

# 银行基层消保工作预管理与合规操作提升

## 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

# 牛 箐 (音同“庆”)

辽宁省政协经济调研组专家、辽宁统战理论研究会会员

农工党辽宁省委参政议政工作组秘书长，省专委会委员、沈阳市第七、八届党代表，金融支部副主委

辽宁省、沈阳市优秀共产党员，沈阳市参政议政先进工作者，沈阳市精神文明先进工作者，沈阳市窗口行业文明行风监督员

中银协明星大堂经理专家评委，辽宁省银行业协会原副主任，现任广西、青海地区银行业协会外聘专家

上海交大、大连理工大学、东北大学、辽宁省委党校客座教授  
中国社会科学院 博士



## 【授课方式】

PPT 讲授 + 视频观摩 + 案例讨论 + 团队作业

## 【授课地点】

待定

## 【授课时长】

1 天 (6 课时)



## 目录 CONTENTS

01 当前银行业消保工作的时代背景

02 当前银行业消保工作的监管总体要求

03 消保处罚案例分析与警示教育

04 主要业务场景下的消保申报及审核要点

## 导引

当前困扰消保工作的常见业务场景（5——8个）

### 第一篇章 当前银行业消保工作的时代背景

#### 一、银行消保工作的重要意义和现实价值

- 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

### 第二篇章 当前银行业消保工作的监管总体要求

#### 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**

- 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、第一章：总则
- 2、第二章：组织管理
- 3、第三章：银行业保险业消费投诉处理
- 4、第四章：银行业保险业消费投诉处理工作制度
- 5、第五章：监督管理
- 6、第六章：附则

**四、中国银保监会：《银行保险机构消费者权益保护管理办法》**

- 1、第一章 总则
- 2、第二章 工作机制与管理要求
- 3、第三章 保护消费者知情权、自主选择权和公平交易权
- 4、第四章 保护消费者财产安全权和依法求偿权

- 5、第五章 保护消费者受教育权和受尊重权
- 6、第六章 保护消费者信息安全权
- 7、第七章 监督管理
- 8、第八章 附则

### **第三篇章 消保处罚案例分析与警示教育**

#### **一、监管处罚典型案例分析**

- 1、消保处罚经典案例 1
- 2、消保处罚经典案例 2
- 3、消保处罚经典案例 3
- 4、消保处罚经典案例 4
- 5、消保处罚经典案例 5
- 6、消保处罚经典案例 6
- 7、消保处罚经典案例 7
- 8、消保处罚经典案例 8
- 9、消保处罚经典案例 9
- 10、消保处罚经典案例 10

#### **二、员工行为禁令的相关要求**

- 1、柜员
- 2、大堂经理
- 3、客户经理

### **第四篇章 主要业务场景下的消保申报及审核要点**

- 1、理财产品推介
- 2、代销业宣传，如代销保险、理财、基金等
- 3、结构性存款
- 4、直播活动
- 5、抽奖活动
- 6、消费者金融信息保护
- 7、格式条款
- 8、信息披露
- 9、第三方合作
- 10、其他提示

## 第五篇章 总结与互动

互动交流 5——10 分钟