

お客さま本位の業務運営（フィデューシャリー・デューティー）基本方針

北群馬信用金庫
理事長 三善瑛市

当金庫は、お客さまの家計の安定的な資産形成に資することを目的として、金融商品販売等において以下のとおり基本方針を定め、これに基づく業務運営を行うとともに定期的な見直しを行い、目的の実現に向けて一層の改善と態勢整備に努めてまいります。

1. 最良な商品等の提案

お客さまの家計の安定的な資産形成に資するため、お客さまにとって最良な商品等の提案に努めます。

2. お客さまのニーズに適う商品の充実

お客さまの家計の安定的な資産形成を最優先事項とし、当金庫が受け取る手数料等の多寡や商品提供会社との関係に捉われず幅広いお客さまのニーズに適う商品の充実を図ります。

3. 手数料等の明確化

手数料等については、お客さまにご理解いただけるよう丁寧な説明に努め、説明資料等の改善にも取り組めます。

4. 重要な情報の分かりやすい提供

金融商品のご提案に際しては、お客さまの適切な投資判断に必要な重要な情報を、十分ご理解いただけるまで、分かりやすく説明することに努めます。

5. お客さまにふさわしい商品・サービスの提供

マーケット環境等についての情報提供の充実を図るとともに、お客さまの資産状況、取引経験、知識及びニーズなどに基づき、お客さまにふさわしい商品・サービスを販売・推奨等してまいります。

6. 「お客さま本位の業務運営」を実現、定着させるための態勢整備

多様なお客さまのニーズにお応えしていくために、職員研修を充実させていくとともに資格取得を更に奨励してまいります。また、金庫内の業績評価制度の改善など「お客さま本位の業務運営」を実現、定着させるための態勢整備に努めます。

平成 29 年 9 月 26 日制定

「お客さま本位の業務運営基本方針」に基づくアクションプラン

1. お客さまのニーズに適う商品の充実

- お客さまの投資目的やリスク許容度等ニーズに応じた商品をご提案できるように、商品の品揃えに努めます。
- 長期・分散・積立投資に適う商品、分かりやすい商品の導入に努めます。
- 商品導入にあたっては、お客さまの家計の安定的な資産形成が最優先事項であるとの認識のもと、当金庫が受け取る手数料等の多寡や商品提供会社との関係に捉われず幅広いお客さまニーズに適う商品とし、商品の特性やリスクを十分に把握して選定します。

2. 手数料等の明確化

- 当金庫が、お客さまのご意向に沿った同種の商品を複数取扱っている場合には、お客さまにご負担いただく手数料等の費用に配慮した提案・説明を行います。
- 各商品のリスクの所在やご負担いただく費用などについて、資料等を活用した丁寧な説明に努め、説明資料等の改善にも取り組みます。

3. 重要な情報の分かりやすい提供

- 営業活動やセミナーの開催を通じて、継続的な情報提供に努めます。
- お客さまの適切な投資判断に必要な重要な情報を、お客さまのご年齢や投資経験等に応じた、より分かりやすい説明に努めます。
- お客さまからのご相談やご質問に的確にお応えできるよう、態勢の整備に努めます。
- マーケット環境の変化や、お客さまのライフプランやニーズの変化に応じて、必要な情報の提供やご相談など、アフターフォローの充実に努めます。

4. お客さまにふさわしい商品・サービスの提供

- 商品のご提案にあたっては、事前にお客さまの資産状況、取引経験、知識及び取引目的・ニーズ等をしっかりと伺います。
- 特に預金のみ保有しているお客さまに対しては、中長期的な資産形成の必要性和それに適う商品をご提案するなど、より一層、当該お客さまにふさわしい商品を販売・推奨等します。
- これから資産形成を始めようと考えているお客さまや当金庫お取引先の従業員の皆さまなどに対して、資産運用セミナー等を開催するなど、資産形成に役立つ情報の提供に努めます。

5. 「お客さま本位の業務運営」を実現、定着させるための態勢整備
- 職員研修の実施や資格取得の奨励等を通じて、個々の金庫職員の専門知識やスキルの向上に努めます。
 - 家計の安定的な資産形成の重要性について理解を深め、それに適う商品をご提案できる人材の育成に取り組めます。
 - 「お客さま本位の業務運営」の実現と定着を目的に、お客さまの声を真摯に受止めるとともに、金庫内の業績評価制度の改善に努めます。
6. 取組状況の公表
- この「アクションプラン」の取組状況については、定期的に公表します。

平成 29 年 9 月 26 日制定