

## お客さま本位の業務運営についての基本方針

愛知県中央信用組合は、当組合の経営理念「HEARTS AND COMMUNITY」に基づき、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、全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. お客さまの最善の利益の追求とサービスの提供

- お客さまの立場に立ち、お客さまの取引目的、知識、取引経験、資産状況などを十分に把握して、お客さま自身のニーズにあった金融商品・サービスが選択できるようにご提案いたします。
- お客さまからのご相談には誠意をもって迅速に対応し、ご要望・苦情は業務運営の改善に活かしてまいります。

### 2. 利益相反の適切な管理

- 既に公表しております「利益相反管理方針」に基づき、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損なわれることがないように適切に対応してまいります。

### 3. 重要な情報の分かりやすい提供

- 金融商品・サービスのご提案・販売に際しては、商品等の基本的な仕組みやリスク・手数料などの特性について、お客さまの金融知識や投資経験を踏まえて分かりやすくご説明いたします。

### 4. 職員に対する適切な動機づけ等

- お客さまのニーズにあった最適なサービスの提供と、金融商品の提案・販売を行うため、職員への研修や自主的学習による各種資格取得の推奨により、職員のスキル向上を図ります。

以上