

信银理财2025年度客户投诉分析及处理情况 报告

2025年，信银理财有限责任公司（以下简称“信银理财”或“公司”）在党的二十大精神和中央金融工作会议的战略引领下，深入践行金融工作的政治性与人民性，全面落实国家金融监督管理总局关于“强化金融消费者权益保护”的工作部署。公司持续优化投诉处理流程，着力实现客户诉求响应更及时、处理更顺畅、解决更高效。现将2025年度客户投诉、建议及咨询处理情况予以分析并公示，诚请广大金融消费者监督指正。

一、2025年度客户投诉情况总述

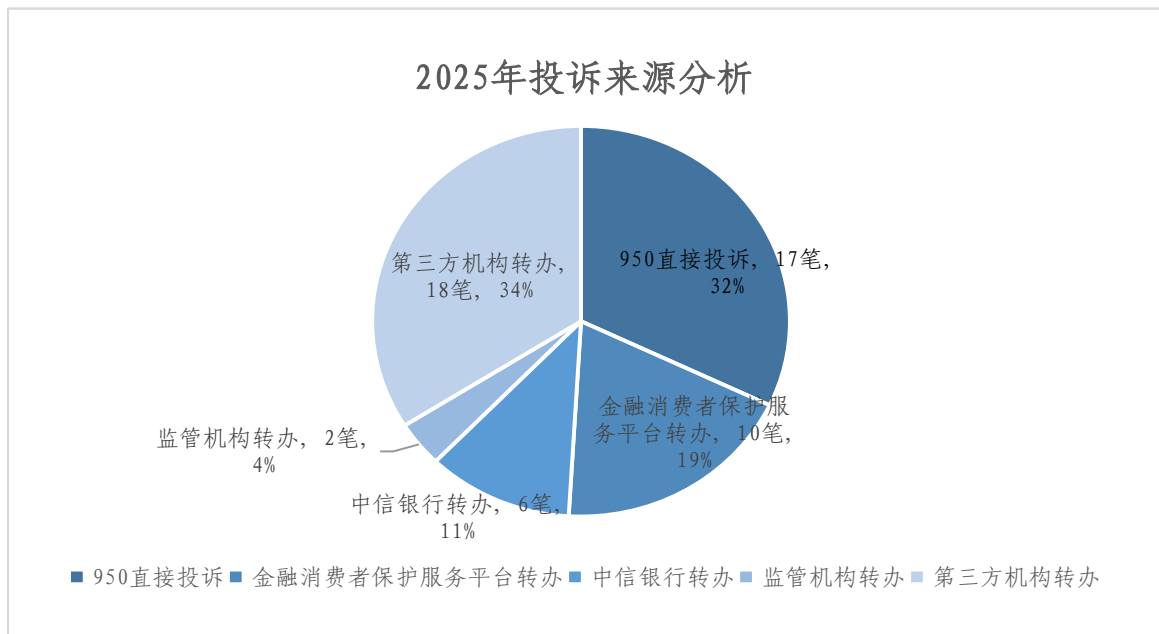
2025年公司共收到客户投诉、建议、咨询等43,040次，其中电话24,777次；在线18,263次；投诉53次¹。

根据《信银理财有限责任公司消费者投诉管理办法（1.0版，2025年）》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。

¹ 为反映客户投诉实际情况，本报告中的投诉数量已剔除重复投诉、以及符合监管及公司制度规定的异常投诉等。

二、溯源分析

2025年，经对投诉逐笔溯源分析，公司共处理客户投诉53笔，其中监管机构转办投诉2笔，占比4%；金融消费者保护服务平台转办10笔，占比19%；中信银行转办投诉6笔，占比11%；第三方投诉转办18笔，占比34%；950950客户直接投诉17笔，占比32%。相关客诉均已积极妥善处理，15日办结率达100%，具体统计分析如下：

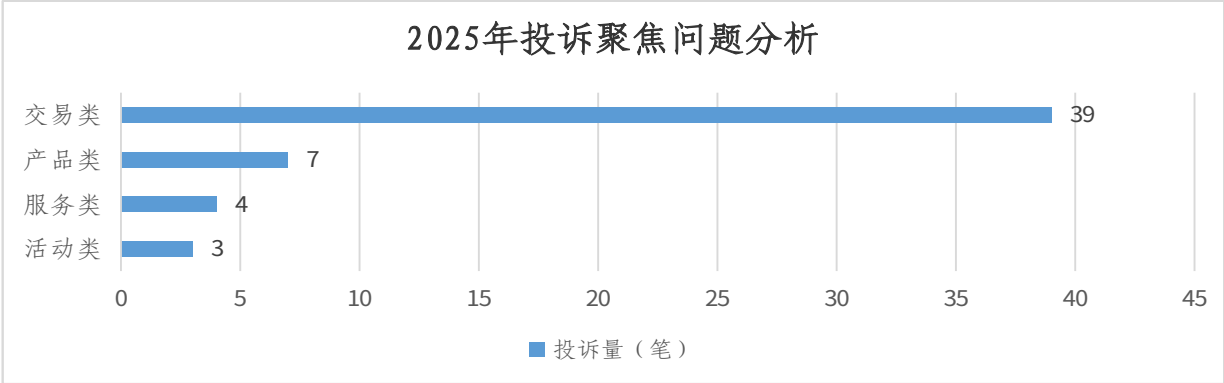


数据来源：信银理财有限责任公司

数据日期：2025年1月1日至2025年12月31日

2025年客户投诉原因主要涉及四类，其中交易类投诉39笔，主要为客户在产品封闭期申请赎回及赎回资金到账时效的问题，占比74%；产品类投诉7笔，主要为客户对部分理财产品净值波动的关注，占比13%；服务类投诉4笔，主要为客户在办

理换绑银行卡等业务的问题，占比7%；活动类投诉3笔，主要表现在活动积分兑换环节，占比6%，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：2025年1月1日至2025年12月31日

2025年，公司聚焦投诉管理工作，深化投诉数据分析与溯源整改，提升客户体验与服务质效，整体投诉数量较2024年度有明显下降，其中监管转办投诉同比下降90%，全年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。衷心感谢广大金融消费者的信赖与支持。信银理财将持续践行“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

投资者服务部（消费者权益保护办公室）

2026年1月12日