

# 投资者保护典型案例

## 外购第三方资讯滞后造成投资者损失谁来赔偿

来源：中国证监会投资者保护局

### 一、案例简介

某投资者使用证券公司提供的手机交易软件，该软件为证券公司自第三方采购，且列明了免责条款：“手机交易软件所提供的部分信息数据以及观点、投资建议、投资分析都由第三方提供，仅供参考，由此造成用户必然或偶然的损失，本公司概不负责。”该投资者投诉因该软件提供的某股票的总股本显示滞后，导致其作出错误决策，要求赔偿（投资者实际交易该股票亏损 1.1 万元，亏损约 20%，同期上证指数下跌超过 15%，投资者索赔 5 万元）。

经反馈公司技术部门核查，该投资者投诉情况属实，该上市公司数据中有送股但未更新数据，公司及时协调资讯提供商对数据源进行了更新处理。

证券公司认为作为手机软件的提供方，将尽全力提供优质的服务，但不能保证避免软件提供的信息及交易信息传输过程中可能出现的错误、重复和延迟，相关信息应以中国证监会指定上市公司信息披露媒体为准。

投诉专员向该投资者表达诚挚歉意，但认为投资者索赔 5 万元缺乏事实依据。证券公司提出愿意为其下调手续费率，并适当

补偿一定金额。投资者坚持要求赔偿 25000 元. 经过证券公司积极与投资者沟通，持续向该投资者摆事实、讲道理，最终投资者接受了证券公司提出的处理方案，双方达成了和解。

## 二、案例分析和启示

机构服务行为与投资者投资损失是否存在因果关系是承担责任的关键。投资者交易受多方面因素综合影响，不能完全归责于经营机构软件功能存在瑕疵。虽然事先已告知相关的免责声明，但投资者发现问题后往注意难平，仍提出投诉，要求赔偿损失。

经营机构应重视外购资讯的管理。一方面向投资者充分说明可能存在的信息不及时、误差等风险，提示投资者应根据上市公司通过中国证监会指定的上市公司信息披露媒体披露的信息分析、判断后进行投资；另一方面严把采购关，确保采购质量，同时建立咨询信息的检测机制，发现错误信息及时矫正。

(供稿单位：深圳证监局)