

上汽通用汽车金融有限责任公司

2022 年消费者权益保护工作及投诉情况报告

2022 年，公司高度重视消费者权益保护工作，持续优化全流程消费者权益保护体系，加强制度建设和信息披露，进一步提高投诉处理效率，提升客户体验；同时，积极保障民生金融，为受疫情影响客户提供特别还款关怀；持续推进对消费者和公司员工的金融及消保知识的宣传普及工作，履行社会责任。

完善机制建设，优化全流程消保建设

上汽通用汽车金融董事会制定了公司消保战略，审批建立《消费者权益保护制度》，定期审阅专项报告了解公司消保工作执行情况。公司已建立了跨部门的消保工作组，并设立例会机制，进一步提高消保有关工作部门联动和工作质效。例会机制涵盖了监管法规落实情况、客户服务、宣传教育、产品与服务等内容，有助于公司集中组织和研究消费者权益保护相关工作和问题，从而更好地追根溯源，加强事前监督和事中管理。

为确保各项消费者权益保护工作得到有效贯彻执行，上汽通用汽车金融积极完善消保考核与内审机制，通过工作目标的逐层细化与设定，让每一位员工能结合岗位职责，充分参与到消费者权益保护的相关工作中，并提高消保工作积极性。针对新的产品和服务，建立和完善相应的消保审核机制，公司从业务和流程上完善风险防控措施，提高风险提示与处理能力，为消费者在整个产品、服务中的金融安全、信息安全提供保障。

践行金融为民，不断提升服务质效

公司全力保障客户与公司沟通渠道的畅通，目前公司设立了电话、来信、来访的服务与投诉受理渠道，并在公司官网首页醒目位置进行了公示。2022 年因疫情防控等诸多客观影响对客服运营连续性提出更高的挑战。在数字化转型建设和远程办公技术的支持下，顺利保障了客户服务的业务连续性，客服渠道接收客户咨询和反馈做到全年畅通无间断。2022 年全年，公司通过客服电话和微信渠道为客户提供服务超过 300 万次，其中微信自助服务的占比上升至 31%。

客户纾困方面，公司继续对符合条件的受疫情影响导致还款困难的客户提供延长宽限期或延期等纾困服务。2022 年全年为超 6800 位客户提供了贷款延期服务，提供还款宽限期服务达 67000 次。

2022 年，公司新增了微信公众号合同查询功能，确保客户及时、准确了解并掌握贷款信息；在月供提醒短信中增加了逾期利息和违约的告知，进一步加强信息披露。

公司通过“客户之声”、“客户满意度调研”等多种形式主动倾听客户的声音、了解客户的需求，并将收集到的客户声音进行精细化的分类统计管理，有序推动业务及流程上的优化。

积极处理客户诉求，认真落实源头治理

公司秉持依法合规、便捷高效、标本兼治和多元化解的原则开展消费者投诉处理工作，持续开展溯源整改，保障消费者合法权益。

2022 年，为更好落实首诉责任制，公司将投诉的识别和处理进一步前置，调整和扩大投诉口径和统计。2022 年全年自有渠道及监管转办客户投诉共计 1,366 例，占公司存量客户的万分之六，所有投诉均

在规定时间内办结。从地区分布来看，江苏、河南、广东客户投诉量居前三位。从投诉类型来看，贷款逾期后协商还款的客户反馈增多，相关投诉呈一定上升趋势。公司从投诉处理的制度建设、流程机制、专业人员保障、内部考核等全方位入手，保证客户投诉处理质量和效率，提升客户满意度。在 2022 年疫情期间，公司全力保障线上和线下各投诉渠道的畅通，保证及时聆听客户声音，持续落实 2 小时响应服务机制。

公司充分发挥消保工作内部联动机制的效果，对客户诉求进行分级管理，对由于多种因素造成客户投诉的情况协调相关方制定方案，努力推动协商解决。同时，公司积极运用金融消费纠纷非诉解决机制化解矛盾，2022 年由上海银行业保险业纠纷调解中心参与调解案例共计 11 个。

公司对投诉调查过程中发现的问题，持续开展溯源整改，完善源头治理，加强事前事中的流程管理，提高客户信息披露水平，并持续落实内部监督、考核和责任追究。

创新宣教模式，加大金融宣传教育

2022 年，公司积极开展各类常态化消费者宣传教育工作，通过线上及线下多渠道向广大金融消费者开展金融知识宣传，线上包括官网、抖音、微信视频号、知乎、微博等热门平台；线下包括遍布全国的经销商门店及金融人员网络等渠道，向消费者进行消保、反洗钱、征信、个人信息保护、防范非法集资、反欺诈等金融知识教育。公司作为中国银行业协会汽车金融专委会主任单位，积极推动行业消保文化建设，包括组织和参与行业消保专题交流、推动打击非法代理黑产专项工作

等。公司还牵头上海地区七家汽车金融公司共同开展案防消保联合宣教活动，共同举办线下案防消保交流会、书法作品征集、消保视频宣传和消保专题培训等。

上汽通用汽车金融将在监管机构的指导下，联动主机厂、经销商，持续提升客户体验，秉持“人民金融”的初心和“以客为尊”的追求，不断完善全流程消费者权益保护体系，推动公司规范、可持续的高质量发展。

上汽通用汽车金融有限责任公司

2023 年 5 月