

参与证券期货市场

更多投资者教育与保护信息敬请关注：

您应该知道的那些事儿.....



证监会发布



中国投资者网



甘肃证券期货业协会



尊敬的投资者：

您好！

在您进入证券期货市场前，希望您能花一点宝贵的时间，认真阅读您手边这份通俗易懂的小读本，它虽不能为您提供投资建议，但我们列示的相关内容请您务必了解。

在证券期货市场中，遵守市场规则是至关重要的，这些规则不仅有助于维护市场秩序，更是保护投资者合法权益的基础和前提。您需要首先深入了解所参与市场的交易规则，选择合法交易机构平台，根据自己的风险承受能力选择适当的投资产品，同时也必须规范自己的投资行为，不参与违法违规市场操作。

只有了解市场，了解自己，正视风险，才能做到理性投资，夜夜安枕。

CONTENTS

目录



投资须走“正路”

01
03

选择合法投资机构

04
14

主动规范投资行为

15
16

抱持正确投资心态

17

投资过程中权益受损
怎么办

18

部分公益维权服务机构
介绍

19
27

证券期货市场保护投资者
权益特色机制及实践

28

您应该了解的维权渠道

一、投资须走“正路”

(一) 选择合法投资机构

投资者在投资证券期货市场时，一定要选择合法的证券期货经营机构。投资者可通过中国证监会、中国证券业协会、中国期货业协会网站“信息公示”栏目查询证券公司、期货公司分支机构信息，也可通过甘肃证监局、甘肃证券期货业协会网站查询辖区机构信息。投资者选择线上方式开立证券期货账户时，要谨防假冒证券期货经营机构及其从业人员发布的虚假信息，谨防假冒证券期货经营机构网站及APP，避免落入诈骗陷阱。



案例一

假冒合法机构或APP实施诈骗

不法分子冒充某证券公司工作人员，通过微信加好友后向投资者发送该证券公司最新的交易软件，介绍最

新的软件支持免费十档行情，享有费率优惠等。投资者王某被免费、优惠的功能所吸引，于是下载该软件进行注册。在进行银行卡绑定时，在该“工作人员”引导进行银证转账，以充值的形式转入资金5000元，经操作后账户资金余额变为230元，其余资金不知去向。王某立刻跟“工作人员”联系，此时已被删除微信好友。经查证，该交易软件APP为不法分子假冒证券公司APP，通过使用与证券公司官方软件标识一致的APP进行诈骗。

(案例源于：大同证券官网)

案例二

假冒或仿冒合法证券经营服务机构 从事非法证券投资咨询

投资者张某接到金某来电，称其是中金公司员工，通过上海证券交易所得知他的股票账户亏损，中金公司可以为其推荐股票，帮助赚钱。出于对中金公司的信任，张某向金某提供的账户汇入了3个月的会员费6000元。此后，金某多次通过微信和电话向张某推荐股票。但是，张某非但没有从其推荐的股票获得预期的收益，反而出现了亏损。感觉不妙张某致电中金公司后才知自己上当受骗。

(案例源于：山西证监局官网)

如何防范？

通过官方渠道下载APP和交易软件

不要随意点击陌生链接，扫描二维码下载、注册使用来路不明的APP。

查询核实

合法证券期货经营机构及其从业人员信息可以通过中国证监会、中国证券业协会、中国期货业协会网站查询。

电话确认

如发现可疑的证券活动，可通过拨打合法证券期货经营机构客服电话进行确认。

逻辑判断

掌握行业常识可帮助您判断真假。证券期货行业是严监管行业，对业务资质和从业人员执业行为有严格规范，涉嫌诈骗的言行均不符合行业合规要求。

发现此类涉嫌诈骗犯罪线索，应立即向公安机关报案，避免个人财产受到损失。

(二)主动规范投资行为

——1.严格遵守账户实名制要求——

实名开户：投资者申请开立账户，应当持有个人或单位合法证件。证券期货公司应当按照规定对投资者身份信息进行核对。投资者应当使用实名开立的账户进行交易。

禁止出借或者借用账户：任何单位和个人不得违反规定，出借自己的证券期货账户或者借用他人的证券期货账户从事证券期货交易。

法律责任：投资者出借自己的证券期货账户或者借用他人的证券期货账户从事证券期货交易的，责令改正，给予警告，可以处五十万元以下的罚款。

案例三

投资者违规出借证券账户被处罚

2023年10月26日，中国证监会分别作出行政处罚决定（〔2023〕73号、〔2023〕76号），对当事人郑某、李某出借自己证券账户给他人使用的行为进行行政处罚。上述当事人被责令改正，给予警告，并分别处以3万元、5万元罚款。

（案例源于：中国证监会官网）

案例四

投资者违规借用他人证券账户被处罚

2024年2月5日，广东证监局作出行政处罚决定（〔2024〕1号），对当事人谢某借用多个证券账户从事证券交易的行为进行行政处罚。当事人谢某借用5个证券账户进行交易。谢某被责令改正，给予警告，并处以40万元的罚款。

（案例源于：广东证监局官网）

2024年2月5日，内蒙古证监局作出的行政处罚决定（〔2024〕1号）同样指向借用他人账户从事证券交易这一违规行为。当事人孙某借用2个证券账户进行交易。当事人孙某被责令改正，给予警告，并处以50万元罚款。

（案例源于：内蒙古证监局官网）



——2.自觉配合适当性管理——

投资者在开立证券期货账户时，经营机构会根据《证券期货投资者适当性管理办法》相关规定，要求投资者进行风险承受能力评估，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，将适当的产品提供给适当的投资者。

投资者适当性制度是资本市场的一项基础制度，是落实保护投资者，特别是中小投资者合法权益的重要举措，投资者应充分理解并积极配合，务必提供真实、准确、完整的信息。

法律规定：《证券期货投资者适当性管理办法》第三十三条：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。投资者根据本办法第六条规定所提供的信息发生重大变化、可能影响其分类的，应当及时告知经营机构。

最高人民法院印发的《全国法院民商事审判工作会议纪要》第78条规定“因金融消费者故意提供虚假信息、拒绝听取卖方机构的建议等自身原因导致其购买产品或者接受服务不适当，卖方机构请求免除相应责任的，人民法院依法予以支持，但金融消费者能够证明该虚假信息的出具系卖方机构误导的除外。”

法律责任：投资者有义务向经营机构提供真实的资料，违反法律规定的义务，故意提供虚假信息违背诚实信用的基本原则，由此产生的法律后果应由投资者自行承担。

投资者提供虚假资产证明主张 返还本金不予支持

王某与某私募基金管理人签订基金合同，花费160万元购买了该基金公司的私募基金产品，并于购买前承诺，本人“为私募证券投资基金的合格投资者（即个人投资者的金融资产不低于300万元人民币或者最近三年个人年均收入不低于50万元人民币，机构投资者的净资产不低于1000万元人民币，或为监管机构认可的其他合格投资者），具有相应的风险识别能力和风险承受能力，投资资金来源合法，没有非法汇集他人资金投资私募基金。”后该基金出现亏损，投资者王某又以160万元的认购款来源于其亲属及朋友等为理由主张自己并非合格投资者、以自己提供的信息不真实为由，诉请基金公司返还投资本金，北京市朝阳区人民法院经审理后，对王某诉讼请求不予支持。

（案例源于：中国裁判文书网，北京市朝阳区人民法院民事判决书〔2019〕京0105民初25889号）

3. 不得从事编造、传播虚假信息、内幕交易、操纵市场等违法违规行为

编造、传播虚假信息：是指行为人编造、传播虚假信息，或者误导性信息，扰乱证券期货市场的行为。

内幕交易：是指内幕信息知情人和非法获取内幕信息的人在内幕信息公开前，买卖该证券，或者泄露该信息，或者建议他人买卖证券的违法行为。内幕交易侵蚀和破坏了证券市场“公开、公平、公正”的基本原则，严重损害了投资者尤其是中小投资者的合法权益。

操纵市场：是指行为人利用其资金、信息等优势或滥用职权，影响或试图影响证券市场价格或证券交易量，制造证券市场假象，诱导或致使投资者在不了解事实真相的情况下作出证券投资，扰乱证券市场秩序的行为。

实施上述行为构成犯罪的，依法承担刑事责任。

案例六

编造、传播虚假信息行为受到法律严惩

2023年11月16日，甘肃证监局作出行政处罚决定（〔2023〕1号），对当事人王某编造、传播期货市场虚假信息的行为进行行政处罚。该案为适用《中华人民共和国期货和衍生品法》进行行政处罚的首案。当事人王某将中国新闻网某文章中的“铁矿石”替换为“纯碱”，编造虚假信息，并在东方财富网传播，具有明显误导性，扰乱了期货市场。当事人王某被处以20万元罚款。

（案例源于：甘肃证监局官网）

提示：投资者要增强对网络信息的辨识能力，坚决抵制造谣传谣等不法行为，共同维护诚实守信的舆论环境。同时，在网络上发布信息应遵守法律规定，不能随意造谣、误导，制造恐慌，破坏市场信息的正常传播，影响市场机制的正常运行。



案例七

内幕交易行为被处罚

2024年2月2日，甘肃证监局作出行政处罚决定（〔2024〕1号），对当事人崔某内幕交易行为进行行政处罚。崔某在内幕信息敏感期内与某内幕信息知情人存在联络、接触，其操作5个账户进行交易，交易行为明显异常，与内幕信息高度吻合。当事人崔某被处以150万元罚款。

（案例源于：甘肃证监局官网）

案例八

操纵证券市场行为应承担法律责任

2022年11月23日，中国证监会作出行政处罚决定（〔2022〕64号），对当事人王某操纵市场行为进行行政处罚。本案是一起惯犯多次操纵股票的典型案例。2020年2月至11月，王某控制并使用145个证券账户，先后操纵“吉林高速”“大连热电”等8只股票。当事人王某被罚没金额达5.7亿元。

（案例源于：中国证监会官网）

——4.自觉远离并抵制非法证券期货活动——

我们为您列举几类较为典型的非法证券活动，望您引以为戒：

（1）打着公司即将“境内外上市”的旗号，诱骗投资者购买、转让所谓“原始股”的非法发行、非法集资活动；

（2）无证券投资咨询资格的机构和个人利用推销服务软件、赠送高额礼品、夸大投资收益等手段招揽客户或会员，通过推荐股票、代客理财，以收益分成、收取会员费等形式非法牟利；



（中国中金财富证券兰州南滨河路营业部 倪蕊绘制）

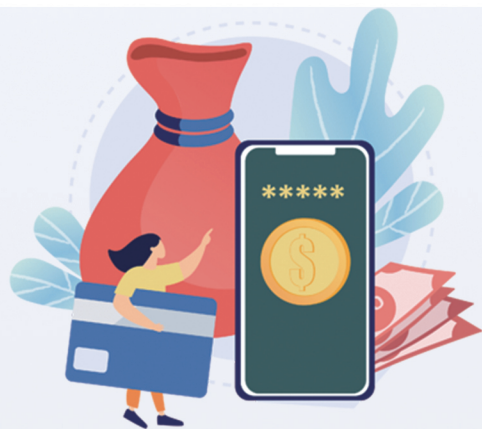
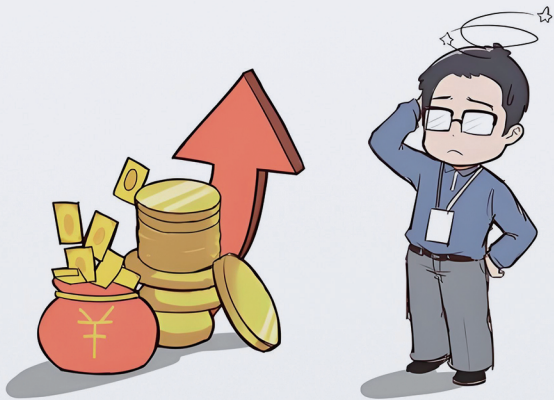
（3）不法机构假借境内外各类期货交易所会员、代理等身份招揽客户，诱骗投资者以杠杆投资、保证金交易等形式买卖黄金、白银等贵金属或农产品标准化合约，为客户提供所谓的代理买卖（经纪）服务或提供做市服务，甚至与客户进行对赌，或以期货交易为幌子，号称交易报价与国际市场接轨，通过虚盘交易实施诈骗活动。

（4）一些投资公司、典当行通过电话、短信、微博等途径宣传所谓的无抵押担保提供股票期货配资，并要求投资者将个人出资部分划转至他人账户进行证券期货交易的场外配资活动，参与的投资者可能会血本无归，甚至遭受金融诈骗。

选择合法机构, 谨防非法期货骗局

2023年初, 甘肃证监局接到投资者举报, 称通过兰州某商品贸易有限公司参与“xx油”“xx苹果”等品种交易, 损失惨重。甘肃证监局立即组织专人对举报材料进行分析, 并结合网络搜索、工商信息查询、银行账户查询、现场查看等方式进行线索核查, 初步判定该机构涉嫌非法组织期货交易, 且涉及人数多、分布地域广, 及时将相关线索移送至甘肃省公安厅经侦总队。

随着公安机关调查工作不断深入, 一个由幕后金主、吸粉引流、技术支撑、资金结算等职业化犯罪团伙组成, 跨多个地区的虚假期货交易平台非法经营犯罪网络浮出水面。案涉公司利用真行情、假品种, 设立“xx油”“xx苹果”“xx铝”“xx铜”“xxPVC”等交易品种, 购买软件搭建独立的交易平台, 同时与“经纪人(



吸粉引流团伙)合作, 由吸粉引流团队通过网络媒体在线上广泛推广宣传, 以高收益为诱饵, 以专业辅导为噱头, 把投资者拉进由吸粉引流团队员工组成虚假期货股票、原油分析群, 鼓动、引诱投资者安装公司自有的交易平台, 并由团队成员冒充资深期货股票分析师, 打着现货交易的幌子, 采用“恶意反向喊单”“快进快出”等方式, “点对点”指导投资者在平台频繁交易虚假期货产品。但由于系统交易规则和高额的手续费设置, 投资者一旦开始交易, 就注定将面临亏损。如投资人王女士, 在某平台的视频中, 下载APP并加入qq群, 在群内“专家”手把手指导下, 短短6个月时间亏损了30余万元。

该案涉及13省份31家嫌疑公司(吸粉引流团伙), 平台注册会员人数7400余人, 涉案金额6.45亿元, 投资者遍布全国30个省、市、自治区, 受损金额2.24亿余元。

(三) 抱持正确投资心态

理解风险与收益的平衡。

投资者需要认识到，高收益往往伴随着高风险。投资需要承担一定的风险，这是不可避免的。在接受可能的高收益之前，必须准备好面对相应的风险。切记：投资有风险，入市需谨慎。要有心理准备，接受投资中的波动和风险。

长期思维。

短期市场波动不应影响长期投资策略。投资者应该关注的是资产的长期增值潜力，而不是短期的价格波动。通过长期持有，可以减少市场噪音的影响，更可能实现投资目标。

持续学习和适应。

金融市场不断变化，新的投资工具和策略层出不穷。投资者需要不断学习，了解市场动态，适应新的投资环境。这种持续的学习态度可以帮助投资者更好地理解市场，做出更明智的投资决策。

拒绝盲目跟风。

顺应市场趋势是较为稳妥的投资方式，但盲目跟风与经过分析后的顺势投资是截然不同的。投资者不应轻信市场流言，不加辨别地听信谰言，这样会导致投资失败和亏损。理性分析市场动向，基于可靠的信息做出决策，才能有效规避风险。

量力而为，适合自己的才是最好的。

投资者首先要考虑自身的实际情况，在对自己的风险承受能力等情况充分了解之后，在不影响生活质量的前提下再用余钱进行理财，量力而行。在自身承担能力的范围内进行投资理财，适合自己的才是最好的。



(华安证券张掖长寿街营业部 王琦绘制)

二、维权需要“理性”

为有效保护投资者合法权益，监管机构持续畅通投资者诉求反映渠道，积极开展多形式加强投资者权益救济制度机制探索，综合用好各类资本市场纠纷多元解纷工具，一些标志性案例相继落地，为投资者提供了更加高效信赖的权益维护途径。

（一）投资过程中权益受损怎么办

投诉：投资者基于证券基金期货经营机构侵犯其合法权益的相关事实，有权向机构及其所属公司主张自身权利，或向相关监管部门反映违法违规行为。

协商：证券基金期货经营机构承担投资者投诉处理首要责任，负责处理投资者对本机构及从业人员提起的投诉，与投资者平等协商解决争议。

调解：《证券法》第94条规定：投资者与发行人、证券公司等发生纠纷的，可以向投资者保护机构申请调解。由中立第三方调解组织促进投资人与发行人、投资人与证券期货经营机构等纠纷各方自愿达成协议，协助当事人解决纠纷。

仲裁：签署服务协议时可在“争议解决的方式”条款中约定选择仲裁解决方法，明确具体仲裁机构。仲裁采用一裁终局制，仲裁裁决对当事人具有法律强制力。

诉讼：协商、调解不成，投资者也可以提起诉讼。

（二）部分公益维权服务机构介绍

01 中证中小投资者服务中心有限责任公司

简称投服中心，是经中国证监会批准设立并直接管理的证券金融类公益机构，于2014年12月5日在上海注册成立。以投资者需求为导向，扩充投资者知权渠道，丰富投资者行权方式，完善投资者赔偿救济维权手段，切实维护投资者的合法权益。

02 中证资本市场法律服务中心有限公司

简称法服中心，于2020年从投服中心独立出来，在上海注册设立，是我国唯一跨区域跨市场的全国性证券期货纠纷公益调解机构，与全国各地证监局、协会共建了35个调解工作站。

03 中证甘肃调解工作站

是甘肃证券期货业协会与法服中心合作建立的甘肃辖区证券期货行业纠纷公益调解组织，致力于为辖区中小投资者、经营机构、从业人员提供“申请便捷、程序简化、专业权威、效力保障”的公益性纠纷调解服务。

(三) 证券期货市场保护投资者权益特色机制及实践

***持股行权：**是指投服中心以普通股东的身份持有上市公司股票，依法行使《公司法》《证券法》等法律法规赋予股东的诸如质询、建议、投票、诉讼等各项权利，其目的在于促进上市公司的规范运作，示范引领广大中小投资者积极行权、依法维权。持股行权是一项比较市场化的手段，在境外已经比较普遍也比较成熟。它结合我国实际情况，通过公益性持有股票，示范行使股东权利，代表中小投资者发声，有利于强化股东权利意识，构建健康股权文化，提升广大投资者，尤其是中小投资者自我保护能力。

截至2023年底，投服中心共持有5333家上市公司股票，累计行权4152场，行使包括建议权、质询权等股东权利5619次。2023年，投资者服务中心首次启动了500场年度股东大会专项行权，累计出动1000余人次参加500家上市公司的2022年度股东大会，覆盖31个行业、36个辖区，有力地促进了上市公司完善治理、规范运营、提高发展质量。

案例十

“海利生物案”——首例反收购条款司法确认案件

2017年6月，在日常行权过程中，投服中心发现海利生物的公司章程中，对股东提名非独立董事设置了持股期限的要求。而《公司法》仅对股东行使提案权设置了持股比例的要求，并未要求持股期限。投服中心向海利生物发送股东函，建议其取消此限制性条款，而海利生物拒绝改正，投服中心因此首次以股东身份提起海利生物诉讼。

最终，法院认定海利生物《公司章程》违反了《公司法》规定，是无效条款。投服中心以股东身份，针对公司治理中监管难以覆盖的领域，提出质询和诉讼，完善了公司治理。

不做躺在权利上睡觉的投资者，让股东权利发挥应有的作用！

（案例源于：投服中心公众号）



***支持诉讼：**根据《证券法》，投保机构对损害投资者利益的行为，可以依法支持投资者向人民法院提起诉讼。证券支持诉讼通常是投服中心选择由中小投资者申请、委托的特定案件（涉及中小投资者众多、矛盾较为突出、社会影响较大的典型证券纠纷），由投服中心作为支持机构，委派诉讼代理人帮助中小投资者诉讼维权。

2016年，我国首次通过投服中心为中小投资者提供免费法律服务，支持投资者提起诉讼。截至2023年底，投服中心提起特别代表人诉讼、支持诉讼、股东直接诉讼、股东代位诉讼等各类诉讼近70件，合计为投资者挽回经济损失超过28亿元。



案例十一

“匹凸匹案”——全国首例证券支持诉讼

2016年3月15日，上海证监局作出行政处罚决定（〔2016〕2号），对匹凸匹（原“多伦股份”）信息披露违法行为进行行政处罚。多伦股份未及时披露多项对外重大担保、重大诉讼事项，以及其2013年年报中未披露对外重大担保事项。多伦股份被责令改正，给予警告，并处以40万元罚款。

刘某等14名投资者认为匹凸匹公司未及时披露其子公司对外担保事项的虚假陈述行为造成了其损失，在投服中心支持下于2016年7月将该公司及其实际控制人鲜言和时任财务总监恽燕桦等作为共同被告诉至法院，诉请判令诸被告连带赔偿经济损失共计233万余元。2017年1月，上海市第一中级人民法院公开开庭审理了本案，同年5月作出一审判决，支持原告全部诉讼请求。

这起案件首次由投服中心依据《民事诉讼法》第15条支持投资者起诉，成为全国首例证券支持诉讼。

此后，投服中心又提起支持诉讼“康达新材”“上海绿新”“安硕信息”等虚假陈述索赔案，更好地维护广大中小投资者的合法权益。

（案例源于：投服中心公众号）

案例十二

美丽生态案——支持诉讼+示范判决

深圳美丽生态因在收购八达园林重大资产重组过程中存在误导性陈述、重大遗漏和虚假记载的虚假陈述行为，2019年8月被中国证监会处罚。投服中心支持方某、梁某两位投资者向美丽生态、八达园林、王仁年、王云杰和贾明辉提起诉讼，并委派公益律师担任诉讼代理人，请求法院确认各被告共同证券虚假陈述侵权行为成立，判令五位被告共同赔偿两位原告合计8万余元。

2020年12月，该案在深圳中院二次开庭审理，后深圳中院将该支持诉讼案选为示范案件。即示范判决生效后，已认定的共通事实、法律适用标准、损失计算方法对平行案件具有既判力。平行案件的投资者可以通过调解的方式请求赔偿，或者法院以简化审理的方式快速审理案件，以提高审理效率。该案当庭调解结案，2021年7月投资者收到赔付款项。

美丽生态案是“支持诉讼+示范判决”机制在全国范围内首次尝试，示范案件以调解方式结案，投资者在较短时间内获得赔偿，充分保障维护了投资者的合法权益，对后续案件产生积极影响。

（案例源于：投服中心公众号）。

***先行赔付：**《证券法》第九十三条规定，发行人因欺诈发行、虚假陈述或者其他重大违法行为给投资者造成损失的，发行人的控股股东、实际控制人、相关的证券公司可以委托投资者保护机构，就赔偿事宜与受到损失的投资者达成协议，予以先行赔付。先行赔付后，可以依法向发行人以及其他连带责任人追偿。

案例十三

万福生科案——先行赔付的成功实践

2013年的万福生科案开创了我国资本市场先行赔付的先河，平安证券作为万福生科的保荐机构及主承销商，出资3亿元设立“万福生科虚假陈述事件投资者利益补偿专项基金”，并委托中国证券投资者保护基金有限责任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，最终受偿投资者占比达到95%以上，补偿金额占比达到99%以上。后续的海联讯案和欣泰电气案分别由控股股东、保荐机构及主承销商出资设立专项基金，均实现了较好的效果，高效率地保护了投资者合法权益。

（案例源于：投服中心公众号）

***代表人诉讼：**以共同诉讼制度为基础，在当事人一方人数众多（一般指10人以上）的诉讼中，为了便于进行诉讼，推选或者商定出2-5名代表人来进行诉讼的制度（明示加入）。资本市场典型案件如“五洋债”案、“飞乐音响”案。

特别代表人诉讼：《证券法》第九十五条第三款规定：投资者保护机构受五十名以上投资者委托，可以作为代表人参加诉讼，并为经证券登记结算机构确认的权利人依照前款规定向人民法院登记，但投资者明确表示不愿意参加该诉讼的除外（“默示加入、明示退出”）。

案例十四

康美药业案——全国首例特别代表人诉讼案

2020年5月13日，因康美药业在年报和半年报中存在虚假记载和重大遗漏，中国证监会对该公司和21名责任人作出罚款和市场禁入的行政处罚决定。2021年2月18日，中国证监会又对负责康美药业财务审计的正中珠江会计所和相关责任人员进行了行政处罚。

投服中心根据50名以上投资者的特别授权，作为5.5万余名投资者代表人向广州中院提交了依法转为特别代表人诉讼的申请。经最高人民法院指定管辖，广州中院适用特别代表人诉讼程序，对这起案件进行了公开开庭审理。

2021年11月，全国首例特别代表人诉讼康美药业案一审判决，标志着以投资者“默示加入、明示退出”为特色的中国式集体诉讼司法实践成功落地，中小·投服中心代表52037名投资者获赔约24.59亿元。

（案例源于：投服中心公众号）

案例十五

泽达易盛案——全国首例涉科创板上市公司特别代表人诉讼

2023年4月18日，中国证监会作出行政处罚决定（〔2023〕29号），对泽达易盛欺诈发行、信息披露违法违规行为进行行政处罚。泽达易盛在其公告的证券发行文件中隐瞒重要事实、编造重大虚假内容。泽达易盛被责令改正，给予警告，并处以86,000,440元罚款。

7月19日，上海金融法院发布泽达易盛案普通代表人诉讼权利登记公告，投服中心发布公开征集泽达易盛案投资者授权公告，成为第二单特别代表人诉讼。2023年12月，泽达易盛特别代表人诉讼以诉中调解方式结案，投服中心代表7195名适格投资者获2.85亿元全额赔偿。

（案例源于：中国证监会网站《投资者保护典型案例》）

***纠纷调解：**法服中心作为全国证券期货纠纷公益调解组织，除自行受理资本市场各类纠纷外，与全国各地证券期货行业协会合作建立了35家调解工作站，为各辖区中小投资者、经营机构、从业人员提供“申请便捷、程序简化、专业权威、效力保障”的公益性纠纷调解服务。截至2023年底，共登记证券期货纠纷29240件，受理21129件，调解成功15605件，为投资者挽回损失约36.97亿元。

案例十六

多年产品纠纷得以化解——甘肃辖区调解案例

2015年，投资者W通过A证券公司B营业部购买某公司资产管理计划产品17万元，最终亏损6.3万元。W认为自己购买产品时，B营业部销售人员未充分揭示风险，该产品不符合自己风险承受能力，要求B营业部赔偿全部亏损。

中证甘肃调解工作站调阅资料发现投资者风险测评问卷数处答案明显前后矛盾，投资者实际风险承受能力与认定等级不符，营业部在销售产品过程中适当性管理存在瑕疵，应当承担一定的赔偿责任；而投资者签署购买合同时对自身的合同义务缺乏了解，没有尽到理性人的关注义务，也应该承担部分责任。

最后，双方在调解组织的主导下签署了调解协议，营业部以投资者亏损额的一定比例向投资者进行补偿。

(四) 您应该了解的维权渠道

现场投诉



电话投诉

- (1) 证券期货公司客服热线（协商解决）：可通过公司官网或分支机构网点查询；
- (2) 中证甘肃调解工作站业务受理电话 **0931-8479363**；
- (3) 甘肃证监局投诉热线 **0931-8475060**；
- (4) 中国证监会 **12386** 热线投诉电话。

线上调解

◆ 中证资本市场法律服务中心在线调解系统

网址 <https://lsc-tiaojie.investor.org.cn/>

点击“登录”→“在线注册”→提交申请及相关材料

◆ 中国投资者网

网址 <https://www.investor.org.cn/>

点击“权益维护”→“在线调解”，进入“全国证券期货在线调解平台”

◆ 中国证券业协会官网

网址 <https://tzz.sac.net.cn/> 投资者之家专栏

当您合法权益受到侵害时，请选择合法渠道和方式主张自己的权利，理性维权从“我”做起。

免责声明：

本信息不构成任何投资建议，投资者不应以该信息取代其独立判断或仅根据该信息做出决策。

我们力求本手册信息准确可靠，但对这些信息的准确性或完整性不做保证，相关案例请以监管部门、法院系统公开信息为准。