

# 金融消费者权益保护与客户投诉处理

## 【课程背景】

2023年人民银行召开金融消费权益保护工作会议。会议以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入学习贯彻党的二十大和中央经济工作会议精神，按照人民银行工作会议要求，总结2022年金融消费权益保护工作，分析当前形势，安排部署2023年重点工作。人民银行系统金融消费权益保护部门深入学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想，坚持稳中求进的工作总基调，从维护好广大金融消费者长远和根本利益出发，积极推进金融消费权益保护制度建设，不断提升金融教育针对性和有效性，不断推进金融纠纷多元化解机制建设，严厉打击侵害金融消费者权益行为，持续推进普惠金融高质量发展，全面提升金融消费权益保护工作水平。

中国银行始终坚持“以客户为中心”的经营理念，以高度的责任感和使命感来推动投诉处理工作，坚持不懈深化责任担当，优化服务流程，持续提升客户服务体验，切实保护消费者的合法权益。中国银行应该继续高度重视消费者投诉处理工作，并将投诉作为我行优化产品服务和全面提高客户满意度的重要依据，进一步强化投诉根源问题分析，开展投诉集中问题溯源整改，竭诚为金融消费者提供更优质的产品和服务，构建和谐健康的金融消费环境。

## 【课程目标】

1. 投诉处理技巧的提升
2. 疑难投诉案例的深度剖析
3. 具体投诉案例的通关点评和讲解

## 【课程大纲】

### 一、提前收集常态投诉处理案例

### 二、针对搜集到的案例定制化课程理论内容

1. 没有万全的准备，哪有捷径可走？
2. 看懂人性，读懂人心，巧妙降火，赢得对方好感
3. 立足双赢，维持谈判大局不崩塌
4. 守住底线，不在立场上讨价还价
5. 居高眺远，不下台，索赔谈判理证据
6. 带入案例讲解：知情权、自主选择权、公平交易权、财产安全权、依法求偿权、受教育权、受尊重权、信息安全权

### 三、消保投诉案例解析

例如：

1. 境外理财操作亏损投诉
  - 案情简介
  - 处理难点
  - 案例复盘推演
  - 投诉 处理策略分析
  - 投诉处理的得失分析
  - 案例启示
2. 代销理财拒赔投诉
  - 案情简介
  - 处理难点
  - 案例复盘推演
  - 投诉 处理策略分析
  - 投诉处理的得失分析
  - 案例启示
3. 信用卡催收信息泄露投诉
  - 案情简介
  - 处理难点
  - 案例复盘推演
  - 投诉 处理策略分析
  - 投诉处理的得失分析
  - 案例启示
4. 借记卡降级导致信用卡还款逾期投诉
  - 案情简介
  - 处理难点
  - 案例复盘推演
  - 投诉 处理策略分析
  - 投诉处理的得失分析
  - 案例启示
5. 冒名开立银行卡账户导致损失投诉
  - 案情简介
  - 处理难点
  - 案例复盘推演
  - 投诉 处理策略分析
  - 投诉处理的得失分析

- 案例启示
- 6. 断卡行动导致交易损失投诉
  - 案情简介
  - 处理难点
  - 案例复盘推演
  - 投诉 处理策略分析
  - 投诉处理的得失分析
  - 案例启示

#### 四、通关考核

1. 学员提前抽签选取自己的题目
2. 模拟客户抽签选择自己的配合对象
3. 模拟客户根据现场通关选手的表现给予满意通关，不满意不通过的表决，并表达自己作为客户的体验感受
4. 老师根据选手的表现观察评判通关学员是不是按照课程中教授的理论知识和方法论解决其所抽到的投诉案例
5. 以业务为根基，以客户满意为主要考量方向，如何有效的兼顾企业的利益的同时，又能最大程度提高客户满意度是我们拔高培训的方向。

通关课程具体细节安排：

时间	实施内容	具体细节	收益
上午 9:00-9:45	理论讲解	投诉处理技巧理论讲解（结合金融消费法）	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 提高学员对于人民银行关于积极推进金融消费权益保护制度建设的精神领悟；</li> <li>2. 提升学员对投诉处理基本理论的了解。</li> </ol>
上午 9:45-10:30	具体投诉案例的透析与讲解	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 境外理财操作亏损投诉</li> <li>2. 代销理财拒赔投诉</li> <li>3. 信用卡催收信息泄露投诉</li> </ol> <p><b>（建议贵银行提前收集典型的案例（5-10个）给到老师，老师课程中直接分析讲解，可以更好地帮助员工成长。）</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 掌握具体投诉案例中的处理技巧的应用，包括策略，方法，话术，沟通技巧等等；</li> <li>2. 洞察不同投诉客户背后心理的动机，性格特质等等。</li> </ol>
上午 10:45-12:00	具体投诉案例的透析与讲解	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 借记卡降级导致信用卡还款逾期投诉</li> <li>2. 冒名开立银行卡账户导致损失投诉</li> <li>3. 断卡行动导致交易损失投诉</li> </ol> <p><b>（建议贵银行提前收集典型的案例（5-10个）给到老师，老师课程中直接分析讲解，可以更好地帮助员工成长。）</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 掌握具体投诉案例中的处理技巧的应用，包括策略，方法，话术，沟通技巧等等；</li> <li>2. 洞察不同投诉客户背后心理的动机，性格特质等等。</li> </ol>
下午 1:30-4:30	通关考核	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 人数限定：16人以内</li> <li>2. 互为PK对象，一个扮演客户，一个扮演投诉处理人员</li> <li>3. 学员提前抽签选取自己的题目，提前抽取自己的PK对象</li> <li>4. 老师根据选手的表现观察评判通关学员是不是按照课程中教授的理论</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 巩固学员学习成果</li> <li>2. 培养学员抗压能力</li> <li>3. 考验学员临场应变反应能力</li> <li>4. 改变学员原有固话沟通习惯，重塑投诉处理的沟通技巧，应对方式，</li> </ol>