

# 银行业消费者权益保护工作的内控与外防

## 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提高对银行业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】

讲授（配PPT）+ 视频观摩 + 案例分析

### 【授课时长】

1天（6课时）

## 导引

当前消保工作的整体行业环境分析

## **第一篇章 银行消保：打通与客群的最后一公里**

### **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、发挥对外辐射影响力的 6 大法宝**

- 1、巧造势：不得不做的功课
- 2、善维权：不可忽视的工作
- 3、勤沟通：不能偷懒的要务
- 4、聘代言：不要迟疑的选择
- 5、强科技：不许逃避的责任
- 6、搞联纵：不请自来的思维

## **第二篇章 银行业消费者权益保护工作的相关政策解读**

### **一、国务院：**

《关于加强金融消费者权益保护工作的指导意见》

### **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

### **三、中国人民银行：**

《中国人民银行金融消费权益保护评估指标及评分标准》解读

### **四、中国银保监会：**

## 《银行业保险业消费投诉处理管理办法》

### 第三篇章 银行消保工作管控的 10 大出血点

- 一、分层分类管理背后的弊端
- 二、不良清收带来的问题
- 三、低于客户期望的事实
- 四、合规操作背后的误会
- 五、工作失误引发的风险
- 六、硬件问题带来的麻烦
- 七、外部环境变化的影响
- 八、创新变革必然的纰漏
- 九、中层管理技能的落伍
- 十、产品生命周期的缺陷

### 第四篇 典型案例解析

- 一、消保投诉工单 1
- 二、消保投诉工单 2
- 三、消保投诉工单 3
- 四、消保投诉工单 4
- 五、消保投诉工单 5
- 六、消保投诉工单 6
- 七、消保投诉工单 7

## 八、消保投诉工单 8

### 第五篇 消保工作的外防压力解析

#### 一、舆情风险井喷的 9 大深层次原因分析（配 9 个案例讲解）

- （一）风险防范整体意识薄弱：总分支的认知层面存在错位
- （二）从业人员素质层次不齐：工商银行的员工打牌事件
- （三）层级文化建设严重滞后：风险文化植入滞后
- （四）业务话术表达存在漏洞：某行存在销售话术的缺陷
- （五）衔接政府部门方法不当：对文明办、市民热线、工会等沟通不畅
- （六）应对媒体行业缺乏举措：对财经类、主流媒体不够了解
- （七）防止客诉升级能力不够：应对客户投诉没有创新思维
- （八）缺少专业系统培训导入：舆情的识别和处理缺少专业指导
- （九）外部舆情监测程度较差：外界信息链接不到位

#### 二、舆情风险应对 9 大主要策略

- （一）积极且乐观面对
- （二）信息有效公开
- （三）适时回应舆情
- （四）谨慎梳理汇报
- （五）鼓励本土化处理
- （六）善用“切割”战术
- （七）积极发展“盟友”

(八) 利用网络互动规律

(九) 妥善与媒体沟通

## 第六篇章 总结与互动 (10 分钟)