**理财标准化销售流程及标准化销售用语**

销售人员在理财产品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理财产品时，理财产品销售人员需在开启录音录像设备后，提示客户：“因理财产品属于风险产品，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，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（评估项目代码：081）

提示客户：“XX先生/女士，您好，我是淮安农商行\*\*（销售人员姓名），在认购理财产品前，需要先查询您在我行的风险承受能力评级，请出示您的身份证，您的身份证号码是\*\*\*\*，谢谢！”

理财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\_\_\_\_级以下的理财产品。”。

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：“理财产品非存款，不可提前支取赎回；理财产品有投资风险，不保证本金及收益。您是否对理财产品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理财产品，请持续关注我行后续发布的理财产品，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，现在向您介绍一款理财产品，产品名称为：苏银理财封闭纯债理财产品，是我行代销理财产品，发行机构为苏银理财有限责任公司（若为代销产品：“本产品由XX机构（合作机构）发行与管理，淮安农商行作为代销机构不承担产品的投资、兑付和风险管理责任”。）；产品类型为：非保本浮动收益型；本投资周期理财收益起始日为：\*\*\*\*年\*月\*日；本投资周期终止日：\*\*\*\*年\*月\*日。理财期限：\*天。本投资周期终止日后2个工作日内（遇节假日顺延），淮安农商行返还客户赎回本金和本投资周期理财收益(如有)，本投资周期终止日至资金到帐日间不另付利息。**产品存续期间理财产品不可提前支取。**

业绩比较基准：\*万元（含）至\*万元（不含）\*%；\*万元（含）至\*万元（不含）\*%；\*万元（含）以上\*%。

特别提醒：业绩比较基准不等于实际收益，投资须谨慎。

该款产品的资金投向是\*\*。以月月盈1701期为例：本期理财产品投资对象主要为高收益率高信用等级（投资级）的债券、货币市场金融工具等高流动性资产及我行认可的各类资管计划、非标资产等。（具体资金投向见当期理财产品说明书）

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：理财非存款、产品有风险，投资须谨慎。理财产品协议书、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理财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理财购买、否则可能会导致认购/申购失败。