



宝马汽车金融|2023 年上半年消费者权益保护工作报告

为进一步切实保障消费者合法权益，在业务往来的各个阶段公平、公正和诚信地对待消费者，宝马汽车金融(中国)有限公司(以下简称“宝马汽车金融”)一直秉承“从容、信任、关怀”的客户价值观，坚持以客户为中心，致力于持续提升客户满意度，最大程度守护广大消费者的合法权益，践行企业社会责任。

宝马汽车金融在董事会的统一领导下，消费者权益保护委员会以及公司高级管理层高度重视消费者权益保护工作，由首席消保官直接领导，统一规划部署消保工作。消费者权益保护办公室负责牵头协调开展各项消费者权益保护工作，如下工作报告从消费者权益保护体制机制建设、制度完善、企业文化建设、优化投诉管理四方面做 2023 年上半年消费者权益保护工作报告。

一、持续完善消费者保护(以下简称“消保”)管理机制

(一) 承诺职责。宝马汽车金融一直高度重视消保工作，任命首席运营官为首席消保官负责宝马汽车金融消保工作，直接向总经理汇报，成立消保办公室，优化消保组织架构，为消保工作开展提供资源支持。其中，消保办公室为消保工作提供充足的人力保障，协助首席消保官有力推进各项消保工作。消费者权益保护办公室负责牵头协调开展本公司消费者权益保护各项工作。各职能部门任命消保小组人员负责本部门消保工作的有效执行。

(二) 加强治理。为进一步提升消保工作质效，宝马汽车金融消保办公室每月组织跨部门消保工作组会议，并向首席消保官进行汇报；每两个月向公司消保委员会汇报消保工作进展，审议消



宝马汽车金融(中国)有限公司

保工作相关议题；首席消保官每半年向董事会汇报消保工作。

二、努力完善各项消保管理制度

2023 年上半年，宝马汽车金融根据监管要求和业务发展实际情况建立、实时更新消保审查制度。宝马金融努力促进制度先行，规范运营，更加有力地推动消保各项工作的落实。

三、不断加强数字化赋能和企业文化消保建设

宝马汽车金融长期致力于数字化赋能消保建设，“金融贷款/融资租赁方案计算器”、“宝马 e 融”、“宝马汽车金融智能助理”为客户提供了售前、售中、售后多个流程的数字化操作平台。通过对科技手段应用效能的创新，从而进一步提升客户体验以及提高客户满意度。同时，数字化赋能在消保宣教领域，助力宝马汽车金融多形式多角度地向公众宣传金融知识，帮助公众提升风险意识、权利意识和风险管理能力。

2023 年上半年，在银行业保险业“3·15”消费者权益保护教育宣传周”活动期间，宝马汽车金融积极响应监管机构号召，以“共筑诚信消费环境，提振金融消费信心”为主题，积极开展以线上为主、线下为辅丰富多彩的消费者权益保护教育宣传活动。

宝马汽车金融高度重视此次宣教活动，于公司内部开展了“最美消保之星”评选活动，鼓励员工积极参与“最美消保之星”的提名，并多形式讲述被提名者为保护客户权益发生的感人故事。该活动自活动周发出之日，员工积极参与并提名，最终投票选出了前十名员工为公司的“最美消保之星”，同时在公司内部宣讲消保之星的故事。



宝马汽车金融(中国)有限公司

活动期间，宝马汽车金融在官网、官方微信公众号上线针对老年人的金融服务《消保守护》、《金融伴我成长》(老年版)宣传片，提示老年人谨慎对待投资误入诈骗陷阱。此外，宝马汽车金融联合社区负责人，在社区微信群开展了线上金融知识宣传，并积极互动，共同探讨金融知识，在社区居委会宣传栏中张贴消保守护小程序的宣传海报，提高老年群体的金融自我保护意识。组织员工带领家中小学生阅读并学习《金融伴我成长》(小学生版)绘本，组织员工向家中老年人普及并讲述金融反诈骗知识，让家中的老年人认真阅读《金融伴我成长》(老年人版)，重点关注“一老一小一新”重点人群，持续为广大消费者普及金融知识，提升风险防范意识。

同时，宝马汽车金融将消保宣教活动纳入常态化工作体系，结合自身特点开展日常性宣传教育活动，除通过官网金融知识专区、官方微信公众号定期发布金融知识宣传文章，积极转发监管发布的风险提示，同时也通过办公区液晶电视日常播放各类宣传视频，前台茶水间区域按活动要求摆放宣传材料，在公司内部网站创立消保学习专区以便员工线上互动，积极营造消保知识学习氛围，加强消保企业文化建设。2022年6月，消保办公室与合规部联合组织了银保监会自2023年3月1日起正式施行的《银行保险机构消费者权益保护管理办法》专题培训，并以研讨会的形式进行深入学习和探讨，强化员工消费者权益保护意识。

宝马金融凝心聚力、全面部署，积极创新宣教形式。通过各类宣教活动，进一步强化员工消保意识，提升社会公众风险防范意识，助力构建和谐金融生态环境。

四、有效优化投诉处理流程

2023年上半年，我公司持续贯彻监管部门提出的各项工作要求，通过夯实体制机制、提升服务



宝马汽车金融(中国)有限公司

水平、坚持客户至上和服务为本的原则，推动客户投诉工作持续优化和改进，以提升消费者满意度及消费者权益保护工作的水平。

2023年上半年，我公司共接到投诉70件，去除重复投诉后共计51件，较去年同期下降31%，其中47件涉及个人业务，4件涉及公司业务。

从地区分布来看，投诉较多的地区为广东省、浙江省、河南省，占总投诉量的35%。

从投诉类型来看，去年同期前三类投诉问题在今年均有明显下降，如制度规则与流程相关投诉总体同比下降8%，其中与征信相关的投诉下降29%；定价收费相关投诉总体下降52%，其中提前还款违约金相关投诉下降50%；服务质量问题相关投诉总体下降33%。

从责任划分来看，我公司经深入调查分析，上半年有责或存在瑕疵的投诉量共计9件，无责投诉量共计42件。对于有责或存在瑕疵的案件，在妥善解决客户纠纷后，我公司已落实溯源整改工作，以减少同类投诉的发生；对于无责的案件，我公司将客户的合理诉求解决到位、不合理诉求解释到位、生活困难帮扶救助到位，以不断提升客户满意度。

2023年下半年，我公司将继续积极贯彻消费者权益保护工作准则，将消费者权益保护理念贯彻至投诉处理全流程中。同时，我公司仍将继续落实溯源整改机制，针对对消费投诉集中反映的问题深入调查分析并提出切实可行的改进方案，以从源头上减少同类投诉案件的发生，加强投诉处理的质量和效率，建立长效预防机制，不断提升客户满意度和金融服务品质。