

重庆市地方金融监督管理局

重庆市地方金融监督管理局 重庆市公安局 重庆市市场监督管理局 中国银行保险监督管理委员会重庆监管局 关于防范金融领域代理维权风险优化营商环境 的通告

近期，部分“代理维权”机构或个人通过诱导、怂恿、组织或代理消费者使用格式高度雷同的模板频繁向监管部门投诉举报金融机构，从中牟取利益，严重侵害消费者合法权益，扰乱金融市场秩序，影响社会民生和经济稳定。为遏制前述乱象，防范代理投诉风险，营造良好的营商环境，现通告如下：

一、警惕“代理维权”风险

“代理维权”机构或个人通过微信、论坛、微博、视频网站等互联网渠道招揽生意，谎称可“全额退保退息”“解决个人债务”“征信修复”等，诱导消费者委托其“代理维权”，要求消费者提供身份证、联系方式、银行卡等涉及个人隐私的敏感信息，通过捏造或扭曲事实、提供虚假资料、编造金融机构违法违规事实等理由向监管部门、信访部门反复投诉、举报，从而向消费者收取

高额代理手续费，牟取经济利益。上述行为增加了消费者个人信息被泄露、被盗用的风险，阻碍了消费者与金融机构、监管部门开展有效沟通，可能错过纠纷解决的最佳时机，导致失去保险保障、消费者征信受损，另需承担支付逾期滞纳金及罚息，加重消费者经济负担，甚至使消费者遭遇诈骗。

二、了解金融产品信息

消费者应加强金融知识的学习，结合自身实际情况，理性消费。消费前充分了解金融产品或服务的金融成本、风险等要素，厘清权利义务关系，审慎授权或签署合同协议，提高自我保护意识，保障个人信息安全和资金安全，树立理性的金融消费理念，提升金融素养。

三、依法理性维权

消费者应树立依法理性维权意识，可以直接与金融机构协商解决纠纷，可以通过向监管部门、信访部门投诉举报，也可以通过行业投诉调解组织化解，还可以向人民法院提起诉讼等正规渠道反映诉求维护自身权益。切勿轻信、传播“代理维权”机构或个人的虚假承诺，应拒绝参与违背合同约定、提供虚假信息、编造和扭曲事实的恶意代理投诉。

四、提升服务满意度

金融机构应合法合规经营，建立完善的消费者投诉处理机制，畅通投诉渠道，高效处理投诉事项，帮助消费者树立理性的金融消费理念，提升客户满意度，同时加大对消费者金融知识普及宣传力度。

五、严厉打击“代理维权”侵害消费者合法权益行为

部分“代理维权”机构证照不齐，有的“代理维权”行为严重损害消费者合法权益，扰乱正常金融秩序，影响社会稳定，突破法律底线，已涉嫌侵犯公民个人信息安全、编造证据、寻衅滋事和敲诈勒索等违法犯罪行为。对此，公安机关将依法严厉打击，并追究相关机构和个人的法律责任。

特此通告。

