

顧客保護等管理方針

当社グループは、業務の健全性および適切性を確保するとともに、お客さまの正当な利益の保護と利便性の向上のために継続的な取り組みを行ってまいります。

1. お客さまとの取引に際しては、お客さまが当社グループの商品やサービス等をお客さまの意思に基づいて選択していただけるよう、適切かつ十分な情報提供と説明を行います。
2. お客さまからの相談、要望および苦情には、お客さまのご理解と信頼を得られるよう、適切かつ十分な対応を行います。
3. お客さまに関する情報は、適正かつ適法な手段により取得し、情報の流出や紛失等を防止するため、必要かつ適切な措置を講じます。
4. 当社グループが行う業務を外部業者に委託する場合には、お客さまの情報の保護やお客さまへの対応が適正に行われることを確保するため、委託先に対し適切かつ十分な管理を行います。
5. お客さまが当社グループとお取引されることに伴い、お客さまの利益が不当に害されることのないよう、利益相反を適切かつ十分に管理いたします。
6. その他、お客さまの保護や利便の向上のために必要であると判断した、業務の管理を適切に行います。

※ 本方針において「お客さま」とは、「現在当社グループの商品やサービス等をご利用されている方および新たにご利用を検討されている方」をいいます。

※ お客さま保護の必要ある「業務」とは、「与信取引（融資契約およびこれに伴う担保・保証契約）、預金等の受入れ、商品の販売、仲介、募集、並びに消費者信用取引等において、お客さまと当社グループとの間で業として行われるすべての取引」をいいます。

平成 28 年 1 月
フィデアカード株式会社