

合众人寿官方网站隐私政策

公司名称：合众人寿保险股份有限公司

注册地址：湖北省武汉市江汉区常青街道青年路 556 号青洲盛汇写字楼 34-36 楼

本版发布日期：2024 年 12 月 25 日

合众人寿保险股份有限公司官方网站（以下简称“合众官网”或者“我们”）一直致力于用户的隐私和个人信息保护，希望通过本《隐私政策》向您说明当您使用我们的产品或服务时，我们如何收集、使用、保存、共享和转让个人信息，以及我们为您提供的访问、更新、删除和保护这些信息的方式。请您在使用我们所提供的产品或服务前，务必仔细阅读本《隐私政策》，尤其是加黑加粗部分。

您需在充分理解并同意本政策的情况下使用我们的产品或服务，一旦您开始使用我们提供的产品或服务即表示您已充分理解并同意本政策。

本政策将帮助您了解以下内容：

一、我们如何收集信息

二、我们如何存储信息

三、我们如何使用信息

四、我们如何共享、转让、公开披露信息

五、征得授权同意的例外

六、您的权利

七、我们如何保护未成年人的权益

八、本政策如何更新

九、如何联系我们

一、【我们如何收集信息】

在您使用合众官网产品、服务过程中，我们会基于不同情形，并按照如下方式收集您在使用产品、服务时产生或为了使用产品、服务，您主动提供的信息，以便向您提供产品、优化服务以及保障您的帐户安全：

（一）基于合众帐户信息注册、实名认证、特色活动服务相关的信息

1. 为方便您使用合众官网的服务，当您登录合众官网时，根据合众官网的功能权限获取您的**手机号码、地区**等信息。

2. 当您通过合众官网进行投保、预约服务、申请理赔等服务时，我们会引导您进行**实名注册、认证**，以满足法律法规关于投保人帐户实名及保证帐户为您本人自主操作的要求。此种情况下，我们可能收集您的**姓名、身份证件类型、证件号码、国籍、出生日期、性别、手机号码、地址、邮箱**等信息。您也可以选择通过直接购买产品的方式，来进行身份信息的实名认证。上述认证的操作，不会影响您正常使用合众官网的服务。

3. 当您首次进入合众官网成功投保后，我们可能基于您在投保过程中已收集验证的**手机号码**等实名信息，并同步到合众人寿系统中，方便您后续使用合众提供的相关服务。

4. 当您通过**合众官网**提供的特色活动服务时，我们可能向您收集参与此类特色活动必要的信息，如**姓名、身份证号码**等信息，以保证您能正常享有该活动服务的使用权益。如您拒绝提供相关活动信息，您可能无法享有参与此类特色活动的相关权益。

(二) 基于投保、理赔、保全、预约健康服务等基本功能相关的信息

1. 当您**投保**保险产品时，我们根据现行反洗钱法律、监管规定等相关要求，可能会收集您的投保信息，以便协助您与保险公司订立保险合同。这些信息主要包括：**投保人的姓名、身份证件类型、证件号码、国籍、证件有效期、性别、出生日期、手机号码、住址、车辆信息（车牌号、车辆使用性质、车辆座位数等）、职业、邮箱、年收入、银行账户、健康情况（个人健康告知，包括有无病史）；被保险人的姓名、身份证件类型、证件号码、证件有效期、国籍、性别、出生日期、投保关系、身高、体重、联系方式、健康情况（个人健康告知，包括有无病史）、职业、住址；法定继承人以外的指定受益人姓名、性别、国籍、职业、住所地或者工作单位地址、联系方式，身份证件或者身份证明文件的种类、号码和有效期限；保险订单信息及其他投保所需的必要信息。如果您拒绝提供这些信息，我们将无法为您提供相关服务以完成投保手续。**

2. 当您通过我们申请理赔时，需要使用您的**认证信息、保单信息**，我们根据现行反洗钱法律、监管规定等相关要求，可能收集您申请理赔时所需的相关信息，包括**出险描述、所在医院、职业、银行卡信息、诊断证明、病历信息、就诊费用**等信息；在报案人并非被保险人的情况下我们还可能收集**报案人姓名、电话、与被保险人的关系**等信息。如果您拒绝提供这些信息，我们将无法为您提供保险理赔相关服务。

3. 当您通过我们进行保单保全操作时，需要使用您的**认证信息、保单信息**，我们根据现行反洗钱法律、监管规定等相关要求，可能收集**变更信息（投保人、被保险人、受益人、银行卡等）、有效身份证明的照片、人证合一照、保单照片、关系证明**等信息。如果您拒绝提供这些信息，我们将无法为您提供保全服务。

4. 当您通过我们进行预约健康服务时，需要使用您的**认证信息、保单信息**，我们可能收集您的**确诊疾病、确诊医院、医疗诊治、检查类资料的影印件或照片、预约的医院、预约门诊**等信息。

5. 当您操作投保、理赔、保全过程中需要进行**电子签名、人脸识别**，需要收集投保人、被保人的**个人生物识别信息（包括：耳廓、面部识别特征）**。

(三) 为了您的帐户安全需要收集的信息

1. 为提高您使用我们服务的安全性，保障您的帐户信息安全，我们可能会记录您使用产品或服务时的相关操作信息，如您的**登陆 IP 地址、操作日志**等信息。

2. 为排查系统崩溃原因、减少崩溃情况的发生，以不断改进我们的产品或服务。当您使用我们的产品或服务时，我们可能会收集您使用设备的相关信息，如**点击或浏览我们的产品或服务功能、页面的 URL 地址及其使用情况**，上述信息不涉及到您的个人身份等隐私信息。

3. 基于帐户安全管理的原因，我们会从行政机关、司法机关及合众合作机构、关联方等第三方获取经去标识化处理后的**帐户安全类、风控类信息**，用于**风控、保险反欺诈、反黑灰产等**，以保障您的帐户安全及满足法律法规要求。

(四) 通过第三方主体或使用第三方服务时间接收集的与投保、理赔核验及风险控制、个性化服务相关的信息

1. 在向您提供投保、理赔等保险服务过程中，除法律法规另有规定之外，我们可能会向与我们合作的**医疗机构等第三方主体**收集您合法留存的个人信息，用于**核验您是否具备投保或理赔资格**。

2. 为防范保险欺诈等行为，我们还可能向行政机关、司法机关、征信机构、医疗机构以及其他合法了解掌握相关信息的自然人和法人处，收集或查询您的**身份、财产、健康状况等相关信息**，以**核验是否存在保险欺诈等行为**。

3. 为了解您如何接入和使用合众的产品或服务，为您提供产品推荐、个性化展示、投保交易及智能核保等服务。因此，**我们可能收集您合法留存在合众合作方、行政、司法机关以及合众的关联公司的经去标识化处理后的风险水平类信息**，这类信息对于我们来说无法识别、还原到个人。

(五) 使用 Cookie 和同类技术收集的信息

1. 为确保我们的网站正常运转、为您获得更轻松访问体验、向您推荐您可能感兴趣的内容，当您使用合众的产品或服务时，我们可能会保存您的登录状态并且为您分配一个或多个“Cookie”（一种很小的文本文件）。

2. Cookie 文件将保存在您的计算机硬盘或设备终端的闪存上，它只能被设置它们的服务器阅读。您可以随时使用自带清除 Cookie 功能的浏览器或操作系统软件将其删除。

3. 为了向您提供更为方便、快捷、顺畅、个性化的服务，我们通过 Cookie 等技术为您提供以下服务：

（1）记住您的帐户。例如，Cookie 可能帮助您省去为使用合众服务而重复输入帐户的步骤。

（2）分析您使用合众官网产品或服务的情况。例如，我们可通过 Cookie、Web Beacon 等技术来了解您使用合众产品或服务的具体用途，或哪些网页或服务最受您的欢迎。

（3）内容优化。我们可能会根据您访问相关网站的统计信息为您显示您可能感兴趣的产品或资讯等信息。这些统计信息并不包括您的任何个人信息，这些信息可能被用来评估资讯等的有效度。

4. 我们也可能通过 Web Beacon 技术来统计匿名访问的数据，同样，这些统计信息并不包括您的个人信息。

5. 您也可以通过浏览器选择“不使用 Cookie”，但是您如选择这样做可能会影响您对合众产品或服务的使用，或是您无法享受到更加安全、快捷、顺畅、个性化的服务，但不影响您正常使用我们提供的其他服务。

二、【我们如何存储信息】

（一）我们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。

（二）我们将会基于您使用合众产品或服务的必要以及在法律法规或监管规定的期限内保存您的个人信息。

（三）为了保障您的信息安全，我们会在现有技术水平下采取合理必要的措施来保护您的信息，采取物理防护、安全技术、管理制度等措施来降低丢失、误用、非授权访问、披露和更改的风险，包括但不限于数据加密传输、防火墙和加密存储、物理访问控制以及信息访问授权控制。

（四）如我们停止运营合众的产品或服务，我们将及时停止继续收集您个人信息的活动。同时，对我们存储的个人信息进行删除或匿名化处理。

三、【我们如何使用信息】

1. 基于上述收集目的，向您提供保险产品或服务时。
2. 根据国家相关主管部门的要求向相关部门进行报告。
3. 在使用我们的产品或服务时，用于**身份验证、保险实名查验、客户服务、安全防范、诈骗监测、存档和备份用途**，以确保我们向您提供的产品和服务的安全性。
4. 采取脱敏、匿名化方式对您的信息等进行综合统计、分析或加工等处理，以改善我们现有的产品或服务，帮助我们设计新产品及服务，以为您提供更加个性化、更便捷的服务。
5. 使我们了解您如何接入和使用合众官网的产品或服务，从而满足您的个性化需求。因此，我们可能对从合众合作方、行政、司法机关以及合众的关联公司处合法收集

的经去标识化处理后的风险水平类信息，进行数据抽象分析，以为您提供产品推荐、个性化展示、投保交易及智能核保等服务。这类信息对于我们来说无法识别、还原到个人。

6. 为保证服务得以完成或向您提供您可能需要的服务，我们可能会通过短信或电话等方式向您发送信息，包括但不限于验证码、保单生效通知等；我们可能会用于合众人寿及其关联方、以及合众人寿因服务必要委托或合作的第三方为您提供服务、开展市场调查与信息数据分析等。为确保您信息的安全，合众人寿及其关联方和第三方对上述信息负有保密义务。

7. 经您授权的其他用途。

四、【我们如何共享、转让、公开披露信息】

（一）共享

我们承诺对您的信息进行严格保密。除法律法规及监管部门另有规定外，我们仅在您明确同意的情况下，依据您的授权范围与公司关联方、以及公司因服务必要委托或合作的第三方为您提供服务、推荐产品、开展市场调查与信息数据分析时共享您的信息。我们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。

（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. 在获取明确同意的情况下转让：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、收购或破产清算时，如涉及到个人信息转让，我们会在要求新的持有您个人信息的公司、组织继续受此隐私政策的约束，否则我们将要求该公司、组织重新向您征求授权同意。

（三）公开披露

我们仅会在以下情况下，公开披露您的个人信息：

1. 获得您明确同意后；
2. 基于法律的披露：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。

五、【征得授权同意的例外】

根据相关法律法规及国家标准，在以下情形中，我们可能会依法收集、使用或共享、转让、公开披露您的个人信息，无需征得您的同意：

1. 与国家安全、国防安全直接相关；
2. 与公共安全、公共卫生、重大公共利益直接相关的；
3. 与犯罪侦查、起诉、审判和判决执行等直接相关的；
4. 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您本人同意的；
5. 您自行向社会公众公开的信息，或是我们从合法公开披露的信息中收集到的信息，如政府信息公开等；
6. 法律法规规定的其他情形

六、【您的权利】

1. 访问与修改

您有权随时访问、查询我们平台上您的头像、联系人、地址、保单、理赔进度等信息。若您向我们平台提供的联系人、联系地址、联系方式有误需要修改、删除，您也可以随时在合众官网【我的】功能栏中或联系客服进行更正或删除。

2. 删除实名信息

您可以通过联系客服 95515 进行删除实名信息。当您删除实名信息后，合众将不再向您展示您在合众的投保记录、生效中的保单信息。为了保障您的合法权益，建议您谨慎操作。如您删除实名信息后仍需查询投保记录或生效中的保单，请您与我们的客服联系，我们会在核对完您的身份信息后为您提供查询服务。

3. 撤销授权

您有权决定是否对您的个人信息进行采集、存储等授权，您可以通过联系客服 95515 撤销同意《合众服务协议》、《合众隐私政策》中涉及到的授权内容。撤销后，合众将不再处理您的个人信息（如您已就具体产品或服务与合众另行签署授权的除外）。撤销授权后，您可以以访客身份继续浏览合众提供的产品或服务，但您撤销授权的，不会影响合众此前基于您授权已经开展的个人信息处理活动。如您还有其他关于个人信息主体权利的疑问，请您随时与合众客服取得联系，我们会尽快协助您解决。

七、【我们如何保护未成年人的权益】

我们合众官网的产品和服务主要面向成人。未成年人在使用合众官网产品或服务时，需要获得监护人的同意和授权。对于经父母或者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、父母或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。如果我们发现自己在未事先获得可证实的父母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，将在 15 个工作日内回复并处理完。

八、【本政策如何更新】

我们的隐私政策可能变更。未经您明确同意，我们不会削减您按照本隐私政策所应享有的权利。我们会在相关页面上发布对本政策所做的任何变更。若您在本政策修订后继续使用合众官网提供的产品或服务，即视为您已充分阅读、理解并愿意受修订后的政策约束，如果您不接受修改后的政策内容，应当停止使用合众官网提供的产品或服务。

九、【如何联系我们】

如果您对本隐私政策有任何疑问或任何相关的投诉、意见，请通过联系官网在线客服或拨打合众人寿客服热线 95515 与我们联系。我们将在 15 个工作日内回复并处理完您的请求。如果您对我们的回复或者处理意见不满意，特别是我们的个人信息处理行为损害了您的合法权益，您还可以向网信、电信、公安及工商等监管部门进行投诉或举报，或者向有管辖权的法院提起诉讼。