

上海浦东发展银行消费投诉处理管理办法

要点

一、目的

为保护消费者合法权益,切实承担投诉处理的主体责任,根据《国务院办公厅关于加强金融消费者权益保护工作的指导意见》(国办发〔2015〕81号)、《中国人民银行金融消费者权益保护实施办法》(中国人民银行令〔2020〕第5号)、《银行业保险业消费投诉处理管理办法》(中国银行保险监督管理委员会令2020年第3号)、《银行保险机构消费者权益保护管理办法》(中国银保监会令2022年第9号)、《中国银保监会办公厅关于进一步加强消费投诉处理工作的通知》(银保监办发〔2022〕90号)等有关规定,浦发银行制定并持续完善《上海浦东发展银行消费投诉处理管理办法》。

二、适用范围

消费者因购买浦发银行产品或接受浦发银行相关服务,与浦发银行机构或从业人员产生纠纷,并向浦发银行主张其民事权益。

三、投诉管理

(一) 受理渠道

浦发银行投诉受理渠道包括:

1.电话渠道：95528

400-820-8788/021-38784988（信用卡业务）

2.移动客户端：浦发银行 App、浦大喜奔 App

3.邮件渠道：dcsc02@spdb.com.cn

customer.service@spdbccc.com.cn（信用卡业务）

4.现场渠道：各营业网点

总行（投诉信访接待地点）：上海市黄浦区宁波路 50 号

（二）处理流程

浦发银行消费投诉处理流程包括：受理、调查与反馈。

1.受理：记录投诉信息，包括投诉人信息、被投诉人信息、投诉事项、诉求及相关沟通情况等，并通过系统登记流转处理。

2.调查：核实投诉事项，在 15 日内作出处理决定并告知投诉人。情况复杂的，处理期限可延长至 30 日。情况特别复杂或有其他特殊原因的，可以再延长 30 日（最长处理期限不超过 60 日）。投诉处理过程中通过调解或涉及外部机构鉴定、检测、评估等工作时间不计入消费投诉处理期限。

3.反馈：通过电话、短信、书面、面谈等方式向投诉人告知浦发银行投诉核实情况、处理决定及依据，以及投诉人可采取的救济途径。

4.投诉人对投诉处理结果有异议的，可自收到处理决定

之日起 30 日内通过书面形式向投诉处理单位的上级单位提出核查申请。核查单位将在收到申请核查材料之日起 30 日内作出核查决定并告知投诉人。

四、信息保密

浦发银行各级机构严格保护投诉人信息安全，依法保护国家秘密、商业秘密和个人隐私不受侵犯。

五、更新

浦发银行适时根据国家政策、监管和上级单位要求，结合实际情况修订《上海浦东发展银行消费投诉处理管理办法》。