

投 資 人 園 地



證券投資人及期貨交易人保護中心

| 問 題 | 答 覆 內 容 |
|---|--|
| <p>一、王先生前陣子委託證券商將集保帳戶內的虧損股票賣出，但因證券商作業疏失，忘記幫王先生處理，導致後來股票賣出時多虧損了 10 萬元，王先生想起之前曾在報紙上看到投資人保護中心可以進行調處，因而向投資人保護中心詢問以調處方式處理有何好處？調處之效力為何？該怎麼提出調處申請？</p> | <p>一、為了維護投資人權益，證券投資人及期貨交易人保護法（下稱投保法）第 22 條規定，證券投資人或期貨交易人與證券商、證券服務事業、期貨業等機構間，因為有價證券之募集、發行、買賣或期貨交易及相關事宜所生之民事爭議，都可以向財團法人證券投資人及期貨交易人保護中心（即投資人保護中心）申請調處，投資人可至投資人保護中心網站下載及列印調處申請表格，填妥相關資料並檢附爭議事件之證據文件後，寄至投資人保護中心，投資人保護中心即會安排專人負責聯繫處理。</p> <p>二、投資人保護中心在接到調處申請書件後，如經檢視並無投保法第 23 條所定不予受理之情形，即會印製調處書件繕本，發函詢問相對人是否接受調處，若相對人同意接受調處，即訂定調處期日，召開調處委員會處理；而調處委員是聘任具有專長，並曾執業或任職達一定期間以上的律師、會計師、仲裁人、教授及證券期貨界實務經驗豐富的部門主管擔任，因此，以調處方式處理紛爭，除了可節省裁判費用，且無須透過較為冗長的訴訟</p> |

| 問 題 | 答 覆 內 容 |
|-----|---|
| | <p>程序主張權利外，經由公正、專業的調處委員針對實務及法理層面爭點居間協調判斷，亦能確保雙方當事人之權益。</p> <p>三、又爲了強化調處制度之功能，投保法第 25 條之 1 及第 25 條之 2 針對請求金額在新台幣（下同）100 萬元以下之案件（下稱小額爭議事件），特別規定小額爭議事件經投資人申請調處，投資人保護中心應即訂定調處期日，相對人無正當理由不到場者，調處委員得審酌情形後，逕行提出調處方案書，送達於雙方當事人，當事人若沒有在調處方案送達後 10 日內表示不同意，就視爲依該方案成立調處，以促使事件相對人積極到場協商、溝通爭議，儘速解決紛爭。</p> <p>四、而調處事件經雙方當事人達成協議，或小額爭議事件之相對人無正當理由不到場，亦未對調處方案表示不同意時，調處即成立，調處委員會應將調處結果作成調處書，並敘明理由後，送請管轄法院核定，而依投保法第 26 條第 2 項規定，經法院核定之調處，便與民事確定判決有同一之效力，若日後相對人拒絕依調處結果賠償，投資人無須再提起訴訟，即可對相對人的財產聲請強制執行以取得賠償。</p> <p>五、因此，王先生因證券商作業疏失造成 10 萬元之虧損，即可依前述方式填妥調處申請表格、檢附爭議事件證據文件，向投資人保護中心申請調處，且因王先生損失金額在 100 萬元以下，適用小額爭議事件之調處程序，相對人（即證券商）於調處期日若無正當理由不到場，調處委員即得逕行提出調處方案，而可迅速解決紛爭並維護自身權益。</p> |

| 問 題 | 答 覆 內 容 |
|--|--|
| <p>二、陳先生最近因為發生違約交割，與證券商產生紛爭，經朋友告知可以透過投資人保護中心以調處方式協商處理，因而先生向投資人保護中心詢問有無違約交割事件調處成功的實例？</p> | <p>一、依證券投資人及期貨交易人保護法（下稱投保法）第 22 條規定，投資人與證券商、期貨業、證券服務事業等間，因為有價證券之募集、發行、買賣或期貨交易及相關事宜所生之民事爭議，都可以向財團法人證券投資人及期貨交易人保護中心（即投資人保護中心）申請調處，由調處委員會處理。</p> <p>二、投保中心指出，日前有一位投資人張小姐，因透過電話委託甲證券商營業員下單買進 A 公司股票 1,000 股，營業員卻幫張小姐下單買進 A 公司股票 100,000 股，張小姐認為營業員有誤聽下單指示，且未與其核對、確認下單數量等作業疏失，導致未能履行該筆高達新台幣（下同）2 百多萬元的交割款項。而本件甲證券商則認為營業員已在電話中與張小姐確認下單數量，除依規定對張小姐申報違約交割外，另扣除張小姐銀行帳戶內剩餘款項 2 萬多元，並代張小姐履行交割義務及進行反向沖銷賣出股票。</p> <p>三、然而，因為甲證券商仍要求張小姐支付代為沖銷造成的 1 萬多元損失，讓張小姐氣憤難平，原本打算直接對甲證券商提起訴訟，但經其友人建議，決定改向投資人保護中心申請調處。因為張小姐主張的損失金額在 100 萬元以下，因此，投資人保護中心受理此一調處申請案件後，即由專人依小額爭議事件之調處程序處理，並迅速邀集張小姐、甲證券商及調處委員召開調處會議，經調處委員協助雙方釐清事實、理性溝通後，達成共識，對於張小姐遭甲證券商扣除之 2 萬多元及甲證券商要求其須另外賠付之 1 萬多元，由雙</p> |

| 問 題 | 答 覆 內 容 |
|-----|--|
| | <p>方各負擔二分之一，另甲證券商應就張小姐違約交割部分，申報結案處理。</p> <p>四、張小姐與證券商間違約交割糾紛事件經投資人保護中心召開會議協調，已迅速地解決紛爭，又避免了繁複、費時又耗財的訴訟程序。投資人保護中心也回覆陳先生，如果真有需要，也可以主動跟投資人保護中心提出調處申請，以維護其權益。</p> |

為保障自身權益及避免交易糾紛，證券集保存摺、銀行存摺與印鑑應自行保管，切勿委託營業員全權操作。

