案例15：A证券公司与投资者B证券交易纠纷调解仲裁案

**案例综述[[1]](#footnote-0):**

投资者B与A证券公司因证券交易发生纠纷，为解决该纠纷，投资者B自2013年初开始历经1年多的时间先后尝试了行政投诉、信访举报、媒体爆料等多种办法，甚至因扬言要炸掉营业部而被公安机关拘留数天，双方矛盾逐渐激化。然而，深圳证券期货业纠纷调解中心（下称“调解中心”）仅介入不到2个月的时间，双方就由剑拔弩张走向了握手言和。通过该案可以得出以下几个结论：**1、获取当事人的信任是调解成功的前提。**与诉讼、仲裁不同，调解活动的开展完全基于双方当事人的自愿。A证券公司单方提交调解申请，按照调解中心《调解规则》规定需要征得投资者B的同意。为彻底打消B的疑虑，调解中心工作人员邀请B前来调解中心实地参观，B来到调解中心后，对调解中心及其“四位一体”机制有了更加充分的认识，当场签署了同意调解确认函。**2、调解方式灵活、专家调解是调解成功的关键。**调解中心从《调解员名册》中指定了一名熟悉证券行业、调解经验丰富、与B同籍的“老乡”担任调解员，希望B能够打消顾虙，向调解员敞开心扉，畅所欲言，从而使得调解工作能够顺利开展。最终该调解员促成双方达成和解。**3、对接仲裁是调解成功的有效保障。**根据我国现行法律，双方达成的和解协议并无强制执行效力，任何一方均有可能反悔。因此，双方根据“四位一体”机制的安排，通过对接仲裁，申请华南国仲快速作出仲裁裁决，固化调解结果，彻底实现定纷止争。

**一、案情回顾**

2007年3月，投资者B与A证券公司的客户经理邹某相识。邹某称公司有内幕，能够提前预知股票价格涨跌，只要将股票账户交由他们操作，肯定只赚不赔。B遂在A证券公司营业部开立资金账户交易股票，并同意由邹某私下为其操作股票账户。2007年3月至2013年10月间，因邹某理财不当，致使B股票账户不断发生亏损。待B发现问题时，其损失已接近人民币100万元。B遂要求A证券公司赔偿其股票损失。A证券公司认为，B与邹某系双方故意隐瞒公司私下进行代客理财；邹某代B进行证券交易，并非履行职务或与履行职务相关的行为，且邹某已于2012年离职，公司不应承担赔偿责任。

双方多次协商无果。B先后向行政监管部门进行投诉，并求助于网络媒体，均未能解决问题。2014年3月，情绪激动的B扬言要炸掉A证券公司营业部，被公安机关拘留6日，B与A证券公司的矛盾进一步激化，其索赔金额提高到人民币150余万元。A证券公司于2014年7月向调解中心提出调解申请。

**二、调解过程和结果**

鉴于该案双方剑拔弩张、积怨极深，且投资者索赔金额较大，调解员并没有急于组织双方会面，而是先采取“背对背”调解的策略，分别约见当事人、做当事人的思想工作。调解过程中，调解员通过邀请B到自己办公室谈心、拉家常的方式，逐步取得B的信任，同时讲明道理、解释法律法规，让B能够客观的认识案件情况以及可能存在的问题，调解员还反复提醒及劝导B要避免意气用事。经过调解员专业、耐心的调解工作，双方一步步妥协，差距亦一步步缩小。2014年 8月29日，双方达成和解，并签署了和解协议。

**三、对接仲裁**

2014年9月3日，A证券公司依据该和解协议中的仲裁条款向华南国际经济贸易仲裁委员会提交仲裁申请，仲裁委员会在4个工作日内作出了仲裁裁决。投资者于该裁决书作出之日起3个工作日内即收到了A证券公司按照裁决内容支付的款项。

1. 本案调解员：邱永红先生。

 本案例责任编辑：华南国际经济贸易仲裁委员会（深圳国际仲裁院）周毅先生。 [↑](#footnote-ref-0)