

杭州工商信托股份有限公司

2021年度

# 消费者权益保护 工作报告

／ 专业 精致 恒久

Professionalism  
Excellence  
Perpetuity

专业 精致 恒久

Professionalism  
Excellence  
Perpetuity



# 目录

CONTENTS

<b>01</b>	<b>消费者保护工作机制</b>	<b>01</b>
<b>02</b>	<b>消费者权益保护规章制度建设</b>	<b>02</b>
<b>03</b>	<b>消费者权益保护具体工作开展情况</b>	<b>03</b>
	产品与服务	03
	金融知识宣教与培训	04
	专区“双录”工作	05
<b>04</b>	<b>客户投诉</b>	<b>06</b>
<b>05</b>	<b>内部审计及外部监管检查</b>	<b>07</b>

# 01 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，年内，董事会消保委员会召开会议 2 次，公司经营管理层消保工作委员会召开会议 1 次。合规管理部作为主要的消保工作牵头部门，在 2021 年度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，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视情况汇报、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。



2021 年度，公司在监管机构的指导下，深入贯彻落实“投资者利益最大化”原则，围绕年初制定的消费者权益保护（以下简称“消保”）工作年度计划有序推进各项工作，持续完善消保组织架构，健全相关制度流程体系，落实消保全流程管控，加强消费投诉处理及纠纷化解处理，并组织开展消保工作相关培训以及金融知识宣传教育等一系列工作。具体工作开展情况如下：





## 02 消费者权益保护规章制度建设

2021 年度，新增制度《消费者权益保护工作突发事件应急预案》《消费者权益保护审查实施细则》两项，并对《消费投诉处理及纠纷化解管理办法》进行了修订，使消保制度体系更为完备。

其中，新制定的《消费者权益保护工作突发事件应急预案》，明确重大消费投诉的预防、报告、应急演练及应急处理要求；新制定的《消费者权益保护审查实施细则》进一步规范了消保审查主体、审查范围、审查要点、审查流程等操作性内容；修订的《消费投诉处理及纠纷化解管理办法》，进一步增加并建立了通过调解方式化解与消费者之间矛盾纠纷的制度体系、明确推动纠纷多元化解工作部门、建立了调解权限动态授予、异地授予、及时应调、快速审批等机制，并将通过调解方式化解与消费者之间矛盾纠纷的工作情况纳入公司消保工作绩效考核。



## 03 消费者权益保护具体工作开展情况

### 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 完善消保全流程管控机制，建立产品和服务消保审查机制，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 加强代销业务管理，对正在合作的代销机构开展必要的跟踪评估。
- 3 进一步搭建公司金融信息保护体系，开展专项的个人金融信息保护应急演练。
- 4 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。
- 5 推进线上交易与远程双录从第一阶段到第三阶段的顺利过渡，对于特定情形（如涉及较高风险产品、高龄客户等特殊群体）的相关交易配套采取一定的风险管控补强措施。
- 6 创新金融知识普及与消费者教育模式，“以案说险”，与金融同业联合开展专项金融知识普及与消费者教育活动，结合党建开展红色金融史宣教活动。
- 7 细化完善消保整体考核及培训体系，比对监管评价指标，逐一细化建立并明确各部门消保评分维度及标准，使其更具系统性和针对性；对公司内消保相关培训投入充足的预算支持，培训内容更具针对性并采取有效手段提升全员培训到场率。
- 8 完善消费者投诉处理及纠纷化解机制，建立通过调解方式化解与消费者之间矛盾纠纷的制度体系，明确推动纠纷多元化解工作部门，进一步畅通投诉渠道和公示信息，建立投诉工单处理信息系统。

## 金融知识宣教与培训



面对广大客户，2021 年度公司通过网站、微信公众号、客户端 APP、金融知识宣传教育服务专区等不同渠道，开展了不同主题的金融知识宣传教育活动。其中，分别于 3 月、6 月、9 月开展了主题为“以人民为中心 增强金融消费者获得感”、“守护您的安全 畅通金融消费”、“普及金融知识，守住‘钱袋子’”、“金融知识普及月 金融知识进万家 争做理性投资者 争做金融好网民”等为主题的金融消保宣传活动。此外，公司自主开展一系列多种形式的金融知识宣传教育，于 3 月走进木场巷社区将金融知识带进群众身边，于 5 月结合党建公益活动宣传红色金融史、争做环保志愿者并在温州举办客户活动普及信托知识，于 6 月联合华夏银行前往树人大学举办专场金融知识宣讲，于 9 月联合中建投信托前往电子科技大学联合开展金融知识普及讲座，联合金融同业进校园宣传的形式新颖有效，得到了人民银行的认可和表扬。为不断提升宣教质量，公司通过邀请客户填写《2021 年金融消费者宣传教育调查问卷》、线上金融知识问答等方式于 3、6、8 月进行了三次金融消费者宣传教育有效性评估。

对内部员工，公司年度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：

- 1 面向全体员工，邀请人行消保处处长专门开展 5 号令解读和培训、组织开展防范非法集资专项学习、消保政策及相关知识线上网课听讲、金融知识问答及含消保内容在内的新员工现场培训；
- 2 对全体销售人员、相关业务人员及消保相关中后台部门开展消保规章及案例解读、声誉风险及个人金融信息保护、投诉及纠纷处理监管政策学习等专项培训；
- 3 组织消保工作主要负责员工参加了中国人民银行组织的消保知识培训、个人信息保护专项培训。

## 专区“双录”工作

2021 年度，围绕“专区双录”持续开展了如下工作：

- 1 将“双录”话术按照不同产品的不同风险特征进行归类梳理，形成话术模板，并动态检视合理性和有效性；
- 2 以客户端 APP 为主要渠道，有序推进线上交易及远程双录事宜，相关部门定期沟通 APP 运行及模块更新情况，将相关合规要求及控制落实到位。
- 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。





## 04 客户投诉

年内，公司新发生消费者投诉案例 4 起，本年度累计受理消费者投诉数量为 4 起，涉及的投诉业务类别均为非标房地产信托业务，投诉地区分布为北京 1 起、杭州 3 起，投诉事由包括个别投资人对公司信托存续期间的受托履职情况进行投诉及信托计划所投项目的购房人就公司对项目公司所采取风险管控措施的投诉。公司在接到投诉后，对所投诉的事项进行了调查核实和处理，并在规定时间内向投诉人进行了回复。

后续，公司将持续建立健全消费投诉及纠纷化解体制机制，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，做好投诉源头防范和化解工作。

## 05 内部审计及外部监管检查

2021 年度消保工作情况专项稽核评价为：整体消保工作开展情况良好，但检查也发现个别制度建设及执行方面的问题。后续公司将于整改期限内推进问题整改。

报告期内，未有涉及消保工作方面的监管现场检查。

公司将持续根据关注外部政策法规以及监管部门对于消保工作的相关要求，结合公司业务发展和转型的实际情况，优化完善消保体制机制建设，增强对消保工作的管理资源及投入力度，强化各相关部门履职能力，充分保障金融消费者合法权益。





杭州工商信托





**杭州工商信托股份有限公司**  
HANGZHOU INDUSTRIAL & COMMERCIAL TRUST CO., LTD.

地址：浙江省杭州市丹桂街19号迪凯国际中心41楼  
官网：[www.hztrust.com](http://www.hztrust.com)  
电话：0571-87218033  
邮编：31006