

省消保委发布银行业消费体察报告

客服电话难打、收费不合理、排队太长都是槽点

本报记者 张倩 通讯员 马杰

本报讯 我省银行业消费情况如何?16日,省消保委召开新闻通报会,发布银行业消费体察报告,报告显示我省银行业消费整体向好,但在网点硬件、个人银行卡、网上银行、理财产品等方面存在一些问题,消费体验有待提升。

记者了解到,2016年11月至2017年2月,省消保委联合省内11个市级消保委,组织727名金融消费维权义工,在全省范围内开展了银行业消费调查及消费体验活动,回收有效问卷10012份,体验银行668家。本次调查及体验涉及银行营业网点、自助银行、网上银行、银行投诉、银行卡使用以及银行理财等多个领域,重点体察上述领域是否存在夸大、虚假宣传,强制附带产品,风险、收费告知,合同履行情况,个人信息保护,电话客服等问题。

调查体验过程中,不少银行网点停车难、排队长等情况屡遭消费者吐槽。如20.23%的受访消费者认为银行存在停车

难,28.88%的受访者认为银行办理业务排队时间过长,服务窗口过少。实际体验中,义工反馈668家受访银行中有346家难停车、127家业务排长龙。

部分银行在办理银行卡时不主动告知注意事项和收费标准也备受消费者诟病。29.73%的受访者表示部分银行的手续费收费不合理,且银行对诸多业务的注意事项也“藏着掖着”,令人难受。“我办了银行卡后不提供纸质合同,对银行卡年费的收费标准也不主动告知,一定要我主动问才会回复两句。”一名体验者称。

同样存在上述问题的,还有理财产品的风险提示。22.03%的受访者称,在办理理财产品时,银行员工介绍不清楚,导致他们对风险的了解完全不够,且退办难度也大。一名体验者称,其在鄞州银行钟公庙支行购买某理财产品,在即将要达成交易时才察觉这款理财产品并非该银行的自营产品,通过进一步询问后,银行才告知该产品是银行代理销售的。

此外,近20%的消费者反映,银行在宣传、开办业务以及处理消费纠纷中有时“不太诚实”。比如某银行在未告知的情况下,直接代替消费者购买和开通了其他产品和业务,等消费者

反应过来要求取消时已经是几个月后了。

最让受访者和体验者不满的,是银行电话客服等待时间长、解决业务能力差的问题。调查显示,有52.9%的消费者反映银行客服接听等待时间长,长期处于电话占线状态,等待过程中播放的广告也让人难以忍受。20.59%的受访者还对客服理解处理问题的能力表示不满,“明明是让他帮我取消一个业务,结果她不顾我的意愿强行推销银行其他产品,不想听都不行。”一位受访者说。

“我们建议银行业要重视消费者权益,把消费者权益保护放在一个比较突出的位置。”省消保委副主任兼秘书长崔砾金建议,银行业应建立起金融知识普及和消费者教育的长效机制,增强银行业员工履责、合规、自律意识,完善消费者投诉处理机制,强化日常行为监管工作,切实保护消费者权益。

记者了解到,为推动我省金融消费者权益保护三年行动计划,省消保委积极发挥优势,开展金融消费领域调查或体验活动109次。截至目前,全省已建立金融消费维权服务站417家,示范性服务站80家。

海上联合执法



本报记者 王志浩 通讯员 郑荣卿 黄沁心

3月15日起,宁波、台州两地边防部队联合涉海部门开展了为期三天的港湾清查行动,依法打击查处海上“三无”船舶和非法买卖成品油活动,有效防范和打击海上走私、偷渡等各类违法犯罪活动。期间,边防部队官兵联合海事局等部门人员组成联合执法组,采取登船抽检、全面清查的方式,对各类渔船、渔具进行检查,及时发现、消除海上安全生产隐患。据了解,两地将进一步固化多部门联合协作机制,形成海上综合治理合力,维护海上治安秩序。

温州公安自我揭短
“三严三铁”深化从严治警

通讯员 倪维调 本报记者 曹志男

本报讯 3个所(队)被列入挂牌整改名单、7个单位被责令限期整改,533人被问责、2名干部被免职、3人被退回试岗……昨天,温州公安对外发布了一张自揭短处的“黑榜单”。

今年年初,温州市公安局按照温州市委、市政府“强责任敢担当,治顽疾优环境”作风建设活动总体部署,开展了“严责任挑铁担、严管理执铁纪、严作风树铁规”队伍纪律作风教育整顿活动(以下简称“三严三铁”活动),而这张“黑榜单”就是“三严三铁”活动开展后交出的第一份成绩单。

活动中,温州公安对领导干部实施包分管线上工作、包联系县局和派出所、包队伍管理责任以及业务工作连带、考核(执法)结果连带、责任追究连带的“三包三连”机制,抓好领导干部尽责履责工作。同时,通过暗访督查列出需要挂牌整改的单位,对其建立巡察制度。

近3个月来,温州1个城区的公安分局因所辖民警出现重大违法违纪行为,被列为专项巡查单位;3个所(队)因队伍管理存在问题,被列为挂牌整改单位;7个单位因内务卫生、安全防范等存在管理不到位现象被列入限期整改名单。在全市开展的436次督查中,95个单位和533名民警被问责。

“加强和改进局机关纪律作风建设是我们这次活动的重点,希望通过传导、标杆效应引导全市公安机关提高战斗力、执行力。”温州市委常委、公安局长罗杰说。针对存在的问题,温州公安目前已制订或修订出台了19项工作规则。

(上接1版)

平湖县街头,随处可见的LED屏、宣传窗、横幅宣传换届选举方面的政策法规;绍兴市柯桥区在广播电台推出选举法知识竞答栏目;武义县利用微信推出村级换届专题漫画图解普法文章;乐清县拍摄制作法治微电影和警示教育片,帮助群众切实学习掌握选举政策及流程……多媒体、多形式的法治宣传行动,确保了宣传内容时时有闻、处处可见,宣传对象不漏掉一村一居、一家一户。

三门县在村级组织换届选举期间由46名村级法律顾问组成专业的法律服务团,担任村级换届选举期间动态观察员,对各村换届选举工作进行客观公正的评价,对违法、违规、违纪行为进行调查和反映;龙游县充分发挥“法律见证人”作用,让律师以法律见证人和选举监督员身份对选举工作各个环节进行现场监督;淳安县组织村级法律顾问进村入户,为村民提供法律咨询……从选举前的法律宣讲、法律咨询、法律审查,到选举中的法律解释、法律监督、矛盾排查,直至选举后的法律知识培训、修订村规民约,法律服务贯穿于村级组织换届选举工作的全过程。

此外,根据省司法厅统一部署,换届选举期间,各级司法行政机关将充分发挥其维护社会稳定“第一道防线”作用,每半月开展一次矛盾纠纷和社会不稳定因素集中排查调处,及时做好各类矛盾纠纷的疏导、化解和教育、稳控工作;同时认真做好社区服刑人员和刑释解戒人员的监管教育帮扶工作,杜绝各种有碍选举的事件发生,为新一轮村级组织换届选举工作的顺利推进提供坚实的法律保障。

本报职业道德监督电话:0571-87054423

警钟

反对邪教 共建平安



厉害了!这个法庭竟以法官名字命名

绍兴中院说,这是打造品牌法官的一次尝试

本报记者 高敏 通讯员 单巡天

本报讯 昨天,以全国优秀法官秦善奎名字命名的“秦善奎审判庭”在绍兴市中级人民法院正式揭牌使用。据悉,这是全国首个以品牌法官名字命名的审判法庭,也是绍兴中院在及时有效化解双方当事人矛盾纠纷、打造品牌法官的社会威望和人格魅力方面所作的一次大胆尝试。

绍兴中院介绍,该庭在原四号法庭的基础上做了针对性改造,分为庭审区和旁听区两部分。作为专业化的知识产权法庭,秦善奎审判庭充分考虑围绕审判为中心的诉讼改革要求,结合知识产权案件特点,专门设置了证

据比对台,并设置了民事审判法庭中较少出现的证人席。同时,审判席及原被告席还设有电脑显示屏,使得知识产权案件的侵权比对过程一目了然。

作为法庭的“掌舵人”,秦善奎法官是专家型法官队伍中的优秀代表,在绍兴中院的办案指标遥遥领先,近5年主审案件923件,担任审判长案件1759件。2012年至2014年连续三年办案工作量权重居绍兴中院第一位,多年同期结案率超过100%。

“秦善奎审判庭的设置不仅是为了进一步总结审判实践经验,探索以庭审为中心的‘专家型法律门诊’,更希望通过这样一种具象化的方式,树立具有鲜明识别度的优秀法官形象,充分发挥先进典型的标杆作用。”绍兴中院党组成员、政治部主任胡坚介绍说。