

今天是315国际消费者权益日，一支特殊的“防范金融欺诈宣传队”深入深圳市福田区的多个社区，通过分发材料、现场讲解等形式，为民众介绍金融诈骗的常用骗术、防范措施以及维权手段，将金融安全知识送到了市民家门口。

这支维护金融市场秩序的队伍，由来自平安信托的党员志愿者们和福田区警方共同组成。今年315期间，为提升公众金融风险防范意识，打击对社会造成不良影响的各类金融诈骗行为，平安信托开启警企联动模式，联合深圳市公安局福田派出所开展315金融消费者权益保护系列活动，通过消保进社区、专题电视节目策划等多种形式，聚焦老年人、家庭妇女、高收入人士等几类金融诈骗案件高危人群，通过金融防诈骗案例解析、金融投资风险提示的方式，为民众普及金融投资知识，帮助广大投资者切实保护好钱袋子，维护金融市场秩序。

作为积极践行社会责任的信托机构，平安信托始终将落实消费者权益保护视为业务稳健发展的重要支撑点，积极响应监管要求，在弘扬信托业使命文化、受托文化、合规文化同时切实保障与维护金融消费者的八大权益。

去年以来，平安信托投入大量资源搭建消费者权益保护审查机制，完善消费者权益保护管理流程——从产品开发的前端审核、产品运营过程的风险预警、到后续投诉处理的全流程管理，将消费者权益保护工作从线下转移到线上同时，创新消费者权益保护方式，为广大客户提供更便捷、安全、高效的金融支持与服务。通过制度约束、流程优化、宣传教育等三大举措，去年平安信托的客户投诉量同比大幅下降47%，成效显著。

## 顶层设计先行

在业内人士看来，要全面做好金融消费者权益保护工作，绝非易事。

一方面金融消费者投诉内容复杂，需要金融机构先调动产品、客户、运营各个部门资源先厘清彼此责任，再制定妥善的投诉处理方案，另一方面不少投诉源自投资者对产品风险的理解存在偏差，也需要金融机构从源头抓起，在产品的设计、营销、售后管理等环节做好精准教育、双录留证、信息披露工作，从源头保护消费者权益，尽可能减少投诉事件出现。

平安信托运营总监龙健表示，金融消费者权益保护不能简单地局限在客服层面，需要金融机构从“思想前置”出发，从完善日常管理机制、落实风险检视预警机制、考核机制等方面入手，构建落实消费者权益保护的顶层设计。

去年以来，平安信托积极落实董事会及管理层深入参与消费者权益保护工作。在年度董事会议、经营管理会中均加入了消费者权益保护专项议题，强化高层领导对消

消费者权益保护工作的指导和监督。针对重大投诉事件的进展和应急预案，平安信托积极落实不定期临时汇报，从而对突发性投诉事件能迅速做出妥善全面的解决方案。

与此同时，平安信托还对各部门的消费者权益保护工作进行评价，将考核结果纳入各部门绩效评定，有效提升全体员工对消费者权益保护工作的重视度、责任感和使命感。

与平安信托构建消费者权益保护顶层设计机制如影随形的，是制度护航。

根据监管要求和市场变化，去年平安信托对消费者权益保护制度做了全面检视与梳理，通过修订《董事会信托与消费者权益保护委员会议事规则》与《客户投诉管理办法》，新增《消保审查管理办法》与《信息安全管理制度》，为平安信托更高效落实消费者权益保护工作提供强有力的制度保障。

如今，这四项措施均发挥良好效果。比如去年，平安信托严格按照《消保审查管理办法》，全面审查了覆盖售前、售中、售后全流程生命周期在内的626个产品，针对审查发现的问题迅速联合制定整改方案，进一步完善健全消费者权益保护的事前协调、事中管控和事后监督机制。

### 智能科技护航

要切实做好金融消费者权益保护，光靠顶层设计与制度护航是不够的。因为在实践环节，消费者权益保护仍然面临诸多操作瓶颈。

举例而言，由于信托公司经手人员离职，无法还原当时业务场景，导致不少客户投诉的历史追诉难度较大；众多期限较长的信托产品要跨越多个经济周期，难免会受其中某个经济周期影响而出现阶段性投资亏损，遭遇投资者质疑等。

多位业内人士指出，面对这些实实在在的挑战，信托公司更要借助科技力量来进一步提升提高客户投诉处理水平。

依托平安集团强大的“金融+科技”优势，平安信托正积极构建消费者权益保护审核环节系统化、消费者权益保护风险预警智能化、消费者投诉管理智能化等三大体系，通过科技赋能持续创新消费者权益保护方式，为客户提供更便捷、安全、高效的金融支持与服务。

消费者权益保护审核环节系统化，即根据产品设计运营流程，分别在产品引入、项目审查、监管报备、产品销售、封账成立、项目管理、存续清算等七大环节引入消

消费者权益保护审核流程，对面向消费者提供的、可能影响消费者决策的业务规则、收费定价、协议条款、宣传文本等进行评估审查，明确审查范围、内容、要点、角色，并对相关风险进行识别和提示，从而最大限度杜绝误导销售等违规现象出现，确实保护投资者的权益。

消费者权益保护风险预警智能化，则是通过大数据、人工智能等技术提升消费者权益保护风险预警管理水平。比如当某个投资项目触发风险，其对应的产品、客户、客户分布情况均可在公司内部全面展示，可以提前预测可能出现的产品风险，一面做好项目风险处置工作尽可能保障投资者资金安全，一面为妥善处理潜在的客户投诉提供相应的解决方案。

消费者投诉管理智能化，包括客户咨询投诉过程的线上化管理，将客户咨询投诉由人工追踪改成系统提醒，投诉流程闭环管理，从而驱动各部门更高效妥善地做好投诉处理工作

## 宣教服务创新

对社会公众进行金融宣传教育，打通民众获取金融知识的“最后一公里”，是作为金融机构应该履行的社会责任。从去年以来，平安信托积极配合监管主题宣传要求，利用公司官方网站、官方微博、官方微信、官方抖音等渠道，以文章、海报、图片帖、短视频等创新形式，持续主动开展具有信托特色的金融知识宣教活动。

疫情之下，迅速兴起的网络直播课成为金融消保宣教的新途径，公司联合中国经济网推出了信托行业首堂消保直播视频课，为全国的金融投资者讲解信托投资如何避免入坑，累计超110万人通过平安银行口袋银行和中国新闻网观看了直播和回看。此外，平安信托策划制作信托业首部投资者教育主题漫画书——《平信科普绘》，趣味展示信托投资全流程的注意事项，以更为通俗易懂的方式向公众普及金融知识。这些视频和画册资料都分发至平安信托十余家代销机构，由代销机构在营业场所播放以及发放给前来咨询信托产品的客户。同时，在平安信托每年一度的大型户外运动会上，都会加入“为消保打CALL”环节，通过趣味知识闯关、向消费者发放宣传资料，与消费者进行面对面互动，直接有效普及金融消费者的消费需求及信托基础知识盲区。

今年315期间，平安信托开启了警企联动模式，联合深圳市公安局福田派出所，推出系列“防范金融欺诈”推广活动，全面助力民众金融素养提升。

龙健表示，能否全面高效做好消费者权益保护工作，是平安信托能否持续赢得广大客户信赖与支持的重要基石。平安信托将进一步夯实消费者权益保护工作的主体责任，继续坚持将保护金融消费者合法权益纳入公司治理、企业文化和经营发展

战略统筹规划，完善金融消费者权益保护工作机制，为广大客户创造更高品质的综合金融服务同时，引领信托行业的消费者权益保护征途越走越好。