案例12：融资融券补仓争议纠纷案例

**A证券公司与投资者B关于融资融券合同纠纷调解案**

**案例综述[[1]](#footnote-0)：**

这是深圳证券期货业纠纷调解中心受理的一宗关于融资融券补仓时间的争议纠纷案件，投资者声称证券公司误导其提前做出补仓决策，因而造成巨大损失，要求证券公司赔偿。投资者要求赔偿金额数目较大，且至证券公司总部投诉，矛盾一度较为激化。证券公司提交调解申请后，从调解员与当事人第一次约谈至和解协议签署，仅用了十个工作日，大大显示了调解在解决纠纷问题上的效率。本案有以下几大经验可供参考：

1. 取得投资者信任是调解达成的重要前提。由于首次约见时，投资者情绪较为激动，且防备心理较重，调解员首先通过闲聊和拉家常的方式了解了投资者的基本情况，找到了双方之间有共性的地方，从而使投资者放下戒备，取得了投资者的信任。

2. 出奇制胜，创造性地提出解决思路，更能让投资者信服。由于本案争议产生的原因在于投资者为避免被强制平仓导致的损失，从而提前做出了补仓的决策，故而证券公司与投资者的思路均为若（T+2）日补仓从而少亏损的金额，而调解员在与投资者的约谈中，创造性地提出了假设不补仓，按照（T+3）日强制平仓数量计算差额的思路，出奇制胜，得到了投资者的认可与赞赏。

3. 在事实认定清晰的情况下，调解案件的主要工作更多在于投资者自身心理与情绪的疏导。在全面了解本案案情的情况下，不难看出投资者最大的心结是由于2015年7月股市行情走低从而导致了其账户的大额亏损，而卖出股票的第二日，恰逢股指反弹，因此证券公司投资顾问工作中的一个小疏漏便成为了其心中的重大过错。调解员多次与投资者进行沟通，耐心听取其意见，安抚并帮助疏导其情绪，最终成功达成了本案的和解。

**一、案情回顾**

投资者B于2014年4月17日在A证券公司开立融资融券账户，进行融资融券业务操作。双方签订的融资融券协议中规定的信用账户补仓线为维持担保比例不足160%，平仓线为维持担保比例不足140%。2015年7月初开始，受行情影响，B账户内股票持续下跌，7月6日维持担保比例跌破平仓线，A证券公司投资顾问致电投资者B建议其补仓，于是B在当日收市前将维持担保比例补回140%。7月7日投资者账户股票以跌停板开盘，维持担保比例再一次跌破140%，投资者B在与A证券公司投资顾问的沟通中表示当日不再追保，7月8日账户股票继续以跌停板开盘，投资者B在下午致电A证券公司投资顾问询问当日是否可以只补到140%，得到投资顾问建议其补到160%，于是在当日收市前卖出股票将维持担保比例提高到160%。7月9日适逢国家救市，投资者B前日卖出的股票开盘后不久即涨停，于是投资者B致电A证券公司，要求赔偿其损失。投资者B表示，7月8日A证券公司投资顾问告知其如果当日不补到160%，便会于第二天即7月9日对其账户进行强制平仓操作。但双方签订的业务协议上明确列明（T+3）日才会进行强制平仓，而7月9日为（T+2）日，理应可以该日补仓，但投资顾问误导其在7月8日收市前进行了补仓操作，从而造成了重大损失。投资者B要求A证券公司按照7月8日与7月24日的价格差价赔偿其损失。A证券公司与投资者B多次协商未果，遂于2015年8月3日向调解中心请求调解。

**二、调解过程和结果**

经征得被申请人投资者B的同意，调解中心于2015年8月21日正式受理本案。根据本案实际情况，调解中心指定了一名在金融和法律领域都有丰富经验的调解员担任本案调解员。在通过双方申请书初步了解了本案情况以后，调解员根据自身经验对本案提出了一系列问题，向调解中心追加了一份材料列表，力求在与双方当事人会面之前了解清楚本案所有的背景知识及调解可能的方向与思路。证据材料证实了维持担保比例在7月6日至8日各天的情况符合A证券公司的描述，并显示7月8日当天投资者B的邮箱收到了一封风险提示邮件，明确写明投资者应于7月9日收市前将维持担保比例提高到160%。

10月19日开始，调解员与双方当事人分别进行了多次背靠背的约谈，A证券公司表示其投资顾问是担心风险，因而在7月8日的电话中建议投资者补到160%，并详细解释了原因，但也确实表达了7月9号会强平投资者账户的暗示，承认了其内部工作过失，愿意补偿一定金额以弥补投资者部分损失。在与投资者B的约谈中，投资者陈述时多次情绪激动，表示实在无法调解的话，自己将会去A证券公司总部静坐、写大字报等。因此调解员先用拉家常的方式缓和了投资者情绪，取得其信任，其次，用A证券公司的调解申请书中的陈述，一步步与投资者B确认事实，投资者表示投资顾问并非建议，而是表示7月8日不补到160%，第二天就会强制平仓，且自己并未阅读风险提示邮件。在了解到投资者更多是因为亏损过多，且证券公司没有完全按照合同操作的不平衡心理后，调解员创造性地提出假设不补仓，按照7月10日强制平仓数量计算差额的思路，得到了投资者的认可，当即表示愿意接受按照此思路计算出来的差额作为确定补偿金额的基础。在与A证券公司进一步沟通后，其亦表示可以接受按此思路计算出的接近其补偿底线的金额，调解员同时向A证券公司争取了佣金手续费一定比例的减免。

但当调解员再次约谈投资者B的时候，投资者对计算指标产生异议，要求按7月8日与7月24日自己卖出全部该支股票的价格差额计算，此时，双方金额差距仍较大。在了解到该情况后，A证券公司态度转为强硬，指出双方签署的融资融券协议中列明强制平仓时证券公司有权卖出投资者信用账户所有资产，甚至超出其负债，并表示总部批示营业部可以取消对投资者B的融资融券账户授信，因其违反了协议中投资者应不存在危及营业部的索赔事件条款，并对佣金手续费优惠不予批准。后经调解员向A证券公司营业部极力争取，最终保住了补偿金额底线及投资者的融资融券账户授信资格。

最终，调解员认为，基于合同规定和上述事实，A证券公司过错在于投资顾问暗示的强制平仓时间确实违反合同中（T+3）的规定，但同时投资者未阅读A证券公司发送的风险提示邮件，本身也有过错，假设按照合同规定执行强制平仓，确实可能造成更多损失。调解员向投资人转达了A证券公司总部的强硬态度和营业部想保持多年客户关系的诚意，摆出合同条款逐条解释，安抚投资者情绪，劝说投资者考虑其在融资融券行业内的名声损害，若被取消授信，则很难再开立该账户，最终投资者B表示愿意接受A证券公司提供的补偿方案，双方达成一致，于2015年10月30日签署和解协议。

1. 本案调解员：薛义忠先生。

 本案经办调解秘书：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)