


投资者适当性管理

投资者教育案例汇编

 深证投资者服务中心

 深圳辖区投资者保护
投教同行

特别鸣谢:

招商证券 安信证券

鸣谢:

国信证券 平安证券 中信证券 长城证券 华鑫证券 五矿证券
中金财富证券 英大证券 第一创业证券 世纪证券 银泰证券
中山证券 安信资管 银河金汇资管 渤海汇金资管



深证投资者服务中心



中国投资者网



深圳投资者服务

 深证投资者服务中心

 深圳辖区投资者保护
投教同行

导言

投资者适当性管理是投资者保护的第一道防线，对于保护中小投资者合法权益、督促经营机构规范运作、防范化解风险等具有重要意义。为进一步提高行业整体适当性管理工作水平，深圳“投教同行”组织辖区经营机构编写了本案例汇编，其中囊括科创板、创业板、新三板等各领域适当性管理相关案例14篇。也希望广大投资者朋友在阅读本案例汇编过程中能有所收获，进一步了解和掌握适当性管理相关交易规则，充分认识适当性管理对保护自身合法权益的重要意义，不断提高自我保护意识和能力，树立理性投资、长期投资、价值投资理念。

深圳“投教同行”

目录

Contents



投资者适当性管理 · 投资者教育案例汇编

一、创业板篇	01	六、私募基金篇	23
1.关注适当性管理要求 审慎开通创业板权限	02	8.私募产品不保本 理性参与擦亮眼	24
2.交易规则要吃透 投资路上好帮手	04	9.私募投资有规范 合规购买不拼单	27
3.创业板改革后参与交易 重签书面风险揭示	06	10.明辨适当性管理责任 运用调解化解纠纷	29
二、科创板篇	08	七、融资融券篇	31
4.知识测评要独立 遵守适当性保权益	09	11.知悉适当性管理要求 理性参与两融业务	32
三、新三板篇	12	12.合理评估风险承受能力 谨慎开通两融权限	34
5.垫资开户不合规 新三板投资需谨慎	13	八、股票期权篇	36
四、公募基金篇	16	13.期权交易有门槛 开通权限要规范	37
6.合理认识适当性规定 买者自负产品盈亏	17	14.期权知识要过关 他人替考不可取	40
五、资产管理计划篇	19		
7.误导宣传为违规 适当性评估不可少	20		

创业板篇

Growth
Enterprise
Market



1. 关注适当性管理要求 审慎开通创业板权限

前序

2020年，为顺利推进创业板改革并试点注册制，深交所发布《深圳证券交易所创业板投资者适当性管理实施办法（2020年修订）》（以下简称《实施办法》），自2020年4月28日起施行。投资者参与创业板交易需满足《实施办法》相关规定和条件；证券公司应当充分了解投资者的基本信息、财务状况、证券投资经验、交易需求、风险偏好等相关信息，对其风险认知与承受能力进行评估，并对个人投资者是否符合条件进行核查。

案例

2020年4月，某投资者在创业板改革新规实施后前往某证券公司营业部办理开户业务，开户后要求开通创业板交易权限。该营业部未按照创业板改革新规的适当性管理要求，核实投资者是否满足日均资产及证券交易经验条件，即为投资者开通了创业板交易权限。

事后，该证券公司在接受监管部门现场检查时发现此投资者的创业板交易权限开通不符合适当性管理要求，且发现投资者已多次交易创业板股票，造成投资者在不符合创业板适当性管理要求的情况下发生不适当交易的严重业务问题。该证券公司在因此收到了监管部门的监管提示函后，立即采取措施取消该名投资者创业板交易权限，并进行全面自查整改。

提示

1.《实施办法》第五条规定，个人投资者参与创业板交易应当符合下列条件：

（一）申请权限开通前20个交易日证券账户及资金账户内的资产日均不低于人民币10万元（不包括该投资者通过融资融券融入的资金和证券）；

（二）参与证券交易24个月以上。

2.投资者申请参与创业板交易，证券公司应切实履行适当性管理职责，充分了解投资者身份、财务状况、证券投资经验等相关信息，审慎核查投资者是否符合准入条件，对于不符合准入条件的投资者，应不予受理并做好投资者解释。



2.交易规则要吃透 投资路上好帮手

前序

根据《深圳证券交易所创业板交易特别规定》（以下简称《深交所特别规定》）、《关于创业板股票及存托凭证证券简称及标识的通知》等有关规定，创业板交易制度改革基于创业板原有市场特点和投资者结构，引入了创新机制安排，如适当放宽涨跌幅限制比例、完善新股上市价格稳定机制、引入盘后定价交易方式、增加连续竞价期间“价格笼子”、调整单笔最高申报数量上限、调整交易公开信息披露指标、优化两融交易机制、新增创业板股票特殊标识等。

案例

某投资者于2020年10月16日上午10时49分通过证券公司网上交易软件以6.50元/股的价格委托卖出持有的一只创业板股票，该股票此时的价格为6.76元/股。投资者委托下单卖出该创业板股票后，深交所交易系统并未撮合成交，直到当天上午11时，深交所交易系统才以6.63元/股的价格撮合成交卖出。对于该股票未按委托下单时6.76元/股的价格成交，投资者认为是证券公司交易系统故障导致其委托没有及时报送至深交所，于是投诉该证券公司，并要求赔偿损失。

接到投资者的投诉后，证券公司工作人员第一时间与之联系，对其反馈的情况进行核

实。经核实，因投资者委托下单卖出创业板股票的委托价格超出了连续竞价阶段限价申报的有效竞价范围，导致其卖出委托单未立刻按当时的市场价格即时成交。在认真听完工作人员的解释后，投资者意识到自己未清楚了解创业板改革新规后的交易规则，并表示将认真学习创业板股票交易规则，避免影响交易决策。

提示

1. 根据《实施办法》第四条要求，投资者应当充分知悉和了解创业板的风险事项、法律法规和本所业务规则，客观评估自身的风险认知和承受能力，审慎决定是否参与创业板交易。

2. 根据《深交所特别规定》第2.2条规定，买卖创业板股票，连续竞价阶段限价申报的有效竞价范围，应当符合下列要求：

（一）买入申报价格不得高于买入基准价格的102%；

（二）卖出申报价格不得低于卖出基准价格的98%。

3. 根据《深交所特别规定》第2.4条规定，超过有效竞价范围的限价申报不能即时参加竞价，暂存于交易主机；当价格波动使其进入有效竞价范围时，交易主机自动取出申报，参加竞价。

3. 创业板改革后参与交易 重签书面风险揭示

前序

根据深圳证券交易所有关规定，《实施办法》自2020年4月28日起施行。《实施办法》施行前已开通创业板交易权限但首次参与按照注册制相关法律法规发行上市的创业板股票、存托凭证申购、交易的普通投资者，应当以纸质或电子方式重新签署《创业板投资风险揭示书》。

案例

2020年10月，某投资者欲通过某证券公司交易软件委托买入某创业板股票，委托下单时系统却提示“无此交易权限”。投资者对于无法买入该股票表示不满，认为其此前已经开通创业板股票交易权限，证券公司无权对其账户交易权限进行限制，遂致电该证券公司的客服热线反映问题。

证券公司工作人员在接到来电后，对该投资者账户进行了核查，发现该投资者曾在2018年开通了创业板股票交易权限，但在2020年4月28日后未重新签署《创业板投资风险揭示书》；此次该投资者要购买的是按照注册制相关法律法规发行上市的创业板股票，因此无法委托下单。经证券公司工作人员耐心解释，投资者表示理解，并根据工作人员指引重新签署了《创业板投资风险揭示书》。



提示

1. 根据《实施办法》第七条，普通投资者首次参与创业板交易的，证券公司应当要求其签署《创业板投资风险揭示书》。《创业板投资风险揭示书》可以以纸面或电子方式签署。

2. 根据《关于发布〈深圳证券交易所创业板投资者适当性管理实施办法（2020年修订）〉的通知》第二点要求，《实施办法》施行前已开通创业板交易权限的普通投资者不适用《实施办法》第七条第一款的规定，但首次参与按照注册制相关法律法规发行上市的创业板股票、存托凭证申购、交易的，应当以纸面或电子方式重新签署《创业板投资风险揭示书》。

3. 证券公司应及时组织创业板改革前开通创业板交易权限的存量投资者熟悉创业板改革新规，并重新签署新版《创业板投资风险揭示书》。



科创板篇

SSE
STAR
MARKET



4.知识测评要独立 遵守适当性保权益

前序

2019年3月，为推进科创板顺利落地，上交所发布《上海证券交易所科创板股票交易特别规定》（以下简称《上交所特别规定》）。投资者参与科创板股票交易需满足《上交所特别规定》相关规定和条件；证券公司应当对投资者是否符合科创板股票投资者适当性条件进行核查，并对个人投资者的资产状况、投资经验、风险承受能力和诚信状况等进行综合评估，重点评估个人投资者是否了解科创板股票交易的业务规则与流程，以及是否充分知晓科创板股票投资风险。

案例

某投资者投诉反映其在未充分知悉科创板业务规则和风险的情形下，某证券公司营业部工作人员协助其完成科创板知识测评并为其开通了科创板股票交易权限，导致其投资交易科创板股票出现亏损，并要求赔偿损失。

接到投资者的投诉后，该证券公司第一时间与之联系，对其反馈的情况进行核实。经核实，该投资者当时急于交易科创板股票，在申请开通科创板股票交易权限时因不了解科创板股票业务规则，导致多次未通过科创板知识测评，遂让营销人员协助其完成科创板知识测评以便其可开通科创板股票交易权限。了解情况后，该证券公司工作人员向该投资者耐心解释

上交所关于落实科创板投资者适当性的管理要求，并告知科创板知识测评是评估投资者是否充分了解科创板业务规则及风险的重要手段。经沟通，投资者意识到自己未清楚了解科创板股票业务规则，并表示将认真学习科创板股票业务规则，理性参与科创板股票交易。同时，该证券公司对涉及的营销人员采取了通报批评等问责措施。

提示

1.根据《上交所特别规定》第四条，个人投资者参与科创板股票交易，应当符合下列条件：

（1）申请权限开通前20个交易日证券账户及资金账户内的资产日均不低于人民币50万元（不包括该投资者通过融资融券融入的资金和证券）；

（2）参与证券交易24个月以上；

（3）上交所规定的其他条件。

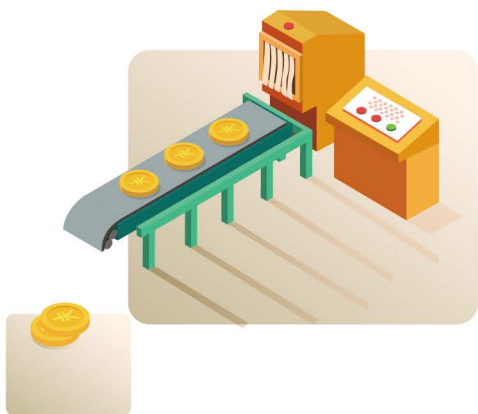
2.根据《上交所特别规定》第五条要求，证券公司应当对投资者是否符合科创板股票投资者适当性条件进行核查，并对个人投资者的资产状况、投资经验、风险承受能力和诚信状况等进行综合评估。

证券公司应当重点评估个人投资者是否了解科创板股票交易的业务规则与流程，以及是否充分知晓科创板股票投资风险。

证券公司应当全面了解参与科创板股票交易的投资者情况，提出明确的适当性匹配意见，不得接受不符合适当性管理要求的投资者

参与科创板股票交易。

3. 根据《上交所特别规定》第八条要求，投资者应当充分知悉和了解科创板股票交易风险事项、法律法规和本所业务规则，结合自身风险认知和承受能力，审慎判断是否参与科创板股票交易。



新三板篇

New Third Board



5. 垫资开户不合规 新三板投资需谨慎

前序

2021年9月，全国股转系统发布修订后的《全国中小企业股份转让系统投资者适当性管理办法》（以下简称《股转办法》）。投资者参与新三板股票交易需满足《股转办法》相关规定和条件，并如实提供基本信息资料、资金来源情况等信息；证券公司应当切实履行投资者适当性管理职责，了解投资者的身份、财务状况、证券投资经验等相关信息，评估投资者的风险承受能力和风险识别能力，有针对性地开展风险提示、投资者知识普及、投资者服务等工作，引导投资者审慎参与新三板公司股票交易等相关业务。

案例

某投资者反映有一位证券公司“工作人员”带其去证券公司营业部开户，在其资产不满足开通新三板交易权限的条件下，介绍外部配资机构联系人，由配资机构借款至该投资者账户，帮助其达到开通新三板交易权限的资产要求。在垫资金额到账后，该“工作人员”帮助投资者通过手机自助开户渠道开通了新三板交易权限，投资者在归还配资机构本金及相关利息后，也向该营业部的“工作人员”银行账户转账，缴纳了9000元的“经手费”。该投资者开通权限后，投资交易亏损了40多万元，认为投资亏损是因为该证券营业部

违规垫资为其开通新三板交易权限导致的，进而投诉该证券营业部，要求赔偿损失。

经证券公司核查，一是该投资者所述的为其垫资开户且收取9000元“经手费”的“工作人员”不是该公司的工作人员；二是负责线上开户审核的相关工作人员在为该投资者开通交易权限前，未按相关适当性管理要求，对该投资者前10个交易日的日均资产进行审核判断，仅审核其申请开通权限时的时点资产，为不符合要求的投资者账户开通了新三板交易权限。针对该证券公司判断适当性过程中存在的违规情形，全国中小企业股份转让系统对其采取了自律监管措施。

提示

1.根据《股转办法》第四、五、六条，个人投资者参与新三板股票交易，应同时符合以下条件：

(1) 投资经历、工作经历或任职经历要求：

自然人投资者参与挂牌公司股票交易的，应当具有2年以上证券、基金、期货投资经历，或者具有2年以上金融产品设计、投资、风险管理及相关工作经历，或者具有《证券期货投资者适当性管理办法》第八条第一款第一项规定的证券公司、期货公司、基金管理公司及其子公司、商业银行、保险公司、信托公司、财务公司等，以及经行业协会备案或者登记的证券公司子公司、期货公司子公司、私募基金管理人等金融机构的高级管理人员任职经历。

(2) 资产要求:

参与创新层股票交易: 申请权限开通前10个交易日, 本人名下证券账户和资金账户内的资产日均人民币100万元以上(不含该投资者通过融资融券融入的资金和证券)。

参与基础层股票交易: 申请权限开通前10个交易日, 本人名下证券账户和资金账户内的资产日均人民币200万元以上(不含该投资者通过融资融券融入的资金和证券)。

2. 根据《股转办法》第三条, 投资者参与挂牌公司股票交易等相关业务, 应当熟悉全国股转系统相关规定, 了解挂牌公司股票风险特征, 结合自身风险偏好确定投资目标, 客观评估自身的心理和生理承受能力、风险识别能力及风险控制能力, 审慎决定是否参与挂牌公司股票交易等业务。

3. 根据《股转办法》第十一条, 主办券商应当切实履行投资者适当性管理职责, 了解投资者的身份、财务状况、证券投资经验等相关信息, 评估投资者的风险承受能力和风险识别能力, 有针对性地开展风险揭示、投资者知识普及、投资者服务等, 引导投资者审慎参与挂牌公司股票交易等相关业务。

4. 投资者应使用自有资金开通新三板权限, 切勿通过垫资或配资等方式申请开通权限。证券公司应当提醒投资者提高警惕, 加强风险防范意识, 不得为投资者违规垫资。

5. 证券公司为投资者办理交易权限开通业务时不收取任何“经手费”, 投资者需防范相关诈骗活动。

公募基金篇

Public
Offering
Of
Fund



6. 合理认识适当性规定 买者自负产品盈亏

前序

根据证监会发布的《证券期货投资者适当性管理办法》（以下简称《适当性办法》）相关规定，投资者应当在了解产品或者服务情况、听取证券公司适当性意见的基础上，根据自身能力审慎决策，独立承担投资风险。经营机构的适当性匹配意见不表明其对产品或者服务的风险和收益做出实质性判断或者保证。

案例

某投资者反映某证券公司客户经理在推介A基金的时候曾表示该基金为固收产品且季度获得正收益率的概率为100%，但其申购的A基金在持有半年后仍有较大亏损，与客户经理介绍的情况差异较大，因此要求客户经理和证券公司进行赔偿以弥补亏损。

该证券公司接到投诉后对该事项进行了详细调查，客户经理表示其在推介时对A基金的介绍和描述与投资者的投诉内容不相符。后续客户经理出具了相关聊天记录与通话记录，记录显示客户经理介绍A基金为“固收+”产品，且宣传材料中包含了对该产品投资范围、风险等级等情况的详细介绍；有内容提到A基金过往历史业绩中季度获得正收益的概率为100%，但进行了相关风险提示“历史业绩不代表未来表现”。同时核查显示该基金风险等级为R3，投资者风险承受能力等级为C4，其

风险承受能力与基金风险等级匹配。

经多次沟通，该投资者表示该笔投资的收益表现与其预期有较大差异，其在购买前确实未详细告知客户经理自己的预期和需求，并认可客户经理已充分揭示相关风险。最后，双方达成和解，该投资者撤回了相关投诉。

提示

1.《适当性办法》第四条规定，投资者应当在了解产品或者服务情况，听取经营机构适当性意见的基础上，根据自身能力审慎决策，独立承担投资风险。经营机构的适当性匹配意见不表明其对产品或者服务的风险和收益做出实质性判断或者保证。

2.《适当性办法》第二十四条规定，经营机构对投资者进行告知、警示，内容应当真实、准确、完整，不存在虚假记载、误导性陈述或者重大遗漏，语言应当通俗易懂；告知、警示应当采用书面形式送达投资者，并由其确认已充分理解和接受。



资产管理计划篇

Assets Management



7. 误导宣传为违规 适当性评估不可少

前序

2018年4月，人民银行会同银保监会、证监会、外汇局发布了《关于规范金融机构资产管理业务的指导意见》（以下简称《指导意见》），要求金融机构发行和销售资产管理产品，应当坚持“了解产品”和“了解客户”的经营理念，加强投资者适当性管理，向投资者销售与其风险识别能力和风险承受能力相适应的资产管理产品。禁止欺诈或者误导投资者购买与其风险承受能力不匹配的资产管理产品。

案例

某证券公司营业部工作人员在向投资者推介该证券公司集合资产管理计划时，向投资者作出保证其资产本金不受损失和取得最低收益的承诺，促使投资者下单。之后，该集合资产管理计划出现兑付风险，引发投资者投诉。

经查，该营业部在开展证券公司集合资产管理计划销售业务过程中，除向投资者承诺最低收益外，还存在部分投资者在付款购买集合资产管理计划前未签署合同、风险揭示书、风险承受能力调查问卷或适当性评估结果确定书等材料的情况。最终，监管部门对该证券公司营业部及相关工作人员采取了行政监管措施。

提示

1.根据《证券期货经营机构私募资产管理业务管理办法》（以下简称《私募资产管理办法》）第二十七条，证券期货经营机构和销售机构在募集资产管理计划过程中，应当按照中国证监会的规定，严格履行适当性管理义务，充分了解投资者，对投资者进行分类，对资产管理计划进行风险评级，遵循风险匹配原则，向投资者推荐适当的产品，禁止误导投资者购买与其风险承受能力不相符合的产品，禁止向风险识别能力和风险承受能力低于产品风险等级的投资者销售资产管理计划。

2.根据《证券期货经营机构私募资产管理业务运作管理暂行规定》第三条，证券期货经营机构及相关销售机构不得违规销售资产管理计划，不得存在不适当宣传、误导欺诈投资者以及以任何方式向投资者承诺本金不受损失或者承诺最低收益等行为。

3.根据《私募资产管理办法》第四条，投资者参与资产管理计划，应当根据自身能力审慎决策，独立承担投资风险。

4.根据《指导意见》第五条，合格投资者是指具备相应风险识别能力和风险承担能力，投资于单只资产管理产品不低于一定金额且符合下列条件的自然人和法人或者其他组织：

（一）具有2年以上投资经历，且满足以下条件之一：家庭金融净资产不低于300万元，家庭金融资产不低于500万元，或者近3年本人年均收入不低于40万元。

（二）最近1年末净资产不低于1000万元的法人单位。

（三）金融管理部门视为合格投资者的其他情形。

投资者不得使用贷款、发行债券等筹集的非自有资金投资资产管理产品。

私募基金篇

Private
Equity
Fund



8. 私募产品不保本 理性参与擦亮眼

前序

私募投资基金是指在中华人民共和国境内，以非公开方式向投资者募集资金设立的投资基金。随着我国资本市场不断深化发展，私募投资基金受到越来越多的投资者关注。私募投资基金的投资门槛较高，对投资者的风险识别能力和风险承受能力均有要求，需要具备合格投资者资格才可购买。证券公司在进行私募投资基金产品销售时，需向投资者全面、真实、客观陈述产品相关信息，并充分揭示风险，进行科学有效的评估，将适当的产品或者服务销售或者提供给适合的投资者。投资者应根据自己实际情况购买与自己适当性相匹配的产品。

案例

2020年，某证券公司工作人员向某投资者推介私募基金时，因该投资者实际风险承受能力较低，担心私募基金亏损，对私募基金购买意愿较低，该工作人员为实现自己销售业绩，私下允诺客户如果产品出现亏损，将对投资者进行补偿保证其本金安全，同时片面夸大市场行情产品收益，促使投资者下单。

2021年因市场行情原因，该私募基金产品净值下跌出现亏损，投资者欲赎回并向该工作人员索要赔偿以弥补损失，工作人员因产品亏损金额较大，无法进行补偿，表示希望投资者

短期继续持有。于是，该名投资者投诉该证券公司及该工作人员，要求赔偿其损失。经多次协商沟通，该证券公司与投资者最终达成和解。该证券公司营业部及相关从业人员，因违反相关规定，针对非保本产品进行保本承诺，被监管部门出具警示函。

提示

1. 根据《私募投资基金监督管理暂行办法》（以下简称《私募基金办法》）第十二条，私募基金合格投资者要求包括：

（1）具备相应风险识别能力和风险承受能力；

（2）投资于单只私募基金的金额不低于100万元；

（3）单位投资者净资产不低于1000万元，个人投资者金融资产不低于300万元或者最近三年个人年均收入不低于50万元。其中，金融资产包括银行存款、股票、债券、基金份额、资产管理计划、银行理财产品、信托计划、保险产品、期货权益等。

2. 《私募基金办法》第十四至十九条就私募基金资金募集作了以下规定：一是不得向合格投资者之外的单位和个人募集资金；二是不得向投资人承诺投资本金不受损失或者承诺最低收益；三是销售私募基金时，应当对投资者的风险识别能力和风险承担能力进行评估，并对私募基金进行风险评级，向风险识别能力和风险承担能力相匹配的投资者推介私募基金；四是投资者应当如实填写风险调查问卷，如实

承诺资产或者收入情况，提供虚假信息的，要承担相应责任；五是投资者应当确保委托资金来源合法，不得汇集他人资金投资私募基金。

3. 《证券公司代销金融产品销售管理规定》第十四条中明确证券公司代销金融产品，不得有下列行为：

（一）采取夸大宣传、虚假宣传等方式误导客户购买金融产品；

（二）采取抽奖、回扣、赠送实物等方式诱导客户购买金融产品；

（三）与客户分享投资收益、分担投资损失；

（四）使用除证券公司客户交易结算资金专用存款账户外的其他账户，代委托人接收客户购买金融产品的资金；

（五）其他可能损害客户合法权益的行为。

证券公司从事代销金融产品活动的人员不得接受委托人给予的财物或其他利益。



9. 私募投资有规范 合规购买不拼单

前序

《私募基金办法》等多项法律法规对私募基金投资者适当性匹配、合格投资者资质标准作出规定，强调私募产品只能以非公开形式销售给合格投资者，明确禁止投资者以“拼单”“拆分份额”（以下合称“拼单”）等非法汇集他人资金形式购买金融产品。投资者通过汇集他人资金“拼单”购买金融产品，不仅自身要承担超出风险承受能力和投资目标的损失（包括本金损失），而且可能形成“跟风”“模仿”效应，扰乱金融产品销售市场秩序。

案例

某投资者希望在其证券营业部购买该证券公司代销的私募基金，因其自有资金不足，于是连同营业部8名员工汇集资金并以其名义进行购买。该证券营业部在明知投资者提供的信息不真实、不准确的情况下，依旧为其办理了业务，也未告知其后果。该私募基金运作期间，因市场行情不佳导致净值下跌。该投资者亏损后，要求该证券公司营业部赔偿其损失。该证券公司营业部及相关从业人员，因违反监管规定，被监管部门出具警示函。

提示

1.《私募基金办法》第十九条规定，投资者应当确保投资资金来源合法，不得非法汇集他人资金投资私募基金。

2.投资者应当严格遵守前述规定要求，确保购买金融产品的资金来源是合法财产，既不得主动非法汇集他人财产“拼单”购买金融产品，也不得参与他人汇集资金“拼单”的行为；投资者对于他人企图非法汇集资金“拼单”购买金融产品的，应予以明确拒绝；投资者应当如实填写证券公司风险承受能力问卷信息并对真实性、准确性承担法律责任。

3.证券公司从业人员应当主动增强合规意识，在明知投资者适当性不匹配或不符合合格投资者资质标准的情况下，不唆使投资者“拼单”；对于投资者购买金融产品的资金明显异常的，从业人员应当主动沟通了解，发现投资者有“拼单”行为的，应当坚决说“不”。



10. 明辨适当性管理责任 运用调解化解纠纷

前序

投资者或经营机构遇到证券期货纠纷时，可以选择通过调解方式化解矛盾纠纷。经营机构应当妥善处理适当性相关的纠纷，与投资者积极协商解决争议。

案例

一名个人投资者在深圳某证券营业部认购私募基金产品100万元，之后该基金产品被清盘处理，投资者仅赎回资金59万余元。该投资者认为，该证券营业部未履行投资者适当性管理义务，且销售过程中存在误导宣传，要求该证券营业部赔偿其全部投资损失。而该证券营业部认为，该投资者认购前已完成客户风险测评问卷，并通过线上方式签署了基金产品风险揭示书及基金合同，承诺自己满足合格投资者要求，销售过程无不恰当之处，且投资者隐瞒投资本金中70万元为借款的实际情况，该证券营业部无法排查其资金来源。双方多次协商未果，2020年3月，该证券营业部向深圳证券期货业纠纷调解中心（以下简称调解中心）申请调解。

本纠纷争议焦点在于该证券营业部销售案涉基金产品过程中是否尽到适当性管理义务。调解员通过双方陈述和相关材料对基本事实进行了分析：一是根据该证券营业部提供的资料，其按照有关规定，在销售前对该投资者进

行了风险识别能力测试和风险承担能力测试。二是该投资者未如实提供投资资金来源信息，未严格履行如实披露真实信息的适当性管理协助义务。三是该证券营业部向该投资者推介该高风险私募基金产品时确实存在未充分揭示产品风险的问题。

通过多轮“背对背”调解，该投资者逐渐理解了适当性管理有关规定和基金产品运作情况，提出了更加理性的诉求；该证券营业部也认可其确实是在履行适当性管理相关义务过程中存在瑕疵。最终，双方达成和解。

提示

1. 根据《适当性办法》第三、三十二条规定，经营机构在销售产品或者提供服务的过程中，应勤勉尽责，审慎履职，全面了解投资者情况，深入调查分析产品或者服务信息，科学有效评估，充分揭示风险，基于投资者的不同风险承受能力以及产品或者服务的不同风险等级等因素，提出明确的适当性匹配意见，将适当的产品或者服务销售或者提供给适合的投资者；经营机构应当按照相关规定妥善保存其履行适当性义务的相关信息资料。

2. 投资者在购买产品或接受服务时，也应当如实提供个人信息、风险承受能力及资金来源等相关信息，履行如实披露真实信息的适当性管理协助义务，审慎进行投资决策。

融资融券篇

Shorting And Margin Financing



11. 知悉适当性管理要求 理性参与两融业务

前序

根据证监会《适当性办法》相关要求，证券经营机构在销售产品或者提供服务的过程中，应勤勉尽责，审慎履职，全面了解投资者情况。投资者也应真实、准确、完整提供相关信息，便于证券公司出具较为准确的适当性匹配意见，将适当的产品或服务销售或者提供给适合的投资者。

案例

某投资者前往某证券公司申请开通融资融券业务，其提供的个人信息及风险测评问卷显示：该投资者年龄在20岁左右、无业、未婚、自报家庭可支配年收入1000万元以上，证券公司查询其托管证券资产低于100万元。基于对投资者年龄、职业与资产规模存疑，工作人员对投资者进行了询问，主要对职业、家庭资产、证券投资资金来源等信息做进一步了解，告知投资者如提供信息不真实、不准确、不完整，应当依法承担相应法律责任。事后，投资者重新进行了风险承受能力测评，按真实情况填写了其家庭可支配年收入金额、投资经验等选项，同时补报了真实职业和工作单位。重新测评结果显示，投资者的风险承受能力并不适合参与融资融券业务。证券公司工作人员再次对该投资者进行了风险提示，其慎重考虑后，放弃办理两融业务。

提示

1. 《证券公司融资融券业务管理办法》（以下简称《融资融券办法》）第十二条规定，证券公司在向客户融资、融券前，应当办理客户征信，了解客户的身份、财产与收入状况、证券投资经验和风险偏好、诚信合规记录等情况，做好客户适当性管理工作，并以书面或者电子方式予以记载、保存。

对未按照要求提供有关情况、从事证券交易时间不足半年、缺乏风险承受能力、最近20个交易日日均证券类资产低于50万元或者有重大违约记录的客户，以及本公司的股东、关联人，证券公司不得为其开立信用账户。

2. 《适当性办法》第二十四条规定，投资者购买产品或者接受服务，按规定需要提供信息的，所提供的信息应当真实、准确、完整。第三十三条规定，投资者根据本办法第六条规定所提供的信息发生重要变化、可能影响其分类的，应当及时告知经营机构。投资者不按照规定提供相关信息，提供信息不真实、不准确、不完整的，应当依法承担相应法律责任，经营机构应当告知其后果，并拒绝向其销售产品或者提供服务。

3. 投资者在办理融资融券业务时，应真实、准确、完整地提供个人信息，不得夸大个人投资经验、资产实力等，认真了解业务适当性要求和业务风险，客观评价自身风险承受能力，理性参与融资融券业务。

12. 合理评估风险承受能力 谨慎开通两融权限

前序

根据证监会《融资融券办法》有关规定，证券经营机构为投资者办理开通融资融券交易权限时，应充分了解投资者信息，对投资者是否符合投资者适当性条件进行核查，并对投资者的资产状况、投资经验、风险承受能力、知识水平等进行综合评估，切实履行适当性管理职责。

案例

某投资者前往证券公司营业部临柜办理资料更新手续，同时申请开通融资融券交易权限。工作人员根据投资者的申请，查询了投资者的风险承受能力测评结果，发现其风险承受能力等级不宜开通融资融券交易权限，并就投资者意图临时重新风险测评以达到开通交易权限条件的行为进行劝阻。同时，工作人员对投资者融资融券业务的知识水平进行了评估，发现其融资融券业务的知识水平较低且对业务风险了解少。通过工作人员的耐心讲解，投资者对开通融资融券交易权限有了一定了解，并表示将认真学习融资融券业务知识，充分、客观评估自身的风险承受能力，待确实满足了业务办理的适当性管理要求后再申请开通权限。

提示

1. 投资者需注意，开通融资融券交易权限不仅需要满足资产要求，还须符合风险承受能力、知识水平、证券投资经验等适当性管理要求，并根据证券公司告知适当性意见的基础上，客观评估自身承受能力，审慎决定是否参与交易。

2. 根据《融资融券办法》第十二条规定，证券公司在向客户融资、融券前，应当办理客户征信，了解客户的身份、财产与收入状况、证券投资经验和风险偏好、诚信合规记录等情况，做好投资者适当性管理工作。

3. 根据《融资融券办法》第十五条规定，证券公司与投资者签订融资融券合同前，应当向投资者讲解业务规则和合同内容，明确告知投资者权利、义务及风险，提示其审慎参与融资融券交易，并将融资融券交易风险揭示书交由投资者书面确认。



股票期权篇

Stock Options



13. 期权交易有门槛 开通权限要规范

前序

为规范市场发展，切实维护投资者合法权益，上交所根据中国证监会《适当性办法》的相关要求，发布了《上海证券交易所股票期权试点投资者适当性管理指引（2017年修订）》（以下简称《指引》）。《指引》中明确要求期权经营机构应当严格执行期权投资者适当性管理制度，全面介绍期权产品特征，充分揭示期权交易风险，准确评估客户的风险承受能力，不得接受不符合投资者适当性标准的客户从事期权交易。

案例

2021年初，某证券公司营业部接到一位投资者开通股票期权账户的申请。工作人员根据投资者的申请，对投资者情况进行了查验，发现投资者的风险承受能力等级不符合开通条件，且账户资产不足50万元，不具备股票期权业务参与资格。投资者表示自身风险承受能力可以承受该业务的风险，且银行还有资金可以追加，要求营业部工作人员先为其开通相关权限，然后再补充资金。工作人员耐心向投资者讲解开通股票期权账户的适当性管理要求，特别解释了日均资产的含义，告知其需要在满足所有适当性管理要求后方能开展相关业务。投资者了解清楚后表示理解，待自身满足股票期权账户适当性管理要求后再来营业部申请开通股票期权账户。

提示

1. 根据《指引》第七条规定，个人投资者参与期权交易，应当符合下列条件：

（1）申请开户前20个交易日日均托管在其委托的期权经营机构的证券市值与资金账户可用余额（不含通过融资融券交易融入的证券和资金），合计不低于人民币50万元；

（2）指定交易在证券公司6个月以上并具备融资融券业务参与资格或者金融期货交易经历；或者在期货公司开户6个月以上并具有金融期货交易经历；

（3）具备期权基础知识，通过上交所认可的相关测试；

（4）具有上交所认可的期权模拟交易经历；

（5）具有相应的风险承受能力；

（6）无严重不良诚信记录和法律、法规、规章及本所业务规则禁止或者限制从事期权交易的情形；

（7）上交所规定的其他条件。

个人投资者参与期权交易，应当通过期权经营机构组织的期权投资者适当性综合评估。

2. 投资者需注意，开通股票期权账户中对个人投资者的资产要求为“申请开户前20个交易日日均托管在其委托的期权经营机构的证券市值与资金账户可用余额（不含通过融资融券交易融入的证券和资金），合计不低于人民币50万元”，该资产要求强调了“日均资产”，并非“时点资产”。

3. 投资者需注意，开通股票期权账户不仅

需要满足资产要求，还须符合风险承受能力、期权知识水平、投资经历、诚信情况等适当性管理要求，并根据证券公司告知适当性意见的基础上，客观评估自身承受能力，审慎决定是否参与期权交易。

4.投资者申请参与股票期权交易，证券公司应当严格执行期权投资者适当性管理制度，全面介绍期权产品特征，充分揭示期权交易风险，准确评估客户的风险承受能力，不得接受不符合投资者适当性标准的客户从事期权交易。



14.期权知识要过关 他人替考不可取

前序

根据上交所《证券公司股票期权经纪业务指南》，在组织投资者进行期权知识测试时，证券公司应当负责核对投资者身份证明文件，确认投资者本人独立、自主完成考试。投资者在规定的考试时间内不得查阅任何参考资料（包括但不限于印刷资料、手机、电脑等渠道），不得向营业部监考工作人员询问与考试内容有关的信息。一旦发现作弊、替考等现象，上交所将认定考试成绩无效并采取相关自律监管措施。

案例

2020年，经监管部门调查，发现在为投资者开立股票期权账户过程中，某证券公司营业部从业人员存在替客户完成股票期权模拟交易和期权知识测试的行为。该证券营业部在明知投资者不符合适当性管理要求的情况下，为客户伪造了证明材料，也未告知其后果。该证券营业部因违规操作，被监管部门出具警示函。

提示

1.根据《指引》第七条规定，个人投资者参与期权交易，应当符合下列条件：

(1) 申请开户前20个交易日日均托管在

其委托的期权经营机构的证券市值与资金账户可用余额（不含通过融资融券交易融入的证券和资金），合计不低于人民币50万元；

（2）指定交易在证券公司6个月以上并具备融资融券业务参与资格或者金融期货交易经历；或者在期货公司开户6个月以上并具有金融期货交易经历；

（3）具备期权基础知识，通过上交所认可的相关测试；

（4）具有上交所认可的期权模拟交易经历；

（5）具有相应的风险承受能力；

（6）无严重不良诚信记录和法律、法规、规章及本所业务规则禁止或者限制从事期权交易的情形；

（7）上交所规定的其他条件。

个人投资者参与期权交易，应当通过期权经营机构组织的期权投资者适当性综合评估。

2.投资者申请参与股票期权交易，期权经营机构应当严格执行期权投资者适当性管理制度，全面介绍期权产品特征，充分揭示期权交易风险，准确评估客户的风险承受能力，不得接受不符合投资者适当性标准的客户从事期权交易。

