

《金融科技创新应用声明书》

	创新应用编号	91430000883761638E-2025-0001	
	创新应用名称	基于大数据技术的养老金融综合服务	
	创新应用类型	金融服务	
机构信息	统一社会信用代码	91430000883761638E	
	全球法人识别编码	5493001KQW6DM7KEDR62	
	机构名称	中国建设银行股份有限公司湖南省分行	
	持有金融牌照信息	牌照名称：中华人民共和国金融许可证 机构编号：B0004B243010001 发证机关：中国银行保险监督管理委员会湖南监管局	
	拟正式运营时间	2025年11月21日	
	技术应用	<p>1. 通过大数据技术，打造一个以数据为核心驱动力的“生态互联平台”，从而重塑养老产业的合作模式。在获得客户授权的前提下，平台将整合来自社保、民政等多个来源的多维度数据（例如参保记录、生存认证等），打破信息孤岛，实现跨系统、跨平台的用户画像共享（即综合描绘每位老年人的需求、服务偏好等特征），并借助智能推荐算法，精准匹配适合他们的养老服务与权益资源（如补贴、护理服务、健康管理方案等），真正做到“按需供给、精准服务”。</p> <p>2. 基于大语言模型微调技术，为民政、人社、医保等特定领域提供知识问答服务。通过大模型的自然语言理解和生成能力，精准揣摩用户意图，并将普通百姓难以理解的政策内容进行智能汇总和整合，生成更易懂、更贴切的答案。</p> <p>3. 采用云原生与全信创技术双轮驱动。云原生架构确保弹性伸缩与高可用，全信创技术栈则实现从底层硬件到上层应用的自主可控与安全可靠，铸就高效稳定的双重保障。</p>	
	功能服务	本应用综合运用大数据、大语言模型等技术，并依托与政务平台的深度合作，构建以养老便民为导向的综合服务平台。平台重点围绕中老年群体在日常生活中常见的产品购买、服务订购等场景，提供便捷、安全的支付支持，一方面为平台入驻的合作单位提供标准化支付接口实现产品购	

		<p>买、服务订购等场景的实时资金划转，二是建立多层次清算管理体系，通过银行账户体系直连、交易数据智能对账等功能，确保商户运营资金、用户预付资金的精准核算与安全流转。</p> <p>本应用由中国建设银行股份有限公司湖南省分行负责系统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.数据赋能，构建智能化养老生态。搭建安心养老平台，对接全省民政部门，结合银行金融服务赋能，打造养老机构资金监管场景。</p> <p>2.全渠道协同，打造无缝服务体验。一是构建适老化本地人脸库，灵活适配全省各地民政补贴政策，支持用餐立减、代发到人、按期结算等多种方式。二是依托全省网点、“金湘通”服务点以及手机银行等电子渠道，提供社保缴费、社保“就近办”等服务。</p>
	预期效果	一方面是推动养老服务行业的数字化转型，增强企业的社会责任感；另一方面缓解老龄化带来的压力，减少了的各类矛盾，为社会的和谐稳定作出了贡献。
	预期规模	按照风险可控原则合理确定客户范围和服务规模，预计年服务客户 85 万人，平台客户金融贡献度总量约达 280 亿元。
创新应用 服务信息	服务渠道	<p>线上渠道：手机银行 APP、H5</p> <p>线下渠道：营业网点</p>
	服务时间	<p>线上渠道：7×24 小时</p> <p>线下渠道：8:30 至 17:30（工作日）</p>
	服务用户	面向所有用户
	服务协议书	<p>本项目服务协议包括：</p> <p>1.《中国建设银行湖南省分行颐养港湾平台用户服务协议》（见附件 1-1-1）</p> <p>2.《湖南分行“颐养港湾”平台个人信息保护政策》（见附件 1-1-2）</p>
合法合规 性评估	评估机构	中国建设银行股份有限公司湖南省分行
	评估时间	2025 年 10 月 13 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》《中华人民共和国消费者权益保护法》《中华人民共和国反洗钱法》等相关国家法律

		<p>法规及《征信业务管理办法》（中国人民银行令〔2021〕第4号发布）、《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）、《金融机构客户身份识别和客户身份资料及交易记录保存管理办法》（中国人民银行 中国银行业监督管理委员会 中国证券监督管理委员会 中国保险监督管理委员会令〔2007〕第2号发布）、《关于金融支持巩固拓展脱贫攻坚成果 全面推进乡村振兴的意见》（银发〔2021〕171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）等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，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。</p>	
	评估材料	《合法合规性评估报告-基于大数据技术的养老金融综合服务》（见附件1-2）	
技术安全性评估	评估机构	中国建设银行股份有限公司湖南省分行	
	评估时间	2025年10月13日	
	有效期限	3年	
	评估结论	<p>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）、《网上银行系统信息安全通用规范》（JR/T 0068—2020）、《商业银行应用程序接口安全管理规范》（JR/T 0185—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要求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。</p>	
	评估材料	《技术安全性评估报告-基于大数据技术的养老金融综合服务》（见附件1-3）	
风险防控	风控措施	1	<p>风险点 在数据传输、存储、使用等过程中，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。</p>
			<p>防范 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，</p>

		措施	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，向外仅提供脱敏后的计算结果。
		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。
	2	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，保护金融消费者合法权益。
		风险点	在客户身份识别、大额资金交易及产品销售把控方面，存在洗钱的风险，需通过有力措施严格加强管控
	3	防控措施	一是依据《金融机构洗钱和恐怖融资风险评估及客户分类管理指引》，建立健全客户注册流程，确保具有可稽核性或可追溯性，通过人脸比对、运营商三要素核对等多因子身份识别技术确保客户身份真实一致；二是通过建总行开发“龙支付”交易渠道确保大额资金交易实时监控报告，与合作商户签订合作协议，约定合作内容，避免出现洗钱风险；三是颐养卡、社保用户卡等金融产品均完善了产品风险评估和反洗钱评估，确保合规。
	风险补偿机制	本应用按照风险补偿方案（见附件1-6）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，由中国建设银行股份有限公司湖南省分行按照风险补偿机制进行赔付。对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	

		<p>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。</p>	
	应急预案	<p>本应用按照应急预案（见附件 1-4），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，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，及时采取针对性措施进行分级分类处理，若发生故障必要时可将自动识别切换到人工手动识别。</p>	
投诉响应机制	机构投诉	投诉渠道	<p>1.营业网点 向中国建设银行湖南省分行辖内网点的工作人员反映问题或通过客户意见簿留言。</p> <p>2.客服电话 致电客户服务热线(95533)，选择人工服务联系客服代表。</p> <p>3.门户网站登录门户网站 (http://www.ccb.com/)，选择“客户服务”进行人工服务，由在线坐席受理客户投诉。</p> <p>4.手机银行 登录建设银行手机银行 APP，选择“我的客服”，进入人工服务，由在线坐席受理客户投诉，</p>
		投诉受理与处理机制	<p>受理部门：中国建设银行湖南省分行金融科技部</p> <p>受理时间：客服电话 7×24 小时、营业网点 8:30-17:30（工作日）</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，</p>

			<p>协调相关技术部门或业务部门进行处理解决，并及时将处理进度反馈投诉人员，相关团队也将全力配合做好相关投诉处理工作。在此过程中将秉承依法、友好、审慎的原则，将相关争议在银行内部妥善处理。</p> <p>处理时限：7个工作日</p>
	自律投诉	投诉渠道	<p>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</p>
		投诉受理与处理机制	<p>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工作中出现的投诉举报等相关事宜。</p> <p>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。</p> <p>对外办公时间：周一至周五 上午 8:30-11:30，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</p>		

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）  2025年12月24日（盖章）

附件 1-1-1

中国建设银行湖南省分行颐养港湾专区 用户服务协议

欢迎您与中国建设银行股份有限公司湖南省分行（以下简称“湖南分行”）颐养港湾专区签署《湖南分行颐养港湾专区用户服务协议》（下称“本协议”），并使用湖南分行颐养港湾专区服务！

您在同意本协议之前，应认真阅读、充分理解本协议各条款内容，特别是涉及免除或者限制责任的条款、争议解决的条款，该类条款以字体加黑的形式提示您重点阅读。如您对本协议有任何疑问，可向湖南分行颐养港湾专区客服咨询，咨询热线：95533。

您点击同意本协议或以其他方式确认本协议的，即表示您已阅读、理解并同意本协议各条款内容，本协议将成为您与湖南分行颐养港湾专区就本专区服务订立的有效合同，对您和湖南分行颐养港湾专区产生法律约束。如您不同意接受本协议的任一条款内容，或者无法准确理解相关条款含义的，请勿注册或使用湖南分行颐养港湾专区的服务。

《湖南分行颐养港湾专区用户服务协议》是湖南分行颐养港湾专区用户与湖南分行就颐养港湾专区用户服务的相关事宜达成本协议，协议双方应予遵守。

一、定义

如无特别说明，下列用语在本协议中的含义为：

湖南分行颐养港湾专区：指以互联网等渠道为载体，为专区用户提供服务及权益的统一入口，为合作专区企业提供流量入口和便捷的营销工具的移动生活服务综合专区。

用户：符合条件的申请人在湖南分行颐养港湾专区通过注册程序后即成为湖南分行颐养港湾专区用户。

网点白名单用户：营业网点提供的白名单个人客户。

后台白名单用户：颐养港湾专区后台导入的白名单个人客户。

龙支付钱包用户：持有龙支付钱包的个人客户。

月日均AUM \geq 20万用户：月日均AUM \geq 20万的个人客户。

财私用户：AUM \geq 300万或客户关系管理系统中客户等级为钻石级及以上的个人客户。

平台配套借记卡用户：持有建设银行颐养港湾专区配套借记卡的个人客户。

社保卡用户：持有建设银行社保卡的个人客户。

（专区将为上述用户提供相应权益，权益最终解释权为湖南分行，湖南分行可根据实际经营情况对权益策略进行合理调整，并根据专区运营管理需求对用户进行定期不定期重检，重新进行权益分配。）

合作联盟：根据与湖南分行签署的合作协议，通过湖南分行颐养港湾专区，为用户提供生活消费、老年教育、健康管理、家政服务、通讯服务、养老机构等服务的实体。

优惠信息：指专区商家或湖南分行颐养港湾专区发布的、用户可领取或购买的券或商品信息，包括但不限于折扣券、

立减优惠等。

优惠凭证：指用户在湖南分行颐养港湾专区上领取或购买专区商家或湖南分行颐养港湾专区发布的优惠之后生成的凭证，凭证形式包括二维码、条形码及其他湖南分行颐养港湾专区展示的形式。

第三方服务：指用户在使用湖南分行颐养港湾专区服务时，根据用户自身需要，通过湖南分行颐养港湾专区进行跳转等方式，自愿选择接受独立第三方服务商及部分关联第三方服务商所提供的服务。

二、协议的组成及签署

（一）协议内容

您理解并同意，湖南分行已经发布的或将来可能发布（或修改）的有关湖南分行颐养港湾专区的各类规则（以下简称“业务规则”）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。湖南分行颐养港湾专区协议内容同时包括：

1. 本协议；
2. 第三方服务相关授权协议。您在使用湖南分行颐养港湾专区服务的同时，根据您自身需要，通过湖南分行颐养港湾专区进行跳转等方式，自愿选择接受独立第三方服务商及部分关联第三方服务商所提供的服务，您将在使用该第三方服务前对相应的授权协议予以同意确认，以作为您和湖南分行颐养港湾专区之间就该第三方服务的使用所涉及的相关事项的权利义务依据。

3.湖南分行通过以下方式发布或告知用户相关业务规则：通过湖南分行颐养港湾专区或其他官方渠道发布公告、通知、声明；网页或手机操作页面上出现的关于交易操作的提示说明；发送给用户的信息（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）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、非法或其它形式的不可执行，本协议其它条款仍然有效，双方应遵照执行。

（二）调整规则

湖南分行将根据法律法规的调整、经营环境的变化等因素，在采取合理措施、公开征求意见的基础上，对本协议及各类规则等内容进行调整，涉及用户权利义务变更的，将在湖南分行颐养港湾专区首页显著位置发出公告、向您发送系统消息征求意见，正式对外公告不少于7个自然日后执行并适用于本协议。如有需要，湖南分行将在公告前报经有关金融监管部门等有权部门核准或备案；用户有权在湖南分行公告期间选择是否继续使用相关服务，如果用户不愿接受湖南分行公告内容，应在湖南分行公告施行前申请变更或终止相关服务；如果用户未申请变更或终止相关服务，视为用户同意相关调整，变更后的内容对用户产生法律约束力，若用户不执行变更后的内容，湖南分行有权选择终止本项服务。

（三）适用专区

本协议适用于移动客户端（包括 IOS、Android 及已有或

未来将新增的其他移动客户端)、公众号端等各类专区或媒介中由湖南分行颐养港湾专区所提供的各项服务。您知悉并理解,为享受上述相关服务,您须提供相关上网设备(如:个人电脑、手机、平板电脑或其他设备)并负担相关网络使用和商品服务支付所产生的有关费用。

三、用户账号

(一) 账号注册及使用

您应当具备中华人民共和国法律规定的与其行为相适应的民事行为能力,即具有使用本服务相适应的权利能力和行为能力,能够独立承担法律责任。若您不具备前述与其行为相适应的民事行为能力,则您的监护人应依照法律规定承担因此而导致的后果。

此外,还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湖南分行颐养港湾专区的服务。

因您的信息或其他注册资料不完整、不真实、不准确、失效或违法而导致湖南分行无法提供服务或提供服务时发生错误,您不得将此作为取消交易、拒绝付款的理由,由此产生的法律后果由您承担,因此给湖南分行或其他第三方造成损失的,您应予以赔偿。

您应谨慎核实注册资料,确保正确填写。您已知悉,因安全性、内部管理等原因,手机号码等初始注册资料可能将无法再次更改。

您通过自身账号在接受湖南分行颐养港湾专区的各项

服务中所上传、发送的内容都应具有合法来源，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。如湖南分行颐养港湾专区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。

如果您不符合上述约定，您应立即停止登录或停止使用湖南分行颐养港湾专区服务，若您不停止登录或不停止使用湖南分行颐养港湾专区服务，湖南分行有权终止注册程序及湖南分行颐养港湾专区服务。

（二）账号管理

您通过湖南分行颐养港湾专区注册为用户以后，有权使用自己的手机号码及验证码登录湖南分行颐养港湾专区。您应妥善保管自己的手机号码及验证码，避免以不安全的方式或在不安全的环境下使用验证码，切勿将验证码透露给他人，或以易被他人发现、获得、盗用的方式保管。您应对使用手机号码及验证码而从事的交易或非交易行为承担法律责任。

您应确保湖南分行颐养港湾专区的账号和密码仅由您本人使用。若您违反本条款，湖南分行颐养港湾专区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。如有证据证明您存在不当注册或不当使用多个湖南分行颐养港湾专区账号的情形，湖南分行颐养港湾专区可将相关账号信息进行合并，将账号或设备列入异常名单或采取其他合理措施；如因您不

当注册或不当使用给湖南分行颐养港湾专区及相关方造成损失的，您应承担赔偿责任。

（三）账号安全

用户账户由您设置并妥善保管，湖南分行颐养港湾专区及任何第三方不会主动要求您提供您的验证码。因此，建议您务必保管好您的账户信息。账户因您自身原因向他人泄露或因您遭受他人攻击、诈骗等行为导致的账号信息泄露及其损失及后果，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，湖南分行颐养港湾专区将提供必要的协助。

为保证相关账号安全，未经湖南分行颐养港湾专区的书面同意，您不应将湖南分行颐养港湾专区上所注册的账号借给他人使用，否则您应当承担由此产生的全部责任，湖南分行颐养港湾专区保留拒绝提供相应服务、冻结或收回注册账号或终止本服务协议的权利，并可要求您对湖南分行颐养港湾专区所承受的损失予以赔偿。

如您发现账号存在安全问题，请您立即联系湖南分行颐养港湾专区予以调查处理，否则湖南分行颐养港湾专区对潜在损失的产生或扩大不承担任何责任。

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，专区有权对您的注册账号进行限制或冻结，在该等情况下，您可能无法继续登陆或使用您的注册账号。

四、专区服务

（一）专区使用

如您需使用湖南分行颐养港湾专区，请直接通过手机银行或关注建行湖南微信公众号登录，请勿通过未经湖南分行认可渠道提供的方式登录。

湖南分行颐养港湾专区提供的所有支付服务都为第三方服务，专区不提供支付方式，请您在跳转第三方服务完成支付时确保资金安全，第三方服务的相关风险提示及相关协议由提供服务的第三方另行提供。

为保障用户的账号安全，使您更好地使用湖南分行颐养港湾专区的各项服务，湖南分行颐养港湾专区可要求您按专区要求及我国法律规定提供各种必要信息及资料完成实名认证。

湖南分行颐养港湾专区依托于中国建设银行手机银行和建行湖南微信公众号，后续如有更新，您可根据提示升级至最新版本。

五、收费

为向您提供有效的服务，湖南分行颐养港湾专区会使用您终端设备的处理器和带宽等资源。湖南分行颐养港湾专区使用过程中可能产生数据流量的费用，您需向运营商了解相关资费信息，并承担相关费用。

用户因交易或使用湖南分行颐养港湾专区服务而发生的、归属于用户的应纳税赋以及费用由用户承担。

湖南分行根据服务项目或服务内容，对服务价格、优惠措施及其生效和终止日期、与价格相关的例外条款和限制性条款、咨询（投诉）的联系方式等信息通过湖南分行颐养港

湾专区客户端或相关网站等渠道以公告的方式向用户明示。湖南分行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。您应在充分知晓、理解有关公告内容后签署本协议。

六、通知与送达

您已知悉，湖南分行颐养港湾专区可视情况通过下列一种或几种方式向您通知重要信息：

1. 向您注册时所提交的手机号码发送电子信息；
2. 向您提供的实际地址寄送纸质载体信息；
3. 在公众号或客户端显著位置刊登电子信息；

您同意以湖南分行颐养港湾专区注册时提交或预留（或后续您联系湖南分行更改）的邮寄地址、电子邮箱（包括站内信或其他即时通信客户端）、移动电话等联系方式，作为向您送达与本协议相关的各类通知、协议等文件的联系方式，在发生诉讼纠纷时相关文件，以及诉讼、仲裁法律文书的送达地址，您上述送达地址的适用范围包括非诉阶段和争议进入仲裁、民事诉讼程序后的一审、二审、再审和执行程序。

湖南分行书面或电子信息通知只要发往上述送达地址，视为湖南分行已履行通知义务；仲裁机构、人民法院送达时，可直接邮寄送达上述送达地址。

您的送达地址需要变更时，可通过湖南分行客户服务电话、湖南分行颐养港湾专区等方式通知湖南分行更改；进入仲裁或民事诉讼程序的，您还应立即通知相关仲裁机构或人民法院。如您未及时履行送达地址变更的通知义务，您上述

送达地址仍作为法律上的有效送达地址。

因您提供或确认的送达地址不准确，或送达地址变更后未及时依约告知湖南分行、仲裁机构或人民法院，或您及指定的签收人拒绝签收等原因，导致湖南分行、人民法院或仲裁机构发出的通知或相关法律文书未能被实际接收或邮寄送达的，以通知或法律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。

您应当保证所提供的联系方式是准确、有效的，并进行适时更新，如因提供的联系方式不准确或怠于更新等不可归责于湖南分行颐养港湾专区的原因，导致相关通知、文件、文书无法送达或及时送达，由您承担由此可能产生的法律后果。

七、用户的权利和义务

您应使用本人专区账号登陆湖南分行颐养港湾专区，并妥善保管账号和密码，通过您的账号进行的行为都视为您本人的行为，由您承担相应的法律后果。

您有权参与湖南分行颐养港湾专区的各项活动，活动形式包括微信立减金、折扣券等，这些优惠会设置相应的领取、购买和使用条件。您参与前述活动需遵守相应的活动条件，如您采取违规、作弊或其他方式参与专区活动（如超范围、超数量使用），专区商家及湖南分行颐养港湾专区有权取消您参与相关活动的资格，或对您的账号进行冻结、限权、禁用等处置措施，以保障其他用户公平参与活动的权利。

您有权以实际支付的金额为限要求商品发票，商品金额

发票由专区商家提供。您理解，湖南分行颐养港湾专区仅是提供互联网信息服务的专区，不是您交易的相对方，不承担销售者责任，也因此无法向您开具发票。

您理解由于优惠商品、券等数量是有限的，您购买或领取的数量可能会受到限制，请在购买或领取时依据活动条件进行；您应出于真实消费目的领取或购买优惠凭证，不得转售或扰乱专区秩序，不得采用注册多个账户、采用技术手段或其他作弊手段获取超过数量的优惠，否则湖南分行颐养港湾专区可以将您领取的优惠凭证作废或取消您购买优惠凭证的订单。同时，您应特别注意优惠凭证的有效期、预约时间及退款条件，按优惠凭证使用条件使用。

您理解，您不得利用技术手段反编译、破解、破坏湖南分行颐养港湾专区相关软件及系统，不得未经湖南分行颐养港湾专区同意将湖南分行颐养港湾专区相应内容，包括但不限于优惠信息、评价信息、产品界面等复制、转发或采用其他手段用于湖南分行颐养港湾专区外的用途或目的以获取不正当利益。不得利用技术手段或其他方式干扰湖南分行颐养港湾专区的正常运行或干扰其他用户对湖南分行颐养港湾专区服务的使用。

您知悉并承诺，在使用专区所提供的服务的过程中，您应遵守相关法律法规，不应从事如下违反法律法规的规定，影响正常服务提供或损害他人合法权益的行为：

- 1.不应利用湖南分行颐养港湾专区或相关服务危害国家安全、破坏政治稳定、泄露国家秘密，不侵犯国家、社会、

集体利益和第三方的合法权益，不从事违法犯罪活动，不设立用于实施诈骗，传授犯罪方法，制作或者销售违禁物品、管制物品等违法犯罪活动的网站、通讯群组，不利用网络发布涉及实施诈骗，制作或者销售违禁物品、管制物品以及其他违法犯罪活动的信息；

2.不应制作、发布、复制、查阅和传播、存储、链接下列信息：反对宪法所确定的基本原则的；危害国家安全，泄露国家秘密，颠覆国家政权，推翻社会主义制度，煽动分裂国家，破坏国家统一的；损害国家荣誉和利益的；煽动民族仇恨、民族歧视，破坏民族团结的；破坏国家宗教政策，宣扬邪教和封建迷信的；煽动非法集会、结社、游行、示威、聚众扰乱社会秩序的；捏造、散布谣言，侵犯他人权利，扰乱经济、社会秩序，破坏社会稳定的；散布淫秽、色情、赌博、暴力、凶杀、恐怖或者教唆犯罪的；侮辱或者诽谤他人，侵害他人合法权益的；宣扬恐怖主义、极端主义的；违背当地风俗习惯的；含有法律、行政法规禁止的其他内容的。

3.不应从事下列危害计算机信息网络安全的活动：对网络服务及相关软硬件设施进行破解、破坏、删除、修改或者增加的；对计算机信息网络中存储或者传输的数据和应用程序进行删除、修改或者增加的；使用软件或硬件等方式窃取他人口令、非法入侵他人计算机系统；故意制作、传播计算机病毒等破坏性程序的；其他危害计算机信息网络安全的活动；

4.不应擅自复制和使用网络上未公开和未授权的文件。

除相关著作权人明示同意，不应在网络中擅自破解、传播、下载或复制第三人享有著作权的软件或进行其他任何侵害他人知识产权的活动；

5.不应私自传播广告信息或以“刷单”等不正当方式帮助他人提升评价或利用评价权利对其他用户、商户实施威胁、敲诈勒索；

6.不应因对专区相关服务的使用行为导致专区卷入政治和公共事件；

7.不应通过侵犯第三人合法权益、作弊、扰乱系统、实施网络攻击、恶意套现、刷信誉、批量注册、用机器注册湖南分行颐养港湾专区账户、用机器模拟客户端等手段进行交易或参加专区或其所授权的第三方发布的任何活动；

8.未经事先书面许可，不应自行或授权、协助任何第三方非法抓取专区所展示的任何内容（“非法抓取”是指采用未经专区认可的程序或者非正常浏览等技术手段获取内容数据的行为）。

八、湖南分行颐养港湾专区的权利和义务

湖南分行颐养港湾专区有义务在现有基础上维护整个专区的正常运行，并努力提升和改进技术，使用户网上交易活动得以顺利进行。

湖南分行颐养港湾专区应及时对您在注册使用湖南分行颐养港湾专区中所遇到的与业务服务、注册有关的问题及反映的情况做出回复。

为了向您提供更优质的服务，湖南分行颐养港湾专区有

可能对湖南分行颐养港湾专区系统进行相应的改造、升级或调整，开发新的产品、功能、模块，设计新的使用场景，对专区产品进行升级迭代等。

湖南分行颐养港湾专区有权自主组织湖南分行颐养港湾专区的各项运营活动，设定相应的运营活动规则，湖南分行颐养港湾专区不能保证所有的活动您均可以参加或享受，您是否可以参与相应活动以湖南分行颐养港湾专区相应活动规则为准。

为保证专区经营秩序，保证所有用户公平使用的权利，湖南分行颐养港湾专区有权制定相应的专区规则并按照法律法规、监管规定通过湖南分行颐养港湾专区予以公示，若您不同意相关规则的，应停止使用相关服务，若您使用相关服务，即表示您同意相关规则。

湖南分行颐养港湾专区对本专区上产生的所有数据享有合法权益，有权在合法合规和符合约定的前提下对相关数据进行使用，有权基于数据开发新的产品或提供相应服务，并由湖南分行颐养港湾专区享有相应权利。

湖南分行颐养港湾专区中的服务并非单独由湖南分行颐养港湾专区经营主体提供，其他第三方服务商会通过湖南分行颐养港湾专区向用户提供相关服务，对于第三方服务商向用户提供的产品或服务，将由这些主体向用户履行义务并承担相应的责任。

湖南分行颐养港湾专区经营主体在某些情形下可能会发生变更，在湖南分行颐养港湾专区经营者发生变更时，湖

南分行颐养港湾专区会通过专区公告的方式向用户公示，若用户不同意变更的，应停止使用湖南分行颐养港湾专区服务，若用户继续使用湖南分行颐养港湾专区服务的，表示用户对湖南分行颐养港湾专区经营主体变更无异议。在湖南分行颐养港湾专区经营主体发生变更的情形下，除非您明确表示您不再使用湖南分行颐养港湾专区服务，否则湖南分行会将您使用湖南分行颐养港湾专区的相关权益一并移交给新的经营主体，由新的主体继续向您提供服务并承担相应责任。

对于您在湖南分行颐养港湾专区上的不当行为（包括但不限于违法违规、违反用户所做承诺或约定义务、违反湖南分行颐养港湾专区规则等）或其它湖南分行认为应当终止服务的情况，湖南分行有权采取删除或屏蔽您发布的信息、限制或终止全部或部分服务、解除协议、列入黑名单、网站公示、警告等一项或多项处理措施，并保留追究法律责任的权利，您有权提出异议。

九、责任范围

湖南分行将持续提高服务质量，确保为您提供服务顺利进行。因不可抗力（包括但不限于湖南分行不能预见、不能避免并不能克服的战争、暴动、严重火灾、水灾、台风、地震、海啸、社会事件、政府行为、禁令、恐怖袭击等客观情况）导致服务中断或其他缺陷的，湖南分行将视情况给予用户必要的帮助。根据不可抗力的影响，湖南分行部分或全部免除责任。

因湖南分行合理控制范围外的原因（包括但不限于因客

户端所具有的特殊性质而产生的包括黑客攻击、电信部门技术调整导致的影响、政府管制而造成的暂时性关闭在内的影响网络正常运营的因素)造成的服务中断或其他缺陷,以及资料、行情等信息传输或储存上的错误,导致资料泄露、丢失、被盗用或被篡改等,致使湖南分行网站或湖南分行颐养港湾专区响应延迟或未能履约的,湖南分行将依照法律法规及协议约定及时履行通知义务,并将尽力减少因此而给您造成的损失和影响。

您的手机号码、验证码遭到未经授权的使用或发生其他任何安全问题应立即通过湖南分行颐养港湾专区官方客服电话通知湖南分行。

本专区上关于第三方服务商信息以及他们的产品/服务(包括但不限于公司名称、联系人及联络信息,产品/服务的描述和说明,相关图片等)的信息由第三方服务商提供,由第三方服务商依法承担责任。如您选择第三方服务商提供的产品或服务,您需要对交易商品或服务的质量、安全,商品或服务信息的真实性、合法性、准确性以及交易各方履行其交易合同的能力进行判断;湖南分行将严格履行作为专区经营者的法律义务,依法维护用户合法权益。湖南分行对自身发布的公告信息的真实性负责。

为防范风险或根据有权机关要求,湖南分行有权对用户的账户资料及交易行为进行查阅,发现账户资料或交易行为违反本协议约定的,有权向用户发出询问的通知,并有权根据具体情况要求用户改正或依据本协议约定采取相应措施。

湖南分行不介入您与第三方之间的交易纠纷，但可协助您查明交易情况。对交易各方发生的争议，湖南分行有权依法向相关机构提交系统记录作为证据。

在法律允许的情况下，湖南分行颐养港湾专区对于与本协议有关或由本协议引起的任何间接的、惩罚性的、特殊的、派生的损失（包括业务损失、收益损失、利润损失、商誉损失、使用数据或其他经济利益的损失），不论是如何产生的，均不负有任何责任。

十、服务终止

您有权选择注销湖南分行颐养港湾专区，您可通过客服注销湖南分行颐养港湾专区的用户账号，您完成注销时本服务即终止。如您注销前存在未解决的交易、纠纷或其他未履行债务或义务，在注销后您仍需履行未解决的债务或义务。

您同意，出现以下任一情形的，湖南分行颐养港湾专区有权单方中止或终止本协议的部分或全部，且不需要承担任何责任：

- 1.您严重违反本协议约定的；
- 2.国家法律法规或政策发生变化的；
- 3.您违反法律法规、监管机构法人禁止性规定的；

请您理解，湖南分行颐养港湾专区自身业务情况发生重大变化时，湖南分行颐养港湾专区将以公告方式中止或终止本协议，但会按照法律法规规定提前通过专区公告的方式通知您。

本协议终止后，除非法律有明确规定，否则湖南分行颐

养港湾专区无义务向您或您指定的第三方披露您账户中的任何信息。但依照相关法律法规的规定，湖南分行颐养港湾专区可以继续留存您的信息的除外。

本协议终止不影响您在协议有效期间违约而应承担的责任，湖南分行颐养港湾专区仍有权就您过往的违约行为依照本协议向您主张权利。

本协议终止后，您在协议有效期间已提交的订单，湖南分行颐养港湾专区有权通知交易相对方决定是否继续履行该等订单，若交易相对方要求继续履行的，您应继续予以履行并承担相应的费用及责任或损失，若交易相对方不要求继续履行，则该等订单将予以关闭，您无权就关闭的订单向湖南分行颐养港湾专区或交易相对方主张任何权利。

本服务协议的终止不影响第十二条知识产权条款以及其他根据其内容应继续有效的条款的有效性，也不影响本服务协议终止前各方的相关权利和义务，包括但不限于守约方依据本服务协议向违约方追究相应的违约责任。

十一、知识产权

湖南分行对颐养港湾专区内容和服务拥有知识产权，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。您不得复制或在非湖南分行颐养港湾专区网站所属的服务器上做镜像或者以其它方式进行非法使用。下述内容受相关法律的保护：

- 1.在专区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.专区用于提供上述内容和信息的基础设施和专区(包括但不限于软件、网站、应用程序等)；

3.在专区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.湖南分行颐养港湾专区服务的开发、运营、维护等过程中产生的所有数据和信息；

5.本专区所刊登的资料包括但不限于专区架构、程序设计、程序代码、页面图文、音频、视频等信息(包括并不限于专区商家描述、用户点评、照片图片、用户评价、回复、榜单等)；

6.本专区首页、广告及各频道的专题板块内容；

7.依据本专区独有的分析模型计算的推荐金融或非金融产品等数据信息。

对于本专区上著作权属于湖南分行，提供给用户下载的软件或文档，您只能以本专区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。您从本专区下载或使用软件要遵守该软件附带的许可协议，请您在阅读并且接受许可协议的各项条款之后再下载、安装或使用软件。

对于本专区上著作权属于湖南分行的作品，您如需引用、摘录、转载或以其它方式使用，必须取得湖南分行的书面许可，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(湖南分行颐养港湾专区或湖南分行颐养港湾专区客户端)和著作权系湖南分行颐养港湾专区所有的标记。对于

违反国家有关法律法规，不遵守本专区声明，不经湖南分行同意，擅自使用本专区内容并不注明出处的行为，湖南分行保留采取法律措施追究其责任的权利。

本专区部分内容由其它组织、机构或个人提供，这些内容的著作权属于相应的提供者。湖南分行引用、摘录或转载上述内容仅供您交流或参考，不代表湖南分行观点。

如果您要使用本专区由其它组织、机构或个人提供的内容，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。

湖南分行特别指出：中国建设银行行徽、“中国建设银行”、“China Construction Bank”、湖南分行颐养港湾专区”、“建行”以及其它用来标识中国建设银行、湖南分行颐养港湾专区和湖南分行颐养港湾专区各项业务、产品的文字、图形及其它可视性标识，都是属于湖南分行所有的商标、标识或名称，受法律保护。您未经许可不得修改、复制或与其它方式使用上述商标、标识或名称。试图淡化或丑化上述商标、标识或名称的行为都是违法的，湖南分行保留追究其法律责任的权利。

您可以下载本专区上显示的资料，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等法律保护。您在没有获得湖南分行或其版权所有者明确的书面同意下，不得分发、修改、散布、再使用、再传递或使用湖南分行颐养港湾专区的内容用于商业用途。

您对于发布在湖南分行颐养港湾专区的各类信息（包括图像、文字、视频等，但不包括用户的身份信息）以及其派生的知识产权等，授予湖南分行颐养港湾专区独家的、全球通用的、永久的、免费的许可使用权，湖南分行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。

您应确保发布在湖南分行颐养港湾专区的各类信息符合国家有关知识产权的各项规章制度，如您在使用湖南分行颐养港湾专区服务时，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，湖南分行颐养港湾专区有权停止向您提供相应服务，并有权向您追究相应的责任及追讨专区因您的不当行为所遭受的损失。

您知悉、理解并同意，您一旦接受本服务协议，即表明您主动将上述内容的非专属、可转让的财产性权利，如著作权（包括但不限于：复制权、发行权、出租权、展览权、表演权、放映权、广播权、信息网络传播权、摄制权、改编权、翻译权、汇编权以及应当由著作权人享有的其他可转让权利），在全世界范围内永久、免费、独家且不可撤销地授权给专区及其关联公司，专区及其关联公司可基于该等授权使用上述内容（包括但不限于用于商业用途）或向第三方自主进行任何必要的转授权。该等授权、转授权的使用场景包括但不限于当前或其他任何网站、应用程序、产品或移动终端设备等，且专区及其关联公司或专区及其关联公司所授权许可的第三方可通过对上述授权内容进行修改、复制、改编、

翻译、汇编或制作，形成衍生产品。在不违反相关法律法规的强制性规定、尊重相关原始授权内容的知识产权的基础上，该等衍生产品的相关知识产权归专区及其关联公司或专区所授权许可的第三方所有。

您确认并同意授权专区及其关联公司以自己的名义或委托专业第三方面对有关您上传、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、调解、和解等。专区及其关联公司有权对维权事宜做出独立决策并予以实施。

您同意，因您通过专区上传、发布的任何内容导致的知识产权侵权问题，您将承担全部责任；如专区及其关联公司，或专区授权的其他服务提供方因第三方知识产权维权而产生损失，您将等额赔偿。

本服务协议已经构成《著作权法》第二十六条、二十七条所规定的书面协议，其效力及于用户在湖南分行颐养港湾专区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。专区及专区转授权、许可的相关方有权将您在湖南分行颐养港湾专区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、争议解决

本服务协议的成立、生效、履行、解释与纠纷解决，适

用中华人民共和国大陆地区法律法规，并且排除一切冲突法规定的适用。您和湖南分行颐养港湾专区之间因本协议引起的任何争议，应通过协商解决；协商未达成一致意见的，向湖南分行住所地人民法院提起诉讼。在诉讼期间，本协议不涉及争议部分的条款仍须履行。

本协议自符合条件的申请人使用手机号码和验证码注册并对本协议进行确认后生效。

十三、客户投诉

如您对建设银行产品或服务有任何疑问、意见或建议，可通过拨打建设银行 95533 客户服务与投诉热线咨询与反映。

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。湖南分行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，愿意承担相应的法律责任。

再次感谢您的耐心阅读！

附件 1-1-2

湖南分行“颐养港湾”平台个人信息保护政策

尊敬的用户：我行对《个人信息保护政策》进行了更新，更新内容主要为：（1）我行如何收集和使用您的个人信息；（2）我行如何使用 Cookie 和同类技术；（3）我行如何向业务合作伙伴共享您的信息；（4）我行如何约束信息系统自动决策、保障您查阅和复制个人信息的权利。

版本更新日期：2024 年 XX 月 XX 日

版本生效日期：2024 年 XX 月 XX 日

中国建设银行股份有限公司湖南省分行（以下简称“我行”）深知个人信息对您的重要性，会尽力保护您的个人信息安全。我行致力于维护您对我行的信任，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、必要性原则、确保安全原则、公开透明原则、主体参与原则、诚信原则、信息质量原则等。同时，我行承诺依法采取相应的安全保护措施来保护您的个人信息。我们希望通过本个人信息保护政策向您清晰地介绍在使用湖南分行“颐养港湾”的商品及/或服务时，我们如何处理您的个人信息，以及我们为您提供的访问、更正、删除和保护这些信息的方式。

本《个人信息保护政策》将帮助您了解以下内容：

- 一、 我行如何收集和使用您的个人信息
- 二、 我行如何使用 Cookie 和同类技术
- 三、 我行如何共享、转让和公开披露您的个人信息

- 四、 我行如何存储和保护您的个人信息
- 五、 您控制个人信息的权利
- 六、 我们如何处理未成年人信息
- 七、 本政策如何更新
- 八、 如何联系我行



【特别提示】请您在使用颐养港湾提供的各项商品及/或服务前，仔细阅读并充分理解本《个人信息保护政策》（重点内容我们已将字体加粗请您特别关注）并做出相应选择。如对本个人信息保护政策有任何疑问，您可以通过本个人信息保护政策“如何联系我行”中提供的方式与我行联系）。

请您注意，本政策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），具体规定请参照该第三方的隐私政策或类似声明。

一、 我行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、个人生物识别信息、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颐养港湾服务安全，在您使用颐养港湾服务过程中，我行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. 当您开通颐养港湾服务时，依据法律法规及监管要求，我行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，您可能无法开通颐养港湾或无法正常使用颐养港湾的服务。当您选择使用建行手机银行注册、登录时，我行会从建行手机银行获取您的账号信息进行身份认证。

2. 当您使用颐养港湾功能或服务时，例如在下列情形中，您可能需要向我行提供或授权我行收集相应服务所需的用户信息。如您拒绝提供部分功能或服务所需信息，您可能无法使用该部分功能或服务，但这不影响您正常使用颐养港湾的其他功能或服务：

(1) 为了让您更安全、快速地使用颐养港湾，在需要短信验证码的环节，可能需要读取验证码短信内容协助您进行验证码填写。如您拒绝通讯信息（短信）授权，颐养港湾将不读取短信内容，系统后台不保存短信内容。

(2) 当您使用颐养港湾提供的实名认证服务时，您可能需提供您的姓名、证件类型、证件号码，并在取得您的单独授权同意后，可能需要采集您的人脸信息。我行还可能通过验证短信验证码的方式对有关信息进行有效性核验。如您不提供上述信息，我行将无法向您提供需完成实名认证后方可使用的产品或服务。

(3) 当您使用颐养港湾提供的搜索服务时，我行会收集您的搜索关键词信息和点击数据，以方便您避免重复输入或为您展示与您搜索内容相关联的产品或服务。当搜索关键词信息无法单独或其他信

息结合识别您的个人身份时，该信息不属于您的用户信息，为了给您和其他用户提供更高效的搜索服务，我行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，我行将在结合期间将您的搜索关键词信息作为您的用户信息，对其加以保护处理。

(4) 当您使用基于地理位置的功能时，我行会收集您的位置信息，目的是为了向您提供所在位置的相应服务。如您拒绝提供该信息，您将无法使用上述功能，但这不影响您正常使用颐养港湾的其他功能。

(5) 当您通过颐养港湾进行信息管理时，我行会收集您的手机号码，同时会验证您的手机号短信验证码。如您拒绝提供该信息，您将无法使用预约服务，但这不影响您正常使用颐养港湾的其他功能。

(6) 当您使用颐养港湾提供的交易服务时，您可能需提供您的姓名、证件类型、证件号码。我行还可能通过验证短信验证码方式对有关信息进行有效性核验。此外，我行还会收集您的相关收付款交易记录以便于您查询。上述信息属于敏感个人信息，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颐养港湾的其他功能。

(7) 当您使用颐养港湾提供的业务办理服务时，我行会收集您的姓名、证件类型、证件号码、手机号码，以及其他开展业务办理服务所必需的基本信息。根据不同类型的办理业务，我行可能需要同您签署其他相关协议以获取您的单独授权。如您不授权提供上述必要信息，我行将无法向您提供需完成实名认证后方可使用的业务办理服务。

(8) 当您使用颐养港湾提供的基于信息查询的服务和功能时，您可能需要同意并授权建行收集、存储您在使用服务过程中主动提供

或因使用服务而产生的个人信息，信息的范围可能包括但不限于您的姓名、证件类型、证件号码、手机号码、交易信息、建行其他自建生态开通情况信息，以及其他开展查询服务所必需的基本信息。如您不授权提供上述必要信息，我行将无法向您提供需完成实名认证后方可使用的信息查询服务。

(9) 当您使用颐养港湾的预约服务时，我行会收集您的姓名、手机号码等预约相关信息，我行可能需要验证您的手机号及短信验证码，如泰康养老预约参观功能。如您拒绝提供该信息，您将无法使用预约服务，但这不影响您正常使用颐养港湾的其他功能。

(10) 当您使用颐养港湾消息通知服务时，我行会收集您的用户信息或/及交易信息、业务查询信息、业务办理信息等必要的消息提示内容信息，以便及时向您发送相关通知；我行也可能会向我行的合作伙伴收集其合法留存并经您授权可以共享使用的信息，以便为您提供相应消息通知等服务。

(11) 当您使用颐养港湾资料上传服务时，我行会收集您主动上传的相关资料信息，目的是为了向您提供需要上传资料的相应功能服务，同时您有义务确保您所上传资料的真实性。如您拒绝提供该信息，您将无法使用上述功能，但这不影响您正常使用颐养港湾的其他功能。

3. 当您使用颐养港湾服务时，为了维护服务的正常运行，保障您的账号安全，我行会收集以下基础信息，包括您的设备型号、操作系统、唯一设备标识符、颐养港湾软件版本号、登录 IP 地址、接入网络的方式、类型和状态、网络质量数据、设备加速器（如重力感应设备等）、操作日志、MAC 地址、基站信息、手机设备信息、wifi MAC 地址、服务日志信息（如您在颐养港湾搜索、查看的信息、服务故障

信息等信息)等日志信息,这些信息是为您提供服务必须收集的基础信息,以保障您正常使用我行的服务。由于不同厂商的手机操作系统权限归类存在差异,部分手机把“唯一设备标识符”归到电话-通话状态或移动网络信息或“手机信息-手机号及通话状态”下,实际上我行并未读取您的手机通话记录及状态。

4. 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,我行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颐养港湾中使用第三方的相应服务,但这不影响您使用颐养港湾的其他功能。

在某些特定业务场景下,为了提高业务处理能力,降低成本或其他方面考虑,我们可能会使用优质的第三方提供的软件开发包(SDK)来为您提供服务。这些 SDK 可能会收集和使用您的个人信息,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,我行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颐养港湾中使用第三方的相应服务,但这不影响您使用颐养港湾的其他功能。这些第三方 SDK 包括:

(1) 腾讯地图 SDK: 为了及时为您提供定位及地区特色等服务,我们使用腾讯地图 SDK,在您授权同意后获取唯一设备识别码与本机位置权限,如不授予该权限将不能使用该功能服务。

(2) 百度 SDK: 为了及时为您提供地图展示服务,我们使用百

度 SDK，在您授权同意后获取本机位置权限，如不授予该权限将不能使用该功能服务。

(3) 腾讯 COS SDK: 为了给颐养港湾用户提供图片存储、查看及使用服务，我行会使用腾讯 COS SDK，如不授权该权限将不能使用该功能服务

(4) 埋点 SDK: 为了给颐养港湾用户提供更好的搜索服务和推荐功能，我行会使用埋点 SDK 记录您在颐养港湾的相关操作行为，如不授权该权限将不能使用该功能服务。

(5) 微信 SDK: 为了给颐养港湾用户提供便利的微信分享功能，我行会使用微信 SDK，在您授权同意后获取用户剪贴版信息，如不授权该权限将不能使用该功能服务。

(6) OCR SDK: 为了及时为您提供二维码扫码服务及银行卡识别服务，我行使用 OCR SDK，在您授权同意后获取用户相机权限、相册信息，如不授权该权限将不能使用该功能服务。

5. 为向您提供个性化的服务，您可以选择使用我们提供的拓展功能，我们会在符合法律规定并根据您具体授权的情况下收集并使用如下信息。这类信息将在您选择的具体功能和业务场景中进行收集，如果您不提供这些信息，不会影响您使用颐养港湾的基本功能。

6. 以下情形中，您可以选择授权我们收集和使用个人信息的场景：

(1) 摄像头，用于如上传资料等功能，在资料上传等场景中使用。拒绝授权后，上述功能将无法使用。

(2) 相册，您可以选择开启系统的相册权限，通过主动上传图片、视频等方式授权我们访问您的相册，以便于您通过上传照片或上

传视频等方式上传相关资料或发布内容。我们会收集您选择上传发布的上述信息，此项功能您可以在系统权限中关闭，一旦关闭您将可能无法通过上传图片、视频等方式进行资料上传等功能，但不会影响您享受颐养港湾的其他无需访问相册功能。

(3) 手机短信，在需要短信验证码的环节可能需要读取验证码短信内容协助您进行验证码填写。我行系统后台不保存短信内容。如您拒绝通讯信息（短信）授权，颐养港湾将不读取短信内容，同时涉及授权功能将无法提供使用。

(4) 地理位置，获取您所在地理位置，主要用于颐养港湾向您提供房源浏览服务或其他特色化城市服务。系统后台保存您交易时的位置信息。拒绝授权后，颐养港湾相关功能无法使用。

(5) 网络通讯，用于与服务端进行通讯。拒绝授权后，颐养港湾所有功能无法使用。系统后台保存客户交易时所使用设备的网络信息，包括 IP、端口等信息。

(6) 存储权限，用于实现图片或文件的缓存和读取使用，降低流量消耗等。拒绝授权后，颐养港湾的存储图片，缓存资源包等功能将无法使用。

(7) 手机/电话权限，用于获取手机设备信息、运营商网络和本机手机号，保障您在登录时的交易安全，并进行手机认证、推送等功能。拒绝授权后，颐养港湾的手机认证、推送信息等功能将无法使用。

(8) 认证账户，获取账户验证信息，用于启动第三方软件包(SDK)。拒绝授权后，颐养港湾 SDK 相关功能将无法使用。

(9) 管理账户，允许一个程序通过账户验证方式访问账户管理，用于启动第三方软件包(SDK)。拒绝授权后，颐养港湾 SDK 相关功

能将无法使用。

(10) 设置写入，允许一个程序读取或写入系统设置，用于写入系统设置。拒绝授权后，颐养港湾将无法针对系统的设置进行修改。

上述功能可能需要您在您的设备中向我行开启您的相机（摄像头）、相册、短信、通讯录、地理位置（位置信息）、网络通讯的访问权限，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行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，则我行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。

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。

7. 为给您带来更好的产品和服务，我们在持续努力改进我们的产品、服务及技术，随之我们可能会不时推出新的或优化后的功能，可能需要收集、使用新的个人信息或变更个人信息使用目的或方式。如发生上述情形，我们将通过更新本政策、弹窗、页面提示等方式另行向您详细说明，并为您提供自主选择同意的方式，且在依法征得您明示同意后再开始收集、使用。

(二) 信息如何使用

1. 在向您提供经您授权同意使用的颐养港湾的产品及/或服务，我行也会使用这些信息来维护和改进前述业务功能。

2. 在我行向您提供服务期间，您授权我行持续收集和使用您的信息。在您注销服务时，我们将停止收集您相关的个人信息。请您理解，为配合有权部门组织实施的统计、档案管理活动，依法开展各类

审计活动以及履行监管协查义务,我行仅在前述领域继续使用此前收集的您的相关个人信息,但我行会采取严格的保护措施。

3. 为提升您的产品或服务体验,向您推荐更为优质或适合的产品或服务,我行会采取脱敏、去标识化等方式对服务使用情况进行汇总、统计分析、加工,这些信息不会包含您的任何身份识别信息。我行可能会根据您的信息形成群体特征标签,用于向您提供其可能感兴趣的营销活动通知、商业性电子信息或广告等信息,如您不希望接收此类信息可按照我行提示的方法选择退订。如果您拒绝此类信息通知,可在 APP 设置关闭消息通知或者退订短信通知,或者拨打 95533 客服电话咨询退订方式。

4. 为了使您知悉使用颐养港湾产品及/或服务的情况或使您进一步了解颐养港湾服务,我行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。

5. 我行可能将业务中收集的个人信息用于统计分析、改进运营、运维安全、防欺诈及其他恶意行为,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。例如通过您所在的位置、偏好等进行统计分析,从而改进我行的产品、服务或营销计划;或者为改进我行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、生成内部报告等。

6. 我行可能会根据法律法规或监管要求向相关部门进行报告。

7. 我行可能会邀请您参与我们服务有关的客户调研。

8. 当我行要将您的信息用于本政策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。

9. 您授权同意的以及于法律法规、监管规定允许的其他用途。

(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，我行可能会收集、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，但您明确拒绝或我行收集、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，但您明确拒绝或我行收集、使用该信息侵害您重大利益的除外；
7. 根据您的要求签订和履行合同所必需的；
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. 法律法规及监管要求规定的其他情形。

二、 我行如何使用 Cookie 和同类技术

(一) Cookie

为确保网站正常运转，我行会在您的计算机或移动设备上存储名为 Cookie 的小数据文件。Cookie 通常包含标识符、站点名称以及一些号码和字符。借助于 Cookie，网站能够存储您的偏好等数据。我行不会将 Cookie 用于本政策所述目的之外的任何用途。您可根据自

己的偏好管理或删除 Cookie。您可以清除计算机上保存的所有 Cookie，大部分网络浏览器都设有阻止 Cookie 的功能。但如果您这么做，则需要每一次访问我行的网站时更改用户设置。

（二）Do Not Track（请勿追踪）

很多网络浏览器均设有 Do Not Track 功能，该功能可向网站发布 Do Not Track 请求。目前，主要互联网标准组织尚未设立相关政策来规定网站应如何应对此类请求。但如果您的浏览器启用了 Do Not Track，那么我行的所有网站都会尊重您的选择。

三、 我行如何共享、转让和公开披露您的个人信息

（一）共享和转让

1. 除非获得您的单独同意或授权，我行不会向其他任何公司、组织和个人共享或转让您的个人信息。

2. 如业务需要对外共享或转让您的个人信息，我行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，我行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时，为了保护您及他人的合法权益，我行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。

5. 请您理解，我行提供的产品或服务大多无法单独完成，在依法征得您同意，或依据您与我行签署的相应协议(包括在线签署的电

子协议及平台规则)或法律文件,我行可能会向业务合作伙伴共享为您提供服务所必要的用户 id 信息等。我行的业务合作伙伴包括以下类型:

(1) 合作联盟。仅为实现本政策中声明的目的,我行的某些服务将由合作联盟提供,包括购物消费、健康管理、旅游出行、家政保洁、学习教育、通讯套餐、颐养机构等业务场景。为保障为您提供服务顺利完成,我行会在依法征得您的同意后,向合作联盟共享您的用户信息,可能包括用户 id 信息等,具体提供范围以交互页面中您同意的为准。当您进入合作联盟提供的界面时,有关个人信息的收集和处理由合作联盟独立完成,您可以查阅合作联盟的隐私政策了解具体的个人信息收集处理活动。

(2) 广告、分析服务类等业务合作伙伴。经您授权,我行可能会与提供广告投放推广和统计分析的合作伙伴共享信息,但我行仅会向这些合作伙伴提供广告推广的覆盖面、有效性以及统计类等信息,而不会共享可以识别您身份的个人信息,若有必要我行会对这些信息进行去标识化处理以避免对您身份的识别。相关合作伙伴可能会对上述信息进行汇聚分析,用于提供广告曝光监测或服务决策。

请您知悉,我行仅会出于合法、正当、必要、特定、明确的目的共享您的个人信息,对我行仅为实现本政策中声明的目的与之共享个人信息的公司、组织和个人,我行会与其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。

(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，我行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、组织继续受本个人信息保护政策的约束，否则我行将要求该公司、组织重新向您征求授权同意。

（三）公开披露

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

2.请您理解，在法律、法律程序、诉讼或政府主管部门强制性要求的情况下，我行可能会公开披露您的个人信息。

3.我行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。

请注意，您在使用我行服务时自愿发布甚至公开分享的信息，可能会涉及您或他人的个人信息甚至敏感个人信息，如您的交易信息，以及您在评价时选择上传包含个人信息的文字、图片或视频等各种形式的信息。请您在使用我行的服务时更加谨慎地考虑，是否要发布甚至公开分享相关信息。

（四）征得授权同意的例外

根据相关法律法规及监管要求、国家标准，以下情形中，我行可能会共享、转让、公开披露用户信息无需事先征得您授权同意：

- 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、声誉等重大合法权益但又很难得到本人同意的；

5.您自行向社会公众公开的个人信息，但您明确拒绝或我行收集、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的用户信息，如合法的新闻报道、政府信息公开等渠道，但您明确拒绝或我行收集、使用该信息侵害您重大利益的除外。

7.根据您的要求签订和履行合同所必需的；

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.法律法规及监管要求规定的其他情形。

根据法律规定，共享、转让、公开披露经去匿名化处理的个人信息，且确保数据接收方无法复原并重新识别个人信息主体的，我行对此类数据的处理将无需另行向您通知并征得您的同意。

四、 我行如何存储和保护您的个人信息

(一) 存储

1. 我行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。

生物识别信息的存储：我行将个人生物识别信息与个人身份信息

分开存储；我行不会采集您用于面容识别服务的脸部信息，您的该脸部信息仅保存在您授权采集脸部信息的设备上；在使用刷脸等实现识别身份、认证等功能后删除采集终端中的原始信息，仅在我行服务端存储个人生物识别信息。

2. 除法律法规另有规定外，我行仅在法律法规要求的期限内，以及为实现本政策声明的目的所必须的时限内保留您的个人信息。例如：

手机号码：当您需要使用颐养港湾服务时，我行需要一直保存您的手机号码，以保证您正常使用该服务，当您注销颐养港湾账户后，我行将删除相应的信息；

生物识别信息：当您使用生物识别信息服务时，我行需要保存您的人脸、声纹等信息，以保证您正常使用该服务，当您不再使用生物识别信息服务后，我行将删除相应信息。

（二）保护

1. 我行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。我行会采取一切合理可行的措施，保护您的个人信息。例如：我行会使用加密技术确保数据的保密性；我行会使用受信赖的保护机制防止数据遭到恶意攻击；我行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；以及我行会举办安全和个人信息保护培训课程，加强员工对于保护个人信息重要性的认识。

2. 如我行提供的全部或部分颐养港湾平台业务停止运营，我行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颐养港湾业务中断，我行将采取应急处置和恢复措施予以应对，尽快恢复服务。

3.我行已经取得以下认证：目前，我行已通过国家网络安全等级保护的测评和备案，在信息安全方面数据中心已达到 ISO27001 认证标准的要求，并获得相应的认证。

4.我行会采取一切合理可行的措施，确保未收集无关的个人信息。

5.请您理解，由于技术水平局限以及可能存在的恶意攻击，有可能出现我行无法合理预见、防范、避免、控制的意外情况。互联网并非绝对安全的环境，我行强烈建议您通过使用复杂密码、定期修改密码、不将自己的账号密码及相关个人信息透露给他人等积极措施，协助我行保证您的账号安全。如您发现自己的个人信息泄密，尤其是您的账号或密码发生泄露，请您立即根据本个人信息保护政策中提供的联系方式联络我行，以便我行采取相应措施。

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

五、 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，我行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

您可以访问“我的-订单”页面查看您的全部订单，访问“我的-课程”页面查看您的全部课程，访问“我的-收藏”页面查看您的

全部收藏，访问“我的-消息”页面查看您的全部消息，通过点击“搜索栏”查看您的历史搜索记录；

您有权通过我行 95533 客服电话或前往建设银行线下网点的方式访问、更正、补充您的个人信息。您有责任及时更正您的个人信息。在您修改个人信息之前，我们会验证您的身份。当您通过我行 95533 客服电话提出更正、补充您的个人信息时，我行将在 15 个工作日内完成核查和处理。

（二）删除您的个人信息

在以下情形中，您可以向我行提出删除个人信息的请求：

1. 如果我行处理个人信息的行为违反法律法规；
2. 如果我行收集、使用您的个人信息，却未征得您的同意；
3. 如果我行处理个人信息的行为违反了与您的约定；
4. 如果您不再使用我们的产品或服务，或您注销了账号；
5. 如果我行不再为您提供产品或服务或您的信息保存期限已届满；
6. 如果我行处理个人信息的目的已实现、无法实现或为实现处理目的不再必要您的个人信息；
7. 法律、行政法规规定的其他情形。

您可通过我行 95533 客服电话或前往建设银行线下网点的方式向我行提出删除个人信息后，我行将在 15 个工作日内完成核查和处理。如我行决定响应您的删除请求，我行还将同时通知从我行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。

当您从我行的服务中删除信息后，我行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，或者删除您信息从技术上难以实现的，我行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

每个业务功能需要一些基本的个人信息才能得以完成。对于为提升产品或服务体验而额外收集、使用的个人信息的收集和使用（如位置、手机通讯录等），您可以根据手机的不同品牌和型号，在手机系统设置中通过开通或关闭位置服务权限、读取联系人权限、拨打电话权限等，随时给予或撤回您的授权同意。

请您注意，您自主注销我行颐养港湾服务的同时，将视同您撤回了对我行《湖南分行颐养港湾颐养港湾个人信息保护政策》的同意，当您撤回同意后，我们将不再处理相应的个人信息。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

如您希望注销您的个人账户，可以登录“颐养港湾”平台，通过“我的-关于我们--用户注销”提交账户注销申请，我行将在15个工作日内完成核查和处理。

请您注意，如您仅在手机设备中删除“颐养港湾”平台时，我行不会注销您的“颐养港湾”平台账户，有关您“颐养港湾”平台的一切信息不会删除。您仍需注销您的“颐养港湾”平台账户方能达到该目的。

（五） 约束信息系统自动决策

在某些业务功能中，我们可能仅依据信息系统、算法等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，您有权要求我们做出解释，我们也将提供适当的处理方式。

（六） 响应您的上述请求

我行有完整的用户申诉跟踪和管理机制，我们将在 15 个工作日内响应您的申诉。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。我行可能会先要求您验证自己的身份，然后再处理您的请求。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，我行可能会予以拒绝。

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

六、 我们如何处理未成年人信息

如果没有监护人的同意，未成年人不得创建自己的用户账户。如您为未成年人，请您的监护人仔细阅读本政策，并在征得您的监护人同意的前提下使用我行的服务或向我行提供信息。我行只会在法律法

规及监管要求允许或者保护未成年人所必要的情况下使用、对外提供此信息。更多详情，敬请查阅《颐养港湾儿童个人信息保护规则》。

七、 本政策如何更新

根据国家法律法规变化及服务运营需要，我行将对本政策及相关规则进行修改，修改后的内容会通过手机银行 APP 推送通知或者弹窗等方式（我行将根据实际情况选择一种或多种方式）公布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，并注销相关的用户，我行将停止收集您的相关个人信息；如您继续使用服务，我行将执行更新内容。

八、 如何联系我行

如您对本个人信息保护政策有任何疑问、意见或建议，可以通过拨打我行 95533 客服热线咨询或反映。受理您的问题后，我行会及时、妥善处理。一般情况下，我行将在 15 个工作日内完成核查并处理。当您因为本政策的实施和我行产生任何纠纷时，首先应协商友好解决；若不能协商解决，您和我行均有权将争议提交我行住所地有管辖权的法院提起诉讼。

办公地址：湖南省长沙市芙蓉区白沙路 2 号中国建设银行股份有限公司湖南省分行。

请您在登录颐养港湾之前仔细阅读本个人信息保护政策，确保对其内容特别是字体加黑内容的含义及相应法律后果已全部知晓并充分理解。您勾选（或其他同等意义按钮）已同意本个人信息保护政策并登录颐养港湾，即视为您接受本个人信息保护政策，我行将按照相

关法律法规及本政策来合法使用和保护您的个人信息。

颐养港湾儿童个人信息保护规则

我行深知个人信息对儿童及其监护人而言的重要性，也感谢儿童及其监护人对我行的信任。为了更好地保护儿童信息，除《颐养港湾平台个人信息保护政策》以外，我行将通过《颐养港湾儿童个人信息保护规则》（以下简称“本规则”）向儿童及其监护人说明颐养港湾平台服务会如何收集、存储、保护、使用及对外提供儿童的个人信息（以下简称“儿童信息”），并说明儿童及其监护人所享有的权利。

本规则为在《颐养港湾平台个人信息保护政策》基础上制定的特别规则，专门适用于我行涉及儿童个人信息处理的产品或服务。与《颐养港湾平台个人信息保护政策》如有不一致之处，以本规则为准；本规则未载明之处，则参照适用《颐养港湾平台个人信息保护政策》。

为了维护儿童的合法权益，如果您是儿童的父母或其他监护人，请您仔细阅读和选择是否同意本规则。如果您是儿童本人，您需要和您的父母或其他监护人一起仔细阅读本规则，并在征得您的父母或其他监护人同意后，使用我行的产品或服务或向我行提供个人信息。

您应仔细阅读本规则并确认了解我行对儿童个人信息的处理规则，特别是采用加粗字体进行标注提示的部分。阅读过程中，如有任何疑问，可通过本规则“第七条 如何联系我行”确定的方式联系我

行进行咨询。如您点击确认本规则，即视为您同意本规则，并同意我行将按照本规则来收集、使用、存储和共享儿童的相关信息。

一、我行如何收集儿童信息

在您使用颐养港湾平台提供的各项商品及/或服务的过程中，我行可能需要向您收集一些个人信息，用以向您提供服务、提升我行的服务质量、保障您的账户和资金安全以及符合国家法律法规及监管规定，这些信息当中可能涉及儿童信息。我行在《颐养港湾平台个人信息保护政策》当中，结合具体服务逐一说明了需要您同意我行收集的信息类型与用途以及拒绝同意的后果。具体请查阅《颐养港湾平台个人信息保护政策》。除《颐养港湾平台个人信息保护政策》中相关约定外，当您使用我行提供的与儿童有关的服务时，我行还将按照如下约定收集信息：

我行提供的与儿童有关的服务是不断更新和发展的。如您选择使用《颐养港湾平台个人信息保护政策》及本规则当中尚未涵盖的其他服务，或出现其他我行需要超出上述收集范围收集儿童信息情形的，我行会通过页面提示、交互流程、协议约定等方式另行告知，并重新取得儿童父母或其他监护人的同意。

二、我行如何存储和保护儿童信息

1. 我行会按照《颐养港湾平台个人信息保护政策》的约定存储与保护儿童信息。我行指定了专人负责儿童信息的保护，严格设定信息访问权限，对可能接触到儿童信息的工作人员采取最小必需的授权

原则，并采取技术措施对工作人员处理儿童信息的行为进行记录和管控，避免违法处理儿童个人信息。

2. 我行已制定儿童信息安全事件应急预案，定期组织内部相关人员进行应急响应培训和应急演练，使其掌握岗位职责和应急处置策略及规程。在发生儿童信息安全事件后，我行将按照法律法规的要求，及时向其父母或其他监护人告知：安全事件的基本情况和可能的影响、我行已采取或将要采取的处置措施、儿童及其监护人可自主防范和降低风险的建议、我行的补救措施等。我行将以 App 推送通知、手机短信等方式告知上述事项。难以逐一告知时，我行会采取合理、有效的方式发布相关警示信息。同时，我行还将按照监管部门要求，主动上报儿童信息安全事件的处置情况。若因我行原因导致儿童的合法权益受损，我行将承担相应的法律责任。

3. 在您终止我行服务或终止使用我行提供的与儿童有关的服务后，我行会停止对儿童信息的收集和使用并依法删除，法律法规或监管部门另有规定的除外。

三、我行如何使用儿童信息

1. 为了遵守国家法律法规及监管要求，以及向您提供服务及提升服务质量，或保障您的账户和资金安全，我行会按照《颐养港湾平台个人信息保护政策》及本规则的约定使用儿童信息。

2. 当我行要将儿童信息用于《颐养港湾平台个人信息保护政策》及本规则未载明的其他用途时，会另行告知您，并按照法律法规及监管规定的要求再次征得儿童父母或其他监护人的同意。

四、我行如何对外提供儿童信息

1. 我行承诺对儿童信息进行严格保密，仅在《颐养港湾平台个人信息保护政策》约定的情况下对外提供儿童信息。如果为了向您提供服务而需要将儿童信息共享至第三方，我行将评估该第三方接收儿童信息的合法性、正当性、必要性、安全性。我行将要求第三方对儿童信息采取保护措施，并且严格遵守相关法律法规与监管要求。另外，我行会按照法律法规及国家标准的要求告知共享儿童信息的类型、处理目的、处理方式、接收方的名称或者姓名以及联系方式并征得儿童父母或其他监护人的同意，或确认第三方已经征得儿童父母或其他监护人的同意。

2. 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，我行可能会委托有能力的我行的关联公司或其他专业机构代表我行来处理儿童信息。我行会对受委托方及委托行为等进行安全评估，通过签署书面协议、现场审计等方式要求受委托方遵守严格的保密义务及采取有效的保密措施，禁止其处理行为超出上述儿童信息的授权范围，并要求受托方依法履行以下义务：

- (1) 按照法律、行政法规的规定和我行的要求处理儿童信息；
- (2) 协助我行回应儿童父母或其他监护人提出的申请；
- (3) 采取措施保障信息安全，并在发生儿童信息泄露安全事件时，及时采取有效措施并向我行反馈；
- (4) 委托关系解除时及时删除儿童信息；

(5) 不得转委托；

(6) 其他依法应当履行的儿童信息保护义务。

五、如何访问和管理儿童信息

在使用我行颐养港务服务期间，为了您可以更加便捷地访问和管理（包括查阅、更正、复制、撤回同意、删除等）儿童信息，同时保障您注销账户的权利，我行提供了相应的操作设置，您可以按照《颐养港湾平台个人信息保护政策》当中“五、您控制个人信息的权利”的指引进行操作。

六、本规则的适用及更新

发生下列重大变化情形时，我行会适时对本规则进行更新：

(1) 我行的基本情况发生变化，例如：兼并、收购、重组引起的所有者变更；

(2) 收集、存储、使用、对外提供儿童信息的范围、目的、规则发生变化；

(3) 儿童信息存储的地点、期限和到期后的处理方式发生变化；

(4) 数据安全能力、信息安全风险、儿童信息的安全保障措施发生变化；

(5) 拒绝同意的后果发生变化；

(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) 更正、删除儿童信息的途径和方法发生变化；

(8) 其他可能对儿童信息权益产生重大影响的变化；

(9) 根据国家法律法规、监管政策变化及服务运营需要，需要对本规则进行更新。

更新后的内容会通过颐养港湾 APP 推送通知或者弹窗等方式(我行将根据实际情况选择一种或多种方式)公布，并再次征求儿童父母或其他监护人的授权同意。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。

本规则更新后，我行将在登录页提示您对更新后的规则进行确认同意。如您不同意更新后的内容，应立即停止使用相应服务，并注销相关的用户，我行将停止收集您的相关个人信息；如您继续使用服务，我行将执行更新内容。

七、如何联系我行

如您对本儿童个人信息保护规则有任何疑问、意见或建议，可以通过拨打我行 95533 客服热线咨询或反映。受理您的问题后，我行会

及时、妥善处理。一般情况下，我行将在 15 个工作日内完成核查并处理。

八、本规则中关键词说明

本规则中的“儿童”是指不满十四周岁的未成年人。

请儿童监护人在点击“同意”之前仔细阅读本规则，确保对其内容特别是字体加粗内容的含义及相应法律后果已全部知晓并充分理解。儿童父母或其他监护人点击“同意”并确认提交即视为儿童已接受本规则，我行将按照相关法律法规及本规则来合法使用和保护儿童的个人信息。

附件 1-2



基于大数据技术的养老金融综合服务 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》《中华人民共和国消费者权益保护法》《中华人民共和国反洗钱法》等相关国家法律法规及《征信业务管理办法》（中国人民银行令〔2021〕第4号发布）、《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）、《金融机构客户身份识别和客户身份资料及交易记录保存管理办法》（中国人民银行 中国银行业监督管理委员会 中国证券监督管理委员会 中国保险监督管理委员会令〔2007〕第2号发布）、《关于金融支持巩固拓展脱贫攻坚成果 全面推进乡村振兴的意见》（银发〔2021〕171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）等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。

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。

中国建设银行股份有限公司湖南省分行

2025年10月13日



附件 1-3

基于大数据技术的养老金融综合服务 技术安全性评估报告

本应用严格按照《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）、《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）、《金融数据安全 数据生命周期安全规范》（JR/T 0223—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）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，本应用符合现有相关金融行业标准要求。

中国建设银行股份有限公司湖南省分行

2025年10月13日



附件 1-4

基于大数据技术的养老金融综合服务 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，7x24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，及时采取针对性措施进行分级分类处理，若发生故障必要时可将自动识别切换到人工手动识别。

附件 1-5

基于大数据技术的养老金融综合服务 风险退出机制

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。及时通知关联业务退出时间及具体情况，确保用户权益和数据安全情况下，实现平稳退出。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

(一)根据金融科技创新监管试点情况及监管意见正常退出。

(二)依据法律法规和监管政策要求停止服务。

(三)因特殊情况导致非正常退出的。

(四)其他不可预知风险。

二、退出方案

当触发退出条件时，本应用退出方案包括技术退出和业务退出两部分。

(一)技术退出

中国建设银行通过回收与本应用相关的系统资源对系统进行下线。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。

(二)业务退出

中国建设银行银行湖南省分行及时告知行内用户退出情况，做好培训，保障业务平稳退出。如遇法律纠纷，依法依规进行仲裁、诉讼。

1.执行部门

中国建设银行银行湖南省分行风险管理部、金融科技部等将根据各自职责开展本项目系统下线工作。

2.数据处理措施

按照《中华人民共和国网络安全法》《银行业金融机构数据治理指引》等要求，做好数据的归档备份，确保历史数据的可查可用。

3.风险补偿

客户可以通过营业网点、95533 客服热线、门户网站等渠道提出投诉意见和要求。中国建设银行银行湖南省分行受理后，由相关部门核实情况，确认责任并联系客户，向客户做好解释说明和安抚工作，及时引导客户通过柜台等其他渠道办理业务，为客户提供持续、适当的服务，基本满足客户需要和期望。

本着依法依规认定，严格审核高效处理的原则，切实保障客户合法权益。如有相关法律纠纷，依法依规进行仲裁诉讼。

中国建设银行股份有限公司湖南省分行



2025年10月13日

附件 1-6

基于大数据技术的养老金融综合服务 风险补偿机制

本应用针对可能存在的风险，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，配套风险拨备资金等补偿措施，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，由中国建设银行湖南省分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。具体机制如下：

一、本应用将遵循行业相关标准规范以及安全技术要求在实际提供服务前，将首先在实验室内搭建环境，测试并评估相关风险控制机制，对安全性、风险性进行评估，通过实验室评估、确保项目安全可靠后再投入使用。

二、针对应用可能存在的风险，做好风险识别，划分风险等级并采取相应的风险处置措施，从而降低风险、规避风险等，对于无法通过风险分散、风险对冲或风险转移的风险进行管理。

三、做好金融服务的监控管理，并建立良好的应急机制在遭遇不可预知因素发生服务中断时，尽快恢复服务。

四、当风险发生时，如因本产品问题造成客户损失时积极协助客户通过法律途径取得合理补偿，保护客户的合法权益，并最大程度降低客户损失。

五、对产品建立数据应用机制和流程，规范数据获取及数据使用权限。

中国建设银行股份有限公司湖南省分行

2025年10月13日

