

杭州工商信托股份有限公司 2015 年度消费者权益保护工作报告

消费者权益保护是公司日常经营中提升金融服务水平、维护金融秩序稳定的一项重要工作，也是监管部门对金融机构所重点监管的一项工作。2015 年度，公司根据制定的工作计划，结合监管机构的相关要求，认真、积极开展了各项消费者权益保护工作。现将公司 2015 年度在消费者权益保护方面完成的主要工作报告如下。

（一）总体情况

2015 年度，根据监管部门的文件要求，公司认真制定和落实消费者权益保护工作计划，建立消费者权益保护组织架构，健全相关制度流程体系，就消费者权益保护工作落实开展了一系列工作。

公司一方面在产品设计、法律审核、销售、投诉维权等各个关键部门设立消费者权益保护岗位，使消保工作不再局限于事后补救，而提前渗透到工作的全流程中；另一方面，制定并通过了《金融消费者权益保护管理办法》等消保工作专门制度，并对《稽核工作规范》等六项相关或配套制度进行了修订，使消保工作有据可依，有章可循。在此基础上，公司结合项目全流程合规检查等工作对销售过程进行了两次邮箱检查、一次销售录音录像检查以及一次消费者权益保护工作专项稽核，检查情况基本良好。

公司在全年共收到客户投诉三起，内容主要涉及信托产品收益分配及时性及服务态度和水平方面。三起投诉均已得到及时、妥善解决，客户均表示满意。公司亦针对投诉原因进一步加强内部管理和培训，帮助员工提高工作效率、提升服务意识。此外，公司还通过网站、微信、电视媒体等不同渠道开展了一系列宣传教育活动，加强员工与客户的金融消费者权益保护意识。

（二）消费者权益保护组织体系建设情况

根据建立消费者权益保护岗位的监管要求，公司结合自身实际情况，已在战

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立了一个消保岗位，每个部门各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。上述消保岗位人员定期向公司主管消保工作的分管总监汇报工作。战略规划与研究发展部在新产品上市前对产品作消保方面的技术审核，对于不符合消费者权益保护要求的产品设计提出修改建议。

合规法务部在制订、审查信托文件时对涉及消费者（客户）权益的相关条款进行规范和审核，以达到保障金融消费者的财产安全权、知情权、自主选择权、公平交易权、依法求偿权、受尊重权、信息安全权等权益的目的。

财富管理总部在 2015 年度多次开展了有关保护消费者权益的知识普及活动，具体工作情况详见下述的“金融知识宣传教育工作开展情况”章节。

综合部在 2015 年度做好了投诉的相关处理工作，具体工作情况详见下述的“消费者投诉处理情况”章节。

（三）消费者权益保护工作制度、流程、系统建设情况

2015 年 6 月，公司董事会审议通过了《金融消费者权益保护管理办法》并正式实施。《金融消费者权益保护管理办法》作为公司在金融消费者保护方面的基本工作制度，从金融消费者的权利、公司的义务、消费者权益保护机构的设置与工作机制，以及内部审计、考评与问责等方面作出了一系列规定，细化了相关部门在消保工作中的职责，并将消费者权益保护工作列入公司的稽核和考评内容。根据《金融消费者权益保护管理办法》，公司调整的内部工作制度和工作流程如下：

（1）修订了《稽核工作规范》，加入了对消保工作的稽核条款，并于 2015 年 12 月开展了稽核工作。

（2）另有《单一项目产品设计方案金融技术审核办法》、《突发事件应急

预案》、《信托业务客户投诉处理实施细则》、《绩效管理办法》、《销售录音录像操作试行办法》等制度已完成修订，待公司审批后正式颁布实施。

（四）新产品的消费者权益保护评估情况

公司在 2015 年推出了“恒信增利集合资金信托计划”。该产品为在总结公司发行的多款基金产品的基础上，考虑投资者对投资期限灵活性的需求所新开发的产品。该产品在前期调研和产品设计过程中，业务部门多次与合规法务部、风险管理部、运营部、托管部和科技信息部讨论对投资者权益的影响等产品可行性问题。

（五）消费者权益保护工作执行情况检查。

2015 年，公司合规法务部针对员工进行了两次公司邮箱使用情况检查，检查内容包括员工通过邮件向客户发送产品推介材料，进行信托理财产品介绍的销售行为，以及进行日常定期分配、信息披露提醒等的服务行为。在检查中未发现员工存在欺诈、违规销售等严重损害消费者合法权益的行为，但偶有发生推介信息不够全面等问题。对此公司合规法务部已通过发布合规提醒及发送合规邮件等多种形式，要求做好客户信息保密工作，并强调了推介销售行为应注意的合法合规事项。

公司在 2015 年试点开展了一次特定项目的合规操作风险全流程跟踪检查，旨在掌握项目运行过程中的公司制度执行情况。合规法务部根据《销售录音录像操作试行办法》的规定对该项目的客户身份识别、签约录音录像等情况进行了检查，内容包括录音录像的完整性、销售话术的合规性等。在本次检查中，该项目的相关客户经理均能按公司相关制度要求，提示客户拨打公司服务电话对销售过程进行录音，仅有一名客户因个人原因未在项目成立日前进行电话录音。

公司稽核部根据中国银监会相关制度和管理办法以及及公司《金融消费者权益保护管理办法》等制度的规定，对公司金融消费者权益保护工作情况开展了专项稽核，对消费者权益保护工作委员会及各相关职能部门的 2015 年度金融消费

者权益保护工作的实施情况进行了全面梳理和检查。本次稽核的主要内容包括公司消保工作相关制度建设和组织结构设置情况、消费者保护相关产品信息和风险披露情况、公平交易实现情况、合格投资者甄别工作实施情况、客户信息保护方面工作执行情况、受益人信息变更申请的流程审批和实施情况、公司对客户满意度控制的制度和实施情况、客户投诉相关制度和实际处理情况、公司对投资者及员工的消费者权益保护相关培训教育制度和实施情况、公司消费者权益工作评估和相应考评措施等方面。根据最终的稽核报告，稽核部对相关部门的 2015 年度金融消费者权益保护工作的实施情况基本予以认可，但同时也指出了工作中所存在的部分不足之处。稽核部已要求各相关部门在限期内整改完毕，并将持续跟进整改情况。

（六）消费者投诉处理情况

2015 年度，公司累计受理消费者投诉 3 起，投诉的内容包括：

- 1、客户购买的信托产品收益分配及时性问题；
- 2、客户经理离职后，继任客户经理未及时与客户取得联系；
- 3、客户要求更换客户经理，希望能得到更好的服务。

上述投诉件均已及时办结。

对于上述第一项投诉，经过投诉受理部门查证，公司绝大多数信托产品的分配清算均能及时完成，只有包括投诉涉及的信托产品在内的个别信托产品，尽管相应的分配清算均在信托合同约定的时限内完成，但确实存在由于逢节假日、估值等原因导致内部审批时间加长，从而影响收益及时分配的情况。为避免今后产生此类投诉，公司已要求客户经理在出现类似情况时加强与客户的事前沟通，并采取了相关措施，以达到提高内部工作效率和尽量缩短内部审批时间的目的。

上述另两起投诉均涉及服务态度及服务水平，公司将进一步加强内部管理，通过

强化内部培训来提升客户经理的服务意识，并修订相关制度，完善考核机制，将消费者权益保护工作纳入绩效考核。

（七）金融知识宣传教育工作开展情况

2015年，公司响应银监会关于消费者权益保护的政策，通过线上、线下相结合的形式，开展消费者权益保护相关工作，具体如下：

1、线上：公司财富俱乐部等部门结合公司官网、官方微信、内刊、合作电视媒体等多种渠道，宣传普及金融知识。具体包括在公司官网开设“投资者教育”版块；在公司内刊《选择》刊登相关文章，并寄送给客户；在官方微信推送金融知识普及和防范金融诈骗相关知识内容；公司相关部门员工通过浙江经视《财富新密码》栏目，向大众讲解信托相关知识并开展金融投资风险教育。

2、线下：在公司办公场所内公共区域的醒目位置摆放金融知识普及宣传资料；组织杭州本地及异地的公司客户开展形式多样的互动活动，宣传相关知识并发放宣传材料。

宣传渠道	统计事项	统计数据
网点渠道	累计活动次数	1
	参与网点数量	4
	户外宣传点数量	0
	出动宣传人员数量	10
	接待消费者人次	70
	发放宣传材料份数	70
媒体渠道	各类媒体报道次数	3
	短信、微信发送数量	18

2729

媒体渠道受众人数		(此数据未含电视媒体受众人数)
金融青年行动计划实施情况	进入学校开设课程次数	0
	进入社区开设课程次数	0
	参与听课的人数	0
	建立长期宣教联系点个数	0

(八) 与消费者权益保护相关的负面舆情、重大突发事件及诉讼、仲裁等情况

2015 年度，公司未发生在在广播、电视、报纸、互联网等媒体上出现的关于本公司侵害消费者权益的负面舆情或重大突发事件，未发生与侵害消费者权益相关的的诉讼或仲裁案件。