

## 证券纠纷案例

### 案例 1 李某与某证券营业部的客户服务纠纷

#### 案情简介：

李某反映，其多年前在某证券公司广州 A 营业部开立证券账户，因长时间未使用，沪深账户均已休眠。李某欲激活沪深账户，于 2017 年 12 月 15 日前往同一证券公司广州 B 营业部办理，工作人员告知：“您需要到原开户营业部办理。”李某不认可，认为 B 营业部故意为难自己，故投诉，要求 B 营业部尽快办理相关业务。

#### 调解过程及结果：

调解中心将李某的投诉情况告知 B 营业部后，B 营业部反馈称，12 月 15 日李某前来营业部办理身份证更新业务。当时工作人员考虑到李某账户休眠需激活，且李某归属于 A 营业部，非开户营业部没有跨营业部激活休眠账户的权限，因此建议李某回 A 营业部再一同办理相关业务。同时工作人员也向李某表示若确实需在 B 营业部办理，B 营业部需向公司总部申请权限，但当天不能立即办理，需李某隔天再来营业部办理。李某对此不接受，认为 B 营业部有意刁难。经多次沟通，李某最终接受 B 营业部的解释，并到 B 营业部办理好相关业务。后调解中心回访李某，其表示问题已解决，并对调解中心表示感谢。

### 案件评析：

《证券账户业务指南》6.1.2 规定“沪市证券账户有指定交易的，由指定交易的证券公司办理休眠账户激活手续；深市证券账户可通过任意一家证券公司办理休眠账户激活手续”。根据上述规定可知，李某的深市账户可在 B 营业部办理休眠账户激活，但沪市证券账户则需回原开户营业部（即 A 营业部）办理，因此，B 营业部工作人员的回复是有依据的，并非有意刁难李某。

### 本案的启示：

从本案可以看出，B 营业部工作人员有主动去帮李某解决问题的想法。虽然 B 营业部没有跨营业部激活休眠账户的权限，但工作人员已明确告知李某若确需在 B 营业部办理，B 营业部可向公司总部申请权限，并建议其隔天再来营业部办理。从服务客户的角度来看，B 营业部是想帮李某解决问题的。唯一不足的是工作人员在回复李某时没有提供相关依据，导致李某误认为 B 营业部有意刁难他。因此建议证券经营机构的员工在向投资者解释问题时，如果投资者不相信，则可以尝试提供相关依据，从而增加说服力。

## 案例 2 陈某与某证券公司的可转债申购纠纷

### 案情简介:

陈某反映,其于 2017 年 12 月 11 日参与蓝思科技(300433)可转债的申购,2017 年 12 月 12 日(T+1 日)上午得知成功中签 40 张,陈某称自己不愿意认购,想取出资金却发现被冻结了,陈某认为证券公司提前冻结认购资金的做法不合理,因此投诉,要求该证券公司取消冻结资金的操作,并赔偿该可转债上市后对其造成的损失。

### 调解过程及结果:

调解中心将陈某的投诉情况告知证券公司后,收到情况说明,称公司 T+1 日冻结投资者资金是为了防范投资者逾期缴款产生的信用风险,同时投资者中签后是有义务缴款的。目前公司客服人员已向陈某多次解释,最终陈某接受解释。调解中心建议该证券公司考虑 T+1 日提前冻结资金的行为是否合理。

### 案件评析:

本案的陈某主要是对证券公司 T+1 日冻结资金的做法有异议。《深圳证券交易所上市公司可转换公司债券发行上市业务办理指南》规定“投资者网上申购可转债中签后,应依据中签结果履行资金交收义务,确保其资金账户在 T+2 日日终有足额的认购资金”。由此可得,上述规定仅是要求投资者 T+2 日日终要确保账户有足额认购资金,并未要求投资者的账户 T+1 日要有足额的认购资金。本案中的证券公司冻结陈某账户资金的做法虽然在一

定程度上能防范陈某逾期缴款产生的信用风险，但该证券公司提前冻结资金的行为在一定程度上对陈某账户的资金使用带来不便。因此，该证券公司 T+1 日冻结陈某资金的行为是否合理是值得思考的问题。

### **本案的启示：**

随着可转债上市后频频破发，越来越多投资者中签可转债后都选择弃购。部分证券公司为防范投资者逾期缴款产生的信用风险，会对投资者账户资金进行提前冻结。对此，建议证券公司应谨慎选择提前冻结资金的时间，T+1 日冻结资金容易招致投资者的不满，投资者会认为证券公司在一定程度上侵犯其资金的使用权，证券公司可以考虑 T+2 上午冻结资金。

另外，《深圳证券交易所上市公司可转换公司债券发行上市业务办理指南》规定“投资者网上申购可转债中签后，应依据中签结果履行资金交收义务，确保其资金账户在 T+2 日日终有足额的认购资金”。“投资者连续十二个月内累计出现三次中签但未足额缴款的情形时，自结算参与人最近一次申报其放弃认购的次日起六个月内不得参与网上新股、可转债及可交换债申购。放弃认购的次数按照投资者实际放弃认购的新股、可转债、可交换债的只数合并计算”。根据以上规定，投资者中签可转债后是有缴款的义务，同时投资者放弃认购需自行承担由此产生的后果及相关的法律责任。因此建议投资者应谨慎申购可转债，若中签则应履行好缴款的义务，若不履行则需承担相应的后果。

### 案例 3 何某与某证券营业部的可转债申购纠纷

#### 案情简介:

何某反映,其近期通过某证券公司手机 APP 软件进行一键申购新股,后却发现中签了三只可转债,何某欲放弃认购,但又担心产生信用风险。何某认为证券公司在没有提示的情况下,把新股申购和可转债申购放在同一个菜单下进行操作是不合理的,误导其操作,故投诉,要求证券公司给予合理解释。

#### 调解过程及结果:

调解中心将何某的投诉情况告知证券公司后,收到证券公司的情况说明,称由于公司一键打新功能更新后使用该功能会同时对当天的新股和可转债进行申购。经了解,何某于 2017 年 12 月 26 日中签了三只可转债,但何某表示一直以来都是申购新股,未曾申购可转债,因此对中签可转债有异议。后经公司多次解释,最终取得何某的理解。对此,调解中心建议该证券公司尽快完善交易软件中一键打新功能的设置,随后公司将交易软件界面的一键打新功能调整为仅针对新股申购,并做相应的提示,同时把可转债申购移至其他菜单。后调解中心回访何某,告知其证券公司已对一键打新功能作出了相应的调整,何某表示已无异议,并对调解中心表示感谢。

#### 案件评析:

本案主要是证券公司交易软件的一键打新功能设置不合理所引起的。本案中该证券公司将新股申购和可转债申购都放在交

易软件的一键打新功能下，即何某点击一键申购，软件就会自动默认何某一同申购新股和可转债，何某是无法自主选择申购新股或可转债的。《关于加强金融消费者权益保护工作的指导意见》规定：“保障金融消费者自主选择权。金融机构应当在法律法规和监管规定允许范围内，充分尊重金融消费者意愿，由消费者自主选择、自行决定是否购买金融产品或接受金融服务，不得强买强卖，不得违背金融消费者意愿搭售产品和服务，不得附加其他不合理条件，不得采用引人误解的手段诱使金融消费者购买其他产品”。从上述规定可得，证券公司的做法在一定程度上侵犯了何某的自主选择权。另外，对于一键打新功能的更新，证券公司也未在交易软件上明确说明，因此证券公司是存在一定责任的。

#### **本案的启示：**

建议证券公司取消交易软件中的默认设置，交易软件设计应以“用户为中心”，应将选择权交给投资者，让投资者自主选择。证券公司在更新交易软件前，应通过公司官网、交易软件界面提前告知投资者，若软件更新对投资者影响较大的，有可能造成投资者操作失败，证券公司还需通过电话、短信等多种方式通知到位，确保投资者知晓，避免引起不必要的纠纷。另外，作为一名合格的投资者，在网上注册用户或购买产品、服务或时，应养成仔细阅读界面内容的习惯，切忌快速浏览或未经阅读就点击确认。

## 案例 4 欧某与某证券营业部的转托管纠纷

### 案情简介：

欧某反映，其于 2017 年 6 月 8 日前往营业部办理转托管，工作人员李某告知：“您账户里的停牌股票不可以转出来，没有停牌的才可以转。本营业部无法办理转户，要预约总部审批。”欧某不认可，称其朋友账户中有停牌股票都可以正常办理转托管。欧某认为营业部拒绝为自己办理转托管是不合理的。故致电投诉，要求该营业部尽快为其办理转托管。

### 调解过程及结果：

调解中心将欧某的投诉情况告知营业部后，收到营业部情况说明，称工作人员根据过往经验便告知欧某停牌股票不可以办理转托管的错误信息。现已向欧某表示歉意并为其办理完转托管业务，欧某对此已无异议。调解中心回访欧某，欧某认可该事项处理完毕，并对调解中心表示感谢。

### 案件评析：

本案主要是工作人员李某不熟悉转托管业务所导致的。中国证券登记结算有限责任公司（以下简称中国结算）官网中关于常见问题解答栏目中已回答停牌股票是可以转托管的。而本案中的工作人员李某未经核实，仅根据过往的经验就直接回复欧某停牌股票不可以转托管，事后李某也没有再去确认该问题就不了了之。当欧某了解到其他证券公司这种情况可转托管时，其就认为营业部有意刁难，最终引发投诉。

## 本案的启示:

建议证券公司工作人员对于没把握的问题,在回复投资者前应先核实,切忌未经核实就直接回复投资者。若发现回复投资者的内容有误,也应及时向投资者更正错误说法,避免因错误的指示引起投资者的投诉。另外,证券公司应定期加强员工业务培训,同时工作人员自身要不断加强业务学习,如中国结算官网中的常见问题解答栏目在2014年12月16日已回复停牌股票可办理转托管,但本案工作人员李某在2017年仍认为停牌股票不可办理转托管,可见李某在知识更新方面具有滞后性。

## 案例5 张某与某证券营业部的股票质押纠纷

### 案情简介:

张某反映,其在某证券营业部开通了股票质押业务,当时该业务宣传界面明确显示“随借随还”,客户将其股票质押后,于2017年11月2日用现金全额还款1万余元,但其股票还是未能解除质押,询问营业部被告知要等第二天才能解除。客户觉得不合理,认为当初该业务宣传的“随借随还”,那还了款就应马上解除质押。因此投诉。

### 调解过程及结果:

调解中心将张某的投诉情况告知营业部后,收到营业部情况说明,称营业部已约客户沟通,客户主要是着急转到其他券商,



现已向客户解释清楚当日还款当日清算后才能解除质押。调解中心回访客户，其称营业部已解释清楚，自己也是未仔细看相关内容，对调解中心表示感谢。

### **案件评析：**

本案主要是张某对“随借随还”的理解有偏差所引起的。双方签署的《小额股票质押式回购交易业务协议》约定，T日初始交易完成且资金交收、证券质押登记成功的，甲方所得资金于T+1日可用；R日购回交易完成且资金交收成功的，R+1日相应证券解除质押。该条款已明确约定，无论是借款还是还款，借到资金或者证券解除质押均需下一交易日才能最终完成，因此营业部的回复是符合规定的。

### **本案的启示：**

建议投资者在与证券公司办理业务时应具体阅读相关业务协议的内容，对于容易误解或难以理解的条款可先咨询营业部，避免产生误会。证券公司在制定相关业务协议或合同时对重点条款应加粗，加下划线，或者在显著位置提示以便投资者阅读和理解。

## 案例 6 高某与某证券营业部的销户纠纷

### 案情简介：

某证券营业部客户高某反映，其到营业部办理销户业务，被告知先要销掉信用账户后才能注销证券账户。高某表示其到另外两家券商销户时没有提出要先销掉信用账户，因此认为是该营业部有意阻挠，故致电投诉。

### 调解过程及结果：

调解中心向高某解释，根据《证券账户业务指南》5.1.3 的规定，注销证券账户前确实要先注销信用账户。由于一个自然人投资者只能开一个信用账户，因此高某在其他券商销户时，没有提出要先注销信用账户。高某表示理解，对调解中心表示感谢。

### 案件评析：

本案主要是投资者高某不熟悉证券账户管理规则所引起的。

《证券账户业务指南》2.1.2 规定：“一个投资者只能申请开立一个一码通账户。一个投资者在同一市场最多可以申请开立 3 个 A 股账户、封闭式基金账户，只能申请开立 1 个信用账户、B 股账户。” 5.1.2 规定：“投资者申请注销证券账户，应当同时满足以下条件：（1）证券账户持有余额为零；（2）不存在与该证券账户相关的未了结业务；（3）中国结算规定的其他情形。”

5.1.3 规定：“本指南规定因账户存在未了结业务而不能注销证券账户的情形为：（1）证券账户存在对应的信用证券账户；（2）证券账户已申报配股交易，尚未处理完毕；（3）证券账户存在

买断式回购交易、约定购回交易、质押式回购交易、证券公司自营质押、国债登记及国债期货交割、融资融券及转融通等未了结业务；（4）证券账户属于冻结状态，尚未解除冻结；（5）证券账户存在已参与新股、基金申购，尚未处理的；（6）证券账户存在其他在途权益或具有中国结算规定的其他未交收、待交收、待处置业务等未了结业务情况。” 根据上述规定，投资者注销证券账户前，要先注销信用账户。由于高某不了解上述规定，所以误认为营业部有意阻挠其销户。

### **本案的启示：**

证券公司在向投资者解释相关规定时，如果投资者还有疑虑，就不应笼统告知是国家规定或公司规定要求这样做的。可以直接告诉投资者公司做法的具体依据，如果投资者在现场，可以直接让投资者查看规则原文。如果投资者看了原文后还有疑问，建议投资者咨询文件的制定部门。对投资者来说，要注意加强学习相关投资知识和有关业务规则，不断地提高自己的投资水平和理财能力。

## **案例 7 张某与某证券营业部的客户服务纠纷**

### **案情简介：**

张某反映，其父是某证券营业部客户，其父因病去世。2017年12月，张某欲转出其父账户内资金，发现被限制转出，询问

营业部，被告知因其父留在营业部的身份证信息还是一代身份证，因此需变更其父身份证信息后才能转出，并告知张某，需张某提供公证书才能变更其父账户信息。张某认为变更账户信息无需公证书，是该营业部有意阻挠，故致电投诉。

### **调解过程及结果：**

调解中心将张某的投诉情况告知营业部后，营业部称根据规定，继承人变更账户信息需要提供公证书。调解中心告知营业部，继承账户财产需提供公证书，但根据《证券账户业务指南》4.2.3的规定，法定继承人变更账户信息无需提供公证书，要求营业部仔细阅读该条款后再和张某沟通。后营业部致电调解中心，称已和张某解释清楚，张某是法定继承人，无需提供公证书就可以变更其父账户信息。调解中心回访张某，张某称问题已解决，对调解中心表示感谢。

### **案件评析：**

本案主要是营业部工作人员不熟悉证券账户管理规则所引起的。根据《证券非交易过户业务实施细则(适用于继承、赠与、依法进行的财产分割、法人资格丧失等情形)》第六条的规定，继承证券账户财产，需提供人民法院出具的生效法律文书或公证机构的公证书。但《证券账户业务指南》4.2.3规定：“持有证券账户的自然人投资者死亡的，因继承证券资产需要变更证券账户信息的，法定继承人需提交被继承人死亡证明、有效亲属关系证明、投资者身份证明文件等材料；其他继承人办理证券账户信

息变更的，还需提交证明其合法继承人身份的司法文书或经公证的证明文件。”根据上述规定，法定继承人变更账户信息，无需提供公证书。因此本案中，营业部要求张某必须提供公证书才能变更其父账户信息是不妥的。

### **本案的启示：**

证券营业部的工作人员要注意加强学习相关业务规则，不同的业务不要想当然地按同一规则办理。根据《证券账户业务指南》的规定，继承证券账户财产需要提供公证书或人民法院的生效法律文书，但是法定继承人变更账户信息无需提供公证书或司法文书。

## **投资咨询纠纷案例**

### **案例 8 张某与某证券投资咨询公司的荐股服务纠纷**

#### **案情简介：**

张某反映，称某证券投资咨询公司广州分公司的员工赵某通过微信向其推荐荐股服务，并出示了公司的营业执照等相关证书。张某便于 2017 年 11 月初通过微信方式转账 666 元给赵某，后续赵某向其推荐了一只股票，导致其亏损。张某认为赵某私下诱导其买卖股票，因此投诉，要求公司与其协商解决该问题。

#### **调解过程及结果：**

调解中心将该情况告知公司后，公司称张某并非公司客户，

并未查到此笔款项。后经核实张某的 666 元是被公司的销售员赵某私自收取了，赵某并没有证券投资顾问资格。赵某的行为已违规，已被公司开除处理并通报，同时赵某已将 666 元退还给张某。为此，公司已向张某多次解释，最终取得张某的理解。后调解中心回访张某，其已无异议了。

### **案件评析：**

本案主要是证券投资咨询公司员工赵某私自接受张某款项，且不具资格向张某乱荐股所引发的。《证券投资顾问业务暂行规定》（证监会公告[2010]第 27 号）第七条规定：“向客户提供证券投资顾问服务人员，应当具有证券投资咨询执业资格，并在中国证券业协会注册登记为证券投资顾问。”第二十三条第二款规定：“证券投资顾问服务应当以公司账户收取。禁止证券公司、证券投资咨询机构及其人员以个人名义向客户收取证券投资顾问服务费用的规定”。因此，赵某在未取得证券投资顾问资格的情况下，向张某提供投资建议并私下收取服务费的行为已违反了上述规定。另外，从本案可看出，该投资咨询公司日常疏于管理，未严格规范好员工的执业行为。

### **本案的启示：**

证券投资咨询机构应当遵守相关法律法规的规定，加强合规管理，杜绝无证券投资顾问资格的人员违规向客户提供证券买卖建议。就投资者而言，在支付服务费前，应到中国证券业协会官网查询业务人员所说的公司是否具备证券投资咨询资格，服务人

员是否具备证券投资顾问资格，不要轻信业务人员的花言巧语、夸大宣传。对于服务费的交纳，投资者应把资金转到公司账户，切忌将资金转至个人账户，最终造成不必要的财产损失。

## 基金纠纷案例

### 案例 9 卫某与某基金公司的基金赎回纠纷

#### 案情简介：

卫某反映，其曾通过 A 证券公司申购了 80 万元的某基金公司发行的 B 货币基金。2017 年 9 月底卫某欲赎回该基金，但连续两天均无法赎回。卫某就咨询基金公司的客服，客服答复：“近几日，此基金每天净赎回额度不能超过 2000 万。”卫某对此不认可，称当初 A 证券公司在宣传该基金时阐述的每日赎回额度是 2 亿元，因此基金公司现将赎回额度限制为 2000 万元不合理，故投诉要求基金公司尽快协助其赎回该基金。

#### 调解过程及结果：

调解中心将卫某的投诉情况告知基金公司后，基金公司向调解中心反馈，根据基金合同的约定，B 货币基金的每日总赎回额度有上限，净赎回额度也有上限，卫某说的 2 亿元赎回额度是每日总赎回额度，而 9 月底每日净赎回额度是 2000 万元。一般来讲，每到月末，由于资金比较紧张，基金公司会下调净赎回额度，

基金公司官网每日都会公布当日赎回额度上限。基金公司同时告知调解中心，经查询，卫某已经赎回基金了。

调解中心回访卫某，卫某确认已赎回基金，但表示不明白为什么基金的赎回额度跟A证券公司当初的宣传不一致了。经询问，卫某表示当初购买B货币基金前，未看过基金合同，也没有登陆基金公司官网看过相关内容，并表示A证券公司员工当初没有提到每日净赎回额度上限，只是告诉他赎回额度上限是2亿元。调解中心向卫某解释，A证券公司员工当初没有说清楚，不是完全按照基金合同的条款向其宣传的。调解中心建议卫某以后购买基金产品时，仔细阅读基金合同的重要条款，不要完全依赖于销售人员的宣传。同时告知卫某，鉴于其已赎回基金，调解中心的处理就结束了，卫某表示同意。

### 案件评析：

本案主要是因A证券公司员工告知卫某B货币基金赎回额度上限不正确从而误导了卫某所引发的。《证券投资基金销售管理办法》第六十三条规定：“基金销售机构应当加强投资者教育，引导投资者充分认识基金产品的风险特征，保障投资者合法权益。”B货币基金的招募说明书规定：“本基金将根据运作和资产配置情况，将于每日设定并在基金管理人网站上公告可接受的净申购、累计申购、净赎回及累计赎回申请上限，单一账户每日净申购、累计申购、净赎回及累计赎回申请上限。”因此，A证券公司员工仅仅告诉卫某B货币基金的赎回额度上限为2亿元是



不对的。至少要告诉卫某赎回额度上限分净赎回和累计赎回上限 2 个指标，主要是要留意净赎回上限额度，并提醒卫某注意查看基金公司官网公告的每日额度上限，不能只告诉卫某累计赎回额度上限，否则就没有充分揭示基金的流动性风险，容易误导客户。

### **本案的启示：**

《证券投资基金销售管理办法》第四十五条规定：“基金宣传推介材料应当含有明确、醒目的风险提示和警示性文字，以提醒投资人注意投资风险，仔细阅读基金合同和基金招募说明书，了解基金的具体情况。”因此，如果基金公司每日公布的货币基金净赎回额度上限不同，尤其是每到月末就会下调净赎回额度上限的话，应当在基金宣传推介材料中特别提醒投资者，充分揭示流动性风险。证券公司代销基金时，应教育员工仔细阅读招募说明书和基金合同，严格按照招募说明书和基金合同向投资者宣传相关信息。投资者购买基金前，要养成仔细阅读基金招募说明和基金合同的习惯，了解基金的风险、申购赎回等重要信息。

## **期货纠纷案例**

### **案例 10 张某与某期货公司的强平纠纷**

#### **案情简介：**

李某反映，其清楚知道 2017 年 4 月 28 日是鸡蛋 1705 合约最后一个交易日，个人投资者不允许持仓到交割月，28 日必须

予以平仓的交易规则。4月28日当日，其一直在盯盘等待时机予以平仓，但在14:30其持有的5手合约在未接到通知的情况下被强平（后核实为系统通知），因看好短期收益，随即再次下单5手鸡蛋1705合约，但该单在14:42分再次被期货公司强平，随后该合约走势与李某预期一致，期货公司的两次强平对其造成了损失。事后，李某便与期货公司工作人员联系，要求赔偿损失。经多次沟通，期货公司对强平事实表示认可，但认为不存在过错，不同意赔偿。李某不认可，因此投诉。

#### **调解过程及结果：**

调解中心将投诉情况告知期货公司后，期货公司反馈，称根据交易所规则，个人投资者不能进入交割月。为防止李某违规持仓进入交割月，因此公司对李某持有的鸡蛋1705合约进行强行平仓。现公司已多次与李某沟通和解释，李某同意撤销投诉，也不再主张赔偿。后调解中心回访李某，其表示问题已解决，已无异议了。

#### **案件评析：**

本案中李某主要是对期货公司没有尽到通知义务就强平的行为不满。《大连商品交易所交割细则》第一章第四条规定“自交割月份第一个交易日起，交易所对个人客户交割月份合约的持仓予以强行平仓”。因此，李某在4月28日（交割月前最后一个交易日）仍持仓，期货公司是有权对不符合期货交易所规则的自然人的持仓进行强行平仓。

## 本案的启示:

期货交易所是不允许自然人投资者参与交割的。自然人之所以不能参与交割，主要是由交割的性质和特点决定的。对于投资者来说，对于临近交割月的持仓，应提前处理，不应抱有侥幸心理，为了套利而违反交割规则，最终遭受不必要的损失。另外，投资者应提前了解期货合同中对于强平通知方式的约定，平常注意查看期货公司发送的通知信息，及时对自身账户作出相应的处理。就期货公司而言，从服务投资者的角度出发，对于投资者持有交割月份合约的持仓，在强平前也应尽可能提前电话通知投资者，给予投资者合理的时间进行处理，避免纠纷的产生。

## 上市公司纠纷案例

### 案例 11 车某与某上市公司的投资者关系纠纷

#### 案情简介:

车某反映，其持有某上市公司的股票，近期致电咨询公司股价为什么一直下跌，并质疑公司的产品不能卖出招股书中所披露的价格，工作人员何某回复“贫穷限制了你的想象力”，车某认为工作人员出言侮辱，因此投诉，要求该公司向其赔礼道歉。

#### 调解过程及结果:

调解中心将车某的投诉情况告知上市公司后，上市公司向调解中心反馈，关于车某投诉所针对的“贫穷限制人的想象力”话

语，经了解，车某当时致电时情绪并不稳定，多次以激烈言辞辱骂工作人员何某。同时何某在沟通中确实引用了该网络用语，但并非有意针对车某本人，只是想告知车某公司的产品是有市场的。对此，公司已批评工作人员何某，要求其端正态度，在接听投资者热线中不要擅自使用网络用语，避免引起投资者的误解。目前工作人员何某已向车某解释多次，并诚恳道歉，但车某不认可，坚持要求公司赔偿。后续调解中心也向车某做解释工作，表示工作人员何某已向其道歉，其要求上市公司赔偿是没有依据的，鉴于车某不接受，最终终止调解。

#### **案件评析：**

本案主要是上市公司工作人员何某用语不当所引起的。本案中的车某就是对公司的股价不满，才致电公司热线发泄情绪的。在这种场合下，工作人员何某不应使用网络用语“贫穷限制了你的想象力”回复车某的问题，虽然该用语谈不上“侮辱”车某，但却让原本有情绪的车某更加不满，并以此不依不饶要求公司赔偿，显然工作人员何某的回复是不妥的。

#### **本案的启示：**

为做好投资者关系管理工作，上市公司除了要确保投资者热线电话接听畅通，还需不断提高工作人员接听电话的技巧。工作人员在接听电话时，应谨记自己是代表公司的形象，在与投资者沟通过程中应专业严谨，注意言辞，不能随意使用网络用语，做到尊重每一位投资者。就投资者而言，需端正自身的投资心态，

以一颗平常心去面对收益与风险。当购买股票走势不理想时，也不应致电随意谩骂公司的工作人员。