

苦情等の処理および紛争の解決のための措置について

当社は「苦情・紛争処理規程」を定め、お客様からの苦情等のお申し出に対して、真摯に、また迅速に対応し、お客様のご理解に努めてまいります。

苦情等の取扱方針

1. 苦情等の取扱いに当たっては、金融ADR制度も踏まえつつ、関係部署が連携して、その事実と責任を明確にし、顧客の立場を尊重し、迅速、誠実、公平かつ適切にその解決を図るものとし、金融商品取引業等に関する内閣府令119条第1項第1号から第8号までに掲げる場合等にあつては、これらを尊重するものとします。
2. 顧客からの意見等を真摯に受け止め、情報の共有化を図り、業務運営の改善に役立てるものとします。
3. 顧客から預かった個人情報 は適切に管理するものとします。
4. 反社会的勢力による苦情等を装った不当な介入に対しては、毅然とした対応をとるものとし、必要に応じて警察等関係機関との連携等 を適切に行うものとします。
5. 顧客に対して苦情等の対応の進行に応じて適切な説明を行うことを含め、可能な限り顧客の理解と納得を得て解決することを目指すものとします。
6. 社内での対応により苦情等の解決を図ることができない場合その他適切と認める場合には、顧客に以下に規定する外部機関等の外部の紛争等解決機関を紹介し解決を図るものとします。

当社の苦情等受付窓口

アクサ・インベストメント・マネージャーズ株式会社

担当部署 機関投資家営業部、リテール営業部、クライアント・サービス部、クライアント・リレーション・マネージメント部(投資信託および投資助言・代理業ならびに投資運用のうち投資一任契約に関するもの)
デリバティブ・トレーディング部、機関投資家営業部(第一種金融商品取引業及び第二種金融商品取引業に関するもの)

電話番号 03-5447-3100(代表)

※受付時間 平日 9:00～17:00

指定紛争解決機関

当社が特定第一種金融商品取引業務および特定第二種金融商品取引業務にかかわる手続き実施基本契約を締結する指定紛争解決機関、ならびに当社が加入する一般社団法人第二種金融商品取引業協会、一般社団法人投資信託協会及び一般社団法人日本投資顧問業協会が苦情相談等業務を委託する認定投資者保護団体の名称および金融商品取引等に関する苦情対応・紛争解決のための申出先は下記の通りです。

特定非営利活動法人 証券・金融商品あっせん相談センター(FINMAC(フィンマック))

電話:0120-64-5005

※受付時間 平日 9:00～17:00

平成 29 年 6 月 27 日