



起底“代理维权”外衣下的金融黑灰产

■本报记者 李冰

“我目前在配合警方办案，稍晚才能回到本市。”某金融机构法务总监张涛(化名)在接受《证券日报》记者采访时，声音中透着疲惫。记者与张涛预约的电话采访时间也一改再改，最终推迟到3月14日凌晨进行。

除了负责日常法务工作外，张涛还是该公司消保组成员。“起初，客服部在内部会议中反馈，收到一些消费者投诉公司暴力催收，要求公司给予个人高额赔偿及免息免本金。”据张涛讲述，这之后，多部门联动核实工作人员是否存在暴力催收、违规作业等问题。经排查，不存在上述投诉问题，于是驳回了“诉求”。

“然而，后来我们发现，上述‘诉求’在金融机构端无法得到满足后，他们会批量投诉到各大监管平台，且投诉模板类似、话术基本一致，引起了我们的重视。”张涛说。

实际上，此类情况不只在一家金融机构发生，记者采访10余家机构及助贷平台发现，类似“碰瓷”式投诉已成为令各家机构深感头疼的问题，包括银行、持牌消费金融公司、金融科技公司等在内的金融各条线企业，苦金融黑灰产久矣。

披着“代理维权”外衣

所谓金融黑灰产指的是电信诈骗、钓鱼网站、木马病毒、黑客勒索等利用网络开展违法犯罪活动的行为，包括所谓的债务减免、代理维权、征信修复、逾期法律咨询等类型。这不仅侵害消费者隐私和财产安全，还会破坏金融生态、危害金融安全，更严重扰乱金融市场秩序和社会稳定。

“这种‘非法代理维权’行为是有很多弊端的。”某机构消保组成员告诉《证券日报》记者：“2023年，同一信访人因多次重复投诉且为非理性诉求的信访投诉，引起了我们的注意。后经机构统计，上述类型投诉约占公司正常投诉信访的30%，迫使公司不得不投入大量人力、物力、精力对信访投诉进行甄别，占用了大量解决消费者真实合理诉求的资源，严重影响了投诉处置效率。”

提及上述情况，奇富科技也表示颇为头疼，其相关负责人在接受《证券日报》记者采访时坦言，部分客户在黑灰产组织的诱导煽动下，提出不切实际的“修复征信”“免除息费”等非理性诉求，被诱导利用歪曲事实、编

造材料大量重复投诉，并一事多访，不仅大幅增加了公司的信访投诉量，也挤占了正常投诉的处理渠道，造成了投诉信访处置资源的浪费，增加了工作成本。

记者通过多家机构了解到，一些披着“债务重组”“代理维权”外衣的黑灰产组织和反催收联盟，正在通过钓鱼取证、缠诉闹访、恶意投诉等手段向金融机构或助贷平台施压，以达到免息或获得高额赔偿的目的。

同时，《证券日报》记者也从消费者角度进行了调查。记者从某家个人债务逾期解决方案的法律咨询公司了解到，该公司主要为网贷、信用卡负债群体提供专业债务咨询服务。此类公司自称，通过了解消费者信用卡、网贷逾期情况，为消费者提供协商减免逾期罚息、债务免息分期、停止催收及起诉和减免结清方案，并收取一定咨询费。

值得注意的是，在咨询过上述公司后，记者接连收到多个北京市反诈中心的提示预警电话，反复提醒记者谨防上当。

北京德和衡律师事务所权益合伙人陈爽爽接触过类似案件，她对记者深入阐述了其中的套路。“上述咨询公司往往通过为消费者提供‘反催收’服务，收取高额服务费后向被催收的消费者提供同质化、模板化的话术，让消费者利用相关话术同金融机构进行沟通。然而，非理性诉求的缠诉投诉往往不成功，此时，咨询公司会再次向消费者提出‘升级服务’，诱导消费者多次支付服务费。更有甚者，在消费者第二次找咨询公司时就被对方拉黑。此时消费者的个人资料早已被倒卖，从此陷入其他‘反催收友商’无休止的骚扰推销电话之中。”

“这种模式看起来是在帮助消费者，但实际上消费者不仅需要支付一笔咨询费，甚至还可能因被诱导伪造文件或公章卷入违法行为中。”张涛说。

采访中，记者也从公安系统获悉，3月15日，浙江省嘉兴市公安局南湖分局成功破获了一起伪造证件案。年初，多家金融机构向南湖警方报案，称平台通过分析整理发现，有信贷客户可能伪造了假冒的医疗证明，借相关政策申请延期还款或减免还款。接到报案后，南湖警方成立专案组进行侦办，最终该案件在美团金融平台、招商银行信用卡中心、海尔消费金融、乐信等多家机构的协助下，在河南进行统一收网。从公示内容来看，涉案犯罪团伙以债务优化、债务规划为幌子进行“反

催收”服务。警方查获盖有伪造印章的证件300余份。

中国银行法学研究会理事肖飒对《证券日报》记者表示：“近年来，非法代理维权、征信修复骗局等金融黑灰产呈现多发趋势，其背后隐藏的是虚假广告宣传、侵犯公民个人信息、骗取消费者钱财等违法犯罪活动。”

打击成效初显

根据南都大数据研究院联合有关机构发布的《“非法代理维权”治理调研报告(2023)》显示，2020年以来，“非法代理维权”黑产规模出现了比较明显的增长，目前全国有超过万家以“债务咨询”“法务咨询”为名头的公司，仅2021年成立的公司就是过去10年总和的5倍以上。根据行业人士估算，“非法代理维权”黑产造成行业机构财产损失达数百亿元级。

金融黑灰产也引起了监管部门及金融机构的关注。多地金融监管机构发文整治金融黑灰产。经梳理，2021年下半年以来，中央、地方接连发布近20份文件。比如，原江西银保监局发布《关于警惕“代理维权”“修复征信”等陷阱，依法理性维护权益的风险提示》等。

另外，记者注意到，银行、消费金融公司、金融科技也联合起来打击金融黑灰产。

例如，2022年3月份，由马上消费金融牵头，平安普惠融资担保、招联消费金融、海尔消费金融、新网银行等几十家机构共同参与，成立了打击金融领域黑产联盟，达成信息共享、经验互通、行动互联等共识。2023年6月份，乐信在中国互联网金融协会的组织指导下，与腾讯、阿里、抖音等39家会员单位共同发起了行业自律公约，探索阻断非法代理催收组织线上获客的途径。

如今，机构端打击成效初显。公开数据显示，截至2024年3月14日，马上消费金融已经推动29个省市的公安机关受理打击非法代理维权案件332起(刑事案件61起，治安案件271起)，打掉8个非法代理维权团伙；截至目前，海尔消费金融已经推动多地公安机关受理打击非法代理维权案件16起，打掉两个非法代理维权团伙；截至目前，新网银行共推动全国公安机关受理、立案黑灰

产团伙案件几十起，协助公安机关抓获犯罪嫌疑人上百人，其中涉及非法代理投诉类案件占比高达50%。

从助贷平台一端来看，奇富科技数据显示，2023年6月份以来，经过投诉举报成功促使2000余条黑灰产视频下架；信也科技披露，2023年成功识别并标记超2万疑似黑灰产客户，主动向行业大数据系统反馈百余条黑灰产声纹信息，并向相关客户发送了近4000条黑灰产风险提示短信；乐信通过与多方合作，在2023年成功协助警方打击了百余起黑灰产案件，其中涉及债闹黑灰产案件19起。

仍有难题待解

“打击金融黑灰产已经成为银行、消费金融等机构的普遍共识，但在实际操作中，仍然面临着法律制度、监管共识等多方面的难题。”在奇富科技相关负责人看来，机构目前存在的较大困境是对黑灰产定义的标准不明确。比如，一个非法代理维权事件的性质认定在一个地区达成共识，但不敢保证到其他地区被认可。

在中央财经大学中国互联网经济研究院副院长欧阳日辉看来：“目前打击金融黑灰产存在跨区域跨领域协同治理机制不完善、组织体系不健全、信息共享不畅通、交叉性风险甄别防范不到位、应急处置能力不强等问题。另外，跨部门统筹协调不够，管控规则标准待统一，治理规则不一致。信息化数字化程度不高，隐蔽性风险源头辨识、分级、控制及隐患排查的挑战较大。”

多位受访者认为，遏制非法代理维权，净化金融市场环境，需要监管部门、司法部、金融行业和消费者等多方合力共治。

博通咨询金融资深分析师王蓬博建议：“金融机构和借贷平台应健全消费者权益保护机制，共建联防联治反诈数据库。同时，也需短视频平台配合加大整治力度，屏蔽非法代理维权推送广告视频，从源头治理阻断不良诱导信息传播。”

冰鉴科技研究院高级研究员王诗强认为，从业机构可以利用大数据、机器学习等技术，建立智能风控预警、监控平台，对异常指标及时预警。打击金融黑灰产任重道远，仅凭一时一地之力难以开展系统性监测、打击，因此必须多方形成合力，构建立体化全方位打击长效机制。

质保到期高峰即将到来 动力电池进入质量竞争加时赛

■本报记者 李婷 曹琦

3月14日晚间，宁德时代在官微发布消息称，公司与蔚来在北京签署协议，双方将推动长寿命电池研发创新。

此次推动长寿命电池研发创新的大背景是，电池质保到期的高峰即将到来。2016年，国内开始实施8年或12万公里的质保政策，至今正好第八年。

近日，《证券日报》记者通过多方走访和实地调研获悉，动力电池质保是消费者关注的焦点，电池更换费用不菲，少则几千元至几万元，多则十几万元甚至二十万元。动力电池行业已进入产品质量和品牌服务的

双赛道竞速阶段。

电池质保受关注

今年，部分2016年交付的新能源汽车就要开始面临电池脱保的问题。业内人士预测，到2032年累计将有近2000万辆新能源车面临电池质保到期。

“在二手车市场，采用宁德时代、国轩高科等头部品牌电池的车型是优选。在消费者看来，头部品牌意味着高质量和更好的服务，‘三电’特别是电池占整车成本比重较大，必须要考虑更换电池的成本。”位于厦门市集美区的一家汽车贸易商对《证券日报》记者表示。

宁德时代表示，公司此次与蔚来聚焦长寿命电池领域开发，将规划并开发更长寿命的电池系统，进一步提高电池使用寿命，让用户不需要承担动力电池过保后的高昂更

换成本，以及动力电池衰减带来的车价贬值，享受到更优质的换电服务。

事实上，在长寿命电池概念推出前，已经有不少整车厂推出“三电终身质保”方案。在记者采访过程中，不少消费者都认为，确实很有吸引力，但基本都有一些附加条件，如不少品牌推出的无限期质保仅针对私家车首任车主，二手车主不享受该权益。

业内人士认为，车企在创新服务的同时更需要考虑服务能不能真正落地、用户的体验感受是否顺滑，如果宣传和实际不符反而会制造消费者心目中的品牌形象折扣。

黄河科技学院客座教授张翔对《证券日报》记者表示，目前8年或10余万公里的质保期基本能够满足市场需求。“需要注意的是，目前一些质保的条件还比较模糊，特别是电池衰减是一个慢性行为，如何认定也是一个问题。”

未来电池技术值得期待

“经过多轮洗牌，动力电池行业已经基本形成了‘良币驱逐劣币’的竞争模式。”一龙头电池企业相关负责人表示，目前动力电池行业参与竞争的企业都具备严格成熟的产品质量体系，比如都在建设PPB级(缺陷率十亿分之一)的制造能力，而

为客户和用户提供优质的产品是最基本的要求。

“总体来说，近几年动力电池的竞争一直是技术和品质的竞争。在这个过程中，宁德时代这样的龙头企业的良品率已经全球领先，同时二三线电池的产品品质也在快速提升。”真锂研究首席分析师墨柯对《证券日报》记者表示。

墨柯认为，目前动力电池行业面临的困难依然是去库存，少数小型电池厂为了生存，出现了一些用储能电池替换动力电池的极端现象，但随着行业走出阶段性低谷，整体将逐步进入良性竞争状态。

值得关注的是，目前电动汽车不得不背上沉重的电池包才能满足用户对续航里程的需求。体积特别大、重量不够轻、低温性能不好、充电较慢、续航里程不足等都需要下一代动力电池技术进步来解决。

上述业内人士认为，面向未来的产品质量可以分为品质和体验两个层面，两者都满足的产品才是一款真正优质的产品。这也意味着产品质量的评价维度将更丰富，包括整体成本是否低、续航里程是否实、全气候适应能力是否强等。

该人士还表示，电池的产品质量事关使用安全。一方面企业应借助研发手段提升电芯本征安全、被动安全和主动安全，要具备全面的实验验证能力，确保产品在量产前经过一系列科学严谨全面的实验验证；另一方面，还应融合自动化、数字化、智能化和低碳化，建设PPB级制造能力。

4S店纠纷多 多位东风风行车主维权困难

■本报记者 刘钊

“3·15”国际消费者权益日到来之际，各类汽车消费服务问题再次引起广泛关注与讨论。《证券日报》记者注意到，消费者维权无果很大一方面原因是证据不足。同时，维权也有时效性的要求和一定的成本支出，这使得消费者遇到问题时会考虑更多的现实因素。

疑似非原配件 遭辱骂威胁

以东风风行品牌为例，最近一段时间，在汽车投诉网络平台上，有几位车主先后反映了维权过程中的难点与痛点。一位来自山西大同的张先生称，自己在维修2017款东风风行全新景逸X5时，4S店在以非原厂原配件欺骗自己的情况下，让其支付修车费200元一天的停车费，后因在多个平台投诉4S店，遭到4S店店员的辱骂威胁。

记者致电4S店工作人员，对方表示，虽然一开始给车主安装的并非该车型的原配件，但后来通过从其他店调取，已经重新换上该车型的原配件，且最初安装的配件只是新旧款的区别，并非车主口中说的那么夸张。至于修车费与停车费，修车的部分已经由保险公司支付，停车费也不是200元一天，而是20元一天，因为该车主的车辆在一定摆放在店内，占用了店里的场地需要支付一定的费用。

此外，该工作人员称，由于该车主长期在各个平台发布不实信息，已经对4S店的声誉造成了一定影响。4S店已经在走法律途径。张先生向记者表示，自己也咨询了律师，4S店店员将为自己的辱骂威胁言论承担相应的法律责任，不过对于相关的录音和录像证据，张先生并未保留，仅称有保险公司的工作人员在场作证。

疑似购入二手车 遭拉黑不予解决

无独有偶，一位来自江苏苏州的李先生也向《证券日报》记者透露了自己在维权过程中遇到的困难。据李先生反映，当初图便宜，在网上找到一位销售中介，带自己到4S店购买2021款东风风行T5 EVO。由于该车辆在验收时灰尘很多，再加上4S店也没有及时洗车，导致自己在提车时没有发现玻璃有划痕。第二天他发现划痕后及时联系销售经理，但销售经理已经把自己手机号拉黑了。除了玻璃划痕问题外，该车辆的购车合同和另外一把车钥匙也没有给到李先生。

“他们说买的是二手车，二手车没有购车合同。”李先生表示，当初自己买的明明是新车，最后却变成了二手车。目前，该4S店对此事仍不予理睬。

记者也联系到了李先生所说的这家4S店，接听电话的工作人员表示并不知情，已经记录下了李先生的联系方式，表示会反映相关情况，让相关负责人与李先生联系。而对于李先生口中所说的二手车情况，该工作人员也表示，所有从4S店售出的车辆都是正规的，不存在二手车的情况。

“每次向厂家投诉都是回复一句话——请耐心等待，等了一年了还是这句话。”李先生无奈地说。据了解，李先生购车已经有接近两年的时间了，最初维权的热情，也随着时间的流逝渐渐冷却。

疑似新车故障 遭售后失误操作

来自广东深圳的陈先生同样遭遇与4S店的纷争，但接受了4S店给出的补偿方案。据陈先生所述，去年9月份，他购买了一辆2024款东风风行菱智，该车存在变速箱换挡时异响和挂挡时传动轴撞击声等问题。由于售后师傅检查操作失误，举升机顶错位置，导致车子底部侧裙顶凹了一大块，当时他要求退车，但经销商不同意。

陈先生向记者表示，他要起诉经销商，但需要拿出鉴定证据，鉴定费用最低5000元起步，所以最后自己也接受了4S店免费送一次保养服务的方案。除了鉴定费支出外，陈先生还称，举证困难以及走法律程序耗时耗力也让他十分苦恼，最终他只能放弃追究相关责任。

由此可见，上述三位东风风行车主分别在维权的过程中遇到了不同方面的问题，或是缺乏必要的法律依据，或是维权时间过长、维权成本过高等。北京航空航天大学法学院副教授、北京存诚律师事务所兼职律师薄守省向《证券日报》记者表示，车主维权的证据包括协议、承诺书、微信聊天记录、录音录像等，均可作为证据使用，诉讼时效为三年。

中欧协会智能网联汽车秘书长林示称，当出现车身质量或服务问题时，消费者在与4S店和厂家沟通未果的情况下，可以向地方消协、工商等部门投诉，在此之前一定要保留好相关的证据资料，有条件的可通过律师了解其中的法律规定，做到有效维权。