



宝马汽车金融 2025 年消费者权益保护工作年度报告

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，统一规划部署消费者权益保护工作。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、制度流程完善、企业文化建设、投诉管理工作四方面做 2025 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

为进一步提升消保工作质效，宝马汽车金融消保办公室定期召开跨部门消保工作会议，每月两次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，审议消保工作相关议题；首席消保官每年两次向董事会汇报消保工作。

二、努力完善各项消保管理制度及消保工作流程

2025 年，宝马汽车金融根据监管要求和业务发展实际情况更新了相关流程及制度。例如：《消费者权益保护信息披露制度》中进一步明确产品信息披露流程、服务收费标准信息披露流程以及合同模板官网披露流程，《消费者权益保护审查制度》中加入对催收机构行为管理的要求，严格规范催



宝马汽车金融(中国)有限公司

收行为，除此之外，根据业务实际及监管要求完善《零售客户投诉管理业务流程及调解机制》。宝马汽车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、消保文化建设

为保障 2025 年金融消费者教育宣传活动的有序进行，我公司消费者权益保护办公室在收到通知后第一时间成立活动领导小组，牵头组织了线上线下多形式的教育宣传活动。我公司在官网、官方微信公众号上积极发布原创宣传材料并转发监管发布的风险提示，关注重点人群，持续为广大消费者普及金融知识，提升风险防范意识。同时，我公司积极响应号召，践行以人为本，组建金融知识宣传志愿者团队，通过开展“金融知识送上门”行动，针对不同受众人群有不同侧重点的金融知识普及，从而更好地实现金融知识的精准触达。例如：我公司通过现场案例讲解、发放折页等宣传材料的方式向小微企业“北京华光紫恒文化传播有限公司”的员工讲解金融基础知识，反诈知识，同时，共同观看“金融伴我行”小微企业金融服务系列视频，帮助公司更加深入地了解涵盖小微企业全生命周期发展所需的金融服务指南，助益小微企业发展，观后得到此公司积极的反馈。同时，我公司志愿者团队在乡村快递驿站组建金融知识小课桌，通过深入浅出的方式为村民普及金融基础知识、惠民政策，从而将金融知识下沉村镇。

四、投诉管理工作

在制度建设方面，我公司完善了《零售客户投诉管理业务流程及调解机制》，进一步明确了消保官及征信合规部门的工作职责；同时进一步优化了投诉处理流程，力求进一步提升客户投诉处理质效。

在服务优化方面，我公司继续由消保官和负责投诉处理的部门牵头开展重大客户投诉应急演练，



宝马汽车金融(中国)有限公司

以提升重大事件应急处理能力；我公司按季度通过官方微信公众号推送《珍爱信用记录，享受幸福生活》、《“守护信用 共赢未来” - 宝马汽车金融提醒您警惕“征信修复”骗局》等征信知识宣传文章，帮助客户加深对征信知识的了解和重视。

投诉处理方面，我公司 2025 年共接到有效投诉 81 件，其中 78 件涉及个人业务，3 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、山东省、河南省及北京市，约占总投诉量的 43%。

从投诉类型来看，我公司全年收到的客户投诉痛点类型占比较高的包括：涉及还款问题的客户投诉占比 40%，与流程相关的客户投诉占比 19%，与征信相关的客户投诉占比 17%。对于全部投诉，我公司均已第一时间进行响应，现所有投诉均已得到妥善沟通和解决。

为最大限度化解矛盾、妥善解决客户诉求，公司始终严格遵循“能调尽调、可调尽调”工作原则，切实向客户提供多渠道、多元纠纷化解服务，全面推进纠纷多元化解机制建设，不断提升客户满意度与服务质效。

2026 年，我公司将持续落实消费者权益保护工作要求，将消费者权益保护理念贯彻到投诉处理全流程，坚持对消费者投诉中集中反映的问题进行溯源分析，提出切实改进方案，建立长效的预防机制，从源头减少投诉案件的发生。