

招商银行零售客户黄金账户业务服务协议书

《招商银行零售客户黄金账户业务服务协议书》(以下简称“本协议”)是您与招商银行就黄金账户业务所订立的有效合约,您签署本协议,即表示您知悉、理解、同意本协议的全部内容,确认交易决策完全基于本人独立自主判断做出,并愿意承担所购买产品的相关风险和全部后果,并认可双方关于黄金账户业务服务相关约定、记录均以招商银行系统所记载、存储的为准。在签署本协议之前,请您仔细阅读本协议的全部内容,尤其是加粗的条款。如果您不同意本协议的任何内容,或者无法准确理解相关条款的解释,请不要进行后续操作。

招商银行客户投诉受理途径:投诉电话:95555 转 7(如您所在地无招商银行营业网点,投诉电话请拨打 0755-95555-7)。招商银行消费者投诉受理邮箱:xfzts@cmbchina.com; 招商银行信函投诉地址:深圳市福田区深南大道 7088 号招商银行大厦消费者权益保护中心, 邮政编码:518040。

第一条 根据相关法律、法规,本着公平、自愿、诚实、信用的原则,为明确双方的权利和义务,根据您的申请,在您有效签署本协议后,招商银行将根据本协议约定为您提供黄金账户业务服务。

第二条 黄金账户是招商银行为您开立的、用于记录您黄金份额相关交易的账户。您通过黄金账户可办理主动购买黄金活期份额、赎回卖出黄金份额、定投黄金份额、兑换实物黄金产品、黄金活期份额与黄金定期份额相互转换等业务。

第三条 黄金份额是以黄金实物为依托的黄金资产。黄金份额的记账单位为克,数字精确到小数点后四位(采用去尾法),余额不得为负数。依据您的黄金份额是否有约定的存期,可分为活期份额和定期

份额。

第四条 黄金账户报价是由招商银行综合参考上海黄金交易所黄金合约价格或国际黄金现货市场金价、市场流动性等为基础提供的人民币实时报价，招商银行有权根据黄金市场情况对黄金账户买入价或赎回价的交易报价进行调整。招商银行报价单位为元/克，精确到0.01元/克。因金价实时波动，您通过手机银行、网上银行等招商银行提供的信息渠道获取的黄金账户价格均为该时点参考价格，最终成交价格以招商银行系统记录为准。因存在一定交易成本，黄金账户买卖对客户报价与实时参考的上海黄金交易所黄金合约价格或国际黄金现货市场金价会存在一定价差，在同一报价时点，黄金账户业务买入价与卖出价也存在一定的价格差额。

第五条 招商银行支持黄金账户的主动购买、赎回卖出、兑换的交易日同上海黄金交易所的交易日（以下简称“交易日”）。其中购买和赎回卖出黄金份额的服务时段以手机银行或网上银行等渠道端展示为准。兑换实物金的服务时段以招商银行系统实际兑换时间为准。柜面渠道的服务时段以营业网点服务时间为准。设置黄金定投计划、黄金活期份额与黄金定期份额相互转换的服务时段为7*24小时（招商银行系统升级时间除外）。招商银行有权根据业务开展需要和市场情况调整上述服务时间和时段，并在招商银行信息披露渠道予以公告。

第六条 招商银行为您提供营业网点、网上银行大众版/专业版、手机银行等渠道办理黄金账户业务，各渠道业务支持办理具体功能以招商银行渠道端展示为准。您通过招商银行网上银行、手机银行等电子渠道办理黄金账户业务，应先办理招商银行网上银行、手机银行等电子渠道的注册手续，并同意遵守招商银行网上银行、手机银行等渠道的银行章程、协议和规则。

第七条 本产品风险评级为 R3 中风险，您办理本业务应进行招商银行的个人风险承受能力评估，您应如实进行风险承受能力评估，不得提供虚假信息。招商银行有权根据您的资格条件及评估结果，自主决定是否受理您的业务办理申请。

第八条 您向招商银行申请办理黄金账户业务，须出具您的有效身份证件或通过招商银行网上银行或手机银行等电子渠道进行身份认证，并指定您持有的招商银行同名“一卡通”账户或“一网通”二类户作为人民币资金结算账户，与您的黄金账户进行绑定（下称“绑定账户”）。

第九条 您对黄金账户绑定账户办理挂失、变更等业务，将同时调整黄金账户状态或账户信息，因您提供资料不真实、不准确、不完整或未及时更新等因素而引起的责任和后果均由您承担。

第十条 您销户时黄金账户项下的活期份额和定期份额须全部结清，同时，未完成的定投计划须全部终止。若销户时存在黄金份额的收益尚未结清，则收益将被提前结清并按实时赎回卖出价进行赎回卖出，赎回卖出金额将返还至您的绑定账户。

第十一条 主动购买黄金份额，即您在招商银行黄金账户服务时段内，根据招商银行提供的实时购买价，主动发起的单笔购买申请。购买报价根据市场变化实时变动，为时点参考价格，最终成交价格以招商银行黄金账户系统记录为准。黄金账户主动购买交易起点和递增单位以招商银行销售渠道端展示为准。

第十二条 主动购买申请一旦交易成功，实时生效，无法撤销。黄金份额将于当日转入您黄金账户项下。若扣款时您的绑定账户余额不足或状态异常，导致无法扣款，则当次主动购买交易失败。

第十三条 当黄金账户业务已达到招商银行该业务规模上限，招

商银行有权暂停全部或部分个人业务办理，必要时或采取其他措施，并最迟于达到业务规模上限的下一个工作日通过招商银行信息披露渠道予以公告。

第十四条 赎回卖出黄金份额，即您在招商银行提供的黄金账户服务时段内，根据招商银行提供的赎回卖出价，按克数将黄金账户的黄金份额全部或部分赎回卖出。赎回卖出价根据市场变化实时变动，为时点参考价格，最终成交价格以招商银行系统记录为准。黄金账户赎回卖出黄金份额的交易起点和递增单位以招商银行销售渠道端展示为准。

第十五条 黄金份额赎回卖出申请一旦交易成功，实时生效，无法撤销，赎回卖出黄金份额获得的资金于当日转入您的绑定账户。若您全部赎回卖出活期黄金份额，则招商银行将自动实时赎回卖出您待结算的活期黄金收益。如果赎回卖出时您黄金份额余额不足或绑定账户状态异常无法转入赎回资金，则当次赎回卖出交易失败。

第十六条 巨额赎回，是指当日所有个人客户累计净赎回卖出黄金份额超过上一日招商银行全行黄金账户余额的 20%。出现巨额赎回时，招商银行有权不接受超出部分的赎回卖出申请。若连续 2 个工作日(含)以上发生巨额赎回，招商银行有权暂停赎回卖出业务。在发生巨额赎回导致赎回业务暂停时，招商银行最迟于下一工作日通过招商银行信息披露渠道予以公告。在招商银行后续公告的开放日，您可重新申请赎回黄金份额。

第十七条 黄金账户业务支持普通定投和智能定投两种定投方式，具体定投模式、起点和递增单位以招商银行销售渠道端展示为准。定投黄金份额，是指您预先设置定投计划，招商银行按您设定的金额或克重、定投频率、定投时间完成黄金份额购买。

①普通定投，是指您授权招商银行通过黄金账户系统，按照您设置的定投计划（包括但不限于每期认购金额或克重、定投频率、扣款账户等）自动代您扣款完成黄金份额购买。

②智能定投，是指您授权招商银行通过黄金账户系统，通过上海黄金交易所黄金现货价格、国际黄金现货市场价格等市场数据和招商银行系统内置的交易策略，按照您设置的定投计划（包括但不限于每期认购金额或克重的浮动范围、定投频率、扣款账户等）确定各期认购金额或克重，自动扣款代您完成黄金份额购买。

您选择并成功设置普通定投或智能定投计划即表示您充分知悉并认可相关业务规则，授权招商银行自动代您购买黄金份额，并对此无任何异议。

第十八条 在普通定投及智能定投方式下，招商银行将按照您设定的扣款日，以北京时间 09:30 黄金账户的实时购买价自动为您买入黄金份额，并于扣款日当天将黄金份额分配至您名下的黄金账户。定投扣款时间若有变化以招商银行信息披露渠道最新公告为准。如定投日遇非交易日，则定投计划顺延至下一交易日进行扣款，但按日购买的定投计划不进行顺延。

第十九条 在普通定投方式及智能定投方式下，您可选择三种定投频率：日、周和月。定投计划的初次扣款日期须晚于设置定投计划日，按日定投的初次扣款日需为交易日，按周定投的初次扣款日需为周一至周五，按月定投的初次扣款日需为每月 1 日至 28 日。

第二十条 在普通定投方式下，按金额购买的定投计划包括三种期满条件：到期日、成功次数、成功金额；按克数购买的定投计划包括三种期满条件：到期日、成功次数、成功克数。满足期满条件后，定投计划自动终止。在智能定投方式下，定投计划暂不支持设置期满

条件，您可自行终止定投计划。

第二十一条 对于还未初次扣款的普通定投计划，您可修改定投金额或定投克数以及初次扣款日。对于已扣款的普通定投计划，您可修改定投金额或定投克数以及下一扣款日。智能定投计划不支持任何修改，您可终止现有智能定投计划后重新设置新的智能定投计划。若在定投计划的扣款日，您的绑定账户可用资金不足导致扣款失败，招商银行将在下一交易日补扣一次，如您的绑定账户仍资金不足导致补扣失败，则记录该期定投计划一次失败。连续违约三次，则该期定投计划自动终止。若在定投计划的扣款日，您的绑定账户状态异常（包括但不限于风险评级不达标或账户冻结异常等情况）导致扣款失败，招商银行将不会发起自动补扣，并记录该期定投计划一次失败，连续失败三次，则该期定投计划自动终止。定投计划终止后，您仍可重新设置新的定投计划。招商银行有权根据黄金账户业务开展情况和市场情况对定投计划扣款失败而终止的次数作适当调整，并在招商银行信息披露渠道予以公告。

第二十二条 对于定投计划项下有已扣款待分配黄金份额的定投计划，您不能终止定投计划。对于定投计划项下无待分配黄金份额的定投计划，您可选择立即终止定投计划。定投计划一旦终止后，不可撤销，您可重新发起新的定投计划。

第二十三条 根据您认购黄金份额的期限，黄金份额分为活期份额和定期份额。您可按等克重原则将活期份额转换为定期份额，或将定期份额转换为活期份额。

第二十四条 您持有的黄金活期份额按照招商银行公布的黄金份额活期收益率计算收益，招商银行黄金活期份额收益按季度结算，季度末 21 日为上季度活期收益结算日，如遇季度末 21 日为非交易日则

顺延至下一个交易日结算。如遇招商银行调整黄金份额活期收益率，则您适用的收益率随之调整，以最新公布的活期收益率进行季度结算。您持有的黄金定期份额按起算日招商银行公布的黄金份额定期收益率计算收益，定期收益在到期日一次性结算。如遇招商银行调整黄金份额定期收益率，您新增的定期份额按调整后的收益率计算收益，未到期的定期份额则按调整前的收益率执行至到期日为止。黄金定期收益按您持有产品天数计算，算头不算尾，采用“30/360”基准算法，即存续天数/360 计算，存续天数等于 30*存续期完整月数加不完整月数的实际天数。

第二十五条 招商银行有权根据市场及业务开展情况不定时对黄金份额收益率进行调整，且黄金份额收益率有可能被调整为“零”。如果招商银行调整黄金账户的黄金份额收益率，招商银行将在信息披露渠道予以公告，或以其他方便您接收的方式予以通知。

第二十六条 您黄金账户中的定期份额到期后全额自动转为活期份额。如您提前将定期份额转为活期份额，只能将本笔定期份额全部转为活期份额，不支持部分定期份额转为活期份额。定期份额转换为活期份额时，按份额转换当日的黄金份额活期收益率重新计算收益，且跟随招商银行对黄金份额活期收益率的调整而调整。

第二十七条 兑换实物黄金是指您将黄金账户里的活期黄金份额兑换成招商银行许可的实物黄金产品，同时相应减少黄金账户内的活期黄金份额。黄金账户记录的黄金份额没有固态实物形态，要兑换实物黄金产品，您需要补足两者之间的价差。兑换价差以人民币资金支付，兑换价差报价单位为元/件，具体金额以招商银行手机银行或网上银行等渠道端展示金额为准。您补足兑换价差下单认购该实物黄金产品，并同意实物黄金产品相关客户购买协议后，即可兑换实物黄金

产品。

第二十八条 兑换实物黄金产品的兑换数量须为实物黄金产品的整数倍，可支持兑换的产品以招商银行手机银行或网上银行等渠道端展示为准。

第二十九条 实物黄金产品的兑换申请和资金清算需在上海黄金交易所交易日进行，兑换申请提交成功后，实时生效，无法撤销。

第三十条 您承诺本人具有完全民事行为能力并知晓本业务的相关产品介绍及交易规则，并同意遵守。您承诺办理黄金账户业务的资金来源合法合规，并保证不涉及洗钱、恐怖融资、逃税等非法活动。

第三十一条 您应该妥善保管账户信息和密码，凭密码办理的业务视同于您本人办理。

第三十二条 如遇主要国际市场假期、国家法定假日以及按照国家规定调整后的实际休息日，或受自然灾害、战争等不可抗力事件影响，或受国际政治、经济、突发事件等因素影响、或受通讯故障、系统故障、电力故障、市场停止交易等意外事件或金融危机、市场流动性不足、价格剧烈波动、国家政策变化等因素影响，招商银行有权调整产品风险等级、业务办理条件、暂停全部或部分个人黄金账户业务。

第三十三条 受国际国内各种经济、政治因素以及各种突发事件的影响，黄金价格可能会在短时间内发生剧烈的波动，黄金价格也可能在较长时段内出现趋势性的上涨或者趋势性的下跌，市场流动性也可能出现巨大变化。为顺应黄金市场变化和保障业务的健康发展，招商银行可依据国际惯例，参照黄金市场报价及市场流动性状况，灵活调整黄金账户业务买入价与卖出价之间的交易点差，具体调整以招商银行各渠道实际报价为准。因上海黄金交易所与国际伦敦金为境内外不同黄金市场，不同黄金市场之间黄金价格的价差可正可负，特殊市

场情况下黄金账户业务买入价与卖出价之间的价格差额可能显著拉大，投资者需认识不同黄金市场价格存在差异性。您承诺已充分了解黄金投资的风险及可能由此遭受的巨大损失，当黄金遭遇极端波动情况，您的所有交易资金可能损失殆尽，由此产生的一切损失由您自行承担。

第三十四条 招商银行向您提供的有关市场分析仅供您参考，您确认所有交易是根据自身判断所独立做出，由此产生的一切风险和导致的损失均由您自行承担。

第三十五条 您承诺向招商银行提供的信息资料真实、准确、完整、有效。如您的个人信息发生变更，您有义务及时通知招商银行进行修改，因您自身提供信息资料不实或未尽及时通知义务，所产生的全部损失由您自行承担。

第三十六条 您承诺遵守包含反洗钱、反恐怖融资相关法律法规在内的各项法律法规。如招商银行在履行反洗钱法定义务过程中发现或有合理理由怀疑您或您的重要关联方（包括您作为法定代表人、授权签字人、实际控制人、受益所有人、重要投资人、重要债权人等的相关企业）被列入我国、联合国等我国加入并承诺履行相关义务的国际组织的制裁名单或制裁范围，或被我国列入反制清单或采取反制措施，或涉嫌洗钱、恐怖融资、逃税、核武器扩散等违规或其他违法犯罪活动的，招商银行有权在不预先知会您的情况下采取必要风险管控措施，包括但不限于暂停、中止或终止提供任何服务。如招商银行根据反洗钱工作需要开展尽职调查或采取风险管控等其他适当行动及调查的，您应积极配合招商银行开展的调查工作并按照要求提供相应的信息、材料，您承诺对所提供信息及资料的真实性、准确性、有效性及完整性负责，您认可招商银行所采取的行动及调查不构成违约，

同意招商银行使用您留存的业务资料及个人信息，招商银行对上述资料与信息负有保密义务。未经您的许可或授权，招商银行不得向任何组织、个人提供或泄露上述资料与信息，但法律法规另有规定的除外。

第三十七条 因自然灾害、战争、骚乱、恐怖主义、罢工、国家法律法规变动、系统故障、网络安全、停电、通信线路被人为破坏等不可预测、不可控制且不可克服因素，或者因其他不可抗力因素造成招商银行无法适当履行本协议项下的有关义务，由此造成您的任何损失，招商银行不承担任何经济或法律责任。因交易系统故障、网络通讯故障、电力故障或其他不可抗力导致交易价格、成交金额、交易币种及黄金账户明细项目发生错误，对于因此造成的责任和后果由您承担。

第三十八条 招商银行有权取消您出于欺诈或其他非法、违规目的进行的不正当交易，基于系统故障、网络故障等非招商银行过错原因造成的非正常交易，以及成交价格明显偏离市场价格的非正常交易，并采取措施防止该类交易继续发生。

第三十九条 招商银行有权根据司法机关要求，对您的黄金账户份额进行查封、冻结或扣划。

第四十条 在招商银行为您办理本协议项下业务所必需的情形下，您同意并授权招商银行收集、存储您在办理本业务过程中主动提供或因使用服务而产生的个人信息，同意并授权招商银行可将上述信息用于业务签约、账户变更、计划设置、处理本业务项下的纠纷等。上述信息的范围包括您的个人基本资料、身份信息、账户信息、交易信息等。

第四十一条 招商银行信息披露渠道有以下方式：电话通知、短信通知、官方网站（<https://www.cmbchina.com>）公告、手机银行公

告。招商银行将通过上述任意一个或多个方式发布对产品有重大影响的重要信息公告。您应定期通过上述相关渠道获知本产品相关信息，以上相关信息自披露之日即视为已送达。您可在本产品的渠道端查询产品详情、产品协议、产品信息、产品介绍、风险须知、反洗钱规定等内容。招商银行有权根据法律法规、监管要求、客户需求、业务发展或风险管理等需要，对黄金账户业务买入价与卖出价之间的价格差额、交易规则及交易渠道等方面进行调整，并提前 3 个工作日进行披露。在公告期满后，本协议随之终止或作相应调整。在调整的情况下，公告期内您可拨打 95555 咨询，如您不认同招商银行对黄金账户业务的调整，您有权在公告期内通过招商银行指定渠道赎回卖出全部黄金份额并办理黄金账户业务的销户。公告期满，如您未终止本协议或在公告期满后继续本业务相关操作的，视为同意接受修改后的协议书。

第四十二条 您与招商银行在本协议项下发生的任何争议，应本着诚实、信用的原则通过友好协商解决，如果通过协商无法解决争议，您与招商银行任何一方均可向人民法院提起诉讼解决；

（一）如本协议为您通过招商银行营业网点签署，则将争议提交合同签署地法院诉讼解决；

（二）如本协议为您通过招商银行提供的电子渠道签署，则将争议提交被告所在地法院诉讼解决。您确认，招商银行在管辖法院所在地有分支机构的，则该等分支机构所属分行有权直接作为诉讼当事人负责处理涉及诉讼的全部事宜，其行为视为招商银行行为，对招商银行有法律约束力。

第四十三条 在本协议履行过程中，若发生本协议未列明事项，按国家有关法律法规、政策、上海黄金交易所章程和业务规则执行。

第四十四条 本协议受中华人民共和国法律管辖（不包括港、澳、

台地区的法律)。

第四十五条 若本协议为您通过招商银行营业网点签署，本协议在您签字、招商银行盖章之后开始生效。本协议一式两份，您与招商银行双方各执一份，具有同等法律效力。

第四十六条 若您通过招商银行提供的电子渠道申请办理黄金账户业务，本协议自您通过招商银行电子渠道确认（包括但不限于点击协议页面表示同意协议内容的按钮等方式）本协议之日起生效。