

## 营销行为应规范 佣金标准宜明确

2014年7月，曹某通过12386中国证监会热线反映，其于2012年6月转户到广东辖区K证券营业部，当时客户经理小徐口头承诺佣金收取标准为0.4%，但实际交易中营业部一直按0.8%收取，有时每笔交易还收取5元的手续费。

热线通过广东证券期货业协会，将曹某的投诉转K营业部处理。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。

营业部翻查曹某开户资料、回访录音等客户档案，未发现曹某对佣金收取标准提出异议或申请调整佣金的任何材料，客户经理小徐也表示，未曾给予曹某佣金0.4%的承诺。对于其中的5元佣金问题，根据国家发改委等部门印发的《关于调整证券交易佣金收取标准的通知》相关规定，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，营业部工作人员拿着曹某的开户资料和录音，以及相关政策文件，向曹某当面沟通说明。曹某表示，对5元一笔的佣金收费无异议，但要不是客户经理小徐承诺按0.4%收取佣金，他怎么会转户呢？

营业部称曹某口说无凭。曹某不服气，于是再次拨通

12386 热线表达对该营业部的不满，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。

调解员先向营业部调取曹某此前的佣金收费凭证，再向营业部负责人说理，表示虽然曹某不能提供相关证据，但其在转户前交易佣金一直是 0.8‰，促使其转户的原因很可能就是佣金费率的优惠，希望营业部对退还部分佣金的问题重新考虑。另一方面，调解员对曹某晓以利弊，建议其在目前证据不足的情况下退一步接受调解方案，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，营业部向曹某退还部分佣金，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，让曹某感受到 12386 热线的古道热肠，他最终签署了调解协议书，并继续留在 K 营业部进行交易。