

持牌投顾机构突遭模板化投诉 警方重拳打击不法“代理维权”黑灰产

证券时报记者 胡飞军

近日,上海市公安局刑侦总队会同嘉定警方成功捣毁了一个以恶意投诉相要挟,进而敲诈勒索证券投资咨询机构的犯罪团伙。初步查证,该犯罪团伙非法获利逾300万元,章某、龚某等21名犯罪嫌疑人被警方依法采取刑事强制措施。

今年5—7月,上海利多星证券咨询有限公司(以下简称“利多星”)遭遇了一轮异常集中的客户投诉与退费诉求,仅7月3日单日投诉量就多达13起,接近往常月份的整月水平。与常规消费纠纷不同的是,这批投诉话术高度趋同、诉求整齐划一、退费比例惊人一致,直接或间接造成企业经济损失高达2000余万元。利多星怀疑遭到了有组织的敲诈勒索,遂报警求助。

短短两三个月的时间,客户投诉量何以从“涓涓细流”变成了“开闸洪水”?证券时报记者调查发现,一条以非法获取客户信息、组织模板化投诉、抽佣获利为核心环节的不法“代理维权”产业链是始作俑者。

投诉量异动:一天13起接近月度水平

“多名客户在同一时间提出同样的退费诉求,投诉理由和维权话术几乎是一个模板。”利多星相关合规负责人向证券时报记者描述了公司近期遭遇的异常维权情况。

据了解,往常5月一般是证券投顾行业相对平稳的经营周期,但今年利多星却在短时间内遇到了一轮集中爆发的客户投诉与退款申请。利多星提供的数据显示,5—7月,公司的客户投诉量快速攀升,退款诉求集中涌现。7月3日,公司单日接到的投诉量就达13起,接近往常月份的单日投诉量。同时,多名客户在同一时



抢客户数据:“暗语”叫卖0.5元/条

“代理维权”公司的运转,始于客户数据资源的获取。

证券时报记者调查发现,在部分社交平台上,针对客户资料的交易已形成一套“暗语”体系。在小红书等社交平台上,仍能找到类似贩卖客户资料的线索。7月初,一位名为“小陈”的用户发布了多条涉及证券投顾机构和银行以及APP安装授权的客户资料线索——“约牛缴费库,适合分成维权,投顾”“五星智投2025—2026缴费总库,懂得来”“格隆汇,量不大,就十几万条”“APP安装授权数据”等。在外界看来,这些“暗语”可能难以清晰理解,但行业内对此都了然于心。其中,约牛、格隆汇、五星智投指代的机构,分别对应云南约牛软件

技术有限公司、北京格隆汇投资顾问有限公司、利多星三家持牌投顾机构。

据证券时报记者了解,此类客户数据在灰色市场以约0.5元/条的价格批量出售,2000条起售,结算方式多为虚拟货币,以规避资金追踪。

业内人士分析,“代理维权”公司的客户数据来源可能涉及短信群发、暗网购买等非法途径,也不排除个别机构的“内鬼”为谋取私利而泄露了客户信息。

“前段时间,湖南一家证券投顾机构就有一大批客户的信息泄露了。”某证券投顾机构一位业务总监对证券时报记者表示,这些客户信息除了被“代理维权”公司用来投诉退佣,还有可能被一些不法分子用来坑蒙诈骗。

模板化操作:115名客户信息高度匹配

面对异常增加的客户投诉和退款申请,利多星一开始以为是客户的投诉出现了阶段性波动,但随着投诉样本的不断累积,公司也难免疑惑了——这到底是普通的消费纠纷,还是有外部因素组织性介入的“代理维权”?

随着公司进一步开展内部核查,更多的异常信号也浮出了水面。

利多星后台数据显示,本轮投诉在时间窗口、诉求结构、行为路径上高度趋同,客户提供的投诉材料格式、退费比例要求、沟通话术均呈现“标准化”特征。部分客户甚至明确表示,投诉内容由“第三方”统一提供指导。

更令人关注的,其实是客户信息的来源。经过对比发现,共有115名投诉客户的信息与公司内部系统的记录高度匹配——不仅包含姓名、联系方式等基础信息,还涉及交易金额、服务期限等敏感字段。由于字段结构与内部数据库存在明显的相似性,这也引发了公司对客户数据遭非法盗取的严重质疑。

此外,部分投诉还呈现一定的延展性与非理性特征。有的客户在完成退费流程后,仍继续提出追加赔偿,并要求升级产品服务、延长一年免费使用期限。以客户霍某为例,他在完成协商退费后仍持续提出新增诉求,表现出与常规消费纠纷不同的处理行为。

警方出重拳:遏制非法“代理维权”黑灰产蔓延

面对此轮异常投诉,利多星在内部固定证据后,于2026年5月向上海公安机关报案,提交了包括客户投诉记录、通话录音、聊天记录、资金流向及外呼数据在内的证据材料。

在接到企业报警后,上海市公安局刑侦总队迅速会同嘉定警方成立联合专案组展开调查。经研判梳理发现,自2026年5月起,有上千人以该企业存在虚假宣传为由,高频拨打该企业“400热线”要求退费、要求全额退还会员服务,并扬言如果诉求得不到满足,就向行业监管部门举报。部分人员甚至还冒充普通投资者拨打“12386”行业投诉热线,再让投资者持投诉受理截图向该企业施压,寻求获得企业快速退款。

为了厘清案情,专案组通过对海量信息展开穿透式研判分析,很快锁定了一家位于外省市的公司。该公司由章某、龚某实际控制,对外包装成法律咨询、证券投资顾问机构,实则通过非法获取公民信息、组织代理投诉、抽取退费佣金等手段进行敲诈勒索活动。

在摸清该公司的构架、作案流程并固定关键证据后,专案组于7月30日赶赴外省市开展了集中收网行动。在当地警方的

协助下,成功将以章某、龚某为首的21名犯罪嫌疑人抓捕归案。

据章某、龚某等人交代,犯罪团伙首先会利用网络黑灰产非法获取多个持牌投资顾问公司的客户信息,然后通过招募员工进行话术培训,以“专业维权团队”名义联系这些客户进行广撒网式引流,组织教唆客户通过高频拨打举报电话、寄递举报信等方式相要挟,逼迫企业妥协退费,最后犯罪团伙则从中抽取比例达30%的“维权服务费”。

上海警方还通报,除了上海的这家受害企业,全国各地还有多家证券金融类企业被该团伙敲诈勒索,大多数企业担忧投诉率过高会影响公司商誉等,选择了息事宁人。

据证券时报记者了解,由于证券投顾行业的头部机构大多集中在上海,这也使得上海成为非法“代理维权”引流获客的重灾区。为此,2024年以来上海警方在打击投顾行业恶意维权、非法“代理维权”方面保持着高压态势。2024年、2025年,上海警方破获了多起投顾行业的恶意维权、非法“代理维权”案件,立案罪名涉及“侵犯公民信息罪”“敲诈勒索罪”“非法经营罪”等,涉及公司分布于湖南、湖北、安徽、江苏等地。

曝诱客话术:服务过期末亏损也能退款

获取客户信息后,“代理维权”公司便开启了第二个步骤——统一材料和话术、指导客户投诉,向持牌投顾机构集中施压。

证券时报记者获取的湖北襄阳某“代理维权”公司一位客服与投资者的对话材料显示,当投资者表示“服务已过期且并未亏损,不好意思要求退费”时,客服劝说:“现在经济环境不好,我们去退也不是全额退,退一半下来公司也有得赚,多少退回来一点,你也减少些损失。”投资者仍显犹豫,客服进一步施压:“就算退一万元下来,你给家里置办个什么东西也好呀!况且你只要按照我这边的指导去操作,退下来的金额肯定不止一半,服务过期了也可以退。”

上述客服人员见投资者仍无动于衷,转而诱导投资者参与“周年庆15%专属增值优惠”活动,投资者可在未来的维权中将“优惠”用于抵扣“代理维权”公司的佣金。

实际上,相关“代理维权”公司已经形成了相应的模板话术,专门用来拉动客户参与、配合投诉和“维权”。

比如,当投资者问及为何要对投顾公司申请退费,相关“代理维权”公司人员常常会捏造虚假监管信息显示,“现在了解到

某某公司因为服务问题被监管调查,存在不合规收费情况,要给您处理退款”,进而诱导投资者发起投诉以谋利。

当投资者问及如何参与退费时,相关“代理维权”公司人员会解释:“我这边是前期的咨询专员,具体的处理流程,您添加我们专属专员的微信后,他会给您讲得特别清楚。”如果客户执意再问,相关客服人员则会解释他们会向平台的上级监管部门反馈情况,给对方施加沟通压力,客户只需配合做简单的信息确认即可。

当被投资者问及可以退多少费用时,相关“代理维权”公司人员则解答,具体能协调回多少款项,需要专员结合客户情况分析后才能确定——小额款项基本都能全额协调回来,大额的需要看付款记录来判断,相关“代理维权”公司要抽取退费金额的30%—40%作为佣金。

证券时报记者还了解到,湖北某“代理维权”公司内部还针对投顾机构的投诉节奏进行了人为操控,既能集中批量刷高投诉量,还能平稳控制单家公司的投诉数量——通过拿捏投诉节奏,进而稳定退费业绩。

五部门公告:警惕不法“代理维权”陷阱

今年2月,国家金融监督管理总局、中央网信办、公安部、中国人民银行、中国证监会五部门联合发布关于警惕不法“代理维权”短视频及直播陷阱的风险提示公告。公告列举了不法“代理维权”的四类主要特征:一是谎称“监管部门出新政”,以类似的“证监会新政,某月退费通道开通”等不实信息混淆视听;二是谎称“金融机构有活动”;三是宣称“专业律师专业维权”,向金融消费者、投资者传递“投顾退费”等误导信息,伺机推介“代理维权”服务并收取高额费用;四是其他煽动性话术。

监管部门提示,金融消费者、投资者若发现相关短视频、直播存在上述违法违规

问题,可向网站平台或金融监管、网信、公安部门举报,相关单位将依法依规处理。此外,“代理维权”组织和个人唆使金融消费者、投资者提供虚假材料、恶意逃避债务、发起不实投诉举报向金融机构施压等行为,情节严重的,可能涉嫌违法犯罪。

利多星表示,面对非法“代理维权”黑灰产的恶意滋扰、敲诈勒索与造谣抹黑,证券投顾机构应该持续强化警企协同机制,主动建立绿色对接通道,完善线索上报与案件协查体系。“公司坚决与黑灰产不法维权宣战,以自身力量持续推动司法打击与行业联防,从根本上遏制黑灰产的蔓延。”该公司相关负责人表示。

当前,“代理维权”从个体诉求表达异化为组织严密、分工明确的黑色产业链,值得警惕。

从非法获取客户信息,到流水线式生成模板化投诉,再到向持牌机构施压并抽取高额佣金,这条黑灰产业链正系统性侵蚀着金融市场的信任基础。

多位持牌投顾机构负责人、业界学者向证券时报记者表示,亟须从机制层面反思漏洞,通过制度创新遏制黑灰产,修复行业信誉。

黑灰产之害属于“二次伤害”

非法“代理维权”已非零星个案,而是借助直播、算法违规引流,形成了完整的黑灰商业闭环。上海利多星证券咨询有限公司(下文简称“利多星”)表示,不法分子通过恶意投诉、伪造证据、舆论操纵等手段敲诈持牌机构,严重干扰企业正常经营,挤占监管与司法资源,也扭曲了投资者教育和投诉处理机制。

由此造成的危害,具有明显的传导效应。沪上一家投顾公司的合规总监对证券时报记者表示,职业非法“代理维权”不仅是对持牌机构的“二次伤害”,更挤占了真正的消费者维权通道,增加社会监管成本。当恶意投诉大量涌入,普通投资者的正当诉求反而可能被淹没。

南开大学金融发展研究院院长田利辉将之定性为“行业的二次伤害”。他将整个链条进行了拆解——黑灰产团队通过非法爬取数据、社交引流,教唆或代替投资者发起越界投诉,最终从中抽取30%—40%的分成。“部分机构为平息事态,避免考核不达标而选择息事宁人,进一步助长了黑灰产蔓延。”田利辉说。

模糊的边界与失衡的博弈

黑灰产猖獗的背后,暴露了现行机制的深层问题。

利多星认为,核心症结在于未明确正常维权与恶意投诉的边界,缺乏针对性处置标准。举证责任几乎完全压在被投诉机构一方,机构需耗费大量成本自证,而黑灰产违法成本则很低。

在司法认定层面,范围偏窄且处罚偏轻的问题同样突出。目前,对这类行为的认定多局限于侵犯公民个人信息罪,而对其敲诈勒索、伪造证据、虚假诉讼、有组织缠诉等社会危害性更大的行为,仍界定模糊。田利辉认为,司法实践中对敲诈勒索特征的认定不足,使黑灰产团队的法律成本远低于违法收益,导致行业信任被系统性侵蚀。

此外,行业仍缺乏独立的第三方投诉与信息披露平台。投诉处理依赖机构自查,在加重合规机构负担的同时,也给黑灰产伪造材料、恶意缠诉提供了可乘之机。上海一家投顾机构负责人认为,黑灰产泛滥根源在于利益驱动,需从立法与执法层面加大惩处力度,遏制其滋生蔓延。

构建第三方投诉与信息披露平台

如何破局?受访机构与学者建议,由监管部门或行业协会牵头,建立权威、独立、公开的第三方投诉与信息披露平台。

另一家投顾公司的负责人提出了系统性设计思路——平台统一受理投诉并公正调查,从源头阻断黑灰产谋利链条;同步披露机构合规记录、服务质量、客户评价等信息,让合规能力透明化;建立多部门数据共享与协同整治机制,对敲诈勒索、侵犯个人信息等行为开展专项整治。

田利辉特别提出“三区分”设计原则——区分正常与恶意投诉,建立数据画像库以精准识别;区分机构自身责任与黑灰产勒索,通过交叉验证还原事实;区分公开披露与商业隐私,重点公示留存率、投诉率、处罚记录等关键指标,避免过度披露。

西南财经大学中国金融研究院院长罗荣华强调,治理需双向发力,一方面加大打击力度,另一方面建立更权威、透明、高效的正规投诉和纠纷解决机制。他提出,第三方平台需兼顾三重目标——让真实受损者更容易走正路,让黑灰产制度成本高到难以承受,让合规机构服务能力更容易被市场看见。“只有这三条路径同时畅通,行业后端的信任基础才有可能真正修复。”罗荣华说。

构建第三方权威平台 让『歪路』难走『正路』畅行

证券时报记者 胡飞军

遏制黑灰产滋生蔓延 筑牢市场信任基础