防范非法证券期货宣传月活动案例—期货交易软件止损止盈功能纠纷

（来源：河南证监局）

一、案例简介

2020 年 5 月 11 日，投资者张某拨打 A 期货公司投诉电话，投诉“A 期货公司交易软件止损止盈功能存在问题。”张某称其在 A 期货公司开立期货账户，使用 A 期货公司提供的手机软件交易。在使用软件止损止盈功能时，多次出现设置止损止盈单后，触发列表显示触发异常情况。张某认为 A 公司手机软件功能存在问题，要求 A 公司赔偿损失。

二、纠纷调解情况

A 期货公司收到投诉后及时与投诉人沟通，认真调查核实。经核实，投资者反映的止损止盈触发异常情况，原因为张某在操作时，对一笔持仓既设置了止损止盈单，又提交了平仓委托单，这种情况下张某持有的该合约可用手数为 0,当行情达到设置的止损止盈条件，因无可用持仓或者可用持仓手数小于止损止盈单设置的委托手数，软件就会显示触发异常。在公司交易软件设置止损止盈单界面里，有止损止盈功能风险及机制说明，对张某反映的问题进行了相关提示。经 A 公司客服人员耐心讲解，张某情绪得到极大缓解，未再提出异议。

三、案件启示

期货交易专业性较强，交易软件功能也较为复杂，投资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，避免因操作失误带来的不必要损失。

期货经营机构在向客户提供交易软件时，应当加强服务意识，采用适当方式向客户讲解软件功能，明确告知客户相关权利、义务及风险，避免产生异议。