

浙商银行关于收集、使用消费者 金融信息的相关规则

浙商银行股份有限公司（含业务经办机构、上级审批机构或管理机构，以下简称“本行”）本着业务必要、目的正当、明确授权、合法使用、保障安全等原则，致力于保护消费者的金融信息。

本规则是本行关于收集、使用消费者金融信息的一般性规则，适用于本行各类金融产品和服务。对本规则中本行认为比较重要或较为敏感的内容，本行采用粗体字进行标注以提示消费者特别注意。本规则主要目的是向消费者简洁、直观地展示规则性内容。涉及具体金融产品和服务时，本行还将通过隐私政策、金融产品和服务协议、授权书等方式向消费者具体详细地补充告知收集、使用金融信息的目的、方式和范围，金融信息的留存时限和保护措施，同意本行使用金融信息的可能后果等内容，并取得消费者的授权或同意。消费者有权针对本行具体金融产品和服务的金融信息处理表示拒绝。

本规则所称消费者金融信息，是指本行通过开展业务或者其他合法渠道处理的消费者信息，包括个人身份信息、财产信息、账户信息、信用信息、金融交易信息及其他与特定消费者购买、使用金融产品或者服务相关的信息。

消费者敏感金融信息，是指一旦泄露或者非法使用，可能导致消费者的人格尊严受到侵害或者人身、财产安全受到危害的消费者金融信息，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消费者金融信息。

消费者金融信息的处理包括消费者金融信息的收集、存储、使用、加工、传输、提供、公开等。本行处理消费者金融信息遵循合法、正当、必要和诚信原则。

本规则将帮助消费者了解本行以下工作内容：

- 一、收集、使用哪些金融信息
- 二、收集金融信息的规则
- 三、使用金融信息的规则
- 四、如何对外提供金融信息
- 五、处理金融信息的例外情形
- 六、如何存储和保护金融信息
- 七、如何处理未成年人的金融信息
- 八、消费者如何管理自己的金融信息
- 九、本规则如何更新
- 十、如何联系本行
- 十一、其他事项

一、收集、使用哪些金融信息

根据业务需要，本行可能收集、使用的金融信息包括以

下一项或多项：

（一）身份信息，包括姓名、性别、国籍、民族、身份证件种类、身份证件号码及有效期限、职业、联系方式、婚姻状况、家庭状况、住所或工作单位地址、工作单位名称、肖像信息、个人位置信息、个人生物识别信息等。

（二）财产信息，包括收入状况、拥有的动产和不动产状况、纳税金额、公积金缴存金额等。

（三）账户信息，包括账号、户名、账户开立时间、开户行、账户余额、账户交易情况等。

（四）信用信息，包括信用卡还款情况、贷款偿还情况、个人征信情况等在经济活动中形成的，能够反映消费者信用状况的信息。

（五）金融交易信息，包括本行在支付结算、理财等业务过程中获取、留存的信息和消费者通过本行与保险公司、证券公司、基金公司等第三方机构发生业务关系时产生的信息等。

（六）其他与消费者购买、使用产品或服务相关的信息，如个人常用设备信息。

二、收集金融信息的规则

（一）本行收集消费者金融信息具有明确、合理的目的，与处理目的直接相关且限于实现处理目的的最小范围，并采取对消费者权益影响最小的方式。本行不会向消费者收集与

业务无关的金融信息，不会采取不正当方式收集消费者的金融信息，不会变相强制收集或违规购买消费者的金融信息。本行不会以消费者不同意本行处理金融信息为由拒绝提供金融产品或者服务，但处理金融信息属于提供金融产品或者服务所必需的除外。比如，消费者不能或者拒绝提供必要信息，致使本行在提供授信类金融服务时无法有效识别判断风险的，本行将无法为消费者提供相应金融服务。又如，消费者不能或者拒绝提供必要信息，致使本行无法履行反洗钱义务的，根据《中华人民共和国反洗钱法》的相关规定，本行可对消费者在本行的金融活动采取限制性措施；确有必要时，本行可依法拒绝提供金融产品或者服务。

（二）为实现相关业务目的，本行**可能**通过以下一种或几种途径收集金融信息：

1. 根据法律法规或业务需要，消费者通过纸质方式或电子渠道填写、提供金融信息，或授权本行记录金融信息。

2. 本行上门调查，查询公开信息，通过面谈、电话或其他社交工具联系等。

3. 本行向中国人民银行金融信用信息基础数据库和其他合法第三方机构（如国家有权机关直接建立或授权相关公司建立的公共数据平台，经中国人民银行批准的持牌征信公司，经本行审查准入合作、合法合规的综合或单一数据或技术服务商等）查询。

4. 消费者已在本行合法合规留存的金融信息和金融交易数据。

5. 消费者主动告知。

6. 本行被动获知（如国家有权机关、监管部门通知，投诉举报等）。

7. 本行通过社会公开信息获知。

8. 其他合法合规途径，具体业务涉及时将明确告知。

本行通过上述 1-3 项途径收集金融信息的，收集前将取得消费者的明示同意。通过书面形式获得消费者同意的，本行会以醒目的方式、清晰易懂的语言明示与消费者存在重大利害关系的内容。本行不会通过设置默认同意选项的方式通过线上渠道获得消费者授权。

本行通过上述 5-7 项途径收集消费者自行公开或者已经合法公开的金融信息的，本行将在合理范围内处理，但消费者明确拒绝的除外。

（三）本行如收集消费者的金融信息用于营销、用户体验改进或者市场调查的，将以适当方式供消费者自主选择是否同意本行将金融信息用于上述目的；如消费者不同意，本行不会因此拒绝提供金融产品或者服务。

三、使用金融信息的规则

（一）本行在提供金融产品或服务时，将根据法律法规和双方约定的用途使用金融信息，不超出范围使用。

(二)根据法律法规以及业务需要,本行可能会按照“**最小、必须**”原则向依法成立的必要第三方(如监管部门、中国人民银行金融信用信息基础数据库等)提供金融信息。

(三)收集金融信息后,本行可能通过技术手段对相关信息数据进行去标识化处理,去标识化后的信息将无法识别信息主体,本行可能用于统计、分析。

(四)本行通过电子银行、微信小程序等渠道向消费者提供金融产品或服务时,可能会向消费者发送服务提醒,以便消费者知晓服务状态。消费者可以通过手机系统设置中的通知设置关闭服务提醒,也可以通过通知设置重新开启服务提醒。

(五)在符合法律法规并在征得消费者明示同意的前提下,本行可能会向消费者发送营销活动通知、商业性电子信息或消费者可能感兴趣的广告。如不希望接收此类信息,消费者可按照本行提示的方法选择退订。

本行通过自动化决策方式向消费者进行信息推送、商业营销的,会保证决策的透明度和结果公平、公正,不对消费者在交易价格等交易条件上实行不合理的差别待遇,并同时提供不针对消费者个人特征的选项,或向消费者提供便捷的拒绝方式。

(六)将金融信息用于法律法规要求或与消费者约定的其它用途。

四、如何对外提供金融信息

（一）本行不公开披露或与任何第三方共享消费者金融信息。如确因业务需要向第三方提供消费者必要金融信息的，本行会出于合法、正当、必要、明确的目的，在提供信息前向消费者告知数据接收方的名称或姓名、联系方式、处理目的、处理方式和金融信息种类，并取得消费者的单独同意，法律法规另有规定的除外。

涉及敏感金融信息的，本行还会告知处理敏感金融信息的必要性以及对消费者个人权益的影响，并征得消费者的单独同意，依法可以不告知的除外。

（二）在前述情形下本行对外提供消费者金融信息的，将做好以下工作：

1. 通过与第三方签署合作协议等方式就金融信息的处理目的、处理期限、处理方式、信息种类、保护措施及双方权利和义务等事项进行明确约定，并对第三方金融信息处理活动进行监督。

2. 严格控制数据接收方的行为与权限，通过加密传输、安全隔离、权限管控、监测报警、去标识化等方式，防范数据滥用或者泄露风险。

3. 要求数据接收方承担保密责任，并在约定的处理目的、处理方式和金融信息的种类等范围内处理消费者金融信息。数据接收方变更原先处理目的、处理方式的，须重新取得消

费者同意。

（三）本行可能根据法律法规、监管规定，或按照国家有权机关的强制性要求，提供消费者金融信息。如国家有权机关依法查询、使用消费者金融信息，又如消费者在本行办理贷款或者担保等信用业务时，在获得消费者的明示同意后，本行会向依法设立的征信机构及其他相关合法机构查询、使用或提供信用、资产信息。

（四）如遇合并、分立、资产转让等情形需要转移消费者金融信息的，本行将向消费者告知数据接收方的名称或者姓名和联系方式，并要求数据接收方继续履行消费者金融信息保护的义务。数据接收方变更原先的处理目的、处理方式的，应重新取得消费者同意。

（五）具体业务的相关信息授权详见具体金融产品或服务中的授权文件（形式可能为隐私政策、协议、授权书等）。

五、处理金融信息的例外情形

根据法律法规、监管规定和国家标准，在以下情形中，本行可能会访问、收集、使用、共享或披露消费者金融信息而无需另行征得消费者的同意：

（一）与国家安全、国防安全直接相关的。

（二）与公共安全、公共卫生、重大公共利益直接相关的。

（三）与犯罪侦查、起诉、裁决和判决执行、国家有权

机关其他强制性要求等直接相关的。

（四）在法律法规要求或允许的范围内，保护生命、重大财产等重大合法权益免遭损害，但又无法即时得到消费者本人同意的（事后本行会尽可能地补充通知消费者，且消费者可联系本行提出对信息进行删除等处理的相关要求）。

（五）所收集的金融信息是消费者自行向社会公众公开，且本行对该金融信息的使用符合其被公开时的用途的。

（六）从合法公开披露的信息中收集金融信息，例如：合法的新闻报道、政府信息公开等渠道，且本行对该金融信息的使用符合其被公开时的用途的。

（七）用于查找、预防或处理欺诈、安全方面所必须的。

（八）法律法规、监管要求及政府部门规定的其他情形。

六、如何存储和保护金融信息

（一）消费者在本行的金融信息将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）并在获得消费者的授权同意后，消费者的收、付款人账户信息等金融信息可能会被传输至特定的境外机构。此种情况下，本行会根据法律法规及与消费者的约定采取足够有效的审慎措施保护金融信息安全，如加密传输、通过协议约定要求境外机构为所获得的金融信息保密等。

（二）本行仅在法律法规要求的期限内，以及为实现相应业务目的所必要的最短期限内，确定金融信息的留存时限。

（三）本行将根据法律法规要求，在信息留存期内，采取技术措施和其他必要措施，妥善保管和存储金融信息。例如：本行会使用加密技术确保数据的保密性；使用受信赖的保护机制防止数据遭到恶意攻击；部署访问控制机制，确保只有授权人员才可访问金融信息。

（四）如发生消费者金融信息安全事件，本行将按照法律法规及本行消费者信息保护应急预案等制度规范要求，及时将事件相关情况（包括事件的基本情况和可能的影响、本行已采取或将要采取的处置措施、消费者可自主防范和降低风险的建议、补救措施等）以邮件、信函、电话、推送通知等方式告知消费者，或采取合理方式发布公告。同时，本行还将依据监管规定，及时向相关监管部门做好报告工作。

（五）本行处理和使用个人信息的业务和信息系统，遵循权责对应、最小必要原则设置访问、操作权限，落实授权审批流程，实现异常操作行为的有效监控和干预。

（六）本行重视员工行为管理，禁止违规查询、下载、复制、存储、篡改消费者金融信息。员工不得超出自身职责和权限非法处理和使用消费者金融信息。

七、如何处理未成年人的金融信息

如消费者为未成年人，请监护人仔细阅读本规则及具体业务的相应文件（形式可能为隐私政策、协议、授权书等），并在征得监护人同意的前提下使用本行的服务或向本行提

供信息。对于经监护人同意而收集的消费者的金融信息，本行只会在法律法规允许、监护人明确同意或者保护消费者权益所必要的情况下使用。

八、消费者如何管理自己的金融信息

根据法律法规要求，本行保障消费者对自己的金融信息行使以下权利：

（一）访问、管理金融信息

消费者有权通过本行营业网点、网上银行、手机银行、微信银行、电话银行等渠道查询或根据各渠道的功能，更正、更新、复制自己的金融信息，法律法规另有规定的除外。

为了获得更完整的服务功能，请消费者及时更新相关金融信息。

（二）删除金融信息

如消费者发现本行收集、使用金融信息的行为，违反了法律法规规定或违反了约定，消费者可联系本行，要求删除相应的信息并撤回已同意的授权，或要求注销账户。

（三）响应上述请求

为保障安全，消费者可能需要提供书面请求，并证明身份。本行可能会先要求消费者验证自己的身份，然后再处理相关请求。

请消费者理解，对于某些无端重复、本行无法实现或可能给他人合法权益带来风险或者非常不切实际的请求，本行可能会予以拒绝。

尽管有上述约定，但按照法律法规要求，如涉及以下情形本行将可能无法响应消费者的请求：

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、裁决和判决执行、国家有权机关其他强制性要求等直接相关的。
4. 有充分证据表明消费者存在主观恶意的。
5. 响应消费者的请求将导致本人或他人、其他组织的合法权益受到严重损害的。
6. 涉及本行商业秘密的。

（四）撤回授权

基于消费者同意收集、使用的消费者金融信息，消费者有权撤回其授权，但法律法规、监管部门另有规定的除外，本行将提供便捷的撤回方式。如消费者可随时通过手机系统设置关闭位置服务权限、麦克风权限、相机权限等以撤回相关授权，在“浙商银行 App-我的-设置-玩转 App-个性化设置”关闭个性化推荐，在提供具体业务时本行也提供相应的授权撤回渠道（如通过协议、弹窗等方式）。

消费者撤回授权的，本行无法继续提供基于该授权所对应的金融产品或服务。但并不影响撤回前基于同意已进行的金融信息处理活动的效力。

九、本规则如何更新

根据法律法规、监管要求变化及业务需要，本行可能会对本规则不定期地进行修改，修改后的内容会通过本行门户网站等渠道公布；涉及具体的金融产品或服务，规则的修改会选择通过隐私政策、金融产品或服务协议、授权书等方式明示，并取得消费者的授权或同意，消费者有权针对修改内容表示拒绝。

十、如何联系本行

如消费者对本规则有任何疑问、意见或建议，请拨打本行全国统一服务电话 95527 联系咨询，本行一般会在 5 个工作日内回复。

十一、其他事项

（一）本规则所称的“法律法规”泛指我国法律、法规、规章、规范性文件等，包括各类监管部门的相关规定及各类相关国家标准。

（二）本规则关于相关情形的列举主要是大类的概括，存在未列举穷尽的可能。