

投资者保护典型案例

股票账户被盗用时如何防止损失

来源：中国证监会投资者保护局

一、案例简介

投资者张某在 2015 年 2 月 15 日发现，自己的证券账户在当天有多只股票被卖出，其本人并没有进行相关操作。

张某随即报案，并与开户证券公司联系，咨询股票账户为何会被他人盗用。张某怀疑是证券公司泄漏了客户账户信息所致，因此又向 12386 热线投诉证券公司有失职行为，并要求证券公司赔偿因股票卖出所造成的损失。

监管部门在接到投诉事件后，迅速与该证券公司及营业部联系，要求立即调查核实客户相应的交易情况并开展公司内部自查工作。

经调查发现，张某账户 2 月 15 日的证券交易中，有若干笔疑似盗卖交易，均为网上委托，操作站点显示为海南省，并不属于营业部站点，且营业部无外派海口员工。

此外，账户中几笔银证转账，张某表示并非其本人操作，其中银行端发起转账业务在证券公司系统中无法显示其操作站点，证券端发起的转账业务操作站点显示为海南省。公司也向投资者解释，证券账户密码均由客户本人亲自设定，公司所有工作人员

均无法通过系统获取客户账户密码。

与此同时，营业部也积极协助客户控制损失，在客户反映异常情况的当天，协助客户查询相关记录，并且配合客户对账户采取了限制资金转出的措施，以保证客户后续资金安全。营业部也表示会协助公安机关后续的调查工作。

二、案例分析和启示

此次的投诉事件中，正是由于投资者具有一定的维权意识，当机立断向公安机关报案，并及时与营业部联系，营业部积极配合协助调查，限制账户资金转出，投资者的损失才得以控制。

这个事件也提醒广大投资者，随着证券业网络化、电子化的普及，保护好自身账户密码的安全显得尤为重要。投资者应当提高风险防范意识和自我保护意识，养成良好的操作习惯，尽可能设置较为复杂的密码，定期修改密码，经常登录账户查看情况，同时增强对网上虚假信息的识别能力，定期对操作终端进行病毒查杀，防范钓鱼网站的侵害。

一旦发现账户异常，投资者应及时与证券营业部、银行网点进行沟通，了解交易 IP 地址以及资金流向等情况，并向公安机关报案。在本案例中，投资者及时要求证券公司协助限制资金转出，也是控制损失的有效措施。

针对证券账户盗买盗卖时有发生的情况，证券公司应提高重视程度，按照中国证券业协会发布的《证券公司网上证券信息系

统技术指引》要求，保障网上交易证券信息系统的安全、可靠、高效运行，不断提高网上炒股尤其是手机炒股的加密程度，防止盗买。同时将对投资者保护账户密码安全的风险提示和教育工作落到实处，定期组织投资者参加安全交易的活动和讲座，在营业场所及网上证券服务端做好投资者保护自身账户密码安全的提示工作。

(供稿单位：河北证监局)