

最新银行消费者权益保护审计报告(模板5篇)

报告材料主要是向上级汇报工作,其表达方式以叙述、说明为主,在语言运用上要突出陈述性,把事情交代清楚,充分显示内容的真实和材料的客观。掌握报告的写作技巧和方法对于个人和组织来说都是至关重要的。以下是我为大家搜集的报告范文,仅供参考,一起来看看吧

银行消费者权益保护审计报告篇一

为进一步落实监管及总行要求,提升分行消费者权益保护工作的管理水平及投诉处理质效,民生银行天津分行于9月7日召开了2019年度消费者权益保护工作专题会议。分行行长李稳狮、副行长崔俊峰出席会议,法律事务部、办公室、个人金融部、渠道管理部等相关部室、支行负责人共计60余人参加会议。

首先,分行法律事务部传达了2019年消保培训会议精神。其次,总结回顾分行2019年度消保工作开展情况,特别是对全行投诉整体情况进行分析。接着,总结分行工作中存在的问题,并就下一步重点工作进行安排部署。

随后,李稳狮行长、崔俊峰副行长分别发表讲话。崔俊峰副行长提出:一是各机构务必要高度重视消保工作。消保是防范和化解声誉风险的重要一环,也是银行树立品牌形象的重要举措,应切实提高对消保工作的重视程度;二是要创新开展宣教工作,进一步转换思维,创新方式方法,通过抖音短视频等群众喜闻乐见的方式开展宣传,提升宣传活动的互动性、趣味性和创新性;三是要做好宣传检查工作,特别是led屏、电子显示屏等常规宣传载体的播放情况,为月末银监会到津宣传督导做好准备。

会议最后李稳狮行长作总结讲话，向全行员工提出了三点要求：一是要统一思想，提高认识，全行上下必须高度重视消保工作；二是要认真落实消保宣教工作要求，利用网点led屏、电子显示屏等方式扩大宣传，并积极开展形式多样的特色宣传活动，持续提升分行企业品牌影响力。三是要加强投诉管理，各部门应当协同处理，积极化解客户投诉；同时围绕客户服务诉求，完善客户服务细节，优化业务流程，提升客户满意度。

银行消费者权益保护审计报告篇二

建设和经营发展战略中。

2、修订消费者权益保护工作委员会制定的《2016年度金融消费者权益保护

工作计划

□□

3、消费者权益保护专职部门设立专人专岗。

(三)消费者权益保护工作开展整改情况：

1、贷款业务中存在的未做好消费者资信状况评估的问题已整改。

2、通过神秘人暗访、客户满意度调查、稽核检查等对销售过程、信息披露进行内部监督检查。

3、在营业部配备少数民族语柜员，开设少数民族语窗口，并设置残疾人无障碍通道，提高对特殊消费者群体的服务能力。

4、设立消费者权益保护工作机构，明确专职部门以及其他部门有关消费者权益保护工作的具体职责，以及明确消费者投诉处理牵头部门。

(四)内部考核与管理整改情况：

1、制定了《扎赉特蒙银村镇银行消费者权益保护工作培训计划》。

2、对消费者权益保护工作进行内部考评。

3、2017年按时向监管部门提交消保工作半年及年度报告。

4、2017年按时向监管部门报送内部考评和内审结果。

(五) 重点问题发生情况：

我行自2012年成立以来未发生重大舆论事件等问题，也未发生任何客户投诉问题。

努力提升金融服务水平，履行农村金融机构服务作用，提高金融服务匹配度、附加值和客户满意度，提升农村金融服务的便利度和普惠金融服务水平。目前，尚未发生负面舆情或重大突发事件情况，较好的完成了银行业金融消费者权益保护相关工作。本行会继续积极关注来自各界发出的不同声音，与中小企业、各行业人士建立良好的金融服务关系，加大宣传力度，提高我行整体服务水平，创阳光绿色便捷银行。

银行消费者权益保护审计报告篇三

根据**x[]《关于加强广东省金融消费者保护工作的意见》和**《转发关于联合开展广东金融业保护金融消费者权益大型公益宣传月活动的通知》精神，为推进我县农村信用社金融消费者权益保护工作，维护辖区金融和社会稳定，营造良好和谐的金融环境，更好地服务实体经济和人民群众，县联社在全县开展“保护金融消费者权益宣传月”活动。

根据县联社的要求，我所在这次宣传活动中围绕：和谐金融、幸福广东这一活动主题，积极开展保护金融消费者权益宣传活动。宣传的主要内容包括：银行卡、网上银行等金融产品知识及金融消费者投诉处理流程和机制(包括投诉处理制度、电话、部门和具体的程序等内容)和人民币反假等知识。

以下是我所在这次宣传活动中的基本情况：

一、根据联社要求，我所对金融消费者权益宣传活动工作进行了部署，成立以**x负责人为组长[]**x等同志为成员的金融消费者权益宣传活动工作小组，负责x所的金融消费者权益宣传活动，并结合日常金融服务与营销工作，积极在我所范围内宣传金融知识，特别做好中老年客户、文化程度较低的等人群的银行服务安全与风险宣传。同时，我所还结合当前社

会关注的“热点”问题，详细介绍我农信社的收费政策。在活动中重点宣传、推广我农信社提供的便捷、多样化的金融服务、创新产品，在此基础上，对金融服务达到一定认知程度的消费群体，向其介绍我农信社当前的收费政策，引导客户理性选择银行服务，强化风险意识，让客户最大限度地学习金融消费者权益方面的知识，了解自身可以享受到的权益。

二、在宣传方面，我所组织员工进行现场设点宣传，在营业网点门口设置宣传台进行宣传活动，向群众发放宣传资料，宣传银行卡、网上银行、假人民币等相关业务知识、金融消费者投诉处理流程、有关法规政策等，并与广大群众密切的交流。同时营业厅内的醒目位置公布消费者投诉的专门机构、投诉方式、投诉电话等。并设专人投诉处理工作台，深刻跟踪处理结果并接受金融消费者的监督。在金融知识推广普及活动方面，发放《安全用卡指南》等宣传折页，提高客户的安全用卡意识。

值此宣传活动之际，我所加大金融知识及消费者维权宣传力度，提升宣传的时效性、客观性、全面性，营造有利于促进我农信社与金融消费者关系的舆论气氛，完善我所的服务水平！

银行消保工作整改报告

银行消保检查整改报告

银行消费者权益保护审计报告篇四

为贯彻国家关于“3.15”保险消费者权益保护活动相关要求，我公司认真组织相关宣传活动。金融消费者是金融市场的重要参与者，也是金融行业持续健康发展的推动者，加强金融消费者权益保护工作，是防范和化解金融风险的重要内容，对提升金融消费者信心，维护金融安全与稳定，促进社会公平正义和社会和谐具有积极的意义。我司在3.15期间，积极开展了形式多样、丰富多彩的诚信服务和保险知识普及宣传活动。

1、成立消费者权益保护工作领导小组，将消费者权益保护工作作为重点工作，确保工作抓出实效。在维护金融消费者合法权益的同时逐步推进金融消费者权益保护工作的深入开展。

2、在职场摆放意见簿、设置投诉专区、摆放投诉电话，提供保险知识宣传资料。消费者可以通过以上方式，将自己在金融领域遇到的行为和现象，提出自己的疑惑。通过系列活动，提高公众对保险认识，有效提升公司良好社会形象。

3、在公司内部微信群发布”3.15”宣传资料。向公司员工全面普及新的金融知识，让员工能够快速熟悉掌握新的金融产品。

4、在公司职场悬挂“维护金融秩序，遏制洗钱犯罪”宣传横幅。并于职场一楼处向路人派发3.15”宣传资料，为大家排忧解难解惑，加深大家对金融知识的认识。

我司通过3.15系列宣传活动的开展，进一步向广大消费者普及保险常识，让广大消费者体现保险服务，有效提高广大消费者保险保障意识和风险防范意识。

银行消费者权益保护审计报告篇五

2019年10月18日，中国民生银行重庆分行召开了第三季度消费者权益保护(以下简称“消保”)工作会议。分行全体消保成员部门负责人和消保联络员参加会议，分行领导出席会议并作出消保工作重要指示。

民生银行重庆分行法律事务部首先针对三季度以来消保工作开展的主要情况作整体汇报。重点围绕高管履职、制度建设、监管配合度、消保培训与检查、投诉数据分析、监管考核动态等几大方面，向成员部门强调监管考核模式、宣教体系、投诉处理等几大领域重点工作，让消保委成员部门更加深入地了解，并重视近期银保监会办公厅印发194号文出重拳治乱

象行动的现实意义。

会上，几个成员部门负责人作为代表就职责范围内的季度消保工作分别进行汇报。个人金融部提出正在着手强化硬件设备、完善考核管理、标准化服务流程等方面；小微事业部提出今年以来小微贷款类投诉管理措施，接下来将加强员工行为规范，整理投诉高发点，制定标准话术，通过月度例会的形式加强培训、主动联系收集信息，梳理制度、新产品推出前做好应急预案，防患于未然；运营管理部从投诉分类标准、分行入驻重庆反诈中心工作情况、普遍性的投诉案例、人行反洗钱等几个方面进行分析及建议；零售资产监控部提出在当下强监管的背景下，部分进入司法催清收环节的客户投诉反映出的问题，同时提出分行层面痕迹化管理的重要性；零售风险管理部提出征信、按揭管理类投诉情况及相应的管理措施。汇报后，分行领导与各部门开展充分讨论，提出分客群差异化的进行提示、重视冒名商票案件的防控、规范营销话术、前中后端统一标准等意见及建议。

最后，分行领导对消保工作作出重要指示，一是全员必须重视消保工作，提高消保意识和政治站位，要深入理解监管“以人民为中心”的消保工作内涵，学会换位思考，想客户之所想，急客户之所急，真正做到客户无小事，树立业界好口碑；二是分行的消保工作、消保会议要求求真务实，讲求实效，将消保相关工作贯彻落地；三是强调监管新政策，全员须重视二次投诉、消保处罚、司法动向，同时创新宣传方式，以更加生动的形式宣传消保工作；四是进一步细化消保三级投诉处理机制，加快推进“应知应会”手册在实际工作中的应用；五是落实监管考评自查整改及乱象整治工作。

本次会议取得圆满成功，民生银行重庆分行将坚守做好“以客户为中心”的消保工作初心，深入落实消保、业务、管理，三位一体的工作理念，奠定转型升级的坚实基础！