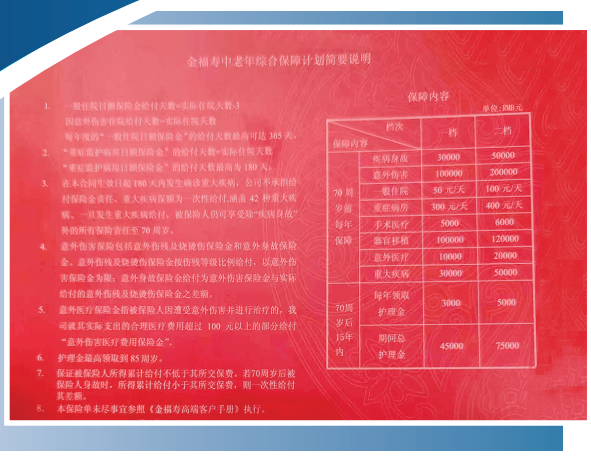
962555

帮忙·消费维权

保险有“坑”



金福寿中老年综合保障计划简要说明

1. 一般住院日额保险金给付天数=实际住院天数.3
因意外伤害住院给付天数=实际住院天数
每年度的“一般住院日额保险金”的给付天数最高可达 365 天。
2. “重症监护病房日额保险金”的给付天数=实际住院天数
“重症监护病房日额保险金”的给付天数最高为 180 天。
3. 在本合同生效日起 180 天内发生确诊重大疾病，公司不承担给付保险金责任。重大疾病保额为一次性给付，涵盖 42 种重大疾病，一旦发生重大疾病给付，被保险人仍可享受除“疾病身故”外的所有保险责任至 70 周岁。
4. 意外伤害保险包括意外伤残及烧烫伤保险金和意外身故保险金。意外伤残及烧烫伤保险金按伤残等级比例给付，以意外伤害保险金为限；意外身故保险金给付为意外伤害保险金与实际给付的意外伤残及烧烫伤保险金之差额。
5. 意外医疗保险金指被保险人因遭受意外伤害并进行治疗的，我司就其实际支出的合理医疗费用超过 100 元以上的部分给付“意外伤害医疗费用保险金”。
6. 护理金最高领取到 85 周岁。
7. 保证被保险人所得累计给付不低于其所交保费，若70周岁后被保险人身故时，所得累计给付小于其所交保费，则一次性给付其差额。
8. 本保险单本尽事宜参照《金福寿高端客户卷》执行。

保障内容 单位:RMB元

保障内容	档次	一档	二档
70周岁前每年保障	疾病身故	30000	50000
	意外伤害	100000	200000
	一般住院	50元/天	100元/天
	重症病房	300元/天	400元/天
	手术医疗	5000	6000
	器官移植	100000	120000
	意外医疗	10000	20000
	重大疾病	30000	50000
70周岁后15年内	每年领取护理金	3000	5000
	期间总护理金	45000	75000

瑞福德健康保险股份有限公司
REWARD HEALTH INSURANCE CO.,LTD

金福寿中老年综合保障计划保险单
JIN-FU-SHOU INSURANCE POLICY

保单号：POLICY NO. 50020412
投保人姓名：NAME　证件号码：ID CARD NO
被保险人姓名：NAME　证件号码：ID CARD NO
地址、邮编：ADDRESS& POST CODE 上海 200050　电话：TEL
保险档次：INSURED AMOUNT 一 档　保险费：PREMIUM　人民币 叁万元正 RMB￥ 30000 元
起始日期：EFFECTIVE DATE 自2006 年 11 月 17 日零时起
受益人姓名：BENEFICIARY　如未指定，则视为法定 DESIGNATED BY LAW IF NOT SPECIFIED
受益人与被保险人的关系：配偶 THE RELATIONSHIP BETWEEN THE BENEFICIARY AND THE INSURED
特别约定：SPECIAL APPOINT
健康顾问 单小明 OPERATOR　代理网点 长宁支局 BRANCH　盖章：STAMP　打印时间：2006-11-27 PRINT TIME
本保险单根据投保人申请经本公司审核同意，上述内容如有任何更改必须经本公司书面同意方能生效。
瑞福德健康保险股份有限公司

◀ 保单显示，年满七十周岁后可以每年领取三千元护理金

▶ 忻先生的保单 本版图片均为受访者提供

近年来，越来越多的中老年人为添一份保障而购买长期保险。然而，当跨越数十年的保单进入兑付期时，不少老人却发现，原本清晰的承诺之路突然横生枝节。保险公司突然增设门槛，一句“新要求”，就可能让原本稳妥的养老钱悬在半空。

76岁老人申请兑付保单被索要19年前发票

单方加高领金“门槛” 保险公司被指“霸道”

老人称对方未给过发票

76岁的忻先生近日向“新民帮依忙”反映，他于2006年一次性支付3万元现金，购买了由邮局代理、和谐健康保险公司（前身为瑞福德健康保险公司）推出的“金福寿中老年综合保险”。 该产品的一大吸引力在于约定：被保险人年满70周岁后，每年可领取3000元护理金，直至85岁。“当时业务员特别强调，这款产品放宽了投保年龄，70周岁及以前都能买。”他回忆，“对我们这个年龄段的人来说，既能保疾病，老了还有一笔稳定的护理金可以领，很划算。”自达到年龄后，忻先生年年凭保单、身份证和银行卡顺利领取。然而，今年当他向和谐健康保险上海分公司申领时，被告知需要补充提供2006年购买保险时的缴费发票或收据。“我当时就愣住了，都快20年了，哪里还有发票？”忻先生告诉记者，当年他以现金支付保费后，只收到了这份保单，从未获得过任何形式的发票或缴费收据。更让他困惑的是，同样的流程已经顺利进行了数年，保险公司从未提出过此项要求。他从5月开始多次与上海分公司工作人员沟通，得到的回复始终如一：“这是总公司的新规定，必须提供发票或收据，否则无法办理。”

记者在保单上看到，整份保单没有任何一处注明领取该项保险金需要提供原始缴费凭证。与忻先生有相同遭遇的老人不在少数。76岁的陆先生与妻子也在2006年购买了这款保险产品，共支付6万元。他们同样没有收到过任何发票或收据，只有两张保单，今年申领时也被卡住。陆先生感到既无奈又气愤：“就算当年给了发票，快20年过去了，有多少老人还能完好保存一张纸片？这分明是在故意为难我们。”据陆先生了解，周围多位老友当年也购买了同款产品，目前都面临相同的困境。“保险公司单方面突然增加条件，也不提前通知，做法太霸道。”

单方增条件已涉嫌违约

记者为此联系和谐健康保险上海分公司。相关工作人员解释，提供发票是“总公司的新要求”。当被追问为何在执行多年后突然增设条件以及涉及多少客户时，对方未予正面回答，仅表示需通过正式采访函联系公司对外宣传部。截至发稿，记者未获进一步回复。

对此，北京恒都（上海）律师事务所律师姜振华指出，保险公司此举缺乏法律与合同依据。根据《民法典》第五百零九条，合同成立后，双方应当按照约定全面履行义务，并根据合同的性质、目的和交易习惯履行通知、协助、保密等义务。在他看来，保险公司在合同履行多年后，单方增设“提供历史发票或收据”这一新的给付条件，改变了既有合同履行方式，也增加消费者负担，不符合诚信原则与合同稳定性要求。

“保单本身即为载明合同内容的凭证，作为权利凭证的效力高于发票，保险公司不得否认自身签发的保单效力。”姜振华表示，《保险法》第十三条明确规定：投保人提出保险要求，经保险人同意承保，保险合同成立；保险人应当及时向投保人签发保险单或其他保险凭证；保险单或其他保险凭证应当载明双方约定的合同内容。“保单中并未约定领取需凭发票，因此该保单本身就是要求支付护理金的有效凭证。”姜振华进一步强调，若保险公司主张变更合同履行方式，依据《保险法》第二十条：变更保险合同的，应当由保险人在保单上批注或附贴批单，或由双方另行订立书面变更协议。他直言，保险公司目前单方面以“没有发票”为由拒付，涉嫌违法违约。他建议消费者可向银保监局投诉，或通过诉讼维权。

中老年投保需眼明心亮

除了兑付时突然增加条件，老年人购买保险还易陷入“承诺与条款不符”的陷阱。2008年，63岁的胡先生在一次保险推销活动中，被“合众人寿”保险员的热情介绍所打动。保险员向他推荐了一款“合众睿智人生终身寿险（万能型）”，并承诺：“每年只需缴纳5000元保费，连续交满5年后就不用再缴费，终身享受保障，百年之后还能一次性给家人留下5万元。”然而今年，80岁的他突遭“保单效力中止”，被告知他的保单因账户价值不足而中止效力。若要恢复保单效力，他需要每月继续向账户缴纳200余元的保险费；如果选择退保，只能退回198元。

“我傻眼了，不是说好交满5年就不用再交了吗？”胡先生与保险公司多次交涉，而合同条款中确实有关于保单管理费和风险保险费的详细规定。经本报介入协调，胡先生最终与保险公司达成和解协议。

上海市金茂律师事务所律师梅颖达提醒广大中老年消费者：购买保险时，务必坚守“保障优先”原则，勿被“分红”“返还”等理财噱头迷惑。选机构要“查资质”，投保前务必确认保险公司是否持有国家金融监督管理总局颁发的《保险许可证》，避免落入“伪保险”陷阱。签署合同前，必须仔细阅读“保险责任”“除外责任”“领取条件”等核心条款，销售人员的关键承诺应要求其以书面形式确认。他强调，购买保险后，消费者应妥善保管保单及相关凭证，定期查看保险公司的通知和账单，了解保单状态和账户价值变化，及时发现问题。 本报记者 **季晟祯**

退款到账

宽带退费被『拖』一年多

本报介入后烦心事终于解决

消费者多次催促无果心凉透，

本报讯（记者 夏韵）“白纸黑字核准的退费，等了一年多都没到账，每次催款都是‘空头承诺’！”家住静安区芷江西路的庄先生近日向“新民帮依忙”反映，去年他与上海长城宽带网络服务有限公司（以下简称“长城宽带”）签约并预付72个月宽带套餐费后申请退网，公司早已核准2448元退费金额，却迟迟未兑现转账，经多次催促仍无果，直至本报介入协调，这笔“迟到”的退款才最终到账。

2024年7月，庄先生与长城宽带签订家庭宽带服务协议，选购了为期72个月的套餐，共计支付2880元。然而，签约后不久因个人原因，庄先生向长城宽带提出退网退费申请。“经过多轮沟通，公司在去年11月4日同意了我的退费请求，还出具了一张盖有长城宽带公司印章的退费登记表，明确标注退网费金额为2448元，约定退回至我的兴业银行账户。”庄先生说，原以为退费会顺利到账，没想到这一等就是一年多。

“从去年11月初到现在，整整超过12个月，退款始终没动静。”庄先生告诉记者，今年5月起，他多次拨打长城宽带客服热线催促退费，得到的回复永远是程式化的安抚：“客服每次都客气地说‘会在100个工作日内处理’，可每次承诺的期限到了，退款还是没下文，这种‘画大饼’式的回应太让人失望了。”庄先生坦言，公司已经核准退费金额并盖章确认，却迟迟不兑现，办事效率低下、态度敷衍，让他“心凉透了”。

接到庄先生的投诉后，记者第一时间致电长城宽带客服热线核实情况。工作人员在记录下庄先生的合同信息、退费登记表编号等关键信息后，向记者承诺“将在48小时内对接相关部门，并给媒体反馈进展”。然而，直至发稿前，长城宽带方面始终未就退费延迟的具体原因、此前承诺未兑现的情况，以及最终退款到账时间作出任何正面解释与答复。

在“新民帮依忙”介入协调后，事情终于有了转机。近日，庄先生向记者反馈，他已收到长城宽带退还的2448元退费，困扰一年多的烦心事终于得到解决。

商家和消费者达成和解

事件后，商家完成退款事宜

本报曝光『一万七千元瘦身茶』

本报讯（记者 季晟祯）11月26日，本报7版刊发《1.7万元买的瘦身中药茶有效吗》的报道，反映市民张女士的遭遇：她在社交平台被“不运动不节食”的瘦身帖吸引，通过微信联系上“健康减脂咨询团队”，先后支付超过1.7万元购买所谓“减肥定制”产品。对方从承诺“无需节食”转为要求严格饮食控制，并以“代谢差”“分解脂肪”等名目不断诱导其追加费用。张女士事后发现，体重变化主要源于饥饿，所购产品多为普通食品，遂要求对方提供资质及功效证明未果，维权陷入困境。

在“新民帮依忙”介入调查后，张女士与涉事企业北京御生堂轻道科技有限公司已达成和解。目前，商家已完成相关退款事宜。近年来，类似以“量身定制”“体质调理”为名，通过社交平台引流、逐步诱导消费者持续付费的投诉屡见不鲜。“新民帮依忙”提醒，面对“轻松瘦身”等宣传时应保持理性，科学管理体重的关键仍在于“管住嘴、迈开腿”——通过合理控制饮食、保持适当运动，形成健康可持续的热量平衡，切勿轻信所谓“捷径”而陷入消费陷阱。

本版编辑/胥柳曼
视觉设计/竹建英