

962555



小忙
微调查

家有阿尔茨海默症老人 存款取不出 证券动不了

市民李女士向“帮帮忙”求助，自己的父亲患上阿尔茨海默症，已经意识不清，自己本想代其操作证券账户、取出银行存款，没想到辗转找到多个部门，都严严实实地碰了壁，让她身心俱疲。

金融账户难操作

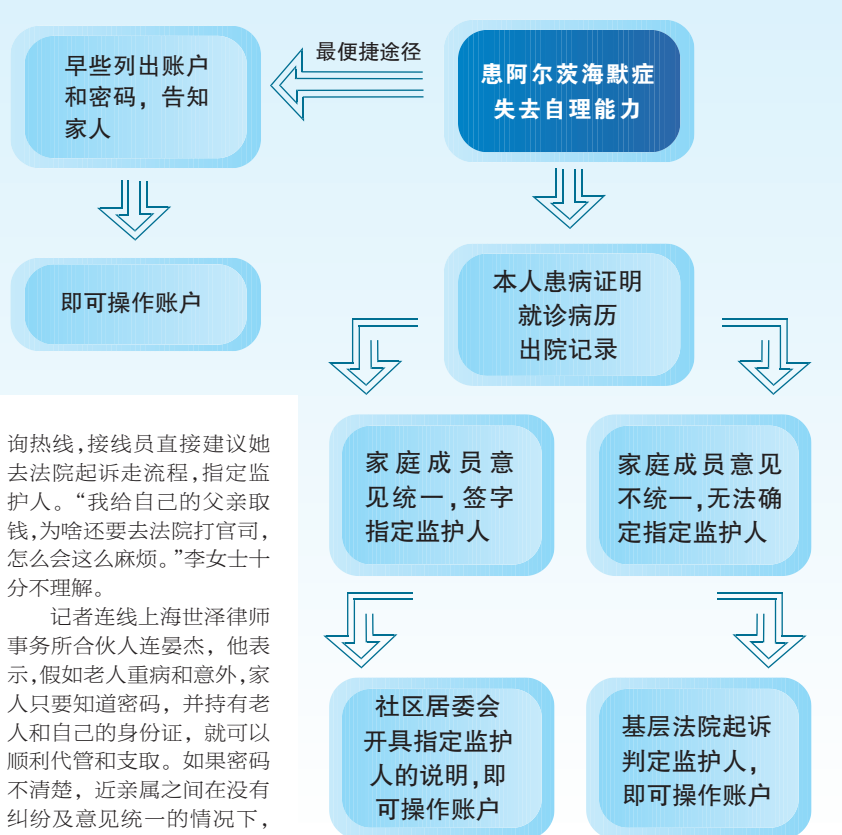
据李女士反映，父亲退休后喜欢炒股，把毕生积蓄都投入了股市。可是股市的机会还没等来，老先生却患上了阿尔茨海默症。家人带着老人辗转看病，时间一天天过去，老人的病情也逐渐恶化，渐渐生活无法自理，无法说话和行动，子女轮流照顾躺在床上的老人。可是，家里的钱都被父亲放到了证券账户里，而证券账户的交易密码只有老先生自己知道。李女士和母亲试了几次密码，都不对，急得团团转。

“家里现在正是用钱的时候，老人治病生活开销都需要钱，目前都是我们做子女的一起筹措资金照顾父亲。”李女士说，“原本想着等父亲醒过来说出密码，就可以把证券账户的钱取出来了，但是从目前的情况看，父亲应该只会病情加剧，很难恢复清醒。”她只好联系证券公司，希望接管父亲的账户，也希望通过银行把钱取出来。

给证券公司第一次打电话就让李女士很郁闷，接线人员告诉她，只有本人可以操作账户，如果账户持有人身患重病，需要办理一些手续和证明，有其无民事行为能力证明，才可以由指定监护人携带相关手续来操作账户。同时，银行为保护存款人的隐私，也给出了跟证券公司一样的回答。

记者与证券公司及银行联系，相关负责人都回复称，李女士的情况是可以代为处理账户的，只是按规定，需要她作为指定监护人提供账户持有人患病的证明、就诊病历和出院记录，她也可以提交申请，工作人员会提供上门服务。

父亲的就诊记录都有，但指定监护人该如何操作？李女士拨打了 12348 法律咨



询热线，接线员直接建议她去法院起诉走流程，指定监护人。“我给自己的父亲取钱，为啥还要去法院打官司，怎么会这么麻烦。”李女士十分不理解。

记者连线上海世泽律师事务所合伙人连晏杰，他表示，假如老人重病和意外，家人只要知道密码，并持有老人和自己的身份证，就可以顺利代管和支取。如果密码不清楚，近亲属之间在没有纠纷及意见统一的情况下，签字指定一位监护人，并去社区居委会开一份指定监护人的说明即可操作账户。但如果近亲属之间存在异议，意见不统一，互相推诿的，则要前往基层法院起诉，法院经过正常调查流程，判定一位监护人就可操作账户。

早些列个“明白账”

那么，你的金融账户以及密码家人都知道吗？记者通过网络和实地做了小范围调查，有将近一半的受访者表示，自己的账户以及

密码，家人并不知道或者并不全知道。造成这一情况的主要原因并非刻意隐瞒，而是当前金融账户的繁多与账户持有人的大意。

市民陆先生说：“要问我有多少账户，我自己都得好好想一想，更何况家人？比如信用卡，办了有三四张吧，有的至今没用过；银行卡也办了很多，有的是绑定证券账户，有的是为了买理财；至于互联网平台就更多了，而且现在互联网平台对密码的要求也高，要字母、数字混合的，还有的大写小写字母混合的，有时候密码是什么我自己都记不清了。”

股民钱先生则表示，自己的大部分资产放在证券账户，证券账户有登录密码和交易密码，爱人平时从不过问股票的事，最多知道登录密码，交易密码是不知道的。

“走司法程序的周期时间是要根据法院的调查流程才能有结果，一般长达数月或者更长。”因此连律师建议：针对此举的简单方式则是，提前做好准备，给自己的账户建个“明白账”，让家人知道，这样即使突发疾病和意外，家人也不至于抓瞎。

记者前往 12345 市民服务热线查询发现，李女士的遭遇并非个案，甚至在现实生活中很常见，很多市民都曾打电话咨询求助：亲人患有重病或者突发意外，存款、股票的操作成了棘手的难题，家人因为不知道密码，只好联系金融机构咨询，需要办理繁复的手续和证明材料，再四处奔波去办理各种手续，既耽误时间又增加负担，老人和家人经不起这样的折腾。因此很多市民建议：对于此类问题，希望管理部门以人为本，给予失智老人更多关爱，制定更人性化的、有弹性的政策，建议优化相关程序。

本报记者 陆常青

小呼
帮有应



饭店茶壶柄断裂致孩子二度烫伤

“小灶王”老板称“家长也有责任”



■ 手柄断裂的茶壶



■ 孩子身上的烫伤
受访者供图

市民王先生向“帮帮忙”反映，自己带孩子去位于嘉定区澄浏中路小灶王饭店吃饭。在倒茶水的时候，茶壶的壶柄突然断裂，滚烫的开水全都浇到自己孩子的身上，孩子被送到医院后诊断为“二度烫伤”。在如此的情况下，“小灶王”店方却对孩子漠不关心，从未打过一通慰问电话。

记者联系到王先生得知，今年 2 月 15 日，王先生和其他 2 位家长带着 3 个孩子一起来到“小灶王”的包房内就餐。在等待上菜的时候，迟迟没有服务员来准备茶水。于是，王先生拿起桌子中间的茶壶准备倒水，就在准备倒水时，突然茶壶的壶柄断裂，壶身落下，开水倾泻而下，浇到王先生孩子的身上。王先生立刻拨打 120，与“小灶王”的史经理一起送孩子去医院救治。

经过医院诊断，孩子为“二度烫伤”。同在医院的史经理称，关于赔偿和各种费用的问题，要等“小灶王”的老板从外地回来之后再与王先生协商。“所以当天产生的各种费用，都是由我自己支付的。”王先生说道。

事发当天，王先生也报了警，警察也在现场搜集了证物。记者获悉，断裂的壶柄表面呈

金属色，但是壶柄内部却是类似塑料状的白色，壶身的情况也是如此。可见茶壶只是表面为金属色，实际质地并不是金属。但更令王先生气愤的是：“孩子刚开始烫伤在医院的几天里面，‘小灶王’没有人来慰问过，哪

怕一通电话也没有。”

2 月 18 日，警方安排王先生与“小灶王”老板郭先生进行了一次调解。郭先生向王先生追讨了当天因为事发突然而没有支付的

用餐费 1028 元，同时报销了 2 月 18 日前王先生孩子看病产生的有单据凭证的医疗费用 2401 元。但是孩子后续治疗产生的费用以及王先生提出对孩子精神造成伤害的精神损失费等，双方并没有达成一致意见。

记者辗转联系到“小灶王”饭店的老板郭先生。他表示：“茶水是王先生自己倒的，他自己也有一定的责任。孩子在治疗中花费的相关费用我们是愿意支付的，但是至于其他的费用我是不会支付的。”

“饭店的态度我是不能接受的！”王先生告诉记者，“孩子现在恢复得差不多了，但是稍微碰一下大腿内侧的伤口还是会有刺痛感。这么大的伤口，以后肯定会留下疤痕的，这将会是孩子一生的痛啊！”

本报记者 陆常青
实习生 姚储杰



扫码看视频



本版编辑/刁炳芳
视觉设计/戚黎明