

## お客さま本位の業務運営に関する基本方針

中ノ郷信用組合は、創業精神である「隣人愛による相互扶助」を基調とする「地域に必要とされる地域のための金融機関」を標榜し、地域に根ざし、地域に暮らすお客さまのために、より充実した地域金融機能を発揮することを基本理念としてまいりました。

この基本理念を更に推進させ、お客さまの目線に立った良質なサービスをご提供するため、このたび、「お客さま本位の業務運営に関する基本方針」を策定いたしましたので、お知らせいたします。

当組合は、この基本方針を全役職員で共有・実践し、より一層、お客さまに信頼され、必要とされる地域金融機関を目指して業務運営に取り組んでまいります。

なお、この基本方針は必要に応じて見直しを行い、当組合ホームページにて公表いたします。

### 1. お客さまにとっての最善の利益の追求

(1) 当組合は、投資信託・デリバティブ商品・保険商品等のお客さまに損失を与える可能性のあるリスク商品は取り扱いません。

※リスク商品とは、金利や為替の変動等により元本割れとなる可能性のある商品をいいます。

(2) 各種預金については、お客さまが安心して安定的な資産運用・資産形成ができるよう、お客さまのご意向をお伺いしながら、商品のご提供に努めます。

(3) ご融資に際しては、誠実かつ公正な姿勢を順守しながらお客さまからのご相談に真摯に向き合い、お客さまがご納得いただけるご融資に努めます。

(4) お客さまからのご質問、ご相談、苦情については、迅速かつ誠実にお応えするとともに、今後の業務運営に活かしてまいります。

### 2. お客さまの立場に立った情報提供

(1) お客さまがご利用される金融商品や各種サービスについては、その内容、取引条件、必要書類、その他重要な情報に関して、お客さまが十分にご理解いただけるよう、分かりやすく丁寧に説明致します。

(2) お客さまにご負担頂く各種手数料やその他の費用については、ホームページやディスクロージャー誌にて分かりやすく最新の情報を開示するほか、ご理解いただけるよう丁寧な説明に努めます。

### 3. お客さま本位の業務運営のための態勢整備

(1) お客さま本位の業務運営をより推進するために、役職員全員が高度なコンプライアンスを保持するとともに、様々な研修や各種資格取得奨励等の自己啓発によりコンサルティング能力の高い職員の育成に取り組みます。

以上