



交易软件宕机 客户损失谁赔?

3月21日，#东财崩了#登上微博热搜。据悉，东方财富App在当日上午、下午均出现长时间用户登录异常、持仓显示异常、无法交易等情况。

就投资者反馈的情况看，东方财富App不稳定运行的时间累计长达数小时。直至昨日收盘，依然有投资者反映，还是看不到持仓情况。

对于故障的具体原因，东方财富方面暂未披露。记者拨打东方财富投资者热线询问，得到客服回应称，需要与技术部门确认后再具体回复。

值得注意的是，监管曾在相关处理办法中指出，当集中竞价交易系统以外的实时交易系统出现严重异常，且故障持续时间30分钟以上的属于重大事件；若故障持续时间10分钟以上的属于较大事件。

不过，东方财富股价并未受此次App故障影响，截至收盘，东方财富股价涨1%。

新闻多一点

东方财富：证券服务业务收入占比超六成

3月18日，东方财富发布2022年年报。数据显示，东方财富报告期内实现营业收入124.86亿元，同比下降4.65%；净利润85.09亿元，同比下降0.51%。

分行业看，证券业务板块实现收入78.57亿元，占比为62.93%；信息技术服务业板块实现收入46.22亿元，占比为37.02%；其他业务占比仅0.05%。分产品看，证券服务、金融电子商务服务、金融数据服务与互联网广告服务收入占比分别为62.93%、34.64%、1.83%和0.60%。

截至报告期末，东方财富旗下天天基金共上线152家公募基金管理15768只基金产品，非货币市场公募基金保有规模5845亿元，权益类基金保有规模4657亿元。报告期内，东方财富互联网金融电子商务平台共计实现基金认(申)购(含定投)交易2.44亿笔，基金销售额为2.01万亿元，其中非货币型基金共计实现认(申)购(含定投)交易2.06亿笔，销售额为1.2万亿元。截至报告期末，天天基金累计基金销售额超过8万亿元。天天基金服务平台日均活跃访问用户数为213.66万，其中，交易日日均活跃访问用户数为272.79万，非交易日日均活跃访问用户数为97.32万。

广发证券点评称，根据对东方财富历史数据的追溯，其代销业务具有逆周期的特点，市占率与收入强势增长，原因来自公司强大的流量护城河(用户黏性%2B用户基数)、良好的收入结构(尾佣占比50%-70%)与较好的客户结构，看好公司代销业务持续带来的盈利贡献。

东财App一日多次宕机

诸多网友午后表示，东方财富再度无法正常登录，部分网友登录后证券持仓信息显示异常，没法正常买卖。

有网友在社交网站上表示：“一起组团换个券商吧，累了……”“我就东财一个交易软件，看来要多搞几个交易软件，信誉崩塌就在今天，东财即将失去一大批客户。”

同时，不少网友表示，即使恢复了，但没有及时卖出，还是受损了。为此，不少愤怒的股民求拉维权群。

对于故障原因，记者致电东方财富投资者热线。在多次忙线后，得到客户回复称，需要与技术部门确认后再具体回复。

去年研发投入超9亿元

作为“互联网券商”标杆，东方财富每年在研发上均砸重金投入。东方财富2022年年报显示，公司研发费用为9.36亿元，同比增长29.25%，研发投入占总营收比例为7.49%。

人员方面，截至2022年末，东财研发人员数量达到2123名，相比2021年增长约1.4%，研发人员数量占到全公司的34.21%。就研发人员学历来看，硕士及博士占比约为23.88%。

同时，记者注意到，东方财富在年报中提到2023年经营计划，称进一步加大在数据基础设施及能力建设上的投入，积极提供一站式大数据解决方案。东财表示，公司将不断加强AI能力建设，进一步强化自然语言处理、图像处理、语音识别和多模态融合技术能力，并继续深入AIGC、交互式AI等领域的研究。

重金投入下，缘何App宕机事故一再发生？

“具体原因还得具体分析。你可以理解这是一个超级复杂的系统，投入多只是功能多，不表示一定完美。而且互联网基因的券商，升级可能也会多一些。有时候就是一个小疏忽。毕竟Google前段时间也崩溃过。”一位资深券商IT人士告诉记者。

另一位券商IT人士表示，“交易软件用户无法登录交易，一般就是服务器宕机了，有时候是数据量太大，并发太多，有时候是程序出了一些Bug，导致调用的一些服务太多，搞挂了影响全部。”

另有业内人士称，看来东财的灾备系统做得一般。所谓灾备，就是通过预先建立的备份中心、备份设备和备份数据等，在可以容忍的时间内恢复业务系统的正常运行，将企业因业务中断而导致的损失降低到预定的程度。

新闻纵深

宕机频发投诉量攀升 多家券商因此受处罚

近半年内，这已经是东方财富第二次大规模发生故障。2022年11月9日早盘，有不少投资者反映东方财富、同花顺App等炒股软件曾发生过“崩了”“显示的行情不对”等情况，该话题当时也冲上热搜。异常情况对部分投资者的交易产生了影响。

不过，该故障事后证明由上证所LEV-EL-2行情异常引起，波及多家券商。2022年11月9日下午，上证所信息网络有限公司发布情况说明称，当日9时45分，因LEV-EL-2行情主用系统报警，我司按应急预案切换至备用系统。9时50分以后，信息商陆续反馈行情显示已恢复正常。

在证券行业，近年来交易软件宕机事件屡见不鲜，仅2021年以来就有招商证券、国信证券、华西证券、国元证券、首创证券等券商发生较大规模的宕机事件。

因此，有不少券商收到监管罚单。比如，招商证券曾在2022年3月及5月出现2次App故障，一度冲上热搜，被深圳证监局采取责令改正措施，监管认为招商证券在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。

首创证券于2021年5月18日发生集中交易系统部分中断，影响交易时间合计约20分钟。北京证监局认为，公司信息技术部门有关人员在应急处置过程中删除相关日志及数据

律师说法

券商应给予客户实际赔偿 实操中投资者维权并不易

交易系统的安全和稳定是券商的生命线，投资者通过交易系统下达买卖指令，即便是1分钟的宕机，也可能给投资者造成损失。

河南泽槿律师事务所主任付建表示，交易系统的开发和运营应当保证用户的正常使用，并且制定相关的应急处理方案。在面临突发情况时，可以最大限度地保障用户的财产利益。交易软件崩溃说明存在管理不到位问题，但对于投资者而言，造成损失却很难得到赔偿，因为如果向法院起诉，投资者很难证明因为系统故障无法完成交易而造成了财产利益的损失。

北京寻真律师事务所律师王德怡向记者表示，券商向客户提供App是一种服务行为，与投资者之间构成服务合同关系。如果在相同的时间段，其他券商的App没有发生技术故障，而某一券商的App发生宕机事件，则从逻辑上可以推定这个券商的App存在较大的软件缺陷，系服务达不到标准或要求，应当承担相应的违约责任，赔偿投资者因此而产生的经济损失。从诚实信用的商业原则来讲，券商也应该主动向客户认错，并给予客户实际的赔偿。

不过，王德怡也提到，在实操操作中，投资者维权并不容易，存在两大难点：

首先，投资者由于App宕机造成的损失在法律上没有具体明确的计算标准。对某一证券产品的买入卖出，与投资者是否能获利之间没有必然的联系。在具体的案件当中，法庭可以酌情判决券商承担一定的赔偿责任；

其次，这种服务类的合同中，券商通常会在格式条款当中对于技术故障声明免责，或设定赔偿的上限。如果没有明确的合同条款，就应该由法官根据每个投资者的具体情况酌情判定。

他还强调，这种宕机事件给投资者造成经济损失是客观存在的，有权利应必有救济。但是单个投资者提起索赔成本太高，可能得不偿失。未来制度设计中，可以考虑引进代表人诉讼制度，通过个案确定赔偿规则。

库信息，且未进行备份，导致始终无法确定本次信息安全事件的真实原因，公司在第一次报告中未如实报告应急处理不当的情况。

国元证券App也在2022年6月13日发生故障，后被出具警示函，并被记入证券期货市场诚信档案，公司存在手机客户端交易软件在系统升级、变更上线前未进行充分测试等三大问题。

在一些券商出现App宕机事故后，尽管事故持续时间不算很长，但是却导致了大量后续投资者投诉。某券商营业部经理向记者表示：“当时宕机事故后，连续几个月都忙着处理客户投诉相关事宜。”

据投保基金公司2022年5月15日发布的《证券公司投资者保护状况评价报告(2022)》中提到，就“12386”中国证监会服务热线情况看，2021年度因交易系统稳定性问题被投诉的证券公司有79家，累计被投诉944次。其中，被投诉5次及以上的有42家。

就投资者反映的问题来看，主要有页面无法访问、交易信息显示错误、无法及时成交或撤单、无法正常登录等情况，特别是在市场行情转换的时间点，对投资者股票交易造成一定影响。另外，还有部分投资者反映，当交易系统发生故障时，券商服务人员无法准确定位故障原因，使得解决问题周期过长。

据券商中国、每日经济新闻