

# 长城证券股份有限公司

## 投资者适当性管理办法

### 第一章 总则

**第一条** 为建立健全投资者适当性制度，加强公司对投资者适当性的管理，保护投资者合法权益，根据《证券期货投资者适当性管理办法》、《证券经营机构投资者适当性管理实施指引》（试行）及相关法律法规，结合公司实际制定本办法。

**第二条** 公司向投资者销售公开或非公开发行、募集的证券、基金、期货及其他金融产品，或为投资者提供证券经纪、证券投资顾问、证券承销、证券资产管理、代销金融产品、融资融券、港股通、期权等金融服务，应勤勉尽责，审慎履职，全面了解客户情况，深入调查分析产品或者服务信息，科学有效评估，充分揭示风险，基于客户的不同风险承受能力以及产品或者服务的不同风险等级等因素，提出明确的适当性匹配意见，将适当的产品或者服务销售或者提供给适合的投资者。

**第三条** 本办法为公司开展适当性管理工作的基础性规范，各部门及分支机构应当在本办法的基础上，明确各自的投资者适当性管理职责，根据各业务的风险特征制定相应的投资者适当性管理制度，并根据监管要求及时修订，在业务开展过程中严格执行投资者适当性管理制度。

## 第二章 投资者适当性管理职责划分

**第四条** 公司风控合规管理部、审计监察部对公司投资者适当性制度建立及执行情况进行监督和检查。

**第五条** 客户证券账户、资金账户开立中的投资者适当性管理由营运管理部及各分支机构负责。

**第六条** 风险管理部负责制定产品风险评级制度，明确金融产品、金融服务评级的标准、程序和方法。在确定金融产品或服务等级标准时，应综合考虑流动性、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及其他因素。

**第七条** 信息技术部负责建立投资者数据库并进行维护，为交易系统的改造及双录系统、互联网业务留痕的落实提供技术支持。

**第八条** 经纪业务总部负责制定客户分类和适当性匹配制度，明确公司了解客户及对客户分类的标准、程序和方法，并明确客户与金融产品、服务的匹配方法和要求。

**第九条** 经纪业务总部应当制定金融产品销售的投资适当性管理制度，制度应明确经纪业务总部及分支机构在金融产品销售过程中的适当性职责划分。经纪业务总部及各分支机构在代销其他机构发行的产品或提供相关服务时，应该签订代销合同或服务合同，并在合同中明确要求委托方提供产品的详细信息，包括本办法第二十九条、第三十条、第三十一条规定的产品或者服务分级考虑因素，自行对该信

息进行调查核实，明确对销售过程中违反适当性义务的行为，公司与委托方各自应承担的法律责任。如委托方不提供前述信息、提供信息不完整的，应当拒绝代销其产品或者提供服务。

**第十条** 投资银行业务包括上市公司非公开发行股票、债券承销等业务中的投资者适当性管理由投资银行事业部资本市场部负责。

资本市场部应当根据承销保荐业务中不同的投资者适当性管理要求确保参与各项业务的投资者为具备相应风险识别与承担能力的合格投资者，并符合适当性匹配要求。通过引导投资者全面评估自身的经济实力、产品认知能力、风险控制与承受能力，确保投资者进行独立的投资判断，审慎参与相关业务。

**第十一条** 资产管理业务包括定向资产管理业务、集合资产管理业务、特定目的的专项资产管理业务、资产证券化等业务的投资者适当性管理由资产管理产品销售和服务机构负责，包括资产管理部、公司所属营业网点等直销机构以及其他代销机构。

资产管理产品销售和服务机构在提供相关产品或服务的过程中，应针对不同风险特性的产品或服务拟定分级，并区别不同产品认知和风险承受能力的客户，引导客户参与相匹配的类型产品，做好销售与服务的适当性安排。

资产管理部委托其他代销机构销售本公司发行的资产管理产品时，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，代销方应当严格

执行，但法律、行政法规、中国证监会其他规章另有规定的除外。资产管理部应与其选择的代销机构一并承担投资者适当性管理的责任，并在代销合同中明确对销售过程中违反适当性义务的行为，公司与受托方各自应承担的法律责任。

**第十二条** 融资类业务（包括融资融券业务、股票质押式回购交易业务、约定购回式证券交易等）、港股通账户开通、股票期权、提供投顾产品及服务等业务中的投资者适当性管理由经纪业务总部负责。

经纪业务总部应根据各业务的投资者适当性管理要求制定相应的制度，监督各分支机构有效执行各项投资者适当性管理制度，将适当性服务贯穿于各项业务之中。

**第十三条** 柜台市场业务包括收益互换、场外期权、收益凭证、私募产品在柜台市场代销、做市、转让、融资等业务中的投资者适当性管理由 OTC 市场部负责。

OTC 市场部应当根据各业务的投资者适当性管理要求制定相应的制度，在业务开展过程中向投资者销售适当的产品、提供适当的交易服务。

**第十四条** 公司在开展创新业务及其他各项业务时应当根据业务特征和相关法律法规及监管要求制定相应的投资者适当性管理制度，明确合格投资者准入资格、投资者分类、产品或者服务分级，进行适当性匹配，将适当性服务贯穿于各个业务环节。

**第十五条** 前海分公司应制定客户回访、投诉制度。前海分公司和各分支机构负责受理客户投诉、实施回访工作，需业务部门落实、解决的投诉或回访问题，应及时告知业务部门，由业务部门处理后进行反馈。

**第十六条** 分支机构按照监管规定和公司制度，制定与单位相适应的投资者适当性制度或计划、方案，组织实施本单位投资者适当性工作，并向总部相关部门汇报适当性工作开展情况。

### **第三章 客户信息了解及分类管理**

**第十七条** 公司向客户销售产品或提供服务时，应当了解客户的下列信息，并告知客户，下列信息发生重要变化、可能影响分类的，应及时告知业务部门或分支机构。

（一）自然人的姓名、住址、职业、年龄、联系方式，法人或者其他组织的名称、注册地址、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。

**第十八条** 公司应要求客户如实提供上述信息及证明材料，填写客户基本信息表和风险测评问卷，告知投资者应根据自身能力审慎决策，独立承担投资风险。

**第十九条** 有合理依据认为客户提供的信息不真实、不准确、不完整的，应告知客户不按照规定提供相关信息，提供信息不真实、不准确、不完整的后果和相应的法律责任，并依据监管规定拒绝向其销售产品或提供服务，告知过程应留痕。

客户购买产品或接受服务时，与法律法规、自律规则规定的投资者准入要求相关信息不完整的，应当拒绝向其销售产品或者提供服务。

**第二十条** 公司应根据客户基本信息、风险测评结果及其他相关信息，对其风险承受能力进行综合评估。客户在填写基本信息表、风险测评问卷时，公司各部门、分支机构及其工作人员不得以明示、暗示等方式诱导、误导、欺骗客户，影响填写结果。

在充分了解客户并综合评估的基础上，按照规定的标准和程序将客户划分为专业投资者和普通投资者，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。

**第二十一条** 符合下列条件之一的是专业投资者，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：

（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）。

（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。

**第二十二条** 符合第二十一条第（一）、（二）、（三）项条件的客户提供证券业协会要求提交的材料的，各部门、分支机构可直接将其认定为专业投资者，并将结果书面告知客户。符合第（四）、（五）项条件的投资者，可书面申请成为专业投资者。

**第二十三条** 专业投资者之外的客户为普通投资者。普通投资者按其风险承受能力等级由低至高划分为五类，分别为：保守型、谨慎型、稳健型、积极型和激进型。

**第二十四条** 普通投资者和专业投资者在一定条件下可以互相转化。

符合本办法第二十一条第（四）、（五）项规定的专业投资者，可以书面告知业务部门或分支机构选择成为普通投资者，业务部门或分支机构应当对其履行相应的适当性义务。

符合下列条件之一的普通投资者可以申请转化成为专业投资者，公司有权自主决定是否同意其转化：

（一）最近 1 年末净资产不低于 1000 万元，最近 1 年末金融资产不低于 500 万元，且具有 1 年以上证券、基金、期货、黄金、外汇等投资经历的除专业投资者外的法人或其他组织；

（二）金融资产不低于 300 万元或者最近 3 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。

普通投资者申请成为专业投资者的，业务部门或分支机构应当要求其以书面形式提出申请，并签署自主承担可能产生的风险和后果的确认书，提供相关证明材料。业务部门或分支机构应当通过追加了解信息、投资知识测试或者模拟交易等方式对投资者进行谨慎评估，确认其符合转化要求，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，告知申请的审查结果及其理由。

**第二十五条** 公司应建立投资者评估数据库，并及时进行更新。各部门及分支机构应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。

**第二十六条** 公司通过投资者评估数据库及交易行为记录等，持续跟踪和评估客户风险承受能力。

**第二十七条** 公司应当至少每两年对普通投资者风险承受能力进行后续评估。公司根据后续评估结果调整投资者风险承受能力等级的，应当将风险承受能力评估结果交投资者签署确认，并以书面方式记载留存。

**第二十八条** 证券监管机构、自律组织规定了投资者准入要求的，投资者应符合准入要求，成为“合格投资者”。

## **第四章 产品服务了解及风险等级管理**

**第二十九条** 公司应当了解所销售产品或者所提供服务的信息，依据风险管理部确定的分类标准、程序和方法，结合产品或服务的风险特征和程度，对销售的产品或者提供的服务划分风险等级。

**第三十条** 金融产品或服务风险等级可按流动性、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至少分为低风险、中低风险、中风险、中高风险、高风险五类。涉及投资组合的产品或者服务，应当按照产品或者服务整体风险等级进行评估。

公司对相关产品或服务进行风险评级时，不得低于中国证券业协

会颁布的产品或服务风险等级名录所列的风险等级。

**第三十一条** 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）存在本金损失的可能性，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。

## **第五章 适当性匹配及过程管理**

**第三十二条** 公司应当根据产品或者服务的不同风险等级，对其适合销售产品或者提供服务的客户类型作出判断，根据客户的不同分类，对其适合购买的产品或者接受的服务作出判断，对每位客户提出明确的适当性匹配意见，将适当的产品或服务销售或者提供给适合的客户。

**第三十三条** 公司不得向风险承受能力最低类别的投资者销售或者提供风险等级高于其风险承受能力的金融产品或服务。

**第三十四条** 公司销售金融产品、提供金融服务时，应当向客户充分披露产品或服务信息以及有助于客户作出分析判断的其他信息。披露的信息不得含有虚假、误导性信息或存在重大遗漏，不得欺诈客户。

**第三十五条** 公司在开展市场推广活动时，应当以清晰、醒目的方式标明相关材料为推广材料，提示金融产品或金融服务的风险，明确产品或服务适合的对象。

**第三十六条** 公司应当告知客户，公司履行投资者适当性职责不能取代客户本人的投资判断，不会降低金融产品或金融服务的固有风险，也不会影响客户依法承担相应的投资风险、履约责任以及费用。

**第三十七条** 公司销售产品、提供服务，应当向客户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，并由客户签署确认。

**第三十八条** 公司认为客户购买金融产品或接受金融服务不当或者无法判断是否适当的，不得主动向客户推介。公司应当明确告知客户不适合购买相关产品或者接受相关服务后，客户主动要求购买或接受高于其风险承受能力等级的金融产品或金融服务的，公司在确认其不属于风险承受能力最低类别的投资者后，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。客户经风险警示后仍坚持购买产品或接受服务的，应当要求客户以书面方式进行确认，由

客户承诺对投资决定自行承担责任。公司应当保存相关警示记录和确认文件，做好留痕工作。

**第三十九条** 公司向普通投资者销售产品或者提供服务前，应当告知下列信息：

- （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）适当性匹配意见。

**第四十条** 公司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，或者增加回访频次等。

**第四十一条** 公司应当根据客户和产品或者服务的信息变化情况，主动调整客户分类、产品或者服务分级以及适当性匹配意见，并书面告知客户上述情况。公司应当保存相关文件，做好留痕工作。

**第四十二条** 禁止公司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客户销售产品或者提供服务；

（二）向客户就不确定事项提供确定性的判断，或者告知客户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或者提供风险等级高于其风险承受能力的产品或者服务；

（六）其他违背适当性要求，损害客户合法权益的行为。

**第四十三条** 公司对客户进行告知、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。

**第四十四条** 属下列情形之一的，各分支机构营业网点向普通投资者进行告知、警示，应当全过程录音或者录像；通过互联网等非现场方式进行的，应当进行配套留痕安排，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。监管机构、自律组织规定其他必须采取现场警示、告知事项的，从其规定：

（一）普通投资者转化为专业投资者；

（二）向普通投资者销售高风险产品；

（三）主动调整客户分类、产品或者服务分级以及适当性匹配意见；

（四）本办法第四十一条规定的对普通投资者的特别告知事项。

（五）普通投资者（非风险承受能力最低类别）购买金融产品或接受金融服务与其风险承受能力或投资目标不匹配，仍主动坚持交易的。

**第四十五条** 告知、警示的影像资料应确保图像和声音的同步录制，可清晰辨别工作人员和客户的面部特征，显示录制的具体时间，完整清晰记录双方的交流过程；视频资料应当保留连续、不中断的原始资料，不可剪辑、加工；对告知和警示的记录进行双人复核，确保告知、警示的内容和过程符合要求。

**第四十六条** 公司应当保存相关的警示、告知、提示记录和确认文件，并做好配套留痕。

## **第六章 其他保障措施**

**第四十七条** 公司各部门及分支机构应实行岗位责任制，明确各岗位适当性职责，强化业务流程管理，严格岗位授权和审查、审批机制，确保各岗位人员严守执业规范，严格遵守适当性程序和要求。

**第四十八条** 公司各部门及分支机构应加强相关岗位工作人员培训，提高其履行投资者适当性工作职责所需的知识和技能。培训应做好留痕。

**第四十九条** 产品销售或服务提供前应对业务相关人员开展培训，内容包括金融产品或服务的结构、风险特征、适销对象、适当性要求、禁止性行为等，培训应做好留痕。

**第五十条** 公司应完善客户回访机制。对于购买金融产品或接受金融服务的客户，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（含购买或接受产品或服务的风险等级高于其风险承受能力的客户，不含休眠账户及中止交易账户投资者）的 10%进行回访。各业务部门应按求每年抽取一定比例并向客服中心发起回访需求，由客服中心或分支机构实施回访工作，了解投资者是否知悉自己所购买的产品或接受的服务与自身风险承受能力的匹配情况，销售人员是否存在不匹配销售行为等。

**第五十一条** 公司各部门及分支机构应对其工作人员履行投资者适当性工作职责的执业行为实施监督，并将相关岗位工作人员履行投资者适当性义务、处理客户投诉或纠纷处理等纳入绩效考核范围，不得采取可能鼓励其工作人员销售不适当金融产品或提供不适当金融服务的考核、激励机制或措施。

**第五十二条** 公司每半年开展一次适当性自查，由风控合规管理部和审计监察部牵头组织。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、客户纠纷投诉处理情况、发现问题及整改情况以及其他需要报告的事项。

各业务部门负责组织本业务条线适当性自查，对分支机构进行指导、督促整改，并向风控合规管理部和审计监察部提交自查报告。风控合规管理部和审计监察部进行复查，督促整改并汇总报告，形成公司适当性自查报告。

**第五十三条** 公司各部门、分支机构及其工作人员应当对履行投资者适当性工作职责过程中获取的客户信息、客户风险承受能力评级结果等信息和资料严格保密，防止该等信息和资料被泄露或被不当利

用。对适当性匹配方案、告知警示资料、录音录像资料、自查报告等的保存期限不少于20年。

**第五十四条** 风控合规管理部和审计监察部对各业务部门、分支机构及其工作人员履行适当性职责情况实施监督、检查，将监督、检查结果纳入合规绩效考核。

公司各部门、分支机构及其工作人员违反本办法规定，给公司造成声誉、财产损失等损失或导致公司接受监管措施的，将按照公司《责任管理办法》及《问责管理实施细则（试行）》的规定对负责的主管人员及其他责任人员进行处置。

**第五十五条** 公司应妥善处理因履行投资者适当性职责引起的客户投诉，与投资者协商解决争议，采取必要措施支持和配合投资者提出的调解。应保存投诉情况及处理记录，及时分析总结，改进和完善相关制度和机制。

**第五十六条** 本办法与法律、法规、规章或其他规范性法律文件、监管政策不一致的，从其规定。

## **第七章 附则**

**第五十七条** 本办法经总裁办公会审批后生效，由法律合规部负责解释。

**第五十八条** 本办法于发布之日起实施，原《长城证券股份有限公司投资者适当性管理指引》同时废止。