

证券投顾退款率居高不下 代理维权“黑灰产”幕后作祟

证券时报记者 胡飞军

一头热一头冷。享受资本市场回暖“红利”的证券投顾行业,正遭遇着退款率居高不下的挑战。

近日,上海一家证券投顾机构援引中证协对57家展业机构调研数据表示:“退款和客户投诉量越来越多,远超行业28%的营收增速。如果考虑2024年数据,这一趋势会更加明显。”该调研数据显示,2021年、2022年和2023年,证券投顾行业退款分别达到13.48亿元、23.28亿元和24.45亿元。

证监会官网最新披露,持牌证券投资咨询机构共有78家,这些机构也被外界俗称为证券投顾机构。截至目前,尽管中证协尚未对证券投顾机构2024年以来的客户退款和投诉数据进行公开披露,但来自上海证监局的信访统计数据可让外界对证券投顾行业的现状窥见一斑。2022~2024年,上海证监局的投资咨询机构信访数量从88件增至821件,增幅高达833%。

近年来,资本市场反复活跃,A股新增开户数持续走高,给证券投顾行业带来了大量客户和业绩增量。与此同时,打着“代理维权”旗号的机构也如影随形,它们通过新媒体平台发布虚假广告、联合“内鬼”盗取客户信息等手段,教唆或冒充客户向监管部门投诉,从而获得退款和赔偿,达到获利分成的目的。业内人士认为,证券投顾行业之所以退款大增,这是不容忽视的因素之一。

1 投顾行业退款金额大增

“从证券投顾行业的成本来看,人力成本和推广成本分别占30%,一旦退款率超过30%,公司基本上就要面临亏损。”上海一家投顾公司总监严凯(化名)告诉证券时报记者。

令严凯颇为焦虑的,正是近年来投顾行业不当维权、恶意“代理维权”造成客户退款和投诉激增的状况。

上海一家证券投顾机构援引的中证协对57家展业机构调研数据显示,这57家机构2021年、2022年和2023年的营收分别为124.93亿元、141.07亿元和160.37亿元,三年对应净利润分别为14.26亿元、8.97亿元和17.62亿元。从增速上看,2023年营收较2021年增长28.4%,对应净利润增速则为23.6%。

在退款和客户投诉数据方面,上述57家机构2021年、2022年和2023年的退款分别为13.48亿元、23.28亿元和24.45亿元,2023年退款金额相比2021年增长81.4%;2021年、2022年和2023年的客户投诉总量分别为6030件、15821件和23531件,2023年客户投诉总量相比2021年则大增290.2%。

“这说明,当前投资咨询行业普遍存在运营失衡的现象。”上述援引中证协数据的投顾机构认为。

虽然投顾行业及时公开的数据相对较少,但来自上海证监局的信访数据也从侧面表明投顾行业正面临着客户投诉

2 维权乱象缘何难解

近年来,资本市场反复活跃,投顾行业业绩明显获得提振,一些所谓的“代理维权机构”欲趁机构利或是该行业维权乱象激增的主要原因。

“代理维权机构”如何让证券投顾公司成功退还服务费?据了解,这些代理维权机构的操作几乎都是“复制粘贴式”——先编造各种理由,比如投诉证券投顾机构涉嫌虚假宣传等,然后反复向政府部门、监管部门和证券经营机构投诉,迫使证券投顾机构退还服务费,最后在退还的服务费中,通常以追回金额的30%作为劳务费。

去年“9·24行情”以来,A股赚钱效应明显,新股民也跑步入场。上交所发布的数据显示,2024年A股股票账户新开户累计2499.89万户,相较于2023年的2144.36万户增长16.6%;今年上半年,新增开户数1410.49万户,较2024年同期大增32.44%。

新开户投资者增多、市场交投更趋活跃,也有效提振了证券投顾机构的业绩。以港股上市的九方智投为例,该机构去年营业收入25.69亿元,同比增长16.96%;归母净利润2.72亿元,同比增长



3 重拳治理“黑灰产”

上述“代理维权”乱象愈演愈烈,也引起了社会各方的更多关注。

在溯源投顾行业的“代理维权”乱象时,上述援引中证协调研数据的上海投顾机构认为,2018年至2020年,随着互联网金融P2P进一步整顿出清,大量的讨债公司从业人员等进入了代理退保行业并发展壮大,之后逐步向银行信用卡、消费贷、投顾等行业渗透,形成垂直化的发展趋势,即保险代理维权、减免债务代理维权、投资顾问服务费代理维权等,呈现中介化、独立化、专业化的特征。至此,一条完整的“黑灰色”产业链也浮出了水面。

2024年以来,投顾行业的“代理维权”陆续出现了新的引流方式,比如新媒体短视频等,一些拥有很大粉丝基数和流量的行业网红,通过线上金融知识讲解吸引更多粉丝。这些网红遇到投资受损的客户,就把客户资料转给“代理维权机构”或律师事务所,进行退款维权。

除了上述渠道,“代理维权机构”在获取客户资料方面也有着自己的“独门绝技”。据业内人士介绍,这主要表现在三个方面:一是传统手段,即通过手机操作系统漏洞获取证券经营机构的APP安装名单;二是针对证券经营机构的关键词进

廓清行业环境 投顾机构需内外兼修

证券时报记者 胡飞军

随着资本市场不断走向成熟,投资者对于专业投顾的需求也进一步释放,证券投顾行业因此打开广阔的发展空间。当然,这个过程注定不会一帆风顺,由于“黑灰产”常以“维权”之名行敲诈之实,也令证券投顾行业陷入恶意退费与投诉激增的局面。

如何有效遏制“黑灰产”产业链中“代理维权”的蔓延?业内人士认为,在保障消费者正常维权的同时,需要证券投顾机构内部强化合规经营意识和外部协同治理“双管齐下”。

打铁还需自身硬。近年来,在证监会从严监管之下,除了证券公司,证券投顾机构所领的罚单也不少见,诸如“内控制度不完善、误导营销、风险提示缺失”等,几乎是罚单指向的“通病”。重业务轻合规无异于自毁长城,强化内控、严守红线应成为证券投顾行业发展的当务之急。

现实中,“内鬼”与外部不法分子勾结牟利的相关事件也为行业的健康发展敲响了警钟。有案例显示,上海某投顾机构员工张某某勾结外部团伙,非法套取客户信息,教唆客户以威胁式投诉来赚取佣金或转卖客户资源,最终被公司检举并于2024年9月立案。此案也警

示,证券投顾机构亟需提升员工归属感与合规素养,堵住泄密的漏洞。

由于“黑灰产”已形成一条完整的产业链,因此单打独斗难以与之达成有效对抗。证券投顾行业需建立“代理维权”黑名单共享机制,在动机、话术、诉求精准识别和恶意投诉等方面,形成联防联控合力。

当然,最为关键的是要引入执法铁拳。投顾机构应主动联动公安、网信、市场监管等部门,斩断“黑灰产”运作链条,挤压其生存空间。近年来,多家投顾机构已经行动,向公安部门举报了一些恶意维权机构的不法行为,并提交了大量线索,配合公安部门打击了多个非法代理维权组织。

例如,上海亚商投资顾问有限公司于2023年发现湖南胜赢法律咨询公司以“全额退款”“不成功不收费”为饵,诱导客户使用统一话术胁迫公司退款。经上海亚商投资顾问有限公司核查,湖南胜赢法律咨询公司操控20余名客户退款47万元。2024年3月,上海市公安局普陀分局以侵犯公民个人信息罪立案并逮捕了涉案人员,案件已移送检察院;长沙市市场监管部门亦将湖南胜赢法律咨询公司列入经营异常名录。

总体而言,证券投顾机构唯有内外兼修、合力亮剑,才能助力廓清行业环境,投顾行业服务于投资者财富管理本源使命才能顺利履行。

<<上接A1版

伴随行动方案发布实施及相关体制机制优化完善,一系列具有标志性、引领性的项目也不断落地。

2020年,国泰海通担任牵头保荐机构及主承销商、服务全球领先的集成电路晶圆代工企业中芯国际(688981.SH,00981.HK)以红筹架构回归A股,正式登陆科创板,成为首家同时实现“A+H”的科创板红筹企业。中芯国际A股IPO募集资金高达532亿元,是科创板成立以来募资规模最大的IPO。

2024年,国泰海通担任独家财务顾问助力上海恒信卫星科技有限公司成功完成A轮融资,融资金额67亿元,刷新了我国卫星行业的最大单轮融资金额。此轮融资有效助力上海恒信卫星发挥国家卫星互联网先行者的示范作用,加快建设空地海一体化网络,实现业务全球覆盖。

2025年,国泰海通作为主承销商和簿记管理人,助力上海国投公司成功发行科技创新公司债券,系全国首单用于三大先导产业、助力上海五个中心建设的超长期限科技创新公司债券。同时,国泰海通自身积极拓展服务科技创新和新质生产力发展的中长期资金来源,规模20亿元的国泰海通科创债近日成功簿记发行,成为首批证券公司发行的科技创新公司债之一。

增强综合能力: 实现科技金融服务串珠成链

科技产业发展瞬息万变,处于不同发展阶段的科技企业对金融服务的需求存在显著差异,同一家科技企业在发展过程中对金融服务的需要也会发生演变。

国泰海通坚持以客户为中心,加强人才建设、条线协同、产融对接,着力锻造覆盖科创企业全生命周期的全业务链服务能力。

国泰海通向证券时报记者介绍,公司注重人才培育,坚持实践锻炼与专业训练相结合,强化科技金融培训的针对性和系统性,全面提升员工服务科技企业的能力本领,同时积极引入具备深厚产业背景的专家型人才和行业领军人才,全力打造一支“既懂金融、更懂科技”的人才队伍。强化协同协作,建立协同服务科技企业的价值核算机制,促进“投资-投行-投研”联动,推动信息互通、项目互荐、能力互享,提升公司相关部门做好科技金融的主动性。推动产融对接,积极联合产业龙头企业、科研院所、科创园区等多元化主体,定期举办科技行业主题论坛、交流沙龙等活动,把握产业发展底层逻辑和最新动态,增强做好科技金融的精准性。

人才碰撞思想,协作汇集智慧。国泰海通促成各部位专业服务串珠成链,为不同发展阶段的科技企业提供高质量、全链条、差异化的全生命周期服务体系。探索“投研联动”模式,参与发起上海天使会,投资上海股权托管交易中心,形成对新质生产力的服务生态联动;聚焦上海“3+6”产业体系,2020年以来合计设立股权投资基金48只,累计构建逾600亿元先导产业主题基金矩阵。服务科技企业直接融资,科创板推出以来,累计服务105家企业登陆科创板,承销规模超2100亿元,市场占有率达20%,位列行业第一;自2021年科技创新债券试点以来,在交易所市场协助164家企业发行529只科创债券,融资金额近7700亿元,在银行间市场协助22家企业发行39只科技创新票据,融资规模超400亿元。发挥财务顾问功能,助力智己汽车完成B轮融资、中车时代半导体引入战略投资、屹立NILIT与神马股份完成跨境股权交易等,支持科技企业做优做大;支持科技企业商业租赁,推动旗下融资租赁平台入选上海市智能制造产融生态联合体,积极布局“金融+航天”,实现在商业航天和低空经济领域首单业务突破。

培育市场生态: 促进科技金融服务质效提升

国泰海通强调,将以学习落实七部委《加快构建科技金融体系 有力支撑高水平科技自立自强的若干政策举措》为契机,扎实做好科技金融“五篇大文章”,不断夯实科技底座,在加快打造具备国际竞争力与行业引领力的一流投资银行新征程中,推动“科技-产业-金融”高水平循环。

国泰海通表示,将做好科技产业潜力价值的发现者,加快建设研究所、政策和产业研究院,打造“一所一院”研究服务体系,前瞻研判技术进步方向和产业投资机会,对外输出产业洞见、创新评估、政策咨询等专业研究服务。做好科技成果转化推动者,坚持“投早、投小、投长期、投硬科技”,完善“特色基金+特色孵化+特色园区”的创新合作模式,联合政府产业基金、创业投资企业等机构,助力早期科创项目发展壮大。做好科技金融综合服务的提供者,坚定打造“产业投行”,完善企业上市、再融资、并购重组、做市交易、股权激励等全业务链服务,更好匹配不同发展阶段科技企业的需求。做好金融机构联动服务的牵引者,主动联合银行、保险等其他类型金融机构及产业资本,充分发挥牌照与专业能力的互补效应,采用投贷联动、共设产业基金、搭建金融联盟等模式,共建科技金融服务生态圈。



券商中国
ID:quanshangcn

国银金融租赁股份有限公司

股票代码:1606.HK 股份简称:国银金租

关于召开2025年第一次临时股东大会的公告

本公司将于2025年7月31日(星期四)上午10时在中国广东省深圳市福田区福中三路2003号国银金融中心大厦会议室举行2025年第一次临时股东大会,以现场记名投票方式表决下列议案:

1. 审议及批准修订《国银金融租赁股份有限公司章程》的特别议案;
2. 审议及批准修订《国银金融租赁股份有限公司章程》的特别议案;
3. 审议及批准不再设立监事会及监事的特别议案。

关于召开2025年第一次H股类别股东大会的公告

本公司将于2025年7月31日(星期四)上午10时30分(或紧随2025年第一次临时股东大会)在中国广东省深圳市福田区福中三路2003号国银金融中心大厦会议室举行2025年第一次H股类别股东大会,以现场记名投票方式表决下列议案:

1. 审议及批准修订《国银金融租赁股份有限公司章程》的特别议案。

关于召开2025年第一次内资股类别股东大会的公告

本公司将于2025年7月31日(星期四)上午10时30分(或紧随2025年第一次临时股东大会)在中国广东省深圳市福田区福中三路2003号国银金融中心大厦会议室举行2025年第一次内资股类别股东大会,以现场记名投票方式表决下列议案:

1. 审议及批准修订《国银金融租赁股份有限公司章程》的特别议案。

国银金融租赁股份有限公司董事会
2025年7月15日