

百瑞信托有限责任公司

2022 年金融消费者权益保护工作报告

2023 年 5 月

河南 郑州

目 录

| | |
|----------------------------|---|
| 一、强化消保体制机制建设，完善消保工作体系..... | 1 |
| （一）优化公司治理体系..... | 1 |
| （二）加强规划体系建设..... | 2 |
| （三）完善专门组织架构..... | 2 |
| 二、规范金融营销服务行为，提升消保服务能力..... | 3 |
| （一）强化全流程管控机制..... | 3 |
| （二）维护客户金融信息安全..... | 3 |
| （三）积极响应客户投诉事项..... | 4 |
| 三、深入开展消保专项培训，加强消保队伍建设..... | 4 |
| 四、丰富金融知识宣传形式，落实教育宣传责任..... | 5 |
| 五、认真查改问题消除隐患，补齐消保工作短板..... | 6 |
| 六、未来工作展望..... | 6 |

2022 年，是党的二十大胜利召开之年。公司深入贯彻落实监管精神，牢固树立以人民为中心的发展思想，积极践行金融工作政治性、人民性，始终将维护好、实现好、发展好信托消费者合法权益作为公司高质量发展的出发点和落脚点，扎实推进消保工作事前、事中、事后全流程建设，切实提高金融消费者权益保护工作（以下简称：消保工作）水平。具体工作开展情况如下：

一、强化消保体制机制建设，完善消保工作体系

2022 年公司持续加强消保机制建设，从营销行为管理、消费者信息安全保护、销售适当性管理、金融知识教育宣传等方面，不断提升消保工作管理水平。

（一）优化公司治理体系

公司将消保工作纳入《核心管理事项权责清单》，并列入董事会议事日程，董事会每年定期听取并审议公司经营层关于消保工作开展情况的汇报，对消保工作进行指导，对高级管理层履行消费者权益保护职责情况进行监督。充分发挥董事会下设信托委员会专业职能作用，督促公司依法履行受托职责，为受益人的最大利益服务。监事会对董事会、经营层开展消保工作履职情况进行监督，定期听取消保工作报告。

（二）加强规划体系建设

根据监管要求及业务发展情况，不断完善消保机制建设，细化消保工作流程。优化公司“十四五”规划，明确以受益人利益最大化为原则的企业发展路径，要求建立目标清晰、架构合理、便于操作的管理制度体系，切实履行受托人职责，保障受益人利益。在建立以《消费者权益保护工作管理制度》为纲领，其它消保相关制度流程相辅助的消保制度体系的基础上，结合实际，建立客户风险承受能力评估、信托客户关键信息变更、消费者权益保护审计等制度、流程，并修订集合资金信托计划营销管理等相关制度流程，在销售适当性、客户信息保护、客户归属关系管理等方面对消保工作进行制度上的补充完善，使消保制度体系更为完备。

（三）完善专门组织架构

设置消费者权益保护归口管理部门，配备消保工作人员，确保消保工作人员配备、职能稳定、能力专业。同时，公司各部门分工协作，相互配合，共同将保护消费者合法权益纳入公司治理、企业文化和经营发展战略，及时跟进消费者对产品和服务的各项诉求和关切，不断增强客户满意度和获得感。

二、规范金融营销服务行为，提升消保服务能力

（一）强化全流程管控机制

一是，做好事前审查，加强投资者适当性管理。制定《客户风险承受能力评估细则》，并全面修订《投资者风险适应性测评问卷》，进一步加强评估流程管理，优化销售系统功能，管控客户风险评测频率；在销售过程中注重客户风险承受能力与公司产品风险等级两者匹配；修订后的测评问卷对不同类型投资者所对应的分数区间跨度做了更合理的分配。

二是，加强事中管控，保障双录工作高标准、规范化。持续加强客户信息系统建设，上线 AI 智能双录系统，为客户提供 24*7 不间断的双录服务。加大对 AI 双录视频抽查力度，及时发现并解决 AI 双录存在的问题，不断提高双录视频合格率；制定信托受益权转让及信托利益划付账户变更的双录话术模板，根据不同业务类型制定完善适配的销售双录话术。

三是，强化事后监督，加强合格投资者甄别管理。销售过程中重点落实合格投资者甄别工作，在合格投资者认证事前逐笔审核的基础上，增加事后抽查机制，进一步督促执行质效，保障消费者合法权益。

（二）维护客户金融信息安全

按照监管要求，坚持问题导向，组织开展客户信息安全管理风

险专项自查、侵害客户信息权益乱象专项整治工作自查，对客户信息安全机制建设、客户信息收集、使用、存储、传输及与第三方合作等方面开展排查，主动寻找差距、补齐短板，对于自查中发现的客户信息存储问题做到立行立改，突出标本兼治。目前未发现客户个人金融信息遗失、毁损、泄露或者篡改等情况。

（三）积极响应客户投诉事项

公司高度重视金融消费者售后服务和客户投诉处理工作，畅通客户沟通渠道，设置投诉专线电话、投诉邮箱和投诉处理专员，及时妥善处理消费投诉争议。2022 年公司共办结监管转办客户投诉 1 件，涉及的投诉业务类别为其他消费贷款个人业务，投诉地区为郑州，投诉事由为定价收费争议，公司及时开展调查核实，按规定时间做好投诉回复，投诉处理率100%。

三、深入开展消保专项培训，加强消保队伍建设

公司持续、系统地开展消保专项培训，组织全体员工参与《个人信息保护法》《舆情应对与客户服务》等相关培训，促进全体员工进一步提升消保业务能力；组织消保归口管理部门人员参加《金融机构消费者权益保护审查》《金融机构个人信息保护》等培训，丰富消保岗专业知识；聘请外部专业讲师对全体营销人员开展《消费者权益保护和投诉处理》专项培训，并对新入职的营销人员开展多次合规营销培训及测试。通过消保培训及宣导，强化公司员工消

保意识及合规理念，树立“学消保、懂消保、做消保”文化氛围。

公司定期开展员工行为排查，组织全员开展诚信承诺，鼓励员工坚决抵制各类违法违规行，全面保障金融消费者财产安全权在内的各项权益，防止员工利用金融从业身份从事非法金融活动。

四、丰富金融知识宣传形式，落实教育宣传责任

2022 年公司加强教育宣传资源整合输出，开展了一系列高质量的金融知识教育宣传活动。

一是，关注重点人群金融知识普及。围绕“一老一少一新”金融消费者特点，精心制作原创动漫宣传片，通过开展金融知识进影院活动，引导老年消费者“不乱投”，年轻消费者“不乱贷”；编撰《金融消费者权益保护手册》，通过案例分析帮助新市民了解合法权益；赴“饿了么”河南区域总部、顺丰快递网点，为外卖站长、快递员等新市民讲解“防范非法集资”知识；制作《百瑞信托 APP 老年客户服务操作指南》，帮助老年客户进一步缩小“数字鸿沟”。

二是，聚焦热点问题加强风险提示。结合防范金融诈骗主题，联合郑东新区反诈中心举办“金融知识普及月，反诈宣传进万家”直播活动。还原真实电信网络诈骗案件，制作《转角不一定遇到爱，但有可能遇到杀猪盘诈骗》等 3 场原创反诈微情景剧，通过直播形象揭露诈骗伎俩，精准提出防范建议，直播吸引近 8 万人在线观看。

三是，创新宣教形式扩大受众群体。联合饿了么河南区域总部

开展“情暖新市民，金融在行动”活动，通过将金融知识主题餐箱贴粘贴在送餐箱上、将金融反诈常识印制到可降解外卖打包袋上等形式，动员万名饿了么外卖骑手化身一线“金融知识宣传员”将金融知识外卖送入千家万户，真正达到“金融知识进万家”的教育宣传效果。

2022 年，河南省银行业协会评选公司为“金融知识普及月”宣传工作先进单位，宣传工作优秀个人，两项亮点宣传活动共四个奖项，得到了消费者和监管部门的充分肯定，提升了公司社会影响力和监管形象。

五、认真查改问题消除隐患，补齐消保工作短板

2022 年，公司开展内部消保专项审计工作 1 次，审计重点关注消保工作落地执行情况，通过深入理解监管评价指标，贯彻落实各项监管要求，有效查找短板不足。根据审计结果，结合监管评价反馈结果发现，公司在机制与运行、纠纷化解等方面仍存在提升空间。针对相关问题，公司积极采取整改措施逐条整改落实，不断推动公司消保工作水平稳步提升。

六、未来工作展望

金融消保工作事关人民群众切身利益，是服务民生的重要内涵，是贯彻以人民为中心发展思想的集中体现，也是推动行业健康可持续发展的重要根基。2023 年公司将继续坚守人民至上的根本立场，

不断健全消费者权益保护长效机制，持续加强合规经营意识，加深各方联动创新金融知识教育宣传活动形式，增强金融知识普及的趣味性和实效性，多渠道、全方位加强金融消保工作，切实履行央企社会责任，传递金融为民的职责与担当。