

清朗金融网络 守护安心消费

·2026·



内容来源：国家金融监督管理总局网站

关于警惕不法“代理维权”短视频及直播陷阱的风险提示

近期，社会上一些组织和个人通过短视频及直播等自媒体平台违规制作、散布涉及“全额退保”“债务清零”“债务优化”“债务协商”“债务置换”“征信洗白”“投顾退费”等不实短视频，甚至以直播形式传授“技巧”，诱导金融消费者、投资者委托其“代理维权”，从而收取高额咨询费、服务费，以“依法维权”之名行“非法牟利”之实。此类不法“代理维权”短视频、直播传播不实信息，扰乱金融市场秩序，侵害金融消费者、投资者合法权益。为此，提醒广大群众警惕不法“代理维权”侵害，依法理性维权。



一、不法“代理维权”短视频、直播乱象主要特征

（一）谎称“监管部门出新政”

此类短视频、直播以监管部门强化监管、出台监管新规为名，以“全额退保”“债务回收清零”“债务置换”“免费代看征信”等为噱头，散布“退保新政”“债务回收试点政策”“全民清债清查五年规划”“洗白大额逾期”“证监会新政，X月退费通道开通”等不实信息混淆视听。部分短视频、直播错误引用甚至有意曲解金融管理部门相关政策规定，让金融消费者、投资者对所谓的“监管新规”深信不疑。还有些短视频将“代理维权”营销信息与监管部门和人员照片以及完全无关的监管政策、财经热点事件进行拼接，打擦边球吸引金融消费者、投资者。



（二）谎称“金融机构有活动”

此类短视频、直播宣称金融机构开展“全额退保”“延期还款”“全民清债”等活动，号称“退保通道已打开”“欠银行的钱可先不还，各大行已开通延迟还款通道”，同时配以金融机构营业场所场景、企业标识等以渲染“真实性”。

（三）宣称“专业律师专业维权”

此类短视频、直播常冠以“专业法律咨询”“律师事务所”等名义，以“普及法律知识”为幌子，向金融消费者、投资者传递“保险业务员代签名即可获得全额退保”“信用卡协商分期有一个万能电话”“可以帮忙与银行协商减免债务”“征信申诉成功”“投顾退费，只需一招，乖乖全额退”等误导信息以及“6天时间拿回5000元机构退费！手把手指导退费全流程”等虚假案例，公开传授“全额退保、反催收、征信逾期申诉”“维权技巧”，伺机推介“代理维权”服务并收取高额费用。所谓的“律师事务所”，有的则为信息公司或咨询公司实际运作；所谓的“维权技巧”，实为通过缠访缠诉施压，或唆使、协助金融消费者、投资者提供虚假证明材料。

（四）其他煽动性话术

如宣称“股市下跌投顾骗钱”，此类短视频、直播通过“血本无归”“A股股灾”等唱空股市的话术以及投资者亏损的案例进行诱导营销宣传，通过煽动性文案吸引投资者主动联系“代理维权”机构。



二、风险提示

（一）勿听信谣言

“全额退保”“贷款/信用卡不用还”“债务协商”“债务置换”“征信洗白”“投顾费用全退”等均属不实信息，与《保险法》《商业银行法》《证券法》《征信业管理条例》等金融法律法规不符，金融消费者、投资者应通过政策出台部门官方网站、金融机构全国统一客服热线等正规渠道获取信息，通过正规金融机构、正规渠道获取金融服务，勿轻信非官方渠道信息，警惕诱导性营销说辞，避免上当受骗。

（二）警惕“代理维权”骗局

不法组织或个人名为“代理维权”，实为伺机牟利。金融消费者、投资者如听信“代理维权”组织和个人的虚假宣传，不仅可能支付高额服务费，如欲中途退出，甚至可能因“违约”而陷入官司。此外，尤其需要关注的是，“代理维权”组织和个人伺机收集金融消费者、投资者手机卡、银行卡以及贷款、信用卡、保单、家庭住址、子女就读学校、身份信息等重要信息，此类信息一旦被非法买卖或利用，金融消费者、投资者或将面临电信网络诈骗、信用卡盗刷等风险。金融消费者、投资者如遇金融纠纷，可通过金融机构公布的官方渠道或向金融管理部门反映，也可通过专业调解组织进行调解，或依法通过诉讼、仲裁等方式解决。

（三）共同守护清朗网络空间

“代理维权”组织和个人开展“全额退保”“反催收”“债务优化”“债务协商”“债务置换”“征信洗白”“投顾退费”等虚假宣传并从事代理维权活动，严重扰乱金融市场秩序，涉嫌违反相关法律法规。金融消费者、投资者若发现短视频、直播存在上述违法违规问题，可向网站平台或金融监管、网信、公安部门举报，相关单位将依法依规处理。此外，“代理维权”组织和个人唆使金融消费者、投资者提供虚假材料、恶意逃废债务、发起不实投诉举报向金融机构施压等行为，情节严重的，可能涉嫌违法犯罪。

金融消费者、投资者如发现“代理维权”组织或个人涉嫌利用自媒体平台从事违法犯罪活动的，应及时向金融监管部门和公安机关投诉、控告、举报。



关于防范“套路贷”“套路贷”等各类形式诱骗贷款的风险提示

近期，有诈骗团伙虚假宣传贷款购车“零首付”，借助求职者“急于找到工作”心理，在网上发布“高薪招聘”“实习”等虚假信息，如成立空壳货运公司，用精编的话术诱导应聘司机申请贷款购车“入职”或缴纳加盟费，应聘司机提车后却遭遇接活难、退车难、退款难，最终未获得预期收入却背负大额债务。类似骗局还有假借招聘之名诱骗求职者以职位需要、培训费、材料费、保证金等名目收取各类费用，甚至诱导求职者通过贷款平台贷款支付相关费用。

在此提醒包括求职者在内的广大消费者注意以下事项：

一是审慎决定是否需要办理贷款业务

要提高风险防范意识，从信息发布平台、企业官网、社交媒体等多方面途径对招聘信息进行交叉验证，拒绝各类广告话术诱惑，对超出合理范围的高薪福利待遇、高回报承诺、贷款购买货车“零首付”等保持警惕。审慎评估自身还贷能力，根据自身条件自主决定是否需要办理贷款业务。

二是订立合同前要仔细阅读合同条款

认真辨别合同实质，区分借款合同以及租赁、买卖等一般民事合同，认真、完整阅读包括权利义务、应付费用、还款要求、违约责任等在内的所有条款，充分了解年化利率、实际费用等综合借贷成本，警惕不断花样翻新的格式条款陷阱，不在他人的诱惑或催促下贸然签订合同，不随意授权他人代为办理，防止误签、误贷等导致财产损失。

关于警惕利用AI新型技术实施诈骗的风险提示

当前，AI技术的广泛应用为社会公众提供了个性化、智能化的信息服务，也给网络诈骗带来可乘之机。如不法分子通过面部替换、语音合成等方式，制作虚假图像、音频、视频，仿冒他人身份实施诈骗，侵害消费者合法权益。提醒广大金融消费者警惕新型诈骗手段，维护个人及家庭财产安全。



利用AI新型技术实施诈骗主要有“拟声”“换脸”两种手段，即通过模拟他人声音或形象骗取信任，进而诈骗钱财。不法分子通常先以“网店客服”“营销推广”“招聘兼职”“婚恋交友”等为借口，通过微信、QQ、电话等方式联系消费者，采集发音、语句或面部信息。再利用“拟声”“换脸”等技术合成消费者虚假音频或视频、图像，以借钱、投资、紧急救助等借口诱导其亲友转账汇款，或提供银行账户密码等敏感信息，随后立即转移资金。此外，不法分子还可能对明星、专家、官员等音视频进行人工合成，假借其身份传播虚假信息，从而实现诈骗目的。

此类诈骗手段迷惑性、隐蔽性较强，诈骗金额较高，为保护广大金融消费者合法权益，温馨提示：

一、网络渠道“眼见”不一定为实

“拟声”“换脸”等合成技术的一大特点即“以假乱真”，不法分子可利用此类技术轻易伪装成他人，并通过快速筛选目标人群、定制化诈骗脚本，精准实施诈骗。因此，在涉及资金往来时，一个“声音很熟的电话”、一段“貌似熟人的视频”都可能是不法分子的诈骗套路，消费者应提高警惕。

二、转账汇款务必核验对方身份

面对自称“熟人”“领导”等通过社交软件、电话等以各种理由诱导汇款，务必核验对方身份。如可在沟通过程中提问仅双方知晓的问题，也可利用其他通讯方式或见面核实，或向对方的朋友、家人验明身份和情况。在无法确认对方身份时，应尽量避免转账操作。

三、保护好照片、声音等个人信息

消费者应提高个人信息保护意识，不随意下载陌生软件、注册陌生平台或添加陌生好友，对个人社交账户的安全状况保持警惕。尽量避免在互联网过多暴露个人照片、声音、视频等信息，不贪图方便把身份证、银行卡照片等直接存放在手机内。如不慎被骗或遇可疑情形，应注意保存证据并立即向当地公安机关报案。



关于防范“代理退保”等风险的提示

去年，中国银保监会就“代理退保”等乱象发布了相关风险提示。当前，仍有一些不法分子以“代理退保”“代理维权”名义招揽生意，声称可帮助消费者“全额退保”“修复征信”“解决债务”“全额免息”，怂恿或诱骗消费者委托其办理退保、免息等事项。此类非法代理维权行为挤占正常投诉维权渠道和资源，扰乱金融市场秩序，侵害消费者合法权益，危害社会稳定。为此，提醒消费者依法理性维护自身权益，远离“代理退保”“代理维权”不法行为侵害，防范警惕以下风险。

◆ 一是虚假承诺、伪造证据等不法手段阻碍消费者正常维权

不法分子为了谋取利益冒充监管部门、法律工作者或金融机构工作人员骗取信任，谎称可办理全额退保、逃废债务、修复征信等事宜，诱导消费者委托其“代理维权”后，用**编造事实、伪造证据、提供虚假信息等手段进行恶意投诉，违背诚信甚至突破法律底线**，不仅侵占消费者正当的投诉维权渠道和资源，阻碍消费者与金融机构、监管部门有效沟通，扰乱金融市场正常秩序，还可能涉嫌违法犯罪。

◆ 二是危害消费者财产安全，暗藏集资诈骗风险

“代理维权”以“维权”之名行“牟利”之实，如鼓动保险消费者退保正常的保险合同，并收取高额“代理维权”手续费，**退保后还会诱导消费者“退旧买新”，购买所谓“高收益”理财产品，甚至截留侵占消费者退保资金，暗藏集资诈骗风险**。此外，消费者如受蒙骗退保正常的保险合同，不仅丧失风险保障，未来再次投保时，由于年龄、健康状况的变化，可能面临重新计算等待期、保费上涨甚至被拒保的风险。消费者一定要对此类不法行为提高警惕。

◆ 三是危害消费者信息安全

非法代理维权组织取得消费者委托后，会要求消费者提供身份信息、通讯信息、家庭住址、金融账户、保险合同等敏感信息，**个人信息存在被恶意使用、违法泄露或买卖等风险**。个人信息泄露后患无穷，可能使消费者蒙受损失，危害消费者信息安全和人身安全。更要注意防范诈骗分子以“解决债务”“修复征信”等说辞骗取银行卡账户、密码、验证码等信息进行盗刷或转账的风险。

帮你恢复征信



不法“代理维权”“代理退保”风险高、危害大，提醒广大消费者要根据自身需求理性消费金融产品，依法维护自身权益，提高个人信息保护意识。



一、是依法理性维护自身权益，防范非法代理维权侵害

消费者对金融产品或服务有疑问，应通过正规渠道提出合理诉求：可以直接与金融机构协商解决，协商不成可通过行业纠纷调解组织化解，或向金融监管部门反映，还可以向人民法院提起诉讼。通过正常渠道用法律武器维护自身权益，不轻信“代理维权”“代理退保”的虚假承诺，拒绝参与违背合同约定、提供虚假信息、编造事实的恶意投诉。

二、是根据自身需求选择适当的金融产品或服务，勿受“退旧保新”“高收益”等说辞诱导

消费者要掌握一定的金融常识，了解金融产品或服务内容，根据自身需求和风险承受能力购买合适的产品，树立理性消费观念。比如，购买保险产品要符合自身风险保障需求和经济能力，使用信用卡或贷款类产品应考虑借贷成本和还款能力，投资理财产品应符合自身风险偏好和风险承受能力。

三、是防范非法代理维权给个人信息安全埋下隐患

消费者要注重提高个人信息保护意识，妥善保管重要身份信息、敏感金融信息。切勿将银行卡、身份证、保险合同等重要单证轻易转交他人，以免被恶意使用或非法买卖，给自身信息安全埋下隐患。如果发现合法权益受到不法行为侵害，应及时向监管部门或公安机关反映，保护自身权益。



关于防范银行卡盗刷的风险提示

近期，有消费者投诉反映银行卡被盗刷的问题。作为现金存取、资金交易的重要金融工具，银行卡被广泛使用。但随着互联网技术的发展，网络支付频率日益增加，一些不法分子通过伪造银行卡、盗取持卡人交易身份信息等不法手段实施盗刷，不仅侵害消费者的信息安全和财产安全，也影响银行卡支付市场的安全稳定发展。为保护消费者权益，维护金融市场稳定，提醒持卡人妥善保管银行卡和个人信息，提高安全防范意识，从以下几个方面提高警惕，防范盗刷侵害。



◆ 一、养成安全用卡习惯

银行卡被盗刷的重要原因之一是持卡人卡片被侧录、个人信息资料泄露或不当用卡。消费者要提高交易安全意识，通过正规渠道办卡用卡，不轻易将个人资料转交他人代办。坚决不向他人转借或出租自己的信用卡、储蓄卡，以免被不法分子利用产生不良后果。在刷卡时，不要让卡脱离视线范围，留意刷卡次数，使用后及时收回。对废旧或不再使用的银行卡，要及时办理销户，不随意丢弃。



◆ 二、注意保护个人信息安全

网络支付在给生产生活带来便利的同时，也伴随着一些风险。不法分子非法获取持卡人的网络交易身份识别信息、交易验证信息，就可能实现盗刷。消费者要保护金融账户的登录密码、取款密码和验证码等个人信息安全，不向第三方提供。同时，注意辨识网络服务渠道的真实性，避免信息被不法分子通过“钓鱼”手段窃取，比如对陌生来电、短信和不明链接保持警惕，不下载非官方APP，不在不安全的网络界面或者网络环境中登记身份证、银行卡、密码、验证码等个人信息。



◆ 三、固定证据并及时报案

建议消费者开通余额变动提醒，及时掌握账户的交易信息。消费者如遭遇银行卡盗刷，应立即向发卡行告知交易异常，及时冻结账户或挂失以防止损失扩大，并立即报案。同时，可通过就近的ATM或POS机刷卡交易，以保存真卡所在地、交易行为地等证据材料，证明卡片在本人手中，盗刷消费非本人所为。



www.bocd.com.cn
95507/40007-95507