

招商银行股份有限公司
个人信息保护政策制度要点
(2024年版)

一、目的

招商银行股份有限公司（以下简称“招商银行”“我行”）高度重视客户个人信息保护和安全管理，致力于维护客户对我行的信任与认可。

我行严格遵守《中华人民共和国网络安全法》《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》《中华人民共和国消费者权益保护法》等法律法规及监管相关规定，制定发布《招商银行个人信息保护管理规定》《招商银行批发客户关系管理系统用户管理办法》《招商银行公司客户经理合规履职手册》《招商银行公司客户经理行为合规底线清单》等制度规范，明确公司全部业务条线全体员工在客户个人信息保护方面承担的职责和履职的要求，并严格控制系统权限开通的人员范围，切实保护客户个人信息安全。

二、适用范围

本政策是招商银行统一使用的一般性隐私条款，适用于总行及境内分行全部业务条线，涵盖所有业务板块的产品和服务。

三、管理架构

招商银行搭建了权责一致、分工明确的个人信息保护合规管理工作组织架构，健全客户个人信息保护安全管理机制，充分保障客户个人信息安全。

我行董事会风险与资本管理委员全面履行包括数据安全、隐私保护在内的信息风险管控职能；高级管理层下设的信息安全管理委员会负责规划和推动数据安全相关工作；总行设置由总行零售金融总部、法律合规部及信息技术部组成的个人信息保护融合型团队，与总行数据安全工作组衔接，负责统筹、指导、协调全行的个人信息保护管理工作；全行各涉及客户个人信息处理的相关部门作为客户信息数据安全与隐私保护工作责任部门，承担其主管领域内客户个人信息保护的直接责任。

四、总体原则

招商银行遵循“合法、正当、必要、诚信”的总体原则，在保护客户个人信息的执行过程中落实目的明确、最小必要、公开透明、确保质量、保障安全、客户保护、权责一致等基本原则。

我行承诺通过合法、透明的方法获得用户数据，并在必要时获得用户同意。除法定情形要求、依法获得客户授权或同意外，我行不会对招商银行以外的公司、组织和个人提供客户信息。

五、关键定义

（一）个人信息：指招商银行处理的以电子或者其他方式记录的与已识别或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。

（二）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，包括但不限于生物识别、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信息。

（三）个人信息的处理：包括个人信息的收集、存储、使用、加工、传输、提供、公开、删除。

六、收集、处理与使用客户个人信息的目的及用途

（一）目的

为向客户依法合规提供优质产品或服务，客户个人信息收集、处理与使用的目的具体可能包括：

- 1.非授信业务/产品准入时，对客户风险程度进行评估。
- 2.申请授信业务时，对客户资质、履约能力进行评估。
- 3.保障客户全生命周期账户资金安全。
- 4.提升客户服务体验。
- 5.履行法定义务所必需（如反洗钱、反电信诈骗）。
- 6.法律、行政法规规定的或经客户许可的其他用途。

（二）用途

为向客户提供优质的产品和服务并保障客户资金财产安全，在客户使用产品或服务过程中，我行会收集使用产品或服务过程中必须输入及与产品或服务相关联的信息。

七、保障客户个人信息安全的管理举措

（一）收集及使用环节

招商银行承诺不以欺诈、诱骗、误导的方式收集客户个人信息，不超范围收集客户个人信息。

在处理客户个人信息前，我行会以显著方式和清晰易懂的语言告知客户个人信息的处理者名称、联系方式、处理目的、处理方式、处理的客户信息种类、保存期限，以及客户行使权利的方式和程序。

我行充分维护客户对其信息的知情权、决定权、查阅复制权、更正补充权、删除权等权利，并为客户行使权利提供便捷有效的申请受理及处理机制。

（二）储存环节

招商银行仅在本政策所述目的所必要的最短时间和法律法规及监管规定的保存期限内保存客户信息，对超出使用范围或必要保存期限的客户个人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。

（三）针对提供客户个人信息的第三方

出于向客户提供更丰富、优质产品和服务的目的，招商银行在向第三方共享、转让客户信息时，会事先告知并取得客户的授权同意，按“最小必要”原则提供信息，采取加密传输等举措确保个人信息对外传输的安全性和准确性。同时，我行在与第三方签署的合同中约定保密条款，明确其客户个人信息保护的责任和义务，要求其不得将客户个人信息用于合同以外的用途。

（四）个人信息保护标准

招商银行采用符合业界标准的安全防护措施保护客户个人信息，采取加密、去标识化等安全技术措施，防止未经授权的访问及客户个人信息泄露、篡改、丢失。具体包括：

1.部署访问控制机制，确保只有授权人员才可访问客户个人信息。

2.定期对员工开展培训，持续提升各业务条线人员保护客户个人信息的安全和风险意识。

3.如因系统故障、产品故障、第三方合作机构服务异常等原因造成全部或部分产品或服务中断，将采取应急处置和恢复措施予以应对，尽快恢复服务。

（五）发生侵害事件时的处理、反馈机制及纪律处分

如发生客户个人信息安全泄露事件，招商银行将立即组织调查、确定事件原因并采取补救措施，尽力降低安全事件对客户及我行的影响，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受影响的客户。难以逐一告知时，采取合理、有效的方式发布公告。同时，根据监管部门规定，向国家有权机关报告。

若因员工违规操作导致安全事件的，将按我行违规问责的相关规定进行处理；若涉及违反监管规定或违法犯罪的，将按监管及有权机关要求执行。

（六）将客户个人信息保护纳入风险合规管理体系

1.建立行为规范：明确将客户个人信息保护要求列入合规相关制度文件，例如：严禁违规查询、篡改、泄露客户在我行留存的数据、信息；严禁违反数据安全和保密规定，泄露我行或客户的资料和数据信息；加强客户敏感信息管理，严禁在未取得客户授权的情况下，向第三方提供客户资料；严禁私自查阅、收集、售卖、泄露我行客户资料及信息。

2.做好权限控制：从用户申请、用户岗位调整、用户使用保密规定、检查监督四个方面落实系统用户全生命周期管理。按照“最小授权”原则，仅给有客户管理职责的人员开

通管户客户信息的系统权限，如其他人员因工作需要查看客户信息，需要按照行内权限审批流程进行申请。

3.开展保密管理：在员工的劳动合同中纳入保密条款，并将保密要求纳入日常员工行为管理，建立数据安全与保密管理定期培训机制，持续加强各业务条线人员保密安全意识和能力。

（七）政策变更时的通知

本政策内容有更新时，新版政策会于公司官网准确、及时公告，并通过网站公告、相关业务 App 等渠道推送通知等合理方式通知客户。

八、审计与监督

我行依据相关法律法规，对客户个人信息保护政策合规情况开展审计。

九、检视与更新

该政策由招商银行负责制定、解释和修订，我行会适时根据国家政策、监管要求、行业发展和内部情况对政策进行检视和更新。