



2021年11月30日

**甘肃省地方金融监督管理局
甘肃省公安厅
甘肃省市场监督管理局文件
中国人民银行兰州中心支行
中国银行保险监督管理委员会甘肃监管局**

甘金发〔2021〕178号

**关于防范金融领域代理投诉风险
优化营商环境的通告**

甘肃省金融消费者：

近一个时期以来，部分非法社会组织或个人为牟取非法利益，怂恿、诱导金融消费者频繁的恶意投诉金融机构，企图通过非法代理投诉等非法手段，达到收集金融消费者个人隐私信息的目的，严重损害了金融消费者的合法权益，扰乱了正常的金融经



管秩序，影响了当前我省的社会民生和经济稳定。为有效遏制上述乱象，防范金融领域非法代理投诉风险，营造我省良好的营商环境，现通知如下：

一、警惕“非法代理投诉”风险

部分非法代理投诉组织或个人利用互联网论坛、微信朋友圈、网购平台、社交平台、短视频、街头小广告等手段，打出“征信修复”“全额退保退息”等幌子，诱导金融消费者委托其“代理维权”；要求金融消费者提供征信报告、身份证、保险单据、银行卡、联系方式等涉及个人隐私的敏感信息；唆使金融消费者无视合同约定并捏造事实真相，向金融监管、公安、信访等部门投诉，阻止金融消费者与金融机构、监管部门开展有效沟通，并以缠访闹访等手段施压，达到其收取高额代理手续费、截留套取资金、唆使金融消费者转购非法理财产品或参与非法集资等目的。上述行为极易导致金融消费者个人信息泄露，财产损失、失去保险保障等风险，甚至遭到诈骗。

二、正确看待金融产品

金融消费者应当通过正规渠道，正确了解征信异议申请、融资成本、抵押、担保、保险责任、现金价值、保单贷款等金融概念，树立正确的金融消费理念，提高自我保护意识，确保个人合法权益不受侵害。

三、树立依法维权意识

金融消费者应警惕参与“代理投诉”可能面临的风险隐患，

对于“非法代理投诉”勿轻信、勿传播，尤其应拒绝参与编造理由、伪造证据、提供虚假信息等非法行为。金融消费者应通过正规渠道依法合理维权，可以直接通过金融机构、金融监管部门、公安、信访等部门公布的官方渠道反映合理诉求。

四、提供优质高效服务

金融机构应加强金融消费者权益保护机制建设，畅通投诉渠道，强化投诉管理工作，有效提升客户满意度，同时应进一步加大金融知识宣传普及力度，严禁夸大事实和恶意炒作，帮助广大金融消费者树立正确的金融消费理念。

五、从严打击违法行为

部分非法社会组织或个人借“代理投诉”之名，捏造事实、违背合同约定、突破法律底线，严重损害金融消费者合法权益，扰乱正常金融经营秩序，已涉嫌寻衅滋事、敲诈勒索及诈骗等违法犯罪行为。对此，有关部门将依法严厉打击，并追究相关非法组织和个人涉嫌违法犯罪的法律责任。

特此通告。

