

# 中国银行保险传媒股份有限公司

## 关于举办 2023 保险机构消费者权益保护 专题培训班的函

各有关保险机构：

2023 年 3 月 1 日《银行保险机构消费者权益保护管理办法》（以下简称《管理办法》）正式施行。《管理办法》是银保监会贯彻落实党的二十大精神，深入体现以人民为中心的发展思想，在银行业保险业消费者权益保护领域制定的基础性、纲领性文件，对银行保险机构消费者权益保护提出了系统、明确的要求和标准。

为帮助各保险机构深入贯彻落实《管理办法》，从政策和实务两个层面对消保监管评价、消保审查、消保法规、消费投诉处理等进行学习研讨。中国银保传媒拟于近期举办“2023 保险机构消费者权益保护专题培训班”，现将有关事项函告如下：

### 一、授课时间和地点

#### （一）授课时间：

2023 年 5 月 26 日-5 月 29 日（26 日报到，27、28 日两天学习，29 日返程），共计 16 学时；

#### （二）授课地点：上海市。

## 二、培训内容（详见附件）

- （一）保险消费者权益保护工作国家及行业趋势；
- （二）监管政策背景下的消费者权益保护；
- （三）《银行保险机构消费者权益保护管理办法》解析；
- （四）“四化”与消费者权益保护工作的全面融合；
- （五）《银行保险机构消费者权益保护监管评价办法》解读与实务操作；
- （六）消费者权益保护审查；
- （七）金融消费者权益与个人信息保护；
- （八）提高对金融消费者投诉的认识及思考；
- （九）保险消费投诉与纠纷处理典型案例与实务操作。

## 三、培训对象与证书

### （一）培训对象

1. 各保险机构高管，客户服务部、运营部、消费者权益保护部、合规部、培训部负责人，消保专员及业务骨干；
2. 各保险行业协会消保业务骨干。

### （二）培训证书

完成全部课程，可获得由主办单位颁发的结业证书。

## 四、培训师资

保险机构消费者权益保护部、运营部、客服部相关负责人授课。

## 五、培训费用

- （一）培训费：3980元/人；
- （二）培训费缴纳及发票：培训费转账到中国银行保险传媒

股份有限公司账户，填写回执中的发票信息，现场领取发票。账户信息如下：

名称：中国银行保险传媒股份有限公司

开户行：中国银行北京长安支行

帐号：333757929643 （联行号：104100005725）

## 六、报名方式

请于5月21日前将报名回执及付款凭证发送至邮箱：  
yangsong@cbimc.cn，邮件主题请注明“消保专题培训班”。

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

2023年4月3日

联系人：杨老师，010-63998230，18510008115