

尊敬的用户：感谢您对和谐健康保险股份有限公司（以下简称“本公司”，或称“我们”）的信任。为了帮助您了解我们对个人信息处理和保护规则，我们特制定《和谐健康保险股份有限公司隐私政策》（以下简称“隐私政策”）。请您仔细阅读本隐私政策尤其是粗体显示的内容。

本隐私政策适用于我们通过本公司官方软件、基于 Android（安卓）系统和 iOS 系统开发的“本公司”应用程序（APP）、及本公司相关微信小程序及微信公众号、网页向您提供的产品和服务（统称“本公司”）。为了更好地为您提供贴心的服务，您在使用我们的产品或服务时，我们可能会收集和使用您的相关信息。本公司非常重视用户的隐私和个人信息保护，我们希望通过本隐私政策向您说明我们在您使用我们的产品或服务时如何收集、使用、保存、共享和转让这些信息，以及我们为您提供的访问、更新、删除和保护这些信息的方式。

最近更新日期：2020年9月30日

生效日期：2020年9月30日

### **本政策将帮助您了解以下内容：**

1. 声明和承诺
2. 我们如何收集和使用您的个人信息
3. 我们如何使用 cookie 和同类技术
4. 我们如何共享、公开披露您的个人信息
5. 我们如何存储和保护您的个人信息
6. 您管理个人信息的权利
7. 我们如何保护未成年人的个人信息
8. 本政策如何更新
9. 如何联系我们
10. 隐私政策的生效

### **一、声明和承诺**

我们深知个人信息对您的重要性，并会尽全力保护您的个人信息安全可靠。我们致力于维持您对我们的信任，按业界成熟的安全标准，采取相应的安全保护措施来保护您的个人信息。请在使用我们的产品(或服务)前，仔细阅读并了解本《隐私政策》。

（一）您确认，您已充分阅读、理解并接受本协议的全部内容，一旦您接受本协议，即表示您与本软件已达成协议并同意接受本协议的全部约定。在接受本协议之前，请您仔细阅读本协议的全部内容。如果您不同意协议的任何内容，请不要进行后续操作。

（二）您确认，在您同意接受本协议并申请开通相关业务功能时，本软件有理由相信您是具有完全民事行为能力、能够独立承担民事责任的自然人。如不具备前述条件，您应该立即停止申请使用本服务。

### **二、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能够单独或者与其他信息结合识别特定自然

人身份或者反映特定自然人活动情况的各种信息。

本软件仅会出于本政策所述的以下目的、范围和方式，收集和使用您的个人信息：

#### **(1) 基础信息**

• 当您注册本软件账号时，我们会收集您的**手机号码、用户名、密码**，收集这些信息是为了帮助您完成本软件账号注册，保护您的账号安全。如果您拒绝提供这些信息，您可能无法正常注册本软件账号，亦无法在我们的平台上购买保险产品。

• 当您使用本软件“我的”时，需要**读取相册、拍摄照片的手机权限**。如果您不提供，将无法使用个性化头像及进行意见反馈。如果您提供**地址信息**，我们将更好地为您提供保险及生活服务，为了提升您的保险购买体验，方便您快捷投保，您可以自己手工维护您的**家庭成员信息、邮箱**。

#### **(2) 购买保险时投保相关服务信息**

您在本软件购买保险产品投保时，我们会收集您的投保信息，以便帮助您与本公司签订保险单，完成投保，这些信息主要包括**投保人的姓名、身份证件号码、手机号码、住址、银行卡信息、职业、邮箱，被保险人的姓名、身份证件号码、联系方式、健康状况、职业，受益人的姓名、身份证件号码、联系方式，保险订单信息**及其他投保所需的必要信息。

#### **(3) 安全管理**

为保障我们向您提供的服务稳定运行，我们会收集您的**设备型号、操作系统、唯一设备标识符、IMEI/MEID、获取 IMSI、获取本机号码、登录 IP 地址、接入网络方式、类型和状态、网络质量数据、操作日志、服务故障信息**，这些信息是为提供服务必要收集的信息，如您不同意我们记录这些信息，可能无法完成风控验证。

#### **(4) 图片上传**

我们会在您使用图片上传功能时，申请使用您的**相机/相册/存储权限**，如您不同意提供此信息，我们将无法为您提供相机相关的服务，但不会影响您使用其他功能。

#### **(5) 人脸识别**

在您需要投保/保单服务/申请理赔时，需要获取您**拍照/上传照片或录像的权限进行人脸识别，以及收集您在使用我们的服务过程中产生相应的记录**。您同意本协议即视为您同意并授权我们获取、使用您的上述信息并用于 APP 内的服务，并授权我们用于验证身份功能。如您不同意授权，您将无法使用人脸识别功能。

#### **(6) 保单相关服务**

当您使用【我的保单】功能时，为实现保单批改、上传/下载投保单证，人脸识别的功能，需要**相册、相机、存储权限**，如您拒绝上述权限的申请，会影响对应功能的正常使用，但不会影响其他功能；在您查看、批改、添加保单的过程中，可能会收集您**或您家人的保单、身份证号、姓名、手机号、性别、邮箱信息**。

#### **(7) 理赔相关服务**

当您使用理赔相关的服务时，我们还将收集用户申请理赔时主动上传的信息，包括**被保**

险人身份信息、出险描述、所在医院、职业、银行卡信息、诊断证明、病历信息、就诊费用信息；在报案人并非被保险人的情况下，我们还将收集报案人姓名、电话、与被保险人的关系；在领款人非被保险人的情况下，我们还将收集法定继承人的身份信息、授权信息。如果您拒绝提供这些信息，我们无法为您提供保险理赔服务。

为实现理赔信息查询、报案、赔付功能，需要**相册、相机、存储权限、定位权限**，如您拒绝上述权限的申请，会影响对应功能的正常使用，但不会影响其他功能。

#### **(8) 与投保、理赔核验及风险控制相关的信息**

在向您提供投保及理赔服务过程中，我们可能会向第三方核验调查您是否具备投保或理赔资格。在这种情况下，我们可能会收集您留存在我们关联公司、与我们合作的第三方公司信息，我们还可能向行政机关、司法机关、征信机关、医疗机构、保险公估公司、背景调查公司以及其他合法了解掌握相关信息的自然人和法人收集或查询相关信息。**您同意我们向上述机构收集和查询您的身份、财产、健康状况相关信息，以核验您是否具有投保资格或符合理赔条件，防范欺诈等违法活动和减少信用风险。**

#### **(9) 使用 Cookie 和同类技术收集的信息**

为确保我们软件正常运转、为您获得更轻松的访问体验、向您推荐您可能感兴趣的内容，我们会在您的计算机或移动设备上放置安全的 Cookie 及相关技术（统称“Cookie”）收集信息。Cookie 是您浏览网页时，软件服务器放在客户端（您的计算机、移动电话或其他智能终端）里面的一个小小的文本文件，存储了一些与用户访问软件有关的信息。Cookie 可帮助我们：

- 1.按照您所希望的服务样式、外观的个性化设置为您提供服务；
- 2.保障数据和服务的安全性，排查针对我们的产品和服务的作弊、黑客、欺诈行为；
- 3.避免不必要的服务器负载，提高服务效率，节省资源、能源；
- 4.了解您使用我们服务的方式，以求改善我们的产品和服务的用户体验，为新产品或功能的研发提供参考数据；
- 5.提高广告对用户的吸引力并提升广告服务对广告主、发布商的价值，在我们的软件或软件中向您显示您可能感兴趣的广告。

如果您的浏览器或浏览器附加服务允许，您可修改对 Cookie 的接受程度或拒绝我们的 Cookie。但如果您这么做，在某些情况下可能会影响您安全访问我们的软件，且可能需要在每一次访问我们的软件时更改用户设置。

### **三、我们如何使用 Cookie 和同类技术**

#### **(一) Cookie**

为确保软件正常运转，系统会自动存储 Cookie 信息到本地，Cookie 通常包含标识符、站点名称以及一些号码和字符。借助于 Cookie，软件能够存储网页的资源信息，确保网页正常加载并显示。我们不会将 Cookie 用于本政策所述目的之外的任何用途，且不会将 Cookie

信息保存至后端。

## （二）软件信标和像素标签

除 Cookie 外，我们还会在软件上使用软件信标和像素标签等其他同类技术。例如，我们向您发送的电子邮件可能含有链接至我们软件内容的点击 URL。如果您点击该链接，我们则会跟踪此次点击，帮助我们了解您的产品或服务偏好并改善客户服务。软件信标通常是一种嵌入到软件或电子邮件中的透明图像。借助于电子邮件中的像素标签，我们能够获知电子邮件是否被打开。如果您不希望自己的活动以这种方式被追踪，则可以随时从我们的寄信名单中退订。

## 四、我们如何共享、公开披露您的个人信息

### （一）共享

您授权本公司除法律另有规定之外，将本人提供给本公司的信息、享受本公司服务产生的信息（包括本条款签署之前提供和产生的信息）以及本公司根据本条款约定查询、收集的信息，用于本公司及其因服务必要委托的合作伙伴为本人提供服务、推荐产品、开展市场调查与信息数据分析。

您授权本公司，除法律另有规定之外，基于为本人提供更优质服务和产品的目的，向本公司因服务必要开展合作的伙伴提供、查询、收集本人的信息。

前述“信息”可能包括但不限于本人的身份信息、财产信息、账户信息、信用信息、交易信息、医疗健康信息、行踪轨迹信息、电子设备信息、电子设备操作日志及其他与本人相关的信息。

为确保本人信息的安全，本公司对上述信息负有保密义务，并尽最大努力采取各种措施保证信息安全。

本条款自本人签署时生效，具有独立法律效力，不受本条款所属合同或协议成立与否及效力状态变化的影响。

我们不会与本公司以外的任何公司、组织和个人分享您的个人信息，但以下情况除外：

1. 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。

2. 我们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。

3. 与授权合作伙伴共享：仅为实现本政策中声明的目的，我们的某些服务将由授权合作伙伴提供。我们可能会与合作伙伴共享您的某些个人信息，以提供更好的客户服务和用户体验。我们的合作伙伴无权将共享的个人信息用于任何其他用途。我们的合作伙伴包括以下类型：

1) 我们使用了第三方的 SDK，涉及到的服务有：拍照、实名认证、网络访问、消息聊天使用、APP 消息推送、APP 埋点，第三方 SDK 仅为了实现业务功能开发所需，目的是为了保障我们能够快速、敏捷、安全的开发和迭代应用程序。我们目前不会从客户端向第三方

提供您的个人信息（当您退出此功能，我们将停止收集相关信息），如我们的授权合作伙伴需要通过应用程序接口（API）、软件工具开发包（SDK）获取您的信息，我们会对其进行严格的监控，并按照与授权伙伴约定的数据保护措施严格执行。

2) 我们的产品内部有嵌入第三方提供的页面，点击跳转到第三方服务后，您的个人信息将按照第三方公司的个人信息保护政策处理，我们会在您跳转前进行相应提示。

3) **提供技术、咨询服务的服务提供商。**我们可能会将您的个人信息共享给支持我们提供服务的第三方服务提供商。这些服务提供商包括为我们提供基础设施技术服务、数据处理、核验、公估、信用审查、风控和客户服务等的机构。但我们要求这些服务提供商只能出于为我们提供服务的目的使用您的信息，而不得出于其自身利益使用您的信息。

## （二）公开披露

我们仅会在以下情况下，公开披露您的个人信息：

1. 获得您明确同意后；

2. 基于法律的披露：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。

3. 公司为了维护自己合法权益而向用户提起诉讼或者仲裁时。

## 五、我们如何存储和保护您的个人信息

（一）我们收集和产生的个人信息将存储在中华人民共和国境内。我们仅在本政策所述目的所必需期间和法律法规及监管规定的时限内保存您的个人信息。例如：您登录时的账号、电话、定位，在您未进行删除或账号注销的行为时，我们会保留相关信息，这是提供业务所必要的。当您进行删除或账号注销后，我们将对您的个人信息进行立即删除或匿名化处理。对于获取的数据，我们将严格按照《保险法》、《保险销售行为可回溯管理暂行办法》规定的期限进行保存。

（二）我们已使用符合业界标准的安全防护措施保护您提供的个人信息，防止数据遭到未经授权访问、公开披露、使用、修改、损坏或丢失。我们会采取一切合理可行的措施，保护您的个人信息。例如，在您的应用与“服务”之间交换数据时受 SSL 加密保护；我们同时对 APP 提供 https 安全浏览方式；我们会使用加密技术确保数据的保密性；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。

（三）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。

（四）互联网并非绝对安全的环境，而且电子邮件、即时通讯等与其他用户的交流方式并未加密，我们强烈建议您不要通过此类方式发送个人信息。请使用复杂密码，协助我们保证您的信息安全。

（五）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。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、或毁坏,导致您的合法权益受损,我们将承担相应的法律责任。

## **六、您管理个人信息的权利**

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:

### **(一) 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:

您可以通过本软件 APP-“我的”查询和更正您的账户信息以及您提供的信息。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需要访问或者更正,请随时联系我们。我们会根据本隐私政策所列明的方式和期限响应您的请求。

### **(二) 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时,您有权要求我们做出更正。

您可以通过“(一)访问您的个人信息”中罗列的方式提出更正申请。如果您无法通过上述链接更正这些个人信息,您可以随时通过在线客服联系我们,我们会响应您的更正请求。

### **(三) 注销您的个人账户**

您可以通过本隐私政策第九节的联系方式联系我们注销您的本软件账户。当您注销账户后,除法律法规要求我们保存相关信息的情况外,我们将停止为您提供相应的产品或服务,并删除或匿名化您的个人信息。

### **(四) 删除您的个人信息**

如下场景您可以通过本隐私政策列明的联系方式向我们提出删除个人信息的请求:

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。

我们将根据国家法律法规及监管的要求决定是否响应您的请求,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。

### **(五) 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,我们也将提供适当的救济方式。

### **(六) 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。

我们将做出答复，如您不满意，还可以通过本软件的在线客服进行投诉。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。

在以下情形中，按照法律法规要求，我们将无法响应您的请求：

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、审判和判决执行等直接相关的；
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您或其他个人、组织的合法权益受到严重损害的；
6. 涉及商业秘密的。

## **七、我们如何保护未成年人的个人信息**

我们非常重视对未成年人个人信息的保护。根据相关法律法规的规定，如您为不满 14 周岁的未成年人且需要使用我们的服务，应事先取得您的家长或法定监护人的书面同意。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信息处理存在疑问时，请通过本文中的联系方式联系我们。

## **八、本政策如何更新**

我们的隐私政策可能变更。

未经您明确同意，我们不会削减您按照本隐私政策所应享有的权利。我们会在本页面上发布对本政策所做的任何变更。

本政策所指的重大变更包括但不限于：

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。
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。
3. 个人信息共享或公开披露的主要对象发生变化。
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。
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时。
6. 个人信息安全影响评估报告表明存在高风险时。

由于我们的用户较多，如本政策发生较大更新，我们将以 APP 推送通知/弹窗提示的形式向您展示变更后的指引。

## **九、如何联系我们**

如果您对本隐私政策有任何疑问、意见或建议，可通过本软件在线客服进行反馈，也可

拨打本公司客服热线：028-956076 进行反馈。

**十、争议解决方法：**

您和我们就本隐私政策内容或其执行发生任何争议的，双方应友好协商解决；如双方无法协商解决争议时，双方同意应将争议提交至所在地有管辖权的人民法院诉讼解决。