

广州银行电子银行人脸识别验证服务协议

本协议是您与广州银行股份有限公司（以下简称“广州银行”或“我行”）之间关于电子银行人脸识别验证相关内容所订立的协议，请您认真阅读本协议，在确认充分知情且了解下述条款后慎重决定是否同意本协议。如果您通过广州银行电子银行相关页面点击确认即表示您已同意并接受本协议的全部约定内容，确认承担由此产生的一切法律后果。如果您不同意本协议中的任何内容，或无法准确理解广州银行对于条款具体解释的，请不要进行后续操作。

1. 定义

为更好地保障您的个人信息以及资金安全，加强账户实名制风险控制，我行电子银行提供人脸识别验证服务。我行采集、储存并通过比对您的面部识别特征，对您进行身份验证，目前主要作为辅助验证手段。

2. 在以下场景可能会要求您通过人脸识别验证进行身份的核验，包括维护您的信息、账户、限额或资金安全，或出于法律法规或监管要求，或基于业务管理或风险控制需求，或提供刷脸转账、取款、支付便捷服务。您有权自主选择是否使用人脸识别验证服务，如您不同意使用人脸识别验证服务，将无法完成上述服务的开通或使用，但不影响您通过其他方式（如有）进行上述服务的开通或使用。

3. 当您使用人脸识别验证服务时，您须开启手机设备的摄像头权限，同意并授权广州银行收集您的姓名、证件类型、身份证件号码、生物特征识别信息提供给法律法规允许或政府有权机关及其授权的机构进行比对核验，并接收认证结果。

4. 您理解并同意，如需使用人脸识别验证服务，您须按照广州银行的提示录入生物特征。

5. 在使用人脸识别验证服务前，您须保证仅由您本人操作，并确保是在完全知情的基础上自主给出的、具体的、清晰明确的意愿表示。您在开通人脸识别验证服务后通过人脸识别验证方式向广州银行发出的指令，均为您真实意思表示，并由您对指令所产生的结果独立承担责任。您应当确保提供的个人信息和业务指令的真实性、准确性和完整性，若因您提供的信息或指令不真实、不准确、不完整而造成的损失或纠纷广州银行不承担任何责任。

6. 您在使用广州银行电子银行人脸识别验证服务办理业务时，我行将逐次获取您的同意与授权。对于前述同意与授权，您有权通过退出程序、返回上一步等方式撤回。您撤回的，不影响撤回前基于您同意或授权执行的指令效力。我行仅在法律、法规、监管要求的期限内保存您的姓名、证件类型、身份证件号码、生物特征识别信息，超出保存期限后，我行会进行删除或者匿名化处理。

7. 您理解并同意，人脸识别不能替代身份证件。因此，业务流程中如需您提供身份证件进行核验的，您仍须提供才可继续办理。

8. 广州银行重视对您个人信息及隐私的保护，遵循合法、适当、必要的原则，依照法律法规与《广州银行手机银行 APP 客户隐私政策》、《广州银行微信银行客户隐私政策》的规定，并在实现本协议所述目的的必需情形和法律法规及监管规定的时限内，严格保护您的信息。

9. 您同意不将本人的面部识别特征用于他人账户的人脸识别验证，或者采取不正当或欺骗手段使用他人账户，否则我行有权停止为您提供服务并依法采取相应措施。

10. 人脸信息属于敏感个人信息，处理活动对您个人权益影响重大，您应妥善保管包括您面部信息的照片或视频等，上述信息一旦泄露或者非法使用，将可能对您的人身、财产安全、个人隐私等造成危害。

11. 责任限制

(1) 如您使用人脸识别验证服务，我行将采取严格的保护措施并在现有技术能力基础上保障该服务的有效、正常运行，并尽商业上合理的努力来提升识别结果的准确性。但是，由于采集易受手机设备情况、表情、妆容、环境光等可变因素影响，且我行采集到的信息范围有限、技术水平及认证手段也仍在持续改进之中，**我行暂时无法保证您一定能通过人脸识别验证**。如您发现人脸识别结果是未通过时，您可以调整光线、角度、距离后重新发起验证，或通过网点柜台等其他渠道完成交易办理，但根据服务性质及风险控制等原因必须以人脸识别方式进行验证的除外。若您连续多次使用人脸识别验证服务的结果是未通过，则有可能无法申请完成相关交易和服务的开通或身份认证。**为保护您或他人的合法权益，我行会在认为可能存在风险时暂停向您提供人脸识别验证相关服务。**

(2) 人脸识别服务目前主要作为辅助验证手段。请您理解，由于技术水平限制及可能存在的各种恶意手段，我行采集人脸信息过程中和采集后有可能因我行可控范围外的因素而出现问题。由于不可抗力、计算机黑客袭击、系统故障、通讯故障、供电系统故障、电脑病毒、恶意程序攻击及其他不可归因于我行的情况而导致您无法正常使用人脸识别服务或造成其他损失的，我行不承担责任；但如因我行故意或重大过失导致您的信息泄露并给您造成直接损失的，我行将依法承担赔偿责任。

(3) 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。

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。

12. 广州银行对您的个人信息和所发生的业务承担保密义务，未经您许可，广州银行不会向任何第三人提供或许可第三人使用您的个人信息（法律法规另有规定的除外）。

13. 如您对上述授权事项、相关权利及义务存在任何疑问，或有任何相关的投诉、建议，可通过广州银行提供的客服热线 96699（广东）、400-83-96699（全国）、86-20-96699（境外）或至营业网点进行咨询或投诉，在受理您的问题后，我行会及时、妥善处理。一般情况下，我行将在 10 个工作日内给予答复。

14. 广州银行将有权基于版本升级、系统升级等，修改本协议的有关条款，一旦相关内容发生变动，广州银行将会通过网站公告、APP 公告等方式告知您修改内容。因我行采取逐次获取您的同意与授权的方式，如您不同意修改后的条款，您仅需不再进行同意或授权操作即可，修改后的协议将不对您产生效力。

15. 本协议的效力、解释、变更、执行与争议解决均适用中华人民共和国法律（为协议之目的，暂不包括香港、澳门及台湾地区法律）。双方在履行本协议的过程中，如发生争议，应友好协商解决。协商不成的，任何一方均可向广州市天河区人民法院提起诉讼。