

爱建信托 2025 年度消费投诉工作报告

为持续践行金融工作的政治性、人民性，深入贯彻以人民为中心的发展思想，爱建信托不断完善消费者权益保护体系，健全投诉处理长效机制。2025 年公司以依法合规为底线，以客户满意为导向，切实保障消费者合法权益。现将具体投诉工作情况报告如下：

2025 年，公司严格遵循监管要求，全年累计处理各类消费投诉 751 件，其中监管转送 204 件，自主受理 547 件，所有投诉均在监管规定时限内办结，未发生因处理不当引发的负面舆情或投诉升级情况，消费者反馈整体平稳。

一、监管转送投诉情况

2025 年，公司共受理监管转送投诉 204 件，其中普惠借款客户投诉 171 件，信托项目客户投诉 33 件。

从消费者投诉业务类别看，其他消费贷款业务投诉占比 83.82%；自管理财业务投诉占比 16.18%。

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 58.33%，由贷款定价收费引起的投诉占比 21.57%，由产品收益引起的投诉占比 16.18%，由金融机构管理制度、业务规则与流程引起的投诉占比 3.92%。

从消费者投诉主要分布区域看，排名前五的地区分别为上海、江苏、江西、广东、河南。

排名	地区	投诉次数	占比 (%)
1	上海	55	26.96
2	江苏	35	17.16
3	江西	11	5.39
4	广东	10	4.90
5	河南	9	4.41
6	四川	6	2.94
7	重庆	6	2.94
8	湖南	6	2.94
9	辽宁	5	2.45
10	深圳	5	2.45
11	湖北	5	2.45
12	贵州	5	2.45
13	天津	5	2.45
14	甘肃	5	2.45
15	安徽	3	1.47
18	浙江	4	1.96
19	山东	4	1.96
20	广西	4	1.96
21	北京	4	1.96
22	内蒙古	2	0.98
23	新疆	2	0.98
24	云南	2	0.98
25	陕西	1	0.49
26	河北	1	0.49
27	杭州	1	0.49
28	广州	1	0.49
29	山西	1	0.49
30	青海	1	0.49
31	青岛	1	0.49
32	西藏	1	0.49
33	宁夏	1	0.49
34	宁波	1	0.49
35	海南	1	0.49

二、自主受理投诉情况

2025 年，公司共自主受理消费者投诉 547 件，其中普惠借款客户投诉 322 件，主要源于金融消保平台转办，集中反映费息争议、征信记录及催收相关问题。信托项目客户投诉

225 件，主要源于信托展期项目客户在沟通中提出诉求。

从消费者投诉业务类别看，其他消费贷款业务投诉占比 58.87%；自营理财业务投诉占比 41.13%。

从消费者投诉原因看，由产品收益引起的投诉占比 41.13%，由消费贷款债务催收方式和手段引起的投诉占比 33.46%，由贷款定价收费引起的投诉占比 23.58%，由金融机构管理制度、业务规则与流程引起的投诉占比 1.83%。

从消费者投诉主要分布区域看，普惠客户来自覆盖全国各省市，区域分布相对分散，未出现单一地区高度集中的情况，信托客户主要集中于上海地区，这与公司信托业务在上海的布局密度、客户基数及区域业务集中度密切相关。