

お客さま本位の業務運営に関する基本方針

大東京信用組合

当組合は、「地域に密着し地域社会に奉仕すること」を経営理念として、お客さまとの「心・ふれあい(ハート・トゥ・ハート)」の信頼関係を大切にしております。これからも、この基本姿勢に基づき、地域のお客さまから愛され信頼されるベストパートナーを目指すため、「お客さま本位の業務運営に関する基本方針」を策定いたしました。

この方針を全役職員で共有・実践し、お客さまに一層の価値ある金融サービスを提供するために定期的に見直しを行ってまいります。

1. お客さまの最善の利益の追求

「何がお客さまのためになるのか」を第一に考え、お客さま本位の金融商品やサービスを提供します。また、各種金融商品・サービスの提供後もお客さまとの対話を大切にし、相談・要望等に誠意をもって迅速に対応します。

2. 利益相反の適切な管理

「利益相反管理方針」に基づき、お客さまとの取引にあたっては、お客さまの利益が不当に害されることがないように適切に管理します。

3. 手数料等の明確化

お客さまに負担していただく手数料やその他費用については、どのようなサービスに関する対価であるかなど、お客さまにご理解いただけるよう丁寧に説明を行います。

4. 重要な情報の分かりやすい提供

金融商品・サービスのご提案に際しては、商品等の基本的な仕組みやリスクなど、お客さまの金融知識や投資経験を踏まえ、お客さまの理解度を確認しながら分かりやすく説明を行います。

5. お客さまにふさわしいサービスの提供

お客さまへの訪問や店舗窓口での「心・ふれあい(ハート・トゥ・ハート)」の実践により、お客さまの取引目的・ニーズ等を的確に把握し、お客さまにふさわしい金融商品・サービスの提供を行います。

6. 職員に対する適切な動機づけの枠組み等

お客さま本位の業務運営を一段と高めるために、研修や各種資格取得等を奨励し人材育成に努めます。また、職員に対する評価も随時見直してまいります。