《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	9122010170255776XN-2026-0002	
	创新应用名称	基于人工智能技术的企业综合服务	
	创新应用类型	金融服务	
	机构信息	统一社会信用代码	9122010170255776XN
		全球法人识别编码	300300C1086722000009
		机构名称	吉林银行股份有限公司
		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：B0302H222010001 发证机构：中国银行业监督管理委员会吉林监管局
	拟正式运营时间	2026 年 11 月 16 日	
	技术应用	1.运用微服务技术搭建企业综合服务平台，构建分层用户权限体系，区分登录用户、个人实名用户、企业注册用户，实现功能访问权限管控，同时集成外部小程序跳转入口，支撑不同类型用户按需查看、使用差异化业务功能，进一步提升企业综合服务平台的开放性与使用便捷性。 2.运用人工智能推荐算法，企业客户可通过文字、语音两种渠道，调用标普云 BPai 财税咨询、得理法律咨询等专业大语言模型，发起税务、法律等相关业务咨询，实现 7×24 小时不间断智能答疑，有效改善传统人工咨询低效问题，全面覆盖税务合规、法律纠纷等高频咨询场景，为企业客户提供专业、高效、全天候的咨询服务保障。 3.运用大数据技术整合客户地域特性、客户需求反馈等业务数据，通过数据清洗、标准化、去重等数据治理手段提升数据质量，为客户匹配一对一、定制化客户经理服务，推动服务模式从“被动等待咨询”向“主动精准服务”转变，有效提升金融服务触达效率和企业服务获得感。	
	功能服务	本应用运用人工智能、微服务、大数据技术，打造面向企业全生命周期的一站式企业综合服务平台，以“场景+数据+金融”的思路构建“金融+非金融”企业服务生态，业务范畴涵盖金融服务、非金融服务及便民实用工具，为企业提供智能咨询、信用修复、房产估值、一对一客户经理等一站式服务，全方位满足企业全生命周期经营发展需求，实现企业各类办事需求“一端集成”，解决传统服务流程繁琐、线下跑动多、响应慢、服务分散等痛点，提升综合服务效率与服务体验。 本应用由吉林银行股份有限公司负责系统研发、运维，提供金融应用场景，此外无其他第三方机构参与。	

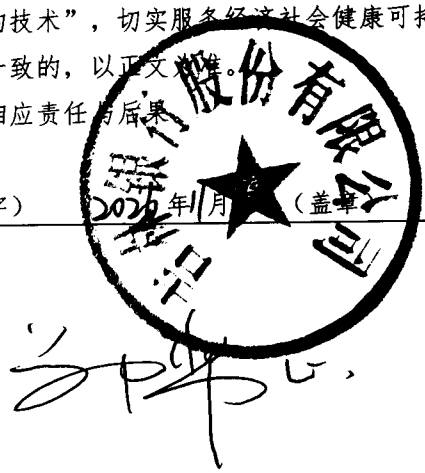
	创新性说明	1.在数据应用创新方面：平台整合多源数据匹配定制化客户经理，实现数据赋能服务，推动数据归集向数据服务升级，从而将静态数据转化为可调用、可交互的服务能力。 2.在服务模式创新方面：业务由从单一金融转向综合一体化服务，依托轻量化小程序搭配AI智能咨询模式，实现7×24小时服务响应，有效化解线下办事痛点，为市场主体提供普惠便捷的综合服务。
	预期效果	本应用将打造银行对公客户低成本获客的高效引擎，有效提升客户活跃度与忠诚度，深化客户综合贡献，助力提升银行数字化智能化水平，为企业提供全方位普惠金融服务。
	预期规模	按照风险可控原则合理确定用户范围和服务规模，预计服务企业客户3000家，提供金融与非金融服务超5000次。
创新应用服务信息	服务渠道	线上：小程序
	服务时间	线上：7×24小时
	服务用户	对公客户、个人用户、中小微企业
	服务协议书	本应用服务协议书包括： 1.“吉智呦呦”企业综合服务用户服务协议（见附件1-1-1）； 2.“吉智呦呦”企业综合服务用户隐私协议（见附件1-1-2）； 3.“吉智呦呦”企业综合服务隐私协议摘要（见附件1-1-3）； 4.《首次弹窗》（见附件1-1-4）。
合法合规性评估	评估机构	吉林银行股份有限公司法律合规部
	评估时间	2026年11月5日
	有效期限	3年
	评估结论	本应用严格按照《中华人民共和国民法典》、《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》、《中华人民共和国反洗钱法》、《中华人民共和国电子签名法》、《中华人民共和国消费者权益保护法》、《中华人民共和国消费者权益保护法实施条例》（中华人民共和国国务院令第778号公布）、《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 国家金融监督管理总局 中国证券监督管理委员会令〔2025〕第11号）、《中国人民银行业务领域数据安全管理办法》（中国人民银行令〔2025〕第3号发布）、《金融产品网络营销管理办法》（中国人民银行 工业和信息化部 市场监管总局 金融监管总局 中国证监会 国家知识产权局 国家网信办 国家外汇局公告〔2026〕第9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。经评估，本应用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。		
	评估材料	《合法合规性评估报告-基于人工智能技术的企业综合服务》（见附件 1-2）		
技术安全性评估	评估机构	吉林银行股份有限公司金融科技部		
	评估时间	2026 年 3 月 26 日		
	有效期限	3 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）、《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和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行业标准和要求。		
	评估材料	《技术安全性评估报告-基于人工智能技术的企业综合服务》（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，严防用户数据泄露、篡改和滥用风险。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，借助加密技术，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	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以及

			施	数据安全性。
		3	风险点	在高并发访问、复杂业务交互及用户不规范操作过程中，可能出现接口调用异常、流程卡顿、页面报错或功能失效等问题，同时存在用户误操作、越权操作及业务提交失误等操作风险，易影响业务连续性与数据准确性。
			防范措施	通过开展全流程功能测试、7×24 小时系统运行监控、异常自动熔断告警及权限分级管控，规范操作流程并留存完整操作日志，对关键业务增设多重身份验证，同时建立应急处置预案，及时排查修复模块故障，有效降低功能异常与操作风险。
	风险补偿机制	本应用按照风险补偿方案（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，由吉林银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	本应用按照退出机制（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。		
	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，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	1. 营业网点 向吉林银行经办支行大堂经理反馈。 2. 客服电话 致电吉林银行客户服务热线	

			（0431-96666），选择人工服务联系客户代表。
		投诉受理 与处理机制	受理部门：吉林银行总行小企业金融服务中心 受理时间：8:30-18:00（工作日） 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。 处理时限：3个工作日
	自律投诉	投诉渠道	受理单位：中国支付清算协会 投诉网站：http://cfp.pcac.org.cn 投诉电话：010-66001918 投诉邮箱：fintechts@pcac.org.cn
		投诉受理 与处理机制	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、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。 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。 对外办公时间：周一至周五上午08:30-11:30,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，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： 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）　　2026年1月　（盖章）



附件 1-1

基于人工智能技术的企业综合服务

服务协议书

本应用服务协议书包括：

1.“吉智呦呦”企业综合服务用户服务协议（见附件1-1-1）；

2.“吉智呦呦”企业综合服务用户隐私协议（见附件1-1-2）；

3.“吉智呦呦”企业综合服务隐私协议摘要（见附件1-1-3）；

4.《首次弹窗》（见附件1-1-4）。

具体内容如下：

附件1-1-1

吉林银行
BANK OF JILIN

“吉智呦呦”客户综合服务平台用户服务协议

（2026年 第三版）

发布日期：2026年1月 日

生效日期：2026年1月 日

《“吉智呦呦”客户综合服务平台用户服务协议》（以下简称“本协议”）是吉林银行股份有限公司（以下简称“吉林银行”）与用户（以下简称“用户”或“您”）就“吉智呦呦”客户综合服务平台服务相关事项所签订的协议。请务必认真阅读和理解本协议中所有条款，您一旦登录或以任何方式使用本协议所涉及的相关服务，将视为您自愿接受本协议各项条款的约束，本协议立即生效。如果您不同意或不接受本协议中的条款，请不要登录或使用本协议所涉及的相关服务。如您对本协议有任何疑问、建议、意见，可拨打吉林银行服务热线400-88-96666进行咨询。

一、协议总则与定义

1.1 总则说明

“吉智呦呦”客户综合服务平台（以下简称“客户综合服务平台”）是吉林银行通过运用互联网、大数据、生物识别等新技术提供综合服务（以下简称“本服务”）的互联网平台，***该客户综合服务平台吉林银行仅负责提供网络服务、登录注册管理以及金融服务。财税服务、法律服务、政策资讯、智能文档提取、图片表格提取、企业信用修复、信用修复咨询及惠企政策等其他涉及第三方的各项服务均由运营商管理及提供。***

为更好地提供服务，客户综合服务平台经营者可能会对您的个人信息与所关联的企业信息进行收集、使用、共享和保护。

1.2 定义条款

如无特别说明，下列用语在本协议中的含义为：

1.2.1 “吉智呦呦”客户综合服务平台：是指以平台软件为载体，整合金融服务、三方服务、数字化服务、科技服务，形成“金融+场景”的客户综合服务平台；

1.2.2 用户：在客户综合服务平台注册的个人。本协议统称为“用户”或“您”；

1.2.3 第三方服务商/场景应用服务商：是指独立于客户综合服务平台，通过专业化能

力为用户的特定场景或需求提供产品、活动、资源、客户服务等，并承担相应责任的外部合作机构；

1.2.4 第三方服务/场景应用服务：通过客户综合服务平台相关数据应用程序开发接口创建的任何应用、小程序、H5 等形式，以及通过第三方 SDK 或调用第三方 API 数据接口等形式提供的服务，以及不采用技术手段，由第三方服务商或场景应用服务商直接通过客户综合服务平台向客户提供服务；

1.2.5 运营商（中电金信软件有限公司）：指受吉林银行委托，统一管理第三方服务商合作、服务质量及纠纷处理的专业机构。**运营商负责客户综合服务平台第三方服务的管理与提供，其以自身名义与第三方服务商/场景应服务商签约，并独立承担客户综合服务平台第三方服务过程中的全部法律责任。吉林银行不参与运营商与服务商之间的合同关系，不对服务质量提供任何明示或默示担保，亦不对吉林银行负责事项以外的服务承担任何责任。**

二、协议的组成

您理解并同意，客户综合服务平台已经发布的或将来可能发布（或修改）的有关平台的各项政策、规则、声明、通知、警示、提示、说明（以下简称“规则”）为本协议不可分割的组成部分，与协议正文具有同等法律效力。客户综合服务平台协议内容同时包括：

2.1 本协议。

2.2 《“吉智呦呦”客户综合服务平台用户隐私协议》。客户综合服务平台尊重您的隐私权和个人信息保护权益，将按照该隐私协议中所公布的政策在具体服务中进行隐私及个人信息的收集、存储、使用、披露和保护等活动。您在注册成为客户综合服务平台的用户前，应仔细阅读该隐私协议。

2.3 《“吉智呦呦”客户综合服务平台隐私协议摘要》（以下简称“摘要”）。摘要与《“吉智呦呦”客户综合服务平台用户隐私协议》共同构成完整的用户隐私协议。摘要包括但不限于信息收集的类型及您的权利等。摘要作为《“吉智呦呦”客户综合服务平台用户隐私协议》的简化和说明，**其内容与《“吉智呦呦”客户综合服务平台用户隐私协议》不一致的，以《“吉智呦呦”客户综合服务平台用户隐私协议》为准。**

2.4 强制弹窗。您进入客户综合服务平台时必须阅读并同意弹窗中的核心内容提示，未完成确认流程将无法使用服务。点击“同意”的记录将作为您知悉平台服务模式及责任划分的电子证据。该确认行为构成《中华人民共和国民法典》第一百四十条规定的明示意思表示，表明您已完全理解并接受以下事项：

（1）非金融服务提供方为运营商或第三方服务商；

（2）吉林银行仅提供技术接入服务、登录注册管理以及金融服务；

（3）因非金融服务瑕疵导致的损失需直接向责任方索赔。

2.5 综合服务平台根据实际情况通过以下方式发布或告知用户相关业务规则：通过平台

或平台其他官方渠道发布公告、通知、声明；通过向用户预留手机号发送短信或通过电话语音形式发送给用户信息等。

上述各项内容之间如存在不一致之处，以时间上最新发布的内容为准。如果本协议的任一条款被司法机关或其它有权机关宣布为无效、非法或其他形式的不可执行，本协议其他条款仍然有效，双方应遵照执行。

三、用户账号

3.1 账号注册及使用

3.1.1 您可以通过客户综合服务平台等途径，登录成为平台的注册用户；登记您的个人身份基本信息进行个人实名认证，成为平台的个人认证用户；登记您的企业基本信息进行企业认证，成为平台的企业认证用户；

3.1.2 您应当是具备完全民事行为能力或具有与从事的民事行为相适应的行为能力的自然人。若您不具备前述主体资格，请勿使用服务，否则您及您的监护人应承担因此而导致的后果。您应对您账号下的行为（包括但不限于在线签署协议、浏览、输入内容）所产生的后果负责，通过您的账号所发生的上述各项行为将视为您本人的真实意思表示；

3.1.3 您应使用本人身份信息注册，并严格按照法律法规、监管规定及客户综合服务平台要求提供各种必要信息，保证提交的信息合法、真实、准确、完整并与实际情况一致；

3.1.4 如您为企业认证用户，您保证您所关联的企业为依照中国法律成立并有效存续的主体，您已取得签订本协议和履行本协议项下义务所需的全部授权和批准手续。您同意并确保，您及您所代表的企业自愿遵守“客户综合服务平台”有关规定，您的登录注册已取得企业的有效授权。登录成为平台用户后，您代表企业所发生的一切行为由您自行承担相应责任；

3.1.5 您应确保通过自身账号在接受客户综合服务平台各项服务中所上传认证的内容都应具有合法来源，不得侵犯第三方的权利。如相关内容涉及第三方的合法权益，应事先获得相应的许可。若有任何第三方对您在本服务使用的信息和内容提出权利主张或提起诉讼、仲裁，因此产生的法律责任将由您本人承担，并赔偿吉林银行、运营商因您的侵权或涉嫌侵权行为遭受的损失；

3.1.6 如客户综合服务平台收到涉及您的相关举报或投诉，可采取相关法律法规所要求或允许的方式，向相关争议方、相关部门提供包括账号在内的必要的信息，以便解决纠纷争议，保护正当权利人的合法权益。若因用户内容侵权导致客户综合服务平台被索赔或处罚，吉林银行或运营商有权向争议方或司法机关提供您的注册信息、操作日志、IP 地址等必要数据，无需另行通知您且不承担任何责任；

3.1.7 您需确保您不是任何国家、国际组织或者地域实施的贸易限制、制裁或其他法律、规则限制的对象，否则您可能无法正常注册及使用客户综合服务平台的服务；

3.1.8 您注册完成后可使用客户综合服务平台的部分或全部服务；您还可以进一步完成并通过个人认证、企业认证，使用更多服务。具体认证方式以客户综合服务平台页面提示为准。基于风险控制的需要，吉林银行可决定您是否可以成为平台的用户；

3.1.9 如您不符合上述约定，应立即停止使用客户综合服务平台的服务。若您未及时停止使用，吉林银行有权终止本协议，有权终止或要求运营商终止提供服务。

3.2 账号管理

3.2.1 您应妥善保管自己的手机号码、验证码、用户名、密码等账号信息，避免以不安全的方式或在不安全的环境下使用，切勿将上述信息透露给他人，或以易被他人发现、获得、盗用的方式保管；

3.2.2 您应确保客户综合服务平台的账号等仅由您本人使用。您将用户名、密码转让、出借或以任何脱离用户控制的形式交由他人使用，导致的损失由您自行承担；

3.2.3 您应确保客户综合服务平台的账号中设置的信息遵守法律法规、公序良俗、社会公德，且不会侵害其他第三方的合法权益。**若您违反本条款，吉林银行有权暂停或终止该账号的使用，并拒绝为您提供部分或全部服务。您需承担有关损失、支出、费用和罚金。如因您不当注册或不当使用给吉林银行、运营商或相关方造成损失的，吉林银行有权暂停您账号的使用，您应承担赔偿责任。**

3.3 账户安全

3.3.1 用户账户由您设置并妥善保管，客户综合服务平台及任何第三方不会主动要求您提供您的验证码或密码；

3.3.2 **因您自身原因向他人泄露账户信息或因您遭受他人攻击、诈骗等行为导致账号信息泄露而引发的损失及后果，由您本人承担。**您还可通过司法途径或其他方式向侵权行为人主张权利，客户综合服务平台将提供必要的协助；

3.3.3 如您发现其用户名遭他人非法使用，或账号存在安全问题，应立即通知吉林银行予以调查处理，否则平台对潜在损失的产生或扩大不承担任何责任；

3.3.4 您知悉并同意，在符合法律法规的规定，或经国家机关要求的前提下，客户综合服务平台（包括吉林银行、运营商及第三方服务商）有权对您的注册账号、相关账户或其他服务涉及的账号进行限制或冻结，在该等情况下，您可能无法继续登录或使用您的注册账号或相关服务；

3.3.5 您不得通过客户综合服务平台实施包括但不限于以下行为：

（1）上传包含他人商业秘密、未公开个人信息的内容；

（2）发布虚假信息或误导性陈述；

（3）未经许可转载、复制第三方受版权保护的内容。

违反上述规定的，吉林银行有权终止或要求运营商终止服务，有权终止本协议，有权追究法律责任。因用户保管疏忽导致用户名、密码遭他人非法使用，而造成的用户损失，由您自行承担。

四、服务内容

4.1 平台服务

4.1.1 客户综合服务平台为您提供贷款查询等金融服务和法律服务、财税服务等非金融服务。

4.1.2 您知悉并认可，吉林银行仅负责自身经营范围内的有关金融服务（以客户综合服务平台展示为准）以及登录注册的管理。财税服务、法律服务、政策资讯、智能文档提取、图片表格提取、企业信用修复、信用修复咨询及惠企政策等其他第三方服务/场景应用服务均由运营商负责管理及提供。

4.1.3 您知悉并认可，在使用客户综合服务平台服务过程中，与相关网络服务有关的设备（如个人电脑、手机及其他与接入互联网或移动互联网有关的装置）及所需的费用（如为接入互联网而支付的电话费及上网费、为使用移动互联网而支付的手机费、数据流量费等）均应由用户自行负担。

4.2 第三方服务/场景应用服务

4.2.1 在经过您的授权同意、开通具体的场景应用服务后，第三方服务商/场景服务商可以收集、使用您的个人信息及关联企业信息以便为您提供产品或服务；

4.2.2 您了解并同意，吉林银行非场景应用服务的服务提供者，仅为了您便利操作而提供该功能模块或服务使用入口，相关产品或服务由运营商或运营商签约的第三方服务商独立提供。吉林银行不对第三方服务的合法性、安全性作任何明示或默示担保，您独立自主决定是否使用相关产品和服务。除法律法规和本协议另有规定外，吉林银行不对您使用该产品或服务承担任何责任，因运营商或第三方服务引发的纠纷或投诉与吉林银行无关，您需自行与运营商或第三方服务商解决。

4.3 第三方服务

4.3.1 客户综合服务平台涉及第三方服务包括但不限于以下类型，并适用相应服务规则与说明：

（1）法律/财税服务：由第三方服务商通过*人工智能或人工方式*提供，其生成的内容仅供参考， 不构成正式法律意见或承诺。*您知悉使用该服务需自行验证结论合法合规性（如咨询律师事务所/税务机关）*；

（2）政策资讯：政策原文实时直连政府数据库，银行系统未缓存、修改任何数据字节；

（3）智能办公工具：由第三方服务商提供，其功能稳定性、输出结果准确性均由服务商独立负责，平台不承担任何使用后果；

（4）企业信用修复：提供与“吉林省中小微企业融资综合信用服务平台”的对接通道，用于用户自行在线提交信用修复申请。相关信用数据直接来源于政府信用信息平台，吉林银行及本综合服务平台仅提供技术接入支持，不对政府信息的准确性、完整性及信用修复最终结果承担任何责任。在使用前，您应确保自身符合信用修复相关的法律法规及政策条件。

（5）惠企政策：由第三方专业机构提供的高新技术企业、科技型中小企业、专精特新中小企业、软件企业等资质认定与项目申报辅助服务。该等服务包括政策咨询、材料准备指导、申报流程协助等。您理解并同意，申报资格、评审标准及最终结果均由相关政府主管部门决定，平台及第三方服务商不对申报成功与否作出任何承诺或保证。您应确保所提供的企业信息、财务数据、知识产权等申报材料真实、准确、完整，并独立承担因材料不实或不符合要求所导致的一切后果。

（6）信用修复咨询：由第三方服务机构提供的司法案件、行政处罚、环保处罚、欠税公告等不良信用记录的咨询与修复渠道对接服务。您知悉，信用修复需严格遵守国家法律法规及监管政策，修复申请能否通过取决于原始信息提供方（如法院、行政机关）的审查决定。平台及第三方服务商仅提供信息查询、流程指引及技术对接支持，不对修复成功率、处理时效及最终结果承担任何责任。您应确保修复需求本身合法合规，并自行承担委托第三方处理相关事宜可能产生的风险。

（7）未来可能接入其他第三方服务，属于上述类型的服务，适用上述规则与说明内容，新增类型以客户综合服务平台公示为准。

4.3.2 客户综合服务平台可能会使用第三方软件或技术，这种使用已经获得合法授权，*您对本协议的签署及继续使用行为视为对接受第三方技术服务的认可*。客

户综合服务平台对第三方服务所涉及的技术和信息的有效性、准确性、可靠性、稳定性、完整性和及时性均*不作承诺和保证*；

4.3.3 您理解并同意，本协议仅适用于客户综合服务平台提供的产品与服务，一旦您离开客户综合服务平台，浏览或使用其他网站、服务及内容资源，则超出客户综合服务平台控制和本协议的约束，无论您登录、浏览或使用上述软件、网站是否基于客户综合服务平台的链接或引导。因此，如您使用客户综合服务平台上由第三方提供的产品或服务时，除遵守本协议约定外，您还应遵守第三方的服务规范与用户协议、个人信息保护政策等，否则建议您终止相关操作以保护您的合法权益；

4.3.4 您理解并同意，客户综合服务平台在服务中提供了登录接口的技术服务，您通过客户综合服务平台服务使用平台或第三方账号登录、使用的网站、应用或服务等，均是由第三方提供的。**第三方网站、应用或服务等的质量和安全等由运营商及第三方独立负责、承担，请您自行进行判断、甄别，并自行承担相关损失、责任。*若您因使用第三方网站、应用或服务等产生的任何纠纷，由运营商及第三方负责承担相应责任。***

五、服务费用

5.1 基础费用承担

为向您提供有效的服务，客户综合服务平台服务会使用您终端设备的处理器和带宽等资源。客户综合服务平台使用过程中可能产生数据流量的费用，**您应当自行支付使用本服务可能产生的上网费、流量费以及其他第三方收取的通讯费、信息费等。**

5.2 税费承担

用户因购买客户综合服务平台第三方服务商的产品或服务而发生的、归属于用户的应纳税赋及费用由用户承担。

5.3 免费与收费转换

5.3.1 免费试用性质：您理解并同意，客户综合服务平台或第三方服务商提供的免费试用、免费功能或服务（以下简称 “免费服务”）仅为阶段性体验，不构成对您未来使用相关服务的收费权利或承诺。**免费服务的范围、期限及可用性由客户综合服务平台或第三方服务商自行决定，并可能随时调整或终止。**

5.3.2 收费通知：若免费服务拟转为收费服务，客户综合服务平台或第三方服务商将通过以下至少一种方式向您发送明确通知：**第三方服务站内消息推送、短信、电子邮件、客户综合服务平台小程序内公告等。通知内容需包含收费起始时间、收费标准、服务内容变更说明等。**

5.3.3 自您接到收费通知之日起，如您不同意上述收费，您应立即停止使用收费产品

及服务，如您继续使用则视为您同意该等收费。

六、个人信息保护

6.1 隐私政策

您在使用客户综合服务平台服务时，您同意吉林银行按照本协议及《“吉智呦呦”客户综合服务平台用户隐私协议》的规定收集、存储、使用、披露和保护您的个人信息。

6.2 信息安全与披露限制

6.2.1 除本协议及《“吉智呦呦”客户综合服务平台用户隐私协议》另有规定外，吉林银行保证不对外公开或向第三方提供单个用户的注册资料及用户在使用网络服务时存储在客户综合服务平台的非公开内容，**但下列情况除外：**

（1）事先获得用户的明确授权；

（2）根据有关的法律法规要求；

（3）按照相关政府部门或其他行业监管机构的要求；

（4）为维护社会公众的利益；

（5）为维护吉林银行的合法权益；

（6）按照法律法规规定经争议方申请，以解决纠纷争议，保护正当权利人的合法权益。

6.2.2 在不透露、不对应单个用户隐私资料的前提下，吉林银行有权对整个用户数据库进行分析并对用户数据库进行商业使用；

6.2.3 客户综合服务平台将使用各种安全技术和程序防止您及其他用户个人信息的丢失、不当使用、未经授权阅览或披露。**但您充分理解并同意：由于技术的限制以及可能存在的各种恶意手段，在互联网行业，即便竭尽所能加强安全措施，也不可能始终保证信息百分之百的安全。**但吉林银行将按照法律法规、监管规定的要求，履行个人信息安全事件通知义务，上报个人信息安全事件处置情况，积极采取补救措施，并向您提供必要的帮助；

6.2.4 您同意并授权吉林银行及运营商在您使用客户综合服务平台的第三方服务商相关功能时，通过第三方数据供应商查询、使用或提供您及所关联的企业基本信息等；

6.2.5 吉林银行依法对获取到的信息承担保密责任，并保证要求运营商及合作机构对相关信息承担保密责任。在中华人民共和国境内收集和产生的您的信息，将存储在中华人民共和国境内。为保障您的信息安全，吉林银行致力于使用各种安全技术及配套的管理体系来防止您的信息被泄露、毁损或者丢失，并将按照《“吉智呦呦”客户综合服务平台用户隐私协议》的要求严格保护您的个人信息。

6.3 对于您同意客户综合服务平台处理的个人信息，吉林银行将按照法律法规、监管规定及与您的约定开展信息处理行为，并采取相应的安全措施保护您的个人信息。接收信

息的第三方将为处理本协议项下事务之目的接触并按照业务需要使用您的个人信息。

6.4 当您使用人脸识别功能时，**该服务由吉林银行委托深圳市腾讯计算机系统有限公司（以下简称“腾讯”）提供，由您与腾讯签订《个人信息处理规则》。**由腾讯负责收集、分析、处理、留存及使用您的人脸信息以及采集人脸信息过程中获取的其他相关信息。**您勾选并点击“下一步”即视为您已阅读、理解并同意《个人信息处理规则》的全部内容，该规则即生效。**具体的处理方式、权利义务及责任范围以《个人信息处理规则》的约定为准。

七、免责声明

您理解并同意，在以下情况下需由您承担相应责任，吉林银行不承担或免除相应责任：

7.1 您应使用本人身份信息注册，您在本服务中通过客户综合服务平台上传、发布或传输的内容（包括但不限于文字、图片、视频、链接等）均具有合法来源，不侵犯任何第三方的知识产权、隐私权、肖像权、商业秘密等合法权益使用的信息和内容。若有任何第三方对您在本服务使用的信息和内容提出权利主张或提起诉讼、仲裁，因此产生的法律责任将由您本人承担，并赔偿吉林银行因您的侵权或涉嫌侵权行为遭受的全部损失。

7.2 您须谨慎保管您的用户名等个人信息。通过您的用户名编辑、发布的任何信息或做出的任何行为都将被视为您本人的行为。您不得以任何形式转让、出租或授权他人使用自己的注册信息（包括但不限于用户），对因账号外借等非客户综合服务平台过错造成的账号遗失（包括但不限于您的设备遭受他人攻击、遭受诈骗等）产生的损失，**由您承担责任，因此给吉林银行或其他第三方造成损失的，您应承担全部赔偿责任。**

7.3 客户综合服务平台仅提供信息存储空间及技术服务，不对用户上传内容的合法性、真实性、准确性进行实质性审查。用户内容不代表客户综合服务平台观点，客户综合服务平台不因其存储或展示行为承担任何责任。

7.4 吉林银行不对客户综合服务平台的非金融服务（包括但不限于第三方服务）及其信息、内容、材料、产品或服务作任何形式的、明示或默示的声明或担保。

7.5 客户综合服务平台致力于为广大用户获得正确、完整的咨询服务。为提高咨询服务的准确性、可靠性，用户需向相关服务商提供完整、准确的背景信息。客户综合服务平台及第三方服务商基于用户提供的背景信息所给出的任何咨询意见或建议仅供参考，是否采纳为用户个人行为，请您结合自身实际情况作出自主决策，并自行承担全部法律责任。

7.6 您了解并同意，在使用客户综合服务平台服务过程中可能存在来自任何他人的包括威胁性的、诽谤性的、令人反感的或非法的内容或行为或对他人权利的侵犯（包括知识产权）及匿名或冒名的信息的风险，基于服务使用规范所述，该等风险应由您自行承担，吉林银行对此不承担任何责任。

7.7 您已了解并接受，客户综合服务平台是应用手机通讯方式提供的企业服务，可能因以下原因导致您在使用平台服务的过程中出现登录失败、网页打开速度慢、信息传送延

误与错误以及业务暂时无法办理或者被取消、暂停或终止的情况：

（1）因黑客攻击、电信部门技术调整或故障、网站升级、其他第三方的问题；

（2）因政府部门要求、法律法规、监管规定而造成的系统更新、维护、服务中断、延迟或者无法提供；

（3）因发生疫情、战争、暴动、严重火灾、水灾、台风、地震、政府行为和禁令等不可抗因素；

（4）其他客户综合服务平台不可预测、不可控制的因素。

如出现上述情况，您可在上述意外因素消失后重新在微信小程序上使用相关服务。**您了解并同意，因不可预测、不可控制的情况（包括但不限于技术限制如算法漏洞、数据爬虫干扰，或不可抗力如网络攻击、政策调整）及其他非因吉林银行过错导致客户综合服务平台未能履行本协议或履行不符合约定（如内容误删、误判），吉林银行均不承担任何责任。**

7.8 若发生第三方/第三人认为用户内容侵权，依据《信息网络传播权保护条例》向客户综合服务平台提交合格通知（含权属证明、侵权链接、联系方式等），**吉林银行有权在收到有效通知后 48 小时内采取删除、屏蔽等必要措施。吉林银行对侵权行为及损害不承担责任，亦不介入用户与第三方/第三人之间的争议解决。**

7.9 您知悉并同意，客户综合服务平台提供的法律服务、财税服务等非金融服务，由吉林银行委托运营商统一管理。运营商以自身名义与第三方服务商签约，吉林银行不参与具体服务提供或质量担保。因非金融服务引发的任何纠纷（包括服务质量瑕疵、数据错误等），您应直接向实际服务提供方（运营商或第三方服务商）主张权利。若您明知责任主体为第三方服务商仍坚持起诉吉林银行，经司法程序认定属恶意诉讼的，您需赔偿吉林银行因此产生的全部损失（包括但不限于诉讼费、律师费、差旅费及商誉损失等）。

八、服务变更、中断或终止

8.1 吉林银行需要定期或不定期对客户综合服务平台或相关设备进行检修、维护、升级、改造等。如因此类情况而造成服务在合理时间内的中断，吉林银行无需承担责任，但吉林银行将事先通过电子邮件、电话、门户网站公告等方式中的一种或几种方式进行通告，并尽快恢复正常服务。

8.2 如发生下列任何一种情形，吉林银行有权中断/终止或要求运营商中断/终止向您提供本协议项下的服务而无需对用户或任何第三方承担任何责任：

（1）您提供的资料不真实、不准确或有错误；

（2）您违反相关法律法规、监管规定或违反本协议约定的或本协议的约定；

（3）按照法律法规、监管规定或有权机关、主管部门要求中断服务或终止本协议的；

（4）出于安全的原因或其他必要的情形。

8.3 您理解并同意，如果您的服务终止，吉林银行有权从服务器上永久地删除您的数据，但法律法规另有规定的除外。

8.4 不论吉林银行与用户之间的服务因任何原因以任何方式终止，吉林银行仍有权：

（1）保存或不保存该用户的数据及以前的交易行为记录；

（2）对于用户在服务终止前实施的违法或违约行为所导致的任何赔偿和责任，向用户进行追索。

8.5 吉林银行有权根据有关法律、法规的变化、公司经营状况和经营策略的调整以及维护用户合法权益的需要等修改本协议。修改后的本协议会在客户综合服务平台网站上公布。用户可随时通过客户综合服务平台网站浏览最新本协议条款。当发生有关争议时，以最新的本协议文本为准。如您不同意吉林银行对本协议相关条款所做的修改，您有权停止使用客户综合服务平台服务。如您继续使用网络服务，则视为您接受吉林银行对本协议相关条款所做的修改，接受变更后协议的约束。

九、公告效力

您知悉并同意吉林银行或运营商通过客户综合服务平台，根据服务项目或服务内容将相关的例外条款、限制性条款、咨询（投诉）的联系方式、服务价格、优惠措施及其生效和终止日期等信息通过平台等官方渠道以公告的方式向用户明示。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。

十、违约责任

您使用客户综合服务平台过程中的不当行为（包括但不限于违法违规、违反您所做承诺或违反本协议约定、违反平台规则、侵害他人合法权益或吉林银行合法权益等）以及其他吉林银行基于合理原因认为应当终止服务的情况，吉林银行有权采取以下一种或几种措施，且不承担任何责任：

10.1 全部或部分中断/终止或要求运营商中断/终止本服务、解除本协议；吉林银行中止本协议的，有权根据您违约行为的影响等来决定部分或全部服务恢复的时间，或最终终止本协议。

10.2 删除或屏蔽您发布的信息、限制。

10.3 将用户列入黑名单、发送警告。

10.4 在吉林银行经营或实际控制的任何网站、电子渠道公示您的违约情况。

10.5 要求您承担全部损害赔偿责任（包括但不限于吉林银行的直接损失、间接损失、赔偿金、罚款、诉讼费、仲裁费、律师费、办案费用等费用）。

10.6 *仅需事先或事后通知*，将您在吉林银行及吉林银行所属机构开立的账户内的*款项*

***扣划*以清偿您在本协议项下对吉林银行所负全部或部分债务。账户中的未到期款项*视为提前到期*，并按提前支取的相关规定计算利息。**

十一、知识产权

11.1 吉林银行对客户综合服务平台内容和服务拥有知识产权（包括但不限于著作权、专利权、商标权等），受有关著作权、商标权、专利权、商业秘密权、域名权等知识产权法律的保护。下述内容受相关法律的保护：

（1）在客户综合服务平台相关服务中所提供的内容和信息（包括但不限于软件、技术、程序、网页、文字、图片、图像、地图、图标、音频、视频、图表、版面设计、电子文档、数据资料等）；

（2）客户综合服务平台用于提供上述内容和信息的基础设施和平台（包括但不限于软件、网站、应用程序等）；

（3）在客户综合服务平台提供相关服务中所使用的各项商标、商业形象、商业标识、技术诀窍、标语、文案等；

（4）客户综合服务平台服务的开发、运营、维护等过程中产生的所有数据和信息，包括但不限于平台架构、程序设计、程序代码、页面图文、音频、视频等信息；

（5）客户综合服务平台首页、广告及各频道的专题版块内容；

（6）依据客户综合服务平台的分析模型计算的推荐金融或非金融产品等数据信息。

11.2 客户综合服务平台运营数据的全部权利均归属吉林银行。前述运营数据包括但不限于任何用户注册信息、用户针对应用的使用数据等。

11.3 客户综合服务平台部分内容由其他第三方组织、机构提供，这些内容的著作权属于相应的提供者。客户综合服务平台引用、摘录或转载上述内容仅供您交流或参考，不代表平台经营者观点。

11.4 未经吉林银行或其他权利人书面同意，任何人不得擅自使用、修改、复制、公开传播、改变、散布、发行或公开发表客户综合服务平台的程序或内容。

11.5 对于客户综合服务平台上提供给用户下载的软件或文档，您只能以客户综合服务平台允许的方式下载或使用，不得超出许可范围进行复制或用作其它商业用途。您从客户综合服务平台下载或使用软件要遵守该软件附带的许可协议，请您在阅读并接受许可协议的各项条款之后再使用软件。

11.6 对于客户综合服务平台上著作权属于吉林银行的作品，您如需引用、摘录、转载或以其他方式使用，必须取得吉林银行的书面许可，摘录或引述应确保反映原文的真实含义，并在使用时注明来源（“吉智呦呦”客户综合服务平台）和著作权系 “吉智呦呦”客户综合服务平台所有的标记。

11.7 如果您要使用客户综合服务平台上发布的由其他第三方组织、机构提供的内容，

请直接与著作权持有人联系，与之相关的事务以及法律责任由该组织、机构或个人承担。

11.8 客户综合服务平台 Logo、其他机构或个人提供服务或产品、以及服务或产品的文字、图形及其它可视性标识，都是属于相关提供者，受法律保护。您未经许可不得修改、复制或以其他方式使用上述商标、标识或名称。

11.9 您可以下载客户综合服务平台上显示的资料，但这些资料只限于学习研究使用，不得用于商业用途，无论是否在资料上明示，所有此等资料都受到著作权法等法律保护。您在没有获得权利人明确的书面同意下，不得分发、修改、散布、再使用、再传递或使用平台的内容用于商业用途。

11.10 用户严禁进行如下行为：

（1）对开放平台、开发者服务（包括但不限于源代码和算法）进行反向工程、反汇编、重构、反编译、翻译、修改、复制，或者在未经明确允许的情况下创作衍生作品；

（2）篡改或从开放平台、开发者服务中删除任何标识、商标、版权或其他声明；

（3）分发、销售、转销、租赁、许可、再许可或通过其他方式将开放平台或任何用户信息提供给第三方（包括以任何方式存储开放平台或用户信息致使第三方能够访问）；

（4）避开或修改吉林银行数据统计工具；

（5）其他法律法规、监管规定或本协议限制的行为。

11.11 用户授权

11.11.1 您对于发布在客户综合服务平台的各类信息（包括但不限于图像、文字等，但不包括用户的身份信息）以及其派生的知识产权等，授予吉林银行及客户综合服务平台独家的、全球通用的、永久的、免费的许可使用权，吉林银行及客户综合服务平台*有权对之以电子或书面等方式进行使用、复制、发行、修订、改写、发布、翻译、分发、执行和展示或制作其派生作品；*

11.11.2 您应确保发布在客户综合服务平台的各类信息符合国家有关知识产权的各项规章制度，如您在使用业综合服务平台服务时，侵犯第三方的著作权、专利权、商业秘密等知识产权或其他合法权益的，吉林银行有权终止本协议，有权停止或要求运营商停止向您提供相应服务，并要求您承担全部赔偿责任；

11.11.3 您确认并同意授权吉林银行、运营商以自己的名义或委托专业第三方针对有关您上传、提交、存储或发布的内容（含衍生作品）的侵权行为进行独立自主的维权并获得全部赔偿。维权形式包括但不限于：监测侵权行为、发送维权函、提起诉讼或仲裁等；

11.11.4 本服务协议已经构成《中华人民共和国著作权法》第二十五条所规定的书面协议，其效力及于用户在客户综合服务平台发布的任何受著作权法保护的作品内容，无论该内容形成于本服务协议签订前还是本服务协议签订后。吉林银行**及吉林银行转授权、许可的相关方有权将您在平台发表的产品使用体**

验、产品讨论或图片进行使用或者与其他人合作使用，使用范围包括但不限于网站、电子杂志、杂志、刊物、海报、公众号文章、微信小程序等。

十二、消费者权益保护

12.1 您享有知情权、自主选择权、公平交易权、财产安全权、依法求偿权、受教育权、受尊重权、信息安全权。

12.2 您应当诚实守信，依法维护自身合法权益。

12.3 您不得利用金融产品和服务从事违法活动。

12.4 吉林银行应当通过适当程序和措施在业务经营全过程公平、公正和诚信对待您。

12.5 吉林银行应当尊重您的真实意愿，不得擅自代理您办理业务。

12.6 吉林银行不得非法挪用、占用您资金及其他金融资产。

12.7 吉林银行向您追讨债务，不得采取违反法律法规、违背社会公德、损害社会公共利益和第三人合法权益的方式。

12.8 您、吉林银行应遵循依法合规、平等自愿、诚实守信原则。

12.9 您对本协议及条款内容存在疑问，可拨打客户服务热线（400-88-96666）选择人工服务咨询。

十三、法律适用及争议解决

13.1 本协议的成立、生效、履行、解释及纠纷解决，适用中华人民共和国大陆地区法律，法律无明文规定的，可适用行业惯例。

13.2 因订立、履行本协议所发生的或与本协议有关的一切争议，双方可协商解决；**协商不成的，依法向吉林银行住所地有管辖权的人民法院提起诉讼。**争议解决期间，若该争议不影响本协议其他条款的履行，则其他条款应继续履行。

13.3 任何一方未能或延迟行使或享受其根据本协议享有的权利或利益，不应视为对该等权利或利益的放弃，且对该等权利或利益的部分行使不应妨碍未来对此等权利或利益的行使。

13.4 您在客户综合服务平台使用第三方提供的服务时，除遵守本协议约定外，还应遵守第三方和您之间的协议。您、客户综合服务平台、第三方在法律规定和协议约定的范围内各自承担责任。

十四、通知与送达

14.1 您确认以您在申请注册时提供的地址、手机号码、电子邮箱接收通知、信件、数据电文等，并以此承担有效送达的法律后果。

14.2 适用范围***包括非诉及争议时相关文件和法律文书的送达，***同时包括在争议进入仲裁、诉讼后的一审、二审、再审和执行程序。

14.3 地址、手机号码、电子邮箱变更时您应当履行通知义务，最迟于变更之日起 3 个工作日内书面通知吉林银行。吉林银行实际收到变更通知前，您申请注册时提供的地址、手机号码、电子邮箱仍视为有效。

14.4 因上述地址、手机号码、电子邮箱不准确，变更后未及时依程序告知，***拒绝签收等原因，导致相关文件和法律文书未能实际接收的，送达之日为***：邮寄送达的，***以文书退回之日视为送达之日***；直接送达的，***送达人当场在送达回证上记明情况之日视为送达之日***；电子送达的，***以传真、电子邮件、短信等到达受送达人特定系统之日视为送达之日。***

14.5 仲裁机构、法院可向上述地址直接邮寄送达，未能实际接收或拒绝签收的，仍视为送达。

14.6 仲裁、诉讼中，向仲裁机构、法院提交的送达地址确认书与本协议填写不一致的，以向仲裁机构、法院提交确认的送达地址确认书为准（该送达地址适用本条约定的送达方式及送达的法律后果）。

14.7 相关文件和法律文书由他人代为签收的，视为您授权他人代为签收并承担有效送达的法律后果。

14.8 电子送达与书面送达具有同等法律效力。

14.9 本协议送达条款为独立条款，不受本协议整体或其他条款效力的影响。

十五、其他条款

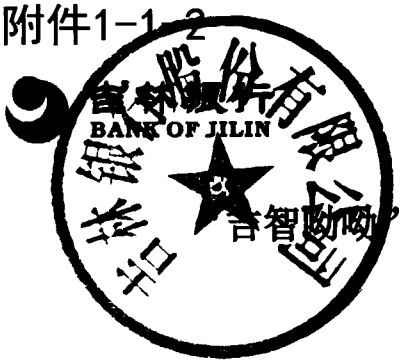
15.1 如果本协议中的任何条款无论因何种原因完全或部分无效或不具有执行力，或违反任何适用的法律，则该条款被视为无效，但本协议的其余条款仍应有效并且有约束力。

15.2 本协议自您登录客户综合服务平台，点击“同意”或主动勾选（或其他同等意义的按钮）后生效。

15.3 您确认：本人已仔细阅读本协议的所有条款，并已特别注意字体加黑的内容。客户综合服务平台已应本人要求对相关条款予以充分提示、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。

（以下无正文）

附件1-1-2



“吉智呦呦”客户综合服务平台用户隐私协议

（二〇二六年 第二版）

发布日期：2026 年 11 月 日

生效日期：2026 年 11 月 日

尊敬的吉林银行“吉智呦呦”客户综合服务平台（以下简称企“客户综合服务平台”）用户（以下简称“您”），吉林银行股份有限公司（以下简称“吉林银行”或“我们”）深知个人信息对您的重要性，吉林银行依据法律法规及监管要求，尽力保护您的个人信息安全和隐私安全。吉林银行致力于维持您对吉林银行的信任，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、最小必要原则、确保安全原则、主体参与原则、公开透明原则等。**您在使用客户综合服务平台时，吉林银行将按照本协议所述的以下目的，收集、存储、使用以及对外提供您在平台服务过程中主动提供或因使用平台服务而产生的个人信息。**

吉林银行将尽力采用通俗易懂的表达方式向您进行说明和告知，就《“吉智呦呦”客户综合服务平台用户隐私协议》（以下称“本协议”）可能与您的合法利益存在重大关系的内容，采用字体加黑的方式提醒您注意。为了保证对您的个人隐私信息合法、合理、适度地采集使用，并在安全、可控的情况下进行传输、存储，我们制定了本协议。**请您在使用吉林银行的产品和服务前，仔细阅读并完全理解本协议的全部内容，并自主进行适当的选择。如果您勾选“同意”并确认提交或使用或继续使用相关服务，则意味着您已经充分、完全地阅读并理解了本协议中的全部内容，并同意吉林银行按照本协议的约定收集、使用、存储及对外提供您的个人信息，以便您享受优质、便捷的服务的同时更好地保护您的账户安全；如果您不同意本协议的任何条款，这将影响吉林银行为您提供完整的产品和服务，您应立即停止访问客户综合服务平台。**

您理解并同意，本协议不适用于您通过我们的产品/服务而接入的其他第三方产品/服务（“其他第三方”，包括您的交易相对方、任何第三方网站以及第三方服务提供者等），无论您登录、浏览或使用上述软件、网站是否基于客户综合服务平台的链接或引导。您通过我们的产品/服务而登录/注册第三方平台接受第三方产品/服务，由第三方按照法律法规及您

与第三方的约定对您的个人信息进行保护。您理解并同意，您与第三方因个人信息收集、使用及对外信息提供而产生的纠纷与吉林银行无关。您应留意第三方应用的提供者就个人信息保护政策发布的公告或公示，或向其咨询。

本协议将帮助您了解以下内容：

一、我们如何收集和使用您的个人信息

二、我们如何共享、转让和公开披露您的个人信息

三、我们如何存储和保护您的个人信息

四、您控制个人信息的权利

五、我们如何处理未成年人信息

六、本协议如何更新

七、如何联系我们

八、争议解决

九、其他

一、我们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与已识别或者可识别的自然人有关的各种信息。个人信息包括姓名、出生日期、身份证件号码、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、金融账户、征信信息、财产信息、交易信息、行踪轨迹、健康生理信息、特定身份、不满14周岁未成年人的个人信息等。**

（一）信息如何收集

为向您提供服务并确保您的客户综合服务平台服务安全，在您使用平台服务过程中，我们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.当您开通客户综合服务平台时，依据法律法规及监管要求，我们会收集您的**手机号码，**以帮助您完成平台注册，**如果您拒绝提供这些信息，您可能无法注册客户综合服务平台或无法正常使用平台的服务。**

2.当您使用下列客户综合服务平台功能或服务时，例如在下列情形中，您可能需要向我们提供或授权我们收集相应服务所需的个人信息。**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客户综合服务平台的其他功能或**

服务。

（1）当您使用客户综合服务平台提供的**实名认证**服务时，**为确保平台企业用户信息的真实性与交易安全，**我们会收集您的**姓名、证件类型、证件号码**。

手机号实名认证：为验证您的身份并确保账号安全，我们会使用微信一键登录时您选择的**手机号码**，并向该手机号码发送**短信验证码。如您拒绝输入短信验证码，将无法完成手机号实名认证，您可能无法使用需完成实名认证后方可使用的吉林银行负责自身经营范围内的有关金融服务（以客户综合服务平台展示为准）及第三方服务商/场景服务商提供的部分服务，但不影响您使用平台其他无需实名认证的功能。**

人脸核身实名认证：基于您的单独同意，**我们授权深圳市腾讯计算机系统有限公司（以下简称“腾讯”）采集您的人脸信息，并将该信息与我们提供的上述个人信息一并传输至公安部门或其依法授权的机构进行比对核验。**如您不提供上述信息，我们将无法向您提供需完成实名认证后方可使用的**吉林银行负责自身经营范围内的有关金融服务（以客户综合服务平台展示为准）及第三方服务商/场景服务商提供的服务。**

（2）当您使用客户综合服务平台上搭载的**第三方合作服务**时，您可能需要提供您的**姓名、手机号码、企业名称，验证您的身份及您与企业的关联关系，确保服务对象准确。**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客户综合服务平台的其他功能。

（3）当您使用客户综合服务平台提供的**搜索服务**时，我们会收集您的**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，该信息不属于您的个人信息，我们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，我们将在结合期间将您的搜索关键词信息作为您的个人信息，对其加以保护处理。

（4）用户行为分析与埋点采集：为保障平台各项核心服务的安全、稳定、高效运行，并向您提供精准、个性化的服务体验，**我们将在您使用本平台任何一项功能服务时，对您的操作行为进行深度分析。**我们将您已提供的手机号码、姓名、**身份证号码**与通过埋点技术收集的操作行为信息（如页面浏览、功能点击、使用时长等）进行关联与分析，以优化服务流程与用户体验。

（5）当您使用客户综合服务平台发布功能时，**我们会将您发布的文字、照片、文件信息存储在我们的服务器中，**因为存储是实现这一功能所必需的。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客户综合服务平台的其他功能。

（6）**当您通过客户综合服务平台联系吉林银行客服时**，我们会记录**通讯记录**。为了您的账号与系统安全，我们可能需要您提供**姓名、身份证证件号码、手机号码、企业名称、企业统一社会信用代码**与您之前提供的个人信息相匹配**以验证您的用户身份。**验证成功后，

我们可能会收集您与我们的**沟通信息（账号信息、您为了证明相关事实而提供的图片／视频／文字信息及有关信息）、您的联系方式以及您与我们的沟通记录，包括线上沟通记录、语音录音、视频通话**，以便尽快为您解决问题和改进我们的产品与/或服务。同时，我们可能会以电话、短信、站内信及相关方式主动联系您，沟通您在使用我们产品及服务过程中产生的问题。为了保证服务的体验、处理服务纠纷，您与我们的通话信息可能会被录音。**当您使用客户综合服务平台服务与平台发生纠纷时，我们可调取并使用录音信息作为解决纠纷的参考依据。**此外，为了向您提供客服服务，**我们可能将您的通话录音存储在第三方客服系统中；除以下情形外，平台不会将录音提供给任何人（包括通话主、被叫方）：有权机关依法定程序调取；被录音的一方持司法机关出具的法律文件依法调取。**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客户综合服务平台的其他功能。

（7）当您使用“分行专区”功能时，为了向您提供对应分行的个性化服务，**我们需要获取您的设备位置信息。**您可以通过设备系统设置选择是否授权我们获取该信息。**如您拒绝授权，您将无法使用“分行专区”功能，但不影响您使用平台的其他服务。**

3.为向您提供更加准确、个性和便捷的服务，或为防范风险，我们会**收集您反馈意见建议或举报时提供的信息，收集您使用客户综合服务平台功能或服务的类别、方式和操作信息，**我们会对这些信息进行统计、分析，并会根据上述信息向您提供相应的服务或产品。

4.当您在客户综合服务平台中使用第三方提供的服务时，**第三方可能会获取您的位置、姓名、手机号码信息；在经过您的单独同意后，第三方可获取您的以上信息；**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，我们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客户综合服务平台中使用第三方的相应服务，但这不影响您使用平台的其他功能。

5.以下情形中，您可选择是否授权我们收集、使用您的个人信息：

（1）相机权限：在人脸识别、身份证及营业执照 OCR 识别、上传图片资料场景中需要访问您的摄像头、相机、相册。

（2）网络访问权限：用于与服务端进行通讯。

（3）读取存储权限：用于读取本地文件或相册，并在文档下载场景中使用。

（4）剪切板权限：用于在必要时辅助您复制、填写文本信息。

（5）电话权限：在您使用电话咨询服务时，协助跳转至系统拨号界面。

（6）读取手机状态：获取用户设备信息（IMEI、Android ID），以便在数据埋点采集时对您的操作行为进行统计分析。

（7）位置权限：在您使用“分行专区”功能时，用于获取您的**地理位置**，以便匹配对应分行的服务。

上述功能可能需要您在您的设备中向我们开启您的相机（摄像头）、相册、网络通讯、本地文件、手机状态、存储位置、剪切板、电话的访问权限，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们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，则我们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，但不影响您使用其他功能。

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、范围和保存期限，以及您行使权利的方式和程序等。

（二）信息如何使用

1. 在向您提供经您授权同意使用的客户综合服务平台产品或服务，并为维护和改进前述业务功能时使用。

2. 为防范风险，我们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。

3. 为了使您知悉使用我们产品或服务的情况或使您进一步了解我们服务，我们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。如您不希望接收此类信息，可在手机系统设置的通知管理进行关闭。

4. 我们可能将业务中收集的个人信息用于统计分析和改进运营，将已经去标识化无法识别您身份且不能复原的信息用于建立数据库并进行商业化利用。我们可能会通过您所在的位置、偏好进行统计分析，从而改进我们的产品、服务或营销计划；或者为改进我们系统而进行的技术改造、网络维护、故障排除、内部政策与流程制定、生成内部报告。

5. 我们可能会根据法律法规或监管要求向相关部门进行报告。

6. 我们可能会邀请您参与我们服务有关的客户调研。

7. 当我们要将您的信息用于本协议未载明的其他用途时，会再次采用以下方式征得您的同意，包括：按照法律法规及国家标准的要求以确认协议、具体场景下的确认动作等形式。

8. 您授权同意的以及法律法规、监管规定允许的其它用途。

（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，我们可能会收集、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，但您明确拒绝或我们收集、使用该信息侵害您重大利益的除外；

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，但您明确拒绝或我们收集、使用该信息侵害您重大利益的除外；

7. 为订立、履行您作为一方当事人的合同所必需的，或者按照依法制定的劳动规章制度和依法签订的集体合同实施人力资源管理所必需的；

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. 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；

10. 为我们履行法定职责或者法定义务所必需的；

11. 法律法规及监管要求规定的其他情形。

二、我们如何共享、转让和公开披露您的个人信息

（一）共享

我们不会与其他任何公司、组织和个人共享您的个人信息，但以下情况除外：

1. 事先获得您的单独同意或授权。

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、处理方式、个人信息种类、数据接收方的名称或者姓名以及联系方式，并征得您的单独同意。

3. 请您理解，我们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. 当您投诉他人或被他人投诉或与平台其他用户或服务提供者产生争议时，为了保护您及他人的合法权益，我们可能会将您的姓名及有效证件号码、联系方式、投诉/争议相关内容提供给消费者权益保护部门、监管机关及争议相对方，以便及时解决投诉纠纷，但法律法规明确禁止提供的除外。

5. 请您理解，在依法征得您同意的前提下，以及基于协议约定：依据您与我们签署的相

关协议（包括在线签署的电子协议及平台规则）或法律文件，我们可能会向业务合作伙伴共享为您提供服务所必要的用户信息、账户信息、企业基本信息、企业经营信息等。**以下是我们的合作伙伴：**

第三方服务商/场景服务商。仅为实现本协议中声明的目的，我们的某些服务将由业务合作伙伴提供，包括法律、财税等服务。以保障为您提供的服务顺利完成，我们可能会将您个人及您在客户综合服务平台的关联企业等信息共享给上述合作伙伴，其中可能包括您的姓名、身份证信息、手机号信息、经纬度信息，以保障为您提供的服务顺利完成。

请您知悉，吉林银行仅会出于合法、正当、必要、特定、明确的目的共享您的个人信息，对我们仅为实现本协议中声明的目的与之共享个人信息的公司、组织和个人，吉林银行会与平台运营商或要求平台运营商与提供服务的第三方服务商/场景服务商签署严格的信息保护和保密协定，要求他们遵守协议并采取相关的安全措施来保护您的个人信息。

6.在特定场景下，我们与以下第三方 SDK/API 提供方共享您的个人信息：

（1）微信 SDK（com.tencent.mm.opensdk,深圳市腾讯计算机系统有限公司隐私政策:https://support.weixin.qq.com/cgi-bin/mmsupportacctnodeweb-bin/pages/RYiYJkLOrQwu0nb8，联系方式：0755-83765566，共享方式：后台接口传输）：为了向您提供微信授权登录吉林银行的服务，吉林银行使用了微信 SDK，**该 SDK 需要从微信获取您授权共享您的手机号、用户标识，**使您可以通过微信手机号直接登录并使用吉林银行的产品/服务。

（2）云从 SDK（cn.cloudwalk，服务商官方链接地址:https://www.cloudwalk.com，联系电话：400-151-5992，共享方式：后台接口传输）：用于**企业营业执照 OCR 识别与身份证 OCR 识别。**在企业认证时共享营业执照图像以获取**企业名称、统一社会信用代码；**在实名认证时共享身份证图像以获取**姓名、证件号码及有效期。**

（3）腾讯云慧眼人脸核身 SDK（深圳市腾讯计算机系统有限公司，com.tencent.cloud.huiyansdkface.facelivesdk，隐私政策：https://privacy.qq.com/document/preview/f7370a2ac2224ec98be3d30609568ba3，联系方式：0755-26633085，共享方式：后台接口传输）：用于**人脸识别身份核验。**在**实名认证**时共享您的**姓名与身份证号，**以完成身份真实性验证。

（4）神策数据 SDK（神策网络科技（北京）有限公司，com.sensorsdata.analytics.android.sdk），隐私政策：https://manual.sensorsdata.cn/sa/latest/sdk-22255999.html,联系方式:010-62080817，共享方式：后台接口传输）：用于数据埋点采集，以了解您的操作行为情况并提供更优质的产品服务。为实现此功能，**吉林银行会共享您的模块名称、企业名称、证件号、实名状态、按钮名称。**

（5）百度地图服务端 API（com.baidu.mapapi，北京百度网讯科技有限公司，隐私政

策：https://lbsyun.baidu.com/index.php?title=privacy，联系方式：010-59928888，共享方式：后端接口传输）：为了向您提供**分行专区**服务，吉林银行调用百度地图服务端 API，在获得您授权的地理位置**经纬度**后，共享您的**经纬度信息**，以便得到对应的省市信息。

（6）中国支付清算协会客户身份实名认证综合服务平台（主体：中国支付清算协会，官网：https://www.pcac.org.cn，联系方式：010-88665100，共享方式：后端接口传输）：为完成**手机号实名认证**，吉林银行调用中国支付清算协会客户身份实名认证综合服务平台接口，将您授权的**姓名、身份证号码、手机号码**提交至该平台，**用于身份信息真实性核验，完成实名校验**。

（二）转让

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，我们会向您告知接收方的名称或者姓名和联系方式，并要求新的持有您个人信息的公司、组织继续受本用户隐私政策的约束，否则我们将要求该公司、组织重新向您征求授权同意。

（三）公开披露

1.我们不会公开披露您的个人信息，如确需披露，我们会告知您披露个人信息的目的、类型、内容，并事先征得您的单独同意。

2.请您理解，在法律法规、监管规定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。

3.我们如需公布中奖活动名单时，为保证结果的公正性、透明性，会对中奖者信息做脱敏处理。

三、我们如何存储和保护您的个人信息

（一）存储

1.我们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。

2.除法律法规另有规定外，我们仅在法律法规要求的期限内，以及为实现本协议声明的目的所必须的时限内保留您的个人信息。

当您处于游客模式时，我们不会收集和存储您的信息；

当您登录时，我们会收集和存储您的手机号信息；

当您人脸核身实名认证时，我们会收集并存储您的姓名、身份证号码信息，人脸信息由腾讯处理，吉林银行不予存储；

当您手机号实名认证时，我们会收集并存储您的姓名、身份证号码信息；

当您企业认证时，我们会收集和存储您的姓名、身份证号码、手机号、营业执照信息。

（二）保护

1.我们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。我们会采取一切合理可行的措施，保护您的个人信息。例如：我们会使用加密技术确保数据的保密性；我们会使用受信赖的保护机制防止数据遭到恶意攻击；我们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。

2.如我们提供的全部或部分客户综合服务平台业务停止运营，我们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业务中断，我们将采取应急处置和恢复措施予以应对，尽快恢复服务。

3.我们会采取一切合理可行的措施，确保未收集无关的个人信息。

4.请您理解，由于技术水平局限以及可能存在的恶意攻击，有可能出现我们无法合理预见、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，协助我们保证您的账号安全。

5.如发生个人信息安全事件，我们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，我们还将依据监管规定，上报个人信息安全事件处置情况。

四、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，我们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

您有权通过我们客户综合服务平台访问及更正、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。**

您认证客户综合服务平台后，可以在“我的”中，点击用户头像，即可查询您的姓名、身份证号、手机号。

您可以通过拨打服务热线400-88-96666提交更正个人信息的申请，我们将在验证您身份后15个工作日内受理并处理。

（二）删除您的个人信息

在以下情形中，您可以向我们提出删除个人信息的请求：

1.如果我们处理个人信息的行为违反法律法规；

2.如果我们收集、使用您的个人信息，却未征得您的同意；

3. 如果我们处理个人信息的行为违反与您的约定；

4. 如果我们不再为您提供产品或服务或您的信息保存期限已届满；

5. 如果我们处理个人信息的目的已实现、无法实现或为实现处理目的您的个人信息不再必要；

6. 法律、行政法规规定的其他情形。

您可通过拨打服务热线 400-88-96666 的方式向吉林银行提出删除个人信息的请求，我们将在验证您身份后 15 个工作日内受理并处理。如我们决定响应您的删除请求，我们还将同时通知从我们获得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。

如法律、行政法规规定的保存期限未届满，或者删除您的信息从技术上难以实现的，我们将停止除存储和采取必要的安全保护措施之外的处理。

（三）改变您授权同意的范围

请您知悉，为了您能正常使用我们的产品和服务，您需要向我们提供一些基本的个人信息。如您希望更改或撤回您事先作出的授权同意，**您可以在手机系统设置中通过开通或关闭相机权限、拨打电话权限、位置权限、网络访问权限、读取存储权限、剪切板权限、读取手机状态权限，改变部分您授权我们继续收集个人信息的范围或撤回您的授权。您还可以通过“吉智呦呦客户综合服务平台-我的-关于我们”点击“撤销协议”来完成；您也可通过注销用户的方式，撤回吉林银行继续收集您个人信息的全部授权。**

当您撤回同意或授权后，吉林银行将不再处理相应的个人信息。同时，吉林银行可能因此无法再为您提供与之对应的产品和/或服务，**但您撤回同意的决定，不会影响此前基于您的授权而开展的个人信息处理。**

（四）个人信息主体注销账户

如您为吉林银行客户综合服务平台注册用户，您可以登录“吉智呦呦”客户综合服务平台后，点击“我的”-“关于我们”-“注销账户”-“确认注销”，即可注销您的客户综合服务平台用户；如您非吉林银行客户综合服务平台注册用户，您可以自主选择停止使用综合服务平台等，以阻止我们获取您的个人信息。

您注销客户综合服务平台账号的行为是不可逆行为，一旦您注销客户综合服务平台用户，将视同您撤回了对吉林银行客户综合服务平台《“吉智呦呦”客户综合服务平台用户隐私协议》的同意。我们将不再通过客户综合服务平台服务收集您的个人信息，并将删除有关您客户综合服务平台的一切信息，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。

（五）个人信息主体获取个人信息副本

您有权获取您的个人信息副本，您可以通过以下方式操作：

您认证客户综合服务平台后，可以在“我的”中，点击用户头像长按“信息内容”，即可获取可携带的个人信息副本。

关于您的知情权、决定权、限制权、可携带权等其他法律规定您可以行使的相关权利，我们会根据法律规定及时为您处理。

（六）拒绝接受精准营销的权利

为了给您提供更优质的服务，我们会采取脱敏、去标识化等方式对您服务使用情况的相关信息进行综合统计、分析加工形成用户标签，**通过此类信息我们可能会根据您提供的手机号码，通过电话、短信等方式向您提供营销活动通知、商业性营销电子信息或您可能感兴趣的广告，以及其他我们认为有必要告知用户的服务通知**，对您提供个性化服务推荐，您将享受到更加准确、个性、流畅及便捷的服务。以上信息还将帮助我们评估、改善或设计产品、服务及运营活动等。**如您不希望接收此类消息，可按照我行提示的以下方式进行退订：（1）根据短信提示进行退订；（2）拨打我行客服电话 400-88-96666。**我们将停止为您提供个性化推荐服务，并停止采集您的相关信息，已采集的信息可根据您的要求致电客服作删除处理，法律法规另有规定的除外。

（七）知情权、决定权、限制权和拒绝权以及其他权利

您可通过拨打电话 400-88-96666 的方式行使您的知情权、自主选择权、限制权和拒绝权以及法律法规赋予您的其他个人信息保护相关的权利。法律、行政法规另有规定的除外。

此外，您有权要求我们对本协议及相关个人信息处理活动的处理规则进行解释说明。

（八）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。我们可能会先要求您验证自己的身份，然后再处理您的请求。我们将在收到您反馈并验证您的身份后的 15 个工作日内答复您的请求。**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，我们可能会予以拒绝。**

尽管有上述约定，但按照法律法规要求，如涉及以下情形我们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. 涉及我们商业秘密的。

五、我们如何处理未成年人信息

客户综合服务平台仅面向成年人用户，我们不收集未成年人的个人信息，特别是未满14周岁的未成年人的个人信息。如您或您的监护人发现我们无意间收集处理未成年人的个人信息，请及时联系我们删除相关个人信息。

六、本协议如何更新

根据国家法律法规变化及服务运营需要，我们将对本协议及相关规则进行修改，*修改后的内容会通过我们客户综合服务平台公布并弹框提示您阅读最新版政策及相关规则，并再次征求您的授权同意。*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，我们将停止收集您的相关个人信息；*如您继续使用服务，则视为您接受我们对本协议相关条款所做的修改，我们将执行更新内容。*

发生下列重大变化情形时，我们会适时对本协议进行更新：

1. 我们的基本情况发生变化，包括兼并、收购、重组引起的所有者变更。

2. 收集、存储、使用个人信息的范围、目的、规则发生变化。

3. 对外提供个人信息的对象、范围、目的发生变化。

4. 您访问和管理个人信息的方式发生变化。

5. 数据安全能力、信息安全风险发生变化。

6. 用户询问、投诉的渠道和机制，以及外部纠纷解决机构及联络方式发生变化。

7. 其他可能对您的个人信息权益产生重大影响的变化。

七、如何联系我们

如您对本隐私协议有任何问题、疑问、意见或建议，或希望作出与本隐私协议有关的投诉或举报，您可拨打吉林银行服务热线400-88-96666进行咨询或向吉林银行消费者投诉邮箱（jlxiaobao@jlbank.com.cn）发送邮件咨询、投诉，我们会及时、妥善处理。我们个人信息保护联系人联系方式为：400-88-96666。对于您的问题、疑问、意见或建议，一般情况下我们会在验证您的用户身份后15个工作日内受理并处理。

八、争议解决

当您因为本协议的实施与吉林银行产生任何纠纷时，双方应首先协商友好解决；若不能协商解决，双方均有权向吉林银行所在地有管辖权的人民法院提起诉讼。

九、其他

（一）本协议的成立、生效、履行、解释及纠纷解决，适用中华人民共和国大陆地区法律，法律无明文规定的，可适用国内通行的金融惯例。

（二）本协议条款无论因何种原因部分无效或不可执行，都不影响本协议其他部分的效力。

（三）本协议中未尽事宜，按照法律法规、监管规定和吉林银行相关业务规则及国内通行的金融惯例办理。

如您对我们的回复不满意，特别是您认为我们的个人信息处理行为损害了您的合法权益，您还可以通过监管机构或法院来寻求解决方案。

我们全称：吉林银行股份有限公司，地址：吉林省长春市南关区人民大街10666号。

（以下无正文）

附件1-1-3

吉林银行
BANK OF JILIN

“吉智呦呦”客户综合服务平台隐私协议摘要

（二〇二六年 第二版）

发布日期：2026年11月 日

生效日期：2026年11月 日

本摘要是“吉智呦呦”客户综合服务平台开发者——吉林银行股份有限公司（以下简称“我们”）——为简要说明《“吉智呦呦”客户综合服务平台用户隐私协议》，使用户（以下简称“您”）易于理解个人信息处理规则而制定。请您在使用平台服务前仔细阅读并理解本摘要及《“吉智呦呦”客户综合服务平台用户隐私协议》。

一、我们如何收集与使用您的信息

我们将基于以下业务场景与目的，在征得您同意后处理您的个人信息：

1.注册登录：收集您的**手机号码，用于账户注册与登录验证。**

2.实名认证：收集您的**姓名、证件类型、证件号码，并基于您的单独同意，委托深圳市腾讯计算机系统有限公司依据其《个人信息处理规则》处理您的人脸信息，以完成身份核验。**

3.企业认证：收集您关联企业的名称、统一社会信用代码，用于企业身份验证。

4.用户行为分析：获取您的**设备信息**（包括IMEI、Android ID、IDFA、IDFV、OAID、UUID、Mac地址、IMSI信息等），并结合您使用服务时产生的个人信息**（手机号、姓名、身份证号码）**进行统计分析，以了解您的操作行为情况并提供更优质的产品服务。

5.分行专区服务：当您使用“分行专区”功能时，我们需要获取您的**设备位置信息，以便识别您所在地区，**为您展示并推送对应分行的服务。如您拒绝提供该信息，您将无法正常使用上述功能，但这不影响您正常使用其他功能。

为保障相关功能的实现，我们可能需要您授权以下权限：

1.相机权限，在如人脸识别、上传图片资料等场景中使用允许访问您的**摄像头、相机、相册。**

2.网络访问权限，**用于与服务端进行通讯。**

3.读取存储权限，**用于读取本地文件或相册，**并在**文档下载**场景中使用。

4.剪切板权限：用于在必要时辅助您**复制、填写文本信息。**

5.拨打电话权限：在您使用**电话咨询服务**时，协助跳转至系统拨号界面。

6.读取手机状态：获取用**户设备信息（IMEI、Android ID）**，以便**在数据埋点采集时**

对您的操作行为进行统计分析。

7.位置权限：用于**“分行专区”**功能中获取您的**地理位置**，以便提供分行级精准服务。

二、第三方服务说明

1.目前平台嵌入微信SDK、云从SDK、腾讯云慧眼人脸核身SDK和神策数据SDK，如未来因业务发展需要而新增或调整SDK，我们将依法通过更新本摘要、平台公告或弹窗等方式，明确告知您第三方名称、处理目的、信息类型与处理规则，并确保其符合国家个人信息保护相关法律法规要求。

2.本协议不适用于您通过我们的产品/服务而接入的其他第三方产品/服务（“其他第三方”，包括您的交易相对方、任何第三方网站以及第三方服务提供者等）。您通过我们的产品/服务而登录/注册第三方平台接受第三方产品/服务，由第三方按照法律法规及您与第三方的约定对您的个人信息进行保护。

三、您享有的个人信息权利

您可通过以下方式行使相关权利：

1.查询信息：您可在“我的”页面，点击用户头像查询您的身份证号码、手机号码等个人信息。

2.删除信息：如发现信息处理违反法律法规或双方约定，可拨打服务热线400-88-96666提出删除请求，我们将在验证您身份后15个工作日内处理。

3.撤回同意：您可在设备系统中关闭相机、拨打电话等权限，您还可以通过“吉智呦呦客户综合服务平台-我的-关于我们”点击“撤销协议”来完成；您也可通过注销用户的方式，撤回我行继续收集您个人信息的全部授权。撤回同意不影响此前基于已授权进行的处理。

4.注销账号：您可以登录“吉智呦呦”客户综合服务平台后，点击“我的”-“关于我们”-“注销账户”-“确认注销”，即可注销您的客户综合服务平台用户。

四、信息的存储与保护

您的个人信息存储于中华人民共和国境内，存储期限为实现本摘要所述目的所必需的时间或法律法规要求的时限。我们采用加密技术、访问控制、安全审计等制度与技术措施保护您的个人信息安全。如发生个人信息安全事件，我们将依法履行通知与报告义务。

五、信息的对外提供

（一）共享

在为您提供服务的过程中，除征得您的同意、依法配合监管或得为解决投诉纠纷等情形外，我们不会与其他方共享您的个人信息。如确需与合作伙伴共享，我们会严格限定信息范围，并通过签署协议等方式要求其承担信息保护义务。

微信SDK（com.tencent.mm.opensdk，深圳市腾讯计算机系统有限公司隐私政

策:https://support.weixin.qq.com/cgi-bin/mmsupportacctnodeweb-bin/pages/RYiYJkLOrQwuOnb8，联系方式：0755-83765566，共享方式：后台接口传输）：为了向您提供微信授权登录吉林银行的服务，吉林银行使用了微信 SDK，**该 SDK 需要从微信获取您授权共享您的手机号、用户标识，**使您可以通过微信手机号直接登录并使用吉林银行的产品/服务。

云从 SDK（cn.cloudwalk，服务商官方链接地址:https://www.cloudwalk.com，联系电话：400-151-5992，共享方式：后台接口传输）：用于**企业营业执照 OCR 识别与身份证 OCR 识别。**在企业认证时共享营业执照图像以获取**企业名称、统一社会信用代码；**在实名认证时共享身份证图像以获取**姓名、证件号码及有效期。**

腾讯云慧眼人脸核身 SDK（深圳市腾讯计算机系统有限公司，com.tencent.cloud.huiyansdkface.facelivesdk，隐私政策：https://privacy.qq.com/document/preview/f7370a2ac2224ec98be3d30609568ba3，联系方式：0755-26633085，共享方式：后台接口传输）：用于**人脸识别身份核验。**在**实名认证**时共享您的**姓名与身份证号，**以完成身份真实性验证。

神策数据 SDK（神策网络科技（北京）有限公司，com.sensorsdata.analytics.android.sdk），隐私政策：https://manual.sensorsdata.cn/sa/latest/sdk-22255999.html,联系方式:010-62080817，共享方式：后台接口传输）：用于数据埋点采集，以了解您的操作行为情况并提供更优质的产品服务。为实现此功能，**吉林银行会共享您的模块名称、企业名称、证件号、实名状态、按钮名称。**

百度地图服务端 API（com.baidu.mapapi，北京百度网讯科技有限公司，隐私政策：https://lbsyun.baidu.com/index.php?title=privacy，联系方式：010-59928888，共享方式：后端接口传输）：为了向您提供**分行专区**服务，本系统调用百度地图服务端 API，在获得您授权的地理位置**经纬度**后，共享您的**经纬度信息**，以便得到对应的省市信息。

中国支付清算协会客户身份实名认证综合服务平台（主体：中国支付清算协会，官网：https://www.pcac.org.cn，联系方式：010-88665100，共享方式：后端接口传输）：为完成**手机号实名认证**，吉林银行调用中国支付清算协会客户身份实名认证综合服务平台接口，将您授权的**姓名、身份证号码、手机号码**提交至该平台，**用于身份信息真实性核验，完成实名校验。**

（二）转让

在涉及合并、收购、资产转让等类似交易时，如涉及到个人信息转让，我们会告知您接收方的详细信息，并要求其继续受本摘要的约束。

（三）公开披露

原则上我们不会公开披露您的个人信息。以下情况除外：

1.事先征得您的单独同意。

2.在法律法规或政府主管部门强制性要求的情况下。

请您知悉，您在使用服务时自愿公开分享的信息，可能会涉及您或他人的个人信息，请您谨慎考虑。

六、联系我们

如您对本摘要或个人信息处理有任何疑问、意见或投诉，可通过以下方式联系我们：

机构名称：吉林银行股份有限公司

地址：吉林省长春市南关区人民大街 10666 号

服务热线：400-88-96666

我们将在验证您的身份后 15 个工作日内予以答复并处理。如对我们的回复不满意，您还可依法向相关监管部门投诉或通过法律途径解决。

七、摘要的更新

如本摘要发生重大变更，我们将通过平台公告、弹窗等方式提示您。若您继续使用服务，即表示接受更新后的内容。

（以下无正文）



尊敬的客户，欢迎使用“吉智呦呦”客户综合服务平台！

为保障您的权益，请在享受服务前，知悉以下核心内容：

一、核心业务功能

我们为您提供多元化的产品与服务，主要包括：贷款申请与查询、续贷申请、还款申请、吉惠薪、吉商数贷、吉粮易贷、金融计算器、法律服务、财税服务、智能文档提取、图片表格提取、网点导航、住房估值、企业信用修复、信用修复咨询及惠企政策等。

二、必要个人信息

为完成服务所必需，我们将收集您的手机号码、姓名、证件类型、证件号码、用户设备信息（如 IMEI），并基于实名制与安全风控要求，在特定场景下通过深圳市腾讯计算机系统有限公司提供的人脸识别技术收集您的人脸识别信息。具体内容见《“吉智呦呦”客户综合服务平台用户隐私协议》及《个人信息处理规则》。

为优化服务流程与用户体验，我们需将上述信息与您的操作行为进行关联分析，此为使用本平台所有服务之前提。若您不同意，请勿继续操作。

三、敏感权限使用说明

为保障相关功能的实现，我们可能需要您授权以下权限：

1. 相机权限：在人脸识别、身份证及营业执照 OCR 识别、上传图片资料等场景中需要访问您的摄像头、相机、相册。

2. 网络访问权限：用于与服务端进行通讯。

3. 读取存储权限：用于读取本地文件或相册，并在文档下载场景中使用。

4. 剪切板权限：用于在必要时辅助您复制、填写文本信息。

5. 电话权限：在您使用电话咨询服务时，协助跳转至系统拨号界面。

6. 读取手机状态：获取用户设备信息（IMEI、Android ID），以便在数据埋点采集时对您的操作行为进行统计分析。

7. 位置权限：在您使用“分行专区”功能时，用于获取您的地理位置，以便匹配对应分行的服务。

四、第三方服务说明

为丰富服务内容，平台接入了由运营商运营的第三方服务，具体包括：

1. 法律服务由成都律图科技有限公司（经营地址：成都高新区西区大道 99 号 3 栋 2 楼

201 室，联系方式：400-64365-60）提供电话咨询服务，以及由深圳得理科技有限公司（经营地址：深圳市南山区香港中文大学深圳研究院 2 层 201、210、211 室，联系方式：0755-26907610）提供智能法律服务。

2. 财税服务、智能文档提取、图片表格提取由深圳标普智元科技有限公司（经营地址：深圳市南山区桂湾二路中粮前海创新中心东塔 27 楼，联系方式：400-8697-365）提供。

3. 政策资讯、企业信用修复由吉林祥云诚睿信用服务有限公司（经营地址：吉林省长春市净月开发区和美路吉视传媒信息枢纽中心，联系方式：0431-80777666）提供。

4. 信用修复咨询、惠企政策由企麟科技（苏州）有限公司（经营地址：江苏省苏州市相城区相城大道 1168 号品上商业中心 5 幢 2410 室，联系方式：0510-85056686）提供。

第三方服务的管理及运营由*中电金信软件有限公司*承担，吉林银行致力于保障平台连接的安全与顺畅。*上述第三方服务的内容、质量及后续结果均由运营商及第三方负责承担全部责任，吉林银行不参与运营商与服务商之间的合同关系，不对服务质量提供任何明示或默示担保，亦不对吉林银行负责事项以外的服务承担任何责任。*

（以下无正文）

附件 1-2

基于人工智能技术的企业综合服务合法合规性评估报告

本应用严格按照《中华人民共和国民法典》、《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》、《中华人民共和国反洗钱法》、《中华人民共和国电子签名法》、《中华人民共和国消费者权益保护法》、《中华人民共和国消费者权益保护法实施条例》（中华人民共和国国务院令第 778 号公布）、《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》（中国人民银行国家金融监督管理总局 中国证券监督管理委员会〔2025〕第 11 号）、《中国人民银行业务领域数据安全管理办法》（中国人民银行令〔2025〕第 3 号发布）、《金融产品网络营销管理办法》（中国人民银行 工业和信息化部 市场监管总局 金融监管总局 中国证监会 国家知识产权局 国家网信办 国家外汇局公告〔2026〕第 9 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。

经评估，本应用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。

吉林银行股份有限公司法律合规部

2026 年 11 月 5 日

附件 1-3

基于人工智能技术的企业综合服务技术安全性评估报告

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）、《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和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行业标准和要求。

吉林银行股份有限公司金融科技部

2026 年 03 月 26 日

附件 4

基于人工智能技术的企业综合服务风险补偿机制

本应用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，切实保证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，由吉林银行股份有限公司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，充分保证消费者合法权益。

具体机制如下：

一、机制核心原则

以“保护金融消费者合法权益”为核心，明确风险责任认定边界，构建“事前防控+事中处置+事后补偿”的全流程保障体系，确保在金融消费者因使用平台金融服务出现资金损失时，能够获得及时、足额的补偿，切实提升服务公信力。

二、风险责任认定与赔付规则

责任认定方式：建立清晰的风险责任划分标准，由吉林银行成立专项风险认定小组，结合交易记录、系统日志、安全审计报告等证据，快速界定风险责任归属（区分客户自身责任、银行责任、第三方责任等）；

赔付机制：对于非客户自身责任导致的资金损失（如平台技术缺陷、数据泄露、交易欺诈等引发的损失），吉林银行将提供全额补偿；对于混合责任或需进一步核实的情况，按责任比例及时赔付，确保赔付流程透明、高效。

三、配套补偿保障措施

风险拨备资金：吉林银行专项计提风险补偿拨备资金，实行专户管理、专款专用，确保赔付资金足额到位，保障补偿支付能力；

保险计划配套：联合专业保险公司定制金融服务责任保险，覆盖数据安全、交易欺诈等核心风险场景，形成“风险拨备+商业保险”的双重补偿保障，进一步提升风险抵御能力；

技术防控兜底：通过网络安全层加密、认证授权体系强化等应用层安全设计，保障数据采集与传输安全；构建覆盖全渠道风险场景的智能化防控体系，集成识别防范、处置追踪、策略优化等能力，从源头降低风险发生概率。

四、投诉受理与处置流程

畅通投诉渠道：开通专属客服电话作为核心投诉受理渠道，明确投诉受理范围、反馈时限等服务标准，确保客户诉求“有处说、有人管”；

高效处置机制：客服人员收到投诉后，1个工作日内转交相关投诉主管部门；主管部门3个工作日内联系客户核实

情况，结合风险责任认定结果，依据法律法规与客户协商确定解决方案；对于确认需赔付的事项，在责任认定完成后5个工作日内完成赔付，确保客户损失得到快速弥补。

五、机制运行保障

吉林银行建立风险补偿机制动态优化机制，定期开展风险评估与演练，根据平台运营情况、监管政策要求及行业风险变化，持续完善责任认定标准、赔付流程与保障措施，确保机制始终适配实际风险防控需求，为平台持续健康运营提供坚实保障。

附件

基于人工智能技术的企业综合服务退出机制

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。

具体机制如下：

一、技术退出

由吉林银行股份有限公司作为责任主体，牵头完成技术层面平稳退出，具体流程如下：

数据处置：优先完成应用全量数据的归档备份（含用户信息、交易记录、业务数据等），备份数据按金融行业数据存储规范留存；同时严格按照《数据安全法》《个人信息保护法》及金融行业相关规定，完成数据清理工作，对用户隐私信息、敏感数据采取脱敏、删除等处置措施，确保数据安全合规；

资源回收：组织回收与应用相关的全部系统资源，包括

服务器、数据库、存储设备等基础软硬件，解除第三方技术服务授权，关闭对应网络访问策略，加固核心网络区域安全防护，防范数据泄露或网络安全风险；

系统下线：按预定计划逐步关停应用服务接口、前端访问入口（小程序），确保系统下线过程无数据丢失、无安全漏洞。

二、业务退出

业务退出严格遵循“告知用户、清理善后、保障权益”的流程推进：

告知义务：吉林银行股份有限公司提前通过应用公告、短信、电话等多渠道，向所有注册用户、合作方告知应用终止运营的原因、时间、后续安排等关键信息，确保用户充分知晓；

协议解除：与用户、合作方按照服务协议约定，依法解除相关合作协议，明确协议解除后的权利义务划分；

资金处置：对应用内涉及的用户资金，严格按照服务协议约定完成退还；如因应用退出给用户造成资金损失的，启动风险补偿机制进行全额或按约定比例赔偿；

纠纷处理：如遇法律纠纷，按照服务协议、合作协议约定的仲裁或诉讼方式解决，保障各方合法权益；

整改与公示：明确应用终止的影响范围，制定专项整改计划，对退出过程中发现的问题及时整改；若因未达到监管要求或存在重大缺陷退出，按监管要求提交退出报告及整改结果，接受监管监督。

附件 1-6

基于人工智能技术的企业综合服务应急预案

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。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：

一、成立系统保障小组，并制定监控和评估机制，对系统运行情况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应用服务中断故障，或导致业务响应变慢、部分数据丢失、请求没有应答等问题，及时介入解决问题。

二、在系统上线前进行全链路压测、容灾演练和安全

测试等，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，通过演练总结优化完善应急预案，确保应急预案的全面性、合理性和可操作性。