

# 投资者保护 典型案例汇编

中国证监会投资者保护局

二〇一九年五月



## 导 言

党的十八大以来，中国证监会紧紧围绕党中央国务院关于加强资本市场中小投资者合法权益保护的重大战略部署，不断提升投资者保护力度，积极引导中小投资者依法维权，推动市场经营机构提升投诉处理水平，建立完善证券期货纠纷多元化解机制，探索开展先行赔付、支持诉讼等一系列投资者保护创新举措。

中国证监会决定将每年的5月15日设立为“全国投资者保护宣传日”。作为2019年“5.15全国投资者保护宣传日”系列活动之一，我们整理了50篇近年来投资者保护领域的典型案例，内容包括“依法行权”“投诉处理”“纠纷调解”“先行赔付”“支持诉讼”“违法警示”“股东诉讼”等七个部分，免费印发给投资者，以警示投资风险，帮助投资者进一步增强维权意识、掌握维权知识，提高风险识别和自我保护能力。

中国证监会投资者保护局

2019年5月



# 目 录

## 第一部分 依法行权

1. 中小股东应积极参加股东大会 .....	1
2. 上市公司应为股东参会提供便利 .....	2
3. 股东参加股东大会时要积极行使权利 .....	4
4. 未事先做参会登记的股东也能出席股东大会并投票 .....	5
5. 公司全体董事、监事和董事会秘书应当出席股东大会 .....	8
6. 股东可以要求董事会、监事会作报告，独立董事述职 .....	9
7. 股东有权在股东大会上进行质询 .....	11
8. 中小股东有权参与议案审议及投票 .....	12

## 第二部分 投诉处理

1. 投资者误入克隆网站被骗 .....	16
2. 闭市前委托未成交暴露服务器时间滞后 .....	18

3. 投资者手机客户端交易软件无法使用 .....	20
4. 外购第三方资讯滞后造成投资者损失谁来赔偿 .....	21
5. 耐心劝导投资者化解强平风险 .....	23
6. 细致讲解帮助投资者理解业务规则 .....	24
7. 减少因基础服务不规范而造成的投诉 .....	26
8. 拖延转销户引发投诉 .....	28
9. 股票账户被盗用时如何防止损失 .....	29
10. 持牌金融机构不得与个人投资者开展场外衍生品业务 .....	31
11. 居间人应当依法依规开展业务 .....	33

### 第三部分 纠纷调解

1. 上市公司控制权之争纠纷案例 .....	35
2. 投资者与上市公司虚假陈述赔偿纠纷案例（一） ...	37
3. 投资者与上市公司虚假陈述赔偿纠纷案例（二） ...	39
4. 投资者与期货公司及其营业部期货交易纠纷案例 ...	40
5. 投资者与期货公司交易系统故障纠纷案例 .....	42
6. 投资者与证券营业部佣金调整纠纷案例 .....	44
7. 首例适用小额速调机制纠纷案例 .....	46
8. 基金资管产品债券交易连环违约纠纷案例 .....	49
9. 投资者与证券公司客户经理投资建议纠纷案例 .....	51
10. 投资者与证券公司融资融券业务纠纷案例 .....	53
11. 投资者与证券公司集合资产管理计划纠纷案例 .....	55

12. 从业人员违规代客理财纠纷案例 .....	56
13. 投资者与证券公司经纪业务纠纷案例 .....	58

#### 第四部分 先行赔付

1. 万福生科案：试水先行赔付 投资者主动维权 .....	61
2. 海联讯案：大股东主动赔偿 责任主体应有担当 ...	64
3. 欣泰电气：保荐机构设立专项基金 先行赔付投资者损失 .....	68

#### 第五部分 支持诉讼

1. 刘某等诉鲜言、匹凸匹金融信息服务（上海）股份有限公司等证券虚假陈述责任纠纷案 .....	70
2. 沃某等诉陆企亨、上海康达化工新材料股份有限公司证券虚假陈述责任纠纷案 .....	73
3. 沈某等诉高鸣、上海安硕信息技术股份有限公司等证券虚假陈述责任纠纷案 .....	76
4. 曾某等诉王丹、上海顺灏新材料科技股份有限公司证券虚假陈述责任纠纷案 .....	79

#### 第六部分 违法警示

1. 内幕信息引贪欲 赔了夫人又折兵 .....	83
--------------------------	----

2. 内幕交易切勿碰	泄密搭上挚友情	·····	85
3. 说者无意听有心	谨防过失泄天机	·····	87
4. 连续上涨有蹊跷	交易活跃含假象	·····	89
5. 题材概念有风险	杀跌追涨易套牢	·····	92
6. 趋势制造有玄机	不要迷信涨停板	·····	95
7. 盲目蹭热点	容易撞风险	·····	99
8. 市场谣言不能信	辨认真伪需仔细	·····	102
9. 追求稳稳的幸福	警惕莫须有“重大合同”	·····	104
10. “代客理财”莫轻信	证券投资走正途	·····	107

## 第七部分 股东诉讼

1. 投服中心诉上海海利生物技术股份有限公司决议效力确认纠纷案	·····	111
后记	·····	115

## 第一部分 依法行权

### 1. 中小股东应积极参加股东大会

#### 一、案例简介

股民小李查阅公告时发现，自己持股的上市公司召开股东大会了，便积极报名现场参会。股东大会召开日，小李发现现场除了自己，全部都是所谓的“内部股东”。一张圆形会议桌、一个 ppt 投影，几张席卡，几位公司领导在临近整点时相携落座，宣布了年度股东大会的召开，这和小李期待的高大上的会场气氛完全不同。议案审议过程中，除了小李在认真听着，其他参会人员显得有些百无聊赖。最终，现场投票结果自然由大股东一锤定音，股东大会就在一片稀稀拉拉的掌声中结束了。上市公司董秘在和小李沟通时表示，议案内容早在董事会就已经审过一遍了，股东大会上还是董事会“原班人马”，审议同样的议案，股东大会只能沦为走过场，这次要不是小李来参会，连开会的环节都省略掉了。对于股东参会的不积极，上市公司也表示很无奈。

#### 二、案例分析和启示

大股东“一言堂”的问题由来已久，其中中小股东对公司治理的不积极，变相纵容了大股东。而即使行使了权

利，中小股东人微言轻，无法真正起到作用，这也打击了中小股东们行使权利的积极性，从而产生了恶性循环。只有广大中小股东们都重视权利、行使权利，才能回归以股东大会为中心的公司治理制度设计初衷。

(供稿单位：中证中小投资者服务中心)

## 2. 上市公司应为股东参会提供便利

### 一、案例简介

老李是一名退伍老兵，受一位老战友的影响，三年前开始投资股票。去年，他因为非常看好一家公司的发展前景，所以陆续入手了该公司不少的股票，并持有至今。最近，这家公司公告了召开年度股东大会的通知，老李决定去参会，现场考察一下。说起这参会的过程，真是一波三折。

在股东大会召开前两周，老李就准备好了参加股东大会所需要的登记材料，打算向公司打电话报名。一大早，老李拨打了公司的联系电话，占线。过了一刻钟，老李又打了一次，等了许久，没有人接听。老李寻思：“可能今天比较忙，明天再打吧。”第二天，老李还是一早就打电话，可一直打到下午6点，不是占线，就是没人接。老李纳闷：“怎么别人都打进去了，我一打就没人接呢？”直到开会前一天，老李也没能打通公司电话。会议在隔壁市召

开，去现场送材料太过麻烦，于是，老李让儿子帮忙，先用传真给公司发送了登记材料。

开会这天，老李早早就赶着火车，往会场去了。公司公告的地址并没有写明门牌号码，老李本以为打听打听就能找到，可到了附近，却只有一大片居民小区，看不到一栋商务大楼。老李在小区之间转来转去，问了门卫，问了修自行车的，还问了值班的交警，都说不知道。老李一边心生怀疑自己是不是走错地方了；一边找了家小餐馆坐下，顺便向服务员打听会场的地方。服务员摇摇头，他建议老李给公司打电话。正当老李抱怨公司电话打不通时，旁边吃面的小伙子抬头望了过来，一句话点亮了老李的眼睛：“您是要去参加股东大会吗？”原来这个小伙子正是这家公司的员工。老李跟着小伙子七拐八拐地进了小区深处，在一个不起眼的单元门口，老李才看到一张“某某公司股东大会”的标示。

到了会场，老李向公司工作人员提交了参会资料并说明了联系不上公司、参会地址很难找的情况。公司董秘在一旁听了后，批评了证券事务部的员工，并向老李表示公司证券事务工作有疏忽，给股东参会带来了不便，下次一定改进。公司工作人员则解释称他们收到了老李的传真，但是因为人手紧张，所以没能跟老李电话确认，而且考虑不周，没对会场地址做更进一步的引导，下次一定会把这些细节做好，方便中小股东参会。

## 二、案例分析和启示

《上市公司股东大会规则》第十八条规定，股东大会通知中应当列明会议时间、地点。会议地点本身隐秘难寻，又通知得不清楚，就给参会股东，特别是异地的中小股东增添了很多不必要的麻烦。另外，电话是中小投资者与上市公司沟通的基本途径之一，电话不通畅，股东与公司的联络通道被堵塞，使中小股东难以了解公司、向公司表达诉求。年度股东大会是公司董监高与股东针对公司经营管理的交流机会，公司应当格外重视，为股东参会、行使权利提供便利。

(供稿单位：中证中小投资者服务中心)

## 3. 股东参加股东大会时要积极行使权利

### 一、案例简介

张大爷和老伴儿王大娘是上海的退休工人，用家中闲钱买了几只股票，其中有一只股票最近被交易所出具了退市风险警示，股价一直在跌。张大爷和王大娘很着急，恰逢在公告中看到这家上市公司要召开年度股东大会，虽然在外地开会，但两人商量后还是决定坐火车去现场参会，希望能多获取一些信息。

会议当天，张大爷和王大娘带着股票账户卡、身份证等材料去了现场，并进行了登记。公司工作人员询问张大

爷和王大娘是否要投票，张大爷摆摆手说：“我们就来听听就好了，不打算发言和投票。而且我们就买了一千多股，持股太少了，投不投都改变不了结果的。”进入会场后，张大爷和王大娘也坐在角落不起眼的位置。

## 二、案例分析和启示

《公司法》第一百零三条规定，股东出席股东大会会议，所持每一股份有一表决权。《上市公司股东大会规则》第二十九条规定，董事、监事、高级管理人员在股东大会上应就股东的质询作出解释和说明。由此可见，股东参加股东大会、进行质询并投票，是行使股东权利的重要方式之一。中小股东应利用好参加股东大会的机会，在会场积极发言，关心上市公司的生产经营管理，并对议案进行投票。

(供稿单位：中证中小投资者服务中心)

## 4. 未事先做参会登记的股东也能出席股东大会并投票

### 一、案例简介

小王是一家企业的销售人员，平时会做一些股票投资。在了解到所投资的某上市公司将于明天召开股东大会后，小王决定现场参会，正好可以问一些他关心的问题。大会当天，小王提前十五分钟到达会议现场向证券事务代

表递交了股票账户卡、身份证复印件等材料。证券事务代表核对小王的材料后，问小王是否提前办理过现场参会手续。小王回答昨天才知道公司今天要开股东大会，正好对本次股东大会的两项议案有些疑问，希望在参会时请公司解释一下。证券事务代表听完，拿出一份《某上市公司关于召开2017年度股东大会的通知》（以下简称《股东大会通知》），并用笔重点划出其中一条“欲参加本次股东大会现场会议的股东应办理登记手续；未在登记时间内登记的公司股东可以列席本次现场股东大会，但对会议审议事项没有表决权”，并称《股东大会通知》已明确规定没有提前登记的股东可以列席股东大会，但对会议审议事项没有表决权。小王一听就纳闷了，心里犯嘀咕：“我买他们公司的股票都好几年了，怎么连投票的权利都没有？”会议正式开始后，公司逐项宣读了议案，小王就其关心的两项议案向公司董事长和总经理提问并得到了回复。在投票环节，证代向其他几位股东都发放了纸质投票意见，唯独略过小王。小王向公司董秘提出抗议：“我是你们公司的股东，已持有公司股票近两年，有权参加股东大会并现场投票，你们为何剥夺我的股东权利？”董秘称：“《公司股东大会通知》中已明确告知股东现场参会要提前登记；如未提前登记的，须承担不能现场投票的后果。”小王反驳：“我大学时学过一些公司法知识，如果公司不让我投票，本次股东大会的召集程序和表决方式有瑕疵，我有权请求撤销本次股东大会决议。”这时候一名独立董事站出来当

了和事佬，劝小王和董秘不要那么僵，并授意董秘和证代给小王发放了纸质投票意见。在小王的极力争取下，终于在现场投了票。会后，小王仍旧气愤于该上市公司对股东权利的随意剥夺，向该上市公司所属证监局反映了情况。证监局要求该上市公司对《股东大会通知》是否限制股东权利等情况进行自查，并请公司律师出具法律意见。

## 二、案例分析和启示

《公司法》第一百零三条规定，股东出席股东大会会议，所持每一股份有一表决权。《上市公司股东大会规则》第二十三条规定，股权登记日登记在册的所有普通股股东或其代理人，均有权出席股东大会，公司和召集人不得以任何理由拒绝。上海证券交易所于2017年6月发布的《信息披露监管问答》中明确：实践中，为方便会议组织，上市公司往往会在股东大会召开前设置一个现场参会登记环节。这一登记并非召开股东大会的法定环节。只要是股东登记日在册的股东，不进行现场参会登记，也不妨碍该股东及其代理人现场出席股东大会并行使表决权。该公司《公司章程》亦规定，股权登记日收市后登记在册的股东为享有相关权益的股东。公司股东有权依法请求、召集、主持、参加或者委托股东代理人参加股东大会，并行使相应的表决权。小王是该上市公司股权登记日登记在册的普通股股东，有权出席股东大会并行使相应的表决权。该上市公司《关于召开2017年度股东大会的通知》的有关规定，限制了股东出席股东大会和投票的权利，违反了相关

法律法规和公司自己制订的章程，侵害了中小投资者的合法权益，应当进行修改。

(供稿单位：中证中小投资者服务中心)

## 5. 公司全体董事、监事和董事会秘书应当出席股东大会

### 一、案例简介

周姐投资股票多年，除上班以外最大的爱好就是买股票理财。作为一名理性的投资者，周姐认为买股票不是闭眼瞎买，也不是道听途说，要靠对上市公司的了解判断其投资价值。而参加公司一年一度的股东大会就是周姐深入了解上市公司的一个重要途径。某日，周姐参加了一场自己犹豫是否继续持有股票的上市公司股东大会，以期和公司董监高交流一些自己对公司的疑问。结果到了会场，等到会议开始，周姐发现这家公司董事会和监事会一共 10 人，但是只有 3 名董事、监事来参加股东大会。偌大的一间会议室空空荡荡，股东大会也开得冷冷清清。周姐心想，这一年一度的股东大会，公司董事、监事就稀稀拉拉坐着三个人，对股东实在太不重视了，心里对这家公司好感顿时消失了不少。会议期间，周姐指出了这一现象并请公司说明部分董监缺席会议的理由。公司解释有位董事有其他工作脱不开身、有位监事生病了，但并未说明其他董

事监事缺席的原因。周姐本想着趁股东大会和公司一些董事、监事交流，了解公司的经营状况，但公司股东大会开得这么敷衍，是对参会小股东的不负责，剥夺了股东的合法权利。于是，周姐拨打了公司所属的上海证券交易所的公众服务热线 400-8888-400，同时向上海证券交易所的公众咨询服务热线信箱反映了公司股东大会董监高缺席严重的情况。

## 二、案例分析和启示

《上市公司股东大会规则》第二十六条规定，公司召开股东大会，全体董事、监事和董事会秘书应当出席会议。《上市公司章程指引》第六十六条规定，股东大会召开时，本公司全体董事、监事和董事会秘书应当出席会议。上述规定中的“应当”体现了董事、监事参加股东大会的强制性，出席与否不是可选项。中小股东通过积极参加年度股东大会，也应多关注上市公司董事、监事的参会情况，并在大会现场提出合理的意见和建议。

(供稿单位：中证中小投资者服务中心)

## 6. 股东可以要求董事会、监事会作报告，独立董事述职

### 一、案例简介

刘奶奶是一名纺织厂退休职工，享受着幸福的晚年生

活。她虽然不会上网，但也想尝试一些新鲜事儿，比如说炒炒股、跳跳舞。最近，刘奶奶尝试性地购买了一些上市公司股票。在今年上市公司年度股东大会召开季，刘奶奶也跟着股友一起去参加了一场在家附近的制造业公司年度股东大会。一是想去看看股东大会召开的程序是怎样的，二是也想现场和上市公司的高管交流一下。为此，还专门学习了《公司法》《上市公司股东大会规则》等法律法规。

会议现场，刘奶奶登记并领取了会议材料。之后，按照会议议程到董事会作年度董事会报告的环节，上市公司却以该议案中的报告内容已在会前披露为由，直接省去董事会报告环节。同时，又以相同理由略去了监事会报告与独立董事述职环节。刘奶奶看着领取的会议议程，上面分明写着“关于公司 2017 年度董事会工作报告的议案、关于公司 2017 年度监事会工作报告的议案”及“公司独立董事述职”。而她不会上网，在会前又无法了解到这些已经披露的报告。

## 二、案例分析和启示

《上市公司股东大会规则》第二十九条规定，在年度股东大会上，董事会、监事会应当就其过去一年的工作向股东大会作出报告，每名独立董事也应作出述职报告。在本案例中，刘奶奶立即向大会主持人提出，按照《上市公司股东大会规则》，上市公司年度股东大会上，董事会、监事会要作报告，独立董事也应该分别述职。上市公司当场回应了刘奶奶的质疑，并现场宣读了董事会、监事会报

告，独立董事亦分别进行了述职。

(供稿单位：中证中小投资者服务中心)

## 7. 股东有权在股东大会上进行质询

### 一、案例简介

王大哥是一名资深股民，业余时间非常喜欢钻研股票。这几天，他对自己持股的某上市公司拟进行的重大资产重组事项进行了深入研究，发现上市公司收购的标的公司估值非常高且业绩存在较大的不确定性。在了解到该上市公司即将召开股东大会之后，王大哥马上报名参会，希望与上市公司董事、监事、高级管理人员进行面对面交流。

在该上市公司股东大会现场，王大哥积极提问，向上市公司表达了自己对于本次重组事项的担忧，希望上市公司董监高能对他提出的问题作合理解释。该上市公司董事长强硬打断王大哥的问题，说道：“这位先生，你只不过是这个小股东，又不是监管部门，凭什么问这些？”王大哥回答道：“董事长，您不要误会。质询权是《公司法》赋予股东的，我是上市公司的合法股东，依法享有质询权。”董事长面露不悦地说道：“你行使股东权利，怎么不关注一下我们公司好的方面呢？关注我们公司好的方面，这才是真正行使你的股东权利，我看你就是来挑刺的吧！”王

大哥不卑不亢地回答道：“董事长，根据《上市公司股东大会规则》，董事、监事、高级管理人员在股东大会上应就股东的质询作出解释和说明。这不是我无理要求，而是有相关规定的。”在王大哥的争取之下，董事长这才不情愿地对问题进行了简单回答。事后，王大哥拨打了该上市公司所属的证监局的投诉电话，向证监局反映了上市公司阻碍其质询的情况。证监局向上市公司和王大哥都核实情况后，要求上市公司和王大哥协商和解。上市公司董事会秘书主动向王大哥电话道歉，并承诺一定督促公司董事加强学习股东权利方面的法律法规，尊重和保护中小股东的权利。

## 二、案例分析和启示

《上市公司股东大会规则》第二十九条规定，董事、监事、高级管理人员在股东大会上应就股东的质询作出解释和说明。股东大会是股东与上市公司沟通交流的重要场合，上市公司应当重视股东大会上的股东质询环节，增进投资者对公司的了解和认同、提升公司治理水平。

(供稿单位：中证中小投资者服务中心)

## 8. 中小股东有权参与议案审议及投票

### 一、案例简介

小林是一名自由职业者，曾在证券公司担任法务，手

里存了些闲钱，平时拿出部分用于股票投资。某日，正逢小林重仓股票的上市公司召开股东大会，而这次股东大会审议的议案涉及小林关注的重大资产重组事项，小林想着正好有时间，不如去现场参会，看看公司管理层的态度也表达一下自己作为股东对于本次重组的一些疑问。

当天，天没亮小林就上了火车，颠簸几个小时后又转几趟车才赶到会场，公司证代随意地看了眼小林出示的材料，就把他领入会场中一个不起眼的角落，让他等着。小林见今天来的股东还不少，很多都是和自己一样的中小投资者，便与人交流了起来，发现大家对本次重组或多或少都有一些看法，有人赞同有人反对，意见不一。小林喝了口水，闭目养神，心中组织着语言，想着审议议案时如何精练简明地表达自己的想法。又过了二十分钟，和小林一样坐在后排的人越来越多，董监高们也陆续入座，公司董事长示意证代宣布会议开始。

小林打起精神，在冗长的议案宣读过程中，一遍又一遍看着自己手中的材料，而这时，小林的身侧伸出一只手，要抽走他手边压着的表决票，小林眼疾手快抓住了那张表决票，抬头一看，公司证代手里拿了一摞表决票正不耐烦地看着他：“怎么还没填，就差你了。”小林推了下眼镜，不慌不忙地说：“这是股东大会，我身为股东，就是来行使自己的权利的，议案宣读都没结束，审议尚未开始，你就要收走我的表决票，这不是明显剥夺中小股东参与议案审议和表决的权利吗？”证代按捺住自己的不耐，

解释说：“我没有那个意思，等我们工作人员宣读完议案，当然会给你们这些外部股东提问题的时间，至于表决，我是让你自己填，又没有代替你填，怎么能说是我剥夺了你的表决权呢？”小林不为所动，继续说：“您这是在混淆概念，没有对议案的审议，我如何决定对议案是投同意票还是反对票？您这样提前收走我的表决票，股东大会的审议环节还有什么意义呢。”证代觉得小林实在难缠，索性不跟他多说了，小林虽然坚持到审议结束后才投了票，但公司董监高在计票监票环节就纷纷离场，并未宣读表决结果。小林当天在现场并未得知其关心的议案是否通过了股东大会，第二天通过查阅公司公告才看到各项议案的表决结果。小林认为公司未经审议就收取股东表决票的行为违反了《上市公司股东大会规则》，剥夺了股东的权利，于是向监管机关投诉。随后，上市公司证券事务代表主动致电小林进行道歉，表示将加强学习相关法律法规，重视中小投资者的合法权益。

## 二、案例分析和启示

《上市公司治理准则》第十五条规定，股东大会应当给予每个提案合理的讨论时间。通过讨论股东可以进一步获取与提案相关的信息，并在此基础上作出理性的投票决策。公司应当遵守《上市公司治理准则》第十五条规定给予合理讨论时间，保障股东的知情权。《上市公司股东大会规则》第三十八条规定，股东大会会议现场结束时间不得早于网络或其他方式，会议主持人应当在会议现场宣布

每一提案的表决情况和结果，并根据表决结果宣布提案是否通过。股东有权在现场获知每一提案的表决情况和结果，公司提早结束股东大会且未宣读表决情况和结果的行为违反了《上市公司股东大会规则》、侵害了股东知情权。股东可以在现场向公司指出这一问题并建议改正，同时可向监管机构进行反映。

(供稿单位：中证中小投资者服务中心)