

# 施罗德交银理财有限公司

## 2024 年消费者权益保护工作报告

施罗德交银理财有限公司(以下简称“公司”)始终以“守护消费者合法权益”为核心,严格遵循《消费者权益保护法》《银行业保险业消费者权益保护管理办法》等法律法规及监管要求,通过董事会督导、高级管理层落实的治理体系,不断完善消保机制、强化全流程消保、优化客户服务、多元化解投诉、深耕客户陪伴,切实筑牢消费者权益保护防线。现将年度消费者权益保护工作情况报告如下:

### 一、处理客户投诉情况

#### (一) 400 客服热线受理情况

2024 年度,公司收到客户拨打 400 客服热线投诉及咨询共计 112 笔,其中投诉 13 笔,咨询 99 笔。收到 400 客服转办工单 2 笔,均为产品净值波动类投诉(工单是指 400 客服人员收到客户来电后未一次性解决的投诉,后续转办至公司消保岗拟定回复话术后,由客服电话回复客户)。上述投诉、咨询事项未涉及重大投诉或特殊投诉事项,均已办结。

#### (二) 其它渠道投诉受理情况

2024 年度,公司未收到监管转办的信访、举报、投诉,未发生信访事件。

#### (三) 客户投诉、咨询情况分析

客户投诉、咨询内容主要涉及以下三个方面：一是产品净值波动类（26 笔），主要包括：净值回撤原因、产品收益情况等；二是产申赎类（46 笔），主要包括：产品赎回规则、赎回资金到账时间、申赎手续费收取、产品净值查询途径等；三是其它咨询类（40 笔），主要包括：施罗德集团其它业务询问、广告推销、咨询公司电话、来电无应答等。

## 二、消费者权益保护工作情况

### （一）完善消保机制建设，夯实工作基石

公司董事会设立了“合规风险管理及消费者权益保护委员会”，在高级管理层设立了“消费者权益保护委员会”，形成了二位一体的消保治理体系，推动消保工作深度融入公司治理的全流程。2024 年度，公司持续推进消保外规内化工作，不断完善消保机制体系建设。

### （二）强化全流程业务管控，筑牢消保防线

公司将消费者权益保护理念贯穿于业务及服务的全流程，在组织架构、产品设计、信息披露、风险管理、投诉处理、营销宣传等关键环节落实消费者权益保护的各项要求，以消保审查、溯源整改、消保考评等工作机制为抓手，进一步发挥消保作用，形成合力。2024 年共处理消保审查 700 余笔，开展 1 次全员消保培训，将消保考核纳入公司年度绩效考评体系。

### （三）高效响应客户投诉，实行闭环管理

公司以 400 客服热线为依托，高度重视首诉处理，始终以“快速响应、妥善解决、溯源整改”为原则，建立健全“全流程闭环”投诉处理体系。在接收到投诉、咨询后即时进入处理流程，由专人专岗跟进，确保“件件有记录、事事有反馈”。同时，强化投诉溯源整改，对投诉涉及的问题分类梳理，定期开展投诉数据统计与分析工作，实现溯源治理和闭环管理机制，不断提升消费者的服务体验。

#### （四）深耕投资者教育工作，积极履行社会责任

公司围绕“普及理财知识、防范金融风险”为核心，利用官方网站和微信公众号，设立了“消保微言”、“一词一问”、“施小理的投教小课堂”等投资者教育频道，输出理财知识及积极正向的理财观念，2024 年度累计输出投教内容 30 余篇。同时，公司积极响应监管要求，线上线下累计开展 4 次消保专项宣教活动，包括：“3.15 金融消保在身边，保障权益防风险”消费者权益保护日宣教活动、6 月“守住钱袋子，护好幸福家”防范非法集资宣传月系列活动、9 月“金融教育宣传月”现场宣教活动、11-12 月“法治宣教月”宣教活动，通过“进乡镇、进社区”，“以案例，说风险”，为基层老年群众、边远乡村居民科普金融知识和防范非法金融案例、全面普及金融知识，帮助消费者学金融、懂金融、防风险。

以上为公司 2024 年消费者权益保护工作报告，由衷感谢投资者的信任与支持。施罗德交银理财将一如既往秉持“金融为民”的初心，践行“以人民为中心”理念，为广大投资者提供专业的投资解决方案和卓越服务。

施罗德交银理财有限公司