

中诚信托有限责任公司文件

中诚信托字〔2017〕98号

中诚信托 2017 年上半年度消费者投诉情况分析报告

北京银监局：

根据《中国银监会办公厅关于印发 2017 年银行业消费者权益保护工作要点的通知》（银监办发〔2017〕30 号）指导精神，为推进我司金融消费者权益保护工作，维护辖区金融和社会稳定，营造良好和谐的金融环境，更好地服务实体经济和人民群众，我司制订了《消费者权益保护管理办法》根据管理办法细则，现就 2017 年上半年消费者投诉情况进行分析及工作汇报。

一、消费者投诉记录情况

根据我司消费者投诉数据统计表，我司在 2017 年 1 月至 2017 年 7 月 25 日期间无投诉情况。

二、日常管理工作情况

（一）机构设置

投诉登记部门：公司财富管理中心客户服务部。

核实部门：公司财富管理中心及公司合规风控部门。

（二）制度安排

公司制定的《消费者权益保护管理办法》对消费者的权利有明确的管理规定。

在第十六条中，消费者在购买信托产品时依法享有下列权利：

1. 财产安全不受损害的权利；
2. 知悉购买的信托产品真实情况的权利；
3. 公平交易的权利；
4. 依法享有的其他权利。

在第十七条中，公司依法对消费者履行下列义务：

1. 向消费者提供信托产品、服务，应遵循《中华人民共和国信托法》、《信托公司集合资金信托计划管理办法》、《中华人民共和国消费者权益保护法》、《银行业消费者权益保护工作指引》等法律法规，尊重消费者的知情权、自主选择权和公平交易权，履行告知义务，公平、公正制定格式合同和协议文本。

2. 以明确的格式、内容、语言，对其提供的信托产品或服务，向消费者进行充分的信息披露和风险揭示，确保消费者在购买产品或者接受金融服务前已知晓并理解相关风险。

3. 对消费者购买金融产品或者接受金融服务的申请，应当在规定时间内办理；拒绝金融消费者有关申请的，应当及时告知，并向其说明理由。

4. 组织开展金融知识普及活动，提高金融消费者正确识别风险、自我保护的意识和能力。

5. 尊重消费者的个人金融信息安全权,采取有效措施加强对个人金融信息的保护,不得篡改、违法使用消费者个人金融信息,不得在未经消费者授权或同意的情况下向第三方提供个人金融信息。

三、有关具体工作

1. 组织开展金融知识普及活动,提高金融消费者正确识别风险,自我保护的意识和能力。

2. 提高金融机构对消费者权益保护意识。

3. 加强互联网的建设与完善工作,通过互联网等媒体传播手段,普及金融消费者金融知识,增加投诉渠道。

4. 在对外金融消费场景里,例如客户签约室,对外营业部等,布置明显金融消费者权益保护标识。

5. 确定专门人员,细化服务标准,丰富各项服务和宣传设施、资料配置,严格区分营销推介和公益宣传。

在今后的工作中我司将继续认真落实各项金融消费者保护管理条例,巩固已有的成绩,努力在全年中做好各项金融消费者保护工作,营造良好和谐的金融环境,更好地服务实体经济与金融消费者。

特此汇报

2017年7月27日

主题词: 上半年 消费者投诉分析 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
