

# 东莞银行个人网银用户隐私政策

发布日期：2019年12月21日

更新日期：2024年05月06日

## 概述

东莞银行股份有限公司（以下简称“我行”）深知个人信息对您的重要性，会全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、公开透明原则、主体参与原则等。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。

请您认真仔细阅读并确认《东莞银行个人网银用户隐私政策》（以下简称“《隐私政策》”）。本《隐私政策》是我行个人网银使用的一般通用性隐私条款，适用于个人网银的所有产品和服务。对应具体的产品（或服务），我行收集和使用您的信息的目的、方式和范围等将通过相应产品（或服务）协议、授权书等方式向您明示，并取得您的授权或同意。上述文件与本《隐私政策》共同构成我行与您之间达成的完整隐私政策，两者如有不一致之处，以相应产品（或服务）协议或授权书的约定为准。对本《隐私政策》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《隐私政策》点击或勾选“同意”并确认提交，即视为您同意本《隐私政策》，并同意我行将按照本《隐私政策》来收集、使用、存储和共享您的相关信息。

本《隐私政策》将帮助您了解以下内容：

- 一、信息收集与使用
- 二、信息共享、转让和公开披露
- 三、我行如何保护您的个人信息
- 四、您的权利
- 五、我行如何处理未成年人的个人信息
- 六、我行如何使用 Cookie
- 七、本《隐私政策》的适用与更新

## 八、联系我行

### 一、信息收集与使用

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。本《隐私政策》中涉及的个人**信息**包括姓名、出生日期、证件类型（包括身份证、港澳居民居住证、台湾居民居住证、港澳居民通行证、回乡证、外国人永久居留身份证、外交官证、外国公民护照、户口簿、边民出入境通行证、军官证、士兵证、军事院校干部荣誉证书、军官退休证、军人文职干部退休证、武警身份证、台湾居民通行证、中国公民护照、台湾居民来往大陆通行证、临时身份证、其他；下同）、证件号码、个人生物识别信息、住址、通讯通信联系方式、通信记录和内容、常用地址、账号密码、财产信息、征信信息、位置信息、交易信息。

为向您提供服务并确保您的东莞银行个人网银账号安全，在您使用个人网银服务过程中，个人网银会收集您在使用过程中主动输入或因使用服务而产生的信息：

（一）当您注册个人网银用户服务时，依据法律法规及监管要求，我行会收集您的**姓名、手机号码、昵称、头像、身份证信息、银行卡号，并验证您的银行卡密码**，以帮助您完成个人网银用户注册。若您已是东莞银行个人网银注册客户，您可以使用个人网银注册手机号/账号/昵称/证件号码直接登录个人网银，我行会收集您提供的登录信息并对信息进行校验核对。如果您拒绝提供相应信息，您可能无法注册个人网银用户或无法正常使用我行个人网银服务。

（二）当您使用个人网银功能或服务时，您可能需要向我行提供或授权我行收集相应服务所需的用户信息。如您拒绝提供相应信息，您可能无法使用相应功能或服务，但这不影响您正常使用个人网银的其他功能或服务。

1. 当您使用我行个人网银提供的实名认证服务时，我行需要您提供您的**姓名、证件类型、证件号码、银行卡号/账号、刷脸认证信息**，并可能通过验证账号/卡密码等方式对有关信息进行有效性校验。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。

2. 当您使用找回登陆密码服务时，我行需要验证您的身份信息，包括**手机号、**

姓名、证件类型、证件号码、银行卡号/账号、卡密码信息。

3. 当您使用我行个人网银系统提供的转账汇款功能服务时，您需提供收款人的姓名、银行卡号/账号、银行名称，并可能需要您提供您的姓名、手机号、证件类型/证件号码、卡/账户密码、Ukey 密码、转账附言信息，以便验证身份及使用上述功能或服务。同时，我行会收集您的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，如您拒绝提供相关信息，您将无法使用上述功能。

4. 当您使用我行个人网银提供的保险购买服务时，您需要在购买页面提供或填写投保人与被投保人姓名、性别、证件类型、证件号码、证件有效期、国籍、出生日期、联系电话、联系地址、邮编、职业、收入情况、居民类型、工作单位、电子邮箱。

5. 当您使用我行个人网银提供的礼品兑换、贵金属产品或服务时，您需要在订单页面中填写收货人姓名、收货地址及手机号码信息，同时该订单中会注明订单号、您所购买的商品或服务信息、您应支付的金额等信息。

6. 当您在我行个人网银使用第三方提供的服务时，第三方可能会通过个人网银获取您的昵称、头像、位置、姓名、证件类型、证件号码、证件有效期、手机号码信息及其他第三方提供服务所必须的信息(详见下方《个人信息第三方共享清单》)；在经过您明示同意后，该第三方可以获取您的以上信息。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该类信息；对于您在使用该第三方服务时产生的信息，应由您与第三方依法约定上述信息的收集和使用事项。在将信息提供给第三方前，我行将尽商业上合理的努力评估该第三方收集信息的合法性、正当性、必要性。我行会与第三方签订相关法律文件并要求第三方处理您的个人信息时遵守法律法规和签署的法律文件，要求第三方对您的信息采取保护措施。如您拒绝提供服务时收集、使用或者传递上述信息，将可能导致您无法在个人网银中使用第三方提供的相应服务，但不影响您正常使用个人网银的其他功能。

7. 当您使用我行个人网银服务时，为了维护服务的安全稳定正常运行以及保障您的账号安全，我行会收集以下基础信息，包括您的网络信息（IP/MAC），用于记录日志、反欺诈交易监测防控，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。

8. 当您使用我行个人网银的提供搜索服务时,我行会收集您的**搜索关键词信息**。我行会保留或统计您的搜索关键词和点击数据,以方便您重复输入或为您展示与您搜索内容相关联的商品或服务。请您注意,当**搜索关键词信息**无法单独识别您的个人身份时,该信息不属于您的用户信息,为了给您和其他用户提供更高效的搜索服务,我行可以对其加以使用(热门搜索);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,我行将结合期间您的搜索关键词信息作为您的用户信息,对其加以保护处理。

9. 当您通过我行客服电话、在线客服、营业网点方式反馈意见或投诉,以及参与问卷调查向我行反馈信息时,我行会收集您向我行反馈的信息,保存您与我行之间的**通讯记录和内容**,以及您留下的联系方式,对相关信息进行综合统计、加工分析,以解决您反馈的问题,并根据上述信息向您提供相关服务或产品。

(三) 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,由第三方服务商收集您的必要信息。我行个人网银涉及用户信息使用的 SDK 相关情况逐项列举(即前述《个人信息第三方共享清单》):

SDK 名称	第三方机构名称	业务场景	SDK 所需用户信息	使用目的
飞天诚信蓝牙 SDK	飞天诚信科技股份有限公司 【 <a href="http://www.ftsafe.com.cn/">http://www.ftsafe.com.cn/</a> 】	不涉及	不涉及	网银盾驱动库
邦盛风控 SDK	浙江邦盛科技有限公司 【 <a href="https://www.bsfit.com.cn/">https://www.bsfit.com.cn/</a> 】	涉及交易风控的场景,包括注册、开户、登录、客户信息修改、转账、理财、基金	设备指纹信息	提供实时的交易风险预警和控制
握奇二代 key 网银盾	北京握奇智能科技有限公司 【 <a href="https://www.wat">https://www.wat</a> 】	不涉及	不涉及	网银盾驱动库

驱动	chdata.com.cn/】			
签名控件	北京格尔国信科技有限公司 【 <a href="https://www.bjkoa1.com">https://www.bjkoa1.com</a> 】	涉及U盾认证的场景，包括账户管理、转账、缴费、保险、存款、信用卡还款、外汇、修改限额	用户 ueky 证书	数据签名、认证用户身份
密码控件	北京微通新成网络科技有限公司 【 <a href="https://www.microdome.cn/">https://www.microdome.cn/</a> 】	登录、转账等涉及输入用户密码和短信验证码的交易	不涉及	对用户密码和短信验证码进行加密处理

如您不同意上述第三方服务商收集前述信息，可能无法获得相应服务，但不影响您正常使用东莞银行个人网银的其他功能或服务。

## 二、信息共享、转让和公开披露

### （一）共享和转让

除非获得您的明确同意或授权，我行不会向其他任何公司、组织和个人共享或转让您的用户信息，但以下情况除外：

1. 如业务需要对外共享或转让您的用户信息，我行会向您告知共享或转让用户信息的目的、数据接收方的类型，并征得您的授权同意。涉及敏感个人信息的，我行还会告知敏感个人信息的类型、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。

2. 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或司法要求，对外共享、转让您的用户信息。

3. 根据法律法规和商业惯例，在合并、收购、资产转让等类似交易中，如涉及用户信息转让，我行会要求新的持有您用户信息的公司、组织继续受本《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。

4. 对我行与之共享个人信息的公司、组织和个人,我行会与其签署保密协议,要求他们按照我行的说明、本《隐私政策》或其他任何相关的保密和安全措施来妥善处理个人信息。

5. 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,并要求合作机构对您的相关信息承担保密责任。

## (二) 公开披露

1. 我行不会公开披露您的用户信息,如确需披露,我行会告知您披露用户信息的目的、类型;涉及敏感个人信息的还会告知需披露的敏感个人信息的内容,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用户信息。

## (三) 征得授权同意的例外

根据相关法律法规及监管要求、国家标准,以下情形中,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、声誉等重大合法权益但又难于征得您本人同意的;
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;
7. 与履行国家法律法规及行业主管部门有关规定的义务相关的。

## 三、我行如何保护您的个人信息

东莞银行将对相关信息通过专业技术手段采取加密存储与传输,保障您个人信息的安全:

(一) 我行保障您的个人信息的安全，并按照法律法规规定的期限保存您的个人信息。您可以通过我行网点提出书面撤销或删除个人信息的申请，我行核实到您个人网银相关业务关系均已注销后，我行将不再基于该个人网银所覆盖的业务范围处理您相应的个人信息或删除相关信息。个人客户信息的删除会基于您在我行开展的所有业务是否已全部终止，如果除个人网银业务外，因您在我行存在其他业务要求继续保留对应个人信息的，我行将不会删除相关信息，请您在终止相应的业务且已过法律法规或监管规定的保管期之后在我行网点申请删除。

(二) 为保障您的信息安全，我行建立数据存储及使用安全规范，通过三个方面来强化数据安全：用户的分类分级、用户数据的分类分级及数据输出环境的分类分级。依据不同的用户、不同的用户数据、不同的数据输出环境，采用不同的数据安全处理方式。

(三) 我行致力于使用各种安全技术及配套的管理体系来防止您的信息被泄露、毁损或者丢失，如通过网络安全层软件（SSL）进行加密传输、信息加密存储、数据脱敏、严格限制数据中心的访问、使用专用网络通道及网络代理。

(四) 我行设立了用户信息保护责任部门，建立了相关内控制度，对可能接触到您信息的工作人员采取最小够用授权原则；对工作人员处理您的信息的行为进行系统监控，不断对工作人员培训相关法律法规及隐私安全准则和安全意识强化宣导，并每年组织全体工作人员参加安全考试。另外，我行每年还会聘请外部独立第三方对我行的信息安全管理体系进行评估。

**(五) 请您理解，由于技术水平限制及可能存在的各种恶意手段，有可能因我行无法合理预见、防范、避免、控制的因素而出现问题。在不幸发生用户信息安全事件后，我行将按照法律法规的要求，及时向您告知：安全事件的基本情况 and 可能的影响、我行已采取或将要采取的处置措施、您可自助防范和降低风险的建议、对您的补救措施等。我行将及时将事件相关情况以邮件、信函、电话或推送通知等方式告知您，难以逐一告知用户信息主体时，我行会采取合理、有效的方式发布公告。同时，我行还将按照监管部门要求，主动上报用户信息安全事件的处置情况。互联网并非绝对安全的环境，请您使用复杂密码，协助我行保障您的账户安全。**

(六) 如我行停止运营，我行将及时停止继续收集您个人信息的活动，将停止运营的通知以逐一送达或公告的形式通知您，对所持有的个人信息进行删除或匿名化处理，保护您的个人信息安全。

#### 四、您的权利

在您使用我行个人网银服务期间，您有权访问及修改、自主更新您的个人信息，法律法规、监管政策另有规定的除外。在您修改个人信息之前，我行会验证您的身份。为了您可以更加便捷地访问和管理您的信息，我行在个人网银客户端中为您提供了相应的操作设置，您可以参考下面的指引进行操作。

##### (一) 访问、更正及更新您的个人信息

您有权通过我行营业网点、网上银行、手机银行、电话银行、微信银行渠道访问及更正、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。

1. 在“东莞银行”个人网银中，您可通过“首页-设置-个人信息”查看个人信息，您可通过“首页-账户管理”进入“账户管理”页面查看您的银行账户。

2. 您可通过个人网银中的“首页-设置-安全中心-登录密码”进行登录密码的修改，修改后即时生效。

3. 您可通过个人网银中的“首页-设置-渠道管理-微信银行”进行绑定或解绑您的微信账户，修改后即时生效。

##### (二) 管理您的设置

您可在“首页-设置-个人信息”页面修改头像；在“首页-设置-安全中心”修改登录密码、修改预留信息、设置账户限额、设置转账权限、进行证书管理、设置登录短信通知、设置登录方式；在“首页-设置-渠道管理”设置个人网银及手机银行的停用、微信银行的绑定和解绑。

##### (三) 删除您的个人信息

一般情况下，我行只会法律法规规定、必需的时限内保存您的个人信息。对于您的个人信息，我行为您提供在线自行删除和向我行提出删除申请两种方式。对于您的部分个人信息，我行在产品的相关功能页面提供了操作指引和操作设置。

1. 您可通过个人网银中“账户管理-本行账户”页面，您可选定对应银行账户后，通过“删除银行卡/存折”功能即时清除绑定银行账户信息，您可以通过浏览器设置清除缓存记录等信息；

2. 您还可通过“账户管理-本行账户”页面，点击某个电子账户下方“更多-账户注销”注销该电子账户。如已配发实体卡/存折的账户，您可通过东莞银行APP“首页-账户”进入“账户管理”页面，点击该账户下方“更多-账户注销”了解该实体卡/存折账户的注销方法，或携带账户凭证和有效身份证件前往我行任意营业网点办理，我行将在一个工作日内给予答复；

3. 您可以通过网上银行中“首页-设置-渠道管理-电子银行停用”停用个人网银或者手机银行渠道。

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) 如果您不再使用我行的产品或服务，或您注销了个人网银用户；
- (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个人信息的实体，要求其及时删除，除非法律法规或监管政策另有规定，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。

#### (四) 获取您的个人信息副本

如您需要获取您的个人信息的副本，您可以通过本《隐私政策》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《隐私政策》中另有约定的除外。

#### (五) 改变您授权同意的范围或撤回您的授权

如您需要撤回您的隐私政策授权，您可以通过个人网银中“设置→安全中心→隐私政策”进入隐私政策详情页面，点击弹窗左下角按钮“撤回同意”，弹窗询问是否确认撤回同意隐私政策，确认后您将退出登录，下次登录时您需要重新

同意隐私政策授权。确认撤回同意隐私政策后，我行个人网银将停止收集您的个人信息，在您重新同意隐私政策授权后个人网银才开始收集您的个人信息。您也可以通过卸载东莞银行个人网银客户端或注销用户的方式，撤回我行个人网银继续收集您个人信息的全部授权，以阻止我行个人网银获取您的个人信息。

请您注意，您注销我行个人网银用户的同时，将视同您撤回了对本政策的同意，我行个人网银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。**

#### （六）注销用户

您可以直接前往我行任一营业网点注销您的个人网银用户，我行将在一个工作日内给予答复。当您符合约定的用户注销条件并注销个人网银用户后，您电子银行账号内的所有信息将被清空，我行将不会再收集、使用或对外提供与该电子银行账号相关的任何个人信息，但在您使用我行个人网银服务期间提供或产生的相关信息我行仍需按照监管要求的时间进行保存，且在该保存的时间内依法配合有权机关的查询。

#### （七）约束信息系统自动决策

在某些业务功能中，我行可能仅依据信息系统、算法等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，我行也将提供适当的解决方式。

#### （八）您的个人信息转移

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。若为处理跨境业务且经您授权同意，向境外机构传输境内收集的相关个人信息的，我行会按照法律、行政法规和相关监管部门的规定执行，向您说明个人信息出境的目的以及涉及的个人信息类型，并通过签订协议、现场核查等有效措施，要求境外机构为所获得的个人信息保密。

#### （九）响应您的上述请求

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，或您发现我行收

集、使用您的个人信息的行为违反了法律法规规定或违反了与您的约定，您可联系我行客服热线 956033。我行将在 15 个工作日内予以答复。

对于您合理的请求，我行原则上不收取费用，但对多次重复、超出合理限度的请求，我行将视情况收取一定成本费用。对于非法违规、无正当理由、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。

尽管有上述约定，但按照相关法律法规及国家标准，在以下情形中，我行可能无法响应您的请求：

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、审判和执行判决等直接相关的；
4. 有充分的证据表明您存在主观恶意或滥用权利的；
5. 出于维护您或其他个人生命、财产等重大合法权益但又很难得到您同意的；
6. 响应您的请求将导致其他个人、组织的合法权益受到严重损害的；
7. 涉及商业秘密的；
8. 与履行国家法律法规及行业主管部门有关规定的义务相关的。

## 五、我行如何处理未成年人的个人信息

（一）我行期望监护人指导未成年人使用我行的服务，**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的规定保护未成年人信息的保密性及安全性。

（二）**如您为未成年人，请您的监护人阅读本《隐私政策》，并在征得您监护人同意的前提下使用我行的服务或向我行提供您的信息**。对于经监护人同意而收集您的信息的情况，我行只会在法律允许、监护人明确同意或保护您的权益所必要的情况下使用、共享或公开披露此信息。**如您的监护人不同意您按照本《隐私政策》使用我行的服务或向我行提供信息，请您的监护人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）如您为未成年人的监护人，当您对您所监护的未成年人的信息处理存在疑问时，请通过下文中的联系方式联系我行。

(四) 如您为 14 周岁以下的未成年人, 请在征得您监护人同意的前提下使用我行的服务或向我行提供您的信息。对于经监护人同意而使用您的信息的情况, 我行除遵守本《隐私政策》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》等法律法规的要求进行存储、使用、披露, 我行保障您的个人信息的安全, 并按照法律法规规定的期限保存您的个人信息。您的监护人可以通过我行网点提出书面撤销或删除个人信息的申请, 我行核实到您个人网银相关业务关系均已注销后, 我行将不再基于该个人网银所覆盖的业务范围处理您相应的个人信息或删除相关信息。个人客户信息的删除会基于您在我行开展的所有业务是否已全部终止, 如果除个人网银业务外, 因您在我行存在其他业务要求继续保留对应个人信息的, 我行将不会删除相关信息, 请您的监护人在终止相应的业务且已过法律法规或监管规定的保管期之后在我行网点申请删除。如您的监护人不同意您按照本《隐私政策》使用我行的服务或向我行提供信息, 请您的监护人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。

## 六、我行如何使用 Cookie

为确保个人网银正常运转、为您获得更轻松的访问体验、向您推荐您可能感兴趣的内容, 我行会在您的计算机设备上存储 Cookie。Cookie 通常包含标识符、站点名称以及一些号码和字符。我行不会将 Cookie 用于本《隐私政策》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, 您可能因此无法完全体验我行某些便捷性和安全性的服务功能, 则需要在每一次访问个人网银时更改用户设置, 而且您之前所记录的相应信息也均会被删除, 并且可能会对您所使用服务的安全性有一定影响。

## 七、本《隐私政策》的适用与更新

东莞银行个人网银的所有服务均适用本《隐私政策》。基于业务功能、使用规则、联络方式、保存地域变更或法律法规、监管要求及服务运营需要等, 我行

可能会适时对本《隐私政策》进行修订。由于东莞银行个人网银用户较多，如本《隐私政策》发生变更，我行将以推送通知或者在东莞银行官方渠道发布公告等方式来公布，公布后立即生效，并取代此前相关内容。我行也将通过弹窗的方式重新取得您的同意或授权，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，我行个人网银将停止收集您的相关个人信息；如您选择继续使用服务，请您对修订后的《隐私政策》点击确认，即视为您已充分阅读、理解并接受修订后的隐私政策并愿意受修订后的隐私政策的约束。

## 八、联系我行

如存在任何疑问或任何相关的投诉、意见等，可通过东莞银行营业网点、官方网站（[www.dongguanbank.cn](http://www.dongguanbank.cn)）、手机银行、微信银行等渠道，或拨打东莞银行服务与投诉热线（956033）进行咨询或反映。我行将会及时处理您提出的与本《隐私政策》相关的意见、建议或问题。我行已明确个人信息保护管理部门及人员，您可以通过发送邮件至 [xfzqybhb@dongguanbank.cn](mailto:xfzqybhb@dongguanbank.cn) 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。

如果您对我的回复不满意，特别是我行的个人信息处理行为损害了您的合法权益，您还可以向我行所在地人民法院提起民事诉讼。

东莞银行将竭诚为您服务，与您更近，和您更亲！

公司名称：东莞银行股份有限公司

注册地址：东莞市莞城区体育路 21 号东莞银行大厦