

2020 年消费者权益保护及企业社会责任工作摘要

我公司董事会、消费者保护委员会及高级管理层高度重视消费者权益保护（以下称“消保”）工作的开展及落实情况，并于 2020 年积极组织开展了以下工作：

一：对于影响消费者决策的重要信息，如金融产品、收费项目等，均在公司官方网站及合同条款中进行及时披露和更新，充分保障消费者的知情权和自主选择权。此外，我公司定期对经销商进行合规培训，强调合作经销商应遵循《服务公约》，客户为尊，诚信、合法经营。

二：为切实提升社会公众金融素养，有效防范化解金融风险，营造良好的金融网络环境，我公司积极响应监管机构联合开展的“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”活动号召，以丰富多元的宣教活动，切实履行金融机构社会责任，助力金融知识宣传教育活动。活动期间，我公司与 3 家外包商合作伙伴发起“进企业”金融知识宣教活动。结合日常业务场景，向合作伙伴普及消费者八项权益等知识，共同探讨有效保护消费者权益及提升客户服务质量的心得体会，进一步增强其防范金融风险的意识。此外，针对业务特点，引导全国的 400 余家奔驰经销商伙伴配合开展展厅电子屏宣传材料展示，提升金融宣教活动的覆盖面、深入性和针对性。除与业务结合外，奔驰金融将金融知识普及工作带进北京市大兴行知农民工子弟学校，为同学们开展防范金融诈骗的奔驰金融知识讲堂，以寓教于乐的方式讲解如何有效保护个人及家人身份信息，谨防金融陷阱。

为更加有效、精准地向奔驰客户传递和普及金融消费知识，我公司还为客户寄送了原创宣教折页服务，以通俗易懂的折页内容，协助客户全面了解自身权利与义务。此外，宣传月期间，奔驰金融通过官方微信公众号发布 3 篇原创文章及 1 部原创视频。此外，奔驰金融联动核心媒体力量，线上线下“双线”推出“奔驰金融星课堂”系列，以图文并茂的形式普及消费者八项权益、防范金融诈骗、个人征信等金融知识，结合奔驰业务，展示品牌“待客之道”及“服务公约”。

三：为了更好地倾听消费者的心声，我公司在官方网站公示客服热线、投诉电话及投诉处理流程，多渠道收集客户的意见及反馈。此外，我公司定期向高级管理层汇报投诉重点问题，不断完善投诉管理流程及应急处理机制，从源头治理客户投诉，持续提升客户体验。

四：我公司认真学习落实最新消保相关法律法规，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引》（以下简称“指引”）进行了重新修订。《指引》是我公司独立的、总括性的消费者权益保护工作制度。该工作指引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。此外，我公司于 2020 年组织了针对员工的消费者权益保护线上培训，以提升员工整体的消保意识。

五：奔驰金融始终致力于承担社会责任及关爱特殊群体客户。我公司在 2020 年对疫情防控企业、疫情防控一线人员及受疫情影响的客户提供较为灵活的还款处理方式，包括但不限于：还款调整服务、减免逾期罚息，免除征信影响等。

2020 年，我公司持续开展企业社会责任活动以提升公司的声誉，企业社会活动志愿者小组定期探讨活动形式和主题并开展了一系列丰富的活动。

（一）：志愿者服务。2020年是抗击新冠肺炎疫情的一年，我们每个人的生活都充满了挑战，但是城市里无数位日夜守护我们的社区工作者和志愿者帮助我们的生活逐步有序地回到正轨。2020年3月下旬，奔驰金融员工志愿者拜访了奋战在北京多个社区、派出所、卫生服务中心及首都机场等地的抗击新冠肺炎疫情的一线工作者，为他们送去爱心小礼物，内含保温杯、暖心护手霜、酒精消毒纸巾、一次性医用手套和消毒凝胶。除此之外，每份爱心守护包里都有一张员工亲手设计并绘制的感谢卡片。

（二）：关爱留守儿童和打工子弟学生。2020年5月底，奔驰金融的员工们自发为偏远山区留守儿童捐赠133公斤闲置玩具，旧衣物和书籍，这些捐赠物资经过仔细筛选、清洗、消毒等多重环节后送到各个山区孩子的手里。

（三）：积极履行金融机构社会责任,助力金融知识普及工作。2020年9月中下旬，奔驰金融走进北京大兴一所民办非营利学校，以一系列情景剧的形式，用通俗易懂的语言为同学们生动展示了各种生活中常见的金融诈骗手段，告诫同学们切勿沉迷网络游戏和网络直播，冷静处理短信诈骗以及有效保护个人及家人的身份信息。

（四）：绿色行动。2020年10月，为宣传环境保护和垃圾分类，奔驰金融在公司内部开展了多项活动，比如“自带午饭”、“垃圾分类游戏”还有“绿色着重日”，并都取得了很好的效果。此外，还为每一位员工准备了一套可重复使用的餐具，鼓励大家减少一次性餐具的使用，为可持续的生活方式贡献力量。