



消费者权益保护

2021年我公司认真贯彻各监管部门提出的各项工作要求,在公司治理层面进一步完善消费者权益保护体制。通过夯实体制机制、提升服务水平、加强投诉管理等具体工作,推动消费者权益保护工作持续优化,有效保护金融消费者合法权益。

一、夯实体制机制。我公司修订了《消费者权益保护指南》并于2021得到董事会批复,从而进一步完善了我公司消保工作的管理,其中包括首席运营官负责分管消费者权益保护工作,兼任首席消费者权益保护官,建立消保办公室,各职能部门形成联合工作机制,制定了消保工作内部评估考核机制;我公司会在2022年进一步完善消保宣教与培训相关内容,补充消保审查、信息披露、营销宣传相关制度,并向董事会做汇报。

二、提升服务水平。关注特殊消费者群体金融服务需求,为了切实保障老年人利益,客服热线提供智能语音服务,充分保障客户沟通(投诉)渠道的便捷性。

三、加强投诉管理。我公司牢固树立“以客户为中心”的理念,畅通投诉渠道,提高全员主动服务意识和各部门联动意识,深入溯源分析,加强整改监督力度,推动产品、流程和服务的持续优化。2021年,我公司记录客户投诉数量176件。其中,涉及个人业务的投诉157件,公司业务的投诉19件。按照投诉地区分布看,投诉较多的地区分布为广东省、福建省、浙江省、山东省和北京市,占总投诉量的44%。