

证券期货纠纷调解案例汇编

为贯彻落实中国证监会《“公平在身边”投资者保护专项活动方案》（证监办发[2015]11号）的精神，加强投资者教育，引导辖区证券期货经营机构完善客户服务，妥善处理客户投诉，在广东证监局的指导下，广东证券期货业协会会同广东中证投资者服务与纠纷调解中心对2014年设立纠纷调解热线后处理的证券期货纠纷进行了整理，共编写了35个案例（具体见附件），现将相关案例予以刊发，供辖区证券期货经营机构及投资者学习参考。

附件：证券期货纠纷调解案例

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
2015年9月23日

附件：证券期货纠纷调解案例

目 录

证券纠纷案例.....	3
案例 1：郭某与某证券营业部的转托管收费纠纷.....	3
案例 2：吴某与某证券营业部代填销户申请表纠纷.....	4
案例 3：刘某与某证券营业部拖延转托管纠纷.....	5
案例 4：林某与某证券营业部的销户不成功纠纷.....	6
案例 5：冯某与某证券营业部未办转托管纠纷.....	7
案例 6：何某与某证券营业部的撤指定收费纠纷.....	8
案例 7：黄某与某证券营业部的佣金纠纷.....	9
案例 8：李某与某证券营业部的佣金纠纷.....	10
案例 9：赵某与某证券营业部的佣金纠纷.....	12
案例 10：谢某与某证券营业部的资金转出纠纷.....	14
案例 11：褚某与某证券营业部及某基金公司客户服务纠纷.....	16
案例 12：黄某与某证券营业部的服务质量纠纷.....	17
案例 13：客户冯某与某证券公司的增值服务纠纷.....	18
案例 14：胡某与某证券营业部的服务质量纠纷.....	19
案例 15：王某与某证券营业部的服务质量纠纷.....	20
案例 16：罗某与某证券营业部的开户收费纠纷.....	21
案例 17：刘某与某证券营业部的理财收益纠纷.....	22
案例 18：梁某与某证券营业部的委托交易纠纷.....	24
案例 19：梁某与某证券营业部的委托交易纠纷.....	26
案例 20：黄某与某证券营业部的委托交易纠纷.....	27
案例 21：冯某与某证券营业部的融资融券纠纷.....	28
案例 22：李某与某证券营业部的融资融券纠纷.....	30
案例 23：陈某与某证券营业部的融资融券纠纷.....	31
案例 24：黄某与某证券营业部的融资融券纠纷.....	33
案例 25：严某与某证券营业部的新股申购纠纷.....	34
案例 26：耿某与某证券营业部的新股申购纠纷.....	35
案例 27：张某与 A 证券公司某营业部的一码通业务纠纷.....	36
案例 28：谭某与某证券营业部的荐股纠纷.....	38
案例 29：关某与某咨询公司的投资咨询纠纷.....	40
期货纠纷案例.....	42
案例 30：陈某与某期货营业部的强平纠纷.....	42
案例 31：于某与某期货营业部的保证金纠纷.....	43
案例 32：金某与某期货营业部的交易故障纠纷.....	45
基金纠纷案例.....	46
案例 33：客户王某与某基金公司的赎回困难纠纷.....	46
案例 34：陈某与某基金公司的基金赎回纠纷.....	47
案例 35：吴某与某基金公司的基金赎回费纠纷.....	48

证券纠纷案例

案例 1：郭某与某证券营业部的转托管收费纠纷

案情简介：

某证券营业部客户郭某反映：该营业部乱收费，其去营业部办理转托管业务，营业部要求其交纳 30 元。

调解过程及结果：

协会接到郭某的投诉后，当即向其解释，转托管收费 30 元是中国证券登记结算有限责任公司（以下简称“中国结算”）在《证券存管业务指南》中明确规定的，并指引郭某到中国结算官网上查询该文件，郭某查完后表示认可。

案件评析及启示：

投资者需注意的是，《中国证券登记结算有限责任公司关于调整证券账户业务收费标准的通知》只对账户注册资料变更及账户注销业务暂免收费，并没有规定转托管不收费。且根据中国结算《证券存管业务指南》的规定：证券转托管费用由转出证券营业部向投资者收取。标准为（B 股除外）：同一交易日内，不论所转证券种类、数量和转托管次数，每一投资者转入每一托管单元的转托管费用为 30 元人民币。因此本案中营业部办理转托管业务收取 30 元手续费是有依据的，不是乱收费。

本案的启示：营业部应将有关收费业务的收费依据张贴在显眼位置，从而使投资者明白营业部向其收费是符合国家规定的。

案例 2：吴某与某证券营业部代填销户申请表纠纷

案情简介：

某证券营业部客户吴某反映：因其开户后忘了密码故开户后一直未交易，近日去营业部销户，营业部相关人员轮流做工作拖延销户，为了留住他，又称第三方存管不能单独取消。后其销户时营业部把其股东卡也销了，销户申请表里的内容是营业部打勾的，他本意是要留下股东账户的，因此其对营业部的做法不满。

调解过程及结果：

协会接到吴某的投诉后，当即向其解释，实行第三方存管制度是国家的规定，这是为了保护投资者的资金安全，所以确实不能单独取消第三方存管，其表示理解。

协会将吴某的投诉情况告知营业部后，营业部上门拜访了吴某，并就不当注销股东卡向其解释并道歉，且为其办理了相关业务，吴某对处理结果满意。

案件评析及启示：

本案中，营业部代替投资者在申请表上打勾是不妥当的，也是不明智的，这种做法容易引发纠纷。

本案的启示：当投资者办理转销户业务时，营业部应向投资者解释清楚转托管、撤销指定交易、资金账户销户、证券账户销户等业务的区别，让投资者自行填写相关申请表，而不能代替投资者在申请表上打勾。

案例 3：刘某与某证券营业部拖延转托管纠纷

案情简介：

某证券营业部客户刘某反映：其于 2014 年 11 月 3 日 14 点去营业部办理转托管业务，营业部工作人员称转托管要领导等人签名。后直到 15 点，营业部还是没有为其办妥转托管业务。其认为营业部以领导签名为借口拖延办理业务，因此打电话投诉。

调解过程及结果：

协会将刘某的投诉情况告知营业部后，营业部立即联系刘某，向其做解释工作，并约刘某次日前往营业部办理业务，刘某表示理解，并在 11 月 4 日前往营业部办妥了转托管业务。

案件评析及启示：

2014 年修订的《中国证券登记结算有限责任公司证券账户管理规则》第二十八条规定：“证券公司应当及时为投资者办理证券账户销户、转指定、转托管业务。证券公司应当在与该证券账户相关的业务了结后两个交易日内办理完毕”。根据上述规定可知，投资者要求办理转销户业务的，证券公司在投资者的相关业务了结后 2 个交易日办理都是不违规的。

本案的启示：为了提高办事效率，建议投资者去营业部办理转销户业务前，先咨询下营业部办理业务的相关情况，比如办理业务的人是不是很多，需要些什么程序，当天能不能办完等。对于营业部来说，当投资者要求办理转销户业务时，在条件许可的情况下，营业部尽可能地当场为投资者办妥。

案例 4：林某与某证券营业部的销户不成功纠纷

案情简介：

某证券营业部客户林某反映：其于 2013 年前往营业部销户，当时填写了销户申请，以为销户成功。但其在 2014 年 11 月前往建设银行销其建行账号时，发现其建行卡仍然绑定了证券账户。其对此不满，要求营业部给予解释。

调解过程及结果：

协会将林某的投诉情况告知营业部后，营业部联系林某并向其解释，因其 2013 年销户时其账户中有利息，需要先将其账户利息转账，第二天才能取消第三方存管，但林某第二天没去营业部办理，故第三方存管关系未能解除，林某对营业部的解释表示满意，后又约了日期前往营业部办妥了业务。

案件评析及启示：

证监会于 2010 年发布的《关于加强证券经纪业务管理的规定》第三条中规定：“证券公司不得违反规定限制客户终止交易代理关系、转移资产。客户申请转托管、撤销指定交易和销户的，应当在接受客户申请并完成其账户交易结算（包括但不限于交易、基金代销、新股申购等业务）后的两个交易日内办理完毕，法律法规、中国证监会及证券交易所、证券登记结算机构另有规定的从其规定”。根据该规定，客户销户前，应先完成其账户交易结算，由于本案林某去营业部销户时，其账户内还有利息没结清，因此当天营业部就无法为其销户。

本案的启示：对营业部来说，如果投资者明确要办理相关业务，但当时因某些原因没办成，而投资者事后又没去办了，营业部可以根据情况适当地提醒客户，从而更好地为客户提供服务。

案例 5：冯某与某证券营业部未办转托管纠纷

案情简介：

某证券营业部客户冯某反映：其去营业部办理转销户，由于其本人不懂，而营业部也没有向其解释清楚，结果营业部只给其办理了上海账户的撤销指定，而深户的股票没有办理转托管，导致其在新的营业部无法交易股票，因此打电话投诉。

调解过程及结果：

协会将冯某的投诉情况告知营业部后，营业部立即联系冯某并向其解释，因当天营业部业务繁忙，冯某办业务时又没有咨询营业部工作人员，所以工作人员就没有主动向其解释相关业务。并告知冯某可以将深户的股票卖出后再将资金转出，这样就不必再去营业部办理转托管业务了，冯某接受此方案。

案件评析及启示：

本案是因投资者不懂转销户相关业务的区别导致漏填了相关申请表而产生的。

本案的启示：按照规定，客户申请办理证券业务应逐项填写，否则营业部也不能擅自为客户办理相关业务手续。对投资者来说，如果对相关业务不懂，应主动咨询营业部的工作人员后再填

写相关表格，以免办错相关业务；对营业部来说，应教育员工加强客户服务工作，在客户提出办理转销户业务时，营业部工作人员尽可能主动向客户解释撤销指定交易、转托管、撤销第三方存管、资金账户销户、证券账户销户等术语的含义，以免客户因不懂漏填或填错相关申请表。

案例 6：何某与某证券营业部的撤指定收费纠纷

案情简介：

某证券营业部客户何某反映：该营业部乱收费。其于 2014 年 11 月 13 日去该营业部办理撤销指定交易，营业部收其 5 元并开具收据。

调解过程及结果：

协会将何某的投诉情况告知营业部后，营业部承认收了 5 元，并表示该收费是有依据的。协会要求营业部提供收费依据。后营业部不能提供收费依据，但表示已退回何某 5 元并做安抚工作，何某对处理结果满意。

案件评析及启示：

本案中营业部在没有收费依据的情况下向投资者收取 5 元费用，虽然金额很小，但因为没有收费依据，收费就是不当行为。

本案的启示：营业部在日常经营行为中必须注意，收取费用必须有根有据。

案例 7：黄某与某证券营业部的佣金纠纷

案情简介：

黄某于 2014 年 7 月通过中国证监会 12386 热线反映：其 2012 年 7 月在某证券营业部开户，当时邹姓客户经理口头承诺佣金费率为 0.4%，但实际交易中营业部一直按 0.8% 标准收取。黄某与营业部协商此事，但营业部一直籍由各种理由推脱且不予处理。后营业部提出一定金额的赔偿方案，但黄某表示无法接受，并要求退回其全部多收取的佣金。

调解过程及结果：

经协会初步了解，黄某表示其在原证券营业部的交易佣金费率就是 0.8%，其是由于邹姓客户经理给予 0.4% 的佣金费率承诺才愿意转到该营业部的，现感觉受到极大的欺骗，坚持要求营业部退回多收取的佣金。营业部则表示经查核黄某开户资料和相关留存档案、回访录音等材料，未发现黄某对佣金费率有异议或申请调佣的任何材料，同时经向邹姓客户经理查证，其称未曾给予客户 0.4% 的佣金费率承诺。

由于纠纷双方未能在简易调解中达成一致意见，后由调解员调解本纠纷。经多次沟通协调，调解员向营业部解释：虽然黄某不能提供相关证据证明其说法，但由于黄某在转至该营业部前，在原证券营业部的佣金费率已是 0.8%，在同等条件下，促使其转户的原因很有可能就是佣金费率的优惠，希望营业部对黄某提出的要求再进一步考虑。同时，调解员对黄某也晓以利弊，建议

其在目前证据不足的情况下接受营业部的调解方案，以达成双方共赢的目的。

在调解员的努力下，双方最后签订了调解协议书，营业部给黄某一定的经济补偿，黄某也继续留在该营业部进行交易。

案件评析及启示：

证券营业部通常会对营销人员有业绩考核要求，部分营销人员为了业绩，就会以口头承诺低佣的方式招揽客户，等客户真正到营业部开户后，营销人员就认为自己完成了任务，不去核查当初的承诺有没有履行，甚至声称当初没有向客户表示过低佣的承诺。本案就是因此种情况而引发的纠纷。

本案的启示：证券营业部应加强对营销人员的教育和管理，制定适当的考核考评制度，以规范营销人员在展业过程中的行为。为了避免佣金纠纷，建议营业部给客户签订有关佣金的书面文件。对于投资者来说，如果是以低佣为条件转户的，为维护自己的合法权益，应要求转入营业部签订有关佣金的书面文件。

案例 8：李某与某证券营业部的佣金纠纷

案情简介：

某证券营业部客户李某反映：其于 2012 年 3 月到营业部开户，当时的理财经理答应其佣金费率为 0.8%，开户协议上也有注明。2014 年 12 月 3 日李某到营业部办理转户时才发现其佣金费率一直为 1.8%，而不是 0.8%。李某觉得自己被欺骗了，要

求营业部给予解释。

调解过程及结果：

协会将李某的投诉情况转告给营业部，后营业部致电协会，称经调查，李某于 2012 年开户时营业部设置了默认佣金费率 1.8%，没有签订任何佣金协议，且因李某没提出调佣要求，就一直没有调整过。营业部向李某解释后，李某不接受，其要求营业部作差价补偿。

后经营业部与李某面谈，双方就佣金问题协商一致，只需李某到营业部签署相关文件即可。

案件评析及启示：

佣金纠纷是比较常见的一类纠纷，发生这类纠纷的原因主要有两个因素：一是投资者对佣金收取标准不太了解；二是很多营业部只是与投资者口头约定佣金费率，没有签订书面协议，事后发生争议时投资者主张当初约定的佣金费率比实际收取的佣金费率要低，却不能提供证据。本案中李某声称当初在开户协议中注明了佣金费率，而营业部却表示没有与李某签署过有关佣金的书面协议。由于李某没有出示证据，因此其主张的开户协议中注明了佣金费率的说法不可信。

本案的启示：建议营业部与投资者签订书面的佣金协议，明确写明佣金费率。另外，投资者在证券交易后应及时关注下自己的佣金费率，计算下佣金比例，核查是否与开户时约定的佣金费率一致。

案例 9：赵某与某证券营业部的佣金纠纷

案情简介：

某证券营业部客户赵某投诉该营业部乱收佣金，赵某称其与该营业部约定的证券交易佣金费率为 0.88%，但该营业部有时按 0.88%收取其佣金，有时按 3%收取其佣金。

调解过程及结果：

协会将赵某的投诉情况告知营业部后，营业部向赵某解释，其佣金费率通常是按 0.88%收取的，但根据证监会的规定，当交易手续费不足 5 元时，需按 5 元的最低标准收取费用，因此导致不同交易的佣金费率不一样，赵某表示理解。

协会回访赵某，赵某确认该营业部已向其解释过相关规定，其现已清楚营业部没有多收佣金。但赵某认为其佣金费率偏高，其朋友在另一证券营业部开户，佣金费率是 0.5%。赵某向营业部提出降低佣金费率，但营业部不同意，且营业部的服务态度很差，说他是小散户，不满意可以销户。

协会再次联系营业部负责人，转述赵某的诉求，要求营业部妥善解决问题。营业部调查后致电协会，称赵某要求降佣后，营业部要赵某提交申请表，但赵某提出路途较远，不愿意前往营业部。营业部又告知赵某也可以通过传真方式提交申请表，但赵某又表示没有传真机。因赵某没有提交申请表，所以营业部才没有给他降佣。营业部表示将继续与赵某沟通。

后营业部致电协会，称经过营业部耐心解释，赵某已前往营

业部提交了申请表，赵某的佣金问题已解决。

案件评析及启示：

本纠纷主要是赵某不熟悉证监会的相关规定而形成的。《中国证券监督管理委员会、国家计委、国家税务总局关于调整证券交易佣金收取标准的通知》（证监发[2002]21号）第一条规定：“A股、B股、证券投资基金的交易佣金实行最高上限向下浮动制度，证券公司向客户收取的佣金（包括代收的证券交易监管费和证券交易所手续费等）不得高于证券交易金额的3%，也不得低于代收的证券交易监管费和证券交易所手续费等。**A股、证券投资基金每笔交易佣金不足5元的，按5元收取**；B股每笔交易佣金不足1美元或5港元的，按1美元或5港元收取”。因此，虽然赵某与营业部约定的佣金费率为0.88%，但当其一笔交易佣金按0.88%的比例计算不足5元时，营业部就会收取5元。这样，计算出来的佣金费率显然会高于0.88%，赵某在不知道规定的情况，当然会误认为营业部佣金收取标准不统一，多收了他的佣金。后经营业部解释清楚，赵某就理解了。

关于佣金收取过高的问题，不时有投资者反映。因为投资者经常会与别人比较，一旦发现别人的佣金费率更低，投资者就会有意见了。但目前国家只规定了佣金的最高价，具体的佣金费率还是由营业部和投资者协商确定。投资者不能一听说有人的佣金费率更低，就要求享受同样的佣金费率，因为佣金的收取与投资者的资产额度和机构的运营成本等因素有关，投资者不能简单

的类比。

本案的启示：一、如果营业部根据相关规定收取费用，投资者认为多收了有关费用时，营业部可以尝试把相关文件找到，通过合理有效的方式把文件的具体规定告诉投资者，并告诉投资者如何计算费用。这既是进行投资者教育工作，又能获得投资者理解，有效地减少投诉。二、当投资者投诉时，营业部应友善面对，态度一定要好。很多投诉问题因态度不好而引起，很多投诉问题又是因友好的态度而解决。营业部处理投诉时应牢记这点。三、投资者要注意的是，申请调佣应尽量通过书面方式向营业部提出，或其他方便留痕的方式。

案例 10：谢某与某证券营业部的资金转出纠纷

案情简介：

某证券营业部客户谢某反映：其于 2015 年 1 月 15 日从资金账户转账，发现资金无法转出，询问营业部，营业部称因其身份证过期，需要办理临时身份证才能转出。但谢某表示其身份证是 2015 年 1 月 5 日过期的，其分别于 1 月 7 日、1 月 10 日转入资金都成功了，现在转出资金却要求提供临时身份证，其认为营业部的做法不合理，要求营业部立即允许其转出资金。

调解过程及结果：

协会将谢某的投诉情况转告营业部后，营业部回复协会，称营业部是根据《证券公司反洗钱工作指引》的规定和合同的约定

采取限制资金转出措施的。客户的身份证过期后，营业部的系统会自动阻止资金转出。客户如要转出资金，须提供临时身份证到柜台办理。但营业部向客户解释后，客户称其已办理了新的身份证，不愿意办理临时身份证。

随后协会联系谢某，向其解释相关规则，建议其尽快去办理临时身份证，从而尽快转出资金。后营业部告知协会：客户已用临时身份证到营业部转出资金。

案件评析及启示：

《金融机构客户身份识别和客户身份资料及交易记录保存管理办法》第十九条第三款规定：“客户先前提交的身份证件或者身份证明文件已过有效期的，客户没有在合理期限内更新且没有提出合理理由的，金融机构应中止为客户办理业务”。中国证券业协会于2014年发布的《证券公司反洗钱工作指引》第十条规定：“在与客户的业务关系存续期间，证券公司应当采取持续的客户身份识别措施，关注客户及其日常交易情况，及时提示客户更新资料信息。客户先前提交的身份证件或者身份证明文件已过有效期的，应当要求客户进行更新。客户没有在合理期限内更新且没有提出合理理由的，应当按照法律规定或与客户事先约定，对客户采取限制办理新业务、限制撤销指定交易、限制转托管或者限制资金转出等措施。”根据上述规定，客户的身份证过期后，营业部应给予客户一个合理期限更新身份证，而不能在客户的身份证过期后就立即限制资金转出。该营业部的系统没有设

置合理期间，这是不适当的。另外，营业部事先没有通知谢某，告知其身份证到期后不能转出资金，而且在谢某的身份证过期后又允许其转入资金，这也会给谢某一种错觉，认为其身份证到期后不会影响其转出资金。

本案的启示：证券公司在理解国家相关规定和自律规则时，应准确理解。制定公司的内部规定和相关流程时，应经公司合规部门审慎讨论后通过。证券公司应完善公司系统的细节，例如本案中，既然身份证到期后系统设置了自动阻止资金转出，那么在身份证到期前，系统应考虑设置成自动发送短信提醒客户，从而更好地为客户提供服务。

案例 11：褚某与某证券营业部及某基金公司客户服务纠纷

案情简介：

褚某反映其通过某证券营业部购买了某保本混合基金，基金到期后转型为中高风险的灵活配置混合型基金。褚某认为在其不知情的情况下基金转型导致其遭受损失，因此要求基金公司赔偿。

调解过程及结果：

协会将褚某的投诉情况转告某基金公司后，该公司表示，基金转型在基金合同中已有明确约定，且基金公司已在公司网站上事先发布了转型公告提示，同时也短信通知了客户。由于此前褚某联系电话更改只通知了证券营业部，并未再通知基金公司，而

证券营业部也没有义务通知基金公司更改客户信息，因此基金公司认为褚某未收到提示短信责任不在基金公司。

经协会调解，基金公司出于为安抚客户和对客户服务上的补偿，给予了褚某小额经济补偿，双方达成和解，褚某对调解结果表示满意。

案件评析及启示：

本案中，虽然证券营业部没有义务通知基金公司更改客户信息，基金公司在此事件中也不存在法律上的过错，但从客户感受和服务出发，证券营业部与基金公司确实存在服务上的不足。另一方面，褚某自己事先没有仔细阅览基金合同，事后也不关注基金公司网站公布的通知是造成其损失的主要原因。

本案的启示：对于投资者来说，购买基金前要养成查看基金合同和基金招募说明书的习惯；对于基金代销机构和基金公司来说，双方应在合同中约定，当客户的联系信息变更时，基金代销机构应通知基金公司，从而更好地为客户提供服务。

案例 12：黄某与某证券营业部的服务质量纠纷

案情简介：

黄某到某证券营业部要求开通创业板，而经营业部查询黄某交易记录，发现其不符合开通创业板的投资者适当性要求，遂不为其办理。后黄某又要求调整 A 股交易手续费，在办理调佣时，营业部某工作人员由于口气生硬，服务不佳引起了黄某的不满。

黄某因此向协会投诉。

调解过程及结果：

经协会沟通，该营业部负责人及相关工作人员已多次向黄某进行道歉，并由营业部和该工作人员各出具一份道歉信向黄某书面道歉，营业部同时扣罚了该工作人员部分奖金。但黄某对此处理结果仍不满。

由于纠纷双方未能在简易调解中达成一致意见，经双方同意后，本案由调解员进行调解。经调解员组织现场调解，黄某仍不接受营业部的道歉但又一直没有提出具体诉求，后调解期限届满，根据协会《调解规则》相关规定，本案终止调解。

案件评析及启示：

本案因营业部员工的服务态度不好而产生的。证券营业部的员工经常面对形形色色的客户，在对客户服务过程中，营业部员工应牢记，不管面对怎样的客户，都不应语气生硬，而应尽量面带微笑，耐心解释，友善面对客户。

案例 13：客户冯某与某证券公司的增值服务纠纷

案情简介：

冯某反映：其通过手机交易软件定制了某证券公司账户市值提示服务，缴费后未收到过短信提示。其询问该公司时，该公司客服解释称其所用电信号码可能不能正常使用该项服务，冯某认为证券公司事先并未提示，收费后却不提供服务，要求该公司书

面道歉及赔偿。

调解过程及结果：

经协会与该公司沟通，了解到由于冯某曾向该公司短信平台发送不文明用语短信，其短信平台系统自动将该号码加入黑名单，导致冯某无法正常接收短信。

后该公司对冯某进行了安抚，且将其手机号码剔除出黑名单，黄某对结果表示满意。

案件评析及启示：

收取投资者费用后应为其提供服务，这是理所当然的事情。但在本案中，由于冯某的原因导致证券公司将其手机号码纳入黑名单，致使其在缴费后没有享受到该证券公司的服务。冯某自身当然有过错，但证券公司在添加黑名单时没有审慎审查也是本案引发的部分原因。

本案的启示：一方面，投资者对证券公司有意见时，应当通过正当渠道向证券公司提出，而不应通过向公司短信平台发送不文明用语的方式发泄。另一方面，证券公司在开通短信平台提供收费服务的情况下，在添加手机号码黑名单时，事先应进行审慎审查。

案例 14：胡某与某证券营业部的服务质量纠纷

案情简介：

某证券营业部客户胡某反映：因其认为其证券交易佣金较

高，其两次拨打某证券公司的全国统一客服热线提出希望降低佣金，客服人员都向他承诺会有工作人员跟他沟通，但直到其投诉时，都没有工作人员和他沟通。胡某希望协会督促营业部做好客户服务工作。

调解过程及结果：

协会将胡某的投诉情况告知营业部后，营业部立即跟客户沟通，后就佣金调整达成了协议。

案件评析及启示：

本案是由于营业部客户服务不到位而发生的。在证券公司的客户服务人员先后两次明确答应胡某，会有工作人员和其联系后，胡某却一直没有等到营业部工作人员的电话，该营业部的做法确实不妥，客户服务工作有待改善。

本案的启示：证券公司在向投资者作出承诺前，一定要慎重考虑，一旦作出承诺，便要切实履行，这是客户服务的基本要求。另外，从投资者的角度来讲，投资者有什么要求时，最好是先联系自己开户所在的营业部，直接向营业部表达自己的要求。因为投资者联系证券公司的全国统一客服热线后，客服人员还要将事情转告给客户所在的营业部。因此，如果投资者直接联系营业部，办事的效率通常更高。

案例 15：王某与某证券营业部的服务质量纠纷

案情简介：

某证券营业部客户王某反映：2014年12月9日，其去营业部办理注销账户业务，客户取号是由工作人员手写的，而且好多人插队，向工作人员询问为什么有人插队时，工作人员服务态度非常不好，都不看他一眼，只冷冷的说了句，小号优先。其等了两个多小时才轮到他。后来还发现有人拿着2014年12月8日的号也能办理。王某认为营业部的经营非常不规范，要求营业部向其道歉。

调解过程及结果：

协会将王某的投诉情况告知营业部后，营业部及时与客户沟通，并展开调查。后营业部批评了客户所指的工作人员，责令其重新学习岗位要求，且重新整理了业务流程，并写了一份情况说明给客户，客户对营业部的纠正措施表示认可。

案件评析及启示：

在客户服务行业中，特别是在面对带有情绪的客户时，态度尤为重要。本案中，营业部的业务流程确实是有瑕疵的，在王某提出疑问时，工作人员还粗暴对待王某，导致王某很不满意。

本案的启示：一是营业部要规范并不断完善业务办理流程，不定期检查现场业务办理情况；二是工作人员在面对客户的质疑时，要友善面对，耐心解释，切不可粗暴对待客户。

案例 16：罗某与某证券营业部的开户收费纠纷

案情简介：

某证券营业部客户罗某反映：该营业部乱收费。其于 2014 年 10 月 8 日去该营业部开立沪深 A 股账户，营业部要求他交纳开户费 90 元。

调解过程及结果：

协会将罗某的投诉情况告知营业部后，营业部称开户收费 90 元是中登公司的规定。协会当即告诉营业部，2014 年 9 月 1 日中国证券登记结算有限责任公司发布的《关于调整证券账户业务收费标准的通知》明确规定，从 2014 年 10 月 1 日起，沪深 A 股账户的开户费用，由个人 90 元（两个账户合计，下同）、机构 900 元调整为个人 40 元、机构 400 元。营业部据此退回罗某 50 元。

案件评析及启示：

本案是由于营业部的员工不熟悉新的收费规则而引发的。证券行业的规则日新月异，因此营业部的工作人员应密切关注证监会和自律组织是否发布新的规定。新的规定出台后，营业部也应督促员工学习，必要时开展内部培训。

案例 17：刘某与某证券营业部的理财收益纠纷

案情简介：

某证券营业部客户刘某反映：2015 年春节前收到该营业部的短信，告知其春节放假前可用闲置资金买入博时保证金货币 ETF(511860)，享假期收益。客户因此就将剩余资金 4 万元买入

了该货币基金。然而春节放假完后第一天该基金就下跌，刘某当日卖出该基金，亏损了 232 元。刘某认为营业部的信息误导了他，短信含有“享假期收益”的内容，却没有提示基金有风险，投资需谨慎。刘某向营业部反映该问题，营业部不予理会，因此打电话投诉。

调解过程及结果：

协会将刘某的投诉情况告知营业部后，营业部通过电话向刘某解释投资都是有风险的，买货币基金也是有风险的，并表示以后会在短信中提示，刘某表示理解。

案件评析及启示：

证券投资是有风险的，这一点相信投资者都知道。但很多投资者认为投资货币基金风险是很小的，几乎可以忽略不计。本纠纷中的刘某就是这么认为，所以当他买的货币基金出现亏损后，他就很愤怒，责怪营业部当时没提醒他买基金有风险。

本案的启示：当营业部推荐任何理财产品时，时刻不要忘了提醒投资者“投资有风险，入市需谨慎”。而且在推荐产品时，应介绍产品的特点，加强投资者教育工作，对于市场新出现的产品尤其应注意加强投资者教育工作。另外，投资者在购买理财产品时，应注意阅读相关的产品信息以及产品合同，主动了解产品的优势和风险，谨慎投资。

案例 18：梁某与某证券营业部的委托交易纠纷

案情简介：

某证券营业部客户梁某通过 12386 热线反映：其于 2015 年 1 月 14 日 14 时 57 分 39 秒，通过电话委托以 10.78 元价格下单买入明牌珠宝（002574）200 股。之后从交易系统查看当日的交易记录，却未显示其购买该股票的成交记录。拨打营业部电话询问，被告知其购买的时间处于收盘集合竞价时间，因其买入价低于该股票当日收盘价 10.79 元，故无法成交。但梁某对此并不认可，其认为是营业部的交易软件问题导致其无法正常成交，要求该营业部给予合理的解释与赔偿。

调解过程及结果：

12386 的话务员接到梁某的投诉后，当即向梁某解释，《深圳证券交易所交易规则》明确规定 14:57 至 15:00 为收盘集合竞价时间，但梁某表示这个规则不合理，而营业部就以此为借口拒绝承认是营业部软件导致其不能成交的问题，强烈要求处理其投诉问题。

协会将梁某的投诉情况告知营业部后，营业部通过电话向梁某解释深圳证券交易所的交易规则，但梁某不听。梁某也不愿意到营业部面谈，也不接受营业部上门拜访，也不听解释，再后来拒接营业部电话。

协会联系梁某，向其解释深交所交易规则，梁某根本不听解释，坚持认为是营业部的软件问题。协会询问梁某是否申请调解

员调解，其表示会考虑申请调解员调解。协会告知梁某应在协会指定的期限内提出申请，否则视为不愿意申请调解员调解，协会就终止调解。梁某表示明白。后梁某未在协会指定的期限内提交调解申请书，调解终止。

案件评析及启示：

本案是投资者不熟悉交易规则而发生的。很多投资者听到有人在股市赚钱后就跃跃欲试，事先没有学习有关炒股的基本知识，也不了解基本的交易规则就匆忙进入股市。《深圳证券交易所交易规则》2.4.2 明确规定：“证券采用竞价交易方式的，每个交易日的 9：15 至 9：25 为开盘集合竞价时间，9：30 至 11：30、13：00 至 14：57 为连续竞价时间，14：57 至 15：00 为收盘集合竞价时间”。3.5.2 规定：“集合竞价时，成交价的确 定原则为：（一）可实现最大成交量；（二）高于该价格的买入申报与低于该价格的卖出申报全部成交；（三）与该价格相同的买方或卖方至少有一方全部成交。集合竞价的所有交易以同一价格成交”。由于梁某是在 14 时 57 分 39 秒以 10.78 元下单买入的，因此处于收盘集合竞价时间，而当日梁某买的股票的收盘价是 10.79 元，根据上述规则，梁某的买入价低于收盘价，因此不能成交。

本案的启示：投资者在进入股市前，应先熟悉有关的基本交易规则；对于营业部来说，应大力加强投资者教育工作。

案例 19：梁某与某证券营业部的委托交易纠纷

案情简介：

某证券营业部客户梁某反映：其在 2014 年 12 月 8 日早上十点左右以 13.6 元下单买入浦发银行股票，交易系统显示其资金余额不足。但梁某表示其有近 200 万资产在账上，不可能存在资金余额不足的情况，其担心资金被该营业部挪用，要求营业部给予合理解释。

调解过程及结果：

协会将梁某的投诉情况告知营业部后，营业部负责人通过电话向梁某解释：12 月 8 日早上交易系统出现堵单，导致其下的委托单无法正常进入交易系统，并非资金被挪用。况且现在已是第三方存管的形式，资金账户的资金是不会被证券公司挪用的。梁某表示认可。

案件评析及启示：

2005 年修订后的《证券法》第 139 条规定：“证券公司客户的交易结算资金应当存放在商业银行，以每个客户的名义单独立户管理。”这就是建立第三方存管制度的法律依据，有利于从制度上防止证券公司挪用客户交易结算资金。所谓证券公司客户的交易结算资金应当存放在商业银行，以每个客户的名义单独立户管理，是指证券公司客户的交易结算资金应当以客户的名义，而不是证券公司的名义存放于商业银行，每个客户账户中的交易结算资金的收付，由该商业银行根据证券公司向其发出的指令以及

向其提供的该指令确为按客户要求办理的文件进行管理。

实行第三方存管制度后，客户的资金账户的密码只有客户知道，因此证券公司挪用客户资金不太可能发生。而且，《证券公司监督管理条例》第 57 条规定：“客户的交易结算资金的存取，应当通过指定商业银行办理。指定商业银行应当保证客户能够随时查询客户的交易结算资金的余额及变动情况”。因此，如果客户怀疑自己的资金有问题，可以直接查询资金账户的余额。

案例 20：黄某与某证券营业部的委托交易纠纷

案情简介：

某证券营业部客户黄某反映：其在 2014 年 12 月 17 日以 19.22 元买入 3900 股浙江东方股票，12 月 22 日以 17.085 元买入 1600 股浙江东方股票，12 月 22 日又以 16.8 元卖出 3900 股浙江东方股票。其于 12 月 29 日到营业部打印对账单，却发现对账单上显示浙江东方股票成本价为 23.217 元，其认为营业部系统有问题。其未以 20 元以上的价格买过浙江东方股票，现在却显示浙江东方股票的成本价为 23.217 元，明显高于其买入价。黄某向营业部客户经理反映上述问题，但客户经理服务不好，未能解释清楚。

调解过程及结果：

协会接到黄某的投诉后，当即向其解释：买入价与成本价是不同的概念，买入价是实际买入股票的成交价格，而成本价是与

买入价、交易费用和卖出价相关的。因其亏本卖出 3900 股浙江东方，所以显示的成本价就明显高于其买入价，其表示理解，但不知道如何计算。协会表示会联系营业部告诉其如何计算。

协会将黄某的投诉情况告知营业部后，营业部联系黄某，告诉其如何计算成本价，并向其解释相关问题，黄某比较满意。

案件评析及启示：

本案是由于客户经理服务不到位而发生的，当然与部分投资者缺乏炒股的基本知识也有关系。对于部分投资者来说，他们搞不清楚买入价和成本价的区别，有的人因为成本价高了而投诉，他们是把成本价当做买入价看待，成本价高了，其认为买入的成本就高了，高于其买入价，认为是系统改数据，所以投诉；还有的甚至因为成本价低了而投诉，他们把股票当做固定资产来对待，成本价低了，资产就贬值了，所以他们就投诉。事实上，买入价与成本价是不同的概念，买入价是当次实际买入股票的成交价格，而成本价是与买入价、交易费用和卖出价相关的。

本案的启示：营业部的员工在接到投资者的咨询或投诉时，应友善面对，耐心解释，不能因为部分投资者理解能力较低，就变得不耐烦。这既是在进行客户服务工作，也是进行投资者教育工作的好方式。

案例 21：冯某与某证券营业部的融资融券纠纷

案情简介：

某证券营业部客户冯某反映：其在 2015 年 1 月 26 日融资买入云南锺业股票，1 月 28 日下午被营业部通知因其负债于 2015 年 1 月 27 日到期未还，其需自行平仓，否则营业部将强制平仓。冯某表示当时未在电脑前无法平仓，要求次日再平仓，但营业部不同意，并于 1 月 28 日下午强制平仓冯某持有的云南锺业股票。冯某认为其融资买入的浪潮信息股票停牌，导致其无法卖出股票偿还负债，按规定应在浪潮信息停牌后才需偿还负债，因此其认为该营业部违规操作。

调解过程及结果：

协会将冯某的投诉情况告知营业部后，营业部向冯某解释，其到期的负债是指其因融资买入新兴铸管、浦发银行、工商银行的股票而产生的负债，并不是指融资买入停牌的浪潮信息股票而产生的负债到期，营业部的操作跟其买入的已停牌股票无关。而且营业部事先多次通知了他，但他未偿还负债，因此公司按规定在 1 月 28 日 14 时 51 分强制平仓其股票用于偿还负债。冯某表示理解。后冯某致电协会要求撤诉。

案件评析及启示：

本案是由于投资者不理解融资融券的相关规定而发生的。证监会于 2011 年修订的《证券公司融资融券业务内部控制指引》第十六条规定：“证券公司应当制定强制平仓的业务规则和程序，当客户未按规定补足担保物或到期未偿还债务时，立即强制平仓。平仓所得资金优先用于清偿客户所欠债务，剩余资金记入客

户信用资金账户。强制平仓指令应当由证券公司总部发出，发出平仓指令的岗位和执行平仓指令的岗位不得由同一人兼任，强制平仓的操作应当留痕”。根据上述规定，营业部在通知冯某偿还到期负债而冯某不偿还后，公司强行平仓是不违规的。冯某认为其买入的停牌股票还未复牌，所以不用偿还到期负债是误解了合同的约定。合同只是约定停牌股票在停牌期间，不用偿还因融资买入停牌股票而产生的负债。对于融资买入未停牌股票而产生的负债，债务到期后，冯某是必须要偿还的，否则证券公司就会强制平仓。

本案的启示：证券营业部在与客户签订合同时，应提醒客户注意审阅合同中的重要条款，必要时向客户耐心详细解释相关条款。

案例 22：李某与某证券营业部的融资融券纠纷

案情简介：

某证券营业部客户李某反映：其在 2014 年 5 月融资买入中润资源股票，因该股票在 2014 年 11 月停牌，2015 年 1 月仍是停牌，但营业部要求在 2015 年 1 月 26 日前用现金偿还负债，否则将强行平仓。李某认为按规定停牌的股票应在复牌后才需偿还负债，认为该营业部违规操作。

调解过程及结果：

协会将李某的投诉情况告知营业部后，营业部通过电话耐心

向李某解释了证监会的相关规定，并表示营业部的做法符合合同约定，李某接受了营业部的解释。

案件评析及启示：

投资者需注意的是，证监会发布的《证券公司融资融券业务管理办法》规定：“客户融资买入或者融券卖出的证券暂停交易，且交易恢复日在融资融券债务到期日之后的，融资融券的期限顺延。融资融券合同另有约定的，从其约定。”因此，虽然证监会规定了停牌股票的融资债务到期后，如果还没复牌，期限就顺延，但该规定同时表明融资融券合同的约定优先适用于证监会的规定，所以，投资者应注意查看合同是否有另外的约定。本案中，证券公司的融资融券合同就约定：合约到期后3个月内，如果停牌股票还没复牌，投资者需在3个月到期后现金偿还因融资买入停牌股票而产生的负债。因此，营业部的做法是符合合同约定的。

案例 23：陈某与某证券营业部的融资融券纠纷

案情简介：

某证券营业部客户陈某反映：其在该营业部开有融资融券账户，2015年1月21日其将交易担保品卖出，按照惯例，卖出所得价款不会偿还负债，而是能继续购买其他股票。但该营业部却将其卖出所得价款偿还了负债，导致其保证金减少，不能再融资买入同规模资金的股票。因此，陈某要求营业部赔偿其损失。

调解过程及结果：

协会将陈某的投诉情况转告营业部，后营业部回复协会，称已经向客户解释，根据交易所的融资融券交易规则和融资融券合同的约定，需要按规定偿还负债，因此导致其不能开新仓。客户对此解释不满意，要求赔偿，但营业部不同意赔偿。协会要求营业部将融资融券合同发到协会邮箱。后协会收到融资融券合同的扫描件。合同第 23 条约定：“甲方卖出信用证券账户中融资买入尚未了结合约的证券所得价款，应当先用于偿还甲方融资欠款。”协会要求营业部再努力向陈某解释清楚。

后经营业部多次耐心向客户解释，陈某接受了营业部的解释，而且因为营业部态度很好，陈某向协会提出撤诉。

案件评析及启示：

《上海证券交易所融资融券交易实施细则》规定：“投资者卖出信用证券账户内融资买入尚未了结合约的证券所得价款，应当先偿还该投资者的融资欠款”。《深圳证券交易所融资融券交易实施细则》也有相同规定，而且营业部在融资融券合同中也约定了上述条款。因此，本案中营业部的做法事实上既符合相关规定，也符合合同约定，为什么营业部之前解释几次，陈某却不接受呢？原因在于，陈某此前卖出融资买入的交易担保品后，营业部并没有严格遵守前述规定，没有将其卖出所得价款偿还负债，而是允许陈某将该等卖出价款用于购买其他股票，导致陈某形成一种错觉，认为卖出融资买入的交易担保品是不用先偿还负债的。但 2014 年 12 月证监会对部分券商进行两融检查后，该营业部就

严格遵守上述规定操作了，因此导致陈某不理解。

本案的启示：营业部在日常经营中应严格遵守相关业务规定，注意合规风险，否则不但会受到监管机构的检查，还会因其做法的前后不一致而导致投资者的投诉。

案例 24：黄某与某证券营业部的融资融券纠纷

案情简介：

某证券营业部客户黄某反映：其于 2011 年在该营业部开立证券账户，并于 2014 年 8 月 6 日开立融资融券业务。近日营业部告知：“证监会将对 A 证券公司的融资融券业务进行现场检查，由于您的证券交易经验不足半年，所以您在 2015 年 1 月 29 日前必须平仓”。黄某表示自己的融资融券信用账户证券资产不低于 50 万，仅因其交易经验不足，就要求其限期平仓，其认为很不合理。

调解过程及结果：

协会将黄某的投诉情况告知营业部后，营业部向黄某解释了证监会的相关规定，后客户自行平仓，并于 2 月 4 日已将融资融券账户销户。

案件评析及启示：

本案是因营业部违规向黄某融资而引发的纠纷。根据《证券公司融资融券业务管理办法》的规定，对从事证券交易时间不足半年的客户，证券公司不得为其开立信用账户。因此，黄某虽然

是 2011 年开户的，但因其从事证券交易的时间不足半年，按规定 A 证券公司是不能为其开立信用账户的。可是 A 证券公司为了创收，在明知违规的情况下，还为黄某开通融资融券账户，并为其融资。2015 年 1 月证监会宣布对 A 证券公司进行两融检查后，该营业部才要求黄某平仓并将融资融券账户销户，黄某在不了解上述规定的情况下，自然会对营业部的做法不满。

本案的启示：营业部在日常经营中应合规经营，不要为了业绩需要而违规经营，否则不但会受到监管机构的检查及处理，还会引发投资者的纠纷。

案例 25：严某与某证券营业部的新股申购纠纷

案情简介：

某证券营业部客户严某反映：2014 年，其多次在该营业部进行新股申购，但是都未曾中签。在与朋友的交流中，其发现自己新股申购的配号都是申购日才发送下来的，而在另一证券公司开户的朋友却在申购前一天晚上便得到配号。严某表示其投入 100 万资金进行新股申购，却从未中签，怀疑与这个原因有关，要求该营业部给予合理解释。

调解过程及结果：

协会将严某的投诉情况告知营业部后，营业部经过调查，向严某表明其在 2014 年有 2 次申购新股是中签的，营业部还向其解释了新股申购的规则，严某对营业部的解释表示认可。

案件评析及启示：

本案是由于投资者不理解新股申购的相关规定而发生的。根据深交所于 2013 年 12 月发布的《深圳市场首次公开发行股票网上按市值申购实施办法》第十九条的规定，申购日后的第一个交易日(T+1 日)，中国结算深圳分公司对申购资金进行冻结处理。T+1 日 15:00 前，申购资金须全部到账。T+1 日 16:00 后，进行验资。验资结束后当天(T+1 日)，中国结算深圳分公司根据实际到账的新股申购资金确认有效申购总量，按每申购单位配一个号，对所有有效申购按时间先后顺序连续配号。上交所于 2014 年 5 月发布的《上海市场首次公开发行股票网上按市值申购实施办法》第十九条也规定新股申购配号是在申购次日(T+1 日)进行的。因此，严某所称的申购日和申购日前一日就配号的情况是不存在的。

案例 26：耿某与某证券营业部的新股申购纠纷

案情简介：

某证券营业部客户耿某反映：其在 2014 年 9 月 24 日通过营业部申购新股电光科技 1000 股，系统显示申购成功，但在 9 月 29 日开市后变为申购返款，之后与营业部沟通不畅，耿某认为营业部修改系统数据，要求给予解释。

调解过程及结果：

协会将耿某的投诉情况告知证券公司后，该证券公司立即联

系耿某，向其解释新股认购的规则，但耿某仍坚持自己的看法，证券公司就邀请耿某去营业部。后在营业部现场，经过工作人员的耐心解释，耿某认可其申购新股没有中签。

案件评析及启示：

对于新股申购，投资者首先需要明白的是：申购新股后交易软件上显示的“成交数量”1000股只是表明其委托下单成功，并不表示其中签。其次，投资者如果认为自己中签，而系统没显示的话，可以去交易所官网查询中签结果公告，查看自己的配号是否中签。根据《深圳市场首次公开发行股票网上按市值申购实施办法》第二十条的规定，T日申购，T+3日公布中签结果，《上海市场首次公开发行股票网上按市值申购实施办法》第二十条也是相同的规定。因此投资者可以在T+3日后去交易所查询中签结果。

有必要指出的是，交易软件上的“成交数量”这种表达方式确实会误导部分投资者，使其误认为成功买入1000股新发行的股票，如果软件商把“成交数量”改成“申购数量”，可能不会给人造成错觉。

案例 27：张某与 A 证券公司某营业部的一码通业务纠纷

案情简介：

A 证券公司某营业部客户张某反映：因其现居住在东莞，其欲在 B 证券公司东莞某营业部开户，在开户过程中，需要 A 证券

公司某营业部提供“一码通”开户要求的“关联信息”，但该营业部拒不提供“一码通”开户要求的“关联信息”，且要求张某到该营业部现场办理业务，张某认为现在是网络开户时代，该营业部还要求客户到现场办理业务，而且现在因其居住地变更而不方便到营业部现场的情况下，该营业部这种行为很不合理，因此张某投诉 A 证券公司某营业部故意刁难他。

调解过程及结果：

协会将张某的投诉情况转告营业部负责人，随后该营业部运营总监回电称张某的问题按规定必需要张某临柜办理才能解决，但张某因个人原因拒不接受。

后协会联系张某，告知其根据中国证券登记结算有限责任公司（以下简称“中国结算”）的规定，投资者确认关联关系的，营业部可以要求投资者临柜确认。但张某表示其在 C 证券公司和 D 证券公司的账户在没有临柜办理的情况下都关联上了一码通账户。协会进一步询问张某得知，其在 A 证券公司某营业部开户的身份证号码是 15 位，而其在 C 证券公司和 D 证券公司开户的身份证号码是 18 位。协会据此告知张某要想确认关联关系，先要更改身份信息，而更改身份信息必须要临柜办理。张某称如要临柜办理，希望能在 A 证券公司的东莞营业部办理。协会再联系 A 证券公司某营业部负责人，负责人表示之前就向张某提过到 A 证券公司的东莞营业部办理手续，但张某不同意。协会要求该营业部再联系张某，同时联系好 A 证券公司的东莞营业部妥善解决本

纠纷。后张某到 A 证券公司的东莞营业部办妥了业务。

案件评析及启示：

本纠纷主要是张某不熟悉中国结算的相关规定而形成的，但 A 证券公司某营业部没有向张某详细解释相关规定也是导致张某投诉的部分原因。张某已表示其在 C 证券公司和 D 证券公司的账户在没有临柜办理的情况下都关联上了一码通账户，在此种情况下，如果只是笼统的告诉他根据规定要想将其在 A 证券公司的账户关联上一码通账户，其必须要临柜办理，其显然是不相信的。

根据中国结算在《证券账户管理规则》中的规定，变更证券账户身份证号码的，投资者应当通过临柜确认办理。协会据此告诉张某，其变更身份证号码需临柜办理，其就表示理解了。

本案的启示：如果营业部根据相关规定办理业务，投资者表示不相信时，营业部可以尝试把相关文件找到，通过合理有效的方式把文件的具体规定告诉投资者，既是在进行投资者教育工作，也能有效地减少投诉纠纷。

案例 28：谭某与某证券营业部的荐股纠纷

案情简介：

谭某反映：其在某证券营业部员工陈某的诱导下开立证券账户，并在其强烈推荐下购入某股票导致亏损，后陈某向谭某推荐期货对冲产品，以期获取收益填补此前股票的亏损，并承诺赔偿损失。在期货账户同样出现亏损后，陈某并未兑现赔偿损失的承

诺，且谭某与陈某所属营业部协商无果。

调解过程及结果：

经双方同意，本案由调解员进行调解。经了解，陈某承认曾根据某公司研究报告向谭某推荐股票，并根据自身判断对期货投资品种、方向提供了建议，但否认自己曾对股票、期货投资保证收益或承诺赔偿损失。同时，营业部也提供了相关证据，证明营业部对员工及营销人员的日常管理是合规和尽责的，也对客户做了充分的风险揭示和员工执业行为限制的提醒。在调解员的调解及劝导下，双方均作出了一定的让步。

经调解员的反复沟通协调，双方最终达成以下共识：一、陈某就相关投资建议造成谭某损失进行道歉；二、陈某同意向谭某支付一定金额的经济补偿。双方在调解员的组织下签订了调解协议书。

案件评析及启示：

在此案件中，谭某与陈某原为私交甚好的朋友关系，因此谭某对陈某的投资建议非常信任。而陈某也认为，谭某作为自己的朋友，在提供投资建议时，可能说话内容比较随意，并未考虑其作为一名专业的证券从业人员所应有的语言规范，从而造成了谭某的误会。

本案的启示：证券从业人员提供投资建议时，应时刻牢记其执业行为规范，一定要提醒投资者：“投资建议仅供参考，不保证收益，出现亏损由投资者自己承担”。

案例 29：关某与某咨询公司的投资咨询纠纷

案情简介：

某咨询公司客户关某反映：某咨询公司的郑某于 2012 年 9 月打其电话，告知其该咨询公司是正规公司，可以操纵某一支股票，无论大盘上涨还是下跌，该股票的价格都会上涨。其因此向该公司缴纳了 3000 元服务费，但后来该公司向其推荐的股票都是亏损的。其向郑某反映后，郑某让其补交服务费，称可以享受到更好的服务，其后来又陆续缴纳了好几次服务费用，总共 87500 元。该公司为其服务了半年，其不仅一直没有盈利，反而亏损了几十万元。关某认为该公司违规荐股非常不合理，要求该公司赔偿其几十万元损失。

调解过程及结果：

协会将关某的投诉情况告知该咨询公司，要求调查相关情况，妥善处理投诉。后该公司回复协会，经询问郑某，郑某称其未向关某表示过公司可以操纵股票，且公司已联系关某，向其解释：咨询服务合同是其自愿签署的，公司按规履行合同，并无违规，不同意赔偿，但鉴于投资指导失误，针对客户情况可以适当延长服务期或者退还一定比例的服务费。但关某不同意，坚持要求赔偿损失。

鉴于双方协商不成功，协会在征求双方意见后，双方均同意调解员调解本纠纷。调解员在调解过程中，向双方调取了相关证据，一方面向关某表明：其指出该公司的郑某向其承诺收益，但

却不能提供任何证据，而该咨询公司通过风险揭示书、后续回访等形式向其揭示过投资风险，因此要该公司完全赔偿其损失是不合情理的，如果其不同意公司的退还服务费方案而去起诉，不仅胜诉的概率小，还要交诉讼费等费用，而且耗时较长。另一方面，向该咨询公司表明：公司虽然做了风险揭示书签署与事后回访工作，但持续风险提示不充分，短信中没有“风险自担”之类的描述，对日常服务行为缺乏服务留痕。

后经调解员多次努力做双方工作，关某接受了咨询公司退还一定比例的手续费方案，双方签订了调解协议。

案件评析及启示：

投资者应注意的是：根据《证券、期货投资咨询管理暂行办法》第二十四条的规定，证券、期货投资咨询机构及其投资咨询人员，不得向投资人承诺证券、期货投资收益。《证券投资顾问业务暂行规定》第十九条也明确规定：“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。”因此，一旦有投资顾问向投资者承诺投资收益的行为，投资者应意识到这是违规的，可以保留相关证据，向相关监管部门举报。

投资咨询公司应注意的是：《证券投资顾问业务暂行规定》第二十八条规定：“证券公司、证券投资咨询机构应当对证券投资顾问业务推广、协议签订、服务提供、客户回访、投诉处理等环节实行留痕管理。向客户提供投资建议的时间、内容、方式和

依据等信息，应当以书面或者电子文件形式予以记录留存”。因此，投资咨询公司在从事投资顾问业务时应注意留痕管理，这一方面是监管的要求，另一方面也有助于保留相关证据。

期货纠纷案例

案例 30：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 31：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 32：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。

基金纠纷案例

案例 33：客户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 34：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 35：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。