

亲爱的客户：

花旗银行致力促进与客户进行业务往来时的公平交易。

我们恪守以下原则，以确保客户获得公平对待：

- 公平交易是我们企业文化的核心；
- 所提供的产品及服务适合目标客户群；
- 员工接受培训并具备必要的知识和技能，以便在向客户提供产品和服务时提供优质的建议和资讯；
- 向客户提供清晰、及时和相关的资讯，准确地反映所提供和交付的产品及服务；
- 以独立、有效且迅速的方式处理客户投诉。

我们全力确保：

- 我们与您的互动永远是公平、平衡且以客户为中心的；
- 我们每个人都恪守旨在确保将您的需求放于首位的价值观，并提供卓越的客户体验；
- 我们分销的产品范围均经过严格的尽职审查程序，在提供财富管理产品的建议时，这些建议均符合您的财务目标和风险状况；
- 我们的销售人员在与您接触和讨论产品之前，均经过培训，并在适用的情况下获得核证；
- 我们及时提供相关且清晰的产品资讯，以协助您做出明智的财务决定；
- **您能容易地提供您的意见**，这对我们业务的成长非常宝贵；
- **您可以透过 CPB 热线 +65 6595 7777（新加坡），周一至周五上午 830 至下午 530（公众假期除外）或 +852 3419 8522（香港），周一至周五上午 9 点至下午 6 点（公众假期除外）联络我们，或发送电子邮件至 cpbclientenquiry@citi.com。另外，您也可以联络您的银行家；**
- 我们在处理和解决投诉方面遵循高服务标准，以独立和迅速的方式解决投诉。如果您希望对您的疑虑进行外部审查，我们将引导您寻求 FIDReC（新加坡金融业争议调解中心）的协助。

公平交易是我们与您开展业务的核心。

亲爱的客户：

公平交易 - 覆核权条款通知书

在花旗，我们致力于促进与客户进行业务往来时的公平交易。我们谨此通知您，您在花旗私人银行（「花旗」）的帐户及花旗所提供的产品、融资及/或服务（统称「产品及/或服务」）的条款和条件中包含赋予花旗单方面修订该等条款和条件的权利的条款（「审核权条款」）。该等审核权条款亦可见于推广活动或与花旗产品及/或服务有关的任何客户宣传活动中。

花旗可能在其正常业务过程中行使审核权条款的情况包括但不限于利率环境、市场或经济状况的改变，以及适用法律、法规或花旗政策的变更。发生任何此等情况都可能导致花旗产品及/或服务条款的修订，包括但不限于利息、费用及收费的修订，以及特色及利益的修订。

如花旗合理地认为，我们行使审核权条款以修订花旗产品及/或服务的条款及条件，而可能会对您的权利、责任或利益造成重大及不利的影响（例如利息、费用及收费的变动），花旗应尽力在实施该等修订前给予您不少于30日的事先通知，除非花旗银行与阁下另有协定，或除非情况（包括但不限于演变的市场或经济状况或前段所述情况）使花旗无法在实施该等修订前向您发出事先通知。对于由第三方发行并由花旗分销的产品（如结构性票据、债券等），生产商亦可根据该等产品的条款行使作为该等产品不可或缺特征的审核权条款。

我们亦谨此告知您，若您（于有关时间）决定不接受花旗对任何花旗产品及/或服务的条款及条件作出的修订，您可根据有关产品及/或服务的相关条款及条件所允许终止该等产品及/或服务。请注意，提前终止可能需要您支付费用及收费。某些产品及/或服务的付款义务也可能被加速，您也可能视乎产品及/或服务的条款而招致损失。

本信函仅为一则通知并仅供您参考。花旗不会因此承担任何责任，本信函亦不会修改或补充您与花旗之间就花旗产品和服务所签订的任何现有文件，该等文件将继续适用并保持不变、有效及对您具有约束力。

如您对上述内容有任何疑问，请与您的私人银行家联络。