

调解公正服人心 陈情说理致双赢

2014年7月，广东证券期货业协会接到陈某投诉，反映其是辖区某期货营业部的客户，其焦炭合约于2014年3月10日达到期货合约设定的风险点，该营业部于3月10日9:30分电话通知其追加保证金。由于陈某没有及时追保，亦没有自行平仓，该营业部于3月10日10:10分通过短信再次向陈某发出强平通知，并于10:42分左右对陈某焦炭合约进行强平，但由于跌停没有成交。3月11日9:15分左右该营业部再次强平陈某合约并成交。

陈某认为该期货营业部没有选择合适的时机为其强平造成损失，要求赔偿。

经双方同意，本案由协会调解员进行调解。陈某在首次调解中对期货公司强平行为强烈表达不满，并要求赔偿损失12万。期货营业部方面表示，尽管营业部对该事件的处理有不妥善之处，但符合双方签订的《期货经纪合同》，营业部不可能作出赔偿。

调解员向陈某表达了初步意见：第一，根据《期货经纪合同》第四十条的约定，陈某在其持仓过程中，应该随时关注自己的持仓、保证金和权益变化情况，并妥善处理自己的交易持仓，而陈某没尽到投资者应尽的义务。第二，期货营业部已根据《期货经纪合同》第二十八、三十二条的约定，

通过中国期货保证金监控中心查询系统、期货公司交易系统和期货行情报价系统事先通知陈某追加保证金，还额外通过电话和短信通知陈某追加保证金。第三，根据《期货经纪合同》第四十二条的约定，期货公司有权对陈某的部分或全部未平仓合约自主选择时机、品种、价格、数量执行强行平仓。

调解人员进一步指出，虽然从服务的角度来讲，该营业部再次要求追保时只通过短信进行通知以及3月10日在焦炭合约跌停后才强平的做法欠妥。但因为这些服务瑕疵，就要求营业部赔偿12万，也不合理。本次调解沟通持续近2个小时，谈话结束前，调解员建议陈某重新考虑赔偿要求。

接下来的两周，在调解员一次次的沟通协调中，陈某将赔偿金额降为3万，但营业部仍然拒绝赔偿。陈某表示将选择法律程序来解决纠纷。听完陈某的决定，调解员对陈某说：

“我们尊重您的选择，也希望您能打赢这个官司，但诉讼讲的是证据。目前无论是合同条款还是通知录音，都有利于期货营业部，单凭您的推理无法驳倒期货营业部的证据，所以希望您能好好考虑。”随后，调解员将陈某的想法反馈给了营业部，并做好了终止调解的准备。

让调解员意想不到的的是，次日傍晚，陈某给调解员电话，希望调解员提供一个合理的赔偿方案，继续调解。

调解员接到陈某的要求后，又对本次纠纷的事由仔细梳理了一遍。调解员认为，虽然营业部的强平行为符合《期货

经纪合同》的约定，且根据最高人民法院《关于审理期货纠纷案件座谈会纪要》和《关于审理期货纠纷案件若干问题的规定》的相关规定，营业部在强平前未履行通知义务的才承担赔偿责任，但营业部在本次事件中存在处事效率不高、服务态度不佳的瑕疵。

随后，调解员又翻阅了大量的有关类似纠纷的解决方案，最后提出了处理建议：营业部退还陈某开户至今留存的手续费作为补偿，同时适当下调陈某日后的交易手续费。该方案得到了双方的认可，在对相关细节讨论后，双方最终于 2014 年 8 月 18 日签订了调解协议，至此，一起激烈的纠纷画上了圆满的句号。