

中国建设银行个人信息保护政策要点

中国建设银行股份有限公司（以下简称“建设银行”）及各附属机构高度重视个人信息安全管理与隐私保护，致力于维护客户的信任与认可。严格按照《中华人民共和国民法典》《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》等法律法规要求，遵循合法、正当、必要、诚信原则开展个人客户信息处理活动。建设银行承诺依法采取相应的安全保护措施保护客户个人信息安全。

一、适用范围

建设银行建立了适用于全行及各附属机构的个人信息保护制度体系，涵盖全部业务线的业务实操流程，覆盖柜面、自助设备、网站、APP、公众号（含服务号、订阅号、小程序等）、H5页面等多种渠道类别，指导全体员工遵守个人信息安全保护要求、落实保护措施。

二、基本原则

本行恪守以下原则保护客户个人信息：权责一致原则、目的明确原则、告知同意原则、最小必要原则、分级授权原则、确保安全原则、公平合理原则、公开透明原则、诚信原则、信息质量原则等。以明确、易懂和合理的方式向个人客户信息主体明示个人客户信息处理目的、方式、范围、保存期限等个人信息处理规则，依法获取客户自主的授权同意。

三、个人信息收集和使用

(一) 术语定义

1. 个人信息定义

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。前述个人信息主要包括：身份信息、财产信息、账户信息、鉴别信息、金融交易信息、借贷信息及其他反映特定个人某些情况的信息。

2. 个人敏感信息定义

指一旦泄露或者非法使用，容易导致客户的人格尊严受到侵害或者人身、财产安全受到危害的个人客户信息，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客户信息。

(二) 收集范围和使用目的

本行遵循“直接相关、影响最小、范围最小、自主选择”等个人客户信息收集原则，在公开披露的个人信息保护政策、个人信息授权协议书等各类文本中，以显著方式、清晰易懂的语言真实、准确、完整地向客户告知个人信息处理事项，明确告知客户个人信息收集、存储、使用、加工、传输、提供、公开、删除全生命周期处理措施，以及客户行使权利的方式和程序等。本行会收集客户使用我行产品或服务过程中主动输入或因使用产品或服务而产生的信息，收集的个人客户信息类型应与实现产品或服务的业务功能直接关联，不收集与业务无关的客户信息。涉及处理个人敏感信息的，会告知客户处理其敏感

信息的必要性和对个人的影响。

本行依法合规的为客户提供优质的产品或服务，个人信息收集和使用目的具体可能包括：

- 保护账户和数字人民币钱包安全，对身份进行识别、验证等。
- 评估履约能力及履约状况，用于业务准入和防控风险。
- 提供产品或服务所必需。
- 保护资金安全。
- 提升客户关系与服务体验。
- 履行法定义务（如反洗钱义务）。
- 法律、行政法规规定的或经客户许可的其他用途。

（三）收集方式

收集个人信息的方式包括：提供金融服务时，客户主动提供的信息；为客户提供金融服务过程中形成的与服务相关的信息；向征信机构、信用管理公司、资信评估机构或有关法律、监管机构许可的类似机构收集客户的信用信息和行为信息；向政府机构、司法机关及公共事业单位收集与服务相关的必要信息；经客户授权，向合法留存客户信息的自然人、法人以及其他组织收集与本行提供的服务相关的必要信息；法律、行政法规规定的或经客户许可的其他方式。

（四）个人信息使用场景

在向客户提供经授权同意使用的本行产品或服务，维护和改进业务功能；持续提供金融服务期间，客户授权本行持续收

集和使用信息；对服务使用情况进行汇总、统计分析、加工（不包含身份识别信息），以提升产品或服务体验、防范风险；在获得客户自主、自愿同意的前提下，向客户发送服务状态通知以及相关产品或服务的商业性信息；客户授权同意的、履行法定职责或者法定义务所必需的以及法律、行政法规允许的其它用途。

本行停止向客户提供产品或服务时，会立即停止对客户的信息收集及数据分析应用活动，国家及相关行业主管部门另有规定的按照相关规定执行。

四、Cookie 和同类技术

为确保网站正常运转，本行会在客户计算机或移动设备上存储名为 Cookie 的小数据文件，通常包含标识符、站点名称以及一些号码和字符。本行不会将 Cookie 用于本行个人信息保护政策所述目的之外的任何用途。客户可根据自己的偏好管理或删除 Cookie。

五、个人信息留存与保护

（一）留存

本行仅在个人信息保护政策所述目的所必需期间和法律法规及监管规定的时限内保存客户个人信息，对超出使用范围或必要保存时间的信息进行删除或停止除存储和采取必要的安全保护措施之外的处理（如删除个人信息从技术上难以实现的）。

本行将个人生物识别信息与个人身份信息分开存储；在使用刷脸、声纹等实现识别身份、认证等功能后删除采集终端中

的原始信息，仅在本行服务端存储个人生物识别信息。

（二）保护

本行采用符合业界标准的安全防护措施保护个人信息，防止数据遭到未经授权的访问、对外共享、公开披露、使用、修改、损坏或丢失，包括：使用加密技术确保数据的保密性；使用受信赖的保护机制防止数据遭到恶意攻击；部署访问控制机制，确保只有授权人员才可访问个人信息；举办安全和个人信息保护培训课程，加强员工对于保护个人信息重要性的认识；定期组织开展个人客户信息保护检查，并针对风险易发领域适时组织开展专项检查。

如本行提供的全部或部分业务停止运营，相关产品或服务将通过公告等形式进行告知，同时停止相关产品或服务对个人信息的收集等操作。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业务中断，本行将采取应急处置和恢复措施予以应对，尽快恢复服务。如发生个人信息安全事件，本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，或采取合理、有效的方式发布公告。同时，本行将依据监管规定，上报个人信息安全事件处置情况。

六、第三方管理

本行严格管理和管控第三方处理本行客户信息，严控第三方合作机构准入审核，并进行个人客户信息影响评估。本行将客户个人信息提供至第三方机构，应做到“单独场景-单独告

知-单独同意”，严格遵循本行关于个人客户信息“收集和使用目的”要求，并确保客户的单独同意是其在充分知情的情况下自主作出的行为。

对于委托第三方机构处理个人客户信息的，本行会与受托机构约定委托处理的目的、期限、处理方式、信息种类、保护措施、安全保密要求以及双方的权利和义务等，按最小必要原则对第三方进行数据提供和访问授权。委托合同不生效、无效、被撤销或终止的，要求受托机构将涉及本行的个人客户信息返还并予以删除销毁、不得保留，下线相关系统。未经本行同意，受托机构不得转委托他人处理本行个人客户信息。对于与本行开展产品服务合作的第三方，本行通过协议、合同等明确双方对个人客户信息保护的责任和义务，实施安全管控措施，监督第三方加强信息安全管理。

本行根据业务场景及工作流程需要，建立个人客户信息使用监督审查机制，按照与第三方的合作协议或合同约定及有关制度规定，检查第三方合作机构对个人客户信息保护的履职情况，检查内容涵盖全部第三方机构及双方合作范围内的全部个人客户信息处理场景，确保第三方合法合规使用本行个人客户信息。

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）客户对个人信息的获取/访问权利

客户有权在访问个人信息时获取个人信息副本。当客户提出查阅及复制其本人信息、提供信息处理规则的解释等对其本人信息的相关处理要求时，本行在法律法规、行业规范许可范围内，且确保不侵犯其他机构和客户合法权益的前提下进行提供或办理。

客户有权通过本行国际互联网网站、网上银行、手机银行、电话银行等渠道访问个人信息，法律法规另有规定的除外。

（二）客户对个人信息的修正权利

客户可选择通过网点修改个人信息，原则上须客户本人办理，其中联系电话中的固定电话、联系地址、单位地址、职业信息、国籍、证件有效期等信息允许代办，网点核实代理人及被代理人有效身份证件及相关证明材料，并收集代理人信息。监管部门另有规定的，按相关规定执行。

客户有权通过本行国际互联网网站、网上银行、手机银行、电话银行等渠道更正、更新个人信息，法律法规另有规定的除外。

（三）客户对个人信息的删除权利

在以下情形中，客户可向本行提出删除个人信息的请求：

- 如果本行处理个人信息的行为违反法律法规。
- 如果本行收集、使用个人信息，却未征得客户同意或已撤回同意。
- 如果本行处理个人信息的行为违反了与客户约定。

- 如果客户不再使用本行的产品或服务，或注销了账号。
- 如果本行不再为客户提供产品或服务或客户的信息保存期限已届满。
- 如果本行处理个人信息的目的已实现、无法实现或为实现处理目的不再必要个人信息。
- 如果本行使用自动化采集技术等，无法避免采集到非必要个人客户信息或者未经同意的个人客户信息。
- 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。

如法律、行政法规规定的保存期限未届满，或者删除信息从技术上难以实现的，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。

（四）客户信息的可携带权

在符合法律、行政法规规定的条件下，客户有权请求本行将其信息转移至其他处理者。本行会以便于后续处理的格式向客户提供其个人信息，且在传输过程中通过安全技术手段保证数据安全性。在技术可行或者符合国家网信部门规定的条件下，向客户提供信息转移途径。本行在协助客户转移其信息时，会删除可能侵犯他人权利的数据。

（五）改变授权同意的范围

我行不以个人不同意处理其个人信息或者撤回同意为由，拒绝提供产品或者服务，处理个人信息属于提供产品或者服务所必需的除外。每个业务功能需要一些基本的个人信息才能得以完成。对于为提升产品或服务体验而收集、使用的个人信息（如位置、手机通讯录等），客户可以根据手机的不同品牌和型号，在手机系统设置中通过开通或关闭位置服务权限、读取联系人权限、拨打电话权限等，随时给予或撤回授权同意。

（六）个人信息主体注销账户

如为本行产品或服务注册用户，客户可以到网点通过本行柜面或E动终端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通过手机银行、网上银行、短信金融服务、国际互联网网站等对应渠道进行自助注销。

（七）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，客户有权要求本行做出解释，本行也将提供适当的救济方式。本行在进行自动化决策时，遵循公平合理原则。通过自动化决策方式向客户进行信息推送、开展营销时，同时提供不针对客户个人特征的选项，或者向个人提供便捷的拒绝方式。通过自动化决策方式作出对客户权益有重大影响的决定，会向客户予以说明。客户有权拒绝仅通过自动化决策的方式作出决定。

（八）客户对个人信息收集及使用的知情权利

本行处理个人客户信息基于客户同意，该同意会由客户在充分知情的前提下自愿、明确作出。法律、行政法规规定不需取得个人同意的情形除外。

本行向境外提供客户信息前，会获取客户的单独同意，并履行国家网信部门的安全评估流程。

（九）响应客户上述请求

为保障安全，客户可能需要提供书面请求，或以其他方式证明身份。本行可能会先要求客户验证个人身份，然后再处理相应请求。本行将在收到客户反馈并验证身份后的15天内核查并处理请求。对于某些无端重复、需要过多技术手段、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。

尽管有上述约定，但按照法律法规要求，如涉及以下情形将可能无法响应客户请求：

- 与国家安全、国防安全相关。
- 与公共安全、公共卫生、重大公共利益相关。
- 与犯罪侦查、起诉、审判和判决执行等相关。
- 有充分证据表明客户存在主观恶意或滥用权利。
- 响应客户请求将导致客户或其他个人、组织的合法权益受到严重损害。
- 涉及本行商业秘密的。

八、如何联系本行

如客户对本行个人信息保护政策有任何疑问、意见或建议，可以通过拨打本行95533客服热线、登录本行官方网站（WWW.CCB.COM）、关注“中国建设银行”微信公众号或到本行各营业网点咨询或反映。受理客户问题后，本行会及时、妥善处理。一般情况下，本行将在15个工作日内给予答复。

本行全称：中国建设银行股份有限公司，注册地址：中国北京西城区金融大街25号，邮编100033。