# 金融消费调节工作总结(推荐23篇)

来源：网络 作者：星月相依 更新时间：2024-01-05

*金融消费调节工作总结1经过在银行的1个半月的实习，我从客观上对自我在学校里所学的知识有了感性的认识，使自我更加充分地理解了理论与实际的关系。我这次实习所涉及的资料，主要是第三方存管业务，其他一般了解的有储蓄业务、信用卡业务、贷款业务。工作包...*

**金融消费调节工作总结1**

经过在银行的1个半月的实习，我从客观上对自我在学校里所学的知识有了感性的认识，使自我更加充分地理解了理论与实际的关系。我这次实习所涉及的资料，主要是第三方存管业务，其他一般了解的有储蓄业务、信用卡业务、贷款业务。工作包括最先简单的录入、统计和之后的前台营销、接待工作。

>实习资料

在实习的前两个星期，我在五角场支行的电子产品部学习银行的最基本工作，如录入、统计、制表、复核等。透过这些简单的工作，我了解了银行卡业务的基本操作流程，未接触银行工作前看似简单的一张信用卡，是务必经过评估、审核、录入、复核、存档、编制、打印等一系列完整严密的手续才能完成的。当中任何一个环节出了差错，都会带来繁琐的纠正工作。刚开始认为对于简单的电脑操作完全能够胜任的我，慢慢明白，最重要的不是快，而是准。除了银行卡的操作流程，在做一些杂事，如电话联络各所业务人员、大堂经理等工作时，我也深刻体会到银行不是简单的存款取款的渠道，而是一个具有性的完整的金融机构。银行的后台业务也包罗万象，每个部门都有自我工作的操作流程，而我这次接触的是电子产品部，主要学习的是第三方存管业务。

第三方存管作为一个新出台的业务，不仅仅给了证券市场一股新的气象，也给了我全新的力量，让我收获的不仅仅仅是简单的业务操作方法，且是工作背后那份深刻的认知体会—该如何做好一个银行人员。

>实习收获与体会

这次实习，除了让我对农业银行的基本业务有了必须了解，并且能进行基本操作外，我觉得自我在其他方面的收获也是挺大的。作为一名一向生活在单纯的大学校园的我，这次的实习无疑成为了我踏入社会前的一个平台，为我今后踏入社会奠定了基础。

首先，我觉得在学校和单位的很大一个不一样就是进入社会以后务必要有很强的职责心。在工作岗位上，我们务必要有强烈的职责感，要对自我的岗位负责，要对自我办理的业务负责。如果没有完成当天就应完成的工作，那职员务必得加班；如果不留意出现了错误，也务必负责纠正。

其次，我觉得工作后每个人都务必要坚守自我的职业道德和努力提高自我的职业素养，正所谓做一行就要懂一行的行规。在这一点上我从实习单位同事那里深有体会。比如，有的业务办理需要身份证件，虽然客户可能是自我认识的人，他们也会要求对方出示证件，而当对方有所微词时，他们也总是耐心的解释为什么务必得这么做。此刻银行已经类似于服务行业，所以职员的工作态度问题尤为重要，这点我有亲身感受。

最后，我觉得到了实际工作中以后，学历并不显得最重要，主要看的是个人的业务潜力和交际潜力。任何工作，做得时光久了是谁都会做的，在实际工作中动手潜力更重要。

因此，我体会到，如果将我们在大学里所学的知识与更多的实践结合在一齐，用实践来检验真理，使一个本科生具备较强的处理基本实务的潜力与比较系统的专业知识，这才是我们实习的真正目的。

很感谢实习单位给我这个这么好的实习机会，让我学习很多、成长很多、收获很多。

**金融消费调节工作总结2**

在县领导及办领导的正确领导下，在相关部门地大力支持下，金融办的各项工作有序开展，现将半年的工作总结如下：

>一、根据相关要求，开展好各项业务工作

一是非法集资宣传工作。依据领导的指派和上级的工作要求，我们加强了非法集资宣传的宣传工作，在县电视台以滚动字幕和专题节目后的公益广告时间对非法集资的危害连续一周时间进行播出，使广大群众认识到非法集资危害性，远离非法集资，减少财产损失。

二是做好小贷公司、担保公司日常监管工作。按照金融办的工作职责，受省市金融办的委托对县内的小额贷款公司和融资性担保公司进行日常监管，由于人员和业务能力的限制，今年上半年以非现场监管为主，共监管6次，未发现两家公司有违规经营行为。

三是做好各项调查工作。受市金融办的委托，对我县的10户小微企业、15户工商业户、10户合作社资金缺口进行了抽样调查，为市政府的调研报告的撰写提供翔实的数据支撑。

>二、积极组织协调相关单位，促进金融改革平稳开展

一是协调融资担保平台开展业务。融资担保平台作用发挥是市里对县里的考核指标之一。我县的融资担保平台由两部分组成。

一是注册资本5000万元的龙诚担保公司，一是注册资本3000万元的农兴物权公司。龙诚担保公司目前没有开展业务，农兴物权公司在保余额为万元，资金利用率为126%。

>三、加强理论研讨工作，运用金融知识支持经济发展

一是受县工信局的邀请，对全县的部分中小微企业管理人员及财务人员进行了一个小时的融资知识培训，用大量的事例从多个角度对中小微企业如何破解融资难题进行讲解，拓宽了中小微企业融资思维。该课件被市金融办采用。

**金融消费调节工作总结3**

银行金融消费者权益保护工作计划

XXXX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。

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 XX银行金融消费者权益保护工作计划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“ 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。

**金融消费调节工作总结4**

从x月1xx日入住xx以来，xx的针对以前的工作，从四个方面进行总结：

>一、xx公司xx项目的成员组成：

xx营销部销售人员比较年青，工作上虽然充满干劲、有xxx和一定的亲和力，但在经验上存在不足，尤其在处理突发事件和一些新问题上存在着较大的欠缺。通过前期的项目运作，销售人员从能力和对项目的理解上都有了很大的提高，今后会通过对销售人员的培训和内部的人员的调整来解决这一问题。

由于对甲方在企业品牌和楼盘品牌的运作思路上存在磨合，导致营销部的资源配置未能充分到位，通过前段工作紧锣密鼓的开展和双方不断的沟通和交流，这一问题已得到了解决。

>二、营销部的工作协调和责权明确

由于协调不畅，营销部的很多工作都存在着拖沓、扯皮的现象，这一方面作为xx公司的领导，我有很大的责任。协调不畅或沟通不畅都会存在工作方向上大小不一致，久而久之双方会在思路和工作目标上产生很大的分歧，颇有些积重难返的感觉，好在知道了问题的严重性，我们正在积极着手这方面的工作，力求目标一致、简洁高效。

>三、关于会议

会议是一项很重要的工作环节和内容，但是无论我们公司内部的会议还是与开发公司的会议效果都不是很理想，这与我们公司在会议内容和会议的形式以及参加人员的安排上不明确是有关系的。现在我们想通过专题会议、领导层会议和大会议等不同的组织形式，有针对性的解决这一问题，另外可以不在会上提议的问题，我们会积极与开发公司在下面沟通好，这样会更有利于问题的解决。

>四、营销部的管理

前一阶段由于工作集中、紧迫，营销部在管理上也是就事论事，太多靠大家的自觉性来完成的，没有过多的靠规定制度来进行管理，这潜伏了很大的危机，有些人在思想上和行动上都存在了问题。以后我们会通过加强内部管理、完善管理制度和思想上多交流，了解真实想法来避免不利于双方合作和项目运作的事情发生。

以上只是粗略的工作总结，由于时间仓促会有很多不是之处，希望贵公司能给于指正，我们会予以极大的重视，并会及时解决，最后祝双方合作愉快、项目圆满成功。

金融销售年度工作总结怎么写?

1、情况概述

客观地表述任务完成情况,取得的成绩,要用数据说话。

比如：今年公司下达的销售任务指标是多少，实际完成了销售任务多少，超额完成任务或离任务的差距是多少，达到人均消费者多少，与去年相比增长率是多少，各项经用开支多少，完成利润多少。市场占有率多少，与去年相比增长了多少，产品见货率多少，是提高还是降低了。

2、简要分析

针对上述的事实(数据)，简要分析其原因，是行业形势、竞品原因、公司政策、还是其它原因所致。

3、特别说明

若是成功的经验，对公司其它市场有指导意义的，需要简洁、生动的表述成功的典型案例或经验,可让公司宣传鼓舞士气或在其它市场推广。若是区域市场运作上存在明显的不足或严重的问题，需要对不足之处和问题进行深刻的剖析，要找出问题的根本性原因，分析清楚问题出在那一个环节段上，如广告促销火候不到，差几成。

注意销售数据分析：

运用科学、准确数据说话，做到有理有据，简洁、真实、有效，体现运用科学数据,把握市场机遇的能力。

1)区域总体数据分析：作为大区经理应该通过这个数据分析，体现你的大区全局思维与管理(有与竞争品牌销售对比数据)。

2)管辖省级数据分析：具体到每个省、地市数据分析，能够反映你了解掌握各区域，市场的市场与销售情况(有与竞争品牌销售对比数据)。

3)品牌、品类数据分析：通过品牌、品类数据分析，能够反映你了解掌握各品牌、品类销售比例、市场占有率、投入与产出比等。

4)终端销售数据分析：运用零售市场数据说话，能够反映你了解掌握各终端销售与经营情况(有与竞争品牌销售对比数据)。

**金融消费调节工作总结5**

在支行党组正确领导下和同事们的共同努力下，我较好地完成了各项工作任务，工作以来，我摆正位置，为主任当好参谋助手，积极配合与协助，共同做好部室工作。在胜任本职工作的同时，做好内勤、金融生态环境建设、监测分析等综合性工作。以下是我的主要工作：

>一、加强学习，内强素质，积极履职

在学习上，我态度明确，认真、系统学习了西方经济学、国际经济学、货币银行学、国际金融管理、证券投资学、保险学、商业银行业务管理、中央银行业务、投资银行理论与实务等课程。通过几年的学习，本人具备以下几方面的知识和能力：

（1）掌握金融学科的基本理论、基本知识。

（2）具有处理银行、证券、投资与保险等方面业务的基本能力。

（3）熟悉国家有关金融的方针、政策和法规。

（4）了解本学科的理论前沿和发展动态。

在学习理论的同时，不忘钻研业务，积极参加支行组织的思政教育学习。学习上级行历次年初信贷工作会议精神，掌握精髓，按照要求编发《金融机构信贷政策与支持要点》《三门峡中小企业融资指引》等宣传资料，向有关部门和企业宣传货币政策，掌握辖内各行信贷政策，反馈国家货币信贷政策的贯彻实施情况。

>二、加强对经济金融运行的调查研究和分析，为上级行决策服务，为支行在政府有地位赢得了话语权

围绕重大货币政策实施效果调研监测分析。参与经济金融快速调查多次，涵盖果汁行业、项目建设年、担保行业等层面内容，先后撰写并采用调研信息动态16篇，为上级行领导决策发挥了较好的参考作用。

密切关注信贷资金在不同行业的投入变化及风险状况，对贷款过度集中的行业或企业，及时向金融机构发出风险提示。转发利率文件，接待群众利率咨询。已配合上级行利率、民间借贷监测16次，上报监测表92张、分析报告16篇。

>三、金融产品和服务方式创新工作

克服部室人员不足的困难，以支行名义起草《农村金融产品和服务方式创新试点工作方案》材料报请灵宝市政府批准印发，编发各金融机构的创新经验及适销对路的产品彩页，形成了《信贷产品介绍》《农村金融产品和服务方式创新简报》等宣传资料，有效地宣传金融产品，努力营造信贷创新工作的良好氛围。积极参与由行长或主管行长组织的金融产品创新工作碰头会，集全行之智、倾全市金融机构之力展开调研。对运作过程中出现的新情况、新问题进行深入剖析，及时研究制定对策。

目前，该项工作已得到上级行领导的充分肯定。仓储抵押贷款产品被郑州中支评为优秀产品奖，中小企业财务辅导服务方式被郑州中支评为优秀服务奖，三门峡市农村金融产品和服务方式创新工作领导小组在灵宝召开现场会，向全辖推广灵宝支行做法。由我执笔撰写的《灵宝支行货币政策传导、金融产品和服务方式创新》经验材料，中支党委书记、行长做了重要批示，加编者按转发各县（市）支行。

>四、工作体会

领导的高度重视、大力支持是做好工作的基础。团结和谐是搞好工作的关键，吃苦耐劳是工作进步的积累，勤学善思是取得成绩的前提。

>五、存在的不足

与其他部室人员缺乏交流，工作方法不够灵活，调研层次不高。

>六、努力方向

（一）加强个人修养和其他部室人员交流，改进工作方法，有效履职。

（二）强化调研、监测、分析，密切关注经济发展走势，围绕影响经济金融运行质量的全局性、深层次问题做好调研。

**金融消费调节工作总结6**

近年来，伴随着产品和服务的多样化、个人化，围绕着银行服务收费、理财产品等各类金融消费纠纷不断攀升，维护金融消费者权益权益日渐突出，有关金融消费者权益保护的话题也变得炙手可热。

消费者的利益与银行业务发展的可持续\_息相关，因此消费者权益保护工作要从消费者利益本身出发，以改进银行业服务质量，提高金融稳定性，赢得社会尊重为目标。通过严格的监管行为，建立和维护消费则的合法权益。

在这一年的工作中，我行从上到下，从机关到营业室，每一位领导和同事都为此付出了巨大的努力，切实把消费者的权益放在了一个高度重要的地位上，从自身工作的点点滴滴做起，发扬了为消费者着想的精神，做出了令人满意的成绩，在今年的工作中我也收获了很多心得体会与工作经验。对于保护消费者的权利，事前预防是重中之重，只有把工作的责任心放在一个相当重要的位置，才能做出切实保护消费者权益的工作，不管是在营销过程中还是在内控管理上都要进行服务质量优化，保证我们每一位员工努力自觉的做好服务意识，为此，我行做到了让大众消费者开展金融知识宣传和教育，以提升社会公共金融性素质和依法维护自身权益的意识与能力为目标，消除消费者对金融产品、金融市场的误解与矛盾，因此通过消费者进行宣传，能够大大的提升我行的信誉度。

**金融消费调节工作总结7**

北银消费金融公司简介

20\_年3月1日，在北京市委市政府、监管机构和社会各界的大力支持下，由北京银行独资设立的国内首家国家级试点消费金融公司 20\_年6月1日北京消费金融公司与全国内知名民营企业 利时集团股份有限公司、联想控股有限公司、大连万达集团股份有限公司、北京联东投资（集团）公司、北京正道九鼎创业投资有限责任公司、华夏董氏兄弟商贸（集团）有限责任公司、北京市京洲企业集团公司、上海锐赢教育信息咨询有限公司等签署股份认购协议。同时，北银消费金融公司还与桑坦德消费金融公司签署战略合作协议。可受理客户的贷款用途有哪些？

我公司可办理的贷款是指用于个人及家庭日常消费的贷款，如您想要购买家用电器或电子产品您可以申请我公司的耐用消费品贷款；如您在家装、婚庆、旅游、教育、化肥籽种、种养殖业、个体经营等方面有贷款需求可申请我公司的一般用途贷款。但本公司的贷款不得用于购车、购房、认购和买卖股票或其他权益性投资等法律法规禁止的用途，也不得用于本公司明确禁止的其他用途。

**金融消费调节工作总结8**

保护金融消费者权益标语

1、保护消费者权益，促进金融行业又好又快发展。

2、改善金融消费环境，打造金融服务品牌。

3、保护金融消费者权益，共建和谐金融乐园。

4、保障消费者依法行使权利，共创金融和谐消费。

5、改善金融消费环境，维护金融消费安全。

6、贯彻落实资金流向，做好记录维权消费。

7、保护金融消费者合法权益，共建放心安心和谐金融。

8、普及金融知识，普及消费者权益保护知识。

9、遵从公平交易准则，维护民众消费权益。

10、银行业是保护金融消费者权益的第一责任人。

11、保护消费者合法权益，共建和谐金融体系。

12、银行业应共同努力，保护消费者权益。

13、银行业社会声誉无价，消费者权益保护有道。

14、保护消费者权益安全，维护和谐金融环境。

15、维护银行信用形象，维权客户消费利益。

16、保障金融消费者权益，构建金融和谐走廊。

17、保护消费者权益，今天我你做到了吗？

18、保护消费者权益我们义不容辞的责任。

19、普惠公众、诚信服务、切实保护消费者权益。

20、全力维护消费权益，尽心提高服务水平。

21、打击盗现人人参与，尊重消费者处处践行。

22、切实履行保密义务，依法保障消费者的信息安全。

23、改进银行业服务质量，增强消费者维权能力。

24、提升行业服务标准，创新时代消费需求。

25、改善金融消费环境，促进资金合理流通。

26、提供无偿兑换服务，保障消费者合法权益。

27、保护金融消费权益，共建诚信和谐金融。

28、创建整洁的金融环境，更好地服务于消费者。

29、规范行为，优化流程，对消费者更负责。

30、保护消费者的合法权益，是我们至高无上的责任。

31、推动金融市场有序竞争，保障消费者金融权益。

32、依法履行告知义务，保障消费者的金融获知权。

33、真情维护消费权益，诚信提高服务水平。

34、以消费者权利为先，推进社会信用体系构建。

35、保护消费者合法权益，维护金融业正常秩序。

36、保护金融消费者合法权益，是我们义不容辞的责任与义务。

37、做好金融信息披露，保护消费者知情权。

38、坚决抵制金融霸王条款，保护消费者每一分权益。

39、公平对待消费者，为残疾人提供无障碍服务。

40、保护金融消费者权益，营造公平交易环境。

41、落实岗位，优化流程，妥善处理消费者投诉。

42、依法保护金融消费者权益，构建和谐金融生态环境。

43、重视消费者权益，让我们突破局限更上一层楼。

44、普及消费者自我保护意识，引导消费者科学、合理、文明消费。

45、提高金融品牌意识，构建和谐消费环境。

46、普及银行法规知识，保护消费者合法权益。

47、严格遵守《消费者权益保护法》杜绝安全隐患。

48、加强金融基础教育和宣传，保护银行业消费者合法权益。

49、保护消费者的合法权益，是银行最大的责任。

50、保护消费者权益，是银行的头等大事。

51、严格实行《消费者权益保护法》确保您的权益安全。

52、保护消费者权益，只有起点，没有终点。

53、保护消费者权益，营造公平消费环境。

54、实行标准化服务用语和流程，让消费者满意。

55、普及金融法规（的）知识，提高金融消费者素质。

56、为消费安全而努力，为您的放心而心慰。

57、保障您的`每一条消费者权益，是我们一直竭诚奉行的真理。

58、保护消费者权益，维护消费者个人隐私。

59、安全保护消费者权益，确保消费者权益安全。

60、倡导科学消费观念，促进健康持续发展。

61、明明白白，金融消费；您的权益，我们保护。

62、创新发展是硬道理，保护消费者权益是硬基础。

63、积极履行社会责任，保护金融消费者合法权益。

64、维护消费者权益就是维护企业自身利益。

65、以消费者权益为重，促进社会经济繁荣。

66、保障消费者接受金融知识的宣传教育的权利。

67、保护消费者权益始于心，支持银行发展践于行。

68、加强贯彻落实尊重消费者人格尊严、民族风俗习的义务。

69、保护农民消费者权益，严禁乱收费和冒名贷款。

70、保护金融消费者权益，提供优质金融服务。

71、三百六十度财经，全方位保障消费者权益。

72、依法保护金融消费者权益，共建和谐社会金融体系。

73、掌握基本金融知识，提高消费者自我保护意识。

74、改进银行业服务质量，提升消费者维权意识。

75、维护金融市场秩序，保护百姓消费权益。

76、依法取缔非法行为，竭力维护消费者利益。

77、努力做好银行工作，确保消费者合法权益。

78、提高行业服务优势，成就金融消费梦想。

79、群策群力保护消费者权益，同心同德促进科学发展。

80、扞卫消费者权益，让经济环境井然有序。

81、金融法规知识要普及，消费者合法权益要顾忌。

82、履行银行业社会责任，保护消费者合法权益。

**金融消费调节工作总结9**

>一、 行政工作。

试用期前半段，我主要参与了公司的行政工作。我很荣幸地与同事们全程经历了公司从筹备到注册开业的全部过程。

在公司筹备期间，我曾仔细校对整理过开业申报材料;协助领导召开20xx年第一次股东会、第一届第一次董事会;配合集合公司开展了两次公司招聘;参与了两次南京培训;协助领导解决了公司装修的遗留问题;并积极参与了公司开业典礼的筹备工作。

公司开业后，我主要参与了办公用品购置、公司员工入职手续办理、公司行政制度初步建立以及召开20xx年第一次股东会、第一届第二次董事会的工作。

>二、 风控工作。

我从行政岗调到风控岗也已一月有余。在这一个多月的时间里，按照公司规定，我已基本把开业时期遗留的合同档案资料归档整理好，公司合同档案库初具雏形。如今新的业务资料，也能做到及时归档整理。

业务方面，对于我来说完全是一个新的领域。郭经理也带我走访了一些企业，我从中获益匪浅。但我深感自己金融知识以及工作经验的匮乏，所以我也不断督促自己继续学习，希望能尽快胜任风险控制这个岗位。

试用期的结束，对我来说是这个阶段的终点，也是下一个阶段的起点。正是因为这个不可或缺的试用期经历，让我更加看清了自己的实力，摆正心态，虚心学习，积极工作。在接下来的工作中，我会继续坚持积极严谨的工作态度、孜孜不倦的学习态度，让自己从一个雄心壮志却处处碰壁的大学生迅速成长为一个工作负责、业务娴熟的好员工。

最后，我要感谢公司给我提供了这个平台和锻炼自己的机会，给了我人生新的起点，感谢所有领导的培育和关怀，谢谢你们。我不会辜负你们的期望，请相信我、考核我，谢谢。

**金融消费调节工作总结10**

随着金融业务的不断创新，先进的金融业务与消费者专业知识能力欠缺形成的不对称，产生了各类金融风险，从而损害金融消费者的合法权益。金融消费者权益及其保护问题日益凸显。维护金融消费者合法权益成了维护金融市场稳定，推动金融市场可持续发展的关键所在。时值3·15国际消费者权益日到来之际，我们要警示消费者保护自身权益，远离金融风险。

其次，近年来老百姓明显感觉到，银行不再是单纯的存取款，银行的金融创新增多了，金融产品丰富了。但与此同时，银行卡安全、金融产品夸大收益等侵犯消费者权益的事情也时有发生。如何加强银行业消费者权益保护，建设和谐共赢的金融消费生态，已成为商业银行迫切需要面对和解决的课题近年来，国内金融市场竞争日趋激烈，商业银行面临的经营压力逐年增大，个别从业人员在营销过程中夸大收益，不如实履行风险披露义务，强制搭售产品，不仅损害了消费者利益，也损害了银行业的声誉，引发公众不满。与此同时也有一些金融机构在设计与安排金融消费者权益密切相关的操作规程、管理制度过程中，往往只注重自身经营风险的防范而对消费者权益置之不理。从而导致个别消费者权益的受到损害，此时，金融消费者的知情权未得到充分确认。金融消费者在购买金融产品或接受金融服务时，金融消费者有权知悉所购买、使用产品或接受服务的真实情况，金融机构也有义务提供相关信息。但是有的金融机构出于自身利益考虑，很难客观、公正和全面地提供金融信息。以目前广泛使用的贷记卡来说，银行着重宣传的是诱人的免息期，但对于最低还款额的宣传却是有意无意地忽略了，以至于出现了一个“利息陷阱”。个人信用无形资产的受益权未得到全面体现。在近几年来，大家都发现其征信系统中的基本信息与真实情况不符，导致客户在贷款审核环节受到了不公平的待遇。据调查许多金融消费者是在不知情的情况下，简单地将身份证和户口簿交与亲戚或朋友甚至开发商，莫名其妙地替他人背上借款。如果我们都能够加强金融法律法规知识的宣传教育，促使金融消费者在进行此类活动时采取谨慎的态度，在某种程度上就可以避免因信贷行为不当而影响个人信用度的现象发生。

今天的我们更应该看到，银行作为窗口服务性行业，与社会经济和民生息息相关。忠诚、稳定的银行业消费者是基础，更是商业银行可持续发展的必要条件，保护消费者权益就更应该成为银行应尽的法律责任和义务。所以，我们更要明确金融消费者在民事活动中的基本权利，比如人身财产安全权、知情权、选择权、公平交易权，人格尊严权、获取知识权、个人信息不受侵犯的权利、投诉举报权等。从源头上避免或者减少与金融消费者产生纠纷。因此，我们应当高度重视金融知识宣传与教育，把好“病从口入”关口，应向消费者充分说明任何产品的收益与风险，特别是业务的潜在风险，并履行告知义务。使银行业消费者权益的保护在了解产品和服务进入前得以实施。如果消费者对此有更为清醒的认识，一些不必要的损失就可以避免，并大量减少金融机构不必要的投诉“烦恼”。这就要求我们金融机构必须履行诚信、告知、提示、保密、信息披露等义务，使金融消费者的合法权益从源头得到保护。

**金融消费调节工作总结11**

>（一）协调银企关系，保证经济平稳安全运行。

20xx年我办加强与金融机构、企业之间的联系，积极为金融机构排忧解难，成功帮助中小企业解决了融资难题。一是开展“一系列活动”。4月28日，组织工行、农行、农联社、邮储银行、汇海小贷等5家金融机构及常家镇各社区（村）农户代表100余人，在大高村举办金融机构帮扶农村经济发展启动仪式。通过此次活动为农户累计发放贷款1170余万元。5月17日，举办我县第二届科技、资本、企业对接促进会，邀请县外金融机构20家，组织参会企业和商户代表100人；5月18日，组织100余家企业，20家金融机构参加德州第三届资本交易大会。通过2次资本交易大会，共签订项目合同8个，金额亿元；签订意向协议15个，金额亿元。11月15日，组织县邮政储蓄银行及40余家企业举办政银企洽谈会，五岳体育、鑫瑜特钢、鲁丰科技6家中小企业与邮储银行签订贷款意向书，意向金额9000余万元。12月2日，组织工行及50家企业举办政银企推介洽谈会，与新吉益铭、中澳、鼎力、等10家企业签订贷款意向，金额亿元。二是打造“一项工程”。我办协调组织县农村信用联社、德州银行和德州融鑫投资担保公司及企业开展了“春雨工程”，目前，2家银行各跟5家企业达成合作协议，20xx年每家银行向企业投放贷款500万元，合计5000万元。

>（二）改革创新，推动新型金融组织健康发展。

加强对小额贷款公司、民间资本管理公司和投资担保公司的监管和指导，多种途径督促其合规经营、稳健发展。一是细化服务工作。为小额贷款公司和商业银行搭建合作平台，引导和督促商业银行及时为小额贷款公司补充资金，汇海小贷与中国银行乐陵支行、县农村信用联社签订战略合作合同。二是争取项目资金。根据《关于申报20xx年度XXX新设金融机构奖励资金的通知》文件精神，帮助汇海小额贷款公司申报奖励资金20万元，目前相关材料已上报省财政厅，待批复。三是加强业务监管和联系。定期组织3类公司召开座谈会，及时解决其在经营过程中出现的困难和问题。四是协调和支持村镇银行的发展。村镇银行试点工作开展以来，我办积极配合银监部门，加强对村镇银行的协调和管理，乐安村镇银行已正式开业运营。

>（三）大胆试点，探索区域资本市场发展。

积极推进企业上市融资。截止12月末完成亿元，完成任务的%，13个县市区排名第；完成新增私募企业2家，新增股改企业1家，新增间接上市企业1家，科技型成长型挂牌企业1家，顺利完成市级下达的任务指标。具体工作重点：一是加大企业上市知识的培训和宣传工作力度。先后组织企业到北京、淄博、市金融办、齐河等地参加培训。邀请齐鲁股权托管中心主任、淄博金融办副主任李雪做挂牌上市专题讲座，邀请德州市金融办副主任赵小广做直接融资专题讲座。同时，通过本地主流媒体加大对企业上市工作的宣传力度。二是解决拟上市企业的困难和问题。多次到鲁丰科技、鑫源钢管、海川机械、一通管件、韩炼石油、鸿宇装饰等拟上市企业走访，了解生产经营情况、上市进度以及在上市过程中遇到的问题，并对政策给予解答和落实。同时，组织企业和中介机构座谈会，为企业解疑释惑，并为双方搭建企业上市的信息沟通平台。三是争取市县两级共同推进企业上市。积极参加省市金融办组织的各类会议。及时向相关上级部门汇报工作，积极与市金融办和齐鲁股权托管中心进行沟通，学习了解上市内容。

>（四）把握动态，维护经济金融安全运行。

按照县委、县政府统一部署，我办自7月份开展了全县非法集资风险排查，期间与政法委、信访、公安、工商等部门多方联动，妥善认定和处置了四联担保有限公司非法集资案件和储户上访事件；同时，按照上级部门安排，对辖区内的217家农民专业合作社进行了多次非法集资风险摸底排查工作，并取得良好的效果。

>（五）积极调研，努力完成县委县政府各项任务。

一是圆满完成建议提案答复。今年，我办承接建议提案5件。自接到建议提案后，我办高度重视，采取“办前拜访、办中面访、办后回访”的工作方式，每份建议提案均直接与代表委员取得联系，有效提高了办理的效果，答复后，各位代表和委员表示满意。二是落实扶贫帮扶工作。在开展“万名党员干部联系服务群众”和“党员干部帮扶困难群众”活动中我办做出了大量的工作，协调帮助10余户前关村民向县农村信用联社贷款80余万元，另外，我办干部捐款20xx元，为8户困难群众购买生活用品，这些活动的开展得到了乡镇和村民的一致好评。三是其他日常性工作。在完成好县委、县政府交办的日常工作外，为了让县领导及时掌握国家、省市及全县金融形势，金融办每月按时撰写《金融动态》20期，向市金融办、和县委、县政府上报金融信息50余篇。

**金融消费调节工作总结12**

XX社：

根据XXX《关于加强广东省金融消费者保护工作的意见》和XX《转发关于联合开展广东金融业保护金融消费者权益大型公益宣传月活动的通知》精神，为推进我县农村信用社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，县联社在全县开展“保护金融消费者权益宣传月”活动。

一、根据联社要求，我所对金融消费者权益宣传活动工作进行了部署，成立以XXX负责人为组长，XXX等同志为成员的金融消费者权益宣传活动工作小组，负责X所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，我所还结合当前社会关注的“热点”问题，详细介绍我农信社的收费政策。在活动中重点宣传、推广我农信社提供的便捷、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，向其介绍我农信社当前的收费政策，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。

值此宣传活动之际，我所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，营造有利于促进我农信社与金融消费者关系的舆论气氛，完善我所的服务水平!

**金融消费调节工作总结13**

8点半开晨会，大约9点十分结束，上午11点20下楼吃午饭，晚上一般8点半离开公司;其余时间一直在看投资报告、市场策略分析、写报告，周六、周日照常。

我的任务是要研究并预测银行理财产品(中国版“影子银行”)对我国流动性、货币政策、信贷调控政策等国家宏观调控政策的影响，并预测其下半年发展前景，以及对资本市场的影响，并相应提出有关债市、利率的投资配置策略。投资报告全文大概2万五千字;最后要做成PPT接受投资经理、基金经理以及其他研究员答辩。

通过写作、分析、最后的答辩，以及与投资经理、基金经理的沟通，我认为如果你想去基金公司工作，成为一名研究员，将来要做一名基金经理，必须具备以下几点素质：(当然这是我一家之言)

1、逻辑和架构十分重要。首先你的报告层次、架构必须清晰，这点不多谈，是任何报告的必须;其次逻辑思路一定要清晰，也就是说你所说的每一句因为后面带的结果之间必须有强大的逻辑思维做支撑，在这里不允许信口开河，更不可能做一些无根据的因果联系。多数刚离开校园开始研究工作的人，在这方面都有待加强，写作功底确实有待提高。我的研究生导师的那句话说的非常对“逻辑是最强大的，因为只有逻辑能战胜逻辑!”

2、做研究工作一定要有自己的观点金融公司实习工作总结金融公司实习工作总结。不能“放电影”，把当前存在的现象、观点罗列杂糅，或者基本与一些观点相重复。做研究员最关键的就是要有自己的见解，自己通过分析数据、经济、政策环境所作出的见解分析。

3、数据相当重要，虽然是我们国家\_报出的数据。做研究工作，往往是要寻找数据背后的文字，所以数据分析和理解能力非常重要，这就要求有非常深的经济学功底，知道这些数据背后代表的含义，知道这些数据增加减少所代表的意义以及对宏观经济的冲击，更需要知道这些数据变化之间的逻辑、因果以及时序传导关系金融公司实习工作。

4、知识面要相当丰富，才能对宏观经济运行有相当的把握。想要去基金公司工作，就一定要多学，各方面知识都要掌握，并且尤其在经济学、金融学、财务、货币银行、统计分析等领域有所见地。

5、要有决断力，要学习做决断，根据形势快速反应的能力;只有具备了丰富的知识，才能在掌握材料后，做出快速的判断，同时思路要非常清晰，能够敢于与众不同。

6、是要能够独立思考，有客观评价事物的能力

不被当前存在的观点所牵引，要批判的看待一切问题

金融公司实习工作总结社会实践报告

其实，在学习的过程中还有很多感想和体会，但由于时间有限，所以只能先写这些了，大家如果真的有这方面兴趣可以互相交流的。

PS：华夏基金对实习生的待遇也相当不错，提供与在职员工基本相同的工作条件，而且工作氛围很融洽，也很轻松。实习补贴150元/天，饭补22元/天，如果你是外地学生还提供150元/天的住房补贴。总之，在这样的公司只要有才华就会实现价值。

**金融消费调节工作总结14**

我行将认真贯彻落实党的十x届x中全会精神，按照人民银行\_\_市中心支行《关于进一步加强县域金融消费者权益保护工作的意见》和“优化金融生态、服务百姓民生”的总体要求，进一步加强金融消费者权益保护的组织建设、制度建设和机制建设，切实维护金融消费者合法权益，推动金融消费者权益保护工作在县域的深入开展。

一、深入调研，明晰维权思路

通过组织金融机构座谈、走访县消费者协会、走访企业民众、走进镇村农户、开展问卷调查等方式，就目前个人金融市场发展、金融消费纠纷及其处理情况进行广泛调研，准确把握全县金融消费整体水平，以及金融消费者的消费理念、维权意愿和维权方法。计划在2月下旬，组织人员到江阴、宜兴等试点地区，学习其先进做法和成熟经验。在全面了解金融消费者权益保护现状、金融消费争议热点、金融消费保护需求的基础上，明确“以金融消费者满意为目标，突出制度建设、突出宣传普及、突出创作任务。同时，在会上组织各金融机构签订《\_\_县金融机构保护金融消费者权益公约》，要求金融机构牢固树立保护金融消费者权益的观念和合规经营理念，加强自律、健全机制、优化流程、服务民生，以实际行动切实维护金融消费者合法权益。

四、完善机制，保证维权效果

一是完善投诉受理机制。成立\_\_县金融消费者权益保护办公室，公布投诉电话和维权受理机构、责任部门、受理范围和处理时限，构建、完善“受理-分办-跟踪督查-办结-反馈”工作流程。金融消费者在县内金融机构购买、使用金融产品或接受金融服务时，认为自身权益遭到侵害的，可以向金融机构投诉，也可以向\_\_县金融消费者权益保护办公室投诉。金融消费者权益保护办公室将按照“有问必答、有诉必接、有案必查、调处高效、文明服务”的承诺主题，加强组织领导与沟通协调，实施金融消费投诉首问负责制和办结制，确保申诉受理、分办处理、跟踪督办、反馈结果等各环节高效运转，切实维护好金融消费者权益。

二是完善纠纷处理机制。上线运行南京分行开发的“金融消费者权益保护信息管理系统”，实现投诉处理、进度监测、结果反馈、统计分析等流程全面、实时电子化运转。依法合理运用指导咨询、道义劝告、调解协商、执法检查等手段处置金融机构的侵权行为，适时开展金融消费侵权行为集中整治活动。规范金融机构受理金融消费者投诉处理程序，明确金融机构的责任，实现与人民银行投诉处理机制的“无缝”对接。注重案例搜集分析工作，保持对多发性、常见性案例的敏感度，建立健全投诉案例档案，详细记录案件的发生原因和处理过程，注重分析案例的表现特征和案例背后体现的问题，积极探索化解矛盾、解决纠纷的有效方法。

三是完善考核评价机制。将金融消费者权益保护工作开展情况纳入“两综合、两管理”的范围，作为对金融机构执行人民银行政策情况考核评价的重要内容。根据金融机构工作开展情况，按照《\_\_县金融消费者权益保护实施细则》规定的评价方法，对金融机构履行金融消费者权益保护义务情况进行客观公正的分析评价，定期在同业内通报，对认真履行义务、保护积极的金融机构给予表彰，对侵权较多或保护不力的金融机构要向社会通报、披露。对评价等级低或被投诉情况较严重的金融机构，将其列入下一分析评价期重点监督对象，并视情节选取部分金融机构进行专项检查或综合检查。

五、立体宣传，提升维权意识

**金融消费调节工作总结15**

随着第九届中国金融业论坛会的落幕，“新金融时代下金融行业的创新与发展”的主题一直在我脑海中盘旋，了解了这次会议的内容和展望后，审视目前中国的金融现状和现在的公司氛围，再加上目前用友良好的发展前景，不禁倍感幸运，油然而生一种自豪感！

当今，金融软件事业的发展已经如火如荼，没错，竞争肯定是有的，但是现在我们已羽翼丰满。居安思危，在用友金融这样一个“势如破竹”的平台之下，我们应不断提升自己的业务水平，丰富自己的业务知识，相互协作，增强团队凝聚力。唯有如此，我们才能握紧船桨，弄潮前行！

**金融消费调节工作总结16**

保护金融消费者权益承诺书

为了保护金融消费者合法权益，进一步提高金融服务水平，全面提升服务质量，树立金融业良好社会形象，构建和谐稳定的金融消费关系，维护区域金融安全与稳定，如皋市银行业金融消费者权益保护工作联席会议各成员单位向全市金融消费者郑重承诺，我们将全面履行下列义务：

一、遵循自愿、平等、公平、诚实信用的服务原则，以积极的态度、扎实的作风和文明的形象，向金融消费者提供优质、高效、便捷的服务。

二、在金融业务活动中自觉维护金融消费者如下权利：

(一)财产安全不受损害的权利;

(二)个人金融信息受到保护的权利;

(三)知悉其购买的金融产品、接受的金融服务的真实情况的权利;

(四)自主选择金融机构、金融产品或者金融服务的权利;

(五)公平交易的.权利;

(六)对金融产品、金融服务以及金融消费者权益保护工作进行监督的权利;

(七)依法享有的其他权利。

三、在销售金融产品或提供金融服务时依法履行如下义务：

(一)依法合规经营，诚信对待金融消费者;

(二)热情友好服务，营造和谐服务环境;

(三)客观披露信息，保障金融消费者知情选择权;

(四)保护客户隐私，依法保障金融消费者信息安全;

(五)忠实履行合约，保障金融消费者获得相应质量的服务;

(六)完善投诉处理机制，妥善处理金融消费者投诉;

(七)开展金融消费者教育，增强金融消费者的风险意识和风险防范能力。

四、全面、完整地提供有关金融产品或者服务的真实信息，对复杂产品、关键条款或者交易条件以通俗易懂的语言向金融消费者说明，进行必要的风险提示，不发布夸大产品收益或者掩饰产品风险的信息，不作引人误解的虚假宣传。

五、树立以金融消费者为中心的服务理念，进一步整合内部服务资源，搭建高效的投诉处理平台，建立健全本单位金融消费者权益保护工作机制;自觉接受金融监管部门的工作指导和监督。

六、在营业场所显眼位置公布投诉受理部门、投诉方式、投诉处理流程等事项，积极、妥善、快速处理金融消费者投诉，及时告知金融消费者处理结果并接受金融消费者的监督，认真对待金融消费者的批评，虚心接受合理的意见和建议。

七、积极开展金融消费者教育活动，普及金融知识，提高公众对金融产品、服务及其内涵和风险的理解，引导和培育公众的金融风险意识和金融权利意识。

八、大力开展职业道德和服务意识教育，加强精神文明建设，努力提高员工的从业素质，弘扬恪守信用、公正廉洁、文明热情、谦虚礼让、耐心周到、注重效率、保守秘密的职业精神。

承诺单位：

**金融消费调节工作总结17**

我行发展至关重要的一年，这半年来，在行领导的正确带领下，办公室紧紧围绕管理、宣传、服务、学习等工作重点，立足服务，强化管理，充分发挥好办公室工作的上传下达，协调各部的中心枢纽作用，较好地完成了领导交办的各项工作，现将这半年的工作情况总结如下：

>一、认真做好信息及文秘行政综合工作

（一）及时准确地办理收发、草拟、打印、归档等行政文秘工作，对各类收发文件进行认真审核；做到本行内外、上下信息畅通，政策措施及时到位。今年上半年，办公室累计收文118份，发文61份，能够准确及时的将人民银行、银监局、村镇银行管理部等相关部门的文件精神及时传达至每一个部室，并能够在保证时效性的前提下，完成文件精神；

（三）做好上传下达的工作任务的落实和督办；组织召开办公会议、职工大会、各类学习交流会议等，落实会议部署的任务并做好督办工作；

（四）每月对员工的出勤状况、着装等方面进行检查和督导，对违规现象及时进行通报和处罚，对员工的请假程序、期限、类别和销假制定了相应的制度，并建好了员工请销假登记簿，从而加强了员工日常行为管理；

（五）对领导交办的临时性、紧急性的工作任务，能够以高度的责任心，认真踏实的工作态度，协调与沟通，加班加点，及时办理。

>二、规范公司治理流程，加强综合管理，切实做好各项重点工作

（一）已将我行开业资料装订成册存档；开展的股东大会、董事会资料已分类整理，专夹保管；印发的各项制度及相关专业书籍集中存放，并已制定借阅登记簿；收发文件、学习文件等已分类保管存档；各部门印章已集中管理，并配有用印登记簿，严格按照印章管理制度执行；

（二）对我行拟设立的分支机构进行了选址和实地考察，并将相关筹建报告已报送至银监局和村镇银行管理部进行备案，现已对设立的分支机构展开了装修阶段工作；

（三）明确了全年工作目标、工作重点、主要措施，制定了全年发展计划；

（四）制定了员工的培训计划；扎实开展了学习活动，不管业务工作再忙，始终坚持每日集中学习，精心准备学习内容，保证学习质量；

（五）设立了业绩概览、学习园地，将业绩优异的员工及优秀文章张贴上墙；

（六）签订了各部门“安防一保”、“目标责任书”，开展了一季度、二季度全行员工异常行为工作；

（七）印发了我行《贷款审批工作制度》、《财务审批工作制度》、《晨会制度》、《督办制度》、《考勤管理办法》等相关制度及议事规则；

（八）为了进一步贯彻落实国家正式推出的存款保险制，组织召开了职工大会和行务会，将村镇银行管理部以及人民银行的会议精神及时进行了传达落实学习，制定了具体实施方案并已报送至村镇银行管理部；

（九）成功注册我行微信公众平台，拓宽了我行宣传渠道；

（十）为进一步拓宽我行业务发展领域，向人民银行兰州中心支行提交了关于代理西固区国库集中收付资格和征信平台的申请文件；

（十一）为有效开展银行业金融机构案件防控工作，消除重大违规和外部欺诈隐患全力实现案件防控工作“三零”目标，落实案件防范工作责任制，确保全行经营安全无事故，我行通过制度建设等几个方面，进一步健全了案件防控体系；

（十二）为了进一步规范印章管理和使用，加强风险防范，提高我行印章基础管理水平，开展了行政印章管理风险排查工作，通过建立排查小组，健全印章管理制度，规范印章使用流程，从而杜绝风险隐患的发生，切实防范印章案件的发生，并撰写排查报告报送至村镇银行管理部。

>三、积极组织开展各项宣传活动，提高全员凝聚力，推动我行健康发展

（一）开展了存款百日营销活动，在活动开展期间，充分调动了全员积极性，宣传营销工作认真、扎实，经过三个月的努力，均取得了一定的成绩。

（二）开展了“金融知识进万家”的公益活动，针对兰州投资公司出现的“跑路”事件与各社区委员会合作，开展了打击非法集资活动，得到了社区居民的强烈关注。

（三）通过与兰化二十五街区负责

人取得联系，参与了“喜迎新春”为主题的党员联谊活动，会上与社区居民相互交流，相互认识，传递我行的服务理念、金融业务等，并将我行的袋子赠送给参会的居民，得到了社区居民的一致称赞。

**金融消费调节工作总结18**

有幸加入 公司已经快2个月的时间，在这段时间里，我深深感觉到这个大家庭严谨务实的工作作风和朝气蓬勃的奋斗精神，也为自己能加入这个团队感到骄傲和自豪。在此衷心的感谢公司对我的关怀与帮助。现将我试用期的工作情况做以下总结：

>(一)初期工作(工作调研阶段)

在进入公司初期，我认真了解公司的规章制度和企业文化，熟悉公司的工作流程及日常管理。之后，在公司领导的支持下，用两周的时间对部分公司所服务的项目进行现场考察调研。以开展项目增值服务为导向，对考察项目的整体环境、业务组成、人员结构、项目特点等做细致调查，通过与各个考察项目的负责人及员工进行深入探讨确定增值服务的内容，最终形成方案并作为以后工作开展的依据。

>(二)房屋租赁工作(工作介入阶段)

房屋租赁工作是今年3月底开始交与我负责的，对我来说，这是一份初次接触的工作。由于缺乏管理经验，在此项工作开展初期走了不少弯路，造成该项工作进展缓慢。通过与领导及同事的沟通，不断完善工作方法，在房屋信息发布、客户收集、客户沟通技巧等方面进行调整与改进;截止到今天，出租房屋1间，正在洽谈中的房屋2间。

>(三)企业合作洽谈(工作介入阶段)

截止到今天，正在洽谈合作的企业共有3家，分别是： 各公司洽谈内容及进展情况如下：

洽谈内容：产品推广销售工作。

进展情况：考察调研工作已基本完成，目前已达成初步合作意向，合作方案正在制作中。

**金融消费调节工作总结19**

对银行业来说，近年来，伴随着产品和服务的多样化、个人化，围绕着银行服务收费、理财产品等各类金融消费纠纷不断攀升，维护金融消费者权益问题日渐突出，有关金融消费者权益保护的话题更是变得炙手可热。

消费者的利益与银行业务发展的可持续\_息相关，因此消费者权益保护工作要从消费者切身利益出发，以改进银行业服务质量，提高金融稳定性，提高公众金融素质，支持行业发展，赢得社会尊重为目标。通过严格的行为监管，建立和维护消费者对银行业的信心和信任，以实现银行业整体安全、稳定、持续发展。

在这一年工作中，分行营业部从上至下每一位领导和同事都为此付出了很大的努力，切实地把消费者的权益放在了一个高度重要的地位上，从自身工作的点点滴滴做起，发扬了为消费者着想的精神，作出了令人满意的成绩。在今年工作中，我也收获了许多工作经验与心得体会。

对于保护消费者的权利，事前预防是重中之重，只有把工作的责任心放下一个相当重要的位置，才能作出切实保护消费者权益的工作，在日常工作中，我们坚持“预防为先教育为重、依法维权、协调处置”为原则，在营销过程、服务质量、内控管理上进行优化，保证每位部门成员深刻理解，充分认识消费者权利保护的重要性，提升银行在公众心目中的地位和形象。

此外，我们也做到了对大众消费者开展金融知识宣传和教育，以提升社会公众消费者金融素质和依法维护自身权益的意识与能力为目的，开展金融知识宣传与教育活动，提升社会公众对金融产品认识水平，消除由于消费者对金融产品、金融市场、金融惯例的不了解而导致的误解与矛盾。近年来公众对于银行服务的许多方面通过舆论、媒体都出现了一定的意见，而这其中绝大多数问题都是由于公众对于银行业务、法律法规的不了解而造成的，这既对消费者享受金融服务造成了不便，也在侧面促成了部分群众对银行的消极态度。因此通过对消费者进行宣传，能够有效提升我行的`信誉和公信力。

在今后的工作中，本着“立足当前，着眼长远，运筹百步，始于一步”的工作思路，克服困难，认真做好每一项工作。

**金融消费调节工作总结20**

重庆贷款重庆立泽担保 消费金融公司试点管理办法《消费金融公司试点管理办法》

由银监会于20\_年7月22日公布。《办法》对消费金融公司的设立条件、经营管理规范及监管制度进行了明确，以促进消费金融公司规范化、健康发展。消费金融公司试点管理办法

第一章 总则

第一条为促进消费金融业的发展，规范经营消费金融业务的非银行金融机构的行为，依据《\_银行业监督管理法》、《\_公司法》等法律法规，制定本办法。

第二条本办法所称消费金融公司，是指经中国银行业监督管理委员会(以下简称银监会)批准，在\_境内设立的，不吸收公众存款，以小额、分散为原则，为中国境内居民个人提供以消费为目的的贷款的非银行金融机构。

第三条消费金融公司名称中应标明“消费金融”字样。未经银监会批准，任何单位不得在机构名称中使用“消费金融”字样。

第四条银监会及其派出机构依法对消费金融公司及其业务活动实施监督管理。

第二章 设立、变更与终止

第五条申请设立的消费金融公司应具备下列条件：

(一)有符合《\_公司法》和银监会规定的公司章程;

(二)有符合规定条件的出资人;

(三)有符合本办法规定的最低限额的注册资本;

(四)有符合任职资格条件的董事、高级管理人员和熟悉消费金融业务的合格从业人员;

(五)有健全的公司治理、内部控制、业务操作、风险管理等制度;

(六)有与业务经营相适应的营业场所、安全防范措施和其他设施;

(七)银监会规定的其他审慎性条件。

第六条消费金融公司的主要出资人应为境内外金融机构和银监会认可的其他出资人，且应具备下列条件：

(一)具有5年以上消费金融领域的从业经验;

(二)最近1年年末总资产不低于600亿元人民币或等值的可自由兑换货币(合并会计报表口径);

(三)财务状况良好，最近2个会计年度连续盈利(合并会计报表口径);

(四)信誉良好，最近2年内无重大违法违规经营记录;

(五)入股资金来源真实合法，不得以借贷资金入股，不得以他人委托资金入股;

(六)承诺3年内不转让所持有的消费金融公司股权(银监会依法责令转让的除外)，并在拟设公司章程中载明;

(七)具有良好的公司治理结构、内部控制机制和健全的风险管理制度;

(八)符合有关监管部门的监管要求;

(九)境外金融机构应在中国境内设立代表处2年以上，或已设有分支机构，对中国的市场有充分的分析和研究，且所在国家或地区金融监管当局已经与银监会建立良好的监督管理合作机制;

(十)银监会规定的其他审慎性条件。

第七条消费金融公司的一般出资人除应具备本办法第六条第(三)、(四)、(五)、(六)、(七)、(八)、(九)项规定的条件外，金融机构还应具备注册资本不低于3亿元人民币或等值的可自由兑换货币的条件，非金融机构还应具备净资产率不低于30%的条件。

重庆贷款重庆立泽担保

第八条消费金融公司的注册资本应为一次性实缴货币资本，最低限额为3亿元人民币或等值的可自由兑换货币。

银监会根据消费金融业务的发展情况及审慎监管的需要，可以调整注册资本的最低限额。

第九条消费金融公司根据业务发展的需要，经银监会批准，可以设立分支机构。设立分支机构的具体条件由银监会另行制定。

未经银监会批准，消费金融公司不得在注册地所在行政区域之外开展业务。

第十条银监会对消费金融公司董事和高级管理人员实行任职资格核准制度。

第十一条消费金融公司有下列变更事项之一的，应报经银监会批准：

(一)变更公司名称;

(二)变更注册资本;

(三)变更股权或调整股权结构;

(四)变更公司住所或营业场所;

(五)修改公司章程;

(六)变更董事和高级管理人员;

(七)调整业务范围;

(八)改变组织形式;

(九)合并或分立;

(十)银监会规定的其他变更事项。

第十二条消费金融公司有下列情况之一的，经银监会批准后可以解散：

(一)公司章程规定的营业期限届满或者公司章程规定的其他解散事由出现;

(二)公司章程规定的权力机构决议解散;

(三)因公司合并或者分立需要解散;

(四)其他法定事由。

第十三条消费金融公司因解散、依法被撤销或被宣告破产而终止的，其清算事宜，按照国家有关法律法规办理。

第十四条消费金融公司设立、变更、终止和董事及高级管理人员任职资格核准的行政许可程序，按照银监会的相关规定执行。

第十五条消费金融公司设立、变更及业务经营过程中涉及外汇管理事项的，应遵守国家外汇管理有关规定。

第三章 业务范围及经营规则

第十六条经银监会批准，消费金融公司可经营下列部分或者全部人民币业务：

(一)办理个人耐用消费品贷款;

(二)办理一般用途个人消费贷款;

(三)办理信贷资产转让;

(四)境内同业拆借;

(五)向境内金融机构借款;

(六)经批准发行金融债券;

(七)与消费金融相关的咨询、代理业务;

(八)代理销售与消费贷款相关的保险产品;

(九)固定收益类证券投资业务;

(十)银监会批准的其他业务。

第十七条消费金融公司须向曾从本公司申请过耐用消费品贷款且还款记录良好的借款人发放一般用途个人消费贷款。

第十八条消费金融公司向个人发放消费贷款的余额不得超过借款人月收入的5倍。

第四章 监督管理

第十九条消费金融公司应当按照银监会的有关规定，建立、健全公司治理架构和内部控制制度，制定业务经营规则，建立全面有效的风险管理体系。

第二十条消费金融公司应遵守下列监管指标要求：

(一)资本充足率不低于10%;

(二)同业拆入资金比例不高于资本总额的100%;

(三)资产损失准备充足率不低于100%;

(四)投资余额不高于资本总额的20%。

有关监管指标的计算方法遵照银监会非现场监管报表指标体系的有关规定。

第二十一条消费金融公司应按照有关规定建立审慎的资产减值准备制度，及时足额计提资产减值准备。未提足准备的，不得进行利润分配。

第二十二条消费金融公司应当建立消费贷款利率的风险定价机制，根据资金成本、风险成本、资本回报要求及市场价格等因素，在法律法规允许的范围内，制定消费贷款的利率水平，确保定价能够全面覆盖风险。

第二十三条消费金融公司应当建立有效的风险管理体系和可靠的业务操作流程，以充分识别虚假的申请信息，防止欺诈行为。

第二十四条消费金融公司如有业务外包需要，应制定与业务外包相关的政策和管理制度，包括业务外包的决策程序、对外包方的评价和管理、控制业务信息保密性和安全性的措施和应急计划等。

消费金融公司签署业务外包协议前应当向银监会报告业务外包协议的主要风险及相应的风险规避措施等。

消费金融公司不得将与贷款决策和风险控制核心技术密切相关的业务外包。

第二十五条消费金融公司应比照《商业银行信息披露办法》的相关规定，建立信息披露制度，及时披露公司财务会计报告、各类风险管理状况、公司治理、年度重大事项等信息。

第二十六条消费金融公司应当按规定编制并向银监会报送会计报表及银监会要求的其他报表。

第二十七条消费金融公司应建立定期外部审计制度，并在每个会计年度结束后的4个月内，将经法定代表人签名确认的年度审计报告报送银监会。

第二十八条消费金融公司应当接受银监会依法进行的监督检查，不得拒绝、阻碍。

银监会在必要时可指定会计师事务所对消费金融公司的经营状况、财务状况、风险状况、内部控制制度及执行情况等进行审计。

第二十九条消费金融公司对借款人所提供的个人信息负有保密义务，不得随意对外泄露。

第三十条借款人不按照合同约定归还贷款本息的，消费金融公司应采取合法的方式进行催收，不得采用威胁、恐吓、骚扰等不正当手段。

第三十一条消费金融公司违反本办法规定的，银监会可责令限期整改;逾期未整改的，或者其行为严重危及消费金融公司的稳健运行、损害客户合法权益的，银监会可区别情形，依照《\_银行业监督管理法》等法律法规的规定，采取暂停业务、限制股东权利等监管措施。

第三十二条消费金融公司已经或者可能发生信用危机、严重影响客户合法权益的，银监会可以依法对其实行接管或者促成机构重组。消费金融公司有违法经营、经营管理不善等情形，不予撤销将严重危害金融秩序、损害公众利益的，银监会有权予以撤销。

第五章 附则

第三十三条本办法第六条所称主要出资人是指出资比例不低于拟设消费金融公司注册资本50%的出资人。第七条所称一般出资人是指除主要出资人以外的其他出资人。

第三十四条本办法第十六条所称个人耐用消费品贷款是指消费金融公司通过经销商向借款人发放的用于购买约定的家用电器、电子产品等耐用消费品(不包括房屋和汽车)的贷款。

第三十五条本办法第十六条、第十七条所称一般用途个人消费贷款是指消费金融公司直接向借款人发

放的用于个人及家庭旅游、婚庆、教育、装修等消费事项的贷款。

第三十六条香港、澳门和台湾地区的出资人设立消费金融公司适用境外出资人的条件。第三十七条本办法中“以上”均含本数或本级。

第三十八条本办法由银监会负责解释。

第三十九条本办法自公布之日起施行。

**金融消费调节工作总结21**

根据总行《山西孝义农村商业银行股份有限公司“送金融知识进农村冬春行动”主题活动实施细则》的要求，我支行于3月开展了相应的宣传活动。

一、>工作小组

为贯彻落实总行活动安排，我支行特成立工作小组，成员如下：

组长：xxxx

成员：xxxxx

二、>活动安排

根据活动的主题和安排，经过讨论，结合我支行信贷业务对象小微企业多，覆盖面广，同时地理位置居于市区等特点，决定此次活动主要宣传对象为我行小微企业贷户，将国家相关促进小微企业发展的法律法规、政策文件打印成册，走进小微企业进行宣传，如《\_中小企业促进法》、《\_关于扶持小型微型企业健康发展的意见（国发〔20xx〕52号）》等。

活动期间，我支行首先走进三户小微企业进行国家信贷政策宣传，这三户分别是山西方中贸易有限公司、孝义市通运新华夏汽车连锁销售有限公司、孝义市三联物业有限公司，三户均为授信千万以下的小微贷户，具有一定代表性。

xx除了走进企业，我们同时利用LED电子屏对金融知识进行了宣传，使得来我行办理业务的客户和周边群众都能及时了解相关金融知识。

通过此次宣传，我支行将国家对小微企业、实体经济的扶持优惠政策进行了有效宣传，同时对广大群众进行了金融知识普及。宣传的同时也使客户对我行的金融获得度和满意度得到了提升，同时我们自身也加深了对金融知识的学习，能够在今后更好的指导我们进行金融工作。

**金融消费调节工作总结22**

为大力推动绿色金融工作开展，更好的服务实体经济，我行做了一系列工作，现将情况汇报如下：

>一、绿色贷款专项统计工作开展情况

加强绿色企业和项目的识别能力建设。按照《管理校准式绿色贷款专项统计制度》的要求，我行高度重视，指定总行公司金融部作为绿色贷款专项统计制度的实施部门。公司金融部会同信息科技部、计划财务部等部门对统计制度的各项内容进行了认真研读，对绿色贷款专项统计的各项开发需求进行了讨论，制定了统计实施方案。

绿色贷款识别方法和依据。对绿色贷款的统计，在信贷管理系统中加入了“绿色信贷标识”，在贷款发放时，业务主办行须根据按贷款用途划分的十二项绿色贷款标准进行判断，同时选择相应的分类标识，实现了数据及记录过程可核查、可追溯，实现了绿色贷款统计数据的全接口输出；对环境、安全等重大风险企业贷款的统计，我行根据银监部门下发的企业名单，实现了按照“企业类别”“承贷主体所属行业”“贷款质量”三个维度的统计。

>二、金融支持绿色产业情况

按照商业可持续原则，目前我行可用于支持绿色产业的主要业务品种为流动资金贷款、固定资产贷款，还可根据企业具体情况配套票据融资、贸易融资等业务品种，基本能够满足企业需要。但也有一些绿色金融项目如铁路运输项目、城市轨道交通等，由于项目周期长、资金需求量大等特点，存在难以支持的情况。

下一步我行将积极探索创新业务品种和模式，积极研究绿色债务融资工具或资产支持票据，提高金融支持绿色产业的水平。

**金融消费调节工作总结23**

从的全球金融危机来看，金融创新是把“双刃剑”。

一方面促进了金融繁荣，另一方面却带了巨大的金融风险，事关国家经济安全。

在这场危机中，金融消费者的利益受到了巨大的侵害，成了牺牲者。

一、金融消费者与金融创新的关系

金融消费者的概念早在20世纪末伴随着金融资本市场的蓬勃发展出现在发达国家。

在我国虽被广泛使用，但还不是一个法律概念，一般理解为购买金融商品或接受金融服务的社会成员的泛称[1]。

笔者认为，这个定义在概括金融消费者的范围上过于狭窄且不明确。

现实中，购买金融商品、接受金融服务的已经超越了一般意义上的社会成员，还包括了众多中小投资者。

中小投资者实际上已经成为国际金融市场的重要资本来源，并且由于分散，无形中扩大了金融危机波及范围。

同时，中小投资者在信息、知识、资源、交易能力、市场经验等方面都处于弱势，其利益随时都可能受到侵害。

在相关法律制度和保护机制尚处在构建和完善的我国，就应更重视中小投资者的利益。

如果将其排除在金融消费者范围之外将会在源头上构成对其利益的损害。

另外，金融消费者与一般消费者的不同在于它具有明显的投资目的性，将金融消费者定义为购买金融商品或接受金融服务的社会成员和中小投资者就突出了该目的，显然更为合适。

金融创新产品是金融机构利润增长点和竞争力的体现，是整个金融市场向纵深发展的必经途径[2]，金融创新为金融发展提供了强大的动力，因此不能因为金融创新所带来的金融风险而一味遏制金融创新。

只有在金融创新背景下加强金融监管，才能防范金融风险，这就要求重视金融消费者权益的保护。

为了分解风险，金融创新产品不断被分解、打包、整合各种基础性的资产债务，并披上各种诱人的外衣，刺激金融消费的购买欲望。

此外，隐藏的这些基础性资产债务的真面目不能被看清，模糊了人们对风险的评估。

危机出现后，金融创新产品的链条式反应使危机影响辐射至所有购买者、所有涉及的行业、领域，最终扩散到整个金融领域。

从这个角度而言，学者们大致同意美国的次级债危机是诱发此次金融危机的根源，而对次级债追根溯源就知道危机实际上是来源于金融创新。

过分依赖市场的自我调节机制，放松金融监管是促进金融创新的一种有效方法，美国危机前的金融繁荣也印证了这一点。

但是，忽视作为金融创新参与者的金融消费者的权益，必然导致市场无序和金融基础的动摇，严重的会引发金融危机，这一点也已经由美国的次贷危机所印证。

因此，金融消费者保护不足也是导致次贷危机的原因之一。

也就是说引起此次金融危机的原因并不只是金融创新，金融消费者权益保护的缺失同样是危机根源。

所以，保护金融消费者是必须，保护金融消费者应该成为金融监管基础价值。

金融消费者权益的保护，不仅关系到消费者的微观利益、人权保护、公平正义，更关乎整个金融体系的安全和宏观经济的稳定。

就金融消费者个体而言，在面对强大而专业的金融机构和金融产品时无疑处于弱势地位，形式上的“公平”无法实现对权益的保护，只有通过外部力量“除强扶弱”，偏重保护金融消费者的权益，才能达到实质的“公平”[3];就金融体系而言，消费者的信心是金融发展的基础。

只有充分保护金融消费者的权益，金融机构才能够实现效益最大化，也才能够为金融业持续发展营造良好的环境，保证金融业理性、健康发展;就整个社会而言，金融市场是市场经济的基础，国民经济息息相关。

全球金融危机使人们重新认识到金融消费者与金融创新之间作用与反作用关系。

一方面金融创新拓宽了金融消费者的投资领域，为消费者的资本升值创造了可能;另一方面金融消费者对于金融产品的青睐为金融创新提供了动力。

如果金融消费者不仅没有因为金融产品中获得期待利益，还因此投资而亏本破产，势必会减少对金融产品的需求，从而抑制金融创新的发展。

因此，金融消费者的利益是金融创新可持续发展的决定性因素，保护金融消费者的利益对于促进金融创新有重要的意义，必须树立最大限度保护金融消费者的理念。

二、我国金融消费者权利保护的缺失及其成因

现实中，因为相关的立法跟不上金融行业的发展速度，已有的保护机制难以真正运行等原因，金融消费者权益受损的现象屡屡发生。

(一)权利保护缺失的主要表现

1.安全权

现实生活中，金融消费者经常受到侵害的安全权主要是财产安全和信息安全。

复杂和多样的金融产品和服务带来了更多的风险，尤其是作为金融创新代表的银行卡业务和电子支付业务的全球普及和应用，更增加了金融消费者安全风险，也就频繁出现金融机构结算客户资金损失或者密码等个人信息外泄纠纷。

2.知情权

金融市场的高度专业性使金融消费者在购买金融产品和接受金融服务时面临众多困难，尤其是信息不对称直接导致金融消费者利益受损，因此作为自由选择并实现公平交易前提的相关金融知识和信息非常重要。

但现实中，一些金融机构在提供商品和服务时，不向金融消费者提供相关的知识介绍，更不清楚告知存在的投资风险和金融机构的免责事项，甚至虚假宣传。

同时，多数的金融机构没有形成动态、持续的信息披露制度，严重侵害了金融消费者的知情权。

在危机来临时，既缺乏专业知识，又缺少相关信息的金融消费者不能做出正确的决策，必然成为金融危机的受害者。

3.公平交易权

消费者与经营者的法律地位平等。

但实际上，金融机构的单方免责格式合同却将金融机构和金融消费者在形成法律关系时就置于不平等的地位，金融消费者公平交易权受到很大的威胁。

(二)权利保护缺失的成因

保护依据不足、范围狭窄、保护力度不够和保护机制的不健全是阻碍我国金融行业发展的主要因素，也是金融消费者权益受损现象屡屡发生的根本原因。

1.立法缺失

我国的《消费者权益保护法》的保护范围集中在一般商品和服务领域，对金融行业较少涉及，且适用性不强[4]，金融消费者权益的保护没有明确的法律依据。

其他涉及金融业的法律，如《保险法》等也没有将金融消费者权益保护作为立法的目的。

保护金融消费者权益的规定只是散见于部门规章或行业规定，效力层级低，操作性不强。

分头立法规定也导致业务范围之间的不一致，不仅不能适应我国混业经营的现状，也不利于形成对金融消费者的保护合力。

总之，立法上将金融消费者排除于受《消费者权益保护法》保护的一般消费者行列，特殊金融领域法律又无所涉及或效力低下，使金融消费者权益保护无法可依。

一些原则性规定又无法适用，出现了法律严重落后于现实的尴尬局面。

2.执法机构监管不严

我国目前金融监管机构是“分业监管”模式，不能适应“混业经营”的需要，无法达到全面监管的状态。

再加上监管视角仅局限于保证金融机构的运作在形式上符合法律规定，“保护金融消费者”不是监管机构的价值选择，金融消费者被侵权现象也就不足为奇了。

从我国金融业现有相关立法的精神可以看出，维护金融秩序稳定，保护金融机构利益是首要的目的。

这种理念在一定程度上牺牲了金融消费者的利益，必然无法建立有效的纠纷解决机制。

发生纠纷时，执法监管机构并不能给予金融机构合理处罚，也不能帮助金融消费者挽回损失，使消费者对金融监管机构产生极大的怨气和不认同感，也加剧了消费者与金融机构之间的对抗性。

另外，金融行业自律组织大都扮演国家金融监管机构的决定实施者的角色，贯彻保护金融机构利益的宗旨，对金融消费者的权益保护不足[5]，可以运用专业知识解决纠纷的这些机构又因为同样缺乏相应的沟通、协调与解决的方式，使金融机构与金融消费者之间的矛盾不减反增。

3.金融机构保护不力

金融行业具有专业性使普通消费者不能完全而准确理解金融类合同，也不能对风险做预期的评估，这意味着金融投资完全是一种类似赌博的非理性行为。

金融机构不重视保护金融消费者，与金融消费者交易时应用各种手段最大限度排除自己的责任，并将风险转移给金融消费者。

同时，基本不公开相关商品和服务的信息，金融消费者完全处于被动局面，无法做出决策和采取措施维护自身权益，最终成为金融机构运作的“替罪羊”。

三、后危机时代美国金融消费者保护的经验及借鉴

金融创新是不可逆转的发展趋势。

如何在金融创新背景下保护金融消费者权益，从而保证整个国家的经济保持持续的发展动力是首要问题。

美国率先转变其金融监管的价值取向，并推出了一系列以保护金融消费者为突破口的改革措施重整美国金融监管机制为我国在后危机时代处理金融事务开阔了视野。

(一)具体改革措施

第一，根据改革方案成立独立的金融消费者保护机构，确定该机构将专门负责金融消费者保护，并拥有与其他监管机构同样的权力。

同时辅之以增强金融产品和服务的透明度、简单化、公平性和可得性四个方面进行消费者保护改革[6]。

第二，树立保护金融消费者权益的监管理念，整合纷繁复杂的监管机构，填补监管的真空地带。

(1)在金融消费者保护领域设立个人消费金融保护署，弥补联邦贸易委员会对于联邦特许或者担保银行、信用机构的监管空白。

对拥有相关监管权的机构进行整合，在突出金融消费者保护监管的理念同时，实现监管机构的承接。

(2)充分吸取教训，对金融机构盲目、“滥用”发贷行为设置新型责任，并且授权监管机构根据形势对金融机构不公平、欺诈性的交易做出新解释，以适应金融行业的快速发展的保护金融消费者的需要。

(3)特别许可各州及自治市采取比个人消费金融保护署更严格的监管措施[7]，打破一直以来联邦贸易委员会的限制，给予地方应对金融市场和多样的金融商品与服务的自主性，灵活监管的方式和手段。

(二)经验借鉴

金融消费者权益保护的缺失是金融危机发生的原因之一，美国在危机后采取的多

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！