

# 消费者权益保护心得体会 消费者权益保护工作的心得体会(优秀5篇)

心得体会是我们在生活中不断成长和进步的过程中所获得的宝贵财富。那么心得体会怎么写才恰当呢？下面我给大家整理了一些心得体会范文，希望能够帮助到大家。

## 消费者权益保护心得体会篇一

周四，又是一年一度的“3.15”消费者权益保护纪念日，这几天，全国人民都在关注消费者的权益保护问题，央视也会一如既往的举办“3.15”晚会，曝光一些没有良心、没有公德心的企业和事件。经营者这两天也很注意，也在尽力避免自己被投诉，避免自己的商品上了工商局的黑名单。当然，各地工商局及工商行政管理人员、消费者协会工作人员这两天对消费者权益保护工作也很重视，也在加强市场检查力度，避免自己的辖区出现大的损害消费者合法权益事件，及时处理消费者的投诉，查处损害消费者合法权益，尤其是损害消费者合法权益的违法行为。

当然，每一位工商执法人员都知道，保护消费者合法权益是一项长期的工作，仅靠工商局单干很难做到。昨天和一位同事谈起此事，同事说：不知道消费者如何想。

在平时，除了工商局，有哪个单位会想到消费者？消费者投诉时，谁会看到他们？“3.15”到了，突然会冒出很多单位，他们都在抢着宣传自己在保护消费者权益上的职能，大有高过工商局之势。同事的话反映了当前我国保护消费者合法权益的一部分现状。消费者投诉时，除了想到工商局，恐怕想到的就剩下到法院提起诉讼了。《消费者权益保护法》提到的到“有关行政部门申诉”，除了工商局在不折不扣的落实，不知道还会有那个部门也在落实。

我也希望自己的认识是片面的，毕竟，处理消费者投诉的部门越多，消费者的合法权益也会得到更大的保障。保护消费者合法权益是不是只能靠处理投诉来实现？如何才能更好地保护消费者合法权益？我想，处理消费者投诉，是一种被动行为。保护消费者合法权益，工商部门更应该主动。实际上，工商部门、工商行政执法人员只要切实履行法律法规赋予的市场监管和行政执法职责，就是对保护消费者合法权益做出的最大的贡献。

法律法规宣传、打击商标违法行为，打击市场违法行为、广告违法行为、打击无照经营违法行为等工作，有哪一项与保护消费者合法权益无关？经营者主体资格合法、市场经营行为合法有序，经营者与消费者消费纠纷会减少，消费者投诉事件也会减少。一旦遇到投诉，经营者与消费者达成和解、能够依法作出赔偿或者补偿，工商局的处理投诉工作量也会减少，消费者合法权益也会得到最大程度的保障。

如果各个负有保护消费者合法权益的部门都能依法履行职责，会是怎样的情况呢？

## **消费者权益保护心得体会篇二**

通过参加这次短期培训，使我增长了眼界，学到了很多。使我进一步认识到金融消保工作的特殊性和重要性，更加坚定了我做好金融消费者权益保护工作的决心。并利用此次培训所学理论和方法，不断丰富和提高自身素质，处理好与金融机构以及消费者的关系，刻苦钻研，为金融消保事业发展贡献自己的一份力量。各位领导的精彩讲解、闪光的个人魅力，使我受益匪浅。在培训过程中，大家都不约而同地谈到金融消保尚处于成长阶段这一问题，这也就要求着每一个金融消保工作者都要创新思路，开拓方法。培训过程中优秀中支的先进经验也使我对金融消保工作有了更深的思考和认识。

## 一、加强金融消保工作是完善金融监管体制的必然要求

金融消费者，乃金融产业发展的基础，美国次贷危机表明：此基础不牢，则地动山摇。保护金融消费者，就是保护金融机构自身，就是维护金融稳定，保护金融安全与经济安全。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。我国也需要建立、健全金融消费者保护体系，未亡羊先补牢，否则像美国次贷危机那样亡羊再补牢，成本就比较大。

## 二、消费者的利益与银行业务发展的可持续性息息相关

消费者的利益与银行业务发展的可持续性息息相关，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。银行业金融机构作为金融消费者权益保护的主体，应积极贯彻落实相关国家政策、监管规定和行规行约，不断完善消保管理体系，热切关注社会热点问题和消费者诉求，持续开展消费者教育服务活动，切实有效地保护好消费者合法权益。

## 三、对于保护消费者的权利，事前预防是重中之重

要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标，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。

在今后的工作中，要本着“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，为金融消保工作贡献自己的力量。

### **消费者权益保护心得体会篇三**

大家都知道的古典经济学鼻祖亚当斯密在国父论里面指出，消费是生产的目的，生产者的利益只有在促进消费者利益时才应加以注意。市场经济是消费导向型经济，经营者只有关注和尊重消费者权益才能实现经济利益的化，树立消费者权益至上理念，说起来容易，但要落实到行动上却并非易事。近年来，每年都会有一些品牌的产品因为各种原因发生问题，但在对待消费者方面各个企业却差异很大。有的比较冷漠百般狡辩，拖延处理。在座的都是消费者，我想大家都会有不同的体会。有的企业一再拖延，使事态一再扩大，最终引发全面的危机。也有的企业正视问题，积极表态，及时与消费者和消费者组织沟通，积极有效的推出合理解决措施，最终合理的化解了矛盾。之所以产生这种差异，关键在于理念不同，我们希望众多企业能够真正树立保护消费者的理念，时刻从消费者本位思考和处理问题，惟有如此才能在市场竞争的大潮中立于不败之地。

### **消费者权益保护心得体会篇四**

对普通消费者来说，每年“3·15”就像乡下的赶集日一样热闹非凡。我常常抱着看客的心态，猜测着哪家无良厂商又将被媒体曝光。

20xx年11月4日国务院国办发〔20\_〕81号文件发布，明确了加强金融消费者权益保护工作的目标，这意味着金融消费者的保护力度将逐渐加强。责任意识告诉我，作为银行从业人员，我们即将走上为广大金融消费者积极维权的道路。

金融消费者属于消费者范畴，他们是购买金融产品或接受金融服务的消费者。为什么要把金融消费者单列出来成为“保护动物”呢？随着市场经济的发展，老百姓的“钱袋子”越来越鼓，丰衣足食后，老百姓选择把钱存放在金融机构或购买金融产品。于是，金融机构无形中便成了老百姓“钱袋子”的守护神。而随着金融市场改革发展不断深化，金融产品与服务日趋丰富，银行理财产品、信托产品等新型商品较之储蓄、保险、股票等传统金融商品而言，在结构上更为复杂、风险更大，因而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。数不胜数的“钱存银行却不翼而飞”等案例表明金融消费者受害问题日益突显，金融消费者的“钱袋子”越来越不安全了。

因此，维护金融消费者权益问题日渐凸显，金融消费者权益保护的问题变得越来越刻不容缓。假如日益爆发的金融消费者权益受损事件未能得到及时解决，将会影响银行在广大金融消费者心中的公信力。

金融消费者合法权益，主要包括八大权益，即财产安全权、知情权、自主选择权、公平交易权、依法求偿权、受教育权、受尊重权和信息安全权。

由于信息不对称、认知偏差、外部效应等原因，加上金融消费者权益保护意识不强，金融消费者难以依靠自身的力量来维护其合法权益，保护金融消费者权益的社会责任自然而然落在了金融机构一方。作为金融机构的邮储银行，应义不容辞地主动担起保护金融消费者权益的重担。

我个人认为，对于金融消费者的权利保护，事前预防是重中之重。只有不断增强工作责任心，最终才能达到切实保护消费者合法权益的目的。在日常工作中，坚持“预防为先教育为重、依法维权、协调处置”的原则，在营销过程、服务质量、内控管理上进行优化，保证每位银行员工深刻理解、充分认识消费者权利保护工作的重要性，从而提升邮储银行在

公众心目中的地位和形象。对银行来说，广大的金融消费者往往都是行踪不定的。那么，怎样才能让金融消费吃到“八大权益”这颗“定心丸”呢？我个人认为一种行之有效的方法就是金融机构采取主动出击的方式，广泛而持续地开展金融知识普及活动，并建立长效机制，从而提高金融消费者正确识别风险、自我保护的意识和能力，增强公众对金融体系的信心。其实，在国务院还未加强金融消费者权益保护工作指导意见之前，邮储银行就已经通过开展各种金融知识普及活动，逐渐形成了金融知识普及长效机制。今年以来，我行开展了形式多样的金融消费者主题宣传活动，包括“3.15”金融消费者权益日、“金融知识进万家”、“金融知识普及月”、“普及金融知识万里行”、“送金融知识下乡”、“征信知识宣传月”、“反洗钱宣传月”、“金融知识进社区”等。通过综合运用网点阵地宣传、进社区等多种方式为广大金融消费者提供实用性强的金融知识。通过多渠道的积极宣传，加大了宣传教育的渗透率和金融消费者参与度，提升了金融消费者的自我保护意识和金融素养。

一方面，我行加大了营业网点的宣传引导力度。在辖内营业网点，我行设立了贷款业务咨询台、服务窗口、服务热线、意见箱等，及时为金融消费者答疑解惑。另一方面，我行积极开展现场宣传。通过在集市设立宣传点、设立宣传栏、张贴横幅标语、发放宣传资料等方式广泛宣传金融知识。我行还因地制宜，制定了契合广大农村的金融知识宣传方案。抓住农闲时，组织宣传员走村进户、深入农家院坝、田间地头讲解宣传存款、贷款、银行卡、网上银行、投资理财以及预防假币、抵制非法集资等金融知识。

在金融知识宣传活动中，我行通过细分服务受众人群，提高宣传服务实效。宣传服务活动针对不同对象确立了不同的宣传重点。根据年龄和知识结构的不同细分受众人群，做到因材施教，提高服务效果。对大中专学生重点宣传创业贷款、银行卡、防范金融诈骗等知识；对小学生进行基础性金融知识趣味讲解；对老年人群重点宣传打击非法集资、防范金融诈

骗;对青年人群重点宣传金融理财、贷款知识。同时,我行还结合当前社会关注的“热点”问题,循序渐进地介绍邮储银行的新业务、新产品。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。在此基础上,向对金融服务达到一定认知程度的消费群体介绍收费政策,包括账户管理费的收取以及免收费、低收费政策,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。

在金融服务过程中,我们不仅要采取主动走出去的方针,加大金融服务宣传力度,还要通过建立金融消费者投诉机制,主动迎接金融消费者走进来,解除金融消费者的后顾之忧。

营业网点作为金融消费者的直接接触者,是金融消费者权益保护的前沿阵地。我行建立了金融消费者权益保护工作机制,明确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,及时维护金融消费者的正当诉求。其实,无论社会环境如何复杂,也不管金融知识如何变化,只要我们以不断提升服务为经营宗旨,就能做到想客户之所想,急客户之所急,以无形的优质服务帮助金融消费者守护“钱袋子”的安全。有了金融机构的倾情守护,过上好日子的金融消费者再也不用担心自己的“钱袋子”不翼而飞了。相反,金融消费者将回报金融机构一份信赖。最终,双方会共同奏响和谐社会的美丽乐章。

## **消费者权益保护心得体会篇五**

优秀作文推荐!通过参加这次短期培训,使我增长了眼界,学到了很多。使我进一步认识到金融消保工作的特殊性和重要性,更加坚定了我做好金融消费者权益保护工作的决心。并利用此次培训所学理论和方法,不断丰富和提高自身素质,处理好与金融机构以及消费者的关系,刻苦钻研,为金融消保事业发展贡献自己的一份力量。各位领导的精彩

讲解、闪光的个人魅力，使我受益匪浅。在培训过程中，大家都不约而同地谈到金融消保尚处于成长阶段这一问题，这也就要求着每一个金融消保工作者都要创新思路，开拓方法。培训过程中优秀中支的先进经验也使我对金融消保工作有了更深的思考和认识。