

## **KEY COMMITMENTS**

KEY COMMITMENTS is one of the most important policies of the SBI Group.

Taking operation of the SBI Japan into consideration, we believe nature of following policy (Note) is fit with spirit of the “Principles of Customer-Oriented Business Operation” released by the Japanese Financial Services Agency on March 30<sup>th</sup> 2017.

Note: Articles directly link with services SBI Japan does not provide in Japan are delisted here from the KEY COMMITMENTS shown in the website of the SBI Head Office.

### **OUR KEY COMMITMENTS TO CUSTOMERS:**

- i. We promise that we will act courteously, fairly and reasonably in all our dealings with you.
- ii. We will make sure that our documents and procedures are clear and not misleading and that you are given clear information about our products and services.
- iii. When you have chosen an account or service we will give you clear information about how it works, the terms and conditions and the interest rates which apply to it.
- iv. We will help you use your account or service by sending you statements (where appropriate) and we will keep you informed about changes to the interest rates, charges or terms and conditions.
- v. We will deal quickly and sympathetically with things that go wrong by correcting mistakes quickly, handling complaints quickly and reversing any bank charges applied in error.
- vi. We will treat all your personal information as private and confidential, and operate secure and reliable banking and payment systems.

### **WE EXPECT OUR CUSTOMERS TO:**

- i. To help us meet the "Know Your Customer (KYC)/ Anti-Money Laundering (AML)/ Countering the Financing of Terrorism (CFT) " guidelines.
- ii. Take precautions that are indicated for protection of their accounts.
- iii. Pay service charges for remittances, collections etc. The details of charges are available on the Bank's web site and also with our branches.
- iv. Provide valuable feedback on our services so as to enable us to correct our mistakes and improve our customer service.

## お客様とのお約束(KEY COMMITMENTS)

「お客様とのお約束」は、SBIグループの最も重要な指針の1つです。

当行在日支店の業務内容を踏まえ、以下の指針(注)は、2017年3月30日に金融庁が公表した「顧客本位の業務運営に関する原則」の精神に合致するものと考えております。

(注) 当行本部のウェブサイトに表示されているKEY COMMITMENTSから、日本国内では提供していないサービスに係る条項を削除したものです。

### 私たちがお客様にお約束すること：

- i. 私たちは、あらゆる取引において礼儀正しく、公正かつ合理的に行動することをお約束します。
- ii. 私たちは、お客様に提供する文書や事務手続きが明確で、誤解を招くものではなく、当行商品やサービスに関する明確な情報が提供されていることを確認してまいります。
- iii. お客様が私たちが提供する口座やサービスを選択された場合、それらの仕組み、利用規約及び適用金利等について明確な情報を提供いたします。
- iv. 私たちは、お客様が口座やサービスをご利用になる手助けとなるよう(必要とされる場合は) Bank statement (月次口座明細書)を送付いたします。また金利、手数料及び利用規約等の変更についても公表しております。
- v. 私たちは、不測の事態が発生した場合は、誤りを迅速に是正し、お客様の苦情に迅速に対応し、誤って適用された銀行手数料を取り消す等、迅速かつお客様の立場に立って対応いたします。
- vi. 私どもは、お客様の個人情報が私的な機密であることを銘記した上で、安全で信頼できる銀行決済システムを運用してまいります。

### 私たちが、お客様にお願いしたいこと：

- i. 私たちが「本人確認(KYC)/ マネー・ローンダリング防止(AML)/ テロ資金供与防止対策(CFT)」ガイドラインを遵守できるよう協力いただくこと。
- ii. お客様自身の口座を保護するため、予防措置を取っていただくこと。
- iii. 送金、取立て等の手数料をご負担いただくこと。手数料の詳細につきましては、当行ウェブサイト及び当行支店で入手いただけます。
- iv. 私たちが誤りを是正し、お客様へのサービスを改善できるように、当行のサービスに関する貴重なご意見を提供いただくこと。