

お客さま本位の業務運営に関する基本方針

富士宮信用金庫

富士宮信用金庫では、経営理念である「地域の成長と前進を求め みなさまと共に歩みます」の実践に向け、お客さま本位の業務運営を実現すべく、「お客さま本位の業務運営に関する基本方針」を制定いたしました。

「お客さま本位の業務運営」の取組状況を定期的に公表し、企業文化として定着するよう努めてまいります。

I <お客さまの最善の利益の追求>

お客さまの投資目的、ライフプラン、資産状況を把握した上で、お客さまの最善の利益となる商品・サービスの提案に努めます。

II <利益相反の適切な管理>

取引におけるお客さまとの利益相反の可能性について正確に把握し、お客さまの利益が不当に損なわれることがないように、利益相反の懸念がある場合には、適切に管理します。

III <手数料等の明確化>

お客さまに負担していただく手数料等費用の詳細について、適切な資料に基づき、提供するサービスの内容とともに説明します。

IV <お客さまへの重要な情報の分かりやすい提供>

金融商品・サービスの提供にあたり、お客さまの投資判断に必要な商品のリスクとリターンの関係やご案内する商品・サービスの選定理由等の重要な情報の提供を行うとともに、分かりやすい丁寧な説明に努めます。

V <お客さまにふさわしいサービスの提供>

お客さまの金融知識や投資経験、購入等の目的、資産状況等を総合的に勘案して、お客さまのニーズにあった適切な金融商品をお客さまに理解していただける形で提案するよう努めます。

VI <職員に対する適切な動機づけの枠組み>

質の高い金融サービスを提供するため職員研修の充実に努め、お客さま本位の取組みを企業文化として定着させるよう、職員への教育の徹底に努めます。

お客さま本位の行動計画

富士宮信用金庫

I <お客さまの最善の利益の追求>

- 高い専門性と職業倫理を保持し、お客さま一人ひとりのライフステージやご家族の状況等を正確に把握したうえで、お客さまが必要とされている商品・サービスを提案します。
- お客さまに商品を提案する際は、お客さまの知識・経験・財産の状況や目的等を踏まえた提案に努めます。

II <利益相反の適切な管理>

- 利益相反管理体制として定めた「利益相反管理方針」「利益相反管理規程」により、お客さまの利益が不当に損なわれることがないよう適切な対応に努めます。

III <手数料等の明確化>

- お客さまに負担していただく、各種手数料は、お客さまに理解していただけるよう具体的に説明します。
- 投資信託にかかる、購入時、保有中、換金時の手数料等の詳細については、交付目論見書等を使用し、お客さまに分かりやすく説明します。

IV <お客さまへの重要な情報の分かりやすい提供>

- 金融商品・サービスの提案・販売等に当たっては、商品の特性、リスク、手数料、諸費用などお客さまの判断に必要な重要な情報を提供し説明します。
- お客さまの取引経験や、金融知識に合わせて、パンフレット、ホームページ等による情報提供を通じて、同種の他の金融商品・サービスと比較して、当該金融商品・サービスについて分かりやすい説明に努めます。
- お客さまに商品を購入していただいた後も、安心してお取引いただけるよう運用状況や経済環境、市場動向等の情報提供に努めます。

V <お客さまにふさわしいサービスの提供>

- お客様アンケート等を活用し、お客さまの資産状況、取引経験、知識および取引目的、ニーズを把握し、お客さまにふさわしい金融商品、サービスの提案、販売等を行います。
- お客さまの将来のライフプランや資産状況のヒアリング等により、お客さまにふさわしいサービスの提供を行うため、職員の専門知識の習得やコンサルティング能力の向上に努めます。

VI <職員に対する適切な動機づけの仕組み>

- お客さまの利益向上につながる業務評価体系を構築し、業績評価の見直し整備に努めます。
- 職員研修においては、お客さまの将来のライフプラン等を踏まえた提案方法等の研修を行い、職員一人ひとりが、お客さま本位の業務運営の実現に向けた取組みの趣旨を理解し実践するよう指導します。