

お客さま本位の業務運営に関する方針

加越能バス株式会社保険部は「経営理念」のもと、保険を通して地域社会やお客さまから信頼されるよう業務運営を行っておりますが、更なるお客さまサービス向上を図るため、ここに「お客さま本位の業務運営」を制定し取り組んでまいります。

1. お客さま本位の業務運営

<経営理念>

「事業の社会的使命を全うし、地域社会の発展に貢献する。」

この経営理念のもと、お客さま本位の業務運営に努め、地域社会に貢献してまいります。

2. お客さまの最善の利益の追求

- お客さまのニーズを的確に把握し、あらゆる業務運営においてお客様に寄りそった行動に努め、お客さまの最善に利益を追求します。

3. お客さまへの分かりやすい情報提供

商品・サービスなどに関する重要な情報について、お客さま目線に立ち、適切かつ十分な情報提供を行います。

【主な取り組み】

- お客さまに保障内容や保障額を適切にご理解いただけるよう、関連する公的保険制度等の情報提供に努めます。
- お客さまに保障内容や仕組みをご理解いただけるよう、「契約概要」「注意喚起情報」等に記載の重要事項について、丁寧かつ十分な時間をかけて行うよう努めてまいります。

4. お客さま本位の適切な商品・サービスの提供

広くお客さまのニーズを把握し、ご満足いただける商品・サービスを提供いたします。また、お客さまの資産状況、取引経験、金融知識および取引目的を把握し、ご満足いただける商品・サービスを提供できるよう、社員の教育を行います。

【主な取り組み】

- お客さまのご意向を踏まえ、お客さまのご年齢、金融知識、投資経験、収入、金融資産の状況、加入目的等を考慮のうえ、最適な商品进行設計し、提案できるように努めてまいります。
- 保険商品、コンプライアンス等に関する研修を実施することにより、最適な商品・サービスを提案できるように努めてまいります。

5. 利益相反の適切な管理

お客さまへの商品・サービスの提供にあたり、ご意向把握、重要事項説明などの適切な実施を通じてお客さまにとって最適な商品・サービスが提供できる保険募集体制の構築・管理に努めてまいります。

【主な取り組み】

- お客さまと当社の取引において、お客さまの利益が不当に害されることがないように努めてまいります。
- お客さまが負担される手数料が発生する場合、当該手数料等がどのようなサービスの対価に関するものかを含め、当該保険商品の「パンフレット」「契約概要」「注意喚起情報」等を用い、適切に情報提供を行うよう努めてまいります。