

客户权益须知

尊敬的投资者：

银行代理销售的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、您投资的理财产品非工商银行所发行的理财产品，工商银行仅作为理财产品的代理销售人，非理财产品的发行机构与管理机构。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《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、工商银行作为理财产品代理销售机构，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，相关业务的最最终确认方为理财产品发行机构或指定注册登记机构，工商银行不承担确保交易成功责任，工商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，工商银行是理财产品的代理销售机构，不对客户与理财产品发行机构之间发生的争议和纠纷承担责任。

三、客户购买理财产品需同步遵守本《客户权益须知》及由产品发行机构所出具的《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、工商银行代理销售的个人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、个人理财业务的办理

（一）凡具有完全民事行为能力，符合拟购买理财产品《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工商银行申请办理个人理财业务（以下简称理财业务）。

（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个人理财业务。

（三）客户办理理财业务，需指定或新开立牡丹灵通卡或理财金账户卡作为理财资金卡，同时开立理财交易账户，将该卡用于工商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）客户可通过工商银行网点、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工商银行发布的信息为准。

（五）工商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；客户须授权工商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以及产品发行与管理机构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工商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、电话银行办理业务的, 业务有关的所有信息均以工商银行电脑系统记录为准。

(七) 工商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, 工商银行可视情况选择以下一种或多种方式告知客户: 工商银行网站 (www. icbc. com. cn)、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能力评测, 签署《个人客户风险评估表》确认评估结果。

(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 (C1, 含最低风险承受能力类型): 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。

稳健型 (C2): 属于可以承担低至中等风险类型的投资者。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。

平衡型 (C3): 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。

成长型 (C4): 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。

进取型 (C5): 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、网上银行、手机银行以及智能终端进行风险评估后, 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, 必须通过上述渠道重新完成风险承受能力评测。

七、信息披露的方式、渠道和频率

工商银行代理销售的个人理财产品信息披露的渠道包括但不限于工商银行网站及产品发行机构门户网站等。具体信息披露的方式、渠道和频率, 以相应产品发行机构所出具的理财产品说明书的约定为准。

八、客户投诉的方式和程序

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) 代理销售理财产品的营业网点的工作人员;

(二) 工商银行 95588 客户服务电话;

(三) 工商银行门户网站 (www. icbc. com. cn);

(四) 理财产品发行管理机构所提供的相关投诉渠道。

(五) 对客户所提出的关于理财产品的投诉, 工商银行所提供的投诉渠道仅为受理渠道, 最终投诉处理结果由产品发行管理机构回复意见为准。

九、其他事项

工商银行向客户支付的投资理财收益为未扣税收益, 税款由客户按税务机关相关法规办理, 工商银行不承担代客户扣缴相关税款的责任。