

信银理财 2024 年度客户投诉分析及处理情况 报告

2024 年，信银理财有限责任公司（以下简称“信银理财”或“公司”）持续践行金融工作人民性，坚决执行“五篇大文章”战略部署，持续站稳人民立场，努力提升金融消费者的获得感、幸福感、安全感。依托《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（1.0 版，2025 年）》和《信银理财有限责任公司消费者金融信息保护管理办法（2.1 版，2024 年）》等客诉处理制度，公司不断优化消费者投诉处理流程，确保投诉的及时受理、顺畅处理和高效解决，紧密围绕金融消费者最关心、最直接、最现实的利益问题，积极而妥善地处理每一项投诉。同时，公司持续提高客户服务的专业化水平，坚守追求客户满意的服务初心，提升投诉处理的效率与效果。现将 2024 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。

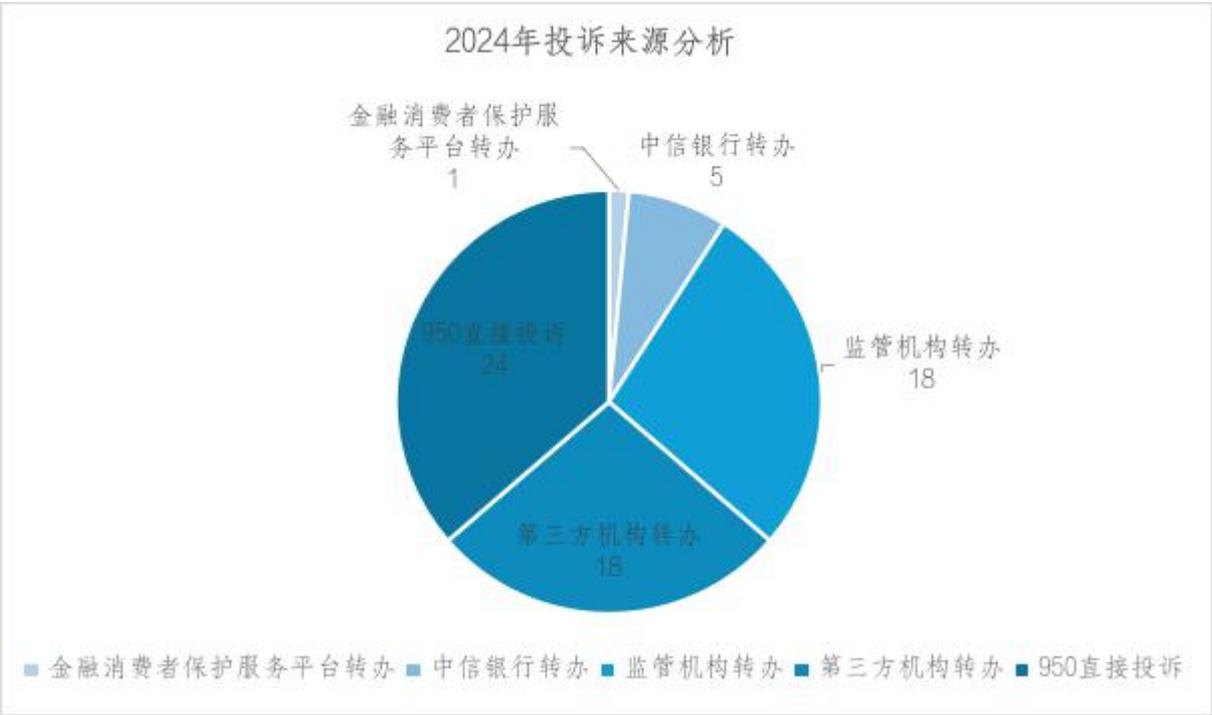
一、2024 年度客户投诉情况总述

2024 年公司共收到客户投诉、建议、咨询等 43,219 次，其中电话 20,061 次；在线 23,090 次；投诉 68 次。

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。

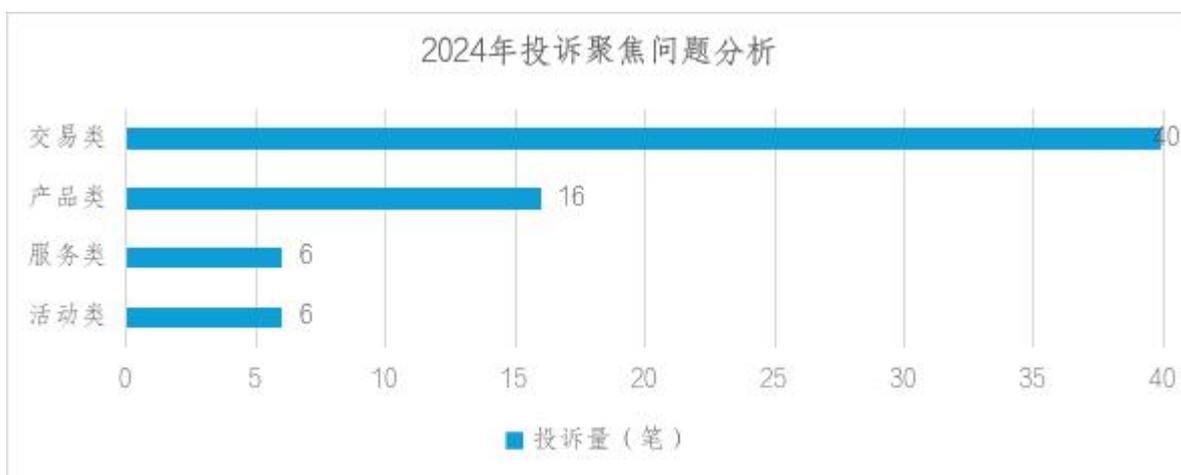
2024 年，经对投诉逐笔溯源分析，公司共处理客户投诉 68 笔，其中监管机构转办投诉 18 笔，占比 26%；金融消费者保护服务平台转办 1 笔，占比 2%；中信银行转办投诉 5 笔，占比 7%；第三方投诉转办 19 笔，占比 28%；950950 客户直接投诉 25 笔，占比 37%，具体统计分析如下：



数据来源：信银理财有限责任公司

数据日期：2024年1月1日至2024年12月31日

2024年客户投诉原因主要涉及四类，其中交易类投诉40笔，主要表现在产品封闭期申请赎回和撤单金额到账时效等，占比59%；产品类投诉16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24%；服务类投诉6笔，主要表现在产品赎回业务流程办理等，占比9%；活动类投诉，主要表现在活动积分兑换环节，如奖品不足等，占比9%，具体统计分析如下：



数据来源：信银理财有限责任公司

数据日期：2024年1月1日至 2024年12月31日

2024年投诉月度分布情况：2024年月度投诉量总体趋势平稳，仅1月和2月投诉量相对较高，原因是部分客户错过半年开及年开等定开类理财产品赎回开放日，无法操作赎回，客服第一时间协同相关部门出具解决方案，并持续加强产品赎回开放日提醒服务，帮助客户及时办理赎回并了解产品赎回开放规则，提升客户体验。

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。自 2024 年年初，公司开展“降速行动”，通过逐笔分析客户投诉情况，深入挖掘问题根源，从源头上减少投诉发生，推动被动化解向主动防范转变。比如定开类产品因客户错过产品开放日，无法赎回的情况。同时，公司消费者权益保护办公室的客服中心团队始终保持高度关注，确保客户投诉得到及时妥善的处理。2024 年月度投诉趋势统计如下：



数据来源：信银理财有限责任公司

数据日期：2024年1月1日至 2024年12月31日

总体而言，2024 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 2023 年度有显著下降。2024 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、2025 年度措施与目标

2025 年，信银理财将秉承“温度与财富同行”的理念，深化消费者权益保护工作，提升服务质量，持续优化客户体验。公司将进一步强化投诉溯源分析，深入挖掘客户需求，精准定位服务短板，提升服务精准度；同时，持续优化客服服务流程，加强对客服务专业培训，提高投诉处理能力和客户服务质效，确保客户投诉得到快速响应。

以上为信银理财 2024 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。信银理财践行“金融为民”的使命，为构建和谐稳定的金融环境贡献力量，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

2025 年 4 月 17 日

