



证券账户业务常见问题解答

(开户代理机构篇)

中国证券登记结算有限责任公司

二〇一四年九月

目录

【开户代理机构篇】

一、开户代理机构管理	1
二、证券账户开立	4
三、证券账户信息查询与变更	13
四、证券账户注销业务	19
五、休眠账户业务及不合格账户业务	21
六、证券账户关联关系维护	24
七、证券账户使用信息维护	25
八、创业板签约信息维护	27
九、新开户投资者身份信息核查	28
十、证券账户与资金账户信息比对	30
十一、证券账户业务资料保管	31
十二、非现场账户业务相关问题	32

【开户代理机构篇】

一、开户代理机构管理

1. 问：《开户代理机构管理指南》对开户代理机构管理有何调整？

答：根据《开户代理机构管理指南》的规定，自 2014 年 10 月 1 日起，开户代理机构管理业务将由中国结算总部账户管理部受理。

2. 问：开户代理机构是否需要与中国结算重新签订开户代理业务协议、重新刻制开户业务专用章？

答：各开户代理机构应逐步与中国结算签订新版开户代理业务协议、启用新版开户业务专用章。目前仍可以继续沿用原有与中国结算沪深分公司签订的开户代理业务协议、原有沪深开户业务专用章。

3. 问：开户代理机构如何编排机构和网点的代码？

答：开户代理机构应按照中国结算《开户代理机构管理业务指南》的相关规定为分支机构编排机构和网点的编号。开户代理机构代码采用中国结算总部 6 位的结算参与人代码，开户代理网点编码共 10 位数字：前 6 位数字为开户代理机构代码，后 4 位数字由开户代理机构自行编制。

4. 问：开户代理机构如何与中国结算结算开户费用？

答：开户代理机构应当按照以下方式与中国结算结算账户开户费用：（1）以人民币计价的开户费用（如沪深A股账户、股转系统账户、融资融券交易信用证券账户等），与中国结算北京分公司进行结算；（2）以美元计价的沪市B股账户开户费用，与中国结算上海分公司进行结算；（3）以港币计价的深市B股账户开户费用，与中国结算深圳分公司进行结算。

新增开户代理机构在开户代理业务权限开通前，应在京、沪、深分公司分别开立相关结算业务账户，确保开户代理业务的正常开展。

5. 问：开户代理机构可以向中国结算申请哪些账户业务权限？

答：开户代理机构可以向中国结算申请开通以下一种或几种开户代理业务权限：沪市A股账户、沪市B股账户、深市A股账户、深市B股账户、封闭式基金账户、股转系统账户、信用账户等。开户代理机构开通某一账户的业务权限后，即可代理中国结算受理关于该类账户的开立、查询、变更、注销等所有证券账户业务。

6. 问：开户代理机构开通账户业务权限后，是否会自动开通开户代理网点的权限？

答：不会。开户代理机构开通业务权限后，需要通过开户代理机构网上管理系统，按新增网点或者变更网点信息流程为开户代理网点增加相应的开户代理业务权限。网点的权限不能超过机构的权限。

7. 问：开户代理机构受理哪些账户业务？

答：对于自然人投资者及普通机构投资者，开户代理机构受理证券账户开立、证券账户查询、首次交易日期查询、证券账户信息变更、证券账户注销、合伙人信息维护、关联关系维护、不合格账户规范、休眠账户激活、不合格账户解除限制、证券账户解除挂失等多项业务。

对于特殊机构及产品账户的查询和注销业务，有委托交易关系的，由具有委托交易关系的开户代理机构办理；没有委托交易关系的，任何一家开户代理机构均可办理。

8. 问：统一账户平台上线后新接口启用前，开户代理机构如何报备开户代理网点代码？

答：中国结算在统一账户平台上线初期设置过渡期，开户代理机构仍然采用沪、深老接口申报账户业务数据，统一账户平台采用新的业务逻辑处理账户业务。在过渡期内，开户代理机构如有网点新增或者变更开户代理网点代码的，须

将原沪深市场开户代理网点代码以及账户整合后启用的新开户代理网点代码一并报备中国结算总部账户管理部，直至开户代理机构完成新接口的切换。

9. 问：什么是开户代理机构网上管理系统？

答：开户代理机构网上管理系统是指中国结算网站(www.chinaclear.cn)的“开户代理机构业务”管理系统。开户代理机构通过网上管理系统“通知公告”栏目可以接收中国结算发布的通知公告，可以通过“消息管理”栏目接收中国结算发送的业务处理反馈消息，还可以提出意见和建议。

二、证券账户开立

10. 问：开户代理机构在为投资者办理开户业务时，如何切实落实账户实名制，尽到审核义务？

答：开户代理机构在为投资者办理开户业务时，应当做到“三个一致”。

一是应当认真核实投资者身份，审核投资者身份证明文件的真实性和有效性，投资者与身份证明文件的人证一致性。

二是应当认真审核投资者所提供业务申请材料的真实性、准确性、完整性、有效性，确保业务申请表与业务申请

材料相关内容一致。

三是应当确保录入账户系统的账户信息与投资者提供的业务申请表等材料一致。

11. 问：开户代理机构对于证券账户的使用应当尽到哪些监督责任？

答：开户代理机构应当定期检查证券账户使用情况，发现不合格账户的，应当按中国结算有关规定及时规范；对不能及时规范的，应当按中国结算有关规定在其柜面系统采取限制使用措施并向中国结算报送。

12. 问：对外国（地区）投资者提交的公证认证材料有什么要求？

答：外国（地区）投资者提交的申请材料，须经我国驻该国使、领馆认证，或者履行我国与该所在国订立的有关条约中规定的身份证明手续。如投资者所在国家（地区）与我国无外交关系，其提供的文件，需先经该国外交部或其授权机构和与我国有外交关系国家驻该国使、领馆认证后，再办理我国驻该第三国使、领馆认证。办妥签证和入境手续的外国（地区）投资者持有的护照，无需办理公证认证手续。

境外投资者提交的申请材料为外文文本的，需同时提供经我国驻投资者所在国使、领馆认证或境内公证机构公证的

中文译本。

13. 问：对香港投资者提交的公证认证材料有什么要求？

答：香港投资者提交的其他申请材料，须经我国司法部委托的香港公证人公证，并盖有中国法律服务（香港）有限公司转递香港公证文书专用章。香港自然人投资者同时提交港澳居民来往内地通行证的，其居民身份证无需认证。我国有关部门签发的港澳居民来往内地通行证，无需办理公证认证手续。

14. 问：对澳门投资者提交的公证认证材料有什么要求？

答：澳门投资者提交的申请材料，须经澳门政府公证部门或我国司法部委托的公证人公证，并经中国法律服务（澳门）公司加盖核验章。澳门自然人投资者同时提交港澳居民来往内地通行证的，其居民身份证无需认证。我国有关部门签发的港澳居民来往内地通行证，无需办理公证认证手续。

15. 问：对台湾投资者提交的公证认证材料有什么要求？

答：台湾投资者提交的申请材料，须经台湾地区的公证部门公证，并由台湾海峡交流基金会按照1993年《海峡两岸

公证书使用查证协议》寄送公证书副本，以及接收台湾公证书的内陆公证协会出具的公证书正本与台湾海峡交流基金会寄送该会的副本一致的核对证明。台湾自然人投资者同时提交台湾居民来往大陆通行证的，其居民身份证无需认证。我国有关部门签发的台湾居民来往大陆通行证，无需办理公证认证手续。

16. 问：境外开户代理机构受理境外投资者证券账户业务申请，是否需经我国使、领馆认证？

答：境外开户代理机构受理境外投资者证券账户业务申请，可依据当地法律法规审核境外投资者有效身份证明文件原件及复印件，无须经我国使、领馆认证。境外开户代理机构若遇多重代理情况无法直接审核申请人相关文件时，可在确保相关资料已被上一级代理机构严格审核并准确、完整的前提下，代为填写业务申请表，申报至中国结算处理。

17. 问：对名义持有人证券账户开立有何要求？

答：符合法律、行政法规和国务院证券监督管理机构有关规定，受他人指定并代表他人持有证券的机构，可以申请开立名义持有人证券账户。

名义持有人应当分别为每个证券实际权益拥有人或其一级名义持有人开立明细账户，名义持有人可以委托中国

结算为其名下的证券实际权益持有人或次一级名义持有人开立明细账户。

名义持有人应当遵守并督促其名下证券实际权益持有人、次一级名义持有人遵守法律、行政法规、国务院证券监督管理机构、证券交易场所及中国结算关于信息披露、征集投票等相关规定。

18. 问：开户代理机构可以为投资者单独开立沪 A 账户或深 A 账户吗？

答：投资者申请开立 A 股账户时，开户代理机构应当为其同时开立沪市及深市 A 股账户。投资者确有需要开立单边 A 股账户的，可以单独开立沪 A 账户或深 A 账户。

19. 问：对于投资者开立单边 A 股账户的，开户代理机构应如何收取开户费？

答：投资者申请开立 A 股账户，应一并申请开立沪深 A 股账户，开户代理机构收取一笔开户费（个人开户收取 40 元，机构开户收取 400 元）。对于投资者确有需要开立单边 A 股账户的，开户费减半。

20. 问：纸质账户卡取消后，如何向投资者出具账户业务凭证？

答：纸质账户卡取消后，对于投资者要求提供纸质账户业务凭证的，开户代理机构应当根据《证券账户业务指南》的有关要求为投资者打印账户业务确认单。

21. 问：开户代理机构录入投资者信息时，客户名称中出现数字等字符，应如何录入？

答：客户名称中出现的阿拉伯数字统一使用半角字符，连接线统一使用全角中文字符“—”，连接点统一使用全角中文字符“·”，小括号统一使用全角中文字符“（”和“）”，双引号统一使用全角中文字符“、”。

22. 问：开户代理机构录入投资者信息时，客户名称中能否出现空格？

答：客户名称为中文的，名称左边及中间不应出现空格。客户名称为英文的，各单词之间仅录入一个空格。

23. 问：开户代理机构录入投资者信息时，投资者名称为外文的，应如何录入？

答：自然人投资者名称为外文的，应当录入中文译名（名称为英文的，应当录入英文名称）；机构投资者名称为外文的，应当录入中文译名（名称仅为英文的，应当在“客户名

称”一栏录入英文名称；既有中文名称又有英文名称的，应当在“客户名称”一栏录入中文名称，在“英文名称”一栏录入英文名称）。

客户名称为英文的，各单词之间仅录入一个空格。对于英文名称中的缩略词，如“CO.”、“LTD.”、“Co., Ltd.”、“NO.1”、“PLC.”等，应当录入其中的句点“.”及逗号“，”，句点及逗号均使用半角英文字符。

24. 问：开户代理机构录入投资者信息时，投资者为少数民族的，应如何录入？

答：在录入少数民族投资者的姓名时，应严格按照投资者身份证上的名字录入，不得漏录名称中的连接点。例如：“木沙·玉素甫”不能录为“木沙玉素甫”。

25. 问：开户代理机构录入投资者信息时，投资者名称为繁体字或含有生僻字的，应如何录入？

答：客户身份证明文件中客户名称为中文繁体字的，应按照身份证明文件中的繁体名称录入。无法录入的繁体字按照生僻字处理。

生僻字应当使用半角汉语拼音加中文全角括号代替，汉语拼音不加声调。例如：“陈容喆”应录为“陈容（zhe）”，“朱镕喆”应录入“朱（rong）（zhe）”。

26. 问：开户代理机构在开户时，应如何录入港澳居民来往内地通行证、台湾居民来往大陆通行证证件代码？

答：对于港澳居民，录入其来往内地通行证号码前 9 位；对于台湾居民，应录入其来往大陆通行证号码前 8 位。

27. 问：投资者名称含有生僻字无法准确录入的，因账户业务系统字库升级等，后期可以准确录入的，应如何处理？

答：因账户业务系统字库原因导致在办理开户等账户业务时投资者名称中的生僻字不能准确录入，后期字库升级后可以准确录入的，开户代理机构可在投资者未主动申请变更的情况下，通过核查原始开户凭证、电话联系投资者等方式充分核实有关情况后主动更正相关账户信息。

28. 问：投资者开户成功后，开户代理机构应当如何将开户结果反馈给投资者？

答：修订后的《证券账户管理规则》取消了纸质账户卡，在投资者开户成功后，开户代理机构应当通过短信、电话、电子邮件等适当方式将一码通账户及相应的子账户号码反馈给投资者；投资者要求提供纸质凭证的，开户代理机构应当为投资者打印《证券账户开户办理确认单》。

29. 问：中国结算对放开“一人一户”，是如何安排的？

答：根据中国结算2014年9月1日发布的《证券账户业务指南》第2.1.2条，目前，同一投资者只能申请开立一个一码通账户；机构投资者可以开立多个证券子账户；自然人投资者除参与港股通交易可以开立多个沪市A股账户外，同一类别和用途的证券账户只能开立一个。全面放开“一人一户”限制将另行通知。

30. 问：在境内工作生活的港澳台居民开立A股账户，需要提交哪些申请材料？

答：在境内工作生活的港、澳、台居民申请开立A股账户时，需提交：

（1）《证券账户开立申请表》；

（2）港澳居民来往内地通行证及复印件，或台湾居民来往大陆通行证及复印件；

（3）委托他人代办的，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；

（4）港澳台当地居民身份证及复印件，公安机关出具的临时住宿登记证明表（或公安机关认可的同类证明文件）等能够证明港、澳、台居民在大陆工作生活的书面证明材料（需加盖公安机关公章）。

31. 问：境外开户代理机构如何申请开立 B 股账户？

答：对于境外 B 股开户代理机构业务，境外开户代理机构可选择接入统一账户平台或通过现有数据接口与通信系统办理 B 股相关业务。

境外 B 股开户代理机构采用接入统一账户平台，通过数据接口实时办理开户业务的，按照中国结算《证券账户业务指南》关于境内开户代理机构开户有关规定办理。境外 B 股开户代理机构采用 PROP 系统办理开户业务的，仍通过其与中国结算上海分公司既有数据接口申报开户数据，对于其中“信箱申报”的方式，延续“日终处理”的模式；境外 B 股开户代理机构采用 D-COM 系统办理开户业务的，仍通过其与中国结算深圳分公司既有数据接口申报开户数据。

32. 问：新开证券账户何时可用于申报证券交易或非交易业务？

答：证券账户开立后的次一交易日可用于申报证券交易及非交易业务。

三、证券账户信息查询与变更

33. 问：投资者修改证券账户关键信息后导致与资金账户信息不同，开户代理机构应如何处理？

答：投资者修改证券账户关键信息后导致与资金账户信

息不同，开户代理机构应当及时联系投资者修改；投资者未及时修改资金账户关键信息的，开户代理机构可以对证券账户采取限制使用措施。

34. 问：对于托管证券账户及未托管证券账户，查询到的信息有何区别？

答：对于托管证券账户，证券公司可以查询到包括联系信息在内的全部账户信息；对于未托管证券账户，证券公司可以查询到除联系信息以外的其他账户信息。

35. 问：关键信息双改包括哪些情形？

答：关键信息双改包括两种情形：

(1) 同时变更证券账户名称和有效身份证明文件号码（含机构组织机构代码证号码）两项信息；

(2) 已变更过其中一项信息再申请变更第二项信息的。

自然人居民身份证号码由15位升至18位且符合身份证号码升位规则的，不作为关键信息双改业务判断条件；投资者变更有效身份证明文件类型，且同时变更证券账户名称或有效身份证明文件号码中一项的，不属于关键信息双改业务。

36. 问：关键信息双改业务由谁受理？

答：开户代理机构受理关键信息双改申请并完成初审

后，应当通过邮寄或中国结算提供的远程电子化业务受理方式将业务申请材料报送中国结算北京、上海或深圳分公司办理。

37. 问：投资者在某家开户代理机构变更账户信息后，其他开户代理机构是否需要同步变更相关信息？

答：中国结算统一账户平台以投资者为单位，为其维护一套账户信息。投资者通过任意一家证券公司申请变更账户信息后，中国结算维护的账户信息将相应更新。证券账户信息变更后，中国结算将变更结果发送至所有与该投资者具有委托交易关系的开户代理机构，开户代理机构应当根据中国结算发送的变更结果，相应变更其柜面系统中的投资者证券账户信息。对由此引起投资者资金账户关键信息与证券账户关键信息不一致的，开户代理机构应及时联系投资者修改；投资者未及时修改资金账户关键信息的，开户代理机构可以采取限制使用措施并按中国结算《证券账户业务指南》关于证券账户与资金账户信息比对的要求向中国结算报送，并说明原因。

38. 问：投资者变更联系信息时，中国结算是否会将联系信息变更数据同步推送到具有委托交易关系的其他开户代理机构？

答：中国结算统一账户平台收到开户代理机构申报的证券账户信息变更数据后，实时将证券账户信息变更数据反馈给申报该业务的开户代理机构，反馈数据中包括变更后的联系信息，但不向申报变更业务以外的开户代理机构推送变更后的联系信息。

39. 问：投资者没有建立委托交易关系的，向哪家证券公司申请办理账户信息变更？

答：自然人、普通机构投资者证券账户未办理委托交易关系的，可以前往任意一家证券公司申请办理。

40. 问：开户代理机构开户时数据录入错误，导致投资者证券账户信息错误，如何进行账户信息变更？

答：因原开立该证券账户的开户代理机构在开户时录入证券账户名称、有效身份证明文件号码信息错误，致使投资者申请变更证券账户信息的，投资者除提交《证券账户业务指南》第4.2.1条（1）、（2）、（4）、（5）、（6）项规定的申请材料外，还需提供下列材料之一：

（1）原开户代理机构或其承继单位出具的《证券账户

信息录入错误确认书》；

（2）证券账户内全部证券归属证明（对于初始认购的，应当提供原始认购凭证或上市公司出具的股份认购证明等；对于通过证券公司交易买入的，应当由买入证券公司出具买入证明）；

（3）人民法院生效的确权法律文书、公证机构的公证书（应当载明证券账户及账户内的证券资产归该业务申请人所有）。

证券账户及其对应的资金账户余额为零的，投资者也可以直接申请注销该证券账户后，重新申请开立证券账户。

41. 问：什么情况下开户代理机构应当主动更正投资者证券账户信息？

答：因为开户代理机构录入错误等原因致使证券账户信息投资者名称中存在生僻字、全角半角、不可见字符、空格等不符合《投资者信息录入规范》的，开户代理机构可在投资者未主动申请变更的情况下，通过核查原始开户凭证、电话联系投资者等方式充分核实有关情况后主动更正相关账户信息。

因账户业务系统字库原因导致在办理开户等账户业务时投资者名称中的生僻字不能准确录入，后期字库升级后可以准确录入的，开户代理机构可在投资者未主动申请变更的

情况下，通过核查原始开户凭证、电话联系投资者等方式充分核实有关情况后主动更正相关账户信息。

42. 请问投资者的开放式基金 TA 账户关键信息修改还能通过场内对应的 A 股账户（或封闭式基金账户）修改吗？

答：可以。一般情况下，通过在证券公司申请修改一码通账户的关键信息，统一账户平台会自动将修改后的关键信息同步更新到对应的开放式基金 TA 账户。但对于下述情况应特别注意：

当投资者的一码通账户下除了挂有以配号方式开立开放式基金账户时配发的封闭式基金账户外，还挂有其它证券子账户时，统一账户平台在修改时会为该封闭式基金账户单独分配一个一码通账户（使用修改前的关键信息），投资者需对新分配的一码通账户再次申请账户信息修改，方可实现其对应的开放式基金账户的关键信息同步更新的目的。

43. 请问 A 股账户（或封闭式基金账户）被申报冒开后会不会影响对应的开放式基金 TA 账户的使用，账户资料会发生变更吗？

答：会对其对应的开放式基金 TA 账户的客户名称有影响。当投资者在证券公司申报 A 股账户（或封闭式基金账户）冒开时，统一账户平台会将该子账户标注为冒开，具体方式

为：新开一个一码通账户，将申报冒开的子账户从原来的一码通账户下转挂至新的一码通账户下，新的一码通账户的客户名称使用“原名称（冒开）”。同时，统一账户平台将会同步更新其对应的开放式基金 TA 账户的客户名称为“原名称（冒开）”，但不影响该开放式基金 TA 账户的正常使用。

四、证券账户注销业务

44. 问：开户代理机构为投资者办理证券账户注销业务，应注意哪些事项？

答：开户代理机构应当提醒投资者并核实所申请注销的证券账户是否满足注销条件（即证券账户持有余额为零；不存在与该证券账户相关的未了结业务），并采取适当措施防止投资者使用注销账户申报交易。

45. 问：开户代理网点是否应受理与本开户代理机构其他网点具有委托交易关系的投资者申请的账户注销业务？

答：开户代理机构应当为投资者异地办理证券账户注销业务提供便利条件，所属各开户代理网点应当通柜受理投资者账户注销业务申请，履行必要的审核义务后转交具有办理权限的开户代理网点办理。

46. 问：在哪些情况下，开户代理机构可以主动注销证券账户？

答：发生下列情形的，开户代理机构有权注销投资者相关证券账户：（1）不合格证券账户不能规范为合格账户，当事人未按要求注销的；（2）发生自然人投资者死亡、法人主体资格丧失、产品到期等情况，证券账户持有人、证券资产合法继承人或承继人等相关当事人未按要求注销证券账户的。

47. 问：证券账户注销何时生效？

答：证券账户注销在统一账户平台中实时生效，在交易和登记结算系统中下一工作日生效。证券公司应当采取适当措施防止投资者使用注销账户申报交易。

48. 问：持有证券账户的投资者去世了，如何办理相关的账户业务？

答：持有证券账户的自然人投资者死亡的，法定继承人在办理证券账户业务时需提交被继承人死亡证明、有效亲属关系证明、申请业务办理人身份证明文件等；其他继承人办理账户业务，还应当提交其合法继承人身份的司法文书或经公证的证明文件。

49. 问：持有证券账户的机构主体资格丧失后，如何办理相关账户业务？

答：持有证券账户的机构投资者主体资格丧失的，其清算组、出资人或承继人等可以办理账户业务。其中，涉及清算组（含合伙企业清算人）的，需提供工商行政管理部门或其他有权机关出具的清算组成立的证明文件、清算组负责人证明文件、清算组负责人授权委托书、经办人身份证及复印件；涉及出资人的，需提供有权登记机关确认的出资证明（需加盖公章），或其他有权机关出具的证明文件（需加盖公章）、身份证明文件等；涉及承继人的，需提供法人资格丧失的证明文件、资产归属证明文件、身份证明文件等。

50. 问：开户代理机构为投资者办理转托管、撤销指定、注销账户业务，有何要求？

答：证券公司不得限制投资者办理证券账户销户、转指定、转托管业务，并应当在与该证券账户相关的业务了结后两个交易日内办理完毕。

五、休眠账户业务及不合格账户业务

51. 问：证券公司办理休眠账户激活业务时，如发现该账户属于不合格账户，应如何处理？

答：如申请休眠激活的账户为不合格账户，证券公司应

先将该账户规范为合格账户后再办理休眠激活业务。

52. 问：休眠账户注销新开是否收取开户费？

答：投资者选择注销休眠账户后，再次新开的第一个证券账户免收开户费。

53. 问：不合格账户有哪些类型？

答：不合格账户类型包括：

(1) 违规以他人名义或利用虚假身份开立的账户；
(2) 违规使用他人账户或使用以虚假身份开立的账户；
(3) 代理关系不规范，即投资者委托他人代理开立证券账户，但缺少经公证的授权委托书等能够证明委托代理关系的相关材料；

(4) 账户关键信息不全、不准确或关键凭证缺失，即证券账户名称、有效身份证明文件类型、有效身份证明文件号码三项关键信息不全、不准确，或有效身份证明文件复印件等关键凭证缺失。对于仅因技术系统对生僻字处理方式不同，导致账户资料不准确的，不作为不合格账户，在技术系统可录入生僻字后，应当及时变更账户信息。

54. 问：如何规范不合格账户？

答：属于违规以他人名义或利用虚假身份开立的账户，或属于违规使用他人账户或使用以虚假身份开立的账户的，

证券公司应当要求投资者办理账户注销手续，有证券余额的，应当督促投资者清空证券后予以注销。无法联系投资者或投资者不配合的，符合账户注销条件的，证券公司可以主动注销相关账户，并通过适当方式通知投资者。对于深圳市场不合格账户，证券公司注销前应查询该账户有无在其他证券公司申报使用信息，如在其他证券公司申报使用信息，证券公司仅在其柜面系统予以注销；如未在其他证券公司申报使用信息，证券公司应通过统一账户平台办理证券账户注销手续。

属于代理关系不规范的，证券公司应当督促投资者补齐经公证的授权委托书等能够证明委托代理关系的相关材料，不能补齐相关材料的，证券公司应当按上述违规使用他人账户的有关流程处理。

属于账户关键信息不全、不准确或关键凭证缺失的，证券公司应当督促投资者变更证券账户关键信息或补齐账户资料，以确保账户关键信息齐全、准确、关键凭证完整。

对于投资者确认为冒开的证券账户，证券公司应按《中国证券登记结算有限责任公司证券账户业务指南》规定的证券账户冒开业务流程予以处理。

六、证券账户关联关系维护

55. 问：开户代理机构在为投资者办理哪些账户业务前须先确认证券账户的关联关系？

答：证券公司在受理投资者证券账户开立、关键信息变更、休眠账户激活三项业务申请时，应当首先检查关联关系是否已确认。对于存在关联关系未确认情况的，证券公司应当在投资者确认关联关系后，方可为其办理相关账户业务。

56. 问：开户代理机构如何为投资者确认关联关系？

答：对于存量账户投资者，证券公司按照同一证券账户持有人所开立不同证券账户中的证券资产属于同一人的原则，确认不同证券子账户与一码通账户之间的关联关系，并向中国结算报送关联关系确认数据。

对于统一账户平台上线后的新开户投资者，投资者在新开一码通账户和子账户成功后，统一账户平台根据开户代理机构的申报建立一码通账户与子账户的关联关系，并将关联关系标注为确认状态。

57. 问：融资融券交易信用证券账户和沪市 B 转 A 特殊账户的关联关系如何确认？

答：融资融券交易信用证券账户和沪市 B 转 A 特殊账户与对应的基础账户的关联关系联动，中国结算不单独受理此

类账户的关联关系确认业务。

58. 问：开户代理机构如何为投资者办理一码通账户合并业务？

答：证券公司可以通过关联关系转挂的方式将多个一码通证券账户合并。证券公司应确保需合并的一码通账户三项关键信息一致，将被合并的一码通账户下的证券子账户转挂至保留的一码通账户下，然后申请注销被合并的一码通证券账户。

对于使用 15 位身份证号码所开立一码通账户与使用 18 位身份证号码所开立一码通账户合并的，应当将 15 位身份证号码修改为 18 位身份证号码，再合并一码通账户。

七、证券账户使用信息维护

59. 问：证券公司应当申报使用信息的证券账户都包括哪些？

答：证券公司应当向中国结算申报所有与其具有委托交易关系的证券账户的使用信息，具体包括：A 股账户、B 股账户、封闭式基金账户、股转系统账户、信用证券账户。

60. 问：证券公司在什么情况下应当及时撤销证券账户的使用信息？

答：证券账户具有以下情形的，证券公司应按要求撤销

其使用信息：

（1）证券账户或其对应的资金账户在证券公司柜面系统中已注销的，应于注销当日完成使用信息撤销；

（2）证券账户或其对应的资金账户在证券公司柜面系统中已休眠的，应于休眠次一交易日完成使用信息撤销。

61. 问：证券公司能否批量查询账户的使用信息？

答：可以。证券公司可以通过信息批量查询接口，查询全体证券账户的使用信息。中国结算统一账户平台将于业务受理日日终发送数据文件至申请此业务的证券公司。

62. 问：申报使用信息是否有时间要求？

答：证券公司应当于投资者开立资金账户当日，向中国结算申报证券账户使用信息。对于沪市证券账户，证券公司可在完成指定交易手续的下一个工作日申报使用信息。

63. 问：未申报使用信息将有什么影响？

答：对于未申报使用信息的深市账户，开户代理机构将无法办理账户资料变更、投资者适当性管理信息维护、不合格账户新增等业务。

对于未申报使用信息的沪市账户，且没有指定交易关系或指定结算关系的，开户代理机构将无法办理账户资料变更、投资者适当性管理信息维护、不合格账户新增等业务。

八、创业板签约信息维护

64. 问：开户代理机构应当为投资者的哪些账户申报创业板签约信息？

答：开户代理机构应当为状态正常的个人深市 A 股账户申报创业板签约信息。机构投资者无需申报创业板签约信息。

65. 问：开户代理机构可以批量查询与其有委托交易关系的证券账户的创业板签约信息吗？

答：可以。中国结算统一账户平台成功受理后，将实时反馈受理结果，于当日日终向申请业务的开户代理机构发送数据文件。

66. 问：如果多家开户代理机构成功为投资者申报了创业板签约信息，投资者查询创业板签约信息时，将反馈哪条签约信息？

答：中国结算统一账户平台将反馈签约时间最早的签约信息。

67. 问：开户代理机构如何为投资者查询首次交易日期？

答：开户代理机构录入投资者三项关键信息或一码通账

户号码，可以查询该投资者所有证券账户的首次交易日期；录入证券账户号码+证券账户类别，可以查询到相应子账户的首次交易日期。

投资者可向任意一家开户代理机构申请查询首次交易日期，也可通过中国结算网站查询首次交易日期。

九、新开户投资者身份信息核查

68. 问：开户资料联网核查异常的投资者身份信息复查工作中，中国结算何时向证券公司发送数据？

答：每周第一个交易日（T日）发送上周身份信息核查异常的新开户投资者的相关信息。

69. 问：中国结算发送给证券公司的身份信息核查异常类型包括哪些？

答：中国结算发送给证券公司的身份信息核查异常类型包括三种：一是投资者身份证号在身份查询系统中存在，投资者姓名与该身份证号在身份查询系统中对应的姓名比对不一致，但该身份证号在身份查询系统有对应的曾用名与投资者姓名比对一致；二是投资者身份证号在身份查询系统中存在，投资者姓名与该身份证号在身份查询系统中对应的姓名比对不一致，且该身份证号在身份查询系统中没有对应的曾用名与投资者姓名比对一致；三是投资者身份证号在身份

查询系统中不存在。

70. 问：如复查确认属于证券公司开户资料录入错误导致身份信息核查异常的，证券公司应如何处理？

答：经复查确认属于开户代理机构开户资料录入错误导致身份信息核查异常的，开户代理机构应及时通过中国结算统一账户平台办理账户资料修改更正手续。

71. 问：对于截止 T+5 日仍未能核实投资者身份信息真伪的证券账户，证券公司应如何处理？

答：对于截止 T+5 日仍未能核实投资者身份信息真伪的证券账户，证券公司仍应按规定在 T+5 日填报“投资者身份信息复查处理结果表”，同时还应对相关账户在办理新业务、转托管、撤销指定交易等方面采取限制措施，并继续做好投资者身份信息复查工作，直至确认投资者身份信息真实后方可解除限制措施。

72. 问：对于报送复查处理结果之后确认投资者身份信息真实，需对原已报送的复查处理结果进行更新补充的，证券公司应如何处理？

答：证券公司应按照“投资者身份信息复查处理结果表”规定的格式，将复查处理结果的更新补充情况与新的一批身份信息核查异常的投资者身份信息复查处理结果合并

报送中国结算；期间如无新的一批身份信息核查异常明细数据需要复查填报的，证券公司应在办理了证券账户解除限制措施、清空证券并销户等手续后的下周第一个交易日将复查处理结果的更新补充情况单独报送中国结算。

73. 问：对于身份信息核查异常但证券公司复查确认属于合格证券账户的，中国结算日后是否将再次进行检查？

答：是的。中国结算将定期或不定期再次通过身份查询系统核查开户投资者身份信息，并将相关证券账户列为现场检查的重点账户。

十、证券账户与资金账户信息比对

74. 问：证券公司是否应每周开展一次证券账户与资金账户信息比对工作？

答：是的。证券公司应每周对其柜面系统中的投资者资金账户信息与中国结算统一账户平台证券账户信息中名称、有效身份证明文件类型及号码等关键信息进行比对，并将比对不一致结果报送中国结算。

75. 问：对于证券账户和资金账户信息比对不一致的，证券公司应如何处理？

答：证券公司应当以证券账户为单位逐户注明原因后报

送中国结算。除其中因技术系统对生僻字的处理方式不同、为保持与银行端投资者资金账户信息一致而产生的不一致等不视为不合格账户的特殊情形外，证券公司应当及时更正投资者相关信息。需要投资者办理信息变更手续的，及时与投资者核实，并督促投资者及时按规定更正信息，保证信息准确、一致。

76. 问：对于个人投资者，资金账户与证券账户关键信息仅存在身份证号 15 位与 18 位位数的差异，其他关键信息均一致，这种情况是否属于关键信息比对不一致？

答：对于个人投资者资金账户及证券账户关键信息中仅身份证号存在 15 位及 18 位的差异，其他信息一致的情形，不视为账户信息比对不一致，无需在账户信息比对不一致情况表中反映，但证券公司应督促投资者尽快更新账户资料中的身份证号码。

十一、证券账户业务资料保管

77. 问：开户代理机构是否需要继续向中国结算报送电子化凭证资料？

答：不需要。证券账户业务电子化凭证由开户代理机构本地保存，不再向中国结算报送。开户代理机构应当按照中国结算《证券账户业务指南》对于证券账户业务资料保管的

要求，继续做好影像凭证采集和保管工作。

78. 问：哪些账户业务资料需要进行凭证电子化管理？

答：证券公司在受理投资者的证券账户开立、证券账户信息查询、证券账户信息变更、证券账户注销、休眠账户激活、证券账户关联关系维护等证券账户业务时，应当采集相关原始书面凭证的影像文件资料，并妥善保管。

79. 问：开户代理机构能否以投资者为单位保管证券账户凭证资料？

答：可以。开户代理机构应以便于调阅为原则保管证券账户凭证资料，能以投资者为单位进行保管，也可以根据自身情况采取其他方式进行保管。

十二、非现场账户业务相关问题

80. 问：开户代理机构办理非现场开户业务时，应采用哪些手段核实投资者身份？

答：对于使用身份证办理见证开户的，开户代理机构应当通过身份证阅读器或公安部身份证核查系统核查自然人或机构投资者经办人有效身份证明文件的真实性；对于使用台湾居民来往大陆通行证、港澳居民来往内地通行证、外国人永久居留证等其他有效身份证明文件办理见证开户的，开户代理机构应当通过其他适当方式核查身份证明材料的真

实性。

81. 问：是否需要投资者非现场开户申请材料进行凭证电子化？

答：开户代理机构在开展证券账户非现场开户业务时，应当按照中国结算《证券账户业务指南》对于证券账户业务资料保管的要求，做好相关纸质凭证和影像文件资料的采集和保管工作。

82. 问：在非现场开户业务成功后，开户代理机构如何向非现场开户客户反馈该项账户业务结果？

答：对于开户成功的，开户代理机构应当通过短信、电话、电子邮件等适当方式将一码通账户及相应的子账户号码反馈给投资者；投资者要求提供纸质凭证的，开户代理机构应当通过其开户网站提供下载打印《证券账户开户办理确认单》的功能。

83. 问：见证开户中，需要强制留痕的关键步骤有哪些？

答：开户代理机构应当采集能够真实反映见证过程关键步骤：开户代理机构通过身份证阅读器或公安部身份证核查系统核查自然人投资者或机构投资者经办人有效身份证明文件真实性的过程；见证人员验证投资者身份并见证投资者

签署开户申请表的过程等，视频见证开户的，还需对见证人员通过实时视频的方式进行见证的过程进行留痕。

十三、咨询电话

84. 问：开户代理机构如遇业务问题，可向哪里咨询？

答：开户代理机构如遇业务问题，可拨打 4008-058-058，或咨询 010-59378727，010-59378691。