

# 上汽通用汽车金融有限责任公司

## 2024 年消费者权益保护工作及投诉情况报告

2024 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。2024 年，董事会下设风险管理和消费者权益保护委员会召开了两次委员会会议。

公司高度重视“消保规范治理年”行动，持续落实“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，加强内部横向沟通，通过例会机制，共同关注、研究重点领域工作，加强事前监督和事中管理。2024 年，公司持续为消保工作提供必要资源支持，加大消保渗透力度，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。通过内外部合力做好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。2024 年全年，公司通过客服热线和微信服务号为客户提供服务超过 550 万次，其中微信自助服务占比超过 66%。

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。2024 年，公司官方微信服务号优化了“银行卡修改”功能并新增“电子解押授权及进度查询”功能。同时，AI 客服机器人工作稳定，全年独立处理会话量超 208 万次，自助服务量达 160 万次。

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，持续开展溯源治理，2024 年公司各投诉受理渠道运行稳定。

2024 年公司各渠道共受理投诉 3,257 例，占公司存量个人客户的千分之二，全部投诉均在规定时间内办结。从地区分布来看，吉林、广东、辽宁居前三位。从类型来看，以催收及协商还款诉求为主，征信类诉求有一定上升趋势。

2024 年，公司继续加强投诉处理全过程管理，通过投诉响应机制、专人跟进机制、投诉责任制和投诉回访机制的执行，确保每一个客户诉求得到更加及时的响应，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，根据客户不同诉求协调各相关方制定方案，努力推动协商解决。公司积极响应有关政策，努力推动金融消费纠纷非诉解决机制化解矛盾，2024 年由上海银行业保险业纠纷调解中心参与调解案例 64 个，对于来自消费者的调解需求，公司应调尽调。

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，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**

2024 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**，公司结合汽车金融公司自身主要业务场景特点，设计了多条“以案说险”与汽车贷款、个人信息保护、防欺诈等方面有关的原创金融知识普及内容、金融安全小贴士等，分别在公司官网、微博、视频号等媒体渠道进行推送。此外，公司还不定期通过企业公共邮箱、线上课堂、办公室电子屏、企业微信等多种渠道向全体员工开展了多项有针对性的合规与消保主题宣教。

**线下**，公司通过企业园区、经销商县域网点等渠道向广大金融消

费者普及基础金融知识、提示金融风险，倡导理性消费观念。公司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。

**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。2024 年牵头举办了协会业务沙龙——数字化赋能消费者权益保护业务研讨暨行业交流培训。各公司交流分享了运用数字化方式赋能消保工作的良好实践，包括运用科技手段完善贷前评估、贷中信息披露、贷后投诉处理、统计分析、智能客服会议，并就部分机构的良好实践开展具体分享和讨论，取得了良好的交流效果，对于提高行业消保水平起到积极促进作用。

**公司在日常展业中也非常注重对消费者的风险提示与信息披露。**2024 年完善了零售贷款的风险提示函，向金融消费者提示防范新型欺诈风险；启动了零售贷款二手车合同签署的录音录像试点项目，在合同签署前充分告知贷款金额、期限和利率等要素，提示客户确认合同重要条款，保障客户的知情权，在保障公平交易的同时也能起到预防欺诈的效果。公司将持续与各方合作机构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

2025 年 6 月