

# ETC业务因单边注销引发的投诉案



## 案例情况

2019年5月,蒋某至某银行A网点申请办理ETC,工作人员为其申请办理时显示“该车辆已发行”,未签约成功。经查询蒋某于2015年在B网点已申请签约。蒋某称确有此事,但是当时签约银行信用卡为汽车卡,每年有200元年费,已于2017年年底在B网点注销了。蒋某询问其原因,工作人员未能解释清楚,导致蒋某不满,遂投诉。

## 处理过程

协会工作人员第一时间将投

诉工单转办该银行并要求查明原因,经查实,在银行内部系统查询结果显示“无蒋某信息”,而在高速“鲁通卡运营系统”上显示蒋某信息仍然存在,因此导致蒋某无法再办理ETC业务。出现这种情况的原因是蒋某信息在银行系统注销之后,由于网络系统故障,导致“鲁通卡运营系统”中的信息未能随之解绑。查清原因后,银行工作人员迅速将相关业务上报到省分行,会同省交通厅统一进行信息注销,最终蒋某信息于8月9日注销完成。

## 法律分析

1.《中国人民银行金融消费者权益保护实施办法》第十条 金融机构应当建立健全涉及金融消费者权益保护工作的事前协调、事中管控和事后监督机制,确保在金融产品和服务的设计开发、营销推介及售后管理等各个业务环节有效落实金融消费者权益保护工作的

相关规定和要求。

2.《中国人民银行金融消费者权益保护实施办法》第二十八条 金融机构应当严格落实国家网络安全和信息技术安全有关规定,采取有效措施确保个人金融信息安全,至少每半年排查一次个人金融信息安全隐患。

3.《中华人民共和国侵权责任法》第十条 二人以上实施危及他人人身、财产安全的行为,其中一人或者数人的行为造成他人损害,能够确定具体侵权人的,由侵权人承担责任;不能确定具体侵权人的,行为人承担连带责任。

4.《中华人民共和国消费者权益保护法》第五十六条 经营者侵害消费者人格尊严、侵犯消费者人身自由或者侵害消费者个人信息依法得到保护的权利的,除承担相应的民事责任外,其他有关法律、法规对处罚机关和处罚方式有规

定的,依照法律、法规的规定执行。

本案中,蒋某已申请注销ETC业务一年多时间,但由于系统故障导致信息未能同步注销,“鲁通卡运营系统”非法长时间存储用户个人信息,金融机构未能采取有效措施确保用户的金融信息安全,也未能及时排查出安全隐患,可以推定在一定程度上有过错。如果因此侵害了消费者的隐私权等合法权益,应当承担侵权责任。银行若无法证明自己没有过错,应当与高速集团共同承担连带责任。

## 案例启示

近期随着ETC业务的政策推行,各商业银行都在通过不同渠道宣传推广ETC业务。如果前期工作对接不好、岗位分工不细致、工作人员流程不明确,容易引发法律风险,损害商业银行自身信誉。

1.商业银行与地方高速集团签署合作协议时应当明确并完善消费者的个人金融信息保护条款,

在合作过程中应当采取有效措施逐步细化ETC业务各环节的工作程序和责任分工,严格遵守ETC业务的开立、注销等相关规定,避免工作衔接问题导致工作疏漏。

2.各金融机构要善于运用技术手段加强内控制度管理,尤其是加强对ETC业务办理的管控,不断完善ETC业务办理的内部规章制度,优化ETC业务办理的工作流程,不断加强员工对ETC相关业务的培训力度,提升员工的金融消费者权益保护意识和能力,避免因工作人员失误侵犯消费者合法权益。

3.金融消费者要加强对金融知识的学习,提升金融素养和自我保护意识,对业务收费、业务风险等及时进行了解,通过合理渠道及时维权,保护自己的合法权益。

(聊城市金融消费权益保护协会)

## 聊城开发区广平乡产业扶贫再增新项目

2019年,聊城开发区广平乡采取“乡镇+农户主体+贫困户”模式,打造产业扶贫样板,每年项目按照投资资金8%的比例,上交乡政府收益金,这笔款项乡政府全部发放给贫困户,最终实现广平乡所有非贫困村建档立卡贫困人口受益。

## 聊城开发区东城办事处提升扶贫精准度

近日,东城办事处组织全体机关干部深入贫困户家中再次开展调查摸底工作,重新理清帮扶思路,分类制定好

帮扶的计划和措施,做到了“一户一档”、“一户一策”,扶贫精准度进一步提升。(江克斌)

## 聊城开发区东城街道党工委遍访贫困户

近日,聊城开发区东城街道党工委领导班子走访辖区贫困户。走访中,每位班子成员详细了解和记录贫困户生

产生活状况和存在的困难,鼓励他们依靠党的好政策早日脱贫奔小康。(江克斌)

## 聊城开发区物质精神双脱贫

近年来,聊城开发区通过邻里互助、“争先进、创新颜”积分评比活动、组织动员贫困群众参与扶贫项目实施、环境双提升活动等引导贫困群众通过自身劳动主动脱贫,形成勤劳致富、脱贫光荣的良好导向。(时书明)

## 聊城开发区着手收取产业扶贫项目租金

为确保2019年度扶贫统计周期脱贫享受政策贫困户稳定增收不返贫,开发区早行动、早谋划,从8月份开始就积极动员有关乡镇(街道)着手收取2019年度产业扶贫项目收益,确保9月26日前发放完毕。

## 冠县自然资源和规划局、冠县公共资源交易中心 国有土地使用权公开挂牌出让公告

冠自然资告字[2019]0013号 2019/9/6

经冠县人民政府批准,冠县自然资源和规划局决定以公开挂牌方式公开出让4幅地块的国有土地使用权。现将有关事项公告如下:

### 一、公开挂牌出让地块的基本情况和规划指标要求:

|                           |          |       |   |          |                        |
|---------------------------|----------|-------|---|----------|------------------------|
| 宗地编号:                     | 2019-3   | 宗地面积: | 6567.7平方米   | 宗地坐落:    | 北馆陶镇驻地,北陶供销社南侧         |
| 出让年限:                     | 70年,40年  | 容积率:  | 大于或等于1.5并且小于或等于2.0  | 建筑密度(%): | 大于或等于30%并且小于或等于45%     |
| 绿化率(%):                   | 大于或等于28% | 土地用途: | 居住用地、商业用地   | 估价报告备案号  | 3715419BA0219          |
| 保证金:                      | 552万元    | 出让起始价 | 552万元   | 加价幅度     | 20万元                   |
| 场地平整:通路、通电、通讯             |          | 备注:   | 1:该宗土地用途为居住用地、商业用地,其中:商业用地占总用地面积的18%,居住用地占总用地面积的82%。2:该宗土地的回迁房由土地竞得人自行解决。 |          |                        |
| 宗地编号:                     | 2019-19  | 宗地面积: | 9255.5平方米   | 宗地坐落:    | 贾镇驻地,国道309南侧,生资公司贾镇站西侧 |
| 出让年限:                     | 70年,40年  | 容积率:  | 大于或等于1.5并且小于或等于2.0  | 建筑密度(%): | 大于或等于20%并且小于或等于30%     |
| 绿化率(%):                   | 大于或等于35% | 土地用途: | 居住用地、商业服务业设施用地  | 估价报告备案号  | 3715419BA0217          |
| 保证金:                      | 750万元    | 出让起始价 | 750万元   | 加价幅度     | 28万元                   |
| 场地平整:通路、通电、通讯             |          | 备注:   | 1:该宗土地用途为居住用地、商业用地,其中:商业用地占总用地面积的10%,居住用地占总用地面积的90%。2:该宗土地的回迁房由土地竞得人自行解决。 |          |                        |
| 宗地编号:                     | 2019-22  | 宗地面积: | 2226.1平方米   | 宗地坐落:    | 振兴路南侧,劳动家园西侧           |
| 出让年限:                     | 70年      | 容积率:  | 大于或等于3.6并且小于或等于4.4  | 建筑密度(%): | 大于或等于20%并且小于或等于35%     |
| 绿化率(%):                   | 大于或等于35% | 土地用途: | 居住用地  | 估价报告备案号  | 3715419BA0230          |
| 保证金:                      | 600万元    | 出让起始价 | 600万元   | 加价幅度     | 7万元                    |
| 场地平整:通路、通电、通讯、通暖、通气、排水、供水 |          | 备注:   |   |          |                        |
| 宗地编号:                     | 2019-23  | 宗地面积: | 27044.49平方米   | 宗地坐落:    | 白杨路南侧,聊城民博置业有限公司西侧     |
| 出让年限:                     | 70年,40年  | 容积率:  | 大于或等于2.0并且小于或等于2.6  | 建筑密度(%): | 小于或等于40%               |
| 绿化率(%):                   | 大于或等于35% | 土地用途: | 居住用地、商业用地   | 估价报告备案号  | 3715419BA0231          |
| 保证金:                      | 7300万元   | 出让起始价 | 7300万元  | 加价幅度     | 80万元                   |
| 场地平整:通路、通电、通讯、通暖、通气、排水、供水 |          | 备注:   | 1:该宗土地用途为居住用地、商业用地,其中:商业用地占总用地面积的15%,居住用地占总用地面积的85%。2:该宗土地用于回迁安置楼的建设      |          |                        |

二、中华人民共和国境内的法人、自然人和其他组织均可申请参加,申请人可以单独申请,也可以联合申请。

三、本次国有土地使用权公开挂牌出让按照价高者得原则确定受让人。

四、本次公开挂牌出让的详细资料和具体要求,见公开挂牌出让文件。申请人可于2019年9月6日至2019年10月12日到聊城市公共资源交易中心冠县分中心(<http://www.gxggzyjyxx.cn>)土地交易入口获取公开挂牌出让文件。申请人可于2019年9月6日至2019年10月12日到聊城市公共资源交易中心(东昌府区昌润路153号市政府中心三楼CA办理窗口)办理CA数字证书,交纳投标、竞买保证金的截止时间为2019年10月12日17时。经审核,申请人按規定交纳投标、竞买保证金,具备申请条件的,我局将在2019年10月12日17时前确认其投标、竞买资格。

五、本次国有土地使用权公开挂牌活动定于2019年9月26日10时0分在聊城市公共资源交易中心冠县分中心(<http://www.gxggzyjyxx.cn>)进行。

七、其他需要公告的事项:

(一)报名时间自2019年9月6日8时00分开始至2019年10月12日17时截止(以竞买保证金到账时间为限)。(二)网上交易时间自2019年9月26日10时00分开始,截止时间:2019-3号地块:2019年10月14日10时00分;2019-19号地块:2019年10月14日10时05分;2019-22号地块:2019年10月14日10时00分。

10时10分:2019-23号地块:2019年10月14日10时15分。

网上交易时间竞买人在聊城市公共资源交易中心冠县分中心(<http://www.gxggzyjyxx.cn>)土地交易入口进行竞价。

(三)竞买保证金通过网上交易系统于网上交易活动交易截止前一个工作日,即2019年10月12日17时前交到指定账户(以竞买保证金到账时间为准)。否则,将无法获得竞买资格。如不成交,保证金在竞买活动结束后5个工作日内退还,不计利息。

1.本次公开出让的详细资料和竞买要求请登录聊城市公共资源交易中心冠县分中心(<http://www.gxggzyjyxx.cn>)。

2.本次公开出让土地不接受电话、邮寄及口头竞买。

3.本公告未尽事宜详见公开挂牌出让文件和竞买须知(聊城市公共资源交易中心冠县分中心<http://www.gxggzyjyxx.cn>)。

(五)现场踏勘时间及集合地点:现场踏勘时间定于2019年9月27日上午9时,集合地点在冠县自然资源和规划局,竞买者也可自行到现场踏勘。

八、联系方式与地址

联系地址:冠县冠宜春西路82号

联系人:冯先生

联系电话:0635-7022051,7125618

冠县自然资源和规划局

冠县公共资源交易中心

流动高 100万以内当天0:00-15:00实时赎回。  
后续购买起点低 第一次购买5万起购,在有1元余额的情况下,再次购买1元起。

类货币基金收益 业绩比较基准3.5%,每天计息结算。

轻松还农行信用卡 不用赎回到借记卡再还款,可通过网上银行、掌上银行直接还农行信用卡。

7\*24小时随时申购 申购后当时即可查询到持有份额。

低风险!!!

购买渠道:农行柜台、个人网银、掌上银行、自助终端

收益每日可见,尽享便捷!

优点多多有木有,还等什么呢?

农行网点各渠道有售,额度有限

欢迎垂询!

理财非存款、产品有风险、投资须谨慎!