

中国银行保险传媒股份有限公司

关于举办金融机构声誉风险管理与实战演练 高级研修班的函

各相关单位:

为帮助各银行保险机构声誉管理岗更好地做好日常管理工作，把握新时代金融机构声誉风险挑战与机遇，掌握新媒体时代舆情应对策略与方法，紧握识别、排查、演练等关键管理技术，切实提升管理技能及实效，《中国银行保险报》拟于近期举办“金融机构声誉管理与实战演练高级研修班”。现将有关事项函告如下:

一、培训时间与地点

(一)时间: 2024年6月13日-6月15日上午(12日报到, 16日返程);

(二)地点: 哈尔滨。

二、培训课程

第一模块: 高瞻远瞩——2024年度金融声誉风险研判(1.5小时)(拟邀请网信办相关专家)

1. 金融强国的内涵
2. 当前金融机构声誉风险压力传导因素
3. 2024年金融声誉风险趋势研判
4. 新形势下金融机构声誉风险管理破解之道

第二模块：并肩作战——金融消保与声誉风险联动管理技术（2小时）（范老师）

1. 国家及监管消保工作最新导向
2. 客户投诉新特征及应对处理
3. 涉媒类客户投诉处置思路及技术
4. 消保与声誉联动技术新趋势

第三模块：为我所用——自媒体平台规则解析及应用技术（3小时）（王老师）

1. 不同自媒体平台规则与机制解析
2. 金融行业自媒体舆情类型及各自特征分析
3. 机构如何“利用”平台规则维护自身合法权益
4. 自媒体舆情研判及处置专题演练

第四模块：台下十年功——金融业典型声誉事件应急演练主题发布及彩排辅导（2小时，晚间）（杨老师）

- （1）演练主题发布
- （2）演练人员、角色、场景分配
- （3）演练辅导、答疑
- （4）演练彩排、完善

第五模块：台上几分钟——金融业典型声誉事件应急演练暨技能竞赛（3小时）（杨老师主持，多位专家点评）

- （1）赛前热身
- （2）主题一演练及点评
- （3）主题二演练及点评
- （4）小组互评、专家总评

第六模块：以案化舆——银行保险业务类声誉事件处置五策略及四技术（3小时）（陈老师、任老师）

- （1）典型行业业务类声誉事件剖析
- （2）银行保险机构业务类声誉事件类型及特点
- （3）“快、势、策、意、疏”的应对策略
- （4）“情、法、理、据、度”的化解技术

第七模块：他山之石——声誉风险管理的“三情”与“三体”（1.5小时）（麦客）

1. 声誉风险管理的“三情”
2. 声誉风险管理的“三体”
3. “攻”与“守”巷战
4. 行业案例分析及经验分享

第八模块：他山之石——如何切实提升声誉风险前置管理能力（1.5小时）（刘老师）

1. 声誉风险管理的“功夫在平时”
2. 声誉风险管理的“功夫在诗外”
3. 声誉风险管理的“功夫在脚下”
4. 声誉风险管理的“功夫在细节”

二、培训师资

师资 1. 拟邀请网信办相关专家。

师资 2. 范老师，高级经济师，国家三级心理咨询师，仲裁委员会仲裁员，消费纠纷调解员。三十年大型国有商业银行集团从业经历，对服务、消保及客户投诉有实战经验及深入研究和独到见解。多次到央行及多家金融机构授课交流，擅长案例

教学，注重实效，实践性强，深得业界广泛好评。

师资 3. 王老师，金融行业品牌策划专家，资深门户平台从业人员，十年媒体平台优化行业经验，累计负责近百家企业的品牌优化服务，具有一线操作执行经验，熟悉各媒体运营规则，拥有主流媒体及技术资源。

师资 4. 杨老师，金融业声誉风险管理咨询顾问，培训讲师，曾主持开展中国保险行业协会、上海同业公会、浙江农信社等地声誉风险管理相关课题研究近 10 项，参与银行保险机构声誉风险管理相关监管制度的修订工作；负责 30 余家金融行业单位的声誉风险管理体系建设咨询工作；为国有大行、头部财险机构处理 70 多个声誉事件研判、处置及修复工作；撰写行业舆情分析、研判及专题报告多篇。

师资 5. 陈老师，人民调解员、经济师、金融理财师，近四十年某国有大行工作经历，曾借调到监管部门工作，主要负责全市银行机构金融消保工作和客户投诉及处理。擅长金融消费者权益的保护和声誉管理以及客户投诉的处理等。

师资 6. 任老师，太平洋财产保险公司资深经理，中国保险行业协会车险综改项目组、新能源汽车保险项目组成员，公司声誉风险兼职管理员，多次参与处理重大投诉、舆情案件工作。20 多年车险理赔理论与实践工作经历，熟悉车险理赔全流程，熟悉保险、民法典、车险理赔等法律、法规和条文。公司级认证讲师，多次为行业、地方协会、全司、分公司做现场及视频培训。

师资 7. 麦客老师，具有近三十五年国有大行传播领域的从

业经历。曾任某国有银行省（直辖市）级分行宣传负责人，先后担任某股份制商业银行省（直辖市）分行声誉风险管理主要负责人，并连续三届获选当地省（直辖市）银协声誉风险管理委员会主任，自 2012 年度起，连续十年共十一次荣获个人突出贡献奖。连续十年被属地监督管理部门评为银行业优秀信息管理工作者。在银行新闻宣传、舆情管理、金融信息研究等领域具有极为丰富的专业经验、管理能力、实战技能。

师资 8. 刘老师，太平洋产险声誉风险管理负责人，太保集团高级讲师，高级传媒师。近 20 年品牌管理和危机管理工作经验，曾就职太保集团、太保在线、民生人寿等国内保险集团、财产险和寿险总部和企业公益基金会。长期从事品牌传播管理工作，覆盖品牌传播、活动营销、企业社会责任、ESG 传播、声誉风险管理等领域。擅长企业声誉风险管理，包括声誉风险体系建设、制度建设和机制管理，队伍培育和团队指导等，侧重理论探讨和管理实践相互结合的实务管理。

四、培训对象与证书

（一）培训对象

1. 各金融机构中高管，办公室、品宣、消保部门负责人，声誉风险管理条线主管及相关岗位人员；
2. 行业社团组织负责新闻宣传、舆情及投诉工作分管领导，部门负责人及相关业务骨干。

（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、报名与缴费

(一) 收费标准：3980 元/人（附赠培训期间 3 日午餐），晚餐、住宿、交通费用自理，住宿可协助统一安排。

(二) 报名费由参训人员汇至中国银行保险传媒股份有限公司账户，备注栏请注明“声誉风险培训”。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）

(三) 报名方式：请于 6 月 5 日前将报名回执及付款凭证发至指定邮箱：fanconghui@cbimc.cn。为便于领取发票，请在报名回执中填写正确发票信息。

五、联系方式

联系人：樊老师，010-63998055，13552709796。

特此函告。

附件：1. 日程安排

2. 报名回执

中国银行保险传媒股份有限公司

2024 年 4 月 22 日