**某客户经理涉嫌擅自代理客户**

**操作证券交易的纠纷案例**

**（一）纠纷概要**

上海某营业部客户张某，向证监局投诉称：2015年7月，某营业部客户经理王某在未经其本人同意的情况下，多次擅自动用张某账户，为张某购买1000多万元股票，导致张某账户58万元损失。要求营业部赔偿其相关损失。

**（二）主要事实**

经了解，客户张某为该营业部非现场交易客户，其大多数委托为网上交易。但也发现，其双融账户在2014年11月-2016年6月间，共有5个交易日发生营业部现场自助委托55笔，合计成交金额175.88万元。营业部根据这一异常现象，在第一时间与张某的客户经理王某进行沟通，王某称所有现场交易均因客户本人不便，客户通过电话或短信等方式对其委托指令，并授权交易密码要求其代为操作。经对电话录音的核查发现，部分日期的电话录音中客户较为清晰地发出了委托指令，部分电话录音体现了客户对交易行为和结果的认可，但确有部分交易缺少相关录音或短信委托的证明。

**（三）调解过程**

调解员经核查该客户经理的业务操作处理，确实违反了所在证券公司《证券代理买卖业务操作规范》中第六部分第一条第三款人工电话委托的相关规定：特殊大客户持相关证件到营业部签订《电话口头委托协议书》，由营业部指定专人用指定的录音电话接受客户委托。接受客户委托后，营业部把客户成交清单送至客户处，由客户签字确认，委托内容以营业部专用录音电话为准。

调解员分析该纠纷认为，该营业部客户经理王某接受客户指令代理客户操作的行为，不符合公司《证券代理买卖业务操作规范》中关于“人工电话委托”的相关规定，作为证券从业人员应该知晓《公司证券从业人员执业行为管理办法》的相关规定。尽管王某辩称所有交易均由客户张某委托，但由于部分交易缺乏证据留痕，因此，其违反公司规定代理客户操作的行为存在明显的过错。营业部理应为其客户经理的行为承担相应的责任。

调解过程中，调解员首先指出营业部及客户经理的过错和责任，同时，与客户张某也进行友好的沟通,指出其未谨慎保管交易密码的疏忽，也指出其在自身账户内相当长的时间内反复进行交易但却对之前的交易状况没有提出任何异议，对自身账户管理不够谨慎的问题。由于调解员合情合理的分析沟通，缓解了双方的对立情绪,客户张某的诉求从较高赔偿金额逐步下降,并愿意接受补偿性和解方案,调解员在现场依据事实,按照调解原则，在双方意愿的基础上不断缩小双方在补偿金额上的差距,最终以补偿金额38万人民币签署了调解书，双方友好和解并继续保持原有的合作关系。

**（四）案件点评**

1、作为经营机构必须强化员工的风险把控和合规管理意识，杜绝违反公司操作规程，私自接受客户委托的行为。

2、投资者要注意,在投资过程中需要承担谨慎管理自身账户的责任。注意不要委托营业部个别员工个人代理交易。交易账号,交易密码一定要妥善保管,整个交易过程是否正确本人必须时时审核。按开户合同规定因泄露密码而发生的交易视同本人操作。投资决策一定要审慎。

3、发生纠纷建议首选选择和解或者调解方式解决。调解的好处在于：一是可以减少诉讼程序的对抗性，促进当事人双方的互谅互让和友好合作，有利于在解决民事纠纷时维护双方当事人的长远利益和友好关系；二是程序灵活，可以快速、简便、经济地解决纠纷，缓解当事人的讼累，降低诉讼成本，达到解决纠纷法律效果与社会效果的有机统一；三是调解强调当事人积极参与，有利于当事人充分行使处分权；四是调解协议以合意为基础，更易为当事人所接受和自愿履行，可避免执行中的困难，实现调解与执行的有机统一；五是在实体法律规范不健全的情况下，当事人可以通过调解中的协商和妥协，探索双赢的结果。通过调解解决纠纷，对于有效化解各类投资或者服务纠纷，维护证券行业稳定发展具有十分重要的意义。