# 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2024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） | 2 | 无 |
| | 涉及交易笔数占比 | 0.000067% | 总交易笔数30万笔；占比=2/30万 |
| 服务类客户投诉事件 | 数量（件） | 15 | 无 |
| 处理完毕的客户投诉事件 | 占比 | 100% | 无 |
| 投诉处理时效 | 1个工作日以内处理完毕的占比 | 99.83% | 无 |
| | 1至3个工作日(含)处理完毕的占比 | 0.17% | 无 |

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。

邦付宝支付科技有限公司

2025 年 1 月 3 日