**投资者权益须知**

尊敬的投资者：

感谢您购买禾城农商银行（“我行”）理财产品，请仔细阅读本《投资者权益须知》，行使您在本业务项下的权益。

**一、理财产品购买流程**

1、开立或持有禾城农商银行账户，该账户用于本产品的理财资金划转及兑付，您应确保持有本产品期间所指定账户不做销户。

2、接受并完成我行对您的风险承受能力评估，并根据风险评估结果选择适合的产品。

3、请仔细阅读《产品协议书》、《产品说明书》、《风险揭示书》、《投资者权益须知》以及其他有关文件（如有），确认已同意相关内容、充分了解相关风险并无疑问和异议后，签署相关销售文件，并办理购买手续。

4、我行营业网点或者电子银行（包括丰收互联（手机银行）、自助终端、发卡机）均可办理理财产品的购买手续，但是对于具体理财产品，我行将根据产品风险等级和市场情况自行确定发售渠道。

**二、投资者风险承受能力评估**

您首次购买我行理财产品前，需要在我行营业网点进行风险承受能力评估，填写《个人投资者风险承受能力评估问卷》，我行理财销售管理系统会记录投资者身份信息及风险评估结果信息。该评估结果有效期一年，并将作为评价您是否适合购买理财产品的重要因素。您可以通过我行营业网点或网上银行进行风险承受能力持续评估。**如影响您风险承受能力的因素发生变化，请您及时重新完成风险承受能力评估。**

我行投资者根据风险承受能力，投资者由低至高分为C1至C5五个等级。其中，C1为风险承受能力最低类别，C5为风险承受能力最高类别。风险承受能力评级越高适合购买的理财产品风险评级越高，适合购买的理财产品类型越丰富，投资者风险承受能力风险评级类型与适合购买的理财产品的对应关系为：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 风险评级 | 评级说明 | 投资者对象 |
| PR1 | 投资本金没有风险，实现产品预期目标的可能性极高；或产品不保障本金，但受风险因素影响很小，且具有很高流动性。 | C1及以上 |
| PR2 | 产品结构简单，过往业绩及净值的历史波动率低，投资标的流动性很好，估值政策清晰。 | C2及以上 |
| PR3 | 产品结构简单，过往业绩及净值的历史波动率较低，投资标的流动性好、投资衍生品以套期保值为目的，估值政策清晰。 | C3及以上 |
| PR4 | 产品结构较简单，过往业绩及净值的历史波动率较高，投资标的流动性较好、投资衍生品以套期保值为目的，估值政策清晰。 | C4及以上 |
| PR5 | 产品结构较复杂，过往业绩及净值的历史波动率高，投资标的流动性较差，投资衍生品以追求收益为目的，估值政策较清晰。 | C5及以上 |

**三、理财产品信息披露**

通过禾城农商银行营业网点或禾城农商银行网站（http://www.zjhcbank.com/）等渠道进行，具体方式、渠道及频率以《产品说明书》中“信息披露”约定为准。

**四、投资者对理财产品的投诉方式和程序**

（一）投诉方式

您如认为推介、销售产品时有不实或未尽风险告知职责或其它疑义事项，或对我行理财产品设计、投资管理、风险控制、信息披露和服务有任何意见或建议，您可通过拨打客服电话进行反馈。电话将由专人接听、记录您的意见或建议，并向您反馈。

（二）投诉处理流程

客户投诉

（浙江农信服务电话或禾城农商行服务电话）

受理投诉

能

直接处理

能否直接解决

不能

内部调查核实

（受理后5个工作日内联系客户）

回复客户，反馈调查处理结果

**五、联络方式**

1、官方网站：http://www.zjhcbank.com/

2、浙江农信服务电话：96596、4008896596

3、禾城农商行服务电话：0573-82726823

浙江禾城农村商业银行股份有限公司