

# 客户权益须知

尊敬的客户：

由于您在获取理财产品收益的同时存在投资风险，为了保护您的合法权益，请在投资理财产品前认真阅读以下内容：

## 一、理财产品办理流程

阅读理财产品说明书→阅读并签署风险揭示书→阅读并签署理财产品协议书→开立理财产品授权指定账户→认购理财产品

## 二、服务内容及收费方式

我行向客户提供以下服务

- (一) 对客户风险承受能力进行调查和评价；
- (二) 授权指定账户的开立、办理理财产品

认购、资金清算、投资管理、兑付本金收益、分红等。本行根据发行公告及其他相关公告收取一定的管理费和销售手续费等费用；

(三) 理财产品咨询服务；

(四) 查询服务；

(五) 理财产品知识普及和风险教育。

## 三、客户风险承受能力评估流程

阅读风险揭示书→客户风险承受能力评级→将客户风险承受能力与银行产品风险评级匹配→确定是否购买该产品

## 四、理财产品风险评级与客户风险承受能力匹配

风险标识	风险水平	评级说明	适用客户风险等级
R1	低风险	提供本金保护	保守型、稳健型、平衡型、成长型、进取型
R2	中低风险	不提供本金保护，但投资者本金亏损和预期收益不能实现的概率较低	稳健型、平衡型、成长型、进取型
R3	中等风险	不提供本金保护，投资者本金亏损的概率较低，但预期收益实现存在一定的不确定性	平衡型、成长型、进取型
R4	较高风险	不提供本金保护，且本金亏损概率较高，预期收益实现的不确定性较大	成长型、进取型
R5	高风险	不提供本金保护，且本金亏损概率很高，预期收益实现的不确定性很大	进取型

## 五、信息披露方式、渠道及频率

我行通过官方网站 [www.jinzhoubank.com](http://www.jinzhoubank.com) 发布产品以下相关信息：在产品成立、终止、向投资者分配收益或发生对产品产生重大影响之情形后的三个工作日内发布产品成立、资产状况、收益情况、产品终止等信息；如我行行使提前终止权，则需在终止日前两个工作日公布《终止通知》。请客户注意及时在上述渠道自行查询。

## 六、投诉处理及联系方式

客户可以通过拨打本行客户服务热线或以书信、传真、电子邮件等方式，对销售网点所提供的服务提出建议或投诉，对于工作日受理的投诉，原则上当日回复，不能当日回复的，在3个工作日内回复。对于

非工作日受理的投诉，原则上在顺延的第一个工作日回复，不能及时回复的，在3个工作日内回复。

客户也可通过书信、传真、电子邮件等方式，向中国银行业监督管理委员会设在当地的银监局和行业协会投诉。

销售人员姓名：

销售人员从业证书名称：

证书编号：

交易机构名称：

负责人：

客户服务热线：400-66-96178

地址：辽宁省锦州市松山新区市府路69甲