

华晨东亚汽车金融有限公司

2021 年度消费者服务与投诉处理情况年报

回首这一年，意义非凡。2021 年新冠疫情之汹涌依旧，公司内外环境之恶劣依旧，公司业务之继续皆赖员工精诚协作，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，持续致力于为消费者提供“心至先享，超越金融”的汽车金融服务，始终关注对消费者的承诺与服务。

2021 年，公司谨守国家法律，行政法规和各部门规章及公司内部关于消费保护的规定，全面开展消费者权益保护的各项工作，持续从事前、事中与事后三个维度优化内部流程，提升服务水平。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。全年公司共受理消费者投诉 17 件，占总消费者数 0.039%。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 70.59%。

在疫情防控的特殊时期，公司常怀远虑、居安思危，始终保障消费者服务的快速响应，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消费者提供特别关怀，确认消费者确有受疫情影响，公司均根据公司政策为其提供延期还款支持；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。

2021 年，公司保持战略定力和耐心，“致广大而尽精微”，持续完善完善投诉处理机制和消费者保护的各项制度，优化消费者服务和投诉体验。在消费者服务方面，公司年内扩充了消费者服务和投诉处理的人力资源以快速响应消费者诉求，提升消费者满意度。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，保障与消费者的通畅沟通方式。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、

事后监控的处理流程，公司的内审部门也就公司消费者保护工作开展专项审计，巩固了消费者保护工作的三道防线。

2021 年，公司持续为消费者提供专业的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消费者，公司继续响应银保监会和中国人民银行的号召推出特别关怀，根据消费者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。

2021 年，公司积极开展各类消费者宣传教育工作，利用公司网站、公司微信公众号、合作经销商等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、防范非法集资等金融知识宣教。公司还积极组织金融消费者投诉处理相关培训，提升公司消保条线前后端人员的专业素养。

展望 2022 年，公司将持续强化消费者保护和投诉处理工作，不断提升消费者对满意度，我们唯有踔厉奋发、笃行不怠，方能不负股东、员工及消费者的期望！