

2025 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，2025 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。结合公司业务实际，制定本工作计划。

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。

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。

持续开展多层次、多渠道、常态化的金融知识宣传教育活动和员工金融消保培训，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

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。

三、工作计划

经过 14 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）推动完善内部消保决策机制

继续强化董事会、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，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；加强对消保重点问题、疑难杂症及重点工作（的学习、研讨及决策；加强公司内部消保工作的纵向协调等。

（二）积极推进不良项目风险化解

持续落实领导班子认领重点难点问题工作机制，按照“一户一策”的处置原则，推进风险化解工作，从源头解决延期项目投诉纠纷；加强与包括股东单位在内的四大 AMC、地方 AMC 在不良资产处置方面的合作，推动风险项目化解尽快取得实质性进展，实现存续客户份额的尽快退出。

（三）强化信息披露

严格按照信托合同约定，及时、全面披露信息（包括发行公告、临时公告、季度管理报告等）；定期发布不良项目处置信息（即月报等），及时向委托人通报项目进展；继续落实专项解答、定点沟通等方式，以腾讯会议和 400 电话解答的形式，积极满足延期项目客户个性化信息获取需求，着力安抚客户，做好维稳工作。

（四）加强投诉管理

持续推动落实综合治理、重复信访及溯源治理等重点工作；常态化处理各类客户投诉；继续实施部门负责人、营销总监及公司领导三级接待机制；着力减少或消除引发负面舆情或重大突发事件的风险点；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；强化消保内部考评、监督及问责机制。

（五）积极开展教育宣传工作

结合公司业务实际，制定详细的消费者权益保护教育宣传工作计划。一是认真落实监管要求，集中开展 3·15 消费者权益保护日、5·15 全国投资者保护宣传日、6 月金融知识万里行、9 月金融知识进万家等金融知识教育宣传活动；二是充分利用网站、微信、APP 等丰富渠道，通过以案说险等方式，常态化开展预防非法集资、预防电信网络诈骗、理性维权等教育宣传活动，不定期提示消费者潜在风险，维护客户知情权、公平交易权、信息安全权等合法权益。

（六）积极开展员工消保培训

结合公司业务实际，把员工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，制定详细的消费者权益保护员工培训计划，做好启动、推进和总结工作。动员号召广大员工，积极参与宏观政策、监管法规、反洗钱、产品营销、投诉处理、宣传教育等方面的培训学习，切实为培训活动提供人、财、物的保障。

（七）持续深化“卖者尽责”机制

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；明确与代销机构的责任义务划分；对于屡查屡犯违规销售问题，将严格采取问责处理措施。

2025 年度，公司将在监管部门的指导下积极履行消保工作职责，多措并举，压实内部责任，积极响应客户诉求，妥善做好客户安抚、沟通及接访工作，提升客户满意度，着力减少投诉数量。同时，加速推进不良项目处置，尽早实现客户存续份额退出，从源头解决投诉问题。

大业信托有限责任公司
二〇二五年三月二十一日