

当社の苦情及び紛争の取扱いについて

1. 当社の苦情処理措置について

- 1) 当社は、「苦情及び紛争処理に関する規程」を定め、お客様等からの苦情等のお申出に対して、真摯に、また迅速に対応し、お客様のご理解を頂くように努めています。当社の苦情等の申し出先は、次のとおりです。

Julius Baer Nomura Wealth Management Ltd.

(ジュリアス・ベア ノムラ ウェルス マネジメント リミテッド)

住所: 〒105-6026 東京都港区虎ノ門 4-3-1 城山トラストタワー26階

電話: 03-5473-1600(代表)(月~金 9:00~17:00 祝日等を除く)

また、苦情解決に向けての標準的な流れは次のとおりです。

- ① お客様からの苦情等の受付
 - ② 社内担当者からの事情聴取と解決策の検討
 - ③ 解決案のご提示・解決
- 2) 当社は、上記により苦情の解決を図るほかに、次の団体を通じて苦情の解決を図ることとしています。この団体は、当社が加入しています一般社団法人日本投資顧問業協会から苦情の解決についての業務を受託しており、お客様からの苦情を受け付けています。この団体をご利用になる場合には、次の連絡先までお申し出ください。

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

住所: 〒103-0025 東京都中央区日本橋茅場町 2-1-13

電話: 0120-64-5005(フリーダイヤル)(月~金 9:00~17:00 祝日等を除く)

- ① お客様からの苦情の申立
- ② 会員業者への苦情の取次
- ③ お客様と会員業者との話し合いと解決

2. 当社の紛争解決措置について

当社は、「苦情・紛争処理規程」を定め、上記の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が行うあっせんを通じて紛争の解決を図ることとしています。同センターは、当社が加入しています一般社団法人日本投資顧問業協会からあっせんについての業務を受託しており、あっせん委員によりあっせん手続きが行われます。当社との紛争の解決のため、同センターをご利用になる場合は、上記1. 2)の連絡先にお申し出ください。

同センターが行うあっせん手続きの標準的な流れは次の通りです。詳しくは、同センターにご照会ください。

- ① お客様からのあっせん申立書の提出
- ② あっせん申立書受理とあっせん委員の選任
- ③ お客様からのあっせん申立金の納入
- ④ あっせん委員によるお客様、会員業者への事情聴取
- ⑤ あっせん案の提示、受諾