

信银理财 2022 年度客户投诉分析及 处理情况报告

为贯彻落实党的二十大精神，深入体现以人民为中心的发展思想，实现好、维护好、发展好最广大人民根本利益，我司以落实《理财公司内部控制管理办法》为契机，持续夯实消保全流程管控机制，严格落实事前协调、事中管控和事后监督，不断强化投诉源头治理，积极推进多元纠纷化解机制，有效化解矛盾纠纷，充分保障消费者合法权益。

2022 年我司持续加强投诉处理机制建设，目前已形成《信银理财有限责任公司消费者权益保护工作管理办法（1.0 版，2021 年）》（以下简称《信银理财消费者权益保护办法》）为主，《信银理财有限责任公司客户服务运营管理办法（试行）》、《信银理财有限责任公司金融消费投诉多元化解实施细则（试行）》等为配套的客诉处理制度体系，同时，不断优化消费者投诉处理流程，确保消费者投诉及时接收、顺畅流转、高效处理，抓住金融消费者最关心最直接最现实的利益问题，积极妥善处理金融消费者投诉。

我司以积极开放的态度总结客诉处理经验、正视不足，同时，坚守客户满意的初心，持续提升客诉处理质效，现将 2022 年客户投诉、建议、咨询处理情况分析并进行

公示，请广大金融消费者监督指正。

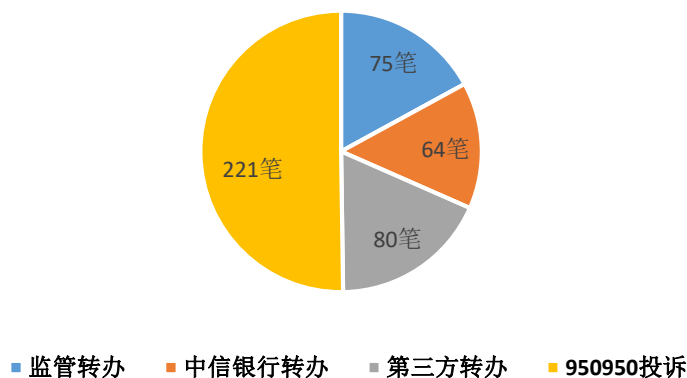
一、2022 年度客诉情况总述

2022 年我司共收到客户投诉、建议、咨询等 534,098 次，其中电话咨询、在线咨询等 533,658 次，占比 99.99%；投诉 440 次，占比 0.01%。

根据《信银理财消费者权益保护办法》规定，我司受理的金融消费者投诉来源包括：监管机构转办投诉、中信银行转办投诉、第三方机构转办投诉、客户直接投诉四大类。金融消费者可以通过向银保监会、人民银行等监管机构、拨打中信银行客服热线 95558、向黑猫等第三方机构或拨打信银理财客服热线 950950 进行投诉、建议或咨询。

2022 年度我司共处理客户投诉 440 笔，其中监管转办投诉 75 笔；中信银行转办投诉 64 笔；第三方投诉转办 80 笔；950950 客户直接投诉 221 笔，具体统计分析如下：

2022年度投诉来源分析

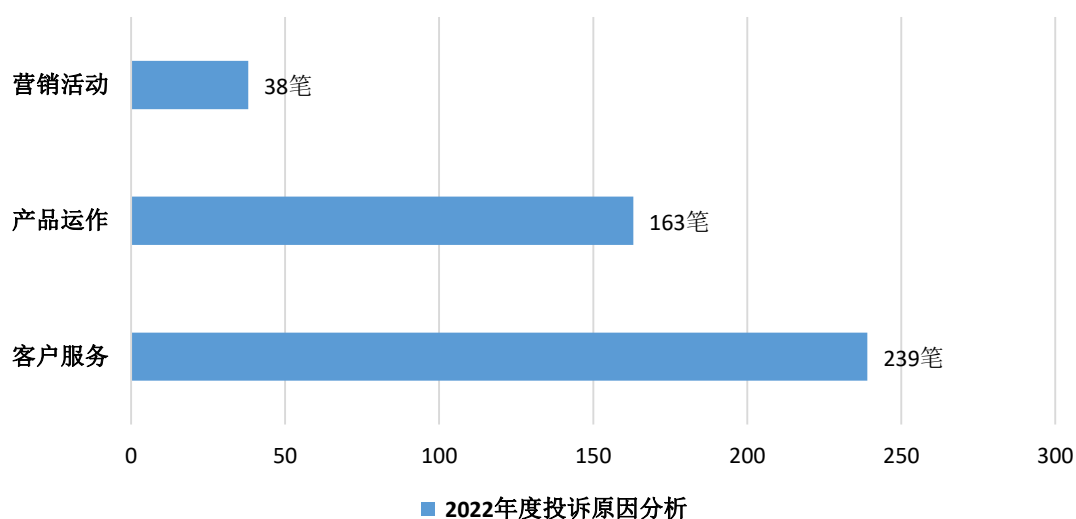


数据来源：信银理财有限责任公司

数据日期：2022 年 1 月 1 日至 2022 年 12 月 31 日

2022 年客户投诉原因主要涉及三类，其中客户服务类投诉 239 笔，主要表现在产品在封闭期，客户申请赎回以及客服热线占线等，占比 54%；产品运作类投诉 163 笔，主要表现在部分理财产品净值回撤或业绩不达比较基准等，占比 37%；营销活动类投诉 38 笔，主要表现在活动积分兑换环节，如奖品不足等问题，占比 9%，具体统计分析如下：

2022年度投诉原因分析



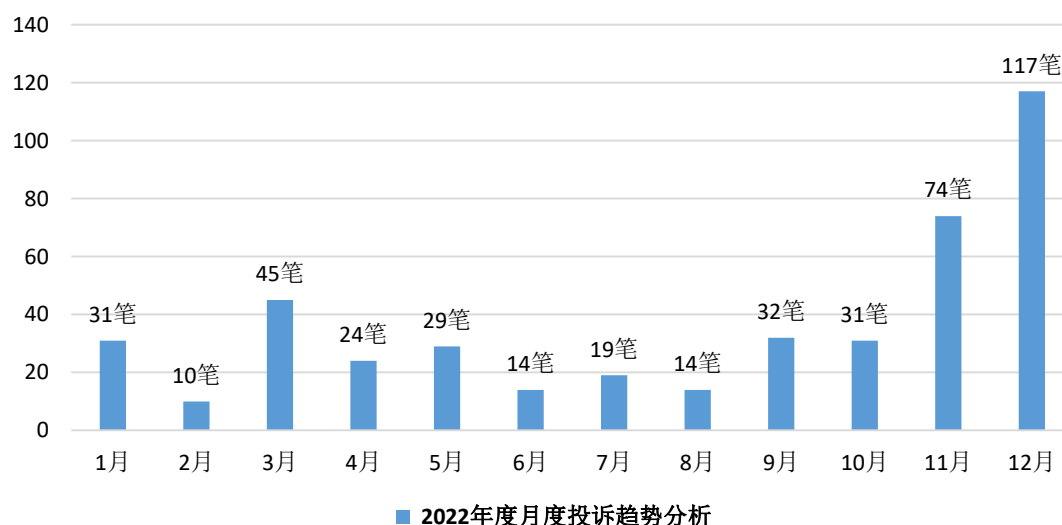
数据来源：信银理财有限责任公司

数据日期：2022 年 1 月 1 日至 2022 年 12 月 31 日

2022 年度投诉月度分布情况：1 月至 10 月投诉量总体趋势平稳，11 月至 12 月份投诉量增长明显，11 月至 12 月份投诉共计 191 笔，占 2022 年度投诉总量的 43%。原因是自 2022 年 11 月以来，债券市场受银行间资金偏紧的影响出现连续回调，叠加 20 条防疫优化政策和 16 条地产支持政策相继出台的影响，债券价格出现急跌，导致理财产品出现行业性净值回撤和客户赎回潮。面对 11 月份以来理财产品净值

回撤和客户赎回诉求，我司高度重视，持续加强金融消费者陪伴式投教服务，通过《致投资者一封信》、长漫等举措积极安抚客户情绪，持续做好理财产品净值化转型知识的普及，并适时调整投资策略，保持理财产品流动性，应对客户理财产品赎回等，同时，我司消费者权益保护办公室及时启动7*24小时应急预案，积极贯彻预防为先、快速反应、守土有责、逐级汇报的原则，及时妥善处理客诉。11月至12月份客诉在各部门/条线积极配合下均已妥办。2022年月度投诉趋势统计如下：

2022年度月度投诉趋势统计



数据来源：信银理财有限责任公司

数据日期：2022年1月1日至2022年12月31日

总体而言，2022年度客户投诉情况总体平稳可控，未发生客户投诉不及时处理及客诉升级等情况，同时，2022年度未出现群体性投诉及消费者权益保护突发事件，且均在我司可控、可处理的范围内，**办结率100%、客诉零升级。**

二、2023 年度措施与目标

2023 年我司针对金融消费者投诉优化措施主要有：加强客户服务体系建设，增加客服人员数量，通过专业培训提升客服人员服务能力与水平，打造客户服务尖兵，同时，积极建立多元纠纷化解工作机制，进一步畅通金融消费者权利救济渠道多元化解客诉，充分保障金融消费者各项合法权益，并积极推动客诉处理系统上线，提升客诉处理信息化水平，通过对客诉数据分析，反向优化产品设计和提升服务水平。

以上为我司 2022 年度客户投诉分析及处理情况报告，衷心感谢广大金融消费者的信赖与支持，以及中信银行对我司客诉处理的指导与帮助。我司将以此为始，持续践行“温度与财富同行”的客尊文化，用心感受金融消费者的嘱托，真诚回应金融消费者的需求，用专业有温度的服务陪伴金融消费者，在奔向共同富裕的道路上履行国有金融机构的社会责任，积极高效回应客户诉求，维护好广大金融消费者的根本利益。

信银理财有限责任公司

消费者权益保护办公室

2023 年 1 月 9 日