

# 个人信息保护政策

更新日期：2022 年 11 月 17 日

生效日期：2022 年 11 月 24 日

本个人信息保护政策（以下简称“本政策”）所称“众安保险”（以下或称“我们”）是指众安在线财产保险股份有限公司。

众安在线财产保险股份有限公司注册地址为：上海市黄浦区圆明园路 169 号协进大楼 4-5 楼。

## 关于个人信息保护政策

众安保险的业务是建立在与客户彼此信任的基础之上的，为了向您提供更优质的客户服务和产品，众安保险会按照本政策收集、使用、存储、传输、共享、转移、公开、委托处理（以下统称“处理”）您的个人信息。同时，众安保险通过本政策向您说明众安保险如何提供访问、更新、管理和保护您的个人信息，其中要点如下：

- 1. 便于您了解，众安保险将结合具体服务向您逐一说明需要收集的个人信息类型与用途。**
- 2. 为了向您提供服务所需，众安保险将按照合法、正当、必要和诚信原则处理您的信息。**
- 3. 众安保险平台设有严格的安全系统，以防止未经授权的任何人，包括众安保险职员获取、泄露您的信息。**
- 4. 为了向您提供服务而需要将您的信息共享至第三方，我们将事先进行个人信息保护影响评估，并要求第三方对您的信息采取保护措施并严格遵守法律法规与监管要求。此外，我们会按照法律法规的要求向您告知第三方的联系方式以及需要共享的信息的种类，信息共享目的和方式，并以确认协议、具体场景下的文案确认弹窗提示等形式征得您的同意或确认。**

5. 为了向您提供服务，我们可能需要从第三方获取您的信息，如果我们开展业务需进行的个人信息处理活动超出您原本向第三方提供个人信息时的授权范围，我们将征得您的明确同意。

6. 地理位置、网络访问、摄像头、麦克风、相册、日历、通知等权限均不会默认开启，只有经过您的明示同意才会在为实现特定功能或服务时使用，您也可以撤回同意。特别需要指出的是，即使经过您的同意，我们获得了这些敏感权限，也不会相关功能或服务不需要时而收集您的信息。

**【特别提示】请您在使用众安保险所提供的产品或服务前，务必仔细阅读本政策，尤其是与您的权益存在重大关系的加黑加粗部分。您需充分理解并同意本政策，一旦您开始使用众安保险提供的产品或服务，即表示您已充分理解并同意本政策，我们将按照本政策处理您的信息。**

本政策将帮助您进一步了解以下具体内容：

一、适用范围

二、我们如何收集和使用您的个人信息

三、我们如何共享、转移、公开披露、委托处理您的个人信息

四、我们如何存储和保护您的个人信息

五、您的权利

六、个人信息的跨境提供

七、我们如何保护未成年人的信息

八、本政策的更新

九、如何联系众安保险

十、本政策中关键词说明

## 一、 适用范围

(一) 本个人信息保护政策适用于您通过包括但不限于众安保险旗下网站 www.zhongan.com、移动应用程序 (APP)、微信公众号、众安保险 H5、小程序 (以下合称“众安保险平台”) 以及通过第三方网络平台、保险代理、保险经纪平台等申请众安保险产品或服务, 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) 您也可能通过其他网站链接访问众安保险平台, **我们建议您查看该等网站个人信息保护政策, 了解他们如何处理您的个人信息, 该等网站对您的个人信息的收集、使用、存储、共享、转移、公开披露等行为独立承担责任。**

(三) **本个人信息保护政策不适用于您通过我们提供的服务/产品而接入的其他第三方服务/产品, 具体规定请参照第三方的隐私政策或类似声明。**

## 二、 我们如何收集和使用您的个人信息

### (一) 我们收集和使用您的个人信息的功能和场景

众安保险仅会出于本政策所述的以下目的, 通过相应方式收集和使用您的个人信息:

#### 1. 向您提供用户注册及账户管理和安全需要

1.1 在您注册众安保险平台账户或使用平台服务时, 您需要向我们提供手机号码, 我们将通过发送短信验证码的方式来验证您的身份是否有效, 验证无误后我们会为您创建账号。

您也可使用第三方平台 (包括但不限于微信、QQ、支付宝、苹果登录) 账号登录并使用众安保险平台, 您将授权我们获取您在以上第三方平台注册的姓名、**证件号码和证件类型**, 以及昵称、头像、性别、地区、用户状态等公开信息 (具体以各第三方平台授权的个人信息类型为准), 但您仍需要提供您的手机号码用于众安保险账号的创建与绑定, 账号创建及绑定后, 您可以直接使用第三方账号登录并使用众安保险相关产品和服务。**前述加黑加粗信息属**

**于您的敏感个人信息**，我们会经您明确同意后收集该信息。如您不同意提供该等信息，可能无法注册成为众安保险平台用户，也无法使用与监管要求相关的部分服务，但不影响您使用其他服务。

1.2基于实名制管理要求及为了验证您的身份，我们会向您收集您的姓名、**有效身份证件的类型、号码和有效期限、银行卡号、面部信息**等信息，其中，**我们需要您开启设备中的摄像头和相册权限，以对您进行人脸识别、收集有效身份证件照片信息**，从而进行实名认证。**前述加黑加粗信息属于您的敏感个人信息**，我们会经您明确同意后收集该信息，如您不同意提供该信息，可能无法进行实名认证，可能进一步无法使用与监管相关的部分服务，但不影响您使用我们提供的其他服务。

1.3为了识别风险以及线上欺诈行为，从而保障您的账户安全，保障您正常参与众安保险各项活动权利，我们会向您收集您的**位置信息、网络信息、众安保险版本信息、设备型号、SIM卡信息、IMSI、应用进程列表、设备识别码、设备标识符（IMEI、OAID、Android ID、IDFA、Mac）、IP地址、设备操作系统信息、面部信息、生物特征识别结果**（例如您的设备对您使用自己的指纹进行验证产生的结果）以及其他与众安保险服务相关的**日志信息**等。其中，**我们需要您开启设备中的位置信息权限、网络访问权限、摄像头和相册权限，以收集您的地理位置、网络信息、面部信息**，若您选择不开启网络访问权限，众安保险平台的所有功能均无法使用，若您选择不开启位置信息权限、摄像头和相册权限，可能无法正常使用地理位置以及与实时拍摄或图片上传相关的特定功能，但不影响您使用我们提供的其他服务。除此以外的前述其他设备信息，我们通过您的计算机、手机及其他访问设备服务端或客户端发给我们的信息进行收集。**前述加黑加粗信息属于您的敏感个人信息**，我们会经您明确同意后收集该信息，如您不同意提供或不同意我们记录前述信息，可能无法实现我们对您的账户安全管理。同时，请您理解，当您将处于设备屏幕中“众安保险”移动应用切换到设备后台

运行时，由于部分设备机型及系统原因，您此前使用“众安保险”移动应用相关功能而产生的信息收集行为，可能无法立即停止，从而导致短暂的后台信息收集行为。

## 2. 向您提供保险产品或服务需要

2.1按照法律法规、规章等要求，当您向众安保险投保、保全、理赔、退保、客服等保险业务时，我们会向您收集您的：姓名、性别、国籍、职业、住所地或者工作单位地址、联系方式、**有效身份证件的类型、号码和有效期限、有无社保、既往病史、银行卡号、支付宝账号、检查报告**等信息。如申请投保、保全、理赔、退保、客服等保险业务涉及您的父母、配偶或子女的，我们会向您收集您的父母、配偶或子女的相应上述个人信息。**前述加黑加粗信息属于您的敏感个人信息**，我们会经您明确同意后收集该信息，如您不同意提供该信息，可能无法使用投保、保全、理赔、退保、客服等保险业务，但不影响您使用我们提供的其他服务。**如我们收集您的子女个人信息且您的子女为不满 14 周岁的未成年人，我们会将其个人信息作为敏感个人信息进行处理，并按照本政策“我们如何保护未成年人的信息”予以保护。**

2.2除上述基本信息外，我们还需额外获取您的保险标的等相关信息。您知晓并同意，根据保险产品的类型不同，相应的保险标的的信息也不同，如机动车保险，需要您提供您的**车辆行驶证信息、**车牌号等；如航空类意外保险，需要您提供您的航班信息、客票号等；如家财类保险，需要您提供您的家庭住址、**房产证明**等。如碎屏保险，需要您提供您的手机设备标识符（包括 IDFA、IMEI、OAID 等）、SIM 卡信息、IMSI、设备型号、设备品牌、手机操作系统及版本号、CPU 型号、系统语言、屏幕分辨率、MAC 信息、IP/经纬度等，**前述加黑加粗信息属于您的敏感个人信息**，我们会经您明确同意后收集该信息，如您不同意提供该信息，可能无法使用投保、保全、理赔等对应的保险产品或服务，但不影响您使用我们提供的其他服务。

2.3众安保险平台可能会提供保险产品或服务相关增值服务，具体包括但不限于以下内容：

2.3.1 体重管理：为了对您的体重状况进行管理，我们会向您收集您的姓名、体重、出生日期、身高，其中**我们需要您开启蓝牙权限，获取您通过体脂秤进行称重的体重信息**，若您选择不开启此权限，该功能可能无法正常使用，但不影响您使用我们提供的其他服务。

2.3.2 好司机：好司机包含违章查询、免费攒油、特惠买车险等功能，为了分析您目前急加速、急减速、急变道、超速等驾驶行为，我们会向您收集您的**驾驶证**、车牌号、车架号、发动机号、**驾驶证注册日期**、车辆品牌及型号。为了向您提供某一车辆的违章信息查询功能，我们会向您收集您的**车牌号、车架号、发动机号、注册日期、车辆型号**信息。同时，**您可选择开启相册或摄像头权限，提供驾驶证照片或拍摄驾驶证以供我们识别上述信息**。若您选择不开启此权限，可通过手动录入信息的方式使用该功能。**前述加黑加粗信息属于您的敏感个人信息**，我们会经您明确同意后收集该信息，如您不同意提供该信息，可能无法使用好司机服务，但不影响您使用我们提供的其他服务。

2.3.3 步步保/步步金：步步保/步步金是一款完全免费的重疾保险，您可通过每日步数兑换相应保额，为了使您通过积累步数领取保额，**我们会通过获取您的步数权限或者用于计步的传感器权限，以收集您的步数信息**。若您选择不开启此权限，该功能可能无法正常使用，但不影响您使用我们提供的其他服务。

2.3.4 跑步：为了分析您跑步环境、身体状况、跑步里程，帮您达到更好的健身效果，我们会向您收集您的身高、体重、**地理位置**、步数，其中**我们需要您开启设备中的位置信息权限、步数权限或者用于计步的传感器权限，以收集您的地理位置和步数信息**。**前述加黑加粗信息属于您的敏感个人信息**，我们会经您明确同意后收集该信息，如您不同意提供该信息或选择不开启相应权限，该功能可能无法正常使用，但不影响您使用我们提供的其他服务。

2.3.5 记姨妈：记姨妈具有定期记录女性经期的功能，同时用户可免费领取女性专属疾病险，为了记录经期，我们会向您收集您的生理周期信息。

2.3.6 众安精灵：为了定制您的保障方案，我们会向您收集您的姓名、性别、年龄、职业、**婚姻状况、生育情况、收入情况**。前述加黑加粗信息属于您的敏感个人信息，我们会经您明确同意后收集该信息，如您不同意提供该信息，可能无法使用众安精灵服务，但不影响您使用我们提供的其他服务。

2.3.7 家庭管理：为了管理您的家庭成员的投保情况，我们会向您收集您的父母、配偶、子女及兄弟姐妹的姓名、**身份证号、身高、生育情况、有无社保**等信息，**前述加黑加粗信息属于您的敏感个人信息**，我们会经您明确同意后收集该信息，如您不同意提供该信息，可能无法使用家庭管理服务，但不影响您使用我们提供的其他服务。

2.3.8 您可拒绝收集相关信息，以上增值服务均为附加业务功能服务，但不影响您使用我们提供的其他服务。为了向您提供更好的服务，众安保险有可能对增值服务进行更新迭代，今后如众安保险新增增值服务且您需要使用的，我们会相应向您进行告知并取得您的同意。

### 3. 依据法律法规及监管规定履行法定义务

您知晓，众安保险为依法成立的互联网保险公司，需遵循互联网及金融监管等要求，如反洗钱反恐怖融资义务（客户身份识别、客户身份资料和交易记录保存、尽职调查、严格保密等）、实名制管理义务、保险交易可回溯管理义务等。这些法定义务要求我们向您收集您的**个人身份信息、投保轨迹等**，其中“**投保轨迹**”包括**相关交易信息、保单信息、账户信息**。

“**身份信息**”包括您的姓名、性别、国籍、职业、住所地（或经常居住地）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**。

**前述加黑加粗信息属于您的敏感个人信息**，我们会经您明确同意后收集该信息，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。

**您知晓，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。**

#### **4. 个性化服务及改善服务质量**

4.1为改善众安保险的产品或服务、向您提供个性化的信息搜索及交易服务，众安保险可能会根据您的手机号码、**在众安保险享受服务产品的信息（含保单类型、保单金额、保单数量、期限、是否申请理赔等投保理赔信息）、浏览及搜索记录、设备信息（即您在访问及/或使用我们服务过程中，我们接收并记录您所使用的设备相关信息，包括设备型号、操作系统版本、设备设置、MAC 地址及 IMEI、IDFA、OAID 等设备标识符、设备环境、移动应用列表等软硬件特征信息）、位置信息、您与客户服务团队联系时提供的信息及您参与问卷调查时向我们发送的信息**等，提取您的浏览、搜索偏好、行为习惯、位置信息等特征，向您做产品、信息和广告的个性化展示和推荐。**前述加黑加粗信息属于您的敏感个人信息**，我们会经您明确同意后收集该信息，如您不同意提供或不同意我们留存该信息，可能无法使用我们提供的个性化服务，但不影响您使用我们提供的其他服务。

4.2关于浏览记录，我们可能会向您推荐更感兴趣的信息资讯、优惠、产品或服务，为实现这一功能，我们可能会收集必要的日志信息。用于信息展示的日志信息包括：（1）**您操作、使用的行为信息：点击、关注、收藏、搜索、浏览、分享等**；（2）您主动提供的信息：反馈、点赞、评论等；（3）**地理位置信息：GPS 信息、WLAN 接入点**。**前述加黑加粗信息属于您的敏感个人信息**，我们会经您明确同意或选择开启相应权限后收集该信息，如您不同意提供该信息，可能无法使用我们提供的个性化服务，但不影响您使用我们提供的其



他服务。

4.3关于搜索记录，您可以通过搜索来精准地找到您所需要的产品或服务。我们会保留您的搜索内容以方便您重复输入或为您展示与您搜索内容相关联的产品。请您注意，**您的搜索关键词信息无法单独识别您的身份，不属于您的个人信息，我们有权以任何的目的对其进行使用**；只有当您的搜索关键词信息与您的其他信息相互结合使用并可以识别您的身份时，则在结合使用期间，我们会将您的搜索关键词信息作为您的个人信息，与您的搜索历史记录一同按照本政策对其进行处理与保护。

4.4针对前述个性化服务内容，**我们会同时提供不针对您个人特征的选项，或者向您提供便捷的拒绝定向信息推送的方式。您可以通过“我的——设置——隐私管理——隐私设置——无痕浏览”关闭个性化推荐，或者按照我们提示的方式选择拒绝接收相应推荐服务。**关闭后，您将不再看到专为您定制的个性化内容，我们将更换为其他非定制的内容。众安保险个性化推送内容，将在个性化推荐关闭后的第二天停止推送。您在关闭个性化推荐后，仍可再次打开。同时，针对部分个性化服务可能对您的个人权益有重大影响的决定，您有权要求我们予以说明，并有权拒绝众安保险仅通过自动化决策的方式作出决定。

4.5为了提升您的服务体验及改进服务质量，或者为您推荐更优质或更适合的服务，除前述已提及的设备权限外，我们仍需要获取您的设备相应权限，如您不同意开启相应权限，您可能无法使用我们提供的相应服务，但不影响您使用我们提供的其他服务：

4.5.1 如果您需要上传图片、扫一扫、人脸识别、视频问诊、修改头像、实名身份证OCR、人工认证实名、理赔添加银行卡、在线客服咨询、车险扫描添加行驶证、添加护照、家庭保障添加家人头像等功能时，便于更高效的服务，我们需要您授权**相机和/或摄像头权限**（以您使用的具体功能为准），您如果拒绝授权提供，将无法使用前述功能；

4.5.2 您可以选择开启**麦克风权限**来进行语音输入（例如：语音消息、语音搜索），在

使用过程中我们需要收集您的语音内容并进行必要的处理；

4.5.3 您可以授权提供您的**位置信息**，以便您基于所在地点位置接受个性化服务推荐；

4.5.4 为了您可以准时参与众安保险的活动，在您需要设置提醒时可以选择开启众安保险的**日历权限**，将活动的开始信息录入日历来对您进行提醒；

4.5.5 为了您及时了解平台活动和福利的营销消息、公告和资讯、服务状态通知或其他重要消息，您可选择开启**通知权限**；

4.5.6 为了实现渠道信息传递功能，您可选择开启**剪切板权限**，若您如果拒绝开启，众安保险将不读取剪切板内容；

4.5.7 为了使您的应用在前台时通知的悬浮展示，您可选择开启**悬浮窗权限**，若您选择不开启此权限，将无法正常使用上述功能。

## **5. 提供客户服务及进行投诉**

当您与众安保险联系时，为了保障服务质量，众安保险可能会保存您的**通信/通话记录和内容**、您留下的联系方式等信息，以便与您联系或帮助您解决问题，或记录相关问题的处理方案及结果。**前述加黑加粗信息属于您的敏感个人信息**，我们会经您明确同意后收集该信息，如您不同意提供该信息，不影响您使用我们提供的其他服务。

### **(二) 征得授权同意的例外**

**根据相关法律、行政法规的规定，我们在以下情形中收集您的个人信息无需征得您的同意：**

- 1. 与众安保险履行法定职责或者法定义务所必需的；**
- 2. 根据您的要求签订和履行合同所必需的；**
- 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您的个人信息；
5. 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您的个人信息；
6. 法律、行政法规规定的其他情形。

### **(三) 我们可能从第三方获取您个人信息的情形**

1. 您可以使用第三方账号（包括但不限于微信、QQ、支付宝、苹果）注册、登录众安保险平台或与众安保险账号进行绑定。此时您同意授权我们读取您**在该第三方平台上登记、公布、记录的公开信息（包括您在第三方平台的唯一标识 ID（例如：OpenID、UnionId 等）、昵称、头像等，具体以各第三方平台授权的个人信息类型为准）**。对于我们要求但第三方无法提供的个人信息（如手机号码），我们仍可以要求您补充提供。您可以自行对您享有的上述第三方账号与众安保险平台进行绑定和解绑操作。

2. 请您知悉，在取得您同意的前提下，我们可能从众安保险合作伙伴、信用机构及经您授权而合法留存您的相关信息的第三方机构获取您的相关信息。如果我们开展业务需进行的个人信息处理活动超出您原本向第三方机构提供个人信息时的授权范围，我们将征得您的明确同意。

3. **第三方服务商与第三方插件：**您知晓，我们在提供产品或服务过程中可能会部署第三方插件，例如软件开发工具包 SDK、部署统计分析工具等，该类插件可能会收集您的个人信息。同时，我们可能会在平台上为您提供其他第三方产品或服务，该产品或服务可能会收集您与产品服务相关的必要个人信息。

为便于您了解上述第三方服务商和第三方插件服务的提供主体、信息收集方式、信息收集范围等关于您的个人信息收集使用的相关信息，您可以通过众安保险平台上的“**第三方服务商与 SDK 服务列表**”进行查阅。

### **(四) 我们如何使用 Cookie 和同类技术**

为使您获得更为轻松的访问体验，您访问众安保险平台时，众安保险会通过采用各种技术收集和存储相关信息，包括使用小型数据文件识别您的身份，这么做是为了解您的使用习惯，帮您省去重复输入注册信息的步骤，或者帮助判断您的账户安全。这些数据可能是 Cookie、Flash Cookie，或您的浏览器或关联应用程序提供的其他本地存储（统称“Cookies”）。

请您理解，众安保险平台的某些服务只能通过使用 Cookie 才可得到实现。如果您的浏览器或浏览器附加服务允许，您可以修改对 Cookie 的接受程度或者拒绝众安保险平台的 Cookie，但如拒绝，在某些情况下可能会影响您安全访问众安保险平台提供的产品或服务。

**我们网站上还可能包含一些电子图像（以下简称“单像素 GIF 文件”或“网络 Beacon”），使用网络 Beacon 可以帮助网站计算浏览网页的用户或访问某些 Cookie，相关服务提供方会通过网络 Beacon 收集您浏览网页活动的信息，例如：您访问的页面地址、您先前访问的援引页面的位置、您的浏览环境以及显示设定。**

**如您通过我们的网站或 APP，使用了由第三方而非我们提供的服务时，为尽力确保您的账号安全，使您获得更安全的访问体验，我们可能会使用专用的网络协议及代理技术（以下简称“专用网络通道”或“网络代理”）。使用专用网络通道，可以帮助您识别到我们已知的高风险站点，减少由此引起的钓鱼、账号泄露等风险，同时更有利于保障您和第三方的共同权益，阻止不法分子篡改您和您希望访问的第三方之间正常服务内容，例如：不安全路由器、非法基站等引起的广告注入、非法内容篡改等。在此过程中，我们也可能会获得和保存关于您设备的相关信息，例如：IP 地址、硬件 ID。**

### **三、 我们如何共享、转移、公开披露、委托处理您的个人信息**

#### **（一）共享**

我们不会在未经您同意或授权的情况下向任何公司、组织和个人共享您的个人信息，但是您在此同意，我们可在以下情况下共享您的个人信息：

**1. 在法定情形下的共享：众安保险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。**

**2. 在获取明确同意的情况下共享：**获得您的明确同意后，我们会与其他方共享您的个人信息，如姓名、设备信息、手机号码等（具体以向其他方共享信息前，我们向您告知的个人信息种类为准），用于众安保险关联公司（包括众安保险直接或间接控股的公司，众安保险参股或经营、协作的，且具有关联关系的公司，以及众安保险最新上市公司年报披露的关联公司）以及因服务所需的合作伙伴为您推荐产品、开展市场调查与信息数据分析或实现部分服务功能。在共享您的信息前，我们会事先进行个人信息保护影响评估，按照法律法规的要求向您告知第三方的联系方式以及需要共享的信息的种类，信息共享目的和方式，并以确认协议、弹窗提示等形式征得您的明确同意。

3. 对众安保险与之共享个人信息的公司、组织和个人，众安保险会采取措施，要求其按照法律法规、本政策以及其他任何相关的保密和安全措施来处理您的个人信息。

## **(二) 转移**

众安保险不会将您的个人信息转移给任何公司、组织和个人，但以下情形除外：

**1. 事先获得您的明确同意；**

**2. 在涉及合并、分立、解散、被宣告破产等情形而需要转移您的个人信息时，我们会向您告知接收信息方的名称或者姓名和联系方式，并要求新的持有您个人信息的公司、组织或个人继续受本政策的约束，否则我们将要求该公司、组织或个人重新向您征求授权同意。**

## **(三) 公开披露**

除在公布中奖活动名单时会通过去标识化的方式展示中奖者手机号或账户登录名外，原

则上，众安保险不会公开披露您的个人信息。如确需公开披露，众安保险会征得您的明确同意。除此以外，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。

#### **(四) 委托处理**

为提高信息处理效率，降低信息处理成本，或提高信息处理准确度等，众安保险有可能基于营销宣传、OCR 识别、人脸识别等需求而委托外部服务方对您的个人信息进行处理。众安保险会与受托方签署协议，要求信息处理受托方按照我们的要求、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，并通过审计等方式对受托方的个人信息处理活动进行监督。在委托合同不生效、无效、被撤销或者终止时，受托方需向众安保险返还或删除您的个人信息。

### **四、我们如何存储和保护您的个人信息**

(一) 我们已使用符合业界标准的安全防护措施存储和保护您提供的个人信息，防止数据遭到未经授权访问以及个人信息泄露、篡改、丢失。我们会采取一切合理可行的措施，保护您的个人信息。例如，制定内部管理制度和操作规程，对个人信息实行分类管理，采取相应的加密、去标识化等安全技术措施，合理确定个人信息处理的操作权限，定期对从业人员进行安全教育和培训，制定并组织实施个人信息安全事件应急预案，定期对处理个人信息遵守法律、行政法规的情况进行合规审计等。

(二) 我们会采取一切合理可行的措施，确保未收集无关的个人信息。我们只会在达成本政策所述目的所需的最小期限内保留您的个人信息，除非需要延长保留期或受到法律的允许。当您的个人信息超出我们的保存期限后，我们会进行删除。

(三) 我们将针对处理敏感个人信息，利用个人信息进行自动化决策，委托处理个人信息、向其他个人信息处理者提供个人信息、公开个人信息，向境外提供个人信息等对您的个

人权益可能有重大影响个人信息处理活动，就处理目的、处理方式等是否合法、正当、必要，对个人权益的影响及安全风险，所采取的保护措施是否合法、有效并与风险程度相适应等事项，开展事前个人信息保护影响评估，并将评估报告和处理情况记录予以保存。

**(四) 互联网环境并非百分之百安全，我们将尽力确保或担保您发送给我们的任何信息的安全性。您需要了解，您接入我们的产品或服务所用的系统和通讯网络，有可能因我们可控范围外的不可抗力因素而出现问题。因此，我们强烈建议您采取积极措施保护个人信息的安全，包括但不限于使用复杂密码，定期修改密码，不将自己的账号密码和相关个人信息提供给他人等。**

(五) 在不幸发生个人信息泄露、篡改、丢失等个人信息安全事件后，我们将按照法律法规的要求立即采取补救措施，以有效避免信息泄露、篡改、丢失造成危害，并向相关监管部门予以上报。若相关监管部门认为该个人信息安全事件可能对您造成危害的，众安保险会按照监管部门的要求，及时向您告知：发生或者可能发生个人信息泄露、篡改、丢失的信息种类、原因和可能造成的危害，我们采取的补救措施和您可以采取的减轻危害的措施，以及我们的联系方式。我们将及时将事件相关情况以邮件、信函、电话、推送通知等方式告知您，难以逐一告知时，我们会采取合理、有效的方式发布公告。

## **五、 您的权利**

您明确知晓并同意，在符合法定的情形下，您对个人信息拥有合法的查阅、复制、更正、补充、删除、撤回同意等以下权利。**与此同时，您行使上述权利不得与众安保险需要遵循的监管义务相违背，也不得超出下列合法需求范围。**

### **(一) 查阅、复制您的个人信息**

您可以与众安保险联系，核实众安保险是否持有您的个人信息，并查询、复制您的个人信息，但法律法规规定的例外情况除外。如果您想行使信息查询、复制权，**可以通过“APP**

——我的——头像”的途径，对身份信息、手机号码、电子邮箱、售后地址等信息进行查看与复制，可以通过“我的——保单”和“我的——订单”的途径，对保单和订单信息进行查阅与复制，可以通过“我的——我的服务”并点击相应功能服务的途径，对我们提供具体功能服务相关的信息进行查阅与复制。

对于您在使用我们的产品或服务过程中产生的其他个人信息，只要我们不需过多投入，我们会及时向您提供。如果您想行使信息查询、复制权，请发送电子邮件联系我们（邮箱地址见本政策“如何联系众安保险”）。

如您请求将个人信息转移至您指定的公司、组织或个人的，在符合国家网信部门规定条件的前提下，我们会向您提供信息转移的途径。

## **(二) 更正、补充您的个人信息**

当您发现众安保险处理的关于您的个人信息有错误时，您有权要求我们作出更正、补充。您可以通过“（一）查询、复制您的个人信息”中罗列的方式提出更正、补充申请。我们将对其您的个人信息予以核实，并及时更正、补充。

## **(三) 删除您的个人信息**

**1. 在以下情形中，我们会主动删除您的个人信息，您也可以向我们提出删除个人信息的请求：**

- 1.1如果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；
- 1.2如果您撤回您的同意；
- 1.3如果我们违反法律、行政法规或者违反约定处理您的个人信息；
- 1.4如果您不再使用我们的产品或服务，或您注销了账号；
- 1.5如果我们不再为您提供产品或服务，或者保存期限已届满。



2.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，众安保险会停止除存储和采取必要的安全保护措施之外的处理。

3.若我们决定响应您的删除请求，我们还将同时通知通过我们共享、转移、公开披露等方式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。

**4.您可以通过本政策第九条“如何联系众安保险”所述的方式联系众安保险，请求删除您的个人信息。**我们会在 15 个工作日内积极响应您的请求，并及时核查和处理。

#### **(四) 改变您授权同意的范围或撤回您的授权**

**您可以通过修改设备权限设置等方式撤回您的授权或改变授权同意的范围，您也可以通**  
**过相应第三方平台的授权管理途径取消第三方授权。**请您理解，当你撤回同意后，我们无法为您提供撤回同意的相应服务。您撤回同意的决定，不会影响此前基于您的个人授权而开展的个人信息处理。

#### **(五) 注销您的账户**

您随时可注销此前注册的账户，**您可以通过“我的——设置——账户安全——注销账户”的途径自行操作**，在注销账户之后，我们将停止为您提供产品或服务，并依据您的要求，删除您的个人信息，法律法规另有规定的除外。

#### **(六) 个人信息处理规则的解释说明**

您可以随时要求众安保险对我们的个人信息处理规则进行解释说明，**您可通过“我的——设置——意见反馈”的途径要求我们解释说明，或直接联系我们的客服。**

#### **(七) 逝者相关权利**

若您身故，您的近亲属为了自身的合法、正当利益，可以对您的相关个人信息行使本条款规定的查阅、复制、更正、删除等相关权利；您生前另有安排的除外。

## **(八) 响应您的上述请求**

为保障安全，您可能需要提供书面请求，或以其他方式证明您的身份。我们可能会先要求您验证自己的身份，然后再处理您的请求。

我们已经建立客户个人行使权利的申请受理和处理机制，我们将在收到您的申请后的15个工作日内尽快作出答复。

对于您合理的请求，我们原则上不收取费用，但对**多次重复、超出合理限度的请求**，我们将视情收取一定成本费用。对于那些**无端重复、需要过多技术手段**（例如，需要开发新系统或从根本上改变现行惯例）、**给他人合法权益带来风险或者非常不切实际的请求**，我们可能会予以拒绝，但会向您说明理由。

此外，在以下情形中，众安保险将无法响应您的请求：

1. 与我们履行法律法规规定的义务相关的；
2. 与国家安全、国防安全有关的；
3. 与公共安全、公共卫生、重大公共利益有关的；
4. 与犯罪侦查、起诉、审判和执行判决等有关的；
5. 有充分证据表明您存在主观恶意或滥用权利的；
6. 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本人同意的；
7. 响应您的请求将导致您或其他个人、组织的合法权益受到严重损害的；
8. 涉及商业秘密的。

## **六、 个人信息的跨境提供**

在中华人民共和国境内收集和产生的个人信息，众安保险将存储在中华人民共和国境内（不含港、澳、台地区）。如众安保险因业务需要，确需向境外传输您的个人信息，我们会遵循法律法规和相关监管部门的要求，向您告知境外接收方的名称或者姓名、联系方式、处

理目的、处理方式、个人信息的种类以及您可向境外接收方行使相关权利的方式和程序等事  
项，并取得个人的明确同意。此外，在向境外提供您的个人信息前，我们会通过安全评估、  
经专业机构进行个人信息保护认证、或者按照国家网信部门制定的标准合同与境外接收方订  
立合同等方式，以达到向境外提供个人信息的条件。

## **七、 我们如何保护未成年人的信息**

众安保险重视未成年人的信息保护。如您为 14 周岁以下的未成年人，在使用我们的产  
品和服务前，请务必请您的监护人仔细阅读本政策，并在征得您监护人同意的前提下使用我  
们的产品或服务或者向我们提供您的个人信息。

对于经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、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。

## **八、 个人信息保护政策的更新**

众安保险可能适时修订本政策，一旦本政策内容发生变更，众安保险会于众安保险平台  
公布最新的个人信息保护政策，并通过 APP 弹窗提示、官网发布公告等显著的方式通知您。  
其中，针对个人信息的处理目的、处理方式和个人信息种类发生变更的，我们会重新取得您  
的明确同意。若您不同意修改后的个人信息保护政策，您有权并应立即停止使用众安保险平  
台服务。针对除个人信息的处理目的、处理方式和个人信息种类变更以外的其他事项，若您  
在本政策修订后继续使用众安保险提供的产品或服务，这表示您已充分阅读、理解并愿意受  
修订后的个人信息保护政策约束。

## **九、 如何联系众安保险**

任何与您个人信息有关的请求或投诉，请发送电子邮件至 [cs@zhongan.com](mailto:cs@zhongan.com) 或者拨

**打客服热线：952299**，我们将在收到您的请求或者投诉的 15 个工作日内，进行受理、核查及处理。如果您对我们的回复不满意，特别是我们的个人信息处理行为损害了您的合法权益，您还可以通过以下外部途径寻求解决方案：向消费者权益保护部门投诉或向被告住所地有管辖权的人民法院提起诉讼。

## **十、 本政策中关键词说明**

1.本政策中的“众安保险关联公司”指（1）众安保险直接或间接控股的公司，例如：众安信息技术服务有限公司、众安在线保险经纪有限公司、上海暖哇科技有限公司、众安(海南)互联网医院有限公司；（2）众安保险参股或经营、协作的，且具有关联关系的公司，例如：重庆众安小额贷款有限公司、洁众网络科技(上海)有限公司；（3）众安保险最新上市公司年报披露的关联公司。

2.本政策中的“敏感个人信息”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、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。