

金融领域非法代理投诉风起 暗藏哪些坑

继湖南省、沈阳市监管机构发布防范代理投诉风险通告后，近期，中国银行业协会发声，提醒消费者正确认识“非法代理投诉”风险。受疫情影响，一些消费者还款压力大，导致信用卡逾期无法按时偿还，一些打着帮客户“代理维权”幌子的“维权团队”顺势而出，帮助用户与金融机构“周旋”。北京商报记者调查发现，这些“维权团队”活跃在各大社交平台和网购平台之中，承诺消费者提供个人信息、缴纳一定费用就能通过投诉、协商等方式帮助消费者无利息分期甚至减免部分欠款金额并进行分期还款。

非法代理投诉频频“冒头”

“近期，银行业金融领域‘非法代理投诉’问题呈现快速增长态势。”中国银行业协会日前发布公告，提醒消费者正确认识“非法代理投诉”风险。

中国银行业协会表示，部分机构或个人假冒权威专家、专业律师等，诱导消费者委托其“代理维权”，要求消费者提供身份证件、银行卡号、联系方式等重要敏感个人信息，并支付高额服务费，通过捏造事实，阻止消费者与金融机构、监管部门开展有效沟通，缠访闹访等方式，进行虚假投诉，或者提供统一投诉模板唆使消费者无视合同约定，向监管部门进行恶意投诉举报。而不久前沈阳市、湖南省等地监管机构也发布了类似公告，提醒消费者警惕“代理投诉”风险，谨防个人信息泄露。

“代理投诉”在信用卡业务方面表现较为明显。受疫情影响，一些消费者还款压力大，导致信用卡逾期无法按时偿还，由于缺乏正规机构的维权经验，打着帮客户“代理维权”幌子的“维权团队”就被其视为“救命稻草”。

在零壹研究院院长于百程看来，受突发疫情影响，在2020年确实有部分借款人收入受到影响导致还款压力加大，在监管政策要求和推动下，金融机构为部分借款人提供了延期还款、减免利息、不纳入征信失信记录等措施。但这些体现金融温度的措施，必须以实事求是为前提。如果借款人通过中介包装、伪造证明、恶意投诉举报等方式欺骗银行，一旦被识别，反而对个人信用产生严重影响。目前市场上反催收团队也有一些是不法分子伪装的，如果轻信可能会面临被骗、信息泄露等风险，得不偿失。

欠款金额协商后还可分期减免？

“代理投诉”只是信用卡逾期处理的环节之一，北京商报记者发现，如今多数打着信用卡逾期处置旗号的“维权团队”，不再单独接受代理投诉，而是办理着协商分期还款业务。

一位“维权人士”告诉北京商报记者，信用卡逾期可以通过投诉加协商的方式，做到停止催收、避免起诉，并帮助还款人拿到利息分期还款指标。投诉是免费的，而协商分期需收取欠款金额6%的手续费。以欠款金额2万元为例，该“维权人士”表示，可以和银行协商至30-60期不等的无利息分期还款，手续费为1200元，包成功。消费者只需要缴纳手续费并提供包括银行、卡号、查询密码、账单日、还款日、期望还款日、每月还款能力等信用卡相关信息即可。

还有“维权人士”承诺，缴纳欠款金额5%的手续费，通过协商等方式能减免部分欠款金额并进行分期还款，2万元的欠款金额能够减免至1.5万元分期归还给银行，并表示百分百成功。

而相较于前两者，经过“法务”包装的“维权机构”收费则更高，手续费要收取欠款金额的10%。该“维权机构”告诉北京商报记者，付款后只需填写办卡信息，会有公司律师帮忙和银行协商，欠款金额分12-60期还给银行，期间不产生任何利息和违约金。

为何会有这样的“维权团队”出现？易观高级分析师苏筱芮表示：“维权团队”会出现主要有两方面原因，一是这种黑灰地带的行为较为隐蔽，难以识别和监测；二是金融机构在判例逾期处置、协商还款时缺乏明确标准与尺度，使得不法分子有一定的空间趁虚而入。

而从消费端来看，光大银行金融分析师周茂华分析，主要是部分出现逾期或还款困难的信用卡持有人，抱有侥幸心理，希望通过“中介”投诉等延长还款期限，甚至免息等，但往往会落入一些“中介”圈套。而这些所谓“维权人士”之所以能得手，主要还是钻了客户和银行间“信息不对称”的空子，客户不清楚银行是否有“逾期协商”业务，也不了解银行信用卡逾期投诉流程等，这就使得部分信用卡逾期客户迷信“维权人士”。

“维权”背后隐藏的风险

在调查中北京商报记者发现，当询问是否有相关资质、是否存在信息泄露风险以及如何保证资金安全时，上

述“维权人士”均含糊其词。关于资质、信息泄露的问题均不做正面回答，而资金安全则拿第三方网购平台做保障，宣称解决后才收取全部手续费，并表示不满意还可以退款。

前述收取欠款金额6%手续费的“维权人士”表示，前期需在第三方平台支付500元，支付成功、办理分期完成后，再结清剩余费用，时间一般7-12个工作日左右。

上述代理投诉、代理协商还款是否合法？第三方平台能否为这些“维权人士”做担保？北京求真律师事务所律师王德怡表示，能从事这种“维权”业务操作也表明银行政策还存在一定的弹性空间，而非非法代理投诉此前处于监管的灰色地带，风险提示的发布表明了这种代理行为是不可取的，损害了正常的市场交易秩序，损害了银行的合法利益。“维权人士”靠第三方网购平台销售的方式来获得客户信任，但这种第三方平台的支付方式并不是对业务合法合规的担保，第三方网购平台应该介入，禁止这种违规交易业务。

对于“非法代理投诉”可能涉及的风险，中国银行业

协会在公告中提到：“非法代理投诉”严重损害消费者合法权益，扰乱银行正常经营秩序，挤占消费者合理反映诉求的金融资源，背后隐藏虚假广告宣传、侵犯公民个人信息、无证照经营、黑恶势力恐吓威胁等违法犯罪活动。消费者应充分认识“非法代理投诉”的风险隐患及社会危害，谨防信息泄露、财产受损、征信污点、遭遇诈骗，甚至引发违法犯罪行为等风险。

以代理投诉和代理协商还款为例，苏筱芮认为，主要有三类风险，一是信用卡持卡人个人信息泄露，从而进一步被诈骗的风险；二是“非法投诉”结果无效，导致资金损失的风险；三是此类行为影响到信贷业务的正常市场秩序，是行业的一颗“毒瘤”，会对行业的健康发展造成风险。

“一方面需要从实践经验中进行总结提炼，逐步形成‘非法代理投诉’相关的行业界定标准并加大对此类行为的打击力度，另一方面也需要各银行业机构明确业务流程与规范，避免‘维权团队’以信息不对称为名在投诉流

程中钻空子。”苏筱芮建议道。

周茂华表示，这种代理投诉和代理协商还款方式，可能造成银行信用卡业务利息损失、占用客服资源，甚至出现一些纠纷，同时也干扰了信用卡业务市场正常秩序；对于持卡人而言，不仅需要搭上一定“中介费”，如果协商还款不成还可能背上不良征信。维护信用卡市场正常秩序、保护消费者合法权益，需要强化监管，提高违法违规成本；同时，相关部门可以通过短信等途径，加大宣传力度，提升消费者对各种套路骗局的识别能力和自身财产、个人信息保护意识。

“‘非法代理’风险较大，一是代理机构本身并不合法，未必能够真正解决问题，甚至在代理投诉过程中还可能产生新的法律风险；二是个人的隐私信息存在被泄露风险。因此，此类机构有些类似此前被打击的反催收联盟，建议金融消费者不要病急乱投医，还是要通过正规渠道跟金融机构或监管部门做投诉或沟通，来解决问题。”于百程说道。北京商报记者 孟凡霞 李海颜

践行“一带一路”倡议 民生银行北京分行跨境金融积极支持企业“走出去”

6月30日，民生银行融资支持的老挝某160MW水电站顺利投产发电；同一天，该行融资支持的刚果（金）某铜钴矿项目成功产出首批阴极铜。时间再往前推移，伊拉克某燃气电站1号机组顺利实现一次性并网发电，比既定目标提前15天；越南某2*60万千瓦燃煤电厂2号机组336小时试运行系统稳定、性能指标优良，这些项目的顺利完成都离不开该行的全力支持。

作为项目融资的资金提供方，民生银行积极发挥专业和机制灵活的优势，本着实事求是和与企业长期合作的态度，不断优化金融服务方案，以实际行动助力企业克服困难，夯实“走出去”步伐，践行金融支持企业参与“一带一路”倡议的使命。

打造完备的产品体系 为企业“走出去” 提供全方位跨境金融服务方案

作为较早涉足跨境融资业务的全国性股份制银行，民生银行高度重视“走出去”企业的金融需求，致力于成为中资企业跨境经营活动的重要合作伙伴之一，而作为民生银行首家境内分支机构和资产规模最大的分支机构，民生银行北京分行一直扮演着民生银行新产品、新服务先行先试重点机构的角色，在跨境金融领域也一直走在前列。

据悉，除持续提升国际结算和贸易融资业务的服务效率、质量和线上化覆盖水平之外，该行自开办首笔出口买方信贷业务支持某中资企业承揽土耳其电站工程承包项目开始，在服务企业跨境项目融资领域进行了积极的探索与尝试，逐步搭建了涵盖出口信贷、境外投资、跨境并购、完全无追索权的跨境项目融资等在内的较为完备的跨境金融产品体系，大量项目融资方案的成功落地进一步完善了相关产品体系。截至2021年6月末，民生银行北京分行累计获批跨境项目融资金额逾10亿美元，贷款余额约40亿美元，项目涉及二十多个国家和地区，覆盖能源、油气、矿产、电信、半导体、农业、纺织、豪华邮轮、房建、交通和基础设施等十多个细分行业。

对于规模较小的跨境融资项目，民生银行充分考虑企业对融资落地效率的迫切诉求，在总体风险可控的前提下独立开展尽职调查、授信审批并提供融资支持，这也使得该行成为少数能够独立操作全产品跨境融资业务的股份制银行。以该行融资支持的A公司某铜矿项目为例，该行在较短时间内完成行内审批，以独立融资方式为该项目提供融资3.5亿美元，并于2020年5月实现首笔放款，该项目也是A公司首个凭借自身信用、而不需要借助集团担保完成的境外矿业绿地投资项目。

据了解，受当时新冠肺炎疫情影响，大宗商品价格大幅走低，铜价在3月底创下2016年以来的新低（4371美元/吨）后尚未完全走出阴霾，A公司做好了无法如期提款的心理准备，但是民生银行北京分行项目团队并未因为市场价格阶段性的波动而动摇对项目的信心。这份自信来源于此前在矿业融资领域多次有益的尝试，更来源于前期对铜钴市场充分的尽职调查，该行相关负责人表示，目前，该项目已提前投产，单月铜钴金属产量不断创下新高，由于铜价持续走高和钻

价的显著回暖，项目经济效益甚至显著优于公司预期。

对于大多数跨境融资项目，由于项目单体金额大、结构复杂、贷款期限较长，商业银行很难凭借一己之力独家为项目安排融资。在此情况下，该行积极通过银团贷款、俱乐部贷款、风险参与、信贷资产转让等多种形式，不断加强与跨境项目融资领域国内外先进同业的合作，共同为“特”大型海外项目提供融资支持，实现风险分散和共担。前述越南某2*60万千瓦燃煤电厂项目即为民生银行北京分行以银团贷款方式参与的众多跨境项目之一。该项目是我国企业以BOT模式在境外实施的最大火电项目，也是当时中国公司在越南单笔投资金额最大的项目，目前，该项目顺利实现达产目标，年发电量达80亿千瓦时，有效带动了越南电力产业升级。同时，项目环保设计理念超前，运行后实现废水零排放、噪音、粉尘、大气污染物排放均优于当地环保法规、规范要求，在有效调整当地能源产业结构的同时，实现了生态环境保护的目标。该项目已成为中越能源合作的典范。

践行绿色金融发展理念 促进项目所在国 经济、社会与环境可持续发展

作为一家积极履行社会责任的商业银行，民生银行北京分行高度重视跨境项目的社会效应和环境保护，积极践行绿色金融发展理念。

该行相关负责人表示，该行在加大对节能环保、新能源等行业的支持力度的同时，对高污染、高耗能和环评手续不完善，甚至缺失的项目坚决采取一票否决制，并将取得项目所在国环评批复作为项目首笔放款的前提条件，真正实现了项目的实施不仅让所在国经济发展的轮子转得更快，而且实现了“天更蓝、山更绿、水更清”的可持续发展目标。

前述“老挝某160MW水电站项目”便是民生银行北京分行发挥金融政策导向，大力发展绿色信贷的典范。水力发电过程中不产生碳排放，属于绿色清洁能源，虽然建设成本相对较高，但是建成后的运营成本极低。老挝水利资源极为丰富，发展水电具有得天独厚的条件，但受制于资金匮乏和技术实力不足，该国水力发电资源开发利用效率较低，资源禀赋并没有转化为经济发展的驱动力和优势。老挝某160MW水电站项目是中方充分借助中国资本优势和水电领域先进的技术，发挥和利用自身水利资源丰富的优势，吸引中资企业到

老投资、建设和运营水电站，项目建成可有效缓解老电力供给不足，解决其经济发展掣肘，对促进中老两国技术、经济合作也有着积极的作用。在充分论证项目自身经济效益、社会效应，尤其是对当地生态环境的影响后，民生银行批复2.3亿美元支持该项目落地。据悉，2021年6月末该项目顺利实现投产发电，这将极大地改善老挝供电不足的问题，具有良好的经济效益和社会效益，符合老能源建设战略和经济社会发展需要。

据了解，近年来，民生银行北京分行在跨境清洁能源融资领域进行了有益的尝试，多个光伏、光热、风电和水电项目获批，涉及哈萨克斯坦、越南、老挝、印尼、匈牙利和阿联酋等多个国家。与此同时，受制于不同经济发展阶段和国内能源基础设施不尽相同等现状，一国很难超越其自身发展阶段、一刀切的废弃传统能源项目转而上马新能源项目，从涉足跨境项目融资开始，民生银行北京分行始终坚持将绿色发展和生态文明理念融入其中，即使是火电项目，也通过对关键设备性能指标、煤炭质量、脱硫脱硝技术引入等做出明确要求，努力将每一个项目的碳排放量降到最低，真正实现经济发展和环境保护两手都要抓，两手都要硬的目标。

新冠肺炎疫情发生后，全球经济一度处于停摆状态，人员的国际交流近乎瘫痪，时至今日，疫情仍然没有得到有效控制，海外项目不可避免地受到严重影响，特别是物流慢和通关难对海外项目建设进度打击沉重。工程进度延误、项目无法按期投入商业运营，直接导致项目无法按照预期产生还款的现金流，而且事先安排好的建设进度相吻合，减免由于提款进度滞后而产生的承诺费，帮助企业降低融资成本，与企业共渡难关，共克时艰，力争通过银企各方的精诚合作、共同努力确保项目能够在可接受的范围内建成并投入商业运营，助力企业抗击疫情和造福当地经济社会发展。

面对此种情况，民生银行北京分行并没有袖手旁观，更没有简单粗暴地将问题单方面甩给客户，而是在充分评估项目实质风险并确认未发生根本性逆转的前提下，积极配合企业就融资方案做出一系列优化和调整，通过调整用款计划使得项目提款期与最新项目的建设进度相吻合，减免由于提款进度滞后而产生的承诺费，帮助企业降低融资成本，与企业共渡难关，共克时艰，力争通过银企各方的精诚合作、共同努力确保项目能够在可接受的范围内建成并投入商业运营，助力企业抗击疫情和造福当地经济社会发展。

民生银行北京分行相关负责人表示，后疫情时代，该行将继续践行金融服务实体经济的使命，履行企业社会责任，紧跟国家政策导向，携手和支持中资企业“走出去”，积极参与“一带一路”建设，务实推进国际经贸合作。