

# “5·15 全国投资者保护宣传日活动” 案例—证券销户纠纷

（来源：河南证监局）

## 一、案例简介

2020年1月7日，投资者于某向“12386”热线投诉，于某称其于当月1日前往开户证券营业部办理注销基金账户业务，柜台人员查询后告知其账户还有基金，无法办理销户。于是其即时卖出了柜台人员提到的基金，柜台人员告知“2天内可销户完毕”，但该账户未能在告知期限内及时注销。于某认为证券营业部拖延为其办理销户业务，于是投诉。

## 二、纠纷调解情况

接到投诉后，证券公司及时与于某沟通了解情况，并对于某反映的情况进行调查核实。经核实，于某申请销户业务当日，即T日，开户证券营业部已为其启动基金账户销户流程，但T+2日系统反馈销户失败，失败原因为基金账户份额不为0，不能销户。经联系于某，了解到其在该券商也开立有绑定该基金账户的交易账户，且有基金持仓未赎回，导致不能销户。经该证券营业部反复沟通说明，于某表示已了解基金账户销户流程及要求，与证券营业部达成和解并撤回投诉。

## 三、案件启示

《开放式证券投资基金及证券公司集合资产管理计划份额登记及资金结算业务指南》第三十八条规定“投资者在基金销售机构申请注销基金账户，需满足以下条件，该基金账户内份额余额为零且无在途交易；除销户申请中填写的交易账户外，没有其他已绑定的交易账户（如基金账户除销户申请中填写的交易账户外还绑定了其他交易账户，则本公司仅撤销该笔销户申请中填报的交易账户与基金账户的绑定关系，不注销该基金账户）”。开户营业部仅能查询到投资者在本公司基金持仓情况，无法查询到投资者在其他证券公司持有的基金份额，投资者在办理基金销户业务时，应关注查询该基金账户内份额余额是否为零，是否无在途交易，以免影响业务办理进程。

证券公司应坚持“以客户为中心”理念，完善业务制度和管理流程。在办理销户业务时，应主动提醒客户查询全部基金持仓情况；在相关业务未办理成功时，

应立即向客户反馈、帮助客户查找问题并及时解决。