
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

客户留存的手机号码是证券公司服务客户的重要途径，客户手机号等联系方式发生变化而未通知证券公司变更的，证券公司将无法及时通过电话、短信等方式联系客户，客户权益可能无法得到及时保障。

案例

投资者王某近日中签了某只新股，但由于缴款当日账户金额不足，未能足额缴款，王某联系证券公司要求赔偿。

证券公司接诉后，核查王某相关情况。经核实，王某账户中签后，证券公司已通过王某留存证券公司的电话、短信、交易系统弹框等多种渠道提示该账户中签事宜，也通过与王某熟悉的客户多次联系王某，但由于王某手机号码已变更，且未及时通知证券公司更新留存的联系方式，因此王某未能及时接到电话及短信。随后，经过证券公司多次与王某沟通，王某接受了解释，达成和解。

提示

1. 根据中国人民银行、中国银行业监督管理委员会、中国证券监督管理委员会、中国保险监督管理委员会发布的《金融机构客户身份识别和客户身份资料及交易记录保存管理办法》第三十三条规定，自然人客户的“身份基本信息”包括客户的姓名、性别、国籍、职业、住所地或者工作单位地址、联系方式，身份证件或者身份证明文件的种类、号码和有效期限，客户的住所地与经常居住地不一致的，登记客户的经常居住地；第十九条规定，在与客户的业务关系存续期间，

金融机构应当采取持续的客户身份识别措施，关注客户及其日常经营活动、金融交易情况，及时提示客户更新资料信息。客户先前提交的身份证件或者身份证明文件已过有效期的，客户没有在合理期限内更新且没有提出合理理由的，金融机构应中止为客户办理业务。

2. 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 4.1.6 条的规定，对于自然人投资者，证券公司应每三年进行一次账户信息核对。投资者姓名或有效身份证明文件号码等关键信息发生变更的，开户代理机构应督促投资者及时办理账户资料变更手续；投资者身份证明文件已过有效期的，开户代理机构应重新核实投资者新的有效身份证明文件，更新信息并留存复印件；投资者联系地址、联系电话等信息发生变化的，开户代理机构应与投资者核实后及时修改。

3. 根据上述监管规范，为了及时准确向客户提供服务、更好保护客户权益，客户身份基本信息等发生变化的，客户应及时通知证券公司工作人员更新，以便及时收到证券公司发送的业务通知。

4. 证券公司应当按照监管要求定期核对客户信息，发现客户信息发生变更的，应通知客户更新、完善基本信息。对于在一定期限内未予完善的，根据《金融机构客户身份识别和客户身份资料及交易记录保存管理办法》等监管规范，证券公司将可能采取限制交易的相关措施。