



公司住所（杭州总部）

浙江省杭州市上城区香樟街39号18层、26-28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

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



官方微信



浙金财富汇APP

浙商金汇信托股份有限公司

电话：400-866-5588 网址：www.zjtrust.com

2023^{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



诚信 · 创新 · 共赢

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”）经国家金融监督管理总局（原中国银监会）批准设立，是浙江省属唯一信托公司。

浙金信托立足客户需求，深耕浙江，面向全国，坚持创新驱动和科技赋能，坚持“做强特色财富管理服务，做专资产管理和产品配置，做精社会服务和慈善信托”的总体思路，聚焦开拓“1+5+1”核心业务（“1”指家族信托+慈善信托，“5”指五大类资金信托，包括特殊资产信托、证券投资信托、资产配置信托、基础产业及不动产信托、私募股权投资信托，“1”指社会服务信托，重点包括风险处置、预付类资金管理等服务信托），实施“服务+产品”双向互动发力，重构经营专业化、客户高端化、管理系统化的“三化协同”运营体系，为广大客户提供优质高效的财富管理综合服务，助力实体经济发展和推进共同富裕。

Z H E J I N T R U S T

01

组织保障与体制机制日趋完善

02

活动开展效果显著

投资者教育工作开展情况

特殊群体服务开展情况

金融消费投诉处理工作情况

03

内部运营管理不断深化

产品发行与营销合规管理

个人金融信息保护

代销业务合作机构名单管理

员工培训及考核

消保内部审计

04

未来工作开展



CONTENTS



2024年，浙金信托继续扎实推进消费者权益保护工作，以帮助投资者树立“卖者尽责、买者自负”的信托产品投资理念为工作目标，进一步完善工作体制机制，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署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 / 组织保障与体制机制日趋完善

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。

2023年度，公司制定了《2023年金融消费者权益保护工作计划》、《2023年投资者教育计划》和《2023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《金融消费者权益保护工作管理办法》、《企业文化行为准则》、《信访工作管理办法（修订）》、《资产管理信托计划发行管理办法》、《信托产品代理销售业务管理办法》、《资产管理信托业务操作细则》等制度进行新增或修订，进一步理顺工作流程，明确各部门工作职责。

公司将消费者权益保护工作纳入内部综合考核评价体系、机构问责体系和人力资源管理体系，在绩效考核中合理分配消费者权益保护相关指标的占比和权重，并覆盖前、中、后台各个条线和相关部门，充分发挥指挥棒作用。

积极强化财富运营部、办公室（安全生产监督办公室）、法律合规部、内部审计部、数字与信息化部、人力资源部和风险管理部等相关部门的沟通协作，有效加强各部门间的横向沟通，针对消保工作存在的问题进行系统分析，专题研究，找准症结，强化问题导向，群策群力，提升相关部门消保重视意识和工作能力。



02 / 活动开展效果显著

投资者教育开展情况

公司高度重视投资者教育活动，制定了《2023投资者教育年度工作计划》，并召开专题会议明确活动安排，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。2023年度，公司紧抓关键宣传时点，积极参加了监管部门组织开展的“3·15”消费者权益保护、“普及金融知识万里行”、“防范非法集资宣传月”、“金融消费者权益保护宣传月”、践行新时代“枫桥经验”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，将杭州总部、异地营业场所作为宣传的主要阵地，统一张贴横幅和海报，摆放易拉宝、投放宣传视频。持续在公司官网消保专栏、微信公众号“财金视点”与“信托课堂”专栏、视频号和手机APP宣导金融政策、普及金融知识、提示金融风险，内容多样，覆盖面广。全年共推送和转发文章40余篇，视频号播放“做金融明白人”系列视频70余个，覆盖金融消费者8000余人；积极参加防范非法集资短视频征集大赛，制作《守住钱袋子 护好幸福家》《防范非法集资 守护老年人的“钱袋子”》两则原创动画短视频，并多渠道推送，取得了不错的宣传成效。

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，2023年，公司志愿服务队，联合社区、金融机构、律所、医院等十多家单位，走进社区、学校、周边商圈、影院等场所，共开展金融知识宣传活动7场，覆盖金融消费者1万余人，分发宣传折页3000余份。通过专题讲座、案例讲解等形式为消费者普及金融知识，助力提升社会公众金融素养，增强金融安全意识，传递金融为民使命。

特殊群体服务开展情况

公司制定了《老年人及残障人士金融服务规范》，聚焦老年客群服务痛点难点，坚持“多想一步、多做一步”，持续落实“亲老适老”金融服务机制。对营业场所软硬件进行适老性升级改造，设置“适老服务专区”，配置老花镜、放大镜、助听器、医疗箱等助老便民设备。对网站和APP进行适老化改造，“浙金财富汇”APP推出“长辈模式”，官网和网上信托增设“无障碍辅助浏览”功能，提供字体放大、语音朗读、语速调整、智能导盲等功能，为老年人及残障人士提供可视化、可听化的网络服务。在信托合同等法律文件中，对风险揭示、注意事项等重要条款采用标注颜色、字体加粗等特别方式提示老年人注意。理财经理接待时，采取放慢语速、服务上门等手段，悉心解答老年客户对业务上的疑惑，教老年客户使用财富APP。公司财富400热线采用人工接听模式，便于识别老年客群，主动为老年人提供业务咨询服务，为老年人提供更有温度的金融服务。



金融消费投诉处理工作情况

公司已制定并下发《金融消费者权益保护工作管理办法》、《金融消费投诉处理管理办法》、《信访工作管理办法》、《应急维稳预案》、《2023年度客户投诉管理工作计划》等管理制度和工作计划。成立金融消费投诉处理工作小组、投资者关系维护（信访维稳）及舆情监控小组，并指定专人专岗负责金融消费投诉的“转、受、办”，有效做好投诉事件升级、扩散的防控。通过信托合同、推介材料、官方网站、微信公众号及财富APP等媒介公示400客服热线和客服邮箱，在营业场所设立投诉处理流程图公示牌，畅通金融消费者投诉渠道。定期召开项目情况沟通会，妥善做好个别项目客户维稳工作和客户来访接待工作。积极建设投诉处理信息化系统，搭建“消费投诉处理流程”，全面覆盖接诉、受理、报告、处理等各个环节，实现信息化管理。建立健全金融消费投诉公司内部定期晾晒机制，将金融消费投诉责任压实到部门，落实到专人。2023年，公司共接到27则金融消费投诉（剔除重复投诉后10则），均为涉及房地产项目的投诉，浙江省内投诉占比100%。



03 / 内部运营管理不断深化

产品发行与营销合规管理

公司制定和下发了《信托业务管理办法》、《资产管理信托计划发行管理办法》和《信托产品代理销售业务管理办法》，确保在产品和服务设计开发、定价管理、协议制定等环节落实保护消费者合法权益的相关规定。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。严格执行合格投资者认定标准、私募推介准则，落实资金“穿透”要求，强化适当性管理，切实履行好“卖者尽责”义务。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。

根据《信息披露管理办法》、《资产管理信托业务存续期管理操作细则》、《电子渠道销售操作细则》等制度，在售前、售中、售后全流程披露产品和服务关键信息。



个人金融信息保护

公司制定了《客户信息安全保护管理办法》、《信息安全实施办法（修订）》等多个与消费者金融信息保护相关的制度，涵盖信息收集、存储、使用、加工、传输、提供、公开各环节，明确信息处理的合法、正当、必要原则。对消费者个人信息实施分级分类管控，限制信息查询人员和查询范围，对敏感客户信息做部分字段隐藏处理，切实做好客户信息安全保护工作。

代销业务合作机构名单管理

开展代销合作金融机构的准入评价，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。2023年完成4家金融机构的代销准入工作，推动2家代销机构代销业务的落地。





员工培训及考核

公司制定了《2023年度金融消费者权益保护员工培训计划》，全年共组织开展8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、消费者知情权、合规销售等方面。组织全体员工开展了1次消费者权益保护专项考试，考试平均分达95.82分，及格率达100%，考试结果计入员工综合绩效考评。

2023年，公司对财富条线销售人员开展了5次消费者权益保护自查工作，要求员工对本年度营销推介行为、适当性管理及可回溯管理、反洗钱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。

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，采取信托业务专项审计与消保专项审计相结合的方式，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，发挥事后监督作用，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，公司将继续健全消费者权益保护工作长效机制，加强内控体系建设，拓深投资者宣教模式，构建金融消费纠纷多元化解机制，不断提高服务水平和质量，不断加大消费者权益保护工作力度，在推动转型发展的同时，切实保障金融消费者的合法权益。