

过路费成了消费贷 开通闪付被盗刷风险大 ETC 大礼背后有大坑?

《北京晚报》张品秋

这个夏天,银行铆足了劲儿发力推广ETC,并推出送通行费、加油返现、一元洗车等多重优惠吸引车主办理该行ETC。然而一些车主办完后发现,部分银行ETC业务存在营销陷阱,有些卡片也有盗刷风险,但对于这些风险,银行却很少提示。

银行营销力度大

“新用户首次签约即送188元通行费!”“首次办理ETC的用户,加油300元抵扣50元!”入夏以来,各家银行纷纷发力ETC营销,优惠力度一家比一家大。

作为北京地区最早开办ETC业务的银行之一,华夏银行推出京牌车辆首次签约即送188元通行费的诱人优惠,还承诺只要集齐5人,就可以派人上门办理。工商银行的优惠是首次签约送100元通行费,后续通行费打折,加油300元抵扣50元。工行一名客户经理表示,以前他们办理ETC业务,实行实名制,办ETC的持卡人必须是车主本人,“一车一卡”,而现在办理ETC受理条件放宽,人车可以不同名,不是自己的车也可以绑定ETC。

一家新近推出ETC业务的银行甚至喊出了“前三个月通行费五折”的口号。

办卡咋就要办消费贷?

然而在各种福利背后,银行的ETC业

务也存在诸多问题。近日,一位车主在某银行用借记卡办理ETC时,被莫名开通了消费贷款业务。银行发给他的短信表明,该项贷款申请的应急金,用于垫付ETC扣款,额度2000元,还款日是次月10日,年利率是16.56%。对此,车主感到很气愤,认为客户经理欺骗了他。

某国有大行北京地区一家支行的副行长向记者介绍,ETC既可以绑定信用卡,也可以绑定借记卡。如果绑定信用卡,ETC扣款自动算作消费交易,计入每月账单。因为信用卡的逾期情况与每个人的征信相关联,所以持卡人一般不会让自己的信用卡逾期,ETC扣款会按月还。但如果绑定借记卡,ETC扣款仍然按照“先通行,后扣款”记账,这样一旦持卡人不按时还ETC扣款,银行对持卡人缺乏限制措施。所以大部分银行对ETC绑定的借记卡有余额要求,比如建行要求客户的ETC借记卡保持账户余额在800元以上,华夏银行要求1400元以上。上述被曝光的银行要求客户开通用于垫付ETC扣款的消费贷,或许也是出于规避风险的考量。

但是,车主普遍不认可银行这种做

法。一位车主表示,如何规避风险是银行和ETC运营公司需要解决的事情,不能将风险转嫁给消费者。“一旦强制将ETC绑定消费贷,车主一不小心就要支付利息,这不是强买强卖吗?”

盗刷风险仍需提防

目前,速通公司与银行合作发行的速通卡,大部分都是“双卡分离”的形式,即一张速通卡,一张银行卡(信用卡或借记卡)。速通卡插在汽车挡风玻璃上的电子标签内使用,仅可被速通公司设备识别,本身不具备普通支付功能。银行卡作为速通卡扣款时的账户使用,平时不需要随车携带,具有普通银行卡的各种功能。

除此之外,速通公司与部分银行合作发行了具备“一卡双应用”功能的速通卡。该卡既是速通卡,又是银行卡,卡片采用芯片加磁条介质,上面有以“62”开头的银行卡号。通过收费站时,卡片需要插在车上



的电子标签内,平时这张银行卡可以作为银行卡刷卡消费。需要车主注意的是,这张卡片具有“Quick Pass”闪付功能,如果卡片签署了小额免密免签服务,又被插在挡风玻璃上的电子标签内。那么当车辆在无人看管的情况下,就存在被不法分子拿着POS机隔空盗刷的风险。

因此,车主在办理ETC卡时,应尽量选择“双卡分离”的速通卡。这样车载卡片只有在ETC场景下才能结算,此卡不具有金融功能,所以不法分子无法盗刷。如果办理了“一卡双应用”功能的速通卡,那么就需要采取一些措施防止盗刷。比如做到停车拔卡走人,以及关闭联名卡其他金融功能,包括小额免密免签服务,只留下ETC支付,并设置支付上限金额。

收费员“职业假笑”,九成网友表示理解

律师:若使当事收费员社会评价降低,偷拍者或构成侵权

《南方都市报》尤立川 曹诗

近日,宁波高速收费站一位男性收费员微笑送行视频在网上流传,被网友称为“职业假笑”。收费站领导回应,这位收费员认为,自己是在努力微笑,不料却引起争议,收费员表示,自己不想当网红,他认为被拍的视频侵犯了自己的个人肖像权,已报警处理。

对此,南都发起投票,数据显示,95.5%的网友对“职业假笑”表示理解,半数网友认为服务人员的“职业假笑”并不会影响到自己的消费体验。

半数网友认为“职业假笑”不会影响消费体验

关于“高速收费员被质疑假笑,你能理解吗”的调查显示,95.5%的网友对“职业假笑”表示理解,只有4.5%的网友选择了“不理解”。那么,“职业假笑”会影响到消费体验吗?半数网友认为服务人员的“职业假笑”并不会影响到自己的消费体验,只有约10%的网友表示“职业假笑”对消费体验有影响,另有40%的网友则认为不好说。

现实中,从事服务行业的人怎么看?“我也有遇到过不被顾客理解的情况,但也就那样了,工作还得做,还是尽可能地提供好的服务吧。”在火锅店工作的朱小姐表示,很多时候服务人员的工作就是逆来顺受。在旅行社做客服的邱小姐在网上看到高速收费员“假笑”的视频时,也觉得自己很能理解收费员,“我们平时工作还好,三两个人一起可以有说有笑,但收费员就自己一个人,每天笑那么多次,脸真的会僵掉”。

网友认为态度认真和服务到位更为重要

“微笑服务”作为服务行业的基本共识而存在,很大程度上是为了让消费者有更好的消费体验。此次“假笑”视频中的男收费员所在公司也回应称,“微笑服务”是员工的一项重要考核指标。但在服务行业中,也并非所有公司都明确要求员工要保持微笑,不少是服务人员的自觉行为。

朱小姐告诉记者,自己的领导并没有硬性规定工作时要保持微笑,但一般会这样做。她认为这是作为一个服务人员应该具备的素养。邱小姐也提到,公司是有要求工作时保持微笑,但其实不管有没有这个规定,自己和同事也会主动微笑,给顾客带来更好的感受,“除了被投诉的时候笑不出来,一般我们都会尽量发自内心地真诚微笑”。

保持微笑可以说是多数服务人员的工作习惯,不过,站队投票的结果显示,相较于保持微笑,更多网友认为服务人员的态度认真和服务到位更为重要,占比分别达到42.4%和47.3%。同时,认为强制的



“微笑服务”有必要的网友占比不足8%,超过半数的网友认为强制的“微笑服务”没必要,另有38.5%的网友认为需要看情况。

网友“三井、上”觉得,非要工作人员发自内心地笑有点太苛刻了。“人的表情难道只有摆臭脸和笑吗?正常的表情也挺好,人不是机器,会疲劳也会有情绪。微笑可以,但没必要。”网友“山箕”则认为,服务人员至少要有笑脸,不管真假。

69.2%网友表示有过“职业假笑”经历

男收费员的“职业假笑”获得不少网友的鼓励,不少网友对“职业假笑”表示理解的重要原因是,自己也有过这样的经历。投票数据显示,69.2%的网友表示有过“职业假笑”的经历。

网友“小Grace”表示,自己就经常“假笑”,“现在哪份工作不用笑的?我们做销售的时刻要笑,不然怎么冲业绩啊?”网友“妞儿”也表示,在职场,假笑就是自己的保护色,表面和眉善目,充满正能量,实际上已经很疲惫了,只想快点下班。

在被问到“除了服务行业,其他行业是否也有‘职业假笑’”时,76.9%的网友认为有,仅5.4%的网友明确表示没有。网友“ke乐”就表示,各行各业都不容易,我经常开会还要对着领导“假笑”呢。网友“xin~”也直言无奈,“像我们这种乙方,对着甲方爸爸不假笑能行吗?”

释疑 男收费员肖像权是否被侵犯?

涉事收费员表示,自己不想当网红,被拍的视频侵犯了自己的个人肖像权,已报警处理。

对此,有网友认为收费员报警有点大夸张了,“在窗口工作期间就算被偷拍,也不能算侵犯隐私,他的微笑引起讨论也是针对职业操守的问题,不存在侵权。”不过也有不少网友表示赞同,网友“佳仁”认为,偷拍别人发到公众平台,给人家工作生活造成困扰,应该报警处理。

那么这个视频到底是否侵犯了收费员的个人肖像权?北京德和衡(广州)律师事务所疑难案件研究中心律师刘勇表示,肖像权是指自然人依法制作、使用自己的肖像,借此享有一定利益并排除他人非法侵害的权利。

“民法通则规定不得以营利为目的擅自使用公民的肖像,而2017年正式施行的民法总则并未将营利作为侵犯肖像权的构成要件。”刘律师指出,“对于肖像权侵权,我们不仅要关注行为人是否营利,还应关注该行为是否降低了被侵权人的社会评价。如果视频发布者的行为使得该名收费员的社会评价降低,人格尊严受到侵犯,即使没有营利,视频发布者的行为也会构成侵权。”