
华商银行个人信息保护政策

本版发布日期：2022 年 12 月 20 日

生效日期：2022 年 12 月 20 日

华商银行个人电子银行服务（以下简称“电子银行”）是由华商银行（以下简称“我行”）提供的专业线上金融服务平台，按照服务渠道分为桌面端（网上银行，网址：<http://www.cmbcn.com.cn>）和移动端（手机银行，App 名称：华商银行）。为说明电子银行如何收集、存储、使用和提供您的个人信息以及您享有何种权利，我行将通过本政策向您阐述相关事宜，其中要点如下：

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所收集的个人信息类别、使用理由及收集方式。

II. 当您使用某些功能时，我行会在获得您的明示同意后，收集您的某些敏感信息，例如您的通讯录、生物识别信息、金融账户、位置信息等，拒绝提供这些信息会影响您正常使用相关功能。

III. 电子银行不会主动向第三方提供您的个人信息，如存在提供您的个人信息情形，我行会征得您的明示同意。明示同意是指您通过书面、口头等方式主动作出纸

质或电子形式的声明，或者自主作出肯定性动作，对您的个人信息进行特定处理作出明确授权的行为（注：肯定性动作包括您主动勾选、主动点击“同意”“注册”“发送”“拨打”、主动填写或提供等）。

对本政策中我行认为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以提示您特别注意。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、加工、传输、提供、公开、删除您的个人信息。

我行深知个人信息对您的重要性，会尽力保护您的个人信息安全。我行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、确保安全原则、主体参与原则、公开透明原则等。同时，我行承诺依法采取相应的安全保护措施来保护您的个人信息。

若您想了解更详细的信息，请按如下索引阅读相应章节：

- 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、我行如何提供和公开披露您的个人信息
- 五、您如何管理您的个人信息

六、我行如何处理未成年人信息

七、本政策如何更新

八、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，包括姓名、出生日期、身份证件号码、个人生物识别信息、住址、通信通讯联系方式、通信记录和内容、账号密码、财产信息、征信信息、行踪轨迹、交易信息等。个人敏感信息是指一旦泄露或者非法使用，容易导致个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，包括个人生物识别信息、金融账户、地理位置等信息，以及不满 14 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

为向您提供服务并确保您的电子银行账号安全，在您使用电子银行服务过程中，电子银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. 当您注册电子银行账户时，依据法律法规及监管规定，您需要向我行提供或授权我行收集必要的个人信息。如您拒绝提供，您将无法使用相应功能或服务。

(1) 当您使用华商卡注册电子银行时，我行会收集您的**手机号码、身份证信息、银行卡号**，并验证您的**银行卡密码**，以帮助您完成电子银行注册。若您已是我行电子银行注册客户，您可以使用电子银行注册**手机号/用户名/卡（账）号**直接登录电子银行，我行会收集您提供的登录信息并对信息进行验证核对。

(2) 当您使用他行卡注册电子银行时（目前仅支持使用工商银行卡），我行会收集您的**他行卡号、姓名、性别、手机号码、证件号码、证件类型、证件有效期、联络地址、职业、国籍**，同时将您的**姓名、证件类型、证件号码、他行卡号**发送至中国银联或人民银行进行信息查询与核验，以帮助您完成电子银行注册。

(3) 当您注册手机银行时，我行会采集您的人脸信息进行身份认证，可能会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。在经过您的明示同意和身份认证后，您的人脸信息将被加密存储于我行信息系统后台数据库中。如您拒绝授权我行采集您的人脸信息，我行将可能无法为您注册手机银行。

2. 当您使用电子银行功能或服务时，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，您可能将无法使用相应功能或服务。

(1) 当您登录电子银行时，我行将对登录**手机号**

码、登录密码或者手势密码进行有效性核验，必要时会验证人脸信息或银行卡取款密码。如您忘记登录密码需要重置时，我行将根据您所选择的场景需要验证您的身份信息，包括手机号码、姓名、证件类型、证件号码、银行卡号、银行卡取款密码、人脸信息。我行还会收集设备信息用于硬件绑定和登录安全加固。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) 如您在手机银行中进行注册手机银行、登录辅助认证、开立电子账户、提高支付限额、账户功能升级等需要通过人脸识别服务进行身份认证时，我行会采集您的人脸信息，可能会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。在经过您的明示同意和身份认证后，您的人脸信息将被加密存储于我行信息系统后台数据库中。如您拒绝授权我行采集您的人脸信息，我行将可能无法向您提供需完成人脸识别认证后方可使用的产品或服务。

(3) 当您使用电子银行提供的实名认证服务时，我行将根据您所选择场景的需要验证您的姓名、证件类型、证件号码、银行卡号/账号、人脸信息，并可能通过验证账号/卡密码方式对有关信息进行有效性核验。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，但这不影响您正常使用电子银行的其他功能。

(4) 当您使用华商信使、手机银行消息服务时，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；我行也可能会向我行的合作伙伴收集其合法留存并经您授权可以提供使用的信息，以便为您提供相应消息通知等服务。

(5) 当您使用汇款短信通知等涉及通讯录的功能时，我行仅获取您从**通讯录中点选的联系人的信息**，并进行加密传输以防恶意截取。上述信息属于个人敏感信息。如您拒绝提供上述信息，您可以选择手动输入联系人信息继续使用上述功能。这不会影响您正常使用电子银行的其他功能。

(6) 当您使用转账汇款、华商 e 支付等收付款功能时，您需要提供收款方的**手机号码、姓名、银行卡卡号/账号**等信息，并可能需要提供您的**姓名、手机号码、证件类型及证件号码**等信息，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。有关具体事项按您添加银行卡时同意签署的《**华商银行电子银行个人客户服务协议**》执行。上述信息属于个人敏感信息，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。

(7) 当您在网上银行进行登录或交易认证时，我行提供的密码输入控件或扩展程序会收集您在网上银行登录或交易中输入的**登录密码**，并对其进行加密保护后上传至我行服务器，以增强密码输入的安全性；我行提供的U盾控件或U盾扩展程序会收集您在网上银行使用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，以增强密码输入和交易认证的安全性。上述信息属于个人敏感信息，**如您拒绝提供该信息，您将无法登录或者登录后无法进行交易认证，但这不会影响您正常使用电子银行的其他功能或服务。**

3. 当您使用电子银行服务时，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，我行会收集以下基础信息，包括但不限于您的设备型号、操作系统、唯一设备标识符、手机银行软件版本号、登陆IP地址、设备MAC地址、IMEI、androidID、接入网络的方式、类型和状态、网络质量数据、设备感应数据（如重力感应设备、触屏感应等）、操作日志、系统参数、应用权限、安装的应用信息或正在运行的进程信息、服务日志信息（如您在电子银行查看的信息、服务故障信息、引荐网址等信息）等日志信息，这些信息是为您提供服务必须收集的基础信息，以保障您正常使用我行的

服务。

4. 当您在电子银行中使用第三方提供的服务时，如您已明示同意该第三方可以获取您的**地理位置信息**，我行将授予该第三方获得**终端地理位置信息**接口，其可以通过该接口获得您的**具体位置信息**；在经过您的明示同意后，第三方可获取您的**手机号**等信息；对于您在使用第三方提供的服务时**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获取上述此类信息；对于您使用该第三方服务时产生的信息，应由您与该第三方依法约定上述信息的收集和使用事项。**如您拒绝第三方在提供服务时收集、使用或者传递上述信息**，将可能会导致您无法在电子银行中使用第三方的相应服务，但这不影响您使用电子银行的其他功能。

5. 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) **基于摄像头（相机）的功能**：您可使用银行卡识别、身份证识别、人脸识别等服务。

(2) **基于相册（图片库）的功能**：您可使用头像上传、电子回单保存、二维码识别、银行卡及身份证识别等服务。

(3) **基于地理位置的功能**：您可开启定位服务，用于网络金融交易风控。

(4) **基于麦克风的**功能：您可使用音频 U 盾等服务。

(5) **基于蓝牙的**功能：您可使用蓝牙 U 盾等服务。

(6) **基于存储的**功能：您可使用登录头像图片保存等服务。

(7) **基于通讯录的**功能：您可使用汇款短信通知等服务。

上述功能可能需要您在您的设备中向我行开启您的相机（摄像头）、相册（图片库）、地理位置（位置信息）、麦克风、蓝牙、存储空间、通讯录的访问权限，以实现这些功能所涉及的信息的收集和使用。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。

6. 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”）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，您将无法使用相关功能。具体包括：

(1) **同盾 SDK**：为了业务安全和风险防控，保障客户资金安全，我行使用了同盾 SDK，该 SDK 需要获取您

的手机终端唯一标志信息（IMEI 号）、IDFA、MAC 地址、设备类型、设备型号、系统类型、GPS、登录 IP 地址相关设备信息，用于设备欺诈风险识别。

（2）华为推送 SDK：为了向您及时推送消息通知，我行使用了华为推送 SDK，该 SDK 需要获取您的手机 IMEI、AAID、Token、Topic 订阅关系、设备组关系信息，用于实现电子银行移动端推送服务。

（3）小米推送 SDK：为了向您及时推送消息通知，我行使用了小米推送 SDK，该 SDK 需要获取您的手机 IMEI、AAID、VAID、Android ID、MID、设备型号等信息，用于实现电子银行移动端推送服务。

（4）百度地图 SDK：为了向您提供基于位置的服务，我行使用了百度地图 SDK，该 SDK 需要获取您的手机 IMEI、IMSI、硬件型号、操作系统版本、设备配置、MAC 地址、经纬度等信息，用于实现定位功能。

（5）安全辅助 SDK：为提升登录、支付、金融交易等功能的安全性，我行使用了 msdeviceinfo SDK，该 SDK 需要获取您的 Android ID（安卓）、UUID（iOS）、CPU 型号、生产厂商、设备型号、设备序列号、系统类型、运营商信息、网络类别信息，用于交易安全性分析。

（二）我行如何使用您的个人信息

1. 为向您提供更优质的服务，我行可能将您的金融

信息用于营销用途，例如通过短信向您发送产品和服务、营销等相关信息，但我行不会将您的金融信息用于定向推送服务。如您不同意上述授权，可通过短信回复TD或拨打4001116558客户服务热线进行退订。

无论您是否同意上述授权，我行将继续提供优质服务，并不会影响向我行向您发送风险提示、服务状态通知、业务办理进度、还款提示等提醒信息。

2. 为确保服务安全，帮助我行更好地了解电子银行运行情况，我行可能记录电子银行运行的相关信息，比如，您使用电子银行的频率、崩溃数据、总体使用情况、性能数据等。我行不会将存储在分析软件中的信息与您在电子银行中输入的任何个人身份信息相结合。

3. 我行在收集您的个人信息后，可能会通过技术手段对您的信息数据进行去标识化处理。去标识化处理后的信息将无法识别个人信息主体，我行有权在不经您同意的情况下对去标识化的数据进行分析并予以使用。

4. 请您理解，我行向您提供的功能和服务是不断更新和发展的，如果某一功能或服务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（如信息采集区域内的您在被告知信息收集行为后没有离开该区域）。

（三）征得授权同意的例外

根据相关法律法规、监管规定及国家标准，以下情形中遇到国家有权机关或者监管机关要求我行提供的，或者出于对您的权利、权益进行充分保护的目 的，或者符合此处约定的其他合理情形的，我行收集、使用个人信息不必征求您的授权同意：

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. 与刑事侦查、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授权同意的；
5. 所收集的个人信息是您自行向社会公众公开的；
6. 根据您要求签订和履行合同所必需的；
7. 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；
8. 维护所提供的产品或服务的安全稳定运行所必需的，如发现、处置产品或服务的故障；

9. 出于公共利益开展统计或学术研究所必要，且其对外提供学术研究或描述的结果时，对结果中所包含的个人信息进行去标识化处理的；

10. 法律法规及监管规定要求的其他情形。

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，我行后台服务器能够对桌面端和移动端的访问情况进行有效分配，以便提供更稳定的服务。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。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。

三、我行如何存储和保护您的个人信息

（一）存储

1. 我行会按照法律法规及监管规定，将在中华人民共和国境内收集和产生的个人信息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

得您的授权同意后，您的部分个人信息（如汇款人名称、地址、联系电话、转出账号以及收款人名称、详细地址等）将作为交易信息的一部分被传输到境外。此种情况下，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的方式进行保护。

2. 我行仅在本政策所述目的所必需期间和法律法规及行业主管部门要求的时限内保留您的个人信息，例如：

手机号码：当您需要使用电子银行服务时，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，当您注销电子银行账户后，我行将删除相应的信息；

用户头像：当您设置了**头像**以后，我行会一直保存您的**头像**，用于登录页面展示使用。当您选择恢复为默认头像后，我行将删除您设置的**头像信息**；

登录地区：当您登录后，我行会记录您持有卡片的**注册地信息**作为登录地区，以保证您正常使用电子银行服务。此信息随着客户端的卸载而删除。

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. 我行将遵守相关法律规定，采取必要的技术和措施保障个人信息的安全，以防止个人信息在意外的、未经授权的情况下被非法访问、复制、修改、传送、破坏、处理或使用。例如，信息加密存储、使用加密技术进行信息传输、匿名化处理信息、数据库加锁等手段来保护您的个人信息。

2. 我行建立配套的管理制度、内控机制和流程以保障您的信息安全。例如，严格限制信息访问权限、对信息访问及处理行为进行系统监控、要求相关工作人员签署保密协议等。

3. 若发生个人信息泄露等安全事件，我行会启动应急预案，阻止安全事件扩大，并将及时将事件相关情况以推送通知、邮件或电话等方式告知您，难以逐一告知个人信息主体的，我行会采取公告等合理、有效的方式告知。

4. 互联网环境并非百分之百安全，我行将尽力确保您发送给我行的任何信息的安全性。如果我行的物理、技术、或管理防护设施遭到破坏，导致信息被非授权访问、公开披露、篡改、或毁坏，导致您的合法权益受损，我行将承担相应的法律责任。

四、我行如何提供和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. 事先获得您的明示单独同意；

2. 如业务需要对外提供您的个人信息，我行会向您告知提供个人信息的目的、信息处理方式、涉及的个人信息类型、数据接收方的名称、类型、联系方式以及可能产生的后果，并事先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、数据接收方的身份和数据安全能力，并征得您的明示单独同意。

3. 我行可能会向合作方（移动设备厂商）提供您的部分基础信息，包括您的设备型号、唯一设备标识符、设备状态信息、网络设备硬件地址 MAC 等，以便及时向您的移动设备发送金融服务提醒及相关交易通知。在经过您的授权同意后，第三方可获取您的以上个人信息。

4. 我行可能会为您提供基于位置的服务，第三方位置提供商可能会基于您对系统定位的授权及设定，收集您的部分基础信息，包括您的设备型号、唯一设备标识符、国际移动设备身份码 IMEI、网络设备硬件地址 MAC 等。在经过您的授权同意后，第三方可获取您的以上个人信息。

5. 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，如涉及到向第三方提供您的个人信息，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，否则我行将要求该公司、组织重新向您征求授权同意。

6. 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，对外提供您的个人信息。

我行会对合作方获取个人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。

（二）公开披露

1. 原则上我行不会对外公开披露所收集的个人信息，如须披露，我行会向您告知公开披露的目的、披露信息的类型及可能涉及的敏感信息，并征得您的明示单独同意。

2. 请您理解，根据法律法规等强制性规定，我行可能会公开披露您的个人信息。

（三）征得授权同意的例外

根据相关法律法规及监管规定、国家标准，以下情形中，我行可能会提供、公开披露个人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. 与刑事侦查、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授权同意的；
 5. 所收集的个人信息是您自行向社会公众公开的；
 6. 根据您的要求签订和履行合同所必需的；
 7. 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；
 8. 维护所提供的产品或服务的安全稳定运行所必需的，如发现、处置产品或服务的故障；
 9. 出于公共利益开展统计或学术研究所必要，且其对外提供学术研究或描述的结果时，对结果中所包含的个人信息进行去标识化处理的；
 10. 法律法规及监管规定要求的其他情形。

五、您如何管理您的个人信息

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

您有权通过电子银行访问、更正、更新您的个人信息，法律法规另有规定的除外。在您修改个人信息之前，我行会验证您的身份。

1. 在您使用电子银行期间，您有权修改或自主更新您的个人信息。在您修改个人信息之前，我行会验证您的身份。您需要登录手机银行客户端，登录后可以在“我的”菜单中，查询、修改您的基本信息，包括修改头像、手机号、联系地址等；或在“安全中心”中查询、修改您相关安全设置，例如变更交易权限、修改预留验证信息等。

2. 您可以登录手机银行客户端，在“我的账户”功能查询交易明细，或通过“转账汇款”以及“华商e支付”查询相关交易明细，并可通过“转账汇款”-“我的收款人”向左滑动点击“编辑”开启或关闭小额免密支付。

（二）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. 如果我行收集、使用个人信息的行为违反法律法规规定或违反与您的约定；

2. 如果我行向第三方提供个人信息的行为违反法律法规规定或违反与您的约定；

3. 如果我行公开披露个人信息的行为违反法律法规规定或违反与您的约定。

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个人信息的第三方，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。

（三）改变您授权同意的范围

每个业务功能需要一些基本的个人信息才能得以完成。对于为提升产品和服务体验而收集、使用的个人信息（比如地理位置信息、通讯录联系人信息等），您可以根据手机的不同品牌和型号，通过开通或关闭位置服务权限、读取联系人权限，随时给予或撤销您的授权同意。您可以通过关闭手机银行部分功能，或在开通使用部分功能或服务时拒绝提供相关个人信息的方式，来阻止我行或提供相关服务的第三方获取您的个人信息。上述方式可能会导致我行或相关第三方无法为您提供相应服务。

（四）个人信息主体注销账户

如您为我行电子银行注册用户，您可以自主要求通过我行柜面或电子银行等渠道注销您的电子银行账户。

注销电子银行账户后，您的网上银行、手机银行账号同步注销。

通过手机银行客户端注销电子银行的方式如下：

(1) 登录外注销电子银行：您可以启动手机银行客户端，点击“登录”，在登录页面中点击“帮助”-“注销电子银行”，输入手机银行注册手机号验证码、姓名、证件类型、证件号码，进行人脸识别认证，输入注册卡列表的卡片取款密码，以上信息验证通过后即可注销电子银行。

(2) 登录内注销电子银行：您可以启动手机银行客户端，点击“我的”-“服务与设置”-“注销手机银行”，登录手机银行后，点击“注销手机银行”，认证通过后即可注销电子银行。

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。您注销电子银行账户的行为是不可逆行为，一旦您注销您的电子银行账户，您的手机银行账号会同步注销，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账号的一切信息，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客户端时，我行不会注销您的手机银行账

户，有关您手机银行账户的一切信息不会删除。您仍需注销您的电子银行账户方能达到以上目的。您注销电子银行账户的同时，将视同您撤回了对本政策的同意，我行将不再收集相应的个人信息。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。

（五）响应您的上述请求

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。我行可能会先验证您的身份，然后再处理您的请求。一般情况下，我行将在验证您的身份后的 15 个工作日内完成核查和处理。请您理解，对于目前技术手段尚不支持、可能给他人合法权益带来风险等请求，我行可能会予以拒绝。

尽管有上述约定，但按照相关法律法规、监管规定等规定，存在以下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的；
 8. 其他法律法规及监管规定的情形。

六、 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政策，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。我行只会在法律法规及监管规定允许、监护人明示同意或者保护未成年人所必要的情况下使用或提供您的个人信息。

七、 本政策如何更新

因业务需要或法律法规及监管规定，我行可能会适时对本政策进行修订。在本政策发生变更时，我行会在电子银行桌面端和移动端上发出本政策更新版本，并会在变更内容生效前以手机银行客户端推送通知、弹窗形式或网站公告等合理方式通知您，以便您能及时了解本政策最新内容。您知悉并确认，如您不同意本政策更新后的内容，应立即停止使用电子银行服务，并注销相关的账户，我行将停止收集您的相关个人信息；若您在本政策更新后继续使用电子银行服务，即表示您已充分阅读、理解并接受更新后的本政策并同意我行按照更新后的政策收集、使用、存储和提供您的相关个人信息。

八、如何联系我行

如您对本政策有任何意见、建议或疑问，您可以通过 4001116558 电话客服、service@cmbcn.icbc.com.cn 等我行客户服务渠道与我行联系咨询、投诉或举报，我行会及时处理您的意见、建议及相关问题，一般情况下，我行将在收到您的问题之次日起 3 日-15 日内处理完毕（复杂情况除外），法律法规或监管机构另有规定的除外。如您认为我行的个人信息处理行为损害了您的合法权益，您可通过向金融消费纠纷调解组织、银行监管机构、仲裁机构、法院等单位进行调解、投诉、仲裁、诉讼等以保护您的合法权益。

公司名称：华商银行。

注册地址：深圳市福田区深南大道车公庙绿景广场裙楼 101-B101、102 及绿景纪元大厦 26 层 ABJ 单元、30、31 层。