

## 《お客さま本位の業務運営に関する取組方針》

水戸信用金庫は、金融商品の販売やサービスの提供にあたり、お客さまのニーズに適切にお応えしていくための「水戸信用金庫 お客さま本位の業務運営に関する取組方針」を下記のとおり策定いたしました。

今後この方針についての取組状況を定期的に公表するとともに、より良い業務運営を実現するため、定期的に見直しを行ってまいります。

### 1. 私たちは、金融機関としての職業倫理をもって、お客さまの最善の利益を第一に、誠実・公正に業務を行ってまいります。

#### ◎主な取り組み

- ・お客さまのお取引に際し、お一人おひとりに寄り添った良質なサービスの提供に努めます。
- ・お客さまのライフステージやライフイベントごとに、お客さまの安定的な資産形成のお役に立つためのご提案をすることで、お客さまの最善の利益を図ってまいります。

### 2. 私たちは、お客さまの利益が不当に害されることのないよう、お客さまとの利益相反管理を適切に行ってまいります。

#### ◎主な取り組み

- ・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に偏った商品の販売等はありません。
- ・これらの取組みが実践されているか、つねに把握・検証を行ってまいります。

### 3. 私たちは、金融商品の販売やサービスの提供にあたり、お客さまにご負担いただく手数料その他の費用の詳細について、適切な資料に基づき、わかりやすい丁寧な説明を行います。

#### ◎主な取り組み

- ・パンフレットやホームページ等の表現について、平易でわかりやすくいたします。
- ・投資信託の購入時や解約時にお客さまにご負担いただく手数料について説明するほか、間接的にご負担いただく費用についても説明いたします。

### 4. 私たちは、金融商品の販売や推奨等を行ううえでの重要な情報について、お客さまにご理解いただけますよう、わかりやすい丁寧な説明を行います。

#### ◎主な取り組み

- ・商品の重要な情報（リスク・リターン等）について、お客さまにわかりやすく丁寧に説明いたします。
- ・お客さまに商品をご購入いただいた後も安心してお取引いただけるよう、商品の運用状況や経済環境および市場動向等の情報提供に努めます。

### 5. 私たちは、お客さまとの対話を通して、お客さまお一人おひとりにふさわしい金融商品の販売や推奨等を行います。

#### ◎主な取り組み

- ・お客さまの状況、取引経験、知識および取引目的・ニーズをお聞かせいただいたうえで、適時適切な金融商品の販売や推奨等を行います。
- ・お客さまのライフステージやライフイベントにおけるニーズに合わせて、資産運用や資産形成のお手伝いをいたします。

### 6. 当金庫は、お客さまの最善の利益を図るための職員に対する適切な教育を行ってまいります。

#### ◎主な取り組み

- ・お客さまが最善の利益を追求することができるよう、職員の評価体系を整備してまいります。
- ・お客さまに最適な金融商品・サービスをご提供できるよう、職員に対する研修等を実施し、職員の専門知識の習得や能力の向上を図ってまいります。