

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
_2018_年度的客户投诉情况披露如下：

统计维度		统计数据	备注
交易类客户投诉事件	数量（件）	30	
	涉及交易笔数占比	0.000427%	711 万笔
服务类客户投诉事件	数量（件）	7165	
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	99.61%	
	1 至 3 个工作日（含） 处理完毕的占比	0.39%	

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。

