



商业行为准则政策

2021年10月

商业行为准则政策

本公司在向客户提供有关所提供服务和工具的信息时，需要制定重要标准，以履行其为客户的最大利益行事的义务。

1. 客户沟通

1.1. 潜在客户

合作伙伴/销售部门应只联系那些允许被联系的客户和潜在客户，并且至少表示对投资及/或交易差价合约或本公司提供的其他产品及/或服务有普遍兴趣，并且仅就客户表现出至少有普遍兴趣的产品/服务进行联系，而不涉及任何其他产品。合作伙伴/销售部门在任何情况下都不得随意联系潜在客户名单（陌生电访）。

合作伙伴/销售部门有义务确保从第三方或其他地方获得的任何潜在客户名单符合上述要求和所有相关的数据保护法，包括塞舌尔数据保护法、欧盟数据保护指令和当地数据保护法。

合作伙伴/销售部门必须维护一个黑名单联系人的数据库。如果客户或潜在客户拒绝联系，则必须将其联系电话添加到此名单中，并且合作伙伴必须确保不再致电此类客户。

除了维护电话录音的要求外，合作伙伴/销售部门还必须维护数据库，其中包含所有潜在客户、个人数据来源、通话历史记录以及合作伙伴代理使用的电话号码列表（包括在此类号码更改的情况下的完整记录）。这些信息必须随时可提供给本公司。

如果合作伙伴/销售部门使用第三方联系潜在客户（售前），他们必须确保以下几点：

- 第三方使用的潜在客户名单是合法获得的：
 - 合作伙伴/销售部门与第三方之间必须订立协议，并且
 - 必须有证据表明，其联系方式受该协议约束的客户已被正确告知并同意这样做。
- 在任何情况下，售前代理都不得提及本公司的名称及/或本公司的任何品牌。最好是第三方甚至不应该知道这些信息。
- 第三方维护一个黑名单联系人的数据库，并应用它来确保不会再次致电任何拒绝联系的潜在客户。

- 第三方考虑其经营所在司法管辖区的当地法律。例如，在澳大利亚，消费者可以在 ACMA 注册：<https://www.donotcall.gov.au/>，禁止公司致电其号码进行营销。
- 合作伙伴必须获得第三方用来拨打售前电话的所有电话号码名单，并将其提供给本公司，由销售主管/客户支持主管保存记录。
- 合作伙伴/销售部门必须确保第三方不在使用自动拨号软件属于违法的国家使用这种软件。
- 售前话术在使用前必须得到合作伙伴和本公司的批准。

1.2. 销售部门

1.2.1. 公平、清晰且无误导性的沟通

合作伙伴/销售代理：

- 未经客户初步同意，不得与客户联系；
- 不得有欺骗性或误导性。
- 不得使用高压销售策略。
- 不得参与高压方法；及
- 不得表述或暗示本公司提供用于交易的差价合约或其他金融工具适合所有人。
- 应以平衡的方式提及风险和收益。

根据立法要求，发送给客户或潜在客户的所有信息（包括营销传播）必须始终清晰、公平且无误导性。在任何情况下，直接与客户沟通的销售人员（包括与客户沟通的服务提供商、呼叫中心、介绍经纪人—合作伙伴）都不得就以下内容做出任何声明：

- a) 购买、出售、认购、交换、赎回、持有或承销金融工具。
- b) 行使或不行使金融工具赋予的购买、出售、认购、交换或赎回金融工具的任何权利，但不包括专门通过分销渠道或向公众发出的建议。

c) 包含招揽、建议、意见或判断，例如，关于交易的可取性

1.2.2. 投资建议

在任何情况下，业务伙伴/销售部门的任何销售或营销人员都不应提供任何类型的建议，提示哪些工具可以交易，或可以提供上述的潜在利润。

1.2.3. 强调潜在收益/误导性信息

关于向零售客户提供的信息，本公司在提及某个服务或金融工具的任何潜在收益时，必须始终公平和明确地说明任何相关风险。除非客户另有要求，否则这些信息应以与所有其他信息相同的语言提供给该客户。未来业绩的预测不能基于过往业绩，其应基于合理的假设，包括披露费用和收费的影响，并且必须警告这不是未来业绩的可靠指标。公司还将必须确保这些信息是基于不同市场条件（包括正面和负面）的业绩情景，并应反映分析中包含的特定类型工具的性质和风险。

对于加密货币，应告知现有的和潜在客户，加密货币的价值波动很大，损失所有投资资本的风险很高，并且不属于受监管活动的范围。

示例包括：

- 雇员不应保证及/或承诺客户的投资利润和回报。
- 不要使用“**110%的回报**”、“**保证盈利**”、“**无风险**”、“**每个人都获利**”等字眼。销售人员需要使用像这样的措辞来解释杠杆的影响：*“杠杆可以放大你的利润，但也可以放大你的损失，如果你不谨慎，可能很快就会亏损。”*
- 在谈到可能的回报时，也应提及可能的损失；*‘使用像这样的措辞：“投资价值既可升可跌，投资者可能会损失所有投资资本”。*
- 不要使用绝对词语，例如：“**学会你需要知道的一切**”、“**最简单**”、“**最容易**”等。不要只说金融工具的好处；也要提及缺点。

1.2.4. 投资组合管理

本公司获授权提供投资组合管理的投资服务。在持有适当的许可证的情况下，业务伙伴/销售部门的销售或营销人员可以向客户提供任何类型的投资组合管理。

这包括登入客户的账户，代表他们进行交易，或展示、培训或提供任何类型的帮助，前提是客户已经给予他/她明确可核实的同意或已经要求提供投资组合管理的服务。

合作伙伴或其销售或营销人员不得接受和保留任何第三方或代表第三方行事的人士支付或提供的与向客户提供服务有关的费用、佣金或任何货币或非货币利益。

1.2.5. 投资研究

本公司获授权提供投资研究的投资服务。该服务由本公司服务提供商的投资研究部门提供，或本公司只提供投资研究的投资服务，其报告在本公司的公开网站上向客户公布。

允许合作伙伴/销售部门通过向客户提供每天公布报告的公共网站的[链接](#)来参考投资研究部门的报告。在任何情况下，合作伙伴/销售部门都不允许提供未经授权的投资研究服务。

1.2.6. 对员工的组织要求

本公司必须确保员工具备必要的知识和能力，以满足相关监管和法律要求以及商业道德标准。本公司应根据所提供的相关服务的范围和程度来确定对员工的知识和能力的预期水平和强度。员工（或至少一名监督人员）应具备向客户提供此类服务的适当资格和经验。

如果员工不具备必要的知识和能力，该员工只能在监督下和有限的时间内提供相关服务。

本公司必须确保员工继续具备适当的资格，并通过持续的专业发展或适当资格的培训，以及与其领域相关的特定培训来保持并更新其知识和能力。为新员工提供培训，并在其整个雇佣期间持续提供培训。培训后应进行测试，由直属经理评估，所有结果和资格证明将转交给合规部。

所有员工在与客户沟通时，应使用其**真实姓名**，而不是化名，并且不提供有关其证书的虚假信息。

本公司必须确保员工的薪酬符合本公司的薪酬政策，并确保他们知道、理解和应用内部政策和程序。

本公司必须确保员工使用说明可以与客户共享信息的话术。

2. 电话录音或电子通讯记录

所有员工/业务伙伴/销售部门都必须记录其团队与客户/潜在客户的所有电话/电子通讯。严禁使用未经录音的个人移动设备致电客户/潜在客户。术语“电子通信”涵盖许多类别的通讯，其中包括视频会议、电子邮件、彭博邮件、短信、企业对企业设备、聊天、即时通讯和移动设备应用。

本公司希望所有员工/业务伙伴/销售部门记录所有关于处理订单和交易的内部电话或电子通讯。

合作伙伴/销售部门应每天将前一天的电话上传到托管服务器上的指定文件夹，以防无法直接访问。

完成首次入金的新客户只有在后台提供合规电话录音和验证后才能在系统中进行验证和交易。

记录必须保存七年，但如果监管机构要求，可保存超过七年。记录应按要求提供给客户。如果本公司决定向其客户对此类要求收取费用，任何收费必须合理，以免阻止客户提出此类要求。

质量保证（“质保”）部门每周都会对记录进行检查，所有检查结果都会登记在电子表格中，合规部每季度对其进行审核。对于更严重的问题，质保部门每天会将这些案件上报给合规部。

在任何情况下，在确定监测记录的适当频率和范围时，应考虑到以下标准：

- a) 客户订单的数量、频率和特征
- b) 客户特征
- c) 提供的金融工具和服务以及
- d) 特定证券的当前市场状况。

此外，在确定监测的频率和范围时，应考虑到任何监测活动（包括合规职能部门进行的风险评估）的结果，以及关于对话和电子通讯记录的任何相关内部或外部审核结果。

监测工作应定期进行，必要时可临时进行。还应适当考虑到任何新出现的风险。

监测工作至少应着眼于：

- 评估对现有记录程序的合规性，
- 评估此类程序的适当性，
- 确保记录可以随时访问；以及
- 确保记录准确地重现描述交易的审查跟踪。

3. 投诉处理

所有客户投诉必须在收到后立即上报给本公司的客户支持部，并相应地上报给合规部。根据本公司的要求，必须向本公司的合规和管理团队提供与客户的所有类型的通讯和电子邮件通信。

所有客户投诉都必须按照本公司的投诉处理和争议政策进行处理。所有业务伙伴/销售部门的雇员都有责任阅读并理解本公司的投诉处理政策。

4. 公司电子邮件和网站

所有业务伙伴/销售部门必须通过公司电子邮件与客户和潜在客户沟通（没有网页邮件地址，如 Gmail、Yahoo 等）。

如果业务伙伴运营一个网站，该网站必须经合规团队审查和批准。

如果业务伙伴/销售部门/客户支持部门通过网页邮件地址沟通他们的任何业务，这些邮件将不会被回复。

5. 业务伙伴入职培训

所有业务伙伴/销售部门及其法人实体必须完全符合“了解你的客户”（“KYC”）的要求，并在访问任何技术平台和客户关系管理系统（CRM）之前进行入职培训。在任何情况下，业务伙伴/销售部门在与本公司充分商谈之前，都不得与客户接触或表现为代表 BDSwiss。

如果业务伙伴是一个法人实体，必须向后台部门提交以下 **KYC** 文件：

1. 公司大纲及章程
2. 公司注册证书
3. 公司存继证明书或同等证明书
4. 注册办事处证明
5. 董事证明
6. 股东证明——如果股东是公司（与上述相同的文件）
7. 列至最终实益拥有人（必须是自然人）的组织结构
8. 实益所有人/股东和董事的身份证明和地址证明（时间不超过三个月）
9. 有效的执业证书或专业注册证书的复印件（如有）。
10. 本公司董事会任命本公司代表的决议，/或/授予本公司代表的授权书
11. 首次出金时可要求提供银行对账单

如果业务伙伴是自然人，需要提供以下 **KYC** 文件：

1. 身份证明；
2. 住址证明（时间不超过六个月）。
3. 首次出金时可要求提供银行对账单

所有文件**必须**经过认证和以英文形式，或由翻译人员翻译和认证，并且**必须**在一封电子邮件中发送（适用于固定代理人申请）

如果文件不是以英文形式，在文件翻译好之前，合规部可以**自行决定**批准业务伙伴开始展业。

在这种情况下，业务伙伴在得到充分批准和符合所有必要的文件要求之前，在任何情况下都不会得到付款。

业务伙伴/销售部门的入职程序：

- 注册并接受合作伙伴的通用条款和条件、营销指南、行为准则和本公司的隐私政策
- 合作伙伴在线接受尽职调查问卷和联营公司或介绍经纪人协议，并由本公司妥当记录承认书。
- 业务伙伴的活动将由负责部门检查是否合规，并由后台检查是否有正确和完整的 **KYC** 文件。
- 由合规部联营公司批准，记录在本公司的内部登记册上。
- 业务伙伴/销售部门在完全被批准为合规之前，禁止开始临时工作。

6. 客户关系管理系统（CRM）和技术平台

访问 CRM 和业务伙伴使用的所有技术系统必须拥有：

- a) 一个公开声明的 IP 地址（每项操作一个）；和
- b) 和每个可以访问特定平台的个人用户的用户。

将不会创建通用的用户名，如 sales bi、abc1 等。

用户名将是每个用户的短名或首字母。

7. 监控活动和纪律措施

本公司的规则在一定程度上在本文件和其他常设指示（如合规、内部操作手册）中作出规定，但其他规则隐含在为受监管的投资公司工作和与之合作的过程中，包括但不限于在处理本公司及其客户的业务时的最高谨慎、诚实和保密要求。

所有经理都有责任保持工作和行为的专业标准。 他们应确保其雇员了解本公司的规则并知道预期的标准。 雇员方面有责任熟悉自己的义务。

重要的是，从本公司的角度来看，需要有效处理违反这些规则的行为或持续的绩效问题，并且处理方式需公平地符合本公司和雇员的利益。

8. 程序

如果员工有违反上述职责的行为，在其他方法（如辅导和警告）未成功的情况下，将采取纪律处分或纠正措施以改善不可接受的行为或表现。如出现 严重不当行为，应当直接采取纪律处分。

当业务伙伴或固定代理人对其雇员逐步采取的纪律处分方法明显持续失败，并且行为未实现必要改变时，本公司可以决定终止与他们的关系。

轻微或简单的事项可以不通过纪律听证会来处理，但如果本公司认为该事项比较严重，将采用以下程序。

在某些情况下，可能有必要暂停雇员的全薪，以便对案件的事实进行适当调查。 这不被视为纪律处分。

一旦对事实进行了调查，部门主管和合规官及/或人力资源官（如适用）将与雇员讨论该事项并遵守以下程序：

雇员将：

- 在听证会之前，被告知他（她）是纪律处分的对象。
- 在听证会之前，获得被指控事项的详细信息。
- 有机会看到/听到所有指控投诉的证据。
- 有充分机会否认对他的任何指控并陈述其情况； 和
- 有机会提供证据，包括证人在他/她的辩护或减刑中的证词。

经理和合规官及/或人力资源官将决定雇员是否有违反本公司要求的行为，如果是，将酌情决定处罚或警告。除将记录在案的口头警告外，处罚将以书面形式通知，并由雇员确认。
