

国际消费者权益联盟

保障金融权益 助力美好生活

编者按:

“3·15”国际消费者权益日即将到来,在国家金融监督管理总局长治监管分局的指导下,市银行业协会组织各家银行,聚焦“维护权益”主题,全面开展2025年“3·15”金融消费者权益保护教育宣传活动。

活动以“保障金融权益,助力美好生活”为主题,一方面宣传金融支持提振和扩大消费、金融机构维护消费者合法权益、为民办实事的亮点举措;另一方面展示打击非法金融中介活动、营造安全放心消费环境的经验和成果,对扰乱市场秩序、侵害金融消费者权益的非法中介活动开展风险提示,帮助社会公众增强风险意识、提升防范能力。

近年来,以“减免债务”“代理退保”为代表的涉金融领域“代理维权”乱象持续蔓延,严重侵害了消费者的合法权益,扰乱了金融市场正常秩序。国家金融监督管理总局提醒广大消费者,应通过正规渠道表达诉求,依法理性维权。

非法代理维权是指某些组织、平台或个人煽动、教唆或者代理客户通过伪造虚假证明、缠诉闹访等,达到“逃废债”“修复征信”“全额免息”等目的的行为。

非法代理维权三种表现形式

第一,宣传信息夸张不实。不法分子通过网站、自媒体平台等发布信息,声称可以“优化债务”“修复征信”“全额退保”。以“维权不成功不收费”“成功处理众多案件”等为宣传噱头,虚构成功案例,诱导消费者。

第二,牟利方式花样繁多。不法分子常以各类“咨询公司”为招牌,向消费者收取高比例维权提成、手续费、咨询费。不仅要求消费者提供身份信息、联系方式等,还要求消费者将身份证、银行卡等交其“保管”,以便其非法出售个人信息牟利、截留维权退还资金,甚至擅自代消费者办理信用卡、小额贷款等套取资金。

第三,“维权手段”涉嫌违法违规。不法分子教唆消费者或以消费者名义发起大量不实投诉举报,提供夸大或虚假证据,如编造误导销售、暴力催收等情节,虚假报警谎称身份证丢失被冒名开卡或信用卡被盗刷等。

非法代理维权存在的陷阱与风险

第一,面临资金损失风险。消费者一旦签署所谓的“代理维权”协议,不但需支付高额维权费用,还存在个人信息被恶意使用办理小额贷款或申办信用卡等,将会面临资金损失。

第二,面临信息泄露风险。消费者提供个人信息后,可能面临信息被泄露倒卖风险。消费者如想终止“代理维权”,不法分子可能根据掌握的信息,对消费者及亲友进行骚扰恐吓,干扰消费者正常生活。

第三,面临个人失信风险。若消费者因听信代理机构的说辞拖延还款,反而会因为长期未能按时还款承担金融机构逾期滞纳金及罚息,倘若留下征信污点,会影响日后车贷、房贷的申请,严重时可能会成为“失信被执行人”。

第四,面临法律责任风险。不法分子一般不具备法律执业资格,经常会错误引用法律条文,诱导消费者采用涉嫌违法违规手段进行维权,甚至被诱导参与非法集资等,消费者一旦听信教唆,可能被卷入报假警、伪造证据资料、敲诈勒索等违法违规行为。

抵制非法代理维权倡议

第一,理性选择适当产品和服务。请消费者根据实际需求、自身经济情况和风险承受能力,从正规渠道选择适当的金融产品和服务,提高风险防范意识,勿受“更高收益”“全额退保”等诱惑,购买或换购超出自身风险承受能力的产品和服务,避免产生不必要的纠纷。

第二,依法维护自身合法权益。消费者因购买产品或接受服务与金融机构产生纠纷时,请通过与金融机构协商、向行业调解组织申请调解、向金融监管部门反映、向人民法院提起诉讼等渠道提出诉求,不可轻信不法分子虚假承诺,切勿受怂惠参与违法违规活动,避免陷入法律风险陷阱。

第三,注重保护个人信息及财产安全。消费者应妥善保管个人身份证件、银行卡、金融账户等信息,不轻易委托他人代为办理相关手续,避免个人信息被非法利用、泄露或买卖,避免个人财产遭受损失。如发现自身合法权益受到侵害,应保存相关证据,及时向公安机关报案。

编者按:

“3·15”国际消费者权益日即将到来,在国家金融监督管理总局长治监管分局的指导下,市银行业协会组织各家银行,聚焦“维护权益”主题,全面开展2025年“3·15”金融消费者权益保护教育宣传活动。

活动以“保障金融权益,助力美好生活”为主题,一方面宣传金融支持提振和扩大消费、金融机构维护消费者合法权益、为民办实事的亮点举措;另一方面展示打击非法金融中介活动、营造安全放心消费环境的经验和成果,对扰乱市场秩序、侵害金融消费者权益的非法中介活动开展风险提示,帮助社会公众增强风险意识、提升防范能力。

非法代理维权案例

【案例一】

案情简介:某银行接到一笔投诉,投诉人自称借款人李某,信用卡逾期,要求协商还款,投诉无法联系客户经理。在客户经理接到投诉后,核对了投诉工单上投诉人的联系方式,发现并非客户李某本人的电话号码,客户经理立即提高警惕,与借款人李某取得联系,表示业务过程中有任何诉求可以随时联系,为什么说联系不到?客户当即表示自己没有投诉,而是他的朋友介绍说有个中间人可以代理处理银行债务问题,消除逾期债务。客户李某就支付给中间人上千元费用,事成之后再支付剩余费用。

客户经理意识到这可能是一起非法“代理维权”,遂向借款人李某解释:“李先生您仔细想一下,您欠银行的钱未结清,反而把钱给一个不认识的人,您与银行的债务问题完全可以自己与银行商议,我们也会根据您的诉求商谈还款方式,您花钱让所谓‘中间人’通过投诉来协商,最终投诉工单转派,还是由我和您本人对接,是不是得不偿失呢?现在有很多打着‘减免债务’‘征信洗白’口号的不法分子,骗取你们的信任,收取高额中介费用。您有诉求可以通过正常途径反映问题,咱们可以随时沟通,以后再处理一些事情时,一定不要轻易相信非法代理中介,保护好自己资金安全。”

李某听了客户经理的话后恍然大悟,并对其表示感谢。随后,客户经理又与投诉工单上的电话进行联系,此人谎称李某,在客户经理进一步追问被拆穿后,其气急败坏对客户经理进行辱骂,随即挂断了电话。

案例分析:

非法“代理维权”中介一般会通过网络平台等渠道声称可以帮助消费者成功维权,达到“消除债务”“征信洗白”“代理退保”等目的,骗取消费者的信任,诱导消费者委托其“代理维权”,随后向消费者索要身份证号、联系方式、银行卡账号等个人信息。同时,向消费者索要高额咨询费、服务费、手续费等,待消费者支付费用后,不法分子要么失联,要么诱导消费者或者假借消费者名义采用极端方式拒绝还款等,给消费者的财产安全和个人信用造成伤害。

案例启示:

1.高额费用陷阱。非法代理公司会向消费者收取高额咨询费、手续费等,给消费者带来经济负担。

2.信息泄露风险。消费者提供个人信息给代理中介,存在个人信息泄露和被非法利用的潜在风险。

3.法律后果严重。消费者受其诱导会因拒绝接听银行电话错过最佳协商还款时间,导致个人信用受损,甚至造成诉讼风险。

温馨提示:

1.依法合理维权。消费者可以通过拨打金融机构官方客服电话或通过官方投诉渠道进行合法维权。另外,消费者也可以向相关监管部门反映问题,提出合理诉求。

2.保护好个人信息。消费者在维权过程中,应当提高个人信息保护意识,妥善保管好个人信息,不轻易向他人泄露自己的身份信息和金融信息。

3.拒绝违法行为。消费者切记不要轻信非法“代理维权”中介的虚假承诺,坚决抵制非法“代理维权”行为,应通过合法渠道维护个人权益。

【案例二】

案情简介:张先生因公司经营不善无力偿还贷款,导致贷款逾期。在没有联系金融机构的情况下,他通过网站论坛认识了一位“律师”。经过简短交流,这位“律师”告诉张先生可以代替他向金融机构进行投诉,通过缠诉闹访的形式威胁金融机构为其减免罚息,并向张先生展示其多个代理成功的案例。张先生看完这些案例,觉得心里有了底,便按“律师”要求提供自己的身份证号、银行卡号、手机号等个人信息,并向其支付了3000元定金。几天后,张先生想向“律师”了解进度时,发现已被对方拉入黑名单,再也无法取得联系。

案例分析:

不法分子冒充“律师”“财务规划师”“银行员工”等相关专业人员,在社交媒体平台发布“专业退费”“征信洗白”“停息挂账”等虚假与误导性的信息,编造虚假成功案例夸大宣传,以“维权不成功不收费”等虚假承诺,欺诈诱骗消费者找其代理处置债务等,实则是为骗取公民个人信息及所谓的定金,更有甚者直接实施盗窃。

温馨提示:

1.理性选择产品和服务。结合自身风险承受能力选择合适的产品和服务,切勿轻信“高收益”“处理债务”“全额退款”等虚假承诺。

2.保护好个人信息。切勿将个人身份信息、家庭住址、金融账户及相关合同等信息提供给不法分子,个人信息泄露存在被恶意使用、违法泄露或买卖等风险。

3.依法合理维护自身权益。非法“代理投诉”不仅侵占消费者正当合法的投诉渠道和资源,扰乱金融市场正常秩序,还可能涉嫌违法犯罪,阻碍消费纠纷正常解决。

【案例三】

案情简介:王女士因信用卡逾期,被银行催收人员频繁骚扰,严重影响工作和生活。王女士在网上看到一则广告,称可以帮她“修复征信”“全额免息”,并承诺“不成功不收费”。王女士信以为真,支付了高额费用,但催收并未停止,反而变本加厉。王女士意识到被骗,向银行和监管部门反映,最终在银行的帮助下,成功与催收人员达成和解,恢复了正常生活。

案例分析:

王女士遇到的情况是典型的非法代理维权。不法分子利用消费者急于解决问题的心理,通过虚假承诺和夸大宣传,诱导消费者支付高额费用。消费者在维权过程中,应始终保持警惕,不要轻易相信陌生人的承诺,更不要支付任何费用。遇到问题时,应通过正规渠道寻求帮助,如向银行、监管部门或法律援助机构咨询。

温馨提示:

1.理性选择产品和服务。结合自身风险承受能力选择合适的产品和服务,切勿轻信“高收益”“处理债务”“全额退款”等虚假承诺。

2.保护好个人信息。切勿将个人身份信息、家庭住址、金融账户及相关合同等信息提供给不法分子,个人信息泄露存在被恶意使用、违法泄露或买卖等风险。

3.依法合理维护自身权益。非法“代理投诉”不仅侵占消费者正当合法的投诉渠道和资源,扰乱金融市场正常秩序,还可能涉嫌违法犯罪,阻碍消费纠纷正常解决。

长

治

市

银

行

业

金

融

机

构

咨

询

服

务

热

线

及

办

公

地

址

银行简称	3·15接待周接待电话	客服电话	银行地址	银行简称	3·15接待周接待电话	客服电话	银行地址
农发行长治市分行	0355-2118384	0355-2118384	长治市潞州区潞阳门北路198号	屯留农商银行	0355-7522945	96518	长治市屯留区奔神东大街31号
工商银行长治分行	0355-6248223	95588	长治市潞州区太行东街167号	襄垣农商银行	0355-7227877	96518	襄垣县府前南路291号
农业银行长治市分行	0355-6240363	95599	长治市潞州区威远门中路2号	壶关农商银行	0355-8786726	96518	壶关县北外环银座壹号
中国银行长治市分行	0355-2052746	95566	长治市潞州区太行西街1号	长子农商银行	0355-8328426	96518	长子县漳源中路65号
建设银行长治分行	0355-3550367	95533	长治市潞州区英雄中路83号	平顺农商银行	0355-8922227	96518	平顺县迎宾路北侧二中以西
交通银行长治分行	0355-3768997	95559	长治市潞州区太行西街406号	黎城农商银行	0355-6568015	4000355116	黎城县桥北路99号
邮储银行长治分行	0355-5635568	95580	长治市潞州区捉马西大街123号(沁芳汇生活广场)	潞城农商银行	0355-6766088	96518	长治市潞城区南华西街501号
山西银行长治分行	0355-2094495	0351-96588	长治市潞州区太行东街269号	沁县农商银行	0355-7024987	96518	沁县定昌镇富民巷23号
华夏银行长治分行	0355-3520938	95577	长治市潞州区城西北街141号	沁源农商银行	0355-7992308	96518	山西沁源商业东街31号
浦发银行长治分行	0355-3566018	95528	长治市潞州区解放西街16号	武乡农商银行	0355-6365561	96518	武乡县红星大道西1号
渤海银行长治分行	0355-2238666	0351-95541	长治市潞州区解放西街28号	襄垣融汇村镇银行	0355-2023733	4000060818	襄垣县开元东街6号
晋商银行长治分行	0355-2256676	95105588	长治市潞州区城东路288号	长子融汇村镇银行	0355-8437777	4006700027	长子县丹朱镇神农路7号
中信银行长治分行	0355-3527025	95558	长治市潞州区城东路288号	屯留三禾村镇银行	0355-7521666	0355-7521666	屯留区麟绛西大街与禹王路十字路口东北角
兴业银行长治分行	0355-3717666	95561	长治市潞州区威远门中路19号	武乡泽都村镇银行	0355-6393618	0355-6438888	武乡县丰州镇迎宾街31号
广发银行长治分行	0355-8179798 8566000	4008308003	长治市潞州区威远门北路40号万豪大厦	上党区泰都村镇银行	0355-8258885	0355-8206370 13327553306	上党区光明路中段(职业高中对面)
潞州农商银行	0355-6065035	4006669666	长治市潞州区府后西街326号	沁源长青村镇银行	0355-7983386	0355-8595761	沁源县沁河镇新天地步行街2号楼
漳泽农商银行	0355-5051225	4001858886	长治市潞州区捉马西大街299号	壶关晋融村镇银行	0355-8873000	0355-8873333	壶关县新建路594号(原龙丽大厦)
黎都农商银行	0355-8202634	96518	上党区光明北路与体育二路交叉路口				

●地址:长治市太行西街新闻大楼 邮编:046000 ●电子版: http://www.ichangzhi.com.cn

总编室电话:3088649 发行部电话:3088619 2030345 ●印刷单位:长治日报印刷厂 地址:长治市太行西街新闻大楼院内 电话:3088481

●投稿邮箱:czrbhjzx@163.com ●每月报价:35元 每日零售价:1.2元/四版 2.4元/八版

●准予广告发布登记2020年003号