

## お客さま本位の業務運営に関する基本方針

東濃信用金庫は、「地元と共にあり、共に栄える」を経営理念とし、お客さま本位の業務運営を経営の最重点課題に位置づけ、あらゆる事業活動において、高い倫理観に基づいた実践を進めてまいります。

お客さま本位の業務運営重視の風土の確立を目指して、役職員一人ひとりが理解し、遵守することに努めてまいります。

### 1. お客さまのニーズを配慮した商品ラインアップの整備とサービスの提供

○幅広くかつ高品質な商品ラインアップの整備に努め、お客さまの投資目的やリスク許容度等に応じ、適切な商品を選択いただけるよう環境づくりに取り組んでまいります。

○より多くのお客さまに利用いただきやすい商品ラインアップを提供してまいります。

### 2. お客さま本位のコンサルティング機能の発揮

○お客さまの知識、経験、財産の状況及び当該金融商品の販売に係る契約を締結する目的に照らして、適正な情報の提供と商品説明をいたします。

○お客さまにご負担いただく手数料その他の費用等について透明性と分かりやすい説明に努めてまいります。

### 3. お客さまとの信頼関係の強化

○お客さまの安定的な資産形成や資産運用に役立つよう、継続的なアフターフォローを通じて、経済環境、市場動向、時価等の適切な情報提供やアドバイスに努めてまいります。

○タブレット端末等を活用して、お客さまの満足度向上に役立つシステムを導入し、業務の一層の堅確化を進めるとともに、対応の迅速化によるお客さまの利便性向上を図ってまいります。

### 4. お客さま本位の業務運営を行うための人材育成と販売態勢

○FP（ファイナンシャル・プランナー）等外部資格の取得を奨励して、役職員の資質向上を図ってまいります。

○お客さま本位の業務運営の実現と定着化を目的に、お客さまの声を真摯に受け止める態勢を構築してまいります。

### 5. 利益相反管理

○信用金庫法および金融商品取引法等を踏まえ、お客さまとの取引にあたり、「利益相反管理方針（別に公表）」に基づき、『お客さまの利益が不当に害されるおそれのある取引』を適切に管理し、お客さまの利益を保護するとともに、お客さまからの信頼の向上に努めてまいります。

