

河南证监局 3·15 投资者保护 专题教育活动案例

案例一：期货居间代客理财纠纷

一、案例简介

2017年3月20日，投资者张某向“12386”热线投诉 A 期货公司“居间人恶意炒单导致其亏损”。张某称其通过居间人在 A 期货公司开立账户，并在入金60万元后将账户全权委托居间人交易。几个月后，张某查询期货账户后发现已亏损46万元。张某对账户亏损表示不满，怀疑居间人恶意炒单，要求 A 公司赔偿损失。

二、纠纷调解情况

A 期货公司收到投诉后，及时与投诉人沟通了解情况，并对投诉人反映的情况进行认真调查核实。经核实，张某的居间人存在获利保证，接受客户委托、全权代理客户交易等行为。

同时 A 期货公司认为，在开户视频见证环节和开户后回访环节，公司已明确向张某揭示风险，专门就居间人身份及居间业务禁止事项对张某进行了重点告知，张某仍将账户全权委托他人交易，也应承担一定损失。

经 A 公司与居间人、张某多次协调沟通，三方达成和解，由居间人承担客户部分损失，公司终止与该居间人合作关

系。

三、案件启示

期货居间人是接受期货公司或投资者委托，为其提供订约机会的自然人或者法人。居间人不得存在获利保证、代理客户交易等禁止性行为。但在实践中，部分居间人为获取更高返佣报酬，会采取频繁喊单甚至代客理财、承诺获利保证等违规行为。期货公司一方面应加强居间人管理，规范居间行为，提高合规意识、诚信意识和专业素养。另一方面要加强投资者教育，引导投资者熟悉期货市场相关业务规，提升投资专业知识。

高收益往往意味高风险，投资者在进行市场投资时应多一份谨慎，自觉抵制不当利益诱惑，不盲目听信任何人的无风险、高收益诱导，树立正确、理性投资观念。

案例二：证券投资者交易佣金纠纷

一、案例简介

2020年4月13日，投资者余某向“12386”热线投诉A证券某分支机构未按约定收取证券交易佣金。余某称其2018年5月10日开户时和该分支机构柜台人员口头约定按照万分之三收取证券交易佣金，但近期发现账户一直按照千分之一收取佣金。就此，余某联系该分支机构询问原因，该分支机构称“找不到你以前的客户经理和下调佣金的记录。”余某认为该分支机构未按约定收取证券交易佣金，要求返还交易佣金差额。

二、纠纷调解情况

接到投诉后，该证券分支机构及时与投诉人沟通了解情况，并对投诉人反映的情况进行认真调查核实。经核实，开户时柜台工作人员口头答应将其佣金调至万分之三，但余某并未填写佣金调整表等相关纸质材料。为妥善处理投诉，工作人员与余某多次沟通，介绍证券公司客户申请调整佣金基本流程，阐明佣金调整需书面申请并经证券分支机构确认后方可生效，同时为其办理佣金调整手续、指定经验丰富的客户经理提供后续服务。余某最终表示理解与认可，并拨打热线电话撤诉，双方达成和解。

三、案件启示

投资者开户或办理账户相关业务时，应注意通过公示栏或问询等方式了解业务办理标准和流程，配合证券公司提供相关个人证明材料并按照流程要求提交申请。签署业务协议或服务申请前，应仔细阅读签署文件内容，并对申请结果进行确认。

证券公司应加强服务管理，提升员工服务意识和客户对特殊服务需求敏感度，对佣金调整等业务建立规范的服务标准和业务制度。客户问询时，要向客户全面讲解业务或服务范围及标准，办理过程应做好书面或系统留痕，在业务或服务办理后要及时向客户告知结果，全面提升服务水平和客户满意度。

案例三：分级基金购买纠纷

一、案例简介

2020年12月3日，投资者段某向“12386”热线投诉，其通过在A证券公司开立的资金账户购买的分级基金新华环保B近期看不到持仓信息，要求公司恢复该基金持仓份额或赔偿投资损失。

二、纠纷调解情况

接到投诉后，A证券公司及时与投诉人沟通了解情况，并对投诉人反映的情况进行认真调查核实。经核实，该账户无法显示其原有分级基金系该基金管理人落实监管新规将其转型折算为普通基金所致，转换后的基金已在客户账户中显示，客户账户资产未见异常。经A公司与段某多次沟通协商，段某最终明确表示对证券公司在分级基金转换问题上所做的处理理解和认同，双方达成和解。

三、案件启示

为维护自身合法权益，投资者要对产品特点、交易规则、风险特征等关键要素充分了解，及时关注账户资金及证券变动情况。投资过程中要密切关注投资产品相关公告，掌握最新动态和政策要求，保持信息接收渠道畅通，避免因信息了解不及时、不完整造成损失。出现疑问可通过证券公司资金账户、中国证券登记结算公司、基金公司网站等查询相关证券情况，并可及时向开户证券公司了解询问。

证券公司应坚持“以客户为中心”理念，完善业务制度和管理流程，明确业务准入门槛和适当性管理要求，进一步加强投资者教育，提高服务客户水平。

案例四：证券销户纠纷

一、案例简介

2020年1月7日，投资者于某向“12386”热线投诉，于某称其于当月1日前往开户证券营业部办理注销基金账户业务，柜台人员查询后告知其账户还有基金，无法办理销户。于是其即时卖出了柜台人员提到的基金，柜台人员告知“2天内可销户完毕”，但该账户未能在告知期限内及时注销。于某认为证券营业部拖延为其办理销户业务，于是投诉。

二、纠纷调解情况

接到投诉后，证券公司及时与于某沟通了解情况，并对于某反映的情况进行调查核实。经核实，于某申请销户业务当日，即T日，开户证券营业部已为其启动基金账户销户流程，但T+2日系统反馈销户失败，失败原因为基金账户份额不为0，不能销户。经联系于某，了解到其在该券商也开立有绑定该基金账户的交易账户，且有基金持仓未赎回，导致不能销户。经该证券营业部反复沟通说明，于某表示已了解基金账户销户流程及要求，与证券营业部达成和解并撤回投诉。

三、案件启示

《开放式证券投资基金及证券公司集合资产管理计划份额登记及资金结算业务指南》第三十八条规定“投资者在基金销售机构申请注销基金账户，需满足以下条件，该基金账户内份额余额为零且无在途交易；除销户申请中填写的交易账户外，没有其他已绑定的交易账户（如基金账户除销户申请中填写的交易账户外还绑定了其他交易账户，则本公司仅

撤销该笔销户申请中填报的交易账户与基金账户的绑定关系，不注销该基金账户）”。开户营业部仅能查询到投资者在本公司基金持仓情况，无法查询到投资者在其他证券公司持有的基金份额，投资者在办理基金销户业务时，应关注查询该基金账户内份额余额是否为零，是否无在途交易，以免影响业务办理进程。

证券公司应坚持“以客户为中心”理念，完善业务制度和管理流程。在办理销户业务时，应主动提醒客户查询全部基金持仓情况；在相关业务未办理成功时，应立即向客户反馈、帮助客户查找问题并及时解决。

案例五：假冒证券公司合作伙伴开展非法证券活动

一、案例简介

2020年7月1日，投资者张某向“12386”投诉热线投诉。张某称，一家名为WL线上交易的公司宣传其在A证券公司有VIP通道，2020年6月25日在其推介下通过该公司推荐的手机APP开立了A证券公司证券及资金账户，并转入170余万元。后WL公司工作人员告知其因证监会严查VIP通道，他的资金已被冻结，账户和资金都没有了。张某认为A证券公司联合WL线上交易公司欺诈投资者，要求A证券公司退还资金。

二、纠纷调解情况

接到投诉后，A证券公司及时与张某沟通了解情况，并对张某反映的情况进行认真调查核实。经核实，未查到张某在A证券公司开立账户，张某反映的第三方机构也不是公司

合作伙伴。A 证券公司判断张某遇到了不法分子假冒公司合作伙伴进行非法证券活动，立即将相关情况告知张某，并提醒其警惕非法证券活动，发生财产损失尽快向公安机报案；同时通过公司手机 APP、短信等线上服务渠道发布申明，提醒投资者谨防不法分子的非法证券活动。投诉人对公司解释表示认可并撤回投诉。

三、案件启示

近年来，多发不法分子利用网站、电话、微信、QQ、APP 等渠道冒充证券公司或其合作伙伴，以开立账户、推荐股票、承诺收益、收取会员费或指导费、委托理财等方式开展非法证券活动情况。此类非法证券活动不仅侵害证券公司名誉，更对广大投资者的利益带来严重损害。为维护证券市场秩序、保障投资者合法权益，广大投资者应加强风险防范意识，不轻信任何以个人、私募团队名义开展的非法证券行为，保护自身财产安全。如有相关业务需求可通过证券公司官方网站、客服热线、官方微信公众号等正规渠道进行联络和申请。

案例六：期货投资者持仓被强平纠纷

一、案例简介

2017年7月31日，投资者刘某拨打 A 期货公司投诉电话，投诉“期货合约持仓被公司强平导致其损失。”刘某称其在 A 期货公司开立期货账户，2017年7月31日持仓1手铁矿石 I1709 卖出合约，当日在未接到 A 公司通知情况下，该持仓被 A 公司强平，要求 A 公司恢复持仓并补偿损失。

二、纠纷调解情况

A 期货公司收到投诉后及时与投诉人沟通，认真调查核实。经核实，2017年7月28日，刘某持仓1手铁矿石 I1709卖出合约，当日结算后，其公司风险率为120%，交易所风险率为90%，根据《期货经纪合同》约定，公司通过短信平台向其发送追加保证金通知书，同时将结算帐单和追加保证金通知一并发至中国期货市场监控中心。次日上午，I1709合约开盘出现较大涨幅，刘某交易所风险率已超100%。公司于上午9时30分左右多次拨打刘某电话，拟要求其在下午开盘前足额追加保证金或自行减仓，电话始终无法接通；公司于是将前述要求通过短信及交易客户端发送给刘某。刘某未在规定时间内追加保证金或减仓，根据《期货经纪合同》约定，公司对其账户持仓进行强平处理。

经公司与刘某沟通，刘某未收到公司通过电话、短信方式发出的追加保证金通知是因其停用了在A期货公司开户时预留的联系方式，但未通知A期货公司；当日上午刘某未登录公司交易客户端，故也未及时收到A公司通过客户端发送的通知。期货公司开户时已告知刘某追加保证金通知是根据其签订合同时预留的指定联系方式发送的，变更号码需及时告知；刘某未及时通知公司变更联系方式，应对持仓被强平结果负责。刘某对此表示认可。

三、案件启示

投资者应充分认识期货交易风险，及时通过中国期货市场监控中心网站了解账户情况及追保通知等账户风险信息；在变更指定联系方式时应通知期货公司，以便接收公司发送

的账户风险通知，及时化解账户风险。

期货经营机构应加强在投资者开户等环节必要的风险揭示和告知义务，不断深化投资者教育，提高投资者对相关规则了解程度和账户风险管理能力。

案例七：新股中签服务纠纷

一、案例简介

2020年8月12日，投资者侯某向A证券公司客服热线反映其账户中签新股，但客户经理未及时通知，导致其未能在缴款日足额存入申购资金使新股弃购。侯某要求证券公司赔偿其损失。

二、纠纷调解情况

接到投诉后，A证券公司及时与投诉人沟通了解情况，并对投诉人反映的情况进行认真调查核实。经核实，公司短信平台当日已向侯某发送过新股中签通知，客户经理当日也拨打过侯某预留号码，由于侯某联系方式变更未及时向证券公司申请更新，信息通知未能送达。侯某表示联系方式变更确实是造成通知未果的主要原因，但A公司未通过第二联系人进行有效联系也应承担责任，要求赔偿一半损失。证券公司对侯某耐心沟通解释，最终侯某认可和理解，愿意放弃资金补偿要求，双方达成和解。

三、案件启示

投资者参与证券交易前应充分知晓业务规则，交易操作一旦确认下单，即代表真实投资意愿。新股申购操作存在中签可能，投资者新股申购后应在规定时间内查看账户中签信

息并确认账户是否有足额款项进行新股缴存，避免因资金不足错过缴款产生损失。同时，投资者在本人个人重要资料（如身份证号、地址、电话等）发生重大变更时，应及时去提供服务的分支机构申请信息变更，避免重要服务信息不能及时送达。

证券公司在提供服务过程中，应制定详细流程和监督机制，在制度与执行层面加强管理。对于重要信息通知如客户本人无法送达，应查看客户留存资料采取其他措施及时联络，切实提高服务质量。在开户和服务过程中，应向客户告知要保持联络信息有效性，发生变更及时更新，并采取有效措施适当留痕。

案例八：期货交易软件止损止盈功能纠纷

一、案例简介

2020年5月11日，投资者张某拨打A期货公司投诉电话，投诉“A期货公司交易软件止损止盈功能存在问题。”张某称其在A期货公司开立期货账户，使用A期货公司提供的手机软件交易。在使用软件止损止盈功能时，多次出现设置止损止盈单后，触发列表显示触发异常情况。张某认为A公司手机软件功能存在问题，要求A公司赔偿损失。

二、纠纷调解情况

A期货公司收到投诉后及时与投诉人沟通，认真调查核实。经核实，投资者反映的止损止盈触发异常情况，原因为张某在操作时，对一笔持仓既设置了止损止盈单，又提交了平仓委托单，这种情况下张某持有的该合约可用手数为0，

当行情达到设置的止损止盈条件，因无可用持仓或者可用持仓手数小于止损止盈单设置的委托手数，软件就会显示触发异常。在公司交易软件设置止损止盈单界面里，有止损止盈功能风险及机制说明，对张某反映的问题进行了相关提示。经 A 公司客服人员耐心讲解，张某情绪得到极大缓解，未再提出异议。

三、案件启示

期货交易专业性较强，交易软件功能也较为复杂，投资者在从事期货交易时不仅应掌握期货基础知识，更要熟悉交易软件功能，避免因操作失误带来的不必要损失。

期货经营机构在向客户提供交易软件时，应当加强服务意识，采用适当方式向客户讲解软件功能，明确告知客户相关权利、义务及风险，避免产生异议。

案例九：证券公司违规代销金融产品

一、案例简介

2017年，A 证券公司某分支机构负责人周某，在未履行公司内部审核程序情况下，私自与某私募基金管理机构对接，引入2只私募产品在其分支机构内向客户销售。部分拟购买产品投资者不符合私募基金投资者适当性管理条件，该分支机构负责人要求这些投资者将资金打入自己个人银行卡，并以其个人名义认购私募基金份额。

二、案例分析

本案 A 证券公司存在2项违规问题。一是其分支机构擅自代销金融产品，不符合《证券公司代销金融管理规定》

（证监会公告[2012]34号）第六条第二款“证券公司应当对代销金融产品业务实行集中统一管理，明确内设部门和分支机构在代销金融产品业务中的职责。禁止证券公司分支机构擅自代销金融产品”规定。二是其分支机构汇集不适当投资者资金用于购买私募产品，不符合《证券公司代销金融产品管理规定》第十四条第四款“不得使用除证券公司客户交易结算资金专用存款账户外的其他账户，代委托人接收客户购买金融产品的资金”及《私募投资基金监督管理暂行办法》（证监会令第105号）第十九条“投资者应当确保投资资金来源合法，不得非法汇集他人资金投资私募基金”的规定。我局根据《证券公司监督管理条例》（国务院令第522号）第七十条等规定，对A证券公司处以责令改正、责令增加内部合规检查次数并责令处分有关人员的行政监管措施，并对该分支机构负责人采取公开谴责的行政监管措施。

三、案件启示

对投资者而言，在购买证券公司代销的金融产品时，应获取金融产品合同当事人情况介绍、金融产品说明书等材料，充分了解金融产品有关信息及主要风险特征，谨慎考虑自身风险承受能力，理性思考、审慎选择；投资资金不得存入他人账户，必须存入证券公司客户交易结算资金专用存款账户。

证券公司应当自觉规范执业行为，重视业务活动规范化、流程化和标准化，严格落实投资者适当性管理要求，坚决维护投资者合法权益。