

信银理财 2022 年度消费者权益保护 工作年报

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，信银理财（以下简称“我司”）以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，胸怀“两个大局”，牢记初心使命，以落实《银行保险机构消费者权益保护管理办法》（2022 年 9 号）为契机，内强消保全流程管理、外塑陪伴式投教建设，持续夯实金融消费者权益保护工作。

2022 年我司在消保机制运行、制度建设、全流程管理、陪伴式投教等方面日臻完善，金融消费者权益保护实现对产品全流程、服务全生命周期全覆盖，充分保障金融消费者各项合法权益。金融消费者权益保护是金融管理工作政治性和人民性最直接的体现，涉及人民群众最关心最直接最现实的利益问题，我司历来高度重视金融消费者权益保护工作，积极践行温度与财富同行的企业文化，同时坚守客户满意的初心，以开放的态度总结金融消费者权益保护工作经验、正视不足，现将 2022 年金融消费者权益保护工作进行公示，请广大金融消费者监督指正。

一、消保体制机制运行情况

在体制机制方面：我司在业内率先将消费者权益保护办公室（以下简称“消保办公室”）单独设立为一级部门，并配备专岗编制，牵头公司消费者权益保护工作，同时，将消费者权益保护纳入公司战略规划、企业文化建设和公司治理范围，建立由董监事会、消费者权益保护委员会、高级管理层、消费者权益保护工作委员会、消保办公室及消费者权益保护工作组组成的消保组织架构，在2022年董监事会、消费者权益保护委员会、消费者权益保护工作委员会等积极履职各召开2次会议，研究讨论消费者权益保护工作。

在制度建设方面：我司严格落实外规内化、上规下嵌工作，在2022年我司共制定、修订制度10部，构建以《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）》为核心，《信银理财有限责任公司消费者金融信息保护管理办法（1.1版，2022年）》等制度为配套的制度体系，确保各项工作纳入消保全流程管理之中，做到各司其职、有序推进。

二、消保全流程机制运行情况

我司扎实推进贯穿产品全流程、服务全生命周期的消保监督管理体系，做实事前协调、事中管控、事后监督各个环节。

在事前协调方面：对新产品、新服务、新渠道以及高风险产品（以下简称“三新及高风险产品”）建立业务部

门消保初审为先、消保办公室复审的两级审核机制，充分压实一、二道消保防线职责；对日常事项以业务部门消保自审为最终意见，消保办公室抽查业务部门消保自审质效，压实业务部门消保自审职责。在 2022 年实现对三新及高风险产品消保审核全覆盖，切实保障金融消费者的各项合法权益。

在事中管控方面：聚焦金融消费者知情权、受教育权等权益的保护，创新性的将信息披露、官网投教更新、线下双录、APP 重点产品纳入“月度四检”，在 2022 年我司共执行 12 次信披质效月度检查和 6 次官网投教更新、线下双录、APP 重点产品检查。

在事后监督方面：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，通过投诉分析、聚类分析、热点分析，汇总发现金融消费者意见相对集中的问题，及时反馈相关部门提升理财产品运作表现，改进客户服务，形成闭环管理。在 2022 年我司共处理客户投诉 400 余笔，并对客诉及时进行分析总结，按月发布《消保服务资讯》11 期、按双月发布《消保工作简报》5 期、按季度发布《投诉内部分析报告》4 期，同时，我司不断加强客户服务体系建设，增加 950950 客服人员数量，通过专业培训进一步提升客服人员服务能力与水平，打造客户服务尖兵。

三、陪伴式投教及服务运行机制情况

我司积极践行投资者长效服务机制，通过线上、线下投教平台为广大金融消费者提供公平、易获得的投教资讯，及时回应金融消费者关切。

我司在行业内率先打磨出“中信理财健康投资者五年百场万里行”（以下简称“万里行”）主题活动，目前“万里行”活动已完成从投教队伍专业化到流程标准化，再到投教品牌化的迈进，在2022年，我司共开展25场万里行活动，尤其在2022年3月份，上海地区面临严重的新冠疫情，我司受上海人民广播电台之邀，参与“守望相助，共战疫情”特别节目，将万里行主题投教活动开进方舱医院，获得社会积极好评，同时，践行共同富裕战略，将万里行开进国家乡村振兴战略重点扶持地区小学，开展普惠金融知识教育，引导学生从小树立正确、健康的价值观与消费观，传递金融行业正能量。

同时，根据不同群体使用金融服务的习惯不同，进一步因群施策，坚持需求导向，提高投资者教育的针对性和有效性，我司与知名漫画科普公司混知签署独家合作协议，通过金融消费者喜闻乐见的长漫形式开展投教，2022年共发布15期长漫，辐射金融消费者千万，并在人民银行官方微信公众号“成方三十二”、中国理财网、中银协、新浪网、中国基金报等监管内部平台及主流媒体多次刊载。编写《理财知识学习读本》，通过万里行活动将理财知识读本送进千家万户，打通投教“最后一公里”，以及

我司在 2022 年开设运营抖音号“小暖象来啦”和视频号“小暖象信银消保服务”发布 244 条投教视频，以高质量作品实时回应客户关切，让更多的普通金融消费者分享到理财知识，践行普惠金融教育。

以上为我司 2022 年度消费者权益保护工作年报，衷心感谢广大金融消费者的信赖与支持。金融投资者教育工作是一项前景光明、温暖人心的事业，我司将以此为始，持续践行“温度与财富同行”的客尊文化，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，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 2 月 20 日