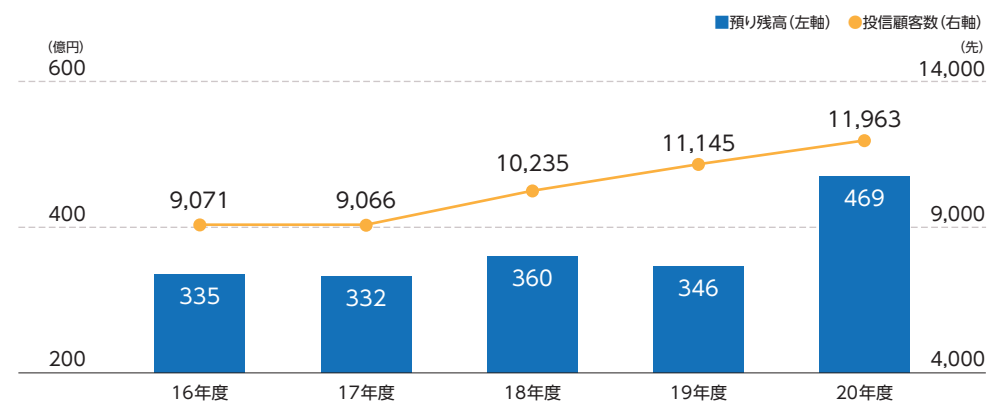


豊かなライフプランを実現する資産運用のサポート

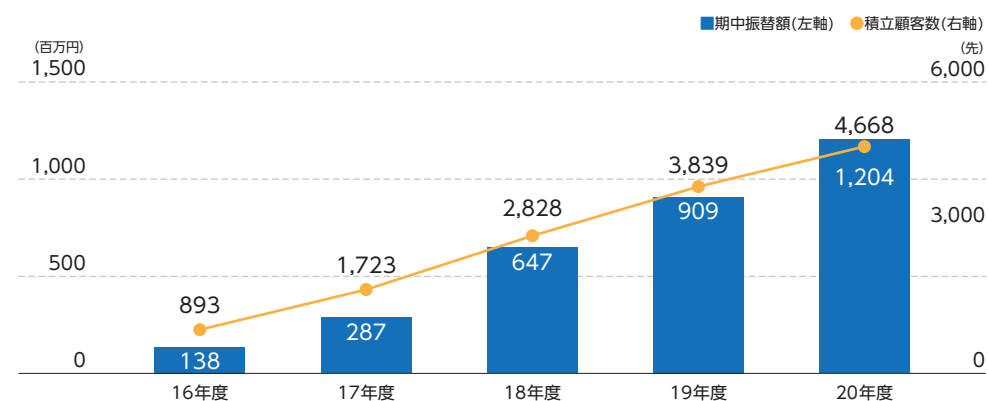
当行では、お客さまの資産運用および資産形成にかかる業務について、「お客さま本位の業務運営方針」を策定・公表し、安定的な資産形成に貢献するよう努めております。

毎月1,000円から始められる積立投資信託など、幅広い世代に向けた資産形成のサポートを行った結果、2020年度の投資信託の顧客数は11,963先に拡大しました。また、投資信託の販売残高は469億円と、中期経営計画「NEXT VALUE」に掲げた目標である435億円を大きく上回りました。

●投資信託の顧客数、および時価残高



●投資信託の積立契約(定時定額購入)の状況



(お客さま本位の業務運営方針に則る取組状況と成果指標より)

「お客さま本位の業務運営方針」、「投資信託の販売会社における比較可能な共通KPI」およびお客さま本位の業務運営方針に則る取組状況と成果指標(独自KPI)については、ホームページで公表しております。

<https://www.tottoribank.co.jp/others/unei/index.html>

個人向けローン商品のWEB完結化商品を拡充

個人向けローン商品の申込みがWEBで完結するシステムを新たに構築し、マイカーローンや教育ローンなど、新たに4商品を追加し、2021年5月よりサービスの提供を開始しました。



24時間365日、WEB上で手続きが完結することで、窓口へのご来店が難しいお客さまにもご利用いただきやすく、非対面手続きにより新型コロナウイルス感染予防にも配慮しております。

インターネットバンキングの利便性向上

2021年3月に個人向けインターネットバンキング「砂丘ダイレクトサービス」のリニューアルを実施し、利便性およびセキュリティの向上を図りました。

これまで郵送による本人確認を行っていたため、利用開始に2週間程度を要しておりましたが、リニューアル後はWEB申込みを可能とすることで、インターネットバンキングの利用を即時化しました。

即時化にあたっては、届出電話番号認証(IVR認証)による本人確認の強化や、ワンタイムパスワードの必須化、振込限度額の制限などのセキュリティ強化を図ることで、利便性と安全性の両立に努めております。



キャッシュレス決済サービスとの連携におけるセキュリティ強化

2020年9月に発生したキャッシュレス決済における不正利用を受け、当行では被害防止のために口座連携サービスを停止しておりましたが、安全性と利便性の両立に向けて、セキュリティ対策を強化し、順次サービスの提供を再開しております。

【セキュリティ対策の強化】

●新規口座登録時における届出電話番号による認証方式の導入

キャッシュレス決済サービスへの新規口座登録時に、キャッシュカードの暗証番号による本人確認に加え、届出電話番号認証(IVR認証)を導入し、本人確認の手続きを強化しました。

●モニタリングによる監視体制の強化

資金移動業者と連携した不正利用検知のモニタリングを実施し、異常を検知した場合には口座連携の停止などの対応を行います。

●不正利用の被害に遭われたお客さまへの補償体制

再開したキャッシュレス決済サービスを通じて不正利用の被害を受けたお客さまに対し、サービスを提供する資金移動業者と連携し、原則として全額補償を行います。