12386服务平台投诉指南
（发布版）

12386服务平台（以下简称“平台”）是中国证监会设立的投资者服务公益平台，提供投资者诉求的接收和分转服务，依据投资者选择的诉求类别进行处理。

如您的诉求属于投诉事项范围，请按照本指南提出您的诉求。

一、明确诉求类型

根据《中国证监会关于12386服务平台优化运行有关事项的公告》（证监会公告〔2022〕45号），您在买卖证券、基金、期货产品或接受相关服务时，和证券基金期货经营机构、从业人员发生民事纠纷（如客户服务问题、收费争议、系统问题、虚假或夸大宣传、沟通不畅等），希望经营机构解决您的问题、满足您的诉求，可以选择投诉类别进行反映，平台帮您转交对方协商解决。

您也可直接与相关证券基金期货经营机构联系协商。

二、需要准备的材料

（一）投资者基本情况

1.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。

2.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。

注意事项：

a.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。

b.授权委托书应当明确受托人的代理权限范围，如授权受托人全权处理本人与XX机构的投诉事项，或仅授权受托人代为提出投诉，但是否同意和解、调解等仍由本人决定。

（二）投诉对象基本情况

明确的投诉对象及其基本情况，包括被投诉的经营机构名称及其所在地区；被投诉的证券基金期货从业人员的相关情况以及其所属经营机构名称。

（三）具体、详细、客观的投诉事实、理由和投诉请求

投资者应详实说明涉事行为时间、具体情形等，客观阐述投诉理由，提供相关证明材料（交易对账单、合同协议、聊天记录、录音录像、宣传材料、沟通凭证等），明确想解决的具体问题，避免模糊表述。您可参考以下简易表述模板，帮助您快速梳理：

“我于X年X月X日在X经营机构X营业部，购买/交易X产品，因X原因发生纠纷，现要求X（履行合同义务/更正/退赔．．．）。”

三、向12386平台投诉的渠道

（一）热线电话，全国直拨

您可以在全国范围内直接拨打12386热线电话，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。

（二）网络平台

12386网络平台全年无间断受理诉求反映，您可以通过12386网络平台（证监会网站—互动交流—12386服务平台）反映诉求。

四、投诉处理流程

（一）接收处理环节

您通过12386热线以及网络平台提交的满足接收要件的投诉，平台接收后，按投诉对象类别分转相应经营机构办理。

（二）进度查询

投资者可以通过平台（热线电话、网络平台）查询诉求处理信息，及时了解投诉处理进度。

（三）结果反馈

平台收到投诉办理主体录入的答复口径，通过短信（通过热线电话提交的投诉）或网络平台将办理结果反馈给投资者。

（四）撤销投诉

投资者通过平台提交投诉后，在投诉办理结束之前，可选择通过平台撤销投诉。投诉撤销后再次就同一事项提出投诉的将不被受理。

五、相关注意事项

（一）守牢个人信息

1.不点不明链接

务必通过机构官方正式渠道下载交易软件，不点不明网址、不点击陌生链接、不扫陌生二维码、不随便填写表单，从源头防范信息泄露与诈骗风险。

2.严谨核验身份

遇到自称“监管人员”“12386 工作人员”“机构人员”，您可通过中国证券业协会网站、中国期货业协会网站、中国证券投资基金业协会网站、官方公布的咨询号码等渠道核实身份。如发现不法分子假冒，尽快报警处理。

3.保护个人隐私

不向非正规渠道泄露身份证、银行卡、账户、验证码、交易流水等个人敏感信息，严防信息被非法利用。

（二）如实反映情况

1.如实描述事实，不夸大、不捏造，不诬告陷害有关机构或人员，对投诉内容的真实性负责。

2.提供的聊天记录、合同、流水、截图等证明材料真实、完整，便于高效核查处置。

（三）理性维权，不挤占公益资源

12386服务平台是面向全体投资者的公益服务通道，为保障热线资源公平、高效服务每一位投资者，请您理性有序维权：

1.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、办结，或已由平台受理、办结的，请勿重复、频繁提交诉求，避免占用公共服务资源。

就已反映的投诉事由及诉求，仅仅改变要求赔偿金额后再次提出，或变更代理主体再次提出，视为同一事项。撤销投诉后，再就相同事由及诉求重复提出的，视为同一事项。

就已反映的投诉事由及诉求，补充提供了新的有效证据，不视为同一事项，平台将再次接收转办。

2.不恶意挤占平台资源、长时间占线、反复无效拨打热线或提交投诉。

3.尊重工作人员，不进行谩骂、侮辱诽谤、恐吓威胁，不发表过激或危害公共安全的言论。涉嫌违反《中华人民共和国治安管理处罚法》的，将被固定相关证据，依法移送公安机关处理。

（四）远离“非法代维”

警惕社交平台、视频号上以“代理维权”“代办投诉”等为噱头招揽业务的相关主体，切勿向其提供个人信息、交易信息，避免陷入非法代维陷阱，造成信息泄露。

切勿轻信“投顾退费”“快速退费”“全额挽回损失”等虚假宣传，警惕被收取高额费用、截留依法维权应得甚至遭遇欺诈，给您造成不可逆的财产损失。

切勿委托任何非正规第三方机构代理所谓“退费、维权”业务，警惕向任何机构或个人签署、出具全权授权委托书，切实防范自身权益遭受二次损害。

（五）主动配合处理

在投诉处理过程中，请您配合经营机构，及时提供所需材料，说明情况，积极商议，共同推进投诉事项得以妥善解决。

（六）充分了解维权渠道

向12386服务平台投诉，与经营机构协商不成，或协商达成但未实际履行的，仍可通过调解、仲裁、诉讼等途径继续维护自身合法权益。

需要寻求调解支持的，可以通过微信小程序“中证法律服务中心在线调解平台”申请，也可登录中国投资者网（www.investor.org.cn）查找其他正规调解组织提出申请。

如向中国证监会举报涉嫌证券期货违法线索，要求监管机关查处有关机构或人员、追究责任的，请按照《证券期货违法行为“吹哨人”奖励工作规定》，通过公布的网络平台、邮寄地址等渠道，提供情况。