

お客さま本位の業務運営に関する基本方針

佐野信用金庫

当金庫は、お客さまの安定的な資産形成に資することを目的として、以下の基本方針を定め、これを実践します。また、本方針に基づく取組み状況を定期的に確認するとともに、定期的な見直しを行い、お客さま本位の業務運営の一層の改善と態勢整備に努めてまいります。

1. お客さま本位の商品・サービスの提供

- (1) お客さまの知識、取引経験、財産の状況及び取引目的等に照らして最適なお選択ができるよう、商品・サービスの充実に努めます。
- (2) 特定の商品分野や特定の商品提供会社に捉われることなく、お客さまの安定的な資産形成のお役に立つ商品・サービスをご提供します。
- (3) 商品・サービスの提供に伴いお客さまの利益が不当に害されることのないよう、関係法令や当金庫の「利益相反管理基本方針」等に基づき、適切に管理します。

2. お客さま本位の情報提供と分かりやすい説明

- (1) 商品の特性、リスク及びお薦めする理由等重要な情報について、適切な資料を用いて分かりやすく丁寧な説明を行います。
- (2) お客さまにご負担いただく手数料その他費用について、分かりやすく丁寧な説明を行います。
- (3) 金融・経済情報、市場動向及びお客さまの運用状況等お客さまに必要な情報を、適切にご提供します。
- (4) 様々な商品をご理解いただき、他商品の内容と比較検討いただいたうえでお客さまのニーズに合った商品をご選択いただけるよう、誠実で分かりやすい情報提供を行います。
- (5) 高齢のお客さまや投資の経験が少ないお客さまに対しては、ご理解いただける丁寧な説明を行います。

3. お客さま本位の業務運営を実現するための態勢整備

- (1) お客さま本位の業務運営を金庫文化として定着させるため、研修や資格取得の奨励等の施策により、本方針を実現できる人材の育成に努めます。
- (2) お客さま本位の取組みを適切に評価するため、業績評価制度の整備に努めます。

平成30年2月26日 制定