

2023年权益工作报告 金融消费者权益保护工作报告(精选5篇)

报告材料主要是向上级汇报工作,其表达方式以叙述、说明为主,在语言运用上要突出陈述性,把事情交代清楚,充分显示内容的真实和材料的客观。写报告的时候需要注意什么呢?有哪些格式需要注意呢?下面是小编带来的优秀报告范文,希望大家能够喜欢!

权益工作报告篇一

一、有力丰富金融消保工作内涵

一是利用金融服务中心窗口平台,聘请专职律师作法律顾问,指导处理案件投诉、法律咨询等,进一步依法、合规开展金融消保工作。二是邀请律师为辖内金融机构作《消费者权益保护法视野下的金融消费服务》的金融消费权益保护法律知识讲座。三是专门制作金融宣传电子书,将金融知识制作成图文并茂、直观简洁的问答式宣传资料,导入xx社区的社区电子阅览室内,有效克服社区老年人多、出行不便的实际,将金融知识送入社区基层,让广大群众享受普惠金融服务。四是建立金融机构派员值班制度,金融机构按周轮流派员到我行值班,对个人或企业提供相关金融服务。五是开展金融消费体验,邀请来行办理业务的消费者在体验区内就当前热点产品和金融服务开展有针对性的体验活动。

二、深入开展金融消保宣传工作

三、持续推动金融服务中心转型升级

依托中心平台优势,设立金融消费者维权中心,与辖区各金融机构的“金融消费者权益保护工作站”建立联络机制,并在服务大厅设立中心的“维权窗口”,专人受理投诉;对工作

环境和人力资源等硬软件进行升级改造，增加便民服务窗口，将支行对外业务实施一站式办理，最大程度方便企业和群众，提高服务质量和效率；开展维权知识培训，引导金融机构履行各项义务，受理和解决消费者网上投诉，有效保护消费者合法权益；建立金融消费者权益保护案例库，在金融机构内部通报，有力促进金融从业人员提升综合素质，增强消保意识，提高消保工作质量。

四、金融消保工作成效显著

(一)金融消保机制更加完善。进一步完善相关制度体系，在金融消保相关制度规范的基础上，明确金融消费者权益保护中心窗口工作规范，建立了融资服务、财富管理咨询、“金融墟日”制度和创新产品备案制度等7个相关制度。进一步明确金融机构内部投诉处理工作流程，规范部门、岗位职责，回复严格遵守5日工作法。

(二)拓展金融知识下乡有效路径。牢牢抓住“普及金融知识”活动重点，组织人员在各乡镇及主要行政村搭台开展“金融知识”宣传活动，围绕反假币、支付结算、银行卡、理财产品、自助渠道、中小企业贷款、服务“三农”等几个方面普及金融基础知识，通过发宣传单、现场咨询讲解等方式进行了金融相关知识的介绍与宣传，参与宣传咨询工作人员2500余人次，发放宣传资料5000余份，以农民朋友喜闻乐见的方式宣传金融知识，让老百姓对金融知识了解更深，普及更广。

(三)金融消保宣传成效显著。金融消保宣传工作开展至今，辖内各金融机构实现报纸宣传17次，电视宣传3次，广播宣传次。同时，开展走进企业宣传32场，走进社区宣传25进市场宣传7场，走进乡村宣传44场，走进校园宣传41他形式宣传11场；举行广场、街头宣传145场，参与群众29000多人次，提供咨询近17800人次；网络宣传12次；悬挂宣传横幅(含电子屏)170条；发放宣传册、折页40000多份；制作宣传展板、海

报220幅;播放宣传片余次;开办研讨会、培训班、推介会、宣讲会62场, 3000余人次参加, 反响良好, 深受社会好评。

(四)金融消保意识进一步增强。金融机构和群众的消保意识得到进一步提升。各金融机构对群众享有金融消费知情权、选择权、受益权、赔偿权等权利认知更加清晰, 自觉增强保护消费者权益的意识和切实履行好保护消费者合法权益的义务;群众的投资意识、自我保护意识得到加强。从各金融机构反映来看, 盲目信任营销经理、当甩手掌柜的客户减少, 对理财产品、保险产品以及其他金融产品的消费也更加理性。

(五)金融服务中心平台优势凸显。升级改造后的金融服务中心已成为金融服务综合平台, 紧紧围绕“满意金融、民生金融”主题和“为民服务”这一重点, 努力提升金融服务经济社会发展的水平, 从而使货币政策传导更为通畅, 服务功能更为完善, 金融服务更为高效, 中小企业融资更为便捷, 金融生态环境建设更加扎实有效, 成为xx市企业和个人了解、认识、沟通金融的有效渠道。

更多

权益工作报告篇二

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。

在市场经济高速发展的今日, 人们生活水平得到了显著的提高, 人们的消费需求随之不断增强, 例如: 银行卡以方便、快捷的特点以及减少假钞、消费信贷、理财等功能于一体的

便利产品，而受到消费者的青睐，成为人们日常生活中必不可少的支付结算工具。近年来，银行卡已成为我国个人使用最为频繁的非现金支付工具，但银行卡在给消费者带来便捷的同时，在计算机技术和通信网络技术的不断升级发展的今天，银行卡的交易结算系统也随之变得更加高效、快捷，从而使银行卡业务的风险控制领域远远超出了传统的银行柜面的管理范畴，网络化、信息化、智能化给银行卡防欺诈带来了前所未有的压力和难度。随着银行卡业务的拓展以及支付手段的增多，不法分子利用发卡、收单和通信等部门的管理漏洞以及持卡人的疏忽，以“繁杂多变，深度掩盖，无孔不入，横联纵合”的犯罪手段，盗取持卡人银行卡内资金从而导致金融消费者合法权益受到了损害。

对于我们商业银行更应充分认识到自己的职责所在，首先，必须承担保护持卡人隐私的义务，保证持卡人非公开的个人信息安全与机密；在向第三方披露持卡人的任何非公开的个人信息时，都必须以书面形式告知银行卡消费者并经其同意；不得以营利为目的，私自将银行卡消费者的个人信息出售给第三方；同时要提高银行卡的安全性，实现银行卡从磁条卡向智能ic卡的转换，增加银行卡读写保护和数据加密保护功能，从技术上彻底解决伪卡欺诈问题；其次，要提高持卡人安全用卡意识，商业银行应加大安全用卡宣传力度，多渠道向持卡人提示银行卡伪卡案件风险点，积极引导持卡人安全用卡，强化持卡人个人信息保护意识，帮助持卡人树立正确的个人信息使用观念。在日常工作中时刻提醒持卡人要有自我信息保护意识，不要将其银行卡密码设置过于简单，不要泄露个人信息，如姓名、身份证(号)、银行账号、银行卡号、密码、信用卡有效期和验证码等重要的个人信息，不要轻易向单位和个人泄露银行账户信息和密码。同时，提醒广大消费者不要随意放置银行卡和身份证件(最好分开存放)，不要随意丢弃刷卡签购单和对账单，以防不法分子拾遗、窃取，假冒持卡人身份盗用资金。消费者在设置电话银行密码时，不要使用过于简单的数字(如6个6等)，不要使用自己的出生日期、电话号码等容易被人猜中的数字作为密码，也不要使用与电

子邮件或连接互联网相同的密码;可以考虑分开设置查询密码和交易密码,并定期修改;应注意保护自己的密码,不要轻易向任何人泄露,避免给自己带来为犯罪嫌疑人解除密码进行盗刷取现提供便利条件。

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。

权益工作报告篇三

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。

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“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。

将本文的word文档下载到电脑，方便收藏和打印

推荐度：

点击下载文档

搜索文档

权益工作报告篇四

为扩大保护消费者权益的宣传,使之在世界范围内得到重视,促进各个国家、地区消费者组织之间的合作和交往,更好地开展保护消费者权益工作,1983年国际消费者联盟组织确定每年3月15日为“国际消费者权益日”。

我国自1987年开始,每年的3月15日,中国消费者协会及地方各级协会也都要联合各有关部门共同举办大规模的宣传活。运用各种方式向消费者介绍消费知识和法律知识,宣传消费者权利。唤醒消费者的自我保护意识;督促企业重视消费者权益;促进全社会都关心、支持消费者保护工作。“3.15国际消费者权益日”的宣传活已经成具有广泛社会影响的、意义深远的社会性活。

二活动目的

提高大学生对消费知识的认识

提高大学生对自我权益的了解

提高大学生对产品认识的真伪

提高大学生对诚信题与自我保护的意识

三活动主题

倡导和谐消费创建诚信校园

四主办单位

福建省消费者协会

五协办单位

西安工程大学团委

六活动时间

3月15日上午

七参与人员

西工大福州服装学院团委工作人员和部分青年志愿者

八活动内容

1. 3月15日当天在学校校门口悬挂有关“3.15消费者权益保护日”的红底条幅
2. 在3月15日上午7点40分食堂门口集合。
3. 8点在学校门口分两批乘坐941、725路公共汽车。
4. 8点40团委人员和青年志愿者到达五一广场参加由福建省消协“纪念3.15日”相关活动。

九注意事项

1. 提前将校旗拿到食堂门口。
2. 活动人员必须统一配戴校徽，着装整洁。
3. 活动中注意自身安全。

4. 活动人员必须服从负责人统一安排，不得擅自离开队伍。
5. 在活动现场要注意自己的言行举止，展现当代大学生精神风貌。

权益工作报告篇五

在“金融消费者权益日”活动期间，支行以农村地区为重点，组织永泰村镇银行、农业银行、邮政储蓄银行和农村商业银行等涉农金融机构开展了“权利·责任·风险—金融消费者权益保护百村行”系列活动。下面的是分享的与银行金融消费者权益保护工作总结有关的文章，欢迎继续访问应届毕业生!按照《中国人民银行蚌埠市中心支行办公室关于印发20__年“3·15金融消费者权益日”活动实施方案的通知》要求，__县支行于3月9日—15日组织辖区金融机构开展了系列宣传活动。

一、高度重视，精心组织

为开展好“3·15金融消费者权益日”活动，我支行领导高度重视，于3月6日组织召开了由辖区金融机构分管领导和办公室主任参加金融消费者权益保护宣传工作会议。会议从宣传材料准备、宣传地点选择、宣传时间和宣传形式等方面对“3.15”期间“金融消费权益日”活动进行了安排部署。决定在农村地区组织开展“权利·责任·风险—金融消费者权益保护百村行”活动，送金融消保知识进村委、进村文化站、进超市和进农户;在城区于3月15日开展金融消费者权益保护大型集中宣传活动。

二、把握重点，突出特色

在“金融消费者权益日”活动期间，支行以农村地区为重点，组织永泰村镇银行、农业银行、邮政储蓄银行和农村商业银行等涉农金融机构开展了“权利·责任·风险—金融消费者

权益保护百村行”系列活动。在活动中，组织开展三项宣传：一是通过电子屏播放宣传标语、摆放宣传资料等形式在农村金融机构网点，进行定点宣传，大力营造活动氛围；二是组织宣传队通过悬挂宣传标语、摆放宣传展板、发放宣传资料和设置咨询台等多种形式，开展金融消费者权益保护进金融综合服务站、进集市、进村委“三进”活动，实行重点宣传，认真解答农户咨询，在问答互动中提高村民金融知识水平；三是组织青年志愿服务队，深入农户和超市，开展流动宣传，主动为村民和客户讲授征信、人民币反假、民间借贷与投资等知识，提升金融消费者责任意识和风险意识。

三、集中宣传，做大声势

在“3·15国际消费者权益日”，__县支行组织辖区工商银行、中国银行、建设银行和徽商银行等银行业金融机构，中国人寿、太平洋人寿和国元保险等保险机构，于__青年圩广场开展了金融消费者权益保护集中宣传活动。活动中，参加宣传的金融机构通过悬挂横幅、摆放展板、设置咨询台、发放宣传册等形式，集中宣传了金融消费者权益保护、征信、反假货币、反洗钱等知识，得到了现场群众的热烈欢迎。

为积极做好金融消费者权益保护及公众教育服务工作，营造和构建和谐金融消费环境，工商银行南通分行在全行范围内开展了“3.15金融消费者“宣传教育活动。现将其活动总结如下：

一、高度重视、统一部署我行结合人行和工总行要求及时制定并下发了《关于组织开展“3.15“金融消费者主题宣传教育活动的通知》和活动方案，明确指导思想，以“畅通维权渠道，保护金融消费者合法权益“为主题，组织开展形式多样的“3.15金融消费者权益日“主题宣传活动。

二、加强国家政策法规和业务知识学习，提高全行员工金融消费者保护服务意识和技能

我行消费者权益保护办公室及时将消费者权益保护相关知识通过金融服务园地转发全行。组织全行干部员工学习《新消费者权益保护法》，了解“新消法”首修背景、新亮点以及赋予消费者的基本权利；学习《消费者金融知识宣教手册》(20__年版)，掌握金融服务基本知识、投诉维权须知以及常见产品和服务风险及操作注意事项；学习《征信业管理条例》，掌握信用报告网上查询办法，提高员工依法查询、管理和使用个人信用信息的合规意识。

三、认真落实，积极开展“3.15金融消费者”宣传教育活动(一)做好网点主阵地宣传。营业网点通过液晶电视播放《新消费者权益保护法》专题宣传教育视频，告知消费者，金融机构在新消费者权益保护法中应履行的义务。电子屏滚动播放“畅通维权渠道，保护金融消费者合法权益”、“权益保护以人为本优质服务诚信文明安全消费和谐金融”等“3.15金融消费者权益日”活动主题，并公布咨询投诉电话。如东支行营业部等网点设置“3.15”宣传专区，设立了“3.15”金融消费者主题宣传教育活动咨询台、在醒目位置公示投诉电话。宣教人员向客户发放宣传材料，向消费者普及“人民币反假”、“反洗钱”、“个人征信”等相关知识，强化消费者风险意识，引导消费者依法、理性维护权益，并广泛听取、收集客户意见建议。(二)走出去集中宣传。一是宣传“新消法”知识。市分行营业部、机构业务部、个人金融业务部以及市分行消费者权益保护办公室联合开展了“3.15”《消费者权益保护法》知识普及活动。发放《新消费者权益保护法》知识介绍资料60余份，介绍“新消法”赋予消费者的基本权利，金融机构应履行的责任。“3.15”活动日，一位老年客户向活动组反映市分行营业部一柜员拾金不昧，表示要送礼物或锦旗，活动组婉言谢绝，在市分行营业部宣讲员指导下在网点留言簿上留下了感谢信；个人金融业务部宣讲员指导客户现场使用“95588”咨询电话；机构业务部宣讲员认真解答了一位老年客户关于其他行业的投诉，并帮忙拨通了12315投诉热线，客户深表感谢。二是开展征信主题宣传活动。

3月10日，我行海安支行走进海安中大街社区开展“3.15金融消费者“权益征信宣传活动。活动丰富多彩，寓教于乐，通过布放展牌、发放资料、现场讲解开展宣传，有奖问答、抽奖、文娱表演活跃现场气氛。县电视台“民生热线“栏目当晚对活动进行了报道。港闸支行以“3.15“为契机，走进企业，将征信知识宣传手册、信贷产品手册发到企业负责人手上，详细讲解企业信用系统有关知识，要求企业珍惜信用信息，不能出现任何不良记录。开发区支行设立宣传台，向消费者宣传信用报告的用途、知情权、异议申诉权等知识同时，还选择了与百姓生活相关度较高的业务种类，普及安全用卡、客户维权、防范金融诈骗和非法集资等金融安全知识，帮助社会民众增强辨假防骗能力，收到良好效果。三是开展现金业务权益保护宣传。通州支行各网点除在营业网点门口设置宣传台并摆放宣传资料，向客户讲解反假币和征信知识外，还组织员工到农村集贸市场、人口流动量多的场所发放宣传折页，宣传“新消法“赋予金融消费者的六项权利、讲解反假币的基础知识、识假的技能、残缺污损人民币的兑换办法、爱护人民币的意义等，并现场进行残损币及小面额钱币兑换，受到人们的普遍欢迎。

启东支行开展“3.15“现金业务权益保护集中宣传活动，为过往市民提供人民币反假、现金结算等方面业务知识咨询服务，受到广大市民欢迎和好评。如皋支行组织12名义务宣传员，走进共建单位-如皋市如城镇供电社区开展现金业务宣传。提高社区群众对我行金融服务的满意度。四是普及银行基础知识。人民路支行营业室举办了主题为“3.15保护消费者权益，从你我做起“的主题宣传活动。向客户讲解日常生活中如何正确使用一些银行产品，如何防范金融欺诈风险，维护自己的合法权益。现场指导客户使用自助银行及网上银行。青年路支行南通节制闸、虹桥、任港路、行政中心四个网点，联合展开“3.15“宣传活动，重点向农民工客户宣传银行卡、转账汇款、自助机具、电子银行等方面的内容，宣传我行服务政策。

(三)与监管部门共同宣传。3月15日，如东支行营业部理财经理、支行市场营销人员、金库管理员等专业人员与如东县人民银行货币发行科及计划统计科两位专家共同开展了“3.15“消费者权益保护宣传活动。对广大市民就人民币反假、个人征信、电子银行、小微企业等金融知识进行了资料的发放和普及，收到了收好的效果。

“3.15金融消费者权益日“宣传活动期间，南通分行115个网点开展网点宣传，开展大型户外集中宣传活动20余场，参与员工509人次，发放《消费者权益保护法》和《征信管理条例》知识要点、信用报告网上查询指南、反假币等宣传折页7600余份、发送短信758条，受众对象3900余人。海安电视台“民生热线“栏目对我行海安支行征信主题宣传活动进行了报道。

“3.15“宣传活动让消费者了解了“新消法“赋予金融消费者的各种权利、金融机构应履行的责任；了解了自身信用报告的用途、知情权、异议申诉权；了解我行投诉受理渠道和办理流程，有效强化了消费者风险意识和依法、理性维权意识，同时也提升了我行服务品质。