

## まつしの「お客さま本位の業務運営に関する基本方針」

二本松信用金庫は、お客さまとの信頼関係を大切に、地域金融機関として親しまれる“まつしん”をめざし、お客さまの資産の形成および資産の運用の業務において、お客さまのニーズに適切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することにより、お客さまにとって最善の利益を追求いたします。

- ・ お客さまの資産の状況や、お取引経験、金融知識、お取引の目的を正確に把握し、お客さまにふさわしい金融商品をご提案するよう努めます。
- ・ 商品等のご提案にあたっては、商品の内容やリスク、取引条件などの重要な情報について、分かりやすい表現を用い、お客さまの立場に立った丁寧な説明に努めます。
- ・ お客さまにご負担いただく手数料等につきましては、透明性を高めお客さまがご理解できるよう分かりやすい説明に努めます。

### 2. 「利益相反の適切な管理」

お客さまのお取引において、お客さまの利益が不当に害されることのないよう、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。

### 3. 「お客さま本位の業務運営を実現するための態勢の整備」

お客さまの最善の利益を追求する営業活動を職場に定着させるための態勢整備に取り組んでまいります。

- ・ 研修会等を通じ、全役職員へ「お客さま本位」の考え方を浸透させるとともに、実現のためのより良い販売態勢の整備を行ってまいります。
- ・ お客さまへの適切な商品等をご提案できる人材の育成のため、専門知識研修や資格取得などにより職員の能力向上に取り組んでまいります。

この基本方針のもと、より良いお客さま本位の業務運営を実現するため、今後、その取組状況や成果を定期的に確認し公表するとともに、改善を図ってまいります。