

12386服务平台是什么？

为畅通投资者诉求反映渠道，提升服务投资者水平，保护投资者合法权益，中国证券监督管理委员会(以下简称中国证监会)设立12386服务平台，包括12386热线电话及其网络平台（证监会网站—互动交流—12386服务平台），作为接收投资者诉求的渠道，为投资者提供服务。

使用12386服务平台 温馨提示

投资者应当如实表达诉求，对诉求内容的真实性负责，不得恶意反复拨打或者无正当理由长时间占用12386热线电话及其网络平台资源妨碍他人反映诉求。在投诉处理过程中应尊重工作人员，维护工作秩序，配合诉求处理工作，客观评价诉求处理情况。



 弘业期货股份有限公司
HOLLY FUTURES CO.,LTD.



弘业期货投教基地

免责声明

本栏目信息仅以投资者教育为目的而发布，我公司力求本栏目信息准确可靠，但不对该等信息准确性、完整性、及时性作任何保证，亦不构成任何投资建议，文中的观点、结论和建议仅供参考，对因使用该栏目信息而引发或可能引发的损失我公司不承担任何责任。

 弘业期货
HOLLY FUTURES

股票代码
A股代码：001236.SZ
H股代码：03678.HK

12386服务 平台指南



12386服务平台接收诉求范围

12386服务平台接收投资者**投诉、举报、咨询、意见建议**等诉求，具体包括：

（一）投诉事项：投资者反映在购买证券基金期货产品或接受相关服务时，与证券期货市场经营主体及其从业人员发生民事纠纷的；

（二）举报事项：任何单位和个人举报涉嫌证券期货违法、违规行为，请求证券期货监督管理机构予以查处的；

（三）咨询事项：投资者对证券期货相关业务和制度提出咨询的；

（四）意见建议事项：投资者对证券期货市场监管政策或者工作提出意见建议的。

投资者进行信访，申请信息公开、行政复议等，应当按照法律、行政法规或中国证监会相关规定另行提出。



12386服务平台接收诉求 渠道及时间

投资者可以在**全国范围内**直接拨打**12386**热线电话，或者通过**12386**网络平台反映诉求。

热线电话服务时间为**每周一至周五**（法定节假日除外）**上午 9:00-11:30，下午 13:00-16:30**

12386网络平台按照诉求类别设立投诉、举报、咨询、意见建议等栏目，7*24小时分类接收投资者诉求。投资者根据自身诉求类别，通过对应栏目提交诉求。

通过12386投诉需提供的材料

（一）投资者的基本情况。投资者为自然人的，应提供姓名、有效身份证件信息、联系方式等；投资者为法人或非法人组织的，应提供名称、住所、统一社会信用代码，代理人的姓名、有效身份证件信息、联系方式、授权委托书等；

（二）明确的投诉对象及其基本情况。包括投诉对象的姓名（名称）、所在地区；

（三）具体、详细、客观的投诉事实、理由和投诉请求。投诉应当由投资者本人提出，确有困难的可以委托他人代为提出。委托他人代为投诉的，除提供前款规定的材料外，还应提供受托人姓名、有效身份证件信息、联系方式、授权委托书等。



不予接受诉求的情形

存在下列情形之一的投诉，12386服务平台**不予接收**：

- （一）未提供证监会规定的材料的；
- （二）同一事项已由司法机关、仲裁机构、调解机构、其他金融管理部门、行政部门受理，或已经平台处理，投资者再次提出的；
- （三）投诉事项不属于证券期货业务范围，或违反现行法律法规、监管要求的；
- （四）其他不属于平台接收范围的。

PROTECT RIGHTS AND INTERESTS

保护权益 | 反馈渠道 | 提供服务