广发银行|CGB

广发银行电子银行用户信息保护指引

更新时间：2019 年 7 月

一、 前言

1.相关定义及简称

（1）广发银行股份有限公司，在本文中简称“广发银行”或“我行”。

（2）电子银行用户，系指申请或使用我行电子银行业务的自然人用户，在本指引中简称“用户”或“您”。

（3）本文所述的电子银行，系指广发银行利用面向社会公众开放的通讯通道或开放型公众网络，向自然人客户提供的电子银行类金融服务，包括个人网银、手机银行（含手机 APP、网页版手机银行）、个人电话银行。

2.制定指引的目的

广发银行作为一家具有知名度与美誉度的全国性股份制商业银行，高度重视用户信息保护，依照相关法律、法规及金融行业监管规定切实保障用户个人信息安全及其他合法权益。为详细说明我行在提供电子银行服务的过程中如何收集、使用、存储和向第三方传输您的个人信息，我行在个人信息保护方面采取的措施、方法以及您在使用我行电子服务时在个人信息安全方面享有的权益以及便利，我行制定了《广发银行电子银行用户信息保护指引》，即本指引。

当您开始使用我行手机银行、个人网银、个人电话银行等电子银行服务时，即表示您已经知晓并同意本指引的相关条款。若您为无民事行为能力人，在使用我行电子银行服务前，您应事先征得您的监护人的同意。

如您对本指引存有意见或建议，可通过本指引“如何联系我行”章节约定的途径与我行取得联系。

3.本指引的纲要

本指引包括以下几个部分：

（1）前言。说明相关定义，本指引制定的目的及纲要。

（2）我行对用户信息的收集。描述了我行需要收集何种信息以及相关场景。

（3）我行对用户信息的使用。描述了我行收集信息的用途。

（4）我行对用户信息的存储与保护。描述了我行在信息存储与保护方面采取的措施及方法。

（5）用户信息向第三方的共享、传输与披露。阐释了我行如何获得用户授权，以及如何依据用户授权或依法向第三方进行用户信息的传递与披露。

（6）用户对个人信息的管理。说明用户如何对个人信息进行访问、变更或删除。

（7）本指引的变更。说明本指引在修订时我行将履行的程序。

（8）如何联系我行。说明您对本指引内容存疑时联系我行的途径。

二、我行对用户信息的收集

为了向您提供优质的电子银行服务，保障您的使用安全，在您注册成为我行电子银行客户以及使用我行手机银行、个人网银、个人电话银行等电子银行服务的过程中，我行会收集您主动提供的或因服务而产生的信息。

1.当您注册我行电子银行账户时，依据《中华人民共和国反洗钱法》、《金融机构客户身份识别和客户身份资料及交易记录保存管理办法》以及其他各类法律法规、监管要求、我行电子银行业务规则，为满足银行账户实名制管理、客户身份识别、反洗钱、电子银行业务正常开展的需要，我行将收集：您的个人基本信息，包括姓名、性别、国籍、职业、联系地址、电话号码（含手机号码、固话号码）、身份证件类型、证件号码及有效期；您的个人金融信息，包括电子银行登录名、银行卡开户行、银行卡号，并验证您的银行密码（或信用卡 CVV2、信用卡有效期）、手机验证码以协助您进行身份验证，完成注册过程；因业务发展或监管规定变化，所需要的其他个人信息。

若是您拒绝提供这些信息，您可能无法开通我行电子银行或无法正常使用我行的电子银行服务。您在注册过程中，自行设置的手机银行登录密码、个人网银登录密码、个人电话银行服务密码将由我行以加密形式进行存储，以便在您后续登录、使用电子银行的过程中进行身份验证。

2.当您使用我行的电子银行功能或服务时，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，您可能将无法使用相应功能或服务。

（1）电子银行登录密码、服务密码、手势静态信息

①在您注册、使用电子银行的过程中，我行为您提供了登录密码/服务密码设

置、修改及重置功能。您的手机银行 APP、个人网银登录密码、电话银行服务密码将以加密形式为我行收集及存储，用于您登录电子银行或进行身份识别时使用。上述信息是您使用我行电子银行服务的必要信息，如您拒绝提供，我行将无法向您提供依赖于您个人身份完整性的电子银行服务。

②当您完成系统校验，开启手势登录功能后，我行将存储并记录您设置的手势信息。当您以手势验证方式登录我行手机银行 APP 时，需要自行输入手势信息完成身份验证。

（2）指纹、面容、人脸生物信息

我行在手机银行 4.0 以上版本中，为您提供了指纹登录、面容登录（基于 Face ID，仅支持 iOS 手机部分机型）、人脸转账、指纹支付功能。

①当您开启指纹登录、指纹支付功能后，您登录我行手机银行 APP 或使用我行手机银行 APP 进行同名转账、小额支付时需要提供您的指纹信息进行验证。我行不会采集您的指纹信息，您的指纹信息仅保存在您授权采集指纹的设备上。

②当您开启面容登录功能后，您登录我行手机银行 APP 或使用我行手机银行 APP 小额支付时需要提供您的面容信息进行验证。我行不会采集您的面容图像原图，您的图像原图仅保存在您授权采集脸部图像的设备上。

③当您开启刷脸转账功能后，您通过刷脸转账功能进行手机银行对外转账（含行内非同名转账、对外转账）时，需要在设备摄像头前进行刷脸验证，您的脸部信息将用于与中国人民银行、公安部门留存的脸部信息进行比对。

如您拒绝提供指纹、面容、人脸信息，您将无法使用上述功能，但这并不影响您正常使用我行电子银行的其他功能。

（3）位置信息

当您使用手机银行网点预约、城市服务专区等基于地理位置的服务功能时，我行将会通过您的移动设备 GPS 定位或 Wi-Fi 网络收集您的位置信息，以使得向您推荐的信息更具针对性。如您拒绝提供位置信息，我行或将无法为您提供精准的服务结果，但这并不影响您使用我行电子银行的其他功能。

（4）语音信息

当您使用手机银行语音搜索、语音输入等服务时，我行手机银行系统会收集您所录入的声音，根据您录入的声音识别语义，为您匹配展示结果。

您在使用我行手机银行 APP 的过程中，为提供更友好的服务，我行手机银行将通过手机麦克风监听您是否有说“小智小智”，当检测到“小智小智”的声音时，手机银行 APP 将调用语音搜索功能。

为保障您的隐私，我行不保存您在使用我行上述服务时提供的语音信息或手机银行 APP 监听到的语音内容，除非该语音信息经过脱敏处理使得信息主体无法被识别且经处理后无法被复原。您也可以通过手机设备的管理功能自行关闭麦克风，但这将导致您无法正常使用手机银行的语音功能。

（5）收款人信息

当您使用转账汇款功能时，您需要提供收款人的姓名、银行账号、开户行、手机号码、附言等信息，以便我行根据您的交易指令将您要求的款项顺利汇出。如您拒绝提供上述信息，您的转账汇款指令将无法正常执行，但这并不影响您使用我行电子银行的其他功能。

特别地，当您使用我行手机银行 APP 的通讯录转账功能时，我行将根据您的操作指令获取您通讯录中点选的联系人信息，该信息仅在执行该功能时进行调用，我行并不会保存这一信息。

如您不需要使用该功能，可不提供上述信息，这并不影响您使用我行电子银行的其他功能。

当您使用我行电子银行完成转账汇款后，我行系统将记录该笔转账信息便于您进行交易明细查询。为方便您后续操作，我行系统为您记录了收款人名册，您也可以自行登录我行手机银行 APP、个人网银进行收款人名册的删除、修改与添加。

（6）手机短信

为简化您的操作，在手机银行 APP 内的短信验证码录入页面，我行提供了自动读取短信验证码的功能。在获得您授权后，我行手机银行 APP 将读取您的手机设备已接收到的由我行系统发送的短信验证码，将其自动填入验证码录入框。

我行不会保存您的手机短信内容。您可以通过手机设备的管理功能自行取消对我行手机 APP 读取短信的授权，该取消操作不影响手机银行功能的正常使用。

（7）订单信息

当您使用我行电子银行内嵌的酒店预订、机票预订、流量充值、话费充值、

油卡充值、实物黄金购买、商城购物等生活类服务时，根据业务场景，您需要提供姓名、手机号码、身份证件类型及号码、地址、发票信息等订单信息，以便我行或我行合作的服务提供方根据您的订单信息完成身份核实、支付结算、商品配送、服务提供、客服咨询及售后服务。

（8）自定义的日历信息、记账信息

当您使用我行电子银行内嵌的金融日历、记账本等客户服务、提醒类服务时，根据业务场景，您需要填写您希望我行记录并分析的事件名称、账务金额、用途、时间以及账户等信息，以便我行根据您的诉求进行数据整合、分析，并为您提供待办提醒、收支分析以及合理的业务建议。

（9）其他重要的身份验证信息

当我行需要持续识别您的身份进而向您提供基于真实身份的各类电子银行服务与功能时，您需要提供手机号码、固话号码、银行卡号、私密问题及答案、银行卡密码、信用卡有效期、信用卡 CVV2、短信验证码、Key 令口令、Key 盾密码、数字证书及 PIN 码、人脸图像进行身份验证。上述基于真实身份的电子银行服务与功能包括存取款、个人信贷、投资理财、信用卡业务、转账与支付、安全设置、电子银行登录密码修改或重置及我行根据业务发展、风险控制、金融监管需要开发出的其他类似业务。

3.设备型号、IP 地址、Mac 地址等技术信息。当您使用电子银行服务时，为了维护系统的正常运行，保障您的使用安全，我行会收集以下基础信息：包括设备型号、操作系统版本、IMEI 号、Mac 地址、IP 地址、端口信息、网络接入方式、登录渠道、APP 版本、登录时间、硬件编号、系统参数、服务日志等信息。这些信息是为您提供服务或保证您的使用安全所必须收集的信息。

4.统计分析信息。为了持续提升服务体验，改进服务质量，我行会收集您使用电子银行功能或服务的类别、登录及操作轨迹、交易记录、使用偏好，我行会对这些信息进行统计、分析，并根据上述信息向您提供相应产品和服务。

5.您对于手机设备功能的控制。当您在使用我行手机银行 APP 时，可自行通过更改手机设备的设置，来选择是否授权我行收集您的信息。在您关闭手机相关基础功能后，对应的手机银行功能服务可能无法正常使用。

（1）手机摄像头。用于完成手机银行扫一扫、人脸识别、面容识别、添加

银行卡等功能或服务。

（2）手机相册。用于头像上传、二维码识别等需要调用手机相册的功能或服务。

（3）麦克风。用于手机银行语音搜索、语音转账等功能。

（4）蓝牙通讯模块。用于将手机设备与我行蓝牙 Key 盾或其他蓝牙智能设备进行配对。

（5）通讯录。用于手机银行转账汇款-通讯录转账功能下，向您指定的通讯录联系人进行转账。

（6）地理位置。用于在手机银行网点查询、城市服务功能中提高查询精度。

（7）NFC 模块。用于我行手机银行 HCE、Apple pay 等功能与 POS 机等线下支付设备之间的通信。

（8）手机短信。用于短信验证码的自动读取与填入。

（9）手机日历。用于手机银行金融日历功能下，将您的待办事项写入手机日历。

6.不属于个人信息的范畴

我行尊重并采取适当的措施充分保障您的个人信息安全，但您应充分知悉并了解，根据现行法律法规，以下信息不属于个人信息的范畴：

（1）经脱敏处理后的信息，即采用技术手段对个人信息进行处理后，使得个人信息主体无法被识别，且处理后不能被复原的信息。

（2）无法识别特定自然人身份或反映特定自然人活动情况的信息。

对上述信息的保存、分析和处理，我行无需另行向您通知并征得您的同意。

7.征得同意的例外

根据相关法律法规及监管要求，以下情形中，我行可能会收集、使用您的相关个人信息无需另行征求您的授权同意：

（1）与国家安全、公共安全、重大公共利益直接相关的。

（2）按照法律规定或有权机关规定，向金融监管机关、公安机关、人民法院等（司法）行政机关披露个人信息的。

（3）与案件立案、侦查、起诉、审判、执行等刑事司法事项相关的。

（4）出于维护您或其他主体的生命、财产等重大合法权益但又很难得到本人同意的。

（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，控制业务风险。

（9）法律法规及监管要求规定的其他情形。

三、我行对用户信息的使用

我行将严格遵守法律法规的规定以及与您的约定，将收集的信息用于以下用途或者场景：

1.用于向您提供、推广、营销我行的金融产品或服务或对这些功能或服务进行持续的优化、改进、升级。

2.提高服务的精确度，满足您的个性化需要。

3.用于投诉处理、工单排查、故障分析与解决，优化我行电子银行。

4.用于安全保障，如身份认证、反欺诈分析与监测、安全服务。

5.您授权同意的以及法律允许的其它用途。

在我行向您提供金融服务期间，您授权我行持续收集和使用您的信息。在您注销服务时，我行将停止收集您相关的个人信息，但我行会在业务资料归档、审计、监管协查等领域继续使用此前收集的您的相关个人信息。

四、我行对用户信息的存储与保护

1.我行会按照法律法规及监管要求，将在中华人民共和国境内收集和产生的用户信息存储于中国境内。

2.在为实现本指引所述目的必要时限和法律法规、监管规定的时限内，我行将保留您的个人信息。

3.我行将遵守相关法律规定，采取必要措施保障用户信息的安全，以防止用

户信息在意外的、未经授权的情况下被非法访问、复制、修改、传送、遗失、破坏、处理或使用。

4.我行已建立配套的管理制度、内控机制和流程以保障您的信息安全。例如，设定严格数据访问权限，落实数据请求的最小必要原则，使用专线加密传输数据，对电子银行相关系统的源代码进行统一管控。尽管如此，请您理解，网络环境并非绝对安全，依然存在不可合理预见、防范、避免的意外情形，可能导致您的个人信息安全受到侵害。

5.若发生用户信息泄露等安全事件，我行将采取应急业务管控措施和技术手段，阻止安全事件扩大。

五、用户信息向第三方的共享、传输与披露

除国家有关机关依法查询或使用您的用户信息外，我行不会主动向任何第三方共享、传输、披露您的用户信息，除非符合以下情形：

1.向您告知个人信息使用目的、涉及的个人信息范围、应用场景并征得您的同意或授权。

2.根据您自主下达的交易指令，您使用的电子银行服务属于经由通过我行严格筛选的合作方或供应商方可实现或完成的。

3.另外，根据相关法律法规及监管要求，以下情形中，我行可能会共享、传输、公开披露您的个人信息而无需事先征得您授权同意，但我行会尽可能提供适当的保护措施进行保护：

（1）与国家安全、公共安全、重大公共利益直接相关的。

（2）按照法律规定或有权机关规定，向金融监管机关、公安机关、人民法院等（司法）行政机关披露个人信息的。

（3）与刑事案件立案、侦查、起诉、审判、执行等刑事司法事项相关的。

（4）出于维护您或其他主体的生命、财产等重大合法权益但又很难得到本人同意的。

（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，控制业务风险。

（9）法律法规及监管要求规定的其他情形。

六、用户对个人信息的管理

1.在您使用电子银行期间，您有权访问或自主更新您的个人信息。在您修改个人信息之前，我行会验证您的身份。

例如，您可以登录手机银行 APP，前往“我的”页面修改头像；前往“密码设置”功能修改登录密码，或对指纹/面容、刷脸、手势功能进行设置；前往安全设置功能设置手机银行转账权限、修改登录手机号或预留信息、暂停手机银行使用，设置账户安全锁、设备锁。您也可以登录个人网银，进入“个人信息维护”页面，修改联系电话、E-mail、地址、工作单位、职业、用户名、安全手机号等个人信息；进入“网银个性定制”功能，进行登录方式、常用功能、提醒信息及个人头像的定制。

2.您通过智能移动设备使用我行电子银行时，可以通过硬件服务商或通讯提供商提供的功能关闭相关软硬件服务来停止向我行提供信息，如关闭 GPS、关闭蓝牙、关闭麦克风、关闭数据存储访问权限、关闭 Wi-Fi 功能或移动数据连接功能，但上述方式可能导致您无法使用我行的电子银行的部分或全部功能。

3.若您发现我行收集、存储的您的个人信息存在错误，您可以要求我行予以更正。若您发现我行违反法律、行政法规、监管部门规定或双方约定收集、使用您的个人信息，您可通过合法方式通知我行要求删除。

4.您作为我行电子银行注册用户，可以自行通过我行柜面注销您的电子银行。如您非我行电子银行注册用户，您可以自主选择卸载或停止使用我行电子银行，以彻底阻止向我行提供您的个人信息。

一旦您注销您的电子银行，我行将不再通过电子银行渠道收集您的个人信息，并将删除有关您注册电子银行有关的信息，例如您的登录名、登录密码、定制头像、私密问题、预留信息、电子转账权限设置信息，但法律法规或监管机关对个人信息存储另有规定的除外。

七、本指引的变更

1.因业务发展需要或法律法规及监管政策要求，我行可能会适时对本指引进行修订。

2.本指引发生变更时，我行会在变更内容生效前通过手机银行 APP 或个人网银或官方网站或其他具有一定触达率的渠道进行公告，在公告期间，您可对变更后的协议进行详细阅读并通过正式途径向我行提出意见或建议。

3.若您在本指引修订后继续使用我行电子服务，即表示您已充分阅读、理解并接受修订后的本指引，并同意我行按照修订后的指引收集、使用、保存和共享您的个人信息。

八、如何联系我行

如对本指引有任何意见、建议或疑问，您可以通过以下渠道与我行联系：

1.致电我行客户服务热线 4008308003/信用卡专线 95508，将您的意见、建议或诉求向我行客服人员反映。

2.将您的身份证明文件及拟投诉反映的问题以书面材料形式寄送到：中国广东省广州市越秀区东风东路 713 号 25 层广发银行总行消费者权益保护办公室，邮编：510080。

我行会及时处理您提出的与本指引相关的意见、建议或问题。