新股申购业务纠纷调解案例

**一、基本情况**

投资者A于2017年3月在B证券公司C营业部开户，期间一直有股票交易。2022年9月，A中签新股。当日上午，营业部向A发送短信提示其已中签某股票，但A由于未注意查看短信，未及时备足应缴款项。直至当日下午临近交易结束前十几分钟，营业部工作人员发现A仍未备足应缴款项，遂致电A，A至此时始知自己中签事实。电话中，A表示自己年龄大，不熟悉手机银行转账，且离银行营业网点较远。最终由于剩余时间不足，A未能在当日截止时间前完成银行转账，导致缴款失败。A认为营业部未能第一时间通过有效方式通知自己新股中签，存在过错，要求赔偿损失。而C营业部则认为已通过短信、电话等方式告知，不存在过错，拒绝赔偿。双方多次协商未果，A情绪激动，进行信访，并有轻生等过激言论。

**二、调解过程及结果**

本案的争议焦点：一是营业部是否有义务提醒A新股中签，若有义务，是否尽到义务。二是A对损害事实的发生是否存在过错责任。双方陈述如下事实：

A认为：一是自己近期股票交易不多，故账户资金储备不足。二是之前的缴款都是通过银行柜台操作，对手机转账等方式不熟悉。三是营业部在上午即发现A中签的情况下，不应仅通过短信告知，而应及时电话告知。C营业部工作人员下午电话告知时，语气急切，更导致其手忙脚乱，最终延误缴款时间。

营业部认为：一是已经第一时间短信告知A中签消息。二是A登录B公司APP个人账户后即可发现中签信息，经后台查询，当日上午A登录过个人账户，由于A自身疏忽，才导致后续问题发生。三是在发现A迟迟未缴款后，营业部已立即致电提醒A缴款。

调解员介入调解后，首先，梳理案情。就双方陈述内容核实了相关证据材料，包括相关合同、投资者收到中签通知短信及时间、致电投资者通话录音时间节点、内容等。调解员告诉A，营业部采用短信提示、电话通知等方式，已尽到相应告知义务，并且A当日上午登录过个人账户查看信息，A本人应当对新股缴款失败承担主要责任。经过调解员的耐心讲解，A情绪逐渐稳定，表示认可，并降低诉求。其次，调解员同营业部说明，由于A年纪较大，不熟悉手机转账，操作缓慢也在情理之中。营业部工作人员语气急切，加重客户心理负担，服务存在有待改善之处。虽然营业部未违法违规，但新股中签，营业部应将“好事办好”，并且该投资者也是营业部老客户，建议营业部作长远考虑，给予投资者一定形式的补偿。最后，经过多次沟通调解，纠纷双方均认识到了各自存在的问题，同意各让一步，纠纷妥善解决。

**三、案例评析**

一是就投资者而言，从事证券交易活动，应主动关心了解交易动态，避免因疏忽过失给自己造成不必要损失。同时，应当加强相关法律法规学习，依法表达诉求，避免过激行为。二是就证券公司而言，应当进一步优化服务，提高通知的有效性，提前排查中签未缴款客户，给客户留足资金准备时间。同时，对于老客户，采取差异化服务措施，耐心细致做好沟通工作，为投资者创造更加人性化的服务体验。