

四川绵阳的夏婆婆今年73岁，去年在中国光大银行绵阳分行涪城支行购买了10万元的理财产品，被告知2020年8月26日到期。

到期当天下午2时45分左右，由于夏婆婆到银行办理赎回无果，该理财产品自动转为下一期，期限18个月。对此，夏婆婆的儿子王先生表示，银行这种行为属于“未征得储户同意，擅自动用客户资金。”

12月3日上午，红星新闻记者来到光大银行绵阳分行涪城支行。该行就此事给记者提供了一份书面说明，称夏婆婆到银行时，离赎回截止时间只有不到15分钟。由于柜面渠道排队人数较多，工作人员带领夏婆婆到网银区进行赎回操作。

登录网银过程中，因为需填报手机验证码，而夏婆婆未带手机，导致无法登录网银进行赎回操作。

王先生提供的银行寄送“资产管理交易业务协议书”的信封

王先生称，后来在帮助母亲讨说法时，他才发现银行邮寄的资产管理交易业务协议书上名词释义一栏

明确标明“产品开放日以产品说明书为准”，但是，他母亲并没有收到任何说明书。

银行发出书面回应！

错过了开放期 只能在下个开放期办理

三个多月来，王先生和其母亲一直在为这10万元的理财产品奔波，但至今没有结果。12月3日，红星新闻记者来到光大银行绵阳分行涪城支行，一位工作人员表示，他们需要层层上报后才能由相关部门接受记者采访。

近一个小时后，该工作人员给了记者一份就夏婆婆理财产品一事的书面说明。

红星新闻记者看到，

该书面说明记载了事件经过

：2019年3月6日，夏女士在我行购买的净值类理财产品（阳光金18M添利2号）10万元。该产品在今年8月24-26日开放封闭期，开放期间可办理赎回业务，开放实践截止26日下午15时。我行提前3天，于8月24日14时08分30秒通过办公电话通知夏女士，让其24、25日来行办理赎回业务；同时

系统提前10天自动发送短信进行提示。

夏女士接到电话后，于26日下午约2时45分到我行，因离赎回截止时间只有不到15分钟，由于柜面渠道排队人数较多，我行立即安排工作人员带领其到网银区进行赎回操作。

登录网银过程中，需填报手机验证码，而夏婆婆未带手机，导致无法登录网银进行赎回操作。该产品为非固定期限净值型产品，开放期错过后仅能在下次开放期办理赎回。因此，夏女士未能在开放期内赎回产品。

同时，书面说明上还有一项为“客户对理财产品的知晓情况”，上面写着：我行在2019年3月向夏女士第一次销售该产品时，即向其介绍产品并进行风险提示，夏女士已知晓该理财产品，并在业务办理后向夏女士提供有产品信息签收信封，上面已载明产品名称、到期时间等要素，方便提示客户，并由客户持有。因此，从夏女士第一次购买该产品时，即已知晓该产品为理财产品。

没签合同也不会用智能手机！

家人提质疑：银行没有评估风险承受能力

老人不会用智能手机，每次到柜台办理业务，是谁帮忙网上办理？

对于银行的解释，王先生并不认同，他表示，其母亲已经携带身份证等有效证件到了银行，为什么还必须要进行网银操作，而他母亲根本不会用智能手机。而且，他母亲没有收到过产品说明书、也没有签书面合同。

“后来我们向银行索要‘说明书’时，银行才拿出一份空白的该理财产品书面合同，里面包括一份写有12项的风险揭示：政策风险、信用风险、市场风险、产品不成立风险、兑付延期风险等等，我母亲并没有签字。而且明确称以前如果知道有这么多风险，肯定不会购买。”