

お客さま本位の業務運営に関する取組方針

奄美大島信用金庫は、経営理念、基本方針に基づき、常にお客さまの立場に立って、資産形成、資産運用にかかる業務運営に取り組んでまいります。

当金庫は、お客さま本位の業務運営のさらなる浸透を図り、「お客さま本位の業務運営に関する取組方針」を策定、公表するとともに、取組み状況を定期的に確認し、必要に応じて見直しを行うように努めます。

1. 【お客さまの最善の利益の追求】

当金庫は、高い専門性と職業倫理をもって、お客さまに対して誠実・公正な業務運営を行い、お客さまの最善の利益を実現するために行動してまいります。

また、「お客さま本位の業務運営」が企業文化として定着するよう、職員の教育を徹底してまいります。

取組方針

お客さまの立場に立った業務運営を役職員一人ひとりが常に意識し、お客さまに選んでいただける金融機関として、お客さまの利益を第一に考えた行動のなかで、質の高い金融サービスとコンサルティングの実践に努めてまいります。

また、お客さまに対して行ったサービスのご提供後も、引き続き必要な情報提供やお客さまの金融商品に対する知識向上を目的に定期的なアフターフォローを行ってまいります。

2. 【利益相反の適切な管理】

当金庫は、既に公表している「利益相反管理方針の概要」を遵守し、お客さまの利益が不当に害されることのないよう利益相反管理を徹底してまいります。

取組方針

利益相反のおそれのある取引を適切に管理するための態勢を整備し、もってお客さまの利益を保護することを目的として行動してまいります。

また、金融商品の販売時には、当金庫が受け取れる手数料の多寡にかかわらず、お客さまのニーズに合った適切な商品のご案内を行ってまいります。

3. 【手数料および重要な情報の分かりやすいご説明】

当金庫は、お客さまが負担する手数料やその他の費用について詳細な説明を行うとともに、専門的な情報をお客さまに分かりやすくご説明し、金融商品・サービスの販売・推奨等に係る重要な情報をお客さまにご理解いただけるよう努めてまいります。

取組方針

お客さまに直接ご負担いただく手数料のほか、間接的に引かれる手数料や、ご換金時にご負担いただく費用等について情報提供を行ってまいります。

また、お客さまの取引経験や金融知識を考慮の上、明確、平易であって、誤解を招くことのない誠実な内容の情報提供を行ってまいります。

4. 【お客さまにふさわしいサービスのご提供】

当金庫は、お客さまの資産状況、取引経験、知識及び取引目的・ニーズを把握し、ライフプランを考慮した総合的なコンサルティングの中でお客さまにふさわしい金融商品・サービスの販売・推奨等を行ってまいります。

取組方針

社会情勢やお客さまのライフプランを踏まえ、お客さまの多様なニーズに的確にお応えできるよう商品・サービスをご提供してまいります。

また、お客さまの多様なニーズにお応えするために商品ラインナップの充実を図ってまいります。

5. 【お客さま本位の業務運営に必要な販売体制の整備および人材育成】

当金庫は、お客さまの最善の利益を追求するための行動、利益相反の適切な管理、重要な情報の分かりやすいご説明、お客さまにふさわしいサービスのご提供を行うために、研修等により職員の育成を図り、お客さま本位の業務運営が最も重要な行動となるような評価態勢を整えてまいります。

取組方針

研修等を通じて全役職員に本取組み方針を浸透してまいります。また、資格取得等の推奨を通じて、専門知識やスキル向上に努めてまいります。

お客さまの声を真摯に受け止め、より良い販売態勢の整理に取り組んでまいります。

以 上