

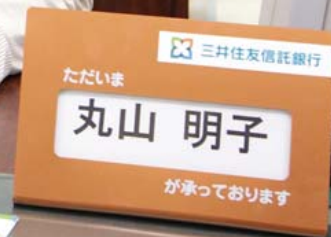
人を大切にする…お客さま

金融機関には、お客さまに商品の仕組みやリスクを適切かつ十分にご説明し、ご理解いただくことが強く求められています。また、顧客情報の管理やお客さまの満足度を高めることも一層重要となっています。当グループは、そのためのさまざまな取り組みを進めています。

銀行リテール力調査で総合第2位となりました

2013年9月の『日経ヴェリタス』に掲載された「銀行リテール力調査※」において、三井住友信託銀行は、全国117の銀行中、総合ランキングで第2位となりました。特に高い評価を受けたのは、「資産運用」と「住宅ローン」における商品充実度で、中でも資産運用の充実度は第1位の評価を得ています。

※「銀行リテール力調査」とは、日本経済新聞社と日経リサーチが共同で全国の117銀行を対象に、店頭サービスや金融商品の充実度を比べるものです。





お客さまから信頼いただくために

お客さまへの適切な情報提供

三井住友信託銀行では、お客さまに対する金融商品・サービスの提供にあたり、お客さまの知識、経験、財産の状況および取引を行う目的を踏まえ、お客さまの理解と納得が得られるよう適切かつ十分な説明を行っています。

具体的には、金融商品の勧誘や販売に関する方針を店頭やホームページで公表しているほか、適合性原則[※]の徹底や適切な情報提供などを定めた顧客説明マニュアルの作成による社内規則の整備、さらに研修の充実などを通じて、お客さまの立場に立った適正な金融商品の勧誘・販売を徹底しています。

特に、リスク商品取引については、ご高齢のお客さまへの説明が適切に行われているかモニタリングを行い、必要に応じ勧誘ルールの見直しを行います。

※ 顧客の知識、経験、財産の状況、金融商品取引契約を締結する目的に照らして、不適當な勧誘を行ってはならないという規制。

顧客情報管理

当グループは、お客さまの個人情報の保護に万全を期するため
の取り組み方針として個人情報保護宣言を定めているほか、お客さ

まの情報を適切に管理し、グループ内でお客さまの情報を共同利用する場合には、個人情報保護に関する法律、金融分野における個人情報保護に関するガイドライン、その他関連法令等に従い、適切に対応するようにしています。

顧客サポート等管理

お客さまからの相談・苦情等に対し誠実かつ迅速に対応し、可能な限りお客さまの理解と納得を得て解決することを目指すとともに、「お客さまの声ポータル」の活用により、発生原因の把握・分析を行い、お客さまの利便性向上のため、業務改善に向けた取り組みを行っています。

外部委託管理

業務の外部委託を行う場合には、業務遂行の的確性ととともに、お客さま情報の適切な管理等お客さま対応の適切性が確保されるよう、外部委託先の運営状況の確認、評価を通じたモニタリングを行っています。