

七、公证提存化解投资者与证券公司理财产品业务纠纷案例

参与单位：内蒙古证监局、中证中小投资者服务中心有限责任公司



一、案情介绍

2016年5月，投资者W经他人介绍认识了H证券公司营业部业务经理Z。W在Z的陪同下，前往其任职的营业部开立资金账户时，营业部负责人告知W，Z是该营业部明星投资经理，有任何投资需求，可直接找Z。随后，W分3次将大额资金打入Z个人账户，委托其帮助购买理财产品。2018年1月，投资者W发现Z并未将资金用于购买理财产品，而是购买股票，且亏损严重，W要求证券公司营业部赔偿损失。双方向中证中小投资者服务中心（以下简称“投资者服务中心”）提出调解申请。

在调解员介入本案纠纷前，W和证券公司营业部就赔偿问题多次协商未果，W对其逐渐失去信任，情绪激动，调解难度极大。为重新建立双方之间的信任基础，投资者服务中心创新性地提出采用资金提存公证方式调解纠纷。即由证券公司在公证机关专户中存入一定数额资金，一旦双方达成调解协议，并且Z履行了调解协议约定义务，公证机关可直接将提存资金交付给Z。如此调解的主动权就掌握在投资者Z的手中，有效安抚了Z的情绪，双方的调解过程更加顺利，纠纷争议得以圆满解决。



二、典型意义

本案是资本市场纠纷调解中首次使用资金提存公证手段促成调解的案例。在投资者与市场经营机构产生纠纷后，双方逐渐丧失信任基础，调解过程中投资者往往要求先拿到赔偿，才愿意履行约定的义务；而机构方则担心向投资者给付相关金额后，投资者如不履行调解协议，自身缺乏有效制约手段。在这种互不信任的情况下，调解工作很难继续开展。投资者服务中心基于个案的具体情况，针对性地提出资金提存公证方式，对于促成双方和解起到极大的推动作用。一是办理资金提存公证事前需要双方共同签订资金提存协议书。在资金提存协议签订过程中，双方协商一致、形成共识，使得正式调解前，彼此信任关系逐步建立，为后续调解营造良好氛围。二是提存方通过事先存入一定金额资金的方式向投资者表达解决问题的诚意，让投资者得到心理慰藉，一定程度缓解双方紧张对立局面。三是公证提存资金是调解协议执行的有效保障。资金提存后，在公证机关监督下，提存方无法反悔，只要完成调解协议规定义务，投资者即可安全便捷地获得提存资金，有利于保护本案中投资者合法权益。

温馨提示

广西证券期货基金业协会、广西上市公司协会联合创建的投资者教育平台，不定期根据投资者保护和教育工作计划举办有奖问答活动，问答题设有提示知识点，回答正确即可获得银币奖励，银币积累到一定数量即可通过支付宝账号提现。欢迎大家踊跃参加。

参与竞答方式：

1. 微信扫描“小资问答”进入微信小程序，选择“广西证券期货基金业协会”——“答题”进入答题；
2. 微信扫描“广西资本市场”二维码关注协会微信公众号，在“投教平台”菜单中进入“互动平台”，选择“广西证券期货基金业协会”——“答题”进入答题。



广西资本市场
(微信公众号)



小资问答
(微信小程序)

地址：广西南宁市青秀区金湖北路52-1号
东方曼哈顿大厦20层2011室
网址：<http://gxasff.gxzbsc.org.cn/>
<http://lcagx.gxzbsc.org.cn/>
电话：0771-5583246
0771-5583864



广西证券期货基金业协会
The GuangXi Association Of Securities Futures And Funds



广西上市公司协会
The Listed Companies Association Of Guangxi

证券期货纠纷多元化解

十大典型案例 (二)



四、投资者与上市公司虚假陈述赔偿纠纷案例（二）

参与单位：南京市中级人民法院、江苏证监局、中证中小投资者服务中心有限责任公司



一、案情介绍

2015年11月，证监会对H上市公司（以下简称“H公司”）立案调查，并下发《行政处罚及市场禁入事先告知书》，认定该公司构成《证券法》第193条规定的未按照规定披露信息和误导性陈述行为，拟对其进行行政处罚。2017年4月，多名投资者以H公司构成虚假陈述违法行为为由，向南京市中级人民法院（以下简称“南京中院”）提起诉讼，要求H公司赔偿其投资损失。南京中院受理了该批案件，并委托中证中小投资者服务中心（以下简称“投资者服务中心”）进行调解。

在江苏证监局的指导协调下，调解员细致了解了案件情况，与双方当事人积极进行了沟通。一方面告知H公司，由于其已收到证监会《行政处罚及市场禁入事先告知书》且已召开听证会，违法事实基本确定；同时，指出诉讼与调解是两种纠纷解决的方式，各有特点，前者具有强制性、公开性，程序严谨而复杂，后者是在中立第三方参与下的双方合意行为，更加快速及时，具有保密性和灵活性，从而提醒公司权衡不同方式的利弊，鼓励其主动赔偿，以达到更好化解矛盾纠纷的结果。另一方面告知投资者，上市公司虚假陈述诉讼一般而言周期较长，在这种情况下，如能通过调解方式与公司达成和解，投资者可以提前拿到赔偿，节约大量时间和精力成本。在主审法官主持和调解员组织的数轮磋商和斡旋下，2017年5月，双方于法院现场达成和解协议，由上市公司支付和解赔偿金，和解后投资者撤回对上市公司的起诉。该案成为资本市场上市公司虚假陈述赔偿案件中首例行政处罚前达成民事调解协议的案例。

二、典型意义

本案中，南京中院根据立案登记制度改革要求，在证监会尚未做出行政处罚决定的情况下，受理了投资者诉H公司虚假陈述纠纷一案，保障了当事人的诉权。在监管部门指导下，投资者服务中心与南京中院紧密沟通、协调联动，积极发挥调解柔性解决纠纷的优势，督促公司主动与投资者和解，维护公司的公众形象，取得了双赢的效果。

本案的调解机制具有开创性，对于虚假陈述民事赔偿纠纷及时有效解决、降低投资者维权成本等具有示范作用，也为积极推进建设人民法院案件受理制度和证券民事赔偿案件行政前置程序改革提供了成功的实践探索。

五、投资者与期货公司及其营业部期货交易纠纷案例

参与单位：最高人民法院、山东证监局、中国期货业协会



一、案情介绍

最高人民法院在审理再审申请人W因与被申请人H期货有限公司及其JN营业部期货交易纠纷一案中，征得双方当事人同意后，根据《最高人民法院中国证券监督管理委员会关于在全国部分地区开展证券期货纠纷多元化解机制试点工作的通知》的有关规定，委托中国期货业协会（以下简称“期货业协会”）对该再审案件进行调解。

期货业协会按照《最高人民法院关于人民法院特邀调解的规定》和《中国期货业协会调解员守则》规定，事先要求可能存在利益冲突的人员全程回避。经双方当事人共同选定和期货业协会指定，确定3位行业专家、资深律师担任本案调解员。为确保调解工作顺利进行，经当事人同意，将本次调解地点设在西城区人民法院调解室，调解过程中有法警维持秩序。第一次现场调解，由于差异较大，双方未能达成一致。期货业协会本着化解矛盾和定纷止争的原则对投资者W进行耐心劝导和解释说明，同时也积极与最高人民法院、山东证监局、期货公司进行沟通，说服期货公司配合参与调解。经最高人民法院与期货业协会从中斡旋，组织了第二次现场调解，双方当事人最终达成一致并签署调解协议。最高人民法院依据调解协议为当事人制作了民事调解书。H期货公司及JN营业部就案涉纠纷向投资者一次性补偿调解协议约定金额，案涉纠纷全部了结。

二、典型意义

一是此案系最高人民法院委托调解的第一起商事案件。法院、监管部门、行业协会三方合力化解纠纷事半功倍。成功化解投资者W与H期货公司及其营业部的纠纷，与法院、监管部门和协会的通力合作密不可分。最高人民法院率先垂范，积极运用诉调对接机制化解矛盾，在调解过程中提供法律适用指导和调解场地支持，依据当事人已达成的调解协议快速制作民事调解书，赋予调解协议更高层级的法律保障。辖区证监局密切关注，主动引导当事人双方采用调解的柔性方式化解纠纷，避免矛盾纠纷升级。期货业协会作为行业调解组织在调解过程中积极发挥桥梁纽带和“润滑剂”作用，及时缓和当事人双方对立情绪，促成双方和解。

二是调解在解决证券期货纠纷中体现了独特优势。调解以协商对话和相互妥协的方式解决纠纷，程序更为灵活高效，成本更为低廉，符合当事人和社会解决纠纷的需要。对于金融领域的经济纠纷案件，尤其是在案件法律关系相对复杂、质证困难的情况下，采用调解方式解决纠纷，既有利于保护个人隐私和商业秘密、缓和对立情绪，减少对双方关系的破坏，又能合理利用司法资源、节约公共成本，还能在纠纷解决的同时，改善社会关系，促进社会和谐。

六、投资者与期货公司交易系统故障纠纷案例

参与单位：厦门证监局、中证中小投资者服务中心有限责任公司



一、案情介绍

投资者Z于2017年在D期货公司开立期货账户。2018年3月，Z在进行期货合约交易时，因交易系统故障发现不能平仓，最终导致资金损失，遂与D公司发生纠纷，要求公司赔偿其损失。

在厦门证监局指导协调下，中证中小投资者服务中心调解员对该纠纷进行了调解。首先，在对双方争议焦点事实进行逐一核实后，调解员认为，在系统是否存在故障的问题上，按照谁主张谁举证的原则，投资者因未及时妥善保留相应证据，承担比较大的责任；而D公司客服人员在解答投资者问题时的表述同样存在瑕疵。其次，针对D公司提出的交易系统为期货交易所提供，客户网络对接的也是交易所的接口，客户损失责任不应由公司承担的辩解，调解员参考类似案件的法院判决，对相关责任分配问题进行了耐心细致的分析，指出交易系统是公司提供给投资者用于传达交易指令的工具，因此公司对投资者负有通知、协助、保护等合同附随义务，应当尽到善意勤勉的责任。

通过调解员系统的法律规定讲解和实践案例分析，D公司表示意识到了自身问题所在，但

对投资者主张的损失金额仍存在疑义。经调解员耐心协调，双方对损失金额基本达成共识，D公司通过退还投资者账户部分留存手续费的形式，对投资者进行了补偿，纠纷得到圆满解决。

我可以告你！



二、典型意义

现今通过电脑、手机进行证券期货交易，已成为中小投资者的主要交易方式，交易系统故障引起的纠纷也已成为纠纷调解工作中一类重要案件类型。此类案件交易金额一般不大，但调解难度不小，主要因为系统故障发生时，投资者无法准确判断故障发生的原因，往往笼统认为是机构方的问题，情绪比较激动，且投资者证据保存意识不强，很少能提供证明故障发生的有力证据，导致调解的基础材料缺乏。

本案的成功调解，为后续类似案件处理提供了借鉴。在责任分配上，借鉴司法判例的做法，由于投资者相对处于弱势地位，在证据保存上确实存在困难，可考虑向投资者做适当倾斜。在赔偿形式上，因多数系统故障类案件涉及金额不大，考虑到机构财务制度等限制，机构在承担相应责任的基础上，可灵活运用多种方式对投资者进行补偿，更有利于调解协议的达成。同时，本案例也提示投资者，在遇到类似情况时，应当提高证据保存意识，从而更好地维护自身权益。