



宝马汽车金融|2023 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、制度完善、企业文化建设、优化投诉管理四方面做 2023 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，审议消保



宝马汽车金融(中国)有限公司

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，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开展。

三、消保文化建设

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，由消保办公室牵头迅速组成此次宣传领导小组，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。

2023年9月金融消费者权益保护教育宣传月活动中，我公司消费者权益保护办公室在收到通知第一时间，迅速成立活动领导小组，牵头组织了线上线下相结合的多形式立体化教育宣传活动。

2023年9月15日活动启动日当天，在我公司内部通过前台液晶显示屏循环播放宣传海报，同时，我公司于活动启动日当天在官方网站上发布活动正式启动相关文章，积极营造活动声势和宣传氛围。

2023年9月26日为本次宣传月“五进入”集中教育宣传日，我公司于当日在佳程广场（办公室所在地）前台展示“五进入”宣传海报，摆放各类宣传材料供来访办公楼的访客学习。同时，我公司于当日在公众号上积极转发了监管发布的各类风险提示以及“五进入”后续活动的预告。针对“五进



宝马汽车金融(中国)有限公司

入”集中宣教的相关要求，我公司深入开展了以下宣传：

- 1、进社区：我公司走进百荣嘉园社区，走进更多的人民群众，通过现场讲解的方式，让社区里的老年人认识各类骗局，谨防受骗。
- 2、进企业：我公司走进与我公司有合作关系的企业：华睿信(北京)金融服务外包服务有限公司，现场培训消费者保护各项基本权利，开展防范诈骗、预警劝阻等反诈视频的宣教。
- 3、进农村：我公司走进金海镇胡庄村，和村总支部合作，对新市民进行金融知识普及。
- 4、进商圈：我公司走进商圈-都汇天地，在商圈地下一层设立宣传位，放置宣教活动海报，派发包括金融知识普及、揭示各类金融诈骗以及风险提示等内容的宣传单页。
- 5、进学校：我公司联合北京化工大学，走进校园为大学生组织一场生动的校园宣讲，普及校园非法借贷等非法金融活动，帮助大学生树立理性消费理念。

四、有效优化投诉处理流程

2023年，我公司认真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。

制度建设方面，我公司进一步优化《零售客户投诉管理业务流程及调解机制》。其中包括：跨部门沟通方面，优化跨部门投诉处理升级与分级审签细则，尽可能缩短客户等待时长；溯源整改方面，要求各部门定期回顾投诉案例、分析投诉产生的原因、回顾投诉解决方案及执行情况，强化追根溯源，提升投诉处理效率和化解能力。

服务优化方面，我公司继续由消保官和投诉部门牵头开展重大客户投诉应急演练，以提升重大



宝马汽车金融(中国)有限公司

事件应急处理能力；按季度通过官方微信公众号推送《关注个人还款状态、维护良好信用记录》、《关注征信查询记录、关爱个人征信情况》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程度。

投诉处理方面，我公司 2023 年共接到去除重复后投诉 134 件，较去年下降 21%，其中 124 件涉及个人业务，10 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、北京市、河南省及山东省，约占总投诉量的 42%。

从投诉类型来看，占比较高的包括：由于还款问题引发的投诉占比约为 36%，由于征信相关的投诉占比约为 14%。2023 年全部投诉，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。

我公司坚决落实“三到位一处理”的总要求，秉承“合理、合法、共情、高效”的基本原则，积极与客户沟通，协商解决方案，妥善处理客户投诉，提升客户满意度。2024 年，我公司将继续积极贯彻消费者权益保护工作准则，以国家政策及监管要求为准绳，针对每一投诉案件积极与客户沟通协商解决方案，妥善化解纠纷。同时，我公司也将对消费投诉集中反映的问题持续进行总结分析，理清案件产生原因，制定改进方案并予以落实，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。