

2026 年度金融消费者权益保护工作计划

为切实履行金融机构主体责任，严格落实金融监管部门关于消费者权益保护的各项工作要求，常态化、规范化推进金融消费者权益保护（以下简称消保）工作，持续提升社会公众金融素养与风险防范意识，结合公司信托业务发展实际，公司将进一步夯实消保工作基础，完善配套制度、工作机制及纠纷处理流程，全面提升消保工作质效，特制定 2026 年度金融消费者权益保护工作计划。

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，深入贯彻党的二十届四中全会及中央经济工作会议精神，严格遵照《关于加强监管防范风险推动信托业高质量发展的若干意见》《金融机构产品适当性管理办法》等监管规定，强化金融消费者权益保护体制机制建设，狠抓制度落地执行，持续提升金融消费者风险防范与自我保护能力，多措并举提升金融消费者风险防范意识和自我保护能力，切实维护金融消费者合法权益。

二、工作目标

坚持“以客户为中心”的服务理念，切实履行金融消费者权益保护主体责任，以常态化推进金融消费者权益保护工作为主线，以提升社会公众金融产品与服务认知能力、风险防范意识及依法维权能力为核心目标，引导社会公众理性使

用金融产品、享受金融服务，筑牢金融风险防范防线。

建立健全金融消费者权益保护工作常态化机制，主动预防、有效化解金融消费领域潜在矛盾，提升投诉纠纷高效化解与处置能力；持续开展多层次、多渠道的金融知识宣传教育活动，完善员工金融消保专项培训体系，推动宣传与培训长效机制落地见效。通过普及金融知识，提升社会公众金融产品与服务的认知、选择能力及风险责任意识，增强其风险识别和自我保护能力；通过强化内部教育培训，提升员工消保意识与专业金融服务能力，切实提升客户满意度，推动公司信托业务健康、合规、可持续发展。

三、工作计划

2026 年度，消保工作将持续调整、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至政策执行、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）积极开展多元化教育宣传工作

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，实现宣传教育常态化、主题化、多元化。一是认真落实监管要求，开展 315 消费者权益保护日、515 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主题宣传活动，聚焦信托行业特点和公众需求，普及金融基础知识和消保相关法规；二是依托多元渠道开展常态化宣传，借助网站、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；三是结合业务发展开展融合宣传。配合公司营销宣传和品牌推广工作，同步开展线上线下融合的投资者教育和消保宣传活动，将消保知识融入产品服务介绍全流程，扩大金融知识宣传覆盖面和触达率。

（六）积极开展员工消保培训

立足公司业务发展和消保工作实际，将员工消保培训作为促进业务健康发展、构建良好金融秩序的重要抓手，制定消保专项培训计划，有序推进培训启动、组织实施和总结复盘工作。组织全体员工系统参与宏观金融政策、监管法规、反洗钱、产品规范营销、投诉处理、金融知识宣传等方面的培训学习，切实提升员工的消保专业素养和实际业务服务能力，推动消保理念入脑入心、融入日常工作。

（七）持续深化“卖者尽责”机制

严格规范信托产品和服务的营销宣传管理，明确禁止性要求：不得进行公开营销宣传，不得委托非金融机构进行产品推介，不得通过第三方互联网机构引流客户。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，杜绝误导性陈述、虚假宣传等违规行为；明确与代销机构的消保责任和义务划分。对于违规销售、屡查屡犯的问题，严肃开展问责处理。2026年度，公司将持续开展销售人员推介行为、

销售宣传内容的监督检查，落实重要领域和环节的机制建设，确保“卖者尽责”落到实处。

四、工作保障

2026 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，着力降低投诉数量。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，切实维护金融消费者合法权益和金融市场稳定，以高质量消保工作推动公司信托业务高质量发展。

大业信托有限责任公司
二〇二六年二月二十七日