

杭州工商信托股份有限公司

2024 年度消费者权益保护工作报告

2024 年度，公司坚持“以人民为中心”的发展思想，切实提高消费者权益保护（下称“消保”）工作政治站位，全面贯彻落实《银行保险机构消费者权益保护管理办法》（原银保监会 9 号令）等监管要求，在持续动态优化公司个人金融信息保护制度、消保考核制度、信托产品营销管理制度、信托业务信息披露制度等制度机制的同时，以日常消保审查、营销宣传管理、合作机构管控、消保稽核检查、客户投诉处理、消保培训教育等工作为切入点，扎实推进消保事前、事中、事后全流程建设。同时，公司立足公益普惠理念，创新方式方法，积极推进了“进淳安县下姜村”“进市民卡营业厅”等多项金融宣教活动，提升宣教正面形象。具体工作开展情况如下：

一、消费者权益保护工作机制

公司通过董事会、高级管理层的两级消保委架构对消保工作展开有效的规划和部署，监事会对董事会、高级管理层消保工作履职情况进行监督。2024 年内，董事会及消保委员会各召开 2 次会议审议公司消保工作报告，监事会召开 2 次会议并出具消保专项监督意见，高级管理层消保工作委员会召开 4 次会议部署全年各阶段消保工作。合规管理部作为消保工作牵头部门，在年内持续就年度消保工作计划的制定及推进落实情况及时与相关部门交流商定，协调各部门有序推进消保工作的开展。

二、消费者权益保护规章制度建设

2024年，公司根据监管要求和业务发展实际，由消保工作牵头部门合规管理部协同各相关职能部门，积极完成了个人金融信息保护制度、消保考核评价细则、信托产品营销管理办法、信托业务信息披露管理办法等消保相关制度的修订工作，消保制度更新及时、有效。

三、消费者权益保护具体工作开展情况

（一）产品与服务全流程消保工作

2024年内，公司围绕业务转型实际，扎实做好消保全流程管理，主要完成以下工作：

1. 强化产品和服务消保事前审查。对产品和服务设计开发、风险等级评定及消费者风险定位、收费价格确定、协议制定、营销宣传等环节就可能影响消费者权益的业务规则、协议条款、宣传推介材料、销售“双录”话术等进行评估审查，逐条落实消保相关要求，有效防范侵害消费者权益风险。

2. 落实营销宣传环节事中管控。持续做好销售专区“双录”工作，修订发布资产管理信托、资产服务信托等各类型产品的“双录”话术模板，定期抽查“双录”视频，保障“双录”质量及规范性；专项开展适当性管理检查；持续做好销售人员上岗资格考试管理及职业资格专区公示工作。

3. 做好客户服务和消保事后监督。持续做好存量客户权益维护和服务工作，定期开展客户回访和满意度调查工作；积极改善向老年人提供的智能技术服务，优化升级手机APP，改善老年人服务体验；对年度消保工作执行情况进行稽核完善。

4. 强化个人金融信息保护管理。修订《个人金融信息保护

管理办法》，夯实个人信息全生命周期管理要求；组织开展个人信息金融信息安全排查并完善提升；开展个人信息保护应急演练，提升应急处置能力。

5. 加强合作机构管控。开展了存续代销机构的销售规范性评估工作；开展代销机构销售操作规范培训，日常持续提供在线操作答疑支持。

（二）金融知识宣教与培训

面对金融消费者群体，公司按照监管要求并结合自身情况，制定了《2024 年度金融消费者教育工作方案》并有序推进执行，包括：一是大力开展了“3·15”消费者教育宣传、“5·15”投资者保护宣传日、“防范非法集资宣传月”、“普及金融知识万里行”、“金融教育宣传月”等共计 5 项集中式主题宣教活动；二是通过公司微信号、官网等平台，常态化开展线上宣传，并原创制作了宣教手偶短视频和风险提示漫画；三是做好网点日常宣教工作，在签约室、洽谈区等摆放各类宣传材料，提升客户的金融风险防范水平。在宣教开展过程中，公司注重创新方式方法，提升宣教质量，体现信托特色，传递金融正能量，重点推进了“进淳安县下姜村”“进南星街道社区”“进市民卡营业厅”“进湖山乡小学”“进喜马拉雅电台”等“五进”宣教工作，以消保知识套圈、有奖问答等寓教于乐的形式，向农村居民、社区居民、新市民、学生等重点人群普及金融知识、提示金融风险，取得了良好的宣传效果。

面对内部员工，公司制定了《2024 年消费者权益保护教育培训计划》并有序推进实施，包括：针对全员开展了 2 次消保

全员培训及知识测试；针对消保各相关部门开展了消保审查、销售合规性等专题培训；针对新员工开展了 1 次消保培训；针对代销机构开展了 3 次代销操作规范培训。培训解读消保相关监管文件、公司制度，有力覆盖了各级管理人员、消保岗位人员、财富及业务人员、新入职人员以及第三方合作人员，有力强化员工与合作机构的消保意识。

四、客户投诉

公司坚持客户至上，压实投诉处理主体责任，严格按照公司投诉处理相关制度规定等妥善、规范处理客户投诉。2024 年，公司各业务类别及经营区域内均未发生客户投诉，有效维护了消费者合法权益。同时，公司严格按照监管要求，通过深化制度机制建设、持续规范流程、提升内部管理、加强培训演练、做好重点项目客户访诉应急处理等措施，持续提升公司消费投诉管理工作水平。

五、内部审计及外部监管检查

2024 年度消保工作情况专项稽核评价为：公司针对消保工作建立了组织架构健全、职责边界清晰的制度体系，消保工作也基本按照监管规定及制度要求进行。针对稽核发现的个别不足，相关部门积极推进完成整改，消保管理水平进一步提升。

2024 年，国家金融监督管理总局浙江监管局出具了公司 2023 年度消保评价结果，就监管消保评估意见中指出的相关问题，公司积极从修订消保考核制度、强化金融宣教和消费风险提示工作等方面切实落实监管意见，有序完成整改工作，消保工作水平得以有效提升。

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，将消保工作做实、做细、做深、做优，充分保障金融消费者的合法权益。