

# 个人信息保护政策

更新日期：2024 年 7 月 31 日

生效日期：2024 年 8 月 18 日

## 引言

众安在线财产保险股份有限公司（注册地址：上海市黄浦区圆明园路 169 号协进大楼 4-5 楼，以下简称“众安保险”或“我们”）的业务是建立在与客户彼此信任的基础之上，我们深知保护客户（以下简称“您”）个人信息和隐私的重要性，严格遵循合法、正当、必要、诚信的原则处理您的个人信息。

本个人信息保护政策（以下简称“本政策”）旨在向您说明我们如何处理（收集、使用、存储、传输、共享、转移、公开、委托处理等，以下统称“处理”）您的个人信息，以及您如何实现查阅、复制、更新、删除等个人信息的权利；同时，我们承诺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。

### 本政策的主要内容摘录如下：

1. 众安保险将根据我们提供的具体产品和服务向您逐一说明需要收集的个人信息类型与用途。
2. 为了向您提供产品和服务，我们可能会从第三方获取您的个人信息，如需要从第三方获取您的个人信息，我们会依法核实信息来源的合法性，或在获取前向您明示您的个人信息的来源、类型及使用范围，如开展业务需进行的个人信息处理活动超出您原本向第三方提供个人信息时的授权同意范围，我们将在收集您的个人信息前，征得您的明示同意（法律法规规定无需取得同意的除外）；
3. 我们不会主动共享或对外提供您的个人信息至众安保险以外的第三方。如为了向您提供产品或服务的过程中存在共享或对外提供您的个人信息，或您需要我们将您的个人信息

共享或对外提供至第三方时，我们会直接征得您的明示同意或确认第三方征得您的明示同意，但法律法规另有规定或因保护您的个人权益的情况除外。此外，我们会对共享或对外提供您的个人信息的行为进行风险评估。

4. 在您使用我们的产品和服务时可能需要调取您的系统权限，如您的地理位置、网络访问、摄像头、麦克风、相册、日历、通知等系统权限，上述权限均不会默认开启，只有经过您的明示同意才会在为实现特定功能或服务时使用，您也可以撤回同意。特别提示：即使经过您的同意，我们获得了这些敏感权限，也不会相关功能或服务不需要时而收集您的个人信息。

5. 您可以通过本政策所描述的途径及方式查阅、更正、复制、删除您的个人信息，也可以撤回同意、注销账号、投诉举报等。

6. 众安保险通过严格的安全措施和权限管理，以防止未经授权的人员获取、泄露您的个人信息。

**【特别提示】请您在使用众安保险的产品或服务前，务必仔细阅读本政策，尤其是处理您敏感个人信息的内容以及与您权益存在重大关系的内容，上述内容均进行加黑加粗的提示，请重点关注。我们将按照本政策处理您的个人信息，建议您完整阅读并充分理解本政策内容，如果您不同意本政策，请您立即停止使用我们的相关产品和服务。一旦您开始使用我们的产品或服务，即表示您已充分理解并同意本政策的全部内容。**本政策将帮助您进一步了解以下内容：

#### **一、适用范围**

#### **二、我们如何收集和使用您的个人信息**

#### **三、我们如何共享、委托处理、转移、公开披露您的个人信息**

#### **四、我们如何存储和保护您的个人信息**

## 五、您的权利

## 六、个人信息的跨境提供

## 七、我们如何保护未成年人的个人信息

## 八、本政策的更新

## 九、如何联系众安保险

## 十、本政策中关键词说明

# 一、适用范围

(一) 本政策适用于众安保险的各类平台【包括但不限于众安保险网站 [www.zhongan.com](http://www.zhongan.com)、移动应用程序 (APP)、微信公众号、众安保险 H5 链接、小程序等平台 (以下合称“众安保险平台”)】以及通过第三方网络平台、保险代理、保险经纪平台等跳转到众安保险平台, 向您提供的产品或服务, 如保险产品的购买、保单查询与批改、理赔服务申请、个人权益查看等。

(二) 本政策不适用于众安保险以外的第三方提供的产品或服务。如您通过众安保险的平台跳转到其他第三方的平台、产品或服务页面, 请您在选择使用该第三方产品或服务前充分了解第三方的个人信息保护政策或类似文件, 了解他们如何处理您的个人信息, 该第三方对您个人信息的处理行为独立承担责任。

# 二、我们如何收集和使用您的个人信息

## (一) 我们收集和使用您的个人信息的功能和场景

众安保险仅会出于本政策所述的以下目的, 通过相应方式收集和使用您的个人信息:

### 1. 用户注册及账户管理

1.1 在您注册众安保险平台账户或使用平台服务时, 您需要向我们提供**手机号码、验证**

码，我们将通过发送短信验证码的方式来验证您的身份是否有效，验证无误后我们会为您创建账号。您也可使用第三方平台账号（包括但不限于微信、QQ、支付宝、苹果等账号）登录并使用众安保险平台，您将授权我们获取您在以上第三方平台注册的姓名、**证件号码和证件类型**，以及昵称、头像、性别、地区、用户状态等公开信息（具体以各第三方平台授权的个人信息类型为准），但您仍需要提供您的**手机号码**用于众安保险账号的创建与绑定，账号创建及绑定后，您可以直接使用第三方账号登录并使用众安保险相关产品和服务。你也可以使用“一键登录”功能，我们需要收集您的运营商类型、网络类型、网络地址、**本机手机号码、手机设备类型、手机操作系统、硬件厂商信息**。如您不同意提供该等信息，可能无法通过对应的渠道或方式注册成为众安保险平台用户，也无法使用与监管要求相关的部分服务，但不影响您使用其他服务。

1.2 基于实名制管理要求及为了验证您的身份，我们会收集您的姓名、**有效身份证件的类型、号码和有效期限、银行卡号、面部信息**，其中，**我们需要您开启设备中的摄像头和相册权限，以对您进行人脸识别、收集有效身份证件照片信息**，从而进行实名认证。如您不同意提供该信息，可能无法进行实名认证，可能进一步无法使用与监管相关的部分服务，但不影响您使用我们提供的其他服务。

1.3 为了识别风险以及线上欺诈行为，保障您的账户安全，保障您正常参与众安保险各项活动权利，我们会收集您的**位置信息**、网络信息、众安保险 APP 版本信息、设备型号、SIM 卡信息、IMSI、应用进程列表、设备识别码、设备标识符 (IMEI、OAID、Android ID、IDFA、Mac)、IP 地址、设备操作系统信息、**面部信息、生物特征识别结果**（例如您的设备对您使用自己的指纹进行验证产生的结果）以及其他与众安保险服务相关的**日志信息**。其中，**我们需要您开启设备中的位置信息权限、网络访问权限、摄像头和相册权限，以收集您的地理位置、网络信息、面部信息**，若您选择不开启网络访问权限，众安保险平台的所有功

能均无法使用，若您选择不开启位置信息权限、摄像头和相册权限，可能无法正常使用地理位置以及与实时拍摄或图片上传相关的特定功能，但不影响您使用我们提供的其他服务。除此以外的前述其他设备信息，我们通过您的计算机、手机及其他访问设备服务端或客户端发给我们的信息进行收集。如您不同意提供或不同意我们记录前述信息，可能无法实现我们对您的账户安全管理。同时，请您理解，当您将处于设备屏幕中“众安保险”移动应用切换到设备后台运行时，由于部分设备机型及系统原因，您此前使用“众安保险”移动应用相关功能而产生的信息收集行为，可能无法立即停止，从而导致短暂的后台信息收集行为。

## **2.提供保险产品服务**

2.1 按照法律法规、监管规定等要求，当您向众安保险申请或进行投保、保全、理赔、退保、客服等保险业务时，我们可能会通过您主动提供、通过第三方收集、公开渠道查询、调用设备权限等方式，收集您的以下信息：

**(1) 个人身份类信息：**姓名、性别、出生年月、年龄、国籍、职业、工作单位、住所地或者工作单位地址、学校、**手机号、有效身份证件的证件类型、证件号码**和有效期限、**身份证件正反面照片、人脸面部识别图像、自拍照片**、婚姻状况、**电子签名**、电子邮箱、有无**社保户口本、出生证明**，以及您的父母、配偶、子女的上述个人信息、家庭成员关系信息；投保人、被保险人、受益人、监护人、责任险中第三者等保险相关人员的上述个人信息及人员关系信息；

**(2) 保险理赔类信息（视不同的保险产品类型，对应的保险理赔类信息也有所区别）：**  
**出险日期、出险地点、出险原因、出险经过、事故类型、事故证明材料、申请类型、疾病类型、就诊日期、就诊医院、是否住院、住院号、床位号、入院日期、出院日期、门急诊或住院病例资料、检查报告、医药费发票、医药费清单、出院小结；**报案人或申请人身份、申请人与出险人关系、申请人职业、申请人地址、出险人职业、出险人

地址、受益人与被保险人关系、受益人职业、受益人地址；收款人姓名、收款人与被保险人关系、证件类型、证件号码、开户行、银行卡号、支付宝账号；车辆出险现场照片、车辆损失照片、车辆位置信息、财产损失照片、财产损失证明材料；赔款支付方式；意外事故证明、道路交通事故认定书、工伤事故调查报告、火灾证明、伤残鉴定报告、受益人关系证明、死亡证明、户籍注销证明、火化证明；登机牌、交通票据、行程单、航班延误或取消证明；护照首页、护照签注页、护照出入境盖章页；遗失或损坏物品清单和发票、维修发票、财物损失清单。

**(3) 其他个人信息：既往病史、健康告知信息、体检报告信息；** 保险发票开票信息、保费缴费方式、支付方式。

2.2 我们收集您的上述信息，用于您在众安保险办理的各类产品和业务使用，如保险报价、申请投保、保单查询、保单管理、电子保单下载、保单信息变更、申请理赔、理赔查询、保单回访、申请退保、在线客服、电话客服、增值服务等保险业务及相关服务。如您不同意提供该信息，可能无法使用投保、保全、理赔、退保、客服等保险业务，但不影响您使用我们提供的其他服务。**如我们收集您的子女个人信息且您的子女为不满 14 周岁的未成年人，我们会将其个人信息作为敏感个人信息进行处理，并按照本政策“我们如何保护未成年人的个人信息”予以保护。** 具体收集的信息以您选择的保险产品或业务的页面展示要求为准。

2.3 您知晓并同意，根据保险产品的类型不同，我们提供保险产品和业务所需的必要个人信息也可能会存在差异，除上述信息外，我们可能还需额外获取您及您的保险标的等相关信息，具体需要的信息以您选择的保险产品或业务的页面展示要求为准。如机动车保险，需要收集您的车牌号、车架号、发动机号、登记日期、品牌型号、年检信息、车辆投保城市、燃料类型、座位数量、过户日期、过户车牌号。如航空类意外保险，需要收集您的航班信息、客票号等；如家财类保险，需要收集您的**房产证明**、房屋地址、房屋面积、房产证照片信息、

房屋所有人信息等。如碎屏保险，需要收集您的手机设备标识符（包括 IDFA、IMEI、OAID 等）、SIM 卡信息、IMSI、设备型号、设备品牌、手机操作系统及版本号、CPU 型号、系统语言、屏幕分辨率、MAC 信息、IP/经纬度等。如宠物保险，则需要收集您投保的宠物的昵称、宠物种类、性别、是否绝育、宠物照片等。如无人机保险，则需要收集您的无人机品牌、机型、用途、无人机照片、机身编码、激活时间等。如您不同意提供该信息，可能无法使用投保、保全、理赔等对应的保险产品或服务，但不影响您使用我们提供的其他服务。

### 3.提供扩展服务

众安保险平台将会提供保险产品或服务的相关扩展服务，具体包括但不限于以下内容：

**3.1 体重管理：**为了对您的体重状况进行管理，我们会收集您的姓名、体重、出生日期、身高，其中**我们需要您开启蓝牙权限，获取您通过体脂秤进行称重的体重信息**，若您选择不开启此权限，该功能可能无法正常使用，但不影响您使用我们提供的其他服务。

**3.2 好司机：**好司机包含违章查询、免费攒油、特惠买车险等功能，为了分析您日常驾驶行为，我们会收集您的**驾驶证**、车牌号、车架号、发动机号、驾驶证注册日期、车辆品牌及型号。为了向您提供某一车辆的违章信息查询功能，我们会收集您的车牌号、车架号、发动机号、注册日期、车辆型号信息。同时，**您可选择开启相册或摄像头权限，提供驾驶证照片或拍摄驾驶证以供我们识别上述信息**。若您选择不开启此权限，可通过手动录入信息的方式使用该功能。如您不同意提供该信息，可能无法使用好司机服务，但不影响您使用我们提供的其他服务。

**3.3 步步保/步步金：**步步保/步步金是一款完全免费的重疾保险，您可通过每日步数兑换相应保额，为了使您通过积累步数领取保额，**我们会通过获取您的步数权限或者用于计步的传感器权限，以收集您的步数信息**。若您选择不开启此权限，该功能可能无法正常使用，但不影响您使用我们提供的其他服务。

**3.4 跑步：**为了分析您跑步环境、身体状况、跑步里程，帮您达到更好的健身效果，我们会收集您的身高、体重、**地理位置**、步数，其中**我们需要您开启设备中的位置信息权限、步数权限或者用于计步的传感器权限，以收集您的地理位置和步数信息**。如您不同意提供该信息或选择不开启相应权限，该功能可能无法正常使用，但不影响您使用我们提供的其他服务。

**3.5 记录姨妈：**记录姨妈服务具有定期记录女性经期的功能，为了记录经期，我们会收集您的**生理周期**信息。如您不同意提供该信息，可能无法使用记录姨妈服务，但不影响您使用我们提供的其他服务。

**3.6 众安精灵：**为了定制您的保障方案，我们会收集您的姓名、性别、年龄、职业、**婚姻状况、生育情况、收入情况**。如您不同意提供该信息，可能无法使用众安精灵服务，但不影响您使用我们提供的其他服务。

**3.7 家庭管理：**为了方便管理您的家庭成员的投保情况，我们会收集您的父母、配偶、子女及兄弟姐妹的姓名或昵称、生日、**身份证号、手机号**、有无社保、亲属关系等信息。如您不同意提供该信息，可能无法使用家庭管理服务，但不影响您使用我们提供的其他服务。

**3.8 宠物管理：**为了管理您的宠物信息，我们会收集您的宠物昵称、种类、性别、年龄、绝育情况及宠物照片。如您不同意提供该信息，可能无法使用宠物管理服务，但不影响您使用我们提供的其他服务。

**3.9 直播：**为了向您推荐最新的保险产品及服务内容和提供更优质的服务，我们会收集您的互动信息，包括您的点赞、评论、转发、收藏。您也可以随时取消点赞、收藏、删除评论信息。我们严格遵守相关法律法规的要求，不会对外提供上述信息。

**3.10 新人问卷：**为了定制您的保障方案，我们会收集您的年龄、养宠情况、是否有车信息，如您不同意提供该信息，可能无法使用新人问卷服务，但不影响您使用我们提供的其

他服务。

以上扩展服务均为附加功能服务，您可拒绝我们收集相关信息，但不影响您使用我们提供的其他服务。**请您知悉，由于监管政策、业务调整等原因，扩展服务可能新增或发生变化，对应的个人信息处理规则也可能发生变化，具体以您点击同意的相关协议、授权书等告知内容为准。**

#### **4.依据法律法规及监管规定履行法定义务**

您知晓，众安保险为依法成立的互联网保险公司，需遵循互联网及金融监管等要求，如反洗钱反恐怖融资义务（客户身份识别、客户身份资料和交易记录保存、尽职调查、严格保密等）、互联网保险业务可回溯管理义务等，我们在履行法定义务过程中可能会收集您的如下个人信息：

**4.1 反洗钱反恐怖融资义务：**我们将收集您的**个人身份信息**，包括您的姓名、性别、国籍、职业、住所地（或经常居住地）或者工作单位地址、手机号，**身份证件或者身份证明文件的种类、号码和有效期限。**

**4.2 互联网保险业务可回溯管理义务：**我们将收集您在使用我们产品或服务过程中产生的**操作轨迹记录信息**，包括您在办理投保、批改、理赔、客服等业务时产生的操作轨迹。

如您不同意提供或不同意我们留存该信息，则可能无法使用与监管要求相关的部分服务，但不影响您使用我们提供的其他服务。**您知晓，根据您所需的保险产品和服务的不同以及监管机构的要求，我们所收集的信息类型以具体产品或服务申请页面为准。**

#### **5.个性化服务及改善服务质量**

5.1 为改善众安保险的产品或服务，向您提供更优质或更合适的服务以及个性化的信息搜索及交易服务，众安保险可能会收集并使用您的**手机号码、在众安保险享受的全部产品和服务的信息（含保单类型、保单金额、保单数量、期限、是否申请理赔等投保理赔信息）、**

**浏览及搜索记录、日志信息、设备信息**（即您在访问及/或使用我们服务过程中，我们接收并记录您所使用的设备相关信息，包括设备型号、操作系统版本、设备设置、MAC 地址及IMEI、IDFA、OAID 等设备标识符、设备环境、移动应用列表等软硬件特征信息）、**位置信息、您与客户服务团队联系时提供的信息及您参与问卷调查时向我们发送的信息**等，综合分析并提取您的浏览、搜索偏好、行为习惯、位置信息等特征，**用于向您发送营销活动通知**（通知形式包括但不限于：**发送商业性电子信息、发送商业性短信息、拨打商业性电话、推送 APP push、推送小程序订阅消息、推送企微信息等触达方式**），以及根据您的**个人兴趣特征值向您提供个性化展示和推荐内容**。如您不希望接收此类服务，您可以通过短信息、消息通知设置或按照我们提示的方法选择是否接收。如您不同意提供或不同意我们留存该信息，可能无法使用我们提供的个性化服务，但不影响您使用我们提供的其他服务。

5.2 关于浏览记录，我们可能会根据您的浏览记录分析您的兴趣偏好，向您推荐您可能更感兴趣的信息资讯、优惠、产品或服务。为实现这一功能，我们可能会收集必要的日志信息。前述日志信息包括：（1）**您操作、使用的行为信息：点击、关注、收藏、搜索、浏览、分享等**；（2）您主动提供的信息：反馈、点赞、评论等；（3）**地理位置信息：GPS 信息、WLAN 接入点**。如您不同意提供该信息，可能无法使用我们提供的个性化服务，但不影响您使用我们提供的其他服务。

5.3 关于搜索记录，您可以通过搜索来精准地找到您所需要的产品或服务。我们会保留您的搜索内容以方便您重复输入或为您展示与您搜索内容相关联的产品。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，我们有权基于合法目的进行合理使用；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，我们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政策对其进行处理与保护。

5.4 针对前述个性化服务内容，我们会同时提供不针对您个人特征的选项，或者向您提供便捷的拒绝定向信息推送的方式。您可以通过“众安保险 APP——我的——更多——设置——隐私管理——个性化推荐”关闭个性化推荐，或者按照我们提示的方式选择拒绝接收相应推荐服务。关闭后，您将不再看到专为您定制的个性化内容，我们将更换为其他非定制的内容，个性化推送内容将在个性化推荐关闭后及时停止推送，您在关闭个性化推荐后仍可再次打开。同时，针对部分个性化服务可能对您的个人权益有重大影响的决定，您有权要求我们予以说明，并有权拒绝众安保险仅通过自动化决策的方式作出决定。

## 6. 调取设备权限

为了保证所提供产品或服务的安全稳定运行，或提升您的服务体验及改进服务质量，或者为您推荐更优质或更适合的服务，除前述已提及的设备权限外，我们仍需要获取您的设备相应权限，如您不同意开启相应权限，可能无法使用我们提供的相应服务，但不影响您使用我们提供的其他服务：

6.1 **相机/相册权限**：如果您需要上传图片、扫一扫、人脸识别、视频问诊、修改头像、实名身份证 OCR 识别、人工实名认证、理赔添加银行卡、在线客服咨询、车险扫描添加行驶证、添加护照、家庭保障添加家人头像等功能时，为了更高效的为您提供服务，我们需要您授权**相机/相册权限**（以您使用的具体功能为准），您如果拒绝提供，将无法使用前述功能。

6.2 **麦克风权限**：您可以选择开启**麦克风权限**来进行语音输入（例如：语音消息、语音搜索），在使用过程中我们需要收集您的语音内容并进行必要的处理。

6.3 **位置权限**：您可以授权提供您的**位置信息**，以便您基于所在地点位置接受个性化服务推荐、基于位置信息自动填充投保地信息、使用跑步的扩展服务。

6.4 **日历权限**：为了您可以准时参与众安保险的活动，在您需要设置提醒时可以选择开

启众安保险的**日历权限**，将活动的开始信息录入日历来对您进行提醒。

6.5 **通知权限**：为了您及时了解平台活动和福利的营销消息、公告和资讯、服务状态通知或其他重要消息，您可选择开启**通知权限**。

6.6 **剪切板权限**：为了实现渠道信息传递功能，提高输入时效，您可选择开启**剪切板权限**，若您如果拒绝开启，众安保险将不读取剪切板内容。

6.7 **悬浮窗权限**：为了使您的应用在前台时通知的悬浮展示，您可选择开启**悬浮窗权限**，若您选择不开启此权限，将无法正常使用上述功能。

6.8 **蓝牙权限**：为了您使用体脂秤功能，我们需要您授权蓝牙权限，若您选择不开启此权限，将无法正常使用上述功能。

## **7.提供客户服务及进行投诉**

当您与众安保险联系时，为了保障服务质量，众安保险可能会保存您的**通信/通话记录**和**内容、在线客服聊天记录、企微聊天记录、您留下的手机号**等联系方式，以便与您联系或帮助您解决问题，或记录相关问题的处理方案及结果。如您不同意提供该信息，我们将无法为您提供客户服务，但不影响您使用我们提供的其他服务。

### **(二) 征得授权同意的例外**

根据相关法律、行政法规的规定，我们在以下情形中收集您的个人信息无需征得您的同意：

- 1.与众安保险履行法定职责或者法定义务所必需的；**
- 2.根据您的要求签订和履行合同所必需的；**
- 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；**
- 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您的个人信息；**

**5.在合理的范围内处理您自行公开或者其他已经合法公开的您的个人信息；**

**6.法律、行政法规规定的其他情形。**

### **(三) 我们可能从第三方获取您个人信息的情形**

1. 您可以使用第三方账号（包括但不限于微信、QQ、支付宝、苹果）注册、登录众安保险平台或与众安保险账号进行绑定。此时您同意授权我们读取您**在该第三方平台上登记、公布、记录的公开信息（包括您在第三方平台的唯一标识 ID（例如：OpenID、UnionId 等）、昵称、头像等，具体以各第三方平台授权的个人信息类型为准）**。对于我们要求但第三方无法提供的个人信息（如手机号码），我们仍可以要求您补充提供。您可以自行对您享有的上述第三方账号与众安保险平台进行绑定和解绑操作。

2.在取得您授权同意的前提下，我们可能从众安保险的合作伙伴、保险行业平台、医疗机构、信用机构及经您授权而合法留存您的相关信息的第三方机构获取您的相关信息，以为您办理各类业务。例如，在车险投保过程中，为了进行车险精准报价，我们会从保险行业平台获取车辆上一年的承保信息、出险信息；例如，在信保产品投保过程中，为了准确评估您的信用状况，我们会从征信机构获取您的个人信用信息。

3.如果我们开展业务需进行的个人信息处理活动超出您原本向第三方机构提供个人信息时的授权范围，我们将征得您的明确同意（法律法规规定无需取得同意的除外）。

### **(四) 我们如何使用 Cookie 和同类技术**

为使您获得更为轻松的访问体验，您访问众安保险平台时，众安保险会通过采用各种技术收集和存储相关信息，包括使用小型数据文件识别您的身份，以了解您的使用习惯，帮您省去重复输入注册信息的步骤，或者帮助判断您的账户安全。这些数据可能是 Cookie、Flash Cookie，或您的浏览器或关联应用程序提供的其他本地存储（统称“Cookies”）。

请您理解，众安保险平台的某些服务只能通过使用 Cookie 才可得到实现。如果您的浏览器或浏览器附加服务允许，您可以修改对 Cookie 的接受程度或者拒绝众安保险平台的 Cookie，如果拒绝，在某些情况下可能会影响您安全访问众安保险平台提供的产品或服务。

**我们网站上还可能包含一些电子图像（以下简称“单像素 GIF 文件”或“网络 Beacon”），使用网络 Beacon 可以帮助网站计算浏览网页的用户或访问某些 Cookie，相关服务提供方会通过网络 Beacon 收集您浏览网页活动的信息，例如：您访问的页面地址、您先前访问的援引页面的位置、您的浏览环境以及显示设定。**

**如您通过我们的网站或 APP，使用了由第三方而非我们提供的服务时，为尽力确保您的账号安全，使您获得更安全的访问体验，我们可能会使用专用的网络协议及代理技术（以下简称“专用网络通道”或“网络代理”）。使用专用网络通道，可以帮助您识别到我们已知的高风险站点，减少由此引起的钓鱼、账号泄露等风险，同时更有利于保障您和第三方的共同权益，阻止不法分子篡改您和您希望访问的第三方之间正常服务内容，例如：不安全路由器、非法基站等引起的广告注入、非法内容篡改等。在此过程中，我们也可能会获得和保存关于您设备的相关信息，例如：IP 地址、硬件 ID。**

### **三、我们如何共享、委托处理、转移、公开披露您的个人信息**

#### **（一）共享**

我们不会在未经您同意或授权的情况下向其他公司、组织和个人共享您的个人信息，但是您在此同意，我们可在以下情况下共享您的个人信息：

**1.在履行法定义务情形下的共享：众安保险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。**例如，根据金融监管机构的规定将您的承保信息、理赔信息向中国银行保险信息技术管理有限公司管理并运营的保险行业平台进行数据报送。

例如，您通过保险中介机构投保我们的保险产品，保险中介机构为了完成承保数据的报送，我们可能向该中介机构共享您的保险承保信息。

**2.在获取明确单独同意的情况下共享：**在获得您的明确单独同意后，我们会与其他第三方共享您的个人信息。例如，为了向您推荐产品、开展市场调查、数据分析等目的，我们可能将您的个人信息共享给众安保险的关联公司（包括众安保险直接或间接控股的公司，众安保险参股或经营、协作的且具有关联关系的公司，以及众安保险最新上市公司年报披露的关联公司）。例如，我们的商业车险是众安保险和平安产险共同承保的，为了进行商业车险的共保，我们可能将您的车险承保信息共享给平安产险。

**3.在共享您的信息前，**我们会事先进行个人信息保护影响评估，按照法律法规的要求向您告知第三方的姓名或名称、联系方式、个人信息的种类、信息共享目的和方式，并以确认协议、弹窗提示等形式征得您的单独同意，具体以授权页面中的文案为准。

**4.对众安保险与之共享个人信息的公司、组织和个人，**众安保险会采取措施，要求其按照法律法规、本政策以及其他相关的保密和安全措施来处理您的个人信息。

**5.第三方服务商与第三方插件：**您知晓，我们在提供产品或服务过程中可能会部署第三方插件，例如软件开发工具包 SDK、部署统计分析工具等，该类插件可能会收集您的个人信息。同时，我们可能会在平台上为您提供其他第三方产品或服务，该产品或服务可能会收集您与产品服务相关的必要个人信息。

**为便于您了解上述第三方服务商和第三方插件服务的提供主体、信息收集方式、信息收集范围等关于您的个人信息收集使用的相关信息，您可以通过“众安保险 APP——我的——设置——隐私管理——第三方信息共享说明”进行查阅。**

## **(二) 委托处理**

1.为支持风控反欺诈、身份信息认证、人脸识别、图片识别、票据信息验证等各类保险

相关服务之目的或用途，众安保险可能将您的姓名、**手机号、身份证件类型、号码**和有效期限、**健康情况、诊疗情况、就诊记录、既往病史、社保信息**等相关个人信息传输给依法设立的外部第三方合作商（包括但不限于：**中国银行保险信息技术管理有限公司、中国联合网络通信有限公司上海市分公司、征信机构、合作医院、医保管理部门、等外部合作机构**）进行委托处理，以查询、验证或者核实您的身份信息、投保信息、理赔信息、是否符合投保条件、是否如实告知等相关情况。外部第三方合作商基于上述目的或用途，在接收到相关信息后，进行必要的加工分析后传输给众安保险。例如，根据网络服务实名制管理要求和金融监管机构的相关规定，为保证您向我们提供信息的真实性，我们需要将您的身份信息（姓名、证件类型、证件号、手机号）提交给合法持有您个人信息的运营商等机构，对您的个人信息进行核验。

2.众安保险会与外部第三方合作商签署协议约定双方的权利义务，要求外部第三方合作商按照我们的约定、本政策以及其他相关的保密和安全措施来处理个人信息，并对外部第三方合作商的个人信息处理活动进行监督。在协议不生效、无效、被撤销或者终止时，外部第三方合作商需向众安保险返还或删除您的个人信息。

### **(三) 转移**

众安保险不会将您的个人信息转移给其他公司、组织和个人，但以下情形除外：

- 1.事先获得您的明确同意；**获得您的明确同意后，我们会向其他方转让您的个人信息；
- 2.在涉及合并、分立、解散、被宣告破产等情形而需要转移您的个人信息时，我们会向您告知接收信息方的名称或者姓名和联系方式，并要求新的持有您个人信息的公司、组织或个人继续受本政策的约束，否则我们将要求该公司、组织或个人重新向您征求授权同意。**

### **(四) 公开披露**

除在公布中奖活动名单时会通过去标识化的方式展示中奖者手机号或账户登录名外，原

则上，众安保险不会公开披露您的个人信息。**如确需公开披露，众安保险会征得您的明确同意。除此以外，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，我们可能会公开披露您的个人信息。**

#### **四、我们如何存储和保护您的个人信息**

**(一) 我们非常重视个人信息安全，成立了专门的安全团队，并采取合理可行的措施，保护您的个人信息。**我们已使用符合业界标准的安全防护措施存储和保护您提供的个人信息，防止数据遭到未经授权访问以及个人信息泄露、篡改、丢失。例如，制定内部管理制度和操作规程，对个人信息实行分类管理，采取相应的加密、去标识化等安全技术措施，合理确定个人信息处理的操作权限，定期对从业人员进行安全教育和培训，制定并组织实施个人信息安全事件应急预案，定期对处理个人信息遵守法律、行政法规的情况进行合规审计等。我们的重要信息系统已经通过国家公安部门的信息系统安全等级备案，并获得了由公安部门核准颁发的“信息系统安全等级保护三级认证”。

**(二) 我们将收集和生成的您的个人信息存储在中华人民共和国境内。**我们会采取合理可行的措施，确保未收集无关的个人信息。**我们只会达成成本政策所述目的所需的最小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。当您的个人信息超出我们的保存期限后，我们会进行删除或做匿名化处理。**

**(三) 我们将针对处理敏感个人信息、利用个人信息进行自动化决策、委托处理个人信息、向其他个人信息处理者提供个人信息、公开个人信息，向境外提供个人信息等对您的个人权益可能有重大影响的个人信息处理活动，就处理目的、处理方式等是否合法、正当、必要，对个人权益的影响及安全风险，所采取的保护措施是否合法、有效并与风险程度相适应等事项，开展事前个人信息保护影响评估，并将评估报告和处理情况记录予以保存。**

**(四) 互联网环境并非百分之百安全，我们将尽力确保您提供给我们的个人信息的安全**

性。您需要了解，您使用我们的产品或服务所用的系统和通讯网络，有可能因我们可控范围外的不可抗力因素而出现问题。因此，我们强烈建议您采取积极措施保护个人信息的安全，包括但不限于使用复杂密码，定期修改密码，不将自己的账号密码和相关个人信息提供给他 人等。

**(五)** 在不幸发生个人信息泄露、篡改、丢失等个人信息安全事件后，我们将按照法律法规的要求立即采取补救措施，以有效避免个人信息泄露、篡改、丢失造成危害，并向相关监管部门予以上报。若相关监管部门认为该个人信息安全事件可能对您造成危害的，众安保险会按照监管部门的要求，**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，我们采取的补救措施和您可以采取的减轻危害的措施，以及我们的联系方式。**我们将及时将事件相关情况以邮件、信函、电话、短信、电子信息推送通知等方式告知您，难以逐一告知时，我们会采取合理、有效的方式发布公告。

## **五、您的权利**

您明确知晓并同意，在符合法定的情形下，您对个人信息拥有合法的查阅、复制、更正、补充、删除、撤回同意等权利。**如果您想行使您的个人信息权利，可以通过众安保险 APP 相关页面进行操作，也可以拨打我们的客服电话或发送电子邮件联系我们（客服电话和邮箱地址详见本政策第九条“如何联系众安保险”）。与此同时，您行使上述权利不得与众安保险需要遵循的监管义务相违背，也不得超出合法需求范围。**

### **(一) 查阅、复制、转移您的个人信息**

您可以与众安保险联系，核实众安保险是否持有您的个人信息，并查询、复制您的个人信息，但法律法规规定的例外情况除外。如果您想行使信息查询、复制权，**可以通过“众安保险 APP——我的——头像”的途径，对身份信息、手机号码、电子邮箱、地址等信息进行查看与复制；可以通过“众安保险 APP——我的——我的保单”和“我的——商品订单”**

**的途径**，对保单和订单信息进行查阅与复制；**可以通过“众安保险 APP——我的——理赔服务”的途径**，对保险理赔信息进行查阅与复制；**可以通过“众安保险 APP——我的——我的服务”并点击相应功能服务的途径**，对我们提供具体功能服务相关的信息进行查阅与复制。

对于您在使用我们的产品或服务过程中产生的其他个人信息，只要我们不需过多投入，我们会及时向您提供。如您请求将个人信息转移至您指定的公司、组织或个人的，在符合国家网信部门规定条件的前提下，我们会向您提供信息转移的途径。

## **(二) 更正、补充您的个人信息**

当您发现众安保险处理的关于您的个人信息有错误时，您有权要求我们作出更正、补充。**您可以通过本政策第九条“如何联系众安保险”联系我们提出更正、补充申请。**我们将对其您的个人信息予以核实，并及时更正、补充。

## **(三) 删除您的个人信息**

**在以下情形中，您可以通过本政策第九条“如何联系众安保险”所述的方式向我们提出删除个人信息的请求：**

1. 如果我们违反法律、行政法规或者违反约定处理您的个人信息；
2. 如果我们收集、使用您的个人信息，却未征得您的同意；
3. 如果我们处理个人信息的行为违反与您的约定；
4. 如果您不再使用我们的产品或服务，或您注销了账号；
5. 如果我们停止提供产品或服务，或保存期限已届满；
6. 如果您撤回同意的。

若我们决定响应您的删除请求，我们还将同时通知从我们获得您的个人信息的实体，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。当您从我们的服务

中删除信息后，我们可能不会立即从备份系统中删除相应的信息，但会在备份更新时删除这些信息。如法律、行政法规规定的保存期限未届满，或者删除个人信息从技术上难以实现的，我们将立即停止除存储和采取必要的安全保护措施之外的处理。但根据《中华人民共和国保险法》、《中华人民共和国反洗钱法》等法律法规、监管规定要求，我们需继续保留您的相关个人信息的情形除外。

#### **(四) 改变您授权同意的范围或撤回您的授权**

**您可以通过修改设备权限设置等方式撤回您的授权或改变授权同意的范围，您也可以通**  
**过相应第三方平台的授权管理途径取消第三方授权。您可以通过“众安保险 APP——我的**  
**——更多——设置——隐私管理”改变您的授权范围或撤回授权。**请您理解，当您撤回同意后，我们无法为您提供撤回同意后的相应服务。您撤回同意的决定，不会影响此前基于您的个人授权同意而开展的个人信息处理活动的效力。

#### **(五) 注销您的账户**

您随时可申请注销此前注册的账户，**您可以通过“众安保险 APP——我的——更多——设置——账户与安全——注销账户”的途径自行操作**，在注销账户之后，我们将停止为您提供产品或服务，并依据您的要求，删除您的个人信息，法律法规另有规定的除外。

#### **(六) 个人信息处理规则的解释说明**

您可以要求众安保险对我们的个人信息处理规则进行解释说明，**您可通过“众安保险 APP——我的——更多——设置——反馈与建议”的途径要求我们解释说明，或直接联系我们的客服。**

#### **(七) 逝者相关权利**

若您身故，您的近亲属为了自身的合法、正当利益，可以对您的相关个人信息行使本条款规定的查阅、复制、更正、删除等相关权利；您生前另有安排的除外。

## **(八) 响应您的上述请求**

为保障安全，您可能需要提供书面申请、在线申请，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。

我们已经建立客户个人行使权利的申请受理和处理机制，我们将在收到您的申请后的15日内尽快作出答复。

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，但会向您说明理由。

此外，在以下情形中，众安保险将无法响应您的请求：

- 1.与我们履行法律法规规定的义务相关的；
- 2.与国家安全、国防安全有关的；
- 3.与公共安全、公共卫生、重大公共利益有关的；
- 4.与犯罪侦查、起诉、审判和执行判决等有关的；
- 5.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很难得到本人同意的；
- 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。

## **六、个人信息的跨境提供**

在中华人民共和国境内收集和产生的个人信息，众安保险将存储在中华人民共和国境内（不含港、澳、台地区）。如众安保险因业务需要，确需向境外传输您的个人信息，我们会遵循法律法规和相关监管部门的要求，向您告知境外接收方的名称或者姓名、联系方式、处

**理目的、处理方式、个人信息的种类以及您可向境外接收方行使相关权利的方式和程序等事**  
**项，并取得个人的明确同意。**此外，在向境外提供您的个人信息前，我们会通过安全评估、  
经专业机构进行个人信息保护认证、或者按照国家网信部门制定的标准合同与境外接收方订  
立合同等方式，以达到向境外提供个人信息的条件。例如，为了降低众安保险的承保风险、  
合理分摊保险理赔、保持公司的持续稳定经营，我们会与在国家保险监管部门登记的境外再  
保险公司或再保险经纪公司合作开展再保险业务，此时我们可能会把您在众安保险的承保信  
息（如保单号、保单生效日、保单终止日、保险金额、保险费、投保人、被保险人的姓名、  
性别等信息）、理赔信息（如赔案号码、出险时间、出险原因、出险过程、病例资料、赔款  
金额、理赔费用、理赔诉讼资料等信息）等个人信息传输给境外的再保险公司或再保险经纪  
公司。

## **七、我们如何保护未成年人的个人信息**

众安保险非常重视未成年人的个人信息保护工作，我们将根据国家关于未成年人保护相  
关的法律法规、监管规定处理未成年人的个人信息。

**如您为 18 周岁以下的未成年人，在使用我们的产品和服务前，务必请您的父母或监护  
人仔细阅读本政策，并在征得您的父母或监护人同意的前提下，向我们提供您的个人信息，  
使用我们的产品或服务。**

**若您是不满 14 周岁的儿童，我们制定了单独的《儿童个人信息保护规则》，务必请您  
的父母或监护人阅读本政策和《儿童个人信息保护规则》，并在征得您的父母或监护人同意  
的前提下，向我们提供您的个人信息，使用我们的产品或服务。您或您的父母或监护人可通  
过以下路径查看“众安保险 APP——我的——更多——设置——隐私管理”或“众安保险  
官网——公开信息披露”。**

若您是未成年人的父母或监护人，请您仔细阅读并慎重选择是否同意本政策或/和《儿

童个人信息保护规则》，当您对我们处理未成年人的个人信息有疑问时，请通过本政策第九条“如何联系众安保险”中的联系方式与我们联系。

对于经父母或监护人同意而收集未成年人个人信息的情况，我们只会在法律允许、监护人明确同意或者保护未成年人所必要的情况下使用此信息。如果我们发现自己在未事先获得可证实的监护人同意的情况下收集了未成年人的个人信息，则会设法尽快删除相关数据或进行匿名化处理。

## 八、个人信息保护政策的更新

众安保险可能适时修订本政策，未经您同意，我们不会减少您按照本政策所享有的权利。一旦本政策内容发生变更，众安保险会在使用本政策的平台公布最新的版本，并通过众安保险 APP 弹窗提示、官网发布公告或其他显著的方式通知您。**其中，针对个人信息的处理目的、处理方式和个人信息种类发生变更的，我们会重新取得您的明确同意。若您不同意修改后的个人信息保护政策，您应立即停止使用众安保险的产品或服务。**

我们还会将本政策的历史版本存档，以便您查阅，具体查阅路径如下：“众安保险 APP——我的——更多——设置——个人信息保护政策”。

## 九、如何联系众安保险

如果您对本政策有任何疑问、意见或建议，或您对我们处理您的个人信息有任何疑问或投诉，可通过以下方式与我们联系：众安保险官网或众安保险 APP 的在线客服、拨打客服热线：952299 或 1010-9955（热线受理时间：每日 8:00-22:00）、众安保险客服及投诉邮箱 cs@zhongan.com。

一般情况下我们将在收到您的请求或者投诉的 15 日内，进行受理、核查及处理。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的合法权益，您还可以通过以下外部途径寻求解决方案：向消费者权益保护部门投诉或向被告住所地有管辖权的人民

法院提起诉讼。

## 十、本政策中关键词说明

1.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。

2.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。本政策所涉敏感个人信息将加粗提示。

3.个人信息的处理：包括个人信息的收集、存储、使用、加工、传输、提供、公开、删除等。

4.去标识化：是指个人信息经过处理，使其在不借助额外信息的情况下无法识别特定自然人的过程。

5.匿名化：是指个人信息经过处理无法识别特定自然人且不能复原的过程。

6.众安保险关联公司：是指（1）众安保险直接或间接控股的公司，例如：众安信息技术服务有限公司、众安在线保险经纪有限公司、上海暖哇科技有限公司、众安(海南)互联网医院有限公司；（2）众安保险参股或经营协作的且具有关联关系的公司，例如：重庆众安小额贷款有限公司；（3）众安保险最新上市公司年报披露的关联公司。

# 儿童个人信息保护规则

更新日期：2024年7月31日

生效日期：2024年8月18日

众安在线财产保险股份有限公司（以下简称“众安保险”或“我们”）致力于保护使用我们产品和服务的儿童的个人信​​息以及基于我们提供的产品和服务而收集的儿童个人信息，**本规则中的“儿童”是指不满14周岁的未成年人**。众安保险的《儿童个人信息保护规则》（以下简称“本规则”）和《个人信息保护政策》旨在向用户（以下简称“您”）说明我们如何处理（包括收集、存储、使用、加工、传输、提供、公开、删除等）儿童的个人信息，以及我们为监护人与儿童提供的访问、更正、删除和保护这些信息的方式。本规则是在众安保险《个人信息保护政策》的基础上制定的特别规则，如本规则与《个人信息保护政策》有不一致之处，以本规则为准；本规则未载明之处，则适用《个人信息保护政策》。

## 特别说明：

如果您是儿童，在向我们提供您的个人信息之前，请和您的监护人（父母或其他监护人）共同仔细阅读本规则，并在征得监护人同意后，向我们提供您的个人信息，并使用我们的产品或服务。

如果您是监护人，请您知悉儿童的个人信息属于敏感个人信息，如果您是儿童的监护人（父母或其他监护人），请您仔细阅读本规则和我们的《个人信息保护政策》，**特别是采用加粗字体标注的内容**。如您不同意本规则，您应要求儿童立即停止使用我们的产品或服务。如您向我们提供其他儿童监护人或儿童的个人信息，请确保已经获取了其​​他儿童监护人的授权同意。

如果监护人不同意众安保险的《个人信息保护政策》和本规则的内容或不同意提供服务所必要的信息，将可能导致我们的产品和服务无法正常运行，或者无法达到我们拟提供的服务效果，监护人和儿童可能无法正常使用我们的产品、服务或相关的具体业务功能。

**本规则将帮助您了解以下内容：**

- 一、我们如何收集和使用儿童的个人信息
- 二、我们如何共享、转移、公开披露、委托处理儿童的个人信息
- 三、我们如何储存和保护儿童的个人信息
- 四、如何实现儿童个人信息的权利
- 五、如何联系我们
- 六、本规则如何更新

## **一、我们如何收集和使用儿童的个人信息**

### **(一) 如何收集儿童个人信息**

1. 众安保险严格遵守法律法规规定的儿童个人信息保护义务与责任，遵循正当必要、知情同意、目的明确、安全保障、依法利用的原则，在征得监护人的同意后收集和使用儿童个人信息。

2. **我们将会通过用户提供的身份证号码、个人生日来识别用户是否为 14 周岁以下的未成年人**，如识别该用户为 14 周岁以下的未成年人的，我们将按照法律法规的规定，在获得儿童监护人同意之后才允许儿童继续使用相关产品或服务。

3. 我们在识别用户为 14 周岁以下未成年人时，可能会收集儿童监护人的姓名、证件类型、证件号码、手机号码等信息，并使用这些信息与您联系，验证您与您被监护儿

童之间的监护关系，征得您对您处理被监护儿童信息的同意。我们也可能会将您的账户与儿童账户进行关联，以便保护您和您被监护儿童的个人信息权益。

4. 在儿童使用产品或服务过程中，我们会继续收集相关信息，具体请查阅《个人信息保护政策》“我们如何收集和使用您的个人信息”一节，详细了解我们收集的儿童个人信息。

5. 如我们超出已获得您同意的范围收集您或被监护儿童的个人信息，我们将再次告知您，并征得您的同意（根据法律法规规定无需取得同意的除外）。

## **(二) 如何使用儿童的个人信息**

1. 我们严格遵守法律法规的规定及与您的约定，将收集的监护人和儿童的信息用于以下用途：

1.1 验证儿童和监护人身份；

1.2 提供必要的产品和服务、产品和服务的具体功能；

1.3 用于优化产品和服务、安全保障；

1.4 《个人信息保护政策》“我们如何收集和使用您的个人信息”章节中约定的用途；

如果我们需要超出上述用途使用监护人或儿童的个人信息，我们将再次告知监护人和儿童，并征得监护人的同意（根据法律法规规定无需取得同意的除外）。

## **二、我们如何共享、转移、公开披露、委托处理儿童的个人信息**

1. 除非取得您的明确同意或授权，否则我们不会向任何第三方共享、转移、公开披露您和儿童的个人信息，法律法规另有规定的除外。如我们需要委托第三方处理您和儿童的个人信息，我们会与第三方签署数据委托处理协议，明确双方的权利义务，并对受托人的个人信息处理活动进行监督。

2. 详细内容请阅读我们的《个人信息保护政策》“我们如何共享、转移、公开披露、委托处理您的个人信息”章节。

### 三、我们如何储存和保护儿童的个人信息

1. 储存：**我们在中华人民共和国境内收集和产生的儿童个人信息将存储在中华人民共和国境内**，并且仅在法律法规及监管规定的时限内保存儿童的个人信息。当儿童或其监护人进行删除或账号注销后，我们将对儿童的个人信息进行立即删除，法律法规另有规定的除外。

2. 信息保护：为保障儿童的信息安全，我们采用业界标准的安全防护措施保护儿童提供的个人信息，防止数据遭到泄露、篡改或丢失。详细内容请阅读《个人信息保护政策》“我们如何存储和保护您的个人信息”章节，详细了解我们如何存储和保护儿童个人信息。

### 四、如何实现儿童个人信息的权利

1. 在使用我们的产品和服务期间，为了您和儿童可以更加便捷地行使您和儿童对儿童个人信息的查询、复制、更正、补充、删除等各项权利，您可以通过阅读我们的《个人信息保护政策》“您的权利”章节，详细了解您如何实现儿童的个人信息权利。

2. 您也可以通过我们提供的联系方式，提出行使权利的请求和申请，或者反馈和咨询相关信息。我们会在核实反馈的问题后及时与您联系。**请您理解，在核实过程中，我们可能需要您提供姓名、证件类型、证件号码、手机号，以便在完成验证您与儿童的监护关系后继续响应您的需求。**

### 五、如何联系我们

任何与您和儿童个人信息有关的疑问或投诉，可通过以下方式与我们取得联系：在线客服、拨打客服热线：**952299 或 1010-9955**（热线受理时间：每日 8:00-22:00），

我们将在收到您的请求或者投诉的 **15 日内**，进行受理、核查及处理。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儿童的合法权益，您还可以通过以下外部途径寻求解决方案：向消费者权益保护部门投诉或向被告住所地有管辖权的人民法院提起诉讼。

## **六、本规则如何更新**

如果我们处理儿童个人信息的内容发生变化，我们会及时更新本规则，**更新后的文件会通过公司官网、众安保险 APP、小程序等平台进行展示**，并且在您和儿童登录上述平台后，通过弹窗的方式提示您再次阅读，并取得您的授权同意。