



行业自律

- 监管政策
- 自律规则

当前位置： 首页 > 行业自律 > 自律规则 > 正文 >

信托消费者权益保护自律公约

2019-12-30

浏览量：6948

（2019年12月26日 经中国信托业协会第四届会员大会第三次会议审议通过）

第一章 总则

第一条 为保护信托消费者合法权益，维护信托业公平、公正的市场环境，促进信托行业可持续发展，制定本公约。

第二条 加入中国信托业协会（以下简称“协会”）成为协会会员的信托公司，适用本公约。

本公约所称信托消费者，系指购买或接受信托公司提供的信托产品、信托服务的自然人。

第三条 除法律法规、本公约另有规定外，信托公司不得在提供产品或服务时预先约定限制或免除本公约所规定的义务。

第二章 内部控制

第四条 信托公司应当建立健全信托消费者权益保护机制，完善公司规章制度，落实法律法规及本公约中关于信托消费者权益保护权益保护纳入公司治理、企业文化建设和经营发展战略，明确由董事会承担信托消费者权益保护工作的最终责任。

第五条 信托公司应当设立或指定职能部门负责并组织、协调其他部门开展信托消费者权益保护工作，监督、评价消费者权益保护工作。

信托公司应当保障信托消费者权益保护职能部门开展工作的独立性、权威性和专业能力，强化信托消费者权益保护职能部门在决策、审议制定、审批准入、营销推介、售后评价等环节中的参与程度，赋予其向董事会或董事会下设专门委员会直接汇报的权力。

第六条 信托公司应当将消费者权益保护纳入评价考核体系，将消费者权益保护工作与员工绩效及职位晋升挂钩，构建以信托消费者权益保护体系，将信托消费者权益保护工作贯穿于公司各项业务流程。

第七条 信托公司应当定期委托第三方中介机构或由内部审计部门自行对信托消费者权益保护工作开展情况进行审查和评价，充分识别运营机制、操作流程、协议文本、服务质量等方面存在的缺陷和不足，以提升信托消费者权益保护工作的有效性。

第八条 信托公司应当加强信托消费者权益保护员工教育和培训，每年应当至少开展一次覆盖公司各部门、各层级的信托消费者高员工的信托消费者权益保护意识和能力。

第三章 权益保障

第九条 信托公司开展业务应当遵循自愿、平等、公平、诚实信用的原则，充分尊重并自觉保障信托消费者的财产安全权、知情权、依法求偿权、受教育权、受尊重权、信息安全权等基本权利。

第十条 信托公司开展信托业务，应当遵循卖者尽责、买者自负的原则，恪尽职守，为受益人的最大合法利益处理信托事务。除文件约定收取信托报酬及相关费用外，信托公司不得利用职权为自己或他人谋取利益，不得挪用、占用信托财产。

信托公司违反前款规定的，应当将非法所得归入信托财产；致使信托财产受到损失的，应当恢复信托财产的原状或以固有财产赔偿。

第十一条 信托公司应当建立和完善信息披露机制，严格依照法律法规及信托文件的约定，真实、准确、完整、及时地向信托消

第十二条 信托公司推介产品或披露信息，应当使用信托消费者可以理解的表述，向信托消费者说明重要内容并充分揭示风险，经营业绩，不得作虚假或引人误解的宣传，不得承诺收益或者保证本金不受损失。

信托公司委托第三方金融机构代为推介的，应当将前款规定落实在与该机构的合同中，并明确双方的权利义务。

第十三条 信托公司制作信托文件时，对信托文件中信托财产的管理运用方式、风险揭示与承担、信息披露等重要内容以及免除款，应当采用足以引起信托消费者注意的文字、符号、字体等特别标识或以其他合理方式提请信托消费者注意。

第十四条 信托公司应当在法律法规允许的范围内，充分尊重信托消费者的意愿，由信托消费者自主选择、自行决定是否购买信不得违背信托消费者意愿搭售产品和服务，不得附加其他不合理条件。

第十五条 信托或者信托单位成立日前，已购买信托产品或者信托服务的消费者要求撤销其认购的，信托公司应当遵从信托消费公司签署的信托文件，并及时退还其已交付的信托资金或资产。

第十六条 信托公司应当完善消费者适当性管理制度，根据信托产品或服务的收益特征及风险因素对信托产品或服务进行风险等的风险偏好、风险认知和风险承受能力对信托消费者进行评级。

信托公司和受托推介机构不得向消费者销售或提供风险等级高于其评级的信托产品或服务。

第十七条 信托公司不得以格式合同、通知、声明、告示等方式，加重信托消费者责任、限制或者排除信托消费者合法权利，或消费者合法权益应当承担的民事责任。

第十八条 信托公司应当向信托消费者告知其行使救济权的途径，包括向人民法院提起诉讼、向仲裁机构提起仲裁、向信托公司保险监督管理委员会投诉、申请第三方调解机构调解等合法途径。

第十九条 信托公司应当在官方网站、营业场所等处向信托消费者公示信托公司受理消费者投诉的具体途径和方式，明确投诉处询机制，接受信托消费者的监督。

第二十条 信托公司应当建立投诉档案，完整、准确地记录投诉受理、处理、回访的过程及结果，定期汇总投诉记录，根据投诉善公司制度及业务操作规程。

第二十一条 信托公司应当开展广泛、经常的投资者教育工作，建立健全投资者教育制度，将投资者教育落实到日常的经营活动

第二十二条 信托公司可以从知识普及、风险揭示、依法维权等方面开展投资者教育，主要包括：

- （一）普及信托基础知识及信托行业的政策法规；
- （二）介绍各类信托产品的结构模式、风险及收益特征等；
- （三）提高信托消费者对投资风险的认识，告知信托消费者“卖者尽责，买者自负”的基本原则，帮助树立正确的投资观念；
- （四）普及防范金融诈骗知识；
- （五）告知信托消费者的权利义务；
- （六）告知信托消费者行使救济权的途径，引导消费者依法维权。

第二十三条 信托公司可以根据实际情况，采取以下方式开展投资者教育：

- （一）销售信托产品时，主动介绍信托相关知识、产品特点，进行风险提示；
- （二）营业场所张贴海报、宣传标语等；
- （三）制作信托基础知识、政策法规、信托产品介绍、风险揭示等宣传手册，并放置在营业场所显著位置，供消费者取阅；
- （四）在信托公司官方网站、微信公众号、官方App等官方渠道开设教育专栏；
- （五）举办或积极参加监管部门、协会面向信托消费者举办的专题讲座、培训、研讨会等线下宣传教育活动；
- （六）开设咨询服务热线电话，接受信托消费者的咨询；
- （七）其他合法有效的方式。

第二十四条 首次认购信托产品或接受信托服务的消费者，信托公司应当向其告知接受投资者教育的途径，原则上至少通知其参讲座、培训研讨会等宣传教育活动。

第三十六条 协会本着公平、公正、客观的原则，定期或不定期对信托公司执行本公约的情况进行检查、评价，对存在的问题及和经验及时总结、推广。

第三十七条 信托公司违反本公约的，协会可以根据情节，给予责令改正、内部通报批评、暂停行使会员权利、取消会员资格等的，协会有权将相关情况抄报银行业监督管理部门，并有权建议银行业监督管理部门采取审慎监管措施或实施行政处罚。

第三十八条 信托公司对协会的处理结果有异议的，应当在十个工作日内提出书面申辩意见，并提供相应证据。

第五章 附则

第三十九条 本公约所称法律法规，系指法律、行政法规、部门规章及其他规范性文件的统称。

第四十条 本公约由协会负责解释和修订。

第四十一条 本公约经协会会员大会审议通过后生效。

相关文章

- 中国信托业协会自律监督检查办法
- 信托公司行业评级指引
- 信托公司证券投资信托业务自律公约

联系我们

地址：北京市西城区月坛南街1号院5号楼20层 邮编：100033
电话：010-68063910 传真：010-68066630

Copyright 2004-2025版权所有 中国信托业协会
 京公网安备 11010202010006号京ICP备 19023601号本网站支持IPV6访问

协会官方微信（公众号）



协会官方微信（视频号）

