

福建省证券期货业协会

(The Securities and Futures Association of Fujian)

简讯

2018 年第 1 期

(总第 58 期)

协会秘书处编

二〇一八年三月六日

[党建扶贫]

- 福建证监局开展春节扶贫慰问活动
- 协会将行业党建列入年度工作要点
- 兴业证券荣获“中国公益节 2017 年度特别致敬奖”及“2017 教育扶贫先锋机构奖”
- 中国民族证券漳州营业部“党工团一体化模式”建设取得成效

[监管动态]

- 福建证监局从严要求加强证券经营分支机构合规管理
- 福建证监局加强检查督导推动落实投资者适当性管理工作
- 福建证监局联合多部门开展春节防非专题宣传活动

[协会工作]

- 协会 2017 年度财务收支情况通过外部审计
- 协会圆满完成 2018 年第一场证券合规监察员法律法规考试
- 福建省证券期货业协会 2017 年工作回顾

[案例警示]

- 关于分级基金下折的投诉纠纷
- 关于融资合约强制平仓的投诉

[征稿启事]

- 福建省证券期货业协会《简报》征稿启事

[党建扶贫]

福建证监局开展春节扶贫慰问活动

为全面贯彻党的十九大关于脱贫攻坚的新部署新要求，落实习总书记关于关心支持基层一线扶贫干部的重要指示精神，进一步做好定点扶贫工作，2月7日，福建证监局派出慰问组深入挂钩扶贫村——上杭县石砌村开展扶贫慰问活动。

慰问组一行带着感情，带着责任，深入贫困户家中进行走访慰问，详细了解贫困户的生产生活状况，勉励他们增强脱贫的勇气和决心，争取早日走上脱贫致富之路，并为贫困户送上新春祝福。

为获取“第一手扶贫资料”，慰问组还通过召开座谈会，听取了基层干部对扶贫工作的意见建议，深入了解贫困户和驻村第一书记、基层扶贫干部最关心、最现实、最迫切需要解决的问题和难处，为进一步打好脱贫攻坚战提供决策支持和依据。

协会将行业党建列入年度工作要点

为进一步加强行业党建工作，切实发挥党员在证券期货从业队伍中的先锋模范作用，在福建证监局指导下，福建省证券期货

业协会将行业党建列入 2018 年工作要点，通过加强理想信念教育，在从业党员中牢固树立“四个意识”，坚定“四个自信”，始终保持行业自律工作正确的政治方向。

一是将党建工作纳入协会《章程》，完善上级管理机关党组织对协会重大事项的事前审批制度。

二是在全辖开展证券期货经营机构党员情况统计，建立福建辖区证券期货经营机构党员信息库。

三是同时结合业务培训，组织开展专题党课，分期对党的十九大精神进行专题学习。

四是适时组织参观革命圣地，坚定党员理想信念。

协会还将结合年度各专项活动和投资者教育“四进”活动，鼓励行业更多的党员走进基层、走进社区、走进群众，不断拓展为群众服务的途径，切实提高为群众服务的水平。

兴业证券荣获“中国公益节 2017 年度特别致敬奖”及“2017 教育扶贫先锋机构奖”

2018 年 1 月，兴业证券在第七届中国公益节中荣获“2017 年度特别致敬大奖”，同时在 2017 中国资本市场扶



贫先锋论坛暨颁奖典礼中获得“2017 教育扶贫先锋机构”奖。

2017 年，兴业证券从教育、产业金融、民生、消费扶贫等方面助力国家级贫困县脱贫致富，扎实开展各类公益扶贫工作。一是借助金融机构资源配置特长，将扶贫工作与贫困地区产业结构、资源禀赋、市场需求相结合；二是专注于教育扶贫与儿童发展，用知识阻断贫困的代际传递；三是借助社会责任基金及慈善基金会，用金融平台打造专业结对帮扶模式。

一是与宁夏隆德县确立结对帮扶关系，与隆德县政府各出资 500 万元，共计 1000 万元，共同在由兴业证券发起设立的兴业慈善基金会下设立“闽宁-兴证文化教育扶贫专项基金”，用于在当地资助贫困优秀学生、开展教师培训与留守儿童关爱服务、支持民间文化产业发展等事业。

二是积极响应中证协“一县一企”结对帮扶的号召，与河南洛阳钼业、宁夏康业投资等四家结对帮扶贫困县企业确定结对帮扶关系，为其提供规范治理、财务顾问、股权融资等服务。2017 年，已通过股票增发、发行公司债等方式为国家级贫困县融资近 195 亿元。同时，兴业证券还在国家级贫困县储备了 IPO、企业债、并购重组等 7 个产业扶贫项目，预计融资金额超过 50 亿元。

三是积极在福建推动落实各项慈善项目，累计在福建省各类公益慈善事业投入超 4000 万元，项目覆盖福建 13 个省级扶贫开发工作重点贫困县，累计惠及乡村儿童约 4 万名，培训乡村教师

超过 1400 名，有力助推贫困县教育环境改善。

四是从民生扶贫、消费扶贫等多方面综合发力。捐资修建的安全饮水工程，建成后将惠及约 5300 名建档立卡贫困户；在中证协消费扶贫平台“中证普惠”累计消费认购与推荐销售的贫困县特色农产品。除了自己积极践行社会责任，兴业证券更积极发动社会力量，一起关注并参与到公益事业当中。截止 2017 年 12 月 31 日，兴证集团，包括子公司、公司员工以及社会公众捐赠金额总计超过 2.6 亿。

中国民族证券漳州营业部 “党工团一体化模式”建设取得成效

2017 年 11 月 13 日，中国金融工会全国委员会副主席王海光、经济技术部部长付晶晶一行对中国民族证券漳州新华北路证券营业部开展检查调研，对营业部所展现出的“家园文化”给予高度的肯定与认可，并为培育全国首例证券业“劳模工作室”进行了详细指导。2018 年 1 月 1 日，中国民族证券公司“曾剑光劳模创新工作室”正式在营业部挂牌。

在中国民族证券漳州营业成立之初，营业部党支部就提出了以“党支部”为战斗堡垒，全面结合“工会”“团支部”工作为政治保障，以“合规经营”为发展根基，以“团队管理”为组织

架构，以“创新驱动”为发展动力，以“家园文化”为企业文化的先进管理理念，形成了独具风格的“党工团一体化模式建设”。



12 年来，营业部坚持以党建带工会和共青团工作。党支部每年坚持通过考察培养积极分子、发展新党员，努力把最优秀的员工吸收进党组织，目前营业部党员人数已由最初的 2 名发展到现在的 22 名，党员占比近 50%。同时，营业部让优秀党员走上管理岗位，做到重要岗位有党员、主要骨干是党员、关键时刻是党员，处处体现党员及团员的荣誉感与责任感。营业部全体党员戴党徽、团员戴团徽，敢于亮身份，将自身的一举一动置于社会各界的监督之下。

在“党工团一体化模式建设”理念的引领下，营业部不论是业务成绩，还是社会效益都得到各界广泛认可，客户满意度不断提升，社会影响力不断扩大。2013 年以来，营业部先后荣获中华全国总工会“全国工人先锋号”、中国金融工会“全国金融系统工人先锋号”、全国金融系统“企业文化建设先进单位”称号、中国金融工会福建工作委员会“支持基层工会，共建职工之家”等称号。

“党工团一体化模式建设”是营业部十余年来始终坚持以

“党建”促业务发展的总结与升华，该理念突出了“党员”模范先锋带头作用，超越把利润作为唯一目标的传统思维，强调了在合规经营过程中对人性价值的关注，强调对员工、客户以及对社会的贡献，实现了党建工作与业务发展的相互促进和共同繁荣。

[监管动态]

福建证监局从严要求 加强证券经营分支机构合规管理

2017年末，福建证监局根据辖区实际，结合《证券公司和证券投资基金管理公司合规管理办法》（以下简称《管理办法》）以及机构部关于《管理办法》相关问题的解答，修订了《福建辖区证券分支机构合规监察员工作指引》（以下简称《指引》），全面落实证券公司分支机构合规管理要求。

《指引》已在辖区实施五年，合规监察员在分支机构内部控制、规范经营方面发挥了较好的作用，此次修订在严格遵循《管理办法》有关精神基础上，按照立足实际、依法从严的原则，从四个方面细化了相关监管要求：一是针对轻型营业部兼联合规监察员容易出现的岗位冲突问题，明确提出证券公司分支机构设立专联合规监察员和兼联合规监察员的具体标准、合规监察员的任

职条件和不得担任合规监察员的情形；二是针对合规监察员跨市区兼职以及兼任多家分支机构职务时难以有效履职的问题，明确提出合规监察员不得跨设区市履职，且其履职机构的工作人员总数不得超过15人；三是在《指引》中专门设置了“履职保障”章节，以进一步完善合规监察员的履职环境，同时强调了合规监察员履职的重点关注事项和报告路径，切实突出了合规管理工作的独立性；四是为了进一步提高合规监察员的履职能力，《指引》要求合规监察员参加必要的学习培训并通过胜任能力考试。

为确保《指引》的操作性和实效性，福建证监局在起草过程中，广泛征求了市场机构的意见，在发布实施的过程中，通过微信、QQ等新媒体，及时做好相关条款的解释说明，为《指引》的顺利实施奠定了基础。

下一步，福建证监局将通过培训、座谈、现场检查等方式，督促辖区证券公司分支机构严格落实有关规定，并在实践中不断细化、完善合规管理的具体要求，切实提高证券分支机构的合规管理水平。

福建证监局加强检查督导 推动落实投资者适当性管理工作

新年伊始，福建证监局召开证券、期货和证券投资咨询公司

总经理、合规总监参加的专题会，听取各公司一年来落实《证券期货投资者适当性管理办法》（以下简称《办法》）相关情况的汇报，通报了在现场检查中发现的问题以及辖区外一些机构不认真落实适当性管理要求的典型案例，包括个别机构适当性管理技术系统建设尚未完成、未按照要求进行录音录像、内控机制不完善等，并对与会公司提出明确监管要求：一是要高度重视，充分认识落实适当性管理工作的重要性，公司管理层应带头学习并坚决督促各项具体工作落实到位；二是要建立保障机制，确保完成信息系统升级改造等工作，确保适当性管理相关系统稳定运行并实现对相关业务部门、分支机构、工作人员的全覆盖；三要切实做好现场录音录像（双录）工作，落实客户的细化分类、管理和告知工作；四要逐步将存量客户纳入适当性管理范围，切实做好定期自查和回访工作；五要继续抓好一线员工培训，对涉及客户营销、发行募集、产品销售、提供专业服务以及接诉接访的关键岗位和关键个人，应当通过定岗定责、合规培训等多种方式强化对《办法》有关精神和具体要求的理解和落实。

会议强调，今年福建证监局将对各公司实际执行《办法》的情况进行全面检查，对落实适当性管理要求不认真、不严格、不到位的机构，将依法从严予以查处。

福建证监局联合多部门 开展春节防非专题宣传活动

2月11日，福建证监局联合福建省金融办、省高级人民法院等多家打击非法证券活动联席会议成员单位，利用节前社会公众高度聚集于购物场所的时机，在大型购物广场开展“春节防非专题宣传”活动。

本次宣传针对一段时间以来非法投资咨询活动有所抬头，而春节期间社会公众闲余资金较多，易给不法分子可乘之机的情况，在客流量巨大的福州台江万达广场拉起宣传横幅，摆设咨询台，向过往市民发送防非折页和宣传小礼品等，将活泼生动、易懂易记的非法证券期货活动识别要点、防范口诀、典型案例等送到大家手上。宣传活动中，市民纷纷表示防非知识是节前收到的最好礼物，要与家人共同提高认识，远离非法证券期货活动陷阱，过一个安全吉祥年。

[协会工作]

协会 2017 年度财务收支情况通过外部审计

为规范财务管理，福建省证券期货业协会每年主动聘请会计

师事务所、税务师事务所对协会上年度财务收支情况、纳税情况进行审计。2018年1月19日，立信会计师事务所、福建永瑞诚信税务师事务所完成对我会2017年度财务收支情况与纳税情况的审计，均出具了无保留意见的审计报告。

近年来，我会在福建证监局和理事会的领导下，在广大会员单位的支持下，协会财务工作严格执行国家财经政策，立足服务行业发展大局和会员的需求，不断完善会计核算和财务管理制度，始终坚持“财务工作无小事”的审慎原则，严格遵守《民间非营利组织》会计制度，自觉遵守中央“八项规定”精神，反对浪费，用好、管好会员会费。除每年聘请外部会计师事务所、税务师事务所审计外，协会还主动接受监管部门开展的延伸审计，对检查、审计中提出的问题及时整改、修订相关财务制度，改进工作流程，完善财务核算及内部监督体系，不断提升财务管理水平。

协会圆满完成 2018 年第一场 证券合规监察员法律法规考试

元月13日，协会安排了一场证券分支机构合规监察员法律法规考试。本次考试是在福建证监局《福建辖区证券机构合规监察员工作指引》修订稿出台的大背景下，应广大会员单位的迫切要求紧急安排的。

新修订的《福建辖区证券机构合规监察员工作指引》明确规定了辖区证券分支机构合规监察员的设置要求，并对合规监察员的任职资格、考试办法、履职保障和履职评价作出具体安排。与旧指引相比较，新指引扩大了专职合规监察员的覆盖面，明确要求合规风险管控难度较大的部门和工作人员数在15人以上的分支机构应当设立专职合规监察员，同时分支机构合规监察员不得跨县、市履行日常合规管理职责。且若合规监察员履行多家证券分支机构日常合规管理职责的，其管理的相关分支机构工作人员总数不得超过15人。根据这一要求，辖区许多证券分支机构合规监察员出现明显缺口，协会决定在一月份加考一场合规监察员法律法规考试。

时间紧，任务重，不到两周时间，协会组织人员加紧修订了《证券分支机构合规监察员法律法规考试》大纲（2018版），调整了题库；接受了150多人的报名申请，逐一审核报考人员资格；协调了能够容纳近150人考试的考场。元月13日，考试在紧张有序的准备中如期举行，共126人顺利参加了考试。

为了提升合规监察员的履职能力，协会还将在上半年举办三场合规监察员轮训，考培联动，提升辖区合规监察员队伍的素质。

福建省证券期货业协会 2017 年工作回顾

2017 年，福建省证券期货业协会深入贯彻落实党的十九大精神，深刻领会证监会“全面依法从严”监管要求，根据福建证监局的具体指导，将年度工作重心放在落实适当性管理、加强风险监测、深化合规培训和加强内部建设等几个方面，在各项工作中坚持监管导向和自律引领相统一，取得了一定实效。全年组织开展机构培训次数、投资者教育活动次数、培训从业人员数量以及投教活动覆盖投资者人数同比分别上升 100%、36.4%、71.96% 和 52.08%；初步探索形成了与仲裁机构、司法机关间协调互动的多元纠纷化解机制；探索建立了以“负面清单”为载体的辖区自律规则体系；修订完善 9 项内部管理制度，招聘新员工 4 人，规范化运作水平得到明显提升。

一、强化主动宣传，落实适当性管理要求

一是编印了 6.2 万份《投资者保护系列》口袋书，2.7 万份《证券期货投资者适当性管理办法解读》宣传折页向广大投资者发放。二是持续在泉州、莆田、宁德、南平、福州五地市开展投保宣传活动，推进投资者宣传教



育“四进”活动。组织会员单位进社区 554 次，进学校 37 次，进企业 155 次，受众累计超过 4.55 万人。三是发挥投教基地作用，实现资源共享。联合投教基地举办了 3 场培训，5 场适当性管理现场宣传活动，覆盖投资者近万人。

二、强化纠纷化解，保护投资者合法权益

一是完善纠纷调解机制。成立中证中小调解中心福建工作站，与福建省高级人民法院、福建证监局共同发布《关于推进证券期货纠纷多元化解机制试点工作的若干意见》。



二是优化纠纷调解流程，及时主动解决纠纷，提高投资者满意度。全年受理投诉 7 起，涉案金额近 40 万元。三是举办投诉处理培训，印发案例，以案说法，防微杜渐，从源头上减少矛盾纠纷的发生。

三、强化风险监测，守住风险底线

一是突出私募基金风险提示工作。每月收集《私募基金舆情监控表》、《私募基金基本情况表》。二是配合开展广播电视证券节目的集中摸排、抽查，对



41 个广播频道和 26 个电视频道进行循环监测。三是加强对典型

案例的宣传和政策解读，与中国基金业协会合作开展私募机构合规风控培训班。四是开展“防非宣传月”活动。配合中证协在福州、泉州成功举办了两场“远离非法证券活动——传递正能量”健康跑活动，组织近900名从业人员及投资者参加。

四、强化责任督促，提高投保成效

一是广泛开展培训。连续在多个地市举办了7期以适当性管理、全面风险管理为主题的培训，参训近1000人次。二是优化协会网站，发挥公示平台作用。及时发布经查实的非法证券活动风险警示及处罚信息，公布并更新“打非”黑名单。



三是设定投保工作专岗，收集情况，编发专刊，全年组织会员发放宣传手册71.2万份、风险警示短语3143.58万条；举办公开课、讲座8346场次。

五、完善工作机制，发挥专业委员会作用

一是根据需要调整了协会合规风控专业委员会的主任委员，副主任委员，增加9位期货委员，扩充期货专业力量。二是组织合规专业委员会制定发布辖区证券期货经营机构经纪业务产品销售和服务提供“负面清单”。



三是

开展分公司合规管理交流，发挥分公司在合规管理“中坚力量”的作用。

六、整合行业资源，做深做实培训

一是坚持形式多样，全年共举办了 10 期次培训班，参训人数 1300 左右。二是开展多方对接，努力争取更多的培训资源落地辖区。全年与中证协、中基协、大



商所合作举办了 5 期证券、基金、期货培训。三是着力增加受众。将适当性管理要求、分支机构合规要求、2016 年合规管理问题案例编写《证券期货分支机构合规风控业务学习资料汇编》，发布到协会网站，方便会员单位下载学习。四是调整合规考试大纲与题库，强化新法规、新要求的学习。全年举办了 4 场证券、期货合规监察员考试，报考人数 282 人次，通过 226 人。五是全年完成 6 场证券从业资格考试、5 场期货从业资格考试、3 场基金从业资格考试。

七、丰富自律手段 发挥桥梁作用

一是发挥协会网站“五个公示平台”的作用，完善从业人员诚信信息库，加强从业人员对执业行为的自我约束。二是组织签订行业倡议书。向全体会员发出《福建辖区证券期货行业落实适当性制度倡议书》。三是开展互动交流。与上海证券同业公会在

福州共同举办 2017 年沪闽两地
证券业务创新发展交流会。云南
证券业协会、安徽证券期货业协
会、四川证券期货业协会先后到
榕与我会开展业务交流。四是举



办文体活动。以区域性比赛为重点，在福州、泉州、宁德等五地
市举办了拔河、登山比赛，1030 名从业人员参加。

[案例警示]

关于分级基金下折的投诉纠纷

一、案情简介

2015 年下半年行情大幅回调、许多分级基金纷纷下折期间，某证券公司营业部客户王某致电该公司客服热线投诉该公司在其持有的分级基金即将下折的情况下未尽到提醒责任导致其蒙受损失，要求给予说法并对损失进行赔偿。

二、处理过程

1. 接到此投诉，该营业部投诉专员首先核对了该客户持有的分级基金情况，并查询了相应分级基金风险提示短信发送情况、

客户历史短信服务记录、历史电话服务记录等。通过多种渠道比对核查，发现该客户开户时留存的手机号码早已更换，号码变更后客户并未来电或通过服务人员告知营业部，亦未通过临柜或网厅等途径修改其联系方式。

2. 通过内部核查确定，营业部在日常服务中，对即将下折的分级基金均有向持有客户提前进行短信提示的服务，并结合交易软件提示、电话通知、现场公示、官方微信号提醒的方式进行告知。该客户因其号码更换且未按开户协议约定方式修改，导致短信接收失败、电话通知失败，但交易端提示是成功的。

3. 鉴于以上核实结果，投诉专员耐心解释并对客户进行了安抚，指导客户对留存在营业部系统的信息重新进行了修改，同时通过申请安排专人服务、提供配套的理财服务等方式，打消客户索赔的要求，取得了客户的认可和谅解。

三、处理结果

通过耐心安抚和引导，最终客户对投诉表示认可和接受。

四、案件评析

投诉原因分析：该类投诉易发生在行情波动较大，容易引发客户产生较大损失且客户认为券商服务通知不到位的情况下。

风险控制分析：从本案例中可见，该营业部在服务风险的通知方面相对做得比较到位，对于分级基金业务能够认识到下折风险，并能提前介入对客户进行提示。同时，通知服务的途径和方

式也并非单一的以短信或电话覆盖，还思考结合了其他多种途径如交易端弹出公告、客户登陆提示、官方微信号专项业务提示等。本案例中该客户未能收到通知的主要原因是客户自身联系方式失效所致。在实际工作中，客户更换手机号码但未通过有效途径修改或让营业部知晓的情况时有发生，联系方式一旦变更，直接导致重要通知失败。特别是经营时间越久的分支机构遇到类似情况的机会也越多。

投诉处理分析：接到客户投诉后，投诉岗首先核查了历史服务记录、核对客户基本信息，找出了问题发生的症结点，并在答复和安抚客户的过程中做到了有理有据。然后站在保护客户权益及提升服务的出发点，引导客户修改了正确的联系方式，并为其申请专门服务人员，提供配套服务，进一步安抚了客户，妥善处理客户投诉。

法律合规建议：证券分支应当关注到在与客户的协议或合同中，是否已对客户联系方式的留存、提供、告知义务等进行了明确约定，条款约定应尽量完善，以起到一定的免责作用。此外，也建议分支机构须持续完善以下几方面的工作：首先开户时通过有效举措确保客户联系方式的有效性，并尽量采用可留痕的方式提醒客户修改更换联系方式的途径，重点强调未告知有效的联系方式可能给客户带来的后果和影响，参考创业板紧急联络人联系方式预留的办法，引导非创业板客户也提供紧急联系人的联系方式

式；其次定期筛查历史短信、电话服务覆盖中发送失败、呼叫失败、停机、空号、错号等情况的客户，通过服务人员拜访、交易端提示等方式督促客户修改联系方式；最后建立多渠道的信息修改维护方式，并让客户充分了解上述途径。

关于融资合约强制平仓的投诉

一、案情简介

客户郭某某，于2015年1月在某证券公司营业部开立证券账户，并在详细咨询后申请开通了参与股票质押回购业务的权限。

随后，该客户申请质押担保品东方明珠（600637）281股进行融资。从2015年7月2日起，因担保证券市价波动，其账户维持担保比例已连续三个交易日低于130%。在该营业部风控人员电话、短信、微信沟通下，客户承诺第四个交易日（7月7日）收盘前到营业部办理追加担保品的操作。7日收盘前风控人员多次电话联系但客户未接听，15:30客户方到达营业部，此时已来不及补充担保品。风控人员告知因其未在业务规则约定时间内操作以提高账户维持担保比例，总部将在次日（7月8日）开盘后即启动平仓程序。客户又提出他将在次日开盘时立即补充担保品，风控人员告知次日开盘补充担保品是无法取消平仓状态的，当时

客户未表示其他异议。

7月8日11:18,该证券公司总部根据业务合同规定,将其持有的东方明珠(600637)281股以30.66元挂单卖出平仓。7月9日该股受到救市利好刺激股价涨停,最高价32.60元;7月10日再次涨停,最高价35.86元。之后,风控人员在电话回复中告知客户其股票已被执行平仓、融资负债已偿还。客户当即提出异议,表示8日平仓卖出股票导致其错失了后两个交易日的涨停,造成约1461元的损失,要求该公司撤销该笔平仓委托并提出转户,同时要求该证券公司弥补其损失1461元。

二、处理过程

1. 投诉专员认真对待客户的潜在的抱怨和口头质疑。首先对客户业务资料、合同、风控人员短信、电话通知留痕信息、历史沟通记录进行全面核查,判断客户开通该业务符合适当性管理要求,业务办理过程合规;客户参与股票质押购回业务是其本人真实意愿,未及时补充担保品系因其工作忙又不熟悉补充担保品的交易系统自助操作所致。客户对此事项表示接受。

2. 与客户进行电话安抚和解释,耐心聆听客户表达的真实意思和诉求,通过沟通,了解到客户不能接受的并非被强平,而是被平仓后股票因利好刺激连续两天涨停,对该股票持续涨停抱有预期。

3. 邀请客户到营业部,当面解释相关业务规则,并向客户

解释证券公司风控部门和股票处置部门的独立性，平仓委托是基于业务规则和合同约定的申报行为，并不存在对某个账户或某只股票的主观偏袒、故意低卖的情况，并向客户列举行业其他类似的客户情况。

4. 对于客户提出的销户要求，友好地表明转户销户是客户权利，同时也将因融资融券账户销户带来的后续账户交易权限的申请和使用上的不便详细的告知客户，但仍希望客户能继续留在营业部。

5. 进一步关怀和挽留客户，投诉专员特别申请了营业部的小额宣传品及相关业务资料赠予客户，希望以此表达营业部的诚意，并建议客户能在闲暇之余多学习一些证券交易和融资类业务的知识，多参加营业部举办的投资者教育活动，提升自己对风险与收益的认识。

三、处理结果

客户表示，只要证券公司不存在对个人账户故意低卖的情况，可以理解。

四、案件评析

投诉原因分析：股票质押式回购业务放大了投资的杠杆，同时也会引发流动性不足问题，客户经常因资金短缺或已全部质押等原因无法及时补足担保品导致被平仓。该案例发生时，受系统功能限制，该公司股票质押式回购业务担保品补充仅能在电脑交

易软件上操作,随着智能手机的普及和证券公司手机端交易系统的推动,客户交易方式已逐步转向手机端操作。虽然在本案例中,该分支机构不存在业务差错或员工过错等问题,但与客户多次电话沟通中均未能了解到客户特殊的工作属性(工作期间手机无法随身),客户因错过电话而未在交易时间内到营业部处理,这也是造成客户错过处理时间的直接原因。

风险控制分析及法律合规建议:首先,证券分支机构须确保在为客户开通该类业务权限前按照业务规定和监管要求充分落实客户适当性管理要求,全面了解客户,并对关键业务规则进行详细解释、充分揭示股票质押式回购业务的风险,向客户演示主要操作流程;其次也建议证券公司不断提升完善交易系统的功能性,开通网络、手机、电话等多种便利客户使用的通道,增加部分还款功能,方便客户随时进行担保品补充及其他时效性较强的操作。最后,风控岗向客户进行风险控制通知服务及其他沟通时,均要留痕告知客户最晚(临界)办理时间;对于可能产生客户严重不良影响的情况,证券分支也应树立预防为主的意识,主动、积极与客户多次联系,并与总部对口部门在规则允许的范围内进行充分沟通与协商,想办法避免客户在信用业务上出现违约而产生后续的系列问题。

投诉处理分析:投诉接待专员对待客户的认识较为全面,服务周全,响应及时,深入核查相关客户资料后,站在了客户的角

度去理解事件经过和提出解决办法。客户不担心亏损，但是担心不公平待遇。不仅要知道客户表达了什么，还要听得出客户没有说出来但是想表达的意思。最后用较小的成本化解一场潜在的矛盾升级，让客户和公司都有进退空间。

[征稿启事]

福建省证券期货业协会《简报》征稿启事

2018年是贯彻落实十九大精神的起始之年，为了深入贯彻落实中央精神，切实提高证券期货机构的政治意识，强化责任担当，切实把从业人员的思想和行动统一到党的十九大精神上来，福建省证券期货业协会从2018年起，在工作《简报》中开辟“党建扶贫”专栏，现向全辖会员单位征稿，征稿要求如下：

一、内容要求：专栏以“指导工作、宣传典型、交流体会、服务会员”为宗旨，介绍行业党建、扶贫攻坚、履行社会责任、投资者权益保护的典型经验，宣传行业基层党组织和优秀党员干部的先进事迹，推动全辖党的建设和组织工作不断发展。

二、投稿要求：各法人公司每季度投稿不少于2篇，有设立党支部的分公司每季度不少于1篇。

三、稿件要求：特色鲜明、主题突出，体裁为消息、特写、

通讯，图片要求生动鲜活、现场感强。

四、稿件发至 te17720435@163.com，并附上联系人、联系电话，截稿日期分别为 2 月、5 月、8 月、11 月末。

联系人：黎丽芳 联系电话：0591-83315881

抄送：福建证监局领导、各处室；

协会会员单位及有关部门。