

中国邮政储蓄银行个人信息保护政策要点

一、政策目的

为进一步规范中国邮政储蓄银行股份有限公司（以下简称“邮储银行”）客户个人信息保护工作，切实维护本行客户信息安全权，根据《中华人民共和国数据安全法》《中华人民共和国个人信息保护法》等法律法规，制定了专门的个人信息保护政策，承诺遵循合法、正当、必要、诚信原则开展客户个人信息处理活动，并依法采取相应的安全保护措施保护客户个人信息安全。

二、适用范围

本政策要点是邮储银行各级机构和代理营业机构个人信息保护工作的总体声明，适用于本行全部业务条线以及所有向客户提供的产品和服务。

三、基本原则

本行遵守如下原则保护客户个人信息：“合法、正当、必要和诚信”原则、权责对应原则、目的明确合理原则、公开透明原则、分级授权管理、告知同意原则、最小必要原则、信息质量保证原则，“谁的业务谁负责，谁的系统谁负责，谁的客户谁负责，谁处理信息谁负责”原则等。

制度要求：以明确、易懂和合理的方式向客户个人信息主体明示客户个人信息处理目的、方式、范围、保存期限等信息

处理规则，依法获取客户自主的授权同意。任何机构、员工不得非法收集、使用、加工、传输他人信息，不得非法买卖、提供或者公开客户个人信息。不得从事危害国家安全、公共利益的客户个人信息处理活动。

四、术语定义

（一）个人信息：是指以电子或者其他方式记录的与已识别或者可识别的自然人有关的各种信息，不包括匿名化处理后的信息。个人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、鉴别信息及其他与特定客户购买、使用金融产品或者服务相关的信息。

（二）敏感个人信息：是一旦泄露或者非法使用，容易导致自然人的人格尊严受到侵害或者人身、财产安全受到危害的个人信息，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个人信息。

（三）个人信息的处理：包括个人信息的收集、存储、使用、加工、传输、提供、公开、删除等。

五、客户个人信息处理规范

（一）数据收集

本行承诺收集客户个人信息，限于实现处理目的的最小范围，不得过度收集。本行收集客户个人信息时向客户告知收集使用的目的、方式和范围等规则，并经客户同意，留存相关证明材料，法律法规另有规定的除外。

本行明确不得收集与业务无关的客户个人信息，不得采取变相强制、违规购买等不正当方式收集使用客户个人信息。不得以客户不同意处理其个人信息为由拒绝提供不依赖于其所拒绝授权信息的金融产品或者服务，但处理其个人信息属于提供金融产品或者服务所必需的除外。

停止金融业务或者服务后，除法律、行政法规另有规定外，立即停止相关数据收集或者处理活动。

（二）数据存储

本行按照国家档案管理和电子数据管理等规定，采取技术措施和其他必要措施，妥善保管和存储所收集的客户个人信息，防止信息遗失、毁损、泄露或者被篡改。

除法律、行政法规另有规定外，客户个人信息的保存期限应当为实现处理目的所必要的最短时间。

本行在中华人民共和国境内收集和产生的客户个人信息将存储在中华人民共和国境内。

（三）数据使用

本行按照法律法规的规定和与客户约定的用途使用客户个人信息，不得超出范围使用。遵循“业务必要授权”原则，对数据使用严格实施授权管理和访问控制管理，并采取脱敏、水印等技术措施防止数据泄露，同时留存相关操作日志。本行对数据共享使用、数据委托处理进行严格管控，按照“最小必要”原则，通过合同协议方式约定数据处理的场景、方式、双方责

任义务等内容，并采取加密、脱敏、水印等技术措施确保数据使用安全。涉及客户信息的，处理前依法告知并获取客户同意。

本行明确不会将客户个人信息出租、出售或提供给第三方作为完成交易或服务以外的用途。

（四）数据删除

本行按照国家、行业有关规定及与数据主体的约定进行数据删除或者匿名化处理。有下列情形之一的，应当主动删除客户个人信息；未删除的，客户有权请求删除：

1. 处理目的已实现、无法实现或者为实现处理目的不再必要；
2. 停止提供产品或者服务，或者保存期限已届满；
3. 客户撤回同意；
4. 违反法律、行政法规或者违反约定处理客户个人信息；
5. 法律、行政法规规定的其他情形。

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

六、第三方管理

本行重视第三方机构处理客户信息的安全管理工作，严控第三方合作机构准入审核，并进行个人信息保护影响评估。本行与第三方共同决定客户个人信息的处理目的和处理方式的，与第三方约定各自的权利和义务，并不以该约定为由限制客户行使权利。本行委托第三方处理客户个人信息的，与受托人约

定委托处理的目的、期限、处理方式、客户个人信息的种类、保护措施以及双方的权利和义务等，并对受托人的个人信息处理活动进行监督。本行向第三方提供处理的客户个人信息的，向客户告知接收方的名称或者姓名、联系方式、处理目的、处理方式和个人信息的种类，并取得客户的单独同意。

本行从外包事前风险评估、数据安全保护和外包监督检查等方面明确相关管理要求，通过开展外包尽职调查、合同中约定保密与安全条款、按照“最少必要”的原则严控外包人员权限范围等方式，落实第三方隐私与数据安全要求。本行针对符合重要外包条件的第三方非驻场机构进行实地检查，检查内容覆盖内控管理、数据安全、应急预案及演练等方面，针对检查发现的问题要求第三方机构限期整改，提升外包服务质量及水平。

七、客户对其个人信息控制的权利

本行严格遵守法律法规和监管规定，充分保障客户获得对个人信息控制的权利，行使权利范围及规定包括：

（一）访问、更正及更新客户个人信息

客户有权获取个人信息副本，可在访问个人信息时自行复制其个人信息。

客户有权修改或自主更新其个人信息，法律法规、监管政策另有规定的除外。在客户修改个人信息之前，本行会验证客户身份。

（二）删除客户个人信息

在以下情形中，客户可向本行提出删除个人信息的请求：

1. 如果本行处理目的已实现、无法实现或者为实现处理目的不再必要。
2. 如果本行停止提供产品或者服务，或者保存期限已届满。
3. 如果客户通过本章（四）注销用户等方式撤回同意。
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。

如本行决定响应删除请求，还将同时通知从本行获得客户个人信息的实体，要求其及时删除，除非法律法规或监管政策另有规定，或这些实体获得客户独立授权。

当客户从本行的服务中删除信息后，本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。

对于法律、行政法规规定的保存期限未届满或者删除个人信息从技术上难以实现的个人信息，本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）改变授权同意的范围或撤回授权

每个业务功能需要一些基本的客户个人信息才能得以完成。对于额外收集的个人信息的收集和使用，客户可以随时给予或收回授权同意。

客户可以通过关闭电子银行部分功能，或在开通使用部分功能或服务时拒绝提供相关个人信息的方式，来阻止本行或提供相关服务的第三方获取您的个人信息，客户也可以通过使用

的手机设备“设置”功能撤回同意本行 App 获取的权限来限制本行获取权限对应的信息。上述方式可能会导致本行或相关第三方无法为客户提供相应服务。

如您需要撤回本行收集您的个人信息授权，您可以通过注销手机银行的方式，撤回本行继续收集您个人信息的全部授权，也可以通过“我的-设置-隐私管理-第三方授权管理”分别撤回已授权第三方收集客户个人信息的授权。

（四）注销用户

本行客户可通过网点柜面或自助设备等渠道进行注销，也可根据业务管理相关规定选择在手机银行、网上银行等电子渠道进行自助注销。

在手机银行端，客户登录手机银行后，点击“我的-设置-注销手机银行”，可进行注销手机银行操作，客户可自主要求通过本行网点柜面或自助设备等渠道注销您的电子银行。注销电子银行后，电子银行账号同步注销。注销电子银行账号的行为是不可逆行为，一旦注销，本行将不再通过电子银行客户端收集客户个人信息，并将删除有关客户电子银行账号的一切信息，法律法规或监管机构对个人信息存储时间另有规定的除外。

（五）约束信息系统自动决策

在某些业务功能中，本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客户合法权益，客户有权要求本行作出解释，本行也将提供适当的救济方式。

（六）响应客户上述请求

如果客户无法通过上述方式访问、更正或删除用户信息，或客户需要访问、更正或删除其在使用本行服务或功能时所产生的其他用户信息，或客户认为本行存在任何违反法律法规或与客户关于用户信息的收集或使用的约定，均可通过本政策中的联系方式与本行取得联系。本行将在收到客户反馈并验证身份后的 15 个自然日内完成核查、处理、答复客户请求。

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，本行可能会予以拒绝。

此外，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要求的，或者存在以下约定其他情形的，本行将可能无法响应客户请求：

1. 与个人信息控制者履行法律法规规定的义务相关的；
2. 与国家安全、国防安全直接相关的；
3. 与公共安全、公共卫生、重大公共利益直接相关的；
4. 与刑事侦查、起诉、审判和执行判决等直接相关的；
5. 个人信息控制者有充分证据表明个人信息主体存在主观恶意或滥用权利的；
6. 出于维护个人信息主体或其他个人的生命、财产等重大合法权益但又很难得到本人同意的；

7. 响应个人信息主体的请求将导致个人信息主体或其他个人、组织的合法权益受到严重损害的；

8. 涉及商业秘密的。

八、如何联系本行

如客户对本政策有任何意见、建议、疑问或需要投诉，可以通过 95580 产品咨询与投诉服务热线、以及本行各营业网点等本行客户服务渠道与本行联系咨询，本行会及时处理客户的意见、建议、投诉及相关问题，事实清楚、争议简单的投诉 15 个自然日内回复。

公司名称：中国邮政储蓄银行股份有限公司。

注册地址：北京市西城区金融大街甲 3 号。