

【2018年12月】

お客様本位の業務運営に関する方針

砺波信用金庫

信用金庫は、地域で暮らす人々が、自分たちの未来、地域社会のために必要な自分たちの金融機関を造り出したいとの「志」から生まれた「非営利の金融機関」であり、「志」を同じくする会員のための協同組織金融機関であると共に、地域社会の事業を支え、生活を支える地域金融機関であります。

また、「①地域社会繁栄への奉仕」、「②中小企業の健全な発展」、「③豊かな国民生活の実現」という信用金庫の3つのビジョンのもと、砺波信用金庫は、「共に咲く喜び」をキャッチフレーズに、人と街をつなぎ、地域の暮らしを支え、お客様のお役に立つべく地域金融機関としての使命達成に邁進してきました。

今後におきましても、地域の協同組織金融機関としての使命達成に向けて、引続き取り組むと共に、以下の方針に基づき、砺波信用金庫としての役割発揮に努めます。

【方針1】お客様本位の業務運営に関する方針の策定・公表

- 当金庫は、地域に密着した金融機関として、ディスクロージャーの充実・推進による経営の透明性向上や各種リスクの管理、コンプライアンス体制の充実等を図り、お客様や地域社会との信頼関係をより強固なものとしします。

また、お客様や地域社会から安心して便利な金融機関としての評価を得るため、顧客満足度の高い商品・金融サービスの提供に努め、地域金融機関として金融の円滑化を図る等その使命達成に努めます。

- 当金庫は、金融庁が2017年3月に公表した「顧客本位の業務運営に関する原則」の7項目すべてを採択し、「お客様本位の業務運営に関する方針」（以下、「本方針」といいます。）を定めます。

- 「本方針」は、当金庫が発行するディスクロージャー誌及びホームページに掲載し、公表すると共に、毎年見直しのうえ、必要に応じて改正します。

【方針2】お客様の最善の利益の追求

- 当金庫は、以下の「経営理念と経営方針」を掲げ、お客様本位の良質なサービスを提供し、お客様の最善の利益を図ることにより、安定した顧客基盤と収益確保に繋がる業務運営に取り組めます。

<経営理念>

- ◎ 健全で活力のある中小企業の育成発展
- ◎ 豊かで安定した家庭生活の実現
- ◎ 明るく活気に溢れた街作り

<経営方針>

- ◎ 明るく元気な「としん」でお客様からの信頼を高めます。
- ◎ 収益目標達成に向けて一丸となって行動します。
- ◎ 金融円滑化を推進し地域の発展に努めます。
- ◎ 倫理感を高めコンプライアンス態勢の強化に努めます。

【方針3】利益相反の適切な管理

- 当金庫は、信用金庫法に基づく金融機関として、また、金融商品取引法上の登録金融機関として、これらの法令等により求められている体制整備を図り、「利益相反の恐れのある取引」を特定し管理するための「利益相反管理方針」を定め、この方針に基づき適切な管理を行います。

【方針4】手数料等の明確化

- 当金庫は、お客様からいただく手数料を、以下の関連項目毎に、当金庫が発行するディスクロージャー誌に掲載し公表すると共に、お客様にわかりやすく丁寧に説明いたします。

<手数料一覧>

- ・ 為替関連、預金関連、貸出関連、でんさいネット関連、その他手数料

【方針5】重要な情報の分かりやすい提供

- 当金庫は、商品・サービスのご案内として、以下の項目毎に、当金庫が発行するディスクロージャー誌に掲載し公表すると共に、お客様にわかりやすく丁寧に説明いたします。
 - ＜商品・サービスのご案内＞
 - ・預金、貸出、国債、保険、各種サービス

【方針6】お客様にふさわしいサービスの提供

- 当金庫は、お客様の知識、経験、財産の状況及び、当該金融商品の販売に係る契約を締結する目的に照らして、適正な情報の提供と商品説明を行います。
- 当金庫は、「金融商品の勧誘方針」及び、「登録金融機関業務に係る倫理コード」を定め、お客様にふさわしいサービスの提供に努めます。

【方針7】職員に対する適切な動機付けの枠組み等

- 当金庫は、「経営理念と経営方針」等を掲げ、お客様本位の良質なサービスを提供し、お客様の最善の利益を図ることにより、安定した顧客基盤と収益確保に繋がる業務運営に取り組めます。
 - また、「お客様本位の業務運営に関する方針」の当金庫の職員への定着と実践に向けて、業態の中央機関である「全国信用金庫協会」や、「北陸地区信用金庫協会」及び、「富山県信用金庫協会」主催の各種研修への派遣、信金中央金庫や他の信用金庫職員との「交流・意見交換」等により、信用金庫の存在意義と役割発揮に係る人材育成を行います。
 - なお、各種研修等への派遣に加え、当該研修参加者を講師とした「庫内研修」の実施や、臨店指導の実施による職員のスキルアップに取り組めます。

以上