

2年前退保,钞票至今没入账,向太平洋保险公司反映后得知—— 近万元退保费被业务员卷走

2年前退的保,保费至今没有人账。去保险公司交涉,得知钱款早被业务员冒领。要保险公司给个“交代”,可半年过去了,问题还是悬而未决。日前,读者胡女士向本报反映,太平洋保险公司的售后服务比“售前服务”差得多。

读者胡女士告诉记者,2001年11月,她买了太平洋保险公司的“长发两全25年”的保险。2005年底,她家来了两个自称浦东区域服务部的“太保”服务专员,其中一人是郭小姐。他们对胡女士的保险情况非常熟悉,建议她退掉“长发两全25年”,转投其他险种。经郭小姐几次三番上门劝说,胡女士表

示不想转投其他保险,但准备退掉“长发两全25年”。当时算了一下,退保后她能得到9912元退款。

过了几天,郭小姐上门向胡女士索要身份证原件,说为她办理退保手续,退保费过一段时间将汇入胡女士工商银行的账户。之后,胡女士曾去银行查过账,发现没有退保费,但出于对保险公司的信任,她认为保费早晚会计入,所以再也没留意。

今年3月,胡女士对自己的财务状况作了一次认真“审计”,结果发现2年前“长发两全25年”的退保费还没汇入工行账户,这时她才感到可能被骗了,连忙向太平洋保

险上海分公司反映。

太保工作人员调查后说,那笔9912元的退保费早已汇入上海银行的账户内并被取走。原来业务员郭小姐当初并没将退保费汇入胡女士的工行账户,而是借用她的身份证,在保险公司隔壁的上海银行办理了新账户,拿走退保费后便清户。

胡女士同时还被告知,业务员郭小姐是外地人,已经离开公司,人也失踪了,保险公司曾设法到她老家寻找,但没找到。而让胡女士不能接受的是,保险公司一会儿说,这笔退保款究竟被谁领走的,很难下结论;一会儿答应解决,可一拖再拖没了下文。

接到投诉,记者与太平洋保险上海分公司取得联系。客户权益部表示,将协同相关部门核实了解,妥善处理。

有关保险业务员误导客户,造成损失的投诉不少,保险专家为此支招:投保前,选业务员非常重要。首先要看业务员有没有《保险代理人资格证书》,必要时还可以核对一下身份证。其次,保险业务员解释保单时,客户尽量问得仔细些,观察其回答得是否流利、有条理。一个优秀的业务员不仅会把保险利益讲得详细,还会把不承保的范围和一些理赔条件也解释清楚,让客户了解透彻。本报记者 钱绿明

·你问我答·

编辑同志:

我们夫妇因工作需要办了多家银行的信用卡,可每次转账、还款都要去银行排队等候,总觉得浪费时间。听说上海电信公司推出“固网支付”新业务,在家就可以通过银行支付各种账单,是这样吗? 读者 郭佳民

【记者回复】

记者就读者提到的问题向上海电信公司账务中心咨询。据了解,为有效缓解银行营业网点排队压力,免除持卡用户奔波之苦,中国电信上海公司与中国银联近日联合推出“固网支付”新业务。用户只要带好相关证件,去上海电信营业厅签订协议,并配置专用终端话机,即可在家办理多项银行业务。

目前“固网支付”已能提供所有带银联标志银行卡的余额查询,十余家银行转账和跨行转账,以及农行、招行等部分银行信用卡自助还款的业务,还可用银行卡缴付公用事业费账单,安全便捷。

另据了解,“固网支付”终端已通过中国人民银行银行卡检测中心和中国银联安全认证,专线专网传输,用户无需另行申请固定电话新号。欲知详情用户可致电中国电信客户服务热线10000。

本报记者 方钟泽

·新风颂·

司售人员送救及时 发病老人转危为安

编辑同志:

我父亲79岁,患有心脏病,装有心脏起搏器。前些天和老同事聚会后,和我母亲乘坐74路公交车回家。他们在延安西路凯旋路起点站上车时,正值下午乘车小高峰。当班调度员徐金龙让他们优先乘上一辆有座位的车。我父亲聚会时一高兴喝了点酒,老毛病复发,车将启动时,晕倒在座位上。驾驶员张龙发现后马上向管理员付建军求援。他们立即拨打120救护车,同时疏散乘客,打开车门通风,采取应急措施。由于送救及时,父亲终于转危为安。我们全家借贵报一角,向74路公交车人员表达感激之情。

读者 樊比如

归还找零要收小费

我下班后急匆匆去冠生园路农贸市场买菜。我买了两个蔬菜,付完钱就离开了。回家后发现没拿找零,我立即赶去市场找到那个摊位。“老板,我刚才付了100元,85元找零没拿。”摊贩马上回应:“是啊,我叫你,你没听见。”说着就拿钱。我则要说“谢谢”,小贩却从85元中抽走了5元钱,说:“这5元就当是给我的小费,买点东西吃吃吧!”这一举动,弄得我哭笑不得,好心情荡然无存。

马蒋荣

“盲人”乞讨见钱眼开

前些天上午,我去福州路上海图书公司买书,看到一对中年男女眼睛紧闭,一个拉琴、一个伸手向路人乞讨。一位金发蓝眼的外国妇女领着女孩从旁边经过,在乞讨的盒子里放了一张百元钞票。谁知外国妇女刚刚起身,这对“盲人”突然睁开眼睛,吓得外国妇女一个踉跄,险些摔倒,而后摇摇头,领着孩子走了。如此装扮盲人乞讨,丧失国格和人格,真坍台。

傅克伟 文 田红 图

老人车上遇羞辱 乘客论理被打伤

公交844路车队已对肇事司售人员作出处罚

编辑同志:

日前,我们三位老人带着社保卡,准备乘844路公交车去沪太路上“国贸”买东西。车来了,我第一个上去,脚还没站稳门就关了,轧住了我的手。我连忙喊叫,司机才把门打开。后面两位老人跟上来时,司机就开骂了:“不付钱还慢吞吞……”同车乘客听不下去,便出来讲公道话,双方争执起来。最后司机和售票员竟与乘

客打起来,一位乘客的眼镜被打破,手表、皮包被拉坏,脸和头颈多处受伤。乘客拨打110,民警来了,叫我们三位老人一起去派出所作证。在派出所里,司机还凶狠地说:“下次你们不要来乘我们的车……”气得我们话也说不出来。

读者 钱富娣 等

【调查附记】

接到来信,记者即与上海市

城市交通运输管理处取得联系。交管处立即要求上海大众旅游公司844路车队调查处理。读者反映情况基本属实。车队为此作出以下处理意见:相关司售人员到车队接受教育,停职检查;向当事人赔礼道歉,回复处理情况;通过此事教育职工,要求大家提高职业道德,善待老人,把市政府70岁以上老人免费乘车的好举措真正做到位。 本报记者 王新华

一封挂号信“周游”一月后被退回,用户问原因,邮政客户服务热线答应调查5天给回复,不料——

调查半个多月竟然查错人家

线投诉电话,原原本本讲述了自己的遭遇,询问为何没有催领就退回了邮件。接待员听后会作调查,5天之内给他答复。谁知,半个多月过去了也没有回音。11月14日,周先生再次致电查询,得到的答复是:调查搞错了,查到闵行去了,没查出任何问题。

纠纷常有 解释牵强

接到投诉,记者与上海邮政公司公众服务处取得联系,工作人员表示将会尽快督促投诉热线给用户一个回复。次日,据热线工作人员解释:上门与周先生朋友沟通过了,邮局做法没问题,是他的朋友碍于所寄为月饼票,“出于某种考虑,不愿

意去领”,因此才会发生退件。周先生听后更加气愤和不解:朋友如果只是看到通知单或者催领单,怎么会知道寄的是月饼票呢?

虽然热线方面向记者承诺会上门与周先生沟通,给用户一个满意答复,但截至发稿时,10多天过去了,周先生还是没有等到一个满意的结果。

【记者手记】

工作中出问题难免,服务热线设置投诉建议栏目,就是为了做好事后勤救,给用户一个交待。接到投诉,理应认真对待,避免一错再错。可周先生的遭遇却令人遗憾。查错

地方不说,杳无音信更是不应该。

最近,记者接到不少投诉,反映邮递人员递送挂号信函时做法不规范。记者拨打11185“咨询查询”栏目得知:邮递员递送挂号信函无人接收的话,应发通知单;若无回音,再投催领单;若仍无结果,尚需进行2次再投,方可确认1个月保管期满后退回收件人。规定未明确最后2次再投,是上门还是投条。浦东、市西、市南、市北局范围内,投递均应到户;除此以外,4楼以上可直接出条。从规定看,这应该是一个周到、尽责的过程,但现实却并不尽如人意。但愿相关部门能够切实加强改进。 本报记者 吴强

您的声音我来倾听

热线电话:962288
传真电话:52921105
电子邮件:qgb@wxjt.com.cn
来信地址:威海路755号
新民晚报群工部
邮政编码:200041

·建议与呼声·

小马路上灯具旧 积满灰尘光线暗

读者刘森兴来信——

上海一些老路、小路的路灯比较昏暗。究其原因,主要是年代太久,灯具陈旧、灯罩积尘所致。如法华镇路、定西路、番禺路等。建议有关方面组织人员定期擦洗,或者更换,让路灯亮起来。

人工湖边石凳子 凳面太小难久坐

读者苏春生来信——

复兴公园经过两年大规模改建,面貌焕然一新,特别是安置在人工湖旁的5组石桌凳,给观赏湖景的游人提供了方便。但遗憾的是这组石凳子实在太小,凳面的直径不到20厘米,时间坐长了屁股就痛。不知能否改一改?

打虎山路绿地里 开设无证小吃店

辽源三村居民来信——

今年5月以来,打虎山路绿化地出现了一家无证经营的“黄记小吃店”。油烟味直冲居民屋内。深夜,小吃店的噪音和食客的大声喧哗,让居民难以安睡。请有关部门尽快取缔这家无证店。

盲道正对电线杆 盲人如何来应对



读者华锦来信——

丰镇路西侧人行道上,有一条盲道,正前方是一根水泥电线杆,盲道到此急转弯,犹如一个凸字。不知盲人路过这里将如何应对?