

实物贵金属产品销售协议

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（特别是含有黑体字标题或黑体字文字的条款），注意本协议涉及产品或者服务的性质、数量、利率、利息、收益、费用、费率、履行期限和方式、注意事项、主要风险、风险提示、违约责任、免责条款、纠纷解决等与金融消费者有重大利害关系的内容。请关注个人金融信息保护的相关法律法规，了解自己的权利义务，合理审慎提供个人金融信息，维护自身合法权益。如您有疑问或不明之处，请向中国农业银行咨询，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，请拨打中国农业银行客服热线：95599。

柜面签约客户：您在业务凭证/客户回单上签字即表明您已仔细阅读本协议各条款，中国农业银行已依法向您提示了相关条款（特别是含有黑体字标题或黑体字文字的条款），中国农业银行应您要求对相关条款的概念、内容及法律效果做了说明，您已经知悉并理解上述条款。本协议自客户和中国农业银行在业务凭证/客户回单上签字或盖章之日起生效。

超级柜台签约客户：请您认真阅读本协议，您在超级柜台界面或者在柜外清设备进行点击“确定”或“同意”等操作，即表示您作为我行客户已全部知晓并充分理解协议内容和含义，愿意遵守本协议，双方意思表示一致，本协议生效。

掌上银行和网上银行签约客户：请您认真阅读本协议，您勾选本协议并进行后续点击“确定”或“提交”等操作，即表示您作为我行客户已全部知晓并充分理解协议内容和含义，愿意遵守本协议，双方意思表示一致，本协议生效。

甲方（客户）与乙方（中国农业银行股份有限公司）本着平等互利原则，经协商一致，签订本协议。

第一条 定义

实物贵金属产品销售是指甲方根据本协议约定，按照乙方业务系统确认交易时的乙方报价，与乙方约定订购贵金属产品的种类、规格、数量及收货方式等内容，向乙方订购贵金属产品的业务模式。

第二条 业务规则

2.1 甲方订购贵金属产品，应向乙方明确订购产品的种类、规格、数量及收货方式等内容。甲方订购贵金属产品的种类、单价、总金额、收货方式等，甲方在柜面进行签约的，以双方签章确认的业务凭证/客户回单为准；在超级柜台、掌上银行和网上银行签约的，以乙方系统记录为准。

2.2 甲方应按照订购贵金属产品种类、规格、数量**全额支付**订单款项。

2.3 甲方知悉：因贵金属产品特殊性，甲方付款成功并经乙方确认后，甲方不可要求撤销交易。

2.4 甲方可在指定网点自提或通过第三方物流服务商配送至甲方指定地点进行收货，乙方应根据约定进行贵金属产品调拨或寄送。

2.5 对于贵金属产品的收货方式及确认收货事宜，甲方已充分了解并接受：

2.5.1 如甲方选择到指定网点自提的，货到后，乙方应及时以手机短信等方式通知甲方

提货，甲方应在乙方通知之日起 15 个自然日内持本人有效身份证件及本人农行借记卡到甲方指定网点办理提货。贵金属产品到货时间受提供贵金属的第三方企业的加工条件、天气、物流条件等因素影响，具体到货时间甲方可向指定提货网点咨询。

甲方在指定网点提货时，应当在离柜前对贵金属产品的种类、规格、数量、贵金属产品外观及产品包装情况等进行核查；若出现种类、规格、数量与订单不符，贵金属产品外观瑕疵，或产品包装破损、变形等问题，甲方有权要求更换产品。甲方离柜后，视为甲方对产品确认收货。

2.5.2 如甲方选择通过第三方物流服务商寄送至指定收货地址的，因贵金属产品为贵重物品，为保障甲方权益，甲方必须按照乙方业务规则填写指定收货人真实姓名。

指定收货人收货时应配合第三方物流服务商核验身份（例如，出示本人有效身份证件或提供校验码信息等），并在确认外置透明密封袋和产品外部包装完好后再进行验货。如有外置透明密封袋破损，或产品外部包装被挤压变形等情况的，甲方有权拒绝收货，并要求乙方重新发货；如确认不存在上述情形的，可进行进一步验货。

部分贵金属产品使用内置透明防伪袋，内置透明防伪袋是界定第三方物流服务商、供应商及甲方责任的重要依据，请务必在不破坏内置透明防伪袋的情况下进行验货。指定收货人对贵金属产品的种类、规格、数量、贵金属产品外观及产品内部包装情况等确认无误后应当签收，签收即代表甲方确认收货。若验收时发现贵金属产品种类、规格、数量与订单不符，贵金属产品外观瑕疵，或产品内部包装破损等情况的，甲方有权拒绝签收，并要求乙方重新发货。

甲方应在签收后通过乙方掌上银行或柜台向乙方反馈收货信息。若甲方未在 7 个自然日内向乙方反馈收货信息，乙方将默认第三方物流服务商反馈的妥投信息真实。

2.6 确认收货是指甲方确认收到的贵金属产品种类、规格、数量等情况与其所订购的产品一致，且贵金属产品外观及产品包装完好。甲方拒绝确认收货的，可要求乙方重新发货或调拨至原指定提货网点。确认收货后，甲方以贵金属产品的种类、规格、数量等与订单不符或产品外观有瑕疵、产品包装破损等情形为由要求退换货的，乙方不予受理。

2.7 甲方同意，因贵金属产品的特殊性，除法律法规另有规定外，甲方确认收货后不可要求退换货或退款。

甲方在掌上银行下单后超过犹豫期的，不可要求退货退款。犹豫期相关规则在掌上银行产品购买须知中展示。

甲方确认收货后，如发现贵金属产品重量或成色等质量问题，请于确认收货后 30 个自然日内向乙方提出质量投诉。乙方初步认定后，将配合甲方向相关供应商或加工服务商申请包括换货在内的售后服务。甲方如对供应商或服务商对重量和成色认定结果有异议，可到国家金银制品质量监督检验中心进行质量仲裁检测。如该中心的检测结果与供应商或服务商的认定结果不一致，检测费用由乙方承担；反之，由甲方承担。

甲方发现贵金属产品质量问题后，应妥善保管问题产品并保留相关证据。如甲方保管不善，加重产品毁损或影响乙方后续正常处置的，乙方及相关供应商、加工服务商有权拒绝为甲方提供换货等售后服务。

2.8 贵金属纪念币产品特殊规则：贵金属纪念币属于国家法定货币，发行量有限。甲方订单购买贵金属纪念币时，乙方需向纪念币发售机构申购成功后方可确认。乙方确认贵金属纪念币申购成功的，甲方贵金属纪念币订单生效且不可撤销；若申购失败的，甲方订单不生效，且乙方不承担任何责任，乙方将按照甲方申购数量、价格退还相应款项。

2.9 自甲方实际收到货物时，该贵金属产品的所有权、毁损和灭失的风险一并转移至甲方。

2.10 关于贵金属产品收货异常情况下的处理规则，甲方已知悉并同意：

2.10.1 若甲方选择在指定提货网点自提的,甲方非因不可抗力因素超过本协议约定的提货期仍未到指定网点办理提货的,乙方有权按照订单交易金额的 0.1%/天收取违约金。保管期间,乙方承担保管责任。如甲方主张因不可抗力情形导致延迟提货的,需提供有权机关出具的相应证明。

甲方超过一年未提货的,乙方有权在一年期限届满后任一日将贵金属产品按照贵金属原料市场价格变现,变现所得价款优先用于支付违约金,剩余款项存入甲方在乙方开立的账户或向公证机关提存。贵金属产品变现价格以变现当日乙方同类贵金属挂牌回购价格为准;乙方无相应品种回购价格的,变现价格参照变现当日上海黄金交易所相应品种现货开盘价执行。

2.10.2 若甲方选择寄送至指定收货地址的,因甲方指定收货地址不详、错误或者无法取得联系导致配送延迟或无法配送的,甲方应配合乙方提供正确收货地址及联系方式,并承担乙方因此增加的相关费用。

甲方同意:对采用指定收货地址寄送的,因甲方无正当理由拒收的,乙方有权终止配送,相关贵金属产品由乙方择地暂存 60 天,暂存期内以订单交易金额的 0.1%/天计算违约金。在 60 天暂存期内甲方可向乙方申请 1 次配送,相关配送费用及暂存期内的违约金由甲方承担,配送费用由乙方代相关供应商或加工服务商收取。超过 60 天暂存期的,乙方有权不再安排配送,并可在 60 天期限届满后任一日对相关贵金属产品按照贵金属原料市场价格变现处置。变现所得价款由乙方扣除违约金后,剩余款项存入甲方在乙方开立的账户或向公证机关提存。贵金属产品变现价格以变现当日乙方同类贵金属挂牌回购价格为准;乙方无相应品种回购价格的,变现价格参照变现当日上海黄金交易所相应品种现货开盘价执行。

第三条 重要提示

3.1 甲方应保证办理贵金属产品订单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甲方承担。

3.2 甲方充分了解并接受:

受国际政治、经济因素及各种突发事件的影响,贵金属价格可能发生波动。贵金属产品价格在本协议签订当天的不同时点可能存在差异,甲方购买时的价格与提货时的价格也可能存在差异。贵金属产品订单经乙方确认生效后,贵金属产品价格波动的风险由甲方承担,甲方不得以价格下跌等原因主张此前交易无效。

甲方无正当理由逾期未提货或拒绝签收的,乙方有权按约定对未提产品或拒收产品进行处置。甲方知悉,由于各类贵金属产品可变现残值不同,部分产品(如设计、工艺、包装复杂的产品)可变现残值可能较购买价格差异较大。甲方已充分认识到此项业务所蕴涵的风险,根据自身判断按照本协议约定的价格购买贵金属产品并愿意承担相应的风险。

第四条 服务价格、增值税及发票

4.1 甲方向乙方订购贵金属产品,乙方不收取服务费用。本协议项下乙方向客户收取的符合国家税务征收相关法律法规规定的应税事项的款项中均已包含增值税。增值税税率依据国家法律法规的规定确定。在合同履行期间,如遇国家税务管理法律法规进行调整,乙方将相应调整相关的税率等相关内容。

4.2 乙方将根据国家法律法规的规定向甲方开具增值税专用发票或增值税普通发票。

4.3 根据法律法规规定需要开具增值税专用发票的,甲方应保证自身具有经主管税务机关认可的“增值税一般纳税人”资质和国家法律法规规定的其他条件。甲方需向乙方提供企业名称、联系人、地址、电话、开户行、账户名称、账号等开具增值税专用发票所需的信息。

4.4 甲方确认收货后,可在业务凭证/客户回单所示订单成立时间后 360 日之内,要求乙方为其开具发票。甲方逾期未索取增值税发票的,乙方可不再提供增值税发票。

4.5 因甲方的原因导致乙方向甲方开具增值税专用发票或增值税普通发票错误的,由甲方自行承担责任,且乙方有权要求甲方承担因此给乙方造成的损失或其他不利后果。对

于需要进行作废处理或开具红字发票的情况，甲方有义务配合乙方完成相关发票的处理事宜。

4.6 因乙方的原因向甲方开具增值税专用发票或增值税普通发票错误的，甲方有权要求乙方重新提供，由此给甲方造成的损失，由乙方承担，对于需要进行作废处理或开具红字发票的情况，甲方有义务配合乙方完成相关发票的处理事宜。

第五条 客户信息保护

5.1 基于身份识别、订单签约、合同履行、开具发票、售后服务、争议解决等业务办理目的，以及开展反洗钱、反恐怖融资、反逃税与制裁合规工作等风险管理的目的，乙方有权根据国家规定及业务需要，通过客户办理贵金属产品订单销售业务的渠道（乙方柜面、网上银行、掌上银行、微信银行等）处理甲方的以下信息：

（1）敏感个人信息

乙方将收集、存储、使用、加工、提供、删除甲方的以下敏感个人信息：

金融账户信息（包括支付账户信息、个人身份信息和交易记录等）；

甲方收货信息（包括物流投递及客户签收信息、指定收货人信息等，指定收货人信息包括姓名、电话、地址、邮编等）。

甲方应充分了解：敏感个人信息一旦泄露或非法使用，可能导致人格尊严受到侵害，或者人身和财产安全受到危害。

（2）一般个人信息

包括姓名、性别、国籍、职业、住所地或者工作单位地址、联系方式、身份证件或者其他身份证明文件的种类、号码和有效期限等。

甲方应充分了解，一般个人信息一旦泄露或非法使用，可能损害甲方的隐私权，干扰甲方的日常生活。

甲方同意，以上信息为乙方提供本业务基本功能所必需的必要个人信息。上述信息不真实、不准确、不完整将影响甲方正常交易。如果甲方不同意乙方收集以上信息，可能导致乙方无法提供本业务基本功能或履行乙方需向甲方承担的义务。

5.2 对甲方选择寄送至指定收货地址的，为实现贵金属产品顺利配送所必须，甲方知悉乙方将委托相应物流服务商或具有物流配送能力的供应商、加工服务商提供配送服务，乙方承诺选择具备配送业务资质的物流服务商，并要求其采取必要的信息安全和隐私保护措施。

甲方应充分了解，乙方向相关物流服务商提供上述个人信息，一旦泄露或非法使用，可能损害甲方的隐私权，干扰甲方的日常生活。

5.3 甲方指定收货人为第三人的，甲方应保证已取得指定收货人的授权和同意，将指定收货人的联系方式（包括姓名、电话、地址、邮编等）提供给乙方用于寄送贵金属产品，乙方可收集、传输、加工、保存、查询和使用指定收货人上述信息。

5.4 对甲方申请售后服务的，为给甲方提供关于贵金属产品方面的售后服务，甲方知悉乙方将根据售后服务的需要将甲方身份信息、交易信息、收货信息提供给相应的供应商或加工服务商，乙方承诺将要求供应商或加工服务商采取必要的信息安全和隐私保护措施。

甲方应充分了解：乙方向相应的供应商或加工服务商提供上述个人信息，一旦泄露或非法使用，可能导致人格尊严受到侵害，或者人身和财产安全受到危害。

5.5 基于反洗钱、反恐怖融资、反逃税与制裁合规工作等风险管理的目的，为满足国家监管及乙方履行法定义务的要求，在符合国家法律法规的情况下，乙方有权向反洗钱相关机构、行政机关、司法机关等有权单位，提供甲方的个人信息和个人交易信息。

5.6 乙方仅在法律法规、监管规定以及为实现本协议涉及个人信息处理目所必要的期限内保存甲方的个人信息。结合反洗钱法等相关规定，自本业务关系结束当年计起，乙方将对甲方个人信息至少保存十年。超出保存期限后，乙方会删除或匿名化处理甲方的个人信息，但法律法规另有规定的除外。如涉及法律诉讼等纠纷的，甲方同意乙方将甲方的个人信息保存至纠纷最终解决后。乙方承诺将严格遵守法律法规规定，加强对个人信息的保护，严格按照约定目的处理个人信息，不做篡改或违法使用，并采取有效措施防止个人信息被滥用、非法使乙方将依法承担相应法律责任。

5.7 本协议项下与客户信息保护相关的通用规则，如客户行使法律规定权利的方式和程

序等，请参见中国农业银行在官方网站发布并不定时更新的《中国农业银行股份有限公司隐私政策（个人版）》的相关内容。

第六条 甲方应严格遵守有关国际及国内反洗钱、反恐怖融资、反逃税等法律法规；配合并接受乙方反洗钱、反恐怖融资、反逃税与制裁合规工作的相关调查或审查，如实提供乙方要求的相关信息与资料，配合乙方采取相应管控措施。甲方因违反国际或国内反洗钱、反恐怖融资、反逃税与制裁合规法律法规等产生的不利后果由甲方自行承担，由此给乙方或第三方造成损失的（包括但不限于经济损失、行政处罚等），甲方应予赔偿。

第七条 协议变更或解除

乙方可基于执行国家法律法规、维护客户权益、保障交易安全、进行系统升级、提升服务质量等原因变更本协议、暂停或终止本业务服务，并提前通过营业场所和乙方门户网站公示通知甲方。在公示通知期内，甲方有异议的，可终止服务，解除本协议，但不影响已成交订单的效力；公示通知期满，甲方未解除本协议的，视为接受相关变更内容。

第八条 其他约定

8.1 本协议的成立、生效、履行和解释，均适用中华人民共和国法律法规；法律法规无明文规定的，可适用通行的商业惯例。本协议所称法律法规包括中华人民共和国法律、行政法规、地方性法规、规章、规范性文件、监管规定、司法解释及其他具有法律效力的规定。

8.2 双方在履行本协议过程中发生争议的，应协商解决。协商不成的，任何一方均可向原告住所地/所在地人民法院提起诉讼。

各方确认，若在一方提起诉讼时，争议标的额未超过有管辖权的人民法院所在地省、自治区、直辖市上年度就业人员年平均工资的二倍，且符合《民事诉讼法》等法律、司法解释规定的小额诉讼程序适用条件的，各方同意人民法院适用小额诉讼程序解决争议，由法官独任审理，一审终审。如对适用小额诉讼程序确有异议的，应当在案件开庭审理前向人民法院提交书面异议申请，否则视为认可前述约定。

为减轻各方争议解决成本，提高争议解决效率，如受诉法院认为适宜采取在线诉讼，各方同意且自愿选择适用在线诉讼规则的相关规定，同意法院电子送达诉讼相关通知和法律文书、采用视听传输技术等在线审理（包括但不限于电子支付令、同步在线审理、异步在线审理等）。

如各方同意以仲裁方式解决争议的，有效的仲裁约定将排除各方有关诉讼管辖的其他约定。各方可另行通过签署仲裁协议或申请环节的相关条款确定仲裁事宜。符合该仲裁机构网络仲裁受案范围的，各方同意按照申请仲裁时该会现行有效的网络仲裁规则进行网络仲裁、书面审理。仲裁裁决是终局的，对各方均有约束力。

争议解决期间，对不涉及争议的内容，各方需继续履行。

甲方声明：乙方已提请我方注意对本协议各条款特别是黑体字条款作全面、准确的理解，并应我方要求作了相应条款的说明。签约各方对本协议的含义认识一致，认同并接受本协议全部条款。