



办POS时业务员殷勤备至,现在连人都难找了

说好的返还押金咋不见影了

近日,商河县多名市民向本报反映,去年在济南道诺信息科技有限公司办理了POS机,当时业务员承诺所交的押金会在两年之内分两次全部返还。如今一年过去了,承诺的一半押金却遭遇该公司种种借口迟迟不予退还,而当时上门办理POS机业务的工作人员也已经联系不上了。公司客服人员回应,返还押金,首先需要提交押金返还申请表及相关材料,但对于材料是否能通过审核,以及审核通过后能否返还押金,客服人员并未给出明确答复。



记者调查

能否返还不明确 很多商户已报案

记者在一名业务员留下的名片中看到了“中国银联”的标记,上面写着“中国银联股份有限公司上海分公司”。不过此前,济南道诺信息科技有限公司曾被曝光冒用银联名义非法办理POS机,公司也不在中国人民银行网站公布的已获许可支付机构名单内。而且多地曾曝出使用该公司的POS机消费,至今钱还未到账的情况。

“从办了这两台POS机后我就一直不放心,现在更不敢用了。”王女士说。

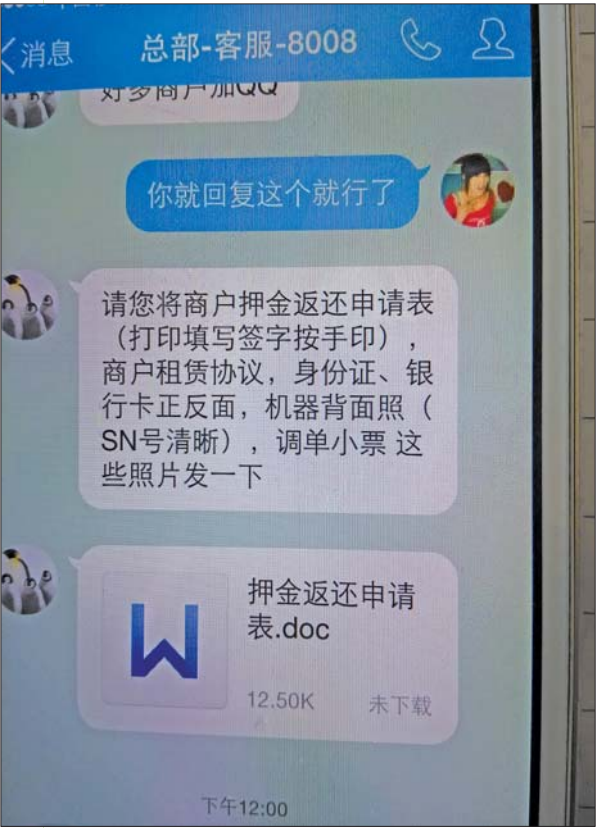
随后记者拨打了济南道诺信息科技有限公司的客服电话。客服电话提示音内容为“欢迎致电山东云泰铭德信息科技有限公司”,并非协议中盖章的“济南道诺信息科技有限公司”。当记者问及公司名称是否有变化时,客服工作人员表示公司一直就叫“云泰铭德”,并没有改名。

记者让工作人员查一下王女士家使用的POS机是否属于该公司,工作人员要求出示小票上显示的POS机的商务编号。在查询后,该工作人员承认POS机是他们公司的,并问记者是否想咨询申请返还押金的事宜。记者回答说“是”,工作人员回复如果以前没有做押金申请的话,可以加他们的客服QQ,将会把申请需要准备的材料发到QQ上,并帮助客户提交资料进行申请。

记者加上了工作人员给的客服QQ号,但没人回应。大约过了十分钟后,记者在QQ上提醒工作人员将申请需要的资料发一下,工作人员却回复“目前客服权限仅限受理商户POS机及售后故障处理,您咨询的押金问题我无权为您解答。”最后,工作人员才给记者出示了申请需要的材料:押金返还申请表(打印填写签字按手印),商户租赁协议,身份证、银行卡正反面,机器背面照(SN号清晰),调单小票的照片,并给记者发送了押金返还申请表的电子版。

当记者问及什么是“调单小票”时,工作人员称“要提供2015年1月28日消费为4658元的小票,因为银联有一个不定期抽查,需要调单小票来证明交易的真实存在性。”记者表示调单小票无法提供,工作人员则告知没有调单小票也可以,但不能保证审核通过。而对于审核通过后是否会退还押金,客服工作人员并未给出明确答复。

此时记者在王女士提供的收据上又找到了一个联系人的电话。电话接通后,对方是一名男士。记者表示自己想要退还POS机押金,该男士表示打客服电话就行,并表示自己已经不在公司干了。当记者问及公司名称是否已经更换时,该男士表示现在公司名称已经由“道诺科技”更改为“云泰铭德”,并告诉记者公司老板没换。“找他就承认,实在不行报警就是了。”该男士表示,现在有的商户的押金退了,有的没退,目前济南已经有很多人报案。



客服工作人员在QQ上发送的申请返还押金所需材料。



王女士在济南道诺信息科技有限公司办理的POS机。

文/片 本报记者 马芳

办POS机时承诺:押金两年内返还

王女士在县城经营一家五金水暖店。去年5月份时,济南道诺信息科技有限公司的业务员上门推销POS机。业务员告诉王女士,他们公司提供的POS机费率低,仅为0.38%,只需交3000元押金就可以免费使用。同时业务员还承诺,在装机

两年内,押金将分两次全额退还。这样的优惠让王女士有些心动。

“当时店里确实需要这个东西,业务员还说两年后可以返还全部押金,相当于免费使用两年机子,这是挺好的一件事。而且他们的

POS机上还有银联标记,看上去挺靠谱的。”王女士介绍说。就这样,在业务员的劝说下,王女士交了3000元押金办理了一台小POS机,另外还交了180元的通信费。

去年6月份时,济南道诺信息科技有限公司的另一名业务

员来到了王女士的店里。因为觉得用着还可以,王女士便又办理了一台大POS机,交了押金3800元。业务员同样承诺会在两年内返还全部押金。

据王女士介绍,县城内她认识的在这个公司办理POS机的,至少还有四五家。

业务员不接电话了,找谁返还押金

“你说这不是骗人吗?前后7000块钱呢,得坑了多少人啊!”现在,只要看到店里的这两台POS机,王女士就郁闷不已。“说好的押金两年内全部返还,如今一年过去了,这押金返还的事迟迟没个动静。”

说着,王女士给记者拿来了当时签署的一份商户服务租赁协议。协议中,甲方为王女士,乙方为济南道诺信息科

技有限公司。双方约定,甲方向乙方申请返还押金须在甲方使用本机一年后,由甲方向乙方提交书面申请,乙方将押金予以退还;押金将会在两年内分两次返还给甲方,第一次乙方返还给甲方押金的50%,即1900元,时间是2015年6月13日后;第二次返还剩余押金款,时间是2016年6月30日后,押金将会在5个工作日内返还到甲方指定账户。协议中

还留有王女士的开户行信息及账号。

“前段时间大POS机出了问题,我就给当时办理POS机的业务员打电话,那边电话还能打通,就是一直没人接听,当时我就觉得有些蹊跷。”王女士说,“刚办POS机一两个月的时候,那边说POS机需要升级,需要返回济南,这是后来又返回来的。那时POS机出点什么问题,业务员都会告诉我们怎

么做,但第二次POS机坏了,再找业务员时,就没人接电话了。”

后来两个POS机的返还押金时间到期后,王女士曾多次给当时办理POS机的两个业务员打电话,一人已关机,一人则一直没有接听。如今距离规定的6月份返还押金时间已经过去好几个月了,而两台POS机第一年应该返还的押金却连个踪影都没有。

公司各种借口推诿,想退押金挺难

据王女士的儿子赵先生介绍,前段时间他曾给当时的业务员打通过一次电话,对方说要返还押金,就必须提供自使用以来所有交易的POS单,而且每月需使用POS机刷卡消费三次以上,否则将无法返还。赵先生觉得对方的说法很不合理,“一开始向我们推销POS机时什么都没说,没告诉我们返还押金还有这么多要求。现在跟我们要消费小票,一年刷好

几百张,谁能全留着?这分明就是不想给我们返还押金。”赵先生郁闷地说。

记者在王女士出示的租赁协议中看到,在双方约定中,甲方在乙方提供的机器上累计刷卡消费金额大于人民币若干万元,甲方即可向乙方提交返还押金的书面申请。但具体消费几万元,上面并没有写。除了这一条,协议中关于返还押金,并没有对方提出的出示小票等要求。

“当时办理完第一个小POS机后,业务员根本就没有跟我们签署什么协议,只简单地写了一个收据。要不是他们的业务员第二次来办理时,我特意要了一份租赁协议,他们是不会给的。”记者在采访过程中了解到,确实有办理POS机的市民并没有拿到相关协议。“他们业务员给其他客户办理业务的收据本都落到我这了,我曾提醒业务员过来拿,对方

也一直没过来。”王女士说。

和王女士一同办理POS机的王先生前段时间向济南道诺信息科技有限公司提交了押金返还申请书及相关材料,当时对方说若审核通过,押金就会自动打到王先生的账户里。但之后该公司工作人员以没有租赁协议为由表示审核没有通过,不能退还押金。为此王先生还专门去过该公司在济南的办公地点,但工作人员都已经下班。