难事烦心事 张刚帮您办 济南市人大代表 全国优秀新闻工作者 热线:96706345 邮箱:zhanggang@qlwb.com.cn

提前还清贷款,为何拿不到退保金

保险公司称需时间审批

帮办记者 马云云

居民反映

"我的住房贷款已经还清了,退保需要的手续也都齐全,为什么保险公司不把退保金给我?"苏先生5年前贷款买房,今年2月提前将房贷全部还清。按规定,提前还贷时可以拿相关文件到保险公司要求退保。8月13日,苏先生拿着保单、收据、还款证明、保险协议等文件前往中国人民财产保险公司济南市趵突泉支公司办理退款手续,保险公司把文件全部收走后,告知苏先生退保金无法及时落实,这让苏先生直犯迷糊。

24日上午,苏先生第四次拨通中国人保山东省分公司的客服电话,但仍没有得到实质性答复。

记者调查

投保人质疑:不退钱还收去所有手续

苏先生于2004年8月23日在工商银行贷款23.9万元买房,计划15年还清,同时在中国人保济南市趵突泉分公司买了3300元的房贷险。当时保险公司工作人员承诺,如果苏先生提前还完款,公司将向他退回剩余保费,"哪怕您一年就把贷款还清,我们也一定把余额还给您。"苏先生回忆5年前保险公司对自己的承诺时说。

今年2月23日,苏先生将贷款剩余的20余万一次性还清,并于8月13日向保险公司提出退保申请,却一直没有得到应得的保费。

"当天保险公司给我算了一下,除去手续费后还剩1800块钱。我在办公室交了所有文件并填写了退款单,工作人员给了我两张收据,收据上只写着'退款1800元'的字样,并没有加盖公章。我拿着收据去窗口退费,出纳说暂时还领不到。"眼看拿不到钱,苏先生想拿回相关文件,却被工作人员阻止。"他们说手续已经存档了,说什么也不给我。"苏先生只好"空手而归"。

回家后,苏先生觉得非常不踏实。"拿不到钱倒罢了,现在连各种手续都没了,当时没有想到要复印一份,现在想维权都难。"当他与趵突泉支行一位工作人员谈起维权问题时,该工作人员表示"现在你没有任何证据,起诉你也赢不了。"

13日当天,苏先生就向中国人保财险山东省分公司95518客服打电话投诉。"他们答应三五天给我答复。"直至17日,保险公司方面没有任何反馈,苏先生再一次拨打投诉电话,客服工作人员承诺将"尽快"帮他解决。"到24日上午,我打了很多次电话,有4次接通,每次都说会解决,但都没有结果。"苏先生非常无奈。当着记者的面,他再次拨通了95518客服,对方始终无人接听。

帮办回音

保险公司答复:退保需三级审批,有时间差属正常

据苏先生介绍,一位工作人员曾私下告诉他,他的退费之所以不好办,是因为苏先生保险买得比较早,当时的档案没有输入电脑系统,因此现在无法办理。

25日下午,记者赶到中国人保济南市趵突泉支公司,公司李经理对记者表示,苏先生所称的工作人员的说法是不负责任的,"从2006年起,公司已经开始把之前尚未录入的用户资料补进了电脑系统。"至于苏先生担心的手续安全问题,李经理表示,苏先生完全可以放心,之所以把他的文件全部留存,是为了报上级审批。

中国人保济南市分公司非车险部一位姓董的工作人员告诉记者,按照保监会规定,退保手续需要三级审批,也就是说,苏先生的申请需要经过趵突泉支公司、济南市分公司、山东省分公司三级审批,审批时间长短要视具体情况而定。"如果审批的负责人在,客户当天就能拿到钱,有时候有些特殊情况会慢一些,但也就是几天。"该工作人员说。针对苏先生已经过了12天还没拿到退款的情况,她说这是由于目前办理退保手续的经办员只是临时代管,出现了工作拖沓、业务不熟练等情形,对此,他们向苏先生表示歉意,公司方面将对相关责任人进行内部批评,苏先生的保费也将于近期落实。

社区小喇叭 SHEQU XIAOLABA 你问我答:96706345

修路最好给居民留出路

居民反映:26日一场雨后,家住清河北路香磨李小区的陈先生进出小区犯了难。不是没有路,而是小区外的清河北路修路,让他"无路可走"。

陈先生说,自从开始修路,路面上到处挖坑,而挖出来的土又都堆在了路上,"不下雨一身土,一下雨就一身泥。"陈先生说,整个小区的人出行都受阻,而且"真不知道这条路啥时候能修好"。

帮办呼吁:修路本是好事,但文明施工、不妨碍周边居民正常出行,应该是施工方更该注意的问题。同时,路晚修好一天,居民就得多承受一天的出行难之苦,建议施工单位加快工程进度,按工期完工。

花园路东段何时能修好

市民反映:26日一场大雨后,花园路东段坑洼不平的那段路再次"坑"了一些市民。市民杜女士告诉记者,花园路东段(历城五中至化纤厂路段)雨后路况差更加明显,积水污泥随处是,行人一不小心就会摔倒。汽车高速驶过,还会溅起水花殃及行人。她说,"这段路西边的花园路很平坦,可东边这一小段咋相差这么大。"

帮办呼吁:花园路东段地处两区交界处,呼吁历城五中至化纤厂路段这段花园路所属单位能尽快整修道路,方便市民出行,别再让交界地带成为"两不管"地带。

帮办记者 赵恩霆 实习生 杨晗均

9月4日-13日章光101惠民工程在山东全面启动

30名权威毛发专家到山东无偿诊发

此次来山东的30名毛发专家均有着深厚的医学理论基础和丰富的临床经验,专家们长期从事毛发领域的研究工作,拥有上万人次的成功案例,对各种脱发症状都了若指掌,在"医为本"的宗旨下,将脱发者的情况真实记录,如实解决,针对个体脱发问题免费制定适合的止脱生发方案,全力帮助脱发人士长出浓密头发。专家预约、检测、咨询、诊发全过程均为免费。

活动1 购单月防脱套:400g香波*2或100ml赠品装101B 1瓶

活动2 购疗程防脱生发套:400g香波*2+100ml赠品装101B 3瓶

活动3 购疗程生发康复套:400g香波*3+100ml赠品装101B 8瓶

活动4 购疗程生发保养套:400g香波*3+100ml赠品装101B 2瓶+红豆杉枕1对

预约热线:0531-66764101

请您到以下就近防脱生发中心预约 章光101

济南地区 0531-

4-5号	玉函店 82068101	华龙店 88326101	解放店 88558101
	花园店 86998101	济洛店 85866101	经七店 87907101
6-7号	大观园店 87288101	英雄山店 82706101	燕山店 67888101
	长清店 87228101	济微店 87186101	经十店 82028101

满婷祛痘语录

凡是脸上长的如痘痘、粉刺、痤疮,都不是好东西,你不冶,它就不会好,树立信心,满婷来清扫,管叫痘痘、粉刺、痤疮等这些"牛鬼蛇神"一扫光!

痘痘、痤疮、粉刺——都是纸老虎!

满婷八味祛痘霜 痘痘、痤疮一扫光

满婷八味祛痘霜的核心成分,全部采用纯中药提取,依据传统秘方,精选八味中草药,利用现代工艺,提取出"八味祛痘精华",无任何西药及激素成分无毒副作用,安全可靠。经全国1035例各种类型青春痘、痤疮患者临床观察,有效率已全面超过了同类产品。

全面清除三大类型的青春痘

热毒淤积型

八味祛痘精华素中独有的D10因子,可以清热解毒、凉血活血、散滞化瘀,清除面部的热、火、炎、毒,清除青春痘。

油脂分泌过多型

夏日炎炎,油脂分泌旺盛,是痘痘生长的高峰期,同时也是复发期。八味祛痘精华素中独有的C2因子,能渗透至毛囊内堵塞部位,快速溶解毛囊深层的油脂,疏通皮脂腺,使毛孔清爽通畅,从根源上解决毛孔堵塞和毛囊发炎等问题。

螨虫感染型

升级版的植物抑螨素,能更加有效的杀死螨虫,清理毛囊环境,疏通毛孔。

张俊 22岁 山师大学生

我在上高中的时候就已长了青春痘,现在上大学了脸上痘痘一然很多,医生说是油脂分泌过盛造成的,之前也用了很多祛痘的产品效果都不明显,自从用了满婷八味祛痘霜,脸上的青春痘一天比一天减少了,一个月后脸上的"沧桑"基本上没有了,我真的很高兴。

满婷八味祛痘霜全面解决——青春痘、痤疮、粉刺、酒渣鼻、痘印、毛孔粗大等皮肤问题。是国内祛痘产品中最权威的产品!

相信满婷!相信品牌!相信效果!

每瓶68元

咨询电话 13953100132

济南漱玉平民大药房各店面 \ 医保药品超市各店 \ 大观园舜天大药店有售