

《银行消费者权益保护中的审核与合规》培训大纲

一、银行消费者权益保护组织架构与工作制度体系模式

- 1、银行的消费者权益保护工作委员会机制模式
- 2、合规、审计稽核、人力资源的协作模式
- 3、政策解读：《消费者权益保护工作管理办法》、
- 4、政策解读：《消费者权益保护行为准则》
- 5、政策解读：《投诉处理管理办法》

二、银行金融宣传的合规要求与审核要点

- 1、金融营销宣传的正确理解
- 2、金融营销宣传需具备资质或受托于具备资质主体
- 3、非法或超范围开展金融营销宣传的责任与风险
- 4、以欺诈或引人误解的方式对产品或服务进行营销宣传活动的责任与风险
- 5、以损害公平竞争的方式开展金融营销宣传活动的责任与风险
- 6、利用政府公信力进行金融营销宣传活动的责任与风险
- 7、损害金融消费者知情权的责任与风险
- 8、利用互联网进行不当金融营销宣传活动的责任与风险
- 9、违规向金融消费者发送金融营销信息的责任与风险

三、银行如何保护个人信息安全

- 1、客户信息定义与认定范围
- 2、客户信息保护要求
- 3、客户信息保护—硬件设施方面要求

- 4、客户信息保护—软件方面要求（大堂经理）
- 5、客户信息保护—软件方面要求（客服经理）
- 6、客户信息保护—软件方面要求（综合柜员）
- 7、客户信息保护—软件方面要求（个贷经理）