

お客さま本位の業務運営に関する取組方針

東浴信用組合

当組合は、その対象が東京都及び神奈川県、千葉県、埼玉県の公衆浴場業者の協同組織の上に存在する信用組合であり、相互扶助の精神は基より組合員の営業に関する資金の提供、生計の維持向上発展に寄与する金融機関であることを再認識して取り組みます。それに向けた相応しい金融商品・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方針」を策定いたしました。

この方針を全役職員で共有し、理事会において定期的に検証・見直しをすることにより、お客さまとの信頼関係をさらに高めてまいります。

1. お客さまに最適な商品・サービスのご提供

当組合は、投資信託やデリバティブ商品などのお客さまに元本割れとなる可能性のあるリスク商品の取扱いは行いません。ご融資にあたっては、お客さまに対して金融機関として優越的な地位を利用せず、誠実かつ公正な姿勢で行動するとともに、お客さまの立場に立ち提案します。また、その他の金融商品・サービスの提供につきましても、お客さま自身のニーズにあうよう提案し、提供いたします。

また、各種預金積金・融資・サービスの提供後もお客さまからの相談・要望・苦情に誠意をもって迅速に対応し、業務運営に活かします。

2. 手数料等の明確化

お客さまにご負担いただく手数料その他の費用については、「手数料一覧表」をディスクロージャー誌やホームページ掲載し、また資料等により具体的に分かりやすくご説明いたします。

3. 重要な情報の分かりやすい提供

お客さまにご提供する各種預金積金・融資・サービスの特徴、取引条件、必要書類等、ご契約いただくにあたっての重要な情報については、お客さまにご理解とご判断をいただけるよう各種資料などを用いて分かりやすく丁寧に説明してまいります。

4. 「お客さま本位」を実現するための人材育成

職員が、倫理観を高めコンプライアンス（法令等）を遵守するとともに、各種預金積金・融資・サービスについての確かな説明が行えるよう、内部研修・外部研修に積極的に参加し、また各種資格取得等を奨励し人材育成に努めます。

職員に対する業績表彰制度は、この基本方針の趣旨に則り運営されるよう、評価の在り方を見直し、適宜・的確にフィードバックします。

平成 30 年 3 月 12 日制定