

## 「お客さま本位の業務運営に関する基本方針」に基づく 取組方針（アクションプラン）について

株式会社但馬銀行は、平成29年6月に公表しました「お客さま本位の業務運営に関する基本方針」（以下「基本方針」といいます。）に基づく取組方針（アクションプラン）を策定いたしましたので、下記のとおりお知らせいたします。

当行は、このアクションプランを着実に実践していくことで、お客さまに満足いただける質の高い商品・サービスを提供し、お客さまの資産形成に貢献してまいります。

### 【基本方針に基づく取組方針（アクションプラン）】

基本方針	取組方針（アクションプラン）
商品ラインナップの充実	<ul style="list-style-type: none"> <li>・お客さまの多様なニーズにお応えするため、商品の分かりやすさ、手数料水準、リスク・リターン等を踏まえて定期的に投資信託や生命保険の新商品を導入するとともに、既存商品の見直しを行い、商品ラインナップの充実に取り組んでまいります。</li> </ul>
お客さまの立場に立った情報提供やコンサルティングの実践	<ul style="list-style-type: none"> <li>・お客さまの知識、経験、財産の状況、投資目的等をしっかりとお伺いしたうえで、お客さまに最適な商品の提案に努めてまいります。</li> <li>・お客さまへの商品提案の際には、図表や指標等分かりやすい資料を用いて、比較可能な複数の商品を提案するなど、商品特性・リスク特性・手数料等について、お客さまに十分ご理解いただけるよう、分かりやすい説明に努めてまいります。</li> <li>・商品販売後も、安心して取引していただけるよう、お客さまの運用状況や市場環境等の情報提供を適時・的確に行い、お客さまの投資判断のサポートに努めてまいります。</li> </ul>
お客さま本位の態勢整備	<ul style="list-style-type: none"> <li>・お客さまのニーズ・利益を踏まえたお客さま本位の営業活動が行えるよう、特定の運用商品の販売に偏らない業績評価体系を導入するなど、態勢整備に努めてまいります。</li> <li>・研修会等によりお客さま本位の業務運営を実践するよう行内に浸透させるとともに、お客さまの安定的な資産形成に資するため、FPなどの公的資格取得を奨励するなど、コンサルティング能力を有する専門性の高い人材の育成に努めてまいります。</li> </ul>