

“公平在身边” 投资者保护系列丛书

典型案例集(一)

中国证监会投资者保护局

导 言

中国证监会于2015年5月15日启动“公平在身边”投资者保护专项活动，将投资者保护各项重点任务贯穿起来，带动投资者保护工作不断深入。“12386”热线连着资本市场亿万名投资者，做好对他们的诉求处理是投保工作的重中之重，也是专项活动的重要组成部分。为此中国证监会投资者保护局组织《中国证券报》、《上海证券报》、《证券日报》、《证券时报》等媒体开设了“公平在身边”活动专栏，持续刊载了投诉处理系列案例。

为更好地固化前期宣传成果，进一步深化各方对投诉处理责任的认识，提高行业服务水平和投资者自我保护能力，我们

收集了媒体刊发的24篇“12386”热线投诉处理案例，涉及证券转销户、投资咨询、佣金纠纷、融资融券业务、适当性管理、基金赎回、期货配资、上市公司股东行权、投资者关系管理、非法证券期货活动等资本市场各领域，通过讲故事、说案情、辨真伪等平易近人的方式，将投资者的亲身经历娓娓道来，生动展现了投诉处理过程中监管机构、市场主体的工作状况，以及投资者感受的实际效果。现将这些案例汇编成《“公平在身边”投资者保护系列丛书：典型案例集（一）》一书，供大家学习参考。

中国证监会投资者保护局

2015年7月

目 录

- 一、开辟多元化纠纷解决机制 广东
证监局对投资者投诉“零拒绝”… (1)
- 二、加强与投资者交流 从源头上减少
投诉事项发生 …………… (6)
- 三、证监会热线 (“12386”) 解决投资
者诉求纪实 …………… (10)
- 四、通过 “12386” 主张诉求 行使股东
投票权 …………… (18)
- 五、“12386” 热线帮助投资者避免
可转债投资损失 …………… (21)

- 六、“12386”热线为投资者排忧解难
 (23)
- 七、“12386”热线解决融资融券纠纷
 (29)
- 八、“12386”热线解决转销户问题
 (32)
- 九、“12386”热线提醒投资者警惕
 配资陷阱 (35)
- 十、“12386”热线助中小投资者挽回
 损失 (40)
- 十一、专业调解员显身手助投资者保
 护权益 (44)
- 十二、两地方证监局积极应对“告知
 类”投诉 (48)

- 十三、资金突然被“盗刷” 基金赎回保安全 (53)
- 十四、延伸服务 打造客户满意的专业机构 (56)
- 十五、本服务之心 按规则办事 ... (58)
- 十六、“12386” 热线及时反馈 两地证监局不遗余力消除误会 (60)
- 十七、可转债投资者知情权应加强保护
..... (64)
- 十八、投资者需注意开户协议默认条款
..... (66)
- 十九、投资终端软件合同纠纷需防范
..... (68)
- 二十、投资者通过诉讼途径获得合理赔偿 (72)

二十一、“境外期货”风险高 投资者应 警惕山寨公司	(74)
二十二、天上不会掉馅饼 代客理财藏 陷阱	(78)
二十三、投资者需把控证券创新业务中 的风险	(82)
二十四、股票账户被盗用时如何防止 损失	(86)
附录：“12386”热线详解投资者投诉 指南	(91)
后记	(95)

一、 开辟多元化纠纷解决机制 广东证监局对投资者投诉 “零拒绝”

在资本市场利益格局复杂、投资者诉求日益多元化的今天，诉求处理工作关乎投资者的切身利益。

《上海证券报》记者近日从广东证监局(以下简称“广东局”)获悉，该局将诉求处理作为投资者保护工作的重要举措，通过提高诉求处理的规范化水平、构建证券期货纠纷多元化解渠道、深化诉求处理窗口服务功能以及加强投资者宣传教育等途径，积极践行投资者保护职责。

目前，广东辖区投资者达 1400 万人，

约占全国的 1/10，投资者证券交易活跃，交易中遇到的问题 and 纠纷也较多。

在日常接访中，广东局确立了“零拒绝”的工作原则，即对投资者各类投诉咨询诉求，都不能简单加以拒绝。对属于职责范围的合理诉求，要求“处理到位、解释到位、帮扶到位”；对不属于职责范围的事项，也必须为投资者提供明确的指引。为此，广东局收集整理了近 70 个相关部门的投诉举报电话，供投资者查询使用。

投资者毕某于 20 年前将价值数千元的某证券凭证交由辽宁锦州某机构保管，现请求协调作为该机构接管方的广东局辖区某证券公司查实和兑付。尽管面临时间久远、历史资料残缺不全等诸多困难，广东局仍积极协调相关证券公司认真核实账户信息并最终完成兑付。

为提高诉求处理的标准化、精细化水平，广东局研究开发了具有查询、统计、分析和留痕功能的电子化信访处理系统，保证每个投诉咨询事项均严格按照规定的流程和期限办理。

记者从广东局了解到，广东局对投资者诉求实行“双核双审”机制，即对投资者的复函由法制处和相关业务处室交叉复核，由分管局领导和局主要领导审批，确保对投资者的复函依法依规、合情合理，使投资者易于理解和接受。

同时，广东局诉求处理牵头部门每日编写《投诉举报日报》，将当日投资者反映的诉求通报给业务处室，提请其在日常监管中予以关注。对重大复杂的诉求事项报局领导亲自批阅、督办和把关，仅近三年来广东局主要负责人就先后作出 100 余次批示，

要求有关处室认真核查，依法妥善处置。

对常见的投诉咨询问题，广东局制定了涉及 17 项业务 60 余类问题的标准化答复口径，并对每一项答复口径进行反复讨论、仔细推敲，务求政策把握到位、指引清晰明确，为投资者提供有益的协助。

据不完全统计，在广东局督导下，2014 年仅辖区证券基金期货经营机构就通过协商、调解等方式补偿 900 余名投资者损失近 500 万元；通过诉讼和仲裁赔付投资者损失达 1600 余万元。

据了解，广东局指导广东证券期货业协会成立广东中证投资者服务与纠纷调解中心，选聘了 45 名熟悉证券期货业务和相关法律的调解员，采用简易调解和普通调解相结合的方式对各类纠纷进行调解，全年共成功调解证券期货纠纷 293 件。

2013年上半年，广东局诉求处理窗口突然接到投资者密集来电，集中咨询有关佛山照明虚假陈述民事赔偿索赔事宜。了解到这一情况后，广东局立即组织人员制定相关维权指引，先后对上百名投资者提出的问题予以解答，并引导其委托律师或自行向法院起诉索赔。

在案件审理期间，广东局发挥专业优势，向法院提供了有关损失计算方案供其参考，同时还约谈佛山照明高管，要求公司主动配合法院工作，推动案件顺利审结。在广东局的大力推动下，2014年11月，有关法院对该案作出一审判决，判令佛山照明向首批930名投资者赔偿共计5931万元，这起A股市场近7年来最大的民事索赔案终于一审定讞。

(上海证券报 马婧妤)

二、加强与投资者交流 从源头上减少投诉事项发生

维护中小投资者合法权益是证券期货监管工作的重中之重，关系到广大人民群众切身利益，是资本市场持续健康发展的基础。《证券日报》记者了解到，为切实保护好中小投资者的合法权益，证监会各派出机构在这方面也下了很大的工夫。

以福建证监局为例，近年来，该局坚持把市场监管作为第一职责，把投资者权益保护作为重要使命，坚守社会公平正义的底线，不断强化群众观念，提升工作理念，用法治的思维和创新思维积极推进投资者维权效能建设，持续推动每一个投诉

具体问题依法依规解决，大量的市场纠纷与矛盾化解在基层、和解在企业、解决在源头，努力让每一个合法权益被侵害的投资者切实感受到公平正义。

2014年以来，随着股市升温，大量新投资者进入证券市场，由于对相关政策法规、证券市场基本知识和交易软件不熟悉，在遇到问题时就直接投诉。据统计，2014年以来，通过“12386”热线转办和信访窗口接收的此类无效投诉达到三分之一以上。针对上述问题，福建证监局没有一推了之，而是注意换位思考，耐心地予以解释疏导，督导辖区证券公司、上市公司和协会在官方网站建立投资者交流互动平台，进一步畅通渠道，努力从源头上减少投诉事项的发生，避免矛盾转移与激化。

“古人执法辄参以天理人情”。《证券

日报》记者了解到，福建证监局在调处解决投资者纠纷时，没有僵硬、机械地执行法律，而是追求实质平等并树立向残疾人、老年人等弱势群体适度倾斜的法治理念，充分体现对弱势群体的尊重、包容、保护和照顾。

近期，福建证监局经过认真细致调查，发现某投资者无正当理由要求证券公司赔偿 30 万元。福建证监局没有为求一时和谐稳定，违反法律规定，随意满足投诉人的不合理、不合法诉求，而是如实告知其处理结果、其申请信息公开等权利及行使路径，妥善化解了纠纷，彰显了行政执法的严肃性与权威性。

做好投诉举报工作既是维护资本市场“三公”原则和投资者合法权益的体现，也是监管部门实现监管转型，发现并打击违

法违规行为的内在要求。江苏证监局坚持以问题为导向，全面完善投诉举报处理工作机制。

《证券日报》记者了解到，围绕监管转型，江苏证监局大力推进信访与日常监管相结合，进一步后移监管重心，加大发现问题的力度，优化解决问题的方法：一是建立投诉举报线索统一审查制度；二是建立投诉举报事项分类处理机制；三是建立健全投诉举报联席会议制度。

为确保信访渠道畅通，江苏证监局坚持以人为本，尽力为投资者提供便利，方便投资者表达诉求，如推进网上信访和投诉举报及信息化建设。加快创新步伐，结合局内办公电子系统的开发，探索信访和投诉举报事项内部流转电子化，并配合证监会信访办做好网上信访和投诉举报管理

系统的建设工作。

深圳证券交易所则是从着力打造投资者满意的呼叫中心入手，在这方面苦下工夫。《证券日报》记者了解到，2008年3月，深圳证券交易所投资者服务热线启动运行，2012年3月16日，深交所投资者呼叫中心正式上线，同时启用全国统一的服务热线电话。

（证券日报 朱宝琛）

三、证监会热线（“12386”） 解决投资者诉求纪实

2015年5月15日，中国证监会主席肖钢在“12386”热线现场正式宣布启动“公平在身边”投资者保护专项活动，希望

通过监管者具体实在的工作举措，努力营造更加公平的市场环境，让每位投资者，特别是广大中小投资者真切感受到公平就在身边。

从2013年9月热线开通至今，不少投资者专门打电话或发邮件表示感谢，已记录了121件。近日中国证监会相关负责人向本报记者介绍了几件事例，供投资者参考。

事例一：耐心细致指导，多方推动问题圆满解决

2014年10月9日，投资者黄先生通过热线网络渠道反映情况：他朋友张女士及其爱人于2012年先后离世，留下15岁的独子和身患重病的外婆艰难度日。张女士生前为某证券公司客户，且账户内留有

一定数额的资金，过世后便由老人负责处理资金遗产继承等事宜，在此过程中老人不慎遗失公证处的缴费发票。证券公司表示老人若要将张女士生前资金转至其儿子的银行账户，必须要公证处的缴费发票原件才能办理；而公证处则明确告知不予补开发票。

老人在两年内虽多次往返公证处、证券公司等单位，问题仍无法得以解决，无奈之下黄先生向热线求助。黄先生希望证券公司能在没有缴费发票的情况下，老人可以凭遗产公证书完成证券资金转出的相关事宜。

由于投资者黄先生不是当事人，只是代为反映，对具体细节掌握不够，其投诉中主体不明确、事项不清楚，为此“12386”热线工作人员多次联系黄先生，

耐心细致地帮助他完善投诉要件。最终，经热线帮助和及时转办，负责处理的证监局积极协调，事情得以较好地解决。10月20日，热线收到了黄先生回信，表示该证券公司工作人员已经主动联系他，对其所反映的特殊情况办理了资金转出。同时，考虑到继承人目前正在读高三，处在关键时期，为不影响学习，拟安排在寒假期间落实办理。黄先生对此非常满意。

当前，我国证券市场发展迅速，虽然行业内外的准则、制度也在不断完善，但仍难免投资者与市场经营机构间产生分歧，或是发生矛盾、纠纷。“12386”热线坚持热忱服务投资者的原则，站在投资者角度，指导投资者尽可能提供准确、有效的诉求要件，不敷衍、不懈怠、不遗漏，切实协助他们解决问题。监管机构则依据

实际情况，在不违反政策法规的前提下，协调投资者与市场经营机构的沟通交流，尽可能化解投资者与市场经营机构的矛盾。

事例二：及时传递诉求，消弭矛盾于萌芽

投资者高先生于2014年12月10日对两笔基金进行赎回，但过去近一周时间资金仍未到账。他便分别致电两家基金公司询问原因，但对两家公司给出的解释均不认可，认为基金公司没有就投资者提出的问题解释说明，特向热线进行投诉。热线认真记录，随即转办至相关证监局进行办理。在处理过程中，投资者来电希望撤销之前对其中一家基金公司的投诉。经向投资者了解得知，原来是该基金公司得知投资者通过“12386”热线进行投诉，为

避免衍化成与投资者之间更大的矛盾，已主动联系投资者表示会积极协商解决问题。最终，高先生的两件投诉都得以及时解决，真正让他感到满意。

证监会在投资者诉求会商会议上，对集中出现的网络渠道购买基金赎回问题投诉分析原因后认为：一是基金销售机构过度承诺；二是对重要信息销售机构提示不够、投资者关注不够；三是注册登记规则限制；四是电子商务平台信息系统故障；还有一些其他原因。证监局在处理投诉中，要求基金销售机构更新完善有关销售推介内容，避免夸大宣传，避免给投资者造成误解；对于实际无法实现 T+0 目标的产品，禁止其进行相关宣传；提示相关公司做好系统测试，提高系统稳定性。证监会也要求相关单位持续关注，加强对投资者

教育，维护基金投资者合法权益。

事例三：加强学习提升能力建设，真诚面对，赢得投资者认可

2014年9月，投资者洪先生向热线投诉某地方性交易场所违法违规事项，但根据《国务院办公厅关于清理整顿各类交易场所的实施意见》，此类交易场所是按照属地管理原则，由其所在省、自治区、直辖市人民政府负责清理整顿。洪先生的投诉事项并不在“12386”热线的受理范围之内，但热线工作人员认真答复洪先生，告诉他可咨询地方政府金融办，依申请公开相关信息。仅过4天，洪先生就向热线发来感谢信，他的投诉已被投诉对象受理并得到回复。

目前，对“12386”途径接收到的清理

整顿事项，热线都会提醒投资者：“按照《国务院关于清理整顿各类交易场所 切实防范金融风险的决定》（国发〔2011〕38号），对经国务院或国务院金融管理部门批准设立从事金融产品交易的交易场所，由国务院金融管理部门负责日常监管。其他交易场所均由省级人民政府按照属地管理原则负责监管，并切实做好统计监测、违规处理和风险处置工作。您需要向当地政府金融办反映相关问题。”

得到洪先生的感谢，这与“12386”热线历来重视人员能力建设密不可分。一直以来，热线不仅对人员的证券专业知识、法律法规、应答技巧等进行系统性培训和训练，而且与时俱进，加强对行业内外相关政策、办法的学习，积极树立“倾心聆听，耐心沟通，细心记录，及时应答”的

工作态度；同时，不断培养“投资者诉求无小事”的工作理念。

(上海证券报 李丹丹)

四、通过“12386”主张诉求 行使股东投票权

A公司2014年4月的一则临时公告让股东老罗很纳闷：公司拟通过委托贷款的方式向参股公司发放6亿元的贷款，利率为同期同档次基准利率的115%。一季报账上还有近2亿元的银行借款，综合利率高达9.22%，怎么不先还高息的银行借款，反而以7.1%的低息向参股公司放贷呢？更让老罗不解的是，A公司临时公告表明，股东大会只有现场投票。

“为何不开通网络投票？这不是暗箱操作吗！”老罗急忙拿起电话，拨通了A公司投资者热线。A公司表示，“相关监管规定对是否开通网络投票没有明确要求，股东大会投票方式以公司之前的公告为准”。眼看离股东大会召开不足半月，无奈之下老罗突然想起“12386”热线，毫不犹豫地打了过去。

原来，除了老罗，当天热线已接到12宗类似诉求。“12386”热线随即启动快速处理机制，很快就把投资者诉求通过广东证监局转达给A公司。

该局第一时间督促A公司承担起投诉处理首要责任，并向公司指出，虽然监管法规未明确要求此类事项必须开通网络投票，但《国务院办公厅关于进一步加强资本市场中小投资者合法权益保护工作的意

见》（俗称“小国九条”）明确鼓励上市公司全面采用网络投票方式召开股东大会，希望公司重新研究此事。

在监管部门的引导下，A公司次日发布补充公告增加提供网络投票的表决方式，以老罗为代表的中小股东诉求得到积极响应。

老罗本打算好好研究股东大会上是投赞成票还是反对票，可是把公司最近的公告翻查了一遍，发现借款方的信息连影子都没有。次日，老罗再次拨通“12386”热线，希望A公司详细披露本次议案中借款方的信息，作为投票决策的参考；同时为保证公平公正，希望公司大股东回避该议案表决。

A公司根据监管部门要求，再次发布公告，针对原来披露不详尽的事项补充披露了借款方财务及股权结构等信息。股东

大会召开前夕，“12386”热线对前期投诉一一回复，提醒投资者积极参与投票表决，理性表达意愿，以合法合规的方式维护自身权益。

在中小投资者积极投票及大股东弃权的情况下，该议案一如所料以 93.68% 的反对票未获通过。至此，老罗等中小投资者有效参与了公司重大投资决策，充分发挥了在现代公司治理中的积极作用，其诉求悉数得到回应。

（上海证券报 马婧妤）

五、“12386”热线帮助投资者 避免可转债投资损失

2015 年 2 月，“12386”热线接到投

资者洪女士咨询，提出对可转债不了解，希望能够提供帮助。“12386”热线向投资者所在营业部提供了客户资料，营业部与客户及时取得了联系。

事情起因于 2015 年 1 月 29 日，中国石化发布公告，决定以 2015 年 2 月 11 日作为赎回登记日，提前赎回中石化可转债。由于当时石化可转债在 130 元附近，而赎回价格却只有 101.261 元/张。D 证券公司泉州温陵路营业部从 1 月 29 日起开始每天对持有中石化可转债客户进行短信通知。到了 2 月初还有部分客户持有中石化可转债，营业部启动了一对一电话通知服务与客户取得联系，为客户提供帮助。

营业部与洪女士取得联系后，发现其对可转换债券知识一无所知，且年纪较大，对电脑操作不甚熟悉，本人无法前往营业

部。得知这一情况，营业部客服人员第一时间上门指导，给客户详细讲解了相关的内容和操作步骤，同时对客户进行投资者风险揭示。

在营业部努力下，洪女士在赎回登记日的前一天及时进行了卖出操作，避免了强制赎回带来的不必要损失。事后，洪女士专门表扬了D证券公司泉州温陵路营业部及工作人员，同时也对“12386”热线表示感谢，表示“12386”热线方便快捷，服务到位，帮了她大忙。

(上海证券报 马婧妤)

六、“12386”热线为投资者排忧解难

“12386”证监会热线电话自开通以来，

坚持热忱服务投资者的原则，站在投资者角度，不敷衍、不懈怠、不遗漏，切实协助他们解决问题。

协调纠纷 消除误会

1月23日，小张通过手机在某证券公司网上开户，但视频验证后，开户人员以小张“视力不好”为由拒绝为其办理开户。小张为此很恼火，他想起网上公布的“12386”热线，于是试着拨打电话。

“12386”热线将小张的投诉转到江苏证监局，江苏证监局立即将投诉人诉求转至某证券公司要求核实情况。该证券公司对此项投诉进行了调查，原来小张的视力确实存在问题，开户人员在视频验证后发现了这一问题，考虑到办理网上开户时需要客户阅读并签署各项风险揭示文书，于

是建议小张到柜台开户，希望通过面对面沟通更好地了解小张的个人情况并落实投资者适当性管理的相关要求。因为对投资者适当性管理的规定不了解，小张不能理解为什么证券公司不让他网上开户，误以为是公司故意刁难他，于是进行了投诉。

事情调查清楚后，江苏证监局督促该证券公司尽快为小张开立证券账户并做好投资者适当性管理工作。公司工作人员向小张说明了没有为其办理网上开户的原因，引导其转至柜台开立账户。在柜台开户时，考虑到小张的具体情况，该公司安排专人为其耐心讲解投资者适当性管理规定，并着重向其宣读风险提示的内容，确保小张充分了解风险、认识风险。最终，小张在柜台成功开立证券账户。

事后，江苏证监局对小张进行了回访。

对于该证券公司出于投资者适当性管理的考虑建议柜台开户，小张表示理解，认为这是对投资者的保护。公司在最短时间内为其办理了柜台开户并讲解了有关规定，小张对此结果表示满意。通过“12386”热线电话，消除了一场误会，解决了投资者的实际问题，发挥了大作用。

股票和分红失而复得

马工是某中小板上市公司的技术骨干，去年公司实施股权激励计划，获得1万股股票。眼看一年的限售期届满，公司股价由当初的10来元涨到了20多元，同时公司今年5000元现金分红已到账。马工打开去年才开立的证券账户，发现账户里既没股票，也没现金。原来，当初马工写错了席位号，其股票和分红被划到了F基金公

司的账户上。马工请假去开户的证券营业部，又去了F公司。F公司客服人员表示，公司管理几千亿元资产，划回股票和分红需要走严格的程序。

“难道要打官司？”马工情绪十分激动。此时他想到了“‘12386’，一按我帮您！”的宣传语，随即拨打“12386”热线。“12386”在了解情况后告诉他，将尽快转给广东证监局跟进。该局接到“12386”热线转办的马工诉求后，立刻督促F公司依法依规进行办理。

F公司随即对诉求事项进行调查，并与中登公司及相关券商进行沟通。因涉及券商和登记结算问题，仅凭F公司一己之力无法处理和划拨相关股票和现金分红。为此，F公司几个部门经会商研究，制定了针对这一特殊情况的解决方案。

在 F 公司的指导下，马工首先向相关券商提出申请，再由券商代其向中国结算提出正式的更正申请，F 公司从中全力配合。很快，马工的 1 万股股票顺利划转到其名下，但 5000 元现金分红还是未能划转。

F 公司获悉后，再次和中国结算取得联系并进行多次协商。在中国结算的配合下，5000 元现金分红很快顺利划转。F 公司随即通知马工查收。马工终于在账户里看到了一度丢失的 1 万股股票和 5000 元现金分红。此时此刻，马工心中对“12386”热线和 F 公司及时高效的服务充满了感激。

（中国证券报 倪铭娅）

七、“12386”热线解决 融资融券纠纷

【案例】

一、投资者黄某致电“12386”投诉，说其参与了融资融券业务，营业部工作人员 2014 年 12 月 4 日来电，提醒其在 2014 年 12 月 9 日之前进行平仓，黄某持有宏源证券股票，提出平仓会导致其惨重损失，认为此举不合理。

黄某反映的事项经广西证监局了解核实，根据《证券公司融资融券管理办法》第三章第十七条以及深交所 2014 年 12 月 4 日发布的《关于将宏源证券股份有限公司股票调出融资融券标的证券名单的公

告》，黄某持有的宏源证券股票必须在宏源证券正式停牌前了结合约，营业部在履行告知义务后，由于投资者未能主动了结合约，证券公司根据融资融券义务规则进行了强制平仓。

二、投资者吴某致电“12386”热线，说开通融资融券业务后，购买了停牌股票，希望营业部为其延期。

吴某反映的事项经甘肃证监局了解，此事项属于投资者不了解融资融券规则引发的投诉，在融资融券期间，如遇股票停牌，期限将顺延。

上述投资者经营业部解释相关规则后，都表示理解。

【提示】

融资融券是“双刃剑”，投资者一定要审慎利用融资融券的信用放大功能进行股

票投资。借钱买股本身就是有风险的投资，尤其是行情出现大起大落和标的股票发生“黑天鹅事件”事件，往往会导致融资客户股票爆仓，出现被强制平仓风险。

此外，目前市场上还出现了一些配资公司借钱给投资者炒股，投资者最高可获得5到10倍杠杆的配资，此类社会配资游离于监管之外，门槛低、杠杆高、风险大。

部分投资者向热线投诉的时候也表示，自己对融资融券业务并不十分熟悉，也没有意识到自己需要承担什么样的风险。这类投资者在参与了融资融券业务后往往会与市场主体发生纠纷。

因此，建议广大投资者在参与融资融券业务前，先要掌握一定融资融券相关的知识，能认识到融资融券“双刃剑”性质，在了解、熟知“两融”业务的基础上，合

理投资，减少因自身准备不足而造成的损失。

（上海证券报 马婧妤）

八、“12386”热线解决 转销户问题

【案例】

吴某投诉某证券公司营业部：“转户需要提前预约，我预约了很多次，营业部都以经理不在、没人签字等理由拖延。”

范某投诉某证券公司营业部：“我已经跑了营业部5次，但营业部每次都有不同的借口，最崩溃的一次是从客户经理谈到营业部总经理，谈了5个多小时，我都被谈晕了。他们态度真诚热情，但就是不给销户。”

丁某投诉某证券公司营业部：“2014年10月22日我去营业部想销户，他们说工作人员不在，要等到明年1月1日才能销，打公司400咨询电话也没用。”

马某投诉某证券公司营业部：“我用一代身份证开的户，后来移居广东，现在说必须我本人回山西才能办。”

【办理】

按照“12386”热线暂行规程要求，各派出机构积极督促辖区证券营业部妥善处理转销户投诉。

浙江证监局组成14人专项小组集中检查8家营业部，向其所属证券公司、分公司下发现场检查反馈意见，并分别召开投资者、营业部座谈会，广泛听取各方对转销户问题整治的意见建议。宁夏证监局对以各种理由造成客户不能在规定期限内转

销户的，查实后视性质及结果对营业部及相关人员采取监管措施。江西证监局印发《江西辖区证券业服务标准化指引1号》，专门针对转销户业务流程制定标准化模板，并要求在经营场所显著位置公示业务流程图标，强调当场受理，严控办理时间，履行告知义务，建立审批手续的替补机制，不得将内部签批手续转嫁客户。山西证监局对投资者身份证明文件过期被限制使用证券账户的情形，请投资者按照《证券账户管理规则》的相关规定予以配合，妥善化解此类矛盾纠纷。黑龙江证监局落实从业人员营销行为监督制度，严格规范证券销售行为，努力提高从业人员道德和执业操守。

经过热线帮助，上述案情选摘中的投资者均对其投诉处理结果表示满意。

（上海证券报 马婧妤）

九、“12386”热线提醒投资者 警惕配资陷阱

随着 A 股行情的走高以及各类创新产品的推出，投资者诉求呈现多样化，从中国证监会热线“12386”接收到的信息来看，一些投资者因不了解投资产品情况遭受损失，同时，也有一些投资者因通过互联网渠道购买产品受损的，“12386”热线提醒各位投资者，务必保持理性心态，了解好投资产品信息再决策，增强风险防范意识。

来自中国证监会投资者保护局的信息显示，因贸然配资的投资者丁某致电“12386”热线，称某期货公司温州营业部

提供期货配资业务，其参与营业部期货配资后遭受损失，丁某表示其近期才知道期货配资业务是证监会禁止的，希望通过证监会能帮助追讨损失。“12386”热线在告知投资者相关监管规定的同时，交期货公司所在地派出机构处理，在派出机构的督促、核查下，达成了和解。

据了解，从投资者投诉处理情况来看，期货经营机构及其工作人员实际涉嫌参与配资业务的情况较少，大部分投诉对象为配资公司。业内人士表示，期货配资就是一种变相的融资行为，其实质就是对投资者“高息放贷”，配资公司的存在，大大降低了投资者在期货市场的生存周期，将其称为散户的“终结者”并不为过。

参与期货配资业务，投资者主要面临三种风险：一是更高杠杆导致的投资失败

风险，由于其在期货本身的保证金杠杆上增加了资金杠杆，在放大交易规模的同时也加大了投资失败的风险；二是期货头寸被提前强平的风险，一般情况下配资公司都会要求投资者使用配资方提供的账户，以便随时监控配资账户的亏损情况，当亏损达到一定金额时，期货头寸就会被强行平仓；三是资金被盗的风险，配资公司在监控投资者的交易过程中，可以随时介入具体操作，存在配资公司转走账户资金的道德风险。

“12386”热线提醒投资者，高风险未必有高回报，股票和期货是高风险金融产品，投资者进行股票投资或期货交易，应当通过依法设立的证券公司或期货公司进行，并务必保持理性心态，增强风险防范意识，以免上当受骗或造成自己难以承担

的损失。

除了盲目配资损失外，还有通过互联网渠道购买基金而遭受损失的投资者。投资者高先生反映在购买某货币基金时，当时基金公司承诺实时到账，但过了1天还没到，基金公司只说是银行故障，但到底什么时候到账未明确。

据了解，证监会派出机构在处理类似投诉中，均明确基金公司应对重点事项给予更丰富及时、更清晰简洁的提醒。上海证监局要求基金销售机构更新完善有关产品宣传推介内容，避免给投资者造成误解。如“T+0 实时到账”更新为“T+0 实时划出，快速到账”，并对“快速到账”进行必要的补充提示：“快速到账：最快1秒到账，但在遇银行或第三方支付机构异常等极端情况下，到账时间会有所迟延。”深圳

证监局对基金 T+0 快速赎回实现机制进行调研，根据产品设计和运作的特点，对于实际无法实现 T+0 目标的产品，禁止其进行相关宣传。北京证监局提示相关公司做好系统测试，提高系统稳定性，并注意宣传用语，避免出现“瞬间到账”等夸大宣传的行为。

在正常情况下，每个资金划转环节都有明确的时间限制。现实中由于基金当日赎回达到限额，基金公司、银行等支付机构或第三方电子商务平台信息系统故障，基金在封转开过程中涉及报备等，都会造成赎回延迟到账等情况。“12386”热线提醒投资者，在投资互联网基金的时候不要盲目轻信“T+0”概念的宣传，要特别查看提示性信息及合同条款。

(证券时报 程丹)

十、“12386”热线助中小投资者 挽回损失

从“12386”中国证监会热线反馈的情况看，中小投资者诉求多与市场参与机构相关，多是当利益受损时投诉至热线以期得到反馈，投资者赵某就如愿得到了赔偿。

来自广东证监局的消息显示，赵某到某证券营业部了解购买基金的情况，营业部工作人员向他推荐了一只封闭期为1年的债券型基金，赵某尚未看清具体条款就购买了该产品。封闭期满后，赵某发现自己购买的基金不仅没有赢利，还亏了本，于是赵某到营业部讨说法，希望营业部可以承担损失。而营业部认为，合同里说明了

风险，并约定投资者风险自担，赵某需求不合理。随即赵某拨打“12386”热线寻求帮助。

热线接到赵某投诉后，将该事项转给广东证监局处理。广东证监局一方面派员赶赴营业部现场进行核查，另一方面要求营业部所在公司总部对该基金销售的适当性，特别是产品评级、宣传内容、客户风险匹配等情况进行全面自查。经自查发现，该基金产品在公司内部风险评级中被评为“较低风险”，销售对象应为风险承受能力为“谨慎型”及以上等级的客户。但在实际销售中，该产品几乎全部卖给风险承受能力更低的保守型客户，且其认购金额较大。

进一步深究原因，原来是公司总部在下发基金销售通知时，没有明确告知各营

业部该基金风险等级，而部分营业部没有认真执行投资者和产品适当性匹配的义务，也未履行充分的风险提示义务；此外，部分营业部还聘用了无资质人员销售基金。自查结果出来后，该证券公司认为此次事件是其在适当性管理方面存在疏漏，导致了风险错配的后果，证券公司应承担主要责任。

为了弥补投资者损失，证券公司主动提供了多种补救措施供投资者选择，包括发行集合资产管理计划与原基金对接；对不愿意接受产品对接方案的客户，公司按照客户损失情况直接给予经济补偿，最终公司赔偿 120 名客户，共计 105 万元的损失。赵某获得了补偿款。

“12386”热线提醒投资者，虽然证券公司适当性管理方面存在一定问题，但投

投资者在购买产品时也需要认真看合同，了解基金风险，不要盲目听信别人，稀里糊涂购买。

无独有偶，投资者柳女士也因基金产品相关事宜向“12386”热线投诉。原来柳女士计划卖基金打新股，申请快速赎回广东辖区 D 基金公司的货币基金，并用当天的赎回款打新股，但因 D 基金公司垫资额度使用完毕，导致基金赎回失败，打新股的想法落空。

“12386”热线通过广东证监局跟 D 基金公司沟通，D 基金公司在接到热线转办单后，在 3 小时内多次与柳女士沟通，详细解释虽然当天垫资额度已用完，但可以为投资者办理普通赎回业务。当日收市后，D 基金公司再次联系柳女士，表示公司已增加垫资额度，如有需要可重新办理快速

赎回。柳女士表示交易时间已过，赎回再无意义。在之后的几个工作日中，D基金公司又多次与柳女士沟通，并给出类似情况的解决方案。该公司的耐心和细心终于打动了柳女士，柳女士也意识到自己把打新股的资金都寄希望于基金赎回款，忽略了垫资额度的限制，没有准备后补方案，自身也存在过错。最终，双方达成一致，握手言和。

（证券时报 程丹）

十一、专业调解员显身手 助投资者保护权益

资本市场的纠纷除了采取诉讼和仲裁两种渠道外，还有一种解决方式，就是通

过中国证监会自律机构下属的专业调解员帮助解决疑难问题。

来自广东证监局的消息显示，“12386”热线接到广州投资者王某的投诉，他听信了 B 证券公司邹姓工作人员的建议，从 A 证券公司转户至 B 证券公司，当时邹某承诺给王某 0.4‰的佣金费率，而王某在 A 公司的佣金费率一直是 0.8‰。但在多月后，王某发现，B 公司的佣金一直按 0.8‰收取，此外在多笔交易中还收取了 5 元的佣金。

接到此投诉，“12386”热线通过广东证券期货业协会，将王某的投诉转 B 证券公司处理。广东证券期货业协会督促 B 证券公司处理好该起投诉，同时还建议公司就交易佣金情况进行全面自查，确保收费公平合理。不料，B 证券公司翻查了王某

开户资料、相关留存档案和回访录音等资料，未发现王某对佣金收取标准提出异议，也未找到申请调整佣金的任何材料，且表明 5 元佣金收取合规合理。而王某则表示，若不是邹某承诺按 0.4%收取佣金，他怎么会转到 B 证券公司呢？

两方的“剑拔弩张”，最终让广东证券期货业协会指派了专业调解员进行调解。调解员认为，券商通常会对营销人员有业绩考核要求，一些营销人员为了业绩，常常会以口头承诺低佣金的方式招揽客户，等投资者开户后，当初的承诺便抛诸脑后。调解员一方面向 B 证券公司提出，希望对退还部分佣金的问题重新考虑；另一方面，建议王某在目前证据不足的情况下，退让一步接受调解方案，以达成双方共赢的目的。最终，B 证券公司向王某退还了部分

佣金，同时优化公司开户流程，增加签署佣金标准确认文件的环节。

无独有偶，另一位投资者唐某也是通过调解员帮助从而维护了自身的合法利益。唐某向“12386”投诉，称某证券公司客户经理李某向其推荐了 B 银行股，说闭着眼睛买也能涨。结果，B 银行股一路下跌，一个月后，亏损 6 万元。唐某找到李某协商，但对方却说股市风险应当自担。

调解员介入其中后了解到，唐某与李某原为私交甚好的朋友关系，因此唐某对李某的投资建议非常信任。而李某也承认，唐某作为自己的朋友，在提供投资建议时，自己可能说话比较随意，并未考虑作为一名证券从业人员所应有的职业谨慎，从而造成了唐某的误会。

调解员向双方分析道：首先，证券从

业人员要区分私人交往和岗位职责，处理好亲友成为客户后的关系，保持执业的规范性和专业性，否则违反规定，给他人造成损失就要追责。其次，投资者应树立理性投资意识，全面、细致了解相关情况后，审慎作出投资决策，不应简单听信他人建议买卖股票。在调解员的劝导下，双方均作出了一定的让步，李某就相关投资建议造成唐某损失进行道歉，并赔偿唐某的部分投资损失。

（证券时报 程丹）

十二、两地方证监局积极应对 “告知类”投诉

记者从内蒙古证监局获悉，2015年以

来，内蒙古证监局陆续收到“12386”业务系统转发的多起投诉，均诉某证券公司的多家营业部挪用客户资金购买基金。经认真讨论分析，内蒙古证监局决定以投诉事项为契机，以被诉事由为线索，抽调人手对该公司部分营业部开展现场检查。

经检查发现：一是客户资金无法即时可取是由投资“某基金”所致，参与该基金投资后，资金“T+0”可用，“T+1”可取；二是投诉者均为网上开户，调取电子记录发现，证券开户流程中确有相关货币基金投资协议，以将客户闲置资金用于购买“某基金”，且基金业务有关合同均经客户签字确认；三是经调查人员模拟网上开户流程发现，参与“某基金”投资为该公司网上开户电子合同中的默认选项，如客户不对选项加以修改，则视客户默认将闲

置资金投资于该货币基金。

至此，众多投诉事件背后的“真相”水落石出。一方面，投资者在开户合同审阅中存在疏漏，造成自身在未明确合同条款情形下即签字确认；另一方面，该公司在开户流程中存在瑕疵，易致投资者“误操作”。

最终，秉持证监会设立“12386”热线的初衷，以维护投资者权益为出发点，在内蒙古证监局的督促指导下，证券经营机构与投诉者耐心解释，反复沟通，双方达成协商和解。经此“一诉”，公司修改了开户流程，使业务流程得以规范，服务质量得以提升。

同时，记者还从广东证监局获悉，该局日前顺利解决了一场因为没对客户告知而对期货进行强制平仓的纠纷案例。某日

一大早，“12386”热线接到某期货营业部客户张某的投诉，电话中张某语气急促地声称要追究该营业部违规强行平仓的责任。原来在2014年12月1日10:07，该营业部在没有通知张某的情况下，对其持有的24手豆油Y1501进行强平，造成损失。张某认为营业部违规操作，请求热线予以解决。热线工作人员立即安抚其情绪，表示会督促处理。因投诉双方均位于广东辖区，热线当天即转交广东证券期货业协会，协会立即将张某的投诉情况及时通报该营业部，要求营业部积极与投资者沟通，认真解释，妥善处理。

经广东证券期货业协会进一步核实，事情原委真相大白：当年11月28日外盘行情出现暴跌，导致12月1日开市后国内期货市场豆油合约行情直逼跌停板，张某

的风险率骤增，其保证金比例已经低于交易所的标准。公司风控人员觉得张某账户风险非常高，若不及时强平，将给张某本人甚至给公司带来损失，慌乱之下，在未通知客户的情况下，直接对其账户采取了强平措施。

在弄清楚情况后，广东证券期货业协会向该营业部负责人指出：双方签订的期货经纪合同已明确约定期货公司强行平仓前要通知客户，期货公司负有履行通知的合同义务。同时根据《期货交易管理条例》第三十五条第二款规定，客户保证金不足时，应当及时追加保证金或者自行平仓。客户未在期货公司规定的时间内及时追加保证金或者自行平仓的，期货公司应当将该客户的合约强行平仓。因此，期货公司在强行平仓前，一定要先采取合理有效的

方式通知客户在合同约定的时间内追加保证金，或要求客户自行平仓。期货公司如不履行通知义务就要承担相应的民事责任。在充分沟通后，公司认识到自身存在一定过错，主动向张某赔礼道歉，并就其损失给予一定的补偿。

(中国证券报 王小伟)

十三、 资金突然被“盗刷” 基金赎回保安全

近年来金融业与互联网深度结合，给投资人带来便捷的操作体验，同时也蕴含着潜在未知的风险。北京证监局日前提供了这样一个客户资金遭遇“盗刷”购买基金的案例，供投资者参考。

2014年7月9日，客户蔡先生急匆匆来到客服中心，称其暑期到北京和上海等地游玩，刚下飞机，手机便接二连三地收到多家银行发送的扣款短信，金额合计80余万元。通过银行客服协助查询资金流向发现，其中42.5万元为申购基金，现要求公司尽快协助其资金变现回银行卡。

考虑到此事事发突然，客户诉求紧急，相关基金公司客服中心第一时间召集业务部门，在现有投诉处理机制的框架内，共同制订专项应急方案。

经核实，客服中心按照这类事件的特殊处理流程，及时协助客户办理相关业务并指导其进行资金变现操作。根据方案指导客户控制异常交易的进一步实施，同时，在合规控制账户交易的前提下，由客服人员一对一跟进指导客户赎回变现操作，极

大程度地保障了客户资金安全。

很快，客户收到了 42.5 万元入账的短信通知且与银行核实无误，客户称赞基金公司责任心强，尽职尽责地保障了其资金安全。从蔡先生办理相关手续至资金安全入账，用时不到 10 分钟。

信誉为本，服务是根，基金管理人作为专业的投资机构，要始终坚持客户至上的服务理念，以感恩之心看待投诉，以真诚之心打动客户。除了应规范自身基金销售行为，共同营造公平的竞争环境之外，还应不断改造和完善信息安全运作机制，保障投资人账户安全，保护投资人利益。

（上海证券报 马婧妤）

十四、 延伸服务 打造客户 满意的专业机构

《证券日报》记者从大连证监局获悉，2013年5月24日，投资者丁先生想买车，与商家谈好价格，约定第二天交款。第二天丁先生登录S证券营业部交易系统却无法转款，丁先生对此感到极为不满，投诉客户经理。

经核实，丁先生参与的是S证券公司大连某营业部于2012年12月推出的t业务，该业务与以往传统业务最大的不同在于，取款时需提前预约。如果投资者有时记不住这条规定，需要用款时，钱就无法转出。

客户经理告诉丁先生，因为办理 t 业务需要提前预约，而他没有预约，所以资金无法转出。由于丁先生急需这笔钱，不承认清楚该业务规则，矛盾进一步加剧。由于办理 t 业务需要登录客户的交易系统，密码只有客户自己知道，所以，如果客户不同意办理，员工是无法为客户办理此项业务的。

S 证券公司积极响应大连证监局倡导，在营业部建立了投委会，将其作为营业部与投资者沟通的桥梁纽带，开展各类投资者教育和保护活动。在此次投诉的处理上，营业部投委会发挥了积极作用，出面与投资者协调，及时为丁先生筹集了数万元，帮助他垫付了车款。同时为丁先生在交易系统中演示预约取款办法，并成功做了次日的预约取款。丁先生次日顺利取款并归

还借款，非常满意。

（《证券日报》 朱宝琛）

十五、本服务之心 按规则办事

《证券日报》记者从福建证监局了解到，2013年5月，该局接到投资者林某的投诉，称自己的账户已满三年未交易，但是开户的证券公司没有将自己的证券账户调整为小额休眠账户。

福建证监局将该投诉转给相关证券公司，该证券公司营业部首先了解客户实际情况，指定专人查询林某账户的基本情况和近3年的交易流水。经查询，林某账户在营业部最后一笔证券交易日期为2010年3月29日，交易内容为卖出股票。依据

中国证券登记结算公司 2008 年 2 月 1 日下发的《新增休眠账户管理业务操作指引》规定：新增休眠账户的范围为证券账户余额为 0、关联的资金账户余额不超过 100 元且最近连续 3 年没有发生交易的资金账户与对应的 A 股账户（以下分别简称“休眠资金账户”与“休眠 A 股账户”）；每年 12 月为新增休眠账户数据的报送期，各证券公司在 12 月的任一交易日均可向中国结算报送已在柜面系统作另库存放处理的新增休眠 A 股账户数据。

2012 年 12 月该证券公司根据《新增休眠账户管理业务操作指引》报送新增休眠账户数据时，林某的账户 2010 年发生过交易，不满足“最近连续 3 年没有发生交易”的规定，因此没有将他的账户报送为新增休眠账户。

了解相关情况后，该证券公司营业部依据《新增休眠账户管理业务操作指引》相关规定，对客户进行沟通解释，并将实际情况报送福建证监局，有效地化解了客户的误会。

从以上案例来看，处理客户的投诉最重要的是了解实际情况，寻找相关的法律规范，把实际情况解释清楚。把情况讲清楚，把规则告诉客户，客户了解后，误会也就化解了，客户也进行了撤诉。

（证券日报 朱宝琛）

十六、“12386”热线及时反馈 两地证监局不遗余力消除误会

《证券日报》记者从安徽证监局了解

到，2015年4月份，多名投资者向“12386”热线来电反映安徽某上市公司对外公布的电话无人接听，要求公司保持电话畅通，并就公司重组等事项向投资者进行沟通解释。

安徽证监局收到“12386”热线转办受理该起投诉后，严格按照信息披露的真实、准确、完整、及时和公平的“五性”原则，督促公司与投资者进行沟通联系，就相关问题进行解释说明，取得投资者谅解。

针对该投诉，安徽证监局对公司投资者保护工作提出进一步要求：一是督导公司调整对外公布电话设置以保障通讯畅通，并指定专人负责相关工作；二是加强与交易所的协调沟通，督促公司分阶段披露重组进展，做好停牌期间持续信息披露；三是充分考虑投资者漫长停牌等待期间的心

态问题，结合投资者集中反映的问题，督导公司多次通过“上证 e 互动”网络平台召开投资者说明会，并在信息披露“五性”原则下，主动回答投资者反映的各项问题，对投资者普遍关注的问题，逐一进行了耐心细致、客观负责的回应；四是对公司内控管理方面存在的问题提出严肃批评，要求公司进行认真整改和深刻反思。

在此次投诉处理中，安徽证监局督导上市公司进行及时回应和积极沟通，消除了投资者的误解，获得了投资者的认同和谅解，促进了上市公司与投资者建立起良好的互动关系。

又讯：《证券日报》记者从北京证监局了解到，2015年4月1日，“12386”热线接到投资者刘先生电话，表示在某期货公司办理销户时，经办人要求他先撤销

银期关联关系，才可以销户，刘先生认为是经办人拖延时间，故意为难他。

“12386”热线通过北京证监局将该诉求转至期货公司办理。该客户服务中心收到工单后立即联系到客户所属营业部，经询问，客户服务中心了解到，销户前撤销银期关联关系是从客户角度考虑，因为如果期货公司在银期关系存在的情况下单方面为客户销户，那么客户将无法再次使用这张银行卡重新办理新的银期关联，而且也会影响到该卡在银行的注销业务办理。

4月2日客户服务中心与客户取得联系，解释了先撤销银期关系然后销户的原因，并非是公司经办人故意拖延。

“12386”热线的及时转办和期货公司的耐心解释，打消了客户的误会，客户去银行撤销了银期关联关系，并于当日完成

了销户业务的办理。

（ 证券日报 朱宝琛）

十七、 可转债投资者知情权 应加强保护

近期股票二级市场持续向好，导致发行可转债公司的股票正股价往往远高于转股价，触发公司提前赎回条款。在这种情况下，上市公司应加大信息披露力度，保障投资者的知情权。

来自四川证监局的消息显示，部分投资者通过“12386”热线对某公司提前赎回可转债进行投诉，认为公司未尽到提醒义务。四川证监局按规定办理投诉事项后，注意到辖区某上市公司因股价上涨，将要

提前赎回可转债，要求公司高度关注投资者转股情况，落实投保要求，主动联系投资者提示转股操作，取得了较好的效果。

公司接到通知后，制定了详细的应对计划，除按规定履行 3 次信息披露义务，又额外进行了 5 次风险提示，有效加大了信息披露力度，提高了投资者及时获取信息的概率。在可转债登记赎回日的前 5 个工作日，公司根据可转债股东名册记载的电话联系方式，平均每天与 1000 多名投资者电话沟通，告知并指导投资者进行转股操作。同时，公司通过上交所“e 互动”、互联网股吧等中小投资者常用沟通渠道，提示投资者尽快转股，扩大了通知转股信息的覆盖范围。

通过公司主动披露和积极沟通，有效保护了可转债投资者及时知悉重大信息并

理性决策的权利。截至公司可转债提前赎回实施完毕，约 3.3 亿股完成转股，占可转换股数的 99.91%，比例远高于同期其他可转债。

（证券时报 程丹）

十八、 投资者需注意开户协议 默认条款

投资者在开户时容易忽视一些默认条款，这就会导致投资者和证券公司之间的误会。

来自四川证监局的消息显示，2015 年 2 月，“12386”热线接到朱某的来电，说他参与的某货币基金无法取现，认为所在证券公司在未经客户允许的情况下替客户

购买理财产品。

四川证监局按照“12386”热线规则，将投诉转该证券公司办理，该证券公司工作人员随即与客户进行联系，了解详细情况。该公司在原线上开户协议中默认客户开通货币基金协议，将客户账户闲散资金自动购买成货币基金，但很多客户不了解，认为证券公司擅自将其资金购买成基金。工作人员向客户细致解释了开户时已签署购买货币基金协议，并提醒客户参与产品的份额不影响股票交易，取款需提前一个交易日进行设置。同时，向客户解释参与货币基金可实现账户闲散资金自动理财，大大提升了客户资金的利用效率。

为了让客户有更好的服务体验及更详细了解现金理财服务，该证券公司对系统进行优化，取消了开户流程中自动为客户

开通理财产品的功能，改为提示客户如有需求参与公司理财产品，可通过交易软件自主开通。

事后，朱某感谢该证券公司对他的帮助，同时也对“12386”热线给予高度评价。

（证券时报 程丹）

十九、投资终端软件合同纠纷 需防范

为了产品销售，有些投资终端软件在前期宣传中夸大盈利效果，而投资者在购买使用后，并未达到之前的盈利预期，这时候就容易出现合同纠纷。因此，提醒广大投资者在购买投资终端软件时，应仔细查看合同条款。投资咨询公司在销售终

端软件时，也不能刻意夸大宣传、误导销售，合同条款权责需清晰明了，不应该出现模糊或者约定不明条款。

近日，上海市证券同业公会就处理了一起类似的合同纠纷案。

来自上海证监局的消息显示，2015年4月，上海市证券同业公会（以下简称“公会”）接到上海证监局转办“12386”热线投诉，客户曹某自述与上海某投资咨询公司就购买一款投资终端产品达成协议，并于2014年2月14日到3月29日期间分三笔共向该公司支付软件使用费19600元，该公司则提供投资终端软件给客户使用，并且附送3个月的必修课和9个月的选修课程培训。曹某使用软件交易后，并未取得当时购买软件前宣传的盈利效果，故要求该公司退还19600元的软件费用，

因该公司一直未退还相关费用，故致电“12386”对公司进行投诉。

接到上海证监局转办的“12386”热线的投诉后，公会及时与该投资咨询公司取得联系，了解相关情况，要求该公司主动与客户取得联系，协商解决方案，但双方并未达成一致意见。

公会了解后，根据客户使用投资终端软件服务实际情况及双方协议的内容，向双方提出了折中的解决方案，即客户确已使用了一段时间的软件，该投资咨询公司也根据协议提供了相应的服务，为此也发生了一定的成本与费用，按照公平及等价有偿的民事交易原则，公会建议由客户支付部分软件使用费，咨询公司再退还部分软件使用费。该方案的提出获得了双方的肯定，但在具体数额

上，双方又产生了分歧。公会考虑到客户使用软件买卖股票后，并未取得购买软件时预期的收益，建议投资咨询公司适当做出让步。在反复征询双方意见后，终于获得了双方的认可，达成一致并于2015年4月22日签订了退款协议，投资咨询公司退还6334元给客户，双方对解决结果均表示满意。

该纠纷是典型的合同纠纷，当双方约定不明或者对条款的理解出现分歧时，便产生了矛盾，双方各执一词，对对方的解释均不予认可。公会站在中立的立场上看待问题，本着自愿、公平与等价有偿的原则提出解决方案，并耐心做双方的解释工作，将双方的分歧逐渐消除，从而建立一个平等的交流环境，以利于双方达成共识，从而化解了矛盾纠纷，

充分发挥了公会在证券纠纷解决中的积极作用。

（ 证券时报 曾福斌）

二十、 投资者通过诉讼途径 获得合理赔偿

2012年9月，辖区某证券公司向湖南证监局反映，其下属某营业部员工因盗卖客户股票、盗取客户资产涉嫌职务侵占被公安机关刑事拘留。

经湖南证监局调查核实，2011年5月，该营业部客户经理在客户本人未授权的情况下，重置了客户的交易密码。此后，该客户经理利用所掌握的客户交易密码擅自买卖其股票并转出客户资金90多万元。

湖南证监局及时依法对该证券公司采取了监管措施，并责令立即整改。

与此同时，为妥善化解这起民事纠纷，帮助投资者挽回经济损失，湖南证监局在约谈证券公司相关人员、前往当地法院了解情况，并与投资者充分沟通的基础上，建议证券公司和投资者通过民事诉讼程序解决经济赔偿问题。

2013年6月，投资者向当地法院提起民事诉讼，要求该证券公司及保证金存管银行承担相应损失。2014年3月，法院一审判决两被告共同赔偿投资者损失及利息143.93万元。被告不服判决提起上诉，二审法院维持原判。投资者借助法律武器，通过民事诉讼解决了问题，维护了其合法权益。随着资本市场的发展和法治理念的深入，以法制化手段维护自身权益是可行

的，也将是必然选择。

（上海证券报 李丹丹）

二十一、“境外期货”风险高 投资者应警惕山寨公司

非法期货活动之所以得逞，在于其利用投资者的侥幸心理和欠缺的投资理财知识。标榜“低门槛、高收益”的境外期货理财就是此类非法期货活动的一种。

【案情概要】

涉案人李某以香港恒生指数期货为噱头，精心编织了一个“低门槛、高收益”境外期货理财陷阱。

首先是虚张声势：李某自称是香港某

投资有限公司（并无香港期货业务牌照）的代理商，向投资者出示该香港投资公司的授权委托书。

其次是租用高档办公场所：他租用上海市某高档办公楼作为经营场所，让投资者误以为公司实力雄厚。

再次是提供“贴心”服务：他让员工大肆鼓吹股指期货的赚钱效应，派人上门签订合同，由专人“免费”提供指导，费尽心机来打消投资者的各种顾虑。

最后是施以蝇头小利：他设立由其全程控制的股指期货交易网站，先指使员工指导投资者买卖期货赚取微利，然后逐步让投资者加大筹码，直至保证金损失殆尽。

在短短的5个月里，李某招揽了32名客户，收取客户131万元保证金，造成客

户 94 万元损失。

【案情警示】

非法期货活动之所以得逞，在于其利用投资者的侥幸心理和投资理财知识的欠缺。因此，要避免掉入陷阱，投资者要掌握投资理财的基本知识，切实提高自身的风险防范和识别能力，为自己的财产“投保”一份必需的“平安险”。

面对此类证券期货活动，投资者应注意以下几个方面的问题：

一是要核实相关机构的经营资质。设立期货公司，须经中国证监会批准。

二是要了解期货投资的风险。期货投资的风险本身就比股票投资大，正规期货交易的保证金收取有严格规定，门槛较高；而非法期货投资采用极低保证金比例吸引投资者，其蕴含的风险远高于正规期

货投资。

三是要正视涉外期货投资维权问题。由于涉及境外，而期货交易过程又由所谓外资代表处一手操控，监管部门查证起来相当困难。资金一旦转移至境外，即便犯罪嫌疑人被抓获，投资款项亦很难予以追回。

四是要识别非法期货交易的资金交付特点。编织种种理由要求投资者将保证金存入私人账户，往往是非法期货交易行为的重要特点，广大投资者切勿上当。

(上海证券报 马婧妤)

二十二、天上不会掉馅饼 代客理财藏陷阱

通过电话、互联网、短信等营销方式，以高额投资回报为诱饵，骗取投资者投资咨询服务费是现存于我国市场的一类典型证券违法行为。在证券投资过程中，投资者一定要认清非法代客理财的本质和危害，自觉养成良好的投资理财习惯，避免落入非法代客理财的陷阱。

【案情概要】

王某等人借用经过工商登记注册的公司外衣，通过电话、互联网、短信等营销方式，以高额投资回报为诱饵，骗取投资者投资咨询服务费。

该公司主要通过三招吸引投资者：

一是形象包装。该公司特意租赁了一处高档写字楼，设立了一个功能强大的公司网站，内容覆盖股票、基金、期货等主要投资领域，可以免费由公司的“名牌分析师”提供股票诊断服务。

二是“话术”诱惑。该公司专门培训了一批巧舌如簧的员工，以极富煽动性的语言，信誓旦旦地保证等多种“话术”手段招揽客户。

三是协议解虑。该公司通过与客户签订《委托理财协议》或《资产管理协议书》的形式，骗取客户的信任，轻而易举地获取其股票账号和密码，进而全权代理其买卖股票，并根据协议收取资产管理费（客户股票账户资产额的1%~10%）和盈利分成收入（客户股票账户盈利部分的20%）。

案发时，该公司代为操盘的资金规模达 11000 多万元，非法获利近 1900 万元。

【案情警示】

在证券投资过程中，投资者一定要认清非法代客理财的本质和危害，自觉养成良好的投资理财习惯，避免落入非法代客理财的陷阱。

首先，应当树立正确的投资理念。坚信“天上不会掉馅饼”，自觉抵制“高额回报”、“快速致富”、“一夜暴富”的诱惑，头脑冷静，理性分析，避免上当受骗。

其次，要学会正确识别非法理财活动。通过证监会、证券业协会等官方网站查询机构和个人是否具备合法的经营资质，咨询行业监管部门、合法中介机构，帮助自己进行判断。各种以“投资公司”、

“咨询公司”、“私募基金”等为名的非法代客理财机构，事实上并未取得代客理财的相关资质，属于非法经营机构。它们以高额回报为诱饵，通过电话、互联网、短信等方式招揽客户，并采取全权委托、利润分成等方式，收取高额的服务费或投资款。

最后，应增强风险自担意识，提高风险识别能力。非法代客理财是违法行为，投资者如参与其中，相关利益不受法律保护，因而要守住自己的财富，谨慎、合法的投资才会有“钱途”。

(上海证券报 马婧妤)

二十三、投资者需把控证券 创新业务中的风险

证券创新业务的层出不穷让投资者有了更多的选择，但其中隐藏的风险以及与传统业务相区别的业务规则容易引起投资者与证券公司之间的纠纷。

来自河北证监局的消息显示，2015年4月，河北证监局收到中国证监会“12386”热线业务转办的投诉。投资者曹某于2015年4月16日查看到账户中购买新股的资金已经解冻并返还到账户内，于是想用这笔资金归还还在证券公司融资融券业务的融出资金。曹某在4月17日前往证券营业部办理手续时，工作人员告知无法成

功偿还，曹某认为是该营业部意图多收取几天的融资融券利息，于是致电“12386”投诉。

河北证监局在接到投诉事项后，即通过营业部了解相关情况，并对客户4月10日~17日资金流水等资料进行调查。经查，曹某实际上参与的是公司股票质押式回购业务，曹某质押了两只股票，将借入资金申购新股。曹某在4月17日资金部分解冻后，首先偿还了一只股票的质出资金，但剩余资金不足以偿还另一只股票所质出的全部资金，而公司相关业务规定，每笔质押不能部分偿还，因此第二只股票资金没有偿还成功。

在河北证监局的督导下，营业部为投资者曹某详细解释了业务规则，投资者了解后又转入资金，全额偿还了质出资金。

投资者对处理结果表示满意。

专业人士指出，这件投诉事件在证监局、证券经营机构的及时处理，以及投资者的理解下得以圆满解决。但是由于对创新业务规则及风险理解不全面而导致的投资者与证券经营机构之间的纠纷时有发生，这类事件的相关方都应该从中进行反思：一是制定完善中小投资者分类标准，根据不同层次市场及交易品种的投资者适当性制度安排，明确适合投资者参与的范围和方式。二是完善证券公司员工考核机制，提高员工对适当性管理工作的重要性认识。证券经营机构员工在对投资者进行业务推介时，应当切实了解投资者的风险承受能力，为其提供与风险相匹配的业务及服务，并且全面介绍业务规则，充分揭示可能产生的风险，确保投资者熟知业务操作流程。

三是在对投资者的服务过程中，应当利用客户回访等方式充分向其披露可能影响其权益的各类信息，及时更新投资者的风险承受能力信息，形成对投资者分类的动态评估和调整。在本案例中，如果证券经营机构在对投资者曹某进行业务推介及开通相关业务后的回访工作中，向其详尽告知业务规则，并且进行充分的风险提示，就有可能避免这样的误解。四是中小投资者应当树立理性投资意识，依法行使权利和履行义务，养成良好的投资习惯，在参与各类业务前，应充分了解相关知识，再开展合理投资。同时，投资者在签署业务协议时，尤其是在证券业务办理网络化、无纸化覆盖度越来越高的形势下，更要认真阅读和了解业务协议及风险揭示书的重要条款，避免和减少因为对业务及风险了解

不全面而导致的亏损。

（ 证券时报 程丹）

二十四、 股票账户被盗用时 如何防止损失

随着证券业网络化、电子化的普及，保护好自身账户密码的安全显得越来越重要。投资者应当提高风险防范意识和自我保护意识，一旦发现账户异常，应该及时申报相关证券营业部、银行网点，了解交易 IP 地址以及资金流向等情况，并向公安机关报案。

【案例】

投资者张某在 2015 年 2 月 15 日发现，自己的证券账户在当天有多只股票被卖出，

而本人并没有进行相关操作。

张某随即报案，并与开户证券公司联系，咨询股票账户为何会被他人盗用。张某怀疑是证券公司泄漏了客户账户信息所致，因此又向“12386”来电投诉证券公司有失职行为，并要求证券公司赔偿因股票卖出所造成的损失。

河北证监局在接到投诉事件后，迅速与该证券公司及营业部进行联系，要求其立即调查客户相应的交易流水，并进行公司内部自查工作。营业部在接到客户的电话及证监局通知后，立即组织人员进行调查，并将检查结果及客户对账单明细、转账流水、近期客户委托记录 IP 地址等材料上报证监局。

经调查发现，张某账户 2 月 15 日的证券交易中，有若干笔疑似盗卖交易，均为

网上委托，操作站点显示为海南省，并不属于营业部站点，且营业部无外派海口员工。

另外账户中几笔银证转账，张某也表示并非其本人操作，其中银行端发起转账业务在证券公司系统中无法显示其操作站点，在证券端发起的转账业务操作站点也显示为海南省。公司也向投资者解释，证券账户密码均由客户本人亲自设定，公司所有工作人员均无法通过系统获取客户账户密码。

与此同时，营业部也积极协助客户控制损失，在客户反映异常情况的当天，协助客户查询相关记录，并且配合客户对账户采取了限制资金转出的措施，以保证客户后续资金安全。营业部也表示会协助公安机关后续的调查工作。

【启示】

在此次的投诉事件中，正是由于投资者具有一定的维权意识，当机立断向公安机关报案，并及时与营业部联系，营业部积极配合协助调查，限制账户资金转出，投资者的损失才得以控制。

这个事件也在提醒广大投资者，随着证券业网络化、电子化的普及，保护好自身账户密码的安全显得尤为重要。投资者应当提高风险防范意识和自我保护意识，养成良好的操作习惯，尽可能设置较为复杂的密码，定期修改密码，经常登录账户查看情况，同时增强对网上虚假信息的识别能力，定期对操作终端进行病毒查杀，防范钓鱼网站的侵害。

一旦发现账户异常，投资者应及时申报相关证券营业部、银行网点，了解交易

IP 地址以及资金流向等情况，并向公安机关报案，在本案例中，投资者及时要求证券公司协助限制资金转出，也是控制损失的有效措施。

针对证券账户盗买盗卖时有发生的情况，证券公司应提高重视程度，按照中国证券业协会发布的《证券公司网上证券信息系统技术指引》要求，保障网上交易证券信息系统的安全、可靠、高效运行，不断提高网上炒股尤其是手机炒股的加密程度，防止盗买，保护投资者合法权益，同时将对投资者保护账户密码安全的风险提示和教育工作落到实处，定期组织投资者参加安全交易的活动和讲座，在营业场所及网上证券服务端做好投资者保护自身账户密码安全的提示工作。

对假冒证券公司网上证券信息系统的

非法活动及时处置，并通过证券公司网站、网上证券客户端、电话语音系统、短信平台、公众平台等提醒客户注意，以提高投资者的信息安全意识。

(上海证券报 马婧妤)

附录：

“12386”热线详解 投资者投诉指南

针对投资者在向“12386”热线进行投诉时遭遇到的相关问题，“12386”热线对中国证券报记者详解了相关投诉指南，其中包括投诉时所需提供的要件信息等多个方面。

中国证券报：如何通过“12386”热线电话进行投诉？

“12386”热线：当您想通过“12386中国证监会热线”电话进行投诉时，请直接拨打“12386”，听到提示音后选择“2”进行投诉。电话接通后，请您告知话务员您的真实姓名及有效联系方式。同时，请您尽可能详细地表述您所要投诉的对象、投诉的事由以及投诉依据，这对您的投诉能否得到解决至关重要，您提供的信息越准确、依据越翔实，您的问题得到解决的机会就越大。

中国证券报：如遇到证券公司销转户问题，向“12386”热线投诉，需要提供哪些要件信息？

“12386”热线：如果您投诉证券公司阻挠销转户问题，请您在提供真实姓名、

有效联系方式、投诉对象、投诉事由之外，尽可能详细、全面地描述与您联系的证券公司从业人员的详细信息，开户人账户信息及状态，相关合同、协议或录音等其他证明文件。这些信息有助于您的诉求得到准确的响应。

中国证券报：如遇到上市公司信息披露不及时问题，向“12386”热线投诉，需要提供哪些要件信息？

“12386”热线：如果您投诉上市公司信息披露不及时问题，请您在提供真实姓名、有效联系方式、投诉对象、投诉事由之外，尽可能详细、全面地告知话务员您存疑的上市公司信息披露事项公布时间、公告名称、您认为对方违反证券期货法律法规的具体条款或规定情况，信息披露不及时的具体内容，如招股说明书、募集说

说明书、上市公告书、定期报告、临时报告等。这些信息有助于监管部门进一步核实您所反映的情况。

中国证券报：如遇到上市公司的投资者沟通交流存在问题，向“12386”热线投诉，需要提供哪些要件信息？

“12386”热线：如果您投诉上市公司投资者沟通交流存在问题，请您在提供真实姓名、有效联系方式、投诉对象、投诉事由之外，尽可能详细、全面地告知话务员您认为与上市公司沟通交流不畅的时间、方式、联系电话或相关平台信息，您所交流的具体事项，以及涉及上市公司交流问题的相关人员信息及交流内容等。这些信息有助于您的诉求得到妥善解决。

（中国证券报 王小伟）

后 记

这本《“公平在身边”投资者保护系列丛书：典型案例集（一）》由我局组织编辑，案例由北京证监局、河北证监局、山西证监局、内蒙古证监局、黑龙江证监局、大连证监局、上海证监局、江苏证监局、浙江证监局、安徽证监局、湖南证监局、江西证监局、广东证监局、福建证监局、广西证监局、深圳证监局、四川证监局、甘肃证监局、宁夏证监局以及深圳证券交易所、中国证券投资者保护基金有限责任公司等单位提供。在编辑过程中，得到了系统各单位的大力支持和帮助，在此，我们特表示诚挚的感谢！

中国证监会投资者保护局

2015年7月