# 客户权益保护工作总结(合集13篇)

来源：网友投稿 作者：浅语风铃 更新时间：2024-06-09

*客户权益保护工作总结1银行支行金融消费者权益保护工作计划20\_年，我行将认真贯彻落实党的十八届三中全会精神，按照人民银行xx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...*

**客户权益保护工作总结1**

银行支行金融消费者权益保护工作计划

20\_年，我行将认真贯彻落实党的十八届三中全会精神，按照人民银行xx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。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

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。

**客户权益保护工作总结2**

XX支行20\_年金融消费者权益保护工作计划

20\_年，XX支行金融消费者权益保护工作要坚持以科学发展观为指导，认真贯彻落实全国金融工作会议和总分行工作会议精神，按照人民银行XX县支行和“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、突出创优环境”的总体工作思路。

二、密切配合，畅通维权渠道

提请XXX为组长，XXX为副组长，负责领导和管理金融消费者权益保护工作。在全县各金融机构建立金融消费者权益保护联络员制度，加强动态反馈，实行信息共享。聘请政府相关人员、新闻记者、消协成员、消费者代表担任金融消费者权益保护工作特约监督员，并颁发特约监督员聘书，由其对金融机构金融消费者权益保护工作开展情况进行监督，及时传递社会各界的意见、建议和要求，不断增强金融消费者权益保护工作合力。通过建立与县消费者协会的协作机制，实现金融消费者权益保护及金融消费纠纷处理上的工作联动和信息共享；通过建立与县文明办的协作机制，共同推进金融业行风评议工作；通过建立金融机构同业协作机制，共同推进金融机构行业自律，增强金融机构保护金融消费者权益的内生动力；通过建立与县人民法院的协作机制，积极参与金融消费纠纷案件的诉前调解，共同开展金融消费者权益保护专项调研，收集金融消费纠纷典型案件，及时通报辖区金融机构，发挥警示作用。

三、有序推进，落实维权责任

准备在3月初，组织召开全县金融消费者权益保护工作推进大会，传达学习中支金融消费者权益保护工作点评推进会精神和人民银行XX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》，分析当前全县金融消费者权益保护工作面临的形势和现状，明确各金融机构的责任，布置下一阶段金融消费者权益保护工作任务。同时，在会上组织各金融机构签订《XX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XX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XX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限时办结制，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《XX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

**客户权益保护工作总结3**

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、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、提高金融产品信息透明度。

>三、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、完善客户投诉处理机制。

>五、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315“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。

**客户权益保护工作总结4**

20\_年利辛湖商村镇银行城南支行消费者权益保护工作总结

一．组织架构方面

我行在总行层面成立了消费者权益保护工作领导小组，由支行行长担任组长，确保消费者权益保护工作领导得力，支行行长助理及会计主管为成员，确保消保工作覆盖全行各个条线。同时，总行成立了金融消费者权益保护专职部门——消费者权益保护工作办公室，明确了消保办专人负责实施和推进消保工作。二．制度建设方面

我行《消费者权益保护管理办法》，从组织架构、运行机制、内部控制、信息披露、投诉受理、消费者权益保护工作人员素质要求、报告制度、监督考评、宣传教育、应急预案、风险识别等方面进行了详细的规定和明确。另外，我行重新修订了《消费者权益保护工作条例》和《消费者权益保护工作细则》，明确了城南支地负责消费者权益保护工作的战略、政策、目标等的制定和监督、评价，从制度层面保障了消保工作落地实施。

我行还将消保这一内容纳入我行未来在消费者权益保护方面的工作。三．工作流程方面

我行消保办全程参与新产品的开发与设计，在相关流程中，消保办对可能有损客户权益的产品设计，及时提出建议，并要求修改不妥开发方案，为消费者权益保护提供了源头保障。从流程上，保障了消费者的合法权益。客户可通过我行维权热线、县政府服务热线、人行金融消费者投诉咨询热线、消保办等渠道投诉。我行突发事件应急预案分别按照业务类型进行划分，确保了我行对突发事件的分类处置应对能力。四．责任分工方面

明确消保办是全行消费者权益保护工作的牵头实施部门，负责全行消保工作的有序推进，事前参与产品研发，并具体负责事后监督评价、投诉事件协调处理；总行合规管理部负责消保工作法律支持与保障；授信管理部负责信贷业务，比如贷款合同法律条款不侵害消费者权益；与客户对接等工作，总行各部各司其责，负责本业务条线消费者权益保护工作实施。全行各分支行均明确消保工作由分支行行长牵头，并设立了消保联络员负责本分支行辖内消保工作开展。五．约束机制方面

目前，我行一是在《消费者权益保护工作管理办法》中制定相关约束条款，明确了各层级消保责任和监督考评流程以及处罚措施；二是审计部门将消费者权益保护工作纳入年度审计范畴，将按年度对消保工作制度及建设情况进行审查和评分，以促进消保工作规范进行和不断提升。六．工作成效方面

20\_年城南支行受理投诉案件0起。为了综合提高全行员工的消保意识，我行要求各部门组织员工培训、学习，以增强员工消费者权益保护意识，提升服务质量。同时，我行还结合新媒体优势，通过我行LED字幕、微博微信等公众平台发布消保信息；另外还通过街道设点宣传等多种方式对金融消费权益保护这一主题内容进行持续宣传。还定期组织员工到公共场所免费发放，以提高全民消保意识。

**客户权益保护工作总结5**

>一．组织架构方面

我行在总行层面成立了消费者权益保护工作领导小组，由行长担任组长，确保消费者权益保护工作领导得力，相关行领导为副组长，各部门负责人为成员，确保消保工作覆盖全行各个条线。同时，20\_年末我行正式成立了金融消费者权益保护专职部门——消费者权益保护工作办公室（简称“消保办”），消保办为我行二级部门，隶属总行宣传部，并明确了消保办专人负责实施和推进消保工作，另有2人兼职协助。

>二．制度建设方面

我行《消费者权益保护管理办法》，从组织架构、运行机制、内部控制、信息披露、投诉受理、消费者权益保护工作人员素质要求、报告制度、监督考评、宣传教育、应急预案、风险识别等方面进行了详细的规定和明确，此办法已于20xx年8月正式印发成文。另外，我行重新修订了《遂宁银行董事会议事规则》和《遂宁银行战略委员会议事规则》，明确了董事会负责消费者权益保护工作的战略、政策、目标等的制定和监督、评价，从制度层面保障了消保工作落地实施。此外我行还成立了“遂宁银行董事会消费者权益保护工作委员会”和“遂宁银行消费者权益保护工作委员会”，分别从董事会和经营层明确和规范了消保工作的领导和实施的措施。

我行还将消保这一内容纳入了《遂宁银行五年发展战略规划（20xx-20xx）》，以战略的形式规划和规范我行未来在消费者权益保护方面的工作。

>三．工作流程方面

我行消保办全程参与新产品的开发与设计，在相关流程中，消保办对可能有损客户权益的产品设计，及时提出建议，并要求修改不妥开发方案，为消费者权益保护提供了源头保障。我行新产品开发流程具体分为内部申报、项目初审、正式立项、申报或备案、科技研发与测试、产品移交管理、营销策划、消费者权益保护评估、产品运行监测及反馈等步骤。从流程上，保障了消费者的合法权益。

客户可通过我行维权热线96677、遂宁市政府服务热线12345、人行金融消费者投诉咨询热线12363、消保办等渠道投诉。另，《遂宁银行客户投诉管理办法》对重大投诉与一般投诉的鉴定、处理流程及事后分析等做了详细规定。我行突发事件应急预案分别按照业务类型进行划分，如《遂宁银行理财业务突发事件应急预案》、《遂宁银行信息系统突发事件应急管理办法》、《遂宁银行突发与危机事件管理办法》等，确保了我行对突发事件的分类处置应对能力。

>四．责任分工方面

明确消保办是全行消费者权益保护工作的牵头实施部门，负责全行消保工作的有序推进，事前参与产品研发，并具体负责事后监督评价、投诉事件协调处理；总行合规管理部负责消保工作法律支持与保障；授信管理部负责信贷业务，比如贷款合同法律条款不侵害消费者权益；个金部负责个人业务消费者权益保护、与客户对接等工作，总行各部各司其责，负责本业务条线消费者权益保护工作实施。全行各分支行均明确消保工作由分支行行长牵头，并设立了消保联络员负责本分支行辖内消保工作开展。

>五．约束机制方面

目前，我行一是在《消费者权益保护工作管理办法》中制定相关约束条款，明确了各层级消保责任和监督考评流程以及处罚措施；二是审计部门将消费者权益保护工作纳入年度审计范畴，将按年度对消保工作制度及建设情况进行审查和评分，以促进消保工作规范进行和不断提升。

>六．工作成效方面

20xx年全行总计受理投诉事件102起，主要为非现场投诉。其中，政府服务热线12345转投诉81起，客户服务热线96677投诉17起，12363投诉4起，主要投诉类型为：社保卡业务类、贷款业务类、自助设备（包括ATM、电话银行）类、服务质量及服务态度类、其他业务类等五大方面。涉及到分支机构共计有81起，总行营业部45起，安居支行11起，射洪支行6起，蓬溪支行3起，大英支行3起，资阳分行2起，乐至支行1起，绵阳分行1起，96677电话中心9起。其余17起均为社保卡类投诉，投诉原因为新办社保卡及挂失补办社保卡的等待周期长。在所有分支行中，总行营业部的投诉占比高达45%。

**客户权益保护工作总结6**

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。

>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。

>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315“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。

**客户权益保护工作总结7**

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

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”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。

**客户权益保护工作总结8**

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。

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!

**客户权益保护工作总结9**

银行支行金融消费者权益保护工作实施方

为探索建立我国保护金融消费者合法权益的有效途径，充分发挥人民银行在金融消费者权益保护方面的重要作用，加强对履职领域的金融管理与服务，根据《中国人民银行

理州中心支行金融消费者权益保护工作试点方案》和

《中国人民银行大理州中心支行关于开展金融消费者权益

保护工作的通知》精神，结合 XX 县实际，特制定以下实施方案。

一、指导思想

深入贯彻落实科学发展观，以人为本，依法行政，促

进经济可持续发展，立足人民银行法定职能，结合县域实

际，积极探索金融维权工作的方式方法，保护金融消费者

合法权

益，提高金融服务水平，防范和化解金融风险，维护

金融安全稳定。

二、维权对象

在辖内银行业金融机构购买金融产品、接受金融服务的自然人。．

三、基本原则

依法行政，全面履职

依法行使法律赋予的各项行政职权，采取道义劝告、协商调解、考核评价等非强制手段，引导辖内银行业金融

机构依法合规经营，切实维护金融消费者合法权益，促进

金融业

安全稳健运行。

以人为本，高效便民

坚持全心全意为人民服务的宗旨，畅通投诉渠道，优

化工作流程，提高工作效率，确保金融维权工作便捷高效。

加强对金融消费者宣传普及金融知识，引导金融消费者增

我保护意识和维权能力。

加强监管，维护稳定

严格履行人民银行法定职责，依法及时查处辖内银行

业金融机构存在的违法违规行为，对金融侵权案件线索追

根溯源，深入剖析原因，查找监管漏洞，完善监管体系，提高履

职效能，维护金融安全稳定。

开拓创新，务求实效

针对辖内金融消费者权益保护中存在的突出问题，结

合消费者投诉的问题，积极创新工作方法，有效解决银行业金融机构与金融消费者之间的侵权争端，维护金融消费

者合 权益，努力实现金融普惠

四、组织领导及办事机

由于金融消费者权益保护工作涉及面广、影响面大

强，为切实加强组织领导，成立支行金融消费者权

保护工作领导小组，组成人员如下

长：杨春

副组长：

杨国 马永

领导小组下设办公室在综合管理股，由田波同志兼

办公室主任，杨国昌同志兼任办公室副主任，具体负责

导小组的日常工作

五、维权领域及部门职

根据《中国人民银行法》等法律法规，对照人民银

执法检查目录的相关规定，维权领域及责任部门如下：(一)征信领域：信息异议、非法采集信息、信用报告

非法或不当查询或使用、超期处理等。责任部门：综合管

理股；负责征信领域投诉的送转及处理。

银行卡领域：违规办理银行卡业务、信息披露不全面

或不充分、收费标准不透明或不合理、资金安全缺乏保障、收单业务不规范等。责任部门：基础业务股；负责银行

卡领域投诉的送转及处理。

票券领域：违规签发票据、违规压票退票、截留挪用

客户资金、无故拒绝付款、不按规定办理挂失止付，国债

交易价格欺诈、挪用债券、拒绝兑付、违规收取费用、不

按规定为存款人开立、变更、撤销账户等。责任部门：

基础业务股；负责票券领域投诉的送转及处理。

人民币流通领域：违规收付人民币、假币收缴与鉴定、残损币兑换、法定货币伪造变造等。责任部门：基础业务

股；负责人民币流通领域投诉的送转及处理。

反\_领域：违规泄漏客户身份资料和交易信息等。

责任部门：基础业务股；负责反\_领域投诉的送转及处

银行业金融机构在人民银行履职范围内实施的侵犯金

融消费者合法权益的其它行为。责任部门：根据侵权行为

性质确定。

以上维权领域的责任部门，要严格公正执法，稳步推 进金融消费者权益保护工作。

六、工作机

投诉举报机

1支行设立金融消费者权益保护投诉电话0872

**客户权益保护工作总结10**

（一）保护消费者保护权益。明确了消费者的权利、确立和加强了保护消费者权益的法律基础、弥补了原有法律、法规在保障消费者权益方面调整作用不全的缺陷。

（二）维护社会秩序。通过规范经营者应对维护消费者权益承担何种义务，特别是要规范经营者与消费者的交易行为，即必须遵循自愿、平等、公平、诚实信用的原则，对社会经济秩序产生重要的维护作用。

（三）促进经济发展。保护消费者权益不是消费者个人之事，当代社会的生产和消费的关系密不可分，结构合理、健康发展的消费无疑会促进生产的均衡发展。没有消费，也就没有市场。保护消费者权益成为贯彻消费政策的重要内容。有利于社会主义市场经济的健康发展。

**客户权益保护工作总结11**

>一．组织架构方面

我行在总行层面成立了消费者权益保护工作领导小组，由行长担任组长，确保消费者权益保护工作领导得力，相关行领导为副组长，各部门负责人为成员，确保消保工作覆盖全行各个条线。同时，20xx年末我行正式成立了金融消费者权益保护专职部门——消费者权益保护工作办公室（简称“消保办”），消保办为我行二级部门，隶属总行宣传部，并明确了消保办专人负责实施和推进消保工作，另有2人兼职协助。

>二．制度建设方面

我行《消费者权益保护管理办法》，从组织架构、运行机制、内部控制、信息披露、投诉受理、消费者权益保护工作人员素质要求、报告制度、监督考评、宣传教育、应急预案、风险识别等方面进行了详细的规定和明确，此办法已于20xx年8月正式印发成文。另外，我行重新修订了《遂宁银行董事会议事规则》和《遂宁银行战略委员会议事规则》，明确了董事会负责消费者权益保护工作的战略、政策、目标等的制定和监督、评价，从制度层面保障了消保工作落地实施。此外我行还成立了“遂宁银行董事会消费者权益保护工作委员会”和“遂宁银行消费者权益保护工作委员会”，分别从董事会和经营层明确和规范了消保工作的领导和实施的措施。

我行还将消保这一内容纳入了《遂宁银行五年发展战略规划（20xx-20xx）》，以战略的形式规划和规范我行未来在消费者权益保护方面的工作。

>三．工作流程方面

我行消保办全程参与新产品的开发与设计，在相关流程中，消保办对可能有损客户权益的产品设计，及时提出建议，并要求修改不妥开发方案，为消费者权益保护提供了源头保障。我行新产品开发流程具体分为内部申报、项目初审、正式立项、申报或备案、科技研发与测试、产品移交管理、营销策划、消费者权益保护评估、产品运行监测及反馈等步骤。从流程上，保障了消费者的合法权益。

客户可通过我行维权热线96677、遂宁市政府服务热线12345、人行金融消费者投诉咨询热线12363、消保办等渠道投诉。另，《遂宁银行客户投诉管理办法》对重大投诉与一般投诉的鉴定、处理流程及事后分析等做了详细规定。我行突发事件应急预案分别按照业务类型进行划分，如《遂宁银行理财业务突发事件应急预案》、《遂宁银行信息系统突发事件应急管理办法》、《遂宁银行突发与危机事件管理办法》等，确保了我行对突发事件的分类处置应对能力。

>四．责任分工方面

明确消保办是全行消费者权益保护工作的牵头实施部门，负责全行消保工作的有序推进，事前参与产品研发，并具体负责事后监督评价、投诉事件协调处理；总行合规管理部负责消保工作法律支持与保障；授信管理部负责信贷业务，比如贷款合同法律条款不侵害消费者权益；个金部负责个人业务消费者权益保护、与客户对接等工作，总行各部各司其责，负责本业务条线消费者权益保护工作实施。全行各分支行均明确消保工作由分支行行长牵头，并设立了消保联络员负责本分支行辖内消保工作开展。

>五．约束机制方面

目前，我行一是在《消费者权益保护工作管理办法》中制定相关约束条款，明确了各层级消保责任和监督考评流程以及处罚措施；二是审计部门将消费者权益保护工作纳入年度审计范畴，将按年度对消保工作制度及建设情况进行审查和评分，以促进消保工作规范进行和不断提升。

>六．工作成效方面

20xx年全行总计受理投诉事件102起，主要为非现场投诉。其中，政府服务热线12345转投诉81起，客户服务热线96677投诉17起，12363投诉4起，主要投诉类型为：社保卡业务类、贷款业务类、自助设备（包括ATM、电话银行）类、服务质量及服务态度类、其他业务类等五大方面。涉及到分支机构共计有81起，总行营业部45起，安居支行11起，射洪支行6起，蓬溪支行3起，大英支行3起，资阳分行2起，乐至支行1起，绵阳分行1起，96677电话中心9起。其余17起均为社保卡类投诉，投诉原因为新办社保卡及挂失补办社保卡的等待周期长。在所有分支行中，总行营业部的投诉占比高达45%。

**客户权益保护工作总结12**

根据总行考核相关规定，分行20\_年度绩效考核体系全面承接总行考核体系。分行消费者权益保护相关内容包含在合规经营指标中。合规经营指标占比10%，其中 “消费者权益保护工作属地监管考评”指标为加分项，分值[0,3] ，以“上年度当地监管考评得分/100×基本分”的方式计分，鼓励各分支机构不断创新消保工作形式，积极与当地监管沟通，规范自评工作，争取提高考评得分；“消费者权益保护工作”指标为扣分项，分值[-20,0]。考核内容包括但不限于消费者权益保护知识宣教工作开展情况、报告报送时效及质量、投诉处理情况等。此外，分行法律合规部于20\_年初，通过现场审计与非现场审计相结合的方式，采取业务谈话、调阅资料、问卷调查等方法，对辖内5家二级分行20\_年度消费者权益保护工作进行审计，客观指出消保工作的不足之处及改进方向，引导并督促各级机构人员落实消保工作的具体要求。

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