

「しあわせづくりサポート宣言」

平成 29 年 9 月 27 日制定

お客さま本位の業務運営により、お客さま一人ひとりの最善の利益を追求し、お客さまのしあわせづくりをサポートすることが京都信用金庫の事業の目的であり、当金庫で働く役職員の活動の目的です。京都信用金庫はお客さまからの信認を得てこの目的を履行するため、以下の基本方針と取組方針を制定し、遵守することをここに宣言します。

【基本方針 1】

つねにお客さまの立場に立ち、お客さまにとっての最善の利益を追求します。

【取組方針】

当金庫は、お客さまの最善の利益が「ゆたかなくらしの実現」であると考え、金融知識だけでなく、くらしのサポートに関わる幅広い知識を身につけ活用し、お客さまのしあわせづくりをお手伝いします。

【基本方針 2】

一人ひとりのお客さまにふさわしいくらしのアドバイス、金融商品を提供します。

【取組方針】

- (1) 当金庫はお客さまと対話することを大切にし、お客さまの多様な価値観、しあわせのあり方を尊重します。
- (2) しあわせづくりに向けた「住まい」「子供の教育」「健康」「老後」などのライフイベントに関するセミナーや相談会を実施し、「ライフプランの選択肢」をお客さまに気づいていただく機会を設けます。
- (3) しあわせづくりに向けての資産形成、資産運用につきましても理解を深めていただく機会を設けます。
- (4) そのうえで、お客さまそれぞれのライフプランに沿い、適合性に見合う、真にお客さまにふさわしいと考える金融商品を提供します。金融商品の提供にあたって当金庫は金融商品の「販売代理」の立場でなく、お客さまにふさわしい商品を選択する、お客さまの利益を代表する「購入代理」の立場を貫きます。
- (5) 「購入代理」の視点で商品ラインナップを構築し、適宜見直しを行います。

【基本方針 3】

お客さまにとって必ずしも理解が容易でない重要な情報について、分かりやすく説明します。

【取組方針】

- (1) 当金庫は金融商品を提供するにあたって、お客さまにとっての「必要性」「選定理由」「リターンとリスク」「手数料等の費用」など重要な情報をお客さまがご理解いただけるよう誠実に分かりやすく説明します。
- (2) はじめて金融商品をご検討されるお客さまや、ご高齢のお客さまについては、必要な情報について十分にご理解いただけたかを、より慎重に確認します。
- (3) 金融商品の販売後であってもお客さまに寄り添い、資産形成、資産運用を通じたお客さまのしあわせづくりの実現に向けて、必要な情報、適切なアドバイスを継続して提供します。

【基本方針 4】

しあわせづくりサポート宣言を遵守する意識を役職員が共有し、お客さまに信認していただける企業文化が定着するよう取り組みます。

【取組方針】

- (1) 当金庫はお客さまのしあわせづくりのサポートを第一義に考え、そこにやりがいを持って働く人間集団をめざします。役職員間で対話を深め、お客さまのしあわせづくりにつながった良い事例を共有し、お客さまの真の利益を追求する風土を醸成します。
- (2) 職員はお客さまのさまざまなニーズにこたえられる知識、スキルの向上さらには専門性の向上に継続的に取り組みます。
- (3) 職員や店舗の業績評価については、お客さまとの対話、課題解決、ニーズに合う取組みなど真にお客さまの利益につながるプロセスを軸とした評価体系とします。
- (4) アンケート等を通じてお客さまの声を収集、検証し、取組方針の改善につなげます。
- (5) 「しあわせづくりサポート宣言」の遵守状況については、理事会において定期的に検証を行い、役員は方針が全役職員に定着するよう、自らすすんで行動します。

以上