

《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	91370200264609602K-2024-0001	
	创新应用名称	基于大数据的养老金融营销服务	
	创新应用类型	金融服务	
	机构信息	统一社会信用代码	91370200264609602K
		全球法人识别编码	254900EBL1SU6XXME180
		机构名称	青岛银行股份有限公司
		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：B0170H237020001 发证机关：中国银行业监督管理委员会青岛监管局
	拟正式运营时间	2025 年 01 月 17 日	
	技术应用	1. 运用大数据技术，对客户基本信息与资产信息进行深度分析，构建智能化数据模型，实施规模化数据应用案例，进行客户模型训练及标签化处理，准确洞察养老客群偏好。时，运用大数据技术收集并净化客户行为数据，评估养老产品转化率及营销效果，为业务策略调整提供数据支持。 2. 采用语音合成、语音识别与自然语言处理技术，在小程序中集成语音输入、播报、智能问答等功能，为养老客群提供低波动理财产品、商业养老保险等专属产品讲解服务，提升服务体验与厅堂效率。 3. 采取敏捷开发模式，对养老营销功能进行持续迭代优化，迅速响应前线反馈，确保产品适应市场动态变化。	
	功能服务	本应用综合运用大数据、人工智能等技术，构建零售智能营销管理平台，通过深度分析个人客户信息与交易记录，形成精细化客户视图，实现客户分层与分群的精准管理。通过挖掘客户数据，构建营销模型，特别是在养老领域，能够智能推荐适合的理财产品与商业养老保险，结合智能语音交互与机器人问答，提升客户体验，促进手机银行用户活跃度与转化率。手机银行界面针对养老客群优化，设立专属养老专区，提供定制化服务。 本应用由青岛银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。
	创新性说明	1. 在数据应用方面，依托大数据技术，对零售客群进行全面剖析。通过深化客户信息与行为分析，构建客户模型，实施标签化管理。聚焦养老客群，精简业务流程，实施定向营销推荐，确保服务精准且贴心。通过幸福列车小程序与手机银行协同，实现客户行为数据的实时采集与分析，快速评估营销成效，动态调整策略，强化营销精准度与灵活性。 2. 在业务效率方面，小程序的轻量化特性显著提升客群服务体验。辅助大堂经理实时讲解低风险理财产品，有效缩短信息传递路径，加强客户互动与理解。同时，小程序提供在线理财产品分享功能，实现营销线上化，优化客户获取信息的便捷性与速度，增强营销效果与客户满意度。 3. 在产品开发方面，采取版本迭代策略，每一轮迭代都兼顾新功能上线与前版优化，确保系统功能与用户体验持续改善。这种敏捷开发模式可及时响应一线反馈，快速适应市场与技术变化，确保金融科技服务的前瞻性和竞争力。
	预期效果	1. 实现 80 万有效用户精准营销，提升 2000 多名员工工作效率，数据驱动营销管理，增强渠道系统服务能力。 2. 小程序优化养老产品营销，提供便捷高效信息，助力互联网金融，强化银行线上竞争力。 3. 通过低波理财、养老金产品实践，守护老年客群财富，增强民生福祉，有效提升银行财务指标与客户满意度。
	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，预计涉及个人客户数 6 万人，年交易笔数 13 万笔、年交易金额 180 亿元。
创新应用 服务信息	服务渠道	线上渠道：手机银行 APP、微信小程序
	服务时间	线上渠道：7×24 小时
	服务用户	个人客户
	服务协议书	《服务协议书-基于大数据的养老金融营销服务》（见附件 1-1）
合法合规	评估机构	青岛银行股份有限公司法律合规部

性评估	评估时间	2024 年 08 月 02 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》、《中国银保监会办公厅关于印发银行保险机构信息科技外包风险监管办法的通知》（银保监办发〔2021〕141 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）、《银行保险机构消费者权益保护管理办法》（中国银行保险监督管理委员会令 2022 年第 9 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-基于大数据的养老金融营销服务》（见附件 1-2）		
技术安全性评估	评估机构	青岛银行股份有限公司信息技术部		
	评估时间	2024 年 08 月 02 日		
	有效期限	3 年		
	评估结论	本应用严格按照《移动金融客户端应用软件安全管理规范》（JR/T 0092—2011）、《个人金融信息保护技术规范》（JR/T 0171—2020）、《金融科技创新安全通用规范》（JR/T 01—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行业标准要求。		
	评估材料	《技术安全性评估报告-基于大数据的养老金融营销服务》（见附件 1-3）		
风险防控	风控措施	1	风 险	在数据采集、存储、传输、使用等过程，由于技术

			点	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，分担存储，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。
		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，亟需采取措施和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，保护金融消费者合法权益。
		3	风险点	因网络通讯或交易异常，使客户无法正常购买养老产品；客户对购买的养老产品是否符合本人意愿存在争议；客户使用非青岛银行手机银行或者仿冒URL导致被欺诈。
			防范措施	在进行交易接口设计时，建立交易冲正机制、交易撤销机制，确保网络波动时、交易结果未知时能够发起相关的交易回退操作；加强员工行为管理，保护客户合法权益，通过双录、交易流程回溯等手段，记录相关产品的购买成功、追加成功、赎回成功交易的全流程，实现客户操作的全轨迹可回溯管理，支持相关行为取证；采购 CNCERT（国家互联网应急中心）的仿冒 APP、钓鱼网站监测服务，可实现仿冒 APP、钓鱼网站的监测及非官方发布渠道 APP 的下架处置，同时建立对外宣传和舆情应对制度，规范对外宣传和舆情应急处置，防范声誉风险。

	风险补偿机制	本应用按照风险补偿方案（见附件 1-4）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。在金融消费者因使用金融服务而出现资金损失时，由青岛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。 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。 技术方面，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。	
	应急预案	本应用按照应急处置预案（见附件 1-6）妥善处理突发安全事件，切实保障业务稳定运行和用户合法权益。在系统上线前进行全链路压测、容灾演练，对相关操作人员进行应急处置培训；在系统上线后定期开展突发事件处置演练，确保应急预案的全面性、合理性和可操作性。建立日常生产运行监控机制，7×24 小时实时监控系统运行状况，第一时间对核心链路、接口、功能模块、硬件资源等的异常情况进行告警。一旦发生突发事件，根据其影响范围和危害程度，及时采取有针对性措施进行分级分类处理，视需要及时关闭增量业务，妥善处置受影响的存量业务，切实保障用户资金和信息安全。	
投诉响应机制	机构投诉	投诉渠道	1. 官方网站: www.qdccb.com 2. 微信公众号: 青岛银行 3. 客服电话: 96588 4. 邮箱: 96588@qdbankchina.com 5. 联系地址: 青岛市崂山区秦岭路 6 号
		投诉受理	青岛银行在接受投诉后，客服人员

		与处理机制	将核实情况，并及时告知客户投诉进展，项目组成员也将及时、全力地协助解决相关问题，及时处理。
	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。 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	无		
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）

韩东伟

年

月

日

（盖章）

2020.12.25





基于大数据的养老金融营销服务 服务协议书

本项目服务协议书包括如下内容。

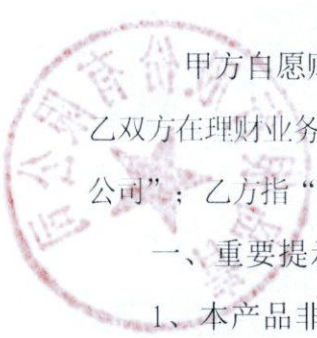
青岛银行代销的养老金融产品与用户共同确认：

1. 用户通过注册手机银行、网银等电子渠道，签约登录后，用户主动进行购买养老金融产品，并在购买产品前，本人已知晓为保障自身合法权益，本次产品购买如发生在银行网点销售且有销售人员推介，需前往网点销售专区录音录像后再行购买；继续操作则视为已完成录音录像，或为本人自主购买。用户认真阅读并勾选以下内容，已阅读《产品说明书》《风险提示书》和《协议书及客户权益须知》，并愿意承担投资风险。已阅读并同意《个人信息授权书》的所有内容，包括单独同意处理本人敏感个人信息的相关约定，单独同意对外提供本人个人信息的相关约定。

2. 青岛银行用户均已认真阅读《协议书及客户权益须知》（下称“本协议”）中全部条款，对本协议及前述服务条款和规则均已知晓、理解并接受，同意将其作为确定双方权利义务的依据。

青银理财人民币理财计划销售协议书

理财非存款、产品有风险、投资须谨慎。



甲方自愿购买本理财产品，双方经平等协商，签订本协议。本协议为规范甲乙双方在理财业务中权利和义务的法律文件。本协议的甲方指客户，下称“您”或“贵公司”；乙方指“销售服务机构”。

一、重要提示

1、本产品非乙方所发行的理财产品，乙方仅作为本产品的代理销售机构，非本产品的发行机构与管理机构，对本产品的业绩不承担任何保证和其他经济责任，不承担本产品的投资、兑付和风险管理责任，本产品要素和交易规则均以产品说明书等法律文件为准。乙方受理的代销理财产品业务申请，以产品发行机构的最终确认结果为准。

2、本产品可能面临信用风险、市场风险、流动性风险等风险因素，具体详见《理财产品风险揭示书》。该等风险管理责任由产品发行机构承担，乙方不承担产品的风险管理责任。您在签署本协议前，应当详细阅读本产品发行机构提供的《理财产品说明书》《理财产品风险揭示书》《理财产品客户权益须知》、《理财产品投资协议书》等理财产品销售文件，并充分了解投资者的全部权利与义务以及产品的全部风险。

3、个人客户购买乙方代销的理财产品前，需通过乙方的柜面、网上银行、手机银行或金融自助通等销售渠道进行有效风险承受能力的评估。若您的风险承受能力评估结果已超过有效期或者在评级结果有效期内发生了可能影响您自身风险承受能力的情形，请您重新进行风险承受能力评估。

4、客户须为非金融机构。您/贵公司保证投资资金来源合法且为本人/公司自有资金，不存在使用贷款、发行债券等筹集的非自有资金投资的情况，投资行为符合法律、法规及相关监管部门的规定。

5、您/贵公司承诺所提供的资料真实、完整、合法、有效，如有变更，您/贵公司应及时到乙方办理变更手续。若您/贵公司未及时办理相关变更手续，由此导致的相应后果由您/贵公司自行承担，乙方对此不承担相应责任。

6、在产品募集期内，如因您/贵公司的原因导致投资本金不能从其账户足额划转的，您/贵公司对相关理财产品的购买不成功，该理财产品相关法律协议不

生效，乙方对此不承担责任。

甲方签署本协议，即同意授权销售服务机构：在甲方提交认（申）购申请时或后自甲方约定账户冻结或预扣等额于甲方在本协议项下提交认购或申购的交易金额的资金（冻结或预扣期间乙方不向甲方计付利息，是否计付利息以销售服务机构为准），并于约定时间根据乙方确认的认（申）购结果扣划相应资金至乙方指定账户，销售服务机构在划款时均无须再通知甲方。

7、您/贵公司对本协议及其条款负有保密义务，未经乙方书面许可，您/贵公司不得向任何组织、个人提供或泄露与乙方有关的业务资料及信息，但法律、法规另有规定的除外。

8、您/贵公司在此同意并授权乙方有权根据您所勾选的业务申请类型对您相关资金账户进行资金扣划等相关操作。

9、您/贵公司在此确认乙方的系统记录以及录音、录像构成对您操作行为（包括但不限于购买、赎回、撤单）的有效证据，并且在您/贵公司和乙方发生争议时可以作为合法有效的证据使用。乙方通过电子渠道向非机构投资者销售理财产品的，将积极采取有效措施和技术手段完整客观记录营销推介、产品风险和关键信息提示、投资者确认和反馈等重点销售环节，确保能够满足回溯检查和核查取证的需要。甲方同意乙方进行上述记录行为。

10、您/贵公司在购买乙方代销的私募理财产品后，可以享有 24 小时的投资冷静期，在投资冷静期内，如您/贵公司改变投资决定，应提出解除相应理财产品销售文件申请，解除已签订的理财产品销售文件（《理财产品产品说明书》《理财产品风险揭示书》《理财产品客户权益须知》及《理财产品投资协议书》等），乙方将及时退还您/贵公司的全部投资款项。投资冷静期相关约定详见产品说明书。公募理财产品无投资冷静期设置。

11、您/贵公司同意并授权乙方采取有效措施和技术手段记录营销推介、产品风险和关键信息提示、投资者确认和反馈等重点销售环节。如您/贵公司不同意上述授权，请不要签署本协议。

12、您/贵公司同意并授权乙方有权按照法律法规和监管要求，根据您/贵公司所勾选的业务申请类型，收集存储您/贵公司在办理本业务过程中主动提供或因使用服务而产生的个人/公司信息，包括您/贵公司的有效身份证件或者其他

身份证明文件信息、联系方式、账户信息、风评等级、合格投资者认证信息（私募类产品）、本次购买理财产品的交易记录等满足监管机构要求的必要数据信息和资料。

您/贵公司同意并授权乙方将前述个人/公司信息用于监管报送、资金扣划、产品赎回、处理本业务项下纠纷、反欺诈、反洗钱及非居民金融账户涉税信息尽职调查；同意并授权乙方仅为满足正常办理理财业务及报送监管数据之目的向产品管理人提供姓名、证件类型、证件号码、交易记录等满足监管要求的最低范围个人/公司信息，产品管理人对您/贵公司的个人信息负有保密义务。

对于您/贵公司同意乙方处理的个人/公司信息，乙方将按照法律法规、监管规定及双方约定开展信息处理行为，并采取相应的安全措施保护您/贵公司的个人/公司信息，乙方将在法律法规和监管要求的最短时限内保存前述个人/公司信息。如您/贵公司不同意上述授权，请不要签署本协议。

13、乙方对本协议及其条款负有保密义务，未经您/贵公司的书面同意，乙方不得向任何组织、个人提供或泄露与甲方有关的业务资料及信息，但法律、法规另有规定的除外。

14、若您/贵公司为中国港澳台地区居民、机构或外国籍人士、机构，须保证您/贵公司的投资资质和资金来源符合中国法律法规和监管规定的相关要求。

15、您/贵公司承诺严格遵守反洗钱相关法律法规和规章制度，不会参与或协助洗钱、恐怖融资、逃税活动、逃废债务、套取现金等违法违规行为，积极配合乙方开展包括但不限于投资者身份识别、交易记录保存、您/贵公司的身份及交易背景尽职调查、大额和可疑交易报告等各项反洗钱、反恐怖融资及非居民金融账户涉税信息有关的工作，并按乙方要求及时、真实、准确地提供相关证明材料。您/贵公司保证您/贵公司不属于联合国、欧盟或美国等制裁名单，不位于被联合国、欧盟或美国等制裁的国家和地区。乙方发现或有合理理由怀疑您/贵公司、您/贵公司的资金或您/贵公司的交易行为与洗钱、恐怖融资、逃税等犯罪活动相关的，乙方有权提前终止本协议，造成您/贵公司损失的，乙方不承担责任。

16、乙方承诺按照法律法规、监管规定、理财产品投资协议书、理财产品说明书等销售文件的约定收取认、申购费等，并如实核算、记账；未经销售文件载明，不会对不同投资者适用不同费率。

17、乙方承诺做好理财产品信息披露的传递工作，将通过乙方官方网站、网上银行、手机银行等渠道向您提供理财产品有关信息。

二、免责条款

(一) 由于国家有关法律、法规、规章、政策的改变、紧急措施的出台而导致甲方蒙受损失或协议终止的，乙方不承担责任。

(二) 由于不可抗力或乙方无过错且无法防止的外因而导致的交易中断、延误等风险及损失，乙方不承担责任。

(三) 非因乙方原因(包括但不限于您/贵公司遗失本协议、您/贵公司的协议被盗用、本协议交易账户被司法机关等有权部门冻结、扣划等原因)造成的损失，乙方不承担责任。

发生前述情形时，乙方将在条件允许的情况下采取必要合理的补救措施，尽力保护您/贵公司的利益，以减少您/贵公司的损失。

三、争议处理

(一) 本协议在履行过程中发生的争议，由甲乙双方协商解决，协商不成的，任何一方可提交青岛仲裁委员会按照其仲裁规则进行仲裁，仲裁地点在青岛。

(二) 在诉讼期间，本合同不涉及争议部分的条款仍须履行。

四、协议的生效和终止

(一) 协议生效。

您/贵公司在签署本协议前已自主阅读并清楚知悉本协议全部内容。您/贵公司通过乙方的网点柜面渠道购买本产品，本协议经您/贵公司签字或签章且乙方盖柜面业务章后生效(为避免歧义，乙方相关业务人员在本协议的签字仅为乙方内部风险控制要求，并不作为协议成立的条件，下同)。您/贵公司通过乙方的网上银行、手机银行、金融自助通等渠道方式购买理财产品，您/贵公司通过点击同意本协议后生效。

(二) 协议终止。本协议及《理财产品说明书》项下各方权利义务履行完毕之日，本协议自动终止。

(三) 其他。您/贵公司通过乙方的网点柜面渠道购买本产品时，本协议一式贰份，双方各执一份，且有同等法律效力。

甲方声明：

请您/贵公司在签约前，再次检查并确认以下事宜：

(1) 您/贵公司已经收到所购买乙方代销的理财产品的相关《理财产品投资协议书》《理财产品风险揭示书》《理财产品说明书》以及《理财产品客户权益须知》，并已完全理解和接受上述文件以及本协议的全部内容，清楚了解所购买理财产品的内容及可能出现的风险。您/贵公司的投资决策完全基于您/贵公司的独立自主判断做出，并自愿承担所购买（或赎回、撤单）理财产品所产生的相关风险和相应后果。

(2) 您/贵公司确认已阅读并理解本协议中有关增加您/贵公司的义务、限制您/贵公司的权利以及免除、限制乙方责任和乙方单方面拥有某些权利的条款，您/贵公司自愿接受上述条款的约束，双方对本协议条款的理解已完全达成一致。

(3) 您/贵公司已充分知悉本产品为净值型产品，产品净值会随市场波动，业绩比较基准不代表对本理财产品的收益承诺，不应将业绩比较基准作为理财产品到期的综合投资收益参考值。产品业绩比较基准的相关说明详见《理财产品说明书》。

(4) 您/贵公司确认乙方销售人员不存在代替您/贵公司签署销售业务相关文件，或代替您/贵公司进行风险承受能力评估、理财产品购买等操作，不存在代替您/贵公司持有或安排他人代替您/贵公司持有理财产品的情况。

投资者（个人客户签字）：

投资者（机构客户盖章）：
机构客户法定代表人或授权代表
（签字或盖章）

乙方：销售服务机构（盖章）

签署日期： 年 月 日

青银理财理财产品投资协议书

一、重要声明

本投资协议书与产品说明书、风险揭示书、客户权益须知等为本理财计划销售协议不可分割的组成部分。购买理财产品前，您/贵公司应仔细阅读上述文件中的各项条款，确保自己完全理解本理财计划的产品性质、资金投向、各类风险等基本情况，在慎重考虑后自行决定购买与自身风险承受能力和理财需求相匹配的理财产品。

本理财计划与存款有明显区别。理财非存款、产品有风险、投资须谨慎。青银理财有限责任公司（以下简称“青银理财”）不保证本理财计划的本金及收益。本理财计划在发生不利情况下（可能但不一定发生），客户可能无法获得收益，并面临损失本金的风险。您/贵公司应充分认识投资风险。

二、理财产品投资者的权利义务

投资者购买本理财产品的行为即视为对理财产品合同的承认和接受，理财产品投资者自取得依据理财产品合同发行的理财产品份额，即成为理财产品投资者和理财产品合同当事人。理财产品投资者作为当事人并不以在理财产品合同上书面签章或签字为必要条件。

（一）理财产品投资者的权利：

1. 按理财产品合同的约定取得理财收益；
2. 按理财产品合同的约定查询获得公开披露的理财产品信息资料；
3. 产品终止后对清算后的理财产品资产净值按理财产品持有份额比例参与分配；
4. 要求理财产品管理人或理财产品托管人及时行使法律法规、理财产品合同所规定的义务；
5. 对理财产品管理人、理财产品托管人损害其合法权益而要求予以赔偿；
6. 在购买理财产品管理人销售的私募理财产品后，可以享有 24 小时的投资冷静期，在冷静期内，如投资者改变投资决定，应立即在投资冷静期内通过销售服务机构向理财产品管理人提出解除相应理财产品销售文件申请，理财产品管理人应当遵从投资者意愿，解除已签订的销售文件，并由销售服务机构及时退还投资者的全部投资款项。投资冷静期自投资者对理财产品销售文件签字确认后起算。
7. 法律法规、理财产品合同规定的其它权利。

（二）理财产品投资者的义务：

1. 遵守有关法律法规和理财产品合同的约定；
2. 缴纳理财产品认购、申购和赎回等事宜涉及的款项及规定的费用（如有）；

3. 以对理财产品的投资额为限承担本理财产品亏损或者终止的有限责任；
4. 不从事任何有损本理财产品及本理财产品涉及的其他合同当事人合法权益的活动；
5. 返还其在理财投资过程中取得的不当得利；
6. 承诺用于认购理财计划的资金来源合法合规，不存在使用贷款、发行债券等筹集的非自有资金投资本理财产品的情形；

7. 保证遵守国家反洗钱法律、法规及相关政策要求，不事涉及洗钱、恐怖融资、逃税、逃废债务、套取现金等违法违规活动，积极配合理财产品管理人和代销机构开展包括但不限于投资者身份识别、交易记录保存、投资者身份及交易背景尽职调查、大额和可疑交易报告等各项反洗钱、反恐怖融资及非居民金融账户涉税信息有关的工作，并按理财产品管理人或代销机构要求及时、真实、准确地提供相关证明材料。投资者保证其不属于联合国、欧盟或美国等制裁名单，及中国政府部门或有权机关发布的涉恐及反洗钱相关风险名单内的企业；不位于被联合国、欧盟或美国等制裁的国家和地区。

8. 基于理财产品管理人履行本协议、进行服务管理和风险管理、报送监管信息需要，履行反洗钱、投资者资质审核和销售适当性等法律法规和监管要求的义务，投资者授权理财产品管理人在业务办理或履行过程中收集、存储、使用、加工、传输其向理财产品管理人或代销机构提供的客户信息、文件以及在服务过程中产生的信息、文件（以下简称“客户信息”），同意理财产品管理人向监管部门、有权机关、集团成员、服务机构及其他产品管理人认为必要的业务合作机构（包括但不限于代理销售机构）提供客户信息，但理财产品管理人应在信息传输过程中，采取有效措施确保信息安全与保密。投资者为自然人的，客户信息包括但不限于：①个人基本信息（姓名、性别、出生日期、国籍、身份证件或者身份证明文件的种类、证件号码、有效期限和证件地址、职业、年龄、民族、居民涉税标识、工作单位名称、工作单位行业背景、外国投资者的护照、签证类型和护照、签证有效期、生物识别信息、投资者在理财产品管理人的客户号等信息）；②联络信息（固定电话及移动电话等联系电话、常住地地址及工作单位地址等联系地址、邮政编码、电子邮箱等信息）；③财产信息（投资者收入来源和数额、资产、债务、财务状况等财产信息）；④账户及相关信息（投资者在理财产品管理人的账户信息、历史交易记录等）；⑤投资经验、风险偏好与投资目标（投资者投资经验、风险偏好和风险承受能力，投资者预定的投资目标、期限、流动性和投资品类等资产配置目标）；⑥在与投资者建立业务关系过程中及服务过程中产生、获取、保存的其他与业务相关的个人信息及法律法规规定的其他必要信息。

9. 理财投资者具有完全民事行为能力，有完全适当的资格与能力订立并履行本协议，不存在法律、行政法规有关规定禁止或限制投资本理财产品的情形。

10. 理财投资者保证以真实身份投资本理财产品，保证提供给产品管理人和代销机构的信息和资料均真实、准确、完整、合法、有效。如理财投资者的信息和/或资料发生变更，应当及时书面告知产品管理人或代销机构。否则，由此导致的后果应由投资者自行承担，产

品管理人和代销机构对此不承担相应责任。

11. 理财投资者确认签署和履行本协议系其真实意思表示，且不会违反对其有约束力的任何合同和其他法律文件；投资者已经取得签订和履行本协议所需的一切有关批准、许可、备案或者登记。

12. 理财投资者声明熟悉本理财产品类型特征及不同销售渠道的相关规定。

13. 理财投资者承诺：如委托他人购买本理财产品，代理人须出具具有法律效力的授权委托书。

14. 对于理财投资者通过网上银行等线上销售渠道方式购买的理财产品（不受限于本产品），理财投资者通过客户身份认证要素（包括但不限于账号、网上银行登录名、密码、数字证书、USBKey 等）或其他交易安全措施所完成的一切操作均视为理财投资者所为，理财投资者确认其在线上渠道系统点击确认的理财产品销售文件的合法有效性，与纸质签署具有同等效力，并确认记录以及录音、录像构成对理财投资者操作行为（包括但不限于购买、赎回、撤单等业务）的终局证据，并且在双方发生争议时可以作为合法有效的证据使用。

15. 理财投资者承诺投资本理财产品不存在违反监管要求的产品嵌套，以及以投资本理财产品规避投资范围、杠杆约束等监管要求等违规行为。如因理财投资者原因，导致理财产品管理人对其他第三方承担赔偿责任的，理财投资者应承担相应的赔偿责任。

16. 理财投资者承诺，同意理财产品管理人和代销机构在投资者交付购买理财产品的款项后将该等购款项划转至产品管理人指定的资金账户，对此产品管理人及代销机构无须另行征得投资者同意或给予通知，无须在划款时以电话等方式与理财投资者进行最后确认，对于风险较高或投资者单笔购买金额较大的理财产品，同样适用上述划款规则。由于投资者未存入理财资金或理财资金不足或未在约定的时间前购买本产品而导致交易失败的，产品管理人和代销机构不承担相应责任。

17. 理财投资者承诺，同意理财产品销售机构积极采取有效措施和技术手段完整客观记录营销推介、产品风险和关键信息提示、投资者确认和反馈等重点销售环节，确保能够满足回溯检查和核查取证的需要。

18. 未经产品管理人同意，投资者不得以本协议或本协议项下的任何权利、利益、权益（包括单独和整体）为投资者和/或任何第三人的债务设定担保或其他权益；投资者不得向任何第三人转让、赠与本协议或本协议项下的任何权利、利益、权益（包括单独和整体）。产品管理人不承担对第三人支付本理财产品项下投资者应得清算分配金额以及相关权益的责任，法律法规另有规定的除外。本协议项下理财业务不受代销机构存款保险机制或其他保障机制保障。

19. 本理财产品运作过程中涉及的各纳税主体，其纳税义务按国家税收法律、法规执行。除法律法规特别要求外，投资者应缴纳的税收由投资者负责，产品管理人不承担代扣代缴或纳税的义务。本理财产品运营过程中发生的应由本理财产品承担的增值税应税行为，由

产品管理人申报和缴纳增值税及附加税费，该等税款直接从理财产品账户中扣付缴纳。

20. 投资者在此授权并同意产品管理人享有以下权利：

(1) 根据法律法规和监管规定，以其固有财产先行垫付因处理本理财产品相关事务所支出的理财产品费用及税费的，对理财产品资金享有优先受偿的权利。

(2) 在理财产品投资过程中发生任何争议，代表理财产品进行维权，行使包括但不限于提起诉讼/仲裁、申请保全/执行等权利，由此产生的费用由理财产品承担。

(3) 由于投资管理或者获取投资标的的需要，支付投后管理费、项目推荐费、财务顾问费等相关费用。

(4) 产品管理人有权依照《产品说明书》约定的收费标准和方式收取理财产品相关费用，具体收费项目、条件、方式和标准详见《产品说明书》。产品管理人亦有权对已约定的收费项目、条件、标准和方式进行调整，但须在调整前通过《产品说明书》约定的信息披露渠道向投资者进行信息披露。对于开放式产品，如投资者不接受调整，则应及时通过销售服务机构营业网点或网上销售平台赎回本产品（高风险类型的理财产品超出比例范围投资较低风险资产的情况除外），若本产品投资者未赎回本产品，则视为本理财产品投资者对相关调整无异议并同意继续持有本理财产品。投资者应在充分知晓、理解有关信息披露内容后签署本协议，并在签署本协议后通过约定的信息披露渠道持续关注理财产品的信息披露内容。

(5) 在法律法规允许的前提下，为理财产品的利益依法为理财产品开展金融融资、融券及转融通业务。

(6) 投资者如不配合产品管理人、代销机构的反洗钱尽职调查的、或者从事涉及洗钱、恐怖融资等违法违规活动的，产品管理人有权赎回投资者持有的全份额或根据法律法规、监管机构的要求进行冻结、配合扣划执行等工作。

(“”) 产品管理人按照理财产品销售文件的约定办理理财产品的认（申）购、赎回，暂停或者开放认（申）购、赎回等业务的，将按照理财产品销售文件约定的信息披露方式向投资者说明具体原因和依据。

(“”) 产品管理人或代销机构有权根据适用的法律、法规和监管政策的变化而不时更新反洗钱、反恐怖融资、制裁合规风险管理等相关措施以及非居民金融账户涉税尽职调查要求，投资者将持续配合管理人或代销机构不时更新的措施和要求。

(9) 产品管理人可能基于法律、法规和监管政策、系统升级或根据业务发展对理财产品销售文件进行修订更新，产品管理人将就等修订或更新按照《产品说明书》的约定进行披露。对于开放式产品，如投资者不接受调整，则应及时通过销售服务机构营业网点或网上销售平台赎回本产品（高风险类型的理财产品超出比例范围投资较低风险资产的情况除外），若本产品投资者未赎回本产品，则视为本理财产品投资者对相关调整无异议并同意继续持有本理财产品。

(10) 法律、法规和监管政策规定的产品管理人享有的其他权利。

21. 法律法规以及理财产品合同所规定的其它义务。

三、理财产品管理人的权利义务

（一）理财产品管理人的权利：

1. 自理财产品合同生效之日起，青银理财依照法律法规和理财产品合同独立管理理财资产；

2. 根据法律法规和理财产品合同的约定，制订、修改并公布有关理财募集、认购、申购、赎回、非交易过户、冻结、收益分配等方面的业务规则；

3. 根据法律法规和理财产品合同的约定决定本理财产品的相关费率结构和收费方式，获得理财产品管理费，收取超额业绩报酬（如有）及其它事先批准或公告的合理费用以及法律法规规定的其它费用；

4. 依据法律法规和理财产品合同的约定监督理财产品托管人，如认为理财产品托管人违反了法律法规或理财产品合同约定，对理财产品资产、其它理财产品合同当事人的利益造成重大损失的，应及时呈报监管机构，以及采取其它必要措施以保护本理财产品及相关理财产品合同当事人的利益；

5. 在法律法规允许的前提下，为理财产品的利益依法为理财产品进行融资；

6. 依据法律法规和理财产品合同的约定，制订理财产品收益的分配方案；

“ 按照法律法规，代表理财产品对被投资企业行使股东权利，代表理财产品行使因投资于其它证券所产生的权利；

” 以青银理财的名义，代表理财份额持有人利益行使诉讼权利或者实施其他法律行为；

9. 选择、更换律师事务所、审计事务所、证券经纪商或其他为理财产品提供服务的外部机构并确定有关费率；

10. 法律法规、理财产品合同以及依据理财产品合同制订的其它法律文件所规定的其它权利。

（二）理财产品管理人的义务：

1. 遵守法律法规和理财产品合同的约定；

2. 恪尽职守，依照诚实信用、勤勉尽责的原则，谨慎、有效管理和运用理财资产；

3. 充分考虑本理财产品的特点，设置相应的部门并配备足够的具有专业资格的人员进行理财投资分析、决策，以专业化的经营方式管理和运作理财资产，防范和减少风险；

4. 按照法律、行政法规、监管规定和理财产品投资协议、销售协议的约定，办理理财产品的认（申）购、赎回，不得擅自拒绝接受投资者的认（申）购、赎回申请。暂停或者开放认（申）购、赎回等业务的，应当按照相关规定和投资协议、销售协议约定说明具体原因和依据；

5. 按照法律法规、监管规定、理财产品投资协议书、理财产品说明书、理财产品代理销售协议书等的约定收取销售费用，并如实核算、记账；未经载明，不得对不同投资者适用

不同费率；

6. 建立健全内部控制制度，保证青银理财的自有财产和理财财产相互独立，对所管理的不同理财财产分别管理、分别记账，进行投资；

“，除依据法律法规和理财产品合同的约定外，不得利用理财资产为青银理财自身及任何第三方谋取利益；

”，除依据法律法规和理财产品合同的约定外，青银理财不得委托第三人管理、运作理财资产；

9. 依照法律、行政法规、规章规定和理财产品合同约定，接受理财产品托管人对理财产品投资运作的监督；

10. 采取必要措施对理财产品托管人违反法律法规、理财产品合同和托管协议的行为进行纠正；

11. 按规定计算并披露理财产品的份额净值；

12. 严格按照法律法规和理财产品合同的约定履行信息披露及报告义务；

13. 根据相关法律法规严格履行投资者信息保密责任，未经投资者书面同意，除监管机构或司法机关等有权机构外，不得对其他第三方提供任何投资者信息；

14. 依据理财产品合同规定制订理财收益分配方案并向本理财产品的理财份额持有人分配理财收益；

15. 监督理财产品托管人按法律法规和理财产品合同规定履行自己的义务。理财产品托管人因过错造成理财财产损失时，青银理财应为理财利益向理财产品托管人追索，除法律法规另有规定外，不承担连带责任；

16. 不从事任何有损本理财产品其它当事人合法权益的活动。

四、免责

1. 由于地震、火灾、战争、政府行为、疫情等不可抗力导致的交易中断、延误等风险及损失，青银理财不承担责任，但应在条件允许的情况下通知投资者，并采取一切必要的补救措施以减小不可抗力造成的损失。

2. 由于国家的有关法律、法规、规章、政策的改变、紧急措施的出台而导致的风险，青银理财不承担责任。

3. 青银理财依照恪尽职守、诚实信用、谨慎勤勉的原则管理和运用理财产品财产，但不保证理财产品财产中的认（申）购资金本金不受损失，也不保证一定盈利及最低收益。本理财产品运作过程中，青银理财依据产品合同约定管理和运用理财产品财产所产生的风险，由理财产品财产及投资者承担。投资者应充分知晓投资运营的相关风险，具体风险详见风险揭示书及理财产品说明书的具体约定，其风险应由投资者自担。

4. 非因青银理财原因（包括但不限于理财产品投资者遗失本协议、理财产品合同被盗用、投资者资金账户被司法机关等有权部门冻结、扣划及其他投资者自身原因、投资标的固

有风险等原因)造成的损失,青银理财不承担责任。

五、协议的生效、变更及终止

1. 本投资协议自投资者成功缴纳购买资金并经青银理财销售服务机构系统确认购买份额后成立并生效。

通过线上渠道认(申)购时,投资者使用的身份认证要素(包括但不限于账号、网银登录名、证件号码、手机号码、密码、数字证书、USBKey、动态密码等)或其他交易安全措施所完成的一切交易操作均视为投资者所为,上述操作所产生的业务指令均为处理业务的合法有效凭证,与在纸质合同上手写签名或盖章具有同等法律效力,双方无需另行签署纸质合同,投资者应对此产生的后果负责。投资者同意不因电子合同单方保存在管理人或代理销售机构系统而提出异议。

2. 投资者在办理理财产品的购买、赎回等交易后,需通过销售服务机构营业网点或网上销售平台查询相关交易的确认情况,最终以青银理财确认的产品购买金额或赎回份额作为理财产品合同的生效或终止依据。

3. 除按《理财产品说明书》约定青银理财或投资者享有的提前终止权外,投资者有违约行为时,青银理财有权提前终止本协议。

4. 青银理财或代销机构发现或有合理理由怀疑投资者或其资金存在洗钱、恐怖融资、逃税等嫌疑,或投资者交易资金被国家有权机关采取冻结、扣划等保全措施时,青银理财有权提前终止本协议,造成投资者损失的,青银理财不承担责任。

5. 本协议及《理财产品说明书》、《理财产品代理销售服务协议》项下各方权利义务履行完毕之日,本协议自动终止。

六、法律适用及争议解决

1. 本协议及其他理财产品销售文件均适用中国法律并依据中国法律解释。为本协议之目的,中国法律指中华人民共和国大陆地区的法律,不包括香港特别行政区、澳门特别行政区和台湾地区的法律。

2. 由本协议引起的或与本协议有关的,包括本协议的效力、无效、违约或终止的任何争议、争论或主张,应由双方协商解决。协商解决不成的,双方应将该等争议、争论或主张提交青岛仲裁委员会按照其仲裁规则进行仲裁,仲裁地点在青岛。仲裁裁决是终局性的,对双方均有约束力。除非仲裁裁决另有规定,双方为仲裁而实际支付的费用(包括但不限于仲裁费和律师费)由败诉方承担。

3. 在协商或仲裁期间,对于本协议不涉及争议部分的条款,合同当事人仍须履行。

七、本投资协议书未尽事宜,以理财产品说明书、风险揭示书、代理销售协议书、投资者权益须知的约定内容为准。

八、送达

1. 投资者确认在本理财交易过程中预留的地址为送达地址。

2. 本协议约定的送达地址系双方争议解决时人民法院/仲裁机构的法律文书送达地址, 双方确认上述送达地址及送达方式适用于诉讼/仲裁的各阶段, 包括但不限于一审、二审、再审、特别程序及执行程序。

3. 合同送达条款为独立条款, 不受合同整体或其他条款的效力的影响。

九、投诉及建议

如投资者对所购买的理财产品有任何意见或建议, 请向青银理财机构及各销售渠道进行咨询。青银理财客服热线4000879666。

投资者(个人客户签字):

投资者(机构客户盖章):

机构客户法定代表人或授权代表(签字或盖章)

签署日期: 年 月 日

客户权益须知

尊敬的客户：

理财非存款，产品有风险，投资须谨慎。

为了保护您的合法权益，请在购买理财产品前认真阅读以下内容：

一、客户购买理财办理流程

1. 持本人有效身份证件开立理财账户。
2. 独立完成并接受本公司对您的风险承受能力评估，根据评估结果选择适合的理财产品。

3. 仔细阅读本权益须知、投资协议书、理财产品说明书、风险揭示书、理财计划协议书，确定已理解和同意相关内容、充分了解产品风险后，办理购买手续并签署《人民币理财计划个人协议书》《风险揭示书》《投资协议书》等销售材料。

二、风险承受能力评估及产品评级

1. 评估场所:首次相应合规渠道购买理财产品时，您需接受风险承受能力评估。此后您可通过相应合规渠道定期或不定期地完成风险承受能力评估。

2. 评估流程:填写风险承受能力评估报告获知评估结果，您和理财经理（如有）均应对评估结果签字确认。

3. 客户风险承受能力评级:本公司根据客户的年龄、财务状况、投资经验，投资目的、收益预期、风险偏好、流动性要求、风险认识及风险损失承受程度等因素自行设计评估问卷并确定评估标准，本公司将客户风险承受能力分为五级，按照风险承受能力从低到高的顺序依次为:谨慎型、稳健型、平衡型、进取型、激进型。

4. 理财产品风险等级:本公司根据理财产品投资范围、风险收益特点、流动性等不同因素将理财产品分为五级，按照产品风险从低到高的顺序依次为:谨慎型产品(★)、稳健型产品(★★)、平衡型产品(★★★), 进取型产品(★★★★). 激进型产品(★★★★★)。

5. 客户风险承受能力与适合购买的理财产品的对应关系

理财产品类型	适合购买的客户
谨慎型产品(★)	风险承受能力评级为谨慎型及以上的客户
稳健型产品(★★)	风险承受能力评级为稳健型及以上的客户
平衡型产品(★★★)	风险承受能力评级为平衡型及以上的客户
进取型产品(★★★★)	风险承受能力评级为进取型及以上的客户
激进型产品(★★★★★)	风险承受能力评级为激进型的客户

6. 我司客户风险承受能力评测结果有效期为一年。如果您超过一年未在本公司进行风险承受能力评估, 或者发生影响您自身风险承受能力的情况, 请在购买理财产品前主动要求并接受本公司对您的再次评估。

三、注意事项

1. 理财发行期内, 青银理财对客户购买申请提交成功后对应理财购买资金实时扣款。客户可在理财发行期内取消认购, 发行期过后, 本公司不接受取消认购的申请。青银理财在理财起息日自动确认起息, 并进入产品存续期。产品到期后本公司将理财本金和收益一次性兑付客户, 产品到期日至理财资金到账日期间本公司不计付利息。

2. 因客户购买资金扣款失败导致本理财计划认购失败的, 青银理财不承担责任。

3. 因账户冻结、挂失、换卡、销户、长期不动户等原因造成客户理财账户变更或异常的, 客户应及时办理变更手续, 如因客户未及时办理变更手续而导致理财认购失败或者理财到期资金入账失败的, 青银理财不承担责任。

4. 因有权机关采取强制措施对客户相关账户予以冻结或对客户的资金予以冻结、扣划、处置而导致理财认购失败或者理财到期资金入账失败的, 青银理财不承担责任。

5. 客户如对理财收益存有异议, 应在其知晓或应当知晓其收益后的5个工作日内向青银理财提出, 否则视为对该收益的认可。本协议中涉及的所有日期如遇国家法定假日, 则顺延至下一个工作日, 由此导致的风险, 青银理财不承担责任。

6. 有关本理财产品是否可以提前终止、转让、开立存款证明、办理质押贷款、获取账单服务等相关事宜已在对应期次的《产品说明书》和《风险提示书》中载明。本理财计划的相关税款由客户自行缴纳。

7. 因自然灾害、火灾、战争、罢工或者国家有关法律、法规、政策及市场环境的突然改变等不可抗力或非青银理财原因导致理财产品无法募集成立或理财运作，兑付被延误、终止等任何风险及损失，青银理财不承担责任，但青银理财将在条件允许的情况下及时通知客户，并采取一切必要的补救措施以减小不可抗力造成的损失。

8. 理财计划对应期次的《人民币理财计划个人协议书》《产品说明书》、《投资协议书》、《风险揭示书》、《客户权益须知》等共同构成青银理财与客户就购买本理财产品相关事宜的全部协议。如客户与青银理财之间存在多份理财产品协议，则各份协议之间相互独立，每一份协议的效力及履行情况均独立于其他协议合同。

9. 本理财销售协议适用中华人民共和国的法律。本协议项下的及与之有关的一切争议，双方应首先友好协商解决，协商不成的，任何一方应提交青岛仲裁委员会按照其仲裁规则进行仲裁，仲裁地点在青岛。

四、信息披露的方式、渠道和频率

有关产品相关信息的披露方式、渠道和频率，您可根据《产品说明书》中所载明的信息公告约定进行查询。

五、客户投诉的方式和程序

如您对所购买的理财计划有任何意见或建议，请联系青银理财销售人员，我司将及时受理并给予答复。

六、联络方式

（一）销售机构：青岛银行股份有限公司；客服热线：4006696588。

（二）青银理财网站：www.bqd-wm.com；客服热线：4000879666。

基于大数据的养老金融营销服务 合法合规性评估报告



一、评价项目

（一）项目名称

基于大数据的养老金融营销服务

（二）项目简介

本项目以大数据技术搭建零售智能营销管理平台，基于个人客户信息和金融交易数据形成客户视图，实现分层分群管理。深入挖掘分析客户视图、标签和资产状况等数据，构建养老营销模型。营销工具端支持低波理财和商养产品推荐，融合智能语音、机器人互动问答及分享转发功能，为手机银行引流落单，实现线上线下营销推广。手机银行渠道端针对老年客群优化界面、流程和功能，精准识别并搭建养老专区，提供贴心服务。我行紧跟市场主基调，强化产品稳定性和安全性，对接保险公司建设商业养老金产品，以低波理财和养老金产品践行“养老金融”。

本应用由青岛银行股份有限公司参与平台研发及运维，并提供金融应用场景，此外无第三方机构参与。

二、评价目的

建立、实施、保持合规性控制评价过程，对适用的法律

法规及其他要求的遵循情况进行评价，以保证遵守有关的法律法规及其他要求。

三、评价时间

2024 年 8 月 2 日

四、评价地点

青岛银行总部青银大厦

五、评价依据

《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》、《中国银保监会办公厅关于印发银行保险机构信息科技外包风险监管办法的通知》（银保监办发〔2021〕141 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）、《银行保险机构消费者权益保护管理办法》（中国银行保险监督管理委员会令 2022 年第 9 号公布）等相关国家法律法规及金融行业相关政策文件。

六、评价结果

本项目严格按照《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》、《中国银保监会办公厅关于印发银行保险机构信息科技外包风险监管办法的通知》（银保监办发〔2021〕141 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）、《银行保险机构消费者权益保护管理办法》（中国银行保险监督管理委员会令2022年第9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个人金融信息和用户敏感信息安全。

经评估，本项目中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。

青岛银行股份有限公司法律合规部

2024年8月2日



基于大数据的养老金融营销服务 技术安全性评估报告

本项目严格按照《移动金融客户端应用软件安全管理规范》（JR/T 0092—2011）、《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 01———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进行设计开发并进行全面安全评估。经评估，本应用符合现有相关行业标准要求。

具体如下：

（一）数据安全

在进行平台建设和应用设计阶段，充分考虑对数据主体的明示告知义务，包括但不限于养老产品购买所需要收集的个人信息、存储期限、数据泄露安全保障措施和相应的应急处理机制。确保个人信息收集、数据传输、处理及联合计算阶段符合《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 01———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）等上述法律法规的要求。

（二）网络安全

本项目依托本行的手机银行、微信小程序进行对客服务，严格按照移动客户端安全 API 进行设计开发。在数据传输报文交互时采用渠道中台接入，实现鉴权、验签、限流等安全防御措施，确保抵御恶意攻击。采用监控系统对传输参数数据进行实时监控。在后端服务程序上采用严格的代码审计，后端程序实现校验与防重复机制；在系统数据库上部署数据库审计模块，实时监控参数访问情况。因此整个平台安全水平符合《移动金融客户端应用软件安全管理规范》（JR/T 00—2—201—）。

（三）业务连续性

本项目采用微服务架构部署，具有完善的数据备份机制和热备切换策略，以及相关的实时监控制度流程，符合《移动金融客户端应用软件安全管理规范》（JR/T 00—2—201—）、《金融领域科技伦理指引》（JR/T 0258—2022）。

经评估，本项目符合现有相关金融行业标准要求，采取了有效的技术和管理手段进行针对性安全增强，方案合理有效，满足业务开展需要。

青岛银行股份有限公司信息技术部

2024 年 8 月 2 日

基于大数据的养老金融营销服务 风险补偿机制



本项目针对可能存在风险隐患，按照《青岛银行个人客户资金损失处理业务管理办法》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。

具体机制如下：

青岛银行个人客户资金损失处理业务管理办法

第一章 总 则

第一条 为维护我行声誉，保护客户利益，最大限度地减少客户资金损失，根据相关法律法规，制定本管理办法。

第二条 个人客户资金损失是包括客户资金盗用或者因为我行系统或人为因素造成的客户资金损失。其中客户资金盗用是指客户持有青岛银行的银行卡（含借记卡和公务卡），非本人及非本人授权使用时发生资金盗用。具体包括并不限于如下情形：

1、不法分子复制客户银行卡，非法获取卡（账户）密码，进行自助设备取款或 POS 消费，造成客户账户资金损失；

2、不法分子在交易环节利用钓鱼网站与木马程序窃取密码及账户资金的外部欺诈；

3、不法分子利用诈骗手法获取原应发送客户本人的手机动态验证码，通过快捷支付、第三方直联支付漏洞盗取客户资金等外部欺诈；

4、我行系统故障、员工违规操作等原因，造成的客户资金损失；

5、其他我行系统及人为因素造成客户理财投资损失、还款延迟等形成的损失。

6、因我行手机银行、网银等电子渠道在系统或网络方面的原因造成客户资金损失。

第三条 符合上述情形，客户投诉强烈，可能会造成我行声誉风险，经查客户无明显过失或无法证明客户存在过失，经我行认定并审批，可对持卡人导致的直接经济损失（或对欺诈交易引发的欺诈损失）予以垫（偿）付。垫（偿）付资金统一由总行清算列支营业外支出核算。

第四条 要坚持以人为本，以客户为中心的基本方针，在与客户进行核实、解释、安抚、约谈调查、表格填写、信息反馈等环节中，以温馨服务为原则，以解决问题为导向，维护客户和我行正当利益。

第二章 职责分工

第五条 零售银行部

1、负责制定个人客户资金损失处理业务管理办法；

2、负责审核分支行上报申请资料，并依据审批权限进行逐级审批；

3、负责将相关信息上报监管机构或中国银联。

第六条 电子银行部

1、负责对客户在我行的电子渠道进行的资金损失处理；

2、负责客户在与我行合作的第三方支付平台上支付时发生的资金损失处理。

第七条 运营管理部

1、负责按照业务管理办法对总行垫（偿）付资金科目设置核算；

2、负责组织并指导分支行进行相应的账务处理。

第八条 法律合规部

负责对个人客户资金损失业务处理机制中法律问题的解析和答复。

第九条 发卡分支行

1、负责采取有效措施，防止客户资金损失扩大，联系并安抚资金损失客户，与客户谈判垫付及偿付比例和金额；

2、负责引导客户填写我行先行垫（偿）付的有关资料；

3、负责对总行清算划拨的资金及时划拨至客户账户；

5、负责跟踪客户损失资金追回渠道，追回的资金及时返回总行。

第三章 业务处理流程

第十条 持卡人提出投诉。投诉包括通过客服中心、营业网点、政府机关、监管部门等渠道的投诉，统一转由零售银行部汇总和处理。

第十一条 由零售银行部根据投诉类别和内容分别转电子银行部（含网上支付、本行电子渠道）或对应发卡分支行。其中需要落实交易地点等详细资料的，由零售银行部提交信息部或总行营业部（清算中心）进行查询和调取交易凭证、交易流水。

第十二条 发卡分支行处理。

1、根据客户的投诉内容，当面核实客户投诉的详细信息，做好解释及安抚工作。对于投诉强烈，可能会对我行形成声誉风险的客户，就垫付及偿付比例和金额与客户进行谈判和初步认定。

2、对于资金盗用情况的，应及时做好盗用卡挂失和换卡工作，以防资金损失的扩大；调取客户开卡申请、日常交易信息（交易习惯）等信息资料；当面核实客户投诉的详细信息内容，根据客户的职业、年龄、日常用卡习惯等初步判断客户资金被盗的可能性，客户自身存在的可能过错（如手机木马病毒、登录不明网站输入银行卡号及密码信息等）；要求客户尽快报案并追踪案件侦破工作。

3、对因行内系统故障及员工违规操作引起的资金损失，负责查询并提供损失资金造成的交易类型、损失资金的数额、员工违规操作的原因等信息；

4、引导客户填写我行先行垫（偿）付的有关资料，按照审批权限在《客户资金损失垫（偿）付审批表》进行审批，并向总行提交《客户资金损失情况调查表》（附件一）、《银行卡交易否认声明》（附件二）、《客户资金损失垫（偿）付审批表》（附件三）和所有证明材料。

第十三条 处理结果认定。零售银行部将分支行提供的各种信息资料 and 申请进行审核并登记相关台账,对其中涉及受理机构问题引发的资金盗用,与对方银行进行交涉。并在分支行提交的资金垫付审批表上按照审批权限逐级进行审批。

第十四条 运营管理部根据审批表,组织并指导分支行进行相应的账务处理。总行营业部清算中心负责具体账务处理,会计分录:

借: 53603000001 其他营业外支出 (80002)

贷: 24302010001 临时存款-存款专用户 (开户行)

《客户资金损失情况调查表》、《银行卡交易否认声明》、《客户资金损失垫(偿)付审批表》和所有证明材料随当日业务传票装订保管。

第十五条 在总行垫(偿)付资金到位后,发卡分支行及时通过转账或现金给付资金损失客户。会计核算

借: 24302010001 临时存款-存款专用户 (开户行)

贷: 211 客户存款/101 现金 (开户行)

第十六条 对于资金盗用情况,及时跟踪公安破案赔付,一旦发生成功索赔,应及时返还总行。会计核算

借: 返还款项暂存账户 (开户行)

贷: 51504000001 其他营业外收入 (80002)

成功索赔相关所有证明材料随当日业务传票装订保管。

第四章 审批权限

第十七条 个人客户资金损失业务处理审批权限设置如下:

- 1、分行： 5 万元（含）以下的，由分行行长审批；
- 2、青岛直属支行（总行营业部）： 1 万元（含）以下的，由直属支行（总行营业部）行长审批； 1 万元以上，5 万元（含）以下的，由总行零售金融总监审批；
- 3、5 万元以上，10 万元（含）以下的，由总行行长审批；
- 4、10 万元以上的，由总行行长办公会或财务管理委员会审批。

第五章 客户资金损失处理要求

第十八条 发卡分支行应安排专人负责个人客户资金损失业务处理。业务处理人员需熟悉银行卡各渠道交易业务要素及相关流程，具有较强的交涉能力。

第十九条 发卡分支行接到相关投诉后，应全面了解客户基本信息（姓名、证件号码、联系方式等）及日常交易习惯等信息，与客户约谈调查有关情况，填写《客户资金损失情况调查表》并提出初步处理意见。

第二十条 调查内容应包含但不限于以下情况：

- 1、客户基本信息（姓名、证件号码、联系电话等）；
- 2、客户交易否认纠纷基本事实，由发卡分支行在《银行卡交易否认声明》中根据实际情况填写持卡人资料、否则交易、否认原因、报警情况等内容，由客户在《银行卡交易否认声明》中签字确认；
- 3、对客户否认交易达到一定金额（目前标准为 5000 元）以上，明确告知客户须向公安机关报案，由客户提供报案情况材料

（报案材料中需包括客户本人姓名，否认交易金额及基本案件情况）；报案情况材料包括：

（1）报案回执（由公安机关出具）

（2）报案证明（由公安机关出具并加盖公章）

（3）报案情况说明（在发卡分支行提供协助仍无法立案的情况下，由发卡分支行出具情况说明并加盖分支行公章。情况说明包括报案受理单位名称、联系电话、报案时间及发卡机构向公安机关核实确认的结果）

4、协助客户了解交易信息（交易日期、交易金额、商户名称、物流地址等），防止错误否认交易；

5、客户对银行卡账户信息、密码、短信动态码、接收动态验证码的通信号码等是否尽到安全和保管义务，并遵守发卡机构银行卡业务相关规则、客户服务协议等规定；

6、交易应由客户本人（或家人）及本人授权发起、存在持卡人道德风险的交易不在垫付范围内；

7、先行垫（偿）付是否可能有助于客户实现其他不正当目的；

8、客户是否存在已经发现可能存在的风险而任其发生不采取任何措施；

9、客户在发现盗用后是否在第一时间进行了处理（如前往自助设备进行查询、通过拨打电话进行查询和投诉等）；

10、客户在本行存在的恶意欠款、否认交易等记录情况；

11、需要调查的其他内容。

第二十一条 对因系统故障或我行员工违规操作造成的客户

资金或利息的损失，调查内容包括：

1、客户是否按照我行的业务规程进行的操作；是否进行过事后取消；

2、客户是否留存足够的账户余额用于支持业务操作；

3、客户是否存在表述不准、误解业务规定的情况；

4、有否存在已经发现可能存在的漏洞不采取任何措施；

5、客户是否对发生的损失在第一时间采取过止损等措施；

6、其他需要调查的内容。

第六章 附 则

第二十二条 本办法由总行零售银行部负责制定、解释和修改。

第二十三条 本办法自 2017 年 3 月 15 日起施行。

基于大数据的养老金融营销服务 退出机制



本项目按照青岛银行系统下线流程，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：

1. 灾备切换演练，为保障系统正常运行，零售智能营销管理平台定期开展模拟故障演练/退出演练。即提前通知客户，在交易量最少的时候，进行切换演练验证系统的高可用，并针对灾备切换演练的结果做针对性的改进措施。

2. 技术退出，青岛银行通过回收与本平台相关的系统资源，对客户个人信息数据与交易数据的备份，确保平台退出后，客户在银行办理业务不受影响。

3. 线上业务退出，青岛银行及时告知客户退出情况，积极配合、引导客户回到原有系统办理业务，保障客户合法权益不受影响，在保障用户资金和信息安全的前提下进行平稳退出。

基于大数据的养老金融营销服务 应急预案



本项目按照《青岛银行信息安全事件应急响应总体预案》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：

青岛银行信息安全事件应急响应预案

1. 概述

为正确、高效处置青岛银行信息安全事件，提高青岛银行信息系统应对危机的处置能力，防范系统运行风险，保障系统运行的安全，根据《青岛银行业务连续性管理办法》、《青岛银行信息系统紧急突发事件管理办法》等有关文件规定，结合实际，特制定本预案。

基于现实和具体条件，在最短时间内，以最小代价解决问题，

并将损失降至最低。处置信息安全事件时，应尽可能保证业务不间断运行，同时兼顾主机设施优先备份机设施，核心设施优先一般设施，主要外围系统优先一般外围系统。

基于《青岛银行信息系统紧急突发事件管理办法》中对信息安全事件等级的划分，本预案适用于青岛银行 P1-P3 级信息安全事件的应急处置。

2. 应急组织及职责

青岛银行信息安全事件应急处置组织包括应急领导小组、应急协调小组、应急执行小组、应急保障小组和分支行应急工作小组。

各应急小组组长由副组长备份，如应急小组组长或成员因故无法履行职责，则由相应的备份人员行使其职责。各小组人员组成见本预案附件。

对于任何事件，负责处理事件的人员负责了解事件对业务影响的程度和范围、组织相关人员进行事件分析处理、对处置的技术方案进行确定、根据需要向上级汇报情况并负责事件处置后的分析、总结和改进等。

2.1 应急领导小组

应急领导小组组长和副组长由行领导担任，成员由各部门负责人组成。应急领导小组的职责是负责信息安全事件的资源协调和重大事项的决策。

2.2 应急协调小组

应急协调小组组长和副组长分别由信息技术部负责人和信贷管理部负责人担任，成员由信息技术部、信贷管理部、各业务

部门、办公室、行政部、人力资源部、审计部、法律合规部、安全保卫部的骨干人员组成。

应急协调小组的职责是及时沟通信息安全事件的情况和处理进展，协调相关部门的资源，落实业务替代方案和配合进行业务恢复，根据需要做好对客户和公众的解释工作，及时向监管机关和领导小组通报信息安全事件和处理情况，根据需要通知相关单位和个人，落实领导小组针对信息安全事件的指示。

a. 信贷管理部负责信息安全事件风险控制、评估、监督工作。

b. 信息技术部负责向领导小组和协调小组相关成员通告信息安全事件的原因、影响范围、事件等级和处理进展等。

c. 相关业务部门负责启动本业务条线的业务应急预案，落实业务恢复协调工作和组织客户安抚工作；负责安排恢复后的业务启动步骤，组织正式对外营业前的业务测试，直至确认业务系统可以正常对外提供服务；如果信息系统与合作单位有关，业务部门还需要和合作单位进行沟通协调。

d. 办公室负责审核向公众发布的信息，事件处理过程中的对外信息发布，社会媒体危机的处置工作。负责对银监会的事件上报和事后汇报工作。

e. 安全保卫部负责安排保卫人员维持营业场所和办公场所的正常秩序，负责进行计算机信息安全相关事件和案件的处理工作。

f. 根据高效处置的原则，协调小组下设联络机构，负责在信息安全事件发生后，按照各应急小组的要求，快速通知相关单

位和人员。联络机构应该配备充足的通讯设施，在紧急情况下保障有比较充足的人员在岗。联络机构的通讯设施应该有跨地区的备份。

2.3 应急执行小组

应急执行小组组长和副组长由信息技术部运维中心的负责人担任，成员由信息技术部运维中心的骨干组成。应急执行小组的职责是负责信息安全事件的技术处置，负责协调处置过程中的外部信息技术合作关系，包括：设备供应商、设备维护商、电信运营商等。应急执行小组负责向领导小组和协调小组通报处置进展情况。

2.4 应急保障小组

应急保障小组由人力资源部、行政部、法律合规部的人员共同组成，组长由行政部的负责人担任。

应急保障小组的职责是负责应急所需资金、人力、物力等资源保障工作，提供法律咨询和支持，提供应急后勤保障。

a. 人力资源部根据处置信息安全事件的需要，提供应急所需的人力资源保障，进行人力资源调配和临时任命。

b. 行政部负责应急资金预算的管理、负责电力部门的资源协调、应急紧急物资申购审批、应急处理中车辆、餐饮、住宿等安排工作及调动物业管理部门进行物业抢修和后勤保障支持。负责指挥中心的设施保障、工作环境安全及人员食宿、交通等工作。

c. 法律合规部负责向人民银行进行事件报告，处理由于信息安全事件可能造成的客户经济损失及外部单位服务停顿或意外事故造成我行经济损失所引起的法律纠纷，并进行相关法律咨

询、法律支援等工作。

以上各小组成员如有岗位调整,则由相应岗位继任者作为新的小组成员。

2.5 分支行应急工作小组

负责本分支机构信息安全事件的应急处置工作,保证在信息安全事件发生后及时与总行应急协调小组保持联系,指导本单位人员开展各项恢复和配合行动。

3. 信息安全事件等级划分

3.1 事件分类

根据《GB/Z 20986-2007 信息安全技术-信息安全事件分类分级指南》对信息安全事件的分类方法,结合我行实际情况,将信息安全事件分为有害程序事件、网络攻击事件、信息破坏事件和其他信息安全事件等四个基本分类,每个基本分类分别包括若干子类。

a. 有害程序事件

有害程序事件是指蓄意制造、传播有害程序,或是因受到有害程序的影响而导致的信息安全事件。有害程序事件包括计算机病毒事件、蠕虫事件、特洛伊木马事件、僵尸网络事件、混合攻击程序事件、网页内嵌恶意代码事件和其它有害程序事件等7个子类。

b. 网络攻击事件

网络攻击事件是指通过网络或其他技术手段,利用信息系统的配置缺陷、协议缺陷、程序缺陷或使用暴力攻击对信息系统实施攻击,并造成信息系统异常或对信息系统当前运行造成潜在危

害的信息安全事件。网络攻击事件包括拒绝服务攻击事件、后门攻击事件、漏洞攻击事件、网络扫描窃听事件、网络钓鱼事件、干扰事件和其他网络攻击事件等 7 个子类。

c. 信息破坏事件

信息破坏事件是指通过网络或其他技术手段,造成信息系统中的信息被篡改、假冒、泄漏、窃取等而导致的信息安全事件。信息破坏事件包括信息篡改事件、信息假冒事件、信息泄漏事件、信息窃取事件、信息丢失事件和其它信息破坏事件等 6 个子类。

d. 其他事件

其他事件类别是指不能归为以上 3 个基本分类的信息安全事件。

3.2 事件分级

安全事件严重程度可分为三级:

a. 特别重大安全事件(一级)

由于信息系统服务中断或重要数据损毁、丢失、泄露,造成经济秩序混乱或重大经济损失、影响金融稳定的,或对社会公共利益造成特别严重损害的安全事件;

由于信息系统服务异常,在业务服务时段导致业务无法正常运转达三个小时(含)以上的安全事件;

b. 重大安全事件(二级)

由于信息系统服务中断或重要数据损毁、丢失、泄露,对银行或客户利益造成严重损害的安全事件;

由于信息系统服务异常,在业务服务时段导致银行金融机构业务无法正常运转达半个小时(含)以上的安全事件;

需立即处置的全行范围的重大隐患。

c. 较大突发事件（三级）

由于信息系统服务中断或重要数据损毁、丢失、泄露，对银行或客户利益造成较大损害的安全事件；

由于信息安全事件导致的信息系统服务异常，在业务服务时段导致业务无法正常开展半小时以内的安全事件。

4. 应急响应

安全事件按照《青岛银行信息系统紧急突发事件管理办法》相应的流程进行处置，特别重大安全事件处置流程对应灾难事件（P1）处置流程，重大安全事件处置流程对应严重事件（P2）处置流程，较大安全事件处置流程对应重大事件（P3）处置流程。

4.1 指挥和通讯机制

事件的汇报应优先使用能够确认对方已收到相关信息的通讯方式。

应急执行小组根据应急处置方案进行执行工作，并把方案的执行情况及时汇报应急协调小组或应急领导小组，以便于在执行过程中随时监控事件的变化和发展情况，并在过程中及时对方案的可行性进行调整。

在应急汇报途径中，任何一个环节联系不上，应立即向上一级汇报。如果 30 分钟内无法联系到应急领导小组中的行长室成员，由应急协调小组组长履行应急领导小组组长的职责；如果 30 分钟内无法联系到应急领导小组中的行长室成员和应急协调小组组长、副组长，由应急执行小组组长履行应急领导小组组长和应急协调小组组长职责。

4.2 对外信息发布机制

应急领导小组有权授权对外发布事件通知，未经应急领导小组的授权，任何应急管理团队、个人不得擅自对外发布消息和言论。

各类对外通知通报信息应保持口径一致。通知通报形式不限于口头、书面报告、新闻发布会、语音话术、外网公告、网点告示等。

对政府、上级监管机构等的通知通报应由总行办公室负责，在报告时间、内容及形式满足要求监管要求，且不得擅自拖延。

总行建立新闻发言人制度。新闻发言人由应急领导小组指定，负责媒体应对工作。新闻发言人根据总行应急领导小组的要求，及时向社会公众公布信息安全事件信息及处置进展情况。

当发生需对外信息披露的信息安全事件时，总行办公室应及时制定信息发布的具体方案，确定参加发布会的主要媒体名单，经应急领导小组对新闻稿内容审定后，公布信息发布的时间和场所；

必要时，由总行办公室组织召开危机公关会议，确定危机公关策略与信息發布口径。办公室应在首次危机公关会议后一小时内完成新闻稿的草拟和送审，由法律顾问提供审核意见，对媒体发布的信息应经过应急领导小组组长审定；

首次新闻发布内容应包括，但不限于：信息安全事件的时间、地点、初步情况，以及对人员、环境、社会的影响，应急处置阶段性进展情况。

在新闻发布过程中，应实事求是、客观公正、内容详实、及

时准确。媒体沟通的形式主要包括接受记者采访、举行新闻发布会、向媒体提供新闻稿件等。

关联方信息发布要求：在信息安全事件发生时，总行办公室应根据需要向我行有业务关系的单位、投资者提供有关信息，介绍信息安全事件的情况，处理好相关的法律和商务关系。根据对投资者、业务伙伴有关信息披露的承诺和市场行为的要求，提供我行对信息安全事件应急处理的情况。

客户信息告知的要求：在涉及客户信息告知的信息安全事件发生时，总行办公室应第一时间明确研究确定对客户的信息告知口径，由总行应急领导小组组长签认后，通知总行运营管理部与电子银行部。运营管理部负责联络各分支行，发布事件通告。电子银行部负责根据信息告知口径，准备客服语音话术。呼叫中心、各分支行应严格按照指令要求做好客户解释、告知工作。

4.3 事件检测和确认

业务部门应及时将信息系统相关的客户投诉信息、系统故障信息反馈给信息技术部。

信息技术部运行值班人员根据业务部门的报障、监控系统的报警、业务量异常变化等来发现信息系统相关事件。

当信息安全事件在业务时段发生持续超过 5 分钟的即按照本预案事件级别定义确认为各级事件。

4.4 人员召集和建立指挥中心

人员召集和建立指挥中心是当信息安全事件被确认为 P1 级别时，按应急响应预案召集相关应急响应组织成员，组建临时指挥中心和团队的过程。

应急指挥中心是在应急响应和恢复时期为应急领导小组提供的工作场所,用于进行应急协商、讨论和决策的指挥工作区域。

应急领导小组组长指定应急指挥中心地点:

首选: 总行华普大厦 12 楼会议室

备用: 东海世家 3 楼 211 会议室

保障小组对指挥中心的设施保障、工作环境安全及人员食宿、交通等工作负责。

4.5 特别重大安全事件 (P1) 应急处置

a. 运行值班人员立即依序通知应急执行小组组长、副组长 (以下用组长统称组长及副组长,按备份机制依序履行职责) 及其他相关成员。应急执行小组组长应立即通知应急协调小组组长; 应急协调小组组长立即向应急领导小组组长汇报。

b. 应急执行小组对事件进行评估,形成初步结果,并将基本情况报告给应急协调小组组长和应急领导小组组长。评估结果内容应包括信息系统的可用情况、业务受影响的范围、恢复可能性、恢复方式及恢复需要时间等。如经评估属于信息系统外部环境毁坏导致的灾难事件,则应立即启动并执行相应灾难恢复预案。

c. 应急领导小组根据事件影响程度,决策是否启用应急指挥中心,并发布人员召集指令。应急领导小组组织应急协调小组、应急执行小组、应急保障小组开展系统恢复工作。

d. 在应急领导小组的指挥下, 应急协调小组落实:

(1) 根据需要进行通讯联络工作, 主要包括:

办公室向银监局进行事件报告, 准备对外解释话术, 做

好危机公关和舆情管理准备；

法律合规部向人民银行进行事件报告；

运营管理部联络各分支行，发布事件通告；

电子银行部准备客服语音话术，做好客户解释工作。

(2) 启动并执行业务应急预案。

各业务部门依照业务应急响应预案执行业务应急处理；

e. 在应急领导小组的指挥下，应急执行小组根据信息系统应急预案组织相关人员确定信息系统恢复策略并执行信息系统恢复工作。本地无法恢复而需启动灾备中心进行灾难恢复的，报领导小组批准后启动并执行相应灾难恢复预案。应急执行小组负责将恢复情况每 30 分钟向应急领导小组、应急协调小组汇报。应急执行小组根据需要协调使用设备提供商和维护商、电信运营商、其他合作单位技术资源；特殊情况下通过中国人民银行和银监会共同设立的银行业信息系统应急协调小组协调和调度跨行业资源。

f. 涉及分支行的信息安全事件，由分支行应急工作小组按照分支行应急预案开展各项恢复和配合行动。

g. 在应急领导小组的指挥下，视情况启动应急保障小组并落实后勤保障应急预案。

h. 信息系统恢复后，应急协调小组组织进行内部业务功能测试、数据完整性检查并根据需要进行数据修复。测试和检查通过后将结果通报应急执行小组并向应急领导小组汇报。

i. 应急领导小组组织宣告业务恢复。

4.6 重大安全事件（P2）应急处置

a. 运行值班人员立即通知应急执行小组组长及系统管理员，由应急执行小组组长立即组织应急执行小组进行处理并将情况上报给应急协调小组组长及相关业务部门的成员。

b. 应急协调小组负责资源协调和事件处置过程中的决策指挥。如果 15 分钟业务系统没有恢复，应急协调小组组长需要将事件上报应急领导小组组长并通知应急保障小组组长。超过 30 分钟业务未恢复，则升级为 P1 级事件，由应急领导小组进行决策指挥和资源协调。

c. 应急执行小组组织信息系统的恢复，并将情况及时向应急协调小组和应急保障小组通报。

d. 应急协调小组相关业务部门的成员组织进行系统恢复后的业务测试、数据完整性检查以及必要的修正，测试和检查通过后恢复业务。

e. 涉及分支行的信息安全事件，由分支行应急工作小组按照分支行应急预案开展各项恢复和配合行动。

f. 应急保障小组根据需要启动相关的后勤保障应急预案。

4.7 较大安全事件（P3）应急处置

当运行值班人员发现并确认了重大事件，立即通知应急执行小组组长以及相关系统管理员。应急执行小组组长应立即组织应急执行小组进行处理并将情况上报给应急协调小组组长。如果重大隐患未及时排除，则事件升级为 P2 事件，应急协调小组负责决策指挥和资源协调，并上报应急领导小组组长。

分支行应急工作小组负责根据分支行应急预案落实本单位应急处置各项工作并积极配合总行的应急处置行动。

5. 后期处置

5.1 现场清理

在系统恢复后，应组织人员对现场进行清理，相关应急工具和设备、恢复文档归位。恢复过程中使用过的密钥卡应回收，纸质密码应更换后重新制作密码信封并妥善保管。妥善保管恢复过程文档和记录，供后期对恢复过程的审计和评估使用。

5.2 持续监控

系统恢复后要加强对系统运行值班和巡检，对各系统监控阈值的变化要持续监控，发现异常及时上报，防止事件再次发生。

5.3 总结改进

对于任何事件，事件处理完成后，都要从制度建设、人员保障、资源配置、处理流程、技术措施等方面深刻反思。

各部门应完整记录处理过程，形成书面的事件分析和整改措施报告。对于存在的问题，纳入问题管理，定期跟进改进情况。

6. 应急保障

6.1 基础设施保障

消防设备、通讯设备（电话、传真）、交通工具等设施必须可用，关键设备应有备份，即某部分出现问题有能够替代的设备。

做好应急设备、设施的日常维护、检测工作，确保应急设备、设施始终处于正常运转状态，以确保能随时应对信息安全事件。

6.2 系统保障

重要设备必须保证有备份设备，或与供应商签订紧急供货和采购协议，以保障在灾难后能及时获得设备资源。每年组织对备份设备进行可用性检查，定期或不定期组织灾备切换；保存所有

设备提供商联系方式，设备采购及维保合同等文档。

妥善保管操作系统、数据库、中间件、应用软件等的正确版本和补丁，确保所有软件有相应的备份；保存软件提供者联系方式，软件采购及维护合同等文档。

做好备份数据的异地保存、保管工作，确保数据备份有效；定期进行数据库日志备份，以防万一。

6.3 人员保障

结合实际，做好人力资源的统一规划，充分调配力量，按照一队多用和一专多能的原则进行人员配备。重要岗位人员、系统和网络的运行维护人员保证 A、B 角。

加强对应急队伍的培训，特别做好操作层面工作人员的应急技能培训，提高一线应急处置能力。

6.4 预案保障

做好信息安全事件应急预案的实时更新工作，确保预案的有效性和可操作性。

青岛银行信息技术部每半年至少组织一次预案的修订，每年至少组织一次预案的培训、演练和评估工作，当组织架构或信息系统等内容有重大变更并足以影响本预案时，应及时更新预案，确保应急响应持续有效。

7. 附则

本预案由青岛银行信息技术部制定并负责解释。

本预案自印发之日起实施。