

《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	91440500279832882U-2024-0001	
	创新应用名称	基于多模态智能交互技术的视频银行服务	
	创新应用类型	金融服务	
	机构信息	统一社会信用代码	91440500279832882U
		全球法人识别编码	300300C1170944000083
		机构名称	广东华兴银行股份有限公司
		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：B1194H244050001 发证机关：国家金融监督管理总局广东监管局
	拟正式运营时间	2024 年 9 月 30 日	
	技术应用	1. 基于多模态智能交互技术，集成语音识别、语义分析、语义理解、图形图像检测，同时应用虚拟数字人提供“AI 数字人”对客户服务，根据不同业务场景实现“全数字人、全真人、数字人与真人协同”的服务形象展示模式，最大程度上降低场地建设成本，提升客户服务体验。 2. 利用人脸识别、活体检测、OCR 光学字符识别等人工智能技术，结合 NFC 信息读取、LBS 位置定位、数字证书加签、网络状态检测、视频内容分析、大数据风控等环节，提供安全可信的数字交易场所，实现业务办理事前、事中、事后全流程风险控制。	
	功能服务	本项目运用多模态智能交互、人工智能等技术，搭建广东华兴银行全行性视频银行服务平台，覆盖私人银行、零售信贷、理财产品、账户管理等高频非资金类业务场景，实现远程面对面式全新服务体验，降低老年人、残疾人等特殊群体业务办理门槛，提升金融服务便捷性和普惠性。 本项目由广东华兴银行负责系统研发并提供金融服务场景，北京一砂信息技术有限公司提供人工智能技术支持，公安部第三研究所提供证件芯片信息验证服务。	

	创新性说明	1. 业务服务方面，搭建全行性视频银行服务平台，实现标准化对客服务形象，优化开户、审批、销售等业务流程，降低时间成本和人力成本，提升高频业务办理效率和金融服务可获得性。 2. 风控能力方面，通过多模态交互、活体检测、语音识别等多项技术，保障人证信息真实性和有效性，提升业务全生命周期风险控制能力。 3. 用户体验方面，扩展多项业务线上办理渠道，增加业务办理便捷性，满足老年人、残疾人等特殊群体业务需求，提升用户满意度水平。
	预期效果	扩展银行业务范围和服务渠道，提升金融服务数字化水平和业务办理效率，充分发挥业务协同效能，降低银行运营成本，增强业务全流程风险管控能力，提升客户服务体验和金融可获得性。
	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，面向我行 57 万客户，及行内约 400 人客户经理，预计涉及个人客户年触达率为 3 万人，年交易笔数约 2 万笔。
创新应用 服务信息	服务渠道	手机客户端 APP、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	个人用户
	服务协议书	本项目通过视频银行为个人用户提供客户服务，协议包括： 1.《服务协议书-广东华兴银行视频银行客户服务须知》（见附件 1-1-1） 2.《服务协议-广东华兴银行实证服务个人信息授权协议》（见附件 1-1-2）
合法合规 性评估	评估机构	广东华兴银行股份有限公司法律与合规部
	评估时间	2024 年 08 月 15 日
	有效期限	1 年
	评估结论	本项目严格参照《中华人民共和国网络安全法》、《中华人民共和国数据安全法》、《中华人民共和国消费者权益保护法》、《中华人民共和国个人信息保护法》、《中华人民共和国电子签名法》、《中国人民银行金融消费者权益保护实施办法》（中国人民银行令（2020）第 5 号发布）、《远程银行客户服务与经营规范》（T/CBA 204—2019）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-基于多模态智能交互技术的视频银行服务》（见附件 1-2）	
技术安全性评估	评估机构	广东华兴银行股份有限公司信息科技部	
	评估时间	2024 年 08 月 22 日	
	有效期限	1 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）、《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）、《人工智能算法金融应用信息披露指南》（JR/T 0287—2023）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行业标准要求。	
	评估材料	《技术安全性评估报告-基于多模态智能交互技术的视频银行服务》（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	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	由于线上办理业务的特殊性，对于网络环境安全，资料的真实性，交易信息获取及留存的合法合规性等，可能存在使用虚假证件、利用生成式人工智能伪造资料或冒名办理业务的风险。
			防范措施	综合运用人脸识别、活体检测、OCR 光学字符识别、LSB 位置定位、数字证书加签、网络状态检测、视频内容分析、大数据风控、图形图像检测、语音识别、语义分析、语义理解等多项前沿技术，打造线上安全可信的数字交易场所，解决线上远程服务时的客户核身、介质鉴真、环境安全、交易合规、避免纠纷等难点问题。引入 NFC 实证服务，解决虚假证件问题，建立实时质检平台，确保客户办理业务全程无换人，解决冒名办理业务的风险。同时研发引入新模型算法，根据屏幕光线变化时脸部和瞳孔的反应判断是否为伪造的图片或视频，防范生成式大模型伪造资料的攻击。
		4	风险点	视频银行服务多渠道，相同的交易场景在不同的渠道上面临的潜在操作风险可能存在差异性。
			防范措施	根据不同服务渠道的服务场景，采取差异性的多种组合风控手段进行业务的办理，利用前述“可信空间”技术加强对客户身份识别和认证，有效阻断虚假证件办理业务的风险，降低人员操作风险。
	风险补偿机制	本项目由广东华兴银行建立风险补偿方案（见附件 1-4），明确风险责任认定方式、制定风险赔付机制，配套风险拨备资金等。若发生个人信息泄露等安全事件，我行会启动应急预案及补救措施，阻止安全事件扩大，并依法履行相关的报告及通知义务。如守约方因此遭受损失的，违约方应向守约方承担直接经济赔偿责任并恢复守约方名誉等补偿措施，切实保		

		障金融消费者合法权益。	
	退出机制	本项目由我行营运管理部、信息科技部等各方联合建立退出机制（见附件 1-5）。在需要退出时，本着客户服务、风险管理和信息安全的目标，从技术和业务两方面执行退出。在技术上，及时通知关联系统业务退出时间及具体情况，确保其他业务系统平稳过渡，保证业务连续性。在业务上，停止各渠道相关视频银行业务的办理，积极配合、引导客户从原有的线下验证模式办理业务。	
	应急预案	由我行各部门联合建立应急预案（见附件 1-6），广东华兴银行将实时监测系统运营状况，一旦发生系统风险，将关闭视频银行线上服务平台，并提醒客户等待时间或转由线下网点办理。	
投诉响应机制	机构投诉	投诉渠道	1. 营业网点 向广东华兴银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. 客服电话 致电客户服务热线（95091），选择人工服务联系客服代表。
		投诉受理与处理机制	我行接受投诉后，将指派相关分行核实情况，并及时告知客户投诉进展；项目团队也将及时、全力地协助解决相关问题。
	自律投诉	投诉渠道	受理机构：中国互联网金融协会 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
		投诉受理与处理机制	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，并接受金融管理部门监督审查。 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
备注	无		
承诺声明	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： 1. 守正创新。忠实履行金融天职和使命，着力解决实体经济痛点难点，确保科技创新不偏离正确的发展方向，严防技术滥用，切实通过技术创新满足人民群众对美好生活的期待与向往。 2. 以人为本。始终坚持以人民为中心的发展思想，坚持金融科技创新行为从人民群众实际需求出发，以增进社会共同福祉为目标，尊重并维护人民群众尊严和利益，致力促进社会和谐与文明进步。 3. 诚实守信。恪守社会主义核心价值观，将求真务实作为金融科技从业人员的基本素养，将履约践诺作为从事金融科技活动的基本要求，强化诚信道德自律，积极倡导诚实守信的良好社会风尚。 4. 公开透明。使用简明清晰、通俗易懂的方式，及时、真实、准确、完整地主动对外披露金融科技创新的功能实质和潜在风险，不隐瞒不利信息、不“劝诱”销售产品，让社会公众看得到、读得懂、能监督。 5. 权益保护。充分尊重和保障人民群众隐私权、自主选择权、依法求偿权等合法权益，严格履行适当性义务，严防过度采集、违规使用、非法交易和泄露用户隐私数据行为，采取风险拨备资金、保险计划等补偿机制，切实保护用户资金和信息安全。 6. 安全合规。把遵守法律法规和维护金融稳定作为开展金融科技创新活动		

的前提条件，已通过业务合规性和技术安全性评估审计等措施保障新技术应用风险可控，避免新技术应用带来的数据泄露、算法黑箱、信息茧房等问题，切实防范技术和数据滥用可能导致的人民群众信息与资金失窃风险。

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

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



