

银行业金融消费者权益保护工作

政策解读与案例分析

【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、银行消保工作的意义和价值

- 1、银行消保是大势所趋
- 2、银行消保是客群需求
- 3、银行消保是转型抓手

二、当前消保工作的外部舆情环境

- 1、分层分类管理背后的弊端
- 2、不良清收带来的问题
- 3、低于客户期望的事实
- 4、合规操作背后的误会
- 5、工作失误引发的风险
- 6、硬件问题带来的麻烦
- 7、外部环境变化的影响
- 8、创新变革必然的纰漏
- 9、中层管理技能的落伍
- 10、产品生命周期的缺陷

三、当前银行业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

四、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

五、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

六、存款保险制度相关要求

- 1、储户诉求
- 2、人行要求

七、新《民法典》解析

- 1、民法典各编的亮点

2、《民法典》下的典型案例分析

八、总结

互动交流 10 分钟