

贝莱德建信理财有限责任公司

2025 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,严格落实年内发布的《金融机构消费者权益保护监管评价办法》《金融机构产品适当性管理办法》等监管文件要求,坚持对标监管标准,持续完善消费者权益保护工作机制,保障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,搭建了以《消费者权益保护工作管理办法》为核心,信息保护、消保审查、投诉管理等为配套的“1+N”制度体系,为各项消保工作的有序开展提供了依据。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

公司畅通投诉渠道，在官方网站、微信公众号、公司总机和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。2025 年，公司接到客户咨询投资者服务相关问题共计 165 笔，其中来电咨询 164 笔，邮件咨询 1 笔，均在尽可能短的时间内给予客户详细专业的答复。其中，关于申赎交易类的问题占比为 49%，关于信息披露类的问题占比为 24%，关于产品收益类的问题占比为 13%，其他问题占比为 14%。

对于每笔咨询，公司认真倾听客户诉求，做到及时处理、及时跟进和及时反馈，不断提高消费者体验度。此外，公司结合业务发展实际，对来电咨询及受理系统进行了改造升级，进一步保障系统功能适配监管消保规范。

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，注重营造良好的长期、理性投资氛围，持续做好常态化教育宣传。2025 年，公司通过微信公众号等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，以《理财贝有料》《原“莱”如此》《时光瓶计划》等官微专栏开展线上投教知识传播，引导投资者树立科学的投资理念。

线下方面，公司积极响应监管号召，在 315、金融教育宣传周等关键时点统一部署，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，将金融知识送到消费者身边。

此外，公司借鉴集团在养老金融领域优势经验，立足国内养老实践和全球化投资实践，积极开展养老特色投教。年内联合中国建设银行，组织编写并发布《2025 中国养老金金融白皮书》，倡导尽早进行养老规划与投资，为行业健康发展和投资者养老理财提供参考。

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，公司将继续对照监管要求和先进同业经验，从维护好广大金融消费者长远利益和根本利益出发，不断提升金融消费者满意度，努力开创公司消保工作新局面。

贝莱德建信理财有限责任公司

2026 年 5 月 28 日