

《金融消费者权益保护工作计划（2023 年度）》

为履行金融机构义务，落实监管要求，2023 年度公司将继续围绕消费者权益保护工作相关的制度、机制及处理流程等工作开展。现将有关计划报告如下：

一、公司消保工作管理思路及具体做法

（一）管理思路

大力推进包括制度、流程、系统（APP）、双录、考核、内审等基础建设，规范销售行为，加强信息披露，理顺消保投诉渠道，杜绝损害消费者权益行为发生，切实保障及维护消费者的正当、合法权益。

（二）具体做法

一是为客户经理提供共享信息平台，支持其营销，开拓及服务客户；二是通过官网、微信公众号、财富 APP 等途径同步信息给客户，以便客户充分掌握产品及服务信息，自主决策消费，同时甄别、监督客户经理的不规范行为；三是加强宣传教育活动，提升客户金融素养。包括：积极按照监管部门的要求举办专项金融知识宣传教育活动；不定期开展投资者服务活动；定期举行金融知识培训等工作。四是畅通投诉渠道，快速、有序处理客户各种诉求。

二、2023 年金融消费者权益保护工作计划

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）加强应急管理

完善消费者权益保护工作的应急体系，包括：应急预案应符合消费者权益保护工作的特征，应对措施可行，以及报告路线清晰；着力减少或消除引发负面舆情或重大突发事件的风险点；落实重大突发事件报告制度；妥善处理诉讼或仲裁等重大情况。

（二）尽力做好客户安抚工作

一是定期发布项目处置信息（即周报、月报等），及时向委托人通报项目进

展。二是通过专项解答、定点沟通等方式，积极满足客户个性化信息获取需求。三是加快项目处置，争取存续份额尽早退出。

（三）着力提升服务质量

由于信托行业高端私募性质，公司十分重视客服工作，为每位客户配备专属客户经理，提供一对一的专门服务；公司将继续强调服务的规范化及专业化，定期对客户经理进行考核监督，杜绝各类不规范的销售行为。

（四）强化内部管理

1、加强内部学习与培训

制定详细的消费者权益保护相关员工培训计划，开展有关消费者权益保护内容的培训，内容涵盖宏观政策、金融改革、监管法规、反洗钱、征信、风险控制、平安金融、金融理财、产品营销、客户服务、投诉处理等方面，受众覆盖但不限于产品和服务设计、文本制定、营销推介等部门人员，并展开专题考试以评估培训效果。培训内容有效体现消费者权益保护理念和要求，并通过建立考核、考试机制确保落实。

2、强化内部考评

定期开展有关消费者权益保护工作的内部考评；考评指标设置应全面、完整，覆盖消费者权益保护工作全部相关领域；内部考评结果纳入年度整体综合绩效考评体系中。

3、加强内部审计

稽核审计部门牵头开展消费者权益保护内审工作；内审内容应全面，覆盖消费者权益保护工作的各个环节；内审应就发现的问题提出有针对性、可操作的整改建议及措施。

4、加强报告

按时向监管部门提交半年及年度报告，且内容详实完整；按时向监管部门报送内部考评和内审结果；主动与监管部门沟通，提交有关消费者权益保护工作的重要进展或标志性事件报告。

（五）杜绝各种侵权行为

对侵害消费者基本合法权益的各种行为采取一票否决制。

1、落实适当性原则

在产品和服务的销售环节对消费者的风险偏好、风险认识和风险承受能力等进行严谨测评，将合适的产品卖给合适的客户。

2、保证客户财产安全权

严格区分自身资产与客户资产，杜绝挪用、占用客户资金。

3、保护客户知情权

全面披露信息，充分提示风险，不作虚假或引人误解的宣传。

4、保证客户自主选择权

不得违背客户意愿搭售产品和服务或附加其他不合理条件，强买强卖。

5、保证客户公平交易权

不得设置违反公平交易的条件，加重消费者责任、限制或排除消费者合法权利，减轻或免除本机构损害消费者合法权益应当承担的民事责任。

6、保障客户依法求偿权

切实履行消费者投诉处理主体责任，在公司内部建立多层级投诉处理机制，完善投诉处理程序，建立投诉办理情况查询系统，提高金融消费者投诉处理质量和效率，接受社会监督。

7、保障客户受教育权

进一步强化金融消费者教育，积极组织或参与金融知识普及活动，开展广泛、持续的日常性金融消费者教育，帮助金融消费者提高对金融产品和服务的认知能力及自我保护能力，提升金融消费者金融素养和诚实守信意识。

8、保障客户受尊重权

不得因客户性别、年龄、种族或国籍等不同而进行歧视性差别对待。

9、保护客户信息安全权

不得收集与业务无关的消费者个人信息，或者采取不正当方式收集消费者个人信息，或者篡改、违法违规使用消费者个人信息，或者在未经消费者授权或同意的情况下向第三方提供消费者个人信息。

以上，特此报告。

大业信托有限责任公司
二〇二三年四月二十七日