“理性投资，从我做起”投资者教育专项活动投教案例10 罗某与某证券营业部的融资融券纠纷

**案情简介：**

某证券营业部客户罗某来电反映，其称2015年10至12月期间，发现其购买的某支股票的股数无故变少了，其到营业部打印对账单，发现与其手工记账的数据都对不上，普通账户少了2500股，信用账户少了100股。另外客户不明白其不停地卖信用账户里的股票，营业部还说她欠钱，其也就该问题咨询营业部多次，但营业部都未能解释清楚，因此投诉要求营业部给予合理解释。

**调解过程及结果：**

调解中心将罗某的投诉情况告知营业部后，营业部立即与罗某沟通，向其解释对账单的数据，并讲解融资融券合同中的相关条款。由于罗某已近70岁，营业部解释多次还是认为营业部篡改数据，对于合同的内容仍是难以理解。调解中心也向罗某解释，但其不接受，坚持认为只要卖出股票，无论盈亏与否债务都已经还清。调解中心了解到罗某并不清楚两融业务的具体操作，不符合投资者适当性管理的要求，为此调解中心建议营业部可尝试劝导罗某不要再进行两融操作。后营业部多次联系罗某，但罗某都不愿沟通，鉴于罗某不愿与营业部沟通，也不愿由调解员调解，因此调解中心终止调解。

**案件评析：**

本案是营业部执行投资者适当性制度不到位所引起的。目前投资者适当性制度在现实中落实不到位的情况并不鲜见。部分证券期货经营机构在客户资源竞争日益激烈的情况下，由于业务压力、业绩考核目标的存在，未能严格执行投资者适当性制度，使投资者在不了解投资产品、不清楚投资风险的情况下进行投资，加剧了投资风险。据了解，本案中的罗某年纪较大，缺乏基本的两融知识。首先由于罗某分不清普通账户和信用账户，导致其在手工记账时总是无法准确计算出两个账户中的具体股数，当手工记账的数据与对账单的数据有所出入时，便认为营业部篡改数据；其次罗某未充分了解到两融业务具有盈亏放大的特性，认为亏损不可能超过本金，只要卖出股票，无论盈亏与否债务都已经还清。但在两融交易中，当亏损较大时除了亏掉本金外，甚至还要偿还额外负债；最后罗某并不了解《融资融券业务合同》中的相关规定，如第九条第三款规定：“乙方在强制平仓时有权自由选择处置的品种、数量、及平仓顺序。同时乙方有权选择乙方认为合适的价格、数量进行申报”。因此罗某无法理解营业部有权通过强平其他股票来了结其到期合约。另外在投资理念方面，罗某认为只要高收益即可，风险大不大无所谓，存在一定的偏差。对于不符合适当性标准的罗某，营业部还是为其开立信用账户。根据《上海证券交易所融资融券交易实施细则》第六条规定：“会员应当加强客户适当性管理，明确客户参与融资融券交易应具备的资产、交易经验等条件，引导客户在充分了解融资融券业务特点的基础上合法合规参与交易”。从以上规定可以得出，营业部并未履行好适当性管理义务。罗某不懂融资融券的业务规则，缺乏一定的风险承受能力，当股票下跌时，无法接受两融业务中亏损放大的风险，因此罗某就不停地向营业部及相关部门投诉。

**本案的启示：**

建议证券公司应认真当好投资者适当性管理的“守门人”，定期开展公司员工学习相关法律法规、新产品及新业务，保证员工在工作的每个环节都贯彻好适当性管理的要求，将适当的产品推介给适当的客户，并引导客户充分了解购买产品的特点及相关知识。对于年纪较大的客户，证券公司更应谨慎评估，做好营销规范化管理，加强投资者教育，保护投资者利益。此外，投资者在购买前也应端正投资心态，对于较为复杂或风险较高的产品，需谨慎选择，权衡是否适合自身的承受能力，不应盲从及过分追求高收益。