

高盛工银理财有限责任公司 2022 年度金融消费者投诉分析报告

高盛工银理财有限责任公司（以下简称“我司”）于 2022 年 6 月 17 日取得中国银行保险监督管理委员会下发的《中国银保监会关于高盛工银理财有限责任公司开业的批复》（银保监复[2022]406 号），并于 2022 年 8 月 1 日取得了营业执照。

在金融消费者投诉工作开展方面，我司在维护客户和我司合法权益前提下，坚持以客户为中心，在核实理清事实的基础上，公平作出处理结论，在尽可能短的时间内给予客户答复。具体原则包括：

（一）依法合规、公平公正原则。在处理投诉过程中，应按照国家相关法律法规公平对待每一位客户，公正解决投诉；应当按规定核实投诉人身份，保护投诉人信息安全，依法保护国家秘密、商业秘密和个人隐私不受侵犯；不得违法违规提供内幕信息和可能对投资决策产生重大影响的未公开信息等敏感信息。

（二）便捷高效、防范风险原则。在处理投诉过程中，应坚持效率与质量相结合，做到及时处理、快速核查、限时回复；注重风险研判预警，及时采取有效措施，防范投诉升级。接受到的投诉在内部各部门间不得相互推诿，应避免矛盾纠纷激化升级。分管消费投诉处理工作的高级管理人员或者机构负责人应当承担相关工作的管理责任，消费投诉处理工作的管理部门应当发挥在相关工作中的主动性、预见性，合理配备工作人员，切实做好消费投诉处理工作。

（三）标本兼治、分析改进原则。应做好投诉处理的总结分析，及时查找引发投诉事项的原因，建立完善溯源整改机制，持续提升服务水平。

（四）诉调结合、多元化解原则。在投诉纠纷处置过程中，可根据需要向投诉人提出通过调解方式解决纠纷的建议，积极运用调解、中立评估等方式多元化解消费纠纷。

在 2022 年度（自 2022 年 8 月 1 日起至 2022 年 12 月 31 日），我司共受理 0 件投诉，其中 2022 年度监管部门转办和销售机构转办的投诉为 0 件，通过客服热线收到的投诉有 0 件。

我司高度重视消费者投诉处理工作，已于 2022 年成立了金融消费者权益保护工作小组，负责客户投诉管理工作，建立客户投诉管理的长效机制，确保客户投诉得到及时响应和妥善处理，切实保护客户合法权益，提升客户消费体验和满意度，竭诚为金融消费者提供更优质的产品和服务，构建和谐健康的金融消费环境。

在今后的工作中，我司将持续提高服务水平与消费者满意度，不断增强金融消费者的获得感、幸福感和安全感，为共建和谐金融消费环境贡献力量。

高盛工银理财有限责任公司

2023 年 1 月 30 日