

近年来，“代理处置信用卡债务”等恶意投诉频发，甚至已形成“黑色产业链”，侵害消费者合法权益，严重影响金融稳定。银行专家表示，消费者应理性维权，以合法合理的途径反映问题、提出诉求，不可采取缠诉、重复恶意投诉等方式非理性维权。

所谓恶意投诉，就是以牟取高额利益为目的，打着“专业维权”的名义，通过社交平台、网购平台、电话短信等渠道向消费者发布虚假信息并煽动消费者委托其代理向监管部门实施格式化举报投诉的行为。其中风险包括：

风险一: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。

风险二:经济负担愈沉重。代理信用卡维权,一般采用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违约金及罚息,加重消费者的经济负担。

风险三: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、就业等方面将造成一定的负面影响。

那么正确维权“三步走”：

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,可以向银行业消费者权益保护促进中心申请调解。

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。