

## 警惕非法“代理维权”，依法理性维护权益

近年来，一些非法组织或个人打着为消费者维权的旗号，推出“代理投诉”“代理退保”“代理处置信用卡债务”等所谓“代理维权”服务诱骗消费者，名为代理维权，实则牟取非法利益，严重损害消费者合法权益，扰乱金融市场正常秩序。北京银保监局提示广大消费者：擦亮慧眼，警惕非法“代理维权”陷阱。

**陷阱第一步：**非法“代理维权”组织或个人利用网络论坛、微信朋友圈、网购平台、短视频等渠道，冒充法律工作者骗取消费者信任，打出“全额退保”“修复征信”“逃废债务”“全额免息”等幌子，发布帮他人代理成功退保退息、逃避债务等的虚假案例，诱骗消费者委托其代理维权。

**陷阱第二步：**向消费者收取高额的“代理维权”咨询费、手续费，要求消费者提供身份证、保单、银行卡、联系方式等涉及个人隐私的重要身份信息和敏感金融信息。

**陷阱第三步：**唆使消费者无视合同约定，怂恿或替代消费者编造事实、伪造证据、提供虚假信息，并使用固定的投诉模板、千篇一律的投诉话术，以消费者代理人的身份向金融机构或监管部门投诉。

**陷阱第四步：**切断消费者和金融机构、监管部门的有效联系，怂恿或替代消费者采取缠访闹访等过激行为。一些非法代理维权组织甚至采取诱骗、恐吓等手段阻止消费者与金融机构正常协商，严重影响消费者的正常生活。

**北京银保监局提示您：不当维权面临“四大风险”。**

**风险一：纠纷解决遭阻碍。**“代理维权”的组织和个人一般不具备法律执业资格，对法律条文引用经常有明显错误。其通过编造或歪曲事实进行恶意投诉，违背诚信甚至突破法律底线，不仅侵占消费者正当的维权渠道和资源，阻碍消费纠纷正常解决，还扰乱了金融市场正常秩序，甚至涉嫌违法犯罪。



**风险二：信息泄露隐患多。**“代理维权”的组织和个人一般会要求消费者提供身份信息、通讯信息、家庭住址、金融账户、保险合同等敏感信息，给消费者造成个人信息被泄露及被非法利用的风险。有些团伙甚至擅自、恶意使用消费者个人信息办理小额贷款、申请信用卡等。如果消费者想终止代理协议，还可能遭到骚扰、恐吓。

**风险三：经济负担更沉重。**“代理维权”的组织和个人除收取高额的咨询费、手续费外，还可能通过掌握消费者的银行卡账户，截留侵占资金。同时，非法代理退保会使消费者处于退保后无保险保障的状况，而非法代理信用卡维权则一般采用拖延偿还信用卡欠款的方式进行，往往导致消费者需承担逾期滞纳金及罚息等后果。

**风险四：征信污点影响大。**当前，贷款、信用卡使用记录等均已纳入征信范围。如果消费者轻信“代理维权”组织和个人的教唆，采取暂停或拒绝还款等行为，很可能因逾期产生不良信用记录，导致个人信用受损，对后续申请银行贷款、买房、买车甚至就业等产生不利影响。

#### **北京银保监局提醒广大消费者，警惕非法“代理维权”侵害，依法理性维护自身权益：**

**一是选择适当的金融产品或服务。**广大消费者应根据实际需求，结合自身经济情况和风险承受能力，选择适当的金融产品或服务，勿受“退旧保新”“高收益”等说辞诱导。如，购买保险产品要符合自身风险保障需求和经济能力，使用信用卡或贷款类产品应考虑借贷成本和还款能力，投资理财产品时应符合自身风险偏好和风险承受能力。

**二是拒绝非法代理维权行为。**非法代理维权组织或个人以“代理维权”之名，捏造事实、违背合同约定，不仅扰乱正常金融秩序，甚至涉嫌寻衅滋事和敲诈勒索，突破法律底线。消费者应珍惜个人信用，警惕参与非法“代理维权”可能面临的法律风险，不轻信虚假承诺，拒绝参与违背合同约定、提供虚假信息、编造事实的恶意投诉。

**三是依法理性维护自身权益。**消费者在购买金融机构产品或享受服务过程中发生纠纷的，可以直接向金融机构投诉，主张民事权益。若消费者未能与金融机构通过协商解决纠纷，可以向行业

调解组织申请调解。通过投诉、调解仍不能解决民事纠纷的，消费者可以根据合同约定，提请仲裁机构仲裁或向人民法院提起诉讼。

**四是防止个人信息外泄。**增强个人信息安全意识，保护好个人金融信息和家庭信息，避免出现信息外泄、信息盗用等风险，给自身信息安全埋下隐患。如发现合法权益受到不法行为侵害，应及时向公安机关报案。

本文章来源：中国银行保险监督管理委员会网站