

预付卡频变废卡

失信商家能否进征信“黑户”



资料图片

□本报记者 张骞

11月14日,本报金融专版刊登了《预付卡“卡”人? 违规经营专项整治继续进行》的报道,有读者在“平顶山金融圈”留言建议:应将失联商家及其负责人的相关信息报送征信机构,让其今后在金融活动中寸步难行。记者查阅发现,今年10月31日,深圳市消费者委员会将4家严重侵害消费者合法权益的企业信息公开推送至征信机构,约束和惩戒其失信行为。那么,我市的工商、消协部门是否有类似举动? 记者昨天进行了采访。

预付式消费不是新事物,商家发放预付卡也不违反规定。然而,如何规范预付卡市场秩序,监管商家合规发放预

付卡,却是难题。市消费者协会的沈新春告诉记者,以互信为基础的商业模式,最大的隐患就是商家失信。

客户预付卡未消费完,商家已关门失联。在我市,类似失联商家主要涉及餐饮、美容、洗浴等行业。就在上周,市民何女士持储值卡到市区建设路西段的成都豆花坊吃饭,却发现饭店关门有一段时间了,大门旁贴着“空房招租”。记者拨打该店活动海报上的电话,语音提示“空号”;拨打“空房招租”电话,对方也不知道饭店搬到哪儿去了。辖区工商所有关负责人说,由于商家已经不干了,他们也没法处理,建议消费者走司法程序。

据了解,预付卡商家失联的事件在我市发生过多次,晚

报也多次做过报道。沈新春告诉记者,发放预付卡后却失联的商家已涉嫌诈骗,不过,我市目前没有将其报送至相应征信机构的机制。

我市工商部门也没有类似机制。市工商局企业信用信息管理科杨科长告诉记者,该科对企业所有应该公示的信息进行监督管理,如果企业在经营中有欺诈等经营活动,群众举报后,执法人员通过立案查实,会录入国家企业信用信息公示系统(河南),所有人都能从网上查到。不过,该部门只监管企业,不对个人信息进行监管。

杨科长说,他看到过深圳市消费者委员会将侵害消费者合法权益的企业信息推送至征信机构的报道。他说:“诚信监

管肯定会越来越好。”

那么,类似这种失联商家的失信行为,中国人民银行是否主动采集其信息? 中国人民银行平顶山市中心支行征信管理科有关人士说,中国人民银行的征信信息主要来自于有信贷业务的金融机构,金融机构将个人相关信息报送至央行征信系统。另外,中国人民银行征信系统也有法院接口,法院将失信人信息报送至中国人民银行征信系统。中国人民银行平顶山市中心支行的个人征信信息,全部来自央行征信系统。

也就是说,如果某商家发放了预付卡,用户未消费完商家即失联,目前我市相关部门还不能将该商家录入征信系统“黑户”。

工行平顶山分行提升服务质量

客户抱怨率显著下降

本报讯 今年以来,工行平顶山分行从客户抱怨事件入手,扎实做好客户服务工作,持续改善服务环境,有效提升服务效能。三季度,客户抱怨率显著下降,在全省系统内二级分行考核中位列第二。

据介绍,该行从基础管理抓起,整章建制,完善服务工作管理体系。建立服务管理委员会和领导小组,制定了议事规则和工作规程,统筹推进服务工作;围绕强化整章建制,完善支行行长坐班制、行长服务热线制、客户投诉督办制、典型服务事件通报制等一系列制度办法,使服务管理更加制度化和规范化;围绕强化考核引导,将柜员及大堂规范化服务、客户满意度、排队等候时间、窗口开工率、柜面业

务分流率、客户平均投诉率等指标纳入网点服务考核,推动服务质量和效率逐年提高。

为规范和提升网点规范化服务水平,该行结合服务工作实际,制定“营业网点服务规范化管理日志”,细化网点和员工服务工作目标责任。加强现场、非现场考核,每月对全辖所有网点进行现场服务检查,发现问题的关键点及细节拍照留存,结合非现场检查结果排名通报,检查时的图片资料制作成PPT在晨会上点评。对问题突出网点,由市服务管理委员会组队进行驻点帮扶,现场指导整改,从细节上全面指导网点提升服务质量。对营业网点、主管服务负责人、大堂经理、柜员实行“五张表”考核,逐

月排名、通报,并将考核结果纳入绩效管理,对相关责任人进行奖优罚劣。

与此同时,该行注重做好客户投诉管理和处置,重点对客户投诉较为突出的服务态度、自助服务、产品销售、卡类问题、窗口开工、业务分流等六类问题实行了专项整治。出台《平顶山分行投诉专项治理意见》,明确部门分工和投诉处理流程,建立投诉专用电话,落实专职管理人员。严格落实网点现场服务纠纷处理首问负责制,对网点现场发生的服务纠纷,首问负责人本着诚恳负责的态度,耐心倾听客户诉求,积极平息客户不满,切实帮助客户解决问题。执行投诉事前教育、事中处置、事后管理环节工作,对连续受到投诉的网点进

行重点整治,不护短、不姑息,实行“四不放过”,即:原因不查清不放过、整改不落实不放过、对责任人不处理不放过、客户不满意不放过,确保客户投诉治理工作有序开展。规范处理客户投诉,总体做到“三个及时”“两个100%”:及时处理客户投诉抱怨,现场服务问题及纠纷做到24小时内解决并回复客户,行内95588客户之声意见工单的限时处理率达到100%;服务热线及时响应,网点显著位置张贴客户服务热线和支行行长服务电话,电话接听率达到100%;及时跟进网络舆情,对微博、微信、报刊等媒体中出现的负面舆情,做到24小时内有人回复、限时解决,控制影响范围。

(赵亚冰 张骞)

工行平顶山分行开展反洗钱宣传周活动

本报讯 为了预防和打击不法洗钱犯罪活动,使社会公众广泛知晓和了解“洗钱、恐怖活动、逃税”等对社会的危害,10月30日至11月5日,工行平顶山分行在全辖组织开展了反洗钱集中宣传周活动。

据了解,活动期间,工作人员共发放反洗钱宣传资料1.2万多份,累计向2万多名客户宣讲反洗钱法律知识,并接受客户身份识别业务咨询。据介绍,工行平顶山分行非常重视此次宣传活动,专门成立了反洗钱宣传活动领导小组,召开集中宣传动员会,对反洗钱集中宣传周活动进行了部署,并制定下发了《平顶山分行反洗钱集中宣传周活动实施方案》,明确活动目的、时间步骤、宣传方式和工作要求,设立宣传台,制作展板、展架,印制了宣传折页等宣传用品。

该行有关负责人说,通过宣传活动,社会公众了解到“洗钱、恐怖活动、逃税”对社会的危害,充分认识到打击“洗钱犯罪、恐怖融资活动和逃税”就是维护社会安全稳定的重要保障,是每个公民应尽的义务,也使广大客户熟悉了人民银行新版《大额交易和可疑交易管理办法》的各项要求。

活动中,有市民表示,将支持金融机构开展反洗钱工作,积极参与和协助打击洗钱活动,为维护金融秩序稳定发挥积极作用。

(陈晓强 张骞)

农行掌银对账随时随地移动办公

本报讯 在漫长的冬天里,谁不想舒舒服服地坐在办公室里,喝一杯温暖的咖啡,安逸地在办公桌前完成工作。但是,对很多企业财务人员来说,寒冬腊月里还要冒着寒风前往银行网点对账,简直是伤不起。

现在,农行企业掌银对账功能已正式上线,让您随时随地轻松完成指尖对账。管他是天寒地冻还是千里冰封,都阻止不了我们完成银企对账了。

据了解,掌银对账是指农行为客户提供的能随时随地完成银企对账工作,包括对账记录查询、余额对账录入、余额对账复核功能的一种服务。

掌银对账具有便捷、安全的特点。便捷:无须柜面开通,开通企业网银即可使用,掌银对账不受操作场所限制,高效便捷。安全:企业网银管理员随时可开通和关闭操作员的企业掌银使用权限。

办理流程简单:企业网银管理员为操作员开通企业掌银;操作员登录农行企业掌银,完成对账录入;更换操作员登录企业掌银,完成对账复核。

值得注意的是,存量企业网银客户如需使用新版企业掌银,还需至农行柜台更换音频K宝后,方可使用企业掌银的金融性功能。

(边钢领)