强化举证　以理服人

2008 年刘某与 G 期货公司广州营业部签署了《期货经纪合同》，从开户至今累计亏损 4 万多元，留存手续费 3 千多元。在 G 公司交易期间，刘某风险控制能力较差，曾多次因保证金不足被公司强行平仓（以下简称强平）。

2014 年 11 月刘某向 12386 热线投诉：G 公司在未向其发送追加保证金（以下简称追保）通知的情况下，于 11 月 3 日及 6 日对其持有的 2 手白银 1412 多头合约进行了强平，并主张大额索赔。

G 公司接到热线转办工单后，立即组织自查。经核实，公司在每日结算后都按《期货经纪合同》的约定，向保证金监控中心发送客户账单、追保通知等；同时，广州营业部业务员在 10 月 31 日、11 月 3 日、11 月 6 日强平前都有通过电话向刘某通知追保等事宜，并有录音为证，不存在刘某反映的不履约失职行为。

在刘某投诉的几手强平异议中，公司认真向其举证，证明公司均及时进行追保，并多次告知其目前的风险状况，当时刘某明确表示要保留仓位，会自行处理。经过公司与刘某多次沟通，刘某对此前未进行追保的投诉不再提出异议。

但此时刘某又提出新的投诉主张：他的持仓盘中到了强平线公司应当立即强平，但公司没有这样操作，要求赔偿相应损失。

公司根据双方签署的《期货经纪合同》第七节的约定，再次向刘某解释：“强平是公司的权利，客户有义务随时关注自己的

持仓，并控制风险”。无奈刘某始终未能接受公司的解释，于是向广东证券期货业协会申请调解。在调解员主持下，双方对存在的问题进行了反复沟通，调解员也向刘某摆事实，讲道理，最终刘某主动放弃了索赔请求，并致电热线撤销投诉。

在本案处理完后，G 公司也有几点体会:

一是积极处理客户的投诉。在日常客户纠纷处理中，公司要及时对客户投诉事项进行调查，得出结论，并及时反馈，做好沟通。

二是注重投资者适当性管理。在公司开发客户过程中，要注意履行适当性评估工作，将“适合的产品推荐给合适的投资者”。同时，要对客户交易情况进行跟踪评估，及时提示风险，不宜向风险控制承受能力差的客户推荐高风险的产品和业务。

三是在双方无法达成和解的情况下，积极向协会、司法机关等第三方中立机构寻求帮助。在本案例中，在公司与客户无法达成一致意见的前提下，正是由于协会的适当介入，在调解员的努力调解下，双方最终达成和解，快速化解矛盾，充分说明了第三方机构的作用。