

## 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经营

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。