

正信银行有限公司隐私政策

（个人客户业务版）

本版发布日期：2025 年 12 月 9 日

生效日期：2025 年 12 月 9 日

本《隐私政策（个人客户业务版）》是正信银行有限公司（以下简称“我行”）适用于我行所有个人客户业务的产品和服务。涉及具体的产品（或服务），我行处理和保护个人信息的规则，还可能将通过相应的产品（或服务）协议、授权书等方式向客户明示，以确保取得客户的授权或同意。如客户向我行提供与第三方（如客户的配偶、子女、父母或股东、董事、法定代表人等关联个人）有关的个人信息，亦请客户向相关第三方转达上述文本与本《隐私政策（个人客户业务版）》，确保获得第三方的授权或同意。上述文件与本《隐私政策（个人客户业务版）》共同构成我行个人客户业务客户产品和服务的完整个人信息条款。**请客户仔细阅读本隐私政策，确保对其内容特别是字体加粗内容的含义及相应法律后果已全部知晓并充分理解。**

我行深知对您个人信息的重要性，也是我行拓展业务和提供高品质服务的基础。确保客户个人信息的安全一直是我行的服务宗旨和重要任务。本《隐私政策》将帮助您了解以下内容：

1. 我行处理个人信息的原则
2. 我行处理的个人信息种类
3. 我行如何收集个人信息
4. 我行如何使用个人信息
5. 我行如何共享、转让和公开披露客户个人信息
6. 我行如何存储和保护个人信息
7. 我行如何处理未成年人信息
8. 我行如何使用 Cookie 和同类技术
9. 您控制个人信息的权利和义务
10. 征得授权同意的例外
11. 客户行使个人信息权利的方式和程序
12. 本政策如何更新
13. 如何联系我行

1. 我行处理个人信息的原则

我行深知个人信息对客户的重要性，致力于维护客户对我行的信任，恪守以下个人信息保护原则：合法、正当、必要原则、诚信原则、目的明确合理原则、确保安全原则、公开透明原则、保证质量原则等。我行在处理（包括并不限于收集、存储、使用、加工、传输、提供、公开、删除）客户个人信息时，将严格遵守相关法律法规，采取有效措施加强对客户个人信息的保护，确保信息安全，防止信息泄露和滥用。

2. 我行处理的个人信息种类

2.1 个人信息是指以电子或者其他方式记录的与已识别或者可识别的自然人有关的各种信息，不包括匿名化处理后的信息。我行通过开展业务或者其他合法渠道处理的个人信息，包括并不限于以下个人信息：

- （1）个人基本信息，包括个人姓名、性别、出生日期、国籍、民族、婚姻状况等；
- （2）个人身份证件信息，包括身份证、护照、驾驶证等证件的证件号码、证件有效期（含签发日期、到期日期、签发机关）等；
- （3）联系信息，包括居住地址或工作单位地址、固定电话、手机号码、邮箱地址等；
- （4）个人生物特征信息，如：照片、肖像、指纹、声音等；
- （5）个人鉴别信息，是指用于验证个人客户主体是否具有访问或使用权限的信息，包括但不限于银行卡密码、网银登录密码、账户查询密码、账户交易密码、动态口令、短信验证码以及包括指纹信息和面部生物识别信息在内的生物识别信息等；
- （6）个人财务信息，包括个人职业信息、雇主、职位、收入状况、拥有的动产（如存款余额、理财产品）和不动产（房产、车辆）状况、纳税额、公积金缴存金额、贷款余额、资产或投资以及所有的其它资产的详情、税务信息等；
- （7）个人账户及服务协议信息，包括账号（卡号）、账户开立时间、开户行、协议编号、账户余额、交易记录、账户交易情况等；
- （8）个人金融交易信息，包括在我行支付结算、储蓄或其他银行业务过程中获取、保存、留存的个人信息及客户通过我行与第三方机构发生业务关系时产生的个人信息等。
- （9）个人信用信息，包括信用卡还款情况、贷款偿还情况及其他信贷交易信息、诉讼、调查、征信、处罚信息以及其他能够反映个人信用状况的信息；
- （10）必要衍生信息，包括个人消费习惯、个人交易或风险偏好，风险承受能力，投资意愿、目标、知识和经验等对原始信息进行处理、分析所形成的反映特定个人某些情况的信息；
- （11）与企业客户建立业务关系过程中获取的有关个人信息，如企业客户法定代表人、董事、自然人股东的姓名、住所、联系方式、任职关系、持股及投资关系等；
- （12）为了履行合同、法律和监管合规义务，在建立、维持业务关系过程中获取的其他信息，如：客户进行交易、使用服务的时间、地点（包括地理位置、网络地址）、与我行的通信和其他通讯记录（包括录音录像、通话记录、通信记录和内容）、相关客户调查所涉的个人信息（如客户尽职调查、制裁和反洗钱调查中需要收集的个人信息）等。

2.2 **敏感个人信息**是一旦泄露或者非法使用，容易导致自然人的人格尊严受到侵害或者人身、财产安全受到危害的个人信息，包括生物识别、宗教信仰、特定身份、医疗健康、金融账户、行踪轨迹等信息，以及不满十四周岁未成年人的个人信息。如果我行收集并处理客户的敏感个人信息，需要取得客户的单独同意；当适用的法律法规要求时，需要取得客户的书面同意。敏感个人信息的处理可能会使客户的权利和安全面临风险，风险发生的可能

性和严重程度取决于敏感个人信息的类型和使用这些信息的目的。这可能会导致有形的、实质的或非实质的损害，特别是：歧视、身份盗用或欺诈、经济损失、声誉损害、受专业保密的个人信息的机密性受损等。请注意，如果客户不向我行提供敏感个人信息，我行可能无法与客户签订法律协议、提供服务或发起/维持业务关系，但在基于生物识别信息进行身份识别时，我行将同时提供不基于生物识别信息的其他替代可选身份识别方式。

3. 我行如何收集个人信息

为向您提供服务或产品并确保您个人信息的安全，在您使用我行服务或产品过程中，我行会收集您在使用服务或产品过程中主动输入或因使用服务或产品而产生的信息：

3.1. 当您开通使用我行服务或产品时，依据法律法规及监管要求，我行会根据您开通使用的服务或产品的需要，全部或部分收集您的个人基本资料、身份信息、财产信息、生物识别信息、手机号码信息，以帮助您完成相关注册，如果您或您的监护人（如适用）拒绝提供这些信息，您可能无法开通或无法正常使用我行的服务或产品，但在基于生物识别信息进行身份识别时，我行将同时提供不基于生物识别信息的其他替代可选身份识别方式。

3.2. 当您使用我行电子银行功能或服务以及产品时，例如在下列情形中，您可能需要向我行提供或授权我行收集相应服务或产品所需的用户信息。如您拒绝提供部分功能或服务以及产品所需信息，您可能无法使用相应部分功能或服务，但这不影响您正常使用电子银行的其他功能或服务以及产品。

（1）为了让您更安全、快速地使用手机银行，在首次绑定手机银行时，需要短信验证码的环节，该环节需要您配合进行短信验证码填写。

（2）如您在手机银行中选择通过指纹、刷脸功能进行登录时，需向我行提供您的指纹、人脸图像信息。您可以通过手机银行“我的-设置-人脸/指纹登录”开启或关闭此功能。我行不会采集您的指纹/面容信息，我行仅接收验证结果，您的指纹/面容信息仅保存在您授权采集指纹/面容设备上。如您未选择使用指纹/刷脸登录，仍可通过其他方式进行登录。

对于某些品牌或型号的手机终端自身的本地生物特征认证功能，如人脸识别功能，其信息由手机终端提供商进行处理，我行不留存您应用手机终端相关功能中的信息。

（3）当您使用转账汇款时，您需要提供收款方的手机号码、姓名、银行卡卡号/账号、开户银行、SWIFTCODE、国别、地址及资金用途信息，并可能需要提供您的姓名、地址等相关信息，以便于验证身份及使用上述功能的支付服务。此外，我行还会收集您的相关收付款交易记录以便于您查询。上述信息属于敏感个人信息，如您拒绝提供该信息，仅会使您无法使用上述功能，但不影响您正常使用电子银行的其他功能。

（4）当您使用手机银行提供的实名认证服务时，您可能需提供您的姓名、证件类型、证件号码、银行卡号/账号、设备信息、指纹认证、刷脸认证信息，我行还可能通过验证账号/交易密码、短信验证码方式对有关信息进行有效性核验。在基于生物识别信息进行身份识别时，我行将同时提供不基于生物识别信息的其他替代可选身份识别方式。如您不提供上述信息，我行将无法向您提供需完成实名认证后方可使用的产品或服务。

（5）当您在做定转活、存款产品支取等服务时，可能可以选择通过人脸识别进行身份认证，我行通过腾讯云采集您的人脸信息，并将您的人脸信息发送至公安部系统进行核验并接收验证结果，我行不保存您的人脸信息，仅保存验证结果。如您拒绝腾讯云采集您的人脸信息，您可以用其他方式进行交易验证。

（6）以下情形中，您可选择是否授权我行收集、使用您的个人信息：

①基于相机（摄像头）的功能：您可使用二维码识别、人脸验证等服务。

②**基于相册（图片库）的功能：**您可选择图片上传或访问相册等服务。

③**FaceID：**您可使用面容登录等服务。

④**基于指纹的功能：**您可使用指纹登录等服务。

⑤**基于存储的功能：**您可使用图片保存等服务。

⑥**基于音频的功能：**您可使用人脸核身等服务。

上述功能需要您在您的设备中向我行确认是否开启您的**相机（摄像头）、相册（图片库）、FaceID、指纹、存储空间、音频**的访问权限，以实现这些功能所涉及的信息的使用。您开启这些权限即代表您授权我行可以收集和使用这些信息来实现上述功能。

如您拒绝提供该信息或权限，或您取消了这些授权（我行即不再收集和使用您的这些信息），您将无法使用上述功能，但这不影响您正常使用手机银行的其他功能。

（7）当您使用我行手机银行时，为了维护服务的正常运行，优化我行的服务体验及保障您的账户安全，我行会收集基础信息：国际移动设备身份码（IMEI）、ANDROID_ID（AndroidId）、设备序列号（Serial Number）、通用唯一识别码（uuid）、MAC、登录IP地址、安装的应用信息或正在运行的进程信息、操作日志等日志信息，这些信息是为您提供服务或产品必须收集的基础信息，以保障您正常使用我行的服务或产品。

（8）当您通过手机银行进行信息管理时，我行可能会验证您的原登录密码、签约手机号短信验证码、原使用设备、生物特征。

（9）当您使用电子银行服务或产品时，我行会收集您的交易信息，形成收款人名册，以简化您的转账操作。

（10）当您使用我行电子银行的过程中，我行系统还可能通过第三方服务商提供的软件开发工具包（简称“SDK”）、相应接口来为您提供服务，由第三方服务商收集您的必要信息，如您拒绝提供相关信息或权限，您将无法使用下述相关功能，具体有：

①**云证通（CFCA）SDK：**为了保证您身份认证和资金交易安全，我行使用了云证通 SDK，该 SDK 需要获取您的手机国际移动设备身份码（IMEI）、姓名、身份证类型、身份证号、手机号，用于构建安全的身份认证及交易保障机制。

②**腾讯云人脸核身（包含活体检测与人脸比对）服务：**为了提供人脸识别作为安全认证方式，我行使用了腾讯云人脸核身服务，该服务需要获取您的手机国际移动设备身份码（IMEI）、姓名、身份证号码、人脸图像及视频信息、网银客户号、会话 ID，用于实现交易中的刷脸认证。同时，为识别和排除恶意请求、维护服务安全，还将获取并使用您的设备型号、设备唯一识别码、操作记录信息。

③**极光推送 SDK：**为了向您及时推送消息通知，我行使用了极光推送 SDK，该 SDK 需要采集设备信息、网络信息和地理位置信息，设备信息包括设备标识符（IMEI、IDFA、Android ID、MAC、OAID、IMSI 等相关信息）、应用信息（应用崩溃信息、通知开关状态、软件列表等相关信息）、设备参数及系统信息（设备类型、设备型号、操作系统及硬件相关信息），网络信息包括 IP 地址、WiFi 信息、基站信息等，用于实现电子银行移动端推送服务。

④**U 盾（CFCA）：**为了保证您身份认证和资金交易安全，我行在个人网上银行上使用了中金金融认证中心有限公司（简称 CFCA）的 U 盾和数字证书。当您在个人网上银行端进行交易认证时，我行提供的 U 盾控件会收集您在个人网上银行端使用 U 盾认证时的 U 盾密码和交易信息，并对其进行加密保护后上传至我行服务器，以增强交易认证的安全性。上述信息属于个人敏感信息，如您拒绝提供该信息，您将登录后无法进行交易认证，但这不会对您正常使用个人网上银行的其他功能或服务以及产品。

（11）如有手机短信发送，您有权选择我行提供的方式（如：短信回复“R”）拒绝由我

行通过手机短信发送的营销类信息。

(12) 请您理解,我行向您提供的功能和服务或产品是不断更新和发展的,如果某一功能或服务以及产品未在本政策载明且收集了您的个人信息,我行会通过页面提示、交互流程、网站公告等方式另行向您说明信息收集、使用的内容、范围和目的,并在使用前征得您的授权同意。授权同意是指您对您个人信息进行特定处理作出明确授权的行为,包括通过积极的行为作出授权(即明示同意),或者通过消极的不作为而作出授权(如信息采集区域内您被告知信息收集行为后没有离开或退出该区域)。同时,我行会通过其他数据来源收集并非直接来自您自身的个人信息数据,包括但不限于:来自政府网站、来自中国人民银行数据库、来自公司数据库、来自微信等社交媒体。

3.3 在我行要求客户提供证明人的情况下,收集该证明人所提供的个人信息。

3.4 通过任何信用评级服务机构及第三方数据咨询、服务机构收集的个人信息。

3.5 在信贷审批过程中,向征信机构取得的个人信息;而在客户欠款时,则可将该等必要信息提供给代理我行催收的代理人。

3.6 通过公开渠道获取个人信息,包括任何公开让公众人士查阅的登记册。

3.7 收集客户在我行办理业务产生的个人信息(包括账户信息以及金融交易信息等)。

3.8 如客户向我行提供与第三方有关的个人信息,如客户的配偶、子女、父母、紧急联系人或股东、董事、法定代表人等关联个人,则客户声明并保证已获得该等第三人的单独同意、信息来源合法,即同意客户向我行提供该等个人信息。客户必须确保客户已促成第三方和客户的关联个人知晓我行的名称、联系方式、所收集和处理的个人信息的范围与目的,以及该等个人信息将按本政策被处理。

3.9 经客户授权同意的或法律法规允许的其他方式收集个人信息。

4. 我行如何使用个人信息

4.1. 在向客户提供我行的金融产品或服务,并为改进这些产品或服务时使用。

4.2. 在我行向客户提供金融服务或产品期间,客户授权我行持续收集和使用您的信息。在客户注销服务或产品时,我行将停止收集客户相关的个人信息,但我行会在业务资料归档、审计、监管协查等领域继续使用此前收集的客户的个人信息。

4.3 在客户申请信贷时进行的信贷调查,及定期开展的信贷、合规、审计、监管、税务检查等定期或特别审查;计算我行与客户之间的债权债务;编制、测试、优化及维持我行的信贷评分模式、信贷风控模式、反欺诈、反洗钱模式;通过其他第三方机构作信用检查及追讨债务并确保客户维持可靠信用、确保信贷安全;向客户及为客户的债务提供担保的人士追收欠款等情况。

4.4 为提升客户的产品或服务体验,或为防范风险,我行会对产品或服务使用情况进行汇总、统计分析、加工,并为客户设计产品或金融服务或有关产品。但这些信息不会包含您的任何身份识别信息。我行可能会通过技术手段对客户的信息数据进行去标识化处理,去标识化是指个人信息经过处理,使其在不借助额外信息的情况下无法识别特定自然人的过程,客户同意我行对去标识化的数据进行分析并予以使用。

4.5 我行不同业务部门的交叉营销、产品或服务推广、市场调查、满意度调查。客户可以自主选择不提供该等信息,客户不提供该等信息仅会使客户无法参加或享受对应的便利或功能,但不影响客户正常使用我行的其他服务。

4.6 我行获取客户信息后用于内部管理、咨询、电信、电脑、支付、数据存储/处理、法律、会计、审计、税务、翻译、外包及/或其他第三方服务。

4.7 为了使您知悉使用我行金融产品或服务的情况或使您进一步了解我行服务，我行可能会向您发送服务状态通知以及相关产品或服务的商业性信息。

4.8 为保护场所所有者的权利、防止入侵者进入并维护场地安全的视频监控和措施（例如访问控制。请注意，在视频监控和电话/音频录音中收集的客户个人信息也可能用于维护公共安全以外的目的，例如满足监管机构的监管要求）。

4.9 经客户授权同意的以及法律法规允许的其他用途。

5. 我行如何共享、转让和公开披露客户个人信息

5.1 共享和转让，我行不会向其他任何公司、组织和个人共享或转让您的个人信息，但以下情况除外：

（1）事先获得您的明确同意或授权。

（2）如业务需要对外共享或转让您的个人信息，我行会向您告知共享或转让个人信息的目的、数据接收方的类型，并征得您的授权同意。涉及敏感信息的，我行还会告知敏感信息的类型、数据接收方的身份和数据安全能力，并征得您的明示授权同意。

（3）请您理解并同意，我行可能会根据法律法规规定，或按政府主管部门的强制性要求，对外共享您的个人信息。

比如我行会将您的个人信息、与交易有关的必要信息提供给政府管理部门、公安司法机关、仲裁机构、纪检监察机构、中国人民银行、公安部及其下属研究所和子公司等依法设立的外部机构、国家金融监督管理总局、中国支付清算协会、银行卡清算组织、金融信用信息基础数据库、征信公司、身份信息联网核查公司、人力资源和社会保障部等，以实现您安全、合法、合规使用我行服务或产品的需求。

（4）根据法律法规和商业惯例，在我行发生合并、收购、资产转让等类似交易中，如涉及到个人信息转让，我行会向您告知新的持有您个人信息的公司、组织等接收方的名称或姓名和联系方式。并要求接收方继续受本隐私政策的约束，否则我行将要求该公司、组织重新向您征求授权同意。

（5）个人信息接收方变更原先的处理目的、处理方式的，应当依照法律法规规定重新取得个人同意。

（6）在打击洗钱、恐怖主义融资、欺诈和其他金融犯罪的背景下，共享、转让部分个人信息以评估若干个人情况。同时，这些措施也有助于保护客户的安全。

5.2 公开披露

（1）我行原则上不会公开披露您的个人信息，如确需披露，我行会事先征得您的明示同意并告知您披露个人信息的目的、披露信息的类型、数据接收方的类型；涉及敏感个人信息的还会告知敏感个人信息的内容，披露敏感个人信息的必要性及对个人权益的影响，并征得您的明示同意。

（2）尽管有上述原则，但请您理解并同意，在法律、法律程序、诉讼或政府主管部门强制性要求的情况下，我行可能会公开披露您的个人信息。

6. 我行如何存储和保护个人信息

6.1 存储个人信息

（1）我行在中华人民共和国境内收集和产生的个人信息，将存储在中华人民共和国境内。但为处理跨境业务（如跨境汇款等）并在获得您的单独同意后，您的部分个人信息（如汇款人名称、地址、联系电话、转出账号及收款人名称、地址等）可能将作为交易信息的

一部分被传输到境外。此种情形下，我行会向您告知境外接收方的名称或者姓名、联系方式、处理目的、处理方式、个人信息的种类以及您向境外接收方行使《中华人民共和国个人信息保护法》规定权利的方式和程序等事项。同时我行会采取有效措施保护您的信息安全，例如：对跨境汇款业务中的客户姓名、汇款人账号、汇款人地址等数据通过加密传输等方式进行保护。

(2) 我行仅在法律法规要求的期限内，以及为实现本政策声明的目的所必须的时限内保留您的个人信息。例如：

手机号码：当您需要使用手机银行服务时，我行需要一直保存您的手机号码，以保证您正常使用该服务，当您注销手机银行账户后，我行将从手机银行中删除相应的信息。

6.2 保护个人信息

(1) 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。例如：我行会使用加密技术确保数据的保密性；我行会使用受信赖的保护机制防止数据遭到恶意攻击；我行会部署访问控制机制，确保只有授权人员才可访问个人信息；以及我行会举办安全和隐私保护培训课程，加强员工对于保护个人信息重要性的认识。

(2) 如我行提供的全部或部分电子银行业务停止运营，我行相关产品或服务将通过公告等形式向您进行告知，同时停止相关产品或服务对您个人信息的收集等操作，保护您的个人信息安全。如因技术故障、网络攻击、自然灾害及事故、人为因素等各种原因造成全部或部分电子银行业务中断，我行将采取应急处置和恢复措施予以应对，尽快恢复服务。

(3) 我行会采取一切合理可行的措施，确保未收集无关的个人信息。

(4) 请您理解，由于技术水平局限以及可能存在的恶意攻击，有可能出现我行无法合理预见、防范、避免、控制的意外情况。互联网并非绝对安全的环境，请使用复杂密码，协助我行保证您的账号安全。

7. 我行如何处理未成年人信息

如果没有监护人的同意，未成年人不得创建自己的用户账户。如您为未成年人，请您的监护人仔细阅读本指引，并在征得您的监护人同意的前提下使用我行的服务或向我行提供信息，若您为年满 14 周岁的未成年人，我行在收集您的个人信息前，将征得您或您的监护人明示同意，若您不满 14 周岁，我行将征得您监护人的明示同意。我行只会在法律法规及监管要求允许、监护人明示同意或者保护未成年人所必要的情况下使用、对外提供此信息。

8. 我行如何使用 Cookie 和同类技术

为确保网站正常运转，我行会在您的计算机或移动设备上的缓存中存储一个小数据文件。Cookie 通常包含用户标识符、会话 ID、客户端型号等信息。我行不会将 Cookie 用于本政策所述目的之外的任何用途。您可以清除计算机上保存的所有 Cookie，大部分网络浏览器都设有阻止 Cookie 的功能。但如果您这么做，则需要在每一次访问我行的网站时更改用户设置。

9. 您控制个人信息的权利和义务

按照中国相关的法律法规和监管规定，我行保障您对自己的个人信息行使以下权利：

9.1 访问、更正及更新您的个人信息

您有权通过我行门户网站、网上银行、手机银行访问及更正、更新您的个人信息，法律法规另有规定的除外。您有责任及时更新您的个人信息。在您修改个人信息之前，我行会验证您的身份。

您登录手机银行后，可以在“我的一设置-个人信息设置”中，查询姓名、性别、证件类型、职业、电子邮箱、邮政编码、国籍、证件号码、签约手机号码等相关信息；在客户信息修改中，可以修改职业、电子邮箱、邮政编码等。

9.2 删除您的个人信息

在以下情形中，您可以向我行提出删除个人信息的请求：

1. 如果我行处理个人信息的行为违反法律法规；
2. 如果我行收集、使用您的个人信息，却未征得您的同意；
3. 如果我行处理个人信息的行为违反了与您的约定；
4. 如果你不再使用我行的产品或服务，或您注销了账号；或法律、行政法规规定的个人信息保存期限已届满；
5. 如果我行对您的个人信息处理目的已实现、无法实现或为实现处理目的不再必要；
6. 如果您撤回对我行收集个人信息的授权同意；
7. 如果我行不再为您提供产品或服务。
8. 法律、行政法规规定的其他情形。

如我行决定响应您的删除请求，我行还将同时通知从我行获得你的个人信息的实体，要求其及时删除，除非法律法规另有规定，或这些实体获得您的独立授权。

当您从我行的服务中删除信息后，我行可能不会立即在备份系统中删除相应的信息，但会在备份更新时删除这些信息。

9.3 个人信息主体注销账户

如您为我行电子银行注册用户，您可以到网点通过我行柜面注销您的电子银行。

如您非我行电子银行注册用户，您可以自主选择卸载或停止使用手机银行客户端，以阻止我行获取您的个人信息。我行将不再通过手机银行客户端收集您的个人信息，并将删除有关您手机银行的一切信息，法律法规或监管机构对个人信息存储时间另有规定的除外。

请您注意，我行电子银行注册用户仅在手机设备中删除手机银行 App 时，我行不会注销您的手机银行，有关您手机银行的一切信息不会删除。您仍需注销您的电子银行方能达到以上目的。您可通过我行营业网点注销您的存款账户。请注意，您注销账号的行为是不可逆行为，一旦您注销在我行的所有账户，我行将不再收集您的个人信息，法律法规或监管机构对个人信息存储时间另有规定的除外。

9.4 响应您的上述请求

为保障安全，您可能需要提供书面请求，或以其他方式证明您的身份。我行可能会先要求您验证自己的身份，然后再处理您的请求。原则上，我行将在身份信息验证通过后的尽快处理完成您的上述请求，我行将在三十天内或法律法规规定期限内做出答复。请您理解，对于某些无端重复、需要过多技术手段、给他人合法权益带来风险或者非常不切实际的请求，我行可能会予以拒绝。

尽管有上述约定，但按照法律法规要求，如涉及以下情形我行将可能无法响应您的请求：

- (1) 为订立、履行个人作为一方当事人的合同所必需；
- (2) 为履行法定职责或者法定义务所必需；
- (3) 为应对突发公共卫生事件，或者紧急情况下为保护自然人的生命健康和财产安全所必需；

- (4) 为公共利益实施新闻报道、舆论监督等行为，在合理的范围内处理个人信息；
- (5) 依照《中华人民共和国个人信息保护法》规定在合理的范围内处理个人自行公开或者其他已经合法公开的个人信息；
- (6) 与国家安全、国防安全直接相关的；
- (7) 与公共安全、公共卫生、重大公共利益直接相关的；
- (8) 与刑事侦查、起诉、审判和判决执行等直接相关的；
- (9) 从合法公开披露的信息中收集个人信息的，如合法的新闻报道、政府信息公开等渠道；
- (10) 用于维护所提供的产品或服务的安全稳定运行所必需的，例如发现、处置产品或服务的故障；
- (11) 出于维护个人信息主体或其他个人的生命、财产等重大合法权益但又很难得到本人授权同意的；
- (12) 所涉及的个人信息是个人信息主体自行向社会公众公开的；
- (13) 法律法规及监管要求规定的其他情形。

9.5 我行的责任和义务

我行将尽力确保客户提供个人信息的安全性。我行对内部相关人员进行个人信息安全教育和培训。若不幸发生个人信息安全事件，我行会启动应急预案，采取相应的处置和补救措施，防止事件升级、损失扩大。同时，我行还将按照法律法规以及监管机构的要求，向监管机构报告个人信息安全事件及其处置情况。

10. 征得授权同意的例外

根据相关法律法规、监管要求及国家标准，以下情形中，我行收集、使用您的相关个人信息而无需另行征求您的授权同意：

- 10.1 为订立、履行个人作为一方当事人的合同所必需；
- 10.2 为履行法定职责或者法定义务所必需；
- 10.3 为应对突发公共卫生事件，或者紧急情况下为保护自然人的生命健康和财产安全所必需；
- 10.4 为公共利益实施新闻报道、舆论监督等行为，在合理的范围内处理个人信息；
- 10.5 依照《中华人民共和国个人信息保护法》规定在合理的范围内处理个人自行公开或者其他已经合法公开的个人信息；
- 10.6 与国家安全、国防安全直接相关的；
- 10.7 与公共安全、公共卫生、重大公共利益直接相关的；
- 10.8 与刑事侦查、起诉、审判和判决执行等直接相关的；
- 10.9 从合法公开披露的信息中收集个人信息的，如合法的新闻报道、政府信息公开等渠道；
- 10.10 用于维护所提供的产品或服务的安全稳定运行所必需的，例如发现、处置产品或服务的故障；
- 10.11 出于维护个人信息主体或其他个人的生命、财产等重大合法权益但又很难得到本人授权同意的；
- 10.12 所涉及的个人信息是个人信息主体自行向社会公众公开的；
- 10.13 法律法规及监管要求规定的其他情形。

11. 客户行使个人信息权利的方式和程序

11.1 客户有权要求我行按照法律法规及本政策的规定，保障个人信息安全，并要求行适用法律法规赋予客户的个人信息相关权利。

11.2 客户有权向我行查询我行是否持有客户的个人信息及查阅、复制客户所提供的客户的个人信息。

11.3 客户有权改变客户授权同意的范围或撤回客户的授权，并联系我行进行操作。当客户改变授权范围后，我行将不再处理相应的个人信息。但客户收回同意的决定，不会影响我行此前基于客户的授权而开展的个人信息处理。

11.4 客户有权也有义务及时更新客户提供的在我行的个人信息，以确保相关信息是准确和最新的。客户有权要求我行为客户更新个人信息提供便利，有权要求我行更正任何有关客户的不准确的信息。

11.5 在与个人信贷或担保有关等情况下，客户有权要求获知我行向征信机构披露的客户的个人信息，以便于客户向有关征信机构提出查阅和更正信息的要求。

11.6 客户有权要求我行根据法律法规、本政策及客户或相关客户与我行之间的约定，删除或以其他方式妥善处理超过保留期的个人信息。如我行发生分立合并等法律规定情形的，我行将及时停止收集个人信息的活动，将相关通知以逐一送达或公告的形式通知客户，并对所持有的个人信息进行删除或匿名化处理，法律法规或监管部门另有规定的除外。

12. 本政策如何更新

12.1 我行制定并在官方网站发布本政策。本政策于发布之日起生效。

12.2 根据国家法律法规变化及服务运营需要，我行将对本政策及相关规则不时地进行修改，修改后的内容会通过我行门户网站、手机银行、网上银行等渠道公布，公布后即生效，并取代此前相关内容。您应不时关注相关公告、提示信息及协议、规则等相关内容的变动。您知悉并确认，如您不同意更新后的内容，应立即停止使用相应服务，并注销相关的用户，我行将停止收集您的相关个人信息。如您继续使用服务，即视为同意接受更新内容。

12.3 客户知悉并确认，如客户及/或相关第三方不同意更新后的内容，应立即联系我行撤回或选择不提供相关个人信息，否则视为客户及第三方同意接受更新内容。如客户选择不提供相关信息，客户可能无法使用某项或某部分产品/服务，但不影响客户使用我行提供的其他产品/服务。

如客户向我行提供其他人士的个人信息，客户应确保该人士知悉本政策，特别告知该人士我行将如何收集和使用其个人信息，并取得该等人士的有关授权同意。客户可提醒该人士事先阅读本政策，也可以向该人士提供本政策的副本。

12.4 本政策的生效、履行、解释及争议的解决均适用中华人民共和国法律。

13. 如何联系我行

如您对本隐私政策有任何疑问、意见或建议，可以通过拨打我行 86-21-63351650 咨询热线、登录我行官方网站 (<https://www.zxbk.com.cn>) 或到我行营业网点咨询或反映。

我行全称：正信银行有限公司，地址：上海市黄浦区四川中路 213 号久事商务大厦 01 楼 03A 室、17 楼 02-03 室，邮编 200002。

请您在使用我行服务和产品之前仔细阅读本隐私政策，确保对其内容特别是字体加黑内容的含义及相应法律后果已全部知晓并充分理解。您使用我行服务和产品即视为您接受

本隐私政策，我行将按照相关法律法规及本政策来合法使用和保护您的个人信息。

正信银行有限公司
2025 年 12 月 9 日