

# 银行客户增值服务活动方案(优质5篇)

为了确保事情或工作得以顺利进行，通常需要预先制定一份完整的方案，方案一般包括指导思想、主要目标、工作重点、实施步骤、政策措施、具体要求等项目。那么方案应该怎么制定才合适呢？以下是小编给大家讲解介绍的相关方案了，希望能够帮助到大家。

## 银行客户增值服务活动方案篇一

按照xxx的要求，我行统一部署，选派熟悉业务的工作人员。分别各营业网点和xxx指定地点设立宣传点，设置咨询台，摆放宣传资料，为消费者答疑解惑，帮助社会公众了解金融知识，开展集中宣传活动。

一是在厅堂宣传方面，我行在各营业网点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。并在分、支行建立金融消费者投诉处理工作台帐，时刻跟踪处理结果并接受金融消费者的监督。对于金融消费者提出的意见建议进行汇总整理，对于提出建议较多的问题进行整改优化。

二是在业务宣传方面，我行各营业网点借助各种业务宣传渠道，包括横幅led大屏幕、宣传手册、短信平台等方面，采用文字、图片、视频等多种形式，开展金融知识的宣传。

三是在金融知识推广普及活动方面，我行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。同时，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。

四是设计了金融消费者调查问卷，（内容涵盖银行产品、渠

道、服务、信息等金融消费者关心的问题），结合当地实际情况，对金融消费者开展问卷调查。

五是对于本次活动，要求必须做到安排合理，组织细致，特别是重点做好调查对象的宣传解释以及资料的收集、统计工作，分工协作，责任到人，不走过场。

## **银行客户增值服务活动方案篇二**

建立健全本行金融消费者权益保护工作机制，重新梳理金融消费者投诉处理工作流程。明确规定综合部会同消费者权益保护专员负责全行客户投诉处理工作的跟踪、监督和考评，各机构负责人是客户投诉处理工作的第一责任人，各网点负责人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。建立来电、来函、来访等多种形式，对处理流程进行了明确规定，要求做到“投诉必受理、结果必反馈、责任必追究”，在最短的时间内对客户投诉进行化解。

## **银行客户增值服务活动方案篇三**

在金融消费者办理金融业务、接受金融服务时，要求经办人员必须做到以下几点：一是遵守法律、行政法规等相关规定，不损害客户合法权益，遵循公平、公开、公正原则，充分揭示风险，避免对客户进行误导，保护消费者合法权益；二是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，对金融消费者办理的金融业务、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机构、金融产品或金融服务，进行公平交易；三是宣传普及金融知识，积极在居住区、商务区等宣传金融知识，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。

## 银行客户增值服务活动方案篇四

3月初，为营造安全放心的消费氛围，我行专门印制了5000份金融消费者的权益保护知识的宣传单，在各个营业网点发放。同时用各营业网点的led显示屏向广大客户普及金融知识，提醒客户维护自身权益，受到了广大客户的好评。

此次活动仅仅是个开始，我行将贯彻长效机制，持续的大力的加强此方面相关知识的普及、不段提高我行的服务水平和质量，树立我行竭诚为客户服务的形象，为xxx金融事业的建设，为和谐金融消费环境的构建贡献力量。

## 银行客户增值服务活动方案篇五

活动期间，我行积极利用营业网点开展宣传。一是通过电子显示屏展示“徽商银行普及金融知识万里行活动消费者权益保护宣传服务月”字样；二是开辟活动展示区，摆放宣传服务月展架、折页等相关宣传资料，在营业网点醒目位置对我行服务收费价格标准、投诉受理热线(96588)、消费者拥有的权利和义务等各类事关消费者自身权益保护的多个方面进行公示。三是安排大堂经理对前来我行办理业务的广大消费者进行金融知识宣传及相关业务办理咨询。