

招商仁和人寿隐私政策

更新日期：2026 年 9 月 22 日

生效日期：2026 年 9 月 22 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南山街道前湾一路 301 号信义科技大厦 3 栋 901，1-9 层；经营场所：深圳市前海深港合作区南山街道前湾一路 301 号信义科技大厦 3 栋 901，1-9 层；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、我们如何保护未成年人信息
- 八、您的权利
- 九、本政策的更新
- 十、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。除非您自主选择或为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、当您使用我们的网络服务平台时，我们可能需要收集您的相关信息，以便为您正常提供服务、保障服务稳定运行、优化您的使用体验，并维护您的账户安全，相关信息包括您的**设备型号、操作系统、唯一设备标识符、设备序列号、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**。当您要使用相关功能时，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，网络服务平台通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，网络服务平台通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，您将无法使用所有涉及图片、视频上传的功能，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（如家庭增值服务、“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**自启动或关联启动权限**，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；为确保本应用处于关闭或后台运行状态下可正常接收到客户端推送的广播信息，本应用须使用自启动能力，将存在一定频率通过系统发送广播唤醒本应用自启动或关联启动行为，是因实现功能及服务所必要的；当您打开内容类推送消息，在征得您的明确同意后，会跳转打开相关内容。在未征得您同意的情况下，则不会有关联启动。

11、我们会使用您设备的**读取手机状态和身份的权限**，提供读取手机设备标识信息，用于完成信息展示、账号登录、安全保障功能，该权限无法监听、获取您的任何通话内容与信息。我们还会使用您设备的 REQUEST_INSTALL_PACKAGES(安装应用程序)权限，该权限用于应用版本更新检测。若您拒绝提供该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。

12、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。

13、当您使用家庭账户服务时，您授权我们在您开通家庭账户后，有权获取、存储、使用、加工、传输您名下的所有保单信息，保单范围包括您在**我们公司投保的保单以及您通过家庭保单管理功能添加的您在其他公司投保的保单**，保单信息包括但不限于**保单基本信息（如保单号、险种名称、保险期间、保额等）、缴费信息（缴费方式、缴费金额、缴费时间等）、理赔信息（理赔申请记录、理赔金额、理赔状态等）、保全信息（保单变更记录、受益人信息等）**。我们获取和使用这些信息，旨在为您提供更全面、精准的家庭账户服务，如家庭保单管理、家庭保障检视、保费待交提醒、家庭保障规划分析等。

14、当您使用家庭账户服务时，您确认已获得家人的充分授权，并同意授权我们获取、存储、使用、加工、传输您添加至家庭账户中的家庭成员个人信息，家庭成员范围包括**您本人、您作为投保人的保单的被保险人、受益人及关联关系人（含报案人、增值服务权益人），以及您通过家庭账户管理功能添加的家人**。个人信息包括但不限于：

基本身份信息：姓名、性别、出生日期、身份证号码、联系方式（手机号码、电子邮箱等）、联系地址；

健康信息：既往病史、家族病史、体检报告、健康检查记录、健康服务使

用记录；

其他信息：职业信息、财务状况相关信息（与保险业务相关部分）。

我们使用家人个人信息，用于为家庭提供个性化的保险产品推荐、健康管理服务、家庭风险评估及定制家庭综合保障方案等。

15、当您投保保险产品、申请保全变更、理赔报案或提交理赔申请时，我们会收集您填写的投保人、被保险人及受益人的姓名、性别、生日、证件信息（证件类型、证件号码、证件有效期）、职业、联系电话、地址、国籍、户籍信息、身高体重、个人/家庭年收入、证件影像、银行卡信息，以及健康告知、体检报告、病历资料等健康信息，这些信息用于保险合同的订立及保全、理赔服务的受理。

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；
- 10、为您提供更全面、精准的家庭账户服务，如家庭保单管理、家庭保障检视、保费待交提醒、家庭保障规划分析等。为家庭提供个性化的保险产品推荐、健康管理服务、家庭风险评估及定制家庭综合保障方案等。

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，不会向境外提供您的个人信息。

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《金融机构客户尽职调查和客户身份资料及交易记录保存管理办法》，客户身份资料自业务关系结束后或者一次性金融服务结束后至少保存 10 年，交易记录自交易结束后至少保存 10 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/T35273-2020《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。

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；
- （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，具体可见《[第三方信息共享清单](#)》。

5、我们会把您的**设备信息、地理位置、服务日志（网络服务平台的点击、浏览、登录的操作记录）**经过去标识化、匿名化处理后，综合统计并通过算法做特征与偏好分析，形成间接人群画像，用以向您进行推荐、展示或推送可能感兴趣的内容，或者推送更适合您的特定内容；为避免您在单位时间内过度接受同质信息，推荐策略将自动化插入其他类型内容，并帮助您拓展其他可能感兴趣的内容。如您不需要此个性化推荐服务功能，可以进行手动关闭；具体操作路径为：招商仁和人寿 App 我的 -> 设置 -> 用户个性化设置 -> 接收消息通知开关。

6、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，也请您妥善保管自己的个人信息，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。

七、我们如何保护未成年人信息

我们非常重视对未成年人个人信息的保护，并期望父母或监护人指导未成年人使用我们的服务。

1、未成年人使用我们的服务，必须在其父母或者其他监护人的监护下进行。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的保密性及安全性。

2、如您为未成年人，请您的父母或监护人阅读本政策，并在征得您父母或监护人同意的前提下使用我们提供的服务或向我们和第三方提供您的信息。对于经父母或监护人同意而使用您的信息的情况，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您的权益所必要的情况下使用或共享此信息。如您的监护人不同意您按照本政策使用我们的服务或向我们提供信息，请您立即终止使用我们的服务并及时通知我们，以便我们采取相应的措施。

3、如您为未成年人的父母或监护人，当您对您所监护的未成年人的个人信息处理存在疑问时，请通过本政策中的联系方式联系我们。

4、如您为 14 周岁以下的儿童，很抱歉我们将不向您提供完整的网络服务，请您立即终止使用我们的网络服务，您可以注销当前网络服务账户并请监护人使用。

5、关于我们对未成年人的个人信息处理相关规则的更多详情，敬请查阅[《招商仁和人寿儿童个人信息保护规则》](#)。

八、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。

1、管理您的个人信息

您可从招商仁和人寿 App 登录账户，在“我的->设置->身份认证”、“我的->设置->地址簿”、“我的->设置->修改登录手机号”、“我的->设置->个人信息浏览及导出”：

(1) 查阅您的身份信息、账户信息以及地址信息。

(2) 如发现您的信息有误，您可以根据页面提示自助修改您的信息，您也可以通过在线客服要求更正。出于安全性和身份识别的考虑或根据法律法规及监管规定，您需通过验证方可修改您已认证的姓名或已绑定的手机号码。

2、管理您的个性化设置

(1) 在“我的->个人设置->修改登录手机号”功能下，修改登录手机号。

(2) 在“我的->个人设置->账户安全”功能下，打开或关闭手势密码，修改手势密码。

(3) 在“我的->个人设置->修改密码”功能下，修改登录密码。

(4) 在“我的->个人设置->解绑微信账号”功能下，解除微信绑定。

(5) 在“我的->个人设置->身份认证”功能下，根据页面引导取消您的实名信息绑定。

(6) 在“我的->个人设置->用户个性化配置”功能下，打开或关闭消息通知及弹框通知。

(7) 在“我的->个人设置->账户安全->账户注销”功能下，根据系统提示，注销您的账户。在您注销账户后，我们将停止为您提供产品或服务，并按照以下规则处理您的个人信息：

①对于处理目的已实现的个人信息立即删除。

②为确保后续为您提供更准确便捷的客诉、查询、售后等服务，相关业务所需的信息最长保留十年。

③如有相关法律法规规定的保存期限，我们会在法律法规要求的存储下限达到后的十年内，删除相关个人信息。期间我们会根据规定存储和采取必要的安全保护措施。

④其他依法不适宜删除的情形，我们会根据规定存储和采取必要的安全保护措施。

3、改变授权同意的范围或者撤回授权

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。您可以在“我的-设置-隐私设置”下，撤回您对本隐私政策的全部授权，撤回授权后我们将不能继续为您提供网络平台服务，系统将自动退出。您还可以撤回《招商仁和人寿个人信息共享授权书》，撤销后我们会立即停止向相关第三方的数据共享。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。

4、约束信息系统自动决策

在某些业务功能中，我们可能仅依据信息系统、算法等在内的非人工自动决策机制做出决定。如果这些决定显著影响您的合法权益，您有权要求我们做出解释，并改进针对您个人的自动化决策动作。

5、获取个人信息副本

您可以通过招商仁和人寿 App “我的->设置->信息导出” 页面申请获取您的个人信息副本，在通过身份核验后，即可获得您的个人信息副本。

6、删除您的个人信息

在以下情形中，您可通过“十、与我们联系”中的方式向我们提出删除个人信息的请求，处理时限不超过 15 个工作日：

- (1) 如果我们处理个人信息的行为违反法律法规；
- (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了与您的约定；
- (4) 如果您不再使用我们的产品或服务，或您注销了账号；
- (5) 如果我们不再为您提供产品或服务。

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。

在当您从我们的服务中删除信息后，我们可能不会立即在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。

九、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。

十、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。如果您对我们的答复不满意，特别是如果您认为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、公安及市场监管等监管部门进行投诉或举报，您还可以通过向被告住所地有管辖权的法院提起诉讼来寻求解决。