

# 整治金融灰产

记者 余继超

打击金融领域灰产的行业标准即将出台。

记者近日获悉,中国银行业协会组织制定了《中国银行业应对“代理维权”灰产识别标准(征求意见稿)》(下称《灰产识别标准》)和《中国银行业应对“代理维权”灰产工作指引(征求意见稿)》(下称《应对灰产工作指引》),并于近日完成了向各会员单位征求意见的工作。

《灰产识别标准》首次明确了“反催收联盟”“羊毛党”“恶意投诉”三类主要灰产形式和表现特征,以及识别手段。《应对灰产工作指引》提出,应从“切实落实消保合规经营”“系统化推进投诉举报实名制建设”“共建行业防范机制”和“联合开展消保宣传教育”四个主要方面进行灰产应对工作。

多位金融行业高管对记者表示,金融领域的灰产涉及多环节多方面,在行业监管和消费者保护的实践过程中,一个行业性管理办法的效力和影响范围仍然是有限的,打击金融领域灰产需要司法、社会、行业等多方协同形成合力,共同整治。

金融灰产涉及多环节多方面,需要司法、社会、行业等多方协同形成合力,共同整治。

## 明确三类主要灰产形式

为避免金融领域灰产侵害消费者权益,破坏正常金融秩序,同时解决各会员单位单独应对灰产面临的识别难度大、难以形成合力等困难,中国银行业协会梳理金融领域灰产相关情况,明确有关识别标准,以便有效识别应对。

《灰产识别标准》首次明确了“反催收联盟”“羊毛党”“恶意投诉”三类主要灰产形式和表现特征,以及识别手段。所谓“反催收联盟”,是指一些组织或个人通过伪造虚假证明、缠诉闹访等行为协助逾期客户对抗会员单位的合法催收,并达到恶意逃废债等目的的行为。反催收组织的根本目的为收取高额代理手续费、截留套取资金等(例如加盟费、每月代接听催收电话费等)。

“羊毛党”是利用会员单位、卡组织与第三方机构等的用户政策、营销规则等非法或涉嫌非法谋取利益的群体。例如,利用相关技术手段虚构用户、手机号、收货地址或移动设备等方式,变造、虚构交易套取优惠费用。

而“恶意投诉”是以灰产支持下投诉为由,要求会员单位(如商业银行)满足其逃避个人债务、修改征信逾期、减免息费、索取补偿等不合理诉求。恶意投诉表现为灰产支持下的代理投诉、指导投诉、非本人投诉,此类机构或个人常以“专业代理维权”名义,通过夸大或歪曲事实、伪造证明材料等方式进行恶意投诉。

《灰产识别标准》还具体列出了多项灰产识别手段:一是以金融消费者名义进行非法“代理维权”;二是代理人陪同客户进行投诉与举报(如无法出具正式委托协议);三是经灰产指使,缠诉闹访、反复投诉举报;四是提供虚假证据,且消费者本人拒绝沟通;五是个人(非黑灰产)违反投诉秩序。

## 提出应对灰产四大举措

面对金融领域非法职业代理灰产现象日益呈现出专业化、组织化、规模化、产业化发展趋势,《应对灰产工作指引》提出,会员单位应从“切实落实消保合规经营”“系统化推进投诉举报实名制建设”“共建行业防范机制”和“联合开展消保宣传教育”四个主要方面进行灰产应对工作。

一是针对金融灰产投诉举报及违反投诉举报秩序的重灾区,如协商还款、息费争议等问题,一方面,会员单位应加强营销管理,在与客户订立合同、办理分期业务时,应对收取利息、复利、费用、违约金等条款、风险揭示内容严格履行提示或者说明义务,确保客户注意和理解条款内容,并向客户主动告知咨询、投诉受理渠道。另一方面,会员单位应规范催收行为和催收用语,加强催收外包机构管理,保护债务人的合法权益。

二是会员单位应提升自身金融灰产识别能

力,投入科技资源,加强系统保障,通过科技化数字化手段严格核实投诉举报人身份。对于投诉举报人身份存疑的,会员单位应加强手续验证,包括但不限于人脸或视频核身、线下面对面核实、手机号码三要素核验等;对于确定代理的,会员单位应核验消费者及代理人身份证明文件、证实确为消费者本人签署的授权书等。

三是会员单位应执行统一的金融灰产识别标准,坚决抵制金融灰产及违反投诉举报秩序的个人以各种不正当手段向从业机构施压以牟取不当利益的无理诉求。对判断为金融灰产或违反投诉举报秩序的,会员单位应严格按照诉求合理的解决问题到位、诉求无理的思想教育到位、生活困难的帮扶救助到位、行为违法的依法处理等总体原则,妥善处理各类投诉举报,承担责任以相关规定和金融服务合同的约定为基础,经济赔偿(补偿)与应承担的责任相符。

四是会员单位应开展丰富多样的金融知识宣教活动,充分引导消费者学金融、懂金融、信金融、用金融,帮助消费者树立科学的金融消费理念及合理维权、理性维权的观念,全面了解金融产品信息,不断提高自身权益保护能力。同时,针对金融灰产,会员单位应总结提炼其执业特点与识别技巧,指导消费者有效识别,避免落入灰产陷阱。

## 打击灰产仍需多方合力

“当下,国内金融市场确实已经受到代理维权投诉的扰乱,侵害了金融机构及平台方的权利,更挤占了正常金融消费者维护自身权益的空间。”沪上金融机构高管对记者表示,这两份文件的出台,可以对“代理维权”这类灰色产业作出有效区分,划定相应的行业标准,进一步将金融消费者权益保护落到实处。

上述金融机构高管进一步指出,在行业监管和消费者保护的实践过程中,一个行业性管理办法的效力和影响范围仍然是有限的。这两份文件后续的落地效果,还需要通过后续的消保工作实践,观察其在不同监管体系中所能发挥的作用。同时,业内机构也应该借此契机加速数字化转型,发展金融科技,强化自身对投诉进行鉴定、识别的能力(包括但不限于生物识别、声纹识别等),对于一些“代理维权”投诉要进行有效取证、保存。

海尔消费金融总经理张西铭告诉记者,首先,要从法律法规层面明确代理维权、征信修复等灰产的法律性质,明确对此类行为的处罚机制,从根源上加大灰产处罚力度;其次,要形成联动机制,对灰产形成全域围剿,各环节协同资源、统一发力,建立资源共享、数据互通的沟通机制;

再次,金融机构要建立对各类灰产活动的监测、预警、防范和处置的能力,一旦发现灰产线索,及时保存证据,联动公安机关对违法活动进行调查,以司法手段维护合法权益;最后,金融机构需强化消费者的风险提示和教育,通过典型案例、灰产常见骗局等内容,提高公众保护意识,切断灰产与消费者的联系。

奇富科技相关负责人对记者表示,金融灰产涉及多环节多方面,需要司法、社会、行业等多方协同形成合力,共同整治。第一,同业机构之间要建立黑名单共享机制,发挥行业打击金融领域“反催收联盟”的作用,共同防范;第二,加强与监管部门之间的联动,希望监管能够给予更多的力量和支持来共同打击恶意投诉的行为;第三,建议加强法律层面的惩治与威慑作用,提升违约违法的成本;第四,共同营造正向的社会信用体系舆论导向,加大对反催收内容的监测与审核力度,以及建立更完善的针对性举报机制。

乐信相关负责人也对记者指出,治理金融灰产,最关键的是要多管齐下:一是加大对灰产的打击力度,严厉打击伪造病历、伪造用户信息、伪造录音胁迫债务公司的行为;二是互联网、社交平台要加大对灰产的甄别和打击力度,切断灰产组织的流量获客入口;三是金融机构自身要重视,针对恶意投诉尤其是集中性恶意投诉不予受理,甚至严厉打击。



张力 摄

## 国家金融监督管理总局上海监管局

### 关于颁发《中华人民共和国金融许可证》的公告

下列机构经国家金融监督管理总局上海监管局批准,颁发《中华人民共和国金融许可证》,并获准开业,现予以公告。

机构名称:中国民生银行股份有限公司上海唐安路社区支行 业务范围:经国家金融监督管理总局批准,并由你总、分行授权的金融业务。  
机构编码: B0009S231000096  
许可证流水号: 00855646  
批准日期: 2024年02月07日  
机构住所: 上海市浦东新区唐安路791号1层、793号1层  
发证机关: 国家金融监督管理总局上海监管局  
邮政编码: 201210  
电 话: 58950205  
发证日期: 2024年02月22日

以上信息可在国家金融监督管理总局网站上(www.cbirc.gov.cn)查询

## 国家金融监督管理总局上海监管局

### 关于颁发《中华人民共和国金融许可证》的公告

下列机构经国家金融监督管理总局上海监管局批准,颁发《中华人民共和国金融许可证》,并获准开业,现予以公告。

机构名称:中国民生银行股份有限公司上海长阳路社区支行 业务范围:经国家金融监督管理总局批准,并由你总、分行授权的金融业务。  
机构编码: B0009S231000095  
许可证流水号: 00855647  
批准日期: 2024年02月07日  
机构住所: 上海市杨浦区长阳路1927号1层-2  
发证机关: 国家金融监督管理总局上海监管局  
邮政编码: 200090  
电 话: 65031903  
发证日期: 2024年02月22日

以上信息可在国家金融监督管理总局网站上(www.cbirc.gov.cn)查询

## 国家金融监督管理总局上海监管局

### 关于换发《中华人民共和国金融许可证》的公告

下列机构经国家金融监督管理总局上海监管局批准,换发《中华人民共和国金融许可证》,现予以公告。

机构名称:中信银行股份有限公司上海北蔡支行 业务范围:经银行业监督管理机构批准,并由你总、分行授权的各项业务。  
机构编码: B0006S231000033  
许可证流水号: 00855651  
批准日期: 2010年04月28日  
机构住所: 上海市浦东新区北艾路1661、1663、1665、1667、1669、1671号及北艾路1651、1673号205、206、207、208、209、210商辅  
发证机关: 国家金融监督管理总局上海监管局  
邮政编码: 200125  
电 话: 60715552  
发证日期: 2024年02月26日

以上信息可在国家金融监督管理总局网站上(www.cbirc.gov.cn)查询

## 国家金融监督管理总局上海监管局

### 关于换发《中华人民共和国金融许可证》的公告

下列机构经国家金融监督管理总局上海监管局批准,换发《中华人民共和国金融许可证》,现予以公告。

机构名称:中国光大银行股份有限公司上海梅陇社区支行 业务范围:经银行业监督管理机构批准,并由你总、分行授权的社区金融服务业(不含对公业务)。  
机构编码: B0007S231000067  
许可证流水号: 00855652  
批准日期: 2014年05月12日  
机构住所: 上海市闵行区罗锦路848号底层  
发证机关: 国家金融监督管理总局上海监管局  
邮政编码: 201104  
电 话: 54291053  
发证日期: 2024年02月26日

以上信息可在国家金融监督管理总局网站上(www.cbirc.gov.cn)查询