



携手共治 畅享消费

3.15国际消费者权益日特别报道

投诉银行,顶冒名贷款占比最高

银监局2014颁布两《办法》成立一“会”,重视银行服务消费者权益

文/片 本报记者 陈晨

今年3·15消费维权年主题为“携手共治 畅享消费”,将大众关注的银行服务列为重点区域。一直以来,银行服务中暴露的各种问题,令人“目不暇接”,在销售和服务中乱收费、高收费的问题已经成为中国银行业发展的顽疾。但是在当前中国银行业的发展过程除收费问题外,仍存在大量不规范经营的现象。

本报独家专访菏泽银监分局,通过菏泽相关部门近年来的努力,银行服务存在的不足虽已得到较大改善,但离百姓的要求仍有距离。

一银行违规收费 2名高管受纪律处分

从菏泽银行业2014年投诉情况来看,涉及事项按照占比排名,顶冒名贷款、股金退股和分红、不良信用记录三项占比最高。其他投诉事项依次为信用卡、贷款违规、代理保险、服务、存取款、收费等。

据了解,近年来由银行服务不佳所产生的种种弊端,在屡遭

百姓诟病的同时,也招来了相关部门的严格监管。2014年,菏泽银监分局严肃处理银行违规收费问题,对辖内8家机构2013年“金十条”发布以来至2014年5月31日的收费情况进行了现场检查,严肃处理某银行违规收费问题,责令该行给予2名高管纪律处分。

银行投诉三渠道 消费误区请注意

记者从菏泽银监分局了解到,目前银行服务投诉的渠道主要有来访、来信、来电等。需要指出的是,消费者投诉时,应首先向银行机构专门的投诉部门投诉,银行机构投诉电话等联系方式已在各银行网点公布。只有对银行处理投诉不满意时,才可向监管部门或其它机构投诉。另外,消费者不要同时向两个或两个以上的部门就同一事件进行投诉。

今年2月,郓城马先生在银行办理定期存款业务时,在不知情的情况下,银行将其存款转入

人寿保险,与银行多次协商未果,马先生遂投诉该银行,经核查情况属实,在菏泽银监分局督促下,马先生在保险15天犹豫期内退保。

菏泽银监分局希望通过本报告告知市民,消费者在购买银行服务尤其是理财产品时,要注意理财产品的限制性条件,对于保险型理财一定要注意是否在保险单或者在理财协议上约定好产品利率,是否可以提前支取,提前支取的条件及付出的代价等,做到心中有数,以避免进入消费误区。



金融知识进校园。本报记者 陈晨 通讯员 车岳 摄

颁布两《办法》成立一“会” 保障消费者权益

据了解,近年来,菏泽银监分局不断加强消费者权益保护工作体制机制建设,引导银行业金融机构加强自律,提升服务质量,推动消费者权益保护工作有效落实,促进了菏泽银行服务水平和质量的提高。

2014年,银监会、国家发展改革委联合发布《商业银行服务价格管理办法1》(以下简称《办法》)。《办法》对政府指导价、政府定价、市场调节价的制定和调整,服务价格信息披露,商业银行内部管理,服务价格监督管理等方面做出规定。

其中,针对群众反映较多的

代缴代扣代收代付业务手续费问题,《办法》要求按照“谁委托、谁付费”原则收取委托业务相关手续费,不得向委托方以外的其他单位和个人收取委托业务相关手续费。

针对银行终止服务机制缺失导致有客户非自愿被扣费的现象,《办法》规定银行应根据客户要求,采取合法有效措施,及时终止相关服务。对强制客户接受服务并强制扣费行为做出禁止性规定,基本覆盖了目前投诉反映较多的问题。

同时,去年发布《银行业金融机构消费者权益保护工作考核评

价办法(试行)2》,从制度体系是否完备、制度执行是否有可靠保障等五大方面,评估银行业金融机构消费者权益保护工作开展情况和实际效果,督促银行业金融机构坚持依法合规经营。

此外,2014年成立了银行业消费者权益保护工作高层指导委员会,研究银行业消费者权益保护工作重大问题,推动消费者权益保护工作中长期规划和管理体系建设。开展银行业消费者权益保护现状专项调查,指导完善银行业消费者权益保护工作框架,构建银行业消费者权益保护数据库。

菏泽市食品药品监督管理局畅通投诉渠道,2014年市民举报投诉翻四倍

齐抓共管 保障市民舌尖安全



市食药监执法人员在丹阳菜市场内随机抽检五大类八批次食品。

文/片 本报记者 董梦婕

“舌尖上的安全”备受市民关注,过去一年,市食品药品监督管理局抓住食品药品体制改革机遇,不断强化食品药品日常监管,集中开展问题整治,严惩重处违法犯罪行为,积极推进社会共管共治。全市未发生大型食品药品安全事件,保障了人民群众饮食用药安全。

畅通投诉渠道 去年市民举报投诉翻四倍

遇到食品、药品消费问题到哪儿投诉?过去一年,菏泽市食品药品监督管理局大力实施了以强化“12331”投诉举报中心建设

为主的社会共治工程。升级了12331软件,扩增了电话接听席位,增设了现场接访室。

为了扩大“12331”投诉举报电话的知晓率,市食药监部门开通了12331公众微信平台,开展了“网上听民生、线下解民忧”在线交流、免费发放“12331”购物袋、扫码送围裙等系列宣传,组织“12331”投诉举报车“进社区、进学校、进企业、进农村、进机关”等活动,畅通消费者投诉举报渠道,搭建了与广大人民群众的交流沟通平台。一系列活动下,食品药品安全监管工作实现了投诉举报量、案件查处量、群众满意度全面上升,网络舆情、越级投诉、事故发生率明显降低的“三升三降”成效。

统计显示,去年市食品药品监督管理局共接受12331投诉举报1478件,是2013年

的4倍;全市发现并查处食品药品违法案件7529起,占全省案件查处量的五分之一。

据了解,今年市食品药品监督管理局还将出台和实施新的有奖举报制度,做到应奖尽奖,鼓励群众、职业打假人、企业内部吹哨人等参与食品安全监督的热情,共同维护“舌尖上的安全”。

强化监督抽检+企业自律 全市未发生大的食安事故

对食品药品领域中的制假、售假行为,市食品药品监督管理局一直坚持“零容忍”。过去一年,累计抽检各类食品2823批次,其中完成国家和省级食品监督抽检1497批次,市级监督抽检334批次;国家局保健食品快检20个批次、省级评价性抽检620批次,市级评价性抽检352批次。收到不合格检验报告74份,并按规定开展了后续处理。

还不断加强风险防范,先后开展烤鱼片河豚毒素、酱油可溶性六价铬、白酒塑化剂、腐竹吊白块4次风险排查,责令3家白酒企业限期整改,及时召回“问题”产品。大力实施以治理注水牛羊肉和学校周边食品安全为主的专项整治工程,相继启动食品标签标识、食用明胶、肉及肉制品、“大桶水”、淀粉类制品、无根豆芽、注水牛羊肉、学校及周边食品,严厉打击食品违法犯罪“百日行动”等12项专项整治。

记者从菏泽市食品药品监督管理局了解到,在严管政策下,去年全市共158家食品生产企业、3332家食品经营单位、1444家餐饮服务单位被责令限期整改,处罚违法违规单位3231家。31家学校食堂建立了在线监督检测平台,4081家餐饮单位建立诚

信档案,成功创建“清洁厨房”140家,长期游离在监管之外的食品摊90%以上被纳入监管范围,并实现备案管理。过去一年,全市未发生大的食品安全事故。

今年,菏泽市食品药品监督管理局将建立食品药品抽检信息发布制度和优秀企业和品牌公示制度,引导市场消费,完善企业负责人约谈制度,督促企业自律。

定期发布推介放心品牌 加强品牌建设

2015年,市食品药品监督管理局将完善食品药品安全全程监管、风险预警、应急处置、责任追究、行业自律、社会监督等长效机制,确保食品药品安全。

该局将持续推进注水牛羊肉、大桶水和学校及周边食品安全整治,12331投诉举报电话宣传和网上在线交流活动。抓好小作坊、小作坊、小餐饮、农村餐食品安全、中药材规范,根据职责分工,研究出台规范性文件指导意见,印发工作方案,督促各县区抓好规范治理。

针对群众反映强烈的突出问题,该局还将开展肉制品、食用油、饮品、酒类、儿童食品、中药、互联网售药、高风险医疗器械、化妆品专项整治,重拳出击,加强“食安山东”品牌建设。

该局将研究制定品牌创建标准和评价体系,推出放心品牌榜,定期向社会发布和推介;加强千人以上学校食堂、大中型超市和餐饮服务单位在线监测平台建设;加强应急处置体系建设,完善突发事件应急处置预案,建立专家队伍,开展应急处置模拟演练。