

中银通支付商务有限公司 2021 年度消费者投诉情况 报告

2021 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，坚持以客户为中心，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，不断完善客户投诉受理、处置、溯源整改等各项工作，履行企业主体责任，切实保障金融消费者合法权益。

2021 年，我司共受理 613 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 47.31%，产品服务类投诉占比 40.13%。以上两类业务投诉占全部投诉的 87.44%。

从消费者投诉原因来看，在收费定价方面出现的投诉占比为 31.16%，在系统服务方面出现的投诉占比为 40.13%。以上两类原因投诉占全部投诉的 71.29%。

今后，我司将持续秉承“以客户为中心”的经营理念，及时化解客户纠纷，严格落实消费者权益保护，不断提升产品、系统软件和服务水平，提高客户对我司产品的满意度和体验度，切实维护消费者合法权益。