案例５:投资者A、B与C证券营业部证券经纪佣金纠纷调解案

案例综述 :

本案是一起实践中十分常见的证券经纪佣金纠纷,起因是某证券营业部的两位客户认为营业部违规收取其高额佣金,且存在服务不到位的情况,损害了中小投资者的利益.双方对立情绪一度较为强烈,经过调解员一个下午耐心、细致的调解,双方冰释前谦,达成了调解协议,顺利解决了这一拖延近半年的纠纷.以本案为代表,涉及经纪佣金、风险提示等的证券经纪业务纠纷在实践中较为常见,证券经营机构如能及时妥善处理,不仅可以维护客户关系、提升客户体验,还可以及时发现业务中存在的漏洞和风险,避免发生更大的损失;如未能及时处理,则容易导致客户产生对立情绪.因此,证券经营机构有必要建立健全投诉处理首要解决机制,在前端消化、解决投诉纠纷,不能解决的可通过专业调解机制进行进一步的处理.调解中心的专业调解具有灵活、便利和保密的优势,可以引导投资者将各种法律关系,以及情、理、法提交调解充分讨论,还可以缓和对立情绪,修复当事人之间的关系,实现法律效果和社会效果的统一.

本案调解员:邱永红先生 (深圳证券交易所公司部副总监、华南国仲仲裁员)

—２１—

一、案情回顾

A、B两名投资者是母女关系,母亲已近７０岁高龄,母女俩分别于２００４年和２００７年在 C证券营业部开立账户.２０１２年,她们听闻其他证券营业部的佣金率远低于该营业部,怀疑被违规收取高额佣金,于是要求营业部调低佣金并予以补偿,但双方一直未能达成一致.纠纷久拖不决,使得两名投资者对营业部非常不满,一度不愿接听营业部工作人员的电话,营业部也希望通过权威的第三方调解与投资者进行沟通,消除投资者的对立情绪.两名投资者与营业部协商不成,向深圳证监局投诉.经积极引导,营业部向调解中心提出了调解申请,两名投资者同意参加调解.

二、调解过程和结果

提交调解申请后,双方选定邱永红先生担任调解员.调解中心秘书处工作人员经多次协调,确定了调解时间和场地,尽可能满足客户合理的个性化需求.调解刚开始,双方各自陈述了己方的诉求和理由,投资者的情绪仍比较激动.调解员耐心细致地安抚投资者情绪,组织当事人充分陈述案情,紧张的气氛得以缓和.之后,调解员又分别与两方当事人各进行了两次“背靠背”的单独调解,一方面向投资者讲明营业部在收取佣金方面并无违规,投资者如提起诉讼很难获得胜诉;另一方面就营业部对客户服务不到位的问题向营业部提出了批评,并从

—２２—

维护客户关系的角度讲解利害关系.通过耐心细致地摆事实、讲法律,动之以情,晓之以理,双方当事人的立场渐渐软化,大家各让一步,很快达成了调解协议.

调解成功后,原本剑拔弩张的双方当事人冰释前嫌,大家在调解现场握手、合影并互致新年贺词.两位投资者感言,在当今中小投资者维权难、诉讼难的今天,真没有想到还有调解中心这么好的机构能帮他们解决问题,一个下午就快速、高效、公正地解决了久拖未决的纠纷.