

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

2019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	1
(一) 产品与服务	1
(二) 金融知识宣教与培训	1
(三) 专区“双录”工作	1
04 / 客户投诉	1
05 / 内部审计及外部监管检查	1

2019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。

2019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。2019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。合规管理部作为主要的消保工作牵头部门，在2019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，合规管理部作为公司消费者权益保护工作的牵头部门，负责牵头组织、协调、督促、指导公司其他部门开展消费者权益保护工作，包括拟定或协助制订消保规章制度、对消保工作进行自我评估、定期拟定工作报告并按照公司要求进行汇报、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；综合部负责接待投诉及建立投诉台账、投诉处理等；法律事务部负责制定符合消保相关要求的各类法律文件、文本；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；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。

02 / 消费者权益保护规章制度建设

2019年度，新增制度《消费者权益保护工作考核评价细则》及《标准化产品设计与管理指引》两项，并对《消费者权益保护管理办法》《销售专区录音录像管理办法》《客户身份识别及风险等级划分实施细则》《产品设计与管理指引》等与消保相关的制度进行了修订，使消费者权益保护制度体系更为完备。比如，在《消费者权益保护管理办法》中重新梳理了公司消保基本框架、明确相关职能机构/部门的具体职责（同时比对各部门/条线配套的管理制度），使制度执行起来更具操作性，并增加了监管制度及评估中明文要求但原有制度中未提及的部分，主要有：个人信息保护制度（第三章）、金融消费纠纷重大事件应急机制（第二十七条）和消费者权益保护工作报告体系（第二十八条）；在《销售专区录音录像管理办法》中增加“如遇无法完成‘双录’的情形、销售人员应立即停止推介”的规定，体现了公司严格落实‘双录’工作要求的决心。目前，公司拟补充新增《个人金融信息保护制度》及销售相关管理制度。

03 / 消费者权益保护具体工作开展情况

（一）产品与服务

公司坚持推进“产品化”的业务发展战略，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，持续推进以下工作：

1. 在公司官网披露“推介中和存续期产品相关信息”，提高产品信息披露的透明度；
2. 修订“双录”话术，根据业务实际情况将高龄客户年龄从65岁变更为70岁，使其更具合理性及操作性；
3. 梳理并修订全套信托法律文件模版，确保其中条款符合消保相关要求；
4. 推进网上信托系统上线事宜，研究开发联网认证功能及线上风险测评问卷功能；
5. 不定期征集客户对产品和服务的反馈，并据此持续优化信托文件的签署形式，在保证信托文件

有效性的前提下，尽量减少客户文件签名数量、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，杜绝误导客户做出错误购买行为的情况发生；

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。

（二）金融知识宣教与培训

对外部客户，2019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和多种形式，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3月、5月、6月、9月开展了“以消费者为中心优化服务”、“携手筑网 同防共治”、“普及金融知识，守住‘钱袋子’”、“金融知识万里行”、“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”等为主题的金融消费者权益保护宣传活动。此外，公司于6月举办“杭州工商信托西湖金融论坛”及“诸暨商会青年会走访”活动，于10月走进高新汇三维信息科技园、开展中小企业金融政策和风险教育宣讲，并举办“家族财富管理私享沙龙”活动，通过发放宣传折页、现场专题培训、微信推送宣传等形式向客户、青年企业家等社会群体普及信托知识、介绍信托工具运用、金融政策和风险教育防范等相关的金融知识。与此同时，为不断提升宣教的有效性，公司通过邀请客户填写《2019年金融消费者宣传教育调查问卷》、金融知识问答等方式开展了三次金融消费者宣传教育有效性评估，公司将根据客户反馈进一步优化后续的宣传教育工作。

对内部员工，2019年度公司开展了多项有关消保工作的内部培训和测试：对全员组织开展“防范非法集资”专项测试、含消保内容的新员工专项测试、金融知识宣传月消保知识问答、保密基本知识专项测试，以及开展了含消保内容在内的新员工现场培训、消保专题全员现场培训，并邀请外部省高院专家为公司全员进行“刑法视野下的金融安全”讲座；对全体销售人员及相关业务人员开展《销售合规要求》《合格投资者认定工作实施方案》等专项培训；组织消保工作主要负责员工参加了中国金融出版社“金融消费投诉处理机制建设及消费纠纷处理”高级研讨班；前往上海、北京、宁波三地，给异地团队开展了消保相关内容的现场培训。

（三）专区“双录”工作

2019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严格落实销售“双录”要求，并对高龄客户的界定做了调整；

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. 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

2019年度内公司未发生客户投诉。

05 / 内部审计及外部监管检查

公司合规管理部在年内开展两次消保相关专项内部检查，稽核部在年底根据工作计划对消保工作执行情况开展内部审计。检查中发现的主要问题有：一是“双录”工作存在“视频画面质量存在瑕疵、话术用语不统一或不准确、应履行的规范步骤或话术有缺失、‘双录’关键信息提示不到位”等不符合相关制度要求的情形；二是存在“部分客户未经合格投资者认定即订立信托合同和完成的合格投资者认定不规范”的问题。公司针对上述发现问题进行了积极整改，2019年内已全部整改完毕。

报告期内，针对2018年度银保监现场检查发现的、涉及消保工作方面的问题（主要有“双录”过程中部分要素缺失及在非专区进行的个别“双录”视频质量欠佳、部分信托项目未完全履行信息披露义务等），公司持续按照向监管机构上报的《关于〈2018年度现场检查监管意见〉落实整改情况报告》要求，对上述问题进行整改，2019年内已全部整改完毕。

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，将消费者权益保护工作做实、做细，充分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>