

中国人寿财险互联网平台用户个人信息保护政策

中国人寿财险

个人信息保护政策

版本更新日期：2024-12-10

版本发布日期：2024-12-10

版本生效日期：2024-12-10

感谢您对中国人寿财产保险股份有限公司（“我们”，地址：北京市西城区金融大街17号中国人寿中心）的信任，您的满意将是我们不懈的追求！

我们深知个人信息对您的重要性，尊重并保护所有用户的个人信息，并依据法律法规及监管规范，建立了较为完善的个人信息保密制度及措施，尽力保护您的个人信息安全可控。为便于您了解我们处理您的个人信息的目的、方式、范围及相关规则，以及您如何行使您享有的基于个人信息保护的权利，我们制定了《中国人寿财险个人信息保护政策》（以下简称“**本政策**”）。我们一直重视保护您的个人信息及隐私，依据本政策的规定，为您提供服务。在取得您同意，为了向您提供服务所必需，为了履行法定义务，或者为了向您提供优质的服务、不断优化用户体验以及保障您的账户安全，我们可能会处理（包括收集、存储、使用、提供等）您的个人信息。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，您可以了解我们如何处理您的个人信息、您在个人信息处理活动中的各项权利，以及您如何实现这些权利。

本政策适用于中国人寿财产保险股份有限公司通过线上、线下平台提供的产品和服务（下称“服务”）及其延伸的功能。但不适用于我们线上平台中已另行订立“用户信息授权及个人信息保护政策”的产品和服务。我们的服务平台包含但不限于中国人寿财险官方网站（网站地址为 [www.chinalife-p.com.cn](#)），“中国人寿财险”APP，“中国人寿财险”微信公众号（微信号为 chinalife-pfw），“中国人寿财险空中服务”小程序，“国寿准行”小程序，“一路行”小程序，“国寿云端赔”小程序，“国寿修车无忧”小程序，“国寿企财宝”小程序，“企业客户综合服务平台”等互联网网站、移动互联网、自助终端系统以及后续将会上线的其他互联网平台（以下简称“服务平台”）。

本政策不适用于其他第三方向您提供的服务，您在选择使用第三方服务前应充分了解第三方服务的产品功能及隐私保護政策，再选择是否使用相应功能或服务。我们服务平台中可能存在部分功能或者服务由我们的关联公司、第三方合作伙伴提供，这些功能或者服务将适用单独的服务协议或者隐私政策，并将在您使用这些功能或者服务前单独向您告知。

请您在使用我们的产品或服务前，完整仔细阅读本保护政策（为了使您充分理解本保护政策的内容，本保护政策中与您的权益存在或可能存在重大关系的条款，我们已采用粗体字进行标注提示您注意），并确定了解我们对您个人信息的处理规则。如您选择同意本保护政策，即意味着您同意本保护政策的条款，并同意我们按照本保护政策处理和保护您的相关信息；如您不同意本政策的任何内容，我们将无法为您提供相应的服务，但不影响您以浏览访客状态下可访问的内容。当本保护政策进行更新后，我们会及时在本平台发布最新版本。

如对本政策或相关事宜有任何问题，您可以通过本政策“如何联系我们”章节所列的反馈渠道联系我们。

本政策将帮助您了解以下内容：

1. 定义
2. 我们如何收集和使用您的个人信息
3. 我们如何使用 Cookie 及相关技术
4. 我们如何委托处理、对外提供、转移以及公开披露您的个人信息
5. 我们如何存储您的个人信息
6. 我们如何保护您的个人信息

7. 您对您个人信息享有的权利
8. 我们如何保护未成年人的个人信息
9. 本政策的适用范围
10. 本政策的更新及公示
11. 如何联系我们

1. 定义

中国人寿财险或我们：指中国人寿财产保险股份有限公司。

中国人寿集团成员单位：是指中国人寿保险（集团）公司及其成员公司，成员公司具体包括中国人寿保险股份有限公司、广发银行股份有限公司、中国人寿资产管理有限公司、中国人寿财产保险股份有限公司、中国人寿养老保险股份有限公司、中国人寿电子商务有限公司、中国人寿保险（海外）股份有限公司、国寿投资保险资产管理有限公司、国寿健康产业投资有限公司、保险职业学院及中国人寿保险（集团）公司直接和间接控股的其他成员公司。

本政策：指《中国人寿财险个人信息保护政策》及后续修订版本。

个人信息：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。

个人敏感信息：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。**根据本政策收集使用的个人敏感信息将以粗体字加下划线的方式予以标识。**

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

本政策中出现以上未定义的相关名词含义，除有特殊说明外，与《中华人民共和国个人信息保护法》等相关法律法规的含义保持一致。

2. 我们如何收集和使用您的个人信息

我们根据合法、正当、必要和诚信的原则收集您的人信息，仅收集实现产品功能所必要的信息。我们会尽合理商业努力确保收集您的个人信息的准确性、完整性，保障您的个人权益。同时，我们会采取必要措施保障所处理的个人信息的安全。

我们提供功能和服务时，可能会收集、储存和使用下列与您有关的信息。

如果您不提供相关信息，您可能无法注册成为我们的用户或无法享受我们提供的某些产品或服务，或者无法达到使用相关服务拟达到的效果。

您在使用2.1-2.10对应平台时，具体收集信息的场景、字段、用途可点击：“[信息收集说明](#)”查看。

2.1. 您在中国人寿财险官网使用我们的服务时主动提供的信息：

2.2. 您在中国人寿财险APP、“中国人寿财险空中服务”微信小程序使用我们的服务时主动提供的信息：

2.3. 您在中国人寿财险官方微信使用我们的服务时主动提供的信息

2.4. 您在“国寿准行”小程序使用我们的服务时主动提供的信息

2.5. 您在“一路行”小程序使用我们的服务时主动提供的信息

2.6. 您在“云端赔”小程序使用我们的服务时主动提供的信息

2.7.您在“国寿修车无忧”小程序使用我们的服务时主动提供的信息

2.8.您在“国寿企财宝”小程序使用我们的服务时主动提供的信息

2.9.您在“企业客户综合服务平台”使用我们的服务时主动提供的信息

2.10.您在线下场景投保我们产品、使用我们的服务时主动提供的信息

2.11.我们在您使用服务时获取的信息

2.11.1.调取设备权限以为您提供服务。 您在使用服务时，您需要在设备中向我们开启设备信息、位置、相机（摄像头）、相册（图片库）、麦克风等访问权限，允许我们收集和使用前述核心功能和附加功能对应的服务需要的个人信息。**您开启这些访问权限即代表您同意提供或授权我们可以收集和使用这些个人信息来实现上述功能，您关闭权限即代表您取消了这些授权，我们将无法为您提供与这些权限所对应功能相关的服务：**

应用权限申请与使用情况

权限名称	权限功能说明	使用场景或目的	拒绝提供的后果	收集的个人信息	使用平台 iOS/Android
相机	使用拍摄照片和视频、完成扫描二维码	如果您要使用更换头像、人核验、视频服务、部分险种的在线投保功能，请开启相机使用权限	无法使用头像更新、人核验、视频服务、部分险种的在线投保	拍摄的照片或视频	iOS Android Harmony
位置	通过全球定位系统（GPS）或网络位置信息（例如基站和WLAN）获取精准模糊地理位置信息	如果您要使用基于地理位置的推荐信息及增值服务，请打开应用使用位置的权限	您将不能使用基于地理位置的推荐信息及相关增值服务	位置信息	iOS Android Harmony
麦克风录音	使用麦克风录制音频	如果您要使用视频客服功能，请打开麦克风权限	您将不能使用视频客服功能	语音数据	iOS Android Harmony
读取电话状态(设备IMEI号)	提供读取手机设备标识等信息，请您放心该权限无法监听、获取您的任何通话内容与信息	读取设备通话状态和识别码（android10版本之前使用IMEI编号用于登录校验，安全风控场景，android10之后不再读取IMEI识别码），识别手机设备ID，用于完成视频、信息展示、账号登录、安全保障功能	可能导致无法实现产品基本业务功能	IMEI号	Android
拨打电话	允许App直接拨打电话	如果您要在应用中直接点击电话号码拨打热线电话，请打开拨打电话权限	您将不能在应用内向热线电话、服务经理拨打电	手机号码	iOS Android Harmony
读取外置存储	提供读取手机储存空间	允许App读取存储中的视频、图片、文件，主	可能导致无法在发布信	无	iOS Android

器	内数据的功能	要用于帮助您发布信息，在本地记录崩溃日志信息（如有）	息时获取所需的本地、文件、视频以及在本地记录崩溃日志信息（如有）		Harmony
写入外置存储器	提供写入外部储存功能	允许App写入/下载/保存/修改/删除视频、图片、文件、崩溃日志等信息	可能导致无法将视频、图片、文件等内容下载/保存至本地	无	iOS Android Harmony
剪切板	访问剪切板内容	允许App访问剪切板写入和查询邀请码、激活码	可能导致无法写入和查询邀请码、激活码	无	iOS Android
应用关联启动	点击推送信息可启动APP	允许用户通过推送信息启动App	点击推送信息，无响应或无法启动APP	无	iOS Android
WiFi	读取当前连接的WIFI 的SSID、BSSID以及WIFI列表	App数据上报时需要获取当前设备的网络信息，进行网络传输设置	可能导致App数据无法上报	当前设备连接WIFI的SSID、BSSID以及WIFI列表	iOS Android
网络	连接网络	允许用户使用网络功能	无法正常进入APP	无	iOS Android Harmony
FACEID	允许App使用FaceID验证	如果您要在应用内使用FaceID验证来进行便捷登录	您将不能在应用内使用FaceID便捷登陆	无	iOS

2.11.2.安全管理

您在使用本网站/平台浏览、搜索信息，或者接受我们提供的各项服务时，为了保障我们向您提供的服务稳定运行，帮助指导产品运营，改进及优化我们的服务体验以及保障您的账号安全，协助我们履行网络与数据安全相关法律义务，记录网络运行状态并形成系统操作日志等，确保线上平台运行的安全，我们可能会收集您的记录信息、网络身份识别信息、个人常用设备信息。

在前述情形下，我们可能收集的个人设备信息包括以下方面：

记录信息包括您使用本网站/平台的频率、崩溃数据、使用时间、使用习惯、使用偏好、性能数据以及应用程序的来源。

网络身份标识信息包括账户名、账户昵称、IP 地址。 **个人常用设备信息**包括硬件型号、设备 MAC 地址、操作系统类型、软件安装列表、浏览器类型及型号、唯一设备识别码（如IMEI/androidID/IDFA/UUID/OPENUDID/GUID/IDFV、SIM卡IMSI信息在内的描述个人常用设备基本情况的信息）、任务列表、磁场传感器、加速度传感器、重力传感器。

此外，在使用本网站/平台搜索或浏览信息，我们可能会收集您使用的网页搜索词语、访问的社交媒体页面url地址，以及您在使用我们服务时浏览或要求提供的其他信息和内容详情。

2.11.3.实名认证与可回溯管理

在您需要投保产品、查看保单、批改保单、领取保单权益、申请及查看理赔信息时，为了核实您的真实身份，保障交易或者线上服务安全，我们需要确认您即为投保人或者其他我们所提供服务的对象本人，或者基于保险销售和互联网保险业务的可回溯管理要求，**收集您在使用我们的服务过程中产生相应的记录、与第三方进行实名核验以及信息真实性校对**。我们还可能在必要时向您获取您的拍照/上传照片或录像的权限，**经您单独授权同意后进行人脸识别**。

2.12.我们可能向您发送的信息

2.12.1.信息推送

您在使用我们的服务时，我们可能向您提供您感兴趣或因服务而产生必要信息，包括发送电子邮件、短信、资讯、通知等。如您不希望收到这些信息，可以按照我们的相关提示，在设备上选择取消订阅，或要求我们停止为上述用途使用您的个人信息。

请您知悉并同意，在您使用我们的保险产品或平台服务时，我们将收集您的浏览及购买情况等，并基于这些个人信息进行综合分析向您推荐个性化的商品/服务。您可以主动关闭个性化推荐的相关功能，当您关闭后，我们不会基于个性化推荐的目的处理您的个人信息，而仅会向您推送与您的偏好无关的具有普遍性的内容或广告。

如果您认为我们在个性化推荐服务中的部分决定是通过自动化决策机制作出的，且这些决定对您的合法权益有重大影响，您可以通过本政策第11条中提供的dataprivity@chinalife-p.com.cn邮箱联系我们，要求我们予以说明，您有权拒绝仅通过自动化决策的方式作出的决定。

如您不希望我们为您推荐个性化推荐服务，您可以按照如下方式进行关闭，且关闭个性化推荐功能不影响您使用我们的其他功能。关闭个性化设置：您可以在“我的—设置—隐私设置—个性化推荐管理”中关闭开关，更改后，我们仅会在相关页面为您展示热门内容，不会结合您的偏好向您进行推荐。

2.12.2.与服务有关的公告

我们可能在必要时（例如，因系统维护而暂停某一项服务时）向您发出与服务有关的公告。为保障您的知情权及相关权益，您可能无法取消这些与服务有关、性质不属于广告的公告。

2.13.相关信息的使用规则及征得授权同意的例外

在侵犯您的个人隐私或相关信息权利的前提下，我们可能基于前述收集信息的目的和范围，存储、使用您提交的上述相关信息。如确需改变信息收集和使用的目的时，我们将会征得您的同意或取得相应授权。如涉及敏感个人信息的，我们依据法律、行政法规规定做出严格限制，该处理行为不会对您个人产生不利影响。

我们将遵循法律法规和合法、正当、必要的原则，对相关信息采取必要的安保措施，比如通过技术手段对数据进行去标识化处理或匿名化处理等。我们不会将存储在分析软件中的信息与您在互联网平台中提供的任何个人身份信息相结合。

根据相关法律法规规定，以下情形中收集及处理您的信息无需征得您的同意：

- 为订立、履行您作为一方当事人的合同所必需；
- 为履行法定职责或者法定义务所必需；
- 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；
- 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；
- 依照法律法规规定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个人信息；
- 法律、行政法规规定的其他情形。

根据相关法律，若我们对个人信息采取技术措施或其他必要措施进行处理，使得数据接收方无法重新识别特定个人且不能复原，则此类匿名化处理后的数据不再属于您的个人信息，我们对此类数据的共享、转让、公开披露等处理无需另行向您通知并征得您的同意。

3.我们如何使用 Cookie 及相关技术

3.1. 为确保本平台正常运营、及时为您获得更轻松的访问体验，我们会在您的计算机或移动设备上存储Cookie 或其他通常包含标识符、站点名称以及一些号码和字符的本地存储。借助于Cookie 功能，本平台能够了解您的需求偏好或提供相关帮助数据。目前常见的浏览器版本均预设启动cookie 的功能。如您想禁用cookie，可更改浏览器的设定，但更改后可能不可以正常使用本平台的某些功能。

3.2. 我们的服务上可能会有广告商或其他合作方放置的Cookie等，可能会收集与您相关的非个人身份信息，以用于分析您如何使用该等服务，或用于评估广告服务的效果。这些第三方Cookie 收集和使用该等信息，不受本政策约束，

3.3. 我们使用的第三方软件开发工具包（Software Development Kit, SDK）、代码、插件 请您知悉，我们为业务与产品的功能与安全需要，我们可能也会使用第三方软件工具开发包SDK，这些第三方也可能会申请或使用相关操作系统权限；

在使用产品的过程中，您可能会使用第三方开发的H5页面或小程序，这些第三方开发的插件或小程序也可能因业务功能所必需而申请或使用相关操作系统权限。**请您注意，除非本政策以及适用的用户条款另有明确所指，本政策不适用于由此类第三方通过独立开发的H5页面或小程序为您提供产品或服务的情形。**我们建议您在使用这些服务前，仔细阅读此类第三方的隐私政策或个人信息处理规则，以了解其将如何处理和保护您的个人信息，以及了解您可如何向其行使您的相关权利。

具体收集信息的场景、字段、用途可点击：“[第三方SDK收集使用信息说明](#)”查看。

4. 我们如何委托处理、对外提供、转移以及公开披露您的个人信息

4.1. 委托处理

本业务功能中某些具体的模块或功能由外部供应商提供。例如我们会聘请服务提供商来协助我们提供客户支持。对我们委托处理个人信息的公司、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要求、本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。

4.2. 向第三方提供

4.2.1. 我们重视对您个人信息的保护，您的个人信息是我们为您提供产品与服务的重要组成部分。我们遵照法律法规的规定及上述授权条款使用、保护您的个人信息，对信息的分享进行严格的限制。对于您在享受我们服务过程中 **提供和产生的信息**，我们仅在本政策所述的目的和范围内根据法律法规、相关约定进行收集和使用，并严格保密。具体收集及使用场景，详见“[我们如何收集和使用您的个人信息](#)”部分说明。

通常情况下，我们不会向任何第三方提供您的个人信息，但以下情况除外：

- 获得您的同意或授权（包括用户本人或用户监护人授权）；
- 应您的监护人合法要求而提供您的个人信息（如您是18周岁以下未成年人）；
- 按照法律法规、监管规定，或主管部门、司法机构等要求进行提供或披露。

4.2.2. 我们的应用中会嵌入第三方合作伙伴的应用接口（API）、软件开发包（SDK）或其他类似代码或插件（详见上述“[我们使用的第三方软件开发工具包Software Development Kit, SDK、代码、插件](#)”部分），一般包括第三方账号登录、分享、第三方支付、地图导航、厂商推送、统计分析等。**您在我们平台使用该等第三方服务时，为实现相关服务目的与功能，您同意将由其直接进行信息收集及处理或由我们收集后共享至该等第三方。**我们会对第三方进行严格的数据监测并约定数据保密措施。该第三方收集和处理个人信息的行为可能不受本政策的约束，因此为最大限度保护您的信息安全，在您享受该服务时先行查看其隐私政策，如您发现相关个人信息安全风险，建议您立即终止操作并向我们反馈。关于我们不同平台中的第三方软件开发工具包收集个人信息的具体情况，请见我们的《[第三方SDK收集使用信息说明](#)》。

如我们向上述第三方提供您的个人信息，除基于处理目的必须提供完整的个人信息之外，我们将会采用加密、去标识化或匿名化等手段保障您的信息安全。我们仅会出于合法、正当、必要的目的向上述第三方提供您的个人信息，并且只会提供相关服务所必要的个人信息。

4.2.3. 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，以最大程度上保护个人信息安全。

4.2.4. 为了进一步提升您的用户体验、更好地为您提供产品与服务，我们在单独征求您的同意后可能会向中国人寿集团及其直接控股的公司及因服务必要而合作的第三方提供您的个人信息用于其为您提供更为智能化、个性化的服务。您可以自主选择是否同意客户信息共享条款。该功能为扩展功能非必选项，拒绝同意本授权条款不会影响您使用我们的基本业务功能或服务。中国人寿集团成员单位如需改变个人信息处理的目的，将再次征得您的同意。关于我们向中国人寿集团成员单位提供您个人信息的详细情况，请见“[中国人寿财险](#)”APP“我的—设置—客户信息共享条款”。

4.3. 移动您的个人信息

我们不会将您的个人信息转移给任何公司、组织和个人，但以下情况除外：

- 在获得您的明确同意后转移：在获得您的明确同意后，我们会向其他方转移您的个人信息；
- 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需的情况进行转移；
- 按照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进行转移；

随着我们业务的持续发展，我们有可能进行合并、收购、资产转让、破产清算或类似的交易，您的个人信息有可能作为此类交易的一部分而被转移。我们将通过通知、公告等形式告知您相关情形，按照法律法规及不低于本政策所要求的标准继续保护或要求新的持有您个人信息的公司、组织继续保护您的个人信息，否则该公司、组织应当重新向您征求授权同意。

4.4.公开披露您的个人信息

我们将对您提供的信息严格保密，原则上我们不会向成员单位以外任何外部机构提供您的信息，但以下情形除外：

(1) 获得您的明确同意：如确需公开披露时，我们会向您告知公开披露的目的、披露信息的类型及可能涉及的敏感信息，并征得您的明确同意。

(2) 基于法律的披露：在法律法规的要求、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，我们可能会依据相关要求的个人信息类型和披露方式披露您的个人信息。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《中华人民共和国个人信息保护法》等法律法规允许的范围内尽可能保持透明。我们对所有请求都将进行慎重的审查，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。

4.5. 无需您同意的对外提供、转让、公开披露

以下情形中，对外提供、转让、公开您的个人信息不必事先征得个人信息主体的授权同意：

(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) 依照本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。

5.我们如何存储您的个人信息

5.1.存储地点

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，将储存或备份在中华人民共和国境内，以下情形除外：

(1) 法律法规、政府规章、部门规定或行政、司法指令有明确规定；

(2) 获得您的明确授权。

针对以上所列情形，我们会确保依据法律法规、本政策、合同等形式对您的个人信息提供安全保护。

如因业务需要，确需向境外提供的，我们将按照法律、行政法规或者国家网信部门规定的其他条件，采取必要的措施，确保您的个人信息得到在中华人民共和国境内足够同等的保护。我们会根据法律要求征求您对跨境转移个人信息的单独同意，并事先告知您境外接收方的身份、联系方式、处理目的、处理方式、个人信息的种类以及个人向境外接收方行使本法规定权利的方式等具体事项，或者在跨境数据转移之前实施数据匿名化等安全举措。

5.2.存储期限

我们仅在本政策所述目的所必需期间和法律法规及监管规定的时限内保存您的个人信息。例如：

(1) 用户头像：当您登录中国人寿财险官方APP、小程序，设置了头像以后，我司会一直保存您的头像，用于登录页面展示使用。当您选择恢复为默认头像后，我司将删除您设置的头像信息；

(2) 登录地区：当您登录后，我司使用经您授权的位置信息作为登录地区，以保证您正常使用中国人寿财险官方APP、小程序相关服务。此信息随着App的卸载而删除。

我们判断个人信息的存储期限主要参考以下标准：

- (1) 完成与您相关的交易目的、维护相应交易及业务记录，以应对您可能的查询等其他服务；
- (2) 保证我们为您提供服务的安全和质量，例如：我们会在向您提供业务的期间内，保留您登录的账号、电话、定位等为提供相关服务所必要的信息；
- (3) 当您请求删除个人信息或注销账户，我们将按照法律法规要求对您的个人信息进行及时删除或匿名化处理；
- (4) 存在保留期限的其他特别约定，或法律法规、有关主管部门另有专门要求。

前述“法律法规及监管规定的时限”，包括按照《中华人民共和国个人信息保护法》《中华人民共和国保险法》《中华人民共和国网络安全法》《金融机构客户身份识别和客户身份资料及交易记录保存管理办法》《保险销售行为可回溯管理暂行办法》等规定的期限进行保存。例如：

- (1) 《中华人民共和国保险法》第八十七条规定，保险公司应当按照国务院保险监督管理机构的规定妥善保管业务经营活动的完整账簿、原始凭证和有关资料。前款规定的账簿、原始凭证和有关资料的保管期限，自保险合同终止之日起计算，保险期间在一年以下的不得少于五年，保险期间超过一年的不得少于十年。
- (2) 《金融机构客户身份识别和客户身份资料及交易记录保存管理办法》第四十六条规定，金融机构应当按照下列期限保存客户身份资料及交易记录：（一）客户身份资料自业务关系结束后或者一次性交易结束后至少保存5年；（二）交易记录自交易结束后至少保存5年。
- (3) 《保险销售行为可追溯管理暂行办法》第十三条规定，保险公司、银行类保险兼业代理机构应制定视听资料管理办法，明确管理责任，规范调阅程序。视听资料保管期限自保险合同终止之日起计算，保险期间在一年以下的不得少于五年，保险期间超过一年的不得少于十年。如遇消费者投诉、法律诉讼等纠纷，还应至少保存至纠纷结束后二年。

在超出保留期间后，我们将及时销毁或匿名化您的个人信息。如果法律、行政法规等对个人信息存储有更长的保存期限规定的，或者删除个人信息从技术上难以实现的，我们将对您的个人信息停止除存储和采取必要的安全保护措施之外的处理。

6. 我们如何保护您的个人信息

6.1. 为保障您的信息安全，我们会按照法律法规的相关规定，在现有技术水平下努力采取合理必要的物理、技术和行政管理方面的各种安全保护措施以保障您的信息安全，以防止您的信息遭受丢失、误用、非授权访问、披露和更改，包括但不限于SSL、信息加密存储、匿名化处理、数据中心的访问控制、专用的网络通道及代理。同时，我们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。

6.2. 我们建立了专门的个人信息安全管理制度，针对个人信息的收集、使用、传输、存储等均会进行评估，对可能接触到您信息的工作人员采取最小够用授权原则，并对相关操作进行监督记录。**目前，我们在信息安全方面已经达到了ISO27001国际信息管理体系标准及ISO27701隐私管理体系的要求，并已获得上述认证。**

6.3.请您理解，由于各种因素有可能出现我们无法合理预见、防范、避免、控制的意外情况。 提请您注意，互联网并非绝对安全的环境，而且电子邮件、即时通信等与其他用户的交流方式并未加密，我们强烈建议您不要通过此类方式发送个人信息。请使用复杂密码，协助我们保证您的信息安全。如果因我们的物理、技术或管理防护设施遭到破坏，导致您的个人信息被非授权访问、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。

6.4. 如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补救措施。我们将及时将事件相关情况以推送通知、发送邮件/短消息、电话等方式中的一种或多种告知您；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，如经采取补救措施，我们认为能够有效避免信息泄露、篡改、丢失造成损害的除外。同时，我们还将按照监管部门要求，主动上报个人信息安全事件的处置情况。为应对个人信息泄露、损毁和丢失可能出现的风险，我们已制定了多项制度，明确安全事件、安全漏洞的分类分级标准及相应的处理流程。也为安全事件建立了应急响应方案，按照安全事件处置规范要求，针对不同安全事件启动安全预案，进行止损、分析、定位、制定补救措施、联合相关部门进行溯源和打击。

7. 您对您个人信息享有的权利

按照中国相关的法律法规（不包含港澳台地区法律法规），我们保障您对自己的个人信息行使以下权利：

7.1.查询您的个人信息

您有权查询您的个人信息，除法律法规规定的例外情况、账户注册所需的个人信息和保证交易安全所收集的设备信息外，您可以通过以下方式自行查询您的其他个人信息：

您可登录“中国人寿财险”APP或“中国人寿财险空中服务”小程序，通过访问“我的”，查看个人信息。如需查询保险产品的相关信息，可通过前述APP/小程序“查保单”或“查理赔”功能查看。

如您在进行上述操作过程中遇到任何问题，您可以通过本政策“联系我们”部分提供的联系方式同我们取得联系，我们会及时响应您的权利请求并协助您完成上述操作。

7.2.删除及更正您的个人信息

如您发现我们收集、存储的您的个人信息有错误的，您也可以要求我们予以更正。您可以通过本政策“联系我们”部分提供的联系方式同我们取得联系，我们会及时响应您的权利请求。如您发现我们违反法律、行政法规的规定或者双方的约定收集、使用您的个人信息，您可以要求我们删除。以下情况发生时，您可以向我们主张删除您的个人信息：

- 处理目的已实现、无法实现或者为实现处理目的不再必要；
- 我们不再为您提供产品或服务，或者保存期限已届满；
- 我们没有征求您的明确同意，收集了您的个人信息，或您撤回我们处理您个人信息的同意的；
- 我们处理您的个人信息违反了法律法规要求；
- 我们处理您的个人信息违反了与您的约定。

请您注意，若法律、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，我们可能无法按您的要求删除您的个人信息，但我们将停止除存储和采取必要的安全保护措施之外的处理。

7.3.获取个人信息副本

您有权获取您的个人信息副本，您可以通过“联系我们”部分提供的联系方式同我们取得联系，我们会及时响应您的权利请求。

7.4.注销账户

您可以通过“中国人寿财险”APP-我的-设置-安全设置-注销账号，对账户进行注销。在您主动注销账户之后，我们将停止为您提供产品或服务，您的个人信息会保持不可被检索、访问或者被匿名化的状态，法律法规或行政规章、政府规范性文件另有规定的除外。

我们在此提醒您，请您谨慎选择注销账户，因为注销账户会影响您正常使用我们的服务或者会给您后续使用我们的服务带来诸多不便，您的账户一旦被注销将不可恢复，请您在操作之前自行备份账户相关的所有信息和数据。因您申请注销账户对您造成的不利影响，我们不承担任何责任。

7.5.撤回您的授权同意

您可通过此路径：“中国人寿财险”APP“我的-设置-个人信息保护政策-取消授权”撤回您的同意。您也可以通过本平台的设置或本政策列明的联系方式撤回您已同意的授权。当您撤回同意后，我们将不再就已撤回的事项处理您的个人信息。

7.6.除上述各项权利之外，您对您的个人信息享有决定权、限制权、拒绝权、自动化决策相关权利，对前述各项权利的行使，您同样可以通过本政策“联系我们”部分提供的联系方式同我们取得联系，我们会及时响应您的权利请求。

7.7.在您访问、更新、更正、删除前述您的个人信息或注销账户时，我们可能会要求您进行身份验证，以保障账户安全。我们还可能提示您需要满足一定条件才能注销账户。虽然我们不会设置不合理的条件来阻止您注销账户，但如果注销账户将会影响您或他人的合法权益，则我们会结合您对我们的服务的使用情况来判断并告知是否支持您的注销请求。

8.我们对未成年人信息保护的做法

我们非常重视未成年人的个人信息保护。我们的APP/平台主要面向成年人，如果没有父母或监护人的同意，未成年人，尤其是未满14周岁的未成年人不应创建自己的账户

8.1. 我们非常重视对未成年人（未满18周岁）和儿童（不满14周岁的未成年人）的个人信息保护。未满十八周岁的未成年人需在其父母或监护人的指导下使用我们的服务。我们建议未成年人和儿童要求他们的父母或监护人阅读本政策，并建议未成年人在提交个人信息之前寻求父母或监护人的同意和指导。

8.2. 若您是未满十八周岁的未成年人，在提交您的个人信息及使用我们的产品和/或服务前，请在父母或监护人的陪同和帮助下仔细阅读本政策，并事先取得您父母或监护人的同意。我们将根据《儿童个人信息网络保护规定》以及国家法律法规相关可适用的法律法规，保护未成年人的个人信息。

8.3. 若您是未成年人的父母或监护人，我们提示您正确引导并履行监护职责，在您所监护的未成年人使用我们的产品或服务时，您应予以正确引导和监护，并且保护其个人信息安全。当您对您所监护的未成年人的个人信息有相关疑问时，请通过本政策列明的联系方式与我们联系。

特别提示： 不满十四周岁的未成年人及其监护人在为不满十四周岁的未成年人通过本平台注册账户前，或提供不满十四周岁的未成年人的个人信息前，敬请阅读本平台为不满十四周岁的未成年人专门制定的《未成年人个人信息保护规则》。若您是不满十四周岁的未成年人，请不要直接向我们提供个人信息，您应请您的监护人仔细阅读本政策及上述《未成年人个人信息保护规则》，并由您的监护人决定是否同意使用我们的服务或向我们提供信息。

9.本政策的适用范围

9.1除某些特定产品或服务外，我们所有的服务均适用本政策。这些特定产品或服务将适用特定的隐私政策。针对某些特定产品或服务的特定隐私政策，将更具体地说明我们在该等产品或服务中如何处理和保护您的信息。该特定服务的隐私政策构成本政策的一部分。如相关特定服务的隐私政策与本政策有不一致之处，适用该特定服务的隐私政策。

9.2在您使用我们互联网平台产品和服务的过程中，为达到特殊说明的目的，我们可能会另行向您展示单独的个人信息使用授权文本并征求您的同意，例如邀请您加入《个人信息共享协议》，该使用授权文本构成本政策不可分割的一部分。如相关信息使用授权文本与本政策有不一致之处，适用该个人信息使用授权文本。

9.3 请您注意，本政策仅适用于中国人寿财险处理个人信息的活动，不适用由其他公司或个人独立提供的服务。具体地，本政策不适用于以下情况：

通过我们的服务而接入的独立的第三方服务(包括任何第三方网站和应用程序) 收集的信息。我们对这些第三方收集和使用您个人信息的行为不承担任何责任。 请您留意该等第三方网站和应用程序的个人信息保护政策及个人信息收集使用规则，并注意保护您的个人信息及隐私。

通过在我们服务中进行广告服务的其他公司或机构所收集的信息；

如果您登录第三方网站或使用第三方软件向该第三方提供您的个人信息，您的信息应当适用该第三方的隐私声明或类似政策，您需要仔细阅读其政策内容。我们对任何第三方不当使用或披露由您提供的信息不承担任何法律责任，无论您登录或浏览上述网站、软件，或使用其产品和/或服务是否基于我们的链接或引导。

10.本政策的更新及公示

为了提供更好的服务，我们可能会根据服务更新情况以及法律法规、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。非经您明确同意或依照相关法律法规要求，我们不会削减您按照本政策所应享有的权利。我们会在本页面上发布对本政策所做的任何变更。对于重大变更，我们还会提供更为显著的通知（例如我们可能会通过界面弹窗、微信推送等形式发送通知，告知您本政策的具体变更内容）。

本政策所指的重大变更包括但不限于：

- 1.我们的服务模式发生重大变化。如处理个人信息的目的、处理的个人信息类型、个人信息的使用方式；
- 2.我们在所有权结构、组织架构等方面发生重大变化。如业务调整、破产并购等引起的所有者变更；

- 3.个人信息共享、转让或公开披露的主要对象发生变化；
- 4.您参与个人信息处理方面的权利及行使方式发生重大变化；
- 5.我们负责处理个人信息安全的责任部门、联络方式及投诉渠道发生变化时；
- 6.个人信息安全影响评估报告表明存在高风险时。

您知悉并确认，如您不同意本政策更新后的內容，我们将无法继续为您提供相应的服务，但不影响您正常使用未发生变化的原有功能和服务；如您同意本政策更新后的內容并继续使用我们的APP、小程序，即视为您已充分阅读、理解并接受更新后的本政策并同意我们按照更新后的政策收集、使用、存储、提供、转让、公开披露和删除您的相关个人信息。

您有权查询您同意过的所有版本的个人信息保護政策，查询路径为：“中国人寿财险”APP“我的—设置—个人信息保护政策—查看历史版本”。

我们鼓励您在每次登录时都认真查阅并仔细浏览我们本政策的全部内容，App查阅路径为：“中国人寿财险”APP“我的—设置—个人信息保护政策”。

11.如何联系我们

如您对本政策内容有任何疑问、意见或建议，希望行使您的个人信息相关权利，或希望对个人信息安全问题进行投诉、举报，您可通过以下方式与我们联系，或通过我们个人信息保护负责人的联系方式进行反馈，我们将在15个工作日内进行核查和处理：

- 1.请注意本单为团体综合业务承保渠道，仅支持客户进行指定线上通道进行查询。
- 2.发送电子邮件联系我们的个人信息保护负责人，电子邮箱地址：dataprivity@chinalife-p.com.cn
- 3.注册地址：北京市西城区金融大街17号中国人寿中心15-16层 名称：中国人寿财产保险股份有限公司

我们希望获得您的宝贵意见及建议，并将竭诚为您服务！

中国人寿财产保险股份有限公司！