案例２: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 :

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,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

本案调解员:邱永红先生 (深圳证券交易所公司部副总监、华南国仲仲裁员)

— ８ —

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,彻底实现定分止争.

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

1. 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仲提交仲裁申请,华南国仲在４个工作日内作出了仲裁裁决.A证券公司于该裁决书作出之日起３个工作日内即履行完毕.