两融业务引矛盾 客户服务需到位

**一、纠纷概要**

2014年，投资者W在A证券公司营业部开立证券账户，2018年又开立融资融券账户，随后公司融资融券利率出现优惠调整。W反映该营业部客服经理未及时告知其融资融券利率优惠调整政策且认为该经理在开展融资融券业务中有过错，要求营业部给予赔偿。营业部历时6个多月多次与W沟通解释，双方始终未能达成一致意见，故向中证资本市场法律服务中心江苏调解工作站（以下简称工作站）申请调解。

**二、主要争议**

本纠纷的争议焦点在于：一是营业部是否应当及时主动向投资者告知融资融券利率优惠调整政策；二是营业部在开展融资融券业务中是否应对W的损失承担过错责任。

投资者W认为，营业部曾向自己赠送宣传品，诱导其开通两融业务。同时，营业部未及时主动向自己告知融资融券利率优惠政策，导致自己承担了原融资融券合约利率的高额利息，超过市场利率水平。

营业部认为，一方面，W开通两融业务是其自愿行为，不存在诱导开通业务的情况，且向其赠送宣传品是年底回馈客户，这发生在W开通两融业务之后几个月，故与开通业务无直接联系；另一方面，营业部在调整投资者融资融券新增合约利率为优惠利率时，确实存在未及时主动告知投资者融资融券利率优惠调整政策的情况，但后续在投资者提出异议后已通过现场及电话的方式进行告知。此外，根据融资融券合约条款约定，W的存量融资融券合约相关利率是历史利率，并不适用于最新的融资融券利率优惠政策。

**三、调解过程**

工作站调解员介入后，一方面考虑到W的存量融资融券合约相关利率确实比最新优惠利率高，且由于市场波动导致其利益受损情绪激动，调解员主动拉近与W的距离，讲解A证券公司关于融资融券利率的有关规定。调解员告诉W，相关融资融券利率合约、融资融券业务合同均系W本人签署同意，营业部虽然在调整投资者融资融券利率时未及时告知优惠利率相关政策，但后续W提出异议后，营业部已通过现场及电话的方式进行告知，且也告知W利率下调前发生的交易并不适用该优惠政策。经过耐心沟通，W情绪逐渐稳定，表示认可，并降低诉求。

另一方面，调解员同营业部说明，营业部未全面考虑W的投资知识和经验、专业能力等，在调整投资者融资融券利率为优惠利率时，确实未及时主动告知投资者融资融券利率优惠调整政策及W的利率范围，导致W未引起足够重视，也应对W的损失承担部分责任。另外，向投资者赠送宣传品也应符合相关规定并做好说明、解释，避免投资者产生误解。

最后，经过调解员多次沟通协调，营业部同意补偿投资者W在融资融券利率下调期间的利息差额，以及因市场波动带来的部分损失，成功推动W与营业部签署纠纷调解协议书。为巩固纠纷化解成果，调解员在充分征询双方意愿的前提下，及时协调人民法院引入司法确认程序，借助专业力量持续强化调解协议的法律效力，化解该起疑难纠纷。

**四、案例启示**

从证券从业人员工作规范来看，《证券经纪业务管理办法》规定，证券公司及其从业人员从事证券经纪业务营销活动，不得诱导无投资意愿或者不具备相应风险承受能力的投资者开立账户、参与证券交易活动。证券公司及其从业人员应严格遵守法律、行政法规规定，不得以赠送礼品等方式诱导无投资意愿或者不具备相应风险承受能力的投资者参与证券交易活动。

从融资融券的业务特点来看，融资买入证券要支付融资利息，融券卖出证券要支付融券费用，这些费用在投资亏损时仍需支付；此外，融资融券交易使用杠杆，投资者在交易中因判断失误而遭受亏损的风险会随着杠杆被进一步放大。

对于两融业务，就证券公司而言，一方面，应牢牢树立合规风控意识，在和投资者签订相关业务合同前，主动向投资者讲解重要政策和条款，确保其理解含义；另一方面，应持续开展投资者教育，严格落实适当性管理要求，强化勤勉尽责和信息披露义务，切实保护投资者合法权益。

就投资者而言，一方面，在开户及签订融资融券业务合同前，要及时与证券公司确认利率范围，特别是利率变更相关条款；另一方面，要主动学习投资知识，了解市场和投资工具的最新动态，不断丰富投资知识、提升投资水平，树立理性投资、价值投资、长期投资的投资理念。