

佐賀信用金庫 お客さま本位の業務運営に関する取組方針

佐賀信用金庫は、昭和 24 年創業以来「地域社会の繁栄に貢献する」という理念のもと皆様から愛され親しまれる信用金庫になるべく歩んで参りました。この理念のもとこれからもお客さまと向き合い、お客さま本位に資する業務の充実と向上に取り組むため、「お客さま本位の業務運営に関する取組方針」を策定いたしました。

当金庫は、この取組方針に基づき、お客さまの夢や目標に向かって歩む良きパートナーであり続けるよう、取り組み状況は定期的に公表し、結果等を検証して、より良い方針となるよう改善をしております。

1. お客さまの最善の利益の追求

◎信用金庫として、役職員一人ひとりが地域社会の繁栄に貢献する使命感を持ち、中長期的な資産形成に資する提案を心掛け、お客さまが最善の利益を得ることができるよう高い職業倫理観を持って取り組みます。

◆アクションプラン：当庫基本方針の定着と浸透に向けた職員教育と、知識向上のため定期的な庫内研修を実施いたします。

2. 利益相反の適切な管理

◎当庫で定める「利益相反管理方針」に基づき、利益相反の恐れがある取引については、お客さまの利益を不当に侵害することのないよう適切に取引管理いたします。

◆アクションプラン：相互牽制機能を高めるため、役職員で利益相反管理方針及びコンプライアンスの勉強会等を行います。

3. お客さまが負担する手数料等の明確化

◎お客さまが負担する手数料、その他の費用等については、当庫取り扱い投資信託が一覧で確認できる「投資信託商品ラインナップ」パンフレットを用いて比較可能な形で、ご説明をいたします。

◎お客さまのご理解が深まるよう、説明資料や説明方法を随時改善いたします。

◆アクションプラン：お客さまによりご理解いただける説明内容となるよう、ロールプレイング研修等の実施で改善を図ります。

4. 重要な情報の分かりやすい提供

◎販売・推奨等を行う金融商品・サービスの選定理由は明らかにし、お客さまが理解しやすいよう説明いたします。また当庫取り扱い投資信託が一覧で確認できる「投資信託商品ラインナップ」パンフレットを用いて、販売する商品の特色、投資対象地域、運用会社、リスク、手数料等は比較可能な形でご提供をいたします。

◆アクションプラン：より良いサポートができるよう営業渉外活動基準の見直しを随時行い、サポート頻度の充実を図ります。

◆アクションプラン：よりご理解いただける内容となるよう定期的な研修等の実施で改善を図ります。

5. お客さまに適したサービスの提供

◎お客さまの中長期的な資産形成を役職員でサポートできるよう、お客さまの情報蓄積・整理を随時行います。その上で、お客さまに応じ、ご提案させていただく金融商品が適当か慎重に検討し、ご提案をいたします。

◎お客さまの意向や取引目的、ライフプランを理解した上で取引経験、知識、資産状況を踏まえ、最適な商品サービスの提案をいたします。また総合的な判断により、ご家族に同席をご依頼したり、取り扱いを控えさせていただく場合がございます。

◎定期的なアフターフォローでは金融商品の運用状況（マンスリーレポート等）を共有し、中長期的な視点で安心してお取引をしていただけるよう役職員で努めます。

◎商品ラインナップを定期的に見直し、お客さまの意向に適した商品・サービスをご案内できるよう努めます。

◆アクションプラン：お客さまに適した商品ラインナップとなるよう、「面談」や「アンケート」を通じて、定期的な見直しの検討をします。

6. 職員に対する適切な動機付けの枠組み等

◎役職員に対するコンプライアンス教育をはじめ、資産形成に関する専門的な知識向上を図る研修を実施していきます。

◎職員が各種専門資格の取得を通じ、お客さまの意向や取引目的を理解し、適切に提案ができるよう教育に努めます。

◎お客さまの中長期的な資産形成に資するため、お客さま本位の行動を評価に反映するよう業績評価体系の構築に努めます。

◆アクションプラン：人事評価において、試験や資格取得を奨励する制度を設定し、随時制度の見直しをします。

◆アクションプラン：業績評価において、手数料評価だけではなく、残高や件数を評価する施策構築に努めていきます。