上海银行业保险业加强消费者个人信息保护倡议书

为持续推进个人信息保护，切实维护广大消费者的个人信息安全权，在国家金融监督管理总局上海监管局、中共上海市委网络安全和信息化委员会办公室的指导下，根据《中华人民共和国个人信息保护法》、《银行保险机构消费者权益保护管理办法》（中国银保监会2022年第9号令）、《金融消费者权益保护实施办法》（中国人民银行2020年第5号令）等相关法律法规要求，上海市银行同业公会和上海市保险同业公会为进一步加强行业自律，切实指导会员单位履行消费者个人信息保护义务，共同维护消费者个人信息保护合法权益，现向各类银行保险机构发出如下倡议：

一、银行保险机构要严格遵守国家法律、法规及相关规定、牢固树立依法办事、合规经营理念，严格遵循合法、正当、必要、诚信原则，切实加强消费者个人信息保护工作，做到个人信息采之有界、用之有度、护之有责。

二、银行保险机构收集消费者个人信息应当向消费者告知收集使用的目的、方式和范围等规则，并经消费者同意。法律法规另有规定的除外。消费者不同意的，银行保险机构不得因此拒绝提供不依赖于其所拒绝授权信息的金融产品或服务。银行保险机构不得收集与业务无关的消费者金融信息，不得采取不正当方式收集消费者金融信息，不得以变相强制、违规购买等不正当方式收集消费者金融信息。

三、对于使用书面形式征求消费者个人信息处理同意的，银行保险机构应当以醒目的方式、清晰易懂的语言明示与消费者存在重大利害关系的内容。银行保险机构通过APP等线上渠道使用格式条款获取消费者个人信息授权的，不得设置默认同意的选项。消费者首次使用银行保险机构APP时，APP应主动弹窗隐私政策提示消费者，让消费者充分了解相关内容，且后续应可在APP中再次查询隐私政策。

四、银行保险机构应充分尊重消费者的知情权和公平选择权，收集消费者金融信息用于营销、用户体验改进或者市场调查的，应当以适当方式供消费者自主选择是否同意银行保险机构将其金融信息用于上述目的；消费者不同意的，银行保险机构不得因此拒绝提供金融产品或者服务。

五、银行保险机构应充分尊重消费者的自主选择权，在向消费者进行点对点推广推销时，应得到消费者授权同意。银行保险机构通过微信、短信、电话等方式向消费者发送金融营销信息的，应当同时提供拒绝继续接收此类信息的方式，避免过于频繁干扰消费者生活。

六、银行保险机构应当在消费者授权同意等基础上与第三方合作方处理消费者个人信息，在与第三方合作协议中应当约定数据保护责任、保密义务、违约责任、合同终止和突发情况下的处置条款。与第三方合作过程中，银行保险机构应当严格控制第三方合作方行为与权限，并通过加密传输、安全隔离、权限管控、监测报警、去标识化等方式，防范数据滥用或者泄露风险。

七、银行保险机构应当督促和规范与其合作的互联网平台企业有效保护消费者个人信息，未经消费者同意，不得在互联网平台间传递消费者个人信息。法律法规另有规定的除外。

八、银行保险机构应加强内部管理和人员培训，制定完善管理制度和操作规程，在处理和使用消费者个人信息的业务和信息系统时，应遵循权责对应、最小必要原则，设置访问、操作权限，落实授权审批流程，实现异常操作行为有效监控和干预。银行保险机构应采取相应技术和其他必要措施确保消费者个人信息安全，禁止违规查询、下载、复制、存储、篡改消费者个人信息，防止信息泄露、滥用、窃取、丢失等安全隐患，依法履行消费者个人信息保护义务。银行、保险从业人员不得超出自身职责和权限非法处理和使用消费者个人信息。

九、银行保险机构所有网点、网站、各类APP、小程序（包括但不限于通过微信小程序/公众号、H5页面）等均执行统一的消费者个人信息保护标准。

十、银行保险机构要设立专门的信息安全管理部门或者人员，负责处理消费者的个人信息保护事务。银行保险机构投诉热线应受理并及时处理消费者有关侵害个人信息权益的投诉，在规定时限内反馈处理结果。