

# 银行花式营销ETC “套路”背后凸显金融应用“空白”

新华社 邵鲁文

今年以来,大力拓展ETC用户资源成为许多银行业务重点。记者调查发现,一些银行为招揽ETC用户,在营销过程中存在种种不规范现象,虽然数量增速明显,但办理过程中暗藏的“套路”引发用户不满。

## 花式营销频现引发争议

最近一段时间,不少银行在推广ETC时花样迭出。记者调查发现,不少银行频繁使用以下不规范方式拉拢用户办理ETC。

——收费站拦车,停车场贴广告。此前有媒体报道,某银行员工身穿印有“稽查”字样的工作服,在湖北汉蔡高速琴台收费站前拦车办理ETC,当地高速公路管理部门随后回应,银行个别工作人员混穿具有行业特征的服饰并随意拦车,给司乘带来困扰。

济南市民王西园告诉记者,自己的汽车在济南一处停车场停放后,右后视镜被贴了某银行办理ETC的宣传贴纸,因为天气炎热,贴纸撕下后发现胶都粘在后视镜上。“这种营销方式,已经对安全驾驶产生了影响”。

——虚假宣传,办理容易审核慢。多位市民告诉记者,一些机构宣称ETC“极

速办理”“3个工作日办理完毕”,但在实际办理过程中却发现并非如此。在消费投诉平台“黑猫投诉”上,有用户反映在微信ETC助手支付99元申请办理ETC,当时承诺7—15个工作日审核完毕,但30天时进度仍为审核中,打客服电话也没得到明确答复。

——ETC“装”到报废车上。某银行理财经理耿钊告诉记者,以前ETC业务实行实名制,自己的车绑定自己的卡,但现在办理ETC受理条件放宽,不是自己的车也可以绑定。有的银行为冲数量,不惜动用报废车辆信息与银行卡户主绑定,等完成业绩考核后,再进行注销。

## 银行考核压力大 推销涉嫌侵害用户权益

多位银行从业人员告诉记者,办理ETC的用户为有车一族,资质相对良好,对银行来说是高净值客户,可以衍生很多金融服务。目前,许多银行都给员工下达了办理ETC指标任务,银行员工压力很大。

某国有银行营业网点工作人员王硕告诉记者,银行要求全网点员工轮流外出营销ETC,员工不得不拿着移动设备在户外寻找车主办理。按上级要求,一个小网点一年要完成签约数2500个左右,大一点的

网点更多。平均每人在年底前需要完成160个签约任务。ETC办理数量与业绩考核挂钩,每差一笔任务扣100元,每月完成率低的还会被领导批评。

记者调查发现,迫于业绩考核压力的不少银行员工,在办理ETC过程中一些“套路”侵害了用户权益。北京市民王一泽告诉记者,在多个银行咨询办理ETC时,对方都推荐同时办理一张信用卡,如不办理,则要将ETC绑定一张借记卡,并冻结一笔资金,金额一般为500元至1000元不等。此外,在注销ETC时,还需要交150元违约金。

有业内人士告诉记者,看似冻结一笔费用是银行为防止绑定的借记卡余额不足,但实际办理ETC过程中,一些银行还会给办理者开通一个消费贷,用于垫付ETC扣款,有的消费贷年利率达16.56%。这意味着,借记卡上冻结的费用,几乎不会被使用。但这些环节,在办理时多数客户经理不会提前告知车主,消费者知情权受到侵害,而且贷款一旦逾期,还会影响车主个人征信。

## 留住用户实现有效推广 更多金融应用待开发

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,还需要进一步完善ETC的应用场景以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”,监管部门应进一步加强监管。

“相关部门还应继续丰富ETC的功能,拓展ETC应用范围。”中国社会科学院社会发展战略研究院副教授朱涛说,例如,银行如果能抓住ETC收费场景的流量入口,加大个人客户深度挖掘,进而切入到个人理财、保险、车贷分期、餐饮娱乐等综合场景应用,未来潜在收益将是一个可观的数字。因此,在推广ETC的同时,银行配套的增值服务也要跟上,让用户有更好的使用体验和消费体验。

上海金融与法律研究院执行院长傅蔚冈认为,商业银行应停止盲目和不理性的ETC营销行为。他说,金融监管部门要及时介入监管,将商业银行营销ETC的一切行为纳入有效监管范围。对于ETC营销中有扰乱市场秩序、侵害用户权益的行为,给予商业银行机构高管诫勉谈话、经济与行政处罚相结合的方式,增强监管的威慑力。

傅蔚冈还建议,车主在办理ETC过程中遇到乱收费、强制办理消费贷等不合理情况,应提高自身维权意识。在业务办理时看清协议条款,并保留合同、发票等证据,一旦自身权益受到侵害,应及时向有关部门报案或投诉。

# 北京将扩大文旅市场准入 允许外资在京设立娱乐场所

新华社 张漫子

记者27日从有关部门获悉,北京市文化和旅游局近日发布的《北京市文化旅游领域开放改革三年行动计划》提出,2019年到2021年,北京将在审批许可、扶持政策、重点项目、市场监管等方面推进文旅领域的服务业扩大开放发展,激发北京文化和旅游市场的投资和消费。

在扩大市场准入方面,北京进一步开放审批许可。如扩大小型歌舞娱乐聚集的特定区域,在全市范围内允许外商投资设立娱乐场所、演出场所经营单位、演出经纪机构,不设投资比例限制;允许外商投资音像制品制作业务;允许在京设立的外商独资经营旅行社试点经营中国公民出境旅游业务等。

在政策扶持方面,北京将在首都机场口岸、大兴国际机场口岸推行全国版离境退税系统海关核验工作,实现境外旅客本地退税、异地退税同平台;宣传推广过境免签政策;完善市内免税店税收政策,促进入境游消费。

# 美国19个州和首都华盛顿 起诉政府非法移民新规

新华社 徐剑梅 刘阳

美国19个州和首都华盛顿哥伦比亚特区26日联合提起诉讼,反对特朗普政府改变现行政策,推出允许无限期关押非法移民家庭的新规定。

牵头起诉的加利福尼亚州总检察长泽维尔·贝塞拉和马萨诸塞州总检察长莫拉·希利都是民主党人。贝塞拉当天发表声明说:“我们希望保护儿童,避免他们遭受无法挽回的伤害。”希利也发表声明说:“特朗普政府正在凭借这一规定,为入境和海关执法局无限期关押无辜儿童铺路,并试图剥夺各州加以阻止的能力。”

美国联邦政府现行政策规定非法移民家庭最多可被关押20天。白宫本月21日发表声明称,这一政策存在漏洞,吸引越来越多的非法移民进入美国。美国国土安全部当天发布旨在改变这一政策的新规,并于23日刊登在《联邦政府纪事》上,定于60天后生效。这一新规如果实施,将允许美国当局无限期关押进入美国的非法移民家庭,包括其中的非法移民儿童。

特朗普上台以来,一直努力限制非法移民入境,但在推行相关政策时多次因涉嫌侵犯非法移民权益而遭到美国舆论批评。



## 林火过后

8月25日,在位于巴西乌迈塔的亚马孙雨林,一名男子望向被火灾破坏的桉树林。

近来,巴西亚马孙雨林发生多处火情,大面积雨林被烧毁,引起世界各国关注。

新华社发 加夫列拉 摄

# 国家发文推动老年护理需求评估和护理员培训工作

新华社 王秉阳

在27日召开的新闻发布会上,国家卫健委医政医管局副局长焦雅辉表示,为满足失能老年人对专业的医疗护理服务庞大而刚性的需求,近期国家卫健委等部门印发了《关于开展老年护理需求评估和规范服务工作的通知》和《关于加强医疗护理员培训和规范管理有关工作的通知》,对这两个领域首次从国家层面建立了标准。

目前我国60岁及以上人口数近2.5亿人,失能老年人超过4000万。焦雅辉介绍,《关于开展老年护理需求评估和规范服务工作的通知》和《关于加强医疗护理员培训和规范管理有关工作的通知》主要指导各地按照《医疗护理员培训大纲》加快培养医疗护理员,提升从业技能,提高服务质量,扩大社会

理需求评估和规范服务工作的通

知》主要聚焦4000万失能老年人迫切的医疗护理需求,明确了涵盖老年人能力情况和常见疾病罹患情况的护理需求评估标准,指导各地相关医疗机构按照评估标准有效开展老年护理需求评估工作,并据此按需分类提供老年护理服务。

医疗护理员是老年护理从业人员队伍的有益补充,焦雅辉介绍,《关于加强医疗护理员培训和规范管理有关工作的通知》主要指导各地按照《医疗护理员培训大纲》加快培养医疗护理员,提升从业技能,提高服务质量,扩大社会

就业岗位。

焦雅辉表示,下一步将通过开展培训、加强指导、跟踪评估以及典型示范带动等,落实好老年护理相关政策和工作,切实惠及老年群体。同时,进一步加大老年护理工作力度,出台加强老年护理工作的指导性文件和技术性文件,增加老年护理服务供给,规范老年护理服务行为。总结“互联网+护理服务”试点工作经验,逐步扩大试点范围。积极发展社区和居家护理服务,通过家庭病床、签约服务等形式,为失能老人、高龄或行动不便的老人提供适宜的上门医疗护理服务。