

# 杭州工商信托股份有限公司

## 2017 年度消费者权益保护工作报告

2017 年度，公司各部门围绕消费者权益保护工作年度计划有序推进各项工作，完善消费者权益保护组织架构，健全相关制度流程体系，落实销售“专区双录”工作要求，组织开展消费者权益保护工作相关培训以及金融知识宣传教育等一系列工作。现将 2017 年度消保工作情况汇报如下。

### 一、消保工作的组织架构

公司根据建立消费者权益保护岗位的监管要求，结合自身实际情况，在战略规划与研究发展部、合规法务部、财富管理总部和综合部各设有一个消保岗位，指定一名员工兼任消保岗位的职责，分别负责信托产品上市的事前审核、事中法律文件的制订、销售及客户关系沟通维护、售后服务和投诉处理等工作，定期向公司主管消保工作的分管总监汇报工作。

2017 年度，公司合规法务部（消保工作牵头部门）新增消保岗位人员一名，与原有人员一起组建了部门内的消费者权益保护工作团队，在专业能力、工作经验方面较好地适应了公司现有消费者权益保护工作的需要，消费者权益保护工作力量得到进一步充实和增强。

### 二、消保制度建设

根据监管要求以及消费者权益保护工作需要，为消保工作做到有章可依、有据可循，公司制定了《违规行为（差错）处罚实施细

则》(试行),并对《行为守则》、《声誉风险政策》、《保密信息、内幕信息和信息壁垒政策》、《信息壁垒政策补充规定》、《信息安全制度指引》、《产品设计方案金融科技审核办法》、《声誉风险管理实施细则》、《舆情监测管理工作规程》、《重大声誉事件应急预案》、《绩效管理办法》、《外包风险管理办法》、《销售录音录像操作试行办法》、《金融信用信息基础数据库贷款数据报送及信息查询管理办法》等系列制度进行了修订,增加了消费者权益保护相关内容,诸如对公司内部的信息保密工作进行了规范,对员工的信息保密义务做出明确规定,进一步增强我公司对消费者信息安全权利的保障力度和能力;对员工的业绩评定增加消保方面的考核内容,深化公司全体员工的消保意识,改进消保工作的水平。

与此同时,公司还起草了《服务价格信息披露管理办法》、《个人金融信息保护制度》、《销售推介合作机构尽调及风险评估办法》等消保相关的配套制度,进一步建设公司消保工作的制度体系。目前,这三个制度正在征求相关部门意见。

### **三、销售“专区双录”工作**

根据监管要求及公司消费者权益保护工作委员会对2017年销售“专区双录”的工作方向的指导意见,公司从2017年1月份开始,对公司新发行的信托产品,全面启动了“专区双录”工作。

#### **(一) 建立“双录”工作月度跟踪与反馈机制**

对每一个新发行产品的“双录”情况进行跟踪并记录,对无法完成“双录”的业务逐笔记录原因,并对所记录的数据按月汇总形成月

度“双录”情况台帐。目前，形成“双录”月度情况汇总台帐共 12 份。

## **（二）不定期抽查公司各业务团队的“双录”开展情况**

通过登陆宝利通 polycom 账号调取“双录”工作音视频资料，对照监管有关“双录”的具体工作要求，对业务团队“双录”的过程完整性、要素全面性、音视频清晰度、操作合规性等进行全面检查，对抽查过程中发现的问题进行记录并要求业务团队进行相应的整改。

## **（三）有效落实销售“专区双录”的最新规定**

根据《银行业金融机构销售专区录音录像管理暂行规定》（银监办发〔2017〕110号）对“专区双录”的最新具体要求，公司主要从以下几方面开展工作：1）完善“双录”制度，修订后的《销售专区录音录像管理办法》进一步健全了公司销售专区录音录像管理制度，实现从录制、储存到调阅使用的全流程管理；2）完善销售专区的布置，新增了“根据银监会的相关规定，认购产品须同步录音录像”、“消费者可通过杭州工商信托官网、自助查询平台了解相关产品信息”等内容；3）组织了公司相关销售人员进行“从业资格”考试，向考试合格人员颁发从业资格证书，并在公司官网公示销售人员相关信息；4）修订了客户风险评估问卷，划分了新发行的产品风险等级，切实落实客户的风险承受能力与产品匹配度的规定；5）在官网主页披露了相关产品（包括推介期和存续期）信息，披露的产品信息涵盖了产品类型、发行机构、风险等级、合格投资者范围、收费标准、收费方式等内容。

#### 四、金融知识宣传教育

2017年,公司通过网站、微信、内刊等不同渠道、多种形式、全方位地开展了不同主题的金融知识宣传教育活动。活动取得了良好的宣传效果。

##### (一) 集中宣传

按照监管统一部署,公司开展了以“加强个人信息保护,维护金融消费安全”为主题的3.15消费者权益保护宣传周活动;根据《关于转发迅速开展电信网络诈骗犯罪防范宣传工作的通知》(浙银监办便函〔2017〕82号)以及《关于迅速开展电信网络诈骗犯罪防范宣传工作的通知》(浙反诈联席办〔2017〕10号)要求,于2017年3月至4月开展了有关电信网络诈骗犯罪防范宣传活动。

此外,根据《浙江省银行业协会关于组织开展2017年浙江银行业“提升服务实体经济质效 普及金融知识万里行”活动的通知》(浙银协发〔2017〕47号)文件要求,在2017年7月至9月,公司组织开展了以“提升服务实体经济质效,普及金融知识万里行”为主题的宣传活动;根据《中国银监会浙江监管局办公室关于开展2017年浙江银行业“金融知识进万家”宣传服务月活动的通知》(浙银监办发〔2017〕175号)安排,公司于2017年9月组织开展了“金融知识进万家”宣传服务月活动;根据《中国人民银行办公厅关于开展2017年“金融知识普及月”活动的通知》(银办发〔2017〕165号)要求,结合实际,公司于2017年9月组织开展了“金融知识普及月”活动。各个活动依照方案有序进行,取得了良好的宣传效果,并将活动情况

及时向相关监管部门进行了报送。

## （二）日常宣传

### 1. 内部宣传

公司在 2017 年，每季度针对全员开展金融消费者权益保护、合规学习测试；向公司相关部门及异地团队多次开展包含反洗钱内容的专项合规培训；不定期通过“合规问卷调查”、“合规风险提示”等不同形式，向员工宣教金融消费者权益保护有关知识，不断增强员工消保履职能力。

同时，为进一步提高员工的金融消费者权益保护意识，公司邀请了监管机构消保方面的专家为公司员工举行了题为《以法治思维和法治方式有效落实金融消费权益保护职责》的专题讲座。

### 2. 客户专项宣传

2017 年 6 月，公司对宁波地区的客户组织开展了一场消费者权益保护方面的金融知识培训，内容主要为金融消费者的八项权利和公司在消费者权益保护方面的具体措施。通过培训向客户传达了消费权利意识和维权措施，收到了较好的投资者宣传教育效果。

2017 年 9 月，公司在杭州东方润园社区举办了一场关于“理财风险与消费者保护”的讲座，向公司的潜在客户群体宣传如何辨别正规金融产品、正确利用专区“双录”维护自身权益、如何维护个人信息安全等消保知识，引导客户科学合理使用金融产品和服务，提升公众保障自身财产安全的意识和能力。

截至 2017 年底，通过在官网投资者教育专栏中发布文章 6 篇，

微信推送金融知识普及和防范金融诈骗相关内容 44 篇。

## 五、客户投诉

2017 年度公司无新发生的客户投诉。

## 六、内部审计

根据公司稽核部对 2017 年度消保情况的专项稽核出具的意见，稽核部对公司 2017 年消费者权益保护工作执行情况的评价为比较满意，并提出两项需要改进的问题：一是异地销售团队销售专区布置的合规性问题（目前异地销售团队销售专区尚未配备具有查询功能的电脑终端）；二是部分销售录音录像不符合双录要求（问题主要集中在画面质量等不符合要求以及销售人员话术不熟悉导致操作流程不标准）。公司合规法务部就这两项问题已与相关部门进行沟通，布置了下一步的整改工作。

## 七、年度评级

在银监会浙江监管局组织开展的杭州辖内银行业金融机构 2017 年度消费者权益保护考核评价工作中，公司经考核评价得分 84.5 分，被评为二级 B，在非银机构中排名第一。截至目前，公司已连续三年名列前茅。

在坚持合规稳健经营、为社会提供优质金融产品和服务的同时，公司将不忘初心，继续加强金融消费者权益保护，及时改进工作中存在的不足，依法维护金融消费者的合法权益。

杭州工商信托股份有限公司

2018年5月14日