

# 杭州工商信托股份有限公司 2022 年度 消费者权益保护工作报告

2022 年度，在监管机构的指导下，公司消费者权益保护工作围绕业务转型发展目标，在持续动态优化公司适当性管理制度、投诉处理机制、个人金融信息保护工作机制的同时，以日常消保审查工作、投诉处理工作、合规检查工作为切入点，推进公司消费者权益保护工作与业务发展深度融合。同时，公司立足公益普惠理念，认真做好投资者宣传教育工作，积极扩大社会影响。具体工作开展情况如下：

## 一、消费者保护工作机制

公司通过董事会、经营管理层的两级消保委架构对公司的消保工作展开有效的指导。2022 年内，董事会消保委员会召开会议 1 次，公司经营管理层消保工作委员会召开会议 2 次。合规管理部作为主要的消保工作牵头部门，在 2022 年持续就年度消保工作计划及其落实情况及时与相关部门进行交流商定、监督管理，推进消保工作的展开。

具体执行层面，合规管理部负责牵头组织、协调、督促、指导公司其他部门开展消保工作，包括拟定或协助制订消保规章制度、接待和处理消费投诉纠纷及建立投诉及纠纷化解台账、对消保工作进行自我评估、定期拟定工作报告并向公司进行报告、组织开展消保审查事项、开展消保方面的舆情管理工作等；财富管理总部负责对消费者进行教育宣传、规范产品营销以及回访征询意见建议等；法律事务部负责在各类法律文件、文本

模板中落实消保相关要求；托管部负责在新产品上市前对产品作消保方面的技术审核；风险管理部负责就信托产品的风险定级进行评估审查；人力资源部负责制定及实施消保工作考核评价、内部考评及培训管理；稽核部负责对公司消保工作的开展情况进行独立的监督和评价。

## **二、消费者权益保护规章制度建设**

2022 年度，公司新增制度《信托产品代销管理实施细则》，并对《消费者权益保护管理办法》《客户风险承受能力评估细则》《客户线上服务管理细则》《个人金融信息保护管理办法》《消费者权益保护工作考核评价细则》进行了修订，使消保制度体系更为完备。

其中，《消费者权益保护管理办法》为根据公司内部部门职能调整进行的相应修订；《客户风险承受能力评估细则》参照监管有关理财产品销售的要求对客户风险承受能力的评估流程、管理要求等进行完善；《客户线上服务管理细则》主要明确了系统功能开通、登录及信息查询、线上交易及双录等线上服务规范及系统运维与风险控制要求；《个人金融信息保护管理办法》重点新增个人金融信息分级授权具体安排；《消费者权益保护工作考核评价细则》细化各部门的消费者权益保护部门考核指标；《信托产品代销管理实施细则》根据监管关于代销管理的要求，明确公司代销机构准入、退出及全过程管理要求等。

## **三、消费者权益保护具体工作开展情况**

### **（一）产品与服务**

根据《中国人民银行金融消费者权益保护实施办法》《银行

业金融机构销售专区录音录像管理暂行规定》《银行业保险业消费投诉处理管理办法》等相关监管机构关于消保工作的制度规章，公司年内主要完成以下工作：

1、强化产品和服务消保事前审查。对信托文件、“双录”话术等模板及标准化业务流程，逐条落实消保相关要求。

2、落实消费者权益保护事中管控。对适当性管理相关的合格投资者认定情况及材料进行审核，对合作代销机构营销行为进行跟踪评价。

3、做好消费者权益保护事后监督。持续做好存量客户权益维护和服务工作，对合格投资者认定、双录、代销机构管理等各项消保工作执行情况进行定期或不定期的检查，工作水平得以强化完善和有效提升。

4、全面强化个人金融信息保护管理。修订《个人金融信息保护管理办法》，完善分级授权具体安排，加强系统控制和合规宣贯，并专项开展个人金融信息保护排查及应急演练。

5、提升客户端信息披露有效性、精准度。使用有利于投资者接收、理解的方式，对收益、风险等与信托投资者切身利益相关的重要信息进行披露，优化信息披露流程。

6、完善格式条款方面的消保要求。结合业务转型实际积极研究消保合规与法律风险，对公司现有《投资风险申明书》模板中的客户风险揭示相关内容进行补充完善，进一步落实消保要求。

7、进一步健全和细化消保内部考核体系。比对监管评价指标，针对每个部门均制定了明确的考核评价维度和评价指标，

并结合消保工作实际动态调整和完善。

## （二）金融知识宣教与培训

面对广大客户，2022年公司按照监管机构要求并结合自身情况，积极有效地开展了“3·15”消费者权益保护日、“普及金融知识守住‘钱袋子’”“普及金融知识万里行”“金融知识宣传月”等专项活动；同时，通过公司微信号“消保课堂”专栏、公司官网“投资者教育”专区等平台，常态化开展“零接触”金融知识宣教，发布消保相关政策法规、金融知识、“以案说险”案例解读等，不断拓展线上金融教育的深度和广度。此外，做好网点日常金融知识普及和风险提示工作，包括在电子屏滚动播放宣传口号，签约室、洽谈区等摆放各类宣传材料等，进一步加大网点宣传力度。为不断提升宣教质量，公司还创新宣教方式，于6月、9月分别开展了“2022年度金融知识万里行”知识问答、“2022年金融知识普及月”知识问答；年内通过邀请客户填写《2022年金融消费者宣传教育调查问卷》的方式进行了三次金融消费者宣传教育有效性评估；通过系统短信平台向公司存量客户发送金融知识短信，通过客户关怀提升服务质量；每月两次进行客户电话回访，做好宣教效果跟踪；专门制作了以警惕“征信修复”“网络贷款诈骗”和“防范养老诈骗”为主题的三个原创动画短视频，增加了消保宣教的趣味性，让金融知识更接地气，满足多维度投教宣传要求。

对内部员工，公司年内开展了多项与消保内容相关的内部业务技能培训和测试。先后组织开展了“2022年度金融消费者权益保护专项培训”“金融消费者权益保护投诉实务在线培训”“金

融消费者权益保护在线直播课”等各项主题培训，针对当前的消费者权益保护热点，以及金融行业员工需要了解的消费者权益保护重点知识和内容进行了重点讲解。同时，还编写了防范非法集资线上专题测试，主要内容包括防范非法集资金融知识普及、风险识别与防范等，员工教育覆盖率达 99%。此外，还结合信托文化建设活动安排，在“守清廉 防风险 促合规”主题知识竞赛中嵌入消保相关法规政策及内部制度，本次竞赛覆盖各部门全体员工，有效提升了员工的消保知识水平和合规意识。

### （三）专区“双录”工作

2022 年度，围绕“专区双录”持续开展了如下工作：

1、积极推进适当性管理落实情况回顾检查，切实完善系统强控，进一步明确和强化客户经理“双录”操作规范和要求；

2、疫情期间，加强监管沟通、根据监管指导适时调整远程双录范围，平稳推进疫情期间远程双录事项安排，在满足合规前提下有效保障服务连续性并确保客户安全。

3、积极改善向老年人提供的智能技术服务，打造服务绿色通道，优化升级手机 APP，加强智能应用指导，改善老年人“双录”体验；

4、持续对新入职和尚未通过销售资格考试的销售人员开展上岗资格考试，在销售专区公示销售人员职业资格；

5、每月对“双录”视频进行抽查，确保录制流畅性、话术完整性及视频质量。

## 四、客户投诉

2022 年内，公司共受理投诉 6 起，投诉事由涉及信托资金

分配时效、信托产品投资收益情况、信托产品展期问题等，相关投诉均得到妥善处理。

后续，公司将持续建立健全消费投诉及纠纷化解体制机制建设，依照法律法规及信托合同约定履行受托人职责，日常全方位提升客户服务、关注客户合理需求，通过培训、宣导等形式进一步加强投诉多发岗位人员的专业素养。同时，结合转型开展的各类业务，前瞻性地考虑可能涉及到的侵害消费者权益问题或者合规风险隐患，规范做好信息披露和风险揭示工作，进一步强化投诉纠纷的源头预防。

## **五、内部审计及外部监管检查**

2022年度消保工作情况专项稽核评价为：公司针对消保工作建立了组织架构健全、职责边界清晰的制度体系，消保工作也基本按照监管规定及制度要求进行。对稽核发现的个别代销机构年度评估有待进一步加强问题，公司积极推进问题整改，代销业务管理水平得到显著强化提升。

2022年内，浙江银保监局对公司开展了个人信息保护专项稽查，公司积极从制度建设、流程改造、系统升级、培训宣贯等方面切实落实监管整改意见，有序完成整改工作，个人金融信息保护工作水平得以有效提升。

公司将持续根据相关政策法规的规定以及监管部门的要求，切实履行“卖者尽责”义务，增强对消费者权益保护工作的管理资源及投入力度，强化各部门履职能力和全体员工消费者权益保护意识，并结合信托“三分类”业务转型实际，扎实有效、深入做好、动态优化消费者权益保护各项工作，充分保障金融

消费者合法权益。同时，发挥科技赋能，结合监管倡导，研究并运用科技力量、数字化工具提升消保工作水平和工作效率。