

2020 年“金融知识普及月”宣传之“代理维权”是馅饼还是陷阱

消费提示二：

近年来，以“代理全额退保”、“代理处置信用卡债务”为主要形式的“代理维权”问题正呈现快速增长态势。这些专职“代理维权”的团伙，打着为消费者维权的旗号，收取高额手续费，煽动消费者反复向监管部门“维权”从中牟利，严重侵害消费者权益。

陷阱一：“全额退保”猫腻多，切记“无利不起早”

消费者张某购买某保险产品与保险公司发生争议，后在某网站上看到一则“代理退保”的广告，该网站称可以代理“全额退保”，代理先收取 500 元，若退保成功，再收取 20%-50%的“手续费”。该平台要求张某签订“全权”代理协议，并要求其不得就投诉问题与保险公司协商处理。随后所有投诉沟通电话均由其平台代理人接听，代理人向保险公司索要五倍赔偿。双方协商不成，后诉至法院，法院未支持张某诉求。历时半年，张某维权失败，还损失了代理费、诉讼费共计上千元，也失去了及时沟通解决问题的机会。

陷阱二：“退保理财”花样多，非法集资一场空

消费者李某最近接到了一通自称是保险公司工作人员的电话。对方告知李某，其名下的这张保单收益太低，可以帮助转换成收益为 15%的产品。在这位“工作人员”的指导下，李某来到客服中心办理了退保。办理完退保后，“工作人员”又劝导李某签署了一份号称是“某日进斗金理财产品”的“转换合同”。几个月后，工作人员失联，理财产品无法兑现，李某才发现自己受骗，后经核实该“工作人员”并非保险公司人员，自己中了非法集资的圈套。

陷阱三：信用卡“维权”噱头多，“赔了”征信又失财

疫情期间，消费者王某由于收入减少，无法按期还款，想向银行申请分期还款。这时王某收到一条短信，号称可以帮助王某向银行维权，申请将欠款分成 60 期，并免除王某的利息和手续费，只需缴纳 1000 元“代理费”。同时，还指导王某“如何躲避欠款催收”、“如何进行以贷养贷”。王某按照“工作人员”的指导，提供了身份证等

个人信息，然后签订代理维权协议。一个月后，王某收到银行短信，发现因自己未按期还款上了征信系统，利息和手续费也没有免除；几个月后，王某总是收到各种推销电话，不胜其扰。

陷阱四：“维权”幌子是非多，“此维权”非“彼维权”

近期，部分团伙通过抖音、微信等平台，大肆宣扬“投诉代理”，怂恿或代理消费者向金融机构或监管部门投诉，提供统一的投诉模板，使用统一的投诉话术。这些“代理投诉人”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，阻碍消费者与金融机构正常协商，还会收取高额的手续费。同时，部分人员还会编造或歪曲事实，举报金融机构存在违法事实，反复向监管部门进行投诉、举报、信访等，人为拉长维权流程，可能错过了纠纷解决的最佳时期，最终造成消费者损失。

为维护您的权益，现温馨提示您：

1. 不当维权面临“四大风险”：

风险一：不当退保无保障。消费者退保后，会处于无保险保障的情况，一旦发生保险事故，将面临巨大的经济损失。同时，消费者如果再次投保将面临保费增加、重新计算等待期等，甚至可能面临被拒保的风险。

风险二：信息泄露隐患多。“代理维权”的团伙一般会索要消费者的身份证、手机等个人信息，有些团伙会将消费者个人信息恶意使用在信用卡套现、小额贷款等业务。如果消费者想终止代理协议，还会被这些团伙利用信息不断骚扰。

风险三：经济负担愈沉重。代理信用卡维权，一般采取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，加重消费者的经济负担。

风险四：征信污点影响大。如果个人征信系统留有逾期等不良记录，形成信用污点，对消费者后续申请银行贷款、买房、买车、就业等方面将造成巨大的负面影响。

2. 正确维权“三步走”，渠道畅通且免费：

第一步，投诉。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进行投诉，主张民事权益。**第二步，**

调解。如消费者未能与金融机构通过协商解决纠纷，可以向北京秉正银行业消费者权益保护促进中心（银行纠纷）或北京保险行业协会合同纠纷调解委员会（保险纠纷）申请调解。**第三步，举报。**消费者发现金融机构或从业人员违反相关银行保险监管法律法规的，可以向被举报人所在地的监管部门进行举报。**但向监管机构举报并不能解决消费者的民事诉求**，消费者如通过投诉、调解仍不能解决民事纠纷的，应依法向法院提起诉讼。

3. 高度警惕“四方面”：

1. 注意保护个人信息

消费者要注重保护个人隐私，提高自我保护意识，妥善保管重要身份信息及财务信息。不要将银行卡、身份证、保险合同等重要单证轻易转交他人，以免被非法使用，蒙受损失。

2 认真核实来电人身份

消费者在接到“代理退保”电话或微信后，应详细询问对方基本信息，并就对方提供的信息进行核实。

3 通过正规渠道维权

消费者如对保单收益及服务有相关疑问，可直接通过保险公司官网、客服热线等渠道核实情况。

4 谨慎办理退保

不法分子劝导消费者退保，是为了获取非法经济利益。被“代理退保”后不但会使消费者失去原有保险合同的风险保障，还会造成相应的经济损失。