

关于防范“套路”营销行为的风险提示

打着金融业务名义、以非法占有为目的、假借民间借贷之名的套路贷以及非法集资等问题被高度关注，一直以来都是国家严厉打击的违法犯罪行为。此外，强制捆绑搭售、误导销售、砍头息等“套路”行为也严重侵害消费者合法权益。比如在贷款产品营销中，有息费不透明、虚假宣传、莫名收费等类似“套路贷”行为；在保险营销中，有以“首月0元”“免费保障”等为噱头的误导投保“套路保”行为。为此，中国银保监会消费者权益保护局发布2022年首期风险提示，提醒消费者注意防范此类侵害金融消费者知情权、自主选择权、公平交易权、财产安全权的“套路”行为。

一、片面信息披露、隐藏产品风险等“套路”侵害消费者知情权

在贷款营销中，要警惕类似“套路贷”的营销宣传行为，如息费不透明，故意模糊借贷成本，不明示年化综合资金成本、还本付息安排等。有的借款人在不知情的情况下被收取了高额费用，所谓“零息”名不副实。比如借款人有的遭遇了砍头息，有的贷款后发现还须支付担保费、服务费、保险费等，真实的贷款成本很高。

在保险营销中，保费交纳前轻后重、层层递增等“套路保”行为也是以“优惠”之名进行诱导。比如片面宣传“首月0元”“首月1元”“免费领取”，以“零首付”等套路给人优惠错觉，实际上是将保费分

摊至后期，消费者并未真正享受到保费优惠。此外，还有炒作“限售、限时、限量”，不如实、不准确介绍产品责任、功能和保险期间，或以银行存款、理财产品等其他金融产品名义宣传销售保险产品等销售误导行为。有的消费者就因所谓“免费”“限时”等套路，被误导投保了不需要甚至是完全不了解的保险产品。

二、互联网界面设置暗藏“套路”侵害消费者自主选择权

当前，通过互联网购买金融产品、使用金融服务已十分普遍。部分机构在互联网页面中暗藏各种“套路”，给消费者自主选择设置障碍，使一些对智能设备使用不熟悉的老年消费者、对金融产品风险定价不敏感的消费、或者缺乏理性消费观念的消费者更容易被“套路”。

比如，在购物、媒体、社交、游戏等互联网场景中借贷产品广告泛滥，平台直接提供贷款服务或为贷款业务引流以完成流量变现，在产品推广、展示或支付等环节诱导消费者优先使用消费信贷。又如，一些互联网保险营销广告界面设置不规范、不清晰，在页面中诱导消费者勾选“领取保障”“自动续费”等选项。此外，还有平台以默认勾选、强制勾选等方式进行捆绑搭售，强制要求消费者购买非必要的产品或服务。

三、互联网贷款营销不当诱导“套路”侵害消费者公平交易权

一些机构或平台基于自身大数据资源优势对消费者行为数据进行分析 and 滥用，引导甚至操纵消费者需求，比如不顾消费者综合授信额度、还款能力、还款来源等情况，一味地诱导消费者借贷、负债、超前消

费，这种利用优势地位不当诱导消费者的行为，一定程度上也侵害了消费者公平交易权。

四、套路贷、非法集资、诈骗等违法犯罪“套路”侵害消费者财产安全权

套路贷、非法集资、诈骗等违法犯罪行为也不断变换马甲，打着金融创新、金融服务等名义，严重扰乱金融市场秩序，危害人民群众财产安全。

比如，有套路贷打着“创业”“求职”“美容”等名义，用提供就业、培训、医美等服务作伪装，在校学生、求职人群或盲目追求高消费人群等更易上当受骗。也有不法分子以“退保理财”“代理退保”等名义招揽生意，怂恿或诱骗消费者委托其退保正常保险去购买所谓“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。还有不法分子利用一些债权债务人群急于解困、收回资金的心理，打着债事化解、债事咨询服务等名目收取高额服务费，实则是真收费，假代还的非法集资或金融诈骗。

针对上述风险或问题，中国银保监会不断完善制度、强化监管力度，联动相关单位齐抓共管，有力整治突破道德底线、漠视群众利益行为。此外，从广大消费者角度，如何增强风险防范意识，防止“套路”营销行为侵害自身权益，中国银保监会消费者权益保护局作出以下提示。

一、警惕隐瞒风险、模糊费用等虚假宣传套路，根据自身风险承受能力和需求购买金融产品。所有贷款产品均应明示贷款年化利率；保险产品应载明保险责任、除外责任、保费缴纳、保险金赔偿或给付等影响投保决策的重要事项。消费者应从正规机构、规范渠道，根据自身需求和消费能力购买金融产品或服务。警惕营销中掩饰风险、隐瞒息费等行为，不要仅因为“免费”“零首付”“限时”等营销宣传套路而轻率购买了不了解、不必要的金融产品。

二、警惕过度负债风险，合理合规使用个人消费信用贷款。借贷有成本，应坚持适度负债、理性消费观念，养成良好的消费还款习惯，不要无节制地超前消费和过度负债。在不超出自身负担能力的基础上，合理发挥消费信贷产品的消费支持作用。树立诚信意识，不违规将分期、小额信贷等个人消费信用贷款用于理财、投资、购房、还贷等非消费领域，避免“以贷养贷”“以卡养卡”。更要远离打着“创业”“求职”“美容”等名目的校园贷、不法套路贷等掠夺性贷款侵害。

三、警惕非法“代理维权”侵害，谨慎对待签字、授权等重要环节，选择合理合法途径维权。提高保护自我合法权益的意识，谨慎对待签字、授权、付费等重要环节。注意阅读合同条款，确保自己了解所签署或授权的金融服务协议内容。对产品或服务有异议的，可以通过正常投诉渠道反映，不参与违背合同约定、提供虚假信息、编造事实的恶意投诉，更不要轻信“退保理财”等说辞。

四、警惕“债事服务”等名义的诈骗侵害，正确看待、依法解决债务问题。不被“解债上岸”等说辞迷惑，防范打着债务化解名义的非法集资、诈骗等行为的二次侵害。一旦发现涉嫌违法犯罪线索，可及时向公安机关报案或向有关金融监管部门举报。

(来源：银保监会官方网站)