

第二部分 投诉处理

1. 投资者误入克隆网站被骗

一、案例简介

2015年7月21日，某营业部客服接到投资者投诉电话，声称其在该营业部官方网站看到广告，申请加入了付费会员俱乐部，得到一款推荐股票软件，营业部承诺按照软件提示操作会保证100%盈利。但该投资者付费后按软件的提示操作，却导致其账户出现交易亏损，其因此投诉，强烈要求营业部退还费用并赔偿经济损失。

营业部客服人员表示：“本公司除在官方微信订阅号定期免费发布财经资讯外，并不会发布任何荐股收费软件。”但是投资者态度仍然非常强硬，要求营业部给出一个说法。

本着对投资者负责以及尽力使投资者满意的服务原则，客服人员一边用温和的言语安抚投资者，一边向投资者详细询问收费软件网址。客服人员进入该网站后发现了一个与营业部网站高度相似的克隆网站。细心的客服人员发现，这个克隆网站完全复制了营业部公示的所有信息，但网址和客服电话却与本公司电话完全不同，并且网站上充斥着大量会员汇款信息，是一个打着正规公司旗号骗取

他人钱财的假冒网站。

客服人员向投资者发送了证券营业部的官方网址。投资者起初并不能接受客服人员的解释，坚持认为是该营业部收取了其会费，要求退款。客服人员为了增强说服力，打开两个网站，将两个网站的内容逐一进行对比，帮助投资者发现两个网站的不同并分析假冒网站发布的内容与现行法律规定相冲突的地方，以揭开其假冒真实网站并以保证赢利为诱饵骗取他人钱财的真相。该投资者放弃了赔偿要求，并对客服人员的热情服务表示感谢。之后，客服人员协助投资者记录下了正确的官方网址、服务电话和官方微信等相关信息，提醒投资者提高警惕，遇到类似情况不要盲目付款，多打电话多问询，擦亮眼睛辨真假，避免落入不法分子精心设计的陷阱。

营业部工作人员安抚完投资者后，把情况迅速汇报给营业部合规风控岗及运营总监，管理层高度重视，立刻向110报警，向公司总部经管部汇报情况。公司总部立即在投资者教育公示栏和官方微信向投资者发出警示，提醒广大投资者提高警惕，避免了更多投资者上当受骗。由于工作人员处理及时，该非法网站被迅速取缔。

二、案例分析和启示

近年来，通过互联网网站、论坛、QQ群、微信群等各种形式开展的非法证券活动时有发生。假冒合法证券经营机构网站，发布非法证券活动信息招揽会员或客户的非法活动，“以假充真”、欺骗性强，不仅让受骗投资者遭受

损失，也给证券期货经营机构带来负面影响。除了继续做好投资者教育工作，不断增强投资者的识别及防范非法证券活动的能力，证券期货经营机构对网上假冒自己字号、网址、证书牌照的非法证券活动，应当加强日常排查，及时发现线索并跟进处置，既是维护自身权益，也是为不断净化资本市场环境做贡献。

(供稿单位：上海证监局)

2. 闭市前委托未成交暴露服务器时间滞后

一、案例简介

田先生于2014年5月8日14时59分33秒通过网络客户端卖出某股票。之后他从交易系统未能查询到该股票的当天成交记录。随后，田先生向营业部电话咨询其当日委托未成交事宜，客服人员在认真查询其交易委托情况后，对该投资者做了交易规则的解释。次日上午，田先生再次致电营业部咨询此事，营业部客服人员、电脑人员分别就交易规则再次向投资者解释，但该投资者对营业部员工的解释仍存有疑虑，坚持投诉并要求给予合理解释。

营业部将田先生投诉反馈到公司信息技术总部。技术人员发现公司委托交易服务器时间滞后上交所报盘服务器30秒，虽然公司委托记录显示委托时间为14:59:33秒，但此时交易所已经闭市。技术部门认为公司委托服务器与交易

所报盘服务器是两台不同的服务器，两者之间也不存在时间协调机制，二者之间存在较小的时间差是客观现象，公司会定期对委托服务器进行时间调整，尽量使两个服务器之间的时间保持一致。营业部通过电话向田先生进行了沟通解释。次日，又安排专职客服人员登门拜访，向田先生提供了其委托交易流水数据截图，就公司交易服务器与交易所报盘服务器之间时间不一致的情况进行了详细解释说明。田先生表示理解，撤回投诉，但也对服务器时间滞后造成无法交易表达了不满，建议公司进一步提升服务质量。

二、案例分析和启示

为投资者提供准确及时的交易服务是证券公司的基本义务。本投诉中证券公司报单时间比交易所交易主机滞后近 30 秒钟，已大大超出了一般从业机构、投资者对交易报单时间误差的认识，导致报单没有进入交易所的交易主机，贻误了交易时机，使投资者交易计划无法执行，可能会给投资者造成较大的损失。

证券公司应当根据交易所交易规则和交易会员的有关承诺，承担其自身交易系统时间与交易所系统主机不一致导致交易失败的风险。公司应加强管理并采取切实有效的措施，努力使公司交易主机时间与交易所主机时间的误差保持在合理的范围内，以切实提高客户服务质量，优化投资者的交易体验。

(供稿单位：上海证监局)

3. 投资者手机客户端交易软件无法使用

一、案例简介

张先生更换手机并自行下载安装手机客户端软件。因其对移动客户端不熟悉，未能注册成功，工作人员通过电话指导其解决了问题。不久，张先生的手机客户端又发生了故障，账户不能登录，手机重启后故障仍不能消除。工作人员再次通过电话指导张先生重新下载手机客户端，仍无法解决上述问题。因无法交易，张先生表现出明显的焦虑与不满，遂投诉，要求公司赔偿因此造成的损失。

营业部提示投资者可通过电话委托、网上电脑客户端等其他方式进行股票交易，同时仍不遗余力地远程指导张先生按流程操作安装手机客户端，由于张先生对自己手机系统性能不熟悉，最终仍未解决问题。

营业部考虑到张先生年龄较大、住址离营业部较远的特殊状况，为方便投资者，派客户经理利用午休时间亲自上门为他安装手机客户端。张先生对营业部客户经理认真负责的工作态度给予了肯定，并对解决问题的处理方式表示满意。事后，客户经理将张先生的对于手机客户端的意见及手机客户端的技术问题整理后上报给了公司技术部门。

二、案例分析和启示

近年来，关于券商交易系统问题的投诉越来越多，

证券期货经营机构引入第三方软件服务机构，相关的投诉处理责任一般也落在经营机构身上。在此类问题处理上要注意：一是特殊人群需要特殊保护。对老年人、新入市投资者、在校生提供服务中暴露的特殊问题，需要经营机构、行业协会、监管机构特别关注。二是处理问题要及时。涉及股票无法正常交易的投诉处理一定要及时，市场行情瞬息万变，证券经营机构应及时查明原因采取对策，将投资者损失及双方责权界定在一定范围内，避免因时间延迟、行情变化进一步扩大交易损失，增加处理难度。

(供稿单位：上海证监局)

4. 外购第三方资讯滞后造成投资者损失谁来赔偿

一、案例简介

某投资者使用证券公司提供的手机交易软件，该软件为证券公司自第三方采购，且列明了免责条款：“手机交易软件所提供的部分信息数据以及观点、投资建议、投资分析都由第三方提供，仅供参考，由此造成用户必然或偶然的损失，本公司概不负责。”该投资者投诉因该软件提供的某股票的总股本显示滞后，导致其作出错误决策，要求赔偿（投资者实际交易该股票亏损 1.1 万元，亏损约 20%，同期上证指数下跌超过 15%，投资者索赔 5 万元）。

经反馈公司技术部门核查，该投资者投诉情况属实，该上市公司数据中有送股但未更新数据，公司及时协调资讯提供商对数据源进行了更新处理。

证券公司认为作为手机软件的提供方，将尽全力提供优质的服务，但不能保证避免软件提供的信息及交易信息传输过程中可能出现的错误、重复和延迟，相关信息应以中国证监会指定上市公司信息披露媒体为准。

投诉专员向该投资者表达诚挚歉意，但认为投资者索赔 5 万元缺乏事实依据。证券公司提出愿意为其下调手续费率，并适当补偿一定金额。投资者坚持要求赔偿 25000 元。经过证券公司积极与投资者沟通，持续向该投资者摆事实、讲道理，最终投资者接受了证券公司提出的处理方案，双方达成了和解。

二、案例分析和启示

机构服务行为与投资者投资损失是否存在因果关系是承担责任的关键。投资者交易受多方面因素综合影响，不能完全归责于经营机构软件功能存在瑕疵。虽然事先已告知相关的免责声明，但投资者发现问题后往注意难平，仍提出投诉，要求赔偿损失。

经营机构应重视外购资讯的管理。一方面向投资者充分说明可能存在的信息不及时、误差等风险，提示投资者应根据上市公司通过中国证监会指定的上市公司信息披露媒体披露的信息分析、判断后进行投资；另一方面严把采购关，确保采购质量，同时建立咨询信息的检测机制，发

现错误信息及时矫正。

(供稿单位：深圳证监局)

5. 耐心劝导投资者化解强平风险

一、案例简介

某证券公司营业部通过电话对临近平仓线的融资融券投资者进行提醒，督促该投资者尽快采取措施提高维持担保比例，以安全渡过强平风险期。投资者表示不会平仓，也不允许营业部强行平仓，谁平仓就和谁拼命。

营业部根据所掌握的该投资者的持仓情况、平时的操作风格以及性格等因素，察觉到该投资者这样的反应很可能预示着其将采取过激行为，决定对投资者进行安抚。

营业部经理亲自带队，到投资者家中做安抚工作。投资者情绪十分激动，其家人的情绪也十分低落，屋里弥漫着绝望的气氛。在工作人员的耐心劝导下，投资者的情绪渐渐平稳下来，并主动询问自己可以采取怎样的方法补救而免于被强制平仓。在了解到投资者目前暂时无法通过追加保证金方式提高维持担保比例后，营业部建议投资者进行适当的减仓操作。但投资者担心卖在最低价上，错过以后的反弹行情。

营业部认为不仅要帮投资者渡过本次难关，还要帮助投资者梳理正确的风险控制理念。于是，工作人员通过耐

心讲解，对比分析，逐渐让投资者认识到只有避免被强制平仓才能保存实力，才能参与即将到来的反弹，否则很有可能面临被强制平仓甚至血本无归的不利局面。在工作人员耐心全面的分析下，投资者明白了主动减仓对保存实力的重要意义，决定择机降低仓位，同时对营业部的工作表示感谢。

二、案例分析和启示

本案例中，面对即将被强制平仓的投资者，营业部主动排查风险，积极履行合同中的通知义务。并且，营业部具有大局意识，秉持投资者至上原则，创新工作方式方法，主动上门帮助投资者寻求最优解决方案，化解危机。既收获了投资者的衷心感谢，也避免后续出现恶性事件，营业部的尽职尽责表现赢得了双赢局面。

(供稿单位：上海证监局)

6. 细致讲解帮助投资者理解业务规则

一、案例简介

某投资者反映其5月份在某证券公司融券卖出700股某股票，当月已经全部归还，但系统仍一直显示还需归还700股，投诉要求公司改正系统中的错误信息。

营业部发现该股票在2015年6月进行了2014年度的分红，10转10股 派0.8元（含税），股权登记日是2015

年6月1日。该投资者在2015年5月向公司融券卖出该股票700股，归还之前，其股票负债因送股已变为1400股，尽管其在11月份归还了700股，但其尚有700股融券尚未归还，系统显示其尚有700股某股票未归还是正确的。

公司认为，该投资者融券后，其便承担了一份到期归还相同数量股票的义务，其向公司归还700股原所借股份是理所应当的；至于分红所得700股，公司认为送股对股份的实际所有人进行股利分配，是原物的孳息，由于所有权在公司，孳息应归公司所有，由于公司将股份出借，交易所遂将分红一并计入了借券人账户，借券人除了归还原借之券，同时应归还孳息所生之券，系统记录借券投资者应再归还分红的700股该股票是符合法律规定的。公司将以上情况向投资者作了说明，同时其又向投资者作了进一步的解释。经过工作人员耐心细致的解释，投资者弄清楚了问题的所在。

二、案例分析和启示

高效、专业是该起投诉纠纷能顺利解决的主要原因。该起投诉是因投资者对相关的法律规定不理解产生的，经过公司的快速反应以及客服人员专业准确的解释，最终令投资者明白了其之所以要归还剩余股份的原因。

良好的投诉处理能减少损失，增加投资者对经营机构的信任。在佣金收费透明化趋势下，客户服务质量成为各公司竞争的一个重要内容，体现在投诉处理方面，就是对投诉处理是否及时得当。

该起纠纷还涉及一个民法概念，即原物与孳息的所有权归属问题，民法原理认为孳息因法律规定与原物产生了从属关系，《公司法》规定送红股是公司向股东分配一定数额的股票，该所送股票与原股份产生了从属关系，是由原股份产生的额外收益，该所送股份的所有权依据原股份确定，即原股份的所有人享有该分红所得股份的所有权，客户在归还原所借股份的同时应归还红利股份。虽然与客户签订的《融资融券合同》中明确约定了融券卖出证券的权益处理，但是公司并未简单粗暴处理，而是条分缕析，解释相关法理，让客户详细了解了相关规定。该案例充分说明，在我国法治进程逐步加快的今天，法律规定已渗透到经济、社会的方方面面，具备一定的专业法律知识有助于我们专业、高效地解决投诉纠纷并赢得客户的信任。

(供稿单位：上海证监局)

7. 减少因基础服务不规范而造成的投诉

一、案例简介

2014年12月，投资者手机网上开户前，致电证券公司热线电话，被告知通过手机软件可办理所有业务后遂通过手机在该证券公司办理了开户业务，开户后却发现该证券公司在本市无网点，想注销账户，但被告知转销户须临柜办理。投资者据此提出投诉，认为证券公司不诚信。

证券公司立即致电投资者就客服人员的解释不够专业、规范进行了道歉，并承诺在投资者提前联系的情况下，该公司国内任何一家营业部均可为消费者办理转销户业务。回访中投资者对处理结果表示满意。

二、案例分析和启示

各证券经营机构应不断加强员工的职业素质培养，强化客服团队的建设，特别是呼叫中心等服务团队的建设，确保员工正确规范的回答投资者疑问，减少因问题回答不规范而产生的纠纷。

经营机构不应该片面宣传、夸大宣传。现实中经常出现个别机构片面宣传手机开户简便快捷，而未提示出在某些情况下必须临柜办理，引发很多误解。也有基金公司宣传可随时提取赎回基金对应资金，实际是公司每天在一定额度内先垫付，对应资金从银行划转回来后再弥补证券公司资金缺口，不完整宣传引发很多投诉。

根据《关于进一步规范证券账户销户业务的通知》（中国结算发字〔2018〕172号），自2019年3月1日起，对于非现场开户的投资者，各证券公司应当至少提供与开户方式一致的非现场销户服务；对确实需要现场办理的账户注销业务提供异地通柜受理的便利条件。对违规公司，可向中国证券登记结算公司反映，该公司一经查实，将按照《证券账户管理规则》第六十八条采取相应的自律管理措施。

（供稿单位：四川证监局）

8. 拖延转销户引发投诉

一、案例简介

投资者来到证券公司营业部办理转销户业务，却被告知经理不在，须下周一才能办理。投资者提出投诉。

协会立即同营业部联系，要求其对投资者反映的情况调查核实并妥善处理。营业部发现投资者账户不存在未结息、留有资金、当日有交易等情形，随即为投资者办理了转销户业务并进行了诚恳的道歉。

二、案例分析和启示

“转销户”是证券行业最常见的纠纷投诉，有的地区近一半的纠纷是因为证券机构办理“转销户”业务引起的。产生此类纠纷的原因有以下几点：

一是证券经营机构为留住客户，以业务办理需预约、负责人外出不在等理由拖延或限制客户办理“转销户”业务，留一留，拖一拖；二是投资者对转销户业务流程不熟悉，跑了很多次也没有完成销户，证券经营机构相关工作人员也未向投资者做好解释工作，导致投资者投诉；三是投资者同证券经营机构之间存在未尽事宜，投资者办理转销户时与证券经营机构协商未果产生，如借用电子设备承诺交易量、免费开户承诺账户锁定期等情况。

证券经营机构要高度重视，从源头着手，加强“转销户”业务的规范管理。不得违反规定限制客户终止交易代

理关系、转移资产等行为，不得自行规定，人为限制、拖延客户的转销户申请。同时，证券经营机构应建立明确的转销户业务流程，在营业场所显著位置公示，并主动向投资者做好相关流程和规定的解释说明。

(供稿单位：四川证监局)

9. 股票账户被盗用时如何防止损失

一、案例简介

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，其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 热线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。

监管部门在接到投诉事件后，迅速与该证券公司及营业部联系，要求立即调查核实客户相应的交易情况并开展公司内部自查工作。

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。

此外，账户中几笔银证转账，张某表示并非其本人操

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，证券端发起的转账业务操作站点显示为海南省。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。

二、案例分析和启示

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，投资者应及时与证券营业部、银行网点进行沟通，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。同时将对投资者保护账户密码安全的风险提示和教育落到实处，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。

(供稿单位：河北证监局)

10. 持牌金融机构不得与个人投资者开展场外衍生品业务

一、案例概况

伴随着2018年股票市场行情低迷和交易所场内商品期权产品的陆续推出，一些互联网金融平台利用期权的交易机制和广大股民挽回损失的迫切心情，通过网站、微信公众号、群组等方式招揽客户，片面强调甚至夸大个股期权收益，为投资者提供场外个股期权交易服务；另有一些期货公司风险管理子公司的交易对手方，以双方签订的场外衍生品主协议为宣传点，暗示投资者其获得了监管部门认

可的某种资质，与自然人开展场外个股期权交易。2018年，中国期货业协会（以下简称“协会”）接收的咨询投诉数据显示，与场外期权相关的政策咨询、合规查询和投诉举报类诉求明显增加，占诉求总数的11.3%，成为增量最大的诉求类别。

二、案例分析和启示

根据最新监管规定，持牌金融机构不得与个人投资者开展场外衍生品交易业务，因此任何直接与自然人签署场外交易合同的机构均涉嫌不合规经营。

实际上，这些互联网平台没有相应的金融业务资质，内控合规机制不健全，权利金要求过高，缺乏资金第三方存管机制，存在明显的风险隐患。这些平台往往使用“权利金可退”“亏损有限而盈利无限”“亏损无须补仓”等误导性宣传术语，片面强调甚至夸大个股期权的收益，弱化甚至不提示风险。部分期货公司风险管理子公司的交易对手方则是以与取得协会备案资质的子公司签订协议为名，将双方交易的个股或商品期权为标的进行分拆，出售给个人投资者，变相利用持牌机构的信用进行虚假宣传和违规经营，给子公司带来了很大的投诉或诉讼风险，影响了期货市场的声誉。

投资者若通过这些平台参与场外个股或商品期权交易，自身权益难以保障，中期协建议投资者提高警惕，不轻信、不参与。同时建议期货公司风险管理子公司加强对交易对手方的适当性审核和日常经营行为的关注，避免对

方违规带来的转嫁风险。

(供稿单位：中国期货业协会)

11. 居间人应当依法依规开展业务

一、案例概况

近年来，中国期货业协会收到的投资者对居间人的投诉数量逐年提高，投诉内容涉及居间人诱导开户、频繁喊单、代客理财等违规行为。例如投资者投诉湖南紫马科技有限公司以某期货公司居间人的名义，反复鼓动其开户并投资期货，致其损失；投资者投诉某期货公司的居间人山东金银在线信息服务有限公司随意增加手续费，期货公司对此态度恶劣；投资者投诉某期货公司济南营业部居间人王金芝喊单致其损失，要求期货公司负责，等等。

二、案例分析和启示

居间人是接受期货公司或者投资者的委托，为其提供订约机会或者订立《期货经纪合同》的中介服务的自然人或法人。期货居间人并非期货公司的从业人员，与期货公司没有隶属关系，居间人应当独立承担基于居间关系所产生的民事责任。但在实际业务中，居间人为了取得更高的交易手续费返佣，大都采取频繁喊单、提供投资策略的方式鼓励投资者交易，实质已超越中间介绍业务范围，延伸至投资咨询甚至代客理财领域。而如果客户账户发生交易

亏损后，期货公司若仅以居间协议约定的权利义务为限，表示对居间人的行为不知情，将无法说服投资者，甚至会损害投资者对期货市场规范有序运行的信心。

在开户阶段，期货公司针对居间人介绍开户的情况，应当加强对居间人的管理工作，由投资者书面签字确认知悉居间人的身份；在日常客户管理中，重点关注由居间人介绍的客户，加大风险揭示和客户服务力度，确保居间人行为符合规范。

(供稿单位：中国期货业协会)