

## 《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	91500000676129728J-2021-0001		
	创新应用名称	基于电子证据保全的权益保护服务		
	创新应用类型	金融服务		
	机构信息 1	统一社会信用代码	91500000676129728J	
		全球法人识别编码	300300C1126750000027	
		机构名称	重庆农村商业银行股份有限公司	
		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：B0335H250000001 发证机关：中国银行业监督管理委员会重庆监管局	
	机构信息 2	统一社会信用代码	91110000759626025U	
		全球法人识别编码	300300CQ1FG1K4KM7075	
		机构名称	中金金融认证中心有限公司	
		持有金融牌照信息	无	
	拟正式运营时间	2021年09月30日		
技术应用	1. 利用消息摘要技术，将金融服务业务信息（包括合同信息、交易信息等）进行脱敏处理，形成存证数据，用于在线仲裁环节的相关数据一致性验证。 2. 利用区块链等技术，在重庆农村商业银行和中金金融认证中心有限公司（CFCA）之间搭建联盟链，将存证数据上链存储，实现存证数据的可追溯、可审计。 3. 利用智能合约技术，严格自动执行存证数据的脱敏、电子签名、加盖可信时间戳等处理流程，并生成符合司法要求的电子证据，防范相关处理流程的人为干预风险。			
功能服务	为更好保障消费者合法权益，降低消费者维权举证难度，本项目运用消息摘要、区块链、智能合约等技术构建权益保护服务系统，为重庆农商行客户提供维权申请、存证数据提取等权益保护相关服务，提升银行金融消费者权益保护水平。 本项目由重庆农村商业银行股份有限公司和中金金融认证中心有限公司共同研发，其中重庆农村商业银行股份有限公司提供金融应用场景，此外无其他第三方机构参与。			
创新性说明	1. 数据安全方面，在原始数据不出域的基础上，本项目通			



		过消息摘要技术将脱敏后的金融服务业务信息上链存证，有效保障数据安全。 2. 降低维权举证难度方面，相较于以往由金融消费者自行收集并提交维权证据的方式，本项目通过提供证据的自动采集、存储、提取及核验服务，为金融消费者举证维权提供便利，降低维权成本，提高维权效率。
	预期效果	降低消费者维权举证难度，提升银行金融消费者权益保护水平。
	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，预计涉及用户 10 万户，年交易笔数 150 万笔。
创新应用 服务信息	服务渠道	线上渠道：重庆农村商业银行电话银行
	服务时间	7×24 小时
	服务用户	重庆农村商业银行客户
	服务协议书	《服务协议书-基于电子证据保全的权益保护服务》 (见附件 1-1)
合法合规 性评估	评估机构	重庆农村商业银行合规及消费者权益管理部
	评估时间	2021 年 08 月 26 日
	有效期限	3 年
	评估结论	本项目符合《中华人民共和国数据安全法》、《中华人民共和国电子签名法》、《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）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-基于电子证据保全的权益保护服务》（见附件 1-2）
技术安全 性评估	评估机构	重庆农村商业银行金融科技管理委员会
	评估时间	2021 年 08 月 26 日
	有效期限	1 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）、《金融分布式账本技术 安全规范》（JR/T 0184—2020）、《区块链技术金融应用 评估规则》（JR/T 0193—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)等金融行业相关标准规范进行设计开发并进行全面安全评估。经评估,本项目符合现有金融行业相关标准规范。	
	评估材料	《技术安全性评估报告-基于电子证据保全的权益保护服务》(见附件1-3)	
风险防控	风控措施	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。
		1 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,借助标记化等技术,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	在项目实施过程中,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。
	风险补偿机制	本项目由申请各方联合建立风险补偿方案(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,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,由金融场景提供方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	本项目由申请各方联合建立退出机制(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。	

		<p>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。</p> <p>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>本项目由申请各方联合建立应急处置预案（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。</p>
投诉响应机制	机构投诉	<p>投诉渠道</p> <p>1. 重庆农村商业银行辖内营业网点向重庆农村商业银行辖内营业网点大堂经理、网点负责人反映问题或通过用户意见簿留言。</p> <p>2. 电话银行 致电重庆农村商业银行电话银行 95389，通过人工服务进行投诉反馈。</p>
		<p>投诉受理与处理机制</p> <p>重庆农村商业银行在接到投诉后，针对用户可能面临的服务失败、数据隐私、响应时间、业务办理等投诉处理内容，以及可能面临的证据无法正常提取等问题，指派专业团队进行情况核实，及时告知用户或相关工作人员投诉进展；项目团队将及时、全力处理相关投诉，时限一般不超过 3 个工作日。</p>
	自律投诉	<p>投诉渠道</p> <p>受理机构：中国互联网金融协会 官方网站：www.nifa.org.cn 投诉电话：400-800-9616</p>

		投诉邮箱： fintech_support@nifa.org.cn	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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</p>
备注	无		
承诺声明	<p>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：</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对美好生活的期待与向往。</p> <p>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。</p>		

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）

2021年9月17日（盖章）