

# 2023年银行客户维护活动方案设计(优秀9篇)

为有力保证事情或工作开展的水平质量，预先制定方案是必不可少的，方案是有很强可操作性的书面计划。优秀的方案都具备一些什么特点呢？又该怎么写呢？下面是小编为大家收集的方案策划范文，供大家参考借鉴，希望可以帮助到有需要的朋友。

## 银行客户维护活动方案设计篇一

3月15日上午，我行参加了由xxx广播电视局主办的“新消法、新维权、新责任”为主题的“3.15”消费者权益宣传活动。专门设立咨询台，接受群众的咨询并发放各类宣传资料。共发放宣传资料1400余份，接受1000余人的咨询。

## 银行客户维护活动方案设计篇二

根据银行的工作安排，我制定了详实可行的读书活动方案，按照活动方案，我们班迅速地开展了读书活动的动员工作。召开了主题班会、出了主题黑板报、制作格言、名人名言牌等，多渠道、深层次宣传读书、学习的重要意义，通过强势宣传营造文化氛围，提高员工的思想认识，为深入落实读书方案的各项活动奠定了坚实的基础。

## 银行客户维护活动方案设计篇三

建立健全本行金融消费者权益保护工作机制，重新梳理金融消费者投诉处理工作流程。明确规定综合部会同消费者权益保护专员负责全行客户投诉处理工作的跟踪、监督和考评，各机构负责人是客户投诉处理工作的第一责任人，各网点负责人为指定的投诉处理人员、负责职责范围内的客户投诉处理工作。对客户投诉处理工作采取“统一管理、分级处理、

专人负责、逐级上报”的管理模式。建立来电、来函、来访等多种形式，对处理流程进行了明确规定，要求做到“投诉必受理、结果必反馈、责任必追究”，在最短的时间内对客户投诉进行化解。

## 银行客户维护活动方案设计篇四

为提高我行服务水平，充分营造和谐、诚心的消费环境，保护金融消费者合法权益，根据上级部门的有关要求，我行于20xx年3月15日开展了“金融消费者权益保护宣传活动”。活动当天，我行分管消费者权益保护的副行长亲自带队，率领员工向每位客户宣传普及金融知识。提高金融服务水平、维护金融消费者权益是我行履行企业社会责任，也是体现我行始终“以客户为中心”的企业价值观。具体宣传活动情况如下：

## 银行客户维护活动方案设计篇五

3月初，为营造安全放心的消费氛围，我行专门印制了5000份金融消费者的权益保护知识的宣传单，在各个营业网点发放。同时用各营业网点的led显示屏向广大客户普及金融知识，提醒客户维护自身权益，受到了广大客户的好评。

此次活动仅仅是个开始，我行将贯彻长效机制，持续的大力的加强此方面相关知识的普及、不段提高我行的服务水平和质量，树立我行竭诚为客户服务的形象，为xxx金融事业的建设，为和谐金融消费环境的构建贡献力量。

## 银行客户维护活动方案设计篇六

消费者权益保护贯穿于我行产品服务售前(研发)、售中及售后环节。在产品的设计研发环节，于产品销售合同或协议中列明可能面临的风险等相关风险提示条款。在产品推介销售环

节，由产品销售人员对客户进行风险告知，提示客户阅读合同或协议中列明的风险条款等风险提示内容，并要求客户在已充分了解业务风险的基础上留存“我已充分了解可能面临的风险及由此带来的损失”等字样，避免消费者在不了解产品风险的基础上盲目购买，贯彻和保护消费者知情权、自主选择权、公平交易权。售后环节，通过客户满意度调查等多种方式收集客户使用产品服务的意见建议，作为本行服务优化及改进的重要现实基础。销售人员的销售合规性列入我行零售业务专项检查重要检查内容之一，并作为本行“管理与内控”考核指标，按年进行考核。

宣传服务月期间，在上述工作的基础上，我行要求各分行强化监督管理，加大日常服务暗访检查力度，尤其注重对于产品服务销售过程中风险揭示及消费者权利和义务宣传和查访力度，对于产品风险揭示及消费者权利义务宣传不到位的情形发现一起通报一起，并将其纳入员工个人绩效考核。

## 银行客户维护活动方案设计篇七

按照xxx的要求，我行统一部署，选派熟悉业务的工作人员。分别各营业网点和xxx指定地点设立宣传点，设置咨询台，摆放宣传资料，为消费者答疑解惑，帮助社会公众了解金融知识，开展集中宣传活动。

一是在厅堂宣传方面，我行在各营业网点醒目位置公布本行受理金融消费者投诉的专门机构、投诉方式、投诉处理流程等事项。并在分、支行建立金融消费者投诉处理工作台帐，时刻跟踪处理结果并接受金融消费者的监督。对于金融消费者提出的意见建议进行汇总整理，对于提出建议比较多的问题进行整改优化。

二是在业务宣传方面，我行各营业网点借助各种业务宣传渠道，包括横幅led大屏幕、宣传手册、短信平台等方面，采用文字、图片、视频等多种形式，开展金融知识的宣传。

三是在金融知识推广普及活动方面，我行结合当前社会关注的“热点”问题，循序介绍本行的收费政策。在活动中，重点宣传、推广本行提供的便捷、多样化的金融服务、创新产品。同时，引导客户理性选择银行服务，强化风险意识，规范零售业务的宣传与销售。

四是设计了金融消费者调查问卷，（内容涵盖银行产品、渠道、服务、信息等金融消费者关心的问题），结合当地实际情况，对金融消费者开展问卷调查。

五是对于本次活动，要求必须做到安排合理，组织细致，特别是重点做好调查对象的宣传解释以及资料的收集、统计工作，分工协作，责任到人，不走过场。

## 银行客户维护活动方案设计篇八

我行卢湾打浦路支行、徐汇大木桥路支行、浦东联洋支行、分行营业部大众客户服务团队、南京西路支行作为五家重点网点，参与全市百家网点设摊宣传活动。各活动单位在收到相关通知之后非常重视，按照活动要求第一时间组织、安排工作人员，准备齐全各种宣传资料。

3月15日上午9:30-11:30，我行五家重点网点选择网点门口或者人流量更集中地露天广场，设立了户外“金融知识普及宣传台”，树立“和谐金融、诚信服务”的易拉宝宣传板，同时摆放了涉及电讯诈骗风险防范、银行卡、理财产品等多方面的宣传资料，向过往群众进行现场知识辅导，解答客户疑问，接受客户投诉和建议。

活动现场除了“防范金融风险”、“银行卡”、“个人理财”金融知识折页，各网点还准备了防范电信诈骗知识折页、卡片、宣传海报，货币反假知识宣传手册，防范非法集资宣传折页等。卢湾斜土路支行、徐汇大木桥路支行等网点周边是居民区，中老年居民居多，且为网点的主要客户群。鉴于

许多中老年客户对各种诈骗分子的作案手法不太警觉，同时又对各种产品的概念模糊，所以在具体介绍宣传内容时，我行员工着重介绍了宣传折页里的内容外，还提醒客户仔细阅读、平时多注意了解相关知识。分行营业部、静安南京西路支行和浦东连阳支行因地处闹市，均选择了人流量较大的商业区或网点周边，接受过往客户的现场咨询和解答，效果显著。个别顾客拿出自己收到的不明诈骗短信询问，我行员工立即提示客户坚决不能相信，不能转账到所谓“安全帐户”，提示之余更为其准备宣传资料以供学习了解，并提示客户要在日常生活之中多学习多了解多多防范。

## 银行客户维护活动方案设计篇九

根据活动要求，6月1日为活动集中宣传日，我行要求各分行安排网点集中进行为期一天的集中宣传活动，参加集中宣传的支行在网点周边设立宣传台，摆放宣传材料和主题x展架，设立业务咨询台、安排宣传专员对我行服务收费政策、投诉受理渠道及处理流程、消费者权利和义务、银行理财及各类代销产品的风险点等广大事关消费者自身权益的多个事项进行现场宣传和咨询解答。