

目录

基金纠纷调解案例.....	2
案例 1: 王某与某基金公司的赎回困难纠纷.....	2
案例 2: 陈某与某基金公司的基金赎回纠纷.....	3
案例 3: 吴某与某基金公司的基金赎回费纠纷.....	4
案例 4: 梁某与某基金公司的基金净值纠纷.....	5
案例 5: 叶某与某基金公司的基金净值纠纷.....	6
案例 6: 马某与某基金公司的基金净值纠纷.....	8
案例 7: 贺某与某基金公司的基金净值纠纷.....	10
案例 8: 甘某与某基金公司的信息披露纠纷.....	13
案例 9: 张某与某基金公司的基金申购纠纷.....	14

基金纠纷调解案例

案例 1：王某与某基金公司的赎回困难纠纷

案情简介：

王某反映：其基金账户在没有通知其本人的情况下于 2009 年被冻结，2014 年 1 月赎回基金未果，经多次与基金公司联系并反复提供资料均未办妥。

调解过程及结果：

经了解，该基金公司是按照 2008 年广东证监局“基金销售适当性现场检查”的相关指导意见和中国人民银行反洗钱相关制度对部分资料不全客户的账户进行冻结，客户补齐资料后当天即可解冻，不影响交易。但由于银行原因，无法出具满足基金公司要求的资料，导致王某多次往返银行，基金公司客服与银行沟通后也无果。

经双方同意，本案由调解员进行调解。在调解过程中，双方确认以下事实：一、基金公司没有及时通知客户账户冻结情况，存在一定过错；二、王某在资料补充齐全后，没有及时赎回基金，防止损失的进一步扩大，对扩大的损失应承担相应责任。

经调解，双方签订了调解协议书：基金公司向王某提供一定的经济补偿；王某不再就此纠纷向有关部门做进一步的投诉。

案件评析及启示：

由于调解并不是要从法律上绝对的分清责任，因此，应找出纠纷产生的关键点以方便计算直接损失，并说服双方接受这一观点，从而缩小双方分歧。另外，基金公司从本案中应吸取的教训是：基金公司对投资者的账户采取相关措施（如冻结）后，应及时通知投资者。

案例 2：陈某与某基金公司的基金赎回纠纷

案情简介：

陈某反映：其在平安银行购买了某指数基金，记得说明材料上注明基金赎回后，资金到帐日期为 3 个工作日。其在 2014 年 12 月 1 日赎回该基金，但 2014 年 12 月 4 日资金还没到帐，其打基金公司全国统一客服电话，没人接听，因此投诉。

调解过程及结果：

协会将陈某的投诉情况告知该基金公司后，基金公司通过电话向陈某解释，该基金是赎回后 4 到 7 天到帐，陈某对此表示理解。

案件评析及启示：

由于基金招募说明书通常很长，因此大部分基金投资者不会仔细阅读基金招募说明书。而根据该指数基金招募说明书的规定，投资者 T 日赎回申请成功后，基金管理人将通过基金注册登记机构及其相关基金销售机构在 T+7 日（包括该日）内

将赎回款项划往基金份额持有人账户。因此，陈某所说的说明书上注明基金赎回三个工作日到账是不符合事实的。

本案的启示：基金招募说明书是非常重要的法律文件，建议基金投资者在购买基金前应仔细阅读基金招募说明书，如果觉得太长，可以阅读基金招募说明书的摘要，在基金公司的官方网站都能找到。

案例 3：吴某与某基金公司的基金赎回费纠纷

案情简介：

某基金公司客户吴某反映：其于 2014 年 10 月 17 日成功申购该基金公司的某债券基金，于 11 月 17 日赎回该基金，赎回后发现基金公司收取了其 0.75% 的赎回费。但该公司官网规定持有该基金 0 到 29 天收取 0.75% 的赎回费，若持有 30 天或以上的则无需收取，而其持有该基金已超过 30 天，故不该收取其赎回费。吴某投诉要求该公司退还其 75 元的赎回费。

调解过程及结果：

协会将吴某的投诉情况告知该基金公司后，基金公司联系吴某并向其解释，基金申购确认所需时间是不计算在持有时间内的，因 2014 年 10 月 17 日是星期五，而基金公司是在交易所的正常交易日才进行申购确认，因此基金公司在 2014 年 10 月 20 日才确认，故其持有该基金的时间没有 30 日，吴某对此表示理解。

案件评析及启示：

本案中，基金公司的官网写明该基金的持有期限达 30 日或以上的，不收取赎回费，但对持有期限的起算点没有写明，所以造成了投资者的误解。

本案的启示：建议基金公司明确写明基金持有期限的起算日，例如在基金招募说明书中写明：基金的持有期限从基金申购确认日开始算，对于常见易混淆的还应附简明示例予以说明。

案例 4：梁某与某基金公司的基金净值纠纷

案情简介：

梁某通过 12386 反映，其于 2008 年通过银行申购某基金，于 2015 年 8 月 18 日 9 点 30 分赎回该基金，打印的交割单显示基金净值为 1.8186 元。根据交割单内容，梁某认为其赎回该基金的净值为 1.8186 元，但 8 月 19 日其收到短信得知其赎回该基金的净值为 1.6872 元。后咨询基金公司，工作人员告知赎回净值以 8 月 18 日收盘价格为准，梁某认为该基金公司未尽到告知义务，导致其操作有误，故要求该基金公司作出合理解释。

调解过程及结果：

调解中心将梁某的投诉情况告知基金公司后，基金公司立即向梁某解释有关问题，梁某表示理解，但建议该基金公司在系统上设置赎回提示：“交易日 15:00 前赎回基金的净值以赎回当日收盘后计算的基金份额净值为基准进行计算”。

案件评析及启示：

本案主要是梁某不了解基金赎回的规则引起的，梁某购买基金前未仔细阅读招募说明书，错误认为基金赎回价就是其赎回时打印的交割单上显示的基金净值。经查明，该基金的招募说明书明确写明：申购与赎回采用“未知价”原则，“即申购、赎回价格以申请当日收市后计算的基金份额净值为基准进行计算”。因此本案中梁某认为基金公司未尽告知义务是缺乏依据的。当然，梁某的建议也相当好，如果条件可行的话，基金公司最好在赎回的界面明确提示投资者赎回基金净值的计算依据。

本案的启示：投资者在购买基金时，应仔细阅读基金招募说明书及基金合同，了解相关交易规则，做到投资前心中有数。对于基金公司来说，要加强投资者教育工作，采用多种方式宣传投资基金的一些基本知识。

案例 5：叶某与某基金公司的基金净值纠纷

案情简介：

叶某通过 12386 反映，其于 2015 年 11 月底购买了某基金公司的 QDII 基金。叶某在 2016 年 1 月 26 日上午赎回该 QDII 基金，但其 1 月 27 日发现基金公司按照 1 月 27 日的基金净值进行计算，导致其损失了一百多元。叶某认为该基金公司计算基金净值的方式不合理，要求给予合理解释。

调解过程及结果：

调解中心将叶某的投诉情况告知基金公司后，基金公司立即查询叶某的账户信息，发现公司是按照 2016 年 1 月 26 日该 QDII 基金的净值计算叶某赎回该基金净值的，由于 QDII 基金需要 T+2 个工作日确认，故 1 月 26 日赎回基金的确认数据需要 1 月 28 日才传输到各代销渠道。叶某 1 月 27 日在代销系统看到的基金净值是 1 月 25 日的（当日该 QDII 基金净值下跌），1 月 27 日该基金净值又下跌，而 1 月 26 日该基金净值上涨，所以导致叶某误解。

后基金公司联系叶某向其解释相关情况，叶某表示理解。随后调解中心回访叶某，叶某确认基金公司已向其解释清楚。

案件评析及启示：

本案主要是叶某不了解 QDII 基金的赎回规则引起的。由于大多数基金都是 T 日赎回，T+1 日就确认，叶某又没有仔细阅读该 QDII 基金的招募说明书，所以叶某不清楚 QDII 基金是 T+2 日才确认，误认为 QDII 基金也是 T+1 日就确认。事实上，该 QDII 基金的招募说明书在“第十二部分 基金份额的申购、赎回与转换”中明确写明：“基金的申购与赎回价格以受理申请当日的基金份额净值（折算为人民币）为基准进行计算”，“T 日规定时间受理的申请，正常情况下，本基金注册登记人在 T+2 日内为投资者对该交易的有效性进行确认。投资者应在 T+3

日（包括该日）后及时到销售网点柜台或以销售机构规定的其他方式查询申请的确认情况”。

本案的启示：投资者在购买基金前，应仔细阅读基金招募说明书中的申购赎回条款等，了解相关交易规则，掌握投资基本知识。此外，当投资者对基金的净值产生怀疑时，可以查看基金公司官网对基金净值的记载情况，一般基金公司的官网记载的基金净值都有对应的日期，数据一目了然。对于基金公司来说，要加强投资者教育工作，采用多种方式宣传投资的一些基本知识，对于特别的基金产品，如有不同于一般基金的交易规则，最好要求基金代销机构以显著方式特别提醒投资者。

案例 6：马某与某基金公司的基金净值纠纷

案情简介：

马某通过 12386 反映，其于 2007 年 10 月 22 日、11 月 13 日通过中国银行以 1 元一份的价格购买某只基金产品，共计 55000 元。马某于 2015 年上半年查看产品净值时发现当初购买的价格变为 1.4 元。其通过中国银行的工作人员联系该基金公司的销售经理了解原因，随后对方通过邮件将该产品的净值数据发送给马某。马某从该数据中未看到变更价格的原因，故再次与对方联系，对方未接电话。马某认为基金公司擅自变更基金购买价格，因此投诉要求基金公司给予合理解释。

调解过程：

调解中心将马某投诉情况告知基金公司后，基金公司向调解中心反馈，称马某到中国银行查询交易明细，因银行柜台无法查询到时间间隔较长的交易，所以银行工作人员就协助马某致电基金公司查询。查询后，马某对基金申购成交净值有异议，坚持其购买基金是按 1 元成交。客服人员向马某解释由于其并非在认购期认购该基金，所以申购成交净值分别为 1.5147 元（2007 年 10 月 22 日）和 1.4009 元（2007 年 11 月 13 日）。另外经向销售经理了解，他并未屏蔽客户电话，但不排除有漏接的可能性。公司收到投诉后，已安排客服人员回访马某，马某对成交净值的问题未再提出异议，主要对基金的业绩和先前的服务表示不满。经客服人员多次向马某解释，最终马某表示理解，但希望公司能提高业绩和改进服务。后调解中心联系马某，其称基金公司安排了工作人员向其解释说明，但其对基金未按 1 元成交仍有疑问，调解中心向马某解释，其并非在认购期认购该基金，而是在该基金成立后申购的，因此价格是按申购当天的净值计算的。马某表示理解，并对调解中心表示感谢。

案件评析及启示：

本案引发的主要原因是马某未清楚理解基金认购和基金申购的区别。目前很多基金合同的释义部分都会有基金认购和基金申购的含义，基金认购和基金申购的区别就在于购买基金份额

额的时间不一样，认购行为是发生在基金募集期内，而申购行为则是发生在《基金合同》生效后。在本案中，马某是在《基金合同》生效后才购买基金份额，因此基金的价格并非认购期的价格 1 元，后经营业部多次解释，最终马某表示理解。

本案的启示：目前很多投资者通过代销渠道购买基金，但在实践中，有部分代销机构并未履行好相关职责，在代销过程中经常存在风险揭示工作未做足，没有进行投资者教育工作等问题，因此建议基金代销机构在销售基金时应履行好风险揭示的义务，并做好投资者教育。

另外从本案也可以看出，马某持有该基金近 8 年，期间也未主动查询净值情况，并没有意识到购买基金可能产生的风险，建议投资者定期关注自己购买的产品，同时也应加强自身学习，认真了解基金合同及基金招募说明书。

案例 7：贺某与某基金公司的基金净值纠纷

案情简介：

贺某通过 12386 反映，其购买了该基金公司的一只基金，查看到该基金在 2016 年 7 月 19 日的净值为 1.78，7 月 20 日净值为 1.79。贺某查看了该只基金所投资的股票，发现 7 月 20 日大部分股票都出现上涨，而且上涨幅度比 7 月 19 日大，按照股票涨幅 20 日的净值应该上涨幅度不小。贺某拨打了该基金公司电话进行咨询，被告知“根据您的描述，我们猜测该只基金

可能更换了投资对象。”贺某对此说法不认可，称基金公司应对基金运作情况给予投资者明确解释，故致电投诉。

调解过程及结果：

调解中心将贺某投诉情况告知基金公司，后基金公司向调解中心反馈，称当时 2016 年第二季度报告未有刊登，贺某只能查到第一季度报告（数据取自 2016 年 3 月 31 日）中披露的十大重仓股，并非实时的股票持仓情况。且贺某反映的客服人员答复内容与实际情况不符。根据公司客服人员反馈，当天与贺某电话沟通内容如下：7 月 21 日，贺某致电公司客服，咨询 7 月 20 日净值为什么只涨了 0.39%，他当天在天天基金网看到的基金估值，显示涨了 2%，要求公司公布该基金目前持有的股票。客服人员向贺某解释：1、天天基金网上的基金净值估值并不准确，因为第三方网站是根据基金公司最新公布的季报上的前十大重仓股的涨跌幅以及基金总规模估算的，季报上的信息是 3 个多月前的，该基金有可能调仓，规模也每天在变化，所以第三方网站给出的基金估值跟实际净值有差距；2、基金净值不是基金公司随意公布的，有严格的计算公式和流程，并且必须经过托管银行的复核，因此不存在净值造假的问题；3、根据《证券投资基金信息披露管理办法》第二十条：基金管理人应当在每个季度结束之日起十五个工作日内，编制完成基金季度报告。贺某要求公布该基金实时持有的所有股票信息并解释当日净值涨跌幅，这不符合上述规定，故无法满足。贺某认为客

服的解释无法让他信服，坚持认为净值跟估值差距大就是净值造假，且对不能实时了解基金持仓表示不解。最后贺某说他已经赎回了，不会再继续投诉了。后调解中心联系客户，其确认基金公司已向其解释说明，其已赎回基金，不再追究此事。

案件评析及启示：

本案引发的主要原因是贺某不理解基金公司信息披露规则，过于相信第三方网站的基金净值估值结果。《证券投资基金信息披露管理办法》第十九条规定：“基金管理人应当在上半年结束之日起六十日内，编制完成基金半年度报告，并将半年度报告正文登载在网站上，将半年度报告摘要登载在指定报刊上”。第二十条规定：“基金管理人应当在每个季度结束之日起十五个工作日内，编制完成基金季度报告，并将季度报告登载在指定报刊和网站上”。该办法没有规定基金管理人要实时披露基金所持有的股票信息，因此贺某要求基金管理人公布基金实时持有的所有股票信息是没有依据的。

本案的启示：投资者要注意的是，第三方网站的基金净值估值所依据的信息存在滞后性，基金经理可能每天都对基金进行调仓，基金的规模也天天在变化，所以第三方网站的基金估值并不一定准确，不能以估值作为基金净值涨跌的依据。基金的净值应以基金公司官网公布的数据为准。另外，建议基金公司要求第三方网站在提供基金净值估值服务时增加风险提示，如“估值数据不代表真实净值，仅供参考，请以基金管理人披

露的净值为准。”等内容，并发布在显著位置。

案例 8：甘某与某基金公司的信息披露纠纷

案情简介：

甘某通过 12386 反映，其购买了某基金公司发行的某只基金。2016 年 4 月 13 日甘某拨打基金公司的客服热线咨询该基金的资金投向时，被告知：“我们无法公布。”甘某便询问为何无法公布，对方未给其解释。甘某对此不满，认为基金公司有义务告知其所购买的基金投向。故投诉要求基金公司对无法公布基金投向的问题给予合理解释。

调解过程及结果：

调解中心将甘某的投诉情况告知基金公司后，基金公司立即调查有关情况。后基金公司回复调解中心，称经核查，甘某当时咨询客服关于基金当前持债情况以及实时投向情况，客服人员就回复甘某，基金经理对该基金的实时配置情况是无法实时披露的，但会通过季报来公布，同时告知甘某该基金的大致投资方向主要是可转债、企业债、金融债等。公司接到投诉后再次向甘某解释，甘某表示投诉之后也咨询了其他的基金公司，回复也是一样，了解到不实时公布资产组合是合法的，已无异议。后调解中心回访甘某，甘某表示问题已解决，并对调解中心表示感谢。

案件评析及启示：

本案是因甘某不熟悉基金的信息披露规则而引发的。《证券投资基金信息披露管理办法》第二十条规定：“基金管理人应当在每个季度结束之日起十五个工作日内，编制完成基金季度报告，并将季度报告登载在指定报刊和网站上。”根据《证券投资基金信息披露内容与格式准则第 4 号〈季度报告的内容与格式〉》第十七条的规定，季度报告中会公布基金的投资组合情况，因此，基金的投资组合情况是每季度才公布一次，并不是实时公布的。

本案的启示：投资者在投资前，应先了解一些基本的投资知识，从而有利于自己更好地进行投资，同时也会减少一些投资中产生的困惑。对于基金公司来说，向投资者解释相关问题时，最好直接告诉投资者公司相关做法的法律依据，不要简单的说“无法公布”，而要告诉投资者根据国家什么规定，公司无需实时公布基金投资组合情况等。

案例 9：张某与某基金公司的基金申购纠纷

案情简介：

张某通过 12386 反映，其于 2016 年 1 月 7 日早上十点欲申购某基金公司的基金，该产品的申购限额为 50 万元。张某先向公司申购了 49.9999 万元产品，随后又申购了 18 万余元的产品，但其却发现两笔申购均未成功。随后张某就此事项咨询公司，工作人员解释：“50 万元限额是全天累计的总额，因您两

笔申购金额累计超过 50 万元，申购则不成功，申购金额会在两个工作日退还。” 张某称在公司的申购页面并未对单笔还是累计金额超 50 万元限额明确说明。若累计超过申购限额不成功，也应该是第二笔的申购不成功，其认为自己的第一笔申购应该是符合条件的，另外若不符合申购条件公司就不应该占用投资者资金，应及时退还申购金额。张某对公司的解释不认可，故致电投诉要求基金公司确认自己第一笔申购，若无法确认应立即退还申购款。

调解过程及结果：

调解中心将张某的投诉情况告知基金公司后，基金公司便立即向张某解释申购限额的问题，张某表示理解了，同时张某 1 月 11 日已收到申购退款，并重新购买了该产品。

案件评析及启示：

本案主要是张某对申购规则的不熟悉，误认为申购额度是分开确定所引起的。经查明，该基金的招募说明书明确写明：“基金管理人应以交易时间结束前受理有效申购和赎回申请的当天作为申购或赎回申请日（T 日），在正常情况下，本基金登记机构在 T+1 日内对该交易的有效性进行确认。T 日提交的有效申请，投资人可在 T+2 日后（包括该日）到销售网点柜台或以销售机构规定的其他方式查询申请的确认情况。若申购不成功，则申购款项退还给投资人。” 因此本案中张某认为第一笔申购 49.9999 万元未超过 50 万元限额理应成功的想法是错误的。

该基金公司是在 T+1 日对 T 日申购的有效性进行确认，其中对于申购额度的确认是一并确认，不存在分开确认的情况，张某当天申购额度累计已超过 50 万元，所以最终申购不成功。另外该基金公司并没有占用张某申购不成功的申购退款，按照规定于 T+2 日退还给张某。

本案的启示：建议投资者在进行投资决策前，应仔细阅读欲购买基金的招募说明书及基金合同。同时从本案可以看出，客服人员虽然已回答客户问题，但由于投资者当时未能成功申购基金，心中难免存在对抗情绪，建议客服人员应多换位思考，在沟通中尝试多几种方式的解释，让投资者真正理解交易规则，最终也缓解投资者心中的负面情绪。