

業務運営に関する基本方針

城北信用金庫

当金庫は、相互扶助という信用金庫の基本理念のもと、「地域住民の幸福」「地域企業の繁栄」「地域社会の発展」への貢献を経営理念に掲げ、目先の利益ではなく長期的な視点から、誠実・公正かつ高品質な業務運営に取り組んでまいりました。

このような基本姿勢に基づき、地域のお客さまの最善の利益を図るため、当金庫は「業務運営に関する基本方針」を定め、全役職員がこれを遵守し、お客さま本位の業務運営におけるベスト・プラクティスを目指してまいります。あわせて、本方針に基づく取組状況につきましても、定期的な確認と見直しを行ってまいります。

1. 商品・サービスの充実を図り、お客さまのニーズにお応えします

お客さまのニーズに幅広くお応えできますよう、商品・サービスを継続的に見直し、充実を図ってまいります。

2. お客さまとのコミュニケーションを深め、最適な商品・サービスをご提案します

お客さまの金融商品に関する知識・経験、ご購入目的、リスク許容度などを踏まえ、最適な商品・サービスをお勧めします。また、お客さまの利便性向上にむけて、店舗・インターネットなど、チャネルの充実に取り組んでまいります。

3. お取り引きに関する重要な情報を、わかりやすくご説明します

商品・サービスのご提案にあたっては、商品の特性やリスクの所在、お客さまにご負担いただく手数料など、判断に必要な情報をわかりやすくご説明するとともに、ご説明ツールについても継続的な改善に取り組んでまいります。

4. アフターフォローを適切に実施します

商品販売後においても、保有資産の状況や市場動向などについて、適時適切な情報提供を行います。

5. 利益相反管理を徹底します

お客さまの利益が不当に害されることのないよう、関連法令や当金庫の「利益相反管理方針」などに基づき、厳正な管理を行います。

6. 高い倫理観ときめ細かいコンサルティング能力を備えた職員を育成します

誠実・公正かつ高品質な業務運営が実践されるよう、職員の研修体系・評価体系を継続的に整備します。また、顧客保護態勢のさらなる強化にむけて、内部管理態勢の充実に取り組んでまいります。

以 上

平成29年9月19日制定