**××××银行股份有限公司**

## 理财业务代销操作流程(暂行)

**第一章 总则**

第一条 为规范××××银行股份有限公司(以下简称“本行”)代理销售他行理财产品行为，防范业务风险，保障代销业务健康发展，根据《××××银行股份有限公司理财业务代销管理办法(暂行)》,制定本操作流程。

**第二章 代销业务的组织管理**

第二条 本行金融市场部与其他银行联系，选择合作伙伴，拟定合作意向协议，本行分管行长审批，经本行行长办公会审议决策同意后。确定代理销售的理财产品品种、销售期限、销售规模等，与他行签订理财产品代销业务合作协议书。并负责组织人员进行理财产品代销业务培训。

第三条 本行发展规划部负责理财产品代销目标分解并确定销售进度，按计划、进度进行销售的跟进及考核工作。

第四条 本行运营管理部负责对本行理财产品代销业务的柜面操作进行管理。

第五条 营业网点业务人员按《理财业务代销管理办法（暂行）》中的规定向客户营销各类理财产品。其中，个人投资者需持本人有效身份证件至各销售网点办理，机构投资者需持营业执照副本复印件（需加盖公章）、机构代码证复印件（需加盖公章）、有法定代表人本人签名的身份证明文件复印件和法定代表人证明书（需加盖公章），如果经办人不是法定代表人本人，则经办人除须持上述文件外，还须提交有经办人签名的本人身份证明文件复印件和由法定代表人签名并加盖公章的授权委托书原件，签订相关理财协议，在专用资金账户留足申购资金。

第六条 在产品到期日前，金融市场部与产品行提供数据、平台导出数据核对确认金额及明细。在产品到期日次日，根据对账金额确认收到理财到期的本金和利息，系统进行自动入账，并向客户账户返回资金。

第七条 手续费结算。金融市场部负责与产品行手续费结算事宜，理财产品到期当天，产品行将代理理财的本金、收益及代销手续费一并转入本行指定账户。

第八条 营业网点明确专人做好理财代销业务相关档案资料的装订和保管。

**第三章 产品的申购**

第九条 客户通过柜面渠道购买理财产品。具体申购流程：

1.客户风险承受能力评估。客户经理通过系统查询客户上次风险评估是否在有效期（一年）内。如评估结果仍有效，则进入联系方式的确认；如未评估或评估结果已过期，则需协助客户进行风险承受能力评估，客户勾选后，经业务人员核对填写正确性并计算评估结果后双方签字确认。

2.签署产品说明书。业务人员向客户介绍产品，并对产品说明书所有条款内容进行详细解释、充分说明产品要素、充分提示风险后，客户如认可产品、拟定购买，则由客户对两份产品说明书进行签字确认。

3.签订产品申购协议书。业务人员向客户说明产品协议书中有关内容和条款，协助客户填写准确的联系方式、勾选客户风险评估结果、要求客户抄录并确认内容等，业务人员审核完整、准确无误后，在产品协议书客户经理处签字确认。

4.对风险评级符合要求并签署完协议的客户，业务人员在系统中进行申购操作。

5.系统操作完成后，业务人员打印购买理财产品凭证，交客户审核签字确认，回执交付给投资客户。

如客户已完成首次柜面的风险评估，可在本行手机银行客户端进行申购。

第十条 在理财产品销售过程中，各营业网点业务人员须严格按照《理财业务代销管理办法》中的相关规定执行，在双录的情况下指导客户完成风险评估、面签，申购等操作。

第十一条 业务人员需熟悉本行代销理财产品，包括：产品募集期限、产品期限、产品收益率、起点投资金额、投资方向、产品编号、产品额度及管理模式、内部风险评级、产品操作流程、凭证使用要求等。

**第四章 代理理财产品业务的撤销**

第十二条 代理理财业务撤销的处理流程。若客户在理财成立日前反悔，须携带本人有效身份证件、理财签约账户卡（折）、已签署的理财产品销售文件、交易申请回单到本行原购买网点由本行业务人员进行撤销交易处理。

**第五章 客户投拆与应急处置**

第十三条 本行明确办公室下属客户服务中心负责客户对本行代销理财产品业务的咨询和投拆事宜。

第十四条 发生理财业务突发事件时，营业网点按照快速报告制度迅速向上级报告，并负责出面协调解决客户的投拆，做好客户的解释和服务工作，金融市场部第一时间向本行行长室汇报突发事件，应急领导小组迅速启动应急预案，避免事件的升级和扩散。

**第六章 附则**

第十五条 本操作流程由××××银行股份有限公司金融市场部负责解释和修订。

第十六条 本操作流程自印发之日起执行。