

复星保德信人寿保险有限公司用户隐私政策

发布日期: 2021 年 11 月 1 日

生效日期: 2021 年 11 月 1 日

复星保德信人寿保险有限公司是由复星集团与美国保德信金融集团联合发起组建的合资寿险公司。复星保德信人寿保险有限公司(以下简称“**复星保德信人寿**”、“**公司**”或“**我们**”)非常重视用户的隐私和个人信息保护。我们将恪守以下原则, 保护您的个人信息: 权责一致原则、目的明确原则、选择同意原则、最小必要原则、确保安全原则、主体参与原则、公开透明原则等。我们希望通过《用户隐私政策》(以下简称“**本政策**”)向您说明我们如何收集、使用、保存、共享和转让您的信息, 以及您享有的权利。

本政策适用于复星保德信人寿互联网平台,包括但不限于如下复星保德信人寿所有或管理的平台:

- 复星保德信官网, 网址为: www.pflife.com.cn
- “复星保德信人寿”、“复星保德信在线”微信公众号
- “随星录”微信小程序
- “复星保德信 e 指通”微信小程序
- “复保通”微信公众号
- “复保宝”微信公众号
- “星约健康”微信公众号
- “星享 LIFE”微信公众号及小程序; 以及
- 复星保德信人寿说明的特定链接等。

涉及具体的产品或服务的, 我们收集和使用您的个人信息的目的、方式和范围还可以通过相应的产品或服务协议、授权书等方式向您明示, **并取得您的授权或同意**。上述文件与本政策共同构成我们针对不同产品和服务的完整隐私政策。

本政策将帮助您了解以下内容:

1. 我们如何收集和使用您的个人信息;
2. 我们如何使用 Cookie 等技术;

3. 我们如何共享、转让、公开披露您的个人信息;
4. 我们如何存储和保护您的个人信息;
5. 您的权利;
6. 我们如何处理未成年人的个人信息;
7. 您的个人信息如何跨境转移;
8. 隐私政策的适用与更新;
9. 联系我们。

一. 我们如何收集和使用您的个人信息

个人信息是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。敏感个人信息是一旦泄露或者非法使用,容易导致自然人的¹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。

(一) 我们仅会出于以下目的,收集和使用您的个人信息:

1. 为向您提供复星保德信人寿互联网平台的产品及/或服务的基本功能,您须授权我们收集和使用您的如下个人信息。这些服务功能包含实现保险销售、履行反洗钱法律义务及进行实名制管理,及其他与保险销售行为可回溯管理所必须的功能、优化我们的服务所必须的功能以及保障安全所必须的功能。**如您拒绝提供相应的个人信息,您可能无法注册成为我们的用户或无法正常享受复星保德信人寿互联网平台提供的产品及/或服务,或无法达到相关服务拟达到的效果。**

(1) 账户注册:当您使用复星保德信人寿互联网平台时,首先需要在我们的复星保德信人寿互联网平台,进行账户注册。在此情况下,我们的需要收集您的**账户名、密码、手机号码**。

(2) 实名认证:根据《中华人民共和国保险法》《中华人民共和国消费者权益保护法》《中华人民共和国反洗钱法》及保险业监管要求,在您使用复星保德信人寿互联网平台前,需要完成实名认证。如果您未能完成实名认证,您仅可以以游客身份访问复星保德信人寿互联

网平台，但无法使用我们提供的服务。

实名认证阶段，我们需要收集您的**姓名、身份证件类型、证件号码、证件有效期**；同时，为了进行实名认证，我们还将收集您的合法有效的**身份证件影像件**。

除此之外，我们还将收集您的**指纹、面纹及/或面部图像信息等生物识别信息**并保存含有您肖像的图像信息。通过用户活体面部头像、动作、语音读数实现活体检测，主要为了确保您的账户安全，以最大程度确保复星保德信人寿互联网平台的账户操作者即账号注册者本人。若您不愿意提供上述的生物识别信息，您可以选择我们提供的其他验证途径进行验证。

当您使用其他验证途径验证时，我们将通过合作机构或其他第三方进行验证，我们建议您查看合作机构或者其他第三方提供的隐私政策，了解他们如何处理您的信息，以便您进行审慎决策。同时我们将按照适用法律的要求，与其签署含有必要内容的合同，以保证您个人信息的安全性。

- (3) 保险产品购买和变更:在您购买我们的保险产品或服务时，或者申请变更您购买的保险产品或服务时，我们将收集您的**投保信息(包括姓名、性别、国籍、婚姻状况、身份证件类别、身份证件号码及有效期、联系方式、出生日期、工作信息、收入状况、住址、个人生物识别信息、家庭成员情况等信息)**以及被保险人和受益人的相关信息(例如姓名、性别、国籍、出生日期、身份证件类别、身份证件号码及有效期)、健康信息、投保单号、保单号、银行卡类型、卡号、银行卡有效期、开户行名称、预留手机号码以及您在保单中填写的信息。您知悉并承诺，就您向我们提供的被保险人和受益人个人信息，您已经获得了相关个人的必要同意或授权。同时，为了履行可回溯义务，我们将收集您在购买保险产品时的**产品销售页面上的内容信息、您的操作轨迹信息、保全理赔及投诉服务记录信息**。

当您使用支付服务功能以完成保险产品购买和变更，我们合作的支付机构将收集您的**姓名、手机号码与银行卡信息(银行卡类型、卡**

号、银行卡有效期、开户行名称、预留手机号码), 具体以我们合作的支付机构为向您提供支付服务而收集您的个人信息并另行征求您单独同意为准。如果您不提供上述信息, 我们的合作支付机构将无法为您提供支付服务, 并进而影响您使用我们的服务。

- (4) 客户服务: 当您需要联系客服进行意见反馈或投诉处理时, 或我们为了改进服务, 您通过我们的客服或参加我们的回访、市场调研或类似活动时, 我们将收集您的姓名、联系电话、联系地址、保单号以及您提出的客服诉求的信息。

同时, 复星保德信人寿互联网平台会记录您的服务使用情况、咨询记录、咨询信息及复星保德信人寿互联网平台与您的沟通过程, 复星保德信人寿互联网平台各服务支持团队将利用上述信息更好地响应您的需求。我们还可能对有关您的个人信息进行数据分析, 以不断提升和优化我们的产品以及服务。如您不提供前述信息, 将影响我们向您提供的服务质量, 但是不影响您使用我们提供的其他服务。

- (5) 风险控制: 为了维护网络平台安全同时为了履行《网络安全法》《中国银保监会关于规范互联网保险销售行为可回溯管理的通知》的法律义务, 当您在使用复星保德信人寿互联网平台时, 我们的网络平台可能会收集您的设备信息、IMEI、服务日志、IP 地址、MAC 地址、硬件序列号信息。如果您不提供上述信息, 您的账户、资金和服务安全可能无法得到保障并存在资金损失的风险。

2. 依据复星保德信人寿互联网平台的业务发展, 我们可能向您提供额外的附加功能或者服务。为实现向您提供我们的产品及/或服务的附加功能, 我们将获取您其他的个人信息。如您拒绝提供, 您将无法正常使用相关附加功能, 但并不会影响您正常使用复星保德信人寿互联网平台的基本功能。

我们可能会不时针对复星保德信人寿互联网平台新推出的服务和功能, 发起相关的运营活动或推广活动, 如果您参加相关活动, 我们可能会通过活动界面收集您的相关信息, 以便您能成功参与活动。在收集您的信

息前，我们告知您参与活动所收集和使用的个人信息的目的、方式和范围，并获得您的同意；若您不参加相关活动，则无需提供前述信息。

请您知悉，我们亦可能为向您提供我们的服务(无论该等服务是否在复星保德信人寿互联网平台上提供)的目的，以及为了履行您与我们之间签署合同的目的，而为了提供服务和履行合同的目的是收集和使用您的个人信息。在此情况下，我们处理该等个人信息的目的仅为向您提供服务或者履行我们之间的合同。

3. 处理敏感个人信息

当您使用我们的基本功能服务时，我们会收集您的敏感个人信息。在此情况下，我们将根据适用法律的要求，提前开展个人信息保护影响评估，并依法向您告知我们收集您敏感个人信息的处理目的和处理方式，以及其他依据法律需要告知的内容，并征求您的单独同意。

具体而言，我们目前将在如下场景中处理您的敏感个人信息：

场景	敏感个人信息种类	目的	拒绝后果
当我们需要履行用户实名制义务时	我们需要收集您的身份证件类型、证件号码、证件有效期和证件影像件	我们收集和使用前述敏感个人信息的目的仅为对您进行实名认证	如果您不同意我们收集该等信息，则依据法律要求我们可能无法查验您的身份，进而无法向您提供我们的保险产品或服务
当我们需要对您进行真实身份认证时	我们需要收集您的指纹、面纹及/或面部图像信息等生物识别信息	我们收集和使用前述敏感个人信息的目的仅为对您是否为账户注册人进行核查	如果您不同意我们收集该等信息，则您将无法通过人脸识别功能进行登录，我们无法通过该方式确认操作者即账号注册者本人来保护您的账号安全
当您购买或变更保险产品时	我们会收集您的身份证件类别、身份证件号码及有效期、工作信息、收入信息、个人居住住址、	我们收集和使用前述敏感个人信息的目的仅为协助您购	如果您不同意我们收集该等信息，则依据法律要求我们可能无法向您销售保险产品

场景	敏感个人信息种类	目的	拒绝后果
	电子邮箱地址、个人生物识别信息以及被保险人和受益人的敏感个人信息(包括姓名、性别、年龄、证件信息、健康信息、投保单号、保单号、银行卡信息)	买相应的保险产品	

(二) 第三方提供产品及/或服务

为了给您提供更丰富便捷的产品及/或服务，我们提供产品及/或服务过程中可能会接入第三方的服务，因此您可以选择通过我们的互联网平台的特定链接或安装包等获取第三方的服务。请您注意该等服务由第三方主体提供，不受本政策的约束，当第三方主体获取您的个人信息时，建议您注意仔细查阅第三方主体的隐私政策或协议，作出您认为适当的选择。我们间接收集的您的个人信息类型将以第三方的隐私政策及您的授权为准。

第三方机构名称	场景描述	涉及收集的主要个人信息类型	个人信息处理者身份
北京旷视科技有限公司(人脸核身、公安库两要素校验 SDK)	当我们采取人脸识别对您进行身份认证时	姓名、身份证、人脸识别视频数据	复星保德信人寿保险有限公司
腾讯云计算(北京)有限责任公司 (cloud-faceid-micro-sdk)	当我们采取人脸识别方式对您进行身份认证时	姓名、身份证、人脸识别视频数据	复星保德信人寿保险有限公司
阿里云计算有限公司 (人像识别 SDK)	当我们采取人像比对对您进行身份认证时	人像图片数据	复星保德信人寿保险有限公司

上海星济信息科技有限公司(神策分析 SDK)	确认用户身份	手机号、OpenID、姓名、性别、生日等信息	复星保德信人寿保险有限公司
北京申朴信息技术有限公司(可回溯 jssdk)	确认用户身份	投保相关数据和客户操作信息	复星保德信人寿保险有限公司

(三) 根据相关法律法规及国家标准, 在以下情形中, 我们可能会依法收集并使用您的个人信息无需征得您的同意:

1. 与订立、履行您作为一方当事人的合同所必需的;
2. 为我们履行法定义务所必需的;
3. 为应对突发公共卫生事件, 或者紧急情况下为保护您的生命健康和财产安全所必需;
4. 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;
5. 法律法规规定的其他情形。

除非相关法律法规另行允许, 否则我们如想要将您的个人信息用于本政策中所述目的之外的其他目的, 还需事先取得您的同意。

(四) 我们使用您个人信息的目的

1. 我们会根据本政策的约定, 对所收集的个人信息进行使用。我们可能将在向您提供服务过程中收集的个人信息用作以下用途:
 - (1) 实现本政策中“我们如何收集和使用您的个人信息”所述目的;;
 - (2) 帮助确定您的购买意向;
 - (3) 帮助确定用于购买产品时您的身份信息;
 - (4) 设计和推广供您使用的服务或有关产品;
 - (5) 向您展示广告;
 - (6) 给您推送定制化的产品和服务, 但您可以在具体页面拒绝我们的推送;
 - (7) 帮助您在投诉或遇到相关问题时, 能够快速联系到您本人解

决问题;

- (8) 帮助确定您的征信情况;
- (9) 确保网站运行的安全;
- (10) 让您参与有关我们服务的调查, 或者促销及推广等活动;
- (11) 行使和履行在本政策及其他适用我们和您之间的合同或规则中的权利和义务;
- (12) 用于预防、发现、调查欺诈、危害安全、非法或违反与我们的协议、我们的政策或规则的行为, 以保护您、我们的其他用户或我们的合法权益;
- (13) 经您同意的其他用途。

- 2. 我们会对收集的信息进行分析和预测, 在符合本政策约束的前提下, 我们有权对用户数据库进行分析并予以商业化利用。我们会采取脱敏、匿名化等方式对您的信息进行综合统计、分析加工, 或帮助我们评估、改善或设计服务及运营活动。
- 3. 您在使用复星保德信人寿互联网平台时所提供的个人信息, 除非您删除、注销账户或通过系统设置撤回对我们收集的同意或授权, 否则将在您使用我们的服务期间持续授权我们使用(但法律另有规定的除外)。如您撤回同意, 不影响您撤回前我们基于您的同意已进行的处理活动的效力。
- 4. 当我们要将您的个人信息用于本政策未载明的其他用途时, 会按照法律法规及国家标准的要求以确认协议、具体场景下的文案确认动作、弹窗提示等形式再次征得您的同意。

二. 我们如何使用 Cookie 等技术

Cookie 是指一种技术, 通常为包含标识符、站点名称以及一些号码和字符的小型数据文件, 并且被下载并保存在您的任何网页浏览器或上网设备(例如您的电脑、智能手机或平板电脑)中, 而我们的互联网平台的服务器随后可获取其中的信息。

使用是为了简化您重复登录的步骤、存储您的使用偏好等数据进而为您提

供更好的使用偏好设置、帮助判断您的登录状态、以及帮助互联网平台独立统计访客数量等。我们可能使用 Cookie 技术向您提供与您相关的广告而非进行普遍的广告投放，但您可以选择在具体的网络平台上拒绝我们的广告推送。我们不会将 Cookie 用于本政策所述目的之外的任何用途。**如果您的浏览器允许，您可根据自己的偏好管理、删除 Cookie、或限制我们的互联网平台对 Cookie 的使用。请您理解，您可能因为前述修改，无法登录或使用依赖于 Cookie 的我们提供的服务或功能。**

三. 我们如何共享、转让、委托处理、公开披露您的个人信息

(一) 共享

我们不会主动与同复星保德信人寿保险有限公司以外的任何公司、组织和个人共享您的个人信息，但以下情况除外：

1. 在按照适用法律向您告知个人信息接收方的名称或者姓名、联系方式、处理目的、处理方式和个人信息的种类，且获得您的**单独同意或授权**(包括用户本人或用户监护人)后进行共享；
2. 根据法律法规或强制性的行政或司法要求；

当您与他人因使用我们的服务发生争议时，为了保护您及他人的合法权益，我们可能会将您的姓名及有效证件号码、联系方式和与争议相关的信息提供给监管机关或您与他人协议约定的其他争议解决机构，以便及时解决纠纷，但法律法规明确禁止提供的除外；

为遵守适用的法律法规、诉讼目的或者行政机关、司法机构依法提出的要求而披露您的个人信息。如果我们确定您出现违反适用的法律法规的情况，或为保护我们及我们关联方或其他用户或公众的权利、财产或安全免遭损害，我们也可能共享或披露。

3. 与关联公司、第三方合作伙伴的共享：

为了向您提供服务之目的，您同意并授权我们在下列情况下将您的个人信息与我们的关联方、合作机构(第三方服务供应商、代理、广告或咨询类服务商、系统开发者等)进行共享。我们会要求与我们共享您的个人信息的关联方、合作机构按照我们的说明、本政策以及其他任何相关合作协议约定的方式存储、处理您的个人信息。在共享信息前，我们会进行商业上合理的审查，评估共享您个人信息的合法性、正当性以及必要性，并督促关联方、合作机构按照法律规定和相关监管要求来处理您的信息。关联方、合作机构在未得到您的明示同意或授权以前无权将共享的个人信息用于本政策约定范围以外的其他任何用途或再次对外提供。如要改变个人信息的处理目的，该等第三方将再次征求您的授权同意。目前，我们将和如下的关联公司共享您的个人信息：

- (1) 基于我们与上海星堡养老投资管理有限公司及其下属公司(以下合称“星堡”)的合作，我们会为购买我们特定产品或服务的VIP客户对接星堡旗下运营的养老社区，届时星堡可能会收集投保人和被保险人的个人信息(包括姓名、年龄、婚姻状况、证件类型、证件号码、地址、联系电话、电子邮箱、投保险种等信息)；
- (2) 为更好利用复星集团内的协同资源，我们将会与上海复星健康科技(集团)有限公司、上海复地产业发展集团有限公司、上海复星旅游管理有限公司等复星集团内文旅、医药、消费、康养等板块的子公司进行合作，以便为您提供更优质的服务。

另外，我们会按照法律法规及国家标准的要求，向您展示共享方的信息和个人信息的种类等适用法律要求的信息，并以确认协议、弹窗提示等形式征得您的**单独同意**，或确认第三方已经征得您的**单独同意**后，再与关联公司、第三方合作伙伴共享您的个人信息。

(二) 转让

原则上，我们不会将您的个人信息转让给任何公司、组织和个人，但以下情况除外：

1. 事先获得您的单独同意(包括用户本人或用户监护人);
2. 根据法律法规或强制性的行政或司法要求;
3. 在涉及资产转让、收购、兼并、重组或破产清算时,如涉及到个人信息转让,我们会向您告知有关情况,并要求新的持有您个人信息的公司、组织继续受本政策的约束。如变更个人信息处理目的或处理方式时,我们将要求该公司、组织重新取得您的明确同意。

(三) 公开披露

我们仅会在以下情况下,且在采取符合业界标准的安全防护措施的前提下,才会公开披露您的个人信息:

1. 在您向我们授予单独同意的情况下;
2. 在法律法规、行政或司法程序、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

本政策下我们提供的服务或者功能可能由我们的合作伙伴受到我们的委托后向您提供。

对我们委托处理个人信息的公司、组织和个人,我们会其进行事先的个人信息保护影响评估,与其签署含有必要内容的协议,并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您的个人信息。在委托目的达成或者委托关系终止后,我们将要求其删除、向我们返还或者匿名化您的个人信息。

(五) 根据相关法律法规及国家标准,在以下情形中,我们可能会依法共享、转让、公开披露您的个人信息无需征得您的同意:

1. 与订立、履行您作为一方当事人的合同所必需的;
2. 为我们履行法定义务所必需的;
3. 为应对突发公共卫生事件,或者紧急情况下为保护您的生命健康

和财产安全所必需;

4. 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;
5. 法律法规规定的其他情形。

但对以上第 4 项提及的您的个人信息的处理, **您可通过我们在本政策中提供联系方式向我们提出拒绝处理(共享、转让、公开披露)的请求。**

根据法律规定, 共享、转让经将个人信息匿名化处理后的信息, 不属于个人信息的对外共享、转让及公开披露行为, 对此类数据的保存及处理将无需另行向您通知并征得您的同意。我们可能在经您同意的情况下, 共享、转让去标识化处理的且确保数据接收方无法复原并重新识别您的信息。

四. 我们如何存储和保护您的个人信息

(一) 保存期限

我们仅在本政策所述目的所必需期间和法律法规要求的时限内保留您的个人信息。如果超过上述期限, 我们将及时销毁或匿名化您的个人信息。您的个人信息经匿名化处理后将形成可以使用及流通的数据, 我们对此类数据的保存及处理无需另行通知并征得您的同意。

1. 在您使用我们的产品和服务期间, 我们将持续为您保存您的个人信息。如果您注销账户或主动删除账户信息, 我们将依据《网络安全法》《保险法》《中国银保监会关于规范互联网保险销售行为可回溯管理的通知》等法律法规规定把保存您的信息。
2. 为履行反洗钱监管要求或其他法律强制性留存要求, 我们将按照相关监管要求保存您的个人信息(包括身份信息和交易记录等)。

(二) 保存地域

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, 将存储

在中华人民共和国境内。如果为处理跨境业务需要向境外机构传输境内收集的个人信息，我们将按照适用法律法规的要求，向您告知出境的目的、涉及的个人信息类型、接收方身份、安全风险，且获取您的单独同意，并签订协议、完成必要的个人信息保护影响评估，通过有关部门的认证或评估(或者与境外的个人信息接收方签订合同)后，再向境外提供您的个人信息。

(三) 保护措施

1. 我们已采取符合业界标准、合理可行的安全防护措施保护您的个人信息，防止您的个人信息遭到未经授权的访问、披露、使用、修改、损坏或丢失。例如，我们对我们的网站提供 [https](#) 安全浏览方式；我们会使用加密技术(例如 [SSL](#)) 确保数据的保密性；我们会使用受信赖的保护机制防止数据遭到恶意攻击；我们会部署访问控制机制，确保只有授权人员才可访问用户个人信息；以及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。
2. 账户信息是非常重要的个人信息，您只能通过您的密码来使用您的账户。请使用复杂密码，协助我们保证您的账户安全。如果您泄漏了密码，您可能丢失了您的身份识别信息，并且可能出现对您不利的后果。因此，请您妥善设置、保管您在复星保德信人寿互联网平台的账户信息。如您发现您的账号及其密码因任何原因已经或将受到泄漏时，您应该立即和我们取得联系，以便我们及时采取相应措施以防止或减少相关损失。
3. 万一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 and 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，难以逐一告知个人信息主体时，我们会采取合理、有效的方式发布公告。

我们会及时处置系统漏洞、网络攻击、病毒侵袭及网络侵入等安

全风险。在发生危害网络安全的事件时，我们会按照网络安全事件应急预案，及时采取相应的补救措施，并按照规定向有关主管部门报告。

如果我们的物理、技术或管理防护设施遭到破坏，导致信息被非授权访问、公开披露、篡改或损毁以致您的合法权益受损，我们将严格依照法律的规定承担相应的责任。

五. 您的权利

(一) 访问、复制、更正、补充您的个人信息

您有权访问和复制您的个人信息，法律法规规定的例外情况除外。您发现我们处理的关于您的个人信息不准确或不完整时，您可以要求我们做出更正或补充。您可以通过页面提示自行进行补充、更正，您也可以通过客服热线或在线留言的方式提出更正需求，出于安全性和身份识别的考虑或者根据法律法规及监管规定，您需要通过在线验证或者现场验证方可修改您的个人信息。

您可以通过以下方式自行访问、更正、补充您的个人信息：

- (1) 就复星保德信官网(网址为: www.pflife.com.cn)，您可以在个人中心->账户信息、个人资料界面访问、修改您的个人信息；
- (2) 就“复星保德信”微信公众号，您可以在星·保单->自助保全->客户资料变更页面查看、变更您的联系方式、证件有效期、交费信息以及受益人信息。
- (3) 就**复星保德信人寿互联网平台其他渠道**，您可以根据相应页面的提示访问或修改您的个人信息。

如果您无法通过上述方式访问、更正、补充您的个人信息，您可以通过联系客服热线(400-821-6808, 下同)或在线留言(通过“复星保德信官网(网址为: www.pflife.com.cn)->投诉处理->我要留言”入口，或通过“复星保德信人寿”微信公众号->星·保单->我的客服”入口)的方式向我们提交咨询，随时与我们联系。若您希望得到关于我们收集您个人信息的相

关副本，您可以通过我们上述方式与我们联系。

(二) 删除您的个人信息和注销账户

在以下情形中，您可以向我们提出删除个人信息的请求，您可以通过客服热线或在在线提交咨询的方式随时与我们联系：

- (1) 如果我们收集您个人信息的目的已经实现、无法实现或者实现处理目的不再必要；
- (2) 如果我们停止提供相应的产品或服务，或者保存期限已经届满；
- (3) 如果我们收集、使用您的个人信息，未征得您的同意或者您撤回同意；
- (4) 如果我们处理个人信息的行为违反了法律法规或者与您的约定。

若我们决定响应您的删除请求，我们还将同时通知从我们处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。

但根据相关法律法规要求或出于安全技术原因，在您提出删除请求后，我们可能无法立即从我们的服务器/备份系统中删除相应的个人信息，我们将安全地存储您的个人信息且不为任何其他目的进行处理，直至可以删除这些信息或实现匿名化处理。

您可以通过复星保德信人寿互联网平台自行注销您的账户，一旦您注销账户，将无法使用与账户相关联的服务，因此请您谨慎操作。

为了保护您或他人的合法权益，我们需要在为您注销账户前验证您的身份，并结合您对复星保德信人寿互联网平台的使用情况判断是否支持您的注销申请。除法律法规另有规定外，注销账户之后我们将停止为您提供对应的服务。我们根据监管要求依法留存您的个人信息，将不会再将个人信息用于日常业务。您可以在注销页面可以阅读相关的规范要求。

(三) 撤回同意

每项服务需要一些基本的个人信息才能得以完成。您可以通过具体页面提示、客服热线或在线提交咨询的方式随时给予或收回您的同意，当您点击不同意或者与我们联系要求撤回同意后，我们将不再处理相应的个人信息，但不会影响此前给予您的授权而开展的个人信息处理。但请您注意，有些服务的基本功能需要一些基本的个人信息才能完成，如果您改变授权范围或撤回授权，可能会影响您对该服务的使用。

(四) 响应您的上述请求

为保障安全，我们可能会先要求您验证自己的身份，然后在处理您的请求，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，我们将视情况收取一定成本费用。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。

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：

- (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、审判和执行判决等直接相关的；
- (4) 有充分证据表明您存在主观恶意或滥用权利的；
- (5) 响应您的请求将导致其他个人、组织的合法权益受到严重损害的；
- (6) 涉及商业秘密的；以及
- (7) 与我们履行法律义务相关的。

如您需要行使本款下的任何权利，或对本政策或您个人信息的相关事宜有任何问题、意见或建议，请通过本政策下我们预留的联系方式与我们联系，我们将会在收到您的请求后的 15 个工作日内回复您的请求。

六. 我们如何处理未成年人的信息

我们非常重视对未成年人个人信息的保护，我们期望父母或监护人指导未成年人使用我们的产品或服务。如您是十八周岁以下的未成年人，我们建议您鼓励您的父母或监护人认真阅读本政策及我们针对十四岁以下儿童单独拟定的《儿童隐私保护声明》，请在征得您的父母或监护人同意的前提下提交您的个人信息及使用我们的服务。

若您是非成年人的父母或合法监护人，请您关注您监护的非成年人是否是在取得您的授权同意之后使用本网站的产品和/或服务。当您对您所监护的非成年人的个人信息有相关信息有相关疑问时，请通过本政策列明的联系方式与我们联系。

七. 您的个人信息如何跨境转移

原则上，我们在中国境内收集和产生的个人信息，将存储在中国境内。如部分产品或服务涉及跨境，需要向境外传输您的个人信息，我们会严格按照法律法规的规定执行，并保证您的个人信息安全以及再次征得您的单独同意。

八. 隐私政策的适用与更新

我们所有的服务将适用本政策。在法律允许的范围内，我们拥有解释和修改本政策的权利。

我们可能适时修订本政策的条款，该等修订构成本政策的一部分。我们将在变更生效前，通过推送通知、弹窗、官网公告等方式通知您。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(例如处理个人信息的目的、方式和数量发生变更的)，我们还会提供更为显著的通知，包括通过站内消息及/或向您发送电子邮件推送的方式进行通知，并征求您的同意。

九. 联系我们

如对本政策内容有任何疑问、意见或建议，您可通过以下方式与我们联系。

公司名称：复星保德信人寿保险有限公司

地 址: 上海市浦东新区张杨路 2389 弄 1-2 号置汇旭辉广场 A 座 17 层
—18 层 01、02、03、05、06、07 室

联系方式: cs.dept@pflife.com.cn