

# お客さま本位の業務運営に関する取組方針

豊川信用金庫は、お客さまの資産形成、資産運用において以下の取組方針を定め、これを金庫役職員が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. お客さまのニーズに適した商品の充実を図ります。

- 様々なお客さまの投資目的やリスク許容度に応じた商品をご提案できるよう、幅広い商品の品揃えに努めます。
- 長期・分散・積立投資に適う商品、分かりやすい商品の導入に努めます。
- 取扱う商品は、その特性やリスクなどの商品性を十分に把握して選定するよう努めます。

## 2. お客さまへのコンサルティングを通じた、中長期的な資産形成と安定的な資産運用に適した商品を提案します。

- 商品のご提案にあたっては、事前にお客さまの金融知識、取引経験、資産状況および取引目的・ニーズ等をしっかりと伺いし、それに沿うよう対応してまいります。
- お客さまのリスクの許容度やご資金の性質に応じ、中長期的な資産形成と安定的な資産運用にふさわしい商品を提案します。

## 3. お客さまの投資判断に必要な情報を、十分ご理解いただけるまで、分かりやすく説明することに努めます。

- お客さまに金融商品をご提案する際には、各商品、サービスに含まれるリスクや手数料等、お客さまの投資判断に必要な情報の提供に努めます。
- ご説明にあたっては、資料やタブレット等を活用した丁寧な説明に努めます。
- お客さまのご年齢や投資経験等に応じた、より分かりやすい説明に努めます。
- 投資環境の変化や、お客さまのライフプランやニーズの変化に応じて、お取引後も必要な情報の提供やご相談など、アフターフォローの充実に努めます。

## 4. 利益相反の適切な管理に努めます。

- 別に公表しております「利益相反管理方針の概要」に沿って、お客さまの利益が不当に損なわれることがないように適切に対応してまいります。

## 5. 「お客さま本位の業務運営」を実現するための態勢整備に取り組めます。

- 職員研修の実施や資格取得の奨励等を通じて、担当者の専門知識やスキルの向上に努め、評価制度にも反映させてまいります。
- お客さまの声を真摯に受止め、より良い販売態勢の整備に取り組んでまいります。

平成29年8月1日