

杭州工商信托股份有限公司

2016 年度消费者权益保护工作报告

2016 年度，公司围绕消费者权益保护工作年度计划有序推进各项工作，在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，进行消费者权益保护工作相关培训以及宣传教育金融知识等方面开展了一系列工作。现将主要工作报告如下。

一、总体情况

（一）组织架构方面。公司在董事会、经营管理层、执行部门等各个层面搭建了较为全面的组织架构，并明确了各机构的工作职责。同时，公司在产品设计、法律审核、销售、投诉维权等各个关键部门均设立了消费者权益保护岗位，其中销售环节通过设立部门中台，进一步充实了消费者权益保护一线工作力量。

（二）制度建设方面。公司建立了涉及消费者权益的一系列制度，修订、增加、完善了消保相应的条款。

（三）开展销售专区“双录”工作方面。公司完成了“双录”的各项准备工作，并于 2017 年 1 月正式启动“双录”工作。

（四）内部审计问责方面。公司对 2016 年度的金融消费者权益保护工作情况进行了专项稽核，确保 2016 年度的各项消保工作完成到位。

（五）金融知识宣传教育方面。公司持续通过网站、微信、内刊

等不同渠道开展了一系列宣传教育活动，加强金融消费权益知识及“双录”工作的宣传普及，帮助消费者充分理解实施“双录”对保障自身权益的重要意义。

（六）客户投诉方面。报告期内公司共收到一起客户投诉。引发该起投诉的主要原因系消费者对所认购的普通级信托产品收益率不满，要求公司补足收益。后经公司调查确认，该客户要求“补足年收益率”的诉求不成立。

二、消费者权益保护规章制度建设

公司根据监管要求新增制定了《投资者宣传教育实施管理办法》，明确了投资者宣传教育工作应贯穿于金融消费者购买、使用公司销售的金融产品或者接受公司提供的金融服务的全过程，公司应在各个阶段向金融消费者开展形式多样、内容丰富的宣传教育活动，帮助金融消费者了解公司所提供的金融产品、金融服务的内涵及相关风险，引导和培育金融消费者建立规范、准确的投资风险意识、权利义务观念以及维权方式。

同时，公司对《金融消费者权益保护管理办法》、《保密制度》、《重大声誉事件应急预案》、《舆情监测管理工作规程》、《声誉风险管理实施细则》、《销售录音录像操作试行办法》等系列制度进行了修订，完善和增加了消保相关条款，使消保工作有据可依、有章可循。

三、消费者权益保护体制机制安排

公司董事会下属的消费者权益保护委员会负责全面指导和监督公司的金融消费者保护工作。公司设立了消费者权益保护工作委员

会，成员主要由公司的高级管理人员组成，负责指导消费者权益保护各项具体工作，包括审议金融产品规则、金融服务制度及涉及消费者权益的各项制度，解决公司重大的消费者投诉案件等。

公司分管财富管理总部的总监作为消保工作的分管领导，负责牵头组织、协调、督促和指导公司有效开展消保各项工作。合规法务部作为公司消费者权益保护工作的牵头管理部门，负责消保制度的制订、法律文本的完善和消保工作的评估等各项职责；财富管理总部作为消保工作的主要执行部门，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工作；综合部作为消费者投诉的接待处理部门，负责投诉的台账建立、投诉接待和处理等工作；战略规划与研究发展部负责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。

公司结合自身实际情况，在上述职能部门各设立了一个消费者权益保护职能岗位，每个部门各指定一名员工兼任消保岗位的职责，定期向公司主管消保工作的分管总监汇报工作开展情况。上述四名消保岗位任职人员均为本科及以上学历，其中一名为法律硕士，一名为金融学硕士。四人均具有多年金融及相关行业从业经验，能够较好地完成信托产品上市的事前审核、事中法律文件的制定、销售及客户关系沟通维护、售后服务和投诉处理等消保相关工作。

四、销售“专区双录”工作

银行业金融机构理财产品和代销业务专区销售及同步录音录像工作（即销售“专区双录”工作）系 2016 年度监管机构力推的一项

重要工作。公司根据监管的要求，在 2016 年度完成了各项准备工作，并自 2017 年 1 月起正式启动。

（一）销售专区安排

公司已在各办公区域内专门设立了录音录像签约室。为满足“专区双录”工作开展需求及对录音录像材料的质量要求，公司根据现有场地条件，对原有的两间签约室进行了升级，改造为专用的录音录像签约室。待公司扩租办公场所后，还将另行重新设置三到四间专用的录音录像签约室。

此外，外地的销售团队（包括北京、上海、宁波）均已完成“双录”签约室的布置工作。深圳团队目前暂未具备销售职能，但场所与设备已到位，需要时可立即进行部署。

（二）“双录”设备调研及采购

公司根据“双录”标准要求，依据前期调研情况及公司实际需求，选择宝利通 Polycom 高配方案。该方案既可满足销售“专区双录”要求，同时也满足搭建公司视频会议系统相关要求。目前，该设备硬件已经部署到位（含杭州本部及北京、上海、宁波），且全部销售客户经理均已经完成手机移动端的安装和测试。对于需要上门签署信托合同的客户，由客户经理使用手机移动端进行“双录”，相应的视频音频可实时传回至公司服务器，及时进行“双录”资料的保存。

（三）人员培训

公司于 2016 年 11 月进行了两次的客户经理全员培训，培训内容分别为“双录”设备的具体操作和手机移动端使用事项。

五、消费者权益保护工作开展情况

（一）产品与服务管理情况

根据浙江省银行业协会和浙江省工商行政管理局对金融行业合同格式条款规范监管专项工作的要求，公司合规法务部在 2016 年对现行信托文本条款作了进一步的修订和完善，和消费者权益相关的主要有：①信息披露条款，修订了相应的信息披露的内容和时限；②统一了基金类和非基金类信托文本，使投资者更易于理解产品条款；③风险揭示方面，在信托合同、信托计划说明书、认购风险说明书和投资者声明书中对风险的提示条款进行了完善，加强消费者对项目风险的认知。

（二）金融知识宣传与教育工作情况

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，具体包括：线上结合公司官网、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，例如在公司官网开设“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；通过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等。线下，在公司营业场所放置宣传易拉宝，签约室内置备《签约注意事项》和《客户服务流程》、显示屏滚动播放消保宣传语等；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；完成了 2016 浙江银行业“有效服务实体经济 普及金融

知识万里行”活动和 2016 年浙江银行业“金融知识进万家”宣传服务月活动。

（三）投诉应对、处理情况

公司制定了《信托业务客户投诉处理实施细则》，明确了由综合部作为投诉受理部门，坚持分级负责、实事求是、有错必改，维护投诉人和被投诉人正当权益的原则处理客户投诉事宜。

公司本年度受理 1 起消费者投诉，引发投诉的主要原因系消费者对所认购的普通级信托产品收益率不满，要求公司补足收益。经调查确认，公司在该信托产品存续期间严格按照信托合同执行，勤勉尽责地履行了受托人责任，及时做好信息披露，并取得了良好的收益（年收益率 12%），实现了预设目标；该客户所认购的普通级信托产品是无预期收益率、风险较大的信托产品。据此，客户要求“补足年收益率”的诉求不成立。公司将该客户的投诉、该产品的收益分配、信息披露及公司向客户的反馈信息均向浙江省银监局作了汇报。该笔投诉目前已办结。

六、培训及内外部考评情况

2016年度，公司开展了多项有关消保工作的内部培训，增强了员工的消保维权意识，包括：

（1）邀请浙江南方中辰律师事务所团队来我司对员工进行消费者权益保护、金融消费与刑事犯罪等方面培训；

（2）对全体销售人员及相关业务人员进行一次《做好个人金融信息保护工作》的培训；

(3) 开展七五普法讲座、七五普法测试（保密法）等；

(4) 就“双录”设备的具体操作和手机移动端使用事项对全体销售人员进行培训。

公司稽核部在报告期内开展了公司消保工作发现问题整改情况以及 2016 年度消保工作执行情况的两次专项稽核。总体来看，前期审计中所发现的相关问题已基本完成整改，2016 年度公司消保工作整体执行情况良好。

2016 年，在浙江省银监局对辖内金融机构的消保工作考评中，公司取得 2B 的评级，位列辖内信托公司前茅。

作为维护金融秩序稳定的一项重要工作，公司将始终贯彻执行相关法律法规的规定以及监管部门的要求，不断在经营活动中加强消费者权益保护的理念和认知，改进工作中存在的不足，切实做好消费者权益保护的各项工作，依法维护金融消费者的合法权益，努力营造公司与客户之间良性互动的和谐关系。

杭州工商信托股份有限公司