金融科技创新应用声明书

<table>
<tr><td rowspan="8">创新应用基本信息</td><td>创新应用编号</td><td colspan="2">91330000609786330F-2026-0001</td></tr>
<tr><td>创新应用名称</td><td colspan="2">基于大模型技术的数字村居金融服务</td></tr>
<tr><td>创新应用类型</td><td colspan="2">金融服务</td></tr>
<tr><td rowspan="4">机构信息 1</td><td>统一社会信用代码</td><td>91330000609786330F</td></tr>
<tr><td>全球法人识别编码</td><td>3003003HPTKYC0DQ3Q89</td></tr>
<tr><td>机构名称</td><td>浙江稠州商业银行股份有限公司</td></tr>
<tr><td>持有金融牌照信息</td><td>牌照名称：中华人民共和国金融许可证
机构编码：B0158H233070001
发证机关：国家金融监督管理总局浙江监管局</td></tr>
<tr><td>拟正式运营时间</td><td colspan="2">2027 年 7 月 30 日</td></tr>
<tr><td>技术应用</td><td colspan="2">1.运用语音识别（ASR）、大模型检索增强生成（RAG）等技术对多源异构数据进行萃取、治理并形成知识库，在产业研判、知识问答等智能应用上提供智能分析。
2.运用大模型的多模态理解与长上下文记忆能力，结合微调与推理优化技术，实现乡村智能语音交互能力及乡村展业多智能体应用，减少客户经理重复劳动、支撑管户规模提升。
3.运用大数据技术，在客户授权的前提下，对农户信用开展量化评级，构建涉农信贷风险评估模型、利率指导模型等，提升银行涉农信用贷款风控能力。</td></tr>
<tr><td>功能服务</td><td colspan="2">该项目仅面向客户经理使用，主要辅助客户经理向涉农客群提供个性化、专业化、便利化的涉农信贷服务。项目综合运用大模型、大数据、机器学习等技术，搭建数字村居管理平台，突破传统 AI 大模型仅做被动问答的局限，将营销、风控等多种智能应用植入村居展业全过程，实时辅助客户经理开展入户尽调、差异化调查问卷生成，推动客户经理实现“数据驱动、人机协同、智能触达”的新工作模式，最终实现乡村信贷金融服务的标准化、智能化及可持续运营，充分发挥金融机构支持农</td></tr>
</table>

		业产业、服务“三农”的重要作用。 本应用由浙江稠州商业银行股份有限公司负责产品研发运维，并提供金融应用场景，此外无其他第三方机构参与。
	创新性说明	1. 在实际应用方面，项目通过对乡村信贷服务过程中的显性及隐性知识萃取和智能体应用，打通信息壁垒，将碎片化知识转化为系统性知识，建设乡村金融领域的专业知识库、开发乡村金融多智能体应用场景，辅助客户经理在展业时能快速开展行业解读、营销挖掘、风险预判等工作。 2. 在业务模式方面，打破传统依赖线下走访与人际沟通的服务模式，转型为通过人机协同模式，实现农户管理工作的数字化和智能化。 3.在服务质效提升方面，大模型智能体应用辅助客户经理完成信息归纳、数据整理与画像标签生成等分析工作，显著减少事务性耗时，提升服务质效；同时，大数据辅助精准客户分层与全景画像，有效推动“降费让利”等惠民政策的高效落地。
	预期效果	通过收集资深客户经理的经验构建知识库，系统赋能乡村客户经理，缩小城乡服务能力差距；通过多智能体应用突破客户经理的管户数量瓶颈，让更多“三农”客户获得金融服务；通过智能化决策辅助缩短业务办理周期，进一步提升风控水平。
	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，试点阶段预计服务行内 1260 名乡村客户经理，覆盖授信村居 3700 个，服务农户约 7.2 万户。
创新应用服务信息	服务渠道	通过线上渠道稠银空间（稠州银行自研系统）APP 端提供服务
	服务时间	线上渠道：7×24 小时
	服务用户	涉农客群
	服务协议书	《服务协议书-基于大模型技术的数字村居金融服务》（见附件 1-1）
合法合规性评估	评估机构	浙江稠州商业银行股份有限公司
	评估时间	2026 年 06 月 22 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》《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）、《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)、《中国银保监会办公厅关于印发银行保险机构信息科技外包风险监管办法的通知》（银保监办发〔2021〕141 号）、《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）、《流动资金贷款管理暂行办法》（中国银行业监督管理委员会令 2010 年第 1 号）、《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）、《银行业金融机构数据治理指引》（银保监发〔2018〕22 号）、《关于银行业保险业人工智能安全开发应用的指导意见》（金发〔2026〕8 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。
	评估材料	《合法合规性评估报告-基于大模型技术的数字村居金融服务》（见附件 1-2）
技术安全性评估	评估机构	浙江稠州商业银行股份有限公司
	评估时间	2026 年 06 月 22 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）、《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行业标准要求。

	评估材料	《技术安全性评估报告-基于大模型技术的数字村居金融服务》（见附件 1-3）		
风险防控	风控措施	1	风险点	在办理业务流程的数据采集、存储、传输、使用过程中，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。数据采集时，通过用户授权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，将大模型交互部分数据与对客部分数据进行隔离；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、提示词劫持、高并发导致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	在项目实施过程中，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	围绕大模型应用，可能会存在大模型幻觉、内容合规风险、算力耗尽风险、数据泄露风险、业务安全风险等。
			防范措施	1. 在应用与大模型之间部署大模型安全护栏，通过安全护栏内部正则匹配、向量匹配、语义分析等手段，综合各类权重进行判定，对用户输入内容进行安全检测，以防范大模型幻觉，防范内容合规风险。 2. 建立健全内部管理制度，对模型使用、输出结果进行人工监测，防范算力耗尽、数据泄露、业务安全等风险。

				3. 对利用大模型生成的内容进行显式标识。
	风险补偿机制	大模型生成的内容不直接面客，仅面向客户经理辅助使用，主要辅助客户经理向农户及涉农企业提供个性化、专业化、便利化的金融服务，不直接涉及资金交易等风险行为，如客户不满意服务，可按照退出机制进行（见附件 1-4）。		
	退出机制	本项目按照申报方制定的退出机制（见附件 1-5），在创新应用正常退出或因特殊情况导致非正常退出时，遵循国家相关法律法规及指导意见，成立工作领导小组，在保障用户资金和信息安全的前提下，进行平稳退出： 1.业务方面，稠州银行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。 2.技术方面，稠州银行对系统进行下线处置。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、硬件资源等的异常情况进行告警。一旦突发事件发生，根据其影响范围和危害程度，及时采取有针对性的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。事件发生后，本应用系统服务恢复时间要求为 RTO6 级，恢复数据时间要求为 RPO 6 级。		
投诉响应机制	机构投诉	投诉渠道	受理机构：浙江稠州商业银行 官方投诉热线 956166 门户网站 www.czcb.com.cn	
		投诉受理与处理机制	接受投诉后，安排相关工作人员核实情况，并及时告知客户投诉进展、全力协助解决相关问题。	

	自律投诉	投诉渠道	受理部门：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，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。