

# 浙商金汇信托股份有限公司

## 2025 年金融消费者权益保护工作报告

2025 年，在金融监管趋严、客户需求多元化及数字化转型全面深入的背景下，公司将提升金融消费者权益保护水平作为践行“金融为民”初心与履行受托人责任的重要抓手。全年，公司深入贯彻落实《银行保险机构消费者权益保护管理办法》，聚焦“体系完善”与“理念践行”两大方向：一方面，持续完善消保体系、强化风险防控、提升服务质效；另一方面，积极引导投资者树立“卖者尽责、买者自负”的理性投资理念，切实推动消保理念贯穿业务全流程，全面筑牢金融消保防线。

### 一、2025 年主要工作情况

#### （一）健全消保工作机制，压实机构主体责任

1. 构建多维协同的消费者权益保护工作管理体系。深度践行全员消保理念，持续健全消费者权益保护工作组织架构，形成董事会引领、高级管理层推动、消保职能部门牵头、全员协同参与的工作格局。公司董事会高度重视消费者权益保护工作，将其融入公司治理、企业文化建设和经营发展战略，审议年度工作报告，为消保工作开展锚定方向、夯实基础；消保工作领导小组统筹规划、部署全年消费者权益保护重点工作；财富运营部下设二级消保部门，配备专项经费与专职人员，牵头组织协调、推进落实公司消费者权益保护工作；

其他相关部门立足职能分工，协同配合，共同构建业务流程全覆盖、各层级全协同的消费者权益保护管理体系。

2. 持续完善消费者权益保护工作计划与制度体系建设。本年度，公司制定了《2025 年金融消费者权益保护工作计划》、《2025 年度金融消费投诉处理工作计划》、《2025 年度投资者教育宣传工作计划》和《2025 年度金融消费者权益保护员工培训计划》，明确年度消保工作的目标与路径。立足公司现有制度框架，重点对核心制度进行了修订与新增，包括《金融消费投诉处理及纠纷化解管理办法》、《金融消费者权益保护工作考核实施细则》、《金融消费者权益保护审查实施细则》、《电子渠道销售管理办法》、《电子渠道销售操作细则》以及《信托产品销售录音录像管理办法》等，建立健全投诉处理、内部考核、产品与服务管理等制度基础，进一步明确职责分工与流程要求，夯实长效工作机制。

3. 持续发挥考评指挥棒作用。公司将消费者权益保护工作全面纳入内部综合考评体系。通过制定消保考核实施细则，规范考核主体及范围，明确考核方式及周期，合理分配消保相关指标的占比和权重，确保考核覆盖前、中、后台各条线。对在展业过程中的消费者权益保护工作情况（包括但不限于合规销售、双录、信息披露、投诉处理、投资者教育等内容）进行评级打分，强化考核结果运用，有效提升全员重视程度，确保将消费者权益保护工作要求落到实处。

4. 强化跨部门联动。财富运营部作为消保职能部门，持

续加强与办公室（安全生产监督办公室）、资产处置管理部、法律合规部、内部审计部、数字与信息化部、人力资源部及风险管理部等部门的常态化沟通与协同。针对投资者关系管理、消保工作存在问题等开展专题研究，形成问题导向、协同发力的工作机制，系统性提升公司整体消保工作意识与履职能力。

## （二）强化内控管理能力建设，防范展业合规风险

1. 加强产品消保审查与营销合规管理。公司制定《资产管理信托计划发行管理办法》、《信托业务投资者适当性管理办法》、《特殊资产信托业务管理办法》、《慈善信托业务管理办法》、《保险金信托业务管理办法》、《资产管理信托业务操作风险管理办法》、《金融消费者权益保护审查实施细则》等制度，将适当性管理、合格投资者认定、合同条款规范、推介材料审核等要求嵌入产品设计、定价、签约等关键环节。严格执行私募产品推介规范，强化资金来源穿透核查与风险匹配管理，切实落实“卖者尽责”。建成AI智能双录系统与全流程留痕机制，实现销售行为可追溯；通过定期客户回访与满意度调查，评估展业规范性。依托企业微信搭建数字化客服平台，嵌入合规敏感词库与智能质检功能，实时提示话术风险，持续提升合规营销监督效能。

2. 加强代销业务全过程管理。根据公司《信托产品代理销售业务管理办法》，落实代销业务内部流程及管理要求，明确全流程标准，推进业务规范开展。组织4家代销机构售

前培训，重点讲解产品结构、适当性管理、双录要求等内容，确保代销业务合规开展。持续完善代销合作机构准入与持续监督机制。2025年共完成13家金融机构的代销准入，推动7家代销机构业务落地。信托业务部门协同监督代销机构营销合规性，强化代销业务消保合规管理。

3. 完善全流程产品信息披露。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，通过便于客户接受和理解的方式在产品售前、售中及售后全流程中持续做好关键信息披露工作。售前，于信托文件和推介材料中详细载明产品要素、风险等级等重要信息；售中，要求销售人员全面揭示产品风险、收益特征，对销售过程实施录音录像，确保落实销售可回溯管理要求。售后，通过现场查阅、书面邮寄、电子渠道等方式，及时向投资者披露信托产品运行情况。针对证券类信托产品，额外建立月度净值短信推送机制，切实维护投资者知情权益。

4. 加强个人金融信息保护。公司已制定《数据安全实施办法》、《信息科技管理办法》、《信息安全实施办法（修订）》、《客户信息安全保护管理办法》等一系列消费者金融信息保护相关制度，构建起覆盖信息收集、存储、使用、加工、传输、提供、公开各环节的消费者金融信息保护体系，明确信息处理须遵循合法、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脱敏处理。通过开展系统升级、应

急演练及内部培训等，加强客户信息安全，持续强化客户信息安全保障。

5. 开展内部员工培训和专项考试。公司制定《2025 年度金融消费者权益保护员工培训计划》，全年按照计划有序开展消保培训工作。本年度，共组织开展 7 场内部消保专项培训，内容涵盖消保政策学习、销售行为规范、网络信息安全、反洗钱等多个方面。培训多次邀请内外部专家授课，覆盖公司全体员工，通过政策讲解、案例剖析，强化金融知识、风险防控与消费者权益保护宣传教育。为强化学习成效，组织全员开展 1 次金融消费者权益保护专项考试，内容覆盖销售行为管理、投资者适当性管理、客户信息安全保护、金融消费投诉处理等重点内容，考试平均分 98.82 分，及格率 100%，考试结果纳入员工综合绩效考评，切实强化全员消保意识。

6. 扎实开展排查自查工作。公司组织员工开展 4 次消费者权益保护专项检查，重点围绕营销推介行为、案防评估、洗钱风险及反洗钱特别预防措施等内容开展，完成排查自查表填报，结果纳入员工综合绩效考评。自查中未发现损害消费者权益的行为。

7. 切实强化内部审计工作。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，通过信托业务专项审计与消保专项审计，构建常态化、规范化的消保内部审计监督机制。通过事后监督及时排查问题、督促整改落地，切实落实审计监督职能。

8. 规范开展报告管理工作。根据监管部门要求，按时报送监管月报、季报及各类活动总结材料 36 篇。

### **（三）增强金融知识普及，提升消保宣教实效**

1. 强化活动组织保障。公司高度重视投资者教育工作，制定《2025 年度投资者教育宣传工作计划》，组织召开专题会议，公司消费者权益保护工作领导小组统筹部署，财富运营部牵头负责活动方案制定、宣教材料编制及活动组织实施，各财富中心面向客户开展常态化教育宣传，其他相关部门协同配合，确保活动有序推进。

2. 夯实职场宣传阵地。公司统一制作系列投教宣传物料，以杭州总部及各异地营业场所为线下主要宣教阵地，在客户接待区、销售专区等显著位置布设主题横幅、海报及易拉宝，滚动播放宣传视频、摆放宣传读本，方便客户随时取阅，实现“服务+宣教”场景深度融合。

3. 拓展线上宣传渠道。依托公司官网消保专栏、微信公众号“财金视点”“消保课堂”、视频号和手机 APP 等线上平台，持续开展金融政策解读、知识普及与风险提示。全年累计发布推文 130 余篇，视频号更新“做金融明白人”系列短视频 90 个。积极参与防范非法金融活动短视频征集大赛，原创《茶香识骗局》宣传短视频，进一步扩大投教宣传覆盖面。

4. 积极开展金融宣教走出去活动。公司积极响应监管号召，扎实开展“3·15”消费者权益保护、“普及金融知识万

里行”、“防范非法金融宣传月”、防非反诈“六进”、“金融教育宣传周”、“金融为民”等系列专题宣传活动，重点开展金融防非反诈、“三适当”原则、反洗钱及个人信息保护等教育宣传。结合3月、6月、9月集中宣传节点，公司组建志愿服务队，联合社区、金融机构等单位，走进社区、学校开展金融知识宣讲活动，覆盖金融消费者上万人次。通过专题讲座、现场宣传等形式，有效提升社会公众金融素养与风险防范意识，践行金融为民理念。

#### **（四）构建适老服务体系，提升特殊群体金融服务质效**

公司坚持传统服务与智能创新并重、人工关怀与数字工具协同，持续深化老年人及残障人士金融服务质效，不断完善《老年人及残障人士金融服务规范》落实机制。持续推进营业场所适老化改造，优化适老服务专区，配齐老花镜、放大镜、助听器等便民设备，提升现场服务的实用性与舒适度；优化网站、“浙金财富汇”APP及网上信托无障碍辅助浏览功能，强化字体放大、语音朗读、语速调节等适老设计；针对信托合同等法律文件，采用颜色标注、字体加粗等醒目方式，帮助老年人清晰识别风险揭示、注意事项等关键内容，更好保障其权益；理财经理对接特殊客户时，放缓沟通语速、主动提供上门服务，细致解答客户在业务办理中的疑问，一对一指导老年客户操作财富APP，协助其快速查询资产持仓信息、熟练APP各项操作；公司财富400热线实行人工接听，便于老年客群识别，主动响应客户业务咨询与操作引导，以

暖心服务传递金融服务温度。

### **（五）强化客户投诉处理，提升纠纷化解实效**

1. 金融消费投诉机制建设情况。公司已制定《金融消费者权益保护管理办法》、《金融消费投诉处理及纠纷化解管理办法》、《信访工作管理办法》、《2025 年度金融消费投诉处理工作计划》等管理制度和工作计划，持续推进投诉处理机制的系统化建设。成立金融消费投诉处理工作小组与信访维稳及舆情处置工作小组，指定专岗负责金融消费投诉的“转、受、办”全流程管理，有效防范投诉事件升级与风险扩散。

2. 金融消费投诉工作开展情况。公司持续拓宽和规范投诉受理渠道，通过信托合同、推介材料、官方网站、微信公众号及财富 APP 等公示 400 客服热线与服务邮箱，并在各营业场所醒目位置设置投诉处理流程图，保障金融消费者诉求表达畅通。定期组织召开项目沟通会，重点做好延期地产类项目客户的来访接待与情绪疏导。积极建设投诉处理信息化系统，搭建“消费投诉处理流程”，明确接诉、受理、报告、处理等各环节；健全投诉晾晒机制，定期通报消费投诉详情，包括投诉来源渠道、投诉客户所属财富部门及对应理财经理、产品认购情况，以及投诉重复率、协商一致率等指标，将投诉管理责任层层压实、落实到专岗、专人，强化全员投诉管理意识。

3. 金融消费投诉处理情况。本年度，公司围绕投诉处理

质效提升与纠纷源头化解，全面优化投诉接待与响应机制，持续完善投诉处理流程，努力构建和谐稳定的金融消费环境，切实维护金融消费者合法权益。公司全年共受理金融消费投诉 39 件，剔除重复投诉 19 件，最终形成有效投诉 20 件。其中，反映延期地产项目兑付问题的投诉 15 件，反映事务管理类业务流程问题的投诉 5 件；省内客户占比 67%，省外 33%，均已按规定程序办结。

#### **（六）扎实开展年度自评，切实提升消保工作质效**

公司高度重视年度监管自评工作，将其视为检验成效、查漏补缺的重要抓手。严格对照监管机构下发的年度自评要点，结合公司实际进行全面检视。本年度公司新增和修订多项消费者权益保护相关制度，进一步明确消保审查标准、消保考核要求及投诉纠纷化解流程，不断夯实消费者权益保护工作制度体系。但在体制机制与常态化投资者教育工作等方面力度仍需进一步加强。此外，受地产项目处置周期拉长影响，客户投诉调解意愿与配合度偏低。公司将持续完善投诉处理全流程管理机制，丰富调解形式、强化多元引导，着力提升纠纷处置实效，切实推动客户诉求妥善化解。

2025 年，公司紧密围绕监管政策导向与行业发展要求，持续深化消费者权益保护工作，全年聚焦治理架构优化、产品服务规范、投教宣传、特殊群体服务提升及投诉处理效能等重点领域系统推进，依托科技赋能与制度完善，推动消费者权益保护工作向智能化、流程化、精细化方向转型升级。

面对新形势，公司将坚守信托本源，不断提升消费者权益保护工作的前瞻性、精准性与有效性，全力构建和谐稳定的金融消费环境，切实履行金融机构社会责任，为行业健康可持续发展贡献力量。