



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



官方微信



浙金财富APP

浙商金汇信托股份有限公司

电话：86-4008-665588 网址：www.zjtrust.com

浙商金汇信托股份有限公司

2021年度

消费者权益保护 工作报告



| 诚信 · 创新 · 共赢

感恩有你 · 携梦同行

公司介绍

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。

CONTENTS

目录

01	消费者权益保护工作机制体制建设情况	01
02	消费者权益保护工作开展情况	02
	消费者权益保护审查机制建设情况	02
	金融消费投诉处理工作情况	03
	投资者教育工作开展情况	04
	特殊群体服务开展情况	05
03	消费者权益保护内部管理工作情况	06
	员工培训及考核	06
	消保内部审计	07
04	未来工作开展	07

”

2021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，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。

01 消费者权益保护工作机制体制建设情况

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；财富运营中心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。

2021年度，公司制定了《2021年消费者权益保护工作计划》、《2021年投资者教育计划》和《2021年消费者权益保护员工培训计划》，全年按计划落实消保工作；新设立网络安全工作小组，进一步提升消费者权益保护能力，维护消费者金融信息安全；对《金融消费投诉处理管理办法》、《主动管理类集合信托计划发行管理办法》、《舆情管理办法》进行修订，进一步完善客户投诉处理流程，加强与规范公司产品发行工作，强化舆情处理能力。

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，有效加强公司消保工作相关部门间的横向沟通。2021年共召开内部沟通会2次，统一了对消费者权益保护工作的认识。



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，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；

财富运营中心作为消保职能部门，对拟代销的具有资管产品销售资质的金融机构开展消费者权益保护工作的监督评价，经审批同意后，进入公司代销准入名单，并在后续代销过程中持续监督，对发生侵害消费者权益行为或不满足消费者权益保护工作要求的代销机构，暂停销售资格或从准入名单中清退；

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。



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、官网、微信公众号及APP等媒介公示投诉渠道及投诉方式，在营业场所公示投诉处理流程。

2021年，客户整体满意度较高，公司定期通过热线回访、满意度调查等方式收集客户意见并认真反馈落实。2021年，未发生金融消费投诉事件。

后续，公司将持续建立健全金融消费投诉及纠纷多元化解体制机制，通过内部培训、学习等形式进一步提升公司员工消费者权益保护能力和素养，做好投诉源头防范和化解工作。



02 消费者权益保护工作开展情况

投资者教育开展情况

公司高度重视投资者教育活动，紧抓关键宣传时点，积极参加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”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”、“集中性+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，全年共推送文章60余篇，线上开展消保知识竞赛活动2次，覆盖金融消费者6000余人。

同时，公司不断加强与校园、社区、企业的协调联动，走进杭州四季青街道江汀社区、浙江工商大学、四季青街道宏程国际大厦等场所，通过室内讲座、有奖问答、室外宣传等多形式普及金融知识，共开展8场金融知识走出去活动，取得了良好宣传成效。



02 消费者权益保护工作开展情况



特殊群体服务开展情况

为切实解决老年群体在运用智能技术中遇到的困难，公司立足老年投资者实际需求，对“浙金财富汇”APP进行了适老化改造，推出“长辈模式”，深入挖掘老年人面对APP“找不到、看不清”等痛点和需求，通过字体放大、图标放大，浏览界面优化等多方面的升级，帮助老年人运用智能技术，跨越数字鸿沟；同时，公司于营业场所均配置不同度数的老花镜和放大镜，方便特殊群体办理业务。



03 消费者权益保护内部管理工作情况

员工培训及考核

2021年，公司共组织开展6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、个人金融信息保护、反洗钱、征信知识普及等多个方面。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，公司组织财富销售员工开展了1次消费者权益保护专项考试，考试平均分达90.01分，及格率达100%，考试结果计入员工综合绩效考评。

2021年，公司开展了2次消费者权益保护暨合规销售的自查工作。自查要求员工对本年度销售行为及客户信息安全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，自查未发现违规销售等不当行为。



03 消费者权益保护内部管理工作情况

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了1次年度审计，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工作长效机制。

