

HANGZHOUTRUST

杭州工商信托股份有限公司

杭州工商信托股份有限公司

2018年度消费者权益保护
工作报告



信 任 托 起 未 来

CONTENTS

目录

01 / 消费者保护工作机制	1
02 / 消费者权益保护规章制度建设	1
03 / 消费者权益保护具体工作开展情况	2
(一) 产品与服务	2
(二) 金融知识宣教与培训	3
(三) “专区双录” 工作	3
04 / 客户投诉	4
05 / 内部审计及外部监管检查	4

2018 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，持续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，组织开展消费者权益保护工作相关培训以及金融知识宣传教育等一系列工作。2018 年度消费者权益保护工作情况如下

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。2018 年度，董事会消费者权益保护委员会召开会议 2 次，公司经营管理层消费者权益保护工作委员会召开会议 1 次。合规法务部作为主要的消保工作牵头部门，在 2018 年度先后组织召开了四次多部门的工作沟通会，就年度消保工作规划的制订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。

在具体的消保工作执行层面，合规法务部作为公司消费者权益保护工作的牵头部门，负责归属于本部门职责领域内的消保相关的制度的制订、帮助其他部门消保制度的修订和提供法律审核、法律文本的完善和消保工作的评估等工作；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工作；综合部接待投诉及建立投诉台账、投诉接待和处理等工作；战略规划与研究发展部（在托管部负责产品前置审核前的阶段，由研发部在金融科技审核中合并审查消保内容）、托管部（目前已承担了消保前置审核的职责）负责在新产品上市前对产品作消保方面的技术审核。

02 / 消费者权益保护规章制度建设

2018 年度，新增制度《金融消费者权益保护工作稽核实施细则》及《财富管理总部及项目部门从业人员考试与资格管理办法》两项，并对《销售专区录音录像管理办法》、《保密制度》、《保密信息、

内幕信息和信息壁垒政策》、《绩效考核管理办法》等制度进行了修订，增加了消费者权益保护相关内容。如，在《销售专区录音录像管理办法》中增加对公司销售专区的布置、销售人员上岗资格及产品信息的披露的规定，进一步规范了公司在销售推介信托产品的销售行为；在《保密制度》中“保密工作要求”方面新增了对外提供的材料涉及或包含保密信息的部分内容，调整《保密信息、内幕信息和信息壁垒政策》中“保密信息的沟通”部分内容的表述，进一步增强我公司对消费者信息安全权利的保障力度和能力；在《绩效考核管理办法》中对员工的业绩评定增加消保方面的考核内容，深化公司全体员工的消保意识，改进消保工作的水平。此外，正在修订《金融消费者权益保护管理办法》和《消费者投诉处理实施细则》，其中《金融消费者权益保护管理办法》新增员工教育培训、金融消费者金融知识宣传、产品风险等级划分及资料保存等内容；《消费者投诉处理实施细则》对接诉、投诉的调查与处置及后续的监管管理等内容均做了相应的完善。拟定了《个人金融信息保护制度》、《服务价格信息披露管理办法》及《销售推介合作机构尽调及风险评估办法》等消保相关的配套制度，这五项制度正在征求相关部门意见。

与此同时，公司在《公司中长期（2016年-2020年）发展战略规划暨信托业务发展计划》中“企业文化建设”及“企业责任”章节增加“提升消费者保护工作实效”、“重视消费者权益保护，健全消保工作保障机制”等与消保相关的内容，从战略层面重视消费者权益保护。

03 / 消费者权益保护具体工作开展情况

（一）产品与服务

坚持推行公司产品的净值化管理策略，根据《银行业金融机构销售专区录音录像管理暂行规定》和相关监管机构对于消保工作的要求，完成了以下工作：

- 1、建立了在公司官网披露推介中和存续期的产品相关信息的机制，提高产品信息披露的透明度；
- 2、修订了双录话术，增加关于产品期限转换、提前终止的相关内容，对个性化产品制定单独的话术；
- 3、修订计划文件与消保权益相关的条款内容，同时在文件显眼位置增加投资风险的警示；

4、改进了自助查询系统的信息披露方式，对信息披露接收对象按照全体受益人、某类/级别受益人、当事受益人等进行了分类，做到把信息披露推送给相应的应知晓该等信息的受益人；

5、不定期征集客户对产品和服务的反馈，并据此优化了信托文件的签署形式，在保证信托文件有效性的前提下，减少了客户的文件签名数量简化签署流程。

6、坚持“把合适的产品卖给风险适格的客户”原则，杜绝误导客户作出错误的购买行为的发生；

7、定期抽取一定比例的客户开展电话回访，就产品和服务的满意度进行调查；

8、定期对客户开展了消费者金融知识教育的有效性评估。

（二）金融知识宣教与培训

对外部客户，2018年度公司通过网站、微信公众号、金融知识宣传教育服务专区等不同渠道、多种形式、全方位地开展了不同主题的金融知识宣传教育活动。其中，分别于2月、3月、7月-9月开展了主题为“打击非法集资，防范金融诈骗”、“权利·责任·风险”、支付安全”、“防范电信网络诈骗”、“普及金融知识，提升金融素养，防范金融风险”、“提升金融素养，争做金融好网民”等为主题的金融消费者权益保护宣传活动。2018年5月和10月，公司员工赶赴富阳场口镇华丰村和青江村开展了两场金融知识下乡活动，向村民普及金融知识。

对内部员工，公司在2018年度开展了多项有关消保工作的内部培训和测试：（1）对全员组织开展“3.15金融消费者权益保护”知识问答、个人金融信息保护专项、保密基本知识专项、《征信业管理条例》专项学习及测试，以及开展了含消保内容在内的合规现场培训；（2）对全体销售人员及相关业务人员进行“双录”操作及常见问题和《销售手册》的专项培训；（3）组织消保工作主要负责员工参加了人行第七期金融消费者权益保护研修班；（4）对上海、北京、宁波三地，给异地团队开展了消保内容相关的现场培训。

（三）“专区双录”工作

2018年度，围绕“专区双录”持续开展了如下工作：

1、完善了《销售专区录音录像管理办法》。修订后的制度进一步健全公司销售专区录音录像管理制度，实现从录制、储存到调阅使用的全流程管理；

2、对新入职和尚未通过销售资格考试的销售人员开展了上岗资格考试，在销售专区公示销售人员

职业资格；

- 3、产品信息查询平台及公司官网同步披露产品的相关信息；
- 4、从便于客户阅读信息角度出发，修订产品发行推介书模板，并对风险内容进行了重点提示；
- 5、针对“双录”过程中出现的视频质量问题及时采取相关优化方案，提高视频质效；
- 6、修订了“双录”话术，增加老年特殊群体的重点风险提示。

04 / 客户投诉

2018 年度内公司未新发客户投诉。

05 / 内部审计及外部监管检查

2018 年度，浙江银保监局对公司开展了现场检查，公司稽核部在年底根据工作计划对消保工作的执行情况开展的内部审计。上述检查中发现的主要问题包括：一是进一步完善公司消保制度体系；二是“双录”过程中要素不全和个别视频质量不佳。公司已针对相关问题制定了整改计划，并由相关部门落实具体的整改措施。

自监管部门开展金融机构消保考评以来，公司已连续三年（2015 年度 -2017 年度）在辖内信托公司中得分排名第一。公司将持续根据相关法律法规的规定以及监管部门的要求，强化各部门履职能力，将消费者权益工作保护做细、做实，切实保障金融消费者的合法权益。

专业 精致 恒久



杭州工商信托股份有限公司

Hangzhou Industrial & Commercial Trust Co., Ltd.

地址：杭州市江干区钱江新城丹桂街19号迪凯国际中心41层 / 310016

总机：0571-87218033 传真：0571-87215866

网址：<http://www.hztrust.com>