

杭州工商信托股份有限公司

2020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

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



2020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，执行销售“专区双录”工作要求，并组织各种形式的金融知识宣传教育及内部业务技能培训。具体工作开展情况如下：

01 消费者保护工作机制

报告期内，公司董事会、经营管理层的两级消保委对公司的消保工作展开有效指导，董事会消保委召开会议3次，公司经营管理层消保工作委员会召开会议2次，研究解读消保相关监管政策法规，并逐级部署落实。

具体执行层面，合规管理部作为公司消保工作牵头部门，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及建立投诉台账、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、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

公司在 2020 年内新增制度《客户信息变更操作规程》《金融产品风险等级划分细则》《客户风险承受能力评估细则》《个人金融信息保护管理办法》《信托产品销售管理办法》五项，并对《消费者权益保护管理办法》《集合信托产品定价办法》《消费投诉处理管理办法》《400 电话工作细则》《投资者宣传教育实施细则》《应对突发事件管理办法》《声誉风险管理办法》《重大声誉事件应急预案》《合格投资者认定操作细则》《员工手册》《信息科技风险管理办法》《创新产品审核管理办法》《董事会下设专门委员会工作实施细则》《销售专区录音录像管理细则》《利益冲突识别和管理政策》《授权管理办法》等与消保相关的制度进行了修订，使消保制度体系更为完备。

制定专门的个人金融信息保护内控制度《个人金融信息保护管理办法》，明确个人金融信息分级、保管、使用等方面的具体要求，并明确个人金融信息保护应急预案；制定《金融产品风险等级划分细则》《客户风险承受能力评估细则》，对金融产品和服务进行风险评估分级并动态管理，以更好地落实适当性管理要求；在《消费者权益保护管理办法》中对董事会、高管层等的职责及合规管理部等各部门职责做了调整和补充、规范产品审查机制和信息披露机制，并细化消保绩效考核工作。下一步，公司拟修订完善客户查询管理及线上交易相关制度，明确相应权限、用户线上查询及交易规则（涵盖网上信托、微信信托、客户端 APP）等。



03 消费者权益保护具体工作开展情况

产品与服务

近两年以来，公司产品及业务模式趋向多元化管理，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》等相关监管机构对于消保工作的制度规章，完成以下工作：

- 1 建立个人金融信息保护机制，梳理系统中对于个人金融信息的相关数据录入、存储、授权使用等管理要求，完善信托文本中对获取个人金融信息的条款，建立专门的个人金融信息保护内控制度，并制定个人金融信息保护应急预案具体方案。
- 2 明确双录话术动态调整机制，根据不同业务类型修订完善适配的销售双录话术，使其更贴合具体业务实际。
- 3 不定期审核信托法律文件模版，确保其中条款伴随外部消保监管要求而实时更新。
- 4 推进客户端服务系统（含网上信托、微信端、APP）的上线，探讨线上交易、双录、签约、身份认证、电子签名等的合规控制及功能完善事宜。
- 5 为消保工作开展配备合理数目的经费，建立消保费用预算及列支管理机制。
- 6 健全消保审查机制，明确每个业务 / 产品的审查主体、审查范围、审查要点、审核标准、审查流程等内容，从制度、流程、系统等各方面建立消保审查环节。
- 7 进一步加强适当性管理，明确公司产品风险等级分类体系并相应对客户进行风险承受能力分级，在销售过程中注重两者匹配，不允许向客户推介高于其风险承受能力的产品。
- 8 加强并完善合格投资者甄别工作，对试行方案执行情况及内部检查情况进行梳理，结合同业做法，明确合格投资者认定工作流程并细化具体操作流程，修订操作制度、提升执行质量。
- 9 根据监管文件要求，通过深化制度建设、持续规范流程、提升内部管理、加强员工培训等一系列举措，不断强化公司的消费投诉处理工作。

金融知识宣教与培训

面对广大客户，2020 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，以线上渠道为主、线下渠道为辅的方式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“以金融消费者为中心助力疫情防控”、“凝聚你我力量 让金融消费更温暖”、“普及金融知识，守住‘钱袋子’”、“守住钱袋子 护好幸福家”、“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，公司于 2 月及 4 月举办题为“疫情对房地产市场及杭州工商信托房地产业务的影响”及“稳中谋变：布局资本市场业务”的金融知识“嘉和纷享汇”线上直播间活动，于 10 月结合杭州市总工会“做好、做优、做强、做响”职工疗休养活动的要求，推出金融知识普及课程，丰富职工疗休养体验的同时，更好地将“杭工信”品牌深入杭城投资者。为不断提升宣教的有效性，公司通过邀请客户填写《2020 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开展了三次金融消费者宣传教育有效性评估。公司还进一步落实年内发布的《信托消费者权益保护自律公约》，梳理和修订相关制度，落实“首次认购”相关要求，丰富宣传活动形式，将投资者宣教工作与日常营销推介工作有机结合，有效扩大受众覆盖面。

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 对全员组织开展“抗击疫情消保知识”专项学习、消保案例培训及训后测试、防范非法集资专项学习、消保政策及制度培训及测试、金融知识问答、信托业协会自律公约专项学习、《金融消费者权益保护实施办法》专项学习及含消保内容在内的新员工现场培训；
- 2 对全体销售人员及相关业务人员开展九民纪要、投诉处理及纠纷化解等专项培训；
- 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及民法典专项培训；
- 4 通过线上及现场培训相结合的方式，给异地团队开展涵盖消保相关内容的综合性合规培训。



专区“双录”工作

2020 年度，围绕“专区双录”持续开展了如下工作：

- 1 进一步完善《销售专区录音录像管理细则》。修订后的制度明确了日常调整销售“双录”话术的规则和流程，并结合年度内推进的远程双录事项同步更新相关要求；
- 2 以不影响视频质量为前提，有条件、分步骤地在微信、APP 等渠道推行远程双录，便于疫情期间销售推介的照常开展。
- 3 配合年内公司业务多元化发展的策略，针对不同业务类型落实“双录”话术中不同关键要素的相应提醒。
- 4 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 伴随公司官网改版，优化产品信息查询平台入口及展示界面，并持续与产品发行节奏匹配更新。
- 6 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

报告期内,公司新发生消费者投诉案例1起,本年度累计受理消费者投诉数量为1起,涉及客户自助查询系统内客户认购产品信息的同步问题。公司立即组织相关部门对该问题进行了修复,并取得客户谅解。

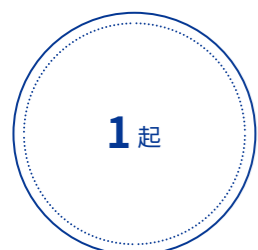
后续,公司将制定专门的客户查询管理及线上交易相关制度,持续完善客户端系统建设,加强日常监测,优化数据服务,尽量避免因系统问题导致的客户查询不畅等现象,预防此类消费投诉的再度发生。

05 内部审计及外部监管检查

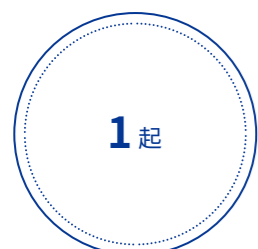
2020年度消保工作情况专项稽核评价为:整体消保工作开展情况良好,但金融产品和服务查询及线上交易相关制度应与公司系统实际运行及更新情况同步更新完善。后续公司将于整改期限内对该制度的修订及发布情况进行跟进。

报告期内,未有涉及消保工作方面的监管现场检查。针对2018年度监管现场检查发现的、涉及消保工作方面的问题均已在上个报告年度整改完毕。

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。



消费者投诉案例



受理消费者投诉





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

电话：0571-87218033

邮编：310016