

“12386” 中国证监会服务热线  
深圳辖区典型案例集  
( 2022 )



# 导 言

投诉是投资者诉求的集中体现，与投资者切身利益息息相关，推动投诉妥善处理是监管的人民性的具体体现。近年来，在中国证监会投资者保护局的指导下，深圳证监局始终站稳监管的人民立场，以源头治理为核心，以机制创新为抓手，久久为功压实经营机构投诉处理首要责任，推动矛盾纠纷多元化解，不断提高投资者保护和服务水平。

“12386”中国证监会服务热线（以下简称 12386 热线）是中国证监会建立的接收证券期货市场投资者诉求的公益服务渠道。自运行以来，12386 热线在畅通投资者诉求处理渠道、更好地保护投资者合法权益等方面发挥了重要作用。我们从 12386 热线深圳辖区投诉案例中，精选典型案例 21 篇编制成本案例集，旨在为经营机构投诉处理提供指导，进一步提高经营机构投诉处理水平。同时也希望广大投资者朋友在阅读本案例集过程中能有所收获，不断提高自我保护意识和能力，树立理性投资、长期投资、价值投资理念。

深圳证监局  
2022 年 8 月





# 目 录

## 第一部分 证券公司

- 典型案例一：证券 / 资金账户有区别，注销账户要小心…… 2
- 典型案例二：账户余额不清空，办理销户难成功…… 4
- 典型案例三：大陆变更港澳台，资料需要准备齐…… 6
- 典型案例四：佣金调整需确认，及时沟通明处理…… 8
- 典型案例五：新股中签要注意，缴款资金需备足…… 10
- 典型案例六：交易规则要吃透，投资路上好帮手…… 12
- 典型案例七：两融合约要展期，相关要求需知悉…… 14
- 典型案例八：分红送股需注意，红利缴税看时间…… 16
- 典型案例九：债券投资有门槛，准确完整提证明…… 18
- 典型案例十：系统操作需注意，功能异常早告知…… 20
- 典型案例十一：强化防范意识，明辨真假从业人员…… 22
- 典型案例十二：微信进群须当心，信息泄露别大意…… 24

## 第二部分 基金公司

- 典型案例十三：估算净值莫当真，长期投资记心间…… 27
- 典型案例十四：投前规则需详知，信息披露要关注…… 29
- 典型案例十五：基金持仓未更新，耐心等待季度报…… 31
- 典型案例十六：购基亏损莫心急，基金风格需了解…… 32
- 典型案例十七：资金未到莫慌张，基金赎回需时间…… 34

## 第三部分 期货公司

- 典型案例十八：网上信息莫轻信，投资诈骗要警惕…… 37
- 典型案例十九：交易规则要了解，风险意识需加强…… 39
- 典型案例二十：休眠账户要出金，资料需要准备全…… 40

典型案例二十一：成交价格未在 K 线范围内，了解行情 发布机制很重要 .....	42
后记 .....	43
法律声明 .....	44

## 第一部分 证券公司

## 典型案例一：证券/资金账户有区别，注销账户要小心

### 【前序】

投资者申请注销账户时，需要了解清楚证券账户和资金账户的区别，避免因不清楚两者区别而导致证券账户注销后影响使用。

### 【案例】

投资者通过 A 证券公司软件自助办理销户，拟销掉在该公司的资金账户，因该资金账户下挂了证券账户（证券账户由中国证券登记结算有限公司配号产生，投资者需通过证券账户进行交易），故销户时系统弹出提示询问投资者是否一并注销证券账户，投资者选择一并注销，且注销成功。因该投资者深圳市场证券账户同时下挂在 B 证券公司开立的资金账户下，投资者欲在 B 证券公司交易时，发现其深圳证券账户为注销状态，无法交易，故投资者投诉 A 证券公司注销其 在其他证券公司下挂的证券账户不合理。

A 证券公司接诉后，立即进行调查核实。经核查投资者提交非现场销户记录发现，投资者注销时选择的是需要注销中登公司的证券账户，该投资者的深圳市场证券账户同时托管在 A、B 两家证券公司，且注销时无股份，所以投资者的深圳市场证券账户与其在 A 公司的资金账户被一并注销。

A 证券公司工作人员积极与投资者沟通，向投资者讲解证券账户和资金账户的区别，以及深圳市场证券账户可以托管在多家证券公司使用的特点，最终投资者理解了相关业务规则，接受解释，达成和解。

### 【提示】

1. 证券账户与资金账户有区别。证券账户，俗称“股东卡”，

是由中登公司配号产生的证券子账户，目前同一人最多可以开立 3 个 A 股股东卡（深圳、上海各 3 个）。一个深圳股东卡可以托管多家证券公司同时使用，一个上海股东卡仅能指定一家证券公司使用。资金账户，是证券公司分配给投资者的交易账户，该账户可以绑定中登公司开立的证券账户（股东卡）。故注销深圳证券账户后，绑定该证券账户的资金账户均无法进行深圳市场的股票交易，而注销资金账户仅影响该资金账户的交易情况，不会涉及其他资金账户。

2. 投资者应了解清楚注销证券账户和资金账户的区别，根据自身业务需求选择相应操作办理。

3. 证券公司应注意日常投资者教育工作，向投资者宣传证券账户基础知识，并在销户业务办理过程中做好解释说明，提示注销证券账户（股东卡）可能带来的影响。

## 典型案例二：账户余额不清空，办理销户难成功

### 【前序】

注销证券账户需满足特定条件，建议投资者在申请注销证券账户前，充分了解销户条件，且不使用注销账户申报交易，避免销户失败或产生经济损失。

### 【案例】

投资者反映因自身原因需注销证券账户，但在办理销户过程中发现账户持仓两只基金，且目前处于封闭期无法操作赎回，因此无法注销证券账户。投资者要求证券公司直接调整后台规则为其注销证券账户。

证券公司接诉后，认真核查投资者投诉事项。经查，投资者购买的两款基金处于封闭期，封闭期内无法赎回或者转场外交易。根据销户相关规定，如证券账户内持仓未清空，无法办理销户业务。

证券公司工作人员积极与投资者沟通，详细解释注销证券账户的规则和要求，并建议待基金可赎回后，再办理证券账户销户。投资者接受处理方案，与证券公司达成和解。

### 【提示】

1. 中国证券登记结算有限责任公司《证券账户管理规则》第五十三条规定，投资者申请注销证券账户，应当同时满足证券账户持有余额为零、不存在与该证券账户相关的未了结业务等条件。此外，如果账户存在异常情况，如留存身份证过期、风险测评有效期过期等，也需要进行处理后才能进行销户。

2. 办理转销户时，建议投资者提前了解转销户流程，关注自身账户情况，仔细阅读业务办理提示信息，合理预留转

销户时间。

3. 证券公司应积极开展投资者教育和服务，向投资者普及证券账户管理相关规则。证券公司应完善转销户流程，设置易于投资者理解的提示和指引，对于自助渠道销户失败投资者应及时跟进，根据客户自身账户情况指导其完成业务办理，不断提高客户服务水平。

## 典型案例三：大陆变更港澳台，资料需要准备齐

### 【前序】

投资者国籍或地区发生变更后如仍符合开户主体条件的，需及时联系证券公司办理更新。如不再符合开户主体条件的，需联系证券公司办理账户注销，否则可能导致账户无法正常使用。

### 【案例】

投资者在证券公司用第二代居民身份证开立了证券账户，之后身份变更为香港居民，证券公司通过短信、电话提醒投资者更新证件信息，但投资者均未更新。证券公司通过公安联网核查系统已无法核查到投资者信息，依照中国人民银行相关规定，对投资者账户采取禁止交易、禁止办理新业务的限制措施。投资者资金无法转出，于是投诉证券公司。

证券公司接到投诉后，联系投资者解释业务规则和相关业务办理规定，告知投资者所需资料及办理途径。经多次沟通与指导，投资者终于准备好所需资料，临柜办理业务。

### 【提示】

1. 依据《中国证券登记结算有限责任公司证券账户业务指南》相关规定，投资者国籍或地区发生变更后仍符合开户主体条件的（如大陆居民变更为港澳台居民且在大陆工作生活等），开户代理机构应当根据关键信息双改业务流程报送中国结算办理。投资者除应当提交关于证券账户信息变更有关申请文件外，还应当提供证明投资者仍符合开立相关账户开户主体条件的有关证明文件（如中国大陆居民变更港澳台居民的，应当比照港澳台居民开立 A 股账户开户申请材料，提供在大陆工作生活的相关证明材料等）。境外投资者提出



有关业务申请的，还应当提供相关公证认证材料。

2. 投资者若国籍或地区发生变化，建议及时联系证券公司了解账户变更所需资料并尽快办理相关账户更新，以免影响证券交易与资金流转。

3. 证券公司接到投资者咨询或者为投资者办理复杂业务的，应全程跟进，指导投资者如何获取并提供所需资料，帮助投资者快速、顺利完成变更手续。

## 典型案例四：佣金调整需确认，及时沟通明处理

### 【前序】

证券交易佣金实行最高上限向下浮动制度，证券公司向投资者收取的佣金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。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，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。

### 【案例】

投资者致电证券公司客服热线查询其账户佣金概况，发现其账户佣金为 0.5‰，对此表示不满，表示自己的账户佣金应为 0.2‰，质疑其服务人员擅自调高佣金，故致电投诉要求退还多收取的佣金费用。

证券公司接诉后，立即进行处理。经核实，投资者在 2007 年开户，于 2011 年申请将佣金费率调整为 0.5‰，未发现投资者进一步申请将账户佣金下调为 0.2‰。证券公司工作人员与投资者沟通，解释核实情况，并告知投资者申请佣金调整必须采取到证券营业部现场或致电证券公司等方式。同时，证券公司工作人员详细告知了投资者佣金收取标准、调整流程，并根据投资者的交易频次、资产规模等账户情况为其办理了适当的佣金下调。经协商，投资者表示理解，同意撤销投诉。

### 【提示】

1. 根据中国证监会《关于调整证券交易佣金收取标准的通知》（证监发〔2002〕21号）第三条规定，证券公司收取的证券交易佣金是证券公司为投资者提供证券代理买卖服务

收取的报酬。如证券公司向投资者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。

2.《中华人民共和国证券法》（2019 修订）第四十三条规定，证券交易的收费必须合理，并公开收费项目、收费标准和管理办法。

3.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及调整流程，并在营业场所、交易系统或官网等渠道公布。证券公司须在投资者知情同意的情况下改变佣金收取标准，并做好沟通、留痕工作。

## 典型案例五：新股中签要注意，缴款资金需备足

### 【前序】

投资者参与新股申购后，需及时关注账户中签情况，若申购新股中签，应依据中签结果履行资金交收义务，确保资金账户在申购日 T+2 日日终有足额的新股认购资金。

### 【案例】

投资者申购的某公司新股中签 600 股，因账户中资金不足，导致最终仅缴款 200 股。投资者表示对于新股中签缴款，证券公司应当电话通知，认为是证券公司通知不到位，故致电投诉要求赔偿。

证券公司接诉后，立即进行核实。经核实证券公司于中签当日多次向投资者发送新股中签短信提醒，并于当日下午临近收市时监测到投资者缴款资金不足，出于提高客户服务水平目的，尝试电话通知投资者。但因投资者未查看短信和接听电话，导致新股未足额缴款。

针对投资者的诉求，证券公司营业部积极联系投资者沟通解释，营业部建议投资者在参与新股申购后及时关注账户中签情况，并为投资者安排专属的财富顾问进行一对一服务，最终投资者表示理解。

### 【提示】

1. 根据沪深市场《首次公开发行股票网上发行实施细则（2018 年修订）》基本规则规定，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，确保其资金账户在申购日 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。

2. 根据沪深交易所相关规则，同一市场新股申购，投资者如连续 12 个月内累计出现 3 次新股中签、可转债、可交换债放弃认购的（全部或部分放弃认购），将自最近一次放弃认购的次日起 6 个月内不得参与该市场网上新股、可转债、可交换债申购，沪深两市分开计算。

3. 投资者参与新股申购前，应当事先了解新股申购相关规则，避免因不了解业务规则导致投资损失等情形发生。证券公司应当通过公司官网、官微、交易系统等渠道于适当位置增加新股申购、中签缴款等注意事项，供投资者学习了解。

## 典型案例六：交易规则要吃透，投资路上好帮手

### 【前序】

创业板注册制改革后，创业板连续竞价阶段限价申报的有效竞价不得超过规定范围，超过有效竞价范围的限价申报不能即时参加竞价。

### 【案例】

投资者通过其所在证券公司交易软件以低于当时市价一定比例的价格卖出某创业板股票，系统返回结果为“已报”，但直到价格回落至其委托价格附近时，才以稍高于其委托价格成交。投资者认为是证券公司交易系统故障导致其委托没有及时申报，投诉要求赔偿其损失。

证券公司接诉后，经核查，客户的委托标的、委托时间、委托价格及对应的成交时间、成交价格均与客户提供的信息一致。但客户委托的股票属创业板上市品种，根据深交所2020年6月公布的《创业板交易特别规定》，由于在连续竞价阶段限价申报引入价格笼子保护机制，投资者的卖出委托价格超出有效竞价范围，属于无效委托，待其委托价格运行有效竞价区间时，其卖出委托才变成有效委托进入交易主机进行撮合。

证券公司工作人员积极与投资者沟通，详细解释创业板价格笼子机制，投资者表示认可并与证券公司达成和解。

### 【提示】

1.《深圳证券交易所创业板交易特别规定》规定，买卖创业板股票，连续竞价阶段限价申报的有效竞价范围，应当符合下列要求：（一）买入申报价格不得高于买入基准价格的102%；（二）卖出申报价格不得低于卖出基准价格的98%。

超过有效竞价范围的限价申报不能即时参加竞价，暂存于交易主机；当价格波动使其进入有效竞价范围时，交易主机自动取出申报，参加竞价。

2. 投资者应当充分知悉和了解创业板交易规则。证券公司应加强投资者教育工作，帮助创业板客户掌握交易规则，做好投资者适当性管理。

## 典型案例七：两融合约要展期，相关要求需知悉

### 【前序】

两融合约期限从投资者实际使用资金或证券之日起开始计算，最长不超过六个月。合约到期前，投资者可申请办理展期，证券公司应对投资者的信用状况、负债情况、维持担保比例水平等进行综合评估，并根据评估结果决定是否同意展期。

### 【案例】

投资者投诉两融账户持有的融资合约将在一周后到期，其计划在合约到期后办理展期业务，但被证券公司告知此合约无法办理展期。

证券公司接诉后，工作人员认真核查投资者投诉事项。经查，投资者融资买入的股票已被交易所调出融资标的范围。另外，投资者信用账户存在持仓集中度偏高、持仓股票两年连续亏损、存在退市风险、账户盈利能力较差等情况。证券公司根据投资者融资及相关风险综合评估情况，告知投资者不符合展期要求，无法办理展期。投资者需按要了结该融资合约，避免超期强平风险。

对于投资者提出的证券公司无法展期问题，证券公司工作人员积极与投资者沟通联系，详细向其讲述两融账户合约展期的基本规则及要求，并提示投资者注意融资风险，按要了结合约，避免加大损失。投资者接受解释，与证券公司达成和解。

### 【提示】

1. 建议投资者在办理融资融券业务前，详细了解两融相关业务规则；在办理融资融券业务后，及时关注交易所及证



券公司公布更新的两融标的情况、了解融资股票盈亏状况、全面掌握证券市场信用账户风险。

2. 证券公司应当通过公司网站、软件、营业场所等渠道，有针对性地开展两融账户投资者教育工作，详细介绍两融合同细则、申请展期条件、集中度、维持担保比例等相关业务的注意事项及基础知识，帮助投资者熟悉掌握融资融券业务规则及风险。

## 典型案例八：分红送股需注意，红利缴税看时间

### 【前序】

根据《个人所得税法》及相关法律法规的有关条款，个人因持有中国的债券、股票、股权而从中国境内公司、企业或其他经济组织取得的利息、股息、红利所得，需按照持股期限缴纳不同比例（0-20%）的个人所得税。

### 【案例】

投资者持有的某只股票有分红，投资者在股权登记日持有该股票于是享受了该次分红，卖出该股票后被扣取了10%的红利税。投资者认为证券公司乱扣费，于是向证券公司投诉。

证券公司接诉后，经核查投资者账户情况，发现投资者卖出的股份持股时间不满一年因此需要缴纳红利税。针对投资者的不满和疑问，证券公司工作人员及时向投资者进行解释说明，告知红利税扣收的规则并根据投资者账户股票交易情况为投资者进行计算，最终投资者表示理解，与证券公司达成和解。

### 【提示】

1. 2015年9月7日财政部、国家税务总局、证监会《关于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》（财税〔2015〕101号），明确自2015年9月8日起，个人从公开发行和转让市场取得的上市公司股票，持股期限超过1年的，股息红利所得暂免征收个人所得税（即持股超过1年的，税负为0%）；持股1个月至1年的（含1年），税负为10%；持股1个月以内的（含1个月），税负为20%。

2. 红利税计算由中国证券登记结算有限责任公司（简称中登公司）完成，中登公司于卖出股票的下一交易日开市前

将应扣缴红利税数据发送给证券公司，由证券公司进行代扣，中登公司规定代扣期限为 31 个工作日。

3. 投资者从事证券交易，应事先了解相关证券知识，避免因不了解业务规则导致投资损失或者漏税等情形发生。

4. 证券公司应通过公司官网、官微、交易系统等渠道于适当位置增加常见证券知识投资者教育专栏，供投资者学习了解相关证券知识、业务规则等。

## 典型案例九：债券投资有门槛，准确完整提证明

### 【前序】

投资者准入门槛是投资者适当性管理的重要内容。适当性管理的目的是确保投资者风险承受能力与其购买的产品或服务相匹配。投资者应充分认识适当性管理对保护自身合法权益的重要意义，真实、准确、完整地向经营机构提供适当性管理相关信息及证明材料。

### 【案例】

投资者准备开通债券合格投资者权限，为了满足 20 个交易日金融资产不低于 500 万元的要求，投资者前往银行开具证明（且银行加盖公章），但证券公司收到证明材料后却拒绝为投资者开通合格投资者权限。投资者不认可，要求证券公司尽快开通权限。

证券公司接诉后，立即进行调查核实。经核查，根据债券市场投资者适当性管理办法，申请资格认定前 20 个交易日名下金融资产日均不低于 500 万元，或最近 3 年个人年均收入不低于 50 万元。由于客户提供的银行对账单未注明是“金额”还是“份额”，且只有金融资产持仓、赎回流水等信息，导致无法判断日均资产金额，因此在证券公司审核环节被驳回。

证券公司营业部建议客户重新通过银行出具资金流水资产证明，最终证券公司确认客户符合条件，并尽快为投资者开通了债券合格投资者权限。证券公司与投资者达成和解。

### 【提示】

1. 根据沪深证券交易所债券市场投资者适当性管理办法，一般个人合格投资者，申请资格认定前 20 个交易日名下金融资产日均不低于 500 万元，或者最近 3 年个人年均收入不低

于 50 万元。

2. 投资者在办理相关适当性证明材料时，要结合适当性管理办法的具体要求进行仔细核查，加强与证券公司的业务沟通，确保符合适当性管理要求。

3. 证券公司应该总结业务经验以及投资者常见问题，对投资者进行重点提示，确保权限开通业务的准确性和及时性。

## 典型案例十：系统操作需注意，功能异常早告知

### 【前序】

投资者在使用软件交易时，如发现交易功能异常等情况，需及时告知证券公司，并采取其他方式交易，避免造成损失。

### 【案例】

投资者通过证券公司的交易软件挂单欲卖出股票，股价不断上涨，但委托单一直没有成交，投资者多次操作撤单均未成功，后续股价下跌系统自动成交卖出股票，造成投资者账户亏损。投资者投诉证券公司交易系统存在问题，要求公司赔偿亏损。

证券公司接诉后，立即进行调查核实。经核查，当日早晨开盘后，证券公司部分上交所席位的撤单委托上报交所后，撤单比平时慢。证券公司系统运行人员立即检查公司交易系统、网络、交易所线路，均显示正常；网络和线路流量正常，证券公司监控系统无任何告警信息。证券公司多次电话询问上交所，上交所告知未发现系统异常。随后证券公司委托撤单异常的席位逐步恢复正常，在此期间证券公司未做任何干预系统运行的操作。

证券公司工作人员积极与投资者沟通，就撤单确认缓慢事项向投资者进行解释，普及此类异常现象可尝试的备用交易措施，并对客户的账户交易费率给予优惠，希望客户予以谅解，最终客户接受解释，达成和解。

### 【提示】

1. 证券交易委托方式包括柜台委托、自助委托、电话委托、网上交易委托等方式。当证券公司交易软件发生拥堵、滞后、故障等情形时，投资者可通过拨打证券公司委托电话等方式

进行证券交易。

2. 投资者在使用软件时，若发现功能异常，建议及时告知证券公司，证券公司及早反馈系统维护负责人。证券公司应注重交易系统的日常维护。

## 典型案例十一：强化防范意识，明辨真假从业人员

### 【前序】

投资者开户前应先核实并确认证券公司从业人员身份，再进行开户交易；对所谓“证券从业人员”提供的非正常“投资理财活动”等信息进行辨别，防止上当受骗。

### 【案例】

投资者通过“某证券公司从业人员”处，得知该公司发行原始股并有一个“缴纳 30 万元送 35888 元券”的活动，投资者预约 38500 股并通过该“从业人员”提供的网址平台首批入金 17 万元，由于投资所需的 30 万元本金，投资者无法缴纳剩余资金且计划放弃购买原始股，遂要求取消预约并取出账户资金，而该“从业人员”称“目前已经预约无法取消，需缴齐 30 万元才能取出资金，投资者账户已被冻结。”投资者并不认可，要求退还投入的资金 17 万元，并对该“从业人员”和证券公司进行投诉。

经查明，投诉人非证券公司客户，其与某女士恋爱期间，该女士告知投诉人自己在证券公司上班，公司正在发行原始股，有四份名额，可留给投诉人一份。投诉人在未查明对方身份的情况下，登录其提供的网址，在网址平台内进行咨询并投资了 17 万元用于认购原始股，后因投诉人放弃认购，发现资金无法取出，意识到受骗，已进行报警。

证券公司联系投诉人了解投诉详情，对投诉人遭遇表示同情，并详细为投诉人说明证券公司监管及信息公示的获取途径，说明本次投资受骗为外部人员借证券公司名义实施，非证券公司所为，提醒投诉人加强防范意识，配合警方调查取证，投诉人随后撤诉。



## 【提示】

1. 近年来，频发不法分子冒充证券公司从业人员，以开立账户、承诺理财收益等方式开展非法证券活动情况。此类非法证券活动不仅侵害证券公司名誉，更对广大投资者的利益带来严重损害。为维护证券市场秩序、保障投资者合法权益，广大投资者应加强风险防范意识，不轻信任何以个人、团队名义开展的非法证券行为，保护自身财产安全。如有相关业务需求可通过证券公司官方网站、客服热线等正规渠道进行联络和了解。如遇违法行为应及时报警，通过法律手段，维护自身合法权益。

2. 投资者应核实并确认证券公司从业人员身份后，再进行开户交易，并提高警惕，明辨假借证券公司名义的谋利活动，防止上当受骗。

3. 证券公司应持续加强投资者教育工作，对广大客户的投资需求、风险防范能力深入了解、加强识别，遵循投资者适当性原则向客户提供相匹配的业务，以及提升投资者风险防范意识。

## 典型案例十二：微信进群须当心，信息泄露别大意

### 【前序】

投资者在被自称证券公司工作人员邀请进入微信群时，需要及时核实对方身份信息，保护好个人信息，避免个人信息被非法分子利用，从而陷入投资骗局。

### 【案例】

投资者接到陌生电话，对方自称是某证券公司工作人员，邀请投资者进入微信群，群里有免费直播课程可以观看。在加入微信群后，投资者意识到自己可能受骗，于是打电话到某证券公司核实邀请他加入微信群的人员信息。经某证券公司核实，投资者提供的电话号码未在该证券公司登记，提示投资者相关风险，同时建议投资者及时通过司法机关进行维权。投资者认为是因为该证券公司在开户时泄露了其信息，故致电证券公司投诉。

证券公司接到投诉后，立即进行调查核实。经核查投资者提供的手机号码不是该证券公司的任何一个工作人员的登记手机，投资者反映的工作人员非该证券公司员工，证券公司没有泄露投资者信息。

证券公司工作人员积极与投资者沟通，向投资者讲解了证券公司的信息安全措施，同时提醒该事件属于非该证券公司工作人员建群违规推荐行为，请投资者及时报警处理，该证券公司也会予以登记进行报备上报，最终投资者接受解释，表示在收集证据后会及时报警。

### 【提示】

1. 投资者在遭遇接到陌生来电声称自身为证券公司工作人员、邀请加入微信荐股群等情况时，应及时联系证券公司

进行核实，积极维护自身权益。

2. 证券公司应及时公示盗用证券公司名称的非法网站、微信号等，向投资者宣传维护个人信息安全、维权渠道等知识。

## 第二部分 基金公司

## 典型案例十三：估算净值莫当真，长期投资记心间

### 【前序】

投资者从事基金交易，需了解清楚估算净值和实际净值的区别，估值一般仅供参考，实际净值以基金公司披露为准。

### 【案例】

投资者通过某基金销售机构持有某只基金产品，该基金销售机构展示的该基金产品某日净值估算涨幅为2%，但实际基金净值涨幅为0.1%。投资者向基金公司投诉，认为该基金产品估算净值与实际净值相差较大，质疑投资运作合规性。

基金公司接诉后，立即进行调查核实。经核查，基金产品按照基金合同规定进行运作，基金净值是严格按照基金投资情况计算得出，且会发送至托管行复核确认，基金净值数据准确。另外，该销售机构展示估值的页面也有明确提示“预估数值不代表真实净值，仅供参考，实际涨跌幅以基金净值为准”。

基金公司工作人员积极与投资者沟通，向投资者讲解估算净值和实际净值的区别，同时结合市场行情说明产品投资运作情况，传递长期投资理念。最终投资者表示理解，投诉达成和解。

### 【提示】

1. 估算净值与实际净值有区别。基金估值一般是由第三方平台结合基金产品过往公开数据的相关性分析统计得出，不同平台的计算方法也有所不同，而基金产品的实际运作会根据市场、板块、公司经营及发展情况等进行动态调整。基金净值是根据基金实际投资情况计算出来，经托管人复核无误后，由基金管理人公开披露。

2. 基金投资贵在中长期持有，判断一只基金是否值得投资，不能仅看单日基金净值的涨跌情况，更不能依据净值估算进行短线操作，投资者应理性投资。

3. 基金公司应通过线上线下多种形式开展投教活动，引导投资者树立长期投资的理念。

## 典型案例十四：投前规则需详知，信息披露要关注

### 【前序】

投资者意向赎回定期开放基金产品，需关注了解开放规则和信息披露情况，于开放期内根据相关业务规则办理赎回，避免错过开放期导致无法赎回。

### 【案例】

投资者持有某只定期开放基金产品，该产品每年开放一次申购赎回，封闭期内不支持赎回。投资者认为由于基金公司未通知开放时间导致其错过开放期，因此向基金公司投诉，要求为其开放赎回业务。

基金公司接诉后，立即进行调查核实。经核查，基金公司依照《信息披露办法》的要求在规定媒介上发布公告说明开放期安排，且曾向投资者账户预留手机号成功发送该基金产品开放通知短信。

基金公司工作人员及时联系投资者，安抚投资者情绪，说明基金产品开放规则、信息披露情况，婉拒投资者违背基金合同开放赎回的诉求。基金公司提醒投资者关注公司公告和短信，将会在该产品下次到期开放前主动电话通知。最终投资者表示理解，与基金公司达成和解。

### 【提示】

1. 根据《基金合同》、招募说明书等文件相关规定，定期开放产品开放期内，投资者可以根据相关业务规则申购、赎回基金份额，开放期的具体时间由基金管理人在开始办理申购和赎回的具体日期前依照《信息披露办法》的有关规定在规定媒介上予以公告。基金管理人不得在基金合同约定之外的日期或者时间办理基金份额的申购、赎回或者转换。

2. 投资者应认真阅读并遵守《基金合同》、招募说明书等文件，了解所投资基金产品，关注基金信息披露，以免影响基金交易和资金流转。

3. 基金公司应注意日常投资者教育工作，向投资者宣传基金基础知识。



## 典型案例十五：基金持仓未更新，耐心等待季度报

### 【前序】

投资者持有基金时，经常有查阅基金持仓的前十大重仓股的需求，但需注意的是公开披露的基金持仓信息只是最新季度报告中披露的季末持仓，不代表基金实时持仓。

### 【案例】

投资者在第三方基金销售平台购入基金后，通常会在每个交易日的交易时间关注平台对基金产品的净值估算。投资者有时发现自己持有的基金产品的盘中实时估值与基金公司盘后晚间公布的基金净值差距较大，猜测到基金经理有调仓换股的行为。但投资者认为，基金经理对于基金产品持仓的调整需要及时在公告中更新并告知持有该基金所有投资者。基金公司未尽到告知义务，于是向基金公司投诉。

基金公司接诉后，工作人员积极与投资者沟通，向投资者解释根据有关规定基金公司应当在季度报告中披露基金持仓信息，包括基金的股票仓位与个股配置。最终投资者理解了相关基金运作规则与信披要求，接受解释。另外针对投资者对于基金业绩的不满，工作人员也进行了安抚，与投资者达成和解。

### 【提示】

1. 《公开募集证券投资基金信息披露管理办法》第十八条规定，基金管理人应当在季度结束之日起十五个工作日内，编制完成基金季度报告，将季度报告登载在指定网站上，并将季度报告提示性公告登载在指定报刊上。

2. 基金公司应加强投资者教育，可通过公司网站、微信公众号、APP等平台设置投资者教育专栏，向投资者宣传相关基金知识、运作规则等。

## 典型案例十六：购基亏损莫心急，基金风格需了解

### 【前序】

2021年股票市场风格转换、热点轮动频繁。不同时期的领涨基金风格差异很大。每当市场上出现一批有阶段性业绩优势的基金，总会有投资者被短期的高收益所吸引，在未经深入思考的前提下就贸然买入。若市场开始调整，投资者大概率会陷入浮亏。

### 【案例】

近期，投资者通过浏览第三方基金代销平台的基金排名，发现基金公司的某一款基金产品近三个月的业绩名列前茅，便立即自行申购。购基不久后基金资产出现了浮亏。投资者认为基金经理不作为，未及时调仓致使基金净值下跌，并且要求更换其他有管理能力的基金经理来接管产品。

基金公司接诉后，针对投资者的不满和疑问，工作人员及时向投资者进行解释说明。投资者购买的基金产品为热门行业的主题基金，按照基金合同约定，该基金投资于某行业股票的资产比例需不低于非现金基金资产的80%。相较其他类型的基金，净值波动幅度大。该基金当前有阶段性的业绩优势，一部分幸运的投资者因买得早，在经历市场波动后，仍有比较可观的收益。但若市场开始调整，后期追高买入的投资者可能暂时会承受亏损。

此外参与行业主题基金投资，投资者自身不仅要了解该行业的投资逻辑和估值逻辑，还需把握好买卖的时间节点，投资难度较大。因此工作人员建议投资者可针对自身风险承受能力选择灵活配置型基金产品，切勿盲目追涨杀跌。最终投资者认可工作人员解释，表示会再耐心持有一段时间，与

基金公司达成和解。

**【提示】**

1. 投资者从事基金投资，应事先了解相关基金经理的投资风格、投资目的是否与自身的投资理念相匹配等情况，避免因盲目依据排名购买基金导致投资损失的情形发生。

2. 基金公司应加强投资者教育，可通过公司网站、微信公众号、APP 等平台设置投资者教育专栏，向投资者宣传相关基金知识、运作规则等。

## 典型案例十七：资金未到莫慌张，基金赎回需时间

### 【前序】

基金不同于银行活期储蓄，无法实时进行清算交付。基金份额持有人通过基金销售机构提交赎回申请后，由基金份额登记机构对赎回申请进行确认，确认成功后，基金管理人通过基金销售机构在规定期限内向投资者划转赎回款项。

### 【案例】

投资者通过销售机构购买某基金公司偏股类混合型基金，T日赎回基金后发现T+1日款项仍未到账。对此，客户认为不合理，打电话投诉至该基金公司，要求该基金公司解释相关原因。

基金公司接到投诉后立即核实客户账户并致电解释，客户赎回申请确认后，基金公司会优先使用基金资产中留存的现金进行支付。当现金资产不足以支付所有赎回款项时，基金管理人员会根据实际投资运作情况交易持仓品种，比如卖出部分股票或债券来获取现金。而股票、债券交割后资金到账又需要一定的时间。在准备好所有应对赎回的资金后，基金管理公司会向托管银行发送划款指令，基金托管银行将款项划往基金公司的注册登记账户，收到资金后基金公司再将款项划给对应销售机构。最后，再由各销售机构将款项划转到投资者账户中。基金公司工作人员积极与投资者沟通，向投资者讲解了基金划款流程，最终投资者对此表示理解，与基金公司达成和解。

### 【提示】

1. 基金公司及基金销售机构应按照相关法规规定及时向投资者披露基金产品的招募说明书、基金合同、产品资料概

要等资料，方便投资者获悉基金申赎规则等基金产品信息。同时，基金销售机构应通过产品申赎界面向投资者展示基金申赎规则，明确确认、到账等环节的具体预期时间，并做好相关风险提示。

2. 投资者购买基金产品前应仔细阅读基金招募说明书、基金合同、产品资料概要等资料，了解基金产品申赎规则等相关约定。同时，投资者应注意关注基金产品申赎页面的提示信息，了解基金赎回到账的具体预期时间，提前做好资金安排。

3. 基金公司及基金销售机构应注意做好日常投资者教育工作，如遇投资者咨询基金赎回问题时，应主动告知基金产品申赎规则、赎回款项预计支付时间等信息，尽可能避免出现因投资者不清楚基金申赎规则而引起的投资者资金流动性问题。

## 第三部分 期货公司

## 典型案例十八：网上信息莫轻信，投资诈骗要警惕

### 【前序】

投资者参与期货期权交易，要在正规有经纪业务牌照的期货公司办理开户，开户前通过官方渠道确认相关办理条件及流程，并下载使用官方交易软件。部分违法行为人借用正规期货公司名义开展非法期货甚至诈骗活动，投资者应注意甄别，不要轻信网络信息。

### 【案例】

投资者在不知情的情况下，被拉入微信交流群，群里有老师自称中国十大牛散之一，每天分享投资建议，指导交易操作或喊单。群里还有不少群友追捧，晒出盈利截图，以低手续费诱导投资者办理虚假开户，随后冒用期货公司工作人员身份指导投资者下载非法交易软件，以入金激活账户为由，诱导投资者以支付宝或微信转账方式入金至非法银行账户。投资者激活账户后，跟着群里的老师开始操作交易。一开始每天都能盈利，资金也能正常转入转出，后来投资者投入的资金逐渐增多，直至资金无法转出，随后微信群里的开户人员以系统问题为由告知投资者无法出金。后续投资者被清除出微信群且无法联系对应开户人员，于是投资者联系被冒用的期货公司，投诉软件无法出金事宜。

期货公司接诉后，立即进行调查核实。经核查投资者并未在期货公司开户，且相应开户人员并非期货公司员工，相关交易软件也不是正规的期货交易软件，账户资金的出入均不符期货保证金安全存管的有关规定。投资者是被冒充期货公司的诈骗团伙骗了。期货公司工作人员向投资者说明和解释公司业务情况。同时，为挽回投资者财产损失，期货公司

组织法律部人员协助投资者到公安机关报案。最终投资者了解事情真相，投诉事宜得到妥善处理，达成和解。

此外，为维护期货公司声誉并有效打击非法期货交易活动，切实维护投资者合法权益，期货公司根据投资者提供的微信号等信息向腾讯 110 举报，在官网、官微和借助专业新闻媒体发布相关声明，提醒投资者不法分子冒用公司名义开展非法期货活动情况，敬请投资者仔细甄别，谨防上当受骗。

### **【提示】**

1. 期货开户和交易都需要通过具有期货经纪业务牌照的正规期货公司办理。相关期货公司的资质可通过中国证券监督管理委员会或中国期货业协会网站进行查询和核实。

2. 投资者应知晓期货保证金安全存管的有关规定，知晓期货公司期货保证金账户；警惕将资金转入他人名下。投资者应知晓期货公司官网地址，通过官网下载和使用交易软件。如投资者一旦被骗，造成财产损失的，做好相关信息留痕，及时向当地公安机关报案。

3. 期货公司应注意日常投资者教育工作，向投资者宣传打击非法证券期货交易活动，同时积极引导受害投资者通过合法渠道维权。



## 典型案例十九：交易规则要了解，风险意识需加强

### 【前序】

投资者参与期货交易需了解期货公司强行平仓制度与日常公司处理风险标准，交易期间关注账户状况，提高风险意识，避免经济损失。

### 【案例】

投资者接到期货公司通知，账户内的资金不足，可能会被强制平仓，投资者表示可以，同意强平。但当天期货公司未采取强平措施，导致自己账户穿仓。于是投诉期货有限公司未及时平仓导致其损失。

期货公司接诉后，立即进行调查核实。通过核查，期货公司对投资者的强平处理是完全依照合同约定进行，强平前后期货公司对投资者均进行了多种方式的风险提示，并在强平后及时进行了告知。在投资者放任账户风险不顾的情况下，期货公司风控人员虽已于第一时间对投资者未平仓合约进行挂单强平，但终未触及成交。期货公司工作人员积极与投资者沟通，向投资者讲解期货公司强行平仓制度与日常期货公司处理风险标准，最终投资者接受解释，双方达成和解，投资者进行了撤诉。

### 【提示】

根据期货公司强行平仓制度与日常公司处理风险标准，客户所持仓未平仓合约占用的保证金低于约定保证金时，公司将对其进行强行平仓。根据期货经纪合同约定，在交易过程中，公司有权按照合同约定的方式向客户发出追加保证金及强行平仓通知，若客户权益触及或者低于期货交易所规定所需的交易保证金水平时，公司有权对其部分或者全部未平仓合约执行强行平仓，直至客户账户风险率 $\leq 100\%$ ，由此产生的损失和责任全部由客户承担。

## 典型案例二十：休眠账户要出金，资料需要准备全

### 【前序】

投资者申请休眠账户出金时，需要了解清楚休眠账户出金流程及资料要求，避免因不清楚规则导致期货保证金转出时效延长。

### 【案例】

投资者通过期货公司客服电话咨询账户保证金转出事项，因投资者账户已为休眠状态，故无法直接办理线上银期转账出金。期货公司工作人员为投资者提供两个方案：①投资者办理线上激活后自主转出保证金；②投资者提供资料，由期货公司按照相关规定进行身份核实和资料审核，没问题后将账户剩余资金通过手动出金的方式转至投资者指定银行卡。后投资者选择办理线上激活业务，期货公司按照规定，要求投资者在线提交签名照及本人手持身份证照片，因投资者开户时间较早，同时要求投资者补做适当性评估问卷。客户认为期货公司业务流程繁琐，引发投诉。

期货公司接诉后，立即进行调查核实。经核查客户账户情况，仍处于休眠状态。期货公司工作人员积极与投资者进行沟通，向投资者讲解休眠账户激活业务流程，客户表示理解，但账户激活流程太复杂，想要申请销户。期货公司工作人员在告知投资者销户流程后，当天将销户资料及流程发送至投资者邮箱，最终投资者理解了相关业务规则，接受解释，并完成销户，达成和解。

### 【提示】

1. 休眠账户是指截至休眠认定日，同时符合开户时间一年以上、最近一年以上无持仓、最近一年以上无交易（含一

年)、休眠认定日结算后客户权益在 1000 元人民币以下(含 1000 元)四个条件的账户,或者 2009 年 9 月 1 日前直接通过期货交易所开立交易编码,但是客户资料不完整或者关键信息不准确的账户。

2. 休眠账户申请激活前,投资者应按要求完成资料提供,2017 年 7 月 1 日前开户的投资者同时需补充适当性评估,且投资者账户权益应大于(不含) 1000 元。

3. 投资者销户时,应提供本人开户时身份证件,向期货公司提出销户意愿,期货公司在核实人、证、账户一致后,按规定为投资者办理销户业务。投资者账户如有资金,则需填写销户出金单,待账户资金清零后,按照规定办理销户业务。

## 典型案例二十一：成交价格未在 K 线范围内， 了解行情发布机制很重要

### 【前序】

投资者在进行期货交易时，需了解交易所行情发布机制，同时，期货公司应做好投资者教育宣导工作，以免造成不必要的投诉纠纷。

### 【案例】

某日，投资者处于委托挂单状态的单子被成交，但各软件行情系统的 K 线范围内并无该成交价，投资者向期货公司投诉，质疑其成交价不合理，要求给予赔偿损失。

期货公司接诉后，立即进行调查核实。经核查，确有存在当日该时段内各软件行情系统未找到该投资者成交价的情况；但经交易所业务指引确认，交易所对外发布基本行情机制为每秒 2 笔快照行情，2 次行情快照中间存在未能披露的价格，所以会导致信息商行情 K 线不能包含交易所所有的价格信息，这也是投资者发现其成交价格不在行情软件展示的 K 线范围内的原因。

期货公司根据上述情况，积极与投资者沟通，向投资者讲解交易所基本行情发布机制，以及作为信息商的各软件行情成交数据不能包含交易所所有的价格信息情况。同时，期货公司根据交易所函件说明，证明该投资者成交数据情况，最终投资者理解了相关业务规则，接受解释，达成和解。

### 【提示】

1. 投资者应了解交易所行情发布机制。目前期货交易所对外发布基本行情机制为每秒 2 笔快照行情，会导致信息商行情 K 线不能包含交易所所有的价格信息。

2. 期货公司应注意日常投资者教育工作，向投资者宣传期货交易基础知识。

## 后 记

感谢深圳辖区投资者保护“投教同行”成员对本案例集编写的大力支持。参与本次案例集编写的“投教同行”成员有：招商证券、国信证券、平安证券、安信证券、五矿证券、华鑫证券、南方基金、前海开源基金、鹏华基金、中信期货、先锋期货、平安期货、海航期货、华泰证券深圳投教基地、国泰君安证券投教基地（深圳）。广大投资者朋友可关注“中国投资者网”及其微信公众号、“深圳投资者服务”微信公众号了解更多投资知识及市场信息。

## 法律声明

本手册内容仅供参考，不构成任何投资建议。我们对手册所涉及的内容力求准确和完整，但并不对其准确性和完整性作出任何保证，也不对任何因直接或间接使用本手册内容而造成的损失承担任何法律责任。

在遵守中国有关法律与本声明的前提下，任何机构或个人可基于非商业目的浏览或下载本手册的内容。未经书面许可，任何机构或个人不得以向他人出售牟利为目的，使用本手册的任何内容。