

報道関係各位



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

株式会社池田泉州ホールディングス（社長 藤田 博久）は、「お客さま第一主義」を今後より一層実践していくため、当社グループ会社（株式会社池田泉州銀行・株式会社池田泉州ＴＴ証券）を対象とした「フィデューシャリー・デューティー（お客さま本位の業務運営）の基本方針」を制定しましたので、お知らせいたします。

当社グループ会社は、「フィデューシャリー・デューティー（お客さま本位の業務運営）の基本方針」に則り、真にお客さまのためになる質の高い金融商品・サービスのご提供に努め、お客さまの安定的な資産形成のお役に立ってまいります。

詳しくは、別添資料をご覧ください。

【ご参考】

フィデューシャリー・デューティーとは、お客さまのニーズを的確にとらえ、適切な情報提供や説明を行い、お客さまの意向や利益に真に適う金融商品を提供することをいいます。

以 上

池田泉州ホールディングスグループ 「フィデューシャリー・デューティー（お客さま本位の業務運営）の基本方針」

池田泉州ホールディングスグループ（※1）は、経営理念（※2）に基づき、お客さまの安定的な資産形成のお役に立つため、金融商品の販売において以下の基本方針を定め、役職員一同これを遵守することで「お客さま第一主義」を実践してまいります。

（※1）本方針の対象となるグループ会社：池田泉州銀行・池田泉州ＴＴ証券

（※2）当社グループの経営理念：『幅広いご縁』と『進取の精神』を大切に、お客さまのニーズに合ったサービスを提供し、地域の皆さまに『愛される』金融グループを目指すこと。

1. 商品ラインアップ

お客さまの様々なニーズに的確にお応えできるよう、金融商品を幅広くラインアップします。

（具体的な取組）

- お客さまのニーズに合う商品を提案できるよう、幅広い商品を取り揃えるよう努めます。
- 取扱商品は、商品の特性やリスクを十分に把握して選定するよう努めます。

2. 商品のご提案

お客さまの金融知識・投資経験・財産・投資目的をじっくりとお伺いし、中長期的な資産形成・運用に資する商品をご提案するよう努めます。

（具体的な取組）

- 商品の提案にあたっては、事前にお客さまの投資目的等をしっかりと伺いします。
- お客さまのご意向を金融情勢や相場動向に関する情報に照らし、複数の商品をご提案するよう努めます。

3. 商品説明

お客さまに金融商品をご提案する際には、各商品のリスクの所在やお客さまにご負担いただく費用など、投資判断に必要な情報をお客さまに十分ご理解いただけるまで丁寧に説明するよう努めるとともに、その説明資料については、適宜改善に努めます。

（具体的な取組）

- パンフレットや目論見書などの説明資料やＩＴツール等を活用し、お客さまにご理解いただくまでリスクや手数料などの商品概要を出来るだけわかりやすく説明するよう努めます。
- ご高齢のお客さまには、ご家族へのご相談をお勧めしたり、じっくりとご検討頂く時間をとって頂くようご案内します。

4. アフターフォロー

ご購入頂いた後も、お客さまに必要な情報を提供し、ご相談を承るなど、アフターフォローの充実に努めます。

（具体的な取組）

- 金融商品をご購入頂いた後も、お客さまのご希望に合わせて、資産運用に必要な情報の提供やご相談を承るなど、サービスの向上に努めます。
- お客さまからのお問い合わせに対して、適切にお応えできる態勢の整備に努めます。

5. お客さま第一主義の態勢整備

お客さまのニーズや利益に真に適う取組みをより一層実践していくために、担当者の人材育成や社内の評価制度の改善に努めます。

（具体的な取組）

- 金融商品の販売知識やコンサルティング能力を一定以上有した職員を社内認定し、認定を受けた職員が金融商品の販売に従事します。
- お客さま第一主義の徹底と金融商品知識向上に向けた研修体制の充実に努めます。

【ご参考】

フィデューシャリー・デューティーとは、お客さまのニーズを的確にとらえ、適切な情報提供や説明を行い、お客さまの意向や利益に真に適う金融商品を提供することをいいます。