

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 与客户投诉处理远程培训班的函

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，提升银行服务人员客户投诉处理能力，《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客户投诉处理远程培训班”，现将有关事项函告如下：

一、授课时间与方式

（一）授课时间：

2023年1月6日-1月9日，19:00-21:30，每天2.5小时。

（二）授课方式：远程直播授课（课程可回放，截止日期为2023年2月5日）。

二、课程内容（详见附件）

（一）消保新规要点解读与监管趋势分析

1. 消保新规要点解读及案例分析
2. 近年消保监管的动态

（1）近五年消保处罚案例汇总与分析；

(2) 当前金融消保工作的重点领域;

(3) 2023 年消保监管趋势分析。

3. 金融消保新规制定的导向

(1) 个人信息保护;

(2) 格式条款的合规边界;

(3) 宣传营销合规管理;

(4) 投诉解决机制优化。

4. 案例分析

(二) 新规下银行消保工作体系建设具体实施与管理要点

1. 消费者权益保护体制机制建设

(1) 体制建设;

(2) 机制建设;

(3) 制度建设。

2. 消费者权益保护工作的全流程管控机制

(1) 消保审查的监管要求;

(2) 消保审查的行业现状;

(3) 消保审查的具体做法;

(4) 金融营销宣传中的消保审查;

(5) 消保审查案例;

(6) 银行机构对消保全流程管控机制的落实。

(三) 商业银行消保工作服务落实与客户投诉处理

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. 重新认识投诉;
4. 投诉处理流程;
5. 投诉处理锦囊;

(四) 银行营业现场客户投诉处理应急技巧

- 1、服务态度;
- 2、仪容仪表;
- 3、大堂服务;
- 4、大额取款;
- 5、信贷业务;
- 6、信用卡;
- 7、理财业务。

(五) 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) 培训费：6800 元/单位。

(二) 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 11 月 29 日

联系人：杨老师，010-63998230，18510008115
优老师，010-88820128 13021221508