

宁银理财有限责任公司 2023 年消费者权益保护 工作总结报告

2023 年，公司紧跟党中央政策，深入贯彻党的二十大和中央经济工作会议精神，坚持稳中求进工作总基调，秉持“专业投研驱动，合规风控为本，科技创新为翼”的经营理念，不断拓展产品体系、精进投研水平、丰富销售渠道，推动公司业务高质量发展。同时，公司自上而下聚焦金融消费者权益保护工作，将消保理念深入到业务发展的各个环节。面对强监管的新形势和多变的市场环境，公司有力展现责任担当，进一步提升消费者权益保护工作站位，实现全年消保工作有效落地，现将公司 2023 年消费者权益保护具体工作开展情况予以公示，请广大金融消费者积极监督。

一、2023 年消保工作开展情况

(一)完善制度体系，匹配业务需求

公司自上而下高度重视金融消费者权益保护工作，根据最新外规要求，不断优化工作制度、完善工作体系，确保战略目标和政策得到有效执行。具体包括修订消保管理、销售管理、应急管理等相关制度，在符合外规要求的基础上，不断增强公司消保制度的内在逻辑性与落地性，合理匹配业务需求。

(二)丰富投教形式，增强金普效果

公司持续履行消费者权益保护宣教职责，根据监管要求高质量开展“金融知识集中宣传月”等活动，自主开发原创宣教材料对外发布，有效普及金融知识。2023年度共自主开发原创材料4份，发布消保推文75篇。公司在线上宣教的基础上，进一步拓展线下宣教渠道，增加联动效果，包括配合参与“理财知识下乡村”，前往乡村基层网点科普理财知识；联动同业机构进校园开展反诈课堂等；依托公众号、视频号、财富号、公司官网等平台，创新推出《小鲸情报局》短视频投教系列栏目。《小鲸情报局》短视频投教系列目前已发布4期内容，单期视频平均观看量已破万，得到投资者的广泛关注与认可。

(三)严格消保审查，深耕细节优化

为切实履行消保审查职责，贴合投资者关切事项，公司结合投诉案例、监管规定、同业处罚及日常消保审查工作经验，持续围绕投资者的关注重点开展消保审查。一是优化宣传销售文本模板，完善风险提示、业绩比较基准展示等与投资者密切相关内容的展示方式并将其作为审查重点；二是继续深化宣传材料的模板化管理，扩大模板的适用范围，提升表述的标准化、一致化水平。2023年，累计完成消保审查581次，涉及材料897份，消保审查覆盖率达100%，消保审查意见采纳比率达100%。

(四)落地监管要求，确保信息安全

公司高度重视消费者金融信息保护相关工作，严格按照最新外规要求进一步健全消费者个人信息保护工作机制，加强部门协作，持续完善个人信息收集、使用、存储、删除等各环节管理流程和操作要求，提升个人信息管理规范，切实维护消费者合法权益。

(五) 依托“枫桥经验”，加强投诉管理

公司深刻理解“枫桥经验”历久弥新的时代价值，严格执行消费投诉“首问负责制”，始终坚持第一时间处理解决客诉的投诉管理基调，从渠道公示、联动机制、风险分析等各方面践行投诉工作，不断完善公司投诉管理体制建设，有效提高投诉管理水平，切实提升客户满意度。

(六) 优化培训体系，提高工作水平

公司在结合监管意见及工作经验的基础上进一步完善培训计划，丰富培训内容，面向全体员工开展消费者金融信息保护专题培训、消费者权益保护专题培训、诚信教育专题培训；面向新员工、董监高、业务部门员工开展个性化专题培训，合计6次，全年消保培训实现全覆盖、多频次。通过结合最新外规政策、典型案例明确工作要求，匹配课堂测试检验学习效果，有效增强员工消保意识。

二、2024年消保工作目标

2024年，公司需紧紧把握党中央为人民服务的精神指导进一步优化消费者权益保护工作，通过产品体系优化满足客

户与时俱进的财富管理需求，用专业为公司经营发展保驾护航。持续深化落实投资者教育工作，始终坚持合规底线，规范信息保护，加强投诉管理，优化信息披露，用实际行动贯彻落实中央金融工作会议精神，全面提升客户的获得感、幸福感、安全感，助力实现共同富裕。

宁银理财有限责任公司

2024年2月26日