融资融券业务纠纷调解案例

**一、基本情况**

投资者A在B证券公司自主开立信用账户半年后，启用该账户进行融资交易某股票，此后该股票股价出现大幅下跌，A亏损严重。A提出其之所以开通融资融券业务，是因为B公司C营业部工作人员向其推荐并协助其开通该业务，导致其后续融资买入股票，进而扩大亏损幅度，要求B公司予以赔偿。双方多次协商沟通未果。为推进纠纷化解，C营业部向中证江苏调解工作站提出调解申请，希望借助中立第三方公益调解组织化解该起纠纷。

**二、调解过程及结果**

调解员在了解纠纷原委和查阅相关材料后，与双方当事人进行沟通。面对A表现出的强烈不信任感，首先，调解员从生活琐事进行交流，侧面了解其个人背景信息，有针对性地结合A的籍贯、工作经历等信息开展沟通，逐步打开A的心扉，赢得信任。其次，详细向A讲解调解规则与流程，指出调解工作的中立性、公益性、隐私性等特点，进一步获得A的认可。最后，针对A关于信用账户开户的疑问，调解员向A讲解开户流程，明确A所称“协助开户”系信用账户开户双录环节，该环节的核心是风险揭示及风险匹配，双录视频已记录A本人对信用账户风险揭示内容的确认，其中就包含“特有的杠杆作用导致投资损失放大等特有风险”。

经过调解员多次沟通协调，成功推动A与C营业部签署纠纷调解协议书。为使A更加深入理解信用账户投资风险，C营业部再次向A进行风险揭示。为进一步固化本次调解成果，双方共同向人民法院申请司法确认，切实保障了双方当事人的合法权益。

**三、案例评析**

该纠纷之所以得到妥善解决，一方面，在于工作站公平、公正对待双方当事人，赢得当事人信任，成功推动当事人降低对抗性，逐步接纳解决方案。另一方面，调解员通过对相关业务规则的深入讲解，使得投资者充分认识到信用业务固有的杠杆特性。同时，调解员结合前期开户系列留痕材料，强调投资者已对风险揭示进行确认，通过对规则的深入讲解，得到投资者的认可，最终推动双方达成和解。为巩固纠纷调解成果，调解员积极与人民法院沟通，协助双方当事人通过线上方式完成立案、庭审、出具裁定书等一系列流程，有效降低了当事人解纷成本，充分践行了“以人民为中心”的调解理念。