

客户权益须知

尊敬的投资者：

银行理财产品与存款存在明显区别，在获取收益的同时存在一定的风险。为了保护您的合法权益，请在投资前认真阅读以下内容：

一、您投资的理财产品可能产生风险，在发生最不利情况下（可能但并不一定发生），您可能无法取得收益，并可能面临损失本金的风险，产品投资风险由您自行承担，请您确认是否已经认真阅读理财产品发行机构所出示的《理财产品协议书》《理财产品说明书》《风险揭示书》等内容，清楚并了解您投资的理财产品的特点、投资方向、风险收益特征等内容，综合考虑自身的财产与收入状况、投资经验、风险承受能力和投资偏好等，独立作出投资决策。

二、锦州银行作为理财产品管理人，不以任何方式对客户资产本金不受损失或者取得最低收益作出承诺，客户在提交产品购买申请后，锦州银行不承担确保交易成功责任，锦州银行亦不承担对交易申请确认结果的通知义务，由于客户未及时查询确认结果而引起的损失由客户自行承担。

三、客户购买理财产品需遵守《理财产品说明书》《理财产品协议书》《风险揭示书》《客户权益须知》与其他相应协议条款。

四、锦州银行销售的理财产品仅面向符合中华人民共和国有关法律法规、监管规章的规定，并符合相应理财《理财产品说明书》约定，风险承受能力、风险识别能力与相应理财产品评级相匹配的适合投资者发售。

五、理财业务的办理

（一）凡具有完全民事行为能力，符合拟购买理财产品《理财产品说明书》约定的条件、能够识别、承受拟购买理财产品风险的客户均可以使用合法持有的资金向锦州银行申请办理理财业务。

（二）客户不得使用贷款、发行债券等方式筹集的非自有资金办理理财业务。

（三）客户办理理财业务，需指定或新开立银行账户，将该账户用于锦州银行扣划理财产品认购资金及支付理财资金。在理财业务受理过程中，凡使用密码办理的业务，均视为客户本人办理。

（四）客户可通过锦州银行网点、电子银行、自助终端等渠道办理理财业务，具体开办的机构、渠道时间及办理流程以锦州银行发布的信息为准。

（五）锦州银行就理财产品销售过程中获知的有关客户信息承担保密义务，我国法律或监管部门另有要求除外；客户须授权锦州银行可根据我国法律或监管部门要求，为理财产品登记、反洗钱核查及保证客户理财产品投资正常顺利进行等其他有关需要，与国家司法

机关、监管机构、理财产品信息登记部门共享客户的个人信息，并共同做好客户信息保密及权益保护工作。

(六)客户通过柜台办理理财业务的，有关理财业务的各项约定以经锦州银行签章确认的各类书面文件的记载为准；客户通过网上银行、手机银行等电子渠道办理业务的，业务有关的所有信息均以锦州银行业务电脑系统记录为准。

(七)锦州银行认为可能影响产品正常运作的重大事项时，包括但不限于市场发生重大变化、投资的资产质量发生重大变化或者其它可能对客户权益产生重大影响的事件时，锦州银行可视情况选择以下一种或多种方式告知客户：锦州银行网站(www.jinzhoubank.com)、相关营业网点发布、电子邮件、电话、以信函形式邮寄、手机短信等。

六、客户风险承受能力的评估

(一)客户在首次购买理财产品前，应进行个人投资者风险承受能力评估。

(二)客户的风险评估结果分为保守型、稳健型、平衡型、成长型和进取型。客户只能购买风险评级等于或低于其自身风险承受能力评级的理财产品。

保守型：属于可以承担低风险而作风谨慎类型的投资者。客户适合投资于以保本为主(含保障型保险产品)的投资工具。

谨慎型：属于可以承担低至中低风险类型的投资者。客户适合投资于能够权衡保本而亦有若干升值能力的投资工具。

稳健型：属于可以承担中等风险类型的投资者。客户适合投资于能够提供温和升值能力，而投资价值有温和波动的投资工具。

进取型：属于可以承担中等至高风险类型的投资者。客户适合投资于能够提供升值能力，而投资价值有波动的投资工具。

激进型：属于可以承受高风险类型的投资者。客户适合投资于能够提供高升值能力而投资价值波动大的投资工具。最坏的情况下，可能失去全部投资本金并需对客户本人投资所导致的任何亏损承担责任。

(三)客户首次在营业网点进行风险评估后，超过一年未进行风险承受能力评估或发生可能影响自身风险承受能力情况的，再次购买理财产品时，必须重新完成风险承受能力评估。

七、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	本金和收益受风险因素影响很小，且具有较高流动性。	保守型、谨慎型、稳健型、进取型、激进型
R2	中低风险	本金和收益受风险因素影响较小。	谨慎型、稳健型、进取型、激进型

R3	中等风险	风险因素可能对本金和收益产生一定影响。	稳健型、进取型、激进型
R4	中高风险	风险因素可能对本金产生较大影响，产品结构存在一定复杂性。	进取型、激进型
R5	高风险	风险因素可能对本金造成重大损失，产品结构较为复杂。	激进型

八、信息披露的方式、渠道和频率

锦州银行销售的理财产品信息披露的渠道包括但不限于锦州银行网站等。具体信息披露的方式、渠道和频率，以相应产品的《理财产品说明书》的约定为准。

九、客户投诉的方式和程序

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。

客户对理财产品有任何疑问或者投诉，可通过以下途径反映：

- （一）销售理财产品的营业网点的工作人员；
- （二）锦州银行 400-66-96178 客户服务电话；
- （三）锦州银行门户网站（www.jinzhoubank.com）。