



“网络诚信 消费无忧”3·15专题报道

每年3·15总能挑动消费者的敏感神经。在今年3·15主题“网络诚信 消费无忧”发布之后,消费者的视线也纷纷聚焦在网络消费。在网络无处不在的消费格局中,以电子商务为主的网络经济呈现爆发之势,随之也凸显出许多与网络消费相关的问题。

那么,消费者在网购消费时代究竟该如何维护自身权益?本报特推出3·15专题报道,聚焦网络消费,关注身边网络购物、网络支付那些事儿。



你的网购靠谱吗

本报记者 苏立萌

在电商时代,网购已成为生活必须。从食品、服装、日用品等小物品,到汽车、整体家装等大物件,网购群体的快速增长让电商风生水起。但火热的背后,各种问题也衍生而出,商品质量不合格、夸大宣传、退换货困难……部分电商商家的不诚信行为让网购者大为烦恼,网络购物已成消费维权热点。

今年3·15主题直指网络消费,即将发布的《网络购买商品七日无理由退货暂行办法》也将为消费者权益保驾护航。

网购投诉激增

从钟爱网购,到减少网购,再到不愿意网购,市民张女士向记者道出了自己的心酸网购史。

“原来我痴迷网购,但是收到的东西与网上宣传不符是常有的事,期间也遇到过物品损坏的情况。”张女士说,“种种问题让我对网购敬而远之,网购次数越来越少,有次购买护肤品的经历,则让我不敢网购了。”

据张女士讲述,她在使用网购护肤品过程中,皮肤出现过过敏症状,才发现是假货,随后的退货维权也以失败告终。走访中,几乎每个受访消费者都曾多多少少遭遇过“不满意”“不靠谱”的网购,有的选择忍气吞声,有的则选择维护自身权益。

根据河南省工商局发布的数据显示,2016年,全省工商系统各级12315工作机构受理的网络消费投诉不在少数,全省网络消费投诉量年均增速为60.8%。网购目前已经是消费投诉“重灾区”,成为今年3·15的特别关注对象。

“网购井喷式发展,对经济贡献的成绩很大,但由于网购消费者看不到实物,电商商家又良莠不齐,商品

质量不合格、假冒产品、不遵循‘网络七天无理由退货’现象比较严重,也是消费者投诉的主要内容。有的消费者还遭遇了网店客服‘万能答复语’、故意刁难等,这一切都指向了电商的诚信缺失。”河南省商业行业协会专家组长张慧玉认为,现在市民对网购乐此不疲,但各种消费者网购权益纠纷的发生,难免让消费者有了一些失望和遗憾。

共治维权“硬伤”

据国家统计局数据显示,2016年上半年,中国网络零售额同比增长28.2%,相比之前增速明显放缓,这也是近五年来,网络零售增速首次跌破30个百分点,而各种网络纠纷却随之上升。“线上销售遭遇增长瓶颈,渠道单一、趋势转变是一方面,但更大的原因无疑也来自于部分电商商家不诚信、服务不到位,消费者网购维权难而导致消费者对整个电商平台的信任度整体下降。”河南省商业经济学会副秘书长任佳表示,“网购投诉增加,关键是‘假货’‘次品’‘虚假宣传’等一些电商商家的行为让消费者权益受到损害,这种行为不仅‘伤

己’,更伤害了电商这个市场。而面对消费者投诉、维权,商家置之不理的消极态度,也影响着行业的前行。”

“电商平台本身是多方交易的一个平台,电商平台不可能生产假冒产品、宣传伪劣商品,不诚信行为、不依法退换货等来自于商家本身,但电商平台有过滤的义务。”在河南省商业经济研究所所长张进才看来,国家积极立法保护消费者权益的同时,电商平台也要负起责任,加强对平台上商家的管理监督,帮助消费者协调网购纠纷。

日前,阿里巴巴集团董事局主席马云、京东集团CEO刘强东等知名电商平台负责人也相继发声,表示“电子商务不是法外之地”,呼吁加大打击制假售假的执法力度,表明治理网购问题的决心。

“电商商家是网购投诉的关键,各个商家应该把消费者作为重要‘资产’,不要试图投机取巧,考验消费者的智商。光谈价格而没有质量、没有售后做保障,再便宜也没有用。”任佳认为,网购质量问题、投诉问题等犹如雾霾,如果不协力恢复“清爽蓝天”,电商迟早要付出惨痛代价。

莫被低价诱惑

在各方着手解决网购维权问题的同时,消费者又该如何在网络中保障自身权益?一直流传着一些网购的“锦囊妙计”,广受消费者热捧。比如提高防范意识,不要被“好评”坑骗等,但即使高招在手,一些消费者还是误入商家陷阱。

消费者误入卖家圈套,有一部分则是因为相当便宜的价格。“电商过热,其中一个原因是部分消费者不成熟。”张进才分析,“在网购交易中,消费者尽量不要被低价所迷惑,要成熟理性地去选择商品。”

“‘好评返现’‘刷单炒信’让人难以分辨商家是否正轨,防不胜防。”任佳说,“在摸不准商家产品质量是否可靠之前,消费者要谨慎下单,避免自身权益免受损伤。”

张慧玉也提醒消费者,购买商品时,不要盲目贪图商品价格便宜。此外,在决定购物之前,一定要详细了解商品、商家及服务有关的信息,看清楚商品的详细信息再下单,以免与预期不符。“在下订单之后要妥善保存单据以及聊天记录、电话录音等交易记录,并索要发票单据,以备投诉。在消费者权益受到侵害或遭遇纠纷问题时,与侵权者、网络交易平台协商不成的,可拨打侵权者当地的(加当地区号)12315投诉热线及时投诉。如果对方涉嫌诈骗,要及时向公安机关报案,以保障自己合法权益。”

专家表示,在网购维权过程中,消费者需要主动提供一些证据,随着《网络购买商品七日无理由退货暂行办法》的即将实施,退货流程、退换货范围的明细,让网购维权拥有了更多依据,消费者的维权之路也会愈加顺畅,卖家市场也会更加规范。



金融资讯

光大银行 推出手机银行西联汇款业务

本报讯(记者 张慧)继实现全国首推“西联汇款网银全程通”后,近日光大银行又率先推出手机银行西联汇款业务。

此次西联汇款业务在光大银行手机银行上线,使得收发汇全流程变得更为高效,客户通过手机银行仅需5分钟便可全部完成,并且实现实时汇出、支取、查询及结售汇,出国金融业务的各个环节几乎均可在线办理。电子化链条的打通为客户带来“一站式”的服务体验。

据了解,在光大银行,通过柜台、网银、手机银行均可办理西联收发汇。柜台办理时无需开立银行卡即可办理西联收发汇。“光大出国+”卡持卡人除可以通过网银、手机银行办理西联业务外,更可享受结汇30个点差优惠。

与传统的SWIFT汇款业务相比,西联汇款业务安全、方便、快捷,客户没有银行账户也可以进行资金的划转和收付。

中原银行 首个离境退税网点建设获肯定

本报讯(记者 王震)近日,河南省财政厅相关负责人一行赴新郑机场实地验收中原银行首个离境退税代理点建设情况。

据悉,离境退税是指对在我国境内连续居住不超过183天的外籍人士和港澳台同胞,在退税商店购买的退税物品,按规定退还增值税的政策。中原银行该服务网点设立在郑州新郑机场T2航站楼国际/港澳台出发大厅内,境外旅客前往登机口的必经之路上,并7×24小时配置专业服务人员为境外旅客提供方便、快捷的离境退税服务和相关综合金融服务。

期间,验收人员对中原银行在离境退税网点建设上作出的成绩表示肯定,勉励中原银行再接再厉,继续支持河南省经济社会发展。随后,省财政厅召集离境退税成员单位郑州海关、省人民政府口岸办公室、省公安边防总队等进行联席座谈,要求各成员单位密切关注业务办理流程,加强沟通协调。

信托产品销售火爆 5亿元产品推出即售罄

本报讯(记者 王震)“这款信托产品收益率较高,且采取了多重风险控制措施,能认购成功真是太不容易了。”近日,在中原信托财富管理中心理财大厅,市民张先生感慨地说。随着个人财富的不断增长,人们的理财需求越来越强,信托产品凭借其安全性和收益相对较高的特性更是受到高净值人群的青睐。

记者走访中原信托得知,其宏业系列产品一直以来处于供不应求的状态,尤其是近期这支信托产品,在研发时设计了15月~33月等不同类别的产品,可以满足不同期限偏好的客户需求,虽然规模达5亿元,但开放预约2天即告认购完毕。据不完全统计,目前信托市场上的信托产品期限大多为1.5~2.5年,预期年化收益率集中在6%~7%,中原信托的这支信托产品预期收益率在近期信托理财市场上处于较高的水平,具有较强的吸引力。

据了解,作为一家成立了三十余年的老牌信托公司,近年来,中原信托的发展势头引人注目。中原信托财富管理中心自成立以来始终坚持“受益人利益最大化”的宗旨,关注和研究机构及高净值个人客户在理财收益和安全性等方面的关切和需求,持续为高净值客户甄选、配置优质金融产品,致力实现财富持续稳健增长,为客户提供了全方位、个性化的理财服务。

福彩刮刮乐 “闪耀钻石”活动持续进行

本报讯(记者 苏立萌)3月6日、7日晚,福彩刮刮乐“闪耀钻石”活动迎来全国第21、22天开奖,共送出7颗钻石。从活动开始截至3月7日,河南彩民共收获6颗钻石。

目前,“闪耀钻石”活动仍在继续,剩余的25颗钻石将在3月14日活动截止前全部送出。活动期间,凡购买“闪耀钻石”系列彩票的彩民,用“福彩刮刮乐”客户端扫描彩票玩法区中的二维码,集齐“幸、福、到、永、远”五个字即可兑换抽奖码。每天抽奖一次,逢单数日,每天送出3颗1克拉的钻石;逢双数日,每天送出4颗1克拉的钻石。活动总计送出102颗钻石。



如今,网络支付盛行,其中,快捷支付方式深受网购一族和年轻人的喜爱。使用快捷支付,只要在第三方支付平台绑定银行卡,消费时不用输入银行卡密码就能完成消费,省时又便利。然而,这种便利也是一把双刃剑,在享受支付便捷的同时,一些安全隐患也可能危害你的财产安全。银行专业人员提醒大家关注线上快捷支付安全,避免资金受损。

快捷支付受追捧

不管是点外卖、网购,还是实体店的各种消费,现在,很多持卡人都在使用支付宝、微信、百度钱包等网络第三方支付机构提供的快捷支付功能。

“银行卡持卡人在网络第三方支付平台上登记自己的银行卡信息,确认开通快捷支付,在利用该平台消费时,不用输入银行卡密码,只需输入该平台支付密码就可。还有一种情况是,持卡人在通过第三方支付平台付款时,甚至连支付密码都不用输入,就能完成银行卡小额付款。”华夏银行郑州分行个人业务部李莉娟告诉记者。

“之前,我都是使用网上银行交易,上次看到支付宝推荐使用快捷支付,于是就尝试开通。”市民金先生说,开通之后的使用体验,确实很便捷,“整个过程不需要输入银行卡密码,省时省力。”

快捷支付因其便利性广受追捧,而开通方式也简单易操作。消费者在授权开通该功能时,需要在支付平台输入手机号码、银行卡号、身份证号等个人信息即可通过校验关卡,成功开通。“这种快捷支付一般只支持小额支付,每天都有限额,而每次支付限额大多在300元以下,有的是在200元以下。”兴业银行郑州分行银行卡渠道部相关负责人说。

操作简单存隐患

“不用密码就可以直接付款,太不安全了。”“很担心我银行卡上的钱会不翼而飞。”“省事的同时,安全系数是否就大打折扣了?”不少市民对这种支付方式的安全性提出质疑。

“线上支付还是有一定的安全隐患。”李莉娟认为,“因为这个支付过程都是依靠网络来完成,使用快捷支付的客户大多利用手机上的支付平台APP进行付款。那么,如果手机被不法分子

利用,或者收到不法分子发来的病毒链接,截取你的手机号码、个人信息、验证短信等,就可以肆意修改你的支付密码,盗刷你的银行卡。”

“一般来说,银行在选择快捷支付合作伙伴时非常谨慎,积极保障用户快捷支付的相关合法权益。但只要客户稍不留心,可能就会让不法分子趁虚而入。”兴业银行郑州分行银行卡渠道部相关负责人说。

防范盗刷保安全

怎样才能让快捷支付即便捷又安心?遇到盗刷该如何处理?银行专业人员认为,网络支付平台的用户一定要掌握防范招数,防止个人财富瞬间被盜。

首先,静态密码设置一定要复杂,让攻击者不会那么容易攻破。其次,遭遇“干扰信息”要仔细甄别,对各种“运营商”“银行”的手机短信和来电进行认真甄别,冷静应对。还有就是,如果用

户手机离奇“瘫痪”,如非手机本身或信号故障,要立刻挂失手机卡,并及时冻结第三方支付和银行账户,避免攻击者趁用户处于“信息孤岛”时,冒名顶替机主身份窃取账户存款。”特别需要注意的是,收到的短信验证码不能告诉任何人,不要随意点开手机连接,避免被不法分子利用。”李莉娟说。

遭遇被盜刷的情况,持卡人要第一时间致电银行客服,获取解决途径。“银行客服会帮助客户迅速勘察时通过哪个支付平台盗刷,这时,需要客户亲自拨打支付平台电话,让支付平台帮忙索要、解决。”兴业银行郑州分行银行卡渠道部相关负责人表示。

据了解,对于在支付平台出现的盗刷情况,银行在该过程中已经按照相关规定以发送验证码、短信通知的形式履行了客户身份的验证义务,因此,第三方支付平台需要承担更大的责任,加大安全系数,增强网络支付安全的宣传教育,让持卡人懂得如何正确规避安全隐患。

快捷支付防风险

本报记者 苏立萌