

## 案例 1 陈某与某证券营业部的撤指定纠纷

### 案情简介：

某证券营业部客户陈某来电反映，其于 2017 年 2 月 14 日到营业部撤销指定交易，但工作人员告知撤销指定交易需同时将其辅助资金账户一并取消，其认为不合理，因此投诉，要求营业部给予合理解释。

### 调解过程及结果：

调解中心将陈某的投诉情况告知营业部后，营业部向调解中心反馈，称陈某于 2017 年 2 月 16 日已签署了注销资金账户申请表，并提供了身份证复印件，复印件上其本人已明确写了“销子账户专用，其它无效”的内容，由此可得陈某是知悉撤销指定交易需注销辅助资金账户的，并同意营业部的做法。同时营业部已向陈某多次解释营业部的做法是根据公司的内部规定，但陈某不接受，坚持认为当时签订的第三方存管合同并没有这样约定。后调解中心告知陈某，《客户交易结算资金银行存管协议书》的第二十九条规定：“甲方撤销指定交易、办理转托管，需在乙方办理并另行签署有关文件”。营业部的做法是依据该条规定，陈某对此表示理解。

## 案件评析及启示：

本案主要是营业部工作人员解释不到位所引起的。在本案中，营业部的工作人员一开始并没有找出对应的条文向陈某解释，只是笼统地向陈某解释是公司的内部规定，因此引起了陈某的不满，并误以为营业部的行为就是有意刁难。实际上，陈某之前签订的《客户交易结算资金银行存管协议书》第二十九条规定：“甲方撤销指定交易、办理转托管，需在乙方办理并另行签署有关文件”。条款中的“有关文件”可理解为陈某签署的注销资金账户申请表，因此，营业部要求陈某撤销指定交易需同时将其辅助资金账户一并取消的做法是有相关依据。

本案的启示：建议证券公司在向投资者做解释工作时，应尽量找到具体依据（如合同条款、政策原文），不应笼统回复投资者是根据公司内部规定，容易招致投资者反感。另外，证券公司应尽可能把相关要求都在协议上进行明确约定。如在本案中，证券公司最好在《客户交易结算资金银行存管协议书》中明确规定“甲方撤销指定交易、办理转托管，需一并撤销其辅助资金账户”。就投资者而言，建议在充分知悉并理解的前提下才签署相关文件，如在本案中，陈某虽然对证券公司的做法不满，但其又签署了相关申请表，其签署的行为就代表其本人知

悉并认可文件上的内容，需承担相应的后果。

## **案例 2 曾某与某证券营业部的转销户纠纷**

### **案情简介：**

某证券营业部客户曾某来电反映，其近期到营业部为其个人账户及母亲账户办理转托管及撤指定的业务，花了一周时间其个人账户办理好了，但其母亲的账户仍未办好。曾某表示其母亲年纪较大，由于营业部柜台人员每次指示都不清晰，导致他们要多次去营业部，且在办理过程中柜台人员的服务态度不好，因此投诉，要求营业部加快办理速度。

### **调解过程及结果：**

调解中心将曾某的投诉情况告知营业部后，营业部向调解中心反馈，称曾某和其母亲 2016 年 11 月 22 日到营业部现场要求撤指定和转托管，但曾某账户当天有股票交易记录，所以当天无法办理，当时客服人员已向曾某解释，曾某也是理解的。11 月 24 日曾某再次和其母亲到营业部，曾某当天办理了转托管，但因为曾某沪市账户几日前进行了新股申购，无法撤指定。其母亲的账户开通了两融业务，工作人员当天帮其注销两

融业务，需第二天才可以办理撤指定及转托管。11 月 25 日，曾某的业务都办理成功了，但其母亲的账户在撤指定时提示开通了“质押回购业务”，需注销后第二个交易日才可以撤指定，因此其母亲的账户在 11 月 28 日才全部办理成功。后经营业部再向曾某解释相关业务办理流程，最终曾某表示理解。调解中心回访曾某，曾某称问题已经解决，并对调解中心表示感谢。

### 案件评析及启示：

本案主要是营业部工作人员对曾某的指示不清所引起的。

《中国证券登记结算有限责任公司证券账户管理规则》第二十八条规定：“证券公司应当及时为投资者办理证券账户销户、转指定、转托管业务。证券公司应当在与该证券账户相关的业务了结后两个交易日内办理完毕”。《中国证券登记结算有限责任公司证券账户业务指南》5.1.3 规定：“本指南规定因账户存在未了结业务而不能注销证券账户的情形为：（1）证券账户存在对应的信用证券账户；（2）证券账户已申报配股交易，尚未处理完毕；（3）证券账户存在买断式回购交易、约定购回交易、质押式回购交易、证券公司自营质押、国债登记及国债期货交割、融资融券及转融通等未了结业务；（4）证券账户属于冻结状态，尚未解除冻结；（5）证券账户存在已参与新股、基金申

购，尚未处理的；（6）证券账户存在其他在途权益或具有中国结算规定的其他未交收、待交收、待处置业务等未了结业务情况”。在本案中，曾某在办理业务前仍使用账户进行股票交易及新股申购，其母亲的账户开通了融资融券业务及质押回购业务，均属于上述未了结业务而不能注销证券账户的情形，因此证券公司在曾某及其母亲的相关业务了结后 2 个交易日办理并不违规的。但在本案中，营业部工作人员的服务存在不足之处。该工作人员均是在曾某及其母亲每了结一次业务时，才告知他们还有其他业务未了结，正因为工作人员未一次性告知曾某其账户的具体情况，才导致曾某及其母亲多次来回营业部都未办理好相关业务，最终引起曾某投诉。

本案的启示：建议证券公司的工作人员应认真为投资者办理相关业务，对于要求转销户的投资者，如果当日不能办理转销户的，应认真核查账户的所有情况，一次性告知投资者相关原因，并明确告知投资者何时可以前往营业部办理转销户，以免投资者误认为证券营业部通过拖延办理业务来挽留或有意刁难。另外，建议投资者去营业部办理转销户业务前，最好先电话咨询营业部办理业务的相关情况，如办理业务的条件、具体流程及所需材料等，这样才能提高办事的效率。

### 案例 3 郑某与某证券营业部的销户纠纷

#### 案情简介：

某证券营业部郑某通过 12386 反映，因其欲从事证券行业，2015 年 8 月曾前往营业部办理销户，之后工作人员告知已全部办理完毕。2016 年 10 月郑某所在的证券公司查得其名下仍持有上交所的股东卡，此事对郑某的工作造成了较大影响。随即郑某联系营业部，被告知：“是工作人员的失误，将您上交所的股东卡只办理了撤销指定。”郑某将其与该营业部工作人员的对话进行了录音，且郑某再通过其他证券公司注销了其上交所的股东卡。之后郑某再次与营业部沟通此事，被告知：“没有证据证明是我们工作人员的失误。”郑某对此感到非常气愤，认为该营业部存在严重过失导致自己上交所的股东卡未被注销，从而对自己的工作造成较大影响，故致电投诉，要求营业部对造成其工作上的损失进行赔偿。

#### 调解过程及结果：

调解中心将郑某的投诉情况告知营业部，营业部反馈根据公司柜台业务工作流程，郑某如需办理注销股东卡业务，应临柜提交相关申请表，经营业部确认后方能办理销户。在调查核实过程中，营业部未发现郑某申请注销上海股东卡时应当提交

的《证券账户业务申请表》等资料证明。后营业部反馈称已和郑某协商一致，补偿了郑某一定金额，郑某也主动向 12386 撤诉。

### 案件评析及启示：

根据中登公司《证券账户业务指南》5.3.1 规定：“投资者在注销证券账户时应填写《证券账户业务申请表》，申请注销一码通账户的，应当在《证券账户业务申请表》中勾选注销一码通账户，并填写一码通账户号码。投资者仅申请注销子账户的，应当在《证券账户业务申请表》中勾选注销相应的子账户，并填写子账户号码”。该案中营业部未发现郑某申请注销上海股东卡时应当提交的《证券账户业务申请表》等资料证明。产生纠纷后营业部也无法证明郑某当时仅要求撤销上海指定，存在工作失误。

本案的启示：目前，大部分证券公司在办理销户业务时，如果投资者未特别说明要注销股东卡，证券公司一般不主动为投资者注销股东卡。建议证券公司在办理销户时应主动问清楚投资者销户的缘由，如遇到本案中的情况，投资者是因从业而销户的，注销股东卡是必须的。另外，投资者在销户时，也应主动告知营业部自己的具体要求，准确填写相关表格内容，如

因从业要注销股东卡的应特别说明，避免后续发生争议。证券公司和投资者都应保留相关业务办理资料，后续如果发生争议则可提供相关佐证依据。

## **案例 4 晏某与某证券营业部的新股申购纠纷**

### **案情简介：**

某证券营业部客户晏某来电反映，其于 2016 年 11 月下旬中签新股华安证券（600909）1000 股，但未收到营业部的短信通知。另外，中签当天虽然客户经理有致电告知其好像中签了，但最终说是看错，因此其便认为自己没有中签，最后是通过朋友电脑查询账户，才发现自己中签了，但已错过缴费时间。晏某认为客户经理提供错误信息，使其无法缴费成功，造成损失。其称已向营业部反映此事，营业部也承认没有履行好通知义务，表示愿意承担一半的损失，但其不满意，因此投诉，要求营业部承担全部损失。

### **调解过程及结果：**

调解中心将晏某的投诉情况告知营业部后，营业部向调解中心反馈，称中签当天营业部已统一发送短信通知。还有，营业部当天也转告晏某对应的客户经理，让其再电话通知，由于



晏某的账户平常是由别人操作，所以客户经理手机通知其中签时（没有录音），晏某表示自己没有申购新股，不可能中签。后客户经理查询晏某的普通账户，的确没有申购新股记录，因此就致电晏某确认其没有中签。经了解，晏某是在信用账户申购新股的，客户经理查询时只查看了普通账户，没看信用账户，所以误以为晏某没有申购新股，告知其一个错误信息。为此，营业部同意赔偿晏某一半的损失，但晏某不接受。后营业部与晏某多次沟通，最终协商一致。晏某致电调解中心撤诉，并对调解中心表示感谢。

#### **案件评析及启示：**

本案主要是晏某没有妥善管理自己账户及营业部客户经理的服务不到位所引起的。在本案中，营业部已在晏某中签当天发送了短信通知其中签，从合规层面上看，营业部已尽到了通知义务。但客户经理在再次致电通知时，由于对业务不熟悉，在晏某否认中签的前提下，就只查询了晏某的普通账户，发现没有申购新股记录后就没再查询其信用账户，便草率得出晏某没有中签，在一定程度上误导了晏某。就晏某而言，由于其账户并非本人操作，导致其未能及时知悉自己的中签情况。上述多方面的原因最终造成晏某未能按时缴款，认购失败。

本案的启示：目前，新股中签频遭弃购的现象屡见不鲜，主要原因是：一是投资者对新股申购规则不熟悉，未能在中签后及时在账户中准备相应的认购资金；二是券商通知机制不够完善。在本案中，该证券公司的通知机制主要是公司统一发送短信及客户经理电话通知。客户经理使用私人手机与晏某联系，期间通话内容并没有录音，因此事后均无法核实。建议客户经理应尽量使用录音电话与客户沟通，进一步做好留痕的工作。还有，从本案可以看出，客户经理并不清楚信用账户可以申购新股，只是单纯认为申购新股只能通过普通账户，其业务水平仍有待提高。因此，一方面营业部应积极开展员工的业务培训，促进服务水平的提高，另一方面工作人员也需加强业务学习，提高自身业务能力。

另外，投资者应认真学习证券市场的新股申购新规，合理安排自己资金的筹措，同时证券账户应由本人操作，对自己的账户尽到妥善管理的义务。

## 案例 5 刘某与某证券公司的新股申购纠纷

### 案情简介：

某证券公司客户刘某通过 12386 反映，其于 2016 年 11 月 11 日分别申购了上交所及深交所的新股各 1 支，深交所的新股于 11 月 13 日收到了配号，但上交所的新股至 11 月 14 日仍未收到配号。其认为不合理，便拨打公司电话反映，但公司电话一直无人接听。刘某对此不满，故投诉，要求公司就此事给予合理解释并杜绝此类事项的发生。

### 调解过程及结果：

调解中心将刘某的投诉情况告知证券公司后，证券公司向调解中心反馈，称刘某于 2016 年 11 月 11 日分别通过两个账号重复申购了上交所的同一只新股，由于刘某在其他券商的申购时间先于本公司，导致其在本公司的申购属于无效申购，最终无配号。现公司已向刘某解释清楚，其已无异议了。后调解中心回访刘某，其称公司已向其解释清楚，并对调解中心表示感谢。

### 案件评析及启示：

本案主要是刘某对新股申购规则不熟悉所引起的。《上海市场首次公开发行股票网上发行实施细则》第十三条规定：“投资

者参与网上公开发行股票的申购，只能使用一个证券账户。同一投资者使用多个证券账户参与同一只新股申购的，以及投资者使用同一证券账户多次参与同一只新股申购的，以该投资者的第一笔申购为有效申购，其余申购均为无效申购”。在本案中，刘某使用两个证券账户参与了同一只新股申购，其用别的券商的证券账户申购该新股的时间较早，属于第一笔申购，被认定为有效申购，第二笔申购便为无效申购，自然就没有对应的配号，因此刘某所投诉的证券公司延迟发放配号的行为并不存在。

本案的启示：建议投资者应认真学习证券市场的新股申购新规，在新股申购过程中若存在疑问，应及时联系证券公司，避免错过缴款时间。就证券公司而言，对外电话也应保持畅通，目前很多投诉均是由于投资者多次拨打证券公司对外电话无人接听，未能在第一时间得到合理解释所引起的。

## **案例 6 赵某与某证券公司的客户服务纠纷**

### **案情简介：**

某证券公司赵某通过 12386 反映，其于 2009 年在某证券公

司东莞营业部开立证券账户，其目前欲办理销户，但因人在河南，其便于 2016 年 12 月 6 日下午拨打公司客服电话咨询如何办理异地销户，被告知：“可至河北地区或广东东莞办理销户手续”。赵某不认可，称其去河北和东莞都不方便，该公司没有为其销户提供便利条件”。故致电投诉，要求该公司相关人员协助其办理销户手续。

### **调解过程及结果：**

调解中心将赵某投诉情况告知该证券公司，该证券公司反馈公司在河南地区确实没有营业部，因此无法在该地为赵某办理销户。后公司与赵某沟通，了解到赵某是因为原银行卡销卡了，导致该账户不能使用，所以才想销户的。该证券公司工作人员就引导赵某在官网上进行银行卡变更，告知其没必要销户，赵某表示同意。后调解中心回访赵某，赵某称该证券公司已解决其问题。

### **案件评析及启示：**

本案主要是该证券公司的客服人员服务不到位所引起的。本案中，该证券公司客服人员仅仅是按照销户流程的要求答复余某，并未主动了解赵某销户的具体缘由，由于公司在河南地区没有设立营业部，所以只能告知赵某到其他地区的营业部销

户，赵某对此不满，导致投诉。待赵某投诉后，工作人员再次与其详细沟通，才发现赵某销户的缘故，从而顺利解决纠纷，也挽留了客户赵某。

本案的启示：证券公司是为投资者服务的过程中，应全方位了解投资者的有关情况，对于要求销户的投资者，应认真了解其销户的具体缘由，根据原因采取针对性措施，如本案中赵某本意并非是要销户，而是因为绑定的银行卡不能用了，误以为只能销户。后经过沟通，赵某重新更换了银行卡，顺利解决了问题。另外，投资者在办理业务时，也要向证券公司提供全面的信息，便于证券公司选择最优的解决方案。

## **案例 7 陈某与某证券营业部的客户服务纠纷**

### **案情简介：**

某证券营业部客户陈某来电反映，其在营业部开通了港股通，但于 11 月 21 日下午 1:15，发现无法通过证券公司的交易软件买卖港股，其向营业部反映，工作人员石小姐回复是系统堵塞的原因所导致的，后陈某根据石小姐的指示，重新设置就可正常交易，但其认为已错失了最佳的投资时机，因此投诉，

要求营业部赔偿其相应的损失。

### **调解过程及结果：**

调解中心将陈某的投诉情况告知营业部后，营业部向调解中心反馈，称主要原因是陈某的交易软件没有更新，同时工作人员石小姐的回复并不准确，其是新员工，对交易系统的问题不太熟悉，未经详细了解就直接回复陈某可能是系统堵塞的原因，引起陈某误会。营业部已向陈某解释，并指导其更新软件，最终陈某表示理解。后陈某来电，称营业部已向其解释清楚，要求撤诉，并对调解中心表示感谢。

### **案件评析及启示：**

本案主要是营业部的新员工对业务不熟悉就随意回复陈某的问题所引起的。本案中，工作人员石小姐对于陈某提出的交易软件无法买卖港股的问题，其本人并未了解原因，就随口答复陈某是因为系统堵塞，把原本简单的问题复杂化，把软件升级问题上升为系统故障，导致陈某投诉并要求营业部赔偿。

本案的启示：建议证券公司应重视新员工的入职培训，加强全体员工的业务学习。工作人员对于没把握的问题，应请示领导或咨询有经验的同事后再回复投资者，切忌随意告知投资者不准确的信息，以免引起不必要的投诉。另外，目前投资者

投诉证券公司存在软件问题的，大部分都是因为投资者自身未及时更新交易软件导致软件功能无法正常使用，并非软件本身存在问题。因此，建议投资者应留意软件的更新信息，做到及时更新，这样既能保证软件的安全性，又能增加更多有用的功能，提高便捷性。

## **案例 8 余某与某证券营业部的网下申购新股纠纷**

### **案情简介：**

某证券营业部余某来电反映，其于 2016 年 4 月向营业部申请网下申购新股资格，营业部当时表示流程一般 3 个月左右可以走完，但直到 9 月份余某还未拿到网下申购新股资格证书。余某询问营业部缘由，营业部承认了工作存在失误，导致流程被退回来（如身份证复印件未签字等）。余某表示如果按正常流程其早已参与网下申购新股，现因营业部的原因造成其损失超过 100 万元以上，因此投诉。

### **调解过程及结果：**

调解中心将余某的投诉情况告知营业部，营业部称余某是 4 月 27 日向营业部申请网下申购新股资格。5 月 6 日，公司审



核发现余某的身份证和股东卡复印件没有签名，营业部当天即让余某补签资料并于当天上报公司总部。5 月-6 月，公司一直在走流程，于 7 月 4 日营业部发现余某尚缺指定联行号/大额支付号，马上联系余某将联行号提交公司总部，由公司总部向中证协补充资料。在余某申请网下申购新股资格的过程中，每一步骤都需要一定的时间，因涉及多个环节及审核机构，有些步骤及办理时间营业部无法明确预计，同时此期间申请网下申购新股的客户急速增加，客观上对公司及协会各环节审核速度造成一定影响。直到 9 月 12 日，余某才收到沪市 CA 证书。营业部为了更好地为客户提供服务，现已由营业部总经理亲自来对接余某的服务，跟进其网下申购新股业务的进展；营业部总经理还提出给余某赠送一年价值一万元的《上证特供》，并建议余某考虑参与公司拟设立的网下申购新股产品等增值服务，希望余某予以谅解，但余某并不认同。后余某又致电调解中心，称虽然收到了上交所证书，但现在网下申购新股资格市值要求为 3000 万，之前只需要 1000 万，余某坚持赔偿要求，并要求营业部向其反馈同一批申请网下申购新股资格客户的办理进度。营业部反馈称与余某同一批申请网下申购新股资格的证书都是差不多时间下来，已向余某说明，但余某还是坚持赔偿要

求。至于网下申购新股资格市值发生了变化，是因为发行人和主承销商可以根据市场情况调整市值要求。鉴于双方未能协商一致，该纠纷进入调解员调解程序，由于余某未能提供证据证明其产生了实际损失，其主张的近百万损失仅为间接的、不确定的损失，营业部不同意赔偿，提出赠送增值服务等补偿方案，但余某在调解员的再三沟通下仍坚持最低 80 万的现金赔偿，由于双方分歧较大无法达成和解，最后终止调解。

#### **案件评析及启示：**

本案主要是因营业部对网下申购新股业务不熟悉，办理期限超出预先告知的时间而引起的。本案中，营业部工作人员向余某表示一般流程为 3 个月左右，但操作过程中由于工作人员业务不熟练，如资料未签名、反复补充资料等，导致未能一般在一般流程时间内完成该业务。市场环境的变化又导致余某当时申请的条件不符合现在的情形，资金不够参与网下申购新股。经调解员调查了解，申请网下申购新股资格一般需要 1-3 个月，本案历时近 5 个月，营业部在申请过程中反复确认资料和内部流程流转较长，反映出营业部具体经办人员业务不熟，内部流程未及时跟进处理，对投资者提供服务存在一定的瑕疵，但法律法规及监管规定或双方约定并未明确申请网下申购资格的期

限，故调解员认为该瑕疵不构成法理上的过错或违约，即营业部无需承担法律上的赔偿责任，但这并不意味着营业部不用承担任何责任，营业部因自身原因未及时跟进处理申请资料及流程，未及时一次性告知投资者需补交的资料信息，给投资者带来的不便或损害应当给予适当的补偿。

本案的启示：本案中营业部按照行业一般业务流程告知投资者时限，但办理过程中因各种原因导致时限延长，投资者因此不满产生纠纷。建议营业部在办理未有业务规则规定的相关业务时不应轻易向投资者做出承诺，应充分考虑到后续可能出现的不可控的情况。如出现与预期不符的情况，应及时与投资者沟通，取得投资者理解，并审查自身业务流程是否存在疏忽，办理业务时若需要投资者补充提供有关资料，应一次性告知投资者，提高办事效率。

## **案例 9 黄某与某证券营业部的银证转账纠纷**

### **案情简介：**

某证券营业部黄某来电反映，其于 2017 年 3 月 8 日发现无法转出资金 140 万元，咨询营业部，却被告知因其开通了现金理财类产品，转出大额资金有限制，只能转 20 万。黄某称当时

开通该产品时工作人员并未告知有 20 万元转账的限制，因此投诉，认为营业部故意设置障碍限制其转出资金。

### **调解过程及结果：**

调解中心将黄某的投诉情况告知营业部，营业部反馈称黄某 3 月 8 日想快速取现，但快速取现是有 20 万元上限的限制。如果是正常取现，则无金额限制，但要 T+1 日到账。相关规则已在产品合同中列明。黄某开通该产品时，工作人员可能存在服务缺失，未能详细告知其取现的相关规则，营业部会做好安抚工作，黄某的款项会在 3 月 9 日开市前转到其银行账户。营业部了解到黄某是想转到其他券商，转出大额资金却受到限制，因此误解营业部人为设置障碍。经过营业部的解释，黄某已无异议。后调解中心回访黄某，黄某表示资金已转出，对调解中心表示感谢。

### **案件评析及启示：**

本案引发的原因是黄某不清楚快速取现的相关规则，欲转出大额资金却遭到限制从而导致其不满。经了解，该产品的合同条款已列明“快速取现服务中单个投资者当日累计申请快速取现的金额上限为 20 万元”，手机 APP 快速取现界面也明确列明了“每人每日快速取现额度为 20 万元”。以上两种方式说明

该产品已充分明确了取现的相关规则。但黄某在购买该产品时可能没仔细阅读相关条款，营业部当时可能也没有明确提示快速取现的金额限制，导致黄某不了解具体原因。

本案的启示：建议投资者在购买相关产品时应仔细充分阅读相关合同条款，如有不明白的地方应主动咨询营业部，避免产生误解。营业部在介绍相关业务时，应尽可能地详细说明相关规则，特别是一些可能会造成投资者误解的内容（如投资者权利会受到限制的条款等），并做好留痕工作。