

## 5·15 全国投资者保护宣传日 | 基金投资者如何维权

来源：上海市基金同业公会



### 基金投资者的维权渠道

#### 1、12386 中国证监会热线

“12386”投诉热线是中国证监会设立的面向全国证券期货市场投资者的社会公益服务热线。接收投资者投诉、咨询、意见建议等诉求，具体包括：(一)投资者在购买证券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，可以进行投诉；(二)对证券期货相关业务和制度提出咨询；(三)对证券期货市场监管政策或者工作提出意见建议。

投资者可以在全国范围内直接拨打 12386 热线电话，免长途话费。拨打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。投资者使用热线进行投诉的，应当提供以下信息：姓名（名称），有效身份证件信息，联系方式，明确的投诉对象及其所在地，具体的投诉请求、事实和理由。

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。热线将接收的投诉转证券期货市场经营主体办理，或转证券期货调解组织提供调解服务。对每位投资者提出的诉求，都要做到件件有回复。

#### 2、中国证监会派出机构

证监会是我国证券期货市场的监管机关，负责对证券市场实施监督管理，依法对证券期货违法违规行为进行调查、处罚，维护投资者特别是中小投资者合法权益。

当合法权益受到损害，投资者可以向证监会或其派出机构进行投诉。

中国证监会上海监管局

网址：<http://www.csrc.gov.cn/pub/shanghai/>

咨询热线：021-50121047

（接听时间：9：00-11：30、13：30-16:30，节假日、公休日除外）

### 3、中证中小投资者服务中心

中证中小投资者服务中心（以下简称“投服中心”）是2014年8月15日经中国证监会批复成立，注册地上海。投服中心为中小投资者自主维权提供法律、信息、技术服务，中小投资者委托，提供调解等纠纷解决服务；全方位覆盖了证券、期货、公募基金、私募基金、上市公司、投资咨询公司等市场主体。

投服中心为投资者开辟了多个调解申请渠道，投资者可通过中国投资者网或书面等方式提交调解申请，同时可通过邮件、电话等方式咨询相关事宜。

电话：021-50187501

网址：<https://www.investor.org.cn/>（中国投资者网）

“中国投资者网”由证监会批准建设，域名归属证监会，由投服中心负责运维管理。突出智能问答、在线调解、网上行权与维权等特色功能，是开展线上线下持股行权、纠纷调解、诉讼与支持诉讼的重要渠道和示范引领投资者全面知权、积极行权、依法维权的重要平台。

“中国投资者网”公众号已正式开通，请通过微信搜索“投资者网”添加关注。

### 4、行业自律组织

#### （1）中国证券投资基金业协会

依据中国基金业协会《投诉处理办法(试行)》，投资者可采用书信、电子邮件、传真、电话、来访等形式，向基金业协会就投资基金自律管理工作反映情况，提出建议、意见或者投诉请求的工作。

电子邮箱: [tousu@amac.org.cn](mailto:tousu@amac.org.cn) (邮件以“投诉人姓名\_联系方式\_投诉对象\_投诉事由”命名);

邮寄地址: 北京市西城区金融大街 20 号交通银行大厦 B 座 9 层, 邮编 100033(请标明“法律部收”);

在线投诉:

<https://ambers.amac.org.cn/web/complain.html>

对于投诉私募基金管理人的, 还可直接点击其公示信息中的“投诉”按钮, 按照要求在线填写并提交投诉信息; 此外, 投诉人还可以拨打私募基金全国统一咨询热线电话 400-017-8200, 进一步咨询有关投诉事宜。

根据合作备忘录, 中国基金业协会将基金投资领域的纠纷事项向投服中心移交, 由其向当事人提供专业、便捷、规范的调解服务, 统一适用专业调解规则。

## 5、证券期货调解组织

2018 年 11 月 30 日, 最高人民法院和中国证监会联合发布《关于全面推进证券期货纠纷多元化解机制建设的意见》, 在总结试点工作经验的基础上, 决定在全国联合开展证券期货纠纷多元化解机制建设工作。证券期货纠纷多元化解机制, 是畅通投资者诉求表达和权利救济渠道、夯实资本市场基础制度和保护投资者合法权益的重要举措。它充分尊重投资者的程序选择权, 着眼于纠纷的实际情况, 灵活确定纠纷化解的方式、时间和地点, 尽可能方便投资者, 降低当事人解决纠纷的成本, 提高工作效率。

### 上海市证券、基金、期货业纠纷联合人民调解委员会

上海市证券、基金、期货业纠纷联合人民调解委员会是由上海市证券、基金、期货三家行业自律组织按照《人民调解法》在上海证监局与上海市司法局的指导下, 于 2017 年 3 月 31 日成立, 下设证券、基金、期货三个调解工作室。调委会积极建设多元化纠纷化解机制、以保护投资者合法权益为目标, 维护上海地区资本市场健康、良好发展。

基金调解邮箱: [info@samacn.org.cn](mailto:info@samacn.org.cn)

