**贵州辖区证券期货**

**纠纷调解案例汇编**

（第一期）

贵州证券业协会

2016年

目 录

[证券纠纷案例 2](#_Toc457484644)

[案例1：黎某与某证券营业部的佣金纠纷 2](#_Toc457484645)

[案例2：张某与某证券营业部的融资纠纷 3](#_Toc457484646)

[案例3：靖某与某证券营业部的交易数据纠纷 4](#_Toc457484647)

[案例4：王某与某证券营业部佣金收取标准纠纷 6](#_Toc457484648)

[案例5：殷某与某证券营业部拖延销户纠纷 8](#_Toc457484649)

[案例6：王某与某营业部网上自助开户未勾选一人多户纠纷 9](#_Toc457484650)

[案例7：严某与某证券营业部佣金纠纷 10](#_Toc457484651)

[案例8：李某与某证券营业部的佣金纠纷 12](#_Toc457484652)

[案例9：张某与某证券营业部的盈亏计算失真纠纷 14](#_Toc457484653)

[案例10：赵某与某证券营业部的账户处置纠纷 15](#_Toc457484654)

[案例11：李某与某证券营业部的资金变动纠纷 17](#_Toc457484655)

[案例12：徐某与某证券营业部的销户纠纷 20](#_Toc457484656)

[案例13：新股申购市值配售规则理解有误引发的纠纷 21](#_Toc457484657)

[案例14：因产品申购费未及时提示引发的纠纷 23](#_Toc457484658)

[案例15：因客户资金账号密码保护不当导致盗卖引发的纠纷 24](#_Toc457484659)

[案例16：肖某与某证券营业部的取款业务纠纷 26](#_Toc457484660)

[案例17：陈某与某证券营业部的交易软件使用纠纷 28](#_Toc457484661)

[案例18：张某与某证券营业部的柜台委托纠纷 29](#_Toc457484662)

[案例19：李某与某证券营业部的服务质量纠纷 30](#_Toc457484663)

[期货纠纷案例 32](#_Toc457484664)

[案例20：周某与某期货营业部的交易软件故障纠纷 32](#_Toc457484665)

[案例21：王某与某期货营业部的强平纠纷 33](#_Toc457484666)

# 证券纠纷案例

## 案例1：黎某与某证券营业部的佣金纠纷

**案情简介：**

黎某反映，其于2014年5月在某证券营业部开立融资融券账户，经纪人陈某未告知融资融券账户新开户佣金率为千分之三。在黎某知道其他客户佣金率都比他低后，电话陈某要求调低佣金率，陈某答应将其佣金率调低至万分之五。截至2015年8月，黎某信用账户交易成交额为26638697.23元，账户净佣金贡献为55598.03元。按照信用账户交易佣金0.5‰计算，证券公司应收佣金13319.35元，实际多收佣金42278.68元,黎某要求该券商赔偿交易佣金。

**调解过程及结果：**

协会将黎某的投诉情况告知该证券营业部后，营业部负责人第一时间核实投资者的投诉情况，并和黎某进行协商，了解客户的诉求。营业部将黎某诉求报公司领导审批，该证券营业部最终返还黎某佣金万分之五以外多收的佣金费用，对其经纪人陈某做出通报批评，扣罚相关提成。

**案件评析及启示：**

中国证券监督管理委员会、国家计委、国家税务总局2002年4月4日发布的《关于调整证券交易佣金收取标准的通知》第三条规定：“ 证券公司收取的证券交易佣金是证券公司为客户提供证券代理买卖服务收取的报酬。如证券公司向客户提供代理以外的其它服务（如咨询等）可由双方本着平等、自愿、公平、诚实信用的原则协商确定收取标准。”本案例中，证券公司收取客户佣金是符合相关规定的，纠纷发生的主要原因是其经纪人陈某在客户开立信用证券账户时，未能在第一时间注意提示客户融资融券交易账户佣金费率与普通账户交易佣金费率的收取存在差别。

本案的启示：证券公司营业部首先应加强制度流程建设，规范经纪人在客户服务过程中的标准动作；其次在增加相关业务权限或交易品种时，证券公司应该在第一时间主动告知客户相关业务的规定，在与客户达成共识后，及时处理和满足客户需求。

## 案例2：张某与某证券营业部的融资纠纷

**案情简介：**

2015年3月23日，张某反映当日在山东钢铁（代码：600022）涨幅约4%左右申请融资买入100万元，但因该证券公司融资头寸紧张问题导致无法融资买入，待到该股票涨幅8.5%左右时买入成交93万元。张某称其没能及时融资买入该股票，因此要求证券公司赔偿4万余元损失。

**调解过程及结果：**

协会经核实，2015年3月23日前后一段时间因股票行情普遍高涨，多数证券公司融资头寸紧张，证券公司每天限额释放融资头寸，遵循客户先下单先得原则，难免出现部分客户不能足额融资的情况。协会让证券公司工作人员将融资紧张问题向张某做了详细解释，并向其重申，在其所签署的融资融券合同中也提到当融资头寸紧张时，客户按照先下单先得的原则，最终张某与证券公司达成和解，撤销投诉。

**案例评价及启示：**

根据证监会2015年7月1日发布的《证券公司融资融券业务管理办法》第二十条规定：“证券公司融资融券的金额不得超过其净资本的4倍。”本案例中张某无法融资的情况，主要是因为证券公司的融资规模已达到上限，同时双方签订的合同约定，当证券公司融资头寸紧张时，按照时间优先原则完成下单交易。

本案的启示：证券公司在与客户签订融资融券合同时一定要约定，当证券公司融资头寸紧张时，按照时间优先原则完成下单交易。客户在开展融资融券业务时，应根据自身的资产规模及风险承受能力进行融资规模控制；同时，证券公司应根据自身净资本规模进行评估，预计融资规模无法满足客户需求时要第一时间对客户进行提示。

## 案例3：靖某与某证券营业部的交易数据纠纷

**案情简介：**

靖某于2015年在某证券营业部开立融资融券账户进行交易，后因融资账户还款数据与自己记录的数据不一致，与该营业部相关工作人员发生争执。靖某要求该证券营业部对其融资融券账户数据异常情况作出解释，并赔偿经济损失。

**调解过程及结果：**

协会将靖某的投诉情况告知该证券营业部，营业部工作人员对靖某的每一笔交易进行核实，并向总部索取靖某的详细交割清单。经核对，靖某记录的交易数据和系统交割数据相同，营业部工作人员向其解释系统生成数据的依据，最终营业部和靖某达成和解。

**案件评析及启示：**

证监会2015年7月1日发布的《证券公司融资融券业务管理办法》第二十一条：“客户融资买入证券的，应当以卖券还款或者直接还款的方式偿还向证券公司融入的资金。客户融券卖出的，应当以买券还券或者直接还券的方式偿还向证券公司融入的证券。客户融券卖出的证券暂停交易的，可以按照约定以现金等方式偿还向证券公司融入的证券。”本案中靖某发现其融资账户还款情况与自己的记录不一致而导致的纠纷，与其对融资融券交易规则里面的还款规则不清楚有关。

本案的启示：在融资融券的实际业务中，交易规则和还款规则一般比较复杂和专业，证券公司营业部的员工在客户办理融资融券业务时应结合实际案例详细介绍每项专业注释，同时对开展融资融券的客户保持日常的沟通，提升客户对规则的熟悉，使客户用好融资融券工具。

## 案例4：王某与某证券营业部佣金收取标准纠纷

**案情简介**：

某证券营业部客户王某投诉该营业部乱收佣金，王某称其与该营业部约定的证券交易佣金费率为0.8‰，但该营业部有时按0.8‰收取其佣金，有时则按高于0.8‰的标准收取其佣金。

**调解过程及结果：**

王某投诉后，该证券营业部向王某解释，其佣金费率通常是按0.8‰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，王某表示理解，已清楚该营业部没有多收取佣金。但表示其朋友在其他证券营业部的交易佣金费率是0.5‰，为什么自己在该营业部却要被收0.8‰，遂要求该营业部调低其交易佣金费率。

该证券营业部遂派专人与王某沟通，并提出各家交易佣金费率不同，主要是提供的服务成本等因素造成，还与客户自身和证券营业部的服务约定有关。即便客户有降佣金的需求，也需本人持有效证件到证券营业部重新申请并签订相关服务协议。通过该营业部投诉处理工作人员的沟通解释，王某最终赴该证券营业部达成了新的交易佣金协议。

**案件评析及启示：**

本纠纷主要是王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，虽然王某与证券营业部约定的佣金费率为0.8‰，但当其一笔交易佣金按0.8‰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0.8‰，王某在不知道该规定的情况，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。

佣金是一个老生常谈的问题。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，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5：殷某与某证券营业部拖延销户纠纷

**案情简介：**

殷某向协会投诉某证券营业部未经其授权单方面为其开立资金账户，后又人为设置销户障碍，推迟、阻碍其销户，要求追究该证券营业部及相关人员责任。

**调解过程及结果：**

协会接投诉后，立即责成某证券营业部应诉并了解事情经过。经查，殷某在该证券公司网上开户系统开立了资金账户，沪、深基金账户。后因未能顺利在银行变更三方存管银行卡，遂到证券营业部申请注销账户。该证券营业部当日为其注销了沪、深基金账户后，告知殷某在两个工作日后再到营业部办理资金账户销户手续，在两个工作日后为其销户。在投诉后，该营业部派专人向殷某进行沟通，解释了为什么要两个工作日后才能销户，殷某表示理解和接受。

**案件评析及启示：**

本案纠纷主要是因为该证券营业部工作人员未及时向殷某讲清有基金账户情况下证券账户的销户流程。有基金账户的情况下，需先赎回基金，赎回基金到账时间又会根据不同基金公司T+5或T+7个工作日不同，同时基金账户销户需要T+2日后确认。因此，注销证券账户时间应该把所有时间都加起来。

本案的启示：一是大部分证券营业部都只注重开户，现场公示也着重与公示开户流程，未按照规定公示转、销户流程；二是受业绩考核等压力影响，大部分营业部在客户转、销户时都会作客户挽留等措施，变相给客户带来开户好开、销户难消等印象；三是首位接待工作人员与客户沟通不到位，向客户解释原因要知其然，更知其所以然，这样讲清楚法律法规要求，客户自然就清楚明白了。

## 案例6：王某与某营业部网上自助开户未勾选一人多户纠纷

**案情简介：**

王某诉在某证券公司网上开户后不能交易沪市股票，要求该证券公司查找原因，并为其开立上海证券账户。

**调解过程及结果：**

接王某投诉后，该证券公司所属证券营业部立即查找原因。经查，原因是王某在其他券商开立上海证券账户时未勾选一人多户选项，在该证券公司网上开户后，证券交易系统未能及时新开股东代码卡，证券营业部未能及时发现并通知王某。了解原因后，该证券营业部遂派人与王某进行沟通，并请王某临柜办理有关业务，王某表示理解并愿意配合完成开户。

**案件评析及启示：**

本案纠纷主要是因为王某在首次开户时未勾选一人多户，再次开户时，该证券营业部也未及时向王某反馈开户情况导致。

本案启示：证券公司应充分履行客户服务、告知和信息公示义务，对新开户的客户，要及时反馈账户状态，提升客户开户感受。其次，在客户服务过程中，因业务规则发生变化影响客户切身利益时，应及时通过电话、短信等多种方式及时告知客户。

## 案例7：严某与某证券营业部佣金纠纷

**案情简介：**

严某向协会投诉某营业部对其普通账户和信用账户交易佣金收取费率不一致，要求返还被多收取的佣金。

**调解过程及结果：**

协会接投诉后，立刻与某证券营业部取得联系，在了解情况后，要求该证券营业部尽快派专人与严某联系，并开展调解工作。经查，严某普通账户交易佣金为0.6‰，严某申请开通信用交易账户时，投资顾问认可其信用账户交易佣金为0.6‰。严某在首次信用交易账户使用一段时间后，发现自己交易佣金费率为2.5‰，在联系投资顾问后，认为投资顾问未及时将其信用账户佣金下调为0.6‰，导致其佣金被多收。投资顾问认为，在开启信用交易账户时已告知严某信用账户和普通账户是两个不同账户，可执行不同佣金收费标准，并嘱咐严某在首次参与信用交易前联系他为其申请调整佣金费率，自己并没有过错。后该营业部同意下调严某信用账户佣金为0.6‰，严某对该处理方案不甚满意，同意先下调佣金率，但保留对多收取佣金的追诉权利，并在证券营业部的配合下于2015年3月17日打印了近一年的对账单。

协会又进行了再次调解，该证券营业部同意退补佣金40760.57元，下调其普通账户、信用账户佣金费率。严某对调解结果满意

**案例评析及启示：**

本案纠纷主要是因为严某未能分清普通账户和信用交易账户佣金费率不同，在信用账户交易前未及时申请降低信用交易账户佣金费率所致。投资顾问也未能在严某开通信用交易账户前讲清不同账户佣金收取费率不同等问题，在严某反映问题的第一时间未及时沟通并妥善解决纠纷，显示出投资顾问在服务客户方面还有待改进。

本案的启示：证券公司应进一步提升和标准化服务客户行为，在增加业务权限或交易品种时，应主动提示客户并及时处理各类因账户、权限和交易品种变化带来的问题，并主动提示客户签订书面协议。

## 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：李某对自己账户上同一只股票进行反复操作，且都是低买高卖，但发现交易成本价偏高，怀疑是该证券公司营业部佣金收费标准与其账户名下的资产规模不匹配，要求该证券营业部解释该账户交易成本价偏高的原因，以及交易成本价的具体计算方法。

**调解过程调及结果：**

该证券营业部在接到投诉后，营业部相关负责人立即与李某进行专项沟通,经了解客户情况、客户资产、交易量、所属客户经理或经纪人等相关信息后，查看客户该股票每一笔交易明细，然后依据公司的收费标准现场向李某展示佣金计算过程。经过双方沟通，李某明白其交易佣金收费正常。

**案件评析及启示：**

佣金纠纷是比较常见的纠纷，本纠纷主要是李某不熟悉佣金收取标准形成的。《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”。第六条规定“各证券公司应根据自身的实际情况制定本公司的佣金收取标准，报公司注册地中国证监会派出机构及营业地证监会派出机构、营业地价格主管部门、营业地税务部门备案，并在营业场所公布。证券公司改变佣金收取标准，必须在完成上述备案、公布程序后方可执行。”目前国家只规定了佣金的最高价，具体的佣金费率是由营业部和投资者协商确定。而该证券营业部制定自身成本价计算包括买入和卖出股票所有费用，与其它部分证券公司只计算买入单面费用方法不同，所以该证券公司的成本价相对较高。李某在不知道计算标准的情况下，误认多收取佣金，经过解释，李某表示理解。

本案的启示：一、证券公司要及时在其营业场所对交易规则进行公示，避免客户对交易结算成本产生误差，影响正常的交易秩序。二、营业部根据相关规定收取费用，投资者认为多收有关费用时，营业部可以尝试把相关文件找到，向投资者展示如何计算费用，这既能加强投资者教育工作，又能获得其理解，有效减少投诉。

## 案例9：张某与某证券营业部的盈亏计算失真纠纷

**案情简介：**

某证券营业部客户张某反映：某证券营业部客户经理杨某介绍其开立了证券账户，并于2015年10月3日在杨某的推荐下购买了1000股益丰药房（股票代码为603939）。之后两个交易日账户显示股票盈利，但第三交易日即11月6日该股票出现了45%的亏损，张某随即拨打杨某的电话，但杨某未接电话，因此张某投诉,要求证券营业部或者杨某本人对其股票亏损进行解释和补偿。

**调解过程及结果：**

该证券营业部接到投诉后，工作人员立即查找该客户持有股票出现大幅亏损的原因。经查，发现该股票在11月6日除权除息，股价较前一日收盘价降低约50%，而转增的股份尚未上市，并据此向张某进行解释。在该营业部工作人员的耐心解释下，张某明白股票交易亏损的原因，终止了投诉。

**案件评析及启示：**

上市公司以[股票股利](http://baike.baidu.com/view/1062367.htm)分配给[股东](http://baike.baidu.com/view/48047.htm)，也就是公司的盈余转为增资时，或进行配股时，就要对[股价](http://baike.baidu.com/view/500386.htm)进行除权（XR），上市公司将盈余以现金分配给股东，股价就要除息（XD）。根据《上海证券交易所交易规则》4.3.1条:“上市证券发生权益分派、公积金转增股本、配股等情况，本所在权益登记日（B股为最后交易日）次一交易日对该证券作除权除息处理，本所另有规定的除外”，即除权除息日前一日为权益登记日，[除权除息日](http://baike.baidu.com/view/702823.htm)购入该公司股票的股东则不可以享有本次[分红派息](http://baike.baidu.com/view/156896.htm)或配股。本纠纷中因投资者不清楚有关规则，对证券营业部造成误解，经解释后，投资者表示理解，较为圆满化解此次纠纷。

本案的启示：投资者在进入股市前，应先熟悉有关基本交易规则。对营业部而言应加大投资者教育工作。

## 案例10：赵某与某证券营业部的账户处置纠纷

**案情简介：**

某证券公司营业部的客户陈某的丈夫赵某反映：因其爱人突发脑中风，在医院接受治疗，处于昏迷状态，赵某需要将其妻子账户内的资金转回银行，但因不知其账户资金密码，故到该证券营业部现场要求柜台工作人员为其清空资金密码，但柜台工作人员答复需要开户人本人持其身份证前往柜台办理。但赵某以妻子昏迷在床为由，他本人持妻子身份证和其结婚证即可证明他们具有法定委托关系，要求对其妻子的账户进行全权处理。

**调解过程及结果：**

该证券营业部合规专员及陈某的投资顾问在了解详细情况后及时约见赵某就投诉事项进行解释。刚开始赵某不理解其监管规定，认为该证券营业部工作人员不近人情，在医院和该证券营业部工作人员发生争执，后在该证券营业部工作人员协助下，前往法院等部门进行咨询，最终理解不为其办理业务的原因，最后由该账户本人自行到该营业部办理密码重置事宜。

**案件评析及启示：**

《中国证券登记结算有限责任公司证券账户管理规则》第十条“开户代理机构应当依法合规使用投资者信息，不得违规对外提供投资者信息。”第二十五条“投资者申请办理证券账户业务时，应当根据本公司有关规定提供有效身份证明文件、业务申请表等申请材料。投资者应当按要求填写业务申请表，确保相关申请材料真实、准确、完整、有效。自然人投资者委托他人代办的，还应当提供经公证的授权委托书等材料。”以及第五十六条“发生下列情形的，证券账户持有人、证券资产合法继承人或承继人等相关当事人应当申请注销证券账户：（一）自然人投资者死亡；（二）法人以及合伙企业等非法人组织因依法被解散或破产清算等原因导致主体资格丧失；（三）产品到期或其他终止情形；（四）本公司规定的其他情形。”等规定，对客户证券账户的管理、非交易过户等均有明确要求。该事件的发生主要原因是陈某某不理解有关规则。经过有效调解，最终投诉人放弃投诉。

本案的启示：证券公司需将客户的合规服务及投资者教育工作放在首位，坚持合理合法合规原则。面对情绪波动较为激烈的投资者时，要耐心解释，必要时可采取其它合理途径化解纠纷。

## 案例11：李某与某证券营业部的资金变动纠纷

**案情简介：**

某证券营业部的客户李某反映：自己的股票账户在2015年10月19日减少了2000多元资金,而自己未进行任何操作，遂认为是该证券公司扣款，于是到该证券营业部投诉，要求其返还所扣款项及对此给予合理解释。

**调解过程及结果：**

营业部接到投诉后，经过查询，李某股票账户确实出现一笔2000多元扣款，提示信息为股息红利税补缴。经详细调查发现，李某于2015年10月13日购买股票汉缆股份（002498）7300股，该股于2015年10月16日进行分红派息，以每10股送转21股派发现金3元（含税），股权登记日为2015年10月15日。李某在股权登记日持有该股票，于除权除息日即2015年10月16日将持股全部卖出。目前我们国家对上市公司派发的股息红利所得实行了差别化个人所得税政策，按持股时间长短予以不同的税收政策待遇。国务院自2015年9月8日起以已作出决定，对上市公司股息红利所得差别化个人所得税政策进行了适当调整，即持股超过1年的，其取得的股息红利所得暂免征收个人所得税，对持股1个月以内和1个月至1年的，实际税负为20%和10%。由于需判断投资者股票持有时间，投资者卖出股票后，中国证券登记结算公司根据个人持股期限计算应纳税额，扣缴投资者应缴的税额，这是李某股票账户出现一笔扣款的原因。经详细沟通和认真的解释，李某较为满意，终止了投诉。

**案件评析：**

《财政部、国家税务总局、证监会关于实施上市公司股息红利差别化个人所得税政策有关问题的通知》中规定：

一、个人从公开发行和转让市场取得的上市公司股票，持股期限在1个月以内（含1个月）的，其股息红利所得全额计入应纳税所得额；持股期限在1个月以上至1年（含1年）的，暂减按50%计入应纳税所得额；持股期限超过1年的，暂减按25%计入应纳税所得额。上述所得统一适用20%的税率计征个人所得税。前款所称上市公司是指在上海证券交易所、深圳证券交易所挂牌交易的上市公司；持股期限是指个人从公开发行和转让市场取得上市公司股票之日至转让交割该股票之日前一日的持有时间。

二、上市公司派发股息红利时，对截止股权登记日个人已持股超过1年的，其股息红利所得，按25%计入应纳税所得额。对截止股权登记日个人持股1年以内（含1年）且尚未转让的，税款分两步代扣代缴：第一步，上市公司派发股息红利时，统一暂按25%计入应纳税所得额，计算并代扣税款。第二步，个人转让股票时，证券登记结算公司根据其持股期限计算实际应纳税额，超过已扣缴税款的部分，由证券公司等股份托管机构从个人资金账户中扣收并划付证券登记结算公司，证券登记结算公司应于次月5个工作日内划付上市公司，上市公司在收到税款当月的法定申报期内向主管税务机关申报缴纳。

个人应在资金账户留足资金，依法履行纳税义务。证券公司等股份托管机构应依法划扣税款，对个人资金账户暂无资金或资金不足的，证券公司等股份托管机构应当及时通知个人补足资金，并划扣税款。

三、个人转让股票时，按照先进先出的原则计算持股期限，即证券账户中先取得的股票视为先转让。应纳税所得额以个人投资者证券账户为单位计算，持股数量以每日日终结算后个人投资者证券账户的持有记录为准，证券账户取得或转让的股份数为每日日终结算后的净增（减）股份数。

四、对个人持有的上市公司限售股，解禁后取得的股息红利，按照本通知规定计算纳税，持股时间自解禁日起计算；解禁前取得的股息红利继续暂减按50%计入应纳税所得额，适用20%的税率计征个人所得税。

前款所称限售股，是指财税〔2009〕167号文件和财税〔2010〕70号文件规定的限售股。

本案的启示：投资者在进入股市前，应先熟悉有关基本规则。证券公司要做好投资者教育工作，特别是投资者证券基础知识薄弱、经验欠缺时，证券公司更应该提高服务质量，热情接待、耐心讲解，用专业水平和服务赢得口碑。

## 案例12：徐某与某证券营业部的销户纠纷

**案情简介：**

某证券营业部客户徐某反映：其于2015年4月1日到某证券营业部要求销户，办理过程中需要输入电话银行密码。由于电话银行密码错误，工作人员告知徐某需到银行柜台办理电话银行密码变更后方能办理销户，但徐某坚称银行卡与所开的证券账户人不一致，不能及时前往该证券公司营部所在地的银行办理银行卡密码变更事宜。要求该证券公司营业部及时为其办理证券账户销户事宜。

**调解过程及结果：**

该证券营业部知悉徐某反映的情况后，立即进行核实。一方面，证券公司本着保证客户资金账户安全，该证券营业部工作人员告知客户其电话银行密码错误，需要将其银行卡密码进行变更后方能办理销户事宜；另一方面，据徐某反映情况，绑定的银行卡与该证券公司的营业部开立的证券账户应是同一人，其账户外的其他人员资金账户并不能与其进行绑定，徐某只需及时前往开户行办理银行卡密码变更即能办理证券账户销户事宜。经解释，徐某前往银行办理密码更改，并到该证券公司的营业部办理了销户业务。

**案件评析及启示：**

根据《中国证券登记结算有限责任公司证券账户管理规则》第6.2条“自然人申请注销证券账户时，必须由本人前往开户代办点填写《注销证券账户申请表》，并提交下列材料：（一）本人证券账户卡；（二）本人有效身份证明文件及复印件。委托他人代办的，还需提供经公证的委托代办书、代办人的有效身份证明文件及复印件。”上述规定，对客户账户销户事宜有明确要求，证券公司对客户身份的真实性承担审查职责。但徐某因为开户的时间较长，且没有时间管理自己的证券账户，导致忘记密码等与账户相关的信息，因此证券营业部无法完成徐某销户事宜，此时业务经办人需要援引有关规定对其耐心解释，并及时提供相关的查询结果给予证实。

本案的启示：一、证券公司账户代理开户业务中，应将有关规则、流程在营业场所的显眼位置进行明示，便捷客户的业务办理流程。二、投资者应该加强证券基础规则学习，营业部除增强新业务的投资者教育以外，也需加强基础投资交易规则的投资者教育工作。

## 案例13：新股申购市值配售规则理解有误引发的纠纷

**案情简介：**

杜某是某证券公司营业部客户，2016年1月某日申购新股，交易软件提示可申购数量为零。杜某认为其账户股票市值有7万元，应该可以参与新股申购，不能申购的原因是该证券公司系统故障所致，因此到营业部进行投诉。杜某要求营业部解释不能申购新股的原因；同时提出如果是证券公司的系统错误，应当给予其经济补偿。

**调解过程及结果：**

该营业部柜台人员首次接待杜某，简单告知其不符合当前新股申购的市值配售原则，但杜某对柜台人员的解释不满意；因此，该营业部客户服务中心工作人员徐某再次向杜某解释原因。徐某一是耐心安抚客户；二是认真倾听杜某叙述；三是仔细询问杜某操作步骤；四是找最新的新股申购规则给杜某阅读，并解释规则内容。新规则中规定的市值要求是“T-2日前20个交易日日均市值一万以上”。徐某为杜某分析其持仓情况，发现杜某虽然在申购新股时账户股票市值为7万，但按T-2日的前20个交易日计算的日平均市值不足一万，因此杜某申购失败。经徐某耐心而又专业的分析，杜某明白了他的误解在于以为新股申购的规则是“T-2日日终持有的市值”。杜某认了营业部的解释，纠纷得到解决。

**案件评析及启示：**

根据2016年1月上海证券交易所和深圳证券交易所分别发布的《上海市场首次公开发行股票网上发行实施细则》及《深圳市场首次公开发行股票网上发行实施细则》第四条规定：“投资者持有的市值以投资者为单位，按其T-2日（T日为发行公告确定的网上申购日，下同）前20个交易日（含T-2日）的日均持有市值计算”。目前的市值计算依据是T-2日前20个交易日的日均市值而非某一时点市值，投资者不了解新规则导致纠纷发生。

本案的启示：对于新股申购认购纠纷，营业部工作人员首先要熟悉规则，其次要耐心倾听、仔细询问，最后要认真分析纠纷产生原因，并用浅显的语言让投资者明白。

## 案例14：因产品申购费未及时提示引发的纠纷

**案情简介：**

王某在某证券公司营业部客户经理李某的介绍下，购买了20万元的该证券公司债券型金融产品。产品当天申购成功后，王某发现购买的产品市值没有20万元，而是少了2000元，认为客户经理夸大了该产品的收益能力，于是投诉至该营业部，要求终止该产品买卖合约，返还购买款并退还其亏损的2000元。

**调解过程及结果：**

该营业部接到客户的投诉后，一方面仔细询问王某购买产品的经过，另一方面从营业部内部核实事件的始末。经查，确认王某认为亏损的2000元是该产品1%的申购费，主要原因是李某在销售过程中未向客户说清楚产品费用收取情况。与王某沟通解释后，未取得谅解，王某仍然坚持其诉求。最后，证券公司为其撤回产品申购申请并退回申购费用。

**案件评析及启示：**

《证券公司代销金融产品管理规定》第十三条规定“证券公司应当采取适当方式，向客户披露委托人提供的金融产品合同当事人情况介绍、金融产品说明书等材料，全面、公正、准确地介绍金融产品有关信息……”。该条款对证券公司代销金融产品对客户的信息披露义务做了规定。同时，中国证券业协会发布的《证券公司投资者适当性制度指引》也要求证券公司要了解客户，了解金融产品和服务，然后把合适的产品卖给合适的客户。这次投诉是由于营销人员在金融产品销售过程中不规范引发的。调查中发现，李某未向客户说清楚产品申购相关费用，同样客户也未详细阅读产品说明书，反映出该营业部在投资者适当性管理方面存在问题，需加强这方面的工作。

本案的启示：了解客户、了解金融产品和服务、然后把合适的产品卖给合适的客户，这是代销金融产品的重要原则，证券经营机构不能停留在纸面的学习上，而是要通过详细的、操作性强的工作指引落实到代销金融产品的整个过程中。

## 案例15：因客户资金账号密码保护不当导致盗卖引发的纠纷

**案情简介：**

张某发现自己证券账户里的多只股票在2015年2月15日被卖出，但其并没有进行相关操作。张某随即向账户所在的某证券公司营业部咨询原因。张某怀疑是该证券营业部泄漏客户账户信息所致，因此向中国证监会投诉热线12386投诉，要求该营业部赔偿损失。

**调解过程及结果：**

证监局将投诉情况告知营业部后，营业部及时与客户沟通，分析客户相应的交易流水，并在营业部内部自查，然后将检查结果及客户对账单明细、转账流水、近期客户委托记录IP地址等材料上报证监局。经查，发现在张某账户两个月的证券交易中，有若干笔疑似盗卖交易，均为网上委托，IP操作站点均显示为广东省，并不属于营业部站点，且营业部无外派该站点的员工。因此营业部向投资者解释，证券账户密码均由客户本人亲自设定，营业部所有工作人员均无法通过系统获取客户账户密码。客户了解核查情况后，放弃了投诉。

**案件评析及启示：**

针对证券账户盗买盗卖时有发生的情况，证券公司应按照中国证券业协会发布的《证券公司网上证券信息系统技术指引》第四十二条“证券公司应保证网上证券数据传输的保密性、完整性、真实性和可稽核性，对网上交易委托的客户信息、交易指令及其他敏感信息进行可靠的加密，加解密应在投资者与证券公司实际控制的设备中进行，不得存在任何中间环节对数据进行加解密”的要求，做好网上交易系统安全防护。同时，投资者应提高风险防范意识，一旦发现账户异常，及时联系证券营业部、银行网点，了解交易IP地址以及资金流向等情况，并向公安机关报案。

本案的启示：营业部应将对投资者保护账户密码安全的风险提示落到实处，定期组织投资者参加安全交易的活动和讲座；在营业场所及网上证券服务端做好投资者保护自身账户密码安全的提示工作；还可通过证券公司网站、网上证券客户端、电话语音系统、短信平台、公众平台等提醒客户注意，不断提高投资者的信息安全意识。

## 案例16：肖某与某证券营业部的取款业务纠纷

**案情简介：**

肖某反映：其于X年X月X日通过某证券公司交易软件输入取款指令，系统提示取款金额大于五十万元人民币，客户肖某取款失败。故肖某投诉某证券营业部设置取款金额上限，限制客户取款的做法不合理。

**调解过程及结果：**

协会将肖某的投诉情况告知某证券营业部，要求其向肖某详细解释公司设置取款金额上限的原因，妥善解决投诉。某证券营业部向肖某解释：根据中国人民银行、中国证券业协会的有关规定和银行备付金管理要求，公司制定了客户大额取款权限规定——单次转取款金额大于五十万元，客户需致电营业部预约开通大额取款权限方能取款；客户多次转取款金额大于五十万元，客户需临柜签署《长期开通大额取款权限申请》，明确大额取款金额上限方能取款。肖某对某证券营业部的解释说明表示理解，并表达了签署《长期开通大额取款权限申请》的意愿。

**案件评析及启示：**

各证券公司为了更好的执行中国人民银行《金融机构大额交易和可疑交易报告管理办法》（中国人民银行令〔2006〕第2号）第九条第（三）款：“金融机构应当向中国反洗钱监测分析中心报告下列大额交易: (三)自然人银行账户之间，以及自然人与法人、其他组织和个体工商户银行账户之间单笔或者当日累计人民币50万元以上或者外币等值10万美元以上的款项划转”和中国证券业协会《证券公司反洗钱工作指引》（2014年4月28日修订发布）第十六条：“证券公司应根据中国人民银行《金融机构大额交易和可疑交易报告管理办法》，监测客户现金收支或款项划转情况，对符合大额交易标准的，在该大额交易发生后5个工作日内，向中国反洗钱监测分析中心报告”的相关规定和银行备付金管理要求，均对公司客户大额资金取款进行了额度上限设置和取款程序规定。本案的纠纷原因主要是客户不了解证券公司业务流程而引起的误解和不满。

本案的启示:证券公司应当要求营业部向投资者做好相关制度的解释和宣传工作，确保每一位客户在开户后都知晓证券公司取款权限规定。

## 案例17：陈某与某证券营业部的交易软件使用纠纷

**案情简介：**

陈某反映：其为某证券营业部的客户，开户后一直使用该公司的手机股票交易软件进行股票交易。使用该软件半年后，陈某发现该软件出现无故退出情况，导致其不能及时看到行情，影响交易操作，造成一定损失。故陈某要求某证券营业部赔偿其因手机股票交易软件无故退出造成的损失。

**调解过程及结果**：

协会将陈某的投诉情况告知某证券营业部后，该营业部立即安排工作人员约客户陈某到营业部处理投诉。通过面谈了解情况，工作人员发现陈某不知道自己的客户经理是谁，更不知道证券公司的手机股票交易软件会定期进行版本更新。当软件系统提示更新版本时，陈某未按提示及时升级软件，而是选择忽略提示，导致软件版本过低，在交易时出现闪退现象。通过工作人员的耐心解释和交易机现场演示，客户陈某学会了如何更新升级软件，如何使用软件新功能。工作人员还告诉客户陈某，除手机股票交易软件外，电脑端交易软件、证券公司委托下单客服电话都是非常方便的委托交易方式，如遇紧急交易，可选择其他交易方式，减少不必要损失。同时，某证券营业部还对陈某的客户经理谭某进行批评，要求其加强对客户的服务工作。客户陈某认识到造成损失主要是因为自己对交易软件不够了解，对某证券营业部的解释说明表示理解，对处理结果表示满意。

**案件评析及启示：**

本案是因证券公司营业部客户经理未主动与所服务客户联系，客户服务工作不到位而引发的纠纷。

本案的启示:1.证券营业部应加强客户服务工作水平,主动指导投资者了解多种委托交易方式，避免交易损失。2.证券公司在进行软件系统开发时，应考虑对某些会对系统操作使用产生影响的版本进行强制更新。

## 案例18：张某与某证券营业部的柜台委托纠纷

**案情简介：**

客户张某年龄较大，行动不便，其子女携带老人二代身份证到某证券营业部，希望代办相关业务。但该营业部柜台工作人员态度不好并不予办理相关业务，客户要求办理业务并且工作人员对其道歉。

**调解过程及结果**

协会将刘某的投诉情况告知营业部后，该营业部柜台人员立即联系客户告知其子女相关业务规则，办理相关业务须本人持二代身份证临柜办理业务，如需代办需公证机关出具相关证明才予以办理。并对其态度问题给予道歉，表示会加强内部管理工作。客户认可并接受道歉，表示择日在客户身体条件允许的时候陪同前来办理业务。

**案件评析及启示：**

根据中国证券登记结算有限责任公司2014年8月25日发布的《中国证券登记结算有限责任公司证券账户管理规则》第二十五条规定：投资者申请办理证券账户业务时，应当根据本公司有关规定提供有效身份证明文件、业务申请表等申请材料。投资者应当按要求填写业务申请表，确保相关申请材料真实、准确、完整、有效。自然人投资者委托他人代办的，还应当提供经公证的授权委托书等材料。”根据上述规定，客户在委托他人代办业务时，需提供经公证的授权委托书等材料。

本案的启示：证券公司营业部在客户开立证券账户、在办理相关业务及日常维护中，如客户产生质疑时，应及时、耐心、友善给客户解释并讲解相关规则，若有委托他人代办的，应该按照相关规定准备好相应文件。

## 案例19：李某与某证券营业部的服务质量纠纷

**案情简介**：

某证券营业部客户李某反映：2015年4月某日上午10点左右在某证券公司营业部办理取号等待办理开户业务时，工作人员并未告知业务办理时间截止时间为上午11:30，当李某等待至11：30时却被告知业务办理时间已截止，要下午才能继续办理。因此，客户投诉工作人员未尽到提醒告知义务，导致等待时间过长，要求营业部工作人员道歉并及时办理开户业务。

**调解过程及结果：**

协会将李某的投诉情况告知营业部后，营业部工作人员及时电话沟通客户并展开调查，与客户电话沟通后，给客户解释确有工作人员疏忽未提醒到客户业务的办理时间，在争取客户谅解的同时给出在次日优先办理开户业务的解决办法。客户表示同意次日办理开户业务，也接受营业部工作人员的道歉。

**案件评析及启示：**

本案是由于营业部工作人员工作失误，未能在客户等待时告知办理业务时间，而导致的客户投诉。本次事件中该营业部在业务流程中确有不足之处，应在客户办理业务的时候，主动给客户及时提醒，提升用户满意度，尽量避免此类事件的发生。

本案的启示：营业部要规范和完善业务办理流程，同时加强工作人员的客服工作，随时保持与客户的沟通和交流。

# 期货纠纷案例

## 案例20：周某与某期货营业部的交易软件故障纠纷

**案件简介：**

周某于2014年6月24日上午10：49：46卖出开仓1手IF1410合约，成交价2423.2。因行情不利，准备平仓了结。但手机交易软件却一直无法登录，周某即打电话到该期货公司营业部进行投诉。直到下午13：00开盘后，手机交易软件才恢复正常，周某进行平仓处理，成交价为2439.8，亏损4980元。周某以手机交易软件故障导致账户亏损为由，要求期货公司全额赔偿。

**调解过程及结果：**

协会将刘某的投诉情况告知营业部后，营业部立即向总公司信息技术部门汇报,要求手机行情软件商查找原因。营业部确认故障原因后立即将结果反馈给客户。经查，该次故障确系该期货公司与手机交易软件网络端口联接故障导致，该期货公司愿承担一定赔偿责任，但周某未按照工作人员指示及时采用其他方式进行平仓处理，致使亏损加大，对其该时间段产生的亏损由其本人承担。周某同意该处理结果。

**案件评析及启示：**

根据《证券期货业信息安全保障管理办法》第十九条规定“核心机构应当提供多种互为备份的远程接入方式，保证市场相关主体安全接入，并对市场相关主体的远程接入进行监控与管理。”该期货公司的信息系统手机交易网络与手机交易软件商网络联接端口中断时，未能及时切换备份端口，致使手机交易系统恢复时间延长。而周某在手机交易软件故障时，未能及时采用期货公司提供的其他方式进行平仓操作，也应承担相应的责任。

本案的启示：因系统故障、设备故障、通讯故障、网络故障出现的纠纷常有，投资者教育中应加强对多种交易方式和软件的介绍，当投资者遇见交易软件故障时，工作人员应该及时提示客户换用替代方案，客户为避免损失，应立即选择其他方式完成投资者指令。

## 案例21：王某与某期货营业部的强平纠纷

**案情简介：**

2011年12月12日，某期货公司与客户王某签署《期货经纪合同》。2015年7月7日行情剧烈波动，当日结算后，该客户权益为3189.08元，期货公司风险度为135.25%，交易所风险度为61.48%。期货公司按照《期货经纪合同》约定将客户追加保证金强制平仓通知上传至期货市场监控中心，并辅以短信方式通知客户在下一交易日开盘前将可用资金补足，否则将按照合同约定对客户持仓进行强制平仓（简称“强平”）。截止约定日期前，客户并未入金，也未报单平仓以降低账户风险度。期货公司便对客户持仓进行了强平操作。客户王某不认可该强平，并通过证监会热线电话12386投诉，要求期货公司赔偿因强平遭受的损失。

**调解过程及结果：**

该期货公司接证监局转办投诉后，立即安排客服人员与王某进行初步的电话沟通，后续安排王某的客户经理向其详细解释，期货公司的强平操作符合法律规定以及双方签署的《期货经纪协议》约定。经解释，客户王某表示理解，撤回投诉。

**案件评析及启示：**

根据《期货交易管理条例》第三十五条第二款：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改客户承担。

本案例中，双方签订的《期货经纪合同》规定，由于市场情况急剧变化，导致客户的风险率II>100%时，期货公司在向客户履行发送追加保证金通知和强行平仓通知的义务后，期货公司有权随时在不另行通知客户的情况下，对客户的部分或全部未平仓合约强行平仓及财务其他相应措施，直至客户风险率I<100%，客户承担由此产生的后果。

本案的启示：期货属于保证金交易，存在强平的风险，要加强投资者教育工作，并切实做好风险提示。同时，为了减少此类投诉的产生，切实保护投资者利益，建议公司对客户发出的追加保证金通知及强行平仓通知按多种方式发出：如同步录音电话、短信电子邮件、网上交易系统、报盘行情系统等方式。