

# 上海农商银行手机银行（企业客户） 个人信息保护政策

本个人信息保护政策更新日期：2024年4月26日

本个人信息保护政策生效日期：2024年4月26日

尊敬的用户：我行对《上海农商银行手机银行（企业客户）个人信息保护政策》进行了更新，此版本的更新主要集中在：调整个人信息收集情况；调整第三方 SDK 收集个人信息情况；调整申请可收集个人信息权限情况；调整个人信息权利行使路径。

## 前言

上海农村商业银行股份有限公司（地址：上海市中山东二路 70 号，联系电话：客服热线 021-962999、4006962999，以下简称“我行”或“上海农商银行”）一直重视客户（以下简称“您”）的个人信息保护，并承诺始终贯彻落实客户个人信息保护政策。在您使用我行提供的手机银行（企业客户）App（以下简称“手机银行”）时，我行将根据本《上海农商银行手机银行（企业客户）个人信息保护政策》（以下简称“本个人信息保护政策”）以及其他相关法律文本中的有关约定在中华人民共和国境内（为本个人信息保护政策之目的，不包括中国香港、澳门特别行政区及台湾地区）收集、使用、存储及共享、转让、公开披露您的个人信息。

本个人信息保护政策与您使用我行的服务关系紧密，我行建议您仔细阅读并理解本个人信息保护政策全部内容，尤其是确保已全部知晓并充分理解

加粗字体内容的含义及相应法律后果，并在此基础上自主做出您认为适当的选择。我行将恪守以下原则，保护您的个人信息：合法、正当、必要和诚信原则，目的明确、合理和直接相关原则，最小必要原则，公开透明原则，保证质量原则，负责和保障个人信息安全原则等。同时，我行努力用通俗易懂、简明扼要的文字表达，并对本个人信息保护政策中与您的权益存在重大关系的条款，采用粗体字进行标注以提示您注意。如您对本个人信息保护政策内容有任何疑问、意见或建议，您可联系我行的客服（客服热线：021-962999、4006962999）咨询。

本个人信息保护政策将帮助您了解以下内容：

- 一、我行如何收集和使用您的个人信息；
- 二、我行如何使用 **Cookie** 和同类技术；
- 三、我行如何共享、转让和公开披露您的个人信息；
- 四、我行如何存储和保护您的个人信息；
- 五、您的权利；
- 六、对第三方的责任声明；
- 七、对未成年人个人信息的约定；
- 八、本个人信息保护政策如何更新；
- 九、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。

**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。

在您使用手机银行的过程中，我行会按照合法、正当、必要、诚信的原则，按照如下方式收集您因使用服务所产生的、在使用服务时主动提供的信息以及根据法律法规规定或您的同意合法向第三方收集的个人信息，用以向您提供服务，并保障您的账户安全：

### （一）我行如何收集您的个人信息

1. 当您使用手机银行时，在下列情形中，我行可能需要收集相应功能和服务所需的用户信息。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手机银行的其他功能或服务。

#### （1）登录

当您登录手机银行时，我行将对您的**注册账号/手机号码、登录密码进行有效性校验**，并帮助您在验证通过的情况下完成登录。如您拒绝提供前述信息，您可能无法完成登录或无法正常使用我行提供的服务。

除首次登录需要使用账号密码登录外，后续登录您可以提供您的**手势信息/指纹信息/面部特征**，以帮助您后续使用**手势密码/指纹/Face ID**进行验证

和完成登录。我行仅会收集您手机终端对于 **Face ID/指纹密码**的验证结果，不会留存您手机终端的生物特征信息。您可以通过点击“安全中心”来开启或关闭“人脸登录/指纹登录/手势登录”。如您拒绝提供前述信息，您将无法使用 **Face ID/指纹/手势密码**进行登录，但不影响您使用其他登录方式或使用账号密码登录和正常使用我行提供的其他功能和服务。

## (2) 激活手机银行

当您激活手机银行时，我行需要收集您的**企业账号、证件类型及证件号码、操作员姓名**，并验证您的**短信验证码**，以便验证您的身份并帮助您激活手机银行。如您拒绝提供上述信息，您可能无法正常激活手机银行或无法正常使用我行的服务。

## (3) 转账汇款、收款人名册

当您使用转账汇款/收款人名册服务时，我行需要收集您的**收款方姓名、预留手机号、财务负责人信息、银行卡卡号/账号、开户银行、资金用途信息**，以便验证您的身份和帮助您完成新增收款人/转账汇款。此外，我行还会收集您的**收付款交易记录**，以便于您查询。如您拒绝提供上述信息，您将无法使用转账汇款/收款人名册服务，但不影响您正常使用手机银行的其他功能和服务。

## (4) 移动支付签约

当您使用移动支付签约功能时，我行需要收集您的**单位结算卡卡号、操作员姓名、证件类型及证件号码、手机号**，并验证您的**短信验证码**，用于身份验证。验证通过后，我行还需要收集您的**人脸影像信息**，用于实人认证和

帮助您进行签约。如您拒绝提供上述信息，您将无法使用移动支付签约功能，但不影响您正常使用手机银行的其他功能和服务。

#### (5) 水/电/燃气费缴费

当您使用水/电/燃气费缴费功能时，我行需要收集您的**水/电/燃气户号信息**，用于为您提供水/电/燃气费缴费服务。如您拒绝提供上述信息，您将无法使用水/电/燃气费缴费服务，但不影响您正常使用手机银行的其他功能和服务。

#### (6) 非税查询缴款

当您使用非税查询缴款服务时，我行需要收集您的**缴款号信息**，用于非税缴款查询和缴付。如您拒绝提供上述信息，您将无法使用非税查询缴款服务，但不影响您正常使用手机银行的其他功能和服务。

#### (7) 便捷开户

当您使用便捷开户服务时，我行将跳转至上海农商银行企业微信银行小程序中的单位账户业务服务，您需同意微信银行小程序的隐私政策后方可使用该服务。如您拒绝同意，您将无法使用便捷开户服务。您可选择返回至企业手机银行，不影响您正常使用手机银行的其他功能和服务。

#### (8) 密码管理

当您使用忘记密码功能时，我行需要收集您的**单位结算卡卡号、操作员姓名、证件类型及证件号码、手机号**，并验证您的**短信验证码**，用于身份验证。验证通过后，我行还需要收集您的**人脸影像信息**，用于实人认证和帮助

您重置密码。如您拒绝提供上述信息，您将无法使用忘记密码功能，但不影响您正常使用手机银行的其他功能和服务。

当您修改登录密码（交易密码）时，我行需要收集您的**新登录密码（交易密码）**，并验证您的**短信验证码、原登录密码（交易密码）**，以便验证您的身份和帮助您完成登录密码（交易密码）修改。如您拒绝提供上述信息，您将无法修改登录密码（交易密码），但不影响您正常使用手机银行的其他功能和服务。

2. 当您使用手机银行时，我行会收集您的**地理位置信息、设备信息（包括设备型号、设备识别码、Android ID、SSID、操作系统、手机银行版本号、WiFi MAC 地址、登录 IP 地址、接入网络的方式、类型和状态）、操作日志信息**，以维护功能和服务的正常运行、进行风险控制、保障您的交易安全、资金安全、账户安全。

3. 在向您提供功能和服务的过程中，我行还可能通过第三方 SDK 采集以下信息，如您不提供以下信息，将无法使用相应功能或服务，但不影响您正常使用手机银行的其他功能或服务：

SDK 名称	业务场景	SDK 所需个人信息和设备权限	使用目的	SDK 提供者信息
安全键盘 SDK	安全键盘	输入的密码	键盘安全输入	中金金融认证中心有限公司 联系方式：官网链接：

				www.cfca.com.cn
飞天 KEY SDK	使用飞天 KEY 进 行转账	地理位置信息、 蓝牙 MAC 地址  地理位置（位置 信息）权限、蓝 牙权限、麦克风 权限	通过蓝牙/音频接口 连接飞天 key 设备进 行认证	飞天诚信科技股份有限 公司  联系方式：官网链接： <a href="http://www.ftsafe.com.cn">http://www.ftsafe.com.cn</a>
微信 SDK	打开微信 小程序或 使用微信 分享功能	设备信息（包括 设备型号、MAC 地址、IMEI、 IMSI、系统版 本、手机型号）	打开微信小程序和实 现微信分享	深圳市腾讯计算机系统 有限公司  联系方式：官网链接： <a href="https://www.tencent.com/">https://www.tencent.com/</a>
宜签网络 活体识别 SDK	使用登录 激活、单 位结算卡 业务忘记 密码、移 动支付签 约功能	人脸图像信息、 姓名、身份证件 号码；  麦克风权限、相 机权限	校验身份信息的真实 性；  引导用户根据语音提 示进行操作	上海宜签网络科技有限 公司  联系方式：联系邮箱： <a href="mailto:i2trust@i2safe.net">i2trust@i2safe.net</a>
国民认证 FIDO (Fast Identity Online) 身份认证 SDK	开通和使 用数字证 书进行转 账或单位 结算卡扫 码支付	设备信息（包括 设备型号、设备 名称、设备厂 商、系统版本、 安卓版本信 息）；  读取应用列表权 限、相机权限、 存储权限	进行身份认证	国民认证科技（北京） 有限公司  官网链接： <a href="http://www.gmrz-bj.com/">http://www.gmrz-bj.com/</a>

合合信息 SDK	拍照转账	银行卡图像信息； 相机权限	在使用单位结算卡业务时，识别您的收款账号	上海合合信息科技股份有限公司 联系方式： 官网链接： <a href="https://www.intsig.com/">https://www.intsig.com/</a>
-------------	------	------------------	----------------------	---

4. 您使用手机银行时，在以下情形中，您可选择是否授权我行使用您的个人信息或权限。如您拒绝授权部分功能或服务所需个人信息或权限，您将无法使用相关功能或服务，但这不影响您正常使用手机银行的其他功能或服务：

设备权限名称	业务场景	调用权限目的	关闭/拒绝权限调取的影响
相机（摄像头）	识别二维码、扫一扫、拍照转账、登录激活、单位结算卡忘记密码、移动支付签约、二维码收付款、现金服务、银行卡识别	识别二维码、扫码、拍照、人脸识别、拍摄视频信息、银行卡识别	前述功能或服务无法使用

地理位置（位置信息）	连接蓝牙 key	连接蓝牙 key	前述功能或服务无法使用
蓝牙	手机与蓝牙 key 连接	连接蓝牙 key 进行转账支付/交易授权	前述功能或服务无法使用
网络通讯	手机银行	与服务端进行通讯	前述功能或服务无法使用
存储	保存收款码/扫一扫/保存企业名片	保存收款码/扫一扫/保存企业名片	前述功能或服务无法使用
相册	扫一扫/拍照转账	读取/存储图片	前述功能或服务无法使用
读取应用列表	开通和使用国民认证 FIDO+数字证书进行转账或单位结算卡扫码支付	检查您的设备是否安装危险软件	前述功能或服务无法使用
电话	客户服务	拨打专属客户经理电话/拨打客服热线	无法在手机银行内直接拨打客户经理电话/客服热线，但不影响您在手机的通话界面手动拨号拨打电话

上述功能或服务可能需要您在您的设备中向我行开启您的相机（摄像头）、地理位置（位置信息）、蓝牙、网络通讯、存储、相册、读取应用列表（如您的设备支持）、电话的访问或使用权限，以实现这些功能或服务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或服务，如您取消这些授权，则我行将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或服务，但不影响您使用我行提供的其他功能和服务。您关闭权限的决定不会影响此前基于您的授权所进行的个人信息的处理。

## （二）我行如何使用您的个人信息

为了遵守国家法律法规及监管要求，向您提供功能和服务及提升功能和服务质量，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. 实现本个人信息保护政策中“我行如何收集您的个人信息”所述目的；
2. 为了保障功能和服务的稳定性与安全性，保护您的账户与资金安全和履行反洗钱的法定义务，我行会将您的个人信息用于身份验证、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. 根据法律法规或监管要求向相关部门进行报告；
4. 当我行要将信息用于本个人信息保护政策未载明的其他用途时，我行将按照法律法规的要求以确认协议、具体场景下的文案确认动作等形式再次征求您的同意。

## （三）征得同意的例外

根据相关法律法规，在以下情形中，我行可能会依法收集并使用您的个人信息而无需征得您的同意：

1. 为我行履行法定义务或法定职责所必需；
2. 为订立、履行您作为一方当事人的合同所必需；
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. 依法在合理的范围内处理您自行公开或者其他已经合法公开的个人信  
息；
5. 法律、行政法规规定的其他情形。

#### （四）收集、使用个人信息目的变更

随着我行业务的发展，我行手机银行的功能和服务可能会有所调整变化。原则上，当新功能或服务与我行当前提供的功能或服务有关时，收集与使用的个人信息将与原处理目的具有关联。在与原处理目的无关联的场景下，我行收集、使用您的个人信息，会再次进行告知，并征得您的同意。

#### （五）其他

我行在向您提供其他功能和服务时，会另行向您说明信息收集的范围与目的，并在征得您的同意后方收集提供相应功能和服务所必要的您的信息。我行会按照本个人信息保护政策以及相应的用户协议约定使用、存储、对外提供及保护您的信息。

## 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或者您使用的功能或服务数据。我行不会将Cookie用于本个人信息保护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。您可以清除计算机上保存的所有Cookie，大部分网络浏览器都设有阻止Cookie的功能。但如果您这么做，则需要每一次访问我行的网站时亲自更改客户设置。

## （二）Do Not Track（请勿追踪）

很多网络浏览器均设有Do Not Track功能，该功能可向网站发布Do Not Track请求。目前，主要互联网标准组织尚未设立相关政策来规定网站应如何应对此类请求。但如果您的浏览器启用了Do Not Track，那么我行的所有网站都会尊重您的选择。

# 三、我行如何共享、转让和公开披露您的个人信息

## （一）共享

1. 目前我行会在以下情形中，对外共享您的个人信息：

（1）当您使用水/电/煤缴费服务时，我行可能与水/电/煤收费单位（联系方式：以相应收费单位的官网或官方联系电话为准）共享您的水/电/煤户号信息，用于身份识别、水/电/煤费用查询和缴付。

(2) 当您使用非税查询缴款服务时，我行会与**税务部门**（联系方式：以相应税务管理部门的官网或官方联系电话为准）共享您的**缴款号信息**，用于非税缴款查询和缴付。

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，并且只会共享提供功能和服务所必要的个人信息。我行会要求接收方对获取的个人信息严格保密和依法使用，接收方无权将共享的个人信息用于任何其他用途，法律法规另有规定和接收方依法另行取得您同意的除外。

2. 我行可能会依据法律法规的规定，或按政府机构、监管部门、司法机构的强制性要求对外共享您的个人信息。

## (二) 转让

我行一般不会对外转让您的个人信息。根据法律法规和商业惯例，在我行因合并、分立、解散、被宣告破产等原因需要转让个人信息的，我行会告知您接收方的名称或者姓名和联系方式，同时要求接收方继续受本个人信息保护政策的约束，承担相应的义务和责任。接收方变更原先的处理目的、处理方式的，应当依照法律法规重新取得您的同意。

## (三) 公开披露

我行不会公开披露您的个人信息，依法获得您同意的除外。

## (四) 征得您同意的例外

根据相关法律法规，以下情形中，我行可能会共享、转让、公开披露您的个人信息且无须事先征得您同意：

1. 为我行履行法定义务或法定职责所必需；
2. 为订立、履行您作为一方当事人的合同所必需；
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. 依法在合理的范围内处理您自行公开或者其他已经合法公开的个人信息；
5. 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）个人信息的存储

1. 依照法律法规的规定，我行在中华人民共和国境内产生、收集、获得的个人信息，将存储在中华人民共和国境内。当您使用跨境汇款功能时，我行需要将您的**汇款人姓名、地址、汇款账户、汇款金额、收款人名称、收款人账号、收款人国家/地区、收款人地址、收款行 BIC/行名、汇款详细用途**作为交易的一部分传输至境外，用于帮助您完成跨境汇款。您还可以选择是否提供**收款银行地址、代理行 BIC/行名、代理行地址、汇款附言、汇款备注**，如您提供该等信息，有助于进一步完善跨境汇款的交易。此种情况下，我行会按照法律法规和监管规定执行，并采取有效措施保护您的信息安全，例如，在跨境数据转移之前实施数据去标识化等安全措施，或通过协议、核查等措施要求境外机构为您的信息保密。

2. 除法律、行政法规另有规定外，我行仅会在为实现处理目的所必要的最短时间内存储您的个人信息。超出前述存储时间后，我行会对您的个人信息进行删除或匿名化处理。

## （二）个人信息的保护措施

1. 我行已采用符合业界标准的安全防护措施保护您的个人信息，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，确保只有授权人员能够访问个人信息。

2. 信息安全方面，我行建立的信息安全管理体系符合 GB/T22080-2016/ISO/IEC27001:2013 及适用性声明，并获得相应的认证。

3. 我行的数据安全能力：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，尽最大可能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。

4. 根据我行的备份策略，为确保稳定、持续地向您提供有关功能和服务并落实有关法律法规和监管的要求，您的个人信息将同步存储至我行备份数据库；技术保障措施上，我行在存储时采取了不可逆的加密存储或隔离存储，在信息展示和下载时采取了脱敏处理，传输时采取了专线传输、加密传输、密钥和数据介质隔离传输技术措施，以确保您的个人信息安全。

5. 互联网并非绝对安全的环境，我行将尽力确保您发送给我行的任何信息的安全性。同时，请您务必妥善保管好您的手机银行的登录名、登录密码及其他身份要素。您在使用手机银行时，我行会通过您的登录名、登录密码及其他身份要素来识别您的身份。一旦您泄漏了前述信息，您可能会蒙受损失，并可能产生对您不利的法律后果。如您发现手机银行登录名或其他身份要素可能或已经泄露时，请您立即和我行取得联系，以便我行及时采取相应措施以避免或降低相关损失。如果我行的物理、技术或管理防护设施遭到破坏，导致信息被非授权访问、公开披露、篡改或毁坏，导致您的合法权益受损，我行将承担相应的法律责任。

6. 在您终止使用手机银行后，我行会停止对您的信息的收集和使用，法律法规或监管部门另有规定的除外。如我行停止运营，我行将及时停止收集您个人信息的活动，将停止运营的通知以逐一送达或公告的形式通知您，并对所持有的您的个人信息进行删除或匿名化处理，法律法规另有规定的除外。

7. 如不幸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，我行还将依据法律法规规定，上报个人信息安全事件处置情况。

## 五、您的权利

根据中华人民共和国相关法律法规和其他监管规定，我行保障您对您的个人信息行使以下权利：

### （一）访问您的个人信息

您有权访问您的个人信息，法律法规规定的例外情况除外。例如您想访问您的账户信息，可以通过我行网点、手机银行执行此类操作。

如果您想访问您在使用我行的功能和服务过程中产生的其他个人信息，请通过客服热线 021-962999、4006962999 联系我行，只要我行无需过多投入，我行会在合理的范围内向您提供，法律法规另有规定的除外。

操作员信息：我的。

预留信息：我的-安全中心-预留信息设置。

## （二）更正、更新您的个人信息

当您发现我行处理的关于您的个人信息有错误或您需要更新您的个人信息时，您有权进行更正、更新。您可以通过以下方式更正、更新您的个人信息：

财务负责人信息：首页-我的-安全中心-财务负责人维护。

预留信息：我的-安全中心-预留信息设置。

若无法更正、更新，您可以通过客服热线 021-962999、4006962999 联系我行。

## （三）删除您的个人信息

如出现以下情形，您有权通过客服热线 021-962999、4006962999 要求我行删除您的个人信息：

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. 我行停止提供产品或者服务，或者保存期限已届满；
3. 您撤回同意；
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。

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，我行会停止除存储和采取必要的安全保护措施之外的处理。

#### （四） 改变您授权同意的范围及取消授权

每个业务功能均需要一些基本的个人信息才能得以完成。对于我行收集和使用您的个人信息，您可以随时给予或收回您的授权同意。

您有权决定是否继续授权我行收集、处理、使用您的个人信息。如您需要取消授权，您可以根据手机设备的不同品牌和型号，通过开通或关闭相机（摄像头）、地理位置（位置信息）、蓝牙、网络通讯、存储、相册、读取应用列表（如您的设备支持）、电话权限，随时给予或撤回您的部分授权。您也可以通过“我的-关于我们-隐私协议-撤销同意协议”来撤回您关于我行继续收集您个人信息的授权。您也可以通过注销账户的方式，撤回我行继续收集您个人信息的全部授权。授权取消后，我行将不再继续收集、处理、使用您相应的个人信息，同时我行将无法向您提供部分功能和服务。

但您取消授权的决定将不会影响此前我行基于授权对您个人信息进行的处理。超出前述存储时间后，我行会对您的个人信息作删除或匿名化处理。

#### （五） 注销您的账户

您有权随时前往我行营业网点申请注销您的手机银行账户。受理注销账户请求后，需要人工处理的，如无特殊情况，我行将在 15 个工作日内完成核查和处理。

您注销手机银行的行为是不可逆行为，一旦您注销您的手机银行，我行将不再通过手机银行收集您的个人信息，并将删除有关您手机银行的一切信息，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。

如您非手机银行注册用户，您可以自主选择卸载或停止使用手机银行，以阻止我行获取您的个人信息。

请您注意，我行手机银行注册用户仅从手机设备中删除手机银行时，我行不会注销您的手机银行账户，有关您手机银行的一切信息不会删除。您仍需通过上述流程方能注销您的手机银行账户。

#### （六）确保您的个人信息权利要求得到响应

如您需要行使其他个人信息法定权利，请联系我行客服热线 021-962999、4006962999。

为保障您的个人信息安全，您可能需要提供书面请求，或以其他方式证明您的身份。我行有权在验证您的身份之后再处理您的请求。如无特殊情况，我行将在 15 个工作日内受理和处理您的请求。

对于您的合理请求，我行原则上不收取费用。但对于多次重复、超出合理限度的请求，我行将视情况收取一定成本费用。对于无端重复、需要过多技术手段、给他人合法权益带来风险或非常不切实际的请求，我行有权予以拒绝。

如您对我行个人信息保护安全不满意或发现问题，可以致电我行客服热线 021-962999、4006962999 或向投诉邮箱 962999@shrcb.com 进行投诉、举报。如无特殊情况，我行将在 15 个工作日内受理和处理您的投诉、举报。如协商无法解决，您可向调解组织申请调解，或提交我行所在地有管辖权的人民法院诉讼解决。

## 六、对第三方的责任声明

请您注意，您的交易相对方、您访问的第三方网站经营者、通过我行接入的第三方提供的服务和接收您的个人信息的第三方可能有自己的个人信息保护政策；当您查看第三方创建的网页或使用第三方开发的应用程序时，我行会通过弹窗等方式提醒您相关服务由第三方提供，建议您查看并了解其个人信息保护政策。如您发现这些第三方创建的网页或第三方开发的程序存在风险时，建议您终止相关操作以保护您的合法权益。

## 七、对未成年人个人信息的约定

1. 我行期望父母或监护人指导未成年人使用我行的功能和服务，未经父母或监护人同意，未成年人不得创建自己的用户账户。我行将根据国家相关法律法规的规定保护未成年人的个人信息的保密性及安全性。

2. 如您为未成年人，请您的父母或监护人阅读本个人信息保护政策，并在征得您父母或监护人同意的前提下使用我行的功能和服务或向我行提供您的信息。对于经父母或监护人同意而收集您的信息的情况，我行只会在受到法律法规允许、父母或监护人明确同意或者保护您的权益所必要的情况下使用或公开披露此信息。如您的监护人不同意您按照本个人信息保护政策使用

我行的功能和服务或向我行提供信息，请您立即终止使用我行的功能和服务并及时通知我行，以便我行采取相应的措施。

3. 如您为未成年人的父母或监护人，请您仔细阅读本个人信息保护政策。当您对您所监护的未成年人的个人信息处理存在疑问时，请通过本个人信息保护政策中的联系方式联系我行。

4. 特别的，如您为不满十四周岁的未成年人（以下简称“儿童”），请在征得您父母或其他监护人同意的前提下使用手机银行内（包含我行和第三方）提供的功能和服务或向我行和第三方提供您的信息。对于经父母或其他监护人同意而收集您的信息的情况，我行除遵守本个人信息保护政策关于用户个人信息的约定外，还会秉持正当必要、知情同意、目的明确、安全保障、依法利用的原则，严格遵循《儿童个人信息网络保护规定》等法律法规的要求进行存储、使用、披露，且不会超过实现收集、使用目的所必须的期限，到期后我行会对儿童个人信息进行删除或匿名化处理。如您的监护人不同意您按照本政策使用我行的功能和服务或向我行提供信息，请您立即终止使用我行的功能和服务并及时通知我行，以便我行采取相应的措施。

#### 5. 我们如何处理儿童的个人信息

我行的产品、网站和服务主要面向成人。如果没有父母或监护人的同意，儿童不应创建自己的个人信息主体账户。

对于经父母同意而收集儿童个人信息的情况，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儿童所必要的情况下使用或公开披露此信息。

尽管当地法律和习俗对儿童的定义不同，但我行将不满 14 周岁的任何人均视为儿童。

如果我行发现自己在未事先获得可证实的父母同意的情况下收集了儿童的个人信息，则会设法尽快删除相关数据。

## 八、本个人信息保护政策如何更新

1. 根据国家法律法规及提供功能和服务、业务运营的需要，我行可能对本个人信息保护政策进行部分或全部修订。修改后的内容将通过**包括但不限于推送通知、弹窗形式、我行官方网站公告、手机银行公告等方式来通知您。**特别的，对于重大变更内容，我行还会提供更为显著的通知。

2. 本个人信息保护政策所指的重大变更包括但不限于：

- (1) 我行的名称和联系方式；
- (2) 个人信息的处理目的、处理方式，处理的个人信息种类、保存期限；
- (3) 您行使法定权利的方式和程序；
- (4) 法律、行政法规规定应当告知的其他事项。

3. 您有权选择是否继续授权我行收集、处理和使用您的个人信息。请您在充分理解我行修改后的个人信息保护政策的基础上，作出您认为适当的选择。若您不同意修改后的个人信息保护政策，您有权并应立即停止使用我行的功能和服务。

4. 您可以在手机银行通过“我的-安全中心-关于我们-隐私协议-查看协议”查看本个人信息保护政策。我行鼓励您在每次使用手机银行时都查阅我行的个人信息保护政策。

## 九、如何联系我行

如您对本个人信息保护政策有任何疑问、意见或建议，可通过以下方式与我行联系：

我行全称：上海农村商业银行股份有限公司，地址：上海市中山东二路70号，邮编200002；联系电话：客服热线021-962999、4006962999。

一般情况下，我行将在15个工作日内受理和处理您的疑问、意见或建议。

如您对我行的回复不满意，特别是我行个人信息处理行为损害了您的合法权益，您可以向调解组织申请调解，或提交我行所在地有管辖权的人民法院诉讼解决。