

お客さま本位の業務運営に関する基本方針

足立成和信用金庫

理事長 高杉 浩明

「足立成和信用金庫は、金融サービスを通じて、地域の繁栄と発展に奉仕し、感謝の気持ちを持って顧客満足を最優先する。」という経営理念に基づいて、お客さまのライフサイクルにおける資産形成や資産運用、日常生活におけるリスクへの備えなどにかかわる様々な課題解決に取り組んでいます。

当金庫は、お客さまの様々なニーズに適切にお応えしていくため「お客さま本位の業務運営に関する基本方針」を策定いたしました。

全役職員が基本方針を遵守することで、お客さま本位の業務運営に取り組んでまいります。

(お客さまの最善の利益の追求)

- お客さまの知識・投資経験・財産の状況・契約目的等に照らし、適切な金融商品をお客さまにご理解いただける形でご提案いたします。

(利益相反の適切な管理)

- 当金庫は、お客さまの利益が不当に害されることのないよう、利益相反の管理を徹底いたします。

(手数料等の明確化)

- お客さまにご負担いただく手数料等について、透明性を図り、分かりやすい説明をまいります。

(重要な情報の分かりやすい提供)

- 金融商品のご提案にあたっては、お客さまの適切な投資判断に必要な情報を十分ご理解いただけるまで、分かりやすく説明してまいります。
- 商品販売後におけるアフターフォローの充実に努め、経済環境や市場動向を踏まえた適切な情報提供に努めてまいります。

(お客さまにふさわしいサービスの提供)

- お客さまのご意向や目的に応じて適切な商品をご選択いただけるよう、商品・サービスの充実に努めてまいります。
- 取扱商品は、取引関係、系列等に拘らず、商品の特性・リスク・手数料の透明性等を十分に検討して選定するよう努めてまいります。

(職員に対する適切な動機づけの枠組み)

- お客さまへの課題解決の取り組みが適切に評価されるよう業績評価体系を定期的に見直してまいります。
- 職員の資質向上を図るため、資格取得の奨励や研修等の実施によりスキルの向上に取り組んでまいります。