



东亚前海证券上海分公司证券市场纠纷案例 荣获上海市证券同业公会表彰

2021年下半年,上海市证券同业公会启动《上海资本市场纠纷案例汇编》案例征集工作,共征集得四十余篇案例投稿。公会从中评选出18篇证券类典型案例进行收录,其中,由东亚前海证券上海分公司编写的《证券账户销户纠纷调解案例》成功入选。

2022年8月,上海市证券同业公会正式刊发《上海资本市场纠纷案例汇编》,并对入选案例的会员单位予以表彰。



近年来,我国证券行业发展驶入快车道,金融产品创新不断。但与此同时,也存在证券公司提供的少数产品和服务水平与投资者预期存在差距的情况;加上相关法律法规不完善、社会法律意识相对薄弱,使得投资者的抱怨和投诉有



所增多。此外，在互联网舆论的影响加成下，投资者容易对危机造成先入为主的评价，严重的可能对企业形象造成冲击，影响事件发展的方向。

基于上述情形的频频发生且有扩大趋势，东亚前海证券上海分公司积极研究证券分支机构如何预防和妥善处理客户投诉，积极化解各类客户矛盾，建立客户投诉管理的有效机制。

本次入选的《证券账户销户纠纷调解案例》中，纠纷得以顺利解决的主要原因是证券公司注重客户所反映问题的细节，及时响应客户诉求，在最短时间内帮助客户找到了网上销户失败的原因，并提供有针对性的解决方案。客户对最终的处理结果表示满意，未造成纠纷进一步扩大化的情况。

东亚前海证券上海分公司自成立以来，便一直践行习近平总书记关于“把非诉讼解决机制挺在前面”的重要指示精神，传承和发展“枫桥经验”，以投资者为中心，实现好、维护好、发展好最广大投资者的根本利益。未来，上海分公司将继续在公司的领导下，积极响应上海市证券同业公会的各项工作号召，以完善健全便民、高效、低成本的证券纠纷多元化解机制为目标，努力为建设上海国际金融中心，保护广大投资者合法权益为己任，为行业发展作出积极的贡献。