

## お客さま本位の業務運営に関する基本方針

長野信用金庫は、1923年の創立以来、相互扶助精神を重んじる協同組織金融機関として地域のお客さまとともに歩んでまいりました。「健全経営に徹し、豊かな地域社会づくりに貢献する」を経営理念とし、地域社会、お客さまの発展に貢献することが使命であると認識しております。

また、もとより経営方針のひとつに「お客さまを大切にし、地域の発展に奉仕する」を掲げ、お客さま第一主義に徹してまいりました。当金庫はこれらをさらに進化・深化させるため、「お客さま本位の業務運営に関する基本方針」を制定いたしました。全役職員がこの方針に基づき、お客さま本位の業務運営に取り組み、お客さまから信頼されるよう努めるとともに、取組状況を定期的に検証し、公表してまいります。

### 1. お客さまにとっての最善の利益の追求

お客さまに対して誠実かつ公正なコンサルティングを行い、お客さまにとっての最善の利益を追求するよう努めます。また、お客さまの知識・投資経験・財産の状況・契約目的等をお聞きし、ライフサイクルに合った適切な金融商品をご提案するよう努めます。

### 2. お客さまの投資判断に必要な情報の提供

金融商品の特性、リスク、手数料等について、お客さまの金融知識や取引の実績、商品の複雑さ等を考慮し、お客さまに充分ご理解いただけるよう分かりやすい説明に努めます。また、商品販売後におけるアフターフォローの充実に努め、お客さまの投資判断に必要な情報提供に努めます。

### 3. ライフステージに合った商品・サービスの提供

お客さまの多様なニーズにお応えできるよう、またライフステージに合ったご提案ができるよう、金融商品・サービスのラインアップの充実に努めます。取扱商品の選定にあたっては、商品の特性やリスクを十分に把握して選定するよう努めます。

### 4. お客さま本位の業務運営を実践するための人材育成

お客さま本位の業務運営の実践と定着のため、職員に対する専門知識、コンプライアンス等に関する研修の実施や資格取得の奨励を通じて、人材を育成するよう努めます。また、お客さまの声を真摯に受け止め、より良い業務運営態勢の整備に取り組んでまいります。

以 上