２０１７年１２月２６日
栃 木 信 用 金 庫

お客様本位の業務運営基本方針（フィデューシャリー・デューティー）宣言

栃木信用金庫は、経営理念である「地域の皆様との信頼関係を大切にし、地域社会の発展に貢献する」ため、ここに「お客様本位の業務運営の基本方針」を宣言いたします。

１．真にお客様にお役に立つ情報や商品をご案内いたします。

・お客様の金融知識・投資経験・財産の状況やご意向をしっかりとお聞きしたうえで、高い専門性と職業倫理をもって、適切な商品・サービスをご提供し、お客様の最善の利益を図るよう努めます。

・お客様のライフステージを考慮し、「中長期的な資産形成に関するお考え」「受け入れることの出来るリスクの種類や度合い」などを確認し、より一層お客様にふさわしい商品・サービスを提案いたします。

【具体的な取組み】

・お客様の多様なニーズに対応するため、適宜商品ラインナップの見直しを行います。

２．お客様のニーズにお応えできる金融商品の充実に努めます。

・お客様の多様なニーズに的確にお応えするため、金融商品・サービスの充実に努めてまいります。

・取扱商品は、商品の特性やリスクを十分に把握して選定するよう努めてまいります。

【具体的な取組み】

・商品の導入にあたっては、商品特性やリスク等について投信運用会社や保険会社等から情報収集を行い、十分な検討を行います。

・長期、分散、積立投資に適う商品、分かりやすい商品の導入に努めます。

３．お客様に提供する商品や各種サービスの重要な情報を分かりやすく説明いたします。

・金融商品の特性、サービス内容について、お客様の金融知識や取引実績に配慮した上で、双方のコミュニケーションを大切にし、丁寧で分かりやすい説明を行います。

・お客様にご負担いただく手数料やその他の費用について、その手数料等がどのようなサービスの対価に関するものかを含め、分かりやすく説明いたします。

・ご契約いただいているお客様には、経済環境や市場動向を踏まえた適切でタイムリーな情報提供により、丁寧なアフターフォローを行ってまいります。

【具体的な取組み】

・パンフレットやホームページ等の作成にあたっては、平易で分かりやすい表現を徹底いたします。

４．お客様本位の業務運営に向けた販売体制の整備と人材育成に努めます。

・職員には、本基本方針を浸透させ実践させるとともに、研修や資格取得の奨励等を通じて専門知識やスキルの向上に努めてまいります。

・「お客様本位の業務運営」の考え方を定着させ実現させるために、お客様の声を真摯に受け止め、業務改善に活かしてまいります。

【具体的な取組み】

・職員の倫理観を高めるため、各研修において、コンプライアンスに関する教育を実施します。また、研修等を通じて、役職員全員が本宣言を理解し実践します。

５．お客様との利益相反については適切に管理いたします。

・別に公表しております「利益相反管理方針」に基づいて、お客様の利益が不当に損なわれないよう適切に管理してまいります。

【具体的な取組み】

・金融商品の販売時には、特定の運用会社や保険会社に偏ることなく、お客様のニーズに合った適切な商品をご案内いたします。

以上