案例１:投资者 A与B证券营业部证券经纪业务纠纷调解案

案例综述 :

本案是调解中心成立后受理的第一宗案件,客户与证券经营机构在证券经纪业务中因交易系统问题产生纠纷,经过调解员和调解中心工作人员的共同努力,在一星期内成功调解,及时、有效地化解了矛盾,体现了专业调解机制灵活、便利、保密的优势,是投资者纠纷解决机制不可缺少的组成部分.本案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,证券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交易工作,更是鲜见形式新颖活泼、喜闻乐见的交流沟通.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

本案调解员:付彦女士 (深圳证券交易所法律部总监,华南国仲仲裁员)

— ５ —

以达成共识.为了从源头减少投资者纠纷,证券经营机构有必要进一步做好、做实投资者教育工作,采用投资者容易接受的形式加强风险提示和交易宣传.通过投诉处理和调解机制,在个案中向投资者宣传证券的投资和风险理念,也是一种效果较好的方法.

一、案情回顾

投资者A是B证券营业部的客户,由于营业部技术原因,

1. 在未按交易所通知要求阅知确认相关风险揭示的情况下,买入某只停牌后首日上市的ST股票,因出现亏损与B营业部发生纠纷.后因协商不成,向深圳证监局投诉.信访工作人员引导A向调解中心申请调解,A与B营业部共同提出了调解申请.

二、调解过程和结果

调解中心受理申请后,细致周全地做好各项准备工作,工作人员及时向当事人发送 «调解规则»和 «调解员名册»,多次与投资者A电话联系,倾听其诉求并向其介绍调解程序相关事宜,协调安排调解场地、助理人员等.双方当事人选定深圳证券交易所法律部总监付彦女士担任调解员,调解中心在受理申请后一周内即组织进行了调解.

调解开始后,调解员首先听取了双方当事人的意见.由于双方对事实没有争议,但实体诉求差距较大,调解员针对各方

— ６ —

实际情况分别耐心地说和、讲道理.投资者A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,并向她讲明投资者应树立风险意识和 “买者自负”的道理;对B营业部一方,调解员则针对其工作中的疏漏和客户关系等方面讲解利害关系.经过一个多小时的耐心调解,双方达成了一致,投资者A同意继续留在B营业部,B营业部也给予投资者A较高的服务等级,双方当场签订了调解协议,确定了补偿数额和履行的期限.调解中心工作人员还不失时机地向客户赠送了证监会投保局、深交所编印的投资者保护教育宣传手册.