

证券期货纠纷调解案例汇编 (2023)

贵州证监局
贵州证券业协会
2024年1月

导言

贵州证监局坚持和发展好新时代“枫桥经验”，持续强化辖区资本市场监管的政治性、人民性，与司法机关联动协作，大力推动纠纷多元化解机制，指导贵州证券业协会多措并举、多元解纷，汇聚各方工作合力，创新工作方式方法，辖区纠纷调解工作呈现质效双升新态势。

为分享调解成果，将纠纷处理中积累的宝贵经验进行总结和传递，贵州证监局联合贵州证券业协会将近期证券期货纠纷调解典型案例汇编成册，在整合辖区市场主体投诉纠纷处理成功案例的基础上，此次案例汇编还收录了投服中心主导调解的具有典型意义的案例。

希望通过对这些典型案例的剖析，发挥警示教育作用，为各市场主体进一步完善业务流程提供借鉴，提高市场主体知法守法意识，促进合规诚信经营，凝聚各方力量积极防范化解资本市场风险，共同护航辖区资本市场稳定健康发展。

目录

一、 证券公司	- 1 -
(一) 销户纠纷	- 1 -
1、 证券公司销户纠纷调解案例 (一)	- 1 -
2、 证券公司销户纠纷调解案例 (二)	- 2 -
(二) 佣金纠纷	- 5 -
3、 证券交易佣金纠纷调解案例 (一)	- 5 -
4、 证券交易佣金纠纷调解案例 (二)	- 6 -
(三) 融资融券业务纠纷	- 9 -
5、 证券公司融资融券业务纠纷调解案例	- 9 -
(四) 代销金融产品纠纷	- 12 -
6、 证券公司代销金融产品纠纷调解案例	- 12 -
(五) 交易纠纷	- 13 -
7、 投资者与证券公司股票交易纠纷调解案例	- 13 -
(六) 继承过户纠纷	- 15 -
8、 证券遗产继承过户纠纷调解案例	- 15 -
二、 基金公司	- 17 -
(一) 基金转换纠纷	- 17 -
9、 基金转换遇限额 调解释法明事理	- 17 -
(二) 产品赎回纠纷	- 20 -
10、 封闭基金限时开 赎回时间莫错过	- 20 -

三、 期货公司	- 23 -
(一) 交易软件纠纷	- 23 -
11、 软件使用虽便捷 功能设置多留心	- 23 -
(二) 居间业务纠纷	- 26 -
12、 “带单喊单” 不合规 居间责任要压实 ...	- 26 -
(三) 强平纠纷	- 29 -
13、 期货强平莫大意 风控措施需谨慎	- 29 -
四、 上市公司	- 32 -
(一) 虚假陈述纠纷	- 32 -
14、 “支持诉讼+示范判决” 示范引领同案投资者维权 获赔	- 32 -
(二) 证券欺诈纠纷	- 34 -
15、 投服中心代位追偿 上市公司全额获赔 ...	- 34 -
(三) 操纵证券市场纠纷	- 36 -
16、 操纵证券交易市场责任纠纷	- 36 -

一、证券公司

（一）销户纠纷

1、证券公司销户纠纷调解案例（一）

【基本情况】

投资者陈某通过网上营业厅办理销户失败，某证券公司营业部告知其需前往柜台办理，投资者临柜办理销户时柜台人员询问销户原因引发其不满。投资者表示通过网上营业厅销户时已经填写了销户原因，认为柜台工作人员故意拖延办理销户手续。

【主要争议】

某证券公司的销户流程是否不合理？

【调解过程及结果】

经查，投资者陈某账户存在“股转合格投资者”和“退市板块”权限，且该权限暂不支持通过网上营业厅办理注销，故网上销户失败需临柜办理。投资者在柜台注销相关业务权限并同步办理销户时，柜台人员根据公司临柜销户客户信息登记规定询问销户原因，引发投资者不满。经营业部相关负责人沟通解释并及时安排办理，投资者当日销户成功，同意撤销投诉与营业部达成和解。

【案例评析】

《证券经纪业务管理办法》第二十九条“投资者向证券公司提出转户、销户的，证券公司应当在投资者提出申请并完成其账

户交易结算后的两个交易日内办理完毕。证券公司应当为投资者转户、销户提供便利，不得违反规定限制投资者转户、销户。”

该投资者在办理销户的过程中面临两个问题：一是网上营业厅不支持注销部分业务权限，投资者无法顺利地通过网厅办理销户。二是柜台员工执行公司的规定较为死板，在已知晓投资者通过网厅申请销户发表过销户原因的情况下仍再次询问，导致投资者对某证券公司产生故意拖延时间、阻止销户的误解。

证券公司应完善网上营业厅销户流程，为投资者非现场销户提供便利：

1. 证券公司提供与开户/开权限方式一致的非现场销户/权限注销服务，为投资者非现场办理销户/权限注销业务提供便利。

2. 工作人员执行公司规定时需注意方式方法，对于可能涉及重复登记、重复填报、重复提交等事项，建议在保障合规底线的基础上优化流程，避免过于教条和死板的工作方式引发投诉纠纷。

2、证券公司销户纠纷调解案例（二）

【基本情况】

2022年10月，投资者张某发现自己已于2007年被跨省异地开立了证券账户，但其并不知情，且从未去过该开户机构所在地区。于是投资者电话联系该开户机构要求销户，却被告知其系柜台开户，按照业务办理流程需本人携带身份证件临柜销户，无法异地办理。遂张某向中证资本市场法律服务中心提出调解申请。

【主要争议】

本案的主要争议在于，投资者坚持认为其本人从未去过该开户机构所在地，而且受疫情影响，其根本无法临柜去办理销户业务。投资者认为该机构在其不知情的情况下为其开立账户不合理，且未为投资者销户提供便利，因此要求该机构为其销户。

该开户机构表示，投资者张某办理开户时确系临柜办理，开户至今，其还曾临柜办理过相应资料变更业务，相关留存档案资料完整。根据投资者撤销指定交易、转托管和销户流程规定，客户临柜办理的开户业务，销户业务也需要临柜办理，投资者对此也是知晓的，故此需要该投资者临柜办理销户。

【调解过程及结果】

调解员接到双方的纠纷调解申请后，首先向该开户机构了解情况，该机构称投资者张某确系亲自在该机构柜台临柜办理的开户业务和变更资料业务，投资者却称从未到过机构所在地，与事实不符；此外机构提供了相应书面及视频资料证据，在投资者本人所签署的书面材料中，已经明确记载了相关销户流程，因此机构认为投资者本人对需临柜销户事项是知晓的。

调解员在仔细查阅相关证据材料后，与该投资者取得联系，耐心听取投资者诉求后，向投资者展示了开户机构所提供的相关证据材料，投资者遂表示或许是时间较长，自己忘记了该开户事宜的具体情况，且书面资料自己并无留存，因此早已记不清具体细节。现在想销户，确实存在困难，因为自己现居住地距离机构所在地相距甚远，疫情影响下交通不便，希望机构能够为自己销户提供便利。

在综合分析双方陈述的事实和提交的证据后，调解员考虑到双方异地以及疫情因素等原因，组织当事双方进行线上调解。调解员一方面向当事双方介绍调解遵循的原则，并表示经当事双方确认，不存在投资者所述不知情开立证券账户的情况。另一方面，调解员向机构方充分阐明机构应在依法依规的前提下为客户办理销户手续提供便利，投资者所在地与机构方相距甚远，机构方应做好解释工作，并尽量为客户办理销户手续提供相应便利。

经过调解员的耐心调解，最终双方均认识到了自身的问题并达成和解，机构方承诺投资者可就近至该机构所属分支机构办理异地临柜销户手续，投资者最终也认可了该调解方案，双方签署了《证券纠纷调解协议书》，并成功完成销户手续。事后，投资者精心编辑感谢短信感谢调解员，机构也表示后续将改善工作流程，为投资者提供更加优质的服务，提升投资者体验。

【案例评析】

首先，作为投资者，在办理开户时要仔细阅读相关提示内容，并留存所签署的相关资料，发生纠纷后应据实陈述相关情况，合理维权。其次，作为机构方，虽然销户流程在投资者开户过程中有相应的书面告知程序及投资者本人签字确认，其业务流程并无明显不当，但根据《中国证券登记结算有限责任公司证券账户业务指南》5.1.7第二款规定：“开户代理机构应当为投资者异地办理证券账户注销业务提供便利条件，所属各开户代理网点应当通柜受理投资者账户注销业务申请”。本案中，开户机构应当为投资者销户提供便利，通柜受理销户申请，而非仅通过临柜方式

受理。机构方在今后的业务办理过程中，应当进一步提高投资者服务意识，加强与投资者的沟通，避免该类问题发生。

（二）佣金纠纷

3、证券交易佣金纠纷调解案例（一）

【基本情况】

投资者李某向某证券公司营业部申请降低可转债交易的佣金率，营业部工作人员承诺一周内办理成功，该投资者在后续的交易中发现可转债佣金并未如预期下调，质疑营业部没有履行降低可转债佣金率的承诺，要求营业部道歉并说明调整可转债佣金率的流程。

【主要争议】

营业部是否未按规定为投资者办理调降可转债佣金率的手续？

【调解过程及结果】

经核查该投资者与工作人员的沟通记录，投资者将“可转债佣金”错误表述为“股票交易佣金”，造成工作人员误解，故仅对投资者账户A股、大宗交易、基金交易费率进行下调。工作人员在接到投诉后及时下调了可转债佣金率并积极解释和安抚，投资表示理解并撤销投诉。

【案例评析】

投资者与证券公司存在天然的专业壁垒，绝大多数投资者较难理解调整佣金会涉及到各细分证券品种。该投诉属于专业壁垒下，投资者信息不对称，同时营业部未进行有效沟通而引发的投诉案例。

《关于调整证券交易佣金收取标准的通知》（证监发[2002]21号）第三条规定，证券公司收取的证券交易佣金是证券公司为投资者提供证券代理买卖服务收取的报酬。如证券公司向投资者提供代理以外的其它服务（如咨询等），可由双方本着平等、自愿、公平、诚实信用的原则协商确定收取标准。

证券公司应积极主动地解决问题，以维护投资者的满意度和信任度。一是证券公司可以“佣金”为主题制作投教产品、组织投教活动，提高投资者对于不同证券品种及相关费用的了解程度，进一步消除专业知识方面的沟通壁垒。二是投资者提出调整佣金的需求时，证券公司应先查询投资者近期交易记录，了解其高频交易品种，充分沟通确认清楚细分证券品类，主动避免投资者因缺乏对证券品种的了解、表述错误等情形引发的投诉纠纷。

4、证券交易佣金纠纷调解案例（二）

【基本情况】

投资者张某于 A 证券公司营业部开户后，一直使用该账户进行证券交易。2016 年，张某联系该证券公司营业部客户服务经理（经纪人）李某询问交易佣金费率事宜，但未得到有效回复，后来几年间张某交易较少，因此未对佣金持续关注，直至 2022 年张

某再次联系李某询问开户时间及佣金事宜，仍未得到准确答复，李某仅给出“2015年左右开户，佣金费率为万分之3至万分之5之间”一个模糊范围。经张某向营业部客服查询后方得到准确答复：其账户系2014年开户，交易佣金费率为系统默认费率万分之5。投资者表示开户时其与李某约定的交易佣金费率为万分之2.5，与实际佣金费率不一致，认为李某对开户时间、佣金费率等信息存在误导行为，遂要求该营业部进行公开道歉并赔偿相应损失。

【主要争议】

本案的主要争议在于：证券公司实际收取的佣金费率与投资者与经纪人约定的佣金费率不符是否合理，是否应该为此承担相应的责任。

投资者张某认为其多次联系经纪人李某，李某均以不回复或敷衍答复为主，不仅不負責任，也从未明确告知张某具体佣金收费标准。当张某发现其实际佣金收取标准与开户时约定的佣金费率不一致时，李某以“时间太长记不清”“系统默认没办法”“损失较少无人赔付”等说辞为答复，张某认为李某无视其损失，且服务过程缺乏诚意、态度恶劣，坚决要求营业部赔偿相应损失。

营业部表示已向经纪人李某核实当时情况，投资者张某咨询佣金相关事宜时李某不在公司内，无法即时查询具体数据，因此只能给出模糊答复。张某联系李某无果并致电营业部客服时，客服已明确答复其具体的开户时间和佣金费率，因此不存在未告知的情况。

经纪人李某则表示，时间太长已不记得开户当时与张某沟通佣金费率的情况，当时系统默认为万分之5的费率，张某签署了相关文件，也从未提出过调整佣金要求。

【调解过程及结果】

中证法律服务中心调解员接到双方的纠纷调解申请，仔细研究案件资料后组织当事双方进行线上调解。调解员向当事双方介绍法律服务中心调解规则，耐心听取张某诉求及双方意见，仔细核实开户协议在内的相关证据材料。

在调解员多方询问核查及细心帮助下，张某于当年所使用的手机微信中找到与经纪人李某的语音聊天记录，证实李某确实在开户前口头承诺张某其佣金收取标准为万分之2.5至万分之3之间，同时李某在服务过程中确实存在敷衍了事、服务意识不强的情况。调解期间，营业部再次向张某详细解释调整佣金费率的流程及佣金收取标准，张某对营业部的回复表示理解，但仍认为其开户时李某未尽到告知义务，约定的费率也未实现，故坚持要求赔偿。

经过调解员的耐心调解，最终双方达成和解，营业部就经纪人服务态度问题向张某表达歉意，并表示会加强对经纪人的管理，同时返还多收的佣金。

【案例评析】

投资者在开立证券账户的过程中需要知晓具体的开户流程及相关费用标准，签署相关协议前要注意核实协议内容是否和前期沟通内容一致。如有疑问，要及时与经纪人或开户机构沟通，同时做好留痕，以备后用。

证券期货经营机构在提供服务的过程中，要不断加强员工的服务意识，以诚实守信、勤勉尽责的态度认真履行各项职责；要不断增强员工合规意识和诚信意识，提高职业素质和服务水平；就投资者所关心的佣金费率问题要予以明确约定及详细阐释，确保投资者知悉并认可。经营机构同时应遵守《证券经纪业务管理办法》第二十八条“证券公司应当在公司网站、营业场所、客户端同时公示证券交易佣金收取标准，并按公示标准收取佣金”，不得含糊其辞或以歪曲、隐瞒、遗漏等方式进行宣传；在服务过程中应注意相关留痕工作要求，确保服务内容留痕真实、完整、可查，从而不断提高服务水平和投资者满意度。

（三）融资融券业务纠纷

5、证券公司融资融券业务纠纷调解案例

【基本情况】

2019年5月，投资者Z某在A证券公司开立了证券账户，并于2019年12月办理了融资融券开户业务。后Z某账户有一笔融资合约将于2022年10月6日到期，A证券公司在9月26-30日期间通过公司手机交易系统信息提醒该投资者在到期日前的交易日通过卖券还款或直接还款方式偿还负债，若满足相关标准，也可在到期日前的交易日申请展期。

9月30日下午股市收盘后，A证券公司工作人员黄某发现Z某仍未处理该笔到期合约，便通过微信联系Z某告知其“9月30

日未处理到期合约，可在10月10日10点前处置，处置方式包括卖券还款及归还现金等方式”。

因10月6日-9日均为非交易日，Z某在10月10日通过卖券还款方式偿还负债，处理了该笔到期合约。后续Z某发现其为了还款而卖掉的股票大幅上涨，故要求A证券公司赔偿其100万的损失。双方对赔偿金额无法达成一致意见，遂向中证资本市场法律服务中心申请调解。

【主要争议】

本纠纷争议焦点在于A证券公司是否履行了《融资融券业务合同》约定的义务，以及投资者Z的损失与A证券公司的服务是否存在因果关系。

A证券公司主张已经根据Z某此前与公司签署的《融资融券业务合同》约定，于2022年9月26-30日期间通过手机APP系统推送信息对Z某进行合约到期提醒，Z某登录APP账户即可查收。对于投资者Z某提出按照卖券还款股票持仓成本价赔偿其损失100万元的诉求，A证券公司认为其工作人员已于9月30日通知合约到期，到10月10日投资者Z卖券，期间仍有10天时间，投资者Z可在此期间采取符合自身情况的处理方式对到期合约进行处置，最终投资者Z选择了卖券还款而不是转入资金还款，其投资损失应由其本人承担。

Z某则表示，其登录系统后并未查收到融资合约到期的提醒，且其账户资金近千万，属VIP客户，所属客户经理应及早进行提醒；A证券公司工作人员黄某在9月30日下午闭市后才通知其融资合约到期，当天其已来不及申请展期，而之后又遇到国庆假期，

合约到期日 10 月 6 日为非交易日,其只能在国庆假期后首个交易日 10 月 10 日选择卖券还款,无法申请合约展期,故是 A 证券公司工作人员服务不周到,工作疏漏导致其发生损失。

【调解过程及结果】

中证资本市场法律服务中心厦门工作站受理该纠纷后,迅速组织调解员开展调解。调解员多次与 A 证券公司和投资者 Z 某进行沟通,详细核实投资者提供的相关证据材料。调解员了解到,A 证券公司根据与投资者 Z 某签订的《融资融券业务合同》约定已通过系统向其进行了合约到期提醒,且该投资者开户以来共计到期合约 8 期,其中自主处理合约展期 7 期,仅 1 次为客户经理提醒处理,由此可见投资者 Z 某了解合约展期的办理。由于证券公司客户经理经常通过微信提醒投资者 Z 某维持担保比例,所以投资者 Z 某对客户经理的提醒存在一定程度的依赖性。

调解员耐心引导争议双方重新审视责任和义务,最终,投资者 Z 某认识到自己对账户信息关注不够,对赔偿金额不再坚持,同时 A 证券公司也意识到要进一步改进对两融客户的提醒方式。双方于 2023 年 2 月达成和解。

【案例评析】

融资融券业务是指证券公司向客户出借资金供其买入证券或出借证券供其卖出证券的业务。结合本案,对于证券公司而言,需谨记“卖者尽责”:一是在投资者开立融资融券账户时,应向投资者说明合同内容,对重要事项的通知提醒约定进行明确,并告知投资者如何使用交易系统查询相关账户信息;二是营业部应加强专业服务队伍建设,强化员工培训力度,不断提升服务质量,

及时查找业务薄弱环节和风险隐患，避免发生类似纠纷。对于投资者而言，也应切实履行主体责任，在签署业务协议时仔细阅读协议内容，要谨记“买者自负”，及时关注账户相关信息，为自己的投资负责。

（四）代销金融产品纠纷

6、证券公司代销金融产品纠纷调解案例

【基本情况】

投资者段某于 2021 年通过第三方平台购买了某证券公司发行的资管产品共计 40 万元。该投资者反馈购买时系统显示“持有 30 天以上卖出免手续费”，但其在 2023 年赎回该产品时系统显示收取了 3 万元赎回费用。投资者认为持有产品已超过 30 天仍被收取高额赎回费不合理，要求证券公司退还多收取的赎回费。

【主要争议】

证券公司收取高额赎回费是否不合理？

【调解过程及结果】

经核查，因该第三方平台系统未区分显示费用类别，投资者被收取的 3 万元费用实际上是基金管理人的业绩报酬，而投资者对管理人业绩报酬计提规则不太理解，误认为是被收取了高额赎回费。经某证券公司投诉专员的耐心解释说明，投资者表示理解并与某证券公司达成和解。

【案例评析】

随着金融科技不断发展，产品销售和服务的场景逐渐向线上迁移，操作流程越来越简便，也容易导致投资者在自助购买产品或办理业务时忽略重要信息。本案例则是典型的客户自助通过第三方平台购买理财产品时，未认真阅读产品合同不了解管理人业绩报酬机制而导致的投诉纠纷。

证券公司需做好第三方代销平台的监督，一是要求第三方平台做好产品销售合同签署环节的管控，保障客户充分阅读。二是要求第三方平台对申购及赎回界面的费用做好醒目展示，让投资者做到心中有数、信息对称，避免投诉纠纷。

（五）交易纠纷

7、投资者与证券公司股票交易纠纷调解案例

【基本情况】

2021年6月，投资者H信用账户中签某新股，当日某证券公司营业部电话告知其信用账户新股中签，须预留足够的金额缴款。投资者误以为“卖券还款”资金可用于新股缴款，且当时暂无现金，错过缴款时间。投资者认为系营业部过失导致其无法获取新股收益，要求营业部赔偿损失。经某证券公司合规部投诉处理，双方未能达成和解。因投资者H年龄较大，不熟悉融资融券交易规则，同时，在投诉处理过程中，营业部应对方式方法欠妥当，因此投资者对营业部产生了较深的误解，后续多次拒绝调解。投资者H于2021年7月起诉至贵阳市云岩区人民法院，因不服判决，

2022年12月向贵阳市中级人民法院提起上诉。

【主要争议】

某证券公司营业部是否履职尽责？交易软件的展示界面是否存在误导？

【调解过程及结果】

2023年3月6日，贵阳市中级人民法院委托中证贵州调解工作站对该案进行诉中调解，在贵州证监局指导下，工作站积极与二审主审法官沟通案情，深入分析各方责任，与某证券公司协商和解方案，同时让投资者意识到自身责任。

通过法院工作人员的耐心讲解和调解员的调解，某证券公司认识到对客户提出的“可用金额”疑虑存在解释不到位，对不同软件展示的数据不一致的情况未进行详细说明的问题，投资者H也认识到自己因不完全熟悉融资融券交易规则，存在误操作过失的问题。最终，3月10日工作站成功促成双方和解，投资者获得补偿并主动撤诉，人民法院于当天向双方送达民事裁定书。

【案例评析】

本案从受理到调解成功历时仅5天，期间贵州工作站与贵阳中院密切配合、高效联动，为取得投资者的信任，协调主审法官与投资者进行沟通。案件的调处打通了从诉中调解案件转办、专业法官指导调解到调解协议民事裁定的全流程，有效帮助投资者多途径、多层次、低成本、高效率地化解了矛盾纠纷，实现了快速化解矛盾纠纷的目的，获得投资者好评。在日常经营中，证券经营机构除了应尽到必要的提示和告知义务，还需要加强对客户进行融资融券规则的普及，做好沟通解释工作，同时在交易软

件操作界面须明确提示客户每一步操作的结果，避免因客户误操作从而引发纠纷。

（六）继承过户纠纷

8、证券遗产继承过户纠纷调解案例

【基本情况】

某投资者于2017年去世，证券账户中留有2万余元遗产，该投资者在过世前对该账户变更了第三方存管银行，但未去银行办理关联手续。该投资者丈夫要求某证券公司营业部将其资金通过证券转入银行后取款，营业部解释由于缺乏关联关系，无法将资金划出。投资者丈夫要求营业部将账户中的2万余元遗产转入银行关联账户后自行取款或者将该账户中的资金直接转给其本人。营业部要求其提供能证明遗产分割情况的公证书、法院判决书或调解书，公司将依据上述文书所载内容进行资金划转，但投资者丈夫不认可，遂申请将该纠纷提交到上海市证券基金期货业纠纷联合人民调解委员会调解。

【主要争议】

在已发生继承的法律事实，某证券公司营业部是否有义务根据继承人协商确定的遗产分割协议协助办理相关财产转移手续？

【调解过程及结果】

接到调解申请后，调解员及时向相关证券公司营业部转达了调解申请。营业部相关人员对相关情况核实后确认投资者在过世

前对其证券账户变更了第三方存管银行，但未前往银行办理关联手续，导致资金无法转入银行。调解员认真研究了案件事实，发现这已不是普通的客户资金划转的业务问题，而是有关继承的法律问题，应依据《中华人民共和国继承法》来解决。根据《继承法》第十五条规定，遗产分割的时间、办法和份额，由继承人协商确定。协商不成的，可以由人民调解委员会调解或者向人民法院提起诉讼。上述规定明确了三种解决遗产分割继承的方式，即继承人可以通过协商确定，或者选择人民调解委员会调解，或者选择向人民法院提起诉讼。调解员组织某证券公司营业部相关负责人和投资者丈夫进行调解，投资者丈夫提出其已与子女协商好该遗产由其本人继承，要求营业部配合将遗产转入自己名下的银行账户。某证券公司营业部相关负责人提出由于缺乏相应的调查手段，不能准确获知继承人名单，如有遗漏，可能会有风险隐患，不同意采用这种做法。双方经友好协商，决定采用《继承法》中的第三种方式向人向法院起诉，以法院裁判文书确定遗产的分配，营业部再协助将该遗产转移给相关人员。

【案例评析】

这是一起较典型的涉及第三方机构保管的财产发生继承时如何协助执行遗产分割协议的问题。《继承法》列出了继承人分割遗产可以采用的三种方式，继承人可选择任何一种方式确定遗产的分割。公证书和法院诉讼方式是证券公司普遍认可的协助处理遗产分割的形式。

证券公司往往以无法确认遗产分割协议的主体涵盖全体继承人为由拒绝执行继承人协商产生的遗产分割协议，但这种做法同

时也面临其他的法律风险。如果继承人选择采用协商分割遗产的方式，证券公司应认真审核相关证据，并辅之以尽职调查，在确定遗产分割协议是全体继承人所签的情况下，履行过户或协助过户义务。

本案例解决了一个法律规则的适用，即在发生遗产继承需要第三方协助执行遗产分割协议时，第三方财产保管或管理机构应尽职审核以确定真实的继承人名单，按照继承人之间达成的遗产分割协议协助办理遗产转移，而无权拒绝，否则要承担相应的法律责任。

二、基金公司

（一）基金转换纠纷

9、基金转换遇限额 调解释法明事理

【基本情况】

投资者李女士在 B 公募基金代销机构（简称 B 公司）开立账户并长期进行基金交易。2023 年某月，投资者使用 B 公司的网上“超级转换”功能进行基金转换，T 日申请将 Y 基金转出并全额转入 H 基金，金额合计约 100 万。T+2 日上午开市后 H 基金管理人临时发布基金限额 5000 元公告，但投资者在 T+2 日闭市后才收到 B 公司通知“提交的超级转换申请，因不满足交易申请条件，无法全额发起”，仅申购成功 5000 元。投资者认为 B 公司提示不

及时导致其错失投资机会要求赔偿损失 10 万元。双方自行协商解决无法达成一致，遂至中证资本市场法律服务中心申请调解。

【主要争议】

B 公司认为：公司已 在交易界面对申购发起时间、可能面临的申购限额风险进行充分提示，且已按照超级转换业务规则及服务协议约定于 T+2 日赎回确认后发起转入申购。在 H 基金临时限额时，公司及时在公告中予以披露，并将超级转换交易确认情况向投资者进行短信告知，整个业务流程已尽到充分提示告知义务，转换不成功系 H 基金管理人 T+2 日临时发布限额公告造成，公司不应承担任何责任。

投资者则认为：B 公司未在 T+2 日证券交易开市时间内提示投资事项是否达成，致使投资者错过交易时段和投资时机，造成大额投资损失，不符合《公开募集证券投资基金销售机构监督管理办法》“及时”“谨慎勤勉”要求，损害了投资者合法权益。

双方对于转换不成功的主要原因是 H 基金临时限额没有异议，目前争议焦点在于：B 公司对于投资者的损失是否负有一定责任？

【调解过程及结果】

经查阅 B 公司提供的证据资料、公开查询 B 公司及 H 基金限额公告，并与双方进行充分沟通后，调解员厘清案件基本事实。

《公开募集证券投资基金销售机构监督管理办法》第 22 条规定“基金销售机构应当按照下列要求持续为投资人提供信息服务：

（一）及时告知投资人其认购、申购、赎回的基金名称以及基金份额的确认日期、确认份额和金额等信息.....（四）按照中国

证监会的规定，做好有关信息传递工作，向投资人及时提供对其投资决策有重大影响的信息”，据此，调解员认为“B公司对于投资者的损失是否负有责任”的核心是B公司是否及时且充分履行风险提示及告知义务。现有证据显示：1. 投资者申请超级转换时签署《超级转换用户服务协议》，公司明确提示“乙方（我公司）将于基金赎回确认日为甲方（投资人）发起转入基金申购申请”“转入基金因暂停申购、申购限额等管理人原因导致申请受理失败的，乙方不对因此给甲方造成的损失承担任何责任”。2. 公司在交易页面中提示投资者注意“转换交易可能因转入基金的限额、暂停交易等原因导致转入基金申购失败，转出基金赎回成功的情况，届时请留意相关交易确认”。3. T+2日9:30，H基金管理人便发布了基金限额公告，B公司当日转披露该公告。4. T+2日闭市后约4点，B公司短信告知投资者转换未足额发起。调解员综合分析，认为：1. B公司虽进行了风险提示及告知，但相关提示表述为“届时请留意相关交易确认”，而非直接建议投资者密切关注转换期间转入基金的公告情况，提示不够充分，容易导致投资者依赖相关交易确认结果。2. 交易确认结果在闭市后告知尽管不违反协议约定，但从服务角度不够及时。3. 在机构已经进行风险提示的前提下，投资者对于转入基金的限额公告也负有特别注意义务，如投资者及时主动关注相关信息披露公告，便可以及时决策并止损。4. 投资者索赔10万元系投资未成的机会利益损失，存在较大不确定性，即便诉讼也很难得到支持。调解员释法明理，结合诉讼风险及成本，引导双方回归合理预期，从促进继

续合作的角度，建议 B 公司考虑投资者交易体量，在投资者未来发生的手续费范围内给予一定减免优惠，最终双方达成和解。

【案例评析】

超级转换业务是指投资者在同一家基金销售机构申请将可进行转换的基金份额转换为符合条件的任意基金公司旗下的基金份额的交易。销售机构在转出基金赎回确认之前先行估算转出基金的赎回款项，并垫付资金用以申购转入基金，再由投资者成功确认的转出基金赎回款偿还垫资，并根据最终转换结果对投资者进行多退少补。

相较于普通的基金转换，超级转换功能有利于提高交易效率和资金流转效率，降低投资者交易时间成本，但注重效率的同时，经营机构务必时刻关注投资者的合法权益保护，交易规则的设计及服务应严格遵守《公开募集证券投资基金销售机构监督管理办法》的规定。此外，投资者在任何情况下都是自身投资行为的第一责任人，应及时关注交易风险。

（二）产品赎回纠纷

10、封闭基金限时开 赎回时间莫错过

【基本情况】

2021 年 10 月 12 日，投资者蔡某通过某银行网站认购了某基金公司旗下一款一年定期开放式证券投资基金产品（以下简称基金产品）。次年 10 月 13 日，蔡某认为，该基金产品自认购之日

起已届满一年便打算赎回相应份额。基金公司客服却告知其该基金产品开放期已于9月19日结束,目前处于封闭期而无法办理赎回,建议蔡某可于下一个开放期再行赎回。蔡某因急需使用该笔资金,故向中证资本市场法律服务中心广东调解工作站(以下简称工作站)申请调解,要求基金公司尽快办理其赎回申请。

【主要争议】

本纠纷争议焦点在于基金公司是否履行了信息披露义务。蔡某认为,基金公司误导投资者,未向其告知有关基金产品开放期的具体信息,导致其错过了开放期而无法赎回基金,因此基金公司应承担相应责任。基金公司则表示,其已依法履行了信息披露义务,在基金产品发售时以及存续期间均对开放期事宜做出了充分的披露,投资者因自身原因而错过开放期,基金公司对此不承担任何责任,更无法满足其诉求。

【调解过程及结果】

工作站受理该起纠纷后,迅速组织调解员开展调解工作。首先,调解员通过背对背调解充分掌握双方情况,厘清纠纷基本事实:

(一)2021年9月底,某基金公司公开发售该基金产品,并相应披露了有关信息披露文件。其中《基金招募说明书》、当时尚未生效的《基金合同》均载明,该基金产品每年开放一次,每个开放期所在月份均为基金产品存续期内会计年度的9月份,每个开放期的首日为当月5日起的第一个工作日。同时,《基金合同》进一步明确,基金公司应在指定媒介履行信息披露义务,包括中国证监会指定的用以进行信息披露的全国性报刊及指定互联

网网站（包括基金管理人网站、基金托管人网站、中国证监会基金电子披露网站）等媒介。

（二）2021年10月12日，蔡某通过某银行网站认购了该基金产品，共计30万元。

（三）2021年11月，根据《基金合同生效公告》，该基金产品的《基金合同》于2021年10月29日生效，首个封闭运作期自2021年10月29日起至2022年9月6日止。同时该公告再次对基金产品开放期事宜进行了提示。

（四）2022年8月底，基金公司在指定媒介披露了《第一个开放期开放申购、赎回和转换业务的公告》，公告该基金产品的第一个开放期为2022年9月7日至2022年9月18日（含该日），期间开放申购、赎回与转换业务。

此外，基金公司亦确认，蔡某认购基金产品的银行未向基金公司提供其具体联系方式，故基金公司未向其提供短信提醒服务。但短信提醒服务系基金公司额外的服务内容，并不构成其法定或约定义务。

根据以上事实，调解员认为基金公司已依法履行了信息披露义务。结合《基金招募说明书》《基金合同》，调解员耐心地向蔡某解释了认购期、申购期、封闭期及开放期的定义，并向其阐明：基金产品的首个封闭运作期不是以认购日起算，而是以基金合同生效日起算。因此，首个封闭期不是一个完整的自然年度，且封闭期内是无法赎回，只能在开放期办理赎回。最终，蔡某认可并理解了调解员的说理，纠纷得以妥善化解。

【案例评析】

（一）投资者谨慎投资，持续关注信息披露

投资者认购或申购基金前，应认真阅读有关基金的招募说明书和基金合同等信息披露文件，正确理解相关名词释义，如“基金合同生效日”“封闭期”“开放期”等，了解产品风险特征，切勿想当然。在持有基金份额期间，持续关注指定披露媒介上的披露文件，及时了解产品重要的信息，从而根据自己的资金需求做出相应的安排。

通过代销渠道购买基金的投资者，若对基金产品有任何疑问，可浏览基金公司官网获取对外联系方式并致电咨询，同时预留个人联系方式，便于基金公司能及时提供通知服务，以免后续交易过程中错过重要信息。

（二）基金公司依法尽责，不断精进服务

对于基金公司来说，应积极开展投教工作，普及基金投资知识，推动投资者树立理性投资意识。在开拓销售渠道的同时，应做好客户服务工作，维护好不同渠道的客户群，提供更为精准有效的服务。

三、期货公司

（一）交易软件纠纷

11、软件使用虽便捷 功能设置多留心

【基本情况】

投资者 A 向中证法律服务中心广东工作站（下称“中证广东站”）反映，近期发现其期货账户内的 9 手甲醇合约被交易软件自动平仓，但投资者并未设置软件自动下单功能，怀疑期货公司的交易软件存在缺陷。在与期货公司多次沟通未获得合理解释的情况下，投资者向中证广东站提出调解申请，要求期货公司赔偿其损失 4000 元。

【主要争议】

本案的争议焦点在于期货公司的交易软件是否存在问题。投资者 A 认为交易软件违背其真实意愿委托下单，期货公司作为软件的提供方应承担相应责任。期货公司则认为软件并不存在故障，该笔交易是投资者 A 自己操作的，因此公司无法支持投资者 A 提出的赔偿要求。

【调解过程及结果】

中证广东站调解员首先向期货公司详细了解投资者 A 的交易情况。期货公司反馈，经查看交易记录，账户确实发生了 1 笔 MA201 合约平仓交易，委托数量为 9 手，该笔交易共产生亏损约 4000 元。公司通过分析柜台系统用户事件发现，该笔平仓交易对应的电脑 IP 和 MAC 地址与当天投资者 A 进行的其他交易对应的电脑 IP 和 MAC 地址完全一致，且当天公司并未收到其他投资者反映公司软件存在故障的投诉。因此，公司无法支持投资者 A 主张的诉求。

随后，调解员多次与投资者 A 沟通，投资者 A 表示期货公司只是多次向其强调软件没问题，并未向其提供实质证据，虽然投资者曾想平仓这笔甲醇合约，但一直持观望状态并未确认下单，

最后系统却自动平仓，因此投资者 A 认为交易软件存在缺陷。对此，调解员向投资者 A 出示了期货公司提供的后台查询情况并进行了解释说明，同时针对其反映的内容再次与公司了解情况，公司也联系软件供应商协调排查。公司分析投资者 A 提供的软件本地日志后，发现投资者 A 使用的闪电王交易客户端本地日志记录中存在 9 手 MA201 合约的快捷平仓手工下单记录，即投资者 A 账户设置了“下单无需确认”功能。该功能可以方便投资者提高交易速度，但该功能在安装软件时并非默认勾选，而是需要投资者手动勾选方可设置。设置后，任何下单均无需再次确认，因此公司判断该笔交易确为投资者 A 使用其交易终端发出。

通过“背对背”调解，调解员已基本了解案情，一方面指出期货公司在处理纠纷时，未主动了解事情缘由，解释工作不到位，缺乏事实依据，导致投资者 A 产生对立情绪；另一方面通过电话多次与投资者 A 沟通解释软件的设置情况，引导投资者 A 理性认识其所认为的软件“缺陷”实则为其自主设置的“下单无需确认”功能，因此投资者 A 理应自行承担交易后果。经调解员耐心解释说明，投资者 A 认识到了自身的问题，并表示不再追究公司责任，该纠纷得以妥善解决。

【案例评析】

近年来，期货行业内因交易软件导致纠纷屡见不鲜。随着期货交易软件功能的不断丰富，实践中对投资者熟练掌握软件的具体操作提出了更高要求。在此，建议投资者在从事期货交易时不仅应掌握期货基础知识，更要熟悉交易软件功能特点，按照期货

公司要求配置和维护交易软件，避免因操作失误带来不必要的损失。

此外，期货公司在向投资者提供交易软件时，应加强服务意识，采用适当方式向投资者讲解软件功能，明确告知投资者相关权利、义务及风险。根据《期货公司信息技术管理指引》有关规定，期货公司使用的交易系统“不应具有篡改、伪造交易系统数据或其他可能导致数据失真的功能”“应保留应用系统的操作日志记录，保存期限至少为2年”。因此，投资者因交易软件与期货公司产生纠纷时，期货公司应当积极联合软件供应商，共同调查交易系统保存的交易设备、地址、方式等；对于投资者在使用软件过程中产生的疑惑，应有理有据地认真回复，根据投资者的反馈和需求做到及时回应。

（二）居间业务纠纷

12、“带单喊单”不合规 居间责任要压实

【基本情况】

投资者白先生通过某直播平台认识了期货居间人张某。张某声称如白先生在某期货公司开立期货交易账户，可由专业导师李老师免费向白先生提供期货交易指导。张某向白先生提供了李老师的直播课程，白先生随后在某期货公司开立交易账户，张某为居间人。开户成功后，白先生根据李老师的交易建议进行期货买卖操作。在2个月内，白先生亏损近5万元。白先生认为期货公

司与张某串通欺骗其从事期货交易并要求期货公司赔偿其5万元，双方协商无果后，白先生向中证资本市场法律服务中心申请调解。

【主要争议】

一是张某是否履行了居间人的义务，是否存在“带单喊单”的行为；二是期货公司是否对居间人履行了管理职责；三是期货公司和张某是否应该对投资者白先生的损失承担责任。

【调解过程及结果】

调解员接案后，分别向期货公司和张某了解情况。期货公司称，白先生开户时其已依法履行适当性管理义务，依法依规对白先生进行风险评测及匹配，并多次提示期货交易风险；开户后，期货公司依法开展期货经纪业务，公司员工未向白先生提供任何交易建议，而且白先生所指的“李老师”不是其员工，不存在任何串通欺骗投资者进行交易的情形。但对于居间人张某确实疏于管理，没有向投资者提示居间人的权利义务。调解员向白先生核实，所谓的“李老师”除开展期货交易视频直播教学，日常还通过微信向白先生发送其他人听取其建议后的投资成果，并向白先生发送详细、指向明确的交易建议，内容包括期货品种、合约名称、方向、价位、止盈点、止损点等，经过对比聊天记录中“李老师”发送的交易建议与白先生的历史交易记录发现，证明白先生确实是按照交易建议进行交易。张某也承认，其作为居间人介绍“李老师”给白先生的目的是从事“带单喊单”业务，以此吸引投资者，并逃避监管责任。最终，经中证资本市场法律服务中

心组织调解，期货公司及居间人张某同意退回部分交易佣金及返佣，三方当事人就调解方案达成共识，并签署调解协议。

【案例评析】

“带单喊单”，即所谓的“老师”“专家”通过微信、QQ等即时通信工具，虚构、夸大或片面宣传交易业绩，并公布自己的交易策略或交易指令，诱使投资者进行期货交易的行为。

居间人在期货行业规范发展中发挥了一定作用，但不规范、不正当的期货居间行为有时也会给投资者造成损失。由于居间人非期货经营机构从业人员，不属于证券期货监管的直接监管对象，所以目前对居间人的管理和约束主要通过期货公司建立健全居间人管理制度来实现。在行业自律层面，2021年9月中期协颁布实施的自律规则《期货居间人管理办法（试行）》，对期货居间人的明确规范管理要求。虽然期货公司和居间人的民事委托法律关系导致期货公司对居间人的管理半径仍然十分有限，但是从司法实践来看，部分“带单喊单”行为因涉嫌刑事犯罪，甚至受到刑事处罚。

因此无论是居间人还是期货公司均不可在展业活动中存侥幸心理，居间人应严格遵守居间业务相关的法律法规、居间合同约定，期货公司应压实居间人义务，加强内控管理，对投资者的适当性义务落到实处。

投资者应当远离“带单喊单”行为，了解其违法违规性和致损后维权的困难，牢记“投资有风险”，充分评估期货投资的风险和自身的承受能力，为自己的期货投资行为负责。

（三）强平纠纷

13、期货强平莫大意 风控措施需谨慎

【基本情况】

期货投资者李某反映，近期其账户被期货公司强平，但期货公司没有从客户利益出发，第一天先选风险低的期货品种进行强平，第二天再选风险高的品种进行强平，李某认为期货公司这种做法加重其损失。此外，李某发现期货公司在交易期间无故限制其出金，在与期货公司沟通无果后，遂向中证资本市场法律服务中心广东调解工作站申请调解，要求期货公司赔偿相应损失。

【主要争议】

本案争议焦点期货公司强平及限制出金的行为是否合理。李某一方面认为期货公司强平顺序、品种不合理，另一方面对期货公司在其无持仓情况下仍采取限制其出金的风控措施不认可。期货公司则认为上述行为均是按照合同约定进行，并没有违反合同约定。

【调解过程及结果】

调解员梳理分析了期货公司提供的期货经纪合同、追保通知及强平记录等材料，了解到期货公司已在当日结算后向客户发送交易结算单、追保通知，并通过短信、电话等方式多次提醒李某于下一交易日开市前追加保证金或自行减仓，李某在通话中也明确表示会自行处理风险。下一交易日开市后客户持仓风险度持续上升，但客户一直未采取任何措施，最终期货公司进行强平。

根据《期货交易管理条例》第三十四条第二款：“客户保证金不足时，应当及时追加保证金或者自行平仓。客户未在期货公司规定的时间内及时追加保证金或者自行平仓的，期货公司应当将该客户的合约强行平仓，强行平仓的有关费用和发生的损失由该客户承担。”《最高人民法院关于审理期货纠纷案件若干问题的规定（2020修正）》第三十六条第二款规定：“客户的交易保证金不足，又未能按期货经纪合同约定的时间追加保证金的，按期货经纪合同的约定处理；约定不明确的，期货公司有权就其未平仓的期货合约强行平仓，强行平仓造成的损失，由客户承担。”

据此，期货公司采取强行平仓措施的前提条件仅为客户保证金不足时，客户未在规定的时间内及时追加保证金。此外，期货公司选择强平品种主要是从品种流动性、行情、风险度等多方面进行综合考虑，且《期货经纪合同》约定“在依法或依约定对客户的未平仓合约执行强制平仓操作时，公司有权自行选择平仓时机、价位、品种、数量。客户同意不以强行平仓的时机未能选择最佳价位和数量等为由向公司主张权益”，因此期货公司的强平行为并未违反法律法规及合同约定。

对于期货公司限制出金的问题，《期货经纪合同》约定“客户持仓按照期货交易所及公司相关要求正在产生或者将产生重大风险，为防止客户风险进一步扩大，公司可以对客户采取限制客户出入金的措施”，调解员发现该条款仅针对客户有持仓的情形，因此期货公司在无持仓的情况下仍采取限制出金的措施是不合理的。

调解员一方面向李某详细解释合同的相关条款，阐明期货公司强平前已履行通知义务，并按照合同约定强平，因此强平后果应由其本人承担；另一方面指出期货公司在李某无持仓的情况下采取限制其出金的风控措施缺乏依据。

经多次沟通协商，期货公司认识到自身错误，表示愿意适当下调李某的交易手续费，李某亦认可该调解方案，最终该纠纷得以妥善解决。

【案例评析】

结合本案，对于期货投资者而言，在交易过程中应随时关注自己的持仓、保证金和权益变化情况，并有义务谨慎处理持仓。接到期货公司追保通知后，应及时关注账户情况，控制持仓风险，避免因对期货账户持仓风险关注不够而导致期货公司启动强平措施。

对于期货公司而言，有两个方面需要注意：一是应严格按照合同约定执行强平和风险控制措施，选择平仓的时机、价位、品种、数量应控制在合理范围，避免过度强平引起纠纷。二是对于格式合同中的重要条款建议采取加粗、加下划线等方式进行标记，并在开户时向交易者做好提示和说明工作。

四、上市公司

（一）虚假陈述纠纷

14、“支持诉讼+示范判决”示范引领同案投资者维权获赔

【基本情况】

2018年12月,L上市公司及责任人因信息披露违法违规被行政处罚。上市公司的子公司F通过虚构广告业务收入、跨期确认广告业务收入等方式,虚增营业收入和利润,导致L上市公司相关半年报和年报存在虚假记载。H某为F子公司实际控制人、业绩承诺补偿义务人,案涉期间承担管理职责,安排相关业务回款,是直接负责的主管人员。

中证中小投资者服务中心有限责任公司(以下简称投资者服务中心)秉持“追首恶”理念,针对上述虚假陈述行为,委派公益律师代理1名投资者,向H某、L上市公司董事长兼总经理J某和L上市公司,提起证券虚假陈述民事赔偿诉讼。

【诉讼过程及结果】

该案2019年6月申请立案后,因被告先后申请行政复议、提起行政诉讼等,法院裁定中止审理。2020年12月,法院将投资者服务中心支持诉讼案件选为示范案件之一。

2021年5月,本案一审开庭。法庭设置支持诉讼席位,投资者服务中心作为支持诉讼方派员出庭并发表意见。原被告双方围

绕虚假陈述实施日、揭露日、因果关系、损失金额测算等展开辩论。

2021年8月，法院作出一审判决，明确采用“委托核定系统性风险+酌定多因一果关系和全案情况的影响”的方式，确定投资者损失金额，由三被告共同赔偿原告损失。被告未上诉，投资者成功获赔。

【案例评析】

本案服务投资者的显著特点有二：

第一，本案是投资者服务中心首个以判决为结果的“支持诉讼+示范判决”案例，为后续投资者维权诉讼起到了示范引领作用。根据相关法院关于示范判决机制的规定，非经法定程序更改，情形相同的平行案件应适用示范判决确定的共通事实、法律适用标准、损失计算方法等。针对平行案件，法院可组织调解、简化审理、合并审理等。根据L上市公司公告，截至2023年7月初，该案已有435名投资者结案获判2,415.67万元；476名投资者处于二审尚未结案，一审共获判3,798.70万元；3名投资者处于一审尚未判决。

第二，本案判决结果体现了“追首恶”理念。H某作为上市公司子公司实际控制人和业绩承诺补偿义务人，对虚假陈述行为发生负有直接责任，虽其在诉讼时已获香港身份，但投资者服务中心支持诉讼克服困难，最终成功立案并获胜诉判决，为投资者维权提供了参考。

（二）证券欺诈纠纷

15、投服中心代位追偿 上市公司全额获赔

【基本情况】

大智慧公司系 A 股上市公司，因 2013 年年度报告存在虚增利润等信息披露违法行为，于 2016 年 7 月受到中国证监会行政处罚，一并被处罚的还包括张某虹、王某等时任董监高共 14 人及承担年报审计工作的立信会计师事务所等。此后，数千名投资者陆续以该虚假陈述行为造成其投资损失为由，对大智慧公司及相关责任人提起证券虚假陈述责任纠纷诉讼。

投服中心作为中国证监会依法设立的投资者保护机构，持有大智慧公司 100 股股票。2021 年 4 月 3 日，投服中心向大智慧公司发送《股东质询建议函》，建议公司向相关责任人追偿，但大智慧公司未采取相应措施。投服中心遂依据《公司法》第 151 条及《证券法》新增的第 94 条的规定，于 2021 年 9 月 8 日以股东身份代表大智慧公司向上海金融法院提起股东派生诉讼。

2021 年 11 月 18 日，大智慧公司作为原告，以张某虹、王某、王某红、洪某、郭某莉为被告提起另案诉讼，请求五被告支付其在证券虚假陈述责任纠纷系列案件中向投资者支付的民事赔偿款约 3.25 亿元，后变更诉请为 3.35 亿元。考虑到两案诉请的事实和理由与证券虚假陈述责任纠纷系列案件密切相关，与《证券法》证券欺诈连带责任的追偿法律关系相互关联，为查明案件事实，

厘清各被告责任范围，法院依职权将中国证监会就相关虚假陈述行为进行行政处罚的其余董监高追加为案件第三人。

【调解过程及结果】

上海金融法院受理后，高度重视，在案件审理中，本着实现纠纷实质性化解原则，合议庭积极与原被告沟通，充分释明法律风险，促成案件调解。在了解到被告张某虹有还款意向后，合议庭当即组织两案当事人共同协商，力争达成整体调解方案。最终，被告张某虹向大智慧公司全额支付了投服中心诉请的 86 万余元，并愿意承担大智慧公司已向投服中心支付的诉讼费、律师费。原告投服中心遂申请撤回起诉。同时，在大智慧公司提起的另案诉讼中，经法院主持调解，大智慧公司与张某虹等五被告达成调解协议，约定张某虹于 2023 年年底之前分四笔向公司全额支付该案诉请损失 3.35 亿元。

【案例评析】

该案系全国首例由投资者保护机构根据《证券法》第 94 条新规提起的股东派生诉讼，也是上市公司因证券欺诈被判令承担民事赔偿责任后，全国首例由投资者保护机构代位提起的向公司董监高追偿的案件。

股东派生诉讼，又称股东代表诉讼或股东代位诉讼，是指当公司合法利益受到侵害而公司怠于或拒绝追究侵权人责任时，符合法定条件的一个或多个股东为公司利益以自己名义直接提起诉讼，要求侵权人向公司赔偿损失的诉讼制度。该制度的设立为股东特别是中小股东提供了维护公司和自身合法权益的渠道。

2019年修订的《证券法》第94条规定，投资者保护机构可以为公司的利益以自己的名义向人民法院提起诉讼，持股比例和持股期限不受《公司法》有关“连续180日以上单独或合计持有公司1%以上股份”规定的限制。该条新规为投资者保护机构提起股东派生诉讼提供了有力的法律保障。

当前证券市场全面实行股票发行注册制，强调以信息披露为核心、压实中介机构“看门人”责任，切实提高违法违规成本。本案是落实新《证券法》、国务院《关于进一步提高上市公司质量的意见》及中办、国办《关于依法从严打击证券违法活动的意见》中“加大对证券发行人的控股股东、实际控制人、董事、监事、高级管理人员等有关责任人证券违法行为的追责力度”的具体实践，维护了上市公司合法权益，提高了“关键少数”的违法违规成本。后续，投服中心将继续关注该案中上市公司的实际获赔情况，努力推动相关各方将中办、国办“加大对违法行为人追责力度”的要求真正落实到位。

（三）操纵证券市场纠纷

16、操纵证券交易市场责任纠纷

【基本情况】

A公司系全国中小企业股份转让系统（以下简称新三板市场）挂牌公司。邵某系A公司的实际控制人之一。2015年11月6日，A公司发布《股票发行认购公告》，记载股票认购价格为每股20

元。2015年11月12日，B公司与A公司签订《公司股票发行认购协议》，约定B公司认购本次发行的50万股股票，认购价格为20元每股。此次股票发行数量为2500万股，参与发行的投资者包括B公司在内的23家机构投资者及2名自然人投资者。

2017年11月20日，A公司发布公告称，因涉嫌证券市场操纵，中国证监会决定对A公司实际控制人陆某、邵某进行立案调查。2020年9月7日，中国证监会作出《行政处罚决定书》，认定邵某与其他两名案外人于2015年8月7日至2015年9月30日期间对A公司进行了股价操纵，通过其控制的证券账户大量连续主动买入，以主动与做市商成交，迫使做市商不断提高双向报价中枢的方式对A公司股价进行操纵，影响了该股交易量，也对其价格走势产生了重大影响，对邵某处以150万元的罚款，对其他案外人亦有相应处罚。

B公司认为，A公司和邵某操纵证券交易市场的行为直接导致B公司的认购价格过高，B公司遭受了巨大的损失，故起诉至上海金融法院，要求A公司和邵某共同赔偿投资损失286万元以及律师费10万元。

【调解过程及结果】

（一）启动全链条诉调对接机制

某投资人起诉A公司、邵某操纵证券交易市场责任纠纷案，上海金融法院作出过生效的示范判决。示范判决认为：邵某实施了操纵证券交易市场行为。原告的投资决策受到了邵某操纵证券交易市场行为的影响，原告的投资损失与邵某操纵证券交易市场行为存在因果关系。新三板市场在交易量、流动性及定价能力上

与成熟的 A 股市场有较大差距，故根据专业评估机构认定的股权价值作为基准价格计算原告的投资差额损失。邵某作为侵权行为人应当承担赔偿责任。无证据证明 A 公司存在参与操纵证券市场的行为与意图，故 A 公司不承担赔偿责任。

本案 B 公司通过网上立案的方式提交了诉讼材料后，诉前调解指导法官（以下简称指导法官）立即启动了“示范判决+专业调解+司法确认”的全链条纠纷化解机制。首先，发挥示范判决引导作用，通过电话耐心向双方当事人详细释明诉前调解的优势，建议双方以示范判决为基础进行调解。经引导，双方都同意诉前调解。其次，将案件在线委派给了中证资本市场法律服务中心先行调解，将示范判决一并提供给调解员，方便调解员按照示范判决确定的标准，为当事人提供标准化调解方案。最后，如果调解成功，将提供绿色通道快速进行司法确认。

（二）在线联动调解化解纠纷

由于当事人分处上海、深圳两地，当时又处于疫情防控期间，线下调解，既不便利，也不安全。为突破时空阻碍，本案采用在线方式进行调解。

示范判决所确定的结果对各方当事人的心理预期划定了底线，双方当事人在此结果基础上树立了合理预期，提升了调解效率。调解员以电话、在线视频、电子邮件等方式进行线上沟通，本案双方当事人很快就认可按照示范判决确定的标准来核定 B 公司的投资差额损失。在中证资本市场法律服务中心的协助下，双方确认 B 公司的投资差额损失为 106 万元。

虽然调解大方向定下来了，但仍有两个争议难以达成一致。B公司主张，有个别投资者曾私下获得邵某赔偿的律师费，B公司希望被同等对待，坚持要求赔偿律师费10万元；B公司担心邵某没有履行能力，坚持要求A公司对邵某106万元的赔偿义务承担连带责任。A公司和邵某认为，要求赔偿律师费以及要求A公司承担连带责任，均没有法律依据。

为快速化解纠纷，指导法官果断介入在线调解过程，与调解员进行联动调解，各方终于达成了一致意见。1.关于律师费的争议。示范判决并未涉及律师费的处理，B公司为避免诉讼风险，愿意减少主张的律师费金额。邵某为了挽回声誉，修复与投资者的关系，也愿意让步。最终协商一致由邵某赔偿B公司律师费4万元。2.关于B公司担心邵某没有履行能力的问题。邵某当场转账支付赔偿款给B公司，B公司放弃向其他主体主张权利并承诺相关保密及违约责任条款。

调解成功后，各方在线签署调解协议，在线完成司法确认程序。通过司法确认赋予调解协议强制执行力，有效保障了各方当事人的合法权益。

【案例评析】

做好群体性证券纠纷的多元化解工作，可以关注以下三个方面：

（一）用好全链条诉调机制，打造专业化调解团队

群体性证券纠纷法律争议大，专业性强，受侵害的投资者人数众多。如果没有示范判决作为标杆，每个人调解预期不同，很难高效调解。如果没有专业的调解员，很难就专业问题说服当事

人。如果达成的调解方案不能强制执行，纠纷就不能算真正化解。示范判决可引导当事人树立合理的预期，提高纠纷化解效率。有示范判决之后，并非一劳永逸，仅仅是批量化解纠纷的开始。中证资本市场法律服务中心这类专业调解组织的调解员能够准确理解并传达示范判决的法律原理、损失核定方法，高效推动调解方案达成。达成的调解协议，经法院司法确认后，就被赋予了强制执行力。可见，用好“示范判决+专业调解+司法确认”全链条诉调机制，能够有效解决上述群体性证券纠纷的难题。

（二）打通全在线解纷渠道，完善智能化系统平台

群体性证券纠纷，受侵害的投资者人员分散，遍布全国，维权成本高。打通全在线多元纠纷化解渠道，运用全流程在线诉调对接机制，可以突破空间限制，便捷、高效、低成本地化解纠纷。在疫情期间，还能有效避免人员聚集感染，实现战“疫”期间，纠纷化解工作“不打烊”。统一开发标准、统一业务支撑、统一用户体系的多元解纷处理平台，可打通全在线系统运行中产生“堵点”、“断点”。比如，本案的处理，案件立案、送达诉讼材料、向调解组织委派案件、主持调解、签署调解协议、司法确认等诉调对接流程全部通过在线方式进行，为投资者提供全在线的智能化多元解纷服务，帮助当事人足不出户化解纠纷，极大降低诉讼成本。通过在线办理，当事人无论身处何处，都可以通过互联网解决纠纷。

（三）加强全方位诉源治理，建立协同化解纷体系

要做好群体性证券纠纷多元化解工作，需要加强全方位诉源治理，推动建立协同化解纷体系。推动更多法治力量向引导和疏

导端用力，加强矛盾纠纷源头预防、前端化解、关口把控，完善预防性法律制度，从源头上减少诉讼增量。