可转债业务纠纷调解案例

**一、基本情况**

投资者A在B证券公司开立账户并进行交易，2022年2月28日，A买入某公司发行的可转换公司债券C，该公司前期发布赎回公告称“3月1日停止交易和转股，投资者需要在2月28日登记日收盘前交易或转股，根据赎回安排，赎回登记日收市后，未实施转股的C将以某价格强制赎回，请认真阅读公司公告并提前赎回。”当日，B公司工作人员通过发送短信方式通知A，后客户经理又通过电话联系A未果，致使当日该可转债既未卖出也未进行转股行权,最终被强制赎回，导致A损失。A称由于其当时未收到短信和电话通知，认为B证券公司没有提示可转债最后交易日的强赎风险,对其损失负有责任，要求赔偿。

**二、调解过程及结果**

调解员了解情况后，耐心进行调解。一是寻找相关法规依据。根据《深圳证券交易所可转换公司债券业务实施细则》相关规定，解释可转债募集说明书中约定的赎回条款以及强制赎回相关风险，并告知A应当特别关注发行人发布的可转债相关公告。二是厘清双方责任。B公司通过短信和电话方式通知了A，已履行了通知义务,不存在违约情形。三是化解纠纷矛盾。考虑到A实际损失，从服务投资者角度出发，建议B公司酌情提供相关免费服务，同时对投资者加强业务指导，在合法合规的前提下最大程度满足A要求。A认可处理方案，最终纠纷得到了妥善化解。

**三、案例评析**

本案纠纷主要源于投资者不了解业务规则，这提示：一方面，投资者在参与证券交易前，应当认真阅读有关法律法规、业务规则和相关业务风险揭示,并做好自身风险评估，避免因不了解规则利益受损。另一方面，为保护投资者合法权益，证券经营机构须做好可转债业务的投资者教育工作，通过官网、官微及营业场所等渠道，及时、充分告知投资者可转债相关规则及适当性要求。同时，证券经营机构须及时了解客户实际需求，适时提供差异化服务，为客户带来更加人性化的服务体验。