

# 保険事業における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

東急カード株式会社は、保険代理店業務において「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「募集活動」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募集活動を推進してまいります。

お客様の様々なニーズにお応えし、安心と満足いただけるよう複数の保険会社から商品を選択できる体制を整えております。また、比較推奨方針を定め、お客様の意向に沿った最適な保険商品を提案させていただきます。

## 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. 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いたします。

また、保険会社の保険継続教育を実施し、常に変化する保険関連情報の収集に努め、社内で情報共有を図ってまいります。