

# 厚植合规文化建设 强化投资者保护意识

## ——投资者 L 某与 XX 证券公司可转换债券投资纠纷调解案例

随着我国金融市场开放程度不断加强，各类风险事件不断增多，涉及投资者权益保护类案件数量也在不断增加。在这些案例的背后，提示了怎样的风险，又探寻出哪些与投资者保护相关的路径呢？为厚植合规文化建设，切实保护中小投资者的权益，助推证券行业高质量发展，华福证券特编写此案例供大家学习参考。

### 一、案情基本事实及投资者诉求

L 某 2017 年于 XX 证券公司 X 营业部开立了证券账户，并于 2018 年开始交易可转换债券。2020 年 12 月 4 日起，L 某持续进行龙蟠转债(代码为 113581)交易，并于 2020 年 12 月 10 日再次买入 30 张龙蟠转债。2020 年 12 月 11 日，投资者发现其证券账户内持有的 50 张龙蟠转债已被上市公司强制赎回，账户内只剩下现金，且发生相当数额的亏损。投资者致电中国证监会 12386 热线进行投诉，认为 XX 证券公司在发行人强制赎回前从未通过短信或电话的方式向其告知该可转换债券即将退市的事项，未有效履行通知投资者的义务，是造成亏损的核心原因，就此要求 XX 证券公司 X 营业部赔偿可转换债券被强制赎回造成的损失。

### 二、证券公司反馈意见

(一) 2020 年 7 月 24 日，上海证券交易所和深圳证券交易所分别发布了《向不特定对象发行的可转换公司债券投

资风险揭示书必备条款》及相关事项的通知，要求投资者在通知实施后参与向不特定对象发行的可转换债券申购、交易的，应当以纸面或者电子方式签署《向不特定对象发行的可转换公司债券投资风险揭示书》。2020年10月26日，投资者已通过证券公司的网上营业厅认可并签署了《向不特定对象发行的可转换公司债券投资风险揭示书》内“第十七条 可转换债券在存续期内满足募集说明书约定的赎回条件时，发行人可以行使赎回权，按照约定的价格赎回全部或者部分未转股的可转换债券。可转换债券赎回价格可能与二级市场交易价格差异较大，可转换债券存在质押和冻结情况的可能无法赎回。您应当关注募集说明书中约定的赎回条款以及强制赎回相关风险”“第二十一条 您应当特别关注发行人发布的可转换债券相关公告，及时从交易所网站、上市公司网站、巨潮资讯网或者其他符合中国证监会规定条件的信息披露媒体、我公司网站等渠道获取相关信息”以及“请特别注意：本风险揭示书的揭示事项仅为列举性质，未能详尽列明可转换债券交易的所有风险，您在参与交易前，应当认真阅读有关法律法规、交易所和登记结算机构业务规则等相关规定和本风险揭示书的全部内容，对可转换债券所特有的规则必须了解和掌握，自愿遵守，对其他可能存在的风险因素也应当有所了解和掌握，并确信自己已做好足够的风险评估与财务安排，避免因参与可转换债券交易遭受难以承受的损失。您在本风险揭示书上签字，即表明已经理解并愿意自行承担参

与可转换债券交易的风险和损失”等条款内容，一方面条款约定投资者应了解交易规则、关注相关公告并自行承担参与可转换债券交易的损失，另一方面并未对证券公司在信息告知方面的义务做出要求。投资者不应当以未详细阅读条款内容就签署风险揭示书作为要求证券公司赔偿投资损失的理由。

（二）经查询，该投资者风险测评等级结果为积极型，符合参与可转换公司债券交易的适当性匹配原则。证券公司并未违反提供产品或服务适当性管理的要求为投资者开通可转换债券交易权限。

（三）2020年11月30日，上海证券交易所、XX证券公司官网投资者教育园地和XX证券公司投教基地公众号中的风险提示模块均对“龙蟠转债将于12月10日在上海证券交易所摘牌”一事项进行风险提示。XX证券公司于公告当日向截至11月29日收盘后持有龙蟠转债的投资者发送了短信进行风险提示，该投资者因彼时未持有该可转换债券故未收到短信通知。

（四）龙蟠转债(113581)于2020年11月18日发布《江苏龙蟠科技股份有限公司关于“龙蟠转债”提前赎回的提示性公告》，决定行使公司可转换债券的提前赎回权，对赎回登记日登记在册的“龙蟠转债”全部赎回，并于2020年11月27日发布《江苏龙蟠科技股份有限公司关于可转换公司债券终止上市的公告》，明确告知上海证券交易所将于2020

年 12 月 11 日终止其可转换债券的上市交易和转股。之后，龙蟠转债于 2020 年 11 月 29 日至 12 月 9 日，连续发布可转换债券赎回的公告。

（五）可转换债券交易具有 T+0 回转交易属性，准入门槛较低，上市交易的可转换债券数量较多，参与交易的投资者人数众多。证券公司向持有特定可转换债券的投资者群体通过短信、电话等方式进行风险事项通知属增值服务而不属于应尽义务。

### 三、协调过程与处理结果

（一）中国证监会 12386 热线受理该投资者的投诉后，转办至 XX 证券公司总部。XX 证券公司 X 营业部接到直转投诉后，迅速与投资者取得联系，并邀请投资者于 2020 年 12 月 14 日下午至营业部现场面谈。面谈过程中，X 营业部员工向投资者详细讲解了《向不特定对象发行的可转换公司债券投资风险揭示书》的内容、可转换债券强制赎回的条款和规则等，并希望与投资者达成和解。投资者不接受营业部的说法，认为营业部有绝对义务通知投资者可转换债券赎回的风险，强烈要求营业部赔偿损失。双方在沟通后，投资者认为不同意调解。

（二）XX 证券公司向中国证监会 12386 热线回复投资者不同意调解。中国证监会 12386 热线将案件移交至地方证监局进行下一步处理。

（三）地方证监局指定人员联系双方当事人，确认双方

意愿。L 某意欲证券公司赔偿其因蟠龙转债被强制赎回导致的直接损失 XX 万元，并就该事项向投资者赔礼道歉。证券公司认为可转换债券赎回并非自身的通知义务范围，不认可投资者索要的赔偿金额，不愿支付赔偿金。

（四）在基本了解当事人双方的意愿后，为进一步开展调解工作，监管部门指派人员进行了反复的说服工作，并提出多种解决方案供双方当事人参考。

（五）通过征求双方意见，监管部门认为双方在案件的多个方面存在较大分歧，难以达成一致和解，建议双方通过仲裁、司法诉讼等渠道解决争议。投资者最终并未申请仲裁或提起司法诉讼。

#### **四、案件未能达成和解的难点**

12386 投诉热线及监管部门协调双方当事人意愿，在自愿、公正、公平的前提下，促进双方协商，但仍存在较大分歧，最终未能实现和解。

#### **五、案件争议的焦点**

（一）证券公司在提供可转换债券交易服务的过程中，是否有通知持仓投资者可转换债券强制赎回公告信息的义务？

整体上看，证券公司就可转换债券强制赎回公告信息并无事先告知义务，依据如下：

1. 证券公司对投资者不负有可转换债券信息披露的法定义务。根据《可转换公司债券管理办法（中国证监会令第

178号)》，可转换债券信息披露义务人为发行人，证券公司并非可转换债券的信息披露义务人。同时，证券公司是为投资者提供代理服务过程中，负有不得利用传播媒介或者通过其他方式提供、传播虚假或者误导投资者的信息之义务，即使证券公司未在可转换债券强制赎回最后交易日前在自己的官方网站、公众号、投教原地中刊登可转换债券强制赎回的风险提示公告，亦未违反法律规定。

2. 证券公司对投资者不负有可转换债券信息披露的合同义务。根据证券公司与投资者签订的《证券经纪业务协议书》的约定，证券公司负有“应本着勤勉尽责的精神如实地向原告提供信息、资料”之义务，而该条款的本意系禁止证券公司在提供代理服务过程中向投资者提供虚假或误导性信息的欺诈行为；同时，L某签署的《向不特定对象发行的可转换公司债券投资风险揭示书》，原告应当特别关注发行人发布的可转换债券相关公告，及时从交易所网站、上市公司网站、巨潮资讯网或者其他符合中国证监会规定条件的信息披露媒体、证券公司网站等渠道获取相关信息，亦即除证券公司进行电话、短信等人工通知外，投资者仍可通过其他公开途径获知可转换债券的强制赎回公告信息。

3. 投资者L某签署的《向不特定对象发行的可转换公司债券投资风险揭示书》中明确提示了可转换债券交易中存在的强制赎回相关风险，其作为具有多年证券交易经验尤其是可转换债券交易经验的投资者，应对可转换债券交易中可能

存在的“当满足募集说明书约定的赎回条件时，发行人可以行使赎回权”的交易风险有合理认知，在进行可转换债券的投资交易前更应审慎收集可能影响交易决策的重大信息。

（二）证券公司在官网公告、投资者教育园地和投教基地公众号中的风险提示模块所进行的可转换债券强制赎回信息公示及风险揭示是否属于已履行投资者适当性管理义务以及投资者教育和权益保护等社会责任。

根据《新证券法》和《证券期货投资者适当性管理办法》中对投资者保护和举证责任倒置的相关规定，确认了证券公司向投资者销售证券、提供服务时，应当如实说明证券、服务的重要内容，充分揭示投资风险，未提供充分告知导致投资者损失的，证券公司应当承担相应的赔偿责任。在本案例过程中，XX 证券公司证明已通过多途径多形式向投资者 L 某揭示了参与可转换债券投资可能存在的交易风险及蟠龙转债存在满足约定条件开展强制赎回的事项，属于已尽到告知义务，因此不应对投资者 L 某持有的蟠龙转债被强制赎回所产生的直接经济损失负责。

投资者 L 某所要求的证券公司提供短信、电话等人工形式告知可转换债券强制赎回的服务事项，属于证券公司“增值服务”范畴，而非必须履行的义务内容。

## **六、案件调解的法律依据**

根据《中华人民共和国证券法》、中国证监会发布的《可转换公司债券管理办法（中国证监会令第 178 号）》《证券

经纪业务管理办法》和沪深交易所发布的《向不特定对象发行的可转换公司债券投资风险揭示书必备条款》及其它关于可转换债券业务的实施细则等相关规定。

## 七、案件调解的经验启示

本案例虽未能调解成功，但仍有诸多值得借鉴之处。

（一）证券公司作为证券经纪业务服务商与投资者签订服务协议书，两者之间为委托代理合同关系。根据《中华人民共和国民法典》第一百六十二条的规定，代理人在代理权限内，以被代理人名义实施的民事法律行为，对被代理人发生效力；第一百六十四条规定，代理人不履行或者不完全履行职责，造成被代理人损害的，应当承担民事责任。证券公司提供证券经纪业务服务过程中与投资者签订证券经纪服务协议，根据投资者的委托指令以投资者身份代理进行证券买卖，在证券公司不存在违反合同约定行为的情况下，投资所产生的收益或亏损由投资者享有或承担，证券公司不承担连带责任。

（二）当证券公司与投资者签署的《证券经纪业务协议书》中合同双方未对告知相关证券公告信息义务作出特别约定的情况下，获取相关证券产品的公告信息系投资者自身的责任与义务。为体现投资者利益至上的原则，证券公司应当充分做好各类证券产品风险提示工作，清楚告知投资者可以准确获取信息披露文件的各类途径、方式，提示投资者做出委托买卖前，仔细分析相关证券产品的风险，并确信自身已

做好足够的风险评估与财务安排，避免因参与相关证券产品交易而遭受难以承受的损失。

（三）证券公司作为金融市场内重要的中介机构，一方面，应当通过持续深入开展投资者教育工作、切实维护投资者合法权益、避免和有效化解投资者纠纷与投诉来实现公司与投资者的互利共赢；另一方面，应当以不忘初心的使命与担当，把文化建设放在公司发展的战略性高度，坚持“合规是底线、诚信是义务、专业是特色、稳健是保障”的核心价值观。在互联网金融科技突飞猛进的时代，证券公司应注重宣传效应，营造合规氛围，维护公司品牌形象，更多地利用公司官网、投资者教育园地、微信公众号以及交易软件等对各类证券产品尤其是高风险产品进行风险提示，帮助投资者全面深入地了解参与不同类型证券投资所需要的金融知识，使投资者的专业化能力不断提升，帮助投资者更加理性地参与投资。

（四）证券公司应当加强建立健全各类证券产品的风险应急处理机制，对风险事件和风险隐患进行全面剖析，指派专人落实相关投资者风险揭示事项，尤其是在对融资融券、期权、可转换债券等较为复杂的产品和业务进行信息告知和风险揭示时，应当将投资者视为“专业知识弱势群体”，从为投资者防范和化解风险、全面有效地履行自身通知义务的角度出发，以“最大善意”为落脚点，将投资者可能发生误解的潜在风险隐患、账户操作流程、业务交易规则等细节问

题一并进行提示，不能以相关法律法规没有做出明确规定为由，只履行简单的告知义务，仅就单一业务品种以简单的概括性话术进行事项通知和风险揭示。

同时对于风险事项告知，要进一步优化服务意识，拓宽通知渠道，丰富通知方式，切实注重通知时效性，提前对持有风险证券的投资者进行排查，及时告知投资者证券产品风险，为投资者处置风险留足时间。尤其对于老年投资者，应当更多一些耐心和换位思考，尽可能提供更便捷、更容易接受的服务，进而提高投资者获得感。证券公司需要完善内部的引导和激励机制，将合规文化建设持续融入经营发展当中，通过将文化建设内化为长期的制度机制、植根于证券公司成长的土壤之中，将合规理念内化于心、外化于行，强化证券从业人员政治能力和专业能力，注重培育工匠精神、专业精神，持续提升服务意识。只有多管齐下，多措并举，才能从源头上最大程度避免可能导致的投资者纠纷，提高投资者满意度，保护投资者权益。

（五）广大投资者尤其是中小投资者在从事证券交易投资活动时，不应过于依赖证券公司提供的事项告知和风险揭示服务，自身也应当尽到必要的注意义务，对相关交易活动和产品所涉及的基本法律法规、操作流程以及交易、结算、转换等业务规则要有必要的了解和掌握，实时关注所参与证券产品的交易动态及相关公告，避免因必备技能的缺乏和对交易动态的关注不足、疏忽误解给自身造成不必要损失。与

此同时，投资者应当与证券公司建立起顺畅的沟通关系，不断加深对彼此的信任，才能构建起互利共赢、共同成长的和谐关系。

立志欲坚不欲锐，成功在久不在速。合规文化是证券公司价值观、风险观、发展观的综合体现，作为证券公司，必须始终坚持正确发展方向，持续积淀和涵养行业生态，以投资者需求为导向，不断丰富产品供给，加强投资者适当性管理，切实保护投资者合法权益。持续深化投资者教育与保护工作，不断提升投资者服务的意识和能力，切实担负起行业文化建设的主体责任，助推证券行业高质量发展！