

# 浙商银行手机银行 App 用户隐私政策

尊敬的浙商银行手机银行 App 用户：我行对《浙商银行手机银行 App 用户隐私政策》进行了更新。此版本更新内容主要为：完善我行如何收集和使用您的个人信息，补充途虎联名借记卡权益领取所需收集您的个人信息。

版本发布日期：2024 年 12 月 11 日

版本生效日期：2024 年 12 月 11 日

浙商银行股份有限公司（含业务经办机构，以下简称“我行”）重视您的隐私，您在使用浙商银行手机银行 App（以下简称“手机银行 App”）时，我行将遵循合法、正当、必要和诚信原则，按照《浙商银行手机银行 App 用户隐私政策》（以下简称“本政策”）收集、存储、使用您的个人信息。为便于您快速了解我行如何处理您的个人信息，我行提供本政策重点内容摘要如下：

I. 我行将说明收集您的个人信息类型及其用途，以便您了解我行针对某一特定功能收集个人信息的目的、方式、范围及可能的后果等。

II. 当您使用某些功能时，我行会在获得您的明示同意后，收集向您提供该功能所必需的您的某些敏感个人信息，

拒绝提供这些信息会影响您正常使用相关功能。

III. 手机银行 App 不会主动提供或转让您的个人信息于第三方，如存在提供或转让您的个人信息的情形，我行会事先征得您的明示同意。

为了保证对您的个人信息合法、合理、适度的收集、使用，并在安全、可控的情况下传输、存储，我行制定了本政策，请您仔细阅读本政策并确认了解我行对您个人信息的处理规则。对本政策中我行认为可能与您的权益存在重大关系的条款和个人敏感信息，我行采用粗体字进行标注。如您就本政策点击或勾选“同意”并确认提交，即视为您同意本政策，并同意我行将按照本政策来收集、使用、存储、和保护您的相关个人信息。

本政策将帮助您了解以下内容：

- 一、我行如何收集和使用您的个人信息
- 二、我行如何使用 Cookie 技术
- 三、我行如何存储和保护您的个人信息
- 四、我行如何对外提供、转让、公开披露您的个人信息
- 五、如何行使您的权利
- 六、我行如何处理未成年人的个人信息
- 七、第三方使用您个人信息的情况
- 八、本政策如何更新

## 九、如何联系我行

根据《常见类型移动互联网应用程序必要个人信息范围规定》本 APP 属于手机银行类，基本功能服务为“通过手机等移动智能终端设备进行银行账户管理、信息查询、转账汇款等服务”。

### 一、我行如何收集和使用您的个人信息

个人信息是指以电子或者其他方式收集的能够单独或者与其他信息结合识别特定自然人身份或者反映特定自然人活动情况的各种信息，不包括匿名化处理后的信息。个人信息包括姓名、性别、出生日期、身份证件信息（身份证、护照等）、通信通讯联系方式、住址、账户信息、财产状况、业务办理信息、客户当前位置信息等。个人敏感信息（以下简称敏感信息）是指一旦泄露、非法提供或滥用可能危害人身和财产安全，极易导致个人名誉、身心健康受到损害或歧视性待遇等的信息，主要包括：身份证件信息（身份证、护照等）及其影像、账号及其状态、征信信息、财产信息、交易信息、单位信息、不满十四周岁未成年人的个人信息等。

#### （一）我行如何收集您的个人信息

在您使用手机银行 App 功能和服务过程中，我行会收集您在使用服务过程中主动输入或因使用服务而产生的信息：

1. 当您注册成为手机银行 App 用户或使用我行服务时，您需提供您本人的手机号码、身份信息（您的身份证、军官证、护照载明您身份的证件复印件或号码）、账号，并验证您的账户密码、短信验证码，以帮助您完成注册。如您拒绝提供这些信息，您可能无法注册手机银行 App 账号或无法正常使用我行相关服务。为了验证您提供信息的准确性和完整性，我行会与合法留存您的信息的国家机关、金融机构、企事业单位（中国人民银行、中国银联、中国金融认证中心）进行核对；如在验证核对过程中我行需要向前述验证机构收集您的信息，我行会依照法律法规、监管部门及政府部门的规定要求相关验证机构说明其信息来源，并对其信息来源的合法性进行确认。

2. 当您使用手机银行 App 功能或服务时，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所需的个人信息或敏感信息，如您拒绝提供，您可能将无法使用手机银行 App 相应功能或服务，但不影响您正常使用其他功能或服务。

（1）您在手机银行 App 内登录时，我行可能需要您提供账号、密码、设备信息（UUID、IMSI、IMEI、Android ID），同时可能采用验证指纹、面容、短信验证码和人脸识别手段（涉及到人脸信息收集使用的具体情况详见《人脸识别服务用户授权书》）以便于验证您的身份。为了让您更安全、快

速地使用登录服务，如您的设备与手机银行 App 版本均支持指纹或面容功能，您可选择开通指纹或面容登录功能，通过在您的设备上完成指纹或面容验证进行登录。我行仅接收验证结果，并不收集您的指纹或面容信息。如您不想使用指纹或面容验证，仍可通过其他方式进行登录。

(2) 当您需要找回、重置登录密码时，我行需要获取及验证您的身份信息，包括手机号码、短信动态码、证件类型、证件号码、账号、账户密码，设备信息（UUID、IMSI、IMEI、Android ID）。

(3) 当您使用我行消息提醒服务时，我行会收集您的账户信息及交易信息，以便及时向您发送账户资金变动及相关交易通知。

(4) 当您使用手机银行 App 提供的搜索服务时，我行会收集您的**搜索关键词信息**以便您查看搜索历史记录。当**搜索关键词信息**与您的其他信息结合可以识别您的个人身份时，我行将在此期间将您的**搜索关键词信息**作为您的个人信息，对其加以保护处理。

(5) 当您使用转账汇款功能时，您需要提供收款方的姓名、账号、手机号码、开户银行收款方信息，及您的姓名、付款账号、证件类型及证件号码，同时我行可能采用验证密码、指纹、面容、短信验证码和人脸识别手段以便于验证您的身份。此外，我行还会收集您的收付款交易记录以便于您

查询，同时形成收款人名册，以简化您的转账操作，设备信息（UUID、IMSI、IMEI、Android ID），存储手机号认证记录。如您拒绝提供该信息，会使您无法使用上述功能，但不影响您正常使用手机银行 App 的其他功能。

（6）当您在手机银行 App 上的商家进行消费时，我行需要按照法律法规的规定对商家进行防范套现或欺诈风险管理。因此，我行将收集您的交易信息，包括交易金额、交易对象、交易商品、交易时间、订单信息（如有）。

（7）当您使用手机银行 App 进行信用卡申请时，我行需要收集或验证您的相关信息，包括姓名、性别、证件类型、证件号码、证件影像信息、证件签发机关、人脸识别信息、婚姻信息、学历信息、收入信息、职业信息、手机号码、联系地址、单位信息及单位地址信息、行业信息、工作年限、家庭地址信息、住宅信息、税收申明、动态码、联系人、证件有效期以用于信用卡的审核。

（8）当您使用账户开立（不含信用卡）服务时，我行需要您提供姓名、性别、国籍、住所地或工作单位地址、证件类型、证件号码、证件有效期、手机号码、职业、民族，并验证您的手机动态码，以便验证您身份的真实性。如您不提供上述信息，我行将无法向您提供该服务。

（9）当您使用贷款申请功能或服务，为验证您的身份，补充您的申请材料来辅助贷款申请，并确认您本人真实意

愿，我行需要收集您的**脸部图像信息、账号、手机号码、手机验证码、公积金/社保/个税缴存地、证件类型、证件号码、姓名、婚姻状况、房产证、房产情况（地址、类型、面积、产权人、按揭贷款情况）、统一社会信用代码/纳税人识别号以及您录制的视频与声音、设备信息（UUID、IMSI、IMEI、Android ID）**。

（10）当您在手机银行 App 开通并使用移动支付功能时，我行需要您提供**姓名、证件类型、证件号码、账号、银行卡有效期、预留手机号**，以便于验证身份。在您使用移动支付功能时，我行需要收集您的**交易信息**以便于您查询。

（11）当您在手机银行 App 使用手机号认证服务时，我行需要验证您正在使用手机银行 App 的**手机号码、运营商信息、设备信息（UUID、IMSI、IMEI、Android ID）**用于核实您的身份，以保证您的信息和资金安全。

（12）当您使用手机银行 App 办理个人养老金业务功能或服务，为验证您的身份，确认您本人真实意愿，我行需要按照法律法规的规定收集或使用您的相关个人信息。我行需要收集和使用您的**脸部图像信息、账号、个人身份信息（包括姓名、证件类型、证件号码、证件有效期、国籍、民族、联系电话、通讯地址、职业信息）、个人联系信息、个人养老金资金账户信息、产品交易信息、资金划转信息、相关资产转移信息以及您录制的视频与声音**，并提供给发行和管理

您拟购产品的第三方机构（包括保险公司、基金公司和理财公司），用于第三方机构为您办理开立账户、产品申购/赎回交易、交易信息通知业务。具体业务所涉及的第三方机构信息授权详见具体业务相关授权文件（形式可能为协议、信息处理授权书等）。

（13）当您使用意见反馈功能提交意见建议时，我行会收集您提交的**反馈意见和建议信息**。

（14）当您开立资金证明时，您需要录入**证明的用途以及接收邮箱**用于查收资金证明书，并验证预留手机号的**短信动态码**。

（15）当您进行借记卡激活时，我行需验证您的**账号、账户密码、手机号码及短信动态码**。当您进行信用卡激活时，您还需要提供待激活的**卡片验证码（CVV）及卡片有效期**，我行需验证您的**证件类型、证件号码、信用卡号、预留手机号码、短信验证码和人脸识别信息**验证您的身份。

（16）当您使用生活缴费的相关功能时，您需要按照具体页面的要求提供必要的缴费信息，包括**缴费户号、缴费单位、手机号码、证件号码、家庭地址**，我行将根据您提供的缴费信息，向相应的缴费机构或第三方充值平台查询对应的**户名、户号地址、可用余额、欠费金额、缴费期限账单信息**，以便您确认并准确缴费充值。同时，我行

会要求缴费机构或第三方充值平台对您的个人信息予

以保密。另外，您可以使用自动代缴服务，授权我行使用您已留存的**缴费/充值信息**，用于**查询您的账单**，并使用您指定的账号完成缴费/充值。如您不提供相关缴费信息，我行将无法向您提供该服务。

(17) 当您在手机银行 App 上使用电子社保卡、医保电子凭证、交通罚款、不动产服务时，我行需要您提供**姓名、证件类型、证件号码、手机号码**以便于验证您身份的真实性，并将**个人信息经过加密处理后传给相应政府部门用于信息查询**。如您不提供上述个人信息，我行将无法向您提供该服务。

(18) 当您使用**网证的申领及认证服务**时需要获取您的**人脸信息**进行人脸识别验证。

(19) 当您在启动手机银行 App、进入手机银行 App 首页及进行转账汇款时，我行会收集您的**设备型号、系统版本、IP 地址、网关信息、存储空间、网络信息**等信息以确保您屏幕共享功能的正常使用。

(20) 当您在手机银行 App 参与领奖活动时，我行会收集您的**姓名、证件类型及证件号码，手机号码、账号、收件人信息、地址**以确保您获得的**活动奖品**可以正常领取和使用，同时您可能需要根据国家法律法规及监管要求或服务提供方（基础电信运营商、移动转售运营商、视频会员平台、

票务销售方、出行服务商)的要求提供您的**前述个人信息及活动参与数据**。如果您不提供本款所列个人信息,您可能无法正常领取奖品。具体活动所涉及的服务提供方个人信息授权详见具体活动页面(形式可能为协议、信息处理授权书、提示声明)。

(21)当您使用手机银行“购车分期”和“车位分期”的咨询及报名业务时,我行会收集您的**姓名、手机号码、业务办理城市、购车分期意向品牌、购车分期意向车系、车位分期意向楼盘信息**,以便于为您提供该服务。

(22)当您购买保险进行双录时,我行会收集您的**相机、麦克风、悬浮、设备共享信息**,以便于为您提供该服务。

3.当您使用手机银行 App 产品或服务时,为了维护手机银行 App 服务的正常运行,保障您的账号安全,我行会收集以下基础信息,包括您的**设备型号、设备制造商、操作系统、唯一设备标识符、微信 OpenId、微信 UnionID、MAC 地址、手机银行 App 软件版本号、登录 IP 地址、接入网络的方式、类型 and 状态、网络质量数据、设备加速器(重力感应设备)、操作日志、服务日志信息(您在手机银行搜索、查看的信息、服务故障信息、日志信息)、任务列表、本应用的进程列表、地理位置信息、设备名称、Android ID、BSSID、MAC、SSID、IDFA、IDFV、IMSI、IMEI、SIM 卡信息、WIFI 信息、运营商信息、传感器、手机号码**,这些信息是为您提供服务必须收

集的基础信息，用于维护服务的安全稳定运营，降低交易和资金风险，进行风控校验，以保障您正常使用我行的服务。

4. 当您使用手机银行 App 的功能或服务时，在某些特定使用场景下，我行可能会使用具有相应业务资质及能力的第三方服务商提供的软件服务工具包（简称“SDK”）来为您提供服务，具体请见《浙商银行手机银行 App 第三方信息共享清单》。

如您不同意第三方服务商收集相关信息，可能无法获得相应服务，但不影响您正常使用手机银行 App 的其他功能或服务。

5. 以下情形中，您可通过开启（关闭）您设备的相应权限实现对我行收集、处理您个人信息的授权（拒绝授权）：

（1）**设备状态（电话权限）**，用于确定设备识别码，以保证账号登录的安全性。如您拒绝授权，我行手机银行 App 将不读取设备状态，同时可能需要通过其他方式进行账号登录的安全验证。

（2）**存储权限**，用于缓存您在使用手机银行 App 过程中产生的文本、图像、视频内容，以及用于人脸识别、分享、客服、意见反馈功能。如您拒绝授权，上述功能可能无法正常使用。

（3）**摄像头**，用于身份证件识别、人脸识别、银行卡识别、识别二维码、录像、AR、拍照，以便于在扫一扫、刷

脸登录/支付/转账/提升认证、头像设置、录像场景、AR 黄金、收支图片、证券开户备注功能中使用。如您拒绝授权，上述功能将无法使用。

(4) **相册**，用于上传照片设置您的头像、备注您的交易信息、证券开户、人脸识别、电子回单保存、分享、银行卡及身份证件识别、客服、意见反馈功能。我行获得的图片信息，加密后存储于数据库中。如您拒绝授权，上述功能将无法使用。

(5) **麦克风**，在录音、智能机器人交互、音频 UKey、语音搜索、语音转账、客户经理连线服务、证券开户、人脸识别、收支场景中使用。如您拒绝授权，上述功能将无法使用。

(6) **手机通讯录**，在手机号转账、短信通知、话费充值、热门活动功能中，询问是否允许获取您的手机通讯录权限用于协助您通过通讯录快速选取电话号码而无需您手动输入。如您拒绝授权，上述功能仍可使用，但需要手工输入手机号码。

(7) **地理位置**，获取您所在的**地理位置**，用于网点查询、交易风控、消息推送、特色活动、城市特色、预约取号、城市定位、生活缴费功能。我行系统后台保存您交易时**位置**信息。如您拒绝授权，上述功能可能无法正常使用。

(8) **蓝牙**，用于蓝牙 UKey 服务，通过蓝牙将您的手机

与第三方设备连接并交互。如您拒绝授权，将无法通过蓝牙激活第三方设备。我行系统后台不保存您的手机蓝牙配置信息。

(9) **网络通讯**，用于与服务端进行通讯。如您拒绝授权，手机银行 App 所有功能无法使用。我行系统后台保存您交易时所使用设备的网络信息，包括 IP、端口信息。

(10) **剪切板**，用于转账快捷跳转、搜索粘贴识别功能，我行系统后台不保存您的剪切板内容。如您拒绝授权剪切板权限，我行手机银行 App 将不读取剪切板内容，不影响您正常使用手机银行 App 的其他功能。

(11) **NFC（近距离无线通信技术）**，用于银联 HCE 场景（银联云闪付）中使用。如您拒绝授权 NFC 权限，将无法使用**银联 HCE** 功能，但不影响您正常使用手机银行 App 的其他功能。

(12) **消息通知**，用于向您及时推送动账消息、我行讯息、活动进度通知和理财推荐信息。如您拒绝授权，您将无法收到手机银行 App 的消息推送。

(13) **日历**，在待办提醒场景中使用。如您拒绝授权日历权限，将无法使用日历提醒功能。

(14) **本应用的进程列表**，用于手机银行 App 风控，防交易欺诈，我行系统后台不保存您的进程列表信息。如您拒绝授权本应用的进程列表权限，我行手机银行 App 将不读取

进程列表内容。

上述功能可能需要您在您的设备中向我行开启您的设备、存储空间、相机（摄像头）、相册（图片库）、地理位置（位置信息）、麦克风、蓝牙、手机通讯录、网络通讯、剪切板、NFC、消息通知、日历、进程列表、悬浮框的访问权限，以实现这些功能所涉及的信息的收集和使用。您可在手机系统的“设置”中找到浙商银行的权限设置，开启或关闭相应的功能权限，若某项权限为关闭状态，在使用手机银行 App 中涉及到该权限时会另行征得您的授权同意，请您注意，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，如您取消了这些授权，则我行将不再继续收集和使用您的这些信息，也无法为您提供上述与这些授权所对应的功能。

6. 当您首次在手机银行 App 上进行人脸识别以核实身份时，我行在经您同意后会采集您的人脸信息，并将加密后存储于系统后台数据库中，用于业务办理过程留存、辅助识别和核实身份。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，面容 ID、指纹功能，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的信息。

## 7. 其他

我行在向您提供其他产品或服务时，会另行向您说明个

人信息收集的范围与目的，并征得您的同意后方收集提供相应服务所必要的您的个人信息。我行会按照本政策以及相应的产品或服务协议、授权书使用、存储、对外提供及保护您的个人信息。

请您知悉，如您拒绝同意本政策，手机银行 App 将无法获取 IP 地址、网络信息，您将无法正常使用手机银行 App。

## （二）我行如何使用用户信息

为了遵守国家法律法规及监管要求，以及向您提供服务及提升服务质量，保障您的账户和资金安全，我行会在以下情形中使用您的信息：

1. 我行会根据本政策的约定并出于为您提供手机银行 App 相关服务或功能的目的，对所收集的您的个人信息进行使用。

2. 为了使您知晓使用手机银行 App 服务的状态，我行会向您发送服务提醒。您可以通过手机系统设置中的通知设置关闭服务提醒，也可以通过通知设置重新开启服务提醒。

3. 为了保障服务的稳定性与安全性，我行会将您的信息用于身份验证、安全防范、诈骗监测、预防或禁止非法活动、降低风险、存档和备份用途。

4. 根据法律法规、监管部门及政府部门的要求向相关部门进行报告。

5. 在您开通我行的相应服务时，经您同意，我行可能会

向您发送营销活动通知、商业性电子信息、与我行产品服务或手机银行 App 有关的用户调研或您可能感兴趣的广告。如您不希望接收此类信息，您可按照以下方式拒绝接收：通过短信、邮件、消息推送设置退订或关闭，或拨打浙商银行全国统一服务电话 95527 进行取消。无论您是否同意上述授权，我行将继续提供优质服务，并不会影响我行向您发送风险提示、服务状态通知、业务办理进度、还款提示信息。

6. 在收集您的个人信息后，我行可能通过技术手段对您的个人信息数据进行去标识化处理，去标识化后的信息将无法识别信息主体。对该类无法识别信息主体的去标识化信息，我行可进行分析、使用。

7. 我行会对我行提供的金融服务和功能的使用情况进行统计，并可能会与公众或第三方提供这些统计信息，以展示我行的服务或功能的整体使用情况。但这些统计信息不包含您的任何身份识别信息。

8. 当我行展示您的个人信息时，我行会采用包括内容替换、匿名化处理方式对您的个人信息进行脱敏，使这些信息不包含您的任何身份识别信息，以保护您的个人信息安全。

9. 因监管要求、业务规则、风控要求需加强身份验证时，我行会应用您在柜面和自助设备办理涉及核实身份业务时留存的现场影像及身份证件人像照进行人脸识别，并在您首次使用人脸服务时获得您的单独授权，如您不同意授权我行

应用前述信息，则可能无法完成需利用人脸识别加验的相关业务，但不影响您使用我行提供的其他服务。

10. 为了给您提供更好的使用体验，我行可能会根据您的身份信息、交易信息、资产信息、设备信息、服务日志，以及其他取得您授权的信息提取您的偏好特征。同时，我行可能基于您的偏好特征，使用算法模型预测您的偏好内容，匹配您可能感兴趣的商品、服务或其他信息，包括以下场景：

（1）手机银行 App 上首页、理财频道的理财推荐栏目。由系统依据收集到的您的个人信息、资产情况、历史交易情况、风险承受能力评级进行综合判断，匹配您的投资偏好和产品适合度。

（2）手机银行 App 上首页、生活频道的相关服务。首页和生活频道的菜单的个性化展示，是由系统依据收集到的您的个人信息，自动推荐您可能感兴趣的内容。主要依据您的性别、年龄、历史交易情况、开户网点、位置情况、App 行为信息进行综合判断。

（3）手机银行 App 上理财、基金、贷款、信托、保险、债券产品的推荐产品，由系统定期查询您的设备 APP 行为，银行多维度数据综合判断，匹配您的差异化需求。

（4）手机银行 App 上消息中心推送投资产品信息、营销活动信息、问卷调查。由系统依据收集到的您的个人信息、资产情况、历史交易情况、风险承受能力评级进行综合判断，

匹配适合您的个性化消息推送。

为保障您接收信息的自主性，我行也提供了不基于个性化推荐算法的展示内容，您可以在手机银行 App 的“我的-设置-个性化设置”中点击关闭“个性化设置”开关，关闭该选项后，我行不再向您推荐个性化的信息。您也可以在“消息中心-设置”中，关闭相应消息推送类别的开关，我行将不再进行对应类别的消息推送。

### 11. 信息系统自动决策

在某些业务功能中（如自动决定个人贷款额度），我行可能仅依据信息系统、算法在内的非人工自动决策机制做出决定，如果这些决定显著影响您的合法权益，您有权要求我行做出解释，您可以通过本政策第九部分【如何联系我行】联系我行。

#### （三）征得授权同意的例外

根据相关法律法规、监管部门及政府部门的规定，在以下情形中，我行可能会依法收集并使用您的个人信息而无需征得您的同意：

1. 与国家安全、国防安全直接相关的。
2. 与公共安全、公共卫生、重大公共利益直接相关的。
3. 与犯罪侦查、起诉、审判和判决执行等直接相关的。
4. 出于维护您或他人的生命、财产等重大合法权益所必需的。

5. 所收集的个人信息是您自行向社会公众公开的或属于其他已经合法公开的个人信息，并且我行对该个人信息的使用属于合理范围且符合其被公开时的用途。

6. 为履行我行法定职责或法定义务所必需的。

7. 为订立、履行您作为一方当事人的合同所必需的，或按照依法制定的劳动规章制度和依法签订的集体合同实施人力资源管理所必需的。

8. 法律法规、监管部门及政府部门规定的其他情形。

(四) 我行从第三方获取您个人信息的情形

我行可能从第三方（微信、苹果）获取您授权提供的账户信息（头像、昵称），并在您同意本政策后将您的第三方账户与您的手机银行 App 绑定，使您可以通过第三方账户直接登录手机银行 App 并使用我行的产品与/或服务。

为了给您提供快捷的登录、注册、转账投资支付类的资金交易服务，保障您的交易安全、尽可能防范您的账户被他人不法侵害，我行可能通过依法设立的电信运营商等第三方机构（包括中国电信、中国移动、中国联通等外部合作机构）获取您的设备手机号码及当前所在城市信息，并在符合相关法律法规、监管部门及政府部门的规定的规定的前提下，依据与上述第三方的约定，确认个人信息来源合法性后，使用您的这些个人信息。

## 二、我行如何使用 Cookie 技术

为确保服务正常运转，我行会在您的计算机、移动设备上存储名为 Cookie 的小数据文件。Cookie 通常包含标识符、站点名称以及一些号码和字符。借助于 Cookie，网站和 App 能够存储您的偏好数据。我行不会将 Cookie 用于本政策所屬目的之外的任何用途。您可根据自己的偏好管理或删除 Cookie。您可以清除计算机或移动设备上保存的所有 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，可能会影响您使用我行手机银行 App 的服务体验。

### 三、我行如何存储和保护您的个人信息

#### （一）存储

1. 您在国内或国外访问和使用我行手机银行 App，所产生的个人信息将存储在中华人民共和国境内。

2. 我行仅在法律法规、监管部门及政府部门的规定要求的期限内，以及为实现本政策声明的目的所必需的期限内保存您的个人信息。当您的个人信息存储时间超出约定的期限，我行将及时停止除采取必要安全措施之外的处理，并对个人信息进行删除或匿名化处理。

#### （二）保护

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；我行严格执行访问控制机制，确保只有授权人员才可访问个人信息。

2. 如我行提供的全部或部分浙商银行手机银行 App 业务停止运营，我行将通过在我行官方网站（[www.czbank.com](http://www.czbank.com)）、手机银行渠道以及短信通知形式向您告知，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浙商银行手机银行 App 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. 如发生个人信息安全事件，我行将按照法律法规及我行应急预案等制度规范，及时采取处置措施并将事件相关情况通过邮件、信函、电话、推送通知等方式中的一种或多种告知您，或采取合理方式在我行官方网站（[www.czbank.com](http://www.czbank.com)）、手机银行渠道等发布公告。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。

4. 请您理解，由于各种因素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户安全。

#### 四、我行如何对外提供、转让、公开披露您的个人信息

### （一）提供

我行不会向其他任何公司、组织和个人提供您的个人信息，但以下情况除外：

1. 事先获得您的明确同意。

2. 如确因业务需要对外提供您的个人信息，我行会出于合法、正当、必要、明确的目的，在个人信息提供前向您告知个人信息接收方的名称或姓名、联系方式，以及提供个人信息的目的、个人信息处理方式和个人信息种类，并征得您的单独授权同意。涉及敏感信息的，我行还会告知您处理敏感信息的必要性以及对您个人权益的影响，并事先征得您的单独明示同意。

3. 请您理解，我行可能会根据法律法规、监管部门及政府部门的规定及要求，向其提供您的个人信息。

4. 为向您的移动设备发送账户资金变动及相关交易通知，我行在征得您明示同意后，可能会向合作方（主要是推送服务或移动设备厂商如中国电信、中国移动、中国联通等）提供您的部分账户信息及交易信息。

5. 当您在我行开展贷款或者担保类等业务时，在获得您的明示授权后，我行会向依法设立的征信机构及其他相关合法机构查询、使用或提供您的信用、资产信息。我行依法对您的相关个人信息承担保密责任，并要求合作机构对您的相关信息承担保密责任。

6. 为了您的账户资金、交易安全，我行可能会与其他非银行业金融机构（如银联）等相关主体提供您的必要个人信息，包括证件号码、手机号码、姓名、账户信息以进行实名认证；同时，为履行反诈、反赌等监管要求，在提供开户、登录、注册等服务时，我行可能会向中国支付清算协会、中国信息通信研究院、公安机关、中国银联等第三方机构提供您的手机号码、姓名、证件号码信息，用于验证手机号码实名制、虚拟运营商号码判定（即您的手机号码是否为虚拟运营商号码）、一证多卡（即您名下手机卡的数量）等信息，交易记录信息用于风险排查。当您在我行开通或使用第三方支付业务时（包括快捷支付、自动扣款等功能），我行可能会向依法设立的清算机构（包括人民银行清算总中心、银联、网联等机构）提供交易处理相关的个人信息。我行依法对您的相关个人信息承担保密责任，并保证要求合作机构对您的相关个人信息承担保密责任。

## （二）转让

我行不会向其他公司、组织和个人转让您的个人信息，但以下情况除外：

1. 事先获得您的明确同意。
2. 根据法律法规或强制性的行政或司法要求。
3. 根据法律法规、监管规定和商业惯例，在合并、收购、资产转让等类似交易中，如涉及到个人信息转让，我行会要

求新的持有您个人信息的公司、组织继续受本政策的约束，或要求该等公司、组织重新向您征求授权同意。

### （三）公开披露

1. 我行不会公开披露您的个人信息，如确因业务需要需披露，我行会事先获取您的单独授权同意，并告知您披露个人信息的目的、类型、数据接收方的名称或姓名、联系方式、处理目的、处理方式和金融信息种类；涉及敏感信息的还会告知敏感信息的内容，处理敏感金融信息的必要性以及对消费者个人权益的影响，并事先征得您的明示同意。

2. 请您理解，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。

### （四）征得授权同意的例外

根据相关法律法规、监管部门及政府部门的要求、国家标准，以下情形中，我行可能会提供、公开披露您的信息而无需事先告知或征得您的授权同意：

1. 与国家安全、国防安全直接相关的。
2. 与公共安全、公共卫生、重大公共利益直接相关的。
3. 与犯罪侦查、起诉、审判和判决执行等直接相关的。
4. 出于维护您或他人的生命、财产等重大合法权益所必需的。
5. 所收集的个人信息是您自行向社会公众公开的或属于其他已经合法公开的个人信息，并且我行对该个人信息的

使用属于合理范围且符合其被公开时的用途。

6. 为履行我行法定职责或法定义务所必需的。

7. 为订立、履行您作为一方当事人的合同所必需的，或按照依法制定的劳动规章制度和依法签订的集体合同实施人力资源管理所必需的。

8. 法律法规、监管部门及政府部门规定的其他情形。

## 五、如何行使您的权利

按照我国相关的法律法规、监管部门及政府部门的规定，我行保障您对自己的个人信息行使以下权利：

### （一）查询、复制您的个人信息

1. 您可以通过我行柜面、手机银行 App 渠道查询您的个人信息。

您登录手机银行 App 后，可以在“全部-设置”中，进行个人信息查询。“全部-设置-个人中心”--为您提供居住地址、工作信息的修改功能，并可修改预留手机号，可下载身份证网证，支持查询个人基本信息及客户经理、电子银行注册信息。上述操作我行将实时满足您的请求。

2. 您可以通过以下路径获取您的个人信息副本。

您可以登录浙商银行手机银行 App 进入“设置-个人中心”，获取您的姓名、证件类型、证件号码、国籍、性别、手机号码、证件到期日、经常居住地、职业、工作单位（如您已经录入）；登录浙商银行个人网银进入“设置-客户信

息管理”获取您的个人信息；如您需要您的个人信息的副本，您可以通过本政策文末提供的方式联系我行，在核实您的身份后，我行将向您提供您在我行的服务中的个人信息副本（包括基本资料、身份信息），但法律法规另有规定的或本政策另有约定的除外。

## （二）更正、补充您的个人信息

您有权通过我行柜面、手机银行 App 渠道更正、补充、更新您的个人信息，法律法规、监管部门及政府部门另有规定的除外。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。

如您觉得您的其他个人信息不完整或不准确，您也可以**通过本政策文末提供的方式联系我行**，我行将验证您的身份并及时更正、补充您的个人信息。

## （三）删除您的个人信息

1. 您在我行的手机银行 App 产品与/或服务页面中可以直接清除或删除的个人信息，包括绑定的我行及他行账号、收款人姓名及账户信息、缓存记录。以下操作我行将实时满足您的请求：

（1）通过手机银行 App “全部-我的账户” 中删除绑定的账户。

（2）通过手机银行 App “全部-收款方管理” 中删除收款人信息。

(3) 通过手机银行 App “全部-设置-玩转 App-清理缓存” 删除缓存记录。

2. 在以下情形中，您可以通过本政策第九部分“如何联系我行”中说明的联系方式向我行提出删除个人信息的要求：

(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) 如果您不再使用我行的产品或服务，或您注销了手机银行 App 账号；

(5) 如果我行不再为您提供产品或服务。

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您的个人信息的实体，要求其及时删除，除非法律法规、监管部门及政府部门另有规定，或这些实体另行获得您的单独授权。

当您从我行的服务中删除个人信息后，我行可能不会立即在备份系统中删除相应的个人信息，但会在备份更新时删除这些个人信息。在个人信息未删除前，我行将停止除存储和采取必要的安全保护措施之外的处理。

(四) 转移您的个人信息

根据相关法律法规的规定，您可以请求我行将您的个人

信息转移至您指定的第三方，如果转移符合国家网信部门规定条件的，在技术允许的前提下，我行将向您提供转移的途径。您可以拨打我行全国统一服务电话 95527 提出申请，我行在验证您的身份后，将在 15 个工作日内回复您，协助解决您的问题。

#### （五）改变您的授权范围或撤回您的授权

您可以通过“全部-设置-隐私与授权-系统权限”、手机银行 App 的“全部-设置-安全中心-App 应用权限”功能、“设置-隐私政策-撤销隐私协议”功能改变部分您授权我行继续收集个人信息的范围或撤回您的授权。上述操作将于您下次登录时生效，但您撤回同意的决定，不会影响此前基于您的授权而开展的个人信息收集。

#### （六）注销您的账户

如您为我行手机银行 App 用户，您可以通过我行网上银行或手机银行 App 注销您相应渠道的用户。您注销手机银行 App 用户的行为是实时且不可逆行为，一旦您注销该渠道的用户，我行将无法继续通过该渠道收集您的个人信息，但您在使用手机银行用户服务期间提供或产生的信息我行按照法律、法规及监管要求的时间进行保存。我行将在法律法规、监管规定的保存期限届满时及时予以删除，如删除个人信息从技术上难以实现的，我行将停止除存储和采取必要的安全保护措施之外的处理。

您可以自主选择卸载或停止使用手机银行 App 客户端，以阻止我行收集您的个人信息。请您注意，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用户。

登录手机银行 App 后，您可通过在“设置-安全中心-注销手机银行”的方式进行注销手机银行操作。您也可登录浙商银行个人网银，在“设置-渠道管理-我的手机银行-注销”进行注销手机银行用户操作。

### （七）响应您的请求

如果您无法通过上述方式访问、更正或删除您的用户信息，或您需要访问、更正或删除您在使用我行服务或功能时所产生的其他用户信息，或您认为我行存在任何违反法律法规或与您关于用户信息的收集或使用的约定，您均可通过本政策第九部分“如何联系我行”中说明的联系方式与我行取得联系。为保障安全，我行可能需要您提供书面请求，或以其他方式证明您的身份，我行将在收到您反馈并验证您的身份后的 15 个工作日内答复您的请求。对于您合理的请求，我行原则上不收取费用并尽力响应，但对于非法、违规、无正当理由、可能无端重复、需要过多技术手段（例如，需要开发新系统或从根本上改变现行惯例）、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。

此外，根据相关法律法规、监管政策等规定，以下情形中遇到国家有权机关或者监管机关要求的，或者存在以下约

定其他情形的，我行将无法响应您的请求：

1. 与我行履行法律法规及行业主管部门有关规定的义务相关的；

2. 与国家安全、公共安全、重大公共利益相关的；

3. 与犯罪侦查、起诉、审判和判决执行等相关的；

4. 有充分证据表明您存在主观恶意或滥用权利的；

5. 响应您的请求将导致我行违反相关法律法规或监管规定的；

6. 响应您的请求将导致您或其他个人、组织的合法权益受到严重损害的；

7. 涉及我行或其他第三方商业秘密的。

## 六、我行如何处理未成年人的个人信息

1. 未成年人使用我行服务，必须在其父母或者其他监护人的监护下进行。我行将根据国家相关法律法规、监管部门及政府部门的规定保护未成年人的个人信息保密性及安全性。

2. 如您为未成年人，请您的监护人阅读本政策，并在征得您监护人同意的前提下使用手机银行 App 内（包含我行和第三方）提供的服务或向我行和第三方提供您的个人信息。对于经您监护人同意后收集的您的个人信息，我行仅会在法律法规允许的范围内、经您监护人明示同意，或出于保护您权益所必要的情况下使用或提供您的个人信息。如您为不满

14 周岁的儿童，我行除遵守本政策关于用户个人信息的约定外，还会秉持正当必要、知情同意、目的明确、安全保障、依法利用的原则，严格遵循《儿童个人信息网络保护规定》等法律法规的要求收集、存储、使用、披露您的个人信息，且保存期限不会超过实现收集使用目的所必需的期限，到期后我行会对您的个人信息进行删除或匿名化处理，更多详情敬请查阅《浙商银行手机银行 App 儿童个人信息保护规则》。如您的监护人不同意您按照本政策使用我行的服务或向我行提供信息，请您立即终止使用我行的服务并及时通知我行，以便我行采取相应的措施。

3. 如您为未成年人的监护人，当您对您所监护的未成年人的个人信息处理存在疑问时，请通过本政策第九部分“如何联系我行”中说明的联系方式联系我行。

## 七、第三方使用您个人信息的情况

当您自主选择在手机银行 App 中使用第三方提供的服务时，该第三方可能收集您的部分个人信息及其他向您提供第三方服务所必须的信息，如下：

1. 商城购物：手机号码、证件类型、证件号码；

医保电子凭证：证件类型、证件号码、姓名、手机号码、人脸照片；

电子社保卡：姓名、证件号码、手机号码；

个人养老金：个人身份信息、个人联系信息、资金账户

信息、产品交易信息、资产信息、缴费信息、资金划转信息、相关资产转移信息、领取信息、资金余额信息、缴纳个人所得税信息。

途虎联名借记卡权益领取：姓名、证件号、手机号及活动达标结果。

手机银行 App 会在您使用第三方提供的服务前通过弹窗等形式向您告知该服务将处理您个人信息的种类、处理方式和处理目的，并获得您的授权同意。如您向第三方明示授权同意，则该第三方可在您授权的范围内处理您的个人信息。如您拒绝第三方在提供服务时处理您的个人信息，可能导致您无法在手机银行 App 中使用该第三方提供的服务，但这不影响您使用手机银行 App 的其他不依赖于上述授权的功能。

请您在使用第三方服务前，仔细阅读第三方服务商提供的隐私政策或第三方服务商与您签订的《个人信息处理授权书》（具体以实际签署协议名称为准）。对于您主动提供给第三方的相关信息，我行将视为您允许该第三方收集上述此类信息。

因第三方提供的服务或其使用您的个人信息产生的纠纷，或其违反相关法律法规或本政策约定，或您在使用其服务过程中遭受的损失，请您与该第三方协商解决，我行将积极提供帮助，尽商业上的合理努力推动第三方解决。

## 八、本政策如何更新

为向您提供更好的服务，我行会根据服务运营需要及国家法律法规、监管部门及政府部门的规定不定期地更新本政策及相关规则。更新后的内容会通过我行官方网站

([www.czbank.com](http://www.czbank.com), 下同)、手机银行 App 渠道公布。建议您关注我行相关公告、提示信息及协议、规则等内容的变动。如更新后的内容将对您的权利产生重要影响（如涉及整合、下线等），我行还将在更新前通过短信、电话等方式通知您。本政策更新后，手机银行 App 将在更新后首次运行时提示您再次确认并获得您的同意。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；如您继续使用我行手机银行 App 提供的产品或服务，即表示您已充分阅读、理解并愿意受更新后的政策约束。

## 九、如何联系我行

如您对本政策存在任何疑问，或任何相关的投诉、意见，请联系我行全国统一服务电话 95527、官方网站、浙商银行手机银行 App “我的客服”、“意见反馈”（该方式仅支持开通我行手机银行或网上银行的用户），微信公众号的“在线客服”以及我行各营业网点进行咨询或反映。受理您的问题后，我行会及时、妥善处理。如涉及第三方服务问题，您可以通过第三方提供的服务页面或拨打我行全国统一服务电话 95527 获取对应的第三方联系方式。

我行设有个人信息保护工作人员，您可以通过发送邮件

至 95527@czbank.com 的方式与其联系。

一般情况下，我行将在 15 个工作日内给予答复。如您不同意本政策条款的部分或全部，应当停止使用浙商银行手机银行 App 服务。如果您对我行的答复不满意，特别是如果您认为我行的个人信息处理行为损害了您的合法权益，您还可以向网信、电信、公安及市场监管等监管部门进行投诉或举报，您还可以通过向法院提起诉讼来寻求解决。

公司名称：浙商银行股份有限公司

注册地址：中国浙江省杭州市萧山区鸿宁路 1788 号