

2018年10月15日
栃 木 信 用 金 庫

「お客様本位の業務運営基本方針」に基づくアクションプラン

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。
 - ・商品のご提案にあたっては、適切な商品提供をさせていただくために、事前にお客様の金融知識、投資経験、財産の状況やご意向等をしっかりと伺いします。
 - ・お客様への情報提供および商品案内として、ホームページの充実を図ります。
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。
 - ・商品導入にあたっては、商品特性やリスク等を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。
 - ・お客様の多様なニーズに対応するため、半期ごと（4月・10月）に商品ラインナップの見直しを行います。
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。
 - ・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します。
 - ・投資商品をご契約いただいているお客様には、年2回以上アフターフォローを行います。
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。
 - ・職員の倫理観を高めるため、コンプライアンスに関する教育として、年3回コンプライアンス研修を実施します。
 - ・お客様本位の営業活動、課題解決の取り組みを適切に評価するための業績評価制度の整備に努めてまいります。
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。
 - ・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のないよう、お客様のニーズに合った適切な商品のご案内を行います。
 - ・取引におけるお客様との利益相反の可能性について正確に把握いたします。また、利益相反について年1回庫内で検証いたします。

以上