



## 宝马汽车金融|消费者权益保护工作报告（截至 2024 年第三季度）

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、优化投诉管理四方面做 2024 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及消保工作流程

截止到 2024 年第三季度，宝马汽车金融根据监管要求和业务发展实际情况更新了《消费者权益保护指南》。2024 年第四季度，宝马汽车金融计划完成将车辆抵押贷款合同模板公示在官网上，并在《消费者权益保护信息披露制度》、《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，严格规范催收行为。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 2024 年银行业保险业“3·15”消费者权益保护教育宣传周活动有序进行，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。一、提高内部员工的消保意识。除常规内部教育宣传活动外，我公司通过“首席消保官讲消保”活动向员工讲解公司 2024 年消保工作重点以强化消保工作的重要性。由业务骨干带领员工深入学习“三适当”原则，金融纠纷多元化解机制，以提升员工消保知识能力，坚持诚实守信，树立行业良好形象。同时，通过“消费者权益保护战”游戏形式寓教于乐普及消费者八项权力，增强员工的消保知识储备，以用于日常向公众普及消保知识，增强消费者维权意识。二、加强金融知识的公众宣传。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。聚焦社区金融知识宣传，在社区微信群开展了线上金融知识宣传，积极互动，共同探讨金融知识，以引导消费者科学理性投资，提升消费者依法维权能力。



## 宝马汽车金融(中国)有限公司

9月，我公司消保办公室根据监管要求，展开线上线下多种形式的“金融教育宣传月”活动。其中线下包括：进乡村开展“担当新使命 消保县域行”专项活动，进社区，进商圈，进快递驿站开展金融知识普及活动。在公司官方网站、微信公众号发布与此次活动主题相关的各类内容。

### 四、有效优化投诉处理流程

我公司始终认真学习并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，优化紧急投诉的跨部门会议沟通，以进一步提升投诉处理时效；在关注老年消费者等特殊群体方面，增加快速识别功能并加速投诉响应时效。

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，以提升重大事件应急处理能力；按季度通过官方微信公众号推送征信小课堂文章《您知道征信报告中都包含什么内容吗》、《防范“征信修复”骗局 避免上当受骗》、《个人信用报告介绍》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，截止2024年三季度，我公司共接收有效投诉96件，其中92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、江苏省，占总投诉量的38%。

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46%，由于征信相关的投诉占比约为19%。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。



## 宝马汽车金融(中国)有限公司

---

决。

2024 年第四季度，我公司将继续积极贯彻消费者权益保护工作准则，按照“三到位一处理”的总要求，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，针对投诉处理过程中发现的问题进行深入调查分析，制定并落实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，建立长效预防机制，不断提升客户满意度和金融服务品质。