

鹏华基金管理有限公司证券投资基金网上交易投资人权益须知

尊敬的基金投资人：

基金投资在获取收益的同时存在投资风险。为了保护您的合法权益，请在投资基金前认真阅读以下内容：

一、 基金的基本知识

1.1 什么是基金

证券投资基金（简称基金）是指通过发售基金份额，将众多投资者的资金集中起来，形成独立财产，由基金托管人托管，基金管理人管理，以投资组合的方法进行证券投资的一种利益共享、风险共担的集合投资方式。

1.2 基金与股票、债券、储蓄存款等其它金融工具的区别

	基金	股票	债券	银行储蓄存款
反映的经济关系不同	信托关系，是一种受益凭证，投资者购买基金份额后成为基金受益人，基金管理人只是替投资者管理资金，并不承担投资损失风险	所有权关系，是一种所有权凭证，投资者购买后成为公司股东	债权债务关系，是一种债权凭证，投资者购买后成为该公司债权人	表现为银行的负债，是一种信用凭证，银行对存款者负有法定的保本付息责任
所筹资金的投向不同	间接投资工具，主要投向股票、债券等有价值证券	直接投资工具，主要投向实业领域	直接投资工具，主要投向实业领域	间接投资工具，银行负责资金用途和投向
投资收益与风险大小不同	投资于众多有价值证券，能有效分散风险，风险相对适中，收益相对稳健	价格波动性大，高风险、高收益	价格波动较股票小，低风险、低收益	银行存款利率相对固定，损失本金的可能性很小，投资比较安全
收益来源	利息收入、股利收入、资本利得	股利收入、资本利得	利息收入、资本利得	利息收入
投资渠道	基金管理公司及银行、证券公司等代销机构	证券公司	债券发行机构、证券公司及银行等代销机构	银行、信用社、邮政储蓄银行

1.3 基金的分类

1) 依据运作方式的不同,可分为封闭式基金与开放式基金。

封闭式基金是指基金份额在基金合同期限内固定不变,基金份额可以在依法设立的证券交易所交易,但基金份额持有人不得申请赎回的一种基金运作方式。

开放式基金是指基金份额不固定,基金份额可以在基金合同约定的时间和场所进行申购和赎回的一种基金运作方式。

2) 依据投资对象的不同,可分为股票基金、债券基金、货币市场基金、混合基金、基金中基金。

根据《公开募集证券投资基金运作管理办法》对基金类别的分类标准,80%以上的基金资产投资于股票的为股票基金;80%以上的基金资产投资于债券的为债券基金;仅投资于货币市场工具的为货币市场基金;80%以上的基金资产投资于其他基金份额的,为基金中基金;投资于股票、债券和货币市场工具或其他基金份额,但股票投资、债券投资、基金投资的比例不符合前述规定的为混合基金。

3) 特殊类型基金

- a. 系列基金。又被称为伞型基金,是指多个基金共用一个基金合同,子基金独立运作,子基金之间可以进行相互转换的一种基金结构形式。
- b. 避险策略基金。是指通过一定的避险投资策略进行运作,同时引入相关保障机制,以在避险策略周期到期时,力求避免基金份额持有人投资本金出现亏损的公开募集证券投资基金。避险策略基金在极端情况下仍然存在本金损失的风险。(目前基金市场中存在的“保本基金”是“避险策略基金”的前身,是指通过一定的保本投资策略进行运作,同时引入保本保障机制,以保证基金份额持有人在保本周期到期时,可以获得投资本金保证的基金。保本基金并不等于将资金作为存款存放在银行或存款类金融机构,在极端情况下仍存在本金损失的风险。)
- c. 交易型开放式指数基金(ETF)与ETF联接基金。交易型开放式指数基金,通常又被称为交易所交易基金(Exchange Traded Funds,简称“ETF”),是一种在交易所上市交易的、基金份额可变的一种开放式基金。它结合了开放式基金和封闭式基金的运作特点,其份额可以在二级市场买卖,也可以使用组合证券、现金或者基金合同约定的其他对价进行申购、赎回。但是,由于它的申购是用一篮子成份券换取基金份额,赎回也是换回一篮子成份券而非现金。为方便未参与二级市场交易的投资者,就诞生了“ETF联接基金”,

这种基金将 90%以上的资产投资于目标 ETF，采用开放式运作方式并在场外以现金方式申购或赎回。

- d. 上市开放式基金(Listed Open-ended Funds,简称“LOF”)是一种既可以在场外市场进行基金份额申购赎回，又可以在交易所(场内市场)进行基金份额交易、申购或赎回的开放式基金。
- e. QDII 基金。QDII 是 Qualified Domestic Institutional Investors 的首字母缩写。它是指在我国境内募集资金，并运用所募集的部分或全部资金以资产组合方式从事境外证券市场的股票、债券等有价值证券投资的基金。它为国内投资者参与国际市场投资提供了便利，但投资者也需承担境外市场相应投资风险。
- f. 分级基金。是指通过事先约定基金的风险收益分配，将基础份额分为预期风险收益不同的子份额，并可将其中部分或全部份额上市交易的结构化证券投资基金。

1.4 基金评级

基金评级是依据一定标准对基金产品进行分析从而做出优劣评价。投资人在投资基金时，可以适当参考基金评级结果，但切不可把基金评级作为选择基金的唯一依据。此外，基金评级是对基金管理人过往的业绩表现做出评价，并不代表基金未来长期业绩的表现。

本公司将根据投资者适当性原则，聘请第三方机构对基金投资人的风险承受能力进行调查，对基金产品进行风险评价，并在公司网站上公布评价方法和评价结果。

1.5 基金费用

基金费用一般包括两大类：一类是在基金销售过程中发生的由基金投资人自己承担的费用，主要包括认购费、申购费、赎回费和基金转换费。这些费用一般直接在投资人认购、申购、赎回或转换时收取。其中认购费和申购费可在投资人购买基金时收取，即前端收费，其费率可以根据投资人认购金额、申购金额不同而不同；也可在投资人卖出基金时从赎回金额中收取，即后端收费，其费率一般按持有期限递减。另一类是在基金管理过程中发生的费用，主要包括基金管理费、基金托管费、指数使用费、信息披露费等，这些费用由基金资产承担。此外，基金管理人还可按相关规定从基金资产中计提一定的销售服务费，专门用于本基金的销售和对基金持有人的服务。对于基金销售机构为基金投资人提供增值服务的，还可以向基金投资人收取增值服务费。

二、 基金份额持有人的权利

根据《证券投资基金法》第 46 条的规定，基金份额持有人享有下列权利：

- (一) 分享基金财产收益；
- (二) 参与分配清算后的剩余基金财产；
- (三) 依法转让或者申请赎回其持有的基金份额；
- (四) 按照规定要求召开基金份额持有人大会或者召集基金份额持有人大会；
- (五) 对基金份额持有人大会审议事项行使表决权；
- (六) 对基金管理人、基金托管人、基金服务机构损害其合法权益的行为依法提起诉讼；
- (七) 基金合同约定的其他权利。

公开募集基金的基金份额持有人有权查阅或者复制公开披露的基金信息资料；非公开募集基金的基金份额持有人对涉及自身利益的情况，有权查阅基金的财务会计账簿等财务资料。

三、 基金投资风险提示

- (一) 证券投资基金是一种理财工具，其主要功能是分散投资，降低投资单一证券所带来的个别风险。基金不同于银行储蓄和债券等能够提供固定收益预期的金融工具，投资人购买基金，既可能按其持有份额分享基金投资所产生的收益，也可能承担基金投资所带来的损失。
- (二) 基金在投资运作过程中可能面临各种风险，既包括市场风险，也包括基金自身的管理风险、技术风险和合规风险等。巨额赎回风险是开放式基金所特有的一种风险，即当单个交易日基金的净赎回申请超过基金总份额的百分之十时，投资人将可能无法及时赎回持有的全部基金份额。基金合同对巨额赎回的触发情况另有约定的，按约定执行。
- (三) 基金投资人应当充分了解基金定期定额投资和零存整取等储蓄方式的区别。定期定额投资是引导投资人进行长期投资、平均投资成本的一种简单易行的投资方式，但并不能规避基金投资所固有的风险，不能保证投资人获得收益，也不是替代储蓄的等效理财方式。
- (四) 基金管理人承诺以诚实守信、勤勉尽责的原则管理和运用基金资产，但不保证旗下基金一定盈利，也不保证最低收益。旗下基金的过往业绩及其净值高低并不预示其未来业绩表现。基金管理人提醒投资人基金投资的“买者自负”原则，在做出投资决策后，基金运营状况与基金净值变化引致的投资风险，由投资人自行承担。

(五) 本公司将聘请第三方机构对基金投资人的风险承受能力进行调查和评价，并根据基金投资人的风险承受能力提供相应的基金品种的适当性匹配意见，但我公司的意见仅供投资人参考，投资人应根据自身风险承受能力选择基金产品并自行承担投资基金的风险。

四、 服务内容和收费方式

我公司向基金投资人提供以下服务：

4.1 对基金投资人的风险承受能力进行调查和评价。

4.2 基金销售业务

包括基金账户开户、基金申（认）购、基金赎回、基金转换、定额定投、修改基金分红方式等。我公司根据每只基金的发售公告、最新的招募说明书及其它相关最新公告收取相应的申（认）购、赎回费和转换费等相关费用。

4.3 基金网上交易服务

为丰富投资者的交易方式和渠道，本公司已开通基金网上交易服务。投资者可登陆本公司的网站(www.phfund.com.cn)，更加方便、快捷地办理基金认购、申购、赎回、转换、修改基金分红方式、定期定额申购及账户信息查询等已开通的各项基金网上交易业务。

4.4 基金投资咨询服务

通过全国统一的客户服务热线（400-6788-999）的自动语音、人工座席、公司网站在线客服等平台进行有关公共信息、基金业务的查询和咨询。

4.5 基金净值、分红提示、交易确认、交易对账单服务

对有需求的投资者以手机短信、电子邮件、传真等方式及时准确传递有关公司基金份额净值、账户交易、分红、交易对账单以及系列的资讯产品等信息服务。具体查阅和定制账单的方法可参见我公司网站或拨打客服热线咨询。

4.6 基金知识普及和风险教育

本公司已在全国近 50 个城市成功举办投资者风险教育活动，并且在公司主网站专门开设了投资者教育栏目，以普及基金知识，加强风险教育。该系列活动均是对投资者免费开放的。

4.7 服务质量监督员

为主动接受社会各界监督，公司通过聘请社会各界人士，建立服务质量监督员机制，使其客观地对公司客户服务提出需求和建议。

五、 基金交易业务流程

投资人可通过我公司办理以下基金业务：

- (一) 基金账户的开立
- (二) 登记基金账号
- (三) 修改基金账户资料
- (四) 注销基金账户
- (五) 基金认购
- (六) 基金申购
- (七) 定期定额申购
- (八) 基金赎回
- (九) 基金转换
- (十) 基金转托管
- (十一) 非交易过户
- (十二) 冻结与解冻
- (十三) 基金分红
- (十四) 申请的受理、撤销与确认
- (十五) 结算
- (十六) 查询

具体的业务规则请您登录我公司网站在底部栏目中的“业务规则”进行查询，您也可以拨打我公司客服热线 4006788999 咨询。需要提醒您的是，相关业务规则可能会根据实际情况予以调整，请留意我公司网站上最新的业务规则。

六、 投诉处理和联系方式

为了保护投资者利益，促进公司业务发展，我公司建立了一系列的投诉管理制度，以及相对完整的投诉处理流程。

6.1 投诉受理方式

1) 电话方式：

客户投诉专线（专人接听，0755—82825700）

客户服务热线（4006788999，0755—82353668）

2) 网络在线客服：

鹏华基金主页（www.phfund.com.cn）“在线客服咨询”

3) 电子邮件方式：

service@mail.phfund.com.cn

4) 书信方式：

深圳市福田区福华三路 168 号深圳国际商会中心第 9 层 鹏华基金客户服务中心（收），邮编 518048

6.2 投诉的处理原则

投诉处理应尽量立即回复客户，尽量当场解决；如遇疑难问题，处理期限一般不超过 3 个工作日；特别重大投诉，投诉受理人要及时跟进处理进度并向客户定期反馈。

6.3 具体处理流程

1) 第一受理人处理原则

由第一受理人区分投诉的性质，并按照相关业务规定尽量解决客户疑问，满足客户需求；

2) 业务主管回访原则

在第一投诉受理人受理客户投诉后,如果能够有效处理,在处理完毕后及时将相关内容记录、归档,并告知业务主管处理结果,由业务主管根据投诉的重要性和对公司的业务贡献、影响决定是否对客户进行回访;

如果第一受理人不能有效处理投诉,那么将在一个工作日内告知业务主管,由业务主管负责跟进联络;如果业务主管能有效处理,那么由业务主管告知部门经理或上一级领导,由部门经理或上一级领导根据投诉的重要性和对公司的业务贡献、影响决定是否对客户进行回访;如果业务主管不能有效处理的投诉,需按第一受理人不能有效处理投诉的流程转由部门经理或上一级领导处理相关投诉,直至问题解决。

投资人也可通过书信、传真、电子邮件等方式,向中国证监会和中国证券投资基金业协会投诉。联系方式如下:

中国证监会深圳监管局: 网址: www.csrc.gov.cn/pub/shenzhen/, 联系电话: 0755-83263315, 传真: 0755-83260239, 电子邮箱: shenzhen@csrc.gov.cn, 地址: 深圳市福田区笋岗西路体育大厦东座, 邮编: 518028。

中国证券投资基金业协会网址: 网址: www.amac.org.cn 地址: 北京市西城区金融大街 20 号交通银行大厦 B 座 9 层 中国基金业协会, 邮编: 100032。

投资者在投资基金前应认真阅读《基金合同》、《招募说明书》等基金法律文件,选择与自身风险承受能力相适应的基金。我公司和基金管理人承诺投资人利益优先,以诚实信用、勤勉尽责的态度为投资人提供服务,但不能保证基金一定盈利,也不能保证基金的最低收益。投资人可登录中国证监会网站(www.csrc.gov.cn)或中国证券投资基金业协会网站(www.amac.org.cn)查询基金销售机构名录,核实我公司基金销售资格。

七、 我公司联络方式

7.1 鹏华基金管理有限公司

基金直销机构名称: 鹏华基金管理有限公司

法定代表人: 张纳沙

网址: www.phfund.com.cn

客户服务中心电话: 400-6788-999

客户服务中心传真: 0755-82825703

地址：深圳市福田区福华三路 168 号深圳国际商会中心 9 层

邮编：518048

7.2 北京分公司

地址：北京市西城区金融大街甲 9 号金融街中心南楼 502 房

邮编：100033

电话：010-88082426

传真：010-88082018

7.3 上海分公司

地址：上海浦东花园石桥路 33 号花旗集团大厦 801B

邮编：200120

电话：021-68876878

传真：021-68876821

7.4 武汉分公司

地址：武汉市江汉区建设大道 568 号新世界国贸大厦 I 座 3305 室

邮编：430022

电话：027-85557881

传真：027-85557973

7.5 广州分公司

地址：广州市珠江新城华夏路 10 号富力中心 24 楼 07 单元

邮编：510623

电话：020-38927993

传真：020-38927990

本《须知》有关内容将根据法律法规及监管机构或行业协会的要求或我公司业务情况的变化不时修订，相关修订以我公司更新为准。