

# 最新银行消费者权益保护年度工作总结报告 银行消费者权益保护工作总结(汇总8篇)

护师总结不仅仅是写一篇文章，更是对自己职业发展的一种思考和规划。高效的工作总结范文，值得大家学习和借鉴。

## 银行消费者权益保护年度工作总结报告篇一

为积极做好金融消费者权益保护及公众教育服务工作，营造和构建和谐金融消费环境，工商银行南通分行在全行范围内开展了“3.15金融消费者“宣传教育活动。现将其活动总结如下：

一、高度重视、统一部署我行结合人行和工总行要求及时制定并下发了《关于组织开展“3.15“金融消费者主题宣传教育活动的通知》和活动方案，明确指导思想，以“畅通维权渠道，保护金融消费者合法权益“为主题，组织开展形式多样的“3.15金融消费者权益日“主题宣传活动。

二、加强国家政策法规和业务知识学习，提高全行员工金融消费者保护服务意识和技能

我行消费者权益保护办公室及时将消费者权益保护相关知识通过金融服务园地转发全行。组织全行干部员工学习《新消费者权益保护法》，了解“新消法“首修背景、新亮点以及赋予消费者的基本权利；学习《消费者金融知识宣教手册》(20xx年版)，掌握金融服务基本知识、投诉维权须知以及常见产品和服务风险及操作注意事项；学习《征信业管理条例》，掌握信用报告网上查询办法，提高员工依法查询、管理和使用个人信用信息的合规意识。

### 三、认真落实，积极开展“3.15金融消费者”宣传教育活动

(一)做好网点主阵地宣传。营业网点通过液晶电视播放《新消费者权益保护法》专题宣传教育视频，告知消费者，金融机构在新消费者权益保护法中应履行的义务。电子屏滚动播放“畅通维权渠道，保护金融消费者合法权益”、“权益保护以人为本优质服务诚信文明安全消费和谐金融”等“3.15金融消费者权益日”活动主题，并公布咨询投诉电话。如东支行营业部等网点设置“3.15”宣传专区，设立了“3.15”金融消费者主题宣传教育活动咨询台、在醒目位置公示投诉电话。宣教人员向客户发放宣传材料，向消费者普及“人民币反假”、“个人征信”等相关知识，强化消费者风险意识，引导消费者依法、理性维护权益，并广泛听取、收集客户意见建议。

(二)走出去集中宣传。一是宣传“新消法”知识。市分行营业部、机构业务部、个人金融业务部以及市分行消费者权益保护办公室联合开展了“3.15”《消费者权益保护法》知识普及活动。发放《新消费者权益保护法》知识介绍资料60余份，介绍“新消法”赋予消费者的基本权利，金融机构应履行的责任。“3.15”活动日，一位老年客户向活动组反映市分行营业部一柜员拾金不昧，表示要送礼物或锦旗，活动组婉言谢绝，在市分行营业部宣讲员指导下在网点留言簿上留下了感谢信；个人金融业务部宣讲员指导客户现场使用“95588”咨询电话；机构业务部宣讲员认真解答了一位老年客户关于其他行业的投诉，并帮忙拨通了12315投诉热线，客户深表感谢。二是开展征信主题宣传活动。

3月10日，我行海安支行走进海安中大街社区开展“3.15金融消费者”权益征信宣传活动。活动丰富多彩，寓教于乐，通过布放展牌、发放资料、现场讲解开展宣传，有奖问答、抽奖、文娱表演活跃现场气氛。县电视台“民生热线”栏目当晚对活动进行了报道。港闸支行以“3.15”为契机，走进企业，将征信知识宣传手册、信贷产品手册发到企业负责人手

上，详细讲解企业信用系统有关知识，要求企业珍惜信用信息，不能出现任何不良记录。开发区支行设立宣传台，向消费者宣传信用报告的用途、知情权、异议申诉权等知识同时，还选择了与百姓生活相关度较高的业务种类，普及安全用卡、客户维权、防范金融诈骗和非法集资等金融安全知识，帮助社会民众增强辨假防骗能力，收到良好效果。三是开展现金业务权益保护宣传。通州支行各网点除在营业网点门口设置宣传台并摆放宣传资料，向客户讲解反假币和征信知识外，还组织员工到农村集贸市场、人口流动量多的场所发放宣传折页，宣传“新消法”赋予金融消费者的六项权利、讲解反假币的基础知识、识假的技能、残缺污损人民币的兑换办法、爱护人民币的意义等，并现场进行残损币及小面额钱币兑换，受到人们的普遍欢迎。

启东支行开展“3.15”“现金业务权益保护集中宣传活动，为过往市民提供人民币反假、现金结算等方面业务知识咨询服务，受到广大市民欢迎和好评。如皋支行组织12名义务宣传员，走进共建单位—如皋市如城镇供电社区开展现金业务宣传。提高社区群众对我行金融服务的满意度。四是普及银行基础知识。人民路支行营业室举办了主题为“3.15保护消费者权益，从你我做起”的主题宣传活动。向客户讲解日常生活中如何正确使用一些银行产品，如何防范金融欺诈风险，维护自己的合法权益。现场指导客户使用自助银行及网上银行。青年路支行南通节制闸、虹桥、任港路、行政中心四个网点，联合展开“3.15”“宣传活动，重点向农民工客户宣传银行卡、转账汇款、自助机具、电子银行等方面的内容，宣传我行服务政策。

(三)与监管部门共同宣传。3月15日，如东支行营业部理财经理、支行市场营销人员、金库管理员等专业人员与如东县人民银行货币发行科及计划统计科两位专家共同开展了“3.15”“消费者权益保护宣传活动。对广大市民就人民币反假、个人征信、电子银行、小微企业等金融知识进行了资料的发放和普及，收到了收好的效果。

“3.15金融消费者权益日”宣传活动期间，南通分行115个网点开展网点宣传，开展大型户外集中宣传活动20余场，参与员工509人次，发放《消费者权益保护法》和《征信管理条例》知识要点、信用报告网上查询指南、反假币等宣传折页7600余份、发送短信758条，受众对象3900余人。海安电视台“民生热线”栏目对我行海安支行征信主题宣传活动进行了报道。

“3.15”宣传活动让消费者了解了“新消法”赋予金融消费者的各种权利、金融机构应履行的责任；了解了自身信用报告的用途、知情权、异议申诉权；了解我行投诉受理渠道和办理流程，有效强化了消费者风险意识和依法、理性维权意识，同时也提升了我行服务品质。

## 银行消费者权益保护年度工作总结报告篇二

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等进通报、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内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.....

### **银行消费者权益保护年度工作总结报告篇三**

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](#)

## 银行消费者权益保护年度工作总结报告篇四

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。

## 银行消费者权益保护年度工作总结报告篇五

在“金融消费者权益日”活动期间，支行以农村地区为重点，组织永泰村镇银行、农业银行、邮政储蓄银行和农村商业银行等涉农金融机构开展了“权利·责任·风险—金融消费者权益保护百村行”系列活动。下面的是分享的与银行金融消费者权益保护工作总结有关的文章，欢迎继续访问应届毕业生！按照《中国人民银行蚌埠市中心支行办公室关于印发20xx年“3·15金融消费者权益日”活动实施方案的通知》要求□xx县支行于3月9日—15日组织辖区金融机构开展了系列宣传活动。

为开展好“3·15金融消费者权益日”活动，我支行领导高度重视，于3月6日组织召开了由辖区金融机构分管领导和办公室主任参加金融消费者权益保护宣传工作会议。会议从宣传材料准备、宣传地点选择、宣传时间和宣传形式等方面对“3.15”期间“金融消费权益日”活动进行了安排部署。决定在农村地区组织开展“权利·责任·风险—金融消费者权益保护百村行”活动，送金融消保知识进村委、进村文化站、进超市和进农户；在城区于3月15日开展金融消费者权益保护大型集中宣传活动。

在“金融消费者权益日”活动期间，支行以农村地区为重点，

组织永泰村镇银行、农业银行、邮政储蓄银行和农村商业银行等涉农金融机构开展了“权利·责任·风险—金融消费者权益保护百村行”系列活动。在活动中，组织开展三项宣传：一是通过电子屏播放宣传标语、摆放宣传资料等形式在农村金融机构网点，进行定点宣传，大力营造活动氛围；二是组织宣传队通过悬挂宣传标语、摆放宣传展板、发放宣传资料和设置咨询台等多种形式，开展金融消费者权益保护进金融综合服务站、进集市、进村委“三进”活动，实行重点宣传，认真解答农户咨询，在问答互动中提高村民金融知识水平；三是组织青年志愿服务队，深入农户和超市，开展流动宣传，主动为村民和客户讲授征信、人民币反假、民间借贷与投资等知识，提升金融消费者责任意识和风险意识。

在“3·15国际消费者权益日”□xx县支行组织辖区工商银行、中国银行、建设银行和徽商银行等银行业金融机构，中国人寿、太平洋人寿和国元保险等保险机构，于xx青年圩广场开展了金融消费者权益保护集中宣传活动。活动中，参加宣传的金融机构通过悬挂横幅、摆放展板、设置咨询台、发放宣传册等形式，集中宣传了金融消费者权益保护、征信、反假货币等知识，得到了现场群众的热烈欢迎。

## 银行消费者权益保护年度工作总结报告篇六

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315“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。

## **银行消费者权益保护年度工作总结报告篇七**

，交行山西省分行消费者权益保护工作开展包括完善消费者权益保护规章制度、开展金融知识普及与宣传推广、完善网点消保专区管理、完善销售双录管理、提升营业机构窗口服务、

关注特殊群体服务、加强金融消费投诉处置等在内的多项内容。

该行在消费者权益保护专职工作机构设立的基础上，建立了从管理部门到经营单位的各层级消保专员，真正实现全行消保工作条线人员的配备，确保消保工作的独立性和稳定性，制定并完善《交通银行山西省分行经营单位消保服务考评办法(20)》。

年以来，通过各项活动的开展与推广，提升员工与消费者的消保能力。对内组织“真心服务最光荣”之“强强三人行”“您的权益我保护”“明星大堂经理评选”季度消保劳动竞赛；对外持续开展消费者权益保护宣传活动，制定《交通银行山西省分行普及金融知识万里行活动方案》《交通银行山西省分行20“金融知识进万家”宣传服务月活动的通知》《交通银行山西省分行2016年金融知识普及月活动方案》并积极履行推进。积极开展“3.15消费者权益日”“金融知识万里行”“金融知识进万家”“金融知识普及月”宣传活动，覆盖群体14.78万人，取得了良好效果。

交行山西省分行着力打造消保服务专区，全辖网点设立的“群众接待、投诉咨询、调解处理、宣传教育”区域，为消费者权益保护提供专属空间。设置销售专区，并张贴“消保举报电话和销售专区标识”，在全辖各营业网点大厅设置了“公众教育专区”，摆放《银行业消费者权益保护专刊》《银行服务百姓读本》等资料，并与业务营销资料区分开来。

## 银行消费者权益保护年度工作总结报告篇八

行领导重视，精心筹备做好“3·15”征信宣传活动的准备工作，于3月12日召开了辖内金融机构动员大会，并结合实际情况制定了《“3·15”征信宣传活动方案》。根据市中心支行的活动安排，统一组织、统一要求、统一部署，成立了宣传活动领导小组，具体负责落实宣传活动的各项工作，促进了



宣传活动有计划、有步骤地开展起来。

此次宣传，全面贯彻落实《征信业管理条例》，促进征信业规范健康发展。我行要求辖内银行业金融机构充分发挥营业网点优势，指定“3·15”宣传地点，按照统一要求在营业网点门前设立咨询台，散发宣传材料，并在营业网点门前悬挂宣传横幅，利用“led电子显示屏”循环播放宣传内容，增强宣传效果。我行与农行、工行、联社、农发行、龙江银行一起，开展了进工厂、进社区、进农村、农贸市场等宣传，并在中心广场设立了征信宣传咨询台，向前来咨询的群众答疑解惑，散发了“征信业管理条例”、“珍爱信用记录，享受幸福人生”等宣传材料20xx多份。

针对农村新型农业产业、家庭农场、农民合作社等，利用农村的金融机构，走进乡村开展征信知识教育活动；针对一批加工厂组织一线工人学习《征信业管理条例》在农村和工厂进行了普及征信知识。

我行充分利用报纸、交通广播进行媒体宣传，并由“农发行、农行、信用社和邮储银行”业务人员做客“行风热线”对老百姓提出的问题一一解答，使老百姓更直接地了解征信知识，进一步普及《征信业管理条例》，增强了宣传效果，扩大了宣传覆盖面，营造了学《条例》、“讲诚信、守信用”的良好社会氛围。

通过普及《征信业管理条例》相关知识，使更多的群众关注自己的信用记录，自觉维护自身在征信领域的合法权益，进一步提高公众信用意识；使征信工作人员提高窗口服务和依法履职的能力；促进辖内金融机构更加自觉地按照《条例》开展征信业务。