

# 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	91330000253924826D-2025-0001	
	创新应用名称	基于人工智能的中老年财富顾问辅助服务	
	创新应用类型	金融服务	
	机构信息	统一社会信用代码	91330000253924826D
		全球法人识别编码	300300C1092033000075
		机构名称	杭州银行股份有限公司
		持有金融牌照信息	牌照名称：中华人民共和国金融许可证 发证机关：中国银行保险监督管理委员会浙江监管局 牌照编号：B0151H233010001
	拟正式运营时间	2025 年 12 月 30 日	
	技术应用	1、运用大数据与客户行为分析技术，在客户授权的前提下，对客户的基础信息和行为信息等进行分析和挖掘，构建实时更新的客户画像系统。 2、运用机器学习和深度学习技术，使用 XGBoost、神经网络 DeepFM 等算法，对客户特征和产品特征进行特征学习和样本训练，预测出客户理财需求和风险偏好，辅助客户经理更好完成客户的个性化产品咨询。 3、运用大模型技术，底层大模型使用 DeepSeek-671B，通过整合杭州银行的基金、理财、存款、保险等产品信息和投研、投顾、行业咨询等信息，提升大模型对客户意图的解析能力，辅助客户经理快速、便捷和专业的应对中老年客户的咨询。	
	功能服务	该项目仅面向客户经理使用，主要辅助客户经理向中老年客群提供个性化、专业化、便捷化的财富服务。项目综合运用大数据、机器学习、深度学习、大模型等技术，以本行内外数据集为底层数据基石，以营销、服务好中老年客群为应用目标，涵盖了个性化产品咨询、财富产品知识问答、理财对比、理财产品要素问答、客户持仓、客户收益中心、节假日前产品咨询等功能，协助客户经理提升中老	

		<p>年客群对理财知识理解，更好满足中老年客群的金融服务需求。</p> <p>本应用由杭州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。</p>
	创新性说明	<p>1、在数据维度方面，通过整合中老年客户信息，构建规范化的客户实时标签系统，为后续新增客户画像标签提供标准和解决方案。辅助客户经理解决客户标签碎片化，客户需求洞察不深入，客户特征维度不丰富等问题。</p> <p>2、在精准服务方面，引入大模型 LLM 与 RAG 技术，对接行内实时的市场分析、研报报告及投顾研究等非结构化数据，整合中老年客户静态特征与动态行为数据，帮助客户经理提升信息处理的时效性、准确性和专业性。</p> <p>3、在客户体验方面，通过便捷化、智能化的交互方式，辅助客户经理更高效地响应中老年客户需求，减少传统理财服务中的沟通障碍，提升客户服务体验。</p>
	预期效果	辅助客户经理解决中老年客群对于财富咨询中个性化、专业化、便捷化的服务诉求。
	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，预计通过客户经理服务中老年活跃客户几十万规模。
创新应用服务信息	服务渠道	通过线上渠道 CRM “发动机” 系统（杭州银行自研的零售系统）app 端提供服务
	服务时间	线上渠道：7 × 24 小时
	服务用户	中老年客群
	服务协议书	<p>本应用服务协议书包括：</p> <p>《个人信息查询使用授权书》（见附件 1-1）</p>
合法合规性评估	评估机构	杭州银行股份有限公司法律合规部
	评估时间	2025 年 7 月 29 日
	有效期限	3 年
	评估结论	<p>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》《中华人民共和国无障碍环境建设法》《网络数据安全管理条例》《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）《银行保险机构数据安全管理办法</p>

		法》（金规〔2024〕24号）《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》《金融机构产品适当性管理办法》等国家法律法规及金融行业相关政策文件要求进行开发设计，在数据采集和使用过程中采取有效的技术措施确保个人金融信息和用户敏感信息安全，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。		
	评估材料	《合法合规性评估报告-基于人工智能的中老年客群财富咨询服务》（见附件1-2）		
技术安全性评估	评估机构	杭州银行股份有限公司信息技术部		
	评估时间	2025年07月29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）、《金融科技创新安全通用规范》（JR/T 0199—2020）、《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）、《机器学习金融应用技术指南》（JR/T 0263—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-基于人工智能的中老年客群财富咨询服务》（见附件1-3）		
风险防控	风控措施	1	风险点	大模型应用过程中对中老年客群的数据、信息是否存在过度获取客户隐私、未充分保护客户信息、是否有各种不当的客群歧视和偏见等。
			防范措施	严格遵守监管和合规要求，对数据进行脱敏，严禁侵犯个人隐私数据的使用，制定和实施严格的用户数据安全和隐私制度，包括但不限于加密技术、匿名化处理、访问权限控制等，以保障数据安全。杭州银行没有将模型应用到对

				中老年客群有歧视和偏见的功能场景中。
		2	风险点	应对 AI 模型风险、模型滥用及外部 AI 攻击风险。
			防范措施	采用同业内使用且最广泛安全的模型，且配备模型审核人员以最大程度规避模型风险和模型滥用问题。针对外部 AI 攻击，时刻关注问题发展并与专业供应商进行接洽，自研或者采购效果良好的安全工具，防范深度伪造等生成式 AI 技术衍生的钓鱼攻击、身份欺诈等问题
		3	风险点	应对大模型幻觉风险。
			防范措施	本应用不对大模型进行微调，只使用大模型对于文本的润色能力。例如理财对比功能，由业务专家老师事先定义好模版（如对比风险等级、收益率、购买金额等），然后从数据库中去查找模板中需要的数据，最后由大模型对生硬的模版内容进行拟人化的言语润色后输出。不使用大模型自己生成的内容，降低大模型幻觉风险。
	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中老年客群提供个性化、专业化、便捷化的财富服务，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	在业务方面，按照退出方案（见附件 1-5）终止有关服务，及时告知客户并与客户解除协议。 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	本应用按照杭州银行应急处置预案（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，切实保障用户信息安全。	
投诉响应机制	机构投诉	投诉渠道	<p>营业网点：可直接向我行营业网点工作人员反馈。</p> <p>客服电话：可拨打 24 小时服务热线 95398。</p> <p>互联网客服：可通过微信公众号“在线客服”联系我行</p>
		投诉受理与处理机制	<p>受理机构：杭州银行相关部门</p> <p>受理时间：7*24 小时</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，协调相关一级机构和技术部门进行处理解决。</p> <p>处理时限：15 日之内</p>
	自律投诉	投诉渠道	<p>受理单位：中国互联网金融协会</p> <p>投诉网站： <a href="https://tousu.nifa.org.cn">https://tousu.nifa.org.cn</a></p> <p>投诉电话：400-800-9616</p> <p>投诉邮箱： <a href="mailto:fintech-support@nifa.org.cn">fintech-support@nifa.org.cn</a></p>
		投诉受理与处理机制	<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</p>

			<p>用的争议、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。</p> <p>联系方式：400-800-9616</p> <p>对外办公时间：周一至周五</p> <p>上午 8:30-11:30</p> <p>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> <p>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。</p>		

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）

年 月 日 (盖章)

## 杭州银行个人信息查询使用授权书

为了维护您的权益，请在签署本授权书前，仔细阅读本授权书各条款（特别是加黑字体条款），关注您在授权书中的权利、义务。

鉴于本人向杭州银行股份有限公司（下简称“杭州银行”或“被授权人”）申请授信客户经理财富助理服务，就杭州银行对本人提供该服务所涉及的本人信息查询、使用等相关事宜，本人特给予如下授权：

一、本人同意并授权杭州银行基于约定用途按照国家相关规定向第三方数据平台及我行内部平台查询采集本人个人信息（包含本人银行信息、身份信息、交易信息、公积金信息、欠费信息、消费记录、违法违规信息等）。约定用途包括并不限于个性化话茬、理财产品对比、收益中心服务、节假日前产品咨询等。

二、本人同意并授权：杭州银行可以根据国家有关规定，自本授权书签署之日起至约定用途的业务结清之日时，有权向第三方数据平台查询、打印、保存本人信息。

三、杭州银行在根据本人授权收集本人相关信息时，不得收集本人个人的宗教信仰、基因、指纹、血型、疾病和病史信息等法律法规禁止收集的信息。杭州银行所收集的本人信息应具有特定、明确、合理的收集目的，在本人不知情的情况下，杭州银行不得改变收集本人信息的目的。若杭州银行对上述目的进行实质性改变，应重新取得本人授权。

四、如果杭州银行超出本授权书范围进行数据查询和使用，则杭州银行应承担与此有关的法律责任。

授权人：【系统自动填充】

授权日期：



## 合法合规性评估报告

### -基于人工智能的中老年财富顾问辅助服务

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》《中华人民共和国无障碍环境建设法》《网络数据安全管理办法》《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）《银行保险机构数据安全管理办法》（金规〔2024〕24 号）《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》《金融机构产品适当性管理办法》等国家法律法规及金融行业相关政策文件要求进行开发设计，在数据收集和使用过程中采取必要的措施保护个人金融信息和用户敏感信息安全，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。

杭州银行股份有限公司法律合规部

2025 年 7 月 29 日

附件 1-3

## 技术安全性评估报告

### -基于人工智能的中老年财富顾问辅助服务

经评估，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）、《金融科技创新安全通用规范》（JR/T 0199—2020）、《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）、《机器学习金融应用技术指南》（JR/T 0263—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金融行业标准要求。

杭州银行股份有限公司信息技术部

2025 年 7 月 29 日

## 风险补偿机制

### -基于人工智能的中老年财富顾问辅助服务

人工智能大模型生成的内容不直接面客，该项目仅面向客户经理辅助使用，主要辅助客户经理向中老年客群提供个性化、专业化、便捷化的财富服务，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。

附件 1-5

## 产品退出机制

### -基于人工智能的中老年财富顾问辅助服务

本项目主要为客户经理提供中老年客群的财富咨询服务，如不满意或者不需要服务可退出产品服务。

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。

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

### -基于人工智能的中老年财富顾问辅助服务

本应用按照杭州银行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 小时实时监控系統运行状况，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，切实保障用户信息安全。