

目录

证券纠纷案例

案例 1 蒋某与某证券营业部的非交易过户纠纷.....	2
案例 2 卢某与某证券公司的客户服务纠纷.....	4
案例 3 周某与某证券营业部的新三板开户纠纷.....	6
案例 4 罗某与某证券营业部的代销金融产品纠纷.....	9
案例 5 谢某与某证券营业部的融资融券纠纷.....	11
案例 6 林某与某证券营业部的新股申购纠纷.....	14
案例 7 李某与某证券公司的其他纠纷.....	17
案例 8 关某与某证券营业部的银证转账纠纷.....	19

期货纠纷案例

案例 9 刘某与某期货公司的客户服务纠纷.....	20
---------------------------	----

基金纠纷案例

案例 10 李某与某基金公司的基金净值纠纷.....	22
----------------------------	----

证券纠纷案例

案例 1 蒋某与某证券营业部的非交易过户纠纷

案情简介:

蒋某反映，其弟弟是某证券营业部的客户。近期弟弟去世，其发现弟弟在该营业部还有未取出的资金，便联系该营业部咨询如何取出，被告知：“您需要到公证处开具相关材料。”后蒋某就将公证处开具的相关材料提供给营业部，却被告知：“无法办理，您提供的资料不符合要求。”蒋某不认可，称公证处是按照程序办理的，但营业部却拒绝办理，其认为营业部有意刁难，因此投诉，要求营业部尽快协助其取出资金。

调解过程及结果:

调解中心将蒋某的投诉情况告知营业部后，收到营业部情况说明，称蒋某是客户的兄长，其到营业部办理遗产继承事宜。7月初，营业部将蒋某提供的资料提交到中国证券登记结算有限公司（以下简称中国结算）办理继承过户，但被中国结算驳回，原因是蒋某提供的证明文件未列明遗产的证券名称、单位、数量以及归属情况。蒋某得知后就误认为营业部故意刁难，因此，营业部向蒋某多次解释相关规定，最后蒋某才愿意重新到公证处修改公证书。8月底蒋某成功办理好相关业务，后致电调解中心撤诉。

案件评析:

本案主要是营业部未准确告知蒋某办理过户所需资料所引

起的。本案中，营业部工作人员只是笼统告知蒋某需提供公证文件，对于公证文件中需列明的内容并未明确说明，后续对于蒋某提交的材料没有进行审核就直接提交给中登公司。《中国结算深圳分公司证券非交易过户业务指南(2018年修订)》第十四条规定：“继承公证书应列明继承双方姓名、身份证件类型及号码；列明作为遗产的证券名称、单位、数量，以及归属情况。”根据上述规定，本案中的蒋某所提交的公证文书未列明上述情况，因此被中登公司驳回申请，并非其所认为的营业部有意刁难。但从服务上而言，营业部还是有改进的空间，若营业部工作人员一开始能向蒋某清楚指示公证书上需列明的内容，那么蒋某就能一次性办理成功，该投诉就不会发生。

本案的启示：

办理非交易过户登记时，证券公司应根据申请人的不同情况，正确指引申请人准备申请材料，并告知办理业务的相关依据，做好解释工作，切忌笼统回复。对于申请人提供的过户登记申请材料，证券公司应进行形式审查，承担好审核责任。另外，在办理业务的过程中，如遇解释多次仍不接受的客户，可尝试引导其向相关法律法规制定部门咨询，便于客户自己去核实，从而减少和消除误解。

案例 2 卢某与某证券公司的客户服务纠纷

案情简介:

卢某反映，其在某证券公司开户并下载公司软件进行交易。2018年11月6日其发现软件异常，便拨打公司总部客服热线反映情况，客服人员态度冷漠并回复“全世界没有一个软件能保证不出问题”。卢某不认可，因此投诉，要求证券公司给予合理解释。

调解过程及结果:

调解中心将卢某的投诉情况告知公司后，收到情况说明，称经核查，2018年11月6日当天并未发现公司软件有异常情况。客服人员在收到卢某反映软件行情异常时，并未指引卢某切换站点，同时由于卢某多次质疑公司的软件存在问题，客服人员才回复“全世界没有一个软件能保证不出问题”。对此，公司也承认客服人员在服务上存在不足。目前公司已安排工作人员指引卢某更换站点并向其表示歉意，最终取得卢某的理解，后致电调解中心表示撤诉。

案件评析:

本案主要是证券公司客服人员服务上存在不足所引起的。本案中，客服人员在收到卢某的咨询时，并未向其提供解决方式，同时在面对卢某的质疑时，客服人员回复“全世界没有一个软件能保证不出问题”，这种表述在一定程度上容易引起卢某的反感，若当时客服人员能就卢某的问题提供解决方案，建议其切换站

点，或许该投诉就不会发生。

本案的启示：

目前很多投资者发现交易软件无法使用时，就会认定公司系统有故障或内幕交易，建议投资者有疑问时不宜过早下结论，应先检查自身网络是否正常及使用软件是否按时更新，若仍是无法解决再及时咨询证券公司。就证券公司而言，在面对客户质疑时，不要轻易与客户形成对立面，应主动去了解客户困难并为其解决，增加客户的信任感。针对客户反映公司软件存在问题的情况，证券公司的工作人员应第一时间提醒客户是否有按时更新交易软件以及检查自身网络是否正常。另外，建议证券公司的交易系统或交易软件升级前，应事先通过官网、微信公众号和交易软件弹出提示框等方式提醒客户，便于客户及时更新交易软件。

案例 3 周某与某证券营业部的新三板开户纠纷

案情简介:

周某反映，称其通过微信认识何某，何某多次向其推荐新三板某个股，并表示“您到与我有合作关系的某证券营业部开户，只需带身份证及银行卡，并交纳 3 万元的开户费就可以办理。开户后就购买该股票，持有 4 至 6 个月卖出，可获得 2 至 3 倍的收益。”周某听信后便到该营业部开通新三板账户，并根据何某的指示购买了该股票，持有 6 个月后欲卖出，但一直无法交易。周某拨打何某电话多次，但始终无人接听。后了解到自己根本没有开通新三板账户的资质，便就此联系营业部，却被告知“你开户时已提供了银行流水等相关开户资料，符合开通新三板账户的条件。”周某不认可，称自己向营业部提供的开户资料都是别人帮其制作的，营业部违规帮其开通新三板账户。因此投诉，要求营业部赔偿损失并退回 3 万元的开户费。

调解过程及结果:

调解中心将周某的投诉情况告知营业部后，收到情况说明，称经审查，营业部为周某开通新三板账户时，已审核其提供的材料，并进行了录音录像、风险揭示及电话回访等程序。另外，营业部与何某没有任何合作关系，没有收取 3 万元的开户费，营业部员工也不认识何某。目前营业部与周某沟通，了解到周某是通过微信认识何某的，何某前期一直向客户宣称交易新三板会带来可观的收益。由于周某本人仅有 100 万元，也没有相关工作经

历，何某一方面让周某向别人借钱，另一方面帮周某伪造了一份任职某私募基金公司的工作证明，并收取周某3万元的开户费。对此，周某也承认由于利益驱使，轻信了何某，但还是认为营业部不应为其开户，坚持要求营业部予以补偿。鉴于双方在简易调解中未能达成一致意见，后经双方同意，本案转由调解员调解。在调解员的调解下，营业部也承认在开户审核方面存在不足，但由于双方差距一直较大，未能协商一致，因此终止调解。

案件评析：

本案是一则关于投资者适当性管理的纠纷。本案的焦点在于营业部是否妥善履行了投资者适当性义务。在调解过程中，调解中心及调解员通过中国证券投资基金业协会信息公示及国家企业信用信息公示系统查询，便发现周某提交的在职证明上的公司地址、总经理姓名等信息与公示的并不相符。《全国中小企业股份转让系统投资者适当性管理细则》第十一条规定：“主办券商应当认真审核投资者提交的相关材料，并与投资者书面签署《买卖挂牌公司股票委托代理协议》和《挂牌公司股票公开转让特别风险揭示书》。”从上述规定可以看出，营业部对客户提交的材料是有审核义务的。但本案中营业部工作人员只是通过致电在职证明上留存的电话去确认周某的任职信息，后续并没有通过其他方式去验证在职证明的真实性。因此，该营业部在开户环节方面未尽到充分的审核义务，在客户适当性管理方面存在不足。

另外，本案中的周某只有100万元，通过多方举债才凑齐

500 万元，同时其并未在私募基金公司就职，在职证明是由何某帮其伪造的。《全国中小企业股份转让系统投资者适当性管理细则》第五条规定：“同时符合下列条件的自然人投资者可以申请参与挂牌公司股票公开转让：（一）在签署协议之日前，投资者本人名下最近 10 个转让日的日均金融资产 500 万元人民币以上。金融资产是指银行存款、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、期货及其他衍生产品等。（二）具有 2 年以上证券、基金、期货投资经历，或者具有 2 年以上金融产品设计、投资、风险管理及相关工作经历，或者具有《办法》第八条第一款规定的证券公司、期货公司、基金管理公司及其子公司、商业银行、保险公司、信托公司、财务公司，以及经行业协会备案或者登记的证券公司子公司、期货公司子公司、私募基金管理人等金融机构的高级管理人员任职经历。具有前款所称投资经历、工作经历或任职经历的人员属于《证券法》第四十三条规定禁止参与股票交易的，不得申请参与挂牌公司股票公开转让。”从上述规定可以看出，周某明显不符合新三板的开户条件，但周某在高收益诱惑下无视投资风险，明知自己在资产及经历等方面不符合条件的前提下，仍向营业部提供虚假材料申请开户并签署《承诺书》，确认其提交资料的真实性及财产的合法性，因此，周某要对自己的行为负责并承担相应的后果。

本案的启示：

适当性管理是投资者进入资本市场的第一道防线，适当性制

度是投资者合法权益得到有效保护的基础。就证券公司而言，应认真落实投资者适当性管理制度，持续强化“了解客户、了解产品，将适当的产品销售给适当的投资者”责任意识，采取必要的措施了解投资者的身份、资金情况、投资需求和风险偏好，严格审核投资者提供的相关证明材料，充分揭示风险，做好投资者适当性管理工作，引导投资者理性投资。另外，通过本案例，提醒投资者要从自身实际出发，量力而行，在满足合格投资者标准的前提下，选择与自己风险承受能力相匹配的产品，切勿被各种夸大、虚假宣传忽悠、蒙蔽，引起不必要的损失。

案例 4 罗某与某证券营业部的代销金融产品纠纷

案情简介：

罗某反映，其于 2015 年 7 月通过某证券营业部购买了一款私募基金产品，认购金额 200 万元，产品封闭期为两年。但 2017 年 7 月产品到期后，该营业部在未提前告知的情况下将产品自动延期至 2018 年 7 月。但 2018 年 7 月到期后，该营业部仍未返款。罗某咨询营业部，被告知：“回款金额需要清算，清算后还要分配，暂时无法确定返款的具体时间。”罗某对营业部给予的答复不认可，认为该营业部未在合同约定期内返款不合理，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，营业部称罗某购买

的产品由于市场原因需延期一年。营业部也承认工作存在疏忽，并未将延期问题提前告知罗某。目前，营业部已多次与罗某沟通解释产品的运作情况，但罗某还是坚持要营业部就赎回时间及金额给予确切回复。营业部作为代销机构，无法就该问题向罗某作出保证。鉴于双方未能在简易调解中达成一致意见，后经双方同意，本案由调解员调解。在调解过程中，调解员考虑到基金管理人作为产品清算的具体操作人，掌握投资标的退出的具体情况，因此调解员建议基金管理人加入罗某与营业部的沟通会谈，便于更好向罗某解释产品清算计划与进度。后经调解，最终三方协商一致。基金管理人承诺按照合同约定，妥善尽责的处理产品后续清算回款问题，并书面定期或者不定期回复产品目前的项目情况以及具体的退出时间安排。营业部作为代销机构承诺负责人全力跟踪产品清算计划，不定期告知罗某清算进度，并在必要时负责协调罗某与基金管理人之间的沟通会面。

案件评析：

本案引起的原因主要是一方面基金管理人没有按照基金合同规定在产品延期前提前通知罗某，另一方面营业部作为代销机构没有主动告知罗某所购买的产品需延期这一重要信息。关于基金的存续期限问题，基金合同已明确规定“基金管理人有权根据项目实际运作情况，提前或延期终止本基金。基金管理人决定延期时，需在基金存续期 1 个月前通过网站公告或通过其他方式告知全体份额持有人及基金托管人”。经了解，本案中的基金管理

人没有设立官网，也没有与营业部交接好通知工作。因此，基金管理人未按照基金合同的要求将延期信息提前告知谢某。营业部作为代销机构，也未将该重要信息向罗某传达，最终引起罗某不满，导致纠纷产生。

本案的启示：

证券公司作为代销机构，在金融产品存续期间应做好客户的后续服务工作。当客户欲了解金融产品相关信息时，证券公司应及时向客户转告产品管理人提供的相关信息，或协商客户向产品管理人查询相关信息。当发生与代销金融产品活动有关的客户投诉时，证券公司应妥善处理，涉及产品管理人责任的，需积极协助客户联系产品管理人沟通处理，解答客户疑惑，避免纠纷再次升级。另外，产品管理人应做好产品的信息披露工作，特别是产品延期、清算等重要信息，提前做好通知工作，不能仅依靠代销机构通知相关事宜。

案例 5 谢某与某证券营业部的融资融券纠纷

案情简介：

谢某反映，其在某营业部开立了普通账户和信用账户。后发现其普通账户被限制资金转出，其向营业部反映，却被告知“由于其信用账户持有的上海莱士（002252）已停牌 9 个月，该股票已被公司评定为高风险股票，因此其信用账户属于高风险账户，

普通账户就会被限制资金转出”。谢某对此不认可，认为其信用账户维持担保比例在 200%以上，公司是无权限制其普通账户资金转出的，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，营业部称谢某信用账户持有大量的上海莱士（002252）这只股票，由于该股票自 2018 年 2 月 23 日起持续停牌，综合其他因素，引发谢某信用账户风险。公司于 2018 年 7 月初已发布公告，将上海莱士（002252）的公允价值调整为 8.77 元/股。经查询，谢某当前的维持担保比例仅为 89%。另外，上海莱士（002252）自 2018 年 12 月 7 日复牌以来，持续跌停已达 8 个交易日，导致公司对谢某信用账户的强平处理无法顺利进行。根据公司《融资融券业务合同》的相关规定，公司有权对谢某的普通账户进行相关限制，包括禁止资金划出、禁止银行支取、禁止柜台支取、禁止买入等。谢某信用账户已于 2018 年 12 月 17 日发生资不抵债的情况，公司已通过短信和电话方式通知谢某尽快转入资金清偿负债，同时提醒谢某公司已对其普通账户进行限制。接到投诉后，营业部已向谢某解释多次，但谢某还是认为营业部无权限制其普通账户。后调解中心回访谢某，向其解释相关规定，谢某还是不接受，也不愿再调解，因此终止调解。

案件评析：

本案主要是谢某不了解融资融券业务相关规则所引起的。本

案中的谢某其信用账户已于2018年12月17日发生资不抵债的情况，根据公司的《融资融券业务合同》第四十七条的规定“如果甲方信用账户中的资产被全部平仓后仍不足以清偿甲方所负债务的，甲方无条件且不可撤销地同意乙方对于甲方在乙方处开立的所有账户内的资产，乙方可以自行采取限制资产转出、限制交易、按照本合同规定的强制平仓条款的约定卖出甲方各类账户的证券、扣划资金或证券等措施实现债权”，营业部是有权对谢某的普通账户作出限制的。另外，对于谢某多次强调其信用账户维持担保比例在200%以上。经了解，主要是谢某一直以上海莱士（002252）停牌前一天的收盘价作为计算依据。《深圳证券交易所融资融券业务交易实施细则》第4.9条第三款规定：“客户信用证券账户内的证券，出现被调出可充抵保证金证券范围、被暂停交易、被实行风险警示等特殊情形或者因权益处理等产生尚未到账的在途证券，会员在计算客户维持担保比例时，可以根据与客户的约定按照公允价格或其他定价方式计算其市值。”本案中，公司已调整了上海莱士（002252）的公允价值，公司在计算谢某维持担保比例时，是按照调整后的公允价格来计算其市值，因此，谢某的计算结果并不准确。

本案的启示：

近日因市场原因，融资融券纠纷与日俱增，涉及的金额也较大，加之投资者对于融资融券业务规则不了解，往往容易引起投资者与证券公司之间的矛盾纠纷。融资融券交易作为高风险业

务，对投资者的专业水平和风险承受能力有较高要求。投资者应当在了解相关业务规则后，评估自身风险承受能力，再谨慎开通类似业务。就证券经营机构而言，应严格按照《证券期货投资者适当性管理办法》的相关规定，做好信息告知、风险警示及适当性匹配等工作，并妥善留痕。在遇到投资者咨询问题时，如本案中公允价值的调整、维持担保比例的计算，工作人员应耐心解释，尽可能让投资者清楚明白相关知识，以免产生误会，减少不必要的纠纷。

案例 6 林某与某证券营业部的新股申购纠纷

案情简介：

林某反映，其是某证券营业部的客户，于 2018 年 11 月 2 日 15:00 接到客户经理陈某的电话，告知“中签了新股，需要尽快缴款。”由于时间仓促且转账有延迟，导致最后未能缴款成功。林某表示其他证券公司在新股中签后都会第一时间通知投资者，而该营业部一方面没有短信通知，另一方面电话通知时间已接近最后的缴款时间，预留的时间并不充分导致其弃购，因此投诉，要求营业部给予合理解释并赔偿相应的损失。

调解过程及结果：

调解中心将林某的投诉情况告知营业部，营业部反馈已通手机证券 APP、手机短信、交易软件弹窗提示、工作人员致电等多

种方式通知李某中签信息。据悉，林某当天并没有登录手机证券APP及电脑交易系统查询中签情况。客户经理陈某在当天临近收市时对所属客户的新股中签缴款情况进行排查时，发现李某未备足应缴款额，遂紧急致电林某。但林某却选择了ATM自助柜员机卡卡转账的方式，由于该方式需24小时才到账，最终林某未能在16:00前完成银证转账，导致新股缴款失败。对于林某多次强调没收到证券公司的短信，主要是因为林某开户时只在公司柜台登记了固定电话，因此无法收到公司总部统一发送的中签短信。同时客户经理陈某在工作中也存在疏忽，经了解，陈某之前已知道林某的手机号码，但一直未在系统更新该信息，影响林某接收公司发送的短信。对此，营业部已向林某表示歉意，并及时帮林某在公司系统登记了手机号码，但林某还是坚持要求营业部赔偿。后经双方同意，该纠纷由调解员调解，最后双方还是无法就补偿数额达成一致意见，因此终止调解。

案件评析：

本案产生的原因一方面是林某自身未及时主动查看中签信息，以及在最后的缴款期限内未选择合适的方式进行银证转账；另一方面是营业部的服务工作存在不足。本案中，林某早已告知客户经理陈某其手机号码，但陈某一直忘记帮林某登记手机号码到系统，导致林某无法收到公司中签的短信，从服务上而言，营业部仍需不断完善。但营业部已通过其他方式通知林某中签，在合规层面上看，营业部已尽到通知的义务。经了解，林某

本人参与新股申购后没有主动去关注和查询自己的中签情况，且陈某离中签缴款期限最后一小时已补充致电林某，林某是有足够的时间去筹措资金并进行转账的，主要是林某当时心急，忘记了ATM自助柜员机卡卡转账不能实时到账，需24小时后才到账，最终错过了缴款时间，因此认购资金不足产生的后果应由林某自行承担。

本案的启示：

根据《上海市场首次公开发行股票网上发行实施细则（2018年修订）》《深圳市场首次公开发行股票网上发行实施细则（2018年修订）》的有关规定，投资者申购新股中签后，应依据中签结果履行资金交收义务，确保其资金账户在T+2日日终有足额的新股认购资金。投资者认购资金不足的，不足部分视为放弃认购，由此产生的后果及相关法律责任，由投资者自行承担。因此，关注自己账户、留存足够资金缴纳中签款是投资者应尽的义务，参与新股申购后投资者应主动关注和查询自己的中签情况。目前，大部分证券营业部在投资者中签后都会通过电话、短信及交易软件弹窗提示等方式进行通知，若投资者仍以自己没收到营业部中签通知为由提出索赔是没有依据的。另外，若投资者开户时留存的联系方式较为单一的，如本案中林某开户时只留存了固定电话，证券公司应建议投资者多提供其他有效的联系方式，便于营业部在紧急情况下能随时联系上投资者本人，同时也要提醒投资者变更联系方式后应及时通过临柜或自助方式更新信息。

案例 7 李某与某证券公司的其他纠纷

案情简介:

李某反映,其持有的 ST 长油于 2019 年 1 月 8 日重新上市交易,其发现原在 A 证券公司托管的 ST 长油股份重新上市后无故被中国登记结算有限公司(以下简称中国结算)托管到 B 证券公司。李某表示其从未使用 B 证券公司的证券账户,认为是 B 证券公司擅自划转其 ST 长油股份,导致其 ST 长油重新上市后无法及时卖出。因此投诉,要求 B 证券公司赔偿相应的损失。

调解过程及结果:

调解中心将李某的投诉情况告知 B 证券公司, B 证券公司反馈,2019 年 1 月 7 日, B 证券公司根据中国结算下发的通知,已安排工作人员通知李某所持有 ST 长油重新上市的事宜,并提醒其于 1 月 8 日及时登录交易软件查询股份到账情况。对于李某的 ST 长油被登记在 B 证券公司,主要是因为李某存有多个沪市证券账户,因此其 ST 长油被登记在最新开设的沪市证券账户上,即是 B 证券公司。为此, B 证券公司已向李某耐心解释,李某表示理解,但要求 B 证券公司将其 ST 长油股份转回 A 证券公司交易, B 证券公司也按照李某的要求办理了撤指定,李某认可 B 证券公司的处理,并向调解中心撤诉。

案件评析:

本案主要是李某未关注 ST 长油重新上市所发布相关公告所引起的。上海证券交易所投资者教育网站发布了一则“关于 ST

长油重新上市需要关注的那些事”，文中上市公司已对投资者集中关注的问题进行了答复，其中第二个问题“为什么有的投资者在其证券账户上看不到公司的股票？”上市公司的回复罗列了几种常见情形，其中一种就是投资者已确权且存在多个沪市证券账户，股份将登记在最新开设的沪市证券账户上。本案中的李某分别在 A 证券公司及 B 证券公司均开设了沪市证券账户，B 证券公司的沪市证券账户是最新开设的，因此李某持有的 ST 长油股份被登记在 B 证券公司的沪市证券账户上，其在 A 证券公司的证券账户上是看不到 ST 长油股份的，并非李某认为 B 证券公司擅自划转其 ST 长油股份。

本案启示：

投资者应主动了解关于退市制度、退市整理股票交易规定和进入退市整理期上市公司的基本面情况，根据自身财务状况、实际需求及风险承受能力等，审慎考虑是否买入退市整理股票。当持有该类股票时，投资者应特别关注退市整理股票在退市整理期间发布的风险提示性公告，及时从指定信息披露媒体、上市公司网站以及证券公司网站等渠道获取相关信息，做到理性投资。若持有的股票在退市后重新上市交易，投资者应理清交易规则的异同，查阅公司公告及相关规定，及时留意交易安排及相应的投资风险。

案例 8 关某与某证券营业部的银证转账纠纷

案情简介:

关某反映,其通过某证券营业部的交易软件将资金从辅助资金账户转回主资金账户后,又操作将资金转出到银行卡,系统却提示资金不足。其致电公司客服热线,却被告知系统设计是要 T+1 日资金才能转出。其认为营业部未经其允许擅自扣留其资金,因此投诉,要求营业部帮其立即转出资金。

调解过程及结果:

调解中心将关某的投诉情况告知营业部,营业部反馈,关某证券账户的三方存管账户绑定了两家银行,主资金账户是 A 银行,辅助资金账户是 B 银行。2019 年 1 月 7 日通过 A 银行转入主资金账户共 80 万元,并通过主辅转账菜单转入辅助资金账户,计划 1 月 8 日通过辅助资金账户转出到 B 银行购买银行理财。1 月 8 日,关某误将资金从辅助资金账户转回主资金账户,造成当天无法将资金通过辅助资金账户转出到 B 银行。后营业部工作人员向关某耐心解释转账规则,即是主、辅助资金账户间划转的资金,需资金到账后第二个交易日方可转出,最终关某接受解释,已无异议了。

案件评析:

本案主要是关某不了解资金划转规则所引起的。《证券公司开展第三方存管单客户多银行服务操作指南》规定:“客户可自主发起主资金账户与辅助资金账户之间的资金划转,将资金集中

到主资金账户进行交易；客户转入主资金账户的资金当日即可用于交易，客户在主、辅资金账户间划转的资金，在资金到账的第二个交易日方可转出”。本案中，关某1月8日将资金从辅助资金账户转回主资金账户，因此资金需在1月9日才能转出到银行卡，并非关某认为营业部未经其允许擅自扣留其资金。

本案启示：

投资者在开户时应了解银证转账的相关规则，如出金限制，便于日后更有效地使用资金，提高资金使用效益。

期货纠纷案例

案例9 刘某与某期货公司的客户服务纠纷

案情简介：

刘某反映，其通过手机软件在某期货公司开户。开户后其从未接到期货公司的回访电话。其了解到其他期货公司都会给客户做交易指引及风险告知，刘某认为其期货公司没尽到告知义务，导致其交易产生重大亏损。因此投诉，要求期货公司赔偿损失。

调解过程及结果：

调解中心将刘某的投诉情况告知期货公司，后反馈称刘某是通过手机开户的，其风险承受能力评估结果为C4等级。经查询，刘某已在线签署了《客户需知》、《期货交易风险》、《期货经纪合同》等相关文件。公司在视频见证及在线回访阶段均对刘某

进行了风险揭示，同时刘某本人也确认公司工作人员未对其进行诱导、误导。后调解中心回访刘某，告知刘某根据其开户视频及所签署的《期货交易风险说明书》、《客户须知》、《期货经纪合同》等相关文件，表明期货公司已对其进行了风险揭示和说明，调解中心没有依据支持其诉求，因此终止调解。

案件评析：

本案主要是因为刘某未正确认识期货交易风险，盲目入市所引起的。本案中刘某已在线签署了《期货交易风险说明书》、《客户须知》、《期货经纪合同》等相关文件，且公司在视频见证及在线回访阶段均对刘某揭示期货交易的风险。根据刘某自主填写的《投资者风险承受能力评估问卷》，公司对风险承受能力进行了综合评估，得出刘某的风险承受能力为 C4 等级，适宜参与期货交易，因此，刘某应当遵守“买卖自负”原则，自行承担交易亏损，不能无理要求期货公司赔偿其损失。

本案启示：

期货交易具有专业性强、杠杆高、风险大等特点。因此，投资者在进入期货市场前必须对期货交易有足够的了解和认识，掌握必要的期货专业知识，从自身财务状况、风险控制、承受能力及身心条件等方面进行评估考虑，以确认自身是否适合进行期货交易。如果盲目入市，很可能会给自己带来难以承受的损失。通过本案，提醒投资者在开户过程中，应配合期货公司开展适当性评估，如实填写《投资者风险承受能力评估问卷》，切忌随意答

题，否则会出现评估结果与实际不符的情况。另外，期货公司应当对投资者适当性进行审慎评估，深化投资者的风险教育，避免投资者盲目入市，真正做到保护投资者的合法权益。

基金纠纷案例

案例 10 李某与某基金公司的基金净值纠纷

案情简介：

李某反映，其花费 20 万元购买了某基金公司发行的基金产品。其多次关注到该公司公布的基金净值与自己按照公司报告公布该基金产品十只重仓持有的股票股价计算的净值不符，如 2018 年 11 月 1 日其按照持仓股票计算的基金净值应上涨 1.051%，但公司公布的基金净值却是下跌了 0.13%。李某因此联系公司，却被告知“公司公布的基金净值是正确的”。李某对此不认可，因此投诉，要求公司公布真实的基金净值。

调解过程及结果：

调解中心将李某的情况告知该基金公司后，基金公司反馈称李某曾多次致电公司客服中心投诉基金业绩，抱怨基金净值的涨跌幅与其自己按照季报披露的本基金前十大重仓股的股价计算的净值不符。客服人员已多次向李某解释，不能单凭重仓股的表现直接代表基金的整体表现，告知李某应以公司公布的净值为准，但李某坚持认为是公司人为操控净值，要求公司公布实时的

持仓信息，对于李某的要求基金公司无法满足。后调解中心联系李某，向其解释基金净值问题，最终李某接受解释，虽然还是无法接受该基金带来的亏损，但表示已不想再追究此事。

案例分析：

本案引发的主要原因是李某过于相信自己计算的基金净值数据。基金公司公布的当日基金净值，是以真实持仓为依据的。

《公开募集证券投资基金运作管理办法》第十七条规定：“开放式基金份额净值，应当按照每个开放日闭市后，基金资产净值除以当日基金份额的余额数量计算。具体计算方法应当在基金合同和招募说明书中载明”。从上述规定可得，本案中的李某仅以前十大重仓股的数据来计算基金净值是不科学的，因为基金前十大重仓股仅占基金资产的一部分，且季报信息存在一定的滞后性，该基金有可能会调仓，且基金规模每天都会有所变化，所以李某通过这种方式计算的净值是不准确的，与基金的实际净值是有较大差距的。另外，《证券投资基金信息披露管理办法》第十五条规定：“开放式基金的基金合同生效后，在开始办理基金份额申购或者赎回前，基金管理人应当至少每周公告 1 次基金资产净值和基金份额净值。基金管理人应当在每个开放日的次日，通过网站、基金份额发售网点以及其他媒介，披露开放日的基金份额净值和基金份额累计净值”。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”。上述规定并未明确要求基金公司需实时公布全部基金持仓信息，因此，李某的要求是没有依据的。

本案的启示：

就基金公司而言，当投资者对基金净值有疑问时，应耐心向投资者解答疑惑，同时要重视投资者教育，加强投资者对基金的公开信息和运作方式的认识与了解。此外，经了解，目前存在不少投资者混淆了第三方网站提供的基金估值与基金公司公布的真实净值的情况，建议基金公司要加强与第三方网站的沟通，让第三方网站做好关于基金估值的风险提示工作，避免引起投资者的误解。对于投资者而言，建议在购买基金前应主动阅读基金的招募说明书及合同。对于基金净值问题，一方面应正确看待第三方网站提供的基金估值数据，另一方面不能仅依靠基金公司公布的前十大重仓股数据来计算基金净值，基金净值应以基金公司官网公布的数据为准。