

# 厦门银行结构性存款产品客户权益须知

尊敬的投资者：

为保护投资者的合法权益，请在投资前仔细阅读本《厦门银行结构性存款产品客户权益须知》（以下简称“客户权益须知”）。

## 一、结构性存款产品购买流程

### （一）个人投资者银行柜台购买流程

1、投资者在厦门银行柜台购买结构性存款产品，需先开立厦门银行借记卡，并存入足额资金，由于结算账户资金余额不足、挂失、换卡等特殊情况，或被国家有权机关采取冻结、处置等强制措施而导致扣划、认购不成功的，厦门银行不承担相关责任。

2、投资者首次在厦门银行购买结构性存款产品或一年内未在厦门银行进行风险承受能力评估的，需填写《厦门银行个人客户风险评估问卷》（以下简称“风险评估问卷”），进行风险承受能力评估。若影响到投资者自身风险承受能力的因素发生变化，请及时完成风险承受能力评估。

3、投资者根据自身风险承受能力选择与自身风险承受能力相匹配的结构性存款产品，并仔细阅读拟购买的《结构性存款业务协议》《产品说明书》《风险揭示书》《客户权益须知》等产品销售文件的全部内容，以确保自己充分理解该项投资的性质和所涉及的风险，并进行签字确认。

4、投资者将有效身份证件、借记卡等一并提交给厦门银行柜台人员进行系统认购操作。投资者在经柜台打印的《结构性存款业务协议》上签字确认即表示认购申请完成。投资者认可：对于单笔购买金额 100万（含）以上投资者或购买风险等级为偏高风险型（含）以上产品，厦门银行不再以其他方式进行最后确认。投资者申请认购的结构性存款产品在约定日期成立并成功扣款，则投资者认购成功。投资者应在产品成立日自行查询最终认购情况。因投资者未及时查询确认且非厦门银行原因而引起的资金损失，厦门银行不承担相关责任。

5、募集期结束后24小时内为投资冷静期，投资者有权在募集期及投资冷静期内撤销认购。投资者申请认购厦门银行结构性存款产品后，若想撤销购买，可在该产品募集期内且正式销售时段及投资冷静期内持本人有效身份证件原件、签约借记卡 and 原产品认购文件到原认购网点办理。厦门银行将遵从投资者意愿，解除已签订的销售文件并退还全部投资款项。除以上情形外，投资者不得撤销认购。

### （二）机构投资者银行柜台购买流程

1、投资者在厦门银行网点柜台购买结构性存款产品，需先开立厦门银行结算账户，并存入足额资金，由于结算账户资金余额不足、挂失、换卡等特殊情况，或被国家有权机关采取冻结、处置等强制措施而导致扣划、认购不成功的，厦门银行不承担相关责任。

2、投资者根据自身风险承受能力选择与自身风险承受能力相匹配的结构性存款产品，并仔细阅读拟购买的《结构性存款业务协议》《产品说明书》《风险揭示书》《客户权益须知》等产品销售文件的全部内容，以确保自己充分理解该项投资的性质和所涉及的风险，并加盖公章确认。

3、投资者在《结构性存款产品协议》及《产品说明书》加盖公章确认即表示与厦门银行签订结构性存款产品协议，认购申请完成。投资者认可：对于单笔购买金额500万（含）以上投资者或购买风险等级为偏高风险型（含）以上产品，厦门银行不再以其他方式进行最后确认。投资者申请认购的结构性存款产品在约定日期成立并成功扣款，则投资者认购成功。投资者应在产品成立日自行查询最终认购情况，因投资者未及时查询确认且非厦门银行原因而引起的资金损失，厦门银行不承担相关责任。

4、产品撤销说明：投资者认购厦门银行结构性存款产品后，如需撤销，以在厦门银行预留印鉴提出书面撤销申请。募集期结束后24小时内为投资冷静期，投资者有权在募集期及投资冷静期内撤销认购。

### （三）个人投资者网银购买流程

1、投资者在厦门银行网上银行购买结构性存款产品，需先开立厦门银行借记卡，且该卡已签约个人网银业务。

2、投资者首次购买结构性存款产品需要在柜面进行风险承受能力评估，风险承受能力评估结果有效期为一年，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投资者，再次购买结构性存款产品时，可根据网上银行系统提示进入“厦门银行个人网银—理财—风险评估”页面，完成风险承受能力评估。

3、投资者完成风险承受能力评估后，进入“厦门银行个人网银—存款—结构性存款—结构性存款列表”，点击“购买”，选择付款账号，输入购买金额和交易密码（卡上可用余额必须大于购买金额且购买金额必须大于起购金额），在购买前，请点击并仔细阅读《结构性存款产品说明书》《风险揭示书》《客户权益须知》等产品销售文件，以确保自己充分理解该项投资的性质和所涉及的风险，并在阅读完成、知晓并同意接受全部内容后确认提交（提示：在“本人已认真阅读并同意以上

内容”前打√，即表示已阅读并同意上述销售文件所述全部内容）。若风险承受能力测评分值低于当期结构性存款产品的要求，投资者则不能购买本期结构性存款产品，分值达到要求的，则进入下一环节。

4、投资者进入结构性存款产品认购确认界面，点击“确认”，认购申请完成。**投资者认可：对于单笔购买金额 100万（含）以上投资者或购买风险等级为偏高风险型（含）以上产品，厦门银行不再以其他方式进行最后确认。**

5、投资者申请认购的结构性存款产品在约定日期成立并成功扣款则投资者认购成功。投资者应在产品成立日自行查询最终认购情况。**因投资者未及时查询确认且非厦门银行原因而引起的资金损失，厦门银行不承担相关责任。**

6、**募集期结束后24小时内为投资冷静期，投资者有权在募集期及投资冷静期内撤销认购。**投资者若想撤销已购买的结构性存款产品，可以在募集期及投资冷静期内，通过“厦门银行个人网银—存款—我的存款—持有结构性存款查询”中进行撤销操作。厦门银行将遵从投资者意愿，解除已签订的销售文件并退还全部投资款项。**除以上情形外，投资者不得撤销认购。**

#### （四）机构投资者网银购买流程

1、投资者在厦门银行网上银行购买结构性存款产品，请先开立厦门银行结算账户，且该账户在厦门银行营业网点已签约企业网银业务。

2、投资者进入“厦门银行企业网银—投资管家—单位结构性存款产品—结构性存款产品列表”，选择拟购买的结构性存款产品点击“购买”，**请仔细阅读“认购提示”，以确保已充分理解该项投资的性质和所涉及的风险，阅读完成、知晓并同意接受全部内容后点击“我已阅读并同意”。**

3、投资者选择签约账户号，输入购买金额（结算账户上可用余额必须大于购买金额且购买金额必须大于起购金额）及其他产品信息；在购买前，**请点击并仔细阅读《结构性存款产品说明书》《风险揭示书》《客户权益须知》等产品销售文件。**

4、投资者阅读完成、知晓并同意接受全部内容（即在“我已阅读并同意”前打√，表示已阅读并同意上述销售文件所述全部内容），点击“下一步”，确认信息提交后输入UKEY密码并确认，完成认购申请。**投资者认可：对于单笔购买金额500万（含）以上投资者或购买风险等级为偏高风险型（含）以上产品，厦门银行不再以其他方式进行最后确认。**

5、投资者申请认购的结构性存款产品在约定日期成立并成功扣款，则投资者认购成功。投资者

应在产品成立日自行查询最终认购情况。**因投资者未及时查询确认且非厦门银行原因而引起的资金损失，厦门银行不承担相关责任。**

6、**募集期结束后24小时内为投资冷静期，投资者有权在募集期及投资冷静期内撤销认购。**投资者若想撤销已购买的结构性存款产品，可以在募集期及投资冷静期内，通过“厦门银行企业网银—投资管家—单位结构性存款—我的结构性存款”查询结果中选择拟撤销的产品点击“撤销”，确认信息后点击“提交”，完成撤销操作。厦门银行将遵从投资者意愿，解除已签订的销售文件并退还全部投资款项。除以上情形外，投资者不得撤销认购。具体撤销认购规则详见《结构性存款产品说明书》。

#### **（五）个人投资者手机银行购买流程**

1、**投资者在厦门银行手机银行购买结构性存款产品，请先开立厦门银行借记卡，且该卡已签约个人手机银行业务。**

2、投资者首次购买结构性存款产品需要在柜面进行风险承受能力评估，风险承受能力评估结果有效期为一年，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投资者，再次购买结构性存款产品时，可通过手机银行完成风险承受能力评估。

3、投资者进入“厦门银行手机银行—财富—存款—结构性存款—结构性存款产品”购买，选择拟购买的结构性存款产品，点击“购买”，选择付款账户，输入购买金额（**卡上可用余额必须大于购买金额且购买金额必须大于起购金额**）并确认相关结构性存款产品信息；在购买前，**请点击并仔细阅读《产品说明书（结构性存款）》《风险揭示书（结构性存款）》《客户权益须知（结构性存款）》等产品销售文件，以确保自己充分理解该项投资的性质和所涉及的风险**，投资者完成阅读、知晓并同意接受全部内容后点击“确定”。若风险承受能力测评分值低于当期结构性存款产品的要求，投资者则不能购买该期结构性存款产品；分值达到要求的，则进入下一环节。

4、投资者进入结构性存款产品认购确认界面，点击“确认”，认购申请完成。**投资者认可：对于单笔购买金额 100万（含）以上投资者或购买风险等级为偏高风险型（含）以上产品，厦门银行不再以其他方式进行最后确认。**

5、投资者申请认购的结构性存款产品在约定日期成立并成功扣款，则投资者认购成功。投资者应在产品成立日自行查询最终认购情况。**因投资者未及时查询确认且非厦门银行原因而引起的资金损失，厦门银行不承担相关责任。**

6、募集期结束后24小时内为投资冷静期，投资者有权在募集期及投资冷静期内撤销认购。投资者若想撤销已购买的结构性存款产品，可在募集期及投资冷静期内通过“厦门银行手机银行—我的存款—结构性存款—结构性存款产品持有”中进行撤销操作。厦门银行将遵从投资者意愿，解除已签订的销售文件并退还全部投资款项。除以上情形外，投资者不得撤销认购。

#### （六）机构投资者手机银行购买流程

1、投资者在厦门银行企业手机银行购买结构性存款产品，请先开立厦门银行结算账户，且该账户在厦门银行营业网点已签约厦门银行企业银行。

2、投资者登录“厦门银行企业银行APP—企业金融—投资管家—结构性存款”，选择拟购买的结构性存款产品点击“立即购买”，请仔细阅读“认购提示”，以确保已充分理解该项投资的性质和所涉及的风险，输入购买金额，选择认购账户；在购买前，请点击并仔细阅读《结构性存款产品说明书》《风险揭示书》《客户权益须知》等产品销售文件，投资者阅读完成、知晓并同意接受全部内容后点击“提交”，提交给企业内部有权人审批通过即完成认购申请。

3、认购申请投资者认可：对于单笔购买金额500万（含）以上投资者或购买风险等级为偏高风险型（含）以上产品，厦门银行不再以其他方式进行最后确认。

4、投资者申请认购的结构性存款产品在约定日期成立并成功扣款，则投资者认购成功。投资者应在产品成立日自行查询最终认购情况。因投资者未做查询确认而引起的任何资金损失均由投资者自行承担，厦门银行不承担相关责任。

5、募集期结束后24小时内为投资冷静期，投资者有权在募集期及投资冷静期内撤销认购。投资者若想撤销已购买的结构性存款产品，可以在募集期及投资冷静期内通过“厦门银行企业银行APP—工作台—存款产品—结构性存款—我的结构性存款”中选择已申请未成立的持有产品点击“撤销”，提交企业内部有权人审批通过后即完成撤销申请操作。厦门银行将遵从投资者意愿，解除已签订的销售文件并退还全部投资款项。除以上情形外，投资者不得撤销认购。具体撤销认购规则详见《结构性存款产品说明书》。

#### （七）其他代销渠道购买流程

其他代销渠道的购买流程以代销机构规定为准，厦门银行不承担因代销机构失职引致的销售风险。

### 二、个人投资者风险承受能力评估流程

1、投资者首先需仔细阅读《厦门银行个人客户风险评估问卷》之全部内容（包括所有附件），

以确保自己充分理解此次风险评估的目的、要求、内容及评分规则。

- 2、投资者根据自身的实际情况对风险评估问卷的各道问题独立作答，回答务必客观真实。
- 3、投资者作答完成后，由银行工作人员根据投资者的答案计算出该投资者的得分情况及对应的风险类型，并由投资者在风险评估问卷上签字确认。（若投资者是在电子渠道上进行风险评估，则投资者的得分及风险类型会由系统自动算出，投资者进行打勾确认）。
- 4、投资者根据风险评估结果及自身风险承受能力选择与自身风险承受能力相匹配的结构性存款产品。
- 5、其他说明：投资者首次购买厦门银行结构性存款产品前，需要在厦门银行营业网点进行风险承受能力评估；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的情况时，再次购买结构性存款产品时，请在再次购买结构性存款产品时主动要求进行风险承受能力评估。

三、评级具体含义以及适合购买的结构性存款产品

厦门银行投资者风险承受能力评估等级与适合购买的结构性存款产品类型的对应关系为：

客户类型	适合的结构性存款产品类型
保守型	低风险产品
稳健型	低、偏低风险产品
平衡型	低、偏低、中等风险产品
成长型	低、偏低、中等、偏高风险产品
进取型	低、偏低、中等、偏高及高风险产品

四、信息披露的方式、渠道和频率说明

- 1、厦门银行通过官方网站（[www.xmbankonline.com](http://www.xmbankonline.com)）或各营业网点或其他销售渠道等一种或多种媒介进行信息披露。其中，产品成立披露为产品成立日后五个工作日、产品到期披露为产品到期日后五个工作日。该披露，视为产品管理人已向投资者完全履行信息披露义务。
- 2、厦门银行将在官网进行相关信息的披露，如产品发行信息、到期信息及每月对账信息等。若本产品发生与投资者切身利益相关的重大变更，厦门银行还将通过厦门银行手机银行、网上银行、微信公众号、Email、电话、账单或短信通知等方式告知。若投资者未能及时查询产品相关信息或由于火灾、地震、洪水等自然灾害，战争、军事行动、罢工、瘟疫、流行病、传染病等不能预见、不能避免并不能克服的事件以及非厦门银行原因出现的系统故障、设备故障、通讯故障、电力系统故

障、金融危机、投资市场或投资品无法正常交易等客观情况，导致交易中断、延误等产生的风险及损失，厦门银行不承担责任但将尽合理商业努力协助投资者解决或提供必要合理的帮助。

3、机构客户结构性存款产品为针对特定机构客户的个性化产品，原则上每一期只针对一个机构客户发行，厦门银行不再通过官网、各营业网点或其他销售渠道等对机构客户结构性存款产品进行信息披露。

## 五、厦门银行联系方式

（一）投资者对本客户权益须知有任何疑问、投诉、意见或建议，可前往厦门银行营业网点与理财服务人员联系，或通过以下渠道联系厦门银行：

1、客服热线：

大陆地区客服热线：400-858-8888

台湾地区客服热线：0080-186-3155

2、电子邮箱：

投诉受理邮箱：4008588888@xmbankonline.com

个人信息保护负责人联系方式：gbfzr@xmbankonline.com

3、信函渠道：

福建省厦门市思明区湖滨北路101号厦门银行 消费者权益保护中心 邮编361012

4、在线客服：

官方网站：登录<http://www.xmbankonline.com/>，主页右上角点击“在线客服”

手机银行：登录手机银行首页，右上角点击“在线客服”

网上银行：登录网上银行，右上角点击“在线客服”

微信公众号：关注“厦门银行”，菜单栏点击“我的”-“智能客服”；或在对话框输入“投诉”，点击“在线客服”

（二）受理投资者的问题后，厦门银行会及时进行处理，并在15日内回复处理意见或结果，请保持接收渠道畅通。

（三）若投资者对厦门银行的回复不满意，特别是认为厦门银行的行为损害了其合法权益，还可以向有关监管机构进行投诉。