

百瑞信托有限责任公司

2023 年金融消费者权益保护工作报告

2024 年 5 月
河南 郑州

目录

一、建立健全消保机制体制，持续完善消保制度.....	1
二、加强投资者适当性管理，不断规范营销行为.....	2
三、强化金融知识教育宣传，增强消费者获得感.....	2
四、加强客户信息安全保护，稳妥处理客户投诉.....	3
五、组织开展消保专项培训，提升全员消保意识.....	4
六、认真查改问题消除隐患，补齐消保工作短板.....	4
七、未来工作展望.....	5

2023 年，百瑞信托有限责任公司（以下简称“公司”）持续落实党的二十大会议和中央金融工作会议、中央经济会议部署要求，坚持以人民为中心，切实提高金融消费者权益保护工作（以下简称：消保工作）政治站位，将消保工作放在服务人民美好生活、实现公司可持续发展的重要位置，深入贯彻落实监管精神，持之以恒提升消保工作水平。现将 2023 年消保工作报告如下：

一、建立健全消保机制体制，持续完善消保制度

公司董事会、信托委员会、党委会、总经理办公会高度重视消保工作，对消保工作进行监督、指导，审议消保相关报告，督促消保工作落实，同时新设信托管理部（消费者权益保护部）作为消保工作责任部门，配备消保专职人员及专门经费，牵头组织、协调、落实消保工作的开展。

公司已建立以《消费者权益保护工作管理制度》为基本制度，其它消保相关制度流程相辅助的消保制度体系，并且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，新增《金融消费者权益保护教育宣传实施办法》，修订《信托客户信息管理办法》《金融机构代理销售信托业务管理办法》等制度，使消保制度体系更为完备。

二、加强投资者适当性管理，不断规范营销行为

持续加强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；维持双录工作实施的高标准和规范化，根据不同业务类型制定完善适配的销售双录话术；全面执行新修订的《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，同时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，杜绝向客户推介高于其风险评级的产品。

三、强化金融知识教育宣传，增强消费者获得感

加强教育宣传资源整合输出，通过线下、线上相结合的方式开展了一系列高质量的教育宣传活动。

一是聚焦重点人群，广泛开展线下活动。公司聚焦“一老一少一新”等重点人群，开展了“用爱暖‘老’者，护航老人幸福晚年”、“用心护‘少’年，护航青春茁壮成长”、“用情暖‘民’心，护航‘新市民’安居乐业”系列活动，切实做好老年人“守护者”、大学生“引路者”、新市民“筑梦者”。

二是借助利用网络平台数字技术，构建宣传矩阵。公司自行制作、发布消保系列原创漫画及融消费者八大权利系列原创宣传片，以简易有趣的方式广泛宣传金融知识，切实传播金融

正能量；联合专业律师开展以“携手律师共普法 理性投资入人心”为主题的直播活动，帮助金融消费者了解非法吸收公众存款案件的特征及危害，切实提高社会公众金融安全意识；通过郑州地铁多线路 PIS 屏幕发布动画教育宣传视频，方便广大市民在地铁候车、乘车时学习掌握金融知识。

四、加强客户信息安全保护，稳妥处理客户投诉

为更好维护客户信息安全，及时修改《信托客户信息管理办法》，完善全流程的客户信息保护机制，切实维护消费者合法权益。同时，高度重视客户投诉处理工作，专门设置投诉专线电话、投诉邮箱和投诉处理专员，始终保证投诉受理渠道畅通，及时妥善处理消费投诉。2023 年共收到监管转办消费者投诉 9 件，共受理消费投诉 9 件，公司及时开展调查核实积极处理，切实履行投诉处理主体责任，按照规定时间做好投诉回复，投诉解决率 100%；投诉件依据投诉业务类别分类，7 件属于自管理财业务，2 件属于代理信托业务；投诉件依据投诉地区分类，9 件投诉地区均为河南省郑州市。

五、组织开展消保专项培训，提升全员消保意识

公司将消保培训纳入 2023 年度培训计划，有计划组织公司全体员工开展各类消保专项培训。

一是针对营销在岗员工开展合规营销、投资者适当性管

理等培训，丰富营销岗员工消保知识；针对营销岗新入职员工开展消保培训，增强新员工消保的理念意识和服务能力。

二是聘请外部专业讲师对公司全员开展《〈银行保险机构消费者权益保护管理办法〉深度解读》的专项培训，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。

六、认真查改问题消除隐患，补齐消保工作短板

根据监管规定及相关要求，围绕营销行为合规性、投资者适当性管理、双录规范性等方面开展专项排查，主动找差距、补短板，做到立行立改，突出标本兼治。2023 年内审部门组织开展内部消保专项审计，重点关注消费者权益保护工作落地执行情况。根据有关消保规定和消保专项审计指出问题，公司及时积极采取整改措施逐条整改落实。通过以查促改，不断完善消保工作，推动消保工作水平稳步提升。

七、未来工作展望

2023 年，公司持续完善消保机制建设、提升消保工作水平及全员消保意识，同时创新教育宣传形式，扩大辐射影响，不断提升公司社会影响力和监管形象。随着信托业务模式及外部市场环境的变化，消保工作任重道远，2024 年公司将会持续优化完善消保体制机制建设，增强对消保工作的资源及投入力度，

强化消保工作责任履行，充分保障金融消费者合法权益。