

2013年9月6日，中国证监会发布了《中国证券监督管理委员会公告》（【2013】35号），宣布即日起开通“12386”中国证监会热线试运行。

承接事项：“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争议的，可以提起投诉；（二）对证券期货监管工作或者政策提出建议和意见；（三）对证券期货相关法律制度或者监管工作政策等提出咨询。

使用方法：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“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）“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。

业务要求：为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，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，要积极承接热线转办的诉求，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。

服务举措：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。