

广州银行社保小程序客户隐私政策

版本发布日期：2025 年 5 月 7 日

版本生效日期：2025 年 5 月 7 日

尊敬的客户（以下简称“您”），广州银行股份有限公司（以下简称“我行”）重视用户的隐私，您在使用广州银行社保小程序（以下简称“小程序”，下同）时，我行将按照《广州银行社保小程序客户隐私政策》（以下简称“本政策”）收集、存储、使用及对外提供您的个人信息。为了保证对您的个人隐私信息合法、合理、适度的收集、使用，并在安全、可控的情况下进行传输、存储，我行制定了本政策，请您仔细阅读本政策并确定了解我行对您个人信息的处理规则。**对本政策中与您的权益存在重大关系的条款和个人敏感信息，我行采用粗体字进行标注以提示您注意。请您注意，如您点击或勾选“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、存储和共享您的相关信息；若您为未成年人，您的监护人应同时阅读、同意本政策并点击或勾选“监护人同意”，如您不同意本政策，则将导致您无法使用我行小程序的相应产品和服务。**

本政策将帮助您了解以下内容：

1. 我行如何收集和使用您的个人信息
2. 我行如何使用 Cookie 和同类技术
3. 我行如何共享、转让和公开披露您的个人信息
4. 我行如何存储和保护您的个人信息
5. 您如何管理您的个人信息
6. 我行如何处理未成年人信息
7. 本政策如何更新
8. 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）、位置信息、电子设备信息、操作行为信息。

（一）我行如何收集您的个人信息

为向您提供服务并确保您在使用我行小程序时的服务安全，在您使用小程序过程中，我行会收集您在使用服务过程中主动输入或因使用服务而产生的信息：

1. 当您登录小程序后，我行会基于微信公众平台获取您的**微信 openid**（openid 是微信用户在公众号下的唯一用户标识，公众号不同，则获取到的 openid 就不同，可用于永久标记一个用户）、**unionid**（unionid 是指微信用户的唯一标识）、**昵称、头像、性别、所在城市、语言、关注时间信息**以便进行公众号粉丝管理并提供图文信息推送等公众号基础服务。

2. 当您使用小程序功能或服务时，在下列情形中，经您授权同意后，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小程序的其他功能或服务。我行新增业务功能申请收集的个人信息超出您原有授权范围的，如您不同意进行新的授权，将不影响您使用原有的业务功能。

（1）当您通过小程序办理社保卡申领业务时，我行需要采集您的证件信息包括**姓名、证件类型**（居民身份证、户口簿、外国护照、港澳居民来往内地通行证、台湾居民来往大陆通行证、外国人永久居留证、外国人永久居留身份证、港澳居民居住证、台湾居民居住证）、**证件号码、手机号码**、证件有效期、性别、国籍、民族、出生日期、住址、职业、社保卡制卡照片信息，并加密传输至人力资源和社会保障部、医疗保障局等相关部门，用于制作社保卡。如申领过程中使用本地上传的照片或公安联网核查照片作为社保卡制卡照片，需授权同意第三方对相片处理，处理后的照片仅用于制作社保卡，同时我行会与第三方约定对上述信息的保密要求。**前述加黑加粗信息属于您的敏感个人信息**，如您不提供以上信息，您将无法正常使用该服务，但不影响您正常使用小程序的其他功能。

（2）当您通过小程序查询医保流水、缴费记录以及制卡进度时，我行将对您的**姓名、证件号码、手机号码**进行有效性校验，**前述加黑加粗信息属于您的敏感个人信息**，如您不提供以上信息，您将无法正常查询您的医保账户流水，但这不影响您正常使用小程序其他功能或服务。

（3）当您在小程序参加活动或者积分兑换时，为了确保活动流程/积分兑换顺利进行，以及活动权益能顺利寄送给您或您指定的第三方，您同意向我行提供本人的手机号码和您

在活动权益兑换过程中指定的收件人姓名、联系方式、收件地址信息，您同意授权我行将上述信息发送至活动权益兑换的第三方使用，并授权同意第三方使用您的上述信息用于活动权益的领取和寄送，同时我行会与第三方约定对上述信息的保密要求，如您拒绝提供这些信息，您可能无法参加活动或积分兑换交易，但这不影响您正常使用小程序的其他功能。

(4) 当您使用小程序时，为了维护服务的正常运行、保障您的交易安全，我们会收集您的地理位置信息、电子设备信息（包括设备型号、操作系统、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、安全使用我行的服务。前述加黑加粗信息属于您的敏感个人信息，如您拒绝提供该信息，您将无法使用上述功能，但这不影响您正常使用小程序的其他功能。

5. 为向您提供更加准确、个性和便捷的服务，提升服务体验、改进服务质量，或为防范风险，我行会收集您反馈意见、建议时提供的信息，收集您使用小程序功能或服务的类别、方式和操作信息，我行会对这些信息进行综合统计、加工分析，并会根据上述信息向您提供相应服务或产品。

6. 以下功能中，您可选择是否授权我行使用您的个人信息或权限：

(1) 摄像头（或相机）：用于识别二维码、人脸识别认证、拍照识别卡号、扫一扫、在线开户。

(2) 相册：用于识别二维码、人脸识别认证、扫一扫、在线开户、分享、电子回单保存。

(3) 麦克风：用于人脸识别。

(4) 地理位置：用于网点预约、ATM 查询、广银出行、在线客户经理、展现城市缴费服务。

(5) 网络通讯：用于与服务端进行通讯。

(6) 通知权限：用于消息推送提醒功能。

上述功能可能需要您在您的设备中向我行开启您的相机（摄像头）、相册（图片库）、地理位置（位置信息）、麦克风、存储空间、电话、短信的访问权限，以实现这些功能所涉及的信息的收集和使用。请您注意，您开启这些权限即代表您授权我行可以收集和使用这

些信息来实现上述功能，如您不开启这些授权或者开启授权后又取消了这些授权，则我行将不会或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所对应的功能。

7. 在向您提供服务的过程中，我行系统还可能通过第三方服务商提供的软件开发工具包（简称“SDK”）或应用程序接口（API）来为您提供服务，由第三方服务商收集您的个人信息，**加黑加粗信息属于您的敏感个人信息**，如您拒绝提供相关信息或权限，您将无法使用相关功能。具体包括以下几种：

SDK 名称	场景描述	涉及收集的个人信息字段	数据接收方名册	共享目的	共享方式	隐私地址
OCR SDK	申领社保卡、补换社保卡	身份证证件信息	厦门图睿信息科技有限公司	帮助用户申领、补换社保卡	API 接口传输	-
人脸识别 SDK	申领社保卡、补换社保卡、医保民生服务查询	人脸信息	腾讯云计算（北京）有限责任公司	帮助用户申领、补换社保卡及查询医保民生服务	API 接口传输	https://privacy.qq.com/document/preview/f7370a2ac2224ec98be3d30609568ba3
微信 API	申领社保卡、补换社保卡、医保民生服务查询、制卡进度查询、医保查询、缴费查询、社保待遇查询	微信 openid、unionid、手机麦克风、摄像头、相册、地理位置	腾讯计算机系统有限公司	帮助用户申领、补换社保卡、办理医保民生服务查询、制卡进度查询、医保查询、缴费查询、	API 接口传输	https://weixin.qq.com/cgi-bin/readtemplate?lang=zh_CN&t=weixin_agreement&s=privacy

				社保待遇 查询		
--	--	--	--	------------	--	--

8.其他

我行在向您提供其他业务功能时，会另行向您说明信息收集的范围与目的，并征得您的同意后遵循最小化原则收集提供相应服务所所需的您的信息。我行会按照本政策以及相应的用户协议约定收集、使用、存储、对外提供及保护您的信息。

（二）我行如何使用您的个人信息

我行为了遵守国家法律法规及监管要求，以及向您提供服务及提升服务质量，或保障您的账户和资金安全，我行会在以下情形中使用您的信息：

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

2.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。

3.在我行向您提供金融服务期间，您授权我行遵循最小化原则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，但我行会在业务资料归档、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，我行会对个人信息进行删除或者匿名化处理。

4.为提升您的产品或服务体验，或为防范风险，我行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，以展示我行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。

5.为了使您知悉使用我行金融产品或服务的情况或使您进一步了解我行服务，我行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。

6.根据法律法规或监管要求向相关部门进行报告。

7.邀请您参与我行服务或功能有关的客户调研，以及您授权同意的其它用途。

8.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，以保护您的信息安全。

（三）征得授权同意的例外

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，我行可能会收集、使用您的相关个人信息而无需另行征求您的授权同意：

1. 为订立、履行个人作为一方当事人的合同所必需，或者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；
2. 为履行法定职责或者法定义务所必需；
3. 为应对突发公共卫生事件，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；
4. 为公共利益实施新闻报道、舆论监督等行为，在合理的范围内处理个人信息；
5. 依照本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；
6. 法律、行政法规规定的其他情形。

二、我行如何使用 Cookie 和同类技术

（一）Cookie

为确保网站正常运转，我行会在您的计算机或移动设备上存储名为 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）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，网站能够存储您的偏好数据。我行不会将 Cookie 用于本政策所述目的之外的任何用途。您可根据自己的偏好管理或删除 Cookie。

（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。我行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行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。您可以通过退出小程序停止我们对您的日志信息的收集。

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

三、我行如何共享、转让和公开披露您的个人信息

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，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，我行会向您告知共享个人信息的目的、数据接收方的类型，并征得您的明示授权同意。涉及敏感信息的，我行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，我行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. 对我行与之共享个人信息的公司、组织和个人，我行会与其签署严格的保密协议，要求他们按照我行的说明、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. 我行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，令其按照我行的委托目的、服务说明、本政策以及其他任何相关的保密和采取安全措施来处理个人信息。

6. 为了向您提供更完善、优质的产品或服务，我行的部分服务由第三方提供。我行在取得您的明示授权同意后会与合作方共享您的某些个人信息，以提供更好的客户服务和用户体验。我行仅会出于合法、正当、必要、特定、明确的目的共享您的个人信息，并且遵循最小化原则只会共享提供服务所必要的个人信息。同时，我行会与合作方签署严格的保密协定，要求他们严格按照我行的说明、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。我行将要求我行的合作方无权将共享的个人信息用于任何其他用途。如果您拒绝我行的合作方在提供服务时与我行共享我行收集的为提供服务所必须的您的个人信息，将可能导致您无法在我行使用该服务。

7. 如业务涉及收集您的金融信息用于营销、用户体验改进或者市场调查，我行将取得您的明示授权同意后，方可采集您的其金融信息用于上述目的；如您不同意的，我行不会因此拒绝提供金融产品或者服务。

（二）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，我行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，否则我行将要求该公司、组织重新向您征求授权同意，我行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。

（三）公开披露

1.我行不会公开披露您的个人信息，如确需披露，我行会获取您的同意，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目的，或者此处约定的其他合理情形的，我行可能会共享、转让、公开披露用户信息无需事先征得您授权同意：

1.为订立、履行个人作为一方当事人的合同所必需，或者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；

2.为履行法定职责或者法定义务所必需；

3.为应对突发公共卫生事件，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；

4.为公共利益实施新闻报道、舆论监督等行为，在合理的范围内处理个人信息；

5.依照本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；

6.法律、行政法规规定的其他情形。

四、我行如何存储和保护您的个人信息

（一）存储

1.我行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。

2.我行仅在法律、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期限内保留您的个人信息，当超出数据保存期限后，我行会对您的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；以及我行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.如我行小程序提供的全部或部分业务停止运营,我行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.我行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,请使用复杂密码和安全工具,协助我行保证您的账号安全。

5.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,我行还将依据监管规定,上报个人信息安全事件处置情况。

五、您如何管理您的个人信息

按照中华人民共和国相关的法律法规和监管规定,我行保障您对自己的个人信息行使以下权利:

(一) 访问、更正及更新您的个人信息

您有权通过我行智能终端、柜面等渠道更正、更新您的个人信息,法律法规另有规定的除外。您有责任及时更新您的个人信息。在您修改个人信息之前,我们会验证您的身份。

(二) 删除您的个人信息

在以下情形中,您可以向我行提出删除个人信息的请求:

- 1.处理个人信息目的已实现、无法实现或者为实现处理目的不再必要;
- 2.我行停止提供产品或者服务,或者保存期限已届满;
- 3.个人撤回同意;
- 4.我行违反法律、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。

如我行决定响应您的删除请求,我行还将同时通知从我行获得您的个人信息的主体,要求其及时删除,除非法律法规另有规定,或这些主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,但会在备份更新时删除这些信息。

如删除信息需我行人工处理的，我行将在 15 个工作日内完成核查和处理。

（三）改变授权同意的范围或撤回您的授权

我行会在您使用小程序过程中，提示您是否进行相关授权，您可自有选择接受与否，如您不授权，我行将不再处理您相应的个人信息，法律法规另有规定的除外。

您可在首页-查看用户与隐私政策-授权权限管理查看广州银行微门户小程序授权权限情况。您可通过授权权限管理撤回对应权限。您可以通过首页-查看用户与隐私政策-撤销隐私协议和用户协议授权界面撤销隐私政策授权。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。

（四）响应您的请求

如果您对您的用户信息有疑问或请求，您均可通过本政策中的联系方式与我行取得联系。为了保障安全，我行可能需要您前往我行网点提供书面请求并出示您的有效身份证件证明您的身份，我行将在收到您的反馈并验证您的身份后的 15 个工作日内答复或处理您的请求。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. 与刑事侦查、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. 涉及我行商业秘密的；
7. 为履行反洗钱和制裁规定。

六、我行如何处理未成年人信息

1.我行小程序的服务主要面向成人。如果没有父母或监护人的同意，未成年人不得自主使用。对于经父母同意而收集未成年个人信息的情况，我行只会在受到法律允许、父母或监护人明确同意或者保护未成年人所必要的情况下使用或公开披露此信息。

2.尽管当地法律和习俗对未成年人的定义不同，但我行将不满 16 周岁的任何人均视为未成年人。

3.如您为未成年人的父母或监护人，当您对您所监护的未成年人的信息处理存在疑问时，请通过文中的联系方式联系我们。

七、本政策如何更新

根据国家法律法规、监管规定变化及服务运营需要，我行将可能对本政策及相关规则不时地进行修改，我们会在小程序上发出本政策更新版本，并以弹窗形式通知您并征得您的明示同意。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，我行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。**

八、如何联系我行

如果您对本政策有任何疑问、意见或建议，或您对个人隐私政策保护有相关的疑问，请联系我行客服热线：96699（广东）、400-83-96699（全国）、86-20-96699（境外）。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 个工作日内受理并处理。如果您对我们的答复不满意，特别是若您认为我们的个人信息处理行为损害了您的合法权益，您可致电我行前述客服热线或向我行网点进行投诉，还有权向消费者权益保护相关部门、组织投诉或申请调解，您可通过广东正和银行业保险业消费者权益保护中心投诉渠道：400-988-8188，或通过微信小程序搜索“广东正和银行业保险业消费者权益保护中心”解决争议，或向我行住所地有管辖权的人民法院提起诉讼。

我行全称：广州银行股份有限公司，注册地址/常用办公地址：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”即视为您接受本政策，我行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。

