

擅扣保费1万元 “人寿”让人愁

业务员解释: 投保人同名同姓造成扣款差错

2012年12月17日,中国人寿保险公司两名业务员上门办理“国寿福禄双喜两全保险(分红型)”业务,老客户罗女士和夏女士各买了两份,当场签署了保险合同并付清首期保费,业务员承诺一周内送来生成的保单。12月25日,罗女士趁去银行办事之机顺手查了存折,竟然发现在21日被这家保险公司划走1万元。经电话与保险公司沟通,对方承认是误划款,业务员答应当日送生成保单时一并退还误划的1万元。巧合的是,经罗女士提醒,夏女士发现自己的遭遇也出一辙。

25日下午2时左右,两名业务员姗姗来迟,给罗女士的解释是:“可能是同名同姓的客户搞混了,公司财务是新手,划款时只输入保单上客户姓

“每年有较高的利息,还有保底红利,买收益相对稳定的险种,买的就是安心”,可罗女士和夏女士近日买了中国人寿保险股份有限公司“国寿福禄双喜两全保险(分

名造成差错。”虽然客户对保险公司的财务流程不了解,业务员又言之凿凿,可这样的解释显然无法令人信服。随后夏女士同样的投诉仍未令两名业务员尴尬,她们只是两手一摊,转而互问互答:这怎么可能?我们做了十几年业务从来没碰到过呀,真是奇怪了!

虽然两名业务员当场垫付了2万元现金退还客户,可对出现的误划款除了大叹苦经并未给出合理解释,这

让客户心存忐忑。思量再三,罗女士、夏女士分别退掉了两份、一份保险。两名业务员当场承诺:退保的几万元钱款两三天内肯定到账。然而,31日退款未见到账,夏女士再次电话联系其中一名业务员,得到的回复是“我也没办法,要么节后我把现金送过来。”

业务员解释过程中提及,如公司发现错误划款,3天之内即会主动退回,但实际上此事发生三四天公司也

型)不仅没有安心,反而烦恼不已:新买的保险费用付清4天后,又被该保险公司擅自从各自授权的账户中划转1万元,多次交涉仍没得到令人信服的解释。

没发觉。如果客户不自查,有可能变成一笔糊涂账。更令人不解的是,到了26日,罗女士竟然接到保险公司发来的保单生成短信通知,而实际这份保单已在25日确认退保。其间,罗女士和夏女士数次拨打该保险公司的客服热线反映问题,要求说明造成差错的原因,对方表示最长七个工作日回复。

2013年1月4日,一名业务员总算主动联系夏女士,让她和罗女士一

同到淮海路武康路营业所拿退款。为防夜长梦多,她们冒着严寒前往办理。客户纳闷:人寿客服始终未给回应,是因为找不出合理的解释,还是投诉受理部门及业务员没将情况及时汇报?

【记者手记】

记者咨询银行工作人员,得知银行划转账户的常规流程是:必须同时输入客户的姓名和账号,两者匹配方能操作,不会出现同名同姓搞错的情况。由此对该保险公司业务员所说的财务流程也只能持疑。

1月10日,记者拨打人寿95519热线,1474号工作人员表示核对情况后回复。下午4时30分,该公司办公室陈女士回复记者说:造成重复划款的原因是“系统有漏洞,财务人员误操作”。对于未及时回复客户,陈女士表示是公司服务环节没把握好,没有及时跟进,给客户造成了困扰。

凑巧的是,当天下午4时45分,夏女士也接到了客服人员表示歉意的电话。本报记者 刁炳芳

管道铺到小区门前就是不通气

燃气部门表示:有关部门配套费用未落实

祥东小区居民说,小区属农村动迁安置小区。这里大多是老年人,家家户户都还用着液化气。去年年初曾听说要接天然气,但一年过去了还没有下文。居民老胡说,他是较早一批搬入祥东小区的,至今已有7年,而相邻的祥峰小区刚落成没多久就接进天然气了。“同样在一条路上,我们为何慢那么多呢?”

小区居委会工作人员表示,祥东小区本地居民中老年人占大多

数;租住户比重更大,这就造成两个问题:一是液化气瓶分量重,老年居民搬进搬出调换不方便;二是一个房内有时放着三四个液化气瓶,存在安全隐患。因此,考虑到管道燃气使用更加安全和方便,居民都盼望着早日通上天然气。

记者与松江区燃气部门取得联系,工作人员查阅记录后表示,祥东小区附近的燃气公司营业所早已建好,但要接入天然气,首先要将管道

接入小区并对居民家中的用气管道加以改装,这些都需要一定的成本和时间。小区在接入天然气前必须缴纳相关配套费用,这笔费用一般由开发商或当地政府出资,燃气公司目前并没有收到祥东小区的配套费用。

车墩镇相关工作人员表示,祥东小区是好多年前建造的,如要通入天然气,需要对小区的供气管道进行一次大规模的改造,这笔费用不是小数目。尽管如此,居民还是希望将这笔费用纳入财政补贴预算,让这里的老百姓尽早用上天然气。

通讯员 周诗昱
本报记者 左妍

您的声音我来倾听



热线电话: 962288
短信报料: 02152928686
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·

消防通道铁门上挂满衣物遮警示

读者赵荣庆来信——

余姚路298弄一小区的两扇消防通道铁门上,挂满沿街店铺员工的各色衣物,消防通道警示牌也被遮挡。

人行道坑洼积水 行人无奈绕道

网友“吃不胖888”微博——

漕宝路近合川路附近有一段人行道,铺地砖的路面被木质花坛占据,而靠里面的水泥路面却坑坑洼洼,泥泞不堪。一到雨天,破损的路面满满积水,行人不得不绕到马路上行走,十分危险。

土方车随地倾倒 大马路垃圾封堵

网友“岳精”微博——

宝山区铁力路泰和路附近,一些土方车司机经常趁夜色偷倒建筑垃圾和烂泥,好端端的大马路成了垃圾场,不但将机动车道堵死,散落的垃圾还影响路人行走。

上灰尘?

【记者手记】

记者随即致电962300与新锦华取得联系。据当班的童先生介绍,新锦华收废热线除了在长宁区达到全覆盖外,其他区域还有不少空白点需逐步填补完善。徐先生家所处的徐汇区目前只有龙华、枫林街道和东兰小区是分中心的受理范围,当然约好上门又爽约是不对的。

有空白需填补无可非议,但既然答应客户上门收废,就该履行承诺,一再爽约伤害的不仅是客户的感情,也是对企业声誉的毁坏。希望新锦华吸取教训,改进工作。

本报记者 胡俊元

·新风颂·

医护人员克难关 仁心妙术救病患

读者李龙海来信——

前几天,我妻子小董突感头痛欲裂,赶到华山医院就诊。经脑血管造影检查,发现患的是一种罕见的脑血管动静脉瘤,为宽颈不规则型动静脉瘤,微创介入和开颅手术极为困难,风险极高。

医院神经外科脑血管病医疗小组立刻召开紧急讨论会,小组负责人宋冬雷教授应家属要求,答应亲自主刀。他放下手头繁忙的工作,多次耐心介绍介入治疗和开刀治疗的优缺点,使家属放下了忐忑的心。手术当天,由宋冬雷、顾宇翔教授,徐锋和安庆庆博士组成的手术小组经过4小时奋战,将动脉瘤彻底夹闭,使我妻子转危为安。

术后,我妻子脾气一度十分暴躁,动不动就出口伤人,但医护人员不以为意,耐心解释,细心照料,直至她痊愈出院。在此向华山医院神经外科医护人员表达谢意!

下水管道常堵塞 街道干部解忧愁

读者方文来信——

我住黄浦区河南中路575弄,家中下水道只要楼上住户用水就会发出啪啪的声响,且伴有一股臭味。曾请物业上门疏通,可最近再次堵塞,黑臭的污水从淋浴房下水道中涌出。从二楼到六楼1室的居民深受其害,多次求助,物业答复没钱维修。后向当地街道求助,区房办主任和街道党工委书记当即与有关部门联系,第二天就派来施工队解决了问题。

我想通过贵报向我们排忧解难的街道干部表示衷心的感谢!

金卡折扣优惠“主管”

宋女士在家附近的美发店做头发,一次要花48元,看到店里推出金卡,充值1000元能享受半价优惠,便办了一张。最近,她发现每次做好头发,都被扣去服务费49元,比没买金卡时还贵!打听后得知,原来的48元的价格是由发型师服务,而现在是由比发型师高一档次的“主管”为她做。而“主管”的服务价是98元,半价也要49元。其实,真正享受优惠的是“主管”,并非顾客。 马蒋荣

老伴生日“借花献佛”

前不久,我家附近一个菜场开张,庆贺的花篮从门口排到马路边。我路过此地,只见一个老年男子从每个花篮中抽出一枝花拿在手中。我问为啥要这样,他说:“今天是老伴生日,送点鲜花给她祝贺祝贺。”我说:“这是别人的花,你把偷来的花送给老伴不好吧!”不料,他油腔滑调地说:“你言重了,这是拿花,不能算偷,我这是‘借花献佛’,你懂吗?” 郑梅初 文 田红 图



中国新闻名专栏

岂有此理事



答应上门收废品 秋去冬来未见影

新锦华再生资源回收中心让客户等得好辛苦

晚报编辑:

2012年12月16日,看到报纸上刊登“众口叫响上海服务”的文章,我想说说最近遇到的一件无奈事:我拨打962300热线收购废品,约4个月无人上门。找正规企业收废,为何这么难?

读者 徐先生

【调查附记】

徐先生告诉记者,他住徐汇区广元新村,所在小区原来有定点人员收

废品,后来没了,只能找收废游击队。后来从媒体得知“新锦华再生资源回收中心”的信息,只要拨打962300电话就有人上门收废,心里喜滋滋的。

徐先生登录新锦华网站,最上端是“收废到你家 请找新锦华”,跳动窗口中,各类荣获的奖状和奖牌夺人眼球。

然而事实却给徐先生当头浇了一盆冷水:去年9月,他拨打了962300电话,请新锦华人员上门收废,前后打了几次,都说这个原因那

个原因不能上门。最令他气恼的是,12月总算约定了时间,可又遭爽约,再拨打962300问到底来还是不来,回答说上午来不及了,下午一定会来。就这样,徐先生从9月份等到12月份,等了4个月始终没人上门。

至今徐家的废旧物资还在那里躺着。想找新锦华再生资源回收中心投诉一下,找遍他们的网站,除了962300这个电话,没有其他投诉的电话。徐先生让记者问问新锦华,他们那些模范、先进的奖牌,是否已经蒙