

华晨东亚汽车金融有限公司

2023 年度消费者服务与投诉处理情况年报

华晨东亚汽车金融有限公司（下称公司）持续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。2023 年，公司通过各类渠道受理的投诉总计 18 件，其中 17 件为金融监管总局转办的投诉，1 件为经销商处转来的投诉，所有投诉均在规定时间内妥善处理，未发生重大投诉事件及负面舆情。

2023 年度客户投诉的类型主要集中在催收及征信方面：

1、催收方面，其中较为典型的是投诉人在公司的贷款已经进入逾期坏账阶段，由于无力还清所有欠款，又畏惧司法败诉变成老赖，于是采用向监管投诉的方式，试图让公司接受其“暂缓还款和减免息费”的目的。针对此类投诉，公司高度重视，对投诉人的情况和诉求进行甄别，符合公司风控要求的予以支持，不符合要求的则在拒绝。同时，给予客户详细解释逾期催收的相关政策。

2、征信方面，其中较为典型的是投诉人在公司申请贷款遭拒，向监管投诉“本人未授权查询征信，要求删除征信查询记录”。针对此类投诉，公司一直以来高度重视并认真贯彻落实征信相关工作要求，确保每一次征信查询都由申请人本人亲自签署《个人征信授权书》，公司在拒绝投诉人的同时，展示了由其亲自签署《个人征信授权书》的证明材料。

此外，公司将充分利用现有官方网站、官方微信公众号等线上渠道，采用多样化宣传手段、增加推送频率等方式，向广大消费者持续开展消费者权益保护、反洗

钱、防范非法集资等金融知识宣教活动，以此来不断提升消费者金融知识的认知水平，以及提高其维护自身合法权益的意识。公司还将持续强化消费者保护和投诉处理工作机制，进一步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。