

「お客さま本位の業務運営」に関する取り組み状況と アクションプランについて

株式会社SBJ銀行（本店:東京都港区、代表取締役社長:富屋 誠一郎）は、『「お客さま本位の業務運営に関する基本方針」に則った対応方針に基づくアクションプラン』における、2023年度の取り組み状況及び2024度のアクションプランについてお知らせいたします。

1.2023年度の取り組み状況

2023年度につきましては、お客さまの声やニーズ、ご意見にお応えする為、商品・サービスの説明資料の拡充やガバナンス体制整備を図り、職員を対象としたお客さま本位の業務運営の研修等を実施いたしました。

2.2024年度のアクションプラン

顧客から愛される銀行の経営理念のもと、よりよいサービスの提供に努め、常に信頼されるパートナーとなるべく、引き続き、役職員一同、お客さま本位の業務運営の徹底を目指してまいります。

※2023年度の取り組み状況につきましては別紙をご覧ください。

以上

◆本件についてのお問い合わせ先◆

SBJ銀行 経営企画グループ 経営企画チーム

TEL: 03-4530-0507

《受付時間》 平日 9:00~17:00

(別紙)

**「お客さま本位の業務運営に関する基本方針」に則った対応方針に基づく
アクションプラン（2024年度）**

SBJ銀行

1. お客さまの最善の利益の追求

- ・当行グループは、高度な専門性と職業倫理の保持に努め、お客さまに対する誠実・公正な業務の遂行を通じて、お客さまの最善の利益を図るよう努めてまいります。
- ・お客さま本位の業務運営が、当行グループの企業文化として定着するように努めてまいります。
- ・当行コアバリューである「FIRST SBJ」の実践を通じて、お客さまとの取引に際し、お客さまの最善の利益を図ることにより、当行グループの安定した経営基盤の確保と収益確保を目指してまいります。

2. 利益相反の適切な管理

- ・当行グループは、取引におけるお客さまとの利益相反の可能性について正確に把握し、利益相反の可能性がある場合には、「利益相反管理方針」に基づき、厳正に管理してまいります。

3. 手数料の明確化

- ・当行グループは、お客さまにご負担いただく手数料その他の費用の明細等について、当該手数料等がどのようなサービスの対価に関するものかを含め、分かりやすい説明を行い、透明性を高めるとともに、手数料等に見合った付加価値の高いサービスの提供に努めてまいります。

4. 重要な情報の分かりやすい提供

- ・当行グループは、お客さまとの情報の非対称性があることを認識し、手数料等の明確化で示した事項の他、金融商品・サービスの販売・推奨等に係る重要な情報をお客さまが出来るだけ分かりやすい提供に努めてまいります。
- ・当行グループは、販売・推奨などを行う金融商品・サービスの複雑さに応じ、重要な情報を分かり易く記載したシートを用いるなどして、リスクとリターンの関係、基本的な構造を含む、より分かりやすく丁寧な情報提供に努めてまいります。

なお、重要な情報には以下の内容が含まれるよう対応してまいります。

- ・お客さまに対して販売・推奨等を行う金融商品・サービスの基本的な利益（リターン）、損失その他のリスク、取引条件
- ・お客さまに対して販売・推奨等を行う金融商品の組成に携わる金融事業者が販売対象として想定する顧客属性
- ・お客さまに対して販売・推奨等を行う金融商品・サービスの選定理由（お客さまのニーズ及び意向を踏まえ

たものであると判断する理由を含みます。)

- ・お客さまに対して販売・推奨等を行う金融商品・サービスについて、お客さまとの利益相反の可能性がある場合には、その具体的内容（第三者から受け取る手数料等を含む）及び取引又は業務に及ぼす影響
- ・当行グループは、情報を重要性に応じて区別し、より重要な情報については、特に強調するようなどとして、お客さまへの注意喚起等を徹底いたします。

5. お客さまにふさわしいサービスの提供

- ・当行グループは、お客さまの資産状況、取引経緯、知識及び取引目的・ニーズを把握し、お客さまの意向を確認した上で、金融商品・サービス等を提供してまいります。

なお、金融商品・サービスの販売・推奨等に関し、以下の点に留意し対応してまいります。

- ・お客さまの意向を確認した上で、第一に、お客さまのライフプラン等を踏まえた目標資産額や安全資産と投資性資産の適切な割合を検討し、具体的な金融商品・サービスの提案に努めてまいります。
- ・金融商品・サービスの販売後において、お客さまの意向に基づき、長期的な視点にも配慮した適切なフォローアップを行うよう努めてまいります。
- ・当行グループは、当行グループの職員が取り扱う金融商品の仕組み等に係る丁寧かつ分かりやすい説明を行うよう高度の専門性を持って対応できるよう日々自己研鑽に努め、お客さまの状況に応じた、金融取引に関する理解を深められるよう積極的に対応してまいります。

6. 職員に対する適切な動機づけの枠組み等

- ・当行グループは、真のお客さま本位の業務運営を目指す為、業績評価体系等において、当行グループの職員に対する適切な動機付けの枠組み構築に努めてまいります。
- ・当行グループは、研修等を通じて職員が、真のお客さま本位の業務運営について意識を共有するとともに、職員の業務支援や検証するためのガバナンス体制構築に努めてまいります。

以上



2023

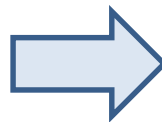
アクションプラン

取り組み状況

URL: <https://www.sbjbank.co.jp/policy/work.html>

KPI

20



投資信託等のお取り扱いがないため
比率等の開示はございません。

アクションプラン

FIRST SBJ

Frontier ()
 SBJs
 Innovation()
 u s
 Respect ()
 Superiority ()
 Trust

s s Only One s u

取り組み状況

2017

SBJ

FIRST SBJ

2023

258

3.

アクションプラン

取り組み状況

アクションプラン

取り組み状況

Web

アクションプラン

取り組み状況

HP
URL <https://sbjbank.co.jp/policy/work.html>

6.

アクションプラン

取り組み状況

アクションプラン

取り組み状況

2023

SBJ

258

SBJ
03-45300505
9 00 17 00