

百瑞信托有限责任公司

2025 年金融消费者权益保护工作报告

2026 年 5 月
河南 郑州

目录

一、健全消保体制机制，夯实工作基础保障	2
二、强化投资者适当性管理，切实规范营销行为	3
三、加强消保投诉治理，完善多元纠纷化解机制	3
四、深化金融宣教工作，切实守护群众权益	4
五、组织开展消保专项培训，提升全员消保意识	5
六、聚焦问题整改提升，补齐消保工作短板	5
七、未来工作展望	5

2025 年，百瑞信托有限责任公司（以下简称“公司”）持续贯彻落实党的二十大和二十届历次全会精神以及中央经济工作会议、中央金融工作会议等决策部署要求，严格遵循《信托公司管理办法》《金融机构产品适当性管理办法》等监管要求，坚持以人民为中心的价值取向，始终将保护金融消费者合法权益作为金融工作的出发点和落脚点，切实履行金融消费者保护职责，全力捍卫金融消费者合法权益。现将 2025 年消费者权益保护工作（以下简称“消保工作”）报告如下：

一、健全消保体制机制，夯实工作基础保障

公司高度重视消保工作，严格落实监管各项要求，构建形成董事会、信托专业委员会、党委会、总经理办公会及高级管理人员权责清晰、层级分明的消保工作治理架构，依法履行消保工作监督、指导与审议职责，定期审议消保相关工作报告，督促各项工作落地见效，始终以维护受益人合法权益为核心开展消保工作。公司设立消保责任部门并配备消保专职人员及消保专项工作经费，牵头统筹、协调推进全公司金融消费者权益保护各项工作有序开展。

制度建设方面，公司在现有消保基本制度框架的基础上，紧密结合监管最新要求与公司业务发展实际，持续健全消保制度体系，细化消保工作流程。2025 年，公司制定《资产管理信托适

当性管理办法》，修订《集合资金信托计划营销管理办法》《客户风险承受能力评估细则》《金融机构代理销售信托业务管理办法》，进一步构建常态化、长效化的消保内控管理机制。

二、强化投资者适当性管理，切实规范营销行为

公司严格落实投资者适当性管理监管要求，坚守“卖者尽责、买者自负”核心原则，全面履行合格投资者审查、客户风险等级测评、产品信息披露、适当性匹配告知等义务，切实保护金融消费者合法权益。2025 年公司修订《集合资金信托计划营销管理办法》，细化合格投资者认证标准、核查流程及资料验证要求，强化适当性实质性审查，严防违规“拼单”行为发生。同时，修订《客户风险承受能力评估细则》，制定《资产管理信托适当性管理办法》，进一步规范资产管理信托产品客户风险承受能力等级评定、适当性匹配规则、公司告知义务及销售执行与档案管理等内容，明令禁止误导销售等不当销售行为，确保营销推介与产品信息披露依法合规，切实筑牢“卖者尽责、买者自负”的履职底线。

三、加强消保投诉治理，完善多元纠纷化解机制

公司畅通投诉处理渠道，在官方网站和办公场所放置消费投诉处理流程图、明确公司 400 投诉电话、投诉电子邮箱等官方投

诉入口，安排专人值守确保客户诉求得到及时响应，妥善处理消费投诉。2025 年公司各投诉渠道共受理消费投诉五百零三件，均按照监管规定时间内办结，投诉办结率 100%。公司严格按照监管要求，开展重复投诉与投诉积案处理专项治理工作，全面梳理建账，深挖问题根源并及时整改，推动投诉事项实质化解。2025 年根据消费投诉实际情况，积极发挥调解前置对矛盾化解的作用，与调解中心联动，完成 8 件消费投诉件的调解，切实推动投诉有效化解。

四、深化金融宣教工作，切实守护群众权益

2025 年公司持续深化消费者权益保护教育宣传工作，构建线上线下融合、数智化赋能的宣教体系，采取常态化和集中式相结合的方式，开展了多形式、广覆盖的金融知识普及活动。公司聚焦“一老一少一新”重点群体，开展消保进校园、“风险送进门”等系列活动，切实做好老年人“守护者”、大学生“引路者”、新市民“筑梦者”。公司自行制作消保原创漫画手册及原创“鸡蛋换走养老钱”反诈宣传片，以简易有趣的方式广泛宣传金融知识，传播金融正能量；推出消保线上有奖竞答互动，提升宣教趣味性与实效性；通过郑州地铁多线路 PIS 屏幕发布动画教育宣传视频，方便广大市民在地铁候车、乘车时学习掌握金融知识，全面提升消费者金融素养与风险识别能力。

五、组织开展消保专项培训，提升全员消保意识

公司将消保培训纳入 2025 年度全员培训计划与培训考核体系，切实通过多层次培训增强新员工消保的理念意识和服务能力，保障消费者权益。2025 年公司围绕《金融机构产品适当性管理办法》《中华人民共和国反洗钱法》《资产管理产品信息披露管理办法（征求意见稿）》等监管政策，开展系列专项培训，覆盖公司员工 90%以上，强化全员消保意识与合规理念，树立“学消保、懂消保、做消保”的文化氛围。

六、聚焦问题整改提升，补齐消保工作短板

根据 2024 年度消保监管评价三级 A 的结果以及公司消保专项审计发现的问题，公司聚焦消保体制建设、机制与运行、操作与服务、教育宣传等方面开展整改工作，主动找差距、补短板，及时积极采取整改措施逐条整改落实，做到立行立改，不断完善消保工作体系，推动消保工作质效稳步提升。

七、未来工作展望

2025 年公司将消保工作融入公司经营发展各环节，通过体制完善、制度升级、流程优化、加强宣教工作等系列举措，切实筑牢金融消费者权益保护防线。随着信托业务转型深化与外部市场环境变化的新形势，消保工作任重道远，2026 年公司将进一

步压实主体责任，持续优化完善消保体制机制，强化消保工作责任履行，充分保障消费者合法权益。