

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 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的优惠。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。