

平成30年3月23日
相双五城信用組合

お客さま本位の業務運営についての基本方針

当組合は、地域の皆さまとは共存共栄の関係にあることを認識して「地域の皆さまとふれあいを大切に歩む信用組合」を目指しております。

金融商品の取引においては「お客さま本位」の業務運営の定着により、お客さまの安定した資産形成のお手伝いをし、生活の向上に貢献したいと考えております。そこで当組合は「お客さま本位の業務運営についての基本方針」を制定し、地域の皆さまの声に耳を傾け、尚一層のご満足とお喜びをお届けすることで、選ばれる金融機関を目指すことを宣言します。

そして、以下の取組の状況を自ら検証・評価するとともに、定期的に結果を公表し、また方針の見直しを行ってまいります。

1. お客さまの最善の利益を追求することを最優先に、お客さま本位の業務運営を徹底してまいります。

- ・お客さまとのコミュニケーションを重ねることで、お客さまが真に求めていることや抱えている課題へともに向き合い、お客さまにとって最適な商品・サービスを提供してまいります。

2. お客さまが真に求める最適な商品・サービスを提供してまいります。

- ・当組合は、お客さまの金融知識、取引経験、資産状況、取引目的等をしつかりと把握したうえで、十分にお客さまと向き合い、ニーズや課題にタイムリーに対応してまいります。
- ・当組合は、お客さまの多様なニーズにお応えする商品構成を一層充実してまいります。
- ・当組合は、商品販売後、お客さまに対し、定期的なアフターフォローを実施してまいります。また、実施する際には、ご契約商品の現状確認だけでなく、課題やご要望をお伺いすることで、お客さまが真に求める最適な商品・サービスの提供に活かしてまいります。

3. お客様の利益が不当に害されることがないように、お客さまとの利益相反管理を適切に実施してまいります。
 - ・当組合は、当組合にのみ特別な利益となるような、一部に偏った商品・サービスを提案する行為はいたしません。
 - ・当組合は、これらの取組みが実践されているか、本部において定期的にモニタリングを実施してまいります。
4. 手数料等の重要情報を、お客さまへ丁寧に分かりやすく説明してまいります。
 - ・当組合は、市場リスクのある商品等に関して、お客さまにご負担いただく手数料等について、丁寧に分かりやすく説明してまいります。
5. お客様の立場に立った情報提供をしてまいります。
 - ・当組合は、商品やサービスのメリット・デメリットをご理解いただくため、お客様の立場に立った分かりやすい資料等を活用し、有益な情報提供に取り組んでまいります。
 - ・当組合は、専門用語を極力用いず、お客さまのご理解を確認しながら説明をしてまいります。
6. お客様本位の業務運営を徹底するための職員教育を実施してまいります。
 - ・当組合は、お客さまが真に求める最適な商品・サービスを提供できるよう、職員に対するコンプライアンスや利益相反に関する研修を継続的に実施してまいります。
 - ・当組合は、お客さまが真に求める最適な商品・サービスを提供するために必要なコミュニケーション方法や専門知識の習得を図る研修を定期的に実施してまいります。

以 上