

理财非存款、产品有风险、投资须谨慎！

常乐星享月月享1号净值型理财产品说明书

重要提示

尊敬的客户/投资者：

江苏常熟农村商业银行股份有限公司（以下简称常熟农商银行）销售的理财产品与存款存在明显区别，具有一定的风险。常熟农商银行郑重提示：**在购买理财产品前，您应确保自己完全理解该项投资的性质和所涉及的风险，根据自己风险承受能力、风险偏好，在慎重考虑后自行决定是否购买本产品。**

产品管理人保证《产品说明书》的内容真实、准确，但并不表明投资于本产品没有风险。产品管理人承诺依照诚实信用、勤勉尽责的原则，谨慎、有效地管理和运用本产品资产，但不保证本产品本金和收益。

本说明书中任何业绩比较基准或类似表述，不代表投资者可能获得的实际收益，亦不构成管理人对本理财产品的任何业绩承诺或者保证。

本产品说明书与《风险揭示书》、《理财产品协议书》、《客户权益须知》共同构成完整的不可分割的理财合同。若本产品说明书内容与前述文件不一致的，以本产品说明书为准。在购买本产品前，您应认真阅读本理财产品合同，特别是粗体印刷的条款，若对本理财产品合同的内容有任何疑问，请向常熟农商银行营业网点咨询。本产品说明书在法律许可的范围内由常熟农商银行负责解释。

一、产品基本要素

产品名称	常乐星享月月享1号净值型理财产品
理财信息登记系统 产品编码	C1115420000006 投资者可依据该登记编码在中国理财网（ www.chinawealth.com.cn ）上查询产品信息。
产品编号	CLXXY001
产品类型	固定收益类, 开放式、非保本、净值型
发行方式	公募
发行人/管理人	常熟农商银行
托管人	招商银行股份有限公司
募集币种	人民币
单位份额面值	1元
发行价格	1元/份

业绩比较基准	<p>首个投资周期 3.70%（年化），首个投资周期即产品成立日至首个开放期的清算确认日前一工作日之间的期间。</p> <p>（常熟农商银行可根据市场情况对每个投资周期的业绩比较基准进行调整，将于每个开放期的清算确认日之前在常熟农商银行官方网站公布下一投资周期的业绩比较基准，公布时间不晚于清算确认日之前 1 个工作日）</p> <p>本产品为净值型产品，其业绩表现将随市场波动，具有不确定性，此业绩比较基准不代表实际收益率，不构成常熟农商银行对本理财产品投资收益的承诺。</p>
产品内部风险评级	根据常熟农商银行内部风险评级标准，本产品的风险等级为 <u>二级</u> 。该评级仅是常熟农商银行内部测评结果，仅供客户参考，不具有任何法律约束力。
募集对象	经常熟农商银行风险承受能力评估为 <u>谨慎型、稳健型、进取型、积极进取型</u> 的个人及机构投资者。
募集规模	募集下限是 <u>0.05</u> 亿元，募集上限是 <u>100</u> 亿元，若募集金额未达募集下限则产品不成立，若募集金额超出募集上限，管理人有权暂停接受认购或申购申请。
募集期	<p><u>2020 年 11 月 19 日 8:30 至 2020 年 11 月 26 日 20:30</u>（以银行系统时间为准）</p> <p>为保护客户利益，常熟农商银行有权根据市场情况变化缩短或延长募集期并提前或推迟成立，产品提前或推迟成立时，常熟农商银行将调整相关日期并进行信息披露。</p>
认购资金扣划	募集期内，投资者理财资金冻结在投资者的指定账户，并在产品成立日统一扣收。
募集期的利息计算	投资者理财资金在产品成立日之前按常熟农商银行公布的人民币活期储蓄存款利率计息，该等利息不作为认购资金扣收。
份额登记日/产品成立日	<p><u>2020 年 11 月 27 日</u>。</p> <p>募集期结束，若募集资金达到募集下限，则理财产品成立；否则，管理人有权选择理财产品不成立。</p> <p>若理财产品不成立，认购资金于原定产品成立日扣划后当日返还至投资者指定账户。</p>
到期日	<u>2050 年 11 月 27 日</u> （如当天为非工作日，则顺延至下一个工作日）。可公告延期。
到期兑付日	本产品本金与收益（如有）将于产品到期日或提前终止日后一次性支付，最迟于产品清算完成后两个工作日内到账。产品到期日/提前终止日至资金到账日期间，客户资金不计付利息。
认购	指在本产品募集期内，投资者按产品合同约定申请购买本产品的行为。
申购	指在本产品开放期内，投资者按产品合同约定申请购买本产品的行为。
赎回	指在本产品开放期内，投资者按产品合同约定的条件要求管理人购回本理财产品产品份额的行为。

认购/申购起点金额	10,000.00 元；超出认购/申购起点部分须为人民币 10,000.00 元或 10,000.00 元的整数倍
追加购买最低金额	10,000.00 元，以 10,000.00 元的整数倍追加。
认购份额	认购份额=认购金额/1 元 投资者实际认购份额以常熟农商银行完成认购登记后确认的份额为准。
申购份额	申购份额=申购金额/清算确认日产品单位净值，精确到小数点后两位（四舍五入）。
单笔赎回最低份额	10,000.00 份
最低保留份额	10,000.00 份
赎回金额	赎回金额=赎回份额×清算确认日产品单位净值。
募集期/开放期是否允许撤单	是
单位净值	指提取相关费用后的单位理财产品份额净值，投资者按该单位净值进行申购、赎回和终止时的分配。 清算确认日（T 日）的产品单位净值根据清算确认日前一日（T-1 日）日终资产净值计算 ，并在 T+2 个工作日内公告。遇特殊情况，管理人有权适当延迟计算或公告，但管理人必须说明原因。 其计算公式为：产品单位净值=产品资产净值/产品总份额。
封闭期	本产品成立后的 1 个月为封闭期，封闭期结束后的存续期内，除开放期之外本产品不接受投资者的申购、赎回申请。
开放期	本产品封闭期结束后，每 1 个月开放一次。 本产品首次开放期为 2020 年 12 月 17 日 8:30 至 2020 年 12 月 24 日的 20:30。本产品存续期间，产品后续开放期的具体安排，以官方网站公告为准。 常熟农商银行有权根据市场情况提前结束申购赎回并相应调整相关日期。
清算确认日	清算确认日对每个开放期申购、赎回申请进行清算确认，清算确认日为开放期后的下一个工作日，首个清算确认日为 2020 年 12 月 25 日。 本产品存续期间，每个投资周期的清算确认日的具体安排，以官方网站公告为准。 常熟农商银行仅在清算确认日对在开放期内办理的申购申请与赎回申请进行确认。
申购、赎回方式	投资者可在开放期的开放时间内提交申购、赎回申请，管理人在清算确认日（T 日）当天处理开放期内收到的申购/赎回申请，并在 T+2 个工作日内对交易的有效性进行确认。投资者可在 T+3 工作日及之后向产品管理人查询。
申购、赎回规则	本产品采用金额申购、份额赎回原则，即申购以金额申请，赎回以份额申请。申购与赎回价格以"未知价原则"受理申请，即清算确认日前一日日终后计算的产品单位净值为基准进行计算。

	<p>产品管理人有权单方面更改上述原则，但应最迟在新的原则实施前三个工作日予以公告。</p> <p>与申购、赎回相关的其他内容详见本产品说明书第三部分“产品的申购与赎回”。</p>
巨额赎回	<p>在开放期业务时间内，本产品的产品份额净赎回申请（赎回申请总份额-申购总份额）超过产品总份额的 10%，为巨额赎回。与巨额赎回相关的内容详见本产品说明书第三部分“产品的申购与赎回”。</p>
赎回资金到账日	<p>赎回资金将于清算确认日后 3 个工作日内一次性支付。在发生巨额赎回时，赎回款项的支付办法按本产品说明书第三部分“产品的申购与赎回”有关约定处理。</p> <p>清算确认日至资金到账日期间，客户资金不计付利息。</p>
相关费用	<p>1、认购费：<u>0%/年</u>；</p> <p>2、申购费：<u>0%/年</u>；</p> <p>3、赎回费：<u>0%/年</u>；</p> <p>4、估值服务费、管理费、托管费：</p> <p>本产品按照资产净值的 <u>0.5%/年</u> 提取固定管理费，每日计提的固定管理费=每日资产净值×<u>0.5%</u> / 365</p> <p>本产品按照资产净值的 <u>0.01%/年</u> 的固定托管费率收取托管费，每日计提的托管费=每日资产净值×<u>0.01%</u> / 365</p> <p>固定管理费、托管费每日计提，按产品开放周期支付。</p> <p>其他费用详见本产品说明书第五部分“产品的相关费用”。</p>
提前终止权	<p>出现以下任一情况，常熟农商银行有权提前终止本产品：</p> <p>1、若本产品当日份额低于 <u>500 万份</u>时；</p> <p>2、监管机构要求或法律法规规定的其它情形导致本产品终止；</p> <p>3、管理人根据市场情况认为需要提前终止本产品。</p>
销售渠道	<p>常熟农商银行下属各营业网点和电子渠道（包括但不限于常熟农商银行柜面、手机银行等渠道）、常熟农商银行指定的第三方银行业金融机构代销渠道（如有）。</p>
工作日	<p>除法定节假日和休息日（以国务院公布为准）以外的中国的银行营业日。如遇特殊情况，以常熟农商银行具体公告为准。本产品说明书中涉及的所有日期如遇非工作日，则顺延至下一个工作日。</p>
税收规定	<p>本产品运作过程中涉及的各纳税主体，自行依照国家法律法规的规定履行纳税义务。特别的，根据现行增值税法规，本产品运营过程中发生的增值税应税行为，由产品管理人负责申报及缴纳，相应税费由本产品承担。</p>

二、声明和承诺

（一）管理人的声明和承诺

1、银行理财产品财产独立于管理人、托管人的自有财产，因银行理财产品财产的管理、

运用、处分或者其他情形而取得的财产，均归入银行理财产品财产。

管理人、托管人不得将银行理财产品财产归入其自有财产，因依法解散、被依法撤销或者被依法宣告破产等原因进行清算的，理财产品财产不属于其清算财产。

2、管理机构仅以理财产品财产为限对银行理财产品投资者承担责任，不承担以自有资金向理财产品投资者分配或垫付相应投资本金和收益的责任。

常熟农商银行声明不以任何方式对投资者资产本金不受损失或取得最低收益作出承诺。

3、常熟农商银行是依法设立的金融经营机构，具有从事代客资产管理业务的资格。

（二）客户/投资者的声明和承诺

投资者签署本说明书即代表做出如下声明和承诺：

1、投资者具有合法的参与受托资产管理业务的资格，不存在法律、行政法规和中国银保监会有关规定禁止或限制投资本理财产品的情形。

2、投资者保证以真实身份投资本理财产品，保证提供给管理人、托管人的信息和资料均真实、准确、完整、合法。如发生变更，应当及时书面告知管理人及托管人。

3、投资者保证理财资金的来源和用途合法。

4、投资者签署和履行本理财产品合同系其真实意思表示。

5、投资者声明已听取了管理人指定的专人对相关业务规则和理财产品合同的讲解，已充分理解本理财产品合同，已清楚认知理财产品投资所存在的市场风险、管理风险、流动性风险等其他风险以及所投资品种的风险收益特征，已签署了管理人制作的风险揭示书，并承诺自行承担风险和损失。

6、投资者承认，管理人、托管人未对理财产品的本金及收益状况做出任何承诺或担保，理财产品合同约定的业绩比较基准仅是投资目标而不是管理人或托管人的保证。

三、产品的申购和赎回

产品的申购、赎回自产品开放期开始办理。产品管理人可根据情况变更或增减产品的销售渠道、方式（包括但不限于常熟农商银行营业网点、网上银行、手机银行等电子化销售渠道、常熟农商银行指定的第三方银行业金融机构代销渠道（如有））。

（一）申购

产品投资者必须根据产品管理人规定的手续，在开放期的业务办理时间提出申购申请。投资者在提交申购申请时，须按产品管理人规定的方式备足申购资金。

申购采用全额缴款方式，若申购不成功或无效，产品管理人或产品管理人指定的销售机构将投资者已缴付的申购款项退还给投资者，或将投资者申购款项予以解除冻结。投资者理财资金在扣划之前按产品管理人公布的人民币活期储蓄存款利率计息，该等利息不作为申购资金扣收。

产品管理人可根据市场情况调整有关申购程序和数额限制以及在销售机构保留的最低份额限制，但应最迟在调整成立前三个工作日进行信息披露。

在如下情况下，产品管理人可以拒绝或暂停接受投资者的申购申请：

- 1、因不可抗力导致产品管理人无法接受投资者的申购申请；
- 2、发生本产品说明书规定的暂停产品资产估值的情况；

3、其它可能对产品业绩或流动性产生负面影响，从而损害现有产品投资者的利益的情形；

4、法律、法规规定或中国银保监会认定的其它情形。

如发生上述拒绝申购的情形，被拒绝的申购款项应全额退还投资者。

管理人拒绝或暂停接受申购的方式包括：

- 1、拒绝接受、暂停接受某笔或某数笔申购申请；
- 2、拒绝接受、暂停接受某个或某数个工作日的全部申购申请；
- 3、按比例拒绝接受、暂停接受某个或某数个工作日的申购申请。

（二）赎回

产品投资者必须根据产品管理人规定的手续，在开放期的业务办理时间提出赎回申请。投资者提交赎回申请时，其必须保有足够的产品份额余额。

投资者可将其全部或部分产品份额赎回。若某笔赎回导致投资者的产品余额低于**最低保留份额要求**，产品管理人将投资者的产品剩余份额一次性全部赎回。

产品管理人可根据市场情况调整有关赎回程序和数额限制以及在产品管理人保留的最低份额限制，但应最迟在调整成立前三个工作日进行信息披露。

产品赎回金额的计算如下：

- 赎回金额=赎回份数×清算确认日前一日产品单位净值
- 赎回金额保留至小数点后两位，小数点后两位以下四舍五入。

例：假设某投资者赎回本产品 100,000 份产品份额，持有时间为 30 天，假设清算确认日前一日产品单位净值是 1.003 元，则其可得到的赎回金额为：

赎回金额=100,000×1.003=100,300 元

即：投资者赎回本产品 10 万份产品份额，假设清算确认日前一日产品单位净值是 1.003 元，则其可得到的赎回金额为 100,300 元。

巨额赎回的认定及处理方式

在开放期业务时间内，本产品的产品份额净赎回申请超过产品总份额的 10%，为巨额赎回。当出现巨额赎回时，产品管理人可以根据资产组合状况决定全额赎回或部分顺延赎回。

全额赎回：当产品管理人认为有能力兑付客户的赎回申请时，按正常赎回程序执行。

部分顺延赎回：当产品管理人认为兑付投资者的赎回申请有困难，或认为兑付投资者的赎回申请进行的资产变现可能使产品资产净值发生较大波动时，产品管理人在产品份额净赎回申请不低于产品总份额 10%的前提下，有权自行决定对超过管理人接受赎回份额的赎回申请予以延期办理。对于开放期内的赎回申请，应当按单个投资者申请赎回份额占开放期内申请赎回总份额的比例，确定该单个投资者清算确认日办理的赎回份额；未受理部分将顺延至下一开放期办理，转入下一开放期的赎回申请不享有赎回优先权，以此类推，直到投资者申请赎回份额全部赎回为止。投资者在提出赎回申请时也可选择在清算确认日后 5 个工作日内将未获受理部分予以取消。

当发生巨额赎回并延期办理时，产品管理人应在 3 个工作日内通过指定途径刊登公告，

并说明有关处理方法。

暂停接受和延缓支付

本产品连续两个清算确认日或以上发生巨额赎回，如管理人认为有必要，可暂停接受赎回申请；已经确认的赎回申请可以延缓支付赎回款项，但不得超过正常支付时间五个工作日，并应当通过指定途径上进行公告。

在如下情况下，管理人可以暂停接受投资者的赎回申请：

- 1、因不可抗力导致产品管理人不能支付赎回款项；
- 2、发生巨额赎回，根据本产品说明书规定，可以暂停接受赎回申请的情况；
- 3、发生本产品说明书规定的暂停产品资产估值情况；
- 4、法律、法规规定或中国银保监会认定的其它情形。

发生上述情形之一的，已经确认的赎回申请，管理人应当足额支付；如发生巨额赎回，则按单个投资者已被接受的赎回申请量占已接受的赎回申请总量的比例分配给投资者，其余部分在后续清算确认日确认后再予以支付。

在暂停赎回的情况消除时，产品管理人应及时恢复赎回业务的办理。暂停期间结束，产品重新开放时，管理人应当公告最新的产品单位净值。

四、产品的收益及其分配

（一）产品收益包括：本产品投资的债券收益、其他金融工具投资收益及银行存款利息收益。

（二）业绩比较基准：首个投资周期 %- /年。（常熟农商银行可根据市场情况对每个投资周期的业绩比较基准进行调整，将于每个开放周期的清算确认日之前在银行官方网站公布下一投资周期的业绩比较基准，公布时间不晚于清算确认日之前 1 个工作日）

业绩比较基准不构成常熟农商银行对单个投资周期内本理财产品投资收益的承诺。业绩比较基准系用于确定常熟农商银行是否收取超额业绩分成，与赎回金额或产品清算分配金额无关。

（三）超额业绩分成：如产品收益（扣除相关税费、托管费、固定管理费、估值服务费等相关费用）超过当期业绩比较基准，则按照业绩比较基准折算净值兑付收益，超过业绩比较基准的部分投资者提取 20%，管理人提取 80%。

（四）产品收益于产品份额赎回或产品终止时一次性分配。收益分配时发生的银行转账等手续费用由产品投资者自行承担。

五、产品的相关费用

（一）与产品运作有关的费用

1、产品费用的种类

- （1）产品管理费；
- （2）产品托管费；
- （3）估值服务费；

(4) 其他相关服务机构费用：包括中央国债登记结算有限公司等其他相关服务机构的费用；

(5) 按照国家有关规定可以列入的其它费用。

法律法规另有规定时从其规定。

2、产品费用支付方式

(1) 产品管理费、托管费和估值服务费支付方式

由管理人向产品托管人发送产品管理费、托管费和估值服务费划付指令，产品托管人复核后十个工作日内从产品资产中分别一次性支付给管理人、托管人、和估值服务方。

管理人和产品托管人、估值服务方可磋商酌情调整产品管理费、产品托管费和估值服务费，但需最晚在变更前三个工作日进行信息披露。投资者不接受的，可按照公告说明赎回理财产品。

(2) 除管理费、托管费、估值服务等以外，如存在其它按国家相关法律法规规定应由产品份额持有人支付的费用，管理人和产品托管人可以对收费标准进行调整，但需最晚在变更前三个工作日进行信息披露。

(3) 其他相关服务机构费用：根据相关服务机构的收费标准进行收取。

六、产品的资产配置、投资策略和投资目标

(一) 资产配置

本理财产品投资于符合监管要求的固定收益类资产，包括但不限于国债、金融债、央行票据、地方政府债、政府机构债、企业债、公司债、短期融资券、超短期融资券、中期票据、中小企业集合票据、次级债、二级资本债、非公开定向债务融资工具(PPN)、资产支持票据、信贷资产支持证券及证券交易所挂牌交易的资产支持证券、固定收益类公开募集证券投资基金、各类银行存款、大额存单、同业存单、同业拆借、债券逆回购等标准化债权资产以及投资于标准化债权资产的资产管理计划或信托计划等(其中，现金或者到期日在一年以内的国债、央行票据和政策性金融债券为高流动性资产)；以及各类非标准化债权资产以及投资于非标准化债权资产的资产管理计划或信托计划等，包括但不限于信托贷款、应收账款、收益权转让回购、承兑汇票、信用证、同业借款、收益凭证、股权收益权转让及回购等。如法律法规或监管机构以后允许投资的其他品种，管理人在履行适当程序后，可以将其纳入投资范围。

本产品拟配置资产的比例为固定收益类资产的比例不低于产品资产净值的 80%。现金或者到期日在一年以内的国债、中央银行票据和政策性金融债券的比例合计不低于产品资产净值的 5%，其他符合监管要求的债权类资产不高于 40%。

在本产品存续期内，如因市场发生重大变化导致前述投资比例暂时超出浮动区间的，管理人应及时予以调整。

根据中国人民银行、银保监会、证监会、外汇局《关于规范金融机构资产管理业务的指导意见》第四条，“资产管理产品按照投资性质的不同，分为固定收益类产品、权益类产品、商品及金融衍生品类产品和混合类产品。固定收益类产品投资于债权类资产的比例不低于 80%，权益类产品投资于股票、未上市股权等权益类资产的比例不低于 80%，商品及金融衍生品类产品投资于商品及金融衍生品的比例不低于 80%，混合类产品投资于债权类资产、权

益类资产、商品及金融衍生品类资产且任一资产的投资比例未达到前三类产品标准。”据此，本产品属于固定收益类理财产品。非因管理人主观因素导致突破前述比例限制的，管理人应当在流动性受限资产可出售、可转让或者恢复交易的 15 个交易日内调整至符合要求。

如出现法律法规及政策变化、市场情况变化、异常风险事件等，常熟农商银行需要改变产品约定的实际投向导致产品性质变更的，除高风险类型的产品超出比例范围投资较低风险资产外，应先行取得投资者书面同意，并履行登记备案等法律法规及金融监督管理部门规定的程序。投资者对相关调整有异议的，可按照公告说明办理赎回。

本产品总资产不超过本产品净资产的 140%。

本产品应当持有不低于本产品资产净值 5% 的现金或者到期日在一年以内的国债、中央银行票据和政策性金融债券。

本产品持有单只证券或单只证券投资基金的市值不超过本产品净资产的 10%。

（二）投资策略

本产品投资策略的主要着眼点为：在严格的风险控制和确保产品资产流动性的前提下，在系统性分析研究的基础上，通过对固定收益投资工具类属配置和目标久期的适时调整，适时合理地利用现有的投资工具，配合套利策略的积极运用，追求低风险下的稳健收益。

本产品采取稳健的投资管理策略。制定具体投资策略时，自上而下考虑的因素是：基础利率、债券收益率曲线、市场波动、个别工具的相对价值和套利可能性。本产品采取目标久期策略、固定收益投资工具类属配置策略、骑乘收益曲线策略、个别工具选择策略、企业债、公司债投资策略、积极套利策略等，构造投资工具组合。

（三）投资目标

通过精选固定收益类资产，以及不同期限固定收益类资产的灵活配置，获取不同时期各子类资产的市场收益，力争获取高于业绩比较基准的投资收益。

七、产品的终止与清算

（一）产品终止

若常熟农商银行根据本产品说明书的约定宣布提前终止本产品，将提前两个工作日通过常熟农商银行官方网站进行公告。

本产品终止（包括提前终止及到期终止）后，常熟农商银行将于产品清算完成后两个工作日内将投资者可获理财本金及收益（如有）划至投资者指定账户。

（二）产品资产的清算

产品终止，应当按照法律法规和本产品说明书的有关规定对产品资产进行清算。

1、清算程序

- （1）产品终止后，由管理人和产品托管人共同组成资产清算组；
- （2）产品资产清算组根据产品资产的情况确定清算期限，清算最长期限不得超过五个工作日，除非由于不可抗力原因导致清算无法进行；
- （3）产品资产清算组对产品资产进行清理和确认；
- （4）对产品资产进行评估和变现；
- （5）公布产品清算公告；

(6) 对产品资产进行分配。

2、清算费用

分别按照实际发生费用从产品资产中列支。

3、产品资产清算剩余资产的分配

产品资产按下列顺序清偿：

(1) 支付清算费用；

(2) 交纳所欠税款；

(3) 清偿产品债务；

(4) 按投资者持有的产品份额比例进行分配。

产品资产未按前款(1)至(3)项规定清偿前，不分配给投资者。

4、清算账册及文件的保存

产品资产清算账册及文件由产品托管人保存15年以上。

八、资产估值

(一) 产品资产估值

产品资产的估值目的是客观、准确地反映产品资产的价值，确定产品资产净值，并为产品份额的申购与赎回提供计价依据。管理人应当在每个开放期之前通过网站披露最新的单位产品净值；在清算确认日之后两个工作日内，通过网站披露清算确认日的产品单位净值。

(二) 估值方法

理财产品所投资各类资产原则上按照公允价值估值，具体估值方法如下：

1、货币市场工具类的估值

(1) 银行存款以本金列示，逐日计提利息；

(2) 货币基金以当日基金净值估值。

2、债券类的估值

(1) 全国银行间债券市场、证券交易所市场交易的公募类债券，按照中债或中证等第三方估值机构提供的相应品种当日的估值净价进行估值；但若因其交易不活跃或未来现金流难以确认等客观原因，导致第三方估值机构提供的估值数据无法反映其公允价值的，为保护投资者利益，经管理人和托管行合理判断后，可采用其他估值技术对其进行估值。

(2) 未上市债券、私募类债券及按照上述方法无法取得公允估值的债券按照摊余成本法；应收利息按债券发行利率逐日计提，计入理财产品的当日净值。

3、债权类项目的估值

(1) 非标债权类项目以摊余成本法估值；

(2) 标准化债权项目中，以持有到期为目的持有的债权按摊余成本法估值，以交易为目的持有的债权按市价法估值。

4、基金类资产的估值：以基金的管理人等和资产托管人共同确认的净值或投资收益情况进行估值。

5、其他资产类估值：采用监管及市场认可的估值方法计算公允价值。

6、国家有最新规定的，按其规定进行估值。

7、在任何情况下，产品管理人与托管人所共同认可的估值方式均视为客观、公允的估值方法。如管理人有证据表明按上述规定不能客观反映理财计划资产公允价值的，管理人可根据具体情况，在综合考虑市场成交价、市场报价、流动性、收益率曲线等多种因素基础上，按最能反映理财计划资产公允价值的方法估值。该产品估值均以产品公布的估值结果为准。

（三）估值错误的处理

当产品资产的估值导致产品单位净值小数点后两位内发生差错时，视为产品单位净值估值错误。产品管理人和产品托管人将采取必要、适当合理的措施确保产品资产估值的准确性、及时性。当产品单位净值出现错误时，产品管理人应当立即予以纠正，并采取合理的措施防止损失进一步扩大。由于本产品估值所用的价格来源中出现错误，或由于其它不可抗力原因，产品管理人和产品托管人虽然已经采取必要、适当、合理的措施进行检查，但是未能发现该错误的，由此造成的产品资产估值错误，产品管理人和产品托管人可以免除赔偿责任。但投资管理人和产品托管人应当积极采取必要的措施消除由此造成的影响。

（四）暂停估值

当产品资产的估值因不可抗力或其它情形致使产品管理人（或其授权人）、托管人无法准确评估产品资产价值时或中国银保监会认定的其它情形，产品管理人（或其授权人）可暂停产品的估值直至另行通知。

九、产品的会计核算与托管

（一）产品的会计核算

1、会计政策

- （1）本产品资产的会计年度为每年1月1日至12月31日。
- （2）记账本位币为人民币，记账单位为元。
- （3）本产品资产的会计核算按《会计准则》等符合监管要求的会计准则执行。

2、会计核算要求

- （1）产品管理人、托管人应根据有关法律法规，对委托资产进行建账核算。
- （2）产品管理人、托管人应保留完整的会计账目、凭证并进行日常的会计核算，编制会计报表。
- （3）产品管理人应定期与托管人就本产品资产进行核对。

3、资产总值

资产总值是指本产品所投资的各类有价证券、银行存款本息、各项应收款以及其他资产所形成的价值总和。

4、资产净值

本产品资产净值是指本理财产品资产总值减去负债后的价值。

5、资产账册的建立

产品管理人、托管人保管各自取得的会计原始凭证。

（二）产品的托管

1、托管人为具有证券投资基金托管业务资格的金融机构。产品管理人与托管人签署书面托管协议约定托管具体事宜。

2、托管人职责

(1) 安全保管理理财产品财产；

(2) 按照托管协议约定和产品管理人的投资指令，及时办理清算、交割事宜；

(3) 建立与产品管理人的对账机制，复核、审查理财产品资金头寸、资产账目、认购和赎回价格等数据，及时核查认购、赎回以及投资资金的支付和到账情况；

(4) 监督理财产品投资运作，发现理财产品违反法律、行政法规、规章规定或合同约定进行投资的，应当拒绝执行，及时通知产品管理人并报告银行业监督管理机构；

(5) 国务院银行业监督管理机构规定的其他职责。

十、信息披露

本产品的信息披露应符合产品说明书的有关规定。本产品信息披露事项应当在规定时间内，将应予披露的产品信息通过产品说明书中约定的途径披露。

(一) 产品募集信息披露

1、产品说明书

产品管理人应当在正式办理产品份额认购业务前，将产品说明书在产品管理人官方网站上公布。

2、产品成立报告

产品管理人应当在产品成立后五个工作日在产品管理人官方网站上发布产品成立公告。

3、更新产品说明书

产品成立后，如产品说明书内容有所变更，应在变更前进行披露，并将更新后的产品说明书登载在产品管理人官方网站上，更新的产品说明书自更新日生效。

(二) 产品运作信息披露

产品净值公告

管理人应当在每个开放期之前通过官方网站披露最新的单位产品净值；在清算确认日之后两个工作日内，通过官方网站披露清算确认日的产品单位净值。

本产品存续期内，至少每月向投资者提供其所持有的理财产品账单。

本产品在每个季度结束之日起十五个工作日内，上半年结束之日起六十个工作日内、每年结束之日起九十个工作日内编制完成产品季度、半年和年度报告等定期报告，并将报告正文通过产品管理人官方网站进行公布。

定期报告须披露产品的存续规模、收益表现，并分别列示直接和间接投资的资产种类、投资比例、投资组合的流动性风险分析，以及前十项资产具体名称、规模和比例等信息以及产品在季度、半年和年度最后一个市场交易日的份额净值、份额累计净值和资产净值。

(三) 重大事项公告及临时信息披露

本产品运作过程中，发生以下事项之一时，产品管理人将按照法律、法规及金融监督管理机构的有关规定及时报告并在管理人网站上公告。

(1) 终止产品；

(2) 转换产品运作方式；

(3) 更换产品管理人、产品托管人；

- (4) 产品募集期延长;
- (5) 涉及产品管理业务、产品资产、产品托管业务的重大诉讼;
- (6) 产品管理人、产品托管人受到监管部门的调查;
- (7) 产品收益分配事项;
- (8) 产品管理费、产品托管费等费用计提标准、计提方式和费率发生变更;
- (9) 产品单位净值计价错误达产品单位净值百分之零点五;
- (10) 产品开始办理申购、赎回;
- (11) 产品申购、赎回费率及其收费方式发生变更;
- (12) 产品发生巨额赎回并延期支付;
- (13) 产品连续发生巨额赎回并暂停接受赎回申请;
- (14) 产品暂停接受申购、赎回申请后重新接受申购、赎回;
- (15) 产品估值方式发生重大变化, 或产品暂停估值;
- (16) 其它应披露的事项。

(四) 到期公告

本产品到期后, 产品管理人将披露到期公告。

(五) 信息披露文件查询途径

投资者可直接在产品管理人官方网站查阅相关的信息披露文件。

(六) 投资者信息披露

投资者知晓并同意: 常熟农商银行根据适用的法律法规、监管规定对投资者及持有的理财产品的相关信息进行登记, 并传输给银行业理财登记托管中心。

如有销售人员介入进行营销推介，则应停止自助终端购买操作，转至销售专区/柜内购买。本行严禁销售人员在自助终端等电子设备上代客操作购买产品。

风险揭示书

本产品为非保本净值型理财产品，不保证本金和收益，本产品任何业绩比较基准、测算收益或类似表述均属不具有法律约束力的用语，不代表客户可能获得的实际收益，亦不构成常熟农商银行对本产品的任何收益承诺。请您充分认识投资风险，谨慎投资。

客户/投资者投资本理财产品可能存在但不限于以下风险：

- **市场风险：**指国际国内金融市场受到各种因素影响，导致本产品投资资产价格变化，从而导致本产品收益减少，甚至本金损失。市场风险主要包括政策风险、经济周期风险、利率风险等。
- **信用风险：**指本产品投资资产发行人、交易对手发生违约，不向本产品偿付本金和收益，导致产品本金及收益减少甚至损失。
- **流动性风险：**指在本产品存续期内，投资者只能在本产品说明书约定的赎回期内办理赎回；约定赎回期外，投资者无法进行理财产品的份额赎回。出现巨额赎回时，常熟农商银行有权拒绝超额部分的赎回申请，由此可能影响投资者的资金流动性安排，带来流动性风险。
- **管理风险：**在本理财产品运作过程中，可能因产品管理人、相关合作机构对经济形势和金融市场走势等判断有误、获取的信息不全、或对于投资工具使用不当等影响产品本金及收益水平。
- **政策风险：**本理财产品存续期内可能会遇到国家金融政策重大调整，影响产品本金及收益水平。
- **信息传递风险：**常熟农商银行将按照产品说明书、客户权益须知中有关“信息披露”的约定，进行本理财产品的信息披露。投资者应根据“信息披露”的约定及时进行查询。如果投资者未及时查询，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投资者无法及时了解产品信息，并由此影响投资者的投资决策，因此而产生的责任和风险由投资者自行承担。另外，投资者预留在常熟农商银行的有效联系方式变更的，应及时通知常熟农商银行。如投资者未及时告知常熟农商银行联系方式变更的，常熟农商银行将可能在需要联系投资者时无法及时联系上，并可能会由此影响投资者的投资决策，由此而产生的责任和风险由投资者自行承担。
- **产品不成立风险：**如产品募集期届满，募集总金额未达到规模下限（如有约定）或市场发生剧烈波动，经常熟农商银行合理判断难以按照本说明书规定向投资者提供本产品，常熟农商银行有权决定产品不成立。
- **未知价赎回风险：**本产品采用“金额认/申购、份额赎回”原则，即产品认/申购以金额申请，赎回以份额申请，申请与赎回价格以“未知价原则”受理申请，即以清算确认日产品单位净值进行计算。
- **兑付延期风险：**如本理财产品项下对应的投资标的变现不及时等原因造成本理财产品不能按时支付赎回金额，则投资者面临产品期限延期、调整等风险。
- **税收风险：**常熟农商银行暂不负责代扣代缴投资者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，常熟农商银行有权依法履行代扣代缴义务，则投资者面临其取得的收益扣减相应税费的风险。此外，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，可能影响投资者收益，甚至造成产品本金损失的风险。
- **其它风险：**指由于自然灾害、战争、证券交易所系统性故障等不可抗力因素的出现，将严重影响金融市场的正常运行，从而导致本产品投资资产收益降低或损失，甚至影响本产品的受理、投资、偿还等的正常进行，进而影响产品的本金和收益安全。
- **最不利情况下，**由于市场波动导致贬值或者发生信用风险导致相应损失，使产品赎回或到期/提前终止时理财投资收入有可能不足以支付投资者所获分配金额，届时理财资金将按照产品赎回或到期/提前终止时的产品实际现金资产向投资者进行分配。但理财产品将向发生信用风险的投资品种发行主体进行追偿，所追偿的全部收益在扣除相关费用后，将继续向投资者进行清偿。

● 本理财产品为非保本固定收益类净值型产品，期限 10957 天，根据常熟农商银行内部风险评级标准，本产品风险评级为二级，适合购买的投资者为谨慎型、稳健型、进取型、积极进取型。最不利情形下投资结果示例：

假如投资者以 10 万元本金认购本产品，最不利情形下，投资者可获得的本理财产品的本金及收益为 0，即 10 万元本金及收益全部损失。

本《风险揭示书》所揭示事项仅为列举性质，未能详尽列明投资者参与本理财产品所面临的全部风险和可能导致投资者资产损失的所有因素。您在做出投资决定、签署理财产品协议之前应认真阅读理财产品协议、对应的产品说明书、风险揭示专页、客户权益须知专页中全部条款与内容，并了解相关本产品的基本情况和投资风险与收益状况，如有任何疑问即应向常熟农商银行或其他权威机构进行咨询、查询、查阅有关资料及寻求解释。您应仅在确认您具有识别及承担相关风险的能力、确认已从常熟农商银行获得令您满意的信息披露及充分而必要的风险揭示，确认拟进行的产品交易完全符合您本身从事该交易的目的之后，才可继续进行购买交易。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。

特别提示：

理财非存款、产品有风险、投资需谨慎。

理财产品过往业绩不代表其未来表现，不等于理财产品实际收益，投资须谨慎。

客户确认栏

本人确认如下：

本人的风险承受能力评级为：

☐ 保守型（一级） ☐ 谨慎型（二级） ☐ 稳健型（三级） ☐ 进取型（四级） ☐ 积极进取型（五级）。

本人已阅读风险揭示，愿意承担投资风险。

抄录：_____

客户（确认）：

年 月 日

理财产品协议书

甲方：客户/投资者

乙方：江苏常熟农村商业银行股份有限公司_____（分支机构名称）

甲方自愿以其自有合法资金向乙方购买本期人民币理财产品（以下简称“本理财产品/本产品”），接受乙方提供的投资理财服务。双方经友好协商，本着平等自愿、诚实信用的原则，达成协议如下：

一、说明

1、本协议中募集期、开放期、产品成立日/申购确认日、到期日等均以本产品的产品说明书约定为准。

2、指定账户：甲方购买本理财产品的账户与乙方划付理财产品本金（如有）及收益（如有）的账户原则上应为同一个甲方指定账户，如理财资金运作期间，甲方指定账户因挂失等原因需变更的，甲方应及时按照乙方的要求向乙方申请变更指定账户。

3、工作日，指银行工作日，除法定节假日和休息日（以国务院公布为准）以外的中国的银行营业日；如遇特殊情况，以常熟农商银行具体公告为准。本协议及产品说明书中涉及的所有日期如遇非工作日，则顺延至下一个工作日。

二、产品购买与到期

1、 本产品募集期/开放期，甲方通过甲方在乙方开立的账户（指定账户）进行本产品的认购/申购。

2、本产品募集期/开放期，甲方进行本产品的认购/申购的，甲方同意乙方将冻结甲方的认购/申购资金，甲方不得随意支取，但甲方可在募集期/开放期内增加或减少投资金额，并重新签署理财合同。冻结期间理财资金按活期利率计息。

3、产品成立日/申购确认日，甲方委托乙方从甲方指定账户以双方共同约定的投资金额（即最终理财金额）统一扣款参与理财产品，乙方扣款时无需再与甲方进行任何形式的确认。

4、扣款时，甲方指定账户内资金余额达到约定金额，则乙方扣款后自动为甲方进行理财资金运作；若未达到约定金额或甲方指定账户处于非正常状态（如挂失状态），则扣款失败，视为甲方自动放弃参与本理财产品投资，本协议自动终止，乙方不另行通知甲方资金扣划不成功。由于甲方账户资金不足或状态不正常导致甲方未能参与本理财产品的所有后果，由甲方自行承担。

5、本产品到期后（包括提前终止、正常到期、延期到期），乙方将按照产品说明书相关约定将理财本金（如有）及收益（如有）划入甲方指定账户。

6、在本协议存续期内，甲方不得将指定账户（包括银行卡及其卡内账户）销户，如发生销户情况造成理财资金不能正常划付或收取的，乙方不承担任何责任。

三、赎回和提前终止

1、对于开放式理财产品，甲方可按产品说明书约定进行份额赎回。在开放式理财产品封闭期内，甲方不得要求部分或全部提前支取理财资金。

2、对于封闭式理财产品，甲方不得要求部分或全部提前支取理财资金。

3、甲方无理财产品提前终止权，乙方提前终止权按照产品说明书约定执行。

四、免责

1、由于地震、火灾、洪水、战争、电力故障、通信系统故障、计算机或网络系统故障等不可抗力导致的交易中断、延误等风险及损失，乙方不承担责任，但应在条件允许的情况下通知甲方，并采取一切必要的补救措施以减小不可抗力造成的损失。

2、由于国家的有关法律、法规、规章、政策的改变、紧急措施的出台而导致的风险，乙方不承担责任。

3、本协议及产品说明书中涉及的所有日期如遇非工作日，则顺延至下一个工作日，赎回款项或到期兑付款项在途期间不支付利息，由此导致的风险，乙方不承担责任。

4、如由于甲方原因，本协议约定的甲方指定账户、理财资金本金或收益被司法机关要求冻结、扣划，则乙方有权根据实际情况全额终止甲方持有的理财产品份额，并停止向甲方支付收益。由于提前终止而产生的一切损失将由甲方承担，乙方有权将此损失从甲方指定账户、理财资金本金或收益中扣除。

五、特别提示

对于甲方在签署本协议前及将来通过乙方的网上银行、电话银行等电子渠道购买的理财产品（不受限于本产品），甲方确认其在网上银行、手机银行等电子渠道点击确认的销售协议的合法有效性，并确认乙方电子渠道的系统记录及电话录音（如有）构成对甲方的操作行为（包括但不限于购买、赎回、撤单）终局证据，并且在双方发生争议时可以作为合法有效的证据使用。

六、甲方声明及承诺

1、甲方已经收到所购买理财产品的相关《风险揭示书》、《产品说明书》和《客户权益须知》，并已完全理解和接受上述条件以及本协议的全部内容，清楚了解所购买理财产品的内容及可能出现的风险。甲方的投资决策完全基于甲方的独立自主判断做出，并自愿承担所购买（或赎回、撤单等操作）理财产品所产生的相关风险和全部后果。

2、甲方确认乙方相关业务人员对于本协议中有关增加甲方义务、限制甲方权利以及免除、限制乙方责任和乙方单方面拥有某些权利的条款已向甲方予以解释说明，甲方自愿接受上述条款的约束，双方对本协议条款的理解已完全达成一致。

3、甲方承诺未经乙方书面同意，甲方不得转让或者质押其持有的本理财产品，亦不得转让或质押理财合同项下的任何权利和义务。

4、根据产品说明书的相关约定，甲方所应享有的其他权利和应履行的其他义务。

七、争议解决

因履行本协议而引致的一切争议，双方应首先本着诚实信用原则通过协商解决。不能协商解决的，提交乙方所在地人民法院诉讼解决。

八、协议的生效及终止

1、本协议在甲方签字（甲方为自然人）或盖章（甲方为机构）、乙方盖章之日起生效或甲方（自然人/机构）通过常熟农商银行网上银行、手机银行、VTM 等电子渠道自行确认后生效。

2、本协议于理财产品兑付（包括赎回、提前终止、正常到期、延期到期）完毕后终止。

3、如甲方在产品募集期/开放期内进行了增加或减少理财投资金额的操作，并与乙方签订新的理财合同，则双方之前签署的所有协议均视为自动终止，投资金额以甲乙双方最近一次签订的协议中的最终理财金额为准。

4、理财产品不成立的，本协议自动终止。

5、本协议未尽事宜，以《产品说明书》、《风险揭示书》、《客户权益须知》的内容为准，本协议内容与《产品说明书》不一致的，以《产品说明书》为准。

九、附则

1、在法律、法规允许的情况下，乙方对本协议中各项条款拥有最终解释的权利。

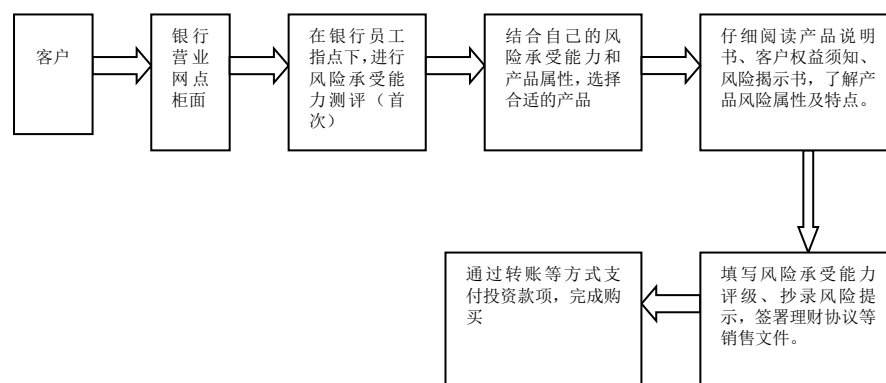
2、理财产品交易信息表（柜面购买本产品情形下）为本协议不可分割的组成部分。本协议书与《产品说明书》、《风险揭示书》、《客户权益须知》共同构成完整不可分割的理财产品合同。甲方签署本协议则被视为已详细阅读协议条款及对应期次产品说明书、风险揭示书及客户权益须知等理财产品销售文件并同意销售文件全部内容。

3、本协议一式两份，甲乙双方各执一份，具有同等法律效力。

客户权益须知

一、客户购买理财产品的流程：

（一）客户持购买理财产品所需材料至常熟农商银行各营业网点办理。具体流程如下：



（二）如客户选择在常熟农商银行的网上银行、手机银行、VTM 等电子渠道购买理财产品，客户需通过常熟农商银行相关电子渠道仔细阅读理财产品合同，根据购买流程逐项点击确认进行购买。

二、客户风险承受能力评估及产品风险评级说明

（一）客户首次购买理财产品的，须进行风险承受能力评估，首次风险承受能力评估须在常熟农商银行各营业网点进行；

（二）超过一年未进行风险承受能力评估，再次购买理财产品须在常熟农商银行各营业网点或者通过常熟农商银行网上银行完成风险承受能力评估。

（三）常熟农商银行根据产品风险收益特点等将结构性存款产品和理财产品风险评级分为一至五级五个等级，根据客户风险承受能力评估评分将客户分为保守型（一级）、谨慎型（二级）、稳健型（三级）、进

取型（四级）、积极进取型（五级）五个等级（所对应的投资风险承受程度详见下表）。按照监管要求，客户风险等级评级不低于产品风险评级时，方可购买该理财产品。

产品风险评级及客户风险承受能力等级说明：

风险标识	风险评级	评级说明	适用投资者
★	一级	产品风险程度低，收益波动小，产品本金安全性高，收益不能实现的概率很小，产品本金出现损失的概率很小；或承诺本金保障且产品收益不确定性较小的结构性存款产品。	风险承受能力一至五级投资者，即保守型的有投资经验和无投资经验的客户、谨慎型的有投资经验和无投资经验的客户、稳健型的有投资经验的客户、进取型的有投资经验的客户、积极进取型的有投资经验的客户
★★	二级	产品风险程度较低，收益波动较小，产品本金安全性较高，收益不能实现的概率较小，产品本金出现损失的概率较小；或承诺本金保障但产品收益具有较大不确定性的结构性存款产品。	风险承受能力二至五级投资者，即谨慎型的有投资经验和无投资经验的客户、稳健型的有投资经验的客户、进取型的有投资经验的客户、积极进取型的有投资经验的客户
★★★	三级	产品风险程度适中，收益可能存在一定的波动或收益有较大不确定性，产品本金出现损失的概率不容忽视。	风险承受能力三至五级投资者，即稳健型的有投资经验的客户、进取型的有投资经验的客户、积极进取型的有投资经验的客户
★★★★	四级	产品风险程度较高，收益存在一定的波动或收益有较大不确定性，产品本金出现损失的概率较大。	风险承受能力四至五级投资者，即进取型的有投资经验的客户、积极进取型的有投资经验的客户
★★★★★	五级	产品风险程度高，收益存在明显的波动或收益有较大不确定性，产品本金出现损失的概率很大，且有全部损失的可能。	风险承受能力五级投资者，即积极进取型的有投资经验的客户

三、信息披露

1、常熟农商银行将按照本理财产品产品说明书的约定，进行信息披露。

常熟农商银行将在理财产品成立之后5个工作日内披露发行公告，在理财产品终止后5个工作日内披露到期公告，在发生可能对客户或理财产品收益产生重大影响的事件后2个工作日内发布重大事项公告。

常熟农商银行在有关披露事项的报告或通知制作完毕后，可视情况选择以下一种或多种方式报告给客户：常熟农商银行官方网站（www.csrcbank.com）、常熟农商银行营业网点备查、手机银行、网上银行、电子邮件、电话、以信函形式邮寄、手机短信等。

2、客户同意常熟农商银行通过上述方式进行本产品的信息披露，如因客户未及时查询而产生的（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。

3、产品运作期间，常熟农商银行根据市场情况调整投资范围、投资品种或投资比例，除高风险类型产品超出比例范围投资较低风险资产外，应当按照有关规定先行取得客户书面同意。

4、产品运作期间，常熟农商银行根据相关法律和国家政策规定，需要对已约定的收费项目、条件、标准和方式进行调整时，应当按照有关规定进行信息披露后方可调整；客户不接受的，应当允许客户按照销售文件的约定提前赎回理财产品。

5、产品存续期内，如出于维持产品正常运营的需要且在不损害投资者利益的前提下，或因国家法律法规、监管规定发生变化，常熟农商银行有权单方对本理财产品产品说明书进行修订。常熟农商银行决定对

产品说明书进行修订的，将提前两个工作日通过官网（www.csrcbank.com）发布相关信息公告通知客户。修订后的产品说明书对客户具有法律约束力。

6、对于在本产品说明书签订和履行过程中获取和知悉的客户的未公开信息和资料，常熟农商银行对相关信息和资料的使用不得违反法律法规和监管要求，并依法承担保密责任，不得向第三方披露该等信息和资料，但下列情形除外：

（1）适用的法律法规要求披露的；

（2）司法部门或监管机构依法要求披露的；

（3）常熟农商银行为履行本产品说明书义务及行使产品说明书项下权利需向常熟农商银行的外部专业顾问披露和允许常熟农商银行的外部专业顾问在保密的基础上使用的；

（4）客户另行明确同意或授权常熟农商银行进行披露的。

客户知晓并同意：常熟农商银行根据适用的法律法规、监管规定对客户及持有的理财产品的相关信息登记，并传输给银行业理财登记托管中心。

四、投诉

客户若对常熟农商银行发行的理财产品有任何疑问，可咨询常熟农商银行营业网点工作人员；如对该产品和服务有任何意见和建议，可通过以下渠道进行反映：

1、常熟农商银行各营业网均设立专员负责受理客户的投诉。

2、常熟农商银行客户服务热线设立专线投诉电话受理理财业务的客户投诉，并指定专人负责接听、记录、处理和跟踪。

3、各网点营业大厅显要处设立意见箱或意见簿，定期检查客户投诉记录并及时处理。

4、登陆官方网站 www.csrcbank.com 进行反映，常熟农商银行将按照相关流程予以受理。

五、常熟农商银行联络方式：

客服电话：956020 全国 官方网站：www.csrcbank.com

六、本客户权益须知与产品协议书、产品说明书、风险揭示书共同构成完整不可分割的理财产品合同。