

# 中国银行保险传媒股份有限公司

---

## 关于举办“新形势下金融消费者权益保护 审查要点解析暨个人信息保护 与投诉处理培训班”的函

各相关单位：

金融消费者是金融市场的重要参与者，也是金融业持续健康发展的推动者。近期，监管部门相继发布《银行保险机构消费者权益保护管理办法》《关于金融消费者反映事项办理工作安排的公告》等重要文件，不断提升金融工作的政治性和人民性，依法保障金融消费者合法权益，维护好金融市场秩序和稳定。同时，监管部门对其中的个人信息侵权行为明显加大了行政执法力度，《关于开展银行保险机构侵害个人信息权益乱象专项整治工作的通知》明确要求强化整治问责。

为助力相关金融机构强化落实消费者权益保护主体责任，切实保护好金融消费者合法权益，《中国银行保险报》将于近期举办“新形势下金融消费者权益保护审查要点解析暨个人信息保护与投诉处理培训班”。现将有关事项函告如下：

### 一、培训时间与地点

时间：2023年9月21日-24日（21日报到，24日返程）。

地点：苏州市。

## 二、培训内容与师资

(一) 培训内容 (详见附件)

### 专题一：大势所趋，金融消保新态势

#### 1. 金融消保新态势

- (1) 金融消费者权益保护工作统一归口管理
- (2) 互联网下的金融监管难点
- (3) 重新认识消费者权益保护

#### 2. 消保新挑战

- (1) 客户眼中的消费者权益保护
- (2) 金融机构眼中的消费者权益保护
- (3) 近年来监管处罚情况评析

### 专题二：顺势而为，夯实机构消保管理责任(自评估整改)

#### 1. 金融消保新政策

- (1) 消费者权益保护领域监管政策出台情况
- (2) 机制体制相关的消保政策
- (3) 业务管理相关的消保政策

#### 2. 金融机构如何做好消保评价管理

- (1) 监管消保评价标准对机构消保管理的基本要求
- (2) 产品设计及营销宣传阶段：预防
- (3) 产品提供及客户服务阶段：控制
- (4) 产品及服务售后阶段：改进

#### 3. 金融机构如何做好自评估整改

- (1) 查找问题短板
- (2) 制定整改规划
- (3) 加强监管沟通

### **专题三：迎难而上，金融消费者权益保护投诉管理**

- 1. 投诉纠纷与信访举报政策及形势
- 2. 投诉管理机制体制建设要点与思路
  - (1) 制度体系的搭建
  - (2) 团队分工设计
  - (3) 系统与流程规划
  - (4) 溯源整改要点(结合案例)

### **3. 重点场景与特殊人群投诉处理案例分享**

### **专题四：金融消费者个人信息保护专项培训**

- 1. 信息安全权主要工作内容
- 2. 银行业个人信息保护的法律法规和监管政策解读
- 3. 金融行业个人信息保护的执法、监管与处罚
- 4. 规范保护客户信息工作要点
- 5. 个人金融信息泄露的预防与应对
- 6. 个人信息保护热点事件

### **专题五：商业银行消费者权益保护审查工作要点解析**

- 1. 消费者权益保护审查工作的重要性
- 2. 银行消费者权益保护审查工作的核心
- 3. 最新监管政策关于消保审查工作的要求
- 4. 提高消保审查工作的规范性和有效性

## （二）授课老师

拟邀请金融消费者权益保护领域资深专家与法律专家授课。

## 三、培训对象与证书

### （一）培训对象

1. 各银行业协会高级管理人员及业务骨干，各地消费者权益保护协会会员、金融消费纠纷调解中心工作人员、金融学会会员、仲裁机构等单位相关岗位人员。

2. 各商业银行总分行牵头部门和相关部门的岗位专员；基层一线营销人员、个贷人员、理财经理等。

3. 各理财公司、消费金融、汽车金融、第三方支付、金融科技公司等金融机构有关部门负责人及业务骨干。

### （二）培训证书

完成全部课程可获得由主办单位颁发的培训结业证书。

## 四、培训费用与报名方式

（一）培训费用：3400元/人（含培训费、场地费、资料费、午餐费等费用。十人团报减免一人培训费）。住宿由会务组协助统一安排，住宿及往返交通费用自理。培训费汇款至以下账户（汇款备注“消保与个人信息保护培训+单位名称”）：

账 户：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）

### （二）报名方式

1. 请在报名表（word版）中填写参训人员信息，并将报

名回执表发送至指定邮箱：hgjrj-cbimc@163.com。

2. 开班前一周将发送邮件通知，告知具体报到时间、地址、交通路线、酒店信息、日程安排及其它有关事项。

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7月24日

联系人：王老师 010-83881951、15311840369

蔡老师 010-63998050、18611869573