

证券期货基金纠纷多元化解系列丛书

证券期货基金调解案例汇编

广东证监局

广东证券期货业协会

广东中证投资者服务与纠纷调解中心

2017年11月

编者按：广东中证投资者服务与纠纷调解中心（以下简称“调解中心”）自 2015 年 4 月成立以来，一直认真履行纠纷调解职责，扎实开展辖区调解工作，积极推动多元化解机制建设。从 2015 年 4 月 1 日至 2017 年 10 月 31 日，调解中心共受理纠纷 1257 件，调解成功 973 件，调解成功金额达 659 万元。

为提高辖区经营机构自身的纠纷处理能力和客户服务水平，增加投资者投资知识，加强投资者教育与保护工作，调解中心在广东证监局及广东证券期货业协会的指导下，从 2017 年度受理纠纷中精心挑选了 18 个典型案例，组织编写了《证券期货基金调解案例汇编》（以下简称《汇编》）。《汇编》根据纠纷性质分为证券纠纷、基金纠纷、期货纠纷三大类。其中，每个案例分为案情简介、调解过程及结果、案件评析及本案启示四个部分，供辖区证券期货基金经营机构及投资者学习参考。

目录

证券纠纷案例

案例 1	王某与某证券公司的销户纠纷.....	4
案例 2	曾某与某证券营业部的销户纠纷.....	6
案例 3	林某与某证券营业部的销户纠纷.....	9
案例 4	贺某与某证券公司广州营业部的撤指定纠纷.....	11
案例 5	杨某与某证券公司的委托交易纠纷.....	13
案例 6	罗某与某证券营业部的委托交易纠纷.....	15
案例 7	何某与某证券公司的红利扣税纠纷.....	17
案例 8	吴某与某证券营业部的新股申购纠纷.....	20
案例 9	陈某与某证券营业部的新股申购纠纷.....	22
案例 10	李某与某证券营业部的新股申购纠纷.....	24
案例 11	谢某与某证券营业部的融资融券纠纷.....	27
案例 12	李某与某证券营业部的代销基金纠纷.....	30
案例 13	李某与某投资顾问公司的投顾协议纠纷.....	34
案例 14	丁某与某投资顾问公司的投资咨询纠纷.....	37

基金纠纷案例

案例 15	谢某与某基金公司的基金赎回纠纷.....	39
案例 16	申某与某基金公司的基金收益纠纷.....	42

期货纠纷案例

案例 17	段某与某期货公司的客户服务纠纷.....	44
案例 18	陈某与某期货营业部的强平纠纷.....	47

证券纠纷案例

案例 1 王某与某证券公司的销户纠纷

案情简介:

王某反映，其通过手机 APP 开立了某证券公司的证券账户。2017 年 4 月 18 日，王某拨打公司客服电话，要求办理销户手续。对方告知“需要交纳 40 元手续费。”王某认为销户收取费用不合理，因此投诉，要求公司在不收取任何费用的情况下尽快办理销户。

调解过程及结果:

调解中心将王某的投诉情况告知证券公司后，证券公司反馈称公司对于开户费是采取后端收费模式（即是开户时不收开户费，销户时才补收）。公司已在开户界面明确“我司对开户费用采取后端收费模式，当您临柜办理销户、转托管、撤指定等业务时进行收取，请您留意”，可能是王某开户时未留意才引起误会。目前，王某已销户，同时公司已安排工作人员做沟通解释工作，王某已无异议了。后调解中心回访王某，其表示问题已解决，并对调解中心表示感谢。

案件评析:

在本案中，王某不满的是其销户时证券公司要求其补交开

户费 40 元。很多投资者认为证券公司要求补交开户费是有意刁难投资者销户的行为。根据《关于调整证券账户业务收费标准的通知》的规定，沪深 A 股账户的开户费用，个人为 40 元，账户注册资料变更及账户注销业务暂免收费。由此可知，该证券公司收取王某 40 元开户费是符合规定的。同时该证券公司已在手机 APP 开户界面进行了提示，因此证券公司已尽到提前告知的义务。但从证券公司的提示形式来看，还是不太明显，导致部分投资者容易忽略提示内容。另外，王某提出销户时，工作人员只是告知其需收取费用，并未清楚告知收取费用的缘由，最终导致王某投诉。

本案的启示：

若证券公司对于开户费采取后端收费模式的，建议进一步完善网上开户页面的设计，将涉及开户费用内容排版在显眼的位置并使用醒目的字体，引起投资者的注意，并让投资者自主勾选是否知悉该内容，从而做好留痕工作。对于到现场但采取手机 APP 开户的，工作人员也应做好提示工作，并明确告知公司收取开户费的模式及相关依据，避免投资者产生误解。个人投资者销户时，如果证券公司要求其支付 40 元，一定要向其说明是补交开户费，不是收取销户费，否则投资者就容易理解为

销户需要收费。就投资者而言，网上开户时，应主动浏览网页上的开户须知，切忌未经了解就勾选同意或确认。对于现场开户的，投资者在签字前，应认真阅读并全面了解合同相关内容，千万不要盲目相信别人就直接签字。若对合同条款有疑问的，也应及时咨询在场的工作人员。

案例 2 曾某与某证券营业部的销户纠纷

案情简介：

曾某反映，其父亲是某证券营业部的客户，已去世，由于2017年8月经常收到营业部的短信和电话，因此想帮其父亲销户，其向营业部提供了父亲的身份证、死亡证明、户口本等资料，但营业部要求其提供经公证的证明材料，其表示父亲的账户已没有钱，但销户却需花钱去公证，其认为不合理，因此投诉，要求营业部马上帮其销户。

调解过程及结果：

调解中心将曾某的投诉情况告知营业部后，收到营业部的情况说明，称曾某当时向营业部提供的证件均是复印件，户口本上并没有其本人的相关信息，无法证明其与开户人有父子关系。营业部表示根据公司规定，曾某替父亲销户需提供经公证

的相关证明文件，证明其是合法继承人。后经调解中心了解，根据《中国证券登记结算有限责任公司证券账户业务指南》（以下简称《证券账户业务指南》）5.2.2的规定，曾某并不属于需提供经公证的证明文件的情况，以其现有提供的资料，曾某还需提供一份亲属关系证明就可以办理销户业务。对此，调解中心要求营业部重新向曾某解释相关条文，并引导曾某尽快去派出所办理亲属关系证明。后经营业部及调解中心多次解释，曾某也向中国证券登记结算有限责任公司（以下简称中国结算）再次确认相关事宜，最终曾某表示理解，并对调解中心表示感谢。

案件评析：

本案主要是营业部未经核实就要求曾某提供经公证的证明文件所引起的。《证券账户业务指南》5.2.2规定：“持有证券账户的自然人投资者死亡的，法定继承人办理证券账户注销业务的，需提交被继承人死亡证明、有效亲属关系证明、投资者身份证明文件等材料；其他继承人办理注销的，还应当提供证明其合法继承人身份的司法文书或经公证的证明文件。”曾某作为开户人的儿子，属于法定继承人，其并不需提供经公证的证明文件，只需提供亲属关系证明即可。《关于改进和规范公安派

出所出具证明工作的意见》规定：“曾经同户人员间的亲属关系，历史户籍档案等能够反映，需要开具证明的，公安派出所在核实后应当出具。”据此，曾某可向派出所申请出具亲属关系证明。从上述规定可得，营业部要求曾某提供经公证的证明文件才可为其父办理销户是不合理的，导致曾某认为营业部是有意刁难。

本案的启示：

从本案可以看出，由于营业部的员工对《证券账户业务指南》的相关规定不熟悉，导致其向投资者提出了错误的要求。因此，证券营业部应当组织员工尤其是新员工认真学习《证券账户业务指南》的规定，同时建议证券营业部在办理业务时，对于需投资者提供较多材料的，应先核实清楚再准确告知投资者，并明确告知办理业务的相关依据，做好投资者的解释工作，不要笼统告知投资者是根据公司规定，避免招致投资者误会和不满。另外，对于已向投资者解释多次但仍未能说服的，建议引导投资者向有关法律法规的制定部门咨询确认，增加说服力。

案例 3 林某与某证券营业部的销户纠纷

案情简介:

林某反映，其是某证券营业部的客户，2017年1月前往营业部办理证券账户销户手续，其填写了相关资料，最终当天办理完成。2月20日其欲使用其他证券账户进行股票交易，发现股东卡（沪A、深A）已被注销，与之相关联的资金账户均无法使用，随即拨打营业部电话询问，对方告知：“是你自己填写的申请表，当时你自己要求把股东卡销掉的。”林某不认可对方解释，故致电投诉，要求该营业部尽快将其股东卡恢复正常。

调解过程及结果:

调解中心将该情况告知营业部，营业部反馈称在林某签署《证券账户业务申请表》前，柜台人员已明确告知林某注销证券账户后两个股东号将无法使用。同时柜台人员是在林某签字确认后，才注销其沪A深A股东号。经沟通多次，林某仍是对营业部注销其深A股东号不满。后调解中心与林某沟通，告知其股东卡注销后是无法恢复的，营业部也是按照其签署的申请表办理相关业务的，若有异议当时应及时提出。林某表示签署的表格太多，没有仔细看。同时表示已在其他证券公司开户，不想再追究，认可该事项处理完毕。

案件评析:

引发该纠纷的主要原因是林某未真正理解注销深 A 股东卡的后果。经了解,林某的深 A 股东卡名下分别在两个证券公司均有资金账号,只要注销了深 A 股东卡,林某在别的证券公司的账号将无法使用。本案中,证券公司柜台人员告知林某注销证券账户后股东卡就不能使用时,林某以为只是在该营业部的账号不能使用,不知道注销深 A 股东卡会导致在别的证券公司的账号也无法使用,所以其勾选了《证券账户业务申请表》中注销证券账户一栏(包括深 A 及沪 A 账号),并签字确认。

本案的启示:

投资者在签署文件前,应仔细阅读文件内容,如有疑问应及时向工作人员提出。另外,证券公司在为投资者销户前,首先应了解销户原因,其次要了解投资者到底是办理证券账户销户还是资金账户销户,是转托管还是撤指定,按照投资者的真实意愿办理,并告知办理业务后产生的后果。对于不是因为从业而要求注销证券账户的,应明确告知投资者在该股东号名下的其他证券公司的资金账户也将无法使用,并做好相关留痕工作。

案例 4 贺某与某证券公司广州营业部的撤指定纠纷

案情简介:

贺某反映，其是某证券公司北京营业部的客户，因其现在广州，便电话咨询某证券公司北京营业部其能否到该证券公司广州营业部办理撤指定，北京营业部的工作人员答复可以。2017年9月11日，贺某到广州营业部办理撤指定，但广州营业部的工作人员告知，因其在北京营业部的账户被休眠了，无法激活，从而不能为其北京营业部的账户办理撤指定。贺某认为该证券公司广州营业部拒绝为其办理撤指定不合理，因此投诉。

调解过程及结果:

调解中心将投诉情况告知某证券公司广州营业部，营业部反馈称经查询贺某在北京营业部开立的沪A账户已经休眠，根据中国结算的规定，自2016年10月15日起，一人只能开3个沪A账户，对于长期不使用的3户以上多开账户，将依规纳入休眠账户管理。由于贺某在北京营业部开立的账户符合休眠的条件，所以被休眠了，而且贺某在其他证券公司还开了三个沪A账户，所以其在北京营业部的账户被休眠后无法激活。当时北京营业部的工作人员在没有详细了解贺某的账户情况下就直

接回复可以办理。后经调解，贺某接受营业部的解释，不再要求激活北京营业部的沪 A 账户。

案件评析：

引发该纠纷的主要原因在于北京营业部的工作人员回复不准确。北京营业部的工作人员未了解贺某账户情况就直接回复贺某可以办理撤指定，事后广州营业部告诉贺某无法办理，贺某就误以为广州营业部拒绝为其办理。2016 年 10 月 14 日，中国结算发布的《关于修订〈证券账户业务指南〉的通知》规定：

“将一个投资者开立证券账户数量上限调整为 3 户，对于 2016 年 10 月 15 日前自然人及普通机构投资者已开立的 3 户以上（不含 3 户，下同）同类证券账户，符合实名制开立及使用管理要求，且确有实际使用需要的，投资者本人可以继续使用。

对于长期不使用的 3 户以上多开账户，我公司将依规纳入休眠账户管理。”2017 年 5 月 23 日，中国结算发布的《关于开展存量一人多户休眠工作的通知》规定：“对于同一投资者在 2015 年 4 月 13 日至 2016 年 6 月 9 日期间开立、类型相同的（沪深 A 股账户）第四个及以上账户，满足以下条件即纳入本次休眠账户管理：1、证券账户余额为 0；2、关联的资金账户余额不超过 100 元人民币；3、最近连续一年以上没有发生交易（以

2017年6月9日为基准)。”本案中贺某的A股账户已超三个，而其在某证券公司北京营业部的账户又符合休眠条件，因此被休眠。所以贺某在某证券公司北京营业部的沪A账户无法激活从而不能撤指定是符合规定的。

本案的启示:

证券公司在接受投资者有关撤指定业务的咨询时应尽可能充分了解投资者的账户情形，如账户是否被休眠、是否存在相关未了结业务等。本案中，北京营业部的工作人员如能在贺某最初咨询时了解其账户情形，做出准确答复则可避免纠纷的产生。此外，在投资者不接受证券公司的口头解释时，证券公司应及时查找相关权威部门的文件规定作为依据向投资者解释，从而及时有效化解矛盾。

案例5 杨某与某证券公司的委托交易纠纷

案情简介:

杨某反映，其是某证券公司的客户，2017年7月26日其使用该公司交易系统委托买入180000股*ST锐电(601558)，但系统提示“未签署风险警示股票的揭示书，禁止买入风险警

示股票。” 杨某认为其已开通创业板的交易权限，便可以交易风险警示股票。杨某就此问题在 QQ 上咨询客户经理，但因客户经理当时在忙，没看到杨某的咨询，所以未立即回复。杨某因此投诉，要求该公司对无法交易的原因给予合理解释。

调解过程及结果：

调解中心将杨某的投诉情况告知证券公司后，证券公司向调解中心反馈，称客户经理已联系杨某，向其解释上海证券交易所（以下简称上交所）关于风险警示股票买入的有关规定，客户经理强调上交所和深圳证券交易所（以下简称深交所）规定有所区别，也提示杨某 ST 股票风险较高，注意投资风险，杨某表示已清楚相关规定。后调解中心回访杨某，其确认客户经理已向其解释清楚。

案件评析：

本案主要是投资者杨某不熟悉有关交易规则所引起的。杨某认为其开通了创业板的交易权限，就可以交易 *ST 锐电股票。但事实上，创业板股票是在深交所交易的，而 *ST 锐电股票是在上交所交易的，两个交易所的交易规则是不完全相同的，杨某不能想当然地将深交所的规则适用于上交所的股票交易。2017 年 6 月 28 日修订发布的《上海证券交易所风险警示

《上海证券交易所股票交易规则》第十五条规定：“会员应当要求首次委托买入风险警示股票或者退市整理股票的客户，以书面或电子形式分别签署《风险警示股票风险揭示书》和《退市整理股票风险揭示书》。客户未签署《风险揭示书》的，会员不得接受其买入委托。”因此，证券公司的做法是符合上交所的规定的。

本案的启示：

投资者在投资前，应先了解相关交易规则，知晓风险情况，不能盲目投资。另外，投资者如果通过 QQ 等即时通讯工具向客户经理咨询问题，若客户经理没及时回，可以致电客户经理或证券公司客服。

案例 6 罗某与某证券营业部的委托交易纠纷

案情简介：

罗某反映，其是某证券营业部客户，在 2017 年 5 月前，其一直能买入分级基金，5 月后却无法买入，营业部称要签署相关文件才能开通权限，罗某认为营业部的要求不合理，不愿意签署该文件，因此投诉。

调解过程及结果：

调解中心将罗某的投诉情况告知营业部后，营业部向调解

中心反馈，经核查，罗某现资产已不足 30 万，无法再开通分级基金交易权限。营业部向其解释了交易所关于分级基金的相关规则，罗某表示知晓该规则，其对营业部已无异议，但是对交易所的规则还是有异议。后调解中心联系罗某，向其解释分级基金风险比较大，因此设置了准入规则，这也是从保护投资者利益出发的，经调解中心反复解释，罗某最终表示理解。

案件评析：

本案主要是投资者罗某不理解修改后的分级基金准入规则所引起的。2017 年 5 月 1 日开始实施的《上海证券交易所分级基金业务管理指引》第十六条规定：“具备下列条件的个人投资者及一般机构投资者可以向会员申请开通分级基金的子份额买入和基础份额分拆的权限（以下简称分级基金相关权限）：

（一）申请权限开通前 20 个交易日其名下日均证券类资产不低于人民币 30 万元；（二）不存在法律、行政法规、部门规章、规范性文件和业务规则禁止或者限制参与分级基金交易的情形。前款所称证券类资产，包括以该投资者名义开立的证券账户及资金账户内的资产，不包括该投资者通过融资融券交易融入的资金和证券。”上交所关于发布《上海证券交易所分级基金业务管理指引》的通知（上证发〔2016〕74 号）明确指出，该

《指引》施行后，未开通分级基金相关权限的投资者将不得买入分级基金子份额或分拆基础份额。深交所对此也有相同的规定。根据上述规定，2017年5月1日后，投资者若想交易分级基金子份额或分拆基础份额，须符合准入条件并开通权限。

本案的启示：

投资者适当性管理是国际通行的准则，营业部在遇到不理解适当性管理相关规定的投资者时，应向投资者强调，相关适当性规定是为了更好地保护投资者的合法权益而制定的，同时要提醒投资者相关投资的风险，解释规则制定的理由，从而让投资者更容易接受相关准入规则。

案例7 何某与某证券公司的红利扣税纠纷

案情简介：

何某反映，其于2016年6月通过证券公司的交易系统买入梦网集团股票，梦网集团于2017年7月分红，其于2017年8月卖出该股票。近期得知公司的交易系统收取了自己的红利税。其联系公司，工作人员告知“我们要查询一下系统”。何某对此不认可，认为公司系统存在问题，错误收取其红利税，因

此投诉，要求公司针对此情况给出合理解释并退还多收取的红利税。

调解过程及结果：

调解中心将何某的投诉情况告知证券公司后，收到情况说明，称何某分别于2016年12月至2017年5月期间累计11次共计买入5500股梦网集团股票。2017年7月13日是梦网集团股票的股权登记日。后何某于2017年7月及8月分别卖出500股。由于持股期限在一个月以上至一年（含一年）的需征收红利税，因此何某卖出的1000股梦网集团股票要交红利税。证券公司了解到客户年纪较大，电话沟通未必能解释清楚，便安排工作人员直接登门拜访，采取面对面的方式，现场计算出红利税的扣税金额，最终何某表示理解，并向调解中心撤诉。

案件评析：

本案主要是因何某不理解红利税的征收规则所引起的。《关于上市公司股息红利差别化个人所得税政策有关问题的通知》规定：“个人从公开发行和转让市场取得的上市公司股票，持股期限在1个月以内（含1个月）的，其股息红利所得全额计入应纳税所得额；持股期限在1个月以上至1年（含1年）的，暂减按50%计入应纳税所得额；上述所得统一适用20%的税率计

征个人所得税。”根据以上规定，何某卖出的1000股梦网集团股票的持股期限超过1个月不足1年，需暂减按50%计入应纳税所得额，并适用20%的税率计征个人所得税，该上市公司2017年度每10股派发现金红利1.2元，因此需对何某征收红利税为 $(1000/10) \times 1.2 \times 0.5 \times 0.2 = 12$ 元。本案中的何某主要是不清楚红利税的征收规则，误认为证券公司乱收费。后经证券公司工作人员面对面详细解说，最终才消除何某的疑虑。

本案的启示：

股票所得红利扣税金额跟持有股票的时间长短有直接关系，投资者应加强对红利税征收规则的学习。若对营业部收取红利税的金额有异议，应先向营业部工作人员咨询，不要未经了解就主观认为证券公司收费不合理，并进而投诉。就证券公司而言，应加强投资者教育工作，定期举办讲座、交流会等，普及投资者相关证券业务知识和新规。此外，对于年纪较大的投资者，营业部解释时应尽可能采取直观的方式，如面对面沟通、公式演算等，这样投资者会更好接受和理解。

案例 8 吴某与某证券营业部的新股申购纠纷

案情简介:

吴某反映，其于 2017 年 1 月 23 日中签新股（事后发现是在普通账户中签），证券营业部客户经理打电话告知吴某账户余额不足，让其卖股票或存款到账户（未明确告知是普通账户）。吴某就卖出信用账户股票，余额足够交中签新股款，24 日却收到短信被告知弃购，吴某认为营业部未说清楚导致其扣款不成功，因此投诉。

调解过程及结果:

调解中心将该情况告知营业部，营业部反馈称吴某当时是在普通账户中签的，然后客户经理提醒吴某新股中签了，账户余额不足，让他把股票卖了或者存钱进账户。但当天吴某是在信用账户卖出股票的，所以普通账户还是余额不足。客户经理发现后当天下午又致电吴某，吴某没带手机，所以没接到电话（吴某已承认，有录音）。经调解，最终营业部与吴某协商一致。

案件评析:

引发该纠纷的主要原因主要有两方面，一是营业部通知吴某中签时未清楚告知其具体的中签情况；二是吴某自身未主动

查询中签情况。本案中，虽然营业部已通过短信及电话通知吴某中签，在通知上营业部已履行了相应的义务，但从服务上而言，营业部仍有改进的空间，客户经理只通知吴某中签，未提醒其具体是哪个账户中签。由于吴某之前曾通过信用账户申购新股，因此吴某就想当然认为自己这次是信用账户中签，最终未及时在普通账户缴款，导致认购失败。此外，吴某自身也存在责任，未主动查询自己的中签情况。最后双方考虑到自身均存在不足，各自承担相应的责任。

本案的启示：

目前，投资者可以通过普通账户或信用账户申购新股，建议证券公司在通知时应主动核实投资者是在普通账户还是信用账户中签，提醒投资者注意中签账户，及时缴款。另外，本案中的营业部分别通过短信及电话（有录音）通知的做法是比较可取的，因此建议证券公司如果在条件允许的情况下尽可能采用有录音功能的电话通知投资者并清楚告知中签的相关信息，做好留痕工作。投资者在中签新股后，自身也应关注是普通账户中签还是信用账户中签，避免造成普通账户中签卖了信用账户股票，或者信用账户中签卖了普通账户股票的情况发生。投资者自己最好在缴款截止期限半小时前再查看下账户余额是否

足够缴纳新股中签款，避免出现意外情况而导致弃购。

案例 9 陈某与某证券营业部的新股申购纠纷

案情简介：

陈某反映，新股中签当天其收到营业部短信及电话通知，后发现账户无法存钱。临近下午 3 点，其便致电营业部咨询，客服人员叶小姐告知其由于银行卡过期所以无法入金，建议其卖出个股。陈某称卖出个股 300 股，还是差几百元才够缴费金额，叶小姐就建议其零卖，即卖出 310 股或 320 股，看看哪个更接近缴款金额。陈某按照叶小姐的指示卖出 310 股，但发现操作失败，最终错过缴费时间。后陈某了解到其不具备零卖的条件，其认为叶小姐业务水平不达标，误导其操作，因此投诉，要求营业部赔偿其损失。

调解过程及结果：

调解中心将陈某的投诉情况告知营业部后，营业部反馈称中签当天上午已提前通知陈某需准备足够资金缴款，陈某下午 2 点 44 分向营业部反馈转账失败，后营业部查明原因是其银行卡过期被禁止转账了，当时陈某表示来不及更新银行卡，打算卖出股票 300 股来缴款，但还是差几百元才凑够全款，客服人员

叶小姐未了解陈某账户情况就建议其卖出 310 股或 320 股凑够缴款金额(事后查明陈某账户的股票数量是 2000 股)。随后陈某便卖出 310 股，系统显示不符合零股卖出规则，陈某再操作已过了收市时间，导致无法缴款成功。对此，营业部已与陈某沟通多次，并就客服人员叶小姐回复不准确向陈某表示了歉意，最终取得陈某的谅解，后陈某主动致电调解中心要求撤诉。

案件评析：

本案主要是陈某和客服人员叶小姐不熟悉交易规则以及陈某临近收盘时间才准备缴款所引起的。一方面营业部虽然已履行了中签通知的义务，但客服人员叶小姐在与陈某沟通的过程中，未了解陈某账户情况是否具备零卖条件，就给出了一个错误的指示，建议陈某零卖股票，导致陈某未能成交。另一方面陈某在收到中签通知后，期间是有充裕的时间准备缴款资金，由于其转账和委托卖出时间临近收市时间，最终才错过缴款时间。《上海证券交易所交易规则》3.4.7 规定：“通过竞价交易买入股票、基金、权证的，申报数量应当为 100 股（份）或其整数倍。卖出股票、基金、权证时，余额不足 100 股（份）的部分，应当一次性申报卖出。”深交所也有相同规定。本案中陈某的账户没有零股，所以其申报卖出 310 股或 320 股根本不可

能成功。叶小姐和陈某都不熟悉交易规则，所以叶小姐提出建议后，陈某也没有质疑，最终错过申报时间。

本案的启示：

证券公司员工的一言一行都代表着证券公司。因此员工平常应注意加强专业知识和证券行业相关规定的学习，才能在回答投资者的问题时少犯错误。还有在回答投资者问题时，如果自身没有把握，应经确认后再回复，对于需分情况讨论的，应先了解清楚投资者属于哪种情况，然后恰当地回复投资者。对投资者来说，在中签新股后，应尽早缴纳款项，不要拖到最后一刻才准备款项，以免出现事先无法预见的情况导致缴款不成功。此外，投资者也需加强自身学习，充分了解交易规则，避免因不了解交易规则而产生误会和损失。

案例 10 李某与某证券营业部的新股申购纠纷

案情简介：

李某反映，其两融账户于 2017 年 1 月 10 日中签新股，其便咨询营业部吴小姐，如果其卖两融账户股票购买中签新股，是不是一卖股票就先将款项用来偿还融资的借款？吴小姐答复：

“不是的，现在已经取消自动还款这一项了，你可以放心卖出。”于是李某就卖了近3万股股票，但后来李某却发现没有缴费成功，其联系营业部，却被告知“由于你当时卖出的股票是融资买入的，所以卖出的股票款被公司扣回了。”李某认为员工说话前后矛盾。对此，营业部负责人也承认员工没有讲清楚，没有讲明取消自动还款仅针对自有资金买入的股票而言。因此李某投诉，要求营业部赔偿损失，并调查中签股票是否被证券公司私自买了。

调解过程及结果：

调解中心将李某的投诉情况告知营业部后，营业部承认工作人员吴小姐的回复并不准确，一定程度上误导李某。营业部考虑到服务上存在瑕疵，已同意补偿李某部分损失，但李某要求的金额过高，营业部无法满足。鉴于双方在简易程序中未能协商一致，后经双方同意，由调解员调解，在调解员的协调下，双方最终达成一致意见，签订了调解协议。

案件评析：

本案主要是营业部工作人员吴小姐回复不准确引起的。本案的李某属于谨慎型投资者，得知自己信用账户中签，担心卖出信用账户股票的钱会优先用来还款，就提前向营业部确认。

后李某根据吴小姐错误的指示卖出股票，最终导致缴款失败。因此营业部对于李某认购失败是负有一定责任的。吴小姐作为新员工，未认真学习相关业务规则，在回答李某的问题时未区分情况就笼统地回答李某。事实上，取消自动还款只是针对自有资金买入的股票而言；如果是卖出融资买入的股票，所得款项就会优先用来还款；如果卖出的股票部分是融资买入的，部分是自有资金买入的，卖出所得款项也是优先用来还款。因此吴小姐的回答是不准确的。

此外，李某怀疑未缴费成功的新股是否被营业部买了，这个问题是投资者弃购后产生的普遍疑问。《上海市场首次公开发行股票网上发行实施细则》第十九条规定：“无效认购的股票将不登记至投资者证券账户，由主承销商负责包销或根据发行人和主承销商事先确定并披露的其他方式处理。”深圳市场也有同样的规定。由上述规定可得，李某未缴费成功的新股并非营业部买了，而是由主承销商负责包销或根据发行人和主承销商事先确定并披露的其他方式处理。

本案的启示：

首先，证券公司应加强对员工尤其是新员工的培训，督促员工主动学习相关知识，定期培训或考核相关业务知识和规

则；其次，对于中签新股的投资者，若投资者是信用账户中签的，还应提醒其资金不足时，不要认为卖了信用账户股票所得资金就会自动用来缴款，应准确告知投资者在哪种情况下卖出股票所得款项才会用作缴纳中签费用。另外，目前造成弃购的原因除了证券公司通知不到位外，投资者自身未主动查询或及时缴款也是主要原因。因此投资者应加强对新股申购新规的学习，了解规则的新变化，主动查询获知申购结果，及时做好资金准备，缴款截止时间半小时前再次查看账户余额是否足够，避免中签后弃购。

案例 11 谢某与某证券营业部的融资融券纠纷

案情简介：

谢某反映，其于 2015 年 3 月 24 日在该营业部开立两融账户，11 月 17 日其融资买入潍柴动力，2016 年 1 月 12 日上午，在未收到电话及短信通知的前提下，营业部就擅自强平其账户，造成 30 万元损失。谢某认为营业部未履行通知义务，因此投诉，要求营业部给予合理解释。

调解过程及结果：

调解中心将谢某的投诉情况告知营业部后，收到营业部情

况说明，称经了解，2016年1月7日当天收市后，谢某账户的维持担保比例低于平仓线140%，且在2016年1月11日收市前未将维持担保比例提高至补仓线160%及以上，按照谢某与营业部签订的融资融券业务合同的相关约定，营业部有权于2016年1月12日执行平仓手续。在通知方面，营业部于1月8日当天已通过合同约定将风险提示书及追缴保证金通知书发送至谢某的专用邮箱。此外，营业部也于1月11日发送风险提示通知短信至谢某留存手机，提醒其及时登录融资融券业务专用邮箱查看通知，将维持担保比例提高至补仓线以上。对于谢某提及没收到营业部的短信通知主要是因为谢某更换手机号码后未告知营业部，因此营业部已尽到了通知义务。后鉴于双方未能协商一致，该纠纷进入调解员调解程序。经调解员调解，双方最终协商一致，营业部补偿谢某部分损失，同时谢某也签订撤诉书。

案件评析：

引发该纠纷的原因主要分为两方面：一是谢某未主动告知营业部更换后的手机号码，同时自身也没有及时关注自己账户的持仓情况。二是营业部在与谢某签订融资融券合同时未清楚告知谢某融资融券业务专用邮箱的相关信息。本案中，谢某已

变更手机号码，但一直未到营业部办理号码变更手续。合同第 11.10 规定“甲方在本合同第十一章第 11.7 条中约定的联络方式有变动的，应当及时到乙方办理资料变更手续并得到乙方确认后生效。甲方未及时办理变更手续所产生的后果由甲方自行承担。”因此谢某应承担未及时办理变更手续所产生的后果。

另外，合同第 11.2 条规定：“甲、乙双方均同意，只要乙方将追缴保证金及强制平仓通知书以及其他各种通知，向乙方为甲方提供的专用电子邮箱发送，即视为乙方已履行了合同约定的相应通知义务。”营业部虽然已尽到通知义务，但与谢某签订融资融券协议时，邮箱地址是由营业部工作人员代填写的，并非谢某本人填写的，同时从公司系统查看到，谢某由始至终都未曾登录该邮箱，因此营业部对于合同上的重要内容并没有很好地向谢某说明。

本案的启示：

通过电子邮件完成通知送达义务是近年来在证券和期货行业兴起的一种利用新科技履行通知义务的新方式，并被证券公司广泛采用，只要约定事项没有违反法律，就应当视为有效约定。但对于大多数投资者而言，他们仍依赖证券公司平仓前的电话通知，并不会主动登录邮箱查询。因此，建议证券公司在

强平前最好电话通知投资者追保或自行平仓。同时建议证券公司在融资融券合同中对重要条款（如通知条款、变更联系方式条款、强平条款等）进行加粗，提醒投资者特别注意，合同上需要投资者填写的内容，营业部工作人员不要代填写，应由投资者本人填写。

投资者在参与融资融券交易前，应认真学习融资融券相关法律法规、掌握融资融券业务规则，阅读并理解证券公司融资融券合同和风险揭示条款，如在本案中，合同已明确约定联系方式变更需到营业部办理变更手续，谢某手机更换后一直未到营业部办理变更，因此后果应由谢某自己承担。另外，投资者应充分评估自身的风险承受能力，做好财务安排，合理规避各类风险。

案例 12 李某与某证券营业部的代销基金纠纷

案情简介：

李某反映，其在某证券营业部员工潘某介绍下有意购买某私募基金。因该私募基金于 2016 年 12 月 9 日（周五）15:00 募集结束，李某又急于购买，就于 2016 年 12 月 9 日 14:45 先

在金融理财终端自助下单后再到营业部补签资料，营业部发现李某还缺一份 300 万的金融资产证明，李某当时同意补交。李某回去后告知潘某想撤单，潘某回复可以在下单后的第二日撤单。2016 年 12 月 12 日，李某到营业部办理撤单手续。2016 年 12 月 13 日，李某查看账户时发现可用余额仍为 0 元，随即致电潘某，被告知“撤单没有成功，目前已经成功认购了，没有办法了。”李某向营业部领导反映此事，营业部领导称：“24 小时内可以撤单，现已认购成功，无法撤单了。不过我们会尽快把钱退给你的。”但直到 2016 年 12 月 30 日，营业部仍未将 100 万元退还给李某。故李某投诉营业部为不合格投资者办理私募基金认购手续，要求尽快退还本金 100 万元。

调解过程及结果：

调解中心将李某的投诉情况告知营业部后，营业部向调解中心反馈，称由于李某将“第二日撤单”理解为下单后的第二个交易日（即 12 月 12 日）撤单，导致李某撤单不成功，经营业部积极与总部沟通，已将款项退还给李某。调解中心回访李某，其确认营业部已退款，对调解中心表示感谢。

案件评析：

本案主要是因营业部没有严格遵守投资者适当性的相关规

定以及营业部员工潘某答复撤单时间错误而引发的。《私募投资基金监督管理暂行办法》第十二条规定：“私募基金的合格投资者是指具备相应风险识别能力和风险承担能力，投资于单只私募基金的金额不低于100万元且符合下列相关标准的单位和个人：（一）净资产不低于1000万元的单位；（二）金融资产不低于300万元或者最近三年个人年均收入不低于50万元的个人。前款所称金融资产包括银行存款、股票、债券、基金份额、资产管理计划、银行理财产品、信托计划、保险产品、期货权益等。”第十四条规定：“私募基金管理人、私募基金销售机构不得向合格投资者之外的单位和个人募集资金……”。根据前述规定，李某在未提供资产300万元的证明前，其不是私募基金的合格投资者，营业部不能向其销售私募产品，营业部允许李某成功下单违反了上述规定。

另外，《私募投资基金募集行为管理办法》第二十九条规定：“各方应当在完成合格投资者确认程序后签署私募基金合同。基金合同应当约定给投资者设置不少于二十四小时的投资冷静期，募集机构在投资冷静期内不得主动联系投资者。”第三十条规定：“募集机构应当在投资冷静期满后，指令本机构从事基金销售推介业务以外的人员以录音电话、电邮、信函等适当

方式进行投资回访。”第三十一条规定：“基金合同应当约定，投资者在募集机构回访确认成功前有权解除基金合同。出现前述情形时，募集机构应当按合同约定及时退还投资者的全部认购款项。”根据前述规定，投资者在购买私募基金后的24小时内可以撤单，因此潘某所说的“下单后第二日撤单”是不准确的，“下单后24小时内撤单”与“下单后第二日撤单”显然是不同的意思，如果潘某准确告诉李某“下单后24小时内可以撤单”，李某撤单成功就不会投诉了。

本案的启示：

证券期货经营机构应严格落实投资者适当性的相关规定，不能为了创收，就在某些环节不严格执行适当性的相关规定，尤其是《证券期货投资者适当性管理办法》于2017年7月1日施行后，经营机构应加大对员工的培训力度和检查力度，督促员工认真落实适当性相关规定。经营机构总部应从源头把好关，比如本案中，李某未提供300万的资产证明前，总部开发的金融理财终端软件应设计成李某无法成功下单购买私募基金，这样一来，即使李某和营业部想违规操作也无法做到。对投资者来说，也要了解和遵守投资者适当性的相关规定，详细了解产品的相关风险，根据自己的评估级别购买适当风险级别

的产品，始终牢记“投资有风险，购买需谨慎”。

案例 13 李某与某投资顾问公司的投顾协议纠纷

案情简介：

李某反映，其于 2017 年 8 月 25 日向某证券投资顾问有限公司广州分公司缴款 19800 元购买了荐股服务，25 日下午公司向其推荐了一只股票，但是因为股市已经收盘未来得及购买，公司便告知服务期从 8 月 28 日开始计算。8 月 28 日，李某因家人身体原因急需资金，便联系公司申请退款，公司刚开始称“因为有研发报告，所以只能退一半。”在李某的多次要求下，又告知“最多只能退 12000 元。”李某对此说法不认可，称自己未接受任何服务，退费过少不合理，故致电投诉，要求公司退还全部服务费。

调解过程及结果：

调解中心将李某的投诉情况告知公司后，收到公司的情况说明，称李某于 2017 年 8 月 25 日购买了公司的荐股服务，并签订了合同。后李某于 2017 年 8 月 28 日（即是 5 个工作日内）向公司申请退款。根据合同规定，李某是符合全额退款的条件，但需扣除必要费用。当时客服人员未经了解就直接回复

李某只能退一半的行为是不合理的。公司考虑到服务上存在瑕疵，已同意退还 19000 元给李某。调解中心回访李某，李某对退款金额仍有异议，其表示签订合同当天公司有回访电话，当时客服人员表示 5 个工作日内可申请全额退款，并未提及需扣除费用。后调解中心经听回访录音，客服人员确实有提及该内容，但也补充说明退款问题还是按照合同相关规定来执行。调解中心认为客服人员这种回复容易造成投资者误解。后公司也意识该问题，最终同意全额退款，李某认可该处理结果。

案件评析：

本案主要是公司未严格按照合同执行退款所引起的。根据双方签订的《证券投资顾问业务服务协议》第三十五条规定：

“自本协议生效之日起五个工作日内，乙方可以用书面形式通知甲方解除本协议，甲方收到解除协议书面通知时，本协议即解除，甲方须全部退还已经支付的投资顾问费，但有权扣除甲方为履行本协议所支出的必要费用。”本案中的李某是在 5 个工作日内申请退款的，符合全额退款的条件，公司可扣除必要费用，但客服人员两次的回复都没有严格按照合同条款执行。调解中心了解到该公司对于必要费用的扣除并未形成统一的扣费标准，扣费金额均是由客服人员随意确定的。本案的李某也正

是基于公司扣费不合理而投诉的。另外，本案中客服人员回访时曾向李某表示五个工作日内申请退费是可以全额退费的，虽然客服人员在通话结束前补充了退费问题还是按照合同相关条款执行，但客服人员的表述在一定程度上误导了李某。

本案的启示：

对于投资者申请退费的问题，《证券投资顾问业务暂行规定》第十四条第二款明确规定：“证券投资顾问服务协议应当约定，自签订协议之日起5个工作日内，客户可以书面通知方式提出解除协议。证券公司、证券投资咨询机构收到客户解除协议书面通知时，证券投资顾问服务协议解除。因此投资者自签订协议之日起5个工作日内是**有权解除协议并要求退费的**，且证券投资咨询机构与投资者签订的证券投资顾问服务协议应当包含上述内容。”建议投资咨询公司应严格按照双方签订的合同来执行。如果退费时涉及到必要费用的扣除，投资咨询公司应形成统一的扣费标准，同时扣费标准应合理化，避免因扣费不一或不合理引起投资者的不满。另外，投资咨询公司应加粗合同中的重要条款的字体（如免责或退款等），引起投资者的注意。同时在签订合同时，业务人员也应主动提醒投资者留意重要条款，让投资者做到心中有数。从本案我们还可以看出，客

服人员的回访表述不准确也是引起李某投诉的原因之一，因此建议投资咨询公司进一步加强员工的业务培训，员工应尽可能熟悉公司服务合同的内容。同时客服部门应定期更新答复口径，对于投资者的问题，客服人员应准确回复，避免因含糊其辞引起投诉。

案例 14 丁某与某投资顾问公司的投资咨询纠纷

案情简介：

丁某反映，其于 2017 年 4 月支付 25 万元购买了某投资顾问有限公司广州分公司的服务，工作人员承诺：“服务期限 6 个月，可达 3 到 5 倍的收益。” 2017 年 10 月丁某账户已亏损了 60%以上，要求公司退费并赔偿损失，但公司只同意延期服务。丁某不认可，认为公司违反了“可达 3 到 5 倍收益”的承诺，故投诉要求公司退还服务费 25 万元并赔偿损失 150 万元。

调解过程及结果：

调解中心将丁某的投诉情况告知该投资顾问公司后，收到该公司的情况说明，称丁某于 2017 年 4 月支付 25 万元购买了公司投顾服务。由于市场震荡，丁某出现亏损，因此投诉要求公司退费。公司调取了丁某的服务记录，在合作期间客服部门

采取电话、微信及 QQ 等方式为丁某提供荐股服务，由丁某对公司的荐股进行抉择，未发现员工说过“可达 3 到 5 倍收益”的承诺。现公司与丁某已协商一致，公司退还丁某服务费用 25 万元，其不得再提出赔偿要求，丁某已签署退款协议。调解中心回访丁某，询问其有没有保留公司承诺收益的证据，丁某表示没有保留，并确认已和该投资顾问公司协商一致。

案件评析：

本案主要是投资者丁某轻信投资顾问公司的员工推荐的股票能赚大钱所引发的。《证券、期货投资咨询管理暂行办法》第二十四条规定：“证券、期货投资咨询机构及其投资咨询人员，不得从事下列活动：（一）代理投资人从事证券、期货买卖；（二）向投资人承诺证券、期货投资收益；（三）与投资人约定分享投资收益或者分担投资损失；（四）为自己买卖股票及具有股票性质、功能的证券以及期货；（五）利用咨询服务与他人合谋操纵市场或者进行内幕交易；（六）法律、法规、规章所禁止的其他证券、期货欺诈行为。”《证券投资顾问业务暂行规定》第十九条规定：“证券投资顾问向客户提供投资建议，应当提示潜在的投资风险，禁止以任何方式向客户承诺或者保证投资收益。”根据前述规定，投资咨询机构及其工作人员不得

向投资者承诺收益，因此投资者一旦发现有承诺收益的行为，可以保留相关证据，向公司所在地的监管部门举报。

本案的启示：

投资者必须牢记，首先不要相信投资咨询机构及其投资顾问的承诺收益行为，如果投资顾问真有保证赚钱的大本事，他就没有必要在公司上班，自己在家买卖股票就行了。因此，凡是承诺收益的话都是不可信的。其次，投资者可以登录中国证券业协会的官方网站（<http://www.sac.net.cn>）查询投资顾问是否在中国证券业协会注册，如果没有注册，就是假冒的投资顾问，投资者要小心被骗。对于投资咨询机构来说，要加强对员工的管理和考核，严格禁止员工的承诺收益行为，对员工从事投资顾问业务的行为应注意留痕管理，并不定期抽查，发现有承诺收益行为的，应严肃处理。

基金纠纷案例

案例 15 谢某与某基金公司的基金赎回纠纷

案情简介：

谢某反映，称其于 2016 年 9 月申购了某基金公司的一支债

券型基金，现在到期了欲赎回却无法赎回。其咨询基金公司被告知“2017年9月1日-9月15日是开放期，客户已过开放期，无法卖出，已自动续期1年”。谢某称申购时界面并未有开放期的信息，其只在9月14日下午3点收到基金公司的短信，但9月15日就是最后期限，谢某认为该短信没有意义，短信内容也未说明如果不赎回就会自动续期1年。因此投诉，要求基金公司协助其赎回基金。

调解过程及结果：

调解中心将投诉情况告知基金公司，基金公司反馈称基金申购界面风险提示函提示了封闭运作期间无法赎回的风险，而且在2017年8月30日、9月14日均给谢某发送了短信，明确告知“如需办理赎回，请在9月15日15点前进行操作”。经调解，谢某表示理解了相关规则，同时希望基金公司以后能在短信中增加不赎回的后果。

案件评析：

本案主要是谢某未留意短信及未了解基金规则所引起的。本案中的基金公司已向谢某发送短信并明确告知其须在9月15日下午3点前进行赎回，谢某9月14日收到基金公司的短信，其有足够的时间进行赎回操作，但谢某未及时进行赎回操作，

导致最终错过赎回时间。另外，该基金的基金合同已明确约定：

“本基金的运作期包含封闭期和开放期，每个运作期期限为1年，其中开放期原则上不少于7个自然日并且最长不超过30个自然日。在封闭期内本基金采取封闭运作模式，期间基金份额持有人不得申购、赎回本基金。本基金运作期的具体安排请详见基金管理人届时发布的相关公告。基金管理人不得在基金合同约定之外的日期或者时间办理基金份额的申购或者赎回或者转换。”由于谢某在购买该基金前没有阅读基金合同，因此不了解赎回规则。

本案的启示：

投资者在购买基金时，应仔细阅读基金的相关文件，如招募说明书、基金合同、公告等，了解相关风险和申购赎回规则等重要条款。购买基金后还要注意查看基金公司发送的相关信息，收到相关提示赎回的短信时，应考虑清楚后及时操作，不要拖延；如对相关信息有疑问，应及时致电基金公司咨询。另外，基金公司应考虑完善短信内容，本案中，谢某要求短信增加“不赎回的后果”的建议就很好，如果基金公司在短信中明确告知谢某本次不赎回就要一年后才能赎回，可能纠纷就不会发生了。

案例 16 申某与某基金公司的基金收益纠纷

案情简介:

申某反映，其于 2008 年购买了 9 万份 A 基金，购买时的净值为 1 元。2017 年 5 月申某查看到该基金累计净值已达 5.4 元，份额变为 9 万多份，但总资产才 10 万余元。申某认为基金净值已上涨 5 倍，但其总资产未发生明显变化不合理，故拨打基金公司客服电话询问，对方称：“运营方面问题。”申某不认可该解释，故致电投诉，要求该公司补偿基金净值差额的收益。

调解过程及结果:

调解中心将申某的投诉情况告知基金公司后，基金公司向申某解释该基金的历史发展以及累计净值的计算方法，告知申某以“持有份额 × 最新单位净值”来计算资产情况，但申某不接受。调解中心后经了解，申某购买 A 基金时净值是 1 元，但累计净值是 4.9 元；申某投诉时 A 基金累计净值是 5.4 元，净值是 1.08 元，申某购买时按净值计算，如今就按累计净值计算，因而犯了基本计算错误。据此建议基金公司再向申某解释，但基金公司告知，申某不再接基金公司电话。调解中心多次联系申某，申某均不接电话，后调解中心又发了短信，申某

也不回复，因此终止调解。

案件评析：

本案是因申某不清楚基金资产的计算方法以及未分清楚净值与累计净值的区别而引发的。通常来说，净值是指基金份额净值，是计算日基金资产净值除以计算日基金份额余额总数后得出的基金份额的资产净值。累计净值 = (基金份额净值 + 基金分拆后的份额分红金额) × 基金分拆比例 + 基金分拆前的份额分红金额。本案中，虽然申某购买 A 基金时的净值是 1 元，但累计净值已是 4.9 元；而申某投诉时 A 基金累计净值是 5.4 元，净值是 1.08 元。申某的错误在于，购买时按净值计算基金资产，投诉时就按累计净值计算基金资产，不仅计算方法错误，而且前后标准不统一，所以就得出“净值已上涨 5 倍”的错误结论。根据基金合同的约定，基金的申购与赎回价格以受理申请当日收市后计算的基金份额净值为基准进行计算， $\text{申购份额} = \text{净申购金额} / \text{申购当日基金份额净值}$ ，因此，投资者在计算自己的基金资产时应以净值（即基金份额净值）计算，不能以累计净值计算。

本案的启示：

投资者在购买基金前，应阅读基金合同和基金招募说明书

的相关内容，了解相关的基金投资常识。

期货纠纷案例

案例 17 段某与某期货公司的客户服务纠纷

案情简介：

段某反映，2012年其在某期货公司开通账户，因亏损了，后来就没交易了（后查明2015年9月-2017年6月间无交易）。2017年7月段某想重新买卖期货，发现无法登陆软件，就询问公司客服，并告知客服其有段时间没有交易了，客服指导他更新了软件，但没有提醒他账户被休眠了。段某于2017年7月26日早上入金后发现交易不了，再次咨询公司客服，客服才告诉他账户被休眠了，休眠账户入金后要进行“录音或录像”才能激活，激活后才能交易。段某表示程序麻烦，并认为公司客服服务不到位，因此投诉。

调解过程及结果：

调解中心将段某的投诉情况告知期货公司后，期货公司承认一开始客服确实没有查询段某的账户情况，所以不知道段某的账户已被休眠。段某再次咨询时，客服才发现段某账户已被

休眠。根据 2017 年 7 月 1 日实施的《期货经营机构投资者适当性管理实施指引（试行）》的规定，公司要求休眠账户激活前，要告知客户可能的风险事项及明确的适当性匹配意见，并对告知的全过程录音或录像，但段某认为该程序麻烦。现经公司解释，段某已表示理解，同时表示不想交易了，要求转出资金，公司已协助段某将资金转出。后调解中心回访段某，其确认已将资金转出，对调解中心表示感谢。

案件评析：

本案主要是期货公司的客服服务不到位而引发的。《关于开展期货市场账户规范工作的决定》规定：“期货市场休眠账户是指截至认定日，同时符合开户时间一年以上、最近一年以上无持仓、最近一年以上无交易（含一年）、认定日的客户权益在 1000 元以下（含 1000 元）4 个条件的账户。具体认定标准见《期货市场账户规范工作实施细则》（以下简称《实施细则》）。

各期货公司和期货交易所应当按照《实施细则》的要求对休眠账户进行认定和休眠处理，限制休眠账户的开新仓交易权限。”

《期货市场账户规范工作实施细则》规定：“休眠账户激活成功后的下一个交易日方可进行交易。”

在本案中，当段某告诉客服有段时间没有交易的时候，客

服应该立即进一步询问多久没交易了？剩余资产是多少？马上查询段某账户是否被休眠了。如果客服当时能立即查询段某账户情况的话，就能查到段某账户被休眠了，进而告知段某因其账户被休眠，要对其进行录音或录像程序才能激活，激活后才能交易，段某就会考虑是否要入金，本案纠纷就不会发生了。

另外，本案中期货公司要求段某录音或录像的做法是符合投资者适当性管理的规定的。2017年7月1日实施的《证券期货投资者适当性管理办法》第二十三条规定：“经营机构向普通投资者销售产品或者提供服务前，应当告知下列信息：（一）可能直接导致本金亏损的事项；（二）可能直接导致超过原始本金损失的事项；（三）因经营机构的业务或者财产状况变化，可能导致本金或者原始本金亏损的事项；（四）因经营机构的业务或者财产状况变化，影响客户判断的重要事由；（五）限制销售对象权利行使期限或者可解除合同期限等全部限制内容；（六）本办法第二十九条规定的适当性匹配意见。”同时根据该办法第二十五条的规定，经营机构通过营业网点向普通投资者告知上述信息的，应当全过程录音或者录像；通过互联网等非现场方式进行的，经营机构应当完善配套留痕安排，由普通投资者通过符合法律、行政法规要求的电子方式进行确认。

本案的启示:

当投资者咨询相关问题并告诉期货公司员工其账户有段时间没有交易时，员工应当立即想到其账户有被休眠的可能，从而进一步询问投资者账户的相关信息，或者直接查询账户，核查其账户有没有被休眠。如果投资者的账户被休眠了，要告诉投资者相应后果。对投资者来说，在投资的同时，要不断加强学习，持续了解相关专业知识和法律法规的规定。另外，《证券期货投资者适当性管理办法》施行后，经营机构要求投资者录音或录像是根据该办法的规定实施的，这也是为了保护投资者的合法权益，对此投资者应当理解，不要认为程序麻烦而对经营机构不满。

案例 18 陈某与某期货营业部的强平纠纷

案情简介:

陈某反映，12月1日上午9:07，营业部在没有通知他的情况下就强行平仓24手豆油。其认为营业部违规操作，因此投诉。

调解过程及结果:

调解中心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，陈某对处理结果满意。

案件评析：

本案中，营业部未通知陈某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投资者在合同约定的时间内追加保证金或要求投资者自行平仓。