

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。



魏女士多次催退费的聊天记录。

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。

消费者感慨维权难 帮办记者采访后秒退

天眼查显示,济南市有多家橙果艺术学校,法人代表均为王建军。其中济南市历下区橙果艺术教育培训学校的曾用名为济南市橙果艺术学校,成立登记日期为2012年11月8日,开办资金30万人民币。地图软件同样显示,济南内有多家橙果艺术学校。

3月8日下午,帮办记者来到位于转山西路附近的橙果艺术学校。该培训机构位于一小区大门附近,门口招牌上写有“橙果教育”“橙心托管”等字样。其前台后的背景墙上写有“橙果艺术学校”字样。

因为是学生在校上课时间,记者并未在培训机构内看到学生,只见到了一名工作人员。告知对方来意后,该工作人员给机构负责人打去电话,随后告诉记者,待负责人回来后才能核实情况,但负责人回来的时间不确定。

帮办记者刚离开该培训机构,马上接到魏女士的电话,她表示,

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,该工作人员提到了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

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。

数字保障

积极为新生儿家庭排忧解难

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)