

上汽通用汽车金融有限责任公司

2023 年消费者权益保护工作及投诉情况报告

2023 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，加强制度建设和内部联动，进一步提高投诉处理质效，提升客户体验；同时，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。

完善治理体系，强化组织协同

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。2023 年，董事会下设风险管理委员会更名为风险管理和消费者权益保护委员会，并在 7 月召开首次风险管理和消费者权益保护委员会会议。

公司积极落实“消保深化治理年”以及“一把手工程”，由高级管理层指导、消保工作组牵头，各业务部门协同稳步推进专项落实行动。公司建立了跨部门消保工作组，通过例会机制集中组织和研究消保工作，进一步提高前中后台相关部门联动和工作质效，加强事前监督和事中管理，共同学习监管要求、分析投诉趋势和重点领域，推动溯本清源治理，动态调整工作方向，持续完善服务与流程。公司紧紧围绕专业人员建设、投诉处理质效，坚持以客为尊等关键点，切实做好、做实消费者投诉处理工作。

重视文化培育，提升意识技能

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

车金融积极开展各类消保与合规文化建设活动。针对员工，公司通过多层次培训体系、合规之星评选、合规竞赛与主题宣传月等方式加强从业人员金融消保专业素养与意识。同时，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。针对合作机构，公司持续对合作供应商人员开展信息安全、消费者保护、合规管理等方面的培训和管理，提升客户体验、保障合法权益。通过内外部合力提高消保前置和及时响应。

践行金融为民，不断提升服务质效

为全力保障客户与公司沟通渠道的畅通，公司在官网首页醒目位置公示了服务与投诉的渠道与方式，包括电话、微信、邮箱、现场接待等，致力为客户提供全方位的服务支持。2023 年全年，公司通过客服热线和微信服务号渠道为客户提供服务超过 523 万人次，其中微信自助服务占比超过 60%。

公司持续加强自助服务功能的开发，方便客户及时、准确掌握贷款信息及相关业务办理，提升客户满意度。2023 年，公司新增自助开具结清证明功能，加快客户结清办理时效，从而提升客户体验。此外不断优化短信提醒、微信推送功能，通过细化场景、完善信息等方式进一步加强信息披露。

公司还通过“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，将收集到的客户反馈反哺业务流程优化。

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，在保障消费者合法权益的同时，持续开展溯源整改。2023年，在原客服热线和客服邮箱渠道基础上，公司新增微信人工客服，为客户提供便捷的业务咨询服务的同时，也为客户增加了一个有效的投诉受理渠道，2023年各投诉受理渠道运行稳定。

2023年，公司不断完善和扩大投诉统计口径，自有渠道及监管转办客户投诉共计2,341例，占公司存量客户的万分之十一，所有投诉均在规定时间内办结。从地区分布来看，吉林、广东、辽宁客户投诉量居前三位。从投诉类型来看，主要以贷款逾期客户针对还款提醒问题以及还款协商的反馈为主，相关投诉呈一定上升趋势。

2023年公司继续优化投诉处理流程，加强投诉响应机制、专人跟进机制、投诉责任制和投诉回访机制的执行，从响应速度、处理流程及结案程序上做了进一步优化，及时妥善处理每一起投诉，切实落实公司消费者权益保护主体责任。公司充分发挥消保工作内部联动效果，对客户诉求进行分级管理，对多种因素造成客户投诉的情况协调各相关方制定方案，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，2023年由上海银行业保险业纠纷调解中心参与调解案例共计15个。

公司对投诉处理过程中发现的业务和服务问题，持续开展溯源整改，完善源头治理，对需要整改或改进的工作责成相关业务团队进行跟进，并落实内部监督、考核和责任追究。

创新宣教模式，加大金融宣教与风险提示

2023年，公司积极开展各类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，结合汽车金融公司自身主要业务场景特点，设计了多条与

汽车贷款、个人信息保护、防欺诈等方面的原创金融知识普及内容，分别在公司官网、微博等渠道进行推送，通过浅显易懂的小口号、小贴士，将消费者权益保护基础知识融入群众的日常生活，助力提升消费者的反诈意识，落实金融机构主体责任。

线下，通过企业园区、经销商网点多渠道向广大金融消费者普及基础金融知识、提示金融风险，倡导理性消费观念。在设计原创金融宣教内容时，通过顺口溜、以案说险和情景问答等浅显易懂、活泼生动的表现形式，加强金融宣教成效。6月，公司有幸受监管邀请参加征信关爱日线下主题活动，以“十年征信路 奋进新征程”为主题开展线下宣传活动，通过现场布展互动进行征信知识介绍普及。8月，公司在第十五届全国汽车金融大赛展厅赛部分赛事中设置了合规知识竞赛环节，以赛代练，提升经销商消保合规意识。

此外，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交流。2023年牵头组织了上海地区汽车金融公司合规交流会，并积极参与了由行业协会组织的消费者权益保护业务沙龙，对行业热点问题进行了分享和研讨，互相借鉴学习，共同推动构建合规为本、客户为尊的行业合规文化。

公司在日常展业中也非常注重对消费者的风险提示。针对新产品和服务，公司已建立并不断完善消保审核机制，公司从业务和流程上完善风险防控措施，不断增强向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。2023年，公司根据市场业态和投诉案例分析，同时为增强对消费者的信息披露和风险提示，公司制作有关防范购车贷款诈骗的风险提示海报与台卡，提示消费者远离7个“凡是”。公司将持续与合作方共同保障消费者正当权益，

营造良好金融消费环境。

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

2024年5月