

金融科技创新应用声明书

创新应用 基本信息	创新应用编号	91320100MA1P7DH89J-2025-0001	
	创新应用名称	基于大模型技术的智能客服服务	
	创新应用类型	金融服务	
	机构信息	统一社会信用代码	91320100MA1P7DH89J
		全球法人识别编码	300300C1381332000024
		机构名称	江苏苏商银行股份有限公司
		持有金融牌照信息	牌照名称：中华人民共和国金融许可证 机构编码：B1621H232010001 发证机关：国家金融监督管理总局江苏监管局
	拟正式运营时间	2025 年 12 月 22 日	
	技术应用	1. 利用语音识别技术（ASR），将客服通话录音转化为文字内容，作为输入用于后续大模型智能分析，实现高效话术提炼和服务差错的自动检测和识别。 2. 运用大语言模型技术（LLM），基于大语言模型的语义理解 and 智能分析能力，提取客户意图并生成标准问答与相似问题降低知识库人工更新成本，并匹配外呼机器人未识别意图与词槽辅助提升外呼机器人意图识别率。 3. 通过检索增强生成技术（RAG），向客服推荐个性化话术，实时解析对话情境，处理客户提出的各种常见问题类型，引导客户进入相应的业务流程。	
	功能服务	本应用综合运用大语言模型、语音识别、检索增强生成等人工智能技术，打造“客服智能助手”，通过事前知识运营提升服务精准度，事中实时辅助增强服务效能，事后智能质检强化服务质量控制，缓解人工客服资源不足等问题，提高业务办理效率和银行服务质量，优化客户体验。全面推动客户服务向数字化、智能化转型，践行数字金融赋能高质量服务的核心要义。 本应用由江苏苏商银行股份有限公司独立研发及运营，此外没有其它第三方机构参与。	
	创新性说明	1. 在数据应用方面，整合分散碎片化的客户沟通数据，扩充客服知识库和话术库，扩充外呼机器人的意图库和词槽库，提升数据的准确性和时效性，实现知识的结构化沉淀与复	

		用，增强银行数据融合应用能力。 2. 在模型构建方面，基于开源模型结合企业私有化数据进行语音识别模型的微调训练和大模型的迭代优化，不断提升模型准确率。 3. 在服务体验方面，构建覆盖智能客服事前、事中、事后的服务闭环，降低人工客服工作压力，提高银行客户服务的响应率、解决率和满意度，更好满足客户需求。
	预期效果	通过打造“客服智能助手”，降低知识库人工更新成本，减少客户等待时长，提升客户满意率；实现由人工抽检转向全量质检，显著提升人效和服务质量。
	预期规模	预计年直接服务员工 200 人左右，年间接服务客户 200 万左右。
创新应用 服务信息	服务渠道	线上渠道：智能客服助手系统
	服务时间	线上渠道：7×24 小时
	服务用户	苏商银行远程银行中心客服人员
	服务协议书	《服务协议书-基于大模型技术的智能客服服务-苏商银行》（见附件 1-1）
合法合规性 评估	评估机构	江苏苏商银行股份有限公司
	评估时间	2025 年 10 月 9 日
	有效期限	3 年
	评估结论	本应用严格按照《中华人民共和国数据安全法》、《中华人民共和国个人信息保护法》、《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国网络安全法》、《中华人民共和国反洗钱法》、《中华人民共和国消费者权益保护法》、《中华人民共和国消费者权益保护法实施条例》（中华人民共和国国务院令 第 778 号发布）、《中国人民银行金融消费者权益保护实施办法》（中国人民银行令〔2020〕第 5 号发布）、《金融机构客户身份识别和客户身份资料及交易记录保存管理办法》（中国人民银行中国银行业监督管理委员会中国证券监督管理委员会中国保险监督管理委员会令〔2007〕第 2 号发布），在数据收集和使用过程中采取必要的措施保护个人金融信息和用户敏感信息安全，所提供的金融服务符合相关法律法规要求，可依法合规开展业务应用。
	评估材料	《合法合规性评估报告-基于大模型技术的智能客服服务》（见附件 1-2）
技术安全	评估机构	江苏苏商银行股份有限公司

性评估	评估时间	2025 年 10 月 9 日		
	有效期限	3 年		
	评估结论	本应用严格按照《移动金融客户端应用软件安全管理规范》(JR/T 0092—2019)、《个人金融信息保护技术规范》(JR/T 0171—2020)、《金融科技创新安全通用规范》(JR/T 0199—2020)、《金融业数据能力建设指引》(JR/T 0218—2021)、《人工智能算法金融应用评价规范》(JR/T 0221—2021)、《金融大数据术语》(JR/T 0236—2021)、《金融大数据平台总体技术要求》(JR/T 0237—2021)、《金融领域科技伦理指引》(JR/T 0258—2022)等相关金融行业技术标准规范要求进行设计开发并进行全面安全评估。经评估,本应用符合现有相关行业标准要求。		
	评估材料	《技术安全性评估报告-基于大模型技术的智能客服服务》(见附件 1-3)		
风险防控	风控措施	1	风险点	在数据采集、存储、传输、使用等过程,由于技术缺陷或业务管理漏洞,可能会造成数据的泄露风险。
			防范措施	遵循“用户授权、最小够用、全程防护”原则,充分评估潜在风险,加强数据全生命周期安全管理,严防用户数据的泄露、篡改和滥用风险。遵循“用户授权、最小够用、全程防护”原则,充分评估潜在风险,加强数据全生命周期安全管理,严防用户数据的泄露、篡改和滥用风险。数据采集时,通过隐私政策文件、个人信息授权书等方式明示用户数据采集和使用目的、方式以及范围,获取用户明确授权后方可采集。数据存储时,通过数据泛化等技术将原始信息进行脱敏,并与关联性较高的敏感信息进行安全隔离、分散存储,严控访问权限,降低数据泄露风险。数据传输时,采用加密通道进行数据传输。数据使用时,借助加密技术,在不归集、不共享原始数据前提下,仅向外提供脱敏后的计算结果。
		2	风险点	创新应用上线运行后,可能面临网络攻击、业务连续性中断等方面风险,亟需采取措施加强风险监控预警与处置。
			防范措施	在创新应用实施过程中,将按照《金融科技创新风险监控规范》(JRT0200—2020)建立健全风险防控机制,掌握创新应用风险态势,保障业务安全稳定运

				行，保护金融消费者合法权益。
		3	风险点	使用大模型技术存在幻觉风险，可能在无事实依据的情况下，生成看似合理、连贯却与真实信息不符的内容。
			防范措施	1、坚持“人工介入”的模型使用原则，确保决策可控。严格区分大模型的“辅助分析”与“最终决策”。大模型提供的所有分析结果、建议或文本生成内容，在应用于客户服务或内部流程前，均设置了强制性的人工审核与确认环节，确保所有对外输出和关键决策均在人力的有效监督和控制之下，实现决策过程的透明与可追溯。 2、秉持“开源透明、持续优化”模型算法开发策略，以微调为主，并建立了严格的多轮测试验证机制，定期评估优化，保障模型公平。 3、实行“流程留痕、多重校验”的数据标注机制，确保数据获取源头合规，标注人员接受严格的岗前培训且通过考核后上岗，标注过程全程留痕及多重质量控制，保障数据质量。
	风险补偿机制		本应用按照风险补偿方案（见附件 1-4）建立健全风险补偿机制，明确风险责任认定方式、制定风险补偿措施，配套风险拨备资金等补偿措施，切实保障金融消费者合法权益。在金融消费者因使用金融服务而出现资金损失时，由江苏苏商银行按照风险补偿机制进行赔付。对于非客户自身责任导致的资金损失，提供全额补偿，充分保障消费者合法权益。	
	退出机制		本应用按照退出机制（见附件 1-5），在保障用户资金和信息安全的前提下进行平稳退出。 在业务方面，按照退出方案终止有关服务，及时告知客户并与客户解除协议。如遇法律纠纷，按照服务协议约定进行仲裁、诉讼。涉及资金的，按照服务协议约定退还客户，对客户造成资金损失的通过风险补偿机制进行赔偿。 在技术方面，对系统进行下线。涉及数据的，按照国家及金融行业相关规范要求做好数据清理、隐私保护等工作。	
	应急预案		本应用按照应急处置预案（见附件 1-6）妥善处理突发安全事件，切实保障业务稳定运行和用户合法权益。在系统上线前进行全链路压测、容灾演练，对相关操作人员进行应急处置培训；在系统上线后定期开展突发事件处置演练，确保应急预案的全面性、合理性和可操作性。建立日常生产运行监控机制，7×24 小时实时监控系统运行状况，第一时间对核	

		心链路、接口、功能模块、硬件资源等的异常情况进行告警。 一旦发生突发事件，根据其影响范围和危害程度，及时采取有针对性措施进行分级分类处理，视需要及时关闭增量业务，妥善处置受影响的存量业务，切实保障用户资金和信息安全。	
投诉响应机制	机构投诉	投诉渠道	1. 营业网点 向江苏苏商银行股份有限公司营业网点大堂经理、网点负责人反映问题或通过客户意见簿留言。 营业网点名称：江苏苏商银行总行营业部。 营业网点地址：江苏省南京市建邺区庐山路248号4号楼裙楼第1、2层 2. 客服电话 致电客户服务热线（956101），选择人工服务联系客服代表。
		投诉受理与处理机制	受理部门：苏商银行客户服务中心 受理时间：客户电话：7×24小时；营业网点：8:30-16:00 处理流程：苏商银行客服人员在接到投诉事件后，负责对事件进行了解和分析，在确认投诉原因和相关问题后，协调相关技术部门或业务部门进行处理解决，并及时将处理进度反馈投诉人员 处理时限：7个工作日
	自律投诉	投诉渠道	受理单位：中国支付清算协会 投 诉 网 站： http://cfp.pcac.org.cn/ 投诉电话：010-66001918 投 诉 邮 箱： fintechts@pcac.org.cn
		投诉受理与处理机制	中国支付清算协会是经国务院同意、民政部批准成立的全国性非营利社会团体法人。为保护金融消费者合法权益，营造遵守国家宪法、法律、法规和社会道德风尚的良好金

			融科技创新监管环境，推动金融科技行业健康可持续发展，按金融管理部门工作要求，协会以调解的形式，独立公正地受理、调查以及处理金融科技创新监管工具实施过程中出现的投诉举报等相关事宜。 对于涉及相关地区的金融科技创新应用的投诉举报事项，中国支付清算协会将依照规定的程序进行调解，由协会举报中心对投诉情况进行沟通、记录后，相关业务部门负责进行调查处理。 联系方式：010-66001918 对外办公时间：周一至周五 上午 08:30-11:30，下午 13:30-17:00
备注	无		
承诺声明	本机构承诺所提交的材料真实有效，遵守国家相关法律法规规定和社会公序良俗，严格落实金融管理部门相关监管要求，认真执行行业相关规则规范，强化全流程风控管理体系建设，有效识别、评估、监测和控制风险，并做出以下声明： 1. 守正创新。忠实履行金融天职和使命，着力解决实体经济痛点难点，确保科技创新不偏离正确的发展方向，严防技术滥用，切实通过技术创新满足人民群众对美好生活的期待与向往。 2. 以人为本。始终坚持以人民为中心的发展思想，坚持金融科技创新行为从人民群众实际需求出发，以增进社会共同福祉为目标，尊重并维护人民群众尊严和利益，致力促进社会和谐与文明进步。 3. 诚实守信。恪守社会主义核心价值观，将求真务实作为金融科技从业人员的基本素养，将履约践诺作为从事金融科技活动的基本要求，强化诚信道德自律，积极倡导诚实守信的良好社会风尚。 4. 公开透明。使用简明清晰、通俗易懂的方式，及时、真实、准确、完整地主动对外披露金融科技创新的功能实质和潜在风险，不隐瞒不利信息、不“劝诱”销售产品，让社会公众看得到、读得懂、能监督。 5. 权益保护。充分尊重和保障人民群众隐私权、自主选择权、依法求偿权等合法权益，严格履行适当性义务，严防过度采集、违规使用、非法交易和泄露用户隐私数据行为，采取风险拨备资金、保险计划等补偿机制，切实保护用户资金和信息安全。 6. 安全合规。把遵守法律法规和维护金融稳定作为开展金融科技创新活动的前		

	提条件，已通过业务合规性和技术安全性评估审计等措施保障新技术应用风险可控，避免新技术应用带来的数据泄露、算法黑箱、信息茧房等问题，切实防范技术和数据滥用可能导致的人民群众信息与资金失窃风险。 7. 公平普惠。应用新一代信息技术优化金融服务供给结构，持续增强金融服务的普适性、可得性和满意度。重点关注特殊人群、弱势群体需求，努力消除因使用成本、文化程度、地域限制等造成的“数字鸿沟”，不断提升人民群众的获得感、幸福感、安全感。 8. 社会责任。贯彻落实国家战略部署，围绕新时代经济社会发展的战略目标、战略重点，始终把社会效益放在首位，坚持社会效益和经济效益相统一，开展“负责任创新”，打造“值得信赖的技术”，切实服务经济社会健康可持续发展。 本声明书正文与附件表述不一致的，以正文为准。 以上承诺如有违反，愿承担相应责任与后果。 法定代表人或其授权人（签字）2025 年 10 月 9 日（盖章）
--	---

附件 1-1

基于大模型技术的智能客服服务 服务协议书

本项目服务协议书包括《江苏苏商银行手机银行服务协议》。

重要提示：

江苏苏商银行股份有限公司（以下简称“江苏苏商银行”或“我们”）依据本《江苏苏商银行手机银行服务协议》（以下简称“本协议”）的约定为您提供服务，在您选择接受后，本政策即在您和江苏苏商银行间产生合同上的法律效力。本政策密切关系您使用我们的服务，我们建议您仔细阅读、充分理解本政策全部内容（未成年人应在监护人陪同下阅读），特别是其中所涉及的免除、限制江苏苏商银行责任的条款、对您权利限制条款、管辖与法律适用条款及开通或使用某项服务的单独协议等，做出您认为适当的选择。我们努力采用简洁明了、通俗易懂的文字表达，并对本政策中可能影响您权益的条款加粗标注以提示您注意。除非您已阅读并接受本政策所有条款，否则您无权使用江苏苏商银行于本协议下所提供的服务。您一经注册或使用江苏苏商银行手机银行即视为对本协议所有条款的理解和接受，并确认承担由此产生的一切法律后果。如您对本政策有任何疑问，可拨打我们

的客服电话 956101 联系客服。

一、江苏苏商银行手机银行服务

1. 江苏苏商银行手机银行服务,是指江苏苏商银行依托移动通信运营商网络、通过手机终端向您提供的金融服务,包括但不限于账户服务、支付结算、在线交易、信息查询、投资理财、贷款管理等服务。

2. 江苏苏商银行 APP 客户端软件提供包括 IOS、Android 两个应用版本,您应选择与所安装终端设备相匹配的软件版本。您可以直接从江苏苏商银行门户网站 (<https://smb956101.com>) 或其他江苏苏商银行合法授权的第三方下载江苏苏商银行 APP 客户端,不要下载或使用来历不明的客户端软件。如因下载并使用来历不明的客户端软件而产生的后果,由您自行承担。

3. 您注册或使用本服务过程中,需要向江苏苏商银行提供一些必要的信息,包括但不限于:

- ①进行账号注册或用户身份识别需填写手机号码;
- ②手机通讯录转账需要您授权访问手机通讯录;
- ③预约转账需要您授权访问日历;
- ④短信分享功能需要您授权使用手机短信;
- ⑤拨打网点或客服电话需要您授权使用手机电话;
- ⑥人脸核身需要您授权访问相机权限、录音权限;
- ⑦支付功能需要您授权使用手机 NFC;
- ⑧部分功能引导需要识别您手机剪贴板内容;

以及国家法律法规或政策有特殊规定的需要您提供

真实的身份信息等业务。若提供的信息不完整或者未按要求提供相关信息，则您无法使用相关服务或在使用程中受限制。

4. 江苏苏商银行有权根据法律法规或政策、系统升级、业务发展需要等合理原因修改本协议，您可在江苏苏商银行 APP 的最新版本中查阅相关协议条款。本协议条款变更后，如您继续使用江苏苏商银行 APP，即视为您已仔细阅读、充分理解、同意并接受修改后的协议。若您不同意，则请您主动立即停用江苏苏商银行服务。

5. 如您所属的国家或地区排除本协议的全部或部分内容，请您立即停止使用江苏苏商银行服务，否则，若您继续使用江苏苏商银行服务，由此引起的法律风险或法律责任均由您自行承担。

6. 您同意并授权江苏苏商银行在提供服务前和服务期间向有权机关或组织查询或核实您的相应信息。

7. 为了保障您的交易安全、预防您的账户被他人不法侵害，在使用江苏苏商银行 APP 服务过程中，您授权江苏苏商银行采集、传输、分析、保存和使用您的姓名、证件、银行卡号、手机号码等个人资料，以及设备上的设备型号、江苏苏商银行短信、通话记录数、应用列表数、操作系统、唯一设备识别符、接入网络方式和类型、IP 地址等信息，并向依法设立的电信运营商等机构（包括但不限于中国电信、中国移动、中国联通等外部合作机构）查询、使用或提供，包括但不限于您的手机号码、地理位置、

行为、设备等相关信息。

8. 江苏苏商银行承诺除法律法规规定以及本协议约定的情形外，未经您的许可江苏苏商银行不会向第三方公开、透露您的个人信息。

9. 江苏苏商银行从第三方获取一些金融资讯，并通过江苏苏商银行官网和 APP 系统提供给您，此类信息仅供参考，资讯的甄别、使用由您自行决策，同时您自行承担相应责任。

10. 您保证向江苏苏商银行提供的资料真实、合法、有效、完整，因您未提供真实、合法、有效、完整的资料或资料发生任何变更而没有及时通知江苏苏商银行导致本服务无法提供或提供时发生任何错误，由此产生的后果由您自行承担。若江苏苏商银行有合理理由怀疑您提供的资料不实、非法、无效或不完整，江苏苏商银行有权拒绝、暂停或终止向您提供本服务，江苏苏商银行对此不承担任何责任，您将承担因此产生的责任和损失。

11. 江苏苏商银行有权依据其相关规则及自身独立判断，决定是否接受您成为江苏苏商银行的用户或提供江苏苏商银行服务的部分或全部功能。

12. 如您在使用江苏苏商银行服务时涉及第三方提供的产品或服务，江苏苏商银行对您与第三方可能出现的纠纷概不承担责任。如您未能及时对交易状态进行修改或确认或未能提交相关申请所引起的任何纠纷或损失由您本人负责。

13. 服务费用：您通过江苏苏商银行 APP 办理业务，须按江苏苏商银行门户网站对外公告的服务价格支付相关费用，具体收费内容和收费标准以江苏苏商银行最新公告为准。如遇费用调整，江苏苏商银行将在门户网站以对外公告的形式通知您，您有权选择是否继续使用相关服务。如您不同意接受公告内容，应向江苏苏商银行提出申请变更或终止相关服务，否则视为您同意接受公告内容。协议终止或在服务有效期内中止时，江苏苏商银行不退还您已缴纳的有关费用。

14. 因发生以下情况之一而未能正确执行您提交的电子银行业务指令的，江苏苏商银行不承担任何责任：

①江苏苏商银行接收到的指令信息不明、存在乱码、不完整等；

②您的账户存款余额或信用额度不足；

③您的账户内资金被依法冻结或扣划；

④您未能按照江苏苏商银行的有关业务规定正确操作；

⑤您的行为出于欺诈或其他非法目的；

⑥不可抗力、计算机黑客袭击、系统故障、通讯故障、网络拥堵、供电系统故障、电脑病毒、恶意程序攻击及其他不属江苏苏商银行过失的情况。

二、暂停、终止或拒绝江苏苏商银行手机银行服务

1. 您同意，发生下列情形之一的，江苏苏商银行有权不进行事先通知即可暂停、中止、终止或拒绝江苏苏商银

行服务：

①您提供的个人资料不真实，且未能提供合理说明及证明；

②江苏苏商银行基于自身独立判断或第三方举报或投诉，认为您已违反相关法律、法规、规章及政府规范性文件；

③江苏苏商银行基于自身独立判断或第三方举报或投诉，认为您已违反本协议约定或账户服务协议或江苏苏商银行服务中的相关产品协议；

④公安、法院、监管机构等有权机关向江苏苏商银行发出要求；

⑤您使用江苏苏商银行服务所关联的银行账户被注销、冻结、余额不足或出现交易异常等；

⑥江苏苏商银行认为存在安全隐患的其他情形。

如江苏苏商银行按照上述规定采取相关措施，则江苏苏商银行有权通过微信、电话、QQ、邮件等您注册或激活银行账户时或您使用江苏苏商银行服务时预留的联系方式或通过江苏苏商银行客户服务渠道通知您，但江苏苏商银行不保证您能够收到或者及时收到上述通知。

2. 您理解并同意，江苏苏商银行有权自主决定经营策略。在符合法律法规的前提下，在江苏苏商银行发生合并、分立、收购、资产转让等经营变更情形时，江苏苏商银行有权自主向第三方转让本服务及其相关资产；江苏苏商银行也可在单方通知您后，将本协议下部分或全部

服务转交由第三方运营或履行。具体受让主体以江苏苏商银行通知的为准。

3. 您有权选择注销江苏苏商银行手机银行，您完成注销时本服务即终止。

4. 若您违反本协议或相关章程及业务规则，江苏苏商银行有权单方暂停或终止向您提供 APP 服务，并保留追究您责任的权利。本服务暂停、终止后，在暂停、终止前您已发送至江苏苏商银行的交易指令仍有效，您应承担其后果。

三、账户及其密码和安全性

您了解并同意，您通过在江苏苏商银行开立的银行账户使用江苏苏商银行服务，应确保上述账户及其密码的安全。您将对利用上述账户及其密码所进行的一切行为负完全责任，并同意以下事项：

1. 您应按照机密的原则设置和保管密码：尽量避免使用姓名、生日、电话号码等与本人明显相关的信息作为密码，不得将本人各类密码提供给除法律规定外的任何人。您应采取合理的措施，防止本人密码被窃取，因密码泄露造成的后果和责任由您自行承担。

2. 如您在使用江苏苏商银行服务过程中，由于您的银行账户被盗用或冒用造成您的资金损失，需由您本人承担，江苏苏商银行将为您向相关责任第三方或赔付机构进行追偿提供必要协助。您与江苏苏商银行另有约定的除外。

3. 您在使用江苏苏商银行账户服务前，应根据银行账户《江苏苏商银行账户服务协议》（以下简称“账户服务协议”）的约定在江苏苏商银行开立个人银行账户（以下简称“银行账户”），相应账户的开立流程及账户功能请见账户服务协议。您使用江苏苏商银行服务将自动关联您在江苏苏商银行开立的上述账户。

四、用户使用承诺

1. 您承诺绝不以任何非法目的或以任何非法方式使用江苏苏商银行服务，并承诺遵守中华人民共和国相关法律、法规及一切使用互联网及支付服务的惯例。您若是中华人民共和国以外的用户，您还需同时遵守您所属国家或地域的法律。

2. 您同意并保证不得利用江苏苏商银行服务从事下列任何行为，否则，您应自行承担所有法律责任：

①反对宪法所确定的基本原则，危害国家安全、泄漏国家秘密、颠覆国家政权、破坏国家统一的；

②侵害他人名誉权、隐私权、商业秘密、商标权、著作权、专利权、其他知识产权及其他合法权益；

③冒用他人名义使用江苏苏商银行服务；

④从事任何不法交易行为，如贩卖枪支、毒品、禁药、盗版软件、黄色淫秽物品或其他违禁物；

⑤提供赌博资讯或以任何方式引诱他人参与赌博；

⑥涉嫌洗钱、恐怖融资、套现、发布恐怖信息或进行传销活动的；

⑦进行与您或变易对方宣称的内容不符的交易或不真实的交易；

⑧其他违法行为或江苏苏商银行有正当理由认为不适当的行为。

五、不可抗力、责任范围及责任限制

1、因下列状况之一使您无法使用江苏苏商银行服务时，江苏苏商银行不承担任何责任：

①银行系统停机维护或升级；

②银行或电信设备出现故障不能进行数据传输的；

③因台风、地震、海啸、洪水、停电、战争或恐怖袭击等不可抗力因素，病毒、木马、黑客攻击、系统不稳定、第三方服务瑕疵或政府行为等原因，造成江苏苏商银行系统不能提供服务的；

④发生其他江苏苏商银行无法控制，无法预见或无法避免的情形。

2. 您与任何第三方交易所产生的交易风险应由您自行承担。

3. 江苏苏商银行对您提供信息的合法性、真实性、准确性和完整性不承担任何责任。

4. 江苏苏商银行不提供以下保证：

①江苏苏商银行服务将符合您的全部需求。

②您经由江苏苏商银行服务购买或取得的任何产品、服务、资讯或其他资料将符合您的期望。

5. 江苏苏商银行的合作单位所提供的服务品质及内

容由该合作单位自行负责。

六、知识产权的保护

1. 江苏苏商银行客户服务渠道上所有内容以及使用江苏苏商银行服务过程中的内容,包括但不限于著作、图片、档案、资讯、资料、网站架构、网站画面的安排、网页设计,均由江苏苏商银行或其他权利人依法拥有其知识产权,包括商标权、专利权、著作权和商业秘密等。

2. 您在使用江苏苏商银行服务的过程中可能需要下载江苏苏商银行拥有原始权利或获得授权的江苏苏商银行提供的软件,对于这些软件,江苏苏商银行授予您一项不可转让、非独占及非排他性的使用许可。您仅可为访问江苏苏商银行客户服务渠道或使用江苏苏商银行服务的目的而使用这些软件。除另有特别声明外,江苏苏商银行提供江苏苏商银行服务时所依托软件的著作权、专利权及其他知识产权均归江苏苏商银行或其他原始权利人所有。

3. 非经江苏苏商银行或其他权利人书面同意,任何人不得擅自使用、修改、反向编译、复制、公开传播、改变、散布发行或公开发表上述内容及软件。

七、第三方软件或技术

1. 本软件可能会使用第三方软件或技术(包括本软件可能使用的开源代码和公共领域代码等,下同),这种使用已经获得合法授权。

2. 本软件如果使用了第三方的软件或技术,江苏苏

商银行将按照相关法规或约定,对相关的协议或其他文件,可能通过本协议附件、在本软件安装包特定文件夹中打包等形式进行展示,它们可能会以“软件使用许可协议”、“授权协议”、“开源代码许可证”或其他形式来表达。前述通过各种形式展现的相关协议或其他文件,均是本协议不可分割的组成部分,与本协议具有同等的法律效力,您应当遵守这些要求。如果您没有遵守这些要求,该第三方或者国家机关可能会对您提起诉讼、罚款或采取其他制裁措施,并要求江苏苏商银行给予协助,您应当自行承担法律责任。

八、法律适用及争端解决

1. 本政策的成立、生效、履行、解释及纠纷解决,适用中华人民共和国大陆地区法律(不包括冲突法)。

2. 本协议签订地为中华人民共和国江苏省南京市建邺区。

3. 若您与我们之间发生任何纠纷或争议,首先应友好协商解决;协商不成的,您同意将纠纷或争议提交本协议签订地(即中国江苏省南京市建邺区)有管辖权的人民法院管辖。

江苏苏商银行

2025 年 10 月 9 日

附件 1-2

基于大模型技术的智能客服服务 合法合规性评估报告

本项目符合《中华人民共和国数据安全法》、《中华人民共和国个人信息保护法》、《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国网络安全法》、《中华人民共和国反洗钱法》、《中华人民共和国消费者权益保护法》、《中华人民共和国消费者权益保护法实施条例》（中华人民共和国国务院令（第 778 号））、《中国人民银行金融消费者权益保护实施办法》（中国人民银行令〔2020〕第 5 号发布）、《征信业务管理办法》（中国人民银行令〔2021〕第 4 号发布）、《金融机构客户身份识别和客户身份资料及交易记录保存管理办法》（中国人民银行中国银行业监督管理委员会中国证券监督管理委员会中国保险监督管理委员会令〔2007〕第 2 号发布）等国家法律法规及金融行业相关政策文件要求，在数据收集和使用过程中采取必要的措施保护个人金融信息和用户敏感信息安全，所提供的金融服务符合相关法律法规要求，可依法合规开展业务。

江苏苏商银行

2025 年 10 月 9 日

附件 1-3

基于大模型技术的智能客服服务 技术安全性评估报告

本项目严格按照《移动金融客户端应用软件安全管理规范》(JR/T 0092—2019)、《个人信息信息保护技术规范》(JR/T 0171—2020)、《金融科技创新安全通用规范》(JR/T 0199—2020)、《金融业数据能力建设指引》(JR/T 0218—2021)、《人工智能算法金融应用评价规范》(JR/T 0221—2021)、《金融大数据术语》(JR/T 0236—2021)、《金融大数据平台总体技术要求》(JR/T 0237—2021)、《金融领域科技伦理指引》(JR/T 0258—2022)等等相关金融行业技术标准规范要求进行设计开发并进行全面安全评估。经评估，本项目符合现有相关行业标准要求。

江苏苏商银行
2025 年 10 月 9 日

附件 1-4

基于大模型技术的智能客服服务 风险补偿机制

本项目针对可能存在风险隐患，按照风险补偿方案建立健全风险补偿机制，明确风险责任认定方式、制定风险赔付机制，配套风险拨备资金等补偿措施，切实保障金融消费者合法权益。对于非客户自身责任导致的资金损失，提供全额补偿，充分保障消费者合法权益。

具体机制如下：

在金融消费者因使用金融服务而出现资金损失时，由江苏苏商银行按照风险补偿机制进行赔付。

江苏苏商银行

2025 年 10 月 9 日

附件 1-5

基于大模型技术的智能客服服务 退出机制

本项目由江苏苏商银行在保障用户资金和信息安全的前提下进行系统平稳退出。

在业务方面，按照退出方案终止有关服务，及时告知客户并与客户解除协议。如遇法律纠纷，按照服务协议约定进行仲裁、诉讼。涉及资金的，按照服务协议约定退还客户，对客户造成资金损失的通过风险补偿机制进行赔偿。

在技术方面，对系统进行下线。涉及数据的，按照国家及金融行业相关规范要求做好数据清理、隐私保护等工作。

江苏苏商银行
2025 年 10 月 9 日

附件 1-6

基于大模型技术的智能客服服务 应急预案

本项目按照应急处置预案妥善处理突发安全事件，切实保障业务稳定运行和用户合法权益。在系统上线前进行全链路压测、容灾演练，对相关操作人员进行应急处置培训；在系统上线后定期开展突发事件处置演练，确保应急预案的全面性、合理性和可操作性。建立日常生产运行监控机制，7×24小时实时监控系統运行状况，第一时间对核心链路、接口、功能模块、硬件资源等的异常情况进行告警。一旦发生突发事件，根据其影响范围和危害程度，及时采取有针对性措施进行分级分类处理，视需要及时关闭增量业务，妥善处置受影响的存量业务，切实保障用户资金和信息安全。

具体应急预案如下：

加强金融消费者权益保护，制定金融信息查询纠纷的应急处理措施，发生客户纠纷或消费者权益事件时，确保及时响应处理，充分保障客户权益。

江苏苏商银行
2025年10月9日