

第三部分 纠纷调解

1. 上市公司控制权之争纠纷案例

一、案例简介

上市公司甲和上市公司乙分别于 2002 年、2007 年在沪深交易所上市。乙公司是甲公司的主要股东之一。甲公司实际控制人与乙公司因甲公司实际控制权、法人治理结构、经营发展规划和重大项目投资等问题产生纠纷。在深圳证监局的积极推动下，深圳证券期货业纠纷调解中心 2017 年 12 月正式受理甲公司控制权之争案。

针对该案涉及问题复杂、利益巨大、舆情关注度高，若处理不当会影响资本市场和社会稳定的特点，调解中心受案之初专门制订了《公司控制权纠纷调解程序特别指引》。经双方当事人选定和调解中心指定，由 3 名资本市场资深法律专家、行业专家组成调解工作小组。调解工作小组成员充分发挥专业敬业精神，认真核实、反复论证上市公司股权转让涉及的财务、法律等专业问题，本着当事人自愿的原则，从防范化解资本市场风险、上市公司、股东和投资者权益保护的角度，晓之以理，动之以情，导之以利，前后召开四次面对面调解会议，组织数场“背对背”会谈，推进控制权之争化解的具体方案不断细化。

2018年1月，经由双方董事会决议，甲公司和乙公司在深圳证监局、调解中心等见证下，正式签署和解协议。据上市公司公告披露，甲公司同意向乙公司转让其旗下某子公司75%的股权，乙公司同意以协议转让的方式向第三方公司溢价转让其持有的甲公司无限售流通股7400万股。2018年3月，深圳国际仲裁院根据双方申请，组成独任仲裁庭，依照和解协议内容快速作出仲裁裁决。

二、案例分析和启示

一是本案通过调解方式化解控制权之争为今后同类纠纷处理探索了一条可资借鉴的新路径。2018年5月，在总结本案调解成功经验的基础上，调解中心和深圳国际仲裁院合作成立境内资本市场首家“并购争议解决中心”，以加强上市公司并购纠纷等方面的研究、防范和化解。二是深圳证监局、调解中心、深圳国际仲裁院通力协作，短时间内解决长达4年的上市公司控制权争夺纠纷，充分体现了“专业调解+商事仲裁+行业自律+行政监管”四位一体争议解决机制在化解资本市场复杂矛盾纠纷方面的优势和成效。三是通过调解化解纠纷后，双方实现了共赢。甲公司优化了股权结构、负债结构和产业结构，赢得了良好的经营环境，乙公司转让相关股份、承诺放弃控制权争夺，更加专注主业发展。

(供稿单位：深圳证监局)

2. 投资者与上市公司虚假陈述赔偿纠纷案例（一）

一、案例简介

某上市公司因披露的公司年报隐瞒重大关联交易，构成虚假陈述侵权行为，受到证监会行政处罚。根据最高人民法院《关于审理证券市场因虚假陈述引发的民事赔偿案件的若干规定》，投资者在上市公司虚假陈述行为实施日至揭露日之间购买上市公司证券，在虚假陈述行为揭露日或更正日及以后，因卖出该证券发生亏损，或者因持续持有该证券而产生亏损的，可以向上市公司索赔。此后 100 多名投资者以该上市公司构成证券虚假陈述侵权行为为由向上海市一中院提起诉讼，要求赔偿股价下跌给投资者造成的损失。法院立案后将案件委托给中证中小投资者服务中心进行调解。

在上海证监局的指导协调下，调解员对案情进行了深入研究，与双方当事人进行了细致沟通。调解员认为，本案争议点集中在虚假陈述侵权行为造成损失的计算方法和系统性风险的扣除上。现行规定没有对损失具体计算方法进行明确，实践中在计算相关股票的买入均价时，有先进先出法、加权平均法、移动加权平均法等方式，调解员通过搜集整理司法判例与实务资料，对各种计算方法的优劣进行归纳比较，对双方当事人各自坚持采用的方法进行一一核算；同时，以“佛山照明案”“万福生科案”等案例

中系统风险比例的计算方法为参考，对本案中系统性风险因素的扣除比例进行了测算。大多数投资者对虚假陈述行为法律关系较为陌生。调解员通过耐心解释相关法规和判例情况，使投资者充分认识到股市投资行为本身的风险和股票市场的系统风险。经过调解员引导，投资者权衡了通过其他方式维权的成本，并综合考虑了该上市公司的偿债能力，最终形成了对所获赔偿的合理期望。100多名投资者和上市公司正式签署调解协议，双方对调解结果均表示满意。

二、案例分析和启示

此案的成功调解，对于上市公司虚假陈述纠纷化解具有积极示范作用。一是便捷高效化解矛盾。虚假陈述纠纷涉及投资者多、地域分布广、社会影响大，若处置不当极易引起上市公司股价波动等不良效应，影响公司发展和投资者切身利益。此前该类纠纷都以诉讼方式解决，但举证较难、诉讼周期长，双方耗时耗力。通过专业调解，有助于实现投资者权益救济和维护市场稳定、公司发展之间的平衡，实现“案结事了人和”的多赢局面。二是有效节约司法资源。此案之后，陆续有多家法院和相关调解组织建立诉调对接机制，委托、委派多起纠纷案件给调解组织受理，有利于快速定纷止争，极大节约了司法资源，帮助投资者低成本维权。

(供稿单位：中证中小投资者服务中心)

3. 投资者与上市公司虚假陈述赔偿纠纷案例（二）

一、案例简介

2015年11月，证监会对某上市公司立案调查，并下发《行政处罚及市场禁入事先告知书》，认定该公司构成《证券法》第193条规定的未按照规定披露信息和误导性陈述行为，拟对其进行行政处罚。2017年4月，多名投资者以上市公司构成虚假陈述违法行为为由，向南京市中级人民法院（以下简称“南京中院”）提起诉讼，要求上市公司赔偿其投资损失。南京中院受理了该批案件，并委托中证中小投资者服务中心进行调解。

在江苏证监局的指导协调下，调解员细致了解了案件情况，与双方当事人积极进行了沟通。一方面告知上市公司，由于其已收到证监会《行政处罚及市场禁入事先告知书》且已召开听证会，违法事实基本确定；同时，指出诉讼与调解是两种纠纷解决的方式，各有特点，前者具有强制性、公开性，程序严谨而复杂，后者是在中立第三方参与下的双方合意行为，更加快速及时，具有保密性和灵活性，从而提醒公司权衡不同方式的利弊，鼓励其主动赔偿，以达到更好化解矛盾纠纷的结果。另一方面告知投资者，上市公司虚假陈述诉讼一般而言周期较长，在这种情况下，如能通过调解方式与公司达成和解，投资者可以提前拿到赔偿，节约大量时间和精力成本。在主审法官主持

和调解员组织的数轮磋商和斡旋下，2017年5月，双方于法院现场达成和解协议，由上市公司支付和解赔偿金，和解后投资者撤回对上市公司的起诉。该案成为资本市场上上市公司虚假陈述赔偿案件中首例行政处罚前达成民事调解协议的案例。

二、案例分析和启示

本案中，南京中院根据立案登记制改革要求，在证监会对上市公司尚未做出行政处罚决定的情况下，受理了投资者诉该上市公司虚假陈述纠纷一案，保障了当事人的诉权。在监管部门指导下，投资者服务中心与南京中院紧密沟通、协调联动，积极发挥调解柔性解决纠纷的优势，督促公司主动与投资者和解，维护公司的公众形象，取得了双赢的效果。

本案的调解机制具有开创性，对于虚假陈述民事赔偿纠纷及时有效解决、降低投资者维权成本等具有示范作用，也为积极推进人民法院案件受理制度和证券民事赔偿案件行政处罚前置程序改革提供了成功的实践探索。

(供稿单位：中证中小投资者服务中心)

4. 投资者与期货公司及其营业部期货交易纠纷案例

一、案例简介

最高人民法院在审理某投资者与某期货公司及其营业

部交易纠纷再审案件中，征得双方当事人同意后，根据《最高人民法院、中国证券监督管理委员会关于在全国部分地区开展证券期货纠纷多元化解机制试点工作的通知》的有关规定，委托中国期货业协会对该再审案件进行调解。

期货业协会按照《最高人民法院关于人民法院特邀调解的规定》和《中国期货业协会调解员守则》规定，事先要求可能存在利益冲突的人员全程回避。经双方当事人共同选定和期货业协会指定，确定3位行业专家、资深律师担任本案调解员。为确保调解工作进行顺利，经当事人同意，将本次调解地点设在西城区人民法院调解室，调解过程中有法警维持秩序。第一次现场调解，由于差异较大，双方未能达成一致。期货业协会本着化解矛盾和定纷止争的原则对投资者进行耐心劝导和解释说明，同时也积极与最高人民法院、山东证监局、期货公司进行沟通，说服期货公司配合参与调解。经最高人民法院与期货业协会从中斡旋，组织了第二次现场调解，双方当事人最终达成一致并签署调解协议。最高人民法院依据调解协议为当事人制作了民事调解书。该期货公司及营业部就案涉纠纷向投资者一次性补偿调解协议约定金额，案涉纠纷全部了结。

二、案例分析和启示

一是此案系最高人民法院委托调解的第一起商事案件。法院、监管部门、行业协会三方合力化解纠纷事半功倍。成功化解投资者与期货公司及其营业部的纠纷，与法院、监管部门和协会的通力合作密不可分。最高人民法院

率先垂范，积极运用诉调对接机制化解矛盾，在调解过程中提供法律适用指导和调解场地支持，依据当事人已达成的调解协议快速制作民事调解书，赋予调解协议更高层级的法律保障。辖区证监局密切关注，主动引导当事人双方采用调解的柔性方式化解纠纷，避免矛盾纠纷升级。期货业协会作为行业调解组织在调解过程中积极发挥桥梁纽带和“润滑剂”作用，及时缓和当事人双方的对立情绪，促成双方和解。

二是调解在解决证券期货纠纷中体现了独特优势。调解以协商对话和相互妥协的方式解决纠纷，程序更为灵活高效，成本更为低廉，符合当事人和社会解决纠纷的需要。对于金融领域的经济纠纷案件，尤其是在案件法律关系相对复杂、质证困难的情况下，采用调解方式解决纠纷，既有利于保护个人隐私和商业秘密、缓和对立情绪，减少对双方关系的破坏，又能合理利用司法资源、节约公共成本，还能在纠纷解决的同时，改善社会关系，促进社会和谐。

（供稿单位：中国期货业协会）

5. 投资者与期货公司交易系统故障纠纷案例

一、案例简介

某投资者于2017年在某期货公司开立期货账户。2018

年3月，投资者在进行期货合约交易时，因交易系统故障发现不能平仓，最终导致资金损失，遂与期货公司发生纠纷，要求赔偿其损失。

在厦门证监局指导协调下，中证中小投资者服务中心调解员对该纠纷进行了调解。首先，在对双方争议焦点事实进行逐一核实后，调解员认为，在系统是否存在故障的问题上，投资者应当妥善保留相应证据但没有保留；而期货公司客服人员在解答投资者问题时的表述同样存在瑕疵。其次，针对期货公司提出的交易系统为期货交易所提供，客户网络对接的也是交易所的接口，客户损失责任不应由公司承担的辩解，调解员参考类似案件的法院判决，对相关责任分配问题进行了耐心细致的分析，指出交易系统是公司提供给投资者用于传达交易指令的工具，因此公司对投资者负有通知、协助、保护等合同附随义务，应当尽到善意勤勉的责任。

通过调解员系统的法律规定讲解和实践案例分析，期货公司表示意识到了自身问题所在，但对投资者主张的损失金额仍存在疑义。经调解员耐心协调，双方对损失金额基本达成共识，该期货公司通过退还投资者账户部分留存手续费的形式，对投资者进行了补偿，纠纷得到圆满解决。

二、案例分析和启示

现今通过电脑、手机进行证券期货交易，已成为中小投资者的主要交易方式，交易系统故障引起的纠纷也已成

为纠纷调解工作中一类重要案件类型。此类案件交易金额一般不大，但调解难度不小，主要因为系统故障发生时，投资者无法准确判断故障发生的原因，往往笼统认为是机构方的问题，情绪比较激动，且投资者证据保存意识不强，很少能提供证明故障发生的有力证据，导致调解的基础材料缺乏。

本案的成功调解，为后续类似案件处理提供了借鉴。本案在责任分配上，借鉴了司法判例的做法。由于投资者在此类矛盾纠纷中相对处于弱势地位，在证据保存上确实存在困难，调解时可考虑向投资者做适当倾斜。在赔偿形式上，因多数系统故障类案件涉及金额不大，考虑到机构财务制度等限制，机构在承担相应责任的基础上，可灵活运用多种方式对投资者进行补偿，更有利于调解协议的达成。同时，本案例也提示投资者，在遇到类似情况时，应当提高证据保存意识，从而更好地维护自身权益。

(供稿单位：中证中小投资者服务中心)

6. 投资者与证券营业部佣金调整纠纷案例

一、案例简介

投资者向福建省证券期货业协会反映称，其向某证券营业部申请调整交易佣金，客服人员口头答应但未提供相关回执单据，后投资者发现其佣金未下调，要求营业部退

还多收取的佣金。营业部提出未找到投资者申请调整佣金的相关资料，强调不允许前台工作人员未经审批程序就直接答复客户可调整佣金，故无法接受投资者的诉求。

经双方当事人申请，在福建证监局的指导协调下，协会调解员对该纠纷进行了调解。一是梳理纠纷事实。请投资者回忆办理业务情境，提供更多线索；向营业部核实情况，分析其佣金调整业务流程是否合理。二是分析法规适用。就营业部“没有提供回执单”行为的法律责任与“无证据赔偿”等争论焦点，邀请双方听取专业律师意见。律师认为，佣金调整是营业部与客户约定执行更优惠收费标准的行为，现行法律法规对具体流程无相关规定，回执单提供与否可由营业部基于合规与服务的需要自行确定。双方当事人表示认可。三是引导达成共识。一方面督促经营机构履行投诉处理首要责任，另一方面积极与投资者沟通，引导双方理性化解矛盾。经多轮沟通，双方就赔偿金额计算基数与比例等达成一致意见，由营业部给予投资者一定和解金补偿，双方签署了调解协议。四是仲裁机构确认。为增强调解协议的法律效力，协会邀请福州市仲裁委派员见证协议签署过程并当场出具仲裁文书，双方当事人对调解结果表示满意。

二、案例分析和启示

佣金纠纷属于证券市场常见的服务纠纷，涉及金额小，时间长，但占用精力多。本案对于运用调解机制解决此类纠纷有借鉴意义。一是引导双方聚焦化解纠纷。本案

中双方均无支持性证据，且现行法规对佣金调整事项在流程上无强制性要求，因此调解员引导当事人避免对于纠纷事实对错的争论，更加注重自身行为的不足，共同化解纠纷。二是规范调解工作流程。本案中调解开展、方案提出、协议签订、仲裁见证等过程均严格遵循调解规范流程；调解员遵循自愿、诚信、公正、保密等调解基本原则，秉持第三方独立立场，促成成功调解。三是帮助机构改进客户服务。本案中，营业部从前台受理到完成佣金调整虽经过审批、复核等五道内部流程，但在客户端既未向客户提供回执单，又未与客户主动确认调整结果，没有形成风控闭环，埋下风险隐患。经营机构只有将“以客户为中心”理念根植于心，从制度、流程设计等各环节不断完善服务，才能提升客户满意度，从根本上减少此类纠纷的发生。

(供稿单位：福建证监局)

7. 首例适用小额速调机制纠纷案例

一、案例简介

2014年3月，投资者购买了某证券公司“集合资产管理计划”，公司在宣传该产品时明确表示“不直接投资二级市场”。2014年5月，沪深交易所出台交易新规，管理人需增大二级市场投资。2015年8月，该产品发放投资红

利后，投资者又追加了投资。同年 11 月，该基金净值亏损，投资者认为证券公司在投资者不知情的情况下自行决定增大二级市场投资，严重违背之前承诺，要求证券公司赔偿其损失。证券公司认为，其投资二级市场是因交易新规所致，投资者后来已知晓该情况仍追加投资，因此在计算损失时应将其获利金额合并计算；但投资者认为，其投资收益是合理获利，在计算自身损失数额时应予剔除。双方各执一词，纠纷久拖未决，投资者遂向中证中小投资者服务中心申请启动调解程序。

在北京证监局指导协调下，调解员对双方争议点进行系统的法律分析。首先，在责任判定上，根据《民事诉讼法》和《最高人民法院关于民事诉讼证据的若干规定》，证券公司因监管部门出台新规而变更投资策略，属于法律规定的可变更合同理由，但并不能免除其应当履行的告知义务，而证券公司没有通知该投资者相关情况，其行为存在瑕疵；同时，投资者事实上已知晓该产品投资于二级市场却仍追加投资，也有一定责任。因此，参照以往司法判例并结合公平原则，认定证券公司和投资者分别承担 70% 和 30% 的过错责任。其次，在损失数额计算上，调解员根据最高人民法院相关审判指导意见中提出的损益相抵原则，认为投资者的投资收益在计算其损失时应当合并计算。最终，调解员提出将投资者的总损失金额扣除投资收益，再乘以 70% 的过错责任比例，即为证券公司赔偿金额的调解方案。投资者表示认可该方案，因北京辖区经营机

构均签署了适用小额速调机制的合作备忘录，该方案自动对证券公司发生效力，双方签署调解协议并现场履行。

二、案例分析和启示

本案是证券期货市场首例适用小额速调机制的调解案例。实践中，许多金额不大、案情简单的调解纠纷久拖未决，既占用调解资源，又耗费双方时间精力。基于此，投资者服务中心借鉴国际经验，创新实行了倾斜保护中小投资者的小额速调机制，即针对诉求金额较少（实践中主要为5000元以下，个别地方5万元以下）的证券期货纠纷，市场机构通过自律承诺、自愿加入、签署合作协议等方式，作出配合调解工作的承诺：一是只要投资者提出申请，机构积极配合调解工作；二是调解协议只需投资者同意，机构无条件接受并自觉履行；三是如投资者不同意调解结果，则调解协议对争议双方均无约束力，投资者可寻求其他救济途径。

小额速调机制为纠纷解决和投资者快速获得赔偿提供了新的路径，提高了调解效率，对行政救济、司法救济等投资者维权途径起到有益补充作用。目前，该机制已在18个省（市）成功试点推广，实践中已有多起成功案例。

（供稿单位：中证中小投资者服务中心）

8. 基金资管产品债券交易连环违约纠纷案例

一、案例简介

某私募基金公司资管计划在银行间市场开展债券交易，通过逆回购交易模式反复操作，杠杆较高。其中持有较多的是某上市公司发行的债券，受该上市公司发行的另一债券违约影响，资管计划持有的债券估值被调整为零，该资管计划无法继续借入资金回购债券，进而也无法继续开展质押式逆回购交易维系其他到期交易继续开展，从而导致其与多个金融机构的其他正常债券相关的多笔逆回购交易遭受波及，整个资管计划下的债券交易出现连环违约，整体违约金额最高时近 10 亿元，该纠纷涉及 4 家公募基金、1 家私募基金管理人，1 家委托人，1 家托管券商，法律关系复杂。

监管部门对资管计划管理人基金公司依法采取了监管措施，及时采取账户监管、指导交易等措施，降低了该基金的整体杠杆率，但众多机构间纠纷并未彻底解决，纠纷涉及金额仍高达数亿元，各方僵持不下，缺乏信任，部分机构采取申请仲裁、司法冻结等措施，矛盾有激化可能，风险巨大。

为维护基金行业形象和声誉，避免局面失控，促进相关争议公平高效的解决，在相关当事人的要求下，中国证券投资基金业协会于纠纷发生半年后介入，首先缓

解各方紧张对立局面，协调当事人申请中止仲裁。随后派出精干专业的调解团队开展调解工作，聘请资深律师担任法律顾问，协调各方在协会统一主持下，确立了此次债券投资违约事件处置的原则。此后，调解人员加班加点，夜以继日与当事人沟通协调，主持开展了数十场一对一、一对多、多对多的调解会议，在关键时期，调解人员一天要跟七方通数十次电话，甚至周末、深夜时还要对各方提出的诉求进行沟通协调。基金业协会与北京市西城区人民法院建立了诉调对接机制，各当事方在基金业协会调解人员和西城区人民法院法官见证下，共同签署了调解协议，并进行了调解协议司法确认。该纠纷按调解协议得到有效解决。

二、案例分析和启示

对会员之间、会员与客户之间发生的基金业务纠纷进行调解，是法律赋予基金业协会的重要职责之一。该案是基金业协会会员间债券交易纠纷第一案，具有重要的行业示范意义。基金业协会作为自律组织主动发挥引导作用，积极与司法审判机关探索调解合作新模式，采取多元手段化解行业纠纷矛盾，一方面通过行业调解加司法确认的模式，节约了司法资源，提高了调解权威性，快速有效地降低了会员间的矛盾冲突；另一方面通过行业内部封闭化处置，以基金业协会的行业公信力，协调各方按照公平原则有序分配基金财产，化解复杂的债务纠纷并有效抑制基金领域风险外溢，防范个例风险演变

成局部风险甚至行业性风险。

(供稿单位：中国证券投资基金业协会)

9. 投资者与证券公司客户经理投资建议纠纷案例

一、案例简介

中国证券业协会调解中心通过证券纠纷调解在线申请平台收到一起纠纷调解申请，调解申请人称因某证券公司营业部客户经理的错误操作指示，导致其出现交易亏损，要求营业部赔偿经济损失。该起纠纷已经过监管部门信访渠道的处理，监管部门认定：该营业部不具备投资咨询执业资格的工作人员曾向客户介绍过股票，营业部在处理客户投诉过程中也存在不当之处。经过监管部门的处理，纠纷双方当事人对基本事实认定已达成共识，但在赔偿金额及给付方式上存在较大争议，客户的诉求与营业部能够接受的处理方式间存在明显差距，故始终不能达成和解。

中国证券业协会证券纠纷调解中心受理该起调解申请后，请被申请人所在地的地方协会组织调解，委托辖区内的中国证券业协会调解员担任此纠纷调解员，并进行了两次现场调解。调解员认为，虽然营业部客户经理发出了短信，但仅是对账户操作的一种建议，而账户实际操作权由申请人掌握；另一方面，营业部在为客户服

务的过程中，行为确实存在一定瑕疵，比如非投资顾问提供交易操作建议等；解决问题的程序以及方式亦有不当之处。调解员依据专业的法律知识和诉讼代理工作经验，告知申请人，如果通过法院诉讼索赔，按现有法律规定，最终判决结果可能与其预期相差甚远。调解员建议双方求同存异、各让一步，申请人降低索赔额度，营业部能在财务制度允许的情况下，尽量给予申请人补偿。

当事双方最终达成纠纷和解协定，营业部补偿该申请人10万元损失，纠纷最终得以化解。地方协会还向证券经营机构提出了整改建议，要求其吸取教训，加强对投资咨询业务的管理。

二、案例分析和启示

从本案例可以看出，调解是一种灵活的纠纷解决方式。通过调解员的调解，本起纠纷当事双方最终达成了和解，营业部补偿了申请人的损失。通过调解员的介入化解纠纷，既保护了投资者的合法权益，又避免了营业部的客户流失，投资者得以继续在该营业部交易。

通过对本案例的分析，还可得出以下几点启示：

对投资者而言，不要盲目听信经营机构从业人员个人的投资建议，在做投资决定时应理性思考，自主决策。

对证券经营机构而言，要坚决杜绝各种违规行为，不断提高服务质量和专业水平，加强投资者适当性管理和投资者教育工作，帮助投资者树立健康理性的投资理念。经营机构应以积极的态度面对客户的投诉，避免处理不当导

致矛盾加深。

(供稿单位：中国证券业协会)

10. 投资者与证券公司融资融券业务纠纷案例

一、案例简介

中国证券业协会证券纠纷调解中心通过证券纠纷调解在线申请平台收到一起纠纷调解申请。投资者刘某认为其在某证券公司营业部做融资融券业务过程中，营业部将其担保品股票卖出交易成功后，所得款项按“卖券还款”的方式先行结算，违背了其本人意愿。调解中心将此纠纷转到相应地方证券业协会处理。

在接到此纠纷调解转办材料后，地方证券业协会立即和刘某及营业部进行沟通，了解诉求原因，同时核查营业部在融资融券交易流程与设置上是否符合交易所交易规则。刘某认为其担保品股票卖出交易成功后，所得款项应由本人处置，营业部认为融资融券客户，其客户账户内若有未了结的融资欠款，卖出其股票所得款，应先行“卖券还款”处理。在确定营业部没有违规的前提下，调解重点放在与刘某的沟通解释上，并敦促营业部的合规专员上门向刘某详细介绍融资融券的基本操作规则。

通过地方证券业协会工作人员与刘某反复沟通，及营业部向刘某详细讲解融资融券业务规则，刘某承认对业务

规则认识不到位，之前的诉求存在偏颇。同时营业部也承认在宣传教育方面做得还不够到位，愿意在合理合规的范围内，适当提高刘某的服务类别，最终双方达成和解，该起纠纷调解成功。

二、案例分析和启示

近年来，证券经营机构不断推出创新产品，为投资者有了提供了多样化的投资选择。该案例就是一起典型的因对新业务交易规则理解差异而产生的纠纷，一方面客户对《上海证券交易所融资融券交易实施细则》第十五条“投资者卖出信用证券账户内融资买入尚未了结合约的证券所得款，须先偿还投资者的融资欠款”的规定理解不透；另一方面营业部对新业务的交易规则宣传力度也不够，因此导致纠纷产生。

该案例提示投资者在参与一项新业务前，应该认真研究相关规定，仔细向工作人员咨询业务细节，避免因不理解业务性质产生误会。同时，证券经营机构也应该加强对新业务规则的宣传，尤其是对业务规则当中的一些关键点重点讲解。证券经营机构在向客户介绍推荐创新业务时，要确保客户理解服务内容和业务规则要点。

(供稿单位：中国证券业协会)

11. 投资者与证券公司集合资产管理计划纠纷案例

一、案例简介

投资者称因听信某证券公司营业部客户经理、理财总监的夸大宣传、承诺收益，而购买了该公司集合资产管理计划，导致其出现亏损，要求营业部赔偿经济损失。并上门向当地证券业协会投诉；同时，营业部也向当地协会提出调解请求。

在接到双方申请人口头调解申请后，地方协会委派辖区内调解员与双方当事人多次进行电话沟通，并到交易现场进行资料核实后，组织现场调解。在经过协会纠纷调解小组整整一下午的现场调解后，纠纷双方当事人达成了和解意向。现场调解当天是星期五，调解小组利用周末时间起草了调解协议书并约定下周一签署调解协议。但在周一签署调解协议书时，营业部反悔现场调解时答应的赔付金额，最终未能达成和解。第一次现场调解结束后，投资者因不满营业部当事人单方放弃调解，多次前往营业部理论，严重影响了营业部的正常工作秩序。双方当事人提出希望协会继续出面调解，尽可能化解纠纷。协会出于对中小投资者合法权益的保护，接受了双方继续调解的请求。调解员吸取了第一次现场调解的经验，在第二次现场调解开始前，安排双方当事人签署了接受调解意向书，并提前准备了调解协议书草案，在现场调解达成一致后，当场组

织双方签署了调解协议。根据协商结果，营业部、客户经理、理财总监合计补偿投资者购买该产品 50% 的投资损失，双方最终达成和解。协会还向证券经营机构提出了整改建议，要求其吸取教训，加强对从业人员客户营销、产品推介环节的投资者教育与适当性管理。

二、案例分析和启示

通过此案例，可以得出以下几点启示：

在理财产品销售过程中，某些证券经营机构存在片面注重营销业绩，缺乏对从业人员职业道德教育的现象。投资者在购买理财产品时，往往只注重投资回报、缺乏风险防范意识。所以，经营机构应加强对销售人员的培训与管理，投资者购买理财产品时应充分了解产品风险，购买适合自己风险承受能力的产品。

在调解过程中，调解员要做好调解协议书等相关文书的准备工作，必要时可组织现场签字，避免出现单方反悔现象。

(供稿单位：中国证券业协会)

12. 从业人员违规代客理财纠纷案例

一、案例简介

某投资者因证券营业部从业人员违规代客理财导致亏损，因索赔得不到满足向中国证监会及派出机构、媒体多

方投诉，甚至有过激言行而被公安机关行政拘留。深圳证监局引导营业部主动将纠纷提交深圳证券期货纠纷调解中心调解。调解中心受理后，积极安抚投资者情绪，努力营造宽松信任、利于沟通的调解氛围。投资者提出信任“老乡”因此调解员必须是同籍贯，调解中心经过协调，满足了投资者个性化的要求。调解员引导投资者认真倾听、理性表达、合理主张，在当事人间传递有利于达成和解的信息，针对性回应双方基本关切。经过一个多月的耐心调解，双方诉求差距逐步缩小，最终达成了调解协议。此后，调解中心引导双方当事人向深圳国际仲裁院申请制作裁决书，固化权利义务，赋予调解结果强制执行的法律效力。

二、案例分析和启示

经营机构承担客户投诉处理的责任，有《证券公司监督管理条例》等法规和规范性文件的规定，但长期以来缺乏具体操作机制保障。部分经营机构对客户投诉敷衍塞责，或因未明确工作流程和责任人员，导致纠纷长期得不到解决。上述纠纷因机构未能及时处理、拖延日久，使矛盾愈演愈烈，双方难以理性、平和地沟通协商。此外，因从业人员违规代客理财引发的纠纷，各方的过错、责任问题往往较难厘清。诉讼程序缺乏灵活性，经济、时间成本较高，中小投资者缺乏举证能力和法律专业知识而不愿提起诉讼，也是纠纷长期得不到解决的原因。

上述纠纷的解决过程，充分体现了自律、调解、仲裁

(诉讼)、监管“四位一体”纠纷解决机制的优势。由于机构与客户无法协商解决提交中心调解，中心在遵循独立、自愿、公平、便捷、有效原则的前提下，为当事人“定制”个性化的程序安排，并通过对接仲裁程序为调解协议的履行提供法律保障。调解程序可以灵活满足当事人选择调解员、调解场所、调解时间等个性化的程序需求，有利于营造良好的沟通协商氛围。由于调解协议具有民事合同性质，通过调解对接仲裁或将调解协议向有管辖权的法院申请司法确认，转化为有强制执行力的仲裁裁决书或民事裁定书，从而保障了协议的履行，给当事人吃下“定心丸”。

(供稿单位：深圳证监局)

13. 投资者与证券公司经纪业务纠纷案例

一、案例简介

某投资者由于证券营业部技术原因，未能按交易所通知要求阅知确认相关风险揭示即买入某只停牌后首日上市的ST股票，因亏损提出赔偿诉求，与营业部发生纠纷。经深圳证监局引导，投资者向深圳证券期货纠纷调解中心申请调解。调解中心工作人员及时了解投资者诉求，做好与双方当事人的沟通工作。调解员针对双方实际情况采取有针对性的措施：客户年龄较大，也有一些怨气，调解员

就把她当成自己的老大姐谈心，并向她讲明应树立风险意识和“买者自负”的道理；对营业部一方，调解员则就其工作中的疏漏和客户关系等方面讲解利害关系。经过一个多小时的调解，双方当场签订调解协议，客户同意继续留在该营业部。

二、案例分析和启示

涉及交易系统、风险提示、经纪佣金、转托管等的证券经纪业务纠纷在实践中较为常见，经营机构如能及时妥善处理，不仅可以维护客户关系、提升客户体验，还可以及时发现业务中存在的漏洞和风险；如未能及时处理，则容易导致投资者产生对立情绪。上述纠纷还反映出目前投资者教育工作存在的持续性、有效性问题。不少投资者风险意识较为淡薄，经营机构往往满足于在开户资料中书面提示相关风险，而疏于通过当面沟通、交易软件弹窗提示等灵活性强的方式做好投资者教育工作。部分投资者难以理解、也无耐心阅读开户资料中繁复的文字条款，不能对证券投资活动和存在的风险有直观的认识，难以树立起正确的投资理念，因而容易遭受超出其承担能力的亏损，在一些争议问题上与机构也难以达成共识。

调解具有灵活、便利和保密的优势，可以缓和对立情绪，修复当事人之间的关系。上述纠纷经过一个下午的调解就得到迅速解决，投资者与机构冰释前嫌，实现了法律效果和社会效果的统一，充分体现了调解的高效和灵活。深圳辖区的实践表明，独立、专业、便捷的调解机制是投

投资者纠纷解决体系不可缺少的组成部分，具有推广的价值。为了从源头减少投资者纠纷，有必要进一步做好、做实投资者教育工作。

(供稿单位：深圳证监局)