

银行消费者权益保护专题培训课程

张光禄老师

课程背景：

为加快建立完善有利于保护金融消费者权益的机制，保护金融消费者长远和根本利益，人民银行深入贯彻以人民为中心的发展思想，落实党中央、国务院在《[关于新时代加快完善社会主义市场经济体制的意见](#)》中提出的“建立健全金融消费者保护基本制度”决策部署，制定并发布《中国人民银行金融消费者权益保护实施办法》（中国人民银行令〔2020〕第5号），自2020年11月1日起施行。

人民银行将持续做好《中国人民银行金融消费者权益保护实施办法》的落地实施工作，进一步规范银行、支付机构提供金融产品和服务的行为，切实保护金融消费者合法权益。银行、支付机构应当严格落实《中国人民银行金融消费者权益保护实施办法》各项要求，切实承担起保护金融消费者合法权益的主体责任，确保经营行为依法合规。

课程收益：

老师从《中国人民银行金融消费者权益保护实施办法》中的七章六十八条带领学员进行解读，并对具体的实施措施进行深入讲解，让学员能够轻松的理解《中国人民银行金融消费者权益保护实施办法》的内容及实施方案。

适应人群：所有银行从业人员

课程时长：1~2天（6小时/天）

课程大纲：

第一部分 银行消费者权益保护工作概况与具体内容

第一章总则，主要对立法依据、适用范围及基本原则进行了规定。

第二章金融机构行为规范，主要从银行、支付机构金融消费者权益保护顶层设计、全流程管控、信息披露和金融营销宣传等方面进行规范。

第三章消费者金融信息保护，从消费者金融信息安全权角度，进一步强化了[信息知情权](#)和信息[自主选择权](#)。

第四章金融消费争议解决，对争议解决的程序性规定以及非诉第三方解决机制进行了细化和完善。

第五章监督与管理机制，根据人民银行新“三定”方案，就制度制定、协调机制、监管执法合作等进行明确。

第六章法律责任，规定了银行、支付机构责任、高管责任以及人民银行工作人员责任。

第七章附则，明确了参照适用的机构类型、解释权、生效和废止等内容。

第二部分 银行消费者权益保护具体实施措施

一、针对《中国人民银行金融消费者权益保护实施办法》中条款的具体实施措施

二、金融消费者如何防范金融风险

三、无处不在的金融陷阱

细数各类金融诈骗案：

黄金白银电子盘骗局

虚拟货币类投资陷阱

P2P投资的潜在风险

小额贷的循环套让你痛不欲生

四、《中国人民银行金融消费者权益保护实施办法》施行以来大家都是怎么进行落地的？

例：中国建设银行某分行开展消费者权益保护工作

汝南农商行多措并举提升消费者权益保护水平

民生银行聚焦消费权益保护，深化“适老化”金融服务，温暖“慢人群”

五、保护金融消费者权益——我们在行动

现场演练：带领现场学员分小组进行金融消费者权益保护的具体实施方案，并进行现场方案呈现