

# 银行业消费者权益保护工作总结汇报(通用5篇)

总结是对某种工作实施结果的总鉴定和总结论，是对以往工作实践的一种理性认识。什么样的总结才是有效的呢？以下是小编精心整理的总结范文，供大家参考借鉴，希望可以帮助到有需要的朋友。

## 银行业消费者权益保护工作总结汇报篇一

完善12315消费者申诉举报工作机制。一是进一步完善县局、工商所消费者咨询、申诉、举报办理督办、节假日值班等制度，配备精干、业务能力强的工作人员，做到机构健全，制度齐全。二是大力推广小额消费纠纷快速解决机制，推动消费纠纷协商和解，提高消费效能，切实保障群众利益。三是充分发挥“一会两站”作用，使其真正成为解决消费纠纷、提供服务的前沿阵地，因部分站工作人员调整，重新聘请了5名12315消费站副站长和11名联络员。做到反应快速、程序规范、处置得当、指挥有力、分析准确，为及时处理消费者申诉打下坚实的基础，有力提升了12315平台执法效能。

做好消费者申诉举报工作。一是对消费者申诉举报办理情况实行月通报制，并将消费申诉、举报办理、纠纷调解成功率、满意率等工作纳入季度督查、半年、年度考核。二是充分发挥“12315”指挥中心作用，及时快速分流各类消费者申诉案件，并对消费者申诉案件的办结情况及时进行回访，形成消费申诉案件受理及时、流转通畅、处理快捷、查办有力的工作格局。三是进一步强化数据、信息归集工作，通过对消费申诉、举报和消费热点分析，发布消费警示12条，为消费者科学消费提供可靠的数据支持。截至目前，我局共受理消费者各类申诉17件、举报2件，办结消费者申诉17件，调解成功率达100%，为消费者挽回经济损失65286元；办结举报2件，没收过期饮料31瓶，价值77.5元，罚款20xx元。

## 二、强化消费教育，深入开展消费侵权专项整治

本次活动共参与单位32家，悬挂横幅38条，电子显示屏19个，展板56块，悬挂谜语1400条，现场展示假冒伪劣商品21余种，发放消费材料0余份，现场接受咨询185余人次。并就执法人员在日常巡查及专项整治中依法收缴199.6公斤的假冒伪劣商品进行了展示和集中销毁。

开展第14次全国“爱耳日”宣传教育活动。利用县文化旅游局正月十五开展元宵灯会之际和3月3日在县城人民广场举行第14次全国“爱耳日”启动仪式大会，开展爱耳日宣传活动，发放宣传资料，现场解答咨询80人次。

1、先后开展了“元旦、春节”食品市场专项整治、食用油市场专项检查、打击侵犯知识产权和制售假冒伪劣商品整治、问题食品清查、名烟名酒专项整治、“黑名单”食品清查、校园及周边食品安全专项整治、农村食品安全专项整治、“美素丽儿”问题奶粉清查、清真食品市场专项整治、“五一”食品市场专项整治、不合格乳饮料清查、夏季食品饮料市场专项整治、牛羊肉及制品市场专项检查、“六一”食品市场专项整治、餐饮业专项整治、儿童用品质量专项整治、端午节食品专项整治、保健食品专项整治、问题皮蛋清查、开斋节食品专项整治、“中阿博览会”清真食品专项整治、“两节”和“一节两会”期间的食品专项整治、乳制品、米面油酱醋等食品专项整治、食品添加剂市场专项检查、一次性发泡塑料餐具等20多次食品安全专项行动。截至目前，共出动执法人员2767人次，出动执法车辆432台次，检查经营主体6673户次，没收过期食品579公斤，查处各类食品违法案件30件，罚没款1.5万元。

2、开展春节期间名烟名酒专项整治工作。为维护节日期间市场秩序和消费安全，促进节日市场繁荣稳定，全面净化我县烟酒市场，严厉打击制售假冒名烟名酒的’违法行为，共出动执法人员54人次，车辆11台次，检查烟酒类经营户307户次，

查处2起经营假冒“五粮液”徽记和“五粮醇”注册商标白酒案件，没收假冒名酒12瓶，涉案金额1170元，罚款1170元。

3、与物价部门联合开展节日稳控物价专项执法检查。针对春节期间部分生活必需品价格不断上涨，为了稳控物价和安惠民生，保证节日市场物价的稳定，确保市场的稳定供应，与物价部门联合开展节日稳控物价专项执法检查。以农贸市场、牛羊肉销售店、蔬菜零售摊点、食品加工小作坊、超市为重点；严查囤积居奇、哄抬物价、欺行霸市、散布涨价谣言等违法行为。共出动执法人员31人次，检查牛羊肉销售店26户次、摊点12个次，蔬菜销售店38户，食品加工小作坊44户次，超市6户次，对5户经营者在营业场所不实行明码标价等问题进行了指导规范。通过检查有效遏制了部分经营户趁节日之际哄抬价格、牟取暴利等不正当价格行为，切实维护了节日期间市场价格稳定。

## 银行业消费者权益保护工作总结汇报篇二

我行消费者权益保护工作在监管部门与上级行的指导下，认真执行消费者权益保护工作的有关精神及要求，建立健全消费者权益保护机制，保障消费者各项权益，进一步完善体制机制建设，强化经营行为管理，加强投诉监督管理，努力提升我行消费者权益保护管理水平。

一是为进一步优化、完善消费者权益保护工作委员会运行机制，我行制定了《消费者权益保护工作委员会工作规则》，就消费者权益保护工作委员会组织机构、工作职责等做了进一步明确。同时，为了更好地落实消费者权益保护工作，按季定期召开消费者权益保护工作委员会，会议主要对监管、上级行下发的文件、制度、本季度投诉及处理情况进行通报、学习、讨论，并就近期工作重点及下一步工作计划做出安排等，充分利用消费者权益保护组织领导机构平台，强化对全行消保工作的领导、组织、协调以及具体问题的解决处理，切实发挥好消费者权益保护委员会组织的核心引领作用。

二是为有效落实监管单位及上级行消费者权益保护工作要求，扎实推进全行消费者权益保护工作管理，我行制定并下发了《年消费者权益保护工作要点》、《年金融知识宣传普及工作计划》，对全年消费者权益保护工作进行了详细的安排部署。三是为了加强网点销售合规管理，规范自有及代销产品销售行为，市分行及时转发了《代销与理财业务录音录像管理办法实施细则（年版）》、《代理保险业务销售误导引发客户投诉专项治理实施细则（年版）》、《理财类业务产品销售实施细则（年版）》，进一步有效防范和治理了网点人员误导销售、私售“飞单”等市场乱象。四是为进一步有效应对各类舆情突发事件，全面完善风险管理体系，更好地维护金融消费者合法权益，根据上级行文件精神，结合我行实际，下发及转发了《舆情处置应急预案》、《征信信息安全事件应急预案（年版）》、《消费者权益保护重大突发事件应急处理预案（年版）》等各类重大突发事件应急处理预案，为开展好消费者权益保护工作打下坚实的基础。

一是强化全行服务价格管理，规范服务收费行为。年我行就服务价格管理制度执行、收费行为规范、价格信息披露等方面重点开展了自查整改工作，切实维护了消费者合法权益。二是强化产品信息公示，规范个人类产品信息查询平台管理。我行对所有在售及存续的个人类产品信息进行了公示，防范误导销售，同时制定下发了《个人类产品信息查询平台管理办法（年版）》，对各级机构职责进行了明确分工及对产品信息进行了规范，进一步推动了我行各类业务合法合规，健康持续开展。三是强化日常监督检查管理，提升全行金融服务水平。我行不仅在每半年的网点常规检查中对网点消费者权益保护工作的开展及落实情况进行重点检查外，还结合“市场乱象整治工作”开展了年金融消费者权益保护专项检查工作，对网点是否存在夸大或者片面宣传保险产品利益、营业厅内摆放不合规宣传材料、为未签约保险公司代理业务、保险公司人员驻点销售行为、夸大或者片面宣传理财产品等现象、是否按要求积极开展消费者权益保护宣传、网点是否公布投诉电话及投诉流程等相关情况进行了重点检查，对发

现的问题按照“立行立改”的原则进行了整改，进一步提升了我行金融服务质量和水平。四是强化消保培训学习，提升各级管理人员工作水平。年我行紧紧围绕监管部门及上级行对金融机构消费者权益保护工作的有关要求，结合自身实际，不断强化人员培训，努力提高消费者权益保护工作能力，进一步适应监管需要，我行于10月份组织辖内各级消保管理人员进行了消费者权益保护工作的培训。解读了我行消费者权益保护工作管理委员会工作规则、年消费者权益保护工作要点及监管部门对消费者权益保护工作考核评价指标等。通过学习，使我行消保管理人员更进一步的了解了消费者权益保护工作的有关政策、程序和相关工作要求以及工作重点。

为进一步完善辖内消费者投诉处理机制，推动我行落实消保工作主体责任，切实维护好消费者合法权益。一是市分行消费者权益保护工作委员会负责统一组织和领导全行客户投诉管理工作。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，对客户投诉的处理流程进行了明确规定，要求在规定时间内将客户投诉进行化解，并建立完善的救济保护机制，能够及时的对客户投诉纠纷办理回复，办理期限内不能办理完毕的，主动向客户解释，明确告知处理期限和办理情况，积极开展金融消费者权益保护工作。二是为了解客户对我行服务评价的情况，进一步提高我行服务水平，提升客户满意度，市分行开展了年上半年客户满意度调查活动，本次调查的内容主要为客户对我行服务环境、服务礼仪、服务态度、服务行为、服务效率、消费者权益保护工作等方面开展。通过客户满意度调查，使对自身网点环境、服务设施、大堂服务、柜台服务、服务效率、服务收费及自助服务的满意度状况有了更客观和全面的认识，更进一步夯实我行消费者权益保护工作。三是为持续提升邮政金融客户服务水平，进一步深化投诉整治工作，全面提升客户服务水平，有效支撑全行邮政金融业务发展，省分公司和省分行在全省范围内开展了客户投诉专项整治活动，本次活动以改进服务为建设主题，形成“3+1”的专项治理模式，对“网点服务、‘被短

信’、‘被保险’”三项重点业务及银保监会等监管部门转办投诉这一重点渠道进行专项治理。以压降重点投诉为基础，以开展实地调研为督导，以降低舆情、杜绝违规为准则，彻底铲除投诉管理顽疾，以监督检查和整改问责为抓手，制定一系列铿锵有力、掷地有声的整治措施，全面提高我行邮政金融服务质量。四是及时转发了《中国人民银行中国银行保险监督管理委员会关于实施银行业金融机构金融消费者投诉统计分类及编码行业标准的通知》，组织辖内相关人员认真学习，严格落实通知要求，确保做好编码标准应用实施，以及投诉统计和投诉分析报告工作。

为履行社会责任，营造和谐稳定的金融消费者氛围，一年来，我行各级机构、各部门按照监管机构及上级行安排，将金融知识宣传纳入长效机制做为一项基础工作和常态性的工作扎实开展。一是利用网点自身的厅堂优势及时对办理业务的客户进行现场业务解释、答复、讲解、宣传；利用“公众教育区”专栏摆放的各种金融书籍、悬挂的展板、公示的服务流程、以及滚动播放的电视宣传片等随时开展宣传；二是抽调精通业务表达能力强的员工组成专业的宣教队伍集中为办理业务的客户进行讲解、宣贯金融知识；三是利用电子屏、门楣屏、悬挂的条幅进行主题宣传。同时阶段性或定期集中在营业厅前摆放资料、设立展架展板等为过往客户进行宣传。与此同时，我行仅仅围绕各项业务发展的需要，紧密结合实际开展了多种专题宣传活动，突出重点内容、关注重点对重，为各类不同人群开展了宣传。先后开展了“年春节期间金融知识宣传”、“315消费者权益保护”、“普及金融知识，守住‘钱袋子’”、“普及金融知识万里行”、“金融知识普及月金融知识进万家”暨“提升金融素养争做金融好网民”、“送金融知识进校园”、“金融与诚信”、“打击非法集资”、“防范电信诈骗等主题宣讲活动。同时，为加强广大金融消费者对金融知识的了解和掌握，进一步提高金融知识普及度，扩大金融知识覆盖面，切实做好金融知识宣传工作，积极主动开展了以“选择合适理财产品，保护好自己资产”、“保护自己，远离洗钱”为主要宣传内容的金融知

识宣传周活动。特别进入业务发展旺季以来，我行充分结合各类业务发展的’需要，主动出击，联合有关单位和部门走出去开展重点业务和金融知识宣传。5月法律与合规部联合个人金融部走上街头、走进学校、深入社区重点对防范非法集资、保险配置、账户分类安全、借记卡安全使用、信用卡用卡知识与风险防范、防范网络安全风险等金融知识进行了普及。6月个人金融部联合授信管理部重点围绕电子银行二维码营销、优惠观影、二维码优惠购物等营销活动，征信知识、维护征信信息安全等金融知识开展了宣传教育。7月、8月三农金融部结合监管机构“普及金融知识万里行”围绕“信贷知识进村下乡金融普惠万户千家”主题开展了宣传普及活动，重点向农村群众宣传三农金融产品知识、普惠金融政策以及个人信用的重要性，提升农村群众金融素质，为农村群众提供普惠金融产品和服务，积极支持农村经济发展。

#### （一）持续强化体制机制建设，确保各项工作落实到位。

消费者权益保护工作系统建设是一项网格化工程，我行将结合纵向管理与横向管理打通各个环节。一是建立健全消费者权益保护管理组织架构，实现防范关口前移，对新业务、新产品、新服务进行事先准入审核环节，开展消费者适当性评估。二是搭建纵横联合的投诉处理体系，纵向建立完善从市行到网点的多层级投诉处理机制，横向加强消保部门与各业务部门之间的协调联系机制。三是加强消费者权益保护的监督检查工作，市行对网点服务质量情况进行考核评价，对于内外部检查中发现的问题要及时整改，对于相关责任人将加大问责力度。

#### （二）持续强化投诉处理工作效率，切实提升全行服务质量。

一是畅通投诉渠道，公示处理流程和联系查询方式，确保矛盾纠纷得到及时有效化解，避免矛盾升级。二是明确投诉处理工作流程及各部门职责，建立投诉快速反应机制，确保消费者投诉的问题能够在第一时间得到有效控制和处理，确

保件件有落实，事事有回声。三是严格按照《中国人民银行关于发布金融消费者投诉统计分类及编码银行业金融机构行业标准的通知》进行分类统计，及早识别、发现、预防全行共性问题和风险，切实加强我行消费者权益保护，防控系统性金融风险。

（三）持续强化金融知识普及，不断提高金融消费者自我保护意识和能力。

进一步加大消费者权益知识的宣传教育力度，认真组织落实金融知识宣传教育工作计划，深入开展持续宣传。立足营业场所，增加资源投入，采取多种方式，不断拓展宣传渠道，大量借助网络、电视、广播传播等各种渠道，进一步提升金融知识宣传的覆盖面和有效性。让客户最大限度地学习了解金融消费者权益保护有关知识。要注重宣传效果，切实通过深入开展宣传活动，让每一位消费者充分了解我行产品，了解各项金融知识，了解自身的权益，切实维护好自身应有的合法权益。坚持分类教育、有序引导，加强对金融消费者行为特点的研究和分析，针对不同消费群体、不同发展阶段的特点和实际金融需求，设计不同的教育重点和教育方案，提升消费者金融知识教育的针对性，确保宣传教育覆盖全面到位。

范文为保护金融消费者合法权益，促进金融市场健康运行，维护金融稳定□xx银行xx分行积极采取多项措施，深入开展金融消费者权益保护工作，确保取得工作实效.....

范文一段时间的工作在不经意间已经告一段落了，这段时间里，相信大家面临着许多挑战，也收获了许多成长，是时候认真地做好工作总结了。相信很多朋友都不.....

## 银行业消费者权益保护工作总结汇报篇三

为保护金融消费者合法权益，维护社会经济秩序，华夏银行



吉安分行作为服务经济实体，积极采取多项措施深入开展金融消费者权益保护工作，努力成为消费者权益保护工作宣传者、践行者。

华夏银行吉安分行开展多层面、多角度的宣传普及活动。

一是充分发挥厅堂“公众教育服务区”宣传作用，利用客户办理业务的等待时间，着重通过网点厅堂人员日常管理、指导操作，厅堂醒目位置摆放折页及展板、led显示屏滚动播放活动口号，播放教育宣传片等方式开展厅堂宣教活动，营造良好的活动氛围，让消费者了解各项重要权益，提升其风险识别能力等。

二是积极开展各类主题活动。

华夏银行吉安分行营业部联合太平桥社区举办“金融知识进万家”活动，我行员工为社区老年人讲解了如何防范金融诈骗、国债、理财产品等知识。通过活动的开展，有效的加深了老年人对银行金融知识的认知和了解，提高了老年人金融风险认知能力、金融安全意识、防诈骗能力。

华夏银行吉州支行携手华夏爱婴早教中心于在网点举办“小小银行家”活动，到场24组家庭，活动中通过有奖问答的形式向大家介绍了新版人民币的防伪知识和理财知识，并组织到场的大小朋友进行了点钞比赛，活动气氛活跃，参与度高。此次宣传活动从小朋友着手，引导小朋友从小树立正确的消费理财观念。

将本文的word文档下载到电脑，方便收藏和打印

推荐度：

点击下载文档

搜索文档

## 银行业消费者权益保护工作总结汇报篇四

一是科学认识信用卡功能。

信用卡的主要作用是满足金融消费者日常、高频、小额的消费需求，方便消费者生活。但有些消费者过度依赖信用卡透支消费，背负了超出其偿还能力的大额信用卡贷款，甚至陷入“以贷还贷”“以卡养卡”的境况，导致资金紧张、还款压力倍增等问题。还有消费者将信用卡借款违规用于房地产、证券、基金、理财等非消费领域，放大资金杠杆，易导致个人或家庭财务不可持续，并会承担相应后果，也致使金融机构风险累积。消费者应当正确认识信用卡功能，理性透支消费，不要“以卡养卡”“以贷还贷”，更不要“短借长用”，合理发挥信用卡等消费类贷款工具的消费支持作用。

二是合理使用信用卡。

信用卡如有欠款或拖欠年费

情况

，会产生息费成本，也可能影响个人征信。消费者在申请、使用信用卡时，应充分了解信用卡计结息规则、账单日期、年费/违约金收取方式等信用卡相关信息。信用卡分期还款和最低还款方式可以暂时缓解压力，但也会产生相应的费用和利息，消费者应当合理选择信用卡分期还款或最低还款方式，避免信用卡逾期。

三是要树立理性消费观念。

在使用信用卡消费时，消费者应合理规划资金，做好个人或家庭资金安排和管理。考虑自身实际需求、收支状况理性消费，坚持“量入为出”的科学消费观念，做好个人或家庭财务统筹，防止因为过度消费而影响日常生活。

## 银行业消费者权益保护工作总结汇报篇五

过度负债是指债务人负债过重一直不能清偿本息，缺乏流动性保证债务链的持续。

### 二、过度负债的后果

（一）资金流收紧，生活压力增加。家庭债务在提升家庭消费、提升幸福感的同时，也将产生巨大的财务压力，进而影响个人的情绪和身体健康。当面临突发状况时，家庭债务还会对幸福感造成负面效应。

（二）容易造成个人征信不良记录。如果个人消费贷、信用卡出现逾期，可能会影响个人征信。

（三）影响社会稳定，甚至酿成金融危机。如果杠杆率快速上升，将有可能加速泡沫破裂，影响市场稳定。

### 三、如何判断个人是否过度负债

（一）是否能一次还清所有债务。当你的钱不能一次性还清你所有的债务时，就要特别小心。即便你每月的收入能够刚好覆盖负债，但收入难免会有波动，一旦出现问题便无法及时还款。

（二）个人信用卡和网贷是否超过3笔。如果你在每张信用卡

上花费超过额度的70%，你就应该注意。如果这种大额消费超过3笔，便不利于还款，也不利于提额了。

（三）是否只使用信用卡消费。目前，有不少人习惯使用信用卡进行小额消费，认为这样既能增加支出，又可以攒积分兑换礼物。但是，这种透支消费久而久之会慢慢侵入你的生活，让人对存款金额失去敏感性，甚至过度负债而不自知。

#### 四、如何才能有效地预防过度负债

（一）了解金融知识。多通过官方媒介了解信息，通过正规渠道获取信息，了解与自身息息相关的金融知识，科学理财、合理消费。

，量力而行。

（三）合理控制负债金额。建议每个人持有的信用卡不要超过三张，而且最好根据额度和功能分开使用，将个人负债率尽量控制在50%以内。