# 调解案例（甘肃证券期货业协会受理纠纷）

## 案例一:投资者与证券营业部营销人员因理财产品销售产生的纠纷

**基本案情：**投资者称因某证券公司营业部客户经理、理财总监的夸大宣传、承诺收益，而购买该公司集合资产管理计划，导致其出现亏损，要求营业部赔偿经济损失。投资者多次要求营业部予以经济赔偿未果，向行业协会申请投诉；同时，营业部因不堪投资者的频繁来访，也向行业协会提出调解诉求。

**调解过程：**在接到双方申请人口头调解申请后，甘肃证券期货业协会委派辖区内调解员行使普通调解程序，进行了多次与双方当事人沟通、现场资料核实与一次现场调解。调解员在调解过程了解到：1、营业部将高风险产品销售给年龄较大，知识层次、认知能力、风险承受能力有限的投资者，存在投资者适当性管理的工作瑕疵；2、投资者虽然年龄较大，知识层次、认知能力相对较低，但具有多年证券投资经历，曾参与过ST类股票、创业板股票的实际操作，当面对高收益产品宣传时，过于注重投资回报，缺乏个人风险意识；3、在产品处于亏损阶段，营业部曾建议申请人换购其他低风险产品，但由于双方未能达成一致意见，放弃换购导致了亏损扩大。调解员建议双方求同存异、各让一步，申请人降低索赔额度，营业部当事人补偿申请人适当损失。

**调解结果：**在经过甘肃证券期货业协会纠纷调解小组整整一下午的现场调解后，纠纷双方当事人接受了相关调解建议。当天是星期五，纠纷小组决定利用周末起草相关协议书。但在周一调解协议书签字时，营业部当事人出现反复，因不愿赔付商定金额，最终未能达成纠纷和解。第一次现场调解结束后，投资者因不满营业部当事人单方放弃调解，多次前往营业部理论，严重影响了营业部的正常工作秩序。因此纠纷双方当事人提出还是希望行业协会作为独立第三方出面调解，尽可能化解纠纷。甘肃证券期货业协会出于对中小投资者合法权益的保护，决定给予投资者第二次调解援助。调解员吸取了第一次现场调解的经验，在第二次调解开始前，调解员安排双方当事人根据意愿签署了调解意向书，作为申请协会调解的正式要约，并事先与双方当事人反复沟通，促成双方意见一致，提前准备调解协议书，要求赔付方提交赔偿方案。第二次现场调解，经过调解员的认真准备与耐心沟通，双方当事人最终达成纠纷和解，营业部客户经理、理财总监合计补偿投资者因购买该产品50%的投资损失。甘肃证券期货业协会还向证券经营机构提出了投资者保护工作的有关建议，希望经营机构吸取教训，加强对从业人员客户营销、产品推介环节的投资者教育与适当性管理。

**案例分析：**

1、从本案例可以看出，调解是一种纠纷双方当事人自愿的纠纷解决方式，由于其自愿性，在调解协议书生效前，双方当事人均有可能因不满预期而放弃调解，导致大量前期工作无效。

2、选择好调节时间，准备好调解协议书草稿，进行必要的现场签字，降低不确定因素产生的几率。希望中证协纠纷调解中心能提供规范的纠纷调解协议书范本。

3、本案例经两次调解最后达成和解，双方当事人在两次调解环节中均希望由行业协会出面进行调解，说明行业协会作为独立第三方，从专业判断、独立公正等方面都具有证券纠纷调解优势，可以成为中小投资者及经营机构值得信赖的纠纷调解人。

4、本案例同时还说明投资者与经营机构间的证券纠纷多是由于经营机构仅注重营销业绩，缺乏对从业人员职业道德教育；投资者仅注重投资回报、缺乏风险防范意识导致。

5、就行业协会开展行业自律而言，对投资者适当性管理和投资者教育工作则显得更为重要。