

《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	91440000190336428Q-2025-0001	
	创新应用名称	基于大模型技术的智能客服人机协同服务	
	创新应用类型	金融服务	
	机构信息 1	统一社会信用代码	91440000190336428Q
		全球法人识别编码	300300R3INB79L55JC20
		机构名称	广发银行股份有限公司
		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：B0012H144010001 发证机关：中国银行业监督管理委员会
	拟正式运营时间	2025 年 10 月 31 日	
创新应用 技术信息	技术应用	1. 基于大小模型双层语义识别架构优化智能客服机器人，实现全文上下文理解、指代理解、多意图理解等能力，使客服机器人更精准地理解客户诉求，有效降低转人工数量，缓解人工坐席服务压力。 2. 应用大语言模型打造智能坐席助手，对客户与坐席的通话内容进行摘要及总结，实时识别客户的查询账务意图、查账周期及账务类型，辅助人工坐席快速完成填写话务小结信息、查询账务信息、工单信息等工作。 3. 采用大小模型融合语义分析技术实现客户原声洞察，建设多渠道客户意见及建议整合聚类、识别、呈现、分析、流转功能，辅助客服人员实现客户原声反馈及分析、服务质检等，提升客户原声分析效率与覆盖率，减少人工处理差错。 4. 采用搜索增强生成技术（RAG）构建企业通识、部门业务领域及个人个性化专属知识库，为行内客服人员提供知识问答、知识创作、知识管理等功能，有效打破企业信息孤岛，提升员工服务效率及服务标准化水平。 5. 综合应用智能知识、语音识别、语义理解、情绪识别、大模型等人工智能技术，建设基于语音信道的实景交互式智能语音陪练及实操服务，实现人机对话模拟培训、考试、仿真操作等功能，为行内客服人员提供高仿真的	

		机器人陪练服务，有效解决员工服务话术不熟练、不完整、缺乏客户情绪识别、安抚及主动关怀意识等软技巧问题。
	功能服务	本项目运用大语言模型、搜索增强生成、语音识别、语义理解等多种人工智能技术，打造智能客服机器人、智能坐席辅助、智能知识库、智能语音陪练、客户原声洞察等五个综合服务功能，所有大模型生成内容均不直接对客户服务，以业务服务自动化、业务决策人机协同化、业务质量管理多样化价值目标，构建大模型智能客服人机协同数字生产力体系，实现技术创新与业务价值的有机循环，有效提升客户服务能力及内部员工服务效率。 本项目由广发银行研发与运维，使用的大模型为开源模型（清华智谱 Chatglm、阿里千问 Qwen、深度求索 Deepseek），没有第三方机构参与。
	创新性说明	1. 在大小模型协同方面，应用大模型提升机器人语义理解能力，弥补传统客服文本机器人使用传统语义理解小模型无法识别客户多意图、上下文关联、模糊指代等缺点，同时提供用户的答案通过语义理解小模型及专家规则匹配，在专家答案库中进行查询并回复用户，专家答案库内容经由业务专家审核后入库，有效杜绝大模型语义幻觉问题。 2. 在大模型风险防范方面，应用基于专家知识库的搜索增强生成技术（RAG）实现知识搜索及问答，将大语言模型推理答案结果及关联专家知识溯源原文链接一并推送员工使用，使得大模型基于专家知识进行归纳及推理，降低模型杜撰和编造的情况。 3. 在大模型训练方面，构建大模型知识蒸馏训练机制，提高大模型资源利用效率，应用 Teacher-Student 知识蒸馏训练机制微调小尺寸大模型，根据不同场景微调训练领域大模型完成特定服务任务，如话务小结、文本机器人语义理解等，解决在专业服务领域应用更小尺寸的大模型实现模型推理能力及提升推理效率。
	预期效果	打造智能客服机器人、智能坐席辅助、智能知识库、智能语音陪练、客户原声洞察等五个综合服务场景，实现围绕智能客服事前、事中、事后三个领域的大模型垂域场

		景的落地,解决精准理解客户诉求、提升客户服务体验、提高坐席服务效率、强化企业知识服务、提升员工培训质量等问题。
	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,预计测试期内为100名行内客服人员及500名外部客户提供使用。正式运营期拟提供至1800名行内客服人员及日均约10000名外部客户使用。
创新应用 服务信息	服务渠道	广发银行客服坐席 Web 工作台、发现精彩 APP
	服务时间	7 × 24 小时
	服务用户	覆盖行内客服人员及发现精彩渠道外部客户使用。
	服务协议书	《广发银行官方发现精彩 APP 隐私政策》(见附件1)
合法合规 性评估	评估机构	广发银行信用卡中心
	评估时间	2025 年 08 月 22 日
	有效期限	2 年
	评估结论	本项目严格参照《中华人民共和国民法典》、《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》、《中华人民共和国网络安全法》、《中华人民共和国反电信网络诈骗法》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》等相关金融行政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-基于大模型技术的智能客服人机协同服务》(见附件2)
技术安全 性评估	评估机构	广发银行研发中心研发管理部
	评估时间	2025 年 8 月 21 日
	有效期限	2 年
	评估结论	本项目将严格按照《个人信息信息保护技术规范》(JR/T 0171-2020)、《机器学习金融应用户指南》(JR/T 0263-2022)、《基于文本数据的金融风险防控要求》(GB/T 41462-2022)、《金融科技创新安全通用规范》(JR/T 0199-2020)、《移动金融客户端应用软件安全管

		理规范》(JR/T 0092-2019)、《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进行设计开发并进行全面安全评估。经评估,本项目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-基于大模型技术的智能客服人机协同服务》(见附件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,严防用户数据的泄露、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,获取用户授权后方可采集。数据存储时,通过数据泛化等技术对客户敏感信息(如姓名、客户号等)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。
			防范措施	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数据安全性,保证多方可信计算各方的资源不被非授权的访问和滥用,保护金融消费者合法权益。
		3	风险点	对于大语言模型、语义理解模型、语音识别模型等机器学习可能存在模型识别错误、训练数据集不准确等问题,造成使用不便。

		防范措施	1. 对语音识别、语义理解等机器学习模型进行专家核验，及时监控并持续优化，设置服务安全兜底机制，减少模型识别错误带来的不便。 2. 对机器学习算法训练数据集进行专家评估，针对训练样本、测试样本由行内专家持续标注，采用有监督学习方法，提升模型准确率。 3. 对于大模型生成内容不直接对客户服务，仅用于辅助专家决策及辅助小模型机器人增强语义理解能力。
	风险补偿机制		本项目针对可能存在风险隐患，按照风险补偿方案（见附件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。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		本项目按照退出预案（见附件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。当满足退出条件时，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，由科技部门对进行系统下线处置。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		本项目按照应急处置预案（见附件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，切实保障用户资金和信息安全。
投诉响应	机构投诉	投诉渠道	1. 营业网点

机制			向广发银行营业网点工作人员反映或通过客户意见簿留言。 2. 客服电话 致电客户服务热线（95508），选择人工服务联系客服代表。 3. 门户网站 通过门户网站 （www.cgbchina.com.cn），点击首页右下方“在线客服”反馈。 4. 微信银行 关注“广发信用卡”微信公众号，点击右下角“必看·福利”选择“客服·投诉”以文字、图片、语音等形式发送投诉内容。 5. 移动客户端 发现精彩 APP-“客服”-“投诉”。
		投诉受理与处理机制	我行受理投诉后，将指派相关工作人员核实情况，并及时告知客户投诉处理进展；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			
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）



附件 1



广发银行官方发现精彩 APP 隐私政策

尊敬的发现精彩 APP 用户：我们对《广发银行官方发现精彩 APP 隐私权政策》进行了更新。此版本《广发银行发现精彩 APP 隐私权政策》的更新内容主要为：优化发现精彩 App 使用系统权限情况和第三方 SDK 信息的说明。

本版本发布/更新日期：2025 年 6 月 3 日

本版本生效日期：2025 年 6 月 3 日

本隐私政策适用于广发银行官方发现精彩 APP（以下简称“发现精彩 App”或“发现精彩”）使用者（以下简称“您”）。发现精彩 App 是由广发银行股份有限公司信用卡中心（以下简称“我行”或“我们”）提供的信用卡服务平台，主要包括申卡、激活、查账、还款、分期、理财、生活增值服务功能。我们非常重视用户的隐私，深知个人信息对您的重要性，我们将按照法律法规的规定，保护您的个人信息及隐私安全，并恪守以下原则：合法、正当、必要和诚信原则、权责一致原则、目的明确原则、告知同意原则、最小必要原则、公开透明原则、确保安全原则、主体参与原则。同时，我们承诺将按国家法律法规、监管规定以及行业成熟的安全标准，采取相应的安全保护措施来保护您的个人信息。您在使用发现精彩 App 时，我们将按照《广发银行

官方发现精彩 APP 隐私政策》（以下简称“本隐私政策”）收集、存储、使用、提供、公开和删除您的个人信息。

为了保证对您的个人隐私信息合法、合理、适度的采集使用，并在安全、可控的情况下进行传输、存储，我们制定了本隐私政策。**请您在使用我们的产品或服务前仔细阅读本隐私政策（尤其是加粗内容），并确定了解我们对您个人信息的处理规则。**我们希望通过本隐私政策向您说明我们如何收集、存储、使用、提供、公开和删除这些信息。如果您有任何疑问、意见或建议，可通过我行的客服热线 95508 与我们联系。**如果您选择同意本隐私政策，或继续使用发现精彩 App，即意味着您同意本隐私政策的条款，并同意我们按照本隐私政策收集、使用、储存和对外提供您的相关信息；如果您不同意本隐私政策中的任何条款，您应立即停止访问和使用发现精彩 App。**

本隐私政策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、我们如何使用 Cookie 和同类技术
- 三、我们如何存储和保护您的个人信息
- 四、我们如何对外提供您的个人信息
- 五、您的权利
- 六、对第三方责任的声明
- 七、调用第三方 SDK 的使用说明
- 八、未成年人隐私权特别约定

九、本隐私政策的适用及更新

十、如何联系我们

我们会通过本隐私政策向您说明，我们如何为您提供访问、更新、管理和保护您的个人信息的服务。本隐私政策与您使用我们的服务关系紧密，我们建议您仔细阅读并理解本隐私政策全部内容，做出您认为适当的选择。对本隐私政策中与您的权益存在重大关系的条款，我们采用粗体字进行标注以提示您注意。

为了遵守国家法律法规及监管规定(包括：进行实名制管理、履行反洗钱职责、采取风险防范措施)，我们需要收集、存储、使用及对外提供您的信息。同时，为了向您提供服务及提升服务质量(包括：支持我们开发新产品或完善已有产品功能，为您提供和推荐更为优质或适合的服务)，我们需要收集、存储、使用及对外提供您的信息，但会在具体场景征得您的同意后进行，如您不同意该类请求，不会影响您正常使用发现精彩 App 的基础功能。您同意我们按照本隐私政策约定处理您的信息，以便您享受 优质、便捷、个性化的服务，同时更好地保护您的账户及资金安全。

一、我们如何收集和使用您的个人信息

在您使用发现精彩 App 的过程中，以下情形中我们需要收集您的一些信息，用以向您提供服务、提升我们的服务质量、保障您的账户和资金安全、符合国家法律法规及监管规定：

(一) APP 基本业务功能服务

1. 注册成为发现精彩 App 用户

在您注册发现精彩 App 账户时，**您需提供您本人的手机号码、登录密码，我们将通过发送短信验证码的方式来验证您的身份是否有效。**根据相关法律法规的规定，我们的部分服务（包括：绑卡、支付、查询额度、查询账单、购买投资理财这些涉及金融场景的支付、查询、交易的操作）需通过身份基本信息的多重交叉验证后方可使用，如果您需使用此类服务，需要提供您的**姓名、身份证件信息、生物识别信息、手机号码、卡号、短信验证码**以完成身份基本信息的多重交叉验证。如果未完成实名认证，您可能无法成为发现精彩 App 完整注册用户或无法正常使用我们的服务。同时，为了验证您提供信息的准确性和完整性，我们会与合法留存您的信息的国家机关、金融机构、企事业单位、公安部授权机构进行核对；如果在验证核对过程中我们需要向前述验证机构收集您的信息，我们会依照法律法规的规定要求相关验证机构说明其个人信息来源，并对其个人信息来源的合法性进行确认。因我行的 App 账号互通机制，当您注册成为发现精彩用户时，您可同步使用该账号登录我行的广发银行 APP。如果您不同意提供前述信息，将无法完成账号注册操作，但不影响浏览访客状态下即可访问的内容。

2. 登录发现精彩 App

（1）在您登录发现精彩 App 时，您可以选择我们提供的账号密码登录、手势登录、**指纹登录、人脸登录**服务。在您开启指

纹登录/人脸登录功能后，您登录发现精彩 App 时需要使用您的指纹或脸部图像信息进行验证。您的指纹或脸部图像信息仅保存在您授权的设备上，我们不会存储您的指纹及脸部图像信息。您可以通过发现精彩 App “设置-密码管理-登录密码”关闭**指纹/人脸登录**功能，关闭该功能不影响您正常使用发现精彩 App 的其他功能或服务。

(2) 如果您的设备与发现精彩版本支持声纹功能，您可以选择使用声纹登录，在经过您的明确授权同意和身份认证后，我行将收集您的**声纹信息**，加密储存到系统后台数据库中，用于声纹登录时进行声纹比对校验。如果您拒绝授权我行采集您的声纹信息，我行将无法向您提供声纹登录服务，您仍可通过其他已设置的登录方式完成登录操作。

(3) 在您切换登录设备时，有可能会触发登录的安全风控机制，会在您输入完**登录密码**后进行**人脸识别**验证，才能完成登录。

如果您不同意提供前述信息，将无法完成登录操作，但不影响浏览其他无需登录即可使用的功能。

3. 重设登录密码

为了保障您的账户和资金安全，在您忘记密码的情况下重设密码时，我们需要重新验证您的身份。为此您需要向我们提供可识别您身份的证明信息（包括：姓名、证件号、手机号、短信验证码、绑定银行卡卡号、人脸识别验证。视账号风险等级，提供

其中的几种或全部)，您可根据相关页面的提示输入您的相关信息。

修改密码时，仅需提供当前账号的原密码即可。

如果您不同意提供前述信息，将无法完成重设登录密码或修改密码操作，但不影响其他功能的使用。

4. 设置或重设支付密码

为了保障您的账户和资金安全，在您设置/修改支付密码或在忘记支付密码的情况下重设密码时，我们需要重新验证您的身份。为此您需要向我们提供可识别您身份的证明信息（包括：姓名、证件号、手机号、短信验证码、绑定银行卡卡号、银行卡 CVV2、人脸识别验证。视账号风险等级，提供是其中的几种或全部）用于身份识别校验，您可根据相关页面的提示输入您的相关信息。

如果您不同意提供前述信息，将无法完成重设登录密码或修改密码操作，但不影响其他功能的使用。

5. 开通“发哒钱包”

“发哒钱包”是客户通过广发银行信用卡渠道开立的个人Ⅱ类银行账户。如果您需要开通“发哒钱包”，按照中国人民银行规定，您在申请开通时需提供本人在我行或其他银行开立的同名Ⅰ类银行账户或银行同名信用卡账户作为绑定账户来核验身份信息，包括开户申请人姓名、证件号码、证件类型、证件有效期、发证机关、手机号码、银行卡号、地址、涉税居民身份、职业、国籍、性别。同时，为遵守银行账户实名制规定和反洗钱客户身

份资料保存制度要求,在您使用我行储蓄卡或者信用卡进行开通操作时,我们需留存您的身份证件影像信息,如果您使用他行储蓄卡或者未留存影像信息的我行信用卡开通时,我们还需要通过人脸识别的方式补录您的人像信息,否则将无法为您完成开通操作。

如果您不同意提供前述信息,将无法完成“发哒钱包”的开通操作,但不影响其他功能的使用。

6. 信用卡申请

如果您需要在发现精彩 App 申请信用卡,我们需要收集您的:姓名、证件号、常驻城市、教育程度、手机号、短信验证码、人脸信息、身份证照片、本行或他行银行卡卡号、住宅地址、住宅类型、居住年限、婚姻状况、电子邮箱、单位名称、单位地址、单位电话、单位性质、所属行业、职业、任职部门、职位、职位级别、工作时间、年薪、紧急联系人姓名、紧急联系人关系、紧急联系人手机、亲属联系人姓名、亲属联系人关系、亲属联系人手机、证件有效期(选填)、微信号(选填)、车牌号(选填)、住宅电话(选填)、紧急联系人固话(选填)、亲属联系人固话(选填)。如果同时申请附属卡,需要提供附属卡人的:姓名、身份证号、与主卡人关系、住宅地址、职业、工作单位、单位地址、手机号。如果申卡卡片涉及第三方联名,将会传输中文姓名、英文姓名、姓名拼音、身份证号、通讯地址、联系电话、生日、性别、国籍、航司会员号、信用卡卡号后 8 位、联名卡级别(不

同的合作方需要的信息不同，详细参考申卡时的授权协议）在内的所有信息或部分信息至第三方建立会员号或享受对应的积分入账或对应第三方活动。同时我们可能会使用上述信息向中国人民银行金融信用信息基础数据库和其他合法设立的征信机构（包括：百行征信有限公司、朴道征信有限公司）查询您在其中的全部信用信息及信用报告，向有关部门、单位和个人了解和确认您的身份、财产和以上您提供的有关信息用于信用卡申请、信用卡类型评级、额度审批、风险评级。

如果您在申请信用卡操作中同时勾选开通手机支付绑定服务协议（非必选项），我们会在激活时，同步向对应支付平台发送姓名、身份证件号、银联卡卡号、有效期及预留手机号进行核实并开通对应支付平台的手机支付。如果您在申请信用卡操作中同时勾选《用户体验计划协议》（非必选项），我们将会共享姓名、性别、出生日期、证件类型、证件号码、卡产品及级别、卡片额度区间、联系电话、教育程度、单位名称及地址、申卡日期、批核日期及结果给中国人寿保险（集团）公司，用于提供营销活动通知、商业性信息或您可能感兴趣的广告。如果您在申请信用卡操作中同时勾选《“发现精彩”APP服务协议》（非必选项），我们将会获取您的手机号、绑定银行卡信息、证件类型，证件号码、姓名信息进行发现精彩账号注册。如果您在申请信用卡操作中同时选择了额外的服务，请以对应服务的相关协议说明为准。

如果您不同意提供前述信息，可能会导致无法完成信用卡申请操作，但不影响其他功能的使用。

7. 卡片激活

您使用发现精彩 app 激活卡片时，会根据您的卡片激活方式不同，收集个人主动填写或提供的个人隐私信息，包括卡号(若已收到卡)、姓名、证件类型、证件号、银行卡 CVV2、有效期、人脸信息、短信验证码、个人签名、身份证正反面照片在内的所有信息或部分信息，该部分信息用来实名认证核验身份，保证当前持卡人是您本人。同时，会获取设备位置信息，用于交易风险检测。

如果您不同意提供前述信息，将无法完成卡片激活操作，但不影响其他功能的使用。

8. 虚拟卡查询

当您没有登录或者登录的账号没有绑定卡片时，如果您点击查询虚拟卡。此时会同步收集您的证件信息、短信验证码，用来实名认证核验身份查询您名下的虚拟卡。

如果您不同意提供前述信息，将无法进行虚拟卡查询操作，但不影响其他功能的使用。

9. 出境行程备注

在您进行出境行程备注时，需要您提供需要备注的银行卡号、手机号码、出境地区/国家、出境及返程时间以完成对银行卡境外刷卡行为（刷卡地、时间段）的备注。

如果未完全提供以上信息，您可能无法成功进行出境的行程备注，但不影响其他功能的使用。

10. 卡片解除封锁码

当您的卡片因用卡安全问题被封锁交易，如果您点击开通交易，为确保您的账户安全，您可以选择**人脸识别+卡片交易密码**、**人脸识别+银行卡 CVV2 验证**、**人脸识别+短信验证**这三种验证方式中的其中一种方式进行验证后解除交易封锁，根据您选择的验证方式的不同，将会收集您的人脸信息、卡片交易密码、银行卡 CVV2 和**短信验证码**这四种信息中的两种，用于完成身份认证和解除交易封锁操作。

如果您不同意提供前述信息，将无法重新开通卡片交易功能，但不影响其他功能的使用。

11. 申请卡片进度查询

在您查询申请卡片进度时，收集您的**证件号**、**手机号**、**短信验证码**，用于查询您名下的广发信用卡的邮寄进度。

如果您不同意提供前述信息，将无法进行申请卡片进度查询的操作，但不影响其他功能的使用。

12. 办理分期产品

当您在发现精彩使用广发信用卡办理分期产品时，会收集您的**姓名**、**证件类型**、**证件号**、**卡号**、**银行卡 CVV2**、**有效期**、**工作单位**、**住址**、**地理位置**、**学历信息**，该部分信息用来作为核定具体额度作为参考。如若提交办理分期业务，根据您的个人情况，

我们可能会使用上述信息向中国人民银行金融信用信息基础数据库和其他合法设立的征信机构（如：百行征信有限公司、朴道征信有限公司）查询您在其中的全部信用信息及信用报告；同时，根据您的个人情况，我们可能会使用您的人脸信息、身份证正反面照片、短信验证码、App 支付密码、信用卡交易密码作为验证您本人的信息；若您办理的分期类型需要使用收款账户，则需采集您的收款账户信息（包括持卡人姓名、卡类型、收款银行卡号）；如需办理汽车分期业务，则另外需要提供用户电子签名信息、所在单位名称、工作地点、年薪、职业类型、购车城市、车牌品牌、车型、金融方案、购车门店、推荐人信息（可选），用于信用评估和业务办理。

如果您不同意提供前述信息，将无法办理分期产品，但不影响其他功能的使用。

13. 还款

当您在发现精彩使用广发储蓄卡还款时，会校验您的广发储蓄卡卡密，校验通过后才能完成还款。当您使用他行卡储蓄卡还款时，需要采集持卡人姓名、卡类型、扣款银行卡号开通银联跨行还款功能。

如果您不同意提供前述信息，将无法在发现精彩 App 上进行还款操作，但不影响其他功能的使用。

14. 免费转账

当您在发现精彩使用免费转账功能时，需要您输入收款人姓名、收款账号、收款银行、开户地区、开户支行信息和收款人手机号码（选填），以完成相关收款人新增和转账操作。

如果您不同意提供前述信息，将无法在发现精彩 App 上完成转账操作，但不影响其他功能的使用。

15. 申请交易争议

当您通过发现精彩 APP 提交交易争议申请前需您本人同意向银行卡组织及其成员机构(包括 Visa、MasterCard、中国银联、网联及连通)提供相关交易的信息(包括卡号、姓名、交易日期、交易金额、交易内容)及凭证(包括交易单据、收据、发票、退货凭证、截图、说明、邮件及已使用其他方式支付的证明)用于交易争端处理。

如果您不同意提供前述信息，将无法在发现精彩 App 上完成申请交易争议的相关操作，但不影响其他功能的使用。

16. 微信/支付宝授权

您在发现精彩 App 进行授权第三方（微信、支付宝）操作，当您在授权微信时，发现精彩会获取您授权**微信的头像、昵称、Openid、UnionID 信息**；当您在授权支付宝时，发现精彩或获取您的**支付宝头像、昵称、userid 信息**。该授权页面在发现精彩中，会应用于用户参与活动时派发第三方的微信立减金、支付宝红包时用于将奖品派发至用户授权的微信/支付宝账号，若您想解除与第三方微信/支付宝绑定关系，可在发现精彩 App-我的-

账号管理中进行解除，解除后发现精彩 App 不再获取对应的信息。

如果您不同意提供前述信息，将无法进行第三方（微信/支付宝）授权，但不影响其他功能的使用。

17. 理财服务

您在发现精彩进行理财、基金、结构性存款产品的相关交易操作（包括开立理财账户、认/申购产品、赎回产品、客户风险等级测评）时，为了保障相关交易的正常进行，我们需要收集和使用您的姓名、证件类型、证件号码、证件有效期、性别、生日、国籍、职业、地址、联系方式、交易卡号、开户日期、开户行所在地、开户行网点名称、客户签名、客户风险测评等级、设备类型、IP 地址、MAC 地址、经纬度。后续办理撤销、换卡交易时亦会使用前述所列信息。另，风险测评等级测评需要收集用户信息包含（年龄，总资产净值，收入来源渠道，投资比例，是否有较大债务，投资知识，投资经验，投资态度，投资占比，投资期限，投资品类，投资心态），用于更客观的进行风险评估。当您在发现精彩 App 进行合格投资者资格确认时，我们需要收集您的资产证明、投资经历证明，用于审核您所提交的材料是否满足监管法规所要求的合格投资者认定标准。

如果您不同意提供和验证前述信息，将无法使用理财服务相关功能，但不影响其他功能的使用。

18. 在线人工客服

当您在发现精彩转接到在线人工客服进行欠款查询、交易明细查询、卡片注销这类涉及信用卡信息查询及办理业务时，需要您登录发现精彩后查询及办理，并且为保障用卡安全，根据业务风险策略会增加验证以下信息中的若干项：**证件号、卡号、卡片额度、卡片有效期、银行卡 CVV2、短信验证码、电话服务密码、亲属姓名、紧急联系人姓名、学历、账单日、电子邮箱。**

如果您不同意验证前述信息，将无法通过在线人工客服进行查询、办理业务，但不影响其他功能的使用。

19. 个人养老金业务

发现精彩上同步提供个人养老金业务。如果您持有我行银行卡，在您进行个人养老金账号开通操作时，需要您输入（我行信用卡或借记卡）**银行卡号、人脸信息、身份证正反面照片、姓名、身份证号、证件类型、证件有效期、发证机关、国籍、性别、居民身份、职业、详细地址、手机号、短信验证码**，以完成实名验证和账号开通；如果您没有我行银行卡，在您进行补个人养老金账户开通操作时，需要您输入**他行卡卡号、手机号、短信验证码、银行卡 CVV2、卡片有效期、身份证正反面图片**，以完成实名验证和账号开通。如需进行个人养老金账户绑卡操作，需要您输入**卡号、手机号、短信验证码**进行个人身份验证。如需设置独立的个人养老金账户密码，需要您输入**取款密码、卡号、手机号、短信验证码**，已完成实名验证和密码设置。如需重置密码，需要您输入**取款密码、手机号、短信验证码**以完成密码充值操作。如需

进行个人养老金缴存操作，需要验证您的**取款密码**。如需查看完整 CIP 及个人养老金资金账户，需要验证您的短信验证码。如需进行个人养老金账户解绑卡片操作，需要验证您的**手机号、卡片取款密码**。如需申请变更个人养老金账户时，需要获取**位置信息**，并向人社局传输**用户姓名、个人养老金账号和我行个人养老金资金账号**，用于人社局进行账户变更状态处理。如需办理个人养老金资产转移业务，需向人社局传输**用户姓名、个人养老金账号、我行个人养老金资金账号、他行个人养老金资金账号、养老金金额**，用于人社局进行资产转移。当您办理个人养老金定期自动扣款签约（他行卡）时，在完成您的身份验证后，需要提供您的**定期扣款计划和付款银行卡号**，用于开通自动扣款服务。

如果您不同意提供前述信息，将无法在发现精彩 App 上完成个人养老金的相关操作，但不影响其他功能的使用。

（二）下单及支付

1. 为了准确执行您的支付指令，您在消费支付时需要输入您自行设置的发现精彩 App **支付密码**，若支付金额为人民币 5000 元以内（包括 5000 元），需要验证支付密码，若支付金额为人民币 5000 元以上 100000 元以下（包含 100000 元）交易，需要验证支付密码和短信验证码；若您设置了小额轻松付，支持设置的每日累计金额为人民币每日 300/500/800/1000 元，累计付款金额小于您设置的小额轻松付限额，则进行免密支付；如果您不提供上述信息，支付可能无法进行，但不影响其他功能的使用；

2. 当您准备对购物车商品进行结算时，系统会生成商品订单，您需要在订单中至少填写您的**收货人姓名、收货地址以及手机号码**，同时该订单中会载明订单号、您所购买的商品或服务信息、您应支付的货款金额及支付方式；我们收集这些信息是为了帮助您顺利完成交易、保障您的交易安全、查询订单信息、提供客户服务。如果您不同意提供前述信息，则可能无法完成相关的商品交易，但不影响其他功能的使用；

3. 当您向商家付款时，按照法律法规及监管规定，我们需要对商家进行管理（包括：识别、防止其套现或欺诈），同时也为了向您提供账单查询管理功能，我们需要向商家收集您交易的**支付金额、支付对象、支付订单号、商品名称信息**。如果您不同意提供前述信息，则可能无法完成交易，但不影响其他功能的使用；

4. 为规范保险业务行为，保护投保人、被保险人、受益人的合法权益，根据中国银保监会的相关规定，当您进行车险投保交易操作时，我们需要收集您（出单终端）的**IP、MAC 地址、投保人信息（包括姓名、证件类型、证件号、证件有效期的起始日期和截止日期）、被保险人信息（包括姓名、证件类型、证件号、证件有效期的起始日期和截止日期）**，按照监管要求进行实名查验与登记，保障您的投保交易安全和合法权益。如果您不同意提供前述信息，您将无法进行保险投保，但不影响其他功能的使用。

5. 为了让您更安全、更便捷地使用发现精彩 App 所提供的服务，您可选择我们提供的刷脸支付服务，向我们提供您的**脸部**

图像，以核验您的身份；您也可在绑卡认证服务、线下商户扫脸支付服务中应用人脸识别认证方式。您可以通过发现精彩 App

“设置-支付设置-发现精彩 App 支付设置”关闭刷脸支付功能，关闭该功能不影响您正常使用发现精彩 App 的其他功能或服务。如果您不同意提供前述信息，将无法完成开通刷脸支付功能，但不影响其他功能的使用。

（三）识别风险，保障账户安全

为了保障您使用我们服务的安全性，防止您的资金、个人信息被不法分子获取，我们需要记录您使用的发现精彩 App

(com.mapass.example) 服务类别、方式及相关操作信息，包括安卓 /IOS/鸿蒙：设备型号、IP 地址、设备版本信息、网络 Wi-Fi 信息（SSID、BSSID）或运营商信息、所在位置、经纬度信息、发现精彩 App 版本信息、生物识别信息（面部识别、指纹识别结果）以及其他与发现精彩 App 服务相关的日志信息。此外还需获取：安卓/鸿蒙的（SIM 卡数量），安卓/IOS 的（设备名称、Mac 地址、UUID），安卓的（设备硬件序列号、生成唯一设备标识(ANDROID_ID、IMSI、SIM 卡序列号(ICCID)、IMEI、deviceID、MEID)、SIM 卡手机号），IOS 的（IDFV）。

如果您不同意提供前述信息，将无法完成账户风控验证，可能会影响您的账号安全。

（四）生物识别信息收集使用说明

1. 人脸识别

为了保障您的信息安全，在您 App 上使用除了人脸识别登录和人脸识别支付以外的所有涉及人脸识别的相关功能时，我们会收集您的人脸信息，并向第三方机构提供您的部分信息用于核查是否本人人脸信息。

1) 通过向中国人民银行（联系方式：010-66194114）提供您的姓名和证件号，从而实现从中国人民银行查询到您正确的人脸照片，在我行完成人脸识别。或者通过向百行征信有限公司（联系方式：POPI@baihangcredit.com）、朴道征信有限公司（联系方式：protection@pudaocredit.cn）、北京中盾安信科技发展有限公司（联系方式：4001171166），提供您的姓名、证件号、人脸照片，从而实现从这些合作公司获取到正确的人脸识别结果。

2) 我们仅在为您提供 APP 产品及服务目的所必需且合理的期限内或法律法规及监管规定的时限内留存您的人脸信息，存储期限届满后，将删除您的人脸信息。

2. 声纹识别

发现精彩提供声纹登录功能。当您开通使用声纹登录功能时，您需已完成绑卡，开通过程中在经过您的明示同意后，我行将收集您的声纹信息，并通过登录密码确认是您本人开通，采集的声纹信息加密存储到系统后台数据库中，用于声纹登录时进行声纹对比。在您开通和使用声纹登录功能时，需开启麦克风权限以完成声音录入，如果您拒绝授权，将无法正常使用功能。声纹属于您的个人敏感信息，如果您拒绝授权我行采集您的声纹信息，我

行将无法向您提供声纹登录服务，您可通过其他方式进行登录。您在使用声纹相关功能时采集的个人信息不会传输给第三方。当您不需要使用声纹登录功能时，可自行关闭声纹登录功能或注销声纹，当您注销声纹后，我行将删除您的声纹样本。您可以在“设置-密码管理-声纹”中进行声纹相关设置。

（五）系统权限使用情况

1. 涉及**网络权限**的场景（安卓/IOS/鸿蒙）：在您使用发现精彩 App 的过程中，需要获取您的网络访问权限，才能保证发现精彩 App 的正常运行，如您关闭网络访问，将无法正常使用 APP。

2. 涉及**生物信息**(**指纹及 FaceId**)的功能(安卓/IOS/鸿蒙)：在您进行**指纹登录、人脸识别登录、指纹支付、刷脸支付**的操作时可能会访问您设备生物信息（面部 FaceId、指纹）的识别结果用于信息校验。相关的人脸信息、指纹信息仅在您本地设备进行校验，发现精彩 App 仅接受验证结果，不会收集和储存您的设备生物信息。如果您拒绝授权 app 使用**指纹和 FaceId** 的验证结果，不影响您正常使用功能，您可选择其他方式进行登录或者支付，您可在设置-密码管理-面容（指纹）中进行功能开启或关闭。

3. 涉及**相机/摄像头权限**的功能场景（安卓/IOS/鸿蒙）：在您日常使用中涉及人脸识别验证、扫码付、扫码取现、上传头像、上传图片以及便捷输入（对银行卡、身份证进行扫描识别）的功

能时，需获取您的相机权限，如您不授权，将无法正常使用相关功能。

4. 涉及相册（IOS/鸿蒙）/存储（安卓）权限的功能：在您参与发现精彩 App 上的各种活动需保存活动海报或网络图片至本地时，从相册选择图片进行扫码和头像上传，在使用精彩贷、汽车分期、抵押易、养老金、车主平台添加车辆信息、交易争端、修改证件信息/职业信息、智能客服过程中需要上传、保存图片或者文件时，需要获取您的相册/存储权限进行图片或者文件的上传、保存，如您不授权，将无法正常使用相关功能。

5. 涉及定位权限的功能场景（安卓/IOS/鸿蒙）：1）在您浏览首页楼层推荐信息、饭票商圈、商户详情、饭票优惠券详情、优惠买单页、万事达活动时，或进行“去买单”、“纯券核销”的操作时，或使用全局搜索-涉及优惠券、商户、商圈的搜索时，我们会基于您所在位置的个性化服务推荐，为您获取您附近的活动信息、优惠商户信息、电影、出行服务；2）您在进行网点查询、权益预约、权益服务网点查询、车险查询城市、使用约饭功能、卡片申请、激活的操作时；3）在进行刷脸付操作时；4）在进入贵宾厅专区时；5）在使用道路救援、机场接送服务时。

在以上提到的场景 1）、2）、4）、5）我们会在征得您的同意的情况下使用您的位置信息，在您拒绝的情况下也不影响功能的使用；场景 3）功能由于监管要求，必须要在每次使用时上

送位置信息,因此 若您不同意授权位置信息,则无法使用场景 3) 所述功能。

6. 涉及**短信读取权限**的功能场景(安卓): 在注册、登录、设置/重置密码、支付、卡片激活、加挂卡片、在资料管理功能修改个人信息、转账、还款、生活缴费、注销发现精彩、解除账户/卡片冻结、申卡进度查询、使用智能客服、修改调整交易/消费设置、查看卡片信息、办理(精彩贷、汽车分期、掌上取现、溢缴款、轻松 YI 贷、财智金、轻享卡、薪惠金、自动还款、额度管理调整、养老金、二类户)相关业务触发短信验证码时,可帮您自动填充短信验证码信息,需获取您的短信读取权限,如您不授权,您可自行输入短信验证码,不影响您使用相关功能。

7. 涉及**读取剪切板权限**的功能场景(安卓/IOS/鸿蒙): 在使用验证短信验证码、卡号复制粘贴、身份证复制粘贴、活动口令快捷跳转、文字复制粘贴功能时,为方便您使用剪切板快捷进行文本粘贴操作,需使用您的剪切板读取权限。如果您关闭剪切板功能后会导致文本粘贴功能无法在 App 上正常使用。

8. 涉及**通讯录读取权限**的功能场景(安卓/IOS): 速贷财智金-添加联系人信息时、转账时填写信息时、话费充值功能填写手机号时、或者在参加好友推荐办卡活动时,为了使您获得更好的使用体验,自动输入您通讯录中联系人的信息;在获得您的同意下,需获取您的**通讯录信息**读取权限,如您不授权,您可自行输入联系人信息,不影响您使用相关功能。

9. 涉及**读取手机状态和身份**的功能场景（安卓）：读取设备硬件信息，获取您的设备标识、设备状态信息，判断账户与设备的关联关系，通过技术和风控规则判断登录的安全性，用于发现精彩交易欺诈风险防控，保障用户登录、支付、转账时的交易安全，如您不授权，不影响您正常使用功能。

10. 涉及**读取日历设置提醒事项**的功能场景（安卓/IOS/鸿蒙）：领券中心-限时秒杀券提醒、非营业时间（每天 21:00 至次日 9:00）的信用卡视频激活页面、商城预约商品提醒、拼团活动开团提醒、广发日秒杀活动、饭票超值抢购-限时秒杀的应用场景下设置提醒时，需获取您的读写日历权限，如您不授权，无法获得相关功能的提醒服务，但不影响您正常使用业务功能。

11. 涉及**麦克风权限或更改音频设置**的功能场景（安卓/IOS/鸿蒙）：在您使用声纹登录、语言搜索功能、设置语音唤醒、语音播报功能时或者使用视频激活、网络电话时，需获取您的**麦克风权限或更改音频设置**权限，如您不授权，将无法使用相关功能。

12. 涉及**应用程序读取权限**的场景（安卓）：在您使用发现精彩 App 的过程中读取**应用软件列表（获取当前正在运行程序）**，用于判断发现精彩是否在前台运行，检测 APP 是否被其他恶意仿冒程序实施界面劫持攻击，以提示用户注意操作风险，进行发现精彩交易欺诈风险防控，保障用户登录、支付、转账时的交易安全，如您不授权，不影响您正常使用 APP。

13. 涉及**悬浮窗权限**的功能场景（安卓/iOS）：在您使用网络电话或在发现精彩 App 观看直播时，可能会需要获取您的悬浮窗权限，如您不授权，无法打开悬浮窗使用相关功能。

14. 涉及**消息推送(通知)权限**的功能场景(安卓/iOS/鸿蒙)：接收交易信息、产品活动及优惠信息，包括：动账消息、活动消息；您可以在发现精彩 App “消息” - “交易助手”中查看；为了保障您的账户和资金安全，账户交易提醒暂不支持退订，但可通过“我的-设置” 关闭接受消息通知，关闭消息推送权限不再接收相关消息推送提醒。

15. 涉及**读取手机安装包权限**的功能场景（安卓）：使用分享功能需调起其他 App 时，用于判断 App 是否安装，如您不授权，会影响分享功能正常使用。

16. 涉及**获取传感器信息（加速度传感器）**的功能场景（安卓）：用于关爱版的摇一摇后访问语音助手功能，如您不授权，无法使用该功能，你可在关爱版设置功能中关闭该功能，关闭后不获取相关传感器信息。

17. 涉及**蓝牙权限**的功能场景(iOS)：使用数字人语音导航、客服功能时，需获取您的蓝牙权限，如您不授权，可能会影响您连接耳机后正常使用功能。

18. 涉及**个性化推荐**的功能场景（安卓/iOS/鸿蒙）：为了满足您的个性化需求，保障您的账户和资金安全，维护、改进我们的产品或服务质量，我们可能对您服务使用情况的相关信息（包

括浏览及点击信息、订单信息、兴趣爱好)进行综合统计、分析形成用户标签和画像维度,将会获取您的兴趣爱好和消费习惯,通过此类信息我们可能会向您推荐或展示您可能感兴趣的产品或服务信息,您将享受到更加准确、个性、流畅及便捷的服务。如果您不希望使用我们的个性化推荐服务,您可以在“我的”首页通过“设置”->“账号管理”->“更多功能”->“个性化推荐设置”关闭个性化推荐服务。发现精彩 App 个性化推荐服务的关闭,将在您关闭该功能并重启 App 后生效。关闭后,您将不再看到专为您定制的个性化内容,我们将更换为其他非定制的内容。您在关闭个性化推荐后,仍可再次打开使用该服务。

我们在向您提供如上相关服务时,会向您说明信息收集的范围与目的,并征得您的同意后方收集提供相应服务所必要的您的信息。我们会按照本隐私政策约定使用、存储、对外提供及保护您的信息;如果您选择不提供前述信息,将无法获得上述功能所提供的最佳服务体验,但不会影响您正常用卡权益与服务。如果您需要查看发现精彩 App 使用的权限情况,则可在发现精彩 App “我的”首页,通过“设置-授权设置”进入授权管理界面进行查看和设置(包括消息通知权限、定位权限、通讯录权限、摄像头/相机权限、存储/相册权限、麦克风权限、短信权限、日历提醒事项权限、电话权限、剪切板读取权限),或者通过手机系统“设置-应用权限管理”(不同手机的应用权限管理路径可能

略有不同)中查看和设置,如果您关闭了这些授权,我们将不再收集和使用您的这些信息。

(六) 其他收集和使用您个人信息的情形

我们会收集您与客户服务团队联系时提供的信息及您参与问卷调查、意见反馈时向我们发送的信息,以便于为您提供更好的服务。

(七) 根据相关法律法规及国家标准,在以下情形中,我们可能会依法收集并使用您的个人信息无需征得您的同意

1. 为订立、履行个人作为一方当事人的合同所必需,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;

2. 为履行法定职责或者法定义务所必需;

3. 为应对突发公共卫生事件,或者紧急情况下为保护自然人的生命健康和财产安全所必需;

4. 为公共利益实施新闻报道、舆论监督等行为,在合理的范围内处理个人信息;

5. 依照《中华人民共和国个人信息保护法》规定在合理的范围内处理个人自行公开或者其他已经合法公开的个人信息;

6. 法律、行政法规规定的其他情形;

当我们要将信息用于本隐私政策未载明的其他用途时,会按照法律法

规及国家标准的要求以确认协议、具体场景下的文案确认动作形式再次征求您的同意。

（八）在您终止使用发现精彩 App 服务后，我们会停止对您的信息的收集和使用，法律法规或监管部门另有规定的除外。如果我们停止运营，我们将及时停止收集您个人信息的活动，将停止运营的通知以逐一送达或公告的形式通知您，并对所持有的您的个人信息进行删除或匿名化处理，对于法律、行政法规规定的保存期限未届满，或者删除个人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。

二、我们如何使用 Cookie 和同类技术

（一）关于 Cookie 和同类技术

Cookie 是包含字符串的小文件，在您登入和使用网站或其他网络内容时发送、存放在您的计算机、移动设备或其他装置内（通常经过加密）。Cookie 同类技术是可用于与 Cookie 类似用途的其他技术。

目前，我们主要使用 Cookie 收集您的个人信息。您知悉并同意，随着技术的发展和我们的产品和服务的进一步完善，我们也可能使用 Cookie 同类技术。

（二）我们如何使用 Cookie 和同类技术

为了您在使用发现精彩 App 期间获得更好的用户体验，我行会在您的移动设备本地保存一些个人用户信息的加密缓存文件，包括：登录手机号、登录证件号、客群标识、手势密码轨迹

路径的加密值以及位置信息。借助于此类缓存文件能够让您更方便快捷的登录和使用发现精彩 App。

位置信息是指您开启设备定位功能并使用我们基于位置信息提供的相关服务时，我们收集的有关您地理位置的信息。您可以通过关闭定位功能随时停止我们对您的地理位置信息的收集。

如果您的浏览器允许，您可以通过您的浏览器的设置以管理、（部分/全部）拒绝 Cookie 与/或同类技术；或删除已经储存在您的计算机、移动设备或其他装置内的 Cookie 与/或同类技术，从而实现我们无法全部或部分追踪您的个人信息。您如需详细了解如何更改浏览器设置，请具体查看您使用的浏览器的相关设置页面。您理解并知悉：我们的某些产品/服务只能通过使用 Cookie 或同类技术才可得到实现，如您拒绝使用或删除的，您可能将无法正常使用我们的相关产品与/或服务或无法通过我们的产品与/或服务获得最佳的服务体验，同时也可能会对您的信息保护和账号安全性造成一定的影响。

三、我们如何存储和保护您的个人信息

我们深知个人信息对您的重要性，我们非常重视个人信息安全，并尽力采取一切合理可行的措施，保护您的个人信息。

（一）个人信息的存储地点和期限。我们所收集的个人信息将存储于中国境内，并依据法律、法规以及监管要求至少保存至与您结束服务关系后 5 年，结束服务后个人信息进行逻辑删除，

将不可访问。对于法律、行政法规规定的保存期限未届满，或者删除个人信息从技

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。

（二）我们所采取的安全保护措施。为保障您的信息安全，我们采用符合业界标准的安全防护措施来尽量降低您的信息被泄露、毁损、误用、非授权访问、非授权披露和更改的风险。发现精彩 App 的网络服务采取了传输层安全协议加密技术，通过 https 方式提供浏览服务，确保用户数据在传输过程中的安全；采用业界标准的加密技术对传输内容进行加密；采取加密技术对用户个人信息进行加密保存；采用安全技术对发现精彩 App 进行完整性校验；采用严格的数据访问权限控制、使用专用网络通道及网络代理，避免数据被违规使用。

同时我们设立了信息安全保护专职部门，建立了相关内控制度，对可能接触到您的信息的工作人员和合作商户采取最小必要授权原则；对工作人员及合作商户处理您的信息的行为进行系统监控，同时要求可能接触到您个人信息的所有人员和合作商户履行相应的保密义务，如未能履行这些义务，相关的工作人员及商户可能会被追究法律责任或被终止与发现精彩 App 的合作关系。我们会不断对工作人员培训相关法律法规及隐私安全准则和安全意识强化宣导，并每年组织全体工作人员参加安全考试。另外，

我们每年还会聘请外部独立第三方对我们的信息安全管理体系进行评估。

(三) 互联网并非绝对安全的环境,我们强烈建议您不要通过电子邮件、短信、即时通讯(聊天软件)交流方式发送您的个人信息。请您务必妥善保管好您的发现精彩 App 登录名、登录密码、交易密码、证件号码及其他身份要素。您在使用发现精彩 App 服务时,我们会通过您的登录手机号码、登录密码或其他快捷登录密码。包括:指纹、Face ID、手势密码来识别您的身份。一旦您泄漏了前述信息,您可能会蒙受损失,并可能产生对您不利的法律后果。因此,您有责任妥善保管前述信息,如果因为您丧失对上述信息的掌控并导致发生任何风险或资金损失的,您将自行承担相应后果与责任。如果您发现发现精彩 App 登录名及密码或其他身份要素可能或已经泄露时,请您立即与我行客服人员取得联系,以便我们及时采取相应措施以避免或降低相关损失。

(四) 互联网环境并非绝对安全,如果因我们的物理、技术或管理防护设施遭到破坏,导致您的个人信息被非授权访问、公开披露、篡改或毁坏,导致您的合法权益受损,我们将承担相应的法律责任。

(五) 在不幸发生个人信息安全事件后,我们将按照法律法规的要求,及时向您告知:安全事件的基本情况 and 可能的影响、我们已采取或将要采取的处置措施、您可自主防范和降低风险

建议、对您的补救措施。我们将及时将事件相关情况以推送通知、发送邮件/短消息、电话方式告知您，难以逐一告知个人信息主体时，我们会采取合理、有效的方式发布公告。同时，我们还将按照监管部门要求，主动上报个人信息安全事件的处置情况。

（六）为应对个人信息泄露、损毁和丢失可能出现的风险，我们已制定了多项制度，明确安全事件、安全漏洞的分类分级标准及相应的处理流程。也为安全事件建立了应急响应方案，按照安全事件处置规范要求，针对不同安全事件启动安全预案，进行止损、分析、定位、制定补救措施、联合相关部门进行溯源和打击。

四、我们如何对外提供您的个人信息

（一）共享

我们承诺对您的个人信息进行保密。除法律法规及监管部门另有规定外，我们仅在以下情形中与第三方共享您的个人信息。在将信息提供给第三方前，我们将尽商业上合理的努力评估该第三方收集信息的合法性、正当性、必要性。我们会与第三方签订相关法律文件并要求第三方处理您的个人信息时遵守法律法规，尽力要求第三方对您的信息采取保护措施。

1. 与授权合作伙伴共享

发现精彩 App 的某些服务将由授权合作伙伴提供。我们会在征得您同意后与合作伙伴共享您的某些个人信息，但仅为实现本隐私政策中声明的目的。

(1) 为了让您完成交易、实现交易目的，我们需要向您的交易相对方提供交易账号信息；

(2) 发现精彩 App 的以下扩展业务功能或服务由第三方提供或由我们与第三方共同提供，这些第三方包括：保险公司、理财子公司、银行卡组织、非银行支付机构、联名卡合作方、消费金融合作方、信托机构合作方、资信机构、服务供应商、合作机构或组织，这些产品或服务有：支付结算、联名卡服务、代理销售保险、信贷产品推荐、增值服务、金融服务。

具体如下：

1. 您通过发现精彩 App 购买金融产品时，我们需要向合作金融机构提供您的姓名、证件类型、证件号、证件到期日、性别、国籍、手机号、职业、银行账号、通讯地址、邮政编码，以保证您完成购买流程合规性要求以及保证您的资产准确无误的登记；

2. 当您通过发现精彩 App 办理保险产品（保险产品由包括招商信诺人寿保险有限公司、同方全球人寿保险有限公司、中国人寿财产保险股份有限公司、太平财产保险有限公司、众安在线财产保险股份有限公司、泰康在线财产保险股份有限公司、平安健康保险股份有限公司、太平人寿保险有限公司、中国人寿保险股份有限公司在内的保险公司提供）投保业务时，我们需要将投保人、被保险人及受益人的姓名、手机号码、家庭住址、照片、证件类型、证件号码、证件照片、个人年收入、家庭年收入、婚

姻状态、健康信息(可能包括:个人因生病医治产生的相关记录:病症、住院志、医嘱单、检验报告、手术及麻醉记录、护理记录、用药记录、药物食物过敏信息、生育信息、以往病史、诊治情况、家族病史、现病史、传染病史;与个人身体健康状况产生的相关信息:体重、身高)、国籍、职业、居民类型、居民纳税信息、工作单位信息提供给相应保险公司,用于保险产品的投保;

3. 您在通过发现精彩 App 的国寿联盟功能(由中国人寿集团公司提供),进行 AI 数据测算服务进行资产配置测算时,可能会需要您主动输入相关的个人信息(包括性别、年龄、城市、家庭收入、投资偏好、职业及生活安全性)才能完成测算;在国寿联盟内浏览和购买保险产品时,需要您跳转到对应保险产品提供公司的保险产品详情页面,国寿联盟功能内的相关保险产品均为国寿集团下辖公司的产品,在前往相关页面时会跟您再次确认后继续,请您在仔细甄别确认后进行相关的浏览和购买操作;

4. 您通过发现精彩 App 进行水电煤生活缴费时,我们需要把您填写的户号和姓名信息提供给合作的公共事业单位,才能使您完成缴费;

5. 您通过发现精彩 App 购买产品时,我们需要与第三方共享您的订单信息,向物流服务供应商共享您的收货人姓名、收货地址、邮编以及手机号码信息才能安排送货。因此,我们将遵循合法、正当、必要原则将您的信息提供给为您服务的第三方,以便您可以获取您所需要的第三方产品或服务。如果您同意向第三

方提供您的信息，第三方可能会根据其所提供的产品或服务需要而联系您。在您使用第三方提供的产品或服务时，我们还将会以页面(宣传)说明、弹窗、客户协议形式告知、提示相关风险及/或征求您的同意；

6. 您通过发现精彩进入饿了么页面(由拉扎斯网络科技(上海)有限公司提供)后，H5 页面会弹出申请授权**定位**的请求用于为您提供外卖服务，您需输入**手机号**和**验证码**用于注册/登录**饿了么账号**，我们不记录您在合作方页面输入的信息，并在您进入第三方页面时提示您将进入第三方页面；

7. 您通过发现精彩进入捷停车优惠券包购买页面，相关服务将和责任由商悦互享(广州)科技有限公司承担，需收集您的**手机号**用于登录第三方服务与权益购买后的发放、在线下使用权益时作为核销的依据。

8. 您通过发现精彩进入团油加油服务页面后(由江苏通卡数字科

技有限公司提供服务)，需收集您的**手机号**、**位置信息**用于登录第三方服务、权益购买后的发放、在线下使用权益时作为核销的依据，以及展示您所在地的门店信息。

9. 您通过发现精彩进入道路救援权益服务页面后(由浙江元通汽车救援服务有限公司提供)，当您需要下单时您可能需输入**电话号码**、**地址信息**、**车牌号**等信息进行下单，用于核实服务资格及救援人员联系您和提供救援服务，我们不记录您在合作方页

面输入的信息，并在您进入第三方页面时提示您将进入第三方页面；如服务遇到问题可拨打客服热线：4000696296；

10. 您通过发现精彩进入广发商城页面（由广发银行股份有限公司、广发银行股份有限公司信用卡中心、湖南羊小发电子商务有限公司提供）后，我们需要获取您的**加速度传感器**和**陀螺仪传感器**，用于判断是否存在设备伪造，是否是真人操作以及是否在手机模拟器环境，同时还需要获取您的**网络类型**，用于辅助分析判断该设备是否使用了有效运营商。

11. 您通过发现精彩进入话费充值页面（由上海鸿联九五信息技术有限公司、江苏小旗欧飞科技有限公司、深圳市年年卡网络科技有限公司、武汉福禄网络科技有限公司提供）后，您需输入**手机号**用于话费充值，我们不记录您在合作方页面输入的信息，并在您进入第三方页面时提示您将进入第三方页面；

12. 您通过发现精彩进入租车页面（由广州力挚安盈科技有限公司提供）后，请您在租车预定时需要提供**手机号**和**驾驶人信息**进行授权登录和租车服务，我们不记录您在合作方页面输入的信息，并在您进入第三方页面时提示您将进入第三方页面；

13. 您通过发现精彩进入免税购物页面（由波塔斯科技有限公司提供）后，您需要授权您的发现精彩登录**手机号**登录合作方平台，以方便您进行商品浏览操作，当您需要购买产品时您需输入**姓名、电话号码、身份证、收货地址信息**进行下单，我们不记

录您在合作方页面输入的信息，并在您进入第三方页面时提示您将进入第三方页面；

14. 您通过发现精彩进入旅游出行页面（慧途旅游、途牛旅游、酒店、机票、火车票的旅游出行服务依次由常州慧途旅行社有限公司、南京途牛国际旅行社有限公司、深圳市港捷旅国际旅行社有限公司、广州一起飞国际旅行社有限公司、深圳市易订宝科技有限公司提供）后，您需输入**手机号、验证码、出行人姓名、身份证、邮箱信息**用于订购机票火车票酒店门票类旅游出行产品，我们不记录您在合作方页面输入的信息，并在您进入第三方页面时提示您将进入第三方页面；

15. 您通过发现精彩进入车主服务页面（途虎养车、盛大汽车的汽车服务依次由上海阑途信息技术有限公司和上海盛世大联汽车服务有限公司提供）后，您需输入**手机号、验证码、车型信息**，以购买对应车型的商品和服务，我们不记录您在合作方页面输入的信息，并在您进入第三方页面时提示您将进入第三方页面；

16. 您通过发现精彩进入影娱充值页面（由武汉福禄网络科技有限公司提供）后，如果您购买的是卡密商品，您需输入**提取码**进行下单支付，如果您购买的是会员或游戏类直充商品，您需输入**手机号，账号，游戏账号，游戏分区**信息进行下单支付，不同的产品输入信息有所不同，我们不记录您在合作方页面填写的信息，并在您进入第三方页面时提示您将进入第三方页面；

17. 您通过发现精彩进入去加油业务（佰付美去加油、分乐加油的加油服务，依次由陕西维纳传媒股份有限公司、广州分乐信息科技有限公司提供）后，H5 页面会弹出申请授权**定位**的请求用于为您提供加油服务，您需输入**手机号码**和**验证码**进行注册登录合作方平台，当您需要加油时，需要输入**车牌号**进行下单支付，我们不记录您在合作方页面填写的信息，并在您进入第三方页面时提示您将进入第三方页面；

18. 您通过发现精彩进入电影票页面（由上海金保证网络科技有限公司提供）后，H5 页面会弹出申请授权**定位**的请求用于为您提供订电影票服务，您需输入**手机号**和**验证码**用于接收电影票预订信息，我们不记录您在合作方页面输入的信息，并在您进入第三方页面时提示您将进入第三方页面；

19. 您通过发现精彩进入龙腾出行页面（由广州龙腾出行网络科技有限公司提供）后，需要您授权您的发现精彩登录**手机号**同步登录龙腾出行平台以方便您进行出行预订操作，我们不记录您在合作方页面输入的信息，并在您进入第三方页面时提示您将进入第三方页面；

20. 您通过发现精彩进入瑞幸咖啡页面（由瑞幸咖啡（北京）有限公司提供）后，您需要授权您的发现精彩登录**手机号**登录合作方平台用于浏览和预订咖啡操作，当您需要下单时您需输入**姓名**、**电话号码**、**收货地址**信息进行下单，我们不记录您在合作方

页面输入的信息，并在您进入第三方页面时提示您将进入第三方页面；

21. 您通过发现精彩进入商超优惠页面（由上海银商电子商务有限公司提供）后，H5 页面会弹出申请授权**定位**的请求用于展示您所在地的门店信息。我们不记录您在合作方页面输入的信息，并在您进入第三方页面时提示您将进入第三方页面；

22. 您通过发现精彩进入奈雪的茶页面（由奈雪餐饮管理有限公司提供）后，您需输入**手机号码**和**验证码**进行注册登录合作方平台，当您需要购买饮品茶点时，需要输入**姓名**、**收货地址**、**手机号**信息进行下单支付，我们不记录您在合作方页面输入的信息，并在您进入第三方页面时提示您将进入第三方页面；

23. 您通过发现精彩进入南方电网的页面（由南方电网有限责任公司提供），当您需要使用南方电网提供的缴纳电费、预存电费、电费代扣服务时，需要输入**用户编号**、**付款人姓名**和**付款账户**信息，同时南方电网会根据您提供的信息返回**结算户号**、**用电地址**信息，用于完成相关业务，否则无法办理该业务；

24. 您通过发现精彩进入商旅平台页面后（由广州龙腾出行网络科技有限公司、北京悦途出行科技（集团）股份有限公司提供），您需要授权您的发现精彩**登录手机号**登录合作方平台用于浏览、兑换、购买操作，当您需要下单时您可能需输入**姓名**、**电话号码**、**证件类型**、**证件号码**信息进行下单，我们不记录您在

合作方页面输入的信息，并在您进入第三方页面时提示您将进入第三方页面；

25. 您通过发现精彩进入导医导诊或健康体检页面后（由元化医疗咨询服务（上海）有限公司提供），您需要授权您的发现精彩**登录手机号、信用卡号（脱敏）、身份证号（后 4 位）**信息登录合作方平台，核实客户服务资格及用于浏览、预约、查询操作，当您需要下单时您可能需输入**姓名、电话号码、证件类型、证件号码、收货地址**信息进行下单，我们不记录您在合作方页面输入的信息，并在您进入第三方页面时提示您将进入第三方页面；

26. 在您通过发现精彩 App 进行饭票浏览、交易时，涉及到与第三方商家（合作商家有：瑞幸咖啡、霸王茶姬、喜茶、奈雪的茶、蜜雪冰城、麦当劳、肯德基、必胜客、达美乐、陶陶居、百果园、屈臣氏、名创优品、美宜佳、海底捞、COCO 都可、TIMS 咖啡）的合作业务，您需要授权您的**手机号**进行购买和权益入账，授权**位置信息**获取最近商家地址前往使用，同时在您下单或使用时，您可能也需要输入**姓名、电话号码、收货地址**，以完成下单操作。我们不记录您在合作方页面填写的信息，并在您进入第三方页面时提示您将进入第三方页面；

27. 在您通过发现精彩 App 参与活动（活动类型有：随机抽奖、选奖、兑换选奖、报名、任务、刮卡活动、买一赠一、签到、超级刷刷刷）在活动页面领取三方合作商（合作商有：微信、支付宝、抖音、航司、酒店、保险、瑞幸咖啡）的奖品，以及通过

“发现精彩 App-我的-我的奖品页面”进行三方合作商奖品重新领取和查看使用的时候，我们将获取您的**手机号、三方合作商会员号、三方昵称**以方便您能成功领取奖品并入账使用，您可能需要输入**姓名、电话号码、收货地址**以完成奖品领取和使用。在授权或者输入的时候，您可以随时选择不授权或不输入。我们不记录您在合作方页面填写的信息，并在您进入第三方页面时提示您将进入第三方页面；

28. 您通过发现精彩进入途虎养车服务页面（为您提供洗车、打蜡、空调清洗、轮胎服务等），相关服务将和责任由上海阑途信息技术有限公司承担，需收集您的**手机号、位置信息**用于登录第三方服务、权益购买后的发放、在线下使用权益时作为核销的依据，以及展示您所在地的门店信息。

29. 您通过发现精彩进入途虎养车服务页面（为您提供的保养服务），相关服务将和责任由上海阑途信息技术有限公司承担，需收集您的**手机号**用于登录第三方服务、权益购买后的发放、在线下使用权益时作为核销的依据。

30. 您通过发现精彩进入分乐加油服务页面，相关服务将和责任由广州分乐信息科技有限公司承担，需收集您的**手机号、位置信息**用于登录第三方服务、权益购买后的发放、在线下使用权益时作为核销的依据，以及展示您所在地的门店信息。

31. 您通过发现精彩进入盛大养车服务页面，道路救援、接送机、年检代办、臭氧杀菌等服务将和责任由上海盛世大联汽车

服务股份有限公司承担，需收集您的**手机号、位置信息**用于登录第三方服务、权益购买后的发放、在线下使用权益时作为核销的依据，以及展示您所在地的门店信息。

32. 您通过发现精彩进入代驾服务页面，相关服务将和责任由杭州快智科技有限公司承担，需收集您的**手机号、订单号、订单创建时的位置信息、结束时您的位置信息、订单服务时间、订单完成状态及实际里程、订单的总金额、您享有的权益信息、及您支付的金额**，用于提供代驾服务。

33. 您通过发现精彩进入租租车服务页面，相关服务将和责任由广州力挚网络科技有限公司承担，需收集您的**手机号**用于登录第三方服务。

34. 您通过发现精彩进入机票及出行相关服务的预订页面，相关服务和责任将由广州一起飞国际旅行社有限公司承担，需收集您的**手机号**用于登录第三方服务。

35. 您通过发现精彩进入酒店及出行相关服务的预订页面，相关服务和责任将由深圳市易订宝科技有限公司承担，需收集您的**手机号**用于登录第三方服务。

36. 您通过发现精彩进入酒店及出行相关服务的预订页面，相关服务和责任将由深圳市港捷旅国际旅行社有限公司承担，需收集您的**手机号**用于登录第三方服务。

37. 您通过发现精彩进入免税购物及出行相关服务的预订页面，相关服务和责任将由波塔斯（北京）科技有限公司承担，需收集您的**手机号**用于登录第三方服务。

38. 您通过发现精彩进入酒店、门票及出行相关服务的预订页面，相关服务和责任将由常州慧途旅行社有限公司承担，需收集您的**手机号**用于登录第三方服务。

39. 您通过发现精彩进入问界汽车服务页面（由华为终端有限公司提供服务），需收集您的**手机号**作为合作方邀约试驾购车时的联络依据。

40. 您通过发现精彩进入智界汽车服务页面（由华为终端有限公司提供服务），需收集您的**手机号**作为合作方邀约试驾购车时的联络依据。

41. 您通过发现精彩进入上汽大众汽车服务页面（由上汽大众汽车有限公司提供服务），需收集您的**手机号**作为合作方邀约试驾购车时的联络依据。

42. 您通过发现精彩进入酒店、门票及出行相关服务的预订页面，相关服务和责任将由南京途牛国际旅行社有限公司承担，需收集您的**手机号**用于登录第三方服务。

43. 您通过发现精彩进入风牛汽车充电券服务页面，相关服务和责任将由广州风牛网络科技有限公司承担，需收集您的**手机号、位置信息**用于登录第三方服务、权益购买后的发放、在线

下使用权益时作为核销的依据，以及展示您所在地的优惠券使用场所信息。

44. 您通过发现精彩进入出行权益领取页面，相关服务可能涉及收集您的**手机号**用于登录及领取第三方服务。相关责任由上海聚益文化传媒有限公司承担。

45. 网页、产品权益及服务由广州智赢万世市场管理有限公司提供，将授权您在活动内用于相关权益购买和领取发放的**行权人手机号**信息，信息留存期限为一年。

46. 您通过发现精彩进入 Visa 务页面后（由威富通科技有限公司提供服务），需收集您**卡号**作为合作方进行活动权益发放的接收账号，在作为达标活动条件客户发放的依据。

47. 您通过发现精彩进入饭票“周五甄选”全国精选餐厅，专属预定礼遇。相关服务和责任将由中国银联股份有限公司承担，需要收集您的精确位置，以更准确的提供服务。

48. 您通过发现精彩进入万事达服务页面后（由广州智赢万世市场管理有限公司提供服务），需收集您的**手机号、卡号**作为合作方进行活动权益发放的接收账号，在作为达标活动条件客户发放的依据。为验证卡片有效性，持卡人需要提供持有的万事达卡的**卡号、CVC2 和卡片有效期**。为协助您完成权益所对应服务的预订、方便您使用相关服务，您需要根据具体权益活动页面的提示和要求提供服务预订所必要的个人信息（**姓名、手机号码**），以便我们可以将该等信息提供至为您提供服务的特定的合作伙

伴。在您领取或使用相关权益后,我们也会根据合作伙伴的反馈展示与您权益核销、服务预订和使用有关的信息,您可以在“我的权益”页面进行查看。

49. 您通过发现精彩进入银联国际服务页面后(由银联国际有限公司提供服务),需收集您的**手机号、卡号**作为合作方进行活动权益发放的接收账号,在作为达标活动条件客户发放的依据。

50. 您通过发现精彩进入美国运通服务页面后(由连通(杭州)技术服务有限公司提供服务),需收集您的**手机号、卡号**作为合作方进行活动权益发放的接收账号,在作为达标活动条件客户发放的依据。

51. 网页、产品、权益及服务由北京新赛点体育投资股份有限公司提供,您同意授权北京新赛点体育投资股份有限公司保留您在本活动内用于相关服务预定的行权人信息(包括:**姓名、手机号码、卡号前六后四位**)。

(3) 如果您选择参与我们和第三方联合开展的抽奖、竞赛或类似推广活动,我们可能与其共享活动过程中产生的、为完成活动所必要的信息,以便第三方能及时向您发放奖品或为您提供服务,我们会依据法律法规或国家标准的要求,在活动规则页面或通过其他途径向您明确告知需要向第三方提供何种个人信息;

(4) 委托处理。为了提升信息处理效率,降低信息处理成本,或提高信息处理准确性,我们可能会委托有能力的我们的关联公司或其他专业机构代表我们来处理用户信息,但我们会通过书面

协议、现场审计方式要求受托公司遵守严格的保密义务及采取有效的保密措施，禁止其将这些信息用于未经您授权的用途。在委托关系解除时，受托公司不再保存个人信息。我们承诺对此负责。

2. 投诉处理

当您投诉他人或被他人投诉时，为了保护您及他人的合法权益，维护绿色购物环境，我们可能会将您的**姓名及有效证件号码、联系方式、投诉相关内容**提供给消费者权益保护部门及监管机关，以便及时解决投诉纠纷，但法律法规明确禁止提供的除外。

3. 其他共享情形

事先获得您明确同意的情况下，我们会在法律法规允许且不违背公序良俗的范围内，依据您的授权范围与第三方共享您的信息。

（二）转让

我们不会将您的个人信息转让给任何公司、组织和个人，但以下情况除外：

1. 事先向您告知接收方的名称或者姓名、联系方式、处理目的、处理

方式和个人信息的种类并征得您的明示同意；

2. 根据法律法规或强制性的行政或司法要求；

3. 在涉及合并、分立、解散、被宣告破产时，如果涉及到个人信息的

转让，我们会向您告知接收方的名称或者姓名、联系方式、处理目的、处理方式和个人信息的种类，我们会在要求新的持有您个人信息的公司、组织继续受本隐私政策的约束。如果变更个人信息使用目的，则我们将要求该公司、组织重新向您征求授权同意。

（三）披露

原则上我们不会将您的信息进行公开披露，但以下情况除外：

1. **获得您的明确同意：**如果确需公开披露时，我们会向您告知公开披露的目的、披露信息的类型及可能涉及的敏感信息，并征得您的明确同意；

2. **基于法律的披露：**在法律、法规的要求、强制性的行政执法或司法要求所必须提供您个人信息的情况下，我们可能会依据相关要求的个人信息类型和披露方式披露您的个人信息。在符合法律法规的前提下，当我们收到上述披露信息的请求时，我们会要求必须出具与之相应的法律文件，包括传票或调查函。我们坚信，对于要求我们提供的信息，应该在《中华人民共和国个人信息保护法》和相关法律法规允许的范围内尽可能保持透明。我们对所有请求都将进行慎重的审查，以确保其具备合法依据，且仅限于执法部门因特定调查目的且有合法权利获取的数据。

（四）共享、转让、公开披露您的信息时事先征得您的授权同意的例外在以下情形中，我们可能会依据相关法律法规及国家标准共享、转让、公开披露您的个人信息无需事先征得您的同意：

1. 为订立、履行个人作为一方当事人的合同所必需，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；

2. 为履行法定职责或者法定义务所必需；

3. 为应对突发公共卫生事件，或者紧急情况下为保护自然人的生命健康和财产安全所必需；

4. 为公共利益实施新闻报道、舆论监督等行为，在合理的范围内处理个人信息；

5. 依照《中华人民共和国个人信息保护法》规定在合理的范围内处理个人自行公开或者其他已经合法公开的个人信息；

6. 法律、行政法规规定的其他情形；

五、您的权利

在您使用发现精彩服务期间，为了您可以更加便捷地访问和管理您的个人信息，同时保障您注销账户的权利，我们在产品设计中为您提供了相应的操作设置，您可以参考下面的指引进行操作。

1. 访问及更正您的个人信息

您可登录发现精彩 App，在“我的”页面或“卡片管理”或“设置”中：

（1）查阅您的登录身份信息、账单信息、账户信息以及绑定的**银行卡信息**。为了您的个人信息安全，您的**实名信息**和**银行账户信息**会进行脱敏展示；

(2) 获取您的个人信息副本。您可在“我的-个人信息保护-获取个人信息副本”页面申请获取您的个人信息副本，在通过身份核验后，获得您的个人信息副本。

(3) 如果发现您的信息有误，您可以联系我行客服热线 95508 或通过发现精彩 App 的在线客服要求更正；出于安全性和身份识别的考虑或根据法律法规及监管规定，您需通过身份验证方可修改您已绑定的银行卡和手机号码；

(4) 您可在“卡片管理”中删除和管理已绑定的银行卡；

(5) 您可在“我的”首页点击右上角头像，修改您的头像或地址信息；

(6) 您可在“设置-密码管理”中修改您已设置的各项密码信息；

(7) 您可在“设置-资料管理”中修改您的登录手机号、证件有效期、银行预留手机号、电子邮箱、备用手机号、邮寄地址、邮政编码、家庭地址、家庭电话、单位地址、单位电话、单位名称、职业、年收入、紧急联系人姓名、紧急联系人与您的关系、紧急联系人电话号码、紧急联系人手机号、亲属联系人姓名、亲属联系人与您的关系、亲属联系人电话号码、亲属联系人手机号。

(8) 其他我行预留的身份信息修改请求需要您致电我行客服热线 95508 咨询修改或前往我行线下网点咨询处理。

当您在进行个人资料修改的时候，系统会根据您的操作环境和账号设备状态进行风险判断，如果判断为风险操作时，会触发

人脸识别进行 个人身份安全校验，校验通过则可继续进行个人信息资料修改操作，人脸识别失败则无法继续进行相关修改操作。

2. 删除您的个人信息

在以下情形中，您可以联系我们提出删除个人信息的请求：

（1）处理目的已实现、无法实现或者为实现处理目的不再必要；

（2）个人信息处理者停止提供产品或者服务，或者保存期限已届满；

（3）个人撤回同意；

（4）个人信息处理者违反法律、行政法规或者违反约定处理个人信息；

（5）法律、行政法规规定的其他情形。

除非法律法规另有规定，若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，但这些实体获得您的独立授权的除外。

当您从我们的服务中删除个人信息后，我们可能不会立即从备份系统/介质中删除相应的信息，我们会遵照法律法规以及监管要求的保存期限进行存储，超出保存期限后进行删除。

3. 改变您授权同意的范围及收回同意权

我们所提供的功能中，有些个人信息为必须提供的，否则不能完成相应的功能，有些个人信息是可以选择提供的，不影响您正常使用我们的服务，您可以随时给予或收回您的授权（相关说

明及具体操作方法请参见本隐私政策“我们如何收集和使用您的个人信息”）。

当您收回同意后，我们将不再处理相应的个人信息。但您收回同意的决定，不会影响此前基于您的授权而开展的个人信息处理。

如果您想撤回对隐私政策的同意，可以在发现精彩 App “我的” 首页，通过“系统设置-关于”进入关于界面找到隐私政策栏，点击后面的红色关闭按钮，撤回同意。

4. 如何注销发现精彩 App 账户

您有权随时注销发现精彩 App 账户，因我行的 App 账号互通机制，您注销发现精彩 App 账户时，我行的手机银行 App 账户会同步注销，但不影响您正常使用我行信用卡和其他渠道提供的服务。

如果您需要注销发现精彩 App 账户，可通过以下三种方式进行：

1) 通过发现精彩 App 内“设置-账号管理-更多功能”完成注销操作；

2) 致电我行信用卡中心 24 小时客服热线 95508 为您人工处理

3) 前往我行营业网点进行办理。

温馨提示：注销账号的操作在完成后会立即实时生效，请您谨慎操作。

当您注销发现精彩 App 账户后，您相关账户（包括发现精彩 App 账户和我行手机银行 App 账户）内的所有信息（包括所设置的手势、指纹、面容登录和支付方式以及您在 App 内的各类个性化设置信息将一并被清除或注销）将被清空，我们将不会再收集、使用或对外提供与该账户相关的个人信息，但您在使用发现精彩 App 的服务期间提供或产生的信息我们仍需按照监管要求的时间进行保存，且在该依法保存的时间内有权机关仍有权依法查询。

5. 约束信息系统自动决策

在发现精彩 App 的业务功能中，我们可能会依据信息系统、算法、人工智能在内的非人工自动决策机制做出决定。如果这些决定显著影响您的合法权益，您有权联系并要求我们做出解释，我们也将提供适当的解决方法。

6. 响应您的合理请求

如果您无法通过上述方式访问、更正或删除您的个人信息，或您需要访问、更正或删除您在使用我们产品与/或服务时所产生的其他个人信息，或您认为发现精彩 App 存在任何违反法律法规或与您关于个人信息的收集或使用的约定，或者您有关于发现精彩 App 的其他合理诉求，您均可通过本隐私政策中的联系方式与我们联系。为保障您的合法权益，和您的个人信息、账户和资金的安全，我们可能需要您提供书面请求，或以其他方式证明您的身份，我们将在收到您反馈并验证您的身份后的十五

个工作日内完成核查和处理。对于您合理的请求，我们原则上不收取费用，但对多次重复、超出合理限度的请求，我们将视情况收取一定成本费用。对于那些无端重复、需要过多技术手段（包括，需要开发新系统或从根本上改变现行惯例）、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。

在您选择 95508 服务热线联系我们时，为保障服务质量，我们会对客服电话内容进行录音；在录音开始前我们会向您进行必要的提示，充分保障您的知情权与选择权。

尽管有上述约定，但按照相关法律法规及国家标准，在以下情形中，我们可能无法响应您的请求：

- （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）与刑事侦查、起诉、审判和执行判决直接相关的；
- （4）有充分证据表明您存在主观恶意或滥用权利的；
- （5）与我们履行法律法规规定的义务相关的；

（6）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；

（7）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本人同意的；

- （8）涉及商业秘密的。

六、对第三方责任的声明

请您注意，您的交易对象可能为通过发现精彩 App 接入的第三方。包括：发现精彩 App 的国寿联盟、商超优惠、娱乐充值、医疗健康、国内游、酒店自助、出境游、游戏充值、视频会员、外卖（饿了么）、免税好物、加油、生活缴费、电影、出行、充流量、充值中心、车生活、洗车、中国移动、出行功能所对应的服务方，可能有自己的隐私保护政策；当您查看第三方创建的网页或使用第三方开发的应用程序时，这些第三方可能会放置他们自己的 Cookie 或像素标签，这些 Cookie 或像素标签不受我们的控制，且它们的使用不受本隐私政策的约束。我们会尽商业上的合理努力去要求这些主体对您的个人信息采取保护措施，但我们无法保证这些主体一定会按照我们的要求采取保护措施，请您与这些主体直接联系以获得关于他们的隐私政策的详细情况。如果您发现这些第三方创建的网页或第三方开发的程序存在风险时，建议您终止相关操作以保护您的合法权益。

七、调用我行或第三方 SDK 的使用说明

当您使用发现精彩 APP (com.mapass.example) 功能或服务时，在某些特定的场景下，我行会使用我行或者第三方的 SDK 来为您服务，这些 SDK 可能会收集您的个人信息，收集的信息仅供我行使用，不与第三方共享。具体如下：

1. 国寿联盟 SDK (com.chinalife)

SDK 类型：工具

使用渠道：安卓、IOS、鸿蒙

公司名称：中国人寿保险（集团）公司

收集信息目的及应用场景：用于跳转中国人寿集团成员单位应用程序以及相关活动页面，可以在国寿联盟界面下载中国人寿集团成员单位的应用程序，并提供基于位置信息的特色服务，相关服务由中国人寿保险（集团）公司提供。

收集的信息或访问的权限：需访问读写外部存储器权限、读取电话状态权限、定位权限、安装未知应用权限。另，在您使用或参与国寿联盟内的服务、活动时，可能会涉及您主动输入个人信息用于相关服务、活动的体验、申请、受理操作，该类型服务均按照自主自愿原则，由您自行选择是否输入信息和使用服务，如果您发现个人权益受到侵犯，可选择拒绝填写并退出该服务页面。收集的信息：

IMEI、Android id、设备序列号、UUID、位置信息、ip 地址、手机型号、手机系统的版本号、手机系统类型。

共享方式：SDK 本机采集，SDK 方使用

第三方隐私政策链接：

<https://www.chinalife.com.cn/MobileInsurance/product/claueNew/privacyClause.html>

2. TalkingData SDK (com.tendcloud)

SDK 类型：数据统计

使用渠道：安卓、IOS

公司名称：北京腾云天下科技公司

收集信息目的及应用场景：用于埋点统计用户行为数据，以便优化用户体验和完善服务收集的信息或访问的权限：需访问电话权限、访问网络权限、判断网络状态权限、WiFi 状态权限、读写外部存储器权限、应用软件列表权限、位置权限、获取广告标示符权限。需收集的信息：地理位置、传感器、唯一设备识别（IMEI/MEID/ANDROID ID/IDFA/OPENUDID/GUID、SIM 卡（MCC 码、MNC 码）、IMSI 或 ICCID、BSSID、SSID 信息）、Mac 地址、IP 地址、ADID、安卓匿名设备标识符（OAID/VAID/AAID）、安卓广告主标识符、IOS 供应商标识符（IDFV）、IOS 广告标识符（IDFA）、设备序列号、应用列表信息。

除个人信息外，SDK 还会采集：SDK 或 API 版本、平台、时间戳、系统文件的创建时间、应用标识符、应用程序版本、应用分发渠道、应用进程信息、IOS13 IDFA 开关状态和应用的 IDFA 授权状态、账户信息、应用的 NFC 权限情况（是或否）、设备是否支持 NFC 功能（是或否）、设备型号、终端制造厂商、终端设备操作系统版本、会话启动/停止时间、语言所在地、移动网络/国家代码、时区和网络信息（WiFi 或基站信息）、硬盘、CPU 和电池使用情况。

共享方式：SDK 本机采集，仅我行使用

第三方隐私政策链接：

https://www.talkingdata.com/privacy.jsp?language_type=zh_cn

3. 百度识别 SDK (com.baidu.id1.face)

SDK 类型: 工具

使用渠道: 安卓、IOS

公司名称: 百度在线网络技术(北京)有限公司

收集信息目的及应用场景: 用于用户活体检测和验证是否为本人, 以提升用户账户安全和交易安全收集的信息或访问的权限: 需访问读写外部存储器权限、相机权限、电话权限、访问网络权限、相机对焦权限、屏幕常亮权限。需收集的信息: Android id、IMEI、传感器、软件安装列表。

共享方式: SDK 本机采集, 仅我行使用

第三方隐私政策链接:

<https://ai.baidu.com/ai-doc/REFERENCE/Vkdygj1iz>

4. 软加密 SDK (cn.com.infosec)

SDK 类型: 安全工具

使用渠道: 安卓、IOS、鸿蒙

公司名称: 北京信安世纪科技股份有限公司

收集信息目的及应用场景: 提供数据加密解密服务

收集的信息或访问的权限: SDK 不申请任何权限, 不收集任何信息, 仅提供加解密功能。

共享方式: SDK 本机采集, 我行使用。

第三方官方网址: <https://www.infosec.com.cn>

5. 身份证、银行卡 OCR SDK (exocr.*)

SDK 类型: 工具

使用渠道: 安卓、IOS、鸿蒙

公司名称: 北京尖峰远景科技有限公司

收集信息目的及应用场景: 用于身份证、银行卡识别, 并自动填充证件号、姓名、证件有效期、发证机关、银行卡号。

收集的信息或访问的权限: 需访问相机权限、相册权限、允许使用闪光灯权限、传感器信息, 目的是用于拍照的图片或从相册选择上传的图片进行身份证、银行卡信息识别。

特别说明: 该 SDK 基础算法由北京易道博识科技有限公司提供给北京尖峰远景科技有限公司, 北京尖峰远景科技有限公司对该 SDK 拥有自主产权。

共享方式: SDK 本机采集, 仅我行使用

官方网址: <http://www.bjpvt.com>

6. 同盾设备指纹 SDK (cn.tongdun)

SDK 类型: 安全

使用渠道: 安卓、IOS、鸿蒙

公司名称: 同盾科技有限公司收集信息目的及应用场景: 用于判断设备唯一性以及风险控制, 保障您的账户安全收集的信息或访问的权限: 需访问用户位置权限、读写外部存储器权限、电话权限、访问网络权限、WiFi 状态权限、网络状态权限、蓝牙

权限、应用软件列表权限。需收集的信息：IMEI、IDFA、Android ID、OAID、IMSI、MEID、MAC、SIM 卡序列号、设备序列号、设备类型、设备型号、系统类型、地理位置、登录 IP 地址、应用程序列表、运行中进程信息、传感器（光传感器、重力传感器、磁场传感器、加速度传感器、陀螺仪传感器）相关设备信息、检测手机是否有心率传感器（不获取心率传感器任何数据）、BSSID、SSID、ICCID、运营商信息、设备版本号、设备用户名、APP 版本、UDID、系统上次启动时间、WiFi 信息、wifi 扫描结果、网络类型、本机号码、接入网络方式、蓝牙 MAC 地址、基站信息。

共享方式：SDK 本机采集，仅我行使用

第三方（同盾）隐私政策链接：

<https://www.tongdun.cn/other/privacy/id=1>

7. 菊风 SDK (com.juphoon.cloud)

SDK 类型：工具

使用渠道：安卓、IOS、鸿蒙

公司名称：宁波菊风系统软件有限公司

收集信息目的及应用场景：用于发现精彩 App 提供视频激活、网络电话服务收集的信息或访问的权限：需访问摄像头权限、麦克风权限、读写外部存储器权限、相册权限、蓝牙权限、网络状态权限。

共享方式：SDK 本机采集，仅我行使用

第三方官方网址：<https://www.juphoon.com>

8. 博睿 UEM SDK (com.bonree.sdk)

SDK 类型: 性能分析工具

使用渠道: 安卓、IOS

公司名称: 北京博睿宏远数据科技股份有限公司

收集信息目的及应用场景: APP 运行情况及性能分析

收集的信息或访问的权限: 采集 AndroidID、IDFV、操作系统、设备厂商及型号、操作系统版本、CPU 厂商、CPU 指令集、IP 地址, 用于统计分析您在 App 内的使用效果。

共享方式: SDK 本机采集, 仅我行使用

第三方官方网址:

<https://one.bonree.com/open/document/3709>.

高德 SDK (com.amap)

SDK 类型: 定位

使用渠道: 安卓、IOS、鸿蒙

公司名称: 高德软件有限公司

收集信息目的及应用场景: 用于提供定位服务

收集的信息或访问的权限: 需要访问位置权限、访问网络权限、读写外部存储器权限、电话权限、WiFi 状态权限、网络状态权限。收集的信息: 位置信息(经纬度、精确位置、粗略位置)、设备信息 (IP 地址、GNSS 信息、WiFi 状态、WiFi 参数、WiFi 列表、SSID、BSSID、基站信息、信号强度的信息、蓝牙信息、

传感器信息（矢量、加速器、压力）、设备信号强度信息、外部存储目录）、设备标识信息（IMEI、IDFA、IDFV、AndroidID、MEID、MAC 地址、OAID、IMSI、ICCID、硬件序列号）、当前应用信息（应用名、应用版本号）、设备参数及系统信息（系统属性、设备型号、操作系统、运营商信息）。

共享方式：SDK 本机采集，SDK 方使用

第三方隐私政策链接：

<https://lbs.amap.com/pages/privacy/>

10. 中国移动号码认证（com.cmcc.sso.sdk）

SDK 类型：注册

使用渠道：安卓、IOS

公司名称：中移互联网有限公司

收集信息目的及应用场景：发现精彩 App 内涉及短信验证码场景，用户可以选择使用本机号码认证代替短信验证，主要针对移动号码，提高号码校验效率和体验。

收集的信息或访问的权限：需访问网络状态权限、WiFi 状态权限、电话权限。需访问用户网络状态信息、网络运营商信息、WiFi 状态信息、设备 IMSI、SIM 卡状态信息、应用开发商标识符 IDFV、网络制式（2G/3G/4G）、设备机型、设备系统信息、本机号码。采集信息主要目的是用于一键获取手机号码、风险控制以及问题分析。另外发现精彩 App 会根据具体业务场景需要

将用户登录手机号或者银行卡预留手机号传输给中国移动，以校验是否和该 SDK 获取的本机号码一致。

共享方式：SDK 本机采集，SDK 方使用

第三方隐私政策链接：

<https://wap.cmpassport.com/resources/html/contract2.html>

11. 天翼账号定制版 SDK (cn.com.chinatelecom.account)

SDK 类型：基础功能

使用渠道：安卓、IOS

公司名称：中国电信股份有限公司

收集信息目的及应用场景：发现精彩 App 内涉及短信验证码场景，用户可以选择使用本机号码认证代替短信验证，主要针对电信号码，提高号码校验效率和体验。

收集的信息或申请的权限：

1) 安卓客户端，获取手机设备型号、获取手机的品牌厂商、获取手机操作系统版本、获取 MCC+MNC 码，获取运营商类型、获取本地 IP 地址、获取网络连接类型、本机号码。

2) IOS 客户端：获取网络状态、获取网络类型、获取运营商类型、获取手机型号、获取系统版本、获取蜂窝网络类型、获取本机 IP、本机号码。

采集信息主要目的是用于用户登录安全检测。另外发现精彩会根据具体业务场景需要将用户登录手机号或者银行卡预留手机号传输给电信，以校验是否和该 SDK 获取的本机号码一致。

共享方式：SDK 本机采集，SDK 方使用

第三方隐私政策链接：

<https://e.189.cn/sdk/agreement/detail.do>

12. 联通手机号一键登录 SDK (com.sdk)

SDK 类型：基础功能

使用渠道：安卓、IOS

公司名称：中国联合网络通信有限公司广东省分公司

收集信息目的及应用场景：发现精彩 App 内涉及短信验证码场景，用户可以选择使用本机号码认证代替短信验证，主要针对联通号码，提高号码校验效率和体验。

收集的信息或申请的权限：本机号码、设备 ip、设备类型、操作系统版本。采集信息主要目的是用于安全校验、数据统计分析以及业务优化。另外发现精彩会根据具体业务场景需要将用户登录手机号或者银行卡预留手机号传输给联通，以校验是否和该 SDK 获取的本机号码一致。

共享方式：SDK 本机采集，SDK 方使用

第三方隐私政策链接：

<https://msv6.wosms.cn/html/oauth/protocol2.html>

13. 银联手机闪付 SDK

SDK 类型: 基础类使用渠道: 安卓、IOS

公司名称: 中国银联股份有限公司

收集信息目的及应用场景: 用于手机闪付绑卡

收集的信息或申请的权限: SDK 不获取系统或用户信息。

共享方式: SDK 本机采集, 仅我行使用

第三方官方网址: <http://cn.unionpay.com>

14. 语音识别 SDK (com.iflytek.aipsdk)

SDK 类型: 工具

使用渠道: 安卓、IOS

公司名称: 科大讯飞

收集信息目的及应用场景: 用于智能客服、语音搜索、语音唤醒功能的语音场景。

收集的信息或访问的权限: 当用户使用智能客服、语音搜索、语音唤醒功能时, 需获取麦克风权限、读写外部存储器权限、电话权限、网络权限、蓝牙权限、WiFi 状态权限。收集的信息:

Android id、IMSI、IMEI、MAC 和运营商信息。

共享方式: SDK 本机采集, 仅我行使用

第三方隐私政策链接:

<https://www.xfyun.cn/doc/asr/offline-iat/offline-iat-sdkprivacy.html>

<https://www.xfyun.cn/doc/asr/awaken/awaken-sdkprivacy.html>

15. 腾讯人脸识别 SDK

SDK 类型：基础功能

使用渠道：安卓、IOS、鸿蒙

公司名称：腾讯云计算（北京）有限责任公司

收集信息目的及应用场景：用于发现精彩的人脸识别场景

收集的信息或申请的权限：使用人脸核验/验证相关的功能场景时，采集光线传感器信息完成炫彩光线活体检测，申请摄像头权限采集人脸视频和照片完成实人实名认证。另外为了进行人脸识别过程中安全风控以及对 SDK 运行时对发生的故障问题进行排查、分析、解决、优化，SDK 还会采集您的设备型号、操作系统、网络状态、系统设置、系统属性、相机（相机参数、接口）；不同系统版本还采集以下信息：Android 端：硬件序列号、OAID、部分存储文件路径；

iOS 端：运营商信息、IDFV。该 SDK 包含了以下程序包：人脸识别用途的 com.tencent.youtu、com.tencent.could.*，人脸识别过程中进行风险控制的 com.tencent.turingfd，对人脸识别信息进行国密加密的 com.tenpay.utils。

共享方式：SDK 本机采集，仅我行使用

联系方式：95716

16. 互联网交易可回溯 SDK、同屏 SDK (webtrace、scs.embed)

SDK 类型: 基础功能

使用渠道: 安卓、IOS、鸿蒙

公司名称: 深圳高益科技有限公司

收集信息目的及应用场景: 用于互联网保险交易过程可回溯

收集的信息或申请的权限: 根据监管要求, 在客户办理保险过程中需记录客户操作过程页面内容。

共享方式: SDK 本机采集, 仅我行使用

第三方官网地址: <https://www.go-easy.net>

17. 讯飞私有化能力 SDK (com.iflytek-app-sdk)

SDK 类型: 基础功能

使用渠道: 安卓、IOS

公司名称: 科大讯飞

收集信息目的及应用场景: 用于虚拟数字人功能

收集的信息或申请的权限: 需访问录音权限、网络权限、SD卡读取权限。

共享方式: SDK 本机采集, 仅我行使用

第三方官网地址: <https://www.xfyun.cn/>

18. 万事达 SDK (com.mastercard.mpsdk)

SDK 类型: 基础功能

使用渠道: 安卓、IOS

公司名称: 万事达

收集信息目的及应用场景: 用于万事达活动

收集的信息或申请的权限: 无共享方式: SDK 本机采集, 仅我行使用第三方隐私政策链接:

<https://www.mastercard.com.cn/zh-cn/vision/corp-responsibility/commitment-to-privacy/privacy.html>

19. 抖音 open SDK (com.bytedance.sdk、

com.bytedance.sdk.open.douyin)

SDK 类型: 基础功能

使用渠道: 安卓、IOS

公司名称: 北京微播视界科技有限公司

收集信息目的及应用场景: 用于抖音授权、抖音优惠券领取发放。

收集的信息或申请的权限: 一般信息 (头像、昵称)、设备信息 (操作系统、user agent)。

共享方式: SDK 本机采集, SDK 方使用

第三方隐私政策链接:

<https://partner.open-douyin.com/docs/resource/zh-CN/dop/operation-standard/service-protocol/douyin-sdk-privacy-policy>

20. 银联云闪付网络支付 SDK

SDK 类型: 基础功能

使用渠道：安卓、IOS

公司名称：中国银联股份有限公司

收集信息目的及应用场景：用于银联云闪付交易（开通和使用银联线上支付、扫码支付远程支付、内容场景）

收集的信息或申请的权限：

1. 云闪付集成设备指纹功能，采集设备信息包括（Android：设备型号、设备名称、操作系统版本号、IMSI、Serial Number 硬件序列号、IP 地址、运行商类型、地理位置、SIM 卡手机号、收集状态、访问 Wi-Fi 网络信息、WIFI 列表的 BSSID、应用进程列表、SIM 卡 iccid、SSID、传感器类型、设备名称、andriod id、方向传感器值、重力传感器值、加速度传感器值、陀螺仪传感器值；IOS：UUID、IDFV、设备型号、设备名称、操作系统类型、操作系统版本号、运营商类型、无线网络数据服务标识 SSID、地理位置、IP 地址、SIM 卡手机号），相关信息会在云闪付 SDK 初始化时采集 1 次，APP 从后台切换到前台时采集一次，APP 运行在前台时每隔 10 分钟采集一次。

2. 使用云闪付具体业务功能时，云闪付会采集用户银行卡号、姓名、有效身份证件类型及号码、银行卡预留手机号码、动态验证码信息、MAC 地址、地理位置，云闪付会在用户初次进入云闪付时告知用户并征求用户主动授权。

3. 使用云闪付具体业务功能时，云闪付会获取用户地理位置权限、照相设备权限、访问相册权限、电话权限、手机存储权限、

网络/查看 WLAN 状态权限，云闪付会在用户使用具体业务功能时同步告知并征求用户主动授权。

4. 云闪付 SDK 还内嵌了其他第三方 SDK，包括神策数据分析 SDK、数美设备风险 SDK、

FaceBookReactAndriodSupport-Library、智能扫码 SDK、国密 SDK、高德地图 SDK，云闪付会在用户初次进入云闪付时告知用户相关 SDK 情况并征求用户主动授权，在获取到用户的同意后才会运行。具体如下：

1) 神策数据分析 SDK:

收集信息目的及应用场景：为实现数据埋点采集的需求，了解您的各项操作行为情况并为您提供更优质的产品服务。

收集的信息：若您是 iOS 用户，我们通过神策网络科技有限公司（北京）有限公司的神策 SDK 收集您的设备型号、系统版本号、屏幕高度、屏幕宽度、WIFI 连接情况、运营商名称、应用版本号、应用名称信息，若您是安卓用户，我们则收集您的操作系统、手机状态、软件安装列表信息、操作系统版本、设备型号、系统版本号、屏幕高度、屏幕宽度、WIFI 连接情况、运营商名称、应用版本号、设备 ID、设备类型、操作日志信息、SDK 版本、设备制造商、网络类型信息、IMSI、AndroidID。第三方个人信息处理规则：

<https://www.sensorsdata.cn/terms/privacy.html>。

2) 数美设备风险 SDK:

收集信息目的及应用场景：为实现识别欺诈用户，保障交易安全的需求。

收集的信息：在向您进行控件支付时，我们通过北京数美时代科技有限公司的数美 SDK 收集您的设备型号、硬件序列号、系统版本号、IMSI、地理位置、手机状态、读取外部存储权限、传感器信息、ICCID、IP 地址、SIM 序列号、wifi SSID、Android ID、MCC/MNC。

第三方个人信息处理规则：

<https://www.ishumei.com/legal/cn/privacy.html>

3) FaceBookReact:

收集信息目的及应用场景：为实现部分业务采用的 RN 的技术开发框架需求。收集的信息：在向您提供交易记录查询需求时，我们通过 Facebook 公司的 FaceBookReact 收集您的设备型号、系统版本号、AndroidID、硬件序列号、地理位置信息。

4) AndriodSupport-Library: 为实现兼容安卓低版本 SDK 的需求，在向您提供版本兼容服务时，我们集成了 Google 公司的 AndriodSupport-Library。不收集任何信息。

5) 智能扫码 SDK:

收集信息目的及应用场景：为实现识别二维码的需求，在向您提供扫一扫服务时，我们通过腾讯云计算(北京)有限责任公司的智能扫码。

收集的信息: SDK 收集您的设备摄像头权限、图片读写权限、硬件序列号。第三方个人信息处理规则:

<https://cloud.tencent.com/document/product/301/11470>。

6) **国密 SDK**: 为实现国密算法加解密的需求, 在向您提供控件支付服务时, 我们引入郑州信大捷安信息技术股份有限公司的国密 SDK。不收集任何信息。

7) **高德地图 SDK**: 为了向您提供支付(付款码)和控制支付功能, 同时在您支付时展示对应营销活动, 并进行交易风控, 我们通过高德软件有限公司的高德地图 SDK 采集您的 **MEID 信息** 以实现获取您的**地理位置**。第三方个人信息处理规则:

<https://lbs.amap.com/pages/privacy/>

共享方式: SDK 本机采集, SDK 方使用

第三方官网地址: <https://cn.unionpay.com>

21. Mpaas 移动开发平台 SDK (com.alipay.*)

SDK 类型: 框架

使用渠道: 安卓、IOS、鸿蒙

公司名称: 蚂蚁科技集团股份有限公司

收集信息目的及应用场景: 提供 App 运行基础能力, 包括 App 启动、数据安全传输和存储、App 内网页解析展示、分享、小程序、扫码、缓存图片、App 运行日志和闪退日志记录、热更新、消息推送服务、判断 App 是否联网、判断 app 是否运行在前台、标识设备唯一性、app 升级功能。其中包括无线保镖 sdk

(com.alipay.wireless.security.com.taobao.wireless.security) 提供用户数据保密服务、阿里设备标识 SDK

(com.ut.device、com.ta.utdid2) 用于生成设备唯一标识。

Mpaas 框架会获取的权限：存储器权限、应用软件列表权限、电话权限、位置权限、网络状态权限、WiFi 状态权限。

Mpaas 框架会获取的用户信息：设备名称、Android id、MAC、BSSID、SSID、IMEI、IMSI、ICCID、位置信息、运营商、软件安装列表、传感器信息。

共享方式：SDK 本机采集，仅我行使用

Mpaas 官方网址：

<https://render.alipay.com/p/c/180021120000000340/index.html?agreementId=AG01000579>

另外，为了更好为您服务，Mpaas 框架还会集成以下第三方 sdk：

1) 支付宝 SDK。提供支付宝分享、支付宝支付服务。采集的信息：

IMEI、IMSI、Android ID、MAC 地址、硬件序列号、ICCID、SSID、BSSID、传感器信息、网络类型、运营商信息、WIFI 状态/参数/列表、IP 地址、剪切板、OAID、软件安装列表、设备序列号、SIM 卡序列号。共享方式：SDK 本机采集，SDK 方使用。

第三方隐私政策链接：

<https://opendocs.alipay.com/common/02kiq3>

2) UC 啄木鸟 SDK (com.uc.crashsdk)。提供闪退分析日志、性能分析日志功能，快速定位应用错误、崩溃、网络问题，对 app 运行性能进行分析以优化 app。sdk 采集的信息：**联网、查询联网状态、读取系统错误日志、系统错误相关的崩溃日志、手机设备信息（机型、内存）、应用运行错误信息**。共享方式：SDK 本机采集，仅我行使用。第三方隐私政策链接：

<https://yueying-docs.effirst.com/privacy.html>

3) 微信 SDK。提供微信分享、微信登录、微信支付服务。采集的信息：**剪切板**。共享方式：SDK 本机采集，SDK 方使用。第三方隐私政策链接：

<https://support.weixin.qq.com/cgi-bin/mmsupportacctnodeweb-bin/pages/RYiYJkL0rQwu0nb8>

4) 腾讯开放平台 SDK。提供 QQ 登录、QQ 分享服务。采集的信息：**Android ID、MAC 地址、应用列表、IMEI、IMSI、位置信息**。

共享方式：SDK 本机采集，SDK 方使用。第三方隐私政策链接：<https://privacy.qq.com/mb/policy/tencent-privacypolicy?shareId=4672d3586ac0a95bde6eaa596ac06934>

5) 新浪微博 SDK。提供微博分享服务。采集的信息：**IMEI、IMSI、MAC 地址**。共享方式：SDK 本机采集，SDK 方使用。

第三方隐私政策

链接：<https://open.weibo.com/wiki/Sdk/privacy>

6) **钉钉分享 SDK**。提供钉钉分享服务。不采集相关信息。

共享方式: SDK 本机采集, SDK 方使用。第三方官方网址:

<https://open.dingtalk.com/document/resourcedownload/open-latform-privacy-policy>

7) **推送类 SDK**。用于向用户推送消息, 包括:

小米推送 SDK。采集的信息: **OAID、Android ID、网络类型**。

共享方式: SDK 本机采集, SDK 方使用。第三方隐私政策链接: <https://dev.mi.com/console/doc/detail?pId=1822Vivo>

推送 sdk。采集的信息: **IMEI、Android ID、OAID、EmmCID、UFSID、GUID、GAID、OPENID、VAID、RegID、设备制造商、IP、**

设备类型、网络类型。共享方式: SDK 本机采集, SDK 方使用。

第三方隐私政策链接:

<https://dev.vivo.com.cn/wap/documentCenter/doc/652>

华为 HMS SDK。采集的信息: **IMEI、IMSI、应用列表**。

共享方式: SDK 本机采集, SDK 方使用。第三方隐私政策链接: <https://developer.huawei.com/consumer/cn/doc/HMSCore-Guides/sdk-data-security-0000001050042177>

OPPO 推送 SDK。采集的信息: **IMEI 或 OAID、Serial Number、IMSI、Android ID、当前网络类型、User ID、Google Advertising ID、手机 Region 设置、设备型号、手机电量、手机操作系统版本及语言、IP**。

共享方式: SDK 本机采集, SDK 方使用。

第三方隐私政策链

接: <https://open.oppomobile.com/new/developmentDoc/info?id=11228>

8) **Chromium SDK**。用于在 app 内加载渲染网页。采集的信息: 运行中的进程、BSSID、网络状态、传感器、软件安装列表、SSID 和访问 Wi-Fi 网络信息、存储器。共享方式: SDK 本机采集, SDK 方使用。第三方隐私政策链

接: <https://policies.google.cn>

9) **UC WebView SDK**。用于应用内 H5 性能问题定位分析服务。采集的信息: 位置信息。共享方式: SDK 本机采集, 仅我行使用。第三方隐私政策链接:

<https://open-uc.uc.cn/agreement/secret?spm=a2c4g.11186623.0.0.443c626cMp9rN1&shareId=1f298c1220dfd5529da5b3e72710fd3d>。

APP 自启动说明: 使用安卓客户端的用户, 在用户退出发现精彩 App 后, 为确保在本应用处于关闭或后台运行状态下用户可以正常接收到推送消息, 本应用需使用自启动能力, 将存在一定频率通过安卓系统定时任务唤醒本应用的自启动行为, 该行为由 Mpaas 消息推送功能引入。上述行为是因实现本应用接收推送消息服务所必须的,

在您同意本隐私政策前, 不会产生自启动行为。

22. 保利威直播 SDK (com.plv)

SDK 类型: 基础功能 (直播)

使用渠道: 安卓、IOS

公司名称: 易方信息科技股份有限公司

收集信息目的及应用场景: 用于直播功能服务

采集的信息: 摄像头、相册、麦克风、网络、数据存储、屏幕共享。以及其他类型信息:

日志信息: 当您使用易方的服务时, 易方可能会自动收集您对易方服务的详细使用情况, 作为有关网络日志保存。收集信息包括: 您的登录账号、搜索查询内容、IP 地址、浏览器的类型、电信运营商、网络环境、使用的语言、访问日期和时间及您访问的网页浏览记录、停留时长、刷新记录、发布记录。**设备信息:** 易方可能会根据您在软件安装及使用中授予的具体权限, 接收并记录您所使用的设备相关信息 (包括 Serial、SIM 卡 IMSI 识别码、设备机型、操作系统及版本、客户端版本、设备分辨率、包名、唯一设备标识符 (AndroidId)、软硬件特征信息)、设备所在位置相关信息 (IP 地址)。

共享方式: SDK 本机采集, SDK 方使用

隐私政策链接:

<https://s2.videocc.net/app-simple-pages/privacy-policy/index.html>

另，保利威直播 SDK 为了更好的客户服务和用户体验。还内嵌接入了其他第三方 SDK 服务，并将收集到的您某些个人信息共享给该第三方。目前共享个人信息的主要第三方 SDK 供应商清单如下：

1) 声网 RTC SDK

公司名称：上海兆言网络科技有限公司

收集信息目的及应用场景：用户数据统计和问题追踪、显示网络质量

共享方式：SDK 本机采集，SDK 方使用

采集的信息：设备类型、设备型号、CPU 信息、电池电量信息、操作系统信息。

隐私政策：<https://www.shengwang.cn/privacy-policy/>

2) 腾讯 RTC SDK

公司名称：深圳市腾讯计算机系统有限公司

收集信息目的及应用场景：用户数据统计和问题追踪、显示网络质量。

共享方式：SDK 本机采集，SDK 方使用

采集的信息：Wi-Fi 状态、系统属性、设备型号、操作系统、IP 地址、相机、录音、传感器信息、显卡硬件设备的 PCI ID、CPU 信息。

隐私政策:

<https://cloud.tencent.com/document/product/647/57574?from=copy>

涉及端口: 移动端 (Android & iOS)、前端 (Web)、客户端 (Windows & Mac)

3) 字节火山 RTC SDK

公司名称: 北京火山引擎科技有限公司

收集信息目的及应用场景: 数据分析需要

共享方式: SDK 本机采集, SDK 方使用

采集的信息: 设备信息与版本信息 (CPU 信息、IP 地址、设备品牌、设备型号、操作系统、操作系统 API 版本、屏幕分辨率、电池电量、内存使用情况、运行线程数、网络接入方式及类型、加速度传感器)

隐私政策: <https://www.volcengine.com/docs/6348/97456>

涉及端口: 移动端 (Android & iOS)、前端 (Web)、客户端 (Windows&Mac)

4) 字节火山美颜 SDK

公司名称: 北京火山引擎科技有限公司

收集信息目的及应用场景: 该信息用于在在线授权的情况下对设备的唯一性进行校验。

共享方式: SDK 本机采集, SDK 方使用

采集的信息: 设备标识信息(Android 设备收集 Android ID, iOS 设备收集 IDFV)

隐私政策:

<https://www.volcengine.com/docs/6705/124307>

涉及端口: 移动端 (Android & iOS)、客户端 (Windows & Mac)

5) 阿里 httpdns SDK

公司名称: 阿里云计算有限公司

收集信息目的及应用场景: 根据不同网络状态, 精准的进行域名解析。记录不同网络状态, 解析请求状态。

共享方式: SDK 本机采集, SDK 方使用

采集的信息: 设备信息、包括操作系统、设备型号, IP、运营商信息、设备型号、运营商信息、录音、图片。

隐私政策:

https://terms.aliyun.com/legal-agreement/terms/suit_bul-ali-cloud/suit-bul-ali-cloud202112071754-83380.html?spm=a2c4g.435322.0.0.2e7d30e5qWx4gV

涉及端口: 移动端 (Android & iOS)

6) 阿里 AliyunOSS SDK

公司名称: 阿里云计算有限公司

收集信息目的及应用场景: SDK 优化和其他配套服务、日志服务。

共享方式: SDK 本机采集, SDK 方使用

采集的信息: 运营商名称、应用包名

阿里云官网隐私政策:

https://terms.aliyun.com/legal-agreement/terms/suit_bul-ali-cloud/suit_bul-ali-cloud201902141711-54837.htm?spm=5176.28055625.J_9220772140.22.6a27154a1Y105I

涉及端口: 移动端 (iOS) 7) **腾讯 Bugly SDK**

公司名称: 深圳市腾讯计算机系统有限公司

收集信息目的及应用场景: 排查崩溃问题, 帮助 App 提升稳定性。

共享方式: SDK 本机采集, SDK 方使用

采集的信息: 设备信息与版本信息、本地网络状态

隐私政策:

<https://privacy.qq.com/document/preview/fc748b3d96224fdb825ea79e132c1a56>

涉及端口: 移动端 (Android & iOS)

23. 增长营销套件 DataFinder SDK (com.bytedance.applog)

SDK 类型: 数据统计

使用渠道: 安卓、IOS、鸿蒙

公司名称: 北京火山引擎科技有限公司

收集信息目的及应用场景: 用于埋点统计用户行为数据, 以便优化用户体验和完善服务, 持续优化产品及服务流程。

收集的信息或申请的权限：网络请求权限、获取网络状态权限、获取 WiFi 信息/WiFi 状态权限、访问设备信息权限、定位权限、获取 oaid 权限(鸿蒙、Android)、读取 IDFA 权限(IOS)。

Android/IOS/鸿蒙：应用信息（开发者应用名、应用包名、版本号信息）、设备时区、系统国家/区域信息、系统语言、网络访问模式、屏幕分辨率、CPU 信息、应用发布渠道、MCC 移动国家码、MNC 移动网络码、应用内语言、应用内地区/国家、设备品牌、设备型号、IP 地址、操作系统。

Android：宿主 app（即开发者 app）自身进程信息、屏幕密度、操作系统 api 版本、MAC 地址、oaid、MEID、ICCID、IMEI、Android_ID、运营商信息、设备硬件序列号、Google advertising ID(GAID)、剪切版信息。

IOS：手机系统重启时间、磁盘总空间、系统总内存空间、越狱

状态、IDFV、IDFA、精确地理位置信息、剪切版信息。

鸿蒙：应用匿名标识符(AAID)、开放设备标识符(OOID)、应用安装时间、应用更新时间、广告标识符(OAID)、运营商信息。

共享方式：SDK 本机采集，SDK 方使用

隐私政策链接：

<https://www.volcengine.com/docs/6285/72216>

24. 开源组件说明

1) 安卓开源组件

okio、okhttp 收集信息：无

使用目的：网络请求框架

glide、lottie

收集信息：无

使用目的：图像加载、动画渲染，提升视觉体验。

fastjson、gson

收集信息：无

使用目的：数据解析工具

ijkplayer、exoplayer

收集信息：无

使用目的：视频播放

pinyin4android、pinyin4j

收集信息：无

使用目的：中文汉字排序，汉字转拼音工具

flutter

收集信息：无

使用目的：开发工具

bouncycastle

收集信息：无

使用目的：加密工具

Zxing

收集信息: 无

使用目的: 条形码解析

sqlite、ormlite

收集信息: 无

使用目的: 数据库存储工具

RxJavaFX (io.reactivex.internal)

收集信息: 无

使用目的: 异步编程

Androidannotations

收集信息: 无

使用目的: 开发框架

2) IOS 开源组件

AFNetworking

收集信息: 无

使用目的: 网络请求框架

FMDB

收集信息: 无

使用目的: 数据库存储工具

Masonry

收集信息: 无

使用目的: 布局框架, 用于 UI 适配, 提升视觉体验。

YYText、YYModel、YYCache

收集信息： 无

使用目的： 富文本编辑显示、数据解析、缓存工具。

GPUImage、SDWebImage、FLAnimatedImage 、lottie-ios

收集信息： 无

使用目的： 图片处理展示、动画渲染，提升视觉体验。

Flutter:

收集信息： 无

使用目的： 开发工具

KV0Controller、ReactiveObjC

收集信息： 无

使用目的： 编程框架

Alamofire

收集信息： 无

使用目的： 网络请求框架

八、未成年人隐私权特别约定

1. 我们的产品主要面向成人。如果您是已满 14 周岁，未满 18 周岁的未成年人，在注册和使用发现精彩 App 前，建议在您的父母或其他合法监护人指导下共同阅读本隐私政策，并在征得您父母或其他合法监护人同意的前提下使用我们的服务或向我们提供您的信息。对于经父母或其他合法监护人同意而收集您的信息的情况，我们只会在受到法律允许、父母或其他合法监护人明确同意或者保护您的权益所必要的情况下使用或公开披露此

信息。如果您的父母或其他合法监护人不同意您按照本隐私政策使用我们的服务或向我们提供信息,请您立即终止使用我们的服务并及时通知我们,以便我们采取相应的措施。

2. 如果您是未满 14 周岁的儿童,希望注册并使用发现精彩 App,您应当告知您的父母或其他合法监护人,事先取得您的家长或其他合法监护人的同意,并由您的家长或其他合法监护人帮助您完成产品或者服务注册流程。考虑到个人金融信息的特殊性,发现精彩 App 的所有支付功能都不对未满 14 周岁的儿童开放。

如果您为不满 14 周岁的未成年人(儿童)的父母或其他合法监护人,当您对您所监护的未成年人的个人信息处理存在疑问时,请通过本隐私政策中的联系方式联系我们。

九、本隐私政策的适用及更新

发现精彩 App 所提供的服务均适用本隐私政策,发生以下情况时,我们会适时对本隐私政策进行更新:

- (一) 业务更新、条款协议、服务政策基本情况的更新;
- (二) 收集、存储、使用个人信息的范围、目的、规则发生变化;
- (三) 对外提供个人信息的对象、范围、目的发生变化;
- (四) 您访问和管理个人信息的方式发生变化;
- (五) 数据安全能力、信息安全风险发生变化;
- (六) 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;

(七) 其他可能对您的个人信息权益产生重大影响的变化。如果本隐私政策发生更新，我们会在变更内容生效前，在您登录及版本更新时以弹窗或在我行官方网站（请参见第九条）发布公告方式来通知您。您可以在 App 应用市场搜索发现精彩 App，在版本信息中查看本隐私政策，也可以在我行官方网站及发现精彩 App 的“我的首页”通过点击“系统设置- 关于- 隐私政策”中查看本隐私政策。我们鼓励您在每次使用发现精彩 App 时都查阅我们的隐私政策。

十、如何联系我们

我们设立了个人信息保护小组，如果您对本隐私政策有任何疑问、意见或建议，可以通过我行的 24 小时客服热线（

95508）、发现精彩 App 在线客服（进入首页点击右上角“客服”按钮进入）、投诉邮箱（95508@cgbchina.com.cn）与我们联系；一般情况下，我们将在十五个工作日内受理并完成处理。如果您不同意本隐私政策中的任何条款，您可选择停止访问或卸载此应用，否则，将视为您知悉并同意本隐私政策，且愿意受其约束。如果您对我们的回复不满意，特别是我们的个人信息处理行为损害了您的合法权益，您还可以向广发银行所在管辖区的法院、认证广发银行个人信息保护政策的独立机构、行业自律协会或政府相关管理机构进行申诉。

公司名称：广发银行股份有限公司信用卡中心

联系电话：95508

注册/常用办公地址：广东省广州市天河区珠江新城珠江西
路 10 号 801 房、901 房、1001 房、1101 房、1201 房

附件 2

基于大模型技术的智能客服人机协同服务 合法合规性评估报告

本项目严格按照《中华人民共和国民法典》、《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》、《中华人民共和国网络安全法》、《中华人民共和国反电信网络诈骗法》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》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。

经评估，本项目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。



附件 3

基于大模型技术的智能客服人机协同服务 技术安全性评估报告

本项目严格按照《个人信息信息保护技术规范》（JR/T 0171-2020）、《机器学习金融应用户指南》（JR/T 0263-2022）、《基于文本数据的金融风险防控要求》（GB/T 41462-2022）、《金融科技创新安全通用规范》（JR/T 0199-2020）、《移动金融客户端应用软件安全管理规范》（JR/T 0092-2019）、《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，本项目符合现有相关行业标准要求。

广发银行股份有限公司研发中心

2025年8月21日



附件 4

基于大模型技术的智能客服人机协同服务 风险补偿机制

本应用按照风险补偿方案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，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，由广发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，提供金额补偿，充分保障消费者合法权益。

具体机制如下：

一、信息保护机制

使用数据以取得客户授权为前提，并严格按照授权书约定获取和使用客户相关信息，同时严格执行客户信息保密职责，确保各类信息安全。

二、风险赔付机制

当相关业务发生客户投诉时，本行应当受理客户投诉，完整登记投诉事项信息，及时核实查明相关情况，促进客户投诉有效解决；如遇非客户自身责任导致的资金损失，我行核查无误后，应充分运用纠纷多元化解机制，采取小额和解、第三方调解等方式，通过临时授权、异地授权、快速审批等机制促进投诉纠纷化解，保障消费者合法权益。

三、动态管理机制

系统支持按照业务办理机构和时间等维度进行服务的关闭和重启操作，以便在出现风险时有效防范风险进一步扩大。

四、人工介入机制

建立风险监测模式对出现可疑的行为可采取人工介入，由人工进一步核实的方式，降低相关风险。

附件 5

基于大模型技术的智能客服人机协同服务退出机制

本项目按照由申请方建立的退出机制，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、退出条件

本应用依据政策及监管要求执行下线。

二、退出方案

1) 技术退出

相关数据：按照《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》《中华人民共和国反洗钱法》《中国人民银行金融消费者权益保护实施办法》《征信业务管理办法》《征信业管理条例》等要求，在退出时对用户的相关数据进行备份、归档和清理，保证该服务下线后用户的其他业务不受影响。

资源回收：停止本服务应用的相关系统资源、计算资源等，包括服务器，以及相关合作机构之间的网络接口，确保网络的安全。

2) 业务退出

根据协议中，本服务应用约定的时限，提前通知合作方，并通知用户，使其实现有序退出。

3) 用户退出

根据相关要求，通过相关渠道通知用户服务即将终止。在用户取消该服务时确认该业务已经停止，删除相关隐私数据。

附件 6

基于大模型技术的智能客服人机协同服务 应急预案

本项目由申请方建立应急处置预案，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，切实保障用户资金和信息安全。

具体应急预案如下：

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，7x24 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，切实保障用户权益和信息安全。

一、应急处置培训

系统及业务上线前，对涉及的相关操作人员进行操作流程及应急处置培训，确保发生突发事件时能够第一时间妥当处置，最大程度降低影响范围。

二、充分测试演练

系统及业务上线前进行全链路压力测试、容灾演练，对相关操作人员进行应急处置培训，确保上线投产后业务正常运行，客户可正常使用，保障客户合法权益。

三、实时监控预警

系统及业务上线后，建立日常生产运行监控机制，通过技术手段及人员岗位设置，7x24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，及时发现异常情况；建立应急和响应机制，组建应急响应小组。若因系统问题出现项目服务中断故障、业务响应变慢、数据丢失、请求无应答等问题，应急小组将在故障发生后的第一时间介入解决，根据风险情况妥善处置受影响的业务，切实保障客户权益和信息安全。

四、定期检查演练

系统及业务上线后定期开、合理性和可操作性。展突发事件应急演练，确保应急预案的全面性。

五、暂停关闭机制

当突发事件发生后，根据事件性质、影响范围和危害程度等情况，及时采取有针对性措施进行分级分类处理，视需要及时暂停服务或关闭新增业务，并妥善处置受影响的业务，切实保障用户权益和信息安全。

