证券销户纠纷调解案例

**一、基本情况**

2021年10月，投资者A至B证券公司C营业部临柜办理销户业务，因A账户内新债申购未了结，且需要完善A身份信息，当日未办理完成销户手续，C营业部工作人员提示A，两个工作日后可以选择临柜或线上方式办理销户。但A后续未办理销户，仍正常使用该账户进行股票交易，并于2022年1月以“C营业部拖延办理销户手续”为由，要求C营业部赔偿其后续使用该账户交易股票产生的亏损40万元。双方在沟通过程中，A多次提及“跳楼”等过激言辞，情况紧急。C营业部在征得A同意后，申请调解。

**二、调解过程及结果**

调解员了解案情后，首先，耐心向A详细讲解证券销户业务相关规则，告知其在自主了结账户在办业务、注销相应业务权限后方可办理证券账户销户。其次，结合C营业部系统记录，证明前期服务环节均符合规则要求，未发现A所称“营业部拖延销户”情形。再次，向A说明，其后续股票交易均为其本人自主操作，其投资损失与前期未办结销户手续之间不存在法律上的因果关系。同时，C营业部出示的A此前在开户环节签署的《风险揭示书》《客户须知》等系列材料显示，C营业部均已向A揭示投资风险。对A提出“前期为线上开户，未线下签署相关材料，线上风险揭示不具有效力”的观点，调解员明确提示A，相关线上签署材料均已通过CA数字证书电子认证，与纸质材料同为有效的协议文本，具备法律效力，并结合《证券法》《全国法院民商事审判工作会议纪要》等法规文件，向A深入讲解金融消费领域“卖者尽责、买者自负”的原则内涵，使其充分认识到自身对个人投资的责任。同时，强调“跳楼”等过激言论并非正当且有效的维权途径，最终促成双方和解，营业部同步为A办理完成销户手续，妥善化解了该纠纷。

**三、案例评析**

该纠纷发生的主要原因是投资者不了解销户业务流程，片面认为销户手续由证券经营机构单方面办理，忽略了其本人在销户流程中的自主性。同时，A在个人投资损失方面没有树立正确的理念，片面地认为证券经营机构负有“阻拦投资风险”义务，进一步加深了双方的矛盾。针对上述问题，首先，调解员结合业务规则明确双方的权利义务关系。其次，结合留痕材料和法规文件提醒投资者关注其个人义务，从情、理、法三个角度进行有效疏导和安抚。最后，从加强投资者教育，提升投资者服务体验感的角度出发，调解员指出B公司须持之以恒做好相关工作，借助各种合法有效途径，及时化解矛盾冲突，维护社会安定。