

汇华理财有限公司 2023 年度金融消费者投诉分析报告

汇华理财有限公司始终坚持“以客户为中心”的经营理念，坚持不懈深化责任担当，优化服务流程，持续提升客户服务体验，切实保护消费者的合法权益。

2023 年 1 月至 12 月，我司共受理 8 件投诉，其中 2023 年度公司协助处理监管部门转办销售机构投诉 1 件，通过客服热线对产品及服务提出争议且客服无法安抚需转办至销售部门的投诉有 7 件，投诉主要情况分析如下：

从消费者投诉原因来看，在产品业绩方面的投诉占比为 75%，在产品收费定价方面出现的投诉占比为 12.5%，因合同条款引起的投诉占比为 12.5%件，以上投诉共占全部投诉的 100%。

从消费者投诉区域分布来看，2023 年我司投诉主要集中在江苏、浙江、上海、河南、河北、福建、海南等地区。

针对以上投诉情况，我司始终坚持以客户为中心，健全客户投诉管理制度，畅通投诉受理与处理渠道，压实涉诉主体责任，积极妥善解决消费者各类诉求，致力于构建和谐健康的金融消费环境。

今后，我司会继续把消费者投诉作为我司收集客户产品服务意见反馈和提高客户满意度的宝贵机会，注重投诉问题分析和溯源整改，不断提升服务水平，竭诚为金融消费者提供更优质的服务。同时，坚持依法合规、首问负责、标本兼治和多元化解的原则开展投诉处理工作，进一步畅通客户反映诉求的渠道，完善客户投诉多元化解机制，提升客户对我司的满意度和认可度，打造有温度的理财公司。

我司将坚守满足人民群众对美好生活向往的初心使命，积极履行社会责任，开展金融知识教育宣传活动，提升消费者对金融产品和服务的认知能力，强化风险责任意识，引导消费者依法理性维权，为提高国民金融素养贡献力量。

汇华理财有限公司

二〇二四年一月十九日