# 202\_年银行团委工作总结

来源：网络 作者：心如止水 更新时间：2025-04-07

*银行消费者权益保护工作报告消费者权益保护部按照年初工作计划，继续加强消费者权益保护工作，畅通渠道，加强内外部沟通协调，营造消费者权益保护的良好氛围，逐步建立健全消费者权益保护工作机制，加强考核激励，强化措施落实，完善基础服务设施和条件，着力...*

银行消费者权益保护工作报告

消费者权益保护部按照年初工作计划，继续加强消费者权益保护工作，畅通渠道，加强内外部沟通协调，营造消费者权益保护的良好氛围，逐步建立健全消费者权益保护工作机制，加强考核激励，强化措施落实，完善基础服务设施和条件，着力提升从业人员的消费者权益保护意识，持续深化开展金融知识宣传教育，实现了消费者权益保护工作有效、常态化的开展。现将202\_年消费者权益保护工作开展情况汇报如下：

一、202\_年消费者权益保护工作开展情况

（一）消费者权益保护组织管理体系建设逐步完善

为更好的推进全行消费者权益保护工作有效开展，建立健全规章制度，做到消费者权益保护工作有章可循、有制可依，在已有制度的基础上，继续完善规章制度。一是印发《XX银行消费者个人金融信息保护管理办法》，更加规范化收集、使用、保存金融消费者个人信息；二是在我行今年印发的《XX银行202\_年度分支机构综合考核办法》和《XX银行202\_年度总行部门综合考评办法》中，对总行部门和分支机构的综合考核涉及消费者权益保护工作的指标进行了考核设置，制定了专门的消费者权益保护考核体系；三是我行印发的《XX银行产品创新管理办法（试行）》中要求消保部对客户个人金融信息保护、客户知情权与选择权保护、客户风险承受能力与产品的匹配、收费合理性等消费者权益保护监管要求进行落实，充分保护消费者合法权益；四是下发《关于建立网点员工服务录像回放机制的通知》，通过监控回放强化员工服务意识，提高规范化服务水平；五是重新修订《XX银行客户投诉管理办法》，妥善解决客户投诉事项，规范客户投诉处理流程；六是重新修订《XX银行消费者权益保护工作管理办法》，深入开展消费者权益保护工作，推进全行消费者权益保护工作有效开展。

（二）金融知识宣传活动取得实效

一是在公众宣传教育方面，开展了多种形式的金融消费者权益保护活动，区别城乡，针对不同客户群体开展了有针对性的宣传，帮助不同客户群体系统地了解与自身利益和需求相关的消费者权益保护知识。积极参与全行业的“3．15”消费者权益保护宣传活动、“金融知识万里行”、“金融知识进万家”、“金融知识普及月”、“金融知识惠万村”、“普及金融知识，守住‘钱袋子’”等大型宣传活动。根据活动主题，组织员工进学校、走社区、访乡镇，重点宣传了销售专区“双录”、防电信网络金融诈骗、非法集资等。通过发放我行专门印制的宣传手册、现场咨询解答居民问题等方式进行宣传，与广大居民共同学习，相互交流。通过互动，增加了银行与居民的熟悉度，充分发挥了银行机构网点服务大众与肩负社会责任的双重效用，取得了较好效果。全年累计进社区宣传700余次，制作展板50件，制作横幅400余条，印制海报1000套，发放宣传材料12万余套，受众人数13万余，并被青岛银监局评为202\_年“金融知识进万家”宣传服务月活动先进单位。二是组织人员到青岛理工大学黄岛校区、青岛大学、中国石油大学黄岛校区、青岛酒店管理学院、山东外贸职业学院等大学高校开展了以“金融知识进校园”为主题的金融知识普及宣传活动。不但在学校内部设立宣传点，在学校操场摆放展板，发宣传材料，一对一讲解金融知识，更深入课堂，制作ppt，对校园网贷、金融诈骗、信用卡等知识进行重点宣讲，帮助学生树立理性消费观念、诚信金融和安全金融意识。三是充分利用网站、报刊等各种方式向社会公众普及相关金融知识，并通过微信平台编发有关金融消费者权利、义务、风险责任等内容的信息。四是总行消保分管领导及相关部室负责人两次做客青岛广播电视台“1076空中金融讲堂”节目，与广大听众分享了我行的发展近况，并针对非法集资的危害、如何防范网络金融诈骗、电子银行业务等以及听众关心的金融问题进行了详细解答，受到广大听众们的一致好评。

（三）全力提升员工消保意识及技能

一是召开了202\_年消费者权益保护工作会议。本次会议共设1个主会场和11个分会场，总行副行长贾承刚，相关业务部门人员，各分支机构消保分管行长、部门负责人，各二级支行及直管分理处负责人、会计主管，部分柜员共计1000余人参加了会议。会议全面解读了202\_年及202\_年消费者投诉具体情况，传达监管部门对消费者权益保护重点建议，明确下一阶段的工作重点、目标和任务。二是特邀青岛市金融消费权益保护协会副秘书长为员工进行金融消费纠纷调解培训，了解通过调解解决投诉的优势，保障消费者的合法权益，保护银行机构的利益，提升消费者权益保护工作水平。三是参加人民银行、青岛市银行业协会、青岛市金融消费权益保护协会及省联社组织的各类消保培训，进一步提高投诉处理技巧，全面提升我行服务水平。

（四）消费者投诉大幅度下降

截止到11月底，消保部共接收处理消费者投诉188起。其中，银监局转办的投诉65起；人民银行转办的投诉13起；总行消保部门直接受理电话投诉110起，总投诉量比202\_年同期下降11.32%，通过青岛银监局转办投诉较202\_年同期下降50.76%。消保部积极协调各相关部门及管辖支行，做好客户投诉的登记解释、分办、后期跟踪、信息反馈等工作。在各部门和各分支机构的通力协作和全面配合下，能够及时调查投诉事件的前因后果，明确权责，妥善的应对和处理，让消费者得到满意的答复，并在规定时间内及时反馈人民银行及银监局，未出现负面舆情或重大突发事件。

为有效降低投诉数量，提高服务水平，消保部针对投诉情况进行详细分析，一是总行消保部对于消费者投诉按季度、半年度下发投诉通报，统计投诉数量、投诉业务领域，对投诉情况进行分类，并对投诉较集中的问题进行重点分析，提出整改意见；二是按月向银监局报送投诉分析统计表，按半年度、年度将消费者投诉情况分析报告报送银监局。

（五）青岛银行业消费者权益保护知识竞赛成绩斐然

为进一步提升金融从业人员消保意识和能力，传导消保监管政策，青岛银监局于202\_年3月15日举办202\_年青岛银行业消费者权益保护知识竞赛。竞赛准备期间，消保部精心组织，周密安排，以考代训，共组织10次理论考试和3次现场模拟测试，最终我行获得竞赛一等奖，并荣获此次竞赛的“最佳组织奖”。

（六）全行规范化服务工作持续提升

202\_年消保部持续强化规范化服务工作，通过多种渠道监督检查，切实提高服务水平。一是通过神秘人暗访检查，从营业环境及设施、员工职业形象、大堂经理服务、柜员服务、客户经理服务、保安服务等6方面进行检查，并在全年和上半年工作会议上播放暗访视频录像；二是组织人员现场检查，每个管辖行按照一定比例进行抽查，针对发现的服务问题现场提出整改意见，现场整改，不能立即整改的限期整改；三是总行、管辖行、网点三级联动，强化督导落实，总行每季通报，管辖行每月有检查，网点晨夕会天天要求提醒，同时对检查发现的问题，落实责任人、限期整改，看到实效。

二、存在的主要问题

（一）202\_年消费者投诉数量较去年有所下降，但在全辖金融机构中仍处于较高位置

202\_年消费者投诉主要集中在个人贷款业务，大部分因前期规章制度不完善、工作人员审查贷款不严格等部分历史遗留问题，从而导致今年冒名贷款和冒名担保类投诉层出不穷，贷款类投诉在我行投诉总量中占比较高。

（二）员工消费者权益保护意识有待进一步加强。

员工虽有保护消费者合法权益的相关意识，但是没有引起高度的重视，尤其是对一些现有的规定没有从保护消费者权益的角度进行解读认识，执行不彻底、不到位，对严格执行规定既是维护消费者合法权益也是保护自己的正当权益认识不足。

三、下步工作打算

（一）加强风险排查，预判性处置各类风险

对202\_年消费者投诉进行分类，对消费者反映突出的、损害其合法权益的行为进行前瞻性、预判性集中排查，定期汇总分析，及时采取相关措施，对于出现无法实现预期收益苗头的相关产品，及时提示客户，并与保险公司做好沟通工作。

（二）强化“首问负责制”，推动投诉成果转化

严格落实首问负责制，提高投诉处理效率，首访首诉处理妥善、彻底，尽量避免不满升级引发的二次投诉。在妥善处置投诉事项的基础上，发现服务或管理中存在的问题并加以改进，提升综合管理水平。

（三）改进投诉管理

不断增强大局意识，以优质高效的投诉处理助力提升客户服务体验。把管理重心放在防范有责投诉、避免或减少二次投诉和升级投诉上。加强与业务部门的联动配合，及时解决焦点、热点和难点投诉问题，推动潜在风险的前端化解和源头治理。深入查找重大、频发、典型投诉事件体现的根源性问题，主动发现和揭示风险，推动服务的不断优化完善。

（四）加大考核力度

继续强化客户投诉治理，在年度分支机构考核中增大投诉的考核占比，对反映集中、消费者多次投诉的问题加倍处罚，双向问责等方式重拳出击，并强化客户投诉的问责机制、通报机制。

（五）加强培训，提高员工维护消费者合法权益能力水平

202\_年，消保部将加强员工培训，采取“走出去，请进来”等方式开展多次消保培训，提高员工思想认识，切实提高本行工作人员投诉处理能力和服务水平，努力将投诉消化在基层、处置于萌芽状态。

（六）强化服务，提升员工服务水平，提高客户满意度

继续加大对营业网点的服务检查力度，建立由总行、管辖支行、神秘人组成的三位一体的检查体系，进一步巩固规范化服务工作成果，提高我行服务水平，强化客户体验效果。

（七）进一步强化宣传，提升消费者维护自身合法权益的意识

继续坚持集中宣传与日常宣传、常规宣传与专项宣传相结合的方式进行。一是积极配合银监局及监管部门开展宣传活动。通过“金融消费者权益日”、“金融知识进万家”、“金融知识普及月”、“金融知识万里行”等面向广大群众的金融消费者宣传教育活动，不断加大金融知识宣传教育的投入力度，增加金融消费者对金融知识的认知和了解，提升消费者保障自身资金财产安全的意识和能力；二是积极开展专项宣传。重点宣传那些对群众危害大、容易上当受骗的金融知识，如金融诈骗常用手段及识别方法、假币的识别技能与制假贩假的犯罪性质、非法集资的陷阱诱惑及严重后果、参与洗钱的危害性以及反洗钱在反腐、反黑、反走私等方面的重要意义，切实提高居民的金融素质；三是强化日常宣传。各营业网点借助LED显示屏、宣传折页、报刊杂志、电视、网络、广播等各种业务宣传渠道，采用广告、软文或新闻报道等多种形式，宣传我行的产品政策、产品特色及服务流程等金融知识，同时提醒客户注意产品风险，结合自己实际情况进行选择。

（八）梳理消保相关制度，确保制度完整性

对照监管要求对各规章制度进行再次梳理，对不能充分维护消费者合法权益，有缺陷的立即修订，缺少的立即制定，做到消费者权益保护工作有章可循、有制可依。

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！