

招商仁和人寿隐私政策

更新日期：2022 年 10 月 21 日

生效日期：2022 年 10 月 21 日

欢迎您使用招商仁和人寿网络服务平台（包括但不限于官方网站、官方微信公众号、微信小程序、APP 等，以下统称为“网络服务平台”），招商局仁和人寿保险股份有限公司（注册地址：深圳市前海深港合作区前湾一路 1 号 A 栋 201 室；经营场所：深圳市前海深港现代服务业合作区七开发单元 02、04 街坊前海嘉里商务中心 T8 栋 6-8 层及 5 层 01-02 单元；联系方式：4008695666；以下或称“我们”）尊重并保护所有使用服务用户的个人隐私权。为了给您提供更准确、更有个性化的服务，我们会按照本隐私政策的规定使用和披露您的个人信息。本隐私政策适用于您通过任何方式使用网络服务平台的各项服务。

除本隐私政策另有规定外，在未征得您事先许可的情况下，我们不会将这些信息对外披露或向第三方提供。

若您开始使用网络服务平台，即表示您已充分理解并同意本隐私政策的全部内容。本隐私政策属于《用户服务协议》不可分割的一部分。

本隐私政策将帮助您了解以下内容：

- 一、我们收集哪些信息
- 二、收集使用个人信息的目的
- 三、我们如何使用 Cookie 和同类技术
- 四、信息的存储
- 五、我们如何处理您的信息
- 六、我们如何保护您的信息
- 七、您的权利
- 八、本政策的更新
- 九、与我们联系

本隐私政策具体内容如下：

一、我们收集哪些信息

在您使用网络服务平台的过程中，我们会按照如下方式收集您在使用服务时主动提供或因为使用服务而产生的信息，以用于为您提供相应的服务：

1、当您使用手机号注册网络服务平台时，我们会收集您的**手机号码**。手机号码属于敏感信息，收集此类信息是为了满足相关法律法规的网络实名制要求。如果您拒绝提供该信息，将无法使用需要登录交易账号才可使用的各项功能，但不影响您使用网络服务平台的其他功能。

2、当您使用网络服务平台的身份认证功能时，我们将收集**身份信息、个人照片、音频、视频数据**。这些用户数据经加密传输后，加密存储在我们系统服务器上。除非您自主选择或遵从相关法律法规要求，我们不会对外提供上述信息，也不会将其用于该功能以外的其他用途。

3、当您使用网络服务平台指纹/人脸登录服务时，网络服务平台并不会直接读取您的**指纹/人脸数据**，而是通过设备操作系统底层提供的安全接口采集相关特征信息。这些特征信息会经加密传输后保存在网络服务平台后台，用来进行身份识别和鉴权。特别指出，通过这些特征信息数据并不能获取您的指纹/人脸原始数据，相关的原始数据均由设备操作系统保存在您设备的安全储存区域。

4、当您使用网络服务平台时，为保证您能正常使用我们的服务，维护我们服务的正常运行，改进以及优化您的服务体验以及保障您账户安全，我们需要收集您的信息，包括您的**设备型号、操作系统、唯一设备标识符、登录 IP 地址、相关服务软件版本号、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 APP 内搜索、查看的信息、服务故障信息）**，此类信息是为您提供服务时必需收集的基础信息。

5、当您使用业务办理功能进行非现场办理业务时，我们可能需要根据监管要求和业务需求使用您的**设备摄像头或麦克风权限**。当您使用相关功能时，网络服务平台会提示申请您设备的权限。若您拒绝提供权限将无法正常使用相关的业务办理功能，网络服务平台将终止对应的业务流程。

6、当您使用投诉功能或人工客服时，我们会将您设备认证的**手机号码、具体反馈意见或问题、设备型号及上传的照片信息**存储于后台服务器中，以便客服人员尽快处理您的问题，并在需要的情况下与您取得联系。

7、您使用网络服务平台中所有涉及图片、视频上传的功能（实名认证、保单服务、理赔服务、健康管理服务、在线客服、我要投诉、视频客服）时，如果点击“上传照片”的方式，网络服务平台会请求使用您设备的**相册权限**，如果使用“拍摄照片”上传的方式，网络服务平台会请求使用您设备的**摄像头权限**。若您拒绝网络服务平台调用您的相册权限或摄像头权限，您将无法使用所有的图片、视频上传功能，但不会影响您正常使用其他功能。

8、您使用网络服务平台中所有涉及语音输入的功能（视频客服、语音搜索）时，我们会请求使用您设备的**麦克风权限**，以收集您的语音信息并对其加以识别，目的是为了更好的执行您的指令。若您拒绝网络服务平台调用您的麦克风权限，您将无法使用所有的语音输入功能，但不会影响您正常使用其他功能。

9、当您使用健康管理服务时（如VIP客户增值服务、“医仁心”就医协助服务、保险产品配套医疗健康服务等）时，我们可能根据监管要求和服务需求，在您操作申请与使用的具体服务时，收集您的**服务使用人姓名、性别、出生日期、证件类型、证件号码、婚姻状况、联系电话、联系地址信息**，以及当次预约使用服务项目的**线下服务网点、服务使用时间**，用于安排第三方承接您申请增值服务项目的线下使用，以及统计与分析服务情况、改进与优化您的服务体验。若您不提供这些信息，将无法正常使用相关的健康管理服务，网络服务平台将终止对应的业务流程。

10、我们会使用您设备的**自启动权限**，当您使用视频客服功能时收集您的语音和视频信息，目的是支持在线视频和音频的服务，若您在手机设置中选择关闭自启动权限，您将无法正常使用视频客服功能，但不会影响您正常使用其他功能。

11、若您已经同意网络服务平台获取您设备的**指纹/人脸校验、麦克风、摄像头、相册和GPS定位、自启动权限**，网络服务平台在为您提供除前文所述各项服务之外的新服务时，将不会再次请求调用您使用服务所必需的相应权限，并直接获取您的权限。若您不希望网络服务平台继续获取您的各项权限，您可以随时前往您的设备设置中关闭网络服务平台的相应权限。

请您理解，我们向您提供的功能和服务将会不断更新和优化，若某一功能未能在前述说明中概括，并且需要收集您的信息，我们将会通过页面提示、交互流程、网站公告等方式另外向您说明信息收集的目的、内容、范围和用途。

二、收集使用个人信息的目的

我们可能将上述收集的信息用作以下用途：

- 1、向您提供服务，维护我们服务的正常运行；
- 2、在我们提供服务时，用于身份验证、客户服务、安全防范、存档和备份用途，确保我们向您提供的产品和服务的安全性；
- 3、帮助我们设计新服务，改善我们现有服务；
- 4、使我们更加了解您如何接入和使用我们的服务，从而针对性地回应您的个性化需求，例如语言设定、位置设定、个性化的帮助服务和指示，或对您和其他用户作出其他方面的回应；
- 5、执行软件验证、升级服务；
- 6、应用户特殊要求而提供特定服务时，需要将信息提供给我们的关联公司、第三方或其他用户；
- 7、为了让您有更好的体验、改善我们的服务或经您同意的其他用途，在符合相关法律法规的前提下，我们可能将通过某些服务所收集的信息用于我们的其他服务。例如，将您在使用我们某项服务时的信息，用于个性化的服务体验、用户研究分析与统计等服务；

- 8、其他有利于用户和网络服务平台运营者利益且不违反任何强制性法律法规的情况；
- 9、让您参与有关我们产品和服务的调查。

三、我们如何使用 Cookie 和同类技术

Cookie 是支持服务器端（或脚本）在客户端上储存和检索信息的一种机制。当您在使用部分功能的时候，我们会向您的设备发送一个或多个 Cookie 或匿名标识符。当您与这些功能产生交互时，我们允许 Cookie 或者匿名标识符发送给网络服务平台服务器。Cookie 通常包含一些随机生成的字符。运用 Cookie 技术，我们能够了解您的使用习惯，或帮您判断您账户的安全性。Cookie 还可以帮助我们统计流量信息，分析页面设计的有效性。您可以清除软件内保存的所有 Cookies。但如果您这么做，可能会对您所使用服务的可用性和安全性有一定影响。

四、信息的存储

我们严格遵守法律法规的规定及与用户的约定，将收集的信息用于以上描述的用途。若我们超出用途使用您的信息，我们将再次向您进行说明，并征得您的同意。网络服务平台所收集的用户个人信息，在互联网线路通过加密传输存放至我们的系统服务器，进行加密存储，我们的机房管理、服务器管理、网络管理以及网络服务平台应用安全均严格遵守国家信息系统安全等级保护。我们仅在本政策所述目的所必需期间和法律法规、监管规定的期间内保存您的信息。除非经您自主选择或遵从相关法律法规要求，我们不会对外提供上述信息，或者将其用于该功能以外的其他用途。

1、信息存储的地点

我们会按照法律法规规定，将在中国境内收集和产生的个人信息存储于中国境内。

2、信息存储的期限

一般而言，我们仅为实现目的所必需的时间保留您的个人信息。

当我们的产品或服务发生停止运营的情形时，我们将以推送通知、公告形式通知您，在合理的期限内删除您的个人信息或匿名化处理，并立即停止收集个人信息的活动，但法律法规另有规定的除外。

根据《中华人民共和国保险法》，保险公司应当妥善保管有关业务经营活动的完整帐簿、原始凭证及有关资料，帐簿、原始凭证及有关资料的保管期限，自保险合同终止之日起计算，不得少于十年。客户在网络服务平台上产生的各类保险交易记录的保存期限遵循该法律规定。

五、我们如何处理您的信息

本条所称“处理”，参照国家标准 GB/T35273-2017《信息安全技术个人信息安全规范》，包括但不限于：委托处理、共享、转让、公开披露。

1、为了确保服务的安全，帮助我们更好地监控网络服务平台的运行情况，我们可能记录您的相关信息，例如，您使用应用程序的频率、崩溃数据、总体使用情况、性能数据以及应用程序的来源。我们可能向您发送 APP 通知消息，如需取消，请在“我的-设置-用户个性化配置”中关闭接收功能。我们不会将我们存储在分析软件中的信息与您在应用程序中提供的任何个人身份信息相结合。

2、对于已签署或已同意《用户服务协议》的客户，我们将严格按照经您同意的条款处理您的个人信息，以便为您提供更好的服务。如您不同意《用户服务协议》的部分或全部，可致电客服热线（4008695666）取消或变更授权。

除此之外，若我们将要处理的您的个人信息超出了与收集时所声称的目的及具有直接或合理关联的范围，我们将在处理您的个人信息前，再次向您告知将要处理您的个人信息的目的、类型、方式、范围，并征得您的明示同意。

3、根据相关法律法规及国家标准，以下情形中，我们可能会在没有事先征询您同意的情况下处理您的个人信息：

- (1) 与国家安全、国防安全直接相关的；

- (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) 出于维护个人信息主体或其他人的生命、财产等重大合法权益但又很难得到本人同意的;
 - (5) 个人信息主体自行向社会公众公开的个人信息;
 - (6) 从合法公开披露的信息中收集个人信息的, 如合法的新闻报道、政府信息公开等渠道;
 - (7) 根据个人信息主体要求签订和履行合同所必需的;
 - (8) 用于维护所提供的产品或服务的安全稳定运行所必需的, 例如发现、处置产品或服务的故障;
 - (9) 法律法规规定的其他情形。
- 4、我们可能会与第三方共享、提供您的个人信息, 以提供更好的客户服务和用户体验。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。

(1) 网络服务平台涉及用户信息使用的 SDK 情况如下:

序号	第三方 SDK (安卓和 IOS)	SDK 类型	SDK 描述	SDK 使用业务场景	SDK 所需用户信息字段	使用目的和理由
1	微信开放平台	交际	微信分享、支付	微信分享、支付保险产品	软件安装列表、设备型号、MAC 地址、IMEI 号、IMSI、系统版本、手机型号	网络服务平台分享界面至微信客户端、购买保险产品微信支付
2	GIO 数据分析	产品检测	检测 APP 业务功能、界面点击情况、通过数据分析可进行优化 APP 业务功能, 提升产品使用体验	APP 首页轮播图、弹窗、站内信、push 消息	操作日志信息、设备型号、系统版本、手机型号、设备标识符 (IMEI, IDFA, Android ID, MAC, OAID, UAID 等相关信息)	APP 业务功能优化
3	人脸识别 SDK	工具	采集用户人脸图像、视频, 仅用于判断是否为自然人活体, 不会外传用户个人信息	实名认证、保全变更、理赔申请等业务	设备型号、IMEI 号、系统版本、手机型号	提供人脸识别作为安全认证方式或手段
4	银行卡扫描 SDK	工具	自动扫描 OCR 识别银行卡上的卡号信息	续期交费、红利领取等付费类业务	设备型号、系统版本、手机型号	自动扫描识别提取银行卡信息
5	证件识别 SDK	工具	用于身份证反面的识别, 自动扫描证件上的身份信息	保全、理赔等身份验证	设备型号、IMEI 号、系统版本、手机型号	提供身份证自动识别功能, 加强保险业务办理过程中的安全验证
6	极光推送 SDK	工具	用于实现消息推送 (或其他推送) 功能	消息推送	设备信息、地理位置、网络信息; 设备信息: 设备标识符 (IMEI 、 IDFA 、 Android ID、 MAC、 OAID、 UAID 等相关信息)、应用设备信息	向客户推送消息

					(应用崩溃信息、通知开关状态、软件列表等相关信息)、设备参数及系统信息(设备类型、设备型号、操作系统及硬件相关信息),网络信息:IP地址,WiFi信息,基站信息等相关信息	
7	腾讯 Bugly SDK	性能监测	为移动开发者提供专业的异常上报和运营统计	异常、崩溃监控上报	设备型号、MAC地址、IMEI号、系统版本、手机型号	及时发现应用的异常,并通过丰富的现场信息快速定位和解决问题
8	360 加固保 SDK	工具	为移动应用安全提供专业保护	APP 加固	设备型号、APP包名和版本、网络类型、操作系统及版本、运行环境	对 APP 进行加固,以使 APP 具备反篡改、反窃取、反逆向、反调试的能力
9	腾讯音视频 SDK	交际	音视频通信终端一体化产品	智能客服	Wi-Fi 状态,系统属性,设备型号,操作系统,IP地址,相机,录音,自启动	支持在线视频服务视频、音频通话
10	腾讯云通信 SDK	交际	即时通信	智能客服	网络连接状态,设备型号,系统版本	支持在线视频服务视频、音频通话
11	第三方库 com.cm.android	工具	APP 内部基础运行库	用来 App 内部 Web 运行的混合框架	SD卡,手机外部存储,识别标识符(IMEI,IDFA,Android ID,MAC,OAID,UAID等相关信息)	支持 APP 业务功能运行

(2) 第三方活动/功能信息

①邮轮船票购买

信息字段: **姓名、证件号**

服务提供公司: 深圳招商蛇口国际邮轮母港有限公司

使用目的: 提供实名购买船票服务

②证券开户

信息字段: **手机号、姓名、身份证号**

服务提供公司: 招商证券股份有限公司

使用目的: 提供优惠开户服务

③医仁心系列就医服务、VIP 就医服务

信息字段: **客户姓名, 使用人姓名, 使用人与客户关系, 性别, 身份证件类型及证件号, 联系手机号, 婚姻状况, 出生日期, 联系地址 (非必填)。**

服务提供公司: 乐荐信息科技(北京)有限公司, 华美浩联医疗科技(北京)有限公司, 优加健保健

康科技（北京）有限公司，上海圆心惠保网络科技有限公司

使用目的/理由：为了向客户或客户指定使用人提供门诊就医类服务，需要向医院或服务合作伙伴提供必要的患者信息。

④保险产品配套医疗健康服务

涉及信息字段、服务提供公司、使用目的/理由详见《健康管理服务告知书》。

⑤VIP 体检服务

信息字段：**客户姓名，使用人姓名，使用人与客户关系，性别，身份证件类型及证件号，联系手机号，婚姻状况，出生日期，联系地址（非必填）。**

服务提供公司：东莞爱康卓悦松山门诊部有限公司，招商局仁和厚德医疗管理（深圳）有限公司德正门诊部

使用目的/理由：为了向 VIP 客户提供合适的体检服务，需要向合作体检机构或医院提供必要的客户信息以完成体检预约，体检服务。

⑥VIP 出行服务

信息字段：**客户姓名，使用人姓名，使用人与客户关系，性别，身份证件类型及证件号，联系手机号，婚姻状况，出生日期，联系地址（非必填）。**

服务提供公司：安盛旅行援助服务（北京）有限公司

使用目的/理由：为了向 VIP 客户提供急难救援、机场贵宾休息室等服务，需要向合作机构提供必要的客户信息以完成服务预约与使用。

5、除非获取您的明确同意，我们不会公开披露您的个人信息。基于法律、法律程序、诉讼或政府主管部门强制性要求的情况下，我们可能会向有权机关披露您的个人信息。但我们保证，在上述情况发生时，我们会要求披露请求方必须出具与之相应的有效法律文件，并对被披露的信息采取符合法律和业界标准的安全防护措施。

六、我们如何保护您的个人信息

我们努力为用户的信息安全提供保障，以防止信息的丢失、不当使用、未经授权访问或披露。

我们将在合理的安全水平内使用各种安全保护措施以保障信息的安全。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安全能力。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。

我们建立专门的管理制度、流程和组织以保障信息的安全。例如，我们严格限制访问信息的人员范围，要求他们遵守保密义务，并进行审计。

若发生个人信息泄露等安全事件，我们会启动应急预案，阻止安全事件的扩大，并以推送通知、公告等形式告知您。

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，请您立即与我们联系，以便我们采取相应措施。

我们非常重视对未成年人个人信息的保护。根据相关法律法规的规定，如果您是 18 周岁以下的未成年人，在使用网络服务平台前，应事先取得您的家长或法定监护人的书面同意。如果您是未成年人的监护人，当您对您所监护的未成年人的个人信息有相关疑问时，请通过第九条中的联系方式与我们联系。若您发现我们在未获监护人同意的情况下收集了未成年人的个人信息，请通过个人信息保护问题反馈联系我们，我们会设法尽快删除相关数据。

七、您的权利

在您使用网络服务平台期间，为了您可以更便捷地访问、更正、删除您的个人信息，同时保障您撤回对个人信息处理的同意及注销账号的权利，我们在产品设计中为您提供了相应的操作设置。

您可以通过手机权限设置改变部分您授权我司继续收集个人信息的范围或者您的授权。您登录招商仁和人寿 App 后，在“我的-设置-账号安全”可进行注销操作撤回我司继续收集您个人信息的全部授权，我司承诺将在 15 个工作日内完成更正、删除个人信息或注销账户（包括人工处理的情况）。此外，我们还设置了投诉举报渠道，您的意见将得到及时的处理。

八、本政策的更新

基于业务功能、使用规则、联络方式、保存地域、服务模式、控制权等方面变更、个人信息共享、转让或公开披露的主要对象变更或法律法规及监管要求，我们可能会适时对本政策进行修订。当政策的条款发生变更时，我们会在您登录及版本更新时以弹窗的形式向您展示变更后的指引。若您在本政策修订后继续使用网络服务平台的服务，这表示您已充分阅读、理解并接受修订后的本政策并愿意受修订后的本政策约束。您可以在招商仁和人寿 APP 中“我的-设置-隐私政策”中随时查看本政策。

九、与我们联系

我们专人负责网络服务平台用户个人信息保护及隐私政策解答工作。如您对本政策存在任何疑问，或任何相关的投诉、意见，您可以发送邮件到网络服务平台个人隐私保护邮箱 dep-rhl-kfapp@cmrh.com、联系客服 4008695666 或通过在线客服进行咨询。招商仁和人寿将在五个工作日内处理完成，特殊情形下最长将在不超过 15 天或法律法规规定期限内作出答复。