

东海证券股份有限公司

投资者适当性管理办法

2020 年 10 月 15 日

目录

第一章	总 则	- 1 -
第二章	了解客户及客户分类的基本要求	- 4 -
第三章	风险承受能力评估和分类	- 10 -
第四章	销售金融产品或提供服务的适当性管理	- 14 -
第五章	监督和处罚	- 27 -
第六章	附 则	- 30 -

第一章 总 则

第一条 为规范和完善公司向投资者销售证券、金融产品和提供证券、期货业务服务中适当性管理的基础工作，维护投资者合法权益，根据《证券期货投资者适当性管理办法》（证监会令 2016〔第 130 号〕，以下简称“办法”），相关法规、以及证券、基金业协会、上海证券交易所、深圳证券交易所、全国股转系统等相关规定，制订本办法。

第二条 公司相关业务部门、分支机构，向投资者销售公开或者非公开发行的证券、公开或者非公开募集的证券投资基金和股权投资基金（包括创业投资基金）、公开或者非公开转让的期货及其他衍生品，或者为投资者提供相关业务服务的（以下简称“销售产品或提供服务”），适用本办法。

第三条 公司相关业务部门、分支机构提供向投资者销售金融产品，或者以投资者买入金融产品为目的提供证券经纪、投资顾问、融资融券、资产管理、柜台交易等金融服务的，应当符合本办法规定。

前款所述产品或服务范围外，公开或非公开发行债券、债券回购交易、债券质押式报价回购交易、约定购回式证券交易、权证、期权等证券交易所、股转系统相关适当性管理制度另有规定的，从其规定。

第四条 公司相关业务部门，应当依照本办法制定与相关业务相适应的投资者适当性内部管理规范 and 实施细则，明确分类依据、方法、流程等，严格按照内部管理制度对投资者进行分类，对产品或者服务进行分级，进行销售或服务的适当性匹配，并定期汇总分类、分级结果。

细则内容包括并不限于以下内容：

- （一）建立了解投资者的标准、方法和流程；
- （二）建立划分产品或者服务风险等级的标准、分类和销售匹配依据、方法和流程；
- （三）业务告知书、风险警示书、风险等级评估调查表等规范格式文本；
- （四）限制不匹配销售行为。
- （五）投资者回访检查、投诉及突发事件处理。
- （六）相关业务的留痕措施、档案管理等。

第五条 公司相关业务部门、分支机构，在向投资者销售产品或提供服务时，应当引导投资者进行适当性评估分类和风险承受能力匹配程序。应当勤勉尽责，审慎履职，严格尊重适当性管理办法的要求，充分揭示风险，提出明确的适当性匹配意见。做到客观、公允、规范，将适当的产品或服务销售或提供给适合的投资者。

应当向投资者声明：经营机构的适当性匹配意见不表明其对产品或者服务的风险和收益做出实质性判断或者保证。投资者根据自身能力审慎决策，独立承担投资风险。

对不配合履行适当性义务、拒绝填写风险评估问卷的、无法或没有能力确认其身份或者资金来源的投资者，不得向其销售产品或提供服务；对存在恶意投诉、恶意诉讼、过度维权、严重失信等不良诚信记录的投资者，审慎向其销售产品或者提供服务。

第六条 本办法适用于公司各相关业务部门、证券分支机构。

公司经纪业务管理部门作为牵头协调部门，设置专职岗位，负责组织协调公司各业务部门、分支机构全面落实投资者适当性管理工作。

重要工作事项由牵头部门发起相关业务部门联席会议讨论决定。

本办法中“公司相关业务部门”指公司经纪业务管理、运营管理、资产管理、固定收益、融资融券、信息技术等职能部门；“分支机构”指公司下属证券营业部、经纪业务分公司等。

第七条 公司相关业务部门、分支机构适当性管理工作的基本职责：

经纪业务总部，负责公司投资者适当性管理制度建设、各业务部门相关工作协调、配合组织定期检查、开展业务培训等；负责经纪业务系统产品销售的投资者分类、产品分级和适当性匹配等相关工作。

运营管理总部，负责公司各类证券业务投资者适当性管理制度、流程设计，适当性管理规范、岗位培训等；负责各项证

券业务的投资者分类及适当性匹配等相关工作；负责适当性管理数据库等系统功能需求的优化工作。

资产管理分公司，负责公司资产管理产品全流程的投资者适当性管理工作。

固定收益部，负责债券类产品相关的投资者适当性管理工作。

融资融券总部，负责双融业务及股票质押业务的投资者适当性管理工作。

信息技术中心，负责适当管理数据库及相关外围业务系统的建设、接口、测试和运行维护等。

证券营业部、分公司：负责了解（核实）投资者信息、投资者风险承受能力调查、评估、信息告知、风险提示、适当性匹配，以及临柜双录、管理相关档案等；配合公司业务部门组织开展适当性管理宣传、培训等。

第二章 了解客户及客户分类的基本要求

第八条 公司相关业务部门、分支机构，向投资者销售产品或者提供服务时，应当了解投资者的下列信息：

（一）自然人姓名、住址、职业、年龄、联系方式等基本信息；

法人或组织的机构名称，机构注册、办公地址、性质、资质及经营范围等基本信息；

（二）收入来源和数额、资产、债务等财务状况；

- (三) 投资相关的学习、工作经历及投资经验;
- (四) 投资期限、品种、期望收益等投资目标;
- (五) 风险偏好及可承受的损失;
- (六) 诚信记录;
- (七) 实际控制投资者的自然人、机构和交易的实际受益人;
- (八) 法律法规、自律规则规定的投资者准入要求相关信息;
- (九) 其他必要信息。

《投资者基本信息表》、《投资者风险承受能力评估问卷》应当由投资者本人或合法授权人填写。证券经营机构及其工作人员不得以明示、暗示等方式诱导、误导、欺骗投资者，影响填写结果。

对投资者提供的信息和证明材料进行核实，不得简单以投资者承诺等方式，将了解投资者的责任转移给投资者。有合理依据认为投资者提供的信息不真实、不准确、不完整的，应当要求其签署未按要求提供信息的风险提示书。应当告知投资者将依法自行承担相应法律责任的后果，可以拒绝向其销售产品或者提供服务。

第九条 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。

特定市场、产品或服务，规定投资者准入要求中包含资产指标的，在购买产品或接受服务前一定时期内符合该指标。交易所或自律组织有规定的，从其规定。

第十条 符合下列条件之一的为专业投资者。

（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、企业年金等养老基金，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）。

符合前述条件的投资者，应当提供营业执照、经营证券、基金、期货业务的许可证、经营其他金融业务的许可证、基金业协会法人登记证明、QFII、RQFII、私募基金管理人登记材料等身份证明材料，理财产品还需提供产品成立或备案文件等证明材料。

（四）同时符合以下条件的法人或其他组织：

1. 最近一年末经审计的净资产不低于 2000 万元人民币；
2. 最近一年末金融资产不低于 1000 万元人民币的资产证明文件；

3. 具有 2 年及以上证券、基金、期货、黄金、外汇等投资经历。

（五）同时符合以下条件的自然人：

1. 金融类资产不低于 500 万元的资产证明，或者最近 3 年个人年均收入不低于 50 万元的收入证明；

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、风险管理等工作经历，或者属于经批准设立金融机构的高级管理人员、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。提供符合本条要求的工作证明、职业资格证书等。

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。

符合第（四）、（五）项条件的投资者提供下列材料：

（一）法人或其他组织投资者提供的最近一年财务报表、金融资产证明文件、两年以上投资经历的证明材料等；

（二）自然人投资者提供的本人金融资产证明文件或近三年收入证明，投资经历或工作证明或职业资格证书等。

（三）其他：证监会及交易所相关规定。

以上经审核符合认定为专业投资者的，应将认定结果书面告知投资者。

前款（四）、（五）条规定确认为专业投资者的，应当以书面告知证券经营机构对专业投资者和普通投资者在履行适当性

义务方面的差别，投资者应当以书面方式承诺已了解的这些差别。

第十一条 公司相关业务部门、分支机构，可以根据专业投资者的业务资格、投资实力、投资经历等因素，对专业投资者进行细化分类和管理。

专业投资者确认与（转化）调整流程，由销售产品或提供服务的部门根据本办法要求完善相关细则。

第十二条 专业投资者之外的投资者为普通投资者。

公司业务部门、各分支机构应当按照有效维护投资者合法权益的要求，综合考虑收入来源、资产状况、债务、投资知识和经验、风险偏好、诚信状况等因素，确定普通投资者的风险承受能力，对普通投资者进行细化分类和管理。

特殊情况下，投资者年龄和健康状况可追加为参考评估因素。

第十三条 普通投资者和专业投资者在一定条件下可以互相转化。

专业投资者向普通投资者转化：符合本办法规定的“法人或其他组织”类专业投资者、自然人类专业投资者，可以书面告知开户分支机构选择成为普通投资者，开户分机构应当按照规定对投资者风险承受能力进行综合评估，确定其风险承受能力等级，对其履行相应的适当性义务。

普通投资者向专业投资者转化：未达专业投资者标准，但符合下列条件之一，投资者应当以书面申请并确认自主承担可

能产生的风险和后果，提供相关证明材料，并经追加了解信息、投资知识测试或者模拟交易等方式谨慎评估，经审核确认其满足资产起点标准、专业投资经历要求，经告知确认的普通投资者可以申请转化成为专业投资者：

（一）最近一年末经审计的净资产不低于 1000 万元人民币、最近一年末金融资产不低于 500 万元人民币的资产证明文件、具有 1 年及以上证券、基金、期货、黄金、外汇等投资经历除专业投资者外的法人或其他组织；

（二）金融资产不低于 300 万元的资产证明，或者最近 3 年个人年均收入不低于 30 万元的收入证明，且具有 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、风险管理等工作经历或工作证明、职业资格证书的自然人投资者。

告知事项：向其说明不同投资类别投资者履行专业投资适当性义务的差别，警示可能承担的投资风险，告知申请的审查结果及其理由。投资者以书面方式承诺，已了解针对对专业投资者和普通投资者在履行适当性义务方面的差别。

追加了解信息：产品或服务部门，应当区别业务特点制定追加了解信息的格式内容和要点，并将评估结果及理由书面告知投资者，警示其可能承担的投资风险。

以上书面申请、相关证明材料应当归档、审核批准应当留痕，并在系统中记录。

普通投资者申请成为专业投资者，通过营业网点办理的，完善配套留痕措施，告知、警示，应当全过程录音或者录像。

投资者转化效力范围仅限于本公司，不得以其他机构的转换依据为参考将投资者自行转化。

经审核不同意普通投资者申请转化为专业投资者的，自不同意转换决定之日起一年内，不再接受该投资者的转换申请。

第三章 风险承受能力评估和分类

第十四条 公司相关业务部门、分支机构，在办理柜台、营销、理财、投顾等业务中，应当指导投资者进行风险承受能力问卷调查；进行客户风险承受能力评估、分类；向客户讲解风险揭示书等文件的内容并由投资者确认与签署；对投资经验欠缺、风险承受能力较低的普通投资者参与较高风险业务的给予特别关注和及时风险提示；妥善保管与告知、警示有关的各种文件、录音或录像、其他资料等。

相关部门及其工作人员在投资者填写基本信息表、风险承受能力评估问卷时，不得进行提示、暗示、诱导、误导、欺骗投资者。

第十五条 普通投资者风险承受能力评估，包括并不限于以下信息：

（一）财务状况，包括收入来源和数额、净资产、资产数额（包括金融类资产和不动产）、未清偿的数额较大的债务；

（二）投资知识，包括从事与金融产品投资相关的学习、工作经历，取得的职业资格认证书等；

（三）投资经验，包括曾经投资过的金融产品的性质、品种、金额、交易频率及持续时间；

（四）投资目标，包括投资期限、投资品种、收益预期；

（五）风险偏好；

（六）实际控制投资者的自然人、机构和交易的实际受益人；

（七）诚信状况、投资者准入要求及其他必要信息。

中国证监会、行业协会、相关自律组织，针对特定市场、产品或者服务时，规定投资者准入要求的，从其规定。

第十六条 公司相关业务部门、分支机构，对新开户的自然人投资者和机构投资者，在与投资者签订销售产品或提供证券服务、投资顾问服务等协议时，应当向投资者介绍产品或服务的风等级、风险特征、相关业务规则等。

投资者风险承受能力评估，应当通过书面或系统填写投资者风险承受能力问卷的方式，并向投资者告知分类评级结果，告知其风险承受能力等级与产品或服务风险等级的匹配情况。

投资者签字确认方式，纸质或电子签名均有效。

第十七条 依据本办法，对普通投资者的风险承受能力评估分类，划分为：C1 保守型，C2 谨慎型，C3 稳健型，C4 积极型，C5 激进型。

分类标准、方法及其变更，可以通过营业现场、网站、书面（含电子）或业务系统菜单等方式，告知投资者。

根据投资者风险承受能力调查问卷的评分结果（百分制），对照风险承受能力评分表，确定投资者的风险承受能力类型。通常一个投资者只能划分为一个评估分类。

不同自律组织、交易所对投资者分类划分另有表述的，应在符合《办法》的框架下，建立相应的投资者分类对关系。

重新评估结果应告知投资者，并由投资者书面或电子签名签署确认评估结果告知函，并以书面或电子记录方式记载留存。

投资者风险承受能力分类的最低标准，应不低于行业协会规定的风险承受能力最低的投资者类别要求。

第十八条 普通投资者中风险承受能力等级经评估为 C1 保守型类别，且符合下列情形之一的自然人，可以划分为风险承受能力最低类别的投资者：

- （一）不具有完全民事行为能力；
- （二）没有风险容忍度或者不能承受任何投资损失；
- （三）法律、行政法规规定的其他情形。

第十九条 公司应当建立投资者评估数据库并及时更新。充分使用已了解信息和已有评估结果，避免重复采集，提高评估效率。完善评估数据库同相关业务系统的数据同步共享机制。

投资者评估数据库中应当至少包含下列信息：

- （一）《办法》第六条所规定的投资者信息及协会指引规定的证明材料；

（二）历次《投资者风险承受能力评估问卷》内容、评估时间、评估结果等；

（三）投资者申请成为专业投资者或转化为普通投资者的申请书、审查结果告知和警示等；

（四）投资者投资交易记录，包括但不限于产品或服务及其风险等级、交易权限、交易频率等；

（五）投资者的失信记录；

（六）中国证监会、中国证券业协会及证券经营机构认为必要的其它信息。

投资者填写的书面风险承受能力调查问卷，风险承受能力评估分类书面告知函（初次评估、追加评估、转换类别），产品或服务匹配结果书面告知函等书面文本的电子扫描件，应以电子方式记载于公司业务数据库。

第二十条 公司相关业务部门、分支机构，可根据投资者更新的评估数据库信息，持续评估投资者的风险承受能力和调整投资者分类，也可以是投资者主动进行持续评估。

重新评估结果以书面（网签或电子协议）方式交投资者签署确认，并以书面（或电子）方式记载、留存。

交易所对不同种类交易业务规定了对投资者风险承受能力的后续评估期限有具体要求的，从其规定。

公司组织评估的，应当根据投资者登记留存投资者信息资料、证券交易操作的客观表现、信用状况等相关信息，制订评

估方案，经批准后实施。证券监管部门、行业自律组织，对评估期间、评估标准、确认方式另有规定的，从其规定。

投资者也可根据自身财务状况情况的变化，可以临柜书面或登录网上自助方式，主动申请风险承受能力评级分类。根据系统的测评结果，通过短信或业务系统菜单等方式，要求客户签署确认书，签署方式不限于书面（网签或电子协议）方式。

通过营业网点办理的，告知、警示，应当全过程录音或者录像。应当特别提示投资者：投资者因自身财务等变化导致风险承受能力评级调整的，调整时仍处在存续期内的产品或服务，投资者应当承担因评级调整导致的不匹配风险，并持续承担相应义务与责任。

第四章 销售金融产品或提供服务的适当性管理

第二十一条 公司相关业务部门、分支机构，向投资者销售产品、提供服务，应当向投资者披露产品或服务的说明书等信息披露文件、公司与客户之间可能存在的利益冲突以及有助于投资者了解相关投资并进行分析判断的其他信息。相关材料不得含有虚假、误导性信息或存在重大遗漏，不得欺诈投资者。

应当向投资者充分揭示产品或服务的信用风险、市场风险、流动性风险等可能影响投资者权益的主要风险特征以及具体产品或服务的特别风险，并由投资者签署确认。

第二十二条 公司相关业务部门、分支机构，在销售产品和提供服务时，应当了解所销售产品或者所提供服务的信息，根据风险特征和程度，对销售的产品或者提供的服务，划分产品或服务风险等级。

证券产品或服务的风风险等级划分，以证券、基金业协会制定的行业产品或服务风险等级名录为准，并不低于其标准。

期货、基金类产品的风险评级以期货业协会、基金业协会制定的行业产品或服务风险等级名录为准，并不低于其标准。

第二十三条 划分金融产品或者服务风险等级时，应当综合考虑以下因素：

- （一）流动性；
- （二）到期时限；
- （三）杠杆情况；
- （四）结构复杂性；
- （五）投资单位产品或者相关服务的最低金额；
- （六）投资方向和投资范围；
- （七）募集方式；
- （八）发行人等相关主体的信用状况；
- （九）同类产品或者服务过往业绩；
- （十）其他因素。

涉及投资组合的产品或者服务，应当按照产品或服务整体风险等级进行评估。

第二十四条 产品或者服务存在下列因素的，应当审慎评估其风险等级：

（一）出现本金损失的可能性，因杠杆交易等因素容易导致本金大部分或者全部损失的产品或者服务；

（二）产品或者服务的流动变现能力，因无公开交易市场、参与投资者少等因素导致难以在短期内以合理价格顺利变现的产品或者服务；

（三）产品或者服务的可理解性，因结构复杂、不易估值等因素导致普通人难以理解其条款和特征的产品或者服务；

（四）产品或者服务的募集方式，涉及面广、影响力大的公募产品或者相关服务；

（五）产品或者服务的跨境因素，存在市场差异、适用境外法律等情形的跨境发行或者交易的产品或者服务；

（六）自律组织认定的高风险产品或者服务；

（七）其他有可能构成投资风险的因素。

第二十五条 公司相关业务部门、分支机构，应当根据产品或者服务的不同风险等级，对其适合销售或者提供服务的投资者类型作出判断，根据投资者的不同分类，对其适合购买的产品或者接受的服务作出判断。

业务部门的内部管理细则，应明确适当性匹配依据、方法、流程等，严格按照规范要求，对每名投资者提出匹配意见。

第二十六条 公司相关业务部门、分支机构，向普通投资者销售产品或者提供服务前，应当选择能被普通投资者理解的方式，告知下列信息：

- （一）可能直接导致本金亏损的事项；
- （二）可能直接导致超过原始本金损失的事项；
- （三）因经营机构的业务或者财产状况变化，可能导致本金或者原始本金亏损的事项；
- （四）因经营机构的业务或者财产状况变化，影响客户判断的重要事由；
- （五）限制销售对象权利行使期限或者可解除合同期限等全部限制内容；
- （六）根据投资者分类、产品或者服务分级，向投资者提出的适当性匹配意见。

通过营业网点办理的，告知、警示，应当全过程录音或者录像。

第二十七条 公司相关业务部门、分支机构，应当告知投资者不适合购买相关产品或者接受相关服务后，投资者主动要求购买风险等级高于其风险承受能力的产品或者接受相关服务的，销售或提供服务的部门应当遵循以下程序并全过程留痕：

- （一）确认投资者不属于风险承受能力最低类别的投资者；
- （二）应当就产品或者服务风险高于其承受能力进行特别的书面风险警示；
- （三）投资者签署书面确认文件；

只有投资者主动要求并坚持购买并签署书面确认文件的，才可以向其销售相关产品或者提供相关服务。

第二十八条 公司相关业务部门、分支机构，向普通投资者销售高风险产品或者提供相关服务，应当履行特别的注意义务，包括制定专门的工作程序，追加了解相关信息，告知特别的风险点，给予普通投资者更多的考虑时间，增加回访频次等。

通过营业网点办理的，告知、警示，应当全过程录音或者录像。

第二十九条 下列普通投资者应当增加回访频次

- （一）年龄 70 周岁以上的；
- （二）生活来源主要依靠积蓄或社会保障的；
- （三）购买或接受高于其风险承受能力的产品或服务的；
- （四）购买或接受高风险产品或服务的；
- （五）投资者日常投资交易行为明显与其基本情况和风险承受能力评估结果不相符的；
- （六）单笔认购金融产品金额在 500 万元以上的；
- （七）风险承受能力最低类别的投资者；
- （八）中国证监会、协会和证券经营机构认为必要的其他投资者。

第三十条 公司相关业务部门、分支机构，代销外部金融机构发行的产品或者提供相关服务，应当在合同中约定要求委托方提供的信息，并履行调查核实和评估分级等适当性义务。

委托方不提供规定的信息、提供信息不完整或者经营机构掌握信息不充分的，各分支机构应当拒绝代销产品或者提供服务。

第三十一条 代销外部金融机构发行的金融产品或提供服务，应结合其性质和特点，要求委托方提供规定的材料和信息，并对内容的完整性和规范性进行复核。包括并不限于以下信息：

- （一）发行人的基本信息；
- （二）是否依法发行或提供；
- （三）期限、锁定期、提前终止的可能性、终止条件等；
- （四）投资安排，如可投资的范围和对象、投资比例等；
- （五）基础资产的状况；
- （六）担保品或其他信用保障及其价值情况；
- （七）风险收益特征，如流动性风险、市场风险、预期收益率、收益波动性等；
- （八）投资者购买、持有或出售产品或服务的成本、费用和可能的损失；
- （九）可能存在的其他风险因素。

以上材料和信息不得含有虚假、误导性信息或存在重大遗漏，不得欺诈客户。

公司相关业务部门应当建立产品发行人和产品的诚信档案，将存在违法、失信行为的产品发行人或相关产品信息纳入诚信档案。

第三十二条 公司相关业务部门、分支机构，代销复杂或高风险金融产品，还应当了解以下信息：

（一）产品的结构、定价方式；

（二）产品信用风险的性质和复杂程度，如发行人、对手方或有关参照方的信用状况以及发行人、产品提供方的经验和声誉等；

（三）投资者是否会被要求追加后续投资或承担后续债务；

（四）可能存在的其他重大风险因素。

前款所称高风险产品或者服务，是指产品或服务的条款和特征不易被投资者理解、具有复杂的结构、不易估值、流动性较低、透明度较低、损失可能超过购买支出等产品或服务。

第三十三条 代销金融产品或证券服务的风险评级，划分为：R1 低风险、R2 中低风险、R3 中风险、R4 中高风险、R5 高风险。

不同自律组织、交易所对产品登记划分另有表述的，应在符合《办法》的框架下，建立相应的产品或服务分级对关系。

产品或服务风险等级评估分类结果应当在分支机构的营业现场或公司网站公示，或通过系统菜单、书面（电子）方式明确告知投资者，并以纸质或者电子方式记载、留存。

对产品或服务的后续评估、分类，应根据有关规定及时更新并公示。

第三十四条 公司相关业务部门可以按流动性、到期时限、杠杆情况、结构复杂性、投资单位产品或者相关服务的最低金额、投资方向和投资范围、募集方式、发行人等相关主体的信用状况、同类产品或者服务过往业绩等因素，评估其风险等级。

向投资者销售的产品或者服务涉及投资组合或资产配置的，应当按照投资组合或资产配置的整体风险对该产品或者服务进行风险等级评估，确定其风险等级。

组织产品或服务风险评级，按照评估与销售隔离的要求，建立评估小组。应当制作评估表。根据金融产品或提供证券服务的评估因素与产品或服务风险等级的相关性，确定各项评估因素的分值和权重，建立评估分值与产品或服务风险等级的对应关系。

产品或服务的风险评级，应不低于证券、期货、基金等行业协会制定并定期更新的产品或者服务风险等级名录的最低要求。

第三十五条 公司相关业务部门、分支机构，向普通投资者销售产品或提供服务，应当在遵守法律、行政法规、中国证监会规定以及投资者准入要求的前提下，根据投资者的风险承受能力等级与产品或服务的风险等级相匹配的原则，对投资者提出适当性匹配意见，履行适当性义务。

适当性匹配的具体方法：

- （一）C1 级投资者匹配R1 级的产品或服务；
- （二）C2 级投资者匹配R2、R1 级的产品或服务；
- （三）C3 级投资者匹配R3、R2、R1 级的产品或服务；
- （四）C4 级投资者匹配R4、R3、R2、R1 级的产品或服务；

（五）C5 级投资者匹配R5、R4、R3、R2、R1 级的产品或服务。

专业投资者可以购买或接受所有风险等级的产品或服务，法律、行政法规、中国证监会规定及市场、产品或服务对投资者准入有要求的，从其规定和要求。

向客户销售的金融产品应当与之匹配，应当由投资者签署适当性评估结果确认书/产品或服务不适当警示及投资者确认书。

仅提供代理投资者买卖公开市场交易的股票、基金、债券等交易指令的，不再重复进行适当性管理。

第三十六条 公司相关业务部门、分支机构，向普通投资者销售或者提供高风险等级产品或者服务，应当进行特别风险警示，揭示该产品或者服务的高风险特征，并由投资者签署确认；同时给予投资者至少 24 小时的考虑时间，至少增加一次回访。

第三十七条 向投资者销售复杂或具有杠杆效应的复杂高风险金融产品或服务，除了本办法规定应告知的风险提示外，还应按照产品或服务风险等级评估表中的重要评估因素如实披露；应当制作书面风险揭示书，充分揭示上述风险的含义、特征、可能引起的后果，并由投资者签署确认。对流动性差或者不存在公开交易市场的复杂或高风险金融产品，应当如实披露。

第三十八条 禁止业务部门、分支机构进行下列销售产品或者提供服务的活动：

（一）向不符合准入要求的投资者销售产品或者提供服务；

（二）向投资者就不确定事项提供确定性的判断，或者告知投资者有可能使其误认为具有确定性的意见；

（三）向普通投资者主动推介风险等级高于其风险承受能力的产品或者提供相关服务；

（四）向普通投资者主动推介不符合其投资目标的产品或者服务；

（五）向风险承受能力最低类别的投资者销售高风险产品或者服务；（因遗产继承等特色原因产生的除外）

（六）其他违背适当性要求，损害投资者合法权益的行为。

公司相关部门应当采取前端控制、营销行为监测监控、培训考核、客户回访检查等措施，防止发生上述禁止行为。

第三十九条 公司相关业务部门、分支机构，对投资者进行告知、警示，内容应当真实、准确、完整，不存在虚假记载、误导性陈述或者重大遗漏，语言应当通俗易懂；告知、警示应当采用书面形式，确保送达投资者，并由其确认已充分理解和接受。

通过营业网点柜台、见证方式办理以下业务，向普通投资者进行的告知、警示，应当全过程录音或者录像；

（一）普通投资者申请成为专业投资者时（对应第 13 条）；

（二）公司主动调整投资者分类及匹配意见时（对应第 20 条）；

（三）向普通投资者告知投资风险提示信息时（对应第 26 条）；

(四)向普通投资者销售高风险产品或提供相关服务时(对应第 28 条);

第四十条 采集录音或录像信息时,相关部门应就提示和告知内容编制标准话术。包括但不限于:核实和确认投资者身份的信息;投资者面部特征和身份证正面信息;投资者风险承受能力评估结果与产品和服务的匹配度;向客户介绍相关产品的关键要素及风险等级、主要风险、资金投向、风险收益特征、最不利的投资情形;有关客户权益须知等重要告知事项,包括收费方式、收费标准信息,信息披露渠道、受理投诉方式等;投资者签署风险揭示书、告知函等内容信息。

上述业务通过互联网进行的,可以通过网上录音或录像、数字证书等配套留痕安排,由普通投资者通过符合法律、行政法规要求的电子方式进行确认。

第四十一条 投资者购买产品或者接受服务,按规定需要提供信息的,所提供的信息应当真实、准确、完整。投资者不按照规定提供相关信息,提供信息不真实、准确、完整,或者存在其他涉嫌违法违规情况的,应当拒绝向其销售产品或者提供服务。

对于存在严重不良诚信记录的投资者,对于有无理投诉和无理闹访记录的客户,可以拒绝为其提供产品或服务。

第四十二条 公司委托其他机构销售本机构发行的产品或者提供服务,应当审慎选择受托方,确认受托方具备代销相关产品或者提供服务的资格和落实相应适当性义务要求的能力,

应当制定并告知代销方所委托产品或者提供服务的适当性管理标准和要求，并在委托销售合同中明确履行适当性义务的责任条款，相关部门负责监督代销方应当严格执行。

第四十三条 中国证监会、自律组织在推出特定市场、产品或者服务时，另行规定投资者准入要求的，按其规定执行。

投资者准入要求中包含资产指标的，应当规定投资者在购买产品或者接受服务前一定时期内符合该指标。

第四十四条 公司相关业务部门、分支机构，履行适当性义务中的相关的资料应以书面方式记载留存，或在相关业务管理系统记录、留痕、存档，防止泄露或者被不当利用，接受中国证监会及其派出机构和自律组织的检查。包括但不限于：

（一）了解投资者的基本信息表，追加了解信息、风险承受能力评估调查问卷，评估等级告知函和确认书，客户风险提示书，录音或录像资料及相关规定应由客户书面抄写的文件资料；

（二）销售金融产品或提供服务的风险等级评估表、业务风险揭示书、产品等级划分资料，适当性匹配结果确认书，不适当警示书及客户投资确认书，代销产品委托方合同及提供的相关信息资料；

（三）向客户提供的投资顾问报告及相关研究报告、投资组合建议等；

（四）向客户发送和客户签署的电子信息和书面邮寄的信息资料等文件；

（五）适当性自查报告及其他相关信息和资料。

对投资者的评估分类、适当性匹配方案、告知警示资料、录音录像资料、自查报告等的保存期限不得少于 20 年。

本办法所称书面形式包括纸质或电子形式。

第四十五条 公司相关业务部门应将行业协会的产品或者服务风险等级目录、本公司投资者分类政策、产品或者服务分级政策、定期自查报告在公司网站建立适当性管理专栏进行披露。

第四十六条 公司相关业务部门对购买产品或接受服务的投资者，每年抽取不低于上一年度末购买产品或接受服务的投资者总数（含购买或者接受产品或服务的风等级高于其风险承受能力的投资者，不含休眠账户及中止交易账户投资者）的 10%进行回访。回访的内容包括但不限于：

- （一）受访人是否为投资者本人；
- （二）受访人是否按规定填写了《投资者基本信息表》、《投资者风险承受能力评估问卷》并按要求签字或者盖章；
- （三）受访人是否已知晓产品或服务的风等级以及相关风险警示；
- （四）受访人是否已知晓所购买产品或接受服务的业务规则；
- （五）受访人是否已知晓自己的风险承受能力等级、购买的产品或者接受服务的风险等级以及适当性匹配意见；
- （六）受访人是否知晓可能承担的费用及可能产生的投资损失；

（七）证券经营机构及其工作人员是否存在《办法》第二十二条禁止的行为。

第五章 监督和处罚

第四十七条 公司相关业务部门应当制定并严格落实与适当性内部管理有关的评估与销售隔离、限制不匹配销售行为、客户回访检查等风控制度，以及培训考核、执业规范、监督问责等制度机制，确保从业人员切实履行适当性义务。

公司的销售制度中不得采取鼓励不适当销售或服务的考核激励措施。

定期或不定期对相关岗位人员开展与适当性管理有关的培训，提高其履行适当性义务所需的知识和技能。培训内容应当包括相关法律法规及公司制度，产品或服务的结构、风险特征、适销对象等。都得

公司相关部门应当将相关岗位从业人员履行适当性义务、处理客户投诉与纠纷等纳入绩效考核范围，并合理设定考核权重。不得采取可能鼓励其从业人员向投资者销售不适当产品或提供不适当服务的考核、激励机制或措施。

第四十八条 公司相关业务部门、分支机构，应当完善纠纷处理机制，妥善处理适当性相关的纠纷，与投资者协商解决争议，保全资料证据，积极采取必要措施支持和配合投资者提出的调解。

鼓励通过证券期货纠纷多元化解机制解决证券纠纷和争议，可以在公司相关业务合同或协议中列入通过行业调解解决争议的条款。

第四十九条 公司定期组织相关业务部门应当每半年开展一次适当性自查，形成自查报告。

自查重点包括但不限于制度建设及落实情况、人员培训及考核情况、客户投诉纠纷处理情况、发现问题及整改情况以及其他需要报告的事项。

发现问题的，应当及时协调处理。定期报告汇总后，报告住所地中国证监会派出机构。

第五十条 公司合规管理部、内部审计部负责投资者适当性管理的监督、检查工作。对未履行或者未按照规定履行投资者适当性管理义务的部门和个人，根据公司《合规问责管理办法》进行相应处罚。

第五十一条 下列违反《办法》规定的行为，对相关部门和个人按照公司的考核制度、员工管理制度和公司合规问责制度追究其责任。情节严重的，上报中国证监会依法采取监督管理措施。

- （一）未按规定了解投资者信息的；
- （二）未按规定进行投资者分类匹配的；
- （三）未按规定对风险级别高于其承受能力的投资者进行特别警示的；
- （四）向普通投资者销售高风险产品或者服务时，未按规

定履行特别的注意义务；

（五）主动调整投资者分类、产品或服务分级、适当性匹配意见，未按规定告知投资者的；

（六）违反本办法的规定禁止行为的；

（七）未向投资者告知本办法规定的告知信息内容和告知“真实、完整、准确”及送达要求的；

（八）委托其他机构销售未按规定确认受托方服务资格和落实适当性义务能力的；

（九）未按规定对代销产品或服务的信息及材料履行核实、评估、匹配等适当性义务的；

（十）未按规定对普通投资者进行细化和分类管理的；

（十一）未按规定办理普通投资者和专业投资者类别转化的；

（十二）未建立或者更新投资者评估数据库的；

（十三）未按规定了解所销售产品或所提供服务信息或者履行分级义务的；

（十四）未按规定划分产品或者服务风险等级的；

（十五）未按规定录音录像或者采取配套留痕安排的；

（十六）未按规定制定或者严格落实产品或者服务分级内部管理制度和相关制度机制的；

（十七）未按规定开展适当性自查的；

（十八）未按规定妥善保存相关信息资料的

第六章 附 则

第五十二条 公司相关业务部门发布的适当性相关制度、指引(指南)和细则,凡是与本办法规定不一致的,以本办法规定为准。

原《东海证券股份有限公司投资者适当性管理办法》(东证发〔2017〕3号)同时废止。

第五十三条 本办法自发布之日起实施。

生效法规、规章、交易规则等已有规定的,合并执行相关规定。