

お客さま本位の業務運営方針 新旧対照表

変更前（第1版）	変更後（第2版）
<p>お客さま本位の業務運営方針（フィデューシャリー・デューティー方針）</p>	<p>お客さま本位の業務運営方針（フィデューシャリー・デューティー方針）</p>
<p>セブン銀行は、経営理念において「お客さまのニーズに的確にこたえ、信頼される銀行」を目指しており、お客さま本位の業務運営については開業以来最も注力しているところであります。そのため、お客さま本位の業務運営を引続き徹底すべく、以下の方針を掲げ、全役職員一丸となってこれを実践してまいります。</p> <p><u>なお、セブン銀行では、投資信託、外貨預金、保険等のいわゆるリスク性の金融商品は現在取扱っておりません。</u></p>	<p>セブン銀行は、経営理念において「お客さまのニーズに的確にこたえ、信頼される銀行」を目指しており、<u>『お客さまの「あったらいいな」を超えて、日常の未来を生みだし続ける。』を当社のパーパス（存在意義）として定め、</u>お客さま本位の業務運営については開業以来最も注力しているところであります。</p> <p>そのため、<u>当社が提供する金融商品仲介業務等において、</u>お客さま本位の業務運営を引続き徹底すべく、以下の方針を掲げ、全役職員一丸となってこれを実践してまいります。</p>
<p>1. お客さま本位の徹底</p> <ul style="list-style-type: none"> ・今や社会インフラとなった全国に設置しているATMを運営する事業者として、また銀行口座を通じてさまざまな商品・サービスを提供する事業者として、安心・安全はもとより更なる<u>利便性をお客さまに提供するための不断の努力を行ってまいります。</u> 	<p>1. お客さま最善の利益の追求</p> <p>今や社会インフラとなった全国に設置しているATMを運営する事業者として、また銀行口座を通じてさまざまな商品・サービスを提供する事業者として、安心・安全はもとより更なる<u>高度の専門性と高い職業倫理を持ち、お客さまの最善の利益の実現に向けて、誠実・公正に業務に取り組んでまいります。</u></p> <p><u>また、お客さま本位の業務運営が当社の企業文化として定着するように取り組んでまいります。</u></p>
<p>2. <u>お客さまにふさわしい商品・サービス、適切な情報の提供</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・<u>お客さまのお話をよく伺い、お客さまにふさわしい商品・サービスを提供します。</u> ・<u>当社の商品・サービスについて、お客さまにとってわかりやすい説明を心がけ、電話やチャット等での多言語対応を含む相談機能を充実させ、お客さまの質問や疑問に的確にお答えしてまいります。</u> 	<p style="text-align: center;"><u><セブン銀行の取組み></u></p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <ul style="list-style-type: none"> ●<u>お客さまの利益を最優先に考え、お客さまの知識・経験やニーズを踏まえ、最適な商品を提供します。</u> ●<u>お客さまの期待に適切にお応えするため、従業員の研修や勉強会、適切な専門知識を有する人材を育成します。</u> ●<u>お客さまの立場に立つという基本姿勢を示した当社パーパスの理解促進や実践などを通じ、当該方針が当社企業文化として定着するよう取り組んでまいります。</u> </div>
<p>3. 利益相反の適切な管理</p> <ul style="list-style-type: none"> ・お客さまとの取引に際して、お客さまの利益が不当に害されることのないよう、当社所定の方針（利益相反管理方針※）・規程に従って利益相反を適切に管理します。 <p>※利益相反管理方針については、こちらをご覧ください。</p>	<p>2. 利益相反の適切な管理</p> <p><u>当社では現在、利益相反に該当する取引はありませんが、今後も</u>お客さまとの取引に際して、お客さまの利益が不当に害されることのないよう、当社所定の方針（利益相反管理方針※）・規程に従って利益相反を適切に管理します。</p> <p>※利益相反管理方針については、こちらをご覧ください。</p>

お客さま本位の業務運営方針 新旧対照表

変更前（第1版）	変更後（第2版）
<p><u>4. 手数料等の明確化</u></p> <p><u>・商品・サービスの提供において、お客さまが負担する手数料やお客さまに適用される金利等を明確にお示しします。</u></p> <p><u>5. お客さま本位の業務運営に取り組むための体制整備</u></p> <p><u>・お客さま本位の業務運営を行うため、研修等を通じて、全役職員がお客さまに提供する商品・サービスへの理解を深めるとともに、フィデューシャリー・デューティー遵守の意識を共有し、実践していく企業文化を定着させてまいります。</u></p> <p><u>・新商品・新サービスの導入においては、コンプライアンス部門を含めた検討・評価を行い、適切なプロセスを経てその導入を行います。</u></p>	<p><u>3. 手数料等の明確化</u></p> <p><u>お客さまにご負担いただく手数料等について、その対価となるサービスの内容も含め、お客さまにご利用いただけるように分かりやすく丁寧な説明を行います。</u></p> <p><u><セブン銀行の取組み></u></p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p><u>●お客さまにご負担いただく手数料等について、投資がはじめてのお客さま等にも十分にご理解ご納得いただけるよう分かりやすく丁寧にお伝えいたします。</u></p> </div> <p><u>4. 重要な情報の分かりやすい提供</u></p> <p><u>お客さまにご理解を深めていただけるように商品やサービスに関する情報提供を充実させるとともに、商品やサービスの販売・推奨等に係る重要な情報については、分かりやすく丁寧な説明を行います。</u></p> <p><u><セブン銀行の取組み></u></p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p><u>●お客さまの金融知識・取引経験を考慮の上、明確、平易で、誤解を招くことのないよう、分かりやすい内容の情報提供に努めます。</u></p> <p><u>●お客さまへの情報提供は情報の重要性に応じて行き、より重要な情報を強調するなど、お客さまにご注意いただけるよう努めます。</u></p> <p><u>●ご提案する商品やサービスがお客さまにふさわしいと判断した理由等について、分かりやすく丁寧にご説明します。また、お客さまが他の商品やサービスとの比較検討を容易に行うことができるように商品特性等の必要な情報をご提供します。</u></p> </div> <p><u>5. お客さまにふさわしいサービスの提供</u></p> <p><u>お客さまの取引経験知識及び取引目的・ニーズを十分に把握し、お客さまにふさわしい商品・サービスの開発・提供を行います。</u></p> <p><u><セブン銀行の取組み></u></p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p><u>●投資が初めてのお客さまの知識及び取引目的・ニーズに加え、お客さまの好み等を踏まえて最適な商品やサービスをご提案します。</u></p> </div>

お客さま本位の業務運営方針 新旧対照表

変更前（第1版）	変更後（第2版）
	<p style="border: 1px solid black; padding: 2px;">●お客さまアンケートの実施等を通じたお客さまの声も踏まえながら検討を行い、その結果をより良いサービスの提供に活かします。</p> <p>6. 従業員に対する適切な動機づけの枠組み等 <u>お客さま本位の業務運営を促進するため、従業員への当社パーパスの周知・徹底、研修等、適切な動機づけの枠組みやガバナンス体制を整備します。</u></p> <p><セブン銀行の取組み></p> <p style="border: 1px solid black; padding: 2px;">●全従業員に対して本方針を周知し、これに基づき業務が行われるよう支援するとともに、適切な改善活動を行うための態勢を整備します。</p> <p style="border: 1px solid black; padding: 2px;">●従業員への当社パーパスの周知・徹底を含む研修体系を整備すること等により、お客さま本位の業務運営の促進に向けた適切な動機づけ、ガバナンス体制を整備します。</p>