

“5·15 全国投资者保护宣传日活动”案例—新股中签服务纠纷

（来源：河南证监局）

一、案例简介

2020年8月12日，投资者侯某向A证券公司客服热线反映其账户中签新股，但客户经理未及时通知，导致其未能在缴款日足额存入申购资金使新股弃购。侯某要求证券公司赔偿其损失。

二、纠纷调解情况

接到投诉后，A证券公司及时与投诉人沟通了解情况，并对投诉人反映的情况进行认真调查核实。经核实，公司短信平台当日已向侯某发送过新股中签通知，客户经理当日也拨打过侯某预留号码，由于侯某联系方式变更未及时向证券公司申请更新，信息通知未能送达。侯某表示联系方式变更确实是造成通知未果的主要原因，但A公司未通过第二联系人进行有效联系也应承担责任，要求赔偿一半损失。证券公司对侯某耐心沟通解释，最终侯某认可和理解，愿意放弃资金补偿要求，双方达成和解。

三、案件启示

投资者参与证券交易前应充分知晓业务规则，交易操作一旦确认下单，即代表真实投资意愿。新股申购操作存在中签可能，投资者新股申购后应在规定时间内查看账户中签信息并确认账户是否有足额款项进行新股缴存，避免因资金不足错过缴款产生损失。同时，投资者在本人个人重要资料（如身份证号、地址、电话等）发生重大变更时，应及时去提供服务的分支机构申请信息变更，避免重要服务信息不能及时送达。

证券公司在提供服务过程中，应制定详细流程和监督机制，在制度与执行层面加强管理。对于重要信息通知如客户本人无法送达，应查看客户留存资料采取其他措施及时联络，切实提高服务质量。在开户和服务过程中，应向客户告知要保持联络信息有效性，发生变更及时更新，并采取有效措施适当留痕。