

“我现在都不知道怎么形容自己的心情了，又愤怒又无奈。”

近日，1007接到莆田车友杨先生的投诉称，他曾于2020年9月购买了一张新电话卡，结果开卡后不久，就持续性接到浦发银行打来的催款电话，也偶尔会收到对方发来的催款短信，自己不堪其扰。更让他气愤的是，自己多次向浦发银行投诉，但问题始终没得到解决。



—— 遗失公告登报找省级媒体 ——



海峡都市报

公章、营业执照、清算、减资、债权、
法院公告、环评公示、个人证件遗失等公告

登报电话：15959226838

当事人杨先生：

莫名被银行催款，不堪其扰

杨先生告诉记者，2020年9月1日，自己看中了一个比较不错的手机号码，于是购买下来，并当场充值开卡使用。



开卡时间。图由杨先生提供

刚开始一段时间，号码使用正常，但几个月后的一天，他突然接到一个催款电话，对方自称是浦发银行的工作人员，说机主欠了银行一笔钱，要马上归还。

“我当时就愣了一下，我从没办理过浦发银行的卡，也没使用过浦发银行的任何业务，怎么会欠他们钱呢？”杨先生说，自己和对方沟通后，怀疑是新买这张电话卡的前使用者曾向浦发银行方面借钱了，“我和他们耐心解释，当时以为这事就过了。”



杨先生说号码是自己使用。图由杨先生提供

令杨先生没想到的是，之后每隔一段时间，就会接到浦发银行方面打来的催款电话。自己一再交涉，催款电话慢慢变少，但催款短信还是经常发来。

“刚开始我就当垃圾短信删掉就算了，但一直不停地发，也开始有些恼火了。”

被频繁骚扰的杨先生，决定正式向浦发银行方面投诉。从今年3月初开始，他多次拨打浦发银行方面的客服热线95528，之后还根据对方的要求，提供了自己是号码机主的相关证明

。

← 浦发银行

021 3070 4700
浦发银行信用卡中心



400 820 8788
浦发银行信用卡客户服务热线



更多 ▾

通话记录

清空

3月27日 10:51 2分12秒
☎ 1 95528

3月27日 10:49 2分4秒
☎ 1 95528

3月16日 17:35 20分12秒
☎ 1 95528

3月11日 17:48 8分10秒
☎ 1 95528

3月9日 15:29 6分37秒
☎ 1 95528

3月8日 16:42 响铃 45秒
☎ 1 95528

3月6日 15:33 响铃 37秒
☎ 1 95528

3月4日 10:36 11分30秒
☎ 1 95528



⋮
更多

拨打投诉电话的记录。图由杨先生提供

“今年3月16日，就把各项证明发给他们给的客服邮箱。”杨先生说，本以为这事到这就结束了，但结果没过几天，再次接到浦发银行方面发来的催款短信，“有部分删掉了，最后一次收到是今年的3月28日。”



催款短信。图由杨先生提供

杨先生说，除了向浦发银行方面投诉外，自己也向中国人民银行和银保监会进行了投诉，但效果都不好。

“真的被骚扰得没办法了，也很气愤，这么大的一家银行，怎么会做事这么不靠谱呢？你说我前后投诉了大约一个月，一个小小的骚扰问题都解决不了。”

工号 [REDACTED] 解绑手机号



杨 [REDACTED] 3月16日 已发送

customer.service ^



发件人 杨 [REDACTED]@163.com

收件人 customer.service customer.service@spdbccc.com.cn

日期 2022年03月16日 18:21

18396 [REDACTED] 解绑短信骚扰!

附件(1) 保存全部



按银行要求发送的邮件。图由杨先生提供

浦发银行客服主管：

请提供投诉授权委托书

杨先生提

供的通话记录显示

，他确实多次拨打浦发银行和银保监会

会的投诉热线。4月2

日上午，记者也拨打了浦发银行客服热线95528，300447

号话务员接听后，表示自己没有相关处理权

限，电话需要转接。不久后，一位自称姓陈的主管接听了记者的电话。



浦发银行网站首页

在仔细询问了记者的证件信息后，她表示会记录相关情况并反馈给有关部门，随后，她又提出，需要记者提供投诉授权委托书。

浦发银行陈主管：

你反映的这个情况，我们在后续核实过程中，也是需要你去配合提供投诉人本人签署的相关授权委托书，至于提供（委托书）的途径和方式，我们的工作人员也会联系你，告知你的，好吗？

记者：不好意思，他（杨先生）向我们投诉，不需要授权委托书。

4月2日下午，记者接到一位浦发银行福州区域工作人员的电话，她表示已为杨先生拦截了催款电话和短信。对于杨先生为何投诉多次都没得到解决，以及陈主管口中的授权委托书为何物等问题，她表示浦发银行总部会有工作人员联系记者。但截至发稿，记者没有收到浦发银行总部的任何来电。

律师看法：

银行方面有义务停止骚扰

针对杨先生的遭遇，上海建纬（福州）

律师事务所卓文彬律师表示，

用户已经在接到外呼电话的时候，第一时间向银行方面解释自己是号码卡的新使用者，也在后续过程中按照银行方面的要求，提供了相关证明，这时银行就有义务停止骚扰。

卓律师建议道，杨先生除了可以向主管部门投诉外，也可以向市场监督管理部门投诉，如果投诉都无果的情况下，还可以走司法途径维权。

为何杨先生投诉近月仍无法解决问题？浦发银行方面的承诺是否会兑现？针对此事的进展，1007也将持续关注。

END

来源：FM1007福建交通广播，记者廖神