

招商银行信用卡中心人脸识别服务用户授权书

版本更新时间：2025 年 11 月 14 日

版本生效时间：2025 年 11 月 14 日

本授权书是您与招商银行股份有限公司信用卡中心（地址：中国（上海）浦东新区来安路 686 号；以下简称“我中心”）之间在人脸识别验证事宜项下由您所出具的授权书，请您务必认真阅读本授权书，尤其是字体加粗部分，在充分理解相关内容后慎重决定是否确认本授权书。您主动勾选并点击开始验证后，本授权书对您发生法律效力约束力。如果您不同意本授权书的任何内容，或对本授权书的内容有任何疑问，请不要进行后续操作。

您知悉并同意以下相关安排：

1. “人脸识别验证”是我中心通过人脸检测、特征提取及人脸比对等技术，来核验您真实身份的服务。在服务过程中，您同意我中心收集、分析、处理、留存及使用您的人脸信息以及采集人脸信息过程中获取的其他相关信息，例如：您在人脸识别过程中拍摄或上传的照片、音频及视频以及过程中采集到的声音信息（如有），拍摄或录像的日期及时间、设备信息、网络信息、渠道版本号及相关业务和交易日志信息等。
2. 我中心出于维护您的信息、账户或资金安全等原因，或根据法律法规或监管要求，或基于业务管理或风险控制等需求，可能会在以下场景要求您通过人脸识别验证服务进行身份的核验，包括：注册登录、实名认证、信用卡及消费金融产品申请和激活、账户绑定和注销、账户管理、资料信息变更、支付转账、账户权益兑换、异议核查及我中心提供的其他相关服务。
3. 在使用人脸识别验证服务前，请确认您提交验证的或在线上金融服务平台实名的身份信息真实、有效。人脸识别具体核验方式为，通过各渠道摄像头对您的人脸进行拍照及/或录制音视频，将当次采集的人脸信息与可信人脸信息进行比对，并根据比对结果来核验您的身份。在人脸识别时，我中心会使用您在电子、自助、柜面等渠道留存的可信照片，或通过法律法规允许或政府机关授权的权威机构（包括但不限于中国人民银行、公安部及其授权的机构）查询及使用您在上述机构留存的身份信息及人脸照片信息，或您在办理相关业务时授权留存的身份证芯片内照片。在无法对您进行人脸相似度比对时，我中心会将您提交的身份信息及人脸照片信息等提供给公安部及其授权的机构（公司名称：北京中盾安信科技发展有限公司，联系方式：400-117-1166），用于验证您的身份。
4. 在您点击同意人脸识别后，我中心会根据《电子认证服务管理办法》，通过系统对接，将您的个人信息（姓名、证件类型、证件号码）提供给中金金融认证中心有限公司（400-880-9888），对您签署本授权书及授权内容进行电子认证，以保证授权的有效性及授权内容不被篡改。

5. 出于业务办理过程中身份验证的需要、纠纷发生时的举证需要、法律及监管要求保存及调阅等原因，您同意授权我中心将采集的人脸信息、声音信息（如有）加密后存储于系统后台数据库，保存期限为本授权书生效之日起至您与我中心业务关系终结之日另加五年。如法律、行政法规、政府规章、监管规范对客户身份资料有更长保存期限要求的，遵守其规定。我中心会按照国家信息系统安全保护相关要求进行安全管理，维护您的个人信息安全。

6. 我中心通常不会向其他任何公司、组织和个人共享您的人脸信息，但以下情况除外：

（1）已获取您的明示同意。

（2）根据法律法规规定，或按政府主管部门的强制性要求。

7. 我中心努力在现有技术能力基础之上保障人脸识别验证服务有效、正常运行，并尽力提升人脸识别验证结果的准确性。但是由于采集人脸信息容易受到表情、妆容、年龄、配饰、环境光等多种因素影响，且我中心能用于验证的信息范围相对有限，技术水平和认证手段也在不断升级改进之中，我中心暂时无法保证您一定能通过人脸识别验证。如果您发现人脸识别验证不成功，您可以调整光线、距离、角度后重新发起验证，或选择我中心提供的其他验证方式完成身份验证，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。如果您因为无法完成身份核验导致无法在线上渠道完成业务办理，您可以通过我中心电话客服（400-820-5555）、招商银行网点柜台等其他渠道完成业务办理。为保护您或他人的合法权益，我中心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。

8. 您承诺不将本验证服务用于中国法律法规所限制或禁止，或者违背道德风俗的领域，否则因此导致我中心遭受损失的，您应担相应赔偿责任。

9. 您知悉您有权向我行依法行使法律所赋予您对个人信息的查阅权、复制权、转移权、删除权等，但法律法规另有规定的除外。

10. 如您对本授权事项存在任何疑问，或有任何相关的投诉、意见，可通过访问掌上生活在线客服系统或拨打客服热线（400-820-5555）与我中心联系。受理您的问题后，我中心会及时、妥善处理。如涉及第三方服务问题，您可以通过第三方服务页面提供的联系方式进行反馈，或拨打我中心客服热线获取对应的第三方联系方式。

《招商银行信用卡投诉途径信息》

招商银行信用卡投诉电话为 4008205555 转 7。