

北京高汇通商业管理有限公司

2021 年金融消费者投诉情况分析报告

根据《非银行支付机构网络支付业务管理办法》、《非银行支付机构网络支付业务自律规范》的相关要求，我对 2021 年度网络支付业务风险事件、客户资金损失赔付、客户投诉及处理等情况进行了汇总和分析，并将汇总结果通过官方网站进行公告。

2021 年度，涉及账户泄露和资金损失的风险事件数量为 0 件；交易类客户投诉事件为 738 件，服务类客户投诉事件为 355 件，已全部处理完毕。

(1) 交易类客户投诉中，41%为交易失败问题，23%为快捷绑卡解绑问题，14%为实名认证问题，9%为客户与商家纠纷，13%为其他；

(2) 服务类投诉中，50%为首次咨询未得到解决，21%为咨询未得到满意答复，15%为客户与商家纠纷，8%为不满意客服处理效率，6%为针对服务态度的投诉。

我公司配备了专业的客户服务团队，并设置了支付业务专线电话，由专人负责接听。针对以上投诉情况，已经责令产品技术部门改进支付产品和服务，优化支付链路和前端提示，并要求客服部门重新调整团队配置，增加了支付业务接线人员数量，定期开展业务培训，提高客服人员专业素质，以有效改善客户体验和客户投诉处理时效。

北京高汇通商业管理有限公司

2022 年 1 月 5 日



附件 4

非银行支付机构关于风险事件的信息披露公告

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》的相关规定与要求, 现对 2021 年度的风险事件披露如下:

| 统计维度 | | 统计数据/信息 |
|-----------|-------------|---------|
| 账户泄露类风险事件 | 数量(件) | 0 |
| | 涉及客户数量(个) | 0 |
| | 涉及银行账户数量(个) | 0 |
| | 涉及支付账户数量(个) | 0 |
| | 涉及账户占比 | 0 |
| 资金损失类风险事件 | 数量(件) | 0 |
| | 涉及客户数量(个) | 0 |
| | 涉及银行账户数量(个) | 0 |
| | 涉及支付账户数量(个) | 0 |
| | 金额占比 | 0 |
| | 赔付率 | 0 |

注释:



1. 账户泄露类和资金损失类风险事件数量均按照发生风险事件的次数统计；
2. 账户泄露类风险事件涉及账户占比=账户泄露类风险事件涉及支付账户数量/年末支付账户总数；
3. 资金损失类风险事件金额占比=资金损失总金额/年交易总金额；
4. 资金损失类风险事件赔付率=实际赔付总金额/资金损失总金额。



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 2021 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) | 738 |
| | 涉及交易笔数占比 | 0.00% |
| 服务类客户投诉事件 | 数量(件) | 355 |
| 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 | 95.5% |
| | 1 至 3 个工作日(含)处理完毕的占比 | 4.5% |

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。

公司盖章
2022年1月5日

