

中诚信托有限责任公司

2020 年度消费者投诉分析报告

北京银保监局：

根据《北京银保监局关于加强北京地区银行业保险业消费投诉处理管理工作有关要求的通知》（京银保监发〔2020〕286号）有关要求，现将中诚信托有限责任公司（以下简称“我司”）2020年度消费者投诉工作分析及汇报如下：

一、 消费者投诉记录

根据我司消费者投诉台账登记显示，我司在 2020 年 1 月 1 日至 2020 年 12 月 31 日共收到 8 起投诉。

（一）按投诉渠道分类：2020 年度我司受理监管转办投诉 3 起，消费者直接拨打我司投诉专线 5 起。

（二）按业务领域分类：8 起投诉全部为贷款罚息类相关投诉业务，且均为无效投诉。

投诉登记部门为财富管理中心总部，核实部门为消费者权益保护部门。

二、 投诉原因分析及处理结果反馈

（一）监管转办投诉一：我司于 2020 年 7 月 31 日接到北京银保监局消保处邮件转办投诉，投诉人与我司房抵贷业务合作方办理了房产抵押贷款，投诉人通过其代理律师于 2019 年 3 月 21 日向我司发送律师函，希望我司配合其提供贷款合同及相应资料，接到投诉后我司在第一时间让承办部门与该律师联系，并已将相



关贷款合同等资料于2019年4月23日以电子邮件形式发送至律师邮箱，投诉人认可。

(二) 监管转办投诉二：我司于2020年9月27日、11月10日、12月8日接到北京银保监局消保处邮件、北京银行业保险业消费投诉处理管理系统平台转办投诉，投诉人反映2019年9月与我司房抵贷业务合作方办理了房产抵押贷款，业务还款已结清，合同已终止。但投诉人认为我司在业务发生期内有多收取额外罚金的情况。接到投诉转办后我司第一时间进行内部业务核准，并未发现我司在此笔业务中多收取额外罚金，并让承办部门与投诉人取得联系，将相关合同条款予以详细说明，并告知我司并没有收取额外罚息，同时为投诉人详细讲解合同条款，但投诉人暂不认同。

(三) 监管转办投诉三：我司于10月26日、11月13日、12月16日接到北京银保监局消保处邮件及北京银行业保险业消费投诉处理管理系统平台转办投诉，投诉人反映2017年通过我司房抵贷业务合作方办理了房产抵押贷款270万，2019年9月开始逾期。投诉人所投诉需求均为申请减免罚息，但合同范围内我司无业务违规，但因考虑疫情原因对个人及家庭造成经济负担，做为有社会责任的金融机构我司考虑减免投诉人一部分罚息。经承办部门与合作机构核实商议，共减免相关罚息60.3万余元，最终投诉人认可。

(四) 其它投诉：消费者直接拨打我司投诉专线5起投诉均集中在房抵贷业务，主要因本年度疫情影响对中小企业及个人经

济影响较大，贷款人出现短期或长期资金紧张无法还款，情绪波动较大，希望通过投诉与机构协商延缓或者减免相关罚息。我司在监管及公司制度范围内平衡投诉人需求，同时在不影响扰乱金融环境规则内对相关投诉事宜做出了一定适当减免及延迟，在非正常时期履行了金融机构该有的社会责任，投诉人均认可。

三、日常管理工作情况

（一）制度方面。依照相关制度规定，我司严格遵守消费者在购买信托产品时依法享有的权利义务，在日常工作中高度重视消费者宣传教育，定期开展消费者权益保护讲座，同时设有消费者权益保护部门及专人处理消费者投诉意见以及登记，认真落实相关消费者权益保护管理办法。

根据《中国银监会办公厅关于银监局银行业消费者权益保护监管工作的指导意见》我司已制定《中诚信托有限责任公司消费者权益保护管理办法》《中诚信托有限责任公司重大突发事件防范及应急处置办法》及《中诚信托有限责任公司消费者投诉管理办法》，严格要求公司各部门积极落实相关管理办法，并且形成有效的投诉管理及处理机制。

《中诚信托有限责任公司消费者投诉管理办法》依据《中国人民银行金融消费者权益保护实施办法》（中国人民银行令〔2020〕第5号）及《银行业保险业消费投诉处理管理办法》等相关法律法规制定。《中国人民银行金融消费者权益保护实施办法》自2020年11月1日起施行，我司紧跟监管步伐，自实施办法颁布后第一时间修订了《中诚信托有限责任公司消费者投诉管理办法》，



并于 2020 年 12 月 14 日正式发文执行。

(二) 投诉管理方面。我司定期总结分析投诉原因，本年度受疫情影响，未按时还款的贷款人明显呈上升趋势，我司积极响应国家政策，对受疫情影响的贷款人进行相关罚息的减免。同时我司将会进一步强化贷款后续的业务品质管理及服务工作，谨慎选择合作机构，从根源上减少贷款类投诉事件的发生。

四、下一步工作安排

下一步，我司将从以下几方面进一步强化消费者权益保护，降低投诉率，让广大金融消费者体验到金融机构的“温暖”服务。

(一) 将消费者权益保护工作纳入到了公司战略工作中，定期开展内部培训并要求公司各部门在工作中都需建立消费者权益保护意识。

(二) 定期组织开展金融知识普及活动，督促相关部门落实有关监管要求，主动预防和化解潜在矛盾，提高消费者金融素养。开展内部教育和培训，强化员工消费者权益保护意识。

(三) 加强中诚信托客户 APP、中诚信托微信公众号等新媒体的建设与完善工作，通过互联网等新媒体传播手段，增进消费者金融知识宣传及投诉渠道透明化。

(四) 确定细化服务标准，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。

(五) 形成监督检查机制，消费者权益保护部门定期组织开展内部监督及外部神秘人暗访检查等工作。

在未来的工作中，我司将认真落实各项消费者权益保护管理

办法、努力做好各项消费者权益保护工作，加强力度普及相关金融知识，提高公众识别和防范金融风险的能力，进一步维护消费者合法权益，同时在实际工作中查缺补漏，持续完善消费者保护相关制度体系，进一步健全消费者权益保护的监管和自律机制，构建多元化的纠纷解决和弱势群体保护机制，营造良好和谐的金融环境，更好地服务实体经济与人民群众。

特此报告。

中诚信托有限责任公司

2021年1月19日



