

## 关于“12386”中国证监会服务热线运行 有关事项的公告

**第一条** “12386”中国证监会服务热线（以下简称热线）是中国证监会建立的接收证券期货市场投资者诉求的公益服务渠道。

**第二条** 热线接收投资者投诉、咨询、意见建议等诉求，不接收信访、举报。

投资者提出信访事项，举报证券期货违法违规行为，申请信息公开，申请行政复议等，应当依照法律、行政法规或中国证监会相关规定另行提出。

**第三条** 投资者在购买证券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，可以进行投诉。

热线将接收的投诉转证券期货市场经营主体办理，或转证券期货调解组织提供调解服务。

**第四条** 投资者对证券期货相关业务和制度提出咨询的，热线帮助查询证券期货法律制度相关规定。

**第五条** 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，热线可汇总供监管工作参考。

**第六条** 投资者使用热线进行投诉的，应当提供以下信息：姓名（名称），有效身份证件信息，联系方式，明确的投诉对象及其所在地，具体的投诉请求、事实和理由。

存在下列情形的，热线不予接收：

（一）投资者的姓名（名称）、联系方式不详，或投诉对象、主要事实不清楚、不明确的；

（二）同一事项已由司法机关、仲裁机构、调解机构受理，或已经热线办理，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）其他不属于热线服务范围的。

**第七条** 投资者可以在全国范围内直接拨打 12386 热线电话，免长途话费。拨打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。

热线同时接收证监会网站（[www.csrc.gov.cn](http://www.csrc.gov.cn)）“我要留言”、“给主席写信”栏目以及中国证券投资者保护基金公司网站（[www.sipf.com.cn](http://www.sipf.com.cn)）“12386 投资者热线”栏目的投资者投诉、咨询及意见建议等事项。

**第八条** 证券期货市场主体应当强化服务意识，切实履行投诉处理的首要责任，建立健全投资者投诉处理制度，公开处理流程，提升响应速度，缩短办理时间，及时报告处理结果。

**第九条** 在热线投诉处理中，投资者认为被投诉对象存在蓄意欺瞒、拖沓敷衍等情形的，可以通过热线反映，中国证监会将纳入日常监管工作。

中国证监会建立健全投诉处理工作评价制度，依照相关规定将投诉处理内控建设情况作为衡量证券期货市场监督管理

主体合规管理水平的参考内容，并通过回访、座谈等方式了解诉求办理情况，不断改进热线服务工作。

**第十条** 本公告自公布之日起施行。《中国证券监督管理委员会开通并试运行“12386”中国证监会热线》（证监会公告〔2013〕35号）同时废止。