

# 本报3·15金融调查结果出炉

## 开放窗口过少,排队时间过长成市民吐槽焦点

本报记者 张召旭

生活在现代社会,每个人都免不了要和金融机构打交道。哪家银行的服务客户满意度最高?哪家银行还存在一些缺陷?自3月2日本报推出3·15“金融消费者权益日”有奖问卷调查以来,共收到了千余份答卷,其中包括邮寄、微信等多渠道参与。记者分析市民调查问卷发现,消费者对于理财产品的认知有待提升,银行的服务意识也需进一步改善。

## A 七成市民吐槽银行排队时间长

您在办理金融业务时曾遇到过哪些行为侵害了您的权益?这一问题,市民的回答五花八门。

其中7成以上的市民表示银行网点营业窗口开放过少,排队时间过长。其中市民朱先生介绍,去银行办理最为头疼的就是时间等候问题,特别是

在上午刚上班的时候,整个大厅里几乎全是来办理业务的市民,而银行的窗口也不是全部开放,而是开放了几个窗口,有些稍晚到银行的市民要苦等很长时间才能排上号。为了办个业务一浪费就是一上午时间,他希望银行能够在办理业务高峰期多开辟几个窗

口,业务闲时可以暂停几个窗口,这样一来就能大幅缩短市民办理业务的等候时间。

其中也有部分消费者反映存取款、跨行查询等柜面不合理收费;2成市民选择了银行拒绝提供残损币兑换,小面额票币换整等现金服务。

也有个别市民选择了存

单变保险,其中市民赵先生表示,自己曾在某银行办理存款手续时,被忽悠存成了保险单,到目前一共交了5年的费用,按照当时的约定,第六年可以变现,可当赵先生去保险公司办理业务时,却被告知目前能取的钱连本都不够,让他很恼火。

## B 支付安全成市民关注焦点

在调查问卷中,您认为自己最欠缺哪些方面的金融知识这一项中,约5成的消费者选择了互联网支付、手机支付,还有3成的消费者选择了投资理财,银行卡、消费贷款、信用记录则占了剩余两成。

近年来,随着互联网支付和移动支付的兴起,随之

而来的安全问题也日益凸显,由于账户密码被盗、交易中木马和钓鱼网站诈骗、商户不诚信、隐私信息被截取等情况导致的交易风险事件层出不穷。消费者信息泄露问题严重,银行卡遭遇盗刷事件屡发不断。不少市民表示,在银行卡被盗刷时,老百

姓要追责却面临银行推诿、索赔无望的困境。

此外,很多市民渴望普及一下理财知识,其中市民周先生表示,最近几年自己攒了一些钱,去年投到股市一部分,结果正好赶上牛转熊,一下子赔了不少。自己对股市本来就一窍不通,选股也

是靠自己从网上选,所以大半年下来投入的资金套进去三成多。陈先生表示,现如今股市不行了,很多银行开始力推理财产品,可他对金融理财类的产品也不了解,只是听说很多人错把存单买成了保险,他有心买一些理财产品,可又怕收益不高甚至亏本。

## C 消费者维权渠道比较单一

当你遇到银行金融消费者权益相关问题时会向哪家机构咨询投诉处理?从调查问卷显示来看,消费者目前维权的渠道还比较单一,基本都是选择开卡(存折)银行或者市县金融消费者权益保护协会。也有极少数消费者选择了金融监管部门或新闻媒体。由此可以看出,目前解决金融消费者问题的渠道还

是比较有限,真正发挥作用的渠道为数不多。

其中一位消费者孙女士表示,去年,自己的银行卡有过盗刷经历,差不多被盗刷了2万元,银行、公安局、第三方支付各种找。后来通过第三方支付返回钱的,前后也耗时半个月,维权成本太高。她希望政府主管部门尽快完善相关法律和维

权机制。

记者采访中了解到,针对市民金融维权特别是互联网金融消费者权益问题,目前国内没有专门的法律法规,由于互联网金融交易大多基于网络数据进行,一旦平台出现风险,网站关闭,交易、转账、提现等功能失效,投资者常常来不及取证。无法取证,维权也就难上加难。

本次调查结果,也从多角度反映出了目前新形势下,聊城金融市场呈现出新趋势、新发展、新问题、新机遇。活动结束后,本报将会把问卷调查汇总结果,及时反馈给相关金融机构及部门,以期对强化服务管理,提升服务水平,推进全市金融业持续、稳定、健康发展起到积极作用。

## 聊城曝光两起食药违规案件

# 饭店腊肉中检出添加剂超标

本报聊城3月14日讯(记者 焦守广) 近日,开发区市场监管局和冠县食药监局分别发布了行政处罚信息公开表,曝光两起食药违规案件,其中开发区一酒店腊肉中检出食品添加剂超标。

根据对外公开的处罚信息显示,违法人和主要违法

事实为:聊城开发区御润财富大酒店有限公司腊肉抽样检验不合格案,该单位抽样检验的腊肉食品添加剂超标;冠县刘某经营的韩五黄豆酱油进货时未查验供货者的许可证和相关合格证明文件。

根据食品安全法规定,

食品生产者应当依照食品安全标准关于食品添加剂的品种、使用范围、用量的规定使用食品添加剂,不得在食品生产中使用食品添加剂以外的化学物质和其他可能危害人体健康的物质。

另外,食品经营者采购食品,应当查验供货者的许

可证和食品出厂检验合格证或者工商营业执照、组织机构代码证、税务登记证等其他合格证明。

据了解,目前开发区市场监管局和冠县食药监局依据《食品安全法》,分别对违法人员或企业做出了相应处罚。

## 两批进口食品曝出“质量门”

本报聊城3月14日讯(记者 焦守广 通讯员 刘子健 韦伟) 近日,质检部门发布警示,来自荷兰的巧克力和新西兰的蜂蜜因质量问题,厂商对其已进行召回,并提醒消费者注意进口食品风险。9日记者走访聊城城区商场超市,在货架上并未发现本次召回产品。

国家质检总局公布的信息显示:玛氏欧洲公司因发现其荷兰公司生产的个别批次巧克力产品中混入塑料片,已决定召回以下巧克力产品:生产日期标注为2015年12月5日至2016年1月18日,产地标注为Netherlands的MILKY WAY、CELEBRATIONS、SNICKERS和MARS。国家质检总局立即组织排查以上产品对中国出口情况,结果表明我国无这些产品进口记录。玛氏公司亦确认未对我国出口过这些产品。

另外,新西兰初级产业部和新西兰常青树有限公司(Evergreen Life Limited)发布信息,对其生产的一些的麦卢卡蜂蜜实施召回,指出这些蜂蜜涉嫌人为添加二羟基丙酮(DHA)和甲基乙二醛(MGO)。

9日下午,记者走访城区各大商场超市发现,虽然有新西兰麦卢卡蜂蜜在销售,但并没有发现“常青树”麦卢卡。据销售人员称,“麦卢卡是新西兰蜂蜜的名称,并不是单指某一品牌。现在麦卢卡蜂蜜牌子杂,价格相差大。”

新闻延伸

## 看标签辨别进口食品真伪

随着生活水平的提高和国际交流的不断增多,在我国酒类专卖店,大型超市和网站上的店铺里,都可以看到各种进口食品,对进口食品标签进行有效识别,是辨别进口食品真伪的最方便、快捷手段之一。很多人认为没有一个汉字的标签更“洋气”,但根据我国《进出口食品标签管理办法》的规定,进口食品进入我国市场必须标注中文标签。

常见的中文标签的加贴有两种情况:一是在原外包装上加贴中文标签,二是中文标签直接印刷在外包装上,不过进口婴幼儿配方的乳粉的中文标签必须直接印在销售包装上,不得另行加贴。中文标签必须载明食品的名称、配料表、原产地以及境内代理商的名称、地址、联系方式等完整信息,其内容不仅要和外文内容完全相同,还必须包括生产日期和保质期,同时中文标签的字也不能小于外文。

没有中文标签的食品是不符合国家进口标准的,也是没有经过出入境检验检疫部门检验、审核的产品。 本报记者 焦守广

# “践行雷锋精神 移动热血真情”

## 共青团聊城市委携聊城移动开展无偿献血青年志愿者活动

本报聊城3月14日讯(记者 张召旭 通讯员 谭林林) “能够参加无偿献血活动,为社会奉献爱心,用自己的微薄之力帮助别人,我觉得特别幸福!”12日,在中国移动山东公司聊城分公司青年志愿者献血现场,该公司的青年职工们依次排队等待着填写表格、验血、采样。

“现在血库的血液库存量非常少,非常感谢移动公司志愿者

们奉献爱心!移动公司的员工不但工作热情很高,他们更是一个有社会责任感的企业!”聊城市中心血站的工作人员说。

当天,聊城移动公司职工踊跃报名,积极奉献爱心,共有41名青年志愿者参与无偿献血,总献血量近13000毫升。该公司的参加无偿献血的员工纷纷表示,通过无偿捐献自己的血液可以帮助那些急需救治的病人,是一

项利国、利民、利己的善举,也是每个公民应尽的义务。参与无偿献血的员工表示,将在今后继续参与并动员身边的人也参与到无偿献血中来,用实际行动支持社会公益事业。

同时,聊城移动积极响应聊城团市委“学雷锋活动月”的号召,面向全市员工发出了“学习雷锋精神”倡议书,并组织了丰富多彩的活动,联合交警大队在

多个交通要道开展了“文明出行,从我做起”交通法规普及活动;开展“教你玩转智能机”主题活动,现场免费贴膜,手机消毒,软件下载,讲解微信等常用手机软件使用等便民利民活动;走访慰问贫困家庭,为生活困难的老人送去大米、食用油等生活必需品,以实际行动履行企业社会责任,把雷锋精神发扬光大。



移动公司员工正在无偿献血。 本报记者 张召旭 摄