



# 宝马汽车金融(中国)有限公司|2022年上半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 年上半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金融消保工作，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。

(二) 加强治理。为进一步提升消保工作质效，宝马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，审议消保工作相关



## 宝马汽车金融(中国)有限公司

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年上半年，宝马金融努力完善各项消保管理制度，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，以加强及促进消保投诉溯源工作的开展。同时，宝马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



## 宝马汽车金融(中国)有限公司

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，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。

宝马金融凝心聚力、全面部署，在疫情严峻的环境下，积极创新宣教形式。通过各类宣教活动，进一步强化员工消保意识，提升社会公众风险防范意识，助力构建和谐金融生态环境。

#### 四、有效优化投诉处理流程

宝马金融高度重视消费投诉。以“小纠纷不出机构，大纠纷不出行业”为投诉处理的基本原则，坚持“依法、合理、共情、高效”的理念，通过畅通投诉渠道、建立跨部门联动机制、加强溯源整改、鼓励多元化解等多项举措，积极回应和解决消费者诉求，持续探讨和优化服务流程，提升消费者满意度和品牌力。

2022 年上半年，我公司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。



## 宝马汽车金融(中国)有限公司

---

第一，制度建设方面。为持续提升客户投诉处理能力并从源头减少客户投诉案件，我公司在 2022 年上半年进一步优化了《零售客户投诉处理管理业务流程和调解机制》，优化内容主要包括：建立重大客户投诉应急报送机制、完善投诉考评。

第二，投诉处理方面。2022 年上半年，我公司共接到投诉 79 件。较 2021 年同期相比，同比下降 9%。其中 75 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、北京市、四川省和山东省，占总投诉量的 44%。

我对自收投诉及监管转办投诉一视同仁，在接到客户投诉后，及时联系投诉人，积极化解纠纷，所有投诉案件均已妥善沟通和解决。对于在投诉处理过程中遇到的复杂案件，在经过客户同意后，我积极通过行业调解组织进行纠纷化解。同时，我定期对典型投诉案例进行分析，深入了解客户消费习惯及诉求，在为消费者提供优质汽车贷款服务的同时，不断提升自身消费者权益保护意识及工作水平，推动我汽车贷款业务的持续发展。