

大业信托有限责任公司

2024 年度金融消费者权益保护工作计划

为履行金融机构义务，落实监管要求，认真履行常态化金融消费者权益保护工作，提升广大人民群众的风险防范意识和金融素养，2024 年公司将继续夯实基础工作，进一步完善消费者权益保护工作相关的制度、机制及处理流程等。结合我司业务实际，制定本计划：

一、总体思路

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻落实党的二十大和中央经济工作会议精神，强化消费者权益保护体制机制建设，加强金融消费者风险防范意识和自我保护能力，维护金融消费者合法权益。

持续开展多层次、多渠道、常态化的金融知识宣传普及活动和员工金融消保教育培训，推动宣传培训长效机制有效运作。通过向消费者普及金融知识，提升社会公众对金融产品和服务的认知、选择能力及风险责任意识，增强风险识别和自我保护能力。通过积极开展内部教育培训，强化员工消保意识，提高金融服务能力，确保公司信托业务健康、可持续发展。

二、工作目标

坚持“以客户为中心”的理念，切实履行主体责任，以持续推动金融消费者权益保护工作为主线，以提高社会公众对金融产品和服务认知能力、风险意识以及依法维权能力为

目标，以引导社会公众正确使用金融产品、金融服务和提高防范金融风险意识为导向，建立金融消费者权益保护工作常态化机制，主动预防和化解潜在矛盾，提高投诉纠纷化解和处理能力。

三、工作计划

经过 10 年的发展，公司已经建立较为完善的内控体系，部门分工明确，人员配备到位，各项工作有序开展，能够为客户提供全方位、周到、细致的服务。但随着金融监管环境的变化及客户服务需求的演化，公司仍需不断调整、优化、改进公司的各项制度、流程，以为客户提供更加优质、高效的服务。

（一）强化内部管理

1.完善消保体制建设

强化董事会、董事会金融消费者权益保护委员会及高级管理层的消保履职能力，推动消保制度更新，将保护消费者合法权益纳入公司治理和经营管理中统筹规划，将消费者权益保护有关工作要求贯穿机构政策执行、业务经营和监督审查全过程。

2.加强内部学习与培训

结合公司业务实际，制定详细的消费者权益保护员工培训计划，开展有关消费者权益保护内容的培训，内容涵盖宏观政策、监管法规、反洗钱、产品营销、投诉处理等方面，把消保培训提升到促进业务健康发展、构建良好金融秩序的高度上来，做好启动、推进和总结工作，动员号召广大员工

参与培训学习，切实为培训活动提供人、财、物的保障。加强与股东单位的协调，注重金融知识普及与业务拓展的结合，积极提供学习素材，及时通过内外部宣传渠道宣传活动开展情况。

3.强化内部考评

完善消费者权益保护内部考核机制，明确内部考核对象、指标、方式、周期等内容，内部考核内容全面覆盖信息披露、适当性管理、销售行为可回溯、个人信息保护、合作机构管理、投诉处理、教育宣传、培训及考核等，将消费者权益保护内部考核结果纳入综合绩效考核体系、公司问责体系和人力资源管理体系，合理匹配权重。

（二）加强投诉管理

1.建立投诉统计分析机制。

及时将投诉涉及重点热点问题反馈相关业务部门、合规部门、财富中心等进行源头治理。认真分析、研究投诉反映的主要问题，加强溯源整改，对涉及的制度、产品、流程、系统、服务等进行持续性的优化改进，避免同类同质问题反复发生。

2.优化投诉处理机制

以客户投诉作为重要信息来源，涉及如服务质量差、效率低、办事流程慢等可第一时间查明原因的投诉，提高投诉办理效率，及时答复客户诉求，杜绝批量差错引发负面影响，切实防范系统性风险。

3.强化监督及问责机制

切实履行投诉管理及投诉处理职责，加大监督检查力度，督促责任部门及时整改。进一步规范问责流程，严格执行问责工作要求，有效发挥违规问责的惩戒教育作用。对于投诉处理中发现的违规行为，要依照员工违规行为处理有关规定，追究直接责任人员和管理人员责任。

4.加强信息披露及客户沟通

针对风险处置项目，按照信托合同约定及时、全面地向投资者披露信息；定期发布项目处置信息（周报、月报等），及时向投资者通报项目进展；三是通过专项解答、定点沟通等方式，积极满足客户个性化信息获取需求，着力安抚客户，做好维稳工作

（三）建立健全“卖者尽责”行为规范

1.规范营销推介行为

规范产品和服务的营销宣传管理，明确不得进行公开营销宣传，不得委托非金融机构进行推介或通过第三方互联网机构将客户引流至信托产品；严格落实“双录”要求，强化投资者适当性管理，充分揭示产品风险，向合格投资者销售与其风险承受能力相匹配的信托产品，不得出现误导性陈述或虚假宣传；梳理明确与代销机构的责任义务划分，避免出现事后推诿扯皮，激化投资者矛盾的情况；对于屡查屡犯违规销售问题，将严格采取问责处理措施。

2.优化金融服务质量

贯彻落实金融服务相关制度，提高内部人员的专业化、服务水平。一是规范客户服务流程，梳理客户认购信托产品、

变更收益账户等业务的操作指引，引导客户分流时做好客户解答工作，提升业务办理效率；二是在收益集中分配期间，加强与客户的沟通、互动，确保收益及时、准确划付至客户账户；三是通过接听 400 客服电话，耐心解答客户的各类咨询、疑惑及信息查询等，加强客户问询、投诉问题的统计、分析，切实提升服务水平及客户体验。

（四）建立常态化教育宣传机制

在营业场所、官方网站设立独立的、公益性金融知识宣传教育区，并配备充足的教育宣传资源，主动开展线上线下公益性金融知识教育宣传活动。结合每年 3·15 消费者权益保护日、6 月金融知识万里行、9 月金融知识进万家等宣传活动，充分利用网站、微信、APP 等丰富渠道，在主流媒体进行消费者教育的宣传报道，拓展宣传范围，向投资者推送消费者权益保护、预防电信网络诈骗、以案说险等风险提示资讯，保障客户知情权、公平交易权、信息安全权等合法权益。

以上，特此报告。

大业信托有限责任公司
二〇二四年三月二十日