

# 金融消保服务

## 消费者信息安全保护与服务意识提升

### 课程背景

党的十九大提出，中国特色社会主义进入新时代，我国社会主要矛盾已经转化为人民日益增长的美好生活需要和不平衡不充分的发展之间的矛盾。人民美好生活需要日益广泛，不仅对物质文化生活提出了更高要求，而且在民主、法治、公平、正义、安全、环境等方面的要求日益增长。在新时代发展形势下，客户对银行服务的要求越来越高，客户法律意识越来越强，维权主动性越来越高。银行管理层应当重视消费者权益保护，积极完善各项管理制度、优化流程，改善客户体验，以提升银行服务竞争力。银行人员应充分掌握消费者权益保护相关法律法规知识，预防为主，处理为本，降低纠纷发生几率，提升客户满意度。

**课程对象：**银行工作人员

**课程时长：**1天/6小时

**培训目标：**

- **信息安全**——充分认识消费者金融信息保护的重要意义，掌握当前消费者

权益保护的法律法规要求，明确保护消费者权益的措施和方法。

- **法情并重**——在提高银行从业人员消费者信息保护意识的同时，提升法律法规之下温情服务的意识与工作能力。
- **案例分析**——通过丰富案例了解金融信息保护热点动向，引导学员结合自身实际工作抽丝剥茧，将看似枯燥的普及课程变得有趣和生动，更贴近工作实践。

**课程形式：**以讲授为主，辅以案例分析、视频案例等。

**参考法规依据：**消费者个人信息保护工作相关法律法规

1. 《民法典》
2. 《个人信息保护法》
3. 《中华人民共和国消费者权益保护法》
4. 《中华人民共和国网络安全法》
5. 《金融消费者权益保护工作的指导意见》〔2015〕81号
6. 《中国人民银行金融消费者权益保护实施办法》
7. 《银行保险机构消费者权益保护管理办法（征求意见稿）》〔2022〕
8. 《中国银监会关于印发〈商业银行信息科技风险管理指引〉的通知》〔2009〕19号
9. 《中国银行保险监督管理委员会关于印发银行业金融机构数据治理指引的通

知》〔2018〕22号

10. 《中国人民银行关于银行业金融机构做好个人金融信息保护工作的通知》

## 第一部分：金融消费者信息保护与相关政策解读

### 一、 消费者金融信息保护的的目的和意义

1. 消费者金融信息的概念和内容
2. 消费者金融信息处理的概念和内容
3. 目的和意义

### 二、 个人信息保护法解读

#### 1. 个人信息的内涵与解读

- 个人身份信息
- 个人财产信息
- 个人账户信息
- 个人信用信息
- 个人金融交易信息
- 衍生信息
- 其他个人信息

#### 2. 核心原则

3. 个人信息处理有“三最”
4. 规范应用程序（APP）、大数据、非法买卖、泄露个人信息等
5. 更严格闲置处理敏感个人信息
6. 完善个人信息跨境提供规则
7. 加大对侵犯个人信息行为的惩处力度

#### 四、侵害消费者金融信息的法律责任

1. 未经金融消费者明示同意，收集、使用其金融信息的。
2. 收集与业务无关的消费者金融信息，或者采取不正当方式收集消费者金融信息的。
3. 未公开收集、使用消费者金融信息的规则，未明示收集、使用消费者金融信息的目的、方式和范围的。
4. 超出法律法规规定和双方约定的用途使用消费者金融信息的。
5. 未建立以分级授权为核心的消费者金融信息使用管理制度，或者未严格落实信息使用授权审批程序的。
6. 未采取技术措施和其他必要措施，导致消费者金融信息遗失、毁损、泄露或者被篡改，或者非法向他人提供的。

## 第二部分：消费者金融信息处理的服务要求

### 一、 信息收集环节的服务要求

1. 提醒告知要求
2. 明示同意要求
3. 格式条款要求
4. 收集方式要求
5. 内容范围要求
6. 自主选择要求
7. 发送信息要求

### 二、 信息使用的工作要求

1. 分级授权要求
2. 调取信息要求
3. 信息使用要求
4. 依法使用要求

### 三、 信息保存的要求

1. 档案资料管理要求
2. 保管和存储要求

## ■ 以案说法：

情景演练：非法贩卖个人金融信息案等相关案例

🌈 案情简介

🌈 投诉处理

🌈 案例启示

## 四、《民法典》中的“隐私权和个人信息保护”

### 1. 规定

### 2. 对银行业务的影响

- 营销推介不应影响“生活安宁”

案例：银行营销短信侵扰客户“生活安宁”诉讼案

### 3. 个人信息收集恪守“必要性原则”，并充分保障信息安全

案例：某银行贷款收集与其提供服务无关的个人信息案

### 4. 策略及建议

## 第三部分：提升客户个人信息保护意识与工作规范

### 一、将客户信息保护的服务意识贯穿到流程规范中

1. 强化合规意识，洁身自好，严格遵守保密规定
2. 做好客户教育，提升客户防范意识

3. 普通业务处理中需注意的个人信息保护
4. 营销及三方合作中的客户个人信心保护
5. 涉及客户个人信息的特殊业务办理需谨慎
6. 规范使用社交软件，避免意外泄密
7. 防范个别客户恶意瞒骗风险

## 二、分类典型案例分析

1. 内部管理
2. 日常服务
3. 营销宣传
4. 投诉纠纷处理

## 课程总结