

施罗德交银理财 2025 年度 消费者权益保护工作报告

2025 年，施罗德交银理财有限公司（以下简称“施罗德交银理财”或“公司”）全面落实国家金融监督管理总局上海监管局关于“金融消保常态化治理”的工作部署，坚守金融为民的初心，以“守护消费者合法权益”为核心，在完善消保工作机制、消保全流程管理、投诉处理、投资者陪伴等方面持续发力，切实筑牢消费者权益保护的防线。

一、年度投诉处理情况

（一）情况总述

2025 年度，公司共收到客户投诉、咨询共计 223 笔，来源均为公司 400 电话客服。其中，投诉 47 笔，咨询及建议 176 笔；客服转办投诉工单 2 笔（转办工单是指 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。未收到监管机构、代销渠道转办的投诉。

（二）溯源分析

2025 年，公司受理的 47 笔投诉原因主要涉及三类，其中交易类投诉 32 笔，主要为客户在产品封闭期申请赎回及赎回资金到账时效的问题，占比 68%；产品类投诉 3 笔，主

要为客户对部分理财产品净值波动的关注，占比 6%；其它类投诉 12 笔，主要为客户投诉与产品及服务无关的问题，占比 26%。投诉人的地域分布依次为上海、北京、江苏、河南、山东、安徽。

二、消费者权益保护工作

公司消保工作树立“全员参与、全流程嵌入、全维度赋能”的理念，重点围绕“守底线、防风险、优服务”三大方向深化落实，将消保工作从“事后整改”向“事前防控、事中监控”延伸，推动消保与产品设计、销售推广、存续管理、投诉处理、投资者陪伴全流程深度融合。

（一）压实消保责任，强化履职担当

2025 年度，施罗德交银理财在消费者权益保护方面持续强化履职担当。董事会及下设的合规风险管理及消费者权益委员会分别听取 2 次消保工作的汇报，确保公司高级管理层对消保工作有全面的了解及指导。同时，召开了 2 次消费者保护工作委员会工作会议，按照监管及公司治理要求积极部署消保工作。

（二）紧跟监管导向，夯实消保机制建设

公司严格落实监管外规内化工作，针对适当性管理等关键方面，积极推动监管要求转化为内部实操标准，紧跟《金融机构产品适当性管理办法》等监管新规，修订及新增消保方面的基本规定、消保规程等 9 项制度，并开展了宣贯培训，

为各项消费者权益保护工作的有效开展提供坚实的支撑。

（三）强化消保审查，抓实消保全流程管控

公司将消费者权益保护理念贯穿于业务及服务的全流程，重点压实消保事前审查机制，全年累计开展消保审查 500 余笔，实现产品与服务消保审查全覆盖；事中动态开展月度监控，重点聚焦营销宣传材料规范性等；事后对全流程各环节的执行情况进行及时反馈。以消保审查、溯源整改、消保考评、消保培训等工作机制为抓手，进一步发挥消保作用，形成合力。

（四）提升客服服务，妥善处理投诉

公司积极妥善处理客户投诉，全年未发生针对客服服务的重大投诉，2025 年度，公司以“快速响应、妥善解决、溯源整改”为方针，一是优化 400 客服热线管理，每月进行电话录音质检，100%全覆盖，每季度开展客服人员专项培训，切实提升客服服务质量。二是积极妥善处理投诉，确保“事事有回应，件件有落实”，深入溯源分析，将典型投诉案例转化为消保风险防控要点。三是 400 客服热线增设“敬老通道”，使老年人一键接入人工服务。同时，畅通其它对客户服务通道，通过 400 客服热线、官网、公司微信公众号、客服邮箱等多种渠道，接受客户咨询、投诉及建议。

（五）践行投资者长效陪伴，履行社会责任

公司着力构建“线上常态化+线下精准化+内容原创化”

的宣教机制，不断深化“智富官施小理”IP形象，依托公司官网、官方微信公众号构建的“消保微言”、“一词一问”、“理财新生活”、“施小理智富星球”金融教育线上专栏，分层分类开展差异化投教，年度累计发布线上原创投资者陪伴内容30余篇，覆盖用户超2.5万人次。同时，积极履行监管3、6、9月集中宣传月投教主题，开展了“3.15金融消保在身边，保障权益防风险”、6月“守住钱袋子，护好幸福家”、9月“金融教育宣传月”消费者权益保护现场宣教活动，进基层、进乡村，通过“以案例，说风险”，采用展板、漫画等多形式开展投教。制作并发布的理财投教漫画获得了上海市金融办评选的2025年度上海市防范打击非法金融活动宣传作品“优秀图文奖”。

以上为2025年施罗德交银理财消费者权益保护工作年报，衷心感谢每一位金融消费者的信任与支持。消保千钧重，笃行万里程，展望未来，施罗德交银理财将始终秉持“人民至上”的理念，践行“金融为民”的初心，与广大投资者同向同行，聚力共筑价值、共赢未来。

施罗德交银理财有限公司

2026年1月