



宝马汽车金融|2024 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。

2024 年，在董事会、消费者权益保护工作委员会的指导下，我公司高度重视消费者权益保护工作，开展了各项具体工作。

一、消保工作计划

我公司明确制定了 2024 年消费者权益保护工作的年度战略及具体工作计划，并汇报至董事会，获得了董事会的批准。同时，按照消保工作的汇报机制，我公司定期向董事会、消费者权益保护委员会做消保工作汇报，以确保消保工作的顺利开展及开展质效。

二、制度及流程

2024 年，我公司认真学习并落实了最新发布的消费者权益保护相关的法律法规，及时根据监管要求和业务发展实际情况更新了各类消保工作相关制度，如《消费者权益保护指南》、《零售客户投诉管理业务流程及调解机制》。同时，在官网上披露了《车辆抵押贷款合同模板》，便于消费者更加便捷地获取合同，对消费者履行告知义务，加以保护消费者的知情权。此外，我公司开展了重大客



宝马汽车金融(中国)有限公司

户投诉应急演练，以提升重大事件的应急处理能力。

三、宣传与教育

我公司根据制定的年度宣教计划，积极开展各类丰富多彩的线上线下宣教活动。日常宣教活动紧密围绕着消费者权益保护、关爱征信、反欺诈等主题向广大消费者普及金融知识。在 3.15 活动中，“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。“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。在 9 月“金融教育宣传月”活动中，宝马汽车金融进乡村开展“担当新使命 消保县域行”专项活动，进社区，进快递驿站开展金融知识普及活动。

四、投诉管理工作

投诉处理方面，我公司 2024 年共接到有效投诉 111 件，其中 106 件涉及个人业务，5 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、河南省及山东省，约占总投诉量的 50%。

从投诉类型来看，我公司全年收到的客户投诉类型占比较高的包括：由于还款问题引发的投诉占比约为 37%，由于征信相关的投诉占比约为 17%。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。

2025 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协商解决方案，妥善化解纠纷。同时，我公司也将继续充分运用多元化化解的方式妥善解决纠纷。此外，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，提出切



宝马汽车金融(中国)有限公司

实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。