

投诉处理与纠纷调解案例汇编

(2024 年)

辽宁证券期货业协会

2024 年 12 月

导 言

辽宁证券期货业协会指导纠纷调解工作组、证券纠纷调解中心调解员将近两年辖区内投诉处理与纠纷调解案例整合汇编，内容包含辖区证券期货经营机构投诉、纠纷调解及诉调对接的典型案例。希望辖区证券期货经营机构在处理同类问题时，充分借鉴典型案例的教育引导、警示督促作用，提高投诉与纠纷处理工作水平，妥善解决业务争端，提升金融服务质效，推动纠纷多元化解，促进辖区资本市场稳定健康发展。

目 录

【融资融券交易纠纷】	1
案例 1 融资融券业务投资损失责任纠纷案例	1
【证券交易代理合同纠纷】	4
案例 2 证券从业人员违规交易调解案例	4
案例 3 解决钓鱼投诉案例	7
案例 4 客户不满产品收益的投诉纠纷案例	12
案例 5 境内投资者变更为境外投资者的业务办理纠纷案例	14
案例 6 高龄客户质疑股份异常纠纷案例	17
案例 7 诱导交易纠纷案例	20
【证券交易代理合同纠纷-开、转、销户纠纷】	23
案例 8 无密拒绝销户的投诉案例	23
案例 9 账户注销纠纷案例	25
【证券交易代理合同纠纷-佣金纠纷】	28
案例 10 佣金纠纷调解案例	28
【证券交易代理合同纠纷-新股申购纠纷】	34
案例 11 重要信息及时更新 确保客户服务质量	34
【证券交易代理合同纠纷-软件纠纷】	37
案例 12 风险提示供参考 客户服务多沟通	37
案例 13 客户不理解公司软件盈亏计算方式的纠纷案例	42
【证券交易代理合同纠纷-继承过户纠纷】	46
案例 14 证券继承过户纠纷案例分析	46
案例 15 证券公司遗产继承纠纷案例分析	48
案例 16 遗产继承纠纷	51
【证券交易合同纠纷-证券投资基金交易纠纷】	53
案例 17 基金亏损造成的纠纷调解案例解析	53
案例 18 基金投资亏损纠纷案例	55
【证券虚假陈述赔偿纠纷】	59
案例 19 某上市公司虚假陈述引发投资者集体索赔	59
案例 20 某上市公司虚假陈述责任纠纷调解案	61

【融资融券交易纠纷】

案例 1 融资融券业务投资损失责任纠纷案例

——通过司法确认有效实现案结事了人和

一、纠纷概要

某投资者甲请求其亲属投资者乙开立融资融券账户，并由该投资者实际管理和操作进行交易。由于开立账户后，证券公司与投资者乙沟通不畅，最终导致信用账户进行多笔展期产生利息，并发生强制平仓造成较大经济损失。投资者甲受亲属投资者乙委托，就投资损失和账户利息向证券公司主张赔偿。两方围绕争议事项无法达成一致意见，遂向调解组织申请调解处理。

二、解决过程

调解组织通过查证材料和数次沟通对纠纷要点逐一核实。1. 关于账户开立：投资者甲称其为帮助员工完成考核任务，请求其亲属投资者乙开立了融资融券账户。但根据调查，投资者甲年近八旬，因不符合开立信用账户的适当性要求，为满足其个人融资交易需要，系其主动提出让其亲属投资者乙开立信用账户，并无投资者甲所述的开户是为了帮助员工完成考核指标的情形出现。通过调取回访资料，经初步判断，

投资者乙账户开立及回访基本符合既定程序要求。

2. 关于账户使用：投资者甲称证券公司也早已默许其操作他人账户的行为。经调查发现，账户开立后投资者乙的信用账户由甲、乙两名投资者共同使用。投资者甲交替使用自己普通账户账号和其亲属投资者乙的信用账户账号登录现场电脑系统交易，证券公司无法对其电脑端账号登录情况做到实时监控。证券公司承认对于投资者乙长期出借账户早已知情，但不存在员工代为操作投资者账户进行信用账户合约展期的情形，账户始终由投资者方面使用和操作。

3. 关于停止展期和强制平仓：证券公司与投资者乙沟通不畅的问题由来已久，投资者乙将账户出借给投资者甲使用后，长期对个人账户疏于管理使其账户面临信用违约风险。投资者乙因数次未按期归还合约负债，公司停止为其融资合约进行展期，尽到了强制平仓前的通知义务，并在投资者乙信用合约跌破平仓线后公司进行了强制平仓的操作，程序均符合合同约定并遵照公司既定规程。

调解员基于当事双方各自存在的问题加以阐明，为投资者解读了其提供的证据与其索赔的关联关系，在调解员晓之以理的分析 and 疏导下，投资者方面能够认识到己方对账户管理和使用的不当之处，重新审视并认清了己方应当履行的账户关注义务，对索赔金额不再盲目坚持。同时，调解员也向证券公司提示了人员管理和服务质量优化提升的必要性，提

示证券公司应做足对老年投资者投资选择与其自身风险承受能力相匹配的金融产品的风险提示。证券公司基本能够认识到其自身在投资者适当性管理、服务输出和人员管理等方面存在疏忽和失当，鉴于投资者甲在维权过程中曾采取过激行为，调解员提示证券公司妥善应对和处理该起争议，避免矛盾升级。出于纠纷源头化解的责任担当，证券公司愿意通过调解妥善化解争议。

经过多轮沟通，调解员引导争议双方重新审视责任和义务，重新界定纠纷争议金额，最终在调解员的主持下签订了调解协议，随后共同作为申请人向调解组织所在地基层人民法院就调解协议效力申请了司法确认，人民法院已出具民事裁定书，双方权利义务顺利履行完毕。

三、案例评析和启示

本案是老年投资者借用他人账户交易产生的纠纷，调解组织针对高龄投资者特征，在调解过程中实现投教知识的普及教育，引导其树立理性投资理念，最终投资者乙注销了其融资融券账户，投资者甲回归了理性维权和审慎投资的意识形态。同时，通过“司法确认”为调解提质增效，保障调解协议履行，真正做到案结事了，既有力维护投资者合法权益，也树立了纠纷调解的权威性和公正性。

【证券交易代理合同纠纷】

案例 2 证券从业人员违规交易调解案例

——通过 12386 服务热线转行业调解化解证券纠纷

一、纠纷概要

某投资者多次致电 12386 中国证监会服务热线投诉，反映证券公司客户经理私自用其账户购买股票和基金造成损失，证券公司处理后双方仍未达成一致意见。经热线征询，投资者表示愿意通过调解途径处理争议，该起纠纷转至调解组织进行调解处理。

二、解决过程

调解正式受理后，调解组织积极组织调解员成立专项调解小组与当事各方及时沟通，进行信息收集、案情分析研判等工作。

1. 迅速开展案件调查。与证券公司相关人员取得联系，了解公司已开展的调查与核实工作，调取核对投资者的开户资料、存在异议账户的股票和基金交易操作的成交流水、委托流水、资金流水、操作日志、交易站点、MAC 地址、交易 IP 地址等相关数据。通过走访相关人员，进一步了解该客户经理长期为投资者提供客户服务，曾在投资者同意的情况下为其进行基金认购、赎回和新股申购等操作。听取投资者提

供的通话录音，发现存在投资者将交易密码告知客户经理，并委托客户经理为其进行基金认购和赎回操作的情况，初步推断投资者与客户经理之间存在基本信任关系。

2. 分析案件主要争议。调解组织认为本案主要围绕三个争议焦点展开：一是客户经理是否在投资者完全不知情的情况下，操作买入股票；二是投资者在知晓其持有客户经理买入的股票后，是否第一时间自主操作采取必要措施以挽回经济损失；三是投资者与客户经理之间是否存在全权委托关系。经过对收集的材料和投资者提供的录音进行客观分析后，调解组织发现，投资者未与客户经理签订任何委托代理协议，且在《开户协议》明确规定“由于投资者的个人原因，导致信息、账户密码泄露、管理不当或使用不当造成的后果、风险、损失，由投资者自行承担”的情况下将交易密码告知客户经理，因此无法排除客户经理未被授权的情况下操作投资者账户购买股票的可能，且投资者在发现账户异常后并未及时修改密码。

3. 厘清当事双方责任。客户经理存在违规行为应负主要责任。作为证券公司从业人员，在明知其行为违反《证券法》第一百三十四条、第一百三十六条相关规定的情况下，仍按照投资者意愿代替投资者进行基金认购和赎回操作，并在投资者完全不知情的情况下，代替投资者决定购买的股票名称、数量及其价格，导致投资者直接经济损失 20 余万元，合规意

识淡漠，应付本案的主要责任。投资者存在一定过错。投资者电话委托客户经理进行基金认购和赎回操作，违背了双方签署的《开户协议》要求，投资者作为具有完全民事行为能力的自然人应能够自行承担主要交易结果。由于自我保护意识淡漠、不具备风险意识，私下委托交易、透露交易密码，使账户安全处于风险暴露状态，进而诱发客户经理私自操作账户购买股票的后续行为，也应承担一部分损失责任。

经调解，客户经理认识其行为构成违规，愿意承担本案的主要责任；投资者承认由于自身随意行为，违反了《开户协议》，使账户处于密码失控状态，为客户经理违规行为的发生提供了一定的前置条件，愿意就其自身损失承担一部分责任。双方均表示愿意作出让步，最终在调解员的主持下协商化解了争议并签订了调解协议书，客户经理赔偿投资者经济损失 8 万元，投资者因自身行为失当承担剩余的经济损失。

三、案例评析和启示

本案通过 12386 服务热线转调解，推动了矛盾纠纷在行业内部就地发现、就地调处、就地化解，坚持和发展了新时代“枫桥经验”。同时，针对当前仍有许多投资者投资理念不成熟，不能正确认知资本市场风险，签署协议或各种业务表单时不能认真有效理解条款内容等情况，行业调解组织发挥专业性优势，在与纠纷双方沟通过程中作为中立角色不断释法明理，促进双方互相理解，真正从源头解决因投资者未

能理解条款内容产生的纠纷。

案例 3 解决钓鱼投诉案例

一、纠纷概要

投资者 A 某（以下简称投资者）近期两次向 12386 中国证监会服务热线投诉，称 P 证券营业部（以下简称营业部）未兑现其员工宣传的开户返现承诺，营业部对员工管理不严、处理投诉不力，主张对宣称开户返现、欺骗投资者的员工予以开除或停职处理，申请调解要求尽快解决其诉求。

二、主要争议

营业部员工是否确实如投资者所述，存在欺骗投资者、违规展业问题？

三、解决过程

（一）核实案件原由

调解员首先向投资者详细了解投诉原因，投资者称其在名为“趣闲赚”的网站看到营业部员工与某银行合作，开户后可获得酬劳的信息，并配有“员工推荐码”的图片。投资者通过手机自助开户，但开户后营业部并未按其员工宣传的内容兑现酬劳，存在欺骗投资者的行为，因此进行投诉。

调解员调取了营业部的反馈信息以及与案件有关的“趣

闲赚”截图、录屏资料。营业部对涉事员工、合作银行核实的结果为，营业部未与“趣闲赚”网站开展合作，涉事员工亦未在该网站发布开户酬劳信息；“趣闲赚”网站展示的信息未经营业部授权。同时营业部反映，投资者频繁致电证券公司总部客服部门、营业部负责人、涉事员工本人讨要说法，向涉事员工索要1000元赔偿金，也提出要求增加赔偿金额。

（二）案情处理

调解员认识到该案件可能以敲诈或扰乱正常经营秩序为目的，建议营业部涉事员工向公安部门报警并向国家反诈平台举报；与“趣闲赚”网站联系，告之对方营业部已通过相关渠道进行举报，网站需配合将未经营业部授权的虚假信息做删除处理，最终该网站删除了信息，也一并删除了涉及多家证券公司类似相关信息。投资者主动表示愿意降低索赔金额与营业部和解，双方就争议金额最终未达成一致，但投资者主动撤销投诉并表示就争议事项不再纠结。

四、案例评析和启示

敲诈、扰乱正常经营秩序等类似投诉，会对证券公司构成不良影响，同时网站的侵权信息也极易误导广大投资者，进而导致声誉风险事件，使证券公司的公信力受质疑。

（一）营业部层面

对于营业部层面，遭遇此类恶意投诉首先应向上级公司报告，获得协同资源，争取将影响最小化。

其次，应建立应急处置机制，成立突发事件应对工作小组，发现有敲诈、恶意投诉等事件时启用处理机制，固化相关证据，进行报警等处理。

第三，应加强对员工的培训，通过讲解法律法规、剖析典型案例等形式，帮助员工知悉非法证券活动的类型和特征，不断提升员工对非法证券活动的辨识能力、应对能力。客户服务人员对于恶性事件的处置要尽可能统一话术，统一处置流程，并做好记录、报告及跟踪反馈工作。

（二）证券公司层面

调解员注意到，在中国证券业协会网站“打击非法证券活动”专栏检索“趣闲赚”，检索到两家证券公司风险提示也与此网站有关，其中一家和本案情形接近，为不法分子通过“趣闲赚”APP 假冒证券公司及其员工发布悬赏新开账户任务情形。如此，“趣闲赚”可能涉及非法证券期货活动。

非法证券期货活动，作为一种典型的涉众型违法犯罪活动，严重干扰正常的经济金融秩序，损害投资者利益、破坏社会和谐稳定。不法分子一般利用虚假身份和虚假信息，假冒仿冒证券公司或其人员，通过夸大宣传、承诺收益等手段，以各种形式作掩护，营造美好的“钱景”，引诱投资者上当受骗。犯罪手段隐蔽性强，花样不断翻新，涉案资产容易被转移、证据易被销毁，人员容易逃匿，投资者损失难以追回。

因此，证券公司和投资者均要高度重视非法证券期货活动的危害，加强防范措施，切实保护自身合法权益。

对于假冒证券公司网上证券信息系统、服务平台以及他人仿冒公司名称、商标、网址等非法证券期货活动的，证券公司层面可按照 2015 年 3 月施行的《证券公司网上证券信息系统技术指引》、2016 年 8 月施行的《证券经营机构参与打击非法证券活动工作指引》以及 2021 年 10 月施行的《证券公司声誉风险管理指引》要求做好相关应对工作：

1. 借助第三方科技力量常态化查询、监测，重点监测钓鱼网站、仿冒 APP、假冒客服电话、社交媒体假冒信息、视频直播等；如发现假冒信息及时举报，并通过官网公告等方式予以澄清。

2. 自身权益保护。证券公司可以在百度、360 等网站进行公司认证、申请品牌保护，避免投资者搜到假的证券公司信息；建立官方网站、社交媒体账号，开辟与投资者互动渠道，加强官方宣传，提高客户辨识度，使投资者能够更多途径获取证券公司的官方信息。

3. 积极参与 APP 反诈电子标识试点工作，按照国务院打击治理电信网络新型违法犯罪部级联席会议工作要求，开展反诈电子标识技术的涉诈 APP 监测、识别、拦截处理等。

4. 加强与公安部门、技术部门协作，进一步做好非法证券期货活动的应对与防控工作。

证券公司还可将防范非法证券活动作为保护投资者的一项重要内容来抓，充分揭示非法证券活动的特征和危害，提示投资者通过正规途径下载交易软件、接受服务，提高反诈防骗意识，切勿被返现、高收益等谎言诱骗；提高投资者对非法证券活动的风险辨识和防范能力，减少上当受骗。

（三）投资者层面

对于投资者来说，应有道德底线，切勿心存贪念而进行扰乱正常经营秩序的行为，长此以往极易触发法律红线；认清非法证券活动的本质与危害，对“高额回报、开户返现、返还佣金”等噱头要进行冷静分析，避免上当受骗。

如何不被“趣闲赚”这类网站、APP 所骗，投资者可在开户前注意查清证券公司业务资质，通过中国证监会、中国证券业协会网站查询合法证券期货经营机构及其从业人员信息；另外，证券公司均有官方网址和指定的官方证券交易 APP 等，投资者可多方核实加以辨别，无法辨别时可拨打证券公司官方客服热线或联系开户分支机构核实。

应通过正规途径下载交易软件。非法网站、APP 多利用网络虚拟环境，假冒合法机构名义公布虚假的专业资质证书、专业团队，投资者一定要高度警惕，通过各大手机厂商官方软件市场 APP 下载开户证券公司具有“专属名称”的证券 APP，切勿下载来历不明的 APP 软件，不点击来历不明的链接。如

不慎遭遇诈骗遭受损失，应及时报警，通过法律手段维护自身合法权益。

案例 4 客户不满产品收益的投诉纠纷案例

一、纠纷概要

投资者周某（以下简称投资者）致电 12386 投诉 G 证券公司，声称其未依约兑付产品利息。2022 至 2023 年，投资者在 G 证券公司某营业部先后五笔购买了该公司发行的“保本型浮动收益凭证产品 S”。其中，2022 年 8 月购买的 5 万元，产品协议利率为 0.1%或 5.5%，2023 年 8 月到期兑付时利率仅为 0.1%；另外 4 笔总计 48 万元，产品协议利率为 0.1%或 5.3%，虽未到期，但收益极有可能仍旧为 0.1%。投资者认为 G 证券公司未按约定兑付产品利息，要求 G 证券公司按高利率兑付利息。

二、主要争议

工作人员在向投资者介绍产品时，是否如实说明该产品的利率情况？是否存在向投资者作出利率为 5.3%的承诺？

三、解决过程

本案中，投资者此前多次购买该保本型浮动收益凭证，且每次均能依照协议中的高利率获取收益，从而误认为后续

产品也能够按照高利率获取收益，最终因未达预期进而投诉。经核实，营业部客户经理曾明确向投资者说明产品为保本型浮动收益凭证，也尽到相关提示义务表示产品虽保本但收益有可能为 0.1%，且并未作出利率 5.3%的承诺。投资者在明晰该风险的前提下自 2022 年 7 月起多次自主购买该产品，理应对自己的投资行为负责。营业部经与投资者多次沟通取得投资者认可，投资者撤销了投诉。

四、案例评析与启示

收益凭证是证券公司以自身信用发行，约定本金和收益的偿付与特定标的相关联的有价证券，分为固定收益类和浮动收益类。其中，固定收益类是按照合同的约定支付固定收益，本金保障，约定收益率，到期还本付息；浮动收益类是将固定收益产品与特定标的资产进行结合，收益浮动，本案即是此类型。券商收益凭证较为适合风险中性、风险规避型的投资者，认购金额通常不低于 5 万元。

1. 证券公司应根据中国证券业协会下发的《证券公司收益凭证发行管理办法（征求意见稿）》，将收益凭证纳入全面风险管理体系，在制度层面对该业务进行明确规范。根据收益凭证的风险特征划分风险等级，并采取有效措施了解和评估投资者的风险识别和承担能力，确定投资者的风险承受能力等级进行匹配销售；证券公司还应当加强对分支机构的管控和销售人员培训，在销售过程中客观揭示投资者可能面

临的信用风险和市场风险；在收益凭证产品推介时采用公司统一的宣传材料，不得使用误导性词汇，片面夸大强调收益；披露的产品信息不得存在虚假记载、误导性陈述或者重大遗漏；不得通过报刊、电台、电视、互联网等传播媒体或者讲座、报告会、传单、布告、自媒体等方式向不特定对象宣传推介等等，真正履行“卖者尽责”的义务，同时要强化执业过程的规范留痕。

2. 投资者在开展投资之前应首先明确自身的风险偏好和风险承受能力，据此选择适宜的投资产品；其次，投资者应仔细阅读产品推介资料，理解投资产品的条款以及风险收益特征，对于复杂的保本型浮动收益凭证产品等，不仅聚焦于保本属性，更要对可能的收益区间和收益确定方式有清晰认识；第三，全面知悉产品可能存在的风险，以理性的态度面对投资风险与收益。

案例 5 境内投资者变更为境外投资者的业务办理纠纷案例

一、纠纷概要

投资者M为H证券公司客户，其凭15位中国居民身份证于1998年9月开立资金账户，2001年12月开立证券账户，2002年

注销户口移民至他国，现为他国华侨，只有中国护照。因15位身份证过期且未提供新的身份证明文件，账户分别于2016年、2019年、2020年、2022年被增加限制，目前账户只允许卖出操作。

某年10月中旬，投资者M卖出账户全部股票，无在途股份，卖出后账户有较多资产。10月底投资者M回国要求解除账户限制转出资金，但根据其提供的现有材料，H证券公司表示无法在柜台办理身份更新，投资者称已使用此套材料在银行完成身份更新，证券公司不应为其信息变更设置障碍，同时投资者也无法配合提供其他有效认证材料。投资者M表示转出的资金需要用作其他投资，如当日无法办理将就其相关损失提出索赔。

二、解决过程

1. 做好投资者沟通和情绪安抚工作。一方面，向投资者M解释券商和银行属于完全不同的两个系统，适用于银行的文件并一定适用于券商，业务办理流程等也存在很大区别，并非故意为难、拖延办理，尽可能获得其谅解；另一方面，H证券公司向投资者M表明了积极解决争议的态度，并非放任不管，在核实投资者身份期间，工作人员也一直陪伴其左右，安抚客户情绪。

2. 做好投资者身份核实工作。根据投资者M提供的材料初步判定身份证号210xxx7与护照号Exxx4持有人为同一人，

即投资者M本人。他国移民家园网站查询结果显示投资者M签证类型为“永久居住”。

经过多次与某市Z区侨务办公室电话沟通了解到，2002年前后，中国公民移居国外必须注销中国户口，不能同时拥有中国户口和国外永住权，如该批华侨想恢复中国户口，必须回国定居放弃国外永住权。但中国护照即可证明华侨中国公民身份，与身份证具有同等法律效力。侨务办公室同时表示，投资者移民的这一国家没有永住权的官方认证证明，只能通过官方网站查询签证结果。

经过与某市公安局出入境管理局等单位沟通，确认侨务办公室所说情况属实，从90年代起中国公民移居国外必须注销中国户口。与某市户籍中心、某市B派出所沟通，证实投资者M于2002年注销中国户口。

3. 获取官方证明。侨务办公室根据投资者M的出入境记录，确认其他国华侨身份，为其出具了身份证明。

通过多途径搜索，得知国家移民管理局于2019年12月27日发布公告称华侨个人可通过国家移民管理局政务服务平台“定居国外的中国公民护照查询”模块进行信息查询，并自动获取查询结果电子文件用于相关业务办理。投资者M经上述途径所获得的查询结果电子文件已经国家移民管理局电子签名，与同类纸质文件具有相同效力。

三、案例评析与启示

1. 证券公司应加强业务学习，对于特殊业务应做好总结归纳，并做好投资者教育宣传工作。此外，证券公司应加强与投资者的沟通，提升与投资者的粘性，充分做到投资者身份识别工作。

2. 投资者应积极了解证券相关知识及业务办理要求，身份变更后，应及时告知证券公司并进行相关账户处理，如遇客户身份、账户信息有关问题，应及时与证券公司取得联系。

案例 6 高龄客户质疑股份异常纠纷案例

案例 6-1

一、纠纷概要

投资者 A 是 B 证券公司客户，也是一位高龄投资者。投资者 A 在某天的交易中，有一笔 C 股票卖出撤单委托，因查看到历史委托记录中有“成交数量”，但成交金额为 0，投资者 A 认为 B 证券公司操控其账户，篡改其交易导致成交金额为 0，因此投诉 B 证券公司。

二、解决过程

1. 交易委托记录核查。经核查，投资者 A 交易委托当日，共发起 5 笔交易委托，均通过电脑版的交易软件网上委托，其网上委托的 IP 地址、MAC 地址、硬盘序列号与投资者 A 历

史委托站点信息一致，且开户以来投资者 A 从未修改过账户交易密码和资金密码，未发现有他人操作账户的情形。

经分析，投资者 A 于当日 9:31:31 发起对 C 股票的交易委托，以 3.86 元卖出 50000 股；9:36:13 再次对 C 股票发起交易委托（即对 9:31:31 发起对 C 股票卖出 50000 股的交易委托进行撤单委托），且撤单成功。因此，投资者 A 质疑的 C 股票在电脑版的交易软件上显示成交金额为 0，实为其撤单委托的记录，且委托状态显示“已成”是表示撤单成功，标志为“撤单”，故成交金额为 0 元。

2. 耐心沟通。因投资者 A 为高龄投资者，一方面要耐心细致跟其讲解交易规则和系统显示，一方面要拉近距离取得其信任和理解。因此，B 证券公司派出两位亲和力和沟通能力较强的员工，反复与投资者 A 沟通，解释系统的展示规则和原因，缓和误会，化解纠纷。

案例 6-2

一、纠纷概要

投资者 L 致电 12386 中国证监会服务热线，投诉 Z 证券公司多次指使员工盗取自己账户中股份，导致自己账户出现大额亏损。理由是 2021-2023 年期间，自己账户股份经常无缘无故减少，丢失的股份有时候会在第二天回到账户，有的时候就彻底丢失。证券公司虽然提供对账单，但是对账单是被篡改的数据，不足为信，目的是为了掩盖违法行为，毁灭

证据。

二、解决过程

Z 证券公司通过查询投资者 L 账户委托流水及时点对账单，投资者 L 所称股份丢失时点账户无任何委托流水及股份扣划流水，与投资者 L 描述的情况并不相符。作为证券服务机构，公司支持投资者使用电脑交易软件、手机 APP、临柜等多种方式进行账户流水查询，如果不认可公司提供的数据，还可以在中国证券登记结算有限责任公司网站注册、登录、查询，或联系中国证券登记结算有限责任公司客服热线确认证券持有变更详细情况。

Z 证券公司多次携带慰问品到投资者 L 家中拜访，安抚投资者 L 的同时，了解到其使用的交易软件已长期未升级，且因年龄问题及身体原因，对于交易软件的使用存在一定认知错误。因此，Z 证券公司工作人员协助投资者 L 对电脑及交易软件升级，并详细向其讲解交易软件的使用，指导其了解委托及成交流水的查询方式，提示查询股份市值记录时应先页面刷新，以确保查询账户资产的准确性。此外，Z 证券公司工作人员提示投资者 L 如果对委托及成交情况存在疑义，可以通过查询委托及成交流水进行确认。最终，投资者 L 接受了 Z 证券公司给予的相关解释。

三、案例评析与启示

1. 随着全球老年人口数量不断增加,强化高龄投资者权益保护逐渐受到证券监管机构的普遍关注。对于高龄投资者,证券公司应增加风险提示,提示高龄投资者投资应全面了解证券市场相关法律法规、业务交易规则、交易软件使用等。

2. 证券投资适合具有一定专业知识、身体健康、有资金实力、熟知各类风险且具有一定风险承受能力和控制能力的投资者参与,高龄投资者应根据自身的身心承受能力、资金承受能力、风险承受能力及控制能力等情况,全面、客观、审慎地判断是否参与。

案例 7 诱导交易纠纷案例

一、纠纷概要

投资者张某于 2012 年在 A 证券公司某营业部开通了融资融券账户并持续交易至 2016 年。2023 年 7 月,张某配偶向营业部投诉,称张某 2010 年患病,营业部存在以增收为目的的诱导交易,张某亏损严重叠加外债等因素,导致病情加重并于 2018 年失踪。张某配偶主张返还已收取张某的部分过户费、手续费用于偿还家庭债务。

二、主要争议

张某的投资行为与其失踪是否构成必然联系?

三、解决过程

营业部首先核查开户资料，开户过程为本人办理，留存资料齐全且均由本人签字，头像及签署合同照片保存完整；其次查询委托交易地址，通过同 MAC 地址交易情况分析，账户交易均为本人操作；第三，查询投资回报率，发现该融资融券账户共盈利约 90 余万元，而亏损发生在其普通账户；第四，查询佣金费率，发现 2011 年 1 月和 2012 年 6 月，投资者融资融券账户及普通账户已分别调降佣金费率至 1‰，属低佣金费率；最后，营业部查询回访记录及电话挂接情况，确认投资者为自主开户，风险揭示书等均为本人签署，各项留痕均做到了有据可查，营业部对各业务环节的管理细致完善，未就业务流程发现瑕疵。营业部经理约见投诉人，经多次沟通最终消除了投诉人的误解。

四、案例评析与启示

1. 证券公司应根据《证券期货投资者适当性管理办法》的规定，在提供销售或服务过程中应扎实履行卖者尽责义务。首先是做到全面了解客户，证券公司向投资者销售产品或者提供服务时，应当全面了解投资者信息；其次是了解产品，证券公司应当了解所销售产品或者所提供服务的信
息，深入调查分析产品或服务信息，科学有效评估，充分揭示风险；第三是适当性匹配，证券公司应基于投资者的不同风险承受能力以及产品或者服务的不同风险等级

因素，提出明确的适当性匹配意见，将适当的产品或者服务，销售或提供给适合的投资者；第四是做好告知、警示义务，同时做好录音、录像或留痕工作；第五完善内控管理，证券公司应加强业务细节管理，服务好投资者的同时，保护自身合法权益。

2. 投资者应正确认识投资的风险与收益，买者自负准则下，投资者需对自身选择的投资后果有所担当。“风险与收益成正比”是投资活动的基本定律，如果希望获得超过普通存款利率的回报，就必须承担相应的风险，而承担风险只是获得一个“机会”，这个“机会”能否实现最终的高收益则取决于很多因素。因此，投资者在进入投资市场前，务必综合评估自身风险承受能力，包括经济实力和自身身体状况等，能够在市场发生波动时承担投资风险，使自身投资能够在可控、可测、可承受的范围内进行，真正做一名理性投资者。

【证券交易代理合同纠纷—开、转、销户纠纷】

案例 8 无密拒绝销户的投诉案例

一、纠纷概要

投资者李某拨打 12386 中国证监会服务热线，投诉 G 证券公司，称于多年前在该证券公司开立账户，因长期未使用忘记账户密码，该账户绑定了其个人某银行卡，因卡内存款额大，考虑安全因素，想要注销证券账户。投资者就此事联系 G 证券公司被告知没有密码需临柜办理销户，投资者不认可，要求 G 证券公司立刻协助自己线上销户。

二、主要争议

投资者欲在忘记密码的情况下，通过网上非现场方式申请注销账户，但因违反金融机构账户管理的相关规定及客户身份识别的基本要求未能得以实现。

三、解决过程

密码是一种安全措施，是用户登录个人账户或访问某些软件 and 平台时，用于验证用户身份的口令，是开启、使用、操作账户功能的必要条件，是认定账户身份及使用权限的必要设定。投资者因业务办理受阻，无法实现个人需求而产生情绪焦虑。受理该投诉的证券营业部与投资者多次沟通，耐心引导投资者逐步理解并认同账户安全设置的基本需要，适

时提出便利投资者的解决方案：投资者可以先通过 APP 自助重置密码，再登录系统操作销户即可满足线上销户的诉求。最终投资者选择配合临柜办理密码重置及销户等业务。

四、案例评析和启示

1. 对案例的关键因素、主要矛盾、成因

本案例的关键因素在于投资者对金融机构账户管理规范及要求了解不足，矛盾点在于证券公司客服热线答复方案直接单一，未从投资者角度出发。

2. 规则的适用

该案例适用《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》第二章客户身份识别制度第十一条，

“证券公司、期货公司、基金管理公司以及其他从事基金销售业务的机构在办理以下业务时，应当识别客户身份...（一）资金账户开户、销户、变更，资金存取等。（八）交易密码挂失。（十）开通网上交易、电话交易等非柜面交易方式。”

《证券公司客户资金账户管理规则》第三条，“证券公司为客户办理资金账户业务时，应当遵循合法、自愿、审慎原则，落实账户实名制要求，履行反洗钱义务，审核客户身份的真实性，确保客户资料真实、准确、完整和有效...”

3. 案例的典型意义、亮点成效和借鉴启示

对于投资者不理解账户规则或对账户规则不熟悉类型的投诉，处理过程中证券公司应及时了解、回应投资者提出

的需求，面对不理解提出能够有效助其解决问题的操作方式，同时做好投资者情绪疏导工作。提醒投资者适时修改密码和增强密码强度，加强身份证件、账号、密码的保护动作，做好投资者教育日常宣导工作，避免类似情况再发生。

案例 9 账户注销纠纷案例

一、纠纷概要

投资者刘某在 A、B 两家证券公司登记同一深圳股东账户并开通创业板交易权限，2022 年 5 月，刘某在 B 证券公司办理了深圳证券账户中登注销，但后续发现其在 A 证券公司的证券账户无法正常进行创业板交易，于是通过 12386 中国证监会服务热线投诉，要求 A 证券公司会同 B 证券公司恢复已被注销的深圳股东账户及相应创业板交易权限。

二、主要争议

刘某认为造成其无法正常进行创业板交易非其主观意愿，B 证券公司在进行深圳股东账户中登销户时没有对其做好相应的解释说明。刘某认为其情况比较特殊，要求由 A 证券公司或由 A 证券公司会同 B 证券公司申请由交易所恢复其创业板交易权限。A 证券公司多次沟通讲解开户和交易规则，刘某不接受解释且拒绝撤销投诉。

三、解决过程

销户时如果存在不同券商账户共用深圳股东账户的情况，可能会影响深市创业板的权限，A 证券公司对投诉进行分析后，明确投资者要求“恢复其创业板交易权限”的诉求在现行交易规则下是无法实现的，说服投资者理解并接受业务规则是问题关键。A 证券公司仔细核查其资产情况并出示相关规则，向投资者讲解了中登开户要求和交易细则，同时了解到投资者证券投资处于亏损状态，已无法满足开通创业板交易权限“在开通创业板交易权限的前 20 个交易日内，证券账户及资金账户内的资产日均不能低于人民币 10 万元”的条件，但投资者坚持恢复其交易权限的诉求，希望证券公司对接交易所就其诉求特事特办。后续沟通中，A 证券公司了解到投资者因患病生活质量已受到严重影响，向投资者提供了就医诊疗等有针对性的人文关怀，同时借助其亲属的帮助，对其开展相关投资者教育。经过长时间的沟通接触，投资者感受到 A 证券公司的诚意，逐渐接受和理解了业务规则，后续致电热线撤诉。

四、案例评析与启示

1. 投资者最初发现无法进行创业板交易时，与业务人员沟通时情绪比较激动，语言比较激进，业务人员认为投资者的诉求无法满足，没有耐心的向其解释说明，未及时安抚投资者造成问题升级，形成投诉。后续通过 A 证券公司多次沟

通，给予投资者足够的关怀和尊重，让投资者感受到了诚意，最终获得理解并实现撤诉。

2. 证券公司业务开展过程中，不同投资者对业务规则的理解能力会有较大差别，用同理心去分析投资者诉求，用专业去获得投资者信任，用真诚打动投资者，才能更好地拉近与投资者的距离并获得认可。证券机构业务人员在受理投资者业务办理需求，特别是涉及相关销户业务时，应当充分了解投资者业务办理的目的并将可能产生的结果告知投资者；日常证券公司应做好业务人员专业知识培训，提高处理投资者诉求能力，提升投资者服务水平，加强投资者教育，有效减少矛盾争端。

【证券交易代理合同纠纷-佣金纠纷】

案例 10 佣金纠纷调解案例

一、纠纷概要

投资者 R 到某证券公司 H 证券营业部现场投诉，称营业部收取其他投资者的佣金比例最高为万分之三，但收取自己的佣金却是千分之三，要求返还多收取的佣金。H 证券营业部第一时间对投资者 R 进行安抚并展开核查，核查结果为投资者 R 于 1997 年 5 月开立资金账户，开户时佣金标准为千分之三，开户以来未提交调整佣金申请，H 证券营业部提出可以为其申请净佣金万分之二的标准，投资者 R 欣然接受。

H 证券营业部通知佣金调整生效后的次日，投资者 R 致电 12386 中国证监会服务热线投诉，称 1997 年 5 月开立资金账户至今一直按千分之三的佣金标准收取其费用，要求按照现账户佣金标准，返还多收取的佣金。

由于投资者 R 开户时间较早，要求返还佣金金额较大，且之前并未向证券公司或 H 证券营业部提交过调整佣金的申请，证券公司及营业部收费标准也符合监管及公司规定，并在营业部现场和公司网站均有公示佣金收取标准，不存在过错，因此投资者 R 不符合返还佣金标准。结合投资者 R 同意佣金调整后就此事再次投诉，H 证券营业部未同意投资者 R

的诉求。

二、主要争议

H 证券营业部为投资者 R 与其他投资者提供的服务一致，但收取的佣金相差 10 倍左右是否合理？

三、调解过程

通过对 H 证券营业部问询得知，营业部现场和公司网站就佣金收取标准均有公示，已尽到公示义务，投资者 R 也从未提交过调整佣金的申请，根据公司规定，投资者 R 不符合返还佣金标准，且刚为其调整佣金到净万分之二的标准，目前不能为其继续下调佣金标准，H 证券营业部担心投资者按照新调低的佣金收费标准主张返还费用。

H 证券营业部向纠纷调解组提供投资者 R 于 1997 年 5 月开立资金账户以来的对账单，根据对账单显示 1997 年 5 月至 2020 年 12 月均有交易，但每笔交易金额不大。之后三年，账户未发生交易，直到 2024 年 1 月，投资者 R 陆续存入资金并用于股票交易。

通过对投资者 R 问询，其表示自己做过调查，辖区内的证券经营机构现在佣金标准都在万分之三，很多在 H 证券营业部新开立资金账户的投资者佣金标准也是万分之三，而 H 证券营业部一直按千分之三的佣金收取自己费用。对于 H 证券营业部表示的在营业部现场和公司网站均有公示佣金收取标准，投资者 R 并不认可，其表示这两种公示方式并不会

被全部投资者所关注。一直以来没有工作人员联系提醒其调整佣金，佣金收取标准是其他投资者的 10 倍，也并未体现出 H 证券营业部高质量的服务，有失公允。

了解到投资者 R 投诉是因为心理不平衡所致后，调解员与 H 证券营业部沟通，营业部同意将投资者 R 的佣金收取降到最低标准，并配备资历较深的工作人员为其服务。之后，调解员又向投资者 R 讲解了《关于调整证券交易佣金收取标准的通知》（证监发〔2002〕21 号）规定，其中明确“证券公司向客户收取的佣金（包括代收的证券交易监管费和证券交易所手续费等）不得高于证券交易金额的 3‰，也不得低于代收的证券交易监管费和证券交易所手续费等。A 股、证券投资基金每笔交易佣金不足 5 元的，按 5 元收取；B 股每笔交易佣金不足 1 美元或 5 港元的，按 1 美元或 5 港元收取。”而从投资者 R 对账单显示看，每笔交易金额不大，即按万分之三的佣金标准收取，也要保证 A 股、证券投资基金每笔交易佣金不足 5 元的，按 5 元收取，所以不能单纯用万分之三的佣金标准比较差价。在调解员多轮沟通协调下，双方最终达成一致，调解员主持签订了调解协议，双方权利义务均已履行完毕。

四、案例评析与启示

根据《关于调整证券交易佣金收取标准的通知》规定“各证券公司应根据自身的实际情况制定本公司的佣金收取标

准。A 股、B 股、证券投资基金的交易佣金实行最高上限向下浮动制度，证券公司向客户收取的佣金（包括代收的证券交易监管费和证券交易所手续费等）不得高于证券交易金额的 3‰，也不得低于代收的证券交易监管费和证券交易所手续费等。A 股、证券投资基金每笔交易佣金不足 5 元的，按 5 元收取；B 股每笔交易佣金不足 1 美元或 5 港元的，按 1 美元或 5 港元收取”来看，证券公司营业部向投资者 R 收取的佣金标准符合要求。

结合《证券经纪业务管理办法》第四条第二款，“证券公司从事证券经纪业务，应当诚实守信，切实维护投资者财产安全，保障投资者信息知情权、公平交易权等合法权益”；第四条第三款“证券公司从事证券经纪业务，应当遵守投资者利益优先和公平对待投资者的原则，防范公司与投资者之间、不同投资者之间的利益冲突”；第十三条“证券公司投资者签订证券交易委托代理协议，应当提醒投资者阅知有关业务规则和协议内容，向其揭示业务风险，并将风险揭示书交由投资者确认。证券交易委托代理协议应当明确约定服务内容、服务期限、服务价格、代收税费标准、信息系统故障、异常交易行为管理、服务暂停与终止、纠纷解决与违约责任等事项。服务内容包括委托发送、撤销与接收、有效委托与无效委托、委托传递与成交回报等”；第二十八条“证券公司应当将交易佣金与印花税等其他相关税费分开列示，

并告知投资者。证券公司应当在公司网站、营业场所、客户端同时公示证券交易佣金收取标准，并按公示标准收取佣金”规定，此案例佣金公示信息并未在客户端进行公示，投资者R对佣金政策的了解不足，未能及时获知公司佣金调整情况及自身佣金费率的实际情况，说明证券公司就佣金收取标准向投资者宣导不足，公示途径也有待全面，以及未切实做到投资者利益优先和公平对待投资者的原则。证券经营机构应从以下方面加以提升：

（一）完善信息公示

1. 证券公司严格按照佣金调整流程进行调整，强化佣金费率提示提醒，并做好留痕工作。公示信息应通过向投资者公示费率范围、讲解收费规则、书面约定佣金费率等多种方式，确保投资者清楚了解所参与业务需要缴纳的交易佣金。

2. 佣金费率应当明码标价，在与投资者签订的合同文本中明确约定佣金收费标准，不得采用“不超过”“默认”“公示标准”等模糊或误导性表述。

（二）提升工作人员专业能力和对投资者服务能力

应做好佣金管理相关培训，确保工作人员能够向投资者充分解释说明佣金收取标准、佣金设置情况、佣金计算细节等投资者关心的问题。积极主动做好佣金费率方面的投资者沟通，加强投资者教育，帮助投资者正确理解佣金政策。

（三）加强高佣金客户的日常监测与服务

1. 对于有调整佣金需求的投资者，应及时响应跟进，避免投资者受到网络媒体或亲友等影响，对佣金收取进行片面、阶段性对比，从而引发不满和投诉。

2. 定期提取佣金费率产出高且未调整过费率的投资者，适时留痕揭示佣金费率收取标准，安排专业服务人员定期沟通交流，提升与投资者粘性，让投资者体会价有所值。

【证券交易代理合同纠纷-新股申购纠纷】

案例 11 重要信息及时更新 确保客户服务质量

新股申购一直深受中小投资者的热衷和青睐，依据《上海市场首次公开发行股票网上发行实施细则（2018 年修订）》《深圳市场首次公开发行股票网上发行实施细则（2018 年修订）》的相关规定，投资者申购新股中签后，应确保其资金账户在 T+2 日日终有足额的新股认购资金。但近年来，由于中签后未及时留存足够的认购资金而产生的投诉层出不穷。

一、纠纷概要

投资者致电 12386 中国证监会服务热线投诉 K 证券公司 A 营业部在投资者新股中签后未履行告知义务。投资者是 K 证券公司 A 营业部的客户，在 2023 年 3 月中签一只新股，称中签后未收到中签信息提示，与营业部取得联系，工作人员称已经通过电子邮件及预留的追保电话以短信形式告知过投资者。投资者不认可，故致电投诉。

二、解决过程

K 证券公司 A 营业部在接到投资者投诉后第一时间组成核查小组，对投资者所述问题开展核查工作。经查，投资者日常使用融资融券账户进行新股申购，而其融资融券账户预留的追保电话已经停止使用。根据 K 证券公司《融资融券合

同》第十四条，融资融券账户的通知提示以第三方电子邮箱（即追保邮箱）为主送达。自投资者开立融资融券账户以来，相关通知提示均以电子邮件的形式发送至投资者预留的追保邮箱，同时向投资者预留的追保电话进行短信提示。根据合同约定，投资者变更融资融券账户的联系方式需要前往 K 证券公司营业网点办理更新。而该投资者于 2020 年通过 K 证券公司交易软件变更了普通账户预留的手机号码，但并未修改融资融券账户下的追保电话，导致新股中签等重要信息提示除发送至追保邮箱外，仍然发送至其已停用的追保电话。

核实情况后，K 证券公司 A 营业部工作人员立即拨打投资者电话进行沟通。经过客服人员、合规管理员、营业部经理多轮沟通，投资者感受到营业部真诚的态度，有效地帮助投资者更好地排解负面情绪。当投资者情绪稳定后，营业部工作人员指导其通过交易软件变更了联系方式，将融资融券账户追保电话同步为普通账户预留手机号码，确保能及时接收相关重要信息提示，并提醒其重要信息发生变更应及时前往证券公司营业网点或通过 APP 办理更新。信息变更完成后投资者对处理结果表示满意，并撤销原投诉。

三、案例评析与启示

1. 证券公司要强化增值服务，针对新股申购等容易产生纠纷的事项，应通过交易软件的账户提醒、短信、电话等多种方式，及时向投资者进行告知和提醒，尽量避免因中签未

缴款导致资产损失。在日常的投资者教育工作中，注意收集整理投资者集中反映或咨询的热点问题，注重从基础知识、交易规则等内容入手，以多种形式向投资者传递和普及正确知识和投资理念。

2. 投资者应主动关注账户情况，包括但不限于申购新股是否中签、认购资金是否充足、股票最新动态等。投资者也可到证券经营机构现场或通过电话、APP 等方式查询，及时补足资金，确保账户中有足够的资金用于新股的申购。另外，如自身重要信息发生变更应及时联系证券公司更新，以避免不必要的损失。

【证券交易代理合同纠纷-软件纠纷】

案例 12 风险提示供参考 客户服务多沟通

一、纠纷概要

投资者王某为 G 证券公司多年老客户，平时主要通过 G 证券公司股票 APP 进行交易，平时比较关注 APP 服务工具。2024 年 4 月，王某通过 APP 进行新股申购并中签 A 股票，该只股票上市首日，G 证券公司的“避险池”服务工具通过弹窗的形式对 A 股票提示了风险。王某表示因其看到“避险池”对 A 股票提示了风险，故在 A 股票首日上市集合竞价时就卖出了该只股票，然而 A 股票上市后连续 3 天涨停后方才回落。王某表示自己提前卖出该只股票导致损失。

二、主要争议

王某认为“避险池”这项服务工具，在其没有点击订阅的情况下，对其所持有的股票进行风险提示影响其判断，致使其提前卖出中签的 A 股票，认为 G 证券公司服务存在问题。

G 证券公司则提出，“避险池”这项服务工具是根据上市公司股东行为、业绩报告、审计意见、信息公告、公司研报、财务数据六大维度 16 类指标深度排查个股潜在风险的诊断提示类行情工具。A 股票上市当天的多项数据指标均排在市场后 20%，故提示了估值风险，且该产品信息底部已向

投资者明确表示，该功能仅供参考，不构成任何投资建议。投资决策由投资者自己做出，王某应自行承担损失。

三、解决过程

调解员收到上述纠纷调解案件后，认真查看了案卷材料、核对了双方当事人信息，详细了解事情经过，掌握案件基本情况。考虑当事人路程遥远，第一次调解通过电话对双方开展了背对背调解。

王某要求 G 证券公司赔偿其 A 股票集合竞价卖出成交价与最高成交价之间的差额，坚持认为是 G 证券公司 APP “避险池” 弹窗提示 A 股票风险影响其判断，导致其在集合竞价时就卖出该只股票，且该项服务并非其主动订阅，遂主张 G 证券公司赔偿差额损失。

G 证券公司营业部的工作人员表示 APP “避险池” 功能，是其公司提供给投资者的增值服务，并未收取任何费用，旨在通过大数据计算帮助投资者识别个股风险，避免投资踩雷。当天投资者王某持有 A 股票的多项数据排名靠后，因此推送的风险提示，并且推送信息中明确表示仅供参考，不构成任何建议。投资者王某卖出 A 股票的决定由其自行决策，其应为自己的决策负责。

双方调解至此未能阶段性达成一致。调解员在了解到双方的主张后，对 “避险池” 服务工具做了进一步了解。该服务工具属于 G 证券公司的增值服务，是公司与第三方供应商

合作，从上市公司股东行为、业绩报告、审计意见等六大维度 16 类指标排查个股潜在风险的诊断提示类行情工具。当投资者持仓的股票出现指标靠后时，G 证券公司将通过 APP 交易软件的通知栏向投资者发送潜在风险提示。风险提示中也发送了“平台展示的部分资料来源于第三方，平台无法核实信息的原创性、真实性、准确性和完整性，仅供投资者参考，并不代表证券公司的观点，也不构成任何投资建议。投资者自行承担因信赖或使用该信息所造成的任何风险或损失。市场有风险，投资需谨慎”的免责声明。符合《证券投资顾问业务暂行规定》第二十七条“以软件工具、终端设备等为载体，向客户提供投资建议或者类似功能服务的，应当执行本规定，并符合下列要求：（一）客观说明软件工具、终端设备的功能，不得对其功能进行虚假、不实、误导性宣传；（二）揭示软件工具、终端设备的固有缺陷和使用风险，不得隐瞒或者有重大遗漏；（三）说明软件工具、终端设备所使用的数据信息来源；（四）表示软件工具、终端设备具有选择证券投资品种或者提示买卖时机功能的，应当说明其方法和局限”相关要求。同时调解员也对其他券商类似服务进行了调研，目前由于市场竞争激烈，手机端用户越来越多，各券商均推出了不同品类的投顾增值服务，有收费的亦有免费的。收费的投顾增值服务大都采取线上签署服务协议、风

险揭示书等；免费的投顾增值服务均在推送页面进行了相应的风险揭示、免责声明。

在随后组织的面对面沟通中，调解员首先将 G 证券公司“避险池”服务工具的功能、服务逻辑以及监管机构对此类服务工具的管理要求逐一向王某进行阐述。其次，以其持有的 A 股票为例，当天 A 股票的市销率（价格 / 业务收入）、市现率（价格 / 现金流）、市净率（价格 / 净资产）分别为 10.28、17.5、11.55，都排在市场的后 20%，以其多年炒股经验来分析，王某认同 A 股票确实存在潜在风险。最后调解员从规定的角度剖析法理，《全国法院民商事审判工作会议纪要》（以下简称《九民纪要》）中关于金融消费者权益保护纠纷案件的审理中明确，在审理金融产品发行人、销售者以及金融服务提供者（以下简称卖方机构）与金融消费者之间因销售各类高风险等级金融产品和为金融消费者参与高风险等级投资活动提供服务而引发的民商事案件中，必须坚持“卖者尽责、买者自负”原则。《证券投资顾问业务暂行规定》中第十二条也明确了证券公司、证券投资咨询机构向客户提供证券投资顾问服务，应当告知客户投资决策由客户作出，投资风险由客户承担。本案件中 G 证券公司履行了相关告知义务。经过多番调解王某表示愿意撤销投诉，案件最终调解成功。纠纷双方当事人对调解员的调解过程及结果均表示认可。

四、案例评析与启示

1. 证券公司应加强投资者教育工作

证券公司应按照《证券经营机构投资者教育工作指引》十八条“证券经营机构应将投资者教育融入各项业务当中，在为投资者提供服务过程中持续开展投资者教育工作”要求，切实履行好投资者教育与保护的社会责任，日常服务过程中应与投资者建立良好的服务及信任关系。证券公司客户经理应多角度、全方位了解公司提供的各项服务，并对客户进行详尽的介绍讲解，优先发现可能引起投诉的小问题，并及时解决以免矛盾激化。

《九民纪要》中适当性义务是指卖方机构在向金融消费者推介、销售银行理财产品、保险投资产品、信托理财产品、券商集合理财计划、杠杆基金份额、期权及其他场外衍生品等高风险等级金融产品，以及为金融消费者参与融资融券、新三板、创业板、科创板、期货等高风险等级投资活动提供服务的过程中，必须履行的了解客户、了解产品、将适当的产品（或者服务）销售（或者提供）给适合的金融消费者等义务。卖方机构承担适当性义务的目的是为了确保金融消费者能够在充分了解相关金融产品、投资活动的性质及风险的基础上作出自主决定，并承受由此产生的收益和风险。在推介、销售高风险等级金融产品和提供高风险等级金融服务领域，适当性义务的履行是“卖者尽责”的主要内容，也是“买

者自负”的前提和基础。证券公司应重视、夯实每个服务“细节”，帮助投资者了解《九民纪要》中适当性义务内涵，引导投资者主动了解资本市场业务和证券产品知识，帮助金融消费者进一步提升风险识别与防范能力，树立理性维权理念。

2. 投资者应加强自身学习

投资者从事证券交易活动，应对涉及交易活动的基本法律法规及相关规则有常识性地了解和掌握。当下处在互联网繁盛时期，市场讯息繁杂，需要投资者具有严格的判断和取舍标准，投资决策更应该经过自身的理性分析得出，切忌听信一面之词，盲目决策。

3. 做到合法合理维权

随着投资者维权意识的不断提高，个别投资者在维权过程中提出了超出合理范围的诉求，偶有威胁、诋毁等行为。过度维权不但无法维护自身合法权益甚至还需承担相应法律责任。因此，投资者在纠纷发生后，应保持理智不偏激，合理合法表达诉求，并根据自身情况选择解决纠纷的方式。

案例 13 客户不理解公司软件盈亏计算方式的纠纷 案例

一、纠纷概要

投资者赵某致电 12386 中国证监会服务热线，称股票业务产生损失，要求 G 证券公司 J 营业部对其损失进行赔偿。

二、主要争议

投资者质疑股票买卖价格异常致其产生亏损，J 营业部经多方查证后发现原因是投资者账户的成本价类型为买入均价，该计算公式与投资者理解的盈亏计算不一致引起误解。

三、解决过程

接到投诉后，J 营业部负责人高度重视，迅速成立以客服主管、客户经理、合规主管及柜台运营岗为成员的专项投诉处理小组，持续与投资者保持沟通联络，安抚投资者情绪并持续开展服务跟踪，梳理并了解情况后，由 J 营业部客户经理告知投资者可携带身份证在柜台办理成本价修改，投资者当时已知悉，但后续又认为相关操作耽误其买卖股票导致价差心生不满，加上当天客户喝酒情绪不稳定，因此致电投诉。通过及时沟通营业部最终成功化解了矛盾，最终投资者理解了设置规则，并主动撤销了投诉。

四、案例评析与启示

1. 误解产生原因：本案为投资者因误解其股票账户买卖价格异常而进行投诉的事件，争议产生根源在于投资者对账户成本价类型（买入均价）的理解与实际的盈亏计算方式不一致。投资者长期在场内交易，对某些交易细节和成本计算方式可能缺乏深入了解。买入均价作为一种成本价类型，其

计算方式可能与其日常理解的盈亏计算方式存在差异，这种差异在特定情况下（如账户出现较大波动或客户情绪波动时）可能引发客户的疑虑和误解。

2. 情绪过激因素：赵某当天饮酒后情绪不稳定，这在一定程度上放大了其对账户异常的疑虑，并促使其采取了投诉行动。这提示我们，在处理投诉时，除了关注问题本身，还需注意投资者的情绪状态，采取恰当的方式进行沟通和解释。

3. 协同解决问题：在接到投诉后，J 营业部多部门协同工作，及时与客户详细解释成本价类型的计算方式，并成功安抚了客户情绪。最终投资者对解释表示满意并主动撤诉。

【合规启示】

1. 加强投资者教育。金融机构在提供产品和服务的同时，也有责任帮助投资者更好地理解和使用相关产品和服务，定期开办投教活动，尤其针对长期投资或交易量较大的投资者，此类投资者对价格、成本、盈亏等数据更为敏感，帮助他们更好理解交易规则和成本计算方式，减少误解和投诉的同时更能提升投资者的交易体验。

2. 完善服务流程。通过建立快速响应及协同机制，深入调查、有效沟通，确保接诉后能够迅速展开调查并给予投资者明确答复；加强部门间的沟通与协作，合力解纷，避免差异解释造成更多误解。

3. 关注情绪管理。及时发现并安抚负面情绪，面对情绪

较为激动的客户，先安抚后解释，以免矛盾激化。

4. 持续优化与总结。加强风险事项的闭环管理，定期对类似事件进行总结分析，找出问题根源和改进措施来预防类似事件再发生。同时将相关经验纳入员工培训计划中，提升团队服务水平和应对能力。

【证券交易代理合同纠纷-继承过户纠纷】

案例 14 证券继承过户纠纷案例分析

一、纠纷概要

2024 年 4 月，A 投资者投诉 S 证券公司，反映其在办理父亲遗留的证券账户非交易过户过程中遭遇了不公平对待。A 投资者认为，公司在过户过程中设置的额外要求无法律依据，损害了其利益。该投诉突显了投资者对金融机构服务流程的不满，以及对法律规定理解的差异。

二、主要争议

结合中登公司规定，A 投资者认为其继承的股份市值不足 1000 元应免公证继承。而 S 证券公司表示 A 投资者父亲股票账户中的股票因亡故处于宕账状态，依据《中华人民共和国继承法》及相关金融法规，无论股份市值大小，均需提供遗产继承公证书。这一争议不仅涉及对法律规定的解读，也触及了金融机构服务标准的制定与执行。

三、解决过程

在接到 A 投资者对 S 证券公司的投诉后，纠纷处理人员迅速对争议内容进行全面核查，包括资金账户状态、股票持有情况以及过户要求等。核查过程中，纠纷处理人员发现 A 投资者对非交易过户的具体流程和法律要求存在认识上的

误区。纠纷处理人员与 S 证券公司内部法律顾问团队积极对接确认，并对相关法律法规进行了深入研究，确认了公司就遗产继承公证向 A 投资者提出的程序要求是符合法律规定的。此外，为了进一步确认 A 投资者提出的免公证继承的可能性，S 证券公司主动向中登公司进行咨询，并将咨询结果和录音作为证据保存，以确保处理过程的透明度和合规性。

在完成初步核查后，S 证券公司向 A 投资者详细介绍了非交易过户的流程和所需材料，特别强调了遗产继承公证书的重要性，投资者接受程度较低。二次沟通，纠纷处理人员向投资者提供了《中国证券登记结算有限责任公司证券账户业务指南》，并提供了 S 证券公司向中登公司咨询的电话录音，再次详细阐释公证的重要性和必要性。尽管如此，投资者依然坚持立场，认为提交的材料足够满足过户申请要求，并要求 S 证券公司使用现有材料向中登公司提交过户申请。

在这一过程中，纠纷处理人员始终确保沟通的透明度和信息的准确性，充分考虑 A 投资者的感受和立场，思考双方都能接受的解决方案，并反复阐述公证保障继承过程的合法性和顺利进行的重要性的法律作用。S 证券公司后续提供办理公证的流程和指引等措施，确保 A 投资者顺利地完成所需步骤。

四、案例评析与启示

在竞争激烈的金融行业中，提供高质量的客户教育与培

训在增加客户满意度的同时，也是提升机构的声誉和市场竞争力的重要手段。本案例在证券遗产继承过户过程中，证券经营机构可以尝试为投资者提供个性化服务、提高响应速度，积极探索其他方式解决客户遗产继承的问题，例如市值较少的股票可以建议卖出股票变现后进行现金划转，简化流程的同时节省费用支出，变换方式达到投资者继承遗产的目的。此外，金融机构应不断优化内部流程，结合投资者反馈不断改进服务，结合需求通过有针对性地普及有用的信息和知识，建立长期稳定的客户关系，促进金融市场的健康发展。

案例 15 证券公司遗产继承纠纷案例分析

一、纠纷概要

A 投资者 2022 年 5 月因病去世(生前为离异状态)，生前在证券公司某营业部开立了股票账户，账户内仍有资产。小 A 作为 A 投资者的婚生子，是其唯一的第一顺位继承人，但因智力障碍无法亲自处理继承事宜，遂由其母亲 B(A 投资者前妻)作为代理人前往营业部办理 A 投资者的遗产继承业务。因继承人及代理人未能提供继承公证书或相关法律文书，营业部无法为其办理继承手续，导致产生纠纷，双方谈判未果，继承人向人民法院提起诉讼。

二、主要争议

继承人资格确认：继承人小 A 作为智力障碍人士，其继承资格虽明确，但唯一性缺少相关证明，实际操作缺少法律依据。

遗产继承手续：营业部需要继承人提供继承公证书或相关法律文书作为办理遗产继承的依据，而继承人及代理人因费用考虑及程序繁琐，初期未选择此方式。

法律途径选择：继承人在无法直接通过营业部办理异常继承手续后，选择通过诉讼方式解决纠纷，需要面临诉讼周期长、成本高等问题。

三、处理过程

纠纷处理人员收到上述纠纷调解案件后，详细了解事情的经过，仔细查阅其提供材料。积极助其联系法院及公证处。法院方面认为继承人小 A 的继承权材料充分清晰，但建议双方协商解决，避免诉讼。同时，纠纷处理人员走访当地公证处确认继承人提供的材料是否可以出具公证书。为了积极解决投诉，纠纷处理人员陪同小 A 联系 A 投资者生前居住生活地的村支部开具证明，上述证明材料取得后，公证处表示能够出具公证书，但须支付公证费用约 700 元。

纠纷处理人员耐心向继承人一方解释分析公证与诉讼两者的优势和弊端，公证费用虽然较高，但考虑到诉讼的时间成本等实际情况，经过耐心交流，继承人一方同意办理公

证，并主动至法院撤回起诉。取得公证书后，营业部为其办理了遗产继承，双方矛盾纠纷得以顺利化解。

四、案例启示

1. **注重沟通与理解。**在处理涉及特殊群体（如智力障碍人士）的遗产继承纠纷时，应更加注重与当事人的沟通，理解其实际困难与需求，以人性化的方式解决问题。

2. **灵活应用法律规定。**目前个别金融机构已推出便利化小额遗产继承业务，当继承人满足必要条件，同时提供相关证明材料，且继承金额在一定标准之下的，允许继承人无需开具遗产归属证明文书即可申请办理遗产继承业务。在坚持法律原则的前提下，将法律规定灵活性的合理运用，为当事人提供多种解决方案，便利投资者的同时降低其费用成本。

3. **强化服务意识。**证券公司在处理客户遗产继承等敏感问题时，应强化服务意识，主动为投资者提供必要的法律咨询与帮助，减少不必要的纠纷。

4. **发挥维护基层稳定的基础性作用。**就纠纷应急处理形成协作配合的纠纷解决互动机制，必要时协调司法或行业调解等，整合并联动工作体系，为当事人维权提供更为高效、低成本的服务，力求将纠纷源头上妥善化解。

案例 16 遗产继承纠纷

一、纠纷概要

投诉人李某系某证券公司（以下简称该公司）投资者陈某的儿子，陈某在该公司开立了证券账户现已去世，第一继承人为王某（陈某妻子）。李某与王某到该公司申请办理账户遗产继承业务，并按照该公司要求提供了包括公证书在内的相关证明材料，但该公司一直拖延处理。就此李某认为该公司一直没有为家属成功办理相关业务，且不告知其确切的办理时间等行为不合理，因此投诉该公司拖延办理遗产继承的行为损害其家属利益。

二、主要争议

李某认为该公司拖延为陈某家属办理遗产继承不合理，要求该公司尽快办理相关业务。

三、调解过程

在接到该纠纷案件后，纠纷经办人员首先对事件相关情况进行了调查核实。经调查，陈某账户资产包含股票及现金，且多支股票持仓量为 1 股，市值低于 5 元。该公司秉持着同理心，充分理解家属心情，在沟通和业务办理过程中极具耐心，双方沟通保持顺畅。经过周密核查，该公司向家属告知办理遗产继承可选择资金红冲蓝补划转和股票非交易过户两种方式，且中登公司受理非交易过户业务需 3 个工作日。

陈某家属最初选择了非交易过户方式继承股票与现金，但因王某身体不好，且急需用钱，所以陈某家属犹豫后改变主意选择卖出股票变现后，通过资金红冲蓝补方式继承现金。但次日，陈某家属在卖出股票时，因操作不慎，误买入股票 700 股，导致当日无法进行资金红冲蓝补操作，需隔日办理，故该遗产继承业务时效延长 1 天。机构在业务办理过程中，多次与陈某家属沟通确认，在得到其暂时放弃当天剩余股份继承的肯定答复之后，考虑到王某身体状况且急需用钱的实际情况，分支机构与公司总部通力协作，以最快速度完成账户当日资金余额划转到继承人账户的操作。

四、案例评析与启示

该案例反映出投诉事件往往源自投资者对服务不熟悉或情绪化的因素。证券机构应关切投资者需求，通过耐心和细致的讲解与投资者达成有效沟通，从便利投资者角度，简化操作流程，提出更加贴近投资者纠纷实际的最优意见或方案，指导操作明确。同时应加强员工培训和经办人员对业务流程的理解，提升投资者服务体验。

【证券交易合同纠纷-证券投资基金交易纠纷】

案例 17 基金亏损造成的纠纷调解案例解析

——产品复杂风险多 合规销售是关键

一、纠纷概要

投资者 2016 至 2019 年交易某分级基金，期间该分级基金发生亏损和变更证券代码的情况，投资者产生较大经济损失。此外，该投资者 2021 年认购该证券公司代销的场外基金产品，截至 2024 年 4 月该场外基金亏损约 9 万元，投资者认为其开户证券营业部存在违规销售基金产品的情况，申请调解要求证券营业部补偿其损失。

二、解决过程

1. 讲解分级基金交易规则，核算实际亏损情况。投资者交易的是分级基金的 B 类份额又称杠杆基金，当母基金的整体净值下跌时，B 类份额优先下跌；当母基金的整体净值上升时，B 类份额的净值将获得更快的增值。该投资者持有的分级基金，折价前市值为 0.277 元，持有份额 740900 份，折价后份额减少至 197795 份，当日市值变动至 0.99 元，调解认为，本次折价投资者直接损失在 1 万元内。2021 年初该基金代码变更，投资者并未产生直接损失。

2. 分析主要风险点，提示做好投资者服务。投资者应对

投资行为自主进行风险研判，承担买者自负的义务。证券营业部应该做好充分的风险揭示和投资者教育工作，针对具有杠杆性质或风险较大的投资品种，应拓宽服务范围，主动向资产量较大、投资占比较高及高龄投资者提供更加全面的风险提示和投研服务。

3.厘清场外基金销售环节有无瑕疵。投资者2021年1月认购某场外基金产品，金额20万元。截至2024年4月账面亏损约9万元。投资者称证券营业部某已退休的柜台员工多次曾通过电话等方式向其推荐基金产品，自己才决定认购该支基金。根据《中华人民共和国证券投资基金法》《证券投资基金销售管理办法》等相关规定，从事基金宣传、推销、咨询等业务的人员应当具备从事基金销售活动所必需的法律法规、金融、财务等专业知识和技能，并根据有关规定取得协会认可的证券从业资格。多家机构曾因后台员工无证销售基金被监管处罚。该员工执业期间无基金销售资格，彼时证券营业部在营销环节存在瑕疵。调解员提示投资者主动加强对证券市场相关规则的学习和理解，以便更好地掌握市场动态和操作规范。在进行投资行为时对自己的决策负责，坚定树立起“买者自负”的投资理念；同时提示证券经营机构应做好投资者教育工作的组织与制度安排，丰富投资者教育内容和形式，将投资者教育作为经营机构规范化管理和合规经营的基础性工作。开展营销活动时严守合规底线，确

保业务活动在法律法规和行业规范框架内进行，通过提供优质精准服务，提升投资者的信任感和获得感，培育良好的金融生态，推动资本市场高质量发展。

经过调解员与纠纷双方多次沟通协调，双方就纠纷解决方式达成一致意见，该纠纷得以妥善解决。

三、案例评析和启示

该调解的案件，调解组织充分践行了便利纠纷双方，将调解延伸到基层、纠纷基层化解的调解服务理念，投资者开户多年，为证券经营机构长期服务客户，且表达了多年来对相关服务人员的认可度；从证券经营机构处也反映出对投资者服务的高度重视和对投资者服务的持续性。该案件调解转变了投资者通过诉讼、争议仲裁等渠道主张权利的纠纷化解初心，矛盾得以合理化处置的同时，节约了投资者维权成本，免除证券经营机构的应诉负担，同类纠纷通过行业调解专项化解，也缓解了司法机关案件审理压力。

案例 18 基金投资亏损纠纷案例

一、纠纷概要

投资者 S 在营销人员的推荐下购买了 C 证券公司代销的基金产品。受市场波动影响，基金表现不佳导致投资出现亏

损。投资者 S 认为自己并无投资基金的意愿，是 C 证券公司营销人员 Q 主动推荐并强调基金的收益性，才导致他购买了该基金，要求 C 证券公司对投资基金产生的亏损给予补偿。

二、主要争议

一是营销人员 Q 的销售行为是否符合适当性管理要求，推荐行为是否过度营销；二是在产品销售前 C 证券公司及营销人员 Q 是否存在未充分告知投资者风险的情况，以及投资者 S 是否真正理解并接受投资风险。

三、解决过程

证券公司进行了自查：

1. 排查营销人员的沟通电话、微信、投资者 S 的适当性匹配等方面，未发现不当营销等行为；营销人员推荐的基金产品也符合投资者适当性要求中的风险等级及投资品种匹配的要求。

2. 排查证券公司风险揭示落实情况，在投资者购买产品前证券公司通过《基金产品资料概要》《适当性匹配意见》《投资者确认书》《风险揭示书》等文件签署，认为已详细告知了投资风险，并向投资者揭示基金投资亏损的可能。

投资者 S 提供了微信聊天记录，以说明系营销人员 Q 主动推荐自己购买基金。通过核查营销人员销售行为及投资者 S 提供证据表明，初步判断营销人员 Q 确有主动推荐，但在销售过程中并未发现虚假宣传、扩大产品收益等违规推荐行

为，且推荐产品前已事先了解投资者 S 的风险承受能力等情况。基金投资损益受市场多种因素影响，完全合规的风险揭示和投资策略并不能确保不出现亏损。经 C 证券公司充分协调，因未发现营销人员不当营销行为，最终通过降低账户佣金方式获得投资者理解，同时更换人员对投资者 S 提供后续业务服务。

四、案例评析与启示

法律适用：《证券期货投资者适当性管理办法》第三条“向投资者销售证券期货产品或者提供证券期货服务的机构应当遵守法律、行政法规、本办法及其他有关规定，在销售产品或者提供服务的过程中，勤勉尽责，审慎履职，全面了解投资者情况，深入调查分析产品或者服务信息，科学有效评估，充分揭示风险，基于投资者的不同风险承受能力以及产品或者服务的不同风险等级等因素，提出明确的适当性匹配意见，将适当的产品或者服务销售或者提供给适合的投资者……”；第四条“投资者应当在了解产品或者服务情况，听取经营机构适当性意见的基础上，根据自身能力审慎决策，独立承担投资风险。经营机构的适当性匹配意见不表明其对产品或者服务的风险和收益做出实质性判断或者保证。”

本案例中，营销人员注重强调基金的潜在收益而对风险提示可能不足；投资者未能完全理解基金投资的风险，导致投资结果与期望发生偏差。经核查，营销人员在推荐产品前

已对投资者的风险承受能力等情况进行了了解，是在风险等级匹配的情况下进行的产品推介，且产品购买前证券公司已对投资者详细告知了投资风险。综上，证券公司及营销人员基本执行了投资者适当性基本原则。投资者进行投诉时账户并未产生大额亏损，证券公司及时自查，及时考虑投资者感受，提供便于操作的解决方案，积极解决的态度将投资者的不满情绪控制至低点，抓住矛盾化解最佳时机解决问题。

“买者自负”还未在投资者心里生根，投资者对投资损益的判断，过度依赖中介机构介绍，没有理解基金产品本身存在各种减值风险，这是市场规律，不以人的意志为转移。投资者需遵循“买者自负”原则，根据自身实际需求理性进行投资决策，避免盲目追求高收益，并独立承担投资风险。

本案提示金融机构应做到有投诉必有反馈，事中尊重客户诉求，谨慎调查处理，及时沟通反馈是化解矛盾的基础。在合规管理方面，也提醒金融机构在推荐产品时应充分披露风险，避免过度营销和误导投资者，落实好适当性管理工作要求。

【证券虚假陈述赔偿纠纷】

案例 19 某上市公司虚假陈述引发投资者集体索赔

——通过诉中委托调解在线化解群体性证券纠纷

一、纠纷概要

某上市公司因披露的信息有虚假记载的情形被证券监管部门行政处罚，管辖法院对部分投资者的诉讼做出判决后，又收到众多投资者向管辖法院提起诉讼请求赔偿损失。2022年，经过诉调对接前置沟通及调解征询等基础性工作，管辖法院依托人民法院调解平台，诉中委托调解组织对百余名投资者诉某公司证券虚假陈述责任纠纷案进行调解。

二、解决过程

接收案件后，调解组织积极对接法院，就纠纷办理及诉调对接程序适时参与指导和协调，明确了公司虚假陈述行为的揭示日、基准日、对应的基准价。经原被告诉讼代理律师共同协商确定了调解员人选，调解员及时梳理案卷材料，并与承办法官展开案情的细致沟通，基于法院对同类案件的裁判观点、类案生效判决等，对原告同批次起诉的同类案件的调查取证及相关事实部分进行了确认，根据《中华人民共和国企业破产法》第四十四条、四十七条、第九十二条规定，上市公司虚假陈述行为发生在公司重整之前，原告主张的因

虚假陈述行为所造成的损失，属于破产重整债权，现公司重整计划已执行完毕，原告未在申报期内进行申报，其债权应参照重整计划制定的同类债权清偿条件进行清偿。

调解过程中，上市公司担心一旦同意通过诉前或诉中调解的方式解决纠纷矛盾，会激增大量投资者通过此方式维权，对公司外部声誉及后续重整工作产生未知影响，公司希望解纷程序顺畅且过程可控，因此对通过调解的方式解决投资者诉求尚存担忧。了解情况后，调解员与承办法官围绕被告方的情况进行了分析，随后付出大量的时间和精力，向被告方表示能够理解被告方的处理原则和意愿，并再次讲述和传达了《最高人民法院关于人民法院全面深化多元化纠纷解决机制改革的若干意见》等文件精神，讲述了多元化纠纷解决机制的优点和工作原则，依法、公正、高效化解证券期货纠纷的目的。经反复与两方代理律师沟通，依据双方意见不断优化调解方案后，双方一致同意由公司对投资者的差额损失在酌情扣除系统风险后承担部分赔偿责任，并就无争议事实和观点予以确认。

通过管辖法院经办法官和调解员的密切配合，调解组织协同、分批、高效完成全部案件的诉中委托在线调解工作。经调解，原被告诉讼代理人达成调解协议并实践了调解协议线上确认签署，探索实践及时妥善的跨地域、全流程在线调解机制。上市公司按此前同类案件判决结果向投资者赔付损

失 200 余万元，投资者确认根据调解协议其损失已经得到充分赔偿。案件受理费减半收取。

三、案例评析和启示

上市公司虚假陈述纠纷案件具有投资者人数众多、地域范围广、时间跨度长、损失核算复杂、案件审核过程长等特点，耗费当事双方及法院大量的时间和资源。同时，纠纷双方对诉调对接的理解和认识有限，对调解的程序和结果效力认可度低，当事人不支持、不接受、不配合的情形偶有出现。本案通过在线委托、在线调解和在线司法确认的“一站式”诉调对接模式，充分体现了纠纷多元化解机制在服务人民群众纠纷解决需求上的优势，切实提升矛盾纠纷化解质效，维护投资者合法权益，促进资本市场的和谐健康发展。

案例 20 某上市公司虚假陈述责任纠纷调解案

——运用“示范判决+纠纷调解”模式高效化解群体纠纷

一、纠纷概要

2023 年，某投资者因某上市公司证券虚假陈述行为提出索赔诉请，请求公司承担投资损失及相关费用。管辖法院审理过程中陆续收到多名投资者提起的类案纠纷，为高效化解群体性纠纷，管辖法院决定选取该案作为示范案件先行审理，

并将平行案件通过诉前委派方式转调解组织进行调解。

二、解决过程

1. 测算高效推进，保障纠纷多元化解机制有机衔接

管辖法院与调解组织就该证券虚假陈述责任纠纷系列案件开展专项座谈研究解决方案，在征得原被告均同意的基础上，分批次运用“总对总”平台在线委派调解，200余件平行案件进入诉前调解程序。在诉前调解阶段，由于投资者人数众多、代理人不同、诉请金额差异明显，在行业监管部门和中证法律服务中心的具体指导下，调解组织对接管辖法院，组织案件调解工作。因诉讼时效临近届满，结合调解协议履行能力、履行进展综合考量，应管辖法院实际办案需求，调解组织迅速响应诉调对接合作机制建设过程中管辖法院的切实需求，提请中证法律服务中心加急受理管辖法院就该批次虚假陈述责任纠纷案的损失核定委托，压缩损失测算报告出具周期，为案件调解奠定实效基础和权威的测算支撑。

2. 沟通脉络清晰，平衡双方权益获得感和责任偿付力

接收案件后，调解组织积极对接管辖法院，经原被告诉讼代理律师共同协商确定了调解员人选，调解员及时梳理案卷材料，并与承办法官展开案情的细致沟通，基于管辖法院对示范案件的一审判决、裁判观点等，对原告同批次起诉的同类案件的调查取证及相关事实部分进行了确认，仔细了解当事双方的具体情况和案件进展，并与两方代理律师沟通，

了解双方对本案基本事实和具体调解方案的意见，并请双方就无争议事实和观点予以确认。

管辖法院在示范判决中认定，酌情扣除相关系统性风险后，公司仍对投资者损失承担较大比例的赔偿责任，并以此标准对其他平行案件作示范引导。调解组织发挥专业化调解优势厘清纠纷脉络，取得当事人的信任并了解双方真实诉求，考虑到公司当时的经营和财务状况，为满足投资者尽快得到赔偿的意愿，推动当事双方在示范判决认定赔偿标准基础上降低损失赔偿比例，促成第一批次案件成功调解，管辖法院基于双方签署的调解协议出具了民事调解书，强化文书效力。随后，调解组织立足便利、高效原则完成多批次类案的诉前委派调解工作，确保所有批次投资者及时接收到赔偿款，免去了投资者后续承担因公司偿付能力不足或法院判决难以执行导致的风险。

经调解，通过“总对总”平台接收的 200 余件纠纷均成功达成调解协议，公司根据调解协议迅速向投资者支付赔偿款 1400 余万元，群体性纠纷实现了高效、妥善化解。

三、案例评析和启示

规范化的委派调解工作程序，保障着调解与案件审判工作的有效衔接，多批次证券虚假陈述责任纠纷案件的办理实践了从“总对总系统转派-确定调解员开展音视频调解-各方分配权利义务并确认调解协议内容-确认并签署调解协议-

串案调解办结”的调解机制对接，发挥互联网化解类案纠纷的专业化、便利性优势的同时，成功运用“损失计算+示范判决+委派调解”新模式，打造本辖区群体性纠纷化解示范案例，推动类案分歧高效处置，确保案结事了人和，节约当事人诉讼成本和司法资源。