

中国农业银行智能助手服务协议

尊敬的客户：为维护您的权益，请在签署本协议前，仔细阅读本协议各条款（特别是含有黑体字标题或黑体字文字的条款），注意本协议涉及产品或者服务的性质、数量和质量、价款或者费用、履行期限和方式、注意事项和风险提示、个人信息保护、声明承诺、售后服务、民事责任、免责条款、纠纷解决等与金融消费者有重大利害关系的内容。请关注个人信息保护的相关法律法规，了解自己的权利义务，合理审慎提供个人信息，维护自身合法权益。如需进行业务咨询和投诉，或您对协议条款有任何疑问需要说明，请咨询经办行，或拨打中国农业银行客服热线：95599。

请您仔细阅读本协议全部内容及条款，自主选择是否使用智能助手服务。您点击“同意”，即视为理解并接受本协议全部内容；如您点击“取消”，您将无法使用智能助手服务/功能。

一、服务介绍

中国农业银行智能助手服务（以下简称“智能助手服务”）是指在中国农业银行（以下简称“我行”）引入应用人工智能大模型（以下简称“大模型”）为您（下称“客户”）提供我行业务咨询和办理过程中的智能辅助。

客户知悉，智能助手服务属于网络金融服务的一部分，**客户开通并使用智能助手服务的基础为，客户已注册我行网络金融业务，并已签署《网络金融个人客户服务协议》（下称“网络金融客户服务协议”）及《中国农业银行股份有限公司隐私政策（个人版）》（下称“隐私政策”）或同类网络金融客户服务协议及隐私政策。前述内容均为本协议的有效组成部分，与本协议不可分割且具有同等法律效力。本协议未约定的，按照双方已签署的网络金融客户服务协议及隐私政策执行。**

二、服务内容

智能助手服务是根据客户输入的业务办理或问题咨询信息，借助大模型意图识别、组织调度能力辅助客户完成交易办理，或润色生成相应的问题回复和操作指引的人工智能服务。

为落实有关法律法规、更好地提升客户体验及服务或为安全保障，**我行将不定期对智能助手服务相关功能及本协议进行更新，在客户使用智能助手服务时通过弹窗提示的方式通知客户重新签署，客户同意更新后协议的，可继续使用智能助手服务；客户不同意的，将无法继续使用智能助手服务。**

三、重要提示与使用限制

客户知悉并同意，客户在智能助手服务中办理转账、支付、资金划转等金融交易时，客户核对交易信息无误后，点击确认按钮的，即视为客户已充分知晓交易内容、交易风险并作出真实、

自愿、明确的交易授权；**该电子确认行为构成不可撤销、不可撤回的有效交易指令，是客户的真实意思表示。我行有权依据该确认指令直接执行对应资金划转操作，客户承诺不以操作失误、认知偏差、会话沟通等任何理由单方撤销、否认该笔已确认完成的交易授权。**

客户知悉并同意，我行通过 AI 大模型功能提供的对话内容、分析、建议或信息（以下统称“AI 生成内容”），**均基于算法模型自动生成，仅供客户作参考之用，不构成任何具有法律约束力的专业意见、承诺或保证，通过本服务完成的交易或操作，客户需自行对操作结果负责。若涉及对客户或相关方可能产生重大影响的情形（例如投资决策等有关场景或目的），客户应咨询相关专业人士，独立作出判断和决策，AI 生成内容不应成为客户进一步作为或不作为的依据。对于因客户自身原因（如操作不当、信息填写错误等）造成的损失，我行不承担责任。**

特别地，AI 生成内容**不得作为任何司法、仲裁、行政或其它法律程序中的证据，不能代表我行做出相关承诺或保证等具有法律约束力的行为。我行对 AI 生成内容的准确性、完整性、及时性、适用性及安全性不作任何明示或暗示的担保。客户根据 AI 生成内容所作出的判断或决定而直接或间接导致的损失或损害，我行不承担法律责任。**

客户理解，人工智能技术存在固有局限。客户不得通过诱导、

欺骗或其他不当方式试图从 AI 功能中获取任何第三方敏感个人信息或商业秘密。如发生此类情况，**我行有权立即终止提供服务，并保留追究相关法律责任的权利。**同时，**对于在此类不当交互下产生的任何信息，我行均不予承认其有效性，且不承担任何责任。**

客户理解并同意，我行按照现有技术和条件所能达到的现状提供智能助手服务，保障服务的连贯性和安全性。客户理解，我行不能随时预见和防范的技术以及其他风险，包括但不限于不可抗力、网络原因、第三方服务瑕疵等原因可能导致的服务终端不能正常使用智能助手服务以及其他损失的风险。

客户知悉，智能助手商标权、专利权、著作权等知识产权均归属我行。

四、注意事项

为保障服务安全，作为本服务的使用者，客户输入的信息及要求应自觉遵守法律法规及公共秩序，尊重社会公德和伦理道德、社会主义核心价值观、国家利益及他人合法权益。**客户知悉并承诺不得向大模型发送或诱导大模型向客户输出包含以下内容的言论，否则我行将进行删除或屏蔽，并将客户发布信息的情况向有关机关报告。若因此造成我行或第三方损失的，客户应当赔偿。**

1. 任何煽动颠覆国家政权，分裂国家，推翻社会主义制度的；煽动、抗拒、破坏宪法和法律、行政法规的；

2. 煽动民族仇恨、民族歧视，破坏民族团结的；任何包含对种族、性别、宗教、地域内容等歧视的；

3. 捏造或者歪曲事实，散布谣言，扰乱社会秩序的；宣扬封建迷信、淫秽、色情、赌博、暴力、凶杀、恐怖、教唆犯罪的；

4. 公然侮辱他人或者捏造事实诽谤他人的，或者进行其他恶意攻击的；损害国家机关信誉的；

5. 任何侵犯农业银行或第三方知识产权、肖像权、名誉权、荣誉权、姓名权、隐私权、个人信息权益等合法权益的；从事窃取商业秘密、个人信息等违法犯罪活动；

6. 故意规避本服务内容合法性审查和过滤机制，从而达到生成本服务禁止的违法违规内容；生成或发布虚假信息，或冒充、利用他人账号或名义发布内容和进行交易；

7. 将干扰、破坏或限制任何计算机软件、硬件或通讯设备功能的软件病毒或其他计算机代码、档案和程序之资料，进行上载、发布、发送电子邮件或以其他方式传送，恶意攻击我行系统；

8. 擅自复制、篡改、逆向工程智能助手的程序代码或技术成果；

9. 其他违背社会公共利益、公共道德、公序良俗的；

10. 其他违反法律法规、侵犯他人利益的。

客户知悉并同意，我行将采取技术或人工手段对客户使用本服务的行为及信息进行审查，包括但不限于对输入和输出内容进行审查、建立风险过滤机制、建立违法内容特征库等。对于违约客户，我行有权终止相关服务。

客户承诺，使用智能助手服务期间，客户对输入的内容享有知识产权或获得相关合法授权，不得侵犯任何主体的知识产权、人格权等合法权益，不得违反法律法规。智能助手处理客户输入信息并据此输出，我行免受任何第三人的权利主张。因客户输入内容及信息违禁、违规、违法，导致我行在处理相关信息时产生损失的，客户应当承担相应责任。

客户知悉并同意，智能助手服务运营过程中产生的所有数据和信息、文本等，我行在法律法规允许的范围内享有全部权利。

如客户为限制民事行为能力人，应在监护人的监护陪同下阅读本协议，并在监护人同意的情况下点击同意本协议后，方可使用智能助手服务。

五、收集、保存及共享个人信息情况

为向客户提供更个性化、便捷化业务咨询和操作答疑，本服务涉及收集及保存客户的提问内容和展示的答案，提问内容和展示的答案将经过去标识化处理，保存期限为自 客户提问 之日起 10 年，到期后我行将对上述数据做删除处理，法律法规、监管另有规定的除外。此外，客户同意，如涉及投诉、法律纠纷等事

项的，我行可保留您的上述信息至相关事项处理完毕。客户可通过手机银行“我的-设置-隐私-授权管理-智能助手服务授权开关”功能，更改授权状态。关闭“智能助手服务授权”后，该服务将不再收集上述信息，同时客户将无法继续使用该服务。

本协议项下与客户信息保护相关的通用规则，如我行的联系方式、客户行使法律规定权利的方式和程序等，请参见我行在官方网站和掌上银行 APP 发布并不定时更新的《中国农业银行股份有限公司隐私政策（个人版）》的相关内容。

六、法律适用及争议解决条款

本协议的效力、解释及争议的解决，均适用中华人民共和国法律。本协议所称“法律法规”包括法律、行政法规、地方性法规、规章、规范性文件、监管规定、司法解释及其他具有法律效力的规定。

本协议履行过程中，如果发生争议，可由客户与我行协商解决，协商不成，双方可按照双方已签署的网络金融客户服务协议相关约定，选择争议解决机构，开展争议解决。

双方确认，若在一方提起诉讼时，争议标的额未超过有管辖权的人民法院所在地省、自治区、直辖市上年度就业人员年平均工资的二倍，且符合《民事诉讼法》等法律、司法解释规定的小额诉讼程序适用条件的，双方同意人民法院适用小额诉讼程序解决争议，由法官独任审理，一审终审。如对适用小额诉讼程序确

有异议的，应当在案件开庭审理前向人民法院提交书面异议申请，否则视为认可前述约定。

为减轻双方争议解决成本，提高争议解决效率，如受诉法院认为适宜采取在线诉讼，双方同意且自愿选择适用在线诉讼规则的相关规定，同意法院电子送达诉讼相关通知和法律文书、采用视听传输技术等在线审理（包括但不限于电子支付令、同步在线审理、异步在线审理等）。

如双方同意以仲裁方式解决争议纠纷的，有效的仲裁约定将排除双方有关诉讼管辖的其他约定。双方可另行通过补充协议等法律文本相关条款确定仲裁事宜。符合该仲裁机构网络仲裁受案范围的，双方同意按照申请仲裁时届时有效的网络仲裁规则进行网络仲裁、书面审理。仲裁裁决是终局的，对双方均有约束力。

在争议解决期间，本协议不涉及争议部分的条款继续有效且应继续履行。

七、接受公众或使用者投诉咨询方式

客户在使用过程中可随时通过我行手机银行 APP **“我的-设置-意见反馈”** 功能或者拨打 95599 客服热线进行问题咨询、意见建议、投诉举报等。我行将持续努力改进服务及技术，给客户带来更好的服务体验。

客户声明：中国农业银行已依法向我方提示了本合同相关条款（特别是含有黑体字标题或黑体字文字的条款），应我方要求对相关条款的概念、内容及法律效果做了说明，我方已经知悉并理解上述条款。

（如以上声明与事实或您的真实意愿不符，请勿进行后续操作）