

中诚信托有限责任公司

2019 年消费者权益保护工作整改计划

北京银保监局：

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）》及《关于开展 2018 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》（银保监办便函〔2018〕2116 号）要求，贵局对我司 2018 消费者权益保护工作进行了考核评价，针对本次考评结果指出了我司消费者权益保护工作存在的问题和缺陷，我司进行了认真地研究，2019 年提出了消费者权益保护工作相应的有效整改措施，现将 2019 年整改计划汇报如下：

一、关于上年度考评结果说明

我司 2018 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，2017 年考核评价 83 分，考核评价结果为二级 B，2018 年有所下降，从分数结果反映我司消保工作有待提高，为此我司制定了全面的整改措施，并在今后消费者权益保护工作中积极推行及落实整改计划。

二、整改工作机制

（一）成立消保工作整改小组

我司已成立消费者权益保护工作整改领导小组，公司副总裁为组长，财富管理中心总经理为副组长，相关各部门负责人为小组成员，领导小组下设专职对接人员，具体负责消费者权益保护整改工作的组织协

调，确保消费者权益保护工作整改的落实与实效性。

(二) 整改时间安排

1. 工作梳理阶段：5月8日-6月6日
2. 制度修订及工作完善阶段：6月6日-8月30日
3. 执行及反馈阶段：8月30日-9月28日
4. 整改工作总结阶段：9月28日-10月21日

三、消费者权益保护整改落实重点

(一) 管理制度方面

1. 相关制度方面有待完善。针对2018年考核评价扣分要点，我司将于2019年完善《消费者权益保护内部考核评价制度》、《重大突发事件防范及应急处置办法》《客户信息安全保护管理制度》等相关制度，并根据监管要求设立独立的消费者权益保护专职部门。

(二) 产品与服务管理方面

1. 产品信息查询平台有待完善。我司虽在官方网站上设有产品信息查询与产品信息披露模块，但较同类信托公司多样化的信息查询平台还有差距，我司将加强查询平台的建立，组织相关业务部门提出需求，技术信息部门提供技术支持，制定有效的工作协同细则，推进此项工作不断增进。

2. 产品价格服务信息披露制度有待完善。我司将对标银行服务收费架构体系，结合信托业务实际情况设立相应的服务收费价目表，为消费者提供更透明便利的金融服务。

3. 产品发行评估意见有待完善。根据消保考核评价细则，需在项目审查会或产品发行制度里体现站在消费者权益保护角度出具相关意见，

意见是否符合消费者权益保护合规与消费者八项基本权益，我司已在修订完善《集合资金信托计划发行销售管理暂行办法》，并纳入了消费者权益保护所涉及的发行意见等相关要求。

4. 客户信息安全保护有待完善。我司本年度已在更新建立双录系统，并将修订完善客户信息保护相关工作细则，确保符合信息存储安全，防止信息违规查阅、复制、篡改或删除等相关规定。

(三) 宣传教育活动及内部学习培训方面

1. 多样化金融宣传教育平台有待加强。我司虽有在“中诚信托诚财富”公众平台及公司官网上宣传相应的金融知识普及与教育活动，但对标银行及同类信托公司音视频、金融教育多样化宣传不够丰富，我司将在本年度完善基础平台模块建设，使消保宣传教育活动内外部普及形式多样化。

2. 内部学习培训有待加强。我司虽制定了内部培训计划及考试管理机制，但课件报备、留存及每期考试内容重点分析还尚未健全，我司本年度将完善考试管理体系与考核评价体系。

(四) 消费者投诉处理及内部审计方面

1. 投诉分析报告内容有待完善。我司将进一步加强投诉管理体系、投诉分析、投诉台账、投诉报告等相关内容的建立和完善。

2. 审计力度有待加强及细化。我司将进一步明确审计部门提高在消费者权益保护工作的审计范围和力度。

(五) 消费者适当性方面

1. 针对监管上年度现场检查发现我司存在员工汇集自然人资金购买信托计划情况，经我司总办会通过党委会、监事会审议，正式发布实

施了《中诚信托有限责任公司从业人员行为管理办法》，严禁此类行为发生。

消费者权益保护工作是监管部门关注的重要工作，体现了公司对于客户的重视程度，是不容忽视的重要工作，我司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，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。

中诚信托有限责任公司

2019年5月30日