

2020年9月1日

お客様各位

岡崎信用金庫

お客様本位の業務運営に関する基本方針について

岡崎信用金庫は、「地元産業の発展と社会の繁栄に真心をもって奉仕する」という基本方針のもと、お客様のニーズに適う質の高い金融商品・サービスの提供への取り組みを強化し、実践していくための指針として、2019年10月11日に「お客様本位の業務運営(フィデューシャリー・デューティー)に関する基本方針」を策定いたしましたが、当該取り組みを特定の部門に限定することなく、当金庫における組織全体的な取り組みとして定着を図ることを目的として、今般、内容を一部変更いたしました。

本方針に基づき、今後もより一層お客様のお役にたてるよう、役職員一丸となって取り組んでまいります。

1. お客様本位の業務運営を実現するための人材育成・企業文化の醸成

当金庫は、地元産業の発展と社会の繁栄のお役に立てることに誇りを持ち、お客様の最善の利益の実現を喜びとして自ら研鑽に励む人材の育成に取り組むなど、お客様本位の業務運営を企業文化として定着させてまいります。

<アクションプラン>

- 多様化・高度化するお客様のニーズにお応えするため、研修の受講や各種資格の取得の奨励等を通じ、プロフェッショナル人材の育成に継続的に取り組んでまいります。
- お客様のニーズを把握する仕組みやお客様の利益に適う営業活動を評価する業績評価制度の運用等を通じ、三方よしの理念の浸透に努めてまいります。

2. お客様のニーズに適う商品・サービスの提供

当金庫は、お客様との対話を通じて、お客様のニーズを把握するとともに、お伺いした資産状況・取引経験・知識及び取引目的等に照らし、適切な商品・サービスの提供に努めてまいります。

<アクションプラン>

- お客様ごとに異なる取引の目的やリスク許容度等に応じて適切な商品・サービスをご選択いただくため、商品・サービスのラインアップ充実に努めてまいります。
- 店舗窓口・お客様への訪問・インターネット等の多様なチャネルを整備し、お客様の利便性の向上に努めてまいります。
- 「利益相反管理基本方針」に基づき、お客様の利益が不当に害されることがないように、利益相反取引を適切に管理するための態勢の整備に努めてまいります。

3. ご提供する情報の充実と分かりやすい説明

当金庫は、商品・サービスのご提案にあたっては、商品やサービスの特性・リスクの内容、取引条件、及び市場動向等の情報提供を行うとともに、取引に係る手数料をわかりやすく丁寧に説明するよう努めてまいります。

<アクションプラン>

- お客様への商品・サービスのご提案にあたっては、期待できる効果、発生する可能性のあるリスク、必要となるコストをはじめ、取引条件や商品・サービスの選定理由等の重要情報について、販売用資料を利用するなど、わかりやすく丁寧に説明いたします。
- ご契約後の取引状況や市場動向などについて、適時適切な情報提供を行うとともに、継続的なコンサルティングに努めてまいります。