

浙商银行小程序个人客户隐私政策

尊敬的浙商银行小程序个人客户：我行对《浙商银行小程序个人客户隐私政策》进行了更新。此版本的更新内容主要为：访问和管理您的个人信息、第三方服务商提供的软件服务工具包、征得授权同意的例外、未成年人个人信息保护特别约定、同步告知打开个人信息权限目的、对信息系统自动决策结果进行投诉的方法、改变您授权同意的范围或撤回您的授权内容。

点击查阅旧版本 [《浙商银行小程序个人客户隐私政策》](#)

版本发布日期：2026 年 7 月 27 日

版本生效日期：2026 年 7 月 27 日

浙商银行小程序（以下简称“本小程序”）是浙商银行股份有限公司（含业务经办机构，下称“我行”）在微信 App 上通过本小程序为客户提供在线办理业务功能和服务的线上金融服务渠道。我行深知个人信息对您而言的重要性，致力于维护您对我行的信任，恪守合法、正当、必要和诚信原则保护您的个人信息。我行将通过《浙商银行小程序个人客户隐私政策》（以下简称“本政策”）向您说明本小程序会如何收集、存储、保护、使用、加工、传输、提供、公开、

删除您的个人信息，并说明您享有的权利。在您使用本小程序前，请您仔细阅读并充分理解本政策，特别是以粗体或下划线标识的条款，您应重点阅读、理解。

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、共享和保护您的相关信息。

上述文件与本政策共同构成我行针对个人客户产品和服务的完整个人信息保护政策。

摘要：

1. 本政策是本小程序统一使用的一般性个人信息保护条款，适用于本小程序渠道针对个人客户提供的产品和/或服务。涉及具体的产品或服务，我行收集和使用您的个人信息的目的、方式和范围还可能通过相应的产品或服务协议、授权书或弹窗方式向您明示，并取得您的授权或同意。

2. 我行不会在没有法律规定或没有依法获得您授权同意的情况下主动共享或转让您的个人信息至浙商银行股份有限公司以外的第三方。如果为了向您提供服务而需要将您的信息共享至第三方，我行会依法直接征得或要求第三方征得您对上述行为的明示同意，但法律法规另有规定的除外。

3. 您可以通过本政策所列途径及方式查阅、更正、复制、删除您的个人信息，也可以申请撤回同意、注销账号、投诉举报以及设置个性化推荐。

4. 为了在本政策下收集您的个人信息，或向您提供服务、优化我行服务以及保障您的账号安全，我行将需要向您索取相关的权限；其中敏感权限例如**通讯录、位置、摄像头、麦克风、相册**等均不会默认开启，只有在您明确同意后我们才会在您同意的范围内调用或使用。

对您已经向我们授权的该等权限，您也可以**在“我一设置—隐私—系统权限管理”中查询我们已调用或使用的常见系统权限类型、使用目的，并进行统一管理。**

本政策将帮助您了解以下内容：

- 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、我行如何共享、转让和公开披露您的个人信息
- 四、我行如何存储和保护您的个人信息
- 五、您如何访问和管理自己的个人信息
- 六、**未成年人个人信息保护特别约定**
- 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收集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，不包括匿名化处理后的信息。个人

信息包括姓名、出生日期、身份证件信息（身份证、护照、军官证、出入境通行证、港澳台居民居住证、港澳居民来往内地通行证、台湾居民来往大陆通行证、外国人永久居留身份证）、个人生物识别信息、通信通讯联系方式、住址、账户信息、财产状况、行踪轨迹、客户当前位置。

个人敏感信息是指一旦泄露、非法提供或滥用可能危害人身和财产安全，极易导致个人名誉、身心健康受到损害或歧视性待遇或财产安全受危害的个人信息，主要包括：身份证件信息（身份证、护照、军官证、出入境通行证、港澳台居民居住证、港澳居民来往内地通行证、台湾居民来往大陆通行证、外国人永久居留身份证）、生物识别、银行账号、征信信息、财产信息、交易信息、宗教信仰、特定身份、医疗健康、行踪轨迹以及不满十四周岁未成年人的个人信息。

（一）我行如何收集您的个人信息

为向您提供浙商银行小程序服务，我行会收集您主动向
我行提供的个人信息，及我行为您提供金融服务过程中形成的与服务相关的个人信息。

1.当您注册浙商银行小程序服务时，依据法律法规、监管部门、政府部门的规定我行会收集您的手机号码、身份信息（比如您的身份证、军官证、护照、出入境通行证、港澳台居民居住证、港澳居民来往内地通行证、台湾居民来往大陆通行证、外国人永久居留身份证载明您身份的证件复印件

或号码），并验证您的**短信验证码**，以帮助您完成注册。若您已是我行浙商银行小程序注册客户，则您可以使用浙商银行小程序账号直接登录，我行会收集您提供的登录信息并对信息进行验证核对。如您拒绝提供这些信息，您可能无法注册我行浙商银行小程序账号或无法正常使用我行浙商银行小程序的服务，但不影响您使用我行提供的其他产品/服务。

2.当您使用本小程序功能或服务时，在下列情形中，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。如您拒绝提供部分功能或服务所需信息，您可能无法使用部分功能或服务，但这不影响您正常使用本小程序的其他功能或服务。

（1）当您登录本小程序时，为了进行身份验证以及绑定您的微信身份，我行需要通过**腾讯科技（深圳）有限公司（联系方式：4006-700-700）**收集您的头像、昵称、OpenID、UnionID。如您拒绝提供前述信息，您可能无法正常登录本小程序，也无法使用本小程序项下提供的产品和服务，但不影响您进行基础浏览。在您登录本小程序的过程中，为防止被他人登录及盗用、防止您的个人信息发生泄漏，保障您的信息安全，我行需要收集您使用我行产品或服务时的**硬件设备信息、系统环境信息及网络环境信息**。在您终端设备系统允许的前提下，您有权自主选择是否向我行提供您使用我行产品或服务时的**设备信息**。

（2）当您通过本小程序使用网点服务时，我行会在单

独征求您的同意与授权后，获取您的**地理位置**，为您提供网点推荐、网点预约服务；如您不同意提供前述信息，您将无法使用网点服务，但不影响您使用我行提供的其他服务。

（3）当您通过本小程序申请贷款服务时，为验证您的身份，确认您本人真实意愿，我行可能需要收集您的**脸部图像信息、银行卡号、手机号码、手机验证码、公积金/社保/个税缴存地、身份证、姓名、婚姻状况、房产证、房产情况（地址、类型、面积、产权人、按揭贷款情况）、统一社会信用代码/纳税人识别号以及您录制的视频与声音**，如您不同意提供前述信息，您将无法使用贷款服务，但不影响您使用我行提供的其他服务。

（4）当您通过本小程序使用保号换卡时，为方便给您寄送卡片，我行需要收集您的**领卡省份、领卡城市、领卡网点**，并验证您的**手机动态码和账户密码**。如您不同意提供前述信息，您可能无法成功办理保号换卡，但并不影响您使用我行提供的其他服务。

（5）当您通过本小程序使用代理递送服务时，为满足您的代递服务，我行需要收集您的**代递信封编号、手机号码、支付结算凭证照片、空白凭证号码**，并验证您的**手机动态码**。如您不同意提供前述信息，您可能无法成功办理代递凭证，但并不影响您使用我行提供的其他服务。

（6）当您通过本小程序使用信用卡相关服务时，为满足您的办卡或绑卡需要，我行需要收集您的**姓名、证件类型、**

证件号码、手机号码、联系地址、查询密码，并验证您的手机动态码。如您不同意提供前述信息，您可能无法成功办理信用卡相关服务，但并不影响您使用我行提供的其他服务。

（7）当您通过本小程序使用借记卡相关服务如账户开立、绑卡服务时，为满足您的开户、绑卡需要，我行需要收集您的姓名、证件号码、职业、联系地址、绑定账户账号及开户行、手机号码，并验证您的手机动态码。如您不同意提供前述信息，您可能无法成功办理账户开立服务，但并不影响您使用我行提供的其他服务。

（8）当您在本小程序参与领奖活动时，我行会收集您的姓名、证件类型及证件号码，手机号码、银行卡号、收件人信息、地址以确保您获得的活动奖品可以正常领取和使用，同时您可能需要根据国家法律法规及监管要求或服务提供方（如基础电信运营商、移动转售运营商、视频会员平台、票务销售方、出行服务商、话费充值服务商、电商平台、生活权益平台、数字影音平台、线下商户、加油充值服务商、酒店住宿服务商）的要求提供您的前述个人信息及活动参与数据。如果您不提供本款所列信息，您可能无法正常领取奖品（但并不影响您使用我行提供的其他服务）。具体活动所涉及的服务提供方信息授权详见具体活动页面（形式可能为协议、信息处理授权书、提示申明、短信验证码核验授权、生物识别授权）。

3.当您使用本小程序产品或服务时，为了维护服务的正

常运行，保障您的账号安全，我行会收集以下基础信息，包括您使用小程序的时间、您的设备型号、操作系统、OpenID、UnionID、微信软件版本号、小程序软件版本号、登录 IP 地址、接入网络的方式、类型和状态、网络质量数据、操作日志、服务日志信息（如您在小程序搜索、查看的信息、服务故障信息、页面访问收集、功能交互操作、接口调用日志、加载异常、闪退卡顿、会话失效日志信息），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提供的服务。

4.在向您提供服务的过程中，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，具体包括如下几种：

（1）位置服务 SDK

使用信息：位置信息（经纬度、城市 / 省市区信息）

信息类型：个人位置信息

用途/目的：地址解析、城市列表查询，为您提供定位相关的金融服务及网点查询等场景支持

使用场景：当您使用涉及定位的服务时（如网点服务）

需要系统权限：位置权限

权限申请目的：为您提供地址解析、当前所在城市查询及省市区列表查询服务

共享方式：仅在您主动授权并触发对应服务场景时，将必要的位置信息传输至 SDK 提供方，采用加密方式传输，不

超出场景范围共享

机构名称：高德软件有限公司

联系方式：400-810-0080

官网链接：<https://www.amap.com>

隐私政策链接：<https://lbs.amap.com/pages/privacy>

（2）神策 SDK

使用信息：姓名、手机号信息

信息类型：个人信息

用途/目的：对服务使用次数、服务结果进行统计分析，
优化产品功能与服务体验

使用场景：数据采集

需要系统权限：姓名、手机号信息

权限申请目的：对活跃用户数、活动参加次数、业务办理情况等行为做分析。

共享方式：SDK 共享

机构名称：神策网络科技（北京）有限公司

联系方式：400-650-9827

官网链接：<https://www.sensorsdata.cn>

隐私政策链接：

<https://www.sensorsdata.cn/compliance/privacy.html>

（3）菊风云平台 SDK

使用信息：位置信息、摄像头信息、麦克风信息

信息类型：位置信息、视频信息

用途/目的：实现实时音视频通话服务

使用场景：您使用远程视频服务时

需要系统权限：位置权限、摄像头权限、麦克风权限

权限申请目的：为您提供远程视频服务，保障视频通话的正常发起与使用

共享方式：SDK 共享

机构名称：宁波菊风系统软件有限公司

联系方式：0574-87287820

官网链接：

<https://www.juphoon.com/customers-partners/customer-s.html>

隐私政策链接：

<https://cloud.juphoon.com/cn/privacy-cloud.html>

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本小程序的其他功能或服务。如您同意上述相关第三方服务商收集前述信息，若由第三方发生信息泄露的，由相关第三方服务商承担相应的法律责任，我行将积极提供必要协助。

5.以下情形中，您可通过开启（关闭）您设备的相应权限实现对我行收集、处理您个人信息的授权（拒绝授权）：

（1）基于摄像头（相机）的功能：您可开启摄像头进行身份证及银行卡识别（OCR）、扫一扫、拍照并上传图片操作以及使用视频服务；

（2）**基于相册的功能**：当您保存应用图片至手机，您可从本地相册中选择图片上传；

（3）**基于地理位置的功能**：您可开启定位服务，以便在网点服务、信用卡功能中获得更好的客户体验。

（4）**基于麦克风的功能**：您可开启麦克风权限用于远程银行功能服务。

上述功能需要您在您的设备中向我行开启您的摄像头（相机）、相册、地理位置（定位）的访问权限，以实现这些功能所涉及的信息收集和使用。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相对应的功能和服务，但这不会对您使用本小程序其他服务产生影响。

6.当您首次在本小程序上进行人脸识别以核实身份时，我行会采集您的人脸信息，并将加密后存储于系统后台数据库中，用于业务办理过程留存、辅助识别和核实客户身份。对于某些品牌或型号的手机终端自身的本地生物特征认证功能，如人脸识别功能，其信息由手机终端提供商进行处理，我行不留存您应用手机终端相关功能的信息。

7.其他

我行在向您提供本小程序其他产品或服务时，会另行向您说明信息收集的范围与目的，并在征得您的同意后，方收

集提供相应服务所必要的您的信息。我行会按照本政策以及相应的产品或服务协议、授权书、业务告知书、风险提示文件、专项隐私授权条款使用、存储、对外提供及保护您的信息；如您选择不提供前述信息，不会影响您使用本小程序其他服务功能。请您理解，我行向您提供的服务是不断更新和发展的。如您选择使用了前述说明当中尚未涵盖的其他服务，基于该服务我行需要收集您的信息的，我行会通过页面提示、交互流程或协议约定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。

（二）我行如何使用您的个人信息

1.在向您提供经您授权同意使用的我行金融产品或服务时使用。

2.为了使您知晓使用本小程序服务的状态，我行会向您发送服务提醒。您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。

3.为了保障服务的稳定性与安全性，我行会将您的信息用于身份验证、安全防范、诈骗监测、预防或禁止非法活动、降低风险、存档和备份用途。

4.根据法律法规、监管部门、政府部门的要求向相关部门进行报告。

5.在收集您的个人信息后，我行可能通过技术手段对您的信息数据进行去标识化处理，去标识化后的信息将无法识别信息主体。对该类无法识别信息主体的去标识化信息，我

行可进行分析、使用。

6.我行会对我行提供的金融服务和功能的使用情况进行统计，并可能会与公众或第三方共享这些统计信息，以展示我行的服务或功能的整体使用情况。但这些统计信息不包含您的任何身份识别信息。

7.当我行展示您的信息时，我行会采用包括内容替换、匿名化处理方式对您的信息进行脱敏，使这些信息不包含您的任何身份识别信息，以保护您的信息安全。

8.我行会对您的设备信息、服务日志进行去标识化处理，如果我行将这类非个人信息与其他信息结合用于识别特定自然人身份，或者将其与个人信息结合使用，则在结合使用前会获得您的明示同意，这类非个人信息将被视为个人信息。对于该类信息，除非取得您明示授权或法律法规、监管部门、政府部门另有规定，我行会将这类信息进行匿名化、去标识化处理。

（三）征得授权同意的例外

根据相关法律法规、监管部门及国家标准，在以下情形中，我行可能会依法收集并使用您的个人信息而无需征得您的同意：

1.为应对突发公共安全、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。

2.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。

3.为履行我行法定职责或法定义务所必需的。

4.为订立、履行您作为一方当事人的合同所必需的，或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的。

5.为公共利益实施新闻报道、舆论监督行为，在合理的范围内处理个人信息。

6.法律、行政法规、监管部门、政府部门规定的其他情形。

（四）我行从第三方获取您的个人信息

1.当您第三方账户与您的浙商银行小程序用户绑定时，如您希望通过第三方账户直接登录并使用我行的产品或服务，我行可能需要从第三方（如微信、苹果、华为）获取您授权共享的账户信息（如头像、昵称）。

2.在我行向您提供您所需要的产品和/或服务过程中，经您另外单独授权同意后，我行可能通过中国人民银行金融信用信息基础数据库、公安及司法机关、税务机关、市场监督管理机关、金融监管部门、公积金管理机构、社会保险管理机构、学籍学历信息管理机构、相关行业协会及行业自律组织、有资质的征信服务机构的具有合法对外提供相关信息查询服务资质的第三方机构，依法查询、打印、使用、核验和保存您的相关信息，包括个人基本信息、信用报告、公共事业缴费情况、纳税情况、借贷情况、担保情况、账户信息、

所经营企业信息、交易信息、资产信息。

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、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，浙商银行小程序能够存储您的偏好数据。我行不会将 Cookie 用于本政策所属目的之外的任何用途。您可根据自己的偏好管理或删除 Cookie。您可以清除计算机或移动设备上保存的所有 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，可能会影响您使用本小程序的服务体验。

三、我行如何共享、转让、公开披露您的个人信息

（一）共享

我行不会向其他任何公司、组织和个人共享您的个人信息，但以下情况除外：

1.除非获得您的单独同意或授权，我行不会向其他任何公司、组织和个人共享或转让您的个人信息。

2.如确因业务需要对外共享您的个人信息，我行会出于合法、正当、必要、明确的目的，在信息共享前向您告知信息接收方的姓名或名称、联系方式、以及共享个人信息的目的、个人信息处理方式和个人信息种类，并征得您的单独授权同意。涉及敏感信息的，我行还会告知您敏感信息的类型、

数据接收方的身份、处理敏感信息的必要性以及对您个人权益的影响，并事先征得您的单独明示同意。

3.请您理解，我行可能会根据法律法规、监管部门、政府部门的规定及要求，共享您的个人信息。

（二）转让

我行因合并、分立、收购、资产转让等原因需要转移您的个人信息的，我行会告知您接收方的名称和联系方式，并要求接收方继续受本隐私政策的约束，否则我行将要求该接收方重新向您征求授权同意。在合并、收购、资产转让、业务划转、股权变更、资产处置等类似交易中，如涉及到您的个人信息共享，我行会向您告知接收方的名称、联系方式、处理目的、处理方式、个人信息的种类、保存期限、存储范围和后续使用限制，并根据法律法规、监管部门、政府部门的规定另行征求您的单独授权同意。

（三）公开披露

1.我行不会公开披露您的个人信息，如确因业务需要需披露，我行会事先获取您的单独授权同意，并告知您披露个人信息的目的、类型；涉及敏感信息的还会告知敏感信息的内容，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个人信息。

（四）征得授权同意的例外

根据相关法律法规、监管部门、政府部门的要求、国家标准，以下情形中，我行可能会共享、公开披露用户信息而无需事先告知或征得您的授权同意：

1.为应对突发公共安全、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。

2.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。

3.为履行我行法定职责或法定义务所必需的。

4.为订立、履行您作为一方当事人的合同所必需的，或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的。

5.为公共利益实施新闻报道、舆论监督行为，在合理的范围内处理个人信息。

6.法律、行政法规、监管部门、政府部门规定的其他情形。

四、我行如何存储和保护您的个人信息

（一）存储

1.您在国内或国外访问和使用浙商银行小程序，所产生的个人信息将存储在中华人民共和国境内。

2.我行仅在法律法规、监管部门、政府部门的规定要求的期限内，以及为实现本政策声明的目的所必须的期限内保

留您的个人信息。当您的个人信息存储时间超出约定的期限，我行将及时停止除采取必要安全措施之外的处理，并对个人信息进行删除或匿名化处理。

（二）保护

1.我行已使用符合业界标准的安全防护措施保护您提供的个人信息，防止数据遭到未经授权的访问、公开披露、使用、修改、损坏或丢失。我行会采取一切合理可行的措施，保护您的个人信息。例如：我行会使用加密技术确保数据的保密性；我行会使用受信赖的保护机制防止数据遭到恶意攻击；我行严格执行访问控制机制，确保只有授权人员才可访问个人信息。

2.如我行提供的全部或部分浙商银行小程序业务停止运营，我行将通过在我行官方网站（www.czbank.com）、手机银行 App、微信银行、线下营业网点公示公告以及短信、微信信息通知形式向您告知，同时停止相关产品或服务对您个人信息的收集、存储、调取、传输、展示等操作，保护您的个人信息安全。如因技术故障、网络攻击、自然灾害及事故、人为因素、第三方系统故障、政策调整等各种原因造成全部或部分浙商银行小程序业务中断，我行将采取应急处置和恢复措施予以应对，尽快恢复服务。

3.如发生个人信息安全事件，我行将按照法律法规的要求，及时采取措施进行化解，同时将事件相关情况通过邮件、信函、电话、短信、小程序、推送通知等方式中的一种或多

种告知您，或采取合理方式在我行官方网站（www.czbank.com）、手机银行 App、微信银行、线下营业网点等渠道发布公告。同时，我行还将依据监管规定，上报个人信息安全事件处置情况。

4.请您理解，由于各种因素有可能出现我行无法合理预见、防范、避免、控制的意外情况。互联网并非绝对安全的环境，请使用复杂密码，协助我行保证您的账户安全。

5.我行已通过渠道支持服务平台的网络安全保护等级及备案。

五、您如何访问和管理自己的个人信息

按照我国相关的法律法规、监管部门、政府部门的规定，我行保障您对自己的个人信息行使以下权利：

（一）访问和管理您的个人信息

您有权通过我行网点柜面、手机银行、网上银行渠道访问及更正、更新您的个人信息，法律法规、监管政策另有规定的除外。您有责任及时更新您的个人信息。在您更新个人信息之前，我行会验证您的身份。

访问：您可登录小程序，点击我的-账户明细，即时查询到个人储蓄卡交易流水；点击我的-信用卡账单，即时个人信用卡交易流水。

登录网上银行，点击设置-客户信息管理-客户基本信息，可查询您的个人资料。也可登录个人手机银行，点击我的-

设置-个人中心-客户基本信息，进行查询。

您可拨打我行全国统一服务电话 95527，我行将在 15 日内完成您的账户信息查询并反馈结果。

修改：您可登录网上银行，在设置-客户信息管理-客户基本信息进行证件有效期、固定电话、现经常居住地个人信息修改。也可登录个人手机银行，在我的-设置-个人中心-客户基本信息，进行证件有效期、固定电话、手机号码、电子邮箱、经常居住地、工作单位、国家/地区、职业、职务个人信息修改。

根据人行反洗钱相关规定，如您的性别、国家（地区）、职业、经常居住地等信息缺失或无效时要求进行补录或更新。我行会在 15 日内进行审核，若审核不通过，您可重新进行补录。如果您无法通过上述方式访问、更正或补充个人信息，您可以携带有效身份证件前往我行线下网点办理变更。

（二）删除您的个人信息

您在本小程序的产品或服务页面中可以直接删除的信息，包括登录信息（点击我的-“退出登录”来删除您的登录信息）。

在以下情形中，您可以向我行提出删除相关信息的请求，您可拨打我行全国统一服务电话 95527 或通过在线客服，要求删除相应的信息，法律法规要求保留的信息除外：

1. 如果我行处理信息的行为违反法律法规；
2. 如果我行收集、使用您的信息，却未征得您的同意；

3. 如果我行处理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,或您注销了账户;
5. 如果我行不再为您提供产品或服务。

我行收到您的删除申请后,将在 15 日内完成核查和处理;符合删除条件的,我行将在审核通过后 15 日内删除相应个人信息。我行还将同时通知从我行处获得您相关信息的实体,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,但会在备份系统更新时删除这些信息。在信息未删除前,我行将停止除存储和采取必要的安全保护措施之外的处理。

(三) 对信息系统自动决策结果进行投诉的方法

我行部分业务可能采用信息系统自动决策机制。如您对自动决策结果有异议,可通过以下渠道进行投诉申请:

- 1.我行全国统一服务电话: 95527。
- 2.我行个人信息保护邮箱: 95527@czbank.com。

我行将在 15 日内完成核查和处理,审核期间不影响您正常业务办理的合理权益。

(四) 改变您授权同意的范围或撤回您的授权

您有权随时撤回已向我行作出的授权同意,您可以通过本小程序的“我的-设置-点击浙商银行小程序个人客户隐私政策-撤销同意”撤回您的个人信息授权。**撤回授权不影响撤回前基于您同意已进行的信息处理的合法性,但撤回后**

我行将不再基于该授权处理您的个人信息，相关功能可能无法正常使用。

（五）注销小程序账号

如您为本小程序用户，您可以拨打我行全国统一服务电话 95527 或通过在线客服联系我行来注销小程序账号，我行将在 15 日内完成核查和处理。您注销浙商银行小程序账号的行为是不可逆行为，一旦您注销该小程序账号，我行将无法继续通过该渠道收集您的个人信息。

（六）获取个人信息副本、复制或转移您的个人信息

如您需要您的个人信息的副本，您可以通过本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另有约定的除外。在技术可行的前提下，符合国家网信部门规定条件的，我行还可按您的要求，将您的个人信息副本传输给您指定的第三方。

（七）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，或您认为我行存在任何违反法律法规或与您关于用户信息的收集或使用的约定，您均可通过本政策第八部分“如何联系我行”中说明的联系方式与我行取得联系。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，我行将在收到您反馈并验证您的

身份后的 15 日内完成核查和处理。对于您合理的请求，我行原则上不收取费用并尽力响应，但对于非法、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，我行可能会予以拒绝。

此外，根据相关法律法规、监管要求、行业管理规范等规定，以下情形中遇到国家有权机关或者监管机关要求的，或者存在以下约定其他情形的，我行将无法响应您的请求：

1.为应对突发公共安全、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。

2.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。

3.为履行我行法定职责或法定义务所必需的。

4.为订立、履行您作为一方当事人的合同所必需的，或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的。

5.为公共利益实施新闻报道、舆论监督行为，在合理的范围内处理个人信息。

6.法律、行政法规、监管部门、政府部门规定的其他情形。

六、未成年人个人信息保护特别约定

（一）未成年人使用本服务，必须在父母或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的个人信息的保密性及安全性。

（二）浙商银行小程序的产品和服务主要面向成年人。如果没有监护人的同意，不满十四周岁未成年人不得创建自己的用户账户。如您为未成年人，请让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。对于经您监护人同意而收集的您的个人信息的情况，我行只会在法律法规及监管要求允许或者保护未成年人权益所必要的情况下使用、对外提供此信息。如您为不满 14 周岁的儿童，我行除遵守本政策关于您的个人信息的约定外，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》等法律法规的要求收集、存储、使用、披露您的个人信息，且保存期限不会超过实现收集、使用目的所必需的期限。到期后我行会将您的个人信息进行删除或匿名化处理，更多详情敬请查阅 [《浙商银行小程序儿童个人信息保护规则》](#)。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（如通过柜台或客户电话咨询其他可受理渠道），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

成年人的个人信息处理存在疑问时，请通过本政策第八部分“如何联系我行”中说明的联系方式联系我行。

七、本政策如何更新

根据国家法律法规、监管部门、政府部门的规定变化及服务运营需要，我行可能会对本政策及相关规则不定期地进行修改，修改后的内容会通过我行官方网站（www.czbank.com，下同）、网上银行、手机银行渠道公布。建议您关注我行相关公告、提示信息及协议、隐私规则、风险告知等内容的变动。本政策更新后，本小程序将在启动使用时提示您再次确认同意。涉及整合、下线、信息收集范围调整、权限变更、数据存储规则修改等此类对您的权利产生重要影响的，我行将增选短信、客服电话、小程序弹窗推送、微信消息方式进行补充通知。您知悉并确认，如您不同意更新后的内容，应立即停止使用相应服务；如您继续使用我行产品或服务，即表示您已充分阅读、理解并愿意受更新后的政策约束。

八、如何联系我行

如您对本政策有任何疑问、意见或建议，请联系我行全国统一服务电话 95527，官方网站，个人手机银行 App “在线客服”、“意见反馈”（该方式仅支持开通我行手机银行或网上银行的客户），微信公众号的“在线客服”以及我行

各营业网点进行咨询或反映。我行会及时处理您的意见、建议及相关问题。我行设有个人信息保护工作人员，您可以通过发送邮件至 95527@czbank.com 的方式与其联系。

一般情况下，我行将在 15 日内给予答复。如您不同意本政策条款的部分或全部，应当停止使用浙商银行小程序服务。如果您对我行的答复不满意，特别是如果您认为我行的个人信息处理行为损害了您的合法权益，您还可以向中国人民银行（金融消费者权益保护热线电话 12363）、国家金融监督管理总局（热线电话 12378）、国家互联网信息办公室（热线电话 12377）、工业和信息化部（热线电话 12381）、公安及市场监管部门（12315）等监管部门进行投诉或举报，或通过向被告住所地有管辖权的法院提起诉讼来寻求解决。

公司名称：浙商银行股份有限公司

注册地址：中国浙江省杭州市萧山区鸿宁路 1788 号