

信银理财 2025 年度 消费者权益保护工作年度报告

2025 年是深入学习贯彻党的二十届四中全会精神、推动金融高质量发展与金融强国建设的重要一年，金融消费者权益保护作为金融工作“人民性”的核心载体，其基础性、保障性作用愈发凸显。信银理财始终坚守金融为民初心，将消保要求全面嵌入业务全流程，在机制建设、客诉处置、投资者服务等关键领域持续发力。

一、健全消保机制 筑牢全流程管理根基

信银理财贯彻落实消保稳妥，将消保管理融入产品全生命周期和服务全流程。

1. 压实消保责任，强化履职担当

2025 年，信银理财董事会及下设的消费者权益保护委员会、监事会分别听取 4 次消保工作汇报，召开 2 次消费者权益保护工作委员会会议，按照总行及公司治理要求积极推进各项消保工作。

2. 紧跟监管导向，完善体制机制

针对直销代销、适当性管理、业绩展示、信息保护等关键环节，紧跟《金融机构产品适当性管理办法》《商业银行代理销售业务管理办法》等多项监管新规出台节奏，完成多项消保制度修订，并同步开展宣贯培训，确保制度落地及时有效。

3. 精细化消审管控，实现闭环管理

事前压实两级消保审查机制，全量面客产品与服务实现消保审查全覆盖。精细化消保审核，实现消审系统刚性管控和消审意见反馈闭环管理。事中动态开展月度检查，并聚焦业绩展示、信息保护开展专项检查。事后创新运用《消保提示函》机制，及时预警整改薄弱环节。

二、加强客服建设 稳妥处理客诉

信银理财以客户需求为导向，优化客服体系建设，全年未发生针对客服服务的重大投诉事件。

1. 深化溯源管理，实现投诉量显著压降

聚焦投诉压降，系统开展日、双周、月、季度四级投诉溯源分析并推动整改，整体投诉量较 2024 年显著回落，其中监管转办投诉同比降低 90%，全年未发生与消费者权益保护相关的重大突发事件和重大负面舆情。（详见《信银理财 2025 年度客户投诉分析及处理情况报告》）

2. 强化科技赋能，提升服务标准化水平

推动智能技术深度应用于客户服务与内部管理场景，增强客情反馈智能支撑能力；同步优化客服体制机制，完善分层培训体系，重构服务话术、修订质检标准、开展专项演练，提升一线坐席应急处置能力与服务专业度。

三、立足客户需求 做好投资者长效服务及陪伴

信银理财始终立足客户需求，持续开展“中信理财健康投资者百场万里行[®]（2020-2029）”第二个五年阶段投资者服务活动，全年累计开展活动 32 场，覆盖全

国 13 个重点城市。围绕“3·15”金融消保教育宣传、9 月金宣周等监管重点工作部署，构建“线上联动、线下深入”的宣传矩阵。以自媒体为核心投教阵地，在公司微信公众号、抖音号等官方平台开设“暖象充电站”“象往的生活”等专栏，全年共发布图文、视频作品 102 期，累计浏览量近 5 万次。

2025 年，信银理财投资者服务工作荣获中国证券报“投资者陪伴金牛奖”，原创漫画《警惕诈骗新手段，不做电诈工具人》在上海市防范打击非法金融活动优秀宣传作品评选中获评优秀宣传作品，国内首家理财知识主题餐厅（上海外滩 BFC 麦当劳餐厅）防非反诈主题活动作为投教优秀特色案例被强国号专题报道。

以上为 2025 年信银理财消费者权益保护工作年报，现予以公示，恳请广大金融消费者监督指正。

在此，信银理财向长期以来给予我们信任与支持的消费者致以最衷心的感谢！2026 年，信银理财将恪守“金融为民”的本源，为行业的高质量发展、为人民的美好生活，持续贡献信银理财坚实而温暖的力量！

信银理财有限责任公司

2026 年 1 月 19 日