



东风日产汽车金融有限公司 2022 年度社会责任报告

一、消费者权益保护

我司持续贯彻《银行保险机构消费者权益保护管理办法》要求，持续不断建立健全金融消费者权益保护制度管理体系。

1) 消保管理方面

我司已建立汽车消费贷款产品和服务全流程管控机制，并制定了《消费者权益保护工作管理办法》，将金融消费者权益保护纳入企业文化及经营发展规划中。同时，为进一步强化渗透式管理，我司依托事前审查、事中管控、事后监督机制落实全流程闭环，将消保管理渗透至公司各业务环节。

2) 投诉管理方面

我司致力于持续提升投诉处理工作水平，由客户关系管理部牵头负责客户投诉的受理及处理，并建立了相应投诉管理机制，通过迭代优化处置策略，快速有效的解决消费者投诉问题。同时，设置了客服热线、邮箱，并在官方网站、客户信贷合同披露我司联系方式，畅通反馈渠道，以便客户遇到疑问是可及时联系我司。

3) 客户关怀方面

在提供金融产品和服务时，我司充分尊重金融消费者的人格尊严和民族风俗习惯。针对少数民族地区，我司合作商配有会汉语以及当地少数民族语言的员工，可协助客户办理贷款手续；我司客服热线设置有便捷通道，针对 65 周岁以上的老年人致电，电话语音中无需按键，可直接连线人工服务。

二、志愿者活动

2022 年 5 月疫情严峻，我司党支部积极响应浦东金融行业党建联盟的倡议，号召党员同志们发挥先锋模范作用，主动履行社会责任，组织了“抗疫志愿者”活动，其中部分党员同志加入志愿者队伍，为所在居委和小区群众提供各种服务和援助。此外党支部还组织了“抗疫捐款”活动，党支部用筹得的款项购买相关防疫用品并将物资捐赠给塘桥街道支援抗疫工作组。这一系列行动展现了我司的社会责任担当，以及在困难时刻积极履行社会责任的决心。我们坚信，共同战胜疫情需要每个人的奉献，我司将继续为社区和国家的繁荣作出积极贡献。

三、其他金融服务支持

我司贯彻落实金融加大实体经济支持的力度，保持对经济恢复的必要支持力度，加大对受疫情影响的困难行业和个人、小微企业、新能源业务的支持力度，强化普惠金融服务。

疫情期间，公司对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。同时，对于疫情地区的医护人员，我



东风日产汽车金融
Dongfeng Nissan Auto Finance



公司发送关怀短信，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。对于机构运输、物流企业的申请件，公司审批人员会做手工加急置顶操作，进行优先审核。对于货车司机行业人员，如申请修改征信，给与优先处理。

此外，我司通过金融支持小微企业发展，不断加强对小微企业的汽车贷款融资支持。在绿色金融方面，我司也积极响应政府绿色信贷投放的呼吁，为客户提供绿色金融支持。

特此公告

东风日产汽车金融有限公司
2023年9月20日