

2021年消费者权益保护及企业社会责任工作摘要

梅赛德斯-奔驰汽车金融有限公司（以下简称“奔驰金融”或“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2021年积极组织开展了以下各项消保工作：

一：为持续推动金融知识宣传教育活动普及工作，引导广大金融消费者弘扬金融正能量，我公司持续开展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”系列活动。为增加教育宣传的针对性和有效性，奔驰金融聚焦重点群体，围绕“一老一少”主题，为北京外国语大学国际商学院的大学生们带来“开学第一课”，并为和悦家园国际颐养社区老人举办“金融毫厘班”。同时，联动核心媒体力量，将金融知识深入推广至更多金融消费者。

今年9月，奔驰金融为北京外国语大学的学生们带来了“开学第一课”：远离金融诈骗，净化校园风气，用生动趣味的方式为同学们宣传了防范金融诈骗的知识。奔驰金融结合此次金融知识宣教主题，面向在校大学生这样的年轻消费者群体，重点普及合理借贷、理性消费等金融知识。引导年轻消费者树立负责任的借贷意识，加强校园贷典型案例宣传教育，引导年轻消费者防范校园贷、套路贷等非法借贷。同学们纷纷表示，这次活动让他们不仅深入体验了奔驰金融的企业文化与工作氛围，并且对于金融防诈骗方面的知识有了更深层的学习和理解。

同月，奔驰金融走进和悦家国际颐养社区，组织社区老年人举办了“金融毫厘班”金融知识普及讲座。课堂从几种针对老年人的经典骗局讲起，比如“理财诈骗”、“以房养老”及“电信诈骗”，利用生动的案例，由浅入深，逐步将老年同学们带入到课堂氛围当中。老年同学对于各种诈骗案例的分享十分感兴趣，在课堂上认真记录老师分享的关于金融诈骗常用伎俩以及老年人需要掌握的防骗技巧。课堂还就老年同学最为关注的健康问题，分享了“保健品诈骗”案例，在充分理解老年人心理需要的基础上，提醒老年同学们学会甄别诈骗套路，提高防范意识，加强自我保护。整场金融知识普及讲座气氛热烈，老年同学互动十分积极，课后，还与奔驰金融人员主动询问自己在金融方面遇到的问题，寻求沟通和帮助。

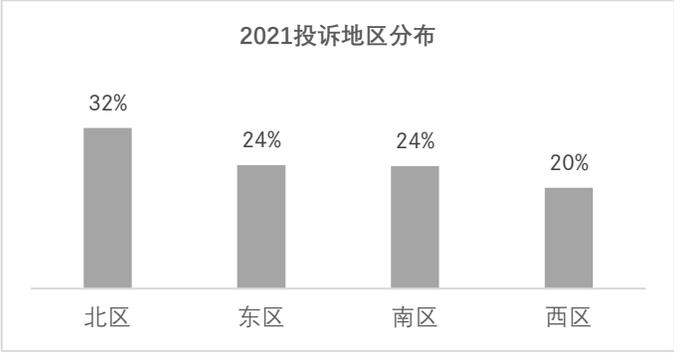
为进一步扩大“金融知识进万家”工作的影响力，奔驰金融联动核心媒体力量，借助媒体为传播渠道将金融知识推广到更大范围，深入广大金融消费者。截止10月8日，奔驰金融共发布媒体稿件5篇，内容包括《金融消费者应尽早知道的八大权益》、《提高金融安全防范意识，营造健康校园环境》、《树立正确金融价值观，从重视个人“经济身份证”开始》、《奔驰金融积极配合开展2021年度“金融知识普及月 金融知识进万家”活动》以及《谨防金融诈骗，消费者须识破这些套路》，从多种角度详细阐述了消费者八项权益，校园防欺诈，个人征信等金融知识。报道数量约2166篇，其中原创报道超过780篇。

此外，我公司通过奔驰金融官方微信公众号发布图文、视频等宣教内容7篇，并在新改版的奔驰金融官网开辟合规课堂专栏，向消费者普及金融知识、提示消费者防范诈骗等，共计开展主动金融宣教8次。与此同时，我公司积极参与监管部门开展主题宣教活动共7次，包括“金融知识进万家”、“一老一小消保守护”等。

二：为畅通投诉渠道，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。

截至 2021 年 12 月 31 日，我公司通过监管部门、官方客服热线、投诉专线、微信、经销商等渠道共受理消费者投诉 493 件，相比 2020 年受理投诉总量减少 11% (*注 2020 年 554 件)。

按照投诉地区划分，分布如下：



根据投诉消费反馈内容分析，2021 年前三的投诉占所有投诉总量的 73%。投诉类型如下：1) “还款”业务相关投诉共计 232 例，占全部投诉量的 47%。2) “经销商服务”相关投诉共计 71 例，占全部投诉量的 14%。3) “征信”相关投诉共计 60 例，占全部投诉量的 12%。

在收到各个渠道转来的消费者投诉后，我们安排专人及时联系消费者，安抚情绪，了解详情后尽快解决问题。在处理投诉过程中，发现有问题的部分及时改进，可以提升的部分及时优化以提高消费者满意度并降低消费者投诉发生的机率。同时，严格执行监管机构对投诉处理的工作要求，遵循“依法，明理，共情，高效”的原则，切实有效地帮助消费者解决问题。

三：2021 年，我公司认真学习落实最新消保相关法律法规，及时完善消保制度，包括消费者权益保护指引，投诉处理管理制度，消保审查制度，绩效考核制度等。此外，我公司于 2021 年组织了针对员工的消费者权益保护线上培训，以提升整体员工的消保意识。

四：针对信息披露工作，我公司于 2021 年优化了官网信息披露，在首页醒目位置设置“价格公示”菜单栏，准确及时披露价格公示信息，充分保障消费者的知情权。同时，我公司定期对经销商进行合规培训，强调消费者权益保护各项要求。

社会责任

作为有社会责任的企业，奔驰金融持续关注环境保护、社区关怀及关爱弱势群体。2021 年奔驰金融组织员工开展绿色环境主题分享会、环保回收活动、弱势群体捐助等多项活动。

(一) 关爱打工子弟学生。今年的六一国际儿童节，奔驰金融的志愿者们参加了北京大兴行知学校（打工子弟小学）六一庆祝活动“快乐音乐工坊”，和孩子们一同欢乐互动、唱响童年。除了庆祝节日，我们还为孩子们捐赠乐器等用品，期待孩子们成长的道路上有音乐常相伴。

(二) 关爱山区留守儿童与闲置物品回收利用。今年 6 月，我们发起闲置物品回收捐赠活动，通过环保加公益的方式让大家闲置的旧衣物和家居物品得到妥善处置。本次活动我们共收到来自各个部门同事共计超过 600 多件的物品捐赠，包括衣物、鞋子、家居用品及学习用品等。这些捐赠物资通过直接邮寄的方式寄送至山区孩子的手里。

(三) 积极履行金融机构社会责任，助力金融知识普及工作。今年九月，奔驰金融围绕“一老一少”分别与北京外国语大学国际商学院及和悦家国际颐养社区携手举办金融知识主题宣教活动，针对在校大学生和老年人开展金融知识分享和互动。本次活动旨在提升公众金融素养，有效防范金融电信诈骗，降低化解金融风险，全力做好金融知识教育宣传，共建美好生活。

(四) 环境保护，就在我们身边。金秋 10 月，奔驰金融发起了一系列“我们身边的环境保护，从你开始！”绿色主题活动，包括城市湿地知识分享午餐会、沙河户外净滩行动、垃圾回收魔法午餐会。通过专业的知识分享和身体力行的实际行动，号召大家用每天一点一滴的坚持保护自然生态环境，提高绿色环保意识，共同守护美丽地球。

(五) “瓶”实力，“塑”未来。10 月起，奔驰金融发起塑料瓶回收活动，将同事们回收的 PET 塑料瓶交由专业机构进行加工生产为再生聚酯纤维，并最终变身为校服！校服通过教育项目捐助给偏远山区的孩子，为孩子们送上寒冬的温暖，助力山区孩子健康成长。而回收的塑料瓶也最终实现塑料平衡的可持续发展。

(六) 仁爱无界，关爱特殊儿童。11 月，我们为北京一家专门为残障孤儿及困境儿童提供安全学习环境的小型社区学校（北京校区及河南捐助项目）进行了物资捐赠，包括他们急需的日常物资、孩子们平时吃的蔬菜水果，米面粮油及学校急需更新的教学用品等。希望孩子们在老师的辛勤教导下茁壮成长！