

案例 1 韦某与某证券公司的投资咨询纠纷

案情简介:

某证券公司营业部客户韦某反映，其未曾向营业部缴纳服务费，但营业部员工孙某从 2019 年底开始多次通过微信、电话等方式主动向其推荐个股，导致其亏损。因此投诉并要求营业部赔偿其损失。

调解过程及结果:

调解中心将韦某的投诉情况告知营业部。营业部反馈，孙某不具备证券投资咨询业务资格，曾在 2019 年底通过微信向韦某转发个股信息，并有评价具体个股的行为，违反了相关规定，事后公司对孙某做出相应的问责。经调解，员工孙某向韦某表示歉意，并愿意以个人名义补偿韦某 1 万元，韦某表示接受。

案件评析:

《证券投资顾问业务暂行规定(2020 修正)》第七条规定:

“向客户提供证券投资顾问服务的人员，应当符合相关从业条件，并在中国证券业协会注册登记为证券投资顾问”，营业部员工孙某不具备证券投资咨询业务资格却私下向客户韦某提供投资建议是违规的。从人员管理的角度来看，营业部需进一步加强从业人员管理，规范从业人员的执业行为。从投资者角度，韦某未缴纳服务费却欣然接受孙某私下的投资建议，且所有股票交易委托均由韦某本人亲自下单，因此其也应对交易结果负责。

本案启示:

建议投资者不要盲目听从从业人员私下提供的投资建议,一定要留意提供投资咨询服务的人员是否具备证券投资咨询资格,可通过中国证券业协会网站查询核实,防止上当受骗,避免投资损失。投资要靠自身的独立判断,不要相信天上掉馅饼、一夜暴富的美梦。证券公司应加强员工的专业素质,注重培养员工法律意识,合规开展业务,在服务客户过程中避免使用可能产生误导的语言。

案例 2 马某与某证券公司的新股申购纠纷

案情简介:

某证券公司广州营业部客户马某反映,于 2019 年 11 月 29 日中签了邮储银行(601658)1000 股,当时证券账户内资金不足以抵扣,自己就放弃了中签的新股。马某称营业部曾告知证券账户余额不足以抵扣中签新股的资金则视为弃购。2019 年 12 月 2 日营业部却将其账户内的剩余资金划走,让马某中签 26 股新股。马某认为营业部在其证券账户内资金不足以抵扣的情况下还划走账户剩余资金不合理,因此投诉并要求营业部返还资金。

调解过程及结果:

调解中心将马某的投诉情况告知营业部。营业部反馈,马某认为资金不足(仅有 143 元)即为放弃认购所有的邮储银行股份,

未将资金全部转出，因此认购了部分中签的邮储银行股份。营业部已向马某解释清楚。调解中心回访马某，马某表示已无异议。

案件评析：

本案是因马某不熟悉新股申购相关规则引起的。《上海市场首次公开发行股票网上发行实施细则》第十七条规定：“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 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。对于因投资者资金不足而全部或部分放弃认购的情况，结算参与人（包括证券公司及托管人等，下同）应当认真核验，并在 T+3 日 15:00 前如实向中国证券登记结算有限责任公司（以下简称中国结算）上海分公司申报，并由中国结算上海分公司提供给主承销商。放弃认购的股数以实际不足资金为准，最小单位为 1 股，可以不为 1000 股的整数倍。投资者放弃认购的股票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。结算参与人对投资者放弃认购情况未认真核验而发生错报、漏报、申报不及时，由此产生的后果及相关法律责任，由该结算参与人承担。”从该条款可以看出，认购资金不足时，不足部分视为弃购，并非马某所认为的资金不足就全部弃购。如果投资者弃购，放弃认购的股数以实际不足资金为准，最小单位为 1 股。

本案启示:

《上海市场首次公开发行股票网上发行实施细则》第二十条规定：“投资者连续 12 个月内累计出现 3 次中签但未足额缴款的情形时，自结算参与人最近一次申报其放弃认购的次日起 6 个月（按 180 个自然日计算，含次日）内不得参与网上新股申购。中国结算上海分公司根据结算参与人申报的投资者放弃认购数据，形成不得参与网上新股申购的投资者名单。”《深圳市场首次公开发行股票网上发行实施细则（2016 年 1 月修订）》中也有类似的规定。因此，如果投资者弃购次数超过相关规定，将在一段时间内无法再次参与新股申购，投资者应审慎选择是否弃购。

案例 3 贺某与某证券营业部的佣金纠纷

案情简介:

贺某反映，在某证券营业部开户后，曾向客户经理何某申请将普通账户的佣金费率调整为万分之二，信用账户的调整为万分之五。后贺某交易一段时间却发现其信用账户的佣金费率远高于万分之五。随后向营业部反映，营业部工作人员一直以各种理由推脱，因此投诉并要求营业部返还多收取的佣金。

调解过程及结果:

调解中心将贺某的投诉情况告知营业部。营业部反馈，客户

经理何某在收到贺某的调佣申请后，只下调了普通账户的佣金费率，遗漏下调其信用账户，故导致近几个月多收取了贺某信用账户的佣金。贺某向营业部反映该问题时，由于柜台人员未能正确查询贺某信用账户的佣金费率，造成双方误解，最终引发纠纷。营业部在了解清楚情况后，已向贺某做解释工作，并退回多收取的佣金，同时安排客户经理何某及柜台人员向其道歉，最终取得贺某的谅解。后调解中心联系贺某，其认可营业部的处理结果。

案件评析：

本案主要是营业部佣金管理不善和客户服务工作不到位所引起的。本案中，由于客户经理何某的个人疏忽，忘记帮贺某下调其信用账户佣金费率，导致贺某信用账户被无故多收取佣金。同时从本案可以看出，该营业部佣金管理工作存在缺失。工作人员既未对贺某提交的佣金调整申请进行有效留痕，又未与之主动确认佣金调整结果，没有形成业务闭环，埋下风险隐患。另外，调解中心了解到柜台人员在与贺某沟通过程中，一开始并未重视贺某反映的问题，坚信营业部调佣规范，不存在纰漏，最终进一步加深贺某的不满，导致纠纷的发生。

本案启示：

建议证券公司应进一步优化佣金调整内部流程，规范佣金管理工作。当客户提出佣金调整申请，应做好相应留痕工作，与客户确认佣金调整的相关事项，做到一人设置，一人复核。证券公司只有将“以客户为中心”理念根植于心，从制度、流程设计等

各环节不断完善服务，才能提升客户满意度，从根本上减少此类纠纷的发生。同时，工作人员在处理投诉时，应多从客户的角度出发，重视客户诉求，善于理解客户观点，及时跟进处理并反馈。另外，投资者向证券公司申请调佣后，也应主动关注自己账户的佣金收取情况，了解佣金费率是否已按申请标准进行调整并生效。

案例 4 冯某与某证券营业部的客户服务纠纷

案情简介：

冯某反映，其侄女梁某是某证券广州营业部的客户，现已故。梁某母亲是遗产唯一继承人，由于身体不适，所以授权其代办遗产继承业务。冯某表示 2019 年 11 月已向营业部提交相关材料，但截至 2020 年 5 月 7 日仍未办妥。其现居疫情较为严重的吉林，已不便前来广州营业部办理，同时经公证的授权委托书快失效，若近期未办理好则需重新花钱去公证处办理，因此要求营业部尽快解决该问题。

调解过程及结果：

调解中心将冯某的投诉情况告知营业部。营业部反馈，冯某 2019 年 11 月向营业部所提交的材料不齐全，于 2020 年 1 月底才补交齐全。因受疫情防控影响，公证处及法院暂停对外办公，营业部无法向公证处及法院核实材料的真实性，导致审核工作延

迟到5月初才完成。后续在办理证券账户密码重置的过程中，由于经办人未详细了解冯某的特殊情况，便直接回复需到吉林营业部现场办理，从而引起冯某不满。目前营业部已向公司总部加急申请线上办理。后调解中心回访冯某，冯某认可营业部的处理方案，并对调解中心表示感谢。

案件评析：

本案是一起关于投资者投诉营业部拖延办理证券账户非交易过户业务的纠纷。根据《中国结算深圳分公司证券非交易过户业务指南》的相关规定，投资者递交的申请材料，营业部是需要进行初审的，材料齐备并符合规定的才予以办理。冯某所提供经公证的授权委托书及法院判决书，营业部需向公证处及法院核实真实性。本案适逢发生在疫情防控期间，营业部的初审进度因此受到影响，营业部并没有故意拖延办理。另外，从本案可以看出，营业部的客户服务工作仍有改进空间。工作人员要求冯某到吉林营业部现场办理证券账户密码重置的做法欠缺人性化。工作人员没有站在客户角度，结合考虑冯某身处疫区及授权委托书快失效等问题。

本案启示：

实践中，投资者就办理证券非交易过户业务的问题进行投诉并不少见。究其原因，一方面是申请人不配合提交相关材料，另一方面是证券公司工作人员对业务不熟悉，指引错误。建议证券公司应加强员工对证券非交易过户业务的了解，在办理业务过程

中，应一次性准确告知申请人所需提交的材料，认真做好审核工作，及时向申请人反馈办理进度，提高办事效率。同时工作人员应站在客户角度，把握客户的心情和需求，急客户之所急，在合规的前提下，尽可能为客户提供便利，减少客户不满。

案例 5 张某与某证券公司的代销纠纷

案情简介：

某证券公司客户邓某反映，2019年9月17日通过证券公司手机 app 将持有某基金公司的 A 基金转换为 B 基金，其在手机 app 上留意到基金公司公告是可以免收手续费的，但该证券公司却收取了 1100 元手续费。因此投诉并要求证券公司退回所收手续费。

调解过程及结果：

调解中心将邓某的投诉情况告知证券公司。证券公司反馈，公司已安排工作人员告知邓某基金公司公告的费用标准并不代表本公司的。因邓某是通过公司手机 app 购买，所以公司需收取一定手续费，相关费用收取在手机 app 界面均有提示。为进一步说服邓某，工作人员提供了基金公司对外电话以便其确认。后邓某通过自行查阅资料及致电基金公司，最终认识到自己的理解存在偏差。后调解中心联系邓某，其认可证券公司的处理结果。

案件评析：

本案主要是邓某不清楚通过代销渠道转换基金需收费所引起的。经了解，基金公司公告“自2019年7月1日起至2019年12月31日，投资者在本公司电子直销平台通过货币基金快速认购方式认购、申购本公司发起募集或管理的资产管理计划，认购、申购享受0费率优惠（固定费率除外）”，由此可见，投资者通过基金公司直销平台进行基金转换免收手续费，是基金公司推出的限时优惠活动。《证券投资基金销售管理办法（2013年修订）》第七十八条规定：“基金销售机构应当按照基金合同、招募说明书和基金销售服务协议约定向投资人收取销售费用，并如实核算、记账”，证券公司按照基金合同约定的费率标准收费，未提供费率优惠的行为并无不妥。且邓某进行基金转换时，手机app操作界面也有转换收费标准的内容，是邓某当时未留意，误认为通过代销渠道进行基金转换也免收手续费。

本案启示：

建议投资者在购买基金前，认真阅读有关基金的招募说明书、基金合同及交易规则，同时应留意基金公司直销平台、银行代销网点、证券公司代销网点等不同渠道购买基金的费率差异，选择自己认为合适的渠道购买基金。基金销售机构则应提供有效途径供投资者查询基金合同、招募说明书等基金销售文件。涉及收费标准时应尽可能采用简便快捷、通俗易懂的方式予以展示。未经基金合同、招募说明书、基金销售服务协议约定，不得向投

资人收取额外费用。

案例 6 蓝某与某证券公司的销户纠纷

案情简介:

蓝某反映，近日通过某证券公司手机 app 销户，却被告知因创业板权限未注销所以不能网上销户，只能现场销户。蓝某认为不合理，要求证券公司尽快为其办理网上销户。

调解过程及结果:

调解中心将蓝某的投诉情况告知证券公司。后反馈，蓝某于 2017 年 4 月 19 日通过手机开户，2019 年 1 月 15 日临柜开通创业板权限。根据公司规定，由于蓝某未注销创业板权限，所以不具备网上销户的条件。对此，调解中心建议证券公司要为投资者办理销户业务提供便利，进一步优化公司销户流程。证券公司经研究决定，为蓝某办理了网上销户，并表示下一步将优化网上销户功能。后调解中心回访蓝某，其表示问题已解决，并对调解中心表示感谢。

案件评析:

本案主要是证券公司以蓝某未注销创业板权限为由拒绝其网上销户申请所引起的。中国证券登记结算有限责任公司(以下简称中国结算)《证券账户业务指南(2018 年修订)》5.1.2 规定:

“投资者申请注销证券账户，应当同时满足以下条件：（1）证

券账户持有余额为零；（2）不存在与该证券账户相关的未了结业务；（3）中国结算规定的其他情形。”由此可见，注销证券账户的条件并不包括注销创业板权限。该证券公司的做法在一定程度上违背了中国结算《关于进一步规范证券账户销户业务的通知》（以下简称《通知》）精神。《通知》明确规定：“对于非现场开户（见证开户和网上开户）的投资者，应当至少提供与开户方式一致的非现场销户（见证销户和网上销户）服务。”本案的蓝某是通过网上开户的，其证券账户已满足销户条件，证券公司理应为蓝某提供网上销户服务。

本案启示：

证券公司应深入了解中国结算《证券账户业务指南》的相关销户规则，严格贯彻落实《通知》精神，认真领会其中的要求，把握好强化合规管理和提高服务质量两不误的原则，做好相关销户工作。对于投资者提出的建议和意见，应耐心倾听，综合考量，主动检查自身问题，不断改进优化业务流程和系统功能。投资者在办理销户业务前，应提前了解相关政策规定。如有疑问，要及时向证券公司提出，以维护自身合法权益。

案例 7 侯某与某基金公司的基金赎回纠纷

案情简介：

侯某反映，从 2007 年 5 月起以定投方式购买某基金公司的

A 基金,后于 2019 年 9 月 18 日转换为该公司的 B 基金。2019 年 10 月 10 日赎回 B 基金时发现被收取 401.7 元的手续费,其中一部分是申购费,其认为不合理,怀疑基金公司多收取其手续费,因此投诉并要求基金公司退回部分手续费。

调解过程及结果:

调解中心将侯某的投诉情况告知基金公司。后反馈,侯某于 2019 年 9 月 18 日通过银行将其定投的 A 基金全部转换为 B 基金,两只基金均采用后端收费方式。2019 年 10 月 10 日赎回 B 基金时,因侯某持有时间不足 1 年,所以按后端申购费率 1.7%收取申购费用,同时按赎回费率 0.6%收取赎回费用,合计共 401.7 元。客服人员已向侯某解释说明费用的构成情况,侯某也意识到是自己对相关费用收取理解有误。后调解中心回访侯某,其表示问题已解决,并对调解中心表示感谢。

案件评析:

本案主要是侯某不清楚基金手续费收取的相关情况所引起的。《开放式证券投资基金销售费用管理规定》第六条第三款规定:“认购费和申购费可以采用在基金份额发售或者申购时收取的前端收费方式,也可以采用在赎回时从赎回金额中扣除的后端收费方式”,基金公司对基金采取后端收取申购费的方式并无不妥。该基金公司的转换业务规则明确“经转换后的后端份额赎回时,须交纳其曾转换过的基金中应交的最高费率为基准的后端申购费用,持有时间从投资者初始申购确认日开始计算”。还有该

基金公司的开放式基金业务规则规定“基金转换后，转入的基金份额的持有期将自动转入的基金份额被确认之日重新开始计算”。综上所述，侯某持有 B 基金的时间不足 1 年，按照该基金公司后端申购费率及赎回费率的收取标准，其后端申购费用及赎回费用分别按费率 1.7%及 0.6%来收取，合计共 401.7 元。侯某该笔交易所产生的费用基金公司均按照约定的费率收取，因此并不存在多收取的问题。

本案启示：

目前，投资者与基金公司就手续费收取计算发生纠纷的情况并不少见。解决此类纠纷，正确计算投资者应交纳的手续费是关键所在。基金公司收到投资者对手续费收取有异议的投诉时，应主动向投资者完整展示费用收取的计算过程和依据，耐心做好解释和安抚工作。投资者购买基金产品前，应仔细了解有关基金的投资方向、投资策略、具体交易规则及费用标准等重要内容。若对基金收取费用的计算方式及收取模式不理解，应主动致电基金公司客服热线咨询，做到心中有数。

案例 8 林某与某基金公司的客户服务纠纷

案情简介：

林某反映，于 2019 年 9 月 17 日通过第三方理财平台购买某基金，当时界面显示基金的年化收益率为 3.2%，持有两个月发

现实际收益率只有 0.23%，同时该基金的赎回手续费远高于其他基金。其认为基金公司及第三方理财平台虚假宣传，胡乱收费，因此投诉并要求基金公司给予合理解释。

调解过程及结果：

调解中心将林某的投诉情况告知基金公司。后反馈，林某所说的年化收益率是指基金近一年收益率，该数据是第三方理财平台提供的。投资者在购买界面点击年化收益率旁边的蓝色感叹号标志，会弹出“组合近一年以来收益率是根据组合策略过去一年的表现回测得出，不代表未来收益，市场有风险，投资需谨慎”的提示框。基金公司是严格按照基金合同、招募说明书中约定的标准向林某收取赎回费。目前已安排工作人员向林某解释，其表示理解。

案件评析：

从本案可以看出，林某一方面对第三方理财平台公布的基金近一年收益率存有误解，另一方面其自身对基金赎回费用的收取标准也不清楚。《中华人民共和国证券投资基金法(2015 修正)》第七十七条第二款规定：“公开披露基金信息，不得对证券投资业绩进行预测”，基金公司及第三方理财平台是不能对外预测基金收益率的。本案中第三方理财平台公布的仅是基金近一年收益率，不代表未来收益，主要是林某将之误认为预期年化收益率，从而产生心理落差。此外，因为林某持有基金的天数少于 7 日，所以基金公司按照基金合同“对持续持有期少于 7 日的投资人收

取 1.5%的赎回费”的约定来收取赎回费，并没有胡乱收费。

本案启示：

目前，投资者可以通过基金公司、证券公司、银行、第三方理财平台等多种渠道购买基金。随着购买基金方式的多样化和便捷化，投资者更应在购买基金前认真阅读有关法律文件，理性看待基金估值、历史业绩、收益率，大盘走势等相关信息。对准备购买的基金风险、收益水平作一个总体评估，并据此作出投资决定。就基金公司及第三方销售机构而言，应当依法及时公布有关基金的法律文件，提供有效渠道以备投资者随时查阅，对基金的宣传应客观、完整、真实，不得存有虚假记载、误导性陈述及承诺收益等情况，同时应向投资者充分揭示投资风险。

案例 9 梁某与某基金公司的客户服务纠纷

案情简介：

梁某反映，在某基金公司开立了网上直销账户，一直采取定投方式购买基金。2020年3月26日欲撤销某基金的周定投计划，但交易界面却没有撤销选项。梁某表示其他基金公司都可以撤销定投，唯独该基金公司不可以，因此要求基金公司给予合理解释。

调解过程及结果：

调解中心将梁某的投诉情况告知该基金公司。基金公司反馈，梁某欲撤销的基金定投计划发起日为3月26日，因此3月

26 日当天是不能撤单的。客服人员多次向梁某解释公司网上交易定期投资业务规则，最终梁某表示理解。后调解中心回访梁某，并再向其解释相关规则，梁某表示认可。

案件评析：

本案主要是梁某未充分了解基金定期投资业务规则所引起的。该基金公司网上交易定期投资业务规则已明确规定：“根据定期投资计划发起的交易申请不能撤单”“实际交易申请日为当前工作日的定期投资计划不允许变更、暂停或终止”，且梁某在定投前均能在交易界面看到以上规则。据调解中心了解，梁某之前操作的撤销申请都不是在定投计划的发起日当日，因此梁某一直能够撤单成功，其就理所当然认为按照定投计划自动发起的该笔交易申请都是可以撤单的。当发现 3 月 26 日该笔定投交易无法撤单时就认为基金公司存在问题。同时基金公司客服人员在与梁某沟通中，只是单纯告知梁某相关业务规则，未主动找出梁某产生误解的症结所在，因此导致纠纷的产生。

本案启示：

投资者在进行基金交易前应主动了解规则和风险，秉承对自己负责的原则，不可忽视交易规则理解缺失所带来的风险。基金公司也应本着对投资者负责的原则进一步完善重要内容的提示，避免因提示不充分引发纠纷。此外，在处理投诉的过程中，客服人员除了做好解释安抚工作外，也应主动找出客户产生误解的原因或挖掘客户投诉背后的深层次需求，提高解决纠纷的效率。