

お客さま本位の業務運営に関する取組方針

文化産業信用組合

当組合は、「出版関連産業のベストパートナー」となることを目指し、「組合員第一」「未来へのチャレンジ」「使命の共有」という3つのバリュー（行動指針）を定めております。今後もより一層お客さまの資産形成に相応しい金融商品・サービスを提供し続けるため、以下の通り「お客さま本位の業務運営に関する取組方針」を策定いたしました。

この方針を全役職員で共有・実践し、理事会で定期的に検証・見直しをすることによって、これまでの活動を通じて築かれたお客さまとの信頼関係をさらに高めてまいります。

1. お客さまに最適な商品・サービスのご提供

当組合は、投資信託やデリバティブ商品などのお客さまに元本割れとなる可能性のあるリスク商品の取扱いは行いません。ご融資にあたっては、お客さまに対して金融機関として優越的な地位を利用せず、誠実かつ公正な姿勢で行動するとともに、お客さまの立場に立ち、お客さまの取引目的（動機）、知識（商品の仕組み、制度）、資産状況などを十分に把握して提案します。また、その他の金融商品・サービスの提供につきましても、お客さま自身のニーズにあうよう提案し、販売いたします。

また、各種金融商品・サービスの提供後も安心して取引していただけるよう、お客さまからの相談・要望・苦情に誠意をもって迅速に対応し、業務運営の改善に活かします。

2. 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については、「手数料一覧表」をホームページや店頭に掲示、また、資料等により具体的に分かりやすくご説明します。

3. 重要な情報の分かりやすい提供

お客さまにご提供する金融商品・サービスの特徴、取引条件、必要書類等、ご契約いただくにあたっての重要な情報については、お客さまにご理解とご判断をいただけるよう各種資料などを用いて分かりやすく丁寧に説明してまいります。

4. 「お客さま本位」を実現するための人材育成

職員が、倫理観を高め法令等を遵守するとともに、商品・サービスについての的確な説明が行えるよう、研修、各種資格取得等を奨励し人材育成に努めます。

職員に対する業績表彰制度が、この基本方針の趣旨にそって運営されるように、適宜、評価の在り方を見直し、的確にフィードバックします。

平成30年3月1日制定