

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	91320500837748926Q-2025-0001	
	创新应用名称	基于人工智能技术的个人客户营销服务	
	创新应用类型	金融服务	
	机构信息 1	统一社会信用代码	91320500837748926Q
		全球法人识别编码	549300E7TSGLCOVSY746
		机构名称	中国农业银行股份有限公司苏州分行
		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：B0002L332050006 发证机构：国家金融监督管理总局苏州监管分局
	机构信息 2	统一社会信用代码	91110105MA04GYDC17
		全球法人识别编码	无
		机构名称	国科金信（北京）信息科技有限公司
持有金融牌照信息		无	
拟正式运营时间	2025 年 12 月 30 日		
技术应用	1. 运用人工智能（AI）模型算法，构建客户特征库，对支付、消费、理财等客户行为数据进行分析与模型训练，实现对客户在理财、保险、储蓄等业务线的偏好预测。 2. 利用大模型技术对养老、社保、代发薪、农民、妇女与青年创业等业务与客群进行智能细分，挖掘其个性化金融与消费需求，实现智慧化产品与补贴精准匹配，解决了传统模式下客群划分粗放、服务单一的痛点，激发多层次消费意愿，助力社会经济发展。 3. 通过数据挖掘技术，对业务链路数据进行漏斗分析、时间间隔分析以及转化分析，定位运营关键环节中低转化率的节点进一步分析原因，实现业务流程瓶		

		颈的识别与优化，主动、精准地提升金融服务质效与运营效率。
	功能服务	本应用运用人工智能模型对金融客户群体（如养老客群、社保客群、代发薪客群、农民客群、妇女与青年创业客群等）进行细分，分析挖掘不同群体客户个性化金融、消费需求，智慧化匹配金融服务产品及金融消费补贴，解决传统模式下产品推荐同质化严重的问题，为客户提供差异化、精准化的金融产品，促进不同客户群体消费意愿，提高数字金融服务体验，助力社会经济发展。本应用由中国农业银行苏州分行负责金融场景服务与运营，国科金信（北京）信息科技有限公司负责提供技术支持，此外无其他第三方机构参与。
	创新性说明	1. 在服务客户方面，运用大模型技术，融合客户特征、交易行为、人群画像、资产配置与投资偏好，实现对客户在理财、保险、储蓄等多业务线的需求预测，提供更精准的金融产品推荐与个性化服务。 2. 在服务模式方面，依托对客户行为与需求的深度挖掘，构建个性化服务模型，突破传统“一刀切”模式，形成差异化金融产品与服务供给，提升客户体验与黏性。 3. 在业务流程优化方面，通过 AI 模型对海量业务数据进行分析，识别并优化流程瓶颈和低效环节，实现从经验驱动到数据驱动的转变，提升业务运营效率与服务响应速度。
	预期效果	1. 有效提升客户金融服务体验，促进客户消费意愿，降低客诉。 2. 有助于银行提升服务养老、三农县域等特定客群的金融服务能力。 3. 有效提升新客留存率及老客活跃度。
	预期规模	按照风险可控原则合理确定用户范围和服务规模，预计涉及存量个人客户数约 1100 万人。
创新应用服务信息	服务渠道	线上渠道：手机 APP
	服务时间	线上渠道：7×24 小时
	服务用户	中国农业银行股份有限公司苏州分行存量个人客户

	服务协议书	本应用协议包括： 1. 网络金融个人客户服务协议（见附件 1-1-1） 2. 个人银行结算账户管理协议（见附件 1-1-2） 3. 个人信息共享授权协议（见附件 1-1-3） 4. 中国农业银行股份有限公司隐私政策（个人版）（见附件 1-1-4）
合法合规性评估	评估机构	中国农业银行股份有限公司苏州分行
	评估时间	2025 年 09 月 18 日
	有效期限	3 年
	评估结论	本应用严格按照《中华人民共和国网络安全法》、《中华人民共和国反洗钱法》、《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》、《中华人民共和国消费者权益保护法》、《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）《金融机构产品适当性管理办法》、《金融机构反洗钱和反恐怖融资监督管理办法》（中国人民银行令〔2021〕第 3 号发布）等相关国家法律法规及金融行业相关政策文件要求进行设计，在数据收集和使用过程中采取措施保护个人金融信息和用户敏感信息安全，所提供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—基于人工智能技术的个人客户营销服务》（见附件 1-2）
技术安全性评估	评估机构	中国农业银行股份有限公司苏州分行
	评估时间	2025 年 09 月 18 日
	有效期限	1 年
	评估结论	本项目严格按照《网上银行系统信息安全通用规范》（JR/T 0068-2020）、《个人金融信息保护技术规范》（JR/T0171-2020）、《金融科技创新安全通用规范》（JR/T0199-2020）、《金融业数据能力建设指引》（JR/T0218-2021）、《人工智能算法金融应用评价规范》（JR/T 0221-2021）《金融领域科技伦理指引》（JR/T0258-2022）、《人工智能算法金融应用信息披露指南》（JR/T0287-2023）等相关金融行业技术标准规范

风险防控		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金融行业标准。	
	评估材料	《技术安全性评估报告—基于人工智能技术的个人客户营销服务》（见附件 1-3）	
	风控措施	风险点	在数据采集、存储、传输、使用等过程中，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。
		1 防范措施	1. 本创新服务所有数据均在银行内部流转。数据在银行内网加工和传输，使用行内现有脱敏后数据，模型算法服务在行内数据挖掘平台内运行，数据应用使用行内现有的营销服务平台，整个服务过程数据不出行，也无外部数据交互，确保数据安全合法使用。 2. 所有数据和特征均在客户授权前提下使用，已在客户数据授权协议中明确，数据获用户明确授权后方可采集使用。 3. 严控访问权限，遵循“最小够用”原则，最小范围、低密级、脱敏后数据授权，防止金融、个人信息数据泄露和滥用。
		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，需采取措施加强风险监控预警与处置。
		2 防范措施	在项目实施过程中，将按照《金融科技创新风险监控规范》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。
	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，由中国农业银行股份有限公司苏州分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	手机银行 APP、微信小程序。 投诉电话： 中国农业银行苏州分行：95599
		投诉受理与处理机制	中国农业银行股份有限公司苏州分行与国科金信(北京)信息科技有限公司共同建立客户投诉受理、处置、跟踪机制，由投诉电话 95599 第一接触人及时受理、快速响应；国科金信设置专人 7×24 小时受理农业银行提交的客户投诉及系统问题反馈，客户投诉处理人遵循为客户解决问题的原则，及时向客户进行反馈确认，协调解决，并建立客户投诉受理、处理的流程化管理，不断提升处理效率。

	 	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。

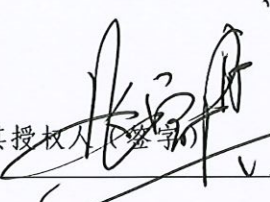
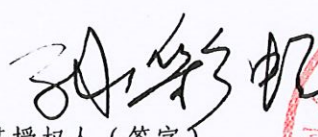
7. 公平普惠。应用新一代信息技术优化金融服务供给结构，持续增强金融服务的普适性、可得性和满意度。重点关注特殊人群、弱势群体需求，努力消除因使用成本、文化程度、地域限制等造成的“数字鸿沟”，不断提升人民群众的获得感、幸福感、安全感。

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 月 日（盖章）

	机构 1	法定代表人或其授权人 (签字)  年 月 日 (盖章) 
	机构 2	法定代表人或其授权人 (签字)  年 月 日 (盖章) 

附件 1-1

附件 1-1-1 网络金融个人客户服务协议

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的条款），注意本协议涉及数量和质量、价格或者费用、履行期限和方式、安全注意事项和风险警示、售后服务、民事责任、管辖等内容的条款。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，请向经办行咨询，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，请拨打农业银行客服热线：95599。

为明确甲方（客户）、乙方（中国农业银行股份有限公司经办机构）双方的权利和义务，规范双方业务行为，甲、乙双方本着平等互利的原则，签订本协议并共同遵守。

第一条 如无特别说明，下列用语在本协议中的含义为：

网络金融业务：是指银行利用面向社会公众开放的通讯通道或开放型公众网络，以及银行为特定自助服务设施或客户建立的专用网络，向客户提供的银行服务。

身份认证要素：指银行用于识别客户身份的信息要素，如

客户号、用户名、账号、密码、数字证书、动态口令、生物特征识别、签约设置的电话号码等。

电子指令：指客户通过网络金融凭借相关的身份认证要素发起的交易请求的统称。

密码：指客户自行设定并用于验证客户身份的字符信息。

动态口令：是指按照特定规则动态产生并用于识别客户身份的字符组合，动态口令的载体包括口令卡、K 令、手机认证软件、短信等。

数字证书：指用于存放客户身份标识，并对客户发送的网络金融交易信息进行数字签名的电子文件。乙方为甲方提供的数字证书存放介质为“K 宝”。

第二条 甲方的权利和义务

(一) 甲方有权向乙方申请注册网络金融业务，经乙方同意后，可享受乙方提供的网络金融服务。

(二) 甲方有权选择申请网络金融业务种类，甲方如对乙方提供的网络金融服务有疑问、意见或建议，可以拨打乙方客户服务电话 95599、登录乙方门户网站 www.abchina.com、www.abchina.com.cn 或向乙方营业网点咨询。

(三) 甲方有权在协议有效期内申请办理网络金融注销业务；甲方有权通过乙方网点柜台办理乙方银行账户注销业务。

(四) 甲方申请网络金融业务注册、业务变更、业务暂停、业务恢复、业务注销,使用乙方网络金融业务服务等,均应按乙方规定的程序办理相关手续,自愿遵守乙方网络金融有关交易规则,执行乙方网络金融资费标准。甲方获得上述内容(指交易规则资费标准等)的途径包括但不限于乙方营业网点、门户网站等。如果上述内容发生变化,乙方通过门户网站和营业网点公示等方式通知甲方,甲方不同意的,可以在履行本协议项下应尽义务后终止服务,解除本协议;双方协商一致的,也可变更相关服务和对应协议内容。

(五) 甲方为未成年人时,由其监护人代为申请、办理网络金融业务。

(六) 甲方应提供真实、完整、准确、有效的身份信息、联系信息及其他相关资料信息。如有更改,甲方应及时办理网络金融业务变更手续,否则由此产生的不利后果由甲方承担。

甲方应避免使用他人手机号码作为本人联系信息,否则由此产生的不利后果由甲方承担。

(七) 甲方使用乙方网络金融业务应尽到合理注意义务,通过正确的网址或号码等办理;甲方办理网上银行业务应直接登录乙方门户网站 www.abchina.com、www.abchina.com.cn,而不要通过邮件或其他网站提供的链接登录;甲方在中国大陆地区办理电话银行业务,应直接拨打乙方服务电话 95599 或在中国

农业银行网站公布的指定电话号码，而不要拨打其他电话；甲方办理掌上银行业务应通过手机直接登录乙方掌上银行网站

<http://m.abchina.com>、<http://m.abchina.com.cn> 或通过乙方提供的客户端登录；甲方使用短信银行应将短信发送到 95599；甲方应从中国农业银行网站或经其授权的下载地址下载客户端。

(八) 甲方使用乙方网络金融业务应采取及时更新防病毒软件、安装系统安全补丁等合理措施保护终端设备及使用环境的安全；按照审慎的原则设置和保管密码，避免使用简单密码或容易被他人猜到的密码（如 123456 等顺序或逆序数列、888888 等多个相同数字、出生日期、家庭电话、手机号码、姓名字母拼音等），否则应承担不利后果。

甲方申领 K 宝、K 令设备后，应妥善保管，不得将 K 宝、K 令设备及其产生的动态口令交由他人使用，否则由此造成的后果由甲方承担。

(九) 甲方使用乙方手机安全认证功能的，应当使用甲方本人的手机号完成认证。甲方使用短信验证码认证的，乙方向甲方手机号发送可用于支付甲方账户资金的动态口令，动态口令发送至甲方开卡时预留的手机号码。甲方应在交易的过程中认真核对短信服务号码、短信发送的内容与正在交易事项是否一致，如果因甲方未认真核对短信内容造成的损失，由甲方承担。

甲方使用手机认证软件认证的，需按乙方要求及时更新

掌上银行软件，甲方应确保在安全的环境中使用掌上银行软件，并妥善保管手机、银行卡、掌上银行登录密码、银行卡支付密码、指纹密码等敏感信息，通过此支付方式实现的交易，均视作甲方所为，由此所产生的后果由甲方承担。

因甲方手机号码错误、欠费停机、关机等原因未及时接收到安全认证信息导致交易无法完成或产生损失的，甲方应承担不利后果。

(十) 网络金融判别客户身份真实性和交易有效性的依据是相应身份认证要素；凡通过相应身份认证要素实现的交易，均视作甲方所为。甲方须妥善保管身份认证要素；若发生遗失、被盗、遗忘或怀疑已被他人知悉、盗用等情况，应及时通知乙方并办理更换、挂失或重置等手续。办妥挂失手续前所产生的后果由甲方承担。甲方为未成年人时，由其监护人代为保管和办理。

(十一) 如遇甲方身份认证要素可能发生泄漏或存在异常交易行为时，甲方同意乙方可以采取冻结等必要手段保障甲方账户资金安全。

(十二) 甲方知悉并同意，乙方执行通过安全程序的电子支付指令后，甲方不得要求变更或撤销电子支付指令。

(十三) 甲方应按照乙方相关服务价格标准支付服务费用。为便于甲方付费，双方商定费用由乙方从甲方约定账户划收。甲方如需自行交纳，可与乙方另作约定。

(十四) 出现错账时, 乙方将根据实际交易情况进行账务处理; 甲方获得不当得利的, 为节省客户时间、维护客户利益, 在不损害甲方合法权益的情况下, 乙方可以扣划不当得利相关款项并通知甲方。

(十五) 甲方应保证办理电子支付业务账户的支付能力, 并严格遵守支付结算业务的相关法律法规。

(十六) 甲方不得以与第三方发生纠纷为理由拒绝支付应付乙方的款项。

(十七) 甲方在使用网络金融业务时, 应当按照业务提示进行正确操作, 如果因甲方未进行正确操作导致的损失, 由甲方承担。甲方使用网络金融业务如果涉及乙方其他业务产品的, 应当遵守该业务产品的协议和交易规则、交易提示。

(十八) 甲方不得有意诋毁、损害乙方声誉或恶意攻击乙方网络金融系统。(十九) 甲方充分了解并清楚知晓出租、出借、出售、购买账户的相关法律责任和惩戒措施, 承诺依法依规开立和使用本人账户。

第三条 乙方的权利和义务

(一) 乙方有权根据甲方资信情况, 决定是否受理甲方的注册申请。

(二) 乙方有权根据监管要求、业务种类、认证方式和客户类型等为甲方设定不同的网络金融交易限额。

(三) 乙方应根据甲方发送的有效电子指令处理甲方已提交的业务请求,对于以下任一情况,乙方不承担责任:

1. 乙方接收到的电子指令信息不完整或信息内容有误;
2. 甲方账户可用余额或信用额度不足;
3. 甲方账户资金被依法冻结或扣划;
4. 甲方未能按照乙方的有关业务规定正确操作;
5. 甲方的行为出于欺诈或其他非法目的;
6. 法律法规或有权机关认定乙方不承担责任的。

(四) 乙方可基于执行国家法律法规、政策、外部监管规定、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、暂停或终止网络金融业务服务,并通过营业场所和农业银行门户网站公示等方式通知甲方。甲方不同意的,可以在履行本协议项下应尽义务后终止服务、解除本协议;各方协商一致的,也可变更相关服务和对应协议内容。

(五) 乙方负责为甲方办理网络金融相关业务,并按甲方注册方式的不同为甲方提供相应的网络金融服务。

(六) 在乙方系统正常运行情况下,乙方负责及时准确地处理甲方发送的网络金融业务指令,并及时向甲方提供查询交易记录、资金余额、账户状态等服务。

乙方可根据法律法规要求对甲方账户注册及交易活动进行监测,如发现存在开户异常或列入可疑交易账户的,乙方有权向甲

方进行客户身份尽职调查及核实交易情况；经核实后仍然认定账户可疑的，乙方有权采取暂停甲方网络金融业务、调降甲方网络金融交易限额等措施，并按照法律法规向有权机关报送可疑交易报告或者重点可疑交易报告。

(七) 乙方对于网络金融所使用的相关软件的合法性承担责任。

(八) 乙方有义务为甲方提供网络金融业务咨询服务，并在乙方网站公布服务功能介绍、服务操作指南等内容。

(九) 因乙方过失造成甲方支付指令处理延误，导致甲方损失的，乙方按中国人民银行

《支付结算办法》有关规定赔偿。

第四条 协议的中止和解除

(一) 发生以下情况时，本协议中止：

1. 甲方未按时支付网络金融相关服务费用的；
2. 一方丧失相应民事行为能力的；
3. 其他导致协议中止情况的。

待上述情况消除后，本协议自动恢复执行。

(二) 发生以下情况之一时，乙方有权解除本协议：

1. 甲方未按时支付网络金融相关服务费用，历时一年以上的；
2. 甲方注销全部网络金融注册账户的；
3. 甲方恶意操作、诋毁、损害乙方声誉的；

4. 甲方利用乙方网络金融系统从事违法犯罪活动的。

(三) 甲方有权注销网络金融服务、解除本协议，并应到经办行办理解除手续。(四) 双方解除协议的，并不影响此前协议履行带来的法律后果。

第五条 费用和增值税

(一) 乙方的服务价格依据相关法律法规规定的程序制定和调整，并在营业场所和门户网站公示。农业银行将严格按照相关法律法规制定和调整的服务价格收取费用。乙方调整服务价格或变更服务合同的，甲方可以在履行本协议项下应尽义务后终止服务，解除本协议；双方协商一致的，也可以变更相关服务和对应协议内容。乙方因增值税等国家税收相关法律法规调整而调整服务价格的，不受本条前述内容约束。

甲方欠费的，乙方可直接从甲方在中国农业银行各机构开立的账户中划收，依据法律法规和双方约定不得划收的账户除外。扣收的甲方应付款项或采取其他保全措施获得的款项不足以清偿全部债务的，乙方有权决定所清偿的债务及抵充顺序。

(二) 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。在协议履行期间，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。

(三) 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。

(四) 在乙方收到甲方应纳税款项后 360 日内,甲方有权要求开具发票。发票由乙方或乙方指定的开票机构开具。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。

(五) 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。

(六) 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。

第六条 客户信息保护

(一) 为提供本业务服务、履行合同和开展风险管理的目的,乙方有权根据国家规定及业务需要采集、使用、保存甲方信息(包括身份信息、账户信息、衍生信息及在与甲方建立业务关系过程中获取、保存的其他信息)。

甲方同意,以上信息为乙方办理本业务所必需。如甲方不同意乙方收集或不向乙方提供以上信息,可能导致乙方无法向甲

方提供本协议相关的服务或履行乙方需向甲方承担的义务。

双方业务关系终止后，乙方将严格依照法律法规的规定和与甲方的约定，保存和处理甲方信息。

(二) 乙方承诺将严格遵守法律法规规定，在收集、使用甲方信息时，遵循合法、正当、必要的原则，并在甲方授权的范围和内容内收集、传输、加工、保存、查询和使用甲方信息。不泄露、篡改、毁损甲方信息，不出售或者非法向他人提供甲方信息，不收集、查询、使用与所提供服务或办理业务无关的甲方信息，不违反法律法规的规定和双方的约定收集、查询、使用甲方信息。

(三) 乙方将依法承担客户信息安全保护的法律责任。违反法律法规的规定及与甲方的约定，超出甲方授权范围收集、传输、加工、保存、查询和使用甲方信息的法律责任由乙方承担。

(四) 乙方承诺将使用符合法律法规要求以及业界标准的安全防护措施保护甲方提供的个人信息，防止数据遭到未经授权的访问、公开披露、使用、修改、损坏或丢失。

(五) 乙方恪守对甲方信息的保密义务，并严格按照法律法规规定及双方约定的范围和用途采集、处理、传递、应用及披露其信息。若不幸发生个人信息泄露事件，乙方将按照法律法规要求及时采取有效补救措施，并及时将事件相关情况以电子邮件、信函、电话或推送通知等方式告知甲方，难以逐一告知的，乙方将

通过公告告知。业务关系终止后，乙方将严格依照法律法规的规定和与甲方的约定，保存和处理甲方信息，并依法承担违规责任。

(六) 乙方在中华人民共和国境内收集和产生的个人信息，将存储在境内。但为处理跨境业务并在获得甲方的授权同意后，甲方个人信息可能会被转移到境外。此种情况下，乙方会按照法律法规和监管规定执行，并采取有效措施保护乙方个人信息的安全。

(七) 基于履行本合约的目的，乙方在符合国家法律法规及监管要求的情况下将甲方的个人信息提供给第三方合作机构，或从第三方合作机构获取甲方的个人信息，须履行合法合规的程序

(如甲方的同意或授权)。乙方及第三方合作机构将根据业务需要在必要范围内使用甲方个人信息，乙方承诺将向第三方合作机构明确其保护甲方个人信息的职责，并要求第三方合作机构承担相应保密义务。

(八) 在不违反法律法规或监管规定的前提下，甲方有权通过乙方网点、电子银行等渠道访问向乙方提供的个人信息，或要求修改或删除已提供的个人信息。

(九) 对上述未尽事宜，乙方将严格按照《中国农业银行股份有限公司隐私政策(个人版)》的相关条款保护甲方的客户信息。

第七条 其他约定

(一) 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，可适用通行的金融惯例。本协议所称法律法规包括法律、行政法规、地方性法规、规章、司法解释及其他具有法律效力的规定。本协议是甲乙双方的其他既有协议和约定的补充而非替代文件，如本协议与其他既有协议和约定有冲突，涉及网络金融业务的，应以本协议为准。

(二) 本协议自甲方在业务凭证上签字、乙方在业务凭证上盖章之日起生效。乙方相关业务回单及申请表格为本协议的组成部分。若甲方注册网络金融后又办理注册银行卡卡片更换，与原注册卡相关的网络金融服务事项自动转至新卡，本协议继续有效。

(三) 甲方发现自身未按规定操作，或由于自身其他原因造成网络金融业务指令未执行、未适当执行、延迟执行的，应及时拨打服务热线“95599”或到营业网点通知乙方。乙方应积极调查并告知甲方调查结果。

(四) 双方在履行本协议的过程中，如发生争议，应协商解决。协商不成的，任何一方均可向乙方住所地人民法院提起诉讼。在协商、诉讼期间，双方对本协议中无争议的条款仍须履行。

(五) 乙方依据法律法规规定、本协议约定行使抵销权、解除权和扣划相关款项（约定还款账户扣款除外）的，甲方的异议期间为七个工作日，自乙方以书面、口头或者其他形式通知甲方之日起计算。



附件 1-1-2 个人银行结算账户管理协议

尊敬的客户：为了维护您的权益，请在签署本合同前，仔细阅读本合同各条款（特别是含有黑体字标题或黑体字文字的条款），注意本合同涉及数量和质量、价款或者费用、履行期限和方式、个人信息保护、安全注意事项和风险警示、售后服务、民事责任、管辖等内容的条款。请关注个人信息保护的相关法律法规，了解自己的权利义务，合理审慎提供个人信息，维护自身合法权益。如您有疑问或不明之处，请咨询您的律师和有关专业人士。如需进行业务咨询和投诉，或您对协议条款有任何疑问需要说明，请咨询经办行，或拨打中国农业银行客服热线 95599 或关注“中国农业银行云客服”微信公众号予以反馈。

柜面签约客户：您在业务凭证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。本协议自客户和中国农业银行在业务凭证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。

电子银行（含掌上银行、网上银行、电话银行，下同）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。

根据中国人民银行结算账户管理的相关规定，客户（本协议中指开户申请人）与开户银行（本协议中指中国农业银行股份有限公司经办行）经协商一致，签订本协议。

第一条 客户选择在开户银行开立个人人民币银行结算账户（含Ⅰ、Ⅱ、Ⅲ类个人银行结算账户，以下统称结算账户），开户银行接受客户申请，为客户提供结算账户服务。

第二条 客户须按国家支付结算相关法律法规和与开户银行的约定开立、使用、撤销结算账户和支付工具，并向开户银行支付各项结算和服务费用。客户应审慎使用开户银行结算账户与开户银行或第三方合作机构（含第三方支付机构、银行卡组织，下同）办理各项支付结算业务，开户银行根据客户的支付指令或其授权的第三方合作机构提交的支付指令办理支付结算业务。

第三条 同一客户只能开立一个Ⅰ类户，Ⅱ类户、Ⅲ类户的数量原则上分别不得超过5个。客户在开户银行开立结算账户时应通过指定渠道提出开户申请，并提供相应证明文件，接受开

户银行审核，开户银行受理后，客户应对开户申请信息进行核对确认。

客户承诺所提交的开户资料真实、准确、完整、有效，如有违反，愿承担相应责任。

第四条 客户撤销在开户银行开立的结算账户时，应先解除产品合约、核对该账户存款余额，核对无误后方可办理销户手续。

第五条 客户使用结算账户办理现金存取、转账、消费等业务时，应遵守中国人民银行关于现金管理、账户分类管理及交易限额、账户余额的有关规定，同意中国农业银行根据法律法规、监管部门的风险管控要求对相关业务设置限额。

第六条 中国农业银行为客户提供个人银行结算账户对账服务。

第七条 客户不得出租、出借、出售、购买结算账户，不得利用结算账户套取银行信用、参与虚拟货币交易，以及偷逃税款、逃废债务、洗钱、赌博、色情、参与其他违法犯罪活动。否则，中国农业银行有权采取包括但不限于限制交易额度、渠道、频次或是暂停或终止全部服务等风险控制措施。

第八条 客户未按《人民币银行结算账户管理办法》、相关法律法规规定及本协议约定使用支付结算工具，或者未支付结算和服务费用的，开户银行有权停止其结算账户的使用。

第九条 双方同意客户在开户银行开立、使用和撤销结算账户及相关行为接受中国人民银行等监管机构监管。

第十条 因交易模式、结算、收费等原因发生账户欠款或差错长款时，开户银行有权根据实际交易情况进行账务处理，有权向持卡人追偿欠款，直至持卡人还清欠款。客户获得不当得利的，为节省客户时间、维护客户利益，在不损害客户合法权益的情况下，开户银行可以冻结并扣划不当得利相关款项并通知客户。

第十一条 个人结算账户的收费项目及收费标准是中国农业银行依据国家相关法律法规制定、调整，详见《中国农业银行服务价格目录》（在营业网点和门户网站公告）。个人结算账户新增收费项目或提高市场调节价，将提前三个月在营业网点和门户网站公告，公告期满后，该收费变动即生效。中国农业银行调整服务价格或变更服务协议，客户不同意的，有权在清偿本合同项下全部债务后销户解除本协议。

第十二条 支付结算管理

1. 经设区的市级及以上公安机关认定并纳入电信网络新型违法犯罪交易风险事件管理平台“涉案账户”名单的，开户银行有权中止该账户所有业务。开户银行有权通知涉案账户客户重新核实身份，如客户未在3日内向开户银行重新核实身份的，开户银行有权对客户名下其他银行账户暂停非柜面业务。开户银行重新核实客户身份后，可以恢复除涉案账户外的其他账户业务；客户确认账户为他人冒名开立的，应当向开户银行出具被冒用身份开户并同意销户的声明，该声明经开户银行认可后，予以销户。

2. 对经设区的市级及以上公安机关认定的出租、出借、出售、

购买银行账户（含银行卡）的客户，假冒他人身份或者虚构代理关系开立银行账户的客户，开户银行有权在 5 年内暂停该客户银行账户非柜面业务，并不得为其新开立账户。人民银行将客户信息移送金融信用信息基础数据库并向社会公布。

3. 开户银行可根据法律法规要求对客户账户交易活动进行监测，对开户之日起 6 个月内无交易记录的账户，开户银行有权暂停其非柜面业务，有权向客户重新核实身份，客户应当配合。重新核实身份后，开户银行可以恢复其业务。

4. 客户预留的电话号码应当与个人身份证件号码一一对应，对多人使用同一联系电话号码开立和使用账户的情况，开户银行有权进行排查清理，并联系相关当事人进行确认。对于无法证明合理性的，开户银行有权对相关银行账户暂停非柜面业务。

5. 开户银行发现客户账户存在大量转入转出交易的，有权对客户交易背景进行调查。如发现存在异常的，开户银行有权按照审慎原则自行调整向客户提供的相关服务。

6. 开户银行有权将账户及其资金划转具有集中转入分散转出等可疑交易特征的列入可疑交易。对于列入可疑交易的账户，开户银行有权向相关单位或者个人核实交易情况；经核实后仍然认定账户可疑的，开户银行有权暂停账户非柜面业务，并按照法律法规向有权机关报送可疑交易报告或者重点可疑交易报告。

7. 开户银行在柜面、个人网上银行、掌上银行等渠道向客户提供实时到账、普通到账、次日到账等多种转账方式选择，客户

可在办理各渠道转账业务时进行选择。除向本人同行账户转账外，客户通过自助柜员机（含现金类自助设备、自助服务终端）办理非实时转账业务的，可以在开户银行受理后 24 小时内向开户银行申请撤销转账。如遇国家法律法规、监管政策调整，各方同意按调整后的规定执行。

8. 客户同意中国农业银行根据监管部门人民币银行结算账户管理、现金管理、账户分类管理及交易限额、账户余额的有关规定，法律法规、监管部门风险管控的要求对现金存取、转账、消费等业务设置限额。

9. 对于一年以上（含一年）没有交易、账户存款余额为 0 且没有其他关联合约的结算账户，视同客户自愿销户。

10. 客户的账户如涉及有权机关冻结、扣划的，冻结、扣划尚未执行结束前，不予销户。

11. 客户先前提交的身份证件或者身份证明文件已过有效期，未在合理期限内更新且没有提出合理理由的，开户银行有权中止为客户办理业务，直至客户提供有效的身份证件或者身份证明文件为止。

第十三条 个人信息保护

为履行反洗钱等法定义务、向客户开展身份认证核验、履行本协议为客户办理开销户、存取款、消费等账户服务相关业务的目的，中国农业银行将通过客户办理账户服务的相关业务渠道（中国农业银行柜面、网上银行、掌上银行、自助设备、移动设

备、第三方合作机构平台等），按照下述范围和规则处理客户的个人信息：

1. 中国农业银行将通过收集、存储、使用、加工、传输、提供、删除的方式处理客户个人信息，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、身份证件或者身份证明文件信息（种类、号码和有效期限）、发证机关所在地，人脸信息和金融账户信息（支付账号，介质磁道数据或芯片等效信息，账户开立、撤销时间及机构，交易记录、账户余额以及基于上述信息产生的支付标记信息等），以及按照法律法规或监管要求进行反洗钱、防诈审核时需要的辅助身份证明材料。上述信息为中国农业银行为客户办理本业务所必需的个人信息。

如客户通过第三方合作机构办理绑卡、支付等业务，中国农业银行将从第三方合作机构收集客户的姓名、居民身份证号、手机号码、借记卡卡号和交易信息。

2. 客户知悉，为提供账户服务及满足国家监管要求，中国农业银行将在符合法律规定的前提下，向有权机关（如反洗钱相关机构、行政机关、司法机关或其他有关单位）提供相关客户个人信息，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、身份证件或者身份证明文件信息、金融账户信息。

3. 上述信息（含敏感个人信息）均为中国农业银行为客户提供账户服务、履行本协议所必需。如客户向中国农业银行提供的信息不真实、不准确、不完整将可能影响客户正常交易。如果客

户不同意中国农业银行按照上述规则和范围处理客户信息，可能导致中国农业银行无法提供本协议项下部分或全部服务。

4. 请客户充分了解：如客户使用中国农业银行远程银行相关服务，将视为客户同意中国农业银行按照下述规则处理客户的个人信息；如不使用相关服务，中国农业银行将不会按下述规则处理客户个人信息：

如客户使用中国农业银行远程银行服务进行问题咨询、意见反馈或业务办理的，为向客户提供相关服务的目的，中国农业银行还会根据客户办理渠道、服务内容等情况，通过收集、存储、使用、加工、传输、提供、删除方式处理客户的个人信息，具体处理的信息种类或范围视客户办理方式和服务内容而定。例如，根据客户选择的服务渠道，当客户使用语音客服时，将处理客户的声纹信息；当客户使用视频客服时，将处理客户的人脸信息、声纹信息；根据客户申请办理的业务内容，如客户投诉、求助或建议，将处理客户的反馈意见/建议或其他客户主动提供的个人信息。中国农业银行承诺，将按照法律法规及监管要求，按照合法、正当、必要和诚信原则，处理和保护客户的上述信息。

客户不同意在远程银行服务中提供前述个人生物信息的，还可通过在线客服（掌上银行、网上银行、微信公众号等在线渠道、邮件）、新媒体客服（微博、微信）等不涉及声纹、人脸信息的远程银行渠道、线下柜面等方式向我行进行问题咨询、意见反馈等。

5. 如客户为无民事行为能力人或限制民事行为能力人,由法定代理人或者人民法院、有关部门依法指定的人员代理办理的,中国农业银行还将收集、存储、使用、加工、传输、提供、删除的方式处理代理人的个人信息,包括姓名或者名称、联系方式、身份证件或者身份证明文件的种类、号码。

代理人为不满 14 周岁未成年人办理本协议项下业务的,还应获得未成年人的父母或者其他监护人对处理该未成年人个人信息的同意。

6. 请客户知悉:人脸识别影像、金融账户信息、身份证件信息、声纹信息、不满 14 周岁未成年人的个人信息为敏感个人信息,一旦泄露或者非法使用,容易导致自然人的财产安全受到危害。其他个人信息一旦泄露或非法使用,可能会损害客户隐私。中国农业银行承诺将严格遵守法律法规规定,加强对个人信息的保护,严格按照约定处理个人信息,并采取有效措施防止未经授权的访问以及个人信息泄露、篡改、丢失,确保信息安全。如违反个人信息保护相关法律法规规定及本协议的约定,中国农业银行将依法承担相应法律责任。

7. 中国农业银行仅在实现本协议约定的处理目的范围内、满足适用法律法规及监管规定要求,以及应对可能的争议解决所必要的最短时间内保存客户个人信息。

8. 本协议项下与客户信息保护相关的通用规则,如农业银行的联系方式、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。

第十四条 中国农业银行将根据国家税务相关法律法规规定，向借记卡持卡人收取的服务费用均已包含增值税。中国农业银行在收到持卡人含税款项后，如持卡人提出开票需求，中国农业银行须向持卡人开具增值税发票。

第十五条 中国农业银行可基于执行国家法律法规、政策、外部监管规定、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、暂停或终止支付结算业务服务，并通过营业场所和开户银行门户网站公告通知客户。客户不同意的，可以在履行本协议项下应尽义务后解除本协议。

第十六条 协议履行期间，如遇国家法律法规、监管政策调整，客户同意按调整后的规定执行。

第十七条 协议履行期间，开户银行按照国家法律法规、监管政策要求，保障金融消费者权益。

第十八条 任何一方违反本协议中账户开立、使用等有关约定的，应承担相应的违约责任。

第十九条 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、司法解释及其他具有法律效力的规定。

第二十条 双方在履行本协议的过程中，如发生争议，应协商解决。协商不成的，任何一方均可向结算账户开立支行住所地

人民法院提起诉讼。在协商、诉讼期间，双方对本协议中无争议的条款仍须履行。

第二十一条本协议于客户在开户银行开立的结算账户存续期间有效。如客户撤销在开户银行开立的结算账户，自正式销户之日起，本协议自动终止。本协议未尽事宜按《支付结算办法》、《人民币银行结算账户管理办法》及相关法律法规执行。

客户声明：本人充分了解并清楚知晓出租、出借、出售、购买账户的相关法律责任和惩戒措施，承诺依法依规开立和使用本人账户。中国农业银行已依法向本人提示了本协议的相关条款（特别是含有黑体字标题或黑体字文字的条款），应本人要求对相关条款的概念、内容及法律效果做了说明，本人已经知悉并理解上述条款。

个人信息共享授权协议

《个人信息共享授权协议》（以下简称“本协议”）是中国农业银行股份有限公司业务经办行（以下简称“农行”或“我们”）与用户（以下简称“您”）所订立的有效合约。您通过网络页面点击确认（包括“同意授权”及其他表示确认的按钮）选择接受本协议，即表示您同意接受本协议的全部约定内容。**在接受本协议之前，请您仔细阅读本协议的全部内容（特别是加粗标注内容）。如您不同意本协议的内容，或无法准确理解本协议任何条款的含义，请不要进行确认及后续操作。**如您对本协议内容或页面提示信息有疑问，可通过农行在线客服或官方热线 95599 进行咨询，以便我们为您解释和说明。

第一条 您理解并同意，在您选择使用“[业务名称]”服务时，授权农行将您的相关个人信息（以授权页面展示为准，授权页面为本协议的一部分）提供给[服务提供方]（以下称：第三方），用于该第三方为您提供服务。您可通过拨打 95599 查询此第三方的联系方式、投诉或反馈意见。

第二条 您所授权的个人信息仅作为能否参与第三方提供指定产品或者服务所必需的判断依据。农行将上述个人信息提供给该第三方系基于为您提供本协议项下服务目的所必需，如您拒绝授权，可能导致您无法使用本协议项下相关服务，但不会影响您使用或办理其他农行业务。

第三条 如您同意授权的，农行将通过加密安全的合法方式将您已留存在农行的授权个人信息提供给第三方。农行将通过签署协议等方式要求第三方承诺仅在本协议约定的授权使用目的、方式及信息种类等范围内处理您的上述信息，并对您的信息安全储存、严格保密。

第四条 农行依据“最小必要”原则向第三方提供您的授权信息，其目的是为了判别您是否具备参与本活动或使用本服务的必要条件；信息种类仅限于您所见并进行授权的全部内容；授权方式为通过本协议进行书面授权。

第五条 农行严格遵守法律法规规定，确保您的信息安全，严防信息泄露和滥用事件发生，切实履行客户信息保护义务；在收集、使用您的信息时，严格遵循合法、正当、必要的原则，公开收集、使用规则，明示收集、使用信息的目的、方式和范围，并经您本人同意。

第六条 您理解，上述第三方服务由该第三方独立运营并独立承担全部责任。因第三方服务或其使用您的信息而产生的纠纷，或第三方服务违反相关法律法规或协议约定，或您在使用第三方服务过程中遭受损失的，请您和第三方协商解决。

第七条 如我们对本协议进行变更，我们将通过手机界面弹窗的方式再次征得您的同

意。变更后的协议在签署后将成为本协议的有效组成部分。若您无法同意变更修改后的协议内容，您有权停止使用相关服务。

第八条 您可通过农行掌上银行“授权管理”功能对该第三方进行授权撤回，但该撤回不影响撤回前基于个人同意已进行的个人信息处理活动的效力。

第九条 双方在履行本协议的过程中，如发生争议，应协商解决。协商不成的，任何一方均可向本协议项下农行业务经办行所在地有管辖权的人民法院提起诉讼。您可通过拨打 95599 查询业务经办行。

第十条 本协议项下关于农行对您的个人信息保护相关的通用规则，如您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。如需了解第三方对您的个人信息处理及保护的规则，请您向第三方咨询。



中国农业银行股份有限公司
隐私政策（个人版）

更新时间：2024 年 10 月 14 日

生效日期：2024 年 10 月 14 日

尊敬的客户：我行对《中国农业银行股份有限公司隐私政策（个人版）》进行了更新，更新内容主要为：1. 我行如何收集和使用您的个人信息；2. 我行如何对外提供您的个人信息；3. 您如何访问和管理您的个人信息。

前言

我行将通过本政策向您阐述个人信息处理相关事宜，要点如下：

1. 当您在办理具体业务时，我行可能需收集使用的您的个人信息类型及其用途，以便您了解我行收集、使用个人信息的目的、方式、范围等。
2. 当您使用个人手机银行某些功能时，调取设备权限的情况。
3. 我行储存您的个人信息的情况，保护您个人信息的措施，以及按照法律要求对外提供您个人信息的情况。
4. 您行使个人信息权利的方式和途径。
5. 我行保护未成年人个人信息的规则。
6. 我行更新本政策的方式以及您联系我行的方式。

中国农业银行股份有限公司（“我行”或者“我们”）（注册地址：北京市东城区建国门内大街 69 号）深知个人信息对您的重要性，并会尽全力保护您的个人信息安全。我们致力于维持您对我们的信任，恪守以下原则，保护您的个人信息：合法正当必要诚信原则、权责一致原则、目的明确原则、选择同意原则、最小必要原则、确保安全原则、主体参与原则、公开透明原则等。同时，我行承诺，我们将按业界成熟的安全标准，依法采取相应的安全保护措施来保护您的个人信息。

本《隐私政策（个人版）》（以下或简称“本政策”）是我行统一使用的一般性隐私条款，适用于我行针对个人客户的产品和服务。涉及具体的产品（或服务），我行收集和使用您的个人信息的目的、方式、范围和保存期限等还可通过相应的产品（或服务）协议、授权书等方式向您明示，并依法取得您的同意或单独同意。上述文件与本《隐私政策（个人版）》共同构成我行针对个人客户产品和服务的完整隐私政策；具体产品或服务协议、授权书等如与本政策内容不一致的，以具体产品或服务协议、授权书为准。

请您在点击或勾选“同意”之前仔细阅读本《隐私政策（个人版）》，确保已全部知晓并充分理解其内容（特别是加黑字体内容的含义）及相应法律后果。您点击或勾选“同意”即视为您接受本《隐私政策（个人版）》，我行将按照相关法律法规及本政策来合法使用和保护您的个人信息。

若您想了解更详细的信息，请按如下索引阅读相应章节：

- 一、 我行如何收集和使用您的个人信息
- 二、 我行如何使用 Cookie 和同类技术
- 三、 我行如何存储和保护您的个人信息
- 四、 我行如何对外提供您的个人信息
- 五、 您如何访问和管理自己的个人信息
- 六、 我行如何处理未成年人的个人信息
- 七、 本政策如何更新
- 八、 如何联系我行

一、 我行如何收集和使用您的个人信息

个人信息是指以电子或者其他方式记录的与已识别或者可识别的自然人有关的各种信息，不包括匿名化处理后的信息。个人信息包括姓名、出生日期、身份证件号码、个人生物识别信息、住址、通信通讯联系方式、通信记录和内容、账号密码、财产信息、征信信息、行踪轨迹、住宿信息、健康生理信息、交易信息等。

敏感个人信息是指一旦泄露或者非法使用，容易导致自然人的人格尊严受到侵害或者人身、财产安全受到危害的个人信息。具体而言，个人信息中属于敏感

个人信息的有：身份证件号码、生物识别信息、金融账户、通信记录和内容、财产信息、征信信息、行踪轨迹、住宿信息、医疗健康信息、交易信息、特定身份以及不满十四周岁未成年人的个人信息等。其中，个人生物识别信息包括个人基因、指纹、声纹、掌纹、耳廓、虹膜、面部识别特征等。

当您使用我行相关产品或服务时，我们可能会出于本政策所述的以下目的，收集和使用您在使用我行相关产品或服务过程中，主动提供、或因使用产品或服务而产生的个人信息，以及根据法律法规规定或您的授权同意合法向第三方收集的个人信息。我行不会超过您授权或同意的目的、范围处理您的个人信息，如果我们额外收集您的个人信息，我们将以合理的方式向您告知并在收集前征得您的同意。

如业务办理涉及敏感个人信息的，我行将按照法律规定向您告知处理敏感个人信息的必要性以及对个人权益的影响等，依法取得您的单独同意。

若我行需将您的个人信息用于本政策未载明的其他用途，会按照法律法规的要求向您充分告知信息收集和使用的目的、方式和范围等规则，再次征求您的同意。若我行需将基于特定目的收集而来的您的个人信息用于其他目的时，也会事先征求您的同意。

（一）向您提供核心业务功能和/或服务中需要您主动提供的个人信息

为实现我行个人产品和服务各渠道，如个人网上银行（下称“个人网银”）、个人掌上银行（下称“个人掌银”）、柜面、超级柜台、自助设备、超级工作台、中国农业银行微信公众号、农行微服务微信小程序的核心业务功能，为您提供相关产品或服务，我行可能需要向您收集个人信息。例如，当您在我行办理业务，我行需要按照《中华人民共和国反洗钱法》和《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》要求，收集您的身份基本信息，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、身份证件或者身份证明文件的种类、号码和有效期限。以下将详细列出我行的核心业务功能及为实现该功能所需收集的个人信息，相关信息均属于我行提供金融产品或者服务所必需，若您拒绝，则无法使用相关服务；如您不使用相关产品服务，我行将不会主动收集您的有关个人信息。下述场景中收集的短信验证码、客户支付密码仅用来验证您的身份，客户端不会存储该类信息。

请您注意：如果您提供的是他人个人信息，请确保已取得相关个人信息主体的授权或同意。

1. 账户管理类服务：

- (1) 依据法律法规及监管要求，当使用个人网银、个人掌银、中国农业银行微信公众号注册、登录和激活我行上述个人电子银行渠道的服务（以下统称“电子银行服务”）时，我行会收集您的手机号码、身份证号码、姓名。如果您是其他银行的银行卡客户，在您注册、登录和激活我行个人电子银行服务时，我行会收集您的姓名、性别、国籍、职业、联系地址、身份证号码及身份证件信息。如果您通过个人掌银“快速注册”通道注册我行个人电子银行服务，我行会收集您的手机号码、短信验证码。如果您拒绝提供这些信息，您可能无法成功注册、登录或激活个人电子银行或无法正常使用我行的服务。
- (2) 根据我国法律法规要求及出于安全保障目的，在您注册我行账户时，需要您提供手机号码并向您发送短信验证码以进行认证，如您拒绝提供手机号码进行核验，将导致注册不成功，因而无法使用我行个人电子银行服务的相关功能。但是您可以退出注册/登录业务后返回主页面进行浏览。
- (3) 当您在柜面办理业务需要核验身份、签名时，您需要向我行提供或授权我行收集并留存您的身份证件信息和指纹影像。
- (4) 当您使用个人掌银指纹登录服务时，为了给您提供该服务，我们需要您提供您的指纹识别信息。
- (5) 依据法律法规和监管要求，未绑定银行卡的用户在绑卡升级时，我行需要收集您的银行卡号、支付密码、银行预留手机号码、短信验证码、身份证号码及身份证件信息、通信信息。
- (6) 当您使用超级柜台、个人掌银、个人网银办理开立借记卡、开立二、三类电子账户、修改资料时，我行会收集并在系统中记录您的姓名、证件类型、证件号码、证件签发日期、证件到期日期、发证机关所在地、性别、出生日期、国籍、民族、职业、手机号码、固定电话、通讯地址、个人税收身份信息，若仅为非居民或既是中国税收居民又是其他国家（地

区)税收居民,需增加收集您的姓(英文或拼音)、名(英文或拼音)、税收居民国(地区)、纳税人识别号、若未填写纳税人识别号,需填写账户持有人未能取得纳税人识别号的具体原因、现居国家地区代码、现居地址(中文)行政区划代码、现居地址(中文)、现居地址(英文或拼音)省(州)、现居地址(英文或拼音)市、现居地址(英文或拼音)、出生国地区代码、出生城市(中文)行政区划代码、出生城市(中文)、出生城市(英文或拼音)省(州)、出生城市(英文或拼音)市、出生城市(英文或拼音)。

- (7) 当您开立借记卡时,您可以通过个人掌银“开卡预填单”等线上渠道进行借记卡开卡预处理,我们将收集您的姓名、证件号码、手机号码、职业、地址信息。
- (8) 当您使用超级柜台办理电子银行签约,或通过其他业务联动电子银行签约,办理个人消息服务维护,我们会收集您的手机号码,并通过短信验证码进行真实性验证。
- (9) 当您使用超级柜台办理有卡换卡、密码重置或挂失补卡业务时,为了与系统留存资料进行比对,我们需要收集您的手机号码和账户余额。有卡销卡和挂失销卡,为了与系统留存资料进行比对,我们需要收集您预留的手机号码、账户余额,另外还需收集转入借记卡卡号,并收集您的转账记录。

2. 转账支付类服务:

当您使用个人掌银、超级柜台服务进行转账汇款功能时,为了给您办理相应的业务,我们需要收集收款方的手机号码、姓名、账号、收款银行,以及转账附言;我们需要收集转出方的姓名、账户信息、身份证号码及身份信息、通信信息。

为了给您提供查询以及便捷转账服务,我们需要收集并保留您的转账记录。

当您通过超级柜台办理转账或延时转账撤销,我行将收集付款方账号、收款方姓名、收款方账号、收款方开户行信息。

当您使用个人掌银、个人网银进行支付时,为了给您办理相应的业务,我们需要收集您的姓名、账号、身份证件类型、身份证件号码、手机号码、短信验证码。为了给您提供查询服务,我们需要收集并保留您的支付记录。

3. 个人贷款类服务:

当您在个人掌银、微信银行、开放银行、超级柜台、超级工作台、移动 C4、企业网银等渠道使用贷款服务时,为了给您提供该服务,我行需要评估您的贷款资质、授信额度,校验您的身份、进行风险防控,因此需要您提交或授权我们查询您的下列信息。单一贷款产品可能仅需要以下所列部分信息类型,不同贷款产品收集的个人信息会有所差异,具体详见各产品协议文本及申请表。如您不提供该等信息,可能无法成功办理该业务,但这不影响您正常使用个人掌银的其他功能。

(1) 基本情况

含姓名、生日、性别、民族、国籍、婚姻状况、年龄、手机号码、电子邮箱、现居住地址、常住地地址、生产经营地地址、邮编、户籍所在地、本地居住时间、现住房来源、身份证件类型、身份证件号码、证件是否长期有效、身份证件有效期、发证机关所在地。

(2) 教育工作信息

含文化程度、学历、学位、工作单位、行业种类、职业、职务、职称、现单位工作年限、前单位工作年限。

(3) 所投资或经营企业信息

含企业名称、持股比例、本行业和相近行业经营年限、单位地址、邮编、单位电话、通讯地址、手机号码、电子邮件、工商登记信息。

(4) 个人财产信息

含银行账户、信贷记录、交易和消费记录、家庭收支信息(家庭年收入、家庭年经营收入、家庭其他收入、家庭年支出、家庭年经营支出、家庭生活支出信息)、家庭资产负债信息(房产、农房、汽车、机械设备、农地、生物资产、金融资产、存货、其他资产和我行贷款、他行贷款、民间借款、对外担保、其他负债信息)、家庭经营项目信息(种植业、养殖业、非种养殖业经营信息)、鉴别信息(用于验证您是否具有访问或使用权限的信息,包括银行卡密码、登录密码、账户查询密码、交易密码、动态口令、短信验证码、密码提示问题答案等)。

家庭收支信息包括家庭月总收入,申请人年收入、月薪金收入、月经营性收入、其他月收入,申请人配偶月薪金收入、月经营性收入、其他月收入,收

入流水记录、存款信息；家庭月债务总支出，申请人月还贷支出、申请人配偶月还贷支出、家庭其他月债务支出，家庭供养人口，家庭对外担保总额。

(5) 网络身份标识信息、个人掌银操作记录、个人常用设备信息、个人位置信息

含个人信息主体账号、IP 地址、个人数字证书、通过日志储存的个人信息主体操作记录、硬件序列号、设备 MAC 地址、唯一设备识别码、IPV4、IPV6、PC 或手机的操作系统、手机号码、手机品牌、手机型号、GPS 经度、GPS 纬度、GPS 省份、GPS 城市、设备号。

(6) 相关方个人信息

含配偶、其他家庭成员、共同申请人/借款人（及配偶）信息。收集前述人士个人信息范围将不超过本服务项下向您收集的个人信息范围。

(7) 贷款信息

含贷款用途、贷款品种、贷款金额、保证贷款金额、信用贷款金额、贷款利率信息、贷款期限、还款方式、还款周期、是否申请循环额度、循环额度金额、循环额度有效期、是否已申请自主循环额度、自主循环额度金额。

如您申请的是购房贷款，需收集本人家庭（包括本人、配偶及未成年子女）目前实有住房套数、是否公积金组合贷款、公积金贷款金额。

如您申请的是非交易转按揭贷款、或已贷客户申请住房循环贷款，需收集原贷款银行名称、贷款初始金额、贷款尚存余额金额。

(8) 担保情况

如以贷款所购房屋设定抵押的，需收集售房人名称、电话号码、出租状态、房屋地址、房屋性质、房地权利证书编号、房屋建筑面积、购房合同号、房屋总价款金额、房屋首付款金额、购房目的。

如以房屋设定抵押的，需收集抵押人姓名、身份证件类型、身份证件号码、联系电话、房屋地址、房屋性质、房地权利证书编号、房屋建筑面积。

如以贷款所购车辆设定抵押的，需收集车辆品牌、车辆总价、车辆首付款。

如以上述三类抵押物之外的财产设定抵押的，需收集抵押人姓名、身份证件类型、身份证件号码、联系电话、抵押物名称、抵押物评估价格。

如以财产设定质押的，需收集出质人姓名、电话号码、质押物名称、质押物

价值。

如以法人保证的，需收集法人名称、担保类型、通讯地址、邮编、联系电话、工商登记信息，以及其他根据《中国农业银行股份有限公司隐私政策（对公版）》需收集的信息。

如以自然人保证的，需收集的保证人信息含：姓名、性别、国籍、出生年月、婚姻状况、身份证件类型、身份证件号码、文化程度、现居住地址、现居住地址邮编、户籍所在地、本地居住时间、现住房来源、工作单位、现单位工作年限、前单位工作年限、职务；所投资或经营企业名称、持股比例、本行业和相近行业经营年限、单位地址、单位地址邮编、通信地址、通讯地址邮编、家庭电话、手机号码、单位电话、工商登记信息；保证人家庭收支情况：家庭月收入、保证人月薪金收入、月经营性收入、其他月收入、保证人配偶月薪金收入、月经营性收入、其他月收入、家庭月债务总支出、保证人月还贷支出、保证人配偶月还贷支出、家庭其他月债务支出、家庭供养人口数量、家庭对外担保总额。

(9)其他需申请人授权或提交的信息

含征信信息、公积金缴纳情况、个人纳税信息、医保缴纳情况、司法涉诉信息、是否被列入失信被执行人名单、保险信息、工商信息、负面清单信息。

当您办理定价基准转换，我们将收集您的贷款偿还情况。

4. 现金类服务：

- (1) 您可以通过个人网银以及农行微服务小程序享受大额取现预约服务，为给您提供该服务，我们需要收集您的姓名、手机号码、身份证号码及身份证件信息、短信验证码、通信信息。
- (2) 您可以通过个人网银以及农行微服务小程序预约兑换外币现钞，为给您提供该服务，我们需要收集您的姓名、手机号码、身份证号码、短信验证码、证件信息、身份信息、通信信息。
- (3) 当您使用超级柜台提供的纪念币预约及查询功能，为给您办理相应业务，我们需要收集您的姓名、证件信息、手机号码。依据监管要求，我们需要收集您的预约记录信息。
- (4) 当您使用超级柜台提供的现金存取款功能、定期一本通和存单开销户相关功能时，若您的存取款金额达到需要审核的金额，为给您办理相应业务，我们需要收集您的姓名、账号、金额、资金来源或取款用途、手机

号码及短信验证码、证件类型及证件号码、指纹、身份信息、账户信息，以保障交易安全；同时，为给您提供查询以及便捷存取款服务，我们需要收集您的存取款交易记录。

5. 投资理财类服务：

- (1) 当您通过个人掌银、个人网银、柜面、超级柜台、农行微服务小程序使用投资理财（包括农行快e宝、基金、农银智投、集合计划、信托、保险等）功能时，为给您提供投资理财服务，我行将收集您姓名、性别、出生日期、国籍、身份证件类型、身份证件号码、身份证件有效期、婚姻状况、联系方式、邮箱、邮编、常用地址、工作单位、职业、职务、个人年收入、家庭年收入、居民类型、风险类型、金融账户账号及户名、投保关系、被保险人身高及体重。
- (2) 为了给您提供上述投资理财服务，保障您的财产安全，我们需要测评您的风险承受能力，因此需要您提供您的年龄、学历、财务状况、产品持仓、投资经验、投资目的、投资风格、流动性要求、风险损失承受程度、风险偏好、风险认识、账户信息、身份信息、证件信息、财产信息；同时，为评估您是否属于合格投资者，我们需要收集您的投资经历、家庭金融净资产、账户信息、身份信息、证件信息、财产信息。您还可以通过农行微服务小程序“超级柜台预填单”功能使用风险评估预处理。为给您提供该服务，我们将收集您的姓名和身份证号。

6. 生活服务：

- (1) 您可以使用个人掌银、中国农业银行微信公众号、农行微缴费小程序、超级柜台以及柜面的生活缴费功能缴纳公共事业、行政事业、教育培训、保险医疗、公共交通等相关费用。为了给您提供相应服务，我行将根据收费场景收集必要的个人信息，例如：当您充值话费、伙食费时，我们需要收集您的手机号码或电话号码；当您缴纳物业费用、党费、会议费、维修费、货款、会员费、定金、养老费时，我们需要收集您的姓名信息。
- (2) 当您通过“游戏点卡”给各类网络游戏和应用账号充值时，我们需要收集您的游戏账号和手机号码。
- (3) 当您使用“高铁管家”功能购买火车票时，我们需要收集您的手机号码和短信验证码。

- (4) 当您充值油卡时，我们需要收集您的卡号；同时，如果您有优惠券或红包，为了您成功使用该优惠券或红包，我们需要收集您的手机号码和短信验证码以验证相关信息。
- (5) 您可以通过个人掌银、中国农业银行微信公众号、农行微服务小程序开通“无感停车/加油”功能。当您开通该服务时，我们需要收集您的姓名、身份证号码及身份证件信息、手机号码、车牌号，银行卡号、短信验证码、通信信息。
- (6) 当您使用个人掌银提供的出行服务时，我们会收集您的姓名、身份证号码及身份证件信息、手机号码、车牌号、银行卡号。请您注意，此处所指出行服务不包括无感出行及无感支付签约。
- (7) 您可以使用“银联优惠”功能获得与我行合作的附近商家的优惠信息。为此我行需要收集您的姓名、证件类型、证件号码、手机号码、银行卡号、位置信息、证件信息、身份信息。
- (8) 您可以在个人掌银、中国农业银行微信公众号的“兴农商城”购买各类商品，为此我行需要收集收货人的姓名、联系地址、手机号码或电话号码。您也可以在个人掌银的“实物贵金属”页面购买贵金属，为此我行需要收集收货人的姓名、联系地址、手机号码或电话号码。
- (9) 您可以通过中国农业银行微信公众号缴纳养老金，我行需要收集您的身份证号码。
- (10) 您可以通过中国农业银行微信公众号享受智慧医疗服务，我行需要收集就诊人的姓名、性别、身份证号码及身份证件信息、手机号码、短信验证码。
- (11) 当您通过超级柜台购买保险时，我们将收集您的手机号码、电子邮箱、投保人地址、年收入、邮编、职业类型、被保险人信息、受益人信息。被保险人、受益人信息包括：姓名、性别、出生日期、国籍、证件类型、证件号码、证件有效期、手机号码、邮编、地址、职业类别。

7. 信用卡服务：

- (1) 您可以通过个人网银、个人掌银、柜面、超级柜台、中国农业银行微信公众号、农行信用卡小程序、农行微服务小程序、电话（含客服渠道）申请、使用信用卡服务（含分期服务，下同）。为给您提供相关服务，

我们将收集您的姓名、身份证证件信息（包括证件号码、证件类型、证件有效期、身份证正反面照片）、电话信息（包括手机号码、家庭电话、单位电话）、验证码、教育程度、婚姻、住宅状况、家庭住址、工作信息、工作单位地址、联系人信息（包括关系、姓名、手机号码）、邮箱地址、金融账户信息（包括银行卡卡号或账号、账户开立时间、账户余额、信用卡磁条或芯片信息以及基于前述信息产生的支付标记信息）、金融交易信息（包括交易金额、交易方式、支付记录、交易凭证、pos收单凭证）、财产信息（包括个人及家庭收支信息、资产信息、房产信息、商业保险信息、车辆信息）、借贷信息、公共事业缴费信息（包括税务信息、公积金、社保信息）、信用信息、司法仲裁信息（包括涉诉或仲裁信息、失信被执行人信息、限制消费信息、资产查封、扣押或强制执行情况、个人破产信息）及其他能够评估和反映您信用和风险状况的信息（包括行政处罚信息、工商信息、违约信息）。我行将在实现身份核实、业务申请审核审批、额度核定及调整、资信核查（包括持续跟踪您的信用状况）、风险管理（含交易监控、贷后管理）、欠款催收等一项或多项使用目的和范围内收集您的前述信息。

- (2) 当您通过超级柜台办理信用卡面签、领卡业务时，为给您提供相应的服务，我行将收集您的姓名、身份证证件信息（包括证件号码、证件类型、证件有效期、身份证正反面照片）、信用卡卡号、主体资格认证证件影像。
- (3) 当您使用超级柜台办理信用卡激活及设置密码业务时，我行将收集您的姓名、身份证证件信息（包括证件号码、证件类型、证件有效期、身份证正反面照片）、验证码、信用卡信息（包括卡号、有效期、CVV 信息）以验证您的身份。
- (4) 您可以通过个人网银、个人掌银、中国农业银行微信公众号查询信用卡申请进度。当您查询信用卡申请进度时，我行将收集您的身份证号码、手机号码和验证码以验证您的身份。
- (5) 您可以通过个人掌银“现金转出”功能、个人网银“转出”“转账”功能等官方渠道使用信用卡转账。为此我们需要收集您的收款人姓名、收款账户。

- (6) 您可以通过个人网银、个人掌银、农业银行小程序等官方渠道享受商城积分购物及积分换礼等服务，如果您购买或兑换的是实物礼物，我们将收集收货人的姓名、手机号码、寄送地址；如果您购买或兑换的是虚拟卡券，我行将按照对应虚拟卡券充值要求收集收货人的手机号码、用户名、会员编号、会员账号、油卡卡号信息。
- (7) 当您参加个人掌银、中国农业银行微信公众号等官方渠道的活动时，为给您寄送实物奖品，我们需要收集您的手机号码、联系地址。若奖品为虚拟产品，我们需要收集您的手机号码为您发放该奖励（直充或卡券）。
- (8) 您可以通过个人掌银“信用卡还款”功能，使用本人持有的农行借记卡或本人持有的他行借记卡向本人持有的农行信用卡进行还款，也可使用本人持有的农行借记卡向他人持有农行信用卡进行还款。为此，我们需要收集您及他人的姓名、信用卡卡号、借记卡卡号、借记卡开户行信息。
- (9) 当您使用农行个人掌银、信用卡微信小程序等参加我行与银行卡组织（如中国银联股份有限公司）、第三方快捷支付公司（如支付宝、财付通等）的联合营销活动时，我行将收集您的手机号码、银行卡号。

8. 私人银行服务：

当您通过个人掌银、个人网银、柜面、超级柜台、客服热线、客户经理或财富顾问等渠道使用私人银行签约服务、财富规划服务、财富管理服务信托服务、公益慈善信托服务、资产配置服务、上市公司综合金融服务、保险规划服务、跨境转介服务、专业咨询服务、医疗健康服务、商旅出行服务、教育培训服务等专享顾问与增值服务时，我们将收集您的姓名、性别、国籍、职业、联系方式、联系地址、证件类型、证件号码、财产信息、行程信息、教育背景信息、行外资产情况、附属申请人的前述信息（如有）。

9. 超级柜台服务：

为您提供服务并确保您的服务安全，当您在“超级柜台”办理服务时，依据法律法规及监管要求，您可能需要向我行提供或授权我行收集相应服务所需的用户信息，包括您的姓名、身份信息、证件类型、证件号码、证件正反面影像、银行卡号/账号、手机号码、财产信息、通信信息、指纹影像、签字笔迹，以帮助您办理业务。我行还可能通过验证账号/卡密码等方式对有关信息进行有效性核验。

如您拒绝提供某项功能或服务所需的信息，您可能无法使用该部分功能或服务，但这不影响您正常使用“超级柜台”的其他功能或服务。具体如下：

- (1) 介质校验环节：当您使用我行“超级柜台”办理业务使用银行卡或者存折时，您需要向我行提供或授权我行收集相应服务所需的用户信息，包括银行卡号/账号、存折账号信息，我行通过验证账号/卡密码方式对有关信息进行有效性核验。
- (2) 证件校验环节：当您使用我行“超级柜台”办理业务使用身份证件时，您需要向我行提供或授权我行收集相应服务所需的用户信息，包括个人姓名、证件类型、证件信息、有效期限、签发机关、出生日期、国籍、民族、性别、证件正反面影像。
- (3) 申请书签字环节：当您使用我行“超级柜台”办理业务需要在业务申请书上签字时，您需要向我行提供或授权我行收集您的指纹影像、签字笔迹信息。

10. 自助设备服务：

为您提供服务并确保您的服务安全，当您在“自助设备”（含现金类自助设备、自助服务终端、排队叫号机）办理服务时，可通过账号、密码、证件类型、证件号码验证您的身份，帮助您办理业务。如您拒绝提供某项功能或服务所需的信息，您可能无法使用该部分功能或服务。具体如下：

- (1) 介质校验：当您使用我行“自助设备”办理业务使用银行卡或者存折时，您需要向我行提供或授权我行收集相应服务所需的用户信息，包括银行卡号/账号、存折账号信息，我行通过验证账号/卡密码方式对有关信息进行有效性核验。
- (2) 刷脸业务：当您使用我行“自助设备”办理刷脸存款、取款、转账，以及办理无卡无折存款业务时，我行将收集您现场人脸信息、手机号码或证件类型/证件号码，用于有关信息有效性验证；当您办理转账、无卡无折存款业务时，我们还需收集收款方账号、户名信息帮助办理业务。

11. 数字人民币服务：

当您使用数字人民币服务时，我行将按照《中国农业银行数字人民币钱包个人信息保护政策》的相关条款保护您的客户信息。

12. 商户收单服务：

(1) 当您通过我行柜面、客户经理商户移动管理工具（如“易商道”）办理、使用商户服务时，我行需要收集您的姓名、国籍、身份证件信息（证件号码、有效期）、联系电话、联系地址、邮编、电子邮箱。

(2) 当您通过我行掌上银行、中国农业银行微信公众号（“农行商户服务”微信公众号）办理、使用商户服务时，我们将收集您的姓名、国籍、身份证件信息（身份证号、有效期）、账户信息（农行借记卡号）、联系电话、联系地址、邮编、电子邮箱。

13. 其他服务：

- (1) 农行个人掌银“小秘书”为您提供专属的智能提醒服务，为此我们需要收集您的缴费记录、信用卡账单信息、信用卡激活状态信息、信用卡交易信息、第三方支付渠道信用卡绑卡信息、贷款信息、财产信息。
- (2) 您可以通过个人网银进行增值服务预约，为此我们需要收集您的姓名、手机号码、身份证号码及身份证件信息、短信验证码、通信信息。
- (3) 您可以通过农行微服务小程序进行实时取号，我们将收集您的姓名、身份证号码，并将遵循腾讯授权策略获取您的地理位置信息。
- (4) 当您使用个人掌银提供的周边优惠、网点预约服务时，我们会收集您的位置信息，以向您提供所在位置的相应服务。当您使用农行微服务小程序提供的网点预约服务时，我们将收集您的姓名、身份证号码及身份证件信息、手机号码、短信验证码、通信信息，并遵循腾讯授权策略，获取您的获取地理位置。
- (5) 当您使用语音客服、在线客服（掌银、网银、微信公众号等在线渠道、邮件）、视频客服、新媒体客服（微博、微信）等远程银行客服渠道寻求服务时，我们可能根据服务具体事项及远程银行客户服务具体渠道收集您的姓名、性别、职业、住所地或者工作单位地址、联系方式、身份证件或者身份证明文件的种类、号码和有效期限，金融账户信息、生物识别信息（人脸信息或声纹信息）以及与您寻求服务相关的其他信息。

(二) 向您提供产品和/或服务中我们主动收集和使用的个人信息

为满足法律法规及提供服务的基本要求，保障您的账户安全与系统运行安全，更准确地预防钓鱼网站欺诈，我们会收集您在使用我们服务过程中产生的下述信息，以判断您的账户风险以及控制信贷风险、保障我们为您正常提供服务、对于我行系统问题进行分析、统计流量，并在您选择向我们发送异常信息时予以排查。这些信息包括：

1. 日志信息：

当您使用我们提供的个人网银、个人掌银、超级柜台、中国农业银行微信公众号、微信小程序产品和/或服务时，我们会收集您使用我们服务的详细情况，作为网络日志和交易流水日志进行保存。网络日志包括您使用的语言、访问的时间以及您使用我行产品和/或服务的网页记录、操作系统、软件信息、登录 IP 信息；交易流水日志包括交易金额、交易日期、交易时间、交易币种、交易卡号、交易类型、交易终端、交易结果、证件信息。

2. 设备信息：

当您使用我们提供的个人网银、个人掌银、超级柜台、中国农业银行微信公众号、微信小程序产品和/或服务时，为了给您提供相应的服务，保障您的账户安全和交易安全，我行会收集您的 IP 地址、设备型号、设备 MAC 地址、国际移动设备识别码（IMEI）、Android ID、HarmonyOS OAID、国际移动用户识别码（IMSI）、SIM 卡序列号、蓝牙 MAC 地址、应用开发商标识符 UUID（IDFV）、广告标识符（IDFA）、应用安装列表、WIFI MAC 地址（BSSID）、操作系统类型及版本号。

3. 搜索记录：

当您使用个人掌银时，为给您提供快捷的搜索服务，我们需要收集您的历史搜索记录，如果您使用语音搜索功能，我们还会收集您的语音信息。

4. 位置信息：

当您使用我行产品和/或服务的过程中，我们会基于相关法律法规的要求或者为了在个性化推荐、广告、生活、信用卡等栏目向您推荐便捷的服务网点而收集您的位置信息，便于您使用网点查询、网点预约、在线取号、营业状态查询、银联优惠、本地优惠、生活缴费、农银保险以及个人掌银“生活”一栏下的全部功能。

5. 软件开发工具包（SDK）服务商收集您个人信息的情况

软件开发工具包（SDK）是指被软件工程师用于为特定的软件包、软件框架、硬件平台、操作系统等创建应用程序的开发工具的集合。为了给您更好地提供服务，我行个人掌银平台中嵌入了一些第三方 SDK，这些 SDK 将在以下使用个人掌银的场景中收集您的个人信息。

SDK 类型	插件名称	实现功能及场景描述	SDK 提供者信息	个人信息类型	调用的设备权限
定位 SDK	高德开放平台定位 SDK	为了向用户提供定位服务	高德软件有限公司 联系方式： gd.service@autonavi.com 隐私政策： https://lbs.amap.com/pages/privacy/	位置信息（经纬度、精确位置、粗略位置）【通过 IP 地址、GNSS 信息、WiFi 状态、WiFi 参数、WiFi 列表、SSID、BSSID、基站信息、信号强度的信息、蓝牙信息、传感器信息（矢量、加速度、压力）、设备信号强度信息获取、外部储存目录】、设备标识信息（IMEI、IDFA、IDFV、Android ID、MEID、MAC 地址、HarmonyOS、OAID、IMSI、ICCID、硬件序列号）、当前应用信息（应用名、应用版本号）、设备参数及系统信息（系统属性、设备型号、操作系统、运营商信息）。	定位权限、存储权限、获取电话状态
定位 SDK	百度定位 SDK	为最终用户提供定位功能及服务	北京百度网讯科技有限公司 联系方式： map_service@baidu.com 隐私政策： https://lbs.baidu.com/index.php?title=openprivacy	设备信息【包括设备标识信息（Android ID、IDFA、IDFV）、系统信息（操作系统版本、设备品牌及型号、设备配置）和应用信息（应用名）】位置信息【可能包括经纬度、GNSS 信息、WiFi 地址及信号强度信息、WiFi 状态、WiFi 参数、WiFi 列表、基站 ID 数据信息、运营商信息、设备信号强度信息、IP 地址、蓝牙信息和传感器信息（加速度，陀	电话跟踪网络访问定位始终允许访问位置信息存储

				螺仪、方向、压力、旋转矢量、光照、磁力计】网络类型【如移动网络、WiFi 网络】	
数据分析 SDK	行内数据采集组件	提供客户端数据采集分析功能（用户点击分析、手机型号等）	我行	用户点击分析、手机型号、操作系统类型、IMSI、Android ID	位置权限
手机号码透传 SDK	手机号码透传认证组件	提供手机号码认证服务	卓望数码技术（深圳）有限公司 联系方式：010-53259000； 中国联合网络通信有限公司 联系方式：010-66258731 隐私政策： https://ms.zzx9.cn/html/oauth/protocol2.html ； 世纪龙信息网络有限责任公司 联系方式：020-87572121 隐私政策： https://e.189.cn/sdk/agreement/detail.do ； 中国移动通信集团有限公司 联系方式：400-10086-20 隐私政策： https://wap.cmpassport.com/resources/html/contract.html	手机号码、手机运营商认证信息、IMSI、Android ID	无
重庆畅通	交通卡充	提供给重庆畅通	重庆移动金融有限责任公司	经纬度	相机、电话、

卡充值 SDK	值组件	通卡持卡用户通过手机 NFC 功能或通过线下共享蓝牙耳机进行自助在线充值公交卡	联系方式：400-668-0366 隐私政策： http://down.cqmf.com/abc/regist/agreement		位置权限
客户经理 SDK	行内客户经理组件	客户服务、营销沟通	我行	手机号，用户性别	无
交互中心 SDK	交互中心组件	实现部分交易信息、优惠消息及活动信息的推送	华为离线信息：由华为公司提供 隐私政策： https://developer.huawei.com/consumer/cn/doc/development/HMSCore-Guides/privacy-statement-0000001050042021 ； 小米离线消息：由小米科技有限责任公司提供 隐私政策： https://dev.mi.com/console/doc/detail?pId=1822	手机号码、手机型号、IMSI、Android ID、国际移动设备识别码(IMEI)	改变配置权限
电子社保卡 SDK	电子社保卡组件	电子社保卡申领、状态查询、缴费结算、社保信息查询等	人力资源和社会保障部信息中心 联系方式： dzsbk@e-sscard.com	人脸影像信息、身份证件信息、手机号、身份证号、社保卡号、银行卡号	相机权限
百度	百度	提供语	北京百度网讯	客户号、身份证信息、	录音、

AI SDK	语音识别、人脸识别、身份证OCR、银行卡OCR	音识别功能、人脸识别功能、身份证识别和银行卡号识别功能	科技有限公司 https://www.baidu.com/duty/yinsiquan-policy.html 联系方式：01059928888 隐私政策： https://www.baidu.com/duty/yinsiquan-policy.html	银行卡号、语音识别信息、人脸信息	相机权限
在线客服 SDK	在线客服组件	提供在线客服相关服务	我行	手机号、位置信息、交易ID、客户性别、sessionID	录音、相机权限
设备标识 SDK	阿里设备标识 SDK	为了精准定位和分析问题	阿里云 联系方式：400-80-13260 隐私政策： http://terms.aliyun.com/legal-agreement/terms/suit_bul_alicloud/suit_bul_alicloud201902141711_54837.html	国际移动设备识别码（IMEI）、MAC地址、设备制造商，AndroidID、CPU类型	电话权限
小米开放平台消息推送 SDK	消息推送组件	提供小米离线通知功能	小米科技有限责任公司 联系方式：400-100-5678 隐私政策： https://dev.mi.com/console/doc/detail?pId=1822	手机型号、IMSI、Android ID、国际移动设备识别码（IMEI）	无
指纹认证 SDK	FIDO 指纹认证组件	验证指纹信息	国民认证科技有限公司 联系方式：010-56726171	指纹信息	指纹权限
手机盾	手机盾认证组件	基于具有特定安全芯片和独立系统的华为	北京握奇数据股份有限公司 联系方式：400-818-6655 隐私政策： https://www.wat	主要为设备信息，包括芯片类型，seid，手机设备型号，emui 版本，设备制造商，AndroidID，Android 版本，cpu 类型	无

		手机，提供动帐相关交易的信息认证服务	chdata.com.cn/privacy-policy/		
乘车码 SDK	乘车码相关组件	提供银联乘车码服务	中国银联 联系方式： 021-68401888	无	网络权限、改变配置权限
语音识别 SDK	灵犀语音识别相关组件	提供 asr 服务	科大讯飞股份有限公司 隐私政策： https://www.xfyun.cn/doc/policy/privacy.html 联系电话： 0551-65331511	语音数据	录音权限
身份证云解码 SDK	身份证云解码相关组件	基于 NFC 功能读取身份证信息	天地融科技有限公司 联系方式： 1082068888	身份证信息	NFC 权限
云从人脸 SDK	人脸识别相关组件	提供人脸识别功能	云从科技集团股份有限公司 联系方式： 400-151-5992	客户号、身份证信息、客户姓名、面部图像信息	相机权限
手机认证	手机认证 SDK（移动）	提供手机号码认证及一键登录功能，用于登录和激活服务。	中移互联网有限公司 联系方式： 10086 https://wap.cmpassport.com/resources/html/contract.html	应用包名与签名、IP 信息、系统类型、系统版本、设备厂商、手机型号、SIM 卡运营商信息、网络类型	无
手机认证	手机认证 SDK（联通）	提供手机号码认证及一键登录功能，用于登录	中国联合网络通信有限公司 联系方式： 4000096800 https://msv6.wosms.cn/html/oauth/protocol2.ht	应用包名与签名、IP 信息、系统类型、系统版本、设备厂商、手机型号、SIM 卡运营商信息、网络类型	无

		和激活服务。	ml		
手机号认证	手机号认证 SDK (电信)	提供手机号认证及一键登录功能, 用于登录和激活服务。	天翼数字生活科技有限公司 4008-281-189 https://e.189.cn/sdk/agreement/detail.do?hidetop=true	应用包名与签名、IP 信息、系统类型、系统版本、设备厂商、手机型号、SIM 卡运营商信息、网络类型	无
滴滴青桔	青桔 SDK	为了向用户提供单车开锁/关锁服务、定位服务	广州骑安科技有限公司 联系方式: vincywangcong@didiglobal.com 隐私政策: https://page.udache.com/driver-activity-biz/baichuan-policy-agreement/index.html?mode=2&bc_appid=10005&bc_scene=app&lang=zh-CN#/catalog/-1	位置信息(经纬度、精确位置、粗略位置)、蓝牙信息	定位权限、存储权限、蓝牙权限、扫码时的相机权限
终端安全监测	移动端安全监测 SDK	用于判断当前 APP 所运行的手机设备的安全性, 防止恶意的用户对 APP 进行网络安全攻击, 保护用户的财产安全	北京梆梆安全科技有限公司 联系方式: Service@bangcle.com 隐私政策: https://www.everisker.com/user/privacypolicy	GPS 信息、基站信息、WIFI-MAC、WIFI-SSID、WIFI-BSSID、IP 地址、IMEI、IMSI、AndroidID、软件列表、设备 MAC 地址、硬件序列号、当前运行应用进程、IDFA、IDFV	访问精确定位权限、访问粗略位置权限、读取电话权限、查看网络状态权限
身份	CTID	为了	北京中盾安信	设备信息【包括设备标	无

验证	网证 SDK	向用户提供 CTID 网证服务	科技发展有限公司 联系方式: after-sales@an-cert.cn	识信息 (Android ID, UDID)、系统信息 (操作系统版本、设备品牌及型号、设备配置) 和应用信息 (应用包名)】	
身份验证 SDK	行内人脸识别组件	刷脸转账预约开户	我行	面部图像信息	相机权限
身份验证 SDK	百度公司 SDK	提供语音、刷脸、OCR 等增值服务	北京百度网讯科技有限公司 https://www.baidu.com/duty/yin-siquan-policy.html	人脸影像信息、卡号、身份证件信息	相机权限、麦克风权限
微信登录分享 SDK	行内 UMA P 分享组件	回单查询微信分享	我行	微信头像和昵称信息	无
静态扫描类 SDK	行内 UMA P 扫一扫组件	回单验证, 二维码扫描功能	我行	无	相机权限
羊城通	羊城通 SDK	羊城通电子卡开通、充值。羊城通实体卡充值	深圳市微付充科技有限公司 bd@vfuchong.com 联系方式: 4000888955 隐私政策: https://www.vfuchong.com/h5/h5.html	手机号码、客户注册信息	NFC
南天 OCR	南天身份证、银行卡 SDK	提供身份证识别及信息提取	云南南天电子信息产业股份有限公司 联系方式: luowei@nantian.com.cn	无	相机权限、读写权限
硬件钱包 SDK	硬件钱包 SDK	提供硬件钱包与客户交互能力	天地融科技股份有限公司 联系方式: 1082068888	位置信息	位置权限、蓝牙权限、nfc

（三）我行个人掌银设备权限调用情况

在某些场景或服务下，我行个人掌银、农行信用卡小程序可能会调用您的一些设备权限（详见下表），我们将在首次调用相应权限前以弹窗形式单独征得您的同意，您可以在设备的设置功能中选择关闭部分或全部权限，从而拒绝我行收集相应的个人信息。

调取设备权限	应用场景/服务	调用权限目的	关闭/拒绝权限调取的影响
通讯录	手机充值	方便您输入充值手机号	需手动输入充值手机号
相机	人脸识别、扫一扫、银行卡识别、身份证识别、注册、进行信用卡申请(含主附卡申请)、乐分易申请(含场景乐分易)、专项分期申请(汽车\家装\车位\教育)、信用卡激活、ETC申办	人脸识别验证身份、扫描二维码、银行卡识别、身份证识别、核实验证身份，防范伪冒申请	调用人脸识别交易、扫一扫、银行卡识别、身份证识别等应用无法使用
麦克风	K宝、语音搜索	方便您使用音频K宝、语音搜索功能	音频K宝、语音搜索功能无法使用
相册（仅IOS用户）	扫一扫	识别本地相册图片	扫一扫识别本地相册图片功能无法使用
推送（仅IOS用户）	消息推送	向您推送信息	无法正常接受我行推送消息
蓝牙	蓝牙K宝、重庆市民通交通卡充值、硬件钱包	将客户手机与第三方设备连接并交互	蓝牙盾、无线支付密码器无法使用，重庆市民通交通卡无法连接，硬件钱包设备无法连接

存储（仅 Android 用户）	应用升级、扫一扫、云闪付、扫码付款、响应用户截图	识别本地相册图片、保存图片到相册	应用升级、扫一扫识别本地相册图片、保存图片到相册等功能无法使用、用户截图无法调起在线客服
电话（仅 Android 用户）	登录、消息推送、数据采集分析	获取设备识别码，以保证账号登录的安全性	无法获取设备识别码，对于部分存量客户，可能会出现登录时需要重新激活的情况。
查看 WLAN 状态	网络请求	用于获取手机的网路状态，实现不同网路状态下的网路请求和文件下载策略。	在 WiFi 网路下，无法预先下载有更新的资源文件。
检索当前运行程序	在线客服	用于判断是否为“在线客服”界面，以确定是否弹出“联系客服”小窗口。	无法正常弹出“联系客服”小窗口
开机自启动	消息推送	用于启动消息推送服务。	当应用没启动时，收不到推送消息
允许使用指纹	指纹登录、指纹支付	用于指纹识别登录和指纹识别支付等功能	无法使用指纹登录和指纹支付功能
剪切板	微寻宝、转账	用于口令识别、转账快捷跳转功能。	无法复制口令、银行卡号
位置	附近网点、优惠商户、生活服务	获取您所在位置信息	不影响正常使用，可能无法提供基于位置的服务
NFC 权限	重庆市民交通卡充值、硬件钱包、羊城通交通卡充值	用于获取设备 NFC 能力，与 NFC 设备交互	无法通过 NFC 能力连接设备
创建桌面快捷方式	小程序添加桌面快捷方式	小程序添加桌面快捷方式	小程序无法添加桌面快捷方式

	式		
应用内安装 其他应用	应用升级	安装应用自身 升级包	无法安装升级包

（四）我行从第三方获取您的个人信息

在我行向您提供您所需要的产品和/或服务过程中，我们可能通过中国人民银行金融信用信息基础数据库、公安及司法机关、税务机关、市场监督管理机关、金融监管部门、公积金管理机构、社会保险管理机构、学籍学历信息管理机构、电信运营商或其授权的服务机构、相关行业协会及行业自律组织、有资质的征信服务机构等具有合法对外提供相关信息查询服务资质的第三方机构，依法查询、打印、使用、核验和保存您的相关信息，包括个人基本信息、信用信息、公共事业缴费情况（包括公积金信息、社保信息等）、纳税情况、借贷情况、担保情况、账户信息、所经营企业信息、交易信息、资产信息、司法仲裁信息、工商信息、电信信息。

当您登录中国农业银行微信公众号、农行微服务小程序时，为了进行身份验证、绑定微信身份和掌银身份，我们将遵循腾讯的授权策略收集您的头像、昵称、openid、unionid，从而为您提供中国农业银行微信公众号及微服务小程序的相关服务。您在中国农业银行微信公众号、农行微服务小程序上产生与提供的个人信息均由我行按照本政策约定进行收集与使用。微信作为开发者已承诺不为任何目的擅自收集、保存、使用或授权他人使用前述个人信息。

为了向您提供更完善、优质的产品和服务，您使用的部分电子银行服务可能由第三方服务提供商在其环境中直接提供，此时我们不会收集或共享您的任何个人信息。第三方不受本隐私政策约束，我们建议您查看第三方服务提供商的平台并根据其披露的隐私政策，了解它们如何收集、使用、共享您的个人信息。

（五）我行如何使用您的个人信息

1. 在向您提供我行的金融产品或服务，并为改进这些产品或服务时使用，以识别、验证您的身份，审批、管理、处理、执行或实现您要求或授权的交易。

2. 履行我行的合规责任，包括满足监管合规、税务合规及其他须遵守的监管要求等，以及根据境内外法律法规或监管要求向相关部门进行报告（包括洗钱、恐怖主义融资、贿赂、贪污、逃税、欺诈等）。
3. 在我行向您提供金融服务期间，您同意我行按照法律规定和与您的约定持续处理您的个人信息。在您注销服务时，我们将停止收集您相关的个人信息，但我行会根据法律法规及监管要求，在业务资料归档、审计、监管协查、履行反洗钱和制裁规定等领域继续使用此前收集的您的相关个人信息。
4. 为提升您的产品或服务体验，或为防范风险，我行会对服务使用情况进行汇总、统计分析、加工，但这些信息不会包含您的任何身份识别信息。
5. 为了使您知悉使用我行金融产品或服务的情况或使您进一步了解我行服务，我行可能会向您发送服务状态通知以及相关产品或服务的商业性信息。
6. 您授权同意的以及法律允许的其它用途。

（六）我行征得授权收集、使用您个人信息的例外

根据相关法律、行政法规，在以下例外情形中，即使未获得您的同意，我行仍可能会收集并使用您的个人信息：

1. 为订立、履行您作为一方当事人的合同所必需的；
2. 与我行履行法律法规、监管规定的义务相关的；
3. 为应对突发公共卫生事件，或者紧急情况下为保护自然人的生命健康和财产安全所必需的；
4. 除您明确拒绝外，依照法律规定在合理的范围内收集、使用您自行公开或者其他已经合法公开的个人信息，如合法的新闻报道、政府信息公开等渠道；
5. 法律、行政法规规定的其他情形。

如我行收集、使用您已公开的个人信息，对您个人权益有重大影响的，将依照法律规定取得您的同意。如在上述情形之外收集或使用您的个人信息，我们将

向您充分说明收集、使用您相关信息的目的、用途、内容和范围等，并事先征得您的同意或授权。

请您理解，我们向您提供的功能和服务是不断更新和发展的，如果某一功能或服务未在前述说明中且收集了您的信息，我们会通过页面提示、交互流程、网站公告等方式另行向您说明信息收集的内容、范围和目的，并征得您的同意。

二、 我行如何使用 Cookie 和同类技术

（一）Cookie

为确保服务正常运转，我行会在您的计算机或移动设备上存储名为 Cookie 的小数据文件。Cookie 通常包含标识符、站点名称以及一些号码和字符。借助于 Cookie，网站能够验证您输入信息（如手机验证码）的正确性并防止向您重复发送信息（如验证码），分析访客人数和网站一般使用状况。您可根据自己的偏好管理或删除 Cookie。您可以清除计算机上保存的所有 Cookie，大部分网络浏览器都设有阻止 Cookie 的功能。但如果您这么做，则需要在每一次访问我行的网站时更改您的设置。多数浏览器工具条中的“帮助”部分会告诉您怎样防止您的浏览器接受新的 Cookie，怎样让您的浏览器在您收到一条新 Cookie 时通知您或者怎样彻底关闭 Cookie。此外，您可以通过改变浏览器附加程序的设置，或通过访问提供商的网页，来关闭或删除浏览器附加程序使用的类似数据（例如：Flash Cookie）。但这一举动在某些情况下可能会影响您安全访问我行网站和使用我行提供的服务。

（二）网站信标和像素标签

除 Cookie 外，我行还会在网站上使用网站信标和像素标签等其他同类技术。例如，我行向您发送的电子邮件可能含有链接至我行网站内容的点击 URL。如果您点击该链接，我行则会跟踪此次点击，帮助我行了解您的产品或服务偏好并改善客户服务。网站信标通常是一种嵌入到网站或电子邮件中的透明图像。借助于电子邮件中的像素标签，我行能够获知电子邮件是否被打开。如果您不希望自

己的活动以这种方式被追踪，则可以随时通过关闭 Cookie 退订。

（三）Do Not Track（请勿追踪）

很多网络浏览器均设有 Do Not Track 功能，该功能可向网站发布 Do Not Track 请求。目前，主要互联网标准组织尚未设立相关政策来规定网站应如何应对此类请求。但如果您的浏览器启用了 Do Not Track，那么我行的所有网站都会尊重您的选择。

三、 我行如何存储和保护您的个人信息

（一）我行存储您个人信息的情况

1. 我行在中华人民共和国境内收集和产生的个人信息，将存储在中华人民共和国境内。但为向您提供跨境业务产品或服务，您的个人信息可能需要转移到境外。此种情况下，我行会按照法律和监管规定执行，向您告知境外接收方的名称或者姓名、联系方式、处理目的、处理方式、个人信息的种类以及您向境外接收方行使法律规定权利的方式和程序等事项，并依法取得您的单独同意。我行将采取有效措施保护您个人信息的安全，例如，在跨境数据转移前按照监管要求开展安全评估，通过签署协议、核查等措施要求境外机构为您的信息保密。
2. 我行仅在法律法规要求，以及为实现本政策的目的所必须的最低时限内，确定您个人信息的最长储存期限以及您日志的储存期限。当超出数据保存期限后，我行会对您的信息进行删除或匿名化处理。例如：手机号码：当您需要使用个人掌银服务时，我行需要一直保存您的手机号码，以保证您正常使用该服务，当您注销个人掌银账户后，我行将删除该渠道相应信息。

（二）我行采取的保护您个人信息的安全措施

我行已使用符合业界标准的安全防护措施保护您提供的个人信息，防止数据

遭到未经授权的访问、复制、公开披露、使用、修改、传送、损坏或丢失。例如：我行会使用加密技术确保数据的保密性；我行会使用受信赖的保护机制防止数据遭到恶意攻击；我行会部署访问控制机制，严格限制访问权限，对信息访问及处理行为进行系统监控，确保只有授权人员才可访问个人信息；以及我行会举办安全和隐私保护培训课程，提升员工对于保护个人信息重要性的认识，并要求相关工作人员签署保密协议等。

如我行提供的全部或部分电子银行业务停止运营，我行相关产品或服务将通过公告等形式向您进行告知，同时停止相关产品或服务对您个人信息的收集等操作，或者对所持有的个人信息进行删除或匿名化处理，保护您的个人信息安全。如因技术故障、网络攻击、自然灾害及事故、人为因素等各种原因造成全部或部分电子银行业务中断，我行将采取应急处置和恢复措施予以应对，尽快恢复服务。如我行破产且无承接方的，将对所持有的个人信息进行删除处理。

目前，我们已通过国家网络安全等级保护的测评和备案，在信息安全方面数据中心已达到 ISO27001 认证标准的要求，并获得相应的认证。

我行将尽力确保您提供个人信息的安全性。同时，也请您务必妥善保管好您的账户登录名及其他身份要素。请使用复杂密码，协助我行保证您的账号安全。您在使用我行服务时，我行会通过您的登录名及其他身份要素来识别您的身份。一旦您泄漏了前述信息，您可能会蒙受损失，并可能产生对您不利的法律后果。如您发现账户登录名及/或其他身份要素可能或已经泄露时，请您立即和我行取得联系，以便我行及时采取相应措施以避免或降低相关损失。

若不幸发生个人信息安全事件，我行将按照法律法规的要求及时采取有效补救措施，阻止安全事件扩大。我行将及时将事件相关情况以电子邮件、信函、电话和/或推送通知等方式告知您，难以逐一告知您时，我行会采取合理、有效的方式发布公告。同时，我行还将按照监管机构要求，主动上报个人信息安全事件的处置情况。

四、 我行如何对外提供您的个人信息

(一) 提供

我们不会对我行以外的公司、组织和个人提供您的个人信息，但以下情况除外：

1. 在法定情形下的对外提供：

在订立、履行您作为一方当事人的合同所必需，或履行我行法定义务所必需等法律、行政法规明确规定的情形下，对外提供您的个人信息。例如，为满足监管合规、税务合规及其他须遵守的监管要求等，向相关部门进行提供（包括洗钱、恐怖主义融资、贿赂、贪污、逃税、欺诈等）。

2. 在获取单独同意或授权的情况下对外提供：

在获得您的单独同意后，我行会向其他方提供您授权范围内的个人信息。

如业务需要对外提供您的个人信息，我行会在提供前，向您告知个人信息的接收方的名称或者姓名、联系方式、处理目的、处理方式和个人信息的种类，获得您的单独同意，法律法规另有规定的除外。

如我行因本政策所披露的提供情形以外的其他业务，需要对外提供您的个人信息，我行会根据相关法律法规的要求，另行向您明确告知个人信息提供的有关情况，征得您的单独授权或同意。

我行常见的个人信息对外提供的场景有：

(1) 向授权合作伙伴提供：

为向您提供更完善的服务，我行可能需要向其他授权合作伙伴提供您的某些个人信息。例如，代表您行事的收款人、受益人、中介人、往来及代理行、证券交易所、证券公司等，或向您付款的人士；其他金融机构、行业协会、银行卡组织、信用评级机构、征信机构、信息服务提供商、担保公司；向您提供资产管理服务的第三方资产管理机构、私人银行专享服务的合作方。我行还会与政府机构平台合作，如向与社保、海关、税务等有关机构提供您的某些个人信息。我行仅会出于合法、正当、必要的目的提供您的个人信息，并且只会提供服务所必要的

个人信息。同时，我行会与合作方签署严格的保密协定，要求他们严格按照我行的说明、本政策以及其他任何相关的保密和安全措施来处理您的个人信息，并将要求我行的合作方不得将提供的个人信息用于任何其他用途。如果您拒绝我行与合作方在提供服务时提供我行收集的为提供服务所必需的个人信息，将可能导致您无法在我行使用该服务。例如：

向销售金融产品的发行方提供。

这些机构是由我行代理销售其金融产品（如基金、保险、信托等）的发行方。为了使您能够购买到前述金融产品，我们可能提供您的个人身份信息、个人财产信息（如发行方需要）、个人账户信息、金融产品交易信息给代理销售金融产品的发行方。

（2）向农业银行集团子公司提供：

如我行需要将您的个人信息提供给农业银行集团子公司，将按照法律规定向您告知并征得您的单独同意。提供的个人信息的范围将根据具体业务情况而定，例如，根据要求向监管部门报送统计信息，基于集团风险管理需要以及反洗钱、反欺诈的目的提供您的个人身份信息以及账户信息。

我行仅会出于合法、正当、必要、明确的目的提供您的个人信息。合作过程中，我行将严格控制合作方行为与权限，通过加密传输、安全隔离、权限管控、监测报警、去标识化等方式，防范数据滥用或者泄露风险。对我行与之共享个人信息的公司、组织和个人，我行会与其签署严格的保密协定，要求他们按照我行的说明、本隐私政策以及其他相关的保密和安全措施来处理您的个人信息。我行将要求我行的合作方不得将接收的个人信息用于任何其他用途。如我行发现合作方违反法律法规要求或与我行约定处理个人信息的，我行将立即要求其停止相关行为，并采取或要求其采取有效补救措施（如更改口令、回收权限、断开网络连接等）控制或消除个人信息面临的安全风险；必要时，我行将解除与相关合作方的业务关系，并要求其及时删除从我行获得的个人信息。如果您拒绝我行合作方在提供服务时与我行共享我行收集的为提供服务所必需的您的个人信息，将可能导致您无法在我行使用该服务。

（二）转让

我行不会将您的个人信息转让给公司、组织和个人，但以下情况除外：

1. 征得您的单独同意。如业务需要对外转让您的个人信息，我行会在转让前，依法向您告知接收方的名称或者姓名、联系方式、处理目的、处理方式和个人信息的种类，并取得您的单独同意，法律法规另有规定的除外。
2. 根据法律法规或强制性的行政或司法要求；
3. 在合并、收购、资产转让等类似交易中，如涉及到个人信息转让，我行会向您告知接收方的名称或者姓名和联系方式，并要求新的持有您个人信息的公司、组织继续受本政策的约束，否则我行将要求该公司、组织重新取得您的明确同意。

如我行违反法律法规规定或违反与您的约定向合作方提供、转让您的个人信息，当您要求删除相关信息时，我行将立即停止提供、转让的行为，并通知第三方及时删除。

（三）公开披露

我行仅会在以下情况，公开披露您的个人信息：

1. 我行会告知您披露个人信息的目的、类型，并事先获得您单独同意或授权；
2. 根据法律法规、法律程序、诉讼或政府主管部门的强制性要求，我行可能会公开披露您的个人信息。

如我行违反法律法规规定或违反与您的约定公开披露您的个人信息，当您要求停止公开披露的行为时，我行将立即停止公开披露的行为，并发布通知要求相关接收方删除相应的信息。

（四）征得授权同意的例外

根据相关法律、行政法规，以下情形中，我们可能会提供、转让、公开披露个人信息，并且无需事先征得您的授权同意：

1. 为订立、履行您作为一方当事人的合同所必需的；
2. 与我行履行法律法规、监管规定的义务相关的；
3. 为应对突发公共卫生事件，或者紧急情况下为保护自然人的生命健康和财产安全所必需的；
4. 除您明确拒绝外，依照法律规定在合理的范围内提供、转让、公开您自行公开或者其他已经合法公开的个人信息，如合法的新闻报道、政府信息公开等渠道；
5. 法律、行政法规规定的其他情形。

如我行提供、转让、公开您已公开的个人信息，对您个人权益有重大影响的，将依照法律规定取得您的同意。

五、 您如何访问和管理自己的个人信息

按照我国相关的法律法规和监管规定，我行保障您对自己的个人信息行使权利，我们将在 15 个工作日内回复或响应您的以下权利请求：

（一）访问您的个人信息并获取您的个人信息副本

您有权通过我行网点、个人网银、个人掌银、电话银行等渠道访问您的个人信息，法律法规另有规定的除外。在个人网银中，您可以通过“我的-我的信息”访问您的个人信息，查询自己的性别、婚姻状况、民族、职业、邮箱、单位名称、掌银注册手机号码。在网点，您可通过人工柜台或超级柜台进行个人信息的查询，通过超级柜台，您可以通过“银行卡业务-资料修改”查询您的手机号码、固定电话、职业、联系地址、个人税收身份。在个人掌银中，您可以通过“我的-安全中心-个人信息维护”访问您的个人信息，查询您的姓名、性别、国籍、证件类型、证件有效期、邮箱、联系地址、邮编、职业信息并复制部分信息；您可通过“首页-信用卡-卡片管家-个人信息”访问您在信用卡系统中留存的个人信
息，查询您的家庭地址、家庭邮编、家庭电话、单位名称、单位地址、单位邮编、单位电话、手机号码。如您请求将个人信息转移至指定的个人信息处理者，符合国家

网信部门规定条件的，我行将依法提供转移的途径。

（二）更正和更新您的个人信息

若您发现关于您的个人信息处理有误时，您有权要求我们做出更正。类似地，若您想更新您的个人信息，您也可以通过电子渠道自行更新您的部分个人信息。在您修改个人信息之前，我们会验证您的身份，具体修改渠道如下：

在个人网银中，您可以通过“我的-我的信息”修改您的性别、婚姻状况、民族、职业、邮箱、单位名称。

在个人掌银中，您可以通过“我的-客户信息”修改您的性别、邮箱、固定电话、联系地址、邮编、职业信息；还可以通过“首页-信用卡-卡片管家-个人信息”修改您在我行信用卡系统中预留的家庭地址、家庭邮编、家庭电话、单位名称、单位地址、单位邮编、单位电话、手机号码。

在中国农业银行微信公众号和农行小程序中，您可以通过“我的账户-切换账号登录”修改自己的微信 ID 和掌银身份的绑定关系。

在农业银行信用卡和信用卡微信小程序中，您可以通过“关联服务号”修改自己微信 ID 与所持我行信用卡的绑定关系。

您在贵金属商城、兴农商城中填写的信息，可以通过登录贵金属商城、兴农商城进行修改。请您注意，由于您在贵金属商城、兴农商城中的信息不与掌银信息相关联，您通过个人掌银修改了部分个人信息并不当然等于修改了您在贵金属商城和兴农商城中的信息。

在超级柜台，您可使用“银行卡业务-资料修改”修改您的证件有效期、出生日期、发证机关、国籍、民族、性别、手机号码、固定电话、职业、联系地址、个人税收身份，具体借记卡、信用卡可修改的信息范围以界面展示为准。。

此外，您还可以通过我行网点、客服热线（95599）等渠道提出修改申请。

（三）删除您的个人信息

在以下情形中，您可以通过我行网点提出删除个人信息的请求：

1. 如果我行处理个人信息的行为违反法律法规；
2. 如果我行处理个人信息的行为违反与您的约定；
3. 如果您不再使用我们的产品或服务，或您注销了账户；
4. 如果我行不再为您提供产品或服务。

您可以通过我行网点、客服热线（95599）等方式请求删除您的个人信息。个人网银中，您可以通过“我的-我的信息”请求删除自己的性别、婚姻状况、民族、职业、邮箱、单位名称。在个人掌银中，您可以通过“我的-客户信息”请求删除自己的性别、邮箱、固定电话、联系地址、邮编、职业信息。您在贵金属商城、兴农商城中填写的信息，可以通过登录贵金属商城、兴农商城进行删除。

（四）改变您授权同意的范围

在个人掌银中，我行会在客户端初始化时提示您是否进行相关授权，您可自由选择是否接受，并向您提供撤回收集、使用个人信息授权同意的的方法。

您有权撤回我行基于您同意处理相关个人信息的授权。例如，您可通过个人手机银行按照“我的-设置-授权管理”撤回对我行掌银渠道相关服务与第三方机构共享您的个人信息、处理您的人脸识别信息等授权，通过前往我行营业网点撤回对我行处理您人脸信息的授权，通过我行信用卡客服热线撤回对我行信用卡业务提供信息的授权。此外，您还可通过我行 95599 客户服务热线、在线客服等提出撤回您授权的要求。请您注意，本政策覆盖我行线上线下主要服务渠道核心功能收集使用您个人信息的情况，您解除与我行各账户合约后，将视同您撤回了对我行本政策的同意。您撤回授权后，我行将不再处理您相应的个人信息，法律法规另有规定的除外；同时，撤回授权不影响撤回前基于您的授权已进行的个人信息处理活动效力。基于开展业务所需要，您撤回同意后，将可能会影响您使用相关渠道的服务功能。

您可以根据手机的不同品牌和型号，通过开通或关闭位置服务权限、读取联

系人权限、拨打电话权限等，随时给予或撤销您的授权同意。

在您使用中国农业银行微信公众号和微信小程序时，我们将按照腾讯策略获取地理位置授权，您可以通过修改系统设置里的微信定位服务来改变您对于我们获取地理位置的授权，在小程序中您还可以通过小程序位置信息进行设置来改变您对于我们获取地理位置的授权。

在个人掌银中，如您需关闭定向推送功能，您可以通过“首页-消息-设置-优惠消息”，滑动右侧开关键，关闭定向推送优惠消息服务。

为向您提供更准确、便捷的服务，我行会依据您的个人身份信息、操作信息、交易信息进行综合判断，推荐您可能感兴趣的产品及相关内容介绍。同时，为了保障您接收信息的自主性，如您需关闭“个性化推荐”功能，您可以通过个人掌银“我的-设置-个性化推荐”，滑动右侧开关键，关闭“个性化推荐”功能。

（五）注销您的账户

如您注销我行二、三类电子账户，您可以选择个人掌银、个人网银或者到网点注销。如您为个人掌银用户，可以通过个人掌银“我的账户-电子账户详情-更多-销户”注销您的二、三类电子账户；如您为个人网银用户，您可以通过“账户-我的账户-电子账户-账户管理-电子账户销户”注销您的二、三类电子账户。

（六）注销您的电子银行渠道

如您的掌上银行未绑定账户或身份证号，您需注销我行掌上银行，可以在掌上银行通过“我的-设置-注销并退出”，输入手机号验证码，验证通过后即可注销掌上银行。如您的掌上银行已绑定账户或身份证号，您可以前往我行网点进行注销。如您注销我行网上银行，您可以到网点办理注销业务。

请注意，您注销个人网银渠道的行为是不可逆的，一旦您注销个人网银渠道，您的个人掌银渠道会同步注销，我们将删除个人网银和个人掌银客户端中有关您的渠道签约信息。法律法规或监管机构对个人信息存储时间另有规定的除外。

请您注意，我行线上渠道注册用户仅关闭企业网上银行页面、卸载或停止使用个人掌银客户端、删除小程序、删除公众号时，并不能注销您的个人网银或个人掌银渠道，有关您个人网银或掌银的信息不会被删除。

（七）响应您的上述请求

为保障安全，在处理您的请求前，我行可能需要您提供书面请求，并验证您的身份。请您理解，对于目前技术手段尚不支持、可能给他人合法权益带来风险等请求，我行可能会予以拒绝。

尽管有上述约定，但在以下情形中，按照法律法规或监管要求，我们将无法响应您的请求：

1. 与我行履行法律法规、监管规定的义务相关的；
2. 与国家安全、国防安全直接相关的；
3. 与公共安全、公共卫生、重大公共利益直接相关的；
4. 与刑事侦查、起诉、审判和执行判决等直接相关的；
5. 我行有充分证据表明您存在主观恶意或滥用权利的；
6. 出于维护您或其他人的生命、财产等重大合法权益但又很难得到本人授权同意的；
7. 响应您的请求将导致您或其他人、组织的合法权益受到严重损害的；
8. 涉及商业秘密的。

请您注意，如我行决定不响应您的请求，会向您告知该决定的理由，并向您提供投诉的途径。

六、 我行如何处理未成年人的个人信息

我行期望父母或监护人指导未成年人使用我行的服务。我行将根据国家相关法律法规的规定保护未成年人的个人信息的保密性及安全性。

如您为未成年人，建议请您的父母或监护人阅读本政策，并在征得您父母或监护人同意的前提下使用我行的服务或向我行提供您的个人信息。如您为不满 14 周岁的未成年人，您的个人信息都属于敏感个人信息，我行收集您的个人信息将征得您父母或者其他监护人的明示同意。对于经父母或监护人同意而收集的您的个人信息，我行只会在受到法律允许、父母或监护人同意的情况下使用。如您的监护人不同意您按照本政策使用我行的服务或向我行提供个人信息，请您立即终止使用我行的服务并及时通知我行，以便我行采取相应的措施。处理不满 14 周岁未成年人个人信息的有关情况，敬请查阅《未成年人个人信息保护声明》。

如您为未成年人的父母或监护人，当您对您所监护的未成年人的个人信息处理存在疑问时，请通过下文第八部分中的联系方式联系我行。

七、 本政策如何更新

根据国家法律法规变化及服务运营需要，我行需对本政策及相关规则不时地进行修改。修改后的内容会通过我行门户网站、个人掌银、个人网银、网点等渠道公布更新版本，并通过 APP 推送、弹窗提示等方式通知您，以便您能及时了解本政策最新内容。未经您明确同意，我行不会减少您按照本政策所应享有的权利。请您不时关注相关公告、提示信息及协议、规则等相关内容的变动。

对于重大变更，我行还会提供更为显著的通知（包括电子邮件/短信发送通知等）。

本政策所指的重大变更包括但不限于：

1. 我们的服务模式，如处理个人信息的目的、处理个人信息的种类、个人信息的处理方式等发生重大变化；
2. 个人信息提供、转让或公开披露的主要对象类型发生变化；
3. 您参与个人信息处理方面的权利及其行使方式发生重大变化；
4. 我们负责处理个人信息安全的责任部门、联络方式及投诉渠道发生变化；
5. 个人信息安全影响评估报告表明存在高风险时。

您知悉并确认，如您不同意更新后的内容，应立即停止使用相应服务，并

注销相关账户，我行将停止收集您的相关个人信息；如您继续使用服务，即视为同意接受更新内容。为了您能及时接收到通知，建议您在联系方式更新时及时通知我们。

八、 如何联系我行

如果您对本隐私政策有任何疑问、意见、建议或投诉，请通过以下方式与我们联系：

电子邮件：95599@abchina.com

客服热线：95599

信用卡客服热线：4006695599

微信公众号（借记卡）：中国农业银行微银行

微信公众号（信用卡）：农业银行信用卡

一般情况下，我们将在收到您疑问、意见或建议后的 15 个工作日内处理并向您回复。对您的投诉，我行将依照相关法律法规、合同约定，公平公正作出处理决定，事实清楚、争议情况简单的，我行将自收到投诉之日起 15 个自然日内作出处理决定并告知您，法律法规或监管机关另有规定的除外。

我行全称：中国农业银行股份有限公司

注册地址：北京市东城区建国门内大街 69 号

如果您对我们的回复不满意，特别是若我们的个人信息处理行为损害了您的合法权益，您还有权向消费者权益保护组织、监管机关投诉，也可向调解机构、仲裁单位、法院等相关部门申请调解、仲裁、诉讼，以维护您的合法权益。



附件 1-2

基于人工智能技术的个人客户营销服务 合法合规性评估报告

本项目严格按照《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》、《中华人民共和国消费者权益保护法》、《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)《金融机构反洗钱和反恐怖融资监督管理办法》(中国人民银行令〔2021〕第3号发布)等相关国家法律法规及金融行业相关政策文件要求进行设计,在数据收集和使用过程中采取措施保护个人金融信息和用户敏感信息安全,所提供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,具体报告内容如下:

基于人工智能技术的个人客户营销服务主要面向金融机构个人客户金融服务场景,包括手机银行、理财、储蓄、保险、贷款等。一是运用人工智能模型对金融客户群体(如养老客群、社保客群、“三农”客群、妇女与青年创业客群等)进行细分,分析挖掘不同群体客户个性化金融需求和消费需求,智慧化精准匹配金融服务与产品,提高银行数字金融服务能力,提升客户服务满意度,促进不同客户群体消费意愿,助力社会经济发展。二是助力金融

机构创新客户服务模式。通过对客户行为、需求和偏好的深入分析，有助于银行打造出更加个性化的服务模式，提供差异化的金融产品和服务，从而提升客户的留存及购买转化。三是有助于金融机构业务流程的优化革新。通过AI模型对大量业务数据的分析，可以帮助金融机构发现流程中的瓶颈和低效环节，从而促使银行进行优化和改进，不仅可以提高用户金融服务体验，还可以起到降本增效的作用。

在业务合规性方面，基于人工智能技术的个人客户营销服务是在我行现有各类个人金融产品的基础上，引入大数据、人工智能等前沿技术对金融服务模式进行创新，符合相关监管文件的要求。

在数据合规方面，基于人工智能技术的个人客户营销服务严格执行《银行业金融机构数据治理指引》，依法合规采集和应用客户数据，不断完善数据安全技术，定期审计数据安全，做到依法保护客户隐私和数据安全。

在网络安全合规方面，基于人工智能技术的个人客户营销服务工程严格执行《中华人民共和国网络安全法》，合理设置和使用防火墙、防病毒网关、入侵检测等安全产品，同时基于大数据、人工智能等技术进行实时监控，全面识别安全风险，保证客户信息安全。

在技术提供方资质及行为合规方面，在合作前根据不同类型制定不同的准入标准，合作过程中严格遵循行内风险政策和准入要求对技术提供方进行资质审查，定

期跟踪监控合作方经营、资质变化情况，及时发现过程风险问题并视情况采取风险提示、警告、整改、终止合作等措施。

经评估，基于人工智能技术的个人客户营销服务所提供金融服务符合相关法律法规及金融行业政策文件要求，可依法合规开展业务应用。

中国农业银行股份有限公司苏州分行
内控与法律合规监督部

2025年9月18日



附件 1-3

基于人工智能技术的个人客户营销服务 技术安全性评估报告

该应用所有数据和特征均在客户授权前提下使用，已在客户数据授权协议中明确。

数据和服务在农业银行苏州分行域内进行，数据在银行内网加工和传输，使用行内现有脱敏后数据，模型算法服务在行内数据挖掘平台内运行，数据应用使用行内现有的营销服务平台，整个运营服务过程数据不出域，也无外部数据交互，确保数据安全合法使用。

国科金信（北京）信息科技有限公司人员和行方签署保密条款后入场，在银行网络环境内开展工作，使用专用电脑、专用开发账号，确保全过程可监控，可审计。国科金信（北京）信息科技有限公司人员可访问数据范围为单独授权，确保只能访问最小范围、低密级、脱敏后数据，防止金融、个人信息数据泄露。

1、具有完善的风险监控能力

采取智能化的风控手段，利用远程监控、大数据等新技术建立风险识别、监测和预警模型，对平台的交易场景、数据和资金流动进行监测分析，实现自动监测、自动预警和自动防控。

2、制定了完善的安全退出机制

运营过程中发现风险事件时，对平台业务风险进行分析，查明风险成因。对存在准入条件、模型制定缺陷等整体服务方案风险的，按照退出方案中止服务，对采用同类模式的整体服务方案进行重新评估和优化，采取有效措施后，实质性风险确已消除，才可重新开办业务。并及时进行客户数据备份，确保业务连续开展。

3、严格遵循相关规范制度

本项目严格按照《个人金融信息保护技术规范》（JR/T 0171-2020）、《移动金融客户端应用软件管理规范》（JR/T 0092-2019）、《基于大数据的支付风险智能防控技术规范》（JR/T 0202-2020）、《金融科技创新安全通用规范》（JR/T 0199-2020）等金融行业相关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金融行业标准。

中国农业银行股份有限公司苏州分行
科技与产品管理部

2025年9月18日

附件 1-4

基于人工智能技术的个人客户营销服务 风险补偿机制

本项目针对可能存在风险隐患，按照风险补偿机制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、保险计划等补偿措施，切实保障金融消费者合法权益。对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：

基于人工智能技术的个人客户营销服务在确保风险可控、监管合规的前提下，以我行存量客户为目标客群，基于我行现有金融产品与服务，创新应用大数据、人工智能等技术，通过对客户行为、需求和偏好的深入分析，智慧化精准匹配金融服务产品与服务，提高我行数字金融服务能力，提升客户服务满意度，促进不同客户群体消费意愿，助力社会经济发展。

基于人工智能技术的个人客户营销服务在创新实施过程中已充分考虑消费者权益保护工作相关要求，充分尊重消费者合法权益，并在执行过程中以消费者权益保护工作为核心，高度重视风险防控工作，主动履行消费者权益保护义务，从源头上预防侵害消费者合法权益事件的发生。

针对可能存在的金融系统和数据方面的风险隐患，按照我行建立的风险补偿机制，可确保因产品或服务的技术缺陷对用户合法权益造成损害时，最大程度降低用户损失。在出现风险时，明确责任认定后，按照相关用户投诉及处理机制向客户做好解释说明和安抚工作，及时引导客户通过柜面等其他渠道办理业务，为客户提供持续、适当的服务，基本满足客户需要和期望。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。

一、针对项目可能存在的风险。做项目风险识别，划分项目风险等级并采取相应的风险措施，从而降低风险、规避风险等，对于那些无法通过风险分散、风险对冲或风险转移的风险进行管理。

二、做好平台服务的监控管理，并建立良好的应急机制，在遭遇不可预知因素发生服务中断时，尽快恢复服务，并在此过程中全力保障客户的合法权益不受侵害。

三、当风险发生时，如因本产品问题造成客户损失时，积极协助客户通过法律途径取得合理补偿，保护客户的合法权益，并最大程度降低客户损失。

四、为平台建立数据应用机制和流程，规范数据获取及数据的使用权限。若出现客户数据被违规使用的情况，将根据《网络安全法》、《个人金融信息保护技术规范》等法律法规进行责任承担，由我行向客户提供损失补偿服务。

五、对于非客户自身责任导致的资金损失，我行提供全额补偿，充分保障消费者合法权益。



附件 1-5

基于人工智能技术的个人客户营销服务 退出机制

本项目按照由申请方中国农业银行股份有限公司苏州分行和国科金信（北京）信息科技有限公司联合建立退出机制，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。

具体机制如下：

一、退出条件

1. 据金融科技创新监管试点情况及监管意见正常退出。
2. 依据法律法规和监管政策要求停止服务。
3. 因特殊情况导致非正常退出时。
4. 其他不可预知风险。

二、退出方案

当触发退出条件时，本项目退出方案包括技术退出和业务退出两部分。

1. 技术退出

平台通过回收与本项目相关的系统资源，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，对客户个人信息数据与交易数据进行备份，确保服务退出后，客户不会受到影响。

2. 业务退出

平台及时告知客户退出情况，积极配合，保障客户合法权益不受影响，在保障用户资金和信息安全的前提下进行平稳退出。

如遇法律纠纷，依法依规进行仲裁、诉讼。

三、执行部门

我行科技与产品管理部、网络金融部、公司业务部等将根据各自职责开展本项目系统下线工作。

四、数据处理措施

按照《中华人民共和国网络安全法》、《个人金融信息保护技术规范》等要求，我行做好数据的归档备份，并确保手机银行上其他业务功能不受影响。

五、风险补偿

客户可以通过我行营业网点、客服热线、门户网站等渠道提出投诉意见和要求。平台受理后，由相关部门

核实情况，确认责任并联系客户，向客户做好解释说明和安抚工作，及时引导客户通过柜台等其他渠道办理业务，为客户提供持续、适当的服务，基本满足客户的需要和期望。

本着依法依规认定、严格审核、高效处理的原则，切实保障客户合法权益。如遇法律纠纷，依法依规进行仲裁、诉讼。



附件 1-6

基于人工智能技术的个人客户营销服务 应急处置预案

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：

一、目的和依据

为有效快速、妥善处理基于人工智能技术的个人客户营销服务可能发生的突发事件，按照“分级负责、分类处置、快速高效、安全稳妥”的原则，规范应急处理流程，完善应急体系，构建成熟管理机制，由分行统一领导、相关部门密切配合、各级分支机构协调联动，维护业务服务的正常运行，最大程度避免和减轻突发事件带来的损害，切实保障业务稳定运行和用户合法权益，

依据相关规定，制定本应急预案。

二、适用范围

预案适用于由市场因素、产品因素、系统缺陷、网络故障等各种原因所导致的基于人工智能技术的个人客户营销服务无法运行或服务的突发事件，需采取的应急处理、操作处置和风险应对操作。

三、突发事件场景

应急预案适用的突发事件场景主要包括：

场景一：网络故障、系统宕机等原因导致基于人工智能技术的个人客户营销服务无法正常运行。

场景二：基于人工智能技术的个人客户营销服务客户端发生故障，导致应用无法启动或正常运行。

场景三：基于人工智能技术的个人客户营销服务可以正常运行。但个别进程出现错误，造成相应的服务无法使用。

四、预案要点

1. 建立监测系统，对系统和业务运行情况进行实时监控，及时触发告警并予以系统控制。

2. 建立预警机制，将可能影响的信息纳入预警范围，包括网络异常、应用异常、硬件异常等系统运行异常和自然灾害等其他异常，由系统运维人员负责收集信息，并立即报告相关负责人。

3. 提供 7 X 24 X 365 的故障应急反应机制，组建系统保障小组。系统一旦出现中断故障，或影响业务运行

的情况，则立即启动故障应急响应程序。系统保障小组立即提供技术支持和技术保障，进行故障诊断和排除。

4. 测试投产前，落实完善服务恢复方案，做好系统压力测试工作，切实做好用户数据保护，全力保障业务连续性。

五、相关组织职责描述

1. 制定机构应急预案责任机制，落实相应责任人，部署、组织各机构和责任人做好应急准备工作，及时报告故障有关情况。

2. 在基于人工智能技术的个人客户营销服务出现故障时，协调专业技术人员快速处理故障，尽快恢复业务服务能力。

