

# 海保人寿隐私政策

本隐私政策更新发布和生效日期：2021 年 12 月 28 日

海保人寿保险股份有限公司（或称“海保人寿”、“我们”）尊重并保护用户的隐私和个人信息。本隐私政策旨在向您说明，您在使用海保人寿提供的产品和/或服务时，我们如何收集、存储、使用、传输、提供、公开您的个人信息，以及为您提供查阅、复制、更正、补充、删除您的个人信息的途径和方法。

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，不包括匿名化处理后的信息。

敏感个人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。

**【特别提示】**请您使用我们提供的产品和/或服务以及提交信息前，仔细阅读并充分理解本隐私政策。

当您向海保人寿进行网上注册、购买保险产品、使用或接受海保人寿提供的服务，或者选择通过本网站、海保人寿的任何页面、应用程序、APP 或网络平台提交任何信息，您即已经理解并同意海保人寿根据本隐私政策处理和使用您提交的信息数据。如果您不同意本隐私政策的内容，请您立即停止使用相关服务。

本隐私政策适用海保人寿所有的产品及服务，包括：海保人寿官方网站（网址：[www.haibao-life.com](http://www.haibao-life.com)）、海保人寿微信公众号、海保人寿支付宝生活号、海保人寿拉手保平台、99 保平台、海保人寿官方客服电话 400-898-0899。

本隐私政策仅适用于由海保人寿处理您个人信息的场景。如果您通过其他第三方网站或应用程序处理您的个人信息，请您留意该第三方网站或应用程序的信息使用规则，注意保护您的个人信息。

如您对本隐私政策有任何疑问，可以通过本隐私政策载明的联系方式与我们联系，我们将尽快为您做出解答。

本隐私政策将帮助您了解以下内容：

- 一、如何收集和使用您的个人信息
- 二、为何收集您的个人信息
- 三、使用个人信息自动化决策
- 四、如何使用 Cookie 及相关技术
- 五、如何共享、转让、公开披露个人信息

六、如何保护和存储您的个人信息

七、未成年人信息保护

八、您拥有的权利

九、政策更新

十、如何联系我们

## 一、如何收集和使用您的个人信息

(一) 我们会通过下列方式收集您的个人信息：

- 您向我们提供个人信息时（例如，在您向我们提出投保申请、保全申请、理赔报案、理赔申请、咨询或保险服务时）收集；
- 您使用我们的网站、应用程序、APP 或社交媒体平台时收集；
- 您授权第三方（例如，通过网站、应用程序、APP 或社交媒体平台、保险中介、您的雇主或服务提供商等）将您的个人信息提供给我们时收集；
- 您通过其他方式向我们提供时收集。

(二) 在您使用我们的产品和/或服务过程中，基于您选择使用不同的业务功能，我们会按照如下方式收集使用您的个人信息。我们可能会收集您的敏感个人信息，我们将在获得您的单独同意后收集使用您的敏感个人信息。如果您拒绝提供这些信息，您可能无法正常使用我们的服务。

### 1. 基于保险产品投保、理赔、保全、服务等基本功能需要收集的相关信息

(1) 当您向我们申请投保时，我们获取您的如下信息：

**注册信息：**姓名、手机号。如您选择通过第三方应用注册登录，我们还需要获得您的微信地区、性别、昵称、头像信息。

**投保信息：**投保人和被保险人的姓名、证件类型、证件号码、证件有效期、性别、出生日期、联系方式、地址、国籍、民族、职业、教育工作信息、婚姻状态、收入、证件影像、医疗健康信息、人脸信息、电子签名、投保人与被保险人的关系，受益人的姓名、证件类型、证件号码、证件有效期、性别、出生日期、联系方式、地址、国籍、民族、职业、受益人与被保险人的关系，其他履行保险合同所必需的信息。

**电话录音、在线沟通及投保轨迹信息：**根据法律法规及监管规定，我们在进行电话回访、在线回访、您致电或在线保险咨询、通过移动设备或电脑访问浏览我们平台时，我们将会收集并记录您的电话录音、在线沟通记录、投保轨迹记录以及在线回访轨迹记录。

**支付信息：**包括银行卡开户行、银行卡卡号、银行预留手机号；或其他第三方支付机

构的账户信息，如微信支付账号信息、支付宝账号信息等。您提供此信息用于支付所选购保险产品的保费。

(2) 当您向我们申请理赔时，我们将收集您的如下信息：

报案人姓名、电话、出险描述、被保险人和受益人证件类型、证件号码、证件有效期、性别、出生日期、联系方式、地址、国籍、民族、职业、银行账户信息、电子签名、身故证明、伤残鉴定报告、医疗就诊信息、医疗费用凭证、检查检验报告及病历资料。理赔信息将根据不同保险产品的要求，可能被用于后续再投保、核保以及理赔。

(3) 当您向我们申请保险合同保全、电子保单下载或验真、电子发票下载、续期交费、银行卡签约、保单查询、在线客服等服务时，我们将收集您的如下信息：

姓名、证件类型、证件号码、保单号、联系方式、身份证明、银行账户信息、保全申请信息、人脸信息等，电子保单验真需要电子保单文件。

(二) 为了维护服务的正常运行

1. 当您使用我们的产品和/或服务时，为维护我们服务的正常运行，改进及优化我们的服务体验以及保障你的账号安全，我们会收集你的如下信息：

(1) 日志信息：我们的服务器会自动记录一些信息，包括：您对我们的产品和/或服务的使用情况、浏览器的类型和使用的语言、下载、安装或使用移动应用和软件的信息、与通讯软件通讯的信息以及访问服务的日期、时间、时长等；

(2) 设备信息：我们会根据您在软件安装及使用中授予的具体权限，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、唯一设备标识符、国际移动设备身份码 IMEI、设备 MAC 地址、广告标识符 IDFA 等软硬件特征信息；

2. 图片权限：当我们向您提供产品或/服务的过程中，会需要您授权使用设备中的身份证照片、个人近照、健康告知照片、理赔申请资料照片、医疗资料照片等信息以便完成产品投保、保全、理赔、客户服务等。如果您不提供图片资料，在需要上传上述提及的各类图片的场景下，我们将无法为您提供产品或/服务；

3. 相机权限：当我们向您提供产品或/服务的过程中，会需要您授权完成视频拍摄及拍照，上传身份证照片、个人近照、健康告知照片、理赔申请资料照片、医疗资料照片、人脸识别以完成保险产品投保、保全、理赔、客户服务等，如果您不提供，在需要上传上述提及的各类图片及人脸识别的场景下，我们将无法为您提供产品或/服务。

请您知悉，获取上述权限的前提条件是您的设备中已允许/开启相机/摄像头、照片访问权限以实现涉及信息的收集和使用。您可以在您的设备设置/应用权限（不同的设备类型有所不同）中查看上述权限的状态，并可以根据需要选择开启或关闭相应的权限。

### （三）通过第三方主体或使用第三方服务收集与投保、理赔及风险控制的信息

1. 在向您提供注册、产品或/服务的过程中，基于实名制的要求，我们会向第三方主体申请核验您的身份信息的真实性。我们收集您合法留存在与我们合作的保险中介公司、再保险公司、监管机构、司法机关、征信机关、电信运营商等机构的个人信息。

2. 为防范保险欺诈等行为，我们还会向行政机关、司法机关、征信机构、医疗机构以及其他合法了解掌握相关信息的自然人和法人处，收集或查询您的身份、财产、信用、健康状况等信息。

## 二、为何收集您的个人信息

我们收集个人信息的目的如下：

- 为与您订立合同、履行与您订立的合同、提供售后服务、增值服务及其他金融产品和服务；
- 向您提供查阅本网站、海保人寿的其他页面、应用程序或社交媒体平台内容的权限；
- 管理您的账户、通过本网站上可用的表格或者您不时提交的其他文件，实施和达成预期请求或交易；
- 设计新产品、信息和服务，或者改善海保人寿所的现有产品、信息和服务；
- 与您进行通信，包括向您发送与您已在海保人寿注册的账户有关的管理性或技术性信函，提供技术支持；
- 用于行业或监管机构开展的统计或精算研究；
- 用于海保人寿的技术分析、内部业务和管理目的；
- 在司法机关或其他政府机关或监管机构的执法活动和调查中提供协助，以及满足法律法规规定的要求，或者履行其他向司法机关、政府机关或监管机构承诺的义务；
- 提供相关产品、信息和服务的建议，以及在海保人寿网站上或其他渠道提供定向广告；
- 在收集数据时告知的其他目的；

符合以下情形时，我们处理您的个人信息无需征得您的授权同意：

- 为与您订立合同、履行与您订立的合同所必需；
- 为履行法定职责和法定义务所必需；
- 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声明健康和财产安全所必需；
- 依照适用的法律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；
- 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；
- 法律、行政法规规定的其他情形。

## 三、使用个人信息自动化决策

作为我们业务运营的一部分，我们可能会使用自动化的计算机软件和系统做出有关您的

决策。这些决策不涉及人力，软件和系统采用预定义的逻辑编程和标准做出决策，并评估我们如何在提供服务方面与您的交互。

例如，我们有时会使用自动化决策作为流程的一部分，以决定我们是否同意承保。在某些情况下，您有权拒绝完全基于自动化处理的决策。您可以联系我们，请参见下文“个人信息权利”。

#### **四、如何使用 Cookie 及相关技术**

为确保网站正常运转、为您获得更轻松访问体验、并向您推荐您可能感兴趣的内容，当您访问我们的网站或 App 时，我们会在您访问设备的浏览器或 App 里缓存 Cookie 数据。我们会在您的计算机或移动设备上存储名为 Cookie 的数据文件。Cookie 通常包含标识符、站点名称以及一些号码和字符。我们向您发送 Cookie 是为了简化您重复登录的步骤，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。您可根据自己的偏好管理或删除 Cookies。您可以清除计算机上保存的所有 Cookies，大部分网络浏览器会自动接受 Cookies，但您通常可根据自己的需要来修改浏览器的设置以拒绝 Cookies；另外，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我们的网站时亲自更改用户设置，而且您之前所记录的相应信息也均会被删除。

#### **五、如何共享、转让、公开披露您的个人信息**

我们会对您的个人信息保密，除非得到您的明确同意或者遵照法律法规的要求，我们不会将您提供的个人信息共享、转让、公开披露给任何第三方。

为了与您签订合同或履行与您之间的合同、提供售后服务、提供增值服务、进行直接行销、市场调研或数据处理及分析、履行法定职责或法定义务等合法目的，我们可能会将个人信息全部或部分共享或提供给：

- 海保人寿的关联公司、分支机构；
- 保险业监管机构、保险行业协会、司法机关和行政机关及其授权/指定专业机构；
- 特定第三方；

特定第三方包括但不限于：再保险公司、保险代理/经纪公司、保险公估公司或其他调查机构，其他经海保人寿的授权服务提供商、合作方等。特定第三方可以对您提供的个人信息进行处理，但仅限于您授权同意的范围，或者适用法律、法规规定之目的，而且前提是该等第三方受相应保密义务约束。

我们仅会在以下情况下，公开转让您的个人信息：

- 获得您的明确同意；
- 在法律法规、法律程序、诉讼或政府主管部门强制性要求的情况下。

我们仅会在以下情况下，公开披露您的个人信息：

- 在获得您单独同意;
- 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。

## 六、如何保护和存储您的个人信息

**数据安全保护措施:**我们采用国际先进的信息安全管理体从组织建设、制度设计、人员管理、产品技术等多维度提升整个系统的安全性。按照《网络安全法》的要求进行网络安全等级保护建设,重要业务系统已经取得公安部等级保护测评三级认证。

我们采用合理的措施保护用户隐私和信息安全,对个人信息严格保密,防止未经授权获取个人信息。我们设有数据使用权限及数据安全管理的相管理制度,对于个人信息使用具有严格规定和措施等。我们对数据采用了加密手段,信息系统设置了权限管理。

**安全事件处置:**一旦发生个人信息安全事件,我们将按照法律法规的要求,及时向您告知:安全事件的基本情况和可能的影响、我们已采取或将要采取的处置措施、您可自主防范和降低风险的建议、对您的补救措施等。我们同时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,当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。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。

**存储地点:**您的个人信息均储存于中华人民共和国境内,如需跨境传输,我们将会单独征得您的授权同意。

**储存期限:**我们会在达成本政策所述目的所需的最短期限内保留您的个人信息,具体取决于我们所提供的产品或服务。同时,我们还将遵守法律法规适用于我们的个人信息保存期限的要求。

## 七、未成年人信息保护

海保人寿的产品、网站和服务主要面向成年人。我们推定您具有完全民事行为能力。如您为未成年人,我们要求您请您的父母或其他监护人仔细阅读本隐私政策,并在征得您的父母或其他监护人同意的前提下使用我们的产品和/或服务或向我们提供信息。如果没有父母或其他监护人的同意,未成年人不得创建自己的用户账户。

我们将儿童(不满十四周岁的未成年人)的所有个人信息视为敏感个人信息进行保护。

如果您发现您所监护的未成年人在未经您同意的情况下向我们提供了其个人信息,请您立即联系我们。

## 八、您拥有的权利

您对您的个人信息享有知情权、决定权,有权限制或拒绝他人对您的个人信息进行处理。您可以向我们查阅、复制我们处理的您的个人信息,可以申请更正、补充任何不准确和不完整的与您有关的个人信息,在法律法规允许下要求撤回您的同意、删除您的个人信息;您的

撤回同意请求，不影响撤回同意前基于您的同意已进行的个人信息处理活动的效力。

您可以通过我们的官网、微信公众号、拨打客服热线电话的方式进行个人信息查询；通过微信公众号、支付宝生活号的保全服务功能更正您的个人信息。您可以拨打客服热线电话联系我们删除您的个人信息。

在以下情形中，按照法律法规要求，我们将无法响应您的上述请求：

- 与个人信息控制者履行法律法规规定的义务相关的；
- 与国家安全、国防安全直接相关的；
- 与公共安全、公共卫生、重大公共利益直接相关的；
- 与犯罪侦查、起诉、审判和执行判决等直接相关的；
- 我们有充分证据表明您存在主观恶意或滥用权利的（如您的请求将危害公共安全和其他人合法权益）；
- 响应个人信息主体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；
- 涉及商业秘密的。

## 九、政策更新

我们会在必要时增加、变更、更新或修改本隐私政策内容，并将标注本隐私政策最近更新的日期。任何此类更改、更新或修改将于本网站发布后立即生效。请您经常回访本隐私政策，阅读最新版本。

## 十、如何联系我们

如您对本政策内容有任何疑问、意见或建议，您可以通过以下方式与我们联系，发送电子邮件至 [haibaokefu@haibao-life.com](mailto:haibaokefu@haibao-life.com) 或拨打客服热线电话 400-898-0899。一般情况下，我们将在 15 个工作日内回复。