

## お客さま本位の業務運営に関する取組方針

愛知県警察信用組合は、「組合員の豊かな生活基盤づくりに貢献する」との基本姿勢のもと、中期経営計画で定めた「組合員ニーズへの積極的取組」により、お客さまのニーズとライフプランに合った良質な金融サービスの提供に取り組んでおります。

これまでのお客さま本位の業務運営をより一層深化させるために、全役職員が共有・実践するための「お客さま本位の業務運営に関する取組方針」を策定し、定期的に検証・見直しをすることにより、さらにお客さまとの信頼関係を高めてまいります。

### 1 お客さまの最善の利益追求とサービスの提供

お客さまに対し、誠実・公正に業務を行ない、最善の利益を図り、お客さまの利益が不当に損なわれないように適切に対応するとともに、お客さまとの応接や各種相談会等で、ご要望・ご意見をお聞きして、ニーズや金融情勢に適応した良質な金融商品やサービスを提供し、お客さまから頼られる金融機関を目指します。

### 2 重要な情報を分かりやすく提供

金融商品・サービスのご提案・販売に際しては、お客さまの金融知識などを踏まえ商品等の特性について分かりやすい説明を行ない、顧客満足度の向上を目指します。

### 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、ガバナンス態勢を整備するとともに、職員に対する各種の教育や研修を行ないお客さまのニーズに的確に応えうる高い見識と業務能力を備えた人材の育成に努めてまいります。

平成30年6月13日制定