



公司住所（杭州总部）

浙江省杭州市上城区香樟街39号26-28层

宁波办公地址

浙江省宁波市鄞州区和济街180号国际金融中心F组16层

北京办公地址

北京市朝阳区建国门外大街甲6号华熙国际中心 C座33层

上海办公地址

上海市浦东新区银城中路488号太平金融大厦2202室

成都办公地址

四川省成都市锦江区东御街18号百扬大厦2604室

绍兴办公地址

绍兴市解放大道177号华汇科研设计中心25楼



官方微信



浙金财富汇APP

浙商金汇信托股份有限公司

电话：86-4008-665588 网址：www.zjtrust.com

2022年度

# 消费者权益保护 工作报告

浙商金汇信托股份有限公司



## 感恩有你 · 携梦同行



浙商金汇信托股份有限公司（简称“浙金信托”）是经中国银保监会批准的专业信托服务机构，系浙江省属唯一信托公司。

浙金信托秉承“诚信、创新、共赢”的核心价值观，以发展成为独具特色的财富管理旗舰机构为愿景，立足客户需求，深耕浙江，面向全国，坚持创新驱动和科技赋能，聚焦开拓家族信托（+慈善信托）、五大类资金信托（特殊资产投资、证券投资、基础产业及不动产、资产配置、私募股权投资信托）、服务信托的“1+5+1”核心业务。通过服务提升和专业运作，为广大客户提供优质高效的财富管理综合服务，在满足广大客户财富管理需求和美好生活需要的同时，致力于将受托资金和信托服务有效运用于不良资产化解、资本市场发展、地方重大建设、企业并购重组和公益事业、民生保障、社会治理等重点领域，助力实体经济发展和推进共同富裕。

Z H E J I N R R U S T



01

消费者权益保护工作机制体制建设情况

02

消费者权益保护工作开展情况

消费者权益保护审查机制建设情况

投资者教育工作开展情况

金融消费投诉处理工作情况

特殊群体服务开展情况

03

消费者权益保护内部管理工作情况

员工培训及考核

消保内部审计

04

未来工作开展



CONTENTS



01

## 消费者权益保护工作机制体制建设情况

2022年，浙金信托继续扎实推进消费者权益保护工作，以进一步帮助投资者树立“卖者尽责、买者自负”的信托产品投资理念为工作目标，继续完善工作机制体制，强化业务经营行为管理，加强金融知识宣传教育，积极开展各监管部门部属的消费者权益保护活动，公司消费者权益保护工作水平得到有效提升。



公司董事会高度重视消费者权益保护工作，对工作情况进行监督，对年度工作报告进行审议；消保工作领导小组负责统一规划、统筹部署公司消费者权益保护工作；财富运营部作为公司消保职能部门，配备消保经费与专职人员，牵头组织、协调、落实公司消费者权益保护工作开展；其他相关部门协同配合工作开展。

2022年度，公司制定了《2022年消费者权益保护工作计划》、《2022年投资者教育计划》和《2022年金融消费投诉处理工作计划》，全年按计划落实消保工作；对《客户信息安全保护管理办法》《信息披露管理办法》《信息科技管理办法》《信息安全实施办法》《信息系统软件资产管理实施办法》等9个制度进行修订，进一步完善客户信息保护工作。

公司定期组织消费者权益保护相关部门召开消保工作内部沟通会，2022年共召开了2次消保工作内部沟通会，有效加强公司消保工作相关部门间的横向沟通，提升相关部门消保工作能力。

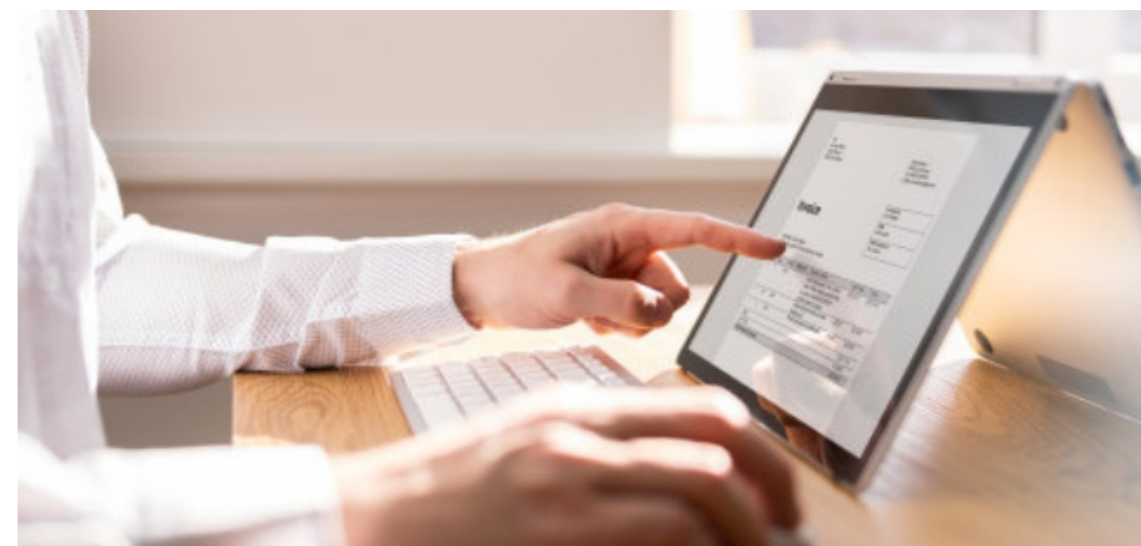
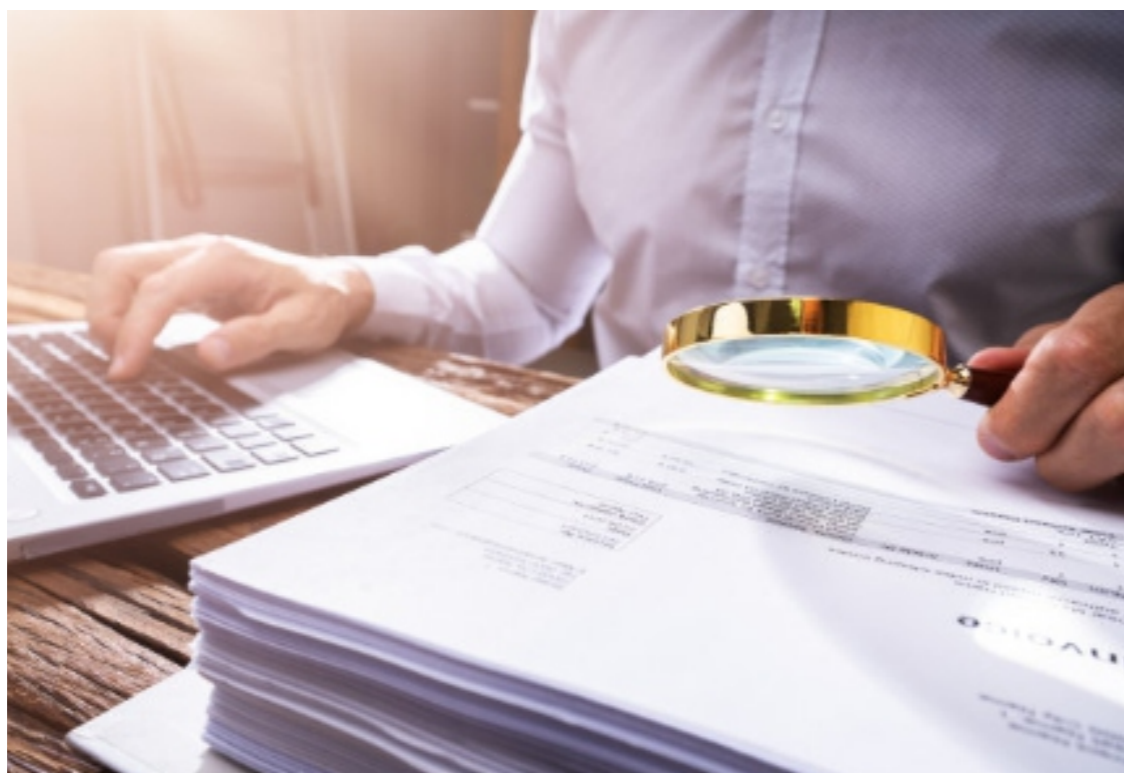


## 02 消费者权益保护工作开展情况

### 消费者权益保护审查机制建设情况



公司立足消费者权益保护角度，在信托产品的售前、售中和售后环节进行全流程管理。立足消费者权益保护角度，就可能影响消费者的政策、制度、业务规则、收费定价、信托合同、推介材料等进行评估审查，对重大信用风险和市场风险等进行监控和管理，并提出明确、具体的审查意见；所有产品的发行过程严格按照相关法律法规的规定执行，包括但不限于坚持合格投资者标准、私募推介准则，履行尽责义务并做好投资者教育以及落实资金“穿透”要求，对销售过程进行录音录像等；建立客户回访机制，定期对客户进行抽查回访，及时了解理财经理销售规范情况、客户满意度等，确保理财经理在销售过程中知规合规。



### 投资者教育工作开展情况



公司高度重视投资者教育活动，召开专题会议并明确活动安排，明确消费者权益保护工作小组作为投资者教育活动领导小组。2022年度，公司紧抓关键宣传时点，积极参与了监管部门组织开展的“3·15消费者权益保护宣传周”、“普及金融知识万里行”、“防范非法集资宣传月”和“金融知识普及月”等10余个专题宣传活动。

公司持续建设“线上+线下”、“集中化+阵地化”的金融宣教全网格，统一布置营业场所，摆放宣传物料，持续在微信公众号、公司官网和手机APP消保专栏科普金融知识，内容广泛，覆盖全面，全年共推送和转发文章40余篇，覆盖金融消费者6000余人；通过“浙金财富汇”APP站内推送珍爱信用记录、反诈骗等相关提示6条，覆盖超15000人次；创新宣传方式，制作“浙小金消保课堂”系列原创动画视频2个、漫画3则，并多渠道推送，其中“3·15”宣传周活动期间制作的两则动画视频被浙江银保监局选为行业宣传材料，用于全行业展播；线上开展消保活动3次，增强活动趣味性，有效提升消费者金融知识。



## 02 消费者权益保护工作 开展情况



公司积极开展金融知识走出去活动。聚焦老年人、年轻人等群体，发挥投资者教育主力军作用，2022年度，走进社区、周边商圈、影院等场所开展金融知识宣传活动10余场，覆盖金融消费者1000余人，分发宣传折页3000余份。其中，多次与采荷街道江汀社区开展结对宣传，并联合多家单位共同开展金融知识公益宣传活动，通过室内讲座、室外宣传等形式为社区群众普及金融知识。







## 02 消费者权益保护工作 开展情况

### 特殊群体服务开展情况



公司持续优化服务老年人的特色营业场所，在各营业场所设置“适老服务专区”，配置不同度数的老花镜、放大镜、助听器、医疗箱等工具设备，为老年群体提供便利。公司进一步开展对官网和网上信托系统的适老化改造，优化界面交互、内容朗读、操作提示、语音辅助等功能，便于老年人获取信息和服务，改造内容包含：1.可感知性改造，官网新增部分页面的语音阅读；2.视觉呈现改造，更改网页字体，简化网页设计；3.便捷操作改造，通过页面工具栏实现调整网站字体大小、颜色、语音阅读等功能。



### 金融消费投诉处理工作情况



公司严格按照《金融消费投诉处理管理办法》开展投诉处理工作，在营业场所设立投诉处理流程公示牌，设立客服热线和客服邮箱，用于及时接收客户反馈。充分利用信托合同、营业场所、官方网站、微信公众号及APP等媒介公示客服热线和客服邮箱，公布投诉渠道及投诉方式，用以接收客户的建议及投诉。根据浙江银保监局消保工作监管评价反馈，公司积极建设投诉处理信息化系统，于OA系统搭建投诉处理流程，全面覆盖接诉、受理、报告、处理等各个环节，实现信息化管理。

2022年，公司共接到3起金融消费投诉，为浙江省银行保险消费者权益保护中心投诉管理平台转办的同一主体关于同一事由的投诉，投诉地区均为杭州，投诉业务类别为个人业务。3起投诉均已办结完毕，办结率达100%。

公司积极开展投资者教育工作，普及金融知识，提升客户服务体验，落实监管部门投资者适当性管理要求，向投资者充分揭示风险，做好信息披露工作，投资者对公司整理满意度较高，投诉情况整理良好。未来，公司将持续加强投资者教育，宣传“卖者尽责、买者自负”理念，以群众实际需求为出发点和落脚点，不断提高服务质量，依法依规妥善处理客户投诉。





## 03 消费者权益保护内部管理 工作情况

### 员工培训及考核



2022年度，公司共组织开展7场内部消保专项培训，内容涵盖消保政策学习、防范非法集资和电信诈骗、网络信息安全、反洗钱、合规销售等多个方面。培训多次邀请内外部专家前来授课，多维度深入普及金融知识、法律法规和各类案例，助力加强公司员工金融知识储备，提升消费者权益保护能力。为进一步强化学习效果，公司组织财富销售人员开展了1次消费者权益保护专项考试，考试平均分达89分，及格率达100%，考试结果记入员工综合绩效考评。



2022年度，公司对财富条线销售人员开展了2次消费者权益保护自查工作。自查要求财富销售人员对本年度销售行为、客户信息安全保护等方面进行认真回顾梳理，填写自查表留档，并计入员工综合绩效考评，自查未发生违规销售等不当行为。

### 消保内部审计



公司充分发挥内部审计对消费者权益保护工作的监督作用，内部审计部对消保工作开展年度审计工作，针对消费者权益保护工作情况，建立常态化、规范化的内部审计工作机制，发挥源头预防作用，对发现的问题采取有效措施，督促落实整改。



## 04 未来工作 开展



未来，公司将持续秉持“诚信、创新、共赢”的核心价值观，坚持“以客户为中心”的工作理念，不断完善制度建设，加大资源投入依法合规开展经营活动，充分尊重并自觉保障金融消费者的各项合法权益，持续深化金融消费者权益保护工作，进一步健全消费者权益保护长效机制。

