

93岁客户究竟为何不能办网银?

银行初衷是保护老年人账户安全,但“一刀切”做法似有偏颇



民声台

您说事 我调查

93岁的老人，就不能用一种“新潮”的方式管理自己的银行账户？近日，市民周先生致电本报962555反映，为了方便支付家政阿姨工资，更求账目清晰，母亲委托他去上海银行办理网银功能，却遭银行拒绝。记者调查发现，所谓的“银监局规定”，却并未在其他银行留下“90岁以上老人不能办理网银”的规矩。上海银行“一刀切”的做法有点简单粗暴，难免惹人争议。

办理网银遭拒

周先生告诉记者，母亲今年93岁，因为常年患有骨质疏松、糖尿病等，近2年来一直住在医院。“住院

期间，我们给母亲请了家政阿姨。”时间一长，周先生觉得每个月和家政阿姨结算工资有点麻烦。“有时我人在外地，没办法及时结算，只能拖延。”几次拖延，让周先生感觉十分歉意。

周先生告诉记者，母亲只有他这个儿子，平时他责无旁贷地帮忙照看、管理着母亲的退休金银行卡账户。和母亲商量后，他觉得给银行卡办理网银功能十分必要。“这样的话，每个月和阿姨的结算，可以通过网上转账，将十分顺畅。”此外，母亲的退休金账户列支也可以更加清晰有序。

但老人和周先生美好的初衷在上海银行碰了壁。“银行说，90岁以上老人不能办理网银。”周先生咨询上海银监局，被告知并无此项规定。“后来上海银行承认，这是他们‘自己规定’的。”

查询不能转账

记者致电上海银行热线95594。工作人员表示，90周岁以上老人可以办理网银，但仅能查询，转账功能是关闭的，这是为了防止电信诈骗，保护账户的安全性。而70周岁到90周岁以下可办理网银转账功能，转账金额每日限额5万元。

目前上海银行所有支行采取的均是这一限制措施，依据来自于上海银监局和公安局的相关精神。上海银监局曾于2013年发布“警惕不法分子利用电信支付工具实施电信诈骗”的案件通报，要求银行加强新开业务的风险提示，特别是针对年龄60岁以上老年人或者神情可疑的客户，可以谢绝办理电子渠道银行产品。此外，上海公安局也要求各银行单位要对利用网银实施诈骗的趋势提高认

识，柜面人员对新办或补办网银的老年人重点加强防范提示和甄别。

周先生质疑，从文件表述可以看出，“可以谢绝办理”针对的是一部分人员，而不应该是“一刀切”；此外，上海银监局和公安局的指导精神均为加强防范提示，并未明确“一律不得办理”。

其他银行可办

那么，如果老人“改换门庭”在其他银行办理网银，会是怎样的遭遇？日前，记者试着拨打了沪上多家银行的热线电话，得到的回答却是众口一词：可以办理！

招商银行工作人员表示，后台无法查询到办理网银的“上限”年龄限制，建议联系网点直接咨询。随后记者致电位于中山东一路16号的外滩支行，工作人员表示，即便90

岁以上，“客户本人过来就可办理”。

工商银行工作人员表示，16周岁以上均可办理网银，但办理时需本人携带本人有效身份证件，转账金额取决于认证介质：短信验证、密码器、U盾等。

建设银行热线95533工作人员和南京西路支行柜面人员均表示，90周岁以上可以办理网银，但需本人前来办理，不能代办。

此外，周先生告诉记者，他还咨询过交通银行和浦发银行，均无“90岁以上老人不能办理网银”的说法。

周先生认为，上海银行对90周岁以上老人办理网银说不，理由是防止电信诈骗。这样考虑未尝没有几分道理，但“一刀切”却失之偏颇，更正确的做法应该是：用户谨慎办理，银行认真核准。

本报记者 陈浩



随手拍

有图有真相

人口非小事

入口从来非小事，酸甜苦辣都要紧！生意会做门槛精，铆牢天热卖冷饮。

摄于鞍山路
种楠 摄 马来 文

奔驰4S店提供错误信息

本报多次与“东驰”联系,对方迟迟没有解决方案



和事佬

面对面 调一调

晚报编辑:

我在上海东驰汽车销售有限公司位于浦东新区康梧路上的奔驰4S店,购买了一辆奔驰CLK200汽车。该店提供给我的排放标准信息有误。希望4S店给出相关说法,双方曾去相关部门协调过,但是他们迟迟拖着不解决问题,我也无可奈何,现请求晚报“和事佬”栏目帮助调解。

读者 叶女士

【本报调解】

据叶女士反映，她于2007年10月在上海东驰汽车销售有限公司位于浦东新区康梧路上的奔驰4S店，购买了一辆奔驰CLK200汽车，支付了66.5万元。“东驰”汽车4S店通过发动机和车型查询后告知她，该车是国四排放标准的机动车，并提供了相关证明。但是，今年

叶女士前往环保部门，输入车牌号后得知这辆车竟是国二排放标准。

“这结果与4S当初给我的信息完全不符啊！”感觉被骗的叶女士来到浦东新区市场监督管理局，希望4S店给出说法。

今年5月10日，经过市场监督管理局的协调，双方达成协议，上海东驰汽车销售有限公司答应今年5月19日前与厂方协商，将备案环保公告进行确认，同时将以二手车的方式回购此车，并在今年5月26日前，将国二国四排放标准差价3万多元给上一级部门报批。

可是此后，“东驰”汽车4S店对叶女士的诉求解决方案音讯全无，迟迟拖着没有解决。

本报记者联系了上海东驰汽车销售有限公司，一名姓丁的工作人员回复记者：他们公司对叶女士反映的情况非常重视，并对相关情况给叶女士带来的困扰深表理解。在了解相关情况后，一直与叶女士保持积极沟通协商，并根据相关标

准评估了车辆价值，提出以“二手车回购”的方式解决客户问题。但目前，他们了解叶女士对解决方案有不同看法，将再与客户沟通，尽快解决问题。

对于“东驰”4S店的回复，叶女士难以理解和相当气愤，她表示：自从5月份的协调后，4S店从未与其沟通过。

记者为此约请当事双方前来报社调解。经预约，三方定下了调解时间，谁知到了调解前一日，“东驰”汽车4S店却反悔，以“公司的规定”为由拒绝来到报社协调。叶女士无奈：“这根本不是想解决问题的态度，他们实在太没有诚意了。”

本报多次与“东驰”汽车4S店联系过程中，对方曾发邮件给记者表示：上海东驰汽车销售有限公司秉承“客户为先”服务理念。希望“东驰”汽车4S店勿忘“客户优先”理念，尽快与叶女士沟通，解决问题。

本报记者 陆常青 王新华

婴儿车走楼梯不宜直接推行

地铁:家长携童车应尽量乘无障碍电梯



给您提个醒

三伏天里，轨道交通无疑是便捷、凉爽的出行选择之一。近日，有读者向本报反映，地铁内上下楼梯时，一些家长竟将婴儿车直接“推上推下”，十分危险。业内人士提醒，带小孩的家长在乘坐地铁时，应看护好孩子，需要推婴儿车上下楼梯时，尽量乘坐无障碍电梯。

日前，记者来到轨道交通世纪大道站。该站为轨交2、4、6、9号线的换乘站，人流密集。6号线站台层通往站厅层的楼梯上，一位年轻妈妈正推着一辆婴儿车下楼梯，尽管这位妈妈看上去很小心，坐在车内的孩子也系着保险带，但孩子一双扑闪的大眼睛直直盯着前方，显得

格外紧张。如果这时家长不慎“脱手”，或者楼梯较为湿滑，后果将不堪设想……

“危险?有点吧，但这样省时间，我会注意安全的。”这位妈妈有些不好意思，但据她说，无障碍电梯“离得太远”，她每次都是这样下楼梯的。其实，只要走到站台层尽头，就能乘坐升降型的无障碍电梯。

记者驻足期间，看到不少家长“如法炮制”，有的甚至还推着大型婴儿车上上下下。

站内服务中心一名工作人员表示，不建议推婴儿车的乘客采取这样的方式上下楼梯。如果两名家长在场，可将婴儿车抬起，上下楼梯；如果一个人推车，应尽量选择乘坐无障碍电梯，保障安全。站内巡视的工作人员也应及时劝阻，引导乘客乘坐无障碍电梯。 本报记者 徐驰

险 老伯煮食离家酿事故 幸 邻里互存钥匙阻火情

老伯外出配药，忘了锅里正煮着食物，险些酿成火灾。万幸的是，邻里间和睦信任，关键时刻，互留的备用钥匙派上“大用场”，化解了险情。

日前，家住普陀区真南路183弄5楼的陆老伯前往附近医院配药，临走前，他忘了锅里还煮着食物。没过多久，住在6楼的沈老伯首先闻到焦味。他赶到5楼，敲开对门卜老伯家门。卜老伯确认后表示，焦味应该来自对门的陆老伯家。两人敲门，却无人应答。情急之中，他们想起了住在4楼的沈阿姨有陆老伯家的钥匙。原来，楼内老年人多，平时，邻居间互存备用钥匙，应对突发暴雨收衣、外出忘带钥匙等“窘事”。

沈阿姨开门后，扑鼻而来的焦味让她明白“出事了”，三人直冲5楼。当沈阿姨用备用钥匙打开陆老伯房门时，浓烟气浪扑面而来，房间内已是烟雾笼罩，伸手难见五指。卜老伯奋不顾身，冲往灶台，关掉煤气。此时，锅底已烧得“通红红”，锅盖烫得难“搭手”。众人一起打开窗户，阵阵浓烟直往外排。

排除险情后，沈阿姨打电话给陆老伯的老伴。少顷，陆老伯赶到家中。见一楼人惊魂未定，他才知道自己险些酿了大祸。当他发现家中一切完好无损时，长舒了口气，激动地对好心邻居们连说谢谢。

通讯员 郑贯源

本报记者 徐驰