

# 东莞银行隐私政策(摘要)

发布日期: 2023 年 05 月 24 日

更新/生效日期: 2025 年 04 月 24 日

欢迎您选择使用由东莞银行股份有限公司(以下简称“我们”“我行”或“东莞银行”)运营的东莞银行手机银行 APP, 我们非常重视您的隐私保护和个人信息保护, 我们将按照法律法规要求, 按照业界成熟的安全标准, 采取相应安全保护措施, 尽力保护您的个人信息安全可靠。

本隐私政策适用东莞银行手机银行 APP (以下简称“本手机银行”)。

请您在使用本客户端前, 仔细阅读并充分理解本政策的全部内容, 特别是以字体加粗方式标识的内容, 在确认充分理解并同意后开始使用。在阅读过程中如您对本隐私政策内容有任何疑问、意见或建议, 您可以通过本政策中提供的联系方式联系我们。

本隐私政策的摘要版主要向您说明: 我们在必要范围内收集和使用您的个人信息类型和业务场景, 以及我们处理您个人信息的基本规则。如您想了解我们可能收集和使用您个人信息的全部场景, 以及我们处理您个人信息的全部规则, 请您查阅附文中的《东莞银行手机银行 APP 隐私政策》。

## 1、我们如何收集您的个人信息

为保障您使用东莞银行手机银行的各项功能, 我们将根据功能必

须的最小权限，收集您的个人信息，您可以通过《个人信息收集与使用清单》、《系统权限申请与使用清单》来查看我们是如何收集您的个人信息。

若您已经同意东莞银行手机银行获取您设备的通知、定位、日历、蓝牙、麦克风、相机、相册和通讯录权限，东莞银行手机银行在为您提供除已打开通知、定位、日历、蓝牙、麦克风、相机、相册和通讯录权限的服务之外的新服务时将不会再次请求调用您使用服务所必需的相应权限，并直接获取您的权限。若您不希望东莞银行手机银行继续获取您的各项权限，您可以随时前往您的设备设置中关闭东莞银行手机银行的相应权限。

请您注意，您同意开启这些权限即代表您授权我们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，则我们不再继续收集和使用您的这些信息，也无法继续为您提供与被取消授权相关联的功能。您关闭权限的决定不会影响此前基于您的授权所进行的个人信息的处理。

请您理解，我们向您提供的功能和服务将会不断更新和优化，若某一功能未能在前述说明中概括，并且需要收集您的信息，我们将会通过相应产品（或服务）协议、授权书、页面提示、交互流程、网站公告、APP 弹窗的方式另外向您说明信息收集的目的、内容、范围和用途。

## 2、我们如何使用您的个人信息

2.1 我们会根据本隐私政策的约定并为实现我们的产品或服务功

能对所收集的个人信息进行使用。在收集您的个人信息后，我们将通过技术手段对数据进行去标识化处理，去标识化处理的信息将无法识别主体。在此情况下我们有权使用已经去标识化的信息；并在不透露您个人信息的前提下，我们有权对用户数据库进行分析并予以商业化的利用。

## 2.2 个人信息安全保护措施和能力

我们努力为用户的信息安全提供保障，以防止信息的丢失、不当使用、未经授权访问或披露。我们将在合理的安全水平内使用各种安全保护措施以保障信息的安全。若发生个人信息泄露安全事件，我们会启动应急预案，阻止安全事件扩大并以推送通知、公告形式告知您。

## 2.3 在以下情形中我们使用您的信息时无需征得您的授权同意：

- (1) 为订立、履行个人作为一方当事人的合同所必需，或者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；
- (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) 法律、行政法规规定的其他情形。

## 3、我们如何共享您的个人信息

请您理解，我们无法向您提供全部的服务，很多时候我们还需要同我们的服务提供商一起为您提供服务，因此，为满足为您提供上述服务的必要，我们需要向我们的供应商、合作伙伴及其他第三方以共享或委托处理的方式提供您的部分个人信息。在您使用相应服务时，我们会通过弹窗或产品（或服务）协议、授权书的方式获得您的授权，同时会采取必要的技术和管理措施保护您的个人信息安全。

您可以通过《个人信息第三方共享清单》查看第三方 SDK 收集和使用您个人信息的情况。

#### 4、未成年人的个人信息保护

东莞银行手机银行 APP 主要面向成人。如果没有监护人的同意，未成年人不应创建自己的个人信息主体账户。

对于已经过未成年人的监护人同意而收集未成年人个人信息的情况，我们只会在法律允许、监护人明确同意或者保护未成年人所必要的情况下使用或公开披露此信息。

#### 5、如何联系我们

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。我们将会及时处理您提出的与本政策相关的意见、建议或问题。我们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 [xfzqybh@dongguanbank.cn](mailto:xfzqybh@dongguanbank.cn) 的方式与其联系。一般情况下，我们将在 15 个工作日内给予答复。

如果您对我们的回复不满意，特别是我们的个人信息处理行为损

害了您的合法权益，您还可以向我们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

## 东莞银行 APP 用户隐私政策

发布日期：2019 年 12 月 21 日

更新/生效日期：2025 年 04 月 24 日

### 概述

东莞银行股份有限公司（以下简称“我行”、“我们”）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。我们致力于维护您对我们的信任，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。同时，我们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 APP 用户隐私政策》（以下简称“《隐私政策》”、“政策”）。本《隐私政策》是我们手机银行使用的一般通用性隐私条款，适用于手机银行的所有产品和服务。对应具体的产品（或服务）、我们收集和使用您的信息的目的、方式和范围将通过相应产品（或服务）协议、授权书、页面提示、交互流程、网站公告、APP 弹窗向您明示，并取得您的授权或同意。上述文件与本《隐私政策》共同构成我们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。对本政策中我们认为与您的权益存在重大关系的条款和个人敏感信息，我们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，并同意我们按照本政策来收集、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、我们如何保护您的个人信息

四、您的权利

五、我们如何处理未成年人的个人信息

六、我们如何使用 Cookie

七、本政策的适用与更新

八、联系我们

## 一、信息收集与使用

《常见类型移动互联网应用程序必要个人信息范围规定》第二十四条规定，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”，必要个人信息包括：

1. 注册用户移动电话号码；
2. 用户姓名、证件类型和号码、证件有效期限、证件影印件、银行卡号码、银行预留移动电话号码；
3. 转账时需提供收款人姓名、银行卡号码、开户银行信息。

根据上述的（二十四）条文规定，东莞银行 APP 类型为手机银行类，故客户需要提供以上规定中的个人信息。

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。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（包括身份证件、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、军官退休证、军人文职干部退休证、武警身份证件、台湾居民通行证、中国公民护照、台湾居民来往大陆通行证、临时身份证件、其他；下同）、证件号码、证件有效期、职业、性别、个人生物识别信息、联系地址、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。为了验证您提供信息的准确性和完整性，我们会与合法留存您的信息的国家机关、金融机构、企事业单位进行核对。如在验证核对过程中我们需要向前述验证机构收集您的信息，我们会依照法律法规或监管规定要求相关验证机构说明其个人信息来源，并对其个人信息来源的合法性进行核实。

为向您提供服务并确保您的东莞银行手机银行账号安全，在您使用手机银行服务过程中，手机银行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。

本 APP 功能划分为基本业务功能和扩展业务功能，涉及收集个人信息的功能和所需个人信息如下：

### （一）基本业务功能所需的个人信息

1. 当您注册手机银行用户服务时，依据法律法规及监管要求，

我们会收集您的姓名、手机号码、昵称、头像、身份证件信息、银行卡号、手机验证码、面容图像信息，并验证您的银行卡密码，以帮助您完成手机银行用户注册。如果您拒绝提供相关信息，您将无法注册手机银行用户。

2. 若您已是东莞银行手机银行注册客户，您可以使用手机号码/账号/昵称/证件号码/手机验证码直接登录手机银行，我们会收集您提供的登录信息并对信息进行校验核对。如果您拒绝提供相关信息，您可能无法正常使用我们手机银行服务。

3. 当您使用我们提供的指纹/面容 ID 登录方式服务时，您需向我们提供您的指纹/面容图像信息。在您开通手机银行的指纹或面容 ID 登录方式功能后，您登录手机银行时需使用您的指纹或面容图像信息进行验证，并获取您的传感器数据（光线传感器）。我们仅接收验证结果，不会采集您的指纹或面容图像原图信息。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。您的指纹及面容图像仅保存在您授权采集指纹及面容图像的设备上。您可通过手机银行“我的-设置（点击右上角齿轮图标）-登录设置-登录方式设置-指纹/面容 ID 登录”开启或关闭此功能。

4. 当您使用我们提供的刷脸认证登录方式服务时，您需向我们提供您的面容图像信息。在您开通手机银行的刷脸登录方式功能后，您登录手机银行时需使用您的面容图像信息进行验证，并获取您的传感器数据（光线传感器）。我们仅接收验证结果，不会采集您的面容图像原图信息。如您不想使用刷脸认证登录，仍可通过其他方式进行登录。您的面容图像仅保存在您授权采集面容图像的设备上。您可通过手机银行“我的-设置（点击右上角齿轮图标）-登录设置-登

录方式设置--刷脸认证”开启或关闭此功能。

5. 当您使用我们提供的声纹认证登录方式服务时，您需向我们提供您的声纹认证信息。在您开通手机银行的声纹登录方式功能后，您登录手机银行时需使用您的声音信息进行验证。我们仅接收验证结果，不会采集您的声音信息。如您不想使用声纹登录，仍可通过其他方式进行登录。您的声音信息仅保存在您授权采集声音的设备上。您可通过手机银行“我的-设置（点击右上角齿轮图标）-登录设置-登录方式设置-声纹认证”开启或关闭此功能。

6. 当您使用我们手机银行提供的实名认证服务时，我们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/卡密码的方式对有关信息进行有效性校验。如您不提供上述信息，我们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。

7. 当您使用找回登录密码服务时，我们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/账号、卡密码信息。

8. 当您使用我们手机银行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/手机号码、开户银行信息、转账附言信息（如有），并需要提供您的姓名、付款账户、证件类型/证件号码，同时可能采用卡/账户密码、云盾密码、蓝牙 Ukey 密码、声纹认证、人脸识别信息，以便验证身份及使用上述功能或服务。同时，我们会从您设备剪切板读取信息，以便获取您可能要转账的收款人银行卡号指引您更快捷地操作转账。此外，我们会收集您的收付款交易记录以便于您查询。上述信息属于个人敏感信息，如您拒绝提供

相关信息，您将无法使用上述功能。

9. 为了保护您的使用安全，当您在新设备登录或绑定安全设备时，我们需要确认是否您本人操作，您需向我们提供您的面容图像信息，用于安全校验。

10. 我行手机银行对于定位信息的收集及访问频率，我们仅在最小必要原则才进行收集，并且仅会在您明确同意后才开始收集。为了提供更加个性化及高效安全的服务，对《个人信息收集与使用清单》中定位信息收集使用进行高度透明，进行动态次数的展示，在您的设备设置中，可查看到应用中访问定位信息的具体次数，我们在手机银行的设置中的《个人信息收集与使用清单》提供专门的页面，可展示过去一段时间的定位信息的访问次数及使用目的和业务场景，确保您对个人数据的使用情况有充分的了解。

如您不提供基本业务功能所需的个人信息，您将无法使用基本业务功能，我们将无法为您服务。

11. 本节除上述声明内容外，特此声明我行手机银行（鸿蒙基础版）不支持以下基本业务功能场景：

（一）当您在使用我行手机银行（鸿蒙基础版）通过指纹/面容、人脸识别、声纹认证登录的方式时进行快捷登录操作；进行手机号码认证、上行短信、下行短信（非身份证件）的操作后再使用手机号、证件类型、证件号的身份信息时进行用户快速注册操作。

（二）当您忘记密码时使用我行手机银行（鸿蒙基础版）输入短信验证码、姓名、证件类型、证件号、银行卡号/账号进行密码找回操作。

（二）扩展业务功能所需的个人信息

1. 当您使用我们手机银行行动账通知的消息服务时，我们会收集您的付款账户、转账收款账户、交易时间、交易金额、支付方式，以便及时向你发送账户资金变动及相关交易通知；我们也可能会向我们的合作方收集其合法留存并经您授权同意可以共享使用的信息，以便为您提供相应消息通知服务。

2. 当您使用我们网点预约、网点查询、开通电子账户、职业信息修改、贷款申请、基于地理位置的功能时，为了向您提供所在位置的相应服务，我们会收集您的经纬度、设备信息【IP 地址、GNSS 信息、网络类型、WiFi 状态、WiFi 参数、WiFi 列表、SSID、BSSID、基站信息、WiFi 信号强度的信息传感器信息（矢量、加速度、压力、方向、地磁）、设备信号强度信息】、设备标识信息（IDFA（iOS 系统）、OAID、GAID）、当前应用信息（应用名、应用版本号）、设备参数及系统信息（设备品牌及型号、操作系统、运营商信息、屏幕分辨率）、boot\_id。在后台状态下，写入日志时为了实现判断前后台状态以优化应用性能需要获取自身进程信息，为了确保 utdid 唯一性不受应用安装而轻易变更，方便统计需求和定位问题，需要获取 SD 卡根目录，尝试读取 SDCard 卡数据，尝试写入 SDCard 卡数据，并获取您的传感器数据（压力传感器、旋转矢量传感器、加速度传感器、陀螺仪传感器、游戏旋转矢量传感器、线性加速传感器）。如您拒绝提供相关信息，您将无法使用上述功能，但不影响您正常使用手机银行的其他功能。

3. 当您使用我们手机银行提供的手机号转账、话费充值、通知转账收款人涉及通讯录的功能时，经您授权或同意后，我们仅获取您从通讯录中点选的联系人信息，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，如您不需要使用上述功能，可不提供相关信息，但不影响您正常使用手机银行的其他功能。

4. 当您使用我们手机银行提供的积分商城、贵金属产品或服务时，为方便您使用搜索功能，积分商城可能会记录历史搜索关键词；为方便您了解商品评价，积分商城可能会在商品介绍页中展现您的商品评价内容；在下单过程中，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、您应支付的金额信息。订单支付成功后，积分商城会将相关订单、收货人信息提供给第三方商品供应商以完成发货服务，并要求供应商保密您的订单、收货人信息。

5. 当您使用我们手机银行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保险人姓名、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、婚姻状况、个人/家庭收入情况、居民类型、工作单位、电子邮箱，以便协助您与保险公司签订保险合同。如果您不提供投保所需信息，我们将无法为您提供相关服务以完成投保手续。

6. 当您在我们手机银行使用第三方提供的服务时，第三方可能会通过手机银行获取您的昵称、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，详见《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，我们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，我们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。我们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手机银行中使用第三方的相应服务，但不影响您正常使用手机银行的其他功能。

7. 当您使用我们银行服务时，为了维护服务的安全稳定正常运行和保障您的账号，我们会收集以下基础信息，包括您的地理位置、设备唯一识别码（Android ID、IMEI、IMSI、IDFA（iOS 系统）、UUID（HarmonyOS 系统、iOS 系统）、AAID（HarmonyOS 系统））、手机号、设备 SIM 卡号、SIM 卡标识、设备 SIM 卡数量、交易发起应用名称、设备类型、设备名称、设备型号名称、IP 版本号、IP 地址信息、监听手机通话状态、网络状态、WIFI 状态、基站、电信运营商、应用列表、传感器列表、GET-TASK 检索应用程序、格式化外部储存设备，读取应用列表，SSID、BSSID，用于记录日志、反欺诈交易监测防控、安全键盘、应用安装列表（指定应用包名），其中设备唯一识别码（Android ID、IMEI、IMSI、IDFA（iOS 系统）、UUID（HarmonyOS 系统、iOS 系统）、AAID（HarmonyOS 系统））为《中华人民共和国反电信网络诈骗法》要求银行业金融机构必须收集的信息。以上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们的服务。

8. 当您使用我们手机银行的提供搜索服务时，我们会收集您的**搜索关键词信息**。我们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（热门搜索功能），我们可以对其加以使用；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，我们将结合期间您的**搜索关键词信息**作为您的用户信息，并按照本隐私政策对其加以保护处理。

9. 当您通过我们客服电话、在线客服、营业网点方式反馈意见、建议或投诉，以及参与问卷调查向我们反馈信息时，在征得您的同意以后，我们会收集您向我们反馈的信息，保存您与我们之间的**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。为了向您提供语音输入的服务，经您授权或同意后，我们将获取您**麦克风**的使用权限。为了向您提供图片发送的服务，经您授权或同意后，我们仅获取您**从相册中点选的相片**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，如您不需要使用上述功能，可不提供相关信息，但不影响您正常使用手机银行的其他功能。

10. 当您通过我们的意见反馈功能进行咨询与投诉、进行新功能建议、功能优化或反馈功能异常与体验问题，经您授权或同意后，我们将获取您的相机权限，我们仅需获取您**从相册中点选的相片**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，如您不提供相关信息，不影响您正常使用手机银行其他功能。

11. 当您使用我们手机银行的客户信息功能填写或完善您留在我的个人信息，我们具体提供可以编辑头像，设置英文名/拼音以及昵称、可以在证件信息中**更新证件信息、更新户籍信息**，在职业信息中更新信息，在个人联系信息中更新信息及可以进税收居民身份声明的相关功能。我们需要收集您在客户信息页面填写的基础个人信

息，其中包括上传的头像相片、姓名、性别、手机号码、英文名/拼音、昵称、国籍、证件类型、证件号码、证件有效期、户籍地址、工作单位、单位地址、职业、电子邮件地址、居住地址、邮编、家庭电话以及税收居民身份声明。上述信息属于个人敏感信息，如您不提供相关信息，不影响您正常使用手机银行其他功能。

12. 当您使用在我行的企业开户功能，完成对公开户的申请，我们需要收集您的手机号码、证件类型、证件号码、确认和补录的企业信息，为了向您提供拍照上传企业预约开户需要所需的证件照片，经您授权或同意后，我们将获取您相机权限，我们仅获取您从相册中点选的相片信息，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，如您不提供相关信息，不影响您正常使用手机银行其他功能。

13. 当您开通并使用我行手机银行提供的微网点功能，我们需要收集您的手机号码、短信验证码和手机验证码以完成开通或使用我行手机银行的微网点功能。上述信息属于个人敏感信息，如您不提供相关信息，不影响您正常使用手机银行其他功能。

14. 当您使用我行手机银行提供的添加新账户功能，完成在我行手机银行上绑定新的账户，我们需要收集您的姓名、证件类型、证件号码、预留手机号、银行卡号和别名信息。为了可以提升您的使用体验，经您授权或同意后，我们将获取您相机使用权限，为了向您提供OCR识别您的实体银行卡的卡号信息。上述信息属于个人敏感信息，如您不提供相关信息，不影响您正常使用手机银行其他功能。

15. 当您使用我们手机银行提供的额度申请服务时，我们需要收集您在额度申请页面提供的姓名、身份证号、公积金缴存地区的相

关信息。为了提升填写身份证号的用户体验，经您授权或同意后，我们仅获取您的相机权限，OCR 识别您的证件号码，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，如您不提供相关信息，不影响您正常使用手机银行其他功能。

16. 当您使用我们手机银行提供的资金托管服务时，我们需要收集您在额度申请页面提供的姓名、证件类型、证件号码、手机号码、收款账号的相关信息。为了提升填写身份证号的用户体验，经您授权或同意后，我们仅获取您的相机权限，拍照上传身份证号，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，如您不提供相关信息，不影响您正常使用手机银行其他功能。

17. 为了您的使用安全及功能的正常使用，当您使用云盾认证、指纹面容 ID 认证、网点查询与预约、注册、开户、登录、客户信息修改、转账、理财、基金、浏览、分享、支付页面时，我们的第三方 SDK 会收集您的 Mac 地址；为了保证短信认证、指纹面容 ID 认证、安全设备绑定、更新身份证有效期、转账、安装云盾证书、网点查询与预约、消息推送功能的安全性与稳定性，第三方 SDK 会收集您的设备硬件序列号；安卓用户在涉及云盾认证、短信认证的场景，包括账户管理、转账、缴费、保险、存款、信用卡还款、外汇、修改限额时，我们的第三方 SDK 会收集您的 Android ID；详见《个人信息第三方共享清单》。

18. 为了您的使用用户体验和安全使用，我们会监听和写入媒体库信息，在您录屏的时候我们会提示“检测到正在录屏，请勿将敏感信息分享给他人”，提醒您注意保护个人敏感信息。

如您不提供扩展业务功能所需的个人信息，将导致这些功能无法

实现，但不影响您使用基本业务功能。

19. 本节除上述声明内容外，特此声明我行手机银行（鸿蒙基础版）不支持以下扩展业务功能场景：

（一）当您在使用我行手机银行（鸿蒙基础版）使用财富页（财富精选、理财、保险、基金、存款等推荐产品、财富资讯）、贷款页（贷款产品推荐）、生活页（生活类广告、菜单功能入口、积分商城、积分游戏、热门活动）、智能客服、搜索、扫一扫、扫码付款码、版本切换（切换至关怀版）的功能。

（二）当您在使用我行手机银行（鸿蒙基础版）使用消息中心设置动账通知、服务公告、业务提醒、待办事项的场景。

（三）当您在使用我行手机银行（鸿蒙基础版）进行数字人民币管理-钱包绑定管理、月度账单查询的场景。

（四）当您在使用我行手机银行（鸿蒙基础版）使用（1）转账。手机号转账（输入收款手机号、收款人姓名、收款银行进行转账）、预约转账（设置转账周期进行预约转账）；（2）转账设置。手机号收款设置（预留手机号绑定收款银行账户进行手机号转账）、莞银通支付设置（莞银通支付账户管理）；（3）他行卡转入。他行账户管理、跨行转入、资金归集、资金归集明细查询；（4）其他。扫码付、手机闪付的场景

（五）当您在使用我行手机银行（鸿蒙基础版）进行办理或使用：存款（存款专区中整存整取、通知存款、莞利存、存款转让、随心存、大额存单、结构性存款、定活莞家）、理财（理财专区中的理财产品列表、我的理财）、基金（基金产品列表、搜索、自选、定投、我的基金）、保险（保险超市中的产品列表、当日撤单、我的保单）、黄

金（产品超市中的购物车、我的订单）、莞利嘉（产品转入、转出，协议管理，产品分享）、日日嘉（产品转入、转出，产品分享）、钱莞家（产品转入、转出，交易明细）、证券（证券业务中的银转证、证转银、银证转账明细）、私享产品（私享产品专区中的产品预约、产品购买、产品公告）、莞家投顾（投顾服务、投顾持仓）、风险评估（客户风险评估及评估结果查询）、投资签约（投资理财交易短信通知查询）、大额存单（产品列表、我的存单）、月月盈（产品签约、签约管理）、随心存（产品列表、我的随心存）、财私专区（私人银行专区中的私行产品推荐、财富讲坛、热门产品）、养老莞家（养老莞家专区中的养老莞家产品推荐、财富健诊、专家问诊）的场景。

（六）当您在使用我行手机银行（鸿蒙基础版）进行办理或使用：我的贷款（我的贷款查询，已结清查询，最近还款日、最近应还金额查询）、我的额度（贷款产品可用额度查询）、莞易贷和优职贷（产品申请）、贷款计算器（测算）、结清证明（查询）的场景。

（七）当您在使用我行手机银行（鸿蒙基础版）进行办理或使用：我的额度（查询信用卡可用额度，调整消费额度、临时额度）、分期办理、分期查询、预借现金、安全开关（信用卡安全开关设置，小额免密设置）、申请信用卡、信用卡额度、立即还款（信用卡还款）、自动还款设置（设置信用卡还款账户、还款方式）、账单查询（按月查询信用卡账单明细）、信用卡详情（查询信用卡当前可用消费额度、信用额度、账单日、还款日）的场景。

（八）当您在使用我行手机银行（鸿蒙基础版）进行办理或使用：生活缴费（学校缴费、党费、电费、交通缴费、物业缴费、云缴费（水费缴费）、课后托管缴费及查询、校园卡充值、自动缴费（签约代收

水费、物业费、电费) )、积分商城(商城产品、分类查询、购物车)、贵宾出行、积分管理(积分明细、积分转赠、积分兑换)、权益专区(我的权益、权益兑换)、薪福莞家专区(薪理财、薪贷款、员工服务)、社保医保专区(社保卡申请、换领,电子社保卡,医保电子凭证,医保账户查询)、线上保证金申请、资金托管申请、热门活动、诚e管家、莞银通、教师工资单(查询、下载申请记录)

(九) 当您在使用我行手机银行(鸿蒙基础版)进行办理或使用:外币兑换(购(结)汇、交易查询、牌价查询)、境外汇款(立即汇款及查询)、跨境理财通(南向通、北向通)。

(十) 当您在使用我行手机银行(鸿蒙基础版)使用安全检测、个性化设置(金额默认展示设置、悬浮客服展示设置、字号设置、个性化推荐)、意见反馈(咨询与投诉(跳转智能客服)、新功能建议、功能异常与体验问题)的场景。

(十一) 当您在使用我行手机银行(鸿蒙基础版)使用无卡取现、快捷支付管理(查询云闪付、微信快捷支付账户绑定)、远程视频银行、企业预约开户、收藏中心(财富产品收藏、添加常用功能)的场景。

### (三) 第三方服务商收集的个人信息

在某些特定使用场景下,我们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。您可以通过《个人信息第三方共享清单》查看第三方SDK收集和使用您个人信息的情况。

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手机银行APP的其他功能或服

务。

#### （四）个性化推荐（鸿蒙基础版暂不适用）

为您展示和推荐您可能感兴趣的广告、功能或者产品相关信息，在获得您的授权后，我们会收集您登录手机银行 App 客户端的用户行为信息结合依法收集的设备信息（包括 API 或 SDK 版本标识、系统类型、机型、登录信息）、客户基本信息（包括身份证号、客户号、电子渠道客户等级信息）、位置信息、服务日志信息、交易信息的其他取得您授权的信息，并通过对您同意留存的个人信息进行加工、分析，提取您的偏好特征，并基于您的偏好特征标签的用户画像，向您开展个性化广告，功能及产品的服务推荐。

同时，为努力保障您选择的自主性和隐私体验，我们也提供了不基于策略推荐或者个性化推荐算法的展示内容，您可以通过手机银行 App 渠道关闭“个性化推荐”的选项，具体路径：【东莞银行 App->我的->设置->个性化设置->个性化推荐】。关闭该选项后，我们不再通过策略推荐或模型算法推荐的方式向您展示个性化广告，功能及产品的服务推荐。

如您后续需要继续接受我们的个性化推荐，可以在具体路径：【东莞银行 App->我的->设置->个性化设置->个性化推荐】，重新打开该项开关。

#### （五）授权收集的权限信息

以下情形，您可选择是否授权我们收集、使用您的个人信息。如您拒绝授权部分功能或服务所需信息，您将无法使用相关功能或服

务，但这不影响您正常使用东莞银行手机银行 APP 的其他功能或服务：

1. **基于摄像头（相机）的功能：**您可开启摄像头进行身份校验（身份证识别及人脸识别）、银行卡识别、拍照、识别二维码、安全认证（人脸识别）、拍照并上传图片（上传头像、上传资产/投资/收入的证明、上传购（结）汇资料、意见反馈上传问题）操作、智能双录、智能客服视频服务以及使用视频服务；
2. **基于地理位置的功能：**开启定位权限为您在使用网点地图、网点预约的功能时为您推荐相近的网点。另外，保障用户在使用客户信息修改、开立电子账户、贷款交易、社保卡推荐有礼活动、转账交易安全核验功能时需要以保障功能的安全性和完整性；
3. **基于麦克风的功能：**您可选择麦克风设备来进行特定场景的语音输入与沟通或视频对话；
4. **基于通讯录的功能：**当您使用手机号转账功能时，您可选择并导入通讯录中的联系人信息，开启该功能将避免您手动重复填写上述信息；
5. **基于指纹、面容生物特征识别的功能：**您可授权调取您使用的设备的指纹验证或面容 ID 验证功能，帮助东莞银行手机银行 APP 完成个人身份识别、登录、验证指令操作。当您进行指纹验证或面容验证时，我们仅收集验证结果，并不收集您的生物特征信息；
6. **基于相册的功能：**用于从本地相册选择图片及上传（更换头像、上传头像、头像图片剪裁、上传资产/投资/收入的证明、上传购（结）汇资料、意见反馈上传问题、智能客服上传图片）、识别二维码、保存图片至相册（保存 H5 页面截图、汇款详情、发薪流水、

微信通知 Ta-转账结果、转账详情页保存、下载月度账单、公积金指引图片、分享海报）、通过远程银行办理业务的场景；

7. **基于网络访问：**用于上传、下载应用运行的必要数据；
8. **基于蓝牙的功能：**当您使用需要蓝牙 Ukey 密码验证的功能时，您需要开启蓝牙功能，以便连接上蓝牙 Ukey 和完成蓝牙 Ukey 验证。我们仅收集验证结果，并不收集您的蓝牙信息；
9. **手机号码认证功能：**当您在新设备登录或绑定安全设备时，我们使用了手机号码认证 SDK（融合移动、联通、电信运营商手机号码认证 SDK），该 SDK 需要获取您手机 SIM 卡的唯一识别号用于对本机手机号码进行安全校验。

10. **基于已安装应用的功能：**用于向您的好友分享相关信息。

在相应手机银行系统使用过程中，上述功能需要您在您的设备中向我们开启您的设备、摄像头（相机）、相册、地理位置（定位）、麦克风、通讯录、指纹/面容生物特征识别、日历、网络通讯、蓝牙功能、已安装应用的功能的访问权限，以实现这些功能所涉及的信息收集和使用。请您注意，您确认并同意开启这些权限即代表您授权我们可以收集和使用这些信息；您也可以遵循您所使用设备的操作系统指示变更或者通过手机银行“我的-设置（点击右上角齿轮图标）-权限授权管理”取消这些授权，则我们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，但这不会对您使用我们手机银行其他服务产生影响。

根据相关法律法规及监管要求、国家标准，在以下情形中，我们可能会依法收集并使用您的个人信息无需征得您的授权同意：

- (1) 为订立、履行个人作为一方当事人的合同所必需，或者按

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；

- (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) 法律、行政法规规定的其他情形。

为了保障东莞银行手机银行 APP 的稳定运行，我们会获取写入 SDCard 公共存储区域，以缓存 APP 运行过程中产生的文本信息。如您不同意写入 SDCard 公共存储区域，我们将无法收集 APP 运行过程产生的错误文本信息，影响我们及时为您解决使用过程出现的问题。但不影响您使用我们提供的其他服务。

如上述情形之外收集或使用您的用户信息，我们将向您充分说明收集、使用您相关信息的目的、用途、内容和范围，并事先征得您的授权或同意。随着我们业务的发展，以及为您提供更加准确和便捷的服务，后续我们可能会新增业务功能，如新增业务功能申请手机的个人信息超出您原有同意范围，您有权拒绝，拒绝后您可以使用原有业务功能（新增业务功能取代原有业务功能除外）。

请您理解，我们向您提供的服务是不断更新和发展的，我们在向您提供其他业务功能或服务时会通过页面提示、交互流程、协议约定或网站公告的方式另行向您说明信息收集的范围与目的，并征得您的

同意。我们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、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，我们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，我们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。涉及敏感信息的，我们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。

2. 请您理解，我们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、资产转让交易中，如涉及到用户信息转让，我们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，否则我们将要求该公司、组织重新向您征求授权同意。

4. 对我们与之共享个人信息的公司、组织和个人，我们会与其签署保密协议，要求他们按照我们的说明、本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. 当您与我们在发生贷款、担保、信用卡申请的信用业务时，我们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。我们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. 我们不会公开披露您的用户信息，如确需披露，我们会告知您披露用户信息的目的、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，我们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，我们可能会共享、转让、公开披露用户信息无需事先征得您授权同意：

- (1) 为订立、履行个人作为一方当事人的合同所必需，或者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；
- (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) 法律、行政法规规定的其他情形。

## 三、我们如何保护您的个人信息

我们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：

1. 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，我行核实到您手机银行相关业务关系均已注销后，我行将不再基于该手机银行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，如果除手机银行业务外，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。

2. 为保障您的信息安全，我们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。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。

3. 我们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。

4. 我们设立了用户信息保护责任部门，建立了相关内控制度，对可能接触到您的信息的工作人员采取最小限度授权原则；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，我们每年还会聘请外部独立第三方对我们的信息安全管理体系建设进行评估。

5. 请您理解，由于技术水平限制及可能存在的各种恶意手段，有可能因我们无法合理预见、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，我们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和可能的影响、我们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。我们将及时将事件相关情况以邮件、信函、电话或推送通知方式告知您，难以逐一告知用户信息主体时，我们会采取合理、有效的方式发布公告。同时，我们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，协助我们保证您的账户安全。

6. 如我们停止运营，我们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

在您使用我们手机银行服务期间，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，我们会验证您的身份。为了您可以更加便捷地访问和管理您的信息，我们在手机银行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

您有权通过我们营业网点、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”APP中，您可通过“我的-点击头像-客户信息”查看个人信息，您可通过“我的-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APP中“我的-点击头像-客户信息”更新个人信

息，修改后的个人信息即时生效。

3. 您可通过 APP 中的“我的-设置（点击右上角齿轮图标）-登录设置-修改登录密码”进行登录密码的修改，修改后即时生效。

4. 您可通过 APP 中的“我的-设置（点击右上角齿轮图标）-登录设置-登录方式设置-刷脸认证”开启或关闭刷脸认证的功能，修改后即时生效。

## **(二) 管理您的设置**

您可在“我的”页面修改头像、昵称信息；在“我的-设置（点击右上角齿轮图标）”修改转账设置（包含收款人管理、交易限额、转账安全设置、手机号收款设置、声纹转账设置、莞银通支付设置）、安全认证管理（包含蓝牙 U-key 管理、通过柜面安装云盾证书）、设备管理（绑定或解绑安全设备）、安全检测、登录设置（包含修改登录密码、登录名设置、登录方式设置）、通知设置（包含登录微信通知、交易短信通知设置、投资理财交易短信通知、微信动账通知设置、消息中心设置），权限授权管理（包含权限管理、第三方应用授权管理）、隐私政策（包括撤销同意设置）、个人信息第三方共享清单、个人信息收集与使用清单、系统权限申请与使用清单、版本切换（包含标准版和关怀版的切换）、个性化设置（鸿蒙基础版暂不支持）（包含金额默认展示开关、悬浮客服展示开关、字号设置、个性化推荐开关）、意见反馈、关于我们、手机银行注销。

## **(三) 删除您的个人信息**

一般情况下，我们只会在法律法规规定、必需的时间内保存您的个人信息。对于您的个人信息，我们为您提供在线自行删除和向我们提出删除申请两种方式。对于您的部分个人信息，我们在产品的相关

功能页面提供了操作指引和操作设置。

1. 您可通过 APP 中“我的-账户管理”进入“账户管理”页面，您可选定对应银行账户后，通过“移除银行卡/存折”功能即时清除绑定银行账户信息，您也可以通过系统设置清除缓存记录信息。
2. 您还可通过 APP 中“我的-账户管理”进入“账户管理”页面，点击某个电子账户下方“注销”注销该电子账户。如已配发实体卡/存折的账户，您同样可通过“我的-账户管理”进入“账户管理”页面，点击该账户下方“销户指南”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们任意营业网点办理，我们将在一个工作日内给予答复。
3. 您可以通过 APP 中“我的-设置（点击右上角齿轮图标）-手机银行注销”，如您未关联任何银行账户信息，可以直接注销手机银行账户，注销后即时生效。

在以下情形中，您可以向我们提出删除个人信息的请求：

1. 如果我们处理个人信息的行为违反法律法规；
2. 如果我们收集、使用您的个人信息，却未征得您的同意；
3. 如果我们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，或您已注销手机银行用户；
5. 如果我们不再为您提供产品或服务。

如我们决定响应您的删除请求，我们还将同时通知从我们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。

当您从我们的服务中删除信息后，我们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。

我们承诺您在我行手机银行的个人信息的存储时间始终处于法律允许的期限内。若适用的法律法规对个人信息保存的要求发生变化，我行将相应调整您的个人信息的保存期限。若我们手机银行收集的个人信息超出存储期限，我们将会对您的个人信息进行匿名化处理或删除，如果删除个人信息对我行而言从技术上难以实现的，我行将对您的个人信息仅做存储和采取技术保护措施处理而不进行任何其他形式的处理。

#### **(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们，在核实您的身份后，我们将向您提供您在我们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**

1. 如您需要撤回您的隐私政策授权，您可以通过 APP 中“我的-设置（点击右上角齿轮图标）-隐私政策”进入隐私政策详情页面，点击右上角按钮“撤销同意隐私政策”，弹窗询问是否确认撤销同意隐私政策，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。确认撤销同意隐私政策后，我们将停止收集您的个人信息，在您重新同意隐私政策授权后才开始收集您的个人信息。同时您也可以通过删除信息、关闭设备功能、修改隐私设置的方式改变部分您授权我们继续收集个人信息的范围或撤回您的授权。您也可以通过卸载东莞银行 APP 客户端或注销用户的方式，撤回我们继续收集您个人信息的全部授权，以阻止我们获取您的个人信息。

请您注意，您注销我们手机银行用户的同时，将视同您撤回了对本政策的同意，我们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。

2. 如您需要撤回授权同意的权限，您可以通过 APP 中“我的-设置（点击右上角齿轮图标）-权限授权管理-权限管理”进入权限管理页面，取消定位信息、相机、相册、麦克风、通讯录和剪切板的授权，可以通过 APP 中“我的-设置（点击右上角齿轮图标）-权限授权管理-第三方应用授权管理”进入第三方应用授权管理页面，解除对公积金查询、电子社保卡和积分商城的授权。

## **(六) 注销用户**

您可以通过 APP 中“我的-设置（点击右上角齿轮图标）-手机银行注销”注销我们手机银行用户，您也可以直接前往我们任一营业网点注销您的手机银行用户，我们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手机银行用户后，您电子银行账号内的所有信息将被清空，我们将不会再收集、使用或对外提供与该电子银行账号相关的任何个人信息，但在您使用我们手机银行服务期间提供或产生的相关信息我们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，我们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，您有权要求我们做出解释，我们也将提供适当的解决方式。

## **(八) 您的个人信息转移**

我们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

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，我们会按照法律、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、现场核查的有效措施，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们服务或功能时所产生的其他用户信息，或您发现我们收集、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，您可联系我们的客服热线 956033 要求删除相应的信息。我们将在 15 个工作日内予以答复。

对于您合理的请求，我们原则上不收取费用，但对多次重复、超出合理限度的请求，我们将视情况收取一定成本费用。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（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，我们可能会予以拒绝。

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，我们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，或者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；
- (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) 法律、行政法规规定的其他情形。

## 五、我们如何处理未成年人的个人信息

**(一)** 我们期望监护人指导未成年人使用我们的服务，未成年人使用我们服务，必须在其父母或者其他监护人的监护下进行。我们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，建议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我们的服务或向我们提供您的信息。对于经监护人同意而收集您的信息的情况，我们仅在法律的允许、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政策使用我们的服务或向我们提供信息，请您立即终止使用我们的服务并及时通知我们，以便我们采取相应的措施。

**(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们。

**(四)** 特别地，如您为 14 周岁以下的未成年人，请在征得您的监护人同意的前提下使用我们的服务或向我们提供您的信息。对于经监护人同意而使用您的信息的情况，我们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》法律法规、部门规章的要求进行存储、使用、披露，我行保障客户个人信息

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，我行核实到您手机银行相关业务关系均已注销后，将不再基于该手机银行所覆盖的业务范围处理客户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，如果除手机银行业务外，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政策使用我们的服务或向我们提供信息，请您立即终止使用我们的服务并及时通知我们，以便我们采取相应的措施。

## 六、我们如何使用 **Cookie**

为确保手机银行 APP 正常运转，我们会在您的移动设备上存储 **Cookie**。**Cookie** 通常包含标识符、站点名称以及一些号码和字符。我们不会将 **Cookie** 用于本政策所述目的之外的任何用途。

## 七、本政策的适用与更新

东莞银行手机银行的所有服务均适用本政策。

在您首次下载运行东莞银行手机银行 APP 时，我们会通过弹窗形式告知本政策内容。如您点击同意按钮，即视为您已充分阅读、理解并接受本政策的约束。如果根据法律法规、监管规定，变更的条款必须重新获得您同意或授权的，我们将重新取得您的同意或授权。如您点击暂不同意按钮，您将无法使用我们手机银行服务。在您授权同意后，您可以通过 APP 内“我的（点击头像进入）-安全中心-隐私政策”查看隐私政策内容。

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，我们可能会适时对本政策进行修订。如果 APP 收集使用个人信息的目的、方式、范围发生变化，我们也会对本政策内容进行修订。如本政策发生变更，我们将会提供更为显著的通知方式（在 APP 首页通过弹窗的形式明确告知隐私政策变更），通知后立即生效，并取代此前相关内容。如您点击同意按钮，即视为您已充分阅读、理解并接受修订后的本政策并愿意受修订后的本政策的约束。如果根据法律法规、监管规定，变更的条款必须重新获得您同意或授权的，我们将重新取得您的同意或授权。如您点击暂不同意按钮，您将无法继续使用我们手机银行服务。

## 八、联系我们

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。我们将会及时处理您提出的与本政策相关的意见、建议或问题。我们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 [xfzqyhb@dongguanbank.cn](mailto:xfzqyhb@dongguanbank.cn) 的方式与其联系。一般情况下，我们将在 15 日内给予答复。

如果您对我们的回复不满意，特别是认为我们的个人信息处理行为损害您的合法权益，您还可以向我们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