

产品购买协议（2022年版）

尊敬的客户：为了维护您的权益，请在签署本协议前，仔细阅读本协议各条款（特别是黑体字条款及黑体字标题项下的内容），关注您在协议中的权利、义务。如您有疑问或不明之处，请向中国邮政储蓄银行股份有限公司咨询，或者咨询您的律师和有关专业人士。如需进行业务咨询和投诉，请拨打中国邮政储蓄银行股份有限公司客服热线 95580。

甲方：客户

乙方：中国邮政储蓄银行股份有限公司

经双方协商，甲方与办理实物贵金属及装帧普制纪念币业务（以下简称实物贵金属业务）的乙方本着平等自愿、诚实信用的原则，根据国家有关法律法规，就甲方在乙方办理实物贵金属业务有关事项订立本协议（以下统称本协议）。本协议内容如下。

一、产品定义及销售方式

本协议所指实物贵金属及装帧普制纪念币产品（以下简称产品）是指由乙方提供的自有品牌金产品或代理销售合作机构产品。自有品牌金加工业务合作机构（以下简称加工合作机构）与代理销售合作机构（以下简称代销合作机构），以下合并简称为合作机构。

（一）乙方自有品牌金产品，指乙方自行选择加工合作机构生产加工的产品，由乙方承担销售和管理责任。

（二）乙方代理销售合作机构产品（包括以代销形式销售带有乙方标识的产品），指由乙方代销合作机构负责设计、生产、配送、售后服务等工作的产品，乙方不承担产品及相关赠品的投资、兑付、质量和风险管理责任。

乙方可使用现货销售（简称“现售”）或预售销售（简称“预售”）方式向甲方销售产品。

二、业务办理

甲方可选择通过乙方营业网点或电子渠道购买产品，其中电子渠道包括手机银行、网上银行、贵金属独立交易端等。甲方首次完成产品购买即视同已加办乙方的实物贵金属业务。

（一）若甲方选择营业网点购买产品，应根据乙方要求携带有效身份证件及乙方借记卡

/存折在乙方网点柜台办理相关业务。

(二) 若甲方选择电子渠道购买产品,办理过程中甲方须认真填写并确认购买产品数量、收货人姓名、联系方式、收货地址等信息。甲方应确保所填写信息的真实性、准确性、完整性,如因甲方填写信息不真实、不准确、不完整导致的损失,由甲方自行承担。

(三) 当甲方完成购买流程后,全部货款将直接由甲方的结算账户中扣除。基于反洗钱管理与资金安全方面的考虑,乙方目前尚不接受使用现金或信用卡购买产品。

(四) 提货方式。

1. 网点自提。甲方需在购买时选择提货分行及网点。甲方在收到产品到货短信并完成预约提金流程后,凭有效身份证件及购买产品的借记卡/存折至所选提货网点提取产品。

2. 直寄到家。甲方需在购买时输入正确的收货信息,以确保乙方或乙方合作机构委托的第三方承运人能够正常配送。乙方应在产品外包装完好无损的前提下签收,如在产品配送过程中出现产品损毁或灭失、数量不符等情况,由乙方或乙方合作机构负责产品售后服务并对有质量问题的产品进行调换。

(五) 产品代保管。甲方购买的现售产品暂不提取或预售产品送达乙方金库后,乙方开始为甲方提供代保管服务,并为甲方记录产品的代保管库存。产品代保管地点为甲方购买产品的营业网点所对应的乙方金库,或甲方通过电子渠道购买产品时自行选择的提金网点所对应的乙方金库。产品代保管期间因保管或运输不当导致产品的外包装、外表或形状等发生破损改变的,乙方负责协调合作机构安排问题产品的更换事宜。乙方为甲方免费提供代保管服务,详见乙方门户网站的服务价目目录免费项目 <https://www.psbcc.com/cn/>,也可至办理业务的营业网点查询服务价格目录公示。

(六) 产品预约提取。甲方可在乙方部分营业网点预约提取代保管的产品。

1. 甲方购买的产品只能在购买时选择的可提金网点提取。

2. 甲方须至少提前 1 个银行工作日预约提取产品。预约成功后,甲方须于约定日期到甲方指定的提金网点办理提取业务,且约定提货日期不可变更。如甲方预约提取失败,请联系乙方当地分支机构解决。

(七) 抽签登记产品。甲方可通过乙方手机银行“抽签查询”功能查看抽签序号。甲方抽签登记成功后,乙方将冻结甲方结算账户的对应产品金额。若甲方中签,乙方将直接扣除已冻结的产品金额;若甲方未中签,乙方将释放冻结的产品金额。

(八) 产品销售时间。自有品牌金产品销售时间为上海黄金交易所交易日 9:30—15:00;根据销售渠道不同,代销合作机构产品的销售时间不同:营业网点为具体网点营业时间、电子渠道为自然日 7:00—22:29。具体销售时间以乙方产品的系统销售时间为准。

三、其他提示

(一) 乙方全部渠道所载明的产品售价为甲方购买价格,该价格可能因市场情况发生变动。甲方已知晓并自愿承担此市场风险,不得因市场价格变动而拒绝履行相关义务。

(二) 由于贵金属产品具有特殊性,属于贵重类商品,甲方在验货签收或至乙方网点提取产品后,若产品无质量问题,乙方将不接受退换货。

(三) 产品购买撤销。

1. 现售产品、抽签登记产品或熊猫币类产品，一旦交易成功，甲方不得撤销。

2. 预售产品仅能在购买当日撤销。针对乙方代销合作机构的产品，如甲方有意向取消订单，可于付款当日通过营业网点或 22:30 之前通过相应电子渠道撤单，资金将实时退回至甲方付款账户，付款当日 22:30 之后乙方不再接受任何渠道的撤单申请；针对乙方自有品牌金产品，仅支持在付款当日 15:00 前通过营业网点或电子渠道撤单，付款当日 15:00 之后乙方不再接受任何渠道的撤单申请。

（四）如甲方选择购买直寄到家产品，在提交购买前甲方须确认收货信息包括收货人姓名、收货地址及联系方式等输入无误，订单提交后不得修改收货信息。乙方选用的第三方承运人须对产品进行全程保价配送，第三方承运人不能送达的地区将委托其他物流公司转运。

（五）产品验收。

甲方所购的产品为贵重物品，请甲方务必本人验收。验收内容包括但不限于产品主品与配件、证书、产品全套包装等。

1. 网点自提产品：甲方提货时，应自行核验产品数量，核验包装及外观有无破损、变形、划痕、磕碰等质量问题，检验无误后确认完成提货，甲方确认提货即视同乙方提供的产品无瑕疵。除产品存在纯度或重量不足等其他质量问题外，甲方不得以产品存在瑕疵为由要求乙方退换货。

2. 直寄到家产品：甲方或指定收货人在收到产品时应自行核验产品数量，核验包装及外观有无破损、变形、划痕、磕碰等质量问题，并在确认无误后由甲方或指定收货人签收。如发现包装或密封破坏、商品丢失或损坏等，请联系乙方客服热线 95580，也可联系甲方或指定收货人所在地网点进行产品寄送更换。甲方或指定收货人签收后即视同甲方已确认包装及产品外观完好无瑕疵，除产品存在纯度或重量不足等其他质量问题外，甲方不得以产品存在瑕疵或以未验货为由要求乙方退换货。

（六）售后服务。

乙方负责自有品牌金产品的售后服务，除产品存在纯度或重量不足等其他质量问题外，乙方将不接受退换货。针对乙方代销合作机构的产品，因产品质量、重量等品质方面产生的任何争议以及产品退换方面的问题，由甲方与代销合作机构协商解决，就上述问题产生的纠纷由代销合作机构负责，但乙方将视情况在合理范围内协助甲方与代销合作机构沟通协调。

若因甲方自身原因导致其所购买的产品在乙方金库代保管超过 3 个月仍未领取，在此期间如出现产品的外包装发生破损改变、合作机构与乙方不再合作、合作机构已破产清算无能力再更换产品等情形时，乙方无须承担赔偿责任，甲方应自行向合作机构追偿，但乙方将视情况在合理范围内为甲方提供协助。

（七）产品保养。

甲方在保管产品过程中应注意：

1. 请保持贵金属塑封包装密封状态，并在干燥、清洁、不含聚氯乙烯的密封盒内保存，避免直接与空气接触而被氧化变色。

2. 因贵金属材质较软，具有很强的延展性，请避免与硬物接触，避免被摩擦、挤压和

碰撞，防止被损伤或拉断。同时请勿自行擦拭，防止表面产生划伤或变形。

3. 请避免直接用手触摸产品表面，避免与酸、碱、水银、氟化物、硫化物等化学品和香水、头油、花露水、化妆品等日用品接触，防止贵金属发生化学反应而变色。

4. 因粉尘杂质、储存环境、保管方式等原因，贵金属表面可能会产生红斑、白斑或黑斑。上述问题不影响产品成色与重量。

四、个人信息保护管理

(一) 个人信息收集。

乙方出于更好地为甲方服务的目的，同时切实履行反洗钱与投资者适当性等义务，将在甲方办理业务的过程中收集甲方的如下个人信息，同时在与乙方发生业务关系的存续期间，甲方可通过乙方营业网点或电子渠道对已提供的个人信息进行修改、补充、复制、删除等操作。

1. 参与贵金属交易时，乙方将收集甲方的个人信息包括但不限于甲方的姓名、证件信息、手机号、客户风险等级、账户信息等。

2. 进行风险评估时，乙方将收集甲方的投资经验、投资风格、家庭总资产等信息。

3. 如甲方选择购买直寄到家产品，则甲方授权乙方将收货信息提供至第三方承运人或乙方合作机构，包括收货人姓名、收货地址、联系方式等。如果甲方不同意乙方将以上信息提供至第三方承运人和合作机构，则无法购买该类型产品。其中，第三方承运人以物流单号所对应的公司为准；合作机构信息以乙方门户网站的相关信息公示为准。

4. 如甲方选择申请开立产品发票，则视同甲方授权乙方收集甲方的发票抬头、发票抬头类型、开票方式、开票备注等信息，乙方须确保以上信息仅用于开具发票。

5. 法律法规等规定的其他必要信息。

(二) 个人信息保存与使用。

1. 个人信息保存：乙方将按照法律法规的规定，严格对甲方的个人信息妥善保管，保存期限将符合实现处理目的所必要的最短时间的要求。

2. 个人信息使用：

(1) 甲方签署本协议视同甲方同意将个人信息授权乙方在贵金属业务办理中使用。甲方如不同意上述授权，可通过乙方营业网点或电子渠道撤办业务。甲方撤回同意后，乙方将不再处理甲方相应的个人信息，甲方也理解撤回同意的决定将不会影响此前乙方已处理的个人信息。如甲方拟撤回同意的个人信息属于乙方提供服务的必要信息，甲方应在乙方提供相关服务前或终止相关服务后再进行撤回。

(2) 甲方的姓名、证件信息、账户信息、家庭总资产等信息属于敏感个人信息，处理活动对个人权益影响重大，一旦泄露或非法使用将可能对甲方的人身及财产安全造成危害，乙方将采取必要措施保障上述信息传输与存储的安全性，防止上述信息在意外的、未经授权的情况下被非法访问、复制、修改、传送、遗失、破坏、处理或使用。

3. 个人信息保密：乙方将按照法律法规的规定，严格对甲方的个人信息予以保密，保密期限为长期。

五、反洗钱管理

(一) 甲方须保证在乙方办理贵金属业务时，提供的身份信息资料真实有效，向乙方提供的资金或产品来源及去向合法合规，从乙方提取的产品不得用于洗钱等犯罪活动，必要时乙方可能会要求甲方就资金或产品的来源及去向的合法性提供相关证明。甲方对所做的说明及提供的证明文件负有保证义务，并需承担相应的法律责任。

(二) 在业务存续期间，若甲方提供给乙方的身份证明文件过期或身份信息发生变更，甲方有义务及时向乙方提供新的相关材料并更新个人信息，否则乙方有权拒绝甲方的购买申请。

(三) 甲方知悉并同意，乙方为满足境内外各级监管机构的要求，履行相关法定义务，有权在不预先通知甲方的情况下采取反洗钱反恐融资相关必要措施，包括但不限于暂停或终止提供任何服务、要求甲方补充提供额外身份证明文件或资料、对甲方进行电话回访和实地查访、向公安等部门进行核实等。

六、法律适用与争议解决

(一) 本协议适用中华人民共和国法律（不包括香港、澳门和台湾地区法律）。

(二) 在协议履行过程中，若发生本协议未列明事宜，按国家有关法律、法规及政策执行。

(三) 凡因本协议发生的及与本协议有关的争议或纠纷，双方应本着友好协商的原则予以解决。如通过协商不能解决争议，可将争议提交甲方办理贵金属业务的乙方分支机构住所地有管辖权的法院诉讼解决（采取网上银行、手机银行等电子渠道办理业务时业务办理地为客户卡/折归属地）。

(四) 本协议下涉及的通知、函件等以及因本协议进入调解、诉讼或仲裁而涉及的各类文书可通过电子（如短信、电子邮箱、微信等）、线下等方式进行送达，电子送达与线下送达具有同等法律效力。送达地址以甲方在乙方系统留存的信息为准，送达地址如有变更的，甲方须及时将变更后的送达地址通过书面/营业网点/电子渠道/客服电话等方式告知乙方，修改送达地址未及时告知乙方的，以原送达地址为准；修改送达地址并告知乙方后，以新的送达地址为准。如因甲方提供的送达地址不准确、送达地址变更未告知、受送达人拒绝签收，导致相关文书未能被受送达人实际接收的，若使用直接送达方式，以文书留在该地址之日为送达之日；若使用邮寄送达方式，以文书被退回之日为送达之日；若使用电子送达方式，以送达信息到达电子送达地址所在系统为完成有效送达。若甲方与乙方因本协议进入调解、诉讼或仲裁，法院可采取电子或互联网等现代方式开庭审理案件，并采取本协议约定的方式向甲方送达诉讼文书、发起支付令或提起诉讼。

七、风险揭示

(一) 因受国内国际政治、经济，以及各类突发事件等因素的影响，产品价格可能会发生波动。甲方承诺已充分了解实物贵金属业务的风险，充分认识到由此可能遭受的损失，乙方向甲方提供的有关市场分析和预测仅供甲方参考，甲方确认购买交易是根据自身判断所做出，由此产生的风险和导致的损失均由甲方自行承担。

(二) 因自然灾害、火灾、战争、国家有关部门管理规定、政策变化等乙方不可预测、不可控制且不可克服因素,或者因其它不可抗力因素而造成乙方无法履行或无法适当履行本协议项下的有关义务,由此造成甲方损失的,乙方不承担赔偿责任。

(三) 因交易系统故障、网络通讯故障或其他不可抗力导致的销售金额有误及账户相关明细项目有误的交易,乙方将取消或按照正常价格补做交易。

八、违约责任

除本协议另有约定外,如任一方因违约行为造成对方损失的,则违约方应赔偿守约方全部经济损失及所支付的全部费用,包括但不限于律师费、诉讼费、保全费等。

九、协议生效、更新与终止

(一) 协议生效。本协议自甲方本人点击确认或勾选已阅读,并在乙方系统内签约或加办实物贵金属业务后生效。甲方进行上述操作,视同甲方已充分阅读、理解、同意并签署本协议。

(二) 协议更新。若乙方因国家有关规定或自身内部管理需要对本协议有关内容进行调整的,将通过手机银行、门户网站等渠道提前发布公告。若甲方对乙方所作调整不予接受,可选择在新协议生效前在符合条件的情况下结清本业务项下所有订单。如甲方在发布协议变更公告后未结清本业务项下所有订单,视同甲方同意接受修改后的协议。

(三) 协议终止。仅在甲方已加办实物贵金属业务、加办实物贵金属业务账户状态正常、无客户库存、当日无提金交易的情况下,甲方可通过乙方营业网点或电子渠道办理实物贵金属业务撤办,终止甲乙双方实物贵金属业务关系。

由于第三方或不可抗力因素导致乙方实物贵金属业务停办时,本协议将自动终止。届时存续业务相关安排将由乙方通过手机银行、门户网站等渠道提前发布公告另行告知。

甲方声明:乙方已依法向我方提示了本合同相关条款(特别是黑体字条款及黑体字标题项下的内容),应我方要求对相关条款的概念、内容及法律效果做了说明,我方已经知悉并理解上述条款。