

お客様本位の業務運営に関する取組方針

平成 25 年 2 月 1 日
佐原信用金庫

佐原信用金庫(以下「当金庫」という)は、「お客様から信頼される」「お客様に愛される」「お客様のお役にたつ」の基本理念に基づき、「お客様本位の業務運営に関する取組方針」を策定し、公表いたします。

全役職員がこれを遵守することで、お客様に対して質が高く、最適な金融サービスをご提供いたします。

この取組方針のもと、取組状況を定期的に取りまとめ、その成果の公表を行ってまいります。

1.お客様の最善の利益の追求

当金庫は、お客様の知識・経験・資産・取引目的・ニーズを十分に把握したうえで、お客様に最適な金融商品・金融サービスを提供し、お客様の最善の利益の追求に努めてまいります。

<アクションプラン>

- ・お客様のご希望・状況に合った金融商品・金融サービスのご提案や、商品内容、リスク等の重要事項説明の際には「お客様カード」を活用し、お客様のライフステージに応じた最適な金融商品・金融サービスの提供に努めてまいります。

2.利益相反の適切な管理

当金庫は、お客様の利益が不当に害されることのないよう、適切に利益相反を管理してまいります。

<アクションプラン>

- ・お客様の利益が不当に害されることがないよう、当金庫が別に定める「利益相反管理方針」に基づき、利益相反管理を適切に行ってまいります。
- ・金融商品の販売時は、販売手数料の多寡にかかわらず、お客様のニーズに合った適切な金融商品・金融サービスのご案内を行ってまいります。

3.手数料等の明確化

当金庫は、お客様にご負担いただく手数料等について、適切な資料に基づき、わかりやすく丁寧にご説明いたします。

<アクションプラン>

- ・お客様に金融商品をご提案する際は、「手数料等に関する書面」等、適切な資料を活用し、わかりやすい説明を行ってまいります。

4.重要な情報のわかりやすい提供

当金庫は、お客様への金融商品・金融サービスのご提案にあたっては、リスクの所在等、お客様のご判断に重要な情報をわかりやすく丁寧にご説明いたします。

<アクションプラン>

- ・販売用資料やパンフレット等を使用して、商品特性、リスクなど重要な情報のわかりやすい説明に努め、説明資料の改善にも取り組んでまいります。
- ・ご契約後も継続的なアフターフォローの充実に努め、経済状況や市場動向を踏まえた、適切な情報提供に努めてまいります。
- ・ご高齢者のお客様に対しては、ご家族同席のもとでわかりやすく丁寧にご説明いたします。

5.職員に対する適切な動機づけ

当金庫は、お客様本位の業務運営を行うため、販売態勢の整備と人材育成に努めてまいります。

<アクションプラン>

- ・お客様の声を真摯に受け止め、より良い販売態勢の整備に取り組んでまいります。
- ・お客様本位の考え方を、研修等により全役職員に浸透させるとともに販売態勢に反映してまいります。