

## 2022 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“奔驰汽车金融”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 2022 年积极组织开展了以下各项消保工作：

一：2022 年 3 月，结合汽车金融公司的特点和疫情防控要求，我公司与所在区域街道、社区积极合作，分别于周边核酸检测点和疫苗接种点开展“3.15”消费者保护进社区现场宣教活动。通过宣传折页，展板等方式向社区居民分享消费者八项权益内容和反诈骗相关知识，并通过展板展示官方宣传海报、消保保护小程序二维码、信用北京查二维码等，心系防疫的同时，提高社区居民消费者的风险防范意识，提升消费风险鉴别能力。

同时，为更加贴近“共促消费公平，共享数字金融”活动主题，公司撰写《警惕侵害消费者权益风险，共促金融消费公平》媒体宣传稿，对金融消费者八项权益进行了阐述，其中着重提醒金融消费者的公平交易权，并通过常见的侵犯公平交易权套路进行举例。该媒体稿通过媒体投放之后，共收录约 870 条媒体报道。

今年 9 月，公司开展“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”主题活动，积极推动金融知识宣传教育活动，弘扬金融正能量。今年的活动通过走进社区和走进学校进一步贴合“一老一小”重点宣传人群，同时结合媒体宣传力量，将金融知识推广至更多金融消费者。

9 月中，奔驰汽车金融携手公司所在区域街道，于周边社区举办“金融知识进万家”讲座活动，为社区老年朋友带来一场生动有趣的反诈知识宣传。奔驰汽车金融的讲师为老年朋友们阐述目前电信网络诈骗现状，并介绍了针对老年人的诈骗案例和手段，通过丰富真实的案例和生动风趣的讲述让社区朋友们对诈骗套路有了更深刻的了解，并呼吁老年朋友们做好诈骗防范、关注官方反诈信息。

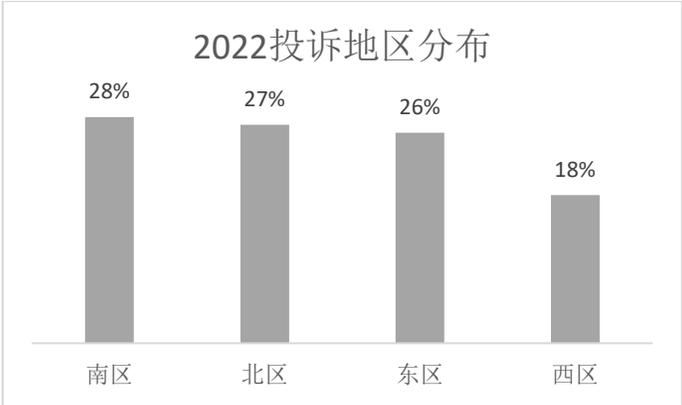
9 月底，奔驰汽车金融走进北京昌平一所民办学校，带来“金融伴我成长”青少年金融知识宣传小课堂。奔驰汽车金融的讲师向小学生们讲述银行储蓄的意义，零花钱合理安排使用的重要性以及基本的儿童理财观念，引导孩子们树立正确的消费观和金钱观。课程中，讲师还穿插互动问答和小游戏，用寓教于乐的方式为孩子们带来一场轻松愉快又收获满满的金融知识小课堂。此外，奔驰汽车金融还为学校和同学们发放了北京银保监局组织为小学生们编写的金融知识读本，营造了良好的金融知识宣传氛围。

围绕本年度金融知识宣传主题，奔驰汽车金融在 9 月共发布 5 篇媒体稿件，内容包括《守好钱袋子，谨防电信诈骗》、《维护金融消费者合法权益，个人信息泄露要提防》、《护好“养老钱”，安心享晚年》、《电信网络诈骗套路多，反诈一直在路上》以及《普及金融知识，提升青少年风险防范意识》，通过案例讲解从多种角度详细阐述了防止个人金融信息泄露、老年人防诈骗知识分享，校园金融骗局、电信网络诈骗套路解析等金融知识。稿件获得媒体积极报道转发，报道数量超过 3100 篇。

此外，我公司通过奔驰汽车金融官方微信公众号、官方网站共发布图文、视频等宣教内容 33 篇，并在新改版的奔驰汽车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 6 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 4 次，包括“金融知识进万家”、“3.15 消费者权益保护日”等。

二：截至 2022 年 12 月 31 日，我公司通过官方客服热线、投诉专线、互联网渠道、经销商等渠道等共受理消费者投诉 412 件，相比 2021 年受理投诉总量减少 16% (\*注: 2021 年 493 件)。

按照投诉地区划分，分布如下：



通过对全年投诉数据的分析，2022 年前三的投诉占有所有投诉总量的 74%。其投诉类别如下：1) “还款”相关投诉共计 210 例，占全部投诉量的 51%。2) “信用记录”相关投诉共计 55 例，占全部投诉量的 13%。3) “扣款”相关投诉共计 41 例，占全部投诉量的 10%。

为了更好的畅通投诉渠道，我公司已在官方网站、移动客户端、业务场所等渠道公示了投诉渠道及投诉处理流程，并确保客户反馈能第一时间妥善处理。为确保消费者权益保护得到充分重视及有效落实，我公司通过溯源整改的方式持续优化服务体验并避免同类型投诉再次发生。针对重大投诉事件，我公司建立并不断完善应急预案，在本年度安排了重大投诉应急演练并取得圆满成功。为了积极稳妥处置消费者投诉，及时化解矛盾纠纷，我公司也将继续推进跨部门的投诉分享机制，不断推动投诉流程的优化和改进。同时，充分利用行业调解机构的优势，积极主动引导客户采用调解方式化解投诉纠纷，以提高客户满意度。

三：2022 年，我公司认真学习贯彻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，多元化解制度，绩效考核制度等。此外，我公司持续推行全员消保培训常态化机制。2022 年，公司对全体员工（高级管理人员、基层业务人员和新入职人员）组织开展了多次消保培训及考试，均达到目标，有效提升了全员消保合规意识。各业务部门也结合员工岗位类别和工作需求，有针对性地开展产品和服务销售、消费者投诉处理等消保专项培训。

## 社会责任

作为有社会责任的企业，奔驰汽车金融持续关注环境保护、传递社区关怀及关爱弱势群体。2022年奔驰汽车金融组织员工开展多项企业社会责任活动。

### (一) 社区关怀，关爱特需儿童

- 仁育苑是一所专为特需儿童提供的一个小型社区学校和康复中心。2022年1月，奔驰汽车金融的志愿者们走进仁育苑，与园内的特需儿童和老师们共同庆祝中国农历新年。除了精心准备的合唱、舞蹈等联欢节目，志愿者还和孩子们互动游戏、包饺子、贴窗花、贴福字，将教室装饰一新。最后，孩子们将自己的画作制成的明信片 and 新年日历送给志愿者们做新春礼物，感谢大朋友们的探访与爱心。
- 2022年10月，奔驰汽车金融再次与仁育苑携手，与特需儿童们在采摘农场共同感受秋天丰收的快乐。在农场讲解员的带领下，志愿者和孩子们一同认识蔬菜并进行采摘实践、喂食农场动物、了解蘑菇的生长、还亲手挑选菜苗种植蔬菜盆栽。此次活动不仅丰富了孩子们的课外实践，更增加了孩子们的生活常识、同时还可以通过照顾蔬菜盆栽培养责任感。

### (二) 社区联动，金融知识普及

- 2022年，公司积极承担汽车金融公司企业社会责任，联动周边街道和社区持续开展金融知识普及活动。结合防疫要求，我公司于今年3月在公司附近核酸检测点和疫苗接种点开展“3.15消费者保护进社区”现场宣教活动。9月，公司针对周边社区的老年朋友们举办一场“金融知识进万家”讲座活动；同月，奔驰汽车金融走进北京昌平一所民办学校，为同学们带来“金融伴我成长”青少年金融知识宣传小课堂。

### (三) 绿色环保，我们在行动

- 绿色环保理念是奔驰汽车金融企业社会责任长期关注的重点领域。2022年6月，奔驰汽车金融开展闲置旧物回收活动，号召大家拒绝随意丢弃和浪费，实现旧物的循环使用。本次活动共收集50.5公斤的旧衣物和毛绒玩具。旧衣物已交由专业回收平台进行回收利用，而毛绒玩具则会被送往山区成为小朋友们的新伙伴。同年，公司发起“凭‘实力’，‘塑’未来”PET塑料瓶回收活动，于办公室内设置PET塑料瓶专用回收袋，号召同事将废弃PET塑料瓶回收起来，为绿色环境的可持续发展尽一份力。

### (四) 爱心捐助，你我一同成长

- 今年年底，公司为仁育苑的特需儿童们进行了物资捐赠，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，期待孩子们在老师及社会的关爱下茁壮成长！同时，公司将回收的PET塑料瓶交由专业机构进行再加工成为再生聚酯纤维，并最终变身为环保校服捐助给贫困地区的两所小学，为孩子们送上寒冬的温暖，助力山区孩子健康成长。