

## ならしんお客さま笑顔宣言

お客さまお一人おひとりのお考えを尊重し、お客さまの立場にたつて最善の利益を追求するとともに、夢や幸せな生活の実現をサポートしてお客さまを笑顔にしていくことが奈良信用金庫の事業の目的であり、当金庫役職員の活動目的です。奈良信用金庫はお客さまからの信認を得てこの目的を行うため、お客さま本位の業務運営により以下の方針を制定し、遵守することをここに宣言します。

本方針は、より良い業務運営を実現するため適宜見直してまいります。

### 1. 常にお客さまのお考えを尊重し、お客さまの立場において最善の利益を追求してまいります。

- ・当金庫は、お客さまの最善の利益がお客さまお一人おひとりの夢や幸せな生活に繋がると考え、お客さまの立場に立ってその実現のお手伝いをします。

### 2. お一人おひとりのお客さまの思いを理解し、それにふさわしい金融商品やアドバイスを提供します。

- ・お客さまの思いやお考えを対話を通して理解するよう努めるとともに、その時間を大切にしてお客さまとの価値観を共有してまいります。
- ・お客さまお一人おひとりの夢や幸せな生活の実現に向けたライフイベントや資産の形成に関するセミナーなどを実施し、お客さまのお手伝いする機会を設けてまいります。
- ・お客さまそれぞれのライフイベントを理解し、お客さまにふさわしいと考える金融商品を適合性も重視し提供してまいります。
- ・お客さまのお考えなどを尊重し、「販売」としてのご提供ではなく、そのライフイベント等にふさわしい商品をお客さまご自身に選択いただく「ご購入」の姿勢でご提供してまいります。またご提供商品はお客さまの視点に基づいて適宜見直してまいります。

### 3. お客さまにご理解いただけるよう重要な情報については、分かりやすくご説明してまいります。

- ・金融商品をご提供するにあたり、お客さまにとっての「必要性」「選定理由」「リスク」「手数料等の費用」など重要な情報を誠実に分かりやすくご説明します。
- ・はじめて金融商品をご検討されるお客さまや、ご高齢のお客さまについてはその情報について十分にご理解いただけたかを、より慎重に確認します。
- ・金融商品の販売後も夢や幸せな生活の実現に向けて継続的なサポートはもちろんのこと、お客さまのお考えやライフステージの変化等に対しても必要な情報、適切なアドバイスを継続して提供してまいります。

### 4. この宣言を遵守するため、常にお客さまからの声に耳を傾け、役職員が一丸となって顧客本位の企業風土が定着するよう取り組んでまいります。

- ・当金庫はこの宣言を運営の根幹とするとともに、それが金庫文化となる組織づくりを目指してまいります。
- ・役職員間での協力を惜しまず、全役職員でお客さまお一人おひとりの夢や幸せな生活の実現のお手伝いをする金庫文化を醸成するよう努力してまいります。
- ・全役職員がお客さまのさまざまなお考えにお応えできる知識、スキル向上に努めてまいります。
- ・営業活動を通じてお客さまの声を収集、検証し、取組の改善に繋げてまいります。
- ・この宣言の遵守状況については、定期的に検証を行い、経営陣はこの宣言が定着するよう努めてまいります。

以 上