证券业务通知提示类纠纷实证研究

顾成中* 肖 奇 陈 琳 陈 琦 周文威**

摘要：随着证券行业的不断发展，在常规的证券交易委托服务外，证券经营机构还向投资者提供新股中签、配债配股、股票退市等一系列通知提示服务。此类通知提示服务是投资者与证券经营机构双方签署的《证券交易委托代理协议》的附随产物，与投资者权益息息相关。如出现通知提示不到位情形，可能导致投资者后续交易机会的损失，并引发投诉纠纷。本文从民法典、证券法规定的诚实守信原则出发，结合业务实践、学界观点、纠

向调解组织出示新股申购功能协议 客户端新股申购界面风险提示内容 说明前期已向 A 某揭示新股中签后未及时缴款等风险 同时调取系统记录 表明 A 某新股中签后 该公司手机客户端先后多次通过系统消息方式进行通知提示 结合 A 某当日使用手机客户端登录账户等记录 确认 A 某已知悉缴款通知内容 然而 A 某不予认可 并以此前新股中签后曾获得服务人员电话提醒为由 提出其本人习惯于服务人员电话提醒 从未关注客户端信息 要求服务人员承担新股缴款通知不到位的赔偿责任

面对纠纷处理困局 调解员积极协同证券公司调取 A 某账户历史数据开展梳理排查 发现 A 某此前数次中签新股 然而并非每次均足额缴款 曾出现服务人员电话通知 0 罶侑铣惇斮巢巕融敍融齡緑罶侂罶僸融齡緑罶侒毖鴚婶忉媥掅鳭娠足凊裝巕曚甲慦斠鴚慎媌巟

表1　常见证券业务通知提示纠纷类型①

纠纷场景	账户情况	预期收益/损失	赔偿诉求
投资者声称未收到新股认缴通知	投资者中签后账户留存资金不足导致未足额认缴	新股上市后价格上涨	投资者要求赔偿新股上市后价格与发行价格差额
投资者声称未收到配股/配债通知	投资者未及时操作配股/配债	原持仓股票市值降低/可转债上市后价格上涨	投资者要求赔偿原持仓股票市值降低金额或可转债价格上涨金额
投资者声称未收到可转债强制赎回通知	上市公司强制赎回公告发布后投资者未进行交易/可转债按照特定价格被强制赎回	强制赎回价格低于可转债前期交易价格	投资者要求赔偿可转债强制赎回价格与前期交易价格差额
投资者声称未收到股票退市通知	投资者声称不知晓股票退市时间未及时进行委托	原持仓股票市值降低	投资者要求赔偿原持仓股票市值降低金额

制,如要求非违约方能够证明其客观上具有相关的订约机会,此种缔约机会损失具有确定性等。”①

(二)证券业务合同关系

根据证券行业实务,投资者与证券公司签署《证券交易委托代理协议》后,证券公司依照约定为投资者办理证券开户并提供交易委托服务,同时明确“甲方(即投资者)保证在进行证券交易前已充分了解有关规则并愿意承担由此产生的风险或其他不利后果。乙方(即证券公司)对根据甲方有效委托而完成的代理买卖交易所引起的后果不负任何责任”,即投资者应当充分了解各类交易规则,并承担对应风险及不利后果。“风险自担”理念同步体现在证券法第 条“股票依法发行后,发行人经营与收益的变化,由发行人自行负责;由此变化引致的投资风险,由投资者自行负责。”

“风险自担”原则并非机械执行,前提在于投资者充分了解规则。我国股市中小投资者占比高达 ,风险承受能力薄弱,自力救济能力相对不足②。为促进投资者提升证券投资知识水平,树立理性投资理念,增强风险防范意识和自我保护能力,沪深交易所投资者交易相关规则均要求,“会员应当按照中国证监会以及本所要求,结合自身特点,开展内容丰富、形式多样的投资者教育工作,传递下列投资者理性参与资本市场所需的信息:①资本市场体系概况、法律法规规章以及业务规则规定;②投资知识、理念、技能、风险及其防范措施;③证券基金产品、相关业务及其风险特征”③。对照上述要求,《证券交易委托代理协议》约定证券公司承担“按照有关法律法规规则的规定,履行投资者教育等有关职责和义务”。

(二)诚实守信原则要求

关于证券业务合同关系,民法典规定“民事主体从事民事活动,应当遵循诚信原则,秉持诚实,恪守承诺”④。 年修订的证券法开宗明义地点出“证券公司应当依法审慎经营,勤勉尽责,诚实守信”这一原则要求⑤,并在新设的投资者保护专章中添加举证责任倒置机制,即“普通投资者与证券公司发生纠纷的,证券公司应当证明其

① 参见王利明:《违约中的信赖利益赔偿》,载《法律科学》 年第 期。

② 参见《 年 月中国证监会与最高人民检

③

④

⑤

行为符合法律、行政法规以及国务院证券监督管理机构的规定，不存在误导、欺诈等情形，证券公司不能证明的，应当承担相应的赔偿责任”①。由此可见，尽管《证券交易委托代理协议》未直接约定证券公司承担新股中签、新债配售、

膀

资者认识程度（包括交易经验等）以及具体场景，综合计算损失赔偿责任。

三、证券公司通知提示实证分析

上文重点探讨证券业务通知提示纠纷中证券公司通知提示的法理基础，即基于法律法规、监管规则、合同约定，

交易损失系自身原因造成投资损失，应自行承担交易损失。证券公司没有违反合同约定，不承担责任”①。

从该案例可见，证券公司不承担赔偿责任的原因在于前期已通过书面形式、交易客户端公告、系统弹

投资者与证券公司双方权利义务。

讨班开班式上发表重要讲话，首次提出积极培育中国特色金融文化，并将其概括为：诚实守信，不逾越底线；以义取利，不唯利是图；稳健审慎，不急功近利；守正创新，不脱实向虚；依法合规，不胡作非为。诚实守信作为“五要五不”文化内涵的首位，其重要意义不言自明。证券公司业务通知提示作为民法典与证券法诚实守信原则下证券服务过程的附随义务，具体履行效果直接关系着广大投资者的切身利益。中央金融工作会议强调“深刻把握金融工作的政治性、人民性”，业务通知提示作为证券公司与投资者之间的沟通连接点，同时也是证券行业政治性、人民性的有力体现。

（一）积极拓宽通知提示渠道，充分发挥金融服务的功能性

证券行业把功能性放在首要位置有利于更好地将服务国家战略、服务居民美好生活需求落到实处[①]，正是通过及时有效的证券业务通知提示，才能充分保障中小投资者知情权与选择权。当前互联网技术与应用在证券业务中获得了广泛使用，证券公司提供的通知方式除常规的官方网站公示、电话、短信、电子邮件外，还包括手机客户端信息推送（包括系统提示、弹窗提醒等）、社交工具提示（包括企业微信提示、官方微信公众号、微信消息盒子服务）等。证券公司应当充分了解投资者信息需求，针