

News Release

発行／埼玉縣信用金庫 総合企画部 TEL 048-526-1111(代) <http://www.saishin.co.jp>

平成29年7月31日

「お客さま本位の業務運営（フィデューシャリー・デューティー）基本方針」を制定

埼玉縣信用金庫（本店：熊谷市 理事長：橋本義昭）は、新たに策定した中期経営計画「《さいしん》Activeプラン2017」において、メインテーマとして「地域と金庫の好循環を実現する」を掲げております。

そこで、当金庫では「お客さま本位の業務運営（フィデューシャリー・デューティー）基本方針」を制定し、地域の皆さまの声に耳を傾け、一層の満足と感動を提供し、選ばれ続ける金融機関となることを宣言いたします。

1. 基本方針の制定

《お客さま本位の業務運営（フィデューシャリー・デューティー）基本方針》

1. お客さまの最善の利益を追求することを最優先に、お客さま本位の業務運営を徹底してまいります。
2. お客さまが真に求める最適な商品・サービスを提供してまいります。
3. お客さまの立場に立った情報提供をしてまいります。
4. 手数料等の重要情報を、お客さまへ丁寧に分かりやすく説明してまいります。
5. お客さまに寄り添ったアフターフォローを実施してまいります。
6. お客さまの利益が不当に害されることがないように、お客さまとの利益相反管理を適切に実施してまいります。
7. お客さま本位の業務運営を徹底するための職員教育を実施してまいります。

2. 具体的な取組み（アクションプラン）

上記方針のもと別紙の通りアクションプランを定め、お客さま本位の業務運営に向けた取組みを定期的に公表してまいります。

以上

本件のお問合わせ

埼玉縣信用金庫 営業推進部：設楽

電話：048—526—1111 URL：<http://www.saishin.co.jp>

《埼玉縣信用金庫のアクションプラン》

1. お客様の最善の利益を追求することを最優先に、お客様本位の業務運営を徹底してまいります。

○お客様とコミュニケーションを重ねることで、お客様が真に求めていることや抱えている課題にともに向き合い、お客様にとって最適な商品・サービスを提供してまいります。

2. お客様が真に求める最適な商品・サービスを提供してまいります。

○私たちは、お客様の金融知識、取引経験、資産状況、取引目的等を十分に把握したうえで、時間をかけてお客様と向き合い、取引履歴等を活用しながら、ニーズや課題をタイムリーに捉えてまいります。

○私たちは、お客様の多様なニーズにお応えする商品のラインアップを一層充実してまいります。

3. お客様の立場に立った情報提供をしてまいります。

○私たちは、商品やサービスのメリット・デメリットをご理解いただくため、お客様の立場に立った分かりやすい資料等を活用し、有益な情報提供に取り組んでまいります。

○私たちは、専門用語を用いず、お客様の誤解誤認を招かないような説明をしてまいります。

4. 手数料等の重要情報を、お客様へ丁寧に分かりやすく説明してまいります。

○私たちは、市場リスク等のある投資性商品（投資信託や特定保険商品等）に関しては、お客様にご負担いただく手数料や生命保険会社から当金庫に支払われる販売手数料等について、お客様へ丁寧に分かりやすく説明してまいります。

5. お客様に寄り添ったアフターフォローを実施してまいります。

○私たちは、投資信託や外貨建て保険をご契約いただいているお客様に対し、定期的なアフターフォローを実施してまいります。

○私たちがアフターフォローを実施する際には、ご契約商品の現状確認だけでなく、課題やご要望をお伺いすることで、お客様が真に求める最適な商品・サービスの提供に活かしてまいります。

6. お客様の利益が不当に害されることがないように、お客様との利益相反管理を適切に実施してまいります。

○私たちは、当金庫にのみ特別な利益となるような、一部の特定な資産運用会社や生命保険会社に偏った商品を提案するような行為はいたしません。

○私たちは、これらの取組みが実践されているか、本部において定期的にモニタリングを実施してまいります。

7. お客様本位の業務運営を徹底するための職員教育を実施してまいります。

○私たちは、お客様が真に求める最適な商品・サービスを提供できるよう、職員に対するコンプライアンスや利益相反に関する研修を継続的に実施してまいります。

○私たちは、お客様が真に求める最適な商品・サービスを提供するために必要なコミュニケーション方法や専門知識の習得を図る研修を定期的実施してまいります。

○私たちは、お客様が満足・感動をいただいた事例を共有し、お客様の課題解決への意識醸成を図ってまいります。