

お客さま本位の業務運営に関する取組方針

1. はじめに

群馬銀行およびぐんぎん証券（以下、群馬銀行グループ）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、金融サービスの向上に取り組んでいきます。

2. お客さまの最善の利益の実現

(1) 群馬銀行グループは、企業理念やパーパスに基づき、お客さまにとって何が最適な商品・サービスなのかを考え、お客さまの最善の利益実現を図ります。

(2) お客さまの最善の利益の実現を図るため、群馬銀行は、お客さまのライフステージに応じて発生する様々なニーズに対する包括的なサポートを行う役割を担い、ぐんぎん証券は主に資産運用ニーズに対するサポートを行う役割を担います。

3. お客さまのお役に立つ商品・サービスの選定

新たに取扱う商品・サービスの選定や、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・サービス提供会社との関係に捉われず、「お客さまに最もふさわしい商品・サービスは何か」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・サービスを選ぶ際の判断材料となるよう、商品・サービス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・サービスに関する情報を提供する際には、ITツールなどを活用し、商品・サービスの基本的なリターン、損失その他のリスク、取引条件等を含め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・サービス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・サービスを提案します。

(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、適時適切なフォローアップを行います。

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、従業員の適切な評価を大切にします。

「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. お客さまの最善の利益の実現

- (1) 当社が考えるお客さまの最善の利益とは「多様化・高度化したお客さまの資産運用ニーズに対し、高い専門性と職業倫理を持って、お客さま一人ひとりのニーズに合った商品・サービスの提供を行い、お客さまにご満足いただくこと」です。
- (2) お客さまの最善の利益の実現のため、当社はトータルリターンを提供や、対話およびヒアリングを通じたアドバイスによりお客さまとの持続的な関係を構築し、価値観を共有して信頼性を高め、満足度の向上を図ります。
- (3) お客さま本位の業務運営に関する取組方針について、企業文化として定着を図るため、当社の経営陣により各種会議等を通じて全役職員に対して周知を行います。

2. お客さまのお役に立つ商品・サービスの選定

- (1) 新たに取扱う商品・サービスの選定において、リスク、リターン、コストなどを特定・分析し、お客さまの最善の利益の実現に資するものなのかを検討するなど、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。
- (2) 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。

3. 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、購入時の手数料や継続保有時に発生する手数料に加え、商品・サービスに内包され、お客さまの実質的な負担となる費用についても、重要情報シートや契約締結前交付書面、目論見書などに表示し、お客さまにご理解いただけるようわかりやすく説明します。

4. 重要な情報のわかりやすい提供

- (1) 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。
- (2) お客さまが投資判断を行う際の必要な情報を提供する場合は、重要情報シートを含む各種資料などを利用し、様々な商品・サービスを比較できるように、メリット・デメリットをわかりやすく丁寧に説明します。
- (3) 商品・サービスを提案する際には、パッケージ化の有無、個別購入の可否について、重要情報シートを活用し説明します。

5. お客さまにふさわしい商品・サービスの提供

- (1) 当社は群馬銀行とお取引があるお客さまに対して、主に資産運用分野におけるサポートを行う役割を担っており、群馬銀行と連携してお客さまのニーズに合った商品・サービスを提案します。
- (2) お客さまにふさわしい商品・サービスの提供のためには、対話やヒアリングによるプロファイリングが必要かつ重要であると考え、投資経験、保有資産などの把握、および投資目的やライフプランなどのお考えを丁寧に伺います。
- (3) お客さまにふさわしい商品・サービスの提案が適切に行われているかモニタリングを行い、継続して改善することでお客さまの満足度の維持・向上を図ります。
- (4) マーケット環境を的確に把握し、お客さまへ情報提供するなどフォローアップを充実させるとともに、マーケットが大きく変化した場合には、タイムリーな情報提供を行います。

6. 人材育成・評価

- (1) 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、専門資格保有者の増強・資格取得支援を行います。
- (2) 従業員の評価については、お客さまへのわかりやすい情報提供や、お客さまにふさわしい商品・サービスの提案や行動を適切に評価する仕組みを導入します。

7. 取組状況の公表

- お客さま本位の業務運営に関する取組状況について、成果指標等も合わせて、定期的に公表します。