### “理性投资，从我做起”投资者教育专项活动投教案例15

### 因投资理财产品引发的纠纷调解案

**一、案情基本事实：**

　　2016年4月，某证券业协会（以下简称“协会”）接到一名投资者C某的电话投诉，自述其2012年在建行某支行购买了某证券公司代销的理财产品13万元，其持有至今年4月时发现亏损严重，无法接受该亏损事实，便向证券公司提出补偿的要求。希望协会能调解其与证券公司之间的民事纠纷。

　　二、协调过程与处理结果：

　　协会在了解基本情况，征求双方调解意见后受理了该起调解案件。协会调解员通过与某证券公司、银行、客户三方多次进行沟通协调，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。某证券公司也积极配合处理，引导客户在银行开立TA账户，进行产品赎回。经过3个月的努力协调，该投诉纠纷得到圆满解决。

　　三、成功处理的要点与难点：

　　理财产品简介中明确标识本集合理财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。而投资者在购买理财产品亏损后才真正意识到其中的风险点，按照买者自负的原则，客户应承担投资损失，证券公司不应对其损失进行补偿。C某对理财产品的风险意识理解不到位，不能接受亏损的事实，遂要求证券公司赔偿其本金损失。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。在双方僵持不下的情况下，协会调解员采用单独的调解方式，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建设，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；客户方面，向其充分揭示证券公司在销售理财产品的合规及合法性，并未发现证券公司违反法律和证券行业自律规范的行为。客户作为投资者，有责任对所购买的产品进行详细的了解，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。经过协会调解员的耐心调解，双方的态度有所缓和，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、发生的原因分析（争议焦点）：

　　客户缺乏投资经验，对产品风险认识不足。证券公司在销售该类产品时是否应当承担更多的责任？

　　五、办理的法律依据：

　　根据《投资者适当性管理指引》与国务院办公厅《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号文。

　　六、经验总结：

　　1、此案经过 3个多月的反复沟通，协会调解员在其中做了大量的调解、劝说工作，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、面对客户过高的经济诉求预期，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，并逐渐降低了诉求预期。

　　3、在公司方面，调解员肯定公司在产品销售过程中的合法及合规性，但调解员强调在投资者权益保护方面，应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。

　　通过调解，投资者和公司在此投诉中对协会调解工作给予肯定，称其充分发挥了行业自律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上的认识，也强化了证券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。