办事指南-投资者举报与信访须知

为充分保护投资者合法权益，维护来信、来访接待工作秩序，根据《证券法》、《信访条例》、《中国证监会派出机构监管职责规定》、《中国证券监督管理委员会信访工作规则》（以下简称《信访工作规则》）、《证券期货违法违规行为举报工作暂行规定》（2020年修订）（以下简称《暂行规定》）等规定，特制订本须知。请您在来信、来访前认真阅读本须知，并保证遵守本须知内的各项要求。

一、河北证监局举报与信访受理范围

（一）对我局及我局工作人员的职务行为反映情况，提出建议、意见，或者不服我局工作人员的职务行为，可以提出信访事项。

（二）举报河北辖区证券期货违法违规行为，可以向河北证监局提出举报事项。

1. 河北证监局接收举报与信访材料要求

 （一）信访人提出信访事项，一般应当采用书面形式；信访人提出投诉请求的，还应当载明信访人的姓名（名称）、身份证明信息、联系方式和请求、事实、理由等信息。

举报人提出举报事项，应提交举报信和有关证明材料，载明被举报人的姓名（名称）、身份、地址等信息和违反证券期货法律法规的具体事实、详细线索和客观证据。**实名举报**人还应当准确提供举报人的姓名、有效身份证件、联系方式和地址等信息。举报人为单位的，提供单位名称、统一社会信用代码、通讯地址、授权委托书及代理人身份、联系方式等信息。

1. 信访人、举报人委托代理人提出信访、举报事项的，代理人提出信访、举报事项时应当出示委托人的书面授权委托书、委托人及代理人各自的身份证明，并在授权的范围内行使代理权。

三、河北证监局举报与信访接收、接待方式

（一）河北证监局接待及邮寄地址：石家庄市桥西区友谊北大街71号；邮编：050081；电话：0311-83630191。

（二）河北证监局信访举报邮箱：hebei@csrc.gov.cn。

（四）接访时间：9:00-11:30,14:00-16:30，节假日、公休日除外。

四、河北证监局举报与信访事项办理程序

河北证监局依照有关法律、行政法规、规章、政策及我局职责，分别按以下方式办理：

1. 我局收到的信访事项，自我局收到信访事项之日起15日内书面告知信访人是否受理。但是，信访人的姓名（名称）、联系方式不清、虚假，或者信访人明确要求不需要书面答复的除外。

我局受理的信访事项，自我局受理之日起60日内办结；情况复杂的，将适当延长办理期限，但延长期限不会超过30日，并告知信访人。法律、行政法规另有规定的，从其规定。

信访事项办结后，我局将就办结情况书面答复信访人，但是信访人的姓名（名称）、联系方式不清、虚假，或者明确要求不需要书面答复的除外。

（二）我局收到的举报事项，将按照证监会举报工作有关规定依法依规办理。

五、来信、来访人应注意事项

（一）在我局受理及处理过程中，需要来信、来访人补充材料或来信、来访人主动补充材料的，受理及处理期限自我局收到完备的材料之日起重新计算。

（二）来信、来访人提出的事项和提供的资料应当客观、真实、准确，不得捏造、歪曲事实，不得诬告、陷害他人。

（三）来信、来访人违反规定，捏造、歪曲事实，诬告、陷害他人的，将承担有关民事、刑事等法律责任。

（四）在办理来信、来访工作的全过程中要相互尊重和相互理解。

六、河北证监局停止接待来访事项范围

存在下列情形之一的，河北证监局有权停止接待：

（一）为落实疫情防控工作有关决策、部署要求的；

（二）来访人拒绝到指定的接待场所提出来访事项，拒绝按要求推选代表提出来访事项，或者擅自进入办公场所的；

（二）来访人在办公场所周围、公共场所非法聚集，围堵、冲击办公场所，拦截公务车辆，损坏公私财物，或者堵塞、阻断交通的；

（三）来访人携带危险物品、管制器具的；

（四）来访人侮辱、殴打、威胁、要挟工作人员，或者非法限制他人人身自由的；

（五）来访人在来访接待场所滞留、滋事，或者将生活不能自理的人弃留在来访接待场所的；

（六）来访人煽动、串联、胁迫、以财物诱使、幕后操纵他人来信、来访，或者以来信、来访为名借机敛财的；

（七）来访人采取自杀、威胁自杀或自残身体等过激行为的；

（八）来访人扰乱公共秩序、妨害国家和公共安全的其他行为。

（特此提醒：本局来访接待场所已安装视频监控系统，对来访接待过程进行录像。）

1. **其他事项**
2. 反映与上市公司、证券期货经营机构等市场经营主体存在股权纠纷、合同纠纷、服务纠纷或其他经济纠纷的，投资者可以通过司法调解、仲裁、诉讼等法定途径予以解决，或向中国证监会投资者服务热线电话12386投诉，还可以登录中国投资者网，向中证资本市场法律服务中心等机构申请调解。中证资本市场法律服务中心河北工作站（河北省证券期货业协会）电话：0311-83636358；地址：河北省石家庄市新华路296号盛安大厦3层。

（二）对证券期货相关业务和制度提出咨询的或对证券期货市场监管政策或者工作提出意见建议，请拔打中国证监会投资者服务热线电话12386。

（三）查询合法证券公司、期货公司、证券投资咨询机构、公募基金管理机构等名录，请登录中国证监会官方网站，在“合法机构名录”栏目下查询。查询私募基金管理人及私募基金产品备案情况，请登录中国证券投资基金业协会网站查询。查询河北辖区证券期货经营机构名录，请登录河北证监局网站，在“信息公开”栏目下查询。

本须知最终解释权为河北证监局。

谢谢合作！