

百瑞信托有限责任公司

2021 年度消费者权益保护工作报告

2022 年 5 月

河南 郑州

目 录

一、不断加强顶层设计，推进消保机制建设.....	1
二、多管齐下保障消费者权益，提升消保工作水平.....	1
（一）建立消保考核机制，发挥正向引导作用.....	1
（二）严格执行适当性管理，充分做好销售环节产品信息披露.....	2
（三）紧密结合监管政策，强化消费者信息安全保护.....	2
（四）加强合作机构管理，避免侵害消费者合法权益.....	3
（五）开展内部员工培训，提升全员消保意识.....	3
三、创新金融宣教形式，持续提升宣传质效.....	3
四、积极稳妥处理客户投诉，做好诉源防范和化解工作.....	5
五、发挥内部审计监督作用，确保消费者权益保障落到实处.....	6
六、未来工作展望.....	6

2021 年度，百瑞信托在监管机构的指导下，坚持以人民为中心的发展思想，树立以消费者为中心的服务理念，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，落实消保全流程管控，加强消费投诉处理，组织开展消保工作相关培训以及金融知识宣传教育等一系列工作。具体工作开展情况如下：

一、不断加强顶层设计，推进消保机制建设

2021 年度，公司认真贯彻监管要求，加强消保机制建设，为消保工作开展提供重要保障。一是，将保护消费者合法权益纳入公司治理、企业文化建设和经营发展战略统筹规划；二是，修订《消费者权益保护工作管理制度》，强化董事会、信托委员会、监事会和高管层履职责任，明确公司消保工作归口管理部门及其职责，确保消保工作有效执行落实；三是，建立以《消费者权益保护管理制度》为纲领性制度、其他相关制度相辅助的制度体系，共新增修订消保相关制度流程 13 个。

二、多管齐下保障消费者权益，提升消保工作水平

年内，公司认真落实监管部门关于消保工作各项要求，多种举措推动消保工作迈向新台阶。

（一）建立消保考核机制，发挥正向引导作用

公司将消保工作落实情况纳入《2021 年度内控合规考核方案》，

考核对象覆盖信托产品募投管退业务全流程涉及消保工作的各部门，有效发挥综合绩效考核的正面激励和负面约束作用，确保消保工作有效落实。

（二）严格执行适当性管理，充分做好销售环节产品信息披露

公司进一步完善了合格投资者认证执行标准，细化证明材料及具体操作流程，增加合格投资者认证事前逐笔审核环节，提升合格投资者甄别执行质量。

为充分做好产品销售环节信息披露工作，确保双录工作的标准化和规范化，公司制作家族信托和瑞账户双录话术模板，同时对原双录话术模板进行升级，并明确了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。

（三）紧密结合监管政策，强化消费者信息安全保护

根据《个人信息保护法》要求，公司全面强化客户信息运维、保管、使用、存储与销毁等全生命周期管理。制订《百瑞信托电子交易平台用户隐私政策》《百瑞信托用户注销协议》，并在公司 APP 向消费者新增隐私政策协议和 APP 注销功能，向客户提供了访问、更新、删除和保护客户个人信息的方式，最大化确保客户信息安全。

为切实防范消费者信息违规泄露，持续加强员工日常客户信息管理工作，公司在营业场所内开展了客户信息安全风险检查，做到有效预防和及早发现，为保护消费者信息安全提供坚实保障。

（四）加强合作机构管理，避免侵害消费者合法权益

公司制订《金融机构代理销售信托业务管理办法》，在建立合作机构和产品尽职调查、风险评估、准入机制和退出机制的基础上，明确规定违反消费者权益保护要求的机构将被予以清退，列入合作机构黑名单。此外，公司与拟开展合作的金融机构签署的《代理推介合作协议》中明确约定双方在消费者权益保护方面的责任和义务，严格约束合作方的行为，强化公司对合作机构管理，以避免消费者合法权益遭到侵害。

（五）开展内部员工培训，提升全员消保意识

在公司《2021 年度培训计划》中专门开设“金融消费者权益保护工作人员培训”专题，通过外派公开课培训和内部员工培训等多种形式，组织开展多项消保相关的培训。如面向公司全员开展《典制时代的资产管理，市场与权利保护》线上培训、围绕信托产品投资及相关权利义务等方面内容进行解读；面向营销人员开展《金融消费者权益保护专题培训》，内容涵盖适当性管理、金融消费者信息保护和营销禁止性规定等内容；为对学习培训效果进行验证，组织对全体营销人员开展消费者权益保护及合规营销测试。

三、创新金融宣教形式，持续提升宣传质效

2021 年度，公司通过主题宣传教育活动、线上媒体宣传、线下网点常态化宣传三大渠道，积极开展金融知识普及教育，持续提

升宣传质效。

一是，推进特殊群体关爱，聚焦“一老一少”。公司在河南省银保监局指导下，整合编制《大学生金融知识手册》，并将手册送到郑州大学等高校学生手中；走进老人聚集社区，开展“严防骗老族，保障幸福晚年”主题知识讲座，让受骗最集中的老年群体看清骗局。

二是，策划线上金融知识小课堂，加强资管新规教育宣传。自制原创动漫《了解双录—如何保障消费者权益》《了解产品—如何找到靠谱的产品》，以加强资管新规宣教；在公司微信视频号开设瑞享课堂系列投教视频，每期讲解一个金融知识，帮助消费者学会资产配置，挑选适合自己的信托产品，累计拍摄投教视频 15 个，观看量近 2.5 万人次。

三是，探索创新宣传形式，以消费者乐于接受的方式普及金融知识。组织开展金融知识进影院，让群众在观影轻松氛围中学习金融知识，强化风险意识；举办线上直播培训 18 场，特邀头部私募机构基金经理，开展产品培训及管理汇报，讲述大类资产配置理念和市场展望，汇报产品投资运作逻辑；组织线下培训活动 14 场，特邀行业大咖、经济学者及信托经理，与客户面对面分享财富管理经验，交流投资心得；绘制《大学反诈指南》《信息安全无小事》等系列长条漫画，在郑州大学、河南财经政法大学等学校公众号转发；推出消保主题表情包和《送你一朵小红花之消保篇》音乐短视频，将金融知识融入其中，提高金融宣教质效，引导投资者树立理

性投资观念。

2021 年公司金融知识宣教工作在参与人员、覆盖面、宣传力度、形式和效果上都取得较大进步。在 2021 年河南省银保监局组织的“金融知识普及月，金融知识进万家”活动中，公司被评为八家“活动优秀组织单位”之一。

四、积极稳妥处理客户投诉，做好诉源防范和化解工作

公司切实落实监管投诉要求，不断优化公司业务流程，提高客户服务水平，积极稳妥处理好客户投诉，实质性避免重复投诉和投诉升级。2021 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个人生产经营性贷款业务，投诉地区为郑州，投诉事由为借款人对其签署的合同条款存在争议引发的投诉。公司在接到投诉后，对所投诉的事项进行了调查核实和处理，并在规定时间内向投诉人进行了回复。

同时公司积极参与河南省金融消费权益保护协会投诉调解中心调解员人才库的组建，积极学习领会运用金融纠纷多元化解机制解决投诉和纠纷事项。

后续公司将持续建立健全消费投诉及纠纷化解体制机制，依照法律法规及信托合同约定履行受托人职责，日常全方位提升客户服务、关注客户合理需求，通过加强内部培训提升营销人员专业素养，做好投诉源头防范和化解工作。

五、发挥内部审计监督作用，确保消费者权益保障落到实处

2021 年公司完成消保工作专项审计工作 1 次，审计范围为消保工作内控制度建设和执行的情况，重点关注消费者权益保护相关制度是否全覆盖。专项审计总体评价是现有的与消保有关的内控制度基本满足了现阶段公司业务发展的需要，能够指导相关岗位人员规范执行，同时审计发现存在个别制度建设及执行方面的问题，后续公司将于整改期限内推进问题整改。独立的消保专项审计督促公司有效贯彻落实各项监管要求，确保消费者权益的保障落到实处。

六、未来工作展望

2022 年是信托文化建设的确立年，为践行企业社会责任，打造受托文化，回归信托本源，公司将继续坚持金融服务民生，从更深层次、更大范围、更有保障和更可持续等维度促进金融消费公平，为金融消费者提供更周全、更贴心、更直接的便利化金融服务。