

《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	91460000201267051J-2025-0001	
	创新应用名称	基于大数据技术的信用就医服务	
	创新应用类型	金融服务	
	机构信息	统一社会信用代码	91460000201267051J
		全球法人识别编码	549300AX1UM10U30HK09
		机构名称	交通银行股份有限公司 海南省分行
		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：B0005B246010001 发证机关：国家金融监督管理总局 海南监管局
	拟正式运营时间	2025年12月20日	
	技术应用	1.运用大数据技术，在客户充分授权的前提下，基于行内风险管控信息（历史金融行为）、第三方外部数据(医保参保所在地、医保参保状态)及客户的征信数据，由反欺诈平台进行反欺诈风险控制，通过规则引擎实现客户信用额度的线上审批。 2.运用人脸识别、视频活体检测等技术,在用户办理信用就医相关业务的关键环节，通过精准捕捉面部特征点、动态验证活体信息等方式，有效防范身份冒用风险，确保用户身份核验的准确性与安全性，帮助用户快速完成身份确认，进而提升信用就医服务的便捷性与高效性，为用户带来更流畅、更安心的就医体验。	
	功能服务	本应用使用了大数据、人脸识别、活体检测等技术，搭建了医疗支付场景下的信用授信服务平台，为居民提供3000元至5000元的就医额度，居民可凭此额度在上线该业务的医院享受“先诊疗后付费”信用就医服务。该服务有效缩短了居民排队缴费耗时，减轻了医院窗口的服务压力，解决了部分人群就医缺少资金周转的困难；支	

		<p>持额度共享，有效解决“一老一小”就医支付难的问题，同时改善了医院的账务结构。在实际应用方面，借助了海易办（海南省政务办理平台）、各医疗机构小程序的渠道，居民可通过以上渠道跳转到本应用进行额度申请和其他功能的使用。</p> <p>本应用由交通银行开发和负责平台运营并由交通银行海南省分行提供金融应用场景，此外无第三方机构参与。</p>
	创新性说明	<p>1.在服务模式方面。相比传统的贷款审批流程，本应用聚焦于惠民便民的宗旨，只需要申请人是在海南省参保状态正常的居民，且不涉及电诈、洗钱等风险活动，均可申请该项服务，降低了服务人群的准入门槛，大幅提升了服务人群的覆盖面，系统支持参保居民就医支付时，先扣除医保支付部分费用，再通过信用就医额度支付剩余部分费用，满足居民使用医保结算的权利，提升了居民使用体验感。</p> <p>2.数据应用方面，从省大数据局引入了海南省医保参保数据作为授信的重要参考要素，同时通过与医院生产系统对接，完成诊疗信息和支付信息的统一闭环，有效改善了医院的账务结构。</p> <p>3.风控能力方面。一是严格的身份核验机制。要求患者签约时完成实名认证，且由本人发起申请。二是全流程资金监控。建立了和医院系统的对账接口，确保财务规范管理，同时为了防止资金套现，限定资金的不同渠道退款金额不得超过原缴纳金额；三是限定了涉及电诈、洗钱等风险活动的人员不得通过申请。通过严格的风控措施，有效防范金融风险，提升了金融服务的稳定性和安全性。</p>
	预期效果	预期在全省医院推广使用后，有效解决海南省参保居民就医排队缴费、减轻医院窗口压力、改善医院财务结构、为资金周转困难的居民提供看病就医资金，实现便民、惠民的就医新模式。
	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，预期可服务用户数量超过10万人。
创新应用服务信息	服务渠道	线上渠道：通过海易办APP完成签约，获得信用额度 线下渠道：在医院使用。
	服务时间	线上渠道：7×24小时。

		线下渠道：以医院营业时间为准。
	服务用户	海南省参保状态正常、不涉及电诈、洗钱等风险的居民。
	服务协议书	《交通银行“惠民就医”服务协议》（见附件1-1）
	评估机构	交通银行股份有限公司海南省分行内控合规部/法律事务部
	评估时间	2025年11月8日
	有效期限	3年
合法合规性评估	评估结论	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》、《金融机构大额交易和可疑交易报告管理办法》（中国人民银行令〔2016〕第3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）、《中国银保监会办公厅关于印发银行保险机构信息科技外包风险监管办法的通知》（银保监办发〔2021〕141号）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-基于大数据技术的信用就医服务》（见附件1-2）
	评估机构	交通银行股份有限公司海南省分行金融科技部
	评估时间	2025年11月8日
	有效期限	3年
技术安全性评估	评估结论	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）、《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/T 0171—2020）、《金融科技创新安全通用规范》（JR/T 0199—2020）、《基于大数据的支付风险智能防控技术规范》（JR/T 0202—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)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。	
	评估材料	《技术安全性评估报告-基于大数据技术的信用就医服务》(见附件1-3)	
风险防控	风控措施	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。
		1 防范措施	在数据应用中,交通银行海南省分行遵循“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,保障用户数据安全。数据采集时,仅获取居民的参保状态字段,最大限度保护居民隐私。数据存储时,将原始信息进行脱敏,严控访问权限,降低数据泄露风险。数据传输时,采用专线进行数据传输。数据使用时,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。
		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。
		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》(JR/T 0200—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。
		风险点	涉及个人敏感信息的跨系统数据交互,可能导致他人冒用身份发起服务申请的风险。
		3 防范措施	用户申请服务签约环节开通了人脸识别,确保服务申请主体的准确性,避免身份冒用和篡改。
		4 风险	逾期未还款可能会影响申请人信用记录的风险。

		点	
		防范措施	支持包括手机银行、微信、跨行代扣等多张还款方式，开通了还款、逾期前的短信提醒，针对逾期未还款的客户，开设3天宽限期进行缓冲，最大程度避免用户逾期还款。
	5	风险点	可能存在信贷资金流向非医疗用途场景的风险，资金使用未做到专款专用。
		防范措施	全流程资金监控。建立了和医院系统的对账接口，确保财务规范管理，同时为了防止资金套现，限定资金的不同渠道退款金额不得超过原缴纳金额。
	风险补偿机制		本应用风险补偿机制(见附件1-4)个人或者医院在办理“先诊疗后付费”信用就医业务时，如因医院原因造成错扣等，由院方和患者协商解决。交通银行海南省分行办理该项业务时，如未按相关规定履行义务而造成患者或者医院的损失，由交通银行海南省分行和患者或者医院协商解决。
	退出机制		本项目由申请各方联合建立退出机制(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。如遇法律纠纷，按照服务协议约定进行仲裁、诉讼。对客户造成资金损失的通过风险补偿机制解决。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		本项目由申请各方联合建立应急处置预案(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	拨打交通银行客服热线 95559 投诉。
		投诉受理与处理机制	<p>受理部门：交通银行海南省分行个金部/零贷部/消保部</p> <p>受理时间：工作日 8:30-17:30</p> <p>受理流程：接收到投诉意见后，受理人员负责对时间进行了解和分析，在确认投诉事项后，协调相关部门进行处理。</p> <p>处理时限：7 个工作日</p>
	自律投诉	投诉渠道	<p>受理机构：中国互联网金融协会</p> <p>投诉网站：https://tousu.nifa.org.cn</p> <p>投诉电话：400-800-9616</p> <p>投诉邮箱：fintech_support@nifa.org.cn</p>
		投诉受理与处理机制	<p>中国互联网金融协会是经党中央、国务院同意，按照人民银行、银监会、证监会、保监会、工信部、公安部、工商总局等 10 部委联合发布的《关于促进互联网金融健康发展的指导意见》（银发〔2015〕221 号）要求，由中国人民银行会同银监会、证监会、保监会等国家有关部委组织建立的国家级互联网金融行业自律组织。为保护金融消费者合法权益，营造守正、安全、普惠、开放的金融科技创新发展环境，协会按照金融管理部门相关要求建立健全消费者投诉处理机制。对于涉及相关地区的金融科技创新应用项目的争议、投诉事项，协会接收投诉意见后，由相关部门依程序进行处置，并接受金融管理部</p>

			<p>门监督审查。</p> <p>联系方式：400-800-9616</p> <p>对外办公时间：周一至周五</p> <p>上午 8:30-11:30</p> <p>下午 13:30-17:00</p>
备注	无		
承诺声明	<p>本机构承诺所提交的材料真实有效，严格遵守相关金融管理要求，并做出以下声明：</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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</p>		

一，开展“负责任的创新”，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）

年 月 日（盖章）

附件 1-1

**服务协议号：
交通银行“惠民就医”服务协议
特别告知**

尊敬的客户，请认真阅读《交通银行“惠民就医”服务协议》、《个人信用消费贷款合同》样本以及《个人信用消费贷款合同补充协议》样本，特别是带有▲▲标记及字体加粗的条款。如您对《交通银行“惠民就医”服务协议》（以下简称“服务协议”）内容及产品操作流程有任何疑问，请向银行咨询（包括向交通银行股份有限公司营业网点工作人员咨询、拨打 95559 交通银行客户服务电话咨询等）。如果您不同意本服务协议的任何内容，或者无法准确理解相关条款的含义，请不要进行后续操作。

您签署本服务协议即表明您已完全理解并同意全部条款（包括有关权利义务和/或责任限制、免责条款），愿意按照协议约定履行责任。

鉴于甲方拟向乙方申请“惠民就医”服务，为明确双方权利义务，甲方与乙方协商一致，特就乙方为甲方提供惠民就医事宜订立本服务协议。

第一条 定义与解释

1.1 惠民就医：属于交通银行惠民贷个人信用金融产品（下称“惠民贷产品”）中的一个分类，甲方向乙方申请惠民就医服务且获得惠民就医额度后，甲方在指定医疗机构以及其他指定消费场景（以下简称“医疗机构”）所需支付自费医疗费用将自动提用本协议项下惠民贷进行支付。

1.2 惠民贷：本协议项下惠民贷个人信用消费贷款是乙方在惠民就医场景下向符合条件的甲方发放的，甲方应按本服务协议约定用途使用和归还的信用金融产品。

▲▲1.3 额度：乙方根据本服务协议可能为甲方提供的贷款余额的预计最高金额。该额度并非乙方对甲方的贷款承诺且将在提款有效期内随时动态调整，甲方可通过乙方适用的电子渠道的相关页面查看额度实时数值。

1.4 贷款余额：甲方在本服务项下取得且尚未清偿的贷款本金金额之和。

1.5 可用额度：甲方每次申请提款时，当次可以实际提用的预计最高金额。可用额度=额度-贷款余额，甲方可通过乙方适用的电子渠道的相关页面查看可用额度实时数值。

1.6 提款有效期：乙方根据甲方申请及本服务协议约定向甲方发放贷款的期限，属于贷款的发生期间而非贷款期限。甲方可通过乙方适用的电子渠道的相关页面查看提款有效期的具体期限数值。

1.7 贷款期限：单笔贷款的放款日至《个人信用消费贷款合同》（以下简称“贷款合同”，具体样式详见附件一）中约定的贷款到期日期间。

1.8 币种：本服务协议项下贷款币种为人民币。

1.9 一次性利随本清：在贷款合同中约定的该笔贷款到期日，甲方一次性偿还贷款本金及利息的还款方式。利息自贷款放款日计至前述贷款合同约定的贷款到期日。利息计算公式为：贷款本金×月利率×月数+贷款本金×日利率×零头天数。

1.10 按月等额还款：自《个人信用消费贷款合同补充协议》（以下简称“补充协议”，具体样式详见附件二）中约定的分期还款起始日期起，至前述补充协议约定的贷款到期日内，甲方按月以相等金额偿还贷款本息的还款方式。每月还款额计算公式为：

1.11 还款日：甲方应根据本协议约定履行还款义务的每月同一指定日期。在一次性利随本清情况下，还款日与贷款合同中约定的贷款到期日为每月相同对应日；在按月等额还款情况下，还款日为乙方要求甲方每月偿还贷款本息的日期，该日期与贷款合同中约定的贷款到期日亦为每月相同对应日。还款日以甲方签署服务协议后系统显示的具体日期为准，甲方可通过乙方适用的电子渠道查看还款日的具体数值，且不可进行变更。

▲▲1.12 贷款发放及放款结算账户：甲方在交通银行开立了结算账户且账户状态正常的，甲方必须设定本协议约定的放款结算账户，且放款结算账户应为交通银行结算账户，具体账户以甲方申请开通惠民就医服务时在系统界面中选择的结算账户对应的户名及账号或卡号为准。若甲方设定了放款账户，甲方根据本协议提用的贷款将发放至放款结算账户中，再支付至相应医疗机构的账户。若甲方在开通惠民就医服务时未在交通银行开立结算账户，且在开通惠民就医服务后开立了交通银行结算账户，该结算账户将自动成为本业务项下的放款结算账户。若甲方未设定放款结算账户，甲方根据本协议提用的贷款将直接支付至相应医疗机构的账户。

▲▲1.13 贷款归还及自动还款账户：甲方设定了放款结算账户的，该放款结算账户将直接作为自动还款账户，若在还款日及/或到期日甲方有应还未还贷款本息的，乙方将从自动还款账户中扣划资金归还相应贷款本息；甲方未设放款结算账户的，涉及甲方归还相应贷款本息的，甲方应通过开通惠民就医服务时所用的电子渠道进行贷款本息归还。甲方在开通惠民就医服务时未在交通银行开立结算账户，且在开通惠民就医服务后开立了交通银行结算账户，该结算账户将自动成为本业务项下尚未结清贷款的自动还款账户。

1.14 贷款利率：除本协议另有约定外，就每笔贷款合同项下的贷款而言，贷款利率是乙方在本协议项下根据甲方申请向甲方发放贷款适用的利率，利率具体数值以贷款合同约定为准，且将在乙方适用的电子渠道的相关页面中列明。

就每笔贷款合同而言，贷款合同项下适用的贷款利率为固定利率，在贷款期限内不作调整，相应贷款按贷款利率计收利息。若甲方在该贷款合同项下贷款逾期或未按服务协议约定用途使用贷款，贷款逾期或贷款挪用期间，乙方将按照本服务协议及对应的有效贷款合同的约定的计收规则计收罚息和复利。

1.15 利率换算：本服务协议下贷款的年利率（单利）和月利率以各笔贷款的日利率为基础进行换算，年利率=日利率*360，月利率=日利率*30。

1.16 乙方适用的电子渠道：甲方在乙方未开通手机银行、个人网银等任何电子渠道的，本协议中提及的“乙方适用的电子渠道”指甲方开通惠民就医服务时所用的电子渠道；甲方在乙方开通手机银行及/或个人网银等电子渠道的，本协议中提及的“乙方适用的电子渠道”指支持进行本协议项下惠民贷相关操作的该等电子渠道，以及甲方开通惠民就医服务时所用的电子渠道。

1.17 相关人：相关人是指甲方的代理人等直接或间接相关人。

1.18 业务相关方：业务相关方是指基础交易合同项下各方交易当事人及其他除各方交易当事人以外的、与交易有关的相关主体，以及该等交易当事人、相关主体的授权代理人、代理人、法定代表人、负责人、控股股东或实际控制人、受益所有人等各方当事人。

▲▲第二条 提款申请、贷款发放及使用

2.1 本服务协议生效后，惠民就医服务随即开通，在提款有效期内，甲方至指定医疗机构（指定医疗机构清单具体将以乙方适用的电子渠道的相关页面显示为准，将据实动态调整）就医时，甲方使用乙方惠民就医服务的，如涉及甲方需向医疗机构支付自费医疗费用，甲方申请按本协议约定提用贷款并用于支付自费医疗费用，该申请提用贷款的方式即为就医支付提款。

甲方使用就医支付提款方式提用贷款向合作机构（包括但不限于医疗机构、第三方支付机构等医疗场景相关服务机构，下同）支付自费医疗费用时，甲方提用贷款的指令将由前述合作机构向乙方发送，乙方收到该等指令即视同甲方向乙方提出就医支付提款申请，同时，对于合作机构向乙方发送指令前，合作机构是否要求甲方输入相关交易密码/支付密码或通过其他校验方式对甲方的身份以及提款意愿真实性等进行核验，以甲方与相关合作机构约定执行。对于合作机构向乙方发送指令的准确性、合法性、完整性、交易背景真实性等，乙方不承担责任，甲方对相关提款申请有异议的，甲方应与合作机构自行解决，前述约定不免除因乙方过错依法应由乙方承担的责任。

2.2 惠民就医服务开通后，乙方收到相应就医支付提款申请的，当甲方惠民就医可用额度大于或等于拟支付金额且甲方信用状况符合乙方要求的情况下，将触发就医支付提款，并向医疗机构支付自费费用。

2.3 通过就医支付提款的，就每一次提款而言，当次提款金额为当次所需支付金额。

对于同一日内仅发生一次就医支付提款的，当次提款金额将生成一笔贷款，并按附件一格式生成贷款合同，以贷款资金支付自费医疗费用后贷款合同生效，甲方可在放款次日通过乙方适用的电子渠道的相关页面查阅按附件一格式生成的贷款合同和借款凭证。对于同一日内发生多次就医支付提款的，该日内发生的多次提款金额将进行累计并合并生成一笔贷款，并按附件一格式生成贷款合同，以当日最后一次提款资金支付自费医疗费用后贷款合同生效，贷款合同中载明的贷款金额为当日提用贷款金额之和。甲方

可于放款次日通过乙方适用的电子渠道的相关页面查阅按附件一格式生成的贷款合同和借款凭证。若甲方在提款当日还款，乙方将对截至还款时点前的当日提用且尚未结清的提款金额累计合并生成一笔贷款，在还款后有新发生提款的，还款后的新发生提款将另行累计合并生成一笔贷款。

2.4 通过就医支付提款方式发放贷款的，贷款合同约定内容根据以下约定确定：

2.4.1 贷款合同约定的贷款金额即为根据第 2.3 条约定规则确定的具体金额。

2.4.2 贷款合同约定的贷款利率的日利率、折合年利率以甲方签署服务协议后系统显示的贷款利率和折合年利率具体数值为准，甲方亦可通过乙方适用的电子渠道的相关页面随时查看通过就医代扣提款适用的相关利率具体数值。

2.4.3 甲方设定本业务项下放款结算账户的，贷款合同约定的放款结算账户户名及放款结算账户账号或卡号根据第 1.12 条约定的规则确定。

2.4.4 贷款合同约定的提款方式为就医支付提款。

2.4.5 贷款合同约定的贷款用途为日常综合消费。

2.4.6 贷款合同约定的还款方式为一次性利随本清。

2.4.7 贷款合同约定的贷款到期日为贷款放款日次月的还款日。

2.4.8 贷款合同约定的贷款期限为贷款实际放款日至第 2.4.7 约定的贷款到期日期间的具体天数。

2.4.9 贷款合同约定的免息优惠以乙方适用的电子渠道的相关页面显示为准。

2.5 通过就医支付提款方式发放的贷款，若当次支付所对应交易后续发生被确认为无效、撤销、解除等情况涉及部分或全部退款的，若甲方所提用的该笔贷款尚未结清，退款金额将自动用于归还该笔尚未结清贷款。甲方所提用的该笔贷款已结清或归还该笔尚未结清贷款后有剩余款项的，若该笔贷款有自动还款账户，退款资金或剩余资金将退至自动还款账户内，若该笔贷款尚无还款账户，退款资金或剩余资金需由甲方登录乙方适用的电子渠道自行提现，甲方应关注退款资金的实际还款或到账情况。

2.6 服务协议内容变更及惠民就医服务关闭

2.6.1 乙方有权变更服务协议项下的服务事项及或具体内容，在不违反适用的法律、法规、规章和监管规定的强制性规范的前提下，乙方有权提前在交通银行门户网站、乙方适用的电子渠道或乙方营业网点公告或通过电话、短信等方式通知甲方变更内容及变更生效时间。甲方不同意变更内容的，甲方有权在变更生效时间前，通过乙方适用的电子渠道关闭惠民就医服务。甲方在变更生效时间后继续使用惠民就医服务的，视同接受有关变更。

乙方有权关闭所提供的惠民就医服务，在不违反适用的法律、法规、规章和监管规定的强制性规范的前提下，乙方有权提前在交通银行门户网站、乙方适用的电子渠道或乙方营业网点公告或通过电话、短信等方式通知甲方惠民就医服务的关闭时间，服务关闭后，甲方不能再通过就医支付提款方式提用贷款。

2.6.2 甲方如不需要继续使用惠民就医服务，可通过乙方适用的电子渠道关闭该服务，该服务关闭后，甲方不能通过就医支付提款方式提用贷款。如甲方在关闭该服务后拟再次使用的，需通过乙方适用的电子渠道重新签署服务协议再次开通该服务，再次开通后，甲方可继续通过就医支付提款方式提用贷款，甲方通过就医支付提款方式新提用贷款对应的贷款合同中的具体贷款要素按照重新签署的服务协议确定。

2.6.3 除本服务协议或变更公告/通知中另有约定外，第 2.6.1 条及第 2.6.2 条约定的变更及/或关闭对于变更前及/或关闭前已发放贷款均不产生影响，已发放贷款均应按提款时签署的贷款合同约定继续执行。

2.7 本服务协议项下贷款用途应符合国家法律法规、监管部门和交行政策规定，仅能用于消费，不得用于购买房产、生产经营、偿还贷款或其他债务，不得用于投资理财以及法律法规或监管规定禁止的其他用途。甲方应配合乙方对贷款用途的审查，按乙方的要求提交贷款用途证明材料。

▲▲第三条 贷款还款

3.1 若甲方通过乙方适用的电子渠道对名下的惠民贷贷款产品设定了多个自动还款账户，甲方应自行设定自动还款账户顺序，即甲方同意乙方在相应还款日及/或到期日按照甲方设定的自动还款账户及自动还款账户顺序发起自动扣款用于偿还惠民贷款，具体扣款次数、单笔扣款金额、扣款总金额将视甲方名下惠民贷贷款的还款计划、账户可扣款余额、账户状态及乙方系统实际支持范围而定。甲方应在不迟于贷款还款日及/或到期日前一天将该期应还款项足额存入自动还款账户。自动还款账户及自动还款账户顺序的规则以乙方适用的电子渠道相关页面展示为准。

3.2 还款款项按先前期、后当期和先本后息的顺序抵充甲方应偿还的贷款本息。

3.3 甲方可根据自身需要进行自动还款账户变更操作，甲方通过乙方适用的电子渠道进行自动还款账户变更操作且变更成功的，甲方的所有惠民贷产品（包括本协议项下惠民贷，以及甲方与乙方、甲方与乙方以外的其他交通银行股份有限公司分支机构、甲方与交通银行股份有限公司签署的相关惠民贷服务协议、惠民贷贷款合同或类似名称合同项下的全部惠民贷）项下尚未结清贷款对应的贷款合同中约定的还款账户，均同步发生变更。在乙方适用的电子渠道相关页面发布有关自动还款账户变更成功的提示信息前，仍使用原账户。

甲方对具体某笔贷款要求变更自动还款账户的，应通过乙方适用的电子渠道进行仅针对该笔贷款的自动还款账户变更操作。在乙方适用的电子渠道相关页面发布有关自动还款账户变更成功的提示信息前，仍使用原账户。该笔贷款的自动还款账户变更成功，不改变其它贷款的自动还款账户。

3.4 自动还款账户被有权机关冻结或被采取止付、限制交易等措施时，甲方应及时向乙方提供其他账户作为新的自动还款账户，或者以现金、支票等至乙方规定的营业网点办理还款手续。因甲方未及时办理还款手续，由此产生的一切损失由甲方自行承担。

3.5 甲方可通过乙方适用的电子渠道申请办理提前还款。提前还款时，若单笔贷款合同项下存在应还未还的金额（含逾期金额），甲方应先结清应还未还金额。提前还款时，乙方不退还已计收的利息，并将按贷款适用的具体利率向甲方收取上一还款日至提前还款日期间的利息。

3.6 对于贷款合同中约定的贷款到期日，乙方给予甲方3天宽限期，自贷款到期日的次日起算。甲方在宽限期内偿还该期贷款且成功到账的，乙方均认同甲方为按时还款，宽限期内还款不计收利息以及罚息和复利。

3.7 免息优惠

3.7.1 乙方通过就医支付提款的贷款，若根据服务协议第3.6条约定按时偿还本金，则可按照贷款合同3.4条约定享受免息。

3.7.2 免息金额计算公式为：贷款本金×日利率×免息天数。若甲方享受的免息优惠为全额免息，则免息金额为该笔贷款对应的贷款合同中约定的贷款到期日（以及宽限期届满日）前该笔贷款的全部利息金额。

3.7.3 甲方根据本协议约定享受免息的，甲方剩余应还贷款利息为贷款利息-免息金额，若免息金额大于贷款利息，则剩余应还贷款利息为0。

3.8 贷款合同项下宽限期届满时甲方未能结清该合同项下贷款时，甲乙双方同意按照第\${A2}条处理该未结清贷款。

3.8.1 分期还款

3.8.1.1 贷款合同项下宽限期届满时甲方未能结清该合同项下贷款的，将视为甲方就该笔贷款项下未结清本金申请了分期还款，且将按附件二格式自动生成补充协议，甲方可通过乙方适用的电子渠道的相关页面查阅按附件二格式生成的补充协议。补充协议约定内容根据以下约定确定：

1) 分期还款金额为贷款合同项下未还款结清本金，贷款项下未结清利息应于分期还款后的首期还款日一并归还。

2) 分期还款起始日期为贷款合同项下宽限期届满次日，自该日起计收分期还款后的相应贷款利息。

3) 分期还款后的还款期限以甲方签署服务协议后系统显示的分期期限具体数值为准。

4) 分期还款后的到期日根据补充协议约定的分期还款起始日期按分期还款后的还款期限对日顺延。

5) 分期还款后的还款方式为按月等额还款。

3.8.1.2 贷款补充协议自贷款合同项下宽限期届满次日生效，生效后乙方将根据贷款补充协议重新生成还款计划，甲方同意按照重新生成的还款计划按时归还贷款本息。

3.8.1.3 贷款补充协议生效后，原贷款合同约定的贷款到期日、贷款期限及还款方式不再继续适用，分期还款后的贷款到期日、贷款期限及还款方式以补充协议约定为准。

3.8.1.4 贷款补充协议生效后，贷款合同约定的免息优惠对分期还款不再继续适用，乙方自贷款补充协议约定的分期还款起始日期起对分期还款金额根据贷款合同约定的贷款利率向甲方计收利息。

3.8.1.5 对于补充协议中约定的还款日及/或到期日，乙方给予甲方3天宽限期，自还款日及/或到期日的次日起算。甲方在宽限期内偿还该期贷款且成功到账的，乙方均认同甲方为按时还款，宽限期内还款不计收利息以及罚息和复利。若超过宽限期仍未还款，将从该期还款日及/或到期日起计收罚息和复利。

3.8.2 延期还款

3.8.2.1 贷款合同项下宽限期届满时甲方未能结清该合同项下贷款的，将视为甲方就该笔贷款项下未结清本金申请了延期至下一月还款日还款，且将按附件二格式自动生成补充协议，甲方可通过乙方适用的电子渠道的相关页面查阅按附件二格式生成的补充协议。补充协议约定内容根据以下约定确定：

1) 延期还款金额为贷款合同项下未还款结清本金，贷款项下未结清利息应于延期还款后的还款日一并归还。

2) 延期还款起始日期为贷款合同项下宽限期届满次日，自该日起计收延期还款后的相应贷款利息。

3) 延期还款后的还款期限为1个月。

4) 延期还款后的到期日根据原贷款合同约定的到期日顺延1个月至次月到期日。

5) 延期还款后的还款方式为一次性利随本清。

3.8.2.2 贷款补充协议自贷款合同项下宽限期届满次日生效，生效后乙方将根据贷款补充协议重新生成还款计划，甲方同意按照重新生成的还款计划按时归还贷款本息。

3.8.2.3 贷款补充协议生效后，原贷款合同约定的贷款到期日、贷款期限及还款方式不再继续适用，延期还款后的贷款到期日、贷款期限及还款方式以补充协议约定为准。

3.8.2.4 贷款补充协议生效后，贷款合同约定的免息优惠对延期还款不再继续适用，乙方自贷款补充协议约定的延期还款起始日期起对延期还款金额根据贷款合同约定的贷款利率向甲方计收利息。

3.8.2.5 对于补充协议中约定的还款日及/或到期日，乙方给予甲方3天宽限期，自还款日及/或到期日的次日起算。甲方在宽限期内偿还该期贷款且成功到账的，乙方均认同甲方为按时还款，宽限期内还款不计收利息以及罚息和复利。若超过宽限期仍未还款，将从该期还款日及/或到期日起计收罚息和复利。

第四条 甲方的陈述与保证

4.1 甲方具备完全民事行为能力，具备所有必要的权利能力，能以自身名义履行本服务协议的义务并承担民事责任。甲方为外国人、无国籍人或港、澳、台居民的，在中国境内居住已满一年并有固定居所和职业。甲方有配偶的，配偶已清楚知晓甲方的本次贷款申请。

4.2 本服务协议项下与贷款有关的操作，均为甲方本人办理。签署和履行本服务协议是甲方真实的意思表示，不存在任何法律上的瑕疵。甲方未向乙方隐瞒可能影响还款能力的任何信息。

▲▲4.3 甲方须妥善保管好个人信息、银行账户、交易密码、动态验证码等信息，确保乙方适用的电子渠道的环境安全，并不向任何人泄露以上信息。因甲方使用乙方适用的电子渠道环境安全、个人信息泄露、账号或密码泄露造成的损失，由甲方自行承担。

4.4 甲方留存在乙方处的信息（包括但不限于姓名/名称、性别、国籍、职业、证件类型、证件号码、证件有效期、联系电话、联系地址、工作单位、经营范围及方式等）真实、完整、有效。若甲方信息存在缺失或发生变更，应立即通过以下方式修改更新：

- (1)甲方通过乙方网点或自助渠道修改更新，该等信息变更在乙方完成变更后生效；
- (2)甲方以书面方式将变更信息寄/送至乙方，该等信息变更在乙方收到更改通知后生效。

▲▲4.5 不利用本业务及本服务协议项下贷款从事洗钱或协助他人洗钱、恐怖融资、逃税等违法违规活动。并积极配合乙方开展客户身份识别、客户身份及交易背景调查等各项反洗钱工作。

4.6 甲方及其相关人、业务相关方均不属于联合国及相应国家、组织、机构发布的制裁名单，及中国政府部门或有权机关发布的涉恐及洗钱、反制裁相关风险名单内的企业或个人；不位于被联合国及相应国家、组织、机构制裁的国家和地区。

第五条 甲方的权利与义务

5.1 甲方通过乙方适用的电子渠道开通惠民就医服务的，应按照相关渠道的要求、本服务协议及对应的有效贷款合同、乙方其他相关业务规定办理惠民就医业务。

5.2 甲方应当按本服务协议及对应的有效贷款合同的约定偿还本服务协议项下的贷款本金并支付利息。

▲▲5.3 甲方应配合乙方对贷款使用情况、甲方收入情况、还款行为和还款资金来源的监督检查，及时提供乙方要求的资料、信息，并保证所提供资料和信息是真实、完整、准确的。

5.4 甲方应在下列事项发生或可能发生之日起五日内书面通知乙方：

(1)甲方涉及诉讼或财产保全或执行，或甲方信用恶化或出现重大变故或其他对甲方还款能力有或可能有重大不利影响的不利事件；

(2)甲方或其家庭成员的工作、收入发生重大变化。

第六条 乙方的权利与义务

▲▲6.1 有权审核并自主决定是否同意甲方逐笔提款申请。

6.2 有权根据甲方的财务情况和资信状况决定甲方的提款有效期以及是否在有效期到期后予以延期。

6.3 有权按照本服务协议及对应的有效贷款合同约定收回贷款本金、利息（包括复利、逾期及挪用罚息），根据本协议约定收取甲方应付的费用，行使法律规定或本服务协议及贷款合同约定的其他权利。

6.4 有权了解甲方的财务情况和资信状况，有权要求甲方提供与借款有关的资料，有权按照国家法律法规规定和本服务协议约定对贷款资金的支付进行管理和控制。

▲▲6.5 因甲方指定的放款结算账户或支付对象账户被冻结或账户不能正常使用导致放款或支付未成功的，乙方对此不承担责任。

▲▲6.6 因不可抗力及/或国家政策变化、IT系统故障、通讯系统故障、电力系统故障、金融危机、投资市场停止交易等非乙方所能控制的原因（以下简称“意外事件”），致使甲方遭受损失或其所受服务有阻碍、妨碍或延误（包括但不限于甲方无法登录乙方适用的电子渠道或登录乙方适用的电子渠道后暂时无法办理相关业务），乙方承诺尽快排除故障，对于由不可抗力及意外事件风险导致的损失，乙方对此不承担责任，双方在补充协议另有约定的除外。前述约定不免除因乙方过错依法应由乙方承担的责任。

6.7 甲方开通惠民就医服务时向乙方提交的个人信息资料存在问题、身份证件或者身份证明文件已过有效期的，自收到乙方提示更新信息通知日起且在乙方规定期限内，甲方没有按乙方要求完成信息完善和有效期更新且没有提出合理理由的，乙方有权限制甲方惠民就医服务的使用。

▲▲第七条 贷款的提前到期

7.1 在提款有效期限内，出现下列任一情形的，均视为本服务协议及对应的有效贷款合同项下贷款的“提前到期事件”：

（1）甲方未按本服务协议及对应的任一有效贷款合同的约定偿还贷款本金或支付利息；

（2）甲方在第四条项下所作陈述与保证不真实；

（3）甲方未按本服务协议及对应的任一有效贷款合同约定使用贷款或未按乙方要求提供贷款用途证明材料或贷款用途证明材料未获乙方认可；

（4）甲方与乙方签订的其他授信合同项下授信额度被调低、暂停使用或取消；甲方在履行与乙方签订的其他合同时，有违约行为或债务可能或已经被宣布提前到期。本款所称“违约行为”包括但不限于任一笔贷款出现逾期或银行卡出现恶意透支；

（5）甲方表示不偿还贷款本息或有证据显示甲方还款意愿明显降低或乙方依自主判断认为甲方出现还款能力减弱迹象的；

（6）因法律法规及监管政策发生变化致使乙方按本服务协议及对应的有效贷款合同约定发放贷款构成或可能构成违法或违规的；

（7）甲方被乙方评为洗钱高风险或较高风险客户，或甲方交易可疑，存在洗钱、恐怖融资或逃税嫌疑的，或甲方及其关联方涉及联合国及相应国家、组织、机构发布的制裁名单，及中国政府部门或有权机关发布的涉恐及洗钱、反制裁相关风险名单内的企业或个人；或涉及被联合国及相应国家、组织、机构制裁的国家和地区等。

(8) 乙方发现甲方信用状况下降、收入能力不强、贷款资金使用出现异常等情况的。

(9) 甲方存在违反本服务协议约定的其他情形。

7.2 当出现任一“提前到期事件”时，乙方有权采取以下一项、多项或全部措施：

(1) 调低、暂停或取消本合同项下额度；

(2) 停止发放或中止发放甲方尚未提用的贷款；

(3) 对甲方已提用但尚未使用的贷款，停止办理支付；

(4) 停止为甲方提供任何账户服务，暂停甲方的金融交易，停止为甲方提供其他任何金融服务；

(5) 依法冻结甲方账户资产；

(6) 终止与甲方已签署的正在履行过程中的任一合同；

(7) 要求甲方在限定期限内与乙方协商补充贷款发放和支付条件；

(8) 要求甲方按乙方的要求变更支付方式；

(9) 要求甲方增加保证、抵押、质押等担保措施；

(10) 按第 7.3 条约定执行贷款的风险重定价；

(11) 单方面宣布本服务协议及对应的有效贷款合同项下的贷款部分或全部提前到期，并要求甲方立即偿还所有到期贷款本金并结清利息，并要求甲方赔偿因其违反本服务协议及对应的有效贷款合同约定给乙方造成的其他损失；

(12) 下调贷款风险分类；

(13) 根据征信有关法律法规、规章的规定，将借款人违反本合同约定涉及的征信不良信息提供给金融信用信息基础数据库；

(14) 追究甲方法律责任；

(15) 要求甲方按照乙方的要求进行整改；

(16) 采取催收、诉讼（仲裁）、债权转让、不良证券化等方式开展清收处置工作。

7.3 甲方同意，在出现任一“提前到期事件”时，乙方有权按本条约定执行贷款的风险重定价。

(1) 风险重定价采用甲方与乙方协商重定价方式。自出现任一“提前到期事件”之日起 15 日内，甲方应与乙方协商提高贷款利率，双方以补充协议的方式确定“重定价日”及相关利率的具体约定。

(2) 乙方在按前述约定执行风险重定价后，自“重定价日”起执行新的利率。在此利率基础上，仍按本服务协议第一条规定采用固定利率，双方协商一致变更有关约定的，按变更后约定执行。贷款逾期（包括甲方未按时还款或被乙方宣布提前到期）或挪用的，在新的利率基础上确定逾期及挪用的罚息利率，计算复利的利率也相应调整。

(3) 执行“风险重定价”不应被视为或解释为乙方放弃法律法规规定的和本服务协议约定的其他权利。乙方有权根据法律法规及本服务协议约定采取其他债权保护措施，包括但不限于第 7.2 条约定的各项措施。

▲▲第八条 违约

8.1 甲方未按时足额偿还贷款本金、支付利息或未按本服务协议约定用途使用贷款或未按本服务协议约定提供贷款用途证明材料或贷款用途证明材料未获乙方认可的，乙方有权对逾期本金或挪用本金计收罚息和复利。

(1) 逾期贷款罚息 = 逾期贷款罚息利率(日利率) × 逾期本金金额 × 逾期天数。逾期贷款罚息利率(日利率)为本服务协议项下对应贷款合同约定的贷款日利率上浮 50%；

逾期天数从还款日及/或到期日当日计算至实际偿还贷款本息之日的前一日，按实际天数计算；

(2) 挪用贷款罚息 = 挪用贷款罚息利率(日利率) × 挪用本金金额 × 挪用天数。挪用贷款罚息利率(日利率)为本服务协议项下对应贷款合同约定的贷款日利率上浮 100%；

挪用天数从挪用当日计算至实际偿还贷款本息之日的前一日，按实际天数计算；

(3) 复利包括欠息复利和罚息复利两个部分，其中：

欠息复利 = 应付未付贷款利息 × 收取复利时适用的逾期贷款罚息利率 × 逾期天数，逾期天数从还款日及/或到期日当日计算至实际偿还贷款本息之日的前一日，按实际天数计算；

罚息复利 = 罚息复利积数 × 收取复利时适用的逾期贷款或挪用贷款的罚息利率，罚息复利积数是指按逾期或挪用天数累计计算的逾期或挪用贷款的罚息和。

8.2 甲方未按时足额偿还贷款本金、支付利息的，应承担乙方为实现债权而支付的催收费用、诉讼费（或仲裁费）、保全费、公告费、执行费、律师费、差旅费及其他费用。

8.3 乙方违反法律规定和本服务协议及对应的有效贷款合同约定（包括违反本服务协议第十二条信息披露与保密约定）给甲方造成损失的，乙方依法承担赔偿责任。

▲▲第九条 扣划约定

9.1 甲方授权，有到期应付的贷款本金、利息、罚息、复利或其他费用时，乙方有权扣划甲方在交通银行股份有限公司所有分支机构开立的任一账户中的资金用于清偿，只要不违反贷款人所适用的法律法规的禁止性规定。

9.2 扣划后，乙方应将扣划所涉账号、合同号、扣划金额及剩余的债务金额通知甲方。乙方通过发送短信等方式告知甲方，或者在乙方适用的电子渠道等渠道提供相关信息查询，均视同通知甲方。

9.3 乙方扣划所得款项不足以清偿甲方全部债务时：

(1) 本服务协议及对应的有效贷款合同项下债务的抵偿顺序按本服务协议第 3.2 条约定执行；

(2) 甲方同时在本服务协议和其他合同项下对乙方负有债务时，乙方有权自行决定甲方各笔债务的清偿抵充顺序，只要该等抵偿顺序不违反乙方所适用的法律法规、规章制度及相关监管要求的强制性规定。乙方应将抵偿债务的结果通知甲方。双方对本款事项另有约定的除外。

9.4 扣划所得款项与需抵偿的债务币种不一致时，按交通银行股份有限公司在扣划时公布的汇率折算为抵偿债务的金额。

第十条 服务协议的效力及终止

10.1 本服务协议自甲乙双方签署后生效。签署是指甲方在乙方适用的电子渠道页面填写相关信息、阅读并同意本服务协议、根据系统页面提示完成相关操作后系统页面显示惠民就医服务开通成功。

10.2 本服务协议及对应的有效贷款合同项下各条款间相互独立，各条款的效力不受其他条款的影响。某条款或某部分条款无效的，其他条款仍有效。

10.3 本服务协议自本服务协议约定的提款有效期到期且发放的全部贷款结清之日起终止。

▲▲第十一条 通知

11.1 甲方保证其向乙方提供的联系方式（包括地址、联系电话、传真号码、电子邮件、微信号等）均真实有效。任一联系方式发生变更，甲方应立即以书面方式将变更信息寄/送至乙方。该等信息变更在乙方收到更改通知后生效。

11.2 除本服务协议另有明确规定外，乙方对甲方的任何通知，乙方有权通过以下任一方式进行。乙方有权选择其认为合适的通知方式，且无需对邮递、传真、手机、电子邮件、微信或任何其他通讯系统所出现的传送失误、缺漏或延迟承担责任。乙方同时选择多种通知方式的，以其中较快到达甲方者为准。就同一事项，乙方对甲方发出一份以上通知且通知内容不同的，除非在通知中另有明确说明，以通知发出时间在后的为准。

(1) 公告，以乙方在其网站、网上银行、电话银行或营业网点发布公告之日视为送达日；

(2) 专人送达，以甲方签收之日视为送达日；

(3) 邮递（包括特快专递、平信邮寄、挂号邮寄）送达于乙方最近所知的甲方通讯地址，以邮寄之日后的第3日（同城）/第5日（异地）视为送达日；

(4) 传真、手机短信、电子邮件、微信或其他电子通讯方式送达于乙方最近所知的甲方传真号码、甲方指定的移动电话号码或电子邮件地址、微信号，以发送之日视为送达日，前述送达指相关信息进入服务商的服务器终端而不以相关信息实际在客户终端显示为标准。

11.3 甲方确认并同意，除非乙方收到甲方关于变更通讯地址的书面通知，甲方在双方签署的《交通银行“惠民就医”服务协议》及《个人信用消费贷款合同》中填写的通讯地址是法院及/或仲裁机构向甲方送达司法文书及其他书面文件的地址。上述送达地址适用的范围包括但不限于仲裁全过程及/或民事诉讼一审、管辖权异议及复议、二审、再审、发回重审和执行程序等。如甲方应诉及/或接受仲裁并直接向法院及/或仲裁机构提交送达地址确认书，该确认地址与乙方最近所知的通讯地址不一致的，法院及/或仲裁机构有权以送达地址确认书上的地址为准进行送达。

11.4 本服务协议及对应的有效贷款合同争议通过法院及/或仲裁机构解决的，甲乙双方同意在争议解决过程中，法院及/或仲裁机构对甲方的任何通知（包括但不限于起诉状及证据、传票、应诉通知书、仲裁申请书、举证通知书、开庭通知书、判决书、裁决书、裁定书、调解书、期限履行通知书、评估价告知通知书、拍卖裁定书），法院及/或仲裁机构有权通过第11.2条约定的任一通讯方式进行。法院及/或仲裁机构有权选择其认为合适的通讯方式，且无需对邮递、传真、电话、电子邮件、微信或任何其他通讯系统所出现的传送失误、缺漏或延迟承担责任。法院及/或仲裁机构同时选择多种通讯方式的，以其中较快到达甲方者为准。

11.5 本条约定属于服务协议中独立存在的解决争议条款，本服务协议无效、被撤销或者终止的，不影响本条款的效力。

▲▲第十二条 信息披露与保密

12.1 对于在本服务协议及对应的有效贷款合同签订和履行过程中获取和知悉的甲方的未公开信息和资料，乙方对相关信息和资料的使用（包括但不限于收集、存储、使用、加工、传输、提供、公开等）不得违反法律法规和监管要求，并应依法承担保密责任，不向第三方披露该等甲方的信息和资料，但下列情形除外：

- (1) 适用法律法规强制要求披露的；
- (2) 司法部门或监管机构依法要求披露的；
- (3) 甲方未按时足额偿还贷款本金及/或支付利息时，乙方为实现本服务协议项下债权需向乙方的外部专业顾问披露和允许乙方外部专业顾问在保密的基础上使用的；
- (4) 为维护公共利益或者借款人合法权益，合理实施其他行为的；
- (5) 甲方另行同意或授权乙方进行披露的。

12.2 甲方确认已按乙方要求就乙方处理甲方信用信息签署了相应的授权书。乙方在授权书规定的范围内查询、使用和保存甲方的信用信息。

▲▲第十三条 法律适用和争议解决

13.1 本服务协议及对应的有效贷款合同适用中华人民共和国法律（为本服务协议及对应的有效贷款合同目的不包括香港、澳门和台湾地区的法律）。

13.2 甲乙双方同意本服务协议及对应的有效贷款合同项下争议按照第\${A3}条解决。

13.2.1 本服务协议及对应的有效贷款合同项下争议可选择在甲方住所地、合同履行地、合同签订地、乙方住所地等任一有管辖权的人民法院提起诉讼。诉讼标的为人民币10万元以下的，且符合管辖法院小额诉讼程序适用范围的，甲乙双方同意适用小额诉讼程序进行审理。法院技术条件支持在线开展诉讼活动的，甲乙双方同意采取在线方式完成相关诉讼环节。

13.2.2 本服务协议及对应的有效贷款合同项下争议提请 \${A4} 仲裁委员会按照该会仲裁规则进行仲裁。符合该会网络仲裁受案范围的，按照申请仲裁时该会当时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，对甲乙双方均具有约束力。

13.3 争议期间，各方仍应继续履行未涉争议的条款。

第十四条 其他条款

14.1 本服务协议项下经双方确认的相关文件、资料均为本服务协议不可分割的组成部分。惠民就医办理过程中乙方通过乙方适用的电子渠道的相关页面向甲方明示的，与本业务相关的提示、公告、通知等信息材料均为本服务协议的有效组成部分。

14.2 本服务协议项下相关金融产品是否受存款保险保障依照《存款保险条例》及存款保险基金管理机构相关规定执行。

14.3 甲方如对本服务协议条款有任何疑义，或需进行业务咨询和投诉，甲方可通过至银行营业网点或拨打 95559 交通银行客户咨询投诉电话等方式反馈，由双方协调共同解决。

甲方（借款人）：

证件种类：

证件号码：

手机号码：

通讯地址：

乙方（贷款人）：

通讯地址：

签署日期：

贷款合同号：
个人信用消费贷款合同
特别告知

尊敬的客户，请认真阅读《个人信用消费贷款合同》，特别是带有▲▲标记的条款。如您对合同条款及贷款操作流程有任何疑问，请向银行咨询（包括向交通银行股份有限公司营业网点工作人员咨询、拨打 95559 交通银行客户服务电话咨询等）。如果您不同意本合同的任何内容，或者无法准确理解相关条款的含义，请不要进行后续操作。

您阅读并同意《个人信用消费贷款合同》后，即表明您已完全理解并同意合同条款，愿意按照合同约定履行责任。

鉴于甲方与乙方已签署《交通银行“惠民就医”服务协议》（以下简称“服务协议”），现甲方拟根据前述服务协议约定向乙方申请提款，现特就本次提款签署本合同。本合同项下贷款按本合同约定内容执行，本合同未作约定事宜，以前述服务协议约定为准。

第一条 贷款金额与利率

1.1 贷款金额：人民币（大写）元。
1.2 贷款利率：日利率%，折合年利率（单利）%。

第二条 贷款发放与支付

2.1 放款结算账户户名：

2.2 放款结算账户账号或卡号：

2.3 提款方式：

○

2.4 贷款用途：

○

第三条 还款

3.1 还款方式：

○

3.2 贷款到期日：

○

3.3 贷款期限：

○

3.4 免息优惠：按时还款可享受免息优惠。

甲方（借款人）：

证件种类：证件号码：

家庭地址：

工作单位地址：

手机号码：

电子邮件地址：

其他联系方式：

乙方（贷款人）：

通讯地址：

签署日期：

文件编号：

个人信用消费贷款合同补充协议

特别告知

尊敬的客户，请认真阅读《个人信用消费贷款合同补充协议》（以下简称“贷款补充协议”），特别是带有▲▲标记的条款。如您对协议条款及贷款操作流程有任何疑问，请向银行咨询（包括向交通银行股份有限公司营业网点工作人员咨询、拨打95559交通银行客户服务电话咨询等）。如果您不同意本贷款补充协议的任何内容，或者无法准确理解相关条款的含义，请不要进行后续操作。

您阅读并同意《个人信用消费贷款合同补充协议》后，即表明您已完全理解并同意协议条款，愿意按照本贷款补充协议约定履行责任。

鉴于甲方与乙方已签署《交通银行“惠民就医”服务协议》(以下简称“服务协议”)及《个人信用消费贷款合同》(以下简称“贷款合同”)，现甲方拟根据前述服务协议和贷款合同约定向乙方申请对贷款 A 还款，现特就本次还款签署本贷款补充协议。

▲▲第一条 本贷款补充协议是对协议号为 的服务协议及合同号为 的贷款合同的补充,除本贷款补充协议另有约定外,甲方和乙方间的权利义务及有关事项,仍按服务协议及贷款合同的约定执行。

第二条 还款金额：人民币（大写） 元。

第三条 还款起始日期：

第四条 还款期限：

第五条 贷款到期日：

第六条 还款方式：

用方（供款人）：

证件种类

证件号码:

家庭地址：

工作单位地址：

手机号码：

由子邮件地址

其他联系方式

三方（贷款

卷之三

第三章

附件 1-2

合法合规性评估报告-基于大数据技术的信用就医服务

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》、《金融机构大额交易和可疑交易报告管理办法》(中国人民银行令〔2016〕第3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)、《中国银保监会办公厅关于印发银行保险机构信息科技外包风险监管办法的通知》(银保监办发〔2021〕141号)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。

经评估，本项目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。

交通银行股份有限公司海南省分行内控合规部/法律事务部
2025年11月8日

技术安全性评估报告-基于大数据技术的信用就医服务

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)、《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/T 0171—2020)、《金融科技创新安全通用规范》(JR/T 0199—2020)、《基于大数据的支付风险智能防控技术规范》(JR/T 0202—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)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。

交通银行股份有限公司海南省分行金融科技部

2025年11月8日

基于大数据技术的信用就医服务 风险补偿机制

一、风险补偿机制设立目的

基于大数据技术的信用就医服务作为交通银行创新的金融产品，极大地便利了患者就医，缓解其资金压力。但该服务在运行中存在患者逾期还款、欠费不还等信用风险，以及因医疗费用核算误差、系统故障等引发的操作风险。为保障该服务的稳健持续运营，保护银行合法权益，特制定本风险补偿机制，以有效识别、评估、控制和补偿各类风险带来的损失。

二、风险识别与评估

（一）信用风险。

患者可能因经济困难、恶意拖欠等原因不按时还款或逃避还款责任，导致银行资金损失。可通过分析还款逾期天数、逾期金额分布，结合患者信用评分变化趋势，评估信用风险程度。

（二）操作风险。

在信息系统交互、费用核算、业务流程执行等环节，可能出现操作失误、系统故障、数据错误等问题，影响服务正常运行和资金结算准确性。通过统计操作失误次数、系统故障时长及造成的经济损失，评估操作风险水平。

（三）政策风险。

国家医保政策调整、医疗行业监管政策变化，可能影响“先诊疗、后付费”信用就医服务模式的合规性和可持续性。关注政策动态，分析政策调整对业务的直接和间接影响，评估政策风险。

三、风险控制措施

（一）贷前审核强化。

整合医保参保数据、个人征信数据、银行内部客户信息等多维度数据，构建精准医疗场景消费信贷风控模型。根据模型评估结果，确定合理授信额度和期限，对信用风险高的患者审慎授信。

（二）贷中风险监测。

实时跟踪患者就医费用发生情况、还款进度，引入异常交易监测机制，对资金流向和使用情况进行监控。一旦发现异常，及时采取风险预警、暂停服务等措施。

（三）贷后管理优化。

建立完善的还款提醒机制，在还款日前通过短信等方式提醒患者还款。对逾期还款患者，根据逾期时间和金额，采取差异化催收策略，包括短信催收、电话催收、上门催收等。

四、风险补偿机制

（一）风险赔付机制。

配套风险拨备资金等，在出现风险并造成用户资金损失时明确责任认定后，按照相关用户投诉及赔付处理机制赔付用户，

切实保障用户合法权益。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。

（二）信息保护机制。

使用数据以取得客户授权为前提，并严格按照授权书约定获取和使用客户相关信息，同时严格执行客户信息保密职责，确保各类信息安全。

（三）试点运行机制。

创新应用运行初期，试点应用于特定合作机构，待时机成熟后，逐步全省推广。

（四）人工介入机制。

由人工进行进一步核实的方式，以排除可能的风险。

（五）争议解决机制。

当相关业务发生客户投诉时，畅通客户投诉通道，并及时响应有效解决；当因系统或技术缺陷等原因，客户面临损失时，如因医院原因造成错扣等，由院方和患者协商解决。如未按相关规定履行义务而造成患者或者医院的损失，由交通银行和患者或者医院协商解决。如遇客户违约风险时，通过法律等正规程序合理、合规解决。

基于大数据技术的信用就医服务 退出机制

本创新应用按照退出机制，在保障用户资金和信息安全的前提下进行系统平稳退出：

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。

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、业务需求部门负责提出退出申请，明确退出后业务应用和数据的保留以及使用要求；参与退出评审。

二、分行金融科技部负责管理项目下线（退出），负责提出退出建议；受理退出申请并组织审核；组织《信息系统退出方案》制定和评审；组织信息系统退出实施工作。

三、争议解决。如因服务或产品下线等退出原因产生争议或纠纷的，根据双方签署的协议约定及相关法律法规通过法律等正规程序合理、合规解决。

基于大数据技术的信用就医服务 应急处置预案

为有效应对服务过程中可能出现的各类突发事件，保障服务的正常运行，维护客户合法权益，特制定本应急预案。本预案适用于本服务在运营过程中发生的、可能影响服务正常开展的各类突发事件，包括但不限于系统故障、网络异常、客户投诉、政策调整等。

一、应急组织架构及职责

由相关部门负责人组成领导小组，负责全面指挥和协调“信用就医”服务应急处置工作；做出重大决策，下达应急处置指令；协调内外部资源，与监管部门、医疗机构等进行沟通协调。

由信息技术部门人员组成信息技术应急小组，负责相关信息系统和网络的维护与应急处置；及时排查系统故障和网络问题，采取技术措施恢复系统正常运行；提供技术支持和解决方案，保障数据安全和业务连续性。

由客户服务部门人员组成客户服务应急小组，负责受理客户咨询和投诉，解答客户疑问；安抚客户情绪，及时反馈处理进展；收集客户需求和意见，为应急处置提供参考。

由相关业务部门人员组成业务运营应急小组，负责评估突发事件对业务运营的影响；调整业务流程和策略，保障业务基本功能的运行；协调与医疗机构的合作，共同应对突发事件。

由风险管理部门和法律合规部门人员组成风险评估与法律

合规小组，负责对突发事件可能引发的风险进行评估和监测；制定风险防控措施，确保应急处置工作符合法律法规和监管要求；提供法律支持和建议，处理相关法律事务。

二、不同突发事件的应对措施

1. 系统故障。信息技术应急小组立即组织技术人员对故障系统进行紧急抢修，尽快恢复主系统运行；及时向客户和医疗机构通报系统故障情况和预计恢复时间；在系统恢复后，对数据进行核对和恢复，确保数据完整性和准确性。

2. 网络异常。检查网络设备和线路，确定故障原因；与网络服务提供商联系，协调解决网络问题；如网络短时间内无法恢复，采用临时替代方案，保障部分关键业务通信；向客户和医疗机构说明网络异常情况，提醒做好相应准备。

3. 大规模客户投诉。客户服务应急小组迅速成立专门处理小组，集中受理客户投诉；对投诉内容进行分类整理，分析原因，制定针对性的解决方案；及时向客户反馈处理进展和结果，直至客户满意；对于共性问题，业务运营应急小组协同相关部门及时调整业务策略和流程。

4. 政策调整。风险评估与法律合规小组及时解读政策调整内容，评估对服务的影响；业务运营应急小组根据政策要求，调整业务流程和产品方案；通过多种渠道向客户和医疗机构宣传政策变化及服务调整内容；与监管部门保持密切沟通，确保业务合规开展。

三、做好日常管理

1.培训。定期组织服务相关人员进行应急预案培训，包括应急流程、处置方法、沟通技巧等内容；邀请信息技术专家、法律专家等进行专业知识培训，提高人员应对突发事件的能力。

2.演练。制定应急演练计划，定期开展实战演练，模拟系统故障、网络异常、客户投诉等突发事件场景；通过演练检验应急预案的可行性和有效性，发现问题及时进行修订和完善；对演练效果进行评估和总结，表彰在演练中表现优秀的人员。

3.实时监控预警。系统及业务上线后，通过技术手段及人员岗位设置，对服务进行监控预警，及时发现异常情况，建立应急和响应机制。