

《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	91440101890473992Q-2025-0001	
	创新应用名称	基于大模型技术的理财经理智投助手	
	创新应用类型	金融服务	
	机构信息 1	统一社会信用 代码	91440101890473992Q
		全球法人识 别编码	无
		机构名称	平安银行股份有限公司广州分行
		持有金融牌 照信息	牌照名称：金融许可证 机构编码：B0014B244010001 发证机关：中国银行保险监督管理委员会广东监管局
	拟正式运营时间	2025 年 10 月 31 日	
	技术应用	1. 通过模型的语义理解和生成能力，对客户个人资产、持仓和历史行为数据、风测情况等数据，精准生成详细动态的客户画像，辅助银行理财经理洞察客户的潜在需求和风险偏好，实现个性化服务。 2. 通过模型的语义理解和推理能力，接入实时市场行情数据，快速识别市场趋势、预测未来变化，并在变化发生时及时通知银行理财经理，保持市场敏感性与应变力。 3. 通过模型推理和生成能力以及结合知识图谱技术，融合客户画像、市场数据与专家投资策略等信息，辅助银行理财经理动态生成个性化资产配置建议，提升投资建议的科学性与客户适配度，增强客户信任感和长期粘性。 4. 通过模型的对话生成技术、语音识别（ASR）与语音合成（TTS）技术构建 AI 陪练应用，根据预设的客户画像与业务场景，模拟真实对话，训练银行理财经理沟通表达、产品讲解、风险合规等能力，并进行多维度评估与反馈，提升理财经理在实际展业中的应对能力与专业素养，增强服务合规性与客户体验。	
	功能服务	本项目运用大语言模型等人工智能技术打造银行理财经理智投助手，提供“客户洞察-市场行情解读-智能产品投组-经营策略辅导与话术生成-陪练演练”全链路功能，所	

		有大模型生成内容均不直接对客户服务，辅助理财客户经理一站式解决办公问题，实现个性化服务，提高客户满意度。本项目由平安银行广州分行提供金融应用场景，平安银行总行负责研发与运维，使用的 AI 大模型为开源模型（阿里千问 Qwen），此外无第三方机构参与。
	创新性说明	1. 保障答案准确方面，结合传统规则引擎+大模型推荐问答能力，引入规则校验、AI 标注信息来源等确保信息准确。 2. 控制合规风险方面，通过自动质检环节控制合规风险，通过信息标签化处理、数据权限校验等方式控制敏感数据泄露风险。 3. 全流程财富管理方面，打造"客户洞察-市场行情解读-智能产品投组-经营策略辅导与话术生成-陪练演练"全链路系统，一站式解决理财客户经理办公问题。
	预期效果	提升理财经理的展业效率和专业能力，提升客户资产配置的精准度和满意度，增强客户忠诚度，推动复杂产品销量提升，带动代销产品在销售过程中带来的中间收入等业务增长。
	预期规模	遵循风险可控原则，科学确定用户范围和服务规模，预计覆盖内部员工 400 人，精准服务可辐射至 22 万零售客户。
创新应用 服务信息	服务渠道	通过内部理财经理展业工具提供服务
	服务时间	7 × 24 小时
	服务用户	行内理财经理
	服务协议书	本项目不涉及对外服务，无相关服务协议。
合法合规 性评估	评估机构	平安银行广州分行
	评估时间	2025 年 8 月 20 日
	有效期限	2 年
	评估结论	本项目严格按照《中华人民共和国网络安全法》、《中华人民共和国消费者权益保护法》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》（中国人民银行令〔2020〕第 5 号发布）、《商业银行代理销售业务管理办法》（金规〔2025〕6 号）等相关金融行业政策文件要求进行设计，在数据收集和使用过程中采取措施保护个人金融信息和用户敏感信息安全，所提供金融服务符合相关法律法规要求，可依法合规开展业务应用。

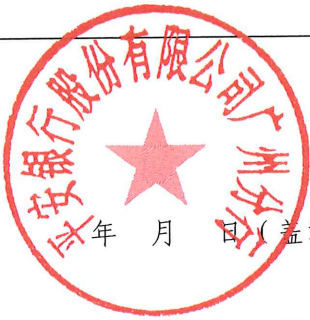
	评估材料	《合法合规性评估报告-基于大模型技术的理财经理智投助手》（见附件1）		
技术安全性评估	评估机构	平安银行广州分行		
	评估时间	2025年8月20日		
	有效期限	2年		
	评估结论	本项目严格按照《个人信息信息保护技术规范》（JR/T 0171-2020）、《基于文本数据的金融风险防控要求》（GB/T 41462-2022）、《金融科技创新安全通用规范》（JR/T 0199-2020）、《移动金融客户端应用软件安全管理规范》（JR/T 0092-2019）、《金融业数据能力建设指引》（JR/T 0218-2021）、《人工智能算法金融应用评价规范》（JR/T 0221-2021）、《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。		
	评估材料	《技术安全性评估报告-基于大模型技术的理财经理智投助手》（见附件2）		
风险防控	风控措施	1	风险点	客户基础信息（客户当前持有产品收益、风测等级、财富层级等）、投资三性信息、投资偏好信息、客户当前持有产品收益等敏感数据可能面临信息泄露风险。
			防范措施	一是数据进行标签化处理：对涉及客户身份、资产金额等敏感信息进行标签化处理，例如： ①客户身份信息（姓名、身份证号）：通过脱敏技术处理为匿名化标签。 ②分段处理：针对涉及具体金额的数据，按区间分段处理，形成标签化结果，避免暴露具体数值。 二是加强数据使用与权限控制： ①数据权限校验：在数据使用过程中，增加管户权限校验机制，确保只有对应的理财经理能够查看和操作其管理的客户数据。 ②访问日志记录：对敏感数据的访问行为进行记录，确保数据使用行为可追溯。
		2	风险点	大模型生成内容存在AI幻觉风险，大模型会生成看似合理但实际上是错误、荒谬或完全虚构的信

			息。
		防范措施	结合传统规则引擎+大模型推荐问答能力，引入规则校验、AI 标注信息来源等确保信息准确。
	风险补偿机制	本项目仅面向行内理财经理提供 AI 辅助决策，理财经理应遵守《平安银行零售代销业务营销宣传行为管理办法（2.0 版，2025 年）》、《平安银行代理保险销售行为管理办法（1.0 版，2024 年）》、《平安银行零售产品和服务营销宣传管理办法（1.0 版，2024 年）》、《平安银行个人本行理财产品销售管理办法（6.1 版，2024 年）》、《平安银行零售结构性存款产品销售管理办法》、《平安银行零售代理销售公募基金业务管理办法（4.0 版，2024 年）》、《平安银行零售代理销售私募资产管理产品业务管理办法（3.0 版，2025 年）》、《平安银行零售代理销售保险金信托产品业务管理办法（2.1 版，2024 年）》。	
	退出机制	本项目按照退出预案（见附件 3），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对行内理财经理的智投助手服务。在技术方面，由科技部门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。	
投诉响应机制	应急预案	本项目按照应急处置预案（见附件 4）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。	
	机构投诉	投诉渠道	平安银行官网、平安口袋银行 APP、平安银行微信公众号、电话 95511、平安银行网点现场、12378 热线

		投诉受理与处理机制	建立了《平安银行广州分行投诉处理管理实施细则（5.0版，2024年）》、《平安银行广州分行重大消费投诉预防与处理应急实施细则（3.0版，2024年）》、《平安银行广州分行投诉档案管理实施细则（2.0版，2024年）》、《平安银行广州分行投诉综合治理工作实施细则》、《平安银行广州分行关于2024年度消费投诉纠纷溯源治理专项行动方案的通知》、《平安银行广州分行金融纠纷多元化解工作实施细则（2.0版，2024年）》，明确了重大投诉处理、投诉综合治理、溯源整改、多元化解、应急处理、档案管理等纠纷化解机制。
	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）
--	--



附件 1

基于大模型技术的理财经理智投助手 合法合规性评估报告

本项目严格按照《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》、《电子银行业务管理办法》、《商业银行代理销售业务管理办法》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 2

基于大模型技术的理财经理智投助手 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）、《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



平安银行广州分行
2025年8月20日

附件 3

基于大模型技术的理财经理智投助手 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对行内理财经理的智投助手服务。

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：

1. 当现有系统功能无法满足新业务发展要求、系统使用频率低未达到预期价值、公司战略方向变化，系统不再符合业务定位、监管政策调整，系统存在合规风险以及已有更高效安全的替代系统或工具时就会启动该项目退出，经过分行确认后开始执行退出；

2. 系统方逐步开始数据备份，暂停新增功能开发，停止用户访问权限，逐步关闭系统服务，停止服务。同步通过邮件、会议、培训等方式向理财经理说明退出安排，如果无异议，系统方正式下线功能，总结项目经验归档。

附件 4

基于大模型技术的理财经理智投助手 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:

1. 系统故障应急措施

故障检测与通知: 通过实时监控系统,快速检测到智投助手的运行异常,并通过短信、邮件或内部通讯工具通知应急小组。

备用系统切换: 立即启动备用系统或降级方案,确保服务不中断。例如,关闭辅助助手服务。

故障排查与修复: 由技术团队快速定位故障原因,修复系统或恢复服务。

理财经理通知: 通过短信或 APP 推送通知理财经理智投助手

暂时无法使用，并提供替代服务联系方式。

2. 数据错误应急措施

数据校验: 在模型输出前，增加数据校验环节，确保输入数据的准确性和完整性。

人工审核: 对于高风险的投资建议，由理财经理进行二次审核，避免错误。

快速修正: 一旦发现数据错误，立即停止相关功能的运行，并快速修正数据或模型参数。

3. 预防措施

系统优化: 定期对理财经理智投助手进行系统优化和漏洞修复，提高系统的稳定性和安全性。

数据备份: 定期备份关键数据，确保在数据丢失或损坏时能够快速恢复。

员工培训: 定期对理财经理和技术团队进行应急处理培训，提升应急响应能力。

4. 恢复计划

系统恢复: 在故障排除后，逐步恢复理财经理智投助手的正常运行，并进行系统测试，确保无异常。

总结与改进: 对故障原因进行分析，总结经验教训，优化应急预案和系统设计。