

# 个人客户业务操作指南

## 目 录

<b>第一章：投资者分类与转化</b> .....	<b>1</b>
第一节 专业投资者及普通投资者 .....	1
第二节 专业投资者和普通投资者转化 .....	1
<b>第二章：账户类业务操作指南</b> .....	<b>2</b>
第一节 新开户和登记基金账号 .....	2
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
<b>第三章：交易类业务操作指南</b> .....	<b>6</b>
第一节 认/申购业务 .....	6
第二节 赎回业务 .....	7
第三节 预约赎回业务 .....	8
第四节 转换业务 .....	9
第五节 分红方式选择 .....	10
第六节 交易撤销业务 .....	11
第七节 转托管业务 .....	11

## 第一章：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，或者属于第（一）类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。

经我司审核认定符合条件的专业投资者原则上不作细化分类管理，可以购买我司所有风险等级的基金产品或者服务。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章第二节相关内容。

#### 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，我司将按相关流程对其转化申请进行审核，经审核符合转化条件后，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，或者属于第（一）类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

符合下列条件之一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我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的决定以及理由。

## 第二章：账户类业务操作指南

### 第一节 新开户和登记基金账号

#### 一、个人投资者为普通投资者的

##### (一) 业务材料准备

- 1、提供填妥并由本人签字的《开放式基金账户业务申请表》;
- 2、出示本人有效居民身份证原件并提供正反面复印件;
- 3、出示投资者本人的指定银行储蓄存折(卡)原件,提供复印件;
- 4、提供由本人签字的《个人投资者风险等级评估问卷》一份,并签署确认《投资者类型及风险匹配告知书》;
- 5、提供由本人签字的《投资者风险告知函和投资者确认函》;
- 6、提供由本人签字的《个人税收居民身份声明文件》一份;

如个人投资者未满 18 周岁,办理开户时应由该未成年人的法定代理人代理进行,需提供以下证明材料:

- (1) 提供填妥并由代理人签字的《开放式基金账户业务申请表》一式两份;
- (2) 出示未成年人的有效居民身份证原件,并提供正反面复印件;
- (3) 出示代理人的有效居民身份证原件,并提供正反面复印件;

- (4) 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；
- (5) 出示指定银行储蓄存折（卡）原件，提供复印件；
- (6) 提供由代理人签字的《个人投资者风险等级评估问卷》一份，并签署确认《投资者类型及风险匹配告知书》

## 二、个人投资者为专业投资者的

若个人投资者要求认定其为专业投资者，需提供上述普通投资者开户资料第 1-3 项和第 6 项，还需提供满足专业投资者的相关证明材料：

- 7、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）；
- 8、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，或者属于第（一）类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）；
- 9、或者提供满足专业投资者条件的其他证明材料。

## 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、个人投资者应本人持居民身份证原件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易方达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。
- 5、《开放式基金账户业务申请表》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、基金账户户名和居民身份证上的姓名三者应该一致。
- 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。

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、普通投资者购买基金前需进行相应的风险测评，相关评估方法及说明可从我司官网查询。

## 第二节 账户信息变更业务

### 一、业务材料准备

- 1、提供填妥的《开放式基金账户业务申请表》；
- 2、出示投资者本人有效居民身份证原件，并提供正反面复印件；
- 3、出示投资者本人新的银行储蓄存折（卡）原件，提供复印件（投资者变更银行信息时才需提供）；
- 4、公安机关证明文件原件，提供复印件（投资者变更户名或是证件类型、证件号码时才需提供）；
- 5、如投资者本人未签署《个人税收居民身份声明文件》或相关信息有变化，还需提供投资者本人签署的新的《个人税收居民身份声明文件》。

**如普通投资者申请转化为专业投资者，所需提供的材料如下，我司将对投资者的申请进行审核，并有权自主决定是否同意其转化申请：**

- 1、提供填妥及本人签字的《投资者转化表(普通转专业)》一式两份，并确认了解相应风险及自主承担可能产生的风险和后果；
- 2、出示投资者本人有效居民身份证原件，并提供正反面复印件；
- 3、提供满足转化为专业投资者的相关证明材料：
  - (1) 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) 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。
- 4、直销业务人员在收到申请之日起五日内核查投资者是否符合转化条件。若经审核符合

转化条件的，直销业务人员将通知客户亲临柜台补充信息及参加投资知识测试或模拟交易，并结合投资者的风险承受能力、投资知识、投资经验、投资偏好等要求对投资者进行审慎评估，决定是否同意其转化申请。

5、经评估后，直销业务人员将及时告知投资者是否同意其转化的决定以及理由。

**如专业投资者申请转化为普通投资者，则需提供以下材料：**

- 1、提供由本人填妥并签字的《投资者转化表(专业转普通)》一式两份；
- 2、提供填妥及本人签字的《个人投资者风险等级评估问卷》一份
- 3、出示投资者本人身份证证明原件，提供正反面复印件；
- 4、直销业务人员在五个工作日内核对投资者相关资料，确认其是否符合转化的相关的相关条件，并在核查结束后五个工作日内及时以书面方式告知投资者核查结果。

## 二、注意事项

- 1、直销中心办理此项业务的时间为交易日办公时间（9：00 至 17：00），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。
- 3、直销中心不受理投资者将证件类型更改为非居民身份证的其他证件类型的账户信息变更业务。
- 4、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。
- 5、专业投资者转化为普通投资者后，其购买基金前需进行相应的风险测评，相关评估方法及说明可从我司官网查询。

## 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、柜台投资者需亲临柜台办理，填写《开放式基金账户业务申请表》；
- 2、出示本人有效居民身份证原件，并提供正反面复印件。

## 二、注意事项

- 1、直销中心办理此项业务的时间为交易日办公时间（9：00 至 17：00），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、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中心办理业务。
- 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。

## 第三章：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《开放式基金认/申购、赎回、转换等交易业务申请表》；
  - 2、出示投资者本人的居民身份证原件，提供正反面复印件；
- ★如果投资者为风险承受能力为最低类别，则仅可购买 R1 类基金产品，不可申请错配认/申购。

**普通投资者（非风险承受能力最低类别投资者）如有以下情形，则分别需提供以下资料：**

- 4、申请错配认/申购时，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》
- 5、申请认/申购高风险产品时，提供投资者本人签署的关于高风险产品投资的确认书。

#### 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（含本数）。对于投资者在开放日 15：

00:00 以后提交的申购申请，直销中心视为下一开放日的申购申请进行处理，投资者如有异议，须在下一个开放日的交易时间内向直销中心提出撤销申请。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）之前到账或由投资者提供已在有效申请日 15:00:00（含本数）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、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。投资者在提交认购申请时，可选择当日有效或 3 个工作日内有效（如果不选则默认为当日有效），选择当日有效的，资金晚于截止时间到账的，则视为无效申请；选择 3 个工作日内有效的，以资金实际到账之日作为有效申请受理日，当日晚于截止时间到账的，则次日为有效申请受理日；基金《发售公告》另有规定的，从其规定。

5、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。

6、投资者应准确、完整填写《开放式基金认/申购、赎回、转换等交易业务申请表》，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。

7、投资者应将认/申购款项划入指定的直销专户。

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、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），则应持有有效的证件原件亲临直销中心办理业务。

10、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 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、转换等交易业务申请表》；



2、出示本人有效居民身份证原件，并提供正反面复印件。

## 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 (含本数)，对于投资者在开放日 15: 00: 00 以后提交的上述交易申请，直销中心视为下一开放日的交易申请进行处理，投资者如有异议，须在下一个开放日的交易时间内向直销中心提出撤销申请。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、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。

4、投资者应准确、完整填写《开放式基金认/申购、赎回、转换等交易业务申请表》，如提交的申请表有填错、填漏或填写不清晰的情况，直销中心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。

5、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中心办理业务。

6、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 预约赎回业务

### 一、业务材料准备

- (1) 提供填妥的《开放式基金其他交易业务申请表》；
- (2) 出示本人有效居民身份证原件，并提供正反面复印件。

### 二、注意事项

1、直销柜台办理此项业务的时间为基金份额本期到期日之前（不含当日）的交易日办公时间（9: 00 至 17: 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、预约赎回的份额数量不得超过本期到期日时该基金份额类别的可用基金份额，否则该申请无效。
- 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、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），则应持有有效的证件原件亲临直销中心办理业务。
- 6、直销中心 T 日受理业务申请，并不表示对本基金赎回予以确认，最终结果以基金注册登记机构的确认为准。投资者一般应于基金份额本期到期日的次二个工作日查询最终结果，但基金合同另有规定的除外。

## 第四节 转换业务

### 一、业务材料准备

- 1、提供填妥的《开放式基金认/申购、赎回、转换等交易业务申请表》；
- 2、出示本人有效居民身份证原件，并提供正反面复印件。

**普通投资者如有以下情形，则分别需提供以下资料：**

- 3、申请错配转入时，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、申请转入高风险产品时，提供投资者本人签署的关于高风险产品投资的确认书。

### 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（含本数），对于投资者在开放日 15: 00: 00 以后提交的上述交易申请，直销中心视为下一开放日的交易申请进行处理，投资者如有异议，须在下一个开放日的交易时间内向直销中心提出撤销申请。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。

- 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《开放式基金认/申购、赎回、转换等交易业务申请表》，如提交的申请表单有填错、填漏或填写不清晰的情况，直销中心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。
- 5、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），则应持有有效的证件原件亲临直销中心办理业务。
- 6、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 分红方式选择

### 一、业务材料准备

- 1、提供填妥的《开放式基金认/申购、赎回、转换等交易业务申请表》；
- 2、出示本人有效居民身份证原件，并提供正反面复印件。

### 二、注意事项

- 1、直销中心办理此项业务的时间为交易日办公时间（9：00 至 17：00），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、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），则应持有有效的证件原件亲临直销中心办理业务。
- 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 交易撤销业务

### 一、业务材料准备

- 1、提供填妥的《开放式基金其他交易业务申请表》；
- 2、出示本人有效居民身份证原件，并提供正反面复印件。

### 二、注意事项

- 1、直销中心办理撤销业务的时间为基金开放日交易所的交易时间（15：00：00（含本数））前，投资者可于 15：00：00（含本数）前撤销当天所做的除预约赎回外的交易业务申请。预约赎回撤单业务可在基金份额本期到期日之前的办公时间内及本期到期日当日 15：00：00（含本数）前办理。法律法规和《基金合同》另有规定的，从其规定。
- 2、认购申请和封转开确权申请提交后不允许撤销。
- 3、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），则应持有有效的证件原件亲临直销中心办理业务。

## 第七节 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《开放式基金其他交易业务申请表》；
- （2）出示本人有效居民身份证原件，并提供正反面复印件。

#### 2、从代销转托管到直销（主要是指从工行转到本公司直销中心）

- （1）提供填妥的《开放式基金其他交易业务申请表》；
- （2）出示本人有效居民身份证原件，并提供正反面复印件；
- （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、直销中心办理此项业务的时间为交易日办公时间（9：00 至 17：00），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、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中心办理业务。
- 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，相关业务表单可通过我司网站下载，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易方达基金管理有限公司所有