

2023年银行消费者保护总结发言(实用5篇)

总结是写给人看的，条理不清，人们就看不下去，即使看了也不知其所以然，这样就达不到总结的目的。怎样写总结才更能起到其作用呢？总结应该怎么写呢？以下我给大家整理了一些优质的总结范文，希望对大家能够有所帮助。

银行消费者保护总结发言篇一

办法

第一章总则

第一条为持续推进本行消费者权益保护体系建设，切实维护金融消费者各项合法权益，提高消费者满意度，促进本行各项业务健康发展，根据《中华人民共和国消费者权益保护法》、《国务院办公厅关于加强金融消费者权益保护工作的指导意见》（国办发〔2015〕81号）、《中国银监会关于印发银行业金融机构消费者权益保护工作考核评价办法（修订版）的通知》（银监消保〔2016〕22号）、《中国人民银行关于印发中国人民银行金融消费者权益保护实施办法的通知》（银发〔2016〕314号）等法规、制度，制定本办法。

第二条本办法所称金融消费者权益保护，是指通过适当的程序和措施，推动实现金融消费者在与本行发生业务往来的各个阶段始终得到公开、公平、公正和诚信的对待，充分尊重并自觉保障金融消费者的财产安全权、知情权、自主选择权、公平交易权、依法求偿权、受教育权、受尊重权、信息安全权等基本权利，依法、合规开展经营活动。

第三条本行开展金融消费者权益保护工作，实行统一管理、分级负责、依法合规、便民高效的原则。

第四条本办法属于“管理办法”，适用于全行各机构。

第二章组织机构和职责分工

第五条董事会是消费者权益保护工作的最高决策机构，从总体规划上指导高级管理层（以下简称“高管层”）开展消费者权益保护工作，审议高管层提交的消费者权益保护工作报告，监督、评价消费者权益保护政策执行情况。

第六条董事会下设消费者权益保护工作委员会，负责拟定本行消费者权益保护工作战略、督促高管层有效执行和落实消费者权益保护相关工作、监督评价本行消费者权益保护工作以及向董事提交报告等方面。

第七条高管层负责制定消费者权益保护工作目标，建立消费者权益保护管理机制和流程，授权消费者权益保护部门开展消费者权益保护检查和考核评价，每年向董事会报告消费者权益保护政策落实情况。

第八条成立了以总行行长为组长，总行副行长、支行行长为副组长的金融消费者权益保护工作领导小组，领导小组下设办公室，负责辖内营业网点的金融消费者权益保护工作的组织推动和监督检查。同时，将消费者权益保护工作纳入内控合规考核范畴，分解任务，明确要求，落实责任，切实将消费者权益保护工作贯穿于各业务条线、各环节、各网点，形成了统筹安排、上下联动、共同推进的工作局面。

第九条××××银行成立以董事长为组长，其他班子成员为副组长，各部室经理为成员的金融消费者权益保护工作领导小组，小组下设办公室，办公室设在综合管理部，负责牵头组织、协调、督促、指导其他部门和辖内机构开展消费者权益保护工作。

（四）负责其他金融消费者权益保护工作的重大事项。第七

条高管层是金融消费者权益保护工作的执行主体，对董事会负责，主要职责包括：

（一）负责制定金融消费者权益保护工作的具体操作规程；

（三）及时了解金融消费者权益保护工作状况，监督工作落实情况；

（四）定期向董事会报告关于金融消费者权益保护工作开展情况；

（五）负责其他金融消费者权益保护工作的管理。第八条部门职责

（一）综合管理部：综合管理部为本机构消费者权益保护工作的牵头部门，具体职责：拟定和完善消费者权益保护工作的政策、战略、目标以及相关制度、办法、流程；监督、评价辖内机构消费者权益保护工作的开展和落实情况；对重大金融消费争议，会同相关部门，提出处理意见；调查研究金融消费者特点、趋势；开展消费者权益保护考核工作；定期分析、汇总、评价消费者权益保护工作开展情况。

负责为消费者提供咨询服务；完善投诉受理流程和处理程序；统一设立投诉电话，畅通消费者投诉渠道；受理消费各类投诉，在规定时限内调查核实并及时处理各类投诉事件，并通过有效方式告知投诉者受理情况、处理时限和处理结果；处理人民银行、监管部门、消费者保护协会等单位转交的客户投诉函件；定期研究、分析、汇总和评价消费者投诉情况，并向高管层和相关部门报告和通报情况；开展金融知识宣传教育活动。

（二）参与部门：1. 业务部门。承担对各自客户涉及消费者权益保护相关知识的辅导、员工教育和培训，帮助员工强化银行业消费者权益保护意识。调查、受理、反馈消费者权益保

护工作中的各种问题，指导网点履行对客户办理各项业务中涉及消费者权益的各项职责。负责本条线产品和服务信息的披露，真实说明产品和服务的性质、收费情况、合同主要条款等内容，合理揭示产品风险，负责本专业条线产品宣传工作。

2. 人力资源部门。负责开展员工教育和培训，强化员工消费者权益保护意识，理解本机构的消费者权益保护工作政策和程序。

3. 办公室。负责建立消费者保护应急体系和危机处理工作；开展消费者权益保护工作舆情监测，及时消除和化解负面影响。4. 财务部门。负责按照国家关于金融服务收费的各项规定，合理设定金融收费项目、标准和披露相关信息。

5. 审计部门。负责定期开展消费者权益保护的监督检查工作，并向董事会、高管层和相关部门报告检查结果。

6. 科技部门。负责会同相关业务部门推动系统内消费者争议数据信息库的建设以及数据的日常维护；负责客户信息安全和保密工作，采取有效措施保护客户信息安全。

7. 其他部门。按照各自管理和服务条线的职责，做好消费者权益保护工作。

第三章对消费者权益的保护义务

第九条各机构应尊重消费者的知情权和自主选择权，履行告知义务，不得在营销产品和服务过程中以任何方式隐瞒风险、夸大收益，或者进行强制性交易。

第十条各机构应尊重消费者的公平交易权，公平、公正制定格式合同和协议文本，不得出现误导、欺诈等侵害银行业消费者合法权益的条款。

第十一条各机构应了解消费者的风险偏好和风险承受能力，提供相应的产品和服务，不得主动提供与消费者风险承受能力不相符合的产品和服务。

第十二条各机构应尊重消费者的个人金融信息安全权，采取有效措施加强对个人金融信息的保护，不得篡改、违法使用银行业消费者个人金融信息，不得在未经消费者授权或同意的情况下向第三方提供个人金融信息。

第十三条各机构应在产品销售过程中，严格区分自有产品和代销产品，不得混淆、模糊两者性质向消费者误导销售金融产品。

第十四条各机构应严格遵守国家关于金融服务收费的各项规定，披露收费项目和标准，不得随意增加收费项目或提高收费标准。

第十五条各机构应坚持服务便利性原则，合理安排柜面窗口，缩减等候时间，不得无故拒绝消费者合理的服务需求。

第十六条各机构应当尊重消费者，照顾残疾人等特殊消费者的实际需要，尽量提供便利化服务，不得有歧视性行为。

第四章投诉处理

（六）消费者对××××银行提供其他产品和服务的争议；

（七）消费者对××××银行提供的金融服务质量和水平的争议。

（三）上述方式协调未果的，可请求消费者协会调解、仲裁机构仲裁和向人民法院提起诉讼等方式解决。

（六）各级人民银行、银监部门和消费者协会等部门转交的

消费者投诉事件。

第二十条消费者可以通过口头或书面形式，采取来电、来函、来访等方式提出申诉。受理机构（部门）设置申诉登记表。由申诉人在提起申诉时填写；以电话方式提起申诉的，由受理机构（部门）的工作人员通过电话询问如实填写，并将事后补交的文字材料附后。申诉登记表应当包括下列内容：

（一）申诉人的姓名、性别、住址、电话号码等基本信息和联系方式；

（四）申诉请求；（五）经办人员、登记时间。

第二十一条收到申诉登记表或者口头申诉，对符合本办法第十九条规定情形的申诉，应当受理；属于下列情形的，不予受理：

（一）没有明确的申诉对象的；

（二）申诉内容不齐全、理由不充分的或申诉时不填写真实姓名和联系方式的；

（三）同一申诉事项已经申诉调处结案，对调处结果仍不满意的；

（四）双方曾达成调解协议并已经执行，没有新情况、新理由的；

（五）法院、仲裁机构或者有关行政部门已经受理调查和处理的；

（六）恶意诽谤，故意报复、损害他人声誉的。对不属于初始被申诉单位管辖的投诉事件，初始被申诉单位告知申诉人向有管辖权的机构提出申诉。

依前款规定受理、或者不予受理的，被申诉单位应出具加盖公章并注明日期的书面通知或以传真方式送达。

第二十二条受理单位（部门）受理消费者申诉后，可以采取口头答复和书面答复、协商调查处理、转送、移送等方式办理。

通过转送、移送方式办理的申诉事项，应当在受理之日起2个工作日内转送、移送给有关部门和辖内机构办理，并填制申诉转（移）送通知书。第二十三条属于本机构直接受理的客户申诉事项或人民银行或相关单位转送、移送的申诉事项，受理机构（部门）应指定专人现场核实和调查情况，妥善解决纠纷。

第二十四条投诉受理部门人员在受理、处置投诉事件过程中，原则上应采取实地调查方式核实情况，调查人员可采取现场询问当时人情况，制作询问笔录，并通过查阅有关资料、电子或音像等信息资料，核实确认过错方，在处理申诉的过程中，应当填写申诉调查表。在调查核实过程中，可约见当事人，合理进行协商调处。确系本机构内部员工操作失误或服务态度问题，应予以赔礼道歉，做好解释和说服工作；经确认，给客户形成损失的，要按法律法规和合同规定对消费者进行赔偿或补偿，妥善处理纠纷。

第二十五条投诉受理人员对消费者申诉事项进行协商调处，应当在受理之日起7个工作日内办结，并向申诉人告知办理结果。因特殊情况不能在7个工作日内办结的，经投诉受理机构部门负责人批准，可延期至10日内办理。

第二十六条对申诉处理结果的回复，投诉受理部门可以采取以下方式：

（四）申诉人通过电子邮件申诉的，以电子邮件方式回复。根据申诉案件处理情况及回复方式，投诉受理人员制作申诉

办结单，经申诉人、投诉受理部门负责人签字和盖章确认后，办结申诉案件，并留存有关档案资料。

第二十七条在投诉事件得到妥善处理后，在2个工作日内填写投诉事件处理结果报告单，向本机构分管领导报告处理情况。属于总行督办的投诉事件，在事件处理后3个工作日内向综合管理部反馈客户投诉事件处理结果报告单。对各级人民银行、银监部门和消费者协会等部门转交的消费者投诉事件，在投诉事件得到妥善处理后5个工作日内，向相关转送单位反馈客户投诉事件处理结果报告单或电话回复处理情况。

第二十八条在经过核实处理后，消费者对调处、调解结果不满意或者有关纠纷无法调处的，被申述单位要积极申请仲裁或者提起诉讼，掌握工作主动性。

第二十九条各机构要单独开通投诉电话，向社会公布，并安排专人值守，在规定工作时间内接受消费者的电话申诉。

第五章 监督和问责

第三十条各机构应将消费者权益保护工作纳入内控管理体系，定期进行监督检查和评价。

第三十一条审计部门应对消费者权益保护工作制度建设和执行情况定期进行监督检查，并对检查情况报告相关工作委员会和高管层，并及时督促相关机构和部门进行整改，跟踪监督整改落实情况。检查内容包括但不限于：

（七）消费者权益保护工作重大突发事件应急预案建设和执行情况；

（八）其他消费者保护工作执行和落实情况。第三十二条对存在损害消费者权益行为的机构或个人，依据具体情形，应采取以下处理措施：

（三）涉嫌犯罪的，依法移送司法机关处理。

第六章考核、评价和报告

第三十三条评价和考核。综合管理部应根据消费者投诉和消费者保护工作执行情况，进行评价。评价指标包括被申诉数量、申诉办结率、消费者对解决争议的满意度等指标，以及是否落实专门机构、人员并由专职领导负责，是否建立相关制度、有完整的办事程序等。评价结果定期进行通报，并向被评价机构进行反馈。

消费者权益保护工作情况评价结果应纳入总行对各分支机构的考核当中。对于机构健全、措施得力、评价得分较高的机构和个人，将予以通报表彰；对不负责任、不配合、机构制度不健全、虚与应付、满意率低的机构和个人将按规定进行处罚。

第三十四条各项评价指标的取得和计算：

（一）被申诉数量由各机构投诉受理部门依据申诉受理登记簿据实统计；

（四）其他指标由通过现场检查以及统计、调查、座谈、反馈取得。

第三十五条监测和报告。本机构消费者权益保护牵头部门应定期监测、统计、分析、汇总本机构及辖内机构消费者权益制度执行和客户投诉情况，建立消费者保护权益工作监测台帐，按季出具工作报告。各分支机构及相关部门应定期监测、分析并提供本机构、本部门消费者投诉受理处理、业务宣传教育和监督检查情况，建立相应的管理台帐。

报告内容包括但不限于：消费者权益保护工作运行机制执行情况、产品和服务的信息披露执行情况、消费者投诉受理、

处理的执行情况、金融知识宣传教育情况、内部控制体系建设和执行情况、监督检查和考核情况、消费者权益保护工作重大突发事件应急和处理情况等。

第三十六条报告程序和时限。各分支机构、相关部室应在季后2个工作日内向牵头部门报告本机构和部门、专业条线的工作情况，牵头部门应在季后5个工作日内向高管层报告本机构消费者权益保护工作开展和执行情况。并按时向人民银行、监管部门等报送情况。

第七章 宣传教育

第三十七条各机构应制定消费者权益保护宣传教育工作目标和方案，加强金融消费者权益宣传教育工作，定期组织开展金融知识普及宣传活动，为消费者提供专业的信息咨询服务，提高消费者的安全意识和自我保护能力。

第三十八条各机构应加强与政府相关部门、人民银行、消费者组织、行业协会和媒体等联系，自觉接受有关各方的监督。

第三十九条各机构应当加强消费者保护工作的舆情监测，及时掌握社会各界对消费者权益保护工作的反应、评价和态度，对有关负面信息应快速反应，妥善处理。

第八章 应急管理

第四十条各机构应加强消费者权益保护工作应急管理，制定应急预案和重大突发事件应急报告机制，特别是对重大群体性投诉事件或个体重大投诉事件要统一指挥，及时应对，妥善处理，并在第一时间向总行（牵头部门）报告情况，总行牵头部门接到报告后及时向高管层进行汇报，并积极争取政府、人民银行、银监局和公安等部门的支持，共同协调应对。

第九章 附则

第四十一条本办法由××××银行负责解释和修订。第四十二条本办法下发之日起实施。

银行消费者保护总结发言篇二

根据总行转发《人民银行xx中心支行关于在3.15期间开展“金融消费者权益日”活动的通知》精神，为推进我行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，我行在全镇开展“保护金融消费者权益宣传月”活动。根据总行的要求，在这次宣传活动中围绕：和谐金融、幸福宣城这一活动主题，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。以下是我在这次宣传活动中的基本情况：

一、根据总行要求，我行对金融消费者权益宣传活动工作进行了部署，成立以xx行长为组长□xx等同志为成员的金融消费者权益宣传活动工作小组，负责我行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，我行还结合当前社会关注的“热点”问题，详细介绍我行的收费政策。在活动中重点宣传、推广农商行提供的便捷、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，向其介绍农商行当前的收费政策，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，我行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，我行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，营造有利于促进农商行与金融消费者关系的舆论气氛，完善我行的服务水平！

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。主要工作开展总结如下：

按照上级行和监管部门相关管理规定，制定了《中国xx银行xx分行消费者权益保护工作管理办法》，明确分行渠道管理部作为全行消费者权益保护工作牵头部门，设立消费者权益保护办公室，配备熟悉国家法律法规和监管规定的工作人员，负责全行消费者权益保护、客户投诉管理等工作。

建立产品信息查询平台，公布各类产品查询渠道，真实披露产品和服务特点、相关风险点，计费标准和收费金额；对相关专业术语进行详细解释，对重大事项进行特别提示。在网点设置理财销售专区，在显著位置放置风险提示，公示咨询举报电话和投诉电话，方便消费者了解产品属性和信息，举报违规行为。

详细规定个人信息采集的规范和要求，销售金融产品只采集必要信息，切实保护客户隐私。除法律法规和中国人民银行另有规定外，不向其他机构和个人提供个人金融信息。提供的个人客户信息只以合作范围为限，不提供超出合作范围的信息，确保提供信息要素最小化。

在各营业场所醒目位置公示投诉方式和联系查询方式，制定完善《客户投诉管理办法》，指定渠道管理部（消费者权益保护办公室）为投诉处理牵头部门。对支行、网点、分行部室进行“横向到边、纵向到底”考核。对监管部门转办投诉，及时转发相关责任部室和支行，对确属短期内无法解决的与客户沟通，约定解决时限。根据客户投诉问题进行分类分析，及时向相关部门反映，减少同类问题反复发生。

在营业场所设立独立的公益性金融知识宣传教育区，配备必要、充足的金融知识宣传资料，并为消费者取阅提供必要的便利条件；积极配合并参加监管部门发起的3.15“金融消费者权益日”、“普及金融知识，守住‘钱袋子’”、“普及金融知识万里行”、“金融知识进万家”等各项金融知识宣传教育活动，为广大消费者普及金融知识，提高对现代金融的认知水平，帮助其树立正确的金融消费观和依法维权意识。

作为一家城市商业银行分支，我行一贯重视金融消费者权益保护工作，现将我分行金融消费者权益保护工作总结如下：

针对金融消费者权益保护工作，我行特别成立了以行长为组长、市场管理部、办公室、企划部负责人为副组长，相关同志为组员的金融消费者权益保护工作小组，负责辖内营业网点的金融消费者权益保护工作的组织推动和监督检查。

同时我分行各支行营业部也建立了金融消费者权益保护工作机制，明确规定我行的客户投诉处理工作受支行综合管理部跟踪、监督和考评，营业部负责人是客户投诉处理工作的第一责任人，大堂经理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。

我们分行各支行营业部作为金融消费者的直接接触者，更是金融消费者权益保护的前沿阵地。我们始终坚持在金融消费者购买金融产品、接受金融服务时，对金融消费者的财产安

全进行保护，个人隐私和消费信息充分保密，对金融消费者购买的金融产品、接受的金融服务进行如实告知，让金融消费者自主选择金融产品或金融服务，进行公平交易等，具体如下：

（1）购买理财产品的金融消费者

在开展理财产品销售活动时，遵守法律、行政法规等相关规定，不损害国家利益、社会公共利益和客户合法权益，遵循诚实守信、勤勉尽责、如实告知原则，遵循公平、公开、公正原则，充分揭示风险，保护消费者合法权益，不对客户进行误导销售。我行设立了理财经理，对有意愿购买理财产品的金融消费者，遵循风险匹配原则，不误导客户购买与其风险承受能力不相符合的理财产品，只向客户销售风险评级等于或低于其风险承受能力评级的理财产品，加强客户风险提示和投资者教育。并对于销售文本中出现的收益率计算提供科学、合理的测算依据和测算方式，并以醒目文字提醒消费者，理财产品销售文本载明收取销售费、托管费、投资管理费等相关收费项目、收费条件、收费标准和收费方式，以上重点条款理财经理均会重点提示消费者。

（2）办理信用卡的金融消费者

在为消费者办理信用卡时，要求客户经理必须尽量亲核亲访消费者单位，并对其本人的情况进行充分调研，确保消费者资料的真实性，在源头上杜绝用虚假身份证明骗领信用卡行为以保护消费者权益。对于信用卡办理条款进行充分揭示并如实告知，告知消费者安全用卡注意事项。对持卡人进行必要的风险提示，告知“透支”与“恶意透支”、“取现”与“取现”等行为的本质区别并充分说明其不良后果。此外，制作和分发宣传手册，通过宣传手册将信用卡产品的权益、服务、常识和收费等知识进行汇总，在日常的营销过程和柜面服务中传递给客户，使顾客有册可查，更好地维护自身利益。

（3）购买其他金融产品的金融消费者

开展“金融知识进社区”、“送金融知识下乡”等活动，结合日常社区及农村地区金融服务与营销工作，积极在居住区、商务区等宣传金融知识，联合相关管理、服务机构，开展针对性的咨询服务，特别做好中老年客户、文化程度较低等人群的银行服务安全与风险宣传。

在营业厅宣传方面，我分行在各营业厅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。

在业务宣传方面，我分行借助各种业务宣传渠道，包括横幅、大屏幕、宣传折页手册、报刊杂志、电视、网络、广播等方面，采用广告、软文或新闻报道等多种形式，开展金融知识的宣传。

在金融知识推广普及活动方面，在营业厅张贴宣传海报，发放宣传折页，提高客户的安全意识。同时，我行还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，在此基础上，对金融服务达到一定认知程度的消费群体，向其介绍收费政策（包括账户管理费的收取以及免收费、低收费政策），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。

以上便是我分行在金融消费者权益保护工作中的一些经验。总结经验的同时，我们也认识到随着业务的不断发展，金融产品类型的不断增多，这既刺激了个人金融消费，也同时带来了金融消费者权益保护问题的更多思考。我们将积极地拓宽金融消费者保护领域，不断加大消费者权益保护工作力度，在自身发展的同时，切实保障金融消费者的合法权益。

银行消费者保护总结发言篇三

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《xxxx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《20xx年消费者权益保护工作要点》《20xx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《xxxx代销与理财业务录音录像管理办法实施细则》《20xx年版》《xxxx代理保险业务销售误导引发客户投诉专项治理实施细则》《20xx年版》《xxxx理财类业务产品销售实施细则》《20xx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《xxxx舆情处置应急预案》《xx征信信息安全事件应急预案》《20xx年版》《xxxx消费者权益保护重大突发事件应急处理预案》《20xx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。xx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《xx个人类产品信息查询平台管理办法》（xx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xx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。xx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□xx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xx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治理活动，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。

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“xx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次投诉处理机制，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。

银行消费者保护总结发言篇四

根据总行转发《人民银行xx中心支行关于在3.15期间开展“金融消费者权益日”活动的通知》精神，为推进我行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，我行在全镇开展“保护金融消费者权益宣传月”活动。根据总行的要求，在这次宣传活动中围绕：和谐金融、幸福宣城这一活动主题，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、根据总行要求，我行对金融消费者权益宣传活动工作进行了部署，成立以xx行长为组长□xx等同志为成员的金融消费者权益宣传活动工作小组，负责我行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，我行还结合当前社会关注的“热点”问题，详细介绍我行的收费政策。在活动中重点宣传、推广农商行提供的便捷、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，向其介绍农商行当前的收费政策，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，我行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，我行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，营造有利于促进农商行与金融消费者关系的舆论气氛，完善我行的服务水平！

银行消费者保护总结发言篇五

一、主要工作完成情况

（一）完善消费者权益保护工作制度体系。

一是对我行客户投诉管理机制及处理流程进行梳理，修订了全行《客户投诉管理办法》；二是制定并下发了《消费者权益保护行为规范》，明确了全行员工所必须遵循的经营行为指引和准则，为更好的维护消费者合法权益提供了制度保障；三是制定并下发了《消费者权益保护突发事件应急预案》，健全了我行消费者权益保护制度体系。

(二)细化消费者权益保护管理与考核工作，优化产品与服务管理及投诉处理工作机制。

一是制定下发了《关于加强消费者权益保护管理工作的通知》，明确了消保具体工作内容和要求；二是联合人力资源部，行文下发《关于在分行零售银行部增设消费者权益保护工作管理岗的通知》，确定了消费者权益保护工作总、分、支三级联动的组织的构架体系；三是将消保工作内容纳入全年分行目标责任制考核及条线考核中，制定专项考核措施，细化考核内容，按季对分行进行考核评价；四是与下半年零售业务检查相结合，开展消保工作检查，并按照监管要求开展全行范围消保工作自查，报送自查报告；五是积极与研究发展部沟通，将消保相关内容加入产品创新管理办法中；六是按季对全行客户投诉情况进行分析，并在办公平台上进行通报全行；七是自主开发了“**银行客户投诉管理平台”系统，实现投诉处理的线上流转和系统化、流程化、规范化管理，该系统目前已正式上线，投产使用，进一步提高了客户投诉的处理效率。

(三)加强消费者权益保护宣传教育，强化全行员工消费者权益保护意识。

一是组织开展了一系列宣传教育活动。3月份开展了以“权利、责任、风险”为主题的“3.15金融消费者权益日”专项宣传活动。6月至8月持续开展了分别以“货币金融知识宣传月”、“个人征信知识宣传月”、“防范电信网络诈骗宣传月”为月度主题的“金融知识万里行”专项宣传活动。9月份开展

了“金融知识进万家”宣传服务月活动和“金融知识普及月”活动，活动期间，各分行持续以网点咨询、社区宣传、学校宣传、乡村宣传、媒体宣传等多种方式和渠道开展金融知识宣传，取得了良好的效果。此外还积极开展了特色化的宣传活动：将“金融知识进学校”落到实处，赴合肥八中进行金融知识授课；与安徽故事广播联合举办了2016年“安徽市民公益文化节”活动，把消费者权益保护、“金融知识进万家”活动内容融合进来，开展公益宣传。二是组织开展了消保相关培训。5月份邀请专业老师对全行大堂经理与理财经理开展消费者权益保护知识培训；12月份就新上线的“客户投诉管理平台系统”对全行投诉处理人员开展系统操作培训。通过培训，有效提升了员工的消保工作意识和业务技能水平。

二、主要工作亮点

（一）改进投诉管理，优化投诉处理机制，搭建“客户投诉管理平台”系统。在制度体系方面，通过制定《**银行客户投诉管理办法》，进一步明确了客户投诉管理组织架构及其职责，优化了投诉处理流程及处理机制，重点完善了消费者投诉事项的处理及跟踪管理工作。在系统建设方面，为进一步提高处理客户投诉的效率，创新投诉处理方式，加强投诉的督办和跟踪管理，规范各环节处理投诉的标准，我行自主开发了“**银行客户投诉管理平台系统”，能实现对客户投诉处理的系统化、流程化、规范化管理，该系统已正式投产使用。

（二）积极开展消费者权益保护宣传教育活动，受到监管部门高度评价。

在监管部门的正确领导下，我行于2016年9月组织开展了“金融知识进万家”宣传服务月活动，通过集中宣传日宣传、网点宣传、社区宣传、学校宣传、企业宣传、乡村宣传、媒体宣传以及“公益文化节”特色宣传等，广泛开展公众金融知识宣传教育，有效提升了公众的金融知识水平，也提升了我

行的社会服务形象，践行了我行社会责任。活动开展期间，银监会督导组前来我行进行了现场督导，并对我行的活动开展情况给予了充分肯定。

三、2017年主要工作安排

2017年，我部将以获得监管部门优良评价为目标，以监管部门的消费者权益保护工作考核评价办法为基准，继续做好消费者权益保护各项工作。

（一）加强产品与服务消费者权益保护工作管理。持续做好消费者权益保护工作制度体系完善工作，优化产品与服务准入管理机制，通过制度的修订完善在产品与服务准入审批阶段明确消费者权益保护内容，进一步丰富对产品与服务风险披露的内容和形式，落实产品销售透明性和分级管理原则。

（二）强化内部考核与监督管理工作。

强化消费者权益保护内部考核管理，严格执行考核标准，按季度对分行实施考核管理工作，并实时进行考核结果的通报；对分行消保工作的开展实施监督促进，充分将考核评价与监督检查相结合，推动消费者权益保护工作的有效开展。

（三）继续做好客户投诉处理工作。

根据投诉管理办法的相关规定继续抓好客户投诉处理工作，努力提升客户满意度。一是重视客户投诉：认真对待各种渠道反馈的客户意见和投诉，特别是针对客户投诉较为集中的问题，引起高度重视，从自身管理角度查找原因，采取有效措施进行整治，专门研究和制定相应措施，尽量减少客户不满和投诉。二是加强通报和考核机制：对客户投诉情况定期通报，加强提示、预警和警示；同时将回复客户满意率以及处理时效等切实纳入员工绩效考核体系，促进服务水平的持续提升。三是抓好教育培训：加强员工消费者权益保护意识

教育，不断提高员工对消费者权益保护工作的重视程度，提升专业素质和服务水平。

（四）宣传教育

根据监管部门要求，持续组织开展好“金融知识进万家”、“金融知识进乡村、进社区、进学校”等宣传活动；同时立足本行，以推广公益、服务民生为重心，开展特色化的消费者权益保护宣传教育活动。

（五）业务协同

对内加强相关业务部门的协作配合，促进产品与服务的改进；对外加强同业学习交流、监管部门沟通，取长补短，开拓创新，落实“协调处置”的工作原则。