

贝莱德建信理财有限责任公司

2023 年度金融消费者权益保护工作开展情况及投诉分析报告

贝莱德建信理财有限责任公司（以下简称“公司”）将消费者权益保护与贝莱德集团“忠于客户”的企业文化核心要义有机结合，积极倡导公司全员践行消费者权益保护各项工作要求，时刻牢记客户利益优先，恪守受托人责任。

一、消保机制建设

公司高度重视消费者权益保护工作，2023 年度持续建立健全消费者权益保护工作机制，确保消保管理体系运转顺畅。治理架构方面，公司已建立由董事会及下设专门委员会、监事会、高级管理层、消费者权益保护牵头部门、各职能部门组成的组织架构，并将消费者权益保护纳入公司战略和企业文化建设。制度建设方面，结合《银行保险机构消费者权益保护管理办法》等消保相关法规要求，搭建了以《贝莱德建信理财消费者权益保护工作管理办法》为总纲，以投诉处理管理、消费者金融信息保护、消保审查、重大消费投诉处理、内部监督和责任追究、消保工作考核评价实施方案等制度在内的“1+N”消费者权益保护制度体系。全流程管控方面，公司各部门贯彻执行消保监管工作要求，落实强化事前审查-事中监控-事后监督全流程管控机制，切实维护金融消费者合法权益。

二、消费投诉分析

2023年，公司共收到消费者咨询11笔，投诉1笔，均为理财产品或服务相关问题。其中，咨询问题方面，关于产品信息（如购买、显示、查询等）方面的问题占比为72.73%，关于资金到账方面的问题占比为9.09%，关于投资管理方面的问题占比为9.09%，其他问题占比为9.09%；投诉问题方面，来自上海地区，主要涉及净值查询服务方面。

公司在核实理清事实的基础上，均在尽可能短的时间内给予客户详细专业答复。公司畅通投诉渠道，认真倾听客户诉求，持续加强客户投诉处理机制建设，规范和优化投诉处理流程，做到及时处理、及时跟进和及时反馈，并及时查找原因持续完善服务，提高消费者体验度。

三、消保宣教情况

公司高度重视金融消费者需求的多元性和差异性，注重打造良好的长期、理性投资氛围，2023年来的举措包括：线上方面，公司通过《理财贝有料》、《原“菜”如此》、《时光瓶计划》等官微专栏开展线上投教知识传播，就消保、养老、理财投资等主题，积极推进金融消保知识的宣传普及和教育工作。线下方面，公司通过渠道“资源联动”，创新性地开展消保普惠宣传，与高校、渠道等合作机构开展丰富多样的特色宣教活动，年内开展进社区、进商圈、进校园等活动，针对“一老一少一新”实施精准金融知识教育。

综上所述，公司上下高度重视消费者权益保护工作，各司其职、协调联动，认真落实监管工作要求，积极构建“全流程融入消保要素、全员承担消保责任”的工作格局。未来将继续努力开创公司消保工作新局面，不断提高金融消费者满意度。

贝莱德建信理财有限责任公司

二零二四年三月二十九日