

# 《民法典》背景下银行消保工作要点与案例分析

## 大纲

### 【授课背景】

随着我国金融市场改革发展不断深化，金融产品与服务日趋丰富，在为金融消费者带来便利的同时，也存在提供金融产品与服务的行为不规范、金融消费纠纷频发、金融消费者权益保护意识不强、识别风险能力亟待提高等问题。金融消费者是金融市场的重要参与者，也是银行业持续健康发展的推动者，保护银行业消费者合法权益不容忽视且刻不容缓！

### 【授课目标】

帮助银行各级管理者、对口单位一线服务人员提高对消保工作的整体认识、增强对内对外的管控能力、紧扣未来消保工作的发展动向。

### 【授课讲师】

牛 箐

### 【授课方式】

PPT 讲授 + 视频观摩 + 案例讨论

### 【授课地点】

待定

### 【授课时长】

1 天 (6 课时)

## 一、当前消保工作的难点与痛点

1、各级、各岗位对消保的认知存在差异

- 2、消保工作的顶层设计还不健全
- 3、临时抱佛脚现象非常严重
- 4、对消保投诉的分析和总结少
- 5、横纵向交流的深度广度不够
- 6、对消保工作的投入和支持不够

## **二、中国人民银行：《中国人民银行金融消费者权益保护实施办法》中国人民银行令〔2020〕第5号**

- 1、第一章：总则
- 2、第二章：金融机构行为规范
- 3、第三章：消费者金融信息保护
- 4、第四章：金融消费争议解决
- 5、第五章：监督与管理机制
- 6、第六章：法律责任
- 7、第七章：附则

## **三、中国银保监会：《银行业保险业消费投诉处理管理办法》中国银行保险监督管理委员会令(2020年第3号)**

- 1、总则
- 2、组织管理
- 3、银行业保险业消费投诉处理
- 4、银行业保险业消费投诉处理工作制度
- 5、监督管理
- 6、附则

#### **四、《民法典》各编的亮点分析**

- 1、民法典各编的亮点
- 2、《民法典》下的典型案例分析

#### **五、我国部分银行机构在消保工作中的亮点介绍**

- 1、招商银行
- 2、中国建设银行
- 3、海口农商银行
- 4、中国农业银行
- 5、交通银行

#### **六、总结与互动问答**