

Cases

Review of

Mediation **D**ispute

第二篇

融资融券专题

案例 1:调整融资融券担保物 引发强平及展期纠纷

丁楠*

一、案情概述

客户 L 于 2014 年 3 月在 X 证券公司某营业部签订融资融券业务合同并开立信用交易账户进行交易。2018 年 6 月 13 日,由于客户信用账户的维持担保利率低于 150%,触及预警通知警戒线,该营业部根据合同约定通过短信及电话告知、提示客户追加担保物或补充资金。6 月 21 日,客户信用账户维持担保比例为 128.65%,低于 130% 平仓警戒线,营业部再次打电话通知客户本人,但客户手机关机,营业部立即短信通知客户,并及时与客户妻子 Y 某取得联系,提醒客户追加资金或自行平仓,且需在第二日提高维保比例至 135% 以上,否则公司将按照合同规定于 25 日执行强行平仓。但 Y 某(客户 L 账户实际操作人)不同意平仓及补充资金,并且情绪激动,表示如 X 证券公司进行强平,将会有过激行为。6 月 25 日当天上午,客户 Y 某到营业部,态度坚决,情绪激动并威胁营业部,营业部拨打“110”报警,并与警察一同安抚客户,同时,Y 某向当地证监局反映情况并提出诉求,请监管机构给予协调暂缓平仓。在监管部门的协调指导下,为避免出现极端事件,X 公司总部经研究,决定采取适当放宽标准方式处理:“调整客户 L 信用账户的平仓警戒线至 115%;在融资融券合同有效期内,不得进行融资、融券新开仓操作,不得进行合约展期操作。”并要求客户 L 本人签订《补充协议》及《个人承诺书》,Y 某同意该处理

* 中证资本市场法律服务中心调解员。

办法,但客户 L 本人因手机关机,当日收盘前未能到营业部现场签署协议及承诺书,X 证券于当日 14:58 对客户 L 账户实行强平,账户维持担保比例到 135%。7 月 2 日,客户 L 维保比例再次触及平仓线 130%,7 月 3 日,客户 L 及妻子 Y 某到营业部,L 本人签署《补充协议书》及《承诺书》。2018 年 10 月末,客户 L 账户有 3 笔合约到期,营业部提前于 18 日、22 日通知客户,由于客户已执行强平并签署补充协议及承诺书,上述 3 笔合约不能进行展期,如到期前不能归还负债,X 证券公司将采取强平措施。客户 L 本人未提出异议,但客户妻子 Y 某再次违反合同约定,强行要求展期,并于 16 日、25 日到 X 证券公司总部要求展期并归还上次强平股份,还表示如不能解决,将到各国家监管机构进行信访。后经营业部人员安抚、劝解下于 10 月 29 日前将到期合约自行了结。

客户 Y 某认为,首先,后期合约不能展期,是由于之前账户维持担保比例突然下降造成强平引起的,而维持担保比例的突然下降,是因 X 证券调整了担保物,而客户账户内作为担保物的中国铁建股票,正是被调出担保物的股票,因此造成账户的维持担保比例降低引起强平。其次,客户称曾经咨询过营业部及 X 证券总部信用交易部的工作人员,询问中国铁建被调出担保物标的原因,而相关人员未能给出明确的、具有说服力的解释。因此,Y 某认为是 X 证券公司信用交易部的人员操作不当,无根据的调整担保物标的股票,造成客户 L 的信用账户的维持担保比例降低引起强平,进而造成后期合约不能展期,极大地损害了客户本人利益,账户资产受到巨大损失,客户 Y 某也为此付出了很多的辛苦和精力,对身体和心理造成很大伤害。因此要求 X 证券公司对其进行赔偿,主要诉求为:(1)要求 X 证券公司给出中国铁建被调出担保物的事实和真相;(2)未能签署两融合同补充协议不是其个人责任;(3)恢复客户 L 信用账户的交易功能,取消账户禁止融资、融券功能,取消禁止展期功能,恢复账户所有权益;(4)6 月 25 日的强制平仓不记入个人信用记录;(5)对担保物调整造成强平的损失进行补偿 10 万元,并恢复账户市值或融资借款 20 万元。

X 证券公司营业部与客户经过多次沟通无果后,向中证辽宁调解工作站申请证券纠纷调解。

二、调 解 处 理

中证辽宁调解工作站接到该纠纷调解案件后,立即指派三名纠纷调解员进行调解,多次组织当事人双方见面进行调解或单独沟通调解。

该案件投资者方当事人 Y 某,作为客户 L 账户操作人及代理人参与主要的调解沟通,并同机构方分别向调解员阐述了事件经过,调解员在仔细听取了解事件经过后,对案件进行了初步的分析。此案中的关键点在于客户 Y 某所关注的,是 X 证券公司总部信用交易部对信用担保物调整的真实情况到底是怎样的,是否为客户所阐述的无依据、无理由的进行调整。Y 某是个比较情绪化的人,经常在沟通过程中表现得极为委屈,认为作为投资者是天然的弱者,没有相应的知情权,证券公司暗箱操作或不作为、不负责任,随意调整信用担保物,给出的解释不明确、不详细、无依据,给其造成的损失巨大,应及时恢复相应的权益并赔偿损失。X 证券营业部认为,机构方已尽到相应责任,所采取的操作均是按照融资融券合同及相关的补充协议进行操作,并且在充分的考虑客户利益的基础上,在风险可控不违反业务规则的前提下,给予了客户最大的让步及适当的照顾,人员及各项操作在此事件中不存在过错。

调解员根据投资者的相关诉求,并根据融资融券业务规则,向投资者和机构方提出如下建议,以解决相关问题:(1)要求机构方切实了解并答复投资者,关于担保物调整的具体情况说明,要提供充分证据以证明关于中国铁建股票作为担保品标的物的调整是出于合理的原因;(2)机构方经研究后提出了解决方案,并经过了 Y 某的认可,最终未能签署两融合同补充协议,不是机构方造成,任何机构都不会在客户本人没有签署相关协议的前提下,按照协议内容进行操作;(3)关于客户信用账户恢复相关功能事宜,由于强平事实已成立,该账户的相关功能系统已自动限制,再开通需要进行技术手段单独设置,审批手续烦琐且有违规嫌疑,在了解到 Y 某在该营业部也开有证券账户,同时鉴于客户 L 的账户也是由 Y 某进行操作的情况,故建议 Y 某用自己的账户重新申请开通融资融券业务,并由营业部协助将客户 L 账户内的资产转移到 Y 某账户中进行交易,解决账户使用受限的问题,确保客户能够正常交易;(4)向客户解释信用业务的强制平仓制度,仅是按照双方约定归还相应资产的一种操作,是一种事先约定的保障措施,并不计入个人诚信记录;(5)关

于客户提出的恢复账户市值或为客户融资 20 万元,调解员细心为客户解释这是违反交易规则及违反相关法律法规的,证券公司不得违规直接或间接为客户提供融资服务或为融资提供便利,并建议投资者降低预期,如 X 证券公司在担保物调整过程中的确存在明显错误,可以提出合理赔偿诉求。

经过调解,双方均给出相应答复,X 证券营业部向总部信用交易部详细的咨询和了解了关于中国铁建作为担保物的调整情况,由公司总部提供了该公司融资融券业务规则中,关于担保物调整的相应流程及担保物调整的详细标准,并提供了公司调整中国铁建的原因说明及相应的网站公示截图,并表示公司对中国铁建不是进行担保物的调出,而是对担保物折算率进行调整,并不影响客户进行卖出操作。营业部同意协助 Y 某进行信用账户的开立及资产的划转,并承担 Y 某多次往返公司总部的相关费用,并提出答应 Y 某要求,在营业部现场大户室为其安排独立的交易位置。并再次表示营业部按照监管要求规范经营,没有融资借款业务,不能满足客户 20 万元融资诉求。客户 Y 某对前述反馈基本可以接受,虽然对担保物的调整还有一丝疑惑,但未提出后续要求,对营业部的其他安排和态度也比较满意,但对于赔偿金额一项,还持有意见,认为个人损失比较大,其间个人身体及心理均受到很大压力,X 证券存在工作失职,心理落差很大,认为其个人无故遭受损失应该有人来负责,希望证券公司可以负起责任,承担部分损失或给予一定的补偿。调解员多次耐心地对 Y 某进行劝导,阐述资本市场投资收益的不确定性,以及信用交易的杠杆原理,在获取高收益的同时,同样面临着高风险,而风险的种类包含很多,不能用以往的认知作为衡量的标准,要遵守市场交易规则,了解规则、敬畏规则。同时调解员也询问机构一方,是否可以考虑到客户的情况,给予一定的补偿。营业部反馈表示已在能力和责任范围内,给予了最大的让步和补助,在解决该事件的过程中,已经付出了很多人力物力,再次表示同意对因账户资产划转所产生的费用予以免除。致此,投资者方未再提出后续要求,但对后续是否还会提出其他诉求未明确表达。

三、案例评析

(一)对案例的关键因素、主要矛盾、成因等进行分析

该案件的主要原因,是客户对融资融券交易担保物的调整规则和流程不了解,

没有明确的认识,主观认为调整不合理,从个人角度认为损害了其本身利益,尤其在事件发生初期,营业部工作人员未能重视并及时准确的回复客户咨询的问题,公司总部专业部门的回答也未能让客户理解和接受,说明该公司工作人员在解答客户疑问的时候比较随意,造成客户认为证券公司业务不规范、人员不专业、工作不负责、服务不认真的情况,认为自己未被公平对待,并造成个人账户产生较大损失。

关于融资融券担保品的说明及折算率要求,在相关法律法规中是有着明确规定的,《证券公司融资融券业务管理办法》第 24 条规定,证券公司向客户融资、融券,应当向客户收取一定比例的保证金。保证金可以证券充抵。第 25 条规定,证券公司应当将收取的保证金以及客户融资买入的全部证券和融券卖出所得全部价款,分别存放在客户信用交易担保证券账户和客户信用交易担保资金账户,作为对该客户融资融券所生债权的担保物。第 27 条规定,本办法第 24 条规定的保证金比例和可充抵保证金的证券的种类、折算率,第 26 条规定的最低维持担保比例和客户补交担保物的期限,由证券交易所规定。证券交易所应当对可充抵保证金的各类证券制定不同的折算率要求。证券公司在符合证券交易所规定的前提下,应当对可充抵保证金的证券折算率实行动态管理和差异化控制。《上海证券交易所融资融券交易实施细则》第 37 条规定,会员公布的可充抵保证金证券的名单,不得超出本所公布的可充抵保证金证券范围。会员应当根据流动性、波动性等指标对可充抵保证金证券的折算率实行动态化管理与差异化控制。且 X 证券在提供的该案件所涉及的担保品调整说明中,也详细阐述了公司调整担保品的依据,即“根据交易所《融资融券交易实施细则》与《X 证券股份有限公司融资融券业务合同》规定,X 证券经纪业务管理部门会针对交易所调整、股票被实施风险警示、股票暂停上市等事项对公司可充抵保证金证券进行日常管理。同时,按照交易所要求‘会员应当根据流动性、波动性等指标对可充抵保证金证券的折算率实行动态化管理与差异化控制’,经纪业务管理部门会根据公司研究开发管理部门建议,定期对可充抵保证金证券的范围及折算率进行批量调整”。调整标准的说明为“X 证券严格按照交易所要求及公司业务流程对担保品进行管理。其中,研究开发管理部门使用的担保品折算率测算模型由研究开发管理部门自主开发,模型以 Wind 金融终端数据为数据来源,参考前半年涨跌幅、市净率、市值规模、动态净资产收益率、动态市盈率、

BETA(100周)^①年化波动率(100周)、静态市盈率等个股指标及交易所制定的可充抵保证金证券标准,对交易所公布的可充抵保证金证券进行综合评价,进而确定公司可充抵保证金证券的范围及折算率”。X证券对担保品的调整理由为“担保品折算率测算模型显示,2016年9月末至10月底,中国铁建[601186.SH]股价走势出现异动,具体表现为该股票100周BETA值及100周波动率不断增加,双双达到前期高点。鉴于该股票风险大量积聚,为防范融资融券业务风险,X证券于2016年11月14日将中国铁建[601186.SH]的折算率由70%调整为35%。X证券在2016年11月14日发布了折算率月度调整公告,提醒客户关注担保品折算率调整事宜,及时做好交易安排”。

由此可见,X证券公司总部信用业务管理部门对信用担保品的调整是符合相关政策及交易所规定的,X证券对于担保品中国铁建股票的折算率调整是根据一系列的指标测算结果为依据,对担保品标的的折算率进行了适当的调整,并根据要求在其官方网站进行了发布,提醒投资者注意。并非客户L所描述的是人员操作不当,且无根据的调整担保物标的的股票。但X证券公司营业部及总部在最初接到客户质疑时,并未及时了解担保物折算率的调整原因,未充分向投资者进行详细的解释,而且在后续与投资者沟通的过程中,也未能及时提供具体说明,仅反复表示公司不会无理由的进行调整,所有的调整均是有原因并且是经过专业人员研究、分析、判断后进行的调整。直至经纠纷调解员要求,才与总部相关部门沟通后给投资者出具了详细说明,后期客户L也曾一度对该说明的真实性产生疑惑,怀疑X证券为掩盖错误而特意针对其本人制作的说明,调解员解释,该说明是X证券总部出具的正式文件,且折算率调整的确已在网站发布留痕,不存在虚假证明,最终获得客户认可。

因此,如营业部或其公司总部在最初能够积极重视,及时通知客户,积极帮助客户查找原因,出具折算率调整的详细说明,并向客户充分揭示相关风险,也许就不会产生严重后果。另外,客户L的账户一直是由Y某进行实际操作,营业部在发生预警的时候,仅通过短信或电话通知账户本人,并未与实际操作人进行有效沟通,也是问题所在,说明营业部对客户账户的实际情况了解存在不足,对客户的把控不到位,客户服务存在一定瑕疵。客户Y某对账户的损失归结于证券公司,所提

① BETA(100周)是股市中常见的一种风险指数,主要用于表示个股相对整体股市价格变化的情况。

出的诉求不能得到满足,账户损失的资产不能得到赔偿,心理落差较大,也是主要矛盾之一。

(二)对调解处理的成败原因进行分析

此次纠纷调解处理,调解员对投资者的诉求能够充分了解,理解客户的心理活动和目的,能够感受到客户内心的不甘、委屈及不平衡,客户认为自己被蒙蔽,并受到不公待遇。调解员从客户角度出发,能够站在客户角度去体谅。该客户心理承受能力较差,对风险变化的把控能力差,属于比较情绪化的性格,而且比较固执,对个人投资能力过于自信,但还算理智,自己认定的事情必须要搞清楚,在不了解事实的情况下,比较执着地认为个人利益受到损害,因此调解员需要尽可能地通过各种方式化解客户的疑问,用具有说服力的证据证明规则必须要遵守,向客户耐心的解释所产生疑问,消除客户疑虑,让客户明确地认识到对自身有利和不利信息或关键点,当客户明白有些诉求的确是不能满足的,就会有所让步或放弃。

(三)对纠纷调解工作的启示、对券商的启示

通过此次纠纷调解,感觉客户与机构双方在沟通方面还是没能深入,对于纠纷调解员,要仔细倾听了解双方的需求、目的和出发点,并开动脑筋想办法,对于不能直接实现的要求,是否可以通过迂回的方式或其他途径解决客户遇到的问题或提出的诉求,只要满足客户的要求就能达到化解纠纷的目的,找到解决纠纷的办法。

对于券商机构来说,必须提高投资者教育工作的开展和落实,应充分的向客户提示投资风险,坚决不能误导投资者,尤其对风险较高的业务,例如,信用交易类的业务,务必充分揭示风险,详细讲解业务规则,尤其是对信用交易类的高风险业务规则、交易规则、强制平仓制度等,须提醒投资者买者自负的理念,提高客户防范风险的能力;同时加强工作人员的专业性和责任心,对信用交易类客户在出现特殊情况或突发情况时提出的问题,要给予充分的重视,认真、仔细、全面地进行解答,加强营业部与总部相关部门间的协调、沟通及合作,统一口径协同处理;对客户提出的无理要求,应该坚守原则,不能为了担心受到影响就一味迁就客户,应坚持原则,拒绝无理诉求;提高员工专业化能力,提高沟通技巧。加强服务过程管理,了解掌握客户的实际情况,建立良好的服务与信任关系,对客户产生的疑问,不能随意应付了事,减少不必要的麻烦,在出现投诉、质疑的时候,一定要在第一时间处理,防止事态扩大,减少产生投诉纠纷的概率。

案例 2:融资融券业务纠纷案例

苏美丽*

一、引言

2010 年 3 月 31 日,沪深证券交易所同时启动融资融券试点交易,融资融券业务进入了投资者的视野,符合条件的普通投资者均可向证券公司申请开通融资融券业务,参与杠杆交易。融资融券业务的启动为广大投资者提供了新的盈利模式,这对于普通投资者的吸引力是不言而喻的。然而,融资融券业务终究是一把“双刃剑”,对于市场有着助涨和助跌的双重作用,相较 A 股市场的普通交易方式存在更大的系统风险。投资者与证券公司之间由于融资融券业务引发的矛盾和纠纷也应运而生。以下是 X 证券公司与投资者之间发生的一起融资融券业务纠纷案例。

二、案情简介

1. 投诉内容

投资者 A 先生向监管机构投诉称,本人在 X 证券公司开立了融资融券账户并参与交易,然而账户亏损严重,多次触及平仓线。近日,A 先生关注到中国证监会于 2019 年 8 月中旬出台了取消融资融券平仓线的政策,立即询问 X 证券公司,得知“X 证券公司仅对机构投资者取消了融资融券平仓线,未对个人投资者取消”。A 先生认为证券公司应当遵照中国证监会新出台的“取消融资融券平仓线”的政策执

* 供职于西部证券股份有限公司客户投诉处理专岗。

行,对X证券公司区别对待投资者的行为表示不满,同时提出X证券公司办理合约展期维持担保比例要求较高,不合理,故投诉。要求X证券公司取消个人投资者融资融券平仓比例,降低合约展期维持担保比例。

2. 事件发展经过

经了解,A先生是一位资深且较为理性的投资者,有着成熟的证券交易经验。在融资融券业务推行的初期,A先生并没有盲目参与,而是经过观察和学习之后才向X证券公司申请开立了融资融券账户。开户过程合法、合规、手续齐全。但A先生参与融资融券交易之后的投资之路并不顺利,账户出现了严重的亏损,维持担保比例多次触及预警线,不断考验A先生的心理承受能力。此前,A先生再次接到融资融券账户触及预警线的通知,随即向证券公司提出质疑:一是中国证监会于2019年8月中旬出台了取消融资融券平仓线的政策,X证券公司仅对机构投资者取消融资融券平仓线,而未对个人投资者取消不合理;二是认为X证券公司办理合约展期维持担保比例要求太高。工作人员对A先生的质疑非常重视,首先站在投资者立场表示能够理解A先生的心情,并进行耐心细致的解答:第一,公司未对任何投资者取消融资融券平仓线,不存在A先生所述的“公司仅对机构投资者取消融资融券平仓线,而未对个人投资者取消”的情形;第二,关于合约展期的条件,公司是根据沪深交易所相关规则,本着为投资者控制风险、保护投资者的原则而设置的。同时就中国证监会2019年1月31日《证监会指导交易所完善融资融券交易机制 满足投资者多样化需求》的公告及沪深证券交易所2019年8月9日下发的新《融资融券交易实施细则》相关内容及条款进行解读。经过工作人员反复深入的讲解,A先生的情绪逐渐缓和,表示要对相关制度再次研读。之后,工作人员又多次联系A先生了解其对政策的理解情况,A先生则表示对维持担保比例调整相关政策已理解。在以上过程中,A先生并未说明是从何处听到X证券公司“仅对机构投资者取消了融资融券平仓线,未对个人投资者取消”的说法,也未明确表示这是X证券公司工作人员给出的解释。X证券公司本着“规范客户服务”的宗旨就此事进行了深入细致的内部调查,从电话录音等沟通材料中未发现有工作人员向任何投资者给出过如A先生所述的说法。

3. 处理过程及结果

经过工作人员的解释和安抚,X证券公司认为,A先生对维持担保比例相关政

策已完全理解,却突然收到了监管机构的投诉通知。X证券公司迅速作出反应,安排相关工作人员联系A先生再次进行解释、安抚,深入解读中国证监会公告及沪深交易所《融资融券交易实施细则》相关内容及条款。从沟通中得知,A先生的信息来源并非中国证监会或沪深证券交易所网站,而是新华网等其他网站。工作人员立即登录新华网查找相关报道,发现新华网于2019年8月9日发布了名为《融资融券担保比例不低于130%统一限制取消》的文章,相关内容为“证监会9日表示,近日对融资融券交易机制作出较大幅度优化,取消了最低维持担保比例不得低于130%的统一限制,交由证券公司根据客户资信、担保品质量和公司风险承受能力,与客户自主约定最低维持担保比例”。经比对,该文章相关内容与中国证监会公告及沪深证券交易所《融资融券交易实施细则》内容及条款描述基本一致,可以断定是A先生对文章内容理解出现了偏差。工作人员首先对A先生的情绪进行疏导、安抚,并多次就中国证监会调整维持担保比例限制的政策及沪深证券交易所《融资融券交易实施细则》相关条款进行解读。工作人员通过真诚、耐心的服务和专业、详尽的政策解读,终于解开了A先生的心结,不再对此事提出质疑。

三、焦点问题

在本案中,X证券公司与A先生产生融资融券业务纠纷的焦点在于:(1)A先生看到新华网2019年8月9日发布的名为《融资融券担保比例不低于130%统一限制取消》的文章后,误以为证券公司一定要为投资者取消维持担保比例,对政策理解出现偏差;(2)不知A先生在何处听到X证券公司只对机构取消维持担保比例,对个人未取消的说法,对X证券公司产生误解。而事实上,X证券公司并未对投资者区别对待,不存在A先生所述情形。

由于当时A先生情绪较为激动,不能冷静听取证券公司的解释,经过工作人员细致专业的讲解,客户情绪虽得以平复,但心结却没有完全打开,之后情绪出现反复,导致矛盾升级,最终引发投诉。

四、监管制度背景

1. 中国证监会 2019 年 1 月 31 日发布《证监会指导交易所完善融资融券交易机制 满足投资者多样化需求》的公告,其中表明:“为进一步优化融资融券业务机制,提升证券公司自主管理能力,沪深交易所正在抓紧修订《融资融券交易实施细则》,拟取消‘平仓线’不得低于 130% 的统一限制,交由证券公司根据客户资信、担保质量和公司风险承受能力,与客户自主约定最低维持担保比例;同时,扩大担保物范围,进一步提高客户补充担保的灵活性。此外,为满足投资者对标的证券的多样化需求,沪深交易所正在研究扩大标的证券范围。”这一举措是为了进一步优化融资融券业务机制,提升证券公司自主管理能力,并未要求证券公司为投资者取消维持担保比例。

2. 上海及深圳证券交易所于 2019 年 8 月 9 日下发了新的《融资融券交易实施细则》,对涉及维持担保比例若干条款进行了修改。《深圳证券交易所融资融券交易实施细则》第 4 章第 4.11 条及《上海证券交易所融资融券交易实施细则》第 43 条修改为:“会员应当根据市场情况、客户资信和公司风险管理能力等因素,审慎评估并与客户约定最低维持担保比例要求。当客户维持担保比例低于最低维持担保比例时,会员应当通知客户在约定的期限内追加担保物,客户经会员认可后,可以提交除可充抵保证金证券外的其他证券、不动产、股权等依法可以担保的财产或财产权利作为其他担保物。会员可以与客户自行约定追加担保物后的维持担保比例要求。”条款中明确表述证券公司“可以”而并非“必须”为客户调整维持担保比例。

五、案例分析

从本案中可以看出,A 先生是一位关注国家政策,并能够积极深入了解和研究的理性投资者。引发投诉的症结在于 A 先生账户亏损严重,心理承受能力受挫,在看待事物时难免会产生趋利避害的思维模式,很自然地把政策理解为对自己有利的一面,因此对中国证监会发布的公告及沪深证券交易所发布的《融资融券交易实施细则》相关内容及条款理解出现了偏差,加之道听途说、偏听偏信,对证券公司的

信任产生了动摇。如果当时证券公司能够在新制度出台的第一时间开展多元化投教活动,帮助投资者正确理解制度,深入了解政策,树立理性的投资理念,或是A先生能够主动就新政策与证券公司进行沟通、讨论,就能从一定程度上有效规避投诉风险。

这种情况在广大投资者当中并非特例,此类投资者具备一定的证券投资经验,能够关注证券市场相关政策,喜欢扎堆讨论研究,为证券公司开展投资者教育工作起到了良好的推动作用,却又表现得较为固执,一旦对政策理解出现偏差而又没有及时得到纠正就会埋下投诉隐患,甚至会影响其周围的投资者群体,产生负面影响。

在本案中,工作人员对相关政策理解透彻,能够立足投资者的视角,以同理心化解客户疑虑,理解投资者,通过对政策耐心、细致、严谨的讲解和分析消除投资者疑惑,最终获得了投资者的认可,体现了证券从业人员良好的专业素养。

六、案例启示

每一个投诉案例都应引起证券公司的警醒和反思,分析起因,排查漏洞和不足,及时整改,进一步提升公司管理和投资者服务质量,杜绝客户投诉隐患。经过对本案的深入分析,可以得出以下启示。

(一)转变服务理念,建立多元化非现场沟通模式

从本案中可以看出,A先生平时大多采用的是非现场交易方式,营业部通常根据业务需要联系客户,沟通方式以单向模式为主,与A先生之间缺乏良性的双向沟通,容易产生沟通盲区,导致误会产生。因此,没有良好的沟通是导致后期投诉的关键。

随着证券市场智能化服务的推广,非现场投资者群体随之壮大。在此背景下,如何开展非现场投资者教育,与投资者保持良好的沟通成为证券公司面临的新考验。证券公司应转变服务理念,加强非现场投资者服务,结合证券市场投资者知识层次差异大、性格各异、需求不同的个性差异,积极探索,与投资者建立良好的双向沟通模式,组织开展多元化投教活动,充分依托网络、App、微信等多媒体渠道及时推送高质量的海报、宣传片、推文等宣传材料,激励投资者参与证券新政策、新制

度、新规则的学习和讨论,同时发挥营销人员的联络作用,强化主动服务意识,建立投资者与证券公司之间的有效沟通模式,避免此类投诉的发生。

(二) 夯实信任基石,建立良好投资者服务关系

本案中的 A 先生因账户亏损严重心态欠佳,加之解读政策出现偏差,偏听偏信,对 X 证券公司产生了误会而引发信任危机。投资者对证券公司的信任容易动摇,这与个别企业的不诚信经营行为给消费者带来的极其不好的体验有关。证券市场自成立以来,也屡屡出现挪用客户保证金、财务造假、内幕交易等违法违规行为,令投资者深恶痛绝。近年来,监管机构坚持采取强有力的监管措施,处罚违规机构,深挖“老鼠仓”,还投资者一个公平、公正、公开的投资环境,重拾投资者的信任。随着监管制度的不断完善,证券公司从加强合规管理入手,坚守合法、合规经营底线,提升投资者保护意识,多手段控制违法、违规情况的发生,树立诚信企业形象。

充分的信任是建立证券公司与投资者之间良好服务关系的基石。投资者将其资产、一生积蓄甚至是养老钱投入证券市场,在开户时会慎重选择体量较大、具有影响力、值得信赖的证券公司。本案中的 A 先生选择了本地影响力较大的证券公司,表明了对该证券公司的信任,但在听说证券公司对投资者区别对待时,对证券公司是否严格落实监管机构政策方面产生怀疑,且通过投诉维护自身的合法权益。X 证券公司秉承服务投资者的理念,通过诚信、优质的服务,最终获得了 A 先生的信任和理解。由此可见,证券公司应当珍惜投资者给予的这一份信任,秉承服务投资者的理念,能够换位思考,体会和理解投资者的心态,用合法、合规的经营理念,贴心、优质的服务水平,诚实、守信的工作作风回报投资者,公平、公正地对待每一位投资者,做到承诺必有结果,夯实信任基石,坚决保护投资者合法权益。

七、总 结

近年来,随着证券市场的不断成熟,国家监管力度逐渐加大,监管手段也越来越精准,个别证券公司的违规行为得到了有效遏制,特别是中国证券监督管理委员会投资者保护局的成立,进一步加强对中小投资者的保护力度。根据国务院“依法监管、从严监管、全面监管”的工作要求,2017 年《证券期货投资者适当性管理办

法》出台,明确和强化了经营机构适当性管理义务。2020年下发的新《证券法》新设了“投资者保护”专章,建立普通投资者与证券公司纠纷的强制调解制度,加大违法行为的惩处力度,依法保护投资者合法权益,对我国资本市场健康发展和中小投资者权益保护带来了积极且深远的影响。

证券公司应充分认识投资者保护工作的重要性,始终坚持“以客户为中心”,深入贯彻落实投资者教育工作,将投资者教育工作贯穿于业务营销、日常服务与各个业务办理环节当中,多举措落实投资者适当性管理制度,切实履行适当性管理义务,紧跟市场发展需求,积极创新,开展形式多样、行之有效的投资者教育活动。严格履行投诉处理首要责任,依法、客观、公平、公正、及时的处理客户投诉,重视投资者反馈的意见和建议,切实保护投资者合法权益。重视对投诉案例的分析,查找起因,排查漏洞,及时整改,进一步提升投资者服务质量和满意度,加强源头治理,规避投诉风险,与广大投资者携手,共同营造证券市场稳定、健康、和谐的投资环境。