

目录

投资咨询纠纷调解案例.....	2
案例 1：关某与某咨询公司的投资咨询纠纷.....	2
案例 2：吴某与某投资咨询公司的荐股软件服务纠纷.....	4

投资咨询纠纷调解案例

案例 1：关某与某咨询公司的投资咨询纠纷

案情简介：

某咨询公司客户关某反映：某咨询公司的郑某于 2012 年 9 月打其电话，告知其该咨询公司是正规公司，可以操纵某一支股票，无论大盘上涨还是下跌，该股票的价格都会上涨。其因此向该公司缴纳了 3000 元服务费，但后来该公司向其推荐的股票都是亏损的。其向郑某反映后，郑某让其补交服务费，称可以享受到更好的服务，其后来又陆续缴纳了好几次服务费用，总共 87500 元。该公司为其服务了半年，其不仅一直没有盈利，反而亏损了几十万元。关某认为该公司违规荐股非常不合理，要求该公司赔偿其几十万元损失。

调解过程及结果：

协会将关某的投诉情况告知该咨询公司，要求调查相关情况，妥善处理投诉。后该公司回复协会，经询问郑某，郑某称其未向关某表示过公司可以操纵股票，且公司已联系关某，向其解释：咨询服务合同是其自愿签署的，公司按规履行合同，并无违规，不同意赔偿，但鉴于投资指导失误，针对客户情况

可以适当延长服务期或者退还一定比例的服务费。但关某不同意，坚持要求赔偿损失。

鉴于双方协商不成功，协会在征求双方意见后，双方均同意调解员调解本纠纷。调解员在调解过程中，向双方调取了相关证据，一方面向关某表明：其指出该公司的郑某向其承诺收益，但却不能提供任何证据，而该咨询公司通过风险揭示书、后续回访等形式向其揭示过投资风险，因此要该公司完全赔偿其损失是不合情理的，如果其不同意公司的退还服务费方案而去起诉，不仅胜诉的概率小，还要交诉讼费等费用，而且耗时较长。另一方面，向该咨询公司表明：公司虽然做了风险揭示书签署与事后回访工作，但持续风险提示不充分，短信中没有“风险自担”之类的描述，对日常服务行为缺乏服务留痕。

后经调解员多次努力做双方工作，关某接受了咨询公司退还一定比例的手续费方案，双方签订了调解协议。

案件评析及启示：

投资者应注意的是：根据《证券、期货投资咨询管理暂行办法》第二十四条的规定，证券、期货投资咨询机构及其投资咨询人员，不得向投资人承诺证券、期货投资收益。《证券投资顾问业务暂行规定》第十九条也明确规定：“证券投资顾问向客

户提供投资建议，应当提示潜在的投资风险，禁止以任何方式向客户承诺或者保证投资收益。”因此，一旦有投资顾问向投资者承诺投资收益的行为，投资者应意识到这是违规的，可以保留相关证据，向相关监管部门举报。

投资咨询公司应注意的是：《证券投资顾问业务暂行规定》第二十八条规定：“证券公司、证券投资咨询机构应当对证券投资顾问业务推广、协议签订、服务提供、客户回访、投诉处理等环节实行留痕管理。向客户提供投资建议的时间、内容、方式和依据等信息，应当以书面或者电子文件形式予以记录留存”。因此，投资咨询公司在从事投资顾问业务时应注意留痕管理，这一方面是监管的要求，另一方面也有助于保留相关证据。

案例 2：吴某与某投资咨询公司的荐股软件服务纠纷

案情简介：

吴某通过 12386 反映，其于 2015 年 12 月 19 日与某投资咨询公司签署合同，并交付荐股软件费用 19800 元。在签署合同前，吴某进行股票交易已亏损 20 余万元。吴某称该公司向其承诺“使用该公司的荐股软件可让其东山再起，将其之前亏损的

资金赚回来，这个软件可以提高他的炒股能力，帮助他选好的股票”。吴某在使用该公司的软件后，并没有将其亏损的资金赚回来，反而导致其再次亏损 20 余万元。吴某与该公司进行沟通，要求退还软件费用，公司拒绝。吴某认为该公司违反承诺并未让其盈利，故致电投诉，要求该公司退还其软件费用 19800 元。

调解过程及结果：

调解中心将吴某的投诉情况告知该投资咨询公司后，该公司向调解中心反馈：吴某与公司签订投顾服务协议与风险揭示书后，公司进行了回访，吴某确认已清楚公司员工服务原则（不推荐股票、不指导买卖、不代客操作）。据了解，公司营销人员与吴某沟通时，只表示软件作为投资工具能够给其带来帮助，会为其提供系统性的教学服务以提升投资能力，但并未承诺“使用公司的软件可以让其东山再起，将之前亏损的资金赚回来”。吴某对公司服务一直表示认可，但无奈 2016 年 1 月股市异常波动导致其再次亏损 20 余万元（期间公司员工根据软件信号向其提示了风险），吴某希望通过退还软件的费用来弥补最近市场下跌带来的损失。后经公司与吴某沟通，吴某表示愿意继续使用软件接受服务，并已致电 12386 热线撤诉。

案件评析及启示：

吴某投诉时声称该公司推销荐股软件时向其承诺使用软件能盈利，但没提供证据，而根据该公司调查，营销人员并没有向吴某保证使用荐股软件能盈利，且吴某主要是因股市异常波动导致亏损太多才投诉的。根据证监会《关于加强对利用“荐股软件”从事证券投资咨询业务监管的暂行规定》第四条第（七）项的规定，证券投资咨询机构利用“荐股软件”从事证券投资咨询业务，不得对产品功能和服务业绩进行虚假、不实、夸大、误导性的营销宣传，不得以任何方式向客户承诺或者保证投资收益。因此，如果推销荐股软件时向客户承诺收益是违规的。

本案的启示：投资者在购买荐股软件或接受投资咨询服务时，如果服务人员向其承诺收益，投资者千万不能相信，而且投资者可以保留有关证据向监管部门举报该等承诺收益的行为。

资料来源：广东中证投资者服务与纠纷调解中心