

お客さま本位の業務運営に関する基本方針

(フィデューシャリー・デューティー)

二信商事有限会社は、お客さまとの信頼関係を大切にし、地域に根差した親しまれる保険代理店をめざします。各種保険業務において、常にお客さまの視点に立って行動し、信頼と期待にお応えしお客さまの満足度が一層向上するよう「**お客さま本位の業務運営に関する基本方針（フィデューシャリー・デューティー）**」を制定いたしました。全役職員がこれを遵守し、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」

- ・高い専門性と職業倫理をもって、お客さま一人ひとりの様々なニーズに適切にお応えし、誠実・公正に業務を行い、お客さまにとって最善の利益を追求いたします。
- ・商品等のご提案にあたっては、商品の内容やリスク、お客さまが負担する保険料その他の費用詳細について、お客さまがご理解できるよう分かりやすい丁寧な説明に努めます。

2. 「コンプライアンスの徹底と業務品質向上への取り組み」

- ・当社は、すべての法令及びその精神を遵守するとともに、公正かつ公平な事業活動の運営を行います。また、お客さまの声を真摯に受け止め、商品・サービスなどの業務品質向上へ活かす取り組みを行ってまいります。

3. 「利益相反の適切な管理」

- ・お客さまとのお取引において、お客さまの利益が不当に害されることのないよう、適正な業務運営と利益相反の管理を徹底いたします。
- ・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、別に定める「利益相反管理方針」に基づき、適切に管理を行ってまいります。

4. 「重要な情報のわかりやすい提供」

- ・お客さまへ保険商品を提供するにあたり、お客さまが適切な保険商品・サービスを選択できるよう、お客さまにとって重要な情報を分かりやすく、丁寧にご説明するとともに、適切かつ十分な情報を提供するよう努めてまいります。
- ・お客さまがご高齢である場合や障害がある場合には、お客さまの状況に配慮し、保険商品のご説明をよりきめ細やかに行うことを心がけていきます。

5. 「保険金を適正にお支払いするための取り組み」

- ・お客さまが事故に遭われた際に、適時・適切に保険金が支払われ、安心・信頼・満足を得られるよう、保険契約時からお支払いの業務に至るまで、適切な説明とご案内に努めてまいります。

6. 「お客さまにふさわしいサービスの提供」

- ・当社は、保険商品のご提供にあたり、お客さまの資産の状況、お取引の経験、商品知識、保険の目的を正確に把握し、お客さまにふさわしい保険商品・サービスをご提供するように努めます。また、ご契約いただいたお客さまには、取り巻くリスクの環境変化やお客さまからのご意見に基づき、タイムリーな情報提供と丁寧なアフターフォローを行います。

7. 「お客さま本位の業務運営方針の浸透に向けた取組み」

- ・役職員一人ひとりが、お客さまの最善の利益を追求する業務活動を定着させるために、研修や資格取得の奨励及び定期的な監督・点検を通じて、適切な業務運営のための態勢整備に努めてまいります。

以 上

二信商事有限会社