**“理性投资，从我做起”投资者教育专项活动投教案例28**

**客户与证券公司因购买基金产品产生的纠纷**

**案情简介：**客户王某购买 A 证券公司代销的基金产品，随着证券市场行情的波动，出现大幅折价，认为 A 证券公司在销售基金产品过程中虚假宣传，并且销售产品两个月后才提供合同,向中证协纠纷调解平台提交在线调解申请，请求 A证券公司赔偿本金 150 万元。

**调解过程：**调解中心收到纠纷调解申请后，按照调解原则，将案件转办到地方协会处理。地方协会通过调解平台接收调解申请后，调解员第一时间与被申请人 A 证券营业部进行情况核实，了解到王某购买其公司代销产品 150 万份额，由于市场行情发生重大变化，该私募产品产生较大折价（基金净值每份 0.4 元）是实情，客户王某已经到监管部门、A证券公司总部等多处投诉，并且与其沟通过程中，王某的情绪非常激动。公司总部对于王某提出的全额赔偿本金的要求认为不合理，无法将投资损失直接兑付给王某。另一方面，调解员与申请人王某多次沟通，对其进行疏导和劝解，并提示在购买产品过程中，其本人已签署相关文件，不能回避“买者有责”的责任，并举例类似案件的处理方式和处理结果，希望投资者理性维权，并能权衡利弊，适当降低理赔期望，以求最大效用。

**调解结果：**王某同意通过转让的方式，将其持有的产品份额出让给第三方，兑付现金 80 万，双方达成和解，并签署了有关协议。王某对调解员在此次调解中所做的工作表示感谢。

**案例分析：**在调解员介入调解之前，客户王某与证券机构之间的矛盾严重激化，已经到监管部门多次投诉。调解员从第三方中立的角度对客户进行劝解和疏导，安抚了客户情绪，并向其阐明了投资者本人在此事件中应承担的责任，无疑对降低其期望值、促进纠纷和解起到重要助推作用。同时也为 A 证券公司协调各方解决问题，减少客户损失，腾挪出必要的时间和空间。