

银行花式营销 ETC 暗藏“套路”引发不满

“套路”背后凸显金融应用“空白”

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。

ETC 办理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”。

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

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

——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 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。

“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。

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。

(据新华社)

未来 5G 资费定价怎么走？

三大运营商传出这些信号

近日,三大运营商上半年财报悉数出炉,除了公布营收、利润等数据外,还传达出一个信号:未来资费定价要变。具体怎么变,先来了解一下吧。

最新！预计 9 月份 5G 资费出炉

财报发布后,在其业绩新闻发布会上,中国移动副总经理简勤称,具体到 5G 的计费模式和方案,中国移动在制定的过程中,预计 9 月份会推出来。

中国电信在其业绩发布会上表示,5G 套餐的价格肯

定要综合几个方面的因素,相信公司会有一个理性的研判。

中国联通董事长王晓初透露,在过渡期,也就是现在至 11 月 22 日,主要以增加功能包的方式进行,5G 套餐最低每月 190 元。

差异化定价是大趋势

记者梳理相关资料发现,差异化定价是未来三大运营商的一个策略。例如,王晓初透露,在 5G 定价上,长远计划谋求根据用户的质量、速度的不同,差异化定价。

中国电信在 16 日也曾

表示,后续的 5G 套餐设置会根据 5G 特征进行优化,套餐流量会更多;同时在提升用户感知方面,下一步主要是从通信业务与应用的结合上做创新,更符合用户使用习惯,兼顾用户多元需求,提供多样的、差异化的服务。

严控超低价套餐

在这些定价基础上,一个重要的信号是,部分运营商要严控超低价套餐。例如,中国联通在其财报新闻稿中

称,下半年,将优化互联网化产品体系,严控用户发展成本及超低资费套餐,提升发展质量。

取消“达量限速”等套餐

另外一个信号是套餐种类会越来越少。8 月初,中国电信宣布,计划推出取消达量降速规则的畅享套餐,并提供了套外资费(3 元/GB),此套餐新老用户皆可办理。

有消息称,中国移动和中国联通也将取消“达量限速”套餐。对此,中国联通称,“业务套餐或有调整,具体未定。”中国移动对此暂无回应。

实际上除了可能取消

“达量限速”套餐,运营商一直在做精简套餐工作。例如,中国联通的大、小圣卡都消失了。

今年 5 月 21 日,工信部新闻发言人、信息通信发展司司长闻库表示,工信部和三大运营有一项重要任务,就是规范套餐设置,“今年要减少在售套餐数量 15%以上,重点减少一些早期的套餐,特别是价格贵以及规则复杂、影响用户选择的套餐”。

专家预测:未来 5G 流量白菜价

对于大众最关心的流量价格,此前不少专家预测,肯定会便宜,未来 5G 流量“白菜价”,单价可能低至几毛钱 1GB。

不过在 5G 时代,用户使用流量会更多,从每月话费单上看,前期每月消费或不低。

(中新网)