

中国证监会关于 12386 服务平台优化运行有关事项的公告(2022 修订)

中国证券监督管理委员会公告
(〔2022〕45 号)

现公布《中国证监会关于 12386 服务平台优化运行有关事项的公告》，自公布之日起施行。

中国证监会
2022 年 10 月 28 日

中国证监会关于 12386 服务平台优化运行有关事项的公告

第一条 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，根据《证券法》《证券投资基金法》《期货和衍生品法》以及《国务院办公厅关于进一步加强资本市场中小投资者合法权益保护工作的意见》（国办发〔2013〕110 号）等规定，制定本公告。

第二条 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。

第三条 12386 服务平台投资者诉求处理工作坚持以人民为中心的发展思想，站稳资本市场监管的人民立场，依法处理投资者合理诉求，保护投资者合法权益，促进资本市场高质量发展。

第四条 12386 服务平台接收以下四类诉求事项：

（一）投诉事项，即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，即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，即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，即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。

第五条 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。

第六条 12386 服务平台作为投资者诉求的接收平台和分转平台，依据投资者选择的诉求类别进行处理。

第七条 投资者应当如实表达诉求，对诉求内容的真实性负责。

投资者应当尊重工作人员，维护工作秩序，配合诉求处理工作，客观评价诉求处理情况。

投资者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。

第八条 投资者通过 12386 服务平台进行投诉，应当提供下列材料：

（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。

第九条 存在下列情形之一的投诉，12386 服务平台不予接收：

（一）未提供本公告第八条规定的材料的；

（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。

第十条 12386 服务平台将接收的投诉转证券期货市场经营主体办理，或者转证券期货调解组织提供调解服务。

第十一条 证券期货市场经营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，按规定答复投资者并及时报告处理结果。

中国证监会及派出机构将证券期货市场经营主体投诉处理情况纳入日常监管工作，并作为衡量合规管理水平的重要内容。

第十二条 举报人通过 12386 服务平台进行举报，应当符合证券期货违法违规举报工作相关规定的要求。

通过 12386 热线电话进行举报的，热线引导举报人通过网络平台或信函方式提供违反证券期货法律法规的具体事实、详细线索和客观证据等材料。

第十三条 中国证监会证券期货违法违规行为举报中心（以下简称举报中心）接收的信函举报，并入 12386 服务平台统一处理。

举报中心依据有关规则，指导 12386 服务平台将符合条件的举报转中国证监会及派出机构、交易场所、行业协会等单位办理。

第十四条 投资者对证券期货相关业务和制度提出咨询的，12386 服务平台帮助查询证券期货法律制度相关规定。

第十五条 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，12386 服务平台可汇总供监管工作参考。

第十六条 投资者可以通过 12386 服务平台查询诉求处理信息。

第十七条 12386 服务平台建立回访机制，通过电话、网络等方式对投资者进行回访，了解诉求办理情况。

第十八条 12386 服务平台对于投资者提供的姓名、身份证件信息、电话及其他可以识别投资者身份的信息，除依法依规使用外，均予严格保密。

第十九条 本公告自公布之日起施行。《关于“12386”中国证监会服务热线运行有关事项的公告》（证监会公告〔2018〕32 号）同时废止。

《中国证监会关于 12386 服务平台优化运行有关事项的公告》修订说明

为贯彻落实《国务院办公厅关于进一步加强资本市场中小投资者合法权益保护工作的意见》（国办发〔2013〕110 号），进一步畅通投资者诉求反映渠道，提升投资者服务水平，保护投资者合法权益，中国证监会（以下简称证监会）对《关于“12386”中国证监会服务热线运行有关事项的公告》（证监会公告〔2018〕32 号，以下简称

《公告（2018）》）进行了修订，形成了《中国证监会关于12386服务平台优化运行有关事项的公告》（以下简称《公告》）。现说明如下：

一、修订背景

畅通投资者诉求反映渠道，是保护广大投资者合法权益、解决群众合理诉求的首要之务。证监会牢牢站稳资本市场监管的人民立场，持续优化投资者诉求反映渠道，依法解决投资者合理诉求，保护投资者合法权益。2013年8月28日，证监会发布《中国证券监督管理委员会公告》（证监会公告〔2013〕35号），2013年9月6日，开通并试运行12386热线。2018年10月22日，证监会发布《公告（2018）》，进一步明确了热线定位、诉求办理要求等，压实经营机构投诉处理首要责任。热线运行9年来，妥善处理投资者诉求约80万件，为投资者挽回损失约3亿元，成为证监会服务投资者的重要窗口和平台，在防范化解金融风险、维护市场和社会稳定方面发挥了积极作用。为适应互联网发展形势，证监会对“12386”中国证监会服务热线进行优化升级，建设12386网络平台，与12386热线电话共同构成12386服务平台，接收投资者诉求，为投资者提供服务。为与热线优化升级工作相适应，有必要对《公告（2018）》进行修订和完善。

二、主要修订内容

本次修改在保持《公告（2018）》总体框架不变的基础上，对12386服务平台的形式和功能进行拓展和丰富。修改的主要内容如下：

（一）进一步丰富12386服务平台的服务内容。一是明确证监会设立12386服务平台，包括12386热线电话及其网络平台，作为接收投资者诉求的渠道。投资者可以通过电话、网络等多种方式提出诉求，诉求反映方式更加多元和便利。二是投资者可以通过12386服务平台查询诉求处理信息，方便投资者及时了解诉求处理进度。

（二）进一步明确12386服务平台的指导思想和定位。一是12386服务平台投资者诉求处理工作坚持以人民为中心的发展思想，站稳资本市场监管的人民立场，依法处理投资者合理诉求，保护投资者合法权益，促进资本市场高质量发展。二是明确12386服务平台是接收投资者诉求的渠道，是投资者诉求的接收平台和分转平台。

（三）进一步明确投资者诉求分类处理方式。一是12386服务平台接收投诉、举报、咨询、意见建议四类诉求事项。二是平台依据投资者选择的诉求类别进行处理。三是投诉转证券期货市场主体办理，或者转证券期货调解组织提供调解服务；举报转证监会及派出机构、交易场所、行业协会等单位办理。

（四）进一步强化投资者诉求处理相关要求。一是加强对投资者身份信息的保护。二是建立回访机制，通过电话、网络等方式对投资者进行回访，不断提升诉求处理工作水平。三是证监会及派出机构将证券期货市场主体投诉处理情况纳入日常监管工作，并作为衡量合规管理水平的重要内容。