

上海汽车集团财务有限责任公司 2024 年度消费者权益 保护工作情况信息披露报告

2024 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 2024 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

一直以来，我公司始终高度重视消费者权益保护工作，将消费者权益保护纳入公司治理、企业文化和经营发展战略，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，并在收到消费者反映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。

针对 2024 年产生的投诉情况，我公司持续开展溯源治理工作，争取将矛盾化解“在早、在小、在一线”，对于易引发投诉的事项，从体制机制、制度流程上梳理，优化迭代相应的业务流程。建立事前排查，事中监督、监测的体系，力争提升投诉管理质效。

（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，2024 年度，我公司季度开展消费者权益保护专项培训，结合监管制度解读、投诉案例分析、外部专业培训等多种形式普及消费者权益保护知识，持续强化全员消费者权益保护意识，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服务水平。

（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，在经销商的销售网点摆放了“拒绝上当”的提示台卡，向申请办理汽车贷款的金融消费者揭示贷款黑中介的欺诈惯例，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，2024年度我公司开展了题为《维护自身合法权益 远离“代理维权”陷阱》《加强个人金融信息保护，防范电信网络诈骗》等多项活动，通过金融消费者因“代理维权”黑灰产遭受财产损失的案例提醒广大金融消费者需注重保护个人信息及财产安全，并通过正规渠道维护自身合法权益；同时，提醒消费者防范电信网络诈骗切实防范金融风险。

二、2025年消费者权益保护工作规划

2025年，我公司将持续贯彻消费者权益保护的相关精神，坚持规范审慎开展合作业务的原则，坚持人民至上，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体制机制建设，对易引发投诉的事项进一步加强管理措施，对工作中发现的不足之处积极落实调整，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，更好地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

2025年3月