

# お客さま本位の業務運営にかかる取組方針

平成 30 年 3 月 28 日  
北伊勢上野信用金庫

北伊勢上野信用金庫は、地域の皆様の安定的な資産運用・資産形成に寄与することを目的に、「お客さま本位の業務運営にかかる取組方針」を策定し、役職員一同これ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。

## 1. お客さまに対して誠実・公正に業務を行い、お客さまに適した商品のご提案に努めます。

- お客さまの属性・知識・投資経験・財産の状況・ライフステージ・契約目的等をふまえた金融商品・サービスを提案するよう努めます。
- 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に対応してまいります。

## 2. お客さまのニーズにお応えできる金融商品の充実に努めます。

- お客さまが最適な商品をご選択いただけるよう、金融商品・サービスのラインアップの充実に努めます。
- 取扱う商品は、特性やリスクを十分に把握して選定するよう努めます。

## 3. ご提供する情報の充実と、わかりやすい説明をいたします。

- 商品のご提案にあたっては、市場動向・商品特性・リスク・各種手数料ならびに選定理由等について、適切な資料に基づきお客さまの理解度に応じてわかりやすい情報提供に努めます。
- 商品販売後も、お客さまが安心していただけるよう必要な情報の提供や相談など、アフターフォローの充実に努めます。

## 4. お客さま本位の業務運営を行うため、態勢の整備を図ります。

- 職員研修の実施や資格取得の奨励等を通じ、継続的に職員の能力開発に努めます。
- 本方針の取組状況について定期的な検証や公表を行うことで、より良い販売態勢の整備に取り組んでまいります。
- お客さま本位の業務運営を当金庫の文化のひとつとして、定着させるよう努めます。