

《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经营主体办理，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。