

# お客さま本位の業務運営に関する基本方針

アイオー信用金庫

当金庫は、「共存同栄」を経営理念とし、地域・お客さま・金庫が三位一体となって繁栄することを目指しております。この理念の実現に向けて、「お客さま本位の業務運営に関する基本方針」を定め公表いたします。

お客さまの安定的な資産形成をお手伝いするため、より良いサービスの提供を行い、お客さまの最善の利益を追求してまいります。また、本方針に基づいた取組みについて、定期的に検証し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に努めます。
  - ・お客さまの最善の利益を追求し、お客さまが安定的に資産形成できるようお客さまのニーズに合った商品・サービスの提供を行ってまいります。
2. 利益相反取引の適切な管理に努めます。
  - ・お客さまの利益を不当に害する恐れのある取引を適切に管理し、お客さまの利益を保護してまいります。
  - ・「利益相反管理方針」に基づき適切な管理を行います。
3. 手数料等のわかりやすい説明に努めます。
  - ・お客さまからいただく手数料や費用について、わかりやすい説明に努めてまいります。
  - ・当金庫がお客さまからいただく手数料はホームページ等に掲載し、公表することを原則としています。
4. 重要な情報のわかりやすい提供に努めます。
  - ・お客さまの知識、経験、取引する目的などに配慮のうえ、お客さまに理解いただけるよう、お客さまの立場に立った説明を行います。
  - ・商品提供後は、丁寧なアフターフォローに努めてまいります。
5. お客さまが真に求める商品・サービスの提供に努めます。
  - ・お客さまとのコミュニケーションを大切にし、お客さまにとって最適な商品・サービスの提供に努めます。
6. お客さま本位の業務運営を徹底するため教育研修を実施してまいります。
  - ・継続的な職員研修の実施、資格取得奨励により、専門知識の習得や、コミュニケーション能力の向上、コンプライアンスへの理解を深めてまいります。

2018年8月1日制定