

积攒就有“福利”? 兑换全是套路 消费获得的积分到底谁说了算

“您有1000积分将在本月底失效,请尽快兑换礼品”“您获得500积分,可在商城使用”……近些年,各家商业机构纷纷推出积分政策,用来提升客户黏性、增加复购频率。

不过,消费者兑换商家宣称的“福利”时,却可能要经历一波三折,比如:积分到期前不提醒,积分过期作废或被商家直接清零;积分商城里的商品远超市场价,想兑换的商品总是缺货……那么,消费积分到底谁说了算?

来源:中央广电总台中国之声微信公众号

积分被“一键清零”,消费者的积分谁说了算?

2024年,消费者戴先生在一间4S店维修汽车并购买车辆保险。店家把戴先生消费后获得的积分打入一款名为“悦积分”的App上,并口头告诉他这些积分可以兑换一些加油卡或其他服务项目。

戴先生回忆,这些积分在App上能兑换价值1800元的商品。“他们没有说有有效期,所以我认为长期有效。过了几个月才发现,这些积分已经被商家强制回收了,感觉我的虚拟财产在我不知情的情况下被侵犯了。”

“我的积分怎么都没了?”在没有收到任何通知或提醒的情况下,消费者的积分被“一键清零”,这是否合理?

北京市律师协会消费者权益与产品质量安全法律专业委员会主任芦云解释,作为经营者应当事先以显著方式明确告知消费者积分使用规则以及限制,同时,在规则变动时也要告知,保障消费者知情权。“清

零”如果没有事先充分告知消费者,单方的变更行为不能产生法律效力。

那么,积分属于消费者的财产吗?芦云进一步说明,“消费者为积分买了单,积分就是消费者财产权的一部分,商家如果以积分方式为消费者兑换了产品或服务,实际上形成了一种赠与。既然是赠与,不管是虚拟的还是现实的,它的财产权就是属于消费者的。”

兑换商品质量堪忧,能不能享受常规售后服务?

消费者孙女士经常通过各个电商平台购物,在每个App上都攒下不少积分,虽然无暇仔细研究不同平台的积分使用规则,但她总会提醒自己定期把这些积分当成福利“用起来”。

孙女士表示,用积分加钱换购的商品如果出了问题,找售后很麻烦,对方经常会说,“这是兑换商品,不享受常规售后服务”。

社交平台上,不少消费者反映积分兑换的商品质量堪忧,“三无

产品、假冒伪劣产品屡见不鲜;售后更是“老大难”,一些商家会反馈“积分兑换的商品是第三方提供的,不享受退换货服务”。消费者在维权过程中很可能像皮球一样被商家和第三方踢来踢去。

芦云强调,通过积分兑换的产品和服务,商家保证的售后或产品质量与普通商品应当是一致的,不能因为它是赠品或积分,就免除了经营者品质担保的责任。

“福利”兑换套路多,商家虚假宣传承担什么责任?

消费者黎先生平时会关注商家的积分,他努力在复杂的使用规则中找到适合自己兑换的路子。但他发现,心仪的商品总是难以兑换到,这让消费积分的使用变得“鸡肋”。

黎先生称:“有一次想用积分兑换优惠券,系统一直显示‘今日名额已满,请明日再来’,连续好几天准时去领,都是这样的提示,根本就兑换不了,这就是商家的套路。”

“商品一直显示已兑完、补货中,热门款根本抢不到,想要就得花‘积分+现金’”……投诉平台上一些消费者提出质疑,商家的“福利”会不会是弄虚作假?积分兑换中出现的“加价高”“库存虚”“附加条件多”等争议,是否属于商家剥夺消费者公平交易权的行为?

芦云分析,商家用积分宣传,内容应当是真实客观的,如果涉嫌虚假宣传,要承担民事欺诈责任,在行政上要承担虚假广告责任。在同等条件下,通过积分宣传的商家,对同业竞争者还构成不正当竞争行为。宣传获客后,商家如果变相对积分兑现设置门槛,导致消费者付出更大成本,达不到承诺,这是虚假宣传和欺诈行为,还涉嫌违约。

积分规则五花八门,所有解释权归商家所有?

调查中记者发现,除了上述三个典型案例外,还有很多五花八门的积分规则让不少消费者头痛,比如要手动开通积分获取资格,消费后配合“打卡”才能拿到积分等,但

有关这些规则的提示往往以极小的字体“藏”在各个附件中。面对消费者投诉,商家也总用一句“最终解释权归商家所有”来回应。

芦云表示,商家有权利制定积分规则,但这并不意味着商家拥有所有解释权。积分规则某种程度上是一种格式条款,必须确保双方权利义务的公平对等。这些条款如果明显剥夺了对方的某些权利,或免除了自己的一些责任,可能被认定为霸王条款,也就是无效条款。

因此,积分规则制定和它最终是否有效,不是完全画等号的,它并不取决于商家的一家之言,而是要基于积分规则本身是否公平合理。

芦云提醒,“积分免费,但不免费”,只有重视积分权益,才能实现消费者和商家的共赢。

通过免费积分兑换了一些产品或服务,如果由于产品质量或者虚假宣传造成了损失或者影响,消费者依然有权利去追究对方责任。同时,积分内容、规则及其价值判断,都应当纳入消费者的选择因素中,经营者不能以“免费而免责”的说法推脱责任。

“绿”筑底色,“金”绘蓝图 苏银金租诠释绿色租赁发展新范式

“融资+融物”双轮驱动,多维助力绿色转型

清晨的湘江,薄雾袅袅,朝阳初升。由苏银金租融资租赁公司(以下简称“苏银金租”)支持建造的“湘江绿电001号”静静行驶在波光粼粼的江面。这艘国内内河最大的电动船舶,承载着湘江流域清洁运输的使命,也映照着苏银金租在国家“双碳”目标和新质生产力战略指引下,正稳健航行于绿色金融的发展浪潮中。从交通运输到新能源,从资金引导到机制创新,苏银金租以“融资+融物”双轮驱动,走出一条特色鲜明的绿色租赁发展之路。

为能源升级提供助力。近日,苏银金租成功落地首单零碳氢氨直租业务,支持全球最大规模零碳氢氨项目建设。该项目依托风光资源,基于AI智能微电网调度与新型电力系统支撑,形成“绿电—绿氢—绿氨”一体化的零碳气体制备流程,并入选国家能源局第一批绿色液体燃料技术攻关和产业化试点,技术路线和商业模式获得国家层面认可。近年来,苏银金租始终秉持绿色发展理念,持续深化ESG实践,积极打造绿色租赁品牌,大力支持光伏、储能等清洁能源产业发展,引导金融资源向绿色低碳领域配置。

为交通运输注入新动力。8月29日,苏银金租首笔“交运租”业务落地,提供融资租赁资金2955万元,专项用于采购55辆新能源货车,服务钢材运输业务。作为江苏省“交运租”首批三家试点

金融租赁机构之一,苏银金租基于多年服务交通运输企业的实践,深入分析行业设备更新中的痛点,推动新能源交通工具、智能化港口设备等纳入政策支持范围。首单项目的快速落地,体现了苏银金租精准响应政策、高效服务实体经济的能力。

为“三农”发展注入资金活水。今年4月和7月,苏银金租先后成功发行两期“三农”专项金融债券。其中,首期“三农”专项金融债券为全国首单非银机构“三农”专项金融债券,票面利率为1.85%,创公司发行利率新低。“三农”专项金融债券的发行,获得银行、理财、券商、基金等多层次投资主体的踊跃认购。苏银金租始终将服务国家战略、支持“三农”发展作为重要使命,以实际行动赋能乡村全面振兴。截至2025年6月末,公司涉农融资租赁项目余额已超220亿元。

体制机制与人才建设并重,夯实绿色金融根基

绿色金融的可持续发展,离不开健全的体制机制保障。苏银金租从组织架构、考核激励到人才梯队建设,系统性地推进了一系列制度化、体系化安排,为绿色业务健康发展奠定了坚实基础。

苏银金租高度重视专业能力建设,从设置业务岗位,到建立专营团队,再到单设绿色金融业务部门,公司不断充实营销、服务、研究、评审及风控人员,形成了一支具备绿色底蕴的专业队伍。专业团队坚持理论与实践相结合,定期组织专题研究,深入市场一线开展调研,精准识别客户在转型升级、设备更新和节能减排等方面

的金融需求。同时,在绩效考核体系中,苏银金租将绿色业务占比作为核心评价指标,有效引导资源向低碳领域聚集,从机制上保障绿色战略的落地执行。

凭借对行业的深刻理解和对租赁模式的灵活运用,苏银金租能够为客户量身定制全周期、多场景的绿色金融解决方案。以“双碳”目标为引领,着力培育绿色发展新动能,苏银金租不断加大绿色金融服务力度,公司绿色租赁业务余额达632亿元,在总业务中占比超50%,并获得绿色企业最高等级(Ge-1)认证。

绿色与实践相融 书写可持续发展新篇章

在能源领域,苏银金租积极支持零碳氢氨项目,助力能源结构优化升级;在交通领域,从电动船舶到新能源货车,全面支持交通体系低碳转型;在资金来源方面,依托专项债券精准引导社会资本流向绿色农业;在体制机制方面,通过系统化顶层设计夯实可持续发展基础。苏银金租的实践印证了绿色与发展的深度融合——“绿”是发展方式,铸就可持续发展的“金”;“金”是金融本源,支撑高质量的“绿”。

这种全方位、多层次的绿色金融实践,不仅为业务增长注入新动能,更构筑起差异化竞争优势,苏银金租也从中捕捉新机遇,实现经济效益与社会效益的双赢。市场反馈也充分印证了这一路径的成功,苏银金租债券认购倍数屡超3倍甚至4倍,显示出市场对其绿色发展战略的认可与信心。

随着国家“双碳”战略不断深化,苏银金租将继续贯彻绿色发展部署,发挥“融资+融物”特色优势,聚焦新能源运输、清洁能源等重点领域,不断深挖客户需求,通过双轮驱动模式,为绿色发展持续注入金融“活水”。

书写绿色金融大文章,既需将绿色基因深度融入业务肌理,也要从具体领域扎实推进。苏银金租已然启航,并正以务实行动和坚定步伐,为服务国家战略贡献更多金融力量。