

杭州工商信托股份有限公司 2023 年度 消费者权益保护工作报告

2023 年度，公司坚持以人民为中心的发展思想，切实提高消费者权益保护工作政治站位，对照《银行保险机构消费者权益保护管理办法》(银保监会 9 号令)监管要求和践行新时代“枫桥经验”深化年活动安排，围绕业务转型发展实际，在持续动态优化公司消保基本规定及各相关制度机制的同时，以日常消保审查、投诉处理、合规检查、消保培训等工作为切入点，扎实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，创新方式方法，做实做优金融消费者宣传教育工作，积极扩大社会影响。具体工作开展情况如下：

一、消费者权益保护工作机制

公司通过董事会、高级管理层的两级消保委架构对消保工作展开有效的指导。报告期内，董事会消保委员会召开会议 2 次，公司高级管理层消保工作委员会召开会议 2 次。合规管理部作为消保工作牵头部门，在 2023 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，有序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、督导公司其他部门开展消保工作；财富管理总部、风险评审部、法律事务部、运营管理部及人力资源部等消保相关职能部门负责产品和服务消保审查、规范产品营销推介、开展消费者宣教、完善产品和服务信息披露、开展消保内部考评和实施员工消保培

训等工作；稽核部负责对公司消保工作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

2023 年度，公司根据监管要求和业务发展实际，完成消费者权益保护纲领性制度《消费者权益保护基本规定》的修订工作，主要内容覆盖了消费者权益保护总体管理、最新职责分工、机制规范等，进一步完善并夯实消保工作全流程管理要求。同时，消保工作牵头部门合规管理部协同各相关职能部门，积极履职，完成了消费者宣传教育实施细则、消保审查实施细则、信托代销管理实施细则等消保相关制度的修订工作，消费者权益保护制度更新及时、有效。

三、消费者权益保护具体工作开展情况

（一）产品与服务全流程消费者权益保护工作

根据《中国人民银行金融消费者权益保护实施办法》《银行保险机构消费者权益保护管理办法》《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规章政策以及公司内部制度，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。对产品和服务设计开发、风险等级评定及消费者风险定位、收费价格确定、协议制定、营销宣传等环节就可能影响消费者权益的规章制度、业务规则、收费价格、协议条款、宣传推介材料、销售“双录”话术等进行评估审查，在合作代销机构准入前均进行消保资格审查，逐条落实消保相关要求，有效防范侵害消费者权益风险。

2. 落实消费者权益保护事中管控。持续做好“专区双录”工作，修订发布《销售录音录像管理细则》，明确资产管理信托、资产服务信托产品的双录话术基本要素；针对资产管理信托（含代销）等业务类型完善并修订相应双录话术模板；梳理及规范个人服务信托消保相关事项；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，改善老年人服务体验；持续做好销售人员上岗资格考试管理及职业资格专区公示；定期抽查“双录”视频，保障双录质量及规范性。

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，开展年度金融消费者满意度调查工作，对年度消费者权益保护工作执行情况进行稽核完善。

4. 强化信托产品信息披露管理。修订发布信息披露制度及业务信息披露模板；完善优化信息披露工作。

5. 强化个人金融信息保护管理。开展《个人金融信息保护管理办法》的合规宣贯；加强个人金融信息保护相关系统流程改造，夯实个人金融信息保护全流程管理；组织开展个人金融信息管理排查工作并完善提升。

6. 加强代销环节管理。上线“代销机构资格审批”流程，进一步加强代销机构的审核准入；制作代销机构销售培训材料并于年内开展了代销机构现场销售操作规范培训 6 次，日常持续提供在线操作答疑支持；针对代销业务专项制定双录话术模板，加强代销业务“双录”管理。

（二）金融知识宣教与培训

公司深入践行新时代“枫桥经验”，于 2023 年初制定了年

度消费者宣传教育工作方案并按方案落实开展相关工作，做好日常台账的记录和整理，并在年底对本年度消费者宣传教育情况进行总结。同时，于年初制定了年度培训计划并予以推进实施，涵盖消保相关专题板块，并专门组织线下考试或线上测试等评估培训效果，有力强化员工消保意识。

面对广大客户，2023年公司按照监管机构要求并结合自身情况，一是大力开展各项集中式主题宣教活动，于3月开展了“3·15消费者权益保护教育宣传周”活动，于6月开展了“防范非法集资宣传月”“普及金融知识万里行”活动，于9月开展了“金融消费者权益保护教育宣传月”活动；二是通过公司微信号“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；三是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；四是创新宣教方式方法，不断提升宣教质量，突出“通俗化”“场景化”宣教特色，线上方面于年内积极制作发布了“做信托明白人”系列原创短视频7期，包括《存量债权服务信托介绍》《债券风险有哪些》等，线下方面积极走进湖山乡中心小学、杭州市上城区甬江社区、市民卡城南营业厅等开展趣味宣教活动，营造了浓厚的宣教氛围；五是于年内持续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。

面对内部员工，公司 2023 年开展了多项与消保内容相关的内部培训和知识测试，包括：针对全员开展了 2 次消保培训（含 9 号令消保监管文件、浙江监管局消保重点监管文件）及知识测试；针对消保各相关部门开展了投诉处理、个人金融信息保护等专题培训；针对新员工开展了包含消保内容的专题培训。通过线上、线下相结合方式，内部、外部相结合形式，培训及解读消保相关监管文件、公司内部制度，有力覆盖了各层级管理人员、消保岗位人员及相关业务人员。此外，还结合信托文化建设活动安排，在“党建引领强文化 信托服务有作为”信托文化与信托服务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。

四、客户投诉

2023 年，公司畅通投诉渠道，共受理投诉 4 起，投诉事由涉及信托产品兑付及分配时效等，投诉均为公司杭州本部区域客户。报告期内，相关投诉均得到妥善处理。同时，公司严格按照监管要求，持续做好消费投诉渠道公示工作，积极开展相关培训演练，进一步提高投诉处理工作质效。

五、内部审计及外部监管检查

2023 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。对稽核发现的公司风险测评、双录模板规范性等方面存在的个别不足，公司积极推进完成整改，适当性管理及销售行为可回溯管理水平得到显著

强化提升。

2023年，国家金融监督管理总局浙江监管局对公司开展了现场检查，就检查过程中发现的消保相关问题，公司积极从强化信息披露管理、加强合格投资者认定和适当性管理、规范双录管理等方面切实落实监管意见，有序完成整改工作，消费者权益保护工作水平得以有效提升。

2024年，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，增强对消保工作的管理资源及投入力度，强化各相关部门履职能力，将消保工作做实、做细、做深、做优，充分保障金融消费者的合法权益。

杭州工商信托股份有限公司

2024年4月30日