被投诉对象：某国有银行广东省分行

被投诉产品：信用汽车卡

投诉线索：

持卡多年，免费定点洗车行越来越少，原本承诺：持卡用户每年支付200元年费，每周可免费洗车一次，现在很难找到免费洗车行。即便找到了，不是减少项目，就是需要收费，还备受洗车行歧视。

诉求：既然不能保证免费洗车服务，请有条件减免年费

事件经过：

家住东风东路的何先生(化名)，5年前在某国有行办理一张信用汽车卡。原本承诺的是，每年年费200元，可以享受每周一次免费洗车。而当时的签约免费洗车行非常多，其在自家附近和单位附近都能轻易找到洗车点。但是几年下来，不断收到短信告知，某某洗车行退出免费洗车服务。如今在东风东路附近已经找不到提供免费洗车服务的点。

即使费劲找到了，其提供的服务项目比此前少了很多，而且，一些正常的项目比如汽车内部整洁等，都要再收取15元费用才可。

[事主说法]

仿效普通信用卡有条件减免年费

办卡起初，“私家车主优越生活和良好信用的一个独特身份证”的宣传，持卡用户确实深有感受。而现在却大不如前。洗车需要排着长队等待，洗车行工作人员的白眼和冷落：以前能享受到的全套洗车服务，现在已经“缺斤少两”了，不少项目开始收费。

用了多年的卡，绑定了网络消费等不少业务。如果突然停掉，绑定的服务需要一一去办理，十分麻烦。给客服投诉，居然建议我将卡停掉。虽然他们有不少其他的增值业务，比如拖车服务、代办年检等，这些对我来说都是可有可无的项目。比如拖车服务本身就是小概率事件。

既然已经不能保证最初的承诺，就应该考虑将该行信用汽车卡，像其他的普通信用卡一样，通过一些限定条件给与减免年费。

[当事方说法]

汽车卡服务更优维持年费不变

何先生质疑免费洗车点越来越少，且服务项目减少，还增加了付费项目。实际上，近年来签约洗车点数量一直维持在600多个，且正努力将一些地段好、质量优的洗车服务商逐步纳入。而那些擅自调整洗车服务内容，或私自向客户加收洗车费用，或无故减少项目的洗车点，将停止与其合作。其间确曾出现过个别洗车门店擅自向客户加收费的情况。

如今汽车卡产品服务已进行升级，可提供“优惠洗车服务”、“积分加倍换油”和“免费道路救援”三项服务。并通过公告等多种形式进行了充分告知。

升级后，在洗车门市价低于15元的洗车门店免费洗车；洗车门市价超过15元的，享受洗车价格立减15元，其余部分可以先用汽车卡积分抵扣(每1000分抵扣4元)。这样既维护了客户享受每周一次洗车优惠的权益，又为扩大汽车卡合作洗车服务商范围创造了条件。

可以算笔账，按每周享受一次优惠15元洗车计算，客户每年享受优惠价值为780元(15元×52周)，远高于每年付出的200元年费。纵向比较来看，汽车卡年费一直保持不变，过去洗车单价不过10元，客户每次洗车实际享受到的优惠也仅为10元；现在洗车一次价格均在20元以上，客户每次洗车实际享受到的优惠价值相应有所上涨。客户权益其实并没有缩水。

汽车卡不仅仅是一张“洗车卡”，还提供了其它丰富的综合使用价值。“积分加倍换油”、“免费道路救援”提供给客户的实际优惠也远超客户的200元年费。新的洗车服务优惠政策经过细致的市场调查，在坚持汽车卡年费不提高的前提下，最大限度地维护汽车卡客户的利益。

[律师说法]

洗车额外费用应由银行承担

@广东粤广律师事务所张扬律师

车主办理银行汽车卡，每年缴纳了年费，并由银行指定合作的车行负责为客户提供

洗车服务。车主与银行之间存在了合同关系。车主缴纳年费履行了义务，银行收取款项便要提供所承诺的全部服务。车行要求车主支付额外的费用，显然不符合法律的规定，因为车行是与银行之间建立了合同关系，费用应该由银行来承担。若银行完全履行所给予车主的承诺，服务不到位，就已经属于违约，车主可以主张要求银行提供所给予承诺一致的服务承诺或退还全额或部分款项。