

## 银行金融消费者权益保护工作计划（精选5篇）

### 篇1：银行金融消费者权益保护工作计划

2015年，XX银行将金融消费者权益保护工作放在突出的位置，继续抓紧、抓实、抓好，强化主动服务意识，进一步提高服务效率和服务质量，努力实现客户零投诉，切实树立企业良好形象。

#### 一、加强组织领导。

全行成立金融消费者权益保护工作领导小组，由行长任组长，各部门负责人为成员。领导小组下设办公室，设在支行办公室，具体负责组织协调工作。同时，结合人事变动情况，对领导小组成员进行及时调整，确保活动正常开展。

#### 二、加强制度学习。

修订文明服务规范实施细则、网点服务规范指引，对基本服务规范、服务环境规范、服务仪容仪表规范、服务礼仪规范、服务行为规范、服务语言规范、特殊情况服务规范、服务纪律规范和服务监督规范等方面进行再明确、再细化。组织学习《仪征市金融消费者权益保护工作规程（试行）》，让规范服务、金融消费者权益保护理念深入人心。

#### 三、明确投诉流程。

为构建和谐共赢的客户与银行的良好关系，制订完善《客户投诉处理办法》，明确客户投诉的首问责任制、公开透明、及时规范、总结与改进等原则，要求从接到客户投诉到回复客户必须在规定的时间内完成。开通多项客户投诉渠道，包括电话投诉、意见簿（箱）投诉、上门投诉、信件投诉、媒体投诉等，确保客户投诉渠道通畅、处理及时有效。

#### 四、加强公益宣传。

开展“3.15金融消费者权益保护”宣传活动、“送金融知识下乡”、“信用关爱日”等公益活动，向广大群众宣传金融消费相关知识。结合“普及金融知识万里行”活动，送金融知识、金融产品进社区，增加广大市民防范金融风险、反假人民币的知识、技能。

#### 五、明确收费标准。

收费项目全部向客户公示，并在大堂展示。在服务收费上，我行做到公开收费、规范收费，并努力让利于民，为营造和谐安定的金融环境作出积极贡献。

### 篇2：银行金融消费者权益保护工作计划

为了保护消费者的合法权益，提高金融服务水平，营造良好的金融消费环境

，构建和谐稳定的金融消费关系，促进金融协调发展，xx银行制定了本工作方案。

## 一、指导思想

本工作方案的目标是保障金融市场消费安全和维护消费者权益，为促进社会和谐稳定发展做出新贡献。我们将通过加强自律，改善金融服务水平，提高金融消费者的能力和搭建平等交流平台来实现这个目标。

## 二、组织机构

为了组织领导本行消费者权益保护工作，我们成立了xx银行消费者权益保护工作领导小组。领导小组办公室设在运营管理部，由沃敏亚副行长负责。成员包括各部门主要负责人和分支行负责人。

## 三、工作职责

领导小组负责组织、协调和推动本行消费者权益保护工作，研究制定工作计划和制度，讨论并决定消费纠纷处置措施。运营管理部负责受理投诉、监督处理流程和客户满意度，组织金融知识的普及和教育。办公室负责联系政府机关和协调各部门之间的工作。

通过本工作方案，我们希望能够有效防范金融消费侵权问题，保护消费者合法权益，维护金融市场秩序，为促进社会和谐稳定发展做出新贡献。

本文介绍了一个金融机构的各部门职责和工作措施。其中，公共关系部门负责与新闻媒体联络，指导各分支行对外宣传工作，开展外部沟通。风管（法规）部负责制定并执行法律事务与合规风险管理计划，审查业务部门风险管理制度和新产品、新业务的风险评估审核等。科技部负责全行计算机系统的正常运行、维护和管理，以及信息科技应急管理和业务连续性计划。各业务部门负责向金融消费者提供全面、完整的金融产品和服务，并履行告知义务，提供相关信息和交易凭证，收集、保存、使用金融消费者个人金融信息，并开展金融消费者教育活动。服务热线负责向消费者提供消费信息和咨询服务，并受理金融消费者投诉。工作措施包括加强金融产品和服务的合规性审核，履行营销推介环节的告知义务，定期对产品的服务进行评估，以提高金融服务水平。

同时，加强对企业内部的监督管理，防止出现违规行为，确保消费者的合法权益得到保障。

为了增强责任意识，我们应该认真处理信访投诉，及时回复消费者的问题，并与他们进行有效的沟通和交流，以满足他们的合理需求，提高投诉处理的成功率。同时，我们也需要加强对企业内部的管理和监督，避免出现任何违规行为，确保消费者的合法权益得到保障。

（五）加强信息公开。为了增强消费者的知情权和参与度，企业应该及时公

开有关产品的信息，包括产品的质量、安全、价格、售后服务等方面的信息，让消费者能够更好地了解产品的性能和特点，从而做出明智的购买决策。

为了加强信息公开，企业应该及时发布有关产品的信息，包括产品的质量、安全、价格、售后服务等方面的信息，让消费者能够更好地了解产品的性能和特点，从而做出明智的购买决策，增强消费者的知情权和参与度。

(六) 提高服务质量。企业应该以客户为中心，不断提升服务质量，加强售前、售中和售后服务，提高消费者的满意度和忠诚度。同时，企业也应该注重产品的创新和研发，不断推出具有竞争力的新产品，以满足消费者的需求。

为了提高服务质量，企业应该以客户为中心，不断提升服务质量，加强售前、售中和售后服务，提高消费者的满意度和忠诚度。同时，企业也应该注重产品的创新和研发，不断推出具有竞争力的新产品，以满足消费者的需求。

### 篇3：银行金融消费者权益保护工作计划

#### 一、背景介绍

随着我国经济的飞速发展，金融业已经成为我国经济发展的重要支柱行业之一。银行作为金融行业中的核心机构，承担着储蓄、贷款、支付等多项功能，对国民经济和社会发展产生着重要的作用。但同时，银行与消费者在金融交易中往往处于不对等的地位，消费者的合法权益易受侵害。因此为了保障消费者权益，提高消费者信任度，加强银行信用体系建设，本文提出一些方案以统筹银行金融消费者权益保护工作。

#### 二、方案内容

##### 1. 加强银行产品的创新性和消费者信息披露的透明度

银行应当加强产品的创新性，为消费者提供更加透明、有用、挑战性的金融产品。同时应当披露产品信息，进行公告、宣传，以便消费者能够全面了解产品的各种信息，包括风险情况和产品操作流程等，以便消费者准确评估风险并作出决策。此外，银行还应该积极开展信息门户，将消费者的意见和建议纳入到产品设计中，以提高消费者的参与度，加强消费者信息对称性。

##### 2. 健全银行业消费者投诉管理机制

银行应当建立健全的消费者投诉管理机制，设立一定的投诉渠道和处理机构，设立举报电话、投诉邮箱、投诉信箱等，便于消费者随时向银行提出投诉和申诉。银行的投诉管理机制应按照一定的标准进行分类、受理、申诉、答复等程序，并制定响应时间，确保消费者的申诉能够及时得到回复和解决。投诉管理机制的建立能够帮助银行及时发现自身问题，并通过不断改进提高服务质量和反馈能力，增强消费者信任度。

### 3.加强银行员工的培训和人员素质建设

银行员工是银行业消费者服务的重要组成部分，为了保障消费者的权益，银行应当加强员工的培训和人员素质建设，提高员工的服务水平和专业素质。银行应当按照具体岗位要求，制定岗位培训计划，对员工在职期间进行系统、全面的培训，以提高其业务理解和服务技能，使员工更加专业、高效的服务消费者。

### 4.建立完善的银行信用评价体系

银行应当建立完善的信用评价体系，以评估和平衡金融机构和消费者的权利与责任，提高银行的信用度和市场竞争力。评价体系应基于行业标准或法律法规建立，考虑到诸如贷款记录、信用报告、消费者评价和全社会反馈等多种因素，以反映银行的信用风险、服务水平和社会贡献度等。银行可以在自身机构内部进行信用评价，同时还可以通过第三方机构开展信用评价，以提高信用评价的客观性和公正性。

### 5.建立金融消费者维护基金

在消费者的利益与金融机构实现利润之间存在矛盾的情况下，金融消费者维护基金作为一种公益性机构，可为消费者提供赔偿和维护服务，从而解决消费者的权益问题。银行可以设立金融消费者维护基金，为偏离公平和公正标准的行为提供补偿、赔偿和维权诉讼支持，为消费者权益的保护提供一个有效平台。

## 三、结论

建立健全的银行金融消费者权益保护机制，是维护社会公正和增强公众对金融机构的信任的重要举措。通过加强银行产品信息披露、消费者投诉管理、员工培训和人员素质建设、信用评价体系、金融消费者维护基金等方式来实现消费者权益保护，不仅有利于银行积累良好的信誉，提升品牌形象，更是促进银行和消费者之间建立和谐、平等、互信的关系，保障金融市场的稳定和社会的可持续发展。

## 篇4：银行金融消费者权益保护工作计划

### 一、主要工作达成情况

#### （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体制及办理流程进行梳理，修订了全行《客户投诉管理办法》；二是拟订并下发了《消费者权益保护行为规范》，明确了全行职工所必须按照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；三是拟订并下发了《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查核工作，

优化产品与服务管理及投诉办理工作体制。

一是拟订下发了《对于加强消费者权益保护管理工作的通知》，明确了消保详细工作内容和要求；二是结合人力资源部，行文下发《对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查核及条线查核中，拟订专项查核举措，细化查核内容，按季对分前进行查核评论；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交流，将消保有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剖析，并在办公正台上进行通告全行；七是自主开发了“\*\*银行客户投诉管理平台”系统，实现投诉办理的线上流转和系统化、流程化、规范化管理，该系统当前已正式上线，投产使用，进一步提高了客户投诉的办理效率。

### （三）加强消费者权益保护宣传教育，加强全行职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“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、农村宣传、媒体宣传等多种方式和渠道开展金融知识宣传，取得了优秀的效果。别的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；与安徽故事广播结合举办了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”活动内容交融进来，开展公益宣传。

### 二是组织开展了消保有关培训。

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”对全行投诉办理人员开展系统操作培训。经过培训，有效提升了职工的消保工作意识和业务技术水平。

## 二、主要工作亮点

### （一）改良投诉管理，优化投诉办理体制，搭建“客户投诉管理平台”系统

。在制度体系方面，经过拟订《\*\*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，优化了投诉办理流程及办理体制，重点完善了消费者投诉事项的办理及追踪管理工作。在系统建设方面，为进一步提高办理客户投诉的效率，创新投诉办理方式，加强投诉的督办和追踪管理，规范各环节办理投诉的标准，我行自主开发了“\*\*银行客户投诉管理平台系统”，能实现对客户投诉办理的系统化、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论。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，经过

集合宣传日宣传、网点宣传、社区宣传、学校宣传、公司宣传、农村宣传、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，有效提升了民众的金融知识水平，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赐予了充足肯定。

### 三、2017年主要工作安排

2017年，我部将以获得监管部门优秀评论为目标，以监管部门的消费者权益保护工作查核评论办法为基准，持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体制，经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）加强内部查核与监察管理工作。

加强消费者权益保护内部查核管理，严格履行查核标准，按季度对分行实施查核管理工作，并实时进行查核结果的通告；对分行消保工作的开展实施监敦促，充足将查核评论与监察检查相结合，推动消费者权益保护工作的有效开展。

#### （三）持续做好客户投诉办理工作。

根据投诉管理办法的有关规定持续抓好客户投诉办理工作，努力提升客户满意度。一是重视客户投诉：仔细对待各样渠道反应的客户建议和投诉，特别是针对客户投诉较为集合的问题，惹起高度重视，从自己管理角度查找原因，采取有效举措进行整顿，特意研究和拟订相应举措，尽量减少客户不满和投诉。二是加强通告和查核体制：对客户投诉情况定期通告，加强提示、预警和警告；同时将答复客户满意率以及办理时效等确实纳入职工绩效查核体系，促使服务水平的持续提升。三是抓好教育培训：加强职工消费者权益保护意识教育，不断提高职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”、“金融知识进农村、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）业务共同

对内加强有关业务部门的协作配合，促使产品与服务的改良；对外加强同业学习交流、监管部门交流，取长补短，开拓创新，落实“协调处理”的工作原则。

## 篇5：银行金融消费者权益保护工作计划

为切实保护我行消费者合法权益，进一步提升本行金融服务水平，营造良好的金融消费环境和市场环境，根据省市银监部门的相关会议精神，我行研究制定以下工作计划：

### 一、指导思想

为加强自律，进一步改善金融服务，更好服务民生，同时提高金融消费者运用金融产品和防范金融风险的能力，搭建金融消费者和金融机构之间平等交流平台，以保障金融市场消费安全和维护消费者权益为目标，切实维护金融市场秩序，保护消费者合法权益，有效防范金融消费侵权问题，切实为地方社会经济又好又快发展服务。

### 二、组织机构

成立××农商银行消费者权益保护工作领导小组，负责本行消费者权益保护工作的组织领导。领导小组组成与成员部门职责分工如下：

组长：××

副组长：××、××、××、××、××、××

成员：××、××、××、××、××、××、××、××

为做好日常工作，总行指定××副行长作为分管领导，具体抓领导小组工作，领导小组下设办公室，归口风险与合规发展部管理，办公室主任由风险与合规发展部经理兼任，具体联络人：××。

领导小组职责为：组织、协调和推动本行消费者权益保护工作；研究制定本行消费者权益保护工作计划；制定本行消费者权益保护工作制度及配套办法；讨论并决定消费纠纷处置措施；决定本行消费者权益保护其他工作。

### 三、具体措施

#### (一)加强对金融产品和服务的审核与评估

一是前移关口，加强金融产品和服务合规审核。在金融产品设计开发、审批入市等环节，加强对消费者权益保护充分性的审核。在新产品和服务面世之前，必须经行内消费者权益保护工作领导小组审核通过后，才能正式投向市场。二是在营销推介环节，履行告知义务。进行产品营销推介时，宣传材料和宣传讲解中均要体现消费者保护的精神要求。三是定期对产品和服务进行售后评估。通过评估及时发现并纠正侵害消费者权益的倾向，提高银行业金融服务水平。

#### (二)稳妥处置各类信访投诉事件，改进完善消费者投诉处理流程

增强责任意识，认真做好信访投诉的受理、答复等工作，积极与消费者开展沟通交流，满足消费者合理化诉求，提高首诉处理结案率。

为了更好地维护我行消费者权益，客户可通过电话投诉、意见簿(箱)投诉、上门投诉、信件投诉等渠道进行投诉，我们将按规定受理和处理。具体的客户投诉办理流程如下：

- 1.由专人受理客户投诉;
- 2.填写投诉建议工单，交由投诉处理部门;
- 3.由投诉处理部门、营业网点及相关职能部门调查、处理;
- 4.由投诉处理部门在规定时间内，向客户沟通反馈，记录客户意见及满意度;
- 5.完成。

### (三)主动宣传，积极引导

一是向社会公示投诉渠道和处理流程。为切实保护我行消费者合法权益，我行在《闽南日报》刊发投诉电话、投诉渠道和投诉流程，引导和规范消费者投诉。二是注重网点宣传。组织全辖网点开展宣传活动，在营业网点通过LED显示屏及时发布保护金融消费者权益的宣传口号，引导消费者增强自我保护意识。三借助宣传折页手册、报刊杂志、电视等各种宣传渠道，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。另外，在集中宣传日安排人员在市区集中宣传点设置宣传展板、发放宣传资料等。

我行将不断加大消费者权益保护工作力度，强化金融知识及消费者维权宣传，不断提高本行金融消费者的自我保护意识和金融维权意识，持续提升我行的服务水平和服务质量。