

信银理财 2023 年度客户投诉分析及 处理情况报告

2023 年，信银理财有限责任公司（以下简称“信银理财”或“公司”）秉承“以客为尊”的服务理念，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，不断提升产品及服务体验，有效维护金融消费者权益，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，不断强化投诉溯源治理，积极推进多元纠纷化解机制，有效化解矛盾纠纷，切实履行好金融消费者保护主体责任。

公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）》为主，《信银理财有限责任公司消费者投诉管理办法（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，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。

同时，公司加强客服建设和客服资源投入，不断提升客服队伍专业化水平，以积极开放的态度总结客诉处理经验、正视不足，坚守客户满意的初心，持续提升客

诉处理质效，现将 2023 年度客户投诉、建议、咨询处理情况进行分析并予以公示，请广大金融消费者监督指正。

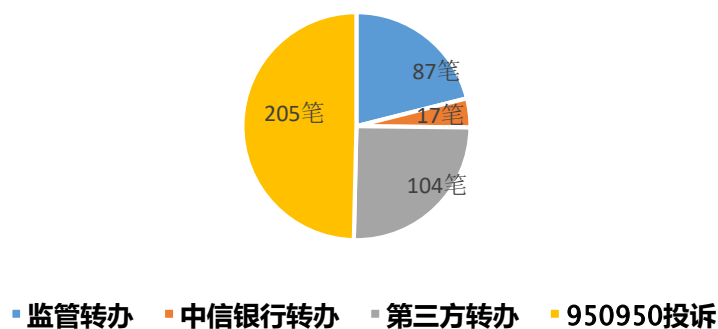
一、2023 年度客户投诉情况总述

2023 年公司共收到客户投诉、建议、咨询等 60,037 次，其中电话咨询、在线咨询等 59,624 次，占比 99.31%；投诉 413 次，占比 0.69%。

根据《信银理财有限责任公司消费者投诉管理办法（试行）》规定，公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国家金融监督管理总局等监管机构、拨打中信银行客服热线 95558、向黑猫等第三方机构以及拨打信银理财客服热线 950950 进行投诉、建议或咨询。

2023 年公司共处理客户投诉 413 笔，其中监管转办投诉 87 笔，占比 21.07%；中信银行转办投诉 17 笔，占比 4.12%；第三方投诉转办 104 笔，占比 25.18%；950950 客户直接投诉 205 笔，占比 49.63%，具体统计分析如下：

2023年投诉来源分析

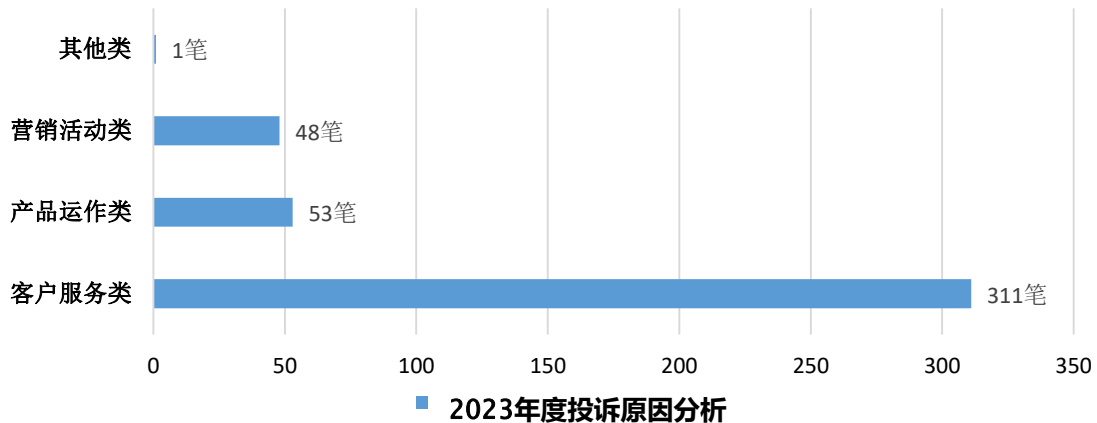


数据来源：信银理财有限责任公司

数据日期：2023年1月1日至2023年12月31日

2023年客户投诉原因主要涉及四类，其中客户服务类投诉311笔，主要表现在产品在封闭期，客户申请赎回以及撤单规则等，占比75.30%；产品运作类投诉53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12.83%；营销活动类投诉48笔，主要表现在活动积分兑换环节，如奖品不足等问题，占比11.62%，其他类投诉1笔，主要表现在咨询代销机构交易规则，占比0.25%，具体分析如下：

2023年投诉原因分析



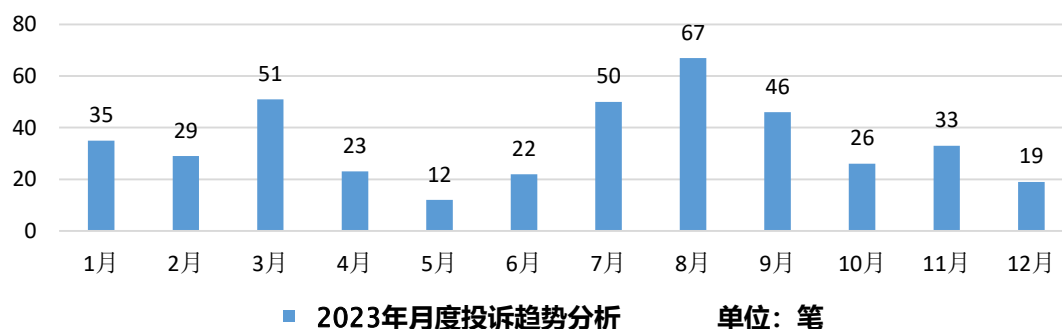
数据来源：信银理财有限责任公司

数据日期：2023年1月1日至2023年12月31日

2023年投诉月度分布情况：2023年月度投诉量总体趋势平稳，仅8月份投诉量相对较高，原因是正值APP“友福同享”活动结束时间，部分客户未在活动结束前兑换活动权益导致活动权益过期，客服第一时间协同相关部门出具解决方案，并及时做好客户的安抚工作。此外，公司以存量客户投诉数据为切入点，强化投诉数据的分析应用及溯

源整改，对趋势性、集中性等问题提出整改意见，推动改进落实，提升客户体验，比如定开类产品因客户错过产品开放日，无法赎回的情况。一方面，持续加强金融消费者陪伴式投教服务，通过短视频、长漫等举措持续做好理财产品净值化转型知识的普及。另一方面，在 APP 等线上渠道增加产品赎回规则提示，产品开放日短信提醒等服务。同时，公司消费者权益保护办公室客服中心团队时刻关注，及时服务，积极贯彻预防为先、快速反应的原则，及时妥善处理客诉。2023 年月度投诉趋势统计如下：

2023年月度投诉趋势统计



数据来源：信银理财有限责任公司

数据日期：2023 年 1 月 1 日至 2023 年 12 月 31 日

总体而言，2023 年度客户投诉情况总体平稳可控，相关客诉均已积极妥善处理，且整体投诉数量较 2022 年度有所下降。2023 年度未出现与消费者权益保护相关的重大突发事件和重大负面舆情。

二、2024 年度措施与目标

2024 年公司针对金融消费者投诉优化措施主要有：继续秉承“以客为尊、消保为先”的经营管理理念，进一

步深化客服队伍梯度建设，通过培训不断提升客服投诉处理能力和服务质效，持续提升客服团队的专业度。同时，积极运用多元纠纷化解工作机制，充分保障金融消费者各项合法权益，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，更好建立价值输出的链条。

以上为信银理财 2023 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。信银理财将始终贯彻“以人民为中心”开展消费者权益保护工作，积极践行“温度与财富同行”的客尊文化，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，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

2024 年 1 月 10 日