

“12386” 中国证监会服务热线案例（九）

客户信息要保密，账户不得随便查

来源：深圳证监局《“12386”中国证监会服务热线深圳辖区案例集》

前序

对客户账户信息保密是证券公司的法定义务。客户亲属前往证券公司查询客户信息时，若未按证券公司要求提供相关证明材料，证券公司因需履行客户信息保密义务，将会拒绝查询。

案例

林某到证券公司营业部要求查询其亲属的证券账户信息，营业部柜台人员核查林某提供的证明材料后，发现林某提供的材料非原件，真实性存疑，因此，拒绝了林某的查询要求。经过沟通解释，林某不认可，进行了投诉。

证券公司总部接到投诉后，工作人员认真核查林某投诉事项。经核实，客户林某提供的证明材料存在以下问题：1. 身份证明为复印件，无原件供查验；2. 授权委托书未经公证。因此，客户林某不具备合法查询条件，营业部无法协助查询。林某接受解释，达成和解。

提示

1. 根据《中国证券登记结算有限责任公司证券账户业务指南》第3.2.1条的规定，查询证券账户，自然人委托他人代办的，除提供本人有效身份证明文件原件及复印件，还需提供经公证的委托代办书、代办人有效身份证明文件及复印件。客户亲属前往证券公司查询客户账户信息的，应当按照上述规定提供相关资料。

2. 客户亲属提供的有效身份证明文件、授权委托书等应为原件，文件所载文字应清晰可辨，以便证券公司工作人员查验审核。

3. 证券公司工作人员在受理投资者查询申请时，应当按照《中国证券登记结算有限责任公司证券账户业务指南》第 3.3.2 条有关规定，对申请人提交的业务申请材料进行审核，并根据审核结果作出相应处理。

4. 对于查询申请人提交的材料不符合上述规定要求的，证券公司应当详细告知相关规定，耐心做好沟通解释，并请客户补齐相关合法有效的业务申请材料，为其办理查询业务。