

《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、 金融消费者八项权益解说
 - 1、 八项权益的理解
 - 2、 八项权益的同业案例分析
- 三、 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
- 四、 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
- 五、 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