

上海汽车集团财务有限责任公司 2023 年度消费者权益保护工作情况

信息披露报告

2023 年上海汽车集团财务有限责任公司（以下简称“我公司”）坚持以人为本，坚持服务至上，坚持社会责任，践行向金融消费者公开信息的义务，履行公正对待金融消费者的责任，遵从公平交易的原则，依法维护金融消费者的合法权益，以努力为消费者提供优质服务为目标，有序推进各项工作。现将我公司 2023 年消费者权益保护工作具体开展情况汇总如下：

一、消费者权益保护工作开展情况

（一）完善消保制度体系

我公司已将消费者权益保护纳入公司治理、企业文化建设和经营发展战略，建立健全消费者权益保护体制机制，将消费者权益保护要求贯穿业务流程各环节。我公司通过建立《上海汽车集团财务有限责任公司消费者权益保护管理办法》、《上海汽车集团财务有限责任公司客户投诉管理办法》、《上海汽车集团财务有限责任公司客户重大投诉协同处理细则》等制度，为各项消费者权益保护实践工作提供更好的制度保障。

（二）加强投诉管理工作

我公司坚持以消费者为中心，畅通投诉渠道，为消费者提供电话、网络、邮箱等多种投诉反映渠道，并在收到消费者反应后第一时间核实相关问题，积极妥善化解消费者投诉，对投诉问题追本溯源，预防及化解客户投诉，努力为消费者营造健康稳定的金融消费环境。

我公司积极处理客户诉求，力争所有投诉均得到有效受理，秉承以客户为中心的理念，严格遵守我司投诉管理办法，坚持公正公平客观地协调处理每一例投诉，进行跟踪问效，件件落实。

（三）持续开展消保培训

为提升员工消费者权益保护技能，树立消费者权益保护意识，我公司定期组织开展消费者权益保护专项培训，强化全员消费者权益保护意识，通过多样化形式普及消费者权益保护知识，强化员工对消费者权益保护法律法规的认知和理解，有效提升我公司各类员工的服务意识和水平，促进我公司消费者权益保护工作的进一步提升。

（四）统筹开展金融宣教工作

我公司持续加强金融宣教工作，组织开展各类形式多样，内容丰富的宣教活动。我公司充分利用线上资源，线上线下联动，妥善安排宣传教育活动。

在线下方面，我公司结合自身业务特色，由客户经理向上汽集团授权经销商开展汽车消费信贷骗贷风险教育培训，从而增强经销商与消费者的联防联控能力。我公司围绕汽车消费信贷业务，宣传介绍了常见骗贷场景以及存在的相关风险，提醒消费者提高风险防范意识，进而增强消费者对消费信贷诈骗的宣传教育。

在线上方面，我公司通过汽车消费信贷业务线上平台好车e贷官方网站、APP、微信公众号进行专项宣传教育活动，充分利用线上渠道直接触达金融消费者的便利优势，我公司开展了题为“提升消费者合法权益保护，提高风险防范意识”的普法小课堂等多种活动，从广大金融消费者在日常生活中比较关心的商品无理由退货、欺诈赔偿等事宜，结合《消费者权益保护法》，向广大金融消费者普及了其合法权益密接相关的法律知识，加大金融知识的宣传普及力度。

二、2024年消费者权益保护工作规划

2024年，我公司将持续坚持规范审慎开展合作业务的原则，切实做好各项消费者保护工作，包括规范产品营销、客户服务、规范用语、切实履行告知义务、不隐瞒风险、夸大收益、强制性交易和收费等多个方面的要求，同时，不断优化金融消费者权益保护内控制度体系，强化消费者权益保护决策执行和监督机制，加强投诉管理，持续做好消保宣教、消保培训工作，不断提升我公司消保工作水平，更好的承担金融机构的使命担当。

上海汽车集团财务有限责任公司
2024年1月