

投资者与期货公司交易系统故障纠纷案例

参与单位:厦门证监局 中证中小投资者服务中心有限责任公司

一、案情介绍

投资者Z于2017年在D期货公司开立期货账户。2018年3月,Z在进行期货合约交易时,因交易系统故障发现不能平仓,最终导致资金损失,遂与D公司发生纠纷,要求公司赔偿其损失。

在厦门证监局指导协调下,中证中小投资者服务中心调解员对该纠纷进行了调解。首先,在对双方争议焦点事实进行逐一核实后,调解员认为,在系统是否存在故障的问题上,按照谁主张谁举证的原则,投资者因未及时妥善保留相应证据,承担比较大的责任;而D公司客服人员在解答投资者问题时的表述同样存在瑕疵。其次,针对D公司提出的交易系统为期货交易所提供,客户网络对接的也是交易所的接口,客户损失责任不应由公司承担的辩解,调解员参考类似案件的法院判决,对相关责任分配问题进行了耐心细致的分析,指出交易系统是公司提供给投资者用于传达交易指令的工具,因此公司对投资者负有通知、协助、保护等合同附随义务,应当尽到善意勤勉的责任。

通过调解员系统的法律规定讲解和实践案例分析,D公司表示意识到了自身问题所在,但对投资者主张的损失金额仍存在疑义。经调解员耐心协调,双方对损失金额基本达成共识,D公司通过退还投资者账户部分留存手续费的形式,对投资者进行了补偿,纠纷得到圆满解决。

二、典型意义

现今通过电脑、手机进行证券期货交易,已成为中小投资者的主要交易方式,交

易系统故障引起的纠纷也已成为纠纷调解工作中一类重要案件类型。此类案件交易金额一般不大,但调解难度不小,主要因为系统故障发生时,投资者无法准确判断故障发生的原因,往往笼统认为是机构方的问题,情绪比较激动,且投资者证据保存意识不强,很少能提供证明故障发生的有力证据,导致调解的基础材料缺乏。

本案的成功调解,为后续类似案件处理提供了借鉴。在责任分配上,借鉴司法判例的做法,由于投资者相对处于弱势地位,在证据保存上确实存在困难,可考虑向投资者做适当倾斜。在赔偿形式上,因多数系统故障类案件涉及金额不大,考虑到机构财务制度等限制,机构在承担相应责任的基础上,可灵活运用多种方式对投资者进行补偿,更有利于调解协议的达成。同时,本案例也提示投资者,在遇到类似情况时,应当提高证据保存意识,从而更好地维护自身权益。