

您的声音我来倾听

热线: 962555

微博报料: 新浪 @ 新民晚报社会新闻 上海滩: t.xinmin.cn/baoliao

电子邮件: qqb@xmwb.com.cn 来信地址: 威海路 755 号新民晚报群工部 邮政编码: 200041

保险业务员违规操作介绍产品与实不符, 客户维权艰辛——退保先交工本费 资金4个月到账

一周民声聚焦 您说事 我了解

近年来, 业务员误导、售后消费者维权艰难成为保险业中投诉最为热门的问题。近期本报收到不少针对保险产品的投诉, 记者多次和保险公司相关人员联系沟通, 也体会到了消费者维权的艰辛。

代替客户签名

读者裴女士投诉: 去年, 新华人寿保险上海分公司业务员田某到我家, 竭力推荐一个“万能理财活期保险”。我轻信诱导, 购买了 6000 元的保险。今年初, 我到新华保险上海分公司办理相关事宜, 发现所买的保险和当初田某所做的承诺大相径庭, 且我保单中存在业务员代签名情况, 就找到投诉科反映。没想到投诉科和业务员之间来回“踢皮球”, 始终没有解决方案, 令我极为不满。

【就事论是】 看清合同 ◆ 沙鸥

在记者收到的投诉中, 最离谱的还有 81 岁老人被忽悠投保, 保单兑现要等 40 年, 其实这份保单的受益人已非他本人, 而是子女。记者接到的此类投诉不胜枚举, 中招的往往是老年人。一般老年人都习惯存款、买理财产品, 对保险产品的概念比较模糊, 更看不懂那些拗口冗长的保险合同, 于是一些业务员便利用他们的这种心理进行忽悠: 推销的明明是保险产品, 却介绍成理财产品。虽然业内人士解读说此类险种可以让投保人的后人受益, 可投保老人在了解到自己所

买的保单实际情况后, 往往是悔不当初。正因为老年人被诱导购买保险产品的投诉比较集中, 所以保监会和银监会日前联合下发《关于进一步规范商业银行代理保险业务销售行为的通知》, 对于通过银行渠道销售保险产品作了细化规范, 可以部分规范保险销售。在此还是要提醒老年朋友, 购买保险以及理财类产品一定要和家人沟通, 多听听身边人的意见, 谨防买错产品。

退保强制收费

【记者调查】记者拨打新华人寿的客服电话 95567, 讲明事由留下了手机号。次日, 新华保险上海分公司客服部投诉科的熊先生来电, 承诺处理裴女士的问题。随后, 推销保单的田姓业务员所在的浦东支公司的薛先生联系记者, 明确表示裴女士可以携带相关材料前往办理退

保。记者随即将薛的答复及联系方式通知了裴女士。可没想到的是, 就在裴女士联系薛先生时, 事情又有了变化: 据薛先生说, 因田某离职, 此事移交分公司处理, 裴女士与分公司的相关人员沟通数次都是不欢而散。保险公司的人员说客户电话里言辞粗鲁, 不可理喻; 裴女士说对方态度粗暴, 甚至摔掉电话……经记者再次沟通, 新华保险投

承诺与实不符

读者单女士投诉: 去年我在受邀参加新华保险的活动时, 听信业务员杨某的诱导购买了每年缴费 3 万余

元的“尊享人生年金保险(分红型)”。杨某介绍, 只需缴费 5 年, 第六年即可取回本金 15 万元及 52000 元利息。我缴费后拿到合同才知保单内容和业务员的承诺差距甚大, 且此险种应该是针对 55 岁以下的客户销售, 我早已年过六旬, 而合同到期是 2058 年。后经交涉, 今年 3 月新华保险公司同意退保, 但是要到 7 月中旬才能办理退保手续, 办过手续再过 20 个工作日退回的账款才能到账。

4个月才到账

【记者调查】接到投诉, 记者先联系了业务员杨某, 对于记者询问为何客户退款要 4 个月以后才到账, 他答复说: “我没必要向你解释。”记者只好再次拨打新华保险客服热线, 隔日一名客服部投诉科的工作人员向记者要了客户联系方式, 而对于记者的提问, 他表示无法解释, 说是会去了解, 但截至发稿并未给出任何解释。本报记者 刁炳芳

“不抽烟讲不了话”

前不久, 应邀去一家公司开茶话会。该公司老总一边主持会议, 一边点燃香烟, 抽烟时咳嗽不断。与会者碍于面子, 对一旁的秘书说: “请他不要抽烟。”谁知, 这名老总似乎听到了什么, 脸上露出不快, 生硬地说: “我不抽烟讲不了话, 干不了活。再说这是茶话会, 抽点烟有啥关系!” 面对会议室墙上张贴的“禁止吸烟”标识, 不知这名老总有何感想。

杨克昌



中国新闻名专栏

岂有此理事

“抽香烟可以通气”

一日, 我去小区棋牌活动室看人对弈。不一会, 一老者掏出香烟敬对方, 自己也点燃吸了起来, 只见他边思考, 边咳嗽, 手也越来越抖。见状, 我劝道: “老先生, 你原本就咳嗽, 再吸烟会咳得更厉害的。”可他叼着香烟说: “我香烟吸了几十年, 咳嗽一直不断, 现在已经练出功夫了。”他的对手也帮腔道: “抽烟可以通气, 还能帮助咳出老痰!”

陈日旭 文 田红 图



机主更名 拆固话“卡壳”

经记者联系, 电信公司解决客户需求



和事佬 面对面 调一调

晚报编辑:

我女儿在北翟路有一套住房, 现已移居美国。我也随女儿去国外同住。今年 2 月中旬, 我回国处理一些事务, 发现家里水、电、煤、有线电视及电信的账单积了很多, 连忙补缴账单。考虑到家里一直没人, 我决定停掉水电煤等设施。办理过程都很顺利, 就是办理拆电话业务时被卡。我来回跑了几次也没办成, 只能求助晚报。读者 顾鹏祖

【调查附记】

日前, 读者老顾来到本报接待室, 反映遇到的麻烦。电信公司业务告知, 电话的机主是他女儿, 而需凭户口本来办理拆机业务。然而, 她女儿已入美国籍, 并改了名字。业务员表示, 一定要到派出所开证明。可老顾去派出所询问, 对方称不需要开证明。老顾想了多种

办法, 可电信业务员不予采纳。老顾焦急地说: “我马上又要去女儿那里了, 别人劝我既然办理拆机这么麻烦, 那就不要办了, 反正以后账单寄来也看不到。”可他觉得, 这样即使在国外, 自己也会不安的。

【本报调解】

接到反映, 记者联系了上海电信。莘闵电信负责处理投诉的丁女士了解情况后告诉记者, 按照规定, 代为机主办理拆机业务, 要有机主委托, 尽管老顾与女儿原来的户口本还在, 能证明他们父女关系, 可他女儿已经改名, 与户口本上的名字不符。当时处理拆机业务的工作人员从没处理过这种情况, 怕出现“后遗症”, 才要求老顾到派出所开证明。丁女士表示, 考虑到老顾家的特殊情况, 他们让老顾在提供其他相关证件后, 即可办理拆机业务。日前, 老顾致电本报接待室: “家里的电话拆了, 我可以安心出国了。” 本报记者 钱绿明

街头象棋残局 暗藏骗财陷阱

给您提个醒

用残局诱惑迷上当输钱, 钱输光了周围还有假冒的路人愿意借钱给事主, 让事主再下棋输钱。近日, 有市民向本报 962555 热线反映, 街头又现这种残存多年的诈骗棋局。公安金山分局接报后介入调查, 成功打掉了两个在朱泾地区的诈骗团伙, 抓获涉案人员 14 人。市民王先生说, 3 月 10 日上午 10 时, 朱泾镇紫金广场上围着两群人。原来, 有人在那里摆了六盘中国象棋的“残局”。自认为下棋

水平还不错的王先生不禁技痒, 凑过去看热闹。“我刚走过去, 就有人拉着我说, 这个棋肯定能赢。”王先生说, 对方要求和他“合伙”, 大家各出一半钱, 如果赢了就平分。经怂恿, 加上赢了还有奖金, 王先生求胜的劲头顿时被激发了起来。于是两人便针锋相对地在棋盘上“战斗”起来。几步棋下来, 自己才发现刚刚看上去自己赢面很大的残局实际上凶险异常。很快, 稍不留神, 自己的棋被对方将死。“当时觉得这个棋谱看不出有什么猫腻的地方, 也不觉得难, 但一旦成了当局者, 就有点不一样了, 总共输了 400 元。”王先生说,

输钱后, 他意识到自己可能上当, 随后向警方报案。朱泾派出所民警经过缜密侦查, 抓获了 14 人。经审讯, 犯罪嫌疑人交代了摆象棋残局诈骗的事实, 他们各有分工, 一人坐庄, 部分人员假扮过路群众押注后和庄家下棋, 此时庄家会故意输棋, 下棋的托儿赢钱后, 棋主就不跟他下了, 让被害人误以为真能赢钱。而另一部分人员则在一旁“撬边”, 怂恿被害人押注跟棋主下棋。等有人被骗后, 几个人再分钱。目前, 犯罪嫌疑人孙某等人因涉嫌诈骗罪已被公安机关依法刑事拘留。本报记者 左妍 通讯员 陈旻成

介绍电视节目 时间表述不当 古词写错两处 仄声改为平声

编读互动

读者乐炯来信: 3 月 19 日贵报 A16 版广告和 B2 版报道《死记硬背词典怎能理解汉字之美》均介绍了“我爱汉字美”上海中学生咬文嚼字大赛, 并预告该活动将于“每周六、周日晚 20:25”在上海教育电视台播出。文中表述时间既然而用 20:25, 那此处的“晚”字就多余了。作为介绍汉语文字节目的内

容, 文字表达的要求应该高一些。读者沈惟中来信: 3 月 21 日贵报“夜光杯”上刊登了杨永法先生的书法作品, 从他的楷书运笔看, 有一定的书法功底。但遗憾的是, 他把苏东坡的词写错两处: 一是将“何似在人间”写成了“何时在人间”; 二是将“何事长向别时圆”写成了“何时长向别时圆”, 这里的似和事都是仄声, 而杨先生却改成了平声, 不符合词的格律, 也使原词文辞不通。