**黑龙江证券期货纠纷仲裁调解中心**

**纠纷调解典型案例分析**

案例一：基础服务类

案情简介

某证券公司客户张某向仲调中心投诉：称其于2014年11月18日起先后4次去营业部办理确权手续，但都未办理成功，每次接待的员工都不是同一人，做出的解释存在差异。期间，投资者还多次电话询问，均未得到合理解释，由此导致股票无法交易造成严重经济损失。

调解结果

仲调中心受理此案后，调解人员认真听取了张某的诉求，并对其非理性情绪给予安抚与劝导。随后与证券营业部取得联系，进一步了解客户情况以及营业部相关工作流程。经过多次与双方沟通确认事实情况，认定张某的投诉情况基本属实。营业部在工作流程上存在一定纰漏，柜台员工工作交接存在疏忽。经仲调中心跟踪、协调，该营业部高度重视，积极与张某取得联系，详细介绍了办理该项业务的相关流程，给张某精神安抚，以诚恳的态度取得了张某的谅解，最终达成和解，张某主动撤诉。

案例评析

本案中，张某由于证券营业部自身工作流程存在不完善的原因而就同一件事情往返证券营业部4次，均未得到合理满意的解释，特别是营业部在给张某造成经济损失后并没有采取积极主动的态度去解决，导致张某情绪激动和不满提起 投诉。此案对证券期货经营机构在日常经营管理中的借鉴意义：

一是完善制度，要抓好制度落实，责任到人,确保各环节顺畅；二是加强员工管理，提高业务能力和水平，增强责任心和担当意识，提升综合服务质量；三是讲求方式方法，小处着眼，细节入手，强化首问责任制，履行好告知义务。四是明确主体责任，保护投资者合法权益，对投资者提出的诉求不回避拖延，积极应对，合理解决，避免激化矛盾，事态扩大。

本案对投资者的警示意义:一是先行主动与自己的投资顾问取得联系，进行沟通争取解决。二是通过证券公司的网站了解公司业务流程，核对操作过程，检查问题所在。三是提出诉求前，做好相关手续的查找和备份工作。四是保持平和心态，避免冲突，争取协商解决。

案例二：规范经营类

案情简介

某证券公司客户王某向仲调中心投诉，其身份证时效过期导致证券交易资金转出受到限制由于本人现在异地，不能临柜办理相关业务，想在异地办理，但是证券营业部答复异地无法受理，需到开户营业部办理，客户因对此不认同转而投诉。

调解结果

仲调中心接到投诉后，调解人员一方面安抚王某情绪，耐心向其做解释说明工作。使其知道第一营业部限制其资金转出是依据《金融机构客户身份识别和客户身份资料及交易记录保存管理办法》第19条第2款规定：“客户先前提交的身份证件或者身份证明文件已过有效期的，客户没有在合理期限内更新且没有提出合理理由的，金融机构应中止为客户办理业务。”是证监会对投资者资金安全的保护措施。第二营业部要求投资者必须在开户营业部临柜办理个人信息变更手续，同样也是为了对投资者负责任、保证投资者账户资金的安全，是按照证监会及证券公司规章制度要求办事，。另一方面调解人员考虑到王某的特殊情况，积极与营业部沟通，描述投资者状况，提出处理相关业务的建议，希望从方便投资者角度特事特办。最终营业部采纳了调解人员的建议，主动与王某联系，通过公司内部协调，为该客户在异地办理了身份证信息更新业务，得到了客户的理解和认可，双方达成和解。

案例评析

本案中，双方意见的分歧点在于必须在开户营业部临柜办理身份证更新业务的合理性以及证券公司的服务态度。异地证券营业部从保护投资者账户安全的角度出发执行相关规定行为并无过错，但是，营业部需要注意和改进的一是要避免由于信息不对称与投资者产生误解，对投资者要尽到充分的告知义务，确保客户的知情权。二是营业部员工在执行各项业务相关规定发现问题时，要及时与投资者取得联系，积极耐心的与客户进行解释沟通，取得投资者对工作的支持。三是在为投资者服务的过程中，要适当体现人文关怀和人性化考虑，加强服务意识，提高服务质量，努力为投资者提供便捷，简化、优质服务，四是要把对投资者教育工作投保贯穿与经营管理始终。

投资者从事证券交易活动，应当始终保持风险意识，自我保护意识，对涉及交易活动的基本法律法规及相关规定要有常识性的了解和掌握。要与证券公司营业部建立互信关系和顺畅的沟通联系，积极主动配合营业部开展各项工作，做理性投资者，成熟投资者。

案例三：规范经营类

案情简介

某投资咨询公司客户汪某向仲调中心投诉：称其于2016年11月购买了某投资咨询公司的荐股服务，并缴纳12800元的荐股服务费，服务期限是半年。汪某通过实际操作发现该公司宣传承诺的收益与实际收益不符，该公司推荐的股票未涨反跌，要求退还荐股服务费12800元，但咨询公司以未签订正式荐股服务合同为由拒绝退款，汪某与该公司多次协商未果后提出投诉。

调解结果

仲调中心调解人员受理后及时与咨询公司进行沟通了解情况，咨询公司承认客户所诉情况基本属实，但强调市场变化是客观存在。通过调解人员与双方多次沟通，特别是以此案例帮助咨询公司分析长远发展利弊，指出其管理不规范问题，同时转达投资者诉求的强烈反应后，最终该咨询公司主动与汪某取得联系，全额退还荐股服务费，取得汪某谅解，双方达成和解。

案例评析

本案，突出反映了证券投资咨询公司在合规经营中存在的问题。证券投资咨询公司要合规开展业务，注重培养员工的合规意识，加强员工的专业素质，，严格执行《证券期货投资咨询管理暂行办法》及证监会开展证券投资咨询业务的各项规定，坚决杜绝承诺受益、夸大预期收益率等情形，以保障咨询公司持续健康发展。

受托咨询公司提供咨询业务的投资者，应当加强风险意识，树立正确的投资理念。在投资前，不应仅仅关注销售者介绍的产品受益率，而应当对投资产品的风险性、合规性、合理性有全面综合的判断，对有承诺受益、预期超高收益率情形的投资产品要提高警惕，避免受到伤害。

黑龙江证券期货纠纷仲裁调解中心