

お客さま本位の業務運営方針

北海道エナジティック株式会社はご契約からご請求まで、お客さまの気持ちに寄り添い、信頼される保険代理店として経営理念を实践するため、「お客さま本位の業務運営方針」を定め、実践してまいります。

・お客さま本位のご提案

常に『私がお客さまなら』という視点でお客様のご要望をうかがい、目的に最も適していると思う提案をいたします。

1-1 お客様のご意向・ニーズを丁寧にうかがいます。

1-2 お客様の知識、経験、資産状況を把握し、私たちの知識、経験とあわせ、最適なお提案をいたします。

1-3 わかりやすい言葉で推奨の理由、不利益事項についてもご説明し、お客さまが契約の可否を正しく判断できる情報の提供に努めます。

・利益相反の適切な管理

お客さまの利益を最優先に考え、お客様の利益を不当に害するおそれのある取引を適切に把握し、利益相反の可能性がある場合には適切に管理いたします。お客様の意向把握に関する社内規定を定め、体制整備に努めてまいります。

・重要な情報のわかりやすい提供

お客さまに保険商品・サービスの提供等に係る正確な情報をわかりやすくご説明いたします。

3-1 お客様に保険商品をご提案する際は、重要事項を記載した「契約概要」、特にご注意いただきたい情報を記載した「注意喚起情報」を交付し、わかりやすく説明いたします。

3-2 ご高齢のお客さまおよび障がいをお持ちのお客さまなど、特に配慮が必要なお客さまにはお客さまの状況に応じていないな対応を行います。

・従業員に対する適切な動機づけの仕組み等

当社は社員がお客さま本位の業務運営を实践できるよう、従業員への定期的な教育・研修および研修実施状況の点検を実施してまいります。

4-1 お客さまのご意向に沿った最適なお提案ができるよう、保険の商品知識や周辺知識の向上に向けた研修体制の充実に努めます。

4-2 コンプライアンスに関する研修を定期的実施し、営業活動の内容を評価する体制整備に努めます。