



银行发短信才知包月续费扣款，连缴三次均不知情 70岁老人咋就成了爱奇艺会员？

□本报记者 孙莹

从来没用过爱奇艺却成会员，而且还在不知情的情况下被连续扣费续费。9月18日，70岁的李大爷给本报热线打来电话，讲述了他的经历。“银行短信提醒我账户里的钱被扣了，我才发现自己成了爱奇艺会员，否则会员的包月费还不知道要交到什么时候？”

银行发短信

才知被包月续费扣款

李大爷告诉记者，9月9日，浦发银行给他发来一条提示短信，称爱奇艺会员自动包月续费扣款25元。“我年纪连爱奇艺是啥都不知道，咋就成了会员，为啥要扣我的钱。”李大爷十分不解，赶紧按照短信上的爱奇艺客服电话打了过去，对方却告诉他这是正常扣除的会员续费。“我从来没下载和使用过爱奇艺，为什么续费付钱不经过我的同意，连验证码和密码都不需要输入，钱就自动被扣除了？”李大爷向客服进行投诉并要求归还钱款。经过多次致电争取，费用才从最初承诺的两个工作日退还变为当天退还，同时，李大爷还要求客服人员关闭自动扣费，日后不要再继续收他的钱。

“我是刚办理了银行短信提示，才发现自己稀里糊涂地成为会员并被扣款。

要是没办理这项业务，这钱要扣到什么时候，还有多少人像我一样被蒙在鼓里莫名扣费呢？”虽然事情已经过去了9天，李大爷仍向本报打来热线电话，吐槽了他的经历，希望给更多的人提个醒。

参与优惠活动

自动成为“会员”？

既然9月9日的25元是爱奇艺会员的续费扣款，那会不会还有注册会员时的费用扣款？记者向李大爷表达了心中疑问。于是，李大爷又调取了今年9月之前微信钱包的收付款记录，发现在8月6日和8月9日，还分别有0.01元和25元两笔爱奇艺的扣款记录。

9月18日下午，记者拨打了4009237171爱奇艺客服电话，编号91113号客服人员回复记者，经过查询，他们发现，8月6日李大爷参与了1分钱享受爱奇艺3天会员权益的活动，三天活动结束后，他们向李大爷发送了短信，通

知他优惠活动即将结束，随后将正式开通会员资格，李大爷没有取消该项服务，于是便在8月9日和9月9日分别扣除了两个月的包月费用。

面对客服解释

老人提出质疑

针对爱奇艺客服人员的解释，李大爷表示：第一，他的手机和电脑里并没有爱奇艺软件，他和家人也从未购买和使用过。第二，他从未收到过爱奇艺发来的短信，告诉他不要取消业务会被自动收费；第三，李大爷质疑难道通过一条短信就可以征求客户是否办理业务的意见？难道不回复就默认为同意办理？难道收费扣款不需要对方输入验证码和密码？

客服人员针对李大爷的疑问表示，只能从后台查到他是通过参与1分钱开通爱奇艺黄金会员三天会员权益活动注册的会员，至于为什么没收到提示短信，可能是短信被拦截了。如果李大爷坚持退费，他们将在10个工作日将钱款退还。随后，李大爷按照对方的要求提交了银行卡等信息，等待退款。

就在爱奇艺给出最终处理意见后，李大爷又致电微信官方客服，询问微信钱包自动扣款一事。

客服人员答复，李大爷爱奇艺每月的自动扣费依然没有关闭，在微信客服人员指导下，李大爷在微信软件上手动操作，关闭了爱奇艺自动扣费开关。

2023年8月	支出¥1749.95
	收入¥87.80
	(¥37.80)
	爱奇艺 -25.00
8月9日 10:18	
	扫二维码付... -10.00
8月8日 10:05	
	爱奇艺 -0.01
8月6日 18:07	

李大爷8月份被爱奇艺扣款的记录。



银行向李大爷发送的扣款短信。



龙江银行

两个月被罚930万元

本报讯(记者 王骁)近日，国家金融监督管理总局黑龙江监管局发布的行政处罚信息公开表显示，龙江银行在6月14日至8月15日两个月的时间内，因多项违法、违规事实，共被处930万元罚款。建设银行、交通银行也分别被处30万元罚款。

今年6月14日，龙江银行股份有限公司哈尔滨双城支行，因“贷款三查”执行不到位，依据《中华人民共和国银行业监督管理法》第46条第五项，罚款100万元。

6月14日，龙江银行股份有限公司哈尔滨分行，因对支行业务监督管理不到位，被处罚款50万元。

8月15日，龙江银行股份有限公司哈尔滨埃德蒙顿支行，因贷款五级分类不准确，被处罚款780万元。

8月21日，中国建设银行股份有限公司哈尔滨工大支行，因个人住房贷款业务违反审慎经营规则，被处罚30万元。

8月21日，交通银行股份有限公司哈尔滨南岗支行，因个人住房贷款业务违反审慎经营规则，被处罚款30万元。



报道追踪

农商行终止“卓展金融”委托关系

致律师函，并追究法律责任

本报讯(记者 张智威)连日来，本报报道的“哈市一家受农商行委托的第三方公司，将客户抵押奔驰车强行拖走”一事，引起社会广泛关注，许多市民更关心事件进展。近日，哈尔滨农村商业银行股份有限公司对此事件作出回应，表示已向“卓展金融”致律师函终止委托关系，并追究其法律责任。

“卓展金融”与客户沟通及催收时，夸大了银行对该公司代理内容、权限，暂扣车辆也并未交给银行，令客户对银行产生误解。”哈尔滨农村商业银行股份有限公司宏达支行负责人表示，对于“哈尔滨卓展金融服务有限公司”频发被客户投诉情况，银行非常重视，已向该企业致律师函立即终止合作。

据了解，“卓展金融”长期处于失联状态，对违规行为没有向银行作出任何说明。事件发生后，银行工作人员到该公司办公场所也没有找到任何工作人员。

“客户纷纷反映‘卓展金融’以暴力、非法扣车等违约违法手段进行催收，并对外声称是受到银行委托代理。该行为已经违反了双方协议中约定的以电话催收、约谈、诉讼等方式督促欠款人按时向银行偿还贷款本金、利息及各项诉讼费用，超出了银行的授权范围。”律师函中称：该公司的行为已经给银行带来了严重的社会影响，不止违约且涉及到了违法。银行将以双方签订的《不良资产清收处置合作协议》内容为依据，例如：“卓展金融”不得影响当事人正常学习、工作、生活；代理期限内，乙方连续两个月未向甲方汇报相应工作进度，甲方有权单方解除委托协议；乙方在代理清收阶段必须依法合规进行清收，在清收过程中因违法违规产生的任何舆情风险，带来的后果由乙方承担。”等条款

内容，立即解除双方签订的《不良资产清收处置合作协议》，终止对“卓展金融”的一切委托，后续不予合作。”

哈尔滨农村商业银行负责人介绍，哈尔滨农商行从未委托过任何第三方对该行赋有抵押权的车辆进行留置或委托进行拖车，任何第三方冒用哈尔滨农商行名义进行的行为，或借此事件诋毁哈尔滨农商行的，哈尔滨农商行保留对其追究法律责任的权利。

同时，该银行负责人说，“卓展金融”应立即配合退还已扣押车辆协助银行解决问题。如仍旧持“无视”态度，哈尔滨农村商业银行股份有限公司宏达支行将立即以诉讼方式解决此事，通过法院对该公司进行诉讼，并全力配合公安机关进行调查，追究该公司给银行带来影响的同时，使用法律手段追究其民事及刑事责任。

