

投资者维权渠道和手段

编者按：

我国资本市场有庞大的中小投资者群体，中小投资者的理性参与，是维护市场稳定、激发市场活力的重要基础。在参与市场过程中，投资者了解自己享有哪些权利、知道如何行使这些权利、清楚权益受侵害时如何维权，是增强中小投资者自我保护能力，帮助投资者更加成熟理性参与市场的核心内容。鉴于此，深交所投资者教育中心联合中证中小投资者服务中心以及北京威诺律师事务所、盈科律师事务所、君泽君律师事务所共同推出“投资者权益 300 问”系列，围绕“知权、行权、维权”重点问题一一进行解答。本篇为该系列第十六篇，带您了解常见的投资者维权渠道及手段。

投资者维权渠道和手段

无救济，则无权利；无赔偿，则无保护。说到投资者保护，自然离不开最为重要的投资者维权。当投资者遭遇侵权时，可以寻求有效的维权渠道和手段，来维护合法权益。那么，投资者维权渠道有哪些？维权手段包括什么？让我们通过下面的几个问题了解一下吧！

1、常见的纠纷解决途径有哪些？

在实践中，当投资者与另一方发生分歧或者利益冲突时，解决纠纷的常见途径有：双方协商、第三方介入调解、向行政主管部门投诉、仲裁、诉讼等。相对而言，前述方式中，双方协商解决算是最温和、最友好的解决方法了，而最后一种“诉讼”，对抗性最强、双方冲突最明显，但最终解决结果也最具有强制约束力。

2、什么是协商解决？

协商是双方直接进行磋商，在平等、自愿的基础上，自行解决争议的一种方式，也是各种争议解决方式中最快捷、高效和便利的方式。实践中，一般包括证券公司与客户协商、上市公司与股东协商、股东之间协商等类型。

比如，投资者 A 在某家券商开户，投资者签了《开户协议》《委托代理协议》等，双方约定了佣金比例。之后，投资者 A 发现，各家证券公司或者不同营业部佣金比例并不是统一的，自己和券商约定的佣金比例偏高，要求适当下调佣金比例。券商为了留住客户，结合投资者 A 的资金或交易量大小重新做出了调整和让步，最后双方圆满解决问题。这便是典型协商解决纠纷的办法。

3、什么是调解？

发生纠纷后，如果双方能找到一个相对独立的第三方，不用对簿公堂，和和气气解决问题，就是一般意义上的第三方介入调解。其实

法律上，对介入调解的第三方并没有专门限制，任何第三方（包括单位或者个人）均可作为中间人。一般情况下，证券纠纷案件的当事人可能双方互不相识，且案件具有一定的专业性，能担任中间方的调解方，往往也需具备一定的证券、法律的专业背景。当下，最高人民法院、证监会鼓励多元化解决证券、期货纠纷，这其中的多元化，就包括鼓励调解。目前，我国已设有多个证券纠纷调解机构，这部分内容将在“投资者维权相关机构”中专门介绍。

4、什么是投诉？

如果投资者认为自己的合法权益受到侵犯，可向有关主管机关投诉，并请求解决。一般情况下，投资者可向中国证监会或其派出机构，以及证券交易所进行投诉。相关的投诉渠道、投诉方式可通过网络进行查询。投诉时，应注意了解把握发生的权益损害行为，一方面确定自己的权益受到了侵犯，另一方面也可在投诉时向有关机关详细、客观反映受损情况。

5、什么是仲裁？

仲裁是指买卖双方在纠纷发生之前或之后，签订书面协议，自愿将纠纷提交双方所同意的第三方予以裁决并受该裁决约束的一种制度。

根据《仲裁法》的规定，平等主体的公平、法人和其他组织之间发生的合同纠纷和其他财产权益纠纷，都可以仲裁。仲裁活动与法院

的审判活动类似，关乎当事人的实体权益，同时，仲裁机构的裁决结果又具有法院裁判结果同样的国家强制力，因此被称为最权威、最独立的民间准司法机构。

6、什么是诉讼？

上文介绍的几种纠纷解决方法，都有特定的适用范围，比如调解必须双方就争议内容自行达成一致意见、仲裁要求双方事先或事后指定某家仲裁机构等。当争议双方无法通过以上方法解决矛盾时，需要具有国家强制力又不以另一方自愿为前提的法律解决办法，这就是民事诉讼，也即向人民法院起诉。诉讼，就是指当事人通过向具有管辖权的法院起诉另一方当事人，依靠法院裁决来解决纠纷的一种方式。

诉讼的结果是由人民法院出具《民事判决书》、《民事裁定书》或《民事调解书》。前述法律文书，均具有国家强制执行力，因而诉讼被称为当事人权利的最后一道屏障。

小贴士：

本篇是投资者维权渠道和手段的简要介绍。实践中，哪种方法最有效、最适合，要结合纠纷双方涉案金额大小、各自证据和事实优劣、以及纠纷解决的经济和时间成本、后续是否要维护合作关系、双方信任基础等综合考虑。对投资者而言，最适合自己的法律维权方法才是最好的方法。