案例８:投资者 A与B基金管理公司分级基金纠纷调解案

案例综述 :

本案是一起有关分级基金的纠纷.所涉及的金额虽然较小,但由于分级基金这一创新投资产品风险相对较高、且投资者年事较高,如果纠纷双方和调解机构不本着互谅互让、熄纷止讼的原则进行处理,该纠纷可能会形成长期搁置的局面,其结果可能是既不利于保护中小投资者的合法权益,又不利于维护资本市场有序和谐的市场秩序.本案的顺利调解,是在分清基本事实和纠纷双方主要责任的基础上,耐心细致地给投资者摆事实、讲道理,进行投资者教育,并折中找出双方都接受的解决方案.

一、案情回顾

２０１５年６至７月,由于股市剧烈波动,B基金管理公司(下称 “基金公司”)某分级基金产品于２０１５年７月２日触发下折,并以２０１５年７月３日为基准日办理不定期份额折算业务.

在分级基金下折前,投资者 A买入该分级基金１７０００份,

本案调解员:涂卫东先生 (融通基金管理有限公司督察长)

—３２—

并于下折后的７月７日卖出经折算后的该基金３０４１份,由此造成投资额约８５％的亏损.投资者 A对亏损不满引发投诉,并于２０１５年７月１３日向调解中心提交了调解申请.

二、调解过程和结果

调解中心经征得基金公司同意受理本案,并按照 «调解规则»第十条的规定,为双方指定了一名在基金行业有十余年从业经历、对基金产品纠纷的处理经验丰富的调解员调解本案.经过和双方当事人的前期沟通,调解员了解到各方的观点和立场:投资者认为,其在行情软件上没有看到醒目的折算风险提示,基金公司信息披露存在问题,希望基金公司能把份额调回去并给予赔偿;而基金公司认为,其严格按照基金合同的信息披露要求发布了相关的基金折算公告和相关风险提示,但行情软件公司是否转载其无法干预,希望投资者多通过基金公司网站了解相关基金公告及产品信息,在了解充分后评估是否符合自己的风险承受能力再决定是否配置.

在调解过程中,一方面,由于投资者对基金产品交易规则并不熟悉,调解员为其进行了投资者教育,帮助其树立正确的投资观念.另一方面,由于基金公司认为自己在信息披露、基金折算等方面没有过错,一直不同意投资者提出的和解方案,调解员希望基金公司能够体谅投资者为此事多次拨打长途电话所耗费的时间、精力和成本,建议从客户关系维护角度出发,给予该投资者适当的补偿.最终,基金公司表示愿意向投资者

—３３—

赠送纪念品,以示妥善处理双方纠纷事宜的诚意,并表示希望与投资者继续业务合作关系,为投资者提供更好的服务.投资者经考虑后接受了该调解方案,双方最终签署了和解协议.