



投訴管理與監管規定課程 Complaint Management and Regulatory Requirements

報名表 Enrolment Form

課程已納入澳門特區政府《保險中介人持續專業培訓計劃》。

報讀課程，請選擇〔請在適當方格內✓〕

課程編號	上課日期/時間	課時/ CPD 時數	截止 報名	學費 (會員價)	學費 (非會員)
<input type="checkbox"/> IFS-2020-32 CPD Ref: INS-CPD-2020-38	2020年10月06日星期二 10:00-13:00, 14:30-16:30	5小時 Hours	9月 25日	澳門元 500	澳門元 550

備注 Remarks：由於名額有限，報名採取先到先得，額滿即止。

Limited seats available on a first-come-first-served basis.

個人資料 Personal Details： 先生 Male 女士 Female

中文姓名 Name in Chinese		外文姓名 Name in Foreign Language	
出生日期 Date of birth	____ / ____ / ____ 日 D 月 M 年 Year	身份證/護照號碼 ID/Passport No.	
機構名稱 Company Name			
職位 Position		保險中介人編號 License No.	
*手提電話 Mobile No.		電郵 E-Mail	
學歷程度 Education Level 請選擇 please tick「✓」	<input type="checkbox"/> 小學 Primary <input type="checkbox"/> 中學 Secondary <input type="checkbox"/> 副學士學位 Associate Degree <input type="checkbox"/> 學士學位 Degree <input type="checkbox"/> 學士學位以上 Above Degree <input type="checkbox"/> 其他 Other _____		

* 僅用於通知與課程有關事宜 For notifying course arrangements only.

簽署 Signature： _____ 日期 Date： _____

學員編號 Student No.	_____	(僅供澳門金融學會內部使用 For office use only)
---------------------	-------	------------------------------------

附件 Encl.: 請附報名人身份證副本 Please attach a copy of the applicant's Identity Card



投訴管理與監管規定課程 Complaint Management and Regulatory Requirements

課程簡介 Introduction

隨著時代改變及社會進步，消費權益保障日益受到重視，而客戶投訴已是每個金融機構不可避免會遇到的問題。本課程旨在幫助金融從業員了解有關投訴處理的具體監管規定，以及如何以正確態度面對客戶投訴，從而有效管理及運用對策處理客戶投訴，最終將客戶投訴轉化為提升機構服務質素的動力及機遇。本課程內容包括有關處理客戶投訴的具體監管規定，以及如何有效管理客戶投訴的實用知識，藉以幫助澳門金融從業員充分了解以及嚴格遵守投訴處理的相關規定。

課程對象 Target Audience

本課程為澳門金融從業員而設。

導師 Instructor

課程導師擁有工商管理碩士學位，曾任職於澳門金融業及其監管機構，具有相關金融業務及監管經驗，退休後積極參與教育及培訓工作，希望將其多年從事金融以及金融監管的專業知識與學員分享。

課程證書 Course Certificate / 持續專業培訓時數 CPD hours

出席率達 100% 的學員方可獲頒授課程證書及獲得持續專業培訓時數。學員若遲到或缺席超過 15 分鐘，將不獲頒授課程證書及不能獲得持續專業培訓時數。學員請務必於每節課準時到達，並緊記於每一節課上課前及完結後在出席記錄表上簽名。

其他課程資料 Other Course Info.

語言 Language	粵語授課，中文講義
查詢 Enquiry	請電李先生 8297 2626，或溫先生 8297 2612，或譚先生 8297 2610
上課地點 Venue	澳門士多烏拜斯大馬路 1-B 號東曦閣大廈地下澳門金融學會