

中国银行保险传媒股份有限公司

关于举办商业银行消保工作体系建设 与能力提升专题培训班的函

各相关单位：

为帮助银行机构深入理解和有效实施《银行保险机构消费者权益保护监管评价办法》等最新制度规则，充分保护消费者的合法权益，完善消保工作体系建设，熟练掌握消费者权益保护管理方法，提升银行服务人员客户投诉处理解决能力，《中国银行保险报》拟于近期举办“商业银行消保工作体系建设与能力提升专题培训班”，现将有关事项函告如下：

一、授课时间与方式

（一）授课时间：

2022年8月25日-8月28日（25日报到，26、27日两天学习，28日返程），共计16学时。

（二）授课地点：成都市。

（三）授课方式：线下培训/网络直播（二选一）。

二、课程内容（详见附件）

（一）商业银行消保新规解读与消保工作体系建设

1. 消保新规解读要点及案例分析；

2. 近年消保监管的动态;
3. 新规制定的四大导向;
4. 新规解读的八个要点;
5. 新规下银行消保工作体系建设具体实施与管理要点。

(二) 商业银行消保工作服务落实

1. 日常工作中的消费者权益保护工作;
2. 消费者权益保护管理方法;
3. 投诉是金——重新认识投诉;
4. 循序渐进——投诉处理流程;
5. 工欲善其事，必先利其器——投诉处理锦囊;
6. 银行危机公关与媒体应对。

三、授课老师

特邀消保专家、银行“百佳千佳”网点创建实战辅导专家授课。

四、培训对象与证书

(一) 培训对象: 各省市银行业协会相关负责人及业务骨干, 各商业银行总分行领导层、管理层、执行层人员; 投诉消保工作负责人、负责专员、联络员; 基层一线营销人员、个贷人员、理财经理; 新入职人员等。

(二) 培训证书: 本次培训共计 16 学时, 完成全部课程学习可获得由主办单位颁发的培训结业证书。

五、培训费用与报名

(一) 线上培训费：1960 元/人。

(二) 线下培训费：2960 元/人。

(三) 缴费方式：请于每期培训班开班前五天，将培训费汇款至以下账户：

名 称：中国银行保险传媒股份有限公司

开户行：中国银行北京莲花池西路支行

帐 号：333757929643 （联行号：104100006765）

(四) 报名方式：请于每期培训班开班前五天，将报名回执及付款凭证发至指定邮箱 yxc-cbimc@163.com，邮件主题请注明班名。

特此函告

附件：1. 课程安排

2. 报名回执

中国银行保险传媒股份有限公司

2022 年 7 月 4 日

联系人：杨老师，010-63998230，18510008115

优老师，010-88820128 13021221508