

广州银行云工作室客户隐私政策

重要提示：

广州银行云工作室（下称“我们”）重视保护用户（下称“您”）的个人信息。我们依据《广州银行云工作室客户隐私政策》（下称“本政策”）的约定为用户提供线上服务，本政策在用户和广州银行间具有合同上的法律效力。

我们在此特别提醒您认真阅读、充分理解本政策各条款，特别是其中所涉及的免除、限制广州银行责任的条款、对您权利限制条款等。为了特别提示您关注限制、免责条款以及涉及您的权益等内容，这些条款可能以字体加粗形式提示您注意。

请您审慎阅读本政策（未成年人应在监护人陪同下阅读）。当您主动勾选、主动点击、主动填写同意《广州银行云工作室客户隐私政策》时，即表示您已同意我们按照本政策收集、储存、使用和分享您的信息。我们将按照相关法律法规及本政策来合法使用和保护您的个人信息。

《广州银行云工作室客户隐私政策》正文

本版发布日期：2023 年 9 月 26 日

本版生效日期：2023 年 9 月 26 日

本版更新日期：2023 年 9 月 26 日

尊敬的用户，在您使用广州银行云工作室的相关服务时，我们可能会收集、储存、使用和分享您的相关个人信息。我们通过本政策向您说明，我们如何收集、储存、使用和分享这些信息，以及我们为您提供的访问、更新、控制、转移和保护这些信息的方式。

基于国家相关法律法规的规定，以及为向您提供服务及提升服务质量、向您提供安全、顺畅、高效和个性化的体验的目的（包括支持我们开发新产品或完善已有产品功能，为您提供和推荐更为优质或适合的服务），我们按照本政策收集储存、使用和分享您的信息。若您向我们提供了本政策中列明的信息，您可享受更优质、更便捷的服务。

本政策将帮助您了解以下内容：

- 一、我们可能如何收集您的个人信息及收集信息的范围
- 二、我们如何使用 Cookie 和同类技术
- 三、我们可能如何使用您的个人信息
- 四、我们可能如何委托处理、共享、转让、公开披露、删除您的个人信息
- 五、我们如何保护和存储您的个人信息
- 六、您的权利
- 七、我们如何处理未成年人的个人信息

八、本政策如何更新

九、如何联系我们

十、本政策适用及其他

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。个人信息包括姓名、出生日期、身份证件号码、通信通讯联系方式、住址、账户信息、财产状况、个人生物识别信息（指纹/面容信息等）、位置信息、电子设备信息、操作行为信息等。

一、我们可能如何收集您的个人信息及收集信息的范围

（一）我们如何收集您的信息

为了遵守国家相关法律法规的规定，以及为向您提供服务及提升服务质量、向您提供安全、顺畅、高效和个性化的体验的目的，我们会在您使用广州银行云工作室服务时收集您主动输入或因使用服务而产生的信息，具体如下：

1. 当您使用我们的服务时，我们会在您授权同意的情况下获取您的**微信 UnionId、头像、昵称、地区和性别信息**。若您拒绝，您可能无法正常使用我们的服务。

2. 当您使用我们的服务时，为了向您更好地展示产品、推送信息和提供服务，我们可能会收集您浏览或分享我们云工作室展示的**零售自营及代理产品介绍、早报、资讯类金融服务时的行为信息**，以用于分析您的金融偏好及产品服务需求，向您精准展示、推送信息和提供服务。若您拒绝，可能影响您部分服务的使用或信息传递。

3. 当您通过云工作室与我们客户经理进行私聊或参与群聊时，我们会在获取您授权同意的情况下，从第三方获取您与 **xx@广州银行** 的**私聊会话内容或群会话内容**，并进行会话存档。我们会基于以上的会话信息进行分析，为您提供更便捷、更符合您需求的金融服务，并保障业务开展合规性。

4. 当您使用云工作室的 LBS（基于位置的服务）定位活码联系我们时，**我们会基于您的地理位置提供最近网点的客户经理为您服务。**如您拒绝提供地理位置的授权，将无法体验此项服务。

5. 为了向您提供更优质的产品和服务，我们可能需要收集下述信息。如果您拒绝提供下述信息，不影响您正常使用以上我们基本业务功能，但我们无法向您提供某些特定扩展功能和服务。

(1) 广告营销功能

当您参加我们的营销活动时，**我们可能会收集您的姓名、身份证件号码、手机号码、银行卡卡号/账号信息、通讯地址用于奖品发放和报税。**如拒绝提供该信息，您将无法使用上述功能，但这不影响您正常使用其他功能。

(2) 客户认证功能

为您提供更加准确、个性和便捷的服务，提升服务体验、改进服务质量，**我们可能会收集您的姓名、证件类型、证件号码、手机号码、验证码信息。**

(3) 反馈意见功能

为了提升用户体验，提供更好的服务质量，降低风险，我们将向您提供更加安全、便捷、个性化的服务，我们会收集您的反馈意见/建议时提供的信息、您参与问卷调查时的反馈。

6. 如我们为了提供附加功能，需要收集您更多的个人信息时，会向您说明收集的必要性，征求您的同意；若您拒绝提供，广州银行云工作室将不予提供相应的附加功能。

7. 在发生反洗钱相关法律法规规定及监管规定的特定情形时，**需要您提供有效身份证件**的彩色扫描件以供我们核对并留存；如您不提供，我们可能无法向您提供服务。

(二) 我们可能会通过以下方式和途径收集您的信息

1. 当您使用广州银行云工作室服务时，我们会收集您通过手机或其他接入设备发送给我们的信息。

2. 我们还可能会以其他方式收集有关您的其他信息,如通过您与我们的客户服务团队联系过程中收集您的信息、用以解决您对活动及服务相关各类问题的核实。

如您不同意我们收集上述信息,您将可能无法获取相应的服务,但不影响您正常使用其它功能。

(三) 根据相关法律法规、监管要求及国家标准(《信息安全技术个人信息安全规范》GB/T 35273-2020),以下情形中,我们可能会收集、使用您的相关个人信息而无需另行征求您的授权同意:

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. 与犯罪侦查、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、财产等重大合法权益但又很难得到您本人同意的;
5. 所收集的个人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收集个人信息的,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. 用于维护所提供的产品或服务的安全稳定运行所必需的,例如发现、处置产品或服务的故障;
9. 出于公共利益开展统计或学术研究所必需,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;
10. 法律法规及监管要求规定的其它情形。

二、我们如何使用 Cookie 和同类技术

(一) Cookie

为确保您正常使用广州银行的服务,我们可能会保存您的用户登录状态并且为您分配

一个或多个“Cookie”（是指网络服务器存储在您的计算机或移动设备上的 txt 类型的小文件，它与您的网络浏览行为有关）。当您访问一个需要用户登录才可以提供的信息或服务，用户登录时，我们会把该用户的登录状态加密存储在用户移动端的 Cookie 文件中。

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，可能帮助您省去为使用广州银行服务而重复登录。您可根据自己的偏好管理或删除 Cookie。

我们不会将 Cookie 用于本政策所述目的之外的任何用途。

（二）日志与位置信息

为了提升用户体验和防范风险，我们可能会收集日志信息和位置信息。我们不会将这些信息用于本政策所述目的之外的任何用途。

日志信息包括设备或软件信息，例如您的移动设备、网页浏览器或您用于接入我们服务的其他程序所提供的配置信息、您的 IP 地址、无线网络接入信息和您的移动设备所用的版本和设备识别码。

位置信息指您开启设备定位功能并使用我们基于位置提供的相关服务时，我们收集的有关您位置的信息。您可以通过关闭定位功能随时停止我们对您的地理位置信息的收集。如您拒绝提供该信息，您可能将无法使用基于位置提供的相关服务，但这不影响您正常使用云工作室的其他功能。

三、我们可能如何使用您的个人信息

如上所述，基于国家相关法律法规的规定，以及为向您提供服务及提升服务质量、向您提供安全、顺畅、高效和个性化的体验的目的（包括支持我们开发新产品或完善已有产品功能，为您提供和推荐更为优质或适合的服务），您同意我们可能将收集的您的相关信息用作下列用途：

1. 根据本隐私政策的约定并为实现我们的服务或功能对所收集的您的个人信息进行使用。

2. 向您提供广州银行云工作室服务。

3. 在您使用广州银行云工作室服务时，我们将您的信息用于身份验证、客户服务、安全防范、诈骗监测、预防或禁止非法活动、反洗钱审查、存档和备份用途。

4. **在向您提供服务期间，您授权我们持续收集和使用您的信息。**在您注销服务时，我们将停止收集您相关的个人信息，但我们会在业务资料归档、审计、监管协查、履行反洗钱和制裁规定等领域继续使用此前收集的您的相关个人信息，在您的个人信息超出保存期限后，我们会对个人信息进行删除或者匿名化处理。

5. 为提升您的产品或服务体验，或为防范风险，我们会对服务使用情况进行汇总、统计分析、加工，并可能会与公众或第三方共享这些统计信息，以展示我们的服务或功能的整体使用趋势，但这些信息不会包含您的任何身份识别信息。

6. 帮助我们向您发送营销活动通知、商业性电子信息以及提供与您相关的广告以替代普遍投放的广告。如您在体验过程中不希望再接收到前述营销广告信息或商业性信息，可按照信息中的提示予以退订取消。

7. 评估广州银行云工作室服务中的相关广告和其他促销及推广活动的效果，并加以改善。

8. 为了使您知悉使用我们的金融产品或服务的情况或使您进一步了解我们服务，我们会向您发送服务状态通知以及相关产品或服务的商业性信息。

9. 当我们展示您的信息时，我们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，以保护您的信息安全。

10. 邀请您参与有关我们产品和服务的调查。

11. 根据法律法规或监管要求向相关部门进行报告。

为了您能享受到更好的体验、改善我们的服务或您同意的其他用途，在符合相关法律法规的前提下，我们可能将通过某一项服务所收集的信息，以汇集信息或者个性化的方式，

用于我们的其他服务。当我们要将基于特定目的收集而来的信息用于其他目的或本政策未载明的其他用途时，会事先征求您的同意。

四、我们如何共享、转让和公开披露您的个人信息

我们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，但以下情况除外：

（一）共享

1. 事先获得您的明确同意；

2. 如业务需要对外共享您的个人信息，我们会向您告知共享个人信息的目的、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，并征得您的明示授权同意。

3. 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，对外共享您的个人信息。

4. 对我们与之共享个人信息的公司、组织和个人，我们会与其签署严格的保密协议，要求他们按照我们的说明、本政策以及其他任何相关的保密和安全措施来处理个人信息。

5. 我们会对合作方获取有关信息的应用程序接口（API）、软件工具开发包（SDK）进行严格的安全检测，并与合作方约定严格的数据保护措施，令其按照我们的委托目的、服务说明、本政策以及其他任何相关的保密和安全措施来处理个人信息。

6. 为了向您提供更完善、优质的产品和服务，我们的某些服务将由合作方提供。我们可能会与合作方共享您的某些个人信息，您才能使用上述广州银行云工作室的服务，以便向您提供更好的客户服务和用户体验。我们仅会出于合法、正当、必要、特定、明确的目的共享您的个人信息，并且只会共享提供服务所必要的个人信息。同时，我们会与合作方签署严格的保密协定，要求他们严格按照我们的说明、本政策以及其他任何相关的保密和采取安全措施来处理您的个人信息。我们将要求我们的合作方无权将共享的个人信息用于任何其他用途。如果您拒绝我们的合作方在提供服务时与我们共享我们收集的为提供服务

所必需的您的个人信息，将可能导致您无法在我们使用该服务。

7. 您的个人信息可能会在我们各经营机构内部进行共享。我们只会共享必要的个人信息，且这种共享受本政策所声明目的的约束。一旦改变个人信息的处理目的，将再次征求您的授权同意。共享个人信息的范围将根据具体业务情况而定，如根据要求向金融监督管理部门报送统计信息时，可能在我们各经营机构内部共享您的个人身份信息以及账户信息。

(三) 转让

1. 事先获得您的明确同意；

2. 根据法律法规或强制性的行政或司法要求；

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，如涉及到个人信息转让，我们会先向您告知相关情况，并要求新的持有您个人信息的公司、组织继续受本政策的约束，否则我们行将要求该公司、组织重新向您征求授权同意，我们将要求新持有您个人信息的公司需变更您的个人信息使用目的时，重新取得您的明示同意。

(四) 公开披露

1. 我们不会公开披露您的个人信息，如确需披露，我们会获取您的同意，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，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个人信息。

(五) 征得授权同意的例外

根据相关法律法规、监管要求等规定，以下情形中遇到国家有权机关或者监管机关强制性要求的，或者出于对您的权利、权益进行充分保护的的目的，或者此处约定的其他合理情形的，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. 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. 与犯罪侦查、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很难得到本人同意的；
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。

（六）删除

有下列情形之一的，我们会主动删除个人信息；如未删除的，您有权请求删除：

1. 本政策目的已实现、无法实现或者为实现目的不再必要；
2. 我们停止提供产品或者服务，或者保存期限已届满；
3. 如果您撤回同意，不再使用我们的产品或服务，或您注销了账户；
4. 如果本行违反法律、行政法规或者违反约定处理个人信息；
5. 法律、行政法规规定的其他情形。

如法律、行政法规规定的保存期限尚未届满，或者删除个人信息从技术上难以实现的，我们将停止除存储和采取必要的安全保护措施之外的处理。

五、我们如何存储和保护您的个人信息

（一）存储

1. 我们在中华人民共和国境内收集和产生的个人信息，将存储在中华人民共和国境内。但为处理跨境业务并在获得您的授权同意后，您的个人信息可能会被转移到境外。此种情况下，我们将按照法律、行政法规和相关监管部门的规定，采取有效措施保护您的信息安全。

2. 我们仅在法律、法规、监管要求的期限内，以及为实现本政策声明的目的所必须的时限内保留您的个人信息，当超出数据保存期限后，我们会对您的信息进行删除或匿名化处理。

理。

（二）保护

1. 我们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。我们会采取一切合理可行的措施，保护您的个人信息。例如：我们会使用加密技术确保数据的保密性；我们会使用受信赖的保护机制防止数据遭到恶意攻击；我们会部署访问控制机制，确保只有授权人员才可访问个人信息；以及我们会举办安全和隐私保护培训课程，加强员工对于保护个人信息重要性的认识。

2. 如我们提供的全部或部分云工作室业务停止运营，我们相关产品或服务将通过公告等形式向您进行告知，同时停止相关产品或服务对您个人信息的收集等操作，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、人为因素等各种原因造成全部或部分微信银行业务中断，我们将采取应急处置和恢复措施予以应对，尽快恢复服务。

3. 我们会采取一切合理可行的措施，确保不收集无关的个人信息。

4. **请您理解，由于技术水平局限以及可能存在的恶意攻击，有可能出现我们无法合理预见、防范、避免、控制的意外情况。互联网并非绝对安全的环境，请使用复杂密码和安全工具，协助我们保证您的账号安全。**

5. 如发生个人信息安全事件，我们将按照法律法规的要求，及时将事件相关情况以邮件、信函、电话、推送通知等方式告知您，或采取合理、有效的方式发布公告。同时，我们还将依据监管规定，上报个人信息安全事件处置情况。

六、您的权利

我们非常重视您对个人信息的关注，并尽全力保护您对于您个人信息查询、更正、删除、更改授权同意的范围的权利，以使您拥有充分的能力保障您的个人信息和安全。如您需对个人信息进行查询、更正、删除、更改授权同意的范围时，请联系我们各营业网点。

1. **尽管有上述约定，但按照法律法规要求，在以下情形下，我们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) 与犯罪侦查、起诉、审判和判决执行等直接相关的；
- (4) 有充分证据表明您存在主观恶意或滥用权利的；
- (5) 响应您的请求将导致您或其他个人、组织的合法权益受到严重损害的；
- (6) 涉及商业秘密的；
- (7) 为履行反洗钱和制裁规定

2. 存在如下情形时，我们可能会对您暂停或终止提供本的服务：

- (1) 违反法律法规的规定或本协议的约定；
- (2) 根据相关法律法规或有权机关的要求；
- (3) 您的操作等存在异常时；
- (4) 您可能存在不当获利时；
- (5) 其他违反诚实守信及存在风险的未提及事项。

3. 改变授权同意的范围或撤回授权

您可以通过“客户经理广州银行云工作室—页面底部—客户隐私政策”进行设置，撤回您的授权。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处理活动的效力，也将不会影响您继续使用我们提供的其他产品或服务。

七、我们如何处理未成年人的个人信息

(一) 未成年人使用我们服务，必须在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的个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政策，并在征得您监护人同意的前提下

使用我们（包含我们和第三方）提供的服务或向我们和第三方提供您的信息。对于经监护人同意而使用您的信息的情况，我们只会法律允许或监护人明确同意或者保护您的权益所必要的情况下使用或共享此信息。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个人信息处理存在疑问时，请通过本政策中的联系方式联系我们。

八、本政策如何更新

（一）根据国家法律法规变化及服务运营需要，我们将可能对本政策及相关规则不时地进行修改，我们会在广州银行云工作室上发出本政策更新版本，并以推送通知、弹窗形式或公告等合理方式通知您。您应不时关注相关公告、提示信息及协议、规则等相关内容的变动。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，并注销相关的用户，我们将停止收集您的相关个人信息；如您在本政策更新生效后继续使用服务，即表示您已充分阅读、理解并接受更新后的政策并愿意接受更新后的政策约束。

（二）您可以在客户经理云工作室主页查看《广州银行云工作室客户隐私政策》。我们鼓励您在每次使用广州银行服务或/和产品时都查阅我们的隐私政策。

九、如何联系我们

如果您对本政策有任何疑问、意见或建议，请拨打客服热线：96699（广东）、400-83-96699（全国）。我们会及时处理您的意见、建议及相关问题，一般情况下，我们将在 15 个工作日内回复。

公司全称：广州银行股份有限公司，注册地址：广东省广州市天河区珠江东路 30 号

请您在勾选“同意”之前仔细阅读本政策，确保对其内容特别是字体加黑内容的含义及相应法律后果已全部知晓并充分理解。您勾选“同意”完成注册程序即视为您接受本政

策，我们将按照相关法律法规及本政策来合法使用和保护您的个人信息。

十、本政策适用及其他

1. 如果您在使用我们的服务过程中还会使用到第三方的产品或服务，请您遵守第三方的相关隐私政策或规定。

2. 本政策所有条款的标题仅为阅读方便，本身并无实际涵义，不能作为本政策涵义解释的依据。

3. 本政策部分条款无论因何种原因部分无效或不可执行，其余条款仍有效，对各方具有约束力。

附件 1： 第三方提供的服务及服务提供方

1. 服务内容： 资讯服务

第三方服务主体： 深圳耀金信息咨询有限责任公司

传递方式： 微信客户端传递

2. 服务内容： 企业微信基本功能及会话存档

第三方服务主体： 深圳市腾讯计算机系统有限公司

传递方式： 微信客户端传递