

上海银行业金融机构消费者保护总结报告

(2021 年度)

一、消费者保护工作自评价总体意见

消费者权益保护工作，是东风日产汽车金融有限公司（以下简称“我司”）一项重要的合规以及保护客户权益的工作。

为积极履行社会责任，加强消费者权益保护，实现企业可持续协调发展，我司根据《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》等法规，修订了《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，同时明确定义我司所有部门的消费者权益保护工作职能。

2021 年，我司在消费者权益保护工作战略、总体规划、计划跟进等工作上开展情况如下：

在公司治理方面，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》的指导纲领，董事会承担公司消费者权益保护工作的最终责任。2021 年，在我司上下半年的董事会会议中，高级管理层进行了消费者权益保护工作的汇报，汇报内容有 2021 年消费者权益保护工作计划及进展、

消费者权益保护工作制度的更新情况等，同时对《中国人民银行金融消费者权益保护实施办法》、《银行业保险业消费投诉处理管理办法》两份法规进行了深入研读。董事会成员在听取汇报后，要求公司切实落实 2021 年消费者权益保护工作计划，且要求在年末董事会上对落实情况进行汇报；公司也要积极接受银保监会指导，遵守银保监会关于消费者权益保护工作要求和相关法规。2021 年下半年，消费者权益保护工作也被纳入了全面风险管理会议的讨论项目，为以后更好地开展、完善消费者权益保护工作奠定了基础。

在消费者权益保护审查方面，管理办法明确了“事前审查”、“事中管控”及“事后监督”的各项要求，对贷款产品及服务进行全流程管控。2021 年，我司客户关系管理部对产品、微信推文、合作商招标等内容进行了百余次的消费者权益保护审查。

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《中国人民银行金融消费者权益保护实施办法》解析、金融消费者权益保护原则、行为规范及相关管理要点。

在金融知识宣传和教育方面，我司积极组织并开展监管要求开展“3.15”金融消费者权益日、“普及金融知识 守住‘钱袋子’”、“金融知识普及月”等宣传活动，并撰写总结报告。2021 年我

司还自制了“四招让爸妈不再受骗”防范电信诈骗宣传材料，通过官方微信等方式发布，向消费者宣传防范电信诈骗要点。

在投诉管理方面，我司客户关系管理部作为与客户对话的窗口，倾听客户的声音。客户可通过 400-603-1188 客服热线、投诉邮箱 customercare@dnaf.com.cn、信函等多种渠道向我司反馈问题(如我司产品、服务、或与我司员工发生业务纠纷等情况)，我司会在收到客户反馈的三个工作日内与其联系沟通，同时就客户投诉事项进行原因分析、提出优化建议、跟进并监控成效。2021年，我司在全国范围内受理了 265 个客户投诉，办结 265 个，同比下降 34%。

综上，2021 年消费者保护工作进展及效果良好。

二、 涉及消费者保护的部门组织建立、调整情况

我司消费者权益保护工作的各部门职责已体现在管理办法中，具体如下：

董事会承担我司消费者权益保护工作的最终责任，对消费者权益保护工作进行总体规划及指导。

监事（或监事会）对董事会、高级管理层开展消费者权益保护工作履职情况进行监督。

管理委员会应确保消费者权益保护战略目标和政策得到有效执行，有效管理本公司消费者权益保护工作。

执行副总经理负责牵头协调公司消费者权益保护工作。

客户关系管理部作为消费者权益保护工作牵头部门。

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。

三、涉及消费者保护的内部控制、绩效考核、产品业务等制度及系统建立、调整及执行情况

2021年，我司在职责分工、事前审查、事中管控、事后监督等方面更新了以下制度：

在职责分工方面，我司更新了《东风日产汽车金融有限公司消费者权益保护管理办法》，明确了金融消费者的八大权益，及董事会、监事（会）、管理委员会、高级管理层分管领导、牵头部门及其他部门的消费者权益保护职责，也涵盖了与消费者权益保护相关的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、投诉处理等方面。

同时也更新了《董事会风险控制委员会规则》，明确董事会风险控制委员会在董事会事项中就消费者权益保护内容进行提

前审阅，指导并从专业角度给予意见，包括但不限于定期审阅消费者权益保护相关工作报告；就消费者权益保护重大问题和重要政策进行研究；对高级管理层和消费者权益保护部门工作的全面性、及时性、有效性进行监督；按监管要求履行其他消费者权益保护相关职责。

在事前审查方面，我司更新了《金融产品开发制度》、《官方自媒体审核流程》、《广宣设计与物料操作细则》，这些制度明确了消费者权益保护审查部门需要对产品、服务进行设计开发、定价管理、营销宣传等环节的审查，同时规定了审查要点、审查范围、审查流程等内容。

在事中管控方面，我司更新了《零售金融业务合作渠道的准入退出管理办法》，明确规定如严重侵害消费者权益，公司将及时与合作机构进行沟通反馈，并依据有审批权限的公司信用风险管理委员会等的决定予以处理，包括但不限于警告、终止合作、执行违约追责措施等。

在事后监督方面，我司更新了《客户投诉处理及重大投诉应急预案》，明确了投诉处理原则、处理流程，投诉档案保留时效、统计分析等内容，优化了客户投诉处理流程及质效。同时也根据《银行业保险业消费投诉处理管理办法》的要求，重视并认真快速处理客户投诉，在时效内回复客户处理结果，同时将每一笔投诉以内部文档形式完整记录在案备查。

四、对本公司自主开发产品（业务）的消费者保护评估情况

我司在开发新产品、开展新活动时，充分考量消费者权益保护的要求，设有消费者权益保护评估的环节，确保金融产品符合消费者权益保护的要求。在法律法规允许的范围内，在满足消费者权益保护的前提下，我司推出了1-5年期零售贷款产品，满足购车客户的多样化贷款需求。对于金融产品的营销宣传，我司设有对营销宣传材料进行消费者权益保护审查的环节。我司产品利率水平符合规定，将收费标准公示并及时更新于公司官网，同时不定期在官方微信、微博发文提醒客户注意仿冒信息，助力提升客户的消费者权益保护意识。

五、外部检查发现的涉及消费者保护问题

我司在外部检查中未发现侵犯消费者合法权益的问题。

六、直接受理及外部转办的客户投诉中发现的问题

2021年，我司新增客户投诉265件，其中，重复投诉17件，所有案件均已结案。投诉案件高发区域有广东、湖南、新疆、江苏和山东等地区。投诉业务类别分别为因定价收费引起的投诉86件，因服务态度及服务质量引起的投诉59件，因规则、时效、流程引起的投诉51件，因债务催收方式和手段引起的投诉32件，因信息披露引起的投诉28件，其他原因投诉共9件。

除投诉案件外，我司也积极配合上海银保监局处理举报案

件。我司就客户举报事项开展了材料调阅及访谈，如实提供有关资料，无谎报、隐匿、销毁相关证据行为。针对监管提出的相关整改意见，我司已就服务协议修订、经销商信息收集、贷前调查及贷后管理、贷款资料及录音保存、客诉培训及消费者权益保护等方面积极改善。

七、开展的消费者教育情况

我司开展消费者宣传教育常态化工作包括根据新发布的法律法规、监管通知、金融热点话题等，及时更新官网、官微上的“法规宣导”板块。

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
2021年全国银行业和保险业“3·15”消费者权益保护教育宣传周	2021.03	<p>宣传周活动期间，我司紧扣“以人民为中心 增强金融消费者获得感”、“有温度的金融服务 护航幸福晚年”等主题，通过线上、线下平台积极开展消费者权益保护宣传工作。我司按照监管要求自主设计了“2021年全国银行业保险业315消费者权益保护教育宣传周”活动系列宣传海报，并通过官网、微信公众号、微博渠道进行发布，引导广大消费者关注本年宣传主题。同时，我司还在公司营业场所张贴“315”宣传海报供到访客户及公司员工浏览学习。</p> <p>我司持续通过官网、微信公众号进行法规宣导，内容包括非法集资、反洗钱、防范诈骗、征信知识等热点问题，提醒消费者注重个人敏感金融信息保护，防范相关风险。</p> <p>今年“315”宣传周期间，我司制作并发布了“315消保宣传：提高警惕、防范诈骗”微信推文，旨</p>	浏览官网、官方微信、官方微博的消费者；到访公司的消费者	0	6

		在教导消费者防范电信诈骗要点，尤其针对老年群体，通过“心中有数”、“严防死守”、“正确选择”、“保持警惕”四招，帮助消费者了解电信诈骗常用手段并掌握相关防骗技巧。			
2021年防范非法集资宣传月	2021.06	我司积极响应“学法用法护小家，防非处非靠大家”宣传主题，制作、张贴宣传海报，结合非法集资相关知识要点及《防范和处置非法集资条例》内容制作宣传材料，通过官网、微信、微博等方式向广大消费者宣传防范非法集资相关知识。此外，还组织了全体员工学习防范非法集资及《防范和处置非法集资条例》相关内容，并已积极组织员工参加“防范非法集资知识答题团队争霸赛”。	浏览官网、官方微信、官方微博的消费者；到访公司的消费者	0	6
2021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”宣传服务月活动	2021.09	<p>我司在官网首页滚动条中播放2021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”活动官方海报及我司自主设计的宣传海报；在官网、微信、微博上发布了宣導材料“四招让爸妈不再受骗”、“警惕虚拟货币 防范非法集资”及相关宣传海报。</p> <p>此外，我司在办公室场所张贴了2021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”活动官方海报及我司自主设计的宣传海报，并向员工进行了积极宣传。</p>	浏览官网、官方微信、官方微博的消费者；到访公司的消费者	6000元	6
2021年金融知识普及月-征信宣传	2021.11	我司在微信公众号上推出了中国人民银行的“珍视个人信用，保持良好记录”、“理性消费，合理借贷”的微信推文，提醒消费者在提供正确的个人基本信息时，也要关心自己的信用记录，以及树立理性的消费观念。	浏览官方微信的消费者	0	2

八、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

2021年度我司无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。

特此报告。

东风日产汽车金融有限公司

2022年1月17日