兴业基金管理有限公司开放式基金网上交易常见问题

一、 开户

1. 开户须知

1.1 目前兴业基金网上直销支持哪些银行卡进行开户?

答：目前我司网上直销平台所支持的银行卡如下，**支付机构支持银行及限额的动态调整不再另行公布，以支付机构实际支持银行为准**：

通联支付	兴业银行、工商银行、中国银行、建设银行、农业银行、交通银行、招商银行、邮储银行、浦发银行、中信银行、光大银行、民生银行、平安银行、上海银行、广发银行、华夏银行、北京银行
汇收付	兴业银行、工商银行、中国银行、建设银行、农业银行、交通银行、招商银行、邮储银行、浦发银行、中信银行、光大银行、民生银行、平安银行、上海银行、广发银行、华夏银行、北京银行等 196 家银行

以上卡种仅支持借记卡，信用卡是不能用来购买基金的。**如有新银行卡加入网上交易，我司不再另行公布，以支付机构实际支持银行为准。**

1.2 网上直销开户前需要作哪些准备?

答：在您进行网上直销开户前，需要做如下准备：

1) 准备一台可以上网的电脑。建议您使用自己的电脑，不要使用公用电脑（如网吧内的电脑）；

2) 准备一张支持我司网上直销的借记卡，并确认卡内已存足您的认/申购资金及相关的手续费用。

1.3 兴业基金代销客户如何开通网上直销业务?

答：如果您已在代销银行或证券公司开立我司基金账户，只要您持有支持我司网上直销的借记卡，即可登陆我司网站，通过我司网上直销平台按步骤完成开户。在开户过程中，请确保您填写的姓名、证件类别、证件号码与您在代销开户时使用的相关信息完全一致。

1.4 为什么通过网上直销开户过程中会出现无法通过身份验证的现象?

答：投资者在开户时，需注意输入的银行卡卡号和身份证号码必须与办理银行卡时的信息一致，否则系统将无法通过验证。

1.5 兴业基金网上直销开户有哪些注意事项?

答：投资者通过兴业基金网上直销开户需要注意以下几点：

1） 开户过程中，请确保您填写的姓名与银行卡户名完全一致，否则您日后的赎回、分行款将无法正常到帐；

2） 建议您使用普通的 IE 浏览器，页面的分辨率设置为 1024*768。

2. 通联支付及汇收付支付限额

通联支付平台各银行支付限额明细表**（兴业银行、工商银行等 17 家银行）**

银行名称	**交易限额**
邮储银行	单笔：50 万 单日：50 万 单月：500 万
工商银行	单笔：5 万 单日：5 万 单月：30 万
中国银行	单笔：20 万 单日：20 万 单月：500 万
交通银行	单笔：1 万 单日：1 万 单月：30 万
建设银行	单笔：40 万 单日：40 万 单月：200 万
招商银行	单笔：3 万 单日：3 万 单月：90 万
农业银行	单笔：1 万 单日：1 万 单月：30 万
中信银行	单笔：10 万 单日：10 万 单月：20 万
光大银行	单笔：2 万 单日：2 万 单月：60 万

广发银行	单笔：5 万 单日：5 万 单月：150 万
华夏银行	单笔：5000 单日：5000 单月：15 万
民生银行	单笔：5 万 单日：5 万 单月：150 万
兴业银行	单笔：2 万 单日：2 万 单月：60 万
浦发银行	单笔：2 万 单日：2 万 单月：60 万
上海银行	单笔：10 万 单日：10 万 单月：20 万
北京银行	单笔：20 万 单日：20 万 单月：500 万
平安银行	单笔：5 万 单日：5 万 单月：150 万

汇收付部分银行支付限额明细表**（兴业银行、工商银行等 28 家银行，其余 168 家银行不再展示）**

银行	账户类型	单笔限额	日累计限额
兴业银行	储蓄卡	100 万元	100 万元
青岛银行	储蓄卡	5 万元	5 万元
工商银行	储蓄卡	2 万元	2 万元
农业银行	储蓄卡	2 万元	2 万元
中国银行	储蓄卡	2 万元	2 万元
建设银行	储蓄卡	2 万元	2 万元
交通银行	储蓄卡	2 万元	2 万元
邮储银行	储蓄卡	1 万元	2 万元
民生银行	储蓄卡	2 万元	2 万元
招商银行	储蓄卡	2 万元	2 万元
中信银行	储蓄卡	2 万元	2 万元
平安银行	储蓄卡	5 万元	5 万元

光大银行	储蓄卡	2 万元	2 万元
浦发银行	储蓄卡	2 万元	2 万元
广发银行	储蓄卡	2 万元	2 万元
上海银行	储蓄卡	5 万元	5 万元
北京银行	储蓄卡	2 万元	2 万元
南京银行	储蓄卡	2 万元	2 万元
天津银行	储蓄卡	2 万元	2 万元
浙商银行	储蓄卡	2000 元	5000 元
江苏银行	储蓄卡	2 万元	2 万元
华夏银行	储蓄卡	1 万元	1 万元
渤海银行	储蓄卡	2 万元	2 万元
深圳农村商业银行	储蓄卡	2 万元	2 万元
广东省农村信用社联合社	储蓄卡	2 万元	2 万元
惠州农村商业银行	储蓄卡	2 万元	2 万元
广州农村商业银行	储蓄卡	2 万元	2 万元
广州银行	储蓄卡	2 万元	2 万元

二、 登录

1. 兴业基金管理有限公司的网上交易系统安全吗?

答：为了给兴业基金网上直销客户提供更加优质便捷的服务、增加网上客户的 “资金使用安全感”，我司为您的资产安全提供以下六重安全保障措施：

1) 多重密码保障：交易密码结合网上银行手机动态口令等增强验证机制，保护投资者账户安全。

2) 资金闭环流动：基金赎回款只能回到客户本人实名认证的银行卡中，确保资金安全。

3) 交易确认短信：交易确认短信，随时掌握交易动态，确保您的每一笔交易都安全可靠。

4) 密码输入保护：提供密码软键盘输入控件，有效防止木马程序截取键盘记录。

5) 交易智能监控：7*24 小时智能交易监控系统，保护您的账户，防止未经授权的操作。

6) SSL 认证：采用了 SSL 证书对称加密技术，充分保障数据传输的安全性。

2. 登陆网上交易系统时附加码是什么?

答：为了保证交易的安全，我司的交易系统采用多重安全措施，登陆时必须输入页面上显示的附加码数字。

3. 忘记交易密码怎么办?

答：客户均可通过网上交易系统点击“忘记密码”通过相关验证后进行交易密码重置。

4. 为什么我输入了正确的验证码，还是提示验证码错误呢?

答：首先，请先将您的银行卡所属的银行网站设置为受信任的站点。具体操作办法为：打开浏览器—>“工具”—>“internet 选项”—>“隐私”—>“编辑”按钮增加网站地址（如兴业基金为 www.cib-fund.com.cn），并点击“允许”按钮，然后确认返回，再确认。操作完成后，重新打开浏览器再进行操作。

另外，您需要进行 IE 浏览器设置。

具体操作办法为：“工具”—>“internet 选项”—>“隐私”—>“高级”，在覆盖自动 cookie 处理前打勾，在第一方 cookie 和第三方 cookie 下选择“接受”，最后勾上“总是允许会话 cookie”。然后确认返回，再确认。操作完成后，重新打开浏览器再进行操作。

5. 如何修改我的网上交易密码？需要注意什么？

答：具体操作办法为：登录网上交易平台—>“账户管理“—>“交易密码修改”，输入原密码和要设置的新密码。注意交易密码必须为 8 位数字、字母和半角符号的组合，并不能为简单数字或字符。

三、 一般交易

1. 交易须知

1.1 兴业基金网上直销接受交易的申请时间是怎样的？

答：兴业基金网上直销平台每周 7*24 小时受理您的交易申请，如遇系统升级维护及其他特殊情况暂停交易的，我司会发布相应通知。交易日下午 15：00 后（包括 15 点）及非交易日提交的交易申请将视为下一个工作日的交易申请。(以本公司系统收到银行划款指令时间为准，新基金认购以发售公告为准) 您在提交交易申请后，可以在系统的交易申请查询中进行查询。

1.2 如何知晓我的交易确认结果？

答：您通过我司网上交易成功提交当日（T 日）交易申请后，可以在两个工作日（即 T+2 日）之后登陆我司网上交易系统进行查询，以确认您的交易是否成功。

1.3 哪些业务无法通过网上办理？如何办理？

答：网上交易客户在办理以下业务时，需准备相关资料，并通过邮寄、传真、邮件等方式进行办理。

邮寄地址：上海市浦东新区银城路 167 号 14 楼 直销中心（收）

邮编：200120

传真：021-22211999

邮箱：service@cib-fund.com.cn

各项业务具体要求如下：

(1）银行账户资料修改

《开放式基金账户类业务申请表》，选择账户资料修改，填写申请人基本信息、预留银行账户信息并签名；

- 预留银行账户请填写变更后的银行账户信息，包括开户银行户名、开户分支行名称、开户银行所在地、卡号。
- 身份证或其它预留证件复印件；（二代身份证复印件需有正反两面）
- 变更后的银行卡复印件。

注：我司在收到您的完整资料以后会及时办理相关业务并通知客户变更结果。

(2) 交易密码重置

客户可通过网上交易系统点击“忘记密码”通过相关验证后进行交易密码重置。客户如果无法完成网上密码重置，也可将如下资料发送至我司直销中心办理。

- 《开放式基金账户类业务申请表》，选择交易密码挂失，填写申请人基本信息并签名；
- 身份证或其它预留证件复印件；（客户二代身份证复印件需有正反两面）

注：我司将对所收到的客户资料进行核实，确认无误后将客户的网上交易密码予以重置，并将重置后的交易密码告知客户。为了保护您的账户资金安全，请客户在得知重置后的密码之后，及时登录我司网上交易系统并更改您的交易密码。

(3) 转托管

- 《开放式基金特殊业务交易申请表》，填写申请人基本信息，注明是系统内转托管（直销柜台和银行渠道之间）还是跨系统转登记，填写托管转出份额、转入机构名称和代码（可通过拟转入的机构进行查询），并签名。
- 身份证或其它预留证件复印件；（客户二代身份证复印件需有正反两面）

注：客户在办理该项业务时首先需确保在转出机构已用同名同证件号码开立账户。

(4) 交易帐户销户/基金帐户销户

- 《开放式基金特殊业务交易申请表》，选择交易账户销户或基金账户销户，填写申请人基本信息并签名；
- 身份证或其它预留证件复印件；（客户二代身份证复印件需有正反两面）

注：若客户未在其他基金公司或代销渠道开立过账户，则交易账户和基金账户均可正常销户；若客户已在其他基金公司或代销渠道开户，客户交易账户可正常销户；在各基金公司或代销渠道交易账户销户至只剩最后一家基金公司或代销渠道的账户存留，则可在剩余的最后一家基金公司或代销渠道进行基金账户销户。

2. 买入基金

2.1 如何通过网上交易认/申购基金?

答：登录我司网上交易平台后，点击“交易管理”—>“基金购买“—>选择要认/申购的基金品种—>“输入购买金额”—>直至确认成功。

在我公司开放式基金发行期间，您可以登录网上交易系统进行认购。在我公司开放式基金的正常开放日，您可以在本网上交易系统内进行开放式基金的申购。

2.2 网上交易认/申购基金的最低限额是多少?

答：兴业货币基金最低申购金额 0.01 元，其它基金最低认/申购金额一般情况下为 1 元，实际最低认/申购金额以基金公司最新公告为准。

2.3 买入基金的实际所得份额是如何计算的?

答：申购采取"未知价"原则，即以申请当日的基金份额净值为基础进行计价，并实行"金额申购"的原则，即投资者申请一定金额的申购，基金管理人在扣除申购费用后根据申购当日的基金份额净值计算投资者应得份额。

我司旗下基金的认（申）购费率采取外扣法，公式为：

净认（申）购金额＝认（申）购金额/[1+认（申）购费率]

认（申）购费用=认（申）购金额 —> 净认（申）购金额

认购份额＝（净认购金额+认购利息）/基金份额面值

申购份额＝净申购金额/申购当日基金单位净值

2.4 基金申购有后端收费服务吗?

答：我司基金申购均采用前收费，目前暂未开通后端收费服务。

2.5 我发起了一笔基金认/申购，为何总是扣款失败?

答：投资者发起一笔基金认/申购，扣款失败有以下几种可能：

(1) 首先，认/申购基金时请您注意交易限额（点击了解各银行卡交易限额）；

(2) 可能是您在兴业基金网上直销平台开户后，又到银行柜台修改了银行卡的开卡身份证号码（如：将 15 位身份证号码修改为 18 为身份证号码），由于证件号码不一致而导致银行卡支付失败。您可登录我司网上交易，点击账户修改—>身份证 15-18 转换，将您的身份证号码调整与银行柜台一致。

2.6 我发起了一笔基金认/申购，扣款状态显示“未校验”，这是什么意思?

答：投资者发起一笔基金认/申购，扣款状态会显示以下几种情况：

(1) “有效”：表示已经收到银行成功扣款信息；

(2) “未校验”：表示由于通讯等原因基金公司未能及时收到银行的扣款状态，如果之后收到银行的成功扣款信息，该状态将会更新成“有效”；

(3) “无效”：表示资金支付失败，投资者银行账户上的资金余额不会变化，该笔申请将作废，为了提交有效的基金购买申请，投资者必须重新提交购买指令。

3. 赎回基金

3.1 如何通过网上交易赎回基金?

答：登录我司网上交易平台，点击“基金赎回”—>选择要赎回的基金品种—>点击“赎回”—>输入赎回份额—>直至确认成功。

3.2 赎回资金一般多长时间划出?

答：兴业基金管理有限公司货币市场基金赎回资金通常会在 T+1 个工作日划向您指定的银行帐户。

3.3 赎回基金有何注意事项?

答：基金最低保留份额以基金合同为准，当您持有的基金账户份额低于该基金最低保留份额时，注册登记系统自动将剩余份额全部赎回。

4. 基金转换

4.1 如何通过网上交易进行基金转换?

答：登录我司网上交易平台，点击“基金转换”—>选择要转换的基金品种—>点击“转换”—>输入转换份额—>直至确认成功。

4.2 转换基金有何注意事项?

答：基金转换需要注意以下几点：

(1) 基金单笔最低转换份额以基金合同为准;

(2) 基金最低保留份额以基金合同为准，当您持有的基金账户份额低于该基金最低保留份额时，注册登记系统自动将剩余份额全部赎回。

5. 交易撤单与查询

5.1 如何通过网上交易进行交易撤单?

答：登录我司网上交易平台，点击“交易管理”—>“交易撤单“—>选择要撤单的交易进行撤单—>直至确认成功。

5.2 为什么我先前发起的交易不能撤单?

答：投资者在我司网上交易只能在 15:00 之前对当前交易日发起的交易申请进行撤单。

5.3 针对认/申购撤单，之前已扣款资金多长时间划款返还给投资者?

答：目前我公司对于撤单交易资金返回采用的是当日清算对帐后一次性划帐的方式，在核对银行划帐流水无误后，撤单资金在 T+1 日划出。

5.4 为何我的交易申请确认状态是“未处理”状态?

答： “确认状态”列中的“未处理”表示：该交易申请未最终确认。您可在 T+2 个工作日后查询确认状态。

6. 分红方式修改

6.1 如何设置和修改分红方式?

答：如果您想修改某只基金的分红方式，可通过网上交易系统发起“修改分红方式”业务申请。如果对一只基金的分红方式多次修改，以最后一次指定的方式为准。

6.2 货币基金的分红方式为何无法修改?

答：货币基金的分红方式固定为红利再投资，不可修改。

6.3 基金分红款何时划出?

答：分红资金将根据基金合同中规定的时间划出。

四、 账户管理

1. 如何查询我的基金份额?

答：您可登陆我司网站首页的“我的资产”，查询您所持有的基金份额情况。

2. 为什么我无法登录账户?

答：有多种原因导致客户无法登录成功，其中有：

(1) 登录密码错误；

- 帐户已被锁；
- 登录密码已经修改，但客户还是延用原来的登录密码。

(2) 客户不存在

- 选用的身份证号码与开户时的号码位数不匹配（可尝试运用 18 位或 15 位的身份证号码）。

(3) 验证码错误

- 请关闭或刷新窗口重新登录。

如经过多次尝试仍无法成功登录我司网上交易平台，请拨打我司客服热线进行密码重置或账户解锁。

五、 定投交易（公司暂未开通定投业务）