



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

課程簡介 Introduction

隨著社會發展進步，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	請電溫先生 8297 2612，或李先生 8297 2626，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