

平成29年6月30日

各 位

住信SBIネット銀行株式会社

「住信 SBI ネット銀行のフィデューシャリー・デューティーに関する取組について」の制定

住信 SBI ネット銀行株式会社（本社：東京都港区、代表取締役社長：円山法昭、以下「住信 SBI ネット銀行」という）は、お客さま本位の取組みの徹底を目的として、金融庁が 2017 年 3 月に公表した「顧客本位の業務運営に関する原則」を採択するとともに、「住信 SBI ネット銀行のフィデューシャリー・デューティーに関する取組について」を以下の通り制定いたしましたので、お知らせいたします。

住信 SBI ネット銀行のフィデューシャリー・デューティーに関する取組について

当社は 2007 年の開業以来、「全役職員が正しい倫理的価値観を持ち、信任と誠実を旨に行動すること」、「金融業における近未来領域の開拓と革新的な事業モデルの追求により、お客さまや社会の発展に貢献すること」、「最先端の IT を駆使した金融取引システムを安定的に提供すること」等を経営理念として掲げてまいりました。

この経営理念を体現した具体像として、「どこよりも使いやすく、魅力ある商品・サービスを 24 時間・365 日提供するインターネットフルバンキングの実現」をお客さまに対する目標として標榜し、取り組んでおります。

開業 10 周年を迎えるにあたり、より一層お客さまの真の利益に合う商品・サービスの提供を将来に亘って実現するよう、これまでの取組を改めて行動原則として定めるとともに態勢を整備し、行動計画を遂行することでフィデューシャリー・デューティーの実践に繋げてまいります。

I. 基本方針

1. 行動原則

(1) 「お客さま中心主義」の徹底

- ・当社は、「真にお客さまの立場に立ったサービス」として、より安価な手数料・より好金利の商品を、インターネット銀行の利便性を活かし、24 時間・365 日安定的に提供し続けることに努めてまいります。

(2) お客さまの多様なニーズに応える商品・サービスの開発・提供

- ・お客さまの多様なニーズにお応えするため、魅力ある商品・サービスの開発に常時注力してまいります。特に、FinTech を最大限活用した良質な商品・サービスを他社に先駆けて開発し提供することで、最先端の技術がもたらすメリットをいち早くお客さまに享受して頂くことを目指します。

(3) お客さまにとって分かり易い情報提供の実践

- ・お客さまの投資判断やサービス利用に役立つよう、商品やサービスの複雑さやご提供する情報の重要性を踏まえ、商品の説明書等にはその特性、リスク、手数料等について分かり易く表示し、Web サイト上の閲覧し易い場所に掲載いたします。

2. 態勢

(1) フィデューシャリー・デューティーの浸透等

- ・当社は、役職員に対するフィデューシャリー・デューティーの浸透・徹底、専門性の向上を図るための施策を立案・実践してまいります。

(2) 利益相反管理

- ・当社は、お客さまとの取引に関する利益相反について把握するとともに、利益相反状況を定期的にモニタリングしてまいります。

(3) Web サイトの充実

- ・インターネット銀行である当社は、お客さまの資産運用等に関する窓口である Web サイトの充実に取り組み、当社の商品・サービスをスマートフォンなどのモバイル端末や PC 端末を用いて 24 時間・365 日ご利用いただける態勢を構築します。

II. 行動計画

1. お客さま中心主義の商品販売・サービス提供

(1) より安価な手数料・より好金利の商品の提供

【行動計画】

- ・当社は、インターネットをはじめとする革新的な技術の活用により、より安価な手数料、より好金利の商品を提供することで、お客さまの資産形成をご支援いたします。

(2) 安定的な商品・サービスの提供

【行動計画】

- ・インターネット取引システムの安定的な運営と万全なセキュリティ態勢の構築に努めることで、いつでも取引可能なインターネット銀行の利便性と安心感をお客さまにご享受頂きます。

(3) Web サイトの充実、お客さまにとって分かり易い情報提供の実践

【行動計画】

- ・Web サイトに関するお客さまのご意見等に真摯に向き合い、Web サイトの見易さ・使い易さ・分かり易さの観点から不断の改善に努めます。
- ・お客さまにとって複雑なリスク等を有する金融商品（※）の販売・仲介においては、お客さまの選択に資するよう、その商品の特性、リスクや手数料等の重要な事項について、分かり易い説明を付し、Web サイト上の閲覧し易い場所に掲載いたします。
- ・外貨預金のお客さまなどを対象に、為替相場の変動が見込まれるタイミング等にメール配信を行うなど、お客さまの金融取引拡大に資する情報提供に取り組みます。
(※) 外貨預金・FX、仕組預金、投資信託、保険、ロボアドバイザー（自動資産運用サービス）

(4) 利益相反管理

【行動計画】

- ・お客さまとの取引に関する利益相反について把握するとともに、その状況についてリスク管理部署にて定期的にモニタリングを行い、その結果を踏まえて適切な管理に努めてまいります。

2. お客さまの多様なニーズに応える商品・サービスの開発・提供

(1) FinTech の活用による商品・サービスの開発・提供

【行動計画】

- ・当社は、お客さまの利便性向上と資産形成に資する金融サービスを開発・提供すべく、FinTech 活用・API 開放を積極的に推進いたします。

(2) お客さまからのご意見の反映

【行動計画】

- ・カスタマーセンターにお寄せいただいたお客さまの声の他、外部評価機関等が実施する顧客満足度調査の結果等を踏まえ、これまで同様に不断のサービス改善に活かすことを通じて、「お客さま中心主義」の実現に努めてまいります。

(3) 社会への貢献

【行動計画】

- ・高校生・大学生等を対象とした金融経済教育の場を通じて、FinTech 等最先端の金融技術を次の世代に紹介する取組を継続するとともに、次の世代からの声を、当社による金融業における近未来領域の開拓にも役立ててまいります。

3. フィデューシャリー・デューティーの実践・浸透等に関する取組

(1) 当社に対するお客さまの意識調査を実施

【行動計画】

- ・外部評価機関等を活用し、お客さまを対象とした当社に対する意識調査を定期的の実施いたします。

(2) フィデューシャリー・デューティーの浸透に向けた研修等の実施、業績評価

【行動計画】

- ・お客さま本位の業務運営を実践し続けるべく、お客さまの意識調査の結果などを用いた社内研修等を実施し、フィデューシャリー・デューティーの浸透を図ってまいります。
- ・フィデューシャリー・デューティーの実践等、お客さま本位の業務運営状況を業績評価に反映いたします。

以 上

本プレスリリースに関するお問い合わせ先：住信 SBI ネット銀行 企画部 広報担当 03-6229-1247