

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

永和信用金庫
理事長 小林 泰

永和信用金庫は、平成29年3月30日に金融庁より「顧客本位の業務運営に関する原則」が公表されたことに鑑み、「お客さま本位の業務運営基本方針」を策定し、公表することといたしました。

これからも「お客さま本位の業務運営基本方針」に基づき、役職員一同これを遵守し、お客さまに質の高い商品とサービスを提供し、地域に必要とされる金庫を目指してまいります。

なお、基本方針に基づいた取組状況を定期的に公表し、基本方針についても随時見直しを行いホームページにて公表を行ってまいります。

1. お客さまにふさわしいサービスの提供を行います。

当金庫は高い職業倫理と使命感を持ち、お客さまに対して誠実・公正に業務を行います。

- ・「face to face」による対話に基づき、お客さまの資産・負債状況、金融知識、経験を適確に把握し将来のために家計の安定的な資産形成を目指し、各種商品とサービスを提供します。
- ・お客さまのご要望に対し、当金庫の商品・サービスを提供する際は安定的な資産形成に資する最適な商品をご提案いたします。

2. お客さまに分かりやすく説明を行います。

- ・当金庫では従来より対話による情報収集や、お客さまの良き「相談相手」として各種商品・サービスの提供を行ってまいりました。これからも蓄積された情報の活用と、対話により情報収集を重ね、お客さまの幅広いニーズに真摯に対応いたします。
- ・お客さまの資産・負債状況、金融知識、経験やニーズを十分に考慮のうえ、最適な「金融商品」「金融サービス」の情報提供と説明を行います。
- ・情報提供にあたっては、従来以上に明確、平易で、誤解を招くことのないよう誠実にを行います。
- ・お客さまにご負担いただく手数料について、適切にご案内いたします。

3. 利益相反の適切な管理を行います。

- ・当金庫は「利益相反管理方針」を別途定めており、お客さまの利益が損なわれないよう適切に対応いたします。

4. 職員に対する適切な動機づけと人材育成に努めます。

- ・当金庫の行動指針「常にお客さまの身になって考え、誠実に行動しよう」「高品質の商品とサービスを確実に、迅速に提供しよう」に基づき、お客さま本位の活動を行います。
- ・お客さまの利益やニーズの追求を一層実践していくための人材育成に努め、「お客さま本位の業務運営」の定着を目的に、金庫内の評価制度の改善に努めます。