

## 关于反洗钱相关个人信息处理的告知

华侨银行有限公司（以下称“**华侨银行中国**”、“**我们**”）对个人信息主体（以下称“**您**”）配合遵守中国及所适用的反洗钱相关法律法规和监管规定深表感谢！华侨银行中国作为依法履行反洗钱义务的金融机构，**对于客户身份资料和交易信息、反洗钱调查信息等反洗钱信息会严格保密；非法律规定，不会向任何单位和个人提供。**

我们始终致力于维持您对我们的信任，对于反洗钱信息资料中相关的个人信息，我们会竭尽全力保护个人信息的安全可靠。恪守依法合规、最少必要、权责一致等原则处理您所提供的个人信息；同时，我们将依法采取相应的安全保护措施来保护个人信息。

本告知适用于在中华人民共和国境内（为了本告知的目的，中国香港、中国澳门、中国台湾地区除外）收集、使用、存储及对外提供（共享）您的个人信息的行为。**请您仔细阅读以下内容（尤其是采用字体加粗的部分），确保已全部知晓并充分理解其内容及相应法律后果。我们将按照相关法律法规和本告知内容来合法使用和保护您所提供的个人信息。**

### 一、收集哪些反洗钱相关个人信息

我们根据《中华人民共和国反洗钱法》《金融机构客户尽职调查和客户身份资料及交易记录保存管理办法》《反洗钱特别预防措施管理办法》等法律法规，出于履行法定反洗钱义务所必需，需要处理并留存的个人信息有：

（一）自然人<sup>1</sup>信息：姓名（包括别名）、性别、国籍、出生日期、职业、居住地址、联系方式、身份证件或者其他身份证明文件的种类、号码和有效期限、交易记录<sup>2</sup>等；

（二）法人、非法人组织和个体工商户及其关联方<sup>3</sup>信息：法定代表人或负责人（姓名包括别名和曾用名、身份证件或者其他身份证明文件的种类、号码和有效期限、出生日期、国籍）、股东（姓名、身份标识类型、身份标识号码、持股比例）、受益所有人<sup>4</sup>、授权办理业务人员（姓名、联系方式、身份证件或者其他身份证明文件的种类、号码和有效期限、居住地址、出生日期、国籍）、董事、监事、高级管理人员等主要组成人员（职位、姓名、

<sup>1</sup> 包括客户本人、代理人、联名账户持有人、担保人、交易对手、反洗钱特别预防措施的人员名单、父母、配偶、子女等近亲属，以及通过工作、生活等产生共同利益关系的其他自然人。

<sup>2</sup> 包括关于每笔交易的数据信息、业务凭证、账簿以及有关规定要求的反映交易真实情况的合同、业务凭证、单据、业务函件和其他资料中的个人信息。

<sup>3</sup> 包括法定代表人、股东、受益所有人、关联人、授权办理业务人员。根据监管规定，公开发布的企业信用信息中的注册资本及主要出资人信息（出资方姓名、身份标识类型、身份标识号码、出资比例）、主要组成人员信息（职位、姓名、证件类型、证件号码）、实际控制人（名称、身份标识类型、身份标识号码）等可视为企业信息。

<sup>4</sup> 符合《受益所有人信息管理办法》《金融机构客户受益所有人识别管理办法》等适用法律法规和/或监管要求及其不时更新之指导意见。

证件类型、证件号码), 以及交易记录等。

## 二、如何收集和使用反洗钱相关个人信息

通常情况下, 我们会通过客户经理以电子邮件的形式与您或您的授权办理业务人员联络并收集反洗钱相关信息资料。另外, 同样**出于履行法定反洗钱义务所必需**, 我们会通过来源可靠、独立的相关材料、数据或者信息核实个人信息, 包括通过公安、市场监督管理、民政、税务、移民管理、电信管理等部门或者其他政府公开渠道获取的信息核实客户身份; 通过外国政府机构、国际组织等官方认证的信息核实客户身份; 要求客户补充其他身份资料或者相关材料; 其他来源可靠、独立的信息(例如, 通过中国人民银行建立的联网核查公民身份信息系统进行核查相关自然人的居民身份证; 通过有资质的征信服务机构等具有合法对外提供相关信息查询服务资质的第三方机构, 依法查询、打印、使用、核验和保存个人基本信息、信用报告等个人信息)。

**根据《中华人民共和国个人信息保护法》, 为履行法定职责或法定义务所必需而处理个人信息不需要征得个人的同意。**如果我们需要额外收集您的个人信息, 我们将以合理的方式向您告知。

如我们需将您提供的个人信息用于反洗钱之外的其他用途, 会按照法律法规及国家标准的要求向您或其他相关个人充分告知信息收集和使用的目的、方式和范围, 并征求个人的同意。

我们将反洗钱相关个人信息用于**提供客户尽职调查、大额交易与可疑交易报告以及查处洗钱、恐怖融资案件所需之目的**, 包括:

(一) 履行法定反洗钱职责, 包括但不限于客户尽职调查、客户身份资料及交易记录保存、客户风险等级划分、大额与可疑交易分析与报告、采取反洗钱特别预防措施等;

(二) 反洗钱相关的合规责任, 包括内外部审计、内部反洗钱检查及对应华侨银行集团合规与风险管理要求等;

(三) 向监管机构报告, 包括但不限于中国人民银行、国家金融监督管理总局及其派出机构发起的反洗钱调查、现场检查、走访等监管要求;

(四) 在我们提供金融服务期间, 您提供相关信息即为授权华侨银行中国持续收集和使用您的信息。在业务办理结束时, 我们将停止收集反洗钱相关个人信息。但我们会根据所适用的法律法规及监管要求, 在业务资料归档、审计、监管协查、履行反洗钱和制裁规定等领域继续使用此前收集的个人信息;

(五) 经授权同意的以及法律允许的其它用途。

### 三、如何存储和保护个人信息

#### (一) 我们存储您个人信息的情况

1. **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。**但如基于本告知第二项列明的用途并通过适当的方式向您告知后，相关个人信息可能会被转移到境外。此种情况下，我们会按照法律法规和监管规定执行，并采取有效措施保护个人信息的安全（例如，通过与境外接收方拟订立的数据出境相关合同或者其他具有法律效力的文件、约定核查措施、要求境外机构保密等）。

2. 根据《金融机构客户尽职调查和客户身份资料及交易记录保存管理办法》，反洗钱个人信息保存的期限为**自业务关系结束后或者一次性金融服务结束后至少保存 10 年；交易记录自交易结束后至少保存 10 年。**如涉及正在被反洗钱调查的可疑交易活动，且反洗钱调查工作在最低保存期届满时仍未结束的，我们会将其保存至反洗钱调查工作结束。超出此期限后，我们将对相关个人信息进行删除或匿名化处理。

#### (二) 我们采取的保护您个人信息的安全措施

1. 我们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的访问、复制、公开披露、使用、修改、传送、损坏或丢失。例如使用加密技术确保数据的保密性、使用受信赖的保护机制防止数据遭到恶意攻击、部署访问控制机制并严格限制访问权限、对信息访问及处理行为进行系统监控，以及每年对员工进行信息安全培训、与供应商签署保密协议等。

2. 技术保障措施上，我们在存储时采取了不可逆的加密存储、隔离存储，在信息展示和下载时采取了去标识化处理，传输时采取了专线传输、加密传输、密钥和数据介质隔离传输等技术措施，以确保您的个人信息安全。

3. **尽管我们已经采取了上述的安全有效措施，并积极落实法律法规要求的标准，请您理解，由于技术的限制以及可能存在的外界各种恶意行为，我们无法保证信息百分百的安全，但我们将竭尽所能。请您知悉并理解，您接入我们服务所用的系统和通讯网络，可能存在我们可控范围外的安全问题。**若不幸发生个人信息安全事件，我们将按照法律法规的要求及时采取有效补救措施，阻止安全事件扩大，并视情况以电子邮件、电话等方式告知，难以逐一告知时，我们可能会采取合理、有效的方式发布公告。同时，我们还将按照监管机构要求，主动上报个人信息安全事件的处置情况。

### 四、如何对外提供个人信息

## （一）共享

我们不会与其他公司、组织和个人共享您的个人信息，但以下情况除外：

### 1.在获取明确同意或授权的情况下共享

我们会根据相关法律法规的要求，向您明确告知个人信息共享的有关情况，并征得个人的授权同意（适用基于同意处理个人信息的情形）。在获得个人明确同意后，我们会与第三方共享您授权范围内的个人信息。我们会根据相关法律法规的要求，向您明确告知个人信息共享的有关情况，并征得个人的授权同意。

### 2.在法定情形下的共享

我们可能会根据法律法规监管规定，或按政府主管部门的强制性要求，对外共享您的个人信息。

### 3.与授权合作伙伴共享

出于建立代理行或者类似业务关系等中介（经纪、代理）业务合作机构履行反洗钱义务的需要，我们可能会根据双方签订的业务合作协议中的反洗钱条款共享我们收集到的反洗钱相关个人信息。

### 4.华侨银行集团内的共享

除法律法规另有规定外，外国国家、组织基于合规监管的需要，要求境内金融机构提供概要性合规信息、经营信息等信息的，境内金融机构向国务院有关金融管理部门和国家有关机关报告后可以提供或者予以配合<sup>5</sup>。因此，您的相关反洗钱个人信息可能会在华侨银行集团（公司）内部进行共享。这种共享包括根据集团总部根据反洗钱与反恐怖融资、合规及风险管理的要求，以报告、报表、调查问卷等形式在华侨银行集团内部共享相关个人信息。下表可能无法穷尽所有符合情形的个人信息跨境处理活动，因为它们有可能会时不时被更新或者甚至被替换。我们会遵循法律法规要求的公告时限与更新方式（如有），并**通过在官网、邮件、移动端等页面提供更新版本或通过向客户发出通知或弹窗告知的方式，就上述内容的更新情况及时**进行告知。您应当按照我们相关联系方式（联系人：客户服务中心；电子邮箱：CustomerVoice@ocbc.com；联系电话：全国统一服务热线 40089 40089 (中国内地)；(86 755) 2583 3688 (港澳台地区及海外)），定期查阅《隐私政策》《儿童个人信息保护规则》《关于反洗钱相关个人信息处理的告

<sup>5</sup> 资料、信息涉及重要数据和个人信息的，还应当符合国家数据安全、个人信息保护有关规定。

知》等我们官方网站 (<https://www.ocbc.com.cn>) 公示的个人信息保护规则, 不时更新之文本或类似通知及相关文件等, 以了解我们可能作出的不时变更。如您选择继续使用我们相关服务或开展相关活动, 即视为您同意接受修改、更新的内容。

境外接收方名称	境外接收方联系方式	处理目的 <sup>6</sup>	处理方式	个人信息种类 (注: <u>下划线加粗</u> 系为敏感个人信息)	您向境外个人信息接收方行使权利的方式和程序
新加坡华侨银行股份	电话: (65)63633333	反电信网络诈骗、反洗钱与反恐怖融资-交易监测: 根据集团统一管理需要, 复用集团境外业务系统, 为依法满足本地和集团反电信网络诈骗风险和反洗钱与反恐怖	收集、存储、使用、传输、提	个人客户信息: 内部识别标识、姓名、性别、居民、出生国家/地区、居住国家/地区、固定电话号码、手机号码、电子邮箱地址、当前职业分类、当前工作单位名称、当前职务、证件类型、金融账户类型、账户状态、交易时间、交易价格、交易币种、交易金额、交易数量、交易流水编码、开户日期、销户日期、开卡日期、销卡日期、客户风险等级、设备标识、资金来源类型、IP 地址、登录密码重置情况、脱敏地址; 个人客户信息: (仅采取查询方式出境且数据不在境外落地存储, 或者境外落地存储完成使用用途后立即删除) 婚姻状况、出生日期、国籍、证件有效期、个人收入区间、贷款发放日、授信种类、预计交易金额、预计交易笔数、预计交易币种、	联系人: 客户服务中心; 电子邮箱: CustomerVoice@ocbc.com; 联系电话: 全国统一服务热线 40089 40089 (中国内地); (86 755) 2583 3688 (港澳台地区及海外)

<sup>6</sup> 在符合《促进和规范金融业数据跨境流动合规指南》等适用法律法规和/或监管要求 (及其不时修订、更新的版本) 的前提下, 本告知明确列示了可能处理反洗钱相关个人信息的场景与目的。

有限公司		<p>融资风险的监测、甄别、防范、处置，对客户行为、交易流水等进行监测，以及针对潜在可疑的案例进行分析和交易调查。主要为事中与事后监测，根据调查结果进行事后处置。</p>	<p>供、删除</p>	<p>客户风险偏好、客户风险等级产生原因、持股比例、资金来源类型；个人客户 关联人、对公客户（法定代表人、股东、实际控制人、受益所有人、其他授权人、授权办理业务人员）、交易对手（客户交易、机构自身）信息：内部识别标识、姓名、国家/地区、手机号码、当前工作单位名称、当前职务、证件类型；个人客户 关联人、对公客户（法定代表人、股东、实际控制人、受益所有人、其他授权人、授权办理业务人员）、交易对手（客户交易、机构自身）信息：（仅采取查询方式出境且数据不在境外落地存储，或者境外落地存储完成使用用途后立即删除）性别、婚姻状况、出生日期、国籍、证件有效期；本机构相关人员（普通员工）信息：内部识别标识、姓名。</p> <p><u>个人客户信息：证件号码、金融账户号码、购买的商品和服务信息、交易附言、资产管理总额、可疑交易调查结果（内部可疑交易调查报告、调查结论、往期可疑交易报告标识）、银行卡有效期；</u>个人客户信息：（仅采取查询方式出境且数据不在境外落地存储，或者境外落地存储完成使用用途后立即删除）存款账户余额、现行授信总额、过往预警案件次数、客户尽职调查结果、购买的金融产品信息、权力机关调查信息（财产查询通知书编号、权力机关调查原因、权力机关调查事项）；个人客户 关联人、对公客户（法定代表人、股东、实际控制人、受益所有人、其他授权人、授权办理业务人员）、交易对手（客户交易、机构自身）、个体商户信息：证件号码、金融账户号码。</p>	
------	--	---	-------------	---	--

	<p><b>反电信网络诈骗、反洗钱、反恐怖融资与反逃税-名单筛查(风险):</b>根据集团统一管理需要,复用集团境外业务系统,为依法开展反电信网络诈骗风险和反洗钱与反恐怖融资风险的监测、甄别、防范、处置及全球制裁合规管理,对客户信息或交易对手方进行名单筛查和疑似击中案例协查。筛查名单范围通常包括制裁名单、负面新闻、反贿赂和腐败等方面。</p>	<p>个人客户信息:内部识别标识、姓名、性别、出生日期、国籍、居民、出生国家/地区、居住国家/地区、固定电话号码、手机号码、电子邮箱地址、即时通讯软件号码、脱敏地址、职业信息、证件类型、证件有效期、婚姻状况、重大负面新闻标签;个人客户 关联人信息:内部识别标识、姓名、重大负面新闻标签;对公客户(法定代表人、股东、实际控制人、受益所有人、其他授权人、授权办理业务人员)信息:姓名、国籍、出生国家/地区、证件类型、证件有效期、重大负面新闻标签;交易对手(客户交易、机构自身)信息:内部识别标识、姓名、脱敏地址、国家/地区、重大负面新闻标签;本机构相关人员(普通员工)信息:姓名。</p> <p><u>个人客户信息:金融账户号码、证件号码、交易附言、反洗钱标签、反贿赂和腐败标签、反逃税标签、反恐怖融资标签、黑名单标签、制裁标签、其他标签、反电信网络诈骗标签、筛查处理结果;对公客户信息:证件号码、交易附言、反洗钱标签、反贿赂和腐败标签、反逃税标签、反恐怖融资标签、黑名单标签、制裁标签、其他标签、反电信网络诈骗标签、筛查处理结果</u></p> <p><u>个人客户 关联人信息:筛查处理结果;交易对手信息:金融账户号码、交易附言、反洗钱标签、反贿赂和腐败标签、反逃税标签、反恐怖融资标签、黑名单标签、制裁标签、反电信网络诈骗标签、其他标签、筛查处理结果。</u></p>	
--	--	---	--

	<p><b>反洗钱与反恐怖融资-了解你的客户：</b></p> <p>根据集团统一管理需要，复用集团境外业务系统，为依法开展反洗钱与反恐怖融资风险的监测、甄别、防范、处置及全球制裁合规管理，对个人客户、企业客户及相关关联人做全生命周期尽职调查，并根据调查结果调整客户评级并采取处置措施。包含开户、购买金融服务前以及业务存续期内的定期或不定期客户尽职调查。</p>	<p>个人客户信息：内部识别标识、IP 地址、姓名、性别、婚姻状况、出生日期、国籍、居民、出生国家/地区、居住国家/地区、固定电话号码、手机号码、电子邮箱地址、当前职业分类、当前工作单位名称、当前职务、证件类型、证件有效期、账户状态、持有的金融产品类型、客户风险等级、客户风险偏好、客户风险等级产生原因、脱敏地址；个人客户信息：（仅采取查询方式出境且数据不在境外落地存储，或者境外落地存储完成使用用途后立即删除）个人收入区间、贷款发放日、授信种类、预计交易金额、预计交易笔数、预计交易币种、交易时间、交易价格、交易币种、交易金额、交易数量、交易流水编码、设备标识、持股比例、资金来源类型；个人客户 关联人、对公客户（法定代表人、股东、实际控制人、受益所有人、其他授权人、授权办理业务人员）、交易对手（客户交易、机构自身）信息：内部识别标识、姓名、国家/地区、手机号码、当前工作单位名称、当前职务、证件类型；个人客户 关联人、对公客户（法定代表人、股东、实际控制人、受益所有人、其他授权人、授权办理业务人员）、交易对手（客户交易、机构自身）信息：（仅采取查询方式出境且数据不在境外落地存储，或者境外落地存储完成使用用途后立即删除）性别、婚姻状况、出生日期、国籍、证件有效期；本机构相关人员（普通员工）信息：内部识别标识、姓名。</p> <p><u>个人客户信息：证件号码、金融账户号码、客户尽职调查结果、资产管理总额；个人客户信息：（仅采取查询方式出境且数据不在境外落地存储，或</u></p>	
--	---	--	--

			<p><u>者境外落地存储完成使用用途后立即删除) 现有授信总额、存款账户余额; 个人客户 关联人、对公客户 (法定代表人、股东、实际控制人、受益所有人、其他授权人、授权办理业务人员)、交易对手 (客户交易、机构自身) 信息: 证件号码。</u></p>	
		<p><b>反电信网络诈骗、反洗钱与反恐怖融资名单筛查(集团名单维护):</b> 为依法开展反电信网络诈骗风险和反洗钱与反恐怖融资风险的监测、甄别、防范、处置及全球制裁合规管理, 对集团黑名单进行维护。</p>	<p>个人客户、对公客户 (法定代表人、股东、实际控制人、受益所有人、其他授权人、授权办理业务人员)、交易对手、关联人、其他外部人员信息: 姓名、性别、出生日期、国籍、居民、出生国家/地区、居住国家/地区、脱敏地址、职业信息、证件类型、证件有效期、重大负面新闻标签; 本机构相关人员 (普通员工) 信息: 姓名。</p> <p><u>个人客户、对公客户、交易对手、关联人、其他外部人员信息: 金融账户号码、证件号码、交易附言、反洗钱标签、反贿赂和腐败标签、反逃税标签、反恐怖融资标签、黑名单标签、制裁标签、其他标签、反电信网络诈骗标签。</u></p>	

5. 基于保护华侨银行中国及其客户或社会公众利益的共享

在法律要求或允许的范围内, 为了保护我们及其客户或社会公众的利益、财产或安全免遭损害而有必要提供反洗钱相关个人信息给第三方。

(二) 转让

我们不会将您的个人信息转让给其他任何公司、组织或个人, 但以下情况除外:

1. 征得您的授权同意 (适用基于同意处理个人信息的情形), 如涉及敏感个人信息的, 我们还会告知敏感信息的类型、个人信息接收方的身份和数据

安全能力，并事先获得您的单独同意。届时，我们会向您告知转让个人信息的目的、个人信息接收方的类型。

2.根据法律法规或强制性的行政或司法要求。

3.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，我们会告知您新的持有您个人信息的公司、组织的名称及联系方式并要求新的持有您个人信息的公司、组织继续受本告知的约束，否则我们将要求该公司、组织重新取得您的明确同意。

### （三）披露

我们仅在法律法规、法律程序、诉讼或政府主管部门的强制性要求下，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、行政法规，以下情形中，我们可能会共享、转让、公开披露个人信息，并且无需事先征得您的授权同意：

- 1.为订立、履行个人作为一方当事人的合同所必需，或者按照依法制定的劳动规章制度和依法签订的集体合同实施人力资源管理所必需；
- 2.为履行法定职责或者法定义务所必需；
- 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；
- 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.依照《中华人民共和国个人信息保护法》规定在合理的范围内处理个人自行公开或者其他已经合法公开的个人信息；
- 6.法律、行政法规规定的其他情形。

## 五、您如何访问和管理个人信息

按照中国相关的法律法规和监管规定，华侨银行中国保障您对自己的个人信息行使权利，我们将在 15 个工作日内回复或响应您的以下权利请求：

### （一）访问您的个人信息

请以电子邮件、电话等方式联系我们的客户经理。

### （二）更正和更新您的个人信息

若您发现关于您的个人信息处理有误时，您有权要求我们做出更正。请以电子邮件、电话等方式联系我们的客户经理。

### （三） 删除您的个人信息

如发生以下情况，请以电子邮件、电话等方式联系我们的客户经理删除您的个人信息：

- 1.如果我们处理个人信息的行为违反法律法规；
- 2.如果我们处理个人信息的行为违反了与您的约定；
- 3.如果我们与您的业务办理已经结束且保存期限已届满。

### （四） 改变您授权同意的范围

根据本告知且适用基于同意处理个人信息的情形，如我们与您就个人信息的存储、共享、转让、公开等另外达成协议，取得您的授权同意后，如您想改变、撤销授权同意，请以电子邮件、电话等方式联系我们的客户经理。为保障安全，在处理您的请求前，我们可能需要您提供书面请求，并验证您的身份，请您理解并配合。对于某些无端重复、需要过多技术手段、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。

（五） 如您通过上述方式无法联系到我们，请通过本告知第八条所述联系方式与我们联系。尽管有上述约定，但在以下情形中，按照法律法规或监管要求，我们将无法响应您的请求：

- 1.与我们履行法律法规、监管规定的义务相关的；
- 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.我们有充分证据表明您存在主观恶意或滥用权利的；
- 6.出于维护您或其他人的生命、财产等重大合法权益但又很难得到本人授权同意的；
- 7.响应您的请求将导致您或其他人、组织的合法权益受到严重损害的；
- 8.涉及商业秘密的。

**请您注意：我们决定不响应您的请求，会向您告知该决定的理由，并向您提供投诉的途径。**

## 六、关于未成年人信息的声明

一般情况下，我们出于履行法定反洗钱义务而收集的个人信息不包含未成年人信息。**如您提供的个人信息中包含有未成年人信息，请确保该未成年人父母或监护人已阅读本告知。**

对于经父母或监护人同意或具备其他合法性基础而收集的未成年人的个人信息，我们只会在受到法律允许、父母或监护人明确同意或者保护您权益所必要的情况下使用。如父母或监护人不同意使用我们的服务或提供个人信息，请及时通知我们，以便采取相应的措施。

## 七、告知内容的更新

根据国家法律法规变化、监管要求及业务经营需要，我们将对本告知不定期进行修改，修改后的内容会通过客户经理、官方网站等方式告知并立即生效，取代此前相关内容。请您及时关注变动情况。如本告知设有英文文本，英文文本仅作参考，英文文本与中文文本如有不一致，以中文文本为准。

## 八、如何联系我们

如果您对本告知有任何疑问、意见或建议，请通过以下方式与我们联系：

电子邮件：[CustomerVoice@ocbc.com](mailto:CustomerVoice@ocbc.com)

客服热线：40089 40089

一般情况下，我们将在收到您疑问、意见或建议后的 15 个工作日内回复。

如果您对我们的回复不满意，特别是若我们的个人信息处理行为损害了您的合法权益，您还有权向消费者权益保护组织等相关部门投诉。