

《银行业消费者权益保护》培训大纲

培训目标：

- 1、 掌握银行业消费者权益保护的相关专业知识和要求
- 2、 提高对银行业消费者权益保护重要性认知和主动意识
- 3、 熟悉银行业消费者权益保护在银行实际工作中的运用

培训对象：银行员工

培训时长：3小时

第一讲 金融消费概述

- 一、什么是金融消费者？
- 二、金融商品的特殊性
- 三、金融消费的特殊性

第二讲 金融消费者权益保护的意义与现状

- 一、对商业银行的意义

二、对消费者的意义

三、目前金融消费者权益保护存在的诸多问题

第三讲 金融消费者享有的权益

一、知情权

二、公平交易权

三、自由选择权

四、保护权

五、求偿权

六、受教育权

七、受益权

八、投诉权

第四讲 《银行业消费者权益保护工作指引》部分解读

一、行为准则

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) 相关案例分析

4、尊重个人金融信息安全权

- (1) 有效保护个人的金融信息
- (2) 不篡改、违法使用个人金融信息
- (3) 不向第三方提供个人金融信息
- (4) 金融消费安全权的案例分析

5、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）
- (4) 相关案例分析

二、加强产品和服务信息的披露，

- (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

三、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

四、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
 - A、赔偿或补偿的程序
 - B、赔偿或补偿的数额的确定
 - C、金融消费损害赔偿权的案例分析
- (4) 确保公平处理对同一产品和服务的投诉
- (5) 加强对投诉处理结果的跟踪管理