

“5·15 全国投资者保护宣传日活动”案例—证券投资者交易佣金纠纷

（来源：河南证监局）

一、案例简介

2020年4月13日，投资者余某向“12386”热线投诉A证券某分支机构未按约定收取证券交易佣金。余某称其2018年5月10日开户时和该分支机构柜台人员口头约定按照万分之三收取证券交易佣金，但近期发现账户一直按照千分之一收取佣金。就此，余某联系该分支机构询问原因，该分支机构称“找不到你以前的客户经理和下调佣金的记录。”余某认为该分支机构未按约定收取证券交易佣金，要求返还交易佣金差额。

二、纠纷调解情况

接到投诉后，该证券分支机构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，开户时柜台工作人员口头答应将其佣金调至万分之三，但余某并未填写佣金调整表等相关纸质材料。为妥善处理投诉，工作人员与余某多次沟通，介绍证券公司客户申请调整佣金基本流程，阐明佣金调整需书面申请并经证券分支机构确认后方可生效，同时为其办理佣金调整手续、指定经验丰富的客户经理提供后续服务。余某最终表示理解与认可，并拨打热线电话撤诉，双方达成和解。

三、案件启示

投资者开户或办理账户相关业务时，应注意通过公示栏或问询等方式了解业务办理标准和流程，配合证券公司提供相关个人证明材料并按照流程要求提交申请。签署业务协议或服务申请前，应仔细阅读签署文件内容，并对申请结果进行确认。

证券公司应加强服务管理，提升员工服务意识和客户对特殊服务需求敏感度，对佣金调整等业务建立规范的服务标准和业务制度。客户问询时，要向客户全面讲解业务或服务范围及标准，办理过程应做好书面或系统留痕，在业务或服务办理后要及时向客户告知结果，全面提升服务水平和客户满意度。