中国证券监督管理委员会公告

〔2013〕35号

　  为进一步提升证券期货市场投资者服务工作水平，畅通投资者诉求处理渠道，更好地保护投资者合法权益，中国证券监督管理委员会自2013年9月6日起开通并试运行“12386”中国证监会热线。现就有关事宜公告如下：

　  一、“12386”中国证监会热线受理证券期货市场投资者投诉、咨询、建议等，具体包括：

　  （一）投资者在购买有关产品、接受服务或投资活动中，与证券期货市场经营主体及其从业人员发生争议的，可以进行投诉；

　  （二）对证券期货市场监管政策或者工作提出建议、意见；

　  （三）对证券期货相关法律制度或者监管工作等提出咨询。

　  “12386”中国证监会热线是在中国证监会信访工作之外提供的一个纠纷解决途径，不适用信访相关规定。投资者进行信访投诉的，应按信访程序办理。“12386”中国证监会热线也不受理举报。

　  二、投资者可以在每周一至周五（法定节假日除外）的上午9:00-11:30，下午13:00-16:30期间拨打热线电话，北京地区投资者拨打号码为“12386”，其它地区投资者拨打号码为“010-12386”。“12386”中国证监会热线同时承接中国证监会网站（[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/)）“投资者呼叫”栏目的投资者咨询、建议及投诉事项。

　  三、投资者使用“12386”中国证监会热线进行投诉的，应当提供以下信息：姓名，联系电话，投诉对象，投诉事由和诉求依据。对于下列情形，“12386”中国证监会热线不予受理：

　  （一）同一投诉事项已由中国证监会系统信访渠道接收或受理的；

　  （二）同一投诉事项已由热线受理，投资者在处理过程中再次提出的；

　  （三）同一投诉事项已经有处理结果且没有新情况、新理由的；

　  （四）司法机关、仲裁机构、调解机构已经受理的；

　  （五）投诉事项的主要事实不清楚、不明确的；

　  （六）投诉事项不属于证券期货业务范围的。

　  四、证券期货市场各类经营主体，应当强化服务意识，履行投诉处理的首要责任，建立健全投资者投诉处理机制，做好“12386”中国证监会热线转办投诉的处理工作。

　  五、在“12386”中国证监会热线投诉处理中，投资者认为被投诉对象存在蓄意欺瞒、拖沓敷衍等情形的，可以通过热线对此进行投诉。经核查情况属实的，中国证监会将依法采取监管措施。

　  六、中国证监会将定期通过热线电话、电子邮件或者座谈会等方式，对投资者进行回访，了解诉求办理情况，改进热线服务工作。

　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　 　　　　　　　　　　　  中国证监会

　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　  　　　　　　　　　　  2013年8月28日