

八、投资者与证券营业部佣金调整 纠纷案例

参与单位：福建证监局、福建省证券期货业协会、福州市仲裁委员会证券期货仲裁中心

一、案情介绍

投资者L向福建省证券期货业协会（以下简称“协会”）反映称，其向某证券营业部申请调整交易佣金，客服人员口头答应但未提供相关回执单据，后L发现其佣金未下调，要求营业部退还多收取的佣金。营业部提出未找到L申请调整佣金的相关资料，强调不允许前台工作人员未经审批程序就直接答复客户可调整佣金，故无法接受L的诉求。

经双方当事人申请，在福建证监局的指导协调下，协会调解员对该纠纷进行了调解。一是梳理纠纷事实。请L回忆办理业务情境，提供更多线索；向营业部核实情况，分析其佣金调整业务流程是否合理。二是分析法规适用。就营业部“没有提供回执单”行为的法律责任与“无证据赔偿”等争论焦点，邀请双方听取专业律师意见。律师认为，佣金调整是营业部与客户约定执行更优惠收费标准的行为，现行法律法规对具体流程无相关规定，回执单提供与否可由营业部基

于合规与服务的需要自行确定。双方当事人表示认可。三是引导达成共识。一方面督促经营机构履行投诉处理首要责任，另一方面积极与投资者沟通，引导双方理性化解矛盾。经多轮沟通，双方就赔偿金额计算基数与比例等达成一致意见，由营业部给予L一定和解金补偿，双方签署了调解协议。四是仲裁机构确认。为增强调解协议的法律效力，协会邀请福州市仲裁委派员见证协议签署过程并当场出具仲裁文书，双方当事人对调解结果表示满意。

二、典型意义

佣金纠纷属于证券市场常见的服务纠纷，涉及金额小，时间长，但占用精力多。本案对于运用调解机制解决此类纠纷有借鉴意义。一是引导双方聚焦化解纠纷。本案中双方均无支持性证据，且现行法规对佣金调整事项在流程上无强制性要求，因此调解员引导当事人避免对于纠纷事实对错的争论，更加注重自身行为的不足，共同化解纠纷。二是规范调解工作流程。本案中调解开展、方案提出、协议签订、仲裁见证等过程均严格遵循调解规范流程；调解员遵循自愿、诚信、公正、保密等调解基本原则，秉持第三方独立立场，促成成功调解。三是帮助机构改进客户服务。本案中，营业部从前台受理到完成佣金调整虽经过审批、复核等五道内部流程，但在客户端既未向客户提供回执单，又未与客户主动确认调整结果，没有形成风控闭环，埋下风险隐患。经营机构

只有将“以客户为中心”理念根植于心，从制度、流程设计等各环节不断完善服务，才能提升客户满意度，从根本上减少此类纠纷的发生。