

贝莱德建信理财有限责任公司

2024 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”的文化要义有机结合，积极倡导公司全员践行消费者权益保护各项工作要求，以“客户第一”作为企业文化的首要信条，珍视客户每一分的信任和托付，忠诚服务客户，恪守受托责任。

一、消保机制建设

公司高度重视消费者权益保护工作，2024 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，公司严格执行《银行保险机构消费者权益保护管理办法》相关要求，建立健全消保工作机制，初步构建了“1+N”消费者权益保护制度体系，即以董事会级别的“公司消保工作管理办法”为总纲，统领规范各项消保工作制度，并根据业务发展情况，持续完善优化相关制度文件。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、投资者咨询和投诉分析

2024 年，为优化客户咨询服务体验，公司搭建和升级客服体系，建立专业客服热线（400-630-5001），更主动更靠前响应消费者日益增长的服务需求。年内共接到客户来电咨询投资者服务相关问题共计 60 笔，均在尽可能短的时间内给予客户详细专业答复，未涉及投诉事件。其中，咨询问题方面，关于申赎交易类的问题占比为 52%，关于产品收益类的问题占比为 25%，关于信息披露类的问题占比为 15%，其他问题占比为 8%。

公司畅通投诉渠道，在官方网站、微信公众号、公司总机及客服热线语音菜单及办公场所醒目位置，分别公示了投诉渠道及投诉处理流程。同时认真倾听客户诉求，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，持续做好常态教育宣传。2024 年，公司通过微信公众号等公司官方平台科普积极正向的理财观，持续输出投教内容，覆盖理财基础知识、投资策略解读、市场观点等。立足社会大众需求，以消费者喜闻乐见的形式，如动画、真人视频等，创设《理财贝有料》、《原“莱”如此》、《小进步手册》等官微专栏，积极推进金融消保知识的宣传普及和教育工作。

线下方面，公司积极响应监管要求，围绕“金融消保在身边 保障权益防风险”年度主题，聚焦“老少新”和农村金融消费者等

重点群体，高质量开展“3.15”金融消费者权益保护教育宣传、“5.15”投资者保护宣传日、9月金融教育宣传月等集中教育宣传活动，进农村、进校园、进社区，将金融知识送到消费者身边。

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

2025年5月13日