



鹏安基金管理有限公司 直销柜台业务办理指引

第一章 总则

第一条 为规范直销柜台业务流程，加强对直销柜台业务的管理和监督，防范和化解业务风险，保障业务安全稳健运行，根据《证券期货经营机构私募资产管理业务管理办法》、《证券期货投资者适当性管理办法》等有关法律法规和自律规则以及公司相关业务管理办法等规定，制定本业务指引。

第二条 本业务指引旨在明确直销柜台的岗位职责、业务流程，规范账户管理、资料管理、印章管理，促进各项工作高效、有序、安全地运转，有效控制业务操作中的风险，为直销柜台业务操作人员提供考核和评估的依据和标准。

第三条 本办法所称的直销柜台业务是指投资者通过直销理财销售系统购买公司产品，具体内容包括账户管理业务、交易管理业务、资金管理业务等。

第二章 直销柜台岗位设置和工作职责

第四条 直销柜台业务主要包括对直销客户进行适当性管理、非居民涉税尽职调查、直销客户反洗钱管理、受理直销客户账户业务和交易业务申请、直销客户资料保管等。

第五条 直销柜台岗位设置主要包括：直销柜台经办岗、直销柜台复核岗、直销 IT 系统管理员、直销柜台清算岗。

第六条 直销柜台经办岗岗位职责

(一) 处理、协调与管理直销柜台业务，对直销客户日常账户及

交易各项业务工作进行指导和监督；

(二) 对直销客户适当性管理、日常业务等资料进行审核，防范直销柜台业务风险；

(三) 根据直销客户的业务申请表，办理直销柜台系统相关业务的录入；

(四) 负责直销业务专用章的保管使用工作；

(五) 负责客户资料的收集和存档；

(六) 定期总结直销业务工作情况；

(七) 其他直销工作必要事项。

第七条 直销柜台复核岗岗位职责

(一) 复核直销柜台经办人员录入的每笔直销客户申请业务；

(二) 其他必要事项。

第八条 直销柜台 IT 系统管理员岗位职责

(一) 对直销柜台各岗位实施业务操作授权；

(二) 负责对直销柜台各业务参数设置；

(三) 负责直销柜台系统相关问题的沟通、联络以及系统的测试与升级；

(四) 其他必要事项。

第九条 直销柜台清算岗岗位职责

(一) 负责直销柜台日终清算；

(二) 按时完成直销柜台清算并及时确认清算结果，认真记录清算日志；负责清算数据与 TA 数据核对，及时确认核对结果；

(三) 负责本岗清算数据备份管理及数据交互；

(四) 负责制定直销柜台管理制度，规范直销柜台行为；

(五) 其他必要事项。

第三章 直销客户适当性管理

第十条 直销柜台客户适当性遵照《鹏安基金管理有限公司投资者适当性管理规定》及《鹏安基金管理有限公司专户投资者适当性管理细则》相关规定执行。

第十一条 直销柜台相关工作人员应按照最新监管要求及公司相关规定落实直销客户适当性管理相关工作，包括但不限于：

(一) 负责了解投资者相关工作，具体包括客户身份识别、对投资者进行了解和分类、要求投资者对分类结果书面确认并将分类结果录入直销业务系统；

(二) 根据直销系统对投资者风险承受能力及产品风险等级、准入标准的适当性匹配结果，要求投资者对匹配结果书面确认，如不匹配，对投资者履行相应的告知警示义务，投资者不得购买超过自身风险承受能力的金融产品，并向投资者发送《金融产品适当性评估结果确认书》；

(三) 负责向投资者如实告知警示产品、服务的各项风险，并对监管要求需要录音录像的告知及风险警示内容进行录音录像；

(四) 跟进投资者基本情况及产品基本情况、风险等级的变化，及时更新适当性匹配结果并要求投资者书面确认；

(五) 负责直销客户适当性管理相关纸质材料及电子文件的搜集

整理并定期归档；

(六) 其他直销客户适当性管理相关工作。

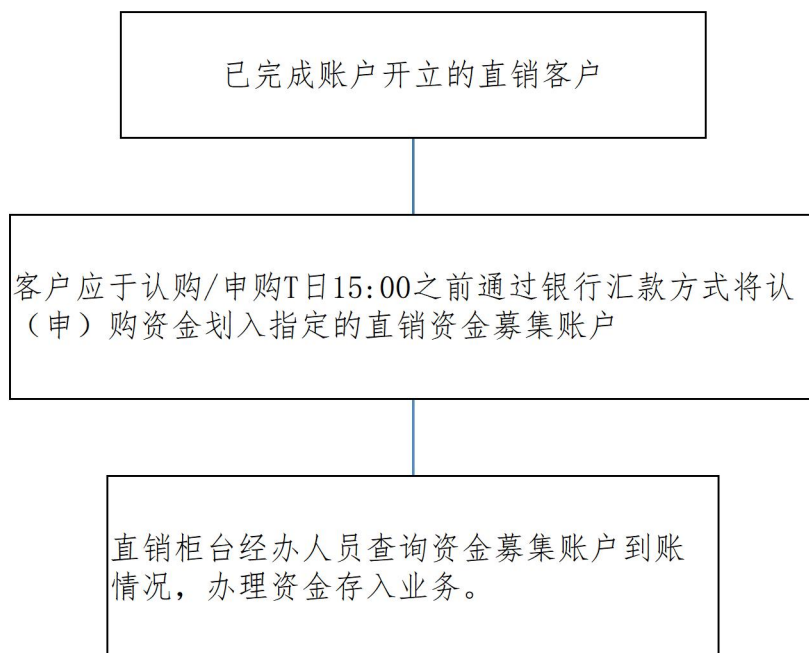
第四章 直销柜台业务流程

第十二条 账户开立流程

**开户材料说明：**

1. 开户申请表机构名称、证件号码、银行账户等信息需详细填写，受益银行账户信息请务必准确填写，开户银行填到地区支行；
2. 客户签字处，机构客户需经办人签字并加盖公章；
3. 书写所有内容请一律用黑色水笔填写，勿用圆珠笔填写；
4. 请务必准确填写联系电话，开户后客户服务部将在10个工作日内进行电话回访。
5. 首次开户时业务人员负责审核以上资料的真实性、合法性，直销柜台录入并妥善保管相关资料。

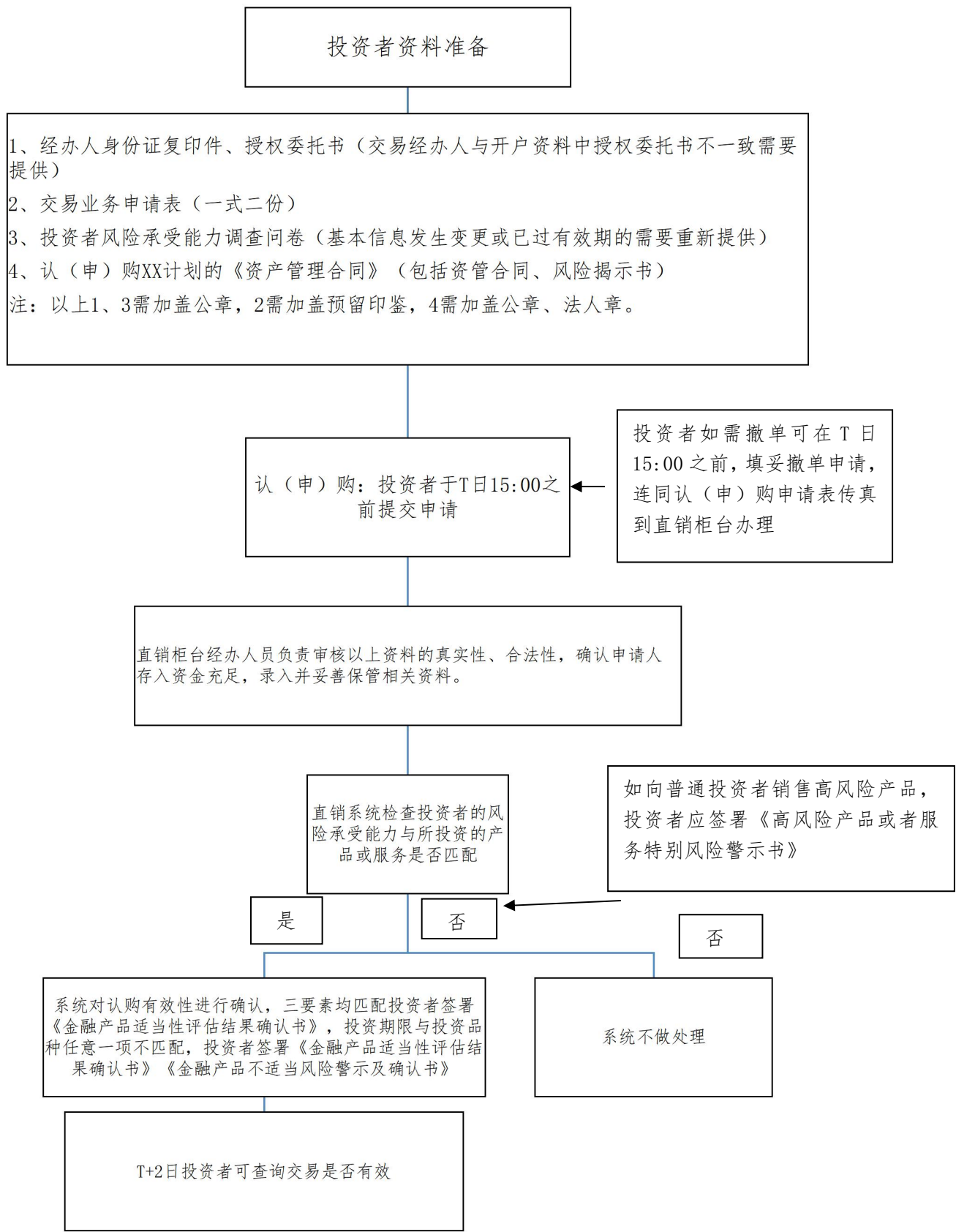
第十三条 资金存入流程



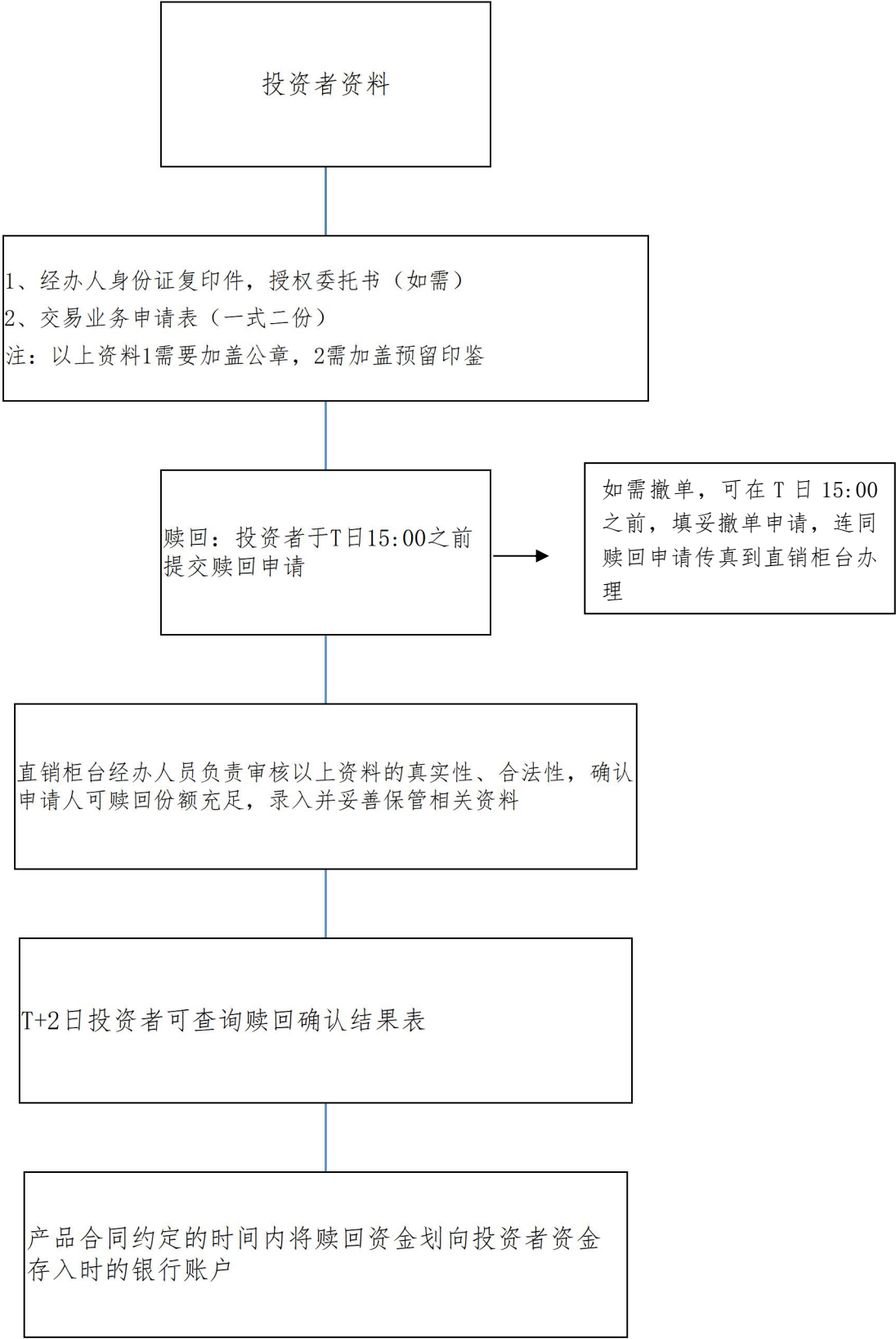
划款注意事项：

- 1、“汇款人”名称应与开户时提供的受益账户保持一致；
- 2、“汇款账户”应与开户时提供的受益账户保持一致；
- 3、汇款时请务必准确填写直销资金归集账户名，不要多写或少写；请务必备注“XX认（申）购XXX证券投资基金”。

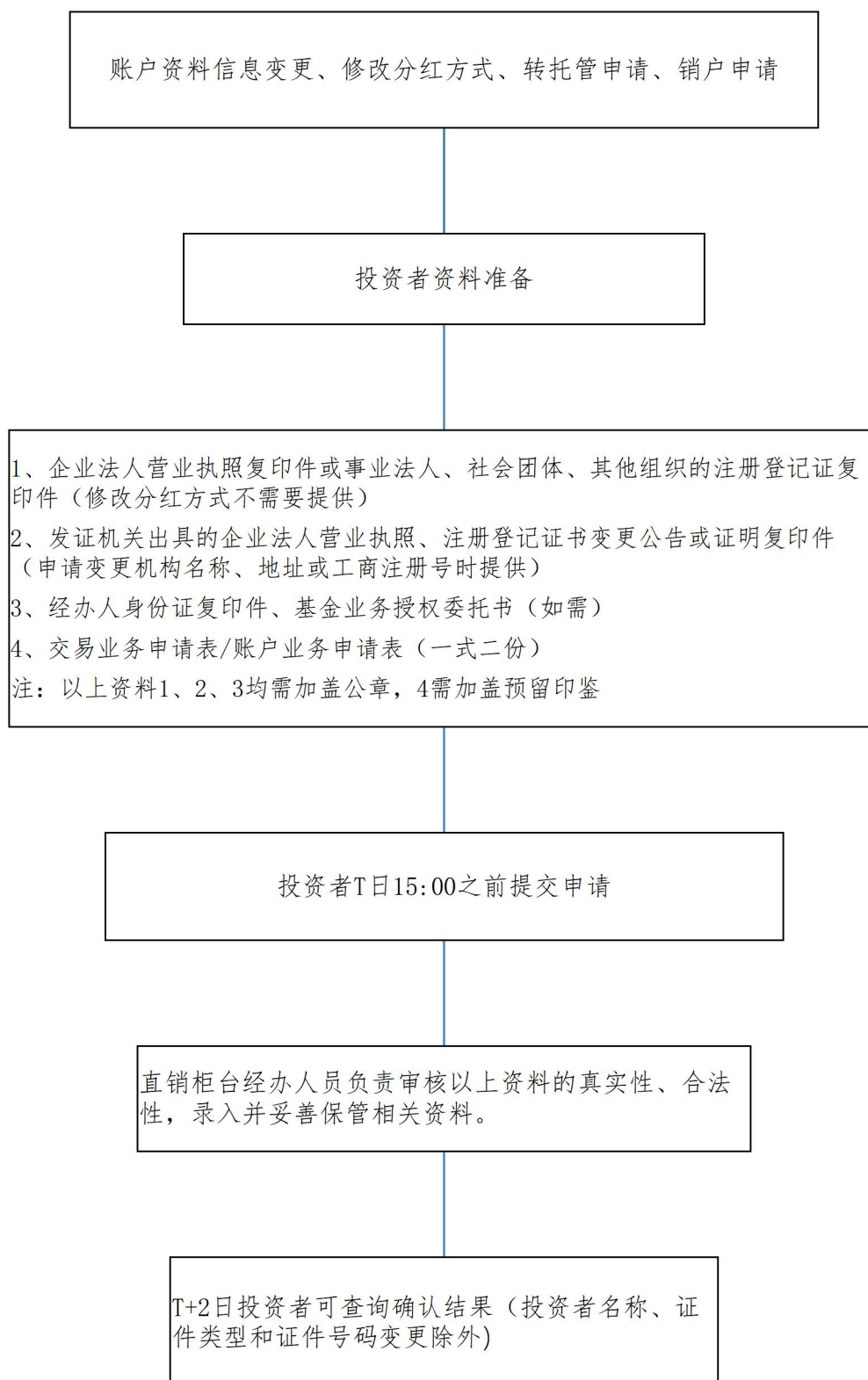
第十四条 认（申）购流程



第十五条 赎回流程



第十六条 其他业务流程



第五章 直销柜台产品账户管理

第十七条 客户服务部直销柜台经办岗应加强对资产管理基金账户(以下简称为基金账户)的管理,切实保护投资者的合法权益。除文义特有所指,下列词汇具有如下意义:

基金账户,是指客户服务部所管理的证券投资基金账户或资产管理计划的注册登记人为投资者开立的记录其计划份额持有及变动情况的账户。

交易账户,是指本公司直销柜台系统为直销投资者开立的记录其在直销柜台持有的证券投资基金或资产管理计划份额及变动情况的账户。

第十八条 客户服务部直销柜台办理基金账户的开立、资料变更、注销、查询和冻结/解冻等相关业务。

第十九条 客户服务部设有专门直销柜台、专职直销柜台人员和必要设备办理直销机构基金账户业务。

第二十条 开户业务管理

(一) 投资者可在直销柜台申请开立基金账户,依法设立并受监管的各类理财产品由其管理人代为开户。

(二) 基金账户是注册登记人识别证券投资基金或资产管理计划投资者的唯一标识,除法律、法规另有规定外,注册登记人的注册登记系统原则上为一个投资者只设立一个基金账户。

(三) 投资者通过本公司直销柜台申请开立基金账户的有效性须由本公司注册登记人确认。

(四) 直销柜台受理机构投资者开立基金账户的申请时, 经办人应当核验申请人下列材料:

1. 营业执照复印件、经营金融业务许可证复印件(若有);
2. 法定代表人身份证复印件、法定代表人证明书、基金业务授权委托书、经办人身份证复印件;
3. 开户许可证复印件(若基本户非受益账户, 需提供受益账户证明复印件, 金融产品购买账户与受益账户须一致)或理财产品托管账户开户回执复印件;
4. 账户业务申请表(机构版)(一式二份);
5. 印鉴卡(一式二份);
6. 上一年度审计报告;
7. 客户风险承受能力问卷及评估结果告知函(一式二份)(若有);
8. 专业投资者申请书及告知确认书(一式二份)(若有);
9. 非自然人客户受益所有人信息登记表、机构税收居民身份声明文件(若有)、控制人税收居民身份声明文件(若有);
10. 资管合同或理财合同复印件、产品成立备案证明文件(若投资者为各类非法人理财产品, 需提供);

注: 以上资料均需加盖公章。

普通投资者与专业投资者之间的互相转化、普通投资者定期风险承受能力测评、专业投资者资格的有效期间认定及需要进行“录音录像”的事项等本办法未明确约定的投资者适当性管理工作参照《鹏安基金管理有限公司投资者适当性管理规定》具体执行。

(五) 直销柜台经办人员应对投资者开户申请表填写的事项和证明文件的真实性、完整性、合规性进行认真审查。客户服务部负责客户身份识别工作。除客户临柜办理方式外，直销柜台还可受理以邮寄方式、传真方式或直销业务销售人员上门收取并核对开户资料的方式提交的开户申请。直销柜台经办人员负责录入并妥善保管客户的开户资料。之后客户提交的交易和其他业务申请由客户开户时的预留凭证和相关申请表办理，直销柜台经办人员负责审核材料的真实性、合法性，在直销柜台录入并妥善保管相关资料。

(六) 投资者开立基金账户的名称应与其提供的申请开户文件的名称全称相一致；依法设立并受监管的各类理财产品开立基金账户的名称应为“管理人名称-XX 产品”或“XX 产品”。

(七) 投资者在直销柜台申请开立基金账户时，若已在其他代销机构开立本注册登记人的基金账户，应当办理基金账号登记手续。直销柜台经办人员应当登记该投资者的基金账号、投资者名称、证件类型及证件号码，并由注册登记人确认投资者身份。如身份确认失败，则基金账号登记业务失败。

(八) 投资者在直销柜台开立基金账户的同时获得交易账号，并可同时办理认(申)购申请。如基金账户开户失败，则交易失败。直销柜台原则上为一个投资者只设立一个交易账户。

(九) 直销柜台经办人员对申请材料进行复查后，依据申请表上填写的内容，按直销柜台系统要求录入开户资料。直销柜台复核人员复核确认后，由直销柜台经办人员打印基金账户开户申请确认书，连

同开户申请表的第二联加盖直销业务专用章后返给开户的投资者。

(十) 若开户失败, 直销柜台在接到注册登记人的失败确认信息后(开户确认的电子文件中提示开户失败原因), 应由直销柜台经办人员通知开户的投资者。

第二十一条 基金账户信息变更

(一) 投资者名称、证件类型和证件号码是确认投资者身份的关键标识, 直销柜台收到此类信息变更的申请时应特别谨慎。在本公司作为注册登记人的情况下, 审核申请材料无误并在投资者的申请表上加盖业务专用章后, 直销柜台经办人员将投资者的信息变更申请录入到直销柜台系统, 并妥善保管客户资料。

(二) 机构投资者申请变更基金账户资料时, 必须提供以下相关资料(包括但不限于):

1. 企业法人营业执照复印件或事业法人、社会团体、其他组织的注册登记证复印件(修改分红方式不需提供);

2. 变更证明文件;

3. 经办人身份证件复印件、基金业务授权委托书(如需);

4. 账户业务申请表(机构版)(一式二份);

注: 以上资料 1、2、3 均需加盖公章, 4 需加盖预留印鉴。

(三) 如投资者的基金账户状态是“销户”或“基金账户冻结”, 则直销柜台不受理其基金账户资料变更业务。

(四) 投资者基金账户资料的变更均须经过注册登记人确认后生效。

(五) 直销柜台经办人员受理投资者变更基金账户资料时应认真审核投资者提供资料的有效性、真实性与合法性。

(六) 直销柜台经办人员应妥善保存变更前后的原始账户资料，以备查验。

(七) 直销柜台经办人员应及时接收注册登记人返回的处理结果，打印变更基金账户资料的确认单给投资者。如注册登记人确认失败，由直销柜台经办人员向投资者说明失败原因。

第二十二条 基金账户注销

(一) 发生以下情况时，投资者注销基金账户的申请将被拒绝：

1. 投资者基金账户当日有交易；
2. 投资者基金账户尚有计划份额(包括冻结份额)余额；
3. 投资者存在注册登记人登记的尚未确认的交易；
4. 投资者持有尚未兑现的计划权益；
5. 基金账户处于冻结状态；
6. 其他根据有关规定不符合注销基金账户的申请。

(二) 直销柜台受理机构投资者申请注销基金账户的申请时，应当核验申请人下列材料(包括但不限于)：

1. 填妥的账户业务申请表（机构版）；
2. 企业法人营业执照复印件，事业法人、社会团体或其他组织提供民政部门或主管部门颁发的注册登记证书复印件；
3. 基金业务授权委托书(如需)；
4. 业务经办人身份证件复印件；

注：以上资料均需加盖公章。

（三）投资者注销基金账户时，须提供与直销柜台系统记录的基金账户资料内容一致的申请材料。直销柜台在受理投资者的销户申请时，如果发现申请材料的内容与直销柜台系统记录的基金账户资料不一致时，应要求投资者先办理变更基金账户资料手续，否则直销柜台可不予受理基金账户的销户申请。

（四）投资者提交的注销账户申请须由本公司注册登记人确认后生效。

（五）直销柜台经办人员应及时接收注册登记人返回的处理结果，打印注销基金账户的确认单给投资者。如注册登记人确认失败，由直销柜台经办人员向投资者说明失败原因。

第二十三条 基金账户查询

（一）投资者可以通过直销柜台工作人员查询本机构开户资料、持有基金份额、基金份额变动及其它业务信息。

（二）在符合法律、法规的规定及相应程序的前提下，直销柜台应为司法机关及其他有权机关根据有关业务规则提供相关查询服务。

（三）投资者对通过直销柜台工作人员查询到的结果有异议的，可以申请直接向注册登记人查询，最终结果以注册登记人的记录为准。

（四）直销柜台受理投资者基金账户电话查询申请时应该核实投资者身份后为投资者提供查询。

（五）直销柜台受理投资者基金账户书面查询申请时，应当校验申请人下列资料：

1. 基金业务授权委托书(如需要);
2. 业务经办人身份证复印件;

第六章 直销柜台客户资料管理

第二十四条 客户资料管理

(一) 客户服务部指定专人负责客户资料的管理, 包括归档、装订、查询等。

(二) 按基金账户是否为有效账户, 直销客户的客户资料分为有效资料(指未销户客户资料)和销户资料。

1. 客户资料的内容: 包括账户类资料和交易类资料;
2. 客户资料的保管: 有效资料和销户资料应分别保管。为便于查阅和补充, 有效资料不宜装订, 应专夹保管; 销户资料应装订保管;
3. 客户资料丢失的处理: 客户资料丢失确实无法找回的, 应通知客户重新提交有关客户资料留存(或复印留存);
4. 账户销户后, 应定期抽出已销账户的所有资料, 按账户申请表(开户、销户)、其他客户资料排列整理后, 再按各账户顺序装订成册。销户资料装订后, 归档保管。

(三) 直销柜台应当妥善保管投资者资料, 保管期限应不少于 20 年。

第二十五条 直销柜台客户印鉴卡管理

- (一) 机构客户预留印鉴应为单位公章、财务专用章或业务专用

章以及法定代表人或其授权人的签名或印章。

(二) 预留印鉴是客户提交业务申请的唯一依据。直销客户印鉴卡一式两份，其中一份作为核对印鉴依据，由指定人员保管和使用，防止受潮、磨损、变形和丢失。

(三) 直销柜台客户印鉴卡丢失的，如有留存的备份印鉴卡，应以备份印鉴卡替换，没有备份印鉴卡的，应通知客户前来补制印鉴卡留存。

(四) 直销客户更换预留印鉴时，应填制新的印鉴卡，直销柜台人员核对旧印鉴及公章无误后，在新印鉴卡上签章并在新印鉴卡上注明启用日期，不得涂改。一份新印鉴卡与旧卡(应标记“旧卡”)放在一起，或将新印鉴卡替换旧卡(旧卡单独保管)。新的印鉴卡在更换的次日起方可使用。

第七章 直销业务印章管理

第二十六条 直销柜台业务印章使用管理应遵守《鹏安基金管理有限公司印章、证照及介绍信管理规定》，严格用印审批手续，确保公司直销柜台业务的正常开展，保证印鉴使用的合法性和有效性。

第二十七条 印章使用和管理实行使用和保管、审批相分离的原则。

第二十八条 印章应由指定专人负责保管。

第二十九条 客户服务部直销柜台业务具体用印事项：

(一) 直销客户业务申请表单、协议用印。直销客户向直销柜台

提交直销业务表单、协议，直销柜台人员审核无误后加盖“鹏安基金管理有限公司直销柜台业务专用章”。

(二) 直销柜台业务报表用章。

(三) 其他相关业务用章。直销柜台日常与公司相关部门业务往来确认、报送上级业务资料等需要加盖业务专用章的情况。

第三十条 印章使用流程：

(一) 直销客户业务申请表单、协议用印流程。直销客户向直销柜台提交直销业务表单、协议后，由直销柜台经办人员和复核人员录入、复核签字后加盖印章。

(二) 直销柜台业务报表用章流程。直销柜台人员打印直销柜台业务报表，如需盖章，核对无误签字后，加盖印章。

(三) 其他相关业务用章流程。由业务经办人提交纸质审批流程经相关部门负责人和直销柜台业务负责人审批同意后，注明用印事由、发送单位、经办人签字后方可加盖印章。

第三十一条 本印鉴管理人员在用印时，应严格遵守本办法认真核对用印内容和审批记录是否相符。防止只看签字、不用看印内容盲目盖印：严禁在空白凭证、便条或介绍信上加盖印章，保证用印履行审批手续和使用登记表。

第三十二条 印章管理人员不得擅自委托他人代为保管和加盖印章。如因故离岗，应指定代保管人，并办理移交登记手续。

第三十三条 其他印章保管、交接及变更等本办法未明确约定的印章管理工作参照《鹏安基金管理有限公司印章、证照及介绍信管理

规定》具体执行。

第八章 附则

第三十四条 本业务指引未尽事宜参照公司相关制度执行，业务办理表单依据各附件执行。

第三十五条 本业务办理指引由客户服务部负责修订和解释，自发布之日起实施。