

投资者保护调解案例两则

中证资本市场法律服务中心

案例 1：熟人介绍关系好 勿忘投资风险高

一、纠纷概要

2022 年,投资者王先生听好朋友介绍,自己的亲戚在某证券营业部担任客户经理,通过其介绍购买基金,赚了不少钱。王先生听后很是心动,随后在朋友的介绍下,在该证券营业部开设了基金账户,进行场内基金买卖、场外基金申赎。王先生表示,该营业部客户经理承诺所推荐的基金肯定能挣钱,并且不断推荐其购买新基金。出于对好朋友亲戚的信任,王先生对于该客户经理的投资建议基本全盘接受。后来自己购买的基金不断亏损,客户经理仍建议即使出现亏损,也要一直持有,肯定可以扭亏为盈。王先生碍于朋友情面,于是继续持有基金,最终导致巨额亏损。投资者遂向中证法律服务中心山东调解工作站提出调解请求,要求证券营业部赔偿本金和承诺的收益共计 60 万元。

二、主要争议

本次调解的主要争议有两点:① 客户经理的建议是否在合理合法范围内,有没有尽到风险提示义务?② 投资者要求赔偿全部本金和承诺收益,是否具有法律依据?

三、调 解 过 程

山东调解工作站受理该纠纷后,迅速组织调解员开展调解。首先调解员就该客户经理的相关资格进行调查,通过核实,客户经理在 2015 年注册了证券和基金的执业资格,有推荐基金产品的资格。随后调解员针对投资者提供的微信聊天记录进行分析,聊天记录中有“三年期限,中间涨跌不用担心,到期会给您一个满意收益”、“我让你买的任何一个基金,就算是最高点买的,赶上跌到最低点,你就放着,不出两年也能再给你赚回来”的表述,调解员认为客户经理在与投资者沟通时,对于产品的风险表述存在明显不当之处,给客户造成误解,让客户产生基金风险小,长期持有就可以挣钱的错误观念。调解员据此与营业部授权代理人进行沟通,营业部表示客户经理与投资者的聊天记录确有不妥之处,愿意与投资者进行相关赔偿的协商,但是客户提出的 60 万赔偿金额不合理,营业部无法接受。调解员认为双方对于事实依据争议较小,矛盾主要集中在赔偿金额上,为了让沟通更为高效,所以选择组织当事人进行现场调解。在现场调解过程中,投资者认为,客户经理在推荐基金产品时没有正确提示产品风险,而是承诺一定可以挣钱,因为是朋友介绍的关系,所以对客户经理言听计从,没有防范心理,最终导致巨额亏损,并且 60 万赔偿就是按照客户经理承诺计算出来的金额。营业部表示投资者购买基金时已进行适当性匹配并签署相关合同及风险提示,投资者所购买基金产品发生亏损主要为市场原因,要求营业部赔偿全部损失的要求不合理。根据双方之间存在的分歧,调解员与双方进一步沟通,首先,投资者购买基金产品是一个持续的投资过程,计算投资者损失时,需要按照客户整体盈亏来计算,单独计算目前账面亏损是不合适的。所以在调解员的建议下,营业部对投资者开户至今的基金盈亏情况进行统计,投资者共计申购过 9 支场外基金,1 支 ETF 场内基金,其中 5 只场外基金均已盈利赎回,盈利 10 万余元,目前账面亏损 35 万余元,所以账户净亏损 25 万余元。其次,对于亏损金额的责任划定,调解员认为,一方面根据客户经理的陈述,自己是在投资者购买基金出现亏损的情况下,出于安慰投资者的目的,对市场行情做出的错误判断,所以并不能认定是承诺收益的行为,但该行为确实造成投资者错失减仓机会,造成了比较大的亏损。另一方面投资者作为合格投资者,对于自己的投资行为应当承担一定的责任,不能完全依赖他人的建议做决策。据此调解员建议双方当事人在净亏损金额的基础上,各自承担 50% 的责任,由营业部赔偿给投资者 12.5 万

元,双方经过调解员的耐心沟通解释,最终就该方案达成一致意见,纠纷圆满解决。

四、案例启示

《证券法》第135条规定明确规定,证券公司不得对客户证券买卖的收益或者赔偿证券买卖的损失作出承诺。现实中,证券营业部的营销人员为了完成产品销售任务,往往会使用比较夸大的话术,甚至承诺收益的现象也屡见不鲜,投资者在听取营销人员投资建议时,一定要多看多想,自己弄清楚产品性质,再结合自身需求购买,切记一时冲动,或者碍于熟人情面,不了解情况就购买产品。当然证券营业部营销人员也不应该因为是熟人关系信任度高,或为了维护客户关系,就把投资风险、法律法规置之脑后,最后可能得不偿失。证券从业人员在展业过程中要有敏感性和自我保护意识,更要有底线意识、合规意识,切忌不要心存侥幸,不要以身试法。

案例2: 推介产品要合规 售后服务放首位

一、纠纷概要

张某反映,其为某期货公司客户,销售人员多次以额度紧张为由向其推介某资管产品,张某便于2022年9月购买该资管产品合计300万元,封闭期半年,开放日为2023年2月。2023年1月,张某向期货公司提出拟于产品封闭期满后的第一个开放日申请赎回,后因期货公司递交退出申请时间有所延误,导致无法赎回。期货公司为解决问题便采取违约退出的处理方式,最终将赎回款项划转至张某账户。张某表示虽然钱如期到账了,期货公司也主动承担了相应的违约赎回费,但他认为实际上本人并没有违约,期货公司的做法会对其个人征信造成一定负面影响,因此向中证广东调解工作站(以下简称工作站)申请调解,要求期货公司承担相应责任。

二、主要争议

期货公司销售人员在推介产品的过程中是否存在虚假宣传? 期货公司采取的

违约退出处理方式是否会对张某个人征信造成不良影响?是否应承担相应赔偿责任?

三、调 解 过 程

工作站调解员介入后,期货公司反馈,公司是在开放日当天向基金管理人提出客户退出申请的,根据合同约定“退出申请日为:以退出开放日为基准日提前1—5个工作日”,因此公司提出申请赎回的时间有延误,导致张某无法按时赎回。事后,张某多次向公司强调赎回资金必须在2023年2月15日到账。公司为保障资金能够准时到账,经与张某、管理人多次沟通后,才采用了违约退出(即资产委托人申请在合同约定的退出开放日之外的日期退出)的处理方式,且违约退出费用由公司承担,并非张某所说的未经其允许擅自采用该方式。此外,公司已与管理人再三确认,违约退出事宜不会对张某的个人征信造成影响。

随后调解员又耐心倾听张某对事情经过的补充说明,进一步了解到张某的心结在于:一是所签署的产品合同已明确约定“发生资产委托人违约退出的,资产管理人应当于每季度结束之日起15个工作日内将客户资料表报中国证监会备案”,虽然期货公司已多次表明根据现行规定该条款已失效,但其仍是不放心。二是期货公司曾就违约退出事宜要求其签署《和解协议》,承诺后续不得就违约退出事宜主张任何权利,张某对该做法强烈不满。三是期货公司销售人员曾采用“额度紧张”的说法向其推介该产品,事后向管理人确认该问题,管理人表示并无此事,因此认为期货公司在代销过程中存在欺诈情形。

为此,调解员针对张某反映的问题逐一进行了核实。首先中国证券投资基金业协会于2019年5月发布的《集合资产管理计划资产管理合同内容与格式指引(试行)》中第25节“违约责任”已将“发生资产委托人违约退出的,资产管理人应当于每季度结束之日起15个工作日内将客户资料表报中国证监会备案”的内容删除。张某于2022年9月购买产品,但签署的产品合同仍保留上述内容,是因为公司未及时更新合同内容。

其次,调解员查看了双方提供的微信聊天记录,发现销售人员在沟通时曾有“产品额度非常紧张,这个月会有一些额度出来”的表述。调解员向公司指出,《私募投资基金募集行为管理办法》第24条第五项规定:“募集机构及其从业人员推介

私募产品时,禁止使用‘欲购从速’‘申购良机’等片面强调集中营销时间限制的措辞。”因此销售人员在推介产品时使用“产品额度非常紧张”的措辞违反上述规定。对此,期货公司承认在推介产品的过程中存在问题,表示会尽快对涉事员工进行内部问责。

在调解员的沟通和协调下,张某消除了对合同约定的顾虑,期货公司也就违约退出的处理方式及推介产品的不当表述向张某表示了歉意,并给予一定补偿,最终双方协商一致,签署了调解协议,本纠纷得以圆满解决。

四、案 例 启 示

一是期货公司在代销过程中应严格履行适当性义务,如实说明产品的重要内容,向投资者充分揭示投资风险,切实做到合法合规推介产品。同时,重视合规管理工作,做好合同审查,定期梳理完善公司现行制度和业务流程,强化内控情况的审查,及时弥补内控薄弱环节,加强业务培训,提高员工的责任意识和操作技能,减少业务差错。此外,在处理客户问题时,应将心比心,从客户的角度去看待问题,若自身存有过失,应及时采取应对措施,主动承担相应责任。

二是投资者应不断提高自身的风险识别能力与投资判断能力,不要轻信销售人员的花言巧语,尽可能主动了解产品的重要信息,如运作模式、投资标的及投资风险等,根据自身的实际情况审慎作出投资决定。