

# 广州银行微信银行客户隐私政策

版本发布日期：2025 年 12 月 29 日

版本生效日期：2025 年 12 月 29 日

尊敬的广州银行微信银行用户（以下简称“您”），广州银行股份有限公司（以下简称“我行”）重视用户的个人信息安全，致力于维护您对我行的信任，恪守以下原则，保护您的个人信息：权责一致原则、目的明确原则、选择同意原则、最小必要原则、确定安全原则、主体参与原则、公开透明原则等。您在使用广州银行微信银行（以下简称“微信银行”）时，我行将按照《广州银行微信银行客户隐私政策》（以下简称“本政策”）收集、存储、使用及对外提供您的个人信息。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、可控的情况下进行传输、存储，请您仔细阅读本政策并确定了解我行对您个人信息的处理规则。**对本政策中与您的权益存在重大关系的条款和敏感个人信息，我行采用粗体字进行标注以提示您注意。请您注意，如您点击或勾选“同意”并确认提交，即视为您同意本政策，并同意我行按照本政策来收集、使用、存储和共享您的相关信息，若您为未成年人，您的监护人应同时阅读、同意本政策并点击或勾选“监护人同意”；如您不同意本政策，则将导致您无法使用我行微信银行的相应产品和服务。**

本政策将帮助您了解以下内容：

1. 我行如何收集和使用您的个人信息
2. 我行如何使用 Cookie 和同类技术
3. 我行如何共享、转让和公开披露您的个人信息
4. 我行如何存储和保护您的个人信息
5. 您如何实现您的个人信息权利
6. 我行如何处理未成年人信息
7. 本政策如何更新
8. 法律适用与争议管辖

## 9. 如何联系我行

### 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，不包括匿名化处理的信息。本隐私政策所指的个人信息包括姓名、出生日期、身份证件号码、通信通讯联系方式、住址、账户信息、财产状况、个人生物识别信息（指纹/面容信息等）、位置信息、电子设备信息、操作行为信息等。其中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。

#### （一）我行如何收集您的个人信息

为向您提供服务并确保您的微信银行服务安全，在您使用微信银行服务过程中，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. 当您关注“广州银行”微信公众号后，我行会基于深圳市腾讯计算机系统有限公司（联系电话：4006-700-700）获取您的微信用户标识（英文简称：OpenID，它是微信用户在公众号下的唯一用户标识。公众号不同，则获取到的 OpenID 就不同，可用于永久标记一个用户）、统一微信用户标识（英文简称 UnionId，它是微信用户的唯一标识）、昵称、头像、性别、所在城市、语言、关注时间信息以便进行公众号粉丝管理并提供图文信息推送等公众号基础服务。如果您拒绝提供这些信息，您将无法正常使用“广州银行”公众号的全部服务。如果您同意提供这些信息，如因深圳市腾讯计算机系统有限公司的原因发生泄漏，将由该公司承担相应的法律责任。

2. 当您在“广州银行”微信公众号绑定账户时，依据法律法规及监管要求，**我行会验证您的姓名、身份证件信息、手机号码信息、短信验证码、账户信息、账户密码**，以帮助您完成微信银行绑定，如果您拒绝提供这些信息，您可能无法在微信银行完成绑定或无法正常使用我行的服务。**前述加黑加粗信息属于您的敏感个人信息。**

3. 当您使用微信银行功能或服务时，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。如您拒绝提供部分功能或服务所需信息，您可能无法使用部分功能或服务，但这不影响您正常使用微信银行的其他功能或服务。我行新增业务功能申请

收集的个人信息超出您原有授权范围的，如您不同意进行新的授权，将不影响您使用原有的业务功能。

(1) 当您登录微信银行时，我行将对**登录证件号或登录手机号码或登录银行账号、登录密码或短信验证码**进行有效性核验，如您忘记登录密码需要重置时，我们需要验证您的身份信息，包括**姓名、证件类型**（居民身份证、临时身份证、户口簿、普通护照、外交护照、公务护照、因公普通护照、外国护照、军人身份证件、士兵证、军官证、文职干部证、军官退休证、文职干部退休证、军事学员证、军队离休干部荣誉证、军人保障卡、武警证、武警士兵证、警官证、武警文职干部证、武警军官退休证、武警文职干部退休证、港澳居民来往内地通行证、台湾居民来往大陆通行证、外国人永久居留证、外国人永久居留身份证、边民出入境通行证、学生证、居住证、港澳居民居住证、台湾居民居住证、其它个人证件，以下同）、**证件号码、账号、手机号码、卡密码信息**。前述加黑加粗信息属于您的敏感个人信息，如您不提供以上信息，您将无法登录或者找回密码，但这不影响您正常使用未登录情况下可用的功能或服务。

(2) 当您使用网点预约、ATM 查询、生活缴费服务时，我行会收集您的**地理位置信息**，目的是为了向您提供所在位置的相应服务。前述加黑加粗信息属于您的敏感个人信息，如您拒绝提供该信息，您可能将无法使用上述部分功能，但这不影响您正常使用微信银行的其他功能。

(3) 当您使用信用卡申请、贷款申请功能时，我行将收集您的**姓名、证件类型、证件号码、出生日期、证件有效期、手机号码、性别、户籍所在地、住址、财产信息、家庭情况**用于评估您的信用卡或贷款资质。为了验证您提供信息的准确性和完整性，在另行取得您单独授权同意的情况下，我行会与经您授权同意且合法留存您信息的国家机关、金融信用信息基础数据库、金融机构、企事业单位进行核对。前述加黑加粗信息属于您的敏感个人信息，如您拒绝提供该信息，您将无法使用上述功能，但这不影响您正常使用微信银行的其他功能。

(4) 当您使用短信通知、消息推送服务时，我行会收集您的**手机号码、设备信息、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。前述加黑加粗信息属于您的敏感个人信息，如您不提供以上信息，将无法使用此类通知和消息服务，但这不影响您正常使用微信银行的其他功能。

(5) 当您使用微信银行在商家进行消费时，我行将直接收集或向商家收集您的交易信息，包括**交易金额、交易对象、交易商品、交易时间、订单信息**（如有）。前述加黑加粗信息属于您的敏感个人信息，如您不同意我行记录前述信息，则可能无法完成交易，但不影响您使用我行提供的其他服务。

(6) 当您在微信银行进行II、III类人民币结算账户的在线开户，或信用卡在线申请时，我行会收集您的地理位置信息用于判断是否属于异地开户的情况，此外还将收集您的**姓名、手机号码、证件类型、证件号码、短信验证码、绑定账户账号（卡号）、绑定账户类型**（是否为I类户或者信用卡账户）、**人脸识别**，还可能收集**国籍、性别、职业、地址、证件有效期、签发机关**进行该业务的办理。前述加黑加粗信息属于您的敏感个人信息，如您不提供以上信息，将无法使用此服务，但不影响您使用我行提供的其他服务。

(7) 当您使用医保电子凭证、电子社保卡时，我行会收集您的**姓名、手机号码、证件类型、证件号码**，还可能进行**人脸识别验证和收集人脸照片**进行该业务的办理，为了您的身份和资金安全，我行会将您的个人信息共享给第三方合作机构进行核验和服务开通及使用。前述加黑加粗信息属于您的敏感个人信息，如您拒绝提供该信息，您将无法使用上述功能，但这不影响您正常使用微信银行的其他功能。

(8) 当您使用非税缴费时，您需要按具体页面要求提供必要的缴费信息，包括通知书号、执收单位编码、缴费码、**姓名、手机号码、证件类型、证件号码、短信验证码**，向相应的缴费机构查询对应的缴费信息。我行会将上述信息提供至缴费机构以完成本次交易。前述加黑加粗信息属于您的敏感个人信息，如您拒绝提供该信息，您将无法使用上述功能，但这不影响您正常使用微信银行的其他功能。

(9) 当您在微信银行参加活动或者积分兑换时，为了确保活动流程/积分兑换顺利进行，以及活动权益能顺利寄送给您或您指定的第三方，您同意向我行提供本人的**手机号码**和您在活动权益兑换过程中指定的**收件人姓名、联系方式、收件地址**等收件人信息，您同意授权我行将上述信息发送至活动权益兑换的第三方使用，并授权同意第三方使用您的上述信息用于活动权益的领取和寄送，同时我行会与第三方约定对上述信息的保密要求，如您拒绝提供这些信息，您可能无法参加活动或积分兑换交易，但这不影响您正常使用微信银行的其他功能。

(10) 当您使用生活缴费或充值功能时，您需按照具体页面要求提供必要的缴费信息，包括**缴费户号、缴费单位、手机号**，我们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账单信息，包括户名、户号、地址、可用余额、欠费金额、缴费期限，以便您确认并准确缴费充值。前述加黑加粗信息属于您的敏感个人信息。如您拒绝提供该信息，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。

(11) 当您使用实名认证、身份证有效期维护功能，我行需要您提供**身份证件原件照片、姓名、身份证号、手机号、证件有效期、签发机关、住址、民族**以便于验证您身份的真实性，当您使用个人信息完善功能时，还会收集您的**联系地址、婚姻状况、学历、学位和职业信息**。前述加黑加粗信息属于您的敏感个人信息。如您不提供上述信息，我行将无法向您提供该服务。

(12) 当您使用单位预约开户和单位客户简易预约业务时，我行会收集您的**姓名、身份证件信息、手机号码信息、短信验证码、地理位置信息**，以及法定代表人的**姓名、身份证件信息、手机号码信息**，目的是为了帮助您完成单位预约开户处理，以及向您提供所在位置的网点信息。前述加黑加粗信息属于您的敏感个人信息，如您拒绝提供该信息，您可能将无法使用上述部分功能，但这不影响您正常使用微信银行的其他功能。

(13) 当您使用个人预约开户功能时，我行会收集您的**姓名、证件类型、证件号码、证件有效期、发证机关、手机号码、联系地址、职业信息、短信验证码**，目的是为了帮助您完成个人预约开户处理。前述加黑加粗信息属于您的敏感个人信息，如您拒绝提供该信息，您可能将无法使用上述部分功能，但这不影响您正常使用微信银行的其他功能。

(14) 当您使用账户及交易核实功能时，我行会收集您的**姓名、手机号码、证件类型、证件号码、账户及交易信息**，还会进行**人脸识别验证和收集人脸照片**，以验证您身份的真实性、进行该业务的办理。前述加黑加粗信息属于您的敏感个人信息，如您拒绝提供上述信息，您将无法使用上述功能，但这不影响您正常使用微信银行的其他功能。

(15) 当您使用线上供应链功能时，我行会收集您的**姓名、证件信息、手机号码、短信验证码**，还会进行**人脸识别验证和收集人脸照片**，以验证您身份的真实性、进行该业务的办理。前述加黑加粗信息属于您的敏感个人信息，如您拒绝提供上述信息，您将无法使用上述功能，但这不影响您正常使用微信银行的其他功能。

4. 当您使用微信银行服务时，为了维护服务的正常运行、保障您的交易安全，我们会收集您的**地理位置信息、电子设备信息（包括设备型号、操作系统、唯一设备标识符、登录IP地址、接入网络的方式、类型和状态、网络质量数据）、操作日志信息**。这些信息是为您

提供服务必须收集的基础信息，以保障您正常、安全使用我行的服务。**前述加黑加粗信息属于您的敏感个人信息**，如您拒绝提供该信息，您将无法使用上述功能，但这不影响您正常使用微信银行的其他功能。

5. 为向您提供更加准确、个性和便捷的服务，提升服务体验、改进服务质量，或为尽可能防范风险，如您对我行微信银行的功能或服务有更好的意见或建议时，我行会收集您反馈意见、建议时提供的信息，收集您使用微信银行功能或服务的类别、方式和操作信息，行会对这些信息进行综合统计、加工分析，并会根据上述信息向您提供相应服务或产品。

6. 以下功能中，您可选择是否授权我行使用您的个人信息或权限：

(1) 摄像头（或相机）：用于识别扫一扫二维码、人脸识别认证、拍照识别卡号、实名认证或个人信息维护时拍照识别身份证件、在线开户、智能双录。拒绝授权后，上述功能将无法使用。

(2) 相册：用于扫一扫识别二维码、人脸识别认证、在线开户、分享、电子回单保存。拒绝授权后，上述功能将无法使用。

(3) 麦克风（或录音）：用于智能双录功能中的语音输入/沟通或视频对话。拒绝授权后，上述功能将无法使用。

(4) 地理位置：用于网点/ATM 和现金服务中向您展现距离较近的网点、展现所处城市支持的缴费服务、开立电子账户识别所处城市，定点医疗机构和零售药店查询时为您展现距离较近的机构和药店。拒绝授权后，您将无法开立电子账户，上述推荐功能将无法使用，您可以手动选择城市/区域。

(5) 网络通讯：用于与服务端进行通讯，以便客户使用各类基于网络服务的功能。拒绝授权后，您将无法使用广银手机 APP。

(6) 通知权限：用于消息推送提醒功能，以便接收我行发送的公告资讯信息。拒绝授权后，上述功能将无法使用。

(7) 电话：使用拨打客服电话功能。拒绝授权后，上述功能将无法使用。

(8) 存储权限：用于在线客服（保存聊天记录）。拒绝授权后，上述功能将无法使用。

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。

7. 在向您提供服务的过程中，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”）或应用程序接口（API）来为您提供服务，由第三方服务商收集您的必要信息，加黑加粗信息属于您的敏感个人信息，如您拒绝提供相关信息或权限，您将无法使用相关功能。具体包括以下几种：

SDK 名称	场景描述	涉及收集的个人信息字段	数据接收方名册	隐私地址
社保卡 API	申请电子社保卡	摄像头/相机权限，相册权限，存储权限， <b>姓名，手机号，手机系统版本，手机型号，网络状态信息</b>	金宝信社保卡科技有限公司	<a href="https://ssc.mohrss.gov.cn/protocol-h5/index.html#/protocol/1?client=5">https://ssc.mohrss.gov.cn/protocol-h5/index.html#/protocol/1?client=5</a>
OCR SDK	快速识别身份证信息、银行卡信息	摄像头/相机权限，相册权限，存储权限， <b>手机终端唯一标志信息，银行卡，证件信息</b>	厦门图睿信息科技有限公司	<a href="http://www.xmturui.cn">http://www.xmturui.cn</a>
百度地图 API	基于位置的服务，例如网点查询	定位权限，存储权限， <b>手机IMEI，硬件型号，操作系统版本，设备配置，MAC 地址，经纬度、SSID，传感器，地理位置</b> ，软件安装列表，读取手机信息权限，读取日志权限， <b>修改手机设置权限</b>	百度网讯科技有限公司	<a href="https://lbsyun.baidu.com/index.php?title=openprivacy">https://lbsyun.baidu.com/index.php?title=openprivacy</a>
微信 API	分享理财产品、分享转账电子回单的服务	微信 <b>openid、unionid、地区、性别、微信昵称、微信头像</b> 等信息	腾讯计算机系统有限公司	<a href="https://support.weixin.qq.com/cgi-bin/mmsupportaccttnodeweb-bin/pages/RYiYJkL0rQwu0nb8#_section1">https://support.weixin.qq.com/cgi-bin/mmsupportaccttnodeweb-bin/pages/RYiYJkL0rQwu0nb8#_section1</a>
人脸识别	社保卡首次申领、	摄像头/相机权限、相册权	云从科技集团股份	<a href="https://www.clou">https://www.clou</a>

SDK	贷款、直销银行换绑卡等服务	限、存储权限，和人脸信息	有限公司	dwalk.com/
-----	---------------	--------------	------	------------

## 8. 其他

我行在向您提供其他业务功能时，会另行向您说明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信息。我行会按照本政策以及相应的用户协议约定收集、使用、存储、对外提供及保护您的信息。

### （二）我行如何使用您的个人信息

我行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，或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. 我行会根据本隐私政策的约定并为实现我行的服务或功能对所收集的您的个人信息进行使用。

2. 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。

3. **在我行向您提供金融服务期间，您授权我行持续收集和使用您的信息。**在您注销服务时，我们将停止收集您相关的个人信息，但我行会在业务资料归档、审计、监管协查、履行反洗钱和制裁规定等领域继续使用此前收集的您的相关个人信息，在您的个人信息超出保存期限后，我行会对个人信息进行删除或者匿名化处理。

4. 为提升您的产品或服务体验，或为防范风险，我行会对服务使用情况进行汇总、统计分析、加工，并可能会与公众或第三方共享这些统计信息，以展示我行的服务或功能的整体使用趋势，但这些信息不会包含您的任何身份识别信息。

5. 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，您同意我行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。

6. 根据法律法规或监管要求向相关部门进行报告。

7. 邀请您参与我行服务或功能有关的客户调研，以及您授权同意的其他用途。

8. 当我行展示您的信息时，我行会采用包括内容替换、匿名化处理方式对您的信息进行脱敏，以保护您的信息安全。

9. 我们目前没有使用您的个人信息用于个性化推荐。

10. 部分服务可能由系统依据收集到的您的个人信息，通过自动化决策的方式产生，例如贷款申请服务的可获得性。如果您不接受相关服务的自动化决策结果，您可以通过我行线下提供的服务做下一步的咨询。

### （三）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（《信息安全技术 个人信息安全规范》GB/T 35273-2020），以下情形中，我行可能会收集、使用您的相关个人信息而无需另行征求您的授权同意：

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. 出于维护您或其他个人的生命、财产等重大合法权益但又很难得到您本人同意的；
5. 所收集的个人信息是您自行向社会公众公开的；
6. 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；
7. 根据您的要求签订和履行合同所必需的；
8. 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；
9. 法律法规及监管要求规定的其它情形。

## 二、我行如何使用 Cookie 和同类技术

### （一）Cookie

为确保服务正常运转，我行会在您的计算机或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，网站能够存储您的偏好等数据。我行不会将 Cookie 用于本政策所述目的之外的任何用途。您可根据自己的偏好管理或删除 Cookie。

### （二）日志与位置信息

为了提升用户体验和防范风险，我们可能会收集日志信息和位置信息。我行不会将这些信息用于本政策所述目的之外的任何用途。

**日志信息包括设备或软件信息，例如您的移动设备、网页浏览器或您用于接入我行服务的其他程序所提供的配置信息、您的 IP 地址、无线网络接入信息和您的移动设备所用的版本和设备识别码。您可以通过解绑微信银行停止我们对您的日志信息的收集。**

位置信息指您开启设备定位功能并使用我们基于位置提供的相关服务时，我们收集的有关您位置的信息。您可以通过关闭定位功能随时停止我们对您的地理位置信息的收集。

## 三、我行如何共享、转让和公开披露您的个人信息

**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：**

### （一）共享

1. 事先获得您的明确同意；

2. 如业务需要对外共享您的个人信息，我行会向您告知共享个人信息的目的、数据接收方的名称或者姓名、联系方式、处理目的、处理方式和个人信息的种类，并征得您的单独授权同意。涉及敏感信息的，我行还会告知敏感信息的类型、数据接收方的身份，并征得您的单独授权同意。接收方变更原先的处理目的、处理方式的，将重新取得您的个人同意。

3. 请您理解，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。

4. 对我行与之共享个人信息的公司、组织和个人，我行会与其签署严格的保密协议，要求他们按照我行的说明、本政策以及其他任何相关的保密和安全措施来处理个人信息。

5. 我行会对合作方获取有关信息的应用程序接口（API）、软件工具开发包（SDK）进行严格的安全检测，并与合作方约定严格的数据保护措施，令其按照我行的委托目的、服务说明、本政策以及其他任何相关的保密和安全措施来处理个人信息。

6. 为了向您提供更完善、优质的产品和服务，我行的某些服务将由合作方提供。我行可能会与合作方共享您的某些个人信息，以提供更好的客户服务和用户体验。我行仅会出于合法、正当、必要、特定、明确的目的共享您的个人信息，并且只会共享提供服务所必要的个人信息。同时，我行会与合作方签署严格的保密协定，要求他们严格按照我行的说明、本政策以及其他任何相关的保密和采取安全措施来处理您的个人信息。我行将要求我行的合作方无权将共享的个人信息用于任何其他用途。如果您拒绝我行的合作方在提供服务时与我行共享我行收集的为提供服务所必需的您的个人信息，将可能导致您无法在我行使用该服务。

#### 7. 当您与我行在发生贷

款或者担保等信用业务时，我行可能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信息承担保密责任，并保证要求合作机构对您的相关信息承担保密责任。

### （二）转让

我行**不会**将您的个人信息转让给公司、组织和个人，但以下情况除外：

1. **事先获得您的明确同意，并向您告知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；**

2. 根据法律法规或强制性的行政或司法要求；

3. 如业务需要对外转让您的个人信息，我行会向您告知转让个人信息的目的、数据接收方的名称或者姓名、联系方式、处理目的、处理方式和个人信息的种类，并征得您的单独授权同意。涉及敏感信息的，我行还会告知敏感信息的类型、数据接收方的身份，并征得您的单独授权同意。接收方变更原先的处理目的、处理方式的，将重新取得您的个人同意。

### （三）公开披露

1. 我行不会公开披露您的个人信息，如确需披露，我行会获取您的同意，并告知您披露个人信息的目的、类型；涉及敏感信息的还会告知敏感信息的内容，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、监管要求等规定，以下情形中遇到国家有权机关或者监管机关强制性要求的，或者出于对您的权利、权益进行充分保护的目的，或者此处约定的其他合理情形的，我行可能会共享、转让、公开披露用户信息无需事先征得您授权同意：

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. 出于维护您或其他个人的生命、财产、声誉等重大合法权益但又很难得到本人同意的；
5. 您自行向社会公众公开的个人信息；
6. 从合法公开披露的信息中收集的用户信息，如合法的新闻报道、政府信息公开等渠道。

#### 四、我行如何存储和保护您的个人信息

##### （一）存储

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。但为向您提供跨境业务产品或服务，在获得您的授权同意后，您的个人信息可能会被转移到境外。此种情况下，我行将按照法律、行政法规和相关监管部门的规定，采取有效措施保护您的信息安全，并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法律规定权利的方式和程序等事项，并依法取得您的单独同意。

2. 我行仅在法律、法规、监管要求的期限内，以及为实现本政策声明的目的所必须的期限内保留您的个人信息，当超出数据保存期限后，我行会对您的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微信银行业务停止运营，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微信银行业务中断，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，确保不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，请使用复杂密码和安全工具，协助我行保证您的账号安全。**

5. 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。

## 五、您如何实现您的个人信息权利

按照中华人民共和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：

### （一）访问、更正及更新您的个人信息

您有权通过我行微信银行渠道访问、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，我们会验证您的身份。

您可以通过微信银行“微生活—更多服务—客户信息完善”，进行客户信息修改、客户信息完善等。

## （二）删除您的个人信息

您在我行的产品/服务页面中可以直接清除或删除的信息，包括绑定账户、账户别名。

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. 如果您不再使用我们的产品或服务，或您注销了微信银行账户；
5. 如果处理目的已实现、无法实现或为实现目的不再必要；
6. 如果我行不再为您提供产品或服务或法律、行政法规规定的个人信息保存期限届满；
7. 如果您撤回对我行收集个人信息的授权同意。

除非符合本条第五款所示的无法响应您的请求的情形，我行将执行您的删除请求，如法律、行政法规规定的保存期限未满（如反洗钱要求保存交易记录、流水记录等）或删除您的个人信息在技术上难以实现的，我行将会停止除存储和采取必要的安全保护措施之外的其他处理。

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。删除个人信息后，不会影响我行此前基于您的授权而开展的个人信息处理。

### （三）改变您授权同意的范围或撤回您的授权同意

您也可以通过“微信银行—借记卡—微门户—个人中心—隐私政策”撤回本政策同意的方式，撤回我行继续收集您个人信息的全部授权。但您改变授权同意的范围以及撤回授权的决定，不会影响我行此前基于您的授权而开展的个人信息处理。

请您注意，您自主解绑我行微信银行服务，将视同您撤回了对本政策的同意，例如您解绑我行微信银行服务，视同您撤回了对本政策的同意。当您收回同意后，我行将不再处理相应的个人信息。但您收回同意的决定，不会影响此前基于您的授权而开展的个人信息处理。

### （四）解绑微信银行服务

请您注意，您取消关注“广州银行”微信公众号的操作不会终止本协议。如您为我行微信银行绑卡用户，您可通过“微信银行—借记卡—我的账户—解绑”或者通过微信银行对话框输入“解绑”，按照提示解除微信账号与广州银行所有金融账户的绑定，取消您的微信银行服务。您解绑微信银行的行为是不可逆行为，一旦您解绑您的微信银行，我行将不再通过微信银行收集您的个人信息，但您在使用微信银行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。

### （五）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，您均可通过本政策中的联系方式与我行取得联系。为了保障安全，我行可能需要您提供书面请求并证明您的身份，我行将在收到您反馈并验证您的身份后的15个工作日内答复或处理您的请求。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、监管要求等规定，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，我行将可能无法响应您的请求：

- 1、与国家安全、国防安全相关的；
- 2、与公共安全、公共卫生、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您或其他个人、组织的合法权益受到严重损害的；
- 6、涉及我行商业秘密的；
- 7、为履行反洗钱和制裁规定。

## 六、我行如何处理未成年人信息

(一) 相关法律法规的规定保护未成年人的个人信息的保密性及安全性。

(二) 如您为未成年人，请您父母或监护人阅读本政策，并在征得您父母或监护人同意的前提下使用我们（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信息。如您为未满 14 周岁的未成年人，您的个人信息都属于敏感信个人信息，我行收集您的个人信息将征得您父母或监护人的明示同意。对于经父母或监护人同意而使用您的信息的情况，我行只会在法律允许、父母或监护人明确同意或者保护您的权益所必要的情况下使用或共享此信息。如您的父母或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。

(三) 如您为未成年人的父母或监护人，当您对您所监护的未成年人的个人信息处理存在疑问时，请通过本政策中的联系方式联系我行。

## 七、本政策如何更新

根据国家法律法规变化及服务运营需要，我行将可能对本政策及相关规则不时地进行修改，我们会在微信银行上发出本政策更新版本，并以推送通知、弹窗形式或公告等合理方式通知您。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；如您在本政策更新生效后继续使用服务，即表示您已充分阅读、理解并接受更新后的政策并愿意接受更新后的政策约束。

您可以通过“微信银行—借记卡—微门户—个人中心—隐私政策”查看最新隐私政策内容。

## 八、法律适用与争议管辖

(一) 本政策的成立、生效、履行、解释及纠纷解决，适用中华人民共和国法律(仅为本隐私政策目的，此处不包含港澳台地区的法律)。

(二) 本政策签订地为中华人民共和国广州市。当您因为本政策与我行产生任何纠纷时，首先应协商友好解决；也可由有关部门调解；协商或调解不成的，您和我行均有权向广州银行总行所在地有管辖权的法院提起诉讼。

(三) 本政策所有条款的标题仅为阅读方便，本身并无实际涵义，不能作为本政策涵义解释的依据。

(四) 本政策条款无论因何种原因部分无效或不可执行，其余条款仍有效，对您和我行具有约束力。

## 九、如何联系我行

如果您对本政策有任何疑问、意见或建议，或存在涉及到个人信息保护的相关问题，请联系我行客服热线：96699（广东）、400-83-96699（全国）、86-20-96699（境外）。我们会及时处理您的意见、建议及相关问题，一般情况下，我们将在 15 个工作日内受理并处理。如果您对我们的答复不满意，特别是若我们的个人信息处理行为损害了您的合法权益，您可致电我行前述客服热线或向我行网点进行投诉，还有权向消费者权益保护相关部门、组织投诉或申请调解。

我行全称：广州银行股份有限公司，注册地址/常用办公地址：广东省广州市天河区珠江东路 30 号

请您在勾选“同意”之前仔细阅读本政策，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。您勾选“同意”完成注册程序即视为您接受本政策，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。