

《聚焦消保》——银行消费者权益保护工作培训大纲

孔凡惠

课程背景

我国的金融消费者权益保护工作近几年得到了前所未有的强化，成为金融业深化改革的重要内容之一。党的十九大提出，中国特色社会主义进入新时代，我国社会主要矛盾已经转化为人民日益增长的美好生活需要和不平衡不充分的发展之间的矛盾。在新时代发展形势下，客户对银行服务的要求越来越高，客户法律意识越来越强，维权主动性越来越高。银行管理层应当重视消费者权益保护，积极完善各项管理制度、优化流程，改善客户体验以提升银行服务竞争力。银行人员应充分掌握消费者权益保护相关法律法规知识，预防为主，处理为本，降低纠纷发生几率，提升客户满意度。

课程时长：1天/6小时

课程对象：银行相关工作人员等

课程形式：以讲授为主，辅以案例分析、视频案例等。

课程大纲

第一部分：消费者权益保护与政策解读

一、银行业消费者权益保护的若干问题

- 国际金融消费者保护的经验和教训
- 我国加大了金融消费者保护力度

二、金融消费者合法权益保护的若干问题

三、消费者的基本权利

- 安全权、隐私权、受尊重权
- 知情权、受教育权
- 选择权、公平交易权
- 损害赔偿权、监督权
- 谁是银行业消费者

- 为生活消费需要是否包括银行业产品与服务
- 银行作为经营者的主要义务

四、银行业消费者投诉问题

- 银行保护意识不强
 - 国家产法保护不足
 - 行业纠纷调处不利
 - 司法救济渠道过窄
 - 银行自律管理欠缺
 - 消费者投诉的一般原因
 - 消费者投诉的法律动因
- ◇ 银行违规违法操作
 - 银行违反合同约定
 - 银行经营管理过失
 - 与第三人有关责任
 - 金融法律法规缺位
 - 意外事件不可抗力
 - 客户因素产生责任
 - 飞单与萝卜章
 - ◇ 恶意投诉风险管控
 - 骚扰性投诉
 - 打着维权话旗号侵权
 - 媒体敲诈报道
 - 当删贴成为习惯

五、强化银行业消费者权益保护的建议

- ◇ 转变观念，依法保护消费者权益
 - 正确认识消保工作的重要性
 - 妥善处理消费者权益与金融机构权益关系
 - 破除固化思维，坚持依法化解
- ◇ 规范服务，降低业务办理过程中操作风险
 - 做减法杜绝过度服务
 - 规范里程避免操作风险

- 防控法律与合规风险
- 有效防控声誉风险
- ◇ 多元化解，健全金融纠纷调诉调仲对接制度
 - 普遍建立金融纠纷调解中心
 - 建立调解与诉讼对接机制
 - 建立调解与仲裁对接机构
 - 建立中国金融纠纷调解联盟
- ◇ 坚持普法，把消费者权益保护与法治银行建设结合起来

六、规范银行经营行为，不断提高服务标准和水平

- 加强产品信息披露，落实产品销售透明原则
- 实施产品销售专区管理，实施专区产品销售“双录”
- 强化消费者个人信息保护
- 规范服务收费行为
- 严格执行授信业务管理规定
- 提升代销业务规范化管理水平
- 加强员工行为管理
- 主动提升服务消费者的意识和水平
- 加强对特殊消费者群体的关爱和保护

第二部分“消费者权益保护案例分析”

一、银行业消费投诉形势及应对

- 电话投诉“网络投诉
- 书信投诉“媒体投诉
- 上门投诉“微博投诉
- 形成的特点：传播快、范围广、受众多、影响大等

二、金融消费权益保护典型案例

- ◇ 管理问题案例
 - 招行员工微博骂客户被辞退
 - 个人信息滥用致信息主体被骚扰案
 - 上海一银行职员非法出售客户信息获利
 - 盗用客户余万元炒股，某外资银行职员被判刑

- 泼妇大骂银行员工案例分析
- ◇ 营销方面案例
 - 银行推荐老年人购买理财产品引发纠纷案
 - ③双利存款不是存款汇丰银行遭客户起诉案
 - 客户网上解约不成功引发的投诉案例
 - 消费者误解银行未履行告知义务案
- ◇ 服务方面案例
 - 不予打印死亡配偶存折账户清单案
 - 七十万元汇错账户引发的纠纷案
 - ③姬与姬的个人本票
 - 带十五万硬币存款的客户案例
 - 中风老人亲自取钱猝死银行，三名职员被调查
- ◇ 流程问题案例
 - 代领纪念币引发排队不满
 - 网上支付开通流程不严密法院判银行担责两成
 - 银行卡挂失后仍被盗刷
 - 盲人申办信用卡被歧视引发投诉案
 - 银行柜面拦截非法开立账户案