



夏心愉：重拳打击“代理维权” 标志性案件宣判



文/新浪财经意见领袖专栏作家 夏心愉



不平则鸣

在金融业，尤其是银行、保险、消金行业，真是天下苦“代理维权”、“非法代理投诉”久矣！

不止久，还憋屈。那些“恶意投诉”者，在我看来分明就是戴着“弱者”的面具“恶人先告状”，妄图“会哭的孩子有奶吃”。他们总结出了一整套让金融机构“有理说不清，有苦说不出”的方法论，徒增了机构经营成本。

不止是个体散点的“恶人先告状”，更严峻的是，他们还形成了一个完整的产业链，从营销、培训、到加盟、代理，如此在全国开枝散叶并形成有组织的团伙，因而攻击的已不止是单家金融机构，而是整个保险或消费金融生态，乃至征信体系。

不平则鸣。“愉见财经”关注这一扭曲的现象很久了，此前也通过《银行遇到会投诉的老赖，遇到“反催收联盟”，是不是一开始就输定了？》等公号发文做过类似呼吁。今日推送，是想告诉大家一则值得振奋的消息：济南警方查获了一个黑灰产团伙，多名犯罪分子被判处有期徒刑。

划重点：不止是罚款，这一团伙的行为还触及了《刑法》，是要坐牢的。这也是我个人近年来关注到的第一例信用卡领域“代理维权”涉刑事案件宣判。

对于“代理维权”、“非法代理投诉”的黑灰产业：

-曾有人误以为，他们无本万利，找点借口、造点文件、懂得无理取闹的话术就能赚大钱；

-也有人误以为，金融机构遇到他们就是“秀才遇到兵”，无论据理力争或不争，都是吃亏吃定了。

——现在，这两个判断，可以翻篇了。

对上述黑灰产业，希望济南警方破获的这一刑事案件，是一声响亮的警示钟：挑战金融秩序，终将罪有应得。

对金融机构与金融产业各方，也希望这一案件的宣判，是一声响亮的号角：不必妥协退让，而是守土有责，因为我们守护的不仅仅是机构利益（而机构利益本质上是储户、股东利益），更是行业营商环境、金融公平正义。

正义或许会迟到，但绝不会缺席。



道高一丈

谁在恶意碰瓷？金融业，有哪些“非法代理投诉”的重灾区？据“愉见财经”观察，主要集中于保险、信用卡、消费金融领域。

比如在早已过了“犹豫期”、保险协议已然生效后，通过“非法代理投诉”要求全额退保；比如在正规金融机构、完全合法的计息计费框架下，获得了消费信贷或是信用卡分期后，开始玩起了“凭本事借的钱凭啥要还”的套路，通过“非法代理投诉”要求减免利息乃至本金；再比如明明因个人过错造成的征信逾期记录，甚至通过“伪造文书”要求修复征信……

要说这些恶意投诉者依仗的所谓“秘诀”，正如前文所总结，说穿了无非三点：一是戴上“弱者”的面具，二是“恶人先告状”，三是“会哭的孩子有奶吃”。

其一，他们会利用金融机构的“豁免规则”，然后想方设法“捏造”出豁免理由。比如虚假报警，谎称身份证或信用卡被盗；比如利用“人道

主义豁免原则”，制造虚假的重疾就医、疫情隔离证明文件等招数。

其二，他们会利用国家对消费者权益保护的重视，滥用和强占维权与投诉渠道，进行恶意投诉，肆意夸大或歪曲事实，诬告要挟金融机构，以达到退保、减免利息等真实目的。

其三，他们动辄“一哭二闹三上吊”，甚至利用个别媒体的单边民粹视角报道惯性，进而，造成金融机构要么耗费大量人力成本，要么让步。

对于他们，真的无计可施吗？不！办法其实还是有不少的，其中针对第一条，既然黑灰产中介总要“捏造”事实与证据，那就必然会留下造假的痕迹，借此就可以进行“反制”。

从上文列举的济南警方破获的刑事案件来看，犯罪分子正是典型的操作“征信修复”团伙。某银行曾多次接到持卡人 Z 女士的征信维护要求，但进线电话却又并非来自其本人的预留手机号，且变换多种理由要求修复征信——这些信号都让银行员工警惕：疑似遭遇“非法代理投诉”。

案发时，在中介的陪同下，持卡人 Z 女士带着 3 份所谓“公安局证明文件”前往银行要求消除不良征信，已有警觉心的银行员工对此处理得冷静且机敏，他们很快察觉到异样并报警。

接警后公安机关迅速跟进，查获了这背后的犯罪产业链。其中，被告人黑中介郑某及其员工为替客户消除不良征信记录、牟取非法收入，多次从被告人胡某处购买伪造的国家机关公文。警方至胡某住处进行搜查，查

获其伪造的诸如医院诊断专用章、医院住院处章、医院医疗证明专用章等事业单位印章共计 38 枚。

经查证，被告人胡某伪造、买卖国家机关公文共计 20 份，伪造事业单位印章共计 38 枚；被告人郑某买卖国家机关公文共计 20 份。



法院审理意见认为，胡某犯罪“情节严重、性质恶劣”，郑某犯罪“时间跨度长、社会危害性大”。

最终判决结果为：胡某犯伪造、买卖国家机关公文罪，判处有期徒刑一年三个月，并处罚金 8000 元，并犯伪造事业单位印章罪，判处有期徒刑一年两个月，并处罚金 8000 元，数罪并罚有期徒刑二年二个月；郑某犯买卖国家机关公文罪，判处有期徒刑一年三个月，并处罚金 8000 元。

金融正义

案件回顾完，想对上文中的 Z 女士、以及所有像 Z 女士那样打算购买“代理维权”服务的金融机构客户们说三句话。

第一句，想清楚后果！恶意投诉势必会用到的手段是欺骗和伪造、诽谤和要挟、寻衅和滋事，这一是破了道德的底线，二是还可能破了法律的底线。因果有报，法律有罚，别让已经糟糕的局面变得更糟。

第二句，看清楚陷阱！天上不会掉馅饼，也别以为一个教你如何不讲信用的黑灰产团伙，会对你讲信用。

预览已结束，完整报告链接和二维码如下：

https://www.yunbaogao.cn/report/index/report?reportId=1_38552

