

『お客様本位の業務運営に関する取組方針』

吉備信用金庫は、当金庫の経営方針に基づいて、地域の皆さまの資産形成・資産運用に関する業務について、「お客様本位の業務運営に関する取組方針」を制定いたしました。全役職員はこの方針に則り、お客様の役に立ち喜ばれる業務運営を実践し、質の高い金融サービスの提供を目指します。

なお、この方針は必要に応じて見直すとともに、定期的に取り組状況を公表いたします。

1. お客様の最善の利益の追求

お客様お一人おひとりに対して、常に誠実で公正な対応により最善の利益をご提供できるよう努めます。

【アクションプラン】

○お客様の知識や投資経験、資産の状況、投資目的及びニーズを把握した上で、適切な金融商品をご提案いたします。

○ライフステージ、ライフイベントごとの課題や不安を整理・共有し、サポート、提案を行います。特に資産形成層のお客様に対する長期的・安定的な資産形成と資産運用に適した商品をご提案いたします。

2. 利益相反の適切な管理

お客様の利益が損なわれることがないよう、徹底した利益相反の管理を行います。

【アクションプラン】

○当金庫が別に定め公表しております「利益相反管理方針」により、お客様との利益相反の可能性について正確に把握し、利益相反の可能性がある場合には適切に管理いたします。

3. 手数料の明確化及び重要な情報のわかりやすい提供

当金庫は商品・サービスの提供に当たりリスクとリターンの関係や取引の条件、ご案内する商品・サービスの選定理由等の重要な情報や、お客様の投資判断に影響を与える手数料等、適切な資料に基づき分かりやすい説明を行います。

【アクションプラン】

○ご提案する商品のチラシ・パンフレット・HPなどにおける金融商品・サービスの手数料などの記載については、お客様が理解しやすく、他の金融商品・サービスと比較し、ご検討いただけるよう改善を行います。

○お客様にこれまで以上に分かりやすい説明ができるように職員へ研修を行います。また、お客様に対する情報の伝え方やご説明方法が適切であるか検証を行い、職員へのレベルアップ指導を行います。

4. お客様にふさわしいサービスの提供

金融商品やサービスの提供に当たり、お客様の立場に立ち、分かりやすく丁寧な説明を行います。

【アクションプラン】

- 商品のご提案に当たっては、適切な説明資料と分かりやすい表現により、リスクなど重要な情報の提供を行うなど、丁寧な説明を行います。
- 金融商品をお持ちのお客様には、定期的に運用状況や市況など必要な情報をご提供いたします。リスクの高い商品につきまして、特にご高齢のお客様を中心として十分な注意を払っておりますが、お客様に適した商品・サービスの案内が適切に行われているか、モニタリングを継続します。

5. 職員に対する適切な動機付け

お客様本位の業務運営を実践するには、お客様の意向やニーズを最優先に考え、高い倫理観と業務知識を持つ人材を育成するなど態勢の整備に努めます。

【アクションプラン】

- お客様に対し、満足度などのアンケートを実施することにより、職員がお客様の最善の利益を図るという目的に沿った行動をとるよう促します。
- お客様へ適切な商品・サービス等の情報提供ができるよう、職員向けの研修の充実に努めます。
- 全役職員がお客様本位の業務運営の取組方針を理解し、実践する人材の育成に努めます。

改正日 平成31年4月8日

以上