

# 上海银行业金融机构消费者保护总结报告

## (2022 年度)

根据《中国人民银行金融消费者权益保护实施办法》（中国人民银行令〔2020〕第 5 号）以及《中国银保监会关于银行保险机构加强消费者权益保护工作体制机制建设的指导意见》（银保监发〔2019〕38 号），东风日产汽车金融有限公司（以下简称“我司”）全面推进消费者权益保护工作体系搭建，积极落实各项监管要求，切实维护金融消费者的合法权益，现将公司 2022 年度消费者权益保护工作情况报告如下：

### 一、总体情况

2022 年，我司持续贯彻《国务院办公厅关于加强金融消费者权益保护工作的指导意见》（国办发〔2015〕81 号）精神及中国人民银行、银保监会监管要求，建立健全消费者权益保护工作管理体系：

我司董事会承担消费者权益保护工作的最终责任，负责消费者权益保护工作的总体规划及指导。监事（或监事会）负责对董事会、高级管理层开展的消费者权益保护工作履职情况进行监督。管理委员会负责消费者权益保护工作的部署，执行消费者权益保护工作政策、制度，组织落实消保工作要求，提升我司整体消费者权益保护工作水平。

我司执行副总经理负责牵头协调公司消费者权益保护工作。

指定客户关系管理部为消费者权益保护工作的职能部门，负责牵头公司消费者权益保护管理、协调工作。同时，我司要求市场部、销售部、信息系统部、法律合规部在产品设计、产品推广、客户信息保护、监管沟通、监管报告及法规培训等方面的消费者权益保护工作中各司其职。内审部通过定期或不定期的审计工作对消费者权益保护工作开展情况进行监督。人力资源与行政部将消费者权益保护考核结果纳入人力资源管理体系中。财务会计部将开展消费者权益保护所需的必要经费纳入财务预算体系中。

## 二、2022 年消费者权益保护工作情况

### （一）制度建立方面

根据《中国银保监会关于银行保险机构加强消费者权益保护体制机制建设的指导意见》及《中国人民银行金融消费者权益保护实施办法》，我司制定了《东风日产汽车金融有限公司消费者权益保护工作管理办法》（以下简称“管理办法”），该管理办法包括产品设计与服务管理、信息披露、内部员工培训、内部考核、内部审计、问责机制、消费者金融信息安全、合作机构管理、营销推介、金融知识宣传、投诉处理等内容，明确定义我司消费者权益保护工作具体职能。同时，我司制定了《信息安全政策》、《信息披露制度》、《金融服务收费管理制度》、《官方自媒体管理手册》、《金融知识宣传教育工作》、《客户投诉处理及重大投诉应急预案》、《消费者权益保护内部考核评价》、《内部审计工作管理制度》、《问责管理规定》等 16 项消保相关制度，全面规范并明

确消费者金融信息保护、金融产品和服务信息披露及查询、金融营销宣传、金融知识普及和金融消费者教育、金融消费者投诉处理、消保重大应急、金融消费者权益保护工作内部监督和责任追究等各项运行机制。

## （二）机制建设方面

我司建立了汽车消费贷款产品和服务全流程管控机制，确保产品和服务中不发生损害金融消费者合法权益的情况，履行产品和服务营销宣传中需遵循的程序和标准，加强对营销宣传行为的监测与管控，做好产品和服务的贷后管理，及时调整存在潜在隐患的产品和服务规则。要求业务部门在设计开发过程中，注重强化责任意识，将消费者保护理念融入其中；在定价管理、协议制定和审批准入过程中，应秉承公平、公正的原则，落实消费者八大权益及适当性原则。同时，我司对产品、服务、营销推介等各业务环节进行消保评审，确保在产品和服务的设计开发、营销推介、售后管理等各业务环节有效落实消费者权益保护工作的相关要求，将消费者权益保护相关要求纳入合作机构的准入、清退条件，依托事前审查、事中管控、事后监督机制落实全流程闭环管理。

## （三）投诉管理方面

2022年，我司在全国范围内受理了336件客户投诉（含上海辖内6件及监管转办投诉），其中重复投诉51件。在我司全国范围内受理的投诉中，收到上海银保监局转办的投诉89件，其

中因规则、时效、流程引起的投诉共 25 件，因信息披露引起的投诉共 20 件，因定价收费引起的投诉共 19 件，因债务催收方式和手段引起的投诉共 14 件，因公司管理制度引起的投诉共 11 件。所有案件均已办结。

我司为持续提升投诉处理工作水平，一方面加强投诉数据分析、溯源整改，对重点涉及问题进行专项消保风险提示，督促责任部门在产品设计、流程制定等方面进行优化整改，减少或避免同类型投诉问题的发生；另一方面采取投诉分级管理，结合当前消保及投诉处理工作形势，梳理总结投诉案件处理流程及应对方案，针对不同等级投诉，通过迭代优化处置策略，快速有效的解决消费者投诉问题。

#### （四）客户关怀方面

在客户关怀方面，疫情初期，我司针对疫情严重地区的客户制订了特殊关怀政策。对于因疫情无法按时还款的客户，会优先进行征信维护，免除相关隔离材料，30 天内无催收介入，并减免逾期期间产生的费用。自 2022 年 6 月起，特殊关怀政策升级为针对全国的延期还款服务，帮助更多受疫情影响的客户缓解还款压力。

2022 年四季度，由于新疆地区持续封控，客户对于延期还款需求量增加的同时，对于延期期限也有了新的需求。我司收集客户诉求后，经会议决策，新疆全域以及其它正在爆发疫情地区的客户申请延期还款，可免除申请材料。同时，对于符合条件的

客户，可给予最长两个月的延期时间，帮助他们度过困难时期。对于疫情地区的医护人员，我司发送关怀短信，主动提供延期还款的服务，让医护人员在抗疫期间，无需为车贷烦恼。

#### （五）数据安全方面

我司高度重视消费者信息保护，严格遵循合法、正当、必要原则，收集、使用消费者信息，经消费者明示同意，按照国家档案管理和电子数据管理规定，采取技术措施和其它必要措施，妥善保管和存储所收集的消费者信息，确保消费者信息安全。我司将持续结合最新法律法规和监管要求，完善个人信息保护管理体系。

#### （六）舆情管理方面

我司制定了《客户投诉处理及重大投诉应急预案》，明确重大消费投诉的预防、报告和应急处理要求，针对消费者权益保护相关重大突发事件、重大群体性投诉及负面舆情，为各业务部门提供了科学的应急预案措施，规范上报流程、时效。我司定期开展舆情监测，确保及时发现并能够及时处理与消费者权益保护相关的负面舆情或重大突发事件，针对可能引发群体性事件、影响金融稳定的情况指定专人专项处理，并根据法律法规及相关监管要求及时上报。

2022年，我司未发生与消费者保护相关的负面舆情、重大突发事件及诉讼、仲裁等情况发生。

#### （七）宣传教育方面

在外部宣教方面，我司积极参与人行、银保监会组织开展的金融知识普及活动，并持续结合监管、行业、客诉等热点信息，及时更新官网的“法规宣导”板块，并制作相关微信推文进行宣传教育。

2022年，我司配合相关监管活动开展的集中性消费者宣传教育工作详见下表：

项目	日期	内容	受众面	投入资金	投入人力
2022年全国银行业和保险业“3·15”消费者权益保护教育宣传周	2022.03	<p>我司紧扣“共促消费公平 共享数字金融”主题，通过线上、线下平台积极开展消费者权益保护宣传工作。我司专门制作了“315消保小贴士”，介绍了金融消费者八项基本权利，针对老年、青年群体进行了相应的风险提示，并梳理了信息安全相关防范要点。相关材料通过公司官网“法规宣导”栏目、官方微博及官方微信推文进行了发布宣传。另外，我司也通过微信公众号发布了“谨防‘征信修复洗白’骗局”的风险提示推文，提示消费者注意防范。</p> <p>我司持续通过官网进行法规宣导，内容包括新法普及、非法集资、反洗钱、防范诈骗、征信知识等热点问题。近期已通过官网开展了关于《中华人民共和国反有组织犯罪法》的普法宣传，供浏览用户学习。</p>	浏览官网、官方微博、官方微博的消费者	约6000元	3
2022年防范非法集资宣传月	2022.06	<p>我司在公司官方网站上挂本次活动官方宣传海报。同时，我司针对“守住钱袋子·护</p>	浏览官网、官方微博	约6000元	3

		好幸福家”主题自主设计了宣传活动海报并通过我司官网法规宣导栏目及微博发布。我司结合非法集资相关知识要点制作了宣传材料“守住钱袋子·护好幸福家”，供浏览我司官网、微博的消费者学习知悉。此外，为加深员工对非法集资相关知识的了解及认识，我司法律合规部已通过电子邮件的形式向公司全体员工介绍了防范非法集资的相关知识，包括非法集资的定义、主要表现形式、常见手法、识别及防范要点介绍等。	的消费者		
2022年“金融知识普及月 金融知识进万家 争做理性投资者 争做金融好网民”活动(暨2022年金融联合教育宣传活动、汽车金融专业委员会9月“消费者权益保护宣传月”系列宣传教育活动、上海地区汽车金融公司联合组织的“案防消保联合宣教活动”)	2022.09	我司在官网首页滚动条中播放2022年“金融知识普及月”活动官方海报及“守土有责 合规远航”上海地区汽车金融公司案防消保联合宣教活动宣传海报;通过官网、微博、微信发布了消保小贴士、防范非法集资小贴士及反诈小贴士宣导材料,并设计了活动海报。	浏览官网、官方微博的消费者;	约6000元	3

在内部培训方面，我司为公司全员（含高级管理层）、客户关系管理部/零售催收组（投诉多发、风险较高的业务岗位）、新员工及合作经销商金融专员分别提供了消费者权益保护年度专题培训，内容主要包括金融消费者权益保护原则、金融机构行为规范、消费者金融信息保护及相关管理要点。

#### （八）多元调解方面

我司建立了金融纠纷多元化解机制，持续运用第三方调解优

势，为客户提供安全便利、公平公正的多元化争议处理方式。我司与上海银行业保险业纠纷调解中心建立总对总纠纷调解对接。2022年累计调解9件，调解成功率100%。

### 三、下阶段消费者权益保护工作重点

#### （一）持续强化消保管理理念

根据监管政策及指导意见，将消费者权益保护工作切实融入我司管理中，重视预防为先理念，结合事前、事中、事后消保全流程管理，保障业务可持续发展。

#### （二）落实投诉处理长效机制

多维度投诉监测分析，落实源头管理，优化投诉管理策略，积极推进多元化解，运用第三方调解优势化解客户问题。深化沟通汇报机制，发挥消保专线优势，妥善处理我司监管投诉。

我司将深入贯彻落实法律法规、监管文件的要求和指导精神开展汽车消费金融业务。持续深化消保理念、完善消保工作的各项要求，将金融消费者权益保护和业务发展紧密结合，切实维护金融消费者合法权益，促进行业健康稳定发展。

特此报告。

东风日产汽车金融有限公司

2023年1月17日