

【お客さま本位の業務運営方針】

大地みらい信用金庫は、「質の高いサービスと、はつらつとした行動によって、地域の皆様とともに、豊かな未来を創造します」という経営理念に基づき、お客さまから信頼され続けられる金融機関となるために、「お客さま本位の業務運営方針」を制定いたしました。当金庫は、これまでも、お客さまへのご意見やご要望を伺いながら、各種商品・サービスの充実と提供に努めてまいりましたが、金融庁が平成 29 年 3 月に公表した「顧客本位の業務運営に関する原則」を採択するとともに、今般、本原則に対応した金融商品にかかる業務運営についての取り組み方針を定めたものです。当金庫では、「お客さま本位の業務運営方針」を遵守するとともに、より良い業務運営の実現のため、定期的に取り組状況を検証して改善に向けた見直しを行っていくことで、これまで以上に「お客さま本位」を徹底してまいります。

1. 【お客さま本位の徹底宣言】

私たち大地みらい信用金庫の役職員は「営業規程」および「営業ポリシー」に基づき、お客さまへのご提案内容の判断、アフターフォロー等の行動についてベストプラクティスの徹底を図ります。また、お客さまの最善の利益を提供するため、利他の精神に基づき、お客さまの満足度向上に取り組んでまいります。お客さまへの商品・サービスのご提案の際には、お客さまからの信頼を最優先に考え、お客さまにメリットがないにも関わらず、目標や業績のためだけに無理なお願いをするような営業活動は行いません。

2. 【お客さまの最善の利益の追求】

大地みらい信用金庫は、高度の専門性と職業倫理を保持し、お客さまに対して誠実・公正に業務を行い、お客さまに最善の利益が提供できるよう努めます。

3. 【利益相反の適切な管理】

大地みらい信用金庫は、取引におけるお客さまとの利益相反の可能性について正確に把握し、特定の運用商品の販売に偏らない商品・サービスの提供に努めます。

4. 【手数料等の明確化】

大地みらい信用金庫は、お客さまに負担していただく手数料やその他の費用について、どのようなサービスに関する対価であるかなど、お客さまに正しく理解していただくため、丁寧な説明を通じて、詳細な情報を提供します。

5. 【重要な情報の分かりやすい提供】

大地みらい信用金庫は、金融商品・サービスの提案・販売等にかかる重要な情報を、お客さまに正しく理解していただくため、お客さまとの対話を通じ、わかりやすい表現・内容で情報を提供します。



6.【お客さまにふさわしいサービスの提供】

大地みらい信用金庫は、お客さまの資産状況、取引の経験、知識および取引の目的やニーズを正確に把握し、お客さまにふさわしい金融商品・サービスの提案・販売等を行います。お客さまの理解を確認しながらご説明を徹底するなどの取組みを通じて、必要な情報を十分にご提供してまいります。

7.【役職員に対する適切な動機づけの枠組み等】

大地みらい信用金庫は、お客さま本位の業務運営を促進するため、役職員の評価体系、研修、その他の適切な動機づけの枠組みやガバナンス体制を整備します。

以上

