

## 『お客さま本位の業務運営に関する取組方針』

2017年9月25日制定

2022年4月1日改定

筑波銀行は、経営理念及び経営姿勢に基づき「お客さま本位の業務運営に関する取組方針」を定め、全役職員が真のコンサルティング営業の実践に取り組むとともに、定期的に見直しを図りながら、より質の高いサービスの提案に努めてまいります。

1. お客さまの最善の利益を追求し、満足していただけることを第一に考え業務運営に努めてまいります。この取り組みが、当行の安定した収益基盤の確保につながるということを、全役職員が認識するとともに、企業文化として定着していくよう努めてまいります。

### アクションプラン1 ～お客さまの最善の利益の追求～

- (1) コンサルティングや長期的視点にも配慮した適切なアフターフォロー等を通じて、お客さまのニーズにあった商品やサービスを誠実・公正に提供することで最善の利益を追求し、真の「ファースト・コール・バンク」となれるように努めてまいります。
- (2) お客さまの長期的・安定的な資産形成の実現に向け、少額、定期的に取り組める商品を活用する等、長期分散投資の取り組み強化を図ってまいります。
- (3) お客さまへ質の高いサービスを提供できるように、研修等による従業員のスキルアップを図り、高度な専門知識と高い職業倫理を有する従業員を充実してまいります。

2. お客さまの金融知識や資産状況等を十分把握のうえ、資産運用及び資産形成の意向やニーズ、ライフプランを踏まえ、適切かつふさわしい商品・サービスの提案に努めてまいります。また、お客さまの投資目的や目標資産額、リスク許容度等に応じて、適切な商品を選択していただけるよう、商品ラインアップの整備に努めてまいります。

### アクションプラン2 ～お客さまにふさわしいサービスの提供～

- (1) お客さまの投資目的やリスク許容度、ライフプランを踏まえた目標資産額、その為に必要な運用資産割合等に応じた、適切な資産運用を提案いたします。その際、タブレットアプリ等の分析ツールも積極的に活用するなど、提案の高度化にも取り組んでまいります。

- (2) お客様一人ひとりに最適な商品をお選びいただけるよう、幅広い商品ラインアップをご用意するとともに、定期的に見直しを行いながらその充実を図ってまいります。
- (3) ご高齢者や初心者の方に対して金融商品・サービスの提案・販売等を行う場合には、複数回の面談やご親族の同席等をお願いするなど、適合性の確認を丁寧に行ってまいります。
- (4) お客様がより適切な商品を選択するにあたって、必要な金融知識の充実をはじめとした金融リテラシー向上をサポートできるように、お客様向けセミナー開催等の情報提供を行っていくとともに、従業員自身においても、お客様の資産形成サポートをより高いレベルで実践できるよう日々研鑽に努めてまいります。

3. お客様へ、金融商品やサービスの提供に係る重要な情報の提供及びその対価である手数料等の費用の内容について、理解していただけるよう丁寧な説明を行ってまいります。また、保険商品においては、保険会社から代理店である当行に支払われる手数料を自主的に開示いたします。

#### アクションプラン3 ～手数料の明確化、重要な情報の分かりやすい提供～

- (1) 金融商品・サービスを提供するにあたって、商品の仕組み、リスクとリターン等お客様の投資判断に重要な情報については、お客様の経験や知識、その情報の複雑さや重要性に応じて、タブレットアプリ等も有効に活用しながら、ご理解いただけるよう分かりやすく説明してまいります。
- (2) 手数料・費用については、その仕組みを詳しく解説した資料等を用いて、十分にご理解いただけるよう丁寧に説明してまいります。
- (3) お客様が、各種商品の特性等や仕組みについて比較検討を容易に行うことができるよう重要情報シート等を用いながら、明確で平易な表現による情報提供に努めてまいります。

4. お客様の利益が不当に害されることがないように、「利益相反管理方針」に基づき、お客様の利益を不当に害するおそれのある取引を特定して分類するとともに、対象取引の管理方法、管理体制を明確にして適切に管理してまいります。

#### アクションプラン4 ～利益相反の適切な管理～

- (1) お客様の利益が不当に害されることがないように、利益相反管理部署が金融商品の選定段階から適切な検証を実施し、特定の金融商品において合理的理由のない販売が行われないように管理してまいります。また、商品導入後も、取扱商品の適切性について定期的に検証を行ってまいります。

5. お客様に選ばれ続ける筑波銀行であるために、全役職員が本方針を実践するとともに、常にお客様の最善の利益を追求できる態勢の構築に取り組んでまいります。

アクションプラン5 ～従業員に対する適切な動機づけの枠組み等～

- (1) お客様本位の業務運営に関する取り組みの浸透に向け、研修等カリキュラムを充実させるとともに、その実践をサポートする体制を整備してまいります。
- (2) 業績評価方法を見直すこと等により、お客様本位の業務運営の促進に向けた従業員への適切な動機づけを行ってまいります。
- (3) より良い業務運営を実践し、適切なガバナンス体制整備のために、定期的に取り締り委員会での取組状況管理及び方針の見直しを行う等、検証体制を整備してまいります。

以上