**证券公司为恒泰期货股份有限公司提供**

**中间介绍业务开户管理细则**

**目录**

[第一章 总则 - 2 -](#_Toc7228)

[第二章 投资者分类 - 2 -](#_Toc6470)

[第三章 投资者适当性评估 - 5 -](#_Toc29053)

[第四章 开户管理 - 8 -](#_Toc32533)

[第一节 线下开户合同签署 - 8 -](#_Toc15040)

[第二节 开户资料签署要求 - 9 -](#_Toc29370)

[第三节 影像资料留存 - 10 -](#_Toc1098)

[第四节 客户信息录入 - 12 -](#_Toc29653)

[第五节 合同传递 - 14 -](#_Toc1652)

[第六节 互联网开户流程 - 14 -](#_Toc263)

[第七节 品种投资者适当性评估 - 17 -](#_Toc14189)

[第八节 交易编码申请 - 23 -](#_Toc3815)

[第九节 出入金流程 - 23 -](#_Toc22537)

[第五章 客户回访 - 26 -](#_Toc2736)

[第六章 资料变更 - 27 -](#_Toc19528)

[第一节 开户信息变更 - 27 -](#_Toc3654)

[第二节 客户密码的重置 - 29 -](#_Toc14762)

[第七章 客户身份识别 - 29 -](#_Toc4690)

[第八章 其它业务申请 - 30 -](#_Toc11025)

[第九章 客户销户 - 30 -](#_Toc7969)

[第十章 档案管理 - 31 -](#_Toc21694)

[第一节 开户资料领用 - 32 -](#_Toc22638)

[第二节 客户资料保管及调阅 - 32 -](#_Toc4602)

[第十一章 附则 - 35 -](#_Toc16627)

**第一章 总则**

1. 为规范证券公司为恒泰期货股份有限公司（以下简称“恒泰期货”）提供中间介绍业务（以下简称“IB业务”）的开户业务，维护期货市场平稳、规范、健康运行，防范风险、保护投资者的合法权益，根据《期货交易管理条例》、《期货公司监督管理办法》、《证券公司为期货公司提供中间介绍业务试行办法》、《证券期货投资者适当性管理办法》等相关法律法规及《证券公司为恒泰期货有限公司提供中间介绍业务联合实施办法》，结合公司实际情况，制定本细则。
2. 证券公司IB营业部（以下简称“IB营业部”）协助开立期货账户，应当对客户资料真实性、一致性、完整性、合规性进行审核。

**第二章 投资者分类**

1. 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。
2. 专业投资者类别。符合下列条件之一的是专业投资者：

（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） 。

（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。

1. 根据专业投资者的业务资格、投资实力、投资经历等因素，将专业投资者进一步细化A、B、C三类。

（一）专业投资者A类。指满足第四条第（一）、（二）、（三）项条件的专业投资者。

（二）专业投资者B类。指满足第四条第（四）、（五）项条件的专业投资者。

（三）专业投资者C类。指经恒泰期货批准的、普通投资者申请转化成为的专业投资者。

1. 专业投资者之外的投资者为普通投资者。
2. 证券公司IB营业部在向普通投资者提供服务前，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，对投资者进行风险承受能力评估。
3. 普通投资者按其风险承受能力等级由低到高至少划分为五类，分别为：C1（含风险承受能力最低类别的投资者）、C2、C3、C4、C5，每类可根据实际情况进一步细分。具体分类标准、方法及其变更须告知投资者。

（一）C1，表明该类投资者对任何市场行情下跌都不愿意接受，不能承受小的资产波动和本金受损。

恒泰期货将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的投资者：

1、不具有完全民事行为能力；

2、没有风险容忍度或者不愿承受任何投资损失；

3、法律、行政法规规定的其他情形。

（二）C2，表明该类投资者关注本金安全，能够承受少许本金损失和波动。

（三）C3，表明该类投资者为了投资风险和资产增值之间的平衡，愿承担一定程度的风险。

（四）C4，表明该类投资者为获得高回报投资收益，能够承受投资产品价格的显著波动。

（五）C5，表明该类投资者能够承受投资产品价格的剧烈波动，也可以承担这种波动带来的后果。

当投资者提供其基本信息、接受风险承受能力评估时，IB业务人员不得以明示、暗示等方式诱导、误导、欺骗投资者，影响投资者评估结果。

1. 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B类，可以书面告知恒泰期货、证券公司IB营业部选择成为普通投资者，恒泰期货、证券公司IB营业部对其履行相应的适当性评估、匹配与管理义务。

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，但恒泰期货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。

1. 普通投资者申请成为专业投资者应当以书面形式提出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。

证券公司IB营业部通过追加了解信息、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，确认其符合前条要求，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。

**第三章 投资者适当性评估**

1. 证券公司IB营业部开户人员在为客户开立期货账户之前应向客户明示其证券公司与恒泰期货的介绍业务委托关系。
2. 证券公司IB营业部对普通投资者进行适当性评估时，投资者须提供以下材料：

（一）境内投资者：

1、自然人投资者需出示身份证；

2、法人投资者授权开户人需提供公司营业执照、《授权委托书》及授权开户人身份证；

（二）境外或港、澳、台地区投资者（仅限于申请原油期货账户投资者）

1、境外自然人投资者需提供所在国护照；驾照、社保证件、纳税证件、当地身份证或其他参考证件；

2、港、澳地区自然人投资者需提供港澳永久性居民身份证，台湾地区自然人投资者需提供台湾居民往来大陆通行证；驾照、社保证件、纳税证件、台湾身份证、港澳居民往来内地通行证或其他参考证件；

3、境外法人投资者及港澳台地区单位交易者需提供注册国（或地区）的商业登记证；注册国（或地区）纳税证件。

（三）境内永久居留的自然人投资者：

1、境内永久居留的自然人投资者需提供《外国人永久居留证》；所在国护照、驾照、社保证件、纳税证件、当地身份证或其他参考证件，其中，所在国护照为必须提供的参考证件。

1. 对普通投资者进行适当性评估时投资者须签署以下材料：

1、《投资者基本信息表》；

2、《投资者风险承受能力调查问卷》；

3、《普通投资者适当性匹配意见告知书》及/或《普通投资者购买高于自身风险承受能力服务的风险警示书》；

4、《普通投资者特别风险警示书》；

5、《税收居民身份声明书》。

6、适当性评估所需的其他文件。

1. 投资者适当性评估完成后，IB营业部开户岗人员须及时向恒泰期货提交客户信息、适当性评估影像资料。
2. 专业投资者根据类别还需提供和签署以下材料：

（一）A类专业投资者开立期货账户应该提供和签署以下材料：

1、公司“三证（或五证）合一”的《营业执照》；

2、银行开户许可证；

3、开户代理人正面照、身份证正反面复印件及扫描件（加盖公章）、开户代理人签合同照片；

4、法定代表人、指定下单人、结算单确认人、资金调拨人的身份证正反面复印件；

5、特殊单位客户交易编码申请表（一式三份），并每页加盖骑缝公章；

6、公司承诺函；

（二）A类专业投资者开立产品账户除上述应该提供和签署的材料外还须提供以下材料：

1、托管银行开具的银行托管账户开户回执；

2、产品承诺函；

（三）A类专业投资者开立期货账户需填写包括但不限于以下文件资料：

1、《投资者基本信息表（机构）》；

2、《专业投资者告知及确认书》；

3、《机构税收居民身份声明书》；

（四）B类专业投资者开立商品期货账户应该提供以下材料：

1、自然人专业投资者提供近一个月的金融资产证明文件或近３年收入证明、投资经历或工作证明、职业资格证书等；

2、法人专业投资者提供最近一年的财务报表、金融资产证明文件、本机构的投资经历等证明材料。

（五）B类专业投资者客户开立商品期货账户应该签署以下文件材料：

1、《投资者基本信息表》；

2、《税收居民声明书》；

3、《专业投资者申请书》；

4、《专业投资者告知及确认书》；

**第四章 开户管理**

**第一节 线下开户合同签署**

1. 普通投资者完成适当性评估并经恒泰期货客户服务部审核通过后签署开户合同：

（一）《期货交易风险说明书》；

（二）《客户须知》；

（三）《开户申请表》；

（四）《期货经纪合同》；

（五）《银期转账业务协议书》；

（六）《恒泰期货实际控制关系账户信息申报告知书》；

（七）其他需要填写的开户资料。

法人客户须填写《期货交易委托代理人授权书》（指令下达人、资金调拨人、结算单确认人须本人签字留样，法定代表人或开户代理人签字并加盖公章）。

**第二节 开户资料签署要求**

1. 《开户申请表》要填写详实，不可有空缺遗漏，具体要求如下：

（一）“职业”应当如实填写，如填写“其他”，另需备注说明具体类别；

（二）“联系地址”应具体到X号X室，留邮政编码和联系电话；

（三）银行信息“开户网点”必须填写到具体支行网点，如“××行××分行××支行”,账户户名、期货结算账户户名及个人基本信息中的“姓名”应一致；

（四）法人开户申请表中“联系人”由申请单位决定，必须填写；

（五）合同中必须填写部分不得空白，自然人和法人开户时各自对应的签字盖章部分不得空白；

（六）自然人开户时，合同中有关法人客户的选项不用填，空白处用对角线“/”划掉。法人开户同；

（七）合同签署应当使用钢笔或签字笔，不得使用圆珠笔，所有签字字体应当前后统一；

（八）证券公司、恒泰期货留存的合同与客户留存的合同内容应当保持完全一致。

**第三节 影像资料留存**

1. 自然人客户和法人客户影像资料的留存要求：

（一）自然人客户：需采集4份影像资料，包括客户头部正面照、客户身份证正面扫描件、反面扫描件、开户人签署合同的姿势照；

（二）法人客户：需采集5份影像资料，包括开户人头部正面照、开户人身份证正面扫描件、反面扫描件、营业执照扫描件、开户人签署合同的姿势照。

所有照片和扫描件的影像资料均为jpg格式图片。

1. 证券公司IB营业部协助客户开户时，未商定手续费收取标准的，按恒泰期货默认标准执行（期货交易所手续费收取标准变动时，恒泰期货默认标准将作相应调整）；与客户商定手续费收取标准并经恒泰期货金融期货部审核通过，由恒泰期货金融期货负责填写《特殊手续费申请表》，恒泰期货内部审核后交恒泰期货结算部执行。
2. 证券公司IB营业部客户开户保证金比例默认为恒泰期货标准比例；若客户申请特殊保证金，客户需签署《特殊保证金申请表》，具体比例由恒泰期货金融期货部审核确认，并由恒泰期货金融期货部发起内部审核后交恒泰期货结算部执行。
3. 协助开户岗在协助客户签署完上述开户资料后必须仔细检查是否签署完整，并交由IB协助风控岗复核，确保开户资料的真实、准确和完整。审核无误后并确认符合开户规定要求后，分别在期货经纪合同及表单的经办人和复核人处签名。

提供开户服务的证券公司IB营业部，由证券公司IB营业部开户岗履行适当性初步评估职责，开户复核岗履行初步复核职责，复核无误方可提交公司客户服务部开户复核岗，复核无误后，由恒泰期货客户服务部为满足条件的客户开通期货、期权交易权限。

1. 证券公司IB营业部客户的投资者适当性评估及其他开户材料，由恒泰期货总部统一保管，证券公司IB营业部可留存复印件。
2. 对下列属于审核不合格的情况，不得办理开立期货资金账户手续：

（一）客户信息不真实；

（二）客户开户资料不完整或有误的；

（三）客户影像资料不符合规定要求的；

（四）期货开户合同文本填写和签署不符合要求的；

（五）期货开户合同文本中签字明显不符的；

（六）其他属于审核不合格不得办理开立期货资金账户手续的情形。

**第四节 客户信息录入**

1. 在客户实名制审核、适当性评估文件签署与视频录制工作完毕后，由开户人员在综合交易平台管理系统中录入客户资料，并将视频资料上传到恒泰期货客户服务部指定服务器。
2. 客户信息录入操作要点：

客户资金账号和合同编号在综合交易平台管理系统录入的时候应注意相应的位置，不能颠倒；

个人身份证号码：应输入18位，首位数应当为1-9，中间应当为0-9，数字间不得有空格，出生月、日分别为01-12、01-31，末位应当为大写字母“X”或0-9的数字；

姓名（机构名称）：应当完整、准确录入合同涉及所有人员或机构全称及简称，左边及汉字间不得有空格、数字等。

（一）适当性评估签署的文件材料、合同涉及所有人员的姓名、身份证号根据要求规范录入；

（二）通讯地址：地址需详细到XX省XX市XXXXXXXX路XX弄XX号。邮政编码：应为0-9的6位数字，中间不得夹杂其他字符或空格。电话号码：区号+电话号码，中间用“-”连接；

（三）客户E-MAIL的填写应当合乎邮箱规则，由数字和英文及@组成；

（四）开户人员将客户信息录入综合交易平台管理系统，经协助风控岗进行复核后提交。恒泰期货开户人员再次审核通过后，由恒泰期货向各交易所申请交易编码。

初始交易密码和资金密码，使用期货公司默认密码。

1. 普通投资者适当性评估评估视频资料上传操作要点：

证券公司IB营业部协助开户人员在确定普通投资者适当性评估视频录制完整且无误之后将视频资料上传到恒泰期货客户服务部指定服务器。

证券公司IB营业部客户资料及影像资料提交后，恒泰期货客户服务部审核通过后方可进行后续开户流程。

1. 客户因实名制问题或其他特殊原因未通过期货市场监控中心的实名制审核导致交易编码申请失败的处理流程：

（一）证券公司IB营业部应根据恒泰期货要求提示客户及时提交证实客户身份信息真实有效的证明文件（户口本或由当地户籍机关开具的加盖当地户籍机关公章的客户姓名和身份证号码正确的证明文件）；

（二）协助开户岗审核后，传真至恒泰期货客户服务部，并由恒泰期货客户服务部盖章后将其传真至保证金监控中心完成开户流程；

（三）客户放弃开户，协助开户岗在合同台账标注放弃开户原因，同时在《期货经纪合同》封面上标注放弃原因和“作废”字样后将合同寄回恒泰期货客户服务部。

1. 客户因在多家期货公司存在多个交易编码导致某个交易所交易编码（郑州商品交易所）申请失败的处理流程：

（一）客户必须在三个交易日内自行联系其他的期货公司办理交易编码注销手续后，方可为其申请交易编码；

（二）客户放弃申请该交易所交易编码或拖延不进行办理的时间超过1周，则无法开通该交易所交易权限。

**第五节** **合同传递**

1. 证券公司IB营业部应每周将法人客户签署和填写完整的《期货经纪合同》（一式三份）及其附件寄回恒泰期货客户服务部，恒泰期货客户服务部对其进行审核、签字、盖章、归档。其中一份由客户服务部归档保存，其余两份寄回证券公司IB营业部。证券公司IB营业部收到合同后，一份由证券公司IB营业部保存，另一份转交客户留存；通过互联网开户无需填写纸质版《期货经纪合同》。

**第六节 互联网开户流程**

1. 自然人投资者可通过中国期货市场监控中心期货开户云或恒泰期货APP完成开户。
2. 自然人客户输入手机号及图片验证码，点击获取验证码后输入并验证登录、阅读开户协议（填写《普通投资者风险承受能力调查问卷填写说明》、《产品或服务风险等级名录》、《客户须知》、《期货交易风险说明书》、《期货经纪合同》、《恒泰期货客户手续费标准》、《个人税收居民身份声明书》）、按照实名制开户的要求上传身份证正、反面彩色图片及手写签名照（白纸上签名后拍照）、选择营业部后完善联系地址、联系电话等基本信息、上传银行卡信息、投资者适当性类型选择、账户类型选择后通过期货开户云系统或恒泰期货APP发起视频验证申请。
3. 视频见证人员接到客户视频申请后为客户办理视频见证，进行实时视频通话并录像，保存同步记录，同时采集客户头部正面照。
4. 视频见证人员需严格执行视频见证的操作流程，认真、谨慎地核实申请人身份信息。包括但不限于：

（1）验证客户提供的身份证图片和本人头部正面照清晰有效；

（2）检查身份证图片和客户拍摄的头像是同一人；

（3）检查客户提供的证件是否在有效期内；

（4）连接全国公民身份信息查询服务系统，对客户提交的身份证号码和姓名进行验证（如全国公民身份信息查询服务系统能够反馈身份证照片，应检查客户上传的身份证图片和全国公民身份信息查询服务系统反馈的身份证照片是否一致，如不一致则验证不通过；如全国公民身份信息查询服务系统未能反馈身份证照片，若反馈结果姓名与身份证号码一致，且能够确认视频中的客户与客户上传的照片是同一人时，可验证通过，否则则不能通过验证。

1. 视频见证人员修改客户身份信息时需得到客户确认。
2. 视频见证人员对客户进行实时视频审核，审核及视频通话内容包括但不限于：

（1）通过比对客户提供的身份证图片，确保视频对象是同一人；

（2）在视频审核过程中，客户应持本人身份证出现在视频采集镜头中，所持身份证与上传的身份证图像必须一致；

（3）核实客户是否本人开户；

（4）核实开户是否为客户本人意愿；

（5）确认客户是否阅读并完全理解《期货交易风险说明书》、《客户须知》、《期货经纪合同》等相关内容；

（6）确认期货账户是否是由本人操作，确认客户是否已经知晓期货交易所存在的风险并有能力承担这些风险等相关内容；

（7）对存在居间人的客户确认居间人信息，并进行风险提示。

1. 完成视频验证后系统为客户颁发数字证书，客户通过证书认证进入后续流程。
2. 签署协议及附件：

（一）《普通投资者风险承受能力调查问卷填写说明》；

（二）《产品或服务风险等级名录》；

（三）《普通投资者特别风险警示书》（匹配时填写）；

（四）《普通投资者适当性匹配意见告知书》（匹配时填写）；

（五）《普通投资者特别风险警示书》（不匹配时填写）；

（六）《普通投资者购买高于自身风险承受能力产品或者服务的特别风险警示书》（不匹配时填写）；

（七）《客户须知》；

（八）《期货交易风险说明书》；

（九）《期货经纪合同》；

（十）《客户手续费标准》；

（十一）《个人税收居民身份声明书》；

（十二）《数字证书用户责任书》。

1. 客户完成自助回访后递交开户申请，开户成功以后会收到系统自动发送的开户短信。

**第七节 品种投资者适当性评估**

1. 投资者申请金融期货、能源期货等各交易所有适当性管理要求品种的交易编码，开通期权及特殊品种交易权限的，依照恒泰期货制定的相应品种适当性管理规定执行。

**第八节 交易编码申请**

1. 恒泰期货客户服务部对IB营业部提交的客户申请开立期货账户，申请金融期货、能源期货交易编码、开通期权交易权限的资料、影像资料及线上的开户申请进行复核。复核无误后，由恒泰期货客户服务部负责向期货市场监控中心提交客户资料及影像资料，申请交易编码。
2. 恒泰期货客户服务部及时通知客户期货市场监控中心的查询账号和初始密码。

**第九节 出入金流程**

1. 客户可通过银期转账或者人工转账的方式进行出入金操作。
2. 客户可通过银行柜台或网上银行、手机银行的方式开通银期转账业务：

（一）通过银行柜台开通银期转账业务流程：

1、自然人客户携带本人身份证、银行卡及签署的《银期转账业务协议书》到银行柜台开通银期转账业务；

2、法人客户携带“三证合一”的营业执照原件和加盖公章的复印件一份、加盖公章的法人身份证复印件一份、代理人身份证原件和加盖公章复印件一份（非法人办理时）、银行开户许可证、签署的《银期转账业务协议书》、加盖公章的《授权书》及法人章到银行柜台开通银期转账业务。

（二）通过网上银行或手机银行开通银期转账业务流程：

1、登陆个人网上银行；

2、填写相关资料，开通银期转账业务。

1. 客户开通银期转账业务后可通过网上交易终端输入银行账户密码及期货账户资金密码进行入金操作。
2. 人工转账方式客户入金必须以登记名称、登记账户与公司在同行间以转账的形式办理。
3. 客户人工转账入金须通知恒泰期货进行确认，流程如下：

（一）客户入金后电话通知恒泰期货客户服务部，客户服务部协调财务部和结算交割部为客户进行入金确认和系统录入；

（二）客户应及时把银行入金凭证原件传真至恒泰期货办理相关入金手续。

1. 当客户按照恒泰期货保证金标准计算确有可取资金（客户质押保证金不计算在可取资金中）时可办理出金手续。
2. 客户可通过银期转账或人工转账方式出金：

（一）通过银期转账方式出金：

1、客户出金小于100万元的，客户自行在网上交易终端输入银行账户密码及期货账户资金密码进行银期转账出金；

2、客户出金大于100万元的，客户须提前一天致电恒泰期货4008858895 进行预约；

3、客户每日出金不超过10次，当日有交易或有持仓账户的出金额度为可用资金的90％。有特殊需求的须向恒泰期货客户服务部申请，由恒泰期货结算交割部对客户银期转账次数、限额及可取资金比例进行单独设置。

（二）通过人工转账方式出金：

1、客户出金必须由本人或指定的资金调拨人办理，法人客户还须加盖预留印鉴；

2、客户出金小于100万元的，客户本人或指定的资金调拨人在恒泰期货公司网站上下载出金单，填写完整并签署后传真至恒泰期货客户服务部，由恒泰期货办理相关出金手续，原件邮寄至恒泰期货客户服务部；

3、客户出金大于100万元的，由客户本人或指定的资金调拨人向恒泰期货客户服务部电话预约，在恒泰期货公司网站上下载出金单，填写完整并签署后传真至恒泰期货客户服务部，由恒泰期货办理相关出金手续，原件邮寄至恒泰期货客户服务部。

1. 以下情况限制客户出金：

（一）涉嫌重大违规，被期货监管部门、交易所立案调查的；

（二）有反洗钱记录或涉嫌反洗钱案件调查的；

（三）被司法部门依法冻结保证金的；

（四）与恒泰期货的经济纠纷未了结的；

（五）期货结算账户与登记不符的；

（六）期货经纪合同中约定的其他情形。

**第五章 客户回访**

1. 恒泰期货客户服务部负责IB业务客户回访工作,IB营业部根据恒泰期货客户服务部要求协助进行客户日常维护、服务、沟通、解释等事宜。
2. 恒泰期货客户服务部回访人员与协助风控岗客户回访应当规范、严谨。对待客户的语气应舒缓、轻柔。
3. 恒泰期货客户服务部开户回访内容包括但不限于：

（一）期货经纪合同是否由客户本人亲自签署；

（二）期货经纪合同的主要条款是否已理解；

（三）开户人员是否向客户进行风险揭示；

（四）开户人员有没有向客户作获利保证；

（五）开户人员是否提示客户通过保证金监控中心查询交易、资金情况；

（六）其他需要回访的内容。

**第六章 资料变更**

**第一节 开户信息变更**

1. 开户一般信息变更：

（一）客户一般信息包括：

1、指定下单人、资金调拨人、交易结算报告确认人；

2、客户固定电话、移动电话、传真电话、联系地址、邮政编码、E-mail地址。

（二）自然人客户申请变更一般信息，须详实填写《客户信息变更申请表》、《客户基本身份信息变更申请表》审核无误并留存复印件后在综合交易平台管理系统中进行修改；

（三）法人客户申请一般信息变更，授权委托人须详实填写《客户信息变更申请表》、《客户基本身份信息变更申请表》，审核无误并留存复印件后在综合交易平台管理系统中进行修改。

1. 客户身份信息变更

（一）客户身份信息包括：

1.自然人客户身份信息包括客户名称、证件号码、期货结算账户名等；

2.法人客户身份信息包括客户名称、证件号码（三证合一的营业执照号码）、期货结算账户名等。

（二）自然人客户变更身份信息，须详实填写《客户信息变更申请表》、《客户基本身份信息变更申请表》，连同户口本或公安机关书面证明文件递交协助开户岗，协助开户岗审核客户身份和填写内容，并经协助风控岗复核无误后将《客户信息变更申请表》等相关资料传真至恒泰期货客户服务部进行信息变更；

（三）法人客户变更身份信息，须详实填写《客户信息变更申请表》、《客户基本身份信息变更申请表》，连同工商管理部门有关基本身份信息变更的书面证明材料递交协助开户岗，协助开户岗审核客户身份和填写内容，并经协助风控岗复核无误后将《客户信息变更申请表》、《客户基本身份信息变更申请表》等相关资料传真至恒泰期货交易服务部进行信息变更。

1. 结算账户信息变更

（一）结算账户信息变更是指更改除结算账户户名外的银行结算账号信息；

（二）自然人客户变更结算账户信息时，须详实填写《客户信息变更申请表》、《客户基本身份信息变更申请表》，连同身份证明有效文件复印件、银行借记卡复印件递交协助开户岗，协助开户岗审核客户身份和填写内容，并经协助风控岗复核无误后将《客户信息变更申请表》、《客户基本身份信息变更申请表》等相关资料传真至恒泰期货客户服务部进行信息变更；

（三）法人客户变更结算账户信息时，须详实填写《客户信息变更申请表》、《客户基本身份信息变更申请表》，连同身份证明有效文件、银行开户许可证或银行账户章复印件递交协助开户岗，协助开户岗审核客户身份和填写内容，并经协助风控岗复核无误后将《客户信息变更申请表》、《客户基本身份信息变更申请表》等相关资料传真至恒泰期货客户服务部进行信息变更。

1. 《客户信息变更申请表》、《客户基本身份信息变更申请表》原件邮寄恒泰期货客户服务部，证券公司IB营业部留存复印件。

**第二节** **客户密码的重置**

1. 客户遗忘或丢失交易密码、资金密码、保证金监控中心查询密码时，客户应在IB营业部现场填写《客户信息变更申请表》由IB协助开户岗核实申请人身份和填写内容,个人客户留存客户身份证复印件，法人客户留存委托人身份证、法人营业执照按如下流程办理：

（一）协助开户岗对客户身份进行审核，并将《客户信息变更申请表》、《客户基本身份信息变更申请表》传真至恒泰期货客户服务部；

（二）恒泰期货客户服务部经办人员根据《客户信息变更申请表》、《客户基本身份信息变更申请表》再次确认客户身份后对客户密码进行重置；

 （三）密码重置完成后由客户服务部通知客户，同时告知IB营业部协助开

户岗；

（四）协助开户岗将《客户信息变更申请》、《客户基本身份信息变更申请表》原件定期邮寄恒泰期货客户服务部归档，证券公司IB营业部留存复印件。

**第七章** **客户身份识别**

1. 恒泰期货客户服务部应对自然人客户、法定代表人、开户代理人及相关授权人的身份证有效期进行检查，超过有效期的，恒泰期货客户服务部须及时通知客户及IB营业部更新客户身份证件，由客户或IB营业部提交客户身份证件复印件及原件扫描件，由恒泰期货客户服务部进行修改。证券公司IB营业部协助恒泰期货客户服务部进行客户通知及身份证件材料收集、转提交工作。
2. 恒泰期货客户服务部应对法人客户的《企业营业执照》的有效期和年检情况进行检查，超过有效期的和年检情况有更新的须及时通知客户及IB营业部更新客户证件，并将复印件及原件扫描件提供给恒泰期货客户服务部，由客户服务部进行修改。证券公司IB营业部协助恒泰期货客户服务部进行客户通知及身份证件材料收集、转提交工作。
3. 对客户身份识别不通过的客户，恒泰期货有权采取限制交易的措施。证券公司IB营业部协助恒泰期货客户服务部做好客户沟通、解释工作。

**第八章 其它业务申请**

1. 证券公司IB业务所属客户需进行商品期货实物交割、商品期货套期保值申请、金融期货套期保值申请、仓单质押、程序化交易及期权、原油期货交易等其它业务的，协助开户岗接受客户申请并将相关资料递交至恒泰期货客户服务部进行办理。

**第九章** **客户销户**

1. 证券公司IB营业部协助开户岗负责协助销户工作。依照客户自主选择原则，协助开户岗不得拒绝客户销户申请；对前来销户的客户，协助开户岗应充分沟通，了解销户原因。
2. 客户申请销户时，证券公司IB营业部协助开户岗需与恒泰期货客户服务部确认客户对以往的交易、结算、资金均无异议方可办理销户。
3. 自然人客户申请销户时，应该提供和填写以下材料：

（一）本人身份证复印件；

（二）由客户本人亲自填写《恒泰期货客户销户申请表》。

1. 法人客户申请销户时，应该提供和填写以下材料：

（一）企业法人营业执照复印件；

（二）法定代表人身份证复印件；

（三）非法定代表人本人办理销户时，需提供由法定代表人签署的授权委托书及销户代理人身份证复印件。

1. 客户现场填写《恒泰期货客户销户申请表》，协助开户岗审核客户身份与填写内容，并经协助风控岗复核无误后将《恒泰期货客户销户申请表》等相关资料传真至恒泰期货客户服务部执行销户手续。《恒泰期货客户销户申请表》原件邮寄恒泰期货客户服务部，证券公司IB营业部保留复印件。
2. 当客户发生下列情形时，恒泰期货有权即时解除期货经纪合同，并通过平仓或执行质押物等方式对客户账户进行清算，注销其资金账户及交易编码：

（一）客户提供的开户文件虚假或资金来源不合法的；

（二）自然人客户死亡；法人客户发生经营期满、倒闭、停业、歇业、清算、被吊销法人资格、未进行或未通过相关部门的年检的；

（三）客户被人民法院宣告进入破产程序；

（四）客户在恒泰期货的账户被采取诉讼保全措施或者扣划。

客户应对恒泰期货进行账户清算的费用和清算后的债务余额，以及所造成的损失负全部责任。

证券公司IB营业部协助做好客户沟通、解释工作。

**第十章 档案管理**

**第一节 开户资料领用**

1. 证券公司IB营业部协助开户岗填写《开户资料领用申请表》向恒泰期货金融期货部领取开户资料。金融期货部根据《开户资料领用申请表》内容，做好合同编号登记后将开户资料配送至证券公司IB营业部。
2. 证券公司IB营业部指定协助开户岗专人管理期货经纪合同，并为已收到的期货经纪合同建立使用档案，统一存放在档案柜中，确保每套合同使用的可追查性。

**第二节 客户资料保管及调阅**

1. 证券公司IB营业部由协助开户岗负责管理IB业务档案资料，相关资料的保存期均不得少于五年。
2. 证券公司IB业务必须留存客户的纸质开户资料为：

（一）期货经纪合同；

（二）自然人、法定代表人、开户代理人、指令下达人、资金调拨人、结算单确认人身份证正反面复印件（法人客户相关人员身份证复印件须加盖法人公章）；

（三）加盖法人公章的营业执照本复印件；

（四）法人客户有开户代理人的，留存法定代表人签字并加盖公章的法人授权书原件；

（五）其他纸质材料。

1. 证券公司IB业务必须留存的影像资料电子文档为：

（一）自然人客户：需留存4份影像资料，包括客户头部正面照、客户身份证正面扫描件、反面扫描件、开户人签署合同的姿势照；

（二）法人客户：需留存5份影像资料，包括开户人头部正面照、开户人身份证正面扫描件、反面扫描件、营业执照扫描件、开户人签署合同的姿势照。

1. 证券公司IB营业部必须留存的电子文档包括但不限于以下材料：

（一）对客户所签《投资者基本信息表》进行拍摄或扫描留存，留存电子文档；

（二）对《普通投资者风险承受能力评估问卷》投资者签字页进行拍摄或扫描留存，留存电子文档；

（三）对《普通投资者适当性匹配意见告知书》或《普通投资者申请高于自身风险承受能力服务风险警示书》进行拍摄或扫描留存，留存电子文档；

（五）对《普通投资者特别风险警示书》进行拍摄或扫描留存，留存电子文档；

（六）对《个人税收居民身份声明书》或《机构税收居民身份申明书》进行拍摄或扫描留存，留存电子文档；

（七）对同一客户所签《期货经纪合同》的全部填写及签字页进行同页拍摄（签署合同为一式二份的，为相同二页同页拍摄，签署合同为一式三份的，为相同三页同页拍摄），留存电子文档。协助开户岗须确保相应电子文档中所有填写处能完整体现、清晰可辨；

（八）对客户、恒泰期货留存的银期转账协议签字页拍摄或扫描，留存电子文档；

（九）对《恒泰期货客户服务登记表》进行拍摄或扫描留存，留存电子文档；

（十）对《恒泰期货客户服务提示》进行拍摄或扫描，留存电子文档；

（十一）对《恒泰期货实际控制关系账户信息申报告知书》进行拍摄或扫描留存，留存电子文档；

（十二）申请金融期货交易编码的客户，对《金融期货开户申请表》金融期货知识测试成绩单等材料进行拍摄或扫描；留存电子文档；

（十三）申请期权交易权限的客户，对《期权交易特别风险揭示》、《关于期权交易的补充协议》、《期权交易权限申请表》、投资者已签字的期权知识测试成绩单等材料进行拍摄或扫描；（十四）申请原油期货交易编码的客户，对《能源期货交易特别风险揭示》、《客户承诺书》、《能源中心交易编码申请表》《原油期货基础知识测试题》答案页和投资者签字页等材料进行拍摄或扫描。

前述所有影像资料客户填写字迹须清晰可辨。证券公司IB营业部通过留存电子文档，完成业务过程记录，进行业务留痕。

1. 证券公司IB营业部需调阅恒泰期货开户资料时，填写申请表，经证券公司IB营业部负责人签字后，传真至恒泰期货办理调阅手续。
2. 调阅的开户资料用完后应及时归还；调阅使用时须妥善保管，不得遗失，不得转借、涂改、圈划、损坏、不准拆散案卷。证券公司IB营业部未经恒泰期货同意不得复印或转借开户材料。

**第十一章 附则**

1. 本细则由金融期货部负责解释和修订。
2. 本细则自下发之日起实施。