

令和5年4月

お客さま本位の業務運営に関する取組方針

盛岡信用金庫

盛岡信用金庫は、創業の精神である「共存同栄」のもと、「地域社会の発展と、ゆたかな暮らしづくりをめざして」を基本理念とし、お客さまの資産形成および資産運用に関する「お客さま本位の業務運営に関する取組方針」を制定しました。

全役職員が、本方針に則り、お客さま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。

1. お客さまの最善の利益の追求

お客さま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。

<主な取組内容>

- ・ お客さまの知識や投資経験、資産の状況、投資目的およびニーズを把握したうえで、適切な金融商品をご提案します。
- ・ 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、資産形成層のお客さまに対する長期的・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

お客さまの利益が損なわれることがないように、徹底した利益相反の管理を行います。

<主な取組内容>

- ・ 当金庫が別に定め公表しています「利益相反管理方針」により、お客さま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. 手数料の明確化および重要な情報のわかりやすい提供

当金庫は、商品・サービスの提供にあたり、リスクとリターンと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などの重要な情報や、お客さまの投資判断に影響を与える手数料など、適切な資料に基づき、分かりやすい説明を行います。

<主な取組内容>

- ・ ご提案する商品のチラシ・パンフレット、ホームページ等における金融商品・サービスの手数料の記載については、お客さまが理解しやすく、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。

- ・ お客さまには、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などを行います。また、お客さま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を図ります。

4. お客さまにふさわしいサービス提供

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

<主な取組内容>

- ・ 商品のご提案にあたっては、適切な説明資料と分かりやすい表現により、リスクなどの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さまには、定期的に運用状況や市況など必要な情報をご提供します。

5. 職員に対する適切な動機付け

お客さま本位の業務運営を実践するには、お客さま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。

<主な取組内容>

- ・ お客さまへ適切な商品・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、お客さま本位の業務運営に係る取組方針を理解し、実践する人材の育成に努めます。