

NEWS RELEASE

平成29年6月30日

お客様へ

株式会社 栃木銀行
取締役頭取 黒本 淳之介

「お客様本位の金融サービスを実現するための方針」の制定について

株式会社栃木銀行（取締役頭取 黒本 淳之介）は、お客様のニーズに応える良質な商品やサービスの提供など、お客様本位での業務運営をより一層強化するため、「お客様本位の金融サービスを実現するための方針」を制定しましたので、お知らせいたします。

当行は、目指す銀行像として、お客様から信頼され『選ばれ続ける銀行』を掲げ、「お客様に適したきめ細かなサービスを提供し、ご満足いただいた結果が地域の活性化に結びつき、ひいては当行の収益に繋がる」という好循環の形成に取り組んでおります。

これからも、魅力ある金融商品・サービスのご提供やお客様のニーズに応える取組みを強化するとともに、お客様の声を業務運営に活かす取組みを実施することで、お客様本位の金融サービスを実現してまいります。

以上

NEWS RELEASE

平成29年6月30日
株式会社 栃木銀行

《お客様本位の金融サービスを実現するための方針》

栃木銀行は、お客様の資産形成のお役に立つ金融サービスを目指すため、「お客様本位の金融サービスを実現するための方針」（以下、「本方針」）を定め、お客様本位で行動することを実践してまいります。また、継続的な取組みを通じて本方針の定着化を図るとともに、定期的に本方針の見直しを行い、よりよい業務運営を実現してまいります。

1. お客様のご意向に沿った商品提案

- 当行は、お客様の多様化する資産運用ニーズにお応えするため、金融商品の品揃えを充実させ、お客様が適切に金融商品をお選びいただけるよう努めます。
- 当行がお客様に金融商品をご提案する際は、お客様がお考えになるライフプランや金融商品に対するご意向を第一とし、お客様の投資経験やお取引の目的等に照らし、最適な金融商品をご提案いたします。
- 当行は、お客様に金融商品をご提案する際、又は、お客様のご同意をいただきグループ会社をご紹介する際には、利益相反行為に十分注意し、お客様の利益が不当に損なわれることがないようにいたします。
- 当行は、グループ会社との連携による総合力を活かしたご提案を行い、お客様の多様なニーズにお応えいたします。

2. お客様への情報提供の充実

- 当行がお客様に金融商品をご提案する際は、図表や指標等わかりやすい資料を用いて、金融商品のリスクやリターン、提案理由等の重要な情報をわかりやすく、平易な言葉で丁寧に説明いたします。
- 当行は、金融商品のご購入を検討いただく際、お客様にご負担いただく手数料等について、わかりやすく丁寧に説明いたします。
- 当行は、リスクの低いわかりやすい商品をご提案する際も丁寧な情報提供に努めるとともに、複雑又はリスクの高い金融商品については、より丁寧な説明を行うなど、全てのお客様に対しわかりやすく、誤解を招くことがないように努めます。
- 当行は、金融商品の運用状況や市場動向など、お客様の投資判断に必要な情報をご購入後も適時適切にご提供いたします。
- 当行は、初めて金融商品をご購入いただくお客様に対して、資産運用に関する情報提供や資産運用セミナーを定期的に関催するなど、お客様の資産形成のお役に立つ情報をご提供いたします。
- 当行は、複数の金融商品をパッケージとしてご提案する際は、個別でのご購入もできるかどうかを含め、それぞれの重要な情報について、わかりやすく丁寧に説明いたします。

NEWS RELEASE

3. お客様本位の金融サービスを実現するための態勢整備

- 当行は、本方針を実現するために、全役職員が本方針を十分理解し、これを実践する企業風土の醸成に努めます。
- 当行は、本方針を実現するために、お客様からのご意見やご要望をアンケート等にてお伺いし、これらお客様の声を今後の業務運営に活用いたします。
- 当行は、本方針を実現するために、研修やFP（フィナンシャル・プランナー）等の資格取得の奨励等を通じ、担当者の専門的なスキル向上に努めます。
- 当行は、本方針を実現するために、本方針の取組みを業務の評価に反映するしくみを構築いたします。

以上