

## 提示条款：

本隐私政策（简称为“政策”）旨在向您说明当您在投保平安健康保险股份有限公司（简称“平安健康保险”或者“我们”）的保险产品时我们如何收集、使用和分享您的个人信息、您所享有的权利以及我们的个人数据保护的实践。我们理解您在向我们提供个人信息时对个人数据和保密性的担忧，通过本政策，我们希望可以帮助您了解更多关于您提供的个人数据的属性和用途，以及您可享有的权利方面等相关信息。

本政策中“个人信息”指的是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。

您的信任对我们非常重要，我们深知个人信息对您的重要性，我们将按法律法规要求，采取相应安全保护措施，尽力保护您的个人信息安全可控。鉴此，我们制定本《隐私政策》（下称“本政策/本隐私政策”）并提醒您：

**本政策与您使用我们的产品或服务关系紧密，我们建议您仔细阅读并确认您已经充分理解本政策所写明的内容，做出您认为适当的选择。本隐私政策中涉及的相关术语，我们尽量使用简明扼要的表述，并针对本政策中与您的权益存在重大关系的条款和个人信息，采用粗体字以及加下划线的标注以提示您的注意。**一旦您开始使用我们的产品或服务，即表明您同意我们按照本隐私政策收集、使用、保存和共享您的相关信息。

如对本政策或相关事宜有任何问题，请通过“八、如何联系我们”与我们联系。

## 本政策将帮助您了解以下内容：

- 1、我们如何收集和使用您的个人信息
- 2、我们如何使用 Cookie 和自动收集的信息
- 3、我们如何共享、转让、公开披露您的个人信息
- 4、我们如何保护您的个人信息
- 5、个人信息的储存
- 6、您如何管理个人信息
- 7、未成年人信息的保护
- 8、如何联系我们

### 一、我们如何收集和使用您的个人信息

在您使用我们的产品、服务过程中，我们会基于不同情形收集和使用您在使用产品、服务时产生或为了使用产品、服务，您需要提供的信息，包括但不限于：

#### （一）基于保险产品选购、投保、客服服务等基本功能相关的信息

1、**保险产品的投保。**当您投保保险产品时，我们需要收集您的投保信息，以便协助您与我们订立保险合同。这些信息主要包括：**投保人的姓名、证件类型、证件号码、性别、手机号，被保险人的真实姓名、证件类型、证件号码、性别、出生日期、住址、是否有社保及病症（购买保险的健康告知）及其他投保所需的必要信息。**如果您拒绝提供此类信息，我们将无法完成相关保险产品的承保服务。在为非您本人投保的情况下，您需确保您已取得被保险人授权同意向我们提供其个人信息并确认与被保险人关系正确提供，存在可保利益。

如果您是通过保险中介机构投保我们的产品，我们会和保险中介机构共享您的部分信息。这些信息主要包括：**投保人的姓名、证件类型、证件号码、性别、手机号，被保险人的真实姓名、证件类型、证件号码、性别、出生日期、住址、是否有社保及病症（购买保险的健康告知），**保险合同编号、保险合同状态、投保时间、保费金额、产品名称、产品代码及其他与保险合同相关的信息。

2、**保险产品的支付与退款。**为了完成您的保单保费的支付及退款服务，我们会收集您的支付方式、**银行卡详细信息**（包括付款账户持有人姓名、开户行名称、**银行卡有效期以及开户行账号**）和**银行预留的手机号**。如果您拒绝提供以上信息，可能无法使用保单保费的支付及退款服务。

3、**保险合同查询/寄送服务。**为了向您发送保险合同以便于您进行保险合同查询，我们会收集您的**姓名、证件号码、邮箱、手机号**等信息。如果您需要纸质保险合同，我们还会向您收集您的**联系地址**，同时会将您的**联系地址、姓名和手机号**提供给第三方物流公司。如果您拒绝提供此类信息，可能无法使用保险合同查询/寄送服务。

4、**客服服务。**当您对保险合同有疑问时，您可以与我们的客服人员进行联系。我们会收集您和我们的客服人员进行联系、交流时提供的信息。这些信息主要包括：**您的姓名、证件号码、手机号，被保险人的姓名、证件号码等**，用于身份信息的真实性验证。同时为了保障服务质量，我们可能需要对通话内容进行录音，在录音开始前我们会向您进行必要的提示，充分保障您的知情权和选择权。如您拒绝提供前述信息，可能无法使用客服服务。

5、**健康管理服务。**当您投保的保险产品包含健康管理服务时，为了便于您具体使用健康管理服务，我们会向您收集被**保险人姓名、证件号码、性别**、保险合同编号、保险合同有效期、**就医信息、病情资料等**。如果您拒绝提供此类信息，可能无法使用健康管理服务。我们为您提供的健康管理服务，可能实质上由我们的合作伙伴提供或由我们与合作伙伴共同提供，只有将您的前述个人信息共享给第三方时，才能向您提供前述健康管理服务。此种情形下，我们需要将相关信息共享至第三方。

6、**保全服务。**当您需要对保险合同进行变更，如退保，更改保险计划，变更被保险人姓名、性别、证件号码，增加或减少被保险人，我们会向您收集**您的姓名、证件号码、手机号，被保险人的姓名、证件号码等**，用于身份信息的真实性验证，**同时还需向您收集您需要变更信息**。如果您拒绝提供前述信息，可能无法使用保全服务。

7、**回访。**如果您投保长期健康保险，根据监管部门要求，我们需要在保险合同犹豫期内对您进行回访。此种情形下，我们需要收集**投保人姓名、证件号码、手机号，被保险人姓名、证件号码**。

8、**发票开具**。如果您需要获取发票，我们需要收集您的开票信息，并将您的信息传输至税务机关，以便您能够获取电子发票。如果您需要纸质发票，我们需要收集您的姓名、联系地址和手机号，同时会将这些信息提供给第三方物流公司。如果您拒绝提供此类信息，可能无法进行发票开具。

9、**理赔服务**。如果您需要申请理赔，我们会向您收集被保险人的姓名、证件号码等，用于身份信息的真实性验证，同时还需收集出险描述、所在医院、职业、诊断证明、病历信息、就诊费用、发票号等信息。在报案人并非被保险人的情况下，我们还可能收集报案人的姓名、电话、与被保险人的关系等信息。如果您拒绝提供前述信息，可能无法使用理赔服务。

我们收集的以上个人信息是基于处理您的服务需求所必需的。如果您未能提供，很可能会影响我们的服务进程，我们将无法继续为您提供我们的产品和服务，也无法回应您可能遇到的问题或者其他需求。如对以上信息收集有任何疑问，请您与我们联系（请参阅“八、如何联系我们”一节中的方式与我们联系）。

**（二）根据国家相关法律法规及国家标准，以下情形中，收集、使用个人信息无需征得您的授权同意：**

- 1、与国家安全、国防安全有关的；
- 2、与公共安全、公共卫生、重大公共利益有关的；
- 3、与犯罪侦查、起诉、审判和判决执行等有关的；
- 4、出于维护个人信息主体或其他个人的生命、财产等重大合法权益但又很难得到本人同意的；
- 5、所收集的个人信息是个人信息主体自行向社会公众公开的；
- 6、从合法公开披露的信息中收集的您的个人信息的，如合法的新闻报道、政府信息公开等渠道；
- 7、根据您的要求签订合同所必需的；
- 8、用于维护所提供的产品与/或服务的安全稳定运行所必需的，例如发现、处置产品与/或服务的故障；
- 9、为合法的新闻报道所必需的；
- 10、学术研究机构基于公共利益开展统计或学术研究所必要，且对外提供学术研究或描述的结果时，对结果中所包含的个人信息进行去标识化处理的；
- 11、法律法规规定的其他情形。

**（三）您个人信息使用的规则**

- 1、我们会根据本隐私政策的约定并为实现我们的产品与/或服务功能对所收集的个人信息进行使用。
- 2、在收集您的个人信息后，我们将通过技术手段对数据进行去标识化处理，去标识化处理的信息将无法识别主体。请您了解并同意，在此情况下我们有权使用已经去标识化的信息；并在不透露您个人信息的前提下，我们有权对去标识化数据进行分析并予以商业化的利用。去标识化数据分析将不会对您产生任何影响。
- 3、请您注意，您在使用我们的产品与/或服务时所提供的个人信息，除非您删除或通过系统设置拒绝我们收集，否则将在您使用我们的产品与/或服务期间持续授权我们使用。
- 4、我们会对我们的产品与/或服务使用情况进行统计，并可能会与公众或第三方共享这些统计

信息，以展示我们的产品与/或服务的整体使用趋势。但这些统计信息不包含您的任何身份识别信息。

5、当我们展示您的个人信息时，我们会采用包括内容替换、匿名处理方式对您的信息进行脱敏，以保护您的信息安全。

6、当我们要将您的个人信息用于本政策未载明的其他用途时，或基于特定目的收集而来的信息用于其他目的时，会通过您主动做出勾选的形式事先征求您的同意。

## 二、我们如何使用 Cookie 和自动收集的信息

### （一）Cookies 的使用

为了打击互联网上的欺诈行为，涉及您的保单和用于提交保单的设备相关信息（如所使用的操作系统、设备位置、是否使用代理等）将自动通过Cookies收集并用于分析您的交易，以侦测欺诈和防止支付违约。此信息可能会传送至我们的付款服务供应商及任何获法律正式授权的第三方，用于核对您的身份、保单的有效性、使用的付款方式及所要求的居住地址。您可以随时中止或撤回您的许可。**然而如果您拒绝让我们使用cookie 来保证交易安全，您的保单可能不会自动获得批准，必须手动进行审核。这可能会要求您提供身份证明，以便确认您的保单。**

### （二）日志信息：

当您使用我们的网站或程序服务时，为保障服务的正常运行，改进及优化您的服务体验以及保障您的帐号安全，我们会根据相关法律要求收集您的操作系统、**登陆 IP 地址**、接入网络的方式、类型和状态、网络质量数据、操作日志、服务日志信息（如您在网站或程序内的搜索、查看、服务故障等信息）等日志信息。上述信息是为提供服务必须收集的基础信息。如对以上信息收集有任何疑问，或您的帐户被禁用，请及时与我们联系（请参阅“八、如何联系我们”一节中的方式与我们联系）。

### （三）自动处理的信息

为了提供更好的服务和营销，我们会将您的个人信息录入至我们的客户管理系统中，并可能仅依据信息系统、算法等在内的非人工自动决策机制合成您的信息档案并根据业务的需求生成用户画像。如果您认为我们的处理影响了您的合法权益，请及时与我们联系（联系方式详见请参阅“八、如何联系我们”一节中的方式与我们联系）。

## 三、我们如何共享、转让、公开披露您的个人信息

### （一）共享

我们对您的个人信息严格保密，在特定条件下我们方可将您的信息共享给第三方主体（以下简称“第三方”），第三方包括我们的合作方、行政司法机关、关联公司以及其他合作伙伴。在将信息提供给第三方前，我们将会充分评估该第三方收集您的信息的合法性、正当性和必要性，严格遵循法律法规要求。我们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。我们可能将您的信息进行共享的情形如下：

**1、身份信息真实性认证：**根据法律法规及监管要求，为您提供保险服务时，我们需要依法对**投保人、被保险人、受益人的身份信息（如姓名、证件号码等信息）**进行公安联网校验，用于验证投保人、被保险人、受益人身份信息真实性。

基于现行金融监管要求，我们可能会对保险产品销售行为采取录音、录像、销售页面管理和操作轨迹记录（以下简称“双录”）等方式，记录和保存保险产品销售过程。如需进行双录，您将使用我们的智能双录质检平台来完成双录。我们可能会收集**您的姓名、证件类型、证件号码、性别、手机号、联系地址，被保险人姓名**等信息。因智能双录质检平台由深圳壹账通智能科技有限公司开发，我们需要将您的前述信息与之共享。为加强您的信息保护，我们与深圳壹账通智能科技有限公司将会签署保密协议，严格限制个人信息使用用途及安全保护。

**2、智能风控：**为有效进行风险识别、防范保险欺诈等行为，我们还可能会通过行政机关、司法机关、征信机构、医疗机构及其他合法了解掌握相关信息的法人处需提供**被保险人姓名、证件号码**用于核验是否存在保险欺诈等行为。

**3、向您提供产品和服务：**我们为您提供某些服务与/或产品功能时，可能实质上由我们的合作伙伴提供或由我们与合作伙伴共同提供，只有将您的前述个人信息共享给第三方时，才能向您提供上述服务。此种情形下，我们需要将相关信息共享至第三方。

为便于我们向您提供产品和服务，推荐您可能感兴趣的信息，保护我们或我们位于中华人民共和国境内或处于共同控制或所有权之下的平安集团各分公司和子公司（以下统称为“关联方”）或其他客户或公众的人身财产安全免遭侵害，您的个人数据可能会与我们的关联方共享。我们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。关联方如要改变个人信息的处理目的，将再次征求您的授权同意。

**4、再保险分出：**我们可能会将本产品向境内与/或境外再保险公司安排再保险分出，并向前述再保险公司提供**被保险人的保单信息和部分个人信息（包括被保险人的姓名、证件号码、性别、生日、年龄、是否有社保、与主被保险人关系）**。如涉及再保险分出，我们与合作的再保险公司将会签署保密协议，严格限制个人信息使用用途及安全保护。

**5、用户画像：**为了向您提供更优质的产品和服务，我们可能会在平安集团内与关联公司联合对您的个人信息进行特征提取和用户画像，分析或预测您在个人喜好、行为方式等方面的特征，开展数据挖掘、模型计算，并针对具体业务场景获得建模结果，例如概率、参考值等。我们将个人信息保护与数据安全作为数据共享与建模的前提条件，辅以无差别、一体化的管理措施与技术措施作为保障。

**6、根据法律法规的规定、监管机关的要求、强制性的行政或司法要求，或者是为了依法维护我们的合法权益，或者是经您明示同意的。**

我们仅会出于**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。我们的第三方合作伙伴无权将共享的个人信息用于任何其他用途。除非事先取得您的同意，否则，我们不会向上文所述的任何第三方出租、分发或出售您所提供的任何个人资料。

## （二）转让

我们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、事先获得您明确的同意或授权；
- 2、根据适用的法律法规、法律程序的要求、强制性的行政或司法要求所必须进行提供；
- 3、符合与您签署的相关协议（包括在线签署的电子协议）或其他的法律文件约定所提供；
- 4、在平安健康保险涉及合并、收购、资产转让或类似的交易时，如涉及将我们收集的个人信息进行转移的，我们会向您告知接收方的名称或者姓名和联系方式。我们会要求新的持有您个人信息的公司、组织继续受本隐私政策的约束。如变更原先的处理目的、处理方式的，我们也会要求接收方在变更之前重新取得您的授权同意。

### （三）公开披露

我们仅会在以下情况下，且采取符合业界标准的安全防护措施的前提下，才会公开披露您的个人信息：

- 1、根据您的需求，在您明确同意的披露方式下披露您所指定的个人信息；
- 2、根据法律、法规的要求、强制性的行政执法或司法要求所必须提供您个人信息的情况下，我们可能会依据所要求的个人信息类型和披露方式公开披露您的个人信息。在符合法律法规的前提下，当我们收到上述披露信息的请求时，我们会要求必须出具与之相应的法律文件，如传票或调查函。我们坚信，对于要求我们提供的信息，应该在法律允许的范围内尽可能保持透明。我们对所有的请求都进行了慎重的审查，以确保其具备合法依据，且仅限于执法部门因特定调查目的且有合法权利获取的数据。在法律法规许可的前提下，我们披露的文件均在加密密钥的保护之下。

## 四、我们如何保护您的个人信息

我们非常重视个人信息安全，并采取一切合理可行的措施，保护您的个人信息：

### 1、数据安全技术措施：

- 1) 我们会采用符合业界标准的安全防护措施，包括建立合理的制度规范、安全技术来防止您的个人信息遭到未经授权的访问使用、修改，避免数据的损坏或丢失。
- 2) 我们的网络服务采取了传输层安全协议等加密技术，通过 https 等方式提供浏览服务，确保用户数据在传输过程中的安全。
- 3) 我们采取加密技术对用户个人信息进行加密保存，并通过隔离技术进行隔离。在个人信息使用时，例如个人信息展示、个人信息关联计算，我们会采用包括内容替换、AES 在内多种数据脱敏技术增强个人信息在使用中安全性。我们采用严格的数据访问权限控制和多重身份认证技术保护个人信息，避免数据被违规使用。
- 4) 我们采用代码安全自动检查、恶意代码扫描、数据访问日志分析技术进行个人信息安全审计。

### 2、我们为保护个人信息采取的其他安全措施：

我们通过建立数据分类分级制度、数据安全管理制度、数据安全开发规范来管理规范个人信

息的存储和使用。我们还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。

3、出于平安集团内部数据战略规划以及客户个人信息管控的目的，我们仅允许有必要知晓这些信息的平安健康保险股份有限公司及平安健康保险股份有限公司关联方的员工、合作伙伴访问个人信息，并为此设置了严格的访问权限控制和监控机制。我们同时要求可能接触到您个人信息的所有人员履行相应的保密义务。我们也会要求我们的第三方服务提供商使用合理的安全措施以保护您的个人信息安全。如果未能履行这些义务，会被终止与平安健康保险股份有限公司的合作关系，并且追究其法律责任。

4、我们会采取一切合理可行的措施，确保未收集无关的个人信息。我们只会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。

5、存储时间如超出法律的允许范围外，我们将进行删除或匿名化处理。

6、我们会按照法律法规规定，将境内收集的个人信息存储于中国境内。

7、互联网环境并非百分之百安全，我们将尽力确保您发送给我们的任何个人信息的安全性。如果我们的物理、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，我们将承担相应的法律责任。

8、在不幸发生个人信息安全事件后，我们将按照法律法规的要求向您告知：安全事件的基本情况 and 可能的影响、我们已采取或将要采取的处置措施、您可自主防范和降低风险的建议、对您的补救措施等。事件相关情况我们将以邮件、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，我们会采取合理、有效的方式发布公告。对于因我方原因导致您产生的赔偿，我们会承担赔偿责任。

## 五、个人信息的储存

出于监管要求和经营业务需求，我们将长期保存您的个人信息，包括出于存档目的而储存。当我们认为不再需要这些个人信息时，我们将按照适用法律要求，以旨在保护您的隐私和安全的方式删除、销毁或以其他方式处理您的个人信息。我们会采取合理可行的措施，尽力避免收集无关的个人信息。而我们判断前述期限的标准包括：

- 1) 完成与您相关的保单目的、维护相应保单交易及业务记录、应对您可能的查询或投诉；
- 2) 保证我们为您提供服务的安全和质量；
- 3) 您是否同意更长的留存期间；
- 4) 是否存在保留期限的其他特别约定或相关法律法规的要求。

在您的个人信息超出保留期间后，我们会根据适用法律的要求删除您的个人信息，或使其匿名化处理。

## 六、您如何管理个人信息

我们非常重视您对个人信息的关注，并尽全力保护您对于您个人信息访问、更正、删除、撤回同意的权利，以及注销个人用户及账户的权利，以及查阅、复制和转移个人信息的权力，以使您拥有充分的能力保障您的隐私和安全。您的权利包括：

#### 1、访问及更正您的个人信息

您有权随时访问您的个人信息，并通过联系我们来修改个人信息，进行个人信息的维护。

#### 2、删除您的个人信息

在您投保并承保成功后，如果您想要修改您的个人信息，可以联系我们的客服进行删除操作，请参阅“八、如何联系我们”一节中的方式与我们联系，实现上述权利。

#### 3. 查阅、复制和转移个人信息的权力

您有权查阅、复制您的个人信息以及转移您的个人信息到您指定的个人信息处理者，请参阅“八、如何联系我们”一节中的方式与我们联系，实现上述权利。

#### 4、改变您授权同意的范围

您可以通过解除绑定、修改个人设置、删除方式撤回部分授权。

请您理解，每个业务功能需要一些基本的个人信息才能得以完成，当您撤回同意或授权后，我们无法继续为您提供撤回同意或授权所对应的服务，也不再处理您相应的个人信息。当您作出撤回同意或授权的决定，我们将不再收集您新的个人信息，对于决定作出之前我们已收集的个人信息，除以下情况外，我们将进行匿名化处理或删除。

- a) 与保险行为相关的信息；
- b) 根据法律法规或监管要求的。

5. 在您认为我们有**违法违规或者违背本政策**收集或处理您的个人信息时，您有提出**删除信息**的权利，以及可能出于正当理由限制我们处理您的信息或**限制出于营销目的使用您的个人信息**的权利，以及您可以提供相关说明并委托他人处理您的个人信息（包括您过世后的信息），并随时行使上述权利。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。我们可能会先要求您验证自己的身份，然后再处理您的请求。为本目的而验证您的身份所收集的您的个人信息，我们也将依据本政策进行保护、处理。请参阅“八、如何联系我们”一节中的方式与我们联系，实现上述权利。

#### 6、响应您的请求

如果您无法通过上述方式访问、更正或删除您的个人信息，或您需要访问、更正或删除您在使用我们的产品与/或服务时所产生的其他个人信息，或您认为我们存在任何违反法律法规或与您关于个人信息的收集或使用的约定，您均可以通过本协议下方的方式与我们联系。为了保障安全，我们可能需要您提供书面请求，或以其他方式证明您的身份，我们将在收到您反馈并验证您的身份后的 15 天内答复您的请求。

在以下情形中，按照法律法规要求，我们将无法响应您的请求：

- (1) 与国家安全、国防安全有关的；

- (2) 与公共安全、公共卫生、重大公共利益有关的；
- (3) 与犯罪侦查、起诉和审判有关的；
- (4) 有充分证据表明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。

## 七、未成年人信息的保护

- 1、平安健康保险非常重视对未成年人个人信息的保护。若您是 14 周岁以下的未成年人，在使用我们的产品与/或服务前，应事先取得您法定监护人的书面同意。
- 2、对于经法定监护人同意而收集未成年人个人信息的情况，我们只会在受到法律允许、法定监护人明确同意或者保护未成年人所必要的情况下使用或公开披露此信息。
- 3、如果我们发现自己在未事先获得可证实的法定监护人同意的情况下收集了未成年人的个人信息，则会及时删除相关数据并承担相应责任。

特别地，若您是 14 周岁以下的儿童，我们还专门为您制定了《儿童隐私保护声明》，监护人在为儿童购买保单，使用相关服务之前，还应仔细阅读平安健康保险专门制定的《儿童隐私保护声明》。

## 八、如何联系我们

您可以通过以下方式与我们联系，我们将在 15 天内回复您的请求：

- 1、如您对本隐私政策或您个人信息的相关事宜有任何问题、意见或建议，您可通过**平安健康保险客服（95511-7）**与我们联系。
- 2、如发现个人信息可能被泄露，您可通过**平安健康保险客服（95511-7）**投诉举报。
- 3、我们设立了个人信息保护专职部门（或个人信息保护专员），您可通过**平安健康保险客服（95511-7）**与其联系或者邮件发送至公司邮箱：[health@pingan.com.cn](mailto:health@pingan.com.cn)。
- 4、如果您对我们的回复不满意，特别是我们的个人信息处理行为损害了您和合法权益，如您不满意我们的答复，还可以向当地网信部门投诉，或向有管辖权的法院提起诉讼。

公司全称：平安健康保险股份有限公司

中国工商注册地：上海市徐汇区凯滨路 166 号 B 座 16 楼