广东资本市场服务高质量发展
工作手册系列

SFAG

# 纠纷多元化解
# 服务手册

知调解 信调解 用调解

广东资本市场服务高质量发展
工作手册系列

# 纠纷多元化解服务手册

广东证监局指导
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编印
2026 年 5 月

党的十八大以来，习近平总书记高度重视矛盾纠纷预防化解工作，围绕坚持和发展新时代“枫桥经验”、把非诉讼纠纷解决机制挺在前面、完善矛盾纠纷多元化解机制、推进诉源治理等作出一系列重要指示批示，为建设更高水平平安中国、法治中国提供了根本遵循。

为贯彻落实习总书记重要指示精神，最高人民法院、中国证监会等有关单位先后印发了《关于全面推进证券期货纠纷多元化解机制建设的意见》《关于完善证券期货纠纷多元化解机制 深入推进诉源治理的工作方案》《关于推进金融纠纷调解工作高质量发展的意见》等文件，全面推动证券期货领域诉源治理工作走深走实，更好服务金融高质量发展，切实维护投资者合法权益。

在广东证监局及广东证券期货业协会的指导下，广东中证投资者服务与纠纷调解中心始终践行以人民为中心的价值取向，扎实做好辖区证券期货纠纷调解工作，并全面梳理、总结实践经验，编印了本服务手册，旨在通过典型案例分析阐明法律适用、普及交易规则、提示投资风险等，为投资者合理维权、经营主体规范经营及后续解纷工作提供参考与借鉴。

# 目 录


一、常见维权方式 ..... 6

二、调解组织简介 ..... 8

三、调解申请方式 ..... 11

四、调解中心受理范围 ..... 12

五、调解中心调解流程图 ..... 14

六、常见纠纷调解案例 ..... 15

（一）证券类 ..... 15

融资融券纠纷 ..... 16

投资咨询纠纷 ..... 33

代销金融产品纠纷 ..... 36

客户服务纠纷 ..... 43

股息红利纠纷 ..... 61

委托交易纠纷 ..... 67

**（二）基金类**.....74
基金赎回纠纷.....75
基金净值纠纷.....88
其他纠纷.....94
**（三）期货类**.....103
手续费纠纷.....104
强平纠纷.....107
委托交易纠纷.....110
**（四）上市公司类**.....114

# 一、常见维权方式

## （一）和解

和解是指当事人双方自行协商，就实体权利的处分达成协议，从而解决争议的活动。

## （二）诉讼

诉讼是指人民法院根据纠纷当事人的请求，运用审判权确认争议各方权利义务关系，解决经济纠纷的活动。

## （三）仲裁

仲裁是指纠纷双方当事人在争议发生前或发生后达成协议，自愿将双方的纠纷交由中立的第三方进行审理并作出对争议双方均产生拘束力裁决的活动。

## （四）调解

调解是指第三方（调解人员）通过说服、疏导等方法，促使当事人在平等协商基础上自愿达成调解协议，解决纠纷的活动。

### 常见维权方式对比

| 具体方式 | 费用 | 程序 | 时间周期 | 强制执行力 |
|---|---|---|---|---|
| 和解 | 无 | 简便 | 不定 | 无 |
| 诉讼 | 较高 | 复杂 | 长 | 有 |
| 仲裁 | 高 | 较复杂 | 较短 | 有 |
| 调解 | 低 / 无 | 较简便 | 短 | 经司法确认或赋强公证后具备 |

# 二、调解组织简介

## （一）中证资本市场法律服务中心

中证资本市场法律服务中心有限公司（下称中证法律服务中心）是经中国证监会批准设立的、我国唯一全区域全市场的全国性证券期货纠纷公益调解机构，注册资本 5 亿元人民币，由中证中小投资者服务中心（下称投服中心）全额出资，于 2020 年 1 月 17 日在上海注册设立。

中证法律服务中心主要职能包括：构建投资者服务平台；受投资者委托，提供调解等纠纷解决服务；开展调解业务统计、研究和宣传交流；为投资者自主维权提供法律服务；其他依法经相关部门批准后可开展的经营活动。

中证法律服务中心建立后，投服中心纠纷调解工作全部由新成立的中证法律服务中心承担。中证法律服务中心现有近 50 名专业调解员，并聘有

500 余名兼职公益调解员，与全国各地证监局、协会共建了 35 个调解工作站。中证法律服务中心将秉承“依法、中立、专业、便捷”的宗旨，致力于中国证券期货市场纠纷化解工作。

## （二）广东中证投资者服务与纠纷调解中心

广东中证投资者服务与纠纷调解中心（下称调解中心）是中国证监会与最高人民法院联合发布的《关于在全国部分地区开展证券期货纠纷多元化解机制试点工作的通知》(法〔2016〕149 号)中确立的全国首批试点调解组织之一，先后与广东省高级人民法院、广州市中级人民法院(下称广州中院)、珠海市中级人民法院（下称珠海中院）、汕头市中级人民法院（下称汕头中院）、中国广州仲裁委员会签署合作协议，分别建立了诉调、仲调对接机制，为广州中院、珠海中院、汕头中院及广州市天河区人民法院特邀调解组织。

调解中心现有 2 名专业调解员，并聘有 52 名兼职调解员，包括律师、仲裁员、高校老师及行业资

深合规人员等，免费提供疑难咨询、纠纷调解等服务。调解中心开通了网上投诉受理平台、热线、电子邮箱等多种受理渠道，方便投资者反映诉求。经调解中心调解达成协议的，双方当事人可共同向法院申请司法确认，或向公证机构申请办理赋予强制执行效力的公证，经确认或公证后的协议即具有强制执行效力。

截至 2025 年 12 月底，调解中心共解答投资者咨询 3630 件，受理纠纷调解案件 5209 件，其中法院委派案件 1391 件。调解成功 4042 件，为投资者挽回损失约 1.59 亿元。

# 三、调解申请方式

## （一）网站申请

1. 中证法律服务中心官网（http://lsc.isc.com.cn）
2. 中国投资者网（https://www.investor.org.cn）
3. 调解中心官网（http://gdism.gdcm.org.cn）

## （二）电话、微信小程序申请

1. 中证法律服务中心纠纷调解专线：400-666-0717
2. 调解中心投诉处理热线：020-37853815
3. 微信小程序：中证法律服务中心在线调解平台

## （三）邮件、现场申请

1. 调解中心电子邮箱：tjzx@gdcm.org.cn
2. 调解中心地址：广州市天河区临江大道 3 号发展中心 21 楼 B3 单元

# 四、调解中心受理范围

## （一）受理范围

1. 投资者与上市公司之间的纠纷；

2. 投资者与证券期货经营机构之间的纠纷；

3. 投资者与资本市场其他主体之间的纠纷；

4. 广东证券期货业协会会员与会员之间发生的证券期货业务纠纷；

5. 其他经调解中心同意的资本市场纠纷。

## （二）不予受理情形

1. 不属于上述调解受理范围的；

2. 调解申请无具体相对人、无具体争议事项的；

3. 一方当事人提出调解申请，其他当事人不同意调解的。但法律法规规定当事人应当参与调解程序的除外；

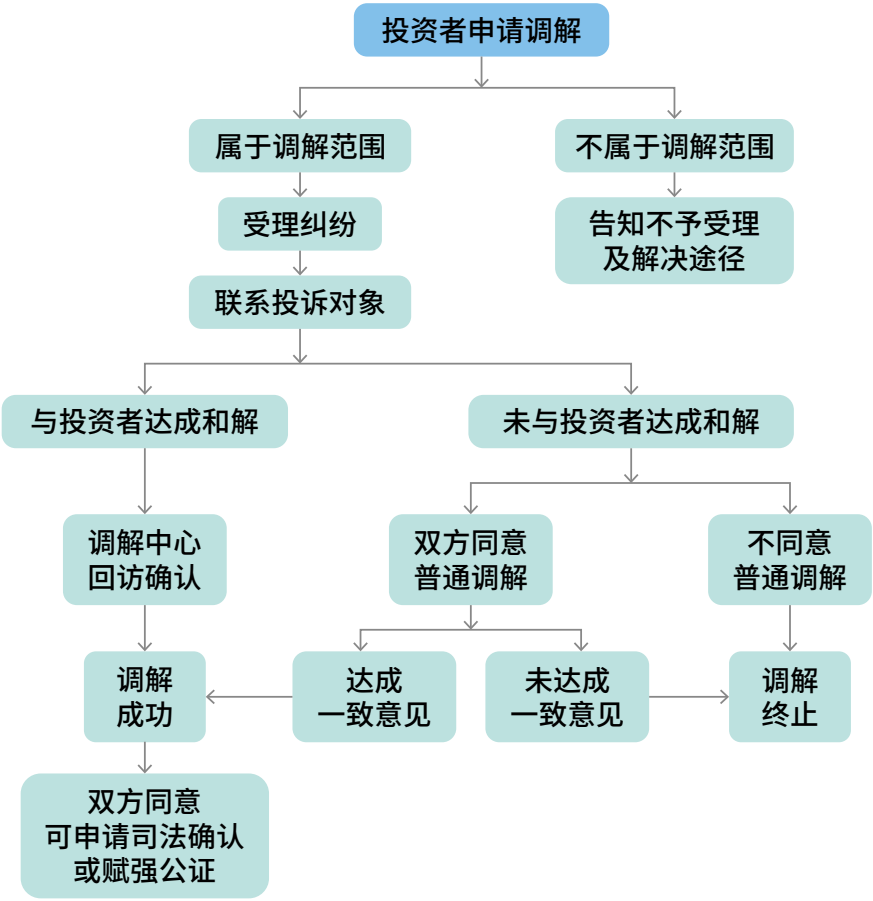
4. 同一纠纷已进入司法、行政程序或正在由其他争议解决机构处理，或已由调解中心或分支机构调解结案，或已有生效判决、仲裁裁决等处理结果，但人民法院、证券期货监管机构、自律组织、仲裁机构等依据纠纷多元化解机制转交调解中心或分支机构的除外；

5. 纠纷案件涉及非法证券期货活动的；

6. 未经授权，代理他人申请调解的；

7. 其他不适宜调解的情形。

# 五、调解中心调解流程图


投资者申请调解
属于调解范围
不属于调解范围
受理纠纷
告知不予受理
及解决途径
联系投诉对象
与投资者达成和解
未与投资者达成和解
调解中心
回访确认
双方同意
普通调解
不同意
普通调解
调解
成功
达成
一致意见
未达成
一致意见
调解
终止
双方同意
可申请司法确认
或赋强公证

# 六、常见纠纷调解案例

## （一）证券类

# 融资融券纠纷

案例 01

## 两融规则变化多 主动掌握为上策

### 一 纠纷概要

投资者陈某反映，其在某证券公司开立了两融账户。2024 年 9 月向公司申请展期，公司却以集中度过高为由拒绝。其表示之前类似的情况都可展期，唯独本次不允许，最终导致账户被强平，产生亏损，认为证券公司的做法不合理，因此申请调解，要求公司赔偿相应损失。

## 二 调解过程及结果

调解员介入后，了解到陈某两融合约展期不成功的原因是其两融账户已负债 85 万元，且持仓的 A 股票已被调出可充抵保证金证券范围，A 股票市值占其两融账户总资产市值的 60%，即 A 股票持仓集中度 60%，不符合该证券公司 2024 年 1 月发布的《关于调整融资融券合约自助展期条件的通知》中，关于“负债超 50 万元的客户，两融账户持仓中被调出可充抵保证金证券范围的证券持仓集中度不超 50%”的要求。针对上述情况，客户经理第一时间告知陈某展期未成的原因，陈某知悉后，已及时卖出 A 股票以降低持仓集中度，并顺利自助展期，因此陈某的两融账户未被强平。

对于陈某提出的展期条件前后不一的问题，调解员进一步向公司了解详情：陈某上一次申请展期的时间是 2023 年 12 月，当时自助展期条件不受集中度的限制。同时，调解员也查看了证券公司 2024 年 1 月初在公司官网上发布的公告，公告内

容清晰明了，且双方签署两融合同约定，公告是条款变更的通知方式之一，因此证券公司的做法符合合同约定。

针对本案，调解员采取折中调和策略，一方面结合《证券公司融资融券业务管理办法》的相关规定向陈某耐心解释，证券公司可以根据市场情况、客户和自身风险承受能力，对业务集中度进行动态调整和差异化控制，同时明确证券公司已履行了通知义务；另一方面建议证券公司本着为投资者服务的理念，尽快优化通知工作，增加通知渠道。最终，陈某表示理解与认可，双方达成和解。

## 三 案例启示

**一是关注合同条款与规则变动。**投资者在开立两融账户时，应仔细阅读并理解合同条款，特别是关于展期、平仓、集中度等关键规则。同时，需密切关注证券公司发布的公告，了解规则变动情况。本案中，陈某因未及时关注公司发布的展期条件调

整通知，导致展期失败，最终产生纠纷。

**二是合理控制持仓集中度。**两融账户的持仓集中度过高会增加投资风险，尤其是在某些证券被调出可充抵保证金范围时，可能导致展期失败或强制平仓。投资者应合理分散持仓，避免单一证券占比过高，以降低风险。

**三是理解证券公司的风险管理权限。**根据《证券公司融资融券业务管理办法》，证券公司有权根据市场情况和风险控制需要，动态调整业务规则，包括展期条件、集中度要求等。投资者应理解并尊重证券公司的风险管理权限，避免因规则调整产生误解。

案例 02

# 特殊规则要留心 平仓标准需牢记

## 一 纠纷概要

投资者冯某反映，近期进行两融交易，发现公司一直按维持担保比例 160% 强平，而非 130%，导致账户产生亏损，其认为营业部未按合同约定执行强平，遂申请调解，要求营业部赔偿相应损失。

## 二 调解过程及结果

经了解，证券公司会对两融账户的平仓线、安全线、提取线等风险指标依照 T 日 16:00 双创板（科创板、创业板）净持仓集中度做分档调整，如当双创板净持仓集中度高于 80% 时，平仓线为 160%。上述科创板、创业板的两融交易规则，公司已通过官网、微信公众号等方式进行公示，且客户经理也通过微信向冯某转发双创板不同集中度对应的平仓

线截图，当时冯某回复知晓。

在掌握上述情况后，调解员依据《证券公司融资融券业务管理办法》的相关规定，并结合冯某本人签署的《融资融券交易风险揭示书》中的具体条款，向其耐心说明：证券公司有权对投资者持有或交易创业板股票的两融账户采取不同的风险管控措施，包括调整平仓线等关键风控参数。经调解员多次解释与沟通，冯某最终表示理解证券公司基于风险管控需要所作出的业务安排，并主动放弃了赔偿诉求。

## 三 案例启示

**一是深入了解规则。**在进行任何交易之前，投资者应全面了解相关的交易规则和风险，特别是复杂的两融交易，投资者需要清楚了解平仓线、警戒线等关键风险指标的具体含义及其可能的变化。

**二是主动获取信息。**投资者不应完全依赖金融机构或客户经理提供的信息，而应主动通过官方网

站、公告、专业咨询等多种渠道获取最新的交易规则和风险提示。

**三是重视合同细节。**在签署任何金融合同之前，投资者应仔细阅读并理解合同条款，特别是关于风险控制、费用结构、违约责任等关键内容。如有疑问，应及时向经营机构咨询，确保自身权益不受损害。

案例 03

# 两融合同须细看 公告提示莫忽视

## 一 纠纷概要

投资者陈某反映，其两融账户内持有 A 股票及 B 股票，维持担保比例在 145% 左右。近期陈某联系营业部办理展期业务，但营业部告知“A 股票处于停牌状态，被调入风险库，不能办理展期。”同时陈某发现无法通过两融账户委托买入 B 股票，咨询营业部却被告知是因为持仓集中度的问题，陈某表示从未听过有持仓集中度的说法，认为营业部无理拒绝其展期申请且限制其买入股票，因此申请调解，要求营业部给予合理解释。

## 二 调解过程及结果

调解中心将陈某的情况告知该营业部后，营业部反馈称，陈某两融账户所持有的 A 股票目前处于

停牌阶段，属于公司高风险标的范围，同时其维持担保比例低于合同约定的警戒线 150%，两融账户整体风险较高，不符合办理展期的条件。另外，公司在官网发布的《关于对融资融券信用账户持仓集中度进行调整的公告》已明确：“对于信用账户维持担保比例不高于 180% 的，买入或者融资买入委托成交后客户所持有的该证券市值占信用账户总资产的比例不得高于 50%。”本案中陈某的维持担保比例为 145%，低于 180%，且其持有的 B 股票占信用账户总资产的比例为 52%，已超过公司规定的 50%，因此证券公司有权限制陈某再融资买入 B 股票。

根据上述情况，调解中心耐心向陈某解释相关规定：一是根据《证券公司融资融券业务管理办法》（以下简称《办法》）第十四条规定，客户可以向证券公司申请展期，但证券公司依据其信用状况、负债水平、持股集中度及标的证券风险度等多维因素进行综合评估后，对展期申请拥有最终决定权，因此证券公司拒绝陈某的展期申请并无不妥。二是

根据《办法》第三十六条规定，证券公司有权对担保证券集中度进行动态管理。陈某的两融账户需遵循公司公布的相应分组要求进行交易，故公司据此实施的限制买入具有依据。经调解员的反复沟通解说，最终取得陈某的理解和认可，该纠纷得以圆满解决。

## 三 案例启示

本纠纷揭示了部分投资者对两融业务规则，特别是展期与持仓集中度等关键风控环节的理解不足。因此，投资者在参与两融交易前，务必仔细阅读相关合同条款与风险揭示，加深对交易规则及合同重点内容的理解，做好风险评估及资金安排；交易过程中，应主动、持续关注证券公司发布的各项规则与公告，及时了解持仓集中度、标的证券范围等风控要求的变动，提前做好账户管理与交易规划。

案例 04

# 从源头获取信息 提升投资准确性

## 一 纠纷概要

投资者 A 反映，在某证券公司开立两融账户，证券公司在维持担保比例略低于 130% 且未提前通知的情况下强平账户，导致其损失 5 万余元；此外，两融账户内仍有资金，却被系统多次提示“禁止开仓”，其认为证监会取消了最低维持担保比例不得低于 130% 的统一限制，公司上述做法不合理，因此申请调解，要求证券公司给予合理解释并赔偿损失。

## 二 调解过程及结果

调解员介入后，向证券公司了解到：一是投资者 A 临柜办理两融业务，风险承受能力与风险等级匹配，相关合同签署完整，所签署的《融资融券业

务合同》等文件明确约定了两融保证金比例、维持担保比例等内容。二是当投资者 A 的账户维持担保比例低于 130% 时，证券公司曾通过系统发送短信通知，同时客户经理也多次以微信的方式提醒其增加担保品，以提高维持担保比例，防止被强平。关于投资者 A 提及“证监会取消了最低维持担保比例不得低于 130% 的统一限制”的说法，调解员查看了证监会官网 2019 年发布的要闻原文：取消了最低维持担保比例不得低于 130% 的统一限制，交由证券公司根据客户资信、担保品质量和公司风险承受能力，与客户自主约定最低维持担保比例。调解员根据原文向投资者 A 耐心解释，规则调整后虽然不再统一规定维持担保比例最低限，但并不是取消最低维持担保比例，只是将最低维持担保比例交由证券公司与客户自主约定，且两融合同明确约定，客户两融账户维持担保比例低于平仓线 130% 时，公司有权对其账户实施强平，因此证券公司的做法并无不妥。

另外，对于两融账户被禁止开仓的问题，证券

公司反馈，为加强高龄客户两融业务风险管理工作，公司要求 75 岁以上客户原则上不予新增负债，并在逐步了结负债后停止授信。投资者 A 属于存量 75 岁以上客户，公司通过系统、短信等方式提示后，才限制其账户的融资买入功能。针对上述情形，调解员从另案了解到目前监管部门对于证券公司同类型的做法未认定为违反现行证券法律法规。据此，调解员就该情况详细和投资者 A 说明，消除先前的误解及疑虑。

后经调解员反复沟通协调，投资者 A 的情绪有所缓和，表示理解两融业务的相关政策及监管认定，主动放弃了赔偿主张。证券公司也向投资者 A 承诺，后续会进一步优化服务，加强交易规则方面的解释说明，做好通知提醒工作，最后该纠纷得以妥善解决。

## 三 案例启示

随着互联网技术的发展，投资者获取信息的渠道越来越丰富，不少投资者通过自媒体小作文、短视频、微信群及直播间等方式了解监管政策和动向，但非官方解读往往有误，造成投资者对监管政策的认识偏差。建议投资者要主动关注监管部门、权威媒体发布的公告和政策解读，养成从源头获取或验证信息的习惯，培养独立思考和识别虚假信息的能力，从而提高投资决策的准确性。此外，投资者需根据自身风险承受能力，了解与证券公司签署的有关风险揭示书及合同内容，正确认识两融交易的杠杆特性及业务风险，合理运用两融工具。

案例 05

# 关注担保品范围 避免两融交易受限

## 一 纠纷概要

投资者李某反映，近日发现两融账户无法融资买入深市 A 股票，致电证券公司询问后得知，A 股票已于 5 月初被移出可充抵保证金证券范围。李某认为，其账户内持有大量 A 股票且已产生严重亏损，公司在未经其允许的情况下擅自调整范围，导致其无法继续融资买入，加剧了损失，遂申请调解，要求公司允许其继续融资买入 A 股票。

## 二 调解过程及结果

调解中心受理纠纷后，第一时间向证券公司了解情况。公司反馈称，根据李某签署的《融资融券合同》相关约定，公司有权根据实际情况确定并调整适用于客户的相应融资（融券）标的证券范围、

可充抵保证金证券范围及折算率。同时，李某签署的《融资融券交易风险揭示书》亦对相关风险进行了提示。由于 A 股票存有较大的交易风险及退市风险，公司经审慎评估后，于 2025 年 5 月将 A 股票调出可充抵保证金证券名单，并通过公司官网公告。

在了解上述情况后，调解员结合《证券公司融资融券业务管理办法》及《深圳证券交易所融资融券交易实施细则》向李某解释：一方面，证券公司在符合监管要求的前提下，有权对可充抵保证金证券范围进行动态调整；另一方面，由于 A 股票不再计入可充抵保证金证券范围，李某两融账户的保证金随之减少，导致其账户可用融资额度不足，无法继续融资买入 A 股票，这一结果符合业务规则及合同约定。后经调解员耐心释法明理，李某最终消除疑虑，认可了公司的处理方式，纠纷得以妥善化解。

## 三 案例启示

投资者参与两融等复杂业务时，应树立“买者自负”的理念，在签署合同前认真阅读《融资融券合同》及《风险揭示书》等文件，充分理解重要条款，如证券公司有权根据风险状况动态调整标的证券范围、可充抵保证金证券范围及折算率等条款。同时，应密切关注持仓股票的公告及公司业务通知，及时了解可能影响交易的风险变化。只有将规则学习与风险防范融入日常投资习惯，才能理性应对规则变化，有效维护自身权益。

# 投资咨询纠纷

案例 06

## 主动细读条款 看清收费模式

### 一 纠纷概要

投资者刘某反映，某证券公司营业部员工张某在其不知情的情况下帮其开通了证券投资顾问业务并收取了相关费用，刘某认为不合理，因此申请调解，要求营业部退还全部费用。

## 二 调解过程及结果

调解员介入后，了解到刘某属于高龄客户，其在同一天自主通过手机 APP 签约了公司开发的证券投资顾问系列产品 A 和 B，其风险承受能力与产品风险等级相匹配，签约界面均有风险提示的内容，且清楚列明产品收费标准。其中，产品 A 和 B 收费模式不一样，前者是单笔提佣模式，即仅当跟买推荐股票并获利卖出时才收费，后者是全账户提佣模式，即只要客户进行交易就收费。签约期间，两个产品共产生投资咨询费 5000 余元。

基于上述情况，调解员耐心与刘某沟通解释，刘某表示其一直以为产品 A 和 B 都是不使用就不收费的，近日打印对账单才发现收费模式并非如此。随后，刘某提供了其与员工张某的录音电话，调解员听取录音后，发现员工张某在介绍产品过程中，没有详细说明产品的具体收费模式。对此，调解员向营业部指出，员工张某介绍产品时未能周全考虑高龄客户的理解程度，对产品收费模式讲解不透彻，

导致刘某理解上存在偏差。同时，提醒刘某不能仅听信销售人员的一方说辞，签协议前应主动了解协议内容，眼看为实，做到心中有数。事后，营业部意识到自身客户服务存在不足，同意赠送刘某一份投教大礼包。最后通过调解员的劝和促谈，刘某接受了营业部的方案，双方修复关系，握手言和。

## 三 案例启示

通过本案，建议投资者在购买金融产品或签约服务前，应主动、仔细阅读协议条款与风险提示，尤其要重点关注服务内容、收费模式、风险提示及违约责任等。对于销售人员口头说明的内容，尤其是涉及费用、风险等重要事项，在自身理解有限或存在疑问时，可要求对方进一步解释说明，并保留相关沟通记录，做到事前明晰、事后有据，从而有效避免因信息误解或告知不充分而引发纠纷。

# 代销金融产品纠纷

案例 07

## 止损线非安全线 投资理财勿轻心

### 一 纠纷概要

投资者 A 反映，其在 B 证券公司购买了资管产品 100 万元，两年后该产品被清盘，投资者 A 只拿回 65 万元本金。投资者 A 强调销售人员曾告知产品止损线为 0.9 元，亏损不会超过 10%，但实际亏损已远超 10%，因此认为销售人员误导宣传，遂向调解中心申请调解，要求证券公司赔偿损失 25 万元。

## 二 调解过程及结果

调解员根据双方陈述和提供的证明材料进行梳理分析：一是投资者 A 所签署的《产品合同》已加粗提醒“止损线的设置并不是管理人对委托人所能获得最低本金保证，委托人仍面临本金损失的风险”，且《风险揭示书》等多份文件已多处提示产品可能产生的风险；二是查看双方提供的微信聊天记录和电话录音，未发现销售人员有误导投资者 A 的不当表述。

基于上述事实，调解员耐心向投资者 A 解释，一方面引导其正确理解止损线的含义，止损线并非产品安全线，在极端情况下，投资人仍可能面临更大的损失。经了解，产品管理人已根据合同约定在触发止损线时及时采取措施，但基于市场流动性原因，产品以低于止损线的净值完成清算。另一方面告知其在购买产品过程中，已签署了《风险揭示书》《产品合同》等相关文件，文件中多处都有进行风险揭示，且其本人以录音录像的方式口头确认知晓

合同内容与风险，并自主决定参与投资和自行承担风险。因此，投资者 A 作为一名合格投资者，应对自身投资行为承担相应责任，同时提醒其后续购买产品前应认真阅读合同，详细了解产品风险。

经多次沟通协调，鉴于投资者 A 无法提供销售人员误导宣传的证据，其要求公司赔偿的理由不充分，且证券公司已履行投资者适当性管理义务，无法支持投资者 A 的诉求，因此双方最终未能协商一致。

## 三 案例启示

在当前理财市场全面净值化、刚性兑付已被打破的背景下，“卖者尽责，买者自负”已成为资管业务的基本准则。这意味着理财产品不再承诺保本保收益，投资者需自行承担投资风险。对此，建议投资者应进一步提升自身风险识别能力，树立理性投资理念，将购买理财的方式从以往“低头闭眼”转变为“抬头睁眼”，在签字确认前仔细阅读产品

合同等文件，充分了解产品类型、期限及风险情况等关键信息，选择适合自身风险承受能力的理财产品。

案例 08

# 风险测评如实填 弄虚作假埋风险

## 一 纠纷概要

投资者 A 反映，曾于 2023 年 7 月购买某证券公司 R5 风险等级的资管产品，但购买前其风险承受能力等级为 C4。购买当天在客户经理的帮助下，先后进行了两次风险测评，使最终测评结果与产品风险等级相匹配，成功购买了该产品。现产品发生严重亏损，其认为是客户经理诱导购买了高风险产品才导致不必要的亏损，遂申请调解，要求证券公司赔偿相应损失。

## 二 调解过程及结果

调解员查看证券公司提供的双方聊天记录及风险测评记录，发现客户经理存在以下问题：

**一是主动向投资者 A 推介风险等级高于其风险**

**承受能力的产品。**经了解，投资者 A 购买产品前的风险承受能力等级为 C4，客户经理却主动通过微信方式向其推介 R5 风险等级的资管产品，违反了《证券期货投资者适当性管理办法》第二十二条第三项规定："禁止经营机构向普通投资者主动推介风险等级高于其风险承受能力的产品或者服务。"

**二是存在不当协助投资者 A 进行风险测评的情形。**本案中，投资者 A 在购买产品当天第一次风险测评结果为 C4，与产品风险等级 R5 不匹配。客户经理游说投资者 A 重新进行风险测评，将个别问题勾选其他选项，实现测评结果与产品风险等级相匹配，最终让投资者 A 成功购买了该资管产品。上述行为违反了《证券经营机构投资者适当性管理实施指引（试行）》第十条规定："《投资者基本信息表》、《投资者风险承受能力评估问卷》应当由投资者本人或合法授权人填写。证券经营机构及其工作人员不得以明示、暗示等方式诱导、误导、欺骗投资者，影响填写结果。"

证券公司考虑到工作人员在投资者适当性管理

方面存在不合规行为，提出了适当补偿的调解方案。后在调解员的耐心解释下，投资者 A 理性看待账户亏损情况，最终接受了调解方案。

## 三 案例启示

风险测评是保障投资者选择与自身风险承受能力匹配的产品或服务的第一步，是适当性管理的基础。但部分投资者为了购买心仪的产品或服务，未如实填写风险测评问卷，甚至为符合购买要求重复多次测评。实践中，法院判定投资者“买者自负，风险自担”的案例不在少数。因此投资者需认真对待每次风险测评及知识测试，根据自身情况如实填写，理性做出投资决策，避免产生无法承受的损失。

# 客户服务纠纷

案例 09

## 交易受限必有因 积极配合促共赢

### 一 纠纷概要

投资者孙某反映，其在某证券营业部开通了新三板创新层交易权限，因新三板行情不好，一直未进行交易。近期欲购买某新三板股票，发现被限制买入，随后联系营业部，被告知“经后续评估，由于账户资产不符合要求，所以被限制交易。”孙某不认可，认为营业部未经其同意就限制其交易不合理，导致其错过了买入该股票的最佳时间，因此申

请调解，要求营业部尽快帮其恢复交易权限并赔偿相应损失。

## 二 调解过程及结果

调解中心介入后，了解到孙某于 2021 年 9 月开通了新三板创新层交易权限。截至目前，其账户总资产约为 40 万元。根据相关适当性管理规定，证券公司须每年对已开通新三板交易权限的投资者进行持续评估。持续评估期间，孙某的账户资产持续低于规定的准入资产要求的 60%，公司总部及营业部便通过电话对孙某进行回访。由于孙某在数次回访中均不配合，公司为落实特别注意义务，对孙某账户采取了“禁止买入”的限制措施，并在电话中告知其须在账户资产重新满足开通条件后方可解除限制，但孙某仍未予理会。基于此，调解员结合《全国中小企业股份转让系统投资者适当性管理办法》的相关规定耐心向孙某解释，明确公司的操作具有制度依据，系为履行持续评估与风险管理职责所采取的必要措施，最终孙某接受了解释。

## 三 案例启示

证券公司对新三板投资者开展适当性管理的持续评估工作，既是落实《证券期货投资者适当性管理办法》及《全国中小企业股份转让系统投资者适当性管理办法》的要求，也是保护投资者合法权益的重要举措。投资者应当理解并主动配合证券公司开展的相关评估工作，如实提供信息并接受必要的回访。需特别提醒的是，投资者有义务配合证券公司适当性管理工作，不按照规定提供相关信息或提供信息不真实、不准确、不完整的，证券公司有权拒绝向其销售产品或者提供服务，由此产生的后果将由投资者自行承担。

案例 10

# 密码交人酿大亏 莫让他人代理财

## 一 纠纷概要

投资者 A 反映，其是某证券营业部的客户，期间将证券账户交由营业部员工 B 操作，员工 B 离职前擅自将其账户密码转交员工 C 继续操作，最终导致账户亏损近 43 万元。因此申请调解，要求营业部及员工 B、C 共同承担责任。

## 二 调解过程及结果

调解中心受理后，组织各方进行事实核查与责任梳理。经核实：第一，营业部员工 B 在职期间长期违规操作投资者 A 的账户，其离职前又将账户密码擅自告知员工 C，由 C 继续违规操作；第二，营业部对异常交易监控系统生成的“同源委托”预警，未及时采取有效的核查与处置措施，致使两名员工

的违规行为长期存续；第三，投资者 A 虽在电话回访及风险揭示书中确认知晓“不得委托从业人员操作”“不得出借账户”的警示，但仍将密码告知他人并长期由他人操作，且在回访中隐瞒实情，其本人也需承担相应责任。

基于此，调解员依据《证券法》及《证券公司和证券投资基金管理公司合规管理办法》的相关规定，向当事人明确指出其各自存在的过错与责任，并多次组织沟通协商。最终，各方就责任比例与赔偿方案达成一致，并签署调解协议。

## 三 案例启示

本案警示投资者，必须强化账户安全意识与合规交易意识。一方面，要妥善保管账户密码等关键信息，不透露给他人，定期核查账户资产与交易流水，一旦发现异常情况，及时向证券公司反映。另一方面，应始终坚持自主决策、亲自交易，不将账户交由任何机构或个人代为操作，清楚认识委托他

人理财所隐含的法律与投资风险。此外，在交易过程中，应如实回应公司的回访与提示，避免因隐瞒事实而自行承担不利后果。只有时刻保持警惕、严守合规底线，才能切实守护自身财产安全。

案例 11

# 读懂账户语言 消除投资误解

## 一 纠纷概要

投资者 A 反映，近日发现证券账户收盘时显示的持仓盈亏数与次日开盘前的数据不一样，导致其亏损又多了 330 元，其怀疑证券公司挪用客户资金，因此申请调解，要求公司退还多扣除的 330 元。

## 二 调解过程及结果

调解过程中，调解员耐心倾听了投资者 A 的诉求，并认真核查其提供的 2 月 13 日和 2 月 14 日两个时间点的持仓盈亏截图（分别是 2 月 13 日 15 点 30 分显示持仓盈亏为 -5250 元，2 月 14 日 8 点 30 分显示持仓盈亏为 -5580 元）。证券公司工作人员详细向投资者 A 说明了两个时间点盈亏变化的原因：结算制度是当日（T 日）卖出股票，次日（T+1

日）完成结算。投资者 A 在 2 月 13 日卖出 B 股票获利 330 元，当日持仓盈亏数据包含了已获利的 330 元，待次日完成结算后，330 元已变成账户里的可用资金，不再属于持仓盈亏的范畴，系统则自动调减持仓盈亏数据 330 元，所以 2 月 14 日持仓盈亏为 -5250-330=-5580 元，与日志显示的持仓盈亏一致。但投资者 A 对此不接受，坚持认为盈亏数据不应有变化。

针对投资者 A 的年龄特点，调解员采取了循序渐进的方式帮助其理解账户变动情况。首先，调解员与投资者 A 一起逐项核对交易明细和对账单，确保所有数据真实准确。随后，采用数据可视化方式，将两个时间点的账户总资产数据进行对比展示，指出虽然持仓盈亏显示有变化，但实际总资产金额完全一致，这充分证明账户资金未被挪用，只是因卖出股票的结算规则导致不同时点显示的盈亏不同。这种基于客观数据的分析，让投资者 A 清楚地认识到账户资金变动的真实原因，从而消除了对证券公司的误解。最终，投资者接受了解释，并撤回了赔偿要求。

## 三 案例启示

建议投资者认真学习交易与结算基本规则，提前了解证券账户各项指标的含义及计算逻辑，如本案中持仓盈亏与账户总资产的区别，明白账户总资产才是衡量账户价值的指标。同时，应养成定期核对交易明细与资金流水的习惯，重点关注业务流水中的业务说明，厘清每笔资金变动的性质与原因。遇到疑问时，应第一时间通过官方客服渠道求证，避免因误解而引发不必要的纠纷。

案例 12

# 警惕私下承诺 坚持自主决策

## 一 纠纷概要

投资者 A 反映，其是 B 证券营业部的客户，客户经理 C 曾以“完成业绩任务”为由，请求其帮忙购买股票基金，并作出支付利息及承担亏损的承诺。后在客户经理 C 的指导下交易，其账户产生了较大亏损，而客户经理 C 只支付了部分利息。近期得知客户经理 C 已被辞退，因此申请调解，要求 B 营业部赔偿本金及亏损共计 50 万元。

## 二 调解过程及结果

根据双方当事人提供的转账记录、交易流水及聊天记录等证据，调解员经梳理分析，认定客户经理 C 存在以下问题：一是向投资者 A 承诺保本并附加年化 8% 的利息收益，违反了关于禁止违规承诺

收益或承担损失的规定；二是在未注册登记为证券投资顾问的情况下，多次向投资者 A 提供具体买卖时点及仓位指示，违规开展证券投资顾问业务，且涉嫌诱导不必要交易。

随后，调解员采取“背靠背”方式分别沟通：向营业部指出客户经理 C 的明确违规事实；同时向投资者 A 说明，其在营业部进行电话回访提示风险后，仍按客户经理 C 指示操作并隐瞒相关约定，亦需承担相应责任。经调解员解释，双方态度趋于缓和，均认识到自身问题。最终在调解员协调下，营业部提出适当补偿方案，双方达成调解协议，纠纷得以妥善解决。

## 三 案例启示

本案例深刻警示投资者，必须筑牢自我保护的第一道防线。投资者 A 轻信客户经理“保本付息”的违规承诺，并按其指示操作，最终导致亏损。这反映出部分投资者风险意识薄弱，未能识别从业人

员私下承诺的违规性质及潜在风险。在此提醒广大投资者：不要轻信从业人员“保底补亏”“包赚钱”“稳收益”等承诺；在接受服务过程中，不应盲目听从从业人员私下提供的投资建议，做好相关辨识工作，持续提升风险防范意识。

案例 13

# 港股交易存差异 理解规则是前提

## 一 纠纷概要

投资者张某反映，近日通过港股通买入港股“中国人寿”（02628.HK），期间发现证券公司是以人民币结算，而非港币。随后，其于 9 月 3 日卖出所持股份，但交易资金直至 9 月 5 日才到账。其认为该笔资金延迟到账导致其未能及时再投资，从而错失了约 5 万元人民币的潜在收益。遂申请调解，要求证券公司赔偿其损失。

## 二 调解过程及结果

调解中心受理纠纷后，调解员先向证券公司了解情况。公司反馈称，结算方式与资金到账时间均符合上交所、深交所及中国结算公司的相关规定，且张某在开通港股通权限前，已签署了《港股通交

易风险揭示书》等文件，公司充分履行了告知义务，张某亦确认知晓相关规则。

针对张某关于“以港币结算”及“T+0 到账”的认识误区，调解员依据相关业务规则向其作出详细解释：根据《上海证券交易所沪港通业务实施办法》规定，投资者在交易环节看到的是港币报价，但最终的资金交收由中国结算公司统一完成换汇，投资者实际以人民币进行资金划付，无需自行换汇。同时，《中国证券登记结算有限责任公司上海分公司港股通存管结算业务指南》规定，港股通交易实行 T+2 日交收制度，投资者在 T 日卖出证券，需至 T+2 日交收完成后，相应资金才会划转至银行账户。因此，证券公司的操作严格遵循了港股通业务相关规则。张某所主张的“以港币结算”“T+0 到账”与现行规定不符。调解过程中，调解员也向张某重点说明，港股通在交易币种、交收周期等方面与 A 股市场规则存在显著差异，并提醒其后续参与交易时应注意区分并遵守相应规定。经反复沟通与解释，张某最终表示理解并接受。

## 三 本案启示

投资者应牢固树立“买者自负”和“规则先行”意识，在参与任何交易前，务必认真阅读相关协议、风险揭示书及业务规则，主动了解相关业务的特殊性，切忌仅形式化签署文件而未理解实质内容。若在交易过程中产生疑问，应及时咨询公司工作人员，避免因理解不清晰导致操作失误。

案例 14

# 误解短信失良机 明晰权责化纠纷

## 一 纠纷概要

投资者 A 反映，其为某证券公司客户，账户持有 20 张 B 转债。2025 年 8 月 26 日（最后一个交易日）收盘后，其收到公司短信提醒 B 转债赎回公告通知。由于错过交易时间及不具备转股条件，其所持 B 转债最终只能以 100.22 元的价格被强制赎回。其认为公司服务欠缺，导致其未及时操作造成损失，故申请调解，要求公司赔偿相应损失。

## 二 调解过程及结果

调解中心受理后，调解员首先向证券公司了解相关情况。经核查，投资者 A 分别于 2021 年 9 月 16 日及 2022 年 3 月 17 日各买入 10 张 B 转债，合计 20 张，并持有至最后交易日（2025 年 8 月 26 日）。

公司在 B 转债赎回公告发布之后，已通过交易软件每天推送提醒，同时公司提供的短信记录显示，分别向投资者 A 进行了两次短信提示：一是 2025 年 8 月 11 日发送首条短信，内容载明：“您持有的 B 转债发布了债券赎回公告，该债券的最后一个交易日为 2025 年 8 月 26 日，赎回登记日为 2025 年 8 月 29 日，敬请关注相关债券赎回公告，了解债券风险，自主决定是否先行转股或出售。”二是 2025 年 8 月 26 日再次发送短信，重点提示“您持有 B 转债，该债券的赎回登记日为 2025 年 8 月 29 日，敬请关注相关债券赎回公告，了解债券风险，自主决定是否先行转股或出售。”调解员注意到两次短信均附有客户经理的联系方式，且短信内容的侧重点也有所不同：首次短信提示了“最后交易日”与“赎回登记日”两个关键时点；第二次短信则着重提醒了赎回登记日为 8 月 29 日，旨在提醒投资者 A 可在登记日前进行转股操作。

调解员与投资者 A 沟通得知，投资者 A 未留意 8 月 11 日发送的短信，同时对 8 月 26 日的短信理

解有误，错认为收盘后收到的短信已过时效。调解员据此向投资者 A 详细阐释了两次短信的不同用意及“赎回登记日”的实际含义，并向投资者 A 强调，因其未开通创业板交易权限，客观上也无法进行转股操作。后经多次解释，投资者 A 意识到自身问题，表示不再坚持赔偿要求，本纠纷得以妥善化解。

## 三 案例启示

建议投资者密切留意证券公司通过软件或短信推送的通知，对关键信息，如本案中“最后交易日”“赎回登记日”等术语，应在遇到疑问时第一时间通过官方渠道咨询核实；同时，要养成主动关注持仓动态的习惯，提前通过上市公司公告了解相关规则，并确认自身是否具备相应交易权限，避免因权限问题导致“能看不能动”。只有将被动接收变主动防范，才能有效保障自身权益。

# 股息红利纠纷

案例 15

## 股票分红有规则 提前学习是首要

### 一 纠纷概要

投资者 A 反映，其持有 B 上市公司股票，近期 B 上市公司派发现金红利，但发现分红金额 600 元未实际到账，怀疑营业部私下篡改了交易数据，遂向调解中心申请调解，要求营业部尽快返还分红 600 元。

## 二 调解过程及结果

调解员介入后，营业部反馈投资者 A 的分红款已清算到账，但其不认可对账单。随即调解员向投资者 A 进一步了解情况，投资者 A 表示对账单虽然显示分红已到账，但其账户总值未因现金分红而相应增加，怀疑营业部修改了 B 上市公司股票价格以偷取其分红款。

调解员针对投资者 A 的疑问进行了详细解释：首先，股票分红后交易所会进行除权除息处理，除权日后股价会相应下调。因此，投资者账户中虽然会收到现金分红，但其持有股票的市值会同步减少，总资产实际并未发生变化，这属于正常市场机制，并非营业部擅自改动股价。其次，现金分红是由中国登记结算公司统一派发至投资者证券账户，证券公司仅负责接收并划转。为增强说服力，调解员也建议投资者 A 向 B 上市公司咨询分红流程等问题。后经调解员耐心解释，投资者 A 理解了相关交易机制，消除了对此事的误解。

## 三 案例启示

本案反映出部分投资者对股票分红、除权除息等基本交易机制存在认知盲区。投资者应牢固树立“入市有风险，投资需谨慎”的意识，主动了解常见业务规则，尤其是分红、送转股等操作背后的逻辑。遇到疑问时，应先通过证券公司、交易所、上市公司等正规渠道获取解释或查询公开信息，避免因误解而质疑证券公司的合规运作。同时，投资者应培养独立核实信息的习惯，如关注上市公司公告、查阅监管机构规则说明等，从而理性、客观地看待账户资产变动。

案例 16

# 股息红利差异扣税 熟知规则减少争议

## 一 纠纷概要

投资者李某反映，其于 5 月 22 日购买了 A 股票，后于 7 月 20 日卖出 2600 股，持有期间该股票分红，每股分红 1 元。李某认为持股时间超过 1 个月且不足 1 年，公司应按每股 0.1 元的价格来扣除 260 元的股息，但近期核对对账单时发现营业部多扣了 78 元，认为营业部乱扣费，并私吞税款，因此申请调解，要求营业部退还多扣的股息。

## 二 调解过程及结果

调解员介入后，首先查阅了 A 上市公司的分红公告，确认其分红方案为“每 10 股送 3 股并派发现金 10 元（含税）”。基于此方案，李某在卖出 2600 股股票时，实际获得了 780 股红股及 2600 元

现金红利。调解员分析认为，纠纷的根源在于李某未能全面理解股息红利的计税规则，误以为仅现金红利需要缴税，而未意识到红股部分同样需要缴税。

调解员专门邀请李某进行面对面沟通，向其耐心说明：根据国家相关税收政策，个人从上市公司获得的股息红利，无论是以现金还是股票形式发放，均需缴纳个人所得税。具体税额与持股期限挂钩，李某持股时间超过一个月但不满一年，可享受减半计入应纳税所得额的优惠政策，税率统一适用 20%。因此，其获得的现金红利与红股均需按规定计算并代扣税款。调解员也现场向李某演示了计算过程，其中红股 780 股需缴纳个人所得税 78 元（780*20%*50%=78 元），红利 2600 元需缴纳个人所得税 260 元（2600*20%*50%=260 元）。

此外，调解员也进一步向李某说明，证券公司是根据中国登记结算公司计算的应纳税额进行划扣，并非证券公司自主计算税额，且该部分税款最终由主管税务机关收取。经调解员的反复沟通解释，李某最终消除疑虑，该纠纷得以妥善解决。

## 三 案例启示

本案例启示我们，在进行股票投资时应主动加强对分红送股、税费计算等相关规则的学习，尤其需了解个人所获现金分红及红股都需缴纳个人所得税，且应纳税额与投资者持股期限直接相关。若对账户资产变动或费用扣收存有疑问，应及时向所在证券公司咨询核实，了解计算逻辑与相关依据。

# 委托交易纠纷

案例 17

## 委托交易有争议 适时佐证化矛盾

### 一 纠纷概要

投资者何某反映，其于 2022 年 7 月 5 日 9:20 以涨停价 1.22 元通过交易软件委托卖出 A 股票 17 万股，当时行情界面上显示有足够的买盘可以成交，但开盘后发现委托并未全部成交，其质疑营业部私自扣下其部分委托单，没有及时向交易所申报导致其委托无法及时撮合，因此申请调解，要求营业部给予合理解释。

## 二 调解过程及结果

调解中心向营业部了解情况，营业部反馈称公司系统运作正常，何某委托未成交属正常情况。考虑到何某年纪较大，营业部已安排工作人员多次与其沟通解释，同时将申报记录及交易规则等相关文件给予何某查看，但何某不接受，坚持认为营业部篡改了交易数据。为了增加说服力，营业部在调解中心的建议下，协助何某向深圳证券交易所（下称深交所）申请查询交易记录，后收到深交所出具的统计查询结果函，显示何某于 2022 年 7 月 5 日 9:20 以 1.22 元的价格委托卖出 A 股票，并注明当日 9:25 至该投资者撤单时间 9:40 期间，该股票最高成交价格为 1.17 元，9:40 前以 1.22 元卖出的委托单均未成交，因此何某反映的情况不属实。何某起初对统计查询结果函的真实性存疑，后经调解中心多次沟通，何某态度有所缓和，最终接受了解释。

## 三 案例启示

本案例提醒投资者，在参与证券交易前需主动掌握基本交易规则，认识到委托申报不等于必然成交，成交与否取决于价格、时间等多种因素。当对交易结果存疑时，应保持理性态度，可先向所属证券公司核实情况并获取相关交易记录。必要时，可通过交易所等官方渠道申请查询，依据权威的查询结果澄清误解，避免仅凭主观判断就向证券公司提出质疑。

案例 18

# 交易规则弄明白 撤销委托便自如

## 一 纠纷概要

投资者梁某反映，其于 2022 年 11 月 1 日 9:17 使用某证券公司的交易软件委托买入 A 股票，9:23 委托撤单却显示失败。其认为是证券公司的交易软件故障导致其无法撤单，因此申请调解，要求证券公司赔偿相应损失。

## 二 调解过程及结果

调解中心向证券公司了解情况。证券公司反馈称，根据《深圳证券交易所交易规则》3.3.1 的规定：“本所接受交易参与人竞价交易申报的时间为每个交易日 9:15 至 9:25、9:30 至 11:30、13:00 至 15:00。每个交易日 9:20 至 9:25、14:57 至 15:00，本所交易主机不接受参与竞价交易的撤销申报；在

其他接受申报的时间内，未成交申报可以撤销。本所可以调整接受申报的时间。”上海证券交易所也有同样的规定。由此可得，梁某于 9:23 撤单，交易所主机不接受梁某的撤销申报，因此软件提示“废单”。对此，调解中心耐心向梁某解释交易规则，后梁某认可调解中心的解释，并表示不再向证券公司主张赔偿。

## 三 案例启示

本案例提醒投资者，参与证券交易需提前了解并遵守基本交易规则。不同交易时段对委托申报与撤销有明确限制，如集合竞价特定阶段不接受撤单。投资者在操作前应熟悉相关规则，避免因不了解机制而误判为系统故障。若对交易结果存疑，可主动向证券公司或证券交易所、中国登记结算有限公司等对外热线咨询。

案例 19

# 委托方式提前学 交易操作省心多

## 一 纠纷概要

投资者张某反映，其于 2020 年 2 月 17 日买入 200 股 A 股票，委托价为 4.06 元，但实际成交价却是 4.088 元。张某认为买入股票的成交价大于委托价不合理，因此申请调解，要求证券公司给予合理解释并退还买入股票的差额。

## 二 调解过程及结果

调解中心介入后，了解到张某当日委托买入价与实际成交价均为 4.06 元，与其所述“成交价高于委托价”的情况不符。张某所提及的 4.088 元，实为包含交易规费及佣金等成本后的每股持仓成本价。调解员对张某说明，因其本次交易金额较小，按规则佣金不足 5 元按 5 元收取，分摊至所购股数

后导致成本价显示为 4.088 元。同时，调解员进一步解释，根据《深圳证券交易所交易规则》关于限价委托的规定，投资者委托买入证券时，成交价格只能等于或低于其委托限价，不可能出现成交价高于委托价的情况。后经多次耐心沟通，张某认识到自身误解源于未区分成交价与成本价，最终接受解释，该纠纷得以妥善解决。

## 三 案例启示

本案例提醒投资者，在证券交易中应主动厘清“成交价”与“成本价”的区别，后者包含佣金、规费等交易成本。投资者如对交易结果存疑，应及时通过证券公司核实交易明细与费用构成，并适时让证券公司提供相关依据予以佐证，同时也可向中国证监会、证券交易所及中国登记结算公司等官方渠道咨询印证，从而判断证券公司的解释是否合理。

## （二）基金类

# 基金赎回纠纷

案例 20

## 赎回到账有疑惑 专业调解解难题

### 一 纠纷概要

投资者李某反映，其通过某基金公司的官网申购了一款货币基金产品，页面显示赎回资金将于T+1日到账。投资者于2024年7月11日（周四）操作申请赎回时，页面却提示资金将于2024年7月15日（下周一）到账。李某称7月12日（周五）为工作日，按照官网显示的资金到账时间，资金应于T+1日即7月12日到账。李某就此联系基金公司沟通，但对方却只告知“资金就是下周一到账”。

李某不认可，因此申请调解，要求公司按照官网页面显示的时间 T+1 日到账并赔偿损失。

## 二 调解过程及结果

调解中心介入后，了解到该货币基金虽然在申购页面未明确提示赎回资金 T+1 日到账的规则，但在基金合同第六部分“基金份额的申购与赎回”中已明确规定：“投资人赎回申请生效后，基金管理人将在 T+1 日内支付赎回款项。”同时，基金合同明确约定：“交易时间以证券交易所的正常交易日交易时间为准，对于在非约定时间提交的申请，将顺延至下一开放日处理。”

根据《上海证券交易所交易规则》和《深圳证券交易所交易规则》的相关规定，证券交易所的交易时间为每个交易日的 9:15 至 15:00，15:00 后提交的申请视为下一交易日的交易。李某于 7 月 11 日 15:40 提交的赎回申请，依照规则顺延至 7 月 12 日（周五）处理，因此赎回款项于 7 月 15 日（周一）

到账，符合基金合同及交易所规则的 T+1 结算安排。

经调解员多次解释，李某对相关规则表示理解，并放弃主张赔偿损失。同时调解员也提示基金公司在基金申购页面进一步优化信息披露，以更清晰的方式向投资者展示赎回资金到账时间等重要规则，提升服务透明度，最终该纠纷得以妥善解决。

## 三 案例启示

本案例提醒投资者，在购买基金产品时不能仅凭官网页面展示的简单信息就作出投资决策，而应当全面了解产品的具体交易规则。投资者需特别注意，基金合同中往往包含更详细、更具约束力的条款，尤其是交易时间、资金到账时间等关键内容。在实际操作中，基金交易严格遵循证券交易所的交易时间规定，15:00 后提交的申请将自动顺延至下一交易日处理。因此，投资者在赎回基金时，应当提前了解清楚具体的交易时点规则，避免因对规则理解不充分而导致资金安排出现偏差。

案例 21

# 账户管理多留意 交易操作少遗漏

## 一 纠纷概要

投资者 A 反映，其于 2025 年 1 月 21 日通过 B 基金公司 APP 申请赎回持有的全部 C 基金份额，后发现账户中仍有部分份额未赎回，待其再次操作赎回时，因净值波动导致收益减少约 500 元。经与公司沟通得知，因其曾使用两张银行卡申购 C 基金，需分卡操作才能全部赎回。其认为交易界面提示不足，遂申请调解，要求公司赔偿相应收益损失。

## 二 调解过程及结果

调解中心受理后，了解到投资者 A 曾通过两张银行卡申购 C 基金，并于 2025 年 2 月 21 日及 24 日分别赎回两卡内全部份额，因赎回时基金净值不同，产生约 168 元的收益差价。关于多卡申购的特

殊赎回要求，基金公司除了在交易界面“常见问题”中说明“原卡进出”规定，还在赎回界面显示每张银行卡的最大可赎回份额。

调解过程中，投资者A对“只能赎回至原申购卡”的规定表示不解。调解员结合《公开募集证券投资基金销售机构监督管理办法》向其耐心解释，“原卡进出”规定是为了保障资金安全及防范洗钱风险，并非侵犯其财产支配权，因此投资者A需通过两张银行卡方可将C基金的份额全部赎回。同时，调解员也建议基金公司进一步优化界面设计，例如增加弹窗提醒或多渠道持仓统一查询功能，以提升用户体验。经沟通，B基金公司承诺后续将改进相关服务，双方最终达成和解。

## 三 案例启示

结合本案，建议投资者在进行基金交易时，核对交易界面显示的交易份额、交易金额是否与自身交易目标一致，避免因多卡持有或其他原因导致交

易失败。同时，应增强对基金交易规则的理解，特别是“原卡进出”等涉及资金安全的重要原则，充分认识其在防范洗钱、保障资金安全方面的作用。在操作过程中，如对交易流程或份额显示存疑，应及时通过官方客服渠道咨询确认。

案例 22

# 交易规则记心中 申购赎回倍轻松

## 一 纠纷概要

投资者李某反映，其于 2022 年 9 月 30 日通过 A 证券公司 APP 购买了 B 基金公司的 C 基金 100 万元，产品介绍明确持有时间满 7 天免收赎回费，但 10 月 11 日赎回时却被收取了 1.5 万元的手续费。其认为 B 基金公司乱收费，因此申请调解，要求 B 基金公司退回全部手续费。

## 二 调解过程及结果

调解中心受理纠纷后，调解员首先向 B 基金公司了解情况。B 基金公司反馈称，李某于 2022 年 9 月 30 日 15:00 之前申购了 C 基金，A 证券公司 APP 的申购界面已写明“现在购买确认日期预计为 10 月 10 日（以 9 月 30 日净值确认）”，且界面

也附上交易规则的链接，点击进入后可看到详细的申购及赎回规则。因此李某在份额确认后的下一交易日（10 月 11 日）赎回是会产生一定的赎回费。

随后，调解员与李某进行解释沟通。李某则抱怨，其于 10 月 10 日当天收到了 B 基金公司发送的短信，短信内容“您于 2022 年 9 月 30 日通过 A 证券公司提交的基金申购申请已确认成功”。李某认为该短信误导了他，让其认为申购当天（9 月 30 日）已确认份额，由此推断出 10 月 11 日赎回基金时，持有时间超过 7 天，不需收取手续费。

根据双方的说法，调解员一方面向 B 基金公司指出，虽然 APP 申购界面已显示基金申购确认时间及相关交易规则，但发送的短信没有明确份额确认时间，可能让一些不熟悉交易规则的投资者造成误解，因此建议 B 基金公司优化短信内容；另一方面向李某解释基金交易规则，告知其申购界面已有相关提示，B 基金公司收取赎回费是有依据的。经多次沟通协调，双方均认同调解员的观点，B 基金公司承诺尽快修改短信内容，李某也认识到自身问题，

表示不再追究，最终纠纷得以妥善解决。

## 三 案例启示

目前，很多投资者会在假期前购买基金，以求在假期期间获取投资收益。但现实中，个别投资者不仅钱没赚到，还倒贴了手续费，究其原因，主要是投资者不了解交易规则。根据基金交易规则，普通基金的交易确认时间大致可分为以下 3 种情况：一是交易日（T 日）15:00 前提交交易（即申购或赎回）申请，视为 T 日的申请，按 T 日的净值成交，T+1 日确认份额；二是交易日 15:00 后提交的交易申请，视为下一交易日（T+1 日）的申请，按 T+1 日的净值成交，T+2 日确认份额；三是周末、节假日等非交易日提交的交易申请，视为非交易日后的第一个交易日 15:00 前的申请，按第一个交易日的净值成交，第二个交易日确认份额。基金持有期自申购确认成功之日才开始计算，赎回费一般视持有期长短来收取，赎回资金到账时间取决于具体基金类型和

赎回方式，并非实时到账。对此，建议投资者在购买基金前，应仔细阅读基金交易规则及相关提示，清楚了解费用计算方法，若对产品持有时间、到账时间有疑问，应及时咨询客服人员。

案例 23

# 封闭期限需留意 赎回时间莫错过

## 一 纠纷概要

投资者蔡某反映，曾于 2021 年 10 月 11 日通过某银行网站购买了某基金公司的一年定期开放式理财产品，现产品到期欲赎回，基金公司客服却告知“该产品于 2022 年 9 月 7 日已开放赎回，并非 2022 年 10 月 11 日到期，若要赎回只能等到明年 9 月”。蔡某表示现急需使用该笔资金，因此申请调解，要求基金公司尽快帮其赎回。

## 二 调解过程及结果

调解中心调解员介入后，基金公司反馈称，蔡某于 2021 年 10 月 11 日通过银行网站认购了公司一年期定开产品，合计 30 万元。该产品于 2021 年 10 月 31 日成立，首个封闭运作期为 2021 年 10 月

31 日至 2022 年 9 月 6 日，非一个完整自然年度。因该基金 2022 年度的开放期于 9 月 16 日结束，所以蔡某最终无法赎回份额。此外，蔡某是通过银行认购基金的，由于银行未向基金公司提供客户联系方式，所以基金公司后续无法提供短信服务。

后经沟通，调解员得知蔡某对此并不了解，其认为基金封闭运作周期是从认购日开始计算，所以其便相隔一年于 2022 年 10 月 11 日尝试赎回。对此，调解员针对蔡某的理解误区，结合基金合同和招募说明书进行多次解释：首个封闭运作期不是以投资者认购日起算，而是以基金合同生效日起算，所以首个封闭期不是一个完整自然年度，且投资者只能在开放期办理赎回业务。最终蔡某对此表示认可和理解，该纠纷得以妥善解决。

## 三 案例启示

投资者购买基金前，应认真阅读有关基金的招募说明书和基金合同等法律文件，正确理解相关名词释义，如“基金合同生效日”“封闭期”及“开放期”等，了解产品风险特征。通过代销渠道购买基金的投资者，若对基金产品有任何疑问，可浏览基金公司官网获取对外联系方式并致电咨询，同时预留个人联系方式，便于基金公司能及时提供通知服务，以免后续交易过程中错过重要信息。

# 基金净值纠纷

案例 24

## 跨境投资存时差 交易规则要看清

### 一 纠纷概要

投资者叶某反映，其于 2022 年 11 月底购买了某基金公司的 QDII 基金，后于 2023 年 3 月 16 日上午赎回该 QDII 基金。叶某表示当天净值明明是上涨的，但基金公司没有按当时的下单净值来计算，导致其账户亏损了一百多元，遂申请调解，要求基金公司给予合理解释。

## 二 调解过程及结果

经了解，基金公司是根据该 QDII 基金 3 月 16 日的净值来计算叶某的赎回价格的。由于 QDII 基金主要投资于境外市场，与我国存在交易时差，基金净值需在境外市场收市后才能完成计算。部分 QDII 基金在 T+2 日才披露基金净值，该基金属于此类。具体而言，叶某在 3 月 16 日查询到的是 3 月 14 日的净值，该日净值上涨；在 3 月 18 日看到则是 3 月 16 日的净值，该日净值下跌。需要说明的是，第三方代销系统界面均有明确提示该 QDII 基金的净值所对应的具体日期。

对此，调解员向叶某指出 QDII 基金的净值并非实时披露，存在一定滞后性，同时详细解释 QDII 基金披露净值较慢的原因，并结合基金合同向叶某进一步阐明赎回价格按照“未知价”交易原则成交，以申请当日收市后计算的基金份额净值为基准进行计算，即实际的成交净值会与下单时看到的不同。后经过调解员的多次耐心解释，最终取得叶某的理解。

## 三 案例启示

本案纠纷源于投资者对 QDII 基金特殊交易规则的不了解。在此提醒广大投资者：购买基金，尤其是投资境外市场、运作机制相对复杂的基金产品，绝不能仅凭历史业绩或单日涨跌判断就匆忙决策。在签署基金合同前，务必仔细阅读关于申购、赎回、净值计算与披露等关键条款。对于 QDII 基金，必须理解其因跨时区运作而产生的“未知价”交易原则和净值披露的滞后性。当对代销平台的净值有疑问时，可致电基金公司的客服电话咨询核实，或查询基金公司官网披露的基金净值，均有对应日期，数据一目了然。

案例 25

# 重仓指数供参考 官方净值最可靠

## 一 纠纷概要

投资者 A 反映，其购买了 B 基金公司旗下产品 C 公募基金，近期发现 C 公募基金的净值涨幅与第三方销售平台展示的基金重仓股指数涨幅存在严重偏差，认为不合理，因此申请调解，要求公司赔偿相应差价 2 万元。

## 二 调解过程及结果

调解中心介入后，了解到投资者 A 于 7 月 22 日申购了 C 公募基金，8 月 26 日操作赎回，期间实际盈利 3.6 万元。关于基金涨幅偏差问题，B 公司反馈称，第三方销售平台展示的“重仓股指数涨幅”是基于 C 公募基金已披露的截至 2025 年 6 月 30 日的重仓股数据，通过特定算法模拟得出。实

际上，2025 年 6 月 30 日后，基金经理可能基于多方因素进行调仓，因此 C 公募基金净值的实际涨跌幅应以公司官方披露为准，而不是第三方平台的“重仓股指数涨幅”，且平台已在服务界面提示“辅助判断基金调仓情况，数据仅供参考，不视为基金估值，其走势不构成基金业绩表现”。

调解过程中，调解员向投资者 A 详细解释了上述情况，建议投资者 A 以官方披露信息为准，并强调投资盈亏需由其自行承担。经多次沟通，投资者 A 表示理解，认可该事项处理完毕。

## 三 案例启示

调解中心介入后，了解到投资者 A 于 7 月 22 日申购了 C 公募基金，8 月 26 日操作赎回，期间实际盈利 3.6 万元。关于基金涨幅偏差问题，B 公司反馈称，第三方销售平台展示的“重仓股指数涨幅”是基于 C 公募基金已披露的截至 2025 年 6 月 30 日的重仓股数据，通过特定算法模拟得出。实

际上，2025 年 6 月 30 日后，基金经理可能基于多方因素进行调仓，因此 C 公募基金净值的实际涨跌幅应以公司官方披露为准，而不是第三方平台的“重仓股指数涨幅”，且平台已在服务界面提示“辅助判断基金调仓情况，数据仅供参考，不视为基金估值，其走势不构成基金业绩表现”。

调解过程中，调解员向投资者 A 详细解释了上述情况，建议投资者 A 以官方披露信息为准，并强调投资盈亏需由其自行承担。经多次沟通，投资者 A 表示理解，认可该事项处理完毕。

# 其他纠纷

案例 26

## 基金交易求顺心 知识储备是关键

### 一 纠纷概要

投资者全某反映，2024 年 9 月底通过第三方平台购买了 A、B 基金。其从季报得知 A、B 基金的前十大重仓股大体相同。10 月 9 日，其发现 A 基金涨幅仅为 0.78%，但 B 基金涨幅却为 3.47%，二者相差甚远，且 A 基金涨幅与其前十大重仓股的涨幅也不一致。后就该问题多次与基金公司沟通，但基金公司都未能给予合理解释。因此申请调解，要求基金公司合理补偿收益差价。

## 二 调解过程及结果

调解中心受理纠纷后，调解员首先向基金公司了解纠纷的相关情况。基金公司反馈，全某先前已多次致电客服热线质疑 A 基金净值的准确性，并要求公司实时公布持仓情况。公司已向全某多次解释基金信息披露规则，同时告知不能单凭基金历史持仓股票来估算基金净值，但全某仍不接受。

随后，调解员与全某进行沟通，在多次交谈后，全某主动向调解员提供了 A、B 基金 10 月 9 日收益的计算过程，调解员从中得知，全某只是单纯将 A、B 基金第二季度季报前十大重仓股在 10 月 9 日的个股涨跌幅相加，作为基金的日涨跌幅，全某的计算方式显然是错误的。对此，调解员一方面向全某解释《公开募集证券投资基金信息披露管理办法》中关于基金运作信息披露的规则，第二季度季报是披露基金截至第二季度末的持仓，不能代表 10 月 9 日基金的持仓情况；另一方面告知全某基金日涨跌幅的计算不能通过部分历史持仓股的当日表现进

行简单推算，同时也向全某强调基金现在已临近第三季度末，相对而言第二季度季报的持仓信息已滞后，且基金的持仓并非仅有十只股票。此外，A、B基金的所投股票虽有相同，但个股仓位不尽相同，无法简单类比。后经过调解员反复沟通解释，全某认识到自身问题，最终该纠纷得以圆满解决。

## 三 案例启示

目前，我国基金市场规模快速增长，基金产品层出不穷，因投资者基金基础知识缺失所引起的纠纷不在少数。为减少此类情况，投资者在参与基金投资前，应主动学习基金基础知识，如净值计算、信息披露等基本规则。尤其需要注意，基金定期报告（如季报、年报）所披露的持仓、规模等信息具有一定滞后性，仅反映报告期末的时点情况，无法作为判断基金实时情况的依据，且基金净值是专业计算的综合结果，并非几只股票涨跌幅的简单相加。

案例 27

# 调解机制消疑虑 分红原理要知悉

## 一 纠纷概要

投资者 A 反映，其持有的 100 份 B 基金，于 2024 年 6 月 26 日进行了分红，收到现金红利 50 元，但因 B 基金净值下跌，导致基金账户被无故缩水了 50 元。其联系基金公司，公司却解释这是正常现象，分红后基金净值都会随之降低。其不认可，故申请调解，要求基金公司赔偿 50 元。

## 二 调解过程及结果

调解员了解到，投资者 A 的基金账户持有 B 基金 100 份，分红前的基金净值是 1.5 元，即投资者 A 的基金账户共有 150 元基金资产。B 基金于 2024 年 6 月 26 日进行了分红，每基金份额分红 0.5 元，分红后的基金净值是 1 元，即投资者 A 的基金账户

现有 100 元基金资产及 50 元的现金分红（100 份×0.5 元 / 份 =50 元），因此投资者的资产总值没有任何变化，仍是 150 元。基金公司反馈，已和投资者 A 多次解释基金分红原理，但投资者 A 半信半疑，不愿接受。

在了解基本情况后，调解员围绕“什么是基金分红”“为什么分红后基金净值会下跌”“基金分红后资产是否缩水”三个问题，与投资者 A 进行详细分析：

首先，基金分红是基金将收益的一部分以现金形式派发给投资者，这部分收益是分红前基金净值的一部分。

其次，基金净值 = 基金净资产 ÷ 基金份额，分红后，基金净资产的一部分以红利形式派发给投资者，基金净资产减少，基金净值随之降低，即：（150-50）元 ÷100 份 =1 元 / 份，所以分红后基金净值也随之降低。

再次，分红后基金账户剩下基金资产 100 元，同时拥有现金分红 50 元，加总为 150 元，与分红

前的总资产 150 元没有任何变化，因此基金分红实质是投资者部分账面上的基金资产兑现为现金，资产总值并未发生变化。

经调解员详细梳理分析后，投资者 A 逐渐理解基金分红机制，最终也接受解释，并对调解员表示感谢。

## 三 案例启示

本案充分展示了调解机制在解决纠纷中有重要的推动促进作用。引入调解机制不仅可以解决投资者说服难题，帮助投资者理清尚未掌握的知识要点，还能在一定程度上缓解双方的紧张情绪，有效避免纠纷进一步升级，通过调解组织中立第三方的协助，有效促使双方当事人找到共同的解决方案。结合本案，建议投资者在进行基金交易前应主动了解相关规则和交易风险，秉承对自己负责的原则，遇到不懂的问题，应及时向基金公司咨询，不可忽视交易规则理解缺失所带来的风险。

案例 28

# 基金撤单有时限 了解清楚避误区

## 一 纠纷概要

投资者陈某反映，其前期申购了 A 基金 20 万元，近日操作赎回，发现账户被扣除了 3000 元的赎回费，其立即申请撤单，却一直无法成功。事后联系基金公司，却被告知已过撤单时间所以撤单失败，且手续费无法退还。陈某不认可，因此申请调解，要求基金公司退还相应手续费。

## 二 调解过程及结果

调解中心介入后，了解到陈某于 2023 年 10 月 12 日通过第三方平台申购 A 基金 20 万元，10 月 16 日赎回 A 基金所有份额，因份额持有时间不足 7 日，所以公司按 1.5% 收取了 3000 元的短期赎回费。另外，第三方平台的交易赎回界面明确提示了预估

赎回费。

随后，调解员与陈某进行沟通，陈某对赎回费的收取标准无异议，主要是对撤单问题有所不满，表示该笔赎回是家里小孩误操作，其已在赎回次日联系第三方平台申请撤单，但第三方平台不作为。对此，调解员向陈某耐心解释，基金交易撤单时限为交易申请当日的 15:00 前，且交易申请的发起需要输入密码确认，因此赎回指令视为本人行为。目前，赎回费已全部归入基金财产无法退回。陈某表示知晓该后果，但无法接受本金有所亏损，仍希望基金公司给予一定补偿。鉴于基金公司无法满足陈某的实际诉求，且经调解员多次解释，陈某都不愿接受，因此调解终止。

## 三 案例启示

本案例提示投资者，基金投资必须以了解并遵守交易规则为前提，如撤单时限、赎回费率等重要条款，均在合同及操作界面作出了明确提示。同时，

每一次输入密码确认的操作均被视为本人行为，需自行承担相应责任。若交易已完成，由此产生的费用或损失将无法撤销或退回。因此，投资者应始终做到：操作前掌握规则、操作时审慎确认、操作后理性面对。唯有秉持规则意识，主动承担责任，方能有效防范争议，实现理性投资。

# （三）期货类

# 手续费纠纷

案例 29

## 费用收取了解清 调整留痕需做足

### 一 纠纷概要

2025 年 5 月，交易者秦某反映 A 期货公司收取其账户手续费偏高，且未按约定标准执行。近日，其发现所交易镍品种的手续费收取标准频繁变动，在其他期货公司未遇到该情况，因此申请调解，要求 A 期货公司退回多收取的手续费。

## 二 调解过程及结果

调解员首先向 A 期货公司了解情况。公司反馈称，秦某开户至今曾多次向公司申请下调手续费，最近一次的申请时间是 2020 年 10 月 10 日。后续秦某未就手续费申请调整。另外，对于秦某提及镍手续费收取标准在一定时间内有所变化，主要是上海期货交易所对同一品种不同合约的手续费定价不同，如近月合约和远月合约、活跃合约和非活跃合约，其中个别会有平今优惠。《期货经纪合同》第七十三条约定：“当交易所颁布的手续费收取标准调整时，甲方有权对甲乙双方约定的手续费收取标准进行相应调整”。可见，期货公司依据交易所的通知对秦某镍手续费进行调整符合上述合同约定，并非秦某认为的公司擅自调整镍品种相关合约手续费。

随后，调解员与秦某沟通，秦某表示最近一次申请下调的手续费标准与公司实际收取的有出入。就此，调解员让公司提供秦某的手续费调整申请表，发现表上均无秦某签字，且公司未能提供客户经理

和秦某协商手续费的电话录音。

基于上述事实，调解员指出双方存在的问题：一方面 A 期货公司未对秦某的费率调整做好留痕；另一方面秦某对手续费的计算规则了解不足，其主张的口头约定因缺乏证据无法证实，且其对持续交易中实际收取的费用未提出异议，应视为接受公司的收费标准。在调解员的协调下，A 期货公司愿意从维护客户关系的角度，重新下调秦某的手续费，秦某也同意公司的处理方案。

## 三 案例启示

结合本案，建议交易者：一是主动了解手续费的计算方式，特别是交易所对不同合约可能有不同收费标准；二是应持续关注行业手续费率的变动趋势，在费率下行时主动与期货公司协商调整费率标准，并通过书面或电子方式等留痕手段确认调整后的标准，不能只听口头承诺；三是养成定期核对交易结算单的习惯，一旦发现实际收费与约定不符，则应及时向期货公司反映。

# 强平纠纷

案例 30

## 通知内容莫含糊 风险意识需筑牢

### 一 纠纷概要

2025 年 7 月，交易者李某反映其期货账户近日面临强平风险时，A 期货公司客户经理许某通知需补足资金 6 万元，但交易软件上却提示补足 3 万元即可。其表示因通知不明确而未及时补足资金，账户最终被强平并亏损严重。事后与公司沟通，公司又表示当时“补足 1 万元至 2 万元亦可”。李某对此不认可，遂申请调解，要求 A 期货公司赔偿损失 10 万元。

## 二 调解过程及结果

调解员先向 A 期货公司核实情况，了解到李某期货账户在当日结算后风险度已达 140%，公司随后按合同约定在结算单中发送追加保证金通知。隔天 14:05 时，客户经理许某通过企业微信通知李某需追加 6 万元资金，后发现金额有误，于 14:17 时，再次通过企业微信更正，明确资金缺口实为 3 万元，并强调以第二次通知为准。14:20 至 14:55 期间，公司通过系统及短信方式发送追加保证金通知，但李某未主动入金或自行平仓。

针对李某所称“事后公司表示补足 1 万元至 2 万元亦可”的情况，调解员核实了双方沟通录音，了解到该表述实为公司向李某解释强平规则时提及“转入资金或许可降低账户风险度”的内容，并非承诺补足少量资金即可避免此次强平。

调解员依据双方所签订《期货经纪合同》中的强平约定，向李某解释 A 期货公司的强平操作合规，同时也向 A 期货公司强调，客户经理许某首次通知

金额有误，可能影响李某的判断和资金筹措。经调解，A 期货公司承认通知工作不足并同意补偿，李某亦接受公司的解决方案，最终纠纷得以圆满解决。

## 三 案例启示

从本案可以看出，部分交易者对期货账户强行平仓规则了解不足，风险防范意识仍有待提升。对此，建议交易者要提前熟悉所签订的《期货经纪合同》中关于追加保证金和强行平仓等重要条款，主动关注期货账户情况与结算信息，及时通过交易软件或中国期货市场监控中心查询风险率与保证金要求。在市场波动较大时，应提前做好资金安排与风险管理，避免未及时补足资金而导致强平。

# 委托交易纠纷

案例 31

## 软件使用虽便捷 功能设置多留心

### 一 纠纷概要

交易者陈某反映，其是某期货公司的客户，近期发现账户内的 9 手甲醇合约被自动平仓，认为公司提供的软件存在缺陷。陈某表示前期已与公司多次沟通该问题，但公司未给予合理解释，因此申请调解，要求期货公司赔偿损失 4000 元。

## 二 调解过程及结果

调解员首先向期货公司详细了解陈某的交易情况。经查看交易记录，陈某账户确实发生了 1 笔甲醇合约平仓交易，委托数量为 9 手，该笔交易共产生亏损约 4000 元。同时通过分析柜台系统用户事件发现，该笔平仓交易对应的 IP 和 MAC 地址与当天陈某进行的其他交易对应的 IP 和 MAC 地址一致，且当天期货公司未收到其他客户反映公司软件存在故障的投诉。

随后，调解员向陈某出示了期货公司提供的下单流水并进行解释说明，陈某表示期货公司只是多次向其强调软件没问题，并未向其提供实质证据，虽然其曾计划平仓这笔甲醇合约，但一直持观望状态未确认下单，最后系统却自动帮其平仓，其怀疑公司软件存在问题。针对陈某反映的情况，调解员再次与公司了解情况，公司也联系软件供应商协调排查。公司通过分析陈某提供的软件本地日志后，发现陈某使用的闪电王交易客户端本地日志记录中

存在 9 手甲醇合约的快捷平仓手工下单记录，即陈某账户设置了“下单无需确认”功能（即任何下单均无需再次确认）。该功能在安装软件时并非默认勾选，而需客户手动勾选方可设置。因此，期货公司判断该笔交易实为陈某使用其交易终端发出的。

后调解员耐心与陈某沟通解释软件的设置情况，引导陈某理性认识其所认为的软件“缺陷”实则为其自主设置的“下单无需确认”功能。经多次沟通说明，陈某认识到自身问题，并表示不再追究公司责任，该纠纷得以妥善解决。

## 三 案例启示

近年来，随着期货交易软件功能的不断丰富，实践中对交易者熟练掌握软件的具体操作提出了更高要求。结合本案，提醒各位交易者在从事期货交易时不仅应掌握期货基础知识，更要熟悉交易软件功能及其局限性，若未经充分了解便自行开启，可能会因操作惯性或认识不足而发生非预期的交易结

果。同时要按照期货公司要求配置和维护交易软件，避免因操作疏忽或误解软件逻辑而造成不必要的损失。

# （四）上市公司类

案例 32

# 探索解纷新模式 高效便捷化纠纷

## 一 纠纷概要

X 上市公司因信息披露存在违法违规行为被行政处罚，上千名投资者纷纷以证券虚假陈述为由起诉 X 上市公司，要求 X 上市公司赔偿损失。法院收到起诉材料后，考虑到涉及投资者众多，为妥善化解纠纷，委托调解中心就 X 上市公司证券虚假陈述责任纠纷系列案开展先行调解工作。

## 二 调解过程及结果

调解员介入后，认真了解案情，积极与当事人进行沟通，多种方式向当事人宣传先行调解的特点及优势，提高当事人对诉调对接机制的信任感、认可度。同时由法院对 X 上市公司代表性案件予以先期审理和判决，再由调解中心依据示范判决所确立

的“三日一价”等事实认定和法律适用，委托权威第三方机构测算损失金额，获得双方当事人认可的调解基础，为先行调解扫清了障碍。调解中心分期分批完成案件调解，并保持与 X 上市公司的沟通，持续跟进赔付工作，确保调解案件全部按期履约，当事人权益得到保障，避免执行案件的产生。最终累计成功调解案件 512 件，投资者获赔金额约 5424 万元。

## 三 案例启示

本案系上市公司违规披露信息而引发的批量证券虚假陈述责任纠纷，涉及投资者众多。本案成功探索实践了“示范判决 + 批量调解”解纷新模式：以示范判决带动案件批量化解，引导当事人形成合理调解预期；依托法院认可的专业机构提供损失测算结果，增强先行调解说服力，帮助投资者快速追回损失；同时协助当事人线上签署调解协议，做好调后跟踪，提高投资者维权效率及满意度。本案充

分发挥诉调对接机制便捷、合理、高效等优势，在节约司法资源的同时，也有效减轻了双方当事人的诉累，进一步降低投资者的维权成本和上市公司诉讼成本，做到将纠纷化于诉外、止于诉前，取得了良好的社会效果，为类似批量纠纷的处理提供了借鉴。

案例 33

# 诉中调解显成效 批量化解促和谐

## 一 纠纷概要

D 上市公司由于存在虚假记载等虚假陈述行为被证监会处以行政处罚，投资者纷纷以证券虚假陈述为由向法院起诉 D 上市公司。随后，法院对该系列案适用普通代表人诉讼程序进行审理，并将部分案件委托调解中心进行调解。

## 二 调解过程及结果

本次法院集中转办的系列案数量达两千余件，创下单次转办量新高。面对案件数量庞大、对接主体繁多的复杂局面，在法院对外发布 D 上市公司普通代表人诉讼权利登记公告期间，调解中心坚持双向发力，稳步推动调解落地：一方面与涉案律师保持高效顺畅的沟通，就法院同期发布的普通代表人

诉讼权利登记公告等重要事项，及时、主动向当事人解释说明，了解各方调解预期，针对共性问题有序引导各方凝聚调解共识；另一方面以法院示范判决为基准，结合专业损失测算结果，与 D 上市公司多轮协商，针对不同当事人对赔付比例和赔付周期的不同诉求，确定多类别调解方案。最终，调解中心一揽子成功调解纠纷 1213 件，帮助投资者获赔 4405.2 万元，为当事人节约解纷成本 1148.9 万元，调成数量与解纷效率均再创辖区单起虚假陈述案件新高。

## 三 案例启示

本案中采用的“普通代表人诉讼 + 示范判决 + 批量调解”解纷方式，为证券虚假陈述责任纠纷的化解开启了新模式。调解中心在普通代表人诉讼权利登记公告期间同步介入调解，实现了诉讼程序与非诉解纷的无缝衔接，通过创新多类别调解方案以平衡多方诉求，强化沟通引导以凝聚调解共识，高

效推动上市公司与各方达成调解，切实维护投资者合法权益和辖区资本市场稳定，充分彰显了专业调解在涉众型纠纷处理中的独特价值，为资本市场纠纷多元化解提供了可复制、可推广的经验。

广东投资者教育与服务

中证资本市场法律服务中心

广东证券期货业协会