２０２１年9月１日

お客さま本位の業務運営に関する取組方針

中日信用金庫

中日信用金庫（以下、「当金庫」といいます。）は、「お客さまの幸せづくり」をモットーに、より良い業務運営を実現するため、「お客さま本位の業務運営に関する取組方針」を制定いたしました。

本取組方針は定期的に見直しを行うとともに、本取組方針のもと、当金庫の全役職員は、より一層の「お客さま本位」を徹底してまいります。

１．お客さまの最善の利益の追求

・当金庫は、お客さまの立場に立ってニーズを的確に把握し、お客さまに「ありがとう」と言っていただけるよう誠実かつ公正に業務を運営し、お客さまにとっての最善の利益の追求に努めます。

２．利益相反の適切な管理

・当金庫は、「利益相反管理方針」を定めており、お客さまの利益が不当に害されることがないよう適切に業務を遂行し、お客さまの利益の保護に努めます。

３．重要情報や手数料等に関する分かりやすい説明

・当金庫は、金融商品・サービスのご提供にあたり、お客さまにご負担いただく手数料やリスク、取引条件、選択・推奨理由等の重要な情報について、お客さまにご理解いただけるよう、明確で分かりやすい情報提供に努めます。
・情報のご提供にあたっては、お客さまの知識や経験に応じた丁寧な説明を心がけます。
・なお、当金庫は、複数の金融商品・サービスをパッケージとして販売・推奨等しておりません。

４．お客さまにふさわしいサービスの提供

・当金庫は、「勧誘方針」を定め、お客さまの知識、経験、財産の状況、お取引の目的等を踏まえ、お客さまにふさわしい金融商品・サービスの提供に努めます。
・ご高齢のお客さま等に対しては、複数の職員による立会い又はご家族の同席等により、お客さまのご意思の確認や取引の適切性の判断について、特に慎重に対応いたします。
・お客さまからのご意見・ご要望等は、営業店及び本部に設置している「顧客サポート等受付窓口」の他、ホームページで受付し、迅速かつ適切に対応いたします。
・なお、当金庫は、金融商品の組成には携わっておりません。

５．職員に対する適切な動機づけの枠組み等

・当金庫は、職員一人ひとりが、本方針に基づき質の高い金融サービスをご提供できるよう、研修等の実施により、人財*の育成に努めます。

＊当金庫では、「人」を重要な財産と考えていることから、「人材」を「人財」と表現しています。

以　上