

附件 2：广东辖区证券期货诉求处理典型案例

案例 1：

诉求多重叠加 难题逐一破解

广东辖区 A 上市公司拟向参股公司提供数亿元的委托贷款，其利率不低于同期基准利率 115%，2014 年 5 月 24 日发布了相关公告，定于 6 月 10 日召开临时股东大会，通过现场会议表决方式审议有关议案。

公告发布后，中小投资者普遍认为该交易回报率太低，存在利益输送嫌疑，同时 A 公司尚有部分利率更高的未偿还银行贷款，该交易影响上市公司收益。因此，多名投资者纷纷要求 A 公司开通网络投票以方便广大中小股东行使表决权，A 公司以相关监管规定对此未有明确要求为由，拒绝开通。随后多名投资者先后致电广东证监局提出相同诉求。

该局在第一时间督促 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，但国办《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》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。在该局的引导下，A 公司于 5 月 29 日补充公告增加提供网络投票的表决方式，中小投资者诉求得到响应。

一波既平，一波又起，投资者再次致电监管部门提出两

项诉求，希望 A 公司详细披露本次议案中借款方的信息，同时希望公司大股东回避议案表决。A 公司根据监管部门的要求，于 6 月 6 日公司发布公告，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。

为建立和谐的股东关系，在股东大会表决当天，公司大股东在法律法规无强制规定的情况下，主动回避表决。有关议案在中小股东积极投票反对的情况下，以 93.68% 的反对票未获通过。

至此，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，诉求悉数得到回应，与大股东的矛盾得到缓和。

本案例至少给我们两点启示：（1）中小投资者日益关注自身投票权、参与权、监督权等权利行使。上市公司作为公众公司，在重大问题决策上，应当耐心听取中小投资者诉求，尊重中小投资者意见表达的权利。（2）实践证明，畅通网络投票渠道有利于保障中小投资者依法行使权利。证监会随后发布的《上市公司股东大会规则》明确了上市公司股东大会依法采用网络投票等方式，保障中小投资者便捷高效行使股东权利。投资者也应积极参与投票表决，理性有序表达意愿、发出声音，以合法合规的方式维护自身权益。

（广东证监局供稿）

案例 2:

风险错配不应该 主动担责应肯定

2014 年 6 月，广东证监局接到投资者匿名投诉，反映辖区某证券公司营业部在销售“A 债券型证券投资基金”过程中，存在夸大收益、隐瞒风险以及向无相应风险承受能力的投资者推介和销售该基金，并最终造成投资者较大面积亏损的违规行为。

接到投诉后，该局立即派员赶赴该证券营业部现场核查，并在核查过程中，向证券公司总部通报了有关情况。公司方面高度重视，积极行动，一方面安抚投资者，向有关分公司紧急拨付风险补偿金；另一方面对该产品的销售适当性，特别是产品评级、宣传内容和口径、客户风险匹配等情况进行全面自查。

通过自查发现，该基金产品在公司内部风险评级中被评为“较低风险”等级，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，低于“谨慎型”风险等级，且未进行风险确认的客户达数百人，且认购金额较大。

公司进一步分析，出现如此严重的适当性错配，原因主要有以下方面：**一是**公司财富管理总部在下发该基金销售通

知时，未明确告知各营业部该基金风险等级。**二是**信息系统存在缺陷，公司提供场外和场内两种方式供投资者认购该基金，但公司场内认购的客户端没有自动匹配和提示投资者确认风险的功能，导致通过场内渠道认购该基金的投资者只能通过营业部人工执行适当性匹配和确认，且部分营业部因信息不全、流程执行不到位，未对投资者和产品进行审慎匹配，也未履行充分的风险提示和确认的职责。**三是**部分营业部违反公司规定，聘用无资质人员从事基金产品销售，降低了销售行为的规范性。

综合以上因素，公司认为，是自身销售适当性体系的各个流程、环节的管控存在疏漏，共同导致了适当性错配的后果，应承担主要的责任。

根据自查结论，公司对内部责任部门进行了风险提示和考核降级，对相关责任人处以通报批评和扣罚奖金的处分。

同时，为了弥补投资者损失、保护投资者合法权益，公司主动提供了多种补救措施供投资者选择，包括陆续发行三期集合资产管理计划与原基金进行对接；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，截至目前已经累计赔偿 120 名客户，总金额达到 105 万元。公司方面表示，对于后续可能发生的相同事由的投诉，将按照同一标准进行赔付，确保对权益受损的投资者补偿到位。

虽然公司在适当性管理方面存在一定问题，但事后公司主动揽责的态度还是应该给予肯定。同时该案例告诉我们：

（1）证券公司及其从业人员要把“适当的产品销售给适合的投资者”作为自身的固有义务来对待，克服不当利益冲动，同时要完善员工考核机制，防范只重视业务而罔顾适当性义务的现象。（2）证券公司应该加强适当性管理的机制、流程建设，特别是提高投资者风险测评和匹配的电子化水平，杜绝人为操作产生差错而导致风险错配的情况。（3）投资者应树立理性投资意识，在购买基金、理财产品时，不应简单听信销售人员的一面之辞，而应全面、细致了解产品的风险收益特征、申购赎回规定等重要信息，结合自身理财目标、风险承受能力等情况，理性选择适合自己的金融产品。

（广东证监局供稿）

案例 3:

胡乱荐股引纠纷，认错道歉又赔钱

2014 年 8 月，辖区某证券营业部客户谭某向广东证券期货业协会（以下简称“协会”）投诉，反映其在该营业部员工张某的劝导下开立证券账户，并在其强烈推荐下购入某股票导致亏损，其后张某向谭某推荐期货对冲产品，以期获取收益填补此前股票的亏损，并承诺赔偿损失。在期货账户同样出现亏损后，张某并未兑现赔偿损失的承诺，且谭某与张某所属营业部协商无果。

经双方同意，本案由协会调解员进行调解。经了解，张某承认自己没有证券投资顾问资格，曾根据某公司研究报告向谭某推荐股票，并根据自身判断对期货投资品种和交易方向提供了建议，但否认自己曾对投资收益作出保证或承诺赔偿损失。

同时，营业部也提供了相关证据，证明营业部对员工及营销人员的日常管理是合规和尽责的，也对客户做了充分的风险揭示和员工执业行为限制的提醒。

此外，谭某与张某原为私交甚好的朋友关系，因此谭某对张某的投资建议非常信任。而张某也认为，谭某作为自己的朋友，在提供投资建议时，可能说话内容比较随意，并未考虑其作为一名专业的证券从业人员所应有的语言规范，从

而造成了谭某的误会。

在调解员的分析及劝导下，双方均作出了一定的让步，达成以下共识：一、张某就相关投资建议造成谭某损失进行道歉。二、张某同意向谭某支付一定金额的经济补偿。最终双方在调解员的组织下签订了调解协议书。

该案例告诉我们：（1）证券公司应当加强对投资咨询业务的管理，杜绝非证券投资顾问提供证券买卖建议的违规情形。（2）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。（3）投资者应树立理性投资意识，不应简单听信他人建议买卖股票、期货，而应全面、细致了解相关情况后，审慎作出投资决策。

（广东证券期货业协会供稿）

案例 4:

强行平仓不通知 造成损失要担责

广东证券期货业协会（以下简称“协会”）接到某期货营业部客户张某投诉，反映 2014 年 12 月 1 日 9:07，该营业部在没有通知他的情况下，对其持有的 24 手豆油 Y1501 进行强行平仓，造成其损失。张某认为营业部违规操作，请求协会予以解决。

协会将张某的投诉情况及时通报该营业部，要求营业部及时联系投资者，认真解释，妥善处理。经了解，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。公司风控人员为有效控制风险就直接采取了强行平仓措施。经过自查后，公司认为自身存在一定过错，因此向张某赔礼道歉，并就其损失给予一定的补偿和佣金优惠，张某对处理结果满意。

本案告诉我们：（1）期货经营机构在强行平仓前，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，强行平仓的有关费用和发生的损失由该客户承担。”此外，在双方签订的期货经纪合同中，也明确约定期货公司强行平仓前要通知客户。因此，期货公司如不履行通知义务就要承担相应的民事责任。（2）期货交易是典型的保证金交易，强行平仓是期货交易特有的风险防范和处理措施，对此，期货经营机构要对客户进行足够的投资者教育和风险提示，确保有关适当性措施能落实到位。

（广东证券期货业协会供稿）