

## フィデューシャリー・デューティー宣言

### ～お客様本位の業務運営に関する原則～

当社は生命保険会社12社、損害保険会社11社を取り扱う総合保険代理店です。当社の企業理念は「私たち野村不動産アーバンネットは、サービス・コンサルティングにおいてお客様に信頼され長く喜んでいただくことを通じてナンバーワンブランドを目指します。」と定めています。当社の保険募集においても常にお客様本位で考えお客様のご要望に真摯に向きあうために、以下の方針を定めます。

#### 1. お客様本位の業務運営

当社はお客様が本当に求めるものを提供し、お客様に喜んでいただける商品、サービスを提供できるようお客様のための業務運営を行い、金融庁公表の「顧客本位の業務運営に関する原則」を実現してまいります。

#### 2. お客様の様々な声を業務に反映

当社はコンプライアンスを重視し、お客様の意見や要望に、誠実にそして迅速かつ的確にお客様の最善の利益を優先してお応えし、お客様により良いサービスを提供してまいります。

#### 3. 利益相反の適切な管理

当社はおお客様の契約目的、ニーズ、資産状況等を傾聴し、お客様の利益が不当に害されることがないように、適切な管理体制でおお客様サポート体制を構築します。また、社員の業績評価体系も保険会社のインセンティブ等に左右されることの無いように、お客様満足度、コンプライアンスの実行を評価項目として取り入れています。

#### 4. お客様へのわかりやすい情報提供

お客様に保険商品をご理解いただくために、専門用語の使用を控え、明確・平易な表現でパンフレット等を使い、その商品のサービスの基本的利益、損失その他のリスク、取引条件、その保険商品をお勧めする理由も含めて、わかりやすく説明します。保険商品のもつリスクは特に強調してご説明し、ご理解の状況を確認します。ご高齢のお客様には繰り返し説明し、必要に応じてご親族等の同席を依頼します。

## 5. 企業文化の醸成

当社は上記方針を遵守するために定期的な社内コンプライアンス研修を実施し、保険会社による点検、社内監査によりガバナンス体制を整備し、企業理念の実現をしております。