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/认申购说明书、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

3. 客户风险承受能力与代客境外理财产品风险不匹配

鉴于个人投资者的风险承受能力等级或者其所持有的代客境外理财产品风险等级发生变化，导致投资者与产品风险等级不匹配的，本行将通过短信通知、书面通知或电话通知等方式将相关情况告知投资者，投资者应确保其所提供的联络方式真实、有效，如投资者联系方式发生变

更，应于变更后 5 个工作日内书面通知本行，逾期未通知的，本行按原联系方式发送的通知发出时即视为有效送达，但本行实际知晓或应知无法送达的除外。本行就风险不匹配事项履行告知义务时，采用可留存记录的通信方式，发送后未收到异常回执的，视为已履行告知义务。请投资者予以关注。

三、信息披露

我行将通过我行官方网站（www.hkbea.com.cn）或手机银行向投资者提供投资产品相关信息。投资者应自行登陆指定网站或手机银行索取信息，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。**

除我行公布于我行网站和手机银行的信息外，有关本产品的确认书、综合结单、通知书（如有）将通过手机银行/个人网银/开户网点/电子邮件提供，并按照相关法律法规要求时间及频率发送。本行还将按投资者指定的联系方式发送综合结单，投资者应保证其所提供的联络方式是有效的。投资者变更联系方式，应及时通知本行，在通知本行之前本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。

四、投诉处理及联系方式

客户可以通过如下任一渠道更方便地反馈您对我们的意见及建议：

①电话渠道：致电客户服务热线　95382

②网点渠道：至我行营业网点向工作人员反馈

③门户网站：通过门户网站（https://www.hkbea.com.cn/）“咨询及投诉”在线留言

④信函电邮：通过门户网站（https://www.hkbea.com.cn/）“分支行及 ATM”查询我行总行及分支行地址或电子邮箱

⑤手机银行：

⑥微信银行：

我行在收到您的反馈后，会按以下流程尽快回复您的诉求或意见：

1.我行收取客户的意见或建议，并于 2 个工作日内以短信、电话等方式与客户确认收悉。

2.我行若需继续内部调查核实，将进一步安排与客户沟通。

3.我行回复客户处理结果，处理时限原则上自我行收到投诉之日起 15 日内，情况复杂的可延长至 30 日，情况特别复杂或有其他特殊原因，且与投诉人沟通并同意的，可再延长 30 日（监管部门有具体要求除外）。

4.若客户对消费投诉处理结果有异议的，可自收到处理结果之日起 30 日内向处理投诉机构的上级机构书面申请核查。对核查处理结果有异议的，可逐级向投诉处理机构的上级机构申请核查。或通过向第三方金融消费纠纷调解组织申请调解或通过仲裁、诉讼等途径解决纠纷。

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/认申购说明书的约束。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