

《金融消费者权益保护与政策解析》

课程背景：

金融领域的每次重大变革或者制度创新都有着经济发展剧烈波动的社会背景，金融市场动荡后接踵而至的通常是监管的加强和改革。随着监管部门对于消费者权益保护的愈加重视，对于消费者权益保护也下发了央行 5 号令；同样，随着客户维权意识的提升和对个人信息保护的重视，利率市场化的放开，以及互联网金融的迅速崛起，使得客户对银行服务的要求越来越高，而客户期望值的升高往往伴随着满意度的下降，以及投诉比例的上升，在新的形势下，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。

本次培训围绕消费者合法权益内容以及央行 5 号令展开，并针对员工日常工作过程中不了解消费者合法权益而引发纠纷和误会等问题，通过培训使学员能够全面、系统地了解 and 掌握消费者权益保护相关法律法规知识，掌握客户服务技能提升的技巧。

课程收益：

- 充分认识消费者权益保护的重要意义
- 掌握金融消费者权益保护的八大权益
- 掌握央行 5 号令关于消保要求的理解
- 掌握金融消费者权益保护具体措施

授课对象：银行员工，中层、基层

课程大纲

第一讲：消费者权益保护综述（2H）

一、消费者权益的理解

1. 消费者权益保护的发展演变
2. 消费者权益的含义
3. 消费者权益包含的内容

案例分析：2022年3.15曝光案例

4. 消费者维权意识的觉醒

二、金融消费者权益保护的重要意义

第二讲：银行消费者权益相关内容(3H)

一、银行业消费者权益保护工作存在的主要问题

1. 机构和组织职责分工不明确
2. 金融信息披露不充分
3. 金融信息保护工作不够重视
4. 客户投诉机制不健全
5. 注重合法合规，忽视合情合理
6. 消费者权益保护的文化基因不足

二、解读金融消费者权益保护的八大权益

1. 安全权
2. 知情权
3. 受教育权
4. 受尊重权

5. 自主选择权
6. 公平交易权
7. 依法求偿权
8. 监督权

案例分析：客户买基金亏了 为何代销银行买单

案例分析：中信银行泄露客户隐私事件

第三讲：解读消保央行 5 号令(2H)

一、央行 5 号令的作用与解读

1、第一章总则要点提炼解析

2、第二章金融机构行为规范解析（包括不限于）

- 1) 银行、支付机构应当将金融消费者权益保护纳入公司治理、企业文化建设和经营发展战略，制定本机构金融消费者权益保护工作的总体规划和具体工作措施。
- 2) 银行、支付机构应当落实法律法规和相关监管规定关于金融消费者权益保护的相关要求，建立健全金融消费者权益保护的各項内控制度
- 3) 银行、支付机构应当根据金融产品或者服务的特性评估其对金融消费者的适合度，合理划分金融产品和服务风险等级以及金融消费者风险承受等级
- 4) 银行、支付机构应当尊重金融消费者购买金融产品或者服务的真实意愿，不得擅自代理金融消费者办理业务，不得擅自修改金融消费者的业务指令，不得强制搭售其他产品或者服务。
- 5) 银行、支付机构应当依据金融产品或者服务的特性，及时、真实、准确、全面地向金融消费者披露重要内容

第四讲：消费者权益保护措施(3H)

一、 行为准则

案例分析：存款变保险？

1. 尊重消费者的知情权

- 1) 告知义务
- 2) 不隐瞒风险、不夸大收益
- 3) 严格区分自有产品和代销产品
- 4) 消费者知情权的案例分析

2. 尊重消费者的自主选择权

3. 消费风险与消费能力相适应原则

- 1) 了解消费者的风险偏好和风险承受能力
- 2) 提供相应的产品和服务，
- 3) 不主动提供与消费者风险承受能力不相符合的产品和服务

4. 规范收费

- 1) 遵守金融服务收费的规定
- 2) 不随意增加收费项目或提高收费标准
- 3) 披露收费项目和标准

6. 坚持服务便利性原则

- 1) 合理安排柜面窗口
- 2) 不拒绝合理的服务

7. 尊重银行业消费者

- 1) 照顾残疾人等特殊消费者的实际需要

- 2) 提供便利化服务
- 3) 不得有歧视性行为（族群、性别、宗教等）

二、银行从业人员行为规范

1. 依法合规
2. 加强学习
3. 自觉保密
4. 规范操作
5. 公平竞争
6. 主动回避
7. 抵制内幕交易
8. 廉洁自律

三、加强规范金融营销宣传行为

1. 说明产品和服务的性质、收费情况、合同主要条款等内容
2. 禁止欺诈性、误导性宣传
3. 提高信息真实性和透明度
4. 合理揭示产品风险

四、为消费者投诉提供便利

1. 投诉管理的统一化、规范化和系统化
2. 公布投诉方式和投诉流程
3. 做好投诉登记工作

五、完善银行业消费者投诉处置工作机制

1. 在规定时限内调查核实并及时处理银行业消费者投诉

2. 采取措施进行补救或纠正
3. 向银行业消费者进行赔偿或补偿

六、行业内部管控措施

1. 职责分工
2. 投诉处理
3. 监督和问责
4. 考核评价和报告

备注：以上录播内容具体根据录播情况进行微调。内容基准为10个小时。根据需求和行业培训经验具体情况进行调整和优化