



中证中小投资者服务中心
CHINA SECURITIES
INVESTOR SERVICES CENTER



证券期货多元化解系列丛书

资本市场调解案例汇编



中证中小投资者服务中心

2017年10月

证券期货多元化解系列丛书

资本市场调解案例汇编

中证中小投资者服务中心

2017年10月

导 言

2013年12月国务院办公厅发布了《关于进一步加强资本市场中小投资者合法权益保护工作的意见》（国办发〔2013〕110号），对加强资本市场中小投资者保护工作做出了总体部署。在此背景下，中证中小投资者服务中心（以下简称投服中心）作为中国证监会批准并直接管理的全国性公益机构，由上海证券交易所、深圳证券交易所、上海期货交易所、中国金融期货交易所、中国证券登记结算有限责任公司共同发起，于2014年12月经国家工商局登记在上海注册成立，主要职责包括公益性持有证券等品种，以股东身份行权和维权；受中小投资者委托提供调解服务；为中小投资者自主维权提供法律等服务；面向中小投资者开展公益性宣传和教育；代表中小投资者向政府机构、监管部门反映诉求等。

投服中心设立以来，在中国证监会的正确领导下，在各级人民法院和各辖区派出机构、行业协会等大力支持下，秉持中立、公益、专业、高效的定位，以构建调解工作机制为基础，以提升调解能力为重心，大力开展证券期货纠纷调解工作。截至目前，投服中心已经基本形成覆盖全国的调解网络，投服中心调解已经成为市场纠纷调解的主要渠道之一，以小额速调、诉调对接等为代表的新型调解机制品牌效应逐步形成。2016年7月，投服中心成为最高人民法院和中国证监会联合确定的全国证券期货纠纷多元化解机制试点工作试点调解组织。

当前，按照中国证监会的工作部署，投服中心正抓紧推进全国证券期货纠纷调解中心的建设工作。设立全国性、综合性、独立第三方专门调解机构，是资本市场更好地为国家战略服务，提高国际竞争力的根本要求；是维护广大投资者合法权益的现实需要；是推动资本市场基础制度建设并促进监管转型的必然选择，对于促进资本市场规范健康和谐发展和投资者保护具有特别重要的现实意义。投服中心将继续在各方指导支持下，以“申请便捷、程序简化、专业权威、效力保证”为目标，努力打造国内权威、国际一流的市场纠纷处理和投资者保护机构，不断完善市场多元纠纷化解机制，为形成投资者合法权益得到充分保护的资本市场，为经济社会平稳发展贡献力量。

为进一步增进各方对多元化解纠纷机制的认识，投服中心收集整理了20篇纠纷调解案例，内容涉及证券交易代理合同纠纷、资管销售类纠纷、融资融券交易纠纷、证券投资咨询纠纷、证券欺诈责任纠

纷、期货基金业务纠纷以及小额速裁与效力保障案例七大类，每个案例包括具体案情展示、调解过程再现和专业角度剖析。希望通过这些典型案例和纠纷调解工作介绍，发挥示范教育作用，推动纠纷多元化解机制的宣传与推广，帮助中小投资者理性有效维权，促进资本市场的规范化建设和长期健康发展。

目 录

一、 证券交易代理合同纠纷	1
案例一：“代客理财”风险大 全权委托需远离	1
案例二：资金无法正常划转 调解化干戈为玉帛	4
案例三：无理闹访不可行 依法维权需提倡	7
案例四：转户销户并不难 了解流程是关键	10
案例五：交易佣金，不应该是一本糊涂账	13
案例六：新股缴款引纠纷，账户余额需重视	16
案例七：信息泄露生投诉 耐心讲解化坚冰	19
二、 资管销售类纠纷	22
案例八：直销代销各一词 双赢思维化纠纷	22
案例九：理财产品有风险 专业调解化纠纷	26
三、 融资融券交易纠纷	29
案例十：融资融券引纠纷 强平记录勿轻视	29
案例十一：融资融券需谨慎 机构资质要注意	32
四、 证券投资咨询纠纷	36
案例十二：投资咨询夸大宣传 专业调解助力维权	36

案例十三：承诺收益不可信，投资理财防陷阱	40
五、证券欺诈责任纠纷	43
案例十四：投资者成功索赔甲上市公司虚假披露	43
案例十五：“维权维稳相平衡、高效调解化纷争”——投资者与 乙公司证券虚假陈述责任纠纷调解案例	46
六、期货基金业务纠纷	49
案例十六：程序交易出故障 风控系统应完善	49
案例十七：分级基金突遇“亏损” 专业调解化解误会	52
七、小额速裁与效力保障案例	55
案例十八：资产管理起纠葛 小额速裁定纷争	55
案例十九：司法确认为纠纷调解协议提供效力保障	59
案例二十：证调对接为调解协议提供效力保障	63
后 记	67
声 明	68

一、证券交易代理合同纠纷

案例一：“代客理财”风险大 全权委托需远离

（合作单位：湖南省证券业协会）

一、案件概要

2015年7月，湖南辖区客户王某委托某证券公司营业部经纪人张某帮助其操作股票，并主动提供了账户及密码。自2015年10月起，营业部经纪人张某开始为其代为操作买卖股票，开始有所赢利，因2016年1月后市场持续低迷等原因，该账户损失惨重，亏损近35万元。当月客户王某向证券公司投诉，以张某违规代其操作股票账户给其造成了经济损失为由，要求证券公司赔偿。同时客户向投服中心申请调解，希望中心能调解解决其与证券公司之间的纠纷。

二、主要争议

投服中心受理该纠纷后，联合当地证券业协会开展调解工作。在选定调解员后，调解员首先和证券公司联系获得相关信息，并和投资者联系获得签署的合同等相关材料。经过电话沟通和获得材料的分析，调解员认为双方争议焦点主要体现在以下两个方面：一是证券公司与客户的关系和职责；二是证券公司员工此种行为是否为职务行为，证券公司是否承担客户的财产损失。客户王某认为，张某系该证券公司的

员工，张某违规代其操作股票账户导致其遭受损失，属于职务行为，证券公司应当承担赔偿责任，而证券公司却认为自己不应承担赔偿责任。

三、调解过程

调解员经过分析认为：首先，客户王某与证券公司签订合同的行为属于民事行为，双方按照合同约定履行相应义务。证券公司在合同中明确提示证券投资的风险并且告知客户不得委托证券营业部员工买卖证券股票，而客户却私下将账户交给了营业部员工，严重违反了证券公司与客户之间合同的约定。其次，2009年通过的《侵权责任法》第34条规定，“用人单位的工作人员因执行工作任务造成他人损害的，由用人单位承担侵权责任”，因此判断职务行为是法人承担雇主责任的决定性因素。对于职务行为的认定，目前法律尚无具体的标准，实践中，判断职务行为的标准，不仅取决于是否履行了单位规章制度规定的相关条件和程序，而且应当从职务的范围、实施工作的名义、实施行为的目的判断是否为执行工作任务。（1）职务范围：即是否为员工职责范围以内的权力；（2）名义标准：即该行为的实施是否以“工作”或“职务”名义实施；（3）目的标准：即员工是否是为了单位的利益。

按照以上的标准判断，本案中证券公司员工的行为并不是履行职务。第一，接受客户“全权委托”的交易行为不但不是证券公司的业务范围，而且是法律禁止的，证券公司的

工作人员更没有这样的职权范围。第二，证券公司工作人员并不是以公司的名义进行操作，而是私下接受客户的委托。第三，证券公司工作人员并不是以公司获利为目的，而是以自己获利为出发点，证券公司并未获利。

调解员给王某解读《证券法》中明确规定的证券公司员工“全权代理”是违纪违法行为相关法律知识，同时，营业部对经纪人张某解除了劳动合同，抚平客户王某的情绪与不满，客户王某放弃了自己向证券公司的损失赔偿主张。

四、案例点评

1、对投资者而言，代客理财的风险巨大。投资者抱着盈利的美好愿景，凭着对证券从业人员的信任，就将自己的账户交给其操作，却往往忽略了其中的巨大风险。

2、对证券公司而言，随着市场行情变幻莫测，员工违规代理客户操作账户的行为所造成的风险隐患会逐步显现。一旦因员工操作的客户账户亏损超出客户的承受能力，将引发客户投诉并认为营业部对经纪人管理工作不到位，还有可能会引发法律风险。为防范风险，证券公司应在投资者教育、员工的合规培训和员工异常行为实时监控等方面采取预防工作措施。

案例二：资金无法正常划转 调解化干戈为玉帛

（合作单位：北京证券业协会）

一、案情概要

投资者刘先生因要偿还银行贷款，卖出部分股票三十万余元，当其通过交易系统准备将账户中的资金划转至银行卡时，系统提示“可取资金余额不足”。刘先生认为按照交易规则，股票卖出的资金 T+1 日清算交收后应处于可取状态，于是拨打证券公司的客服电话查询原因，客服人员查询了客户的交易记录后告知刘先生，由于其开通了一款保证金类的理财计划，系统将其账户的资金自动投资该产品，理财资金当日可用，取款则需要提前一天预约。刘先生坚持其从未购买过此类产品，要求证券公司立即返还资金，并要求券商赔偿由于未能及时偿还银行贷款产生的利息。

二、主要争议

双方的主要争议在于：刘先生坚持认为其从未购买过该理财计划产品，而证券公司表示客户刘先生确实购买过该理财计划产品。调解员在开展调解之前，通过核查客户交易记录了解到刘先生半年前通过非现场交易方式自助开通了保证金类理财计划，在网上签署了相关产品的风险揭示书及电子合同，且风险承受能力与该理财计划风险等级相匹配，产品运行情况良好，证券公司并没有误导客户开通理财计划的行为，且客户近半年一直没有资金划转。

三、调解过程

调解员在掌握了客户开通该理财计划的过程及事实后，首先将客户订制产品的时间和该产品的运作方法向刘先生作了简单说明，并表示由于距离开通的时间较长，且该产品是收市后自动触发的现金理财，平时交易时间不妨碍股票交易，客户对该事情没有印象是十分正常的事情。由于温和的解释方式给客户一个台阶下，既明确了责任，又缓和了气氛，使双方不再对立，为下一步的调解做好充分的准备。接下来，证券公司也表示该现金理财计划具有较大优势，使客户的闲散资金在非交易时间进行理财，增加了客户投资收益，且收益相对比较稳定，风险较低，消除了客户对该产品的抵触心理，增加产品的认同感，更拉近与客户之间的距离，为进一步解决问题打下良好的基础。此时，刘先生的心情逐渐平复，语气也渐渐缓和。调解员提出，请证券公司人员现场为刘先生详细讲解产品申购赎回、现金划转的具体操作，并提醒刘先生注意操作后及时确认是否生效，确保资金可以顺利转出。通过调解员的耐心讲解以及证券公司专业的指导，刘先生对该理财计划有了全面的了解，也表示放弃之前的索赔主张，纠纷也得到圆满解决。

四、案例点评

1、在纠纷调解过程中，调解员恰当的言语表达及适当的调解手段运用，对调解结果可起到事半功倍的效果。“一句话可以叫人笑，一句话也可以叫人跳”，调解员适当的定心话，

是调解纠纷的前奏曲，是促成纠纷得以解决的前提。例如本案，初次接触客户时，调解员不是一味地强调公司行为的合法性，把责任全部推到客户的身上，而是委婉地表达了由于时间较长，且是系统自动执行，客户对此没有印象，淡忘了，很正常。首先消除了客户的对立情绪，为后续的协商、解释创造了一个良好的氛围。接下来又从产品特点角度出发，分析理财计划的开通并未给客户造成损失，相反增加了稳定收益，消除客户对产品的抵触，且拉近与客户的距离。最后，站在客户的角度考虑，请证券公司人员就产品的日常操作给予专业的指导，增加了客户对公司的信任。通过消除隔阂、培养感情、理性分析等一套组合调解手段，充分化解矛盾，圆满解决纠纷。

2、为预防类似的纠纷发生，证券公司可对投资者购买产品定期进行提醒提示，提高客户服务质量，避免对投资者造成损失。

3、投资者在购买相关产品后，也要对自己的购买的产品及时予以关注，避免因长时间不关注而产生不必要的麻烦。

案例三：无理闹访不可行 依法维权需提倡

（合作单位：湖南省证券业协会）

一、案情概要

2015年11月投资者刘某在某证券营业部开户并通过该营业部电脑工程师下载手机客户端交易系统。经过一年的使用后，投资者刘某到证券公司投诉手机交易软件时常出现下单闪退的问题，使自己产生亏损；同时，投资者刘某称自己到公司上班时发现公司同事都知道自己买的股票，认为该证券公司手机交易软件异常泄露了自己的信息。多次找机构赔偿损失10万元被拒后，开始在该证券营业部现场大肆喧闹，出现拉横幅、高音喇叭宣叫等行为。营业部多次解释、提醒劝说无效后，于2016年10月向投服中心申请专业调解员介入调解。

二、主要争议

经过投服中心专家调解，投资者坚持认为是交易软件出现问题导致其无法下单产生亏损，且投资者刘某认为该证券公司手机交易软件存在泄漏自己交易行为的问题，自己多次找该证券营业部赔偿损失无果后被迫在营业部拉横幅，此行为没有过错，依旧认为机构应该赔偿因软件问题所产生的10万元亏损。而该证券公司在投资者反映情况之时就已自查手机交易软件，同时向投资者解释说明手机软件闪退可能同手

机硬件等有关系并建议投资者刘某使用电话、电脑 PC 端等辅助委托方式，投资者刘某手机交易软件下单闪退的行为与公司无关，且投资者刘某在营业部场所拉横幅等行为严重影响营业部的正常经营秩序，故公司拒绝赔偿投资者刘某提出的 10 万元损失。

三、调解过程

调解过程中，调解员首先听取了纠纷双方就该纠纷的各自陈述，明确纠纷争议点。随后，纠纷双方就手机软件下单闪退究竟是软件问题还是手机问题发生争执，在调解员的劝说下，双方情绪逐渐稳定。此时，该证券营业部工作人员提出对投资者刘某的手机及公司手机交易软件移交专业的鉴定中心进行技术鉴定的处理方式，并承诺愿意承担鉴定费用。随即，调解员询问投资者刘某是否同意该证券营业部提出的处理方案。刘某表示，愿意通过第三方专业鉴定中心进行技术鉴定。经专业的鉴定中心技术鉴定，刘某手机软件下单闪退的问题是刘某的手机的问题，与证券公司的交易软件无关。刘某在得知鉴定结果后表示，虽然是自己的手机问题，但是闪退造成了自己的损失，仍然主张 10 万元的赔偿，如果得不到赔偿，将会再次在营业部场所进行拉横幅等维权行为。调解员经核查该证券营业部提供的资料，投资者刘某确实存在恶意扰乱证券营业部正常经营秩序的行为，其行为涉嫌违反了《社会治安管理条例》第三章第十九条第一项：“扰乱机关、团体、企业、事业单位的秩序，致使工作、生产、营业、医

疗、教学、科研不能正常进行”的相关规定。对此，调解员向投资者刘某再次说明闪退是投资者自己手机的问题，并对投资者刘某在该证券公司营业部拉横幅等扰乱营业部正常经营的行为提出严正批评，告知投资者刘某扰乱营业部正常经营的行为涉嫌违反《社会治安管理条例》相关规定。投资者刘某逐渐也意识到了自己的问题，表示愿意放弃自己的主张。营业部也向刘某表示歉意，主动为投资者刘某更新软件。最终，纠纷双方达成和解，纠纷得到化解。

四、案例点评

投资有风险，这是常识。对于投资者而言，有赚有赔，可以说是亘古不变。中小投资者在维护自己权益时一定要有理有据，不要在盈亏之中走极端，违背法纪。切忌走以捏造事实，视法律于不顾的极端维权路线。维护自身合法权益还需通过调解、仲裁、诉讼等民事纠纷解决正当途径合法地解决，依法维权。

案例四：转户销户并不难 了解流程是关键

（合作单位：湖南省证券业协会）

一、案情概要

2016年3月某交易日的上午十点，客户王某拿着雨伞步履匆匆地来到某证券公司营业部柜台，拿出身份证说要办理销户。他表示从外地赶来，目前已经在外地券商营业部开设了证券账户，但无法进行股票买卖，外地营业部告知他需要去原营业部办理销户。客户王某说他停留的时间有限，要赶晚班的飞机回去，因此希望营业部能尽快为其办理销户手续。柜台人员在核查了客户身份信息无误后，查询到这位客户属于三方存管上线但一直未办理存管关系的客户，其资金账户上还有少量的资金余额。发现这种情况后，柜台人员告知客户由于他的这种特殊情况，如果办理销户的话需要前往原指定三方存管银行办理上线，将资金转出后方能办理销户，因为原存管银行网点距离营业部较远，销户需要较长的处理时间。王某听闻后情绪激动，认为柜台人员故意拖延，有意不为其办理销户手续，于是尖声叫嚷：“我要投诉！”同时向湖南省证券业协会和投服中心申请调解。

二、主要争议

客户王某由于自己时间非常紧迫，担心晚上不能按时赶到机场，认为营业部柜台人员有意阻挠，故意为难不为其办

理销户手续。而营业部认为客户王某是因为不了解销户流程而产生误会，根据规定如需要办理销户的话需要前往原指定三方存管银行办理上线，将资金转出后方能办理销户。

三、调解过程

投服中心调解员在了解相关情况后，一方面请王某来到了调解室，耐心向王某解释销户的业务流程，平复王某激动的情绪。另一方面，与外地的券商营业部联系，咨询其关于王某在当地无法使用证券账户买卖股票的相关情况。经过与营业部沟通，营业部表示根据最新的交易规则，投资者可以在多个券商开设证券账户，之前的证券账户只需要办理撤销指定等手续即可，不是非要办理销户。在了解到这个情况后，鉴于销户手续需在原指定三方存管银行办理上线并将剩余资金转出耗时较长，调解员向王某建议先行办理撤销指定交易，解决其在外地的券商营业部无法进行交易的问题。王某对于调解员提出的方案半信半疑。为打消王某的疑虑，调解员用王某的手机当场拨打了其外地营业部的柜台人员电话并将免提打开，在电话中与对方券商工作人员确定了原营业部只需要撤销指定交易，王某在外地营业部的股票账户便可正常交易。最终营业部工作人员以最快捷的解决方案为王某成功办理了证券账户撤销指定业务，让客户在最短的时间内完成了业务办理，解决了客户在外地营业部无法进行账户股票操作的问题，纠纷得到圆满解决，王某也顺利赶上了飞机。

四、案例点评

1、为保护投资者的合法权益，证券市场施行的证券托管和资金第三方存管模式，也使得证券转销户流程较为复杂，客观上也给投资者造成了转销户难的感受。因此，投资者须了解关于证券账户转销户的相关流程，合理预留转销户的时间。同时，为了保证证券交易不受影响，投资者可以在新指定交易券商处先开立账户，然后再办理转托管（或撤销指定交易）和资金划转。

2、随着资本市场创新发展，证券业务复杂度有所增加，本案例的纠纷主要是源于客户不了解业务流程而产生误会，客户会产生这样的误解，说明由于人的经验、情况并不完全相同，营业部在差异化服务方面还有很大的提升空间。在为客户办理转销户业务时要及时准确地掌握客户的交易、工作、生活等各方面必要信息，从而有针对性地为客户提供便捷的服务。市场服务机构始终要抱着一颗服务无止境、耐心化坚冰的态度去逐一化解各类型投诉纠纷事件，避免类似投诉事件的发生。

案例五：交易佣金，不应该是一本糊涂账

（合作单位：广东证券期货业协会）

一、案情概要

最近，广州的老王遇到了烦心事。本来好好地 A 证券公司开户，佣金费率多年来一直是 0.8%，前两个月隔壁 B 证券公司客户经理小邹找到老王，说我这边只收 0.4% 的佣金，老王一时心动，就转户去了 B 证券公司。转户到 B 证券公司并交易一段时间后，一查才发现 B 公司的佣金一直按 0.8% 收取，此外在多笔交易中还收取了 5 元的佣金。老王十分气愤，感觉自己被欺骗了，于是找到 B 证券公司理论，要求 B 公司退还多收佣金的同时给予合理赔偿。B 公司翻查老王开户资料和相关留存档案、回访录音等资料，未发现老王对佣金收取标准提出异议或申请调整佣金的任何材料。客户经理小邹也表示，未曾给予老王佣金 0.4% 的承诺。对于其中的 5 元佣金问题，根据证监会《关于调整证券交易佣金收取标准的通知》（证监发[2002]21 号）的规定，A 股每笔交易佣金不足 5 元的按 5 元收取，因此该项收费合规合理。老王对 B 公司的说法十分不满，于是拨打 12386 热线投诉。

二、主要争议

双方主要争议在于，老王坚持认为 B 证券公司的客户经理小邹曾口头允诺 B 证券公司只收取 0.4% 的交易佣金，但 B

证券公司却认为从核查老王的开户资料和相关留存档案、回访录音等资料，未发现老王对佣金收取标准提出异议或申请调整佣金的任何材料，而且客户经理小邹也矢口否认关于0.4%的交易佣金的承诺。

三、调解过程

12386 热线接到投资者老王的投诉后，通过广东证券期货业协会将老王的投诉转 B 公司履行首要处理责任。广东证券期货业协会积极督促 B 公司处理好该起投诉，积极履行首要责任，同时还建议公司就开户佣金事宜进行全面自查，确保收费公平合理。第二天，B 公司工作人员拿着老王的开户资料和录音，以及相关政策文件，向老王当面沟通说明。老王表示，对 5 元一笔的佣金收费无异议，但要不是客户经理小邹承诺按 0.4%收取佣金，他怎么会转到 B 公司呢？B 公司称老王口说无凭。老王不服气，于是再次拨通 12386 热线表达对 B 公司的不满，要求退还多收佣金的同时给予合理赔偿。眼看双方“剑拔弩张”，自行和解无望，广东证券期货业协会指派专业调解员进行调解。

调解员在开展现场调解之前，先向 A 公司调取老王此前的佣金收费凭证，再向 B 公司分析说理。首先，虽然老王不能提供相关证据，但其在转至 B 公司前交易佣金一直是 0.8%，促使其转户的原因很可能就是佣金费率的优惠。其次，券商通常会对营销人员有业绩考核要求，一些营销人员为了业绩，常常会以口头承诺低佣金的方式招揽客户，等投资者开户后，

当初的承诺便抛诸脑后。鉴于此，调解员向 B 公司提出，希望对退还部分佣金的问题认真核查并重新考虑解决方案。另一方面，调解员对老王晓以利弊，建议其在目前证据不足的情况下，退让一步接受调解方案，达成双方共赢。老王在听完调解员有理有据的讲解后，最终与 B 公司达成调解协议，由 B 公司向老王退还部分佣金，老王也继续留在 B 公司进行交易。同时 B 公司也优化证券账户开户流程，增加签署佣金标准确认文件的环节，避免以后与客户之间产生纠纷。至此，纠纷也得到顺利解决。

四、案例点评

1、投资者在证券公司开立证券账户时，不能轻易相信营销人员口头的承诺，应当充分关注和审阅开户合同中的重要条款比如交易佣金等，切实维护自身权益。

2、证券公司为客户开立证券账户过程中，要加强对营销人员营销行为的管理和监督；对于合同中的重要条款应当予以重点提示和说明，并做好相关的留痕工作，避免以后产生纠纷。

案例六：新股缴款引纠纷，账户余额需重视

（合作单位：湖南省证券业协会）

一、案情概要

2016年8月2日，黄某收到某证券公司营业部给其发送的短信，通知其中签新股2000股，并要求在当日下午四点之前其保障资金账户中可用资金达到20000元以上，便于进行新股缴款。于是，黄某当天向其账户转款20000元用于缴纳新股认购款项。但是，黄某当天晚上查看账户时发现自己实际只获配了1000股。黄某认为自己已足额转账但未足额获配，怀疑是营业部挪用了其部分新股份额，于是要求营业部对其进行赔偿。营业部认为，营业部不存在挪用客户新股份额的情况，拒绝了黄某的赔偿诉求。双方僵持不下，于是向投服中心申请调解。

二、主要争议

黄某认为，自己已经于规定的期限内向账户完成转款，账户余额应该足够，因此怀疑是营业部挪用了自己的新股份额，导致自己未足额获配。而营业部认为，营业部不存在挪用客户新股份额的情况，黄某未足额获配的原因应是其自身账户余额不足。显然，该纠纷的争议焦点是客户账户未足额获配新股的真实原因，查明这一点才能判明是非，进而化解纠纷。

三、调解过程

调解员在介入案件调解后，一方面，要求营业部核查当时通知客户黄某新股中签缴款的短信及录音。经核查，营业部通过短信和录音电话的方式已经通知到了黄某关于新股中签及缴款事宜。在录音中，营业部明确说明了“请于在今日下午四点之前保障您的资金账户中可用资金达到 20000 元以上，以便于进行新股缴款。如您在下午四点之前账上的可用资金少于 20000 元，不足以缴纳您新股中签的款项，给您带来的损失由您自行承担”。另一方面，调解员要求营业部请求公司总部信息技术部门查询黄某 8 月 2 日的交易情况与银证转账情况。公司总部信息技术部门通过核查确定黄某于当日上午九点十四分通过银证转账的形式转入现金 20000 元，但黄某在当天存在四笔买卖股票的行为，分别买入三笔、卖出一笔，截止到收盘，黄某的可用资金仅剩 10000 元。因此，黄某仅获配了 1000 股。黄某的账户虽然通过银证转账转入了足够资金，但由于黄某当天存在证券交易情况，导致其账户余额不足以缴纳新股中签的款项。于是，经调解员协调，营业部安排客服人员登门拜访，向客户黄某提供了当日账户资金出入数据截图，就配售的股份进行解释说明，并且面对面回答客户的提问，听取了客户对营业部服务方面的意见与建议。通过电话沟通、上门解答等方式数次与客户黄某进行沟通后，客户黄某才接受现实，彻底消除疑虑，欣然接受了营业部的解释说明，表示对营业部不予追究，同时撤销投诉，

双方达成和解。

四、案例点评

1、根据交易所首次公开发行股票网上发行实施细则的规定，资金不足以完成新股认购的资金交收，资金不足部分视为无效认购。投资者在得知自己新股中签后，要及时关注自己的账户余额，还要关注当天的证券交易情况对账户余额的影响，确保余额足够完成新股认购的资金交收。

2、证券公司经过此次纠纷的调解也表示，将针对新股中签中经常发生的客户账户资金余额不足的情况，进一步加强服务工作，在通知客户时进一步提示客户注意证券交易情况对账户余额的影响，并且，每天下午四点之前都将再一次核查营业部内申购成功的客户资金是否足够进行缴款，并对账户余额不足的客户进行再次联系，提升服务水平。

案例七：信息泄露生投诉 耐心讲解化坚冰

（合作单位：湖南省证券业协会）

一、案情概要

客户李某致电某证券公司客服专线投诉公司泄露客户的联系方式。投诉电话中李某声称，近期接二连三地接到陌生骚扰电话隔空宣传推销非法投资业务，对此非常反感并因此造成困扰。李某回想自己曾在某证券公司开立过证券账户，留下了个人的联系方式，因此怀疑是该公司泄露其手机号码，要求证券公司给个说法。证券公司表示，公司员工严格按照规定执行客户信息保护制度，保护客户信息安全，不存在泄露客户资料的情况。双方各执一词，僵持不下，于是向投服中心申请调解。

二、主要争议

李某坚持认为，由于自己在证券开户的过程中留下了联系方式，所以证券公司泄露自己联系方式的嫌疑最大，要求公司给个说法。但证券公司认为，公司内部所有员工都严格遵守客户信息保护的有关规定，不存在泄露李某联系方式的情形。显然，查清李某联系方式究竟是通过何种渠道泄露是化解本纠纷的关键。

三、调解过程

投服中心调解员在介入该案件调解后，一方面认真聆听

李某诉求，引导李某描述诉求的重点，尽可能详细地记录情况。待李某表述完之后，向李某解释目前有些不法机构通过通讯运营商任意截取手机专段号并随意呼出，同时手机中了木马、电脑中了病毒等情形也可能造成信息泄露。调解员还表示会尽力帮助查出信息泄露的源头，解决李某的烦恼。另一方面，调解员要求证券公司营业部协调公司总部技术人员对李某的手机进行检测。经检测，李某的手机因下载某款软件时中了病毒，导致联系方式被泄露给不法分子。于是，证券公司通过客户李某提供的骚扰电话号码，安排工作人员进行回拨测试，接通后向对方表明身份，并要求对方立即停止假借证券公司名义进行骚扰、欺骗客户的行为。李某在得知检测结果以及证券公司积极要求不法分子停止侵害后，表示自己误会了公司，同时还表达了愿意与证券公司达成和解。证券公司也表示，下一步将加大对客户信息的保护力度，做好客户服务工作。至此，双方最终达成和解，纠纷得到圆满解决。

四、案例点评

1、目前各类骚扰电话、短信是各行各业面临的共性问题，且近年来呈上升趋势。实际上，中国证监会一直以来高度重视证券市场客户资料的保护工作，先后制定发布了《证券公司内部控制指引》、《关于加强证券经纪业务管理的规定》等规定，要求证券公司建立健全客户资料管理制度及保密机制。证券公司应当加强内部管理，建立完善的客户信息管理制度，

对客户账户资料实行严格保密，非法律法规规定、监管报送、客户同意或者因客户身份识别的需要，不得向任何单位或个人提供。

2、一般而言，这类投诉的客户都是通过投诉渠道进行情感上的宣泄，更多的需要得到工作人员对其心灵上的安抚及关注。该案例中，调解员以良好的服务态度、耐心的倾听方式、合理的解释赢得了客户的认同，也避免了客户对证券公司的不信任及投诉升级。

3、当前互联网的兴起，非法证券投资不断翻新花样以不同的面目窃取投资者信息进行骚扰，因此投资者不要轻意向外界提供个人信息，在接到不明身份的陌生投资宣传电话时，要认真核实对方身份，谨防上当受骗，也可向监管部门或“12321”网络不良与垃圾信息平台举报受理中心反映。

二、资管销售类纠纷

案例八：直销代销各一词 双赢思维化纠纷

（合作单位：北京证券业协会）

一、案情概要

2016年年底，某财富公司发行了一些理财产品，张女士得知后，便向某证券公司理财经理表示购买意向。随后，张女士直接和某财富公司签订了直销合同，并直接划款至财富公司认购了该理财产品。但该理财产品后期出现了风险，未能如期兑付本金以及年化10%左右的收益。张女士认为自己是从某证券公司得知的该理财产品的消息，因此产生纠纷，认为证券公司也应当对该理财产品的兑付承担责任；证券公司认为，张女士是和财富公司直接签署合同购买的理财产品，并非购买证券公司的产品，故证券公司不应承担任何责任。双方当事人多次协商无果，后到投服中心申请调解。

二、主要争议

投服中心受理该纠纷后，调解员首先和证券公司联系获得相关信息，并和投资者联系获得签署的投资合同等相关材料。经过电话沟通和对获得材料的分析，调解员认为双方争议焦点主要体现在以下三个方面：一是张女士所购买的理财产品是否系证券公司所代销，是否存在不当推荐等违规行为；

二是谁应该对张女士目前本金及利息不能回收的损失负责；三是证券公司和财富公司是什么关系，如果需要承担责任，应当承担多大的责任。

三、调解过程

调解员基于所收集的材料进行初步的法律判断，投资人张女士系与财富公司直接签署的理财产品合同；根据合同的相对性原理，合同的当事人为张女士和财富公司。证券公司在这个合同签署过程中也许在实际操作中存在一些瑕疵，但并无明确证据予以证明。

调解员同时注意到，张女士是证券公司的老客户，经常从证券公司购买理财产品；证券公司因为代销了部分财富公司的理财产品，因此与财富公司有着较为频繁的沟通；财富公司也在进行市场化的债务重组，对于投资者的理财产品兑付也出具了相应的方案，并已经得到大部分投资者的认可和落实，不过由于财富公司在其他省份，投资者沟通方面存在不便。基于以上情势分析，调解员想出了三步走策略，第一步，让投资者能够接受财富公司的兑付方案；第二步，让证券公司能够积极配合协助解决该纠纷，由证券公司和财富公司积极对接和沟通；第三步，根据沟通结果签署相应的调解协议，并由证券公司负责督促财富公司落实。调解协议签署后，投资者收回了80多万元的本金投资款，其所投资的本金将近全部收回。

四、案例点评

在纠纷调解过程中，要以事实为依据、以法律为准绳。但是，“徒法不足以自行”，既要有法律思维，也要跳出法律思维，以解决纠纷为行为导向。

1、合同的相对性原理

合同相对性是合同法的一个基本原则，是指原则上合同项下的权利义务只能赋予当事人，即合同只能对当事人产生约束力，非合同当事人不能诉请强制执行合同。从这个法律角度来思考，合同的当事人即张女士和财富公司，本纠纷中的张女士在自行向财富公司购买理财产品的情况下，如果主张兑付或者不能兑付后的责任，应当向财富公司主张，而不是向证券公司主张。虽然张女士提出证券公司存在代销乃至一些违规行为，但并无相关证据予以佐证，同时亦无法查证，故不能予以确认。所以，仅就事实证据和法律规定来讲，证券公司是不需要对张女士承担法律责任的。

2、跳出法律思维构建双赢方案

在多次积极沟通后，张女士也深入地了解合同的相对性原理，同时，对于财富公司所提出的偿还方案也有了认可，但是，如果直接和财富公司沟通，张女士还是不愿意接受。

考虑到证券公司已经为购买其代销产品的客户解决了这方面的问题，且张女士是证券公司的老客户；虽然本纠纷证券公司并无合同上的义务和责任，但是证券公司可以代替张女士与财富公司进行沟通，督促财富公司将相应款项偿付给张女士。最终，张女士给证券公司出具了授权委托书，证

券公司积极督促财富公司对张女士进行了本金的偿付，实现了张女士和证券公司的双赢。

案例九：理财产品有风险 专业调解化纠纷

（合作单位：湖南省证券业协会）

一、案情概要

2016年8月，投服中心接到一名湖南辖区投资者陈某的电话投诉，自述其2014年在某商业银行支行购买了某证券公司代销的理财产品13万元，其持有至2016年8月时发现亏损严重，由于无法接受亏损事实，便向某证券公司提出补偿的要求。希望中心能调解解决其与证券公司之间的纠纷。

二、主要争议

该纠纷中，证券公司作为销售方是否应当承担客户投资损失，双方各执一词。证券公司认为该客户是自愿认购，销售中并无误导行为，且该理财产品销售合同中已明确标识。经了解，理财产品简介中明确标识本集合计划属于证券投资产品中预期收益和风险均较高的理财品种，适合具有一定风险承受能力的投资者。而投资者陈某因缺乏投资经验，对产品风险认识不足，在购买理财产品亏损后才真正意识到其中的风险点。

三、调解过程

投服中心在了解基本情况后，征求双方调解意愿后受理了该起调解案件。投服中心通过联合当地证券业协会，共同调解此纠纷，与证券公司、银行、客户三方多次进行沟通协

调。在双方僵持不下的情况下，调解员采用背靠背沟通的调解方式，在证券公司方面，不断向其渗透加强投资者适当性管理制度的意识，建议强化客户适当性管理工作，完善其在保护投资者合法权益以及落实客户适当性管理工作中的相关措施；在客户陈某方面，向其充分说明在证券公司销售理财产品过程中，并未发现证券公司违反法律和证券行业自律规范的行为。按照买者自负的原则，客户作为合格投资者，有责任对所购买的产品进行必要的了解，预判可能存在的风险，并且在出现投资失误的情况下独立承担投资损失。经过调解员的耐心调解，双方的态度有所缓和，客户情绪得到平复，逐渐能够理解并接受产品亏损的事实，不再为此事进行投诉。证券公司表示将尽自己最大的努力为客户进行产品赎回，该投诉纠纷最终圆满解决。

四、案例点评

1、此案经过3个多月的反复沟通，调解员在其中做了大量的调解工作，最终成功调解结案，这其中倾注了调解员辛勤的劳动和丰富的调解智慧。

2、面对客户陈某过高的诉求预期，调解员耐心客观地为投资者分析其投资行为，并向其灌输买者自负的投资理念，使投资者逐渐认识到其作为投资人应当承担的责任，并逐渐降低了投资者的诉求预期。

3、在公司方面，调解员强调在投资者权益保护方面，应进一步加强投资者适当性管理的工作，并向其推荐适合其风

险承受能力的产品，满足不同客户的投资需求。要从源头上减少和防止纠纷的发生，尽早消除误会，避免激化矛盾。

通过调解结案，投资者和公司在此投诉处理中均表示对调解工作的肯定和感谢，认为投服中心充分发挥了调解组织在维护市场主体合法权益方面的积极作用，既提高了证券公司对投资者权益保护工作的认识，也强化了公司在投资者保护方面的责任，较好地维护证券市场的稳定发展。

三、融资融券交易纠纷

案例十：融资融券引纠纷 强平记录勿轻视

（合作单位：湖北省证券期货业协会）

一、案情概要

2016年1月，李某向投服中心申请调解与湖北辖区某证券营业部之间的融资融券纠纷。2015年1月，李某在营业部开通信用账户并持有信用账户股票，2015年5月至6月，由于行情下跌，其账户维持担保比例低于约定，营业部要求李某及时增加保证金或偿还融资融券负债。但在合同约定的时间内，李某未增加保证金，也未偿还负债，营业部根据双方合同约定对其股票进行强制平仓。根据行业现行做法，各券商将被强制平仓的投资者名单通过统一平台报送，供其他券商在提供信用业务服务时参考。各券商根据各自内部的合规风控要求，参考客户的强制平仓记录，可以自主决定是否为客户开通信用业务。李某由于有强制平仓记录，其找了2家券商欲开通信用账户遭拒。

二、主要争议

李某认为，自己被证券公司拉入“黑名单”，如果自己在别处可以开立信用账户，肯定可以盈利，故要求营业部对自己进行赔偿。营业部方面则表示，营业部完全是按照业务规

则和双方合同约定进行平仓，投资者不能在别处开户，本营业部不应承担赔偿责任。

三、调解过程

在登记了投资者的申请后，投服中心联合湖北省证券期货业协会共同提供调解服务，征询了营业部的调解意愿，营业部也表示愿意通过调解解决其与李某的纠纷。

2016年1月15日，调解员组成调解小组开展现场调解。调解员事前了解到，该李某年近退休，是当地一个公务员，十分珍惜自己的荣誉，被营业部强制平仓，自己也是始料未及。李某进入调解室后，情绪比较激动，表示自己希望通过信用业务赚点小钱，为自己的女儿买房提供一些资金支持，现在自己钱没赚到，还被纳入“黑名单”，不知道对自己女儿买房有没有影响。说到激动处，李某数度落泪。面对这种情况，调解员充分倾听李某诉说并为其递上纸巾，让李某抒发内心的不满。经过倾诉后，李某的情绪有所稳定。之后，营业部代表进来，双方面对面进行商谈。在营业部代表在场的情况下，调解员当面询问李某的诉求。李某坚持认为，营业部应该赔偿其不能在其他券商开立信用账户造成的损失。

调解员对李某进行讲解，首先李某是由于自己未及时增加保证金和偿还负债导致被强平，其他券商据此自主决定不为其开立信用账户；其次，李某实际没有遭受直接损失。李某认为自己的确没有遭受经济损失，但自己很重视荣誉，营业部将其纳入“黑名单”，让其名誉有了污点，这个让李某

无法接受。调解员向其告知，实际不应理解成所谓的股市“黑名单”，只是不同券商开展信用业务的自主参考因素，没有统一硬性的限制性规定。李某听完调解员的讲解后，逐渐明白有强制平仓记录并不是进了所谓的“黑名单”，只是可能会对以后在不同券商进行信用投资产生影响，对于这个结果，李某也后悔莫及。但是，李某还表示自己还想继续进行信用业务，信用额度可以低一点。调解员当即询问营业部是否可以为李某再次开立信用账户，营业部表示，需要和总部合规部门进行沟通。通过与总部合规沟通，营业部表示，可以再次为李某开立信用账户，但是额度是正常额度的一半。李某对此表示同意，随即放弃了自己的经济损失诉求，与营业部达成和解，纠纷也得到妥善解决。

四、案例点评

1、证券经营机构在遇到客户咨询的问题时，需要耐心给客户进行专业解释说明，让客户真实了解相关知识，以免产生误会，减少不必要的纠纷。

2、投资者在从事融资融券业务时，应当注意按照合同约定维持账户维持担保比例，以免被强制平仓。被强制平仓后所产生强平记录，可能会对以后从事信用业务及授信额度产生影响。

案例十一：融资融券需谨慎 机构资质要注意

一、案情概要

文某是一个自然人投资者，甲公司为一家投资咨询公司，经营范围为投资咨询（金融、证券除外）。文某拥有多年证券投资经验，而甲公司资金实力较雄厚，双方决定利用各自优势进行证券投资合作。2016年7月8日双方签订《委托协议书》，约定甲公司与文某各出资50000元，双方共同实盘交易，由甲公司提供证券专用账户，文某将资金转入甲公司指定账户，并向甲公司支付管理费2000元。此后，文某利用甲公司提供的证券营业部开立的证券专用账户，使用双方共同出资的资金进行了A股股票交易。至合作期限届满，账户亏损共计人民币40000元。甲公司认为，账户一直是由文某操作，因其操作不当导致亏损，亏损应由文某独自承担，只愿返还文某剩余的10000元投资款。但是，文某认为甲公司作为投资咨询公司，其经营范围不包括从事金融、证券业务，双方签订的《委托协议书》违反法律规定而无效，要求甲公司返还已支付的管理费2000元，赔偿投资产生的经济损失40000元，共计42000元。双方闹得不可开交，于是向投服中心递交了调解申请。

二、主要争议

文某认为，甲公司作为投资咨询公司，其经营范围不包

括从事金融、证券业务，双方签订的《委托协议书》违反法律规定而无效。而甲公司却认为，自己同文某签订的《委托协议书》是双方真实意思表示，也没有违反国家法律、行政法规的强制性规定，文某的亏损都是由其自身的交易行为导致，因此拒绝了文某的诉求。显然，该案的争议焦点是双方签署的《委托协议书》是否成立，法律效力如何。

三、调解过程

投服中心调解员介入案件后，通过查阅类似纠纷的法院判例，认定文某与甲公司的行为在法律上属于借共同投资股票之名行变相融资融券之实。对于甲公司而言，首先，甲公司借钱给文某进行证券投资本质上违反了我国法律法规的强制性规定，双方签署的《委托协议书》无效。根据我国《证券法》以及《证券公司融资融券业务试点管理办法》等规定，除证监会批准从事融资融券业务的证券公司可以向投资者出借资金用于证券投资外，其他任何企业均无资格向投资者出借资金用于证券投资。作为一家投资咨询机构，甲公司既没有证券业务资质，更没有证监会对经营融资融券的审查批准，不具备从事融资融券业务的资格。其次，甲公司将公司管理人员的证券专用账户提供给文某使用的行为也有不妥，如证监会制定的《证券登记结算管理办法》第二十二条明确指出“投资者不得将本人的证券账户提供给他人使用”。对于文某而言，作为具有投资经验的投资者，文某理应知道甲公司无权从事融资融券业务，但仍与甲公司签订合同，并

单独操作了账户内资金，其对损失也存在过错，不能主张由甲公司承担所有损失的赔偿责任。

调解员通过双方当事人面对面的交流对案件始末有了清晰的了解，通过背靠背交谈使双方当事人对各自的责任有了更深入的认识。几番磨合下，最终双方都对诉求做了让步，甲公司答应退还文某全部管理费 2000 元，并承担一半的损失 20000 元，并返还文某剩余投资款 30000 元。

四、案例点评

1、融资融券交易又称“证券信用交易”或保证金交易，是指投资者向具有融资融券业务资格的证券公司提供担保物，借入资金买入证券（融资交易）或借入证券卖出获利（融券交易）的行为。作为一种信用交易，其融资和融券的付出价值并不对等，具有杠杆效应，如果投资合理，投资者可用较少的资金获得较大的收益，因此受到了不少投资者的青睐。然而，投资者的这种心态也使得很多不规范的公司有机可乘，市场上出现了不少不具有经营融资融券业务的公司借钱给投资者炒股，在部分公司投资者甚至可以获得高达 10 倍的配资。这类社会配资门槛低、杠杆高、风险大，游离于监管之外，投资者的合法权益既容易受到侵害，也很难寻求法律保护。

2、因此，投资者在从事融资融券交易时，要特别注意对方公司是否具有合法的业务资质。我国《证券法》第一百四十二条规定“证券公司为客户买卖证券提供融资融券服务，

应当按照国务院的规定并经国务院证券监督管理机构批准”。《证券公司融资融券业务管理办法》第三条明确规定“证券公司开展融资融券业务，必须经中国证券监督管理委员会（以下简称证监会）批准。未经证监会批准，任何证券公司不得向客户融资、融券，也不得为客户与客户、客户与他人之间的融资融券活动提供任何便利和服务。” 只有合法合规地从事证券投资，才能够使自身利益得到最大的保障。

四、 证券投资咨询纠纷

案例十二：投资咨询夸大宣传 专业调解助力维权

（合作单位：四川省证券期货业协会）

一、案情概要

2016年，投资者吴某多次接到某证券投资咨询公司业务员致电宣传该公司的荐股服务，宣称：“相信我们公司的实力，您可以先试下我们给您推荐的股票。”吴某抱着尝试的心态于2016年9月缴纳了1万元购买该投资咨询公司3个月的荐股服务，并约定由黄某为投资者吴某提供服务。2016年11月2日，黄某告知投资者吴某：“公司将要上市，需要业绩，给您提供‘黄金版’的荐股服务，您需要缴纳48万元的费用，而且您拿500万元投资我推荐的股票，可以赚1500万元到3000万元。”投资者吴某遂缴纳48万元并签订《补充协议》，随后黄某向投资者吴某推荐了股票，但吴某购买后产生大额亏损。吴某便要求该公司终止合同并退还服务费，但是对方告知：“无法退款，钱已经投出去了。”吴某对公司答复极为不满，认为公司多次要求自己缴纳服务费并不提供服务是涉嫌欺诈的行为，要求机构退还自己的服务费并且退还自己亏损金额140万元。

二、主要争议

经过投服中心专家调解，该证券投资咨询公司承认在人员执业管理上存在瑕疵，但也提出在签署合同时多次向投资者提示风险，且投资咨询类的业务主旨在于提供咨询以服务投资者自行操作。具体到纠纷金额上，双方争议的焦点在于140万元亏损是否该由投资咨询公司赔偿。吴某认为，黄某的所作所为代表了公司，向其宣传的内容若没有公司的授意是无法说出的。但该证券投资咨询公司坚持除黄某推荐的两只股票外，其他宣传内容均属黄某的个人行为，与公司无关，且投资者在接受服务后拥有自主选择操作权，向投资者吴某提供投资咨询后，投资决策由投资者吴某作出，投资风险应由投资者自行承担，故公司无法赔偿140万元损失。

三、调解过程

调解员经核查该公司员工黄某的宣传行为，发现黄某确实存在夸大宣传的行为，其行为不符合《证券投资顾问业务暂行规定》等相关规定。

调解员分析该纠纷认为，黄某向投资者提供的投资建议绝大部分没有合理的依据，不属于证券研究报告或基于证券研究报告、理论模型以及分析方法等形成的投资分析意见。该投资咨询公司未及时发现和更正黄某的行为，是公司执业管理、合规管理和人员管理的疏忽。

调解过程中，调解员首先对黄某夸大宣传骗取投资者荐股服务费的行为提出批评，并指出公司存在人员管理不善的管理责任。同时，向投资者吴某解释说明机构仅是向其提供

投资咨询服务，投资决策是投资者自身作出，投资决策所产生的风险由投资者承担。鉴于机构执业人员存在夸大宣传行为和机构在管理上的责任，调解员提出由机构退还服务费并适当给予投资者一定补偿的调解方案。由于调解员合情合理的分析沟通，缓解了双方的对立情绪，调解员在现场依据事实，按照调解原则，在双方意愿的基础上不断减少双方纠纷差异，最终促成双方达成投资咨询公司退还 48 万元服务费并终止服务协议，同时补偿投资者 20 万元的调解协议。在调解员的见证下，双发签署了调解协议及终止服务合同协议书等相关文件。

四、案例点评

1、投资咨询公司应加强自身人员的执业素养，完善机构合规、人员、培训等管理机制，强化员工的风险把控和合规管理意识。同时，各机构应加强投资者培训，培养其良好的投资心态，帮助其理性投资。

2、发生纠纷建议首选选择和解或者调解方式解决。调解的好处在于：一是可以减少诉讼程序的对抗性，促进当事人双方的互谅互让和友好合作，有利于在解决民事纠纷时维护双方当事人的长远利益和友好关系；二是程序灵活，可以快速、简便、经济地解决纠纷，缓解当事人的讼累，降低维权成本；三是调解强调当事人积极参与，有利于当事人充分行使处分权；四是调解协议以合意为基础，更易为当事人所接受和自愿履行，可避免执行中的困难，实现调解与执行的有

机统一；五是在实体法律规范不健全的情况下，当事人可以通过调解中的协商和妥协，探索双赢的结果。通过调解解决纠纷，对于有效化解各类投资或者服务纠纷，维护证券行业稳定发展具有十分重要的意义。

案例十三：承诺收益不可信，投资理财防陷阱

（合作单位：湖南省证券业协会）

一、案情概要

2016年11月，某证券投资顾问有限公司业务人员张某找到投资者吴先生，推荐公司的一款“王牌”投顾产品，说是半年账户资产能翻番。吴先生听后表示很感兴趣，在简单了解情况后就与该公司签署合同，建立了投顾服务关系，并于当天交纳服务费2.8万元。在根据投顾产品推荐的股票操作半年后，吴先生的账户资产不仅没有翻番，反而有轻微亏损。于是，吴先生找到该公司理论，认为公司违反承诺导致自己遭受损失，要求退还服务费2.8万元。但是，公司方面表示吴先生的亏损是由于证券市场行情波动造成的，拒绝了吴先生的赔偿诉求。双方僵持不下，于是向投服中心申请调解。

二、主要争议

吴先生认为，该证券投资顾问公司业务人员张某向自己做出了资产翻番的承诺，自己才会购买该公司产品，而且张某对投资的风险只字未提，显然公司存在违规违约行为，应当退还服务费。而证券投资顾问公司声称未以任何方式向客户承诺或保证投资收益，且已经充分向吴先生提示投资风险，拒绝退还服务费。显然，该纠纷的争议焦点是该证券投资顾

问公司业务人员到底有无向吴先生承诺收益以及有无充分揭示风险。

三、调解过程

调解员在介入该案件调解后，一方面，联系该证券投资顾问有限公司合规人员，要求其核查公司业务人员张某在向吴先生推荐产品时，有无承诺收益的情形以及有无充分揭示投资风险。经核查，从当时签署的合同等文件来看，没有找到该公司业务人员张某向吴先生承诺收益的书面材料，张某也矢口否认自己曾口头向吴先生承诺收益。但是，公司方面也并未找到当时对吴先生进行风险评估、揭示投资风险的相关资料。另一方面，调解员建议吴先生提供公司业务人员张某向其承诺收益的相关证据材料，以较充分的理由来说服对方。吴先生表示，当时业务人员张某是口头说的半年资产翻番，找不到相关书面材料，不过张某在向其销售投顾产品时确实从未提及投资的风险。调解员在查看相关证据材料后，认为该证券投资顾问有限公司确实存在未向客户吴先生充分揭示风险的情形，未尽到投资者适当性义务。调解员与双方沟通后，该证券投资顾问公司考虑到客户服务工作做得不到位，同意退还吴先生服务费 2.8 万元。于是，双方当事人达成调解协议，纠纷最终圆满解决。

四、案例点评

1、投资者应清醒意识到证券投资咨询机构向其提供收益承诺是违法违规行为，并应充分认识股票市场的投资风险，

不要轻信一些投资咨询机构业务人员的口头承诺。

2、证券投资咨询机构要在合规的前提下为投资者提供理财服务，严禁口头或书面承诺收益，要充分向客户揭示投资风险，做好客户服务和适当性管理工作。

五、证券欺诈责任纠纷

案例十四：投资者成功索赔甲上市公司虚假披露

一、案情概要

2012年，甲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，被证监会行政处罚。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》，投资者在甲公司虚假陈述行为实施日至揭露日之间购买甲公司证券，在虚假陈述揭露日或者更正日及以后，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甲公司索赔。在诉讼时效内，该公司有160名投资者以证券虚假陈述侵权责任纠纷为由向法院起诉，要求甲公司赔偿投资者股价下跌损失1500万元。法院立案后，将案件委托给投服中心进行调解。

二、主要争议

投服中心受理该案后，指定经验丰富的调解员负责调解。经调解员与案件双方多次耐心沟通，双方均接受调解，调解程序正式启动。经分析，本案争议焦点有二，调解员围绕争议要点，分别分析双方的主张是否合理：一是损失计算方法。通过搜集整理相关司法判例与实务资料，调解员梳理归纳了各种买入均价的计算方法并比较各方法优劣，将双方当事人

各自坚持采用的方法进行一一核算。二是系统风险扣除比例。司法解释对“证券市场系统风险等其他因素”规定的较为复杂。调解员整理归纳了司法判例中关于系统风险的认定及扣除比例计算方法，着重参考了司法实践中“佛山照明案”和“万福生科案”的系统风险比例的计算方法，对本案的系统性风险进行了测算。

三、调解过程

经过前期的测算，调解员围绕损失计算方法的统一、系统性风险的扣除比例、和解款项的支付期限等问题，先后多次做双方当事人的调解工作，特别是以有代表性的司法判例为依据，释法明理。一方面，让甲公司对其行为的法律后果及法律责任有了正确的认识，明确只有诚恳调解、积极赔偿才能修复上市公司信誉。另一方面，让投资者充分认识股市投资行为本身存在的风险以及股票市场的系统风险，逐步引导投资者调整过高的赔偿期望值，根据法律的规定，理性参与调解。通过耐心的沟通、交流，调解员重新树立了双方当事人对调解解决该纠纷的信心，不断化解双方的抵触情绪，帮助双方加强信任、增强共识，最终引导双方就损失数额、扣除比例、付款期限等问题达成了和解方案。根据和解方案，调解员与双方确认细节问题，形成了最终的和解协议。在调解员的见证下，双方当事人正式签署和解协议，上市公司当场赔偿 160 名投资者 850 万元，双方对调解结果均表示满意。

四、案例点评

1、一般而言，上市公司虚假陈述侵害的投资者人数众多，但具体到个案真正起诉的股民比例仍很少，不排除一些股民不知可以索赔或者认为金额较小索赔意义不大，但确有很多股民在权益受到损害时无动于衷并不是不知道可以索赔，而是仍旧抱着固有的观念，出于对国内诉讼或非诉解决环境的不信任、不了解而放弃索赔，待到前期索赔股民拿到赔偿时又因已过诉讼时效而懊恼不已。据此，投服中心建议广大投资者特别是中小投资者在遇到此类侵害时，可以自身或者委托代理人积极通过诉讼、调解等方式维护自身合法权益。

2、通过调解解决纠纷具有成本低廉、程序便捷、意思自治、促进和谐以及不公开等突出的优势。在本案中，通过调解员的调解，投资者在较短时间内拿到了合理的赔偿，及时、充分地保护了合法权益；甲公司也减轻了诉讼对其造成的负面影响，并通过积极赔付，维护了企业形象。与此同时，本案涉及的投资者众多，纠纷的成功调解，也为维护证券市场和社会的稳定提供了有力支持。

案例十五：“维权维稳相平衡、高效调解化纷争”

——投资者与乙公司证券虚假陈述责任纠纷调解案例

上市公司证券虚假陈述责任纠纷，涉及投资者众多，地域分布广，社会影响大。如果处置不当，极易引起上市公司股价波动等不良效应，影响上市公司持续健康发展和相关投资者的切身利益。如何实现既依法保护中小股民合法权益，又避免上市公司不被庞大的诉讼拖垮，维护资本市场和社会稳定，是解决这类纠纷时把握的重点。通过专业调解方式，可以有效平衡投资者维权救济和维护市场稳定的张力，实现“案结事了人和”的多赢局面。

一、案情概要

2010年，某上市公司的控股股东乙公司因违规披露信息被证监会处罚，投资者以证券虚假陈述责任纠纷为由向法院起诉，要求乙公司赔偿投资损失。法院立案后，将案件委托给中心进行调解。

二、主要争议

一方面，乙公司对主动和解仍比较排斥，寄希望诉讼对抗为自己争取利益；另一方面，对损失赔偿标准存在较大分歧。

三、调解过程

在综合分析案件事实与争议焦点基础上，调解员充分考

考虑到投资者的维权诉求，兼顾乙公司的偿债能力和良性发展需要，引导双方提出可能的和解方案。针对争议焦点，调解员在尊重当事人自愿的前提下，发挥好主观能动作用，根据当事人特点进行有针对性的说服，“一把钥匙开一把锁”。一方面，投资者对法律关系较为陌生，调解员从维护投资者切身利益出发，为投资者耐心解释相关法律规定，用足用好司法判例的实践做法，以理服人、以情动人，积极引导投资者依法理性地维权，投资者也降低了过高的诉讼期望值。另一方面，逐渐让乙公司意识到自身虚假陈述行为的性质、后果，意识到主动担当、积极赔偿才是稳定投资者信心的有效举措。

在调解员的说理劝导下，双方放下成见、调整预期，积极寻求利益契合点，最终达成了和解协议。双方同意在保密的基础上，按照先前法院对类似案件判决所确定的损失赔偿计算方法计算损失金额。随后，乙公司按协议约定履行了赔付，投资者前往法院撤诉，至此纠纷得到了妥善解决。

四、案例点评

该案的成功调解，具有两方面的典型意义：一是实现了维权维稳相平衡。解决这类纠纷时，具体个案间往往存在互相的牵连影响，个案结果可能产生示范效应，导致原有矛盾激化或引发新的纠纷，而个案调解的保密性较好地削弱了这种示范效应。此次和解方案与先前法院的裁判标准基本类似，确保与前几批纠纷的处理结果保持前后一致，实现调解公信

力与司法权威的相互支持。二是发挥主动服务意识，灵活运用利益平衡方法。调解员设身处地、释法明理，思投资者之所难，解上市公司之所忧，努力寻求双方的利益契合点。上市公司按和解协议的约定进行付款，投资者可以尽早获赔；投资者向法院申请撤诉，并经法院裁定准许后结案，避免了上市公司负面影响的继续发酵。既对双方互惠互利，也对双方同时形成约束，体现了双方间的互谅互信。

经过本次调解，涉案公司认识到信息披露违规的严重后果，更认识到敢于直面、积极赔偿损失才是体现企业责任担当和重获投资者信任的正确方式。在此也提醒上市公司防微杜渐，抓好内控合规等公司治理，切莫抱有侥幸心理。信息披露违法违规一经查实，上市公司将付出沉重代价，建议积极运用调解等多种手段化解矛盾、维系声誉。同时，我们也提醒广大投资者要及时关注上市公司信息公告，投资有理性、维权要及时。

六、期货基金业务纠纷

案例十六：程序交易出故障 风控系统应完善

一、案情概要

2017年5月，投服中心接到某期货公司的电话，反映投资者李某投资了其于2016年6月发行的某程序化交易的期货资管产品600万元，产品存续期为1年，其持有至2016年8月因程序化交易软件出现异常，导致资产份额净值在某夜盘交易时间连续跌破0.9元的预警线以及0.85元的平仓线，净值跌至0.6元才被期货公司委托的某投资顾问公司风控人员发现，并通知期货公司关闭该期货账户的开仓交易权限。李某认为期货公司风控措施不到位导致其亏损约240万元，便向其提出赔偿全部亏损的要求，由于其不能与投资者达成和解，该期货公司遂向投服中心提出申请，希望能调解解决其与李某之间的纠纷。

二、主要争议

该纠纷中，对于期货公司在产品净值连续单边大幅向下波动，并连续跌破预警线和止损线时，未及时止损导致的投资者损失，期货公司是否应当承担赔偿责任，双方各持己见，互不相让。期货公司认为已经明确告知投资者资管合同虽然设置有预警止损线，但在极端情况下，资产委托人投入的本

金也有可能出现全部损失的风险，因此该资管产品损失的风险应由投资者自己承担。投资者认为该产品发生资产份额净值大幅下跌时，该产品合同约定投资的标的价格并未发生异常波动，并不属于合同约定的极端情况；投资者损失是因某期货公司及某投资顾问公司的风控人员未能做到勤勉尽责并及时发现异常交易导致的资产份额净值大幅下降，因此投资损失应该由某期货公司承担。经调查核实，交易程序是由投资顾问公司编写的程序化交易软件自动下达交易指令，且由于某期货公司所采用的风控系统在期货夜盘时并不更新净值数据，导致风控人员看到的净值是白盘收盘时的净值，并不知晓实时净值已大幅下跌。

三、调解过程

投服中心在了解基本情况后，经征询李某调解意愿后受理了该起案件。投服中心从当地期货业协会选派了期货行业资深专业人士担任该案调解员。调解员一方面告知李某按照买者自负的原则，客户作为合格投资者，有责任对所购买的高风险产品进行必要的了解，预判可能存在的风险，并且在出现投资失误的情况下独立承担投资损失；另一方面，向某期货公司释明由于其自身风控系统问题导致的投资者损失并非合同约定的极端情况，不能免责。此外，也告知期货公司，投资顾问公司的程序化交易软件出现的异常交易，根据双方的投顾协议，某期货公司也可以向其追究相关责任。经过调解员多轮背靠背及面对面的耐心调解，双方的强硬态度

均有所缓和，客户逐渐能够理解并接受产品亏损的事实，某期货公司也承认自身在风控上存在瑕疵，也愿意适当补偿投资者李某。最终，双方签署调解协议，由期货公司补偿李某止损线和清盘线之间的投资损失，该纠纷得到圆满解决。

四、案例点评

1、投资有风险，入市需谨慎。投资者在投资期货类高风险资管产品时，应充分了解产品类型及交易结构，充分评估程序化交易的产品可能存在的风险，谨慎选购该产品。期货公司也应进一步加强投资者适当性管理的工作，并向其推荐适合其风险承受能力的产品，匹配不同客户的投资需求。

2、期货交易是典型的高杠杆交易，对于投资者来说，期货交易大幅增加了盈利机会，同时也高倍放大了交易风险。期货公司在开展程序化交易等创新业务时，应强化风控体系建设，实时更新产品净值，确保资管合同约定的平仓止损等投资策略有效实施，切实保护投资者合法权益。

案例十七：分级基金突遇“亏损” 专业调解化解误会

（合作单位：安徽省证券期货业协会）

一、案情概要

2016年，A证券公司某营业部的客户江先生买入了一款分级基金产品。某日，其账户本金在一夜之间下跌了近50%，江先生怀疑账户被营业部工作人员操作，要求营业部负责人出面给个说法，赔偿其全部损失并且当面道歉，否则将到证监局投诉。

二、主要争议

江先生认为，自己没有异常操作账户的行为，账户本金突然发生这么大的亏损，肯定跟营业部的工作人员脱不了干系。而营业部辩称，已向工作人员认真核实情况，能保证工作人员没有任何违规操作江先生账户的行为，江先生账户本金的下跌是其购买分级基金正常的投资风险，营业部不会承担任何赔偿责任。显然，双方争议的焦点在于江先生的亏损是否由营业部工作人员操作账户导致。双方僵持不下，江先生向投服中心申请调解。

三、调解过程

投服中心选择了具有丰富的基金行业从业经验的调解员介入本案。调解员通过同营业部了解核实，江先生早前

买入的这款分级基金产品遇上了基金下折，结合分级基金的投资原理，调解员理清了江先生账户本金出现巨额亏损的原因。

原来，江先生所购买的分级基金产品是将母基金产品分为 AB 两类份额，A 份额和 B 份额的资产作为一个整体投资，其中持有 B 份额的人每年向 A 份额的持有人支付约定利息，至于支付利息后的总体投资盈亏都由 B 份额承担。江先生一夜之间“损失”惨重的原因不是由于营业部工作人员操作了账户，而是由于分级基金的“不定期折算”机制。即当市场连续下跌时，分级 B 的净值也势必出现连续下跌，但分级 B 的净值不能无休止下跌，因为分级基金设计的初衷在于将 A 份额持有人的钱借给 B 份额的投资者，A 份额作为优先端必须保证本金安全。因此，当分级 B 下跌至某一个水平时，分级基金整体会触发下折，以保全分级 A 份额投资的资金安全。这里的“某一水平”即为下折的阈值，多数分级基金的下折阈值设为 0.25 元，个别基金设为 0.45 元。当分级 B 的净值下跌至低于 0.25 元的阈值时，分级基金即整体触发下折，江先生的账户本金即因此发生相应缩减。

江先生听了调解员详细的讲解后，终于明白了出现亏损的缘由，表示自己没看懂产品的交易规则误会了证券公司，证券公司营业部则表示将进一步做好业务解释和客户

沟通工作，至此双方握手言和。

四、案例点评

1、投资者购买复杂的金融产品时一定要了解清楚产品的交易规则和风险大小，根据自身的专业能力、风险承受能力理性选择投资类型。股票型分级基金一般分为母基金份额和A、B两类子份额，三类份额具有不同的风险收益特征。母基金份额即为普通股票指数基金份额，具有较高风险、较高预期收益的特征，比较适合具有较高风险承受能力的配置型投资者。A类份额根据基金合同的约定可以定期获得约定收益，通常是在基准利率的基础上有所上浮，同时通过不定期折算等特殊机制，使得B类份额以自身的净值保证A类份额的本金安全及约定收益，从而使A类份额体现出类固定收益产品的特性，具有低风险、收益相对稳定的特征，比较适合保守型、偏好固定收益品种的投资者。而B份额则获取扣除了A类份额的约定收益以外的母基金的全部收益或者亏损，具有鲜明的杠杆特性，因此，B类份额具有高风险、高预期收益的特征，比较适合偏好杠杆投资者的激进型投资者。

2、证券机构对于复杂金融产品在销售前一定要做好投资者教育和适当性管理工作，增强客户对产品的风险认知。在遇到客户有不满情绪时，需要弄清客户不满的原因，有效解答客户疑问，不转移客户矛盾。

七、小额速裁与效力保障案例

案例十八：资产管理起纠葛 小额速裁定纷争

一、案情概要

2014年3月20日，投资者王某了解到某证券公司“某集合资产管理计划”，当时该集合资产管理计划营销宣传时明确表示“不直接投资二级市场，利用机构优势申购新股，进出费用全免”，王某购买了5万元该产品，截至2015年8月，该产品累积发放红利2万元。于是，王某又陆续追加购买了5万元产品。2014年5月9日，交易所出台新规，规定采用网上按市值申购方式首次公开发行股票，需持有一定市值的二级市场股票，才可以根据其持有市值对应的额度网上申购新股。2015年11月，王某购买的资管产品净值跌至0.5元。投资者下载了产品管理报告，发现2015年一季度通过二级市场配置的股票资产占比高达63%。王某认为管理人某证券公司在持有人不知情的情况下自行决定增大二级市场投资，严重违背营销宣传时“不直接投资二级市场”的承诺，导致其购买的10万元该资产管理计划产品遭受损失，并主张5万元损失的赔偿。

二、主要争议

证券公司辩称其投资二级市场是因为市值申购的新规所致，投资者在后期其实也是知晓该情况的，就投资者的损失而言，在计算损失时应当将此前投资者获得的2万元红利合并计算，也即就投资者主张的5万元扣除2万元后才是投资者的实际损失。王某则认为，2万元红利是自己应得的投资收益，在计算证券公司给自己造成的损失数额时应予以剔除。双方各执一词，纠纷调解工作一度陷入僵局。

三、裁决过程

调解过程中，双方互不退让，调解未能取得成功。投资者王某在了解到该证券公司与投服中心签署过5万元以下的小额纠纷速裁合作备忘录后，于是向投服中心申请启动小额速裁程序。投服中心接受王某申请后，鉴于该证券公司确在小额速裁机制试点名单中，于是直接组成三人专家速裁庭针对该纠纷适用小额速裁程序。投服中心将申请人王某提交的申请书、证据以及《答辩通知书》发送给该证券公司，证券公司在收到后提交了书面答辩意见。经速裁庭开庭查明和双方当事人质证，根据相关法律法规以及参照《最高人民法院关于民事诉讼证据的若干规定》，速裁庭认为证券公司的理财操作确实违反了合同约定，证券公司将责任归因于申购新规的辩解不予采纳，同时投资者在合同履行过程中事实上已经知晓该产品已经投资于二级市场，但仍然追加投资，也应承担一定责任。结合以往司法判例以及公平原则，认定由证

券公司承担 70% 的过错责任, 投资者承担 30% 的过错责任。在具体损失数额的计算上, 速裁庭依据最高院发布的相关审判指导意见, 引用了损益相抵原则, 即当受害人所遭受的损害和所获得的利益是基于对方同一违约行为而发生(违约既使受害人遭受了损害, 又使受害人获得了利益), 法院应责令违约方赔偿受害人全部损害与受害人所得利益的差额, 据此认为该案中 2 万元投资收益在计算投资者的损失时应当合并计算。最终, 速裁庭做出裁决, 总损失金额 5 万元扣除 2 万元投资收益后再乘以 70% 的过错责任比例, 证券公司需赔偿投资者 2.1 万元损失。王某在收到该裁决结果后, 了解到速裁庭做出的裁决结果有理有据, 很快认可了该结果, 根据小额速裁程序规则, 王某认可该裁决结果后, 则该裁决自动对证券公司发生效力。在投服中心的组织下, 双方根据裁决结果签署了调解协议并现场履行, 纠纷得到了有效化解。从投资者申请小额速裁到最终达成调解协议仅历时两周左右时间, 提高了纠纷解决的效率, 缩短了投资者的维权周期。

四、案例点评

所谓证券期货纠纷小额速裁机制, 即针对争议诉求金额较少而又难以达成和解的证券期货纠纷, 调解机构可依据有关法律法规、行业惯例等做出第三方裁决, 如果投资者一方接受该裁决结果, 争议双方应据此形成调解协议并自觉履行或者通过法院强制执行。如果投资者不同意裁决结果, 则裁

决结果对争议双方均无约束力，投资者可寻求其他救济途径。目前，投服中心小额速裁机制已在国内 14 省市成功试点推广，已有 20 多家证券期货基金公司、100 多家上市公司、600 多家证券期货分支机构加入了小额速裁机制，适用的争议金额范围也上升到了 50000 元内。相对传统的调解方式，小额速裁依托市场机构的自律管理，通过专业裁决程序做出对经营机构及上市公司具有单边约束力的调解结果，体现了对弱势中小投资者的倾斜保护，给广大中小投资者提供了一个与市场机构平等对话的平台，为纠纷快速解决和投资者依法维权提供了经济、便捷、权威、有效的新途径。

案例十九：司法确认为纠纷调解协议提供效力保障

一、案情概要

2014年5月，投资者杨女士在某证券公司开立融资融券账户并签订了《融资融券业务合同》。2015年12月27日，因杨女士账户的维持担保比例低于140%，证券公司在通知杨女士提高账户维持担保比例未果后对其账户资产进行了强制平仓。针对证券公司的强制平仓行为，杨女士认为证券公司违反了交易所规定的维持担保比例130%的规定，要求证券公司赔偿其50万元以上、100万元以内经济损失。双方当事人多次协商无果，后到投服中心申请调解。

二、主要争议

投资者杨某认为，交易所的规定的平仓线下限为130%，证券公司却将平仓线定为140%，并且未将该比例告知自己，未尽到告知义务，是明显的违约行为。显然，该纠纷的主要争议焦点是证券公司将平仓线定为140%是否有依据，以及证券公司是否履行了告知义务，让投资者知晓平仓线的比例。

三、调解过程

受理该纠纷后，投服中心调解组分析认为证券公司根据其与投资者的约定，自主约定高于交易所维持担保最低比例的比例，属于其经营过程中自主采取的业务风险控制措施，并未违背法律法规的强制性规定。但证券公司与投资者开立

的《融资融券业务合同》中关于维持担保比例以证券公司公告为准的条款应属于格式条款，证券公司作为提供格式条款的一方，未完全充分尽到对该条款的提示、说明义务，在合同签订中存在一定的瑕疵。同时，以相关司法判例为基础获得了投资者的理解，降低了索赔金额。在此基础上，双方就该纠纷的责任认定和赔偿金额达成了和解协议。

针对双方对调解协议是否具有法律效力、是否会发生反复的担心，投服中心解释了可以提供调解协议司法确认的协调服务，为调解结果提供效力保障。在投服中心的协调推动下，经双方申请，投服中心所在地人民法院为该纠纷调解协议做出民事裁定，确认双方达成的由证券公司弥补投资者损失 40 万元并终局解决该纠纷的调解协议有效，明确当事人应当按照调解协议的约定自觉履行义务，一方当事人拒绝履行或者未全部履行的，对方当事人可以向人民法院申请执行。据了解，这是首单获得人民法院司法确认的证券期货纠纷调解案例。截至目前，投资者已经在调解协议约定的期限内收到了证券公司全额补偿款，该起纠纷得到了妥善彻底解决。

四、案例点评

1、通过调解方式解决证券期货纠纷，具有申请便捷、程序简便、方式灵活、成本低等优势，但调解协议本身不具有强制执行力。为此，我国《民事诉讼法》专门规定了调解协议的司法确认制度，该法第 194 条明确，申请司法确认调解协议，由双方当事人依照人民调解法等法律，自调解协议生

效之日起三十日内，共同向调解组织所在地基层人民法院提出。《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》（法〔2016〕149号）也明确提出“经试点调解组织主持调解达成的调解协议，具有民事合同性质。经调解员和调解组织签字盖章后，当事人可以申请有管辖权的人民法院确认其效力”。不过，此前关于司法确认实施的具体规定主要见于人民调解和诉讼调解相关司法解释，专业调解的司法确认缺乏有针对性的操作依据，相应的案例鲜见于实践。

2、从实践看，司法确认一方面能赋予调解协议法律强制效力，确保其执行，另一方面能有效防范纠纷的反复，对增强调解的权威性公信力吸引力，充分发挥调解在市场纠纷化解中的作用具有十分重要的意义。投服中心在上述纠纷案例中，加强与人民法院的协调，探索专业调解司法确认的程序流程，成功推动完成了首单调解协议的司法确认，标志着证券期货纠纷调解司法确认机制的实际开启。在实际操作上，做到了当天申请，当天即获得法院民事裁定，非常便利高效，且不收取任何费用。针对异地投资者的司法确认申请，投服中心提供公益律师免费为投资者申请司法确认提供代理服务，所以，无论本地还是异地投资者，均能便捷获得投服中心司法确认的协助服务。投服中心作为法〔2016〕149号文件规定的试点调解组织，正逐步将司法确认机制覆盖全国各地试点法院，将用足用好司法确认手段，完善相关机制，促

进调解工作开展，切实维护中小投资者合法权益。

案例二十：证调对接为调解协议提供效力保障

一、案情概要

投资者张女士于 2015 年 4 月与某证券投资咨询公司签署了投顾协议。由于期间市场波动较大，投资者损失近 80 万元。后投资者以没有及时提醒市场风险为由向该投资咨询公司申请赔偿。投资咨询公司称公司按照合同约定仅提供信息参考，具体账户操作在投资者自己手中，且账户信息只有投资者本人知道，损失数额也无从考证等为由进行抗辩。双方当事人多次协商无果，后到投服中心申请调解。

二、主要争议

投服中心受理该纠纷后，鉴于案件相对复杂，因此组成了三名调解员的普通程序对案件进行了调解。通过电话沟通和多次现场调解，调解员认为双方争议焦点主要体现在以下三个方面：一是投资咨询公司与投资者签署投顾协议后合同双方各自应当履行怎样的权利义务；二是投资咨询公司没有及时向投资者提醒市场风险与投资者造成的直接损失之间的因果关系如何认定；三是双方过错比例如何分配。

三、调解过程

经调解员合议认为，投资咨询公司按照投顾协议约定提供有偿服务没有违法违规行为，但是针对市场异常波动的情况没有及时有效对当事人进行风险提示；张女士通过二级市

场进行投资，没有充分了解证券期货市场风险，做好风险防范措施。双方当事人均有一定的过错，应当承担相应的民事责任。按照上述标准和方向，在调解员的不懈努力下双方最终达成一致，机构以抚慰金的形式支付投资者 30 多万元。双方对调解结果均表示认可。但是，由于双方存在对调解协议是否能够执行、纠纷是否再生反复的担心，对调解解决该纠纷仍存有疑虑。为此，投服中心向双方介绍了可为调解协议提供协助公证的服务，并说明了公证对保障调解协议效力的作用，双方均同意对调解协议进行公证。经投服中心与公证机关协调，双方当事人在投服中心协助下于协议签署后第 3 天共同到调解协议签署地的公证机关办理了公证手续，通过公证的手段固化了调解协议证据效力，提高了调解协议的执行力。目前调解协议已经公证完毕，纠纷无反复。

四、案例点评

公证和司法确认、仲裁一样，是调解协议效力保证的重要方式和路径，相比之下，公证具有自身的特点和优势。

1、公证相对于司法确认的优势

一方面，针对调解协议条款，司法确认需要进行严格的审查，实践中针对不能进行强制执行的条款法院一般不予以确认。《公证法》明确规定了公证机关可以公证的范围和不予以公证的事项，范围相对较为宽松，具有较好的包容性，可以满足实践中纠纷双方一些特殊和解条款的固化需要，可使调解协议取得证据加强效力，有明确的给付内容的可以获得

强制执行的效力，有效避免纠纷的反复。另一方面，民事诉讼法规定，申请司法确认调解协议由双方当事人共同向调解组织所在地基层人民法院提出，而调解协议的公证不受地域管辖的限制，双方当事人可以灵活进行选择。

2、公证相对于仲裁的优势

一是在时间方面，《公证法》规定“公证机构应当自受理公证申请之日起 15 个工作日内向当事人出具公证书”，《中国国际经济贸易仲裁委员会仲裁规则》规定：“仲裁庭应在组庭后 6 个月内作出裁决”，实践中，即便按照调解与仲裁对接的模式，仲裁机构也不是简单地将调解协议进行确认盖章，仍然要按照立案、审查、确认的模式进行，周期要长于公证，本案调解协议的公证仅用了 3 天的时间；二是在前置程序方面，仲裁需要以当事人达成的仲裁条款为前置条件，而公证不需要该前置条件；三是在费用收取方面，公证和仲裁的费用主要是按照合同标的或者计件收取，各地标准也不同，但实践中仲裁的收取比例远远高于公证，如调解协议达成金额为 10 万元，按照北京地区标准仲裁费约 9500 元，公证费用约为 500 元。

通过调解方式解决证券期货纠纷，具有申请便捷、程序简便、方式灵活、成本低廉等优势，但调解协议本身不具有强制执行力。为满足纠纷调解效力保障的需要，投服中心通过成功开展证调对接实践，已经初步建立了证调对接机制。今后将在继续推动调解与诉讼、仲裁对接的同时，通过与各

辖区相关公证部门的合作，开启证调对接绿色通道、协调降低公证费用等，进一步加强调解与公证的对接工作。

后 记

本《资本市场调解案例汇编》部分案例得到了北京、广东、湖南、湖北、四川、安徽等地证监局和证券期货业协会的大力支持，在此特表示诚挚的感谢！

由于编者水平有限，时间仓促，经验缺乏，编撰工作难免会有疏漏不当之处，敬请读者批评指正，多提宝贵意见。

编 者

2017年10月

声 明

本刊物案例限于个案，仅供参考，请勿对号入座。

本刊物为公益性产品，向广大投资者无偿提供，不得用于商业目的。



中证中小投资者服务中心
CHINA SECURITIES
INVESTOR SERVICES CENTER



上海总部：上海市迎春路 555 号

电话：021-50496387

邮箱：jftj@isc.com.cn

北京工作站：北京市金融街 35 号国企大厦 C 座 1701

电话：010-83571324

陕西工作站：西安市浐灞商务中心二期 C210 室

电话：029-88361729

湖南工作站：长沙市车站北路 459 号 12 楼

电话：0731-82181521

四川工作站：成都市洗面桥街 39 号银谷基业 10 楼

电话：028-85587742

更多内容请关注投服中心微信公众号（扫一扫）
中证中小投资者服务中心

地址：上海市浦东新区迎春路 555 号 B 座 4-5 楼
邮编：200135