



2022 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 2022 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



宝马汽车金融(中国)有限公司

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

2022年，宝马汽车金融努力完善各项消保管理制度，根据监管要求，业务发展实际情况建立、实时更新消保各项制度。其中涉及消保重大应急管理制度、消保信息披露制度、消保内部考核制度、金融知识宣传与教育制度、消保审查制度、投诉与调解制度，并将更新的消保相关制度链接至消保工作总括性指南《消费者权益保护指南》中，此指南递交至2022年7月董事会，并得以批准。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、不断加强消保企业文化建设

2022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“共促消费公平，共享数字金融”为主题，在疫情防控形势严峻的情况下，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。

宝马汽车金融管理层高度重视此次宣教活动，由总经理带领消保委员会全体成员录制《宝马金融 天天 3.15》内部宣教视频，宣传讲解金融消费者八项权益以及公司新的消保组织架构。该片于宣传周期间在公司内网及办公区域循环播放，全体员工认真观看宣教视频，并积极参与消保知识有奖竞答。

活动期间，宝马汽车金融消保办公室组织公司管理层参与以“天天 3.15”为主题的座谈活动，



宝马汽车金融(中国)有限公司

以加强及促进消保投诉溯源工作的开展。同时，宝马汽车金融在微信公众号上积极发布原创宣传材料并转发北京银保监局风险提示；组织员工积极转发老年人关爱文章至各自社区微信群和离退休干部群以做线上金融知识宣传；与一些社区居委会合作在宣传栏中张贴消保守护小程序宣传海报；向青年群体进行风险提示，远离校园不良网络贷款；组织员工带领家中小学生阅读并学习《金融伴我成长》系列绘本，录制原创宣传视频通过微信公众号向社会公众进行宣传。

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。在 2022 年 6 月，消保办公室与客户关怀部联合组织“守护消费者，提升消费者满意度”的专题培训，通过组织客户关怀部员工对客户投诉高发典型案例的分析，有针对性地梳理流程，溯源整改，提升客户满意度。2022 年 8 月，消保办公室与催收部联合组织“加强消费者权益保护工作”专题培训，通过提升员工的消费者权益保护意识的能力，更好地为消费者提供服务。

2022 年 9 月，为保障 2022 年“金融知识普及月 金融知识进万家 争做理性投资者 争做金融好网民”的活动有序进行，落实首都疫情防控要求，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，牵头组织了以线上为主线下为辅多形式立体化的教育宣传活动。我公司积极响应此次宣传月活动主题口号“提升公众金融素养 促进国民金融健康 共建清朗网络空间 涵养良好金融生态”的号召，本着注重提升金融素养，加强金融知识普及，聚焦重点人群，绿色开展金融知识普及“最后一公里”为初衷，为构建和谐金融生态环境尽企业责任。此次金融知识宣传



宝马汽车金融(中国)有限公司

月，我公司积极倡导绿色流程，低碳环保，转型于新媒体线上渠道，辐射各种宣教活动至公众。同时，积极联合社区，发挥社区贴近民生的区域地位，向社区民众普及金融知识，做好金融服务“最后一公里”。积极面向大学生，鼓励大学生分享身边的金融故事，防骗小秘笈。通过此次教育与宣传活动，加强了员工的消保意识，提升了公众风险防范意识，为构建和谐金融生态环境尽企业责任。

四、有效优化投诉处理流程

宝马汽车金融高度重视投诉反映的涉及消费者切身利益的突出问题，以钉钉子精神破解投诉难题，坚持“依法、合理、共情、高效”的理念，及时规范处理各类投诉，让消费者由衷感到消费者权益受到公平对待、利益得到有效维护。

2022年，宝马汽车金融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，宝马汽车金融进一步优化了投诉管理流程相关制度文件。其中包括：建立了重大客户投诉应急报送机制，完善投诉考评，优化纠纷调解机制，以持续做好投诉处理工作，做好重大事件应急预案。

提升服务水平方面，宝马汽车金融在2022年组织进行了重大客户投诉应急演练。从第四季度开始，我公司定期对客户进行征信知识教育宣传，以提升客户对征信知识的了解和重视。

投诉处理方面，2022年宝马汽车金融共接到全量投诉案件190起，涉及个人业务的投诉181件，公司业务的投诉9件。按照投诉地区分布看，投诉较多的地区分布为广东省、浙江省、山东省、



宝马汽车金融(中国)有限公司

北京市、安徽省和四川省，约占总投诉量的 51%。按照投诉类型分析看，占比较高的包括：由于还款问题引发的投诉占比约为 28%；由于信用记录问题引发的投诉占比约为 19%；由于消费者个人诉求引发的投诉占比约为 8%。我公司在接到客户投诉后，及时联系投诉人，积极化解纠纷，对于在投诉处理过程中遇到的复杂情况，在经过客户同意后，我公司积极通过行业调解组织进行纠纷化解，现所有投诉均已妥善沟通和解决。

针对不同的投诉问题，宝马汽车金融经过深入分析，持续优化公司政策，如在疫情期间，我公司开通客户绿色通道服务热线，及时高效地解决客户还款及其它咨询或投诉的诉求；再如我公司在费用减免政策方面进行了进一步的优化，以帮助更多的客户解决短期困难，与其共渡难关。

2023 年，宝马汽车金融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，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进行总结分析，理清投诉产生原因，制定改进方案并予以落实，不断提升客户满意度和金融服务品质。