

# 上海金融法院

## 民事判决书

(2025)沪74民终1087号

上诉人(原审原告):马某,男,1989年5月28日出生,汉族,户籍地新疆维吾尔自治区昌吉回族自治州奇台县。

委托诉讼代理人:陈明明,北京信利(上海)律师事务所律师。

委托诉讼代理人:叶必玉,上海诺可律师事务所律师。

上诉人(原审被告):某某公司1(曾用名:某某公司2),住所地某某试验区。

法定代表人:朱某,董事长。

委托诉讼代理人:陈侃圆,北京市中伦(上海)律师事务所律师。

委托诉讼代理人:李冬,北京市中伦(上海)律师事务所律师。

上诉人马某因与上诉人某某公司1(以下简称某某公司1)证券纠纷一案,不服上海市黄浦区人民法院(2024)沪0101民初13199号民事判决,向本院提起上诉。本院于2025年7月28日立案后,依法组成合议庭,于同年8月26日公开开庭进行了审理。上诉人马某的委托诉讼代理人陈明明、叶必玉,上诉人某某公司1的委托诉讼代理人陈侃圆、李冬到庭参加诉讼,本案现已审理终结。

上诉人马某提出诉讼请求:请求撤销原判,依法将本案发回重审或改判支持马某的一审诉讼请求。事实和理由:一、一审法院判决“无法认定被告工作人员提供账户即存在过错”属于严重的事实认定错误。某某局等相关行政单位已经作出答复函、行政复议决定和行政监管措施决定等文件,明确认定某某公司1工作人员向马某配偶提供证券账户的行为构成违规,并对该工作人员出具了警示函的行政监管措施。若非该工作人员主动违规提供账户信息,马某配偶则无从登录该证券账户,后续交易行为亦不可能发生。一审判决未对该证据进行充分审查与认定,反而错误将登录账户的全部责任归咎于马某配偶,属于对案件关键事实认定的重大遗漏。股票市场属于专业性强风险系数高的市场领域,某某公司1明知马某配偶不懂股票,从未进行过股票操作,在告知马某配偶证券账户时应预见到相应风险,因此,某某公司1对马某后续的损失明显具有过错。二、关于某股票1,一审判决以股票交易具有不确定性,交易价格和交易行为不具有可溯性,否定马某关于利息损失及某股票1价差损失的主张,完全忽略了既定事实,认定明显错误。本案中,马某持有的两融账户某股票1在马某被限制人身自由期间被马某配偶于2021年12月10日卖出,价格为8.14元。马某出狱后首个交易日即2023年3月13日,某股票1价格为8.44元,已形成既定客观价差,远非一审所述的“不确定”或“不可回溯”,属于损失固定的内容,即使考虑到市场交易风险等因素,也应当合理确定某某公司1不当行为导致马某损失的赔偿,不应简单驳回相应诉讼请求。三、关于某股票2,某某公司1应当于2021年11月3日告知马某配偶两融账户时一并告知普通账户,然而某某公司1却在某股票2亏损已达50万元之后,才将普通账户信息告知马某配偶,严重违反了证券公司在客户账户管理及投资者保护方面的合规义务。某某公司1在明知某股票2存在重大风险的情况下,长期未履行向马某配偶提示账户状况、风险变化及处置建议的义务,属于重大失

职行为，且其未就退市风险作出明确提示，亦未提供任何切实可行的应对建议，反而以“整个大盘不行”、建议问一下马某以及认可鼓励马某配偶“放着”某股票2暂不处理等推卸责任，使非专业的配偶在恐慌中无所适从，最终导致股票无法及时处置，进入退市流程并全部亏损的结果。

针对马某的上诉请求，某某公司1辩称：第一，关于马某主张的工作人员过错，行政监管措施和民事侵权存在本质区别。某某公司1联系马某配偶是为了避免强制平仓造成更大损失，且已明确提示风险，具有一定的主观善意。某某公司1并未违反适当性义务，适当性义务仅适用于金融消费者本人，且仅限于销售阶段，而本案展期属于合同的履行行为，并不属于销售阶段。本案若认定为某某公司1向配偶提供金融服务，并要求对其履行适当性义务，属于对适当性义务的不合理扩张。第二，关于马某主张的某股票1的损失认定，该股票卖出操作是由马某配偶独立完成决策，某某公司1仅在紧急情况下提供了账户信息，没有参与后续任何交易决策或者密码操作，与买入卖出行为之间无因果关系；且股票价格波动属于市场固有风险，马某将该差价损失归咎于某某公司1，实质上是将其本应当自负的市场风险转嫁给了金融机构，违背了买者自负的基本原则。第三，关于马某主张的对于某股票2损失，某股票2的风险实质发生于2022年4月，而某某公司1提供账户信息发生于2021年11月，当时该股票没有任何风险迹象，要求某某公司1提前两年预判并告知未来的风险，远超金融机构合理的注意范围以及披露义务范围。风险发生之后，某某公司1也已经在第一时间向马某配偶履行了披露义务，并没有延迟或者隐瞒。在此阶段之前的股价波动都属于正常的市场风险，某某公司1并无义务对此进行提示。并且马某关于某股票2的主张存在明显自相矛盾，其一方面认为某某公司1告知其配偶两融账户的信息存在不当，另一方面又认为没有同步告知普通账户信息以便其及时抛售属失职行为。两项主张相互冲突，逻辑无法自洽。此外，关于马某主张的展期利息损失，正确的展期金额应当是4,737.78元。

上诉人某某公司1提出上诉请求：请求撤销原判第一项，改判驳回马某的全部诉讼请求。事实和理由：本案纠纷发生的根本原因在于，马某在交易过程中因被采取限制人身自由的强制措施而突然失联，致使某某公司1及其业务人员无法于其债务到期后向其本人有效履行通知义务，直接触发了债务到期未能清偿的违约条款，按约定马某属于应承担违约责任的过错方。马某作为实际过错方，不仅没有因其突然失联的行为遭受任何实际损失，甚至还因配偶申请的展期而获得了增益，在此情况下却还转而向某某公司1主张损害赔偿责任。若支持其诉讼请求，无异于变相允许马某从其违约行为中直接获利，实质上是对严重违约的默许与鼓励。在损失认定上，一审法院孤立、片面地仅考量“展期利息”这一单项支出，刻意回避了对马某实际取得增益的整体性评价，依法应予纠正。针对某某公司1的上诉请求，马某辩称：第一，某某公司1的主要过错不是联系马某配偶，而是向马某的配偶泄露证券交易账户以及引导其配偶进行相关的证券交易操作。监管部门对此已作出认定。第二，关于展期利息的具体金额应当是5,537.74元。第三，某某公司1向马某配偶泄露了相关的交易账户的信息，导致马某在恢复人身自由之后，无论是操作股票还是家庭生活，都面临各项困难，也确实存在各项损失。某某公司1的上诉与事实和法律规定不符，应当依法驳回其全部的上诉请求。

马某向一审法院提出诉讼请求：1.判令某某公司1支付2023年2月21日其配偶全某将马某普通证券账户内资金466,260元转存至马某银行账户时起至2024年7月24日止该笔转款产生的利息损失23,031.97元（计算方式：466,260元×同期全国银行间同业拆借中心公布的一年期贷款市场报价利率（以下简称LPR）/365×天数）；2.判令某某公司1支付2021年12月13日其配偶全某将马某融资融券账户内处置股票所得资金688,949.08元转存至其银行账户时起至2024年7月24日止该笔转款产生的利息损失64,103.41元（计算方式：688,949.08元×一年期LPR/365×天数）；3.判令某某公司1支付因迟延告知某股份2（后为XXXXXX）股票风险导致的股票损失金额220,056元[计算方式：（3.40元-1.28元）×103,800股，其中3.40元为2021年11月3日某某公司1告知其配偶全某融资融券账户当日某股份2的股价，1.28元为2023年3月10日其被解除限制人身自由当日XX的股价]；4.判令某某公司1支付非本人操作产生的展期利息5,537.74元；5.判令某某公司1支付因告知两融账户导致的某股票1损失差额118,175元（计算方式：72,500股×9.77元-72,500股×8.14元，9.77元为其配偶2022年5月5日自某某公司1处得知普通账户后至2022年9月2日卖出某股票1的平均价格，8.14元为2021年12月10日其配偶全某卖出两融账户中某股票1的价格）；6.判令某某公司1支付其精神损失费10,000元；7.判令某某公司1支付违法违规泄露投资人账户侵权赔偿100,000元，赔偿项目包括但不限于维权产生的误工费、交通费、住宿费等；8.判令某某公司1承担诉讼费用。

一审法院认定事实如下：1.马某在某某公司1处开立普通资金账户，户号XXXXXXXXX21和信用资金账号XXXXXXXXX17。2020年4月15日马某（甲方）与某某公司1（乙方）签订《融资融券合同》一份。其中《融资融券业务风险揭示书》就“被强制平仓风险”提示：您在开展融资融券业务期间，发生下列情形之一的，您的担保物将会以强制平仓等形式被处分，平仓的品种、数量、价格、时机及平仓天数将不受您的控制，平仓的数量、金额可能超过您的全部负债，平仓天数可能超过一天，由此导致的一切损失，由您自行承担：（一）您不能按照约定清偿融资融券债务（包括提前了结）；（二）因上市证券价格波动及因本公司重估担保证券或融券标的的公允价格导致您信用账户内担保物价值与债务之间的比例低于平仓维持担保比例，您未按约定的时间足额补仓或减仓或虽提交了担保物，但因担保物转入委托失败、交收失败等原因导致补仓失败；（三）本合同约定的其它情形。

《融资融券合同》就融资融券授信相关指标作约定，其中关于“授信额度”约定：根据甲方资产状况、申请额度，乙方融资融券业务规模及财务状况确定，最终审批授信额度以乙方融资融券系统中授信审批结果为准。利（费）率，融资年利率、融券年费率、融资额度占用费率、融券额度占用费率、逾期利率及罚息率通过乙方网站或营业场所公告或通过双方约定，具体以乙方融资融券系统中数据为准。

《融资融券合同》主条款部分，第2.1.5条约定：甲方自行承担融资融券交易的风险和损失，乙方不以任何方式保证甲方获得投资收益或承担甲方投资损失。第3.2.4条约定：“甲方同意按照约定的标准按时、足额向乙方偿还向乙方融入的资金和证券、融资（融券）相关费用、权益补偿款、逾期利息及罚息并按某委员会、证券交易所、证券登记结算公司及国家税务机关的规定缴纳证券交易手续费、税费及其他相关费用。”“甲

方应在约定的融资融券期限届满时偿还对乙方所负债务。甲方偿还乙方负债以乙方日终清算数据为准。甲方向乙方偿还债务时，应先偿还融资（融券）费用等相关税费，再偿还所融资金和证券。甲方未按约偿还上述负债的，乙方除有权按合约原利（费）率改收逾期融资利息及逾期融券费用外，还有权按本合同8.5款的规定向甲方计收罚息。”第3.2.5条约定：“甲方须向乙方支付的融资融券相关费用包括融资利息、融券费用、融券固定额度占用费。其中，融资利息或融券费用按甲方使用（指形成日终负债的部分）的实际自然天数计收。若甲方使用融资（融券）固定额度的，融资（融券）固定额度占用费按甲方获批的固定额度中未使用部分（指未使用但日终清算后未形成日终负债）所占用的自然天数计收；融资利息或融券费用按甲方获批的固定额度中已使用部分（指形成日终负债的部分）的实际使用自然天数计收。融资融券相关费用计算公式如下

：3.2.5.1融资利息= 天数（甲方每日已使用融资金额×融资年利率/360）（算尾不算头）。 ”第3.2.6条约定：“融资及融券相关费用在每月的20日（20日为非交易日的，提前至前一个交易日）或双方约定的时间进行结转并收取。甲方应按约支付上述费用。”

第3.2.10条约定：“妥善保管信用账户卡、身份证件和密码等资料，不得以任何形式将信用账户交由他人使用，包括但不限于将信用账户、身份证件、密码等出借给他人使用。甲方征信材料变更时，应及时向乙方提交最新变更的材料。”第3.3.2条约定：“当甲方发生以下情形之一的，乙方有权调整甲方信用级别、保证金比例或授信额度或限制甲方信用账户的交易权限：（1）被乙方强制平仓或者采取其它违约处置措施的；（2）逾期未偿还乙方负债的；（3）平仓期限截止日日终清算后甲方信用账户维持担保比例低于平仓维持担保比例且未按乙方要求及时追加担保物或减仓的；（4）未履行报告义务或虚假报告，情节严重的；（5）因异常交易被交易所取消交易权限的；（6）违规违约导致乙方声誉受到不良影响、产生重大损失或被监管部门采取监管措施的；（7）拒不配合乙方执行强制平仓或其它违约处置措施的；（8）被其他证券公司强制平仓且属于交易所融资融券交易违约名单的；（9）出现其它严重影响甲方信用状况、偿债能力情形的。”第3.3.3条约定：“有权根据证券交易所的规定、监管要求、市场情况、甲方资信或交易情况，随时确定、调整标的证券范围、可充抵保证金证券范围及折算率、保证金比例、平（补）仓维持担保比例、提取担保物的维持担保比例、融资买入或融券卖出的最低维持担保比例要求、补仓期限、平仓期限、接受单只担保股票的市值与该股票总市值的最大比例、单只科创板股票融资、融券余额占该股票流通市值的比例、客户担保物中科创板股票市值或风险股票市值的最大占比、客户担保物中单一证券市值的最大占比、授信额度、合约展期应满足的条件等业务参数及风险阀值。”第3.3.10条约定：“甲方开展融资融券交易期间，不满足监管机构或乙方适当性管理要求的，乙方有权采取禁止甲方融资买入、融券卖出、拒绝其合约展期申请、取消其授信额度或解除本合同等措施。”第3.3.13条约定：“甲方融资融券合约的展期须经乙方同意。若因甲方的信用状况、授信额度、负债情况、维持担保比例（含扣除科创板股票市值、被调出可充抵保证金证券范围的证券市值及风险股票市值后的维持担保比例）、年龄、已结未付利息的归还、担保证券集中度及品种等因素使得甲方的展期申请未通过乙方审核的，乙方有权拒绝甲方的展期申请。乙方自主决定展期的审核标准。”第六条“融资融券业务操作”约

定：“6.1乙方在《融资融券授信确认书》中确定甲方的授信额度及额度类别、有效期、融资利率（融券费率）、平（补）仓维持担保比例、提取担保物维持担保比例、提取担保物维持担保比例（扣除科创板及风险股票市值）、补仓期限、初始保证金比例等。6.2乙方根据乙方的征信及授信制度评定甲方信用等级，依据甲方的资产状况、履约情况、市场变化、乙方财务安排、乙方净资本等因素，综合确定或调整对甲方的授信额度。甲方融资买入或融券卖出时，其融资金额及融入证券不得超出乙方确定的授信额度。6.12融资、融券最长期限不得超过6个月（到期日为非交易日的，则到期日顺延至下一交易日，顺延期间照常计息），自甲方实际使用资金或使用证券之日起计算，实际使用以乙方日终清算结果为准。合约到期前，甲方申请且经乙方评估同意的，可办理展期，每次展期的期限不得超过6个月。”第八条“违约责任及处理”约定：“8.1发生下列情形之一的，乙方有权要求甲方提前归还融资、融券负债。如甲方未按乙方要求提前归还的，甲方构成违约：……（8）甲方发生财务或信用状态明显恶化等有可能影响其偿债能力的重大事项，包括但不限于：被司法机关、行政机关、监管机关及其它有权机关立案调查；……近期存在或涉嫌存在重大违法违规事件，或财务报告存在或涉嫌存在重大问题，或涉身重大诉讼事项，或在市场、媒体中存在大量负面报道或质疑；……。”第8.3条“平仓预警及强制平仓”约定：“8.3.1乙方采取强制平仓措施时，乙方有权自主选择平仓的品种、数量、价格、时机、平仓天数。乙方还有权采取强制还款或强制还券方式收回甲方债务。其中，强制还款是指乙方在甲方信用资金台账内通过“直接还款”指令扣划甲方融资负债所对应的资金以偿还其融资负债；强制还券是指乙方在甲方信用证券账户内通过“直接还券”指令扣划甲方融券负债所对应的证券，以偿还其融券负债。8.3.2乙方强制平仓所得金额或数量可能超过甲方对乙方所负债务，平仓天数可能超过一天，由此导致的一切损失由甲方自行承担。乙方强制平仓所得资金或证券，应先清偿甲方对乙方所负债务。若甲方担保物被全部平仓后，仍不足以偿还甲方对乙方所负债务的，乙方有权向甲方继续追偿。”

2.某某公司1在对马某提供的担保品进行估值后，核准其适用担保比例1:1。2020年4月21日，马某向某某公司2乌鲁木齐XX路证券营业部提交《融资融券设置/修改客户利率申请表（融资）》，申请适用融资年化利率7.5%。某某公司2核准后，向马某提供融资本金632,340.04元，融资年利率为7.5%，利息计算方式为“天数×（马某每日已使用融资金额×融资年利率/360）”。

其后马某以该融资本金进行两笔交易：（1）负债248,362.07元融资本金，以成交价格3.82元购买65,000股某某证券放置在融资融券账户中（以下简称第一笔融资融券交易），初始融资期间自2020年5月8日起至2020年11月8日止。2020年10月9日、2021年4月12日，马某分别申请办理展期，分别展期至2021年5月7日、2021年11月3日。（2）负债383,977.97元融资本金以成交价格3.67元购买104,600股某某证券放置在融资融券账户中（以下简称第二笔融资融券交易），初始融资期间自2020年5月11日起至2020年11月11日止。2020年10月22日、2021年4月12日，马某分别申请办理展期，分别展期至2021年5月10日、2021年11月8日。

某某公司1陈述，截至两笔融资融券交易的原定到期日（2021年11月3日及2021年11月8日

），两笔融资融券交易项下产生期内利息分别为28,044.24元、43,677.49元，合计71,721.73元，已付清38,135.55元，欠付33,586.18元。具体为：（1）2020年5月8日至2021年2月21日所产生的期内利息，共计37,333.47元，马某已按期付清；（2）2021年2月22日至2021年11月8日所产生的期内利息，共计34,388.26元，扣减2021年3月19日至6月18日自动扣除账户剩余资金及利息结转802.08元，实际欠息33,586.18元。

后因马某被限制人身自由，2021年11月3日，某某公司2新疆营业部时任工作人员苗某联系了马某配偶。经马某配偶操作申请，两笔融资融券交易发生了第三次展期（以下简称第三次展期），展期期限为180天。其中，第一笔融资融券交易的第三次展期日自2021年11月4日起，至2022年5月2日止；第二笔融资融券交易的第三次展期日自2021年11月9日起，至2022年5月7日止。2021年12月10日，马某配偶卖出175,500股某某证券（内含两笔融资买入合计169,600股、自有券5,900股），成交价格为4.43元/股；自有券72,500股某股票1，成交价格为8.14元/股。至该日，两笔融资融券交易产生展期利息4,737.78元。前述股票卖出后，马某配偶付清了两笔融资融券交易项下的全部融资本金及利息。

3.2021年11月3日，某某公司2XXX路营业部客户经理苗某添加了马某配偶全某的微信，指导全某下载了“XXXX”APP，提供了马某融资融券账户号，全某自行试出密码。马某对此解释，其手机密码和银行卡密码等都一样，常用密码其配偶是知晓的。此后，苗某指导全某进行了融资展期并获得通过，又提供马某普通证券账户账号，期间至马某2023年3月10日重获人身自由日止两人聊天记录及账户交易情况分述如下：

#### （1）争议的融资融券账户交易情况。

2021年12月10日，卖出某股票172,500股，成交均价8.14元，扣除交易费731.02元后余额为589,418.98元；卖出某某股份3175,500股，成交均价4.43元，扣除交易费947.50元后余额为776,517.50元。

2021年12月11日，全某询问苗某：“转入转出两个数值不一致是什么意思”“可取和净资产也不一样”“差了差不多一万块”“我周一把钱提银行卡，当天就可以从银行卡转出来么”。苗某回复：“那个具体的金额我周一给你在后台看一下，然后你，周一把钱转出去，然后当时就可以从银行卡里转出去的。”

2021年12月13日，全某微信询问苗某账户情况。苗某回复：“结到周五的利息结完了是3,161.70元，你现在点直接还款，把这3,161.70元还掉，剩下的金额就都是可以取的”“你账户上看到你可以取的金额是68万多，那个你先不要管他，因为你那个3,000多他有负债，负债是300%的钱是取不出来的，所以他扣的是三倍，就是在账户上是冻结的状态，你不能转出，只能用，所以你先把那个负债还完了之后，你应该是可以取69万多的，你先还你先把负债还了，然后就可以把钱转空。”

2021年12月13日，“银行转取存管工行”，变动金额688,949.08元，余额9,485.10元。同日，苗某就银行柜面大额取现的要求提示了全某。之后发消息：“先转你的卡再用XX软件转证券账户，先买一个新客专享，其他的没想好可以转进来做国债逆回购，无风险期限短随时可以用”“你要从证券账户转账出去的时候提前一天告诉我，我指导你转出流程”。

2021年12月20日（注：付息日），“融资利息扣款某某股份3存管工行”，扣3,161.70元，余额6,324.05元。2022年1月21日，“银行转取存管工行”，变动金额6,324.05元，余额0元。

## （2）争议的普通账户交易情况。

2022年5月5日，苗某向全某提供了马某普通账户号XXXXXXXXXX21。全某试出密码登录账户后，发现某股份2亏了50万，就此咨询苗某退市风险，苗某给予了解释。

2022年5月27日马某普通账户卖出某股票1 15,600股，成交价格9.131元/股，成交金额142,273.90元；2022年6月2日卖出某股票1 10,400股，成交价格10.57元/股，成交金额109,792.94元。

2022年6月7日，苗某发送了本人的企业微信名片给全某。2022年7月5日，苗某向全某推荐了理财产品，9月9日推荐了债券，全某有提及“因为马某还有五个多月就回来了”“XX，这个我们准备走法律途径，进行维权”“我还是先保本”“后面让马某自己看吧”

2022年8月15日买入某股票1 5,000股，成交价格8.25元/股，成交金额41,259.43元；2022年8月23日卖出某股票1 4,474股，成交价格9.3元/股，成交金额41,557.07元；2022年8月24日卖出某股票1 5,000股，成交价格9.81元/股，成交金额48,989.73元；2022年8月30日卖出某股票1 5,000股，成交价格9.88元/股，成交金额49,339.30元；2022年9月1日卖出某股票1 5,000股，成交价格9.68元/股，成交金额48,340.53元；2022年9月2日卖出某股票1 6,400股，成交价格9.92元/股，成交金额63,410元；2022年9月2日卖出某股票1 26股，成交价格9.9元/股，成交金额252.14元。

此时账户内余额462,973.09元。马某主张，该笔即为2023年2月21日银行转取存管工行的466,260元。

（3）2023年3月10日马某恢复人身自由后普通账户的交易记录。2023年3月29日分别买入XXXXX8,700股、35,100股，2023年3月30日买入XXXXX46,700股，2023年4月21日买入XXXXX6,800股。

4.马某于2023年3月10日恢复人身自由，该日的下一个交易日为2023年3月13日，某股票1在该日的成交价格为8.44元/股。

5.2023年5月6日，某某公司3（以下简称某某公司3）董事会发布《关于收到某证券交易所终止上市事先告知书暨公司股票及其衍生品种可能被终止上市的风险提示公告》，载：某某公司3于2023年5月5日收到某证券交易所下发的《事先告知书》（创业板函〔2023〕第号）。公司现将《事先告知书》具体内容暨公司股票及“XX转债”可能被终止上市的风险提示公告如下：因你公司2021年度财务会计报告被出具无法表示意见的审计报告，你公司股票交易自2022年4月29日起被我所实施退市风险警示。2023年4月26日，你公司披露被实施退市风险警示后的首个年度财务会计报告显示，你公司2022年度经审计的扣除非经常性损益前后孰低的净利润为-175,674.62万元，2022年经审计的期末净资产为-66,416.89万元，同时你公司2022年财务会计报告被出具无法表示意见的审计报告。你公司触及本所《创业板股票上市规则（2023年修订）》第10.3.10条第一款第一项、第二项、第三项规定的股票终止上市情形，第10.1.9条规定的可转换公司债券终止上市

情形，本所拟决定终止你公司股票及可转换公司债券上市交易。

6. 马某就本案争议事项进行行政复议相关情况。

(1) 某某局于2023年6月2日作出的XXX信复字〔2023〕12号《答复函》。《答复函》的内容主要包括：1. 关于透露两融及普通账户信息、诱导非本人办理融资展期业务问题。经查：在申请人被司法机关采取限制人身自由措施期间，其在营业部所开立融资融券账户中的两笔融资的股票，将分别于2021年11月3日、2021年11月8日到期。在上述两笔融资债务到期前，营业部多次致电申请人，均无法接通，后通过联系其在营业部预留的紧急联系人，电话联系到申请人的父亲。申请人的父亲要求营业部联系申请人的配偶，并提供了其联系方式。营业部最终联系到申请人的配偶沟通融资债务到期问题，并由申请人的配偶办理了融资展期，未发现营业部恶意给申请人的配偶透露账户信息。《中华人民共和国证券法》（以下简称《证券法》）及《证券公司融资融券业务管理办法》，对因客观情况无法联系上融资客户，其融资账户又面临强制平仓时，最终是否有权由客户配偶办理展期业务未作明确规定。案涉情形也不属于《证券公司融资融券业务管理办法》第四条第（一）项规定的“诱导不适当的客户开展融资融券业务”的情形。2. 关于营业部未及时提示投资者股票退市风险问题。经查：申请人在营业部开立的普通账户中持有某股份2。2022年4月28日，某股份2发布《关于公司股票被实施退市风险警示及其他风险警示暨公司股票及其衍生品种停牌的提示性公告》，声明公司股票自2022年4月29日开市起被实施退市风险警示，股票简称由“某股份2”变更为“XXXXXX”。2022年5月5日（某股份2被实施退市风险警示后的次交易日），营业部收到某某公司2总部通过内部系统下发的持有XXXXXX股票的客户名单。在联系不到申请人的前提下，营业部于收到客户名单的当日，向其配偶进行了风险告知。此外，根据《证券法》第二十五条的规定，投资人应自行关注相关股票的投资风险变化。3. 对于申请人股票账户亏损的补偿纠纷，建议通过协商或诉讼等方式予以解决。

某某局于2023年6月2日通过电子邮件的方式向申请人告知了该举报事项的核查结果。

(2) 马某不服某某局作出的XXX信复字〔2023〕12号《答复函》，向某委员会申请行政复议。某委员会于2023年12月29日作出〔2023〕274号行政复议决定书，决定：撤销某某局作出的XXX信复字〔2023〕12号《答复函》。

某委员会认为，《证券法》第八十八条第一款规定，证券公司向投资者销售证券、提供服务时，应当按照规定充分了解投资者的基本情况、财产状况、金融资产状况、投资知识和经验、专业能力等相关信息；如实说明证券、服务的重要内容，充分揭示投资风险；销售、提供与投资者上述状况相匹配的证券、服务。《证券期货投资者适当性管理办法》（2020年修正）第二十一条规定，经营机构应当根据投资者和产品或者服务的信息变化情况，主动调整投资者分类、产品或者服务分级以及适当性匹配意见，并告知投资者上述情况。营业部在明知申请人被采取限制人身自由措施不具备盯市、下单等条件的情况下，未及时评估投资者风险承受能力，仍基于其配偶的申请，为申请人办理业务展期，未尽到《证券法》第八十八条第一款、《证券期货投资者适当性管理办法》（2020年修正）第二十一条规定的适当性管理义务。

(3) 2024年2月19日，某某局对马某作出XXX信复字〔2024〕1号《答复函》，主要内容

为某某局就马某举报某某公司2XXX路营业部恶意透露两融及普通账户信息、诱导非本人办理融资展期业务、未及时告知股票风险、违规操作客户股票账户等违法违规行为答复如下：一、在马某被司法机关采取限制人身自由措施期间，马某在营业部开立的融资融券账户上存在两笔将要到期的融资债务，营业部在与马某无法取得联系的情况下，通过马某在营业部预留的紧急联系人电话联系到马某父亲，由马某父亲告知营业部联系马某配偶，并提供了联系方式。营业部最终联系到马某配偶沟通融资债务到期问题，并协助其办理了融资展期。经查，营业部存在向马某配偶提供马某普通证券账户和两融证券账户的账号信息，为其登录相关证券账户提供了便利；未及时重新评估投资者风险承受能力，未能尽到投资者适当性管理义务，协助马某配偶办理了马某两融账户融资展期等违规问题，某某局将依法对营业部采取相关措施。二、在马某被司法机关采取限制人身自由措施期间，马某在营业部开立的普通账户中所持有某股份2于2022年4月28日发布《关于公司股票被实施退市风险警示及其他风险警示暨公司股票及其衍生品种停牌的提示性公告》，公告声明自4月29日开市起被实施退市风险警示，股票简称由“某股份2”变更为“XXXXXX”。营业部于2022年5月5日（某股份2被实施退市风险警示后的次交易日）拨打马某预留手机号码152XXXXXXXX进行风险提示，但最终无法联系到马某本人。对于马某股票账户亏损的补偿纠纷，马某可通过协商、调解或民事诉讼等方式解决。

（4）马某不服XXX信复字〔2024〕1号《答复函》，申请行政复议。2024年7月17日，某委员会作出〔2024〕153号《行政复议决定书》，驳回马某的行政复议请求。

（5）某某局于2024年4月29日作出〔2024〕9号行政监管措施决定书《关于对某某公司2乌鲁木齐XXX路证券营业部、苗某采取出具警示函措施的决定》：经查，我局发现你营业部存在为他人使用客户相关证券账户提供了便利；未及时重新评估客户风险承受能力，提供与投资者当时风险承受能力不匹配的融资展期服务等情形，违反了《证券登记结算管理办法》第二十五条第一款、《中国证券登记结算有限责任公司证券账户管理办法》第四十五条、《证券公司和证券投资基金管理公司合规管理办法》第六条第一、二款，《证券期货投资者适当性管理办法》第二十一条以及《中华人民共和国证券法》第八十八条第一款的规定。苗某在营业部任职期间直接参与了上述违规事项并负有责任，……我局决定对营业部、苗某采取出具警示函的行政监管措施，并记入证券期货市场诚信档案。

7.马某就上述行政处理及行政复议提起相关行政诉讼情况。

（1）马某不服XXX信复字〔2024〕1号《答复函》及〔2024〕153号《行政复议决定书》，在本案审理期间向北京市西城区人民法院提起行政诉讼，要求撤销被诉答复及被诉复议决定，对马某投诉内容予以重新调查、认定并依法处理违法金融机构及相关责任人员。北京市西城区人民法院于2024年11月29日作出一审判决，驳回马某的诉讼请求。

（2）马某不服北京市西城区人民法院作出的〔2024〕京0102行初769号行政判决，上诉于北京金融法院。北京金融法院于2025年4月14日作出二审判决，驳回上诉，维持一审判决。

一审法院认为，马某在某某公司2XXX路营业部开立普通证券账户和融资融券账户，双方应遵守相关法律法规，并应按照双方签订的合同履行各自义务。双方争议焦点为：

、马某被司法机关采取限制人身自由措施期间，某某公司1工作人员向马某配偶提供普通证券账户和融资融券账户，之后马某配偶自行试出密码，登录两融账户及普通账户买卖账户内股票，某某公司1是否应承担赔偿责任以及赔偿责任范围；二、某某公司1是否应返还非马某本人申请的展期交易导致的利息损失；三、某某公司1应否就未能向马某提示某股份2退市风险承担赔偿责任以及赔偿责任范围。

关于争议焦点一，某某公司1工作人员向马某配偶提供普通证券账户和融资融券账户的账号，之后马某配偶以自行试出的密码登录账户进行股票交易，对马某造成的损失问题。根据《中华人民共和国民法典》第一千一百六十五条第一款之规定，行为人因过错侵害他人民事权益造成损害的，应当承担侵权责任。首先判断某某公司2是否存在过错行为。登录普通证券账户和融资融券账户需输入账号及密码，某某公司1工作人员仅向马某配偶提供账号，如马某配偶未能试出密码，也无法登录并进行交易，因此一审法院无法认定某某公司1工作人员提供账户即存在过错。

其次，关于马某主张的损失范围。马某主张，其配偶于2021年12月13日将马某融资融券账户内处置股票所得资金688,949.08元转存至马某银行账户，于2023年2月21日将马某普通证券账户内资金466,260元转存至马某银行账户，前述股票如果不被交易继续留存在账户中，将可能获得更高的交易收益，该等收益高于应向某某公司2支付融资利息、转存至银行账户后的活期利息收益，故某某公司2应负担利息损失。一审法院认为，股票交易具有不确定性，交易价格和交易行为不具有可回溯性，马某该项主张仅基于可能获得更高的收益，不具有合理性，一审法院无法认可该项主张与某某公司1工作人员透露普通证券账户和融资融券账户行为具有直接因果关系，对该主张不予支持。马某另主张，因某某公司1提供融资融券账户账号，导致马某配偶于2021年12月10日以8.14元的价格卖出72,500股某股票1，该交易价格低于马某配偶2022年5月5日自某某公司1处得知普通账户户名后至2022年9月2日实际卖出期间某股票1的平均价格，某某公司1应赔偿价差，一审法院认为，如前所述，买卖马某普通证券账户和融资融券账户中股票，系由马某配偶自行决定，期间价差系因市场因素导致，某某公司1对此无赔偿义务。

关于争议焦点二，某某公司1是否应返还非马某本人申请的展期交易导致的利息损失。首先，就争议的融资融券账户交易而言，虽《证券法》及《证券公司融资融券业务管理办法》对因客观情况无法联系上马某、客户配偶是否有权办理展期业务未作明确规定，但融资融券业务作为专业度较高的证券交易，马某与某某公司1签订《融资融券合同》对于“授信额度”有明确约定，某某公司1应根据马某的资产状况和申请额度进行审批，因此在办理该项业务时某某公司1应履行适当性义务，而在案证据显示，两笔融资融券交易在2021年11月3日和8日到期时，系由某某公司1工作人员苗某指导马某配偶进行展期，某某公司1存在履行适当性义务不当的行为，存在过错。

其次，融资融券账户利息的损失。第一笔融资融券交易系马某在2020年5月8日负债248,362.07元融资资金，以成交价格3.82元购买65,000股某某证券，第二笔融资融券交易系马某在2020年5月11日负债383,977.97元融资资金，以成交价格3.67元购买104,600股某某证券。而在两笔融资融券交易经马某本人展期后的到期日2021年11月3日和8日，某某证券的成交均价分别为每股3.76元、3.95元，而马某配偶将融资融券账户中169,600元某某

证券于2021年12月10日卖出的成交价格为每股4.43元，远高于买入价及马某本人展期的到期日的股价，因此一审法院认定，即便某某公司1存在过错，该等过错未造成交易损失。但因某某公司1积极联系马某配偶申请展期存在过错，就该次展期形成的融资利息返还马某，因马某未提供具体计算方式，一审法院酌定具体金额以某某公司1主张为准。

关于争议焦点三，某某公司1应否就未能向马某提示某股票2退市风险承担赔偿责任以及赔偿责任范围。根据某某公司3于2023年5月6日发布的公告，其于2022年4月29日起被交易所实施退市风险警示，后因财务状况持续恶化，于2023年5月5日收到某证券交易所发布的终止公司股票及可转换公司债券上市交易的告知书，而马某主张某某公司1应在2021年11月3日即告知退市风险，该时间点某某公司3尚未被实施退市风险警示，更未被最终退市，一审法院认为马某该主张超出某某公司2正常业务范围，于法无据。又，一审法院注意到，马某自2023年3月10日恢复人身自由后，不仅未处理账户中的某股票2，反而陆续又于2023年3月29日、30日、4月21日分别买入XXXXXX合计97,300股，该等交易行为与其某股票2存在风险、某某公司1应予告知的预设主张矛盾。

马某另主张精神损失费和误工费、交通费和住宿费等，其依据分别为《中华人民共和国民法典》第一千一百七十九条、第一千一百八十三条，前述法律规定均适用于人身损害赔偿，而马某未提供人身权益受到损害的证据，也未提供实际支出的凭证，故一审法院对该两项诉讼请求亦不予支持。综上，一审法院判决如下：一、某某公司1应于判决生效之日起十日内返还马某融资融券利息4,737.78元；二、对马某的其余诉讼请求不予支持。一审案件受理费7,496元，由马某负担7,430.34元，某某公司1负担65.66元。

二审期间，双方当事人均未提供新证据。本院经审理查明，一审法院认定事实无误，本院予以确认。

另，2025年4月3日，某某公司2被某某公司4吸收合并，合并后存续公司为某某公司1。二审另查明，2021年11月3日，某某公司1客户经理苗某添加了马某配偶全某微信，指导全某下载了“XXXX”APP。二人微信聊天记录如下：“全：登录是要手机号和验证码；苗：你的手机号码；全：他的手机收不到验证码，手机不在我这里，有密码也打不开”。几分钟后，“全：好了，然后呢；苗：点登录账户；XXXXXXXXX17；全：页面点进去点了哪个位置；苗：这是账号；全：ok，通讯密码是什么；苗：应该两个是一样的，你上下输成一样的”。随后全发了一个截图，“全：意思进去了？苗：进去了，赶快。全：密码试对了，确认就可以了是吗？”随后苗发送了APP截图，“苗：确定了之后，我给你这两步全部里面进仓单展期，合约展期，先去点合约展期，看他能不能申请通过。”全在其指导下完成了展期操作。

另，某某公司1向马某配偶提供的系“信用资金台账”以及“普通资金台账”的账号。“信用资金台账”是用于记载马某交存的担保资产及融资融券形成负债的明细数据的账户，其中包括“信用证券账户”和“信用资金账户”（合称“信用账户”）。“普通资金台账”亦包含“普通证券账户”和“普通资金账户”在内（合称“普通账户”）。马某在某某公司1开立普通账户时签署文件中包含《开户及证券交易隐私保护政策》（以下简称《隐私政策》），其中第4条约定：“如果为了向您提供服务而需要将您的

信息共享至第三方，我们将评估该第三方收集信息的合法性、正当性、必要性，并要求第三方严格遵守相关法律法规要求。”

审理中，某某公司1表示，《隐私政策》签署于马某在某某公司1处开立普通账户期间，根据业务流程，客户首期仅可开立普通账户，若后续符合条件并申请开立信用账户，方可另行开通。《隐私政策》文本中多次使用“资金账户/账号”、“证券账户/账号”等具体表述，以及“客户账户”、“账户”等概括性用语，其适用范围显然涵盖涉案客户所开立的一切信用账户与普通账户，并未将任何一类账户排除在外。故该文件覆盖马某作为某某公司1客户名下的全部账户类型，包括后续开立的涉案信用账户，均适用该文件的约定。因此，本案某某公司1在无法联系马某本人、且信用账户即将面临强制平仓风险及普通账户即将面临某股票2退市风险的紧急情形下，将相关账户的账号信息披露给其配偶，属于为保护客户权益所采取的必要措施，符合上述约定，并不构成对《隐私政策》及任何法律法规的违反。对此，马某认为，《隐私政策》中的第三方是指其他收集客户信息的平台，例如公安机关或者银行等其他第三方APP，并不是指“紧急联系人”或马某配偶，某某公司1无权将相关账户的账号信息披露给其配偶。此外，根据《融资融券合同》第8.1条约定：“发生下列情形之一的，乙方（某某公司1）有权要求甲方（马某）提前归还融资、融券负债。如甲方未按乙方要求提前归还的，甲方构成违约：……（8）甲方发生财务或信用状态明显恶化等有可能影响其偿债能力的重大事项，包括但不限于：被司法机关、行政机关、监管机关及其它有权机关立案调查……”，某某公司1联系到马某配偶时已知悉马某被限制人身自由，根据前述合同明确约定，某某公司1应当按约要求马某提前归还融资负债，而非向马某配偶透露账户信息并引导其进行展期操作。因此，某某公司1的上述行为既违反监管规定也构成合同违约。

本院认为，本案的争议焦点主要在于：某某公司1在马某信用账户到期并失联的情况下，通过紧急联系人联系到其配偶，并将其账户信息向其配偶披露并引导其配偶办理展期等操作，是否存在过错；若存在过错，马某主张的损失是否应当由某某公司1承担。针对争议焦点一，马某主张某某公司1向其配偶泄露证券交易账户以及引导其配偶进行相关的证券交易操作，违反了适当性管理的规定，存在过错。对此，本院认为，案涉合同中约定“紧急联系人”为马某父亲，马某配偶本人并非合同约定的“紧急联系人”，某某公司1系通过马某父亲联系马某配偶仝某。案涉合同对于紧急联系人的具体作用，马某是否对紧急联系人有所授权等，均无约定。马某与其配偶属于相互独立的民事主体，某某公司1在未征得马某同意的情况下，将其证券账户告知仝某，并引导其试出密码、进行展期操作，该行为并无合同或法律依据，仝某对账户的操作事后亦未得到马某追认。某某公司1主张在马某信用账户即将面临强制平仓风险的情况下，其将账户信息披露给其配偶，属于为保护客户权益所采取的必要措施，不构成对《隐私政策》或任何法律法规的违反。本院认为，首先，《隐私政策》系马某开通普通账户时签署的文件，能否适用于信用账户并无明确约定。其次，马某信用账户面临强平风险，该情况属于合同已明确约定的、信用账户可能发生的风险，并非特殊的或临时突发的情况，该情况下某某公司1的权利义务有明确约定，其中不包括可将账户信息披露给账户持有人配偶

。故某某公司1抗辩依据不足，其上述操作存在过错。一审认为某某公司1工作人员仅向马某配偶提供账号，如马某配偶未能试出密码，也无法登录并进行交易，因此无法认定某某公司1工作人员提供账户即存在过错。上述认定不妥，本院予以纠正。

针对争议焦点二，马某上诉主张的损失一是融资融券账户展期以及两笔转款的利息损失；二是融资融券账户下某股票1的交易损失；三是普通账户下的某股票2的交易损失。对此，本院认为，首先，对于马某主张的两笔证转银的利息损失，马某主张自己本可以进行股票交易并获得收益，该收益远高于银行账户活期存款利息，故其存在利息损失。但因股票交易是否获得收益具有不确定性，故马某主张利息损失并非必然发生，本院对其该主张不予支持。其次，对于某股票1的交易损失，马某主张其配偶卖出该股票时的股价，低于其恢复人身自由之后的股价，故其存在损失。一方面股价波动是正常的市场风险，无法预期；另一方面该主张是建立在案涉账户应当展期的基础上，与其同时主张的案涉账户不应进行展期操作、某某公司1应返还展期利息，存在矛盾，故本院对其该主张不予支持。再次，对于普通账户下某股票2的损失，某某公司1已履行及时提示义务，该损失系因某股票2退市导致，并非因某某公司1过错，故对马某主张的该项损失，本院不予支持。最后，对于马某主张的返还非本人操作产生的展期利息损失，因展期确非马某本人操作，且无证据显示马某对此知晓并同意，故无法认定展期系马某本人的意思表示，马某主张返还该部分利息，应予支持。某某公司1抗辩认为，案涉账户展期后，因股价上涨，马某账户中某股票1等股票卖出后的收益不仅覆盖了此前的利息，还有盈余。本院认为，如前所述，股价波动系市场风险，某股票1等股票在展期后卖出即使有收益，因该收益系市场波动所致，不具有可预见性，亦非某某公司1未经马某同意进行展期操作的必然结果，考虑到某某公司1前述将马某的证券账户提供他人等行为存在过错，但客观上也有账户面临到期而无法联系到马某的实际情况，故一审酌定返还利息的金额以某某公司1主张的4,737.78元为准，并无不当，本院予以认可。

综上，上诉人马某、上诉人某某公司1的上诉主张均不能成立，本院均不予支持。根据《中华人民共和国民事诉讼法》第一百七十七条第一款第一项规定，判决如下：  
驳回上诉，维持原判。

二审案件受理费6,234.18元，由上诉人马某负担6,184.18元，上诉人某某公司1负担50元。  
本判决为终审判决。

审 判 长	朱瑞
审 判 员	李启帅
人民陪审员	顾静
书 记 员	黄海波

二〇二五年十月二十三日