

# 两月宕机两次 招商证券失色

面对瞬息万变的A股市场,一天内居然有两家券商的交易系统出现故障。5月16日,有投资者反映,招商证券、华西证券交易系统早盘期间出现故障,导致无法交易。尽管在早盘收盘前,相关情况已得到解决,但也有不少投资者直言因交易系统宕机而造成经济损失。事实上,券商交易系统故障给投资者造成困扰的情况已不鲜见。仅今年以来,招商证券就先后两次出现交易系统故障,此前还有国信证券的交易系统也一度“罢工”。对此,有律师表示,由于投资者与券商之间存在合同关系,券商有保障投资者自由交易的合同义务,若投资者因券商的原因不能自由交易,应视为券商违反了合同义务,投资者可要求券商赔偿损失。



## 整改期内又宕机

据同花顺数据显示,5月16日,A股三大股指高开低走。截至当日收盘,上证综指、深证成指、创业板指全部收跌,跌幅分别为-0.34%、-0.6%、-1.14%。在证券板块中,也有42只券商股收跌,占比超八成。

而在早盘期间,有投资者反映招商证券系统崩溃,PC与App端均无法登录。直至上午10时30分左右,招商证券于其官方微博发布声明称:“今早招商证券交易系统部分客户登录出现异常。目前已恢复正常,对此我们深感抱歉”。

上述事件发生后,“招商证券”一词火速登上微博热搜。股民们对招商证券交易系统宕机的情况也纷纷表示不满,并直言“给客户造成的经济损失怎么赔偿”一次又一次,客户的损失你们承担吗”。

就在两个月前,今年3月14日,就曾有多名投资者反映招商证券App在早盘期间出现故障,营业部电话打不通。彼时,也有投资者表示因招商证券软件故障导致无法交易造成损失,招商证券也因此登上微博热搜。针对该情况,4月2日,深圳证监局发布公告称,招商证券在3月14日网络安全事件中存在变更管理不完善,应急处置不及时、不到位等问题,因此决定对其采取责令改正措施。

相关公告内容显示,深圳证监局要求招商证券应进一步加强重要信息系统的统筹规划,充分了解系统架构及内部运行机制,强化研发、测试、上线、升级变更及运维管理,完善应急处置机制,保障关键岗位人员的专业能力和数量配置,确保信息系统安全平稳运行;同时公司应对此次事

件相关责任人员进行内部责任追究;并在3个月内完成上述整改工作并报送整改报告。

## 并非券商个例

然而,3个月的整改限期未到,招商证券交易系统宕机的情况却再次上演。针对相关情况的整改进展及后续改进措施,北京商报记者发文采访招商证券,但截至发稿前,尚未收到相关回复。

值得一提的是,年内出现交易系统故障给投资者造成困扰的情况,招商证券并非个例。同样在5月16日早盘,有投资者反映,华西证券App出现故障,导致登录超时、交易页面请求被取消等情况出现,还有投资者表示拨打客服电话也无法接通。直至上午11时左右,有投资者反馈交易系统恢复正常。

对此故障出现的具体原因及改进措施,华西证券回应北京商报记者表示,5月16日上午,公司收到少数客户的反馈,出现登录异常,公司立即启动应急处置,该故障很快得到排除。公司高度重视网络安全,高度重视投资者服务,公司将进一步加强科技投入,进一步提升应急处置能力和水平,让投资者的交易更顺畅、更安全。

除上述2家机构外,国信证券旗下交易系统也曾于3月15日出现故障。彼时,有投资者反映,国信证券交易软件出现行情不能刷新,无法看盘和交易的情况。

为何部分券商的交易系统状况百出,导致系统宕机的情况频频发生?券商业资深人士王剑辉表示,由于券商交易系统的容量通常是按一般交易水平进行设计的,因此当大量投资者在某一时间段集中交易的情况出现,如重要经济数据发

布、重要经济政策出台时,容易导致交易系统不堪重负,并因保护机制启动使得系统自动中断。

“此外,因疫情防控原因,部分人员的流动可能受到限制,如技术人员被居家隔离等。因此在交易系统出现故障后,可能在第一时间很难得到一线技术人员的维护,导致服务器长时间中断”,王剑辉补充道。

## 投资者有权要求赔偿损失

多次宕机事故中,不少投资者反映已经导致其经济损失,那么,投资者是否可以据此向证券公司进行索赔?上海明伦律师事务所律师王智斌表示,投资者与券商之间存在合同关系,券商有保障投资者自由交易的合同义务,如果投资者因券商的原因不能自由交易,应视为券商违反了合同义务,投资者可要求券商赔偿损失。

不过,王智斌也提到,在实践操作中,该类诉讼的难点在于两方面。一方面,投资者需要证明其恰好因本次故障产生损失,这要求投资者有较高的举证能力;另一方面,券商极有可能在各种电子文件中通过声明的方式免除其因技术故障产生的法律责任,这种“免除”条款是否有效,需要结合条款的具体描述、发布时间等予以具体判断。

整体来看,券商交易系统故障会影响用户体验,导致客户满意度下降,若这类问题频繁出现,甚至会影响投资者对机构的信任度。对此,王剑辉建议:大型机构可以选择提高成本支出,将交易系统容量做大,而中小型机构也要适当投入成本,使交易系统能够在应对突发情况时及时作出相应的调整,而非简单地中断系统”。

北京商报记者 刘宇阳 李海媛

## 老周侃股 Laozhou talking

### 招商证券的道歉 留不住股民的心

周科亮

据报道,5月16日招商证券系统再次崩溃,电脑与手机端均无法登录,这已是招商证券系统两个月来第二次发生崩溃。对此,招商证券表示“深感抱歉”,但股民却并不会买账。券商行业本就竞争激烈,如此频繁的系统崩溃会让不少股民放弃使用公司的交易系统,转而去其他券商开户。在券商行业交易佣金基本无差别的当下,拼的是服务和稳定,招商证券显然在这方面做得还不够好。

招商证券作为老牌券商,无疑也是当前的一线券商。现如今,随着信息技术的大发展,各家券商的硬件基础水平已经差别不大,投资者在选择券商的时候,主要看的就是佣金水平、品牌、安全性和服务水平。

这次招商证券又出现问题,而其他券商都没事,大概率是招商证券自己的系统故障,这暴露了招商证券可能存在的问题。投资者想要买卖股票而无法交易,抄底的买不到,逃顶的走不了,投资者显然是不开心的,但如果追究责任,券商公司能有一大堆免责条款,投资者根本没有办法证明自己的买卖计划,也更加没有办法维护自己的合法权益。

但受伤的股民并不被动,毕竟现如今股民在券商选用上已经有了更大的空间。券商不止招商证券一家,投资者可以很轻松地换一家券商继续交易,尤其是在现在新老客源抢夺白热化的情况下,会有很多券商用更低的佣金、更好的服务水平等来招揽这些从招商证券流失的客户。

招商证券频繁地出现交易系统宕机,很难让股民理解这是一家头部券商发生的事情。如果是在超

级牛市期间,市场成交太火爆,导致出现交易系统的卡顿也算情有可原,但问题是,目前显然A股不属于这样的市场区间。

更为重要的是,并非大多数券商的交易系统出现了这样的问题,如此看来,招商证券的问题可能更多是在于自身。投资者不禁会问,在两个月前出现问题之后,公司是否进行了认真的整改呢?本栏相信,多数股民对于券商是包容的,偶尔的交易异常大家可以接受,但两个月两次,可能会让部分股民丧失信心,谁能保证没有第三次、第四次呢?

在具体的交易过程中,别说是几分钟的交易系统宕机,哪怕是几秒钟,也可能对投资者利益造成严重的伤害。打个比方,有股民感觉涨停的股票要开板,所以登录交易系统要卖出,却发现无法交易。几分钟之后,虽然可以交易了,但股价却大幅收跌甚至跌停,这样的悲剧是股民难以承受之痛。

实际上,目前很多券商对于小股民并不是很重视,毕竟小股民给公司创收的能力有限。所以经常会遇到,很多股民开户之后,并不知道还有投资顾问的说法。而这些投资顾问也不会对于那些持仓几千、几万元的小股民细心教导。

不过本栏想说的是,A股的投资者结构中散户占大头,无论是大券商还是小券商,想要做大做强,就要对所有的客户一视同仁,不能因为小散户含金量不高,就频频伤他们的心,一句深感抱歉不足以安抚他们,要知道,股民现在的选择有很多。

# 农商行罕见互换旗下持股银行股权

村镇银行股权转让呈现出多样化态势。福建福清汇通农商行(以下简称“汇通银行”)日前发布公告称,拟受让泉州农商行持有的福建罗源汇融村镇银行15%的股权,另将持有长汀汀州红村镇银行15%的股权转让给泉州农商行。此举意味着汇通银行和泉州农商行对旗下所持有村镇银行的股权进行了互换。北京商报记者注意到,目前农商行互换村镇银行股权的案例较为少见,但受让、增持甚至吸收合并村镇银行股权的案例则屡见不鲜。在分析人士看来,村镇银行应明确立足三农、服务好基层,做好小而美的定位和发展模式,在股权结构方面,应形成主发起行主导的专业化、规模化协同发展的体系。

## 互换村镇银行股权

为加强对福建罗源汇融村镇银行的管理,提高主发起行持股比例,近期,汇通银行发布公告称,经协商,该行拟受让泉州农商行持有的福建罗源汇融村镇银行15%的股权,共计569.25万股,受让总金额为901.75万元。受让完成后,汇通银行将持有福建罗源汇融村镇银行30%的股权成为主发起行,泉州农商行将不再持有该村镇银行的股权。资料显示,福建罗源汇融村镇银行于2014年10月正式开业,在此次股权转让完成前,汇通银行与泉州农商行分别持有该村镇银行15%的股权。

此次汇通银行在购入福建罗源汇融村镇银行股权的同时,还拟将持有的长汀汀州红村镇银行15%的股权转让给泉州农商行,股权合计1200万股,转让总金额为2362万元。转让完成后,汇通银行将退出股东之列,泉州农商行调整为长汀汀州红村镇银行主发起行。资料显示,长汀汀州红村镇银行于2013年12月正式开业,此次股权出售前,汇通银行持有该村镇银行15%的股权,泉州农商行持有股权则达到了36%。

根据公告内容,上述股权交易尚需获得银行业监管部门批准。谈及汇通银行和泉州农商行拟对旗下村镇银行股权进行互换的原因,金乐函数分析师廖鹤凯认为,农商行互换村镇银行股权主要是为了加强主发起行对村

镇银行的管理,提高主发起行持股比例。汇通银行和泉州农商行均持有福建罗源汇融村镇银行和长汀汀州红村镇银行的股权,这次互换可以显著提升持有比例,明确主发起行的主导地位。

## 年内多家村镇银行股权变更

目前农商行互换旗下村镇银行股权的案例较为少见,不过,北京商报记者梳理发现,受让、增持甚至吸收合并村镇银行股权的案例则屡见不鲜。此前,贵州大方农商行受让毕节发展村镇银行合计67%股权、天津农商行受让天津津南村镇银行39.33%股权、河南济源农商行通过受让增持汝州玉川村镇银行股权相继获批。

而在合并村镇银行方面,日前,宁夏银保监局批复同意宁夏平罗农商行吸收合并平罗沙湖村镇银行。此次吸收合并完成后,平罗沙湖村镇银行将解散,相关的债权、债务由宁夏平罗农商行承接。

谈及村镇银行股权变更较为频繁的原因,廖鹤凯表示,村镇银行股权变动主要是适应经济环境和市场变化、优化整合资源、化解经营风险,部分村镇银行也因股东经营问题导致股权被动转出。资深银行业分析人士王剑辉进一步分析认为,村镇银行的股权变更,一方面是由于部分银行前期累积风险

急需治理,另一方面是监管部门整体上对银行等金融机构的要求也有了显著的系统性提升。

对于受让、增持、合并村镇银行后,农商行如何帮助其经营发展,廖鹤凯认为,农商行可以补充村镇银行资本金,加强对村镇银行经营管理的控制,提升风险防范和化解的安排,强化旗下村镇银行和其网点间的协同效应,以达到以点带面的效果。王剑辉也表示,农商行受让、增持、合并村镇银行后,能够改善村镇银行的经营风险,在资金供给、业务开展、合规成本控制等方面都会显著增强。

## 意在强化管理及风控

自2007年3月全国首家村镇银行——四川省仪陇惠民村镇银行正式开业以来,经过十余年的发展,截至2021年末,村镇银行已扩展至1651家。在发展进程中,不少村镇银行也暴露出了经营风险等问题。

对于村镇银行在经营管理和风险防控方面的建议,廖鹤凯认为,村镇银行应明确立足三农,服务好基层,做好小而美的定位和发展模式,深入挖掘所在地的中小企业和农户需求。在完善股权结构方面,应形成主发起行主导的专业化、规模化协同发展的体系。此外,还应优化法人治理和经营管理体系,避免集

中放贷给某一家或几家企业,尤其是股东的关联方贷款需控制好。

北京商报记者注意到,为化解村镇银行风险,2021年1月,银保监会发布《关于进一步推动村镇银行化解风险改革重组有关事项的通知》,支持主发起行向村镇银行补充资本以及协助处置不良贷款,适度有序推进村镇银行改革重组,支持引进合格战略投资者帮助收购和增资并强化对主发起行的激励约束等。

在村镇银行改革发展方面,更早前,监管就已印发《关于开展投资管理型村镇银行和“多县一行”制村镇银行试点工作的通知》,允许组建投资管理型村镇银行,对村镇银行进行统一管理,同时允许村镇银行经营区域覆盖多个县市。

对于未来村镇银行的改革发展路径和建议,招联金融首席研究员董希淼表示,村镇银行是我国农村地区的社区银行,兼具商业性和政策性双重特点,下一步应给予更多政策上的支持,包括差别化的税收政策、存款准备金率等。投资管理型村镇银行和“多县一行”制村镇银行应加快落实,尤其是投资管理型村镇银行要加快组建,更好地提升村镇银行规模化经营能力和抗风险能力。对投资发展村镇银行意愿较强、措施到位、成效显著的城商行、农商行,应给予一定的激励。

北京商报记者 孟凡霞 李海媛