

# 甘肃银行陇银商城用户隐私政策

版本发布日期：2025年12月18日

版本生效日期：2025年12月19日

尊敬的甘肃银行陇银商城用户（以下简称“您”），甘肃银行股份有限公司（联系地址：甘肃省兰州市城关区东岗西路525-1号。以下简称“我行”）非常重视用户隐私，为了保证对您的个人隐私信息合法、合理、适度的收集与使用，并在安全、可控的情况下进行传输、存储，我行制定了《甘肃银行陇银商城用户隐私政策》（以下简称“本政策”），请您仔细阅读本政策并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：96666）咨询。对本政策中我行认为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特别注意。如您就本政策点击或勾选“同意”并确认提交，即视为您同意本政策，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。

我行深知个人信息对您的重要性，将尽力保护您的个人信息安全。我行致力于维护您对我行的信任，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，我行承诺依法采取相应的安全保护措施来保护您的个人信息。

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、位置信息等。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、位置信息等。

### （一）我行如何收集您的个人信息

在您使用甘肃银行陇银商城服务过程中，我们的核心业务包括商品（实物类、虚拟类）销售、积分兑换、信用卡分期、贵金属销售等，基本功能包括账号注册登录、商品/服务信息展示、下单及订单管理、商品/服务交付、交易安全保障。在您使用上述功能过程中，我

们会收集使用下列与您有关的信息，如您不提供相应信息，您将无法正常使用我们的产品或服务。

我们为您提供的功能场景及收集使用的个人信息具体如下：

1.当您在甘肃银行陇银商城上注册时，我行会验证您的姓名、**身份证件信息**、手机号码信息、短信验证码、**银行卡信息等**，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.您可以通过搜索来精准地找到您所需要的商品或服务。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。

3.商品/服务信息展示，为了向您展示商品或者服务，我们会收集您的浏览器类型来对相应的商品或者服务内容进行排序和适应您的应用版本和设备界面。为了向您提供搜索历史、浏览记录、收藏的商品或店铺、购物车或订单商品或服务展示服务，在使用过程中，我们会收集您的**浏览记录、搜索记录、收藏记录、加购信息、订单信息等**。其中，在向您提供展示搜索历史服务时，搜索记录信息存储在您的本地设备。

#### 4.下单及订单管理

(1) 在您准备对购物车内的商品进行结算时，甘肃银行陇银商城会生成购买该商品的订单。您需要在订单中至少填写**收货人姓名、收货地址以及手机号码等**，同时该订单中会载明**订单号、所购买的商品或服务信息、应支付的货款金额及支付方式**。

(2) 您在甘肃银行陇银商城上进行便民缴费业务时，包括手机话费充值、视频会员充值等，根据您所选择的服务，我们可能会收集您的位置信息、缴费单号信息、缴费户号、地址等信息，这些信息将被用来对您提供缴费服务，如您不提供上述信息，我们将无法提供生活缴费相关服务或功能，但不影响您使用其他服务。

上述所有信息构成“**订单信息**”，甘肃银行陇银商城将使用订单信息来进行身份核验、确定交易、支付结算、完成配送、为个人查询订单以及提供客服咨询与售后服务。同时还会使用订单信息来判断交易是否存在异常以保护交易安全。

5.在您使用贵金属服务时，根据监管机构要求，我们会收集您的实名信息、贵金属交易记录等信息，这些信息将被用来提供管理服务，如您不提供上述信息，我们无法提供相关服务或功能。但不影响您使用我们提供的其他服务。

#### 6.支付功能

(1) 您在使用甘肃银行陇银商城支付服务功能，包括甘肃银行信用卡、甘肃银行借记卡支付及甘肃银行积分支付、红包、优惠券、支付优惠时，根据您使用不同的支付功能，我们可能会使用您的**实名认证信息、陇银商城账号、开户行、银行卡号、银行预留手机号、银行卡有效期、订单信息、交易记录、银行卡支付方式、支付渠道、持卡人姓名、持卡人身份证件**为您提供支付服务，如您不提供上述信息，我们无法提供支付相关服务或功能。

(2) 若您选择第三方支付机构所提供的支付服务，银联云闪付和微信支付。**我们需要将您的陇银商城订单号与交易金额信息与这些第三方支付机构共享以完成下单支付功能**。在您使用支付功能时，支付机构会通过其页面收集或验证您的银行卡（含储蓄卡、信用卡）及其他支付必要信息，以实现其确认您的支付指令并完成支付，具体适用于各支付机构相应的隐私政策。

为了解您的支付进度及状态，我们会向您所选择的支付机构收集相应的**支付信息，包括支付时间、支付方式、支付金额**。

## 7.商品/服务交付

当您下单完成，或获取奖品后，陇银商城、陇银商城关联方、与陇银商城合作的商家及配送公司将会为您完成订单的交付。您知晓并同意，**陇银商城、陇银商城关联方、与陇银商城合作的商家及配送公司会在上述环节内使用您的订单信息以保证您的订购的商品能够安全送达。**

## 8.客服与售后

电话客服和售后功能会使用账号信息和订单信息。为保证账号安全，客服会使用账号信息来核验身份。当您需要我们提供与您订单信息相关的客服与售后服务时，我们将会查询您的订单信息。另外，您在申请退款或退货时，我们需要收集您的联系人、联系方式以及退货地址，以保障完成相应的售后服务。

## 9.保障交易安全

为保障您使用我们的产品与/或服务时系统的稳定性和安全性，防止您的个人信息被非法获取，更准确地预防欺诈和保护账号安全，我们需要收集您的设备信息（硬件序列号、设备 MAC 地址、操作系统类型、软件列表、Android ID、IP 地址、WIFI 相关信息、IMEI、IMSI、传感器列表、手机、IDFA、IDFV）、Mac 地址、Wifi 信息（Wifi\_name、Wifi Mac 地址、BSSID）、手机运营商、进程信息、应用安装列表、SIM 手机号码、SSID、ICCID、MEID、SD 卡根目录、设备传感器（重力传感器、矢量旋转传感器、光传感器、加速度传感器、陀螺仪传感器、传感器列表、方向传感器）、剪切板数据、地理位置、浏览信息、订单信息、SIM 卡信息（运营商和国家码）、浏览器、电池使用情况、日志信息来识别是否为真实的自然人用户。在触发异常行为时（异地登录、多次输入密码错误、支付金额异常、操作行为日志异常等），可能会记录一些我们认为有风险的链接（"URL"），我们也会收集您的设备类型、系统版本、Android ID 用于对陇银商城系统问题进行分析、统计流量并排查可能存在的风险，在您选择向我们发送异常信息时予以排查。如果您不提供上述信息，我们则无法在您使用陇银商城服务过程中兑您的服务及账号安全进行保护。

## 10.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

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。
- 3.根据法律法规或监管要求向相关部门进行报告。
- 4.邀请您参与我行服务、产品或功能有关的客户调研。
- 5.在收集您的个人信息后，我行将通过技术手段对您的信息数据进行匿名化处理，该匿名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。
- 6.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。

7.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。

8.如我们要将您的个人信息用于本隐私政策未载明的用途时，或将基于特定目的收集的信息用于其他目的时，会事先征求您的明示同意。

9.关于本隐私政策未明确的功能和场景，我们会在您实际使用该功能场景时，向您展示相应的个人信息收集使用规则，并获取您的明示同意。

为了给您提供快捷的登录、注册、下单支付类的资金交易服务，保障您的交易安全、尽可能防范您的账户被他人不法侵害，我行可能通过依法设立的电信运营商获取您的设备手机号及当前所在城市信息，并依据与上述第三方的约定、对个人信息来源的合法性进行确认后，在符合相关法律法规、监管规定的前提下，使用您的这些个人信息。

## 二、我行如何使用 **Cookie** 技术

在您使用我们的服务过程中，我们会在您的移动设备上发送一个或多个名为 Cookies 的小数据文件，目的是为了简化您重复登录的步骤、存储您购物车中的商品数据进而为您提供更便捷的购物体验以及帮助您研判您的登录状态以及账号或数据安全。

您可以清除移动设备上保存的所有 Cookies，大部分网络浏览器会自动接受 Cookies，但您通常可根据自己的需要来修改浏览器的设置以拒绝 Cookies。另外，您也可以清除软件内保存的所有 Cookies。如果您这么做，您可能需要在每一次访问陇银商城网站时亲自更改用户设置，而且您之前所记录的相应信息也均会被删除，并且可能会对您所使用服务的安全性有一定影响。

## 三、我行如何共享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、数据接收方的名称、联系方式、处理目的、处理方式和个人信息的种类，并征得您的单独同意。涉及敏感信息的，除上述之外，我行还会向您告知处理敏感个人信息的必要性以及对您个人权益的影响。

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，我行会与其签署保密协议，要求他们按照我行的说明、本政策或其他任何相关的保密和安全措施来妥善处理个人信息。

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.为向您提供商品或服务浏览、完成交易、保护您的账号与交易安全，我们可能会将您

的个人信息与我们的关联方或者合作伙伴共享，商品或技术服务的供应商。我们会将您的个人信息共享给支持我们功能的第三方，包括供货商、物流配送信息服务提供商等。我们共享这些信息的目的是可以实现我们产品或服务的核心购物功能，比如我们必须与物流服务提供商共享您的订单信息才能安排送货。我们必须将您的订单信息与交易有关的必要信息与第三方商家共享来实现您向其购买商品或服务的需求，并促使其可以完成后续的售后服务。

## （二）关于公开披露

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。

## （三）征得授权同意的例外

根据相关法律法规、监管规定，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，或者符合此处约定的其他合理情形的，我行可能会共享、公开披露用户信息而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.与刑事侦查、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、财产安全所必需的；
- 5.所处理的个人信息是您自行公开或属于其他已经合法公开的个人信息的；
- 6.为履行我行法定职责或法定义务所必需的；
- 7.为订立、履行个人作为一方当事人的合同所必须的；
- 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.法律法规及监管规定要求的其他情形。

## 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。  
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，当您注销手机银行账户后，我行将删除相应的信息。

### （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。包括：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，限定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甘肃银行陇银商城业务停止运营，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甘肃银行陇银商城业务中断，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户安全。**

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、推送通知等方式中的一种或多种告知您。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、更正您的个人信息

用户有权访问个人信息，法律法规规定的例外情况除外。可以通过陇银商城页面自行访问以下个人信息：**账户信息、搜索信息、订单信息、浏览信息、评论信息、收货信息以及其他个人信息。**同时当用户发现陇银商城处理的个人信息有错误时，有权要求陇银商城做出更正或补充。

您可在“我的”-点击“设置”中进行查看和修改手机号码、发票信息、账号注销。

您可在“我的”里面查看订单信息、收货信息、优惠券信息、红包信息、浏览信息、评论信息、收藏发布信息以及其他个人信息。您可以选择删除已经完成和已取消的订单来删除您的订单信息，但这样可能导致我们无法准确判断您的购买信息，您也无法对删除的订单使用我们的评价功能。您可以访问、查看和删除历史浏览信息。如您无法进行访问和更正，可以联系我们客服电话 96666 进行信息处理。

### （二）删除您的个人信息

用户在陇银商城页面中可以直接清除或删除的信息，包括订单信息、浏览信息、收货地址信息。操作路径为：“我的”-“我的订单”、“我的”-“收货地址”进行删除更正操作，操作完成及时生效。

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，或您注销了甘肃银行陇银商城账号。

## **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您个人信息的实体，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。

## **(三) 改变您授权同意的类型或撤回您的授权**

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），您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相关权限，随时同意或撤回您的授权，也可通过进入陇银商城个人中心“我的-设置-隐私政策”撤回您的授权。

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，您可通过我行手机银行 APP、微信银行、微信小程序等渠道注销您的用户。您注销用户的行为是不可逆行为，一旦您注销您的用户，我行将不再通过手机银行 APP、微信银行、微信小程序等渠道收集您的个人信息，并将删除有关您甘肃银行陇银商城的一切信息，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。

**登录甘肃银行 App 后，您可以通过在首页搜索“陇银商城”菜单进入“我的”页面，点击“设置-用户注销”页面等方式进行注销操作。**

**登录甘肃银行微信银行、甘肃银行小程序，点击“陇银商城”进入“我的”页面，点击“设置-用户注销”页面等方式进行注销操作。**

如因特殊原因无法注销，请使用陇银商城注册手机号拨打平台客服电话 96666，待信息核实无误后，方可注销，如需人工处理，我们承诺将在 15 个工作日内完成。

## **(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 工作日内核查并处理您的请求。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（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。

此外，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. 与刑事侦查、起诉、审判和判决执行等直接相关的。
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. 涉及我行或其他第三方商业秘密的。

## 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) 如果您是未满 14 岁的未成年人，请注意您的个人信息都属于敏感信息。对于经监护人同意而收集您的信息的情况，我行只会在受到法律允许、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政策使用我行的服务或向我行提供您的信息，请您立即终止使用我行的服务并及时通知我行，以便我行及时采取相应的措施。

(四) 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、监管政策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，公布后即生效，并取代此前相关内容。本政策更新后，我行将通过推送通知、弹窗形式、公告内容等方式及时告知，您应定期关注相关公告、提示信息及协议、规则等相关内容的变动。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。如您同意本政策更新后的内容继续使用服务，即视为已充分阅读、理解并接受更新后的本政策。

查阅本政策的方式和路径：甘肃银行陇银商城-个人中心-设置-用户协议、隐私政策。

## 八、如何联系我行

如您对本隐私协议有任何疑问，或任何相关投诉、意见，可以通过以下方式与我们联系：

我行全称：甘肃银行股份有限公司

联系地址：甘肃省兰州市东岗西路 525-1 号甘肃银行大厦

官方网站：[www.gsbankchina.com](http://www.gsbankchina.com)

客服热线：甘肃省服务热线：96666。全国服务热线：400-86-96666

微信公众号（借记卡）：甘肃银行

个人信息保护电子邮箱地址：[DataProtection@gsbankchina.com](mailto:DataProtection@gsbankchina.com)，如有疑问请联系我！

受理您的问题后，我们会及时、妥善处理，一般情况下，我们将在 15 个工作日内受理并处理，法律法规或监管机构另有规定的除外。如果您认为我行的个人信息处理行为损害了您的合法权益，您也可向有关政府部门或者行业协会进行反映。