

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、选择同意原则、必要性原则、确保安全原则、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) 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：身份证件号码、个人生物识别信息、金融账户、数字人民币钱包信息、通信记录和内容、财产信息、征信信息、行踪轨迹、健康生理信息、交易信息、特定身份、不满14周岁未成年人的个人信息等。

(二) 收集和使用目的

本行遵循“直接相关、影响最小、范围最小、自主选择”等数据收集原则，在公开披露的隐私政策、授权协议书等各类文本中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。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）收集范围及用途

为向客户提供产品或服务并确保产品或服务安全，在客户使用产品或服务过程中，本行会收集使用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。

（五）个人信息使用

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；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；客户授权同意的以及于法律、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，相关国家及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。本行通过第三方（法律要求除外）收集个人隐私数据前依法获取客户单独同意或书面同意。

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。

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、客户对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、更正及更新个人信息

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及更正、更新个人信息，法律法规另有规定的除外。

（二）删除个人信息

在以下情形中，客户可向本行提出删除个人信息的请求：

- 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。
- 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。

（三）改变授权同意的范围

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。

（四）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。

（五）个人信息主体获取个人信息副本

客户有权在访问个人信息时获取个人信息副本。

（六）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。

（七）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。

七、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。