

《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	91440000782041455W-2024-0001		
	创新应用名称	基于人工智能的金融基础服务平台		
	创新应用类型	科技产品		
	机构信息 1	统一社会信用代码	91440000782041455W	
		全球法人识别编码	300300C3228644000097	
		机构名称	广东省农村信用社联合社	
		持有金融牌照信息	牌照名称: 金融许可证 机构编码: E0001H244010001 发证机关: 国家金融监督管理总局 广东监管局	
	机构信息 2	统一社会信用代码	91440700MA529CGP6U	
		全球法人识别编码	300300C1412744000068	
		机构名称	江门农村商业银行股份有限公司	
持有金融牌照信息		牌照名称: 金融许可证 机构编码: C1412744000018 发证机关: 国家金融监督管理总局 江门监管分局		
拟正式运营时间	2024年09月22日			
技术应用	1.采用资源虚拟化、弹性计算等云计算技术构建私有云，实现底层算力资源的统一高效管理和充分利用。 2.采用预训练大模型、自动化机器学习（AutoML）等人工智能技术，基于人脸、语音、合同票据等多模态数据提供端到端的建模产线工具，并借助分布式训练、GPU推理加速等技术提高模型训练和推理效率。 3.采用服务建模、服务编排与服务组合技术，对AI原子能力进行拆解，有效提升AI能力结合业务流赋能各类业务场景的灵活性。 4.采用容器技术和统一AI网关进行模型部署与发布，实现对行内不同技术栈模型能力和智能服务的统一纳管与治理。			
功能服务	本应用基于人工智能、云计算等技术建设金融基础服务			

		<p>平台，构建感知、认知、决策三大能力群，孵化面向业务运营、服务体验、员工助手和经营管理四大方向的智能化应用场景，包括：客户流失预测、产品购买预测、信贷授信评级模型等业务运营类场景；手机银行语音导航助手、智能外呼等服务体验类场景；卡证、票据、流水的 OCR，以及合同、协议等的智能合规审核等经营管理类场景；问答知识助手、智能培训对练助手等员工助手类场景。主要涉及信贷风控、个人交易风控、信贷催收、账户管理、产品营销等具体业务。</p> <p>本应用由广东省农村信用社联合社负责系统研发和运维，由江门农商银行提供金融应用场景，此外无其他机构参与。</p>
	创新性说明	<p>1.资产管理方面，通过服务建模、服务编排和服务组合技术实现对 AI 等技术类资产的管理，相较传统的管理方式能有效实现智能能力和服务的全行共享复用，提高业务场景的智能化速率。</p> <p>2.服务运营方面，建立服务门户作为智能服务统一出口，最大化利用平台优势，实现服务统一管理和运营，保障全行智能能力效果和更新迭代的一致性。</p> <p>3.模型训练方面，采用预训练大模型建设模型训练产线，相较传统的模型训练方式能有效缩短训练周期、降低技术难度，提高智能服务的成长性和泛化性，有效加快对业务场景发展变化的响应速度。</p> <p>4.算力管理方面，采用算力虚拟化等云计算技术建设异构算力底座，能充分实现资源的集约管理和统一调配，降低使用和运维成本。</p>
	预期效果	<p>1、建设农信智慧大脑，打造农信智能能力成长良好生态，作为数字银行服务支撑体系一部分，助力构建“有为系统+有效法人”体系。</p> <p>2、打造智能服务开发管理新模式，综合考量建设成本、系统拓展性、自主可控等多方面需求，为中小银行智能能力体系建设提供实践经验。</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。预计涉及用户数约 1400 万人，日交易量约 3 万笔。
创新应用服务信息	服务渠道	通过手机银行客户端 APP、微信小程序或 H5、移动营销终端、线下网点提供服务。

	服务时间	线上渠道：7×24 小时 线下渠道：工作日 9:00-17:30
	服务用户	个人客户、对公客户
	服务协议书	《广东农信面部识别服务协议》（见附件 1-1）
合法合规性评估	评估机构	江门农村商业银行
	评估时间	2024 年 07 月 26 日
	有效期限	1 年
	评估结论	本项目严格按照《中华人民共和国网络安全法》、《中华人民共和国消费者权益保护法》、《中华人民共和国个人信息保护法》等相关国家法律法规及《中国人民银行金融消费者权益保护实施办法》（中国人民银行令〔2020〕第 5 号发布）、《金融机构客户身份识别和客户身份资料及交易记录保存管理办法》（中国人民银行中国银行业监督管理委员会中国证券监督管理委员会中国保险监督管理委员会令〔2007〕第 2 号发布）等相关金融行业政策文件要求进行设计，在数据收集和使用过程中采取措施保护个人金融信息和用户敏感信息安全，所提供金融服务符合相关法律法规要求，可依法合规开展业务应用。
	评估材料	《合法合规性评估报告-基于人工智能的金融基础服务平台》（见附件 1-2）
技术安全性评估	评估机构	广东省农村信用社联社
	评估时间	2024 年 07 月 26 日
	有效期限	1 年
	评估结论	本项目严格按照《金融科技创新安全通用规范》（JR/T 0199—2020）、《金融业数据能力建设指引》（JR/T 0218—2021）、《人工智能算法金融应用评价规范》（JR/T 0221—2021）、《金融领域科技伦理指引》（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。
	评估材料	《技术安全性评估报告-基于人工智能的金融基础服务平台》（见附件 1-3）

风险防控	风控措施	1	风险点	定制化智能服务需要基于历史业务数据进行训练，在数据使用过程中有可能出现人为数据泄露和篡改的安全风险。
			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。
		2	风险点	创新应用上线运行后，可能面临网络攻击、业务连续性中断等方面风险，亟需采取措施加强风险监控预警与处置。
			防范措施	在实施过程中，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。
		3	风险点	人脸识别、进件材料 OCR 等智能服务的识别误差可能导致业务流程受阻，影响业务正常开展，或导致非正常访问。
			防范措施	一是根据业务场景重要性合理设置多重认证和审核方式作为补充；二是做好服务监控预警和业务应急方案，当智能服务出现问题时及时告警并采取应对措施，通过服务切换或保底机制优先保障业务连续性。
		4	风险点	基于智能语音语义能力构建的智能外呼应用的频繁对客呼叫，可能引起客诉，影响客户体验。
			防范措施	一是做好外呼名单管理，控制呼叫频率，在一定时间段内控制对单一客户的呼叫次数；二是优化外呼策略，根据用户偏好和行为模式配置呼叫时

		施	间和话术；三是营销类外呼提供退订选项，尊重用户选择。
	风险补偿机制		本项目由申请各方联合建立风险补偿方案（见附件 1-4），建立健全风险补偿机制，明确风险责任认定方式、制定风险赔付机制，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，由江门农商行按照风险补偿机制进行赔付。对于非客户自身责任导致的资金损失，提供全额补偿，充分保障消费者合法权益。
	退出机制		本项目按照广东农信生产应用管理要求设立有退出机制（见附件 1-5）。在保障业务稳定运行、用户信息安全的前提下，从技术和业务两方面执行退出。技术方面，及时通知关联业务系统退出时间及具体情况，切换备用服务或启用保底机制，确保业务连续和稳定性；视情况关闭项目对外服务接口并归档项目系统日志及数据。业务方面，客服中心及网点工作人员做好客户通知工作，积极配合、引导客户使用保底流程，保障客户正常办理业务。
	应急预案		本项目根据广东农信生产应用管理要求设立有应急处置预案（见附件 1-6）。技术上，通过对接实施监测系统，从项目相关的基础设施、应用、服务、业务等多个维度全面监控系统运行状况，一旦出现异常情况将实时告警，通知运维及技术人员进行处理；业务上，设置备用服务切换或保底机制，在服务异常时可保障业务流程正常运行。
投诉响应机制	机构投诉	投诉渠道	1、营业网点 向广东农信辖内农商行营业网点内工作人员反映问题或通过客户意见簿留言； 2、96138 官方客服热线。
		投诉受理与处理机制	网点或客服接受投诉后，将指派到相关业务或系统负责团队，协助网点工作人员或客服人员核实并解决相关问题。
	自律投诉	投诉渠道	受理机构：中国互联网金融协会

		<p>投诉网站: https://tousu.nifa.org.cn 投诉电话: 400-800-9616 投诉邮箱: fintech_support@nifa.org.cn</p>
	<p>投诉受理 与处理机制</p>	<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。</p> <p>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,并接受金融管理部门监督检查。</p> <p>联系方式: 400-800-9616 对外办公时间: 周一至周五 上午 8:30-11:30 下午 13:30-17:00</p>
<p>备注</p>	<p>无</p>	
<p>承诺声明</p>	<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>	

3.诚实守信。恪守社会主义核心价值观，将求真务实作为金融科技从业人员的基本素养，将履约践诺作为从事金融科技活动的基本要求，强化诚信道德自律，积极倡导诚实守信的良好社会风尚。

4.公开透明。使用简明清晰、通俗易懂的方式，及时、真实、准确、完整地主动对外披露金融科技创新的功能实质和潜在风险，不隐瞒不利信息、不“劝诱”销售产品，让社会公众看得到、读得懂、能监督。

5.权益保护。充分尊重和保障人民群众隐私权、自主选择权、依法求偿权等合法权益，严格履行适当性义务，严防过度采集、违规使用、非法交易和泄露用户隐私数据行为，采取风险拨备资金、保险计划等补偿机制，切实保护用户资金和信息安全。

6.安全合规。把遵守法律法规和维护金融稳定作为开展金融科技创新活动的前提条件，已通过业务合规性和技术安全性评估审计等措施保障新技术应用风险可控，避免新技术应用带来的数据泄露、算法黑箱、信息茧房等问题，切实防范技术和数据滥用可能导致的人民群众信息与资金失窃风险。

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

8.社会责任。贯彻落实国家战略部署，围绕新时代经济社会发展的战略目标、战略重点，始终把社会效益放在首位，坚持社会效益和经济效益相统一，开展“负责任的创新”，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）

