# 关于银行组织开展消费者权益保护知识培训情况的工作总结三篇

来源：网络 作者：夜色温柔 更新时间：2024-10-16

*总结，汉语词语，读音为zǒngjié，意思是总地归结。本站今天为大家精心准备了关于银行组织开展消费者权益保护知识培训情况的工作总结三篇，希望对大家有所帮助!　　 关于银行组织开展消费者权益保护知识培训情况的工作总结一篇　根据总行转发《人民银...*

总结，汉语词语，读音为zǒngjié，意思是总地归结。本站今天为大家精心准备了关于银行组织开展消费者权益保护知识培训情况的工作总结三篇，希望对大家有所帮助!

**关于银行组织开展消费者权益保护知识培训情况的工作总结一篇**

　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！

**关于银行组织开展消费者权益保护知识培训情况的工作总结二篇**

　　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：

>　　1、工作机制建设情况

　　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。

>　　2、保护范围与保护措施

　　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。

>　　3、宣传推动情况

　　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。

**关于银行组织开展消费者权益保护知识培训情况的工作总结三篇**

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：

　　>一是建立完善消费者权益保护工作机制。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。

　　>二是提高金融产品信息透明度。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。

　　>三是加强客户信息安全保护。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。

　　>四是完善客户投诉处理机制。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。

　　>五是积极开展金融知识宣传教育活动。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。

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找