**沃尔沃汽车金融（中国）有限公司**

**关于2024年度消费者权益保护工作总结以及下一年度工作计划**

**致董事会及全体董事：**

2024年，我公司全面深入贯彻落实了金融消费者权益保护工作制度及要求，我们始终坚持以客户为中心，以优质服务体验为核心，在董事会的统一领导下，由消费者权益保护工作委员会及牵头部门组织开展了各项消费者权益保护工作。从公司治理与组织架构建设、制度体系的建立与完善、企业文化宣传与教育、投诉与纠纷化解四个方面不断完善消费者权益保护工作。

**一、公司治理与组织架构建设**

为进一步提高董事会、监事会及高级管理层对消保工作的履职。我公司董事会下设消费者权益保护工作专门委员会，负责协调组织消费者权益保护工作及该委员会的其他工作事项。委员会成员由总经理、业务拓展，销售与市场部负责人、风险与资产管理部负责人、法律合规部负责人、财务与运营部负责人组成。法律合规部为牵头部门，牵头开展有关消费者权益保护的相关工作，向专门委员会汇报工作。

2024年6月，该委员会召开一次委员会会议，会议中回顾了上半年开展的工作，并对上一年度消保评级结果以及整改要求进行了分析汇报，针对发现的问题，我们提出了具体的整改措施。会上，我们分析了监管发布的新政策、对消保审计工作进行了总结、对培训和宣传活动进行了汇报、对客户投诉情况进行了汇总和分析、对内审结果进行了汇报。此外，委员会分别于8月、9月、10月召开了临时会议，主要针对9月开展的金融知识宣传月活动预算进行审批、对消保相关的内部政策修订进行审批、针对10月新推出的惠民利率政策以及金融知识宣传活动进行讨论与总结。2024年11月，委员会就消保事项向董事会汇报。此外，公司监事对委员会以及董事会审议的所有事项进行审阅，并监督其履行消保相关的工作。

**二、制度体系的建立与完善**

2024年，我公司持续完善制度体系的建设，在原有制度体系的基础上，今年，公司重新审阅并修订了《消费者保护政策》、《纠纷多元化解调解制度》、《消费者权益保护工作专门委员会议事规则》、《消费者权益保护内部考核评价制度》、《个人金融信息保护制度》、《投诉管理》，进一步优化了公司产品和服务审查规定、委员会议事规则与流程、细化了内部考核指标等相关规定，以制度引领促进消保工作落到实处。

**三、企业文化宣传与教育**

 2024年，我公司组织开展了丰富多彩的消费者权益保护宣传教育活动。采用线上线下相结合的方式，线下通过在营业场所宣传，通过经销商店向客户发放宣传折页宣传、线上通过公司官网消保专区以及微信公众号进行宣传，向金融消费者普及金融知识，提升金融素养。具体的活动包括：

1.“3.15”消费者权益保护宣传周活动

2.“515“全国投资者保护宣传活动

3. 6•14“信行天下 达人立己”征信宣传活动

4. 7月“全民反诈在行动”集中宣传月活动

5. 9月“金融消费者权益保护教育宣传月”宣教活动

针对每个主题的宣传活动，我公司根据要求进行宣传设计，对重点人群开展针对性的宣教。

3月13日至3月19日期间举办315宣传周活动，在办公场所、前台、金融知识宣传专区等多处摆放消费者权益相关的资料，便于员工随时随地学习相关知识，通过微信平台发布多篇关于金融诈骗的风险提示。

5月15日至5月21日期间向全体员工普及投资理财知识，通过微信公众号提醒公众遵循三适当原则选择理财产品。

6月，在公司公共区域播放征信宣传视频，通过微信公众号宣传征信知识。

7月，通过短信提示消费者警惕诈骗信息的短信风险提示，通过微信公众号发布介绍电信诈骗套路的文章以便提醒公众提高警惕，并向全体员工宣贯全民反诈活动的宗旨。

9月1日至9月30日期间举办金融知识宣传月活动，在办公场所、前台、金融知识宣传专区等多个显眼位置摆放了金融知识相关的资料和手册。这些资料包括《消费者权益保护法实施条例》、金融知识小册子、防诈骗指南等，方便员工在工作间隙随时取阅和学习，利用微信平台发布多篇关于消保法实施条例解读、养老骗局等风险提示。

此外，我公司为加强员工对于消费者权益保护的意识，每年开展消费者权益保护内部培训。2024，通过线上方式面向全体员工开展了培训，培训内容包括消费者权益保护监管政策、八项权益、案例分析、清廉金融文化等。

**四、投诉与纠纷化解的处理**

2024年，我公司客服热线平台累计收到客户投诉案件13例，涉及经销商保证金、还款问题、业务问题等方面的咨询，我公司客服人员均进行了耐心的解释和引导，解决了客户的疑问，从而达成和解。同时，收到监管转办的投诉案件2例，其中一例投诉的主题是沃尔沃轿车的金融公司，实非我公司客户。另一例客户称因受到疫情影响导致停工，申请修改2022年和2023年部分月份的征信记录。我公司投诉处理专员仔细询问并详实记录了客户诉求，当日上报投诉处理岗位负责人。经核查，投诉处理岗位负责人判断客户未如实反馈设备运行情况，经部门总监确认后决定驳回客户修改征信的申请。我公司投诉处理专员次日回复客户审议结果并与客户达成一致，客户同意撤销本次投诉。

2024年，公司持续完善《投诉管理》制度，建立核查机制。为有效预防和应对重大消费投诉事件，我公司在今年11月组织开展了金融消费者权益保护重大消费投诉应急处置演练，使各部门积累应对突发事件的实战经验，提高员工对消保服务和应急事件的处置能力。

2024年，我公司秉承着“合理诉求，解决到位；不合理诉求，解释到位”的原则，认真分析处理每一个客户诉求，追本溯源，在机制建设、政策修订等方面持续完善，通过一系列的宣传活动，增强公众的消费者保护意识，践行作为金融机构的责任。

**五、下一年度工作计划**

根据监管要求以及消费者权益保护工作的年度评级结果中提到的问题，在董事会以及消费者权益保护工作专门委员会的指导下，我公司做出如下计划：

1. 机制建设

2025年计划召开3次专门委员会。专门委员会计划年末向董事会汇报公司对消保工作的开展情况。

1. 开展定期宣传工作

每季度通过微信公众号积极向消费者、公众普及金融知识，转发风险提示信息，防止消费者利益受到损害，提高消费者的自我保护意识。

2025年3月及9月，将积极开展消费者权益保护专题宣传活动，采用线上线下相结合的方式，针对老年人、学生、年轻人等特殊消费群体，向消费者普及金融知识、宣传合理消费、提示应采用正规渠道消费、对容易受骗人群普及诈骗套路，目的是树立消费者正确的消费理念、提高消费者对金融产品和风险的认知、增强风险防范意识。

1. 开展常态化的教育培训工作

2025年3月及9月，将面向全体员工开展消费者保护的政策宣讲培训。客户服务团队定期针对投诉处理工作开展学习和交流活动。

1. 加强投诉处理能力

客户服务团队每月开展一次投诉相关的培训，加强对投诉案件的回顾和分析，做到尽量从源头杜绝投诉案件的发生。并积极参与银行业协会组织的行业交流并开展自查。计划于12月开展投诉应急演练。

1. 内部审计工作

2025年第一季度，我公司将计划对消费者权益保护工作开展审计检查。

沃尔沃汽车金融（中国）有限公司

2024年11月25日