

# お客さま本位の業務運営に関する基本方針

土佐信用組合

土佐信用組合は、ここに「お客さま本位の業務運営にかかる基本方針」を策定・公表し、役職員がこれを一体となって共有することにより、常にお客さま本位の業務運営を心がけ、お客さまに寄り添い、最適な商品・サービスの提供を実現してまいります。

## 1. お客さまの最善の利益の追求

相互扶助の精神に基づき、お客さまに対して誠実・構成に業務を行い、良質なサービスを提供することにより、お客さまの最善の利益を図ります。

## 2. 利益相反の適切な管理

お客さまの利益が不当に損なわれることがないように、適切に管理します。

## 3. 重要な情報の分りやすい提供

お客さまに提供する金融商品の内容、リスク、取引条件等の情報について、お客さまが十分にご理解していただけるよう丁寧な説明を行います。

## 4. お客さまにふさわしいサービスの提供

お客さまのライフプランやニーズをお聞きし、お客さまに適切な金融商品やサービスをご提案いたします。

## 5. 手数料等の明確化

お客様に負担していただく手数料・その他の費用についての透明性向上に努め、お客さまにとって分りやすい説明を行います。

## 6. 職員に対する適切な動機づけの枠組み等

お客さまの最善の利益のため、教育や研修を行い、お客さまへ良質なサービスの提供ができるよう取り組んでまいります。

以 上