

《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	91460000901242509E-2025-0001	
	创新应用名称	基于云计算技术的乡村综合金融服务	
	创新应用类型	金融服务	
	机构信息	统一社会信用代码	91460000901242509E
		全球法人识别编码	5493001KQW6DM7KEDR62
		机构名称	中国建设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：B0004B246010001 发证机关：中国银行保险监督管理委员会海南监管局
	拟正式运营时间	2025 年 12 月 20 日	
	技术应用	1.运用云计算技术，基于建行云打造了乡村金融服务云平台。通过分布式微服务架构设计，重点保障金融交易连续性 & 金融服务的高并发需求，实现高频金融交易处理能力，可稳定支撑村民移动支付、涉农信贷申请等核心金融场景的实时响应需求。 2.运用人工智能技术，在涉农养老金申请、电子账户开立等关键环节设计金融业务智能助手。动态生成合规指引弹窗与风险预警提示，适时弹出针对性的指引信息，为客户提供更为流畅、高效的金融服务，并且使金融操作失误率大幅下降，提升金融服务的满意度。 3.运用大数据技术，通过分析村民的办事习惯和需求，整合客户存款时点余额、月日均资产管理规模等多维数据源，为有贷款需求的村民精准推荐合适的贷款产品,优化审批流程，实现快速放款，助力打造更贴合村民需求的金融服务与治理体系。	
	功能服务	本应用通过运用云计算、大数据、人工智能等技术，基于建行云建设乡村金融服务云平台，实现了金融服务与村级组织管理的深度融合，为县域农村地区百姓提供助农转账汇款、申请养老金、便民缴费等“金融下乡”服务，解决了普惠金融数据资源闲置、金融服务连接乡村不通畅、村级组织中金	

		融服务下沉难等金融服务痛点，提升农村地区普惠金融服务能力，打通金融服务“最后一公里”，积极践行普惠金融。本应用由中国建设银行海南省分行和建信金科成都事业群联合研发，海南建行提供金融应用场景并负责平台运营。
	创新性说明	1.在客户服务方面，本应用通过线下服务点结合线上合乡村金融平台的方式，基于布设在村级惠民服务点的裕农通终端提供服务，延伸服务范围。此外，将村级组织日常办事事项线上化，通过乡村金融云平台与乡镇政府实现信息交互，打通村级组织、村民办事“第一公里”，有效提升了村级组织、村民金融业务办理的效率和体验。 2.在数据应用方面，通过乡村金融云平台的使用，能够有效获取村级用户的真实信息及场景使用数据，有效应用于对客户金融数据进行画像，为后续进一步的金融产品创新及乡村金融服务需求挖掘提供数据支撑，提升普惠金融服务质效。
	预期效果	提升建设银行海南省分行普惠金融服务能力，为广大农村居民提供多元化的高效便捷金融服务。
	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，预计在测试期间能够实现为琼海市全体农户提供服务。
创新应用服务信息	服务渠道	线上渠道：通过村委智慧机具、裕农通农户 app、裕农通业主 app 提供服务 线下渠道：银行网点
	服务时间	线上渠道：7×24 小时 线下渠道：9:00 至 17:00（工作日）
	服务用户	中国建设银行个人用户、公司用户、政府部门
	服务协议书	《服务协议书-基于乡村金融云平台的综合金融清单化管理服务》（见附件 1-1）
合法合规性评估	评估机构	中国建设银行股份有限公司海南省分行
	评估时间	2025 年 10 月 15 日
	有效期限	2 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》、《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)、《金融机构客户尽职调查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委(2007)第2号发布)等相关国家法律法规、金融行业相关政策文件及地方监管条例等要求进行设计,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-基于乡村金融云平台的综合金融清单化管理服务》(见附件1-2)		
技术安全性评估	评估机构	中国建设银行股份有限公司海南省分行		
	评估时间	2025年10月15日		
	有效期限	2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)、《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)、《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金融行业标准要求。后续,将在自声明前提交由外部权威专业机构出具的《金融科技创新安全通用规范》(JR/T 0199-2020)标准符合性证明材料。		
	评估材料	《技术安全性评估报告-基于乡村金融云平台的综合金融清单化管理服务》(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,保障用户数据安全。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，借助标记化等技术，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。
		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		在应用实施过程中，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		在实施过程中出现测试工作不全面或数据转换不完善，会导致系统上线后出现相关缺陷，造成系统使用风险。
		3 防范措施		系统上线过程中，监督业务测试的全面性和完整性；对转换后的数据进行全面的业务测试，并定期更新、测试，确保数据真实、准确、完整、可用。
	风险补偿机制	<p>本应用由申请各方联合建立健全风险补偿机制（见附件1-4），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。在金融消费者因使用金融服务而出现资金损失时，由建设银行海南省分行按照风险补偿机制进行赔付。在创新测试期间，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。</p> <p>同时，畅通风险补偿受理渠道，客户可通过以下渠道提出投诉意见和赔付要求：</p> <p>（1）向中国建设银行海南省分行营业网点大堂经理、网点负责人反映问题或通过客户意见簿留言。</p> <p>（2）建行客服电话：95533。选择人工服务，联系客服代表。</p>		
	退出机制	<p>本应用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。</p> <p>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</p>		

		<p>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。</p> <p>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。</p> <p>本应用终止服务时，由建设银行海南省分行完成相关数据库归档备份，同时回收系统资源，包括卸载部署服务器上程序，删除配置文件等。</p>	
	应急预案	<p>本应用由申请各方联合应急处置预案（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。</p> <p>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。具体应急预案见附件1-6。</p>	
投诉响应机制	机构投诉	投诉渠道	<p>1.营业网点</p> <p>中国建设银行各营业网点</p> <p>2.客服电话</p> <p>拨打中国建设银行客服热线 95533</p>
		投诉受理与处理机制	<p>受理部门：中国建设银行琼海支行、中国建设银行有限公司海南省分行乡村振兴金融中心</p> <p>受理时间：08：30-17：00</p> <p>受理流程：上述投诉渠道接收投诉-投诉转交受理部门-相关部门协调处理-反馈客户</p> <p>处理时限：5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</p>

			<p>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。</p> <p>对于涉及相关地区的金融科技创新应用的争议、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>		

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。

本说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

服务协议书-基于云计算技术的乡村综合金融服务

本项目的服务协议书包括《中国建设银行股份有限公司“裕农通”服务点合作协议》《中国建设银行股份有限公司隐私政策》《中国建设银行股份有限公司电子银行个人客户服务协议》，具体如下：

附件 1-1-1

中国建设银行股份有限公司“裕农通”服务点合作协议（适用于服务点业主）

为明确双方权利义务，本着平等互利的原则，中国建设银行股份有限公司 海南省 分行（以下简称“甲方”）就中国建设银行股份有限公司“裕农通”服务相关事宜与服务点申请人（以下简称“乙方”）约定如下，双方应予遵守：

第一章 总则

第一条 根据国务院关于金融服务“三农”发展的精神，甲、乙双方同意建立“裕农通”服务合作关系。

第二条 根据国家法律、法规以及金融监管机构有关规定，本着自愿、平等、互利、守信原则，以长期合作和共同发展为目标，甲、乙双方经过充分协商，签订本协议。

第三条 为保证各参与方合法权益，防范金融风险，促进“裕农通”服务合法合规经营、有序有效发展，甲、乙双方高度重视金融风险防范和管理工作，密切配合，落实有关金融监管机构和甲方各项风控要求。

第二章 业务定义

第四条 “裕农通”服务（以下简称“本服务”），是指在合法合规前提下，甲方通过服务点广泛连接乡村社会资

源，积极对接政府机构、涉农服务主体，为支持乡村建设、产业发展、农户生产经营等提供的综合服务。

第三章 合作范围与内容

第五条 协助宣传发卡

（一）乙方按照甲方要求合法、规范宣传甲方“乡村振兴裕农通卡”、社保卡等银行卡。

（二）甲方受理乡村客户和农业生产经营主体的开户、“乡村振兴裕农通卡”、社保卡等发放业务。

第六条 提供“裕农通”服务

乙方按照经甲方审批通过的业务范围,协助甲方提供便捷的基础金融产品和服务，并履行风险提示义务。具体包括：

（一）依托服务点协助甲方宣传“裕农通”乡村振兴综合服务品牌。

（二）依托服务点协助甲方推广“裕农通”App、“建行裕农通”微信公众号及小程序等线上数字化平台，指导客户下载注册甲方线上数字化平台。

（三）依托服务点协助甲方提供社保、医保、代理缴费等便民服务，协助开展政务、村务等基层治理服务，指导客户使用甲方统一配置的终端设备或线上数字化平台办理相关业务。

（四）依托服务点协助甲方提供银行卡转账汇款（仅限符合开办转账汇款业务要求的服务点）、查询等基础金融服务，指导客户使用甲方统一配置的终端设备办理相关业务。

（五）依托服务点协助甲方提供反赌反诈、反洗钱、反假币宣传和金融知识普及等公益服务。

（六）依托服务点协助甲方组织开展营销活动和客户日常关系维护。

（七）在服务点购物的银行卡刷卡消费或其他支付结算服务（仅限符合收单资质要求的服务点）。

（八）提醒客户在服务点办理业务过程中注意用卡安全，保护好身份证号、银行卡号、交易密码、短信验证码等个人信息；妥善保管在服务点办理业务过程中产生的各类交易凭证等资料。

第七条 协助宣传提供其他服务

在合法合规前提下，乙方根据甲方提供的宣传物料向乡村客户和农业生产经营主体宣传提供其他服务，具体包括：

（一）依托服务点协助甲方宣传党和国家支农、惠农的金融政策。

（二）依托服务点协助甲方参与乡村产业发展、乡村建设、乡村治理、消费帮扶等工作。

（三）在合法合规前提下，依托服务点协助甲方提供当地其他涉农特色服务。

（四）在合法合规前提下，受甲方委托的其他相关工作。
相关功能是否开通以甲方公告为准。

第四章 服务点服务开通

第八条 服务点申请

（一）乙方应在甲方开立个人结算账户，作为“裕农通”服务点绑定的业务办理账户。

（二）乙方应向甲方提交以下申请资料：①乙方服务场所工商营业执照，不能提供上述证件的，可使用土地使用证、户口簿等替代资料；当服务点实际经营者与营业执照登记的经营
者不一致时，比照不能提供营业执照情况处理；符合服务点准入条件的基层群众性自治组织，可使用特别法人统一社会信用代码证作为申请资料，如因特殊原因不能提供的，在确保注册地址、法人代表等相关证件要素一致前提下，可使用农村集体经济组织登记证作为替代资料；②有效身份证件原件，优抚优待
证件如退役证、优待证等（如有）；③《中国建设银行“裕农通”服务点业主敏感信息授权书》《个人征信客户授权书》《中国建设银行“裕农通”服务点业务个人信息授权书》，由乙方签
名授权或由乙方本人通过线上点选授权。乙方应配合甲方及甲方经办网点上门拍取服务场所现场照片等。

（三）甲方收到乙方提供的资料后，受理乙方服务点开通申请，乙方服务点是否开通以甲方最终审批结果为准。

第九条 公示公告

甲方根据服务项目或服务内容，对交易限额、客户收费标准、乙方服务手续费标准、优惠政策及其生效和终止日期、与价格相关的例外条款和限制性条款、咨询投诉方法等信息，通过甲方及甲方经办网点、网络等渠道以公告的方式向乙方明示。甲方亦对业务规则等相关要求通过上述渠道以公告的方式向乙方明示。甲方公告内容构成本协议

不可分割的一部分，与本协议具有同等效力。甲方应向乙方告知查询上述公告内容的途径或方法，乙方应在充分知晓、理解有关公告内容后签署本协议。

第十条 服务点建设

乙方应按照甲方要求在服务点的服务场所醒目位置悬挂甲方统一的标识铭牌，集中张贴或摆放甲方统一规范的业务公告、业务流程图、客户须知、终端设备及相关设施和物料等。如当地政府部门和监管机构对服务点张贴或摆放上墙文件有特殊要求，可结合当地有关文件执行。

第五章 服务点服务流程

第十一条 乙方提示客户详细阅读甲方“裕农通”服务的业务公告、业务流程图、客户须知等。

第十二条 客户在甲方公示的服务项目或服务内容之内，凭借记卡向乙方提出业务申请。乙方指导客户使用甲方配置的终端设备办理相关业务。

第十三条 客户通过终端设备刷卡操作办理指定业务，输入交易密码或短信验证码。甲方收到客户指令验证通过后，根据业务类型进行账务处理。客户在回单上签字确认交易。

第六章 服务点日常管理

第十四条 经营管理要求

乙方应确保服务点在日常经营中满足以下管理要求：

（一）按照甲方要求，保持在服务点的服务场所醒目位置悬挂甲方统一的标识铭牌，集中张贴或摆放甲方统一规范的业务公告、业务流程图、客户须知、终端设备及相关设施和物料等。如当地政府部门和监管机构对服务点张贴或摆放上墙文件有特殊要求，可结合当地有关文件执行。

（二）保证能够正常提供服务，无正当理由不能在正常服务时间无故中断或拒绝应受理业务。

（三）及时响应甲方服务点巡检巡查、预警核查处置、问题限期整改等需求。

（四）不得超出本协议夸大或虚假宣传服务点的功能、属性以及业务范围，不得向客户在本协议范围之外作出相关利益承诺，不得未经授权或超出本协议范围开展业务活动。

（五）不得从事或变相从事民间融资、高利贷、非法集资、非法吸收公众存款、洗钱、欺诈、恶意套现等非法活动。。

（六）不得诱导客户提供或非法获取交易密码、短信验证码，不得代客户保管银行卡等交易介质，不得代客户操作、签字。

（七）不得非法收集、留存、使用或对外提供、泄露客户的身份证号、金融账户、交易记录等敏感信息。

（八）不得为客户提供助农取款、现金汇款等现金业务。

（九）不得恶意套取甲方服务手续费。

（十）不得在收费标准之外向客户收取额外费用。

（十一）不得私自拆解、改造、套用、转让、出借、挪用、带离甲方配置的服务点标识铭牌、业务公告、业务流程图、客户须知、终端设备及相关设施和物料等。

（十二）不得私自变更服务点地址，不得超出服务点场所办理业务。

（十三）不得转包服务点经营或出借乙方账户，不得私自将与甲方约定的权利义务转让第三方。

（十四）不得从事其他违反国家法律法规、监管规定、甲方制度和本协议的行为。

第十五条 服务点退出

经双方协商一致，或乙方出现本协议第二十八条（三）约定的情形，甲方及甲方经办网点有权对乙方服务点进行相应退出操作，即终止与乙方合作，乙方应配合甲方退出操作。

第十六条 服务点暂停

对于存在异常但未达退出条件的乙方服务点，甲方或甲方经办网点有权对其进行相应暂停操作。

甲方有权进行暂停操作的情节包括：

- （一）乙方在正常服务时间无故中断、拒绝应受理业务。
- （二）乙方巡检不通过或拒绝接受巡检，且无正当理由。
- （三）乙方出现客户投诉、操作失误、轻微违规等问题。
- （四）其他甲方认为应进行暂停操作的情形。

甲方及甲方经办网点对被暂停的服务点定期评估，乙方需在期限内整改（不超过5个工作日）。对于暂停原因已消除的，

甲方应及时恢复并通知乙方；对于超过期限而暂停原因仍未消除的，甲方有权进行退出操作。

第十七条 服务点巡检

甲方有权根据有关金融监管机构要求和自身经营管理需要，对乙方服务点进行巡检或委托外包服务商对乙方服务点进行巡查，包括远程和现场两种方式，乙方应积极予以配合。内容包括但不限于：

（一）检查乙方是否经甲方授权。

（二）检查乙方服务点的日常经营情况。

（三）检查乙方服务点的服务受理情况。

（四）检查乙方服务点的标识铭牌、业务公告、业务流程图、客户须知及其他相关物料是否按规定摆放，是否醒目、完好。

（五）检查乙方服务点的终端设备及其他相关设施是否按规定摆放，能否正常使用、是否需要升级。

（六）检查乙方操作熟练程度及操作行为是否标准规范。

（七）检查乙方是否存在违法违规违约情形等。

第十八条 服务点违规行为处理

对于发现违规行为的，甲方有权责令乙方限期整改。同时，甲方有权根据情节轻重，采取书面警告、扣减或追缴服务手续费、服务点暂停、服务点退出等措施。涉嫌犯罪的，甲方有权向公安机关报案。

第十九条 服务点异常情形处理

甲方有权对乙方的服务点日常经营情况进行监督，一旦发现违反本协议约定情形，甲方有权进行调查核实并在调查核实期间暂停乙方服务点业务。

甲方有权要求乙方配合甲方重检、维护服务点相关信息，如乙方提交甲方的服务点信息与甲方掌握情况不符，甲方有权进行调查核实并在调查核实期间暂停乙方服务点业务。

第二十条 服务连续性

乙方应充分评估所提供对甲方业务连续性的影响，识别并提前准备和维护好甲方业务所涉及的乙方资源；明确服务中断的应急处理预案（包括但不限于提供备份人员），积极配合并参与甲方组织的业务连续性和应急计划演练，为甲方提供连续、不间断的服务。

第七章 服务点服务手续费

第二十一条 付费的服务范围

（一）在乙方无任何违约行为的前提下，乙方按约定提供“裕农通”服务并经甲方确认后，甲方将服务手续费支付至乙方个人结算账户。

（二）可获得服务手续费的服务范围主要包括转账汇款、代理缴费等基础支付服务。

第二十二条 计价原则和标准

本着客观真实、互惠互利、合作共赢的原则，乙方服务手续费可按业务量笔数、交易额比例等方式计价。乙方不得

虚增业务量笔数，若乙方存在虚增业务量笔数的行为，甲方有权拒绝或追回向乙方支付的服务手续费。

（一）对于服务点发生的单笔不足 10 元的小额交易，甲方有权不予支付服务手续费。

（二）对于服务点发生的乙方本人账户间交易、乙方与其他关系人互转资金交易等恶意套取甲方服务手续费行为，甲方有权不予支付服务手续费。

（三）对于同一目标账户（如水电费户号、手机号等）、同一天，在单个或多个服务点发生的 10 元及以上的代理缴费交易，当总交易笔数为两笔及以上时，甲方仅对第一笔交易支付服务手续费。

（四）对于每月同一目标账户、非同一天，在单个或多个服务点发生的 10 元及以上的代理缴费交易，当总交易笔数超过两笔时，甲方仅对前两笔交易支付服务手续费。

（五）对于服务点发生的甲方及甲方经办网点员工和外包服务商人员的培训或测试交易，甲方不予支付服务手续费。

（六）对于服务点发生的乙方和客户的查询业务等非账务性交易，甲方不予支付服务手续费。

详细计价标准由甲方与乙方另行确定，乙方可咨询甲方客户经理或甲方经办网点。

第八章 双方权利与义务

第二十三条 甲方权利与义务

（一）根据业务发展需要，甲方有权了解包括但不限于乙方的人员、财务、销售等经营管理情况。

（二）甲方有权对乙方办理的业务进行逐笔检查，对交易对象、交易时间、交易金额、交易行为等进行监控，有权要求乙方及时或限期整改存在的问题。

（三）甲方受理客户投诉如涉及乙方，甲方有权要求乙方及时或限期整改；乙方严重违反本协议相关约定的，甲方有权解除或部分解除本协议；给甲方或客户造成损失，损害甲方或客户合法权益的，乙方应予以赔偿。

（四）甲方有权依据国家有关规定及业务需要对服务项目或服务内容、服务手续费标准、业务规则等内容进行调整，并正式对外公告一定时期后执行并适用于本项服务。如有需要，甲方将在公告前报经有关金融监管机构核准或备案；乙方有权在甲方公告期间选择是否继续接受本项服务，如果乙方不愿接受甲方公告内容的，应在甲方公告施行前向甲方申请变更或终止本项服务；如果乙方未申请变更或终止相关服务，甲方将执行调整后的内容，调整后的内容对乙方产生法律约束力，若乙方不执行调整后的内容，甲方有权选择终止本项服务。“裕农通”服务的服务项目或服务内容、服务手续费标准、业务规则等内容，均以甲方最新公告为准。

（五）甲方有权对乙方进行实地巡检等调查工作，乙方应予以配合。

（六）经征得乙方同意后，甲方有权根据业务发展需要，通过电话、短信、即时通讯工具、电子邮件等方式联系乙方，向乙方日常问候，了解乙方服务点经营情况及服务需求，介绍甲方的新业务和新产品、营销活动、激励政策等，指导乙方开展甲方服务内容、辅助甲方营销客户、维护客户关系等。

（七）甲方应定期向乙方提供有关业务流程、业务操作、假币识别等方面的知识培训和业务咨询。

（八）甲方免费向乙方提供统一制式的标识铭牌、业务公告、业务流程图、客户须知、终端设备及相关设施和物料等，乙方应妥善使用保管。如因乙方原因造成毁损的，乙方应赔偿甲方损失。

（九）甲方提供的标识铭牌、业务公告、业务流程图、客户须知、终端设备及相关设施和物料等的所有权归甲方。

第二十四条 乙方权利与义务

（一）乙方有权要求甲方提供与“裕农通”服务相关的知识培训和业务咨询。

（二）乙方有权要求甲方按约定支付服务手续费。

（三）乙方应遵守国家法律、法规以及金融监管机构有关规定和甲方的业务规定，遵循诚实、勤勉的原则。乙方不得以甲方名义向客户收取任何费用。

（四）乙方应承担保密义务，未经甲方及客户单独授权许可，乙方不得向第三方提供（泄露）“裕农通”服务客户的任何信息资料，以及所有甲方提供乙方使用的、乙

方通过其他渠道无法获得且尚未进入公共信息领域的材料与文件，即使本协议终止，乙方仍负有保密义务，如有违反，将承担相应的法律责任。

（五）乙方应诚信经营，杜绝出现支付假币等违法行为，否则，由乙方承担因此产生的法律责任。

（六）乙方应按照甲方要求在服务点的服务场所醒目位置悬挂甲方统一的标识铭牌，在服务场所醒目位置集中张贴或摆放甲方统一规范的业务公告、业务流程图、客户须知、终端设备及相关设施和物料等，公示“裕农通”服务的业务简介、业务办理流程、交易限额、客户收费标准、安全用卡须知、假币识别、咨询投诉方法及其他注意事项。乙方不得擅自撤除、修改、破坏、遮挡标识铭牌及公示内容。乙方受理业务时，应提示客户阅读公示内容。

如当地政府部门和监管机构对服务点悬挂标识铭牌有特殊要求，可结合当地有关文件执行。

（七）乙方应采取摆放提示牌、口头告知等方式，提醒客户注意用卡和资金安全，保护好身份证号、金融账户、交易密码、短信验证码、交易记录等敏感信息。

（八）乙方不得诱导客户提供或非法获取客户交易密码、短信验证码，不得代客户保管银行卡等交易介质，不得代客户输入交易密码和短信验证码等操作，不得代客户签字。

（九）乙方不得以任何形式存储客户银行卡账号、磁道或芯片信息、卡片验证码、卡片有效期、个人标识码、

银行卡密码等敏感信息。

（十）受理业务时，乙方应要求客户出示银行卡，拒绝受理破损、涂改及有伪造嫌疑的银行卡。

（十一）乙方应提醒客户当场核对交易金额。

（十二）乙方应保证向甲方提交的交易指令的真实性、有效性、完整性、准确性，否则，乙方对由此导致的后果承担法律责任。

（十三）乙方不得向甲方系统发送违法的、与交易无关的或破坏性的信息，不得干扰甲方系统的正常进行。

（十四）乙方应协助甲方对异常或争议交易进行查证，按照甲方要求调阅交易明细等原始记录并及时提交甲方。

（十五）在合法合规前提下，乙方应积极协助甲方向乡村客户和农业生产经营主体宣传、推荐甲方“裕农通”服务。

（十六）乙方应同意在同等条件下将甲方作为乡村振兴金融服务的优先合作伙伴。

（十七）乙方应受理在其他服务点签约“裕农通”服务的客户的业务申请。

第九章 差错与纠纷处理

第二十五条 差错处理

（一）若客户对本人账户交易明细或余额有异议，乙方应协助客户向甲方查询。账务结果以甲方系统记录为准。

(二)甲方仅就由甲方原因导致的差错赔偿客户相应损失。

第二十六条 纠纷处理

(一)甲方在合作范围内为乙方、客户提供“裕农通”服务，不介入乙方和客户间因钞票真伪及其他商品和服务有关的纠纷。

(二)如甲方因乙方原因被卷入纠纷，并由生效法律文书确定承担相关责任的，甲方有权向乙方追偿，追偿范围包括但不限于损失赔偿金、诉讼费、差旅费、公证费、律师费、仲裁费及其他相关费用，乙方应赔偿甲方损失。

(三)出现以下任一情况，由乙方或相应责任方承担，如给甲方或客户造成损失的，乙方应予以赔偿。

- 1.乙方或客户账户余额不足。
- 2.乙方或客户资金被有权机构冻结或扣划。
- 3.乙方或客户的行为出于欺诈等恶意目的。
- 4.乙方或客户发出的交易指令中缺乏必要的交易信息。
- 5.乙方未能正确依据甲方说明操作，给客户造成损失。
- 6.乙方超出本协议约定的业务范围开展业务活动，与客户或其他关系人产生纠纷，造成对方损失。
- 7.乙方未能履行本协议约定义务，给客户造成损失。
- 8.不可抗力或其他不可归责于甲方的原因。

(四)由于发生不可抗力事件(如战争、暴动、严重火灾、水灾、台风、地震、政府行为和禁令等事件)，致使合同任一方不能履行合同义务时，遭受不可抗力事件影

响的一方负有在合理时间内尽快通知合同对方和采取合理措施减少对方损失的义务。

遭受不可抗力事件影响的一方在履行前述义务后免除违约责任。但其合同义务不因此免除。经合同双方协商同意，合同履行时间可合理延长，延长时间相当于因事件发生受到影响的时间。

第十章 附则

第二十七条 保密

甲乙双方应对合作中知悉的对方的商业秘密、技术秘密、新产品（或系统）设计方案、客户信息、重大经营决策等信息保密，在本协议有效期内及协议终止后均不得向第三方披露或公开，也不得将该保密信息用于本协议之外的任何其他用途，但法律法规另有规定或双方另有约定的除外。

第二十八条 协议的生效、变更和终止

（一）协议生效

本协议自乙方在甲方渠道点击“确认”（或其他同等意义的按钮，包括在申请页面中录入短信验证码等方式），且经甲方审核通过并为乙方注册成功后生效。

（二）协议变更

如遇国家法律、法规或政策变化，致使本协议的全部或部分条款不再符合国家法律、法规或政策要求，双方应及时协商变更、重签协议。

（三）协议终止

1.乙方出现以下情形之一的，甲方有权终止或解除本协议，收回标识铭牌、业务公告、业务流程图、客户须知、终端设备及相关设施和物料等，并要求乙方赔偿损失。情节严重的，甲方将向当地有关金融监管机构报告。涉嫌犯罪的，甲方有权向公安机关报案。

（1）违反本协议经营管理要求。

（2）违反有关金融监管机构有关政策规定。

（3）服务质量差，三次及以上被客户投诉；无正当理由拒绝客户业务办理需求，或在业务办理过程中刁难客户。

（4）在经营和服务过程中（包括但不限于“裕农通”服务）和客户产生纠纷，社会反响恶劣。

（5）由于长期停业歇业、被吊销营业执照、解散、关闭、破产等原因不再继续经营。

（6）无正当理由连续 12 个月无交易或无巡检记录。

（7）未严格执行甲方管理规定或存在较大风险隐患，拒不整改或限期无力整改。

（8）乙方服务点或乙方已被司法机关立案或介入调查。

（9）存在或涉嫌非法集资、洗钱、欺诈、故意使用假币、恶意套现、恶意套取服务手续费等违法违规行为。

（10）泄露或非法收集、使用客户身份证号、金融账户、交易密码、短信验证码、交易记录等敏感信息。

(11) 未经甲方许可，私自拆解、改造、转让、出借、挪用甲方配置的标识铭牌、业务公告、业务流程图、客户须知、终端设备及相关设施和物料等。

(12) 未经甲方许可，私自变更服务点地址、转包服务点经营、出借乙方结算账户或超出服务点所在区域提供服务。

(13) 在乙方服务点存续期内乙方被列入甲方黑名单。

(14) 有其他损害客户及甲方利益的严重违法违规行为。

2.乙方如要求解除本协议，应提前 30 日书面通知甲方。本协议有效期 1 年，协议到期后自动顺延相同期限，顺延次数不限。若一方希望不再续约的，该方应在协议到期自动顺延前至少提前 30 日通知合同对方，协议到期终止。

3.国家有权机构要求停办“裕农通”服务的，本协议终止。

(四) 过渡期安排

协议变更或解除的过渡期间内(自协议变更或解除生效之日起至交接工作按甲方要求完成之日止)，乙方应按甲方要求履行标识铭牌、业务公告、业务流程图、客户须知、终端设备及相关设施和物料等的交接处置等过渡期义务，以保证甲方相关系统、业务等的平稳过渡。

(五) 本协议到期或终止后，不影响协议有效期内所签订的各项业务合同的法律效力。

(六) 本协议部分条款无效，不影响其他条款的效力。

第二十九条 协议适用的法律及争议解决方式

（一）本协议适用中华人民共和国法律。

（二）凡因本协议引起的或与本协议有关的任何争议，双方应通过友好协商解决；协商不成的，可向甲方住所地人民法院提起诉讼。

如乙方对甲方产品或服务有任何疑问、意见或建议，可通过拨打建设银行 95533 客户服务与投诉热线咨询与反映。

乙方声明：本人已仔细阅读了《中国建设银行股份有限公司“裕农通”服务点合作协议》并特别注意了字体加黑加粗的条款，中国建设银行已应本人要求对相关条款予以明确说明，本人对所有条款的含义及相应的法律后果已全部通晓并充分理解。

附件 1-1-2

中国建设银行股份有限公司隐私政策

中国建设银行股份有限公司（“我行”）深知个人信息对您的重要性，会尽力保护您的个人信息安全。我行致力于维护您对我行的信任，恪守以下原则保护您的个人信息：权责一致原则、目的明确原则、选择同意原则、必要性原则、确保安全原则、公开透明原则等。同时，我行承诺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》将帮助您了解以下内容：

1. 我行如何收集和使用您的个人信息
2. 我行如何使用 Cookie 和同类技术
3. 我行如何共享、转让和公开披露您的个人信息
4. 我行如何存储和保护您的个人信息
5. 您控制个人信息的权利
6. 我们如何处理未成年人信息
7. 本政策如何更新
8. 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能够单独或者与其他信息结合识别特定自然人身份或者反映特定自然人活动情况的各种信息。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、通信通讯联系方式、住址、

账户信息、财产状况、行踪轨迹等。其中一旦泄露、非法提供或滥用可能危害人身和财产安全，极易导致个人名誉、身心健康受到损害或歧视性待遇等的信息为个人敏感信息，主要包括：身份证件号码、个人生物识别信息、银行账号、征信信息、财产信息、交易信息、行踪轨迹、健康生理信息等。

（一）信息如何收集

为向您提供服务并确保您的电子银行服务（网上银行服务、手机银行服务、国际互联网网站服务、短信金融服务、微信银行服务、直销银行服务、善融商务服务等）安全，在您使用电子银行服务过程中，我行会收集您在使用服务过程中主动输入或因使用服务而产生的信息：

1.当您开通电子银行服务时，依据法律法规及监管要求，我行会收集您的个人基本资料、身份信息、财产信息、通信信息、生物识别信息、手机号码、签名信息，以帮助您完成电子银行注册，如果您拒绝提供这些信息，您可能无法开通电子银行或无法正常使用我行的服务。

2.当您使用电子银行功能或服务时，例如在下列情形中，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。如您拒绝提供部分功能或服务所需信息，您可能无法使用部分功能或服务，但这不影响您正常使用电子银行的其他功能或服务。

（1）为了让您更安全、快速地使用手机银行，在首次绑定手机银行时，您需要手工发送指定短信内容（88#88）到95533获取授权码；在需要短信验证码的环节，可能需要读取验证码短信内容协助您进行验证码填写。如您拒绝通讯信息

（短信）授权，我行手机银行将不读取短信内容，系统后台不保存短信内容。

（2）如您在手机银行中选择通过指纹、声纹、刷脸功能进行登陆、转账、支付、身份认证，需向我行提供您的指纹、声音、人脸图像信息。您可以通过手机银行“安全中心—安全验证—指纹/声纹/刷脸”开启或关闭此功能。我行不会采集您的指纹，您的指纹仅保存在您授权采集指纹设备上。我行征得您的明示同意后采集的声纹信息、人脸信息，将加密存储于我行信息系统后台数据库中。如您拒绝提供上述信息，我行将无法向您提供需完成指纹、声纹、人脸认证后方可使用的产品或服务。

对于某些品牌或型号的手机终端自身的本地生物特征认证功能，如人脸识别功能，其信息由手机终端提供商进行处理，我行不留存您应用手机终端相关功能中的信息。

（3）当您使用手机银行向手机号转账（移动、电信及联通手机号）、汇款短信通知、向朋友付款、开通龙卡贷吧涉及通讯录的功能时，我行仅获取您从通讯录中点选的联系信息，并进行加密传输以防恶意截取。上述信息属于个人敏感信息。如您拒绝提供上述信息，您可以选择手动输入联系信息继续使用上述功能。

（4）当您使用转账汇款、账号支付、二维码支付功能时，您需要提供收款方的手机号码、姓名、银行卡卡号/账号、开户银行、资金用途信息，并可能需要提供您的姓名、手机号码、证件类型及证件号码信息，以便于验证身份及使用上述功能的支付服务。此外，我行还会收集您的相关收付

款交易记录以便于您查询。有关具体事项按您添加银行卡时同意签署的《中国建设银行电子银行个人客户服务协议》执行。上述信息属于个人敏感信息，如您拒绝提供该信息，仅会使您无法使用上述功能，但不影响您正常使用手机银行的其他功能。

（5）当您使用手机银行提供的实名认证服务时，您可能需提供您的姓名、证件类型、证件号码、银行卡号/账号、设备信息、指纹认证、声纹认证、刷脸认证信息，我行还可能通过验证账号/卡密码、短信验证码方式对有关信息进行有效性核验。如您拒绝提供上述信息，我行将无法向您提供需完成实名认证后方可使用的产品或服务。

（6）当您使用直销银行或“e 账户”提供的实名认证服务时，我行需要您提供您的姓名、性别、国籍、职业、地址、联系方式、证件类型、证件号码、证件有效期银行卡号/账号、刷脸认证、证件影像信息。如您拒绝提供上述信息，我行将无法向您提供需完成实名认证后方可使用的产品或服务。

（7）当您使用手机银行提供的搜索服务时，我行会收集您的搜索关键词信息。当搜索关键词信息无法单独识别您的个人身份时，该信息不属于您的用户信息，我行可以对其加以其他目的使用；当搜索关键词信息与您的其他信息结合可以识别您的个人身份时，我行将在结合期间将您的搜索关键词信息作为您的用户信息，对其加以保护处理。

（8）当您使用基于地理位置的功能时，我行会收集您的位置信息，目的是为了向您提供所在位置的相应服务。如

您拒绝提供该信息，您将无法使用上述功能，但这不影响您正常使用手机银行的其他功能。

（9）当您通过手机银行进行信息管理时，我行可能会验证您的原登录密码、签约手机号短信验证码、原使用设备、生物特征。您可以通过手机银行“安全中心”解除设备绑定。为保证您的账户资金安全，当您进入“安全中心”进行快捷支付管理时需要验证您的用户身份，并提供手机号码后四位、签约手机号短信验证码。

（10）当您使用手机银行以下服务时，我行会通过嵌入的第三方插件（含 SDK）收集您的个人信息，收集您的地理位置信息，用于提供网点导航、商户导航服务；在您使用华米手环用于公交支付场景时，会收集您的账户信息，用于公交费用支付；获取您的摄像头、相册权限，用于扫一扫、乘车码、真知码、客户经理沟通服务；获取您的麦克风权限，用于语音识别、语音导航、客户经理沟通服务；获取网络通讯服务，用于提供消息推送服务。上述信息仅保存我行系统中，不会提供给第三方。如您拒绝提供上述信息或权限，您将无法使用上述功能，但这不影响您正常使用手机银行的其他功能。

（11）当您使用投资理财功能时，我行可能收集您的姓名、证件类型、证件号码、银行卡号/账号、手机号码信息。如果您购买保险，还可能收集您的性别、国家/地区、通讯地址、联系方式、职业、年收入信息，并可能会将上述信息传输给相应产品提供方用于产品购买、查询。如您拒绝提供

上述信息，您将无法使用上述功能，但这不影响您正常使用手机银行、网上银行的其他功能。

(12) 当您使用短信银行、微信银行服务时，我行会收集您的账户信息及交易信息，以便及时向您发送账户资金变动及相关通知；我行可能会在经您明示同意后向我行的合作伙伴提供您的账户信息及交易信息，以便及时向您发送账户资金变动及相关通知；我行也可能会向我行的合作伙伴收集其合法留存并经您授权可以共享使用的信息，以便为您提供相应消息通知和提醒服务。

(13) 当您使用网上银行、手机银行、直销银行服务时，我行会收集您的交易信息，形成收款人名册，以简化您的转账操作；如您选择手机短信动态口令作为安全认证工具，我行将向您的签约手机号发送手机短信动态口令，用以网上银行、手机银行、直销银行交易验证。

(14) 当您使用国际互联网网站提供的会员实名认证服务时，我行需要您提供您的姓名、银行卡号/账号、手机号码信息，并可能通过验证银行卡号/账号、密码方式对有关信息进行有效性核验。如您拒绝提供上述信息，我行将无法向您提供需完成实名认证后方可使用的产品或服务。

(15) 当您使用网上银行、手机银行申请开通签约代扣服务时，我行会收集您的姓名、身份证号码、银行卡号/账号、手机号码信息及缴费用户号信息，并将缴费用户号与银行卡号/账号绑定，以便在获取您的待缴账单后从您授权的绑定账户扣款。我行还通过验证账号/卡密码、短信验证码、网银盾等方式对您在建行的有关信息进行有效性核验，将缴

费用户号发送收费单位进行有效性核验,以保证您的待缴账单获取成功;此外,我行还会收集您的签约代扣交易记录以便于您查询。有关具体事项按您开通签约代扣服务时同意签署的《中国建设银行悦生活平台缴费业务扣款授权协议》执行。

(16)当您使用善融商务注册为平台会员时,我行善融商务平台需要获取您的姓名、证件类型、证件号码、银行卡号/账号、银行卡预留手机号、联系方式信息,我行收集这些信息为您提供客户服务支持。

为了给您更好的呈现您需要的商品或服务,我行可能会收集您使用我行产品/或服务的设备信息(包括设备名称、设备型号、设备识别码、操作系统和应用程序版本、语言设置、分辨率、服务提供商网络 ID (PLMN))、浏览器类型和版本来为您提供商品信息展示的最优方式。

为了提升您在善融商务的购物体验,我行会根据您的浏览、搜索、加入购物车、收藏、购买记录、设备信息、位置信息,提取您的购物偏好、行为习惯、位置信息的特征,基于特征标签向您推送您感兴趣的商品信息。

您也可以通过搜索来精准地找到您所需要的商品或服务。我行会保留或统计您的搜索关键词和点击数据,以方便您重复输入或为您展示与您搜索内容相关联的商品。请您注意,您的搜索关键词信息无法单独识别您的身份,不属于您的个人信息,为了给您和其他用户提供更高效率的搜索服务,我行有权对其进行使用;只有当您的搜索关键词信息与您的其他信息相互结合使用并可以识别您的身份时,则在结合使

用期间，我行会将您的搜索关键词信息作为您的个人信息，与您的搜索历史记录一同按照本隐私政策对其进行处理与保护。

当您使用善融商务提供的下单服务时，您需要在订单页面中填写收货人/提货人姓名、收货地址及手机号码信息，同时该订单中会载明订单号、您所购买的商品或服务信息、您应支付的金额及支付方式信息；部分信息会同步到与善融商务平台对接的第三方 ERP 系统，以便商户提供订单发货等相关服务。

当您参与善融商务提供的部分营销活动时，您需要在活动页面中填写活动礼品收货人/提货人姓名、收货地址以及中奖手机号码信息。

当您使用善融商务提供的单位认证服务时，我行需要您提供您的邀请码、所属机构信息、姓名、会员手机号，并通过邀请码对有关信息进行有效性核验。

当您使用善融商务提供的跨境商品交易服务时，善融商务及平台商户需向海关传送包含客户实名信息（包括姓名、身份证号）在内的支付单、订单。商户通过系统对接接口从善融商务获取订单信息时，善融商务将向其传送包括客户实名信息（包括姓名、身份证号）在内的订单信息。

您使用善融商务提供的手机充值服务时，可通过通讯录快速选取电话号码，无需您手动输入。拒绝授权后，手机充值服务仍可以使用，但需要手工输入手机号码。善融商务仅读取并记录指定电话号码，不读取客户全量通讯录。

您在预订如机票、火车票、酒店、景区门票时，您可能还需要根据国家法律法规及监管要求或服务提供方（如票务销售方、酒店、旅行社及其授权的代理方、基础电信运营商、移动转售运营商）的要求提供您的实名信息，这些实名信息可能包括您的身份信息（比如您的身份证、军官证、护照、驾驶证载明您身份的证件复印件或号码）、您本人的照片、姓名、电话号码。这些订单中将还可能包含您的行程、酒店地址、预订人身份信息、联系人姓名及电话号码信息。

上述所有信息构成您的订单信息，我行将使用您的订单信息来进行您的身份核验、确定交易、支付结算、完成配送、为您查询订单以及提供客服咨询与售后服务；我行还会使用您的订单信息来判断您的交易是否存在异常以保护您的交易安全。

下单后，您可以选择使用建行卡支付或他行卡支付。当您下单并选择货到付款或在线完成支付后，善融商务商户和第三方配送公司将为您完成订单的交付。您在此同意，善融商务商户和第三方配送公司、售后服务等可以使用您的订单信息以为您提供商品或服务。

我行的电话客服和售后功能会使用您的账号信息和订单信息。为保证您的账号安全，我行客服会使用您的账号信息与您核验您的身份。当您需要我行提供与您订单信息相关的客服与售后服务时，我行将会查询您的订单信息。您有可能会在与我行的客服人员沟通时，提供除上述信息外的其他信息，例如：当您要求我行变更配送地址、联系人或联系电话时。

(17) 当您使用善融商务融易付提供的实名认证服务时，我行需要您提供您的姓名、证件类型、证件号码、银行卡号/账号、银行卡预留手机号、会员手机号、交易密码、网银盾编号信息，并可能通过验证账号、卡密码、短信、信用卡安全码/有效期、交易密码、刷脸、验网银盾方式对有关信息进行有效性核验。如您拒绝提供上述信息，我行将无法向您提供需完成实名认证后方可使用的产品或服务。

3. 当您使用电子银行服务时，为了维护服务的正常运行，优化我行的服务体验及保障您的账号安全，我行会收集以下基础信息，包括您的设备型号、操作系统、唯一设备标识符、手机银行软件版本号、登陆 IP 地址、MAC 地址、接入网络的方式、类型和状态、网络质量数据、设备加速器（如重力感应设备）、操作日志、服务日志信息（如您在手机银行搜索、查看的信息、服务故障信息信息）、地理位置信息，这些信息是为您提供服务必须收集的基础信息，以保障您正常使用我行的服务。

4. 为向您提供更加准确、个性和便捷的服务，提升服务体验，我行会收集您使用电子银行功能或服务的类别、方式和操作行为信息，以及您在我行的用户和交易信息，我行会对这些信息进行统计、分析，并会根据上述信息向您提供精准推送服务。如您拒绝提供上述信息，我行将无法向您提供精准推送服务，但不影响您正常使用手机银行的其他功能。

5. 为向您提供更好的服务体验、改进服务质量，或为防范风险，我行会收集您反馈意见建议或举报时提供的信息，

如您拒绝提供上述信息，我行将无法提供相应服务，但不影响您正常使用手机银行的其他功能。

6.当您在电子银行中使用第三方提供的服务时，第三方可能会获取您的昵称、头像、位置、姓名、证件类型、证件号码、手机号码信息；在经过您的明示同意后，第三方可获得您的以上信息；对于您在使用第三方提供的服务时主动提供给第三方的相关信息，我行将视为您允许该第三方获取上述此类信息；对于您在使用该第三方服务时产生的信息，应由您与该第三方依法约定上述信息的收集和使用事项。如您拒绝第三方在提供服务时收集、使用或者传递上述信息，将可能会导致您无法在电子银行中使用第三方的相应服务，但这不影响您使用电子银行的其他功能。

7.以下情形中，您可选择是否授权我行收集、使用您的个人信息：

（1）摄像头，用于如识别二维码、人脸识别、OCR识别、设置头像、录像、e账户、ETC、客户经理沟通，在人脸识别登录/转账/支付/提升认证、扫一扫、头像设置、录像、e账户开通、ETC申请、客户经理沟通场景中使用。拒绝授权后，上述功能将无法使用。我行将获取的人脸等数据，加密后存储于系统后台数据库中。

（2）麦克风，用于如声纹识别、录音、语音导航、语音银行、语音播报、语音客服、客户经理沟通、智能班克服务用途，在声纹登录/转账/支付、语音导航、语音银行、龙财富语音播报、私人银行顾问服务语音播报、客户经理沟通、

智能班克服务场景中使用。拒绝授权后，上述功能将无法使用。我行采集的声纹数据，加密后存储于系统后台数据库中。

（3）手机通讯录，在转账、支付过程中，用于协助您通过通讯录快速选取电话号码，无需您手动输入。拒绝授权后，向手机号转账、向朋友付款、汇款短信通知、龙卡贷吧开通功能仍可以使用，但需要手工输入手机号码。手机银行仅读取并记录指定电话号码，不读取客户全量通讯录。

（4）手机短信，在需要短信验证码的环节可能需要读取验证码短信内容协助您进行验证码填写。如您拒绝通讯信息（短信）授权，我行手机银行将不读取短信内容，系统后台不保存短信内容。

（5）地理位置，获取您所在地理位置，用于提供网点导航、商户导航、城市服务、电子银行交易风控。系统后台保存您交易时的位置信息。拒绝授权后，手机银行相关功能无法使用。

（6）读取已安装应用列表，扫描手机设备是否存在仿冒建行 APP 应用。拒绝授权后，APP 健康检查功能无法使用。系统后台不保存客户已安装应用列表信息。

（7）蓝牙，用于通过蓝牙将客户手机与第三方设备连接并交互。拒绝授权后，龙米手环、畅通卡充值功能无法使用。系统后台不保存客户手机蓝牙配置信息。

（8）网络通讯，用于与服务端进行通讯。拒绝授权后，手机银行所有需要网络的功能无法使用。系统后台保存客户交易时所使用设备的网络信息，包括 IP、端口等信息。

上述功能可能需要您在您的设备中向我行开启您的相机（摄像头）、地理位置（位置信息）、麦克风、蓝牙、手机短信、网络通讯、手机通讯录的访问权限，以实现这些功能所涉及的信息的收集和使用。请您注意，您开启这些权限即代表您授权我行可以收集和使用这些信息来实现上述功能，如您取消了这些授权，则我行将不再继续收集和使用您的这些信息，也无法为您提供上述与这些授权所对应的功能。

如在上述情形之外收集或使用您的信息，我们会事先征求您的同意，并向您充分告知信息收集和使用的目的、方式和范围。

（二）信息如何使用

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。

2.在我行向您提供金融服务期间，您授权我行持续收集和使用您的信息。在您注销服务时，我们将停止收集您相关的个人信息，但我行会在业务资料归档、审计、监管协查等领域继续使用此前收集的您的相关个人信息。

3.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。

4.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。

5.您授权同意的以及于法律允许的其它用途。

（三）征得授权同意的例外

根据相关法律法规、监管要求及国家标准,以下情形中,我行可能会收集、使用您的相关个人信息而无需另行征求您的授权同意:

- 1.与国家安全、国防安全直接相关的;
- 2.与公共安全、公共卫生、重大公共利益直接相关的;
- 3.与犯罪侦查、起诉、审判和判决执行等直接相关的;
- 4.出于维护您或其他个人的生命、财产等重大合法权益但又很难得到您本人同意的;
- 5.所收集的个人信息是您自行向社会公众公开的;
- 6.从合法公开披露的信息中收集个人信息的,如合法的新闻报道、政府信息公开等渠道;
- 7.根据您要求签订和履行合同所必需的;
8. 用于维护所提供的产品或服务的安全稳定运行所必需的,例如发现、处置产品或服务的故障;
9. 为开展合法的新闻报道所必需的;
- 10.出于公共利益开展统计或学术研究所必需,且其对外提供学术研究或描述的结果时,对结果中所包含的个人信息进行去标识化处理的;
- 11.法律法规及监管要求规定的其他情形。

二、我行如何使用 Cookie 和同类技术

（一）Cookie

为确保网站正常运转,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,网站能够存储您的偏好或购物篮内的商品等数据。我行不会将 Cookie 用于本政策所述目的之外的任何用途。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用户设置。

(二) 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、我行如何共享、转让和公开披露您的个人信息

(一) 共享和转让

1.除非获得您的明确同意或授权,我行不会向其他任何公司、组织和个人共享或转让您的个人信息。

2.如业务需要对外共享或转让您的个人信息,我们会向您告知共享或转让个人信息的目的、数据接收方的类型,并征得您的授权同意。涉及敏感信息的,我们还会告知敏感信息的类型、数据接收方的身份和数据安全能力,并征得您的明示授权同意。

3.请您理解，我行可能会根据法律法规规定，或按政府主管部门的强制性要求，对外共享您的个人信息。

4.根据法律法规和商业惯例，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，我行会要求新的持有您个人信息的公司、组织继续受本隐私政策的约束，否则我行将要求该公司、组织重新向您征求授权同意。

（二）公开披露

1.我们不会公开披露您的个人信息，如确需披露，我行会告知您披露个人信息的目的、类型；涉及敏感信息的还会告知敏感信息的内容，并事先征得您的明示同意。

2.请您理解，在法律、法律程序、诉讼或政府主管部门强制性要求的情况下，我们可能会公开披露您的个人信息。

（三）征得授权同意的例外

根据相关法律法规及监管要求、国家标准，以下情形中，我们可能会共享、转让、公开披露用户信息无需事先征得您授权同意：

- 1.与国家安全、国防安全直接相关的；
- 2.与公共安全、公共卫生、重大公共利益直接相关的；
- 3.与犯罪侦查、起诉、审判和判决执行等直接相关的；
- 4.出于维护您或其他个人的生命、财产、声誉等重大合法权益但又很难得到本人同意的；
- 5.您自行向社会公众公开的个人信息；
- 6.从合法公开披露的信息中收集的用户信息，如合法的新闻报道、政府信息公开等渠道。

四、我行如何存储和保护您的个人信息

（一）存储

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。但为处理跨境业务并在获得您的授权同意后，您的个人信息可能会被转移到境外。此种情况下，我行会采取有效措施保护您的信息安全，例如，在跨境数据转移之前实施数据去标识化等安全措施，或通过协议、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的期限内，以及为实现本政策声明的目的所必须的时限内保留您的个人信息。例如：

手机号码：当您需要使用手机银行服务时，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，当您注销手机银行账户后，我行将删除相应的信息；

用户头像：当您设置了头像以后，我行会一直保存您的头像，用于登录页面展示使用。当您选择恢复默认为头像后，我行将删除您设置的头像信息。

（二）保护

1. 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、公开披露、使用、修改、损坏或丢失。我行会采取一切合理可行的措施，保护您的个人信息。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，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，加强员工对于保护个人信息重要性的认识。

2. 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，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。

3. 我们已经取得以下认证：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。

4. 我们会采取一切合理可行的措施，确保未收集无关的个人信息。

5. 请您理解，由于技术水平局限以及可能存在的恶意攻击，有可

能出现我行无法合理预见、防范、避免、控制的意外情况。互联网并非绝对安全的环境，请使用复杂密码，协助我行保证您的账号安全。

6. 如发生个人信息安全事件，我行将按照法律法规的要求，及时将事件相关情况以邮件、信函、电话、推送通知等方式告知您，或采取合理、有效的方式发布公告。同时，我行还将依据监管规定，上报个人信息安全事件处置情况。

五、您控制个人信息的权利

按照中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以下权利：

（一）访问、更正及更新您的个人信息

您有权通过我行国际互联网网站、网上银行、手机银行、电话银行、微信银行、善融商务渠道访问及更正、更新您的个人信息，法律法规另有规定的除外。您有责任及时更新您的个人信息。在您修改个人信息之前，我们会验证您的身份。

1.您登录手机银行后，可以在“我的信息”中，查询姓名、性别、证件类型、证件号码、签约手机号码、所属分行信息；在客户信息修改中，可以修改国家/地区、职业、通讯地址；在“安全中心”中查询、修改您的安全设置；在“账户”功能中管理绑定的银行卡、开通e账户、Ⅲ类户、其他账户服务；在“消息服务定制”中管理账户变动通知、金融行情通知、信用卡账单发送方式、积分活动通知、悦生活缴费提醒、优惠活动通知、龙财富消息通知、定向推送授权；在“我的缴费”中查询及更新您开通签约代扣服务的签约账号。

快捷支付管理—快捷支付是建设银行针对第三方支付机构及部分优质商户推出的授权支付服务。持有建设银行活期储蓄或信用卡账户的个人客户，通过第三方授权开通快捷支付功能后，客户在第三方办理支付业务时不需再跳转到建设银行支付页面，客户通过第三方安全验证后，直接完成支付。快捷支付管理业务包括快捷支付授权账户的查询、中止授权、恢复授权、指定账户禁止开通快捷支付授权功能。

2.您登录网上银行后，可以在“设置”中，进行私密设置、支付设置、短信设置、安全设置、个人信息设置、消息服务定制；可以在“生活服务首页-便捷缴费-签约代扣”中查询及更新您的签约账号。

私密设置--通过采用防伪、设置私密等安全技术提供个性化的网银安全定制功能。主要功能包括防伪信息、账户功能设置、暂停网银、修改私密信息。

支付设置--包括快捷付和快捷支付管理。其中快捷付是建设银行针对部分优质商户推出的授权支付服务。持有建设银行活期储蓄或信用卡账户的个人客户,通过网银或账号短信验证方式向特定商户授权开通快捷付功能后,客户在该商户办理支付业务时不需再跳转到建设银行支付页面,客户通过商户端安全验证后,即可完成支付。快捷付业务主要包括委托授权、注销授权、修改授权、委托代扣业务;其中开通委托授权业务分别可以从网上银行系统或从商户系统发起委托授权业务。

短信设置--包括短信验证设置和短信提醒设置。短信验证设置为客户提供转账交易过程中交易确认提醒,进一步保证个人网上银行转出账户资金安全。

安全设置--为客户提供多种增强网上银行使用的安全服务,确保网上银行账户的安全。主要功能包括:修改密码、动态口令、开通便捷支付服务、免验证设置、国密盾激活、快捷转账设置。

个人信息设置--邮件服务接收网银发送的公告信息及提供客户给系统发送咨询、投诉、建议、表扬等信息的功能。为客户提供个性化的用户昵称设置功能,可以使用昵称登录建设银行网上银行。支持查询个人基本信息及设置头像、背景图片。

消息服务定制——可定制维护账户变动通知、金融行情通知、信用卡消息通知、积分活动信息提醒，通知消息通过手机银行、短信渠道接收。

3. 您登录国际互联网网站会员后，可以在“我的.com”-“用户信息”中，查询、修改您的基本信息，主要包括头像、手机号码、登录密码、电子邮箱、昵称，此外可以添加绑定银行卡号/账号。

4. 您登录善融商务个人商城，在“我的商城”-“会员服务”中，可查询、修改您的基本信息，主要包括头像、手机号码、登录密码、电子邮箱、昵称、所在地；登录善融商务企业商城，在“商务中心”-“会员服务”中，可查询、修改您的基本信息，主要包括手机号码、登录密码、电子邮箱、头像。

5. 对于修改手机银行签约手机号信息，可以通过我行柜台、E动终端或自助设备办理。

（二）删除您的个人信息

在以下情形中，您可以向我行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. 如果我行收集、使用您的个人信息，却未征得您的同意；
3. 如果我行处理个人信息的行为违反了与您的约定；
4. 如果您不再使用我们的产品或服务，或您注销了账号；
5. 如果我们不再为您提供产品或服务。

如我们决定响应您的删除请求,我们还将同时通知从我行获得您您的个人信息的实体,要求其及时删除,除非法律法规另有规定,或这些实体获得您的独立授权。

当您从我们的服务中删除信息后,我们可能不会立即在备份系统中删除相应的信息,但会在备份更新时删除这些信息。

(三) 改变您授权同意的范围

每个业务功能需要一些基本的个人信息才能得以完成。对于额外收集的个人信息的收集和使用,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,随时给予或收回您的授权同意。

请您注意,您自主注销我行电子银行服务(网上银行服务、手机银行服务、短信金融服务、微信银行服务、直销银行服务、善融商务服务等)的同时,将视同您撤回了对我行该电子银行服务《隐私政策》的同意,例如您注销我行手机银行服务,视同您撤回了对我行手机银行《隐私政策》的同意。当您收回同意后,我们将不再处理相应的个人信息。但您收回同意的决定,不会影响此前基于您的授权而开展的个人信息处理。

如果您不想接受我们给您发送的商业广告短信,您随时可通过编辑“qxyx”发送至 95533 或 106980095533 取消。

(四) 个人信息主体注销账户

如您为我行电子银行注册用户,您可以到网点通过我行柜面或E动终端或自助设备等渠道注销您的电子银行,也可选择通过以下方式自助注销。

1.如注销手机银行,您可下载我行手机银行客户端,启动客户端,点击侧边栏的“安全中心”-“注销手机银行”,输入手机号码、相关账号、账户密码和短信验证码,验证通过后即可注销手机银行。其中,他行账户开通手机银行客户需输入建行钱包账号和龙支付密码。

2.如注销网上银行,您可登录网上银行后,进入“我的账户”菜单中的“账户管理”,选择“注销网银服务”,删除网上银行所有账户并终止网银服务;或在个人网上银行登录界面选择“个人网上银行注销”,输入客户的姓名、证件号码、任一建行实名制账号、账户密码、账户预留手机号信息,校验成功后,即可进入销户页面,删除网上银行所有账户并终止网上银行服务。

3.如注销微信银行,您可以点击微信菜单或通过对话模式输入“解绑”向我行公众号发起解绑指令,即可取消银行账户与微信的绑定关系; 或者在“中国建设银行”微信公众号详情页面点击“不再关注”按钮,即可取消“中国建设银行”微信公众号的关注,取消关注后系统自动解除客户所有绑定关系。

4.如注销短信金融服务,您可通过多种方式注销短信金融服务,包括上行短信、互联网网站、电话银行、网上银行、手机银行和银行网点。

上行短信—您使用本人手机编辑短信“QXZH# 账户后四位”或“QXFW”发送到 95533,可注销账户变动通知服务。

互联网站注销—您可登录建设银行门户网站 www.ccb.com, 点击页面中“电子银行— 消息服务定制”进入短信金融服务开通页面,根据自身需要注销短信账户变动通知、理财资讯短信或缴费充值服务。

电话银行注销—您可以通过拨打 95533, 选择人工服务,身份验证通过后向客户服务代表说明注销短信账户变动通知服务的要求;同时,您也可以选择自助语音进行注销。

网上银行注销—您可在登录网银后,在“设置”的“消息服务定制”中进行账户变动通知服务的注销。其中,网上银行高级客户可在登录网银后,“我的账户”的“渠道互动签约与维护”中注销短信转账汇款与缴费充值服务。

手机银行注销—您可在登录手机银行后,通过“消息服务定制”菜单,注销账户变动通知服务。其中,手机银行高级客户可在登录手机银行后,通过“短信金融服务”菜单,注销缴费充值服务。

如您非我行电子银行注册用户,您可以自主选择卸载或停止使用手机银行客户端,以阻止我们获取您的个人信息。您注销电子银行的行为是不可逆行为,一旦您注销您的电子银行,您的手机银行会同步注销,我们将不再通过手机银行客户端收集您的个人信息,并将删除有关您手机银行的一切信息,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,我行电子银行注册用户仅在手机设备中删除

手机银行 App 时，我行不会注销您的手机银行，有关您手机银行的一切信息不会删除。您仍需注销您的电子银行方能达到以上目的。注销电子银行不会自动注销您的快捷付、快捷支付授权，您可以在支付管理或者第三方主动注销授权。

（五）约束信息系统自动决策

在某些业务功能中，我们可能仅依据信息系统、算法等在内的非人工自动决策机制做出决定。如果这些决定显著影响您的合法权益，您有权要求我们做出解释，我们也将提供适当的救济方式。

（六）响应您的上述请求

为保障安全，您可能需要提供书面请求，或以其他方式证明您的身份。我行可能会先要求您验证自己的身份，然后再处理您的请求。请您理解，对于某些无端重复、需要过多技术手段、给他人合法权益带来风险或者非常不切实际的请求，我行可能会予以拒绝。

尽管有上述约定，但按照法律法规要求，如涉及以下情形我行将可能无法响应您的请求：

1. 与国家安全、国防安全相关的；
2. 与公共安全、公共卫生、重大公共利益相关的；
3. 与犯罪侦查、起诉、审判和判决执行等相关的；
4. 有充分证据表明您存在主观恶意或滥用权利的；
5. 响应您的请求将导致您或其他个人、组织的合法权益受到严重损害的；
6. 涉及我行商业秘密的。

六、我们如何处理未成年人信息

如果没有监护人的同意,未成年人不得创建自己的用户账户。如您为未成年人,请您的监护人仔细阅读本指引,并在征得您的监护人同意的前提下使用我们的服务或向我们提供信息。我们只会法律法规及监管要求允许或者保护未成年人所必要的情况下使用、对外提供此信息。

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,我行将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国际互联网网站、手机银行、网上银行、微信客户端等渠道公布,公布后即生效,并取代此前相关内容。您应不时关注相关公告、提示信息及协议、规则等相关内容的变动。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,并注销相关的用户,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。

八、如何联系我行

如您对本隐私政策有任何疑问、意见或建议,可以通过拨打我行 95533 客服热线、登录我行官方网站

(WWW.CCB.COM)、关注“中国建设银行”微信公众号或到我行各营业网点咨询或反映。受理您的问题后,我们会及时、妥善处理。一般情况下,我们将在 15 个工作日内给予答复。

我行全称:中国建设银行股份有限公司,注册地址:中国北京西城区金融大街 25 号,邮编 100033。

请您在点击“同意”之前仔细阅读本隐私政策，确保对其内容特别是字体加黑内容的含义及相应法律后果已全部知晓并充分理解。您点击“同意”并确认提交即视为您接受本隐私政策，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。

附件 1-1-3

中国建设银行股份有限公司电子银行个人 客户服务协议

为明确双方的权利和义务，规范双方业务行为，改善客户服务，本着平等互利的原则，电子银行个人客户服务申请人（以下简称“甲方”）与中国建设银行股份有限公司（以下简称“乙方”）就中国建设银行电子银行服务的相关事宜达成本协议，协议双方应予遵守。

第一条 定义

如无特别说明，下列用语在本协议中的含义为：

电子银行服务：指乙方借助国际互联网、公共通讯、电话集成线路等方式为甲方提供的支付结算服务、客户理财服务及信息类服务。根据服务渠道的不同，可分为网上银行服务、电话银行服务、手机银行服务、短信金融服务、家居银行服务等。

身份认证要素：指在电子银行交易中乙方用于识别甲方身份的信息要素，如客户号（用户昵称、证件号码等）、密码、电子证书、USB Key、动态口令、签约设置的主叫电话号码、签约设置的手机SIM卡或UIM卡等。

密码：指甲方在电子银行服务中使用的各种密码，如登录密码、交易密码、账户密码等。

交易指令：指甲方通过电子银行渠道向乙方发出的查询、转账、购买金融资产等指示。

错误：指乙方未能执行、未能及时执行或未能正确执行甲方交易指令的情况。

第二条 电子银行服务的开通及服务内容

（一）网上银行服务的开通及服务内容

甲方通过银行网站登记甲方个人基本信息及账户信息，并按照要求完成其他相关操作后，自助开通网上银行，成为网上银行的普通客户。普通客户可享受的服务包括：查询、信用卡还款等服务。甲方到银行柜台或E动终端签约，成为网上银行的高级客户。高级客户可享受的服务包括：查询、转账、网上支付、缴费、证券基金业务、外汇业务、贵金属业务、信用卡、保险业务、贷款业务等金融交易服务和信息服务，高级客户还可申请开通或变更其他网上银行所提供的功能。

（二）电话银行服务的开通及服务内容

甲方通过95533客户服务电话登记甲方个人基本信息及账户信息，并按照要求完成其他相关操作后，自助开通电话银行，成为电话银行的普通客户。普通客户可享受的服务包括：查询、咨询、投诉、建议、口头挂失等服务。甲方可在银行柜台或E动终端签约，成为电话银行的高级客户。高级客户可享受的服务包括：查询、转账、缴费、证券基金业务、外汇业务、贵金属业务等金融交易服务，咨询、投诉、

建议、口头挂失、登记预约等增值信息服务，高级客户还可申请开通或变更其他电话银行所提供的功能。

（三）手机银行服务的开通及服务内容

甲方利用银行网站、网上银行、手机等途径登记甲方个人基本信息及账户信息，并按照要求完成其他相关操作后，自助开通手机银行，成为手机银行的普通客户。普通客户可享受的服务包括：查询、小额支付、基金业务等服务。甲方可在银行柜台或E动终端签约，成为手机银行的高级客户；甲方为网上银行高级客户的，也可通过网上银行进行手机银行签约，成为手机银行的高级客户。高级客户可享受的服务包括：查询、转账、缴费、基金业务、外汇业务、信用卡、快贷等贷款业务、保险业务等服务，高级客户还可申请开通或变更其他手机银行所提供的功能。

（四）短信金融服务的开通及服务内容

甲方利用银行网站、网上银行、手机银行、电话银行等途径登记甲方个人基本信息及账户信息，并按照要求完成其他相关操作后，成为短信金融普通客户。普通客户可享受的服务包括：金融信息通知（系统自动扣收年费以及小额账户管理费、系统自动结息无短信通知）、查询、安全提示、交易提醒等服务。甲方可在银行柜台或E动终端签约，成为短信金融高级客户。甲方为网上银行高级客户的，也可通过网上银行进行短信金融服务签约，成为短信金融高级客户。高级客户可享受的服务包括：金融信息通知（系统自动扣收年

费以及小额账户管理费、系统自动结息无短信通知)、查询、转账汇款、缴费充值、安全提示、交易提醒等服务。

(五)客户享受上述电子银行服务还须具备相关电子设备、能接入相应电子银行系统的网络等前提条件。

第三条 甲方主要权利与义务

一、主要权利

(一)甲方申请开通相应电子银行服务后,有权依本协议享受乙方提供的服务。

(二)甲方有权在本协议有效期间根据乙方相关业务规则对本协议项下电子银行服务提出变更或终止申请。

(三)甲方通过电子银行渠道办理相关交易后,有权在规定的时限内到乙方营业网点补登存折或补打交易凭证。

二、主要义务

(一)甲方办理网上银行业务应直接登录乙方网站(网址:<http://www.ccb.com>),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,应直接拨打乙方客户服务电话 95533,而不要拨打任何其他电话。

(二)甲方在享受乙方提供的电子银行服务时,应当遵守本协议以及乙方不定期通过网点、网站或电子银行等渠道公布的相关业务规则等要求。甲方通过电子银行渠道办理银行业务时,还应同时遵守通过普通渠道(如银行柜台渠道等)

办理该业务所需遵循的乙方相应规定,但乙方有特殊要求的除外。

(三)甲方应保证其提供的个人资料(如手机号码、证件信息等)的真实、完整、有效,提供的手机号码应归本人所有。如有变更,应及时书面通知乙方并按照乙方要求办理变更手续,通过乙方电子银行服务渠道能够更改的个人资料,甲方可自行通过电子银行服务渠道变更,因甲方个人资料不真实、不正确、不完整等原因而发生的风险和责任由甲方承担。

(四)甲方不得通过电子银行渠道发送违法的、与交易无关的或破坏性的信息,不得干扰乙方电子银行系统的正常进行。短信金融服务中甲方发送的短信内容不得含有客户号、密码等关键信息。

(五)甲方身份认证要素(具体内容请见本协议第一条的相关规定)是乙方在提供电子银行服务过程中识别甲方身份真实性的依据,甲方必须妥善保管,不得将身份认证要素提供给任何第三方(包括乙方工作人员)或交于任何第三方(包括乙方工作人员)使用。使用上述身份认证要素发出的交易指令或完成的交易操作均视为甲方本人所为,甲方应对由此产生的后果负责。

(六)如甲方的身份认证要素(具体内容请见本协议第一条的相关规定)发生遗失、被盗、遗忘或怀疑已被他人知悉、盗用等可能导致甲方账户安全性降低的情形,甲方应立

即对账户进行挂失或对相关电子银行渠道进行终止,在挂失或终止生效之前发生的损失均由甲方承担。

(七)甲方知悉:甲方在移动运营商的手机号码销号并不会终止已开通的手机银行服务、短信金融服务;甲方如需终止相关电子银行服务,应在乙方办理。甲方手机号码销号或变更,但相关电子银行业务未及时终止或变更所产生的风险和损失由甲方承担。

(八)甲方发出的指令经乙方执行后,甲方不得要求变更或撤销。甲方发现账户变动与本人的实际交易操作不符的,甲方应自发生该种不符后15日内向乙方作出书面错误通知并应说明错误发生的可能原因、有关的账号、金额等情况。对甲方发出的错误通知,乙方将及时受理并进行调查。如乙方认为错误确已发生并系乙方的原因,乙方将及时对错误加以纠正。

(九)甲方应采取安装防病毒软件、及时安装电脑系统安全补丁等合理措施,防止身份认证要素(具体内容请见本协议第一条的相关规定)被盗或泄漏;甲方同时应尽到合理注意义务,在安全的环境使用相关电子银行渠道。对于自设密码,甲方应设置安全性较高的密码,避免使用简单易记的密码或容易被他人猜到的密码。对于申请开通电子银行服务时受技术条件限制只能设置数字密码的,甲方应于开通电子银行服务后及时将其更换为安全性更高的密码。

(十)甲方应当按照乙方公布的电子银行个人客户服务收费项目及标准支付相关费用。

第四条 乙方主要权利与义务

一、主要权利

（一）为不断改进电子银行服务，提高服务的安全性、可靠性、方便性，乙方有权定期或不定期对电子银行系统进行维护、升级和改造。

（二）为保障甲方资金安全，乙方有权根据客户类别、身份认证措施、交易风险度等因素的不同设定不同的安全策略，不同安全策略对于客户身份认证措施、交易限额、操作流程等可能有不同要求，甲方应当遵守。乙方对安全策略进行调整并涉及客户权利义务变更的，应当通过网点、网站或电子银行等渠道公布或按照本协议约定予以公告。

（三）乙方有权按照所公布的电子银行个人客户服务收费项目及标准从甲方在建设银行开立的账户中扣收相关费用。已收取的费用在相关电子服务渠道终止、本协议变更或终止等情形下均不予退还。

（四）乙方有权依据国家有关规定及业务需要对服务内容、收费项目或标准和业务规则等内容进行调整，涉及收费或其他客户权利义务变更的调整，将正式对外公告一定时期后执行并适用于本协议，无需另行通知甲方，如有需要，乙方将在公告前报经有关金融监管部门核准或备案；甲方有权在乙方公告期间选择是否继续使用电子银行相关服务，如果甲方不愿接受乙方公告内容的，应在乙方公告施行前向乙方申请变更或终止相关服务。如果甲方未申请变更或终止相关

服务，视为甲方同意相关调整，变更后的内容对甲方产生法律约束力，若甲方不执行变更后的内容，乙方有权选择终止本服务。

(五)在乙方为甲方办理本协议项下事项所必需的情形下，甲方同意并授权乙方收集、存储甲方在办理本业务过程中主动提供或因使用服务而产生的个人信息，甲方同意并授权乙方可将上述信息用于为甲方办理并提供本协议项下相关网络金融服务，甲方同意并授权乙方向乙方集团成员（包括建设银行境内全资子公司、控股子公司）、服务机构及其他必要的业务合作机构提供乙方获取的甲方个人信息，上述信息的范围包括甲方的姓名、出生日期、身份证件号码、通信通讯联系方式、住址、个人基本资料、账户信息、交易信息。

对于甲方同意乙方处理的个人信息，乙方将按照法律法规、监管规定及与甲方的约定开展信息处理行为，并采取相应的安全措施保护甲方的个人信息。接收信息的上述第三方将为处理本协议项下事务之目的接触并按照乙方的业务需要使用甲方个人信息，乙方承诺将向有关第三方明确其保护甲方个人信息的职责并要求第三方承担相应保密义务。

(六)对于因下列原因所导致的错误的发生，乙方不承担责任。

1. 甲方账户余额或信用额度不足；
2. 账户内资金被法定有权机构冻结或扣划；
3. 甲方的行为出于欺诈等恶意目的；

4. 乙方收到的交易指令不符合要求或缺乏必要的交易信息；
5. 甲方未能正确依据电子银行服务的说明操作；
6. 因移动运营商原因造成甲方迟收或未收到我行短信通知。

二、主要义务

（一）乙方应及时受理甲方相关电子银行服务的申请，经审查符合条件的，应及时为甲方办理相关手续、提供相应服务。

（二）对于甲方就相关业务规则的咨询，乙方应及时予以解答或向其提供查询渠道。

（三）乙方应对甲方资料进行保密，但法律法规及金融监管机构另有规定、甲方与乙方另有约定的除外。

（四）乙方根据服务项目或服务内容，对服务价格、优惠措施及其生效和终止日期、与价格相关的例外条款和限制性条款、咨询（投诉）的联系方式等信息通过乙方网点、网站等渠道以公告的方式向甲方明示。乙方亦对相关业务规则等要求通过上述渠道以公告的方式向甲方明示。乙方公告内容构成本协议不可分割的一部分，与本协议具有同等效力。甲方应在充分知晓、理解有关公告内容后签署本协议。

（五）在乙方系统正常运行的情况下，乙方应向甲方提供甲方所申请的相应电子银行服务（部分服务须经甲方另行开通方能享受的，待甲方开通后乙方予以提供），并有义务及时准确地执行甲方的交易指令。

（六）乙方为甲方办理支付结算业务，因工作差错发生延误，影响甲方资金使用的，应当按照中国人民银行《支付结算办法》的有关规定计付赔偿金。

第五条 协议的生效、变更、中止和终止

（一）甲方通过网上银行、电话、手机等自助渠道申请电子银行服务的，本协议自甲方通过自助渠道系统开通电子银行服务时生效；甲方通过乙方柜台申请电子银行服务的，本协议自乙方同意其申请并在乙方系统中设置成功后生效。

（二）甲方变更或终止电子银行服务，须根据乙方相关业务规定通过乙方营业网点、相关电子银行渠道办理。甲方终止电子银行服务前应偿清所有应付款项。

（三）甲方通过网上银行、手机等自助渠道终止电子银行服务的，本协议自甲方终止指令进入乙方系统时终止。甲方通过乙方柜台终止电子银行服务的，本协议自乙方同意其终止申请并在乙方系统中设置成功后终止。

（四）甲方不遵守本协议或存在其他侵害乙方合法权益的行为时，乙方有权终止本协议。

（五）因挂失、冻结等原因导致账户暂不能使用的，相关电子银行服务亦相应中止，待账户可以正常使用后恢复相关电子银行服务。账户销户的，该账户相关的电子银行服务以及本协议中的相关内容亦相应终止。

（六）本协议部分条款无效，不影响其他条款的效力。

第六条 其他约定事项

（一）乙方不介入甲方与第三方之间的交易纠纷，但可协助甲方查明交易情况。

（二）除有相反证据证明外，电子银行服务中产生的凭证和银行交易记录是确定交易真实有效和交易具体内容的依据。

（三）因不可抗力（包括但不限于乙方不能预见、不能避免并不能克服的战争、暴动、严重火灾、水灾、台风、地震、政府行为、禁令、或供电、通讯、黑客攻击等客观情况）导致乙方不能按约定履约的，乙方将视情况给予甲方必要的帮助。根据不可抗力的影响，乙方部分或全部免除责任。

（四）甲方选择使用短信金融服务的，甲方知晓短信金融服务不是获取账户变动情况的唯一渠道，还可通过乙方其他电子银行和网点等服务渠道查询。

（五）如非特别指明，本协议条款均适用于网上银行客户、电话银行客户、手机银行客户、短信金融客户、家居银行客户。

（六）本协议未尽事宜均依据中华人民共和国法律、行政法规、人民银行及银行业监督管理机关的有关规章、政策规定及金融业的行业惯例办理。

（七）本合同项下的价款和价外费用均为包含增值税的含税价，但当事人另有约定的除外。

第七条 协议的适用法律及争议解决方式

（一）本协议适用中华人民共和国法律。

（二）凡因本协议引起的或与本协议有关的任何争议，应通过协商解决；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。

特别提示：如甲方对建设银行产品或服务有任何疑问、意见或建议，可通过拨打建设银行 95533 客户服务与投诉热线咨询与反映。

甲方承诺：本人已仔细阅读上述所有条款，并已特别注意字体加黑的内容。中国建设银行已应本人要求对相关条款予以明确说明，本人对所有条款的含义及相应的法律后果已全部通晓并充分理解。

附件 1-2

合法合规性评估报告-基于云计算技术的乡村综合金融服务

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》、《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)、《金融机构客户尽职调查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委(2007)第2号发布)等相关国家法律法规、金融行业相关政策文件及地方监管条例等要求进行设计,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。

中国建设银行股份有限公司海南省分行

2025年10月15日

附件 1-3

技术安全性评估报告-基于云计算技术的乡村综合金融服务

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)、《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)、《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金融行业标准要求。后续，将在自声明前提交由外部权威专业机构出具的《金融科技创新安全通用规范》(JR/T 0199—2020)标准符合性证明材料。

中国建设银行股份有限公司海南省分行

2025 年 10 月 15 日

附件 1-4

基于云计算技术的乡村综合金融服务风险补偿机制

本应用按照风险补偿方案，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、保险计划等补偿措施，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，由建设银行海南分行按照风险补偿机制进行赔付。在创新测试期间，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。

同时，畅通风险补偿受理渠道，客户可通过以下渠道提出投诉意见和赔付要求：

（1）向中国建设银行海南省分行营业网点大堂经理、网点负责人反映问题或通过客户意见簿留言。

（2）建行客服电话：95533。选择人工服务，联系客服代表。

附件 1-5

基于云计算技术的乡村综合金融服务风险退出机制

本应用按照退出机制,在保障用户资金和信息安全的前提下进行系统平稳退出。

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。

本应用终止服务时,由建设银行海南分行完成相关数据库归档备份,同时回收系统资源,包括卸载部署服务器上程序,删除配置文件等。

附件 1-6

基于云计算技术的乡村综合金融服务风险应急预案

本应用按照应急处置预案，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：

第一章 总则

第一条 目的

为有效预防、及时控制和消除突发事件对本应用及其支撑的业务应用造成的影响，指导和规范各类突发事件处理工

作，最大程度减少突然事件对业务造成的影响，特编制本预案。本预案由建设银行海南分行主导落实。

第二条 工作原则

坚持团队协作、资源共享、快速反应的工作原则，突然事件发生后，立即按照职责分工和相关预案开展应急处置工作。

第三条 事件分类分级

（一）事件分类

网络与信息安全事件分为有害程序事件、网络攻击事件、信息破坏事件、信息内容安全事件、设备设施故障和灾害性事件等。

1.有害程序事件分为计算机病毒事件、蠕虫事件、特洛伊木马事件、僵尸网络事件、混合程序攻击事件、网页内嵌恶意代码事件和其他有害程序事件。

2.网络攻击事件分为拒绝服务攻击事件、后门攻击事件、漏洞攻击事件、网络扫描窃听事件、网络钓鱼事件、干扰事件和其他网络攻击事件。

3.信息破坏事件分为信息篡改事件、信息假冒事件、信息泄露事件、信息窃取事件、信息丢失事件和其他信息破坏事件。

4.信息内容安全事件是指通过网络传播法律法规禁止信息，组织非法串联、煽动集会游行或炒作敏感问题并危害国家安全、社会稳定和公众利益的事件。

5.设备设施故障分为软硬件自身故障、外围保障设施故障、人为破坏事故和其他设备设施故障。

6.灾害性事件是指由自然灾害等其他突发事件导致的网络与信息安全事件。

（二）事件等级

按照《中国建设银行信息系统生产事件管理规程（2021年版）》中事件等级划分。

第二章 组织架构与职责

第四条 本应用应急团队由开发、运维、架构、安全、业务和其他相关团队组合建立，目标是推进稳定性建设、保障线上系统稳定运行，及时组织排除故障，跟进通报处理进展，回顾追踪遗留问题。

第五条 应急团队工作职责

（一）负责组织实施网络和信息安全突发事件应急预案，承担应急处置组织领导工作。

（二）收集、分析处置信息，及时上报监管部门。

（三）监测舆情并进行声誉风险处置。

（四）协调各部门人员、物力，维持正常工作秩序。

（五）启动和终止系统网络和信息安全突发事件应急预案。

（六）负责组织拟订网络和信息安全突发事件应急预案。

(七)网络与信息安全预警监测、风险评估控制和隐患排查整改工作。

(八)组织因突发事件引起的系统故障的诊断和恢复工作：组织协调网络与信息安全突发事件应急演练。

(九)起草突发事件应急响应工作报告。

第六条 应急团队成员

应急团队：所有人员。

应急基建团队：来自开发、运维、架构、安全的参与者。

应急业务团队：来自业务团队的参与者。

应急值班小组：负责本周的线上保障工作，人员从应急团队中抽调，一般每周轮换一次，在周会上交接，受应急常务委员会领导。

基建小组：运维、架构、安全组成的值班小组。

业务小组：各业务线组成的值班小组

应急组长：一般由运维、架构或其他业务线同事担任，负责本周整个应急值班小组的协调工作。在故障发生时做决策、组织协调排查问题的第一责任人。组长也是对外发布信息的第二责任人（当副组长没有及时发布信息的情况下）。组长同时负责该组团队成员的工作分配和协调，并考核成员的表现。

应急副组长：负责故障处理时对外发布信息，同时兼任组长的B角。当故障发生时且组长不能及时作出响应时，应由副组长承担组长职责。

应急组员：非组长和副组长的当周值班成员都是组员，平时组员受组长和副组长协调和安排任务。在组长和副组长无响应的情况下，每一个组员都有义务承担组长和副组长的职责。

第三章 事件发现与报障

第七条 事件发现包括监控发现、检查发现、员工发现、外联客户发现等方式。

（一）监控发现

组织建立覆盖基础设施、应用以及业务等多个层面的实时监控工具；业务部门应提出业务监控需求；开发单位应提出应用监控需求并主动配合实现。监控数据应按照一定原则保留，并进行分析挖掘，力争实现智能化监控，快速发现事件。

（二）检查发现

运行单位、开发单位应建立信息系统风险检查机制，如巡检事件重检等，主动发现事件。

（三）员工发现

员工发现业务服务异常，应按照员工响应相关规定报告，如确定为事件，一般应通过远程智能银行中心报障。

（四）外联客户发现

对于外联客户，运营数据中心应组织建立快速、有效的技术问题报障机制和工具，实现客户的快速报障。对于重点

客户，运行单位还应与客户建立定期的沟通机制，及时发现隐患。

第八条 发现事件后，应第一时间向运行单位报障，报障内容应准确，并尽可能详细。因未按要求报障导致事件影响扩大，需按照相关规定追责。

第九条 记录中如涉及客户信息、账号等敏感信息应按照信息安全管理要求进行保护。

第四章 事件处置

第十条 一、二级突发事件响应程序：应急团队发现或收到网络与信息安全事故突发事件报告后应立即启动应急预案，立即对网络与信息安全事故突发事件作出响应，做好准备，协调各方面人力、物力。

第十二条 三级突发事件应急响应程序：应急团队接到网络与信息安全事故突发事件报告后应立即通知相关领导，并启动相应预案，尽快恢复系统。

第十三条 四级、五级突发事件应急响应程序：应急团队接到故障报告后应立即检查故障原因，尽快恢复系统正常运行。

第五章 应急处置

第十四条 运行单位应组织预判事件的影响范围、程度、时长以及后续影响态势。对于突发事件应明确预警等级，启动对应的处置策略。根据对事件紧急程度、发展势态、潜在危害程度的预判，参照突发事件分级标准，分为六个预警级别，其中一级预警最严重。运行单位应在事件处置过程中持续组织开展影响评估工作。

第十五条 运行单位应按照“并行排查”原则，组织开展事件原因定位，从应用、数据库、存储、网络等多个方面，同步分析排查，快速确定事件原因。

第十六条 运行单位应组织制定事件的处置方案并实施，处置过程应全程记录并展现。

（一）突发事件应以快速恢复业务服务为目标，立即启动应急处置流程。

（二）日常事件原则上应在受理后 48 小时内解决。如因客观原因无法在上述时间内解决，运行单位应组织制定发布临时保障措施和后续解决计划。

（三）处置方案应进行必要的测试。突发事件应急结束后测试单位需组织评估应急版本质量，并根据需要补充完成缺失的测试。

第十七条 运行单位应建立预警升降机制，实时向应急组织发布预警等级，针对不同预警级别制定相应的通知和处置策略。预警等级降低时，应按就高原则，仍向降级前最高预警等级对应的应急组织发布通知。

第十八条 运行单位可根据事件处置需要，组织业务部门、关键资源部门、支持保障部门以及外部单位等进行协同处置，相关单位应积极配合。

第十九条 运行单位应在事件处置后组织技术和业务验证并记录结果。对于临时处置措施，在业务恢复后，运行单位应加强系统监控，同时组织制定彻底解决方案，并根据运行情况安排实施。

第二十条 五级及以上预警的突发事件，运行单位应及时上报事件主管单位和运营数据中心。

第二十一条 外部报告机构包括人民银行、银保监会、证监会、公安部、外联单位等。对于外部报告应按照属地原则提交。

（一）突发事件

1. 技术外部报告

特别重大、非常敏感的突发事件（一般为三级及以上预警事件）的监管报告工作由事件主管单位组织。运行单位应力争在 20 分钟内完成书面报告，报事件主管单位；信息首报后，如有进展更新或信息补充，一般应在 24 小时内续报，最迟不超过 72 小时。突发事件应对处置结束或作为常态处理后，不再作为突发事件信息续报，可根据工作需要上报事件主管单位。

其他外部报告由运行单位组织，并报事件主管单位审批后提供。

2. 业务外部报告

业务部门对外报告如涉及技术相关内容,应向运行单位申请,由运行单位组织编写,并报事件主管单位审批后提供。

第六章 事件分析总结

第二十二条 运行单位应整理事件信息,组织分析事件原因、处理过程和影响,主要包括:

(一) 原因分析

原因分析包括外部原因分析和内部原因分析。外部原因分析,需与外部单位沟通确定事件的原因。内部原因分析,包括由内部原因直接导致的,或由外部原因引发的内部信息系统异常的事件,应从需求分析、设计、开发、测试和运维等信息系统生命周期各环节,以及技术、方法、流程等多角度进行分析。事件原因可不唯一。

(二) 处理过程分析

应分析事件报障和事件处置过程中存在的问题,如:监报告警是否全面准确、报障渠道是否规范、应急预案是否有效、处置是否及时等。

(三) 影响分析

应遵循真实、客观、全面的原则,对事件的事中和事后是否带来业务影响,以及业务影响的范围、程度和时长等进行分析 and 确定。如发生客户投诉、媒体报道等情形,还应关注对建行声誉、消费者权益等的影响。日常事件可根据需要开展影响分析工作。

第二十三条 运行单位应组织编制并发布分析总结报告。五级及以上预警事件的分析总结报告，经事件主管单位审批后发布。事件分析总结工作应于事件处置结束后5个工作日内完成。

第七章 突发事件定级

第二十四条 定级原则

（一）实事求是、客观公正。以事实为依据，以数据为支撑，严格评估，准确定级。

（二）统筹组织、分级审批。运行单位统一组织事件等级和责任单位初定，根据事件等级报相应单位审批

第二十五条 定级流程

（一）初定

1.运行单位应根据事件分析结果和突发事件等级划分标准，一般在事件分析总结工作结束后的5个工作日内，组织完成突发事件等级和责任单位初定。责任单位可不唯一。

2.初定责任单位对初定结果如有异议，应在初定工作结束后2个工作日内向事件主管单位提交申述报告，申请复议。

（二）审批

对于初定为五级及以上的突发事件，事件等级和责任单位初定结果应报事件主管单位审批。对于初定为三级及以上的突发事件，事件主管单位应报有权机构审批。

（三）发布

运行单位应在事件等级和责任单位确定后发布认定结果。

（四）调整

事件定级结果发布后一般不做调整，若事件的影响发生较大变化，可根据需要重新开展突发事件定级工作。

第八章 突发事件责任处理

第二十六条

（一）责任处理包括责任单位处理和责任人处理。内部原因导致的突发事件须进行责任处理；日常事件一般不处理，对于存在重大隐患的日常事件，事件主管单位也可组织责任处理。

（二）主观多次违反规章制度、事件通报、风险提示等要求的，应从严处理。

（三）下列情形之一，导致的突发事件，可从轻处理：

1. 在产品引进、架构决策等过程中，已充分揭示风险、隐患，考虑收益和风险平衡因素，决定接受风险，且决策程序合规。

2. 需求、设计、开发、测试及运维人员主动发现与安全运行相关问题、隐患，及时整改或其责任范围内无法解决，但及时向有关部门揭示了风险，并督促其解决，同时能够提

供相关事项的签报、便函、会议纪要等以及其它正式的、可核查的依据。

3. 针对网络和应用系统等恶意攻击行为，已采取业界通用的安全防控措施，且在应急、恢复过程中无失职行为。

4. 在网络系统设计、实施中已充分考虑冗余和备份情况下，对于相互备份的运营商线路同时发生大面积中断后不能及时修复导致的突发事件，已经要求相关运营商做好线路保障，并在合同等法律文件中规定租用线路中断的恢复时间或相应罚责，或者运营商已出具责任承担证明。

5. 供应商的硬件或软件产品（含应用软件）存在不可预知问题或异常而发生突发事件，在硬件或软件维护、故障应急处置等过程中运维人员已尽职尽责，且能提供有关可核查依据。

6. 针对创新类、探索类产品，在需求、设计、开发、测试、投产、运维流程中不存在主观问题，且积极采取有效措施应急处置和关闭风险敞口。

7 对决策、需求、设计、开发、测试、投产、应急和运维过程中有关工作人员已按规定履行职责。

第二十七条 下列责任处理方式，可以单独使用，也可以合并使用。

（一）责任单位处理方式

责任单位处理方式可视情节轻重，采用合规约谈、通报批评、纳入内控评价、暂停业务等方式。

1. 合规约谈。责任单位主要负责人进行口头汇报、书面检查等。

2. 通报批评。在一定范围内对责任单位进行通报批评。

3. 纳入内控评价。依据相关规定对责任单位扣减考核分值或依据合同扣减合同金额。

4. 暂停业务。根据事件严重程度，责令责任单位风险较大的应用暂停投产。

（二）责任人处理方式

责任人处理方式可视情节轻重，采用合规约谈、公开通报、减发绩效工资、行政处分等方式。

1. 合规约谈。责任单位以谈话方式对相关责任人进行教育批评。

2. 公开通报。责任单位在辖内对相关责任人进行通报批评。

3. 减发绩效工资。可视情节严重情况按照绩效管理相关规定扣减责任人绩效。

4. 行政处分。违规性质、情节或影响较重的，按照员工违规处理相关规定及程序对责任人给予行政处分。

第二十八条 突发事件定级工作结束后，根据突发事件等级和责任单位认定结果，开展突发事件责任处理工作。

（一）三级及以上突发事件处理程序

由事件主管单位组织对责任单位和责任人进行责任处理，按照处理方式提出初步处理意见，报有权机构审议，通过后对相关单位和人员进行责任处理。

（二）四级、五级突发事件处理程序

1. 责任单位处理

事件主管单位组织对责任单位进行责任处理。

责任单位对处理结果如有异议，应在收到结果2个工作日内向事件主管单位提出书面复议。

2. 责任人处理

责任单位应在突发事件定级结束后的10个工作日内启动内部责任处理工作，确定责任人和处理方式，并报备事件主管单位。责任单位依据辖内责任处理细则，进行责任处理。

（三）六级突发事件处理程序

六级突发事件的责任单位和责任人的责任处理程序，与四级、五级突发事件处理程序一致。

（四）从轻处理程序

经认定属于从轻处理的，三级及以上突发事件须经有权机构批准，三级以下突发事件经事件主管单位批准，可从轻处理。

（五）重新责任处理

如发生突发事件等级调整、责任单位变化等情况，可根据需要重新开展事件责任处理工作。

第九章 预案培训、演练和更新

第二十九条 金融科技部组织应急处理相关人员进行应急演练培训。培训内容包括信息安全法规标准、信息安全预

案编制风险评估、事件分析处置、容灾备份、处置流程、处置方法等，不断提高人员的风险防范意识和应急处置能力。

第三十条 金融科技部每年至少组织一次应急预案演练，把应急演练工作制度化、规范化。通过应急演练工作提高实战能力，验证应急组织的协调能力、应急预案的正确性、应急流程的合理性以及应急资源的有效性，并不断完善应急预案。

第三十一条 应急演练工作应在不影响业务正常运行的前提下开展，演练场景应包括操作系统故障、软件故障、网络故障、存储故障、硬件故障。演练前应做好前期准备工作，制定完善的应急演练计划、应急演练方案和步骤。演练结束后应及时分析演练过程中暴露出的问题、总结演练经验、编制演练报告并进行备案。