

お客様本位の業務運営に関する原則(FD 方針)

当社は金融庁による「顧客本位の業務運営に関する原則」(FD 方針)を策定しました。

原則 1【お客様のニーズに寄り添う対応】

私たちはお客様各自のニーズに基づき、ご意見や条件を踏まえ最適かつご納得いただける保険商品のご提案を行います。

＜具体的な取組＞

- ・保険業務の円滑さを追求するためコンプライアンス知識や商品知識の習得に励みます。
- ・お客様から信頼され選んでいただける代理店になるよう損害保険トータルプランナーの資格取得に努めます。

原則 2【お客様の利益に関する適切な管理】

私たちはお客様の利益を不当に害することのないように適切な管理運営を行います。

＜具体的な取組＞

- ・特定の取扱保険会社によって保険商品の選定はいたしません。
- ・お客様にとって最も適切な提案ができているか提案時に再度検証を行います。
- ・保険の乗り換え時には、お客様の不利益事項を詳細に説明し、ご理解、ご納得いただくこと
によって手続きを進めます。

原則 3【お客様に満足していただける情報提供】

私たちはお客様に満足をしていただけるように、分かりやすく商品のご説明をいたします。

お客様のご意見、ご意向をすみやかに把握するとともに、お客様には商品の内容を分かりや

すぐ説明し、不明な点や不安なく安心していただけるご案内に努めます。

お客様が納得して判断ができるよう試算は敏速に行い、ゆとりのある情報提供を行います。

＜具体的な取組＞

- ・商品内容、補償内容に関するパンフレット、チラシ、重要事項説明書などを用いて丁寧にご説明いたします。
- ・保険の見直しについては、メリット・デメリットを分かりやすくご説明いたします。
- ・お客様には契約申込書等を郵送したうえで、継続手続きであれば、前年との補償内容の違いをご説明し、ご理解いただけるように丁寧にご説明いたします。
- ・保険金のお支払い等については、対象になるものと、対象にならないものをパンフレット等用いて分かりやすく、特に注意をしていただきたい点は繰り返し強調いたします。

原則 4【お客様ごとにふさわしいサービスの提供】

私たちは、お客様が希望する加入目的、加入状況等を把握することに努めます。

＜具体的な取組＞

- ・商品のご提案時には、複数のプランを提示し、その中からお客様が希望するプランを選択していただくようにします。
- ・お客様の生活設計の変化に合わせて、ご加入契約の再確認や見直しのご案内、ご加入商品についての情報や解約返戻金等のお知らせなど最適なアフターフォローを行います。
- ・事故発生時には保険会社のサービスセンターへの迅速な連絡に努め、お客様目線に立ち丁寧な対応に努めます。