

# 中银通支付商务有限公司

## 关于 2022 年度消费者投诉情况的报告

2022 年，中银通支付商务有限公司认真贯彻落实消费者投诉管理相关规定，始终坚持“以人民为中心”的发展理念，健全客户投诉管理制度，保证投诉渠道畅通，积极妥善解决消费者各类诉求，不断强化投诉源头治理，优化服务流程，切实保护消费者的合法权益。现将我司 2022 年投诉情况通报如下：

2022 年，我司共受理 1397 件投诉，客户投诉办结率为 100%，所有客户诉求均合理妥善处理。投诉主要情况分析如下：

从消费者投诉业务类别来看，预付卡业务投诉占比 36.44%，系统流程类占比 21.05%，其他服务类投诉占比 38.30%。以上两类业务投诉占全部投诉的 95.79%。

从消费者投诉原因来看，与费用方面相关的投诉占比为 26.99%，与系统服务相关的投诉占比为 21.05%，与权益服务相关的投诉占比为 24.98%，以上三类原因投诉占全部投诉的 73.02%。

我司始终高度重视消费者投诉处理工作，在今后的工作开展中，进一步畅通线下网点、400 热线电话、APP 等投诉处理渠道，落实多元化解机制，为客户提供多元化的处理方案。

我司将对投诉较为集中的问题持续开展溯源整改，切实维护金融消费者合法权益，提高服务水平和客户满意度。