

お客さま本位の業務運営に関する取組方針

株式会社群馬銀行
ぐんぎん証券株式会社

1. はじめに

群馬銀行およびぐんぎん証券は、「企業理念」において、「地域社会の発展を常に考え行動すること」、「お客さまとの創造的な関係を深めること」を掲げています。また、パーパス「私たちは『つなぐ』力で地域の未来をつむぎます」に基づき社会やお客さまの課題解決（社会的価値）に積極的に取組み、その結果として適正な利益を上げて（経済的価値）いくことで、ともに持続的に成長していくことを目指します。
こうした企業理念やパーパスを踏まえ、以下の方針に基づき、資産運用関連業務における金融サービスの向上に努めてまいります。

2. お客さまの安定的な資産形成の実現

群馬銀行およびぐんぎん証券は、企業理念やパーパスに基づき、お客さまにとって何が最良なのかを考え、お客さまの安定的な資産形成の実現に努めます。

3. お客さまのお役に立つ商品の選定

新たに取扱う商品の選定や、お客さまへのご提案にあたっては、受け取る手数料等の多寡や商品提供会社との関係に捉われず、「お客さまの資産形成・資産運用にお役に立つか」を判断基準とします。

4. 手数料等の透明性向上

お客さまが商品を選ぶ際の判断材料となるよう、商品ごとの手数料等の透明性向上を図るとともに、お客さまにご理解いただけるよう丁寧な説明を行います。

5. 重要な情報のわかりやすい提供

- (1) 商品に関する情報を提供する際には、商品の基本的なリターン、損失その他のリスク、取引条件等をわかりやすく説明します。
- (2) お客さまが、ご自身の判断で、ニーズに合った商品を選択していただけるよう、明確、平易であり、誤解を招くことのない誠実な内容の情報提供を行います。

6. お客さまにふさわしい商品・サービスの提供

- (1) お客さまの知識、経験、財産の状況、お取引の目的やニーズに合わせて、グループ一体となって最適な商品・サービスのご提案に努めます。
- (2) 地域の皆さまの金融リテラシー向上のため、金融・経済に関する情報提供を積極的に行います。
- (3) マーケット環境やお客さまの運用状況等をはじめ、お客さまの投資判断に必要な情報を提供するなど、適時適切なアフターフォローに努めます。

7. 人材育成・評価

お客さまの多様なニーズに対し、最適なコンサルティングを提供するため、研修の充実や資格取得支援を通して、専門知識と高度な提案力を兼ね備えた人材の育成に努めるとともに、従業員の的確な評価を大切にします。

2017年6月制定
2019年6月改定
2022年6月改定

「お客さま本位の業務運営に関する取組方針」に基づくアクションプラン

1. お客さまのお役に立つ商品の選定

- 新たに取扱う商品の選定において、お客さま本位の観点に立った、透明性の高い選定プロセスを取り入れます。
- お客さまのニーズに合った最適な商品・サービスを提案するための体制を全社一体となって整備します。

2. 手数料等の透明性向上

- お客さまにご負担いただく手数料等については、手数料水準の基本的な考え方を明確にするなど、お客さまにわかりやすく表示します。

3. 重要な情報のわかりやすい提供

- 商品・サービスの重要な情報については、文字の大きさや色等で目立つように表示するなど、お客さまにわかりやすい資料を作成・提供します。
- お客さまが投資判断を行う際に必要な情報を提供するために、各種資料（重要情報シートを含む）を整備します。
- 複雑な商品やリスクの高い商品については、リスクとリターンの関係などの基本的な仕組みを含め、メリット・デメリットをお客さまにわかりやすく説明します。

4. お客さまにふさわしい商品・サービスの提供

- お客さまの投資目的やライフプランなどのお考えを丁寧にお伺いのうえ、群馬銀行とも連携しつつ、お客様のニーズに合った商品・サービスを提案します。
- お客さまの投資経験や保有資産の状況などを踏まえた幅広い商品ラインアップの整備に努めるとともに、お客さまに当該ラインアップの中から最適な商品を提案します。
- マーケット環境の変化を的確に把握し、速やかにお客さまへ情報提供するなど、アフターフォローを充実させます。

5. 人材育成・評価

- お客さまへの最適なコンサルティングに関する研修を実施するとともに、専門スキル保有者の増強・資格取得支援を行います。
- わかりやすい情報提供や、お客さまにふさわしい金融商品・サービスの適切な勧誘や行動を的確に評価する仕組みを導入します。

6. 取組状況の公表

- アクションプランの取組状況について、群馬銀行グループの証券会社として、定期的に公表します。