

## 神戸信用金庫 お客様本位の業務運営に関する基本方針

神戸信用金庫

神戸信用金庫では、「お客様第一主義」を最重要方針と定め、さらにこれを深化させることにより、お客さまとの距離を縮め、お客さまの信頼を頂くことに全力で取り組んでおります。

この最重要方針のもと、当金庫は、「神戸信用金庫 お客様本位の業務運営に関する基本方針」を制定致しましたので、お知らせ致します。

当金庫は、この基本方針を遵守し、定期的な見直しを行い、お客様本位の業務運営に努めてまいります。

### 1. 『お客様の最善の利益を図ります』

お客さまに誠実に向き合い、お客さまが本当に必要とするサービスを提供します。

#### アクションプラン

- お客さまの資産状況、取引経験、知識及び取引目的、ニーズ等を聞き取り、それぞれのお客さまの立場に立って、お客さまにふさわしい商品やサービスを提供します。
- 預かり資産販売支援システムを導入することにより、金融商品販売におけるコンプライアンスの強化を図り、お客さまに対して誠実・公正に対応します。
- お客さまの中長期的に安定した資産形成のための商品及びサービスを提供します。

### 2. 『利益相反の適切な管理』

お客さまの利益が不当に害されることがないように、利益相反の管理を徹底します。

#### アクションプラン

- 「利益相反管理規程」を定め、利益相反の可能性のある取引について、正確に把握し、適切に管理する体制を整備しています。
- 金融商品の販売時には、販売手数料の多寡に関わらず、お客さまのニーズに合った適切な商品のご案内を行います。

### 3. 『手数料等の重要事項に関する分かりやすい説明』

お客さまの投資判断に重要な情報や手数料に関する情報について、お客さま一人ひとりに合った分かりやすい説明を行います。

#### アクションプラン

- お客さまが購入時に直接ご負担いただく手数料に加え、信託報酬等間接的にご負担いただく手数料についても十分な説明を行います。
- タブレット等を利用して、具体的な手数料の金額をお客さまに提示します。
- 同じカテゴリーの商品の間での手数料比較ができるよう、商品ラインナップの一覧表を作成しています。

#### 4. 『重要な情報の分かりやすい提供』

お客さまが適切な投資判断をした上で金融商品の購入ができるよう、必要となる重要な情報を、十分にご理解いただけるよう、わかりやすく説明します。

##### アクションプラン

- ・目論見書や概要書の他、タブレット端末によるシミュレーションや図表等を使い、お客さま一人ひとりに合った分かりやすい説明をします。
- ・商品提案の際には、双方向のコミュニケーションを重視し、ご高齢のお客さまに対してはご家族と一緒に時間をかけて検討することを推奨します。
- ・お客さまへのアフターフォローを行い、投資判断に必要な情報を定期的・継続的に提供します。

#### 5. 『お客さまにふさわしいサービスの提供』

お客さまの状況を適切にヒアリングし、一人ひとりのお客さまにふさわしいサービスを提供します。

##### アクションプラン

- ・お客さまの「保有商品とのバランス」、「家族構成」、「ライフステージ」等の実情を踏まえた商品を提案します。
- ・お客さまのライフイベントに伴うニーズの変化に対応した提案をします。
- ・お客さまの金融に関する理解を深めていただくために、お客さま向けセミナーを定例的に開催します。
- ・アフターフォローを通じて、お客さまが保有されている商品の現状をお伝えするとともに、お客さまに最適なポートフォリオの提案も行います。
- ・預金商品と他の金融商品を組み合わせたパッケージ商品に関しては、しっかりと詳細を説明した上で販売します。

#### 6. 『お客さま本位の業務運営をするための態勢整備』

お客さま本位の業務運営ができるよう、本取組み方針を実践できる人材育成を行います。

##### アクションプラン

- ・全役職員に本取組み方針の理解と実践を促すための研修等を行います。
- ・職員の資質向上を図るため、各階層別の研修を実施します。
- ・また、職員のお客さま本位の業務運営に対する意識向上のために通信教育の受講を推奨します。
- ・毎月定期的に、各部署単位でコンプライアンスに関する研修を行います。