

「お客さま本位の業務運営に関する取組方針」

東京都職員信用組合は、東京都や特別区の職員及び教員の皆さまの「福利厚生事業の一翼を担う金融機関」として、最高のサービス提供に努めてまいりました。

今後も、お客さまのニーズに合った金融サービスを提供し、お客さまの生活の安定と向上に役立つことを第一に考え、より多くのお客さまの期待に応えていくため、「お客さま本位の業務運営に関する取組方針」を策定、見直しのうえ公表することといたしました。

当組合は、全役職員が本方針を遵守し、お客さまとの信頼関係を更に高めてまいります。

1 顧客の最善の利益の追求

- ・常に「お客さまにとって何が有益なのか」を考え、お客さまに満足いただける商品提案、サービス提供を実施してまいります。

2 利益相反の適切な管理

- ・お客さまとの取引にあたっては、お客さまの利益が不当に害されることがないように、「利益相反管理方針」に基づき適切に管理してまいります。

3 手数料の明確化

- ・お客さまにご負担いただく手数料等について、一覧表等により、分かりやすい開示に努めてまいります。

4 重要な情報の分かりやすい提供

- ・商品・サービスの提案に際しては、お客さまが適切な判断が実施できるよう、理解状況を踏まえながら分かりやすい情報提供を実施してまいります。

5 顧客にふさわしいサービスの提供

- ・お客さまのニーズを的確に把握し、ライフステージに適応した金融商品・サービスの提供に努めてまいります。

6 従業員に対する適切な動機付けの仕組み

- ・お客さま本位の業務運営を更に高めるために、必要な専門知識の習得とコンプライアンス研修等による人材育成に努めます。

東京都職員信用組合