

东莞银行 APP 用户隐私政策

发布日期：2019 年 12 月 21 日

更新日期：2023 年 03 月 30 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 APP 用户隐私政策》（以下简称《隐私政策》）。本《隐私政策》是我行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，并同意我们将按照本政策来收集、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

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》，东莞银行 APP 类型为手机银行类，基本业务功能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。必要个人信息范围包括：

- 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；
- 3、银行卡号码、银行预留移动电话号码；
- 4、转账时需提供**收款人姓名、银行卡号码、开户银行信息**。

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、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、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、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，以帮助您完成手机银行用户注册。如果您拒绝提供相应信息，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/账号/昵称/证件号码直接登录手机银行，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，您可能无法正常使用我行手机银行服务。
- 3、当您使用我行提供的指纹/面容 ID 登录方式服务时，您需向

我行提供您的**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。我行仅接收验证结果，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-安全中心-登录管理-指纹/面容 ID 登录”开启或关闭此功能。

- 4、当您使用我行提供的刷脸认证登录方式服务时，您需向我行提供您的**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。我行仅接收验证结果，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-安全中心-登录管理-刷脸认证”开启或关闭此功能。
- 5、当您使用我行提供的声纹认证登录方式服务时，您需向我行提供您的**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。我行仅接收验证结果，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-安全中心-登录管理-声纹认证”开启或关闭此功能。
- 6、当您使用我行手机银行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。

- 7、当您使用找回登录密码服务时，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。
- 8、当您使用我行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，我行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。

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。

（二）扩展业务功能所需的个人信息

- 1、当您使用我行手机银行动账通知的消息服务时，我行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、当您使用我行网点预约、网点查询、开通电子账户、职业信息修改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，我行会收集您的**位置信息**，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）**。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、当您使用我行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，我行仅获取您**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、当您使用我行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、开票信息提供给第三方商品供应商以完成发货及发票开具等服务，并要求供应商保密您的订单、收货人信息、开票信息。
- 5、当你使用我行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、当您在我行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、手机号码信息及其他提供第三方服务所必须的信息；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手机银行中使用第三方的相应服务，但不影响你正常使用手机银行的其他功能。
- 7、当您使用我行银行服务时，为了维护服务的安全稳定正常运行和保障您的账号，我行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、

UUID)、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、设备硬件序列号、MEID、MAC 地址、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、GET-TASK 检索应用程序、SSID、BSSID, 用于记录日志、反欺诈交易监测防控、安全键盘, 设备唯一识别码 (Android ID、IMEI、IMSI、IDFA、UUID) 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行的服务。

- 8、当您使用我行手机银行的提供搜索服务时, 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; 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, 并按照本隐私政策对其加以保护处理。
- 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、建议或投诉, 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。

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。

（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）授权收集的权限信息

以下情形，您可选择是否授权我行收集、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、拍照并上传图片操作以及使用视频服务；
- （2）**基于相机和相册的功能：**当您进行身份认证需要提交资料、银行卡识别、拍照、识别二维码，从本地相册选择图片以及使用视频服务的场景；
- （3）**基于地理位置的功能：**您可开启定位服务，以便在网点地

图、网点预约的功能中为您推荐相近的网点；

- (4) **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；
- (5) **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；
- (6) **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，我行仅收集验证结果，并不收集您的生物特征信息；
- (7) **基于文件存储的**功能：用于更换头像、版本更新、缓存图文信息及进行统计、保存截屏信息、保险录音录像、通过远程银行办理业务的场景；
- (8) **基于网络访问的**功能：用于上传、下载应用运行的必要数据；
- (9) **基于日历的**功能：日历权限用于预约转账、待办事项提醒的场景；
- (10) **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。我行仅收集验证结果，并不收集您的蓝牙信息；
- (11) **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行开启您的设备、存储、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行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-安全中心-权限管理”取消这些授权,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,但这不会对您使用我行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,我行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) 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) 出于维护您或他人的生命安全等重大合法权益但又很难的得到您本人同意的;
- (5) 所涉及的用户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心收集用户信息,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) 用于维护服务的安全和合规所必需的,例如发现、处置产品和服务的故障;
- (9) 为开展合法的新闻报到所必需的;
- (10) 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；

- (11) 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。

为了保障东莞银行手机银行 APP 的稳定运行，我行会获取写入 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，我行将无法收集 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中出现的问题。但不影响您使用我行提供的其他服务。

如上述情形之外收集或使用您的用户信息，我行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。随着我行业务的发展，以及为向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，我行向您提供的服务是不断更新和发展的，我行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等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，如涉及到用户信息转让，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，我们会与其签署保密协议，要求他们按照我行的说明、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、我们如何保护您的个人信息

我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：

1、我行仅在本政策所述目的所必需期间和法律法规要求的时限内保留您的个人信息、超出必要期限后，我行将对您的个人信息进行删除或匿名化处理，但法律法规另有规定的除外。

2、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。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。

4、我行设立了用户信息保护责任部门，建立了相关内控制度，对可能接触到您的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。

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和可能的影响、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，协助我们保证您的账户安全。**

6、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。

1、访问、更正及更新您的个人信息

您有权通过我行营业点、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-(点击头像进入)信息修改”查看个人信息，您可通过“我的-账户管理”或“首页-账户”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(点击头像进入)-信息修改”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(点击头像进入)-安全设置-登录密码修改”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(点击头像进入)-安全中心-刷脸认证”开启或关闭刷脸认证的功能，修改后即时生效。

(5) 您可通过APP中的“我的(点击头像进入)-安全中心-微信绑定”进行绑定或解绑您的微信账户，修改后即时生效。

2、管理您的设置

您可在“我的”页面修改**头像、昵称**信息；在“我的-安全中心”修改登录密码、交易限额、指纹登录/手势登录/刷脸转账/登录短信通知的开启状态，电子账户密码修改、重置，还可申请安装云盾安全证书，安全设备绑定和解除的管理。

3、删除您的个人信息

一般情况下，我们只会在法律法规规定、必需且在最短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（点击头像进入）-账户管理”或“首页-账户”进入“账户管理”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，您也可以通过系统设置清除缓存记录等信息。

(2) 您还可通过 APP 中“我的（点击头像进入）-账户管理”或“首页-账户”进入“账户管理”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，您同样可通过“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，我们将在一个工作日内给予答复。

(3) 您可以通过 APP 中“我的（点击头像进入）-安全中心-电子银行注销/停用”如您未关联任何银行账户信息，可以直接注销电子账户，注销后即时生效。

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) 如果你不再使用我行的产品或服务，或您注销了手机银行用户；
- (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。

4、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政策中另有约定的除外。

5、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（点击头像进入）-安全中心-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，我行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、修改隐私设置等方式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。您也可以通过卸载东莞银行 APP 客户端或注销用户的方式，撤回我行继续收集您个人信息的全部授权，以阻止我行获取您的个人信息。

请您注意，您注销我行手机银行用户的同时，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。

（2）如您需要撤回授权同意的权限，您可以通过 APP 中“我的

（点击头像进入）-安全中心-权限管理”进入权限管理页面，取消定位信息、相机、照片、麦克风、通讯录和日历权限的授权。

6、注销用户

您可以通过 APP 中“我的（点击头像进入）-安全中心-电子银行注销”注销我行手机银行用户，您也可以直接前往我行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，您账户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账户相关的任何个人信息，但在您使用我行手机银行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。

7、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。

8、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。

9、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（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、我们如何处理未成年人的个人信息

- 1、我行期望父母或监护人指导未成年人使用我行的服务，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。

2、如您为未成年人，建议请您的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行的服务或向我行提供您的信息。对于经父母或监护人同意而收集您的信息的情况，我行只会在法律的允许、父母或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、如您为未成年人的父母或监护人，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。

4、特别地，如您为 14 周岁以下的儿童，请在征得您父母或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。对于经父母或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》等法律法规的要求进行存储、使用、披露，且不会超过实现收集、使用目的所必须的期限，到期后我们会对儿童个人信息进行删除或匿名化处理。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，我行将重新取得您的同意或授权。如您点击暂不同意按钮，您将无法使用我行手机银行服务。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等，我行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，我行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（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，我行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行手机银行服务。

八、联系我们

如您对本政策有任何意见、建议或疑问，您可以通过致电我行客

户服务热线 956033，将您的意见、建议或诉求向我行客服人员反映。我行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 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。

如果您对我行的回复不满意，特别是我行的个人信息处理行为损害了您的合法权益，您还可以通过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