

お客さま本位の業務運営に関する取組方針

全東栄信用組合

当組合は、「お客様（組合員）ファースト」の精神のもと、お客さまの満足度向上に努め「地域密着」「顧客密着」「健全経営」の経営理念に基づき、地域の「生活総合相談センター」となることで、お客さまから選ばれ役に立つ金融機関を目指しています。

このたび当組合は金融商品の販売においても、この経営理念を実践するため、以下に掲げる「お客さま本位の業務運営に関する基本方針」を策定し、公表することといたしました。

お客さまの更なる信頼にお応えするため、役職員全員でこの方針を共有し実践してまいります。

1. お客さまの最善の利益の追求

当組合は、常にお客さまにとって最善の利益を追求するために、誠実かつ公正な姿勢で行動するとともに、お客さま本位の金融商品やサービスを提供してまいります。

当組合は、お客さまからのご相談・要望・苦情等に誠意をもって対応いたします。また、アフターフォローを通じて、適切な情報提供やアドバイスを行ってまいります。

2. 手数料の明確化

当組合が取り扱う金融商品については、お客さまが負担する手数料その他の費用の透明性向上に努め、「手数料一覧表」をホームページや店頭に掲示し、また、資料等によりお客さまに分かりやすくお伝えしてまいります。

3. 重要な情報の分かりやすい提供

当組合は、金融商品の内容やリスク・取引条件などの情報について、お客さまが十分に理解できるよう、丁寧に説明を行ってまいります。

金融商品やサービスの提案・販売を行う場合には、お客さまの金融商品に対する知識、経験、財産等の状況を踏まえ、お客さま一人ひとりに合った、親切丁寧に分かりやすい説明を行ってまいります。

4. 「お客さま本位」を実現するための人材育成

お客さまからの信頼を最優先に考え、当組合職員に対してコンサルティング能力の強化に資する教育や研修を行い、人材育成に努めてまいります。

お客さまのニーズや利益に真に適う営業活動を評価するとともに、業績評価へ反映させてまいります。

平成 30 年 4 月 26 日制定