

お客さま本位の業務運営についての基本方針について

青森県信用組合

当組合は、お客さまの資産形成に必要な金融商品・サービスを提供するため、「お客さま本位の業務運営についての基本方針」を策定いたしました。

この方針を全役職員で共有・実践するとともに必要に応じ検証・見直しを行い、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更に高めてまいります。

1. お客さまの最善の利益の追求

お客さまのニーズに応じた良質な商品・サービスを開発・提供し、お客さまの最善の利益を図ります。

- お客さまの資産形成に有用な商品、ニーズに応じた商品、生活支援に資する商品の開発に努めます。
- お客さまのニーズ・ライフスタイル等に鑑み、最適な商品を提案します。
また、お客さまからの相談に誠意をもって迅速に対応します。
- お客さまのリスク等に鑑み、投資信託、保険商品などは取り扱いしません。

2. 手数料等の明確化

お客さまが負担する手数料等について、適切にわかりやすく説明し、お客さまのご理解を賜ります。

- 各種手数料一覧を作成し公表します。
- お客さまに手数料を負担していただく場合、必要に応じて事前にわかりやすく説明します。

3. 重要な情報の提供

お客さまにご提供する商品・サービスの販売・契約に係る重要な情報について、適切に説明し、お客さまのご理解を賜ります。

- 商品・サービスの内容・手続等について事前にわかりやすく説明します。
- 重要な情報については、預金規定や預金商品概要説明書、パンフレット等により公表します。

4. お客さまにふさわしい商品・サービスの提供

お客さまの資産状況やニーズを理解し、お客さまにふさわしい商品・サービスを提供します。

- お客さま一人ひとりの資産状況やニーズを最大限理解し、お客さまにふさわしい商品・サービスを提供します。
- お客さまからのご相談・問い合わせ等により、お客さまに最適な商品・サービスを提案します。

5. 人材育成

お客さま本位の業務運営についての的確に対応するため、当組合職員の人材育成に努めます。

- 職員のレベルアップ、業務上必要な知識の周知徹底等に資するため、各種研修・勉強会を開催します。
- 利用者満足度の調査結果等を踏まえ、お客さま本位の業務運営について常に一層の改善に取り組んでまいります。

【開示する評価指標（KPI）】

- 利用者満足度の調査結果

以 上