

中保教育咨询(北京)有限公司

中保教育函〔2024〕66号

关于开展消费者权益保护系列培训的函

各金融机构及有关单位：

为贯彻落实国家金融监督管理总局关于金融消费者权益保护工作的有关要求，切实加强金融从业人员教育，大力弘扬中国特色金融文化，推动金融消费者权益保护融入公司经营全流程，中国保险行业协会直属中保教育咨询（北京）有限公司拟在2024年9月开展消费者权益保护系列培训，具体包括：

一、面授培训，共一期，主题为“**金融机构投诉处理实操训练营**”，时间2024年9月26日-27日，重点针对各金融机构运营、消保、客服部门工作人员等。

二、直播培训，共两期，主题分别为：

（一）“**消费者权益保护管理体系搭建及评价提升在线课堂**”，时间2024年9月19日-20日，重点针对各保险机构运营、消保、客服部门负责人等。

（二）“**科技守护-数字时代下的消费者权益保护在线课堂**”，时间2024年9月24日，重点针对各保险机构负责人和运营、消

保、信息技术部门负责人等。

具体培训内容和安排，详见各项目具体函件。

- 附件：
1. 关于举办金融机构投诉处理实操训练营的函
 2. 关于举办消费者权益保护管理体系搭建及评价提升
在线课堂的函
 3. 关于举办科技守护-数字时代下的消费者权益保护
在线课堂的函

中保教育咨询（北京）有限公司

2024年9月2日