

您有事 我来帮

报料平台：齐鲁壹点情报站 报料热线：13869196706

为群众办实事

2024年3月12日 星期二 齐鲁晚报

3·15我们在行动

六年前为孩子报名学国画,至今没收到开班通知

帮办帮忙,一波三折后3600元学费终退回

记者 陈晨 见习记者 刘志坤

6年多没等来开班通知 催退费疑遭“拉黑”

事情要从2017年讲起。当时魏女士的孩子在济南市转山西路附近读小学四年级,并在学校附近一家名为橙果艺术学校的培训机构学习硬笔书法,“当时孩子已经学了好几年了,书法老师教得挺好的,听说这位老师国画也不错,当时培训机构说要开一个国画班,报名有活动,于是我就给孩子报名了”。

魏女士提供的收据显示,学国画的课程费为3620元,交费时间为2017年12月22日。但自从报名交费后,魏女士一直没有等来开班通知。

“报名的时候没说什么时候开班,只是说开班了会有通知。”就这样,6年多过去了,魏女士的孩子已经从一名小学生成为一名高中生,开班通知迟迟没有等来。

“就是现在开班了,我孩子也

6年多过去了,济南市民魏女士的孩子已经从一名小学生升为了高中生,但她既没收到当初为孩子报名的国画班的开班通知,也没收到3000多元的退费。魏女士催退费半年多不成,8日下午,壹点帮办记者来到橙果艺术学校采访后,魏女士收到了退款。



不可能去学了。”魏女士说。实际上时间一久,魏女士也忘记了报名过国画班一事。直到去年7月在家收拾卫生时,魏女士忽然发现了当初的收据。培训机构离家较近,魏女士带着收据上门询问退费的事。

“一开始他们说得查一查有没有我的报名信息。”魏女士从培训机构处获得了一位孙姓老师的电话,被告知相关事宜跟这位孙姓老师沟通,二人也互加了微信,这位孙姓老师要走了魏女士的银行卡号等信息。魏女士提供的聊天记录显示,孙老师表示3个月左右会将费用退回。

此后,魏女士几次给孙老师发消息都没有得到回复。直到半个多月后,在魏女士表示要去教育局反映情况,孙老师回复称,财务需要核对孩子的上课记录,并表示会退款。

孙老师的最后一次回复是5天后,当时确认了魏女士交费金额是3620元。此后魏女士再发消息,均未得到回复。这期间魏女士也曾几次给孙姓老师拨打电话,“一直是忙音”。魏女士怀疑自己被拉黑。

示,自己刚刚微信收到了3620元的退款,“对方直接给我转的钱,别的没说,我马上收了”。

魏女士对帮办记者表示了感谢,并感慨自己“追债”半年多要不回,没想到记者采访后,能立马收到钱。

十几分钟后,该培训机构的工作人员也给记者打来电话,表示已经将费用退回给魏女士。至于为何此前迟迟不退费,该工作人员提到是年后刚开班及经济困难等原因。

近年来,在培训机构报名交费后,因各种原因要退费的情况屡见不鲜。记者在黑猫投诉平台搜索“培训机构退费”,相关投诉超过8900条。

记者梳理发现,关于培训机构退费的问题主要分为两种情况,一是培训机构原因导致,如倒闭或跑路,虚假宣传或霸王条款,课程安排不合理或更换老师等。第二种情况为消费者自身原因要退费。

北京市京师律师事务所律师孟博表示,证据是维权的关键,孟博建议消费者注意留存相关证据,以便维权。

编辑:蓝峰 美编:马秀霞 组版:侯波

中国银联:深入贯彻落实《关于进一步优化支付服务提升支付便利性的意见》 联合产业各方共商共建中国包容性便利性支付生态环境

3月7日,国务院发布《关于进一步优化支付服务提升支付便利性的意见》(以下简称《意见》)。《意见》强调推动移动支付、银行卡、现金等支付方式并行发展、相互补充,要求针对不同群体的支付习惯,统筹力量打通支付服务存在的堵点,着力完善多层次、多元化的支付服务体系,从改善银行卡受理环境、优化现金使用环境、提升移动支付便利性等方面进行了全面部署安排。《意见》的出台充分体现了党中央、国务院对支付产业发展的高度重视,是支付产业下一步发展的重要依据和重要指引,对解决老年人、部分外籍来华人员等群体对使用移动支付不习惯、不适应等痛点堵点难点问题具有重要推动作用;对构建各类支付服务兼容共生、协同发展的支付服务体系,打造包容性便利性支付环境,推动支付产业高质量发展具有重要意义。

中国银联作为我国银行卡组织和金融基础设施,始终秉承“支付为民”初心,持续加强与产业各方协同联动,联合商业银行、支付机构等共同优化支付产品服务,打造了涵盖线上线下、境内境外、接与非接、卡码兼容

的全解决方案,在提升老年人、外籍来华人员等群体支付便利性方面取得了积极成效。一是服务老年人方面,在持续做好传统银行卡刷卡、ATM取现等产品服务基础上,针对老年人“手机使用困难”“字体太小”“功能复杂”等问题,推出了云闪付关爱版,汇聚了乘车码、充值中心、公共缴费、电子社保卡、医保电子凭证等老年人常用服务场景,打造了大字版登录、注册、绑卡流程,字体放大、醒目色彩、功能突出,帮助老年人享受到移动支付的便捷。二是服务外籍来华人员方面,扎实做好进博会、亚运会等大型国际赛事保障,为外籍来华人员提供多样化产品选择。对习惯刷卡的用户,在境外81个国家和地区发行了2.3亿张银联卡,均支持入境使用;对习惯扫码的用户,支持200个境外电子钱包到境内使用;对习惯非接支付的用户,已在10余个国家和地区支持银联卡绑Apple Pay或华为Pay;如没有上述产品,外籍来华人员也可通过云闪付申领旅行通卡,满足短期入境支付需要。春节期间,外籍人员在境内经银联网络的交易金额同比增长30%。

下一步,银联将全面深入贯彻落实《意

见》要求,按照人民银行工作部署,充分发挥银联作为银行卡组织的枢纽作用,进一步加强与产业各方协同,凝聚支付产业合力,聚焦堵点痛点难点,全方位谋划、全方位推进,以“锦绣行动2024”为切入点,集中资源投入,力争产生杠杆效应,推动支付服务尽快取得实质性优化与改善。

一是与产业各方共投资源,推进“锦绣行动2024”。针对国内刷卡、非接支付不方便,老年人、外籍来华人员等人群使用移动支付不适应等堵点痛点难点问题,银联将坚持问题导向、目标导向、结果导向,主动作为,联合产业各方开展“锦绣行动2024”,核心是“30+X”,“30”指银联率先投入30亿元资金,“X”指发挥银联资金的杠杆作用,撬动产业各方共同投入资源。在政府主管部门牵头组织下,联合商业银行、收单机构等各方,将资金用于餐饮(含老年助餐食堂)、文旅、宾馆等重点场景布放受理终端、张贴受理标识、宣传推广等,大规模改造与优化线下刷卡、非接支付受理环境。“锦绣行动2024”将覆盖2024年全年,并延续到2025年,目标是打造“全域、全场景、全解决

方案”,覆盖全国41个重点城市、“食、住、行、游、购、娱、医、学”等8大类26个高频支付场景,及刷卡、扫码、手机Pay、ATM取现等解决方案,推动移动支付、银行卡、现金等支付方式并行发展、相互补充。

二是与产业各方共建网络,推动互联互通。银联将以开放共享共赢理念,加强与其他银行卡组织、清算机构等各方合作,全行业“一盘棋”,共商共建中国包容性便利性支付生态环境。在人民银行的指导下,加快推动条码支付互联互通,实现各类支付工具无障碍受理。加快推动银联与其他银行卡组织的网络双向开放,并与清算机构在规则、标准等方面做好协同。

三是与产业各方共疏堵点,优化产品服务。聚焦当前刷卡、扫码、手机Pay等解决方案的堵点问题,进行全面梳理,逐一分析,逐一解决。重点加强与地方交通等部门沟通,加快解决地铁、出租车行业不支持受理银行卡非接支付等问题,优化旅行通卡产品设计,让银联、银行等各类支付产品在各场景通用好用,不断提升老年人、外籍来华人员等各类群体支付体验。

济南农商银行推动数字金融发展服务惠及社会民生

数字保障

积极为新生儿家庭排忧解难

近年来,济南农商银行持续推动数字金融业务发展,以社保卡、银行卡、电子银行等产品为载体,打造居民生活服务“一卡通用”,并打通各类消费渠道与场景,服务老幼伤残等特殊群体,让广大居民尽享优惠与便利。截至2024年1月末,济南农商银行发行社保卡75.5万张,加载公交应用社保卡自2023年6月上线以来已累计发行3万张,新发行新生儿社保卡1.1万张。

数字赋能

新一代社保卡“一卡通用”

济南农商银行配合济南社保中心加载公交应用规划,凭借与济南公交的战

略合作关系,联合社保、卡商与公交四方成功制发全省首张加载公交应用的社保卡,实现全省“一卡通用”。目前,该行三代社保卡在原有“社保账户”和“金融账户”的基础上增加了“公交账户”,分别满足就医、消费、出行三大民生需求。此外,针对老年人、残疾人、退役军人等特殊群体,也可在济南农商银行网点一站式完成免费乘车身份识别,实现“一卡通乘”;持社保卡可免押金免注册享受省内首个的跨地域图书借阅服务,实现济南、淄博两市图书馆的通借通还及44处泉城书房图书借阅的“一卡通借”;养老金、失业金、育儿补贴、生育补贴、高层次人才购房补贴等“一卡通发”;加载残疾证功能

的社保卡还可与残疾人证同等享受免费游园的“一卡通游”。

数字引领 多场景应用惠及民生

在电子社保卡应用层面,推出1分钱乘公交、周末观影满30元立减20元的支付满减优惠;在手机银行应用层面,推出缴纳济南热力暖气费抽奖、中石油加油满50元立减10元的支付满减优惠;在微信应用层面,推出绑卡支付享受首绑红包、话费充值、信用卡还款、薛记炒货等本地优质商户等消费优惠;在支付宝应用层面,推出首绑礼金、山东农信日等绑卡红包。

该行采取有效措施,配合社保局全力推进新生儿社保卡发卡工作。一方面总行引导各区管辖行强化与街道、社区对接,通过该行网点与服务优势,积极推动辖区发卡。1月末已办理新生儿社保卡1.1万张,占辖区已开立新生儿社保卡七成以上;另一方面完善科技研发保障,根据各区差异化的代发需求,借助省联社特色业务平台完善已有的代发模式、开发新的育儿补贴代发系统,保障补贴资金快速准确发放到新生儿家庭手中,尤其为多胎家庭免去后顾之忧。

(刘洋 李旭雁)