

光大理财 2025 年度投诉分析报告

2025 年，公司深入贯彻落实党的二十大会议精神、中央金融工作会议精神，深入践行金融工作的政治性、人民性，不断加强消费者权益保护，将金融消费者权益保护纳入公司治理、企业文化和经营发展战略，不断深化投诉管理，采取行之有效的措施切实履行消费者权益保护工作主体责任，充分保障消费者合法权益。

公司严格遵守《银行保险机构消费者权益保护管理办法》《银行业保险业消费投诉处理管理办法》等监管要求，明确各部门客户投诉处理职责，规范投诉流程及管理要求，在官方网站公布投诉受理方式，并在产品或者服务合约中提供投诉渠道信息，确保客户投诉渠道畅通，客户投诉被及时妥善处理。

截至 2025 年 12 月 31 日，公司共受理客户投诉 81 笔，均为代销机构转办，无监管投诉。目前已完成处理，未发生投诉升级或重大投诉事件。

一、投诉分析

客户投诉原因主要涉及以下三类：产品运作类投诉 39 笔，占比 48.15%，主要表现在因市场原因，部分理财产品净值回撤等；客户服务类投诉 38 笔，占比 46.91%，主要表现在产品封闭期内客户申请赎回、产品到账时间等；宣传类投诉 4 笔，占比 4.94%，主要表现在宣传材料中字体使用等。客户投诉主要集中在上海、江苏、河南等地。

二、优化措施

公司将持续强化客户投诉的全程监控与深度分析，坚持“以客户为中心”的治理原则，推动理财业务从源头排查到系统化整改。具体举措包括：**一是**强化产品投资管理能力，明确各产品风险收益特征与目标客群定位，从设计源头保障适当性管理，降低因产品错配引发的投诉风险；**二是**优化系统支撑与流程效率，通过数字化工具提升服务响应速度与操作便捷性；**三是**深化与代销渠道的协同赋能，通过常态化培训、话术库共建及一线问题反馈机制，帮助销售人员精准解读产品条款与市场波动，减少误导销售与沟通偏差；**四是**完善信息披露与风险提示机制，在产品存续期间动态更新运作报告，以通俗化语言、可视化形式向客户同步资产表现与市场影响，保障知情权落实；**五是**加强投资者教育陪伴，通过微信公众号、视频号等平台投放理财漫画、市场快评等轻量化内容，帮助客户建立长期投资视角，提升风险认知与心理韧性。

下一步，公司将继续秉承“以客户为中心”的经营理念，持续完善健全工作机制，不断丰富消费者权益保护的内涵和外延，增强金融消费者的获得感、幸福感和安全感。