

防范非法“代理投诉”风险

守护您的合法权益

近年来，部分非法社会组织或个人打着“代客维权”的幌子，怂恿、诱导消费者通过歪曲事实、频繁投诉金融机构，以及采取“代理投诉”、诉讼等方式，收集消费者个人隐私信息并收取高额手续费，获取不当利益，存在诸多风险隐患，扰乱了正常的金融秩序，损害了消费者的合法权益。



案例警示：

张某使用多家银行信用卡进行大额消费后已无力偿还，偶然间在网络上看到广告称可以“代理投诉”免除息费，张某便立即拨打咨询电话，对方工作人员称，张某需与其签订代理投诉协议，填写身份证、信用卡号、住址等信息，并缴纳8000元的“代理费用”，对方即可替张某向各渠道投诉直至银行减免息费。张某照做后，该机构要求张某拒接听银行来电，由该机构与银行进行沟通，让其等待消息即可。一段时间后，张某收到了法院的传票，再次联系该代理机构时，电话已无人接听，张某才意识到自己掉入了骗局陷阱。



风险提示:



一是依法合理维护自身权益

消费者在不断加强自身维权意识的同时，需警惕非法“代理投诉”带来的信息泄露、经济损失、影响个人征信等风险隐患，应合理、合法进行维权，如对金融机构服务不满或存在疑问，可通过金融机构公示的正规投诉渠道进行反映，或通过协商调解、行政复议、诉讼等途径解决。



二是谨防个人信息泄露

消费者需提高个人信息安全意识，妥善保护自己的银行卡、身份证、合同等重要单证及信息。不法分子通过诱导消费者参与非法“代理投诉”，可以收集到消费者的银行账户、电话号码等个人敏感信息，存在较高的个人信息泄露风险，还可能利用消费者个人信息从事违法犯罪活动。如果发现个人信息泄露或遭受诈骗，应及时向公安机关报案。



三是理性选择金融产品或服务

消费者应通过金融机构正规平台学习了解基础金融知识，根据自身实际需求和风险承受能力，在正规官方渠道购买产品或服务。同时应树立理性消费观念，在自身需求和负担能力内进行合理消费。