

「三井住友トラスト・グループのフィデューシャリー・デューティーに関する取組方針」 に基づく販売業務の方針について

1 お客さま本位のコンサルティングの実践



- ライフサイクルに応じ変化する資産・負債の状況やそれに沿ったニーズをお客さまと共有するよう努めてまいります。
- コンサルティングの充実に向け、当社社員のスキルの向上、知見蓄積、ツールの拡充等に努めてまいります。
- 平日夜間や休日営業、オンラインでのご相談など、お客さまへのコンサルティングの機会の拡大に努めてまいります。
- コンサルティングを通じて、お客さまのニーズに適ったご提案をするよう努めてまいります。
- お客さまの真の利益に資するコンサルティングに重点をおいて評価する態勢を整備してまいります。

2 わかりやすい情報提供



- 商品・サービスの複雑さや情報の重要性を踏まえ、お客さまのご理解に合わせた丁寧な対応に努めてまいります。
- お客さまとの信頼関係を確固たるものとし長期的な取引関係を構築するため、丁寧なアフターフォローに努めるとともに、そのような活動を評価する態勢を整備してまいります。

3 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



- 資産運用会社や保険会社等との連携や商品・サービスの共同開発などを通じ、お客さまのニーズに合致した質の高い商品・サービスを幅広く取り揃えてまいります。
- 「人生100年時代」の到来により個人のお客さまに生じるさまざまな課題に対し、信託銀行グループならではの知見を活かして適切な解決策を提供してまいります。
- お客さまの長期的資産形成に資する商品を提供するとともに、この目的に合致した手数料体系を取り入れてまいります。
- 多様なお客さまのニーズにお応えするサービスの提供に取り組んでまいります。
- 系列や手数料の多寡にかかわらず、常にお客さまの真の利益に合致した商品・サービスを提供できるよう、商品のラインアップを見直しております。
- お客さまへのご提案に際しては、類似する商品やサービスなどを比較することなどを通じ、お客さまにふさわしい商品・サービスを提供してまいります。
- お客さま起点の活動に重点を置いて評価する態勢を整備してまいります。

「三井住友トラスト・グループのフィデューシャリー・デューティーに関する取組方針」 に基づく販売業務の方針について

4 お客さま本位の徹底と専門性の向上



- グループの取組方針に基づきフィデューシャリー・デューティーを実践、徹底し、役員および社員の一人一人がお客さまの「ベストパートナー」を目指す企業文化・風土の定着を進めてまいります。
- 研修の実施や専門資格の取得への支援などを通じて、市場環境、商品・サービスに関する知識や専門能力を高めてまいります。

5 信託銀行グループの多様な機能を生かした金融サービスの提供



- 信託銀行グループとして、利益相反管理を徹底しつつ、お客さまにとって最適かつ総合的な解決策を迅速かつ的確に提供してまいります。

6 お客さまの声や評価のサービス等への反映



- お客さまのご意見や評価を、不断のサービス改善に生かすとともに、業績評価に取り入れる態勢を整備してまいります。

7 お客さまの安心と満足、社会・経済への貢献



- お客さまにご安心いただき、満足いただける商品・サービスを提供するとともに、信託の機能などを活用し、経済や社会構造の変化に対応した新しい商品・サービスを生み出すことで、社会・経済に貢献してまいります。
- お客さまが主体的かつ合理的に金融商品を選択し中長期的に安定した資産形成ができるよう、金融経済教育や知識向上につながる活動に取り組んでまいります。
- ご高齢のお客さまの認知・判断能力低下の可能性も踏まえ、金融商品・サービスを引き続きご利用いただける環境づくり、お客さま本人の意思を尊重した継続的な資産管理等のサービスの提供を推進してまいります。