

东营银行隐私政策声明

版本发布日期：2020 年 2 月 21 日

版本生效日期：2020 年 2 月 21 日

尊敬的东营银行用户（以下简称“您”），东营银行股份有限公司（地址：山东省东营市东营区府前大街 87-1 号；以下简称“我行”）重视用户的隐私，您在使用东营银行网站、手机银行 APP、直销银行 APP、微信银行等产品和服务时，我行将按照《东营银行隐私政策声明》（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。阅读过程中，如您有任何疑问，可联系我行客服（服务热线：400-62-96588）咨询。**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。如您点击或勾选“同意”并确认提交，即视为您同意本隐私政策，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。**

本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 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、您如何管理您的个人信息；
- 六、我行如何保护未成年人信息；
- 七、本政策如何更新；
- 八、如何联系我行。

一、我行如何收集和使用您的个人信息

个人信息是指以电子或者其他方式记录的能够单独或者与其他信息结合识别特定自然人身份或者反映特定自然人活动情况的各种信息。个人信息包括姓名、出生日期、身份证件信息（身份证、护照等）、个人生物识别信息、通信通讯联系方式、住址、账户信息、财产状况、位置信息。个人敏感信息是指一旦泄露、非法提供或滥用可能危害人身和财产安全，极易导致个人名誉、身心健康受到损害或歧视性待遇等的信息，主要包括：身份证件信息（身份证、护照等）、个人生物识别信息、银行账号、征信信息、财产信息、交易信息、位置信息、健康生理信息。

（一）我行如何收集您的个人信息

为向您提供服务并确保您的服务安全，在您使用东营银行 App 服务过程中，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. 当您在东营银行 App 上注册时，依据法律法规及监管要求，我会验证您的**姓名、身份证件信息、手机号码信息、短信验证码、银行卡信息**，以帮助您完成用户注册，如果您拒绝提供这些信息，您可能无法完成注册或无法正常使用我行的服务。

2. 当您使用东营银行 App 功能或服务时，在下列情形中，您可能需要向我行提供或授权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东营银行 App 的其他功能或服务。

(1) 在您注册成为我行用户或使用我行服务时，您需提供您本人的**手机号码**，我行将通过发送短信验证码的方式来验证您的身份是否有效。根据相关法律法规的规定，您需通过身份基本信息多重交叉验证后方可使用我行的部分服务（例如：余额明细查询、购买理财等金融服务），如果您需使用此类服务，则可能需提供更多信息（例如：**姓名、证件、卡号、手机号**）以完成身份基本信息多重交叉验证。同时，为了验证您提供信息的准确性和完整性，我会与合法留存您的信息的国家机关、金融机构、企事业单位进行核对；如在验证核对过程中我行需要向前述验证机构收集您的信息，我会依照法律法规的规定要求相关验证机构说明其个人信息来源，并对其个人信息来源的合法性进行确认。

(2) 当使用转账汇款功能时，您需要提供**收款方的姓名、银行账号/手机号、开户银行等收款方信息**，并需要提供您的**姓名、付款卡号**，同时可能采用验证密码、指纹、面容、短信验证码和人脸识别等手段以便于验证您的身份。此外，我行还会收集您的**收付款交易信息**，形成收

款人名册，以简化您的转账操作。上述信息属于个人敏感信息，如您拒绝提供该信息，仅会使您无法使用上述功能，但不影响您正常使用东营银行 App 的其他功能。

(3) 您可以通过搜索来精准地找到您所需要的金融产品或服务。我行会保留或统计您的搜索关键词和点击数据，以方便您重复输入或为您展示与您搜索内容相关联的商品或服务。请您注意，您的搜索关键词信息无法单独识别您的身份，不属于您的个人信息，为了给您和其他用户提供更高效率的搜索服务，我行有权对其进行使用；只有当您的搜索关键词信息与您的其他信息相互结合使用并可以识别您的身份时，则在结合使用期间，我行会将您的搜索关键词信息作为您的个人信息，与您的搜索历史记录一同按照本隐私政策对其进行处理与保护。

(4) 当您使用短信动账提醒及 App 动账提醒服务时，我行会收集您的**账户信息及交易信息**，以便及时向您发送账户资金变动及相关交易通知。

(5) 当您在东营银行 App 内申请开通电子账户时，我行需要您提供您的**姓名、身份证号、身份证有效期、手机号码、绑定银行卡号**，以便验证您的身份的真实性。如您不提供上述信息，我行将无法向您提供该服务。

(6) 在您在东营银行 App 开通并使用支付进行网上支付或者条码支付时，我行需要您提供您的**姓名、身份证号、银行卡卡号、银行卡有效期、银行预留手机号信息**，以便于验证身份。在您使用支付服务时，

我行需要记录您的交易信息以便于您查询。如您不提供上述信息，我行将无法向您提供该服务。

(7) 为了让您更安全、便捷地使用登录服务，如您的设备与东营银行 App 版本均支持指纹登录功能，您可选择开通指纹登录功能。您需在您的设备上录入您的指纹信息，在您进行指纹登录时，您需在您的设备上完成指纹验证。我行仅接收验证结果，并不收集您的指纹信息。如您不想使用指纹验证，仍可通过其他方式进行登录。

(8) 为了让您更安全、便捷地使用登录服务，如您的设备与东营银行 App 版本均支持面容功能，您可选择开通面容登录功能。您需在您的设备上录入您的面容信息，在您进行面容登录时，您需在您的设备上完成面容验证。我行仅接收验证结果，并不收集您的面容信息。如您不想使用面容验证，仍可通过其他方式进行登录。

(9) 当您使用东营银行 App 在商家进行消费时，我行需要按照法律法规及监管规定对商家进行管理，防范套现或欺诈风险，因此，我行将直接收集或向商家收集您的交易信息，包括**交易金额、交易对象、交易商品、交易时间、订单信息（如有）**。如您不同意我行记录前述信息，则可能无法完成交易，但不影响您使用我行提供的其他服务。

(10) 为了给您提供更好的使用体验，我行会推送相关的内容和服务（如动账信息提醒），如您不需要时，可进行消息推送的关闭。请注意，单独的设备信息、服务日志信息是无法识别特定自然人身份的信息。如果我行将这类非个人信息与其他信息结合用于识别特定自然人身份，或者将其与个人信息结合使用，则在结合使用期间，这类非个人信息将

被视为个人信息，除取得您授权或法律法规另有规定外，我行会将这类信息做匿名化、去标识化处理。

(11) 您在预订如影票、机票、火车票、酒店、景区门票时，您可能需要根据国家法律法规及监管要求或服务提供方（如票务销售方、酒店、旅行社及其授权的代理方、基础电信运营商、移动转售运营商）的要求提供您的实名信息，这些实名信息可能包括您的身份信息（比如您的身份证、军官证、护照、驾驶证载明您身份的证件复印件或号码）、您本人的照片、姓名、电话号码。这些订单中还可能包含您的行程、酒店地址、预订人身份信息、联系人姓名及电话号码信息。

(12) 您在东营银行 App 上浏览和兑换商品时，为方便您使用搜索功能，积分商城可能会记录历史搜索关键词；为方便您了解商品评价、咨询信息，积分商城可能会在商品介绍页中展现您的公开咨询和商品评价内容；为方便您下单购买商品，积分商城可能会记录您填写的地址、电话等收件人信息，并在订单支付成功后，将相关订单、收件人信息提供给第三方商品供应商完成发货，并严格要求供应商保密您的订单、收件人信息。

3. 当您使用东营银行 App 服务时，为了维护服务的安全稳定运行，预防交易和资金风险，我行会收集以下信息，包括您的设备型号、操作系统、唯一设备标识符、东营银行 App 软件版本号、登录 IP 地址、接入网络的方式、类型和状态、网络质量数据、与东营银行 App 操作日志及服务日志相关的信息地理位置信息。如您不同意我行收集前述信息，

可能无法完成风控验证，但不影响您正常使用东营银行 App 的其他功能或服务。

4. 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，收集您使用东营银行 App 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。

5. 以下情形中，您可选择是否授权我行收集、使用您的个人信息：

(1) 设备状态，用于确定设备识别码，以保证账号登录的安全性。拒绝授权后，将无法正常使用东营银行 App。

(2) 存储权限，用于缓存您在使用 App 过程中产生的文本、图像、视频等内容，拒绝授权后，将无法正常使用东营银行 App。

(3) 摄像头，用于识别二维码、人脸识别、设置头像、录像、拍照，在扫一扫、人脸识别登录/转账/支付/提升认证、头像设置中使用。拒绝授权后，上述功能将无法使用。我行将获取的人脸数据，加密后存储于系统后台数据库中，用于业务办理过程留存、辅助识别和核实客户身份。对于某些品牌或型号的手机终端自身的本地生物特征认证功能，如人脸识别功能，其信息由手机终端提供商进行处理，我行不留存您应用手机终端相关功能的信息。

(4) 相册，用于上传照片设置您的头像、用于备注您的交易信息。我行获得的图片信息，加密后存储于数据库中。拒绝授权后，上述功能将无法使用。

(5) 麦克风，用于录音、智能机器人交互、语音客服场景中使用。拒绝授权后，上述功能将无法使用。

(6) 手机通讯录，在手机号转账、汇款短信通知、推荐有礼、话费充值过程中，我行将收集您的手机通讯录用于协助您通过通讯录快速选取电话号码，无需您手动输入。拒绝授权后，上述功能仍可以使用，但需要手工输入手机号码。

(7) 手机短信，用于短信分享链接，或用于拦截欺诈短信（针对 iOS 客户端）。如您拒绝通讯信息（短信）授权或未启用欺诈短信过滤功能，我行手机银行将不读取短信内容，系统后台不保存短信内容。

(8) 地理位置，获取您所在地理位置，主要用于东营银行 App 交易风控，另外还能展现城市服务，如网点预约等。系统后台保存您交易时的位置信息。拒绝授权后，上述功能可能无法正常使用。

(9) 网络通讯，用于与服务端进行通讯。拒绝授权后，手机银行所有功能无法使用。系统后台保存客户交易时所使用设备的网络信息，包括 IP、端口信息。

(10) 蓝牙，用于通过蓝牙将客户手机与第三方设备连接并交互。拒绝授权后，无法通过蓝牙激活第三方设备。系统后台不保存客户手机蓝牙配置信息。

(11) 读取已安装应用列表：扫描手机设备是否存在仿冒银行 APP 应用。拒绝授权后，APP健康检查功能无法使用。系统后台不保存客户已安装应用列表信息。

(12) 电话：读取电话状态（设备 IMSI 等）用于设备绑定、拨打

客服电话；拒绝授权后，将无法正常使用手机银行。

上述功能可能需要您在您的设备中向我行开启您的设备、存储、相机（摄像头）、相册、地理位置（位置信息）、手机通讯录、短信、麦克风、网络通讯、蓝牙的访问权限，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，如您取消了这些授权，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。

6、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，并征得您的同意后方收集提供相应服务所必要的您的信息。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. 为了使您知晓使用东营银行 App 服务的状态，我行会向您发送服务提醒。您可以通过手机系统设置中的通知设置，关闭服务提醒，也可以通过通知设置重新开启服务提醒；

3. 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；

4. 根据法律法规或监管要求向相关部门进行报告；

5. 邀请您参与我行服务或功能有关的客户调研；

6. 我行会对您的信息进行综合统计、分析加工，以便为您提供更加准确、个性、流畅及便捷的服务，或帮助我行评估、改善或设计产品、服务及运营活动等。我行可能根据前述信息向您提供营销活动通知、商业性电子信息或您可能感兴趣的广告，如您不希望接收此类信息，您可按照我行提示的方法选择退订。

7. 在收集您的个人信息后，我行在通过技术手段对您的信息数据进行去标识化处理后，该等去标识化的信息将无法识别信息主体，有权在不经您同意的情况下直接使用，有权对用户数据库进行分析并予以商业化的利用。

8. 我行会对我行的服务或功能使用情况进行统计，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。但这些统计信息不包含您的任何身份识别信息。

9. 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，以下情形中**遇到国家有权机关或者监管机关要求我行提供的，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. 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. 与犯罪侦查、起诉、审判和判决执行等直接相关的；
4. 出于维护您或其他个人的生命、财产等重大合法权益但又很难得到您本人同意的；
5. 所收集的个人信息是您自行向社会公众公开的；
6. 从合法公开披露的信息中收集个人信息的，如合法的新闻报道、政府信息公开等渠道；
7. 根据您要求签订和履行合同所必需的；
8. 用于维护所提供的产品或服务的安全稳定运行所必需的，例如发现、处置产品或服务的故障；
9. 出于公共利益开展统计或学术研究所必需，且其对外提供学术研究或描述的结果时，对结果中所包含的个人信息进行去标识化处理的；
10. 法律法规及监管要求规定的其他情形。

（四）我行从第三方获得您个人信息的情形

我行可能从第三方获取您授权共享的账户信息（头像、昵称），并在您同意本隐私政策后将您的第三方账户与您的东营银行App用户绑定，使您可以通过第三方账户直接登录并使用我行的产品与/或服务。此外，我行可能通过第三方获取您的设备手机号信息和地理位置信息。我行会将依据与第三方的约定、对个人信息来源的合法性进行确认后，在符合相关法律和法规规定的前提下，使用您的这些个人信息。

二、我行如何使用 Cookie 技术

为确保东营银行 App 正常运转，我行会在您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，东营银行 App 能够存储您的偏好等数据。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。您可以清除移动设备上保存的所有 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，则需要在每一次访问东营银行 App 时更改用户设置。

三、我行如何共享、转让和公开披露您的个人信息

（一）共享

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：

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、本隐私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、本隐私权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。
6. 我行可能会向合作方（主要是推送服务或移动设备厂商）提供您的部分账户信息及交易信息，以便及时向您的移动设备发送账户资金变动及相关交易通知。
7. 当您在东营银行 App 中使用第三方提供的服务时，第三方可能会获取您的昵称、头像、位置、姓名、证件类型、证件号码、证件有效起止日、手机号码信息及其他提供第三方服务所必须的信息；在经过您的明示同意后，第三方可获取您的以上信息；对于您在使用第三方提供的服务时主动提供给第三方的相关信息，我行将视为您允许该第三方获取

上述此类信息；对于您在使用该第三方服务时产生的信息，应由您与该第三方依法约定上述信息的收集和使用事项。如您拒绝第三方在提供服务时收集、使用或者传递上述信息，将可能会导致您无法在东营银行 App 中使用第三方的相应服务，但这不影响您使用东营银行 App 的其他功能。我行不对第三方服务提供者的身份信息保护能力和数据安全能力负责，若您发现个人身份信息被侵犯，请进行投诉。

8. 当您与东营银行在发生贷款或者担保等信用业务时，我行可能会向依法设立的征信机构及其他相关合法机构查询、使用或提供您的信用、资产信息。东营银行依法对您的相关信息承担保密责任，并保证要求合作机构对您的相关信息承担保密责任。

9. 我行手机银行目前合作的第三方公司及可能用到的您的信息具体如下：

(1) 推送服务供应商：由浙江每日互动网络科技股份有限公司提供推送技术服务，我们可能会将您的设备平台、设备厂商、设备品牌、设备识别码等设备信息，应用列表信息、网络信息以及位置相关信息提供给浙江每日互动网络科技股份有限公司，用于为您提供推送技术服务。

(2) 地理位置服务供应商：由北京百度网讯科技有限公司提供地理位置技术服务，我们可能会将您的 IP 地址、经纬度等信息，提供给北京百度网讯科技有限公司，用于为您提供地理位置技术服务。

(3) 语音识别供应商：由捷通华声科技股份有限公司提供技术服务，我们可能会在您使用语言识别功能时候将您的音频信息提供给捷通华声科技股份有限公司，用于为您提供语音识别技术服务。

(4) 京东购物服务供应商：由重庆京东海嘉电子商务有限公司提供购物商服务，我们可能会将您的设备平台、设备标识码等设备信息，以及客户姓名、收货地址、联系电话等客户相关信息提供给供应商，用于为您提供购物服务。

(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，我行会要求新的持有您个人信息的公司、组织继续受本隐私政策的约束，否则我行将要求该公司、组织重新向您征求授权同意。

(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. 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. 与犯罪侦查、起诉、审判和判决执行等直接相关的；
4. 出于维护您或其他个人的生命、财产、声誉等重大合法权益但又很难得到本人同意的；
5. 您自行向社会公众公开的个人信息；
6. 从合法公开披露的信息中收集的用户信息，如合法的新闻报道、政府信息公开等渠道。

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。但为处理跨境业务（如跨境汇款）并在获得您的授权同意后，您的个人信息可能会被转移到境外。此种情况下，我行会采取有效措施保护您的信息安全，例如，跨境汇款业务中的客户姓名、汇款人账号、汇款人地址数据通过加密传输的方式保护您的信息安全。

2. 我行仅在法律法规要求的期限内，以及为实现本政策声明的目的所必须的时限内保留您的个人信息。例如：

手机号码：当您需要使用手机银行服务时，我行需要一直保存您的手机号码，以保证您正常使用该服务，当您注销手机银行用户后，我行将删除相应的信息；

用户头像：当您设置了头像以后，我行会一直保存您的头像，用于登录页面展示使用。当您注销用户后，我行将删除您设置的头像信息。

（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，我行将尽力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。

2. 如我行提供的全部或部分东营银行 App 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东营银行 App 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. 我行已通过国家网络安全等级保护的测评和备案。

4. 我行会采取一切合理可行的措施，确保未收集与您所办理业务无关的个人信息。

5. 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。互联网并非绝对安全的环境，请使用复杂密码，协助我行保证您的账号安全。

6. 如发生个人信息安全事件，我行将按照法律法规的要求，及时采取措施进行化解，同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。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

您有权通过我行柜面、东营银行 App 等渠道访问及更正、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，我行会验证您的身份。

1. 您登录东营银行 App 后，进行个人信息设置、安全设置、支付设置、通知设置。

个人信息设置--为客户提供个性化的头像设置，支持查询个人基本信息及设置头像、预留信息、地址等。

安全设置—为客户提供多种增强东营银行 App 使用的安全服务，确保银行账户的安全。主要功能包括：修改登录密码、面容 ID、指纹登录、手势登录、证据有效期修改等设置。

支付设置—包括快捷支付、银行 IC 卡闪付免密免签等。

通知设置—可定制维护账户的动账通知、消息推送设置。

对于修改个人签约手机号信息，可通过我行柜台办理。

(二) 删除您的个人信息

您在我行的产品与/或服务页面中可以直接清除或删除的信息，包括绑定银行卡、消息记录、缓存记录。

在以下情形中，您可以向我行提出删除个人信息的请求：

1. 如果我行处理个人信息的行为违反法律法规；
2. 如果我行收集、使用您的个人信息，却未征得您的同意；
3. 如果我行处理个人信息的行为违反了与您的约定；
4. 如果你不再使用我行的产品或服务，或您注销了账号；
5. 如果我行不再为您提供产品或服务。

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你的个人信息的实体，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。

(三) 改变您授权同意的范围或撤回您的授权

您可以通过删除信息、关闭设备功能、在隐私设置等方式改变部分您授权我行继续收集个人信息范围或撤回您的授权。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。

请您注意，您自主注销我行用户的同时，将视同您撤回了对本政策的同意。当您撤回同意后，我行将不再处理相应的个人信息。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）注销用户

如您为我行用户，您可通过我行柜面注销您的用户。您注销用户的行为是不可逆行为，一旦您注销您的用户，我行将不再通过东营银行 App 收集您的个人信息，并将删除有关您东营银行 App 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。

如您非我行用户，您可以自主选择卸载或停止使用东营银行 App 客户端，以阻止我行获取您的个人信息。请您注意，我行用户仅在手机设备中删除东营银行 App 时，我行不会注销您的用户，有关您用户的一切信息不会删除。您仍需注销您的用户方能达到以上目的。

（五）响应您的请求

如果您无法通过上述方式访问、更正或删除您的用户信息，或您需要访问、更正或删除您在使用我行服务或功能时所产生的其他用户信息，或您认为我行存在任何违反法律法规或与您关于用户信息的收集或使用的约定，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，我行将在收到您反馈并验证您的身份后的 15 天内答复您的请求。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，我行可能会将予以拒绝。

尽管有上述约定，但根据相关法律法规、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、国防安全相关的；
2. 与公共安全、公共卫生、重大公共利益相关的；
3. 与犯罪侦查、起诉、审判和判决执行等相关的；
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。

六、我行如何保护未成年人信息

(一) 未成年人使用我行服务，必须在其父母或者其他监护人的监护下进行。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。

(二) 如您为未成年人，请您的父母或监护人阅读本政策，并在征得您父母或监护人同意的前提下使用我行的服务或向我行提供您的信息。对于经父母或监护人同意而使用您的信息的情况，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您的权益所必要的情况下使用或共享此信息。如您的监护人不同意您按照本政策使用我行的服务或向我行提供信息，请您立即终止使用我行的服务并及时通知我行，以便我行采取相应的措施。

(三) 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个人信息处理存在疑问时，请通过本政策中的联系方式联系我行。

七、本政策如何更新

根据国家法律法规变化及服务运营需要，我行将对本政策及相关规则不时地进行修改。

修改的原因可能包括以下情形：

(一) 机构基本情况发生变化时，例如：兼并、收购、重组引起的所有者变更；

(二) 收集、存储、使用个人信息的范围、目的、规则发生变化；

(三) 对外提供个人信息的对象、范围、目的发生变化；

- （四）您访问和管理个人信息的方式发生变化；
- （五）数据安全能力、信息安全风险发生变化；
- （六）用户询问、投诉的渠道和机制，以及外部纠纷解决机构及联系方式发生变化；
- （七）其他可能对您的个人信息权益产生重大影响的变化。

修改后的内容会通过我行官网（www.dyccb.net）、东营银行 App 等渠道公布，公布后即生效，并取代此前相关内容。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，并注销相关的用户，我行将停止收集您的相关个人信息；如您继续使用服务，即视为同意接受更新内容。

八、如何联系我行

如您对本政策存在任何疑问，或任何相关的投诉、意见，请联系客服 4006296588、官方网站（www.dyccb.net）、东营银行 App “意见反馈”以及我行各营业网点进行咨询或反映。受理您的问题后，我行将于 3 个工作日内及时、妥善处理。

东营银行电子银行个人客户服务协议

为明确双方的权利和义务，规范双方业务行为，甲方(客户)、乙方(东营银行)本着平等互利的原则，就电子银行服务相关事宜达成本协议。

第一条 定义

下列用语在本协议中的含义为：

电子银行业务：指乙方利用面向社会公众开放的通讯通道或开放型公众网络、乙方特定自助服务设施向甲方提供的银行服务。本协议所称电子银行业务仅包含网上银行和客户端手机银行业务。

数字证书：指用于存放客户身份标识，并对客户发送的电子银行交易信息进行数字签名的电子文件。东营银行证书的存放介质为“USB KEY”。

令牌：是一种脱机方式的基于挑战应答以及时间同步技术的动态口令身份认证设备，用于帮助用户提高身份认证安全性，保护用户的账户安全。

密码：指由甲方自行设定的，用于校验甲方身份的字符信息，包括登录密码、支付密码、USB KEY 密码等。

电子交易指令：指甲方通过电子银行渠道向乙方发出的查询、转账、支付结算、购买理财产品等交易要求。

第二条 甲方权利、义务

一、权利

(一)甲方向乙方申请开通或办理电子银行业务的，经乙方同意后，将有权在遵守国家法律法规和乙方相关业务规则的前提下要求乙方提供相关银行服务。

(二)甲方设置查询密码后，有权通过所有电子银行渠道进行余额查询等操作。

(三) 甲方对乙方电子银行服务如有疑问、建议或意见时, 可拨打客服电话 0546-96588/4006296588、登录乙方官方网站或到乙方营业网点进行咨询和投诉。

二、义务

(一) 甲方办理电子银行业务, 应遵守本协议、《东营银行电子银行章程》和乙方相关业务规则的规定。

(二) 甲方前往乙方营业网点办理电子银行业务的开通申请(如需)、维护(含下挂或变更等)、注销等手续的, 应本人亲自办理。办理时应提供相关资料, 填写相关申请表, 并亲自签名确认。甲方应保证所填写的申请表和所提供的资料为本人的真实、准确、完整、合法有效的资料, 对于因甲方提供信息不真实、不完整、不准确、无效或非本人资料所造成的风险及损失由甲方自行承担。

(三) 甲方应通过乙方的官方网站(网址: <http://www.dycb.net>) 或官方认可的渠道下载、安装、登录或使用乙方电子银行。因使用非乙方官方网站或官方认可的渠道所造成的风险及损失由甲方自行承担。

(四) 甲方及甲方监护人应妥善保管其银行账号、登录名、密码、手机号码、身份证件号码等个人信息及数字证书。因对上述个人信息保管不当或遗失数字证书所造成的风险及损失由甲方自行承担。

(五) 甲方应注意遵守以下业务规则:

1、甲方应按照机密的原则设置自设密码, 避免使用身份证、生日、电话、门牌、吉祥数字、重复或连续等易被他人破译的信息; 应采取其他合理措施, 防止密码被窃取。自设密码发生泄露或遗忘的, 甲方应及时前往乙方营业网点办理密码挂失和重置手续, 并承担手续办妥之前所

产生的一切后果。

2、甲方使用移动数字证书（即“USB KEY”）完毕后，应及时拔出“USB KEY”，关闭专业版；不得将“USB KEY”提供给任何其他人（法律另有规定的除外）；如有遗失，应立即进入专业版登录界面或前往乙方营业网点申请冻结证书，并重新办理移动数字证书申领手续。数字证书在有效期内发生损毁、遗失或用户密码遗忘的，甲方应及时前往乙方营业网点重新办理证书申领手续，并承担手续办妥之前所产生的一切后果。有效期满后，甲方如需继续使用，应及时登录专业版或到乙方营业网点办理证书更新手续。

3、甲方使用转账汇款时，应在交易过程中认真核对收款人姓名、收款账号和交易金额等信息是否与正在进行的交易事项一致，因甲方误填上述信息而造成的一切损失，乙方不承担责任。因不可抗力或其他非乙方原因（如：甲方提交的手机号码错误或无效，手机关机、断电、欠费、没有信号，短信延迟、丢失等）造成交易无法正常完成以及由此导致的一切后果，乙方不承担责任。

4、甲方在使用电子银行服务过程中，所提供的个人资料等信息如有更改，应及时通过专业版或前往乙方营业网点办理相关手续进行维护更新。由于甲方未及时向乙方申请维护更新信息所造成的一切后果及风险损失，由甲方自行承担。

5、对于通过甲方银行账号、登录名、密码或数字证书发出的电子交易指令，全部视为甲方发出，甲方应对所有通过其相关银行账号、密码或数字证书提交的电子交易指令承担责任。乙方执行电子交易指令后，甲方无权要求变更或撤销电子交易指令。

6、甲方通过电子银行渠道办理的电子银行业务应遵守乙方的相关收费标准和其他业务规则。乙方对相关收费标准或业务规则进行变更的，乙方将通过乙方官方网站或营业网点等方式提前通告，不再逐一通知甲方，甲方对此无任何异议。如果甲方对乙方调整后的收费标准或业务规则有异议的，应及时办理电子银行业务注销手续，否则视为甲方同意接受变更后的收费标准和业务规则。

7、乙方根据业务发展需要增加、调整和停止电子银行服务项目，并自行判断是否需甲方办理确认手续。甲方对此无异议，并配合完成。

8、甲方办理电子银行业务时，如其使用的服务功能涉及到乙方其他服务规定或规则的，须同时遵守。

（六）甲方不得有意诋毁、损害乙方电子银行声誉或恶意攻击乙方电子银行系统。

（七）甲方不得以与第三方发生纠纷为理由拒绝支付应付乙方的款项。

（八）甲方因乙方系统差错、故障、错账或其他原因获得不当得利的，同意乙方从其账户中扣划相关不当得利涉及款项及/或暂停其电子银行服务。

（九）甲方违反本协议约定义务所造成的损失由甲方自行承担，并应赔付乙方因此遭受的损失（如有）。

第三条 乙方权利、义务

一、权利

（一）乙方有权根据甲方资信情况，决定是否受理甲方开通电子银行业务的申请。

(二) 乙方有权制定电子银行业务的收费标准和业务规则，并通过乙方官方网站或营业网点等方式予以公布。

(三) 乙方有权对其电子银行系统进行升级、改造，并根据业务发展需要增加、调整和停止电子银行服务项目。如需甲方办理确认手续，乙方将通过乙方官方网站或营业网点公布等方式进行通知。如甲方未及时办理确认手续的，视同甲方同意。如无需甲方确认，则甲方自动增加、调整或停止相关服务项目。对于增加、调整和停止电子银行服务项目是否需甲方办理确认手续，乙方有权自行判断确定。

(四) 乙方根据甲方的电子交易指令办理业务，对所有使用甲方银行账号、登录名、密码或数字证书进行的操作均视为甲方所为，该操作所产生的电子信息记录均为乙方处理电子银行业务的有效凭据。乙方因以下情况没有执行甲方提交的电子交易指令，乙方不承担任何责任：

1. 任何原因导致的乙方接收到的指令信息不明、不完整、存在乱码等。
2. 甲方账户存款余额不足。
3. 甲方账户内资金被依法冻结或扣划，或存在其他被采取控制措施的情况。
4. 甲方未能按照乙方的有关业务规定正确操作。
5. 甲方的行为出于任何非法目的。
6. 乙方遇到不可抗力、计算机黑客袭击、系统故障、通讯故障、网络拥堵、供电系统故障、电脑病毒、恶意程序攻击等不可归因于乙方的情况。

(五) 甲方存在未按时支付有关费用、不遵守乙方有关业务规定或

存在恶意操作、诋毁、损害乙方声誉等情况的，乙方有权单方终止对甲方提供电子银行服务，并保留追究甲方责任的权利。

（六）甲方利用乙方电子银行从事违反国家法律法规活动的，乙方将按照有权部门的要求停止为其办理电子银行服务。

（七）甲方因乙方系统差错、故障、错账或其他原因获得不当得利的，乙方有权从甲方账户中扣划不当得利涉及款项及/或暂停为甲方提供电子银行服务。

二、义务

（一）在乙方系统正常运行，且甲方遵守相关业务规则及收费标准的情况下，乙方负责及时准确地处理甲方发送的电子交易指令，并向甲方提供查询交易记录、资金余额、账户状态等服务。

（二）乙方负责向甲方提供电子银行业务咨询服务，并依法处理甲方投诉。

（三）乙方负责通过乙方官方网站或营业网点等方式公布电子银行服务及相关业务的功能介绍、交易规则、收费标准等内容。

（四）乙方负责按双方协议约定为甲方提供相应的电子银行服务。

（五）乙方在法律法规许可、监管部门要求和甲方授权的范围内使用甲方的资料和交易记录。乙方对甲方提供的申请资料和其他信息负有保密的义务，但法律法规另有规定及监管机构另有要求的除外。

第四条 差错和争议的解决

（一）如甲方未按协议约定或乙方业务规定操作，或由于其他非乙方原因造成其所发出的电子交易指令未被执行、未被正确执行或被延迟执行的，应及时拨打乙方客服电话或到营业网点通知乙方。乙方应积极

调查并告知甲方调查结果。

(二) 双方在履行本协议的过程中，如发生争议，应协商解决。协商不成的，任何一方均可向乙方所在地有管辖权的人民法院提起诉讼。

(三) 甲方通过乙方电子银行服务进行商品交易或其他消费所发生的纠纷与乙方无关，一切由于商品质量、送货服务等引起的争议均由甲方及商户自行协商解决。

第五条 法律适用条款

(一) 本协议的成立、生效、履行和解释，均适用中华人民共和国法律；法律无明文规定的，可适用通行的金融惯例。

(二) 本协议是乙方的其他既有协议和约定的补充而非替代文件，如本协议与其他既有协议和约定有冲突，涉及电子银行业务内容的，应以本协议为准。

第六条 协议的中止和终止

(一) 乙方提供的电子银行服务受甲方银行账户状态的制约，如甲方银行账户挂失、止付、被冻结或其他原因不能正常使用的，则电子银行相关服务自动中止。甲方银行账号状态恢复正常时，相关电子银行服务自动恢复。

(二) 甲方电子银行业务的注销手续（如需）办理完毕，本协议即终止。

(三) 在甲方违反本协议约定或其他乙方业务规定的情况下，乙方有权中止或终止本协议。协议终止并不意味着对终止协议前所发生的未完成交易指令的撤销，也不能消除因终止协议前已完成的交易所带来的任何法律后果，协议终止前已进行的交易不受影响。

第七条 协议生效条款及其他

(一) 本协议的任何条款如因任何原因而被确认无效，都不影响本协议其他条款的效力。

(二) 本协议自乙方在自身系统中为甲方成功开通电子银行业务之日起生效。

(三) 若甲方的银行卡开通电子银行业务相关功能后办理换卡手续，与原银行卡相关的电子银行服务自动转至新银行卡，本协议继续有效。

(四) 本协议由乙方制定、修改。乙方如对本协议进行修改，将提前 30 个工作日通过乙方官方网站或营业网点等适当方式将修改后的协议进行公告。在公告期，甲方若因对协议的修改有异议而决定不继续使用乙方提供的电子银行服务的，可办理电子银行业务的注销手续(如需)。通告期满甲方未注销电子银行业务的，视为同意接受修改后的协议内容，受修改后协议的约束。

(五) 协议中未尽事宜应按照乙方有关业务规定和通行的金融惯例办理。