

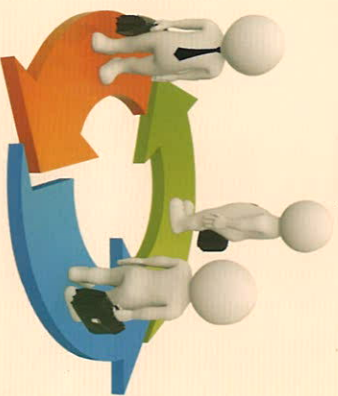
2013年8月中国证监会发布了《中国证券监督管理委员会公告》(【2013】35号),宣布开通“12386”中国证监会热线,投资者的投诉、咨询、建议,都可以找12386。2014年6月,证监会发布《证券期货违法违规行为举报工作暂行规定》(以下简称《暂行规定》),设立证监会举报中心,投资者对证券期货市场中的各种违法违规行为可以向举报中心举报。

一、投诉、咨询、建议找12386

“12386”中国证监会热线承接哪些事项?

答:为拓宽投资者诉求处理渠道,向广大投资者提供更为便捷有效的服务,中国证监会在信访途径之外开通了“12386”中国证监会热线。“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:

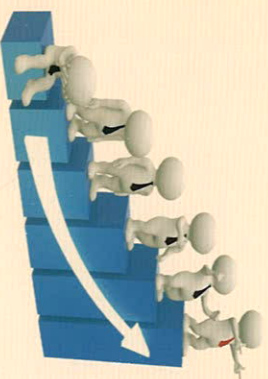
(一)投资者在购买产品、接受服务或投资活动中,与证券期货市场经营主体及其从业人员发生的争议;(二)对证券期货监管工作或政策提出建议和意见;(三)对证券期货相关法律法规或者监管工作政策等提出咨询。需要说明的是,12386受理证券期货市场投资者投诉、咨询、建议等,不受理对违法违规行为举报。(举报方式见后页)



投资者如何使用“12386”中国证监会热线?

答:“12386”热线已开通全国直拨,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。

“12386”中国证监会热线同时承接中国证监会网站(www.csrc.gov.cn)“我要留言”、“给主席写信”栏目以及投资者保护基金公司网站(www.sipf.com.cn)“投资者呼叫”栏目的投资者咨询、建议及投诉事项。



投资者通过“12386”中国证监会热线提出的诉求能否得到有效解决?

答:“12386”中国证监会热线电话和网络诉求,数量比较大。为了保证投资者诉求处理的顺畅,证监会制定了专门的工作机制,设立了专职机构负责热线诉求处理转办工作。对每位投资者提出的诉求,都要做到件件有回复。对于投资者咨询建议事项,证监会将发挥全系统力量,进行专业化、精细化的解答,并就投资者反映的热点问题,积极予以回应;对于投诉类事项,被投诉的市场经营主体要承担投诉处理的首要责任,要积极配合热线转办的诉求,及时与投资者联系沟通、解释说明,对投资者造成损失的,要主动与投资者协商和解。监管部门要发挥监督作用,要加强投诉处理的跟踪督办,发现被投诉对象存在违法违规行为的,要及时予以纠正。

中国证监会采取了哪些措施来保障投诉处理的质量?

答: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,可以向热线反映情况,中国证监会核实后将依法采取监管措施。中国证监会还将定期通过热线电话、电子邮件、座谈会等方式,对投资者进行回访,听取投资者意见,改进热线服务工作。

“12386”中国证监会热线会向投资者提供哪些具体服务举措?

答:为方便投资者诉求解决,热线系统设置了互动服务功能,在热线试运行一段时间后,将逐步向投资者开放。一是投诉处理进展实时查询功能,投资者可以随时通过热线了解投诉处理情况,并进行满意度评价;二是为投资者提供多元化的救济选择途径。热线将根据投诉处理的具体情况,向投资者提供法律援助、调解、仲裁、诉讼支持等服务。



“12386”中国证监会热线开通以来的办理情况?

答:“12386”热线开通以来运行顺畅,已成为中国证监会面向投资者回应诉求和沟通交流的重要渠道。截至2015年4月底,热线共接收、处理投资者诉求76942件,其中建议类27925件,占比36.29%,咨询类29870件,占比38.82%,投诉类19147件,占比24.88%。指导前端话务员直接答复62795件,即时办结率为81.61%,其余咨询、投诉事项14147件转会内部门和系统单位办理,已办结12218件。

二、举报违法违规行为找举报中心

举报中心的受理范围是哪些？

举报中心专门负责处理可以作为稽查案件调查线索的举报。经审查同时符合以下条件的举报，予以受理：（一）举报事项属于中国证监会和各证监局监管职责范围；（二）提供被举报人的姓名（名称）、身份等信息；（三）提供违反证券期货法律和行政法规的具体事实、线索或证据。需要说明的是，举报中心处理可以作为稽查案件调查线索的举报，对于信访、纪检监察、以及投诉、意见和建议等事项，仍通过现有信访、纪检、12386热线等渠道反映。

投资者举报会有答复吗？

举报答复限于受理的实名举报。举报人在举报时提供本人真实姓名（名称）、证件号码和有效联系电话等身份信息的属于实名举报。举报中心和各证监局可将举报受理情况及办理结果通过中国证监会互联网网站举报专栏查询系统、电话或书面等方式答复实名举报人，但因案件调查需保密的除外。

举报人的信息保密吗？

《暂行规定》从多方面强化举报保密措施，防止实名举报人身份信息泄露，解除举报人顾虑，包括对实名举报人身份信息进行编码管理。编码用于代替实名举报人身份信息，在后续调查、处罚和举报奖励评审等各阶段均使用该编码。



举报是否有奖励？

举报奖励限于实名举报。为鼓励举报人提供证券期货违法违规线索，证监会建立了举报奖励制度。对符合条件的，按规定和比例给予不超过10万元的奖励；对于举报在全国有重大影响或罚没款金额特别巨大的，奖励不超过30万元。

怎么向举报中心举报？

举报人可以通过中国证监会互联网网站开通的举报专栏、信函、来访和电话的方式向举报中心举报。网上举报地址：jubao.csrc.gov.cn。举报电话：010-88060027、010-88060055、010-88060082。通讯地址：北京市西城区金融大街19号富凯大厦A座中国证监会举报中心，邮编：100032。

小贴士 远离非法证券活动

实践中，不法分子打着投资“境外期货”、“购买”、“原始股”、推荐“牛股”、“保证”、“高收益”等旗号，吸引投资者注意，提供“贴租”、“高租”、“办公场所”、“开设专门网站”、“提供“贴心”服务等方式，打消投资者顾虑，然后诱使投资者汇入汇款，甚至编造种理由要投资者将资金汇入私人账户，或投资者与投资者之间进行转账，进而骗取投资者钱财。

投资者要树立正确的投资理念，理性分析，避免受骗。同时，投资者要提高识别非法证券活动，提高防范能力。投资者可通过中国证监会网站“机构证券名录”（<http://www.csrc.gov.cn/>）、中国证监会网站“从业人信息公示”栏目（<http://www.sac.net.cn/>）、中国证券投资基金业协会网站（<http://www.amac.org.cn/>）查询、核实相关的公司、人员是否具备相应的资格。万一上当，投资者要及时向公安、工商、证监会举报。



中国证监会
CSRC

“公平在身边”
投资者保护专项活动宣传材料

12386证监会投诉热线
举报中心

12386

中国证券监督管理委员会上海监管局

2015年5月