

梅赛德斯-奔驰汽车金融有限公司
2018 消费者权益保护工作摘要

梅赛德斯-奔驰汽车金融有限公司

2018 消费者权益保护工作摘要

2018 年，梅赛德斯-奔驰汽车金融有限公司中国区的业务继续保持高速增长。与此同时，客户满意度一直是公司关注的焦点。公司管理层高度重视消费者权益保护工作的开展。

2018 年我公司消保工作取得了以下进展：

一是对《梅赛德斯-奔驰汽车金融有限公司消费者权益保护工作指南》（以下简称“指南”）进行了重新修订。《指南》是我公司独立的、总括性的消费者权益保护工作制度。该工作指南明确了消费者权益保护工作组织架构和运行机制，并从销售及市场环节、投诉处理、宣传教育培训、应急预案及内部审计等多方面规定消费者权益保护工作要求。

二是奔驰金融优化了消费者权益保护体制安排。公司在董事会下成立消费者保护委员会，就消费者权益保护工作定期向董事会汇报。

公司运营管理部为消费者权益保护的职能部门，其指派的消费者保护专员，负责落实具体的消费者权益保护工作，并定期向消费者保护委员会汇报。另外，法律合规部内也设置一名专职人员，为消保工作提供专业的法律合规方面的支持。客户服务中心、销售市场部、内审部、法律合规部以及其它相关部门，按照消费者保护委员会的工作计划和要求，配合专员在各自业务职责范围内落实具体工作。

三是为普及金融知识，提高社会公众金融风险识别能力，进一步加强我公司消费者合法权益保护工作，2018 年奔驰金融积极响应配合北京银行业“金融知识进万家”宣传服务月活动安排，组织了法律合规部、销售市场部及客户服务中心共同参与了此次宣传月活动。相关部门对通知进行学习讨论，并根据汽车金融公司的经营模式、产品类别及受众消费者群体的特有性，制订了符合我司实际情况的活动方案，组织开展有针对性的宣传服务活动。

我公司联合东南西北四个大区六家奔驰 4S 经销商，在 4S 店内摆放了金融知识宣传折页，张贴了金融知识宣传海报，并通过电子屏幕进行滚动宣传，奔驰金

融顾问对汽车金融产品有兴趣的客户发放了金融知识宣传折页,开展了金融知识的点对点宣传。宣传内容以银监局提供的金融知识进万家宣传页为主,内容涵盖非法集资、各种假冒诈骗、电信诈骗等,让更多的客户了解汽车金融、了解金融知识,加强消费者的自我权益保护意识。我司在公司官网“金融服务-关于我们”栏目下开辟“金融公告”空间进行金融知识及征信知识的常态化宣传;在微信公众号“奔驰金融”微信平台上“快捷查询”专栏下专门设立“金融相关公告”宣传板块,开展常规化金融知识宣传普及教育。在2018年9月在“金融知识进万家”活动中,以短信形式向所有贷款客户进行金融知识宣传。我司利用9月份召开的全国经销商知识竞赛大会,将消费者权益保护和金融知识宣传概念融入其中,设立独立章节向经销商普及金融知识,宣传消保理念。同时奔驰金融官网上消保板块公布了奔驰金融消保工作摘要、员工培训报道,金融知识进万家活动总结等工作信息,使公司的消保工作更加公开透明。

四是奔驰金融在本财年特别为消保工作安排了专项经费预算,以保障工作积极开展。

五是奔驰金融始终致力于承担社会责任及关爱弱势特殊群体客户。2018年度奔驰金融客服中心针对需要关爱的特殊客户群体,如丧失劳动能力、罹患危重疾病及客户身故等情况,提供政策上的人性化服务,如减免提前还款手续费,以减轻客户负担。