

华晨东亚汽车金融有限公司

2020 年度消费者服务与投诉处理情况年报

2020 年是极不平凡的一年。面对突如其来的新冠肺炎疫情，中国人民以生命至上诠释了人间大爱，用众志成城、坚忍不拔书写了抗疫史诗。在共克时艰的日子里，公司在董事会和高级管理层的带领下，严格贯彻公司“以人为本，锐意进取，优质高效”的企业文化，持续致力于为客户提供“心至先享，超越金融”的汽车金融服务。

2020 年，公司始终谨守国家法律，行政法规和各部门规章及内部的消费保护，坚决落实消费者权益保护工作的各项要求，持续从事前、事中与事后三个维度提升消费者保护的流程体系。公司坚持依法合规、便捷高效、标本兼治和多元化解的原则开展投诉处理工作。全年公司共受理客户投诉 16 件，占总客户数 0.023%。投诉原因大多是因金融机构管理制度、业务规则与流程引起。全年投诉办结率 100%，其中 15 日办结率为 100%，与 2019 年基本持平。

艰难方显勇毅，磨砺始得玉成。在疫情防控的特殊时期，公司始终保障客户服务的快速响应，保障服务渠道畅通；积极就疫情期间的存在的受疫情影响的客户提供特别还款关怀，支持其延期还款，保护其征信；此外，公司还持续推进对消费者，公司员工和经销商的金融及消费者保护知识的宣传普及工作，履行自身作为金融机构的社会责任。

2020 年，公司持续完善完善投诉处理机制和消费者保护的各项制度，优化客户服务和投诉体验。在客户服务方面，公司年内扩充了客户服务和投诉处理的人力资源以快速响应客户诉求，提升客户满意度。公司还持续通过官网、官方微信号等渠道披露服务热线、投诉举报等联系方式，保障与客户的通畅沟通方式。与此同时，公司积极梳理消费者保护工作中的不足和疏漏，集思广益共

破解投诉难点，完善事前协调、事中管理、事后监控的全流程管理，公司的内审部门也就公司消费者保护工作开展专项审计，进一步强化了公司消费者保护工作的三道防线管理。

2020年，公司持续为客户提供人性化的汽车金融服务。在疫情期间，针对受疫情影响暂时不能正常还款的零售客户，公司紧急相应银保监会和中国人民银行的号召推出客户特别关怀政策，根据客户的实际受疫情影响的情况酌情为其提供还款宽限期服务和贷款延期服务，保护其因疫情影响延期还款期间的征信。

2020年，公司积极开展各类常态化消费者宣传教育工作，利用经销商展厅、公司网站、公司微信公众号等多个渠道向广大消费者开展消费者权益保护、反洗钱、征信、个人信息保护、防范非法集资、反欺诈犯非法集资等金融知识宣教。同时，2020年公司组织开展了多元化的金融消费者投诉处理相关培训，提升员工的消费者保护意识与专业素养，尤其是针对公司一线销售人员持续开展专项的消费者保护与业务合规的培训教育。

展望2021年，公司将进一步提高对消费者保护和投诉处理工作重要性的认识，不断提升消费者对公司金融服务的满意度，为营造上海国际金融中心良好发展环境和构建和谐社会做出积极贡献。