

目录

证券纠纷调解案例.....	2
案例 1: 邓某与某证券营业部的佣金纠纷.....	2
案例 2: 吴某与某证券营业部的佣金纠纷.....	3
案例 3: 吕某与某证券营业部的佣金纠纷.....	6
案例 4: 匡某与某证券营业部的佣金业务纠纷.....	8
案例 5: 邓某与某证券营业部的佣金纠纷.....	11
案例 6: 罗某与某证券营业部的融资融券纠纷.....	14
案例 7: 陈某与某证券营业部的融资融券纠纷.....	17
案例 8: 邓某与某证券营业部的融资融券纠纷.....	18
案例 9: 林某与某证券营业部的融资融券纠纷.....	20
案例 10: 伍某与某证券营业部的委托交易纠纷.....	22
案例 11: 章某与某证券营业部的委托交易纠纷.....	24
案例 12: 何某与某证券营业部的新股申购纠纷.....	26
案例 13: 李某与某证券营业部的新股申购纠纷.....	29
案例 14: 张某与某证券营业部的客户服务纠纷.....	31
案例 15: 方某与某证券公司普宁营业部的客户服务纠纷.....	33
案例 16: 王某与某证券营业部的客户服务纠纷.....	34
案例 17: 郑某与某证券营业部的客户服务纠纷.....	36
案例 18: 司徒某与某证券公司的客户服务纠纷.....	38
案例 19: 詹某与某证券营业部的异地销户纠纷.....	39
案例 20: 吴某与某证券营业部的销户业务纠纷.....	41
案例 21: 洪某与某证券营业部的转销户纠纷.....	43
案例 22: 袁某与某证券营业部的关联关系确认纠纷.....	45
案例 23: 吴某与某证券营业部的银证转账纠纷.....	47
案例 24: 冯某与某证券营业部的银证转账纠纷.....	50
案例 25: 姚某与某证券营业部的创业板开户纠纷.....	51
案例 26: 谢某与某证券营业部的代销基金纠纷.....	54
案例 27: 王某与某证券营业部的代销基金纠纷.....	56
案例 28: 朱某与某证券营业部的代销金融产品纠纷.....	59
案例 29: 黄某与某证券营业部的配股服务纠纷.....	61
案例 30: 张某与某证券营业部的股票质押回购纠纷.....	63

证券纠纷调解案例

案例 1：邓某与某证券营业部的佣金纠纷

案情简介：

某证券营业部客户邓某通过 12386 反映，2015 年 5 月，邓某以自己资产量巨大、交易频繁为由向营业部申请调佣，并签署了《佣金调整申请表》，营业部员工李某承诺会尽快将邓某的佣金调整至万分之三（包括普通账户和信用账户）。2015 年 8 月，邓某发现自己信用账户的佣金一直按千分之三收取，并非李某承诺的“按万分之三收取佣金”，导致其被多收了 200 万元左右。邓某到营业部反映此事，该营业部经理表示“此事是由于工作人员的工作失误造成的，但今天领导不在，我们下周会给你满意的答复。”后邓某直到投诉时都未收到营业部的答复，因此投诉，要求该营业部退还多收取的佣金。

调解过程及结果：

调解中心将邓某的投诉情况告知营业部后，营业部承认工作失误，并表示会退还多收取的佣金 200 万元。后调解中心回访邓某，邓某确认营业部已退还多收取的佣金。

案件评析及启示：

本案主要是由于营业部未按承诺调整邓某佣金所引起的。在本案中，营业部员工已承诺调整邓某的佣金，并签订了《佣金调整申请表》，营业部就应按约定及时帮邓某调整佣金，这是诚信执业的基本要求。另外，营业部在电话里曾承诺会给邓某答复，营业部就应当及时答复，避免言行不一，进一步激化矛盾。

本案的启示：证券公司一方面应加强员工的职业道德和诚信教育，在执业过程中做到言行一致，一旦做出承诺，就应信守。另一方面，投资者在交易过程应及时关注佣金及税费的收取情况，若发现有问题的，应及时向营业部反映。例如，本案的邓某在 3 个月后才发现佣金异常，表明其平时未关注自己账户的佣金收取情况。此外，投资者申请调佣时，不应简单地以某个投资者的佣金水平低而要求营业部将自己的佣金调至同样低的标准，因为营业部有权在法规允许范围内根据每个投资者的资产量、交易量等情况决定其具体的佣金费率。

案例 2：吴某与某证券营业部的佣金纠纷

案情简介：

某证券营业部客户吴某通过 12386 反映，其 2015 年 5 月中旬在某证券营业部开立 A 股账户，佣金按照万分之三收取。2015 年 12 月 1 日吴某在营业部柜台开通了新三板账户权限，当时柜台工作人员没有提到佣金收取问题，吴某便认为佣金仍是按照万分之三收取。后经过两次交易，吴某发现新三板账户的佣金高很多。吴某表示不解，便咨询客户经理，被告知“开立的新三板账户，佣金是统一按千分之三收取的”。吴某表示开立新三板账户时，工作人员并未提及佣金收取问题，合同上也没有写。客户经理称：“现在帮你下调佣金至千分之一点八”。吴某再次进行交易就发现佣金已经下调。但吴某认为该营业部未尽到告知义务，存在欺瞒客户的行为，导致之前多收取其佣金，故致电投诉，要求营业部退还多收取的佣金费用 3 万 3 千元。

调解过程及结果：

调解中心将投诉情况告知营业部，后营业部向调解中心反馈，称按照《全国中小企业股份转让系统两网公司及退市公司股票转让服务收费明细表》的显示，投资者交易新三板需缴纳转让经手费（A 股按成交金额的 0.6‰ 双边收取）。目前，公司收取投资者交易的佣金已含代投资者缴纳的转让经手费，公司

新三板开户交易佣金统一按照 3‰设置。2015 年 12 月 10 日吴某首次联系营业部反映费率收取过高。营业部针对新三板市场服务对象、客户群体、交易方式、交易成本等方面向吴某进行说明，告知公司新三板佣金收取并没有高于证券交易佣金上限。吴某初始对此不认同，要求退还部分佣金。营业部人员持续跟进，2015 年 12 月 18 日邀约吴某面谈，给予其新三板的佣金优惠（调整到万分之八），吴某当时接受营业部处理方案，没有再提出退费要求。2016 年 1 月 18 日接到调解中心通知后，营业部再次联系吴某，确认其诉求，经过多次协商沟通，针对吴某提出的合理诉求进行积极回应处理，现已和吴某达成和解。针对此事件，营业部已加强对新三板佣金的揭示留痕，做好投资者日常服务工作，避免同类事件再次发生。最终吴某和营业部达成和解，并对调解中心表示感谢。

案件评析及启示：

本案引发的主要原因是吴某在开通新三板账户权限时未能清楚知晓佣金费率，而营业部工作人员没有主动提到佣金收取问题，吴某自认为佣金是按 A 股账户相同标准收取，当吴某发现佣金收费不同时，就引发了投诉。《国务院办公厅关于加强金融消费者权益保护工作的指导意见》（国办发〔2015〕81 号）

明确规定：“金融机构应当以通俗易懂的语言，及时、真实、准确、全面地向金融消费者披露可能影响其决策的信息……”佣金属于影响投资者决策的信息，营业部应主动向投资者披露。而且按照《全国中小企业股份转让系统两网公司及退市公司股票转让服务收费明细表》的显示，客户交易新三板需缴纳转让经手费（A 股按成交金额的 0.6% 双边收取），交易所收取佣金已高于吴某 A 股账户佣金万分之三，因此，营业部更应该主动告知客户，而非客户不问，营业部就不主动告知，适用默认标准等。建议营业部做好佣金的告知工作，避免同类事件再次发生。

案例 3：吕某与某证券营业部的佣金纠纷

案情简介：

某证券营业部客户吕某通过 12386 反映，其于 2015 年 6 月在营业部开立融资融券账户，同时申请将融资融券账户佣金比例调整为万分之三。10 月 31 日吕某查看交易明细时，发现营业部按照千分之三佣金费率收取。11 月 2 日前往营业部要求退还多收取佣金费用时，被告知：“目前没办法退款，只能下调佣

金。”吕某称当时签订协议佣金费率为万分之三，是营业部没有信守承诺多收取其佣金费用。故致电投诉，要求营业部退还 4 万元多收取的佣金费用。

调解过程及结果：

调解中心将吕某的投诉情况告知营业部后，营业部就约吕某面谈，向其解释营业部规定佣金费率为万分之三的前提是客户的资金账户内需有 1 万元以上，且在签订调佣协议时已明确提醒吕某，当其信用账户内转入 1 万元以上后应当告知营业部。吕某则坚持营业部没有告知，营业部应按协议约定的万分之三来收取。后营业部考虑到在调佣流程上存在瑕疵，为维护好客户关系就将吕某的佣金下降至万分之二作为补偿，吕某表示理解。后调解中心回访吕某，吕某表示已和营业部达成和解，对调解中心表示感谢。

案件评析及启示：

本案主要是由于营业部调佣不规范而引起的。据了解，该证券公司内部规定了降低佣金费率的条件是客户的资金账户内需有资金 1 万元以上。营业部表示在调佣时已口头告知吕某，但双方填写的调佣单上并没有列明该约定，没有做好留痕工作，因此营业部按千分之三来收取吕某的佣金是不合理的。

本案的启示：建议证券公司在调整佣金费率时，除了要保障投资者的知情权，同时也应做好留痕工作，保留有利于自身的证据。如在本案中，证券公司除了应口头告知投资者降佣的条件外，还应将该条件列明在调佣单上，避免事后因没有留痕而产生不必要的争议。就投资者而言，不要轻信营业部工作人员的口头承诺，最好将承诺都以书面形式进行约定，从而更好保护自身利益。

案例 4：匡某与某证券营业部的佣金业务纠纷

案情简介：

某证券营业部客户匡某通过 12386 反映，其于 2015 年 5 月中旬通过某证券公司的手机客户端开户，后电话咨询客服热线佣金费率的事宜，被告知“佣金按国家标准收取（未说明具体收取佣金的标准是多少）。”9 月 18 日匡某发现佣金按千分之三收取，并了解到佣金可以下调，匡某拨打客服热线，要求营业部给予补偿，客服人员告知“开户后需要打电话才能调整佣金至万分之三，如果您不打电话，就按系统默认的千分之三收取佣金。对于补偿这个情况我需向领导反映，明天给您答

复。”截至9月22日匡某也未得到答复，其极为不满，认为营业部未告知客户需打电话才可进行调整佣金，造成其损失严重。故致电投诉，要求营业部退还多收取的佣金。

调解过程及结果：

调解中心将匡某的投诉情况告知营业部，并询问营业部是否以《证券交易委托代理协议指引》作为合同范本。后营业部致电调解中心，称营业部是以《证券交易委托代理协议指引》作为合同范本，承认在佣金方面未尽好告知义务，同时经内部核查，公司总部的客服人员在通话中确实没有清楚回答匡某关于佣金费率的问题。目前营业部已向匡某承认不足，并答应退还多收取的佣金，匡某也表示理解。最后调解中心在回访匡某时也建议其在今后交易中对佣金等相关费用的收取应有所关注，其表示认可，并对调解中心表示感谢。

案件评析及启示：

本案主要是由于证券公司未履行好佣金告知义务而引起的。该证券公司表示使用了中国证券业协会2014年1月13日发布的《证券交易委托代理协议指引》，而《证券交易委托代理协议指引》第二十条规定：“甲方委托乙方买卖证券成交的，应当依法缴纳税费并按约定向乙方交纳佣金及其他服务费”。根据

该条内容，该证券公司应按约定收取乙方佣金，既然是“约定”，该证券公司有提前告知匡某佣金费率的义务，并且匡某对于佣金费率是有知情权的。在本案中，该证券公司并没有将佣金费率提前告知匡某，且在匡某就佣金费率主动咨询客服热线时，客服人员含糊回复“佣金按国家统一标准收取”，导致其在交易后才得知佣金收费超出其预想，从而引发投诉。同时，从本案也可得知匡某对于自身账户的佣金费率关心度不高。据了解，匡某在5月中旬通过网上开户，期间交易多次，但其间隔约4个月才向营业部反映佣金收取过高，因此匡某对于支付较高的佣金也需承担一定责任。

本案的启示：据了解，部分证券营业部在投资者开立证券账户时，如果投资者不询问佣金收取标准，营业部就不主动告知，而是按系统默认佣金费率收取，等事后投资者投诉时再为其调整佣金，这种做法损害了投资者的知情权。《国务院办公厅关于加强金融消费者权益保护工作的指导意见》（国办发〔2015〕81号）明确规定：“保障金融消费者知情权。金融机构应当以通俗易懂的语言，及时、真实、准确、全面地向金融消费者披露可能影响其决策的信息，充分提示风险……”。佣金是影响投资者决策的信息之一，因此，在投资者开立证券账户

时，证券公司应主动告知投资者佣金费率的具体标准。当投资者主动咨询时，证券公司更应明确如实告知，不应以含糊不清的表述方式答复；就投资者而言，在开户前也应了解好相关费用的收取情况，做到投资前心中有数，同时在交易过程也应关注相关费用的收取，若发现实际收取水平与此前约定的标准不一样，投资者就应及时向证券公司反映，减少不必要的损失。

另外，本案中还反映了一个服务问题，当匡某向客服人员反映退还多收的佣金时，客服人员表示请示领导后次日答复，但客服人员并没有按时答复匡某，这也是匡某不满的一个原因。因此客服人员在答复投资者时，要注意谨慎说话，一旦说出，就要信守承诺，如果做不到，也要及时向投资者解释。

案例 5：邓某与某证券营业部的佣金纠纷

案情简介：

某证券营业部客户邓某通过 12386 反映，其于 2016 年 4 月在该营业部开户，当时营业部承诺的佣金收取费率为万分之三，并未提及收取其他交易费用。邓某于 2016 年 6 月 18 日通过交割单查看到佣金、经手费及交易所规费的共计收取标准为

万分之四点一五，多收取其 2200 元。邓某对此存在疑问，便联系营业部，却被告知：“您的佣金是按照万分之三收取的，佣金、经手费及交易所规费共计是按照万分之四点一五进行收取。”邓某不认可该说法，称该营业部在开立账户时并未告知其需要收取经手费及交易所规费，其认为营业部未尽到告知义务，多收取投资者费用，故致电投诉，要求该营业部退还多收取的 2200 元费用。

调解过程及结果：

调解中心将邓某的投诉情况告知营业部后，营业部向调解中心反馈，邓某于 2015 年 4 月 10 日通过手机扫描二维码开户，佣金费率统一为万分之三点八八（含），2015 年 4 月 13 日邓某致电向客户经理提出调整佣金，营业部当天就将其账户佣金调整至万分之三（净），并有调佣单。调解中心要求营业部发送调佣单，后收到发现调佣单上客户签名一栏是空白的，营业部解释关于调佣的做法分为现场及非现场两种，邓某采取的是非现场的方式，即是联系客户经理申请调佣，所以在调佣单上是没有邓某的签名。为此调解中心建议营业部在日后调佣时，应让客户填写调佣单并签名，做好留痕工作。最终营业部也意识到调佣流程存在瑕疵，后与邓某多次沟通协商，并退回其

1860 元，邓某也同意撤诉。

案件评析及启示：

本案主要是营业部在调佣流程上存在瑕疵所引起的。在本案中，邓某采取非现场的调佣方式，没有到营业部现场填写调佣单，而由客户经理帮其填写调佣单，邓某没有在调佣单上签名。因此邓某投诉时，营业部出示该调佣单是无法证明当时约定的佣金是万分之三（净），营业部考虑到留痕工作没有做好，为此退回邓某部分多收取的佣金，最终邓某同意撤诉。

本案的启示：建议证券公司进一步规范调佣流程，无论是采取现场或非现场的方式，都应确保调佣单上的相关内容由投资者本人填写并签名，切忌代填写代签名或不签名，如果采用非现场方式，可以要求投资者签名后拍照或扫描发给营业部。还有佣金费率是否包含规费也应在合同或调佣单上清楚表述，不要笼统的写个“净”或“包”，而应明确注明佣金是否包含证券交易经手费、证券交易监管费、交易过户费等，并告知投资者营业部要代扣证券交易印花税等，从而减少纠纷的产生。作为投资者，应重视佣金费率的确定及变更，为避免潜在风险，维护自身权益，投资者不要签署空白合同，同时合同及调佣单上的内容要求本人填写的，投资者都应自己填写，不要图一时

便利，由他人代填。

案例 6：罗某与某证券营业部的融资融券纠纷

案情简介：

某证券营业部客户罗某来电反映，其称 2015 年 10 至 12 月期间，发现其购买的某支股票的股数无故变少了，其到营业部打印对账单，发现与其手工记账的数据都对不上，普通账户少了 2500 股，信用账户少了 100 股。另外客户不明白其不停地卖信用账户里的股票，营业部还说她欠钱，其也就该问题咨询营业部多次，但营业部都未能解释清楚，因此投诉要求营业部给予合理解释。

调解过程及结果：

调解中心将罗某的投诉情况告知营业部后，营业部立即与罗某沟通，向其解释对账单的数据，并讲解融资融券合同中的相关条款。由于罗某已近 70 岁，营业部解释多次还是认为营业部篡改数据，对于合同的内容仍是难以理解。调解中心也向罗某解释，但其不接受，坚持认为只要卖出股票，无论盈亏与否债务都已经还清。调解中心了解到罗某并不清楚两融业务的具

体操作，不符合投资者适当性管理的要求，为此调解中心建议营业部可尝试劝导罗某不要再进行两融操作。后营业部多次联系罗某，但罗某都不愿沟通，鉴于罗某不愿与营业部沟通，也不愿由调解员调解，因此调解中心终止调解。

案件评析及启示：

本案是营业部执行投资者适当性制度不到位所引起的。目前投资者适当性制度在现实中落实不到位的情况并不鲜见。部分证券期货经营机构在客户资源竞争日益激烈的情况下，由于业务压力、业绩考核目标的存在，未能严格执行投资者适当性制度，使投资者在不了解投资产品、不清楚投资风险的情况下进行投资，加剧了投资风险。据了解，本案中的罗某年纪较大，缺乏基本的两融知识。首先由于罗某分不清普通账户和信用账户，导致其在手工记账时总是无法准确计算出两个账户中的具体股数，当手工记账的数据与对账单的数据有所出入时，其便认为营业部篡改数据；其次罗某未充分了解到两融业务具有盈亏放大的特性，其认为亏损是不可能超过本金，只要卖出股票，无论盈亏与否债务都已经还清。但在两融交易中，当亏损较大时除了亏掉本金外，甚至还要偿还额外负债；最后罗某并不了解《融资融券业务合同》中的相关规定，如第九条第三

款规定：“乙方在强制平仓时有权自由选择处置的品种、数量、及平仓顺序。同时乙方有权选择乙方认为合适的价格、数量进行申报”。因此罗某无法理解营业部有权通过强平其他股票来了结其到期合约。另外在投资理念方面，罗某认为只要高收益即可，风险大不大无所谓，存在一定的偏差。对于不符合适当性标准的罗某，营业部还是为其开立信用账户。《上海证券交易所融资融券交易实施细则》第六条规定：“会员应当加强客户适当性管理，明确客户参与融资融券交易应具备的资产、交易经验等条件，引导客户在充分了解融资融券业务特点的基础上合法合规参与交易”。从以上规定可以得出，营业部并未履行好适当性管理义务。罗某不懂融资融券的业务规则，缺乏一定的风险承受能力，当股票下跌时，其无法接受两融业务中亏损放大的风险，因此罗某就不停地向营业部及相关部门投诉。

本案的启示：建议证券公司应认真当好投资者适当性管理的“守门人”，定期组织公司员工学习相关法律法规、新产品及新业务，保证员工在工作的每个环节都贯彻好适当性管理的要求，将适当的产品推介给适当的客户，并引导客户充分了解购买产品的特点及相关知识。对于年纪较大的客户，证券公司更应谨慎评估，做好营销规范化管理，加强投资者教育，保护投

投资者利益。此外，投资者在购买前也应端正投资心态，对于较为复杂或风险较高的产品，需谨慎选择，权衡是否适合自身的承受能力，不应盲从及过分追求高收益。

案例 7： 陈某与某证券营业部的融资融券纠纷

案情简介：

某证券营业部客户陈某通过中证协网站反映，2015 年 7 月 6 日，其融资融券账户维保比例低于 130%，7 月 7 日收到通知，要求其在 7 月 7 日自行平仓或在 7 月 8 日 9 时 30 分前追加担保物。但陈某准备追保时发现在 7 月 8 日凌晨其股票已被下单委托卖出，后于 9 时 30 分开市后全部成交，因此投诉，要求营业部赔偿其损失。

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，营业部承认存在提前强平的问题，会积极与陈某协商赔偿事宜。后经过调解，营业部与陈某达成和解，赔偿了陈某约 3 万元现金。

案件评析及启示：

本案主要是由于证券公司未按约定强平所引发的。根据营

业部的通知，陈某有一定的时间追加担保物，但证券公司总部却提前强平，即在追保期间内就进行强平，导致了投资者的不满。

本案的启示：证券公司员工事先应充分了解合同条款，对合同的重要条款要了然于胸，避免在执行时出现差错。同时证券公司应向投资者充分讲解相关合同条款的具体内容，让投资者明白投资、放心投资。

案例 8：邓某与某证券营业部的融资融券纠纷

案情简介：

某证券营业部客户邓某通过 12386 反映，其在该营业部开通了融资融券业务，2015 年 8 月 12 日其接到营业部的电话，告知其购买的某只股票在 8 月 17 日到期，其提出办理展期的申请，但遭到拒绝。邓某认为，根据《证券公司融资融券业务管理办法》的规定，合约到期前，证券公司可以根据客户的申请为客户办理展期，证券公司在为客户办理合约展期前，应当对客户的信用状况、负债情况、维持担保比例水平等进行评估。现其维保比例达到 140%，应当为其展期。故致电投诉，要求营

业部为其办理展期。

调解过程及结果：

调解中心将邓某的投诉情况告知营业部后，营业部便向邓某解释融资融券新规，并告知其维保比例现低于 150%，根据规定，需提高到 150%才能展期，同时对客服人员的工作不到位表示歉意，后邓某表示理解，并自己追加了担保物提高了维保比例，最后营业部也为其办理了展期。

案件评析及启示：

本案引发的原因主要是邓某错误理解证监会有关展期的规定。2015 年 7 月 1 日证监会发布的《证券公司融资融券业务管理办法》第十四条第三款规定：“合约到期前，证券公司可以根据客户的申请为客户办理展期”。第十四条第四款规定：“证券公司在为客户办理合约展期前，应当对客户的信用状况、负债情况、维持担保比例水平等进行评估”。从以上规定可得，客户可与证券公司协商展期事宜，但是否同意展期，是由证券公司综合评估后决定的。在本案中，邓某理解成证监会发布新规后，只要客户申请展期，证券公司就必须为其展期，而营业部未为其展期，因此邓某投诉。另外，对于邓某申请展期的事宜，客服人员并没有对其维持担保比例水平、信用状况等因素

进行综合评估就当场拒绝的做法是不合适的。

本案的启示：证券公司应加强投资者的教育工作，尤其在融资融券新规出台后，营业部可以通过举办讲座、发放学习资料等方式向投资者提供融资融券知识的培训，以便投资者更好地理解新的规定；当然，投资者也应加强对融资融券新规原文条款的学习，不要只看新闻媒体的报道，新闻媒体的报道有时是片面的，只有阅读相关法律法规的条款原文，才能理解得更加准确、全面。

案例 9：林某与某证券营业部的融资融券纠纷

案情简介：

某证券营业部客户林某通过 12386 反映，其在该营业部开立了信用账户，于 2015 年 7 月融资买入 A 股票，但目前 A 股票仍未还款。2015 年 8 月 7 日其买入 33800 股 B 股票，8 月 12 日再次买入 29800 股 B 股票，并于 8 月 14 日全部卖出 63600 股 B 股票，但发现只能卖出 53600 股。后咨询营业部的工作人员，被告知“由于你之前 7 月有融资买入的 A 股票未还款，因此冻结此部分资金来偿还未偿还的负债”。林某认为按照普遍交易规

则只能借 A 还 A,借 B 还 B,借 A 还 B 的交易并不符合正常情况,同时该营业部未经其同意就冻结其股票进行还款,故要求营业部立即解冻股票。

调解过程及结果:

调解中心将林某的投诉情况告知营业部后,营业部就向林某解释融资还款的相关规定,林某表示理解,但希望证券公司在该问题上能有所改进,营业部表示会将其意见和需求反馈至公司总部融资融券部。后调解中心回访林某,其表示没有异议了。

案件评析及启示:

本案产生的原因主要《融资融券合同》条款的规定不明确。《融资融券合同》第二十四条规定:“甲方卖出信用证券账户内证券所得价款,应当先偿还其所欠乙方融资欠款,甲方未了结相关融券合约前,融资卖出的所得价款除买券还券外不得他用”。从以上规定并不能直接得出在林某欠款未还的前提下,证券公司有权冻结其信用证券账户内的部分股票不能普通卖出。根据该条规定,当林某有融资欠款未还时,其卖出信用账户内的证券所得价款应当先用于还款,但如果林某没有这样做,违约了,证券公司怎么处理,合同没有规定。因此,如果证券公

司在此种情况下要冻结林某股票，应事先在合同中明确约定。另外，根据该条款，借 A 还 B 的交易是包含在条款意思中的，林某理解的“只能借 A 还 A”是错误的。

本案的启示：建议证券公司在拟定合同时，应严谨推敲字句，在规定投资者义务的同时还要规定投资者的违约责任，说清楚证券公司的权利，同时在给投资者开立信用账户时，应主动讲解相关条款，做好投资者教育。还有投资者在签订合同前，应认真阅读并理解合同条款，对于一些不理解或有异议的条款，应及时和营业部沟通，并妥善考虑是否能承担风险再签署合同。

案例 10：伍某与某证券营业部的委托交易纠纷

案情简介：

某证券营业部客户伍某通过 12386 反映，其于 2015 年 3 月 16 日通过手机客户端进行买卖委托，伍某表示点击限价委托买卖下方的对方最优价格后，系统以最高价格成交了相关股票，并扣除了资金。随后其咨询营业部，被告知：“主要是你自己操作失误买入股票，与营业部无关”。伍某认为营业部对该问题没

有解释清楚，且其本人是不会有在股票上涨到最高时买进，其怀疑证券公司手机版的交易软件存在问题，因此投诉，要求营业部给予合理解释。

调解过程及结果：

调解中心将伍某的投诉情况告知营业部后，营业部便立即向伍某解释，告知其选择的委托方式是市价委托，与限价委托方式有所区别，同时也教导其应如何正确使用手机交易软件，最终伍某表示理解。后调解中心回访伍某，伍某表示营业部已解释清楚，其已无异议了。

案件评析及启示：

本案主要是伍某分不清两种委托方式所引起的。《上海证券交易所交易规则》3.3.5 条规定：“客户可以采用限价委托或市价委托的方式委托会员买卖证券。限价委托是指客户委托会员按其限定的价格买卖证券，会员必须按限定的价格或低于限定的价格申报买入证券；按限定的价格或高于限定的价格申报卖出证券。市价委托是指客户委托会员按市场价格买卖证券”。在本案中，由于伍某选择了市价委托中的对方最优价，所以其委托后的申报价就以涨停价成交，并非其所说的手机交易软件存在问题。另外，客服人员的回答也是引起伍某投诉的原因之一。

一。伍某在向营业部咨询时，客服人员并没有做好解释工作，只强调是伍某的个人问题，与营业部无关。因此导致伍某投诉要求营业部对该问题给予合理解释。

本案的启示：目前很多投资者在交易时只要遇到一些小问题就喜欢“以小化大”，将问题归结到营业部的软件存在故障、甚至怀疑有内幕交易，建议投资者有疑问时不宜过早下结论，应主动咨询营业部，平时也应加强证券知识的学习。另外，从本案可以看出，营业部客服人员的沟通技巧仍有待提高。接到投诉时，客服人员即使明知责任在投资者一方，也不应急于撇清责任，相反客服人员更应耐心向投资者解释，从而消除其对立情绪。

案例 11：章某与某证券营业部的委托交易纠纷

案情简介：

某证券营业部客户章某来电反映，其于 8 月 20 日下午 15:00 通过手机委托买入深交所的某支股票，随后便撤单，但撤单不成功，收市后却发现交易成功。章某认为该营业部存在违规操作之嫌，后咨询营业部也未得到合理解释，因此投诉。

调解过程及结果：

调解中心将章某的投诉情况告知营业部后，营业部就向章某解释撤单规则，同时告知章某在网上搜索的电话，并非营业部电话，所以才会出现咨询营业部但未得到合理解释的情况，最后章某表示理解。后调解中心回访章某，章某表示营业部已解释清楚，并对调解中心表示感谢。

案件评析及启示：

本案是由于章某不熟悉交易规则而引发的。在本案中，章某是在下午 15:00 下单，并立即撤单。《深交所交易规则》3.3.1 规定：“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”。因此，章某在下午 15：00 申报撤单是无法成功。后经营业部解释交易规则，章某就接受了。

本案的启示：投资者应主动学习一些基本的炒股规则，了解股票交易的基本知识，从而提高自身的投资能力。另外，投资者查找证券公司客服热线时，不应随便在网上搜索，应以公司官网上公布的客服热线为准。同时建议证券公司在办理开户

业务时，应将营业部的电话、客服热线主动告知投资者，确保投资者有对应客户经理的联系方式，便于其日后咨询相关问题。

案例 12：何某与某证券营业部的新股申购纠纷

案情简介：

某证券营业部客户何某来电反映，其委托亲戚张某操作账户，申购了一只新股，但在交易软件里一直查看不到中签结果，该新股的中签日是 2016 年 4 月 7 日，何某称营业部中签日当天仅有短信通知，没有电话通知，其未留意短信，直到 4 月 11 日才在交易软件里看到中签结果。4 月 11 日何某便到营业部咨询中签后账户内是否有钱就自动缴款，客服人员直接肯定回复，随后何某存入资金，但 4 月 12 日发现交易软件显示其放弃认购，故致电投诉，要求营业部就交易软件无法及时显示中签结果的问题给予合理解释，并就通知不到位赔偿其损失。

调解过程及结果：

调解中心将何某的投诉情况告知营业部后，营业部便向何某解释，但何某仍觉得营业部未尽告知义务，并怀疑营业部私

自认领了该新股。鉴于双方未能在简易调解中达成一致意见，后经双方同意，本案由调解员调解。经调解，营业部承认客服人员李某未认真解答何某的咨询，存在服务上的瑕疵。在调解员的调解及劝导下，双方均作出了一定的让步，并在调解员的组织下签订了调解协议书。

案件评析及启示：

本案主要是证券账户并非何某本人操作所引起的。在本案中，营业部的中签短信并非发送给实际操作人张某，而是何某，而何某未留意短信，最后就发生中签后未缴费的情形。何某也为此以营业部未电话通知为由投诉。《上海市场首次公开发行股票网上发行实施细则》第二十四条第二款规定：“上交所将于 T+1 日盘后向证券公司发送中签结果数据，各证券公司营业部应于 T+2 日向投资者发布中签结果。”从上述规定可知，证券公司只需发布中签结果，并没有明确规定其发布的形式，因此营业部以短信的形式通知何某中签结果已尽到了通知义务，电话通知并非法律要求的。对于何某怀疑营业部私自认领其新股的问题，《上海市场首次公开发行股票网上发行实施细则》第十九条第三款规定：“无效认购的股票将不登记至投资者证券账户，由主承销商负责包销或根据发行人和主承销商事先确定并

披露的其他方式处理”。由此可得，何某未缴款成功的股份是被承销商进行了余额包销，营业部是无法私自认领何某未缴款成功的股份。

本案中营业部在客户服务上也存在不到位的情形。何某在得知未能足额申购后，曾咨询客服人员李某中签后账户内是否有钱就可以，李某由于正在办理离职手续，所以没有主动去了解何某具体中签的股票及中签时间，只是简单回复其可以。《上海市场首次公开发行股票网上发行实施细则》第二十六条第一款规定：“T+2 日日终，中签的投资者应确保其资金账户有足额的新股认购资金，不足部分视为放弃认购。结算参与人应于 T+3 日 15:00 前，将其放弃认购部分向中国结算上海分公司申报”。从上述规定可得，中签结果公布日日终前缴款才可以成功认购，因此客服人员李某的回复是不准确的，4 月 7 日是中签结果公布日，4 月 11 日已超过了缴款期限。李某的回复导致何某误认为还可以缴款，这也是让何某不满的原因之一。后经调解员调解，营业部也就客服人员李某未认真处理客户问题给予其一份小礼品，最终取得何某的谅解。

本案的启示：投资者应确保证券账户由本人操作，对自身的投资行为负责，尤其是 2016 年 1 月修订的《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》出台后，将原来预先缴款改为确定配售数量后再进行缴款，投资者更应密切关注自己的账户，在新股申购后应有意识去查看中签配号，做到中签后及时缴款。就证券公司而言，需继续提高客服人员的服务水平，客服人员在解答咨询时，除了要认真回复，还应多留一份心，考虑一下客户咨询的缘由，从而更有助于去解决客户的燃眉之急。此外，证券公司从为客户提供更优质服务角度出发，在条件可行时，尽量考虑对中签客户增加电话通知，以保证中签的客户都能及时知道中签结果。

案例 13：李某与某证券营业部的新股申购纠纷

案情简介：

某证券营业部客户李某来电反映，其近期申购了某支新股，2016年5月25日晚上在交易软件内查看到中签结果。李某称账户内有钱，但证券公司却没有扣款，导致其无法成功缴款，且当天营业部也没有通知其已中签，因此投诉，要求营业部给予合理解释。

调解过程及结果：

调解中心将李某的投诉情况告知营业部后，营业部立即向李某解释该新股的缴款日是5月26日，并非5月25日，具体的扣款时间是5月26日当天收盘后，最终李某表示理解。后调解中心联系李某，李某表示主要是自己没有弄清楚，现在已经缴款成功，已无异议了。

案件评析及启示：

本案主要是李某不了解新股申购的规则所引起的。《深圳市市场首次公开发行股票网上发行实施细则》第二十六条规定：“T+1日，中国结算深圳分公司于当日收市后向各参与申购的结算参与者发送中签数据。结算参与者应据此要求投资者准备认购资金”。第二十八条规定：“T+2日日终，中签的投资者应确保其资金账户有足额的新股认购资金，不足部分视为放弃认购”。从以上规定可以得出，李某在5月25日当日收市后，是可通过交易软件查看到自己的中签信息，但新股的缴款时间是5月26日日终，并非5月25日。在实践中，证券公司通常也是缴款当天早上通知中签客户。本案中，由于李某错误认为缴款日是5月25日，因此李某在证券公司未通知前就向调解中心投诉了。

本案的启示：建议投资者应加强对新规的学习，尤其新股申购预缴款制度被取消后，更应了解具体的缴款时间，同时在发现问题时，不应急于投诉，应先向所在营业部咨询。对于证券公司而言，当新规出台时，证券公司应加强投资者教育，举办培训讲座或编辑相关提醒信息，从而让投资者更好地了解新旧规之间的区别。

案例 14：张某与某证券营业部的客户服务纠纷

案情简介：

某证券营业部客户张某通过 12386 反映，其于 2016 年 3 月 24 日致电营业部咨询开通创业板的事宜，柜台人员笼统告知“开创业板需要开户交易两年或者资金达到 10 万才能开通”，张某听完后也没问其他，柜台人员以为其已咨询完毕，便挂断电话。后张某认为该营业部擅自提高开通创业板的门槛，且柜台人员服务态度不好，主动挂断其电话，因此投诉。

调解过程及结果：

调解中心将张某的投诉情况告知营业部后，营业部表示公司只是对资产量低于 10 万元且交易经验不满两年的客户，提醒

其审慎参与创业板交易，并没有规定客户资产必须达到 10 万才能开通创业板。后营业部向张某解释，并就柜台人员挂断电话表示歉意，最终取得张某的谅解。

案件评析及启示：

本案主要是营业部柜台人员没有准确回复张某，导致张某误以为营业部擅自提高开通创业板的门槛而引起的。《创业板市场投资者适当性管理业务操作指南》规定：“对于交易经验不足两年的客户，营业部应当安排专门人员讲解风险揭示书内容，提醒客户审慎考虑是否申请开通创业板交易。客户仍坚持直接参与创业板交易的，营业部应严格要求其在营业部现场签署风险揭示书和特别声明，同时营业部负责人应当对相关工作进行确认并在风险揭示书上签字或签章”。从上述规定可知，开通创业板并没有要求客户账户资产量必须达到 10 万元以上，后营业部重新向张某解释政策原文，客户就表示理解。另外，柜台人员与张某的沟通过程中，柜台人员认为张某没有出声，就自以为其咨询完毕，随后急于挂断电话的行为也是张某不满的一点。

本案的启示：营业部在解答咨询时，应耐心、细致、准确地解答，尤其是面对急躁型的投资者，更应如此，避免因解答

不准确而引起投资者的不满。同时柜台人员在接听咨询电话时要注意，如果准备挂电话，应先询问客户对咨询的问题是否了解清楚，还有没有其他问题，在客户回答没有问题后再客气道别，然后挂电话，不要未经询问就主动挂断电话。

案例 15：方某与某证券公司普宁营业部的客户服务纠纷

案情简介：

某证券公司揭西营业部客户方某来电反映，其通过该证券公司网上客服咨询是否可以就近营业部开通创业板，客服告知可以。方某于 2016 年 1 月 21 日到该证券公司普宁营业部，但普宁营业部员工服务不好，多次沟通后才将相关表格交给其填写却又不提供笔，方某询问了 3 次，员工还是不提供笔，方某最终未能开通创业板。方某认为普宁营业部员工故意为难他，因此投诉。

调解过程及结果：

调解中心将方某的投诉情况告知该证券公司普宁营业部负责人，要求其调查投诉情况并妥善处理投诉。随后营业部回复调解中心，称经调查，当时营业部员工的服务确实存在不足，

营业部会进行整改，并表示营业部已于 1 月 22 日联系方某，向其解释有关情况，邀请方某再次到营业部办理业务。后方某致电调解中心要求撤诉。

案件评析及启示：

本案完全是因证券营业部员工的服务不好引起的纠纷。由于方某不是该证券公司普宁营业部的客户，营业部员工就有所怠慢，导致方某严重不满。

本案的启示：证券营业部的员工应时刻牢记在服务过程中要注意服务态度，不能因为某个投资者不是证券营业部的客户就对其不理不睬。同时，目前 A 股市场一人可以多开户，这意味着投资者有更多的选择权，并倒逼着证券公司提升服务水平。如在本案中，如果非开户证券营业部的服务态度好，完全可能吸引方某到该营业部新开户。因此从这个角度来说，证券营业部更应该对该类潜在的客户做好服务工作。

案例 16：王某与某证券营业部的客户服务纠纷

案情简介：

某证券营业部客户王某通过 12386 反映，其在某证券公司的广州营业部开户，现人在上海，由于忘记登陆密码，于 2016 年 5 月 6 日上午致电开户营业部咨询相关事宜，被告知“忘记登陆密码可到该证券公司上海 A 营业部现场找回登陆密码”。后王某花费 1 小时的打车时间到达上海 A 营业部，却被告知“我们营业部不具备帮您找回密码的资质，您需要到上海 B 营业部办理。”王某认为该证券公司广州营业部的回复属于误导，并浪费其时间，故投诉要求广州营业部向其道歉并赔偿车费。

调解过程及结果：

调解中心将王某的投诉情况告知营业部后，营业部便主动致电王某，向其道歉并赔偿其 51 元的车费，最终取得王某的谅解。后调解中心回访王某，王某表示问题已经解决了，且无异议。

案件评析及启示：

本案主要是营业部客服人员的工作疏忽所引起的。经了解，王某当时咨询广州营业部客服人员重置密码的相关事宜，客服人员鉴于王某目前人在上海而非在开户所在地广州的情况，就告知王某可到上海该证券公司的营业部通过通柜业务办理，但上海的营业部并非任一家都具有办理该业务的资质，客

服人员在没有充分了解及确认上海营业部类型的前提下，就直接将上海 A 营业部的信息提供给王某，导致王某无法及时办理该业务。后经营业部多次解释及道歉，并赔偿王某 51 元的车费，最终获得王某的理解。

本案的启示：作为一名合格的客服人员，应具备严谨的工作作风及熟练的业务知识，对于没把握的问题，客服人员应经核准后再回复投资者，切忌随意告知投资者不准确的信息。

案例 17：郑某与某证券营业部的客户服务纠纷

案情简介：

某证券营业部客户郑某来电反映，其购买 3 天期的“天天金”理财产品，本应在 12 月 14 日到期后，可正常使用资金，但由于购买时系统界面是默认勾选自动续购，且勾选地方不明显，郑某没有取消该勾选项，导致其资金被占用，无法参与新股认购。郑某认为营业部该做法不合理，续购并非其本意，故投诉，要求营业部给予合理解释。

调解过程及结果：

调解中心将郑某的投诉情况告知营业部后，营业部就向郑

某解释，同时也向其表示会向总部反映尽快调整购买界面，最终郑某表示理解。

案件评析及启示：

本案主要是营业部“天天金”理财产品的购买界面人性化不足所引起的。本案中，营业部“天天金”理财产品的购买界面是默认勾选自动续购，《关于加强金融消费者权益保护工作的指导意见》规定：“保障金融消费者自主选择权。金融机构应当在法律法规和监管规定允许范围内，充分尊重金融消费者意愿，由消费者自主选择、自行决定是否购买金融产品或接受金融服务，不得强买强卖，不得违背金融消费者意愿搭售产品和服务，不得附加其他不合理条件，不得采用引人误解的手段诱使金融消费者购买其他产品”。从上述规定可得，营业部并没有充分尊重郑某的意愿，由其自主选择是否续购该产品，因此营业部的行为在一定程度上侵犯了郑某的自主选择权。

本案的启示：在实践中，很多投资者在网上购买产品或注册都是快速浏览界面内容，若界面选项都统一设置为默认勾选，当投资者在不知情的情况下被选择此项服务，投资者就会容易产生反感情绪，并引起投诉。建议证券公司应取消系统界面上的所有默认勾选，将选择权全部交给投资者，让投资者手

动勾选。另外，投资者在网上购买产品前，也应养成良好的购买习惯，细读网站界面的内容，对自己的投资行为负责。

案例 18：司徒某与某证券公司的客户服务纠纷

案情简介：

某证券营业部客户司徒某通过 12386 反映，其于 2015 年 4 月 10 日以 14.35 元卖出 1000 股的某只股票，2015 年 6 月 3 日司徒某欲取出账户资金，发现账户中显示资金为 13000 多元，查看之后得知扣除了 1000 多元限售股的税。6 月 4 日司徒某曾致电营业部，客服人员表示要先查一下才能回答。后司徒某多次拨打该客服电话，但都无人接听。故致电投诉，要求该营业部尽快对扣税事宜作出合理解释。

调解过程及结果：

调解中心将司徒某的投诉情况告知营业部后，营业部向司徒某解释，其持有的限售股分别在两家证券公司卖出，在 A 证券公司卖出时，有部分限售股扣税未缴纳，因此司徒某在 B 证券公司卖出时，中登公司深圳分公司就补扣其在 A 证券公司未纳税部分金额。同时营业部提供了中登公司深圳分公司的联系

电话，供其查询限售股扣税，最终司徒某表示理解。后调解中心回访司徒某，其称已联系了中登公司深圳分公司，查询相关扣税事宜。司徒表示理解，已无异议了。

案件评析及启示：

本案主要是由于营业部没有及时回复司徒某而引起的。在本案中，司徒某曾致电营业部咨询限售股扣税问题，客服人员回复称要先查一下，但之后就一直没再主动联系，后司徒某也多次致电营业部，但都无人接听，最终导致司徒某由咨询转变为投诉。

本案的启示：建议证券公司客服热线须保持电话线路的整体通畅，对于承诺给客户回电的，客服人员就必须切实履行，这是客户服务的基本原则。另外，当投资者对政策理解有异议时，如果营业部解释多次都无法让投资者信服，营业部可尝试引导其咨询相关政策制定部门。

案例 19：詹某与某证券营业部的异地销户纠纷

案情简介：

某证券营业部客户詹某来电反映，其于 2015 年 10 月份通

过网络在某证券公司开户，现因从业要求，需注销账户。2016年4月27日其到该证券公司广州营业部欲办理销户手续，被告告知其归属深圳营业部。广州营业部与深圳营业部沟通后，告知詹某需到深圳营业部办理销户，广州营业部无法办理。詹某因此投诉。

调解过程及结果：

调解中心将詹某的投诉情况告知该证券公司广州营业部后，广州营业部表示由于詹某为异地营业部的客户，销户过程中需要其输入相关密码，因此无法在本营业部办理。调解中心告知广州营业部，根据《证券账户业务指南》5.1.1条的规定，营业部应当受理詹某的销户申请，为其异地办理销户提供便利条件。调解中心建议营业部仔细阅读该规定后再与深圳营业部沟通。后营业部致电调解中心，称已帮詹某办理销户手续。后詹某致电调解中心要求撤诉。

案件评析及启示：

本案主要是该证券公司的广州营业部不了解相关销户规则所引起的。《中国证券登记结算有限责任公司证券账户业务指南》5.1.1条规定：“开户代理机构应当为投资者异地办理证券

账户注销业务提供便利条件，所属各开户代理网点应当通柜受理投资者账户注销业务申请，履行必要的审核义务后转交具有办理权限的开户代理网点办理。”该条款中的“应当”是指必须，因此各证券营业部不得以各种理由拒绝投资者提出的异地销户业务申请。

本案的启示：由于《证券账户业务指南》是 2014 年发布的，部分证券营业部的员工可能不太熟悉，因此还是按旧思路想当然地认为不能异地销户。本案告诉我们，证券从业人员要时刻关注证券行业最新的规定，及时学习、掌握新规则，从而更好地为客户服务。

案例 20： 吴某与某证券营业部的销户业务纠纷

案情简介：

某证券营业部客户吴某通过 12386 反映，其欲从事证券行业，于 2016 年 4 月 28 日前往营业部销户，但是柜台人员表示需要收取开户费 40 元，按照要求缴纳了相关费用后，却只收到

了收据。事后，吴某了解到办理销户手续，根本没有收取费用的规定，且营业部连发票也未出具，故投诉，要求营业部针对此事给予合理的解释。

调解过程及结果：

调解中心将投诉情况告知营业部，并询问营业部开户时是否有主动告知吴某相关费用情况。营业部称吴某是通过手机开户，采取的是后端收费模式，开户时手机界面会有“温馨提示：根据外部监管要求，沪、深 A 股证券账户开户费用分别为 20 元/户，我司对开户费采取后端收费模式，当您临柜办理销户、转托管、撤指定等业务时进行收费，请您留意”。吴某表示当初开户时并未仔细查看。还有，吴某提出营业部收取费用未提供发票的问题，主要是因为公司与结算公司的结算时间和客户的开户时间存在间隔，所以公司只能暂为客户开具收据，吴某之后可凭收据向公司索要发票的。后经营业部了解，吴某主要担心的是其曾介绍了多位朋友开户，害怕届时这些朋友销户都要收取费用。为此营业部也向吴某承诺会免除其介绍客户的开户费。同时为安抚吴某，营业部也退还了该笔费用。最终吴某表示接受营业部的处理方案，且已无异议。

案件评析及启示：

本案主要是吴某开户时未留意提示信息所引起的。在本案中，吴某是通过手机开户，营业部采取的是后端收费模式，因此吴某销户时，营业部就要求其补交开户费 40 元。根据《中登公司证券账户业务指南》中规定，沪深 A 股账户的开户费用为 40 元/人，投资者确有需要开立单边 A 股账户的，开户费减半。因此，营业部收取吴某 40 元的开户费是有依据的。另外，营业部关于收取费用后未能及时出具发票的情况，也应主动向吴某解释清楚。

本案的启示：建议证券公司在开户时应明确告知投资者各项收费，如本案中证券公司对开户费采取的是后端收费模式的，开户时就应尽到充分的告知义务，并做好留痕。

案例 21：洪某与某证券营业部的转销户纠纷

案情简介：

某证券营业部客户洪某来电反映，其已带了回乡证、公安部门出具的迁出证明和出入境中心的出入境记录，到营业部办理资料更新和销户业务，却被告知：“提供香港律师行委托公证人出具的证明后方可办理”。洪某认为不合理，因此投诉。

调解过程及结果：

调解中心接到洪某的投诉后，便立即向其解释，营业部的要求是根据中国证券登记结算有限公司发布的《证券账户业务指南》相关规定，同时营业部接到投诉后也多次向洪某解释，并建议其若仍有疑问可致电中国证券登记结算有限公司咨询。最终洪某表示理解，并对调解中心表示感谢。

案件评析及启示：

本案是营业部在向洪某解释时没有引用相关依据、缺乏说服力而引起的。《证券账户业务指南》4.4.5（2）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，且在大陆工作生活的），开户代理机构应当比照本指南关于关键信息双改业务流程报送中国结算办理，除应当提交本指南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）”。还有 1.9（2）规定：“香港投资者提交的变更信息的申请材料，须经我国司法部委托的香港公证人公证，并

盖有中国法律服务（香港）有限公司转递香港公证文书专用章”。从以上规定可得，营业部的回答是符合规定的，但在与洪某的解释过程中，由于缺乏沟通技巧，难以说服洪某，最终导致洪某投诉。

本案的启示：在实践中，很多投资者对于营业部的解释都是持有怀疑态度，因此建议营业部在向客户解释时，应以政策原文作为依据，增加说服力。

案例 22：袁某与某证券营业部的关联关系确认纠纷

案情简介：

某证券营业部客户袁某通过 12386 反映，其是某证券公司广州营业部的客户，因开户时营业部没有为其办理关联关系确认，导致无法开立多个证券账户。2015 年 12 月 15 日袁某致电营业部咨询办理关联关系事宜，但被营业部告知必须要临柜办理。袁某称自己目前身在异地，不便前往营业部办理。经袁某了解，其朋友所在的证券营业部就可以办理电话委托关联关系确认。袁某认为该营业部也应为客户异地办理关联关系确认，故致电投诉，要求营业部尽快为自己办理关联关系确认。

调解过程及结果：

调解中心将投诉情况告知营业部后，营业部反馈，称按中登公司要求及公司柜台业务操作规定，关联关系确认需袁某持有效身份证临柜申请办理。因袁某在异地，经多次解释袁某均要求营业部接受电话申请，营业部已告知袁某解决方案：1. 袁某可到原开户证券公司办理关联或到新券商提出关联；2. 袁某带有效身份证到就近的本公司营业部办理。后调解中心联系袁某，向其说明证券公司已告知其可就近办理业务，无需再到广州营业部，如果到时办理业务时有问题可再联系证券公司，袁某表示认可。

案件评析及启示：

本案主要是由于营业部没有向袁某解释清楚相关规则而引发的。《证券账户业务指南》9.1.4 规定：“投资者可以在任意一家证券公司办理关联关系确认业务”。9.1.5 规定：“投资者应在证券公司临柜办理关联关系确认业务”。从上述条款可以确定，投资者办理关联关系确认必须临柜，但可以选择任意一家证券公司办理关联关系确认业务。而袁某提出办理关联关系确认时，该营业部一开始只告诉袁某必须临柜，没有告诉袁某，如果其不方便到该营业部，也可以就近选择任意一家证券营业

部办理关联关系确认，从而导致袁某以为必须要到该营业部才能办理关联关系确认。另外，袁某所称“可以办理电话委托关联关系确认”是不符合中登公司的规定的。

本案的启示：证券公司在办理业务时，应了解清楚投资者的需求，从方便投资者的角度出发，尽可能的告知其应该如何去办理，而不是简单的要求客户必须临柜本营业部办理。如果是必须临柜办理的业务，尽量向投资者提供相关依据。

案例 23：吴某与某证券营业部的银证转账纠纷

案情简介：

某证券营业部客户吴某通过 12386 反映，其于 2015 年 6 月 24 日欲转出证券账户内的资金，发现无法转出，就咨询营业部员工，被告知身份证于 2015 年 2 月已过期，因此被限制资金转出。吴某对此不满，首先其身份证到期后，该营业部并未及时限制其证券账户的使用，在 2015 年 3 月、4 月、5 月期间依然可以通过证券账户进行交易；其次其身份证到期后，该营业部并未及时通知投资者（后营业部称 2014 年 12 月发了短信通知，且交易软件上也有挂出通知，但七日内如果客户没登录就

不再显示), 故投诉要求该营业部赔偿因限制资金转出而受到的损失。

调解过程及结果:

调解中心将吴某的投诉情况告知营业部, 营业部表示是根据《证券公司反洗钱工作指引》的规定采取限制资金转出措施的。另外考虑到办理新身份证的期限较长, 为不影响客户交易, 在身份证到期后再预留三个月可以正常使用交易软件。营业部已向吴某解释说明, 并根据其要求发送人民银行反洗钱要求的相关资料, 后吴某于 6 月 25 日上传身份证更新资料, 资金现已能转出。随后调解中心回访吴某, 其称营业部已解释相关规则, 已无异议。

案件评析及启示:

本案主要是吴某未及时更新身份证所导致的。中国证券业协会于 2014 年发布的《证券公司反洗钱工作指引》第十条规定:“在与客户的业务关系存续期间, 证券公司应当采取持续的客户身份识别措施, 关注客户及其日常交易情况, 及时提示客户更新资料信息。客户先前提交的身份证件或者身份证明文件已过有效期的, 应当要求客户进行更新。客户没有在合理期限内更新且没有提出合理理由的, 应当按照法律规定或与客户事

先约定，对客户采取限制办理新业务、限制撤销指定交易、限制转托管或者限制资金转出等措施”。从上述规定可得，客户的身份证过期后，营业部应给予客户一个合理期限更新身份证，而不能在客户的身份证过期后就立即限制资金转出。在本案中，营业部在吴某身份证过期前，就已提前告知其需更新身份证信息，同时在吴某身份证过期后也给予其三个月的合理期限让其更新身份证，营业部的行为是符合规定的。但由于吴某不清楚相关规则，当了解到营业部在其身份证过期后还能正常转入资金，其就形成一种错觉，认为其身份证到期后并不会影响其操作，因此一直拖延办理身份证更新。

本案的启示：目前，因投资者身份证过期而引发的投诉并不少见，在此建议证券营业部发现客户身份证到期时，应通过多种方式联系客户提醒其更新身份证并留痕，同时告知不及时更新身份证的风险，如资金虽能转入但不能转出等，最好是不定期提醒客户，直至客户更新身份证为止，尤其在发现身份证过期的客户存在资金转入的情形时，最好电话通知客户尽快到营业部更新身份证信息。就投资者而言，当证券公司通知其更新身份证时，应尽快到营业部更新身份证信息，以免影响账户日后的资金转出。

案例 24：冯某与某证券营业部的银证转账纠纷

案情简介：

某证券营业部客户冯某通过 12386 反映，其于 2016 年 2 月 1 日准备将账户内 17 万元取出时，发现无法取出资金。冯某便咨询营业部，被告知：“资金被购买了资管产品，如果取出资金需要预约，次日才能取出”。冯某称营业部未经过其同意私自将资金购买了资管产品，导致其无法取出资金。故投诉要求营业部作出合理解释。

调解过程及结果：

调解中心将冯某的投诉情况告知营业部负责人，要求其安排员工调查投诉情况并回电反馈处理结果。后营业部回复调解中心，称冯某在 2015 年 5 月份通过手机开户时主动勾选了“某资产管理计划”产品，在不影响冯某股票交易的前提下，营业部将冯某的闲置资金自动参与该产品。如需取出资金需要提前 1 天预约，次日就可以取出。营业部已向冯某解释清楚，且冯某已取出了资金。调解中心回访冯某，其确认已取出资金。

案件评析及启示：

本案因冯某误以为证券营业部私自将其资金购买资管产品而引发的。事实上，该资管产品是冯某自己开户时主动购买的，由于时间过了几个月，冯某记不清当时的情况而产生误解。

本案的启示：投资者在网上开户时，对于自己主动勾选的产品，要阅读产品协议，了解协议的重要内容，不要只是打勾而不阅读相关的协议。对于证券营业部来说，可以进一步完善业务流程，在客户用手机开户时主动选择购买有关产品的，再弹出一个提示框，提醒客户注意相关事项，比如“您已选择购买了某资管产品，若要提取现金，需提前一日预约”。

案例 25：姚某与某证券营业部的创业板开户纠纷

案情简介：

某证券营业部的客户姚某通过 12386 反映，其于 2015 年 12 月 7 日姚先生前往营业部申请开通创业板，但营业部告知：因其交易经验不足 2 年，且资产量未达 30 万元，故需排队等待。姚先生经了解开通创业板并没有资金要求，其又咨询该证券公司总部，工作人员告知姚先生可以到营业部开通创业板。

当姚先生再次到营业部开通创业板时，仍被告知不予办理。故投诉要求营业部给予合理解释。

调解过程及结果：

调解中心将姚某的投诉情况告知营业部后，营业部称按照交易所的规定，公司严格控制交易经验未满两年的客户申请开通创业板的数量，由于姚某是 2014 年底开户，未满两年的交易时间，同时姚某的资产不符合优先开通的最低资产要求，因此需排队开通，并不是不能开通，姚某当时也知悉该情况。后姚某于 2015 年 12 月 16 日第二次向营业部申请开通创业板时，营业部已为其开通了创业板账户，但根据相关规定，姚某交易经验未满两年，需 T+5 日（即 2015 年 12 月 23 日）才能正式开通交易权限，而姚某想在 12 月 18 日就进行交易，发现不能交易后才投诉的。

后营业部告知调解中心，已再次向姚某解释相关规定，姚某表示理解。随后调解中心回访姚某，其称营业部已解释相关规则，已无异议。

案件评析及启示：

本案是因营业部未准确理解创业板开户的相关规则引起的。虽然《深圳证券交易所关于进一步深化落实创业板市场投

投资者适当性管理工作的通知》的第二条规定：“对于交易经验不足 2 年的新申请投资者，原则上不得为其开通创业板交易”。但该通知第三条规定：“针对本通知第二条规定的情况，在经过劝导和风险教育后，投资者仍坚持要求开通创业板交易的，会员应对客户申请、风险揭示及相关劝导工作等情况通过书面、电子或录音等方式进行详细留痕，以备核查”。《创业板市场投资者适当性管理业务操作指南》第三条第二款又规定：“对于交易经验不足两年的客户，营业部应当安排专门人员讲解风险揭示书内容，提醒客户审慎考虑是否申请开通创业板交易。客户仍坚持直接参与创业板交易的，营业部应严格要求其在营业部现场签署风险揭示书和特别声明，同时营业部负责人应当对相关工作进行确认并在风险揭示书上签字或签章”。

根据上述规定，对于交易经验不足 2 年的投资者，并没有绝对禁止为其开通创业板开户，只是开通的手续更复杂而已，目前深交所的相关规定中也没有对开通创业板作出资产量方面的要求。根据《创业板市场投资者适当性管理暂行规定》第六条的规定，投资者不配合适当性管理或提供虚假信息的，证券公司可以拒绝为其提供开通创业板市场交易服务。因此营业部不能简单地以客户交易经验不足 2 年或资产量未达到一定要求

为由拒绝给客户开通创业板，但可以以投资者不配合适当性管理为由拒绝为其开通创业板。

本案的启示：证券营业部应准确理解创业板开户的相关规定，不要擅自提高创业板开户的门槛。对于投资者来说，应审慎参与创业板交易，牢记“投资有风险，入市需谨慎”的原则。另外，投资者要记住，创业板开通后，不是立即就可进行交易的。依据是《深圳证券交易所创业板市场投资者适当性管理实施办法》第七条规定：“尚未具备两年交易经验的自然人投资者，如要求开通创业板市场交易，在按照第六条第一款的要求签署《创业板市场投资风险揭示书》时，应当就自愿承担市场风险抄录‘特别声明’。风险揭示书必须由营业部负责人签字确认。上述文件签署五个交易日后，会员可为客户开通创业板市场交易”。

案例 26：谢某与某证券营业部的代销基金纠纷

案情简介：

某证券营业部客户谢某通过 12386 反映，2015 年 6 月其在该营业部购买了某私募基金产品，签合同同时营业部员工李某告

知谢某“半年后就可进行基金赎回”。2015年12月谢某欲赎回该基金，被告知：“需再等一个月才能办理。”谢某认为李某的回复前后矛盾，对其扩大损失负有部分责任。故投诉要求营业部作出合理解释并赔偿其损失。

调解过程及结果：

调解中心将谢某的投诉情况告知营业部后，营业部称客户已于2016年1月成功赎回基金，并承认客服人员李某在与谢某签订合同时未准确告知其基金赎回时间，造成谢某的误解，后经营业部多次上门与其沟通解释，谢某最终表示理解，并致电调解中心撤诉。

案件评析及启示：

本案主要是营业部客服人员李某未按合同条款准确回答谢某的问题所引起的。经查明，谢某签订的私募基金合同明确约定：“本基金自成立日起6个月为封闭期，封闭期内不开放申购、赎回。本基金封闭期满后，每季度只开放一次申购和赎回，开放日为每自然季度开始的第5个工作日（即每年1、4、7、10月的第5个工作日，依此类推）”。而李某告知谢某半年后就可以赎回，未按合同的约定准确回答，导致谢某以为2015年12月就可以赎回。后经营业部多次解释，最终取得谢某的理

解。

本案的启示：营业部的工作人员在向投资者介绍营业部代销的产品前，应充分了解代谢产品的相关信息，认真阅读关于代销产品的重要合同条款。在解答咨询时，应准确地回复投资者，对于没把握的问题，应经核实后再回复，切忌将不肯定的答案随口告知投资者。同时，在日后的产品销售中，工作人员在与投资者签订合同时，应主动向其讲解合同中的重要条款，比如风险提示条款、赎回时间条款等，确保投资者清楚合同内容。另一方面，投资者也应养成主动阅读将要签订的合同条款的习惯，不要合同条款都没看，还没了解合同内容就直接签名，对于看不懂的合同条款应主动咨询经营机构。

案例 27：王某与某证券营业部的代销基金纠纷

案情简介：

某证券营业部客户王某来访反映，2014 年 7 月，其到营业部办理业务时要求员工彭某推荐理财产品，彭某向王某介绍了一款高风险的资管计划产品，并口头表示该产品半年期收益率预估约 6%，王某表示对该产品有兴趣。后王某要求购买 100 万元的该资管产品，购买前的风险测评显示王某为保守型投资

者。2015年8月，王某发现账户余额只剩约94万元，认为营业部当初向其推荐高风险产品违反了适当性管理的相关规定，致其遭受损失，因此投诉要求营业部赔偿其损失。

调解过程及结果：

调解中心将王某的投诉情况告知该营业部后，营业部承认在向王某销售该资管产品时，在投资者适当性管理方面确实存在一些问题，并表示会积极与王某协商赔偿问题。后王某致电调解中心，称营业部已给予其一定的补偿金额，要求撤诉，并对调解中心表示感谢。

案件评析及启示：

本案因营业部在代销金融产品时未严格遵守投资者适当性管理规定而产生。《证券公司投资者适当性制度指引》第二十七条规定：“证券公司认为客户购买金融产品或接受金融服务不适当或者无法判断是否适当的，不得主动向客户推介。客户要求购买或接受高于其风险承受能力等级的金融产品或金融服务的，证券公司应当进行风险提示。客户经风险提示后仍坚持购买产品或接受服务的，证券公司应当要求客户以书面方式进行确认，由客户承诺对投资决定自行承担 responsibility。证券公司应当保存相关提示记录和确认文件，做好留痕工作”。本案中，营业部

员工彭某未对王某进行风险测评就主动向王某推荐高风险的资管产品，违反了该条规定。在测评显示王某为保守型的投资者后，王某还坚持要购买高风险的资管产品后，彭某没有要求王某以书面方式确认，彭某再次违反了该条规定。

此外，《证券公司投资者适当性制度指引》第二十一条规定：“证券公司销售金融产品，应当向客户充分揭示金融产品的信用风险、市场风险、流动性风险等可能影响客户权益的主要风险特征。证券公司应当制作风险揭示书，充分揭示上述风险的含义、特征、可能引起的后果。风险揭示书的内容应当具有针对性，表述应当清晰、明确、易懂。证券公司应当向客户讲解风险揭示书的内容，并将风险揭示书交客户签字确认”。而本案中，营业部员工彭某也没有将风险揭示书交给王某签字确认。

本案的启示：证券营业部的员工应认真学习《证券公司投资者适当性制度指引》，在代销金融产品时，应严格遵守该指引的相关规定，不得主动向保守型的投资者推荐高风险的产品；主动要求投资者在证券公司制作的风险揭示书上签字；在投资者坚持购买高于其风险承受能力等级的金融产品时，一定要投资者以书面方式进行确认，切实严格执行投资者适当性管理的

有关规定。

案例 28：朱某与某证券营业部的代销金融产品纠纷

案情简介：

某证券营业部客户朱某来电反映，该营业部员工张某在 2015 年 5 月 20 日通过微信群发短信“推介 150197 有色 B（涨幅偏低长期看好）”给 200 人，朱某收到了该微信。后朱某在 5 月 29 日、6 月 9 日分别买入 5 万份该基金，7 月 9 日 13:24 又买了 10 万份，13:47 卖出了 10 万份。张某于 7 月 9 日 14:42 在“股王争霸”微信群（朱某在该微信群里）发出风险提示：“150197 有色 B 已触发下折，今日收盘后会以收盘净值进行向下折算，亏损幅度非常大，切勿买入！手中还持有的，出掉吧（只做提示，以上不构成投资建议）”。经查明，基金公司 7 月 8 日在官网发布该基金可能下折的公告，7 月 9 日上午发布该基金下折的公告，并提示将于 9:30-10:30 停牌 1 小时，10:30 复牌。朱某投诉称该基金下折时营业部没有尽到风险提示义务，要求营业部赔偿其因该基金下折产生的损失。

调解过程及结果：

调解中心将朱某的投诉情况告知该营业部后，营业部调查了相关情况，并向调解中心反馈：2015年7月市场行情异常波动，营业部在处理该等情况时没有经验，后来监管层指示营业部要向客户提示分级基金的相关风险，营业部就向客户发送了风险提示。虽然员工张某7月9日下午才在朱某所在的微信群发出风险提示，但该微信群有成员在当日上午10:25分就发出了类似的风险提示。经调解中心协调，营业部承认在服务上存在瑕疵，但认为朱某的损失主要是由于市场风险所致。员工张某通过微信发布的信息仅为参考，是否购买分级基金仍由朱某自行判断，朱某对于其投资亏损应承担主要责任，后由于营业部与朱某就补偿金额未达成一致意见，调解中心终止调解。

案件评析及启示：

本案中营业部员工张某的行为违反了投资者适当性管理的有关规定。首先，《证券公司代销金融产品管理规定》第十二条规定：“证券公司向客户推介金融产品，应当了解客户的身份、财产和收入状况、金融知识和投资经验、投资目标、风险偏好等基本情况，评估其购买金融产品的适当性。证券公司认为客户购买金融产品不适当或者无法判断适当性的，不得向其推介”。张某未对客户进行评估，就通过微信同时向200人推荐高

风险的分级基金产品，明显违反了该条规定。其次，根据《证券公司投资者适当性制度指引》第二十二条的规定，证券公司在开展市场推广活动时，应当提示金融产品的风险。而张某在推荐 150197 有色 B 产品时，未提示风险。

此外，本案中，张某的服务也存在不足之处，150197 有色 B 产品是张某主动推荐的，但张某并没有积极关注该产品的信息，以至于基金公司在 7 月 8 日发布可能下折的公告时，张某都没有注意到，也就没有告知其客户。

本案的启示：证券从业人员应严格遵守投资者适当性制度的规定，不应通过微信一次性给众多投资者推荐高风险产品；推荐产品的同时一定要记得提示风险。另外，对于自己推荐的产品，要时刻关注产品的动态，及时将相关信息告知投资者。

案例 29：黄某与某证券营业部的配股服务纠纷

案情简介：

某证券营业部客户黄某来电反映，其持有中金黄金股票（600489），2016 年 5 月 16 日进行配股，营业部发送了短信，但其认为短信内容通知不到位，没有进行风险提示，未告知需

主动操作配股、如不配股视为放弃等内容。黄某在自己的交易软件上看到中金黄金股票的配股号，以为是自动配股，导致其未成功配股，因此投诉要求营业部补偿未成功配股的损失。

调解过程及结果：

调解中心将黄某的投诉情况告知该营业部后，营业部向调解中心反馈：营业部分别于2016年5月18日、20日向黄某发送配股提示短信，内容为“温馨提示：中金黄金（600489）配股缴款截止日为5月20号，代码700489，配股价6.22元/股。详询86xxxxxx”。短信中清晰列明营业部咨询电话，客户有疑问可随时致电咨询。黄某投诉后，营业部联系黄某向其解释：配股方案属于上市公司公开信息，在上市公司主页、各大财经媒体和交易客户端均可查询到《中金黄金股份有限公司配股提示性公告》，公告明确提示“逾期未缴款者视为自动放弃配股认购权”，营业部短信通知只是辅助形式，但黄某不接受该解释，其对短信中未明确告知其进行配股操作仍持异议。

由于黄某与营业部未达成和解，黄某向调解中心申请调解员调解，后经调解员调解，黄某与营业部达成一致意见。

案件评析及启示：

本案主要是因黄某不懂配股规则而发生的。投资者应当了

解的是：配股必须要由投资者主动缴款购买股票才能配股成功的，证券营业部或上市公司是不会为投资者自动配股的。另外，经了解，本案中营业部之所以没有在短信中告知投资者配股要主动操作购买股票，是因为营业部担心万一配股后股价下跌，投资者可能会怪罪营业部。

本案的启示：投资者购买股票后，平时应多关注有关发行股票公司的公告等信息，对于发行股票公司的有关公告，应仔细阅读，不懂的地方可以咨询上市公司或证券营业部。对于证券营业部来说，从投资者教育的角度来讲，可考虑在短信中提示配股需要投资者主动操作购买股票的，如果担心风险，可以在短信中增加“配股成功后股价可能跌也可能涨，风险自负”等提示风险的语句。

案例 30：张某与某证券营业部的股票质押回购纠纷

案情简介：

某证券营业部的经纪人张某通过 12386 反映，其妻子在该营业部开户，2014 年 12 月营业部推出“易融”业务，张某让妻子在网上开通此业务。交易第四笔之后才知道需收取费用，

张某表示签署协议时并不清楚每笔交易需要最低 100 元的质押登记费和 5 元的经手费，咨询营业部经理后，被告知协议上有。2015 年 7 月 7 日被告知“履约保证比例低于 130%，需在 2 个交易日内补充质押或提前购回使履约保障比例达到 150%，否则要平仓”，7 月 9 日-12 日北京城建停牌，7 月 13 日复牌后该股票涨停，使履约保证比例达到 141%，但在 7 月 13 日 9:35 被营业部平仓 1300 股，张某咨询营业部后被告知不强平的方式有三种：1、提前购回全部股票。2、补券或追加担保物，使履约保证比例达到 150%以上。3、通过场外方式部分偿还本金。张某表示营业部并未告知“通过场外方式部分偿还本金”的方式，也没有对其进行业务培训，导致其妻子的仓位被强平。故致电投诉该营业部没有尽到告知义务，要求赔偿。

调解过程及结果：

调解中心将吴某的投诉情况告知该营业部，营业部便向张某解释业务协议第五十五条规定“甲方通过补充质押和场外部分偿还本金方式提供履约保障的，须经乙方同意”，并告知张某协议已明确了质押登记费和经手费，张某则表示营业部并未对其进行该业务的培训，导致其业务不熟悉。对于张某提出的营

业部未对其进行业务培训，营业部也承认是因为人员紧缺，所以缺少对证券经纪人的培训。因此调解中心也建议营业部应加强对证券经纪人的相关业务培训，提高证券经纪人的整体水平。后调解中心回访吴某，吴某仍坚持要求营业部赔偿，鉴于吴某的诉求难以支持，调解中心告知其终止调解。

案件评析及启示：

本案主要是证券经纪人张某不熟悉该业务所导致的。《中国证券业协会证券经纪人执业规范（试行）》第九条规定：“证券经纪人应当积极参加所服务证券公司和协会举办的业务培训，不断增强合规意识和诚信意识，提高职业素质和服务水平。证券经纪人每年参加培训的时间不少于协会对证券从业人员后续职业培训的最低要求”。第十五条规定：“证券经纪人应清晰、准确、客观地向客户介绍证券市场和证券公司的基本情况以及与证券投资和交易有关的政策法规、基础知识、业务流程，帮助客户树立正确的投资理念，增强风险意识”。因此，张某作为该营业部的证券经纪人，在未了解该业务的前提下，就急于推荐其妻子开通该项业务，其并未清晰、准确、客观地向其妻子介绍该业务的内容。当其妻子账户的履约保障比例超过警戒线被强平，以及营业部收取质押登记费和经手费时，张某就以营

业部在签署业务协议时未履行告知义务为由，要求营业部赔偿其损失，张某主张的诉求是没有依据的。

另外，从本案可以看出，该营业部也未做好证券经纪人的培训工作。第二十二条规定：“证券公司应当对证券经纪人进行规范管理，加强对证券经纪人的培训，提高证券经纪人的职业素质和服务水平，增强证券经纪人的合规意识、服务意识以及荣誉感、责任感”。该证券公司以人员紧缺为由，没有定期开展对证券经纪人的业务培训，导致部分人员的专业水平不高。

本案的启示：作为一名证券从业人员，应有意识加强自身的专业学习，主动去了解并熟悉业务内容，只有这样才可以为投资者提供专业的服务。同时证券公司也应重视对证券从业人员的培训，证券公司只有做好前期和持续的培训工作，才能真正提高员工的素质和专业度，建立起一支专业的队伍，切实提高证券公司对投资者的服务水平和质量。