

# 中保教育咨询(北京)有限公司

---

---

中保教育函〔2025〕7号

## 关于举办保险机构消保监管评价与消保能力建设提升在线课堂的函

各保险公司：

依据2023年3月生效的《银行保险机构消费者权益保护管理办法》要求，各保险机构已普遍搭建了自身的消费者权益保护工作体系，涉及消保审查、可回溯管理、合作机构管控、纠纷多元化解等各个方面，激发内生工作动力，不断提升自身消保能力正成为各保险机构的重点工作。为助力行业贯彻落实金融监管总局有关要求，充分发挥各机构消保工作体系实质作用，有效提升消保监管评价与消保工作能力，切实保障消费者合法权益，中国保险行业协会直属中保教育咨询（北京）有限公司拟举办“保险机构消保监管评价与消保能力建设提升在线课堂”。现将相关事项函告如下：

### 一、学习时间和形式

（一）直播时间：2025年3月6日-7日，上午9:30-11:30，下午14:00-16:00

(二) 回放时间：学习权限开通后两周

## **二、课程安排及授课师资**

(一) 消保监管评价与保险机构消保能力建设

(二) 保险适当性管理落地实操与高分策略解析

(三) 金融保险机构消保人才建设及消费者教育实务

具体课程及师资安排详见后文附件。

## **三、教学对象**

各保险总、分公司客户服务部、运营管理部、消保部、公司治理部等部门负责人及相关人员。

## **四、费用及发票**

(一) 费用标准：1599 元/人。

(二) 缴费方式：报名时选择微信扫码支付或报名后将费用汇款至指定账户，备注“消保评价+学员姓名”以便查询。如申请费用流程较长，可延后支付。

账户名：中保教育咨询（北京）有限公司

开户行：中国银行北京金融中心支行

账 号：3415 6261 5763

(三) 相关说明：付款凭证请发送至联系人邮箱并注明开票要求。

## **五、报名及证书**

(一) 登录中保教育在线 ([daxue.iachina.cn](http://daxue.iachina.cn)) → 专题培训 → 保险机构消保监管评价与消保能力建设提升在线课堂 → 报名+

观看。

（二）报名时请正确填写手机号码，观看时需输入报名手机号进入。

（三）证书：学习完成后可获得培训学时证书。查询路径：登录中保教育在线→证书查询→查询/下载。

## **六、联系方式**

联系人：赵朋朋

联系电话：010-50950574，18032123165

联系邮箱：zhaopengpeng@iachina.cn

附件：具体课程及师资安排

中保教育咨询（北京）有限公司

2025年1月24日

附件：具体课程及师资安排

保险机构消保监管评价与消保能力建设提升在线课堂		
授课时间	授课内容	授课师资（拟邀请）
2025年3月6日		
9:30-11:30	<b>一、消保监管评价与保险机构消保能力建设（上）</b> （一）监管消保政策解读及消保体系建设要求梳理 （二）消保监管评价中暗含的消保运营要求 （三）解构消保运营：如何使消保体系发挥作用 1. 消保运营的内容、手段与方法 2. 它山之石：分支机构消保运营案例分享	王俊 资深消保专家
14:00-16:00	<b>二、消保监管评价与保险机构消保能力建设（下）</b> （一）理解消保能力：机构管理能力的一种表现 1. 消保能力的组成：保险机构在保护消费者权益方面所展现出的一种综合性、计划性与执行性的管理能力。 2. 消保能力解析：总分机构消保能力的共性和不同 （二）认识消保能力：金融机构消保管理发展趋势与数字化运营思路全景 （三）消保具体管理工作在数字化的落地与应用 1. 数字化消保体系构建关键项：机制、平台、数据、运营等 2. 数字化消保体系构建六步走 3. 关键消保管理机制落地要点	王俊 资深消保专家
2025年3月7日		
9:30-11:30	<b>三、保险适当性管理落地实操研讨与高分策略解析</b> （一）保险适当性管理的日常工作痛点 （二）不同视角下保险适当性管理的工作重点 （三）提升保险适当性模块评价能力高分攻略 （四）把握行业脉搏，创新管理措施	曾凡涛 盈科律所 合规消保领域律师
14:00-16:00	<b>四、金融保险机构消保人才建设及消费者教育实务</b> （一）多维度培养消保人才梯队 1. 消保从业者能力模型 2. 消保管理人才的选育培 （二）多角度创新消费者教育 1. 从管理和服务角度看待消费者教育 2. 了解消费者需求、理解消费者诉求 3. 金融机构消费者教育工作实务	罗宁 蒙银消金 消保与客服部 总经理