

个人客户业务操作指南

目录

第一部分 投资者分类与转化	2
第一节 专业投资者及普通投资者.....	2
第二节 专业投资者和普通投资者转化.....	2
第二部分 账户类业务操作指南	3
第一节 新开户和登记基金账号.....	3
第二节 账户信息变更业务.....	4
第三节 注销基金账户和取消基金账号登记业务.....	5
第四节 投资者类别转换业务.....	6
第三部分 交易类业务操作指南	7
第一节 认/申购业务.....	7
第二节 赎回业务.....	9
第三节 转换业务.....	9
第四节 分红方式选择.....	10
第五节 交易撤销业务.....	11
第六节 转托管业务.....	11

第一部分 投资者分类与转化

第一节 专业投资者及普通投资者

按照《证券期货投资者适当性管理办法》要求，投资者分为普通投资者与专业投资者。

同时符合以下 2 个条件的自然人是专业投资者：

1、金融资产不低于 500 万元，或者近 3 年个人年均收入不低于 50 万元；

2、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历，或者属于经有关金融监管部门批准设立的金融机构专
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。

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。具体可见《证券期货投资者适当性管理办法》第八条所规定。

专业投资者之外的投资者为普通投资者，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。

第二节 专业投资者和普通投资者转化

专业投资者和普通投资者在一定条件下可以互相转化，具体流程请见本指南第二部分第四节相关内容。

一、专业投资者转化为普通投资者

同时符合以下条件的自然人专业投资者可以书面方式告知我司转化为普通投资者，转化完成后，我司对其履行普通投资者的适当性义务。

1、金融资产不低于 500 万元，或者近 3 年个人年均收入不低于 50 万元；

2、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历，或者属于经有关金融监管部门批准设立的金融机构专
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。

二、普通投资者转化为专业投资者

符合下列条件的自然人普通投资者可以申请转化成为专业投资者，我司有权自主决定是否

同意其转化：

金融资产不低于 300 万元或者最近三年个人年均收入不低于 30 万元，且具有 1 年以上证券、基金、期货、黄金、外汇等投资经验或者 1 年以上金融产品设计、投资、风险管理及相关工作经历的自然人。

普通投资者申请成为专业投资者应当向公司以书面方式提出申请并确认了解相应风险及自主承担可能产生的风险和后果，提供相关证明材料。我司通过追加了解信息、投资知识测试或者模拟交易等方式对投资者进行审慎评估，确认其符合转化的相关要求，说明对不同类别投资者履行适当性义务的差别，警示可能承担的投资风险，告知投资者是否同意其转化。

第二部分 账户类业务操作指南

第一节 新开户和登记基金账号

一、业务材料准备

- 1、填妥并由本人签字的《直销账户业务申请表（个人）》、《电子交易协议书》（一式两份）；
- 2、填妥并由本人签字的《个人投资者风险承受能力调查问卷》；
- 3、出示本人有效身份证件原件并提供正反面复印件，本人签字；
- 4、出示投资者本人的指定银行借记卡原件，并提供复印件，本人签字并填写卡号；
- 5、填妥并由本人签字的《个人税收居民身份声明文件》；
- 6、提供由本人签字的《客户风险承受能力评估结果告知函》（一式两份）；
- 7、符合证券期货投资者适当性管理办法第八条规定的专业投资者，需同时提供以下证明材料：

1) 提供相关金融机构出具的资产证明原件或工作单位出具的收入证明（个人金融资产不低于 500 万元或者最近三年个人年均收入不低于 50 万元）；

2) 提供相关金融机构出具的最近 2 年投资记录原件（如对账单或交易流水）；如具有相关金融从业经历，则可提供由工作单位出具的在职证明（具有 2 年以上证券、基金、期货、黄金、外汇等投资经验或者 2 年以上金融产品设计、投资、风险管理及相关工作经历，或者属于经有关金融监管部门批准设立的金融机构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）；

3) 或者提供满足专业投资者条件的其他证明材料。

如个人客户是 18 周岁以下的投资者，办理开户应由该未成年人的法定代理人代理进行，需准备以下证明材料：

- 1、提供填写完整并由代理人签字的《直销账户业务申请表（个人）》、《电子交易协议书》（一式两份）；
- 2、提供由代理人签字的《个人投资者风险承受能力调查问卷》；
- 3、出示未成年人的有效身份证件原件，并提供本人签字的正反面复印件；
- 4、出示代理人的有效身份证件原件，并提供本人签字的正反面复印件；
- 5、出示代理人与未成年人的法定代理关系证明（如户口本）原件并提供复印件；
- 6、出示指定银行储蓄存折（卡）原件，提供复印件，本人签字并填写卡号；
- 7、提供由代理人签字的《客户风险承受能力评估结果告知函》（一式两份）。

二、注意事项

1、开立基金账户的投资者必须是中华人民共和国境内的个人投资者（目前不接受持外国护照、军官证、士兵证的客户通过直销柜台开立百嘉基金账户）；

2、为确保投资者登记基金账号业务办理成功，投资者在办理该业务时提交的身份证件类型和号码应与原开户销售机构开户时的身份证件类型和号码一致；

3、投资者预留的客户信息是百嘉基金管理有限公司与投资人联系、为投资者提供服务的唯一信息来源，请尽量填写详细完整；

4、《直销账户业务申请表》中所填的银行账户是作为投资者基金份额赎回、分红、退款等资金的唯一汇入账户，个人投资者的银行账户户名、基金账户户名和身份证件上的姓名三者应该一致；

5、在基金账户开设当日，投资者可提交认申购申请，认申购的确认有效要以基金账户开立成功为前提；

6、直销柜台 T 日受理业务申请，并不表示对本申请予以确认，最终结果以基金注册登记机构的确认为准。投资者一般应于 T+2 日查询最终结果，但基金合同另有规定的除外。

第二节 账户信息变更业务

一、一般资料变更

如：联系方式、联系地址等账户信息变更可通过致电我司客服热线进行修改。

二、重要资料修改：

（一）业务材料准备

1、银行信息变更

- （1）提供填妥的《百嘉基金客户银行资料变更申请表》；
- （2）出示投资者本人有效居民身份证件原件，并提供本人签字的正反面复印件；
- （3）出示投资者本人新的银行储蓄卡原件，提供本人签字并填写卡号复印件；
- （4）银行证明原件（上面需有新旧银行卡号、换卡原因、身份证号码、姓名、银行盖章）。

注意：投资者必须在**原银行卡不能使用的前提下（丢失、消磁、注销、损毁等）**才能办理更换银行卡业务。我司不办理跨行换卡业务，**只限于更换为同一银行的银行卡**，如原银行卡是农行卡，新银行卡必须也是农行卡。**我司在收齐上述业务材料原件后进行办理。**

2、证件信息变更（含证件号码变更、证件类型变更、姓名变更）

- （1）提供填妥的《直销账户业务申请表（个人）》；
- （2）出示投资者本人有效居民身份证件原件，并提供正反面复印件，本人签字；
- （3）公安机关证明文件原件，提供本人签字的复印件。

3、税收居民身份信息变更

- （1）提供填妥的《直销账户业务申请表（个人）》；
- （2）出示投资者本人有效居民身份证件原件，并提供正反面复印件，本人签字；
- （3）若无提供过税收声明材料或相关信息有变化，需提交填妥并由本人签字的《个人税收居民身份声明文件》。

三、注意事项

1、直销柜台办理此项业务的时间为交易日办公时间（9：00:00 至 17：00:00），非交易日不受理基金业务，法律法规和《基金合同》另有规定的，从其规定。

2、直销柜台 T 日受理业务申请，并不表示对本申请予以确认，最终结果以基金注册登记机构的确认为准。投资者一般应于 T+2 日查询最终结果，但基金合同另有规定的除外。

第三节 注销基金账户和取消基金账号登记业务

一、业务材料准备

- 1、《直销账户业务申请表》；

2、签字的有效身份证件正反面复印件；

3、签字的该交易账户关联的银行卡复印件（如客户是由于银行卡丢失而打算撤销交易账户或销户，需要提供该卡已销户或不能使用的证明）。

邮寄地址：广州市海珠区新港东路 89 号索菲亚发展中心 24 层 03 至 06 单元

收件人：百嘉基金直销柜台

联系电话：020-83539639

二、注意事项

1、直销柜台办理此项业务的时间为交易日办公时间（9：00:00 至 17：00:00），非交易日不受理基金业务，法律法规和《基金合同》另有规定的，从其规定；

2、投资者在办理销户业务时，应确定其基金账户内所有基金的余额均为零且没有在途资金并且账户状态正常后方能进行；

3、投资者在办理取消登记基金账号业务时，应确认该基金交易账户内所有基金的余额均为零且没有在途资金并且账户状态正常后方能进行；

4、直销柜台 T 日受理业务申请，并不表示对本申请予以确认，最终结果以基金注册登记机构的确认为准。投资者一般应于 T+2 日查询最终结果，但基金合同另有规定的除外。

第四节 投资者类别转换业务

一、业务材料准备

1、普通投资者转换成专业投资者，所需提交的资料如下，我司将对投资者的申请进行审核，并有权决定是否同意其转化申请：

1）提供相关金融机构出具的资产证明原件或工作单位出具的收入证明（个人金融资产不低于 300 万元或者最近三年个人年均收入不低于 30 万元）；

2）提供相关金融机构出具的最近 1 年投资记录原件（如对账单或交易流水）；如具有相关金融从业经历，则可提供由工作单位出具的在职证明（具有 1 年以上证券、基金、期货、黄金、外汇等投资经验或者 1 年以上金融产品设计、投资、风险管理及相关工作经历，或者属于经有关金融监管部门批准设立的金融机构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）；

3）填妥并签字的投资者投资知识测试问卷；

- 4) 填妥并签字的普通投资者转化为专业投资者申请及确认书（一式两份）；
- 5) 出示本人的有效身份证原件，并提供签字的正反面复印件。

2、专业投资者转换成普通投资者，则需提供以下材料：

- 1) 填妥并签字的专业投资者转换为普通投资者告知及确认书（一式两份）；
- 2) 出示本人的有效身份证原件，并提供签字的正反面复印件
- 3) 提供填妥及本人签字的《个人投资者风险承受能力调查问卷》；
- 4) 提供由本人签字的《客户风险承受能力评估结果告知函》（一式两份）。

二、注意事项

1、直销柜台办理此项业务的时间为交易日办公时间（9：00:00 至 17：00:00），非交易日不受理基金业务，法律法规和《基金合同》另有规定的，从其规定；

2、直销柜台通过追加了解信息、投资知识测试或者模拟交易对投资者进行谨慎评估，确认其符合前条要求，对于不符合要求的，或证明材料不足或投资知识测试未达到 60 分的，有权拒绝受理；

3、直销柜台人员对亲临柜台的普通投资者办理投资者类别业务时，需警示其可能承担的投资风险，告知申请的审查结果及其理由，全过程录音录像；通过互联网等非现场方式进行的，做好相关留痕安排。

第三部分 交易类业务操作指南

第一节 认/申购业务

一、业务材料准备

- 1、提供填妥的《直销日常交易业务申请表》；
- 2、出示投资者本人的有效身份证件原件，提供正反面复印件，本人签字（如为专业投资者无需提供）；
- 3、提供填妥的《适当性评估结果确认书》，申请认/申购的产品为高风险等级（R5）产品，需提供盖章确认的关于高风险产品投资的确认书（如为专业投资者无需提供）；
- 4、提供签字确认的产品资料概要文件（如为专业投资者无需提供）。

二、注意事项

- 1、未开立基金账户的个人投资者应先开户，基金开户与认/申购申请可同一交易日提交；

2、直销柜台办理认购业务的时间以该基金的《发售公告》为准，申购业务的时间为基金开放日 9:00:00 至 15:00:00（含本数）。对于投资者在开放时间以后提交的申购申请，直销柜台视为下一开放日的申购申请进行处理，交易被拒绝或交易确认失败时直销柜台主动通知投资者，投资者如有异议，须在下一开放日的交易时间内向直销柜台提出撤销申请。法律法规和《基金合同》、招募书和相关最新公告另有规定的，从其规定；

3、投资者在申购基金份额时，必须在当日交易开放截止时间前全额交付申购款项。资金需在有效申请日交易开放截止时间之前到账或由投资者提供已在有效申请日交易开放截止时间之前划出资金的划款凭证。投资者按规定提交申购申请并全额交付款项的，申购申请即为成立；申购申请是否生效以基金份额登记机构确认为准；

4、投资者在认购基金份额时，必须在交易当天 16:00:00 前提交认购申请，并保证资金在当天 17:00:00 前划入我司募集账户。基金《发售公告》另有规定的，从其规定；投资者在申购基金份额时，必须在当日交易开放截止时间全额申购款项。资金需在有效申请日交易开放截止时间之前到账或由投资者提供已在有效申请日交易开放截止时间之前划出资金的划款凭证。投资者按规定提交申购申请并全额交付款项的，申购申请即为成立；申购申请是否生效以基金份额登记机构确认为准；

5、个人投资者电子交易的时间以我司的传真系统/邮箱系统记录时间为准；

6 投资者在进行交易前，应接受基金销售机构对其风险承受能力进行必要的调查和评价，同时也应了解所投资基金产品的风险等级以及普通投资者关于购买基金前相关须知，并提供已签署的普通投资者关于购买基金前相关须知文件进行确认；

7、投资者应准确、完整填写《直销日常交易业务申请表》，如提交的申请表单有填错、填漏或填写不清晰的情况，直销柜台有权要求投资者在交易时间内补正后重新提交；基金名称与基金代码不一致，金额或份额的大小写不一致时，本申请无效；

8、投资者汇款使用的户名和银行账号应与基金账户户名和预留的银行账号一致；

9、直销柜台 T 日受理业务申请，并不表示对本申请予以确认，最终结果以基金注册登记机构的确认为准，投资者一般应于 T+1 日查询最终结果，但基金合同另有规定的除外；

10、直销柜台对亲临柜台的普通投资者进行此业务时，全程采用录音录像方式受理。

11、如个人客户是 65 周岁以上的普通投资者，认/申购高风险等级产品时，双录过程中需追加询问是否需给予更多考虑时间以及资金来源是否为闲置基金而非养老刚需资金，若客户选择需要更多考虑时间，则立即中断双录，待其自主决定继续后再重启流程，若客户确认资金来源为养老刚需资金，则须再次强调产品风险等级并明确告知本金可能亏损的风险。在投资者持

有高风险等级产品期间，每半年对投资者进行回访，询问其风险承受能力或财务状况是否发生，如有变更，要求其重新填写《个人投资者风险承受能力调查问卷》并出具更新的《客户风险承受能力评估结果告知函》。

第二节 赎回业务

一、业务材料准备

- 1、提供填妥的《直销日常交易业务申请表》；
- 2、出示本人有效身份证件原件，并提供由本人签字的正反面复印件。

二、注意事项

- 1、直销柜台办理赎回业务的时间为基金开放日 9:00:00 至 15:00:00（含本数），对于投资者在开放时间以后提交的上述交易申请，直销柜台视为下一开放日的交易申请进行处理。法律法规、《基金合同》、招募书和相关最新公告另有规定的，从其规定；
- 2、投资者电子交易的时间以我司的传真/邮箱系统记录时间为准。
- 3、如发生巨额赎回或不可抗力等情形，具体处理办法以该基金基金合同、最新的招募说明书及相关公告为准；
- 4、投资者交易账户的每只基金份额类别最低保留份数由该基金最新的招募说明书及相关公告规定。若赎回后交易账户余额低于最低保留份数，注册登记机构有权对投资者交易账户的剩余份额做全部赎回处理；
- 5、投资者应准确、完整填写《直销日常交易业务申请表》，如提交的申请表单有填错、填漏或填写不清晰的情况，直销柜台有权要求投资者在交易时间内补正后重新提交；如填写的基金名称与基金代码不一致，金额或份额的大小写不一致，该申请表无效；
- 6、直销柜台 T 日受理业务申请，并不表示对本申请予以确认，最终结果以基金注册登记机构的确认为准。投资者一般应于 T+2 日查询最终结果，但基金合同另有规定的除外。

第三节 转换业务

一、业务材料准备

- 1、提供填妥的《直销日常交易业务申请表》；

2、出示本人有效身份证件原件，并提供正反面复印件，本人签字；

3、提供填妥的《适当性评估结果确认书》，转换转入的产品为高风险等级（R5）产品，还需提供盖章确认的关于高风险产品投资的确认书（如为专业投资者无需提供）；

4、提供签字确认的产品资料概要文件（如为专业投资者无需提供）。

二、注意事项

1、直销柜台办理转换业务的时间为基金开放日 9:00:00 至 15:00:00（含本数），对于投资者在开放时间以后提交的上述交易申请，直销柜台视为下一开放日的交易申请进行处理，投资者如有异议，须在下一开放日的交易时间内向直销柜台提出撤销申请。法律法规、《基金合同》、招募书和相关最新公告另有规定的，从其规定；

2、投资者电子交易的时间以我司的传真/邮箱系统记录时间为准。

3、投资者办理转换后，转入的基金份额的持有期将自转入的基金份额被确认之日起重新开始计算；

4、投资者交易账户的每只基金份额类别最低保留份数由该基金最新的招募说明书及相关公告规定。若转换后交易账户份额余额低于最低保留份数，注册登记机构有权对投资者交易账户的剩余份额做全部强制赎回或转出处理；

5、投资者应准确、完整填写《直销日常交易业务申请表》，如提交的申请表单有填错、填漏或填写不清晰的情况，直销柜台有权要求投资者在交易时间内补正后重新提交；如填写的基金名称与基金代码不一致，金额或份额的大小写不一致，该申请表无效；

6、直销柜台 T 日受理业务申请，并不表示对本申请予以确认，最终结果以基金注册登记机构的确认为准。投资者一般应于 T+2 日查询最终结果，但基金合同另有规定的除外。

第四节 分红方式选择

一、业务材料准备

1、提供填妥的《直销日常交易业务申请表》；

2、出示本人有效身份证件原件，并提供正反面复印件，本人签字。

二、注意事项

1、直销柜台办理此项业务的时间为交易日办公时间（9:00:00 至 17:00:00），非交易日不受理基金业务，法律法规和《基金合同》另有规定的，从其规定；

2、投资者可选择单只基金的分红方式，若未选择，则以该基金合同规定的默认的分红方式作为投资者的分红方式。投资者在直销柜台的某只基金分红方式以最近一次的选择为准，基金合同另有规定的，从其规定；

3、如果投资者于基金分红权益登记日当日提交分红方式选择，则投资者本次修改的分红方式对当日分红的基金不起作用；

4、直销柜台 T 日受理业务申请，并不表示对本申请予以确认，最终结果以基金注册登记机构的确认为准。投资者一般应于 T+2 日查询最终结果，但基金合同另有规定的除外。

第五节 交易撤销业务

一、业务材料准备

提供加盖预留印鉴和经办人签字的《直销特殊交易业务申请表》。

二、注意事项

1、直销柜台办理交易撤销业务的时间为基金开放日 9:00:00 至 15:00:00（含本数），投资者可于 15:00:00（含本数）前撤销当天交易时间内提交的交易业务申请，在交易日受理截止时间后提交的交易申请，直销中心不予受理，且无法顺延受理。

2、投资者电子交易的时间以我司的传真/邮箱系统记录时间为准。

3、投资者应准确、完整填写《直销特殊交易业务申请表》，如提交的申请表有填错、填漏或填写不清晰的情况，直销柜台有权要求投资者在交易时间内补正后重新传真或电邮至直销柜台；如填写的基金名称与基金代码不一致，该申请表无效。

4、直销柜台 T 日受理业务申请，并不表示对本申请予以确认，最终结果以基金注册登记机构的确认为准。投资者一般应于 T+2 日查询最终结果，但基金合同另有规定的除外。

第六节 转托管业务

一、业务准备材料

1、从直销转托管到代销

（1）提供填妥的《直销特殊交易业务申请表》；

（2）出示本人有效身份证件原件，并提供本人签字的正反面复印件。

2、从代销转托管到直销

- (1) 提供填妥的《直销特殊交易业务申请表》。
- (2) 出示本人有效身份证件原件，并提供本人签字的正反面复印件；
- (3) 出示转出方的转托管转出业务回单，并提供复印件；
- (4) 网上交易指定的资金清算银行卡复印件。（网上交易客户存在多交易账号的情况下才需提供）

二、注意事项：

- 1、直销柜台办理此项业务的时间为交易日办公时间（9：00:00 至 15：00:00），非交易日不受理基金业务，法律法规和《基金合同》另有规定的，从其规定；
- 2、转托管业务办理是否成功以投资者成功登记基金账号为前提；
- 3、投资者在办理转托管转出时，基金份额数量不得超过其基金账户在直销柜台的可用基金份额，否则该申请无效；而且如投资者转托管转出后该基金份额类别的份额余额低于各基金招募说明书中规定的最低持有下限，则直销柜台有权将该基金份额类别在本直销柜台的余额全部强制转出；
- 4、如投资者开户证件是其他身份证件类型（指非居民身份证的其他证件类型），则应持有效的证件原件亲临直销柜台办理业务；
- 5、直销柜台 T 日受理业务申请，并不表示对本申请予以确认，最终结果以基金注册登记机构的确认为准。投资者一般应于 T+2 日查询最终结果，但基金合同另有规定的除外。

本指引因业务需要将不定期更新，请投资者关注我司网站公布的业务规则及使用最新相关业务表单；本指引未尽事宜，执行过程中与投资者协商解决。

本指引最终解释权归百嘉基金管理有限公司所有