

网购签证却收到损坏件，她指同程“太过分”

同程旅游：“推测是丰巢进水浸湿” 顺丰：“已经调了监控，丰巢未进水”

文：今日女报/凤凰网记者 罗雅洁 供图：受访者

投诉 >>

网购签证印章糊了，省心变烦心

“同程寄过来的签证没法用就算了，反而让我重新掏钱再办一张，简直是太过分了！”近日，在湖南读书的女大学生王贝贝通过微博平台向今日女报投诉。

原来，9月初的时候，王贝贝打算趁着国庆小长假去越南旅游，为了方便，她在同程旅游APP上花232元下单了一款名为“越南30天单次个人旅游签证<上海送签>”的产品。

没过两天，快递很顺利地收到了，就在王贝贝准备美滋滋地去旅游时，拆开快递的一瞬间，她却傻了眼，“顺丰寄过来的是一个纸质包裹的文件袋，里面只有一张签证纸，而签证纸上的印章是糊的，完全分辨不清。”而且，文件袋有湿的痕迹。

王贝贝说，她当时就联系了同程旅游的客服，得到的回复是，她的签证已无法正常使用，需要再支付一次签证费才能重新办理。“同程那边没有诚意，完全不认为他们在这个过程中有任何问题。”

今日女报/凤凰网记者从王贝贝提供的聊天截图中看到，同程客服在沟通中建议王贝贝投诉顺丰快递，“我们是与第三方合作，快递方有义务保障客户所寄材料的安全性，而且我们所有越南签证的快递都是这样发件的”。

对此，王贝贝表示不能接受：“我找同程旅游办签证，就是为了省心，结果签证拿到了却发现不能使用，这不是闹心吗？”

为了能在“十一”前顺利出游，在同程的要求下，王贝贝最后决定先交钱重新补办。然而，让王贝贝更加无法理解的一幕出现了，“刚开始，同程那边让我拍900多元半天出签的加急产品，实际上，当时距我出行还有一个星期，完全可以办理200元的加急单，这不是坑人吗？”在王贝贝的要求下，同程最终为其办理了200多元的产品。

而且，令王贝贝感到恼火的是：“第二次寄之前，我特意叮嘱同程，帮我包一层塑料袋之类的能防水的东西，结果寄过来的签证还是裸露的，外包装还是直接用的快递信封。我收到该签证的第二天就要出行，如果这次又打湿了不就影响我出行了吗？难道还要我继续掏钱补办吗？”

出国旅游本是一件开心事，为了图方便、省事，不少人会选择通过第三方旅游平台来办理签证。但湖南女大学生王贝贝(化名)却因此闹了个不开心。近日，王贝贝向今日女报投诉称，自己在国庆出行时遇到这么一件烦心事：国庆出国旅游，通过某平台代办签证，等签证拿到手时，却发现签证纸上的印章是糊的，无法使用。更让她感到寒心的是，平台并不愿为此承担责任，并要求她重新掏钱再办理。签证被损毁，责任该由谁承担？消费者又该如何维护自己的权益呢？请看今日女报/凤凰网记者的调查。



上图：第一次收到的签证印章糊了。下图：王贝贝说，即使提醒了，同程第二次邮寄的签证依然没有防水保护。



回应 >>

同程：“推测是丰巢进水浸湿”
顺丰：“已经调了监控，丰巢未进水”

随后，今日女报/凤凰网记者拨打了同程旅游的客服热线了解情况。工号46205客服告诉记者，他们确实接到了这么一起投诉，目前也有专员在跟这个事情，经过他们初步调查，“我们推测可能是丰巢进水，导致文件被水浸湿了”。

对于后续如何处理，同程客服表示，在接到投诉后，他们就联系顺丰快递进行投诉，“顺丰那边向我们反馈说，客户属于签收后超时投诉，他们是不给予理赔的。”而对于王贝贝这边，同程表示他们已经给出了解决方案，“以成本价重新为其办理了签证”。至于为什么没有给护照加上保护措施，以及客户强调后为什么仍没有添加保护措施，该客服并没有正面回复。

在接到记者的电话采访时，顺丰客服表示，已接到客户投诉并备案，接下来将会调取监控核实该快件是否在运输中被水浸泡损毁，若签证确为运输中损坏，他们将进行赔偿。

10月17日，顺丰客服回应称，已经调取了该客户取件的丰巢快递柜的视频，不是他们的责任，“快递员将客户的快件放入丰巢快递柜时是完好无损的，并且不存在同程宣称的丰巢快递柜进水的情况，如果客户有需要，随时可以到顺丰分公司来查看视频”。

随后，王贝贝应邀前去查看了当天的视频，“确实如顺丰客服所说”。

说法 >>

律师：
若为运输途中损毁 消费有权索赔

湖南万和联合律师事务所律师李健向今日女报/凤凰网记者表示，根据《消费者权益保护法》的有关规定，经营者有保证质量的义务，因此应当对签证的损失承担赔偿责任，同时，如因第三方的过错造成消费者损害，经营者或者服务提供者在赔偿损失后有权向第三方追偿。

李健认为，本事件中，若由于同程未采取保护措施，并且第三方快递公司在运输途中的疏忽，造成签证损坏，那么同程有权按照其过错向第三方快递公司进行追偿。

那么，消费者又该如何维护自己的权益呢？李健说，消费者可以通过与同程协商和解、也可以向有关部门投诉或者向法院提起诉讼，起诉同程违约来保护自己的合法权益。

理财课堂 >>

征信可花钱“洗白”？假的

近日，市场上出现一些小广告，宣称可以花钱消除个人征信报告中的不良记录，收费标准按不良记录的条数来确定，一条从几百元到上千元不等。那么，征信报告中的不良记录是否真可以花钱消除？对此，《经济日报》近日刊文指出：不可信。

有数据显示，截至2018年9月30日，我国限制乘坐飞机1463万人次，限制乘坐火车522万人次，限制担任企业法定代表人及高管29万人次。因此，不良征信记录对个人的影响非常大。

那花钱是否可以洗白征信记录？

答案是否定的。个人信息是通过专线从商业银行等机构传送到央行征信中心个人信用信息数据库，这一过程由无人干预的全计算机自动处理完成，如果银行内部工作人员违规造假也是很容易被查的。网上流传的花钱找关系“洗白记录”都属于骗局，广大网友一定不要上当。

不良征信记录如何消除？

不良信息的保留时间是5年，5年后自动消除。需要提醒的是，贷款、信用卡的不良记录保存时间是从贷款人、持卡人还清欠款开始计算的，如果欠款一直不还，逾期记录会一直显示在个人信用报告中，不会消除。如果你在某某机构有了不良记录，不要急于销卡或者销户，应继续使用几年，以便重新累积新的、良好信用记录。

“中国南岳第一届秋季邮展”落幕

《庚申年》生肖猴大版拍出141万元

今日女报/凤凰网讯(通讯员 卢伯雄 彭岳清)“130万”“135万”“140万”……在此起彼伏的叫价声中，T46《庚申年》生肖猴大版以141万元落槌被199号买主收入囊中。近日，由中国邮政集团公司湖南省分公司和湖南省集邮协会联合主办的“庆祝改革开放四十周年全国集邮文化巡回活动(衡阳站)——中国南岳第一届秋季邮展暨邮票、书画拍卖会，在南岳举行。

本次活动面向社会征集的拍品，光邮品类有近百件，包括世界最早的黑便士邮票、“全国山河一片红”邮票、T46《庚申年》生肖猴大版新邮票等72件精品邮票。

消息股 >>

“阳光融e链”：一站式解决中小企业融资难题

今日女报/凤凰网讯(记者 唐天喜 通讯员 熊谦)近日，光大银行与河钢集团金融服务平台合作的全流程线上化供应链金融产品正式上线。这标志着光大银行“阳光融e链”2.0时代的到来。

在该平台注册后，河钢集团上下游企业即可在线提交融资申请，包括协议签署、授信审批、合同启用、融资申请、融资放款等全流程线上操作，“足不出户”解决融资难题。

该产品自上线以来，已与TCL等龙头企业以及中企云链、银企链通等供应链平台，共计30余家核心企业开展合作，为其上下游企业提供超百亿元融资，累计发票转让近万笔。

2天赔付重疾险，太平人寿获客户送锦旗

今日女报/凤凰网讯(记者 唐天喜 通讯员 熊谦)近日，侯女士特意来到太平人寿怀化中支，赠送了“优质服务，真诚守信”的锦旗，感谢太平人寿怀化中支理赔工作人员的关心与帮助。2018年，侯女士在“两癌”筛查中经医院确诊为“右乳浸润性乳腺癌”。在万分悲痛时，侯女士想起在2016年投保了太平福禄倍至B款重大疾病保险、太平附加福禄倍至B款两全保险(保额10万)，立即与代理人联系，在提出理赔申请两天后，收到了10万元重疾理赔金。