

## 「お客さま本位の業務運営に関する原則」について

大阪商工信用金庫は、当金庫の経営理念「きめ細かい金融サービスの提供により、お客さまの信頼に応えるとともに、公正で健全な業務運営を通じて地域社会の発展に貢献致します。」に基づき、お客さまの資産形成や運用に関し、お客さま本位の業務運営を実現するための方針を以下のとおり定めました。

より良い業務運営実現のため、継続的なモニタリングを行い、定期的に見直しいたします。

- ① お客さまの最善の利益をご提供いたします。
  - ・当金庫は、お客さまの視点に立ち、誠実・公正に業務を行い、付加価値の高いサービスの提供に努めてまいります。
  
- ② お客さまのニーズにお応えできる金融商品の充実に努めてまいります。
  - ・お客さまの多様なニーズにお応えする質の高い商品・サービスのラインナップ充実に努めてまいります。
  - ・取扱商品は、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てまいります。
  
- ③ お客さまにご提供する情報を充実させ、分かりやすい説明をいたします。
  - ・取り扱う商品・サービスの内容について、お客さまの金融知識や取引実績等、双方のコミュニケーションを大切にし、丁寧で分かりやすい説明をおこないます。
  - ・お客さまにご負担いただく手数料については、透明性を明確にしてできる限りわかりやすくお伝えしてまいります。
  - ・商品の販売後においても、アフターフォローを通じて、お客さまに適切な役立つ情報提供等に努めてまいります。
  
- ④ 利益相反の適切な管理に努めてまいります。
  - ・当金庫は、取引におけるお客さまとの利益相反の可能性について正確に把握し、利益相反の可能性がある場合には、当該利益相反を適切な管理に努めてまいります。
  
- ⑤ お客さま本位の取組みに向けた態勢の整備に努めてまいります。
  - ・お客さま本位の営業活動を実践するために、継続的に職員研修を実施し人材の育成強化に努めてまいります。
  - ・お客さま本位の営業活動を促進するために、適正な業績評価の整備に努めてまいります。