

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）に関する基本方針

平成 29 年 12 月 1 日
北おおさか信用金庫

当金庫は、経営方針の一つである「いつもお客さまの立場で考え、足と頭を使ってきめ細やかなサービスを実現します」に基づき、お客さまの資産形成・運用における「お客さま本位」の取組みを実現するため「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）に関する基本方針」を制定いたしました。

この基本方針のもと、今後、取組状況等を定期的に公表するとともに見直しを行ってまいります。

1.お客さまにとって最善の利益の追求

- ・お客さまに対して誠実・公正に業務を行い、お客さまにとっての最善の利益を図るよう努めます。
- ・お客さまの取引経験・知識・資産状況および取引目的・ニーズに真摯に向き合い、最もふさわしい金融商品・サービスの提供を行い、お客さま満足度の向上に努めます。

2.利益相反の適切な管理

- ・当金庫は、「利益相反管理方針」に基づき、お客さまの利益が不当に害されるおそれのある取引を適切に管理し、もってお客さまの利益を保護するとともに、お客さまからの信頼向上を図ります。
- ・金融商品の販売時には、手数料の多寡にかかわらず、お客さまのニーズに合った適切な金融商品を提供いたします。

3.手数料の明確化および重要情報の分かりやすい提供

- ・お客さまにご負担いただく手数料等について、当該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お客さまにご理解いただけるよう説明いたします。
- ・また、お客さまの取引経験や知識を考慮の上、誤解を招くことのないよう明確、平易にかつ誠実に重要情報を提供いたします。
- ・契約後もアフターフォローを通じ、継続的に経済状況・市場動向等の重要な情報を適切に提供いたします。

4.お客さまにふさわしいサービスの提供

- ・多様なニーズにお応えするため金融商品の特性やリスクを十分検討し、お客さまにふさわしい金融商品ラインナップの充実を図ります。
- ・ライフプランやニーズを把握し、コンサルティングを通じて、一人ひとりのお客さまにふさわしい金融商品・サービスの推奨・販売を行います。

5.お客さま本位の業務運営に向けた態勢整備

- ・当金庫は、「お客さま本位」の取組みを実現するため、また金融商品知識やコンサルティング能力の向上を図るため、必要な役職員研修の充実に努めます。
- ・お客さま本位の業務運営を実現するため、適切な業績評価、ガバナンス体制の改善に努めます。

以 上