

Cases

Review of

Mediation **D**ispute

第三篇

投资咨询专题

案例 1:投资者 L 与甲证券公司可转换债券 投资纠纷调解案例

陈 彬^{*}

一、案情基本事实及投资者诉求

L 2017 年于甲证券公司 X 营业部开立了证券账户,并于 2018 年开始交易可转换债券。2020 年 12 月 4 日起,L 持续进行龙蟠转债(代码为 113581)交易,并于 2020 年 12 月 10 日再次买入 30 张龙蟠转债。2020 年 12 月 11 日,投资者发现其证券账户内持有的 50 张龙蟠转债已被上市公司强制赎回,账户内只剩下现金,且发生相当数额的亏损。投资者致电“12386”中国证监会服务热线(以下简称“12386”热线)进行投诉,认为甲证券公司在发行人强制赎回前从未通过短信或电话的方式向其告知该可转换债券即将退市的事项,未有效履行通知投资者的义务,是造成其亏损的核心原因,就此要求甲证券公司 X 营业部赔偿可转换债券被强制赎回造成的损失。

二、证券公司反馈意见

2020 年 7 月 24 日,上海证券交易所和深圳证券交易所分别发布了《向不特定对象发行的可转换公司债券投资风险揭示书必备条款》及相关事项的通知,要求投资者在通知实施后参与向不特定对象发行的可转换债券申购、交易的,应当以纸面或者电子方式签署《向不特定对象发行的可转换公司债券投资风险揭示书》。2020

^{*} 华福证券有限责任公司厦门分公司漳州延安北路证券营业部合规运营部总经理。

年10月26日,投资者已通过证券公司的网上营业厅认可并签署了《向不特定对象发行的可转换公司债券投资风险揭示书》内“第十七条 可转换债券在存续期内满足募集说明书约定的赎回条件时,发行人可以行使赎回权,按照约定的价格赎回全部或者部分未转股的可转换债券。可转换债券赎回价格可能与二级市场交易价格差异较大,可转换债券存在质押和冻结情况的可能无法赎回。您应当关注募集说明书中约定的赎回条款以及强制赎回相关风险”、“第二十一条 您应当特别关注发行人发布的可转换债券相关公告,及时从交易所网站、上市公司网站、巨潮资讯网或者其他符合中国证监会规定条件的信息披露媒体、我公司网站等渠道获取相关信息”以及“请特别注意:本风险揭示书的揭示事项仅为列举性质,未能详尽列明可转换债券交易的所有风险,您在参与交易前,应当认真阅读有关法律法规、交易所和登记结算机构业务规则等相关规定和本风险揭示书的全部内容,对可转换债券所特有的规则必须了解和掌握,自愿遵守,对其他可能存在的风险因素也应当有所了解 and 掌握,并确信自己已做好足够的风险评估与财务安排,避免因参与可转换债券交易遭受难以承受的损失。您在本风险揭示书上签字,即表明已经理解并愿意自行承担参与可转换债券交易的风险和损失”等条款内容。一方面,条款约定投资者应了解交易规则、关注相关公告并自行承担参与可转换债券交易的损失;另一方面,并未对证券公司在信息告知方面的义务作出要求。投资者不应当以未详细阅读条款内容就签署风险揭示书作为要求证券公司赔偿投资损失的理由。

经查询适当性调查问卷结果,该投资者风险测评等级结果为积极型,符合参与可转换公司债券交易的适当性匹配原则。证券公司并未违反提供产品或服务适当性管理的要求为投资者开通可转换债券交易权限。

2020年11月30日,上海证券交易所、甲证券公司官网投资者教育园地和甲证券公司“投教基地”公众号中的风险提示模块均对“龙蟠转债将于12月10日在上海证券交易所摘牌”一事项进行风险提示。甲证券公司于公告当日向截至11月29日收盘后持有龙蟠转债的投资者发送了短信进行风险提示,该投资者因彼时未持有该可转换债券故未收到短信通知。

龙蟠转债于2020年11月19日发布《江苏龙蟠科技股份有限公司关于“龙蟠转债”提前赎回的提示性公告》,决定行使公司可转换债券的提前赎回权,对赎回登记日登记在册的“龙蟠转债”全部赎回,并于2020年11月27日发布《江苏龙蟠科技

股份有限公司关于可转换公司债券终止上市的公告》，明确告知上海证券交易所其将于2020年12月11日终止可转换债券的上市交易和转股。之后，龙蟠转债于2020年11月29日至12月9日，连续发布可转换债券赎回的公告。

可转换债券交易具有T+0回转交易属性，准入门槛较低，上市交易的可转换债券数量较多，参与交易的投资者人数众多。证券公司向持有特定可转换债券的投资者群体通过短信、电话等方式进行风险事项通知属增值服务而不属于应尽义务。

三、协调过程与处理结果

中国证监会“12386”热线受理该投资者的投诉后，转办至甲证券公司总部。甲证券公司X营业部接到直转投诉后，迅速与投资者取得联系，并邀请投资者于2020年12月14日下午至营业部现场面谈。面谈过程中，X营业部员工向投资者详细讲解了《向不特定对象发行的可转换公司债券投资风险揭示书》的内容、可转换债券强制赎回的条款和规则等，并希望与投资者达成和解。投资者不接受营业部员工的说法，认为营业部有绝对义务通知投资者可转换债券赎回的风险，强烈要求营业部赔偿损失。双方在沟通后，投资者不同意和解。

甲证券公司向中国证监会“12386”热线回复投资者不同意和解。经征询各方调解意愿，中国证监会“12386”热线将案件转办中证法律服务中心调解。

在基本了解双方的意愿后，为进一步开展调解工作，调解机构调解员进行了反复的说服工作，并提出多种解决方案供双方参考。最终，调解员认为双方在案件的多个方面存在较大分歧，难以达成和解，建议双方通过仲裁、司法诉讼等渠道解决争议。截至目前，投资者最终并未申请仲裁或提起司法诉讼。

四、案件争议的焦点

（一）证券公司在提供可转换债券交易服务的过程中，是否有通知持仓投资者可转换债券强制赎回公告信息的义务？

总体而言，证券公司就可转换债券强制赎回公告信息并无事先告知义务，依据

如下:

1. 证券公司对投资者不负有可转换债券信息披露的法定义务。根据《可转换公司债券管理办法》(中国证监会令第178号),可转换债券信息披露义务人为发行人,证券公司并非可转换债券的信息披露义务人。同时,证券公司在为投资者提供代理服务过程中,负有不得利用传播媒介或者通过其他方式提供、传播虚假或者误导投资者的信息之义务,即使证券公司未在可转换债券强制赎回最后交易日前在自己的官方网站、公众号、投资者教育园地中刊登可转换债券强制赎回的风险提示公告,亦未违反法律规定。

2. 证券公司对投资者不负有可转换债券信息披露的合同义务。根据证券公司与投资者签订的《证券经纪业务协议书》的约定,证券公司负有“应本着勤勉尽责的精神如实地向原告提供信息、资料”之义务,而该条款的本意系禁止证券公司在提供代理服务过程中向投资者提供虚假或误导性信息的欺诈行为;同时,根据L签署的《向不特定对象发行的可转换公司债券投资风险揭示书》,原告应当特别关注发行人发布的可转换债券相关公告,及时通过交易所网站、上市公司网站、巨潮资讯网或者其他符合中国证监会规定条件的信息披露媒体、证券公司网站等渠道获取相关信息,亦即投资者不应完全依赖证券公司电话、短信等人工通知,而应主动关注发行人通过公开途径发布的可转换债券的强制赎回公告信息。

3. 投资者L签署的《向不特定对象发行的可转换公司债券投资风险揭示书》中明确提示了可转换债券交易中存在的强制赎回相关风险,其作为具有多年证券交易经验,尤其是可转换债券交易经验的投资者,应对可转换债券交易中可能存在的“当满足募集说明书约定的赎回条件时,发行人可以行使赎回权”的交易风险有合理认知,在进行可转换债券的投资交易前更应审慎收集可能影响交易决策的重大信息。

(二) 证券公司在其官网公告、投资者教育园地和“投教基地”公众号中的风险提示模块所进行的可转换债券强制赎回信息公示及风险揭示是否属于已履行投资者适当性管理义务以及投资者教育和权益保护等社会责任?

《证券法》和《证券期货投资者适当性管理办法》中对投资者保护和举证责任倒置的相关规定确认了证券公司向投资者销售证券、提供服务时,应当如实说明证券、服务的重要内容,充分揭示投资风险,未提供充分告知导致投资者损失的,证券

公司应当承担相应的赔偿责任。在本案中,甲证券公司证明已通过多途径、多形式向投资者 L 揭示了参与可转换债券投资可能存在的交易风险及龙蟠转债存在满足约定条件开展强制赎回的事项,已尽到告知义务,因此不对投资者 L 持有的龙蟠转债被强制赎回所产生的直接经济损失负责。

投资者 L 所要求的证券公司提供短信、电话等人工形式告知可转换债券强制赎回的服务事项,属于证券公司“增值服务”范畴,而非必须履行的义务内容。

五、案件调解的法律依据

《证券法》、中国证监会发布的《可转换公司债券管理办法》、《证券经纪业务管理办法》、上海证券交易所和深圳证券交易所发布的《向不特定对象发行的可转换公司债券投资风险揭示书必备条款》,以及其他关于可转换债券业务的实施细则等相关规定。

六、案件调解的经验启示

本案虽未能调解成功,但仍有诸多值得借鉴之处。

1. 证券公司作为证券经纪业务服务商与投资者签订服务协议书,两者之间为委托代理合同关系。《民法典》第 162 条规定,代理人在代理权限内,以被代理人名义实施的民事法律行为,对被代理人发生效力;第 164 条规定,代理人不履行或者不完全履行职责,造成被代理人损害的,应当承担民事责任。证券公司提供证券经纪业务服务过程中与投资者签订证券经纪服务协议,根据投资者的委托指令以投资者身份代理进行证券买卖,在证券公司不存在违反合同约定行为的情况下,投资所产生的收益或亏损由投资者享有或承担,证券公司不承担连带责任。

2. 在证券公司与投资者签署的《证券经纪业务协议书》未对告知相关证券公告信息义务作出特别约定的情况下,获取相关证券产品的公告信息系投资者自身的责任与义务。为体现投资者利益至上的原则,证券公司应当充分做好各类证券产品风险提示工作,清楚告知投资者可以准确获取信息披露文件的各类途径、方式,提示投资者作出委托买卖前,仔细分析相关证券产品的风险,并确信自身已做好足

够的风险评估与财务安排,避免因参与相关证券产品交易而遭受难以承受的损失。

3. 证券公司作为金融市场内重要的中介机构,应当通过持续深入开展投资者教育工作、切实维护投资者合法权益、避免和有效化解投资者纠纷与投诉来实现公司与投资者的互利共赢。在互联网金融技术突飞猛进的时代,证券公司应当更多地利用公司官网、投资者教育园地、微信公众号以及交易软件等对各类证券产品尤其是高风险产品进行风险提示,帮助投资者全面深入地了解参与不同类型证券投资所需要的金融知识,使投资者的专业能力不断提升,帮助投资者更加理性地参与投资。

4. 证券公司应当加强建立健全各类证券产品的风险应急处理机制,对风险事件和风险隐患进行全面剖析,指派专人落实相关投资者风险揭示事项,尤其是在对融资融券、期权、可转换债券等较复杂的产品和业务进行信息告知和风险揭示时,应当将投资者视为“专业知识弱势群体”,从为投资者防范和化解风险、全面有效地履行自身通知义务的角度出发,以“最大善意”为落脚点,将投资者可能发生误解的潜在风险隐患、账户操作流程、业务交易规则等细节问题一并进行提示,不能以相关法律法规没有作出明确规定为由,只履行简单的告知义务,仅就单一业务品种以简单的概括性话术进行事项通知和风险揭示。

同时,对于风险事项告知,要进一步优化服务意识,拓宽通知渠道,丰富通知方式,切实注重通知时效性,提前对持有风险证券的投资者进行排查,及时告知投资者证券产品风险,为投资者处置风险留足时间。尤其对于老年投资者,应当更多一些耐心和换位思考,尽可能提供更便捷、更容易接受的服务,进而提高投资者获得感。只有多管齐下,多措并举,才能从源头上最大限度地避免可能导致的投资者纠纷,提高投资者满意度,保护投资者权益。

5. 广大投资者尤其是中小投资者,在从事证券交易、投资活动时,不应过于依赖证券公司提供的事项告知和风险揭示服务,自身也应当尽到必要的注意义务,对相关交易活动和产品所涉及的基本法律法规,操作流程以及交易、结算、转换等业务规则要有必要的了解和掌握,实时关注所参与证券产品的交易动态及相关公告,避免因必备技能的缺乏和对交易动态的关注不足、疏忽误解给自身造成不必要损失。与此同时,投资者应当与证券公司建立起顺畅的沟通关系,不断加深对彼此的信任,这样才能构建互利共赢、共同成长的和谐关系。

案例 2: 证券公司投资顾问业务 纠纷调解案例分析

林 歆*

一、引言

随着证券行业竞争的加剧,佣金费率的不断下滑,不少证券公司已加速向财富管理业务转型。在转型过程中,投资顾问的作用举足轻重。根据《证券投资顾问业务暂行规定》(2020 年修订)(以下简称《投顾业务暂行规定》)的规定,证券投资顾问业务(以下简称投顾业务),是证券投资咨询业务的一种基本形式,是指证券公司、证券投资咨询机构接受客户委托,依约向客户提供涉及证券及证券相关产品的投资建议服务,辅助客户作出投资决策,并直接或者间接地获取经济利益的经营活动。投资建议服务内容包括投资的品种选择、投资组合以及理财规划建议等。

目前,不少证券公司为了谋求投顾业务的发展,提出了“全员投顾化”的要求,以进一步扩大投顾团队。然而,部分证券公司在注重投顾业务发展的同时,忽视了合规管理和风险控制,业务风险不断增加,违法违规行为时有发生,从而引发矛盾纠纷甚至遭到监管处罚。通过查阅中国证监会各派出机构网站的《监管措施》栏目,监管部门在 2019 年至 2021 年 6 月就证券公司投顾业务的违规行为开出了十余张罚单,主要涉及荐股人员未符合相关从业条件、代客交易、未进行风险提示、合规管理不到位等违规行为。可见,各地监管部门对于证券公司及员工的投顾业务持续关注并对违规行为依法打击。本文选取了中证资本市场法律服务中心广东调解

* 广东中证投资者服务与纠纷调解中心职员、中证资本市场法律服务中心广东调解工作站调解员。

工作站(以下简称广东调解工作站)所受理的两个典型案例进行分析,尝试为此类纠纷的化解、预防以及证券公司投顾业务的合规管理提供参考。

二、韦某与 A 证券公司营业部之间的纠纷

(一)案情简介

投资者韦某反映,其是 A 证券公司营业部(以下简称 A 营业部)的客户,其未购买 A 营业部的荐股服务且未缴纳任何费用。然而,A 营业部员工孙某从 2019 年起多次通过微信、电话等方式主动向其推荐个股,并承诺收益。韦某听从孙某的建议进行相应的股票交易操作,最终亏损严重。因此,投资者韦某向广东调解工作站提起调解申请,要求 A 营业部赔偿其相应损失。

(二)主要争议

本纠纷的争议焦点在于:(1)A 营业部员工孙某的执业是否合规?(2)投资者韦某的损失应由谁承担?

(三)调解过程及结果

广东调解工作站调解员向双方收集有关材料,并确认如下事实:(1)经查询中国证券业协会从业人员信息公示栏目,孙某未注册登记为证券投资顾问。(2)孙某曾通过微信向韦某转发个股信息,微信截图显示,孙某多次使用“包赚”“这股票肯定能涨”等不当表述。基于此,调解员对 A 营业部员工孙某的行为进行法理分析,促使 A 营业部深刻认识自身存在的问题,在后续的调解过程中能正确对待投资者韦某提出的诉求,并重视投诉处理的纠纷调解机制和渠道。同时,调解员向韦某指出其亦存在一定的责任:首先,未主动核实孙某是否已注册登记为投资顾问;其次,在未缴纳服务费情况下就欣然接受孙某的荐股服务并听信孙某一面之词;最后,所有股票交易委托均由其本人亲自下单。在调解员的多次利弊分析后,A 营业部及时对员工孙某作出了相应的问责,同时孙某也向韦某表示歉意,并愿意以个人名义向韦某作出经济补偿。最终韦某和 A 营业部协商一致,本纠纷得以妥善解决。

(四)案件评析

根据本案当事人提供的证据,A 营业部员工孙某执业行为不规范,而该等不规范是导致投资者韦某损失产生的主要原因。首先,孙某非投顾人员却私下向客户

荐股。《投顾业务暂行规定》第7条设置了从事投顾业务的人员资质要求。^① 本案中,孙某在未依法取得证券投资顾问资格的情形下,多次以微信的方式给客户发送荐股信息,其行为显然违反了前述第7条之规定。其次,其违规向客户承诺收益。《证券经纪人管理暂行规定》第12条逐一罗列了证券经纪人不得从事的行为,其中包括向客户承诺收益。^② 本案中,孙某通过微信的形式多次向韦某表达“包赚”“这股票肯定能涨”等不当表述,误导投资者韦某相信根据其建议进行股票交易将肯定获得收益,显然构成了承诺收益。

然而必须指出的是,本案中A营业部亦未能严格根据《证券公司监督管理条例》(以下简称《管理条例》)第27条之规定,建立完善的风险控制与内部控制制度,其对员工的合规管理不到位,使员工未能形成正确的执业风险意识。^③

三、关某与B证券公司营业部之间的纠纷

(一)案情简介

投资者关某是B证券公司营业部(以下简称B营业部)客户经理许某开发的客户。2019年年底,关某与许某约定,许某指导关某进行股票操作,为此关某向B营业部申请将股票交易佣金费率从0.3‰提高至3‰,以便许某从中获取增量佣金收入。双方合作过程中,关某根据许某推荐的个股及指示的具体买卖时点进行操作,最终造成严重亏损。2020年5月,许某因个人原因从B营业部离职,至此关某后续未接收任何荐股服务,其佣金费率仍为3‰。事后,关某向B营业部反映该事项,但经多次沟通后无果。因此,关某向广东调解工作站申请调解,要求B营业部应以0.3‰作为佣金费率,退还2019年年底至今多收取的佣金,并赔偿相应损失。

^① 《证券投资顾问业务暂行规定》(2020年第二次修订)第7条规定:“向客户提供证券投资顾问服务的人员,应当符合相关从业条件,并在中国证券业协会注册登记为证券投资顾问。证券投资顾问不得同时注册为证券分析师。”

^② 《证券经纪人管理暂行规定》(2020年修订)第12条规定:“证券经纪人应当在本规定第10条规定和证券公司授权的范围内执业,不得有下列行为……(三)与客户约定分享投资收益,对客户证券买卖的收益或者赔偿证券买卖的损失作出承诺……”

^③ 《证券公司监督管理条例》第27条第1款规定:“证券公司应当按照审慎经营原则,建立健全风险管理与内部控制制度,防范和控制风险。”

(二) 主要争议

本案争议在于 B 营业部是否应对员工许某私下给客户关某违规荐股所造成的亏损承担赔偿责任。关某认为,其作为普通投资者无法判断许某的行为是个人行为还是代表 B 营业部的行为。B 营业部采用差别佣金的方式向客户收取荐股服务费用,却没有尽到管理职责,切实维护客户的合法权益。许某任职期间的不规范荐股及其离职后 B 营业部未及时安排人员对接导致投顾服务中断等问题,B 营业部理应对之承担相应的责任,不能以不知情为由脱责。B 营业部则表示一直规范经营,定期对员工进行合规培训,对客户经理许某与客户关某私下约定提供投资建议服务的行为并不知情,且目前已无法联系上离职员工许某,无法了解事情缘由,因此不应承担相应的赔偿责任。

(三) 调解过程及结果

在受理此案件后,调解员认真了解案情,针对双方争议的焦点问题进行分析,并采取“背靠背”的方式与双方沟通。一方面,问询关某是否留存了许某之前违规荐股的证据,建议其收集整理后及时提交。随后关某提供了其与许某沟通的相关微信截图。另一方面,调解员也向 B 营业部调取了关某的调佣录音、对账单及许某的提成明细表,并通过中国证券业协会官网查询许某是否注册登记为证券投资顾问。经核实:一是纠纷期间内,许某已经注册登记为证券投资顾问并持续有效;二是关某提供的微信截图显示许某曾多次对其推荐的个股价格涨跌作出确定性判断,并提供具体的买卖时点及仓位;三是关某的调整佣金比例的录音中,B 营业部工作人员并未主动问询关某调高佣金的缘由;四是结合关某对账单及许某的提成明细表来看,关某在服务期间一直交易频繁,许某从中获取了不菲的提成。

调解员厘清案件事实后,一方面,指出 B 营业部的内部控制不完善,未能有效防范员工的违法违规行为;另一方面,也向关某明确,作为投资者不应过分依赖投顾人员提供的投资建议。经过调解员多番耐心劝导,B 营业部愿意将多收取的佣金退还给关某,关某自身也认识到“买者自负,风险自担”,不再要求 B 营业部赔偿其亏损。最终关某接受了 B 营业部的解决方案,调解成功。

(四) 案件评析

本案主要存在以下问题:一是 B 营业部合规管理不到位,违反了《证券公司和

《证券投资基金管理公司合规管理办法》第6条、^①《投顾业务暂行规定》第3条^②及第8条^③的相关规定,未能及时发现并有效处理投顾人员的违规行为。由此可见,B营业部在调解前期一直以自身不知情为由推脱责任是站不住脚的。B营业部怠于对客户关某申请调高佣金费率这一异常行为进一步关注和核查;若当时能主动向关某及许某了解情况,则很大程度上将有效制止许某通过私下向客户荐股获利这一不当行为。二是投顾人员许某的执业行为不规范。本案中,许某虽为投顾人员,但私下通过微信向关某发送荐股信息,对具体的下单时点、价格及数量给予明确的建议,构成了《管理条例》第34条、^④《证券期货投资者适当性管理办法》第22条^⑤明令禁止的代客户作出交易决策的情形,并以让关某调高佣金的方式获取不当利益。三是关某未谨慎投资、未尽到必要注意义务。关某未与许某或B营业部就投资顾问服务签署任何协议。在此情况下,关某实际上无法准确了解投资顾问服务的内容和方式,亦无法确定其购买的投资顾问服务与其自身风险承受能力是否相匹配。同时,关某也承认股票账户都是其本人操作,并未交由许某代为下单交易,因此关某作为具有完全民事行为能力的投资者,相应的投资风险和损失应由其本人承担。

四、案例思考和启示

鉴于近年来投资咨询业务违规行为多发、频发,相关法律法规相对滞后,中国证券监督管理委员会于2020年4月发布了《证券基金投资咨询业务管理办法(征求意见稿)》[以下简称《投资咨询管理办法(征求意见稿)》],为全面规范投资咨询

① 《证券公司和证券投资基金管理公司合规管理办法》第6条规定:“证券基金经营机构开展各项业务,应当合规经营、勤勉尽责,坚持客户利益至上原则,并遵守下列基本要求……(四)严格规范工作人员执业行为,督促工作人员勤勉尽责,防范其利用职务便利从事违法违规、超越权限或者其他损害客户合法权益的行为……”

② 《投顾业务暂行规定》第3条规定:“证券公司、证券投资咨询机构从事证券投资顾问业务,应当遵守法律、行政法规和本规定,加强合规管理,健全内部控制,防范利益冲突,切实维护客户合法权益。”

③ 《投顾业务暂行规定》第8条规定:“证券公司、证券投资咨询机构应当制定证券投资顾问人员管理制度,加强对证券投资顾问人员注册登记、岗位职责、执业行为的管理。”

④ 《管理条例》第34条规定:“证券公司向客户提供投资建议,不得对证券价格的涨跌或者市场走势做出确定性的判断。证券公司及其从业人员不得利用向客户提供投资建议而谋取不正当利益。”

⑤ 《证券期货投资者适当性管理办法》第22条规定:“禁止经营机构进行下列销售产品或者提供服务的活动:……(二)向投资者就不确定事项提供确定性的判断,或者告知投资者有可能使其误认为具有确定性的意见……”

业务走出了关键的一步。待《投资咨询管理办法(征求意见稿)》立法完成后,这将是自1997年颁布并实施《证券、期货投资咨询管理暂行办法》将投资咨询业务纳入监管体系、2011年实施《投顾业务暂行规定》及《发布证券研究报告暂行规定》确立证券投资咨询两种基本形式及业务规范之后,投资咨询业务领域的又一重要法规。《投资咨询管理办法(征求意见稿)》将基金投资顾问业务整合为证券基金投资咨询业务,从而更好满足客户的财富管理需求;同时,强调保持“双向平衡”及确保“风险匹配”,对证券公司的合规内控要求、人员行为规范及适当性管理提出了更高的要求。结合《投资咨询管理办法(征求意见稿)》及当前投资咨询纠纷的特点,提出相关建议:

(一)证券公司业务开展全过程应强化合规

1. 切实承担“卖者尽责”的主体责任,强化适当性管理要求。了解客户情况并做好风险评估及风险揭示,确保投资者购买的服务与其风险承受能力相匹配。对于高风险资产投资顾问服务应审慎提供,做好普通投资者的特别保护,只有真正做到“卖者尽责”,方能实现“买者自负”。同时,应积极引导投资者理性投资,通过证券投资顾问提供的服务让投资者找到证券投资合适的分析方法,理性看待证券市场的波动。

2. 重视投资咨询业务的合规管理,加大合规检查频率及力度。对投顾人员及业务活动实行集中统一管理,严格投顾人员资质管理,杜绝非投顾人员违规向客户提供证券买卖建议。对投资咨询业务的各环节实行留痕管理,尤其是提供投资建议。目前,很多投顾人员都喜欢借助朋友圈或建群等方式提供服务。日常在与客户互动交流的过程中,言语稍有不慎就容易埋下风险隐患,因此证券公司应统一要求投顾人员使用公司总部指定渠道开展投顾服务,以便日常监控和证据留存。同时认真梳理、排查投顾业务的风险点,明确处罚机制,做到及时发现问题、及时制止并纠正,避免检查流于形式。一旦发现投顾人员对证券价格的涨跌、市场走势作出确定性判断或与客户约定分成的行为,应立即严肃处理。

3. 加强员工合规培训和宣导,提高员工合规执业意识。员工自身的合规执业意识,是预防违法违规行为的根本性、决定性因素。证券公司应定期组织员工学习相关法律法规,开展典型案例教学,要求员工应当遵循客户利益优先的原则,诚实守信、谨慎勤勉地履行职责,不断强化员工“合规执业、珍惜职业生涯”的理念。

(二)投资者投资全过程应保持理性

1. 做好自我评估及相关辨识工作。接收投顾服务前除听取证券公司的适当性意见,理性选择适合自己的服务外,还应主动通过中国证券业协会网站查询核实提供服务的人员是否已注册登记为投资顾问;在签订投顾协议时,应认真核实协议的条款内容,遇到争议条款时应及时与证券公司沟通咨询,在未了解条款含义时不要急于支付钱款和签署协议;对于服务费的交纳,投资者应把资金转到公司账户,切忌将资金转至任何个人账户,防止上当受骗,避免投资损失,同时,切忌未签协议就支付服务费。

2. 提高自身的风险意识,树立理性的投资理念及维权意识。主动通过学习证券投资知识,增强独立判断能力及心理承受能力。根据自身能力审慎决策,独立承担投资风险,不要相信“天上掉馅饼”“一夜暴富”的美梦。在接受服务过程中,不应过分依赖投资咨询服务,更不应盲目听从从业人员私下提供的投资建议,提高风险防范意识,并提前做好证据的收集和保留,如通话记录、微信聊天记录、合同文件等,以便纠纷发生后能有力证明自己的主张。遇到纠纷时,也应保持冷静,先厘清纠纷的来龙去脉,有理有据地提出自己的诉求。