

百瑞信托有限责任公司

2020年度消费者权益保护工作报告

2021年5月

河南 郑州

目 录

一、完善制度体系建设，保障消保工作有序开展.....	1
二、多措并举完善保护措施，提升消保工作水平.....	1
（一）严格落实适当性管理要求，明确合格投资者标准.....	2
（二）制定差异化双录话术，保护特殊群体合法权益.....	2
（三）优化推介资料制作流程，规范营销行为.....	2
（四）新增《信托客户信息管理办法》，保障客户信息安全权.....	3
（五）提升全员消保意识，自觉履行消保工作义务.....	3
三、拓宽金融知识宣教领域，提高公司社会影响力.....	3
四、扎实做好投诉管理工作，保持个人消费者零投诉.....	4
五、发挥内部审计监督作用，督促优化制度建设.....	4
六、未来工作展望.....	4

百瑞信托在监管机构的指导下，继续将“以客户为中心”作为核心发展战略，持续忠实履行受托人责任，恪守“守正、忠实、专业”的受托文化，积极做好消费者教育引导，不断提升金融产品服务水平，为金融消费者提供更加稳健、更加优质的金融产品和服务。2020年度公司将消保工作融入各业务环节，重点围绕制度机制建设、完善保护措施、加强宣教力度等方面开展了一系列工作，并取得一定成效，现将2020年公司消费者权益保护工作要点报告如下：

一、完善制度体系建设，保障消保工作有序开展

2020年公司全面梳理与消保工作相关的制度流程，明确各部门职责，贯彻落实消保工作要求。年内制定完善了《信托客户信息管理办法》《销售专区录音录像管理办法》两个消保相关管理制度；修订了《集合资金信托计划营销管理办法》《集合类信托计划签约操作流程》等7个相关制度流程。在消费者信息保护、双录实施及审核管理、投资者适当性管理、营销推介材料管理等方面进行的补充完善，为规范消保工作有序开展提供制度机制保障。

二、多措并举完善保护措施，提升消保工作水平

为持续推动消费者权益保护工作，促进公司提升服务质量和效率，2020年结合公司实际，进一步完善了消费者权益保护事前、事中、事后等方面的保护措施，切实维护消费者合法权益。

（一）严格落实适当性管理要求，明确合格投资者标准

公司始终坚持“了解产品”和“了解客户”的经营理念，向投资者销售与其风险识别能力和风险承担能力相适应的信托产品。2020年公司根据客户的风险偏好、风险认知和风险承受能力制定客户风险承受能力评估标准；并按照产品投资范围、交易对手信用状况等因素制定了产品风险等级评定标准，分别从客户及产品端为投资者适当性管理奠定基础。

（二）制定差异化双录话术，保护特殊群体合法权益

根据不同产品类型制定对应的双录话术模板，为照顾特殊人群的合法权益，公司强化了对70岁以上老年人认购信托产品时的风险提示和信息披露要求，此外增加双录审查机制，确保录制流畅性、话术完整性以及视频质量。

（三）优化推介资料制作流程，规范营销行为

2020年度对公司推介资料制作流程进行优化，明确推介过程中营销资料的制作、审核定稿、对外发布流程，同时对营销资料的内容做出具体要求，包括营销材料需通过足以引起客户注意的文字、符号、字体、颜色等特别标识对限制客户权利和加重客户义务的事项进行说明，应当采取能够使客户足够注意和易于接收理解的适当形式披露告知警示、免责类信息，不得含有虚假记载、违规承诺收益或损失承担、夸大业绩等表述，充分保障金融消费者的知情权。

（四）新增《信托客户信息管理办法》，保障客户信息安全权

公司新制定《信托客户信息管理办法》进一步梳理了系统权限设置，从技术层面加强客户信息安全保护，从而更好地保障了消费者信息安全权。

（五）提升全员消保意识，自觉履行消保工作义务

2020年公司对全员开展多次有关消保工作的内部培训，包括《投资者适当性管理主题培训》《资金信托产品风险等级评定标准培训》《营销双录工作培训》《关于开展规范营销宣传行为培训》《金融消费者权益保护工作培训与案例解析》等，通过培训及时传达监管部门对于消保工作的要求，学习相关制度、业务操作及服务方法，不断提高员工消保工作意识，在实际工作中自觉履行消保工作义务。

三、拓宽金融知识宣教领域，提高公司社会影响力

2020年公司积极响应监管部门关于金融知识宣传教育的工作要求，建立常态化的教育宣传机制，以线上媒体宣传与线下阵地宣传相结合的方式开展了一系列金融知识宣教活动。

一是纸媒宣传。在《大河报》刊登《扛起央企责任，普及金融知识》原创文章；

二是制作原创视频。依托公司官方网站、百瑞信托APP以及微信公众号，自编、自导“金融知识小课堂”系列短视频，深入浅出地讲解防范非法集资、识别金融骗局等金融知识点；

三是走出去开展宣传活动。通过组织金融知识讲座、利用网

络直播等方式，线上线下联动发力，进一步扩大活动影响力。

通过全方位、多形式的宣传，履行公司社会责任，让消费者懂得主动维护自身权益，引导消费者树立理性投资观念。

四、扎实做好投诉管理工作，保持个人消费者零投诉

公司高度重视消费者投诉与意见建议，不断完善内部工作流程与服务标准，目前已设立了呼叫中心，在公司官网、对外宣传资料等官方位置明确标明呼叫中心 400 电话、公司地址以及投诉电话和联系方式，方便消费者对侵害自身合法权益的违规行为进行监督。

2020 年公司共办结机构客户投诉 1 件，投诉处理率 100%，未发生自然人客户投诉事件。

五、发挥内部审计监督作用，督促优化制度建设

2020 年底，公司完成消保专项审计工作 1 次，审计范围包括消保工作内控制度建设和执行情况，审计发现的消费者权益保护相关制度有待完善、公司内部培训范围和频率有待调整等问题已全部整改完毕。

六、未来工作展望

根据 2020 年信托公司行业评级结果，百瑞信托已连续 6 年获评行业最高评级——A 类信托公司。新的一年，百瑞信托作为央企信托公司将持续完善公司消费者权益保护体系，拓宽金融消费者权益保护领域，不断加强投资者教育宣传力度，全力以赴提升消

费者服务质量。通过扎实有效的工作，不断深化公司与消费者之间和谐、共赢的金融消费关系，持续为我国经济社会高质量发展提供更为优质的金融产品和金融服务。