

# お客さま本位の業務運営に関する基本方針

平成30年7月18日

福島県商工信用組合

福島県商工信用組合は、お客さまの資産形成に相応しい金融サービスを提供し続けるため、以下の通り「お客さま本位の業務運営に関する取組み方針」を策定いたしました。

この方針を全役職員で共有・実践し、定期的に検証・見直しをすることによって、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

当組合は、お客さまにとって最善の利益を追求するためにお客さまにふさわしい金融サービスの提供に努めます。

## 2. 利益相反の適切な管理

当組合は、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な管理を行います。

## 3. 手数料の明確化

当組合は、お客さまにご負担いただく手数料等の内容について、分かりやすく丁寧な説明に努めます。

## 4. 重要な情報の分かりやすい提供

当組合は、金融サービスの提案・販売を行う場合には、お客さまの金融知識等を考慮し、お客さまの立場に立って、分かりやすい説明に努めます。

## 5. お客さまにふさわしいサービスの提供

当組合は、金融サービスの提案に当たっては、お客さまのニーズをお聞きし、適切な金融サービスの提供に努めます。

## 6. 職員に対する適切な動機づけの枠組み等

当組合は、お客さまが求める金融サービスを提供できるように、職員に対する研修を継続的に実施してまいります。