

お客様本位の業務運営に関する基本方針

山梨信用金庫は、相互扶助の地域金融機関として、「私たちは、お客様の笑顔のために、自らの力を余すことなく注ぎます。」のスローガンが示す当金庫経営理念を実践するため、ここに、お客様本位の業務運営に関する基本方針を制定いたしました。

1. お客様一人一人への最適な商品・サービスの提案

蓄えるための預金積金、備えるための保険・信託、教育や前向きなチャレンジを応援するためのローンなど、お客様一人一人の立場にたって最適と信ずる商品・サービスの提案を行うよう努めます。

2. 重要な情報の分かりやすい提供

お客様に提供する商品やサービス、手数料など重要な情報を正しく理解していただくため、パンフレットなどを充実させ、分かりやすい説明に努めます。

3. 利益相反の適切な管理

「利益相反管理方針」にもとづき、お客様との取引にあたって、お客様の利益が不当に害されることがないように、適切に管理いたします。

例えば、特定の提携先の商品・サービスについて、当金庫にもたらす利益が大きいからといって、これを他に優先してお客様に提案することはいたしません。

4. 高齢のお客様に寄り添った対応

ご高齢となられたお客様が特殊詐欺被害等にあわれないように、安全を優先したサービス内容の改善に努めます。

5. 人材育成の強化

お客様本位の業務運営を実践する前提として、職員の教育にあたっては倫理観の醸成を基本に据えて、商品・サービスに関する業務知識だけでなく、お客様の立場にたって相談に応えられる見識をみがく研修等を充実させてまいります。

以 上

< お客様本位の業務運営の実践によりSDGsの達成に貢献します >

