

## 目录

期货纠纷调解案例.....	2
案例 1: 陈某与某期货营业部的强平纠纷.....	2
案例 2: 于某与某期货营业部的保证金纠纷.....	3
案例 3: 金某与某期货营业部的交易故障纠纷.....	6
案例 4: 黎某与某期货营业部的强平纠纷.....	7
案例 5: 钟某与某期货营业部的从业资格注销纠纷.....	9

# 期货纠纷调解案例

## 案例 1：陈某与某期货营业部的强平纠纷

### 案情简介：

某期货营业部客户陈某反映：2014 年 12 月 1 日 9:07，营业部在没有通知他的情况下就强行平仓 24 手豆油 Y1501。其认为营业部违规操作，请求协会主持公正。

### 调解过程及结果：

协会将陈某的投诉情况告知营业部，并告知营业部未通知客户就强行平仓的做法是不妥当的，要求其向陈某解释清楚，妥善解决投诉。后营业部向陈某解释，因 11 月 28 日外盘暴跌，12 月 1 日开市后豆油行情直逼跌停板，陈某风险率骤增，其保证金已低于交易所的标准，公司风控人员为有效控制风险就采取了强平措施。营业部就强行平仓前未通知陈某向其道歉，并就其损失给予一定金额的补偿且给予手续费优惠，吴某对处理结果满意。

### 案件评析及启示：

本案中，营业部未通知客户就强行平仓的做法是不妥当的。根据双方签订的期货经纪合同第三十六条的约定，交易进

行中期货公司对客户发出的追加保证金通知及强行平仓通知按以下方式中的一种或多种发出：中国期货保证金监控中心的网站查询系统、同步录音电话、短信、传真、电子邮件、网上交易系统、报盘行情系统等方式。根据期货经纪合同第四十六条的约定，期货公司在强行平仓前应按约定方式通知客户追加保证金或减仓。而根据《最高人民法院关于审理期货纠纷案件若干问题的规定》第四十条的规定，期货公司对客户未按期货经纪合同约定的强行平仓条件、时间、方式进行强行平仓，造成客户损失的，期货公司应当承担赔偿责任。

本案的启示：期货公司在强行平仓前，一定要先采取合理有效的方式通知客户在合同约定的时间内追加保证金或要求客户自行平仓。

## **案例 2：于某与某期货营业部的保证金纠纷**

### **案情简介：**

某期货营业部客户于某反映：2015 年 1 月 6 日营业部通知他，因其持有期货品种风险增大的原因，营业部决定将其保证金的比例从 10%提高到 20%。由于营业部提高保证金比例，导致其在 2015 年 1 月 7 日不能新开新合约，只能做平仓操作。但于

某上期货交易所网站查询，期货交易所并未有调高保证金的要求，所以于某要求营业部增加过渡的时间，免除因调高保证金而造成的平仓手续费。

### **调解过程及结果：**

协会将于某的投诉情况告知营业部后，营业部向于某说明：营业部提高保证金是由于其大量持有的合约品种因原料的问题导致风险加大，并且流动性较差，且向于某解释营业部的行为符合合同的约定。并强调因于某个人情况，总部已给予其保证金只增加到 15% 的优惠。其要求的手续费退还的问题，营业部会向总部申请。

2015 年 1 月 8 日，营业部负责人回复协会，营业部已将于某的保证金降到 15% 并决定免除平仓手续费。协会回访于某，于某仍坚持要求将保证金比例降到 10%，且要求给 8 天的缓冲时间。协会再联系营业部负责人，负责人表示营业部是根据合同的约定调整保证金比例的，营业部无法满足客户提出的将保证金调回到 10% 的要求。后营业部将合同发到协会邮箱。

协会再联系于某，向其解释合同第十三条明确约定：“甲方（期货公司）有权根据期货交易所、结算机构的规定、市场情况，或者甲方认为有必要时自行调整保证金比例。甲方调整保

证金比例时，以甲方发出的调整保证金公告或者通知为准”。因此，期货公司有权自行调整保证金比例。现期货公司已经将保证金比例降低到 15%了，协会无权要求其降低保证金比例，于某表示理解。

### **案件评析及启示：**

关于期货公司向客户收取的保证金比例，是由期货公司决定的。在本案中，于某与期货公司签订的合同第十三条明确约定，期货公司有权自行调整保证金水平。据此，于某不能以交易所没有调整保证金比例而认为期货公司就不能调高保证金比例。

本案的启示：一方面，投资者在投资前，应仔细阅读合同相关条款；另一方面，期货公司在签订合同时，应提醒投资者注意合同中的重要条款，加强投资者教育工作。另外，期货公司调整保证金前，应以合理有效的方式公告或通知投资者。如果合同约定的通知方式不明确的，为稳妥起见，最好是以电话+短信方式通知投资者，并保留证据。

### **案例 3：金某与某期货营业部的交易故障纠纷**

#### **案情简介：**

金某反映：其在期货交易过程中出现了不能撤单和平仓的交易故障，导致账户出现亏损，要求赔偿。后经查明，是由于交易软件设计的一个环节存在漏洞导致撤单和平仓功能偶尔失效，影响客户正常下达交易指令。金某认为亏损是因期货公司提供的交易软件漏洞所导致，因此要求期货公司承担全部责任。而期货公司认为这不是金某亏损的主要原因，因为金某可以通过其他方式，其他软件或电话进行委托下单完成其撤单或平仓的指令，因此不同意承担赔偿责任。

#### **调解过程及结果：**

经双方同意，本案由调解员进行调解。由于双方均确认交易撤单不成功是由交易软件存在漏洞所致，期货公司在该事件中并没有直接责任，但由于交易软件由期货公司提供给客户使用，调解员在确认交易过程事实的基础上，说服双方缩小分歧并作出让步，同时承担各自相应的责任。

在调解员的努力下，双方最终商定了调解方案：营业部给予金某部分经济补偿，且同意在金某需要进一步追究软件公司责任时，提供必要的协助。

## 案件评析及启示：

本案是因交易软件故障而引发的纠纷。虽然交易软件不是期货公司设计的，但是由期货公司提供给金某使用的，因此期货公司对之负有合同附随义务。当因交易软件故障导致投资者损失时，期货营业部应承担一定的责任。

本案的启示：当投资者遇到因交易软件故障而导致不能撤单或平仓的情况时，为避免损失，投资者应立即选择其他方式（如电话等）进行委托下单完成其撤单或平仓的指令。

## 案例 4：黎某与某期货营业部的强平纠纷

### 案情简介：

某期货营业部客户黎某来电反映，其于 8 月 24 日买入 1 手 IF1509 合约，8 月 27 日黎某在没有收到任何通知的情况下，其 IF1509 合约就被强平，因此要求营业部赔偿损失。

### 调解过程及结果：

调解中心将黎某的投诉情况告知营业部后，营业部向黎某解释，公司的强平行为是符合约定，且已履行好通知义务，黎某一直没收到通知的原因主要是其更换手机号码后未通知营业部。同时根据黎某 8 月 25 日的登录和退出交易系统的操作记录

显示，可以推断其已接收了公司在系统内发出的追保通知，但黎某不认可。后调解中心联系黎某，向其解释说明营业部已向其预留手机号码发送了追保通知，且多次电话联系。还有《期货经纪合同》也明确约定了客户变更通知方式需书面通知期货公司，因此黎某的诉求难以支持，调解中心告知其终止调解，黎某称会通过法律途径解决。

### 案件评析及启示：

本案是由于黎某更换了手机号码但未告知营业部所引起的。《期货经纪合同》第三十五条约定：“客户要求变更通知方式，需书面通知公司，否则由变更造成的损失由变更方负责”。黎某变更号码后未主动告知营业部，因此黎某应承担因变更造成的损失。

本案的启示：为更好维护自身权益，建议投资者在与期货公司签订合同前，对于一些重要事项应认真审阅。同时期货公司应采取合理的方式提醒投资者注意免除或者限制其责任的条款，如投资者需变更通知方式的，应当及时书面通知期货公司，否则，由于投资者单方变更造成的通知延误后果将由投资者本人承担。



## 案例 5：钟某与某期货营业部的从业资格注销纠纷

### 案情简介：

某期货营业部前员工钟某来电反映，其从营业部已离职 1 个多月，但营业部仍未向中国期货业协会报告注销其从业资格，影响其入职新公司，因此投诉。

### 调解过程及结果：

调解中心将钟某的投诉情况告知营业部后，营业部经查证属实，便立即向中期协报送相关信息，注销钟某的从业资格，并向钟某解释道歉。调解中心经核实后就回访钟某，告知其中期协网站已查询不到其公示信息，钟某表示知悉，并对调解中心表示感谢。

### 案件评析及启示：

本案主要是期货公司没有按规定向中期协报送从业人员的辞职信息所引起的。《期货从业人员管理办法》第十一条规定：“期货从业人员辞职、被解聘或者死亡的，机构应当自上述情形发生之日起 10 个工作日内向协会报告，由协会注销其从业资格”。在本案中，钟某离职一个月，其仍能在中期协网站查到其从业资格的信息，由此可得，该期货公司并未按规定报送信息，且延迟时间较久，在一定程度上妨碍了钟某再就业。

本案的启示：建议期货公司规范信息报送制度，完善业务流程。对于证监局及中期协要求报送的信息，应及时按规定报送，减少不必要的纠纷。