



渣打银行“信用卡自助服务”隐私政策

更新日期：2026 年 9 月 22 日

生效日期：2026 年 9 月 22 日

本版本为第二版《渣打银行“信用卡自助服务”隐私政策》

渣打银行（中国）有限公司（简称“我行”或“渣打中国”）深知个人信息对您而言的重要性，并始终尊重并保护您的隐私，为此我行制定了本《渣打银行“信用卡自助服务”隐私政策》（简称“本政策”），以期更好地向您说明我行会如何收集、存储、保护、使用及对外提供相关个人信息，并帮助您了解您所享有的权利。

本政策仅适用于渣打中国在“渣打中国客户服务”微信公众号（简称“公众号”）下属“信用卡”模块、信用卡积分商城、信用卡在线账户平台下运营的“信用卡自助服务”（简称“本服务”）相关的金融产品或服务。其中公众号下属“信用卡”模块提供账单查询、电子账单申请、分期申请、积分查询和兑换、额度管理、办卡进度查询、卡片激活、权益兑换服务等，积分商城提供积分查询和兑换服务，信用卡在线账户平台提供信用卡激活、申请进度查询、设置查询密码、交易争议申请等。本政策阐述本服务相关的个人信息事宜。

本服务只对信用卡主卡持卡人开放。信用卡主卡持卡人为年满 22 周岁具有完全民事行为能力，且有合法、稳定收入来源及偿付能力的自然人。未成年人无法使用此信用卡自助服务。

如果您有任何疑问、意见或建议，请通过以下联系方式与我行联系：

- 官网联系我行：<https://www.sc.com/cn/contact-us/>
- 客户服务热线：956083

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．Cookie 技术



- 三. 我行如何委托处理、共享、转让、公开披露您的个人信息
- 四. 征得授权同意的例外
- 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. 您如何管理您的个人信息
- 八. 本政策如何更新
- 九. 如何联系我行
- 十. 其他条款

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。我行致力于维护您对我行的信任，并恪守以下原则以保护您的个人信息：合法、正当、必要和诚信原则、目的明确原则、最小必要原则、公开透明原则、保证信息质量原则、确保安全原则。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。

请在使用我行的产品（或服务）前，仔细阅读并了解本政策。**对于本政策中与您的权益存在重大关系的条款和敏感个人信息，我行采用粗体字进行标注以提示您特别注意。如您未完全理解或不接受本政策的全部内容，请勿使用本服务。**



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。我行只在具有特定的目的和充分的必要性，并采取严格保护措施的情形下，才会处理您的敏感个人信息。

(一) 我行如何收集您的个人信息

1. 在您使用信用卡自助服务的过程中，为了依法合规地向您提供相应产品及服务，我行仅会出于充分了解及处理您的信用卡相关需求之目的，按照合法、正当、必要的原则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个人信息（具体如下）。本服务通过使用这些信息识别您的身份，以便遵守国家相关法律法规的规定，为您提供服务。

自助服务类型	公众号下属“信用卡”模块	信用卡积分商城	信用卡在线账户平台
收 集 信 息	信用卡卡号、查询密码、动态验证码、证件类型、证件号码、个人手机号、短信验证码；信用卡分期信息（分期期数、分期金额）、电子邮箱、用于权益兑换的信息（个人手机号、个人详细地址信息、姓名）、使用公众号的操作记录、设备型号、位	信用卡卡号、证件类型、证件号码、短信验证码；用于权益兑换的信息（个人手机号、个人详细地址信息、姓名）、操作记录	信用卡卡号、证件类型、证件号码、短信验证码、电子邮箱、还款方式、用于进行自动还款设置的还款账户的金融账户号码、查询密码、交易密码、第三方支付单笔限额、第三方支付日限额、用于争



	置信息、在渣打公众号下的唯一标识（Open ID）		议申请的交易记录
--	---------------------------	--	----------

上述个人信息中所提及信用卡卡号、短信验证码、分期金额、证件号码、手机号码、个人详细地址、还款账户的金融账户号码涉及您的敏感个人信息，如您拒绝提供此类信息，我行将无法提供本服务。

2. 基于国家相关法律法规的规定及监管要求，以及为向您提供服务及提升服务质量、向您提供安全、顺畅、高效和个性化的体验的目的（包括支持开发新产品或完善已有产品功能）时，我行可能将收集的您的相关信息用作下列用途：
- （1）基于国家相关主管部门的要求向相关部门进行报告；
 - （2）在您使用本服务时，我行会将您的信息用于身份验证、客户服务、安全防范、存档和备份用途，确保我行提供的产品和服务的安全性；
 - （3）使我行了解您如何接入和使用本服务，从而满足您的个性化需求；
 - （4）经您授权的其他用途。

（二） 我行如何使用您的个人信息

为遵守国家法律法规及监管要求，向您提供服务及提升服务质量，保障您的账户和资金安全，我行将在下述情形中使用您的信息：

- 1. 我行会根据本政策约定尤其是上文“我行如何收集您的个人信息”部分内说明的目的和功能，以及为实现我行其他相关服务目的和功能对您的个人信息进行使用；
- 2. 为保障服务的稳定性与安全性，您的信息将可能被用于身份验证、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. 邀请您参与同我行服务、产品或功能有关的客户调研；
- 4. 根据法律法规或监管要求，履行客户尽职调查义务、反洗钱义务、实名制监管义务、向相关部门进行报告或信息报送义务以及其他法律法规要求的义务；
- 5. 为向用户提供更加准确、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，我行可能会通过技术手段对您的信息进行去标识化或脱敏处



理，并进行综合统计、分析加工。该等去标识化的信息将无法识别信息主体，不属于个人信息，我行依法有权直接使用；我行可能对用户数据库进行分析，分析结果无法识别信息主体，我行亦有权对此进行商业化的利用；当我行对本服务或功能使用情况进行统计，该等统计信息同样不包含您的任何身份识别信息，我行可能会与公众或第三方共享该等统计信息，以展示服务或功能的整体使用情况。

6. 如因业务所需，我行需要将基于特定目的收集而来的信息用于其他目的时，会在适用法律法规要求时事先向您告知并征求您的同意。

二. Cookie 技术

为确保申请表正常安全运营，在您使用申请表时，我行可能会通过小型数据文件（Cookie），用于存储安全认证所需信息，或为帮助判断您的账户安全状态，Cookie 仅存储不记名统计信息，不会涉及姓名、地址、电话、邮箱地址等个人联络信息。您可随时使用微信和浏览器中的缓存清理功能，选择清除微信、浏览器上保存的所有 Cookie。

您可以访问 <https://www.sc.com/cn/cookie-policy/> 了解我行的 Cookie 政策。

三. 我行如何委托处理、共享、转让、公开披露您的个人信息

（一） 委托处理

我行会委托我行的关联公司和为我行公司提供产品和/或服务的第三方服务商以及合作伙伴处理您的个人信息，用于提供信用卡自助服务。例如：

1. 基于分散风险、评估风险的需要，披露给专业顾问人员（包括审计人员）、律师事务所。
2. 将信息披露给第三方服务提供人员、代理人或为了支持我行业务而提供服务的独立合同员工。
3. 我行的其他供应商、服务提供商和其他合作伙伴。我行将您的手机号、姓名和地址发送给在全球范围内支持我行业务的供应商、服务提供商和其他合作伙伴。



委托的关联公司和为我行公司提供产品和/或服务的第三方服务商以及合作伙伴代表一览表：

接收方类型	接收方列表	目的/用途
第三方服务商	银联数据服务有限公司（www.cupdata.com）	业务运营、数据存储等
第三方服务商	上海嫣源文化传播有限公司（4006135565）	礼品兑换及递送服务
第三方服务商的合作伙伴	中金金融认证中心有限公司（www.cfca.com.cn）	电子认证服务
第三方服务商	Visa Worldwide Pte. Limited（www.visa.cn）	交易争议申请
第三方服务商	中国银联股份有限公司(cn.unionpay.com)	交易争议申请

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定，要求其按照我行的要求、本政策以及法律法规要求的保密和安全措施来处理个人信息。

（二） 共享

我行仅在以下情况下，与渣打银行（中国）有限公司以外的任何公司、组织和个人共享您的个人信息：

1. 在获取单独同意的情况下共享：获得您的单独同意后，我行会与其他方共享您的个人信息。
2. 我行可能会根据法律法规规定，或按政府主管部门、法院、监管机构、税务机关、或任何其他当局（包括调查犯罪的任何当局）的强制性要求，对外共享您的个人信息。
3. 您死亡或丧失民事行为能力时，您的法定监护人或您的继承人，以便他/她能够基于您的账户进行操作。
4. 与我行的附属机构共享：您的个人信息可能会与渣打银行（中国）有限公司的分支行共享。我行只会共享必要的个人信息，且受本隐私政策中所声明目的的约束。附属机构如要改变个人信息的处理目的，会在适用法律法规要求时事先向您告知并征求您的同意。
5. 与授权合作伙伴共享：仅为实现本政策中声明的目的，为了履行与您之间的协议，我



行的某些服务将由授权合作伙伴提供，或您的个人信息须向我行的合作伙伴提供方能实现您使用相关服务之目的。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，并且只会共享提供服务所必要的个人信息。我行的合作伙伴无权将共享的个人信息用于任何其他用途。

目前，我们的授权合作伙伴主要为：

供应商、服务提供商和其他合作伙伴。我们可能将个人信息发送给支持我们业务的供应商、服务提供商和其他合作伙伴，这些支持包括提供【积分礼品兑换及递送服务、技术基础设施服务、分析我们服务的使用方式、衡量服务的有效性、提供客户服务、支付便利或进行学术研究和调查】。

对我们与之共享个人信息的公司、组织和个人，我们会与其签署严格的保密协定，要求他们按照我们的说明、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。

（三） 转让

我行不会将您的个人信息转让给任何公司、组织和个人，但以下情况除外：

1. 在获取单独同意的情况下转让：获得您的单独同意后，我行会向其他方转让您的个人信息；
2. 在涉及合并、收购或破产清算、资产转让等类似交易时，如涉及到个人信息转让，我行会在要求新的持有您个人信息的公司、组织继续受本政策的约束，否则我行将要求该公司、组织重新向您征求授权同意。

（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. 获得您单独同意后；
2. 在法律、法规、司法、法律程序、政府主管部门强制性的行政执法要求必须提供您的个人信息的情况下，我行可能会依据必须提供的范围和方式公开披露您的个人信息。在这种情况下，我行会请求提出要求的相关部门出具合理的文件，以确保该等要求具备合法的依据，并且相关部门具有合法的权力和合理目的获取您的个人信息。



四. 征得授权同意例外

根据相关法律法规、监管要求及国家标准，在以下情形中，我行可能会收集、使用、披露您的相关个人信息而无需另行征求您的授权同意：

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、行政法规规定的其他情形。

五. 我行如何存储您的个人信息

(一) 存储地点

作为一家金融机构，我行在开展银行业务时，我行将严格遵守个人信息相关的适用法律法规。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。

为了实现本政策规定的目的，包括为了让我行的境外的关联公司和/或商业伙伴来协助我行向您提供产品和/或服务或者是协助我行完成对您的个人信息的处理，我行有可能将部分个人信息（如交易争议申请时的交易明细信息）传输至境外。这些国家可能有不同于中国的数据保护法律，但是我行将按照适用的法律法规的要求采取相应的保护手段以实现您的个人信息将会依照本政策的要求进行保护。

(二) 存储期限

我行会采取一切合理可行的措施，确保未收集无关的个人信息。



除法律法规另有规定外，我行将按如下准则存储您的个人信息：

1. 我行会存储您的个人信息以满足我行的正当业务需求（例如向您提供服务或者来满足相应的法律、税务以及财务的要求）。
2. 我行遵守关于数据存储的适用法律法规要求并将您的个人信息保存至满足信息收集目的、用途所需的最短保存时间。在此服务场景下，我行会保留您的相关客户资料至您与我行信用卡业务关系结束后20年。当我行没有这些需要使用到您的个人信息的正当业务需求时，或者是中国法律法规规定的留存时间届满时，我行会删除您的个人信息或者对其进行匿名化处理，或者在删除或者匿名化处理皆不可能实现（例如您的个人信息已经在备份中存储）时，安全地存储这些个人信息并且将这些个人信息与其他的数据处理区隔开来。**但我行依据法律法规、监管要求、档案、会计、审计、报告要求，您或相关客户与我行之间的特别约定，或为了清理您或相关客户与我行之间的债权债务关系，向您、相关客户、权力机关提供记录查询，而需要继续保留的信息除外。**

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的个人信息，防止数据遭到未经授权访问、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。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；以及我行会举办安全和隐私保护培训课程，加强员工对于保护个人信息重要性的认识。
2. 我行会采取一切合理可行的措施，确保未收集无关的个人信息。我行只会在遵守国家相关法律法规的规定及监管要求的前提下，在达成本政策所述目的所需的期限内保留您的个人信息，除非需要延长保留期或受到法律的允许。
3. **互联网并非绝对安全的环境，而且电子邮件、即时通讯等交流方式并未加密，我行强烈建议您不要通过此类方式发送个人信息。请使用复杂密码，协助我行保证您的账号安全。**
4. 互联网环境并非百分之百安全，我行将尽力确保或担保您发送给我行的任何信息的安全性。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。



5. 在不幸发生个人信息安全事件后，我行将按照法律法规的要求，及时向您告知：发生或者可能发生个人信息泄露、篡改、丢失的信息种类、原因和可能造成的危害，我行采取的补救措施和个人可以采取的减轻危害的措施，以及我行的联系方式。我行将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，难以逐一告知个人信息主体时，我行会采取合理、有效的方式发布公告。
6. 我行将定期/不定期评估安全风险、个人信息安全影响。
7. 同时，我行还将按照监管部门要求，主动上报个人信息安全事件的处置情况。

七. 您如何管理您的个人信息

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) 访问及更正您的个人信息

如果您希望更正您的个人资料信息，请通过本政策下方提供的联系方式联系我行。

(二) 获取您的个人信息副本

如果您希望获取您的个人信息副本，请通过本政策下方提供的联系方式联系我行。

(三) 删除您的个人信息

如您发现我行对您个人信息的收集、使用违反了法律法规或违反了与您之间的约定，您可依法向我行提出删除个人信息的请求。我行会在法律法规允许的情况下（例如法定的保存期限届满后）删除您的个人信息。当您删除信息后，我行可能不会立即在备份系统中删除相应信息，但会在备份更新时删除这些信息。请注意，删除微信并不会因此删除您的个人信息。

(四) 撤回授权、改变您授权同意的范围

如您希望撤回授权、改变您授权同意的范围，请通过本政策下方提供的联系方式联系我行。

但请您知悉，您撤回同意的决定不会影响我行此前基于您的授权而开展的个人信息收集和处理活动。



(五) 转移您的个人信息

您有权要求我行将您提供给我行的个人信息传输至您选择的第三方。但是这一权利只能在中国法律规定的特定情况下行使。您可以通过本政策下方所述联系方式联系我行，进一步了解您的相关权利。

(六) 响应您的上述请求

为保障安全，您可能需要提供书面请求，或以其他方式证明您的身份。我行可能会先要求您验证自己的身份，然后再处理您的请求。除法律法规有特别规定，对于您依法根据本政策所述程序就您个人信息的更正、删除或注销您账号事宜所提出的请求，我们原则上将在 15 个工作日内进行核查及处理。

对于您合理的请求，我们原则上不收取费用，但对多次重复、超出合理限度的请求，我们将视情收取一定成本费用。对于那些无端重复、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，我们可能会予以拒绝。

在以下情形中，按照法律法规要求，我行将无法响应您的请求：

1. 与我行履行法律法规规定的义务相关的；
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、审判和执行判决等直接相关的；
5. 我行有充分证据表明您存在主观恶意或滥用权利的；
6. 出于维护您或其他个人的生命、财产等重大合法权益但又难得到本人同意的；
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。

八. 本政策如何更新

我行的隐私政策可能变更。

未经您明确同意，我行不会削减您按照本隐私政策所应享有的权利。当隐私政策发生变更时，我行会实时更新，通过本服务界面弹窗或其它推送形式向您主动提醒并提供最新版本。



您每次在使用本服务前，都需要接受最新的隐私政策。您也可以通过我行官网，查看不时更新的本政策。

如您不同意本政策的部分或全部条款，将无法使用本服务。

九. 如何联系我行

如果您对本服务有任何疑问、意见或建议，特别是个人信息方面或本隐私政策方面的疑问、意见或建议，您可以通过以下方式与我行联系，原则上我行将在收到您联系后的 15 个工作日予以回复：

- **公司名称：渣打银行（中国）有限公司**
- **地址：中国上海市浦东新区世纪大道 201 号**
- **客户服务热线：956083**
- **港、澳、台及海外地区请拨打：(86-755) 956083 或 (86-755)33382730**
- **客户投诉热线：400-8888-293**
- **官网联系我行：<https://www.sc.com/cn/contact-us/>**

如果您对我行的回复不满意，特别是我行的个人信息处理行为损害了您的合法权益，您还可以向履行个人信息保护职责的部门进行投诉或举报，或者向有管辖权的人民法院依照中华人民共和国法律解决，或通过法律法规规定的其它外部途径寻求解决方案。

十. 其他条款

如本政策与您在使用我行的服务或与联系我行时与我行之间另行签订的协议或约定的条款、条件有任何冲突，以该等另行签订的协议或约定为准。