

# 《保险消费者权益保护和客户投诉处理培训》课程大纲

**【课程背景】** 保险消费者权益保护，是保险业贯彻“以人民为中心”理念的重要窗口，也是保险机构防范风险、实现可持续发展的第一道屏障。近年来，银保监会持续保持对损害保险消费者合法权益行为的高压态势，“重拳”整治侵害消费者权益乱象。同时，不断加强保险消费者权益保护制度机制建设，启动保险服务标准化，完善投诉考评，深化保险纠纷多元化解机制建设，明确要求保险机构在公司治理、组织架构、内部管理各方面建章立制。

**【课程对象】** 客户服务部、理赔部、法律事务部经理，副经理及业务骨干等

**【课程时间】** 6 课时/天

**【培训形式】** 激情讲授、案例分析、头脑风暴、分组研讨、互动发表等

**【培训内容】**

第一讲：保险消费者权益保护综述

一、什么是法律法规？对法律法规及监管规则要充满敬畏

1. 法律风险的概念与特点

2. 什么是法律风险

3. 法律风险的特点

4. 法律风险为何转化为损失

二、保险业消费者权益保护的背景

1. 《保险法》

2. 《消费者权益保护法》

3. 《中国银保监会关于银行保险机构加强消费者权益保护工作体制机制建设的指导意见》

4. 《银行业保险业消费投诉处理管理办法》

5. 《中国保险行业协会消费者权益保护专业委员会工作规程》

第二讲：保险消费者主要权益及相关法律、政策解读

1. 知情权

2. 保险金请求权

3. 隐私权

4. 损害赔偿权

第三讲：保险消费者投诉处理技巧

一、客户投诉类型分析

1. 理赔类纠纷投诉

2. 销售类纠纷投诉

3. 互联网保险投诉

二、现阶段保险消费者权益保护突出问题分析

三、保险客户投诉处理技巧与有效应对

1. 投诉分类与评估

2. 投诉客户心理诉求分析

3. 投诉客户处理的原则

4. 投诉客户处理技巧

四、以案说险：侵害保险消费者合法权益典型案例分析

1. 保险合同纠纷类案例

2. 涉及人身保险公司类案例

五、保险公司消费者权益保护体制机制建设

1. 公司治理方面

2. 组织架构方面

3. 内部管理方面