

# 金融消费者权益保护战略思维与 AI 赋能创新

## 【课程背景】

随着金融科技的迅猛发展和消费者权益保护意识的不断提升，金融消费者保护（以下简称“消保”）已成为金融机构可持续发展的重要战略议题。特别是在数字化转型的背景下，银行业不仅需要应对日益复杂的金融产品和服务，还需在合规、风险管理和客户体验之间找到平衡点。与此同时，人工智能（AI）技术的广泛应用为消保工作带来了新的机遇与挑战，如何利用 AI 技术提升消保效率、优化客户体验，同时防范技术应用中的潜在风险，成为银行业管理层亟需思考的问题。

本次培训旨在帮助领导层从战略高度认识消保工作的重要性，结合 AI 技术的前沿应用，探索消保工作的创新路径。通过案例分析、政策解读和实践分享，课程将帮助管理层在消保工作中树立责任意识、提升领导力，并为分行制定切实可行的 AI+消保行动计划提供指导，为消费者提供更加安全、便捷、透明的金融服务。

## 【课程目标】

- 提升管理层对金融消费者保护（消保）的战略认知
- 理解 AI 技术在消保中的应用及其对管理决策的影响
- 培养管理层在消保工作中的责任意识与创新思维

【课程时间】1 天，6 小时/天

【课程对象】分行领导等

【授课形式】课堂讲述、案例分析、头脑风暴、情景演练、短片播放、图片展示

## 【课程大纲】

### 第一节：金融消费者保护的战略意义与政策背景

#### 一、金融消费者保护的核心价值

1. 消保对金融机构声誉与长期发展的影响
2. 消保与金融稳定的关系

案例：某银行因消保问题引发的声誉危机

#### 二、国内外消保政策与监管趋势

1. 中国消保政策的核心要求（如《金融消费者权益保护实施办法》）
2. 国际消保实践与启示（如欧盟 GDPR、美国 CFPB）

案例：某银行因违反消保法规被重罚

### 三、消保在银行战略中的定位

#### 1. 消保与银行数字化转型的关系

1) 消保在银行 ESG（环境、社会、治理）战略中的角色

2) 案例：某银行将消保纳入 ESG 战略的成功实践

## 第二节：AI+消保的创新应用与挑战

### 一、AI 技术在消保中的应用场景

1. 智能客服与消费者投诉处理

2. 大数据分析与消费者行为洞察

案例：某银行通过 AI 技术提升投诉处理效率

1. 数据隐私与消费者权益保护

2. AI 算法偏见与公平性问题

案例：某银行因 AI 算法偏见引发的消费者投诉

### 二、AI+消保的未来趋势

1. 生成式 AI（如 ChatGPT）在消保中的潜力

2. AI 与区块链结合在消保中的应用

案例：某银行利用区块链技术保障消费者数据安全

## 第三节：管理层在消保中的责任与领导力

### 一、管理层的消保责任

1. 消保工作的顶层设计与资源保障

2. 管理层在消保文化建设中的角色

案例：某银行管理层推动消保文化建设的成功经验

### 二、消保与员工行为管理

1. 消保意识在员工培训中的重要性

2. 管理层如何激励员工践行消保理念

案例：某银行通过激励机制提升员工消保意识

### 三、消保与客户关系管理

1. 管理层如何通过消保提升客户忠诚度

2. 消保在客户投诉与危机管理中的作用

案例：某银行通过消保措施成功化解客户危机

