

# 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	91110102101135684N-2024-0001		
	创新应用名称	基于人工智能技术的零售智慧营销服务		
	创新应用类型	金融服务		
	机构信息 1	统一社会信用代码	91110102101135684N	
		全球法人识别编码	3003009TBZU3HQQ9C481	
		机构名称	交通银行股份有限公司北京市分行	
		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：B0005B211000001 发证机关：国家金融监督管理总局北京监管局	
	拟正式运营时间	2024 年 12 月 10 日		
	技术应用	1. 运用大数据挖掘技术，围绕银行零售数字化智慧营销场景展开，全盘分析分行客群特点，定义并统计流失率、渗透率等各项指标，划出重点客群，分析得出月度活跃客户数（简称 MAU）流失原因。 2. 利用机器学习等人工智能技术，聚焦重点客群，通过分析客户交易行为特征，细分客群、建立客户标签，定位 MAU 流失关键特征，构建流失预警和客户资产规模（简称 AUM）营销模型，针对模型预测结果制定专属营销策略，定期反馈营销结果，持续迭代优化提高模型预测准确率。		
功能服务	本应用通过特征工程衍生客户特色标签，输入 AI 能力平台进行机器学习建模，重点标注流失预警客户及资产提升响应客群，形成丰富的客户标签库；结合 MAU 和 AUM 两项指标组合行内不同营销活动，定制相应的策略方案，生成流失预警名单和资产响应度名单，利用行内多平台开展精准营销，预防 MAU 流失并促进客户 AUM 提升，解决营销资源投放无重点，缺乏针对性的问题，为零售客户拓展提供量化的依据。 本应用由交通银行股份有限公司提供平台及技术支持，交通银行股份有限公司北京市分行进行研发及运营工作，此外没有其它第三方机构参与。			
创新性说明	1. 在人工智能建模方面，运用大数据挖掘技术先分析问题原因，定位问题根源，再进行特征工程，提取客户行为特			

		<p>征，实现模型预测精准性更高，模型效果更好。</p> <p>2. 在数据源加工方面，将客户交易信息进行场景还原，将客户“衣食住行”上的交易笔数和金额归类统计，丰富模型训练的特征。</p> <p>3. 在模型效果评估方面，建立滑动窗口评价模式，利用“观察窗口”“表现窗口”“预测窗口”将预测结果的实际表现返回模型继续训练优化，持续提升模型营销效果。</p> <p>4. 在营销策略制定方面，运用双模型名单制，将MAU高中低预警与AUM高低响应组合成不同的营销名单，制定相应的促登录和促资产组合营销活动开展拓客工作。</p>
	预期效果	<p>1. 通过模型划分不同客群行为特点，达到MAU流失率下降，AUM整体提升的目标。</p> <p>2. 打造全新的数据分析模式，总行立足全局的宏观视角与分行扎根特色的微观视角结合，强化分行技术效能。</p> <p>3. 建立一套数据分析新方法，基于全方面业务数据挖掘，为自主分析提供基础思路，再定制化营销策略设计流程。</p> <p>4. 建立一套手机银行特色数据体系，从客户基本属性、行为特征、需求偏好、模型预测等维度生成20+特色客户画像标签。</p>
	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，预计涉及北京地区个人客户数20万人
创新应用 服务信息	服务渠道	线上渠道：通过官网、手机客户端APP、短信提供服务
	服务时间	线上渠道：7×24小时
	服务用户	北京地区个人客户
	服务协议书	<p>本应用服务协议包括：</p> <p>1. 《交通银行太平洋个人借记卡领用合约》（见附件1-1-1）</p> <p>2. 《交通银行股份有限公司个人电子银行服务协议》（见附件1-1-2）</p>
合法合规 性评估	评估机构	交通银行股份有限公司北京市分行内控合规部、法律事务部
	评估时间	2024年08月15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》、《金融机构客户身份识别和客户身份资料及交易记录保存管理办法》（中国人民银行 中国银行业监督管理委员会 中国证

		<p>券监督管理委员会 中国保险监督管理委员会令（2007）第2号发布）、《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）等国家法律法规及金融行业相关政策文件要求进行设计开发，在数据收集和使用过程中均采取必要的措施确保信息安全，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。</p>	
	评估材料	<p>《合法合规性评估报告-基于人工智能技术的零售智慧营销服务》（详见附件1-2）</p>	
技术安全性评估	评估机构	<p>交通银行股份有限公司北京市分行金融科技部</p>	
	评估时间	<p>2024年08月15日</p>	
	有效期限	<p>3年</p>	
	评估结论	<p>本应用严格按照《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/T 0171—2020）、《金融数据安全 数据安全分级指南》（JR/T 0197—2020）、《金融科技创新安全通用规范》（JR/T 0199—2020）、《金融科技创新风险监控规范》（JR/T 0200—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）、《金融数据安全 数据生命周期安全规范》（JR/T 0223—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。经评估该应用符合现有相关金融行业标准要求。</p>	
	评估材料	<p>《技术安全性评估报告-基于人工智能技术的零售智慧营销服务》（详见附件1-3）</p>	
风险防控	风控措施	1	<p>风险点</p> <p>数据分析工作可能存在数据泄露或被篡改的安全风险，有待在测试中进行验证。</p>
		1	<p>防范措施</p> <p>遵循“用户授权、最小够用、全程防护”原则，充分评估潜在风险，加强数据全生命周期安全管理，严防用户数据的泄露、篡改和滥用风险。数据采集时，通过隐私政策文件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</p>

			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		存在因各方数据维度不够精确或其他突发状况而引起的预测结果偏差等风险
	2	防范措施	建立专家评审机制，不断加强数据质量，对预测结果进行评估，采用业务专家经验和数据决策相结合的方式，避免异常情形下模型带来的风险，实现主观客观相结合，保障决策的鲁棒性。
		风险点	创新应用上线后，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。
	3	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。
	风险补偿机制	本应用按照由申请方建立的风险补偿方案（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等补偿措施，切实保障金融消费者合法权益。如遇特殊原因导致活动客诉激增，按照风险补偿方案联合消保部第一时间联系客户，做好解释工作，并停止名单推荐机制，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），本应用在保障权益的前提下进行系统平稳退出。 业务方面，活动为全量客户可参与，暂时不存在差异化营销，应用本身通过模型分析把合适的活动推荐给合适的客户，如遇特殊原因导致活动客诉激增，当满足退出条件时，按照退出方案终止有关名单推荐活动。 技术方面，对系统进行下线。及时通知关联业务退出时间及具体情况，确保用户权益和数据安全情况下，实现平稳退出；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，各方共同成立系统保障小组，并制定监控和评估机制，对模型准确度和潜在风险进行定期及不定期的验收和检查，如发现因系统问题出现营销中断，及时介入解决问题。在系统上线前进行数据传输及模型预测全链路压测、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。在应用测试投产前，做好数据和系统备份工作，并完成相应压力测试工作，切实做好用户数据保护，全力保障业务连续性。建立日常生产运行监控机制，7×24小时实时监控运行状况，第一时间对数据调度和模型训练故障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，视需要及时关闭营销活动，切实保障用户权益	
投诉响应机制	机构投诉	投诉渠道	<p>1. 电话，包括 95559 及 400 消保投诉电话(含 4008009888 境内服务热线、4008666888 白金秘书热线和 +862128283888 境外服务热线)、总行消保服务快线电话、66529980 交通银行北京地区消保投诉专线。</p> <p>2. 营业网点，向交通银行北京市分行各营业网点大堂经理或网点负责人反映问题。</p> <p>3. 联网途径。包括手机银行、网上银行、“买单吧”APP、官方网站、电子邮件、微银行、微信公众号等。</p>
		投诉受理与处理机制	<p>受理部门：交通银行总行客服中心 受理时间：8:30-18:00</p> <p>处理流程：在接到投诉事件后，受理人员负责对事件进行了解和分 析，在确认投诉原因和相关问题后，协调相关技术部门或业务部门进行处 理解决。</p> <p>处理时限：7 个工作日</p>
	自律投诉	投诉渠道	<p>受理单位：中国支付清算协会 投诉网站： <a href="http://cfp.pcac.org.cn/">http://cfp.pcac.org.cn/</a> 投诉电话：010-66001918 投诉邮箱： fintechts@pcac.org.cn</p>
		投诉受理与处理机制	<p>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、</p>

			<p>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。</p> <p>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。</p> <p>联系方式：010-66001918</p> <p>对外办公时间：周一至周五 上午 08:30-11:30，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，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：</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>		



## 附件 1-1

# “基于人工智能技术的零售智慧营销服务” 服务协议书

本应用服务协议书包括：

1. 《交通银行太平洋个人借记卡领用合约》（见附件 1-1-1）；

2. 《交通银行股份有限公司个人电子银行服务协议》（见附件 1-1-2）。

具体内容如下：



## 交通银行太平洋个人借记卡领用合约

交通银行股份有限公司北京市分行\_\_\_\_支行（所）（以下简称“甲方”）与太平洋个人借记卡（以下简称“太平洋卡”）主卡申领人（以下简称“乙方”）和附属卡申领人（以下简称“丙方”），在知悉并愿意共同遵守《交通银行太平洋借记卡章程》（以下简称《章程》）、《交通银行个人人民币银行结算账户管理协议》（以下简称《账户协议》）的前提下，就太平洋卡的申领、使用、销户和收回等事宜达成本合约。**乙方和丙方签署本合约即视为乙方和丙方已知悉、理解并同意共同遵守《章程》、《账户协议》及本合约的条款。**

### 第一条 信息披露和保密

（一）甲方为乙方和丙方开立太平洋卡，依据监管要求，甲方将采集并留存乙方和丙方的相关个人信息，包括但不限于**姓名、性别、国籍、出生日期、身份证件种类、身份证件号码和有效期限、联系电话、住所地或者工作单位地址、职业信息**等。对于监管规定的流动就业群体等特殊客户群体，甲方可进一步核实乙方和丙方的身份，并有权采集并留存乙方和丙方的**税务、社保、公积金、手机号码实名、水气煤电公用事业缴费**等方面的辅助信息。乙方和丙方应按甲方规定，**准确、完整、真实地**填写申请和提交

相关信息。

在绑定他行账户开立太平洋卡时，甲方采集的姓名、身份证件号码、手机号码、他行绑定账户卡号和账户类型信息等，将通过清算机构，包括但不限于中国人民银行清算总中心（网址：[www.cncc.cn](http://www.cncc.cn)）、中国银联股份有限公司（客服电话95516）等，提交乙方选择的绑定账户开户行，用于个人信息的一致性比对。

在制作太平洋卡实体卡片时，乙方和丙方授权甲方将乙方和丙方的**姓名、身份证件号码、联系电话、住所地或者工作单位地址、太平洋卡卡号**等信息传输给甲方指定的集中制卡服务商，用于制作太平洋卡并寄送给乙方和丙方。

（二）乙方和丙方同意并授权，在使用甲方服务的过程中，甲方有权收集、存储、使用、加工、传输乙方和丙方的姓名、证件号码、银行卡号、手机号码等相关个人信息以便甲方为乙方和丙方提供产品或服务，以及保障乙方和丙方账户及交易安全。

（三）对于甲方收集和留存的乙方和丙方个人信息，甲方将通过专业技术手段采取加密储存与传输，保障乙方和丙方个人信息的安全。在乙方和丙方注销太平洋卡时，甲方将停止收集乙方和丙方的个人信息，但甲方会在业务资料归档、审计、监管协查等领域继续使用此前收集的相关个人信息。

（四）乙方和丙方在申请办卡时留存在发卡机构的资料如有**变更，如联系电话、住所地或者工作单位地址、职业等，应以书面方式通知甲方。除非甲方确实收到了该等更改通知，否则原有**

的资料将一直有效。因乙方或丙方未及时通知甲方或非因甲方原因导致甲方未收到更改通知的,对于由此引起的任何延误或损失,甲方不承担责任。

(五)乙方或丙方申领太平洋卡时向甲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,自收到甲方提示更新信息通知日起且在甲方规定期限内,乙方或丙方没有按甲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,甲方有权限制乙方或丙方太平洋借记卡的使用。

(六)对于在本合约签订和履行过程中获取的乙方和丙方的未公开信息和资料,甲方对相关信息和资料的使用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信息和资料,但下列情形除外:

- 1.适用法律法规要求披露的;
- 2.司法部门或监管机构依法要求披露的;
- 3.甲方为履行本合约义务及行使本合约权利需向甲方的外部专业顾问披露和允许甲方的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乙方和丙方合法权益,合理实施其他行为的;
- 5.乙方和丙方另行明确同意或授权甲方进行披露的。

(七)乙方和丙方了解并知悉,对于甲方根据本条(六)第3-5项约定向甲方以外的第三方机构提供的乙方和丙方的资料和信息,甲方将要求接收乙方和丙方资料和信息第三方机构承担

**保密义务。**

**(八) 为方便乙方和丙方使用甲方各项金融服务，乙方和丙方知晓且有权选择是否同意接受通过乙方和丙方向甲方预留的电话、手机等渠道接收甲方发送的服务资讯、营销类信息或营销类电话。如乙方或丙方不同意接收上述甲方发送的服务资讯、营销类信息或营销类电话，可通过拨打甲方95559客服热线或相应信息推送渠道指引的退订方式要求甲方停止发送。**

**(九) 甲方仅在法律法规要求的期限内保留乙方和丙方的个人信息。当超出数据保存期限后，甲方会对乙方和丙方的信息进行删除或匿名化处理。**

## **第二条 卡片申请**

**甲方有权决定是否批准乙方和丙方的领卡申请。**

## **第三条 账户分类**

**(一) 太平洋磁条卡和无介质卡的账户包括活期结算账户和储蓄账户，太平洋芯片卡除上述账户外一般还包括电子现金账户，部分特殊卡种（社保卡等）无电子现金账户。乙方和丙方共用同一个活期结算账户和储蓄账户，但乙方和丙方的电子现金账户各自独立，无关联关系。如无特别指明，下文所述“账户”指活期结算账户。**

**(二) 太平洋卡活期结算账户可分为 I 类账户、II 类账户和 III 类账户。活期结算账户和储蓄账户的开立和使用需遵循适用法律法规、监管规定以及《账户协议》的约定。**

**(三)太平洋卡电子现金账户余额上限为1000元(含),不计付利息、不记名、不挂失、不止付、不得取现(销卡销户时除外)、不设密码、消费时无需签字。**

#### **第四条 费用**

(一)除《章程》约定的费用外,乙方和丙方还需支付使用太平洋卡所产生的各项费用,具体收费项目及标准按甲方公布的届时有效的《交通银行服务收费名录》执行。

(二)乙方和丙方使用太平洋卡活期结算账户后所产生的各项费用均记入乙方账户,乙方和丙方使用太平洋卡电子现金账户后所产生的各项费用记入乙方和丙方各自的电子现金账户。

**(三)乙方和丙方授权甲方扣收太平洋卡账户内的资金以偿还乙方和丙方的应付的各项费用。**

#### **第五条 交易方式及交易凭证**

**(一)太平洋卡活期结算账户设有密码,密码包括交易密码和查询密码(下同)。乙方和丙方应妥善保管太平洋卡、密码和预留手机号码,因卡片、手机号码对应的SIM卡(中国移动通信集团公司和中国联合网络通信集团有限公司提供)、UIM卡(中国电信集团有限公司提供)以及用户识别码遗失、被第三方复制、盗取或密码泄露而造成的损失由乙方和丙方承担,但因甲方过错依法应由甲方承担的损失除外。**

(二)凡在电子渠道或POS上当日连续3次输错交易密码(各渠道的交易密码输错次数分别统计),或在甲方营业网点柜

面当日连续5次输错交易密码，太平洋卡将被锁，不能在电子渠道和POS上办理任何使用交易密码的交易，乙方或丙方需持太平洋卡和本人有效身份证件到甲方营业网点柜面办理太平洋卡解锁交易。

**（三）凡使用乙方或丙方的密码进行的交易，均视同乙方或丙方本人所为。依据密码等电子数据信息办理的各类交易所产生的电子信息交易记录均为该项交易的有效证明。凡不需要使用密码的交易，则记载有乙方或丙方签名的交易凭证，或依据不同的安全要素组合办理的各类交易所产生的电子信息交易记录为该项交易的有效证明。**

**（四）乙方和丙方领取太平洋卡时，应立即在太平洋卡背面的签名栏内签上与签署申请文件时使用的相同的姓名，并在用卡时使用此签名，否则由此产生的损失由乙方承担。**

**（五）乙方和丙方在消费、存取现金、转账、圈存时，须遵守甲方、中国银联、万事网联、连通、网联等银行卡清算组织、收单银行及有关受理机构的相关规定。**

**（六）在甲方或甲方认可的其他金融机构营业网点柜面办理存现、取现、转账交易时，乙方或丙方如无法前往办理，可委托他人代为办理。代理办理取现、转账或存现交易，委托代理人须同时出示其本人以及乙方或丙方的有效身份证件。凡使用乙方或丙方的密码进行的交易，均视同委托代理人取得了乙方或丙方合法有效的授权委托。乙方或丙方应依法承担因委托代理而产生的**

损失。

**(七) 如任何非乙方或丙方应得款项错误存入乙方或丙方账户，经甲方查实确认的，乙方和丙方授权，甲方有权从乙方或丙方的账户扣转该笔款项。**

(八) 如果乙方和丙方对交易有异议，有权要求甲方协助查询，在查询过程中乙方和丙方如委托甲方索取有关交易单据证明的，还须支付相应的手续费。**乙方和丙方如在该笔交易的甲方记账日起150天内未提出异议，则视同乙方和丙方认可该笔交易。**

(九) 乙方可以通过甲方营业网点柜面或适用的交通银行电子渠道，按甲方规定自行设定或修改太平洋卡在境内和境外自助银行（包括ATM、CRS、iTM，下同）的每日累计取现最高金额（“乙方自设取现限额”），但乙方自设取现限额不应高于银行规定的每卡在境内和境外自助银行上的每日累计取现最高金额（“银行规定取现限额”），**如乙方没有自行设定取现限额或乙方自设取现限额高于银行规定取现限额，则视同乙方和丙方默认适用银行规定取现限额。乙方名下所有境内银行卡（含附属卡，下同）每个自然年度在境外自助银行上的累计取现金额不应高于监管规定的每人每年在境外自助银行上的累计取现金额，否则，乙方将在本年及次年被暂停持境内银行卡在境外提取现金。**

交通银行太平洋借记卡章程第八条所称“规定限额”是指银行规定取现限额(包括每日和每年)或乙方自设每日取现限额(如有)。银行规定的或乙方自行设定的每卡在境内自助银行上的每

日累计取现最高金额指每日有卡取款和无卡取款合计最高金额。上述规定限额可在相应的交易渠道上进行查询，下同。

**(十) 乙方可以通过甲方营业网点柜面或适用的交通银行电子渠道，按甲方规定自行设定或修改太平洋卡POS消费限额，包括境内单笔消费金额和每日累计消费限额与境外单笔消费金额和每日累计金额（“乙方自设POS消费限额”）。其中境外POS消费限额包括特定地区POS消费限额，特定地区POS消费限额是甲方针对太平洋卡消费风险较高的特定地区实行的强制性消费限额（以下简称“银行规定的统一限额”）。如果乙方未自设境内地区POS消费单笔或当日累计限额，则境内地区POS消费交易单笔与当日累计无限额；如果乙方未自设境外地区POS消费单笔与当日累计限额，则境外除特定地区以外的POS消费交易单笔与当日累计无限额。特定地区POS消费单笔或当日累计限额以银行规定的统一限额为准。**

**乙方的境外地区POS消费自设限额高于特定地区限额的，在特定地区以银行规定的统一限额为准，在境外除特定地区以外的地区以客户自设限额为准。**

乙方也可通过甲方95559 客服热线申请临时调整消费限额，人工座席在核实乙方身份后，直接为乙方办理临时消费限额调整，系统登记后实时生效。申请临时调整的消费限额有效期最长不超过一周。若乙方不明确有效期，有效期自动设置为一周时间，有效期内乙方不得再行申请临时调整，有效期结束后，额度自动恢



复为原有额度。

(十一)乙方通过甲方自助存款设备(包括CDM、CRS、iTM)办理存款交易,若采用读取实体卡片的方式办理,无金额限制(设备本身所能容纳的单笔金额数量限制除外);如采用手输卡号的方式办理,则不得高于银行规定存款限额。

(十二)乙方在申领太平洋卡时可同时开通甲方电子渠道转账,若当时不开通,亦可之后在甲方营业网点柜面,或通过电子渠道自助开通(因甲方风险控制要求规定的部分客户除外)。

乙方在开通电子渠道转账业务时,需设置电子渠道上由乙方账户向交行非乙方账户、其他银行账户和支付账户转账(上述账户合并计算)的单笔转账限额、日累计转账限额、日累计转账笔数和年累计转账限额,超出限额和笔数的,需到甲方营业网点柜面办理。乙方自设的转账限额和笔数不应高于银行规定的转账最高金额和笔数。

(十三)太平洋卡电子现金账户具有圈存、圈提、消费和查询等功能。

1.电子现金账户的圈存功能包括指定账户圈存、非指定账户圈存和现金圈存。指定账户圈存指通过甲方营业网点柜面、ATM、CRS、iTM、自助通等终端将本太平洋卡活期结算账户中的资金划入电子现金账户;非指定账户圈存指通过甲方营业网点柜面、ATM、CRS、iTM、自助通等终端将其他任一太平洋卡活期结算账户中的资金划入电子现金账户;现金圈存指通过甲方营业网点

柜面、CRS、iTM等终端，将现金存入电子现金账户。

2.电子现金账户的圈提功能包括指定账户圈提、非指定账户圈提和现金圈提。指定账户圈提指通过甲方营业网点柜面将电子现金账户中的资金划入本太平洋卡活期结算账户；非指定账户圈提指通过甲方营业网点柜面将电子现金账户中的资金划入其他任一太平洋卡活期结算账户；现金圈提指通过甲方营业网点柜面将电子现金账户中的资金提取现金。

3.乙方和丙方使用电子现金进行消费时无需提交密码，无需在交易凭证上签名确认。**若消费金额大于电子现金的余额或收单银行因风险控制目的而在其布放的POS上进行相关设置的原因，该笔交易款项将从活期结算账户中全额扣除，乙方或丙方应输入交易密码，并在相关交易凭证上签名。**

4.乙方和丙方可通过甲方营业网点柜面、自助银行等终端查询电子现金账户余额信息和最近10笔交易明细记录。交易明细记录包括圈存交易、圈提交易和接触式消费交易，非接触式消费交易不提供交易明细查询。

#### (十四)小额免密免签功能。

1.小额免密免签功能是指：乙方和丙方使用太平洋卡或承载太平洋卡信息的移动设备，在中国银联指定的小额免密免签商户上以“闪付”的方式进行规定金额以下的联机交易时，将无需输入密码，并免于在签购单上签名。

#### 2.小额免密免签功能在新开立太平洋卡时由客户自主选择开

**通或关闭。开通后如需关闭或调整限额，乙方和丙方可持本人有效身份证件到甲方营业网点柜面或通过适用的电子渠道关闭，或调整小额免密免签交易单笔和日累计限额。乙方和丙方自设的小额免密免签交易限额不应高于银行规定的单笔和日累计最高金额。**

**3.乙方和丙方关闭小额免密免签功能后，将不能使用“闪付”的方式在中国银联指定的小额免密免签商户处办理中国银联规定金额以下的联机交易。**

**乙方和丙方下调小额免密免签功能限额后，将不能使用“闪付”的方式在中国银联指定的小额免密免签商户处办理乙方和丙方自设限额以上至中国银联规定金额的联机交易。**

**（十五）乙方和丙方知悉，太平洋卡可在经乙方和丙方授权后通过支付机构支付平台开通网络支付功能。各网络支付功能的持卡人身份认证方式、相关交易规则、法律风险、风险防范措施以乙方和丙方开通网络支付功能时签署的文件及/或支付机构规定的相关业务规则的具体规定内容为准。**

#### **第六条 太平洋卡挂失及密码重置**

**（一）乙方或丙方遗失太平洋卡，应由本人持本人有效身份证件或委托他人及时通过甲方营业网点柜面或智能柜员机办理正式挂失，或通过甲方网上银行、手机银行、电话银行自助语音、iTM、自助通等渠道凭交易密码办理正式挂失，挂失自挂失手续完成时立即生效。**

**（二）乙方或丙方遗忘太平洋卡密码的，应由本人凭太平洋**

卡和本人有效身份证件通过甲方营业网点柜面或智能柜员机办理密码重置。

(三) 乙方或丙方遗失太平洋卡并遗忘密码的，可通过电话银行人工客服办理太平洋卡应急挂失，或由本人持本人有效身份证件及时到甲方营业网点办理太平洋卡正式挂失并重置密码。乙方或丙方办理应急挂失后如需办理后续补卡或销卡的，须由本人持本人有效身份证件或委托他人通过甲方营业网点柜面或智能柜员机办理正式挂失手续。

**(四) 如有下列情况之一，乙方或丙方应依法承担因此而造成的损失：**

- 1.密码重置前使用密码进行的各项交易；**
- 2.挂失手续办理完成前发生的太平洋卡下的所有交易；**
- 3.乙方或丙方有欺诈或其他违反诚实信用原则的行为；**
- 4.乙方或丙方未在太平洋卡背面签名而被他人冒用的；**
- 5.乙方或丙方未保管好其有效的身份证件或因密码泄露而被他人冒用的；**
- 6.甲方调查客户身份信息等相关情况，遭乙方或丙方拒绝的。**

#### **第七条 太平洋卡换卡**

**太平洋卡有效期满、卡片损坏，乙方和丙方可到甲方营业网点柜面或通过适用的甲方电子渠道申请办理换卡。如太平洋卡芯片可读，则在换卡的同时，甲方将原太平洋卡电子现金账户中的余额转至新卡的活期结算账户；如太平洋卡芯片损坏不可读，则**

**甲方将于清算的合理期限内，自动将原太平洋卡电子现金账户中的余额转至新卡的活期结算账户。**

#### **第八条 太平洋卡有效期限**

**太平洋磁条卡长期有效，太平洋IC卡的有效期限以卡面上记载的日期为准。太平洋IC卡有效期届满后，乙方须到甲方营业网点柜面或通过适用的甲方电子渠道办理换卡和激活手续。乙方办理换卡和激活手续后方可使用太平洋IC卡办理交易，否则，仅能办理无卡交易。**

#### **第九条 其他使用条款**

**(一)如有下列情况,甲方有权对乙方或丙方采取包括但不限于限制太平洋卡交易额度、渠道和频次、或是暂停或终止部分或全部服务、或是取消用卡资格等措施，并授权所属机构和特约商户收回太平洋卡，同时乙方或丙方应依法承担因此产生的损失：**

- 1.乙方或丙方向他人出租、出售、出借太平洋卡或账户；**
- 2.乙方或丙方利用太平洋卡从事非法活动；**
- 3.乙方或丙方有欺诈或其他违反诚信原则的行为；**
- 4.非甲方原因导致乙方或丙方使用的太平洋卡磁道信息泄露；**
- 5.有权机关要求冻结乙方账户；**
- 6. 乙方或丙方存在涉嫌洗钱或协助他人洗钱、恐怖融资或逃税等违法违规行为，或是涉及制裁名单，或是被交通银行认定账户或行为可疑的；**
- 7.乙方或丙方未按交通银行规定完善客户基本身份信息或更**

新证件有效期的；

**8.乙方或丙方违反本合同其他条款。**

**(二)乙方或丙方太平洋卡账户如发生下列情形，甲方有权暂停/中止乙方或丙方太平洋卡账户或其交通银行其他银行账户的相应业务/功能：**

**1.乙方或丙方的太平洋卡账户经设区的市级及以上公安机关认定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，甲方中止该太平洋卡账户的所有业务；甲方通知乙方或丙方重新核实身份的，乙方或丙方未在3日内完成身份重新核实的，甲方有权对乙方或丙方名下其他全部非涉案账户暂停非柜面业务，直至乙方或丙方完成身份核实后恢复；**

**2.乙方或丙方自太平洋卡开户之日起6个月内无交易记录的，甲方有权暂停乙方或丙方该太平洋卡账户的非柜面业务，直至甲方向乙方或丙方重新核实身份后恢复；**

**3.甲方认为乙方或丙方太平洋卡账户交易可疑的，甲方通知乙方或丙方进行交易核实，经核实后甲方仍认定太平洋卡账户可疑的，甲方有权暂停乙方或丙方太平洋卡账户非柜面业务。**

**4.乙方或丙方经设区的市级及以上公安机关认定为出租、出借、出售、购买银行账户（含银行卡）的个人及相关组织者，假冒他人身份或者虚构代理关系开立银行账户的个人后，甲方有权暂停乙方或丙方该太平洋卡账户的非柜面业务5年，并在5年内不为乙方或丙方新开立太平洋卡账户；**

**5.甲方发现乙方或丙方留存在甲方的联系电话号码存在多人使用情形，在甲方联系乙方或丙方后，乙方或丙方无法提供合理性证明的，甲方有权暂停乙方或丙方该太平洋卡账户的非柜面业务，直至乙方或丙方提供合理性证明后恢复；**

**6.乙方或丙方太平洋卡账户连续1年无任何交易，资产余额在10元以下的，甲方有权暂停乙方或丙方该太平洋卡账户的非柜面业务，直至乙方或丙方提供合理性证明后恢复。**

**(三)乙方或丙方太平洋卡账户被用于作为互联网赌博、色情平台，互联网销售彩票平台，非法外汇、贵金属投资交易平台，非法证券期货类交易平台，代币发行融资及虚拟货币交易平台，未经监管部门批准通过互联网开展资产管理业务以及未取得省级政府批文的大宗商品交易场所收款账户的，甲方有权采取包括但不限于暂停该太平洋卡账户非柜面业务等措施。**

**(四)甲方发现乙方或丙方冒用身份开户、提供虚假身份信息或存在洗钱、恐怖融资、逃税等可疑活动，有权采取包括但不限于限制太平洋卡交易额度、渠道、频次或是暂停或终止全部服务、或是取消用卡资格等风险控制措施。**

**(五)乙方或丙方不得以和商户发生纠纷为由拒绝支付应付款项。因不可抗力及/或IT系统故障、通讯系统故障、电力系统故障等非银行所能控制的原因导致乙方或丙方交易失败而造成的损失，以及乙方或丙方在互联网上使用太平洋卡所导致的风险和损失，由乙方和丙方自行承担，甲方不承担责任，双方在补充协议**

**中另有约定的除外。前述约定不免除因甲方过错导致的责任。**

(六)乙方和丙方保证遵守国家反洗钱法律、法规及相关政策要求，不利用太平洋卡从事违法活动，不从事涉及洗钱、恐怖融资、逃税等犯罪活动，积极配合甲方开展客户身份识别、交易记录保存、客户身份及交易背景尽职调查等各项反洗钱工作，并按甲方要求提供相关证明材料。

**(七)乙方和丙方知悉根据相关法律法规规定，出租、出借、出售、购买银行账户将被有权机关给予警告并处罚款，构成犯罪的将被追究刑事责任；非法持有他人银行账户，冒用他人居民身份证或者使用骗领的居民身份证，购买、出售、使用伪造、变造的居民身份证，构成犯罪的将被追究刑事责任。**

**乙方和丙方充分了解并清楚知晓出租、出借、出售、购买银行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银行账户。**

#### 第十条 销户条款

(一)乙方或丙方如需中途停止使用太平洋卡的，应向甲方提出销户申请。若丙方提出销卡，乙方可继续使用太平洋卡；若乙方提出销卡销户，则丙方须同时销卡。

(二)如甲方在受理乙方书面销户申请时乙方无应付款项或冻结款项且芯片可读，则甲方当日为其办理销户手续。如甲方在受理乙方书面销户申请时乙方尚有应付款项或冻结款项且芯片可读，则甲方将于乙方无应付款项或冻结款项后为其办理销户手续。



如甲方在受理乙方或丙方书面销户申请时乙方或丙方的芯片损坏不可读，则甲方将于清算的合理期限内为其办理销户手续。**在销户手续办理完毕前因使用太平洋卡而发生的所有应付款项仍应由乙方承担，上述应付款项视为全部到期并由乙方一次清偿。**

**(三) 乙方和丙方太平洋卡账户连续1年无任何交易，余额为零；且乙方和丙方未使用太平洋卡开通任何业务功能，包括但不限于基金交易账户、太平洋贷记卡自动还款、外汇宝、双利账户、自助转账、定制转账等，甲方有权为乙方和丙方自动办理销户手续。**

(四) 本合约自销户手续办理完毕后终止。

#### 第十一条 个性化照片卡领用条款

(一) 乙方和丙方办理个性化照片卡需向甲方提供个性化照片(包括电子文档)，个性化照片包括个人艺术照、全家福、宠物、风景等各种照片。

**(二) 乙方和丙方向甲方所提供的个性化照片不得违反有关法律规定；并对其所提供的照片拥有肖像权、著作权等所有权利或所有授权；因照片的肖像权、著作权等权利而引发的任何纷争或诉讼，由乙方或丙方自行解决并直接向第三人承担责任；因该等纷争或诉讼导致甲方受到经济损失的(包括但不限于赔偿金、诉讼费、律师费、名誉损失费等)，其损失由乙方或丙方承担。**

(三) 凡乙方和丙方提交的照片，包括照片上的装饰、标语、符号等，涉及以下内容的，均不予受理，甲方有权要求乙方或丙

方更换所提供照片：

1.与各国的国家名称、国旗、国徽、军旗、勋章相同或者近似的文字、图形；

2.与各国政府间或国际组织的旗帜、徽记、名称相同或者近似的文字、图形；

3.与“红十字”、“红新月”的标志、名称相同或者近似的文字、图形；

4.带有民族歧视性的文字、图形；

5.夸大宣传并带有欺骗性的文字、图形；

6.有害于社会主义道德风尚或者有其他不良影响的文字、图形；

7.我国县级以上行政区划的地名和公众知晓的外国地名；

8.广告、促销信息或品牌产品的名称或商标；

9.名人、音乐家、公众人物或运动员（申领人拥有肖像权的除外）；

10.各类电话号码；

11.不被承认的各种组织或团体的名称或标识；

12.侵犯文化或宗教信仰的图案；

13.奥林匹克标志图案；

14.与甲方有竞争关系的公司或组织的名称或标识；

15.法律、法规规定禁止摆放的其它内容；

16.甲方认为不能受理的照片。

(四) 乙方和丙方应在申请太平洋卡、或申请重制、挂失补卡的同时提供照片。乙方和丙方申请重制卡或挂失补卡可提供原照片，也可提供新照片。所提供的照片经甲方审核后，予以制卡，照片不予退还；如所提供的照片不符合要求，乙方或丙方应更换照片再行申领。

## 第十二条 儿童卡的领用条款

(一) 乙方或丙方未满 16 周岁只能申领儿童卡，不能申领普通个人借记卡（就社保卡而言，如乙方当地社保中心未对社保卡从儿童卡与非儿童卡的角度进行区分，乙方申领的社保卡均为普通个人借记卡）。

(二) 儿童卡需由乙方和丙方的法定监护人（以下简称“开卡代理人”）代理申领，申领儿童卡时，甲方除需采集并留存本合同第一条第一款规定的个人信息之外，还需采集乙方和丙方法定监护人的姓名、身份证件种类、身份证件号码、联系电话、国籍以及双方之间的法定监护关系证明文件信息。如需变更代理人，新代理人需为乙方或丙方的法定监护人，新老代理人可凭儿童卡、三方有效身份证件和法定监护关系证明到甲方任一营业网点柜面提出申请，甲方有权采集并留存上述新的监护人信息，并删除老的监护人信息。

(三) 开卡代理人可以通过甲方营业网点柜面或适用的交通银行电子银行渠道，按甲方规定自行设定或修改儿童卡 POS 消

费限额，包括单笔消费限额和当日累计消费限额（“儿童卡自设消费限额”）。

儿童卡自设消费限额同时适用于境内地区和境外地区，不对境内地区和境外地区（包括特定地区）进行单独设限。如未设置消费限额，其活期结算账户上的款项不能用于消费。如儿童卡自设消费限额不超过银行规定的特定地区消费限额，则按儿童卡自设消费限额标准执行；如儿童卡自设消费限额超过银行规定的特定地区消费限额，则按银行规定的特定地区消费限额标准执行。儿童卡在特定地区之外的境内外地区消费时，按儿童卡自设消费限额标准执行。

（四）开卡代理人可以通过甲方营业网点柜面，按甲方规定自行设定或修改儿童卡在境内外自助银行上的每日累计取现最高金额（“乙方自设儿童卡取现限额”），但乙方自设儿童卡限额不应高于本合约第五条第九款所述银行规定取现限额，如开卡代理人没有自行设定儿童卡取现限额，则儿童卡在境内外自助银行上的每日累计取现金额不得超过银行规定取现限额。

（五）儿童卡的领卡（乙方要求邮寄卡片除外）、换卡、补卡、设置和修改密码、设定和修改儿童卡在境内外自助银行上的每日累计取现最高金额、POS消费限额、各类业务签约、销户等柜面业务（存款除外）需由开卡代理人办理，并提供代理人身份证件。

儿童卡在甲方及甲方认可的其他金融机构营业网点柜面办理取现和转账交易时，应由开卡代理人或乙方或丙方的其他法定监护人办理，并出示双方有效身份证件。

### 第十三条 商汇卡的领用条款

（一）根据乙方存款等级的不同，乙方可享受结算类交易手续费的费率优惠。上述“存款等级”是指与乙方的日均存款金额相对应的等级。

（二）乙方的日均存款金额从乙方在甲方开立客户号的日期开始计算。乙方开立客户号超过一个自然月后开立太平洋卡的，日均存款金额根据乙方上一个月的日均存款计算；乙方开立客户号后未超过一个自然月开立太平洋卡的，日均存款金额根据乙方开立客户号时的时点余额计算，下个月起根据上一个月的日均存款计算。

存款指乙方同一客户号下的人民币活期和定期储蓄存款以及所有表内理财产品。

（三）“结算类交易”是指包括交通银行股份有限公司所有渠道上的同城及异地跨交通银行系统取款和跨行转账交易、境外银联ATM上查询及取款交易。

（四）对于新开太平洋卡的乙方，存款等级于开卡日（T日）后的第2日（“T+2日”）生效，太平洋卡有效期内，甲方每月更新乙方存款等级，更新的存款等级于次月2日起生效。新开太平洋卡的，乙方应在其存款等级生效后才能购买套餐或按存款等

级享受手续费优惠，T+2日期间没有任何优惠，也不能购买套餐。

(五) 乙方在同时满足以下条件的情况下，有权通过甲方网上银行购买结算类交易手续费全免套餐：

- 1.乙方的存款等级为“1”至“16”级的；
- 2.乙方为交通银行个人网银证书认证或短信密码用户。

(六) 乙方选择购买结算类交易手续费全免套餐的，在套餐有效期内通过太平洋卡进行的结算类交易手续费全免。如乙方不购买套餐，则根据乙方的存款等级享受相应的手续费优惠。

(七) 套餐分包年套餐和包月套餐，乙方只能选择购买其中一款：

1.包年套餐，1期为一年，即有效期为购买之日起一年。包年套餐最多只能购买1期即一年。

2.包月套餐，1期为一个月，即有效期为购买之日起一个月。包月套餐最多只能购买12期即一年。

任意1期套餐到期后，如乙方不继续购买的，乙方将根据相应的存款等级享受相应的手续费优惠

(八) 乙方可通过甲方网上银行查询套餐购买情况。

套餐购买情况查询分为当前有效套餐查询和历史购买套餐查询。当前有效套餐交易查询可查询到当前在有效期内的套餐的购买日期和到期日期，历史购买套餐查询可查询到两年内客户所购买套餐的购买日和到期日。

第十四条 法律适用及争议解决

**本合同适用中华人民共和国法律（为本合同目的不包括香港、澳门和台湾地区的法律），在履行本合同中所发生的争议由甲方所在地的人民法院管辖，双方在补充协议中另有约定的除外。**

#### **第十五条 通知**

**（一）乙方、丙方在甲方留存的联系方式（包括地址、联系电话、传真号码、电子邮件等）均真实有效。任一联系方式发生变更，乙方、丙方应立即至甲方营业网点或根据甲方系统提示进行变更。该等信息变更在变更成功后生效。**

**（二）除本合同另有明确约定外，甲方对乙方、丙方的任何通知，甲方有权通过以下任一方式进行。甲方有权选择其认为合适的通知方式，且无需对邮递、传真、电话、电传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。甲方同时选择多种通知方式的，以其中较快到达乙方、丙方者为准。就同一事项，甲方对乙方、丙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，以甲方在其网站、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，以乙方、丙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）送达于甲方最近所知的乙方、丙方通讯地址，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、移动电话短信或其他电子通讯方式送达于甲方最近**

所知的乙方、丙方传真号码、乙方、丙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。

(三) 乙方、丙方同意，除非甲方收到乙方、丙方关于变更通讯地址的书面通知，乙方、丙方在本合约填写的通讯地址是法院向乙方、丙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。如乙方、丙方应诉并直接向法院提交送达地址确认书，该确认地址与甲方最近所知的通讯地址不一致的，法院有权以送达地址确认书上的地址为准进行送达。

本合约争议解决过程中，法院可通过以下任一方式将判决书、裁定书、调解书送达于乙方、丙方：

1. 邮递送达（包括特快专递、平信邮寄、挂号邮寄），以乙方、丙方在送达回证上的签收日为送达之日；

2. 专人送达，以乙方、丙方在送达回证上的签收之日视为送达之日。

法院采用邮递送达（包括特快专递、平信邮寄、挂号邮寄）方式的，如乙方、丙方未在送达回证上签收或乙方、丙方所填写的通讯地址不准确或通讯地址实际发生变更但甲方未收到乙方、丙方关于变更通讯地址的书面通知导致判决书、裁定书、调解书



被退回的，以文书被退回之日视为送达之日。

法院采用专人送达方式的，如乙方、丙方未在送达回证上签收，以送达人当场在送达回证上记明情况之日为送达之日。

除判决书、裁定书、调解书外，法院对乙方、丙方的任何通知，法院有权通过本条第（二）款约定的任一通讯方式进行。法院有权选择其认为合适的通讯方式，且无需对邮递、传真、电话、电传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。法院同时选择多种通讯方式的，以其中较快到达乙方、丙方者为准。

（四）本条约定属于合约中独立存在的解决争议条款，本合约无效、被撤销或者终止的，不影响本条款的效力。

#### 第十六条 其他

（一）太平洋卡《章程》、《账户协议》是本合约的组成部分，太平洋卡的收费项目、收费标准及收费方式等收费内容以《交通银行服务收费名录》的规定为准。

（二）甲方修改本合约、《章程》，新设立服务收费项目或调整收费标准，调整取现限额、存款限额和特定地区及特定地区消费限额，调整小额免密免签业务交易限额，调整商汇卡套餐中所包含的结算类交易类型和渠道、套餐购买渠道、各存款等级所享受的优惠标准和网银用户类型的，在不违反法律、法规、规章和监管规定的强制性规范的前提下，甲方有权提前在交通银行门户网站、相关渠道或甲方营业网点公告或通过电话、短信等方式

**通知乙方和丙方。乙方或丙方不同意变更内容的，有权在公告执行前或在电话、短信载明的时间前按本合约办理销卡/销户手续。公告期满后即对本合约当事人具有约束力。**

（三）根据申领人所申领太平洋卡种类和渠道的不同，本领用合约第十一条、第十二条仅分别适用于个性化照片卡、儿童卡申领太平洋卡及相应的附属卡（如有）的申领人。

（四）未尽事宜除当事人另有约定外，参照金融业惯例及甲方业务规定办理。

（五）本领用合约项下相关金融产品是否受中国存款保险制度保障依照《存款保险条例》及存款保险基金管理机构相关规定执行。

（六）乙方或丙方如对本合约条款有任何疑问，或需进行业务咨询和投诉，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。

（七）本合约自乙方及/或丙方签署后生效。签署是指乙方、丙方在甲方申领设备的交互屏上根据相应提示以手指签名或以手指签名并录入指纹。

# 交通银行股份有限公司个人 电子银行服务协议

## 重要提示

请甲方认真阅读本协议全文，尤其是带有▲▲标记的条款。  
如有疑义，请及时提请乙方予以说明。

交通银行借记卡或信用卡持有人（“甲方”），就签约、变更或关闭/注销交通银行电子银行渠道及/或相关电子银行业务/功能，与交通银行借记卡或信用卡开户的交通银行股份有限公司营业网点所属分行（“乙方”）达成如下协议。

## 第一条 定义

1.1 “电子银行/渠道”指交通银行的个人网银（是指交通银行通过互联网向客户提供在线业务办理功能和服务的业务受理途径）、手机银行（是指交通银行通过手机 APP 应用或网页版手机银行向客户提供在线业务办理功能和服务的业务受理途径）、电话银行、自助银行（包括但不限于自动柜员机 ATM、自动存款机 CDM、自动存取款机 CRS、自助通，智易通、智能柜员机 iTM、自助发卡机、便民通、电子银行

体验终端、智能打印机、产品领取机，下同）等服务渠道中的一种或多种。本协议项下，甲方实际签约的渠道及相关业务/功能以甲方通过乙方指定的渠道发送指令、由交通银行股份有限公司业务系统记录的相关交易日志为准。

1.2 “借记卡”指交通银行太平洋个人借记卡，包括实体及电子Ⅰ、Ⅱ、Ⅲ类账户。“信用卡”是指交通银行太平洋个人信用卡，包括实体及手机信用卡。

1.3 “签约卡”指与交通银行签订《交通银行股份有限公司个人电子银行服务协议》（以下简称“服务协议”）的甲方客户，其本人名下签约电子银行服务功能的交通银行借记卡及/或信用卡。

1.4 “下挂”是指甲方将本人交通银行借记卡、信用卡与第三方已签约的个人网银及/或手机银行渠道建立关联关系，关联关系建立后，第三方（就本协议项下“下挂”相关事宜而言，以下简称：“被关联方”）可通过其已签约的个人网银及/或手机银行操作前述甲方所有的借记卡、信用卡（即“下挂卡”）。

1.5 “指令”指甲方或其指定机构通过电子银行向乙方发送的指示，包括资金划拨指令、查询指令及其他指令。其中，资金划拨指令是指执行结果会引起签约卡/下挂卡余额变化的指令，包括转账汇款、购买理财产品、买卖基金、买卖黄金、协议收款等包含资金划拨内容的指示。查询指令是指执

行结果不会引起签约卡/下挂卡余额及状态变化的相关信息的指令，包括查询账户余额、交易明细等相关信息的指示。其他指令是指执行结果会引起签约卡/下挂卡状态变化的指令，包括卡挂失、签约电子银行、开通业务功能等指示。

1.6 “安全要素”指甲方通过电子银行/渠道发送指令时，乙方确认甲方身份的唯一依据，包括但不限于甲方有效身份证件号码、个人网银/手机银行登录用户名、登录密码、签约卡、手机号码、银行卡交易密码、身份认证工具（包括但不限于短信密码、一代 Key、二代 Key、智慧网盾和动态令牌，等等）等。登录相关渠道或办理相关业务所涉具体安全要素以交通银行门户网站、相关渠道或乙方营业网点等当时发布的《交通银行股份有限公司个人电子银行交易规则》（包括其后修改及替代，以下简称“《交易规则》”）及业务规则、说明及提示为准。

1.7 对应不同的渠道，“签约/新用户注册”/“关闭/注销”具有以下含义：

1.7.1 个人网银的签约是指，甲方与交通银行签订服务协议，开通其名下的借记卡及/或信用卡在个人网银的服务功能。个人网银的新用户注册是指，甲方设置用于登录个人网银的用户名和登录密码。个人网银的关闭是指，甲方申请变更与交通银行的服务协议，对名下的借记卡及/或信用卡在个人网银的服务功能进行关闭。个人网银的注销是指，甲方与

交通银行解除服务协议，不再使用个人网银进行交易，并且注销登录用户名和登录密码。

1.7.2 手机银行的签约是指，甲方与交通银行签订服务协议，开通其名下的借记卡及/或信用卡在手机银行的服务功能。手机银行的新用户注册是指，甲方设置用于登录手机银行的用户名和登录密码。手机银行的关闭是指，甲方申请变更与交通银行的服务协议，对名下的借记卡及/或信用卡在手机银行的服务功能进行关闭。手机银行的注销是指，甲方与交通银行解除服务协议，不再使用手机银行进行交易，并且注销登录用户名和登录密码。

1.7.3 签约电话银行指甲方可通过电话银行使用部分业务/功能，关闭电话银行指甲方不能通过电话银行使用部分业务/功能，相关业务/功能以乙方相关渠道发布的业务规则、说明及提示为准。电话银行相关服务，不涉及新用户注册和注销。

1.7.4 签约自助银行指甲方可通过自助银行使用部分业务/功能，关闭自助银行指甲方不能通过自助银行使用部分业务/功能，相关业务/功能以乙方相关渠道发布的业务规则、说明及提示为准。自助银行相关服务，不涉及新用户注册和注销。

## **▲▲ 第二条 服务内容**

2.1 乙方根据甲方的客户类型和付费情况通过交通银行

的个人网银、手机银行、电话银行和自助银行向甲方提供相应的电子银行业务服务。服务内容以交通银行个人网银、手机银行、电话银行、自助银行当时提供的功能为准。

甲方具体办理的业务以其按乙方规定在相关渠道选择的项目为准，但部分业务应按乙方相关渠道发布的业务规则、说明及提示，事先在乙方营业网点柜面或相关渠道另行签署相关业务协议、开通相关业务/功能后方可办理。

2.2 签约卡挂失后，甲方仍可凭原相关安全要素登录个人网银及/或手机银行，并对甲方其他签约卡和他人下挂卡进行操作，但不能操作挂失签约卡办理任何电子银行业务。

签约卡/下挂卡因挂失等原因补卡或到期后换领新卡的，原卡所对应的已签约的渠道及相关业务/功能、已建立的下挂关系自补卡、换卡之日起第二日自动恢复，部分渠道及/或业务/功能需重新办理签约开通的，在办妥相关手续后方可继续办理。前述“部分渠道及/或业务/功能”以交通银行门户网站、相关渠道或乙方营业网点公告和提示为准。

签约卡销户或到期后不再换领新卡的，甲方不能操作该签约卡办理任何电子银行业务；但在该签约卡销户或到期日当天，在乙方系统批处理之前，甲方可凭原相关安全要素登录个人网银及/或手机银行对该签约卡及其他签约卡和已与甲方实际签约的个人网银及/或手机银行建立关联关系的他人下挂卡（如涉及，下同）进行操作，在乙方系统批处理之

后，甲方可凭原相关安全要素登录个人网银及/或手机银行对该签约卡以外的其他签约卡和已与甲方实际签约的个人网银及/或手机银行建立关联关系的他人下挂卡进行操作。

下挂卡销户或到期后不再换领新卡的，被关联方不能操作该下挂卡办理任何电子银行业务；但在该下挂卡销户或到期日当天，在乙方系统批处理之前，被关联方可凭原相关安全要素登录个人网银及/或手机银行对该下挂卡及其他下挂卡进行操作，在乙方系统批处理之后，被关联方可凭原相关安全要素登录个人网银及/或手机银行对该下挂卡以外的其他下挂卡进行操作。

2.3 乙方有权变更、暂停所提供的电子银行渠道、电子银行业务服务的项目及/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、相关渠道或乙方营业网点公告。甲方不同意公告内容的，有权在公告执行前依本协议约定终止本协议。甲方在公告执行后继续办理相关业务的，视同接受有关变更、暂停的内容。乙方有权终止所提供的电子银行渠道、电子银行业务服务，并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、相关渠道或乙方营业网点公告。

### **第三条 甲方的权利和义务**

▲▲3.1 甲方应当按照《交易规则》的规定及乙方通过



相关渠道发布的业务规则、说明及提示，采用不同的安全要素组合办理各类电子银行业务。甲方应当妥善保管安全要素，任何情况下均不应将安全要素以任何方式提供给任何人。甲方未对安全要素进行妥善保管的，应承担因安全要素泄露产生的后果。安全要素及其载体被毁损、锁码、遗失、泄露、遗忘的，甲方应按乙方规定及时办理更换、解锁、挂失或重置手续，并承担相关手续办妥前所产生的一切后果，前述约定不免除因乙方过错依法应由乙方承担的责任。

▲▲3.2 甲方通过安全要素验证或确认后发送的指令以及甲方指定机构发送的指令为甲方按照本协议发送的有效指令，甲方应承担该等指令产生的后果和责任。甲方发送的有效指令造成乙方损失的，甲方应对乙方的损失进行赔偿。

3.3 甲方应按照《交易规则》的规定及乙方通过相关渠道发布的业务规则、说明及提示发送指令。如果甲方认为乙方执行其指令有误，应在知道或应当知道错误发生之日起 30 日内与乙方联系。

▲▲3.4 甲方应按相关法律、法规、规章、监管规定及乙方公布的当时有效的《交通银行服务收费名录》及时足额支付电子银行业务服务费及其他各类相关费用。被关联方因操作下挂卡产生的费用由甲方按相关法律、法规、规章、监管规定及乙方公布的当时有效的《交通银行服务收费名录》及时足额支付。

协议履行期间，乙方有权调整收费项目和收费标准。乙方下调收费标准，将于执行前 10 个工作日在交通银行门户网站、相关渠道或乙方营业网点公告；乙方设立新的收费项目或提高收费标准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、相关渠道或乙方营业网点公告。甲方不同意公告内容的，有权在公告执行前依本协议的约定终止本协议。甲方在公告执行后继续办理相关业务的，视同接受公告内容。

3.5 甲方不得以与第三方的任何纠纷为由拒绝履行本协议义务。

#### **第四条 甲方的承诺**

4.1 甲方签署本协议及办理各类电子银行业务时具有完全民事行为能力。

4.2《交易规则》及乙方相关渠道发布的业务规则、说明及提示是本协议的组成部分。甲方已阅知并承诺遵守《交易规则》及乙方已通过相关渠道发布的业务规则、说明及提示，合法登录/使用各渠道并办理相关电子银行业务。对乙方将通过相关渠道发布的业务规则、说明及提示，甲方承诺在使用/办理相关业务前将阅悉并遵守。

4.3 甲方向乙方提交的个人信息及其他资料真实、准确、完整、有效，并承担由此产生的后果和责任。

▲▲4.4 甲方应当妥善保管借记卡、信用卡、存折、手

机用户身份识别卡（SIM/UIM卡等）及其识别密码（PIN码）和安全要素，因借记卡、信用卡、存折、手机用户身份识别卡保管不善或PIN码、安全要素泄露所造成的损失由甲方自行承担，但因乙方过错依法应由乙方承担责任的除外。

▲▲4.5 电子银行业务服务中发生的电子交易记录是该项交易的真实、有效证明。乙方通过电子银行系统处理查询和资金划拨类交易指令的，该查询结果和款项收支临时回单/电子回执（包括其打印件）不构成甲方对乙方主张权利的依据。

4.6 甲方同意将至乙方营业网点办理下挂关系签约业务受理凭证记载的本人交通银行借记卡、信用卡设定为与被关联方已签约的个人网银及/或手机银行建立关联关系的下挂卡，关联关系建立后，该被关联方可通过其已签约的个人网银及/或手机银行操作前述下挂卡，但根据乙方相关渠道发布的业务规则、说明及提示，需事先在乙方营业网点柜面或相关渠道另行签署相关业务协议、开通相关业务/功能后方可办理的业务，在甲方及/或被关联方按照乙方规定办妥相关手续后，被关联方方能对下挂卡进行相关操作。

▲▲4.7 乙方变更《交易规则》、相关渠道发布的电子银行业务规则、说明及提示时，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、相关渠道或乙方营业网点公告。甲方不同

意公告内容的，有权在公告执行前依本协议的约定终止本协议。甲方在公告执行后继续办理相关电子银行业务的，视同接受变更内容。

▲▲4.8 甲方承诺不利用本服务从事洗钱或协助他人洗钱、恐怖融资、逃税以及其他违法违规活动。

## ▲▲第五条 乙方的权利和义务

5.1 乙方因下列原因而未及时正确执行甲方指令的，乙方不承担责任，但因乙方过错依法应由乙方承担责任的除外：

(1) 签约卡/下挂卡账户余额或信用额度不足或账户内资金被依法冻结或扣划；

(2) 甲方或被关联方的行为是出于欺诈或其他非法目的；

(3) 甲方或被关联方的交易或行为涉及洗钱或协助他人洗钱、恐怖融资、逃税等违法违规活动。

(4) 甲方或被关联方未按照《交易规则》的规定及乙方通过相关渠道发布的业务规则、说明及提示发送指令；

(5) 乙方收到的指令信息不明确、不完整、存在乱码、缺乏必要的交易信息或有其他不符合乙方规定的情形；

(6) 拟交易金额大于乙方规定的限额；

(7) 不可抗力或其他非因乙方原因。

5.2 乙方因其过错未及时正确执行甲方或被关联方指令

的，应依法赔偿甲方的直接损失，不包括对指令执行后可以获得的利益的赔偿。

5.3 乙方根据资金划拨指令划款时，划出款项少于资金划拨指令的应付金额的，乙方有权自签约卡或下挂卡账户扣划相应款项；如任何非甲方应得款项错误存入签约卡/下挂卡账户，甲方授权，乙方查实确认后，有权自该签约卡/下挂卡账户扣转该笔款项。

5.4 乙方不保证甲方通过个人网银/手机银行发送的协议收款指令能收到款项，也不保证甲方通过个人网银/手机银行查询到的他人账户信息的完整性、真实性，但乙方未履行本协议约定的，应依法承担责任。

5.5 因甲方对安全要素保管不善、未尽到防范风险与保密义务或因甲方原因引起甲方损失的，乙方对甲方的损失不承担责任,但因乙方过错依法应由乙方承担责任的除外。

5.6 由于不可抗力及/或国家政策变化、IT系统故障、通讯系统故障、电力系统故障、金融危机等非乙方所能控制的原因导致甲方损失的，乙方不承担责任，双方在补充协议中另有约定的除外。前述约定不免除因乙方过错依法应由乙方承担的责任。

## **▲▲第六条 信息披露与保密**

6.1 乙方在本协议履行过程中知悉的甲方的资料及信息，乙方应负保密责任，但下列情形除外：

(1) 适用法律法规要求披露的；

(2) 司法部门或监管机构依法要求披露的；

(3) 甲方未按本协议约定履行义务,乙方为实现本协议项下债权需向乙方的外部专业顾问披露和允许乙方的外部专业顾问在保密的基础上使用的；

(4) 甲方另行同意或授权乙方进行披露的。

### ▲▲第七条 通知

7.1 甲方保证其向乙方提供的的联系方式（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。

7.2 除本协议另有明确约定外，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、电话、电传、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、移动电话短信、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。

7.3 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，甲方在本协议填写的通讯地址是法院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民事诉讼一审、二审、再审和执行程序等。如甲方应诉并直接向法院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，法院有权以送达地址确认书上的地址为准进行送达。

本协议争议解决过程中，法院可通过以下任一方式将判决书、裁定书、调解书送达于甲方：

(1) 邮递送达（包括特快专递、平信邮寄、挂号邮寄），以甲方在送达回证上的签收日为送达之日；

(2) 专人送达，以甲方在送达回证上的签收之日视为送达之日。

法院采用邮寄送达（包括特快专递、平信邮寄、挂号邮

寄)方式的,如甲方未在送达回证上签收或甲方所填写的通讯地址不准确或通讯地址实际发生变更但乙方未收到甲方关于变更通讯地址的书面通知导致判决书、裁定书、调解书被退回的,以文书被退回之日视为送达之日。

法院采用专人送达方式的,如甲方未在送达回证上签收,以送达人当场在送达回证上记明情况之日为送达之日。

除判决书、裁定书、调解书外,法院对甲方的任何通知,法院有权通过第 7.2 条约定的任一通讯方式进行。法院有权选择其认为合适的通讯方式,且无需对邮递、传真、电话、电传、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。法院同时选择多种通讯方式的,以其中较快到达甲方者为准。

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

## **第八条 协议的生效及终止**

8.1 本协议自双方签署后生效,签署是指甲方通过指定渠道发送关于确认并接受本协议内容的相关指令、交通银行股份有限公司业务系统收到甲方发送的前述指令并记录相关交易日志。

### **8.2 协议的终止**

#### **▲▲8.2.1 任何一方均有权终止本协议:**

(1) 乙方提出终止本协议的,本协议自乙方依本协议



通知甲方之日终止；

(2) 甲方为以下任一类型用户的，如需终止本协议，应前往乙方营业网点柜面及/或相关电子银行渠道办妥所有已签约的渠道及电子银行业务/功能（包括已建立的下挂关系，下同）的注销手续，本协议在业务受理凭证上载明或交通银行股份有限公司业务系统记录相关交易日志的时间（以孰后为准）终止：

①个人网银用户；

②手机银行用户；

③按《交易规则》或乙方相关渠道发布的业务规则、说明及提示的规定，需事先在乙方营业网点柜面或相关渠道另行签署相关业务协议后方可开通相关业务/功能的，已开通相关业务/功能的用户。

(3) 签约卡/下挂卡销户或到期后不再换领新卡的，本协议在乙方系统对签约卡/下挂卡已签约的渠道及电子银行业务/功能全部关闭时终止。

▲▲8.2.2 发生以下情况之一时，乙方有权采取包括但不限于限制电子银行服务交易额度和频次、暂停或终止部分或全部电子银行服务的措施：

(一) 甲方利用电子银行系统差错、故障谋取不当得利或造成他人损失。

(二) 甲方出于恶意或其他非法目的，利用电子银行进

行不正当交易。

（三）发生不法分子假借甲方身份盗用电子银行或其他危及甲方资金安全的事件，或存在发生这种事件的可能。

（四）甲方有使用虚假证件、无效证件或冒用他人证件注册电子银行业务的行为。

（五）甲方或被关联方存在涉嫌洗钱或协助他人洗钱、恐怖融资或逃税等违法违规行为。

（六）甲方或被关联方的账户或业务涉及制裁名单。

（七）甲方或被关联方被乙方认定账户或行为可疑。

（八）甲方未按乙方规定完善客户基本身份信息或更新证件有效期。

（九）甲方办理使用特定终端信息（如手机/电话号码、电子邮件地址、设备识别码等）的电子银行业务时，所提供的终端信息错误或变更终端信息后未及时通知乙方更改，造成乙方无法为终端所有人正常提供相应服务。

（十）甲方通过自动脚本或第三方外挂系统登录和使用电子银行服务。

对于以上（一）至（十）项暂停服务的情况，如果双方协商后确认排除上述情况，则乙方有权依协商情况为甲方恢复电子银行服务。

乙方依本协议的约定终止对甲方的全部电子银行服务的，本协议一并终止。

8.2.3 本协议终止,本协议下所有已签约的渠道及电子银行业务/功能全部关闭或注销。但是,如果甲方仅关闭已签约的渠道、电子银行业务/功能中的任一项的,不影响甲方通过本协议已申请签约的其他渠道或业务/功能。

8.3 本协议终止后:

(1) 甲方或其指定机构在终止前已发送的指令仍有效,甲方应承担其后果;

(2) 本协议第六条、第七条第九条仍有效。

### **第九条 法律适用与争议解决**

9.1 本协议适用中华人民共和国法律(不包括香港、澳门特别行政区和台湾地区法律)。

9.2 本协议项下争议向乙方所在地有管辖权的人民法院起诉,双方在补充协议中另有约定的除外。

### **第十条 其他条款**

10.1 本协议是对太平洋卡章程、领用合约及其他产品相关业务协议和有关规定的补充。

本协议与前述文件有冲突的,电子银行渠道内容以本协议为准。

▲▲10.2 本协议项下相关金融产品是否受中国存款保险制度保障依照《存款保险条例》及存款保险基金管理机构相关规定执行。

▲▲10.3 甲方如对本协议条款有任何疑问,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交通银行客户服务热线等方式反馈,由双方协调共同解决。

甲方已通读协议全部条款,乙方已应本人的要求作了详细说明,甲方签署本协议时对所有内容无疑问和异议,理解协议条款尤其是带有▲▲标记的条款的含义及其法律后果。

## 附件 1-2

# 基于人工智能技术的零售智慧营销服务 合法合规性评估报告

评估应用名称：基于人工智能技术的零售智慧营销服务

评估时间：2024 年 08 月 15 日

评估意见：

该应用涉及的风险主要包括：基于 AI 模型预测的 MAU 流失预警名单和 AUM 提升名单不准确以及在模型训练过程中存在使用到客户的敏感信息风险。

上述风险可通过以下手段有效控制：

1、遵循“用户授权、最小够用、全程防护”原则，充分评估潜在风险，加强数据全生命周期安全管理，严防用户数据的泄露、篡改和滥用风险，数据存储时，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，在不归集、不共享原始数据前提下，仅向外提供脱敏后的计算结果。

2、为避免 AI 模型预测不准确的问题，建立专家评审机制和模型风险评估机制，不断加强数据质量，对预测结果进行评估，采用业务专家经验和数据决策相结合的方式，避免异常情形下模型带来的风险，实现主观客观相结合，保障决

策的鲁棒性；从模型验证评审、模型部署、使用、监控、适用性等方面对模型进行评分，在不影响相关业务开展的条件下由新模型替换评分较低的模型。

经分析，该应用严格按照《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》、《金融机构客户身份识别和客户身份资料及交易记录保存管理办法》（中国人民银行 中国银行业监督管理委员会 中国证券监督管理委员会 中国保险监督管理委员会令〔2007〕第2号发布）、《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）等国家法律法规及金融行业相关政策文件要求进行设计开发，在数据收集和使用过程中均采取必要的措施确保信息安全，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。

交通银行北京市分行

2024年08月15日

## 附件 1-3

# 基于人工智能技术的零售智慧营销服务 技术安全性评估报告

评估应用名称：基于人工智能技术的零售智慧营销服务

评估时间：2024 年 08 月 15 日

评估意见：

该应用通过特征工程衍生客户特色标签，输入 AI 能力平台进行机器学习模型，重点标注流失高中低预警客户及资产提升高低响应客群，结合 MAU 和 AUM 两项指标组合行内不同营销活动，由交通银行股份有限公司数据与管理应用部和北京市分行负责系统研发与运维，并提供金融应用场景，此外无其他第三方机构参与。

应用分析使用的 SAS 和 AI 工具均在交通银行总行平台上完成，数据在行内系统传输，不涉及出行问题，并且按照数据全生命周期安全管理，所使用过的分析数据均脱敏处理且无法还原；在 AI 建模过程中综合考虑模型效果和模型风险性，按照总行模型风险评估规则对模型进行评分，重点监控高风险模型，及时替换存在问题的模型。

经分析，该应用严格按照《网上银行系统信息安全通用规范》（JR/T 0068—2020）、《个人信息信息保护技术规范》（JR/T 0171—2020）、《金融数据安全 数据安全分级指南》（JR/T0197—2020）、《金融科技创新安全通用规范》（JR/T

0199—2020)、《金融科技创新风险监控规范》(JR/T0200—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/T0221—2021)、《金融数据安全 数据生命周期安全规范》(JR/T 0223—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。经评估该应用符合现有相关金融行业标准要求。

交通银行北京市分行

2024年08月15日



## 附件 1-4

# 基于人工智能技术的零售智慧营销服务 风险补偿机制

本应用针对可能存在的风险隐患，建立健全风险补偿机制，明确风险责任认定方式等补偿措施，切实保障金融消费者合法权益。如遇特殊原因导致活动客诉激增，按照风险补偿方案联合消保部第一时间联系客户，做好解释工作，并停止名单推荐机制，充分保障消费者合法权益。

具体风险点及补偿机制如下：

风险点 1：存在因各方数据维度不够精确或其他突发状况而引起的预测结果偏差等风险，制定解决方案：

建立专家评审机制，不断加强数据质量，对预测结果进行评估，采用业务专家经验和数据决策相结合的方式，避免异常情形下模型带来的风险，实现主观客观相结合，保障决策的鲁棒性。

风险点 2：可能面临网络攻击、业务连续性中断等方面风险，运维人员应第一时间定位分析具体问题，并制定解决方案：

成立系统保障小组，并制定监控和评估机制，对模型准确度和潜在风险进行定期及不定期的验收和检查，如发现因系统问题出现营销中断，及时介入解决问题。

## 附件 1-5

# 基于人工智能技术的零售智慧营销服务 退出机制

本应用在保障客户权益的前提下进行系统平稳退出。

业务方面，活动为全量客户可参与，暂时不存在差异化营销，应用本身通过模型分析把合适的活动推给合适的客户，如遇特殊原因导致活动客诉激增，当满足退出条件时，按照退出方案终止有关名单推荐活动。

技术方面，对系统进行下线。及时通知关联业务退出时间及具体情况，确保用户权益和数据安全情况下，实现平稳退出；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：

退出条件：终止提供数据分析结果。

退出方案：技术方面通过下线模型、停止数据调度任务；业务方面通过下线推荐名单，停止相关营销活动；数据方面则按照行内要求，对数据进行统一的权限控制或删除，进而保障客户的隐私信息。

## 附件 1-6

# 基于人工智能技术的零售智慧营销服务 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。

一、各方共同成立系统保障小组，并制定监控和评估机制，对模型准确度和潜在风险进行定期及不定期的验收和检查，如发现因系统问题出现营销中断，及时介入解决问题。

二、在系统上线前进行数据传输及模型预测全链路压测、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。

三、在应用测试投产前，做好数据和系统备份工作，并完成相应压力测试工作，切实做好用户数据保护，全力保障业务连续性。

四、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，第一时间对数据调度和模型训练故障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，视需要及时关闭营销活动，切实保障用户权益。