

个人信息保护政策

更新日期：2024 年 9 月 25 日

生效日期：2024 年 9 月 25 日

引言

中意人寿保险有限公司（注册地址：北京市朝阳区光华路 5 号院 1 号楼 12 层 1501 和 13 层 1601，以下简称“中意人寿”或“我们”）成立于 2002 年，由中国石油天然气集团有限公司（CNPC）和意大利忠利保险有限公司（ASSICURAZIONI GENERALI）合资组建，是中国加入世界贸易组织后首家获准成立的中外合资保险公司。2016 年 9 月，中方股东中国石油天然气集团有限公司将其持有的 50% 股权无偿划转给中国石油集团资本有限责任公司。截至 2023 年末，中意人寿注册资本 37 亿元，总资产超过 1676 亿元。

中意人寿一直努力追求按照法律法规尽最大可能地保护客户（以下简称“您”）的个人信息和隐私安全。我们将按照本政策处理您的个人信息，我们建议您完整地阅读本政策，以帮助您了解维护自己个人信息权和隐私权的方式。本政策仅适用于中意人寿保险有限公司提供的产品和服务以及其延伸的功能，包括 App、公众号和小程序等。本政策中，有关处理您敏感个人信息的内容以及其他有关您个人信息权益的重要内容，我们已用加粗、下划线的形式提示，请您特别关注。

为说明中意人寿如何收集、使用和储存您的个人信息及您享有什么权利，我们将通过本指引向您阐述相关事宜，其中要点如下：

个人信息：是指以电子或者其他方式记录的与已识别或可识别的自然人有关的各种信息。个人信息包括姓名、出生日期、身份证件信

息（身份证、护照等）、个人生物识别信息、通信通讯联系方式、住址、账户信息、财产状况、位置信息等。

个人敏感信息：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：生物识别信息、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信息。

1. 当您在使用一些功能时，我们会在获得您的同意后，收集您的一些个人信息，例如您在登陆时我们会收集您的姓名、手机号码、身份证号码，用来核实您的身份信息；您在使用自助理赔功能时我们会收集您的身份信息、手机号码、保单数据。拒绝提供这些信息仅会使您无法使用相关特定功能，但不影响您正常使用中意人寿平台的其他功能。

2. 我们不会主动共享或转让您的个人信息至中意人寿外的第三方，如存在其他共享或转让您的个人信息，或您需要我们将您的个人信息共享或转让至中意人寿外的第三方情形时，我们会直接或确认第三方征得您对上述行为的明示同意，此外，我们会对外提供信息的行为进行风险评估。

3. 您可以通过本指引所列途径访问、更正、删除您的个人信息，也可以撤回同意、注销账号、投诉举报以及设置隐私功能。

如您想了解更加详尽的信息，请根据以下索引阅读相应章节：

- 一、适用范围
- 二、我们收集的信息
- 三、我们如何使用信息
- 四、我们如何使用 Cookie 及相关技术

- 五、我们如何保护您的信息
- 六、我们如何对外提供您的个人信息
- 七、我们如何存储、转让和转移您的个人信息
- 八、我们对未成年信息的保护
- 九、您的权利
- 十、本政策的更新及公示
- 十一、 如何联系我们

一、 适用范围

（一）本政策适用于中意人寿的各类平台【包括但不限于中意人寿官方网站<https://www.generalichina.com/>、移动应用程序(APP)、微信公众号、中意人寿 H5 链接、小程序等平台（以下合称“中意人寿平台”）】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中意人寿平台，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）本政策不适用于中意人寿以外的第三方提供的产品或服务。如您通过中意人寿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、 我们收集的信息

在您使用中意人寿平台服务过程中，平台会收集您在使用服务过程中主动输入或因使用服务而产生的信息：

(一) 当您登陆中意人寿平台账户及您在使用相关服务时填写、提交及/或其他任何方式提供的信息,包括您的姓名、**身份证明文件**、邮箱、手机号码,收集这些信息是为了登陆中意人寿平台。若您不提供以上信息,可能无法正常接受我们的服务。

(二) 我们为了优化为您提供产品和服务功能,可能会进一步获得您的其他必要信息,包括相关网页或应用将给予技术必要性收集一些有关设备级别事件(例如崩溃)的信息(如设备型号、设备操作系统版本号、设备属性、连接和状态信息、IP 地址、设备 IMEI、MAC 地址、ANDROID ID、电信运营商等软硬件特征信息)、使用定位服务时的获取基于 GPS 等的精准地理位置和基于基站、IP 粗略的地理位置、使用手机导航时获取软件安装列表、您与我们的客服团队联系时您提供的相关信息、您参与问卷调查时向我们发送的问卷答复信息、以及您向我们的其他应用软件提供的相关信息。

(三) 依据法律法规及监管规定履行法定义务

1. 为履行反洗钱、税务尽调等监管要求,我们可能会要求您提供必要的**个人敏感信息,包括:证件类型、证件号码、证件有效期、证件正反面、银行卡影像、银行卡号、开户行、人脸面部识别信息、活体检测结果、账户信息、保单信息、现金价值、税务办理信息**,相关信息可能会与监管机关等共享。

2. 为履行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。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。

（四）我们将在如下服务或功能中收集您的个人信息：

1. 基本功能：注册登录、身份识别、在线客服、空投签字、照会回复、重新扣款、新单转账授权变更、智能预核保、撤消投保、短期健康险投保确认、投保变更、保单查询、我的保障、业务查询、投连价格查询、投连账户查询、历史利率查询、电话邮箱变更、通讯地址变更、签名风格变更、客户信息变更、付款授权变更、领款授权变更、投保人变更、第二投保人、现价减保、受益人变更、电话服务密码变更、个人养老金资金账户变更、职业变更、红利领取、万能部分提取、投连部分提取、保单贷款、满期金领取、生存金领取、终止款项领取、追加保费、定期追加保费、贷款还款、自垫还款、结束缓交、续期交费、约定支付保费、自动续保、红利给付变更、生存金给付变更、保险合同补发、资费频率变更、减额交清、万能抵付保费、自动垫交选择、保费比例调整、退保、保单复效、补充告知、新增主险/附险、终止主险/附险、自主签解约、续期签约、账户价值转换、自动锁定收益、投资账户比例、资产重新分配、理赔报案理赔申请、自助理赔、理赔查询、理赔单证查询、直赔服务、在线补资料。

2. 扩展功能：人脸识别登录、绑定微信账号、中意家园、我的权益、预约挂号、健康服务、积分服务、尊享服务、直付卡、洁牙卡、直付医院、二诊申请、自选计划、快速问诊、心理驿站、专家问诊、自助挂号、问诊开药、私人医生、快速送药、智能问诊、用药助手、健康自查、疾病查询、心脏测评、步数获取。

三、 我们如何使用信息

(一) 为保护用户及我们的合法权益，我们可能使用您的个人信息以验证身份、防止欺诈、反洗钱、防范非法集资及其他违法犯罪行为。

(二) 为履行监管要求，我们可能会使用您的必要的账户信息、保单信息、身份信息、联系信息等，相关信息在应监管机关要求下，可能会提交监管机关做进一步的处理。

(三) 让您参与有关我们产品及服务的调查。

(四) 经您同意或授权的其他用途。

为提供服务及产品之目的，我们需要获得您的同意并授权：

1. 我们可以在服务提供过程中收集并存储您提交的个人信息、服务数据（包括本条款签署之前提供和产生的数据）、通信数据、保单信息、使用习惯等，前述“信息”可能包括但不限于：您的身份信息、联系信息、财产信息、账户信息、信用信息、交易信息、医疗健康信息、行踪轨迹信息、电子设备信息、电子设备操作日志及其他经您授权的个人信息、服务数据（包括本条款签署之前提供和产生的数据）、通信数据、保单信息、使用习惯。

2. 您同意并授权中意人寿及其分支机构、中意人寿的专业服务合作伙伴，如健康服务、紧急救援、境外就医等，在为您提供保险服务、健康管理、产品推荐、市场调查及数据分析等服务活动中可以使用您的个人信息、服务数据（包括本条款签署之前提供和产生的数据）、通信数据、保单信息、使用习惯。

3. 为了给您创造更好的价值，您同意并授权我们将您的个人信息与中意人寿及其分支机构公司进行共享，以便为您提供更为全面的

保险和金融服务。

您充分知晓并理解,在下列所述情形下,我们可能会共享、转让、公开披露个人信息无需事先征得个人信息主体的授权同意:

1. 与国家安全、公共安全有关的事项;
2. 执行司法机关、公安机关及监管机构的生效文书或命令要求的事项
3. 紧急情况下,无法或来不及获得信息所有人的同意,但为信息所有者利益而使用和收集;
4. 我们自行从公开渠道所收集的已经进入公有领域的个人信息;
5. 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;
6. 为防止保险欺诈、履行反洗钱义务、防范非法集资等目的,而需要对用户进行查证所获取的必要信息;
7. 法律法规规定的其他情形。

四、 我们如何保护您的信息

(一)我们会根据适用的法律法规、监管规范及本政策,对您的个人信息履行严格的保密义务,采取必要及合理的保密措施。除法律法规、监管规范及本政策另有规定外,未经您事先书面许可,我们不会将您的个人信息用于非服务目的,也不会披露给任何无关的第三方。

(二)我们会按照法律法规的相关规定,使用各种安全保护措施以保障您的信息安全。例如,我们会使用加密技术(例如SSL)、匿名化处理等手段来保护您的个人信息。我们通过不断提升的技术手段加强安装在您设备端的软件的安全能力,以防止您的个人信息泄露。

例如，我们为了安全传输会在您设备本地完成部分信息加密的工作；为了预防病毒、木马程序或其他恶意程序，网站会了解您设备安装的应用信息或正在运行的进程信息。此外，也请您妥善保护自己的个人信息，如您发现自己的账户及密码发生泄露，请您立即联络我们的客服 956156，以便我们采取相应措施。

（三）中意人寿会与合作伙伴及其他有权共享用户个人信息的主体订立保密协议或保密条款，约定合作伙伴及共享主体需承担与我们同等的保密义务，采取合理的保密措施，确保您的信息安全。

（四）中意人寿不会向任何无关第三方提供、出售、出租、分享或交易您的个人信息，除非事先得到您的许可，或该第三方和中意人寿（含中意人寿的关联公司）单独或共同为您提供服务，且在该服务结束后，其将被禁止访问包括其以前能够访问的所有这些资料。

（五）中意人寿亦不允许任何第三方以任何手段收集、编辑、出售或者无偿传播您的个人信息。任何中意人寿平台用户如从事上述活动，一经发现，中意人寿有权立即终止与该用户的服务协议。

（六）对我们与之共享、披露您个人信息的公司、组织和个人，我们会与其签署严格的保密协定，要求他们按照我们的说明、本隐私政策以及其他任何相关的保密和安全措施来处理个人信息。

五、 我们如何使用 Cookie 及相关技术

为实现您联机体验的个性化需求，使您获得更轻松的访问体验，我们会在您的移动设备上发送一个名为 Cookies 的字符串，指定给您的 Cookies 是唯一的，它只能被将 Cookies 发布给您的域中的服务器

读取。我们向您发送 Cookies 是为了简化您在使用 web 服务时登录的步骤、帮助判断您的登录状态以及账户或数据安全。

我们不会将 Cookies 用于本隐私政策所述目的之外的任何用途。您也可以清除软件内保存的所有 Cookies。但如果您这么做，您可能需要在每一次访问活动专区、办理业务时重新登录，而且您之前所记录的相应信息也均会被删除，并且可能会对您所使用服务的安全性有一定影响。

六、 我们如何对外提供您的个人信息

（一）我们会严格按照上述授权条款使用、保护您的个人信息，如存在其他共享或转让您的个人信息或您需要我们将您的个人信息共享或转让第三方情形时，我们会直接或确认第三方征得您对上述行为的明示同意。除以下情况下，我们不会主动对外提供、转让或披露您的个人信息：

1. 在获取您明确同意的情况下，我们会与其他方共享、对外提供您的个人信息；
2. 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，对外提供、披露您的个人信息；
3. 为维护我们或其他用户的合法权益所合理必需的目的。

（二）我们对外提供的个人信息仅限于必须且必要提供的范围，对于非必须和非必要的个人信息，我们不会对外提供和披露，以最大程度保护个人信息安全。

七、 我们如何存储、转让和转移您的个人信息

（一）如何存储您的个人信息

原则上，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。我们收集的有关您的信息和资料将保存在中意人寿及(或)其关联公司的服务器上，这些信息和资料可能传送至您所在国家、地区或中意人寿收集信息和资料所在地的境外并在境外被访问、存储和展示。

（二）如何转让您的个人信息

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. 获得您的明确同意后下转让；
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以及相应的平台规则）或其他的法律文件约定所提供；
4. 在涉及我们合并、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）存储时限

1. 若相关法律法规或监管机关对我们保存您个人信息的期限有明确规定，我们将首先遵守该等规定；没有明确规定的，我们将按照实现处理目的所必要的最短时间，在使用本服务期间持续保存您的个人信息，直至：

- 1) 我们处理您个人信息的目的已实现、无法实现或者为实现处

理目的不再必要；

2) 我们停止提供相关产品或者服务。

3) 您明确要求我们删除您的个人信息或您撤回相关同意的。

2. 个人信息保存到期后，我们将对您的个人信息采取删除、匿名化处理或者法律法规认可的其他处理方式。如我们停止运营本服务，我们将在合理期限内依照所适用的法律对所持有的您的个人信息进行删除或匿名化处理，但以下情况除外：

1) 遵从法律法规有关信息留存的要求（例如：《网络安全法》

规定：采取监测、记录网络运行状态、网络安全事件的技术措施，并按照规定留存相关的网络日志不少于六个月）。

2) 出于财务、审计、争议解决等目的需要合理延长期限的。

八、 我们对未成年信息的保护

（一）我们非常重视对未成年人个人信息的保护。若您是 18 周岁以下的未成年人，在使用我们的产品与/或服务前，应事先取得父母或法定监护人的书面同意。我们将根据国家相关法律法规的规定保护未成年人的个人信息。

（二）如果我们发现自己在未事先获得可证实的父母或法定监护人同意的情况下收集了未成年人的个人信息，则会设法尽快删除相关数据。

（三）对于经父母或法定监护人同意而收集未成年人个人信息的情况，包括监护人为未成年人投保等，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。

九、 您的权利

您可以随时更正和维护您的个人信息，如果您想行使您的个人信息权利，可以通过掌上中意 APP 相关页面进行操作，也可以拨打我们的客服电话联系我们（客服电话详见本政策第十一条“如何联系我们”）。

十、 本政策的更新及公示

为了提供更好的服务，我们可能会根据中意人寿的服务情况以及法律法规、监管政策的相关要求适时修改、变更本政策的部分条款，该等修改、变更构成本政策的一部分。我们会在本页面上发布对本政策所做的任何修改、变更并向您做出显著的通知。

十一、 如何联系我们

我们希望获得您的宝贵意见及建议，并将竭诚为您服务！

如果您对本隐私政策或您个人信息的相关事宜或者投诉、举报、有任何问题、意见或建议，请通过以下方式与我们联系，我们将在 15 个工作日内作出答复：

1. 中意人寿官网、官方微信服务号或掌上中意 APP 的在线客服；
2. 拨打我们的客服电话 956156。

我们希望获得您的宝贵意见及建议，并将竭诚为您服务！

中意人寿保险有限公司