

## 第4章 证券经纪业务

### 第1节 证券经纪业务概述

#### 1. 证券经纪业务的含义和特点[掌握]:

##### 1. 含义

证券经纪业务是指证券公司通过其设立的证券营业部，接受客户委托，按照客户的要求代理客户买卖证券的业务。

在证券经纪业务中，证券公司不赚取买卖差价，只收取一定比例的佣金作为业务收入。目前，我国具有法人资格的证券经纪商是指在证券交易中代理买卖证券，从事经纪业务的证券公司。

##### 2. 特点

- (1) 业务对象的广泛性。
- (2) 证券经纪商的中介性。
- (3) 客户指令的权威性。
- (4) 客户资料的保密性。

#### 2. 证券经纪关系的建立[熟悉]:

证券经纪商是证券交易的中介，是独立于买卖双方的第三者，与客户之间不存在从属或依附的关系。但是，要开展经纪业务，证券经纪商首先必须与客户建立具体的委托代理关系。

##### 1. 证券经纪关系的确立

按照我国现行的做法，投资者入市应事先到中国结算公司上海分公司或中国结算公司深圳分公司及其代理点开立证券账户。在具备了证券账户的情况下，投资者就可以与证券经纪商建立特定的经纪关系，成为该经纪商的客户。

这一关系的建立过程包括：证券经纪商向客户讲解有关业务规则、协议内容和揭示风险，并请客户签署《风险揭示书》和《客户须知》；客户与证券经纪商签订《证券交易委托代理协议书》，与其的选择指定商业银行、证券经纪商签订《客户交易结算资金第三方存管协议书》；客户在证券营业部开立证券交易资金账户等。

##### 2. 客户交易结算资金第三方存管

#### 3. 委托人、经纪商的权利与义务[掌握]:

##### 1. 委托人的权利

- (1) 选择经纪商的权利，即客户可以自由地选择经纪商作为代理自己买卖证券的受托人。
- (2) 要求经纪商忠实地为自己办理受托业务的权利，即经纪商应根据交易规则，按客户委托的条件买卖证券。
- (3) 对自己购买的证券享有持有权和处置权，即客户可以自由买卖、赠与或质押自己名下的证券。
- (4) 证券交易过程的知情权，即客户有权知晓委托、交易、清算交割等方面的信息。
- (5) 寻求司法保护权，即客户的合法权益受到经纪商或其他证券中介机构侵害时，可以通过司法途径寻

求保护。

(6) 享受经纪商按规定提供其他服务的权利，如交割单的打印、证券和资金结余的查询等。

2. 委托人的义务
3. 经纪商的权利
4. 经纪商的义务

## 第2节 证券经纪业务的营运管理

### 1. 账户管理[熟悉]:

#### 1. 内容

账户管理主要包括：账户的开立、信息变更、注销；证券账户的合并、挂失补办；不合格账户、休眠账户及风险处置休眠账户的管理；账户信息比对与报送；客户账户档案管理等。

2. 客户身份识别
3. 证券账户的管理
4. 资金账户的管理

### 2. 委托买卖[掌握]:

1. 柜台委托：委托柜台应严格按照时间优先的原则，依次为客户办理委托业务，不得漏报或插报。委托柜台在接受客户委托时，必须审核客户亲笔填写的委托单、资金卡、身份证，并与本人核对一致。

完成委托后，在委托单回单上盖委托员私章，连同证件一并交还客户。

2. 非柜台委托：包括人工电话或传真委托、自助和电话自动委托、网上委托等。

3. 撤单：营业部在接受客户撤销或修改通过委托柜台进行的委托时，客户须持身份证、资金卡填写撤单申请（委托单），并当面签署姓名。非本人办理的须审核有无委托权限。营业部报单员接单后，审核证件及委托内容，确认无误后查找该笔委托是否成交。如果已成交，则告诉客户不能撤销或修改；如果没有成交或部分成交，则立即将该笔委托未成交部分撤销。客户通过自助终端或电话自动委托系统委托的撤单，由客户按计算机屏幕或电话语音提示操作。

### 3. 清算交割[掌握]:

清算交割包括根据成交单与委托单配对，为客户办理交割，打印交割单，查询交易结果、证券及资金余额，打印对账单等。每日交易结束后，由清算员根据交易所成交数据自动进账清算，并打印出股票、债券及回购等清算数据。营业部为客户办理证券交割一般有自助交割和柜台人工交割两种方式。

### 4. 投资者教育与适当性管理[掌握]:

#### 1. 投资者教育

投资者教育主要是对投资者进行证券法规宣传、证券知识普及、证券交易风险揭示和证券公司基本信息

公示等。投资者教育主要是通过营业部设立“投资者园地”、公司网站、交易委托系统、客服中心等多种渠道，并综合运用电视、报刊、网络、宣传材料、户外广告、培训讲座、电话语音提示、手机短信等多种方式进行。

## 2. 适当性管理

证券公司应当建立健全客户适当性管理制度，为客户提供适当的产品和服务。证券公司应当根据客户财务状况与收入状况、证券专业知识、证券投资经验和风险偏好、年龄等情况，在与客户签订《证券交易委托代理协议书》时，对客户进行初次风险承受能力评估，以后至少每两年根据客户证券投资情况等进行一次后续评估，并对客户进行分类管理。分类结果应当以书面或者电子形式记载、留存。

证券公司应当事先明确告知客户所提供产品或服务或者销售产品的风险特征，按照规定程序，提供与客户风险承受能力相适应的服务或产品。

证券公司应当建立健全投资者教育和适当性管理的工作机制和业务流程，要将投资者教育和适当性管理工作融入经纪业务流程，具体体现在客户服务体系的各个环节。

## 3. 深圳证券交易所创业板市场投资者适当性管理

## 5. 证券投资顾问服务[掌握]:

### 1. 证券投资顾问服务的含义

证券投资顾问业务，是证券投资咨询业务的一种基本形式，指证券公司、证券投资咨询机构（统称“证券公司”）接受客户委托，按照约定，向客户提供涉及证券及证券相关产品的投资建议服务，辅助客户作出投资决策，并直接或者间接获取经济利益的经营活动。

### 2. 证券投资顾问业务的基本原则

### 3. 证券投资顾问业务管理的基本要求

### 4. 证券投资顾问业务的监管

中国证监会及其派出机构依法对证券公司从事证券投资顾问业务实行监督管理。中国证券业协会对证券公司从事证券投资顾问业务实行资料管理，并依据有关法律、行政法规和《证券投资顾问业务暂行规定》，制定相关执业规范和行为准则。

## 第3节 证券经纪业务的营销管理

### 1. 证券经纪业务营销的主要内容[掌握]:

#### 1. 客户招揽

客户招揽即证券经纪业务营销人员通过营销渠道，采取多种促销方式，与客户建立关系并促成交易的过程。客户招揽包括目标市场选择、营销渠道选择、客户关系建立和客户促成等内容。

#### 2. 证券类金融产品及服务销售

证券公司开展证券经纪业务营销时，既可以营销本公司提供的经纪业务服务及与经纪业务相联结的其他服务产品，也可以受他人委托代销其他公司产品及服务。目前，按照我国相关证券市场法律法规的规定，证券公司在开展经纪业务的过程中，可以代销基金产品或开展期货中间介绍业务。

证券公司及其营销人员代销产品及提供其他业务服务应取得相应的代销业务资格和从业资格，且不得销售非法产品。

在产品销售的过程中，证券公司和证券公司营销人员为了达到充分沟通和促销的目的，可以采取人员推销、广告促销、营业推广和公共关系等促销手段。

### 3. 客户服务

## 2. 证券经纪业务营销实务——客户招揽[掌握]:

### 1. 确定目标市场

确定目标市场首先要进行市场细分。市场细分的依据包括地理因素、人口因素等直接细分依据，也包括投资者行为因素和心理因素等间接细分依据。

### 2. 确定营销策略

(1) 无差异市场营销策略是指不考虑各细分市场的差异性，仅强调它们的共性，而将它们视为一个统一的整体市场。

(2) 集中性市场营销策略又称“密集性策略”，是指公司集中所有力量来满足一个或几个细分市场的需求。在证券经纪业务营销中，证券公司集中性市场营销策略又可以分为以下几种：地区集中策略；品种集中策略；客户集中策略。

(3) 差异性市场营销策略，也称“多重细分市场策略”，是指公司根据不同的目标市场采用不同的营销策略，甚至设计不同的产品来满足不同目标市场上的不同需求。

### 3. 选择营销渠道

### 4. 建立客户关系

### 5. 客户促成

促成即指营销人员与客户进行充分沟通后达成共识，认同并购买营销人员推介所在证券公司的证券类金融产品及服务的过程。在经纪业务营销中，客户促成的表现形式为：客户选择该证券公司作为其证券交易的经纪商并接受证券公司的服务。

## 3. 证券经纪业务营销实务——客户服务[掌握]:

### 1. 主要内容

(1) 核心服务。证券公司通过开展经纪业务时，为客户所提供的核心服务是证券交易通道服务，以满足客户完成证券交易的核心需求。

(2) 有形服务。有形服务主要表现为公司的证券交易设备、设施和公司营业网点的选址、环境布置、网络、电话等自助式委托终端的便利性和快捷性等方面。

(3) 附加服务。附加服务是证券公司为了提高竞争力，根据客户的需求提供的有形或无形服务。对于证券经纪业务而言，其附加服务主要包括证券投资咨询服务、理财顾问服务等。

### 2. 证券经纪业务营销人员的服务

### 3. 服务的方式

证券公司向客户提供服务的方式有多种，目前通常使用的客户服务方式有以下几种：

### 4. 客户投诉管理

(1) 客户投诉的目的和原因。一般客户投诉的目的是希望他们的问题得到重视和解决、损失得到补偿或得到更好的服务等。

客户投诉的常见原因有：客户认为自己被公司或营销人员忽视、营销人员的服务承诺未兑现、营销人员不愿意承担错误及责任、营销人员的违规行为使客户蒙受经济损失、客户的问题或需求得不到解决等。

(2) 客户投诉的分类。

## 4. 证券经纪业务营销的监督管理[掌握]：

### 1. 证券公司开展经纪人制度的管理规定

根据规定，证券公司委托证券经纪人开展证券经纪业务营销的，应当做到以下几点：

### 2. 证券经纪人的定义

证券经纪人是指接受证券公司的委托，代理其从事客户招揽和客户服务等活动的证券公司以外的自然人。证券经纪人是证券从业人员，在开展相关业务前应当取得证券从业资格，并进行执业注册。

### 3. 证券经纪人的执业范围

按照《证券经纪人管理暂行规定》，证券经纪人在执业过程中可以根据证券公司的授权从事下列部分或者全部活动：

### 4. 证券经纪人及证券营销人员的禁止性行为

## 第4节 证券经纪业务的内部控制与风险防范

### 1. 证券经纪业务的主要风险[掌握]：

#### 1. 合规风险

合规风险主要是指证券公司在经纪业务活动中违反法律、行政法规和监管部门规章及规范性文件、行业规范和自律规则、公司内部规章制度、行业公认并普遍遵守的职业道德和行为准则等行为，可能使证券公司受到法律制裁、被采取监管措施、遭受财产损失或声誉损失的风险。

#### 2. 管理风险

管理风险主要是指证券公司在经纪业务经营中由于管理制度不健全、内部控制不严，或工作人员有章不循、违规操作等而导致客户账户管理差错或违规、侵害客户权益、造成客户财产损失、引发客户纠纷，而使证券公司受到监管处罚或因承担赔偿责任遭受财产损失或声誉损失的风险。

#### 3. 技术风险

技术风险主要来自于硬件设备和软件两个方面。

### 2. 证券经纪业务风险的防范[掌握]：



### 1. 合规风险的防范

(1) 证券公司要加强合规文化建设，从高级管理人员到普通员工都要增强法治观念和合规意识。

(2) 要建立健全各项规章制度，严格按经纪业务内部控制的要求完善内部控制机制和制度。

(3) 对客户交易结算资金实行第三方存管，对经纪业务账户管理、交易、清算、核算、操作权限、风险控制等实行集中统一管理；对风险程度和重要性不同的业务实行实时复核、分级审批。加强对经纪业务主要环节和风险点的控制。

(4) 强化岗位制约和监督，对经纪业务主要部门和岗位实行相互分离的管理制度。经纪业务营销、账户管理、信息系统管理、会计核算等部门或岗位应严格分开，不得兼职或混合操作。严格限定不同岗位人员的操作权限。

### 2. 管理风险的防范

### 3. 技术风险的防范

## 第5节 证券经纪业务的监管和法律责任

### 1. 证券经纪业务监管的一般要求[掌握]：

(1) 证券公司应当建立健全证券经纪业务管理制度，对证券经纪业务实施集中统一管理，防范公司与客户之间的利益冲突，切实履行反洗钱义务，防止出现损害客户合法权益的行为。

(2) 证券公司从事证券经纪业务，应当客观说明公司业务资格、服务职责、范围等情况，不得提供虚假、误导性信息，不得采取不正当竞争手段开展业务，不得诱导无投资意愿或者无风险承受能力的投资者参与证券交易活动。

(3) 证券公司应当建立健全证券经纪业务客户管理与客户服务制度，加强投资者教育，保护客户合法权益。

(4) 证券公司应当建立健全证券经纪业务人员管理和科学合理的绩效考核制度，规范证券经纪业务人员行为。

(5) 证券公司应当建立健全证券营业部管理制度，保障证券营业部规范、平稳、安全运营。

(6) 证券公司应当统一建立、管理证券经纪业务客户账户管理、客户资金存管、代理交易、代理清算交收、证券托管、交易风险监控等信息系统，各项业务熟记应当集中存放。

### 2. 经纪业务中的禁止行为[掌握]：

(1) 挪用客户所委托买卖的证券或者客户账户上的资金；将客户的资金和证券借与他人，或者作为担保物或质押物；违规向客户提供资金和有价证券。

(2) 侵占、损害客户的合法权益。

(3) 未经客户委托，擅自为客户买卖证券，或者假借客户的名义买卖证券；违背客户的委托为其买卖证券；接受客户的全权委托而决定证券买卖、选择证券种类、决定买卖数量或者买卖价格；代理买卖法律规定不得买卖的证券。

- (4) 以任何方式对客户证券买卖的收益或者赔偿证券买卖的损失作出承诺。
- (5) 为牟取佣金收入，诱使客户进行不必要的证券买卖。
- (6) 在批准的营业场所之外私下接受客户委托买卖证券。
- (7) 编造、传播虚假或者误导投资者的信息；散布、泄露或利用内幕信息。
- (8) 从事或协同他人从事欺诈、内幕交易、操纵证券交易价格等非法活动。
- (9) 贬损同行或以其他不正当竞争手段争揽业务。
- (10) 隐匿、伪造、篡改或者损毁交易记录。
- (11) 泄露客户资料。

“参与证券从业考试的考生可按照复习计划有效进行，另外高顿网校官网考试辅导高清课程已经开通，还可索取证券考试通关宝典，针对性地讲解、训练、答疑、模考，对学习过程进行全程跟踪、分析、指导，可以帮助考生全面提升备考效果。更多详情可登录高顿网校官网进行咨询。”