



宝马汽车金融(中国)有限公司

宝马汽车金融|消费者权益保护工作报告（投诉数据截至 2025 年第三季度）

为进一步切实保障消费者合法权益，在业务往来的各个阶段公平、公正和诚信地对待消费者，宝马汽车金融（中国）有限公司（以下简称“宝马汽车金融”）一直秉承“从容、信任、关怀”的客户价值观，坚持以客户为中心，致力于持续提升客户满意度，最大程度守护广大消费者的合法权益，践行企业社会责任。

宝马汽车金融在董事会的统一领导下，消费者权益保护委员会以及公司高级管理层高度重视消费者权益保护工作，由首席消保官直接领导，统一规划部署消费者权益保护工作。消费者权益保护办公室负责牵头协调开展各项消费者权益保护工作，如下工作报告从消费者权益保护体制机制建设、制度流程完善、消保文化建设、投诉管理工作四方面做 2025 年消费者权益保护工作报告。

一、持续完善消费者保护（以下简称“消保”）管理机制

为进一步提升消保工作质效，宝马汽车金融消保办公室定期召开跨部门消保工作会议，每月两次向首席消保官进行汇报，每两个月向公司消保委员会汇报消保工作进展，审议消保工作相关议题；首席消保官每年两次向董事会汇报消保工作。

二、努力完善各项消保管理制度及消保工作流程

2025 年，宝马汽车金融根据监管要求和业务发展实际情况更新了相关流程及制度。例如：《消费者权益保护信息披露制度》中进一步明确产品信息披露流程、服务收费标准信息披露流程以及合



宝马汽车金融(中国)有限公司

同模板官网披露流程，《消费者权益保护审查制度》中加入对催收机构行为管理的要求，严格规范催收行为。宝马汽车金融努力促进制度先行，规范运营，更加有力地推动消保各项工作的落实。

三、消保文化建设

为保障 2025 年金融消费者教育宣传活动的有序进行，我公司消费者权益保护办公室在收到通知后第一时间成立活动领导小组，牵头组织了线上线下多形式的教育宣传活动。我公司在官网、官方微博公众号上积极发布原创宣传材料并转发监管发布的风险提示，关注重点人群，持续为广大消费者普及金融知识，提升风险防范意识。聚焦社区金融知识宣传，组建金融知识志愿者团队，通过开展“金融知识送上门”行动，针对不同受众人群有不同侧重点的金融知识普及，从而更好地实现金融知识的精准触达，如针对小微企业的金融知识宣传，针对老年人、青少年的金融知识宣传。

四、投诉管理工作

投诉处理方面，我公司截止 2025 年三季度共接收有效投诉 56 件，其中 53 件涉及个人业务，3 件涉及公司业务。

从地区分布来看，投诉较多的地区为广东省、河南省及山东省，约占总投诉量的 34%。

从投诉类型来看，我公司截止 2025 年第三季度末收到的客户投诉占比较高的包括：由于还款问题引发的投诉占比约为 37%，由于征信相关的投诉占比约为 19%。全部投诉，我公司均已第一时间进行响应，现所有投诉均已得到妥善沟通和解决。

2025 年第四季度，我公司将继续积极贯彻消费者权益保护工作准则，以国家政策及监管要求为准绳，针对每一投诉案件积极与客户协商解决方案，妥善化解纠纷。同时，我公司也将继续充分运用多元化解的方式妥善解决纠纷。



宝马汽车金融(中国)有限公司

此外，我公司也将对消费投诉集中反映的问题持续进行总结分析，提出切实改进方案并予以落实，从源头上减少同类投诉案件的发生，加强投诉处理的质量和效率，建立长效预防机制，不断提升客户满意度和金融服务品质。