

“远程控制” 风险大，账户安全要牢记

时间：2023-09-15

来源：广东证监局

案情简介：

投资者胡某反映，某证券营业部客户经理陈某多次通过 QQ 远程控制来操作其融资融券（以下简称两融）账户，还款时陈某先偿还利息再还本金，造成复利收取。此外，营业部提供的对账单不清晰，其已就对账单问题多次提出建议，但营业部不配合，导致其一直无法对账。因此申请调解，要求营业部给予合理解释并赔偿相应损失。

调解过程及结果：

调解中心介入后，了解到胡某为退休老干部，对自己认定的事情比较坚持，前期对营业部的解释坚决不接受，因此安排了一名年长且资深的调解员开展调解。调解员根据营业部提供的两融合同、风险揭示书、签署录像及对账单等材料，了解到债务清偿顺序为：先偿还罚息，再偿还融资利息和融券费用，最后偿还本金负债。同时胡某已在风险揭示书中签名确认已阅读并理解两融交易相关规则，且录像中，胡某也口头明示对两融合同条款讲解内容理解清楚。对于胡某提及的陈某远程控制其两融账户，双方各执一词。陈某声称应胡某要求，帮其查看还款操作是否正确，未实际操作其账户。胡某则表示开立两融账户是为了帮陈某冲业绩，自己不懂两融业务，当时陈某曾答应会用心服务，认真指导交易，出于对陈某的信任，才同意让其远程操作还款。

随后，调解员通过调取对账单发现：一是对账单还款明细不清晰，无法得知还款金额所对应的合约；二是发起远程控制当天的流水均是还款记录，未发生股票交易，且还款操作均按两融合同来执行。调解员分别对双方进行了风险提示，一方面告知胡某提出的诉求依据不充分，希望能理性处理，同时强调既不要随意与他人开启远程控制，也不要轻信他人，将账户交由他人操作；另一方面提醒陈某发起远程控制指导客户操作还款虽是出于好意，但一旦发生纠纷，责任很难认定，对此建议营业部优化对账单栏目，以便客户能清楚了解还款明细。通过调解员的耐心劝导，营业部从维护客户的角度出发，下调了胡某两融账户佣金及利息标准，也按照其要求编辑对账单栏目，并上门解释还款明细，最终胡某认可营业部的处理方案，放弃主张赔偿损失。

案例评析及启示：

本案中，营业部提供的适老服务不到位，在业务指导及对账工作等方面存在服务瑕疵；而胡某未充分评估自身的风险承受能力，选择超过自身风险承受能力的产品，且在参与两融交易前，未对相关交易规则、风险揭示条款等进行必要了解。

为避免同类型纠纷，现提出如下建议：**一是重视投教，强化持续宣导。**随着证券业务持续创新、日益复杂，证券经营机构应切实做好投资者教育和适当性管理工作，尤其加强对业务合同中重要条款的详细解说，如本案中两融利息扣除、债务清偿顺序等。此外，坚持投资者需求导向，坚持多方聚力，坚持有效宣传，不断探索应对老年投资者认知能力减弱和完善老年投资者权益保护的方式方法。**二是加强服务，改善客户体验。**证券经营机构要针对客户群体属性、投资习惯、关注领域，重新梳理资源，整合服务模块，精准把握客户需求，提供差异化服务，尤其是面向老年人的服务，要把握老年人的需求和特点，投入更多细心和耐心，如本案中提供个性化对账单，安排专员讲解交易明细，帮助老年客户掌握账户收费情况。**三是谨慎投资，保护个人信息。**老年投资者应当树立理性投资理念，根据自身风险承受能力及认知水平，选择合适的产品进行投资；妥善保管好自己的证券账户，不要外借给他人使用或随意与他人开启远程控制，保障账户安全，做到“投有所择、险有所知、老有所享”。