

宁银理财 2023 年度客户投诉分析及处理情况报告

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，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。根据最新外规要求，不断优化工作制度、履行宣教职责，完善信息保护，夯实全流程管控，确保战略目标和政策得到有效执行。

公司不断完善投诉处理体制机制建设，一是加强投诉管理科技支持，运用线上系统有效提升客诉处理信息化水平。二是根据业务发展需要合理增配客服人员，及时解答客户疑问，掌握客户情绪，降低咨询升级投诉的可能性，缓解投诉压力，现将年度情况予以公示，请广大金融消费者积极监督。

一、2023 年度客诉情况

2023 年度公司共收到 5 笔客户直接投诉，均因产品收益引起。其中 1 笔来自监管转办投诉，另 4 笔为客户直接投诉，均得到有效处理。另收到客户咨询 222 次，涉及申赎到账规则、公司直销 APP 绑卡、销户具体流程、净值披露渠道及规则、销售文件中专业名词解释等。

受外部市场环境影响，投资者风险偏好较低，除直接投诉外，代销机构理财投诉整体面临一定程度的压力。对此，公司持续强化渠道的联动管理，及时分析市场变化，了解代销渠道目前处理投诉的难点，提供针对性的材料支持，以更

专业的角度解答客户疑问，加强投资者教育，协助代销机构缓解客户焦虑。

公司严格执行消费投诉“首问负责制”，压实主体责任，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。公司投诉电话已在官网、销售文件等渠道公示，并已形成部门间协调机制高效处理客诉。公司重点关注新发类型产品，将消保审查嵌入产品设计环节，充分分析易诉点，优化产品发行方案，同时定期做好产品客诉风险点排查，寻找潜在客诉风险，制定针对性完善方案。

二、2024 年度工作目标

2024 年，公司将始终高度重视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，强化陪伴式的投资者服务提升客户体验，普及金融知识帮助树立科学理财理念，畅通反馈渠道实现高效处理，用专业有温度的服务回应客户需求。

同时，公司始终积极承担消保责任，加强投诉管理。强化专项排查，梳理产品和服务易诉点，为业务部门触达客户需求、提升工作质量提供支持；压实主体责任，依法依规及时处理，加强同业交流，充分吸收同业经验提升应急管理水水平，切实提高客户满意度。

宁银理财有限责任公司

2024年2月26日