

共筑诚信消费环境 提振金融消费信心

——我市扎实做好消费者权益保护工作推动保险业高质量发展

通讯员 彭培基 高守俊 文/图

近年来,随着消费新业态、新模式、新经济不断涌现,大众保险消费呈现多元态势,消费者权益保护的重要性也前所未有。今年3月1日是《银行保险机构消费者权益保护管理办法》正式实施的日子,恰逢国际消费者权益日临近,驻马店市保险行业协会在驻马店银保监分局指导下,积极推动《银行保险机构消费者权益保护管理办法》(以下简称《管理办法》)落地实施,进一步加大保险消费者权益保护力度,全力做好银行保险业“3·15”消费者权益保护教育宣传工作,与消费者一起共筑诚信消费环境,提振金融消费信心,着力把整治“代理退保”黑产、化解矛盾纠纷等工作贯穿到全年的消费者权益保护工作中。

并强化金融知识教育宣传,推动诚信文化建设,为金融业高质量发展营造良好的市场环境。三是既着力压实银行保险机构消费者权益保护主体责任,又注重构建包括监管部门、行业协会、行业纠纷调解组织等多主体共同参与的银行业保险业消费者权益保护体系,共同维护公平公正的金融市场秩序。

多措并举 做好整治“代理退保”黑产工作

近几年,“代理退保”黑产已经成为影响我市保险业健康发展的重要干扰因素,特别是疫情发生以来,“代理退保”黑产问题蔓延,保险行业金融生态遭到破坏,对正常的金融市场秩序和社会稳定产生了负面影响,扰乱了保险业正常经营和发展。

“代理退保”黑产严重侵害消费者合法权益,王伟表示,“代理退保”,黑产采用虚假承诺、伪造证据等不法手段阻碍消费者正常维权。不法分子为了谋取利益冒充监管部门、法律工作者,谎称可办理全额退保、退费债务、修复征信等事宜,诱导消费者委托其“代理维权”后,用编造事实、伪造证据、提供虚假信息等手段进行恶意投诉,违背诚信甚至突破法律底线,不仅侵占消费者正当的投诉维权渠道和资源,阻碍消费者与保险机构、监管部门有效沟通,扰乱金融市场正常秩序,还可能涉嫌违法犯罪。“代理退保”还暗藏集资诈骗风险,侵害消费者信息安全,甚至有不法分子采取堵门、威胁、电话骚扰等手段胁迫保险消费者配合其向保险机构或监管部门进行缠访缠诉,破坏性极大,影响极恶劣。”

为有效整治“代理退保”黑产,配合相关职能部门打击不法分子的嚣张气焰,2022年12月,我市保险协会先后多次召集大型企业、保险公司,开展调研座谈工作,了解市场形势和各大人身险公司应对措施,起草《驻马店市保险行业协会关于整治“代理退保”黑产乱象工作实施细则》,组织各人身险公司签订了《驻马店市保险行业协会“代理退保”黑产自律公约》。



2022年度驻马店保险业诚信建设工作先进单位表彰现场。⑥2

建立了驻马店保险业应对“代理退保”联席会议工作小组,从“加强行业自律及标准化建设”“建立行业失信惩戒机制”“收集线索,形成证据链”“责任划分,重点监测”“加强代理退保典型案例分析和信息共享”“加强行业纠纷调处机制建设”“做好‘代理退保’整治行动宣传工作”等方面加强整治。

2023年2月,召开了应对“代理退保”联席工作小组会议,推动建立驻马店保险业从业人员执业失信惩戒机制。会议按照中国保险行业协会印发的《保险销售从业人员失信行为认定指引》,制定了《驻马店保险销售人员执业承诺书》,保险协会统一印制了《驻马店保险销售人员执业承诺书》,要求各人身险公司所有销售人员签署,同时,制定了《驻马店保险业执业失信行为告知书》,决定对失信从业人员信息进行登记查询管理,登记信息将提供给各人身险公司聘任从业人员参考使用。

宣传发动 矛盾化解工作成效显著

2022年,保险协会加大保险矛盾纠纷化解工作力度,在保护保险消费者合法权益和维护会员单位方面做出了一定的成绩。

扎实推进涉保险调解对接工作的开展,通过驻马店市银行保险业纠纷调解中心全面提升消费者权益保护能力,推

动消保工作前置。目前,驻马店市银行保险业纠纷调解中心新增对接基层人民法院5家,对接的人民法院达到7家,分别为市中级人民法院和驿城区、遂平县、西平县、汝南县、新蔡县、正阳县6县区基层人民法院。为推进更高水平平安驻马店建设,促进调解工作的开展,按照《河南省人民调解组织备案工作办法(试行)》要求,积极组织开展人民调解组织,推动调解组织覆盖所有会员单位。2022年,驻马店市银行保险业纠纷调解中心保调部全年共接到基层人民法院委派保险纠纷案件594件,完成调解355件,涉案金额1420.81万元。保调部自行受理涉保险纠纷案件69件,成功调解59件,调解金额245.8万元,其中15件通过驿城区区人民法院司法确认,涉及金额59.46万元。

保险协会消保中心运行的“河南保险消费者权益服务平台”驻马店平台,向保险消费者发送调查信息28.67万条,收到有效回复5913件,不满意件或咨询件处理满意率99%,前端化解矛盾纠纷的成效显著。

保险协会通过保险知识“五进入”教育宣传活动和协会网站、微信公众号、期刊,普及保险知识和消费者维权知识。鼓励各保险公司结合自身经营和品牌建设需要,利用公司网站、微信平台、编印保险知识读物或宣传小册子向社会发放,组织讲师现场讲授保险知识,开展公益活动等。在通过涉保险调解对接中心

调解诉讼纠纷的同时,协会还通过电话、信件受理消费者投诉,解决与行业有关的矛盾,扩大诉调对接机制覆盖面。多次发布消费预警,提示全市保险消费者在购买

保险时应选择具有合法资质的保险机构或保险中介机构,依法履行车船税纳税义务,并积极做好防范非法集资、反洗钱、互联网保险风险等宣传工作。⑤2

2022年度驻马店保险业诚信建设工作先进单位

为加强驻马店保险业诚信建设,促进全市保险机构诚信经营,根据《驻马店保险业诚信建设考核办法》,协会组织开展了“驻马店保险业诚信建设”考评活动。根据考评结果,现授予中国人寿驻马店分公司、中原农险驻马店分公司等22家会员单位“2022年度驻马店保险业诚信建设工作先进单位”荣誉称号。名单如下:

一、财产险公司

- 中原农险驻马店市分公司
- 中国人寿财险驻马店市中心支公司
- 中华联合财险驻马店市中心支公司
- 阳光财险驻马店市中心支公司
- 永安财险驻马店市中心支公司
- 太平财险驻马店分公司
- 国元农险驻马店市中心支公司
- 人保财险驻马店分公司
- 天安财险驻马店市中心支公司
- 鼎和财险驻马店市中心支公司

二、人身险公司

- 中国人寿驻马店分公司
- 阳光人寿驻马店市中心支公司
- 天安人寿驻马店市中心支公司
- 太平洋人寿驻马店市中心支公司
- 新华人寿驻马店市中心支公司
- 建信人寿驻马店市中心支公司
- 华夏人寿驻马店市中心支公司
- 富德生命人寿驻马店市中心支公司
- 合众人寿驻马店市中心支公司
- 人保健康驻马店市中心支公司
- 农银人寿驻马店市中心支公司
- 中信保诚人寿驻马店市中心支公司

2022年度驻马店保险业优质服务窗口

为推进我市各保险主体服务窗口管理制度化、规范化和科学化建设,不断提升服务质量和水平,更好为广大消费者提供优质、便捷服务,展示保险业的良好风貌,推动行业高质量发展,市保险行业协会开展了优质服务窗口推选活动。

3月10日至14日,对各会员单位推选的服务窗口进行了网络点赞活动,根据点赞结果,中国人寿驻马店分公司客服中心等15个服务窗口被推选为优质服务窗口。

一、人身险公司

- 中国人寿驻马店分公司客服中心
- 人保健康驻马店市支客服中心
- 中国人寿上蔡客服中心
- 中国人寿西平客服中心
- 太平人寿驻马店市支客服中心
- 新华保险驻马店市支客服中心
- 中信保诚驻马店市支客服中心
- 新华保险驿城支公司客服中心

二、财产险公司

- 永安财险正阳客服中心
- 平安财险泌阳支公司客服中心
- 太平洋财险驻马店市支客服中心
- 鼎和财险驻马店市支客服中心
- 中国人寿财险驻马店市支客服中心
- 中华保险确山支公司客服中心
- 中国人寿财险新蔡县客服中心

我市2022年度纳税百强企业排名出炉

本报讯(记者 张新理 通讯员 傅智良)3月13日,从市财政局传来消息,我市2022年度纳税百强企业排名出炉。

2022年,面对经济下行的巨大压力,叠加新冠疫情反复冲击等因素,在市委、市政府的坚强领导下,我市坚决落实疫情要防住、经济要稳住、发展要安全的重大要求,高效统筹疫情防控和经济社会发展,坚持高质量跨越发

展,锚定“两个目标”,实施“十大战略”,经济运行总体稳定向好。2022年,我市注册企业在全市纳税前100家企业完成全额税收,地方税收规模分别实现105.96亿元、43.85亿元,分别增长21%、26%。

从重点行业来看,纳税百强企业中,24家工业企业完成全额税收52.34亿元,同比增长24%。纳税额前3名分别

是:河南中烟工业有限责任公司(36.13亿元)、驻马店市王守义十三香调味品集团有限公司(4.22亿元)和河南蓝天集团股份有限公司(2.38亿元)。

23家房地产企业共缴纳全额税收11.75亿元,同比下降17.5%。纳税额前3名分别是:河南省置地房地产集团有限公司(2.04亿元)、驻马店建业住宅建设有限公司(1.62亿元)和驻

马店市鹏宇房地产开发有限公司(0.98亿元)。

16家金融企业共缴纳全额税收6.42亿元,同比下降22.8%。纳税额前3名分别是:中原银行股份有限公司驻马店分行(0.97亿元)、中国人民财产保险股份有限公司驻马店市分公司(0.54亿元)和中国建设银行股份有限公司驻马店分行(0.51亿元)。⑤2

市税务局

创新述法形式 打造法治税务建设新品牌

本报讯(记者 张新理 通讯员 陈霞段亚莉)近日,驻马店市税务系统主要负责人现场述法专题会议在市税务局召开。现场述法在我市属于首创,是市税务局以创新述法形式全力打造法治税务建设新品牌的重要举措。

会议采用“述法+提问+点评+测评”的方式进行,首先由驿城区税务局、西平县税务局、平舆县税务局、驻马店市税务局第二税务分局、驻马店市税务稽查局负责人现

场述法,部分人大代表、政协委员、纳税人代表现场质询提问。随后,市税务局负责人对5家基层单位主要负责人的现场述法依次进行点评并提出要求。

会上,与会代表对各单位依法履责情况进行现场民主测评。

市税务局负责人对现场述法专题会议进行总结,对下一步工作进行安排,指出召开现场专题述法会议,是市税务局贯彻党中央关于党政主要负责人履行推进

法治建设第一责任人职责情况列入年终述职工作精神的第一次实践,是推进我市税收法治工作的一次有益尝试和创新,也是通过这种形式对税务系统各级主要负责人敢于担当、依法行政的一种提醒。

会议要求,全市税务系统各级主要负责人要以此次专题述法为契机,坚持思想引领,进一步认真贯彻落实习近平法治思想;坚持担责于身,进一步切实履行好第一责任人的职责;坚持服务大局,进一步依法全面履

行税收职能;坚持优化方式,进一步严格规范公正文明执法;坚持学法用法,进一步加强税收法治队伍建设,积极探索法治税务建设新路径、全力打造法治税务建设新品牌,建设更高层次的法治税务,为经济社会高质量发展贡献税务力量。全市税务系统要积极开展创先争优,创新开展法治建设,集思广益,努力创造一批法治税务品牌,为全省法治税务发展贡献“驻马店经验”。⑤2

市应急管理局

青年工作委员会成立

本报讯(通讯员 高凌 刘舒萌)近日,市应急管理局召开青年工作委员会成立大会,标志着该局青年工作开启了新征程。

会议审议通过《驻马店市应急管理局青年工作委员会章程》(草案)。该局机关和局属二级机构40周岁以下全体青年干部职工参加。

会议要求,成立青年工作委员会是延伸团的工作手臂、实现党对青年工作统一领导的需要,是服务青年成长成才的需要,是创建和谐机关的需要,必须站在实现中华民族伟大复兴和巩固党的执政基础的战略高度来认识做好青年工作的重要意义。青年工作委员会要坚持“党建带动、团青结合、青年为本、创新务实”的工作原则,致力引领青年思想、促进青年成长、凝聚青年力量、服务中

心工作,充分调动广大青年主动融入应急管理事业,争当政治合格、业务过硬、作风优良、贡献突出的应急管理青年标兵。

会议指出,青年工作委员会要适应青年的特点和需求,找准工作方向,充分发挥职能作用,通过开展学习、岗位练兵和争先创优活动,把青年委员会建成学习型组织,要把竭诚服务青年作为团结青年的出发点和落脚点,把青年委员会建成服务型组织。要努力推动青年工作由封闭型向开放型转变,由单一型向多样化转变,实现青年工作社会化,内容与形式的多样化。要用勇开风气之先,立志奉献社会的共同目标激励机关青年,积极推动构建和谐机关的发展进程,通过不断探索和尝试,努力走出一条符合机关实际的工作道路,切实把青年委员会建成创新型组织。⑤2

市森林防灭火督导组

开展督导检查

本报讯(记者 王珂 通讯员 高凌)近日,市森林防灭火第三督导组深入泌阳县,就泌阳县森林防灭火工作进行督导检查。

督导组一行先后到泌阳县付庄乡、贾楼乡森林防灭火任务重的乡镇进行实地督导检查。每到一处,督导组认真查阅资料,听取负责人汇报,详细询问当地的山地面积、防火重点、防火物资采购、防火队伍训练情况。

督导组有关负责人指出,要把农林交错地区火源管理作为重点工作,要在重要入山口设立防火检查

站,实行封山防火、进山登记等措施,坚决杜绝火种进山入林。要做好装备、机具和物资准备,规范物资储备管理,加强物资装备检修保养,确保始终保持最佳状态。护林员要加大巡查频率及力度,发现火情第一时间上报。森林防灭火队伍要24小时备勤,保持临战状态,一旦发生森林火灾,坚持重兵投入。要把安全工作挺在前面,切实把保人、保村(居)和保重要目标放在首位。要加强值班值守,严格落实值班报告制度,有火必报、报扑同步,杜绝瞒报、迟报、漏报、误报。⑤2

市公共资源交易中心

推进交易营商环境优化

本报讯(记者 吕廷新 通讯员 胡锐敏)近日,市委、市政府对优化营商环境工作表现突出的先进单位及先进个人予以通报表扬,市公共资源交易交易中心的“应用联合惩戒措施构建交易信用体系”入选河南省信用体系建设十大典型案例,荣获“驻马店市优化营商环境创新奖”。该中心多名同志被评为先进工作者,树立了中心创先争优、砥砺奋进的良好形象。

2022年,该中心紧紧围绕优化公共资源交易领域营商环境,实现“不见面开

标”率100%。该中心在全省率先打造具有音视频互动功能的“不见面开标”系统,提升开标效率、降低交易成本,实现了“交易零距离、投标无障碍”。

远程异地评标常态化运行。该中心配置标准化的场所、设备设施和高性能的软件、硬件环境,规范远程异地评标标前、标中、标后工作流程,夯实远程异地评标制度基础,推动市、县与市外、省外公共资源交易平台间的跨地市、跨省份远程异地评标交易活动。2022年,该中心与信阳、焦作、南阳等地开展远程异

地评标项目338宗,其中主场项目209宗,副场项目129宗,实现了远程异地评标规范化、常态化运行。

应用信用联合惩戒措施。该中心将交易系统与信用系统互联互通,建立跨部门、跨行业失信联合惩戒机制,在投标保证金环节对列入失信被执行名单的企业进行自动拦截,拒绝失信企业参与公共资源交易活动,营造诚实、自律、互信的社会信用环境。

提供开放兼容电子保函服务。该中心着力破解企业融资难、融资贵、融资慢

普遍性难题。创新评委评审组织方式。该中心对建设工程招投标项目,实行业主评委独立评标制度,借助远程异地评标系统,在项目评标时,业主评委在一个评标室单独评标,最大程度降低了业主评委对评标结果的影响。

2023年,该中心将持续聚焦优化营商环境,深入推进平台数字化、电子化、流程化改革,为公共资源交易活动提供更多便利化、智能化服务,打造市场主体满意的公平、阳光、高效的公共资源交易平台。⑤2