



證券投資人及期貨交易人保護中心

【問題一】

林先生是一名資深投資人，多年前曾實際參與過投資人保護中心的團體求償案件。他回憶，當時申請流程須親自列印多份表單、簽名後再以掛號寄送，整體程序相當繁瑣；其後因搬家更換住址，也不免擔心日後若案件勝訴，補償款項可能因聯絡資料異動而無法順利領取。最近，他聽說該中心推動了多項數位服務，不僅求償登記可以用手機搞定，連賠償款項都會「主動找人」，讓他想進一步了解現在的保護機制有哪些新變化？

【答覆內容】

數位求償受理系統是投資人保護中心為解決過去紙本申請不便、提升服務可近性所推動的核心工具。自 113 年底全面上線後，114 年度統計顯示，採行線上登記的投資人比例已突破 6 成。投資人僅需透過「數位求償受理網站系統」，經由電子簽章與數位授權，免去紙本寄送與親自奔波，在家中即可快速完成求償登記。此舉不僅大幅縮短受理時間，更確保投資人能即時主張權利。

在實質獲償方面，投資人保護中心在 114 年度交出了亮眼的成績單。截至 114 年底，已累計協助 18 萬 6 千餘名投資人參與團體訴訟，總求償金額達 801 億元；其中，114 年度單一年度取得的賠償款項即達 4.48 億元，為近 5 年來表現最豐碩的一年。這顯示保護機制持續有效轉化為實質補償，讓法律正義落實為投資人手中的實質款項。

為了讓這些款項落實發放，投資人保護中心自 115 年起增加了「簡訊通知機制」。相較於傳統書面通知易受搬遷影響，簡訊能更即時提醒投資人領取賠償款。此外，配合持續推動的「錢找人」活動，透過官網公告與多元聯繫管道，主動協助遺忘賠償金的投資人領取，大幅提升了賠償款發放的效率。

需要特別提醒投資人的是，團體求償仍須符合特定受損條件與期間，且案件審理往往需時較長。投資人應及早掌握相關資訊，善用制度管道主張權利，並留意投資人保護中心公告，為自身資產建立穩固的防護。

【問題二】

王小姐是一名積極參與台股與期貨交易的投資人。某次市場劇烈波動時，她發現券商的下單系統突然卡頓，導致無法即時平倉，眼睜睜看著虧損擴大。她認為這是系統延遲造成的損失，但與券商反映後，雙方對於責任歸屬與賠償金額各執一詞、毫無共識。王小姐既不想為了這筆金額花錢請律師打漫長的官司，卻又不甘心吃悶虧。就在苦惱之際，她聽說投資人保護中心有一項「調處」服務，不僅程序簡單，還能請專家主持公道，她想了解這究竟是什麼樣的機制？

【答覆內容】**一、調處是什麼？專業中立的「投資爭議和事佬」**

當投資人與合法的證券商、期貨商或發行公司等機構發生相關民事糾紛時，除了走上法庭，其實有更友善的選擇。「調處」是依據《投保法》第 22 條設立的法定救濟途徑，性質類似民眾熟悉的鄉鎮市調解，但它是專為證券期貨民事爭議量身打造的專業平台。

由投資人保護中心安排具備法律、金融、會計等背景的專業委員擔任中立第三方，協助雙方坐下來談，透過溝通釐清資訊落差，尋找雙方都能接受的合理合解方案。

二、小額調處不僅省時，亦具法律效力

針對投資大眾最常遇到的「100 萬元以下」紛爭，制度上特別設計了「小額調處」程序，規定請求金額在 100 萬元以下之小額調處案件，若有一方無正當理由不到場，調處委員可依現有資料提出調處方案。若當事人收到方案後

10 天內未表示不同意，則視為調處成立。

最重要的是，調處成立並經法院核定後，其效力等同於「民事確定判決」。投資人僅需負擔 1,000 元的低廉工本費（若調處不成立或相對人拒絕參與則完全免費），相較於昂貴的訴訟成本，極具經濟效益。

三、調處流程非常友善，只需三個步驟：

- （一）**投資人提出申請**：到投資人保護中心網站下載申請書，寫明爭議經過與請求，並附上對帳單、截圖或契約等佐證資料，郵寄或線上申請皆可。
- （二）**中心審查**：由投資人保護中心確認案件類型並安排調處委員。
- （三）**召開會議**：在不公開的會議中，由三位專業委員引導雙方陳述意見、釐清爭點，尋求共識。

四、善用調處，讓權利不再「沉默」

調處是一個友善、快速、成本又低的協助機制。投資人面臨爭議時，不需要自費聘請律師，也不需要具備深奧的法律知識；只要願意把事實說清楚、把證據留下來，調處委員就能在一個中立、專業的環境裡，協助雙方釐清爭議，尋求可行的解決方式。即便調處當天沒有達成共識，也完全不會影響投資人後續依法訴訟的權益，投資人保護中心希望投資朋友在遇到困境時，能第一時間想到的專業後援。

投資人發生爭議時，切勿因不熟悉程序或顧慮成本而放棄權利。調處制度提供中立、專業且低成本的協助管道，無須聘請律師；投資人只要如實說明事實並保留證據，即可協助釐清爭議、保障自身權益。