

# 在养老机构提前充值“占床”需谨慎—— 预付式养老交费容易退费难

“老人都去世了,保证金也拿不回来”“正式入住有优惠,不住的话也有利息,交钱时承诺得好听,真要退费就各种麻烦”……预付式养老服务的退费问题,长期以来都是养老服务行业的一大痛点。

近期,民政部、金融监管总局印发《养老机构预收费用存管工作指引》,要求养老机构原则上应通过存管银行收取押金、会员费。此前多地也曾各自发布针对性措施,对预付资金的范围进行限制。期待各规定落到实处的同时,老人更应保持谨慎,提升资金风险防范意识。



资料图(新华社)

## 案情

打赢官司 退款拿不回

“起诉了,执行了,还是拿不回来钱,那能有什么办法?”85岁的刘云,语气中带着些许无奈。“我最近已经不考虑退费的事儿了,省得着急上火。”

七八年前,刘云和老伴参观了一家位于京郊的养老院,感觉环境不错,便开通了养老会员。“当时的想法是,有一个类似度假的地方。因为养老院说除了长期入住,平时也可以短期去住,或者参加活动,从账户里扣除时长和费用就行,我们就觉得挺灵活的。”

老两口总计充值15万元,获得了半年的免费入住优惠。但接下来的几年内,他们除了参加数次活动,以及偶尔的零散入住外,始终没有较为长期的入住。即便是

按单次价格计费,账户里应还有约14万元的余额。2023年,失去新鲜感的老两口已不打算入住,就想把余额要回来,可是在交涉、等待了大半年后,他们的退款也没有拿到。

去年,在属地民政局建议指导下,刘云对养老院提出起诉。“开始就是双方到法院协商,养老院同意每月返还1万元,还把我的银行账号要过去了,但一直都没有退钱。”刘云告诉记者,见此情形,自己继续申请了强制执行。“执行庭最后告知的是,对方没有能力偿还,如果我能查到对方名下财产可以再申请恢复执行。”老人感慨,执行庭都没有办法,自己这么大岁数了,到哪儿去

查“债主”的账呢?

记者在“天眼查”上看到,该养老院已被列为“失信被执行人”,其法人也被发布限制消费令,拨打电话显示为空号。而从2022年至今,已产生超过100起终本案件,执行标的总金额达1254.45万元,未履行总金额1244.91万元,未履行比例为99.2%。

“执行庭说还可以再起诉,我想起诉了也是转圈儿,耗不起时间和精力。”事到如今,刘云尽量不去想钱的事情,也不打算再找新的养老院。“经过这事儿怕了,累了。一个养老院要好好办下去,或者出现什么事情能很好地处理,人家也可以重新再去,这样才是良性循环。”

## 烦恼

有钱押着 不住也得住

和刘云的遭遇类似,李娟也于六年前,在某养老公寓充值8万元,提前“占床”。当时机构承诺,待老人入住时可以享受优惠价格,不住的话也有利息。后来,她又充值了9万元,总计17万元。

三年前,老人入住养老公寓,享受了一年多的服务后,她被告知,公寓因经营不善已经更换了经营商。但原机构没有替她向新机构支付费用,因此她需要搬离,不能继续居住。“那会儿正好我也想回家看一看,就搬出来了,想把后来交的那笔9万元要回来。”

讨要这笔费用的过程,让李娟觉得非常烦恼。对方专门设置了处理债务问题的办公室,她也去进行了登记,结果等了一年多,一分钱也没有拿到手。“也不说不给,一直说想办法。从去年8月推到12月,又推到今年春节,几次下来都没给,理由就是资金链断了,没有钱。”

就在今年上半年,李娟还咨询了律师,向法院了解了情况。“都跟我说告了可能也没用,起诉半天,可能对方名下没有钱。这事儿我也不想让孩子知道,经常想起来睡不好觉。”记者看到,该老年公寓及其法人,同样被列为“失信被执行人”以及被“限高”。

搬离老年公寓后不久,年过八旬的李娟又经女儿安排,入住京郊一家养老院至今。这家养老院也是一次性收取了16万元,这笔钱由她的女儿支付,幸而已经顺利地住了一年多。不过令老人

有些不解的是,本以为每个月所有费用都从16万元里扣,实际上这只是她所居单间的房费而已,其余的饭费、护理费,每个月还得另付。

这样的收费模式,让老人觉得有些被“拴住了”。李娟告诉记者,感觉环境住着还可以,但伙食不算好,自己不太愿意去食堂吃饭。而且入住以来,每月餐费从

1350元涨到了1650元,护理费也上涨了300元。

像她这种能自理的老人,护理方面没有太多需要特殊照顾的,主要就是打扫卫生。这样算来,每个月要多支出600元,对老人来说不是一笔小数目。“我现在其实也不太想住了,但之前已经交了这么多钱,没用完估计也要不回来,还得一直住着。”

## 提醒

勿贪返利 预付需谨慎

梳理老人们的遭遇,其中共同特点是,老人均预先支付了远超正常入住所需的金额。近年来,养老机构以优惠、返利、占床费、会员费等名义,以及入住押金、保证金等事由,预先收取大额费用导致的后续纠纷,在全国各地十分常见。退费问题已成为养老服务行业的痛点之一,损害行业公信力。

为加强预付式养老服务监管,多地也在积极出台针对性措施。例如上海市民政局等部门去年联合印发《上海市养老机构预收费用监管实施办法》,明确养老机构一次性预收取的床位费、照料护理费、膳食费等养老服务费用最多不超过3个月,押金不得超过月床位费的4倍,原则上不收取会员费。

北京市民政局于今年9月牵头起草了《北京市养老机构预收费管理办法(征求意见稿)》,规定养老服务费(床位费、服务费、膳食费以及其他费用)最多收取3个月,押金不得超过月养老服务费用标准的4倍。不提倡、不鼓励养老机构收取会员费,若收取会员费,养老机构要满足一系列指标条件。包括近期民政部、金融监管总局印发的《养老机构预收费存管工作指引》,要求养老机构原则上通过存管银行收取押金、会员费,也都是为了防范大额预付资金风险。

“对我们这种纯养老机构来说,预付费收取已经非常严格了。”北京市某养老机构负责人黄斌告诉记者,目前机构使用的合同是民政局统一版本,仅收取3个月的养老服务费。再单独收取一笔“医疗保障金”,按照不超过“月养老服务费4倍”的标准,这笔医疗保障金为3万元出头。相较以往业内普遍“默认”的5万至10万元押金,已经大为缩减。

另一养老机构负责人坦言,这笔“保障金”除了老人应急所用,还有“防欠费”的意义。随着保障金收取的减少,机构承担的风险其实在加大,因此会对入住老人的相关情况考虑更多。

对“通过存管银行收取押金”的相关要求,黄斌表示目前大家仍在观望。“很多银行也都在推,就是面向我们收取的医疗保障金的。如果将来有强制性规定,必须存在某个银行里,那就按规定存,如果不强制就再等等。”据他所知,有的养老机构会另外和老人签署一份房屋、保险合同,以其他形式收取较高预付费用。“这种情况,老人还是要谨慎考虑。”

对此,民政部也曾指出,老年人面对低价、打折、优惠时,要保持谨慎,选择最适合自己的交费方式。尤其要提高风险防范意识,清楚养老机构的本质是提供养老服务,不要相信投资返利、高额回报的承诺,谨记利诱背后往往隐藏着巨大风险。

(文中受访者为化名)(北京晚报)

### 《北京市养老机构预收费管理办法(征求意见稿)》

●原则上按月收取养老服务费。床位费、服务费、膳食费以及其他费用

●经与服务对象或其代理人协商一致,预收养老服务费最多不超过3个月。

●押金不得超过月养老服务费用标准的4倍。

●不提倡、不鼓励养老机构收取会员费。

●通过预付性质的“会员卡”“贵宾卡”等形式收取会员费的,应当同时符合床位规模300张以上、征信良好、星级评定在3星及以上、提供银行保函或者购买履约保证保险等条件。

●养老机构收取预收费,应当与所在区民政部门、存管银行签订三方存管协议,开立唯一预收资金专用存款账户,鼓励通过数字人民币方式预收资金。

●养老机构应当将全部预收资金直接存入预收资金专用存款账户,相关交易信息报送至存管银行。预收资金为现金的,养老机构应于收到款项后3个工作日内将现金存入专用存款账户。