

## 以案说险 | “非法代理投诉” 勿轻信，防止个人金融信息泄露！

王某在银行办理定期存款业务后，过了一段时间在核对时发现少 3 万元，随后和家人前往营业网点进行查询，营业网点工作人员向客户详细解释业务办理过程，并提供交易凭证、业务办理监控调阅等佐证材料，王某对网点查证情况表示认可。

王某离开后将此事向张某诉说，张某表示可以为其代理投诉，王某将所有个人信息及银行信息提供给了并不熟悉的张某，并多次拨打监管部门电话进行恶意投诉，银行接到投诉后联系投诉人张某前往网点，就该笔投诉反映的疑问再次进行详细解答，张某并不能代替王某做出确认，最后承认自己并非当事人，随后，银行联系到王某及家人现场对核实结果予以认可。

### 案例介绍

根据《中国人民银行金融消费者权益保护实施办法》(中国人民银行令[2020]第 5 号)第四十一条 金融消费者通过中国人民银行分支机构进行投诉，应当提供以下信息：姓名，有效身份证件信息，联系方式，明确的投诉对象及其住所地，具体的投诉请求、事实和理由。

金融消费者可以本人提出投诉，也可以委托他人代为提出投诉。以来信来访方式进行委托投诉的，应当向中国人民银行分支机构提交前款规定的投诉材料、授权委托书原件、委托人和受托人的身份证明。授权委托书应当载明受托人、委托事项、权限和期限，并由委托人本人签名。

所以，消费者选择“代理投诉”，需要提供个人金融信息及相关身份证明材料，容易造成个人金融信息泄露及个人财产安全问题。

## 案例启示

提醒广大消费者注意：

1、投诉人应妥善保管个人金融信息，遇到任何业务疑问及时与银行营业网点联系，切勿委托第三方投诉，以防造成个人信息泄露，引发个人财产安全问题；银行对于客户诉求，要高度重视、详细调查，并时刻保持警觉，对客户可疑诉求及时进行风险提示，避免客户不必要的损失，保护客户财产安全。

2、面对各类投诉，尤其是代理投诉，金融机构应提醒广大消费者提高警惕，以合法途径维护自身正当权益。消费者对于“非法代理投诉”勿轻信、勿参与，警惕委托非法社会组织或个人为其代理相关投诉，可能会带来以下法律风险：导致个人敏感隐私信息泄露，被用于办理网络借贷甚至诈骗、洗钱、非法集资；因编造理由、伪造证据、提供虚假信息进行投诉、举报或诬告等构成欺诈而面临被诉讼或行政处罚。

3、金融机构应完善消费者权益保护机制建设，畅通投诉渠道，强化投诉管理，同时加强对金融消费者权益保护相关知识的普及，加大金融知识宣传力度，帮助金融消费者树立正确的金融维权理念，合理维权、合法维权，以防被不法分子所利用，导致自身合法权益得不到维护，还可能面临陷入法律风险中，得不偿失。