

百瑞信托有限责任公司

2024 年金融消费者权益保护工作报告

2025 年 5 月
河南 郑州

目录

一、健全消保制度体系，筑牢消保管理基石.....	1
二、加强客户适当性管理，不断规范营销行为.....	1
三、强化金融知识宣教，增强消费者获得感.....	2
四、高度重视投诉治理，完善多元化解机制.....	2
五、组织开展消保培训，提升全员消保意识.....	3
六、认真落实问题整改，补齐消保工作短板.....	3
七、未来工作展望.....	4

2024 年，百瑞信托有限责任公司（以下简称“公司”）持续贯彻落实党的二十大和二十届二中、三中全会精神以及中央金融工作会议决策部署要求，坚持以人民为中心的价值取向，始终将保护金融消费者合法权益作为金融工作的出发点和落脚点，切实履行金融消费者保护职责，坚定捍卫金融消费者合法权益。现将 2024 年消费者权益保护工作（以下简称“消保工作”）要点汇报如下：

一、健全消保制度体系，筑牢消保管理基石

公司高度重视消保工作，从董事会、信托委员会、党委会、总经理办公会到高级管理人员均深度参与、切实履职，对消保工作进行总体规划和指导，监督消保工作推进，积极推动各项消保工作深入开展等。公司在建立消费者权益保护工作基本管理制度基础上，根据监管要求及业务发展情况，2024 年及时制定/修订《金融机构代理销售信托业务管理办法》《金融机构代销项目操作流程》等制度流程，加强消费者权益保护工作全流程管控，健全消费者保护长效机制。

二、加强客户适当性管理，不断规范营销行为

公司坚持“了解产品”和“了解客户”的经营理念，加强投资者适当性管理，仅向投资者销售与其风险识别能力和风险承受能力相适应的产品。2024 年组织开展信托产品营销、投资者人数管控等多项专项自查排查，根据监管要求和风控需要开展“投

资者适当性管理排查”，根据自查排查发现问题，结合监管规定和同业标准及时制定整改计划并做好工作优化提升，持续完善客户适当性管理机制。

三、强化金融知识宣教，增强消费者获得感

加强教育宣传资源整合输出，通过线下、线上相结合的方式扎实做好金融知识教育宣传活动。公司聚焦“一老一少一新”等重点人群广泛开展线下活动，在“金融教育宣传月”期间深入巩义市米河镇水头村及小里河村开展“担当新使命 消保县域行”专题活动；公司自行制作消保系列原创视频，帮助消费者提升金融素养，传播金融正能量；在“金融教育宣传月”期间邀请专业理财人员以“金融为民谱新篇 守护权益防风险”为主题开展线上直播活动，帮助金融消费者提高风险识别能力和自我保护意识；在“3·15”、“金融教育宣传月”等期间通过郑州地铁多线路 PIS 屏幕投放动画教育宣传视频，方便广大市民在地铁候车、乘车时学习掌握金融知识。

四、高度重视投诉治理，完善多元化解机制

公司制作消费投诉处理流程图并放置在公司官方网站和营业网点，并保障 400 投诉电话、投诉电子邮箱等渠道保持正常运行和值守，确保第一时间接到投诉信息，及时回应投诉诉求、解决客户问题。2024 年公司各投诉渠道共受理消费投诉一百三十五件，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，按照监管规定时间做好投诉回复，投诉解决率 100%；投诉案件依据投诉业务类别分类，均属于代理信托业务；投诉件依据投诉地区分类，均属于河南省郑州市。

五、组织开展消保培训，提升全员消保意识

公司将消保培训纳入 2024 年度培训计划，同时将消保培训纳入培训考核，切实通过多层次培训增强新员工消保的理念意识和服务能力，保障消费者权益。聘请外部服务与消保管理专家开展《2024 年“新消保、新征程”——强监管下金融消保全流程管理》专题培训，培训覆盖公司员工 90%以上，切实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、认真落实问题整改，补齐消保工作短板

公司 2023 年度消保监管评价结果为三级 A。根据消保监管评价结果及公司 2024 年消保专项审计，公司重点围绕投资者适当性管理、合格投资者认证、合规营销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，并通过以查促改，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

在过去一年，公司深入贯彻“以客户为中心”的服务理念，将消保工作融入公司发展战略，通过完善消保体系、加强消保制度建设、优化工作流程、创新教育宣传方式等多方面举措，切实

推动消保工作融入公司经营管理的各个环节，全面落实消费者权益保护。随着信托业务模式及外部市场环境的不不断变化，消保工作任重道远，2025 年公司将会持续优化完善消保体制机制建设，强化消保工作主体责任，充分保障消费者合法权益。