

NEWS RELEASE

令和3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」の改訂について

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」を改訂しましたので、お知らせいたします。

当行は、お客様の様々な困りごとにワンストップで対応できる「お客様サポート体制」を確立し、お客様の期待を超えるサービスを提供していくことで、何でも一番に相談されるサポーターバンクを目指しております。

これからも、魅力ある金融商品や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のさらなる高度化を図ってまいります。

NEWS RELEASE

令和3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、経営理念として掲げる「豊かな地域社会づくりに貢献し、信頼される銀行を目指します。」に基づき、お客様の課題解決に向けた取組を進めております。

一人でも多くのお客様と顔の見える関係を築き、お客様と一心同体となり課題や困りごとを解決することで、地域社会の発展・成長に貢献するため、「お客様本位の金融サービスを実現するための方針」（以下、「本方針」）を策定・公表するとともに、本方針を踏まえたより良い金融サービスの提供を行ってまいります。

1. お客様本位の業務運営に関する基本方針の策定と公表について

- ・当行は、お客様本位の考え方に基づく業務運営の実現に向けて、「お客様本位の金融サービスを実現するための方針」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、本方針に係る取組状況を定期的に公表することにより、方針の定着化を図るとともに、定期的に見直しを行い、より良い業務運営を実現してまいります。

2. お客様の最善の利益の追求のために

- ・当行は、お客様に最も適した商品・サービスをご提供するために、高い倫理観を持ち、お客様の最善の利益の実現に向けて、誠実かつ公正に業務を行います。また、お客様本位の業務運営が、当行の企業文化として定着するように取組んでまいります。

3. 利益相反の適切な管理体制について

- ・当行は、法令諸規則ならびに利益相反管理方針に基づき、お客様に対して適切でない取引が行われることのないよう、お客様との利益相反の可能性を把握し、適切に管理いたします。

4. お客様にご負担いただく手数料等について

- ・当行は、お客様にご負担いただく手数料やその他の費用について、その対価となるサービスの内容も含め、お客様にご理解いただけるように分かりやすく丁寧にお伝えいたします。

5. 重要な情報の分かりやすい提供について

- ・当行が、お客様に金融商品をご提案する際には、お客様の投資経験等を考慮し、重要情報シートやタブレット端末等を活用し、金融商品のリスクや運用実績、取引条件などの重要な情報を分かりやすく丁寧にご説明いたします。
- ・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、個別での購入も可能かどうかを含め、それぞれの重要な情報について、分かりやすく丁寧にご説明いたします。

NEWS RELEASE

6. お客様にふさわしい商品・サービスの提供について

- ・当行は、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、最適な商品やサービスをご提案いたします。特に、投資がはじめてのお客様やご高齢のお客様につきましては、ご提案する商品やサービスが適切かどうか、より慎重に判断いたします。
- ・当行は、多様化するお客様のニーズにお応えするため、幅広い商品ラインアップの構築に努めます。
- ・当行は、市場動向やお客様の運用状況等を踏まえ、タイムリーで分かりやすいアフターフォローを実施いたします。

7. 従業員に対する適切な動機づけの枠組みについて

- ・当行は、お客様本位の業務運営を実現するため、F Pなどの資格取得を奨励するとともに、業績評価や研修体系の構築など、従業員に対する適切な動機づけの枠組みやガバナンス体制を整備いたします。

平成 29 年 6 月 30 日制定

令和 3 年 6 月 30 日改訂