

# 投资者教育手册之 投资者权利救济

## 十五、投资者权利救济

### （一）投资者的维权手段有哪些？

投资者的合法权益遭到侵害时，可以先通过协商、调解、投诉举报等非诉讼手段循序渐进、一步一步地解决问题。通过协商或调解不能解决证券纠纷时，可以申请仲裁，或者向有管辖权的法院提起诉讼，寻求司法上的救济。根据 2020 年新《证券法》的规定，投资者还可以根据具体情况参与投资者保护机构发起的代表人诉讼等。

#### 1. 协商

协商是解决问题的上策。在所有解决问题的方式中，协商是最直接、最经济、往往也是最有效率的解决途径。

#### 2. 调解

调解就是投资者将争议提交给相关机构，由相关机构帮助达成和解协议的行为。投资者需要注意的是，在证券监管部门主持的调解中达成的协议，对各方当事人不具有既判力和法律强制力。

#### 3. 投诉

中国证券监督管理委员会是我国证券市场的监管机关，

负责对证券市场进行监管,对证券市场的违法违规行为享有调查、处罚权。证券交易所也负有监管其会员和上市公司的职责。上海证券交易所和深圳证券交易所均设有专门部门接受投资者的投诉。

#### 4. 举报

当投资者遭遇违法违规行为时,根据行为性质,可以向工商行政管理机关、公安机关或检察机关举报,从而维护自身合法权益,维持证券市场的秩序。

#### 5. 仲裁

通过协商或调解不能解决证券纠纷时,可以申请仲裁。仲裁是指争议双方在争议发生之前,或者在争议发生之后达成协议,将争议自觉地交给第三方仲裁机构作出裁决,双方有义务自觉履行该裁决的非诉解决争端方式。

#### 6. 诉讼

如果争议双方无法通过协商达成一致,又没有订立仲裁条款,投资者可以向有管辖权的法院提起诉讼,寻求司法上的救济。只要符合法律规定的条件,法院即应当受理。法院作为国家的司法机关,其判决具有权威性和强制性,当事人必须遵照执行。我国实行两审终审制,投资者对一审法院的判决或裁定不服,可以向上一级人民法院提起诉讼。

## （二）证监会投资者保护热线是什么？

建设运行“12386”服务热线，是投资者保护的一项基础设施工程。热线自2013年9月开通，作为中国证监会接收投资者诉求的公益服务渠道，切实贯彻党的群众路线，妥善处理投资者诉求，有效化解矛盾纠纷，维护投资者合法权益，是证监会服务投资者的重要窗口。

中小投资者保护既是监管工作的目的地，也是出发点。由于证券市场天然存在着诸如信息不对称等缺陷，中小投资者在信息获取渠道、投资知识水平、风险防范能力等方面都处于劣势。因此，监管机构更要加强监管，为中小投资者提供更多服务。为向投资者提供更加精准优质的服务，证监会将在总结热线运行经验并听取各方意见的基础上，进一步突出热线定位，明确热线可在全国范围直拨的做法，增加热线可将投诉转调解组织提供调解服务等规定，以丰富投资者的选择，同时细化规定了市场经营主体履行投诉处理首要责任的具体要求和督促措施。

## （三）典型案例

### **案例一：信息披露有限度，举报维权要有据**

冯某向证监会举报某银行未依法披露与其之间存在民

事侵权诉讼的事项，证监会转至监管机构办理。监管机构依法调查后出具《答复函》，称未发现信息披露违法违规情形。冯某不服，向证监会申请行政复议。证监会依法调查后，出具《行政复议决定书》，以其不具有行政复议申请人资格为由驳回了复议申请。冯某认为证监会的决定错误，向人民法院提起诉讼。

法院认为，《商业银行信息披露办法》第19条规定了商业银行应披露的各类风险和风险管理情况，包括信用风险状况、流动性风险状况、市场风险状况、操作风险状况以及其他可能对商业银行造成严重不利影响的风险因素。同时规定，“商业银行应按照本办法规定披露信息。本办法规定为商业银行信息披露的最低要求。商业银行可在遵守本办法规定基础上自行决定披露更多信息”。由此可见，《商业银行信息披露办法》所要求强制披露的内容以财务信息为主，自愿披露较少。商业银行与自然人之间的民事侵权诉讼事项并非强制披露的内容，故某银行对所涉民事侵权纠纷未予披露并未违反实体法的规定。

监管机构出具的《答复函》系基于行政服务的要求作出的回应，该答复未对冯某设定新的权利义务，也不会对其合法权益产生实际影响。冯某所主张应当对侵权事实责令予以披露的行政监管行为与其所主张存在的民事侵权纠纷的实

际解决，并无因果关系。披露行为的监管并未对冯某所涉民事纠纷造成实际损害和形成不利影响。冯某与监管机构的核查处理行为之间不具有法律上的利害关系。因此，冯某不具备提起行政复议的法定条件，证监会的处理并无不当。

### **风险提示：**

(1) 信息披露的监管所保护的是投资者的合法权益。如果诉讼信息披露不当，必将影响甚至误导投资人对资产状况与经营风险的认识和理解，从而不能为投资人的决策提供正确的信息依据。加强和提高信息披露的规范性和透明度，不仅可以维护投资人的知情权利，更能进一步保障投资人的投资决策理性化。但信息披露的前提是存在法律法规的明文规定，否则相关主体有权不予披露相关信息。

(2) 证监会依据《中华人民共和国证券法》的规定履行证券市场的监管职责，其不负有基于个别举报投诉而启动行政调查程序的法定义务，个别投资者亦不具有要求证券监管机关为其个人利益而履行监管职责的请求权。

### **案例二：投诉举报是权利，行政处理依法律**

某科技公司系新三板挂牌公司，霍尔果斯某股权投资管理合伙企业(有限合伙)为该公司的第二大发起人，江某系该

有限合伙企业的有限合伙人。2017年10月31日，江某委托律师向中国证监会递交律师函，举报该挂牌科技公司及其法定代表人孙某违反证券业务监管规定，利用新三板挂牌公司身份非法吸收公众存款，挪用侵占投资人投资款的违法违规事项。

监管部门2017年12月13日回复，说明举报信中所反映的股东间股权纠纷事项不属于监管职责范围，根据中国证监会《证券期货违法违规行为举报工作暂行规定》不予受理，建议通过司法途径解决。江某认为监管部门拒绝履行法定职责，构成行政不作为，向法院提起了诉讼。

法院经审理后认为，《证券法》及相关法律法规或者规章并没有规定投诉举报人具有对行政机关举报投诉处理行为提起诉讼的权利。证券监管部门作为证券市场的监管机关对投资者合法权益的保护是通过维护证券市场整体秩序的实现，并不具体到某个特定个人。投资者向证券监管机关投诉举报，仅仅是提供发现违法行为的线索来源，并不必然导致立案、调查、处罚等一系列行政程序的启动。证券监管部门对江某的举报投诉进行了答复，但其并不具有处理股东间股权纠纷的法定职责。江某与该监管部门是否应就其举报投诉进行调查处理之间不存在行政法上的利害关系，因此，江某的起诉缺乏事实和法律依据。不符合法定的

起诉条件。

**风险提示：**

（1）投诉举报是公民、法人或者其他组织参与行政管理的重要途径，公民、法人或者其他组织可以就何种事项向哪个行政机关提起投诉举报，取决于法律、法规或者规章的具体规定。与此相应，其能否就投诉举报事项提起行政诉讼，也需要根据法律、法规或者规章对于投诉举报请求权的具体规定作出判断。公民、法人或者其他组织向人民法院提起行政诉讼，应当符合法定的起诉条件，不符合法定起诉条件的，已经立案的，应当裁定驳回起诉。

（2）法律赋予投资者投诉举报的权利，但只有当被投诉、被举报者经有权机关调查发现确有违法行为时，有权机关才应依据法律规范对违法主体做出处理。