

(参考)

## お客さま本位の業務運営に関する基本方針

蒲郡信用金庫は、お客さまの安定的な資産形成に資する取組みを実践するため、以下の基本方針を定め、金庫役職員がこれを遵守することにより、お客さま本位の業務運営に取り組んでまいります。

1. お客さまとの取引にあたっては、お客さまのご意向をしっかりと伺い最善のご提案ができるよう努めます。【原則 2, 6】
  - ・属性やライフスタイルを考え、お客さまの求めている事に寄り添ったコンサルティング営業に努めます。
2. お客さまが求める最適な金融商品・サービスをご提供いたします。【原則 2, 5, 6】
  - ・お客さまの意向を考え、商品の品揃えを充実させます。
  - ・商品ラインアップの見直しを定期的に行います。
3. お客さまの立場になり、重要な内容について、分かりやすく丁寧に説明します。【原則 4, 5】
  - ・分かりやすい平易な言葉で、リスクやご負担いただく費用についてお客さまの理解度を確認しながら説明します。
  - ・お客さまの利便性を考え、アフターフォローを充実させます。
4. お客さまの利益が不当に損なわれることが無いよう適切に対処します。【原則 3, 6】
  - ・当金庫の利益につながるような、特定の運用会社や生命保険会社の商品提案は行いません。
  - ・「利益相反管理規程」を遵守します。
5. お客さま本位の業務運営を実践するため、職員の育成に努めます。【原則 7】
  - ・コンサルティングスキルや職業倫理を有する職員の育成を行います。

蒲郡信用金庫は以上の取組を徹底し、お客さまから信頼される金融機関として健全な業務運営を行ってまいります。上記の【原則 2, 3, 4, 5, 6, 7】は金融庁が公表している「顧客本位の業務運営に関する原則」との対応を示しています。

なお、原則 5（注 2）、原則 6（注 2, 3）及び補充原則 1～5 は当金庫の事業形態上該当しないため、方針の対象としておりません。