

强化责任倒逼银行保障客户利益



今日论语

生活中免不了跟银行打交道。到银行办事麻烦不说,一旦发生纠纷,客户经常要吃哑巴亏。例如,从ATM机取到假钞怎么办,以前基本上索赔无望,因为银行人员会问:你怎么证明这钱是从ATM机取的?

这一问题可望初步获得解决。9月1日起,北京、上海、广州、南京四城市自动取款机将实现冠字号码查询功能,即通过技术手段记录下钞票编号。若有客户取到假钞,银行便可凭借相关记录处理和赔付。

ATM机具有记录查询钞票编号功能,或可减少银行与客户扯皮

的现象。不过,这里仍有一点小困惑:难道银行能做到记录冠字号码,却无法分清真假钞?实际上,如果银行及自动柜员机能正确辨别真伪,也就用不着逐一记录每张钞票的冠号码。另外,银行获取个人取钱信息,是不是也可能追踪到个人花钱“动态”?那么此举会不会涉及个人隐私,引起相关后果,值得引起关注和思考。

这样做也有助于银行改善和提高公众形象。虽说这是全国“统一行动”,但能够让银行承担起自身责任,而不是千方百计推卸责任,这并不容易。前面说的ATM机取到假钞索赔难,只是其中一个例子。此外如备受关注的银行卡(尤其信用卡)被盗刷现象,银行的处理方式也很难让人苟同。

魏英杰

当前,国内信用卡普及程度越来越高,持卡人用卡安全却面临诸多问题。据报道,设置过密码的信用卡被盗刷,银行通常会以持卡人未保管好密码为由选择拒赔;对于不设置密码的信用卡,银行又会以持卡人未保管好卡片为由,让持卡人承担部分损失,余下损失则由商家承担。哪怕银行愿意赔付客户部分损失,客户还需经过报案处理等繁琐流程,为此甚至还要上法庭。不管怎么样,银行都是“赢家”。

由于用卡风险大、索赔难,近期有保险公司推出一款个人账户损失险,投保人一旦银行卡被盗刷,可向保险公司索赔。这种“盗刷险”,看上去更像是对国内银行业的一种讽刺。银行这种作派,既有传统国有单位的傲慢自大,又有黑

心小作坊主的唯利是图,总之不像真正以客户为本的企业所为。

厘清责任是改变银行与客户不平等格局的关键。银行自身应承担的责任不能推给公众,技术或制度出现漏洞更不是让客户蒙受损失的理由。就像这一次,通过冠字号码查询功能来解决假钞赔付问题,就等于让银行履行相关纠纷的举证责任,减少了客户不少麻烦,这是值得肯定的地方。针对信用卡盗刷等方面,也有必要作出规定,进一步明确和强化银行的责任与义务。

银行利用免责条款等理由,抬高银行卡盗刷赔付门槛,这并不符合国际惯例。强化银行责任,可倒逼银行修改“霸王条款”、提高技术手段,更好地保障客户用卡安全,维护公众利益。

推“零起点”教学需有配套手段

新民网论

市教委日前再推“减负”举措——全市中小学将全面推开“基于课程标准的教学与评价”工作,也就是“零起点”教学,要求学校不抢跑,不拔高。

大哲学家卢梭认为,在人生的秩序中,童年有它独特的地位。他说:“大自然希望儿童在成人以前就要像儿童的样子。如果我们打乱了这个秩序,我们就会造成

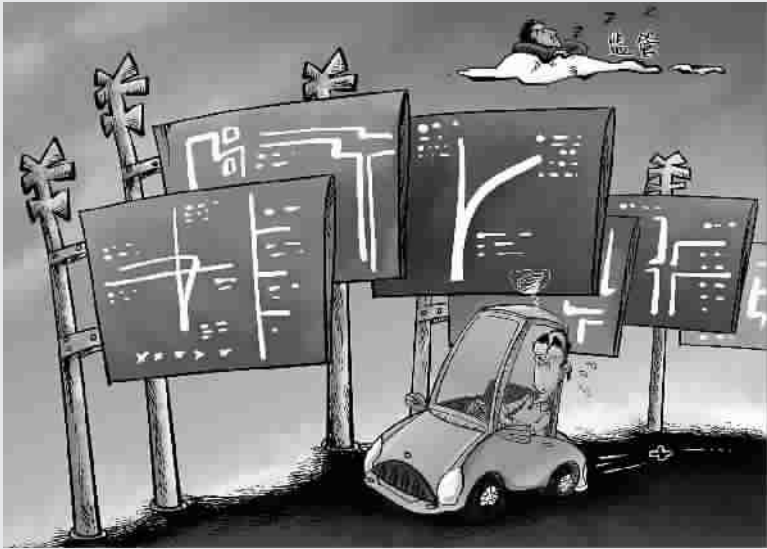
一些早熟的果实,它们长得既不丰满也不甜美,而且很快就会腐烂。”从本质来讲,小学教育教学应该尊重学生的发展规律和学习特点。

但家长普遍望子成龙心切,如果有家长继续送孩子上兴趣班、培优班,人为拔高孩子的学习起点,会不会感觉到老师教学进度过慢、讲授浅显,继而反感“零起点”教学模式呢?

因此,要真正实现减负目标,顺利推进“零起点”教育模式,教

育部门就要改革教育教学评价手段,合理配置教育资源,实现教育的均衡发展,营造公平教育环境。最重要的是,在中考、高考这两个“指挥棒”上,要加快推进素质教育 and 考试内容改革。只有素质教育深入人心,教育资源配置合理,学校“只有远近之分,没有好坏之别”,才能让家长消除担心孩子输在起跑线上的焦虑心态,学校才能体会到给孩子减负的好处。

(新民网评论员, 网址 www.xinmin.cn)



马路「牛」牌

「山寨路牌神通大,指哪立哪保不拆。相关部门看不见,误导行人是阻碍。」近日,北京市交管、城管、路政等部门开始联合对城市主干道周边的「商业性违规指路牌」进行拆除。这些指路牌模仿交通指示牌的蓝底白字,却标着度假村、家具城等商业场所。

孺子牛画

网视舆情

李某某涉嫌轮奸案,薛蛮子嫖娼案,近来这两个案件备受关注,比较两案的异同,不难发现,除却名人效应外,它们的另外一个相同之处就在于,都涉及性话题。性因素在扩大话题传播方面作用明显,加上因为它介于道德和法治的模糊地带,在传统与现代、个人隐私与公共舆论之间难免产生冲突,对它的关注尤其是媒体介入的尺度方面,存在较大争议。

类似的现象早就出现过,网络舆论存在八卦倾向、“第三者情结”,有着低俗倾向的议题往往容易获得传播。网络推手们早已洞察大众的这种心理,在营销过程中大受启发,低俗炒作屡屡突破下线。过去对此类现象的关注,网民多带

如何把握涉性案件的报道尺度

何小手

着猎奇心态,它们所受到的批评较少,近來由于现象蔓延,为追求影响力最大化,甚至传统媒体也大幅报道,因此出现主张纠偏的声音。

分析这些呼吁不难发现,它并非只是基于社会风气的考量,对未成年人的保护才是重要初衷。在李某某案中,早期媒体在报道过程中直呼其名,后来有法律界人士指出,案件当事人为未成年人,应该受到保护,此后在报道过程中,很多媒体不约而同地对其隐私信息做出技术处理,此改变是难得的进步。

相对而言,对李某某的保护较容易实现,而对受众的保护则更困

难,因为它必然要求媒体从公共利益的角度出发,放弃影响力最大化的追求,显然对其自律的要求更高。薛蛮子嫖娼案近来所受到的关注,显然与案件本身并不匹配。当事人的大V身份,以及过往他在公益领域的积极作为等,可能会放大案件的影响力。

法律禁止嫖娼行为,从此层面看,薛之所为显然已经违法,要依法惩处。但当前的舆论呈现失控的态势,媒体的大肆报道,把有伤社会风化且主要局限于个人私德的行为,放大为全民关注的公共事件。尤为值得关注的是,媒体在报道过程中,提到当事人嫖娼行为的

诸多细节,充斥着新闻暴力,对未成年人造成的伤害显而易见。

这样的现象引发大量家长的焦虑,不成体统,“污浊青少年听觉视觉,更会污染内心”。媒体这样的表现又一次让批评回到媒体责任这一核心议题上,防止新闻暴力,均衡报道,应是媒体的专业诉求,除此之外,“媒体更应该报道什么?”这样的发问也让人深思。

长期关注网事的新华社中国网事栏目,最近在其微博中也对这样的现象发表评论,认为“新闻报道要激浊扬清,媒体也应遵守基本报道规范。”这样的呼吁早已有之,但今天显得尤为动听。



新民随笔

再谈大怪路子

晏秋秋

好吧,我必须承认。

“新民随笔”写了这么多期,无心之作《大怪路子》反响最热烈。到上周,还有许久不见的朋友发来短信:大怪路子呢,继续写啊。

因为此文,我至少接到100多条短信。有一个朋友特地来电,说想约我写一本关于大怪路子的书籍。我哪有本事?!

前几周的双休日,“九城杯”上海市大怪路子比赛,如火如荼。如今初赛已毕,复赛在即。初赛时,我静静看牌,细细琢磨,慢慢体会——上海滩,打得好的人,实在太多了!

见一人,但凡牌不整,牌数绝不少于10张,既入10张,则路子清爽。8张放3,7张、9张放二,当他的搭档,很轻松。牌打得好,人也认真。牌后必复盘,复盘仔细到“外面加上怪,共有8张Q,你凭什么能打3张!”

又见一人,擅长配牌。一副牌打到最后13张,仍能配出一副同花和一副顺子,还能调整成一副同花顺。江湖人称“要啥有啥”!有这样的搭档,打牌有福气、有底气。

更有一人,不比赛,穿一件黑色T恤。这里看看,那边瞧瞧。听有选手议论,这是上海滩公认的“大怪路子大亨”,如今“金盆洗手”了。但闲来无事,有时也会拿3副牌,发6家。一家家的牌拿起来,独自琢磨,该如何出牌,对手可能如何应对。6家牌都盘算好,两小时也就过去了。

此番看比赛,对“大怪路子”有了新的体会。3人之间搭档,贵在默契,但更可贵的,是老禅入定般的定力。没轮到出牌,绝不发声。抓了对手3家,不喜形于色。领先的分数够了,不必打满6盘,我看有的牌手竟面露遗憾。对他们来说,打牌本身,才是最重要的。

趁着间歇,与一名高手闲聊。他说,打出一副好牌,和吃了一一道好菜,读了一本好书,看了一部好电影一样,“都是可以回味一辈子的”。他说:“总有一天打不动牌了,但我绝对不会寂寞,我只要在脑子里,把这些年打过的牌局,过一遍就行了。”

这真是一个大怪路子界的庄子。