

证券纠纷案例

案例 1 林某与某证券营业部的融资融券纠纷

案情简介:

林某反映，2018年2月8日其发现无法通过融资融券账户买入担保品乐视网（300104），后与营业部联系，被告知“只能通过普通账户买入”，林某认为公司系统阻碍其委托交易，因此投诉，要求营业部给予合理解释并赔偿损失。

调解过程及结果:

调解中心将林某的投诉情况告知营业部后，收到营业部情况说明，称公司已于2018年1月24日将乐视网调出担保品范围，并在网站上公告，因此林某是无法通过融资融券账户买入担保品乐视网的。经营业部了解，林某认为公司仅在官网公告该信息是有局限性的，同时其不理解调出担保品范围就意味着不能担保品买入，林某始终认为是可以担保品买入的，后经营业部及调解中心的多次解释，林某仍是不接受，坚持要求营业部赔偿其损失，鉴于林某的诉求不合理，因此终止调解。

案件评析:

本案主要是林某未充分理解调出担保品范围的含义。融资融券合同第十七条第五款规定“甲方有权根据交易所的规定，确定、调整可充抵保证金证券的范围及折算率”。第六款规定“甲方应在乙方规定的可充抵保证金证券范围内进行交易，甲方发出的超

出乙方规定可充抵保证金证券范围交易指令，或甲方申报数量、价格不符合的超出乙方规定可充抵保证金证券范围交易指令，乙方有权拒绝执行”。根据上述规定，本案中证券公司是有权将乐视网调出担保品范围，同时乐视网被调出担保品范围后，林某无法通过担保品买入乐视网是符合规定的，并非林某认为公司系统阻碍其委托交易。

本案的启示：

投资者平常应多留意所在证券公司官网的有关公告，做到投资心中有数。对于未能准确把握法律法规及合同条款的内涵，应及时咨询证券公司或相关部门，避免因理解偏差导致操作有误。就证券公司而言，应进一步细化客户服务工作，对于一些重要信息，不应仅限于官网公告，同时可以通过短信、邮件等多种方式及时提醒投资者。

案例 2 车某与某证券营业部的佣金纠纷

案情简介：

车某反映，其于 2018 年年初在某证券营业部开户，当时约定佣金为万分之八。近期交易发现营业部是按成交批次来收取佣金的，并非按委托次数收取的，无形之中营业部就多收了不少佣金。后其咨询营业部客服经理李某，却被告知证券公司都是这样收取佣金的。车某便咨询其他证券公司，均回复是按委托次数收

取的，并非按成交批次收取，车某认为该营业部收取佣金的方式非常不合理，因此投诉，要求营业部退还多收取的佣金。

调解过程及结果：

调解中心将投诉情况告知营业部后，营业部反馈佣金收取是按委托次数收取的，并非按成交批次收取。2018年车某的账户只有5笔交易，且每笔交易的佣金都是不足5元，按5元收取的，并不存在多收取佣金的情况。经沟通了解，车某自身并不会看对账单，加之客户经理李某错误的回复，导致车某投诉。后营业部向车某解释清楚多次，并邀请车某到营业部现场查看对账单，最终取得车某的理解。调解中心回访车某，车某已无异议。

案件评析：

本案主要是因客户经理李某对业务不熟悉所引起的。经了解，车某属于年龄较大的投资者，自身并不会看对账单，对于交易规则也是一知半解。当车某有疑问咨询客户经理李某时，李某一方面对业务不熟悉，另一方面也没有认真去了解车某的问题，便随意回复，从而加深车某的误解，进而产生投诉。

本案的启示：

证券经营机构应注重工作人员的业务培训，督促工作人员学习业务知识和规章制度，如本案中客户经理李某对交易规则并不熟悉，对于不确定的问题，未经核实就随意回复车某，若当时李某能正确回复车某的问题，纠纷可能就不会发生。对于投资者来说，自身也要认真了解交易规则，熟悉掌握相关政策法规。随时

关注自己的交易情况，发现问题要及时咨询，避免造成不必要的经济损失，争做明规则识风险的合格投资者。

案例 3 梁某与某证券营业部的融资融券纠纷

案情简介：

梁某反映，其在某证券营业部开立了融资融券账户，2018年7月6日卖出某股票7万多元计划用于归还融资负债，但却被营业部全部用于偿还利息，梁某认为卖出股票所得资金应共同还融资本金和利息，不能仅用于归还利息，导致本金未减少，继续产生利息。因此投诉，要求卖出股票所得资金应一同归还本金和利息，不能全部只归还利息。

调解过程及结果：

调解中心将投诉情况告知营业部后，营业部反馈按公司系统的设置就是客户主动偿还负债（卖券还款或直接还款）或者收市后账上有可用资金，将会依次按罚息、逾期利息的偿还顺序被扣除，直至罚息和逾期利息清零。经统计，梁某累计未还利息共13万余元。因此，梁某7月6日卖券还款所得的4万余元全被用于偿还逾期利息，还有其收市后账上的5万余元也于当天清算后用于偿还利息。截止目前，梁某尚有4万余元逾期利息未付。营业部与梁某沟通解释多次，但梁某不接受。为更好地维护客户关系，营业部已解除梁某的账户限制，其卖出股票所得资金将不

再仅归还利息。后调解中心回访梁某，其对营业部的处理结果表示满意。

案件评析：

本案中，梁某与营业部对卖券还款的抵偿顺序存在争议。双方签署的融资融券合同第三十三条规定：“甲方应当偿还的债务包括：向乙方借入的资金和证券、融资利息和融券费用、权益补偿金、融资融券合约管理费、违约金及其他相关费用。”第三十四条规定：“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，应当先偿还甲方融资欠款。”上述条款并未明确约定卖券还款的抵偿顺序，但在实际中证券公司的操作就是依次按罚息、逾期利息的偿还顺序来扣除的。因此，营业部的做法有所欠缺。

另外，梁某从2013年2月27日起进行融资融券交易，期间还款4000多次，历次还款顺序均为优先抵偿利息，从一定程度来讲，梁某也是认可这种还款顺序，并形成一定的交易习惯。若梁某对还款顺序有异议，应及时向营业部反映。因此，梁某也存在一定的责任。

本案的启示：

建议证券公司在拟定合同时，应认真推敲，防止发生歧义和误解，做到字斟句酌，不要在合同中使用含糊不清、模棱两可的词语或多义词，内容应尽可能具体、明确、可操作。如本案中，证券公司的融资融券合同并未明确约定卖券还款的抵偿顺序，双

方对偿还顺序有各自的理解。《合同法》第四十一条规定：“对格式条款的理解发生争议的，应当按照通常理解予以解释。对格式条款有两种以上解释的，应当作出不利于提供格式条款一方的解释。格式条款和非格式条款不一致的，应当采用非格式条款。”根据上述规定，融资融券合同第三十四条作为格式条款，当投资者与营业部对条款理解有争议时，此时，应当作出不利于营业部一方的解释。同时还款顺序作为重要信息，营业部不仅要在融资融券合同中明确约定，还应在与投资者签订合同前履行告知义务，做好投资者教育。投资者在签订合同前，也应认真了解合同内容及重要条款，对于不理解或不清晰的条款，应及时咨询营业部。

案例 4 谢某与某证券营业部的佣金纠纷

案情简介：

谢某反映，其于 2015 年 6 月在某证券公司营业部开户，当时客户经理何某与其约定当资产达到 30 万元后可申请调整佣金费率为万分之五。后交易多次，谢某发现其资产达到要求时，营业部却一直按照万分之九来收取，并非按客户经理何某承诺的万分之五来收取，其认为营业部的行为属于欺诈，因此投诉，要求营业部退回多收取的佣金。

调解过程及结果：

调解中心将投诉情况告知营业部后，营业部反馈谢某是于2015年6月通过手机方式开户的，在开户流程中，已显示佣金费率是万分之九，谢某是知晓开户时的佣金费率的。且营业部内部并没有规定降佣条件是客户资产达到30万元以上。后经沟通，谢某表示资产达到要求后曾通过QQ告知客户经理何某，但何某没有回复。营业部也了解到，谢某资产达到30万元的时间是2016年12月，而何某早在之前已离职，因此营业部一直没有收到谢某的调佣申请。为更好地维护客户关系，营业部已向谢某提出愿意帮其下调佣金至万分之三，但谢某不接受，坚持要求营业部退回多收取的佣金。

鉴于双方在简易调解程序中未能协商一致，后经双方同意，由调解员调解。调解员先采取背靠背的方式分别与双方当事人解释沟通，一方面督促营业部承担投诉处理的首要责任，并指出服务工作上存在的不足之处；另一方面告知谢某营业部已在开户界面清楚显示佣金费率标准，同时何某的口头承诺也没有相关证据佐证。后经多次反复沟通，双方基本达成一致意见。考虑到谢某不愿与营业部面对面沟通，调解员与调解中心共同牵头对双方当事人进行远程调解，期间谢某曾一度认为协议中的某些表述不够客观公正，不愿进一步沟通。后经多次协商修改，双方最终确定调解协议的内容，营业部同意向谢某支付部分安慰金。调解全过程录音、录像，保证调解程序的规范性和调解结果的有效性。

案件评析:

目前,部分证券经营机构的工作人员为了开发客户,往往会信口开河,对投资者作出各种承诺。同时本案还反映一个服务问题,谢某对应的客户经理何某离职后,营业部并没有做好员工离职的交接工作,没有主动为谢某安排新的客户经理。因此,营业部在服务上是存在不足之处的。另外,本案中的谢某也存在一定的责任。一方面,谢某通过手机开户,开户界面已清楚显示佣金费率是万分之九,因此营业部已尽到告知义务。另一方面,谢某对于自身账户的佣金费率关心度不高。经了解,谢某是2015年6月开户的,期间一直有交易,但间隔两年多才向营业部反映佣金问题。

本案的启示:

佣金作为影响投资者决策的信息,当投资者发现佣金费率与当初约定不相符时,就会对营业部产生不满的情绪,甚至投诉。营业部接到投诉后通常会以没有违反相关规定,就消极处理,容易导致矛盾升级。建议证券经营机构应积极履行投诉处理首要责任,耐心与投资者沟通,解释问题应做到有理有据,学会站在投资者的角度地,避免产生正面冲突。尤其是双方协商一致需签订协议时,证券经营机构提供的协议要避免出现倾向性表述,防止签字时引起投资者反感,即便当时达成协议,将来也有反复的隐患。

案例 5 陈某与某证券营业部的理财收益纠纷

案情简介:

陈某反映，前期在某营业部工作人员霍某的推荐下，花了 15 万购买了某理财产品，到期日为 2018 年 7 月 10 日，其于 7 月 9 日收到短信提醒到期可赎回，其认为会自动赎回，但 7 月 11 日都未见资金返回到账上，并发现系统又重新购买该产品 3 个月，其联系霍某却被告知“不赎回就会自动购买下一期，目前只能等到下一个到期日才能赎回资金”。陈某不认可，认为营业部未尽告知义务，其目前急需使用这笔资金去装修家里，因此投诉，要求营业部尽快帮其赎回。

调解过程及结果:

调解中心将投诉情况告知营业部后，营业部反馈该理财产品是陈某自行在网上购买的，官网上已明确产品的赎回规则，且营业部于 7 月 9 日已发送短信通知陈某所持有的产品将于 7 月 10 日到期。现经沟通，陈某也承认已收到短信，但其认为产品到期后会自动结束，并不知道产品在到期前如不申请退出，本金会自动进入下一运作周期。营业部考虑到短信内容不够清晰，已向公司总部反映改进短信模板的内容，增加“如不退出，本金会自动进入下一运作周期”的内容。此外，营业部工作人员已就此事向陈某致歉，并帮陈某操作预约赎回，便于陈某下个到期日可以准时赎回。后调解中心回访陈某，陈某表示营业部已向其解释，其认可该事项处理完毕。

案件评析：

本案陈某主要异议的是营业部短信通知内容并未明确告知产品到期日不申请退出所产生的后果。经了解，营业部发送的短信仅是告知陈某所持有的产品于7月10日到期，并未充分的告知陈某到期日不申请退出所产生的后果。在一定程度上，容易引起误解。另外，本案中的陈某在购买产品前没有阅读相关合同，因此不了解产品的赎回规则。

本案的启示：

投资者在购买理财产品时，应提前并认真阅读产品的相关法律文件。在购买理财产品后也应注意查看证券公司发送的通知，当对通知内容产生疑问时，应及时联系证券公司咨询。另外，证券公司应严格做好短信内容的把关工作，不能因为字数限制而删减关键信息的提示内容。本案中的证券公司发送的短信如果列明了“到期日不申请退出，本金就会自动进入下一运作周期”，陈某就不会误认为产品到期后会自动结束，纠纷可能就不会发生。

期货纠纷案例

案例6 陈某与某期货营业部的期货交易纠纷

案情简介：

陈某反映，某期货营业部负责人张某安排员工杨某为其开立期货账户，陈某并不知道账户密码，账户是由杨某操作的，并与

之约定分成。后陈某不想让杨某操作自己的账户，向杨某要回账户密码，却发现已亏损了15万余元。陈某认为是张某安排杨某操作自己的账户导致亏损，因此投诉，要求营业部赔偿其15万余元的损失。

调解过程及结果：

调解中心将投诉情况告知营业部后，营业部反馈称杨某并非营业部员工，而是居间人，陈某是通过居间人介绍开立期货账户的。负责人张某是在处理投诉时才认识陈某的，所以不存在安排工作人员为陈某开户的情况。公司客服人员对陈某进行了开户回访并提供了录音，内容包括：是否知晓杨某是其居间人、要定期了解自己账户的资产及交易情况等，并重点提示：公司和工作人员以及居间人不得接受客户全权委托，不提供任何形式的代客理财和配资服务；同时注意密码保密。调解中心回访陈某，告知其根据回访录音，显示其已知晓杨某是居间人，同时期货公司告知其工作人员和居间人不得接受客户的全权委托、代客理财等，并提醒妥善保管密码。陈某表示忘记回访内容，因此调解中心终止调解，并建议陈某通过法律途径解决与居间人杨某之间的经济纠纷。

案件评析：

本案是一起关于投资者与期货居间人全权委托的纠纷。《最高人民法院关于审理期货纠纷案件若干问题的规定》第十条规定：“公民、法人受期货公司或者客户的委托，作为居间人为其

提供订约的机会或者订立期货经纪合同的中介服务的，期货公司或者客户应当按照约定向居间人支付报酬。居间人应当独立承担基于居间经纪关系所产生的民事责任”。从上述规定可以看出，期货居间人是接受期货公司或者投资者的委托，为其提供订约机会或者订立《期货经纪合同》的中介服务的自然人或法人，并非期货公司的从业人员，与期货公司没有隶属关系。且在开户时，期货公司已通过回访告知陈某杨某是居间人，并提示杨某委托居间人进行或交易的风险。因此，陈某的诉求是合理的。

本案的启示：

期货公司在与投资者签订期货合同前，应当以适当形式告知投资者居间人与期货公司的法律关系，并提醒投资者委托居间人进行交易的风险。就投资者而言，应慎重考虑全权委托居间人进行期货交易。一般情况下，投资者以书面或口头方式与居间人订立委托理财协议，投资者是不能就全权委托居间人进行期货交易发生的损失向期货公司主张索赔的。

基金纠纷案例

案例7 周某与某基金公司的客户服务纠纷

案情简介：

周某反映，此前购买了某基金，2018年2月11日其通过手机软件卖出该基金，但资金一直未到账，后发现是自己绑定的银

行卡号有误。2月12日其就此事咨询该基金公司客服，客服告知需提供一些资料才能更改卡号。2月22日其向公司提交资料，2月24日收到办理成功的短信提醒，但其发现资金一直迟迟未到账。周某不认可，认为汇款出现错误时资金应该自动返还至基金账户。因此，该基金公司存在拖延其资金到账的行为，故致电投诉，要求该公司尽快返还资金，并支付相应的利息。

调解过程及结果：

调解中心将周某的投诉情况告知基金公司后，基金公司反馈称，周某的款项已于2月26日（周一）到账，周某的业务是2月24日才办理成功，由于相隔周末时间，因此资金要到2月26日（周一）才到账，公司并不存在拖延到账的行为。后经沟通解释，周某已无异议了。调解中心回访周某，周某表示仍是不理解汇款出现错误时资金没有自动返还至基金账户的问题。后调解中心向周某解释相关规则，最终周某表示理解，并对调解中心表示感谢。

案件评析：

根据《证券投资基金销售结算资金管理暂行规定》第十八条第三款规定：“基金投资人结算账户发生变更，且未向基金销售机构或者基金销售支付结算机构提出申请，致使资金无法返还基金投资人的，基金销售机构、基金销售支付结算机构应当将资金分别存放于销售归集总账户、支付归集总账户，并记录明细。”从上述规定可以得知，本案中周某退款失败的款项，基金公司只

能存放于支付归集总账户，待周某成功变更银行卡账户后，再重新退回，这也是为了保护周某的资金安全。因此，基金公司的操作是有依据的。

本案的启示：

建议经营机构工作人员在向投资者解释问题时，如果投资者不相信，则应查找相关依据，从而增加说服力。

案例 8 王某与某基金公司的基金申购纠纷

案情简介：

王某反映，其于 2018 年 1 月 16 日上午使用交易软件购买了 3 万元某只基金，直至 1 月 18 日未到账。其便咨询朋友，被告知“当天买就能当天到账”。王某认为该基金公司拖延其基金份额的到账时间。因此投诉，并要求日后购买该公司的基金，基金份额均要 T+0 准时到账。

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，基金公司反馈称，经沟通，王某主要是第一次购买基金，对基金交易规则不了解，加上听了朋友的错误说法，由此产生误解。经工作人员的耐心沟通，王某已基本了解相关规则。后调解中心回访王某，王某表示基金公司已向其解释清楚，其已无异议了。

案件评析：

本案主要是王某不清楚基金交易规则所引起的。基金合同规定：“T日规定时间受理的申请，正常情况下，基金注册登记机构在T+1日内为投资者对该交易的有效性进行确认，在T+2日后（包括该日）投资者应向销售机构或以销售机构规定的其他方式查询申购与赎回的成交情况。销售机构对申购、赎回申请的受理并不代表该申请一定成功，而仅代表销售机构确实接收到申购、赎回申请。申购、赎回的确认以基金注册登记机构的确认结果为准。”从上述规定可以看出，投资者在T日提交申购申请，通常是T+2日才能查询到确认情况，并非王某及其朋友认为“当天买就能当天到账”。

本案的启示：

投资者在购买基金前，应主动了解基金的交易规则，初步掌握一些的投资常识。当遇到不懂的问题时，应先咨询基金公司或查询基金合同。切忌未经充分了解，就尽信其他人的说法，因为很多投资者对于相关交易规则还是一知半解，甚至比较陌生。就基金公司而言，应多渠道、多层次地开展投资者教育，普及基础知识，引导投资者树立理性投资理念。

案例 9 何某与某私募基金公司的基金赎回纠纷

案情简介:

何某代其妻子陈某反映，其于 2017 年 4 月以妻子陈某的名义购买了某私募产品。何某表示合同是其代妻子陈某签署的。根据合同约定公司是每月 5 日在第三方平台或者托管机构公布一次净值的，但产品运作至今仅公布了几次。何某曾向公司反映该问题，却被告知“由于您非客户本人，无法告知您基金净值的情况”。何某表示购买私募产品时，公司并未对其回访核实身份。现查询基金净值，公司却要核实其身份。何某对此不认可，因此投诉，要求公司按合同约定公布基金净值。

调解过程及结果:

调解中心将何某的情况告知该私募基金公司后，后收到公司的情况说明，称经核查，由于公司人员变动工作交接不及时而导致短暂的基金净值数据未更新，目前已按合同约定如期公布基金净值。对于何某反映工作人员不愿提供基金净值信息主要是基于何某不是公司客户。另外，公司反馈系统留存陈某的电话均是何某接听的，因此公司无法向陈某本人解释。对此，公司也承认当时在募集过程中工作不到位，未对陈某进行回访。后调解中心与何某沟通，何某表示现已通过第三方平台查看到产品净值，其认可该事项处理完毕。

案例评析:

本案主要是该私募基金公司未严格遵守相关规定履行信息披露义务及设立回访制度所引起的。《中华人民共和国证券投资基金法（2015年修正）》第九十五条规定：“基金管理人、基金托管人应当按照基金合同的约定，向基金份额持有人提供基金信息。”《私募基金公司信息披露管理办法》第十六条规定：“私募基金运作期间，信息披露义务人应当在每季度结束之日起10个工作日内向投资者披露基金净值、主要财务指标以及投资组合情况等信息。单只私募证券投资基金管理规模金额达到5000万元以上的，应当持续在每月结束之日起5个工作日内向投资者披露基金净值信息。”同时双方签订的基金合同也有同样的规定。因此，本案中的私募基金公司未尽到信息披露义务，没有按约定每月向投资者披露基金净值。

另外，《私募投资基金募集行为管理办法》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。回访过程不得出现诱导性陈述。募集机构在投资冷静期内进行的回访确认无效。”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。未经回访确认成功，投资者交纳的认购基金款项不得由募集账户划转到基金财产账户或托管资金账户，私募基金管理人不得投资运作投资者交纳的认购基金款项。”目前，根据中国证券投

资基金业协会（以下简称“中基协”）发布募集办法的通知，协会鼓励募集机构按照本办法第三十条、第三十一条的规定实施回访制度，正式实施时间在评估相关实施效果后另行通知。截至目前，中基协并未就此另行发布相关通知。因此，本案中的私募基金公司未对陈某进行回访并不违规，现阶段募集回访仍属于鼓励性安排，非强制性要求。但正因缺少回访环节，公司当时没有向陈某确认其是否为自己购买了该基金产品以及其是否按照要求亲笔签名或盖章等，导致事后引起纠纷也无法确认该产品的实际购买人，在一定程度上加大投诉处理的难度。

本案的启示：

公募产品有严格规定公布产品运行情况的要求，相比之下，私募产品的信息披露却存在较多问题，如信息不对称、选择性披露、披露不完全等问题，是造成投资者与基金管理人对立的主要矛盾。信息披露是影响投资者持有基金份额的主要决策依据，投资者对基金投资情况是有知情权的，如果对此一无所知，容易引起纠纷矛盾。因此，私募基金公司应真实、准确、及时和完整地进行信息披露，这不仅是保护投资者，也是保护基金管理人。此外，私募基金公司应当遵守法律、行政法规和中国基金业协会的自律规则，规范自身募集行为，履行相应程序，认真落实投资者适当性管理工作。