

お客さま本位の業務運営にかかる基本方針

桐生信用金庫

理事長 津久井真澄

当金庫は、お客さまの家計の安定的な資産形成に資することを目的として、金融商品販売等において以下の基本方針を定め、これを遵守するとともに、定期的な見直しを行い、目的の達成に向けて一層の改善と態勢整備に努めてまいります。

1. お客さまの家計の安定的な資産形成を最優先課題とし、幅広いお客さまのニーズに 適う商品の充実を図ります。

- それぞれのお客さまの投資目的やリスク許容度に応じた商品をご提案できるよう、幅広い商品の品揃えに努めます。
- 長期・分散・積立投資に適う商品、分かりやすい商品の導入に努めます。
- 商品導入にあたっては、商品の特性やリスクを十分に把握して選定します。

2. お客さまのライフステージに配慮し、中長期的な資産形成と安定的な資産運用に 適した商品を提案します。

- 商品のご提案にあたっては、事前にお客さまの資産状況、取引経験、知識及び取引目的・ニーズ等をしっかりと伺います。
- 預金のみ保有しているお客さまに対しては、中長期的な資産形成の必要性とそれに適う商品をご提案するなど、より一層、当該お客さまにふさわしい商品を提案します。
- 資産形成が必要と思われる世代のお客さまを対象として、資産運用セミナー等を開催し、資産形成に役立つ情報の提供に努めます。

3. 金融商品のご提案に際しては、お客さまの適切な投資判断に必要な重要な情報を、 十分ご理解いただけるまで、分かりやすく説明することに努めます。

- 各商品のリスクの所在やご負担いただく費用などについて、資料やタブレット等を活用した丁寧な説明に努め、説明資料等の改善にも取り組めます。
- 商品の複雑さやリスクの大きさ、お客さまのご年齢や投資経験等に応じた、より分かりやすい説明に努めます。
- 当金庫が、お客さまのご意向に沿った同種の商品を複数取扱っている場合には、お客さまにご負担いただく手数料等の費用に配慮した提案・説明を行います。

4. 投資環境にかかる情報提供の充実を図るとともに、お客さまのライフプランやニーズ の変化に応じた適切なフォローアップに注力します。

- 営業活動やセミナーの開催を通じて、継続的な情報提供に努めます。
- お客さまからのご相談やご質問に的確にお応えできるよう、態勢の整備に努めます。
- 投資環境の変化や、お客さまのライフプランやニーズの変化に応じて、必要な情報の提供やご相談など、アフターフォローの充実にも努めます。

5. 地域のお客さまのニーズに真摯に向き合い、「お客さま本位の業務運営」を実現する ための態勢整備に取り組めます。

- 職員研修の実施や資格取得の奨励等を通じて、担当者の専門知識やスキルの向上に努めます。
- 家計の安定的な資産形成の重要性について理解を深め、それに適う商品をご提案できる人材の育成に取り組めます。
- 「お客さま本位の業務運営」の実現と定着を目的に、お客さまの声を真摯に受止めるとともに、金庫内の業績評価制度の改善に努めます。