

“公平在身边” 投资者保护系列丛书

# 典型案例集(二)

中国证监会投资者保护局



## 导 言

中国证监会于2015年5月15日启动“公平在身边”投资者保护专项活动，旨在推进投资者保护工作不断深入。投资者教育是本次专项活动的重要内容。为充分发挥典型案例的教育引导、警示督促等作用，中国证监会投资者保护局组织《中国证券报》、《上海证券报》、《证券日报》、《证券时报》等媒体开设了“公平在身边”活动专栏，持续刊载具有典型教育意义的投资者保护案例。

为更好地固化前期宣传成果，进一步

深化各方对投资者保护工作的认识，提高行业服务水平和投资者自我保护能力，我们收集整理了近期刊登的投资者保护典型案例16篇，内容涉及赔偿和解、纠纷调解、投诉和解、期货和打非等资本市场各领域。现将这些案例汇编成册，供大家学习参考。

中国证监会投资者保护局

2015年11月

## 目

## 录

- 一、万福生科案：试水先行赔付  
投资者主动维权 ..... (1)
- 二、海联讯案：大股东主动赔偿  
责任主体应有担当 ..... (10)
- 三、投资建议只能参考 自主判断  
才是根本 ..... (19)
- 四、投资新业务产品 弄清规则再  
出手 ..... (23)
- 五、理财产品亦有风险 投资购买  
也要谨慎 ..... (27)
- 六、“四位一体”机制解纷争 投资  
者应远离违规代客理财 ..... (30)
- 七、经纪业务纠纷及时调解效率高  
“买者自负”要牢记 ..... (35)

- 八、基金公司各部门协调配合 解  
决互联网销售纠纷 ..... (40)
- 九、谨防“内幕消息”风险案例 ... (43)
- 十、期货哪能没风险 虚假宣传要  
躲远 ..... (51)
- 十一、自己账户多关注 别把居间  
当员工 ..... (56)
- 十二、合理风控很重要 平仓追保  
把握好 ..... (62)
- 十三、假公司抛上市馅饼作诱饵  
虚假网上推销股票要警惕 ... (68)
- 十四、警惕以证券投资为名的连环  
电信诈骗 ..... (72)
- 十五、荐股诈骗花样多 股民还得  
擦亮眼 ..... (77)
- 十六、披羊皮 卖噱头 警惕跨区  
域非法发行新伎俩 ..... (81)
- 后记 ..... (86)

## 一、万福生科案：试水先行 赔付 投资者主动维权

### 一、案情概述

2012年9月14日，创业板首家欺诈发行股票的上市公司万福生科被中国证监会立案稽查。2013年9月24日，经查实，中国证监会公布了对万福生科造假案作出的《行政处罚决定书》。认定万福生科存在以下违法事实：一是万福生科《首次公开发行股票并在创业板上市招股说明书》存在虚假记载，2008年至2010年分别虚增销售收入12262万元、14966万元、19074万元，虚增营业利润2851万元、3857万元、4590万元，公司不符合公开发

行股票的条件；二是《2011年年度报告》存在虚假记载，2011年虚增销售收入28681万元；三是未就公司2012年上半年停产事项履行及时报告、公告义务；四是《2012年半年度报告》存在虚假记载和重大遗漏，虚增销售收入16549万元，未披露前述公司部分生产线2012年上半年停产的事项。中国证监会依法对万福生科、相关中介机构及有关责任人员给予警告、罚款、没收业务收入、暂停保荐业务许可、撤销证券从业资格等行政处罚，有的还采取终身证券市场禁入措施。欺诈发行及虚假记载行为涉嫌犯罪，被移送公安机关追究刑事责任。

2013年5月10日，为先行偿付符合条件的投资者因万福生科虚假陈述事件而遭受的投资损失，平安证券有限责任公司



(以下简称“平安证券”)作为万福生科首次公开发行并上市的保荐机构及主承销商,出资3亿元人民币设立“万福生科虚假陈述事件投资者利益补偿专项基金”,委托中国证券投资者保护基金有限责任公司(以下简称“投保基金公司”)担任基金管理人,设立网上和网下两种方案与适格投资者实现和解。专项补偿基金采取了“先偿后追”的模式,由平安证券先以基金财产偿付符合条件的投资者,然后通过法律途径向万福生科虚假陈述事件的主要责任方及连带责任方追偿。若投资者不接受基金的补偿方案,可依法向有管辖权的人民法院提起诉讼,要求万福生科虚假陈述事件相关责任方予以赔偿。

专项补偿基金资产属于平安证券,投保基金公司与平安证券的法律关系为委托

代理关系，负责基金的日常管理及运作。投保基金公司成立了专门的基金补偿工作组负责具体的投资者补偿执行工作，还独立指定商业银行作为基金托管人、聘请专家组成专家委员会进行顾问咨询、聘请中介机构参与日常工作。基金的存续期间为成立之日起2个月，投保基金公司可以根据基金运作的实际情况延长基金存续期间，最迟不超过2013年12月31日。基金存续期间届满将由投保基金公司组织清算，剩余财产返还平安证券。截至2013年6月28日，同时完成网签及有效申报、与平安证券达成有效和解的适格投资者人数为12756人，占适格投资者总人数的95.01%，对适格投资者支付的补偿金额为178565084元，占应补偿总金额的99.56%。7月3日，补偿资金已全部划付至适格投资者账户。

## 二、特点评析

万福生科投资者利益补偿工作是国内证券市场上首个证券中介机构主动出资先行赔付投资者损失的案例。专项补偿基金设立本身具有促进投资者合法权益保护的积极意义，其意义不仅在于责任主体主动承担赔偿责任，更是证券市场对于投资者权益保护模式的一次机制创设性探索。主要有以下五个方面的特点：

### （一）主动民事和解

由平安证券独立出资，设立专项补偿基金对适格投资者损失进行补偿，达成和解，在现有司法途径之外构建了资本市场民事主体之间主动和解的新路径，使得投资者可以在和解获得补偿和诉讼追讨损失之间进行选择，通过市场化机制解决市场问题。

## （二）先偿后追

搁置复杂的责任界定争议，作为连带责任方之一，平安证券先行单独与适格投资者达成和解，补偿其损失，之后再就应承担责任的补偿额，向其他连带责任方发起追偿，使得投资者省去了与诸多连带责任方通过旷日持久的法律诉讼索赔的繁琐程序。

## （三）高效率、低成本

一方面投资者可快速与平安证券达成和解、获得补偿，无须涉足集体诉讼及向多方诉讼等复杂的司法程序；另一方面充分发挥我国证券市场高度电子化的优势，通过网上签署和解协议、网络投票系统确认补偿金额、证券结算系统划付补偿款的方式，使得投资者在短短 60 个自然日，不用花费任何成本，就可以获得补偿资金。

#### （四）充分保护投资者利益

在现有法律框架下，从最大限度地保护投资者利益出发，对补偿范围、补偿计算方法等进行了精心论证和设计，采取在现有法律框架下最大限度保护投资者利益的方式。聘请独立第三方担任基金管理人，负责专项补偿基金的具体偿付工作。

#### （五）公益性、独立性、中立性

投保基金公司作为基金管理人，首先，坚持公益性的原则，与平安证券委托协议项下的受托事项不收取任何报酬，工作人员开展相关工作发生的差旅等各项费用均由投保基金公司自行承担，不在基金中列支。其次，基金托管银行的指定、第三方专业中介机构的聘用及管理由投保基金公司独立完成，保持了绝对的独立性。最后，坚持中立性原则，在基金的管理和

运作工作中，投保基金公司仅仅是受托管  
理和运作基金，不会偏袒平安证券或投资  
者任何一方。

### 三、相关启示

（一）开创了资本市场投资者保护方  
式的先河，探索了设立基金主动补偿投资  
者的新机制

参照万福生科专项补偿基金运作经验，  
我们认为，在目前法律法规对于投资者权  
益保护不够健全的背景下，有必要由证券  
投资者保护基金建立投资者权益保护长效  
机制，倡导控股股东、实际控制人针对背  
信违约行为主动承担责任。在责任主体设  
立投资者专项补偿基金时，由投保基金公  
司以公益性和中立性原则为前提作为基金  
管理人，开展专项补偿基金日常管理及运

作，勤勉尽责履行管理人职责，确保专项补偿基金财产安全、完整及专款专用。

（二）投资者应增强维权意识，主动维权，积极行权

证券市场虚假陈述责任主体能够主动承担法律责任，赔偿给投资者造成的损害，对证券市场而言是积极有益的。但是，在万福生科专项补偿基金案例中，仍然有部分投资者因为各种原因没有参与补偿，甚至明确放弃补偿。只有投资者在遇到侵权行为后主动维权，积极行权，违法责任主体才会真正感受到压力。万福生科专项补偿基金案例给了投资者一个启示，在遇到侵权行为后不但可以向上市公司索赔，也可以向有连带责任的中介机构索赔。

（中国证券投资者保护基金有限责任公司 供稿）

## 二、海联讯案：大股东主动 赔偿 责任主体应有担当

### 一、案情概述

2013年3月22日，海联讯因涉嫌违反证券法律法规而被中国证监会立案调查。2014年11月14日，经查实，中国证监会公布对海联讯作出的《行政处罚决定书》，认定海联讯存在以下违法事实：一是IPO申请文件中相关财务数据存在虚假记载，构成“发行人不符合发行条件，以欺骗手段骗取发行核准”的行为；二是上市后披露的定期报告中相关财务数据存在虚假记载。中国证监会依法对海联讯、相关中介机构及有关责任人员给予警告、罚款、



没收保荐业务收入、没收承销股票违法所得、撤销证券从业资格等行政处罚，有的还采取证券市场禁入措施。

2014年7月18日，为维护因海联讯虚假陈述而受到投资损失的适格投资者利益，切实承担相应责任，海联讯4名控股股东章锋、孔飙、邢文飏、杨德广出资2亿元设立“海联讯虚假陈述事件投资者利益补偿专项基金”，用于赔偿公众投资者因海联讯虚假陈述所遭受的损失。这是中国资本市场上由大股东主动出资运用市场机制补偿投资者的首例。

中国证券投资者保护基金有限责任公司（以下简称“投保基金公司”）接受基金出资人委托，担任专项补偿基金的管理人，负责专项补偿基金的管理及运作。这是投保基金公司继担任万福生科专项补偿基金

管理人之后，研究建立完善投资者补偿长效机制的又一次有益尝试。此次专项补偿基金的设立引入了证券专业调解机制，拓宽了纠纷解决渠道。专项补偿基金存续期间，各项工作按计划有序开展，平稳推进，最终圆满完成了补偿工作。短短两个月内，经过补偿金额确认、补偿金额划付等阶段，截至 2014 年 9 月 10 日，完成有效申报、与海联讯 4 名股东达成有效和解的适格投资者人数达 9823 人，占适格投资者总人数的 95.7%，对适格投资者支付的补偿金额达 88827698 元，占应补偿总金额的 98.81%。

## 二、特点评析

海联讯专项补偿基金运作贯彻了“充分补偿”和“便捷操作”两大基本要求，

与此同时，基金还根据实际情况进行了流程优化和机制创新，更具可复制性和机制化，也更便于投资者参与。海联讯专项补偿基金主要有以下几方面特点：

### （一）控股股东责任自负

与万福生科案由保荐机构平安证券出资不同，海联讯专项补偿基金的出资人为发行人主要控股股东，这是中国资本市场上由大股东主动出资运用市场机制补偿投资者的首例，也更符合《国务院办公厅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》（国办发〔2013〕110号）提倡的“责任自负”原则。

### （二）引入调解机制

引入专业调解及仲裁机构参与，包括和解、调解、仲裁、诉讼四种解决和救济渠道。适格投资者可接受补偿，与基金出

资人达成和解；不愿意接受和解方案的投资者，可以向专业的证券纠纷调解机构申请调解；调解不成或不愿调解的，可以在与基金出资人达成仲裁协议后，向专业的仲裁机构申请仲裁；投资者也可依法向有管辖权的人民法院提起诉讼。海联讯一案中，在深圳证券期货业纠纷调解中心的积极调解下，海联讯控股股东与4名投资者就补偿事项达成调解协议。

### （三）流程更优化

基金运作流程优化、手续简化，更方便投资者获得补偿，提高补偿效率。投资者通过深圳证券交易所股东大会网络投票系统进行申报，即可成功与基金出资人达成和解。

### （四）坚持充分补偿

本次专项补偿基金在算法上做了更加

合理、可为投资者带来更优补偿结果的安排，更符合“充分补偿”原则。本次基金充分考虑了海联讯上市以来的二级市场走势，按照与股票买入时点最接近的揭露日或更正日及其所对应的基准日来计算补偿金额。按照该算法，结合海联讯先跌后涨的走势，部分跨期持有的投资者有可能获得高于实际亏损金额的补偿金额。

### 三、相关启示

（一）违法责任主体改正错误、主动赔偿是责任自负的应有之义

虚假陈述事件违法责任主体主动出资设立专项补偿基金，赔付投资者因上市公司虚假陈述而遭受的损失，是一种积极改正错误、主动承担责任的行为，客观上也能起到减轻违法行为危害后果的作用，是

责任自负原则的应有之义。

针对虚假陈述行为，国务院办公厅在国办发〔2013〕110号文件中明确强调指出，要“督促违规或涉案当事人主动赔偿投资者，尤其是控股股东及实际控制人，应当主动、依法将其持有的公司股权及其他资产用于赔偿中小投资者”。中国证监会于2014年10月出台的《关于改革完善并严格实施上市公司退市制度的若干意见》则提出要健全上市公司主动退市制度以及实施重大违法公司强制退市制度。其中，提出要明确重大违法公司及相关责任主体的民事赔偿责任，完善与退市相关的配套制度安排。

正如中国证监会在2014年11月6日召开的新闻发布会中所指出：“在证监会作出处罚决定和市场禁入决定前，已充分

考虑到：（1）海联讯主动追溯调整相关财务数据；（2）主动减轻其违法行为对市场的负面影响。海联讯主要股东章锋、孔飙、邢文飏和杨德广出资设立专项补偿基金，补偿适格投资者因海联讯虚假陈述而遭受的投资损失，95.7%的适格投资者已获得补偿，补偿金额8882.77万元，占应补偿总金额的98.81%。”可见，监管当局正是对海联讯已出资设立基金、赔偿中小投资者经济损失的情况予以考虑后，对海联讯作出了相应的处罚。今后发生类似案件时，我们希望真正的责任主体（上市公司、实际控制人、控股股东）都能够有所担当，主动出资设立专项赔偿基金，赔偿遭受损失的中小投资者。

（二）建立投资者补偿长效机制需相关各方共同努力

专项补偿基金的存续期间通常情况下为两个月，补偿工作要在短短的两个月内达到较高的偿付比例，需要每一个环节都按计划落实到位、高效执行。而诸如投资者交易数据及账户信息的获取、适格投资者的筛选及补偿金额的准确计算、客服工作的有效开展、适格投资者的联系、推广工作等基金运作过程中的各类问题往往涉及诸多机构及人员的组织协调和积极配合，在专项补偿基金的实施方案中均需全面、系统地考虑。专项补偿基金之所以能够在短期内达到 95% 以上的偿付比例，可以说，高效的多方协调机制是推进补偿工作顺利完成的重要保障。为使投资者利益补偿专项基金的运作模式形成长效工作机制，需要相关各方的共同努力与推动。投保基金公司作为国务院批准设立的投资者保护



专门机构，接受委托担任专项补偿基金管理人，是投保基金公司的应有职责。未来，投保基金公司将继续总结专项补偿基金投资者利益补偿工作实践，做好类似投资者保护专项补偿基金管理人工作，切实保护中小投资者的合法权益。

(中国证券投资者保护基金有限责任公司 供稿)

## 三、投资建议只能参考 自主判断才是根本

### 一、案情概述

中国证券业协会证券纠纷调解中心通过证券纠纷调解在线申请平台收到一起纠纷调解申请,调解申请人称因某证券公司营

业部客户经理的错误操作指示，导致其出现交易亏损，要求营业部赔偿经济损失。该起纠纷已经过监管部门信访渠道的处理，监管部门认定：该营业部不具备投资咨询执业资格的工作人员曾向客户介绍过股票，营业部在处理客户投诉过程中也存在不当之处。经过监管部门的处理，纠纷双方当事人对基本事实认定已达成共识，但在赔偿金额及给付方式上存在较大争议，客户的诉求与营业部能够接受的处理方式间存在明显差距，故始终不能达成和解。

中国证券业协会证券纠纷调解中心受理该起调解申请后，请被申请人所在地的地方协会组织调解，委托辖区内的中国证券业协会调解员担任此纠纷调解员，并进行了两次现场调解。调解员认为，虽然营业部客户经理发出了短信，但仅是对账户

操作的一种建议，而账户实际操作权由申请人掌握；营业部在为客户服务的过程中，行为确实存在一定瑕疵，比如非投资顾问提供交易操作建议等；解决问题的程序以及方式亦有不当之处。调解员依据专业的法律知识和诉讼代理工作经验，告知申请人，如果通过法院诉讼索赔，按现有法律规定，最终判决结果可能与其预期相差甚远。调解员建议双方求同存异、各让一步，申请人降低索赔额度，营业部在财务制度允许的情况下，尽量给予申请人补偿。

当事双方最终达成纠纷和解协定，营业部补偿了该申请人的损失，纠纷最终以化解。地方协会还向证券经营机构提出了整改建议，要求其吸取教训，加强对投资咨询业务的管理。

## 二、评析启示

从本案例可以看出，调解是一种灵活的纠纷解决方式，通过调解员的调解，本起纠纷当事双方最终达成了和解，形成了双赢的局面，证券经营机构给予投资者一定的补偿，使投资者挽回了一定的交易损失，保护了投资者的合法权益；投资者继续在该营业部交易，避免了营业部的客户流失。

通过对本案例的分析，还可得出以下几点启示：

对投资者而言，不要盲目听信证券经营机构从业人员个人的投资建议，在做投资决定时应理性思考，自主决策。

对证券经营机构而言，要坚决杜绝各种违规行为，不断提高服务质量和专业水平，加强投资者适当性管理和投资者教育

工作，帮助投资者树立健康理性的投资理念。证券经营机构应以积极的态度面对客户的投诉，避免处理不当加深矛盾。

对监管机构而言，在工作中碰到经营机构没有明显的违规行为、适合通过调解方式解决的民事纠纷时，可以建议当事人通过中国证券业协会证券纠纷调解机制解决。

(中国证券业协会 供稿)

## 四、投资新业务产品 弄清规则再出手

### 一、案情概述

中国证券业协会证券纠纷调解中心通过证券纠纷调解在线申请平台收到一起纠

纷调解申请。投资者刘某认为其在某证券公司营业部做融资融券业务过程中，营业部将其担保品股票卖出交易成功后，所得款项按“卖券还款”的方式先行结算，违背了其本人意愿。调解中心将此纠纷转到相应地方证券业协会处理。

在接到此纠纷调解转办材料后，地方证券业协会立即和刘某及营业部进行沟通，了解诉求原因，同时核查营业部在融资融券交易流程与设置上是否符合交易所交易规则。刘某认为其担保品股票卖出交易成功后，所得款项应由本人处置，营业部认为融资融券客户，其客户账户内若有未了结的融资欠款，卖出其股票所得款，应先行“卖券还款”处理。在确定营业部没有违规的前提下，调解重点放在与刘某的沟通解释上，并敦促营业部的合规专员上门

向刘某详细介绍融资融券的基本操作规则。

通过地方证券业协会工作人员与刘某反复沟通及营业部向刘某详细讲解融资融券业务规则，刘某承认对业务规则认识不到位，之前的诉求存在偏颇。同时营业部也承认在宣传教育方面做得还不够到位，愿意在合理合规的范围内，适当提高刘某的服务类别。最终双方达成和解，该起纠纷调解成功。

## 二、评析启示

近年来，证券经营机构不断推出创新产品，为投资者提供了多样化的投资选择。该案例就是一起典型的因对新业务交易规则理解差异而产生的纠纷，一方面客户对《上海证券交易所融资融券交易实施细则》第十五条“投资者卖出信用证券账户内融

资买入尚未了结合约的证券所得款，须先偿还投资者的融资欠款”的规定理解不透；另一方面营业部对新业务的交易规则宣传力度也不够，因此导致纠纷产生。

该案例提示投资者在参与一项新业务前，应该认真研究相关规定，仔细向工作人员咨询业务细节，避免因不理解业务性质而参与不符合自身意愿的交易行为。同时，证券经营机构也应该加强对新业务规则的宣传，尤其是对业务规则中的一些关键点应重点讲解。证券经营机构在向客户介绍推荐创新业务时，要确保客户理解服务内容和业务规则要点。

（中国证券业协会 供稿）



## 五、理财产品亦有风险 投资购买也要谨慎

### 一、案情概述

投资者称因听信某证券公司营业部客户经理、理财总监的夸大宣传、承诺收益，购买了该公司集合资产管理计划，导致其出现亏损，要求营业部赔偿其经济损失，并上门向当地证券业协会投诉；同时，营业部因不堪投资者的频繁来访，向当地证券业协会提出调解请求。

在接到双方申请人口头调解申请后，地方证券业协会委派辖区内调解员与双方当事人多次进行电话沟通，并到交易现场进行资料核实后，组织现场调解。在经过

地方证券业协会纠纷调解小组整整一下午的现场调解后，纠纷双方当事人达成了和解意向。现场调解当天是星期五，调解小组利用周末时间起草了调解协议书。但在周一签署调解协议书时，营业部反悔现场调解时答应的赔付金额，最终未能达成和解。第一次现场调解结束后，投资者因不满营业部当事人单方放弃调解，多次前往营业部理论，严重影响了营业部的正常工作秩序。双方当事人提出希望地方证券业协会继续出面调解，尽可能化解纠纷。地方证券业协会出于对中小投资者合法权益的保护，接受了双方继续调解的请求。调解员吸取了第一次现场调解的经验，在第二次现场调解开始前，安排双方当事人签署了接受调解意向书，并提前准备了调解协议书草案，在现场调解达成一致后，当

场组织双方签署了调解协议。根据协商结果，营业部、客户经理、理财总监合计补偿投资者购买该产品 50% 的投资损失，双方最终达成和解。地方证券业协会还向证券经营机构提出了整改建议，要求其吸取教训，加强对从业人员客户营销、产品推介环节的投资者教育与适当性管理。

## 二、评析启示

通过此案例，可以得出以下几点启示：

在理财产品销售过程中，某些证券经营机构存在片面注重营销业绩，缺乏对从业人员进行职业道德教育的现象。投资者在购买理财产品时，往往只注重投资回报、缺乏风险防范意识。所以，经营机构应加强对销售人员的培训与管理，投资者购买理财产品时应充分了解

产品风险，购买适合自己风险承受能力的产品。

在调解过程中，调解员要做好调解协议书等相关文书的准备工作，必要时可组织现场签字，避免出现单方反悔现象。

本案例的双方当事人在矛盾激化、无法正常沟通的情形下，均希望由行业协会出面进行调解，说明在解决纠纷时，行业协会具有公正、专业、权威等优势。

（中国证券业协会 供稿）

## 六、“四位一体”机制解纷争 投资者应远离违规代客理财

### 一、案情概述

投资者黎某某因证券营业部从业人员

违规代客理财导致亏损，向营业部提出索赔诉求未得到满足，几年来聘请律师反复信访投诉，但纠纷仍未得到解决，投资者和营业部都非常苦恼。2014年，深圳证监局积极落实国务院办公厅《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》，建立经营机构投诉处理首要责任机制。信访专员将该投资者的投诉转营业部所属券商处理后，积极引导、跟进券商投诉专员与投资者沟通诉求、处理纠纷。最终，仅用15天时间双方便达成和解，迅速化解了矛盾。

投资者张某某因证券营业部从业人员违规代客理财导致亏损，因索赔得不到满足向中国证监会及派出机构、媒体多方投诉，甚至有过激言行而被公安机关行政拘留。一般认为，此类案件是“烫手山芋”，

自力救济已经过火，司法救济难以消怨，其他解决方法也看似难以奏效。深圳证监局引导营业部主动将纠纷提交深圳证券期货纠纷调解中心（以下简称“中心”）调解。中心受理后，积极安抚投资者情绪，努力营造宽松信任、利于沟通的调解氛围。投资者提出信任“老乡”，因此调解员必须是同籍贯，中心协调双方满足了投资者个性化的要求。调解员引导投资者认真倾听、理性表达、合理主张，在当事人间传递有利于达成和解的信息，针对性回应双方基本诉求。经过一个多月的耐心调解，双方诉求差距逐步缩小，最终达成了调解协议。此后，中心引导双方当事人向深圳国际仲裁院申请制作裁决书，固化权利义务，赋予调解结果强制执行的法律效力。

## 二、评析启示

经营机构承担客户投诉处理的责任，有《证券公司监督管理条例》等法规和规范性文件的规定，但长期以来缺乏具体操作机制保障。部分经营机构对客户投诉敷衍塞责，或因未明确工作流程和责任人员，导致纠纷长期得不到解决。上述两宗纠纷均因机构未能及时处理、拖延日久，使矛盾愈演愈烈，双方难以理性、平和地沟通协商。此外，因从业人员违规代客理财引发的纠纷，各方的过错、责任问题往往较难厘清。诉讼程序缺乏灵活性，经济成本、时间成本较高，中小投资者缺乏举证能力和法律专业知识而不愿提起诉讼，也是纠纷长期得不到解决的原因。

上述两宗纠纷的解决过程，充分体现了自律、调解、仲裁（诉讼）、监管“四位

一体”纠纷解决机制的优势。第一宗纠纷通过经营机构投诉处理首要责任机制得以高效、妥善解决。由经营机构首先处理客户的投诉，既可以通过与客户的直接接触及时解决矛盾纠纷，避免拖延导致情绪对立，还可以督促机构更好地维护客户关系、提升客户体验，及时发现经营、合规风险。通过设立投诉专员、信访专员和投诉处理通报机制，明确了投诉处理各环节的程序、职能部门和责任人员，是首要责任机制得以有效落实的关键因素。

第二宗纠纷由于机构与客户无法协商解决提交中心调解，中心在遵循独立、自愿、公平、便捷、有效原则的前提下，为当事人“定制”个性化的程序安排，并通过对接仲裁程序为调解协议的履行提供法律保障。调解程序可以灵活满足当事人选



择调解员、调解场所、调解时间等个性化的程序需求，有利于营造良好的沟通协商氛围。调解协议不能直接申请强制执行，但通过对接仲裁或司法程序转化为可以强制执行的仲裁裁决书、民事裁定书或调解书，从而保障了协议的履行，给当事人吃下“定心丸”。

(深圳证监局 供稿)

## 七、经纪业务纠纷及时调解 效率高 “买者自负”要牢记

### 一、案情概述

投资者张某由于证券营业部技术原因，未能按交易所通知要求阅知确认相关风险揭示即买入某只停牌后首日上市的 ST 股

票，因亏损提出赔偿诉求，与营业部发生纠纷。经深圳证监局引导，投资者向深圳证券期货纠纷调解中心（以下简称“中心”）申请调解。中心工作人员及时了解投资者诉求，做好与双方当事人的沟通工作。调解员针对双方实际情况采取了有针对性的措施：客户年龄较大，也有一些怨气，调解员就把她当成自己的老大姐谈心，并向她讲明应树立风险意识和“买者自负”的道理；对营业部一方，调解员则就其工作中的疏漏和客户关系等方面讲解利害关系。经过一个多小时的调解，双方当场签订调解协议，客户同意继续留在该营业部。

投资者刘某母女认为证券营业部收取高额佣金，且存在服务不到位的情况，损害了中小投资者的利益。双方因多次协商

未果、纠纷久拖不决导致情绪对立，投资者对营业部非常不满，一度不愿接听工作人员的电话；营业部及所属公司总部也希望通过权威的第三方与投资者沟通。经深圳证监局积极引导，营业部向中心提出了调解申请。调解员耐心、细致地安抚投资者情绪，又分别采取“背靠背”、“面对面”的调解方式，释法明理、消除猜疑、劝和促谈、化解积怨，既讲“法理”又讲“情理”，既解“法结”又解“心结”。最终，双方当事人当场达成调解协议。

## 二、评析启示

涉及交易系统、风险提示、经纪佣金、转托管等的证券经纪业务纠纷在实践中较为常见，经营机构如能及时妥善处理，不仅可以维护客户关系、提升客户体验，还

可以及时发现业务中存在的漏洞和风险；如未能及时处理，则容易导致投资者产生对立情绪。上述纠纷还反映出目前投资者教育工作存在的持续性、有效性问题。不少投资者风险意识较为淡薄，经营机构往往满足于在开户资料中书面提示相关风险，而疏于通过当面沟通、交易软件弹窗提示等灵活性强的方式做好投资者教育工作，更是鲜见形式新颖活泼、喜闻乐见的交流沟通。部分投资者难以理解、也无耐心阅读开户资料中繁复的文字条款，不能对证券投资活动和存在的风险有直观的认识，难以树立起正确的投资理念，因而容易遭受超出其承担能力的亏损，在一些争议问题上与机构也难以达成共识。

调解具有灵活、便利和保密的优势，可以引导投资者将各种法律关系及全部情、

理、法主张提交调解充分讨论，还可以缓和和对立情绪，修复当事人之间的关系。上述两宗纠纷均在一个下午就迅速解决，投资者与机构冰释前嫌，实现了法律效果和社会效果的统一，充分体现了调解的高效和灵活。深圳辖区的实践表明，独立、专业、便捷的调解机制是投资者纠纷解决体系不可缺少的组成部分，具有推广价值。

为了从源头减少投资者纠纷，有必要进一步做好、做实投资者教育工作。从上述案例反映的问题出发，建议监管部门制定措施，督促经营机构采取投资者容易接受的形式加强投资者教育和风险提示。通过投诉处理和调解机制，在个案中向投资者宣传正确的投资和风险理念，也是一种效果较好的方法。

(深圳证监局 供稿)

## 八、基金公司各部门协调 配合 解决互联网销售纠纷

### 一、案情概述

2014年4月，某基金公司与阿里巴巴支付宝合作，通过支付宝“招财宝”平台销售该公司基金产品，吸引了大量支付宝客户的踊跃认购。但是，由于部分支付宝客户对于基金封闭期、申购后不得撤销等条款不熟悉，个别客户在申购后要求退款，并因此引发投诉。

该基金公司接到投诉后，分析查找了投诉事项发生的原因。该产品通过支付宝平台发售，认购的投资者主要是支付宝客户，部分支付宝客户不了解基金产品特

性，未阅读《招募说明书》和《份额发售公告》，也未看淘宝页面关于封闭期等的说明，将基金产品等同于淘宝其他产品，误以为可以随时无理由退货。查找原因后，该基金公司召开相关部门开“碰头会”，要求各部门不能简单粗暴地处理，不能存在免责思维，客服部门应详细听取投资者的意见、要求，耐心解答客户提出的每一个问题。对能够解决问题的，主动予以解决；解决不了的，说明情况，耐心疏导，求得理解。随后，由该基金监察稽核部牵头，各相关部门协调配合启动了投诉处理程序。其中，市场部客服部门负责收集投诉客户相关资料，查找客户联系方式，了解客户交易情况、投诉内容、原因和诉求，搜索公司客户热线记录，查看是否存在同一或同类投诉；监察稽核部牵头

各部门讨论确定回复方案和回复口径，避免矛盾进一步激化；客服中心及时与客户进行电话和短信沟通，电商和市场体系工作人员联系客户，到客户所在地登门解释和澄清；电商部门与淘宝协调，在页面增加注释文字，防止类似误会的再次发生。通过各部门协调配合，妥善解决了全部投诉事项。在解决个案的同时，该基金公司及时向支付宝销售平台提出了改进建议，后续未再出现此类投诉。

## 二、评析启示

此次因互联网客户消费习惯与传统线下模式不同引发的投诉，说明在当前证券市场机构业务创新、产品创新层出不穷的大环境下，经营机构在进行业务拓展、寻求新的业务增长点的同时，应做好对互联



网销售等新生事物风险点的预研预判，与时俱进。不但要对出现的问题及时化解、及时补救，更应对以互联网销售为代表的的新生事物中反映出的投资者投资习惯和特点进行深入分析，把投资者适当性管理工作做细，提供有针对性的产品设计和服 务，才有可能在创新业务中提高投资者保护水平。

(深圳证监局 供稿)

## 九、谨防“内幕消息”风险案例

### 【案情概要】

不法分子打着“私募基金”的名义，声称有“内幕消息”，骗取投资者信任。2015年4月下旬，宁波江北警方成功破获

一起涉案总金额达 3000 余万元的网络投资交易平台诈骗案。犯罪嫌疑人郝某以“私募基金公司”为名，利用所谓的内部消息实施诈骗。

第一步，严密组织。郝某 2013 年成立“××私募公司”，该私募管理公司组织严密，有专人主要负责公司的整体运作，专人负责审核员工的业务量以及款项到账；专人管理“话务员”。“话务员”每天的工作就是给“潜在客户”打电话，并对外扮演“专业操盘手”、“老师”的角色，给股民分析大盘，推荐股票。

第二步，招揽客户。“话务员”每天打电话：“您好，这里是××投资公司，请问您有兴趣炒股吗？我们可以为您提供可靠的内幕消息……”很多人在接到这类电话时不予理会，但也有一些人会多问一句：“什么

消息？”如果有人动心了，那么接下来“话务员”会继续说：“××，你是资深老股民，什么大风大浪都经历过，像咱们散户孤军奋战赚钱是比较困难的，找一家有实力的机构合作，跟在大资金后面风险最小化，利益最大化，像现在这种行情，肯定是早合作早赚钱……”。股民并不知道，“话务员”每天要对着N个“潜在客户”说。

第三步，服务“贴心”。“话务员”不急着想让“潜在客户”掏钱，而是先免费给“潜在客户”推荐股票。例如，“话务员”向此案中的受害者杨先生推荐了两只股票，因为当时整个股市行情较好，毫无悬念，这两只股票一路看涨。经过一段时间观察，杨先生果断决定“入会”，因为只有“入会”成为会员，才有资格得到“专业操盘手”的推荐。很快，杨先生得到了一位

“专业操盘手”的“吐血推荐”，结果是大盘全线飘红，但指导的股票竟然逆势下跌。“话务员”却说：“股市有风险，入市需谨慎，我们的老师也不是股神，但推荐给你的股票是经过专业分析的，我建议你继续补仓，要是你胆小，不继续持有，那今后几个月涨停都跟你没关系。”三个月过去了，并没有像杨先生当初设想的那样有多少收益，反而有所亏损。“我们给你换个高级老师”，面对杨先生的指责，“话务员”希望杨先生给点时间，来证明该公司的实力，只是，“高级老师”也回天乏术。

第四步，实施诈骗。当然，“入会”是有条件的：“会员费”13800元，“保证金”20000元。付钱之后，公司就派所谓的“专业操盘手”、“老师”出面荐股。在“话务员”的“循循善诱”下，股民投了

几万元、十几万元，甚至几十万元进入股市，最终却发现，公司推荐的股票似乎并不给力，搞不好甚至血本无归。有些受害者可能会觉得难以置信，这些“话务员”、“专业操盘手”平时说的都是专业术语，听起来非常有道理。实际上，当这些人在电话里跟受害者侃侃而谈时，他们面前都放着一个本子，里面写着受害者可能会提出的各种各样问题，诸如“怀疑公司的真实性”、“不敢下单购买”、“万一亏本了”等等，受害者可能想到的问题，都会有“标准答案”，这在业内也被称为“话术”。

2015年4月下旬，宁波江北警方成功破获这起涉案总金额达3000余万元的系列性网络投资交易平台诈骗案，抓获犯罪嫌疑人80多名。经查，所谓“入会”合同的公司名称和在上海的办公地址，均“查无

此事”，工商部门也没有相关的登记信息。

他们为 1000 多名受害者推荐过股票，自己却从不碰股票，不过，他们并不是深知“股市有风险，入市须谨慎”，而是因为这家公司所有人对股票都一窍不通，甚至连大盘都看不懂。郝某也坦言自己从来不炒股，高中毕业就出来打工，原本在别家类似的“股票推荐机构”工作，在熟悉行骗套路后，就出来单干。所谓“推荐”，都是随便说说的。

### 【案情分析】

一是投资者缺乏专业知识。当前个人投资者，特别是新入市的中小投资者，投资经验少，缺乏证券市场的基础知识，但普遍期望实现高收益，很容易上当受骗。

二是诱惑性强。假冒私募基金之名开

展非法证券投资咨询活动，其诱惑性更强。当前，一般投资者对私募基金不是十分了解，认为私募基金在行业内具有很强的专业性。此案例中，不法分子就是抓住投资者心理，利诱投资者。

三是行情造市。目前市场上充斥着各类“内幕消息”，使得郝某能以“私募基金公司”之名顺利实施诈骗，不断引诱投资者上当受骗。在随后的走访中，部分受害人也是表现出一脸的诧异：“骗子？不觉得啊。”他们作为这家“私募管理公司”的会员，除了缴纳各种“会费”、“手续费”、“咨询费”外，在行情好的时候，也确实赚了不小一笔。

### 【对策建议】

目前，社会公众对于投资理财的关注

度和参与度都大幅提高。在此情况下，社会上各种私募基金、各种名义的高收益产品、荐股软件推销等层出不穷，广大投资者面对各种投资机会，一定要有理性的判断，才能避免上当受骗。

一是具备必要的市场基础知识。股票投资是一项有较大风险的投资，只有承担风险才能获得收益，投资者应学习必要的证券市场基础知识，对于来电声称提供专业证券服务的人员一定要提高警惕。

二是及时咨询专业机构和人员。广大投资者不一定十分了解资本市场的专业知识，但应该找一些专业的人做一些专业的事。特别对“屡荐屡中”的电话和短信，投资者可以到中国证监会、当地证监局或行业协会官方网站去查询，也可以到当地的证券期货经营机构现场查询此类机构是



否为合法机构，专业人员可以给你一个相对可靠的答案。

三是提高防范非法证券期货活动的意识。目前，社会上非法分子利用微信、QQ等社交媒体手段来推荐股票、发布投资理财项目等，形式多样，花样不断翻新，诈骗广大投资者。广大投资者需树立正确的投资理念，谨慎对待，识别非法证券期货活动。

(宁波证监局 供稿)

## 十、期货哪能没风险 虚假宣传要躲远

### 一、案情概述

2009年3月，吴某某与妻子许某某出资注册成立了某贸易有限公司，经营项目

是建材、金属材料、化工产品、针纺织品及原料、电子产品、橡塑制品的销售等。2010年11月，吴某某又与他人在南京市共同出资设立了公司，经营项目是金属制品、建筑材料、化工原料、初级农产品、电子产品、机械设备的批发和实业投资。但两公司实际上均从事期货、现货的相关业务，实际控制人均是吴某某。

因贸易公司的经营情况不佳、客户不多，吴某某即采用“虚拟交易”的方法来提高知名度，发展客户。为了诱骗客户将资金交给他，吴某某本人及其聘用的陈某某等人，在社会上公开宣传该公司“炒期货”能带来较高收益，吸引他人投资。吴某某还通过与投资人订立《委托理财协议》，承诺由永事达公司代为操作期货交易，与客户风险共担，按照3：7的比

例与客户分配期货交易盈利，期货交易亏损不足投资金额 30%时，公司承担亏损额的 30%；亏损额超过投资金额的 30%，超出部分由公司承担，其余部分仍由公司承担 30%。通过此方法，降低投资人对于投资风险的担忧，骗取他人的信任。为顺利募集资金，吴某某虚构期货交易的品种、点位和盈利情况，将后期收取的投资人资金当作期货交易的“盈利”分配给前期的投资人，造成其为他人代为操作期货交易回报率高的假象，从而欺骗更多的人投入资金。

2009 年 6 月至 2012 年 5 月期间，吴某某以两家公司的名义，在未经国家有关主管部门批准向社会公众募集资金的情况下，采用前述欺骗手段，以代为操作期货交易为由，先后向江阴、上海等地的 400

余人非法募集资金共计 1.7 亿余元。这些骗取资金的大部分被吴某某作为“盈利”用于给投资者“分红”，其余部分分别用于开办公司、支付借款利息、弥补投资损失以及购买房产、汽车和个人挥霍、到澳门赌博等。吴某某的行为造成投资人实际损失共计 7000 余万元。2012 年 5 月 12 日，吴某某至南京市玄武区公安分局投案，并如实供述了相关事实。后法院经审理认定吴某某犯集资诈骗罪，判处其有期徒刑 15 年，已扣押的赃款发还被害人，尚未追缴的赃款继续追缴，无法追缴的，由吴某某退赔。

## 二、评析启示

第一，本案中吴某某以非法占有为目的，违反国家金融管理法律规定，采用委

托理财的方式非法吸收公众资金，并通过口口相传等方式，向社会公众宣传，用后期收取的资金当作期货交易的“盈利”分配给前期的投资人，以高回报率为诱饵骗取社会公众的集资款，诈骗数额特别巨大，其行为已构成集资诈骗罪，依法应予惩处。

第二，期货交易风险较高且客观存在，无法消除。投资者在参与期货交易时，一定要对此有清醒的认识。本案中吴某某之所以能够进行集资诈骗，一方面是精心宣传的结果；另一方面也是因为仍有投资者在参与期货交易时，风险意识不强，相信关于期货交易能够获得高额回报的宣传。本案中，作为被害人的投资者在参与吴某某组织的活动前如果进行必要的入市前准备，树立相应的风险意识，就不会上当受骗

骗。对此，投资者应当引以为戒。

第三，投资者认为确实需要委托专业人士或专业机构进行交易的，可以考虑选择具有合法期货资产管理业务资格的期货经营机构。

（中国期货业协会 供稿）

## 十一、自己账户多关注 别把居间当员工

### 一、案情概述

2010年1月18日，郑某某经王某某（居间人）介绍到某期货公司开立期货结算账户，并签署《期货经纪合同》。合同第二十三条约定：“乙方（郑某某）应当妥善管理自己的密码，为确保交易安全，乙方

应当在首次启用期货交易相关密码后更改初始密码，并自定义和全权管理自己的密码。乙方确认本合同签订后已经领取并修改了与期货交易相关的所有密码。由于乙方管理不善造成密码泄露所带来的损失，甲方（期货公司）不承担责任。”开户当天，郑某某还向期货公司出具《客户声明》，内容为：“本人郑某某经王某某（居间人）介绍到贵公司开户进行期货投资，本人知晓王某某为居间人而不是贵公司正式职员，并知晓期货从业人员不得代客操盘。本人在此声明，本人如若将自己的期货交易账户委托他人（包括居间人）进行操作，由此所产生的一切后果均由本人承担，与贵公司无关。”

郑某某在期货公司的交易结算单记载，2010年2月1日，该期货交易账户通过银

期转账分三次共转入资金 140100 元；2010 年 2 月 4 日通过银期转账从该期货交易账户转出资金 65692 元；2010 年 2 月 5 日又分四次共转出资金 28154.35 元。该期货交易账户在 2010 年 2 月 1 日至 2 月 3 日之间进行了频繁的期货买卖交易，最终由于期货交易导致账户内资金亏损 42200 元并产生交易手续费 4053.65 元，两项共计 46253.65 元。郑某某称，他一直没有修改过期货交易密码，开户后也没有动过账户，密码有无修改不清楚，即使有修改也不是自己修改的。郑某某还称其建设银行保证金账户内资金的转入转出操作均是由王某某进行的。

亏损发生后，郑某某将期货公司、王某某起诉至法院，要求赔偿其损失。法院经审理后，认为郑某某收到交易密码后未



及时更改，导致被他人使用，期货公司已进行风险提示，且无证据证明期货公司泄露其交易密码，因此，期货公司对郑某某损失无过错，郑某某要求期货公司赔偿没有事实和法律依据。王某某作为居间人擅自使用郑某某账户进行期货交易，造成损失，应当承担赔偿责任，且王某某出具了书面承诺，判令王某某给付郑某某人民币46253.65元及利息。

## 二、评析启示

### （一）妥善保管账号和密码

在网上交易、电话委托交易等交易中，交易账号和密码非常重要，通过密码进行的交易往往被认定为投资者本人进行的交易，除非有相反证据予以证明。因此，投资者应当妥善保管账号和密码，如果出现

遗失、泄露或被窃，应当及时联系期货公司进行处理。实践中，单纯发生密码泄露、被窃，并由此引起与期货公司纠纷的案例并不多见，更多的是投资者举报期货公司工作人员在知晓其账号和密码后擅自交易或者超越委托权限擅自交易。但投资者如果能够妥善保管账号和密码，注意交易安全，并及时查询了解账户交易情况，也能在很大程度上预防争议发生。本案中，郑某某与期货公司、王某某的纠纷就是这方面的案例。

（二） 知晓居间人的身份性质及其与期货公司的关系

居间人是受期货公司或者投资者的委托，为其提供订约的机会或者订立《期货经纪合同》的中介服务的公民或法人，期货公司或者投资者按照约定向居间人支付

报酬，居间人独立承担基于居间关系所产生的民事责任。投资者需要注意的是，不要将居间人误认为期货公司工作人员，避免出现郑某某的错误。实践中，投资者有时会委托居间人进行期货交易，此时，投资者应当对居间人身份进行确认，并在交易过程中注意防范相关风险。确认居间人身份的方式包括：向期货公司查询了解、向居间人本人确认，以及通过事实综合判断。

（三）按照约定查询了解账户交易情况，预防纠纷发生

投资者与期货公司发生纠纷，或多或少地都与未能及时查询了解账户交易情况有关。因此，要提醒投资者的是，应当按照合同约定及时查询了解自己账户交易情况，这是投资者的合同义务，也

是投资者保护自身权益的有效措施。期货公司会在《期货经纪合同》中约定，将中国期货保证金监控中心查询系统作为主要通知方式，同时通过短信、网站公告以及其他方式进行辅助通知。投资者应当及时通过这些途径了解自己的交易、资金、权益等情况，从而合理安排交易，做好风险控制。

（中国期货业协会 供稿）

## 十二、合理风控很重要 平仓追保把握好

### 一、案情概述

2010年8月5日，某期货股份有限公司作为甲方、朱某某作为乙方，双方签订

《期货经纪合同》。合同签订后，朱某某开始进行期货交易。

11月11日，期货公司向朱某某发出追加保证金通知书，要求在下一交易日上午8:55前补足保证金，否则将有权视情况对其进行强行平仓；12日在期货公司网站公布了调整保证金通知；同日，期货公司以短信方式发出通知，因其保证金低于交易所标准，要求朱某某于下一交易日（15日）8:55前补足保证金或集合竞价时挂涨停板价位平仓，否则将对账户持仓进行强行平仓。11月15日上午，朱某某电话告知期货公司保证金和可用资金计算不对，期货公司表示无计算不当。后期期货公司分次挂单强行平仓，并全部成交。

对此，朱某某先后向期货公司、当地证监局投诉期货公司强行平仓、修改交易

数据等问题。当地证监局经查后回复朱某某未发现期货公司存在违法违规行为。朱某某诉求未得到满足，向法院起诉，要求期货公司归还本金并赔偿交易损失。法院经审理后认为，期货公司无过错及责任，朱某某诉讼请求缺乏依据，不予支持。

## 二、评析启示

（一）充分了解期货交易的特点，按照约定履行合同义务，合理控制交易风险

经过多年发展，期货经纪业务已经比较成熟，业务流程、业务环节也已经完善，各期货公司的《期货经纪合同》对此有相对全面的约定。投资者在充分了解期货交易机制和交易特点的基础上，按照合同约定进行交易，将有助于控制风险，维护自身权益，预防和减少与期货公司的纠纷。

本案中，朱某某在交易过程中未能合理控制交易风险，当保证金不足时，未按照期货公司通知追加保证金，导致最终被强行平仓。在诉讼中，朱某某相关诉讼请求因缺少依据，未得到支持。本案提示投资者在进行期货交易前，一定要充分认识期货交易风险，在交易过程中做好风险控制，当保证金不足时，选择及时追加或自行平仓。

## （二）正确认识期货交易中的强行平仓

强行平仓是一种风险控制措施。按照《期货经纪合同》的约定，当投资者保证金不足，又未在期货公司通知的时间内追加保证金或自行平仓的，期货公司有权对投资者的部分或全部未平仓合约强行平仓，直至投资者可用资金 $\geq 0$ 。由于市场原因导致期货公司无法采取强行平仓措施产生的

损失由投资者承担。

在期货交易过程中，有投资者因为对强行平仓认识存在偏差，与期货公司产生纠纷。当保证金不足时，有的投资者为了避免平仓损失，希望期货公司保留其持仓。投资者的这种诉求难以得到满足。原因是，当投资者保证金不足，又未及时追加保证金或自行平仓时，期货公司不进行强行平仓，就会出现透支，甚至穿仓，此时，期货公司应当以风险准备金和自有资金代为承担投资者的违约责任，并由此取得对投资者的追偿权。为了避免出现这种情况，期货公司会在必要时对投资者强行平仓。

（三）正确认识投资者保证金是否充足的判断标准

需要特别提示投资者的是，为了有效



控制风险，各期货公司都会根据期货交易所保证金收取比例确定本公司的收取比例，并据此判断投资者保证金是否充足。当投资者保证金低于期货公司的收取比例时，期货公司并不必然强行平仓，因为期货市场行情随时都可能朝有利于投资者持仓方向变化，如果过早强行平仓，可能将投资者浮动亏损转变为实际亏损。只有行情急剧变化，使投资者保证金可能低于或已经低于期货交易所保证金收取比例时，期货公司才会强行平仓。因此，当投资者接到期货公司追加保证金通知时，应当及时采取措施，合理控制资金与仓位，防止风险进一步扩大。

(中国期货业协会 供稿)

## 十三、假公司抛上市馅饼作 诱饵 虚假网上推销股票要警惕

### 一、案情概述

#### 【欺诈陷阱】

“您 2006 年购买的某公司股权已被位于西安高新区该公司收购，现仅需重新购买‘中国阳光产业控股公司’ 10000 股（4.9 元/股），就能把某公司股票转化为‘中国阳光产业控股公司’股票，并于年底在海外上市。”近日，福建的吴先生接到一自称是“中国阳光产业控股公司”工作人员的电话，说是通过“股权置换”可购买即将在美国上市的股票，并向吴先生提供了办理股权置换事宜的联系人姓名、身份证号、

电话号码以及购买股份的汇款账号等资料；并表示“为了吴先生好”，多次电话催促提醒吴先生尽快将股权认购款汇入该账户。吴先生较为警惕，向陕西证监局询问“中国阳光产业控股公司”的行为是否真实、合法。陕西证监局收到吴先生的信后，第一时间告知其该公司的行为涉嫌诈骗，及时制止了损害后果的发生。

### 【原形毕露】

据陕西证监局调查发现：“中国阳光产业控股公司”在国家、省、市工商部门均无任何注册登记资料，公司网站接入地和域名注册均在境外，为非法网站，网站上宣称的公司住所地也并不存在。股票认购款收款账户的开户行在浙江省某市，而开户人刘某为贵州人。

## 二、评析启示

显然，这是一个不法分子精心设置的股票投资诈骗陷阱。与以往的证券投资诈骗相比，该骗局呈现出两个值得警惕的新动向：一是虚构公司并利用虚假网站进行宣传，利用电信网络所具有的远程性、虚拟性、隐蔽性特点设置诈骗陷阱，使得投资者更难识别真伪；二是针对“原始股”投资者设置连环骗局，利用“原始股”投资者急于挽回损失的迫切心理，打着“股权置换”的幌子再次行骗；三是犯罪分子反侦察意识很强，通过电信方式、虚构公司进行欺诈，投资者发现受骗后，很难举证和维权。

由于电信手段具有远程性和隐蔽性，很多不法分子诈骗投资者钱财后卷款潜逃，人去楼空，投资者发现上当受骗后，往往

很难进行追责和维权。广大投资者应提高警惕，增强识别、抵制、防范各类涉及证券电信诈骗活动的的能力，尤其是对陌生人的电话、邮件以及网络宣传、推销的以“股权置换”、“海外上市”为噱头的“天上掉馅饼”式的“投资机会”，多一分怀疑，少一分侥幸。投资者应自觉抵制“高额利润”、“一本万利”等暴富心态的诱惑，树立“健康、稳定、客观”的良好投资心态。务必牢记，一定要通过合法证券、期货经营机构进行证券、期货投资。当难以准确辨别投资信息真伪时，可向合法证券期货经营机构或当地监管部门咨询核实。一旦发现上当受骗，及时向公安机关报案，为公安机关及时侦破创造有利时机。

(陕西证监局 供稿)

## 十四、警惕以证券投资 为名的连环电信诈骗

### 一、案情概述

2011年6月中旬，自称福建汇海创业投资有限公司（简称“福建汇海”）工作人员的郭某，通过随机拨打电话方式与A女士取得联系，宣称所推荐股票买入可盈利，资金短期内可翻倍，A女士只需交纳1.5万元服务费即可获得推荐股票。A女士于2011年6月底向郭某提供的个人银行账号汇入1万元。随后A女士买入郭某推荐的股票，从未盈利，且被深度套牢。多次电话质问，郭某辩称市场行情不好。

2011年9月初，郭某再次向A女士打

电话，称有新办法可帮助其解套盈利。声称福建汇海与海通证券合作承接陕西某公司从美国回归大陆创业板上市业务，A女士很幸运被抽中可购买该公司正在发售的“原始股”，现在买入上市后卖出可翻倍获利。经受不住翻倍盈利诱惑的A女士再次落入设计好的陷阱，于2011年9月底第二次向郭某提供的个人银行账户汇入6.3万元并取得郭某提供的陕西某公司股权凭证。当A女士向陕西某公司求证股权凭证得知为伪造时，意识到自己上当受骗了，这时拨打郭某电话，电话早已停机，发邮件也不回。A女士通过查询中国证监会、中国证券业协会网站的证券公司、证券投资咨询机构公示信息，发现均无福建汇海相关信息。

## 二、评析启示

### （一）欺骗手段

上述案例中，郭某通过打电话、互联网上“推荐股票”、销售“原始股”，从表面看都与证券业务相关联。但仔细分析发现，其利用“专业炒股机构”、“可将资金翻一倍”之类极具诱惑性的语言吸引投资人，收取服务费，并进一步升级为推销实际并不能承销或可支配股票的行为，实质是打着“股票投资”的幌子，借助电话、网络等通信工具和现代网银技术实施的非接触式的诈骗犯罪：（1）郭某虚构事实、隐瞒真相，采取了欺诈手段。福建汇海并不具备证券业务经营资格，却散布“提供投资管理、财务顾问、上市辅导等系列增值服务”的虚假信息；郭某提供给A女士的陕西某公司股权凭证等资料及加盖公章



均系伪造；郭某声称“购买原始股可获得高额回报”等属于虚构事实、隐瞒真相的欺诈行为。（2）郭某主观上具有非法占有的目的。举报人反映，在发现上当受骗后，多次要求退还已汇的款项，均遭郭某推脱拒绝，最终电话停机、邮件不回，无法联系。同时，郭某指定收款银行账户的资金明细反映出，举报人汇入的款项被人立即从异地提现取走。因此郭某在实施诈骗活动过程中，主观上存在以非法占有为目的。

#### （二）案件警示

不法分子冒用证券公司、证券投资咨询机构名义，借助电话、网络等平台实施的电信诈骗活动，极大损害了投资者合法权益，陕西证监局提醒广大投资者，进行证券期货投资首先务必确定是否为中国证

监会批准的合法证券期货经营机构。投资者应增强识别、抵制、防范各类涉及证券电信诈骗活动的意识和能力，认识到电话、网络具有非接触性、远程性和虚拟性，不能轻易相信陌生电话、QQ、微信等方式的所谓投资机会宣传，决不能轻易给陌生人汇款，不参与不明真相高风险的投资活动，保证自己的合法权益不受侵害。当难以准确辨别投资信息真伪时，可向经中国证监会批准的合法证券、期货经营机构或当地监管部门咨询、核实。一旦发现上当受骗，应妥善收集、保存证据，及时向公安机关报案，为公安机关及时侦破案件创造有利时机。

（陕西证监局 供稿）

## 十五、荐股诈骗花样多 股民还得擦亮眼

### 一、案情概述

#### （一）案情简介

近期，自称“G 软件有限公司业务员”的迟某等人通过电话、QQ 群、微博等，向社会投资者推荐股票，宣称提供专业服务，所推荐股票买入盈利、短期翻倍，投资者需缴纳约 1.5 万元“会员费”，汇入“G 软件有限公司财务总监”马某账户。但有投资者反映，在缴纳“会员费”，购买推荐的股票后，反而被套，损失大，“业务员”迟某和“财务总监”马某消失得无影无踪，联系不上。

## （二）欺骗手段

1. 假冒公司名义。经调查，迟某、马某等人均非 G 公司工作人员，属假冒、盗用 G 公司名义非法荐股，收取投资者会员费。

2. 网络、电信方式诈骗。迟某等人利用微博、QQ 群进行“个股推荐”，宣称“盘面热点分析、盘口答疑、盘口买卖点提示、牛股推荐、帮解套”；同时向投资者发布消息，邀请其关注他们的微博并加入 QQ 群，当投资者表示出愿意尝试公司的荐股服务时，立刻要求投资者先加入“会员”，缴纳会员费。

3. 设置连环骗局。在投资者缴纳高额会员费购买推荐股票受到损失后，迟某等人谎称荐股软件版本不够高，需继续升级并缴纳升级费，进一步向投资者行骗；在投资者发现上当要求退款时，立即将投资

者拉出 QQ 群，同时迟某电话关机，无法联系。

4. 手段方式隐蔽、反侦察意识强。迟某等人要求投资者通过网银、手机银行、ATM 等电子银行方式支付会员费，无原始凭证，不能显示汇款用途，马某收款后立即通过异地 ATM 机取走款项，使投资者受骗后很难追回款项，维权取证更难。

## 二、评析启示

这是一起以荐股为名进行诈骗的典型案例。案例中，马某、迟某等行为人分工明确，共同涉嫌《刑法》第 266 条规定的诈骗罪。

### （一）虚构事实、隐瞒真相

行为人隐瞒其不具有经营证券业务资格的真相，散布“牛股推荐、帮解套”等

虚假信息；假冒 G 公司名义，虚假作出买入盈利、短期翻倍的承诺。

## （二）以非法占有为目的

投资者汇款被立即取走，在投资者发现受骗、要求退款时，行为人百般推脱拒绝，最终无法联系，显示出行为人主观上存在非法占有目的。

## （三）诈骗数额巨大

经调查，行为人通过以上骗术，骗取单个投资者金额 1.5 万元至 3.1 万元左右，仅其中一个账户骗取金额合计近 30 万元。

涉及证券的网络、电信手段诈骗，让投资者防不胜防。由于网络、电信方式具有非接触性、虚拟性和隐蔽性，很多不法分子诈骗钱财后卷款潜逃给投资者维权造成很大困难。陕西证监局真诚提醒广大投资者，提高警惕，对不明真相的高风险投

资多一分怀疑、少一分侥幸，多了解，多咨询，增强识别、防范、抵制涉及证券电信诈骗活动的意识和能力，理性投资，防止上当受骗。涉嫌诈骗犯罪的，应及时向公安机关报案，通过司法追偿维护自身权益。

(陕西证监局 供稿)

## 十六、披羊皮 卖噱头 警惕跨区域非法发行新伎俩

### 一、案情概述

河北 T 股份公司为重庆股份转让中心有限公司挂牌公司，与其同一实际控制人的陕西 TL 有限公司的个别员工，在知悉 T 公司在重庆股转中心挂牌后，由于个人利

益驱使，私自印刷“T公司上市——优先股（代码：×××）”宣传单页，向社会违规宣传“经中国证监会、重庆交易所批准发行优先股”、“期内综合收益可达到30%（保本、保收益）”等信息。

陕西证监局及时发现这种“注册地、挂牌地和股票转让地”三地分离式新型非法证券活动苗头，认定这种在街头向不特定对象散发传单式发行股票行为，涉嫌构成非法公开发行股票行为，立即组织调查，并与重庆股份转让中心协作监管，采取有效监管措施，督促公司采取了内部整顿、停止违规宣传、全部收回宣传材料、妥善处理不良影响以及追究涉事员工责任等整改措施。因发现及时，尚未融得资金。



## 二、评析启示

这个案例反映出利用区域股权市场挂牌公司进行非法发行股票的非法证券活动新动向。与以往的非非法证券活动相比，该骗局利用区域性股权交易中心挂牌公司为噱头，利用“优先股”、“保本保收益”的新概念为幌子进行虚假宣传，为非法证券活动披上迷惑性更强的外衣，向不特定对象散发传单，在异地实施违法行为，使投资者难辨真伪。

《关于规范证券公司参与区域性股权交易市场的指导意见（试行）》（证监会公告[2012] 20号）明确规定：“区域性股权交易市场经所在地省级人民政府批准设立，是为市场所在地省级行政区域内的企业特别是中小微企业提供股权、债券的转让和融资服务的私募市场。”本案例中，陕西

TL 有限公司的个别员工，印制传单，向不特定对象兜售所谓在重庆股权交易中心挂牌的 T 公司发行的“优先股”，违反了《证券法》第 10 条：“公开发行证券，必须符合法律、行政法规规定的条件，并依法报经国务院证券监督管理机构或者国务院授权的部门核准；未经依法核准，任何单位和个人不得公开发行证券。有下列情形之一的，为公开发行：（一）向不特定对象发行证券；（二）向累计超过二百人的特定对象发行证券；（三）法律、行政法规规定的其他发行行为。非公开发行证券，不得采用广告、公开劝诱和变相公开方式。”

针对形形色色、不断花样翻新的非法证券活动，应提高警惕，增强识别、抵制、防范能力，尤其是对街头散发传单、或通

通过电话、邮件、网络宣传、推销的以“优先股”、“高收益”等为噱头的“天上掉馅饼”式的“投资机会”，多一分怀疑，少一分侥幸，要树立自我保护意识，牢记“六个不要”：不要轻信、不要理睬、不要回复、不要贪图便宜、不要轻易泄露个人信息和银行存储信息、不要轻易转账或汇款。当难以准确辨别投资信息真伪时，可向经中国证监会批准的合法证券、期货经营机构或当地监管部门咨询、核实。一旦发现上当受骗，应妥善收集、保存证据，及时向公安机关报案，为公安机关及时侦破案件创造有利时机。

(陕西证监局 供稿)

## 后 记

本书内容由陕西证监局、深圳证监局、宁波证监局，中国证券投资者保护基金有限责任公司、中国证券业协会、中国期货业协会等单位提供。在此，我们特表示诚挚的感谢。

中国证监会投资者保护局

2015年11月