

## 附件 5

# 非银行支付机构关于客户投诉及处理情况的信息披露公告

本公司按照《非银行支付机构网络支付业务管理办法》和《非银行支付机构网络支付业务自律规范》的相关规定和要求对 2020 年度的客户投诉情况披露如下：

统计维度		统计数据
交易类客户投诉事件	数量(件)	836
	涉及交易笔数占比	0.00%
服务类客户投诉事件	数量(件)	363
处理完毕的客户投诉事件	占比	100%
投诉处理时效	1 个工作日以内处理完毕的占比	93.24%
	1 至 3 个工作日(含)处理完毕的占比	6.76%

注释：

1. 交易类客户投诉事件包括支付掉单类、重复支付类、盗刷等涉及资金变动的相关投诉；
2. 服务类客户投诉事件包括签约认证类、信息查询类、服务态度、处理时效等不涉及资金变动的相关投诉；



3. 交易类客户投诉事件涉及交易笔数占比=客户投诉事件涉及的交易笔数/年度交易总笔数;
4. 处理完毕的客户投诉事件占比=处理完毕的客户投诉事件/年度客户投诉事件总数。

2021 年 1 月 15 日

公司盖章



北京高汇通