

□近年来，一些反催收联盟和职业投诉等“黑灰产中介”，宣称可“代理处置信用卡债务”等问题，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、联系方式等个人信息并支付高额服务费。

□对于非法代理投诉，银行当前主要通过模板化的话术、高度一致的诉求、特定的投诉流程以及声纹信息等方式识别，但因为非法代理投诉操作手法隐蔽，界定取证困难，公安和司法渠道的解决路径还不够畅通。

□信用卡代理投诉风险已经引起相关部门关注，多地陆续推出风险提示或协同联动的治理举措。

使用一套话术、一个模板，一些“中介”在短期内盯住一家银行进行恶意投诉。一旦发现哪家银行更“好说话”，就“瞄准”对其进行“狂轰滥炸”。

如此信用卡代理投诉乱象，几乎是所有银行都面临的“痛点”，让多位信用卡从业人士直言“很头疼”。

当前，信用卡代理投诉呈现出什么特点、隐匿了哪些风险？信用卡行业如何有效应对、维护行业健康发展？上海证券报记者近期走访了相关机构，采访众多业内人士和有关专家，寻求破解乱象之道。

愈演愈烈！

信用卡代理投诉规模化、组织化

什么是信用卡代理投诉？

近年来，一些反催收联盟和职业投诉等“黑灰产中介”，宣称可“代理处置信用卡债务”等问题，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、联系方式等个人信息并支付高额服务费。

所谓“代理维权”，往往只是唆使消费者无视合同约定、捏造事实，代消费者向金融监管、信访等部门投诉，阻止消费者与监管部门、金融机构有效沟通，并以缠诉闹访等手段施压以达到逃废个人债务、减免息费、长期分期等无理诉求。

“有中介帮助客户虚构就医证明，甚至是陷入传销的报警回执等各种假材料。实际上是诱使一些人在具备还款能力的情况下支付高额服务费用，以实现暂时逃避履行还款义务的目的。”一位银行信用卡从业人士对记者表示。

近年来，代理投诉活动快速增长，并呈现规模化、组织化等趋势。

“从2019年开始愈演愈烈。”民生银行信用卡中心总裁陈大鹏表示，信用卡代理投诉已成为一个“产业”。在公开平台经常能看到关于哪家银行比较“好说话”的讨论，而被认为“让步多”的银行，接下来往往会被“集火攻击”成为恶意投诉的重点。甚至，“有时候解决了一个客户的问题，会带来更多客户的问题”。

招联金融首席研究员董希淼表示，在P2P等领域金融风险得到治理后，很多“黑灰产中介”开始转向银行，抓住银行怕投诉、怕负面舆情的心理，违法代理信用卡投诉。这已经严重干扰金融机构的正常运营秩序，影响金融机构对正常消费者的服务。

恶意投诉有固定模板

解决路径还可进一步畅通

对于非法代理投诉，银行当前主要通过模板化的话术、高度一致的诉求、特定的投诉流程以及声纹信息等方式识别，但因为非法代理投诉操作手法隐蔽，界定取证困难，公安和司法渠道的解决路径还不够畅通。

民生银行信用卡中心合规总监闫春仲告诉记者，对于恶意投诉，目前主要以判断模板化的话术为主，比如，多人投诉有统一的话术和说辞；通过声纹判断，打电话的为同一个人或同几个人；诉求基本一致，流程也高度相似，并往往很快寻求监管投诉。“我们目前正搭建相关工具，通过智能判断和语音判断，来判定是否属于同一个团伙。”他说。

“黑灰产代理投诉，有时并不会经过银行的服务渠道，而是直接向监管部门投诉，这一做法的占比很高。”一位银行信用卡从业人士表示，在一些投诉后，银行甚至无法与持卡者本人取得联系。代理投诉中介往往通过隐蔽手段对客户进行截留。

对于代理投诉乱象，公安和司法机关处理起来还存在一定困难。比如，举证需要做大量工作，要收集很多同类项；尽管有银行在司法层面进行探索，利用科技手段更高效地启动诉讼流程，但总体还是存在周期长、执行难的问题。

即使行业普遍面临恶意投诉冲击，但信用卡从业者认为，应守住银行的底线。因为妥协会助长不良气焰，更不利于长期的社会信用建设。

“信用卡行业要尽力满足每一位客户的正常诉求，面对大量客户难免会有投诉，我们要保证出现投诉和问题要及时解决和纠偏。然而，对于违反国家法律法规、违反

金融制度的不合理诉求，不应也无法予以满足。”陈大鹏表示。

有银行信用卡从业人士称，已经对一些不讲信用的客户进行清退和管理。“如果是这些人本身就违法违规、违反社会信用，银行还要耗费资源进行各类回复，这也在一定程度上损害了更多消费者的权益。”他说。

非法代理投诉损害消费者权益

多地关注相关风险

近年来，金融管理部门与银行业金融机构对消费者权益保护的关注度日益提升，相关精神不仅体现在法律文件与政策法规中，也在金融机构内部深化、细化。

然而，打着“帮助”消费者处置债务旗号的信用卡代理投诉，不仅阻断消费者正常反馈通道，对消费者而言更存在多重风险隐患。

首先是信息泄露风险。有些团伙会把消费者个人信息恶意使用在信用卡套现、小额贷款等业务上。其次是经济损失风险。除了被收取高额“服务费”，消费者还可能被截留侵占资金，代理投诉中介采取的拖延偿还欠款等方式，也会产生逾期滞纳金及罚息。更有影响征信记录的隐患。如果消费者在教唆下暂停或拒绝还款，可能导致个人信用受损。

去年3月，人民银行上海总部曾协助上海市公安局成功破获一个职业投诉人犯罪团伙。上海地区12363金融消费者权益保护投诉咨询电话，一度受到大量恶意投诉电话骚扰，接通率大幅下降。人民银行上海总部通过与公安机关建立的协调合作机制，将有关情况及时通报上海市公安局。公安机关侦查、收网，最后抓获该犯罪团伙主要成员12人，当场缴获大量电子设备、银行卡、横幅条等作案工具，扣押涉案资金464万余元。

信用卡代理投诉风险已经引起相关部门关注，多地陆续推出风险提示或协同联动的治理举措。

去年以来，北京、海南、深圳、吉林、福建、辽宁、青海、湖南、广西、黑龙江等多地银保监局发布涉及银行卡的“代理投诉”风险提示或防范、打击相关行为的通告，一些发布还联合了地方金融监管局及公安机关。

其中，福建银保监局今年9月份透露，已印发工作方案，成立打击不良代理投诉举报专项工作领导小组，福建省银行业协会和福建省保险行业协会分别成立银行业和保险业打击不良代理投诉举报工作专班小组，确保各项措施落到实处。

同样在9月份，银行业协会发布关于防范银行业金融领域“非法代理投诉”风险的公告，要求银行业金融机构坚决抵制“非法代理投诉”，建立协调联动机制，积极与公安、市场监管、网信、信访、司法、地方金融局等多部门形成工作合力。

建议建立协调联动机制

开展集中专项整治

信用卡代理投诉乱象治理，或将在汇聚各方力量后迎来破局。

董希淼建议，要注意区分消费者投诉和非消费者投诉的区别；区分消费者合理投诉与不合理、不合规投诉的区别；进一步优化投诉统计机制；应进一步做实、做细相关工作，可以由金融监管部门牵头，开展联合公安、法院、地方政府、行业协会、金融机构上下联动的集中专项整治，批量打击违法团伙。

另一信用卡从业人士也表示，反催收联盟和不良代理投诉已经对金融稳定和国有资产造成影响和损失。未来建议公安和司法机关定期组织开展专项整治活动，打击黑灰产和恶意逃废债。

闫春仲建议，一是搭建行业黑名单制；二是同业间形成一致行动，按同等尺度对恶意投诉进行处理；三是探索更好地运用司法手段处理非法代理投诉。

来源：中国证券报