附件：1

**专区录音录像规范化销售流程**

**一、结构性存款销售人员资质**

**结构性存款**销售人员均需获得理财产品销售资格认证，未获得理财产品销售资格认证的人员严禁向客户进行任何形式的产品介绍、风险揭示和销售活动。

理财业务相关资格包括：CFP/AFP证书、银行从业人员资格（个人理财）证书或本行理财上岗资格证书等。

**二、结构性存款标准化销售流程及标准化销售用语**

销售人员在**结构性存款**销售和操作过程中应包含以下重点环节：风险承受能力测评、产品介绍、充分的产品风险揭示、消费者确认和反馈等重点环节。

步骤（一）:开启录像设备

当客户有意向购买我行结构性存款时，销售人员需在开启录音录像设备后，提示客户：“因**结构性存款**属于风险产品，为了避免我行销售人员不当销售、保障客户权益，我行需对整个销售过程进行录音录像，您是否同意？”

客户回答：“同意或是”

销售人员：“感谢您的理解和配合，现在录音录像开始”。

步骤（二）:风险承受能力测评

提示客户：“XX先生/女士，您好，我是紫金农商银行\*\*（销售人员姓名），在认购**结构性存款**前，需要先查询您在我行的风险承受能力评级（[72313]交易），请出示您的身份证，您的身份证号码是\*\*\*\*，谢谢！”

销售人员凭借客户身份证件至柜面查询客户风险评级，查询后分三种情况进行处理：

1．如果风险评级未过期，则提示客户：“您在我行当前的风险评级为：\_\_\_\_级，仅可以买\_\_\_\_级及以下的产品。”。

2．如果风险评级已过期，则提示客户：“XX先生/女士，您好，您在我行的风险评级已过期，请您重新进行风险承受能力测试，谢谢”。

3．如果客户未做过风险评级，则提示客户：“XX先生/女士，您好，您在我行还没有风险评级记录，请您首先接受风险承受能力测试，谢谢”。

备注：如果客户年龄超过65周岁（含），进行风险评估时，销售人员应与客户进行面谈，面谈内容至少包含以下语句：“**结构性存款**不可提前支取赎回；**结构性存款**有投资风险，保证本金，但不保证收益。您是否对**结构性存款**存在任何疑问或异议”。

在客户明确表示：“没有异议”后（特殊情况可摇头示意），在风险揭示书上注明“已与该客户面谈，充分揭示产品风险”，销售人员和客户双方同时签字确认。

步骤（三）:产品介绍

如果我行当前在售产品均超出该客户风险承受能力评级，则向客户解释：“XX先生/女士，您好，我行暂时没有适合您风险承受能力评级的**结构性存款**产品，请持续关注我行后续发布的**结构性存款**产品，谢谢！录音录像结束，感谢您的配合”，关闭录音录像设备。

如果我行当前在售产品在该客户风险承受能力评级范围内，则依次向客户介绍产品特点：“XX先生/女士，您好，现在向您介绍一款**结构性存款**，产品名称为：XX期个人结构性存款，发行机构为紫金农村商业银行；产品类型为：保本浮动收益型；本投资周期收益起始日为：\*\*\*\*年\*月\*日；本投资周期终止日：\*\*\*\*年\*月\*日。投资期限：\*天。本投资周期终止日后2个工作日内（遇节假日顺延），紫金农商银行返还客户赎回本金和本投资周期收益(如有)，本投资周期终止日至资金到帐日间不另付利息。产品存续期间结构性存款不可提前支取。

该款产品的挂钩标的是\*\*。（具体挂钩标的见当期结构性存款产品说明书）

预期年化收益率为：

特别提醒：测算收益不等于实际收益，投资须谨慎。

如果您有意向购买，请回答‘确定购买’，谢谢”。

如果客户肯定回答：“确定购买”（特殊情况可点头示意），则进一步对客户进行产品风险揭示。

步骤（四）:产品风险揭示

1．提示客户：“进一步提醒您：**结构性存款不同于一般性存款，具有投资风险，您应当充分认识投资风险，谨慎投资。**结构性存款产品协议书、产品说明书、风险揭示书及客户权益须知共同构成贵我双方结构性存款合同的有效组成部分，您是否已认真阅读以上销售文件，充分认识到投资风险并对所有条款不存在任何疑问或异议？”。

客户回答：“已认真阅读且无异议”

2． “请您亲笔抄录如下语句：本人已经阅读风险揭示，愿意承担投资风险并在签名栏亲笔签字确认。”

并提示客户“募集期内不得销户换卡，确需换卡时必须将原签约信息解约后用新卡号重新签约，否则会导致认购失败！”

客户抄录完毕并签字确认结束后，

“感谢您的配合。本人现承诺在整个产品销售过程中总已做到如实介绍产品、充分披露风险，不存在误导销售或不当销售行为。我们的对话录音部分到此结束。”

备注：

1．若客户对上述录音内容不清楚或者缺少相关重点环节，销售人员应给予解释说明，并重新进行录音确认。

2．销售人员应完整补录“双录”系统的相关要素（包括客户姓名、身份证号、产品期次、购买金额、电话号码，购买日期等）后，再关闭录音录像系统。

3．在操作过程中若不确定客户所持卡片是否为有效户，应先进行相关查询。若为六个月无交易账户则应先在系统中将客户卡片激活再进行结构性存款购买、否则可能会导致认购/申购失败。