

# 客户须知

PSBC〔2020〕ZH01009

感谢您选择中国邮政储蓄银行（以下简称“邮储银行”或称“我行”）贵金属业务。邮储银行将本着诚实守信，平等自愿的原则，为您提供专业优质的贵金属投资理财服务。在办理业务前，请您务必仔细阅读本须知，对标注▲的条款予以重点关注。您应在本次和未来办理实物贵金属业务时遵守本须知，自愿承担贵金属业务（包括代理贵金属业务、实物贵金属业务、黄金积存业务等）的相关风险。

## 第一条 签约、业务加办与解约

(一) 如您首次在我行办理贵金属业务，需要使用您名下（以身份证件类型、证件号码和姓名“三要素”作为识别依据）的邮储银行储蓄账户卡或存折办理贵金属业务签约，并预留您的相关信息。**在办理签约前，邮储银行分支机构已向您出具了《中国邮政储蓄银行贵金属业务风险揭示书》，充分揭示了业务风险。**

1. 个人客户通过邮储银行办理代理贵金属业务时须具有完全民事行为能力；办理实物贵金属、黄金积存业务时，如客户为未成年人，法定监护人在代为办理时应提供相关身份证明原件。

2. 如果您选择加办代理上海黄金交易所贵金属业务（以下简称“代理金业务”），选择现货实盘类或通用类的业务类型，需要对应签署《中国邮政储蓄银行代理个人贵金属业务协议（现货实盘类）》或《中国邮政储蓄银行代理个人贵金属业务协议（通用类）》，并根据监管要求，配合我行在理财专区对签约加办过程进行录音录像。如果我行认为您的风险承受能力水平与所选择的业务类型不匹配，还需对应签署《超过个人投资风险承受能力资源办理代理个人客户贵金属业务（现货实盘类）声明》或《超过个人投资风险承受能力资源办理代理个人客户贵金属业务（通用类）声明》。上海黄金交易所（以下简称“上金所”）规定，以加办代理金业务当日为T+0日，您于T+2日可开始委托报单参与交易。

3. 如果您选择加办实物贵金属业务（以下简称“实物金业务”），完成业务加办当日即可开始实物金业务的一系列交易，并可在签署《中国邮政储蓄银行黄金积存业务服务协议》后办理黄金积存业务的一系列交易。

(二) 按照上金所规定，同一客户同时只能在一个银行使用一个账户加办代理金业务。我行允许您同时有多个账户加办实物金业务。

(三) 如果您撤销了名下所有储蓄账户上加办的所有贵金属业务，我行认为您自动与我行解约。如您希望再次在我行办理贵金属业务，需重新签约和加办。

(四) **您应当保证您在我行办理贵金属业务时使用的资金或向我行提供的贵金属实物来源、去向合法合规，从我行提取的贵金属实物不得用于洗钱等犯罪行为，必要时可能会要求您就资金、实物的来源、去向合法性提供相关证明。您应当对您所做的说明及提供的证明文件负保证义务，并承担相应的法律责任。**

## 第二条 基本信息管理

(一) ▲信息预留。在您办理贵金属业务签约时，需要您提供相关个人信息预留在我行。我行保证，您预留的所有信息均有其必要性。签约预留信息具体如下：

1. 姓名、性别、国籍、职业、联系地址、手机号码、证件类型、证件号码及有效期限：必须预留信息，用于我行识别客户身份。

2. 邮政编码：必须预留信息，是上金所要求客户办理代理金业务时必须提供的信息，也是我行联系客户，为客户提供各项服务的重要途径。

3. 固定电话，Email：非必须预留信息，是我行联系客户的补充途径。

(二) 信息变更。以签约当日为T+0日，T+2日后您可对除证件类型、证件号码和姓名以外的其他个人信息进行变更。变更后，原信息将不再留存于我行系统中。

## (三) ▲信息安全。

1. 我行对您办理贵金属业务的委托事项负有保密责任，但是法律法规、监管规定或有权机关另有要求的除外。

2. 您应保证在各渠道办理贵金属全部相关业务时所提供的资料真实、准确、完整、有效、合法，否则由此所带来的风险和法律责任由客户自行承担。我行应对您相关资料保密，但在法律法规及金融监管机构另有规定或双方另有约定的除外。

3. 在我行为您办理本协议项下相关事项所需的情形下，您同意并授权我行向司法机关或我行集团成员（包括中国邮政集团有限公司境内全资子公司、控股子公司）、服务合作机构提供我行获取的客户信息，范围包括但不限于您的身份信息、交易信息等。上述第三方将为处理本须知或业务协议项下事务之目的接触并按照我的业务需要使用客户信息。我行承诺将向有关第三方明确其保护客户信息的职责并要求第三方承担相应保密义务。

4. **您通过我行渠道购买的非我行自有品牌实物贵金属产品，产品质量、物流配送以及售后服务由产品供应商负责。客户对产品品质、售后服务等有异议或发生纠纷，我行将协助客户要求产品发行方或制造方予以解决。**

## 第三条 业务办理

(一) 您应以实名制方式办理我行实物贵金属业务。通过营业网点办理业务时，个人客户须出示本人有效身份证件。

(二) 您购买或者兑换实物贵金属成功后交易无法撤销，请在购买或者兑换前审慎决定。

(三) 个人客户可通过代理人办理相关业务（须由客户本人办理的业务除外），代理人需同时出示被代理人有效身份证件和代理人有效身份证件，同时应携带授权书原件，您可以通过我行门户网站 <http://www.psbc.com/cn/> 贵金属频道下载授权书模板。

(四) 若您办理实物贵金属业务的金额超过人民银行有关大额交易规定的限额，须按照人民币银行及我行相关规定办理手续。

(五) **▲请您务必知晓，已提取离柜的实物产品我行将不再接受退换或再回库保管，除法律法规另有规定外，在您办理提取前，应在提金网点柜台当面确认贵金属产品实物并在提取离柜前务必清点确认所提实物产品及数量。**

(六) 除非有可靠、确定的相反证据，您在我行办理贵金属业务的具体时点、日期、金额、重量等要素以我行系统记录为准。

(七) 客户通过我行营业网点、电子渠道、电子屏幕等查询的产品报价仅作参考使用，实际成交价格以客户回单、电子渠道成交记录等中的最终成交价格为准。

## 第四条 交易管理

(一) 代理金业务。见《中国邮政储蓄银行代理个人贵金属业务协议（现货实盘类）》或《中国邮政储蓄银行代理个人贵金属业务协议（通用类）》。

(二) 实物金业务（除黄金积存业务部分）

1. ▲实物产品销售。邮储银行可使用现货销售（简称“现售”）或预售（简称“预售”）方式向您销售实物贵金属产品。您可在邮储银行当地营业网点询问各在售实物产品的可售库存数量以及产品价格。您在购买前，请与银行业务人员仔细核对所购实物产品的名称、规格、数量。

**现售交易一旦成交，无法撤销，预售交易仅能在购买当日撤销。** 在您购买成交

后，全部货款将直接从我行使用的储蓄账户中扣除。我行目前尚不接受使用现金或信用卡购买。

2. 实物产品代保管。您购买现售实物产品暂不提取或预售产品到货后，我行可为您提供代保管，并为您记录实物产品的代保管库存。保管地点为您购买产品的营业网点所对应的当地银行金库。我行将根据代保管的天数与产品重量在您发起相关交易时收取代保管手续费。

## 3. ▲实物产品预约提取。您可预约在我行部分营业网点提取代保管的实物产品。

(1) 您预约提取的营业网点必须与您购买实物产品的营业网点同属一个一级分行，且为邮储银行当地分支机构设定的提金营业网点。可选择的提金网点信息请咨询邮储银行当地分支机构。

(2) 您购买的实物贵金属产品只能在代保管库存所在金库当地的提金网点提取。

(3) 您必须至少提前2个银行工作日预约提取。预约成功后，我行将冻结您账户上的部分资金作为预提违约金。您须于约定日期到您指定的提金网点办理提取业务，且约定提货日期不可变更。若您未能如约提取，我行将释放冻结资金并按公示的服务价格从您的资金账户中收取预提违约金、代保管费等相关费用。如您预约提取失败，请联系邮储银行当地分支机构查询解决。

4. 实物产品回购。我行部分分行可对指定黄金产品办理回购。具体可回购的产品种类、办理回购的网点请联系邮储银行当地分支机构。

## (三) 黄金积存业务。见《中国邮政储蓄银行黄金积存业务服务协议》。

## 第五条 业务费用

(一) 代理金业务费用包括开户手续费，交易手续费以及我行代上金所收取的其他费用。实物金业务（除黄金积存业务部分）费用包括代保管手续费、预提违约金、异地提金手续费，黄金积存业务费用包括按计划积存手续费、主动积存手续费、库存卖出手续费和账户管理费。具体费用标准您可以在邮储银行门户网站 <http://www.psbc.com/cn/> 或可办理贵金属业务的营业网点公示的服务价格目录中查询。

(二) 代理金业务中我行代上金所收取的费用以上金所最新公布的收取标准为准，您可登录上金所门户网站 (<http://www.sge.sh>) 查询。实物金业务中不同实物产品因材质、工艺和保存难度不同，代保管手续费、预提违约金等手续费有所不同，具体费用标准您可以在邮储银行门户网站 <http://www.psbc.com/cn/> 或可办理贵金属业务的营业网点公示的服务价格目录中查询。

(三) ▲可能会因其他账户向您账户中转入实物产品库存或黄金积存资产，而使您的账户中被动产生代保管手续费或账户管理费。请您及时查询获悉账户下的贵金属资产信息，确保您不会因此遭受损失。

(四) ▲我行对交易流程、收费标准、业务规则等进行修改时，将于修改前通过邮储银行门户网站等渠道发布公告。如果您对修改持有异议，可在修改执行前处置或提取您的贵金属资产，并与我行办理解约。如您未解约，并在修改执行后继续办理贵金属业务的，则视为接受我行的修改。如由上金所根据国家政策规定和市场状况进行的调整，以上金所最新发布公告为准。

## 第六条 其他

(一) **▲请您务必知晓，我行销售的所有贵金属实物产品均有权威机构检测合格，成色和重量达到国家标准。但由于加工工艺的限制，贵金属实物产品中含有的微量杂质可能因保管不善而产生锈斑，经权威机构检测，确由此造成的损失，我行不承担法律责任。请您妥善保管，避免用手直接接触实物表面，不要在潮气较重的环境中储存。**

(二) 您因资金结算账户挂失补卡、升级等原因换卡，原账户加办的各项贵金属业务以及所有贵金属资产将在换卡后1个工作日内自动调整至新卡，若您发现调整后账户仍然不能正常使用的，请您联系我行营业网点。

(三) **▲您通过我行提供的独立交易端、网上银行、手机银行等电子自助渠道发起的各类交易申请或指令，均是您真实意思表示，与在我行营业网点发起的书面申请或指令具有同等的法律效力，在非我行提供的电子自助渠道发起的各类交易申请或指令，对邮储银行不产生法律效力。**

(四) **您知晓通过回执只在邮储银行办理代理贵金属业务的证明，不作为收款凭证，无抵押、质押或流通价值，知晓应当妥善保管本回执，以便在办理业务时用于查询相关凭证。**

## 第七条 ▲风险揭示

(一) 您应对您本人违反国家法律法规、监管机构/有权机关规定及本须知的行为承担全部责任，给我行造成损失的应予以赔偿。

(二) 我行根据服务项目或服务内容，对服务价格、优惠措施及其生效和终止日期、与价格相关的例外条款和限制性条款、咨询（投诉）的联系方式等信息通过我行网点、网站等渠道以公告的方式向您明示。我行公告内容构成本须知不可分割的一部分，与本须知具有同等效力。

(三) 我行将依据法律、法规、规章或业务需要对实物贵金属业务服务的内容、操作流程、客户须知或收费标准等进行调整，并正式对外公告（公告渠道为我行门户网站 <http://www.psbc.com/cn/>、可办理贵金属业务的营业网点）一定时期后执行并适用于本须知，如有需要，我行将在公告前报经有关金融监管部门核准或备案。如果您不愿接受我行公告内容，应在我行公告施行前向我行申请终止实物贵金属业务相关服务，如果您未申请终止相关服务，视为您同意相关调整，变更后的内容对您产生法律约束力，若您不执行变更后的内容，我行将终止本项服务。

(四) 因受国内国际各种政治、经济因素以及各种突发事件的影响，黄金价格可能会发生剧烈波动。您应已充分了解贵金属投资的风险，充分认识到可能由此遭受的损失，并自愿承担这些风险和损失。

(五) 因发生自然灾害、火灾、战争等、国家有关政策变化，非我行责任造成的系统故障、通讯故障、电力故障和网络故障等不可预测、不可控制且不可克服因素，或者其他不可抗力因素而造成我行无法提供或无法适当提供贵金属相关服务的，由此造成的损失，我行不承担任何经济或法律责任。

(六) 如遇国家政策、监管规定变化或不可抗力因素导致我行无法继续开办贵金属业务的，我行将提前发布公告，停止除预约提取和网点实物提取以外的所有其他服务，并要求您在规定的时间内提取所有实物产品代保管库存。

## 第八条 纠纷处理

(一) 在办理贵金属业务过程中，若发生本须知未列明事宜，按国家有关法律、法规、政策及上金所交易规则执行。

(二) 如发生任何争议，您同意双方本着诚实信用的原则通过友好协商解决。如通过协商不能解决争议，您同意将争议提交您办理贵金属业务所在地有管辖权的法院诉讼（采取网上银行、手机银行等网络办理业务时业务办理地为客户卡/折归属地）。

(三) 在诉讼期间，本须知不涉及争议部分的条款继续履行。