



證券投資人及期貨交易人保護中心

【問題一】

麥可先生近期由國外獲聘來臺灣從事證券期貨市場研究工作，先前聽說臺灣設有一非營利專責保護投資人機構「財團法人證券投資人及期貨交易人保護中心」，麥可先生想了解投資人保護機構之業務執掌及如何保護投資人權益？

【答覆內容】

財團法人證券投資人及期貨交易人保護中心（以下稱「投保中心」）係依證券投資人及期貨交易人保護法（以下稱「投保法」）規定成立之專責保護投資人機構（網址為 www.sfipc.org.tw），投保中心於民國 92 年 1 月 22 日成立至今已逾 20 年，主要業務為提供投資人諮詢申訴、調處、進行團體訴訟及仲裁、提起代表訴訟及解任訴訟、保護基金償付、督促公司歸入權之行使，以及辦理主管機關委託事項等，以下茲就投保中心相關重要業務說明如后：

一、諮詢與申訴

當投資人對證券期貨法令有疑義或與發行人、證券商、證券服務事業、期貨業、交易所、櫃買賣中心、結算機構或其他利害關係人間，因有價證券募集、發行、買賣或期貨交易及其他相關事宜發生民事爭議時，可以電話撥打投資人服務專線（02）2712-8899 或親自赴投保中心諮詢；若投資人與前述機構間發生民事爭議時，亦可以書面（含傳真網路等）或親臨之方式提出申訴。

二、調處

為落實證券及期貨交易爭議之有效處理，並紓解訟源，投保中心依投保法設置調處委員會，專責處理投資人的民事爭議事件調處事宜。當投資人遇有民事爭議事件糾紛時，可以填具調處申請書向投保中心申請調處。

調處事件經雙方當事人達成協議，調處即成立，此時調處委員會將調處結果作成調處書，並送請管轄法院審核；一旦經法院核定的調處，便與民事確定判決具有相同的效力。

三、團體訴訟或仲裁

投保中心依投保法對於造成多數投資人受損害之同一證券、期貨事件，得由 20 人以上之投資人授與訴訟或仲裁實施權，以投保中心之名義，無償協助投資人提起團體訴訟或提付仲裁。

投保中心在評估證券或期貨市場重大違反法令之情事後，對於擬受理投資人團體訴訟或仲裁之違法事件，將透過報紙、網路等方式對外公告。投資人若屬公告受理之適格投資人，即可向投保中心申請求償登記，由投保中心代投資人提起訴訟請求賠償。投保中心對訴訟、仲裁結果所得之賠償，在扣除訴訟或仲裁必要費用後，將交付投資人，並不會請求報酬。

四、代表訴訟與解任訴訟

為加強公司治理機制，依投保法第 10 條之 1 規定，投保中心發現上市、上（興）櫃公司之經營階層，有從事操縱股價、內線交易之行為或執行業務有重大損害公司之行為或違反法令或章程之重大事項時，可代位公司對董事、監察人或經理人等提起訴訟及訴請法院裁判解任董事或監察人，俾得督促公司管理階層善盡忠實義務以保障股東權益。

五、辦理保護基金償付作業

投保中心依投保法設置保護基金，當投資人所委託之證券商或期貨商因財務困難失去清償能力，致投資人無法獲取應得之有價證券或價款時，投保中心得動用保護基金先行償付投資人。目前對每位投資人 1 次之償付以新台幣 120 萬元為限，對每家證券商或期貨商之全體證券投資人或期貨交易人 1 次償付總額則以不超過新台幣 12 億元為限。

六、督促公司歸入權之行使

依證券交易法第 157 條及其施行細則第 11 條規定，上市、上（興）櫃公司內部人，對公司之股票及具有股權性質之其他有價證券，於取得後 6 個月內再行賣出，或於賣出後 6 個月內再行買進，因而獲得利益者，公司應請求將其利益歸於公司。投保中心係所有上市（櫃）公司之股東，以股東身分督促公司行使歸入權，必要時並依法代位行使。

七、其他攸關保護投資人權益之業務

投保中心對於所有上市、上（興）櫃公司均具股東身分，並以股東身分行使股東權踐履股東行動主義，針對發行公司私募、減資、董監酬金、相關財務業務之重大事項等涉及影響公司及股東權益之重大議題，均依個案評估及對異常案件函請公司說明或改善，亦會視個案狀況派員出席股東會表達意見，使發行公司於進行重大決策時，注重股東權益之維護。

八、教育宣導

投保中心每年都透過電視、廣播、報章雜誌及網路等媒體，宣導各種與投資人權益有關之議題，期能給予投資人正確投資觀念並強化風險意識，提醒投資人重視本身權益並促使其能自我保護。另亦藉由教育宣導，協助公司董監事瞭解自身權責、應負法律責任及行使職權應注意事項等，以敦促其善盡職責，並注重股東權益之維護。

【問題二】

陳先生與證券商因網路下單斷線問題發生交易糾紛，經多次與營業員聯繫均未獲積極回覆。後經朋友建議可向財團法人證券投資人及期貨交易人保護中心（以下稱「投保中心」）申訴，朋友並告知曾向投保中心就與證券商之糾紛提出申訴，經該中心專業的協助溝通處理後，獲得圓滿解決。陳先生想了解：

- (1) 投保中心受理投資人諮詢及申訴之範圍為何？
- (2) 如何向投保中心提出諮詢及申訴？
- (3) 投保中心受理申訴之民事爭議事件有無限制？

【答覆內容】

關於陳先生所詢事項，說明如下：

一、投保中心受理投資人諮詢及申訴之範圍為何？

投保中心受理投資人之諮詢及申訴之範圍如下：

- (一) 對證券及期貨相關法令之諮詢。
- (二) 與發行人、證券商、證券服務事業、期貨業、交易所、櫃檯買賣中心、結算機構或其他利害關係人間，因有價證券之募集、發行、買賣或期貨交易及其他相關事宜所生民事爭議。

二、投資人如何向投保中心提出諮詢及申訴？

投資人遇有證券及期貨相關之爭議問題，可向投保中心提出諮詢及申訴，其方式如下：

(一) 電話或現場諮詢、申訴：

1. 投保中心有專人負責接聽投資人電話或接受現場諮詢及申訴，電話諮詢皆以即時解答為原則，若無法即時解答，得留下投資人之電話，待查得答案後回覆。
2. 電話或親臨投保中心之申訴案件，投資人需填具書面資料，載明姓名或名稱及住、居所或通訊地址、電話等相關資料及申訴內容要旨，並檢附相關證物影本，交付投保中心辦理。

(二) 書面諮詢或申訴：

投資人書面諮詢或申訴時，可以於網路填寫線上申訴表格或下載並列印諮詢申訴資料表以傳真或郵寄等方式寄送至投保中心，投保中心於收文處登記文號後，即會分案登錄交專責人員於 10 個工作日內處理、回復。

三、證券及期貨民事爭議事件之申訴，在何種情形下，投保中心得不受理？

證券及期貨民事爭議事件若有下列情形之一者，投保中心得不受理申訴，惟得視事件內容需要，得轉請相關機關或機構處理：

- (一) 非屬投資人與發行人、證券商、證券服務事業、期貨業、交易所、櫃檯買賣中心、結算機構或其他利害關係人間，因有價證券之募集、發行、買賣或期貨交易及其他相關事宜所生民事爭議者。
- (二) 非證券投資人、期貨交易人提起者。
- (三) 無具體相對人者。
- (四) 已在第一審法院言詞辯論終結者。
- (五) 與未經主管機關核准經營業務之機構或其從業人員間因買賣有價證券或期貨所生之民事爭議事件。
- (六) 申訴內容為確定判決之效力所及者。
- (七) 申訴書件不完備者。
- (八) 其他情形投保中心認為不宜處理者。

當投保中心接獲投資人諮詢或處理投資人申訴證券或期貨交易糾紛案件時，均會本於熱誠服務態度積極協助投資人解決問題，以協助雙方釐清爭議內容，達到解決紛爭之效果。

投資人權益受損免慌張，投保中心來幫忙！