


# 中国建设银行上海市分行“乾元一睿盈”2018年第121期固定期限理财产品风险揭示书

理财非存款、产品有风险、投资须谨慎。

尊敬的客户：

理财产品管理运用过程，可能会面临多种风险因素。因此，根据中国银行保险监督管理委员会相关监管规定的要求，中国建设银行上海市分行（理财产品管理人）郑重提示：

本期产品为非保本浮动收益型理财产品，不保证本金和收益，请您充分认识投资风险，谨慎投资。本期产品期限105天（中国建设银行上海市分行有权对本期产品进行展期和提前终止），存续期内产品不接受申购或赎回申请。本期产品内部风险评级级别为三盏警示灯，风险程度属于中等风险。最不利情况下，基础资产无法回收任何本金和收益，客户将损失全部本金。产品适合于稳健型、进取型及积极进取型的机构客户。

如影响您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。

中国建设银行上海市分行理财产品内部风险评级说明如下：

| 风险标识   | 风险水平 | 评级说明                                 | 适用群体                |
|--|------|--------------------------------------|---------------------|
|  | 中等风险 | 不提供本金保护，客户本金亏损的概率较低，但预期收益实现存在一定的不确定性 | 稳健型<br>进取型<br>积极进取型 |

注：本风险评级为中国建设银行上海市分行内部评级结果，该评级仅供参考，不具备法律效力。

在您选择购买理财产品前，请注意投资风险，仔细阅读理财产品销售文件，了解理财产品具体情况。您应在详细了解和审慎评估理财产品的资金投资方向、风险评级及预期收益等基本情况后，自主决定购买与自身风险承受能力和资产管理需求匹配的理财产品。中国建设银行上海市分行提醒您应本着“充分了解风险，自主选择购买”的原则，谨慎决策，自主决定将合法所有的资金用于购买本期产品。在购买本期产品后，您应随时关注产品的信息披露情况，及时获取相关信息。中国建设银行上海市分行不承担下述风险：

1. 政策风险：本期产品是依照当前的法律法规、相关监管规定和政策设计的。如国家宏观政策以及市场法律法规、相关监管规定发生变化，可能影响产品的受理、投资运作、清算等业务的正常进行，并导致本期产品收益降低甚至本金损失，也可能导致本期产品违反国家法律、法规或者其他合同的有关规定，进而导致本期产品被宣告无效、撤销、解除或提前终止等。

2. 信用风险：本期产品的基础资产项下义务人可能出现违约情形，则客户可能面临收益损失、本金部分损失、甚至本金全部损失的风险。

3. 流动性风险：产品存续期内，客户无提前终止权，不可赎回本期产品，可能导致客户需要资金时不能随时变现，并可能使客户丧失其他投资机会的风险。

4. 市场风险：本期产品的基础资产价值受未来市场的不确定影响可能出现波动，从而导致客户收益波动、收益为零甚至本金损失的情况。

5. 管理风险：本期产品资金将投资于相关股权类、债权类、债券和货币市场工具类及其他基础资产，基础资产管理方受经验、技能、判断力、执行力等方面的限制，可能对产品的运作及管理造成一定影响，并因此影响客户收益，甚至造成本金损失。

6. 利率及通货膨胀风险：在本期产品存续期限内，即使中国人民银行调整存款基准利率，本期产品的预期收益率可能不会随之予以调整，因此，存在本期产品的预期收益率及/或实际收益率低于人民银行存款基准利率的风险。同时，本期产品存在客户预期收益率及/或实际收益率可能低于通货膨胀率，从而导致客户实际收益为负的风险。

7. 抵质押物变现风险: 本期产品部分基础资产项下可能设定抵质押等担保品, 如发生该部分基础资产项下义务人违约等情形时, 将会对抵质押物进行处置, 如抵质押物等不能变现或不能及时、足额变现或抵质押物的变现价值不足以覆盖该部分基础资产本金及预期收益, 则可能影响客户预期收益, 甚至发生本金损失。

8. 信息传递风险: 中国建设银行上海市分行将按照本说明书有关“信息披露”的约定进行产品信息披露。客户应根据“信息披露”的约定及时查询, 如果客户未及时查询, 或由于通讯故障、系统故障以及其他不可抗力等因素的影响使得客户无法及时了解产品信息, 并由此影响客户的投资决策, 因此而产生的责任和风险由客户自行承担。另外, 客户预留在中国建设银行上海市分行的有效联系方式发生变更, 应及时通知中国建设银行上海市分行, 如客户未及时告知联系方式变更, 中国建设银行上海市分行将可能在其认为需要时无法及时联系到客户, 并可能会由此影响客户的投资决策, 由此而产生的责任和风险由客户自行承担。

9. 产品不成立风险: 如本期产品募集期届满, 认购总金额未达到产品规模下限(如有约定), 或市场发生剧烈波动, 或发生本期产品难以成立的其他情况, 经中国建设银行上海市分行判断难以按照本期产品说明书规定向客户提供本期产品的, 中国建设银行上海市分行有权利但无义务宣布产品不成立。

10. 提前终止风险: 产品存续期内, 若市场发生重大变动或突发性事件, 或发生中国建设银行上海市分行认为需要提前终止本期产品的其他情形时, 中国建设银行上海市分行有权提前终止产品, 在提前终止情形下, 客户面临不能按预定期限取得本金及预期收益的风险。

11. 税收风险: 中国建设银行上海市分行暂不负责代扣代缴客户购买本产品所得收益应缴纳的各项税款。若相关税法法规规定产品管理人应代扣代缴相关税款, 中国建设银行上海市分行有权依法履行代扣代缴义务, 则客户面临其取得的收益扣减相应税费的风险。此外, 本产品预期年化收益率根据产品发行时现行法律法规、税收政策测算而得, 税收法规的执行及修订可能对本产品投资运作等过程中需缴纳的相关税费产生影响, 可能影响客户预期收益, 甚至造成本金损失。

12. 不可抗力及意外事件风险: 包括但不限于自然灾害、金融市场危机、战争或国家政策变化等不能预见、不能避免、不能克服的不可抗力事件或银行系统故障、通讯故障、投资市场停止交易等意外事件的发生, 可能对产品的成立、投资运作、资金返还、信息披露、公告通知等造成影响, 甚至可能导致产品收益降低乃至本金损失。对于由于不可抗力及意外事件风险导致的任何损失, 客户须自行承担, 中国建设银行上海市分行对此不承担任何责任。

您在签署《中国建设银行股份有限公司上海市分行理财产品客户协议书》前, 应当仔细阅读客户权益须知、本风险揭示书及本期产品的产品说明书的全部内容, 同时向中国建设银行上海市分行了解本期产品的其他相关信息, 并自己独立做出是否购买本期产品的决定。

您签署本风险揭示书、客户协议书, 并将资金委托给中国建设银行上海市分行运作是您真实的意思表示。本风险揭示书及相应的客户协议书、产品说明书、客户权益须知将共同构成我双方理财合同的有效组成部分。

**风险揭示方: 中国建设银行上海市分行**

(客户签字与签章见下一页)

## 签字与签章

机构客户请在下面签章：

客户声明：投资决策完全是由本单位独立、自主、谨慎做出的。本单位已经阅读客户协议书所有条款（包括背面）、客户权益须知、本产品风险揭示书及本产品说明书，充分理解并自愿承担本产品相关风险。

机构客户盖章（公章或合同专用章）

法定代表人或授权代理人（签字或盖章）： \_\_\_\_\_


年 月 日

（加盖销售网点公章）

年 月 日

# 中国建设银行上海市分行“乾元一睿盈”2018年第121期 固定期限理财产品说明书

## 一、产品要素

|                 |   |
|-----------------|---|
| 产品编号            | SH072018121105D02   |
| 全国银行业理财信息登记系统编码 | 可于产品发行结束5个工作日后，向中国建设银行获取该产品在银行业理财信息登记系统的登记编码，并依据该编码在中国理财网（www.chinawealth.com.cn）上查询产品信息。   |
| 产品中文商业全称        | <b>“乾元一睿盈”2018年第121期固定期限理财产品</b>  |
| 产品专业名称          | “乾元一睿盈”2018年第121期固定期限非保本浮动收益型人民币理财产品  |
| 产品类型            | <b>非保本浮动收益型</b>   |
| 产品内部风险评级        |  （三盏警示灯）   |
| 适合客户            | <b>机构客户</b>   |
| 本金和收益币种         | 人民币   |
| 产品认购期           | 2018年6月6日9:00（北京时间）至2018年6月6日15:30（北京时间）<br>1. 在上述认购时段内，客户可通过网上银行购买本期产品。<br>2. 在上述认购时段内，客户可通过我行指定网点购买本期产品，具体购买时间以网点公告的营业时间为准。<br>3. 产品认购期内，客户将认购投资本金存入客户指定账户之日起至本产品成立日（不含）期间，客户可获得认购投资本金的活期存款利息，认购期内的活期存款利息不计入投资本金。 |
| 产品成立日           | <b>2018年6月6日</b><br>中国建设银行上海市分行有权结束募集并提前成立产品，并至少于提前成立日进行公告，产品成立日以公告为准。  |
| 产品期限            | 105天（不含产品到期日）<br>中国建设银行上海市分行有权提前终止或展期产品。中国建设银行上海市分行提前终止产品时，将至少于提前终止日之前2个产品工作日进行公告。中国建设银行上海市分行展期产品时，将至少于产品到期日之前5个产品工作日进行公告。  |
| 产品到期日           | <b>2018年9月19日</b><br><b>产品到期日至产品兑付日之间不计算投资收益或存款利息。</b>  |
| 产品工作日           | 产品存续期内每一银行法定工作日为产品工作日（非中国大陆法定节假日和公休日）；如遇特殊情况，以中国建设银行上海市分行具体公告为准。  |
| 销售渠道            | 本期产品通过中国建设银行上海市分行指定网点、网上银行销售  |
| 认购起点金额          | 机构客户：20000万元  |
| 追加认购金额单位        | 机构客户：1万元的整数倍  |
| 销售区域            | 1. 本期产品通过中国建设银行上海市分行的网点销售。<br>2. 通过中国建设银行上海市分行网上银行购买本期产品的客户，其用于购买本期产品的银行账户须在中国建设银行上海市分行的网点开立，客户购买本  |

|           |  |
|-----------|--|
|           | 期产品所在地不受限制。  |
| 产品用途      | 本产品满足客户收益性、安全性和流动性的理财需求。   |
| 客户预期年化收益率 | <b>4.90 %/年</b><br>中国建设银行上海市分行可根据市场情况和产品运作情况等因素调整预期年化收益率，并至少于新的预期年化收益率启用日之前 2 个工作日进行公告。      |
| 产品费用      | 本产品收取的固定费用为托管费，浮动费用为产品管理费。<br>详见本产品说明书第四部分理财收益与费用说明。   |
| 税款        | 中国建设银行上海市分行暂不负责代扣代缴客户购买本产品所得收益应缴纳的各项税款。若相关法律法规、税收政策规定产品管理人应代扣代缴相关税款，中国建设银行上海市分行有权依法履行代扣代缴义务。 |
| 其他        | 1. 中国建设银行上海市分行可根据需要对产品进行优化或升级，并至少于产品优化或升级启用日之前 2 个工作日进行公告。<br>2. 本期产品不具备质押等担保附属功能。           |

## 二、投资管理

### （一）投资范围

中国建设银行上海市分行将本期产品募集资金投资于资产组合型人民币理财产品项下的股权类资产、债权类资产、债券和货币市场工具类资产及其他符合监管要求的资产组合。其中，股权类资产的投资比例不超过 70%，债权类资产的投资比例不低于 20%，债券和货币市场工具类资产的投资比例不超过 80%，其他符合监管要求的资产组合投资比例不超过 70%。

产品存续期内，本产品投资的非标准化资产发生变更的，中国建设银行上海市分行于资产变更后五个工作日内披露有关情况。产品存续期内，本产品投资的非标准化资产风险状况发生实质性变化的，即资产根据中国建设银行上海市分行风险分类从正常类或关注类转为不良类的，中国建设银行上海市分行将于认定资产风险状况发生实质性变化后的 5 个工作日内披露有关情况。

### （二）投资团队

中国建设银行上海市分行是国有控股商业银行中国建设银行分支机构之一，拥有专业化的银行理财产品投资管理团队和丰富的投资经验。中国建设银行上海市分行秉承稳健经营的传统，发挥自身优势，为产品运作管理提供专业的投资管理服务，力争帮助客户实现收益。

### （三）参与主体

理财产品管理人：中国建设银行上海市分行

产品托管人：中国建设银行上海市分行

## 三、产品运作说明

### （一）产品规模

1. 本期产品规模上限：2 亿元。如本期产品在认购期内认购金额达到本期产品规模上限，则中国建设银行上海市分行有权利但无义务停止本期产品的认购，已经认购成功的客户投资权益不受影响。

2. 本期产品不设规模下限。

3. 中国建设银行上海市分行可根据市场情况等调整产品规模上、下限，并至少于调整规模上、下限之日之前 2 个工作日进行公告。

### （二）认购/申购/追加投资/赎回

客户认购本期产品，应提前将理财资金存入客户指定账户。

本期产品运行期间，不开放申购、追加投资和赎回。

## 四、理财收益与费用说明

### (一) 本金及收益风险

1. 本期产品不保障本金及收益安全，中国建设银行上海市分行发行本期产品不代表对本期产品的任何保本或收益承诺。

#### 2. 风险示例

在投资于基础资产的本金按时足额回收的情况下，投资于基础资产的收益在扣除产品托管费 0.00%/年等相关固定费用后，剩余收益率如小于客户预期年化收益率，则客户收益按剩余收益计算。如剩余收益率为负，则客户可能面临本金部分损失。

在投资于基础资产的本金未按时足额回收的情况下，根据投资于基础资产的本金及收益实际回收情况在扣除相关固定费用后计算客户应得本金及收益。如发生基础资产无法回收任何本金和收益的最不利情况下，客户将损失全部本金。

### (二) 费用与税收

本产品运作过程中的纳税义务按照相关法律法规、税收政策执行，从本产品资产总值中扣除。

本期产品收取的固定费用为托管费，上述费用在计算客户年化收益率前扣除。产品托管费为产品规模的 0.00%/年。

扣除上述固定费用后，若基础资产运作的实际年化净收益率超过客户预期年化收益率，则中国建设银行上海市分行收取超出的部分作为产品的浮动管理费用；扣除上述固定费用后，若基础资产运作的实际年化净收益率不超过客户预期年化收益率，中国建设银行上海市分行将不再收取任何费用。

### (三) 客户年化收益率

#### 1. 测算收益不等于实际收益，投资须谨慎。

2. 客户预期年化收益率的测算依据为：中国建设银行上海市分行将募集资金投资于资产组合型人民币理财产品项下的股权类资产、债权类资产、债券和货币市场工具类资产及其他符合监管要求的资产组合，通过资产组合管理实现安全性、流动性与收益性的平衡，测算出客户年化收益率。

#### 3. 测算示例

本期产品投资的资产组合年化净收益率
$$r_{\text{资产组合}} = \frac{(\text{回收本金} + \text{回收净收益}) - \text{投资本金}}{\text{投资本金}}$$
。本期产品拟投资的资产

组合预期年化净收益率经测算为 4.90 %/年。若经管理，投资的资产组合年化净收益率在扣除产品托管费 0.00%/年等相关固定费用后：

1. 剩余收益率如大于客户预期年化收益率，则客户收益按预期年化收益率 4.90 %/年计算，中国建设银行上海市分行收取超出的部分作为产品管理的费用；

2. 剩余收益率如等于客户预期年化收益率，则客户收益按预期年化收益率 4.90 %/年计算，中国建设银行上海市分行将不再收取其他任何费用；

3. 剩余收益率如小于客户预期年化收益率，则客户收益按剩余收益计算，中国建设银行上海市分行将不再收取其他任何费用。

4. 如剩余收益为负时，客户将面临部分本金损失，中国建设银行上海市分行将不再收取其他任何费用。

在投资于基础资产的本金未按时足额回收的情况下，须根据投资于基础资产的本金及收益实际回收情况在扣除相关固定费用后计算客户应得本金及收益；如发生基础资产无法回收任何本金和收益的最不利情况下，客户将损失全部本金。

(测算收益不等于实际收益，投资须谨慎。)

### (四) 客户收益

#### 1. 收益计算公式

中国建设银行上海市分行根据客户投资本金、产品期限（天数）及实际年化收益率按日计算收益。

客户收益=投资本金×实际年化收益率×产品期限（天数）÷365

## 2. 计算示例

假设客户投资本金为 200,000,000.00 元，本期产品期限为 105 天，中国建设银行上海市分行公布的客户预期年化收益率为 4.90%，中途未进行预期年化收益率的调整，且在产品到期日，实际年化收益率等于预期年化收益率，则在到期日应兑付客户的收益为：

$$\text{客户收益} = 200,000,000.00 \times 4.90\% \times 105 \div 365 \approx 2,819,178.08 \text{ (元)}$$

**（上述示例采用假设数据计算，测算收益不等于实际收益，投资须谨慎。）**

## 五、理财产品到期本金及收益兑付

### （一）正常兑付

客户持有本期产品至产品到期日，客户的投资本金和应得收益在产品到期后一次性支付。中国建设银行上海市分行于产品到期日后 3 个工作日内将客户理财本金及收益划转至客户协议约定账户，遇法定节假日顺延。

### （二）非正常情况

中国建设银行上海市分行提前终止本产品时，客户持有产品至产品提前终止日，中国建设银行上海市分行可能根据实际情况选择向客户提前兑付、延迟兑付或者分次兑付，并于发生上述情形后的 2 个工作日内公告兑付方案。

### （三）展期

产品到期前，中国建设银行上海市分行根据市场和产品运行情况等，有权利但无义务决定是否延长产品期限。如中国建设银行上海市分行决定延长产品期限，将至少于产品到期日之前 5 个工作日公告延长后的产品期限及到期日等信息。

## 六、提前终止

（一）在本期产品存续期间，中国建设银行上海市分行有权提前终止产品。中国建设银行上海市分行提前终止本期产品时，将至少于提前终止日之前 2 个工作日内进行公告，并在提前终止日后 5 个工作日内向客户返还投资本金及应得收益，应得收益按实际理财期限（天数）和实际年化收益率计算。

（二）中国建设银行上海市分行提前终止本期产品的情形包括但不限于：

1. 如遇国家金融政策出现重大调整并影响到本期产品的正常运作时，中国建设银行上海市分行有权利但无义务提前终止本期产品。
2. 因市场发生极端重大变动或突发性事件等情形时，中国建设银行上海市分行有权利但无义务提前终止本期产品。

### （三）提前终止时收益计算示例

假设客户投资本金为 200,000,000.00 元，实际理财天数为 20 天，实际年化收益率 4.90%，则客户收益为：

$$\text{客户收益} = 200,000,000.00 \times 4.90\% \times 20 \div 365 \approx 536,986.30 \text{ (元)}$$

**（上述示例采用假设数据计算，测算收益不等于实际收益，投资须谨慎。）**

## 七、信息披露

（一）中国建设银行上海市分行通过中国建设银行网站（[www.ccb.com](http://www.ccb.com)）披露产品以下相关信息：

1. 在产品成立、到期或发生对产品产生重大影响之情形后的 5 个工作日内发布产品成立、产品到期、重大影响事件等信息；在产品成立日起每满一年的对应日后五个工作日内披露产品投资管理报告；
2. 若中国建设银行上海市分行对本期产品行使提前成立权，则至少于提前成立日进行公告；
3. 若中国建设银行上海市分行对本期产品调整产品规模上、下限，调整客户预期年化收益率，行使提前终止权，优化或升级产品等，则在调整产品规模上、下限之日，新的客户预期年化收益率启用日，提前

终止日，产品优化或升级启用日之前至少 2 个工作日进行公告；

4. 如本期产品发生到期时的提前、延期、分次兑付情形，则于该情形发生后的 2 个工作日内进行公告；

5. 如中国建设银行上海市分行对本期产品行使展期权，则至少于产品到期日之前 5 个工作日公告。

**请客户注意及时在上述渠道自行查询。**

中国建设银行上海市分行通过中国建设银行网站([www.ccb.com](http://www.ccb.com))客户网上银行披露产品以下相关信息：在产品成立、到期情形后的 5 个工作日内发布产品成立、产品到期信息，包括投资非标准化资产的情况；在产品成立日起每满一年的对应日后五个工作日内披露产品投资管理报告，包括投资非标准化资产的情况；如产品投资的非标准化资产发生变更的，中国建设银行上海市分行于资产变更后五个工作日内披露有关情况；如产品投资的非标准化资产风险状况发生实质性变化的，中国建设银行上海市分行将于认定资产风险状况发生实质性变化后的 5 个工作日内披露有关情况。**请客户注意及时在上述渠道通过输入有关信息自行查询。**

**(二) 客户同意，中国建设银行上海市分行通过上述渠道进行信息披露，如果客户未及时查询，或由于通讯故障、系统故障以及其他不可抗力等因素的影响使得客户无法及时了解产品信息，因此而产生的(包括但不限于因未及时获知信息而错过资金使用和再投资的机会等)全部责任和风险，由客户自行承担。**

(三) 中国建设银行上海市分行为客户提供本期产品相关账单信息。本期产品存续期内，个人客户可凭本人身份证件和《中国建设银行股份有限公司理财产品客户协议书》在中国建设银行上海市分行营业网点打印本期产品相关账单信息。机构客户可凭交易账户对应的开户印鉴、有效机构证件和《中国建设银行股份有限公司理财产品客户协议书》在中国建设银行上海市分行网点打印本产品相关账单信息。



## 中国建设银行股份有限公司理财产品客户权益须知

**尊敬的客户：**为了保护您的合法权益，请您在投资理财产品前认真阅读以下内容：

1. 个人客户在我行网点购买理财产品，需持在我行开立的活期存款账户（理财卡、储蓄卡或活期存折等）作为交易账户，并出示本人有效身份证件原件。机构客户在我行网点购买理财产品，需持在我行开立的基本存款账户或一般存款账户作为交易介质（不允许使用临时账户、贷转存一般存款账户或专用账户）。机构客户法定代表人或单位负责人办理，需持组织机构代码证、营业执照正本复印件、法定代表人或单位负责人有效身份证件原件；授权其代理人办理时，应由代理人提供组织机构代码证、营业执照正本复印件、授权委托书、代理人有效身份证件原件在开户行对公柜台办理。通过其他渠道（包括但不限于网上银行等）购买理财产品须遵从我行相关规定。

2. 您在首次购买我行理财产品前，需在我行网点进行风险承受能力评估。超出评估有效期或在有效期内您的风险承受能力发生变化的，再次购买理财产品时，您需要重新进行评估，请您主动在我行网点或通过网上银行进行风险承受能力评估。客户风险评估结果按风险承受能力从弱到强分为5级：保守型、收益型、稳健型、进取型、积极进取型。请您根据您的风险承受能力评估结果选择与您风险承受能力相匹配的理财产品。您的风险承受能力评估结果应以您在购买理财产品前的最近一次有效评估结果为准，请您参考该次评估结果来选择与您风险承受能力相匹配的理财产品。如果您在理财产品持有期间发生风险承受能力变化，导致您购买的理财产品与您自身风险承受能力不匹配的，对于您依据产品说明书约定有权提前赎回的理财产品，建议您尽快赎回；但是，对于您依据产品说明书约定没有权利提前赎回的理财产品，您将无权以风险承受能力不再匹配为由进行赎回，所以，请您在投资前审慎决策。

我行理财产品风险评级及所适用的客户群体具体说明如下表：

| 风险标识  | 风险水平     | 评级说明                                  | 适用群体                        |
|---|----------|---------------------------------------|-----------------------------|
|  | 无风险或风险极低 | 提供本金保护                                | 保守型、收益型<br>稳健型、进取型<br>积极进取型 |
|  | 较低风险     | 不提供本金保护，但投资者本金亏损和预期收益不能实现的概率较低        | 收益型、稳健型<br>进取型、积极进取型        |
|  | 中等风险     | 不提供本金保护，投资者本金亏损的概率较低，但预期收益实现存在一定的不确定性 | 稳健型、进取型<br>积极进取型            |
|  | 较高风险     | 不提供本金保护，且本金亏损概率较高，预期收益实现的不确定性较大       | 进取型<br>积极进取型                |
|  | 高风险      | 不提供本金保护，且本金亏损概率很高，预期收益实现的不确定性很大       | 积极进取型                       |

3. 我行将按照产品说明书具体约定的方式、渠道和频率披露产品信息，请您仔细阅读。

4. 我们的联系方式是：

中国建设银行网址：[www.ccb.com](http://www.ccb.com)

投诉及咨询热线：95533

手机银行地址：[wap.ccb.com](http://wap.ccb.com)

5. 如您对本理财产品和我行服务有任何意见和建议，可通过中国建设银行营业网点工作人员、95533 客户服务电话以及互联网 [www.ccb.com](http://www.ccb.com) 进行反映，我们将予以受理。