

平成29年9月29日

## 「お客さま本位の業務運営にかかる基本方針」の公表について

京都中央信用金庫（理事長 白波瀬 誠）は「ON YOUR SIDE ～一緒がうれしい～」をキャッチコピーに、これからもお客さま本位の変わらぬ姿勢で、最高のお客さま満足を実現するために下記のとおり「お客さま本位の業務運営にかかる基本方針」を策定いたしましたので、お知らせいたします。

記

当金庫はこの基本方針に基づき行動し、お客さまの夢や目標に向かって歩む良きパートナーでありつづけるよう常に改善してまいります。

### 【お客さま本位の業務運営にかかる基本方針の概要】

1. お客さまに最適な商品・サービスの提供
2. 利益相反の適切な管理
3. 手数料等の明確化
4. 重要な情報の分かりやすい提供
5. 職員に対する適切な動機づけの枠組み等

以上

☆本件に関するお問い合わせは、  
京都中央信用金庫 広報部（TEL075-223-8385 FAX075-223-2563）まで  
お願い申し上げます。

## お客さま本位の業務運営にかかる基本方針

平成 29 年 9 月  
京都中央信用金庫

京都中央信用金庫（理事長 白波瀬 誠）は「ON YOUR SIDE ～一緒がうれしい～」をキャッチコピーに、これからもお客さま本位の変わらぬ姿勢で、最高のお客さま満足を実現するために「お客さま本位の業務運営にかかる基本方針」を策定いたしました。

当金庫はこの基本方針に基づき行動し、お客さまの夢や目標に向かって歩む良きパートナーでありつづけるよう常に改善してまいります。

### 1. お客さまに最適な商品・サービスの提供

- 役職員の知識向上に努め、誠実・公正な勧誘を心掛け、お客さまが最善の利益を得ることができるようコンサルティング機能を発揮いたします。
- お客さまの安定的な資産形成を図ることを最優先に、お客さまのニーズを理解したうえで、経験、知識、資産の状況や目的に照らし、最適な商品・サービスをご提案いたします。

### 2. 利益相反の適切な管理

- 利益相反管理方針に基づき、利益相反のおそれがある取引等を特定・類型化し、具体的な管理方法を定めて管理することにより、お客さまの利益を不当に害することがないように利益相反を適切に管理いたします。

### 3. 手数料等の明確化

- お客さまにご負担いただく手数料その他の費用の内容について分かりやすく丁寧にご説明し、透明性を高めます。

### 4. 重要な情報の分かりやすい提供

- 販売する商品の特性・リスク・手数料や、経済環境・市場動向等を含め、お客さまのご判断に役立つ情報を充実させます。
- マーケット動向や、お客さまの保有資産の状況についてタイムリーなアフターフォローを行います。
- お客さまのニーズに合った商品・サービスの提供のため、多様な商品ラインアップを確保いたします。
- パンフレットやタブレットを活用し、シミュレーションや図表等を用いて、お客さまに分かりやすい商品説明や、サービスをご提供いたします。
- 商品・サービスについての情報提供のシステム化とペーパーレス化を進め、より多くの時間を説明に充て、お客さまの理解が深まるよう十分にご説明いたします。

## 5. 職員に対する適切な動機づけの枠組み等

○お客様のニーズや利益に真に適う取組みを評価する業績評価体系の構築に取り組みます。

○研修その他の適切な動機づけの枠組みを構築し、すべての役職員がプロフェッショナルとしてお客様本位の意識を共有し行動していく企業文化の定着に取り組みます。

\*お客様に当金庫の取組みをご理解いただけるよう、本基本方針の取組状況を定期的に公表するとともに、取組状況や取組結果等を検証し、その内容を公表いたします。

以 上