

お客様本位の業務運営方針

(フィデューシャリデューティ宣言)

東急カード株式会社

当社は、お客様と真摯に向き合い、お客様に満足していただけるよう誠意ある対応を心がけます。保険代理店業務および金融商品仲介業務において、お客様に寄り添った商品・サービスの提供に努めます。今後も「お客様本位の業務運営」を推進するため、以下の方針を定めます。

1. お客様本位の「業務運営」の推進

当社は、多様化するお客様のニーズにお応えし問題を解決していく業務運営を推進してまいります。

お客様の最善の利益を第一として行動することが、お客様に信頼いただける企業として事業を持続していくために不可欠であると考えております。そのためにも、高度な専門性と職業倫理を保持し、お客様に対して誠実・公正に業務を行い、お客様本位の良質な商品・サービスを提供するよう努めます。

2. 「お客様の声」を業務運営に活かす態勢

お客様からいただいた声やご要望を真摯に受け止め、誠実かつ迅速にお応えしてまいります。

お客様の声を大切にし業務の運営改善および品質改善に努めてまいります。また、お客様の声を社内で共有しお客様により良いサービスを行える取組みを行ってまいります。

3. 利益相反の適切な管理

当社は、お客様との利益相反の可能性を把握管理することが、お客様の利益を守るうえで重要と考えます。

東急グループの一員として、グループ企業または提携先の商品・サービスを提供する場合がありますが、常にお客様の利益を第一に考え、適切ではない取引が行われることのないよう、発生する利益相反を管理いたします。

4. 手数料等の明確化

当社は、商品・サービスの提供に付随してお客様に負担いただく手数料等について、ご理解をいただいた上で安心してお取引いただくことが、お客様からの信頼を獲得するために重要であると考えております。

そのために、お客様が負担する手数料については、お客様にご理解いただけるよう情報を提供いたします。

5. 適正な業務運営のための研修、教育、情報収集

当社は、適正な業務運営のため各種法令を遵守し、定期的にコンプライアンス研修を実施し、業務品質の向上に努めます。また、常に変化する証券・保険関連の情報収集に努め、提携会社の継続教育を実施し、社内情報共有を図ってまいります。