

第【1.0】版本

生效日期：【2021年9月2日】

本政策适用于提供【泰康养老网上商城】的产品和服务（包括公众号、小程序）（以下称【我们】或【泰康养老网上商城】）

我们依据相关法律法规和技术规范收集和使用您的个人信息，以帮助我们向您提供更优质的产品和服务。请您在使用【泰康养老网上商城】前，仔细阅读并充分理解本政策。重点内容我们已采用粗体标示，希望您特别关注。

请您注意，只有在您确认同意后，我们才会开始收集、使用、处理和存储您的个人信息。如在特定场景下，您以「不注册/不登录帐号」的方式使用【泰康养老网上商城】的，我们将尽最大努力减少信息收集并向您提供浏览功能，但这将导致您无法完整使用【泰康养老网上商城】的其他各项功能或服务。如果您不同意【泰康养老网上商城】收集您的任何个人信息，请您立即停止使用并退出【泰康养老网上商城】。

如对本政策有任何疑问，您可以通过本政策中「如何联系我们」一节提供的联系方式与我们联系。我们会不时对政策进行修订。当本政策发生实质变更时，我们会在版本更新后以推送通知、弹窗等形式向您展示变更后的内容。

目录

1. 相关概念.....	3
2. 我们如何收集您的个人信息.....	3
3. 我们如何保存您的个人信息.....	3
3.1. 信息保存期限.....	3
3.2. 信息存放地域.....	4
3.3. 安全保护措施.....	4
4. 我们如何使用您的个人信息.....	5
5. 我们如何共享、转让、公开披露您的个人信息.....	5
5.1. 共享.....	5
5.2. 转让.....	6
5.3. 公开披露.....	6
5.4. 共享、转让、公开披露个人信息授权同意的例外.....	6
6. Cookie 和其他技术.....	6
7. 用户权利.....	6
7.1. 访问您的个人信息.....	6
7.2. 更正您的个人信息.....	7
7.3. 删除您的个人信息.....	7
7.4. 改变您授权同意的范围.....	7
7.5. 个人信息主体注销账户.....	7
7.6. 个人信息主体获取个人信息副本.....	7
7.7. 约束信息系统自动决策.....	7
7.8. 响应您的上述请求.....	7
8. 我们如何处理未成年人的个人信息.....	8
9. 我们如何更新与修改本政策.....	8
10. 如何联系我们.....	8
11. 争议解决.....	8

1. 相关概念

1.1 个人信息，是指以电子或者其他方式记录的能够单独或者与其他信息结合识别自然人个人身份的各种信息。

1.2 个人敏感信息，是指一旦泄露、非法提供或滥用可能危害人身和财产安全，极易导致个人名誉、身心健康受到损害或歧视性待遇等的个人信息。

1.3 匿名化处理后的信息，即通过对个人信息的技术处理，使得个人信息主体无法被识别，且处理后不能被复原的信息，不属于个人信息。

1.4 其他无法识别到特定自然人身份或者反应特定自然人活动情况的信息不属于个人信息。

2. 我们如何收集您的个人信息

我们会遵循正当、合法、必要的原则，出于本政策所述的以下目的，收集和使用您在使用服务过程中主动提供或因使用【泰康养老网上商城】而产生的个人信息。如果我们要将您的个人信息用于本政策未载明的其它用途，或基于特定目的将收集而来的信息用于其他目的，我们将以合理的方式向您告知，并再次征得您的同意。如果您对下列内容中的概念有疑问，请查阅 第【1】条的定义和解释。

【泰康养老网上商城】功能模块分为客户注册登录、产品投保、保单服务、理赔服务、年金服务、**更多服务**，我们将详细向您说明各功能模块所收集的个人信息及收集方法、目的，并同时会向您清楚介绍拒绝提供个人信息后的相关影响等。

2.1. 客户注册登录

为完成客户（包括个人及企业客户）注册登录，您需要提供姓名、证件类型、证件号码、证件有效期、性别、出生日期、国籍、通讯地址、详细地址、邮箱、社保缴存地、手机号码、登录密码、验证码、团体名称、团购码。如果您只需要浏览、搜索等基本服务，您不需要成为泰康养老网上商城的注册用户。

2.2. 产品投保

为实现在线投保功能，您需要提供姓名、国籍、证件号码、证件有效期、性别、出生日期、团体、从事职业、纳税身份信息、社保缴存地、手机号码、电子邮箱、通讯地址、详细地址、家属信息（包括姓名、与投保人关系、国籍、证件号、证件有效期、性别、出生日期、从事职业、手机号、电子邮箱、通讯地址、详细地址）医保类型、医保标识、通讯地点、邮政编码、受益人分配方式，选择产品信息，投保资料，健康信息，银行卡信息，医保卡信息，影像件信息，电子签名信息。

2.3. 保单服务

当您使用【保单服务】功能时，为实现保单查看、保单修改、下载电子凭证、签收保单回执、回访功能。需要收集您的投保关系、微信账号、人脸识别信息、保单号、身份证号、姓名、手机号、性别、邮箱、出生日期、地址、证件有效期、国籍信息。

2.4. 理赔服务

当您使用【理赔服务】功能时，为实现理赔信息查询、报案、赔付功能。我们需要收集您的投保关系、银行卡信息、微信账号、身份证号、姓名、手机号、性别、邮箱、出生日期、地址、证件有效期、国籍信息。

2.5. 年金服务

当您使用【年金服务】功能时，为实现转入缴费、待遇支付、个人信息变更、支付账号变更、年金查询功能，需要收集您的相册、相机、储存权限、银行卡信息、微信账号、身份证号、姓名、手机号、性别、邮箱、出生日期、地址、证件有效期、国籍信息。

2.6. 更多服务

当您使用【更多服务】功能时，为实现上传、查询、下载功能，需要收集您的相册、相机、储存权限、保单号、身份证号、姓名、手机号、性别、邮箱、出生日期、地址、证件有效期、国籍信息。

2.7. 增值服务

当您使用【增值服务】功能时，为实现智能检测服务、健康测评服务、线上咨询及问诊服务、健康档案服务、线上开方购药服务、就医服务、齿科和体检预约服务、报告解读服务、健康管理服务（包含血压管理、血糖管理、睡眠管理、颈肩腰椎管理、乳腺疾病管理）、AI 自诊服务、心理咨询服务、客户评价服务功能，我们需要收集您的手机号、姓名、性别、证件类型、证件号、出生日期、婚姻状况、工作单位、部门、身高、体重、左右眼屈光度、视力、听力、心理状态、年龄、疾病症状、检查化验指标、生活习惯、就诊时间、是否线下就诊、病史、症状、体征、检查化验产生的生化指标数据、上传的 pdf、图片及视频文件（包括检查检验报告、症状图片或视频、病历记录、诊断证明、体检报告）、客户告知的其他与身体健康或疾病相关的信息、咨询过程中产生的医生互动记录、客户就诊结束时间、接诊医生姓名、客户问诊小结、相册、相机、储存权限、腰围、臀围、身体质量指数、腰臀比、体脂率、腰围身高比、工作性质、教育水平、血型、血糖、血压、血脂、心率、抽烟史、饮酒史、睡眠情况、运动情况、饮食习惯、疾病情况、用药情况、购药信息、地址信息、联系人信息、过敏史、月经史、生产情况、初产年龄、家属乳腺癌的患病情况、家族史、既往病史、手术史、外伤史、输血史、体检报告信息、本人体检项目的所有阴性和阳性的检出结果信息、牙片报告信息、总体评价、评价标签、评价意见信息。

2.8. 您可以选择是否授权我们收集和使用您的个人信息的情形

以苹果系统为例，安卓系统同理。【泰康养老网上商城】可能会调用您的一些设备权限，以下是调用权限对应的业务功能、我们调用权限的目的，以及调用权限前向您询问的情况。您可以在设备的设置功能中选择关闭部分或全部权限，从而拒绝【泰康养老网上商城】收集相应的个人信息。使用苹果设备的不同系统中，权限显示方式及关闭方式可能有所不同，具体请联系设备及系统开发方。

设备权限		对应的业务功能	调用权限的目的	是否询问	用户可否关闭权限
相机	拍摄	人脸识别、OCR 识别	让用户可以直接拍摄照片并直接使用	首次打开手机客户端时弹窗询问	是
储存权限	访问相册	人脸识别、OCR 识别	访问相册里的照片	首次打开手机客户端时弹窗询问	是
相册	访问相册	上传申请资料照片	访问相册里的照片	首次打开手机客户端时弹窗询问	是

2.9. 征得授权同意的例外

根据相关法律法规的规定，在以下情形中，我们可以在不征得您的授权同意的情况下收集、使用一些必要的个人信息：

- 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、审判和判决执行等直接相关的；
- 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；
- 所收集的个人信息是您自行向社会公众公开的；
- 从合法公开披露的信息中收集到您的个人信息，如从合法的新闻报道、政府信息公开等渠道；
- 根据您的要求签订和履行合同所必需的；
- 用于维护我们的产品和/或服务的安全稳定运行所必需的；
- 法律法规规定的其他情形。

3. 我们如何保存您的个人信息

3.1. 信息保存期限

- 在用户使用【泰康养老网上商城】服务期间，我们会持续保存用户的个人信息。除非您提交注销账户申请，我们会根据您的申请对您的账户进行注销处理（法律法规或监管部门另有规定除外）。

3.2. 信息存放地域

- 我们收集的您的个人信息，将在中国境内存储和使用。
- 如涉及向境外传输个人信息，我们将明确向您告知个人信息出境的目的、接收方、安全保障措施等情况，并另行征得您的同意。

3.3. 安全保护措施

3.3.1. 我们将采取严格的安全制度及行业通用的安全技术和程序来确保您的个人信息不丢失、泄露、毁损或被未授权访问、使用。

3.3.2. 我们采取以下安全技术措施来保护您的个人信息：

- a. 用户个人敏感信息被加密储存在服务器中，并通过数据隔离技术进行存储，。
- b. 数据传输过程中使用加密传输协议。
- c. 我们有严格的数据访问控制体系，包含但不限于完善的敏感数据访问权限申请、审批管理制度及定期开展账号权限审阅工作等；
- d. 我们建立了源代码审计机制用以保证应用系统源代码安全，并部署 WAF 安全设备用以防止恶意代码，保证系统稳定、安全且连续运营。。
- e. 我们建立了安全审计机制，包含常规安全审计、专项安全审计及突发事件安全审计等，持续不断提升安全管理水平，保护客户信息。

3.3.3. 同时，我们还采取其他安全措施来保护您的个人信息：

- a. 建立信息安全委员会，统一协调管理数据安全工作，并下设信息安全执行委员会及信息安全联络组共同承担信息安全（包含数据安全）执行工作。
- b. 公司内部制定信息安全建设安全管理办法，保证系统全生命周期融入安全，保障系统稳定性及健壮性。
- c. 公司与全体员工及外包服务人员签订保密协议，并严格按照权限最小化原则分配账号权限，保护您个人信息的完整性、保密性、可用性。
- d. 公司内部定期组织全体员工及外包人员进行信息安全培训，提升其信息安全意识。
- e. 公司内部针对能接触个人敏感信息的岗位进行专项数据安全合规培训，最大程度保证客户信息安全。

3.3.4. 安全认证

我们已通过了 ISO/IEC27001 信息安全管理体系等认证认证，且平台已通过了公安部网络安全等级保护【三】级认证，并与监管机构建立了良好的协调沟通机制，及时抵御并处置各类信息安全威胁，为您的信息安全提供全方位保障。

3.3.5. 安全事件处理

- a. 为应对个人信息泄露、毁损、丢失等可能出现的安全风险，公司已建立了应急预案体系，明确了安全事故、安全漏洞的分类分级标准，以及针对上述安全事件和漏洞，我们内部的处理流程及补救措施。
- b. 我们定期进行应急演练并不断总结，使得相关人员熟练掌握应急策略和规程，保证出现安全事件时能以最快的速度、最小化影响范围处理，最大程度保护客户信息安全。
- c. 我们将及时以推送通知、信函或电话等方式将安全事件情况通知受影响的用户。当难以逐一告知用户时，我们将通过发布平台公告的方式发布警示信息。
- d. 我们的告知内容包括但不限于：安全事件基本内容和影响、我们已经采取或即将采取的措施，您如何自行降低风险的建议等。

4. 我们如何使用您的个人信息

4.1. 我们严格遵守法律法规的规定及与您的约定，将收集的信息用于以下用途。若我们超出以下用途使用您的信息，我们将再次向您进行说明，并征得您的同意。

- 4.1.1. 帮助您成为泰康养老网上商城的注册用户；
- 4.1.2. 向您提供保险产品或服务，实现本政策下「我们如何收集您的个人信息」所约定的目的；
- 4.1.3. 为了保障服务的稳定性与安全性，我们会将您的信息用于身份验证、安全防范、欺诈监测、预防或禁止非法活动、降低风险、存档和备份用途；
- 4.1.4. 邀请您参与有关我们服务的调查或客户调研；
- 4.1.5. 根据法律法规或监管要求向相关部门进行报告；
- 4.1.6. 通过其他方式提高、完善和优化我们的服务；
- 4.1.7. 我们通过技术手段对数据进行去标识化处理后，去标识化处理的信息将无法识别主体。请您了解并同意，在此情况下我们有权使用已经去标识化的信息；在不透露您个人信息的前提下，我们有权对用户数据库进行分析并予以商业化的利用；
- 4.1.8. 我们会对我们的产品与/或服务使用情况进行统计，并可能会与公众或第三方共享这些统计信息，以展示我们的产品与/服务的整体使用趋势。但这些统计信息不包含您的任何身份识别信息。

4.2. 当我们展示您的个人信息时，我们会采用包括内容替换、匿名处理等方式对您的信息进行脱敏展示，以保护您的信息安全。

4.3. 当我们要将您的个人信息用于本政策未载明的其它用途时，或将基于特定目的收集而来的信息用于其他目的时，会事先征求您的同意。请您理解，我们向您提供的产品与/或服务将不断更新变化。如果您选择使用本政策中尚未列明的其他产品与/或服务时，在我们收集您的个人信息前，我们会通过单独的产品/服务协议、页面提示的方式向您详细说明信息收集的目的、方式、范围并征求您的明确同意。若您不同意提供前述信息，您可能无法使用该项产品与/或服务，但这不影响您使用其他产品与/或服务。

5. 我们如何共享、转让、公开披露您的个人信息

5.1. 共享

共享是指我们向其他个人信息控制者提供个人信息，且双方分别对个人信息拥有独立控制权的过程。我们不会对外共享您的个人信息，但以下情况除外：

- 5.1.1. 在获取明确同意情况下的共享：获得您的明确同意后，我们会您指定的第三方共享您授权范围内的信息。
- 5.1.2. 在法定情形下的共享：我们可能会根据法律法规规定、诉讼争议解决需要，或按行政、司法机关依法提出的要求，对外共享您的个人信息。

5.2. 转让

如发生收购、兼并、重组等变更，我们会要求变更后的主体依然遵守本隐私政策约定，履行原有责任及义务。如变更后的主体需要变更个人信息使用目的，我们会要求其事先获得您的明示同意。对内而言，在之前的收购、兼并活动中，对于收购、被兼并对象管理的数据（包括用户数据）均采用于我们自有数据相同的标准和要求进行处理和保护。

5.3. 公开披露

我们将遵守相关法律法规，对您的个人信息予以保密。除非事先获得您的明确同意或授权，或依照法律规定所必须，或为了保护其他相关方重大合法权益且对个人信息进行去标识化处理的，我们不会公开披露您的个人信息。

5.4. 共享、转让、公开披露个人信息授权同意的例外

5.4.1. 根据相关法律法规的规定，在以下情形中，我们可以在不征得您的授权同意的情况下共享、转让、公开披露您的个人信息：

- a. 与国家安全、国防安全有关的；
- b. 与公共安全、公共卫生、重大公共利益有关的；
- c. 与犯罪侦查、起诉、审判和判决执行等有关的；
- d. 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；
- e. 您自行向社会公众公开的个人信息；
- f. 从合法公开披露的信息中收集到的个人信息的，如合法的新闻报道、政府信息公开等渠道。
- g. 法律法规规定的其他情形。

5.4.2. 您充分理解并同意，共享、转让经去标识化处理的个人信息，且确保数据接收方无法复原并重新识别或关联个人信息主体的，不属于个人信息的共享、转让行为，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。

6. Cookie 和其他技术

为使您获得更为轻松的访问体验，您访问泰康养老商城时，泰康养老网上商城会通过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，泰康养老网上商城的某些服务只能用 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泰康养老网上商城平台的 Cookie，但如拒绝，在某些情况下可能会影响您安全访问泰康养老网上商城提供的产品或服务。

7. 用户权利

按照中国相关的法律、法规、标准，以及其他国家、地区的通行做法，我们保障您对自己的个人信息行使以下权利：

7.1. 访问您的个人信息

您有权访问您的个人信息，法律法规规定的例外情况除外。如果您想行使数据访问权，可以通过以下方式自行访问：

账户信息——如果您希望访问或编辑您的账户信息，更改您的密码或关闭您的账号，您可以在“我的-账户设置”执行此类操作。

资料信息——如果您希望访问或编辑您的个人资料，您可以在“我的-个人中心”查看或者编辑您的资料信息。

7.2. 更正您的个人信息

当您发现我们处理的关于您的个人信息有错误或不完整时，您有权要求我们作出更正。您可以通过“7.1 访问您的个人信息”中罗列的方式自行更正您的个人信息。

7.3. 删除您的个人信息

7.3.1. 在以下情形中，您可以向我们提出删除个人信息的请求：

- a. 如果我们处理个人信息的行为违反法律法规；
- b. 如果我们收集、使用您的个人信息，却未征得您的同意；
- c. 如果我们处理个人信息的行为违反了与您的约定；

7.3.2. 在符合法律法规及相关监管规定的前提下，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。

7.3.3. 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，但在备份更新时删除这些信息。

7.4. 改变您授权同意的范围

对于不同功能服务中个人信息的收集和使用，您可以通过拨打平台电话【4006695522】联系我们给予或收回您的授权同意。当您撤回同意后，我们将不再处理相应的个人信息，我们将无法继续为您提供撤回同意或授权所对应的服务。但您撤回同意的决定，不会影响此前基于您的授权而开展的个人信息处理

7.5. 个人信息主体注销账户

7.5.1. 您可以自行在“注销账户”页面（我的-账户设置-注销账户）提交账户注销申请。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。

7.6. 个人信息主体获取个人信息副本

7.6.1. 您有权获取您的个人信息副本，您可以通过【4006695522】联系我们。

7.6.2. 在技术可行的前提下，例如数据接口匹配，我们还可按您的要求，直接将您的个人信息副本传输给您指定的第三方。

7.7. 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，您有权要求我们作出解释，我们也将提供适当的救济方式。

7.8. 响应您的上述请求

7.8.1. 除另有约定外，以上您的个人权利因系统原因无法通过个人操作完成或者需要通过我们的技术操作完成的，您可以通过【4006695522】联系我们，为保障您的信息安全，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。

7.8.2. 除另有约定外，我们将在三十天内作出答复。如您不满意，还可以通过【4006695522】联系我们。

7.8.3. 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（例如，涉及备份磁带上存放的信息）的请求，我们可能会予以拒绝。

7.8.4. 在以下情形中，我们将无法响应您的请求：

- a. 与我们履行法律法规规定的义务相关的；
- b. 与国家安全、国防安全直接相关的；
- c. 与公共安全、公共卫生、重大公共利益直接相关的；
- d. 与刑事侦查、起诉、审判和执行判决等直接相关的；
- e. 我们有充分证据表明个人信息主体存在主观恶意或滥用权利的；
- f. 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；
- g. 响应个人信息主体的请求将导致个人信息主体或其他个人、组织的合法权益受到严重损害的；
- h. 涉及商业秘密的。

8. 我们如何处理未成年人的个人信息

我们的产品、网站和服务主要面向成人。如果没有父母或监护人的同意，儿童不应创建自己的个人信息主体账户。

对于经父母同意而收集儿童个人信息的情况，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儿童所必要的情况下使用或公开披露此信息。

尽管当地法律和习俗对儿童的定义不同，但我们将不满 14 周岁的任何人均视为儿童。

如果我们发现自己在未事先获得可证实的父母同意的情况下收集了儿童的个人信息，则会设法尽快删除相关数据。

9. 我们如何更新与修改本政策

9.1. 我们的隐私政策可能变更。但未经您明确同意，我们不会削减您按照本政策所应享有的权利。我们会通过弹窗形式通知您，以便您能及时了解本政策所做的任何变更。您可在 客户登录页面查看本政策的最新内容。

9.2. 对于重大变更，视具体情况我们还会提供更为显著的通知说明本政策的具体变更内容。重大变更包括但不限于：

9.2.1. 我们的服务模式发生重大变化。如处理个人信息的目的、处理的个人信息类型、个人信息的使用方式等；

9.2.2. 我们在所有权结构、组织架构等方面发生重大变化。如业务调整、破产并购等引起的所有者变更等；

9.2.3. 个人信息共享、转让或公开披露的主要对象发生变化；

9.2.4. 您参与个人信息处理方面的权利及其行使方式发生重大变化；

9.2.5. 我们负责处理个人信息安全的责任部门、联络方式及投诉渠道发生变化；

9.2.6. 个人信息安全影响评估报告表明存在高风险时。

9.3. 若您不同意修改后的隐私政策，您有权并应立即停止使用【泰康养老网上商城】的服务。如果您继续使用【泰康养老网上商城】的服务，则视为您接受【泰康养老网上商城】对本政策相关条款所做的修改。

10. 如何联系我们

当您对本政策有任何疑问，可以通过【4006695522】联系我们进行咨询，我们将及时解决您的问题。除另有约定外，对于您的合理请求，我们将于 30 日内核实并处理您反馈的问题。

11. 争议解决

因本政策以及我们处理您个人信息事宜引起的任何争议，您可诉至【4006695522】。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，您也可向有关政府部门进行反映。