

《数字金融线上支付的客群拓展和安全管理现状与趋势解码》

陈德胜 博士/教授/博士生导师

擅长：经济金融分析与政策解读；战略经营规划与管理实务。

课程背景：

随着移动支付快速发展、普及，深度融入交通、餐饮、购物、医疗、教育等各个民生领域，在提高交易效率、降低交易成本、促进金融普惠和建设金融强国方面发挥了重要作用。

银行消费保护是指以保护消费者权益为目的，防范和打击各种非法行为的综合性制度。银行消费保护不仅仅是为了维护银行和消费者之间的利益关系，更是为了维护整个社会的公序良俗和公正公平的社会秩序。银行作为消费者资金运用的主要载体，对消费者的资金贡献了很多，也相应地承担了保护消费者权益的重大责任。

随着数字化进程的不断加快，黑产欺诈升级，监管不断趋严，数字金融线上支付业务模式创新发展的同时，反欺诈的痛点凸显，对数字金融线上支付风险管控能力提出更高要求。

为此，本课程对数字金融线上支付的客群拓展和安全管理现状与趋势进行深入解码，为相关学员提供借鉴和参考。

授课老师近 30 年的经济金融管理政策理论学习研究和工作实践经验，逻辑严谨，思路清晰通过深入浅出的理论与案例分析相结合，通俗易懂。

课程收益：

- 1、通过学习，帮助学员全面学习了知金融机构消保管理和营运人才管理，促进服务沟通能力提升，提高银行竞争力，同时提高客户投诉处理的能力，减少客户的投诉率。
- 2.通过学习，帮助学员全面学习了知数字金融线上支付的客群拓展和安全管理的方法、路径和要点。
- 3.通过学习，帮助学员全面学习了知数据处理活动、数据安全、金融安全、数据合理开发利用，保护个人和组织的合法权益，维护国家安全和社会公共利益的重要性和落实方法。

课程对象：

数字金融线上支付相关人员

课程时间：

1 天，6 小时/天

课程方式：

课程讲授+案例研讨+小组研讨+实操练习+视频欣赏+情景模拟+学员分享+落地工具+头脑风暴

课程大纲

一、数字金融线上支付的发展现状

(一) 市场规模

- 1 数字金融行业市场规模及增速
- 2 数字金融行业市场饱和度
- 3 影响数字金融行业市场规模的因素
- 4 数字金融行业市场规模及增速预测

(二) 市场结构

(三) 市场特点

- 1 数字金融行业所处生命周期
- 2 技术变革与行业革新对数字金融行业的影响
- 3 差异化分析

二、数字金融线上支付的客群拓展和客户关系管理

(一) 客群呈现出“四化”需求特征

- 1 场景化
- 2 个性化
- 3 高效化
- 4 综合化

(二) 数字化获客

- (三) 深度的客群认知和分层能力
- (四) 以客户为中心提升用户体验
- (五) 智能风控提升金融服务效能

三、数字金融线上支付的数字要素保护与数据安全治理

- (一) 强化大数据平台建设应用，辅助决策
- (二) 开展监管数据治理，夯实监管数字化转型基础
- (三) 对接数据治理要求
- (四) 建章立制明确数据安全治理要求
- (五) 开展数据出境安全评估
- (六) 强化数据安全检查和排查
- (七) 数据安全治理---建立数据安全治理组织架构、岗责和工作机制

四、数字金融线上支付的金融消费者保护与反电诈法

(一) 正确理解消费者权益保护的八大基本权利

- (1) 知情权：用客户听得懂看得见的方式信息披露
- (2) 自主选择权：关于自主选择的六项禁止性行为
- (3) 公平交易权：公平交易的三大基本原则
- (4) 财产安全权：确保客户财产安全的十个不得
- (5) 依法求偿权：商业银行代位求偿与客户依法求偿的关系
- (6) 受教育权：对客户教育双重认知--你以为的只是你以为的
- (7) 受尊重权：老年化及残障人士的友好型消保
- (8) 信息安全权：商业银行营销的禁止性行为及涉刑红线

(二) 反欺诈实战案例

- (1) 反欺诈基本知识
- (2) 聚集性风险防范
- 1) 风险网格方法

2) 复杂网络方法

(3) 恶意欺诈防范

(4) 机器学习算法应用

1) 聚类算法挖掘黑产设备群控网络

2) 线上贷款申请反欺诈

五、数字金融线上支付的发展趋势

(一) 客群消费需求变化趋势

(二) 各类型客群金融需求变化趋势

(三) 新兴科技对客群服务的影响趋势

(四) 强化大协同思维，快速提升获客能力

(五) 积极调整客群结构，挖掘细分客群价值

(六) 优化零售产品体系，重视提升用户体验

(七) 推动全渠道转型，提升客群交互水平

(八) 充分运用新兴科技，提升风险防控能力