案例16：A证券公司与投资者B股票质押融资业务平仓纠纷调解案

**案例综述[[1]](#footnote-0)：**

这是一起股票质押融资业务平仓纠纷。通过深圳证券期货业纠纷调解中心（下称“调解中心”）的介入，短短15天时间即促成双方达成和解，充分体现了调解中心的专业、高效、低成本的优势。该纠纷的快速化解，不仅得益于调解中心高效便捷的调解程序，如投资者B在调解中心现场书写并提交调解申请，调解中心即刻通过电子邮件方式通知被申请人并转递调解申请材料；还有赖于调解员的专业性，本案调解员长期在证券行业工作，熟知行业相关交易规则，能够精准把握本案双方争议焦点；更为关键的是，双方当事人都有着理性对待纠纷和协同化解纠纷的意愿。

2015年7月以来，受证券市场行情波动影响，调解中心接到不少关于证券两融业务强制平仓纠纷的咨询和投诉。为妥善解决纠纷，调解中心及时通过专业媒体发出公告，引导投资者及机构通过调解理性解决纠纷，并及时召集行业专家共同研讨如何妥善调处两融业务纠纷。相信该宗纠纷的成功化解，会给身处此类纠纷的投资者和机构带来希望和信心。

**一、案情回顾**

投资者B于2015年上、中旬，四次使用A证券公司在互联网上销售的金融产品“××”业务进行股票质押式回购交易业务。该“××”业务协议约定，履约保证金比例不足150%为警戒线，履约保证金比例不足130%为平仓线，如果其账户资金低于或达到警戒线与平仓线，A证券公司应及时通知B进行平仓。

投资者B称，7月3日，A证券公司系统显示其的履约保证金比例为77.84%，但直到7月6日，其才收到A证券公司短信通知，要求其尽快对合约进行担保证券补充，或提前终止该笔合约，否则将上报交易所进行违约处置并列入金融行业黑名单。最后，投资者B质押的股票被执行了平仓。投资者B认为，A证券公司未按协议约定及时履行通知义务，导致其过度损失。此外，投资者B还怀疑A证券公司使用了错误的计算公式，使得7月3日其履约保证金比例由150%以上突然下降到77.84%。因此，A证券公司应承担其股票损失人民币106,000元。双方协商无果，投资者B遂向调解中心申请调解。

**二、调解过程和结果**

经征得被申请人A证券公司营业部的同意，调解中心于2015年7月16日正式受理本案。根据本案实际情况，调解中心指定一名长期在证券行业工作、了解证券行业交易规则的调解员担任本案调解员。该调解员分别与双方当事人进行沟通，充分了解案情的背景和经过。在背靠背的沟通中，调解员了解到，被申请人A证券公司营业部对投资者B阐述的调解请求及理由有不同的说法和意见。为了更好的厘清事实经过，分清各方应承担的责任和义务，找出双方可接受的和解方案，调解员认为，通过面对面的交流方式，双方理性、平和地摆事实，讲道理，有利于商议出解决问题的最终方案。在调解员主持下，双方在调解中心会议室进行了历时两个多小时的商谈和协商。

经过充分的沟通，事实的经过和各方的责任基本厘清。投资者B所说“7月3日，A证券公司系统显示B的履约保证金比例为77.84%，但直到7月6日，B才收到A证券公司短信通知”的背景是，A证券公司在7月3日收市清算中才发现投资者B的履约保证金比例低于130%，产生的原因是该质押的股票产生了分红及除权所致，而公司技术系统的揭示有一定的时间差，这一点A证券公司在网上开通此项业务所签的“业务协议”中已有提示，请投资者慎重参与。而A证券公司在7月3日（星期五）收市清算发现了情况，由于7月4日至5日是周末，所以在7月6日一开市，A证券公司即向投资者B发出提醒短信，而且A证券公司在7月7日、8日连续再发提醒短信，但投资者B没做任何操作，此时由于股市出现大幅下跌走势，最后导致投资者B质押的股票被强制平仓。调解员认为，投资者B作为交易参与者，也有义务及时关注市场行情和自身质押的股票市值变化，对营业部发出的“提醒短信”应予充分的重视，面对剧变的股市走势应及时自主地做出投资决策，而A证券公司面向投资者推出的这项“××”股票质押式回购交易新业务，在技术系统的完善和优化为投资者的服务方面，确实需要承担相应的义务和责任。对此，A证券公司表达了解决纠纷的诚意。

基于上述事实和理由，调解员建议投资者B充分考虑A证券公司提出的补偿方案，双方经过反复协商，最后同意按照一定比例合理分担投资者B的损失。在调解员的主持下，双方确定了投资者B的损失的计算标准，并就分担比例达成了一致意见，最终，在调解中心受理本案半个月后，双方于2015年7月31日签署和解协议。

1. 本案调解员：戴馨女士。

   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)