

“存单缩水”频现

本可兑付22万元,银行却以失效为由给8000元打发;存款26年利息不够交管理费,反欠银行钱……类似事件最近在多地银行频繁上演。人们不禁要问,当前的金融改革之下,一些银行能否一改“霸气思维”?

银行单方中止合同 珍藏多年存单失效

近日,湖南郴州市民老刘满心欢喜到银行支取到期存单。24年前,他办理了1000元的保值储蓄,如今到期可获得10万元本息。但工作人员扫了一眼存单就说,这项业务早被叫停,存单失效了,只能兑现6000多元。“银行怎能出尔反尔?”老刘不敢相信自己的耳朵。

老刘的遭遇并非个案,湖北、河南、吉林、安徽……最近,全国多个地方接连曝出类似事件。相比之下,更加郁闷的是湖北省丹江口市盛忠奎。1989年9月,他在当地建行办理两张1000元积蓄,24年到期后本息共22万元。当他到银行取款时却被告知,存单已失效,只能兑现8400元。

即便如此,银行的解释仍“证据确凿”。建设银行湖北分行一位负责人介绍,1989年,个别银行为吸纳存款开办长期保值储蓄业务,但随后由于风险过大被央行叫停,银行就用广播、报纸、电话或客户经理寻访等方式通知客户。

但盛忠奎说,20多年来,从没有人通知他业务已停止。建行的这位负责人表示,当时没有实行实名制存款,通信手段也不发达,无法当面通知,就在营业厅门口张贴了公告。然而,盛忠奎当初办理业务的营业厅早已拆迁,不见踪影。

湖北金卫律师事务所律师任官步坦律师说,银行贴一个公告,就视为告知储户,拒绝履约,显然是不合理的。在储户未收到通知、未征得储户同意的情况下,银行无权单方面中止、修改合同。

其实,在24年前办理类似“翻百倍”储蓄业务的人很多。据了解,仅在丹江市就有70多人。而今年正好到了兑付期,许多人珍藏多年的存单都已失效,面临无法兑付的困境。

店大欺客弊病已久 霸气思维仍在作怪

不只是“存单缩水”,还有储户存款竟然反欠银行钱。武汉一老人26年前办的存折,有75元余额。2005年起,银行每年收取12元小额账户管理费,但老人一年利息不到12元,取款时被告知还欠银行的钱。

更让人费解的是,15日,广东一老人中风无法行动,儿子代替到农信社取钱,信用社要求老人亲自来,病重的老人被拉到信用社不久就不幸猝死。这一幕几天前也发生在西安,身患白血病和癌症的75岁老人徐

谁惯出银行霸气

万发被急救车送到银行,5名医护人员用担架抬着去按指印,重设密码。

类似的“霸王条款”一直是投诉的热点。还有网友盘点出银行的“双重标准”:ATM机取出假钱,银行无责;网上银行被盗,储户责任。同样一个储户取款时,钱被机器吞了,被告知要等两个工作日;而机器多吐3000元,客服立刻赶到现场处理。这种对待银行利益和储户利益的差别化“重视”,让许多人无法理解。

武汉大学社会学教授周运清说,银行本属于服务行业,但个别大型银行似乎没有把自己定位为服务者。银行从储户身上获取了高额存储利差,却没有提高服务水平,用心回馈储户。

某媒体对银行服务做了一项民意调查显示:16214位受访者中,将近14000人不约而同地抱怨银行的霸王条款,占比高达86%,超过六成的受访者对我国银行业持不满意或非常不满意态度。

专家指出,一些银行“店大欺客”的弊病由来已久,与消费者之间因收费及服务问题的纠纷屡屡发生,捆绑销售等行为也很常见,伤害了储户的合法权益。

根治银行傲慢病 先得除垄断“毒瘤”

近年来,银行业不断加大自身改革,服务意识不

断提升,服务水平不断提高,社会形象日益改善。但业内人士质疑,为何每当一些银行与储户出现矛盾时,利益的天平往往偏向银行一方倾斜?

“储户权利被银行利益踩在脚下,背后暴露了备受诟病的权利不对等问题。”华中科技大学公共管理学院王国华教授说,银行与储户之间本是服务与被服务的关系,具有对等权利与义务,但现在大多银行处理问题时总从自身利益出发,一手制定规则和流程,使得储户权利经常被旁落。

事实上,作为银行监管部门的中国银监会已认识到这一问题,并特别增设了金融消费者权益保护局,旨在维护储户的权益。不过,尽管监管部门把关更严,管理更规范,但还是难以摆脱消费者权益保护不充分的尴尬,银行“店大欺客”事件仍屡屡发生。

不难看出,造成国有商业银行服务质量备受诟病的根源在于垄断。武汉大学金融研究所所长董登新说,垄断制度确保了银行能够获得高额利润,市场份额相对固定,竞争不充分,怎会俯下身去搞好客户关系呢?

董登新说,根治银行业的傲慢病就必须切掉垄断毒瘤,破除现有垄断格局,吸引更多社会资本加入,形成优胜劣汰的市场规则,增强消费者的选择机会与博弈空间,银行业服务民生才不是一句空话。

(徐海波)

青岛安捷快递投诉电话形同虚设?

济南消费者遭遇快递投诉无门

晨报记者 王珊 济南报道

10月17日下午,晨报记者接到济南消费者赵国霞投诉:她于10月13日下午在当当网订购了一本名为《女不强大天不容》的畅销书,在快递运送过程中,与快递员发生了一些口角,为了维护自己的合法权益,她决定向安捷快递投诉该快递员杨新国,拨打了订单上的快递投诉电话后,赵国霞发现自己面临着投诉无门的尴尬处境。

迟迟送不到的快递

近期,著名编剧六六出了一本新书,名为《女不强大天不容》,作为六六的忠实粉丝,赵国霞于10月13日下午在当当网购买了此书,快递默认青岛安捷快递有限公司济南分公司。由于赵国霞工作性质需要经常出差,因此她将收货地址更改为好友王鹏的公司地址。经过3天的等待,10月16日,赵国霞接到了快递员的送货电话,然而当天王鹏因公外出不在单位,且当初赵国霞选择的付款方式是货到付款,货物无法签收。赵国霞遂和安捷快递员杨新国协商,隔天也就是10月17日再送货,并且要求送货前打电话进行确认。杨新国同意隔天送货,但是拒绝提前打电话确认,“我明天中午给你送货,可能晚一点,但是货一定给你送到。”直到17日下午1点钟,王鹏也没有接到杨新国的电话。赵国霞有些恼火,给杨新国打去电话,质问其为何没有按照约定前来送货。“当时他的态度就不是很好,一直说自己请假了,没有送货是公司的事情,和他没有关系。”随后她拨打安捷快递济南总部电话,却被告知当天送货车出现了质量问题,最快也只能18日送到。

想投诉却发现投诉无门

打完电话后,赵国霞有些生气:“既然今天送不到,作为安捷的快递员,杨新国就不该轻易许诺,这是一种对消费者不负责任的行为。”越想越气的赵国霞决定向青岛安捷快递济南分公司投诉,拨打了订单上的投诉电话,接电话的工作人员表示,济南安捷快递没有专门的投诉热线,建议赵国霞给该快递员杨新国所在的七里山

配送公司:青岛安捷 电话:0531-81260202 投诉电话:0531-81260202

处理时间	处理信息	处理地点
2013-10-14 15:01:54	北京出版仓库已扫描入库	北京出版仓库
2013-10-14 20:36:59	北京出版仓库已出库	北京出版仓库
2013-10-14 20:37:35	发往济南市途中	北京出版仓库
2013-10-15 15:48:07	青岛安捷已入库 0531-81260202	青岛安捷
2013-10-16 09:59:02	配送中,杨新国18668935768 空	济南市

南村站点打电话反映情况。依照该工作人员给出的电话,赵国霞给位于济南七里山南村的站点打去电话,询问当天的送货员是否杨新国,接电话的女士给出了肯定的答案。“既然是他,为什么说请假了?”赵国霞提出质疑后,接电话的女士马上改口说杨新国确实休班了,会根据赵国霞反映的情况,找该快递员进行谈话核实情况是否属实。当赵国霞询问核实清楚后如何处理时,该女士没有回答。

青岛安捷总部称 不熟悉济南情况

接到赵国霞的投诉之后,记者拨通了青岛安捷快递有限公司的服务电话,询问消费者如何向公司内部投诉。客服王艳(化名)告诉记者,想投诉的话可以拨打青岛总公司的客服电话。“那么济南没有投诉电话吗,订单上显示的投诉电话为何不受理呢?”当记者按照王艳要求提供订单上快递投诉电话后,王艳却表示对电话没有印象,并询问记者“确定是安捷的电话吗?”当记者问到类似投诉案件如何处理时,王艳告诉记者,如果情况属实,会对该快递员进行罚款,并且向消费者反馈处理意见。

下午3点左右赵国霞告诉记者,青岛安捷总公司的客服人员给她打来了电话,询问订购的书是否要退回,并没有提及对投诉的处理意见。截至记者发稿,也没有收到青岛安捷快递有限公司给出的投诉反馈。

喜迎五周年 轮库汽车服务连锁济南经七路店开业



10月16日,轮库汽车服务连锁成立5周年之际,济南轮库经七路店盛装开业。这是轮库在济南市的第三家店,更是轮库在山东省的第十家店。

轮库经七路店的开业,扩大了轮库在济南市的服务覆盖范围,将开启泉城汽车后服务的新时代,为车主带来更方便快捷的一站式汽车服务体验。

在开业现场,一位阳光100社区的刘姓车主难掩兴

奋:“两年前二环路东路上的一次爆胎,让我跟前来救援的轮库的小伙子们结了缘,零下十几度的冰雪天呀,我当时就被轮库员工的刻苦和敬业给打动了!这两年我家以及公司的十几辆车的保养和换胎,几乎全部都在这里做!以前去轮库,要开车一刻钟甚至更长时间前去燕子山路店或二环路店,现在他们在和谐广场这边也开店了,几乎就我家门口啊,3

分钟到达!”

据了解,自2011年轮库汽车服务连锁机构登陆济南以来,一直坚持以“真名牌、真低价、打造汽车服务的奥特莱斯”的营销理念和“一站式解决”的服务理念,牵手马牌、米其林、倍耐力、美孚、壳牌、嘉实多等国际一线名牌,为车主提供便捷专业的轮胎轮辋、保养快修及安全检测服务,深得好评。(沈海)

微信营销谁来管

谁都能发布 付款链接常是钓鱼网站

爱网购的赵小姐搜到一个名叫“名牌代购”的微信号,转账数千元买下一款“打折名牌包”,付钱后才发现上当受骗……近日记者在采访中发现在,微信购物过程中受骗的消费者为数不少。在“微信广告”法律定尚不明确的情况下,职能部门该如何进行监管,消费者又该如何为自己维权?

付款链接常是钓鱼网站

受害者赵小姐常常使用微信“查找附近的人”功能寻找有趣的账号,在关注“名牌代购”的微信号后经常收到其推送的折扣信息。不久前,她订购了一个价值4500元的包,通过客服人员发来的支付链接完成手机付款,但数周都没有等到送货。卖家起先推说“海外代购速度慢”,后来索性再也不回复信息。赵小姐想去工商部门投诉,却发现自己转账的只是个人账户,除此之外对卖家公司名称、注册信息等一无所知。

记者浏览一些购物论坛获悉,赵小姐的遭遇并不是个案,经常有买家通过微信网购,转账后钱被骗走。所谓“卖家”发来的购物链接,实际上是付款即到账页面,当买家付款后,对方马上能收到货款,然后人间“蒸发”。还有的干脆发来“钓鱼链接”,直接套取买家网络支付账号和密码,盗空其银行卡里的钱。

低门槛导致监管难

越来越多商家把微信当做营销新平台,而近来出现的各种网络公关公司,也是看准了“低门槛”带来的商机。许多商家把网络营销业务外包给这些公关公司,每月只要花费数百上千元,就有人代劳宣传。一家网络公关公司负责人透露,微信

上的广告没有设置准入门槛,只要拥有一台智能手机并下载微信软件,就可以实现群发。

正因为“门槛低”,“谁都可以发布”的微信广告对监管部门提出了更高要求。对于工商部门来说,微信购物将是下一步的整治重点,但追查广告发布源头成为监管难题:微信广告发送到特定用户,其他人群无法获知广告内容;微信中包含大量私人交流信息,微信广告又缺乏明显标志,在传输过程中难以被识别;调查取证也有难度,行政处罚应由违法行为发生地管辖,而微信广告不受时间、地域的限制,受众往往并不限于一个地区。

可参照广告法维权

业内人士认为,相比复杂的网络广告监管形势,《广告法》已经难以满足目前监管要求,应将微信广告纳入监管范围,明确微信广告的相关概念和标准,清晰界定微信个人行为及微信广告行为。

“不能让等待法律明确的过程成为空当期。”上海新准律师事务所合伙人樊贻认为,微信广告到底认定为广告还是传播,目前还没有共识。然而在等待法律明确的过程中,行政执法部门不能一味等待,而是可以依照现有法律精神进行处置,比如参照《广告法》、《医疗广告管理办法》等法律规定,理直气壮地适用法律,维护公民权益。

还有的市民建议设立“微信广告标识制”。所有微信广告应标明“广告”二字,同时注明发送者单位和联系方式;还可以加强与电信运营商的联系,设置投诉举报专用微信通道,用户一旦发现违法的微信广告,可以一键转发进行投诉。

(栾吟之)

全国多家实体百货设网购专区 多家门店已率先“投诚”线上

“沦为电商的试衣间”曾是外界对于百货业衰落的一句经典讽刺,也是精明消费者的省钱秘诀。但在不可阻挡的大势前,实体百货似乎也放弃了抵抗。近日,以银泰百货集团为首的万余家实体店宣布与天猫合作。今后,全国多家线下商场内将设立网购专区,消费者在线下试穿、验货满意后,可以直接掏出手机扫一下商品上的二维码,再上天猫以折扣价支付。目前,来自百货、汽车、家装行业多家门店已率先“投诚”线上。

在全国拥有35家百货公司的银泰集团,17日投入天猫怀抱。在杭州银泰城门口,记者几乎每隔四五米就能看到银泰和天猫的联合户外广告,投放范围相当之广。

据了解,作为合作第一步,上述所有银泰实体店将加入今年“双11”。从本月中旬开始,天猫形象的卡通造型看板和海报已在百货店的客流聚集位置陈列。而在最主要的十几家门店中,银泰均将设置天猫商品专区。

消费者在现场验货满意后,可以用手机扫描商品上的二维码,直接加入天猫购物车,在线上完成交易,不用再去商场收银台付款。记者在体验时发现,柜台甚至可以直接将促销优惠券做成二维码,可以用手机“扫”进支付宝钱包中,在支付时用于打折。

“届时覆盖到的商品约有2万款,共300多个品牌。”银泰CEO陈晓东对记者说,在“双11”当天,上述所有商品均将是线下专柜价的5折。

尽管变成了试衣间的角色,但银泰的实体店门店仍在线上争取用户。他们为此向天猫用户发放1万张“吃货券”,可在银泰的餐饮店中做现金抵扣。

在向天猫“投诚”的庞大实体店队列中,除了银泰,还有包括优衣库、IT、GAP、宏图三胞等3万家门店。令一些消费者困惑的是,从线下跨越到线上后,具体的下单支付、物流配送究竟如何解决?

记者在采访中了解到,目前各个行业的问题解决方案均有差异。“比如消费者来店扫码支付后,我们会统一寄出包裹,也会考虑让他们就近在门店中自提。”陈晓东说,未来天猫用户在银泰线上旗舰店买了东西,可以直接在线下门店获得售后服务。

在汽车行业,上海通用别克、东风雪铁龙等15个品牌,1400家4S店也加入。以东风标致为例,线下有100家4S店都没有专门的团队人员负责线上客户的咨询和购车服务。用户在网上看车、预付定金后,可前往线下接受服务、试驾、4S店自由议价砍到底,刷POS机支付尾款。

在曲美、立邦漆等40多个家装品牌的实体店门店中,消费者同样可在门店中看样、再去线上获取优惠券进行支付,物流配送则由实体店包办。

对于喜爱逛街的消费者而言,目前已可以直接通过高德地图APP来实时查询“身边店”,地图上会自动标出附近有哪些品牌、商户加入了线上打折的行列。(秦川)