

～實務新知～

投資人服務與保護

楊麗（證期會辦事員）

近來我國資本市場已日趨蓬勃發展，但交易市場之結構仍以自然人為主（八十八年度個別投資者占交易成交值比重高達88%，八十九年度亦達86%），加上大眾對投資理財觀念不太健全，各種訊息傳播迅速，以致市場易受非理性因素影響而產生較大之波動，衍生之問題、糾紛層出不窮、犯罪手法與型態更不斷翻新。因此，如何加強提供投資人服務與保護的工作就更顯重要及具迫切性，在此方面證期會及證券暨期貨相關單位一向極為重視，不斷地推動各項投資人服務與保護的工作，以灌輸正確理財觀念及保障投資權益，以下謹就各相關單位所致力推動投資人服務與保護之工作及成果予以簡介。

一、擬具「證券投資人及期貨交易人保護法」：

我國證券投資人及期貨交易人以散戶居多，當其權益受損，必須耗費相當時間、金錢提起訴訟，故多裹足不前。為避免上述弊端，落實對於證券投資人及期貨交易人權益之維護，並補充現行證券交易法、期貨交易法及相關法令對於證券投資人及期貨交易人保護之不足，爰參考美國證券投資人保護法之立法例，並引進國外團體訴訟制度之精神，擬具「證券投資人及期貨交易人保護法」，經行政院院會通過，已送請立法院審議中。

二、督導證交所訂定「證券投資人保護基金設置及運用辦法」：

證期會已於八十二年核定台灣證券交易所股份有限公司所訂之「證券投資人保護基金設置及運用辦法」，並依該辦法規定，由台灣證券交易所股份有限公司、財團法人中華民國證券櫃檯買賣中心、中華民國證券商業同業公會、復華證券金融股份有限公司、安泰證券金融股份有限公司、富邦證券金融股份有限公司、環華證券金融股份有限公司、台灣證券集中保管股份有限公司、財團法人中華民國證券暨期貨市場發展基金會等證券相關機構提撥總額新台幣壹拾億參仟萬元，設置證券投資人保護基金，以補助證券投資人之未受償債權為限。

三、督導證基會成立「投資人服務與保護中心」：

為提供投資人法律及投資權益保障之諮詢，以及確保公平與公正的交易行為，證期會督導財團法人中華民國證券暨期貨市場發展基金會與證券暨期貨相關單位合作，成立專責部門「投資人服務與保護中心」。

（一）該中心主要任務有：

1. 法律及投資權益保障之諮詢。
2. 投資人宣導與教育活動之推廣。
3. 申訴受理與不法案件之檢舉。
4. 市場爭議與糾紛之協調。
5. 行使歸入權，防範內部人員短線交易。
6. 投資人保護法規之研究及促進。
7. 與證券及期貨相關機構合作，提供其它必要之投資人服務。

(二) 投資人服務與保護中心所提供之服務有：

1. 設置投資人諮詢專線：TEL：（02）2395-7777

由於證券暨期貨市場相關法規甚多，且涉及專業知識，一般投資人對法規及實務可能不熟悉，為協助投資人即時的證券暨期貨相關法令諮詢服務，「投服中心」設有「投資人服務專線」15線，由專職人員及志工為投資人做解答或諮詢服務，提供24小時服務。在上班時間，投資人可直接與服務人員通話，由服務人員提供立即解答服務，下班時間，投資人可將所要問的問題錄在語音系統上，該中心在上班後會儘速與投資人聯繫解答問題。八十九年度提供之電話服務諮詢約一萬九千通。

2. 協助投資人進行爭議調處

證期會為保護證券暨期貨交易投資人權益，增進交易的安全性，以落實投資人服務與保護中心的目的，已核定「投資人爭議調處要點」，未來投資人從事國內法令核准的證券或期貨交易所產生的糾紛，可以在雙方當事人都同意的情況下，由該中心進行調處，對於不熟悉法令的一般投資人，不再投訴無門，並增加一個申訴管道來維護本身權益。

3. 受理投資人委託提起集體求償訴訟案件。

投資人進行投資或交易時，遇有交易上的糾紛、詐欺、上市（櫃）公司因經營發生重大缺失損及投資人情事、公開說明書之虛偽隱匿、內部人短線、內線交易、與證券商或期貨商發生糾紛、鉅額違約及其他重大市場爭議案件等，投資人因不瞭解法律救濟途徑，遇到糾紛不知如何解決。為此，

「投服中心」受理投資人委託，由投資人服務與保護中心代投資人向法院提起集體訴訟，協助投資人進行有關保護權益及訴訟事宜。已受理投資人委託提起集體求償訴訟案件計有東隆五金案、金緯纖維案、國產汽車案、國揚實業案、萬有紙業案、正義案、大中鋼鐵案、順大裕案、美式家具案、友力工業案、益華案、台鳳案、新巨群案、環隆電氣案、台光案、峰安金屬案等十六件。

四、督導台北市期貨商業同業公會設立期貨交易糾紛調處委員會：

為維護期貨交易相關人之權利與義務，並促進期貨交易之公平性，證期會特督導台北市期貨商業同業公會設期貨交易糾紛調處委員會，以協助期貨交易人解決切身問題。公會辦理之調處事項範圍如下：(一)期貨商會員間因期貨交易所生之爭議。(二)期貨商會員與投資人間因期貨交易所生之爭議。(三)期貨商會員與期貨交易所或期貨結算機構因期貨交易或結算所生之爭議。

五、督導中華民國證券投資信託暨顧問商業同業公會設置「調處中心」：

全權委託投資業務開辦後，為對委任人的權益加強保護，對委任人因受託公司違反全權委託投資契約而受損害時，明定業者應繳存全權委託營業保證金，專供賠償之用。另外委任人與受任人間因委託操作所生之任何爭議事件，當事人除得尋求仲裁或訴訟的方式解決外，亦可免費利用投信投顧公會的「調處中心」調處爭議，申訴專線8773-7911分機110。

六、網路服務方面：

證期會及證券暨期貨相關單位目前均提供有網際網路資訊服務，除提供投資人快捷與全方位的證券金融資訊內容與資料查詢外；另電子郵件服務信箱部分，亦提供投資人服務信箱以增加溝通管道，採取即時回覆方式，藉以提昇對投資人服務與保護，相關網站簡介如下：

(一)證券暨期貨法令判解查詢系統網站 (<http://www.selaw.com.tw>)：

證券暨期貨相關法規眾多且增修頻繁，為使投資大眾能隨時取得最新之法令規定，證期會特別督導周邊單位共同出資成立網站，將所有證券暨期貨之有關法規建置其中，並隨時更新，該網站並免費開放供投資人查閱，投資人可善加利用「證券暨期貨法令判解查詢系統」網站，此查詢系統為蒐集證券暨期貨法令最為齊全的資料庫。

(二)證券專業資料庫 (<http://lib.sfi.org.tw>)：

此為國內最大的全文影像線上資料庫網站，提供最完整的上市(櫃)及未上市(櫃)公司資訊，並有最便捷的分析方法。

(三)台灣證券交易所 (<http://www.twse.com.tw>)：

主要網頁有「交易資訊」、「市場統計月報表」、「上市公司」、「證券商」、「股市觀測站」、

「出版品」、「國際股市」、「市場公告」、「重大訊息」等。

(四)財團法人中華民國證券櫃檯買賣中心 (<http://www.otc.org.tw>)：

主要網頁有「股票資訊」、「債券資訊」、「二類股票」、「股市觀測站」、「法規」、「公告」、「證券商」、「新聞及活動」、「投資人問答」、「上櫃公司網站」、「教育宣導」等。

(五)中華民國證券投資信託暨顧問商業同業公會 (<http://www.sitca.org.tw>)：

提供查詢基金相關資訊的便利管道，網站項目包括每月定期公布之基金績效評比及各項統計資料等。

(六)復華證券金融公司 (<http://www.fuhwa.com.tw>)：

提供證券商及投資人查詢信用帳戶擔保維持率、追繳情形、信用交易股票之基本資料及試算融資融券股票之盈虧等服務。

(七)台灣證券集中保管股份有限公司 (<http://www.tscd.com.tw>)

主要網頁包括「業務宣導」、「業務服務項目」、「業務統計資訊」、「集保報表查詢」、「電子交易」、「業務相關規章」等。

(八)中華民國證券商業同業公會 (<http://www.csa.org.tw>)：

主要網頁包括「業務服務」、「法規查詢」、「國際事務」、「教育訓練」等。

(九)台灣期貨交易所股份有限公司 (<http://www.taifex.com.tw>)：

網站包括期貨商品（台股期指、電子期貨、金融期貨）、市場資訊（每日交易行情、年成交量統計、期貨商及交易人概況統計表、期貨市場概況表、期貨市場概況明細表）、交易結算制度（交易制度、結算制度、保證金一覽表）及法令規章、期貨商專區、教育推廣及最新消息等。

(十)台北市期貨商業同業公會 (<http://www.Futures.org.tw>)。

七、教育宣導活動：

為使證券暨期貨教育宣導工作更具成效，自八十九起由證期會統合證券暨期貨各相關單位共同辦理，本年已規劃有「九十年證券暨期貨聯合教育宣導『證券期貨媒體系列報導』」。

本活動計劃於中視開闢座談性節目，邀請學者專家針對熱門性議題進行座談，由具備財經專長之主持人從中串場；並於聯合報、中國時報、自由時報及其他財經報紙等全國各大報開闢專欄，由聯合教育宣導各相關單位輪流撰寫投資人關切之文章供參考。

八、編印宣導小冊及製播宣導短片：

配合制度之修訂或新業務之開發，證券暨期貨相關單位每年均編製宣導手冊供投資大眾自由取閱，並將內容建置於周邊單位網站供下載。另每年亦督導交易所委請「廣播電視發展基金會」代為製作十支電視宣導短片，再轉請新聞局安排於四家無線電視台於政令時段播放，並拷貝宣導短片分送各證券商於其營業廳播放供投資人觀看。拍攝內容以證券或期貨重要業務、投資人保護及其他宣導事項為主。

[《回目錄》](#)