

厦门银行个人客户隐私保护政策（柜面渠道版）

本版发布日期：2024 年 11 月 18 日

生效日期：2024 年 11 月 26 日

尊敬的客户：厦门银行股份有限公司（注册地址：福建省厦门市思明区湖滨北路 101 号，联系电话 **400-858-8888**，以下简称“我行”）深知个人信息对您的重要性，并会尽全力保护您的个人信息安全可靠。我行致力于维持您对我行的信任，恪守以下原则，保护您的个人信息：权责一致原则、目的明确原则、选择同意原则、最小必要原则、确保安全原则、主体参与原则、公开透明原则等。同时，我行承诺，我行将按业界成熟的安全标准，采取相应的安全保护措施来保护您的个人信息。

本《厦门银行个人客户隐私保护政策（柜面渠道版）》（以下简称“本政策”），仅适用于通过厦门银行柜面渠道获取产品或服务的情形。**请在使用我行的产品或服务前，仔细阅读并了解《厦门银行个人客户隐私保护政策（柜面渠道版）》**。除了本政策中的内容，我行会另行向您提供《**厦门银行未成年人隐私保护政策**》（文本详见官网公示）、《**厦门银行个人信息出境处理政策**》以实现在您知情并做出相应授权的基础上处理您或您的受监护人的个人信息。

本政策适用于我行通过柜面渠道提供的基本产品或服务。涉及具体的产品或服务，我行收集和使用您个人信息的目的、方式、范围和保存期限等还可通过相应的产品或服务协议、授权书等方式向您明示，并依法取得您的同意或单独同意。上述文件与本政策共同构成我行针对柜面渠道提供产品或服务的完整隐私政策。

本政策将帮助您了解以下内容：

- 一、定义
- 二、我行如何收集您的个人信息
- 三、我行如何使用您的个人信息
- 四、我行如何委托处理、共享、转让、公开披露您的个人信息
- 五、我行如何存储您的个人信息
- 六、我行如何保护您的个人信息

七、征得授权同意的例外

八、您如何行使对个人信息权利

九、个人信息主体注销账户

十、响应您的请求

十一、政策的变更

十二、如何联系我行

十三、其他

一、定义

1.柜面渠道：指我行营业网点由银行服务人员使用柜面系统为您提供金融服务的渠道，柜面系统包括：综合前端系统与柜面版智能柜台。

2.敏感个人信息：指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。

3.身份基本信息：包括姓名、性别、国籍、职业、住所地或者工作单位地址、联系方式、身份证件或者身份证明文件的种类、号码和有效期限。住所地与经常居住地不一致的，需登记经常居住地。本政策涉及的客户身份基本信息均指前述信息项。前述信息我行将作为敏感信息管理。

4.柜面渠道认证/鉴别工具：指当您在柜面渠道中使用相关金融产品或服务时，用于识别、验证您的身份的认证工具，包括静态密码、短信口令、生物识别信息（含人脸信息、笔迹）。

5.我行合作方：指与我行所提供的金融服务有业务合作的公司。

二、我行如何收集您的个人信息

我行提供的业务功能需要依赖部分信息才得以运行。您选择使用该项业务功能，则需要向我行提供或允许我行收集的相关必要信息，请您知悉，在下述信息中我行认为可能与您的权益存在重大利害关系的、涉及个人金融信息和敏感个人信息等，我行采用粗体字进行标注。

（一）使用柜面渠道产品或服务

以下将详细列出我行柜面渠道提供的基本产品或服务，及为实现该产品或服务所需收集的个人信息，相关信息均属于我行提供产品或服务所必须，**若您拒绝，将无法正常使用相应的产品或服务。**

1.账户开立、变更、销户服务

当您使用柜面渠道办理个人银行账户的开立、变更、销户、修改资料、凭证挂失更换、交易密码修改重置服务时，我行将收集（1）您的**身份基本信息、鉴别信息、证件签发机构、出生日期、收入、身份证明文件（复印件或影印件或影像），个人税收身份信息（姓名、性别、国籍、税收居民国（地区）、税收居民国（地区）地址、纳税人识别号、出生地、出生日期、账户余额、账户收益）**用于履行反洗钱、反恐怖融资、反电诈、反逃税等监管要求。

（2）当您使用柜面渠道办理二、三类账户绑定一类户时，按照《中国人民银行关于改进个人银行账户服务加强账户管理的通知》要求，将收集您的**绑定账户账号、绑定账户类型和账户名信息。**

2.存款功能

当您使用柜面渠道的存款功能时，我行将收集、使用您的个人信息，包括：

（1）**姓名、性别、国籍、出生日期、职业、住所地或者工作单位地址、联系方式、身份证件或者身份证明文件的种类、号码和有效期限、经常居住地（即居住地址）**用于履行客户身份识别义务，落实反洗钱、反恐怖融资等监管要求。

（2）**身份基本信息、出生日期、经常居住地（即居住地址）、所选择的银行卡信息、个人风险承受能力等级、交易金额、期限（若有）、转存方式（若有）、付息方式（若有）、付息频率（若有）、交易密码**用于办理存款业务的**金额、期限、利率、到期日。**

3.转账支付服务

当您使用柜面渠道的转账支付功能时，我行将收集您的必要个人信息包括：（1）付款人**身份基本信息**用于实名认证和反洗钱、反恐怖融资等监管要求。（2）**付款人账号**和您选择鉴别方式下的**鉴别信息**（包括**交易密码、短信接收码**，具体的认证信息取决于您选择的交易确认方式）。（3）**收款人姓名、账号、收款银行以及转账附言**用于实现转账汇款功能。（4）为了给您提供账户查询服务，我行需要收集并妥善保管您的**转账记录**，包括**付款人名**

称、付款人账号、收款人名称、收款人账号、付款人证件种类、付款人证件号码、付款行行名行号、收款行行名行号。

4.生活缴费服务

当您在我行柜面渠道办理生活缴费业务（包括水费、电费、煤气费、通讯费、有线电视费、网络服务费、物业费、社保费、保险费（不含投资型保险）、公租房租金、税费、非税缴费、交通罚款）委托代缴、缴费或充值时，需要您提供必要的缴费信息，包括缴费项目、缴费地区、缴费单位、**缴费号码、姓名、缴费账户**、缴税凭证序号、纳税人识别号、缴款书号、处罚书编号。我行将根据您提供的缴费信息，向相应的缴费机构查询缴费账单信息。

5.转账 POS 服务

当您在我行柜面渠道使用转账 POS 服务时，我行将收集您的如下个人信息：**姓名、证件类型、证件号码、银行卡号、有效身份证件（包括身份证、港澳通行证、台胞证）复印件。**

6.批量代扣服务

当您在我行柜面渠道使用批量代扣服务时，我行将收集您的如下个人信息：**姓名、银行卡号、手机号、联系地址。**

7.短信通功能

当您通过柜面开通短信通功能时，我行将收集您的如下个人信息：**姓名、证件类型、证件号码、银行卡卡号、手机号码**，用于为您提供账户资金变动通知、短信通收费规则校验服务。

8.柜面质押贷款服务

当您办理我行柜面质押贷款业务时，我行将收集您的如下个人信息：**身份基本信息**、柜面质押物信息、我行普惠业务个人信息处理线下授权文件约定获取的个人信息（我行将另行取得您的授权）。

9.投资理财功能

当您使用投资理财功能时，包括理财、基金、信托或其他资产管理计划。

我行将收集、使用您的必要个人信息包括：

(1) 落实国家反洗钱、反恐怖融资相关规定、协助投资理财产品发行/管理机构履行客户身份识别义务所需信息，具体包括：**姓名、性别、国籍、出生日期、职业、住所地或者工作单位地址、联系方式、身份证件或者身份证明文件的种类、号码和有效期限、经常居住地（即居住地址）**，并在有需要的情况下向公安机关或人民银行的相关数据库比对核查。

(2) 履行法律法规和监管要求的**适当性管理义务**所需信息，具体包括：**姓名、证件种类、证件号码、年龄、收入来源、家庭总资产净值区间、金融投资比例、负债性质、本人的投资知识、投资经验、投资态度、投资风险偏好、投资期限偏好、投资目的、保本与收益偏好、本金损失接受度。**

(3) 按照法律法规和监管要求，**在代理私募类产品销售过程中需进行合格投资者认定**所需信息，具体包括：
①本人姓名、证件种类、证件号码；②本人收入情况、家庭金融资产、家庭金融负债；③本人投资经验；④配偶的身份基本信息、出生日期、经常居住地（即居住地址）、金融资产及负债状况。

(4) 为订立和履行产品合约目的所需信息，具体包括：**身份基本信息、出生日期、经常居住地（即居住地址）、现居国家或地区、现居地址、税收居民国信息、出生国家及地区、纳税人识别号（若有）、未提供纳税人识别号的原因、办理业务涉及的银行卡号、银行卡交易密码（仅用于核对）、投资交易账户、产品代码、申请金额（份额）、分红方式、收费方式、年收入、手机号码。**

(5) 按法律法规及监管要求履行交易可回溯、录音录像义务所需信息，具体包括：**使用您的人脸信息进行身份比对核查；录音录像需记录的您的生物信息；完整客观地记录营销推介、交易过程中风险和关键信息提示以及您确认和反馈等重点销售环节所涉及的交易各项信息，以及我行依法妥善保管保存与理财产品销售服务有关的各种文档（含录音录像文件）、如实记载向本人推介、销售产品的情况所涉各类个人信息。**

(6) 产品成立按法律法规及监管要求向您告知的信息，具体包含：**本人持有的产品份额、份额净值、份额累计净值、资产净值、收益情况、认（申）购的产品名称、交易净值、交易金额（份额）、确认份额（金额）、交易/确认时间、手续费用，不同产品展示的信息存在差异，以产品发行/管理机构反馈的信息为准。**

如果您投资的是保险类产品，我行将收集、使用您的必要个人信息包括：

(1) 落实国家反洗钱、反恐怖融资相关规定、协助保险公司履行客户身份识别义务所需信息，具体包括：**本人、被保险人（若与投保人不为同一人）、受益人（若有）的姓名、性别、国籍、出生日期、职业、住所地或者工作单位地址、联系方式、身份证件或者身份证明文件的种类、号码和有效期限、经常居住地（即居住地址）；本人的人脸信息。**

(2) 履行法律法规和监管要求的**适当性管理义务**所需信息，具体包括：**本人的姓名、证件种类、证件号码、年龄、收入来源、家庭总资产净值区间、金融投资比例、负债性质、投资知识、投资经验、投资态度、投资风险偏好、投资期限偏好、投资目的、保本与收益偏好、本金损失接受度。**

(3) 为订立和履行产品合约目的所需信息，具体包括：①**本人、被保险人（若与投保人不为同一人）、受益人（若有）的身份基本信息、出生日期、经常居住地（即居住地址），本人的人脸信息（仅用于本人身份核实）；**②**非中国纳税居民信息（若有）：本人、被保险人（若与投保人不为同一人）、受益人（若有）的现居国家或地区、现居地址、税收居民国信息、出生国家及地区、纳税人识别号（若有）、未提供纳税人识别号的原因；**③**办理业务涉及的账户、交易信息：本人的银行卡号、银行卡交易密码（仅用于核对）、产品代码、投保金额、缴费方式、保障期限、缴费年限、保单寄送方式；**④**投保人的其他信息：本人的年收入、家庭年收入、手机号码、工作单位、家庭地址、户籍所在地、邮编、电子邮箱、身高、体重、居民类型（城镇/农村）、婚姻关系、投保被保人关系、是否中国税收居民；**⑤**被保险人（若与投保人不为同一人）的其他信息：投保人与被保险人关系、工作单位、家庭地址、邮编、年收入、手机号码、电子邮箱、身高、体重、是否重疾、是否危险职业；**⑥**受益人（若有）的其他信息：与被保险人关系、职业、家庭地址、手机号码、受益顺序、受益份额。**

(4) 按法律法规及监管要求履行交易可回溯、录音录像义务所需信息，具体包括：**使用您的人脸信息进行身份比对核查；录音录像需记录的您的生物信息；完整客观地记录营销推介、交易过程中风险和关键信息提示以及您确认和反馈等重点销售环节所涉及的交易各项信息，以及我行依法妥善保管保存与理财产品销售服务有关的各种文档（含录音录像文件）、如实记载向您推介、销售产品的情况所涉各类个人信息。**

10.三方存管功能

当您使用三方存管功能时，其基本业务功能为银行转证券、证券转银行。

我行将收集、使用您的必要个人信息包括：

(1) 履行客户身份识别义务，落实反洗钱、反恐怖融资等监管要求所需信息，具体包括：**姓名、性别、国籍、出生日期、职业、住所地或者工作单位地址、联系方式、身份证件或者身份证明文件的种类、号码和有效期限、经常居住地（即居住地址）。**

(2) 订立和履行代理三方存管业务合约目的所需信息，具体包括：**身份基本信息、出生日期、经常居住地（即居住地址）、业务类型、银行卡信息、证券资金账号信息、交易金额、交易密码**用于银证转账业务。

11.保管箱业务功能

当您使用保管箱业务功能时，我行将收集、使用您的必要个人信息包括：

(1) 履行客户身份识别义务，落实反洗钱、反恐怖融资等监管要求所需信息，具体包括：**姓名、性别、国籍、出生日期、职业、住所地或者工作单位地址、联系方式、身份证件或者身份证明文件的种类、号码和有效期限、经常居住地（即居住地址）。**

(2) 订立和履行保管箱业务合约目的所需信息，具体包括：**身份基本信息、出生日期、经常居住地（即居住地址）、交易密码**用于保管箱业务。

12.财富管理咨询服务功能

当您使用财富管理咨询服务功能时，我行将收集您的个人信息，包括：

(1) **本人的姓名、手机号码；**

(2) **财产信息（如有）：个人收入主要来源、家庭总资产净值、家庭总资产净值中可用于金融投资的比例、投资规划、投资产品类型和投资习惯、是否有尚未清偿的数额较大的债务；**

(3) **投资经验（如有）：投资知识、投资结构、投资时长；**

(4) **投资风格（如有）：投资态度、投资机会偏好、可接受投资期限、投资目的；**

(5) **风险承受能力（如有）：焦虑情形、对保本和高收益的偏好、对损失的接受程度；**

(6) **家庭成员（如有）：家庭成员分布、家庭规划。**

13.客户增值服务功能

当您使用客户增值服务功能时，我行将使用您在我行的**资产规模**，匹配相应的增值服务内容。

14.信用卡服务

(1) 当您在我行柜面渠道使用信用卡服务，其基本业务功能为卡片激活、密码维护、还款、取现转账、约定自动还款、信息查询与维护、挂失、换卡、销卡与结清证明开具。

我行将收集您的必要个人信息包括：①**姓名、证件类型、证件号码、手机号码、短信验证码、卡片安全码、人脸生物信息、电子邮箱、职业、月收入、单位名称、居住地址、税收居民身份、紧急联系人姓名、紧急联系人手机号、紧急联系人关系**，用于卡片激活；②**证件类型、证件号码、信用卡卡号、查询密码、交易密码**，用于密码维护；③**证件类型、证件号码、信用卡卡号**，用于办理信用卡还款、信息查询与维护、挂失、解挂、换卡、销卡、开具结清证明；④**证件类型、证件号码、信用卡卡号、储蓄卡卡号、储蓄卡交易密码**，用于办理约定自动还款；⑤**证件类型、证件号码、信用卡卡号、交易密码**，用于办理信用卡现金提取；⑥**证件类型、证件号码、信用卡卡号、交易密码、交易对手名称、交易对手卡号、交易对手手机号、交易对手开户行**，用于信用卡现金转出（含溢缴款转出、预借现金）。

15. 个人外汇服务

当您通过柜面渠道办理结售汇、外币兑换业务时，我行将收集您的必要个人信息包括：（1）您的**身份基本信息**用于实名认证和反洗钱、反恐怖融资等监管要求；（2）办理结售汇、外币兑换业务的**币种、金额、资金来源或用途**。

16. 线上渠道用户签约服务

（1）当您通过柜面签约个人手机银行业务功能成为厦门银行手机银行用户时，我行将根据《中华人民共和国反洗钱法》《金融机构客户身份识别和客户身份资料及交易记录保存管理办法》等法律法规及监管要求，落实银行开办业务识别客户身份的要求，收集您的个人信息，包括**姓名、性别、国籍、联系方式、职业、居住地址、有效身份证件的种类、号码和有效期限、民族、生日、有效身份证件登记的住址、有效身份证件的发证机关、工作单位、绑定的银行卡卡号、绑定银行卡发卡行预留手机号、收入信息**。

（2）当您通过柜面签约个人网银业务功能成为厦门银行个人网银用户，我行将根据《中华人民共和国反洗钱法》《金融机构客户身份识别和客户身份资料及交易记录保存管理办法》等法律法规及监管要求，落实银行开办业务的识别客户身份的要求，收集您的个人信息，包括**姓名、联系方式、有效身份证件的种类和号码、银行卡卡号**。

17. 现金类服务

（1）当您通过柜面渠道办理现金存取服务时，若您的存取款金额达到需要审核的金额，为给您办理相应业务，我行需要收集您的**姓名、账号、金额、资金来源与取款用途、证件类型及证件号码、身份证明文件（复印件或影印件或影像）、鉴别信息**，以保障交易安全。

（2）为给您提供查询以及便捷存取款服务，我行需要收集您的**存取款交易记录**。

(3) 当您通过柜面渠道预约大额取现时，为给您提供该服务，我行需要收集您的**姓名、账号、手机号码**、预约记录。

(4) 当您通过柜面渠道预约小面额人民币兑换时，为给您提供该服务，我行需要收集您的**姓名、手机号码**、预约记录。

(5) 当您通过柜面渠道办理现金业务过程发现假币，我行将依法办理假币收缴，我行需要收集您的**姓名**、证件种类及**证件号码、手机号码**、假币信息。

18.如果您是个人信息主体的代理人，请您确保已取得个人信息主体的有效授权或同意，有权代为向我行申请办理相关产品或服务，代为提供被代理人相关个人信息。为履行相关法律法规及监管要求，我行还将收集您作为代理人的身份基本信息。

三、我行如何使用您的个人信息

(一) 对于必要的个人信息，我行会用来提供该项产品或服务。

(二) 为了提升柜面渠道服务质量，或帮助我行评估、改善所提供的产品或服务，我行将会对产品或服务使用情况进行汇总、统计分析、加工，但这些信息不会包含您的任何身份识别信息。

(三) 为了让您更安全地使用我行柜面渠道中的产品或服务，我行可能使用您的信息用于风险防范和诈骗监测等，以预防、发现或调查取证有关欺诈、危害安全等非法行为，以保护您、我行及社会公众的合法权益。

(四) 鉴于我行提供的服务是不断更新和发展的，如我行需要使用超出上述范围的个人信息，我行将在使用您的个人信息前征得您的明示同意。

四、我行如何委托处理、共享、转让、公开披露信息

(一) 委托处理

为了提升信息处理的质量与效率，在法律法规允许的范围内，我行会委托关联公司和第三方服务商以及合作伙伴代表我行处理您的个人信息。我行将通过合同、协议等方式委托第三方对个人信息进行处理，如计算机系统外包服务、科技外包服务商、广告服务、云计算服务、债务追讨、司法诉讼、法律及财务专业咨询机构、嵌入第三方SDK/API等。

对我行委托处理个人信息的第三方，我行会与其签署严格的保密协议，要求其按照法律法规，或按行政、司法机关依法提出的强制性要求以及我行要求的保密和安全措施来处理个人信息。

(二) 共享

我行不会与我行以外的公司、组织和个人共享您的个人信息，但以下情况除外：

1.事先获得您明确的同意或授权。

2.在法定情形下的提供：我行可能会根据法律法规规定，或按行政、司法机关依法提出的强制性要求，对外共享您的个人信息。

3.当您办理我行柜面质押贷款业务时，经您书面同意，我行会向依法设立的征信机构（金融信用信息基础数据库）提供您的信息。我行依法对您的相关信息承担保密责任，并要求合作机构对您的相关信息承担保密责任。

4.您通过我行柜面渠道购买产品或服务，**我行会将与交易有关的必要信息提供给相关产品或服务的提供者（如下），以实现您的交易或服务需求。您通过我行柜面渠道发起相关购买指令，视为您本人对我行提供信息的单独同意。**

第三方合作商清单

（1）中国银联股份有限公司厦门分公司

使用场景：账户管理功能、账户开立功能、修改手机号码。

使用目的：手机号码实名认证

提供的信息：**姓名、证件类型、证件号码、手机号码**

提供方式：后台接口传输

（2）北京中盾安信科技发展有限公司

使用场景：身份信息联网核查

使用目的：验证客户身份信息真实性

提供的信息：**姓名、证件类型、证件号码、出生日期、有效期、国籍、性别**

提供方式：后台接口传输

（3）中国人民银行征信中心（金融信用信息基础数据库）

使用场景：个人信用信息查询

使用目的：获取个人信用信息报告中的各信息项

提供的信息：**姓名、证件号码**

提供方式：后台接口传输

(三) 转让

我行不会将您的个人信息转让给任何其他公司、组织和个人，但以下情况除外：

1. 事先获得您明确的同意或授权。
2. 在法定情形下的转让：根据法律法规规定，或按行政、司法机关依法提出的强制性要求，进行的个人信息转让。
3. 在我行对您的信贷债权按合法程序实施转让或实现转让时，我行需要向潜在交易对手以去标识化的方式披露信贷债务信息。在确定受让人后，我行将向受让人提供信贷档案中您的个人信息。
4. 收购、兼并、重组或破产清算时，如涉及到个人信息的转让，我行会向您告知有关情况，并要求承接您个人信息的公司、组织继续受本政策约束，并要求该公司、组织如变更个人信息使用目的，需重新取得您的同意。

(四) 公开披露

我行仅会在以下情况下，公开披露您的个人信息：

1. 事先获得您明确的同意或授权。
2. 在法定情形下的公开披露：根据法律法规规定，或按行政、司法机关依法提出的强制性要求，对外公开披露您的个人信息。

五、我行如何存储您的个人信息

1. 我行会按照法律法规规定或您的授权，将所收集的您的个人信息存储于中国境内。
2. 我行将会按照您的授权或《中华人民共和国反洗钱法》、《中华人民共和国个人信息保护法》、《金融机构客户身份识别和客户身份资料及交易记录保存管理办法》、《银行保险机构消费者权益保护管理办法》等法律法规及监管规定的期限保存您的相关个人信息，在符合法律法规及相关监管要求的前提下，个人信息的保存期限为实现处理目的所必要的最短时间。
3. 在超过保存期限后，我行将对您的信息作出删除或匿名化处理，若删除您的个人信息在技术上难以实现的，我行将会停止除存储和采取必要安全保护措施以外的其他处理。

六、我行如何保护您的个人信息

1. 我行已使用符合业界标准的安全防护措施保护您提供或授权我行收集的个人信息，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保护数据的保密性；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，严格限制访问权限，对信息访问及处理行为进行系统监控。

2. 如果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、电话或推送通知等方式告知您：安全事件的基本情况、可能的影响、我行已采取或将要采取的处置措施、您可自主防范或降低风险的建议、对您的补救措施等。难以逐一告知个人信息主体时，我行将采取合理、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。

3. 请您理解，由于各种因素有可能出现我行无法合理预见、防范、避免、控制的意外情况。

七、征得授权同意的例外

根据相关法律法规及国家标准，在以下情形中，我行可能会依法处理您的个人信息且无需征得您的同意：

1. 为与您签订、履行合同所必需的；
2. 为履行法定职责或者法定义务所必需的；
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的；
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. 所涉及的个人信息是您自行向社会公众公开的或者其他已经合法公开的信息中收集个人信息并在合理范围内处理的；
6. 法律法规规定的其他情形。

八、您如何行使对个人信息的权利

您有权要求我行对个人信息处理规则进行解释说明。按照中国相关的法律、法规、标准，以及其他国家、地区的通行做法，我行保障您对自己的个人信息行使以下权利。

(一) 查询、复制您的个人信息

您有权查询或复制您的个人信息，法律法规规定的例外情况除外。如果您想行使个人信息查询权，您可以通过以下渠道进行查询：

柜面渠道：

本人出示有效身份证件/查询密码或交易密码查询：客户信息/账户信息。

本人出示有效身份证查询名下柜面质押贷款信息。

智能柜台渠道：

本人出示有效身份证件通过“修改个人信息”查询：姓名、证件类型、证件号码、证件有效期、职业、年收入（元）、工作单位/就读学校、居住地址、税收居民身份、银行预留手机号、动账通知手机号。

个人手机银行渠道：

个人手机银行登录 -> 设置 -> 个人信息管理 -> 个人资料查询：姓名、性别、国家/地区、证件类型、证件号码、证件有效期、职业。

个人网上银行渠道：

个人网上银行登录 -> 我的 -> 设置 -> 个人信息设置 -> 个人资料查询：姓名、性别、国家/地区、证件类型、证件号码、证件有效期、职业。

如果您无法通过上述方式访问这些个人信息，您可以拨打客服电话（400-858-8888）与我行联系或咨询我行客户经理（只涉及柜面质押贷款信息查询）。

（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时，您有权通过（一）中列示的渠道更正、更新您的部分个人信息，法律法规、监管政策另有规定的除外。在您修改个人信息之前，我行会验证您的身份。

您有责任及时更新您的个人信息。

如果您无法通过上述方式更正、更新这些个人信息，请拨打客服电话（400-858-8888）与我行联系。

（三）删除您的个人信息

发生以下情形的，您可以通过我行客服电话（400-858-8888）向我行提出删除个人信息的请求：

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. 我行处理您的个人信息，应征得您的同意却未征得您的同意（依法无需征得同意的情况除外）；
3. 我行处理个人信息的行为违反法律法规或者违反约定；
4. 我行不再为您提供产品或服务，或者保存期限已届满；

5. 法律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个人信息的法律主体，要求其及时删除您的个人信息，除非法律法规或监管政策另有规定，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，在满足法定存储时间的前提下，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。

(四) 改变您授权同意的范围

每个业务功能需要一些基本的个人信息才能得以完成。对于您授权同意收集的个人信息的收集和使用，您可以随时给予或收回您的授权同意。

您可以通过注销我行账户的方式，解除我行继续通过柜面渠道收集您个人信息的全部授权。如因您解除授权导致我行无法提供相应服务的，产生的后果由您自行承担。

您可以通过拨打我行客服热线，提出撤回授权的请求。

当您收回同意后，我行将不再处理您相应的个人信息，法律法规另外规定的除外；同时，收回授权不会影响此前基于您的授权已进行的个人信息处理活动效力。

(五) 遗属的权利

如果个人信息主体本人不幸身故，如果您是个人信息主体的近亲属并希望行使您在《个人信息保护法》下的权利，请您通过电话客服（400-858-8888）或柜面渠道联系我行。

(六) 个人信息的转移

您有权请求我行将您的个人信息转移至其您指定的个人信息处理者，在符合国家网信部门规定条件，技术可行的情况下，我行将提供转移的途径，由此发生的成本和可能的风险由您本人承担。

九、个人信息主体注销账户

您可通过柜面渠道注销您的存款账户与信用卡账户。

请注意，您注销账号的行为是不可逆行为，一旦您注销账号，我行将不再收集您的个人信息，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。

十、响应您的请求

1. 为了保障安全，我行可能需要您提供书面请求，或以其他方式证明您的身份，我行将在收到您的反馈并验证您的身份后，及时妥善处理。一般情况下，我行将在 15 日内完成核查并处理。对于您合理的请求，我行原则上不

收取费用，但对多次重复、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，我行可能会予以拒绝。

2. 据相关法律法规、监管规定，或按照国家有权机关或监管机关要求，在以下情形中，我行可能无法响应您的请求：

- (1) 与我行履行法律法规、监管规定的义务相关的；
- (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、审判和判决执行等直接相关的；
- (5) 我行有充分证据表明您存在主观恶意或滥用权利的；
- (6) 出于维护您或其他人的生命、财产等重大合法权益但又很难得到本人授权同意的；
- (7) 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；
- (8) 涉及商业秘密的。

十一、政策的变更

我行的个人信息隐私保护政策可能变更。

未经您同意，我行不会削减您按照本政策所应享有的权利。我行会在本页面上发布对本政策所做的任何变更。

对于重大变更，我行还会提供更为显著的通知。

在相关法律法规发生变化或我行服务发生变动等必要情形下，如我行如需对本政策做出修改，将通过厦门银行官方网站、个人手机银行、个人网银或网点公告等渠道提前五个工作日公告，根据公告规定的生效之日起生效，请您不时关注前述渠道相关公告。对本政策进行与您切身利益相关的下列重大变更的，我行还会通过个人手机银行APP推送通知、微信公众号或短信通知等方式通知您。

本政策所指的重大变更包括但不限于：

1. 我行的服务模式，如处理个人信息的目的、处理个人信息的种类、个人信息的处理方式等发生重大变化；
2. 个人信息共享、转让或公开披露的主要对象类型发生变化；
3. 您参与个人信息处理方面的权利及其行使方式发生重大变化；

4. 我行负责处理个人信息安全的责任部门、联络方式及投诉渠道发生变化；
5. 个人信息安全影响评估报告表明存在高风险时。

十二、如何联系我行

（一）我行已经成立负责个人信息保护的部门并配有个人信息保护负责人，如果您对本政策有任何疑问、投诉、意见或建议，请通过以下渠道联系我行：

大陆地区客服热线： 400-858-8888

台湾地区客服热线： 0080-186-3155

投诉受理邮箱： 4008588888@xmbankonline.com

个人信息保护负责人联系方式： gbfzr@xmbankonline.com

信函渠道： 福建省厦门市思明区湖滨北路 101 号厦门银行消费者权益保护中心 邮编 361012

（二）受理您的问题后，我行会及时进行处理，并在 15 日内回复处理意见或结果，请您保持接收渠道畅通。

（三）若您对我行的回复不满意，特别是您认为我行的个人信息处理行为损害了您的合法权益，您还可以向有关监管机构进行投诉。

十三、其他

本政策执行过程中若您与我行发生任何争议，我行将首先努力友好协商解决。若协商不成的，任何一方均可向被告所在地有管辖权的人民法院提起诉讼。本政策适用中华人民共和国（就本政策目的而言，不包括中国香港特别行政区、中国澳门特别行政区和中国台湾地区）法律。

附件一：厦门银行个人信息出境处理政策

原则上，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。

由于我行通过遍布全球的资源和服务提供支付结算、账户开立等产品或服务，这意味着，在获得您的授权同意后，您的个人信息可能会被转移到您用产品或服务所在国家/地区的境外管辖区，或者受到来自这些管辖区的访问。

在此类管辖区可能设有不同的数据保护法，甚至未设立相关法律。我行将采取有效措施保护您个人信息的安全，例如，我行会请求您对跨境转移个人信息的同意，在跨境数据转移前按照监管要求开展安全评估，通过签署协议、核查等措施要求境外机构为您的信息保密。