

# 上海中正达广基金销售有限公司

## 投资者适当性管理制度

### 第一章 总 则

**第一条** 为保护客户合法权益，加强客户适当性管理，为客户提供适当的产品和服务，引导客户根据自身的投资目标、风险偏好和风险承受能力进行理性投资，规范上海中正达广基金销售有限公司（以下简称“公司”）客户适当性管理和提升公司客户服务水平，特制订本制度。

**第二条** 本制度是根据《证券投资基金法》、《证券投资基金销售管理办法》、《证券投资基金销售适用性指导意见》、《证券期货投资者适当性管理办法》等相关制度，结合上海中正达广基金销售有限公司（以下简称：公司）实际情况而制订。

**第三条** 公司各业务部门应将适当性管理工作与投资者教育相结合，积极开展投资者教育活动，将知识宣传教育、市场风险揭示工作融入产品销售等环节，引导客户树立理性投资观念，增强风险防范意识，根据自身投资风险的能力，合理选择金融投资产品。

### 第二章 目标与原则

**第四条** 公司投资者适当性管理目标：

一、以保护投资者为目标，贯彻“卖方有责，以客户利益为优先，尽量为客户最佳利益着想的理念”，根据投资者的不同特性提供合适的产品和服务，诚实守信、勤勉尽责，妥善处理利益冲突，避免损害客户利益。

二、以培养成熟投资者为目标，积极开展投资者教育，培育投资者长期投资、价值投资、理性投资的理念和行为，引导其理性参与金融产品投资，合理配置金融资产。

三、通过适当性管理工作规范经营管理，加强投资者风险防范机制，提升客户服务品质，树立具有市场竞争力的营销服务品牌。

**第五条** 公司投资者适当性管理以“了解自己的客户”为基础，以标准化流程和持续管理为手段，并坚持以下原则：

#### （一）合规原则

以中国证监会《证券期货投资者适当性管理办法》等为依据，制订公司投资者适当性制度，在业务开展过程中严格落实投资者适当性规定、要求。

#### （二）审慎性原则

投资者适当性管理工作在系统设计、业务规划和办理、产品销售、提供金融服务过程中必须充分体现审慎性原则，防范各项业务风险。引导投资者客观评估自身的风险承受能力，审慎决定是否购买金融产品或接受金融服务。

#### （三）持续管理原则

应建立持续、动态的投资者适当性管理长效管理机制。投资者适当性管理工作应贯穿客户与公司建立业务关系到解除业务关系的整个过程，对客户的信息与风险承受能力，及客户购买产品、接受金融服务情况进行持续跟踪管理，适时进行风险揭示和投资者教育。

#### （四）全面性原则

投资者适当性管理工作应根据外部监管制度规定覆盖公司所有相关客户，覆盖公司销售金融产品和提供金融服务的全过程，深化产品销售及其相关的金融服务的综合管理，与投资者教育、反洗钱工作、客户投诉回访等工作全面结合。

#### （五）倾斜性原则

投资者适当性管理工作应坚持“卖方有责”，及时提醒客户注意投资风险，在发生业务纠纷时应当以客户合法利益为优先。

### 第三章 组织架构和工作职责

**第六条** 公司投资者适当性管理的组织架构，已经形成了一个较为完整和细致的体系，总经理对基金产品销售适用性工作的总体安排负有最终责任，合规风控负责人承担监督责任，并对基金产品和销售行为进行风险评估。公司产品研发部、投资者关系部、渠道与机构业务部、运营管理部共同参与讨论并负责设置对基金产品进行风险评价、对基金投资人风险承受能力进行调查和评价及对基金产品和基金投资人进行匹配的方式方法，全面落实投资者适当性的具体工作。

**第七条** 投资者适当性管理工作职责：

#### 一、风控与合规部职责：

（一）负责对公司适当性管理工作的制度标准、操作流程和执行情况进行合规审核、监督、检查和问责，对适当性管理工作执行过程中的问题提出意见和建

议，组织开展公司投资者适当性有效性评估。

（二）指导和督促各部门根据监管要求，结合公司实际情况，制订与修订公司投资者适当性管理制度；

（三）统筹公司的投资者适当性管理工作，督促各部门落实投资者适当性制度，组织安排相关部门开展投资者适当性管理检查工作；

（四）审核公司投资者适当性管理工作开展的相关情况；

所有其他相关业务部门的负责人和相关岗位人员均需配合其工作。

## 二、运营管理部工作职责：

（一）负责投资者适当性管理工作，制定适当性管理的工作目标和工作规划，对适当性管理工作中重大和疑难问题进行决策；

（二）负责对公司金融产品销售投资者适当性匹配情况进行动态监控，发现问题，及时向相关部门发送预警信息，要求相关部门核实、整改、反馈。

（三）负责执行公司适当性管理工作过程中所需的客户回访工作，对回访结果进行管理并反馈给相应的业务部门；对适当性管理工作过程中的客户投诉进行处理和管理。

## 三、渠道与机构业务部工作职责：

（一）规范和管理金融产品或金融服务评审、销售等各个环节的适当性管理工作；

（二）调查和研究投资者适当性管理工作中出现的问题，并研究解决方案；

（三）负责客户风险承受能力分类和评估的管理，根据具体业务的内外制度规定开展适当性管理工作。

（四）负责产品引进的适当性管理工作。产品引进须对产品进行严格的尽职调查和准入审核，切实防范为利益输送提供便利等风险。

## 四、产品研发中心工作职责

（一）研究和设计投资者适当性管理所需的信息系统建设。

（二）负责实现投资者适当性管理需要的系统设计、开发、升级和维护工作，及时解决业务部门反馈的适当性系统漏洞并牵头组织测试，协助相关部门调研、解决投资者适当性管理的技术需求，为投资者适当性管理工作提供技术支持。

五、各职能部门、业务部门应当定期对本部门的适当性管理职责履行情况进行自查，发现存在问题或不足的，应当及时进行整改和完善。

## 第五章 了解客户

### 第八条 了解客户的标准

一、公司与客户建立业务关系时，应了解客户的姓名（或名称）、身份、住址、职业等基本信息。

二、公司向客户销售金融产品、提供金融服务的，除了解第一项规定的基本信息外，还应了解客户以下信息：

（一）自然人的姓名、住址、职业、年龄、联系方式、法人或者其他组织的名称、注册地址、办公地址、性质、资质及经营范围等基金信息；

（二）收入来源和数额、资产、债务等财务状况；

（三）投资相关的学习、工作经历及投资经验；

（四）投资期限、品种、期望收益等投资目标；

（五）风险偏好及可承受的损失；

（六）诚信记录；

（七）实际控制投资者的自然人和交易的实际受益人；

（八）法律法规、自律规则规定的投资者准入要求相关信息；

（九）其他必要信息。

三、公司业务经办人员在为客户办理业务时应明确告知客户，客户应当如实提供本条款一、二项规定的信息及证明材料，并对其真实性、准确性、完整性负责。

四、公司员工不得代替客户填写或诱导客户填写相关信息资料。

五、客户不提供信息或提供的信息不完整的，公司有权拒绝为其办理相关业务。

六、客户不接受风险评估或提供的信息不完整的，经办人员应告知客户无法确定其投资者类别或风险承受能力等级，由此产生的后果由客户自行承担，在其完成风险承受能力评估前公司将不再受理其新业务的申请及向其销售产品。

**第九条** 根据《证券期货投资者适当性管理办法》，公司将客户划分为专业投资者与普通投资者两类，根据了解的客户信息，将符合以下条件的客户划分为专业投资者：

一、经有关金融监管部门批准设立的金融机构，包括证券公司、基金管理公司及其子公司、商业银行、保险公司、信托公司、财务公司等；经行业协会备案或者登记的证券公司子公司、期货公司子公司、私募基金管理人；

二、上述机构面向投资者发行的理财产品，包括但不限于证券公司资产管理产品、基金管理公司及其子公司产品、期货公司资产管理产品、银行理财产品、保险产品、信托产品、经行业协会备案的私募基金；

三、社会保障基金、企业年金等养老基金，慈善基金等社会公益基金，合格境外机构投资者（QFII）、人民币合格境外机构投资者（RQFII）

四、同时符合下列条件的法人或者其他组织：

- （一）最近一年末净资产不低于 2000 万元；
- （二）最近一年末金融资产不低于 1000 万元；
- （三）具有 2 年以上证券、期货、黄金、外汇等投资经历；

五、同时符合下列条件的自然人：

（一）金融资产不低于 500 万元，或者最近 3 年个人年均收入不低于 50 万元；

（二）具有 2 年以上证券、期货、黄金、外汇等投资经历，或者具有 2 年以上金融产品设计、投资、风险管理等工作经历，或者属于金融机构高级管理人员、获得职业资格认证的从事金融相关业务的注册会计师和律师；

前款所称金融资产，是指银行存款、股票、债券、基金份额、资产管理计划、银行理财产品、信托计划、保险产品、期货及其他衍生产品等。

#### **第十条 普通投资者**

**符合下列条件之一的为私募普通合格投资者：**

（一）个人：金融资产不低于 300 万元或者最近 3 年个人年均收入不低于 50 万元；

（二）机构：近一年净资产不低于 1000 万元。

**符合下列条件之一的为资管普通合格投资者：**

（一）个人：金融资产不低于 500 万元或者最近 3 年个人年均收入不低于 40 万元；

（二）机构：近一年净资产不低于 1000 万元。

（三）具有 2 年以上证券、基金、期货、黄金、外汇等投资经历；或者具有 2 年以上金融产品设计、投资、风险管理及相关工作经验；或者属于本条第 1 项规定的专业投资者的高级管理人员、获得职业资格认证的从事金融相关业务的注册会计师和律师。

普通投资者又通过上述“投资者分级”中的问卷调查将其分为五个风险等级：



保守型、稳健型、平衡型、积极型、进取型，不同类型分别适应不同风险等级的产品。对于65岁及以上的合格投资者判定为特殊人群，为保护其合法权益，公司决定不开放购买R3及以上风险的私募、资管类产品。同时，为确保客户投资风险与其风险承受能力相匹配，私募及资管类产品不得跨风险等级购买。

#### **第十一条 持续了解客户**

在对客户风险承受能力进行初次评估后，公司动态跟踪客户提供的学历、资产、投资经验、投资目标等与适当性评估相关的信息是否发生重大变化，持续了解客户，做好以下工作：

一、客户提供的信息发生重大变化的，应当及时告知公司；

二、客户再次临柜办理业务或购买产品时，经办人员应对其信息进行确认，发现客户信息发生重大变化的，应当重新对其进行风险承受能力评估；

三、若重新评估调整客户风险承受能力内容的，应将风险承受能力重新评估结果告知客户；

四、客户风险承受能力初次评估后，至少每1年对客户风险承受能力进行重新评估，公司应统一向客户风险承受能力评估即将到期的客户发送要求重新评估的短信，公司网上交易系统应在客户每次登陆时提醒客户风险承受能力到期的风险，并要求客户重新进行风险承受能力评估。

**第十二条** 客户风险评测到期后未进行风险承受能力再次评估的评估，公司将不再向其销售产品。

## **第六章 了解金融产品及服务**

#### **第十三条 了解金融产品的标准**

一、公司销售金融产品，应根据产品的性质和特点，了解以下信息：

（一）发行人的基本信息；

（二）是否依法发行或提供；

（三）期限、锁定期、提前终止的可能性、终止条件等；

（四）投资安排，如可投资的范围和对象、投资比例等；

（五）基础资产的状况；

（六）担保品或其他信用保障及其价值情况；

（七）风险收益特征，如流动性风险、市场风险、预期收益率、收益波动性等；

- (八) 投资者购买、持有、出售产品或服务的成本、费用和可能的损失；
- (九) 可能存在的其他风险因素。

二、公司销售复杂金融产品，还应了解以下信息：

- (一) 产品的结构、定价方式和杠杆情况；
- (二) 产品信用风险的性质和复杂程度，如发行人、对手方或有关参照方的信用状况以及发行人、产品提供方的经验和声誉等；
- (三) 客户是否会被要求追加后续投资或承担后续债务；
- (四) 客户可能产生的本金损失和最大损失；
- (五) 可能存在的其他重大风险因素。

前款所称复杂金融产品，是指产品的条款和特征不易被客户理解、具有复杂的结构、不易估值、流动性较低、透明度较低、损失可能超过购买支出等金融产品。

#### **第十四条 了解金融产品的方法和程序**

##### 一、了解金融产品的信息

(一) 代销金融产品前，渠道与机构业务部门应将产品所有必需信息提交给数字投研部门，并与委托方保持联系，跟踪引进产品的发行状况；

(二) 在选择销售基金产品时，应当对基金管理人进行审慎调查并做出评价，了解基金管理人的诚信状况、经营管理能力、投资管理能力和内部控制情况，并将调查结果作为是否销售该基金管理人的基金产品或销售后是否向基金投资人推介该基金管理人的重要依据之一。

开展审慎调查时应当优先根据被调查方公开披露的信息进行；接受被调查方提供的非公开信息时，应当对信息的适当性实施尽职甄别。

##### 二、评估金融产品的风险

根据风险从低到高，公司将产品风险等级分成五个等级：低风险等级、中低风险等级、中风险等级、中高风险等级、高风险等级。根据了解的金融产品的信息，公司评估金融产品的风险等级，确定其风险等级、投资期限和投资品种，评估的方法和流程如下：

(一) 渠道与机构业务部发起产品的评估流程，向数字投研部提交产品的完整资料，并跟踪和配合产品评估工作的进展。

(二) 数字投研部根据产品的评估因素与产品风险等级的相关性，确定各项评估因素的分值和权重，建立评估分值与产品风险等级的对应关系，出具产品评

估报告，给出产品的风险等级的评价结论。

数字投研部应当一并评估产品是否属于复杂金融产品，若产品经评估属于复杂金融产品的，评估报告中应当予以明确指出并说明评估依据。

（三）基金产品风险评价主要依据以下九个因素：

- 1、 流动性；
- 2、 到期时限；
- 3、 杠杆情况；
- 4、 结构复杂性；
- 5、 投资单位产品或者相关服务的最低金额；
- 6、 投资方向和投资范围；
- 7、 募集方式；
- 8、 发行人等相关主题信用状况；
- 9、 同类产品或者服务过往业绩以及其他因素。

（四）数字投研部对产品评估结论进行最终确认，确认无异议的，确定产品的风险等级。有异议的，可以要求重新进行评估。

（五）确定产品的风险等级后，渠道与机构业务部应将产品风险等级及其他要素信息报送运营管理部，由运营管理部将相关信息录入运营操作系统。

（六）渠道与机构业务部需进行定期动态风险评估，应当动态跟踪产品评级的有效期限，及时递交数字投研部进行重新评估。公司应当定期对基金产品风险评估的结果进行更新，将过往的评价结果作为历史记录保存。

### 三、制作金融产品风险揭示书

渠道与机构业务部应当根据管理人提供的产品信息、风险揭示文件和公司对产品风险评估的结论，为金融产品制作风险揭示书，充分揭示产品的信用风险、市场风险、流动性风险等可能影响客户权益的主要风险特征和可能引起的后果。风险揭示书的内容应具有针对性，表述应当清晰、明确、易懂。

### 第十五条 金融产品的信息披露与说明

一、渠道与机构业务部、投资者关系部在开展市场推广活动时，应以清晰、醒目的方式标明相关材料为推广材料，提示金融产品的风险，明确金融产品的适销对象。

二、渠道与机构业务部、投资者关系部在销售金融产品时，应向客户披露产品的说明书等信息披露文件，向客户介绍产品的主要风险特征、公司与客户之间



可能存在的利益冲突以及有助于客户理解相关投资并进行分析判断的其他信息。

三、渠道与机构业务部、投资者关系部应向客户披露评估金融产品的风险特征与客户风险承受能力的匹配情况。对具有杠杆效应的复杂金融产品，应向客户提示可能产生的最大损失；对流动性差或者不存在公开交易市场的复杂金融产品，应如实向客户披露。

四、向客户出具的产品材料不得含有虚假、误导性信息或存在重大遗漏，不得欺诈客户，不得隐瞒产品风险。

五、应当在公司网站、推介中公示金融产品有关受理客户咨询、查询、投诉的畅通渠道，应保证客服电话畅通、公司网站产品信息及时更新、客户投诉及时处理。

#### **第十六条 了解金融服务的分级**

服务分级的内容主要涉及在投资者风险认定之后，针对普通和专业投资者，在投资途中，事后进行不同的分级服务：

一、对普通投资者，通过系统的匹配控制，进行相应的警示留痕；

(一) 首先对投资者进行资格认定

1. 完成身份验证；
2. 进行风险评测；
3. 绑定了支付银行卡；
4. 投资人承认其符合准入要求。

(二) 符合条件进入交易环节时，做以下逻辑判断

1. 进入基金购买页面前，进行风险警示，说明购买基金可能带来的风险，投资者认同后方可开始交易；

2. 认申购、转换、定期申购协议签订功能下单时，增加校验投资者风险与基金风险匹配功能；

3. 低风险等级的投资者，不能购买高于其风险承受能力的基金；

4. 销售系统柜台交易流程中，所有需要警示与留痕的地方在操作界面上给出提示。

(三) 事后，通过客服人员不定期的回访，提示投资者目前的投资情况以及了解投资者现下的投资需求等。

二、对于专业投资者的服务主要是体现在事前资格认定以及事后回访上。

对于专业投资者的认证需要按照前述的要求严格执行，各项认证纸质音影像

资料妥善保存，防止泄露。同时充分警示投资风险，将风险控制在可控范围内。

在售后环节上，应该定期推送该投资者的相关投资信息，了解投资者的需求，区别于普通投资者提供专业的投资服务；

三、金融服务的业务规程：包括合格投资者审核标准、业务办理方式和办理流程、使用的交易系统和交易方式等；

四、金融服务管理部门规定需了解的其他信息。

## 第七章 适当性评估

### 第十七条 评估适当性的标准

一、公司向客户销售金融产品及服务时，应符合以下要求：

（一）客户符合金融产品及服务的合格投资者条件；

（二）投资期限和品种符合客户的投资目标；

（三）风险等级符合客户的风险承受能力等级，公司将产品风险等级与客户风险承受能力等级按如下原则进行匹配：

投资者 分类	匹配的产品风险等级				
	进取型	高 风险等 级	中高 风险等级	中风险 等级	中低风 险等级
积极型		中高 风险等级	中风险 等级	中低风 险等级	低风 险等级
平衡型			中风险 等级	中低风 险等级	低风 险等级
稳健型				中低风 险等级	低风 险等级
保守型					低风 险等级

（四）客户签署确认适当性匹配评估结果。

（五）客户签署风险揭示书，确认已充分理解金融产品及服务的风险。

二、各销售业务部门应当根据本制度规定，开展适当性管理工作，并留存适

当性管理相关档案资料。

三、专业投资者具备必要的投资知识和经验，能够自行判断投资品种和期限是否符合其投资需求，能够理解金融产品或金融服务的风险，在财务上能够承担相应的投资风险。公司向专业投资者销售金融产品及服务时按以下专业投资者标准执行。

四、普通投资者在信息告知、风险警示、适当性匹配等方面享有特别保护：

（一）向普通投资者销售高风险产品或者提供相关服务，应当履行特别的注意义务，包括制定专门的工作程序，追加了解相关信息，告知特别的风险点，给予普通投资者更多的考虑时间，或者增加回访频次等；

（二）根据投资者和产品或者服务的信息变化情况，主动调整投资者分类、产品或者服务分级以及适当性匹配意见，并告知投资者上述情况；

（三）向普通投资者销售产品或者提供服务前，应当告知下列信息：

- 1、可能直接导致本金亏损的事项；
- 2、可能直接导致超过原始本金损失的事项；
- 3、因经营机构的业务或者财产状况变化，可能导致本金或者原始本金亏损的事项；
- 4、因经营机构的业务或者财产状况变化，影响客户判断的重要事由；
- 5、限制销售对象权利行使期限或者可解除合同期限等全部限制内容。

（四）禁止向普通投资者销售产品或者提供服务的活动：

1. 向不符合准入要求的投资者销售产品或者提供服务；
2. 向投资者就不确定事项提供确定性的判断，或者告知投资者有可能使其误认为具有确定性的意见；
3. 向投资者主动推介风险等级高于其风险承受能力的产品或者服务；
4. 向投资者主动推介不符合其投资目标的产品或者服务；
5. 向风险承受能力最低类别的投资者销售或者提供高于其风险承受能力的产品或者服务；
6. 其他违背适当性要求，损害投资者合法权益的行为。

#### **第十八条** 评估适当性的方法和程序

##### 一、验证客户身份信息，审核客户资格

根据客户提供的身份证明文件，验证客户身份信息。根据客户提供的金融资产、投资经验、投资知识等证明文件，审核客户是否符合金融产品或金融服务的

投资者条件。

## 二、获取客户风险等级、投资目标信息

(一) 客户应按本制度要求进行风险承受能力评估。

(二) 已进行风险承受能力评估的客户，应查看其最近一次风险评估结果并确认。

(三) 客户风险承受能力过期的，应当要求客户重新进行风险承受能力评估。

## 三、投资者教育和信息披露

渠道与机构业务部向客户销售金融产品及服务前，应对其进行有针对性的投资者教育及信息披露：

(一) 向客户销售金融产品的，应当根据本制度了解产品的要求，向客户介绍和披露产品的说明书、收益特征及可能存在的投资风险等信息。

(二) 向客户销售金融产品的，应当对客户进行专项投资者教育，介绍金融产品的基础知识、法律法规、业务规程、风险收益特征等内容，并做好投资者教育的留痕工作。

## 四、适当性匹配评估

根据客户风险承受能力评估确定的风险承受能力等级、拟投资期限、拟投资品种信息，与金融产品及服务的风险等级、投资期限、投资品种进行匹配，匹配符合的评估结果为适当，应将评估结果告知客户并让客户确认。

## 五、不适当警示

客户风险承受能力与金融产品及服务不匹配的，应当将匹配结果告知客户，并对其进行不适当警示说明：

根据中国证监会的规定，严格履行适当性管理义务，不得通过拆分资产管理产品的方式，向风险识别能力和风险承担能力低于产品风险等级的投资者销售资产管理产品。

## 六、风险揭示

(一) 渠道与机构业务部与客户签订金融产品合同前，应当指定专人向客户讲解有关产品信息、产品合同、风险揭示书内容，要求客户书面签署风险揭示书。

(二) 客户服务中心应当对客户进行回访，了解产品销售人员是否按要求对客户进行风险揭示、客户是否了解产品的风险收益特征、购买产品是否为客户自主意愿。

(三) 对客户进行风险揭示、适当性匹配评估及签署风险揭示书、产品合同

的过程应当进行全程录音或者录像，做好留痕工作。

#### **第十九条 评估适当性的方法公示及说明**

公司应将所使用的客户风险承受能力评估方法及其说明、金融产品及服务风险评估方法及其说明，通过公司网站或其他适当途径向客户公示。

公司业务人员应明确告知客户，公司披露评估金融产品的风险特征与客户风险承受能力的匹配情况，不构成对客户投资收益的担保；公司履行投资者适当性职责不能取代客户本人的投资判断，不会降低金融产品的固有风险，也不会影响客户依法承担相应的投资风险、履约责任以及费用。

### **第八章 考核、检查与问责**

**第二十条** 公司业务部门应当将相关岗位工作人员履行投资者适当性工作履职的情况纳入绩效考核范围。

**第二十一条** 公司各业务部门不得采取可能鼓励员工向客户销售不适当产品或服务的考核、激励机制或措施。

**第二十二条** 公司建立适当性管理有效性评估制度。每个年度初各部门上一年度适当性管理工作有效性进行评估，对评估中发现的问题，制定整改方案，明确整改责任部门和时间表。

**第二十三条** 公司建立适当性管理检查机制。包括：

一、应当将适当性管理工作内容纳入每日业务常规检查，合规风控人员应当对业务办理的投资者适当性规范进行审核、检查，发现问题及时予以纠正，发现重大问题及时向总部相关部门报告。

二、合规风控部门对各业务部门履行投资者适当性职责的情况进行监督和抽查。

**第二十四条** 公司建立适当性管理问责机制，对未尽责履行投资者适当性职责的部门及相关人员进行问责：

一、公司各职能部门、业务部门未按照本制度的规定履行投资者适当性工作履职的，应当承担相应的管理责任。

二、未按照本制度的规定履行投资者适当性工作履职，经检查发现存在较大问题的，应当承担相应的执行操作责任。

三、公司业务部门未根据外部制度及本制度规定，导致出现投资者适当性风险事件的，应当承担未尽责履行投资者适当性的管理责任。



四、公司合规与风控部门对检查中发现的未尽责履行投资者适当性的相关责任部门和人员进行问责，对公司投资者适当性风险事件进行调查和问责，确认事件原因和相关人员责任，并按照公司违规违纪管理办法进行问责、处罚。

## 第九章 限制不匹配销售行为

**第二十五条** 依据《证券期货投资者适当性管理办法》第四十一条,禁止下列行为:

- 一、未按规定对普通投资者进行细化分类和管理的;
- 二、未按规定进行投资者类别转化的;
- 三、未建立或者更新投资者评估数据库的;
- 四、未按规定了解所销售产品或者所提供信息或者履行分级义务的;
- 五、未按规定划分产品或者服务风险等级的;
- 六、未按规定录音录像或者采取配套留痕安排的;
- 七、未按规定制定或者落实适当性内部管理制度和相关制度机制的;
- 八、未按规定开展适当性自查的;
- 九、未按规定妥善保存相关信息资料的;
- 十、未按规定在销售公司向投资者销售产品或者提供服务时,了解投资者的

下列信息:

(一) 自然人的姓名、住址、职业、年龄、联系方式,法人或者其他组织的名称、注册地址、办公地址、性质、资质及经营范围等基本信息;

(二) 收入来源和数额、资产、债务等财务状况;

(三) 投资相关的学习、工作经历及投资经验;

(四) 投资期限、品种、期望收益等投资目标;

(五) 风险偏好及可承受的损失;

(六) 诚信记录;

(七) 实际控制投资者的自然人和交易的实际受益人;

(八) 法律法规、自律规则规定的投资者准入要求相关信息;

(十) 其他必要信息。

十一、未按规定根据产品或者服务划分不同风险等级,对其适合销售产品或者提供服务的投资者类型作出判断,根据投资者的不同分类,对其适合购买的产品或者接受的服务作出判断;

十二、未按规定根据投资者和产品或者服务的信息变化情况，主动调整投资者分类、产品或者服务分级以及适当性匹配意见，并告知投资者上述情况；

十三、公司未按规定进行下列销售产品或者提供服务的活动：

(一) 向不符合准入要求的投资者销售产品或者提供服务；

(二) 向投资者就不确定事项提供确定性的判断，或者告知投资者有可能使其误认为具有确定性的意见；

(三) 向投资者主动推介风险等级高于其风险承受能力的产品或者服务；

(四) 向投资者主动推介不符合其投资目标的产品或者服务；

(五) 向风险承受能力最低类别的投资者销售或者提供风险等级高于其风险承受能力的产品或者服务；

(六) 其他违背适当性要求，损害投资者合法权益的行为。

十四、向普通投资者销售产品或者提供服务前，未按规定告知下列信息：

(一) 可能直接导致本金亏损的事项；

(二) 可能直接导致超过原始本金损失的事项；

(三) 因经营机构的业务或者财产状况变化，可能导致本金或者原始本金亏损的事项；

(四) 因经营机构的业务或者财产状况变化，影响客户判断的重要事由；

(五) 限制销售对象权利行使期限或者可解除合同期限等全部限制内容；

十五、未按规定对投资者进行告知、警示，内容不真实、准确、完整，存在虚假记载、误导性陈述或者重大遗漏，语言生僻难懂；告知、警示未采用书面形式送达投资者，并未其确认已充分理解和接受。

十六、未按规定委托其他机构销售本机构发行的产品或者提供服务，未审慎选择受托方，未确认受托方具备代销相关产品或者提供服务的资格和落实相应适当性义务要求的能力，未制定并告知代销方所委托产品或者提供服务的适当性管理标准和要求。

十七、未按规定代销其他机构发行的产品或者提供相关服务，未在合同中约定要求委托方提供的信息，未按规定考虑产品或者服务分级等因素，未对该信息进行调查核实，并未履行投资者评估、适当性匹配等适当性义务。委托方不提供规定的信息、提供信息不完整的，销售公司未拒绝代销产品或者提供服务。

十八、未按规定向未提供真实、准确、完整信息的投资者销售产品或者提供服务。擅自从事公开募集基金的基金服务业务。

## 第十章 客户回访机制

### 第二十六条 回访的类型

主动回访：指公司对客户进行主动性合规回访；

### 第二十七条 回访的方式

电话回访：工作人员通过电话对客户进行回访工作

### 第二十八条 客户回访目的

核对客户开户资料的真实有效；了解客户开发人的属性；对营销人员所开发客户，核查营销人员在开展业务过程中的合规性。

### 第二十九条 客户回访内容

- 一、了解客户是否亲自开户并签署相关协议；
- 二、了解客户是否是自有资金购买，是否自愿购买；
- 三、基金从业工作人员是否违规带客户操作账户；
- 四、是否存在全权委托行为等情况；
- 五、是否向客户提示风险；
- 六、对客户开发的所属关系进行询问；
- 七、了解客户对客户服务、研究咨询产品、营销服务人员的满意度，征求客户对公司在技术、服务、人员等方面的建议和需求；
- 八、如新开客户为销售业务人员开发，还应核查以下内容：
  - (1) 了解销售业务人员在客户开发过程中是否履行了告知义务，是否向客户出示执业证书；
  - (2) 了解客户与销售业务人员之间是否存在代理关系和代客理财约定等违规行为；
  - (3) 了解销售业务人员是否有超越公司授权范围的行为；
  - (4) 了解客户对销售业务人员提供服务的满意度和要求。

### 第三十条 资料的保存

为落实证券期货投资者适当性管理办法，妥善保存履行适当性义务的相关信息资料，防止泄露或者被不当利用，接受中国证监会及其派出机构和自律组织的检查。对录音资料和该份回访资料进行保存，保存时间不少于 20 年。

## 第十一章 培训与考核

### 第三十一条 员工培训管理

公司各部门应加强对相关岗位工作人员的培训,提高其履行投资者适当性工作所需知识和技能,包括但不限于:

一、新员工入职培训。新员工入职培训应当包含适当性管理内容,介绍适当性相关法律法规、公司制度、适当性职责及操作规范。

二、定期培训。每年应至少组织一次所有员工学习适当性管理工作内容,梳理适当性管理工作中的关键点和存在的不足。

三、新产品培训。新产品推出时,业务部门应当制作培训课件,并组织员工学习业务或产品的知识以及适当性管理标准和操作规范。员工经培训后,方能开展该项业务或销售该产品。

四、产品售前培训。公司各业务部门应当加强对营销人员的培训,每一款金融产品销售前,组织讲解每一款金融产品的风险特征、适合销售的客户范围,在培训后进行培训成果测试,确保每一个营销人员在销售产品前充分了解所销售的产品,并做好产品培训的留痕工作。

**第三十二条** 公司员工必须对履行投资者适当性工作过程中获取的客户信息、客户风险承受能力评级结果等信息和资料严格保密,防止该等信息和资料被泄露或被不当利用。

### **第三十三条** 内部控制机制

一、公司发现可疑违规行为立即按公司规定程序进行处理;发现异常情况的,立即查明原因并按照规定程序处理。

二、对客户购买高于其风险承受能力的金融产品的进行监控,发现异常情况的,立即查明原因并按照规定处理。

三、公司建立和持续完善客户回访机制,发挥客户回访在适当性管理中的应有作用,通过客户回访确认客户是否已理解金融产品及服务的投资风险,并对营销人员在产品的销售过程中是否存在违规行为进行监测和防控。需进行客户回访的情形包括但不限于:

(一) 购买高风险产品的客户;

(二) 金融产品外部制度规定需回访的情形;

(三) 金融产品销售业务部门或合规部门认为有必要回访的客户。

四、公司建立投诉与应急机制,妥善处理因履行投资者适当性职责引起的客户投诉,保存投诉情况及处理记录,及时分析总结,改进和完善相关制度;对产品销售及产品存续过程中发生的突发事件应按照既定的制度和流程及时妥善处

理，防止事件扩大化，应以保护客户利益为优先。

## 第十二章 执业规范

### 第三十四条 基本原则

- 一、勤勉尽职原则。本着对投资者高度负责的态度执业，认真履行各项职责。
- 二、诚实守信原则。忠实于投资者，以诚实和公正的态度并以合法的方式执业，如实告知投资者可能影响其利益的重要情况。
- 三、投资者利益优先原则。将投资者的利益置于个人及公司的利益之上。
- 四、根据《证券投资基金销售管理办法》、《证券从业人员资格管理办法》、《证券投资基金销售人员从业资质管理规则》等法律、法规以及中国证券业协会有关自律规则，公司基金销售人员应取得从业资质证明。

## 第十三章 档案管理

### 第三十五条 公司应妥善保存与履行投资者适当性职责有关的信息和资料；

- 一、文件保管时间与方式等同于客户开户资料，包括：
  - （一）客户信息和资料；
  - （二）客户风险承受能力评估、评级资料；
  - （三）金融产品及其服务的适当性评估结果资料；
  - （四）向客户提供的投资建议及依据；
  - （五）向客户发送和客户签署的文件；
  - （六）其他相关信息和资料。
- 二、各业务部门应当建立完善的档案保管机制，妥善保存与履行投资者适当性职责有关的信息和资料，包括：
  - （一）金融产品及其服务信息和资料、产品的合同及风险揭示书标准文本、产品尽职调查报告等；
  - （二）金融产品及其服务的风险等级划分资料；
  - （三）业务部门直接联系客户销售产品签署的相关客户资料、适当性评估结果资料；
  - （四）业务检查工作底稿和资料；
  - （五）其他相关信息和资料。



#### 第十四章 附则

**第三十六条** 本制度由本公司负责解释，本制度自发布之日起实行。

上海中正达广基金销售有限公司

二零二三年七月二十六日