

德邦基金管理有限公司  
公募产品开户交易操作指南

| 修订时间        | 版本  | 修订说明         | 修订部门  |
|-------------|-----|--------------|-------|
| 2021 年 12 月 | 1.0 | 创建并经过公司发文    | 营销支持部 |
| 2023 年 10 月 | 1.1 | 根据公司实际情况进行修订 | 监察稽核部 |

## 目 录

|                                                   |    |
|---------------------------------------------------|----|
| 第一章 投资者分类 .....                                   | 3  |
| 一、投资者分类.....                                      | 3  |
| 二、专业投资者条件.....                                    | 3  |
| 第二章 表单填写.....                                     | 4  |
| 一、开户表单填写规范.....                                   | 4  |
| （一）专业投资者开户 .....                                  | 4  |
| （二）普通投资者开户 .....                                  | 8  |
| 二、交易表单填写规范.....                                   | 10 |
| 三、投资者互转表单填写规范.....                                | 11 |
| （一）普通投资者转化为专业投资者 .....                            | 11 |
| （二）专业投资者转化为普通投资者 .....                            | 12 |
| 第三章 录音、录像规范.....                                  | 12 |
| 一、录音或录像事项.....                                    | 12 |
| 二、录音或录像规定.....                                    | 12 |
| 第四章 录音、录像标准话术.....                                | 13 |
| 一、开立基金账户规范话术.....                                 | 13 |
| 二、交易规范话术.....                                     | 16 |
| （一）普通投资者（自然人）规范话术 .....                           | 16 |
| （二）专业投资者（自然人）规范话术 .....                           | 20 |
| 三、普通投资者转为专业投资者规范话术.....                           | 21 |
| 四、因投资者和产品信息变化，主动调整投资者分类、产品分级以及适当性匹配意见的告知规范话术..... | 21 |
| 第五章 回收材料.....                                     | 23 |
| 一、机构或产品开户回收清单.....                                | 23 |
| 二、个人开户回收清单.....                                   | 24 |

## 第一章 投资者分类

### 一、 投资者分类

投资者分为普通投资者与专业投资者。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。

### 二、 专业投资者条件

符合下列条件之一的是专业投资者：

（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、期货公司、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、年金基金等养老基金，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：

- 1、最近 1 年末净资产不低于 2000 万元；
- 2、最近 1 年末金融资产不低于 1000 万元；
- 3、具有 2 年以上证券、基金、期货、黄金、外汇等投资经历。

（五）同时符合下列条件的自然人：

- 1、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；
- 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，或者属于本条第（一）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。

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。

## 第二章 表单填写

目前根据投资者分类分为专业投资者与普通投资者，根据不同分类开户操作流程及表单有所不同。

### 一、 开户表单填写规范

#### （一） 专业投资者开户

专业投资者根据主体不同，分为以下三类，提供不同的开户表单及证明材料。

##### **情况 1：以公司户名义开户的机构客户**

1、填写《账户业务申请表（机构）》，表单中带“\*”号的为必填项，必须完整填写，若无法提供的可以填写“无”。预留银行信息中开户银行全称必须细化到分行/支行，若银行户名中有数字和字符的，请注明是全角还是半角；若需要使用“德邦机构快线”增值服务（即赎回德邦德利、德邦如意及今后允许使用此增值服务的所有产品的资金在 T+1 日上午到账），则必须填写大额支付行号。填写完整后需要经办人签字以及加盖公司公章及骑缝章。

2、填写《风险测评问卷（机构）》，除特别说明均为单选题，再由经办人签章并加盖公章及骑缝章。

3、填写《传真交易协议书》（一式两份），加盖公章及骑缝章。

4、填写《预留印鉴卡》（一式两份），预留公章处可以是公章或财务章等，预留私章处可以是法人章或经办人签字等，预留公章与预留私章必须都要留，缺一不可。填写合格后加公章及法人章。

5、填写《业务授权委托书》，授权人为机构名称，被授权人为经办人（可以授权多位经办人），并由经办人签字（有多位则每位都需要签字），加盖公章及法

人章。

6、填写《投资者信息采集及变更须知》（一式两份）抄写部分必须为手写并加盖公章及经办人签字。

7、《证券投资者基金投资人权益须知》，抄写部分必须为手写并加盖公章及经办人签字，加盖骑缝章。

8、营业执照、有效的组织机构代码证、有效的税务登记证（若为三证合一，则只需提供新版营业执照）的复印件（加盖公章）。

9、资质证明文件，如经营金融业务和资产管理业务许可证等（加盖公章）。

10、银行的开户证明或相关凭证复印件，复印件上需要有银行章痕迹并加盖公章；若银行户名与《账户业务表》中申请机构名不符的，需要额外提供《账户情况说明文件》（加盖公章）。

11、法定代表人有效身份证件正反面复印件（加盖公章）。若为法定代表人授权其他人员签署合同或办理业务的，需提供相关的授权委托书以及被授权人的身份证（加盖公章）。

12、经办人（被授权经办人）有效身份证件正反面复印件（加盖公章），如有多位经办人则需分别提供身份证复印件。

13、若为本指南第一章所规定的第四类专业投资者，另需提供：（1）最近一年经审计的财务报表（最近1年末净资产不低于2000万元）（加盖公章）；（2）金融资产证明（最近1年末金融资产不低于1000万元）（加盖公章）（3）投资经历证明（具有2年以上证券、基金、期货、黄金、外汇等投资经历）（加盖公章）（4）《专业投资者声明书（机构）》（加盖公章及经办人签字）。

14、若为非金融机构，需提供《机构税收居民身份声明文件》或《控制人税收居民身份声明文件》（如需）（加盖公章及法人章）。注：金融机构及证监会备案的产品则享有豁免权。

## **情况2：以产品名义开户的机构客户**

1、填写《账户业务申请表（产品）》，表单中带“\*”号的为必填项，必须完整填写，若无法提供的可以填写“无”。预留银行信息中开户银行全称必须细化

到分行/支行，若银行户名中有数字和字符的，请注明是全角还是半角；若需要使用“机构快线”业务（即赎回德邦德利、德邦如意的资金在 T+1 日上午到账），则必须填写大额支付行号。填写完整后需要经办人签字以及加盖公司公章及骑缝章。

2、填写《风险测评问卷（机构）》，机构名称应与《账户业务申请表（产品）》中的申请机构名称保持一致，除特别说明均为单选题，再由经办人签章并加盖公章及骑缝章。

3、填写《传真交易协议书》（一式两份），机构名称填写公司名称并加盖公章及骑缝章。

4、填写《预留印鉴卡》（一式两份），机构名称应与《账户业务申请表（产品）》中的申请机构名称保持一致，预留公章处可以是公章或财务章等，预留私章处可以是法人章或经办人签字等，预留公章与预留私章必须都要留，缺一不可，填写合格后加公章及法人章。

5、填写《业务授权委托书》，授权人为机构名称，被授权人为经办人（可以授权多位经办人），并由经办人签字（有多位则每位都需要签字），加盖公章及法人章。

6、填写《投资者信息采集及变更须知》（一式两份）抄写部分必须为手写并加盖公章及经办人签字。

7、《证券投资基金投资人权益须知》，抄写部分必须为手写并加盖公章及经办人签字，加盖骑缝章。

8、营业执照、有效的组织机构代码证、有效的税务登记证（若为三证合一，则只需提供新版营业执照）的复印件（加盖公章）。

9、资质证明文件，如经营金融业务和资产管理业务许可证等（加盖公章）。

10、银行的开户证明或相关凭证复印件，复印件上需要有银行章痕迹并加盖公章；若银行户名与《账户业务表》中申请机构名不符的，在预留银行下方蓝色字段前的方框打勾。

11、法定代表人有效身份证件正反面复印件（加盖公章）。若为法定代表人

授权其他人员签署合同或办理业务的，需提供相关的授权委托书以及被授权人的身份证（加盖公章）。

12、经办人（被授权经办人）有效身份证件正反面复印件（加盖公章），如有多位经办人则需分别提供身份证复印件。

13、产品成立备案函及产品合同首末页（首页及三方用印页）（加盖公章）。

14、若为本指南第一章所规定的第四类专业投资者，需提供：（1）最近一年经审计的财务报表（最近1年末净资产不低于2000万元）（加盖公章）；（2）金融资产证明（最近1年末金融资产不低于1000万元）（加盖公章）（3）投资经历证明（具有2年以上证券、基金、期货、黄金、外汇等投资经历）（加盖公章）（4）《专业投资者声明书（机构）》（加盖公章及经办人签字）。

15、若为非金融机构，需提供《机构税收居民身份声明文件》或《控制人税收居民身份声明文件》（如有）（加盖公章及法人章）。

### **情况3：专业个人客户开户**

1、填写《账户业务申请表（个人）》，表单中带“\*”号的为必填项，必须完整填写，若无法提供的可以填写“无”。预留银行信息中开户银行全称必须细化到分行/支行，填写完整后由客户在每一页签字。

2、填写《风险测评问卷（个人）》，除特别说明均为单选题，再由客户在每一页签字。

3、填写《传真交易协议书》（一式两份）（如需）并由客户在每一页签字。

4、填写《业务授权委托书》（如需），授权人为客户，被授权人为他人，需提供公证处的证明材料，并提供被授权人有效身份证正反面复印件，最后由客户及被授权人签字确认。

5、填写《投资者信息采集及变更须知》（一式两份）抄写部分必须为手写并签字。

6、《证券投资基金投资人权益须知》，抄写部分必须为手写并由客户在每一页签字。

7、本人有效身份证件正反面复印件。

8、银行的开户证明或相关凭证复印件。

9、金融资产证明或最近 3 年收入证明（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）。

10、投资经历或工作经历或职业资格证明文件（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，职业资格证明文件需验原件）。

11、《专业投资者声明书（个人）》并签字。

12、《个人税收居民身份声明文件》（如有）并签字。

## （二）普通投资者开户

普通投资者根据主体不同，分为以下两类，提供不同的开户表单及证明材料。

### **情况 1：以公司户名义开户的机构客户**

1、填写《账户业务申请表（机构）》，表单中带“\*”号的为必填项，必须完整填写，若无法提供的可以填写“无”。预留银行信息中开户银行全称必须细化到分行/支行，若银行户名中有数字和字符的，请注明是全角还是半角；若需要使用“机构快线”业务（即赎回德邦德利、德邦如意的资金在 T+1 日上午到账），则必须填写大额支付行号。填写完整后需要经办人签字以及加盖公司公章及骑缝章。

2、填写《风险测评问卷（机构）》，除特别说明均为单选题，在测评后计算得分并勾选风险承受能力等级，再由经办人签章并加盖公章及骑缝章。

3、填写《传真交易协议书》（一式两份），加盖公章及骑缝章。

4、填写《预留印鉴卡》（一式两份），预留公章处可以是公章或财务章等，预留私章处可以是法人章或经办人签字等，预留公章与预留私章必须都要留，缺一不可，填写合格后加公章及法人章。

5、填写《业务授权委托书》，授权人为机构名称，被授权人为经办人（可以授权多位经办人），并由经办人签字（有多位则每位都需要签字），加盖公章及法

人章。

6、填写《投资者信息采集及变更须知》（一式两份）抄写部分必须为手写并加盖公章及经办人签字。

7、《证券投资者基金投资人权益须知》，抄写部分必须为手写并加盖公章及经办人签字，加盖骑缝章。

8、填写《投资者风险匹配告知书及投资者确认函》（一式两份）第二页，加盖公章及经办人签字并加盖骑缝章。若客户表示该材料需要我司先填写好的版本，则告知客户我司填写好后需要客户再次用印并寄回我司一份。

9、营业执照、有效的组织机构代码证、有效的税务登记证（若为三证合一，则只需提供新版营业执照）的复印件（加盖公章）。

10、银行的开户证明或相关凭证复印件，复印件上需要有银行章痕迹并加盖公章；若银行户名与《账户业务表》中申请机构名不符的，需要额外提供《账户情况说明文件》。

11、法人有效身份证件正反面复印件（加盖公章）。若为法人授权其他人员有签署合同盖章权利的，需提供相关的授权委托书以及被授权人的身份证（加盖公章）。

12、经办人（被授权经办人）有效身份证件正反面复印件（加盖公章），如有多位经办人则需分别提供身份证复印件。

13、《机构税收居民身份声明文件》或《控制人税收居民身份声明文件》（如需）（加盖公章及法人章）。

## **情况 2：普通个人客户开户**

1、填写《账户业务申请表（个人）》，表单中带“\*”号的为必填项，必须完整填写，若无法提供的可以填写“无”。预留银行信息中开户银行全称必须细化到分行/支行，填写完整后由客户在每一页签字。

2、填写《风险测评问卷（个人）》，除特别说明均为单选题，在测评后计算得分并勾选风险承受能力等级，再由客户在每一页签字。

3、填写《业务授权委托书》（如需），授权人为客户，被授权人为他人，需

提供公证处的证明材料，并提供被授权人有效身份证正反面复印件，最后由客户及被授权人签字确认。

4、填写《投资者信息采集及变更须知》（一式两份）抄写部分必须为手写并签字。

5、《证券投资基金投资人权益须知》，抄写部分必须为手写并由客户在每一页签字。

6、填写《投资者风险匹配告知书及投资者确认函》（一式两份）第二页，并签字。若客户表示该材料需要我司先填写好的版本，则告知客户我司填写好后需要客户再次签字并寄回我司一份。

7、本人有效身份证件正反面复印件。

8、银行的开户证明或相关凭证复印件。

9、《个人税收居民身份声明文件》（如有）并签字。

## 二、 交易表单填写规范

1、**普通投资者**购买公募产品需要阅读单独的产品《风险揭示书》，并在尾页手动抄写风险提示，机构客户由经办人签字并加盖公章及骑缝章；个人客户签字确认。

2、填写《交易业务申请表-普通/专业投资者版》，其中机构名称应与《账户业务申请表（机构/产品）》中的申请机构名称保持一致、经办人必须为经过授权的经办人员，根据认/申购/赎回等操作，在对应栏目填写产品名称、产品代码、金额需要大写及小写。机构客户需经办人签字并加盖预留印鉴及骑缝章，个人客户需在每页下方签字确认。

3、若**普通投资者**的风险承受能力与其购买的产品风险等级不匹配，还需按照公司投资者适当性管理办法履行规定的程序，额外签署《普通投资者购买风险不匹配产品申请书》及《风险不匹配警示函及投资者确认书》；

若**普通投资者**购买 R5 风险等级的产品，除上述《普通投资者购买风险不匹配产品申请书》及《风险不匹配警示函及投资者确认书》外，还应让投资者填写

### 《追加了解信息问卷》

4、若为多页材料，机构客户均需加盖骑缝章，个人客户需要在每页签字确认。

## 三、 投资者互转表单填写规范

### （一） 普通投资者转化为专业投资者

1、填写《投资者转化表(普通转专业)》并加盖公章及经办人签字（个人投资者签章即可）。

2、填写《普通转专业声明书（机构/个人）》并加盖公章及经办人签字（个人投资者签章即可）。

3、填写《追加调查问卷（普通转专业）-机构/个人》，完成后经办人签字并加盖公章及骑缝章（个人投资者签章即可），此问卷调查中涉及到普通转专业的硬性规定题目如未达标，则转换失败。

4、填写《投资知识测评》并加盖公章及骑缝章（个人投资者签章即可），60分以上方可转换成专业投资者，否则无法转换。

5、经办人有效身份证正反面复印件（加盖公章）/个人提供本人有效身份证正反面复印件。

6、机构投资者需额外提供：（1）最近1年末净资产不低于1000万元的；最近一年经审计的财务报表（最近1年末净资产不低于1000万元）并加盖公章及骑缝章。（2）提供金融资产证明（最近1年末金融资产不低于500万元）并加盖公章。（3）提供具有1年以上证券、基金、期货、黄金、外汇等的投资经历证明并加盖公章。

7、个人投资者需额外提供：（1）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30万元的证明文件（2）1年以上证券、基金、期货、黄金、外汇等投资经历或者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投资者。

## （二）专业投资者转化为普通投资者

专业投资者转化为普通投资者的，填写《投资者转化表(专业转普通)》并加盖公章及经办人签字(个人投资者签章)以及经办人有效身份证正反面复印件(加盖公章)/个人提供本人有效身份证正反面复印件。

## 第三章 录音、录像规范

### 一、 录音或录像事项

销售人员(或直销柜台人员)在执行以下适当性程序时应当全程录音或录像：

- （一）普通投资者（自然人）、专业投资者（自然人）的开户和交易程序；
- （二）普通投资者申请成为专业投资者告知和警示程序；
- （三）公司向普通投资者销售产品的风险告知程序；
- （四）公司向普通投资者销售 R5 风险等级产品的风险点告知程序；
- （五）公司根据普通投资者和产品信息变化，主动调整普通投资者分类、产品分级以及适当性匹配意见的告知程序。

### 二、 录音或录像规定

销售人员办理录音或录像业务时，应遵守如下规定：

- （一）销售人员应注意行为举止谦虚有礼、有理有节，展现良好的职业素养。
- （二）录像范围应覆盖投资者和销售人员。
- （三）录像中图像应能够明确辨识投资者和销售人员的行为举止。
- （四）录像中声音应能够清晰可辨销售人员和投资者的言语表达内容。
- （五）录音中的图像和声音应相互匹配，可明确辨识语音及其语音来源。
- （六）录像内容应覆盖开户和交易环节及其他《办法》规定需要录音或录像的全部过程。
- （七）提前告知投资者录音或录像的原因，取得投资者的许可和配合，并做

好录音或录像准备工作。

（八）在录像过程中及时解答客户提出的问题，但不得主动推介高于普通投资者风险承受能力的产品，不得有提示、暗示、诱导、误导、帮助等行为对投资者进行干扰，影响投资者投资判断的情况。

## 第四章 录音、录像标准话术

### 一、 开立基金账户规范话术

1、销售人员应先办理开户业务，然后再执行销售产品程序，开机后朗读录音或录像启动提示语，启动录音或录像程序：

**“尊敬的投资者您好，我是德邦基金的员工 XXX（姓名），请问您是 XXX（机构联系人/先生/女士）吗？根据中国证监会关于《证券期货投资者销售适当性管理办法》和《基金募集机构投资者适当性管理实施指引（试行）》的相关要求，现在将占用您/贵机构几分钟的时间对您/贵机构本次开户业务进行录音或录像，请问您/贵机构现在方便吗？”**

2、客户同意后，核对客户信息，确认是客户本人：**“非常感谢。您/贵机构的有效身份证件是 XXXX(身份证、护照等)，证件号码是 XXXXX，请问是否正确？”**

3、根据客户类型（个人/机构/产品），请客户填写开户所需表单，包括《账户业务申请表》、《风险测评问卷》、《传真交易协议书》（如需）、《投资者信息填写及变更须知》等，提示客户：**“请您/贵机构填写开户相关表单，如在填写过程中您有任何问题可随时咨询我。”**

4、客户填完表单后，销售人员需核查客户所填写的信息，查看与提供的开户材料的完整性是否有明显矛盾。

5、（普通投资者适用）查看客户《风险测评问卷》计算客户得分并填写结果（专业投资者也需要计算出结果，但不进行分类）。若计算结果为 C1 型，需确认客户是否属于最低风险承受能力类别，销售人员应询问客户：

**“根据风险测评问卷得分，您/贵机构的风险承受能力为 C1 型，根据《德**

《基金投资者适当性管理办法》规定，符合以下情形之一的会被认定为风险承受能力最低类别的投资者：（1）不具有完全民事行为能力（2）没有风险容忍度或者不愿意承受任何投资损失（3）中国证监会、基金业协会或者公司认定的其他情形，请问您/贵机构是否符合其中之一？”

根据客户的回答并核查客户填写的《风险测评问卷》中相关风险厌恶的题目是否与其回答一致，若客户不符合三种情形的，则告知客户：“请您/贵机构签署《非最低风险承受能力声明函》。”

若客户符合三种情形之一，则告知客户：“您/贵机构的风险承受能力为 C1 中最低风险承受能力类别，您/贵机构只能购买我司 R1 类风险等级的产品。”

若客户有异议，则请客户确认所填内容准确性后再次复核。

6、（普通投资者适用）客户开户材料查看并审核完毕无误后，由销售人员填写《投资者风险匹配告知书及投资者确认函》第一页内容，继续开户录音或录像流程，首先告知投资者其分类，内容如下：

“尊敬的投资者，根据证监会的规定，接下来我将会就您/贵机构的投资者分类等情况与您逐一核实并确认。

根据您/贵机构提供的相关材料，依据相关法律、法规的规定，我司将您认定为专业投资者/普通投资者（根据客户实际情况选择）。”

7、（普通投资者适用）其次告知投资者其风险承受能力等级，内容如下：

“结合您/贵机构填写的《风险测评问卷》以及其它相关信息，我司对您/贵机构的风险承受能力进行了综合评估，您/贵机构的风险承受能力为 XXX。”（根据客户风险测评等材料综合评估客户风险承受能力，将客户对应的风险承受能力等级告知客户）

8、（普通投资者适用）然后告知投资者按照其风险承受能力可以购买我司哪些风险等级的产品，内容如下：

“依据我司的投资者与产品、服务风险等级匹配规则，您/贵机构的风险承受能力等级与我司 XXX 风险等级的产品相匹配。”（根据客户风险承受能力与产品等级对应，将客户可以购买的产品等级告知客户，匹配规则如下）

*C1 中的最低风险承受能力只能购买 R1 产品*

*C1（保守型）可购买 R1 风险等级产品*

*C2（稳健型）可购买 R1、R2 风险等级产品*

*C3（平衡型）可购买 R1、R2、R3 风险等级产品*

*C4（积极型）可购买 R1、R2、R3、R4 风险等级产品*

*C5（激进型）可购买 R1、R1、R3、R4、R5 风险等级产品*

9、非居民金融账户涉税信息尽职调查（如有），确认投资者是否为非居民金融账户，内容如下：

**“根据您/贵机构提供的信息，您/贵机构是：中国税收居民/海外（非美国）税收账户/海外（美国）税收账户（根据客户证件类型及其他信息判断）**

若投资者是海外（非美国）税收账户/海外（美国）税收账户的，还需要提醒投资者：**“如您/贵机构是海外（非美国）税收账户/海外（美国）税收账户，本公司将就您/贵机构的情况依法向监管机构履行报告义务。”**

10、（普通投资者适用）告知投资者分类、适配类型等后，需要提醒投资者以下内容：

**“我司在此郑重提醒，我司向您/贵机构销售的产品或提供的服务将以您的风险承受能力等级和投资品种、期限为基础，若您/贵机构提供的信息发生任何重大变化，您/贵机构应当及时以书面方式通知我司。我司建议您/贵机构审慎评判自身风险承受能力、结合自身投资行为，认真填写投资品种、期限，并做出审慎的投资判断。**

（专业投资者适用）对投资者信息变化进行提醒：**“若您/贵机构提供的信息发生任何重大变化，您/贵机构应当及时以书面方式通知我司。”**

11、（普通投资者适用）请客户阅读《投资者风险匹配告知书及投资者确认函》并在第二页签字确认，告知客户：**“请您/贵机构仔细查看《投资者风险匹配告知书及投资者确认函》，如同意我司评估与匹配结果，请在第二页签字，以示同意，谢谢！”**

12、待以上步骤完成后，则告知投资者：**“感谢您/贵机构的信任，稍后我将**

会为您办理开户，祝您生活愉快！录音或录像结束。”

13、关闭录音或录像，流程结束。

14、机构投资者还需客户经理与经办人在印有公司 LOGO 的地方合影存档。

注：若开户后立即交易的，可以不用结束录音或录像，完成开户规范话术第 11 点后继续从本《指南》交易规范话术第 4 点开始录音或录像。

## 二、 交易规范话术

购买公募产品按照投资者分类分为普通投资者（自然人）和专业投资者（自然人）两大类。

### （一） 普通投资者（自然人）规范话术

在交易前，销售人员首先应核查普通投资者客户的风险承受能力等级与客户拟购买的产品风险等级是否匹配，按照客户拟购买的产品风险等级与其风险承受能力匹配情况：（1）匹配（2）高于其风险承受能力（3）购买 R5 风险等级的产品，分为三类适用不同的录音或录像话术。

#### 情况 1：普通投资者拟购买的产品风险等级与其风险承受能力匹配的情形

1、开机，启动录音或录像程序

2、销售人员朗读录音或录像启动提示语：

“尊敬的投资者您好，我是德邦基金的员工 XXX（姓名），请问您是 XXX（机构联系人/先生/女士）吗？根据中国证监会关于《证券期货投资者销售适当性管理办法》和《基金募集机构投资者适当性管理实施指引（试行）》的相关要求，现在将占用您几分钟的时间对您/贵机构本次认/申购行为进行录音或录像，请问您/贵机构现在方便吗？”

3、客户同意后，核对客户信息：“非常感谢。您/贵机构的有效身份证件是 XXXX（身份证、护照、营业执照等），证件号码是 XXXXX，请问是否正确？”

4、客户确认后，给予客户充分的考虑时间，询问客户：“请问您是否已有充分的时间来了解本产品风险情况？您是否还需要更多时间进行了解和考虑？您

### 是否主动自愿购买？”

5、客户确认后，对客户进行风险揭示：“您/贵机构本次拟投资的产品为 XXX（产品名），该产品的风险等级为 XXX（产品风险等级）。结合您/贵机构填写的《风险测评问卷》以及其他相关信息，您/贵机构的风险承受能力为 XXX，接下来，我将会就您/贵机构本次投资的情况，对您/贵机构进行风险揭示，请问可以吗？”

6、客户认同后，再由销售人员朗读公募产品《风险揭示书》（通用），朗读完毕后询问客户：“请问您/贵机构是否已经了解上述《风险揭示书》内容？”

7、客户表示了解后继续录音或录像程序，告知投资者：“如您/贵机构确认继续交易的，请您/贵机构填写《交易业务申请表》并签字确认，同时请您抄写并签署《风险揭示书》。”

8、待以上步骤完成后，则告知投资者：“感谢您/贵机构的信任，稍后我将为您/贵机构办理，祝您/贵机构生活愉快！录音或录像结束。”

9、关闭录音或录像，流程结束。

10、机构投资者还需客户经理与经办人在印有公司 LOGO 的地方合影存档。

### 情况 2：普通投资者拟购买的产品风险等级高于其风险承受能力的情形

1、投资者拟购买的产品高于其风险承受能力的，执行情况 1 中的 1-4 步骤后，按照以下话术进行风险揭示：

（1）首先请客户填写《普通投资者购买风险不匹配产品申请书》，并提示客户：“您/贵机构本次拟投资的产品为 XXX（产品名），该产品的风险等级为 XXX（产品风险等级）。结合您/贵机构填写的《风险测评问卷》以及其他相关信息，您/贵机构的风险承受能力为 XXX，您/贵机构本次购买的产品风险等级高于您/贵机构自身的风险承受能力，请您/贵机构填写《普通投资者购买风险不匹配产品申请书》并签字/盖章确认。”

该流程需在录像内显示。若客户不愿意签署《风险不匹配警示函及投资者确认书》，则销售终止。

（2）填写完毕后，确认购买行为是客户本人所为，询问客户：“请问本次购

### 买行为是您/贵机构本人主动购买的吗？”

请客户回答。该流程需在录音或录像内显示。若客户回答否，则销售终止。

### 客户确认是本人购买后，提示客户：“请问本公司及销售人员是否在销售过程中主动向您/贵机构推介该产品？”

请客户回答。该流程需在录音或录像内显示。若客户回答是，则销售终止

(3) 确认好之后，销售人员核查客户《风险测评问卷》、《非最低风险承受能力声明函》（如有）及其他材料，确认客户风险承受能力等级，若客户为 C1 型，需确认客户不属于 C1 中最低风险承受等级，也没有违反投资者准入性规定，询问客户：“根据您提供的《风险测评问卷》等材料，我公司综合评估您不属于 C1 中最低风险承受等级，但您/贵机构的风险承受能力与您本次购买的产品风险等级不匹配，请您/贵机构签署《风险不匹配警示函及投资者确认书》并签字盖章。”

(4) 签署完成后，对客户进行风险揭示：“接下来，我将会就您/贵机构本次投资的情况，对您/贵机构进行风险揭示，请问可以吗？”

(5) 客户认同后，再由销售人员朗读公募产品的《风险揭示书》（通用），朗读完毕后询问客户：“请问您/贵机构是否已经了解上述《风险揭示书》内容？”

(6) 客户表示了解后继续录音或录像程序，询问客户：“请问您/贵机构是否已充分知晓该产品的风险等级高于您的风险承受能力，并确认愿意自行承担购买该产品相应的不利后果及未来可能造成的投资损失，包括可能遭受本金全部或部分的损失？”

请客户回答。该流程需在录音或录像内显示。若客户回答不确认，则销售终止。

(7) 客户确认后，销售人员与客户就购买行为进行确认，提示客户：“请问您是否仍然坚持购买本产品？”

(8) 客户表示仍然要购买的，将《交易业务申请表》及《风险揭示书》给投资者并告知：“如您确认继续购买本产品，请您/贵机构填写《交易业务申请表》并签字确认，同时请您抄写并签署公募产品的《风险揭示书》。”

2、待以上步骤完成后，查看投资者填写交易相关表单，若没有问题，则告知投资者：“感谢您/贵机构的信任，稍后我将会为您/贵机构办理，祝您/贵机构生活愉快！录音或录像结束。”

3、关闭录音或录像，流程结束。

4、机构投资者还需客户经理与经办人在印有公司 LOGO 的地方合影存档。

### **情况 3：普通投资者拟购买 R5 风险等级的产品的情形**

客户购买 R5 风险等级产品流程与本《指南》交易规范话术情况 2：客户拟购买的产品风险等级高于其风险承受能力的情形流程基本一致，但须额外补充以下两点：

1、需要客户补充《追加信息问卷》，根据情况 2 中 1-（3）规范话术，询问客户：“根据您提供的《风险测评问卷》等材料，我公司综合评估您不属于 C1 中最低风险承受等级，但您/贵机构的风险承受能力与您本次购买的产品风险等级不匹配，请您/贵机构填写并签署《追加信息问卷》以及《风险不匹配警示函及投资者确认书》并签字盖章。”

2、根据情况 2 中 1-（5）规范话术在朗读风险揭示书后，还必须向投资者详细解释以下信息：产品的详细信息、重点特性和风险；产品的主要费用、费率、及重要权利；信披内容、方式及频率；投资者可能承担的损失以及投资者投诉方式及纠纷解决安排。

3、在客户签署完交易表单及风险揭示前（情况 2 中第（8）点之前），再次询问普通投资者是否需要更多时间考虑本次投资事宜？投资人明确表示不需要并继续投资的，销售人员应以下述话术提示投资者：

“感谢您/贵机构的信任，请您/贵机构填写《交易业务申请表》并签字确认，同时请您抄写并签署公募产品的《风险揭示书》。稍后我们将会为您/贵机构办理，祝您/贵机构生活愉快！录音或录像结束。”

投资者决定不投资的，则告知客户：

“好的，本次购买行为中止，请知悉，祝您/贵机构生活愉快！录音或录像结束。”

4、关闭录音或录像，流程结束。

5、机构投资者还需客户经理与经办人在印有公司 LOGO 的地方合影存档。

## （二）专业投资者（自然人）规范话术

专业投资者（自然人）的交易流程统一按照以下录音或录像流程进行：

1、开机，启动录音或录像程序

2、销售人员朗读录音或录像启动提示语：

“尊敬的投资者您好，我是德邦基金的员工 XXX（姓名），请问您是 XXX（机构联系人/先生/女士）吗？根据中国证监会关于《证券期货投资者销售适当性管理办法》和《基金募集机构投资者适当性管理实施指引（试行）》的相关要求，现在将占用您/贵机构几分钟的时间对您/贵机构本次购买行为进行录音或录像，请问您/贵机构现在方便吗？”

3、客户同意后，核对客户信息：“非常感谢。您/贵机构的有效身份证件是 XXXX（身份证、护照、营业执照等），证件号码是 XXXXX，请问是否正确？”

4、客户确认后，对客户进行风险揭示：“您/贵机构本次拟投资的产品为 XXX（产品名），接下来，我将会就您/贵机构本次投资的情况，对您/贵机构进行风险揭示，请问可以吗？”

5、客户认同后，再由销售人员朗读公募产品的《风险揭示书》（通用），朗读完毕后询问客户：“请问您/贵机构是否已经了解上述《风险揭示书》内容？”

6、客户表示了解后继续录音或录像程序，将《交易业务申请表》及《风险揭示书》给投资者并告知：“如您/贵机构确认继续交易的，请您/贵机构填写《交易业务申请表》并签字确认，同时请您抄写并签署《风险揭示书》。”

7、待以上步骤完成后，则告知投资者：“感谢您/贵机构的信任，稍后我会为您/贵机构办理，祝您/贵机构生活愉快！录音或录像结束。”

8、关闭录音或录像，流程结束。

9、机构投资者还需客户经理与经办人在印有公司 LOGO 的地方合影存档。

### 三、 普通投资者转为专业投资者规范话术

- 1、开户启动录音或录像程序。
- 2、销售人员朗读录音或录像启动提示语：

“尊敬的投资者您好，我是德邦基金的员工 XXX（姓名），请问您是 XXX（机构联系人/先生/女士）吗？您/贵机构申请从普通投资者转化为专业投资者，根据监管要求，现需对您/贵机构的基本情况进行，感谢您/贵机构的配合！”

3、核对客户信息，向客户询问：“您/贵机构的有效身份证件是 XXXX，证件号码是 XXXXX，请问是否正确？”

4、客户确认后，继续告知客户：“请问您/贵机构已经了解专业投资者与普通投资者的区别，转化为专业投资者后，您/贵机构在包括但不限于信息告知、风险警示、适当性匹配、适当性程序等方面将不能获得和普通投资者相同的标准与服务，同时您/贵机构将自主承担可能产生的风险和后果？”

客户回答是，继续转换流程，客户回答不是，则转换流程终止，无法转换。

5、客户回答是之后，继续录音或录像，告知客户：“请您/贵机构填写《投资者转化申请表》、《风险承受能力追加问卷》及《投资知识测评》。”

6、填写完毕告知客户：

“感谢您的配合！我们在收到您/贵机构提交的《投资者转化申请表》、补充信息，投资知识测试等进行核查，并结合您的风险承受能力、投资知识、投资经验、投资偏好等要素，在 3-5 个工作日内对申请表进行评估审核，审核完成后我们会以纸质或电话、短信等方式通知您转化申请的结果。感谢您的信任！祝您投资愉快！”

7、录音或录像结束，关机。

8、机构投资者还需客户经理与经办人在印有公司 LOGO 的地方合影存档。

### 四、 因投资者和产品信息变化，主动调整投资者分类、产品分级以及适当性匹配意见的告知规范话术

您好，我是德邦基金客服专员，请问您是 XX 先生/女士吗？您/贵司之前 xx

（日期）在我司购买了 XXX（产品名），今天想和您做个回访，请问您现在方便吗？

（一）客户接受回访：

客服代表：“感谢您的配合！”

（1）首先需要核对您的身份信息，请问您的身份证号是 XXX 开头，XXXX 结尾的吗？

（2）烦请您提供下您的出生年月日

客户不愿意提供的话就核对出生月日，或者询问客户是否是 XX 月 XX 日，然后请客户报读完整的身份证号

（3）目前因为 XXXX（解释产品风险等级变化原因或客户本人风险等级变化原因），造成你购买的产品风险等级与您自身的风险等级不匹配，如您投资该产品，可能导致高出您的风险承受能力并可能有所损失，请您知晓。

（4）之后我们会寄给您《投资者销售适当性告知书》，请问您的联系地址是 XXXX 吗？（根据系统中显示的与投资者核对，若不对则记录客户新地址将告知书寄给客户）

再次感谢您的配合，投资有风险，如您今后对本产品有意见建议的可拨打德邦基金服务热线 400-821-7788，谢谢！

祝您投资愉快，再见！

（二）客户忙，暂时没时间

客服代表：“那打扰您了，请问您什么时候方便接听电话？”

记录客户预约时间，然后根据时间再次回访客户。

（三）客户拒绝接受回访

客服代表：“那打扰您了，再见！”

记录客户拒绝情况

## 第五章 回收材料

### 一、 机构或产品开户回收清单

| 公募产品表单名称（机构版）                                        | 份数 | 是否回收<br>(是请“√”，否请“×”) | 经办人签字及盖公章<br>(是请“√”，否请“×”) |
|------------------------------------------------------|----|-----------------------|----------------------------|
| 《账户业务申请表》（机构/产品）（需骑缝章）                               | 1  |                       |                            |
| 《风险测评问卷（机构）》（需骑缝章）                                   | 1  |                       |                            |
| 《业务授权委托书（机构）》                                        | 1  |                       |                            |
| 《传真交易协议书》（如需）（需骑缝章）                                  | 2  |                       |                            |
| 《业务预留印鉴卡》                                            | 2  |                       |                            |
| 《投资者信息采集及变更须知》                                       | 2  |                       |                            |
| 《证券投资者基金投资人权益须知》                                     | 1  |                       |                            |
| 《投资者风险匹配告知书及投资者确认函》（需骑缝章）                            | 2  |                       |                            |
| 公募产品的《风险揭示书》                                         | 1  |                       |                            |
| 《机构税收居民身份声明文件》（如需）                                   | 1  |                       |                            |
| 《控制人税收居民身份声明文件》（如需）                                  | 1  |                       |                            |
| 《交易业务申请表-普通/专业投资者版》（若交易）（需骑缝章）                       | 1  |                       |                            |
| 公募产品材料名称（机构版）                                        |    | 是否回收<br>(是请“√”，否请“×”) | 是否盖公章<br>(是请“√”，否请“×”)     |
| 营业执照复印件                                              | 1  |                       |                            |
| 组织机构代码证复印件（三证合一无需提供）                                 | 1  |                       |                            |
| 税务登记证复印件（三证合一无需提供）                                   | 1  |                       |                            |
| 资质证明文件（专业投资者提供）                                      | 1  |                       |                            |
| 产品成立备案函（产品开户须提供）                                     | 1  |                       |                            |
| 产品合同首末页（产品开户须提供）（需骑缝章）                               | 1  |                       |                            |
| 法定代表人身份证正反面复印件                                       | 1  |                       |                            |
| 授权经办人身份证正反面复印件                                       | 1  |                       |                            |
| 预留银行账户的开立证明文件                                        | 1  |                       |                            |
| 银行划款凭证复印件（若已打款）                                      | 1  |                       |                            |
| 最近一年经审计的财务报表（最近 1 年末净资产不低于 2000 万元）、金融资产证明（最近 1 年末金融 | 1  |                       |                            |

|                                                                                                                                                                                        |   |  |         |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|--|---------|
| 资产不低于 1000 万元）（第四类专业投资者提供）<br>（需骑缝章）                                                                                                                                                   |   |  |         |
| 投资经历证明（具有 2 年以上证券、基金、期货、<br>黄金、外汇等投资经历）（第四类专业投资者提供）                                                                                                                                    | 1 |  |         |
| 专业投资者声明书（机构）（第四类专业投资者提供）                                                                                                                                                               | 1 |  | 还须经办人签字 |
| 其他（请列明）：                                                                                                                                                                               |   |  |         |
| <p><b>本机构在此承诺：本机构已完整阅读并知悉上述材料内容，所填信息及提供的相关证明文件均真实、有效、完整。以上开户表单均为本机构签章，出于本机构的真实意思表示。</b></p> <p><b>公司盖章：</b></p> <p><b>经办人签字：</b> <span style="float: right;"><b>客户经理签字：</b></span></p> |   |  |         |

## 二、 个人开户回收清单

| 公募产品表单名称（个人版）                        | 份数 | 是否回收<br>(是请“√”，否请“×”) | 是否签章<br>(是请“√”，否请“×”) |
|--------------------------------------|----|-----------------------|-----------------------|
| 《账户业务申请表》（个人）（每页均需签章）                | 1  |                       |                       |
| 《风险测评问卷（个人）》（每页均需签章）                 | 1  |                       |                       |
| 《业务授权委托书（个人）》（如需）                    | 1  |                       |                       |
| 《传真交易协议书》（如需）                        | 1  |                       |                       |
| 《投资者信息采集及变更须知》                       | 2  |                       |                       |
| 《证券投资者基金投资人权益须知》                     | 2  |                       |                       |
| 《投资者风险匹配告知书及投资者确认函》（每页均需签章）          | 1  |                       |                       |
| 公募产品的《风险揭示书》                         | 1  |                       |                       |
| 《个人税收居民身份声明文件》（如有）                   | 1  |                       |                       |
| 《交易业务申请表-普通/专业投资者版》（如交易）<br>（每页均需签章） | 1  |                       |                       |
| 公募产品材料名称（个人版）                        |    | 是否回收<br>(是请“√”，否请“×”) | 是否签章<br>(是请“√”，否请“×”) |
| 本人身份证正反面复印件                          | 1  |                       | /                     |
| 授权经办人身份证正反面复印件（如有）                   | 1  |                       | /                     |
| 银行借记卡正反面复印件                          | 1  |                       | /                     |
| 银行划款凭证复印件（若已打款）                      | 1  |                       | /                     |

|                                                                                                                                                     |   |  |   |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|--|---|
| 金融资产证明或最近 3 年收入证明(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)(专业个人投资者提供)                                                                                | 1 |  | / |
| 投资经历或工作经历或职业资格证明文件(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,职业资格证明文件需验原件)(专业个人投资者提供) | 1 |  | / |
| 专业投资者声明书(个人)(专业个人投资者提供)                                                                                                                             | 1 |  |   |
| 其他(请列明):                                                                                                                                            |   |  |   |

**本人在此承诺: 本人已完整阅读并知悉上述材料内容, 所填信息及提供的相关证明文件均真实、有效、完整。以上文件均为本人亲笔签署, 为本人的真实意思表示, 不存在重大误解、显失公平、欺诈、胁迫或者乘人之危等情形。**

**投资者签章:** **客户经理签章:**