

# 爱建信托 2024 年度消费投诉工作报告

我司深入贯彻“以人民为中心”的发展思想，建立完善的消费者投诉处理机制，依法合规开展消费者投诉处理工作，充分保障消费者合法权益。全年规范处理和办结消费者投诉，未发生处理不当事件，现将 2024 年度消费投诉处理情况报告如下：

2024 年，我司共受理监管转送涉及 109 位消费者投诉，其中符合纳入通报的投诉事项约为 15 件，同比下降约为 86.84%（暂未收到 23 年及 24 年全年投诉通报数据，此为自统计数据）。

2024 年我司受理转送的 109 位消费者投诉，其中 88 位为普惠借款客户，20 位为信托项目客户，1 位为对公贷款客户。

从消费者投诉业务类别看，其他消费贷款业务投诉占比 80.73%，自营理财投诉业务占比 18.35%，其他贷款占比 0.92%。

从消费者投诉原因看，由消费贷款债务催收方式和手段引起的投诉占比 61.47%，由产品收益引起的投诉占比 18.35%，由贷款定价收费引起的投诉占比 17.43%，由金融机构管理制度、业务规则与流程引起的投诉占比 2.75%。

从消费者投诉主要分布区域看，88 位普惠借款客户为全国范围内的网贷客户，具有较大分散性，地域特征不集中。20 位信托客户中 15 位来自上海，其余 5 位所在地区分别为 2 位福建省，1 位北京市，1 位湖南省，1 位四川省。1 位对

公贷款客户来自福建省。

我司全渠道公示投诉处理流程，全面畅通投诉处理渠道，及时响应消费者诉求。2024年，我司自主受理183位消费者投诉，投诉原因主要集中于风险项目展期及贷款费息催收等问题，均在规定时限内积极受理。