

# 中金支付有限公司

## 关于 2025 年度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，现对 2025 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）	1203	
	涉及交易笔数占比	0.00024%	
服务类客户投诉事件	数量（件）	160	
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	48.38%	
	1 至 3 个工作日（含）处理完毕的占比	42.56%	

本公司高度重视客户投诉处理工作，快速响应和积极解决客户的服务诉求，持续优化客户投诉处理工作机制，提高客户服务的质量、效率及专业性，有效维护金融消费者的合法权益。我公司也将结合自身业务特点，通过“线上+线下”形式开展金融消费者权益保护宣传工作，持续推进金融宣教常态化，进一步提供群众的风险防范意识。

本公司会一如既往地严格落实中国人民银行对支付机构的各项监管要求，以实际行动为和谐有序的金融秩序贡献力量。



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/监督交易总笔数；
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。

