

# 信银理财 2023 年度消费者权益保护 工作年度报告

2023 年是全面贯彻落实党的二十大精神开局之年，金融监管总局成立，明确统筹金融消费者权益保护工作的监管职能，金融消保工作已被提级到前所未有的新高度。信银理财消费者权益保护办公室持续紧跟新形势下的监管要求，在践行“国之大者”的普惠道路上，助力共同富裕、服务实体经济，站在大安全观的高度看待消保工作，积极推动消保稳妥，内强消保全流程管理、外塑消保品牌建设，取得了一定积极成效。

现将 2023 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、关注监管动态，完善体制机制

### 1.持续关注监管动态，强化消保履职担当

消保办公室持续与上级部门汇报沟通，牵头开展消保培训、演练，参与人行、母行相关培训。同时，消保办公室分别向董事会消保委员会、监事会汇报各一次，组织召开两次消保工作委会议，持续提升治理效能，强化消保履职担当。

## 2.推进消保机制建设，强化消保流程管控

落实外规内化要求，2023年累计印发制度3部，包括消保全流程管理办法、消保工作委条例、客户投诉管理办法。此外，信息保护制度已完成修订并于2024年1月印发执行。消保办公室不断强化消保流程管控，在事前环节，建立两级消保审查机制，于行业内率先开发并上线“消保审核系统”，开展消保审核837笔；在事中环节，扎实推进“月度四检”，将营销推介物料、950客服质效纳入检查内容；在事后环节，处理客诉413笔，相关投诉均已妥办。

## 二、加强客服建设，稳妥处理客诉

消保办公室积极稳妥处理客户投诉，全年未发生针对客服服务的重大投诉事件。

### 1.优化客服服务流程，形成双向反馈机制

协调产品管理部每月提供临期产品信息，提级关注业绩表现不佳的重点产品，协同相关部门提前准备对客话术及产品运作情况报告。以日报，月报，季报、年报等形式及时将客户对产品及服务意见建议反馈至相关部门，实现价值闭环。

### 2.通过制定客服坐席考评机制，启动客服资源能力建设

开展客服月度、年度之星评选，建立“神秘访客”机制，进行客服队伍“初、中、高”梯度管理，在团队内部设置组长、

质检、投诉、内训师等岗位，提升客服团队整体服务水平和投诉处理质效。

### 3.通过专业化培训，提升客服坐席专业能力

邀请外部消保专家“请进来”开展专题培训 3 场，安排客服代表“走出去”参加外部投诉技巧培训，牵头开展 APP 更新培训会、规章制度培训、团队内部优秀案例分享会，多维度全方位提升客服人员处置和化解投诉的能力。

## 三、加强投资者服务与陪伴，对内宣贯赋能

践行“国之大者，普惠金融服务为民”的初心，用心开展投资者服务与陪伴，传递财富温度。

### 1.实现万里行场景化、互动化

2023 年累计开展 30 场“中信理财健康投资者百场万里行”活动，150%超额完成年度工作计划。自 2020 年起已累计举办 89 场活动，辐射数千万人群。作为中国银行业协会“理财投资者教育示范阵地”课题组组长单位，牵头推动理财子行业首个线下投资者阵地“中信银行理财服务互动体验馆”落地建成，实现“万里行”品牌向场景化、互动化迈进。

### 2.开展消保主题文化月活动

扎实做好 3 月、6 月、9 月及 12 月的主题宣传月系列活动，开展首届“信银理财合规消保文化季”，通过“学、问、答、

辨、行”五大环节,使得专业的合规消保知识和全员主人翁意识入心入脑。将金融知识体系化输出,持续推出形式多样、喜闻乐见的作品,形成《投资者投教系列百科丛书》(六大系列),面向监管机构、内外部渠道刊印共计3万余件,持续传播信银消保口碑。

### 3.筑牢线上投资者教育阵地

聚焦视频号、抖音号、官网、公众号4大阵地,以高质量作品时时回应客户关切。2023年抖音号、微信视频号保持日更频率,分别发布视频497、677条,粉丝量共37万余。优秀作品经中国人民银行官方公众号“成方三十二”、中国理财网、普益标准、金融消费纠纷调解中心等行业权威平台转载发布40余次,持续输出我司品牌温度与正能量。

## 四、站稳客户立场,赋能前台业务

### 1.首次牵头开展第三方代销机构年度消保规范性评估

对代销机构及950客服中心开展专项匿名调研。邀请第三方专业调研机构开展实地暗访,通过飞行检查的形式暗访代销机构网点85个,进线950客服中心开展电话交流46次、短信交流13次,形成《代销机构年度消保规范性评估报告》供各相关部门、条线参考使用。同时,将950客服中心调研中发现的问题加入日常客服资源的培训督导管理。

## 2.树牢服务理念，对内赋能前台部门

多措并举传递消保资讯，2023 年度累计发布《内部客户投诉分析报告》4 期，发布《消保内部宣贯》41 期，发布《消保服务资讯》12 期，发布《消保工作简报》4 期；为投研、营销提供发声通道，与上海第一财经联合制作《想问象答》等多档节目共 102 期；配合做好“中信理财 W 平方”平台的消保栏目策划、供稿；推动建立封闭式破净产品管理费减免机制，拟定《消费者权益保护服务调查问卷》，为需提级关注的客户前置、主动提供服务。

以上为 2023 年消保办公室工作年报，衷心感谢广大金融消费者的信赖与支持！大道不孤，众行致远，未来，信银理财将继续以专业、有温度的服务传递金融正能量，与广大投资者携手共赴价值远方。

信银理财有限责任公司

消费者权益保护办公室

2024 年 2 月 4 日