

親愛的客戶：

花旗銀行致力促進與客戶進行業務往來時的公平交易。

我們恪守以下原則，以確保客戶獲得公平對待：

- 公平交易是我們企業文化的核心；
- 所提供的產品及服務適合目標客戶群；
- 員工接受培訓並具備必要的知識和技能，以便在向客戶提供產品和服務時提供優質的建議和資訊；
- 向客戶提供清晰、及時和相關的資訊，準確地反映所提供和交付的產品及服務；
- 以獨立、有效且迅速的方式處理客戶投訴。

我們全力確保：

- 我們與您的互動永遠是公平、平衡且以客戶為中心的；
- 我們每個人都恪守旨在確保將您的需求放於首位的價值觀，並提供卓越的客戶體驗；
- 我們分銷的產品範圍均經過嚴格的盡職審查程序，在提供財富管理產品的建議時，這些建議均符合您的財務目標和風險狀況；
- 我們的銷售人員在與您接觸和討論產品之前，均經過培訓，並在適用的情況下獲得核證；
- 我們及時提供相關且清晰的產品資訊，以協助您做出明智的財務決定；
- 您能容易地提供您的意見，這對我們業務的成長非常寶貴；
- 您可以透過 CPB 熱線 +65 6595 7777（新加坡），週一至週五上午 830 至下午 530（公眾假期除外）或 +852 3419 8522（香港），週一至週五上午 9 點至下午 6 點（公眾假期除外）聯絡我們，或發送電子郵件至 cpbclientenquiry@citi.com。另外，您也可以聯絡您的銀行家；
- 我們在處理和解決投訴方面遵循高服務標準，以獨立和迅速的方式解決投訴。如果您希望對您的疑慮進行外部審查，我們將引導您尋求 FIDReC（新加坡金融業爭議調解中心）的協助。

公平交易是我們與您開展業務的核心。

親愛的客戶：

公平交易 - 覆核權條款通知書

在花旗，我們致力於促進與客戶進行業務往來時的公平交易。我們謹此通知您，您在花旗私人銀行（「花旗」）的帳戶及花旗所提供的產品、融資及/或服務（統稱「產品及/或服務」）的條款和條件中包含賦予花旗單方面修訂該等條款和條件的權利的條款（「審核權條款」）。該等審核權條款亦可見於推廣活動或與花旗產品及/或服務有關的任何客戶宣傳活動中。

花旗可能在其正常業務過程中行使審核權條款的情況包括但不限於利率環境、市場或經濟狀況的改變，以及適用法律、法規或花旗政策的變更。發生任何此等情況都可能導致花旗產品及/或服務條款的修訂，包括但不限於利息、費用及收費的修訂，以及特色及利益的修訂。

如花旗合理地認為，我們行使審核權條款以修訂花旗產品及/或服務的條款及條件，而可能會對您的權利、責任或利益造成重大及不利的影響（例如利息、費用及收費的變動），花旗應盡力在實施該等修訂前給予您不少於30日的事先通知，除非花旗銀行與閣下另有協定，或除非情況（包括但不限於演變的市場或經濟狀況或前段所述情況）使花旗無法在實施該等修訂前向您發出事先通知。對於由第三方發行並由花旗分銷的產品（如結構性票據、債券等），生產商亦可根據該等產品的條款行使作為該等產品不可或缺特徵的審核權條。

我們亦謹此告知您，若您（於有關時間）決定不接受花旗對任何花旗產品及/或服務的條款及條件作出的修訂，您可根據有關產品及/或服務的相關條款及條件所允許終止該等產品及/或服務。請注意，提前終止可能需要您支付費用及收費。某些產品及/或服務的付款義務也可能被加速，您也可能視乎產品及/或服務的條款而招致損失。

本信函僅為一則通知並僅供您參考。花旗不會因此承擔任何責任，本信函亦不會修改或補充您與花旗之間就花旗產品和服務所簽訂的任何現有文件，該等文件將繼續適用並保持不變、有效及對您具有約束力。

如您對上述內容有任何疑問，請與您的私人銀行家聯絡。