

目录

证券纠纷.....	2
案例 1 刘某与某证券公司的销户纠纷.....	2
案例 2 赵某与某证券营业部的销户纠纷.....	4
案例 3 马某与某证券营业部的客户服务纠纷.....	6
案例 4 梁某与某证券营业部的客户服务纠纷.....	8
案例 5 何某与某证券公司营业部的委托交易纠纷.....	10
投资咨询纠纷.....	11
案例 6 陈某与某投资咨询公司的荐股服务纠纷.....	11
基金纠纷.....	14
案例 7 张某与某基金公司的客户服务纠纷.....	14
案例 8 蒋某与某基金公司的基金赎回纠纷.....	16
案例 9 毛某与某基金公司的基金赎回纠纷.....	18
案例 10 王某与某基金公司的销户纠纷.....	19
期货纠纷.....	21
案例 11 张某与某期货公司的强行平仓纠纷.....	21

证券纠纷

案例 1 刘某与某证券公司的销户纠纷

案情简介:

刘某反映，其是某证券公司的客户，于 2019 年 3 月中旬联系公司客服申请网上销户，却被告知“由于您账户存在融资融券未了结业务，所以无法网上销户。”刘某对此不认可，认为公司以此理由拒绝为自己办理网上销户不合理。因此投诉，要求证券公司尽快帮其网上销户。

调解过程及结果:

调解中心将刘某的投诉情况告知证券公司，证券公司反馈，经调查，刘某无法网上销户主要是因为其开通了融资融券业务。销户前需要注销融资融券业务，因此需要刘某临柜办理。接到投诉后，工作人员与刘某沟通，了解到刘某主要是看了网上报道说可以网上销户，因此提出该诉求。经工作人员多次与刘某沟通解释，最终取得刘某的理解，同时也答应有时间会临柜办理。调解中心回访刘某，刘某认可该投诉事项处理完毕，并对调解中心表示感谢。

案件评析:

本案主要是刘某认为既然能够网上注销证券账户，那融资融券账户也能一并网上注销。根据《证券账户业务指南》（2018 年修订）5.1.2 规定：“投资者申请注销证券账户，应当同时满

足以下条件：（1）证券账户持有余额为零；（2）不存在与该证券账户相关的未了结业务；（3）中国结算规定的其他情形。”

5.1.3 规定：“本指南规定因账户存在未了结业务而不能注销证券账户的情形为：（1）证券账户存在对应的信用证券账户；……

（7）证券账户存在其他在途权益或具有中国结算规定的其他未交收、待交收、待处置业务等未了结业务情况”。另外，中国证券登记结算有限责任公司下发的《关于进一步规范证券账户销户业务的通知》（以下简称《通知》）规定：“对于融资融券账户、衍生品合约账户等确实需要现场办理账户注销业务提供异地通柜受理的便利条件。”从上述规定可以看出，因本案中的刘某开通了融资融券账户，其证券账户存在未了结业务，所以无法网上销户。此外，《通知》对于注销融资融券账户并未强制性要求证券公司需向投资者提供网上销户服务。因此证券公司的做法是符合规定的。

本案启示：

随着《通知》的正式实施，调解中心了解到不少投资者都是通过网上报道得知可申请网上销户，但大部分都未阅读《通知》原文，建议投资者应查看《通知》原文，详细了解具体规定，对照自己是否满足网上销户的条件，再申请网上销户。就证券公司而言，应严格按照《通知》的要求完成相关配套工作。针对不满足销户条件的投资者，如本案中的刘某，证券公司应耐心做好解释工作，告知投资者相关依据，正确指引投资者按步骤销户，并

在与该投资者证券账户相关的业务了结后两个交易日内办理完毕，不得无故拒绝或拖延。

案例 2 赵某与某证券营业部的销户纠纷

案情简介：

赵某反映，其是某证券营业部的客户，于 2019 年 3 月 4 日前往营业部欲办理销户，后发现信息不全。赵某称自己下载该公司 APP 补全信息后要求销户，营业部客户经理告知“您在网上销户吧，在我们这里销户需要走流程。”之后赵某登陆该公司 APP 欲办理网上销户，APP 提示“因为投资者现场开户必须现场销户，无法办理网上销户”。赵某认为无论是采取何种方式开户，均能申请网上销户，同时其不满营业部客户经理明知其是现场开户无法申请网上销户，还推荐其网上销户，故致电投诉，要求营业部尽快帮其办理网上销户。

调解过程及结果：

调解中心将赵某的投诉情况告知营业部，营业部反馈，称赵某于 2019 年 3 月 4 日到营业部申请销户，因当时现场排队客户较多，在销户办理时间内无法处理完整个销户流程，故现场工作人员与赵某说明情况，并建议赵某可通过手机软件客户端直接销户。后经了解，赵某的开户方式非网上开户，公司系统暂不支持这种情况办理网上销户。对此，工作人员已向赵某多次沟通解释，

并对服务工作不到位向其表示歉意，赵某也表示当时可能误解了工作人员的意思，最终重新到营业部办理销户，同时致电调解中心撤诉。

案件评析：

本案主要是营业部客户经理未清楚了解赵某的账户情况，便直接建议其网上销户，导致赵某无法成功销户，引起了纠纷。经了解，赵某是现场开户的，并非网上开户的。中国证券登记结算有限责任公司下发的《关于进一步规范证券账户销户业务的通知》（以下简称《通知》）规定：“对于非现场开户（见证开户和网上开户）的投资者，应当至少提供与开户方式一致的非现场销户（见证销户和网上销户）服务。”从上述规定可以看出，《通知》未要求证券公司对于现场开户的投资者需提供网上销户服务。因此，证券公司系统暂不支持现场开户的投资者办理网上销户的情况并不违规。

本案启示：

《通知》的施行，一方面为投资者办理证券账户销户业务提供了便利，另一方面相应的销户纠纷也随之增加。近期，投资者主要投诉证券公司无故拒绝其网上销户申请或拖延办理网上销户业务。建议证券公司应严格按照《通知》要求不断完善相关业务和技术工作，便于满足网上销户条件的投资者能顺利办理销户业务。对于现场销户的投资者，证券公司应先了解投资者的销户原因，并查询其账户情况是否满足销户条件，做好步骤指引，按

照投资者的真实意愿办理好销户业务。就投资者而言，无论是申请何种方式销户，都应在提出销户申请前，主动去了解自己是否满足销户的条件。在办理过程存疑时，也不要急于投诉，可先咨询证券公司了解情况，便于证券公司能及时指引。

案例 3 马某与某证券营业部的客户服务纠纷

案情简介：

马某反映，其是 A 证券公司营业部的客户，2018 年 3 月注销了信用账户并转托管到 B 证券公司营业部交易，但仍保留普通账户在 A 证券公司营业部。近期欲起诉某上市公司，需准备相关证据材料。其便向 A 证券公司营业部申请打印其信用账户在 2016 年 2 月期间交易该股票的对账单，工作人员陈某却告知“因其账户已注销，公司无法打印当时的交易记录，让其在 B 证券公司营业部申请打印。”马某便向 B 证券公司营业部申请，工作人员回复“由于 2016 年 2 月期间的交易记录是在 A 证券公司营业部产生的，营业部需向中国证券登记结算有限公司申请才能打印，时间可能会比较久”，马某表示理解。随后马某又与 A 证券公司营业部沟通，表示急需该资料，但仍被告知无法打印，马某认为 A 证券公司营业部推卸责任，因此投诉，要求 A 证券公司营业部尽快打印对账单。

调解过程及结果:

调解中心将马某的投诉情况告知 A 证券公司营业部, 该营业部反馈主要是工作人员陈某对业务不熟悉, 以为马某注销了信用账户就不能打印对账单, 现已帮马某打印了对账单, 并向其表示歉意, 马某已无异议了。后调解中心联系马某, 马某表示问题已解决, 并对调解中心表示感谢。

案件评析:

本案主要是 A 证券公司营业部工作人员陈某对业务不熟悉所引起的。陈某想当然认为马某注销了信用账户, 就无法打印之前的交易记录。《证券法》第一百四十七条规定: “证券公司应当妥善保存客户开户资料、委托记录、交易记录和与内部管理、业务经营有关的各项资料, 任何人不得隐匿、伪造、篡改或者毁损。上述资料的保存期限不得少于二十年。”从上述规定可以看出, 陈某的回复并不正确, 马某即使注销了信用账户, A 证券公司营业部仍应妥善保存其交易记录至少二十年, 因此 A 证券公司营业部应积极配合马某打印相关交易记录。

本案启示:

证券公司应加强工作人员的业务学习, 提升人员专业素养。工作人员在解答投资者咨询时, 若没把握准确回复时, 应先核实清楚再做回复, 切忌将不准确的信息告知投资者, 以免引起不必要的纠纷。

案例 4 梁某与某证券营业部的客户服务纠纷

案情简介:

梁某反映，其于 2013 年在某证券营业部开户，2017 年 8 月开立信用账户，当时明确要求三方存管银行为 A 银行。直至半年后，其转账时才发现三方存管银行为 B 银行。其向营业部反映该情况，却被告知只能去 B 银行签约。其不认可便向公司总部反映，公司总部在后台系统将其三方存管银行调整为 A 银行，并通知其重新去 A 银行签约。梁某对公司的处理方案不满意，因此一直没去 A 银行签约。近期，梁某的信用账户中签新股，由于没去 A 银行签约，导致无法转入资金缴款失败。梁某认为营业部工作人员一开始没有按照其意思办理三方存管，且后续处理态度冷淡不积极，因此投诉，要求营业部赔偿其中签新股缴款失败的损失。

调解过程及结果:

调解中心将梁某的投诉情况告知营业部，营业部反馈称梁某开立信用账户时，由于柜台人员的疏忽，误将柜台系统默认的 B 银行设为梁某的签约银行，而非其指定的 A 银行。梁某反映情况后，柜台人员已在系统内将梁某的三方存管银行调整为 A 银行，同时告知其需到 A 银行办理三方存管银行签约，但截至梁某中签当天，其信用账户三方存管银行仍为待签约状态，最终梁某无法通过转入资金的方式完成新股缴款。调解过程中，调解中心也多次联系梁某了解情况，梁某表示是营业部工作人员的失误，并强调其多次向营业部反映过该问题，但营业部不重视，工作人员也

是爱理不理的，因此其对营业部的做法非常不满。鉴于此，调解中心建议营业部邀请梁某到营业部面对面交流，做好安抚工作。后营业部邀请梁某到现场当面进行解释，同时为表歉意，愿意补偿梁某 2000 元，梁某对营业部的处理方案表示满意。后调解中心回访梁某，梁某认可该事项处理完毕，并对调解中心表示感谢。

案件评析：

本案产生的原因一方面是营业部柜台人员的工作疏忽，另一方面是梁某一直未主动去 A 银行办理三方存管银行签约。本案中，柜台人员在为梁某开立信用账户的过程中，未事先与梁某确认三方存管银行，就将柜台系统默认的 B 银行作为签约银行，即是没有按照梁某的意愿为其办理三方存管业务。且梁某与营业部反映该问题时，营业部并没有十分重视，对于后续梁某是否去 A 银行签约也没有进行跟踪，最终引发了该纠纷。另外，本案中的梁某在还没有重新去 A 银行签约的前提下，仍然通过信用账户申购新股，因此，梁某也应对自己认购资金不足产生的后果承担责任。

本案启示：

证券公司应加强内部管理工作，尤其是柜台业务，柜台人员在办理业务前，应做到与投资者有效沟通，根据投资者的真实意愿规范、有序地办理，同时在办理过程中，应切实做好相关告知义务，避免投资者因不知悉、不了解相关要求或流程而引发纠纷。此外，证券公司应重视投资者的投诉，用心处理，防范矛盾冲突升级演化，后续也要加以改进不足之处。就投资者而言，在办理

业务时，应真实填写资料，按要求提供所需材料，若因个人原因不积极配合，如本案中的梁某，一直拖延去银行办理签约，放任不好结果的发生，投资者也需承担相应的责任。

案例 5 何某与某证券公司营业部的委托交易纠纷

案情简介：

何某反映，其是某证券公司营业部的客户，发现其所持有的温氏股份（300498）在2019年5月13日的收盘价与5月14日的开盘价不一致，其向营业部反映，但工作人员未能解释清楚，其怀疑该证券公司提供的交易软件存在问题，因此投诉，要求营业部就该问题给予合理解释。

调解过程及结果：

调解中心将何某的投诉情况告知营业部后，营业部便立即向何某解释开盘价及收盘价的定义，最终取得何某的理解。后调解中心回访何某，何某表示营业部已解释清楚，其已无异议了。

案件评析：

本案主要是何某不了解证券的开盘价及收盘价的定义所引起的。《深圳证券交易所交易规则》4.2.1条规定：“证券的开盘价为当日该证券的第一笔成交价”。4.2.2条规定：“证券的开盘价通过集合竞价方式产生，不能通过集合竞价产生的，以连续竞价方式产生”。4.2.3条规定：“证券的收盘价通过集合竞

价的方式产生。收盘集合竞价不能产生收盘价或未进行收盘集合竞价的，以当日该证券最后一笔交易前一分钟所有交易的成交量加权平均价（含最后一笔交易）为收盘价。当日无成交的，以前收盘价为当日收盘价”。从上述规定可以看出，证券的开盘价及收盘价的形成均不同，因此二者不一致属于正常情况，并非何某所认为的证券公司提供的交易软件存在问题。

本案启示：

建议投资者在交易中遇到问题时，应先主动咨询营业部，不要过早下结论，同时自身也应加强证券基础知识的学习，了解相关交易规则。就证券公司而言，应定期向投资者普及证券知识，必要时对投资者进行培训。工作人员在解答投资者问题时，应耐心解释，有理有据，切忌不理睬或态度不好，引起不必要的投诉发生。

投资咨询纠纷

案例 6 陈某与某投资咨询公司的荐股服务纠纷

案情简介：

陈某反映，某投资咨询公司广州分公司业务人员向其介绍公司的“翻倍计划”，在业务员的诱导、劝说下，陈某交了 139800 元的服务费，服务期为 2017 年 9 月至 2017 年 12 月。陈某表示在公司的指导下买卖股票，最终造成 80 万元的损失。后了解到，

公司并未开展“翻倍计划”，而是未经其同意，就转交给其他服务团队。陈某已就此事与公司沟通多次，但公司只同意延长服务期，并不同意赔偿损失。陈某认为公司虚假宣传，隐瞒产品流产真相，导致其亏损严重，因此投诉，要求公司退还 139800 元服务费，并赔偿损失 80 万元。

调解过程及结果：

调解中心将陈某的投诉情况告知广州分公司，后广州分公司反馈，称“翻倍计划”由于研发团队主要骨干离职，所以无法开展。但公司在服务期间一直向陈某提供荐股服务。后调解中心在调解过程中了解到，该公司总部也向其所在地中证湖南调解工作站主动申请调解该纠纷。因此，两家调解机构就案情进行了多次的电话沟通，调解中心向中证湖南调解工作站介绍了基本案情，双方讨论争议焦点，共同探寻解决方案。考虑到陈某现居湖南，由中证湖南调解工作站约见双方当事人进行现场调解更有利于纠纷化解。后期中证湖南调解工作站通过背对背的方式，说服双方都做了让步，并提出责任划分意见供双方综合考虑，最终在调解员的主持见证下，双方达成协议。后陈某致电调解中心，表示问题已解决，并对调解中心表示感谢。

案件评析：

本案主要是该投资咨询公司广州分公司未严格按照《证券投资顾问业务暂行规定》开展业务所引起的。本案中广州分公司将服务产品命名为“翻倍计划”，隐含“购买服务即可收益翻倍”

的意思，误导了陈某，涉嫌违反《证券投资顾问业务暂行规定》第二十四条“证券公司、证券投资咨询机构应当规范证券投资顾问业务推广和客户招揽行为，禁止对服务能力和过往业绩进行虚假、不实、误导性的营销宣传，禁止以任何方式承诺或者保证投资收益”的规定。此外，广州分公司在“翻倍计划”产品未能如期开展的情况下，采取各种方式隐瞒陈某，将陈某交由其他团队服务。服务期间，广州分公司向陈某提供与协议约定不相符的服务内容，因此广州分公司应承担违约责任。

本案启示：

本案是调解中心与其他调解机构联合调解的首次尝试，更加灵活高效地化解了此次纠纷。通过本案提醒广大投资者，应清醒意识到投资咨询机构承诺收益的行为是违法违规的，不要轻信业务人员的花言巧语、口头承诺，牢记“买者自负”的原则。同时要树立正确、理性的投资理念，提升自身防范风险的意识。就投资咨询机构而言，在展业时不能以牺牲中小投资者的合法利益为代价，应严格按照《证券法》、《证券、期货投资咨询管理暂行办法》、《证券投资顾问业务暂行规定》、《证券期货投资者适当性管理办法》等法律法规依法合规经营，加强内部控制，不断提升服务意识。

基金纠纷

案例 7 张某与某基金公司的客户服务纠纷

案情简介:

张某反映，其欲赎回某基金公司的一只基金，公司工作人员告知张某“赎回后资金需退还至原本申购基金的银行卡。”张某称申购基金的银行卡已注销，注销凭证已找不到，其向公司说明此事后工作人员仍要求其提供注销银行卡的凭证。张某认为基金公司有意刁难，故投诉，要求基金公司在不需其提供注销银行卡凭证的情况下尽快为自己赎回基金。

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，基金公司反馈，收到投诉后，公司客服人员已再次向张某解释基金交易需遵循原卡进出原则，若银行卡账号变更，公司需通过相关凭证了解并核实投资者的换卡情况，以保证投资者账户资金安全。后续在调解的过程中，调解中心了解到张某销卡时间较久，销卡的凭证已找不到，为此调解中心也着重引导基金公司在合理范围内尽可能方便张某。后基金公司经审慎评估，为避免纠纷进一步升级，为张某申请减免原申购基金银行卡的销卡凭证。最终张某提供了身份证及其他换卡材料，基金公司也为其办理换卡手续，并将赎回款划付至其新的银行卡中。后调解中心回访张某，张某表示问题已解决，并对调解中心表示感谢。

案件评析：

本案中，张某投诉的原因是基金公司拒绝将赎回款打至其新指定的银行账户。根据《证券投资基金销售机构内部控制指导意见》第二十一条第三款规定：“基金销售机构在办理基金业务时应确保申购资金银行账户、基金份额持有人和指定赎回资金银行账户为同一身份。”第二十三条第一款规定：“严格管理资金的划付，将赎回、分红及认申购不成功的相应款项直接划入投资人开户时指定的同名银行账户。投资人申请赎回时要求变更指定银行账户的，销售机构应对申请变更人的有效身份进行核实，并记录申请变更人的基本信息及申请变更的时间、地点、账户信息，同时作为异常交易处理”。《关于进一步规范货币市场基金互联网销售、赎回相关服务的指导意见》明确提出“强化基金销售结算资金的闭环运作与同卡进出要求”。从上述规定可以得出，由于张某变更了银行账号，基金公司以此要求张某提供销卡凭证及身份证等材料是符合相关规定的，也是为了保护投资者账户的资金安全。

另外，本案值得肯定的是，经调解中心沟通调解，基金公司也从方便投资者的角度出发，考虑到张某去银行重新办理销卡凭证的不便性，基金公司在满足合规标准的层面上，对证明材料的要求作出了让步，减免张某提供原申购基金银行卡的销卡凭证，从而避免纠纷进一步恶化。

本案启示:

目前,关于投资者反映基金公司换卡流程繁琐的投诉不在少数。基金公司如何在有效规避风险的同时,提升投资者的便利性与满意度是值得深究的问题。本案中,经调解中心调解后,基金公司所提供新的解决方案就很好地兼顾了客户体验与合规管理的矛盾,在合理范围内满足张某的需求,从而妥善化解该纠纷。

案例 8 蒋某与某基金公司的基金赎回纠纷

案情简介:

蒋某反映,其于 2019 年 3 月 15 日通过某平台买入一只基金,后于 4 月 2 日卖出,其了解到持有该基金超过七天仅按 1%收取手续费。其持有该基金已明显超过七天,但基金公司却按 2.63%来收取手续费。为此,蒋某联系客服问询原因,客服人员称“收益超过 5%,会收取 15%的管理费。”蒋某对此不认可,表示基金公司未提前告知其当收益超过 5%会收取管理费,认为公司多收取其手续费,同时表示公司无权额外收取该笔费用。故致电投诉,要求基金公司退还多收取的手续费。

调解过程及结果:

调解中心将蒋某的投诉情况告知基金公司,后该公司反馈称已安排工作人员与蒋某多次沟通,向其解释基金合同和基金招募说明书中均对附加管理费进行了详细说明,最终取得蒋某的理解。

后调解中心回访蒋某，蒋某表示基金公司已向其解释清楚，其已无异议了。

案件评析：

经了解，本案中的蒋某购买基金时只浏览了申购界面上交易规则一栏中对于手续费的相关规定，便认为该基金只涉及手续费的收取。当发现基金公司最后收取的费用与自己计算结果有所出入时，就误认为基金公司乱收费。《公开募集证券投资基金运作管理办法》第三十六条规定：“基金管理人的管理费可以从基金财产中列支，且基金管理人可以根据与基金份额持有人利益一致的原则，结合产品特点和投资者的需求设置基金管理费率的结构和水平。”而基金合同及基金招募说明书均明确说明基金管理人按持有人每笔基金份额分别计算年化收益率并计提附加管理费，其中对每笔基金份额年化收益率超过5%的部分，按15%比例提取附加管理费。从上述规定可以看出，基金公司有权收取蒋某附加管理费，且该笔费用收取的标准是符合合同约定的。

本案启示：

通过本案，提醒投资者在购买基金前除了要主动浏览交易界面的相关提示，还需仔细阅读拟投资基金的相关法律文件，如基金合同、基金招募说明书等，做到较全面地了解自己所购买的基金产品，以防“盲目”购买产品。就基金公司而言，基金公司应继续加强与第三方代销机构的沟通，定时检查代销渠道合规性，敦促做好投资者教育工作、完善风险提示，保障基金份额持有人

有效了解所投资基金的相关信息，如本案中对于交易费以外的其他费用，代销机构应尽可能在购买界面上做好说明，提前告知，避免投资者误解。

案例 9 毛某与某基金公司的基金赎回纠纷

案情简介：

毛某反映，其于 2019 年 2 月 19 日购买某基金，购买该基金时选择为红利再投资。近期赎回该基金却发现被收取了费用，其便联系基金公司工作人员询问原因，被告知“红利再投资不满 30 天需要收取手续费。”毛某称自己当时购买该产品时页面并未提示红利再投资不满 30 天需收取手续费。毛某认为十分不合理，因此要求基金公司退还多收取的手续费。

调解过程及结果：

调解中心将毛某的投诉情况告知基金公司，后该公司反馈，称毛某于 2 月 19 日申购该基金 5 万元，3 月 26 日全部赎回。期间，该基金于 3 月 6 日分配收益，因毛某购买基金时选择的分红方式是红利再投资，红利再投资所得份额的持有时间是重新计算的，所以截至赎回日，毛某分红所得份额的持有时间并不满 30 天，根据基金合同的规定，基金公司按 0.75%收取了赎回费，共 41.21 元。对此，基金公司向毛某解释多次，最终取得毛某的理解。后调解中心联系毛某，其认可该事项处理完毕，并对调解中

心表示感谢。

案件评析：

本案中，主要是毛某对红利再投资份额持有时间的起算日理解有误所引起的。基金分红的方式包括“现金分红”和“红利再投资”。其中，红利再投资是指将基金分红所得的红利，按照权益登记日的净值，直接用于申购该基金，属于新产生的基金份额。需注意的是份额赎回持有时间是按红利再投资确认当日开始计算的，而非按原始申购日开始计算持有时间。本案中，截止赎回日，毛某红利再投资份额的持有时间不满 30 天，因此该部分份额需收取赎回费是符合基金合同约定的。

本案启示：

投资者在购买基金时应阅读《基金合同》及相关文件，如了解清楚认购费、申购费、赎回费、基金转换费等基金费用的收取，做到投资前心中有数，以免引起不必要的纠纷。

案例 10 王某与某基金公司的销户纠纷

案情简介：

王某反映，其购买了某基金公司的 LOF 基金（该基金已转到二级市场）。王某近期欲注销基金账户，就与基金公司工作人员联系，却被告知“您现在的基金账户里有 0.39 元，所以无法注销。”王某认为不合理，故投诉，要求基金公司尽快为其办理注

销基金账户的手续。

调解过程及结果:

调解中心将王某的投诉情况告知基金公司，后收到情况说明，称基金公司已安排工作人员与客户沟通解释，根据相关规定基金账户内份额余额不为零无法注销基金账户。工作人员建议王某可待战略配售开放赎回业务后，赎回份额再申请销户，但王某并不接受。后调解中心回访王某，向其解释相关规则，王某还是不接受，坚持要求基金公司马上为其办理销户，鉴于王某的诉求不合理，因此终止调解。

案件评析:

本案主要是王某不了解基金账户注销的相关规则所引起的。本案中，王某所购买的基金在募集期会产生一定的利息，所以其最终确认的份额并不是整数。《深圳证券交易所上市开放式基金登记结算业务指引》第五十条第二款规定：“转托管申请日（T日），投资者通过拟转出的场内证券经营机构（转出方）向深交所提交深证LOF场内转场外跨系统转托管业务申请。场内证券经营机构（转出方）按照相关数据接口规范申报转托管，必须注明证券账户号码、基金代码、场外基金销售机构（转入方）代码和转托管数量，其中，转托管数量须为大于0的整数份。”从上述规定可以看出，因为跨系统转托管的份额数量须为大于0的整数份，所以王某的基金账户内会余有基金份额。另外，《开放式证券投资基金及证券公司集合资产管理计划登记结算业务指南》第

四十四条规定：“对于满足以下条件的基金账户，投资者可以在基金销售机构处申请注销：（一）基金账户内份额余额为零；（二）不存在在途交易；（三）在其它基金销售机构处没有基金账户登记或均已取消基金账户登记。”根据上述规定，本案中的王某基金账户仍有 0.39 元，不符合申请注销基金账户的条件，因此基金公司无法为其办理注销基金账户的手续。

本案启示：

建议投资者在申请注销基金账户前，应先了解自己的账户是否满足注销条件，或提前向基金公司咨询相关情况。还有，投资者参与基金投资，应及时学习各项基金基础知识，树立正确的基金投资理念，增强投资基金的风险意识，做到防患于未然。就基金公司而言，应持续加强投资者教育工作，协助投资者充分认识基金产品，了解相关基金交易规则，提升对基金市场的了解程度。

期货纠纷

案例 11 张某与某期货公司的强行平仓纠纷

案情简介：

张某反映，2019 年 1 月 24 日下午某期货公司工作人员通知其期货账户风险度已达到 100%以上，需要追保，否则将被强制平仓。张某认为未低于期货交易所保证金标准，便未主动进行操作，后发现被期货公司强行平仓，因此投诉。

调解过程及结果:

调解中心将张某的投诉情况告知期货公司,后收到情况说明,称2019年1月22日结算后,张某期货账户风险度已达到110%以上。公司已电话通知张某追加保证金,张某表示知悉。截至1月23日14时50分,张某一直未主动追加保证金或自行控制风险。根据合同约定,风险度=持仓保证金/客户权益*100%。如当日结算时,乙方(客户)账户风险度达到或者高于100%,甲方(期货公司)将通过当日结算报告向乙方发出追加保证金通知。乙方必须补足所需保证金。如在下一交易日开市前仍未补足保证金或未在开市立即自行减仓的,甲方有权对对方的部分或者全部未平仓合约强行平仓。因此公司按约定对张某持有的合约进行了强行平仓。对此,期货公司也对张某做了大量的解释工作,但张某不接受。后该纠纷进入调解员调解程序,由调解员与双方进行沟通,但因双方差距过大,未能协商一致,最后终止调解。

案件评析:

本案主要是张某未及时追加保证金或自行平仓所引起的。本案中,张某与该期货公司签订的合同第十三条约定:“甲方有权根据交易所、结算机构的规定以及市场情况,或者甲方认为有必要时自行调整保证金比例,且以甲方发出的调整保证金公告或者通知为准。”《期货交易管理条例》第二十八条规定:“期货交易应当严格执行保证金制度。期货公司向客户收取的保证金不得低于国务院期货监督管理机构、期货交易所规定的标准,并应当

与自有资金分开，专户存放。”从上述规定可以看出，期货公司有权在期货交易所保证金标准基础上，根据市场情况、自身风险控制需要等因素，综合确定保证金标准。

另外，《期货交易管理条例》第三十四条第二款规定：“客户保证金不足时，应当及时追加保证金或者自行平仓。客户未在期货公司规定的时间内及时追加保证金或者自行平仓的，期货公司应当将该客户的合约强行平仓，强行平仓的有关费用和发生的损失由该客户承担。”因此，本案中，期货公司在张某账户保证金不足且经通知后不追加保证金或自行平仓的情况下强行平仓，是符合规定的，同时张某应对自己不及时追加保证金的行为负责。

本案启示：

实践中，不少投资者总是以期货交易所的保证金标准判断自身保证金是否充足，如本案中的张某。对此，提醒投资者，期货公司为了进行风险控制，都会在期货交易所保证金标准上设定本公司的保证金标准，并据此判断投资者保证金是否充足。此外，投资者应主动关注自身账户情况，及时了解公司保证金标准的调整。当投资者收到期货公司追加保证金通知时，应及时采取有效措施，合理控制资金与仓位，避免因追加保证金不及时而被强行平仓。就期货公司而言，应如实告知投资者期货交易的性质及风险，主动提醒投资者注意合同中的重要条款，做好投资者教育。