

客户权益须知

尊敬的客户：

财富管理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，请在办理财富管理业务前认真阅读以下内容：

一、客户办理财富管理业务的流程

客户可前往我行营业网点或通过电子渠道办理财富管理业务，具体业务办理流程如下：

（一）开立账户

客户在我行办理财富管理业务前，请事先办妥活期存折/卡，并存入足额资金。此外，客户须遵守国家反洗钱相关法律法规，确保资金的来源及用途不存在洗钱风险或目的。

（二）业务申请

客户如通过我行营业网点办理财富管理业务，须持本人有效身份证明原件、银行活期卡/存折，

1. 由具有理财从业资格的我行人员于安装配备录音录像设备的销售专区向其介绍财富管理产品销售业务流程、收费标准及方式，完成客户风险承受度评估，并根据评估结果向其介绍适合的财富管理产品。
2. 客户阅读相应产品资料^{注1}、做出投资决策后，视我行规定安排客户进行二次面谈（如适用），对产品特性、潜在风险点予以重申及确认^{注2}。
3. 客户相应填写产品投资协议、申请表等认/申购资料，经系统成功受理后，我行提供须客户留存的有关销售文件，包括申请表、风险揭示书、客户权益须知、业务受理回执、产品投资协议、风险承受能力评估问卷及相应产品资料等。
4. 在财富管理产品认购期、开放期及冷静期内（如适用），客户可以更改或撤销认购申请。产品认购期/开放期/冷静期截止后，我行系统将在交收日完成认购扣款，并以短信方式通知客户^{注3}。

客户如通过我行电子渠道办理自有财富管理业务，对于首次办理财富管理业务的客户仍需在柜面完成风险承受能力评估，并开立投资账户后方可继续办理后续业务。客户可通过我行电子渠道查询目前正在公开发售的财富管理产品清单，点击购买将显示客户此次拟购买的产品基本信息及风险提示信息，在阅读有关风险提示信息后，通过勾选确认的方式签署包括产品投资协议、产品指南（含风险揭示书）在内的销售文件后方可购买。在财富管理产品认购期、开放期及冷静期内（如适用），客户可以通过我行电子渠道更改或撤销认购申请。产品认购期/开放期/冷静期截止后，我行系统将在交收日完成扣款，并以短信方式通知客户^{注3}。

注：

1. 本权益须知所称产品资料指的是产品指南/条款及章则、基金说明书（如有）、基金资料（如有）等，下同。
2. 本行柜面渠道财富管理产品销售均应在具备录音录像同步监控并设置有“产品销售专区”及“录音录像”明显标识产品销售专区进行。
3. 客户需在我行办理动帐通知服务方可收悉该短信提醒。

二、客户风险承受能力评估流程及评级分类

(一) 客户风险承受能力评估流程

客户在我行首次购买财富管理产品前，须在我行营业网点进行风险承受能力评估。风险承受能力评估依据包括客户年龄、财务状况、投资经验、投资目的、收益预期、风险偏好、流动性要求、风险认识以及风险损失承受程度等。

超过一年未进行风险承受能力持续评估或发生可能影响自身风险承受能力情况的客户，再次购买财富管理产品时，须重新完成风险承受能力评估，评估结果须由客户签名确认；未进行持续评估，不能再次购买财富管理产品。我行完成客户风险承受能力评估后应当将风险承受能力评估结果告知客户，由客户签名确认后留存。

(二) 评级具体含义及适合购买的财富管理产品

1. 东亚银行（中国）有限公司财富管理产品内部风险评级说明

根据我行内部风险评级管理办法，财富管理产品风险评级结果由低到高共分为五个等级（详见下表风险评级说明）：

产品风险评级	风险水平	评级说明
1	低风险	本金保障或亏损的幅度/概率极低
2	较低风险	本金保障或亏损的幅度/概率较低，投资收益实现存在一定的不确定性
3	中等风险	存在一定的本金亏损风险，投资收益实现存在一定的不确定性
4	较高风险	本金亏损的幅度/概率较高，投资收益存在较大的不确定性
5	高风险	本金亏损的幅度/概率高，投资收益实现存在较大的不确定性

2. 不同客户类型评分标准及可购买产品类别

根据客户风险承受能力评估问卷分值，将客户风险承受能力按不同客户类型进行划分，其可购买产品风险级别对应如下表所示，对于风险承受能力评估不匹配或风险评估过期的购买申请，我行将不予受理。

风险承受能力评估问卷分值	客户类型	客户风险承受能力	可购买产品风险级别
10分及以下	保守型投资者	1	1
11-17分	稳健型投资者	2	1、2
18-26分	均衡型投资者	3	1、2、3
27-43分	积极型投资者	4	1、2、3、4
44分及以上	进取型投资者	5	1、2、3、4、5

三、信息披露

对于在产品销售文件中明示将在我行官方网站公布产品最新信息的，我行将通过官方网站（www.hkbea.com.cn）理财专栏及时向客户提供投资产品的相关信息。客户可自行登陆我行网站索取信息，以确保及时获取最新产品信息，避免因未及时获知信息而错过资金使用和再投资的机会。同时，我行在售财富管理产品系列清单均已在我行营业网点公告披露，客户亦可通过我行营业网点设立的信息查询平台、我行官方网站或客户服务及投诉热线（95382）进行查询。

除公布于我行网站的信息外，有关投资产品的确认单将按照客户指定的联络方式发送，客户应保证其所提供的联络方式是有效的，我行按客户指定的联络方式发送相关资料的均视为已经送达客户本人。客户变更联络方式的，应及时通知我行，在通知我行之前我行按原联络方式发送相关资料的仍视为有效送达，具体信息披露方式、频率等可参见该产品销售协议书、产品资料及申请表中的有关条款。

若您选择自行至我行营业网点领取我行不时发出的与各相关产品有关的文件、资料（以下简称“产品相关文件”），在各相关财富管理产品存续期间，我行将按照约定联系方式及时通知您至我行营业网点领取产品相关文件。若自我行发出通知之日起 30 个自然日内您仍未至我行营业网点领取产品相关文件的，即视为您已获悉并接受该等文件之内容。

四、投诉处理及联系方式

客户可以通过如下方式对我行营业网点所提供的财富管理产品销售服务提出建议或投诉：

1. 分行/支行等营业场所（口头，电话或书面）。
2. 客户服务及投诉热线（95382）。
3. 我行官方网站（www.hkbea.com.cn）“咨询及投诉”联络我们。

对于客户提出的口头或书面投诉，我行会在 2 个工作日内与客户进行沟通确认，并指定专人负责客户投诉处理，15 个自然日内将调查情况及处理方案告知客户。

五、特别提示

客户应全面、详细了解本期财富管理产品的投资计划、产品特征及相关风险，并根据本人的判断及投资决定买入上述财富管理产品并承担其风险。客户同意受到本期财富管理产品的产品指南/条款与章则的约束。本须知仅作为客户教育材料，其中涉及的我行服务内容和流程等如有变化，我行将及时通过营业网点、网站等进行公告，敬请客户留意我行的最新规定。

客户签署：

经办人：

日期： 年 月 日