

# 爱建信托 2022 年度消费者权益保护工作总结报告

## 一、整体情况

2022 年，公司严格按照中国人民银行、中国银保监会、信托业协会关于加强消费者权益保护工作的各项要求，积极践行金融机构主体责任，不断加大消费者权益保护工作管理力度，在体制建设、机制与运行、操作与服务、教育宣传、纠纷化解等五大方面，对标监管工作要求和指导意见，持续推动各项消保工作制度机制的优化完善，确保有效运行落实，公司消保整体工作水平稳步提升。

## 二、本年度消费者权益保护主要工作开展情况

### （一）体制建设方面

近年来，公司自上而下，持续完善以消保为导向的组织治理架构，加强消保工作的统筹推进。在年度经营会议等重要会议中，多次宣导消保工作的重要性、必要性，提高消保工作的战略定位；在公司章程、消保相关制度中，补充和完善消保工作内容，确保消保工作协调配合、传导和执行机制有效运行。

公司明确董事会是消费者权益保护的最高决策机构，下设消费者权益保护委员会（与关联交易委员会合并设立），确保各项工作有效实施，实现消费者权益保护工作目标。董

事长等高级管理层统一规划并统筹部署全司消费者权益保护工作，指定财富管理总部牵头全司消费者权益保护工作，配备资深工作专员，合理分配和列支消保经费预算，保障消费者权益保护工作的落实开展。通过建立内部消保联络员机制，加强各相关部门消保工作联动，有效推动各项消保工作的落实。

公司董事长等高级管理层，高度关注公司消保工作开展、落实情况，一是在日常工作中，对各项监管消保文件及工作，逐笔批示，严格审签重要消保工作事项的对外报送。二是定期听取消保工作专项汇报，就汇报内容给出明确指示，要求夯实公司消保工作基础，努力提高公司消保工作水平。

## **（二）机制与运行方面**

### **1、全面落实事前审查**

公司通过相关制度，明确消保审查内容、要点，规范产品推介函和信息披露报告的具体审核机制、流程。信托产品对外发售前，均会严格进行内部评审。消保牵头部门能够就协议文本、产品要素、营销素材等售前服务材料，从消费者权益保护角度出具独立意见，及时发现并督促更正产品或服务在源头中可能损害消费者合法权益的问题，有效落实事前防范。

### **2、规范信息披露管理**

我司持续加强信息披露规范管理力度，基本建立起覆盖售前、售中、售后全流程的信息披露机制。一是在产品推介函、合同文本中明确产品要素，如产品类型、风险等级、产品期限、收费情况等，规范售前披露；二是通过制度规范，明确售中双录披露要求；三是通过制度及系统流程规范售后（存续期）产品信息披露要求，确保真实、完整、准确发布信息披露。

全面开启信托项目电子信批服务，通过爱建信托 App 向投资人定向发布展示项目信息披露报告，解决了纸质信披平邮可能发生的信披报告丢失、延误、信息安全等问题，信批工作的效率、规范程度大幅提升。

2022 年，进一步加强在产品和服务的信息披露方面的消保审核力度，开发完成线上消保审核的流程节点，确保合同格式条款、产品推介函、临时信披等规范披露重要信息，内容利于消费者充分理解，使消费者充分了解产品特点和风险，避免出现侵害消费者合法权益的情况。

### **3、强化个人信息保护**

我司通过多项安全制度，规范信息管理、分级授权、角色权限设置、信息保密等要求，以及公司内部建立规范的审批程序，合理管控员工调用消费者金融信息的范围；与每位员工签订保密协议，定期开展安全意识培训，宣导《个人信息安全保护》、《网络安全法》、《金融行业等级保护要求》和《征信安全重点解读》等专题，加强公司各岗位员工的信息安全防范意识；在客户合同文本、《App 用户隐私政策》

中，明确公司获取和收集个人信息的目的、方式、内容、使用场景和范围，对可能存在的风险进行提示，由客户本人同意后签署或确认。

2022年，根据监管统一工作安排，我司积极开展《加强个人信息安全管理开展风险专项自查》、《侵害个人信息权益乱象专项整治工作自查》等个人信息安全专项自查工作，对征信业务、反洗钱业务、技术维护、权限管理、员工行为、第三方合作等各方面进行了全面排查与分析，重点自查了与消费者个人信息处理活动相关的经营行为和管理执行情况。同时，对征信管理、信息技术风险管理、销售合规管理等开展了专项内部审计工作。通过自查及内审，对发现的问题立查立改或建立整改台账，定期检视整改进度，进一步加强公司个人信息安全管理力度和工作水平，强化员工相关工作意识及重视度。

#### **4、加强内部员工培训**

一方面，我司每年定期开展覆盖公司全员的“消费者权益保护”、“信息网络安全”等专题培训，提高全体员工消保及信息安全意识。2022年，通过增加消保培训频次、培训考核要求及培训效果评估，进一步提高员工重视度。

另一方面，针对我司一线销售服务人员，不定期开展服务品质积分、声誉风险防范、个人信息安全保护、重大投诉应对等主题宣导，强化一线销售服务人员“维护消费者合法权益不受侵害”的服务理念和服务应对能力，切实维护消费

者各项合法权益。

## **5、加强内部消保考核**

在部门消保考核方面，我司将消保考核纳入公司绩效考核，在相关部门年度考核中设置消保考核控制项，分配分值指标，加强相关部门消保考核管理。

在员工消保考核方面，通过在公司问责机制中设立客户服务、营销推介、信息披露、投诉处理、信息安全等相关消保指标，加强员工消保考核管理及责任认定、追溯。同时，将消保服务品质积分纳入销售服务人员的消保考核中。

## **6、持续开展消保专项审计**

我司明确将消费者权益保护工作内部审计纳入年度审计范畴，并且每年将消费者权益保护工作情况作为内部审计重点内容开展专项审计。

严格按照内部审计管理制度和操作规程等规范的工作方式和程序，明确审计周期、审计频率、审计要点、审计对象范围等内容，规范开展专项审计工作，出具审计报告。整改责任部门负责制定整改计划及措施并对照实施整改，确保整改进度、效果以及相关岗位人员履职尽责。

### **（三）操作与服务方面**

#### **1、严格落实适当性原则**

我司已建立严格的销售适当性管理机制，通过一系列规章制度、操作指引，对信托产品风险等级分级、投资者风险测评、信托产品和投资者风险匹配性、推介销售方案审批管

理、销售行为控制监督等提出明确要求和依据，结合系统技术管控和检查管控，确保适当性原则有效落实。

2022年，通过对客户风险评估频次加强管控、在App客户端业务操作页面增加“须本人操作”风险提示等，进一步强化了投资人适当性管理。

## **2、规范销售营销管理**

我司已建立严格的销售营销管控机制，通过相关制度，明确金融宣传资料及行为规范要求，对销售录音录像、风险揭示、营销推介等重要销售环节严格规范管理。根据监管要求，结合实际情况，及时更新发布双录话术、风险提示话术等，加强对营销行为的规范，并通过定期双录、合规检查，加强对销售营销行为的监测与管控

我司目前仅开通App客户端的自助购买渠道，将风险评估作为交易前认证必要条件，由系统强控。2022年，我司优化App相关交易页面，添加“业务交易均须客户本人操作”的温馨提示，帮助客户牢牢树立“必须本人办理业务”安全意识，谨防销售人员的不当干预与干扰。

## **3、强化合作机构管理**

2022年，我司进一步规范采购原则、流程及供应商管理要求，将消费者权益保护条款纳入供应商准入、考核、退出标准，加强合作机构消保规范管理，通过合同条款，如保密条款等，对合作方行为进行约束。同时，对代销机构明确消

消费者权益保护方面的管理及要求，规范代销机构有效落实消费者权益保护要求。

#### （四）教育与宣传方面

2022年，我司积极开拓宣教渠道，深化宣教品牌效应，丰富宣教内容，进一步提升宣教工作水平和成效。

一是根据监管统一部署，积极配合开展“3.15”消费者权益保护教育宣传周、全民国家安全教育日宣传、防范非法集资宣传月、防范养老诈骗宣传、9月金融联合宣传月、征信宣传等集中宣教活动，聚焦特殊人群，持续推进金融知识普及和金融消费者教育工作。

二是开辟新媒体宣教渠道，我司“爱兮会”财富订阅号、视频号全新上线，内容更多元，互动更轻松，为客户臻选有热度、有深度的金融知识，拓宽了消费者获取投教知识的渠道。

三是依托我司消保宣教代言人“小爱”，定期发布“可爱说-小可/小爱说\*\*”系列宣教推文，围绕社会热点，通过“以案说险”“情景再现”等形式，为消费者打造碎片化金融安全、风险防范知识，深化宣教品牌效应；同时，持续制作和推出“爱建信托消保小讲堂”和“小小金融家”系列动画特色宣教活动，满足不同群体的金融知识获取需求。我司“小小金融家”特色宣教活动，被信托业协会《2021-2022年社会责任报告》认可收录。

## （五）纠纷化解方面

我司坚持以“客户为中心”，已建立较完善消费者投诉处理机制，能够规范运行，确保依法合规开展消费者投诉处理工作，消费者合理诉求得以妥善解决；重视客户服务体验，定期整理消费者投诉数据，对投诉内容进行分析，不断推动产品与服务的优化与改进，争取从源头上减少消费者投诉。

随着我司近年来普惠业务的大力发展，普惠个贷客户投诉在数量上有所增加。针对此情形，我司已安排专人专岗负责处理普惠借款客诉，加强对合作平台管理约束及沟通协调，积极与客户协商，规范、合理化解客户纠纷，力争提高首诉首访处理效率，力控增量。

2022年，我司共妥善处理49件消费者投诉，均已解决，客户满意度较高，未发生重大消费者投诉。投诉内容绝大多数为普惠金融消费贷款业务。

2023年，我司将进一步提高消保全局观念，加强各层级、各部门联动，全力推进完成消费者权益保护工作任务目标。

上海爱建信托有限责任公司

2023年2月