

# お客さま本位の業務運営に関する取組方針について

備北信用金庫

平成 30 年 3 月

備北信用金庫は、当金庫の経営方針・経営ビジョンに基づき、お客さまの資産形成・運用に関する業務において以下の取組方針を定め、お客さまのご要望にお応えできるよう、より良い金融商品・サービスの提供を行います。

また以下の取組方針については定期的に検証・見直しを行ない、取組み状況を公表いたします。

## 1. お客さまの最善の利益の追求

お客さまの最善の利益を図るため、お客さまの立場に立ち、お客さまにとって最善の選択となるような商品・サービスを提供します。

○商品の特性やリスクを精査し、お客さまのニーズやライフステージの変化にお応えできるよう、商品のラインナップを適時見直します。

○長期的・安定的な要素を考慮し、お客さまにとって有益になるような商品提供を行います。

## 2. 利益相反の適切な管理

お客さまとの取引時の利益相反について、お客さまの利益を損なうことがないように十分に管理を行います。

○当金庫の定める「利益相反管理方針」に従ってお客さまの利益が不当に損なわれることが無いようにします。

○取扱商品の選定にあたっては、投資運用会社や保険会社等から広く情報を収集し、十分な検討を行います。

## 3. お客さまへ重要な情報のわかりやすい説明

お客さまの金融知識、投資経験、資産状況や運用目的をお聞きして、お客さまにとってふさわしい商品が選んで頂ける様情報提供を行います。

○ご提案に当たっては、わかりやすい用語表現を使用し、明確・平易な内容の説明を心掛けお客さまにもご理解頂ける様にします。

○商品のご提供後は、アフターフォローを通じて資産の状況や市場動向、運用情報などを適時ご提供します。

○お客さまが負担する手数料やその他費用について、どのようなサービスの対価であるかを含め、その詳細についてお客さまが理解できるよう情報提供に努めます。

## 4. 従業員に対する適切な動機づけの枠組み等

お客さまの最善の利益を追求するため、金融業務に関し専門性が高い職員を育成し、信頼に応えることができる販売態勢を構築します。

○研修等を通じ職員のスキルアップに努め、コンサルティング能力の向上を図ります。

○適切にお客さま本位の業務運営を行うため、お客様からの声を真摯に受け止め、販売態勢に反映してまいります。