

お客さま本位の業務運営に関する取組方針

兵庫県警察信用組合は、「組合員第一主義に徹して、組合員の福利厚生と生活の安定向上の実現に寄与する」との基本理念のもと、お客さまのニーズに基づいたサービスの提供に努めてまいりました。

さらに、これまでのお客さま本位の業務運営をより深化させ、お客様のご期待にお応えしていくため、この度「お客さま本位の業務運営に関する取組方針」を策定、公表することといたしました。

当組合では、今後、全役職員がこの取組方針を共有、実践し、お客さまとの信頼関係を一層深めてまいります。

1 お客さまにとって最善の利益の追求

お客さまに対し、誠実、公正に業務を行い、ライフプランに応じた最適、最良のサービスを提供することにより、お客さまにとって最善の利益を追求いたします。

2 お客さま本位の情報とサービスの提供

- (1) お客さまに負担していただく手数料、その他の費用等重要な情報について、お客さまの金融知識などを踏まえ、丁寧にご説明し、必要な情報をご提供いたします。
- (2) お客さまのホームバンクとして、常にお客さまに寄り添い、日々の応接、説明会や相談会等の機会を通じてご要望、ご意見をお聞きし、それぞれのお客さまに最適なサービスをご提供いたします。

3 お客さま本位の業務を推進するための態勢整備

お客さまの最善の利益を図るため、職員に対する各種の教育や研修を行い、金融情勢の変化に適切に対処できる職員の育成に努めてまいります。

令和元年 11 月 28 日制定

兵庫県警察信用組合