

## お客さま本位の業務運営に関する基本方針

島田信用金庫は当金庫の基本理念に基づき、「お客さま本位の業務運営に関する基本方針」をとりまとめ、お客さまにとっての最善の利益を追求し、お客さまが真に求める商品やサービスの提供を行ってまいります。

なお、同方針の取組み状況については定期的に公表し、地域社会から必要とされる金融機関となるため改善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

当金庫は、お客さまの視点に立ち、安定的な資産運用や資産形成を実現するため、商品やサービスの提案を行ってまいります。また、お客さまの最善の利益の追求を目指す取組みが企業文化として定着するように努めます。

### 2. 利益相反の適切な管理

当金庫は、お客さまとの利益相反の可能性について十分に把握し、お客さまの利益が不当に害されることがないように適切に管理いたします。

### 3. 重要な情報の分かりやすい提供

- (1) 金融商品のご提案にあたっては、お客さまのご理解の状況に応じて分かりやすく丁寧な説明を行ってまいります。
- (2) お客さまにご負担いただく手数料等について、資料などを用いて分かりやすく提供いたします。

### 4. お客さまにふさわしい金融商品・サービスの提供

- (1) お客さまの金融商品に関する知識・経験・目的・年齢・資産状況等を総合的に勘案し、ご意向を十分に把握した上で適切な金融商品やサービスをご提案いたします。
- (2) お客さまのニーズに対して適切な商品のご提案を行うため、取扱商品の見直しや充実を当金庫の提供能力に合わせ定期的に行ってまいります。

### 5. 販売態勢の整備と人材育成

- (1) お客さまのニーズを把握し、適切な金融商品をご提案できる人材の育成に努めてまいります。
- (2) お客さま本位の業務運営を実践するために、評価体系の整備に努めてまいります。

平成30年7月31日

島田信用金庫

以上