

平成29年12月20日

顧客本位の業務運営に関する基本方針

観音寺信用金庫

観音寺信用金庫は、「地域のすべての人に、すべての企業に、しあわせと繁栄をもたらし、地域社会の発展に貢献する。」を経営理念とし、創業より一貫してお客様本位の業務運営を実践してまいりました。

このたび、お客さまの長期的に安定した資産形成を図り、最良の金融商品・サービスを提供するため、「お客様本位の業務運営に関する基本方針」を策定いたしました。今後は、全役職員がこの方針を遵守するとともに、定期的に見直しすることにより、更なるお客様本位の業務運営に取り組んでまいります。

■お客様の最善の利益の追求

- ・当金庫は、常にお客様にとって最善の利益を追求するために、お客様本位の金融商品やサービスを提供してまいります。
- ・当金庫は、お客様からのご相談に親身になって対応してまいります。また、アフターフォローを通じて、親切な情報提供やアドバイスを行ってまいります。

■利益相反の適切な管理

- ・当金庫は、金融商品の販売に関して、お客様の利益を最優先に考え、受取る手数料などの報酬を優先した商品の販売・提案は行いません。
- ・金融商品の選定にあつたては、お客様にとって最適な商品を提供するために、商品ラインアップについても適宜見直しを図ってまいります。

■手数料の明確化

- ・当金庫が取り扱う金融商品については、お客様が負担する手数料・その他の費用の詳細を分かりやすく説明いたします。
- ・当金庫は、お客様が負担する手数料の他に、保険会社などの第三者から受け取る手数料が別途ある場合は、商品説明時に具体的な内容を分かりやすく説明するよう努めてまいります。

■重要な情報の分かりやすい提供

- ・当金庫は、金融商品の内容やリスク・取引条件などの情報について、お客様が十分に理解できるよう、丁寧に説明いたします。

- ・金融商品やサービスの提供・販売を行う場合には、お客様の金融商品に関する知識・経験・財産の状況・金融商品を購入される目的をお聞きしたうえで、一人ひとりにあった、分かりやすい説明を行います。

■お客様にふさわしいサービスの提供

- ・金融商品やサービスの提供にあつたては、お客様としっかりと向き合い、ライフプランやニーズ等をお聞きし、お客様にふさわしい金融商品やサービスの提供をおこないます。
- ・特に、ご高齢のお客様が金融商品やサービスを希望される場合には、庫内ルールに従って、ふさわしい商品やサービスの提供が適切に行われるよう対応いたします。
- ・当金庫は、お客様の安定的な資産形成の実現のため、情報提供の機会を設けてまいります。

■役職員に対する適切な動機づけの枠組み等

- ・お客様の最善の利益を追求するため、役職員に対してコンサルティング機能の強化に資する教育や研修制度を充実し、お客様への良質なサービスが提供できるよう取り組んでまいります。
- ・役職員に対しては、お客様にふさわしい商品、サービスの提供状況を評価する制度を目指した態勢整備に努め、お客様の最善の利益を追求するための動機づけを行ってまいります。

以 上