

平成 30 年 3 月 22 日

# お客さま本位の業務運営についての基本方針

いわき信用組合

当組合は、資産運用や資産形成にかかわる業務において、お客さまの真のニーズに応え、心から満足していただける金融商品・サービスを提供し続けるために「お客さま本位の業務運営についての基本方針」を策定しました。

この方針を全役職員で共有・実践し、定期的に検証・見直しをすることによってお客さまとの信頼関係をさらに高めてまいります。

## 1. お客さまの最善の利益の追求

- ・ お客さまの知識・経験・財産の状況と取引目的・ニーズを把握し、お客さまにふさわしい金融商品・サービスをご提案します。
- ・ 金融商品に関する重要な情報やお客さまが負担する手数料などをお客さまが理解できるように分かりやすく説明します。

### <アクションプラン>

- ・ お客さまのニーズに応えられる金融商品・サービスの充実に努めます。
- ・ お客さまのライフステージでの生活設計を踏まえ、適切な金融商品をご提案します。その際には、選定商品の理由を的確にお伝えします。
- ・ お客さまの金融知識、経験、年齢に応じ、分かりやすい言葉で図や表を用いて、理解度を確認しながら丁寧な説明に努めます。
- ・ お客さまにご負担いただく手数料については、透明性を高め、分かりやすく説明します。
- ・ 金融商品販売後、定期的にアフターフォローを実施し、お客さまの生活設計やニーズの変化に応じた助言や金融情勢などの情報提供に努めます。

## 2. 利益相反の適切な管理

- ・ 当組合は、利益相反管理方針に基づき、お客さまの取引に当たっては、お客さまの利益が不当に害されることのないよう、その金融商品の提案・販売が適切に行われるよう管理します。

### <アクションプラン>

- ・ 販売手数料の多寡や投信販売会社に関係なく、適切に幅広い商品を提案しているか管理します。

### 3. お客様本位の業務運営を実践していく態勢整備

- ・ 役職員が本方針を理解し実践するように、業績評価や人材育成・販売態勢の整備に努めます。

#### <アクションプラン>

- ・ 研修や資格取得により職員のモラルとスキルの向上を図ります。
- ・ 職員が本方針を実践するにあたり業績評価の見直しを適宜行います。

### 【開示する成果指標（KPI）】

- ・ 預かり資産残高状況（国債・投信・保険）
- ・ 投資信託の販売状況（毎月分配型の販売状況）
- ・ NISA・つみたてNISA口座の利用状況
- ・ FP資格などの資格取得状況
- ・ 職員向け金融商品販売研修の実施状況