

中保教育咨询(北京)有限公司

中保教育函〔2024〕68号

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

各保险机构：

《银行保险机构消费者权益保护管理办法》中明确要求银行保险机构应建立健全消费者权益保护工作机制，应筑牢自身消费者权益保护体系的“四梁八柱”。为帮助各保险机构贯彻落实好国家金融监督管理总局关于消费者权益保护工作的有关要求，持续完善消保工作体制机制建设，提升消保管理质效，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“消费者权益保护管理体系搭建及评价提升在线课堂”。现将相关事项函告如下：

一、学习时间和形式

学习时间：2024年9月19日-20日

学习形式：在线课堂+限定时间回看，回放截止至2024年9月30日。

二、课程安排及授课师资

（一）保险行业消费者权益保护相关政策要点及法律实务

- (二) 消费者权益保护管理体系搭建
- (三) 优化消保评价，“破解失分，强化管理技能”
- (四) 如何做好保险纠纷多元化解工作

具体课程及师资安排详见后文附件。

三、教学对象

各保险机构总、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：1499 元/人。

(二) 缴费方式：报名时可选择微信扫码支付或报名后于2024年9月19日前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、报名及学习方式

(一) 登录中保教育在线（daxue.iachina.cn）→专题培训→消费者权益保护管理体系搭建及评价提升在线课堂→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，回放期间也可正常报名学习。

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

2024年9月2日

附件：具体课程及师资安排

消费者权益保护管理体系搭建及评价提升在线课堂		
授课时间	授课内容	授课师资（拟邀请）
2024年9月19日		
9:30-11:30	一、保险行业消费者权益保护相关政策要点及法律实务 1. 保险行业消费者权益保护的法律框架和现状 2. 《保险行业消费者权益保护自律公约》要点 3. 保险机构消费者保护合规要点和实务案例 4. 保险产品设计、销售、理赔、内控实务中消保合规具体改善举措	付冉冉 德恒律师事务所律师
14:00-16:00	二、消费者权益保护管理体系搭建 1. 新形势下金融消费者权益保护监管框架 2. 消保管理体系搭建路径及实施 2. 消保管理实践案例分享 4. 消保工作的思考与建议	梁珊岚 中美联泰大都会 消保高级经理
2024年9月20日		
9:30-11:30	三、优化消保评价，“破解失分，强化管理技能” 1. 消保审查工作标准化管理 2. 销售适当性管理要点与思维模型 3. 信息披露管理要点与策略 4. 合规领域否定性重点问题梳理及体系化管理	曾凡涛 盈科律师事务所律师
14:00-16:00	四、如何做好保险纠纷多元化解工作 1. 建立保险行业多元化解纠纷机制的政策及实践背景 2. 当前保险行业多元化解纠纷机制面临的主要困难 3. 如何高效率、高质量地开展保险行业多元化解纠纷工作 4. 保险行业多元化解纠纷工作注意事项和原则	徐北尉 原江苏保险行业协会