

2016年9月30日

## 東京スター銀行の「フィデューシャリー・デューティー」について

株式会社東京スター銀行（東京都港区、代表執行役 CEO 入江 優）は、資産運用サポート分野において「お客さま本位」の業務運営に取り組んでまいりましたが、今般、あらためて当行の「フィデューシャリー・デューティー（※）」について、ご報告申し上げます。

※他者の信任に応えるべく一定の任務を遂行する者が負うべき幅広い様々な役割・責任の総称

### 1. 背景

東京スター銀行は、2001年6月11日の創業以来、「Financial Freedom～お客さまをお金の心配から解放する～」を企業理念として掲げ、ユニークな商品やサービスの開発・提供に取り組んでまいりました。また、営業店舗をコンサルティング・サービスの提供に相応しいファイナンシャル・ラウンジスタイルにして、お客さまとのリレーションシップの向上に注力してまいりました。

今般、お客さまの資産運用や資産形成をより強力にサポートすべく、この分野における基本的な方針である「フィデューシャリー・デューティー」について、ご報告申し上げます。

### 2. 東京スター銀行の「フィデューシャリー・デューティー」

- (1) コンサルティング機能を発揮し、お客さま一人ひとりのニーズやライフプランに最も適合する金融商品やサービスを提供いたします。
  - お客さまとの関係を大切にし、お客さまのニーズやライフプランに沿った商品を提案いたします。
  - そのために、投資運用会社や保険会社から、バランスよく商品を取り揃えます。
  - コンサルティング活動を通じてお客さまとの信頼関係を築きあげ、大切な資産を安心してお任せいただくことのできるアドバイザーを目指します。
- (2) 先進的でユニークな金融商品やサービスを開発し、新たな価値の創出を目指します。
  - 東京スター銀行の特徴である高度な商品開発力やユニークさを、お客さま満足度の向上に活かします。
  - お客さまのニーズを先取りしたユニークな商品の開発により新たな価値を創

出し、あらゆるお客さまのさまざまなご要望を満たすことを目指します。

- (3) 多様なチャネルを整備・拡充してお客さまの利便性を高めるとともに、お取引引きの安全性の向上を図ります。
- 支店、コミュニケーションセンター、インターネットバンキング等のお客さまとの接点を拡充し、お客さまのご意向に合致する商品をお客さまの生活リズムに合致するチャネルをご利用いただくことにより、お客さまにとって利便性が高くストレスを感じない投資環境をご提供いたします。
  - インターネットバンキングのセキュリティ向上を図り、安心してお取引いただける環境作りに努めます。
- (4) 常に正確でわかりやすい情報をご提供し、透明性の高い金融商品の販売を実施いたします。
- 商品説明資料は、商品内容の理解に必要十分なものを用意し、お客さまへの説明や情報提供は、個々のお客さまの経験や理解度に応じたわかりやすいものとなるように努めます。
  - 商品ごとの手数料等の開示を含め、透明性の高い金融商品の販売を実施いたします。
  - 市場動向が大きく変化した場合には、お客さまの判断に資するように、タイムリーかつ丁寧なアフターフォローに努めます。
- (5) フィデューシャリー・デューティーの意識を組織全体に徹底させ、プロフェッショナル人材の育成を図ります。
- お客さまの大事な資産の運用を任せられた者としての責任を深く感じ、フィデューシャリー・デューティーの意識を組織全体に徹底させます。
  - フィデューシャリー・デューティーの徹底に資する業績評価体系を整備いたします。
  - 研修等を通じて、知識・スキルを向上させ、プロフェッショナル人材の育成を図ります。

以上