

《银行消费者权益保护》培训大纲

- 一、 银行消费者权益保护的监管政策解读
 - 1、 消费者权益在银行的公司治理和企业文化建设中的融合问题
 - 2、 银行业金融机构董事会在金融消费者权益保护中的履职要求
 - 3、 银行工作人员在金融消费者权益保护中的基本要求
 - 4、 案例分析
- 二、 银行业客户投诉处理机制的建立与优化
 - 1、 投诉处理工作流程
 - 2、 岗位责任注意事项
 - 3、 合规风险和声誉风险的关联性分析
- 三、 银行业金融机构投诉处理部门的工作流程与优化
 - 1、 指导职能的体现模式
 - 2、 协调职能的体现模式
 - 3、 处理客户投诉事项的同业借鉴
- 四、 投诉处理工作人员的履职要求
 - 1、 法律、行政法规、规章和银监会有关监管规定
 - 2、 金融产品与金融服务情况掌握要求
 - 3、 本机构有关规章制度与业务流程的熟悉要领
 - 4、 消保工作能力的提升
- 五、 营业网点现场投诉处理能力建设
 - 1、 营业网点现场投诉处理程序的规范性要求

2、投诉处理工作人员的岗位职责

3、首问负责制的理解

4、现场投诉处理能力提升

六、 银行营业网点和官方网站的消保措施优化

1、电话、网络、信函等投诉处理渠道的告知模式

2、投诉电话的设立

3、客户服务热线对接

4、案例分享

七、 客户投诉事项处置机制

1、调查核实及处理结果的处置模式

2、发现金融产品或服务问题的处置模式

3、金融消费者赔偿或补偿的处置模式

八、消费者权益保护与客户投诉分析

1、客户投诉源头治理

2、客户投诉、咨询的热点问题分析

3、薄弱环节和风险隐患分析

4、运营机制、操作流程、管理制度的优化建议