附件3

**中国建设银行实物贵金属业务客户须知**

1. 总则
2. 本须知所指实物贵金属业务是指中国建设银行（简称：建设银行）依托本行业务处理系统，向个人或公司机构客户提供本须知所约定的建设银行自主品牌或非自主品牌实物贵金属的销售、回购、定投、兑换等业务，以及实物贵金属管理账户的开立与维护等服务。

本须知中“实物贵金属管理账户”（简称：管理账户）是指建设银行依据个人客户有效身份证件或公司机构客户经办人有效身份证件及授权书等开立，用于记录客户名下实物贵金属持有信息及交易记录。同一客户仅允许开立一个管理账户，并设置管理账户密码。

本须知中“回购业务”是指客户按照建设银行回购报价，将直接持有的实物贵金属或记录在管理账户中的待提取实物贵金属出售给建设银行。目前，回购客户直接持有的实物贵金属须到建设银行指定网点办理，**回购范围仅限建设银行自主品牌实物黄金产品，**无质损实物贵金属回购的结算重量为标准重量，**质损实物贵金属回购的结算重量为实际重量；可回购的客户待提取实物贵金属产品范围，目前仅限于建设银行支持回购的自主品牌投资金条。**

本须知中“定投业务”是指建设银行向个人客户提供的以实物贵金属为标的，按照客户约定日期、约定时点和约定条件自动买入相应实物贵金属份额，或由客户主动实时买入实物贵金属份额的业务。客户通过**定投方式或实时方式**买入的实物贵金属份额记入定投账户，可赎回变现或兑换提取建设银行指定的实物贵金属产品。目前，建设银行为客户提供的定投业务标的品种为黄金。

本须知中“兑换业务”是指建设银行向客户提供以其持有的定投账户份额、账户黄金/黄金积存份额、待提取投资金条（浇铸系列）兑换建设银行自主品牌实物黄金产品（建行金）及相关服务。

本须知中“场景化销售业务”是指在建设银行营业网点以外的实体销售场所，客户通过建行手机银行场景化销售功能，购买建行代销的贵金属产品。

本须知中“微金币”是指客户通过建设银行微信银行“微黄金”功能购买的虚拟产品。客户购买后可发送给微信好友，或者抵扣建设银行微信银行“微黄金”中的实物贵金属产品购买款。

1. **个人客户通过建设银行购买、定投或兑换实物贵金属时需具有完全民事行为能力，且为年满18周岁的自然人**。**个人客户办理“定投业务”前应进行风险承受能力评估。建设银行将基于产品属性特征、产品风险等级和金融消费者风险承受能力等，销售与金融消费者相匹配的产品。**
2. 建设银行实物贵金属业务服务渠道包括全国范围内开办实物贵金属业务的营业网点，以及网上银行、手机银行、微信渠道和智慧柜员机等电子渠道。营业网点分为提金网点和非提金网点，其中提金网点可为客户提供实物贵金属业务所有服务，非提金网点可为客户提供除涉及实物产品交割等以外的其他服务。

建设银行试点开通微信渠道销售实物贵金属产品及微金币的服务功能。客户可通过关注“中国建设银行”微信公众号，使用建设银行借记卡或准贷记卡以手机银行或账号支付的方式，购买微金币及部分建设银行销售的实物贵金属产品。

1. 客户购买或兑换实物贵金属时，可选择立即提取实物产品，或申请开立管理账户日后提取两种方式办理。客户通过场景化销售业务购买实物贵金属产品时，应当场立即提取实物产品；在贵金属产品现货不足的情况下，客户可通过建行手机银行实物贵金属配送模式购买产品。通过场景化销售的实物贵金属产品，若无特殊规定或说明，建设银行和合作公司不进行产品回购。
2. 客户申请开立管理账户后可以约定提取方式，可选提取方式包括：预约提取、到货通知以及约定期限提取。**若客户选择“约定期限提取”，则客户须于约定期限期满时的指定日期（含）起办理提取业务，且约定提货期限不可变更**。**若逾期未提取的，客户同意建设银行保留向客户按公示标准收取相关费用的权利**。
3. **客户持有的待提取实物贵金属均为不指定块号，建设银行将在客户提取时按管理账户所列产品类型将相应实物贵金属交付客户。在不影响客户正常提取所购实物贵金属的情况下，建设银行有权对客户持有的待提取实物贵金属进行处分**。
4. 建设银行对客户购买、定投或兑换实物贵金属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**。
5. **客户通过建设银行渠道购买的非建设银行自主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发行方或制造方负责。客户对产品质量等有异议或发生纠纷，建设银行将视情况协助客户要求产品发行方或制造方予以解决**。
6. **客户应保证在各渠道办理实物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责任由客户自行承担。建设银行应对客户相关资料保密，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。**
7. 业务办理
8. 客户应以实名方式办理建设银行实物贵金属业务。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，公司机构客户经办人须提供本人有效身份证件和加盖单位公章的授权书。
9. **客户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**。
10. 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），代理人需同时出示委托人有效身份证件和代理人有效身份证件。
11. 客户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，须按照人民银行及建设银行相关规定办理手续。
12. **客户若通过提金网点购买实物贵金属并且未申请开立管理账户服务，须当场提取实物贵金属**。客户通过管理账户或提取凭证提取实物贵金属**需到购买时所在建设银行一级分行辖内提金网点办理，提取时需提前预约**。客户办理提取前，应在提金网点柜台当面确认贵金属产品实物，除法律法规另有规定外，**提取后不办理退换货**。
13. 客户购买、兑换且未提取的实物贵金属，可记录在建设银行申请开立的管理账户中，**管理账户可记录的产品种类由建设银行确定。客户通过非提金网点购买实物贵金属的，须同时申请开立管理账户进行记录**。
14. 个人客户申请开立管理账户时仅限本人办理，且须设置管理账户密码，办理实物贵金属提取或回购等业务时须凭此密码办理。
15. 申请开立管理账户成功后，客户应妥善保管管理账户预留密码、身份证明文件，**对因上述密码、身份证明文件丢失、被盗用而造成的客户损失，建设银行不承担责任。**
16. 办理管理账户中实物贵金属提取或回购时，个人客户须提供开立管理账户时预留的有效身份证件，公司机构客户经办人须提供本人有效身份证件和加盖单位公章的授权书。客户须同时正确输入预留密码。
17. 建设银行为客户提供实物黄金定投服务（产品名称为“易存金”），客户持有的实物黄金定投份额可等重量无差价兑换提取指定规格的建行金投资金条（浇铸系列）。**客户兑换提取建行金投资金条（浇铸系列）以外产品的，须按照建设银行报出的该产品销售价格与实物黄金定投卖出价格之间的实时价差，补足差额后提取产品。具体可兑换品种以当地建设银行公告为准**。
18. 建设银行以审慎、客观的方式对“易存金”产品进行风险评级，并确定“易存金”风险等级为**“中风险”。**办理“易存金”业务的个人客户，应有与“易存金”风险等级匹配且当前有效的风险承受能力评估结果。个人客户可通过建设银行网点、网上银行或手机银行等渠道进行风险承受能力评估，评估结果按风险承受能力从弱到强分为5级：保守型、谨慎型、稳健型、进取型、激进型。**如个人客户的风险承受能力评估结果为稳健型、进取型、激进型，则客户可以办理“易存金”签约、实时买入、设置定投计划、变更定投计划等交易；如该评估结果为保守型、谨慎型，则客户不可以办理前述“易存金”相应交易。**个人客户办理“易存金”赎回、兑换、定投计划终止、解约等交易不受风险承受能力评估结果限制。**根据本须知相关条款，建设银行有权在进行公告的前提下，调整“易存金”产品风险等级。**
19. 客户可申请按月或按日进行实物贵金属定投，并选择定投时间点。按日定投时，客户可选择每N（1-28）日为频率进行定投；按月定投时，客户可选择每月的N（1-28）日为定投日进行定投。按金额定投时，定投金额须不低于起点金额要求，并以10元的整数倍递增；按重量定投时，定投重量起点为1克，且以0.1克的整数倍递增；实物黄金定投份额赎回起点重量为1克，全部赎回时起点重量不受限制。**根据本须知相关条款，建设银行有权在进行公告的前提下，调整“易存金”定投起点金额。除非有可靠、确定的相反证据，具体时点、日期、金额、重量等要素以建设银行系统记录为准**。
20. 客户在办理定投签约时，须指定“定投起始日”，定投起始日应为定投生效日起90天以内的某一日。定投生效日是指客户定投签约日的次日，定投签约日是指客户办理定投签约申请的当日。客户可同时签约多笔定投，定投各项要素相同的，不可重复签约。
21. 自定投生效日起，建设银行将按照客户设定的定投起始日及其他定投条件，于每个定投日（自然日）指定定投时点进行买入，非交易时间内的定投计划将顺延至下一交易日同一时点处理。**客户实际定投成交时间可能存在一定延后，但定投成交的价格仍为客户指定定投时点的统一报价。**
22. 客户需保证用于实物贵金属定投的交易介质处于正常状态且账户可用资金充裕，以确保定投买入成交。**因账户资金余额不足等非建设银行原因，单一定投签约项下连续3笔定投买入失败的，建设银行将终止客户该笔定投业务**。
23. 客户可变更已有定投业务，可变更内容包括定投周期方式、周期间隔、买入时点及定投方式。变更时，若变更日晚于原定投起始日(含) ，则定投起始日不可变更。变更日（含）前已生成的未执行定投计划将继续执行。
24. 个人客户可将其所持有的账户黄金/黄金积存份额兑换为建行金自主品牌实物黄金产品，**本项业务仅限于对客户所持的可用账户黄金（限人民币AU9999）/黄金积存份额进行兑换,具体可兑换实物黄金产品请咨询当地建设银行**。
25. 个人客户办理账户黄金/黄金积存份额兑换建设银行自主品牌实物黄金产品时，建设银行将先代客户卖出账户黄金/黄金积存份额，再代客户买入实物黄金。**账户黄金/黄金积存份额卖出、实物黄金买入规则按照账户金/黄金积存份额赎回交易卖出和实物黄金销售买入规则执行。兑换交易中执行的账户黄金/黄金积存份额卖出价格、实物黄金买入价格均以卖出当时、买入当时的实际成交价格为准**。兑换业务须于账户黄金/黄金积存和实物黄金市场均在开市时间内办理。
26. 办理账户黄金/黄金积存份额兑换建设银行自主品牌实物黄金产品时，客户需持本人账户黄金/黄金积存交易介质（理财卡或龙卡通）及有效身份证件办理本业务，因兑换需支付的补差资金须从客户账户黄金/黄金积存交易介质活期账户内转账收取，不收取现金，且单笔、当日兑换量须满足建设银行限额规定。客户可选择“实金兑换”或者“待提取兑换”。实金兑换时，兑换完成后，建设银行与客户即时完成实物黄金产品交收；待提取兑换时，兑换完成后实物黄金产品将记录至管理账户中。
27. 客户可以账户黄金/黄金积存份额等量兑换实物黄金产品。客户须按照兑换时账户黄金/黄金积存份额实际卖出价格与拟兑换实物黄金产品实际销售价格之间的价格差，补足差额资金。
28. 为保证兑换交易成功，客户应确保账户黄金/黄金积存交易介质活期账户可用资金充足。**若发生账户黄金/黄金积存份额已卖出、实物黄金买入失败从而导致兑换业务未成功的情形，账户黄金/黄金积存份额卖出交易无法撤销，客户可继续通过柜台购买实物黄金完成兑换，购买价格将按照兑换时点价格和购买时点价格就低执行**。
29. 客户办理以待提取建行金投资金条（浇铸系列，本款简称“兑出产品”）兑换建设银行自主品牌实物黄金产品（本款简称“兑入产品”）时，若兑出产品的销售市值小于兑入产品，则客户须按照二者实时销售价差补足兑换差额；若兑出产品的销售市值大于兑入产品，则客户可将多出部分按建设银行回购报价折现，或转换成实物贵金属定投业务的标准份额。
30. **由于受实物黄金产品库存限制，建设银行可能无法即时满足客户所有兑换业务需求，客户同意建设银行通过向客户提供兑换预约等服务,尽最大努力满足客户兑换需求**。
31. 微金币由客户购买并使用，购买指定实物贵金属产品时可使用微金币抵扣相应价款，抵扣无限额控制，但仅支持1的整数倍抵扣，不足整数部分须通过建设银行借记卡或准贷记卡以手机银行或账号支付方式进行支付。**客户购买微金币并支付成功后，交易无法撤销，不可变现，请在购买前审慎决定**。
32. 客户通过微信渠道购买的微金币，可通过微信渠道发送给第三人，第三人领取（指通过微信渠道进行的电子方式的领取，下同）后该微金币即归属于第三人。发送人发出的微金币48小时内未被领取，将会退回发送人金钱包，客户可点击金钱包查询相关明细。
33. 客户通过微信渠道买入实物贵金属产品及微金币时，购买支付金额设有限额控制，具体可咨询95533。
34. **客户通过建设银行网点系统、电子渠道、电子屏幕等查询的产品报价及当地营业机构优惠仅作参考使用，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**。
35. 特殊业务办理
36. 如发生提取凭证遗失、损毁、被窃，或者提取凭证密码或管理账户密码泄漏、遗忘，客户应立即向原实物贵金属购买或兑换网点申请办理挂失手续。挂失期间不能办理提取、回购业务。对**挂失生效前或挂失失效后被他人冒领造成的客户损失，建设银行不承担责任**。
37. 为保证客户资产安全，撤销挂失、撤销密码挂失、挂失补设密码、密码修改业务须由客户本人亲自办理，并出具有效身份证件。公司机构客户经办人须提供本人有效身份证件和加盖单位公章的授权书。**提取凭证挂失后不再补发新提取凭证**，原提取凭证所记录持有实物贵金属产品，将统一记入客户本人管理账户中。**客户持提取凭证办理部分提取后，不再开立新提取凭证，原提取凭证所记录剩余的实物贵金属产品，将统一记入客户本人管理账户中。**
38. 客户在原购买网点办理口头挂失后，**须在口头挂失生效之日起五日内到原购买或兑换网点办理书面挂失手续；逾期未办理书面挂失手续的，口头挂失自动失效**。提取凭证或密码书面挂失当日，即可在原提取凭证开立网点办理管理账户开立与密码设置，或提取凭证密码设置业务。
39. 风险提示
40. **实物贵金属业务面临包括政策风险、价格风险、利率风险、流动性风险（指实物贵金属可能无法及时变现）、通讯系统安全、网络系统安全在内的各种风险。受国际上各种政治、经济因素及各种突发事件的影响，贵金属价格可能发生剧烈波动，客户应充分认识到此项业务可能涉及的风险。在建设银行办理实物贵金属业务的客户，均视为愿意承担由于上述风险造成的后果**。
41. 附则
42. **因不可抗力（包括但不限于建设银行不能预见、不能避免并不能克服的战争、暴动、严重火灾、水灾、台风、地震、政府行为、禁令、或供电、通讯等客观情况）导致建设银行不能提供实物贵金属相关服务的，根据不可抗力的影响，建设银行部分或者全部免除责任。**
43. 客户应对其本人或本公司机构违反国家法律法规、监管机构/有权机关规定及本须知的行为承担全部责任，给建设银行造成损失的应予以赔偿。
44. **建设银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建设银行网点、网站等渠道以公告的方式向客户明示。建设银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。**
45. **建设银行有权依据法律、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（公告渠道为中国建设银行网站www.ccb.com等）一定时期后执行并适用于本须知，**如有需要，建设银行将在公告前报经有关金融监管部门核准或备案**。如果客户不愿接受建设银行公告内容，应在建设银行公告施行前向建设银行申请终止实物贵金属业务相关服务；如果客户未申请终止相关服务，视为客户同意相关调整，变更后的内容对客户产生法律约束力，若客户不执行变更后的内容，建设银行有权选择终止本项服务。**
46. **客户通过登入建设银行电子渠道并采用数据电文形式签署本客户须知时，客户登入建设银行电子渠道的方式为双方认可的身份认证方式，凡通过该身份认证方式后的操作均视为客户本人（或其授权代理人）所为，客户承诺对由此产生的法律后果承担责任。客户点击“同意”（或其他同等意义的按钮）即表示其已仔细阅读本客户须知，对须知条款的含义及其相应法律后果已全部知晓并充分理解，愿意遵守全部内容。**

**特别提示：如客户对建设银行产品或服务有任何疑问、意见或建议，可通过拨打建设银行95533客户服务与投诉热线咨询与反映。**

**客户承诺：本人已认真阅读本客户须知所有条款，并特别注意了字体加黑的条款。应本人要求，建设银行已经对本客户须知相关条款进行了充分说明和提示。本人对本客户须知条款的含义及相应的法律后果已全部知晓并充分理解，本人同意在本次和未来办理实物贵金属业务时遵守本客户须知，自愿承担实物贵金属业务的投资风险。**

**（以下签字仅适用线下签署方式，通过电子渠道授权以电子签名为准）**

客户（或授权代理人）签字：

单位公章：

年 月 日