



## 梅赛德斯-奔驰汽车金融有限公司

### 2017 消费者权益保护工作摘要

2017 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。在近期北京银监局对我司 2016 年度消费者权益保护工作的考核中，公司得分比往年大幅提升，工作成效十分显著。但和其他银行业金融机构相比，我司的消保工作还存在很大的提升空间。对此，公司管理层立即组织分析评分结果，学习银监会的相关文件，研究部署消保工作的改进措施。截至目前，我司消保工作取得如下进展：

- 1) 完成修订《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》。其中明确了公司消保工作的组织架构和职责分工，增加了客户信息安全、金融知识宣传教育和考评体系方面的规定，细化了应急预案的内容，为消保工作的实施，监督和管理提供指导和规范。
- 2) 筹备成立消费者保护委员会。公司将在董事会下设立消费者保护委员会，其主要负责研究审定有关消费者权益保护方面的制度、规划和工作方案，统筹协调各部门在消费者权益保护方面的履职行为。委员会的成立便于从公司层面规划落实消保工作。目前委员会处于最后的审批阶段。
- 3) 正在逐步建立消费者权益保护工作考核体系。在公司年度绩效目标设



定中，与消费者权益保护相关的全部在职人员均需设置消保工作的目标和衡量标准。考核结果将计入员工绩效考核总结果。此项工作正在积极准备中。

- 4) 加强消费者权益保护的培训工作。公司已将消费者权益保护的内容纳入新员工入职培训。此外，公司今年对消保工作的关键部门：客服部和销售部，分别组织了专场培训，普及宣传消费者权益保护的理念。
- 5) 积极开展“金融知识进万家”活动。在9月份的“金融知识宣传月”，公司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，包括发送消费者权益保护宣传短信，在微信公众号“奔驰金融”微信平台以及公司网站上开设板块进行金融知识及征信知识宣传，以及在展厅摆放宣传材料等。

公司将会持续不断的采取改进措施，系统全面地落实消费者权益保护的各项工作，更好的服务消费者，提升公司客户的满意度。