

お客さま本位の業務運営についての基本方針

熊谷商工信用組合

当組合は、経営理念として「地域への貢献」「お客様第一主義」を掲げており、地元金融機関として地域密着型金融への取組みを徹底することで、お客さま満足度の向上に努め、お客さまが真に求めている業務運営を図りたいと考えております。この使命を実現するために、地域のお客さま皆様の安定的な資産形成をお手伝いする金融機関として、ここに「お客さま本位の業務運営についての基本方針」を策定いたしました。

この方針を全役職員で共有・実践し、また定期的に検証・見直しをすることによって、お客さまとの更なる信頼関係の構築に努めてまいります。

1. お客さまの最善の利益の追求

お客さまの声を聞き、お客さまとの対話を重視しながら、お客さまの立場に立って考えることにより、お客さまの最善の利益につながるよう下記の行動を実践してまいります。

(1) お客さまにふさわしいサービスの提供

- お客さまの「金融知識」「取引経験」「資産の状況」をお伺いすることにより、お客さまのライフプランやマネープランに適した金融商品や金融サービスを提供いたします。
- 定期的なアフターフォローを行うことにより、今後も安心してお取引していただけるようお客さまの声に迅速に対応いたします。

(2) 重要な情報のわかりやすい提供

- 金融商品や金融サービスの提案・販売の説明に際しては、わかりやすい言葉やチラシ・パンフレットを用いて、お客さまが充分にご理解できるまで丁寧にわかりやすく説明いたします。

(3) 手数料等の明確化

- お客さまのニーズに合わせた商品提案やサービスの対価として、お客さまにご負担いただく手数料やその他の費用についても、書面などを用いながら、ご納得いただけるよう説明いたします。

(4) 利益相反の適切な管理

- お客さまのニーズに合った商品提案を行うことにより、お客さまの利益が不当に害されることがないように、利益相反の適切な管理を行います。

2. 役職員に対する適切な動機づけの枠組み等

- お客さまのニーズに合った最適なサービスの提供、金融商品の提案・販売が行えるよう職員に対する研修を定期的に行い、人材の育成に努めるとともに、経営陣は業務運営状況を把握し、適切な指示が行えるよう、ガバナンス体制を構築いたします。