

# 个人客户业务操作指南

## 目录

|                               |   |
|-------------------------------|---|
| <b>第一部分：专业投资者及普通投资者</b> ..... | 1 |
| <b>第二部分：账户类业务操作指南</b> .....   | 1 |
| 新开户和登记基金账号 .....              | 1 |
| 账户信息变更业务 .....                | 2 |
| 注销基金账户和取消基金账号登记业务 .....       | 3 |
| <b>第三部分：交易类业务操作指南</b> .....   | 3 |
| 认/申购业务 .....                  | 3 |
| 赎回业务 .....                    | 4 |
| 交易撤销业务 .....                  | 5 |
| 转换业务 .....                    | 5 |
| 转托管业务 .....                   | 5 |
| 分红方式选择 .....                  | 6 |

## 第一部分：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。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。

根据《证券期货投资者适当性管理办法》第八条规定，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(备注1)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，或者属于金融机构（备注2）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。

备注1：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。

备注2：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。

专业投资者之外的投资者为**普通投资者**。

请投资者根据以上《证券期货投资者适当性管理办法》第八条中规定，确定自身投资者分类，并按此类型提供业务相关资料

## 第二部分：账户类业务操作指南

### 新开户和登记基金账号

#### 一、业务材料准备

- 1、提供由本人签字的《个人信息收集和使用告知函》一份；
- 2、提供填妥并由本人签章的《天弘基金客户业务申请表（个人版）》一式两份；
- 3、提供由本人签字的《客户风险承受能力测试问卷》一份；
- 4、提供填妥并由本人签章《税收居民身份声明文件（个人版）》（如投资人为“非中国税收居民”或“既是中国税收居民又是其他国家地区税收居民”时，需要填写）
- 5、提供由本人签章《普通投资者风险告知及确认函》或《专业投资者风险告知及确认函》（请根据投资者分类提供对应风险告知及确认函）
- 6、出示本人有效身份证明原件（身份证、军官证、士兵证等）并提供能清晰看到证件有效期的证件复印件，并确保该证件的有效性；
- 7、出示投资者本人的银行储蓄存折（卡）原件，提供复印件；
- 8、若您为专业投资者，并签署了《专业投资者风险告知及确认函》，还需提供
  - 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
  - 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）；或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。
- 9、若个人投资者需开立中登基金账户，则出示证券账户卡原件并提供复印件。

若有代理人，需提供以下证明材料：

- (1) 提供填妥并由投资者本人签章和代理人签章的《天弘基金客户业务申请表（个人版）》一式两份；
- (2) 提供填妥的《业务授权委托书（个人版）》一份；
- (3) 提供由投资者本人签字的《客户风险承受能力测试问卷》一份；
- (4) 提供填妥并由本人签章《税收居民身份声明文件（个人版）》（如投资人为“非中国税收居民”或“既是中国税收居民又是其他国家地区税收居民”时，需要填写）
- (5) 提供由本人签章《普通投资者风险告知及确认函》或《专业投资者风险告知及确认函》（请根据投资者分类提供对应风险告知及确认函）
- (6) 出示投资者本人有效身份证明原件并提供能清晰看到证件有效期的证件复印件，并确保该证件的有效性；
- (7) 出示代理人的有效身份证明原件并提供能清晰看到证件有效期的证件复印件，并确保该证件的有效性；
- (8) 出示投资者本人的银行储蓄存折（卡）原件，提供复印件。

## 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法律、法规规定的合法投资者。
- 2、个人投资者应本人亲临直销中心后方可办理开户、登记基金账号业务。
- 3、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。
- 4、投资者预留的客户信息是天弘基金管理有限公司与投资者联系、为投资者提供服务的唯一信息来源，请尽量填写详细完整。
- 5、《天弘基金客户业务申请表（个人版）》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上的姓名三者应确保一致。
- 6、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。
- 7、直销中心T日受理业务申请，并不表示对本申请予以确认，最终结果以注册登记机构的确认为准。投资者一般可于T+2日查询最终结果，但基金合同另有规定的除外。
- 8、根据国家税务总局发布的《非居民金融账户涉税信息尽职调查管理办法》，本机构自2017年7月1日起，开展涉税信息尽职调查工作，需投资者签署相关声明文件。
- 9、普通投资者收到直销中心反馈的购买基金前的《风险不匹配警示函及投资者确认书》文件时，如需继续购买该产品则应及时提供经签署确认的《风险不匹配警示函及投资者确认书》，并联系直销中心进行确认。

## 账户信息变更业务

### 一、业务材料准备

#### （一）银行信息变更

- 1、提供填妥的《客户账户资料变更或销户业务申请表（个人版）》一式两份；
- 2、出示本人有效身份证明原件（身份证、军官证、士兵证等）并提供能清晰看到证件有效期的证件复印件，并确保该证件的有效性；
- 3、新的银行储蓄存折（卡）复印件；
- 4、原银行储蓄存折（卡）的销户（卡）、换卡凭证（银行凭证务必需清晰看到银行的业务章、新卡卡号与原卡一致的客户姓名等信息）。

#### （二）重要信息变更

重要信息变更指投资者如证件号码变更、证件类型变更、姓名变更

- 1、提供填妥的《客户账户资料变更或销户业务申请表（个人版）》一式两份；

2、出示本人有效身份证明原件（身份证、军官证、士兵证等）并提供能清晰看到证件有效期的证件复印件，并确保该证件的有效性；

3、公安机关或其他有效机关（如部队）出具盖章的相关证明文件。

### （三） 税收居民身份信息变更

1、提供填妥的《客户账户资料变更或销户业务申请表（个人版）》；

2、如投资者本人签署的《税收居民身份声明文件（个人版）》或相关信息有变化，还需提供投资者本人签署的新的《税收居民身份声明文件（个人版）》

### （四） 变更投资者类型（普转专或专转普）

1、普通投资者申请转化为专业投资者

（1）、提供《普通投资者转化为专业投资者申请及确认书》一式2份。

（2）、提供金融资产的资产证明文件或收入证明材料

（3）、提供金融资产投资对账单或工作证明文件

2、专业投资者转化为普通投资者

仅提供 《专业投资者转化为普通投资者申请及确认书》一式2份即可

## 二、注意事项

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

若投资者本人签署的《个人税收居民身份声明文件》相关信息有变化，请于变化之日起30日内进行资料修改。

## 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、提供填妥的《客户账户资料变更或销户业务申请表（个人版）》一式两份；

2、出示本人有效身份证明原件（身份证、军官证、士兵证等）并提供能清晰看到证件有效期的证件复印件，并确保该证件的有效性。

### 二、注意事项

1、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。

2、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。

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

## 第三部分：交易类业务操作指南

### 认/申购业务

#### 一、业务材料准备

1、提供填妥的《开放式基金认申购、赎回、撤单业务申请表（个人版）》；

2、出示本人有效身份证明原件（身份证、军官证、士兵证等）并提供能清晰看到证件有效期的证件复印件，并确保该证件的有效性；

3、普通投资者购买基金时，如有以下情形，则需提供以下资料：

申请认/申购基金产品高于自身风险测评的风险等级时，提供投资者本人签署的《风险不匹配警示函及投资者确认书》

4、如果委托他人办理，需提供代办人有效身份证明原件并提供能清晰看到证件有效期的证件复印件，并确保该证件的有效性。

## 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、直销中心办理认购业务的时间以该基金的《发售公告》为准，办理申购业务的时间为基金开放日交易所的交易时间 9:30:00 至 15:00:00。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。
- 3、投资者在申购基金份额时，必须在交易时间内全额交付申购款项。资金需在有效申请日15:00:00（含本数）之前到账。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注册登记机构确认为准。对于认购申请，资金到账的截止时间按照基金《发售公告》的规定执行。
- 4、投资者在进行交易前，应接受基金公司对您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、与自身风险承受能力的匹配关系，并认真阅读购买基金的法律文件和相关须知，普通投资者还应提供已签署的普通投资者《风险不匹配警示函及投资者确认书》进行交易确认。
- 5、投资者应准确、完整填写业务表单内容，如提交的申请表单有填错、填漏或填写不清晰的情况，直销中心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。
- 6、投资者在办理认/申购资金汇款时，在“汇款人”栏中完整填写其在本公司直销系统开户时登记的客户全称，须在汇款凭证相应位置注明当日投资的具体基金产品名称。
- 7、投资者应将认/申购款项划入指定的直销专户。
- 8、直销中心T日受理业务申请，并不表示对本申请予以确认，最终结果以注册登记机构的确认为准。投资者一般可于T+2日查询最终结果，但基金合同另有规定的除外。

## 赎回业务

### 一、业务材料准备

- 1、提供填妥的《开放式基金认申购、赎回、撤单业务申请表（个人版）》；
- 2、出示本人有效身份证明原件（身份证、军官证、士兵证等）并提供能清晰看到证件有效期的证件复印件，并确保该证件的有效性；
- 3、如果委托他人办理，需提供代办人有效身份证明原件并提供能清晰看到证件有效期的证件复印件，并确保该证件的有效性。

### 二、注意事项

- 1、直销中心办理赎回业务的时间为基金开放日交易所的交易时间 9:30:00 至 15:00:00。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、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。
- 3、投资者交易账户的基金份额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赎回处理。
- 4、投资者应准确、完整填写业务表单内容，如提交的申请表单有填错、填漏或填写不清晰的情况，直销中心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。
- 5、直销中心 T 日受理业务申请，并不表示对本申请予以确认，最终结果以注册登记机

构的确认为准。投资者一般可于 T+2 日查询最终结果，但基金合同另有规定的除外。

## 交易撤销业务

### 一、业务材料准备

- 1、提供填妥的《开放式基金认申购、赎回、撤单业务申请表（个人版）》；
- 2、出示本人有效身份证明原件（身份证、军官证、士兵证等）并提供能清晰看到证件有效期的证件复印件，并确保该证件的有效性；
- 3、如果委托他人办理，需提供代办人有效身份证明原件并提供能清晰看到证件有效期的证件复印件，并确保该证件的有效性。

### 二、注意事项

- 1、投资者可于15:00前撤销当天所做的交易业务申请。
- 2、已受理的认购申请不允许撤销。

## 转换业务

### 一、业务材料准备

- 1、提供填妥的《开放式基金转换、转托管、变更分红方式业务申请表（个人版）》；
- 2、出示本人有效身份证明原件（身份证、军官证、士兵证等）并提供能清晰看到证件有效期的证件复印件，并确保该证件的有效性；
- 3、普通投资者进行基金转换时，如有以下情形，则需提供以下资料：  
申请转入的基金产品高于自身风险测评的风险等级时，提供投资者本人签署的《风险不匹配警示函及投资者确认书》
- 4、如果委托他人办理，需提供代办人有效身份证明原件并提供能清晰看到证件有效期的证件复印件，并确保该证件的有效性。

### 二、注意事项

- 1、直销中心办理转换业务的时间为基金开放日交易所的交易时间 9:30:00 至 15:00:00。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、投资者申请基金转换需在本公司已开通转换业务且满足办理转换业务条件的基金间进行。
- 3、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。
- 4、投资者应准确、完整填写业务表单内容，如提交的申请表单有填错、填漏或填写不清晰的情况，直销中心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
- 5、直销中心 T 日受理业务申请，并不表示对本申请予以确认，最终结果以注册登记机构的确认为准。投资者一般可于 T+2 日查询最终结果，但基金合同另有规定的除外。

## 转托管业务

### 一、业务准备材料

- 1、提供填妥的《开放式基金转换、转托管、变更分红方式业务申请表（个人版）》；
- 2、出示本人有效身份证明原件（身份证、军官证、士兵证等）并提供能清晰看到证件有效期的证件复印件，并确保该证件的有效性；
- 3、如果委托他人办理，需提供代办人有效身份证明原件并提供能清晰看到证件有效期的证件复印件，并确保该证件的有效性。

## 二、注意事项

- 1、直销中心办理转托管业务的时间为基金开放日交易所的交易时间 9:30:00 至 15:00:00。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、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中心的可用基金份额，否则该申请无效；而且如投资者转托管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最低持有下限，则直销中心有权将该基金份额类别在本直销中心的余额全部强制转出。
- 4、直销中心 T 日受理业务申请，并不表示对本申请予以确认，最终结果以注册登记机构的确认为准。投资者一般可于 T+2 日查询最终结果，但基金合同另有规定的除外。

## 分红方式选择

### 一、业务准备材料

- 1、提供填妥的《开放式基金转换、转托管、变更分红方式业务申请表（个人版）》；
- 2、出示本人有效身份证明原件（身份证、军官证、士兵证等）并提供能清晰看到证件有效期的证件复印件，并确保该证件的有效性；
- 3、如果委托他人办理，需提供代办人有效身份证明原件并提供能清晰看到证件有效期的证件复印件，并确保该证件的有效性。

### 二、注意事项

- 1、直销中心办理转换业务的时间为基金开放日交易所的交易时间 9:30:00 至 15:00:00。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。投资者在直销中心的某只基金的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、直销中心 T 日受理业务申请，并不表示对本申请予以确认，最终结果以注册登记机构的确认为准。投资者一般可于 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，执行过程中与各机构协商解决。

本指引最终解释权归天弘基金管理有限公司所有。