

中国银行保险传媒股份有限公司

关于举办“商业银行消保政策解读实践与客户投诉处理高级研修班”的函

各国有商业银行、股份制银行、城市商业银行、外资银行、民营银行及相关非银机构：

监管部门高度重视金融消费者权益保护，从强化金融知识宣传教育、规范金融机构行为、完善监督管理规则、及时惩处违法违规现象等方面，建立了行为监管框架，全方位督促金融机构提升消费者权益保护工作水平。

为帮助商业银行深入理解和遵照执行《银行保险机构消费者权益保护管理办法》等最新管理制度，完善消保工作体系建设，充分保护消费者的合法权益，中国银保传媒拟于近期举办“商业银行消保政策解读实践与客户投诉处理高级研修班”，现将有关事项函告如下：

一、培训时间及地点

(一) 培训时间：2023年7月21日至22日（20日报到，7月23日返程）

(二) 培训地点：西安市

二、课程内容

第一部分：商业银行消费者权益保护监管政策解读与工作实践

- (一) 前言：一个银行投诉案例引发的思考
- (二) 银行消费者权益保护工作意义
- (三) 当前工作的现状问题及形势分析
- (四) 消费者权益保护主要工作内容
- (五) 相关政策解读
- (六) 如何贯彻消费者权益保护法律法规和监管政策要求
- (七) 商业银行消费者权益保护国内外经验分享（案例）
- (八) 融入消保八项权益投诉解析（案例）
- (九) 最新监管政策涉及客户投诉解读（案例）

第二部分：商业银行消保工作服务落实与客户投诉处理

- (一) 日常工作中的消费者权益保护工作
- (二) 消费者权益保护管理方法
- (三) 重新认识投诉
- (四) 投诉处理流程
- (五) 投诉处理锦囊
- (六) 银行营业现场客户投诉处理应急技巧
- (七) 银行危机公关与媒体应对

三、授课老师

特邀资深服务消保管理和品牌文化建设专家、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: 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、培训费用与报名方式

(一) 收费标准: 3400 元/人; 费用含材料费、场地、师资费、培训期间午餐费用。其他差旅费用自理。

(二) 缴费方式: 请于培训开始前将培训费汇至以下账户:

名称: 中国银行保险传媒股份有限公司

开户行: 中国银行北京长安支行

帐号: 333757929643 (联行号: 104100005725)

(三) 报名方式: 即日起, 参加培训的单位和个人将报名回执及付款凭证发至指定邮箱: yx_c_bimc@163.com, 邮件主题请注明“消保班+姓名”。

特此函告。

附件: 课程安排

中国银行保险传媒股份有限公司

2023 年 6 月 7 日

联系人: 攸老师 010-88820128 13021221508

翟老师 010-63998171 13811301515