

案例 5:

交易佣金，不应该是一本糊涂账

广州的老王最近遇到了烦心事。本来好好地在 A 证券公司开户，佣金费率多年来一直是 0.8‰，前两个月隔壁 B 证券公司小邹找到老王，说我这边只收 0.4‰，老王一时心动，就转户去了 B 证券公司。哪知道最近一查才发现，B 公司的佣金一直按 0.8‰收取，此外在多笔交易中还收取了 5 元的佣金。老王于是拨打 12386 热线投诉。

热线通过广东证券期货业协会，将老王的投诉转 B 公司处理。广东证券期货业协会积极督促公司处理好该起投诉，同时还建议公司就开户佣金事宜进行全面自查，确保收费公平合理。

B 公司翻查老王开户资料和相关留存档案、回访录音等资料，未发现老王对佣金收取标准提出异议或申请调整佣金的任何材料。客户经理小邹也表示，未曾给予老王佣金 0.4‰的承诺。对于其中的 5 元佣金问题，根据有关部门《关于调整证券交易佣金收取标准的通知》的规定，A 股每笔交易佣金不足 5 元的，按 5 元收取，因此，该项收费合规合理。

第二天，B公司工作人员拿着老王的开户资料和录音，以及相关政策文件，向老王当面沟通说明。老王表示，对5元一笔的佣金收费无异议，但要不是客户经理小邹承诺按0.4‰收取佣金，他怎么会转到B公司呢？

B公司称老王口说无凭。老王不服气，于是再次拨通12386热线表达对B公司的不满，要求退还多收佣金的同时给予合理赔偿。

眼看双方“剑拔弩张”，热线立刻与广东证券期货业协会联系，希望指派专业调解员进行调解。

调解员先向A公司调取老王此前的佣金收费凭证，再向B公司说理，表示虽然老王不能提供相关证据，但其在转至B公司前交易佣金一直是0.8‰，促使其转户的原因很可能就是佣金费率优惠。其次，券商通常会对营销人员有业绩考核要求，一些营销人员为了业绩，常常会以口头承诺低佣金的方式招揽客户，等投资者开户后，当初的承诺便抛诸脑后。

调解员一方面向B公司提出，希望对退还部分佣金的问题重新考虑。另一方面，调解员对老王晓以利弊，建议其在目前证据不足的情况下，退让一步接受调解方案，以达成双方共赢的目的。

在热线及广东证券期货协会有理有据的调解下，B公司向

老王退还部分佣金，同时优化公司开户流程，增加签署佣金标准确认文件的环节。问题的顺利解决，让老王感受到 12386 热线的古道热肠，他最终签署了调解协议书，并继续留在 B 公司进行交易。

案例 6:

沟通+服务——处理纠纷的制胜法宝

随着资本市场创新发展，证券业务复杂度有所增加，投资者因不了解业务流程而造成误会和纠纷时有发生。很多时候，通过市场经营主体一线工作人员有效的沟通，贴心的服务，实实在在去解决投资者的困难，投诉纠纷自然迎刃而解。

2014年11月，投资者柳女士要求快速赎回广东辖区D基金公司货币基金，计划当天将赎回款用于打新股，但因公司垫资额度使用完毕，赎回失败。眼看就要收市，新股没打成，随即拨通12386热线要求公司赔偿打新不成的或有损失。

同样在广东，某证券公司花都营业部柜台前围满了投资者，突然，人群骚动，投资者李先生情绪激动，尖声嚷着：“我要投诉！”，随后，12386热线响起。据了解，该投资者需要办理银行三方存管业务，本来该业务需到银行网点确认，但该营业部为了方便客户，向银行申请了银证POS机协助投资者完成签约，不料恰逢POS机通信中断，多次尝试都无法完成签约手续。该投资者眼见股市涨势如虹，心急如焚，一气之下便向热线投诉。

12386 热线通过广东证监局将上述两宗诉求分别转相关机构处理。广东局要求相关机构派专人与投资者沟通，解释到位、以理服人，同时改进服务，防微杜渐，以防类似投诉发生。

D 公司在接到 12386 热线转办单后，三小时内多次与柳女士沟通，详细解释虽然当天垫资额度已用完，但可以为投资者办理普通赎回业务。当日收市后，D 公司再次联系柳女士，表示公司已增加垫资额度，如有需要可重新办理快速赎回。

柳女士表示三点钟已过，赎回再无意义。在之后的几个工作日中，公司多次与柳女士沟通，并给出类似情况解决建议。该公司的耐心和细心终于打动柳女士，最终，双方达成一致，纠纷得到圆满解决。

随后，D 公司进行一系列改进措施，包括根据市场打新情况决定是否增加垫资额度，安排专人实时监控垫资额度使用情况，就打新、节假日等特殊时间发短信通知客户提前做好资金安排，让投资者感受到更贴心的服务。

另一边，心急如焚的李先生也没有被冷落。花都营业部在接到投诉转办单后，总经理亲自向李先生解释第三方存管签约流程，李先生看营业部负责人态度诚恳，情绪有所缓和。

无奈此时银行工作人员回复，设备故障短时无法修复。该营

业部立刻与对接银行网点人员联系，请银行优先为李先生办理相关业务，同时用专车将李先生送到银行，全程陪同办理，最终让李先生满意而归，并致电 12386 热线撤诉。

在此之后，营业部配备了三台银证 POS 机，同时在显眼位置张贴业务办理流程，此类服务明显改善。

不一样的诉求，同样满意的结果。投资者的点赞无不来自于市场经营主体耐心的沟通解释和加倍贴心的优质服务，同时，12386 热线时刻为投资者着想、始终站在投资者的角度考虑问题，无不让投资者切身感受到：公平，就在身边！

案例 7:

填错席位号引发的曲折故事

开户炒股的投资者中很少有人注意到席位号信息，一般交易中也不用输入席位号，但席位号的填写出错，却可引发股票及对应现金分红的错配。2014 年，广东辖区 F 基金公司就遇上了这样一宗事例。

事件起源于 2013 年，某创业板上市公司的一位股权激励对象在办理激励股票转到证券账户时，没有正确填写所在券商营业部的席位号，而是阴错阳差地填上了 F 公司的席位号，从而造成该激励股票及此后的现金分红均被划拨到 F 公司账户上。

此次错配涉及到股票 10 万股，以及 2013 年年度分红约 1.8 万元。由于涉及金额较大，该投资者心情急迫，多次电话咨询基金公司和所在券商，要求划回相关股票和现金分红。

接到 12386 转办的投资者诉求后，F 公司立即着手调查，并与中登公司及相关券商进行沟通。

因涉及到券商和登记结算问题，仅凭基金公司一己之力也无法处理和划拨相关股票和现金分红。为此，F 公司各部门经多方

询问讨论后，制定了针对这一特殊情况的解决方案。

在 F 公司的悉心指导下，投资者首先向相关券商提出申请，再由券商代其向中登公司提出正式的更正申请，F 公司从中全力配合。该投资者的 10 万股股票得以顺利划转到名下证券营业部，但 1.8 万元现金分红还是未能予以划转。

F 公司获悉后，有关负责人再次和中登公司业务部取得联系并进行了多次协商。在获得中登公司承诺处理后，立即电话回复该投资者并持续跟进该事项。在各方努力下，现金分红最终划转完成，F 公司随即通知投资者查收。

近年来，在证监会投保局的要求下，F 公司不断完善投资者诉求处理机制，针对不同问题建立了一整套诉求处理工作流程。

该公司在处理该投资者诉求时，严格遵守相关法律法规，并从投资者利益出发，为投资者提供全面、到位的问题解决方案，并持续跟进问题的落实。本案例中的投资者之所以能够高效率、低成本取回相关股票和现金分红，顺利维权，与 F 基金公司有效的诉求处理机制密不可分。

“为投资者服务”是 12386 热线的宗旨，而基金公司等市场主体积极配合、认真落实，才能更好地解决投资者诉求，从而维护投资者的合法权益，确保资本市场的健康发展。

案例 8:

强化举证 以理服人

2008 年刘某与 G 期货公司广州营业部签署了《期货经纪合同》，从开户至今累计亏损 4 万多元，留存手续费 3 千多元。在 G 公司交易期间，刘某风险控制能力较差，曾多次因保证金不足被公司强行平仓（以下简称强平）。

2014 年 11 月刘某向 12386 热线投诉：G 公司在未向其发送追加保证金（以下简称追保）通知的情况下，于 11 月 3 日及 6 日对其持有的 2 手白银 1412 多头合约进行了强平，并主张大额索赔。

G 公司接到热线转办工单后，立即组织自查。经核实，公司在每日结算后都按《期货经纪合同》的约定，向保证金监控中心发送客户账单、追保通知等；同时，广州营业部业务员在 10 月 31 日、11 月 3 日、11 月 6 日强平前都有通过电话向刘某通知追保等事宜，并有录音为证，不存在刘某反映的不履约失职行为。

在刘某投诉的几乎强平异议中，公司认真向其举证，证明公司均及时进行追保，并多次告知其目前的风险状况，当时刘某明

确表示要保留仓位，会自行处理。经过公司与刘某多次沟通，刘某对此前未进行追保的投诉不再提出异议。

但此时刘某又提出新的投诉主张：他的持仓盘中到了强平线公司应当立即强平，但公司没有这样操作，要求赔偿相应损失。

公司根据双方签署的《期货经纪合同》第七节的约定，再次向刘某解释：“强平是公司的权利，客户有义务随时关注自己的持仓，并控制风险”。无奈刘某始终未能接受公司的解释，于是向广东证券期货业协会申请调解。在调解员主持下，双方对存在的问题进行了反复沟通，调解员也向刘某摆事实，讲道理，最终刘某主动放弃了索赔请求，并致电热线撤销投诉。

在本案处理完后，G公司也有几点体会：

一是**积极处理客户的投诉**。在日常客户纠纷处理中，公司要及时对客户投诉事项进行调查，得出结论，并及时反馈，做好沟通。

二是**注重投资者适当性管理**。在公司开发客户过程中，要注意履行适当性评估工作，将“适合的产品推荐给合适的投资者”。同时，要对客户交易情况进行跟踪评估，及时提示风险，不宜向风险控制承受能力差的客户推荐高风险的产品和业务。

三是在双方无法达成和解的情况下，积极向协会、司法机关

等第三方中立机构寻求帮助。在本案例中，在公司与客户无法达成一致意见的前提下，正是由于协会的适当介入，在调解员的努力调解下，双方最终达成和解，快速化解矛盾，充分说明了第三方机构的作用。

案例 9:

快速反应——成功处理纠纷的重要前提

2014 年 3 月 25 日，H 期货公司接到 12386 热线转来投资者周某有关委托未成交的投诉。周某诉称，其于 2014 年 3 月 17 日 09:16:15 发出“IF1403 卖出平仓”交易指令，委托价格 2154.2，并于当日 09:16:21 撤单。周某认为，是 H 公司交易软件故障导致其卖出指令未能成交，由于当日该合约价格下跌，造成其继续持仓账面损失，要求赔偿。

接到投诉的第一时间，H 公司立即启动投诉处理程序，合规部迅速通知周某所在的营业部与周某联系，详细听取其具体诉求。随即，合规部指定对应部门开展对该事件的调查。

经调查核实，当天 IF1403 的行情自 09:16:15 周某发出平仓委托指令至 09:16:21 撤单期间，该合约市场最高价格为 2153.4，没有达到周某所报委托价格。因此，周某平仓委托指令未能成交，并被自己成功撤单。

在查清事实后，H 公司当天出具了处理意见，并通过电话向周某反馈投诉处理结果，取得了周某的认可。

H 公司投诉处理工作并不止步于此。该公司认为，处理投诉并非仅仅是解决投诉问题本身，更应该以投诉事件为出发点，根据投资者的情况和需求进一步进行投资者教育和培训，做好投资者服务。

投诉完结后，H 公司还安排周某所在营业部派出技术人员，于第二天携带 IF1403 合约 3 月 17 日分时 K 线图及周某委托指令的流水明细单，专程上门向周某再次进行详细解释，并向其进行软件使用方面的培训，面对面解答客户疑问。

在新形势下，H 公司积极落实证监会投保局有关投诉处理要求，主动承担起投资者投诉处理工作的首要责任。“当天处理，当天回复”是 H 公司处理客户投诉事件的时限要求。无论是 12386 热线等监管渠道，还是公司自身接收的客户投诉事项，H 公司均坚持这一做法。

从实际效果看，H 公司对投诉处理的快速反应，既能稳定投资者情绪，又让投资者获得良好的服务体验。