

投资者保护典型案例

投资者手机客户端交易软件无法使用

来源：中国证监会投资者保护局

一、案例简介

张先生更换手机并自行下载安装手机客户端软件。因其对移动客户端不熟悉，未能注册成功，工作人员通过电话指导其解决了问题。不久，张先生的手机客户端又发生了故障，账户不能登录，手机重启后故障仍不能消除。工作人员再次通过电话指导张先生重新下载手机客户端，仍无法解决上述问题，因无法交易，张先生表现出明显的焦虑与不满，遂投诉，要求公司赔偿因此造成的损失。

营业部提示投资者可通过电话委托、网上电脑客户端等其他方式进行股票交易，同时仍不遗余力地远程指导张先生按流程操作安装手机客户端，由于张先生对自己手机系统性能不熟悉，最终仍未解决问题。

营业部考虑到张先生年龄较大、住址离营业部较远的特殊状况，为方便投资者，派客户经理利用午休时间亲自上门为他安装手机客户端。张先生对营业部客户经理认真负责的工作态度给予了肯定，并对解决问题的处理方式表示满意。事后，客户经理将张先生的对于手机客户端的意见及手机客户端的技术问题整理后上报给了公司技术部门。

二、案例分析和启示

近年来，关于券商交易系统问题的投诉越来越多。证券期货经营机构引入第三方软件服务机构，相关的投诉处理责任一般也落在经营机构身上。在此类问题处理上要注意：一是特殊人群需要特殊保护。对老年人、新入市投资者、在校生提供服务中暴露的特殊问题，需要经营机构、行业协会、监管机构特别关注。二是处理问题要及时。涉及股票无法正常交易的投诉处理一定要及时，市场行情瞬息万变，证券经营机构应及时查明原因采取对策，将投资者损失及双方责权界定在一定范围内，避免因时间延迟、行情变化进一步扩大交易损失，增加处理难度。

(供稿单位：上海证监局)