

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	91150100664096092X-2025-0002		
	创新应用名称	基于人工智能技术的人才信贷服务		
	创新应用类型	☒ 金融服务 ☐ 科技产品		
	机构信息	统一社会信用代码	91150100664096092X	
		全球法人识别编码	549300MK05B60FFIHF58	
		机构名称	招商银行股份有限公司呼和浩特分行	
		持有金融牌照信息	牌照名称：中华人民共和国金融许可证 机构编码：B0011B215010001 发证机关：中国银行保险监督管理委员会内蒙古监管局	
	拟正式运营时间	2025 年 12 月 06 日		
	技术应用	1、线上化服务平台通过整合人才认证、政策审核、权益管理及金融服务，构建了政府、银行、人才三方协同的数字化生态。 2、平台利用人工智能技术实现人才数据智能分析，生成精准画像并匹配专属信贷产品（包含人才消费贷、闪电贷），同时为政府提供人才分布监测、政策执行追踪及数据大屏可视化支持，提升政策落地效率与服务透明度。		
	功能服务	以线上平台与人工智能技术为支撑，实现人才数据分析并生成人才画像：政府借助可视化数据大屏优化决策，提升政策落地效率与服务透明度；银行依托人才画像提供专属信贷产品，增强人才满意度，合力促进人才引进政策落地落实。 本应用由招商银行股份有限公司呼和浩特分行负责项目研发、运营服务等事宜，此外无其他第三方机构参与。		
创新性说明	1、全流程线上化服务模式：通过数字化平台实现人才认证、政策发布、权益管理及金融服务的全流程线上化办理，显著提升业务处理效率与服务便捷性。 2、政策透明化与动态服务协同：人才可随时查看最新政策信息与金融服务动态，形成政府监管、银行服务与			

		人才需求的实时互动机制。 3、智能画像驱动精准服务：运用 AI 技术对人才信息进行多维度数据整合与特征建模，构建动态人才画像标签体系，实现人才需求的精准识别与服务匹配。
	预期效果	基于人工智能技术的人才信贷服务，构建全流程数字化平台，融合 AI 人才画像、标签体系与智能匹配算法，实现政府精准引才、人才服务优化，助力区域发展。
	预期规模	预计服务人才 2000 余人
创新应用 服务信息	服务渠道	线上：“云谷人才卡数字服务平台”
	服务时间	线上渠道：7×24 小时
	服务用户	和林新区企业在职人才
	服务协议书	《服务协议书-基于人工智能技术的人才信贷服务》 (见附件 1-1)
合法合规 性评估	评估机构	招商银行股份有限公司呼和浩特分行
	评估时间	2025 年 01 月 06 日
	有效期限	3 年
	评估结论	本应用严格按照《中华人民共和国网络安全法》《中华人民共和国数据安全法》《中华人民共和国反洗钱法》《中华人民共和国个人信息保护法》《中华人民共和国消费者权益保护法》《中华人民共和国消费者权益保护法实施条例》（中华人民共和国国务院令 第 778 号公布）、《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、银监会、证监会、保监会令〔2007〕第 2 号发布）、《个人贷款管理办法》（国家金融监督管理总局 2024 年第 3 号公布）等相关国家法律法规及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，并且最小化的收集用户个人信息。提供的金融服务符合相关法律法规要求，可以依法开展业务应用。
	评估材料	《合规合法性评估报告-基于人工智能技术的人才信贷服务》 (见附件 1-2)
技术安全	评估机构	招商银行股份有限公司呼和浩特分行

性评估	评估时间	2025 年 01 月 06 日		
	有效期限	3 年		
	评估结论	本应用严格按照《个人信息信息保护技术规范》(JR/T0171—2020)、《金融科技创新安全通用规范》(JR/T0199—2020)、《金融业数据能力建设指引》(JR/T0218—2021)、《人工智能算法金融应用评价规范》(JR/T0221—2021)、《金融大数据术语》(JR/T0236—2021)、《金融大数据平台总体技术要求》(JR/T0237—2021)、《金融领域科技伦理指引》(JR/T0258—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行业标准要求。		
	评估材料	《技术安全性评估报告-基于人工智能技术的人才信贷服务》 (见附件 1-3)		
风险防控	风控措施	1	风险点	在数据采集、存储、传输、使用等过程中,由于技术缺陷可能造成数据泄露。
			防范措施	1、在项目初期,对平台进行需求分析、可行性分析、详细设计、安全测评、漏洞扫描等流程,符合行内项目实施规范,且不定时进行互联网漏洞扫描,安全可靠、风险可控。 2、用户敏感信息脱敏加密传输,确保数据安全。
		2	风险点	盗用他人信息,伪造登录
			防范措施	1、平台使用手机号+短信验证码注册登录,且用户,确保登录方式安全可靠。 2、用户提交个人敏感数据直接到企业管理员审核,管理员账号背对背发放。
		3	风险点	权限设置不当,存在水平/垂直越权的风险
			防范措施	系统严格按照多级角色权限分配,对操作权限、数据权限做了严格限制。同时,操作权限仅有超级管理员有权赋予用户,降低操作风险。
	风险补偿机制	本应用按照风险补偿机制(见附件 1-4),建立健全风险补偿机制,明确风险责任认定机制、制定风险赔付机		

		制，配套风险拨备资金等补偿措施，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），本项目按照退出机制，在保障用户信息安全的前提下进行系统平稳退出。在业务方面，当满足退出条件时，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。	
	应急预案	本应用按照应急预案（见附件 1-6），建立系统性应急响应机制，保障“云谷人才卡数字服务平台”在突发安全事件中的业务连续性与用户权益。该预案适用于平台服务中断或异常场景，要求在 30 分钟内完成本地应急处置并恢复运行，涵盖所有相关岗位人员的应急处置流程。	
投诉响应机制	机构投诉	投诉渠道	1, 营业网点： 向招商银行呼和浩特分行辖内网点大堂经理、网点负责人反映问题。 2, 客服电话： 致电客户服务热线(95555), 选择人工服务联系客服代表。 3, 门户网站： 通过门户网站 (www.cmbchina.com) “客服”在线留言。 4. 手机 APP： 通过“招商银行”、“招贷”、“招行企业银行”等任一 APP 我的客服进行反馈。 受理部门: 招商银行客户服务中心 受理时间: 7x24 小时 受理流程: 招商银行客户服务中心在接到投诉事件后, 指派投诉

			处理团队的客服坐席核实情况,联系用户沟通投诉处理及解决方案,并及时告知客户投诉进展。技术团队也将及时、全力协助解决相关问题。 处理时限: 15个工作日
		投诉受理与处理机制	受理部门: 招商银行客户服务中心 受理时间: 7x24 小时 受理流程: 招商银行客户服务中心在接到投诉事件后,指派投诉处理团队的客服坐席核实情况,联系用户沟通投诉处理及解决方案,并及时告知客户投诉进展。技术团队也将及时、全力协助解决相关问题。 处理时限: 15个工作日
	自律投诉	投诉渠道	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
		投诉受理与处理机制	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监管环境,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过程中出现的投诉举报等相关事宜。 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。 联系方式: 010-66001918 对外办公时间: 周一至周五 上午 08:30-11:30 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,遵守国家相关法律法规规定和社会公序良俗,严格落实金融管理部门相关监管要求,认真执行行业相关规则规范,强化全流程风控管理体系建设,有效识别、评估、监测和控制风险,并做出以下声明: 1. 守正创新。忠实履行金融天职和使命,着力解决实体经济痛点难点,确保科技创新不偏离正确的发展方向,严防技术滥用,切实通过技术创新满足人民群众对美好生活的期待与向往。 2. 以人为本。始终坚持以人民为中心的发展思想,坚持金融科技创新行为从人民群众实际需求出发,以增进社会共同福祉为目标,尊重并维护人民群众尊严和利益,致力促进社会和谐与文明进步。 3. 诚实守信。恪守社会主义核心价值观,将求真务实作为金融科技从业人员的基本素养,将履约践诺作为从事金融科技活动的基本要求,强化诚信道德自律,积极倡导诚实守信的良好社会风尚。 4. 公开透明。使用简明清晰、通俗易懂的方式,及时、真实、准确、完整地主动对外披露金融科技创新的功能实质和潜在风险,不隐瞒不利信息、不“劝诱”销售产品,让社会公众看得到、读得懂、能监督。 5. 权益保护。充分尊重和保障人民群众隐私权、自主选择权、依法求偿权等合法权益,严格履行适当性义务,严防过度采集、违规使用、非法交易和泄露用户隐私数据行为,采取风险拨备资金、保险计划等补偿机制,切实保护用户资金和信息安全。 6. 安全合规。把遵守法律法规和维护金融稳定作为开展金融科技创新活动的前提条件,已通过业务合规性和技术安全性评估审计等措施保障新技术应用风险可控,避免新技术应用带来的数据泄露、算法黑箱、信息茧房等问题,切实防范技术和数据滥用可能导致的人民群众信息与资金失窃风险。	

7. 公平普惠。应用新一代信息技术优化金融服务供给结构，持续增强金融服务的普适性、可得性和满意度。重点关注特殊人群、弱势群体需求，努力消除因使用成本、文化程度、地域限制等造成的“数字鸿沟”，不断提升人民群众的获得感、幸福感、安全感。

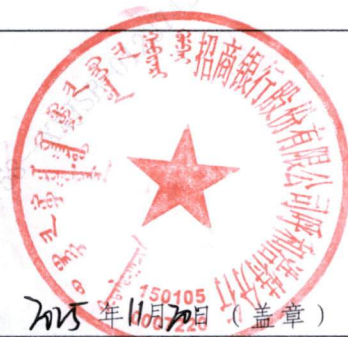
8. 社会责任。贯彻落实国家战略部署，围绕新时代经济社会发展的战略目标、战略重点，始终把社会效益放在首位，坚持社会效益和经济效益相统一，开展“负责任创新”，打造“值得信赖的技术”，切实服务经济社会健康可持续发展。

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。

招商银行
股份有限
公司呼和
浩特分行

法定代表人或其授权人（签字）



2025年11月20日（盖章）

附件 1.

“人才云卡”综合服务方案

服务方案不公开

附件 1-2

基于人工智能技术的人才信贷服务 合法合规性评估报告

本项目严格按照《中华人民共和国网络安全法》、《中华人民共和国反洗钱法》、《中华人民共和国数据安全法》、《中华人民共和国个人信息保护法》、《中华人民共和国消费者权益保护法实施条例》(中华人民共和国国务院令 第 778 号)、《中国人民银行金融消费者权益保护实施办法》(中国人民银行令〔2020〕第 5 号发布)、《个人贷款管理办法》(国家金融监督管理总局 2024 年第 3 号公布)等相关国家法律法规及金融行业相关政策文件要求进行设计,在数据收集和使用过程中采取措施保护支付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。

招商银行股份有限公司呼和浩特分行

2025 年 01 月 06 日

附件 1-3

基于人工智能技术的人才信贷服务 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)、《金融科技创新安全通用规范》(JR/T 0199-2020)、《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/T0236-2021)、《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归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。

招商银行股份有限公司呼和浩特分行

2025 年 01 月 06 日

附件 1-4

基于人工智能技术的人才信贷服务 风险补偿机制

本项目针对可能存在的风险隐患,建立健全风险补偿机制,明确风险责任认定机制、制定风险赔付机制,配套风险拨备资金等补偿措施,充分保障消费者合法权益。

依照相关规程执行,具体机制如下:

1. 依据业务操作规程的管理要求,确保在合法合规的基础上运行本项目。

2. 以专业的态度、标准化的流程进行风险补偿工作,不得无故拖延,一时不能解决的问题应及时向客户反馈处理进程以及预计处理完成时间。

3. 若因平台的技术缺陷导致客户合法权益造成损害,我行将依据相关法律法规对客户进行赔付,降低客户损失。

4. 风险补偿处理过程中,责任方应严格按照业务规程及公示的有关要求,谨慎做出答复和处理意见,强化风险防范和合规经营意识,同时尊重并保护客户隐私。

附件 1-5

基于人工智能技术的人才信贷服务

退出机制

本项目按照退出机制，在保障用户信息安全的前提下进行系统平稳退出。

在业务方面，当满足退出条件时，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。

具体退出机制如下：

一，退出条件

1. 本项金融服务风险控制能力出现显著下滑，启动风险再评估程序且认定为无法通过调整设计方案解决问题。

2. 数据隐私及信息安全保障机制发现重大缺陷。

3. 法律法规或监管政策要求停止服务。

4. 其他不可预知风险及不可抗力。

二，退出计划

1. 业务退出，停止业务新增，及时告知客户并解除协议，妥善处置存量业务，逐步退出，下线相应业务功能，参照国

家及行业相关规范处理好数据信息清理，隐私保护等工作。

2. 技术退出, 依据法律或相关要求封存或转移相关数据信息, 保证信息安全, 实现平稳退出或过渡迁移。

3. 针对项目退出可能带来的法律纠纷及投诉, 在依法、审慎、友好的原则下, 按照法律法规、合同约定进行处理。

附件 1-6

基于人工智能技术的人才信贷服务 应急预案

本项目依据《招商银行信息科技运行管理规定》（招银制[2023]257号）要求，由招商银行呼和浩特分行制定专项应急预案，旨在建立系统性应急响应机制，保障“云谷人才卡数字服务平台”在突发安全事件中的业务连续性与用户权益。该预案适用于平台服务中断或异常场景，要求在30分钟内完成本地应急处置并恢复运行，涵盖所有相关岗位人员的应急处置流程。

一、应急目标与适用范围：

通过系统上线前的全链路压力测试、容灾演练及操作培训，结合上线后的定期应急演练，持续优化应急预案的完整性、科学性与实操性。建立全天候监控体系，对核心系统组件、接口功能及硬件资源实施实时监测，确保异常情况第一时间告警。突发事件发生时，依据影响范围与危害程度实施分级处置，必要时暂停增量业务并妥善处理存量业务，全面保障用户资金与数据安全。

二、应急保障体系

（一）风险监测与预防机制

信息技术部实施 7×24 小时不间断监控，每日开展容量资源分析、应用异常指标巡检及业务量监测，对潜在重大风险进行预警评估。对生产环境基础组件、数据库、中间件及操作系统进行实时监控，当出现数据校验异常、落库失败、中间件响应超时等情况时，系统自动触发短信/邮件/电话预警，同步启动问题诊断与恢复流程。

（二）预警响应机制

建立隐患预防标准体系，通过监管部门非现场监管、现场检查及第三方审计等渠道，动态评估风险状况，提前防范突发事件。设置关键指标预警阈值，当监控数据超出预设范围时，系统自动触发预警通知，信息技术部立即启动应急处置并持续跟踪风险演变。

（三）技术控制措施

生产环境采用高可用架构，服务器集群、网络设备及通讯线路均配置主备冗余，确保单点故障时自动切换无业务中断。每月由技术团队提交服务器运行日志，维护团队据此制定优化方案并执行整改。机房实施物理安全管控，配备门禁、消防、监控、温控等系统，核心区域实行双人准入制度，有效防范水灾、火灾及非法入侵风险。

（四）预警信息报送

应急处理小组根据监测预警结果，向应急领导小组提交包含事件概况、发生时间、影响范围及处置建议的预警报告。

（五）预案优化机制

项目组定期组织应急演练与复盘会议，通过模拟突发事件与事后评估，持续完善应急预案，确保各岗位人员熟悉处置流程，及时发现并弥补预案缺陷。