

说好“更快捷”,结果“尽找事儿”,投诉还没用? 一起冲刺 ETC 覆盖的路上有坑! 小心避让

根据交通运输部印发的通知,到2019年底,全国各省(区、市)汽车ETC(即电子不停车收费系统)安装率将达到80%以上,通行高速公路的车辆ETC使用率达到90%以上,高速公路基本实现不停车快捷收费。人工收费车道迅速减少的同时,ETC迅速进入有车一族的生活,然而,使用者基数大了,也开始有不少用户发现自己掉进了各式各样的“坑”里——ETC发货慢、无法激活、重复扣费、投诉无门甚至搭售消费贷……这些问题都成了投诉的重灾区。

■新快报记者 乔麦 许力夫



■廖木兴/图

现状 用户急剧增加 投诉频发解决难

随着《加快推进高速公路电子不停车快捷收费应用服务实施方案》的正式出台,国有六大银行、商业银行和第三方机构纷纷就ETC相关业务产品,在市场上掀起了一场全员参与的发卡热潮。众多有车一族成为各大银行纷纷争抢的对象,各大行也为此使出浑身解数,出尽各种优惠政策,使出人海战术,下达了任务指标,不少银行员工都被领了发卡任务,“完不成甚至要扣钱”。

广东方面,粤通卡运营单位广东联合电子服务股份有限公司(以下简称“联合电服”)提供的数据显示,截至10月24日,粤籍ETC用户量为1508万,完成交通部交办发行任务的85%。

高速公路ETC发行原本是一件利国利民的好事,但却有部分银行和支付机构在“免费办理ETC”背后,没少给客户挖坑。有银行是办理ETC业务要强制搭售消费贷,用借记卡办理ETC得缴纳一笔500元到1000元不

等的保证金,且这笔钱只能在注销的时候才可以退还……

截至发稿时,在新浪黑猫投诉平台上,有关ETC的投诉总计超过3600条,其中关于ETC无法激活、注销难、乱收费、车牌号被异地办理等成了重灾区,且许多用户是反复投诉未果。此外,在多家银行官网投诉平台上,记者也看到不少关于ETC办理投诉的消息,银行官方的回复基本是“耐心等待,尽快处理”。

观察

专家: 商业银行营销ETC行为应纳入监管

业内人士表示,商业银行在推广ETC业务过程中也能增加和维护客户的黏性,这本是一项多方互惠共赢的业务。然而,随着ETC爆发式发展,商业银行也出现了许多之前未能完全预见的风险及问题。部分金融机构及从业人员为完成ETC业务销售任务与指标,抢占市场份额,争夺高净值客户,存在恶性竞争、恶性补贴的情况,在造成资源浪费的同时,也对机构的形象与声誉造成了不良的影响,扰乱了市场的秩序。

就目前ETC出现的各种乱象,广州某银行的相关人士告诉记者,ETC这块业务对商业银行,“我们更像是粤通卡公司的一个分级机构,一个代理点”,整个系统的开发和运营都不属于银行,客户只不过是“通过银行挂靠ETC的账户而已”。对于有客户投诉遭遇乱扣费的问题,该人士表示,所有的扣费明细都在ETC的相关小程序里能查询到,“扣了多少不是银行说了算,我们也没法跟客户解释清楚”。

该银行人士同时表示,在推行ETC的过程中,银行确实有些服务一开始没有跟上,不过各家商业银行在这个过程中也已经在不断完善和改进。据了解,ETC业务大力推行了几个月后,目前广州地区的保有量大增,多家银行对ETC的推广力度已经有所缓和。

有专家认为,当前银行ETC业务推广,虽然短期内办理人数激增,但要真正留住用户,还需进一步完善ETC的应用场景及银行的各项增值服务。此外,对于目前推广环节存在的种种“套路”,金融监管部门应积极行动起来,将商业银行营销ETC的行为纳入有效监管范围。

此外,银行方面要“搭车”,让消费者办理相关消费贷款业务,必须尽到告知义务,用户有权选择是否与银行签订合同及享受后续服务。有关行业监管部门也应联手来协同治理乱象,让政策红利最大限度地得到释放。

案例 1 绑卡免费 注销要钱?

ETC用户C小姐告诉记者,她算是今年较早办理ETC的一批用户了,“我办理的时候银行要求只能绑定借记卡。”为了帮银行朋友完成任务,C小姐还特意同时开通了该银行的借记卡,“每次给ETC账户充值前得先往借记卡里转账,不如绑定信用卡便利。”C小姐表示。

没过半个月,C小姐听说也可以绑定信用卡了,然而绑定新卡必须注销原ETC账户,“银行告诉我,注销ETC账户必须自己跑一趟粤通公司,太麻烦了!”

当新快报记者就同样的问题咨询“联合电服”公司时,该公司表示,银行与用户的协议有约定,需绑定该银行账

号使用一定时间,否则银行将收取一定的工本费。银行同意注销后,用户可以到自营网点办理注销。

刘先生也遇到了类似的问题,今年7月,他通过微信平台申请了一台ETC设备,但每次通过收费站时设备都无法自动扣费,他申请退货注销时,“微信客服告诉我,必须支付180元的违约金”。

2 欠费账户就冻结 补缴也无济于事

不久前,张先生收到短信提醒ETC账户欠费,然而在补交了欠款后,当天和家人一起出游的张先生仍被卡在了ETC闸机前,闸机显示无法识别车辆。

银行工作人员告知张先生,由于没有开通自动划扣功能,其ETC账户因为欠费被冻结了,而缴款的信息在一个工作日之后更新。由于当天是周末,ETC账户将在周二才能恢复正常

使用。

只能走缴费通道的张先生感慨,原本装ETC是为了图方便,哪里想到这背后还有这么多“弯弯绕绕”,到头来还是不方便。

3 折扣优惠限制多 文字游戏藏猫腻

办理ETC的时候,F女士被告知在今年年底前有七五折优惠,还有礼品送,刚好有时间的F女士就办理了。然而,近日,在通过闸机时,F女士发现通

行费仍是9.5折。

咨询了银行的相关工作人员才知道,通行费一直是9.5折,剩下20%的优惠需要在相关的小程序/App里消费

才会有优惠返现。记者发现,还有银行在一些宣传材料中标明通行费七折,然而,在边角位置却发现需要“消费满xxx元”才能享受优惠条件。

解决 联合电服:有问题先找第一办理渠道解决

有网友评论指出,ETC安装火爆,售后服务和效率跟不上,会让车主对ETC好感大打折扣,还有人吐槽称,ETC用户量激增,ETC通道却没有同步增加,快速通道反倒变得拥堵了。

对于用户投诉的问题,“联合电服”公司回应,目前,ETC发行产品模式、发行方式、发行渠道众多,用户如在办理过程中遇到问题,建议首先寻找第一办理渠道解决,如在银行办理首先咨询银行、通过微信

或支付宝在线办理首先咨询微信或支付宝。对于用户办理过程中遇到的问题,“联合电服”公司将提请交通运输部路网中心并会同各有关方面,坚持问题导向,切实寻找产生原因,尽快解决。