

渤海理财 2023 年度投诉分析报告

2023 年，渤海理财有限责任公司（以下简称“公司”）全面贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想，以党的二十大精神为指引，不断提高政治站位，坚持以人民为中心的发展思想，始终坚持党对金融消费者权益保护工作的绝对领导，始终凸显金融消费者权益保护工作的政治性、人民性。切实履行金融消费者投诉处理主体责任，在投诉受理、处理过程中，快速响应、妥善处理消费者纠纷，积极营造公平公正的金融消费环境，充分保障消费者合法权益。现将 2023 年客户投诉受理情况报告如下：

一、投诉整体情况

截至 2023 年 12 月 31 日，公司共受理客户投诉 31¹笔，其中代销机构转办 30 笔，监管机构转办 1 笔，客诉办结率 100%，客诉零升级，未出现群体性投诉及消费者权益保护突发事件。

客户投诉内容主要集中于以下三类：产品迁移相关投诉 23 笔，占比 74.19%，为规范理财产品管理，部分产品管理人由渤海银行划转至渤海理财，公司已对此提前进行公告，但仍有部分客户对相关情况有疑问以及对展示不认可等；客户服务类投诉 7 笔，占比 22.58%，主要表现在不认可产品净

¹ 同一事项重复投诉计 1 件。

值更新频率以及产品到账时间等；产品运作类投诉 1 笔，占比 3.23%，主要表现在对产品兑付业绩不满。

二、优化措施

（一）加强投诉全流程管控

在投诉处理过程中，做到规范受理、顺畅流转、高效处理、妥善解决、避免升级的基础上，提升源头治理水平，将投诉管理重心向事前转移，全面细致地梳理投诉焦点问题，认真查找存在的薄弱环节和风险隐患，做好预警提示，强化投诉预防和潜在投诉化解，同时加强与消保审查环节协调联动，真正提升客户服务水平，提高客户满意度。

（二）加强投诉数据分析

提高投诉统计分析能力，有效分析客户诉求，结合典型案例对客户投诉集中的问题进行提示，形成消费者、投诉受理部门及相关部门之间的有效信息传递。通过对客诉数据分析，反向优化产品设计和提升服务水平。

（三）加强消保投教宣传力度

构建全方位、多形式、立体化的消保宣教格局，积极开展理财知识普及工作，引导公众树立风险防范意识和正确的投资理念，有效维护广大金融消费者的根本利益。

（四）大力推动纠纷调解机制运用

积极运用纠纷多元化解机制，通过非诉调解方式化解金融纠纷，防止矛盾激化。帮助消费者更好、更快地维护自身

合法权益，化解纠纷。