

北京肯特瑞基金销售 有限公司投资者适当性 管理制度 V2.0

文件编码： KTR-FK-A-01-2020V2

编制部门： 风控合规部

审核部门： 风控合规部

发布日期： 2020.01.02

生效日期： 2020.01.02

历史记录

文件编码	编制部门	审核部门	签发人	签发日期	更改主要内容
KTR-FK-A-01-2017V1	风控合规部	风控合规部	周宇航	2017	首次正式发布
KTR-FK-A-01-2020V2	风控合规部	风控合规部	王苏宁	2020.01	定期内容更新

目 录

1. 目的	2
2. 适用范围	2
3. 投资者适当性管理总则	2
4. 投资者适当性管理实施原则	3
5. 审慎调查	3
6. 投资者分类	4
7. 风险测评	6
8. 投资者转化	9
9. 产品或者服务风险分级	10
10. 适当性匹配及风险警示	11
11. 评估数据库	14
12. 禁止行为	15
13. 人员管理	15
14. 保密	15
15. 客户回访	16
16. 投诉处理	16
17. 档案管理	16
18. 投资者适当性管理制度的实施管理	17
19. 信息公开	18
20. 自查	19
21. 附则	19

1. 目的

为了规范北京肯特瑞基金销售有限公司(以下简称“公司”)证券期货销售业务,贯彻落实投资者适当性管理,维护投资者合法权益,提示投资风险,加强投资者教育,根据《证券法》、《证券投资基金法》、《证券投资基金销售管理办法》、《证券期货投资者适当性管理办法》(简称“《办法》”)、《基金募集机构投资者适当性管理实施指引(试行)》(简称“《指引》”)、《关于规范金融机构资产管理业务的指导意见》、《证券期货经营机构私募资产管理业务管理办法》、《证券期货经营机构私募资产管理计划运作管理规定》、《证券公司监督管理条例》、《期货交易管理条例》、《私募投资基金监督管理暂行办法》等有关法律、法规和规章的相关规定,特制定本制度。

2. 适用范围

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产品,或者为投资者提供相关业务服务的,适用本办法。公司销售其他产品或者服务的投资者适当性管理工作参照本制度执行。

3. 投资者适当性管理总则

3.1 遵守法律、行政法规及其他有关规定,确保销售行为合规、合法,同时确保销售业务的投资者适当性,投资风险的提示,加强对投资者教育,促进证券投资基金市场稳定、健全的发展。

3.2 建立健全、有效的投资者适当性管理制度,完善销售的管理工作、加强销售人员的业务培训,在销售产品或者提供服务的过程中,勤勉尽责,审慎履职,尽力避免因销售工作不善而导致的各类风险。

3.3 在销售工作中,全面了解投资者情况,深度调查分析产品或者服务信息,科学有效评估,充分揭示风险,基于投资者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。应当明确告知投资者，销售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。

3.4 在对投资者进行告知、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，并使用销售业务信息管理平台支持投资者适当性管理制度基金销售中的运用。

4. 投资者适当性管理实施原则

4.1 投资者利益优先原则。当公司或基金销售人员的利益与投资者的利益发生冲突时，应当优先保障投资者的合法利益。

4.2 客观性原则。公司应当建立科学合理的方法，设置必要的标准和流程，保证投资者适当性管理实施办法的实施。对管理人及其产品和服务进行调查和评价，应当尽力做到客观准确，并作为向投资者推介合适产品或者服务的重要依据。

4.3 有效性原则。通过建立科学的投资者适当性管理制度与方法，确保投资者适当性管理的有效执行。

4.4 差异性原则。销售机构应当对投资者进行分类管理，对普通投资者和专业投资者实施差别适当性管理，履行差别适当性义务。

5. 审慎调查

5.1 在选择证券期货产品或服务前，产品中心必须对产品管理人进行审慎调查，以确定双方合作事宜。

5.2 产品中心至少应当了解下列信息：

- 产品管理人的诚信状况、经营管理能力、投资管理能力和产品设计能力、内部控制情况和合法合规情况；
- 产品或者服务的合法合规情况，发行方式，类型及组织形式，托管情况，投资范围、投资策略和投资限制概况，业绩比较基准，收益与风险的匹配情况，投

投资者承担的主要费用及费率。

5.3 对于上述信息的调查，采取被调查方公开披露信息与被调查方提供非公开信息结合的形式进行，其中被调查方提供非公开信息主要以填写调查问卷的形式进行；接受被调查方提供的非公开信息时，应当对信息的适当性实施尽职甄别，并将调查结果作为是否销售该证券期货管理人的产品或者服务、销售后是否向投资者推介的重要依据之一。

6. 投资者分类

6.1 公司应对投资者身份进行有效的认证程序，全面了解投资者情况，核查投资者的投资资格，履行反洗钱义务。

6.2 公司产品中心建立制定科学的投资者调查方法和清晰有效的作业流程，根据自然人投资者、机构投资者、金融机构理财产品的各自特点，向投资者提供具有针对性的投资者信息表。产品中心应设计风险测评问卷，对普通投资者进行风险测评。

6.3 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，以下简称基金）、公开或者非公开转让的期货及其他衍生产品等，投资者分为普通投资者与专业投资者。

6.3.1 符合下列条件之一的是专业投资者：

6.3.1.1 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。

6.3.1.2 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。

6.3.1.3 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）。

6.3.1.4 同时符合下列条件的法人或者其他组织：

- 最近1年末净资产不低于2000万元；
- 最近1年末金融资产不低于1000万元；
- 具有2年以上证券、基金、期货、黄金、外汇等投资经历。

6.3.1.5 同时符合下列条件的自然人：

- 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；
- 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年以上金融产品的设计、投资、风险管理及相关工作经历，或者属于本条第（1）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。

6.3.2 专业投资者之外的投资者为普通投资者。

6.3.3 以普通投资者的风险承受能力类型来具体反映，由低到高排序归类为五个类型：C1型、C2型、C3型、C4型、C5型（具体称谓可调整）。投资者放弃接受调查的，公司应提示投资者没有完成风险测评无法进行产品购买。

6.4 资产管理产品包括但不限于人民币或外币形式的银行非保本理财产品，资金信托，证券公司、证券公司子公司、基金管理公司、基金管理子公司、期货公司、期货公司子公司、保险资产管理机构、金融资产投资公司发行的产品等。资产管理产品的投资者分为不特定社会公众和合格投资者两大类。

6.4.1 私募资产管理产品应当向合格投资者非公开募集。合格投资者是指具备相应风险识别能力和风险承担能力，投资于单只资产管理产品不低于一定金额且符合下列条件的自然人和法人或者其他组织。

- 具有2年以上投资经历，且满足以下条件之一：家庭金融净资产不低于300万元，家庭金融资产不低于500万元，或者近3年本人年均收入不低于40万元。

- 最近1年末净资产不低于1000万元的法人单位。
- 依法设立并接受国务院金融监督管理机构监管的机构，包括证券公司及其子公司、基金管理公司及其子公司、期货公司及其子公司、在中国证券投资基金业协会（以下简称证券投资基金业协会）登记的私募基金管理人、商业银行、金融资产投资公司、信托公司、保险公司、保险资产管理机构、财务公司及中国证监会认定的其他机构；
- 接受国务院金融监督管理机构监管的机构发行的资产管理产品；
- 基本养老金、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）；
- 中国证监会视为合格投资者的其他情形。

6.4.2 私募基金的合格投资者是指具备相应风险识别能力和风险承担能力，投资于单只私募基金的金额不低于100万元且符合下列相关标准的单位和个人：

- 净资产不低于1000万元的单位；
- 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50万元的个人。

6.4.3 合格投资者投资于单只固定收益类资产管理计划的金额不低于30万元，投资于单只混合类资产管理计划的金额不低于40万元，投资于单只权益类、商品及金融衍生品类资产管理计划的金额不低于100万元。资产管理计划投资于《管理办法》第三十七条第（五）项规定的非标准化资产的，接受单个合格投资者委托资金的金额不低于100万元。

6.4.4 资产管理计划接受其他资产管理产品参与的，不合并计算其他资产管理产品的投资者人数，但应当有效识别资产管理计划的实际投资者与最终资金来源。

6.5 投资者不得使用贷款、发行债券等筹集的非自有资金投资资产管理产品。

7. 风险测评

7.1 在投资者首次开立基金交易账户时或首次购买基金产品或者服务前，公司应

当对投资者的风险承受能力进行调查和评价。对于已经购买了基金产品或者服务的投资者，公司也应当追溯调查、评价该投资者的风险承受能力。

7.2 公司设计的风险偏好调查问卷表，通过收入来源和数额、个人及家庭金融资产、债务等财务状况，投资相关的学习、工作经历及投资经验，投资期限、品种、期望收益等投资目标，风险偏好及可承受的损失，诚信记录等问题，对投资者的风险承受能力进行调查和评价。

7.3 公司采用问卷、网络或对已有的客户信息进行分析等方式对投资者的风险承受能力进行调查。对投资者风险承受能力的评价结果，公司以电子或其他方式及时反馈给投资者。

7.4 对投资者进行风险承受能力调查时，主要了解投资者的以下情况：

- 自然人的姓名、性别、国籍、出生日期、住址、职业、年龄、联系方式，法人或其他组织的名称、注册地址、办公地址、性质、资质及经营范围等基本信息；
- 投资来源和数额、资产、债务等财务状况；
- 投资相关的学习、工作经历及投资经验；
- 投资期限、品种、期望收益等投资目标；
- 风险偏好及可承受的损失；
- 诚信记录；
- 实际控制投资者的自然人和交易的实际受益人；
- 法律法规、自律规则规定的投资者准入要求相关信息；
- 其他必要信息。

7.5 自然人投资者还应向公司提供有效身份证件。

投资者如属于本制度6.3.1.1所述机构的，还应提供营业执照、开展金融相关业务资格证明、机构负责人或者法定代表人信息、经办人身份信息等资料。

投资者如属于本制度6.3.1.2所述产品的，还应提供产品成立、备案证明文件等资料及参照金融机构要求提交该产品管理人的机构信息。

公司应提示投资者在其所提供上述信息发生重要变化时、可能影响风险承受能力分类的，应及时告知公司。投资者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，公司应当告知其后果，并拒绝向其销售产品或者提供服务。

7.6 公司采用问卷等进行调查时，应当使用统一的问卷格式，同时在问卷的显著位置提示投资者在基金购买过程中注意核对自己的风险承受能力和基金产品风险的匹配情况。

7.7 公司应当在为投资者开立账户时，以纸质或者电子文档的形式，向投资者提供信息表，要求其填写相关信息，并遵循以下程序：

7.7.1 执行对投资者的身份认证程序，核查投资者的投资资格，切实履行反洗钱等法律义务。

7.7.2 根据投资者的主体不同，提供相应的投资者信息表。

7.7.3 核查自然人投资者本人或者代表金融机构及其产品的工作人员身份，并要求其如实填写投资者信息表。

7.7.4 对投资者身份信息进行核查，并在核查工作结束之日起5个工作日内，将结果以及投资者类型告知投资者。

7.8 公司应当向普通投资者以纸质或者电子文档形式提供风险测评问卷，对其风险承受能力进行测试，并遵循以下程序：

7.8.1 应当核查参加风险测评的投资者或机构经办人员的身份信息。

7.8.2 公司以及工作人员在测试过程中，不得有提示、暗示、诱导、误导、帮助等行为对测试人员进行干扰，影响测试结果。

7.8.3 风险测评问卷应当在填写完毕后5个工作日内，得出相应结果。

7.9 公司应当根据投资者信息表、风险测评问卷以及其它相关材料，对普通投资者风险等级进行综合评估，并在评估工作结束之日起5个工作日内，告知投资者风

险等级评估结果。

7.10 公司可以将C1中符合下列情形之一的自然人，作为风险承受能力最低类别投资者：

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

7.11 公司应当定期(至少每年一次)提示投资者(包括已经购买了基金产品或者服务的投资者)通过前台业务系统，更新完成其风险承受能力的调查和评价，并将此作为投资者继续进行投资的必要前提；公司也可以通过对已有客户信息进行分析的方式更新对投资者的评价。公司应当将过往的评价结果作为历史记录保存。

7.12 投资者信息发生重大变化的，公司应当及时更新投资者信息，重新评估投资者风险承受能力，并将调整后的风险承受能力告知投资者。

8. 投资者转化

8.1 专业投资者转化为普通投资者的，应当遵循以下程序：

8.1.1 符合转化条件的专业投资者，应通过纸质或者电子文档形式告知公司其转化为普通投资者的决定。

8.1.2 公司应当在收到投资者转化决定5个工作日内，对投资者的转化资格进行核查。

8.1.3 公司应当在核查工作结束之日起5个工作日内，以纸质或者电子文档形式，告知投资者核查结果。

8.2 公司暂不接受普通投资者转化为专业投资者的申请。如公司决定接受部分普通投资者转化为专业投资者的申请，应制定修订本制度或另行制定实施细则。

9. 产品或者服务风险分级

9.1 对产品或服务进行风险评估：

- 产品或服务风险评估结果应当作为公司向投资者推介产品或服务的重要依据之一。
- 公司产品中心负责制定相应的产品或服务风险评估的方法，同时对销售的产品或服务进行严格的风险评估。
- 产品或服务风险评估应当以产品或服务风险等级来具体反映，包括R1、R2、R3、R4、R5（具体称谓可调整）五个风险等级。

9.2 产品或服务风险评估综合考虑以下因素：

9.2.1 产品管理人方面：基金管理人成立时间，治理结构，资本金规模，管理基金规模，投研团队稳定性，资产配置能力，内部控制制度健全性及执行度，风险控制完备性，是否有风险准备金制度安排，从业人员合规性，股东、高级管理人员及基金经理的稳定性等。

9.2.2 产品或服务方面：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、投资范围和投资比例，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，过往业绩及净值的历史波动程度，运作方式，存续期限，成立以来有无违规行为发生，基金估值政策、程序和定价模式，申购和赎回安排，杠杆运用情况等。。

9.3 产品或服务存在下列因素的，应当审慎评估其风险等级：

- 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；
- 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；
- 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；

- 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；
- 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；
- 自律组织认定的高风险产品或者服务；
- 其他有可能构成投资风险的因素。

9.4 公司销售的产品或者服务信息发生变化的，公司产品中心应当及时依据产品或者服务风险等级分类名录，重新评估其风险等级，并将过往的评估结果作为历史记录保存。

9.5 公司产品中心制定科学实用的产品或者服务风险评估方法，并将所使用的产品或者服务风险评估方法及其说明，通过适当途径向投资者告知。

9.6 公司产品中心可以通过定量和定性相结合的方法对基金产品或者服务进行风险分级。公司产品中心可以根据基金产品或者服务风险因素与风险等级的相关性，确定各项评估因素的分值和权重，建立评估分值与基金产品风险等级的对应关系。

9.7 公司产品中心通过定量分析对基金产品或者服务进行风险分级时，可以运用贝塔系数、标准差、风险在险值等风险指标体系，划分基金的期限风险、流动性风险、波动性风险等。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。

10. 适当性匹配及风险警示

10.1 公司代销其他机构发行的产品或者提供相关服务，应当在委托协议中约定要求委托方提供的信息，包括本制度规定的产品或者服务分级考虑因素等，自行对该信息进行调查核查，并履行投资者评估、适当性匹配等适当性义务。委托方不提供规定的信息、提供信息不完整的，公司应当拒绝代销产品或者提供服务。证券期货经营机构募集资产管理计划，应当制作风险揭示书。风险揭示书的内容应当具有针对性，表述应当清晰、明确、易懂，并以醒目方式充分揭示资产管理

计划的市场风险、信用风险、流动性风险、操作风险、关联交易的风险、聘请投资顾问的特定风险等各类风险。

10.2 C1型普通投资者可购买R1级产品或者服务，C2型普通投资者可购买R2级及更低风险产品或者服务，C3型普通投资者可购买R3级及更低风险产品或者服务，C4型普通投资者可购买R4级及更低风险产品或者服务，C5型普通投资者可购买全部风险等级的产品或者服务。

10.3 告知投资者不适合购买相关产品或者服务后，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，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，投资者仍坚持购买的，方可向其销售相关产品或者服务，并完善配套留痕安排。

10.4 公募产品普通投资者主动要求购买与之风险承受能力不匹配的基金产品或者服务的，应当遵循以下程序：

10.4.1 普通投资者主动向公司提出申请，明确表示要求购买具体的、高于其风险承受能力的基金产品或服务。并同时声明，公司及工作人员没有在基金销售过程中主动推介该基金产品或服务的信息；

10.4.2 公司对普通投资者资格进行审核，确认其不属于风险承受能力最低类别投资者，也没有违反投资者准入性规定；

10.4.3 公司向普通投资者以纸质或电子文档的方式进行特别警示，告知其该产品或服务风险高于投资者承受能力；

10.4.4 普通投资者对该警示进行确认，表示已充分知晓该基金产品或服务风险高于其承受能力，并明确做出愿意自行承担相应不利结果的意思表示；

10.4.5 公司履行特别警示义务后，普通投资者仍坚持购买该产品或者服务的，公司可以向其销售相关产品或者提供相关服务。

10.5 最低风险承受能力类别的普通投资者不得购买高于其风险承受能力的基金产品或者服务。

10.6 除因遗产继承等特殊原因产生的基金份额转让之外，普通投资者主动购买高于其风险承受能力基金产品或者服务的行为，不得突破相关准入资格的限制。

10.7 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：

- 可能直接导致本金亏损的事项；
- 可能直接导致超过原始本金损失的事项；
- 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；
- 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；
- 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；
- 适当性匹配意见。

10.8 公司向普通投资者销售R5风险等级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，给予普通投资者更多的考虑时间，或者增加回访频次等，并向其完整揭示以下事项：

- 产品或者服务的详细信息、重点特性和风险；
- 产品或者服务的主要费用、费率及重要权利、信息披露内容、方式及频率；
- 普通投资者可能承担的损失；
- 普通投资者投诉方式及纠纷解决安排。

10.9 公司应当根据投资者和产品或者服务的信息变化情况，主动调整投资者分类、产品或者服务分级以及适当性匹配意见，并告知投资者上述情况。

10.10 以下四种情形下，公司通过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，公司应当完善配套留痕安排，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：

- 普通投资者转化为专业投资者；
- 向普通投资者销售高风险产品或服务；

- 调整投资者分类、产品或者服务分级以及适当性匹配意见；
- 向普通投资者销售产品或者提供服务前进行的风险提示。

10.11 对于私募产品，公司在募集过程中，应当按照中国证监会的规定，严格履行适当性管理义务，充分了解投资者，对投资者进行分类，对资产管理计划进行风险评级，遵循风险匹配原则，向投资者推荐适当的产品，禁止误导投资者购买与其风险承受能力不相符合的产品，禁止向风险识别能力和风险承受能力低于产品风险等级的投资者销售资产管理计划。投资者应当以真实身份和自有资金参与资产管理计划，并承诺委托资金的来源符合法律、行政法规的规定。投资者未作承诺，或者证券期货经营机构、销售机构知道或者应当知道投资者身份不真实、委托资金来源不合法的，证券期货经营机构、销售机构不得接受其参与资产管理计划。

11. 评估数据库

11.1 公司应当建立投资者评估数据库，为投资者建立信息档案，并对投资者风险等级进行动态管理。公司应当充分使用已了解信息和已有评估结果，避免投资者信息重复采集，提高评估效率。

11.2 投资者评估数据库应当包含但不限于以下内容：

- 投资者历次填写信息表及历次变动的内容；
- 普通投资者过往风险测评结果；
- 投资者风险承受能力及对应风险等级变动情况；
- 投资者历次申请转化为专业投资者或普通投资者情况及审核结果；
- 基金募集机构风险评估标准、程序等内容信息及调整、修改情况；
- 协会及公司认为必要的其它信息。

11.3 公司应当告知投资者，其重要信息发生变更时应当及时告知公司。公司还应当通过网站公告或其他明确的公开方式，提醒投资者及时告知重大信息变更事项。

12. 禁止行为

12.1 公司任何部门、人员不得进行下列销售产品或者提供服务的活动：

- 向不符合准入要求的投资者销售产品或者提供服务；
- 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；
- 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；
- 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；
- 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；
- 其他违背适当性要求，损害投资者合法权益的行为。

13. 人员管理

13.1 各业务部门应当建立对销售人员的考核、监督问责、培训等机制规范销售人员的考核、监督问责、培训等机制规范销售人员履行投资者适当性工作职责的情况。

13.2 各业务部门不得采取鼓励其向投资者销售不适当基金产品或者服务的考核、激励机制或措施。

13.3 各业务部门应当加强对销售人员的日常管理，建立管理档案，对销售人员行为、诚信、奖惩等方面进行记录。

14. 保密

14.1 各业务部门及其销售人员应当在对履行投资者适当性管理职责过程中获取的投资者信息、投资者风险承受能力评价结果等信息和资料严格保密，防止该等信息和资料泄露或被不当利用。

15. 客户回访

15.1 公司对购买基金产品或者服务的普通投资者定期抽取一定比例进行回访，对持有R5等级基金产品或者服务的普通投资者应当增加回访比例和频次。回访内容包括但不限于以下信息：

- 受访人是否为投资者本人；
- 受访人是否已知晓基金产品或者服务的风险以及相关风险警示；
- 受访人是否已知晓自己的风险承受能力等级、购买的基金产品或者接受的服务的风险等级以及适当性匹配意见；
- 受访人是否知晓承担的费用以及可能产生的投资损失；
- 公司及工作人员是否存在《办法》第二十二条规定的禁止行为。

15.2 公司应当对回访时发现的异常情况进行持续跟踪，对异常情况进行核查，存在风险隐患的应当及时排查，并定期整理总结，以完善投资者适当性制度。

16. 投诉处理

16.1 公司要建立完备的投资者投诉处理体系，准确记录投资者投诉内容。客服部门应妥善处理因履行投资者适当性职责引起的投资者投诉，帮助公司及时发现业务风险，完善内控制度。

17. 档案管理

17.1 公司应当按照相关规定妥善保存其履行适当性义务的相关信息资料，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。对匹配方案、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。如遇客户投诉、法律诉讼等纠纷，应延长保管期限至纠纷结束后2年。

18. 投资者适当性管理制度的实施管理

18.1 公司应当通过产品中心管控保障投资者适当性管理制度在基金销售各个业务环节的实施，风控合规部对适当性管理制度的执行情况进行监督。

18.2 公司产品中心不得从事产品销售业务。

18.3 公司应当制定投资者适当性相关的管理流程制度，在基金销售业务信息管理平台中建设并维护和投资者适当性相关的功能模块，衔接好每一个基金销售的业务环节。

18.4 公司应加强基金销售人员对于投资者适当性理论和实践的认知，定期进行专题教育培训。

18.5 销售资产管理产品，应当坚持“了解产品”和“了解客户”的经营理念，加强投资者适当性管理，向投资者销售与其风险识别能力和风险承担能力相适应的资产管理产品。禁止欺诈或者误导投资者购买与其风险承担能力不匹配的资产管理产品。不得通过拆分资产管理产品的方式，向风险识别能力和风险承担能力低于产品风险等级的投资者销售资产管理产品。应当加强投资者教育，不断提高投资者的金融知识水平和风险意识，向投资者传递“卖者尽责、买者自负”的理念，打破刚性兑付。应当明确告知投资者，销售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。

18.6 公司应当通过合理的分析与设计将投资者与基金产品或者服务进行最优的匹配。公司制定基金产品或者服务和投资者匹配的方法。同时，在建立对应关系的基础上将基金产品或者服务风险超越投资者风险承受能力的情况定义为风险不匹配。前台业务系统完成基金产品或者服务风险等级和投资者风险承受能力的匹配，并作为基金销售人员向投资者推介合适基金产品或者服务的重要依据。

18.7 禁止公司和个人违背投资者意愿向投资者强行销售与投资者风险承受能力不匹配的产品或者服务。

18.8 公司应当具有足够的熟悉基金销售业务的专业人员，从事基金销售业务的管理人员全部取得了基金从业资格。公司基金销售系统应当达到销售基金的条件，

适合全面推行销售业务。

19. 信息公开

19.1 公司应将投资者分类政策、产品或者服务分级政策、自查报告在公司网站或者指定网站进行披露并及时更新。

19.2 应当向投资者主动、真实、准确、完整、及时披露资产管理产品募集信息、资金投向、杠杆水平、收益分配、托管安排、投资账户信息和主要投资风险等内容。

19.3 对于公募产品，应当建立严格的信息披露管理制度，明确定期报告、临时报告、重大事项公告、投资风险披露要求以及具体内容、格式。在本机构官方网站或者通过投资者便于获取的方式披露产品净值或者投资收益情况，并定期披露其他重要信息：开放式产品按照开放频率披露，封闭式产品至少每周披露一次。

19.4 对于私募产品，其信息披露方式、内容、频率由产品合同约定，但应当至少每季度向投资者披露产品净值和其他重要信息。

19.5 对于固定收益类产品，应当通过醒目方式向投资者充分披露和提示产品的投资风险，包括但不限于产品投资债券面临的利率、汇率变化等市场风险以及债券价格波动情况，产品投资每笔非标准化债权类资产的融资客户、项目名称、剩余融资期限、到期收益分配、交易结构、风险状况等。

19.6 对于权益类产品，金融机构应当通过醒目方式向投资者充分披露和提示产品的投资风险，包括产品投资股票面临的风险以及股票价格波动情况等。

19.7 对于商品及金融衍生品类产品，应当通过醒目方式向投资者充分披露产品的挂钩资产、持仓风险、控制措施以及衍生品公允价值变化等。

19.8 对于混合类产品，应当通过醒目方式向投资者清晰披露产品的投资资产组合情况，并根据固定收益类、权益类、商品及金融衍生品类资产投资比例充分披露和提示相应的投资风险。

20. 自查

20.1 公司应当每半年开展一次适当性自查，自查可以采取现场、非现场及暗访相结合的方式，并应当形成自查报告留存备查。

20.2 自查内容应当包括但不限于投资者适当性管理制度建设及落实情况，人员考核及培训情况，投资者投诉处理情况，发现业务风险及时整改情况，以及其他需要报告的事项。

20.3 发现违反监管规定的问题，应当及时处理并主动报告所住地中国证监会派出机构。

21. 附则

21.1 本管理办法自发布之日起实施，原《北京肯特瑞财富投资管理有限公司投资者适当性管理制度》（KTR-FK-A-01-2017V1）同时废止。

21.2 本制度由风控合规部进行解释。风控合规部将结合国家有关法律法规更新的实际情况，及时对本制度进行修订、补充和完善。

21.3 凡因违反上述规定并给公司造成任何损失，公司保留追究其法律责任的权利。