

# 中诚信托有限责任公司文件

中诚信托字〔2017〕97号

## 中诚信托 2016 年消费者权益保护工作整改报告

北京银监局：

按照银监会《银行业金融机构消费者权益保护工作考核评价办法（修订版）》（银监消保〔2016〕21号）及《关于开展2016年度银行业金融机构消费者权益保护工作考核评价的通知》（银监消保〔2017〕5号）要求，北京银监局于近期对我司2016年度消费者权益保护工作进行了考核评价，针对本次考评结果中关于消费者权益保护工作存在的问题和缺陷，我部进行了认真地研究和学习，提出相应的有效整改措施，现汇报如下：

### 一、关于本次考评结果说明

中诚信托有限责任公司2016年度消费者权益保护工作考核评价得分为75分，考核评价结果为二级C。我司本次考评结果在信托公司中处于中游位置，由于财富管理中心在2016年年初成立后才正式接手消费者权益保护工作，部分制度尚未完善，部分工作仍有不足，导致本次评分结果差强人意，仍有一定改进空间。

### 二、消费者权益保护整改重点

#### （一）关于消费者权益保护工作的纲领性制度规定

公司已于2017年修订了《消费者权益保护管理办法》及《消费者

权益保护小组成立通知》等相关制度，对于消费者权益保护方面的工作职责及议事决策规程做出了明确规定同时对公司其他部门分工职责进行了描述。

## **(二) 其他消费者权益保护工作制度规定**

1. 公司拟在 2017 年制定专门的消费者权益保护内部考核评价相关制度。

2. 公司将按照监管要求，设立专门的产品信息公开查询平台管理制度及专门的服务价格信息披露制度。

3. 在《中诚信托有限责任公司董事会信托委员会工作规则》规定了董事会履行消保职责要求。

4. 成立了消费者权益保护委员会，每季度召开相关会议。同时明确了高管层对消费者权益保护工作进行指导的相关要求。

5. 在财富管理中心设立专人专岗负责消费者权益保护工作。

## **(三) 产品与服务管理**

1. 由消费者权益保护专岗人员对公司自主开发设计的面向个人提供的产品和服务进行评估，包括可能影响消费者权益的政策、制度、业务规则或收费定价。

2. 对合作机构和产品建立尽职调查、风险评估、准入和退出机制。

3. 建立通过神秘人暗访、客户满意度调查、稽核检查等对销售过程、信息披露进行内部监督检查制度。

4. 提供便捷、有效的投诉渠道，在营业场所、门户网站等醒目位置公布各种有效投诉方式和联系查询方式。

## **(四) 内部考核与管理**

1. 补充完善了《中诚信托金融消费者权益保护培训制度及内容》，对培训内容和人员进行了规范，培训人员涵盖了相关的各个部门，培训内容能够有效体现消费者权益保护理念和要求。

2. 建立公司内部消费者权益保护工作内部考评机制，考评指标设置全面、完整，范围覆盖全部消费者权益保护工作相关业务条线，同时内部考评结果纳入公司整体综合绩效考评体系。

3. 补充完善有关消费者权益保护工作的应急体系，要求应急预案符合消费者权益保护工作的特征，应对措施可行，报告路线清晰。

### **三、消费者权益保护整改计划**

#### **（一）制度梳理阶段**

2017年7月。

#### **（二）制度完善及修订阶段**

2017年8月-9月。

#### **（三）执行及反馈阶段。**

2017年9月-11月。

#### **（四）总结阶段**

2017年12月。

消费者权益保护工作事无巨细、事关重大，财富管理中心将严格按照监管部门要求，在公司董事会、经营管理层的领导下，协调公司各相关部门按照职责分工，通力协作，争取圆满完成消费者权益保护相关的各项工作，促进公司及行业业务健康稳定发展。在未来的工作中，各相关部门及员工也应高度重视消费者权益保护工作，身体力行，切实有效地维护消费者合法权益。

2017年7月27日

**主题词：**中诚信托 消费者权益保护工作整改 报告

---

(共印4份)

---

联系人：李娟

联系电话：84267251

校对：李娟

---

中诚信托有限责任公司办公室

2017年7月27日印发

---