

結城信用金庫のアクションプラン

結城信用金庫は、「お客さま本位の業務運営にかかる基本方針」にもとづき、アクションプランを策定し、お客さまの本位の取組みを実施します。

1. お客さまの最善の利益を追求することを最優先に、お客さま本位の業務運営を徹底してまいります。
 - お客さまとコミュニケーションを重ねることで、お客さまのライフステージ、ライフプラン、ニーズにふさわしい商品・サービスを提供してまいります。
2. お客さまの家計の長期・安定的な資産形成に適う商品・サービスの充実に努めてまいります。
 - お客さまの金融知識、取引経験、資産状況、取引目的等を十分に把握したうえで、時間をかけてお客さまと向き合い、お客さまの要望に沿った商品・サービスを提案してまいります。
 - お客さまの多様なニーズにお応えする商品のラインナップを検討してまいります。
3. お客さまに寄り添ったアフターフォローを実施してまいります。
 - 当金庫の経営方針である「小口先数主義」に徹し、投資信託等をご契約いただいているお客さまに対し、定期的なアフターフォローを実施してまいります。
4. お客さまの立場に立って適切な情報をわかりやすく説明してまいります。
 - 商品やサービスのメリット・デメリットをご理解いただくため、お客さまの立場に立ったわかりやすいパンフレット等を活用し、有益な情報提供に取り組んでまいります。
 - 専門用語を用いず、お客さまの誤解、誤認を招かないような説明してまいります。
5. 手数料等の重要情報を、お客さまへ丁寧にわかりやすく説明してまいります。
 - 市場リスク等のある投資性商品に関しては、お客さまにご負担いただく手数料（販売手数料、信託報酬、信託財産留保額等）について、お客さまへ丁寧にわかりやすく説明してまいります。
6. お客さまの利益が不当に害されることがないように、お客さまとの利益相反管理を適切に実施してまいります。
 - 一部の特定な資産運用会社等に偏った商品を提案するような行為はいたしません。
 - お客さまとの取引においてお客さまの利益が不当に害されることがないように、別に定める「利益相反管理方針」や関連法令等に基づき厳正に管理してまいります。
7. お客さま本位の業務運営を徹底するための人材育成や態勢整備に努めてまいります。
 - お客さまが真に求める最適な商品・サービスを提供できるよう、定期的な職員研修の実施や資格取得の奨励等を通じて職員の専門知識やスキル向上を図り、コンプライアンス意識の高い職員の育成に努めてまいります。
 - お客さまが真に求める最適な商品・サービスを提供できるよう、適正な業績評価制度を整備してまいります。