

华晨东亚汽车金融有限公司

2022 年度消费者服务与投诉处理情况年报

2022 年在疫情防控的关键时期，公司始终保障消费者服务的快速响应，确保服务渠道畅通，通过优化消费投诉处理流程、工作机制，进一步提高投诉处理效率，及时受理消费者的各类投诉，并在规定时限内妥善完成投诉处理。2022 年，公司未发生重大投诉事件及负面舆情。此外，在监管机构的指导下，公司利用官网、微信公众号、合作经销商展厅等渠道，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、防范非法集资等金融知识宣教活动，以此来提升消费者金融知识认知水平，以及提高其维护自身合法权益的意识。

公司全年共计受理消费者投诉 22 件，占总消费者数的 0.032%，全年投诉办结率为 100%，其中 15 日办结率为 90.9%。投诉主要集中于 3 月至 6 月上海疫情封控时期，由于上海地区快递服务中断，已结清客户未能及时收到解除抵押的相关材料，导致客户无法第一时间赴车管所办理解除抵押登记手续。尽管公司已提前通过客服热线、短信提醒等渠道告知，希望取得客户的谅解，但仍收到多件类似的投诉。随着上海解除封控，该类投诉已得到全面妥善处理。

与此同时，公司还积极响应监管机构的号召，切实履行作为金融机构的社会责任，针对受疫情影响暂时不能正常还款的消费者，按照每位消费者受疫情影响的程度及具体情况，酌情为其提供相应的延期还款服务，保障其在延期还款时期内，维持征信正常还款状态。

展望 2023 年，公司还将持续强化消费者保护和投诉处理工作机制，不断提升消费者对公司服务的满意度，不负消费者的期望。为营造上海国际金融中心的良好发展环境和构建和谐社会做出应有的贡献。