案例４:A证券公司与投资者B融资融券业务强制平仓纠纷调解案

案例综述 :

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.

本案是一起典型的融资融券业务强制平仓纠纷案.投资者

1. 于２０１５年７月２８日向调解中心提交调解申请书,请求恢复账户中被强制平仓的股票.调解中心根据本案的实际情况,指定了两位长期在证券行业工作,熟知两融业务规则且调解经验非常丰富的专业人员担任本案调解员,积极促成双方面对面友好协商,就双方争议的焦点问题展开沟通讨论,最终促成双方达成和解.调解中心及调解员以客观中立的态度解决投资者与证券公司之间的矛盾纠纷,使投资者更加全面的理解了相关业务流程和规则,有效保护了投资者与证券公司的利益,对维护证券市场的稳定以及发展做出了有益贡献.

一、案情回顾

投资者B是在A证券公司进行融资融券业务交易的客户.

２０１５年７月９日,投资者B信用账户内某股票于９点４２分被强制平仓,被强平前一个交易日即７月８日收盘后其信用账户维持担保比例为１３６％.

投资者B认为A证券公司不应强平其信用账户,理由主要有四点:一是依据中国证监会２０１５年７月１日新修订的 «证券公司融资融券业务管理办法»,证券公司不能强平维保比例高于１３０％的账户,但 A证券公司自主确立平仓线为１４０％,强制平仓了其维保比例为１３６％的仓单,该平仓行为不符合融资融券业务规则及监管精神;二是平仓当日未以任何方式通知客户,没有履行证监会规定的通知义务;三是在７月７日,当其账户维保比例为１３７％时电话咨询证券公司营业部投资顾问,问其账户当日有没有问题,投资顾问表示 “没有问题,不用管”,该意见误导了客户,使客户认为维保比例低于１４０％时不会被强制平仓,导致其在７月８日跌破１４０％时没有及时卖出股票或者补足现金;四是在签署融资融券合同时,投资顾问未告知投资者的注意义务以及 A证券公司特殊的平仓业务规则,且一直未向其送达融资融券业务合同,直至７月１１日投资者B才拿到该份合同.因此,投资者B请求A证券公司恢复信用账户中被强平的股票,并赔偿因请求赔偿而产生的交通费及调解费用.

二、调解过程和结果

经征得被申请人 A 证券公司营业部同意,调解中心于

２０１５年８月１０日正式受理本案,并于２０１５年８月１９日发出«确定调解员通知».两名调解员之间首先电话沟通确立了调解工作安排,并就申请人的诉求以及双方争议焦点进行了初步沟通,随后要求被申请人提交了相关情况说明以及 «融资融券业务合同»等材料,并安排双方进行面对面的沟通交流.在调解员主持下,申请人委托律师以及被申请人代表在调解中心会议室进行了历时３个多小时的商谈和协商.

经过双方的充分沟通,厘清事实的经过为:投资者 B于２０１２年９月１４日向A证券公司申请开通融资融券业务,在投资顾问的服务下填写了业务审批表,并亲笔签署了融资融券业务合同以及风险揭示书等信用账户开立材料,其融资融券信用账户于２０１４年５月１５日首次开始交易.２０１５年７月２日收市后,申请人信用账户维持担保比例为１３８％,跌破 A证券公司确立的１４０％的平仓线,当日营业部投资顾问多次电话告知(有通话记录)其账户维持担保比例已跌破１４０％,需要通过补现金或卖股票的方式将维持担保比例在T＋２日之内,也就是７月６日 (周一)收市后达到１４０％以上,但申请人在T＋２日之内并未采取措施,其账户收市后维持担保比例７月３日 (T ＋１日)为１３３％,７月６日 (T＋２日)为１３６％.投资者B的信用账户在７月７日上午面临强平,融资融券专岗致电,但投

者B表示没有现金可补,并且认为维持担保比例在１３０％以上不应该被强平,融资融券专岗电话里多次告知公司规定,维持担保比例需回到１４０％以上当天才不会被强平,同时还帮助投资者B计算当天大概需要卖出的股票数量,经两次电话沟通(均有录音),投资者B卖出了股票,使盘中维持担保比例回到１４０％以上.当日下午２点１５分投资者B打电话给营业部投资顾问,问目前维保比例又回落到１３７％会不会被强平,投资顾问经咨询融资融券专岗,答复当日上午投资者B卖出股票后,其账户维保比例已经回到过１４０％以上,当日不会被强平,后股价回升,收盘后维持担保比例为１４１％,因此７月７日投资

* B的信用账户未被强平,但７月８日收盘后投资者B的账户维保比例跌至１３６％,最终,投资者B账户内某股票于７月９日上午９点４２分被强平.

基于上述事实经过,调解员分析认为双方均存在一定的过错:

在投资者B方面:首先,错误解读了监管规定的平仓线标准,其认为维保比例在１３０％以上时,券商不得进行平仓.实际上,１３０％的维保比例只是监管规定的平仓线最低标准,A证券公司确立１４０％的平仓线,符合监管规定以及双方合同约定;其次,认为A证券公司在平仓前未尽通知义务不符合实际情况.在投资者B账户维保比例低于平仓线后,A证券公司投资顾问及融资融券专岗多次通知其在两个工作日之内补充保证金或卖出股票,均有录音电话记录;最后,投资者B不应把其不了解平仓业务规则归结于业务人员未解释告知A证券公司特

殊的平仓业务规则以及未及时送达业务合同,其作为证券市场的合格投资者,自身有权利亦有义务主动了解业务规则,并索要合同文本.

在A证券公司方面:首先,按照合同约定,A证券公司应该在投资者B账户维保比例低于平仓线时,通知其在T＋２日即７月６日之内采取措施将维保比例提高至补仓线１６０％,否则有权于T＋３日即７月７日开始强制平仓,但 A证券公司并未于７月７日在客户前一日维保比例跌至１３６％的情况下采取平仓措施,而是在客户于７月７日经卖出股票提高维保比例至１４０％以上,并在７月８日维保比例再次跌至１３６％的情况下,于７月９日才采取平仓措施.因此,由于A证券公司未严格按照合同约定的平仓时间采取平仓措施,导致客户的损失进一步扩大,应负一定的责任;其次,在通知客户补足担保物以及接受客户咨询时存在瑕疵,A证券公司未严格执行合同约定的补仓标准,只是通知客户将维保比例提高至平仓线１４０％而非补仓线１６０％,一定程度上误导了客户的补仓判断;最后,在与投资者B签署合同时,其业务人员未与客户充分沟通业务规则,且一直未将合同送达至客户,客户服务工作有待提升.

综上,经调解员向双方摆清事实及责任,加之双方的理性对待,在调解员的主持下,A证券公司本着诚意解决纠纷和持续提升服务水平的态度,表达了给予投资者B适当补偿的意愿,双方最终于２０１５年９月２８日签署和解协议.