

## XX银行消费者权益总结 (通用5篇)

### 篇1：XX银行消费者权益总结

为进一步推动消费者权益保护知识的学习和普及，促进消费者权益保护法律法规的贯彻落实，交通银行盘锦分行营运管理部精心组织了盘锦分行消费者权益保护知识竞赛活动，现将此次活动汇报如下：

#### 一、组织动员阶段

分行领导高度重视此项工作，并组织召开了以“学习消费者权益保护知识，提升盘锦分行服务水平”为主题的全员大会，会议上主管行长要求分行营运管理部按照省分行服务办下达的通知，精心组织安排全体员工学习相关文件，合理部署消费者权益保护知识竞赛，并要求全体员工将消费者权益保护理念融入日常工作之中，建立起消费者权益保护工作长效机制，全面提升分行员工消费者权益保护意识，切实提高分行整体服务水平。

#### 二、学习宣教阶段

盘锦分行营运管理部按照省分行服务办提供的相关文件，组织全行所有一线员工学习了《银行从业人员消费者权益保护知识读本》、《银行服务百姓读本》，同时分行各部门也以此次活动为契机，组织本部门员工，利用晨会时间学习了《关于印发XX年银行业消费者权益保护工作要点的通知》、《中华人民共和国消费者权益保护法》等文件，使本部门员工提升了消费者权益保护意识，更好的为客户提供服务。

#### 三、组织竞赛阶段

分行营运部于7月12日在会议室组织所有一线员工进行了盘锦分行消费者权益保护知识竞赛，盘锦分行共有4个部门参加了此次竞赛，分别为公司业务部，零售业务部，授信与风险管理部，营业部，参加人数共29人，在竞赛过程中，参赛人员利用此阶段学习的知识，以及平时的知识积累，认真答题，赛出成绩，赛出水平。

通过此次消费者权益保护知识竞赛活动，使盘锦分行全体员工认识到了保护消费者权益的重要性，同时这次活动也全面提升分行员工消费者权益保护意识，提高了盘锦分行整体服务水平，为分行的发展营造了良好的服务环境。

### 篇2：XX银行消费者权益总结

为推动银行业健康发展，营造和谐、诚信的金融环境，配合全市开展“金融普惠年”——六安市金融系统20XX年“3·15金融消费者权益日”主题活动。根据人行六安市中心支行及分行办公室的有关活动方案要求，我行于20XX年3月15日开展“3·15金融消费者权益日主题宣传活动”。

根据活动要求要求，我行在这次宣传活动中围绕：负责经营、理性消费、依法维权这一活动主题，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。以下是我行在这次宣传活动中的基本情况：

## 一、工作部署

接到通知后，我行首先立即召开相关部门会议，对金融消费者权益保护工作进行部署，成立了以支行行长为组长，市场部、营业部人员为组员的金融消费者权益保护工作小组，负责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。并积极与县委县政府、县消费者协会对接，利用金寨县开展“3·15国际消费者权益日大型活动”的契机，到现场设立宣传咨询站台，以扩大宣传范围达到更好的宣传效果。活动当日结合日常金融服务与营销工作，积极宣传金融知识，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，在活动中重点宣传、推广我行提供的便捷、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，向其介绍我行当前的收费政策，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、活动宣传

### 1、网点宣传

我行在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，对于提出建议较多的问题进行整改优化。其次我行借助各种业务宣传渠道，包括横幅、大屏幕、宣传折页手册、等多种形式，开展金融知识的宣传。在营业网点张贴宣传海报，发放宣传折页，提高客户的安全用卡意识。

### 2、现场宣传

3月15日上午8:00-11:30，我行员工来到县3·15国际消费者权益日活动现场，设立了户外“金融知识普及宣传台”，拉起“保护金融消费者权益提供优质金融服务”横幅，同时摆放了涉及电讯诈骗风险防范、银行卡使用手册、理财产品、按揭贷款、存款利率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，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。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。生动鲜活的案例讲解、精美有益的宣传单页发放都让客户在活

动现场深深感受到了我行工作人员的服务热情，拉近与消费者之间的关系，巩固我行在金寨的品牌形象。

经过一天的活动宣传，我行共向客户发放“个人理财”、“金融风险防范”、“银行卡”以及我行反假币、防诈骗等宣传资料共计2000余份、接待客户人次超700人次，并且将生活必备的金融知识、金融技能以浅显易懂的方式传授给消费者，全面展现了徽商银行竭诚为客户服务的形象，受到广大客户的一致好评。

### 三、存在的问题及建议

此次活动虽然取得了很好的效果，但是任然存在一些问题，例如由于一些银行工作人员缺乏这方面的服务意识，所以与预期的效果有一定的差距;缺少有效的激励机制。针对这些问题，我行一方面需加强员工的服务意识培训，从思想上强调维护金融消费者利益的重要性，使员工认识到这项工作的意义;另一方面，制定一定的激励政策，鼓励在这方面有突出贡献的员工。此外，随着业务的不断发展，金融产品类型的不断增多，我行需积极创新经营模式。这既能刺激了个人金融消费，同时也带来了金融消费者权益保护问题的更多思考，所以需要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。根据客户购买的产品与服务，我行应定期与其联系，充分提示其产品的风险，询问其对我行业务的满意程度。

## 篇3：XX银行消费者权益总结

### 一、高度重视，精心组织

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。

### 二、把握重点，突出特色

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。

### 三、集中宣传，做大声势

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、反洗钱等知识，得到了现场群众的热烈欢迎。

## 篇4：XX银行消费者权益总结

XX市联社积极响应人民银行、银监部门及上级联社的号召，在“ ”国际消费者权益保护日期间，以维护金融消费者合法权益为己任，强化服务意识，统一安排，协调集中举办了丰富多样的一系列主题宣传活动，取得了较好效果，使广大金融消费者的知情权、消费权、诉求权得到进一步维护。现将联社该活动开展情况总结如下：联社开展维护消费者权益日宣传活动采取的措施：

(一)加强宣传活动的组织领导。通知下达后，班子成员对该项工作非常重视，立即召开会议，传达上级有关部门的会议精神，对本单位开展好该活动做出详尽安排。安排全辖共35个营业网点为主要参与单位，在辖内各营业网点组织开展主题为“保护金融消费者合法权益”的公众宣传教育活动。

(二)开展多样化的宣传方式。为扩大我社维护金融消费者权益的宣传面，让更多的社会公众得到金融知识的普及，我社利用各种资源开展了形式多样的宣传活动，一是我社围绕维护金融消费者合法权益的主旨，在全辖网点利用LED屏滚动播出有关金融消费者权益保护内容的宣传标语；二是利用各社营业厅内液晶电视播放短片，宣传卡安全、ATM机使用、人民币真伪鉴别、反洗钱等内容；三是由各社从相关部门抽调业务骨干在营业室门前通过设立户外宣传台向过往社会公众宣传卡安全、ATM机使用、信用社存贷款业务品种简介等内容，共散发宣传资料3400多份，接待群众咨询500余人次，有效增强了广大受众的维权意识；四是为更好地维护金融消费者权益，结合我社开展的“阳光”工程，各社在显著位置增设了“业务宣传栏”，及时全面介绍信用社推出的各项新业务，同时做好风险提示工作；五是为方便广大客户表达诉求，联社在各网点营业室内设置意见簿，公示联社的维权热线XXXX及当地人民银行的投诉监督电话XXXX，加强对农户宣传力度，让客户时时监督，并提出意见和建议。

## 篇5：XX银行消费者权益总结

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“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"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"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"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"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"宣传专区，设立了"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"、"反洗钱"、"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"《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X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。"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"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

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“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-XX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“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“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XX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“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。

“金融消费者权益日”宣传活动期间，南通分行X个网点开展网点宣传，开展大型户外集中宣传活动X余场，参与员工X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X余份、发送短信X条，受众对象X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。“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处理流程，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。