

# 假冒券商隐蔽性增强 “高仿版”自称“资质齐全”

■本报记者 吕校宇 见习记者 方凌晨

券商作为资本市场重要的参与者与中介机构，是连接资本市场和投资者的桥梁。不法分子也瞄准券商这一重要机构主体身份，通过“无中生有”（伪造相关资质）或“移花接木”（冒充知名机构）等套路招摇撞骗。

《证券日报》记者多方暗访发现，虽然监管持续打击，但仍有“高仿券”活跃在网络平台上，博取投资者信任后以提供高杠杆资金、推荐股票以及诱导投资者充值等方式行骗。

法律界人士认为，不法分子假冒仿冒持牌券商进行诈骗，扰乱市场秩序，损害投资者权益，影响持牌金融机构声誉乃至其正常运行。从长远来看，防范资本市场“李鬼”诈骗，不能只依靠监管部门打击，还需金融机构、投资者等市场各方形成合力，共筑“防骗墙”。

## “高仿券”碰瓷知名机构

记者调查发现，互联网给投资者的投资交易带来极大便利，但“李鬼”券也借此将自己的身影藏匿于网络平台的各个角落，行骗手法不断翻新，隐蔽性也越来越强，让投资者防不胜防。具体而言，那些几乎能以假乱真的“山寨券”的诈骗手段主要有两类：一是伪造资质进行非法证券活动，以提供高杠杆资金、推荐股票、收取指导费等为名目行骗；二是通过“移花接木”仿冒券商网站、手机App等，摇身一变为知名机构，诱导投资者在仿冒交易

软件上充值。

记者在暗访中遇到一家场外配资平台伪装成券商行骗。该公司自称是“香港永華證券有限公司”（也称“香港永華證券有限公司”，以下简称“永華證券”），其在网站企业介绍中自称，公司是一家为用户提供港股、沪深股、环球期货及杠杆式投资等交易服务的证券公司。甚至，永華證券还在官网提供了各类所谓的“资质证明”。

据永華證券官网，其证券期货业务资质的“中央编号”为“3079243”。但当记者邮件函询香港证监会“香港永華證券有限公司有无执业牌照”时，香港证监会提供了相关验证查询链接，记者登录链接搜寻发现，上述注册号及公司英文名并不存在。香港证监会同时提示：“投资者选择投资公司或中介人时，应优先了解有关公司是否已经取得相关牌照或注册。”

永華證券还通过假称与多家券商有合作来为自己“增信”，由此骗取投资者信任。公司线上客服称，“公司与各大券商都有合作，配资资金在券商处托管。”当记者追问“具体与哪些券商合作”时，线上客服以“具体到哪一个涉及企业隐私，超过客服权限范围”为由不予正面回答。看记者迟迟未按要求下载公司App充值等，线上客服又主动解释称，“您就当资金在永華證券托管就行，毕竟公司是三方撮合交易平台。”

同时，永華證券将网站包装得“体体面面”，不但将平安证券、中信证券、华泰证券等近10家券商列入合作伙伴名单，还在网站首页标注“360网站安全检测”“互联网金融品

牌官网”等字样。

记者分别致电上述券商官网电话，均被工作人员告知没有与永華證券合作。中信证券的客服人员还提示，“现在诈骗公司较多，请您谨慎投资，随后我发您一份‘非法证券活动举报’的网站链接，麻烦您进行信息反馈。”华泰证券则表示，“公司没有配资业务，请您再仔细核实，谨防诈骗。”

除了上述伪造资质的情况外，记者还发现有网站假冒知名券商并诱导投资者充值。

以一家假冒中信证券的网站为例，其页面制作略显粗糙。在登录界面，记者使用虚拟的姓名和手机号码注册后即可进入网站首页。在线客服对记者表示：“需要先充值，账户有余额才能投资。”不过，记者在点击首页“在线充值”选项时，页面却再次跳转到客服对话框。客服迅速提供手机银行和支付宝两个支付选项，并表示需要以此向记者获取支付通道。当记者选用支付宝通道后，客服则发来一张支付宝二维码图片，并以延误将取消（账户）为由催促记者尽快支付。对于记者“二维码是个人账户还是公司账户”的疑问，该客服解释称：“这是公司向国家申请的收款账户，放心支付即可，支付成功后将提供转账成功图，我可为您核到账。”

随后，记者拨打中信证券官方客服电话并描述上述情况，客服人员提示记者可能遇到了骗子，并在此后发送附有举报链接的短信。

## 打击“李鬼”需形成合力

目前，类似上述假冒仿冒持牌

券商从事非法证券活动的“李鬼”并不鲜见，极易导致投资者遭遇巨大损失，同时严重损害合法金融机构的声誉，扰乱资本市场正常秩序。受访专家认为，防范“李鬼”诈骗行为，需要各方形成合力，共筑“防骗墙”。

监管部门和行业自律组织在防范遏制非法证券活动方面，持续“亮剑”，多处发力。

中国证监会及地方证监局近期多次发文提示，一些不法分子冒充证券公司工作人员，利用假冒的证券公司App和交易软件，对投资者实施诈骗。广大投资者如接到自称证券公司等机构工作人员推荐业务、退费电话等信息时，不要轻信，对来历不明的文件、App软件请勿随意安装，不要点击来历不明的链接。

中证协在去年“5·15全国投资者保护宣传日”活动中表示，从2012年起，协会开始通过网站和公开媒体等渠道予以定期公开曝光非法机构黑名单，从未间断，共发布115期，公示非法仿冒证券公司网站、非法移动端网页数量共计12708个，并持续优化黑名单的发布流程和工作效率，提醒广大投资者注意风险防范。

券商也积极打假，仅3月份就有近10家券商公告警告“李鬼”。综合公告内容来看，“山寨”券往往往假冒券商及其工作人员等名义，将骗术触角延伸到各个社交平台，以承诺收益、收取会员费、大宗交易等为名目，通过汇款验资、收取押金等形式进行非法证券活动。同时，相关券商还在公告中列出了不法分子仿冒的App名称、下载链接等相关情况，以提醒投资者“去伪存真”。

对于接下来券商应如何发力让“高仿券”无机可乘，华商律所执行合伙人齐梦林对《证券日报》记者表示：“在严守合规经营底线的同时，加强投资者适当性管理和投资者账户管理，帮助投资者树立理性投资的理念，从需求端断绝‘李鬼’券商的生存土壤；同时，加大主动识别力度，一经发现假冒仿冒券等，立即启动处置预案，保护投资者权益。”

国浩律师（上海）事务所律师朱奕奕认为，各类金融机构应主动进行舆情监控，如发现不法分子冒用自身合法机构之名从事非法证券活动，应及时发布澄清公告，同时向国家反诈中心等平台举报，协助监管机关打击此类活动。

谈及投资者应如何分辨真伪券商，朱奕奕提示：“投资者切勿盲目相信陌生电话、短信、网络推荐等非正规渠道发来的投资信息，警惕‘内幕消息’‘承诺高收益’等话术，防范金融投资骗局，理性进行投资。此外，投资者在下载投资交易App时，应通过合法机构在官方网站、官方微信公众号平台、线下营业部等渠道提供的正规途径下载，以免上当受骗。”

在上海锦天城（广州）律师事务所高级合伙人、律师许瀚看来，投资者应尽可能在券商营业场所与其工作人员交流，并通过天眼查、券商官网等查询该券商分支机构地址是否与实际地址一致，以及登录中国证券业协会的官网输入相关工作人员姓名进行查验。

# 新能源汽车快速发展背后：投诉大增、售后无门等引众忧

■本报记者 龚梦泽

随着中国汽车市场结构性调整不断推进，新能源汽车市场渗透率一举突破了35%的关口。然而，在新能源汽车市场发展过程中，也出现了虚假宣传、售后无门、贩卖订单、数据造假、延迟交付等诸多乱象。

“中国汽车产业发展到现阶段，消费者的需求更加多元，对品牌的忠诚度在降低。”凯睿赛迪咨询董事长唐卫国对《证券日报》记者表示，下一步，国内汽车市场的所有企业都必须更加深刻洞察消费者的变化和喜好迁移，能否及时发现并解决问题显得尤为紧迫和重要。

## 投诉量缘何大涨

近日，国家市场监督管理总局发布的《关于2023年全国汽车和消费品召回情况的通告》显示，去年我国实施召回汽车数量达到672.8万辆，同比增长近50%。其中，新能源汽车涉及车辆160.3万辆，占全年召回总量的23.8%。新能源汽车召回数量同比增长32.3%，创历史新高。

根据车质网发布的2023年度国内新能源车投诉分析报告显示，去年我国新能源车累计投诉量超过5万宗，同比上涨148.3%。

《证券日报》记者查阅报告发现，去年新能源车质量类投诉增长态势明显，新能源三电系统投诉量持续增长，智能座舱投诉持续增长但增速放缓。服务类前20投诉问题中，系统升级问题投诉量最多。同时，销售欺诈和服务不兑现相关投诉也位居前列。

此外，在2023年新上榜的投诉问题中，价格变动问题最为集中，投诉量占比达79.56%。对此，中国新能源汽车产业创新联盟理事高云鹏表示，涉及价格变动、服务水平以及智能化方面的投诉增多，反映出当前消费者对于产品、服务需求的变化。

“价格变动投诉量增长，表明此前车市价格竞争对老车主产生了一定影响，频繁的价格变动也会加重意向车主持币待购的观望情绪。如今原材料价格趋势性降低，各大车企必然还会下调售价，如何平衡老车主的心理预期，有效地做出相关调整，提升客户满意度，将考验各家品牌的营销功力。”高云鹏表示。

另据消费者洞察与市场研究机构J.D.Power发布的中国新能源汽车新车质量研究显示，2023年新能源汽车行业整体质量水平不及前一年，这既有新车开发周期压缩的压力，也有越来越复杂的科技配置所带来的品控适配问题。

J.D.Power中国区汽车产品事业部总经理杨涛表示，新能源汽车已经从早期低价微型汽车市场逐步进入主流成熟市场，对应的主流消费人群对用车期望值提升明显。另外，一部分新能源车主来自置换换购人群，当消费者的期望值变得更高，与实际体验有落差时，容易引起消费者的抱怨。

唐卫国表示，消费者对汽车产品的需求和期望，特别是对质量感知的锚定水平也在快速上升，这重新定义了汽车品质，甚至正在推动重新定义汽车。

## 售后服务如何保障

目前，中国汽车竞争日趋白热化，部分品牌面临淘汰。对于造车新势力的车企而言，由于大多企业宣布破产前已资不抵债，理论上很难有汽车品牌或第三方会接手售后业务。即便有人接手，由于保有量基数小，或在配件不匹配的情况下，售后服务大概率难以有效保障。

威马汽车车主高小姐在接受《证券日报》记者采访时透露，其2022年购买的威马EX5车型，使用过程中频繁出现安全气囊报警、方向机异响、空调不制冷等情况，如今最头疼的是售后问题。“虽然还在质保期，但4S店因无配件而无法维修，同时何时能发配件也无明确答复。”如此一来，“带病”行驶的车辆安全性能大大降低。

近期，高合汽车陷入危机，高合HiPhi Z车主杨先生对记者表示，“目前大家最担心的就是后续的售后和维修问题，对于一款智能汽车来说，软件更新和零部件断供是最大的问题。另外，后续能否正常上保险也是问题。”

贝隆律师事务所诉讼律师马向表示，相关企业倒闭后，车主若与车企或经销商沟通未果，出现“无人管”的情况，消费者可根据消费者权益保护法相关规定，请求消费者协会进行调解，或者向市场监督管理部门等投诉，也可以向人民法院提起民事诉讼。

相较于传统燃油车，新能源汽车由于涉及电池、电机和电控系统，维修门槛较高，修理新能源汽车智能硬件和软件程序的人才十分有限，维修难度大、成本高。随着新能源汽车进入维保高发期，售后服务需求增长与售后服务能力不足的矛盾也日益凸显，诸如主机厂垄断配件和软件数据，售后服务标准不健全、不统一，各品牌服务差异大等难题亟待解决。

对此，业内专家呼吁，消费者应优先选购保有量大、口碑与保值率水平俱佳的汽车品牌。在车企竞争加剧的背景下，只有具备品质优异、质量过硬、成本可控的全产业链能力的企业，才能持续提供符合消费者需求的产品和服务。

# “隐形”的年费、“超出认知”的透支利息 小小信用卡藏着多少秘密？

■本报记者 熊悦

黑猫投诉平台近日发布的《2023年消费者权益保护白皮书》显示，金融支付行业成为去年被消费者投诉最多的行业，投诉量占比达24.96%。记者注意到，银行信用卡业务作为大众接触最多的银行基础业务之一，相关投诉较为突出。

银行信用卡业务投诉主要涉及哪些方面？为何这一领域的投诉量居高不下？背后隐藏着哪些可能侵害消费者权益的风险点？《证券日报》记者结合相关数据及采访案例，揭示银行信用卡办理及使用过程中存在的模糊地带，以此警示银行相关从业人员完善并提升业务水平，保障消费者合法权益。

## 消费者反映 相关细则未被“明确告知”

根据黑猫投诉平台公布的《银行领域2023年投诉数据报告》，2023年，该平台统计的银行领域投诉量

超4.5万单。结合相关投诉案例来看，除贷款逾期的协商和催收问题外，立减金等开卡奖励发放、信用卡年费收取、信用卡账单逾期利息及违约金收取、积分兑换礼品质量等问题较为集中。其中，信用卡年费、逾期利息及违约金未被“明确告知”，或是相关费用收取过高，受到消费者集中反映。

“当时某城商行的信用卡推销人员说办卡可以送礼品，我和同事冲着礼品就去办了一张，办卡的人啥也没说，年费、逾期利息等费用收取的细则也是后来才知道的。”龚女士在接受《证券日报》记者采访时表示。

除女士是在发现自己的信用卡逾期账单被银行收取了一笔过高的透支利息后，才注意到银行对于逾期账单的计息方式“已经超出消费者的一般认知”。她告诉记者，自己有一笔4000元的信用卡账单因未在到期还款日之前还款，被收取120元的利息。询问客服人员后她得知，计息并非她认知中的从到期还款日之后开始计算透支利息，而是从银行记账日开始计息，透支利率为日利率万分之五。

记者了解到，一般而言，交易日是每笔信用卡交易的实际发生日期，而记账日一般为交易日的当日或次日。每期账单中，所记录信用卡交易的截至日期称作账单日。到期还款日在账单日后的第20天左右。除透支支取及透支转账交易外，其他透支交易从记账日起至到期还款日（含）为免息还款期。

如账单日为每月25日，每期账单记录的是上月26日至本月25日的

所有入账交易，对应的最后还款日是次日13日。免息还款期为记账日至次日13日。如发生账单逾期，计息日从记账日开始计算至还款日止。

实际上，记者在多家国有行、股份行及城商行网点办理信用卡时，也未实际体会到这些涉及费用收取的重要信息并未被有效传达至消费者甚至被忽略。

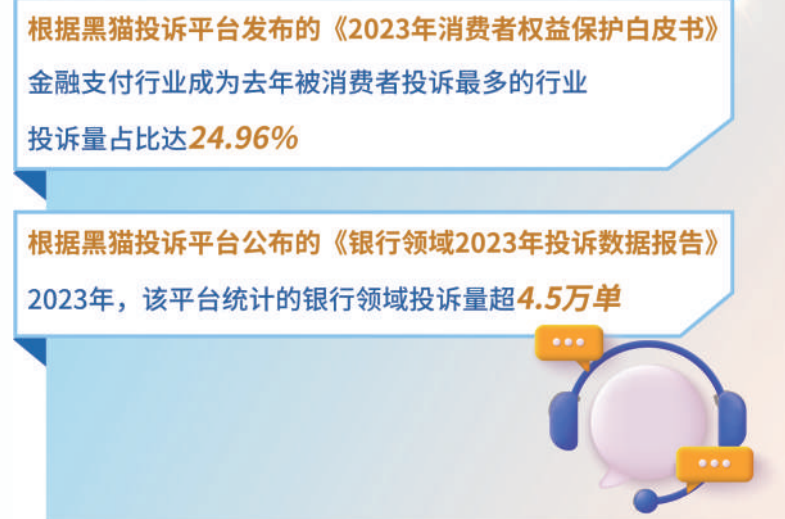
在记者办理信用卡过程中，有相关业务人员全程指导操作。进入信用卡申请流程之前，须填写个人信息，并勾选同意一系列条款，其中涉及个人信息处理、主要收费项目等多个方面。这些条款大多冗长且难以抓住重点，办理过程中消费者难以逐项阅读并充分理解。

此时，相关业务人员的口头告知及说明，对于了解信用卡的使用及潜在风险尤为重要。但在记者实际走访、办理过程中，银行相关业务人员主动对年费、还款等重要信息进行告知及说明的极少。并且，为提升办理效率，有的业务人员会指导直接进行勾选同意，进入下一步申请环节。

记者了解到，有的银行选择在信用卡业务办理界面的显著位置明示年费收取的信息，至于账单逾期费用收取的规则，多数“隐藏”在单一长串条款文件中，等待消费者主动发现，或主动询问相关业务人员才能获知。

## 应以明显方式 展示重要信息

当前国内银行卡产业发展迈上新台阶，累计发卡量、总体交易笔数、信用卡活卡率保持稳健增长，整体风险可控。其中，信用卡一直以来在居民的日常消费生活中扮演着重要角色，与消费者权益保护息息相关。



记者注意到，原银保监会、中国人民银行于2022年发布《关于进一步促进信用卡业务规范健康发展的通知》，要求银行业金融机构在与客户订立信用卡合同时，对收取利息、复利、违约金等条款、风险揭示内容应当严格履行提示或者说明义务，并以明显的方式向客户展示最高年化利率水平；要求银行业金融机构应当在依法合规和有效覆盖风险前提下，按市场化原则科学合理确定信用卡息费水平，切实提升服务质效，持续采取有效措施，降低客户息费负担。

北京市惠诚律师事务所律师卢若峰告诉《证券日报》记者，根据相关管理办法，商业银行应当向持卡人充分披露信用卡相关信息，揭示信用卡业务涉及的风险，不得在客户不知情或违背客户意愿的情况下发卡。银行销售或业务人员在办理信用卡过程中，应当尽到此等义务。虽然有时候银行工作人员不会对协议内容逐条介绍，但法院可能基于签订协议时手抄承诺的情节认定银行已经尽到提示义务。

北京市京师律师事务所合伙人律师卢鼎亮对记者表示：“信用卡逾期计息规则及违约金赔付属于关乎持卡人主要权利义务的重要条款，银行相关工作人员在办理信用卡时应当主动提示消费者予以关注。在消费者对有关条款存有疑问时，银行工作人员应当对条款内容予以阐释。银行销售或业务人员应当主动尽到上述告知及解释义务。如果银行相关人员在办理信用卡的过程中故意隐瞒重大信息，甚至诱导消费者错误办卡，其主张的逾期利息及违约金可能不一定会被支持。”

从消费者自身来看，规范合理使用信用卡，强化规则和信用意识也尤为重要。卢若峰表示，消费者应当认真阅读并理解信用卡的各项规则，包括利息、滞纳金、违约金等费用的计算方式。根据自己的实际经济状况和还款能力，合理使用信用卡，避免过度消费和透支。如发现银行存在违规行为，及时向相关部门投诉，维护自身合法权益。

“银行需加强对银行员工的培训，提高其专业素养和服务意识，确保他们能够准确、清晰地向客户介绍信用卡产品和服务。同时，简化信用卡合同和相关文件，使用通俗易懂的语言，突出关键信息，帮助持卡人更好地理解权益和义务。此外，银行需完善风险管理体系，加强对信用卡逾期和欠款的监测与处置，减少客户的逾期概率。”卢若峰表示。

