

北京理房通支付科技有限公司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》的相关规定与要求对 2020 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）	8	
	涉及交易笔数占比	0.002%	
服务类客户 投诉事件	数量（件）	0	
	占比	0	
投诉处理时 效	1 个工作日以内处理完 毕的占比	75%	
	1 至 3 个工作日（含） 处理完毕的占比	25%	

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。

北京理房通支付科技有限公司

2021年1月25日

