

2021 年消费者投诉的分析报告

沃尔沃汽车金融（中国）有限公司始终把客户为导向作为公司的核心价值观，消费者权益保护工作是公司治理和企业文化建设的重要组成部分，体现在公司的发展战略中。

2021 年度我司进一步完善了公司内部消费者权益保护相关政策，包括《投诉管理》、《消费者保护政策》、《纠纷多元化解调解制度》、《金融营销宣传管理制度》、《金融消费者风险等级评估制度》、《金融消费者权益保护重大事件应急制度》、《消费者权益保护制度目录》、《个人金融信息保护制度》、《服务价格信息披露制度》以及《经销商管理制度》，对于监管转办的投诉，明确了各级联系人的职责，规定了处理流程及要求，并且修订了重大消费投诉应急处理及投诉处理专项经费保障的内容。

公司在 2021 年末收到监管转办投诉，自有投诉共计发生两例，均已及时妥善处理。