

# 富德生命人寿是否应该对李先生保单失效负责?

新报热线(北方新报正

北方网首席记者 张弓长)“我们一家三口分别购买了一份保险,多年来一直在正常交费。今年,因为保险公司客服人员的误导,致使我丈夫的保险因未能及时续费而失效。”6月1日,呼和浩特市民苏女士向北方新报正北方网反映。

据苏女士介绍,2015年,他们一家三口在富德生命人寿呼和浩特支公司(以下简称富德生命人寿)分别购买了一份“福上福终生寿险”,每年续费日期为2月底,多年来3份保险一直在正常交费。苏女士

说:“今年2月18日,富德生命人寿客服人员赵小霞突然打电话通知说,我有2份保单该交费了。当时,我在电话中还特意告知,我家共有3份保单,每年都是—起交费,这次为啥只催缴2份保单?赵小霞明确答复说,只差我丈夫和儿子的保单没有续费,其他的保险已经交完费了。当时我便以为,我银行卡上一直有钱,应该是我本人的保费已经被成功划转。按合同约定,我儿子每年应缴保费2780元,我丈夫每年应缴保费5031元。在2月20日和21日,我分2笔

将9000元存入一直用于续存保费的银行卡之后,便以为2021年度的3分保险全部交齐。然而,到了3月9日,赵小霞突然又打电话通知说,我丈夫的保单因欠费已经失效。我特别惊讶地问:我明明存了钱,保单怎么会失效呢?之后我多次与富德生命人寿方面交涉,可该公司一直未能给出一个合理的解释。”

富德生命人寿给苏女士出具过一份《投诉处理决定告知书》,告知书上说:“您提出的‘未进行交费提醒导致保单失效不满’的问题,我公司未核实到相关实质性证据,我公

司与续期服务人员赵小霞核实,续收人员表述与您所述不一致,前期工作人员已电话提醒您保单宽限期,您表示已清楚缴费时间及相关情况,公司留有电话录音。”

那么,客服人员赵小霞是否曾经误导过苏女士呢?记者拿到的录音显示,富德生命人寿客服人员赵小霞与苏女士通话过程中,被问及是谁造成了苏女士的丈夫李先生保单失效时,赵小霞也承认:“是我造成的,但那90天(应为保单失效的天数)我肯定给你补不回来,你如果跟我要20万我也没有,你就

去告我就得了。”采访中,当记者问及赵小霞提及的20万元是咋回事时,赵小霞说:“我也感觉莫名其妙的,我从来没说过让公司给补偿20万元的话。”

6月1日上午,记者来到富德生命人寿呼和浩特支公司。该公司行政总监孙威称,他请示上级公司相关负责人后才能决定是否接受采访。当日下午,孙威带领该公司办公室、保费部、客服部相关负责人来到北方新报社接受了记者采访。采访中,孙威承认该公司客服人员在与苏女士沟通过程中确实存在一些问题,但

并没有误导苏女士。孙威还给记者出示了该公司发送给苏女士的多份提醒保单续费短信凭据,以证明即便是该公司客服人员给苏女士打电话沟通存在问题,苏女士也应该根据短信提醒及时缴费。孙威说,该公司接到投诉后,也曾专门派人到苏女士家中沟通,在诚恳地给苏女士道歉的同时,也告知完全可以给苏女士丈夫李某失效的保单复效,复效产生的费用也由该公司来承担。可是,苏女士竟然提出要把3份保单全部退保的要求,该公司无法满足苏女士的这一无理诉求。

## 女童右脚 不慎卷入电动车后轮 消防员及时救助

新报热线(北方新报正

北方网记者 张巧珍)“若不是消防员的及时帮忙,孩子的脚丫子肯定要受伤了!”6月2日,家住乌海市乌达区的读者吕女士激动地说。原来,5月31日19时34分,吕女士骑着电动车载着女儿行驶至乌海市乌达区民乐商场门口,孩子的右脚不慎被卷进后轮,多亏消防员及时赶到,才帮助孩子脱离危险。

“119吗?我家孩子右脚卡进电动车后轮了,快帮帮我……”事发当日,乌海市消防救援支队接到吕女士报警后,立即调派巴音赛街消防救援站1车6人赶赴现场救援。当日出警的乌海市消防救援支队巴音赛街消防救援站消防员王斌回忆,接到报警后,他和队友用时10分钟火速赶到现场,发现孩子右脚被卡在后轮和外踏板支架中,正在痛苦地呻吟。“我们一边安抚孩子,一边使用破拆工具将车架与后轮结合处进行外部拆卸,待救援空间增大后,队友们一起用手拉拽卡住小孩脚的位置并成功将脚取出。”王斌在接受记者采访时说,所幸救援及时,小女孩被卡位置无明显外伤,家长随后紧急将孩子送往就近医院治疗。

消防部门在此提醒广大家长,孩子乘坐电动车时要做好安全防护,反复提醒孩子坐车时不要乱晃双脚,不要把脚往电动车缝隙里伸,另外可在车轮部位安装防护设施,防止孩子双脚伸入车轮。



## 东风日产利丰泰津公司账户被冻结 客户不能提车也不给退款

新报热线(北方新报

正北方网首席记者 张弓长)6月2日,内蒙古素雪梵昕文化有限公司(以下简称素雪文化公司)工作人员陈女士向北方新报正北方网反映,该公司在呼和浩特市东风日产利丰泰津直营店全款购买了一辆汽车,该店却一直以各种理由不给提车,也拒绝退款。

据陈女士介绍,4月17日,她受素雪文化公司指派,前往呼和浩特市东风日产利丰泰津直营店购买一辆Nissan奇骏汽车,双方签订了《车辆订购协议》后,素雪文化公司当场支付了购车全款159000元。东风日产利丰泰津直营店位于呼和浩特市利丰汽车

城内,该店由内蒙古利丰泰津汽车服务有限公司经营管理。按照双方签订的《车辆订购协议》,素雪文化公司应在“支付车款后3周左右提车”。照此计算,协议签订日期为4月17日,提车日期应为5月7日。可是,一直到了5月10日,素雪文化公司也未能提车。陈女士前往利丰泰津直营店询问,对方又把提车日期推迟到了5月17日。5月18日,陈女士再次前往利丰泰津直营店催问,对方又告知,之所以迟迟无法提车,是因为该公司卷入了一场诉讼,公司账户被冻结。5月25日,陈女士又一次来到利丰泰津直营店询问,对方又告知5月28日之前一定能提车,

如果提不了车,就退还购车全款。这一次,利丰泰津直营店还出具了一份加盖公章的《承诺书》。可是时至今日,素雪文化公司既未能提车,也没有收到退款。

6月2日上午,利丰泰津直营店一位姓魏的负责人在接受记者采访时表示,按照双方签订的《车辆订购协议》,该店确实早就应该给素雪文化公司提车了。如今该公司卷入一场诉讼,账户被法院冻结,公司资金出现一些问题,也就造成了该店无法给客户提车的情况。魏姓负责人还表示,如果该公司账户不能尽快解冻,店里考虑就在这两天凑钱退还素雪文化公司的购车款。

## 热线追踪

### 业主不交费 水泉文苑小区物业拒绝服务

新报热线(北方新报正北方网首席记者 高志华)5月21日,北方新报正北方网刊发消息《水泉文苑小区部分业主家停水,是水表坏了还是有人破坏?》,对水泉文苑小区因物业服务不到位,业主拒绝交纳物业费,部分拒绝交纳物业费的业主家陆续停水一事进行了报道。记者25日来到水泉文苑小区,希望水泉文苑物业工作人员与停水业主当面进行沟通,但是物业工作人员不但不与业主沟通,在离开时还谩骂记者。

25日上午,部分业主向北方新报正北方网反映:“前几日停水的业主家一直没有来水,这两天又有部分没交物业费的业主家相继停水。虽然我们向有关部门反映了此事,但得到的答复是让业主与物业公司协商解决。目前,小区已经有40多户业主家停水了。”

记者当日来到该小区,找到水泉文苑物业法人冯经理。对于业主们反映的小区绿化带被物业公司改成停车位、安全门坏了没人修理等问题,冯经理表示,水泉文苑地上停车位都是开发商划的,与物业公司没关系。物业公司并没有给业主家停水,停水的原因是这些业主家的水表坏了。这些业主不交物业费,物业公司拒绝给他们提供服务。

采访完冯经理,物业一位工作人员在记者要求下与记者一同来到水泉文苑小区。记者询问这名工作人员,设在人行道上的停车位是开发商划的还是物业公司划的?这名工作人员说是物业公司划的。他所说显然与冯经理的说法不一致。在该小区4号楼前,为了求证业主家的水表是坏了还是遭到人为破坏,记者拨打了几户停水业主的电话,让业主到4号楼前与这名物业人员当面沟通。在此期间,又有一名物业人员来到现场,见记者给业主打电话,这两名物业人员便马上离开,其中一名工作人员还谩骂记者。

为了解水泉文苑小区规划时是否有绿化带,小区内到底规划了多少地上停车位,记者来到水泉文苑小区开发商内蒙古峰宇建筑安装工程有限责任公司,该公司一位副总经理见到记者就说:“小区建成好几年了,你们《北方新报》作为一家媒体跑这干啥来了,你们是能替公司还是能替老百姓解决问题?你们这是没事找事。小区建成后峰宇建筑安装公司只是硬化了小区内的道路,小区内的停车位是物业公司划的。”