

962555

3·15 特别报道

共促消费公平



市民李先生向“帮帮忙”反映，6年来住房贷款就忘还了这一次，银行没有电话，没有短信，没有任何逾期催款通知。过了一周想起后，他立即还款，但万万没想到个人征信已有“不良记录”。“非恶意逾期还款”该不该直接“拉黑”？银行还款提醒服务该不该更加“到位”？带着一连串疑问，帮忙君展开调查。

明细	
支出金额(人民币元)	7,219.04
对方账户名称/账号	4468 ***** 6344
交易时间	2022/01/03 02:40:27
记账时间	2022/01/03 02:40:27
业务摘要	贷款还款
余额	人民币元 788.85
*交易时间为该笔交易的提交时间；*记账时间为后台系统对该笔交易的实际处理时间。	

明细	
支出金额(人民币元)	7,141.10
对方账户名称/账号	4468 ***** 6344
交易时间	2022/02/10 18:06:33
记账时间	2022/02/10 18:06:33
业务摘要	贷款还款
余额	人民币元 358.90
*交易时间为该笔交易的提交时间；*记账时间为后台系统对该笔交易的实际处理时间。	

李先生还款记录 受访者供图

一次“非恶意逾期还款” 个人征信记录留污点

银行提醒是否应更“到位”？



新民帮帮忙 微信公众号



新民帮帮忙 今日头条号

小忙调查



六年来按时还款 一次逾期被拉黑

李先生告诉记者，2016年11月，他在银行办理了107万元的住房贷款，各项审批完毕后，每月需还款7000多元。在还款日前的上月29日，银行都会例行发送一条短信，提醒下个月3日按时还款，而李先生每次都会按期还款。

今年2月3日正值春节假期，李先生因在外地过节，忙于诸多琐事，忘记了在当天还款。但之后，银行一直没有提醒他还款。“没有短信、没有电话，甚至连银行的手机App也没有还款提醒。”

直到2月10日傍晚，李先生才突然想起自己没有还住房贷款，于是立即向银行的贷款账号中转账7000多元，将当月贷款还清。可让李先生没有想到的是，就是因为一周的逾期还款，征信部门告知他：个人征信受到

影响，已有不良记录。

李先生查询发现，不良征信记录会保留5年；影响个人几乎所有的金融活动，包括申请信用卡、申请贷款、就业等，甚至是乘坐交通工具、购物消费和住宿等。

兹事体大，李先生顿时被惊出一身冷汗，他反复致电银行，希望能修改不良记录。但银行称，已无法挽回。之后将把客户手机号码录入系统，如果再次发生忘记还款的情况，会主动电话提醒。

确实非恶意逾期 银行承认有问题

就因为一次一时的疏忽，就导致个人征信被“拉黑”，这让李先生满肚子的委屈，“我在银行账户里有数倍于应还贷款的存款，而我的还贷记录一直良好，明显不是‘恶意逾期’。为什么银行在没有任何通知的情况下，就让我个人征信记录挂上了污点？”

李先生称，在与银行的沟通中，他多次质疑：银行对“非恶意逾期”的客户是否应该有必要的逾期还款提醒？

如果不是客户自己主动发现，银行要到何时才能提醒？如果因此产生更为严重的后果，诸如高额违约金等，又该怎么办？

但对于这些困惑和担忧，银行一直没有给到李先生明确答复。为此，记者致电银行相关部门。工作人员回应，经过核实调查，李先生确实不是“恶意逾期”，后续会联系客户为其恢复受影响的征信记录。该工作人员表示，李先生没有收到还款提醒，的确反映出银行在服务客户过程中存在的问题，他们将不断探索拓展多渠道提醒方式，消除客户的顾虑和由此造成的不必要麻烦。

同时，对方也给出提醒，客户如担心自己忘记还款，可通过手机银行App提前设置10天、5天、3天、2天等预约还款提醒方式。多次、长期逾期会对个人信用造成严重影响，应及时关注银行发出的各类提示信息。

事前不能没声响 事后不该一刀切

记者在12345市民服务热线了解到，类似和李先生有着相同遭遇的市民不在少数。市民徐先生反映，自己的银行信用卡还款日期正逢中秋假期，因没有在意而忘记还款。待还款后，发现个人征信已受影响，而银行从没有发出过“逾期还款”提醒。

市民周先生也表示，他办了一张信用卡

用于还汽车贷款。今年3月，他被告知有过5次信用卡逾期还款记录，已有不良征信记录。可对此，周先生却毫不知情，虽然每位办卡人都会在银行登记手机号码，便于及时接收银行信息，但他从没有收到过任何“逾期还款”提醒。“6个月逾期5次，我都快莫名其妙变成‘老赖’了！”

对此，相关法律专家称，从法律上讲，借款人是独立行使民事责任的自然人主体，向银行提出贷款申请，双方签订了借款合同，银行按照合同约定发放了贷款，根据借款合同的规定借款人就具有了按约定还款的责任和义务。按时还款是借款人必须严格执行合同约定的还款义务，如果没有按时还款，无论是什么原因都必须承担逾期还款的经济和法律责任。借贷人不能将自己自觉的还款行为，完全建立在银行还款通知的基础上。

但专家同时认为，从另一角度来看，个人被记录“不良征信”的后果确实很严重，甚至给正常生活造成极大影响，绝不能事前“没声响”，事后“一刀切”。银行也应该有必要提升自己的“逾期还款”提醒服务，对于征信记录一直良好的还款人建立数据库，对于偶发的“非恶意逾期还款”行为给予应有的多渠道明确提醒，建立相应的“容时”还款机制。这样做，或许才是当下精细化服务、人性化服务的应有之道。

本报记者 陆常青

污水倒灌 臭气熏天

老人家中天天“泡汤”



赖阿婆家中污水倒灌 周斌 摄

家住宝山区杨行镇克东路50弄小区1号楼的赖阿婆向“帮帮忙”反映，居民楼外排污管堵塞，脏水倒灌入底楼，家中水漫金山、臭气熏天。居民们曾向物业多次反映，问题却一直没能解决。

记者看到，居民楼旁的排污管出水口并不通畅，正不断地往外冒出污水。赖阿婆说，污水倒灌已经持续1个多星期了，可能是小区外部的一根污水管道堵塞了，“阿拉多次向物业公司反映，但问题始终没有得到解决。”

随着时间的推移，情况变得越来越严重，污水开始倒灌进底楼居民家中。“无论是楼道里，还是屋里厢，地板上都是湿漉漉的，臭气熏

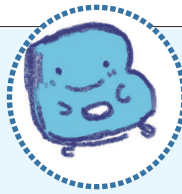
天。”赖阿婆讲，她只能用拖把和水桶不停清理污水。他和老伴都已年过七旬，实在是心有余而力不足。“厨房和厕所进水最严重，阿拉两个老的实在是没力气清理，污水积了有两厘米高。”

采访中，居民们告诉记者，由于底楼大多住着腿脚不便的老人，现在天天污水倒灌，地面湿滑，弄得他们是寸步难行，“万一要是滑倒摔伤，真是弄掉半条老命了！”

记者与管理小区的宝鑫物业取得联系。物业陈经理表示，居民反映的情况属实。经检查，污水倒灌的原因是小区外部一根污水总管堵塞。不过，这根管道并非物业管辖，对此，他们有些“束手无策”。“目前物业正尽力协调联系，请求相关部门尽速解决居民的急难愁。”

对此，居民们急切希望，相关部门能够尽快来现场查看，早日疏通管道，不要让他们许许多多老人天天在提心吊胆中苦苦煎熬了。

本报记者 徐驰 通讯员 周斌



小帮民有呼

砖块碎石堆放 绿化带遭损毁

商铺空置成“垃圾场”

家住杨浦区周家嘴路1683弄宝钢又一村的陈先生向“帮帮忙”反映，靠近小区门口的一家商铺常年空置，周边环境脏乱不堪：空地上多年来堆放着碎石和建筑垃圾，绿化带严重破损，空酒瓶等随处可见……

记者来到现场后看到，这家商铺紧挨着宝钢又一村的正门。商铺本身的大门已不复存在，地面上随处可见大小不一的砖块和碎石。“这样的情况已经持续了将近3年。”陈先生说，该商户几经转手之后



碎石遍地环境脏乱 周斌 摄

一直无人接手，久而久之留下了“尾巴”，成了长期无人清理的“垃圾场”。

商铺附近的空地上，还有酒瓶等易碎物品，一旦破碎，极易扎伤行人，存在安全隐患。一旁的绿化带护栏也被破坏，不少建筑垃圾堆在其中。陈先生直言，大门是小区的“门面”，应当是整洁干净的。可如今垃圾遍地、绿化破损，居民们都很痛心。

记者联系了宝钢又一村居委。相关负责人龚女士表示，对于居民反映的情况已经知晓。“我们将会和物业一起查看现场，及时清理，还居民干净安全的居住环境。”

本报记者 徐驰 通讯员 周斌



本版编辑/刁炳芳 视觉设计/竹建英