附件2-2

《深圳证券交易所投资者服务热线工作

实施办法》起草说明

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），进一步优化本所投资者服务热线接收的诉求（以下简称投资者诉求）处理工作机制，本所制定《深圳证券交易所投资者服务热线工作实施办法》（以下简称《办法》）。现将相关情况说明如下：

一、制定背景

**一是全面注册制改革提出新要求。**目前已全面实行股票发行注册制，《办法》将股票发行上市相关举报处理工作纳入适用范围进行统一规范，进一步发挥市场与舆论对发行人履行信息披露义务和中介机构履职尽责的监督作用。

**二是中国证监会对诉求处理工作进行新调整。**2022年，中国证监会公布《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），畅通投资者诉求反映渠道，明确投资者诉求分类处理方式和相关要求。本所对应落实投资者诉求处理工作新要求。

**三是本所诉求处理工作实际提出新需求。**新时代资本市场改革发展的深入对投资者诉求处理工作提出更高要求，同时本所各条线业务内容、工作流程不断更新，需要根据具体工作实际对投资者诉求处理工作进行适应性调整。

二、主要内容

（一）明确诉求处理工作的指导思想

本所投资者诉求处理工作坚持党的领导和群众路线，依法依规处理合理诉求，保护投资者合法权益。

（二）明确诉求接收渠道

本所在官方网站向社会公布投资者诉求接收渠道。

（三）明确诉求分类处理方式

本所接收咨询、意见建议和投诉举报三类投资者诉求事项，并依据诉求人提出的诉求类别进行分类处理。

（四）明确诉求处理的受理范围

一是依据本所职权范围，明确本所接受诉求事项的范围。二是明确不予接受投诉举报事项的六种情形。

（五）明确投诉举报事项的提出要件

**一是**明确提出投诉举报事项应当提供的材料，主要包括诉求人的基本情况、投诉举报对象的基本情况以及投诉举报对象违反本所业务规则的具体事实和详细线索。**二是**明确诉求人提出投诉举报事项应当客观真实。**三是**投诉举报事项应当由诉求人本人提出，确有困难的可以在提供规定材料的基础上委托他人代为提出。

（六）明确投诉举报事项的答复要求

对于实名投诉举报事项，本所可以答复办理情况，诉求人明确要求不需要答复的，以及因信息披露规定、保密要求或者其他特殊原因不能告知办理情况的除外。