

「安定的な資産形成を実現するためのお客さまサポートへの取組方針」について

当金庫は、この地域になくてはならない金融機関であると真に評価・支持される金融機関を目指しています。それを実現するためには、地域社会、地域経済、地域の皆さまに貢献することが当金庫の重要な使命であり、存在価値を高めるものと考えています。

よって、当金庫はお客さまの視点に立って、安定的な資産形成を実現するためのお客さまサポート業務において、下記のとおり取組方針を制定しました。

記

1. 情報提供およびコンサルティングの実践

- (1) お客さまの目的やニーズ、ライフステージを把握したうえで、投資知識・投資経験・資産状況と照らし合わせて、お客さまにふさわしい商品をご提案します。
- (2) 商品のご提案にあたっては、お客さまの理解度に応じてわかりやすい表現で商品特性・リスク・手数料・市場動向等の情報提供やご提案の理由をご説明します。
- (3) お客さまの金融知識向上のため、投資啓発パンフレット等の活用、お客さま向けセミナーの開催等による情報提供を随時行います。
- (4) 市場動向や商品の運用状況など、お客さまの判断に必要な情報をご提供し、丁寧なアフターフォローを行います。

アクションプラン

- ◆ お客さまの目的に資する資産形成・資産運用に対して、お客さまにとって最善の方法を共に考え、お客さまの許容の範囲内でご提案します。
- ◆ ご提案にあたっては、お客さまのご意向を大切に、分かりやすい説明をします。特に、ご高齢のお客さまには、ご家族と共に時間をかけて判断していただくことをお勧めします。
- ◆ 投資知識の向上に資する目的で、お客さま向けセミナーの開催等により積極的に情報提供します。
- ◆ 市場動向や商品の運用状況等の情報を提供し、丁寧なアフターフォローを実施します。また、ご高齢のお客さまには定期的なアフターフォローを実施します。

2. 多様なニーズにお応えする商品ラインナップの整備

- (1)お客様の投資目的・リスク許容度・ライフステージ等に応じて、お客様に適切な商品を選択いただけるように、商品ラインナップを整備し、既存商品の見直しを行います。
- (2)投資運用会社、保険会社等から多くの商品情報を収集してお客様の資産形成に資する商品を選定します。

アクションプラン

- ◆変化していく社会情勢を踏まえて、お客様のライフステージや多様なニーズに合致する商品をご提供します。
- ◆多くの投資運用会社等から幅広く商品情報を収集したうえで、商品特性や透明性等について十分な検討をおこない取扱商品を選定します。

3. お客様本位の業務運営に向けた態勢整備

- (1)すべての役職員が、専門性の高度化や職業倫理を保持することにより、本取組を実践する組織文化を定着させます。
- (2)研修等の開催により、役職員の資質向上を図るとともに、商品や投資環境に関する知識の強化・スキルアップを図り、金融のプロフェッショナルとしての専門性を高めていきます。
- (3)お客様の利益やニーズに資する営業活動を評価する業務評価体系を構築します。

アクションプラン

- ◆研修を実施し、全役職員に本取組方針を理解して実践することを定着させます。また、市場動向や社会情勢、商品知識などの専門性を高めて相談業務の能力向上に取り組みます。
- ◆業績評価について、真のニーズにお応えする商品のご提案やお客様の金融知識の向上に向けた取組等を評価して業績に対する適切な評価体系を整備します。
- ◆本取組方針の実践状況については、半期毎に検証し、毎年度毎に公表します。

以上

【本件に関するお問い合わせ先】

呉信用金庫 営業統括本部
営業推進部(担当: 河口・中島)

TEL: 0823-25-6830