

平安官网隐私政策

更新日期：2021 年 12 月 10 日

生效日期：2021 年 12 月 15 日

引言

中国平安保险（集团）股份有限公司（简称“我们”或“平安集团”）深知个人信息对您的重要性，平安官网（<https://fin.pingan.com.cn> 和 <https://caap.pingan.com.cn>）运营过程中，将严格遵守法律法规、参照行业实践来保护您的个人信息。为此，我们制定了《平安官网隐私政策》（简称“本政策”），详细地介绍了以下内容：

引言

- 一、 [个人信息的收集与使用](#)
- 二、 [个人信息的共享、转让、公开披露](#)
- 三、 [个人信息的安全保障](#)
- 四、 [个人信息的存储期限与地点](#)
- 五、 [您对个人信息的权利与选择](#)
- 六、 [未成年人的保护](#)
- 七、 [隐私政策的更新](#)
- 八、 [联系我们](#)

附录：[相关定义](#)

在开始使用我们的产品/服务前，请您务必仔细阅读并充分理解本政策，特别是以**粗体标识的条款**，并决定是否同意我们据此处理您的个人信息。请您注意，如果您不同意本政策，将会影响您使用我们的产品/服务。在法律允许的情况下，我们可以不基于您的同意而收集、使用您的个人信息。在法律要求的情况下，我们将会就处理个人信息的特定情形征求您的单独同意。

请您注意，本政策仅适用于平安集团在平安官网网址：<https://fin.pingan.com.cn> 和 <https://caap.pingan.com.cn>）中提供的产品/服务。对于我们提供的平安官网之外的任何产品/服务，或对于与平安官网存在接入、业务合作、广告展示等关系的任何第三方的产品/服务，本政策并不适用，请您阅读相应的产品、服务、及第三方的隐私政策，我们不对第三方的个人信息处理活动承担任何法律责任。

如果您对本政策有任何疑问或建议，您可以通过“[联系我们](#)”中所提供的方式与我们联系。

一、 个人信息的收集与使用

在您使用我们的产品/服务时，我们可能收集、使用的您的个人信息。从性质上而言，我们的产品/服务大致分为基本业务功能、扩展业务功能：

1. **基本业务功能**：基本业务功能系为向您提供产品与服务所必需，或是为防范风险、保障安全、实现合规所必要。为了向您提供基本的产品/服务，请您授权我们收集、使用相应的个人信息。
2. **扩展业务功能**：扩展业务功能是为了进一步提升您的用户体验，或是为了向您提供更为智能化、个性化的服务。我们会在开启扩展业务功能之前单独征求您的同意，您可以自主选择是否授权我们收集、使用相应的个人信息，并且方便地管理授权的状态包括取消授权。如果您拒绝授权扩展业务功能，并不会影响您对基本业务功能的使用。

具体而言，我们为您提供如下功能，各个功能涉及的处理目的、个人信息类型（其中的敏感个人信息已加粗显示，请您特别注意）如下所示。

（一） 基本业务功能

1. 为您提供产品/服务

当您在平安官网完成注册和登录后，为了保障您能正常使用我们的产品咨询服务，需要您在我们的页面主动录入您的**手机号码**、年龄区间、信用卡情况（有无信用卡）、房产情况（当前居住地有无房产）、私家车情况（有无车和有无车贷）、保险情况（是否有购买过保险产品）。如果您拒绝授权我们获取您的上述信息，您将无法享受该产品咨询服务。[投诉及问题反馈](#)

我们会收集您主动填写的**手机号码**，作为您与我们指定的联系方式之一，用来接收相关服务进展通知（如投诉/问题反馈等）。

2. 使用问题响应

为了保障您正常访问平安官网、使用平安官网提供的产品/服务，我们需要收集、使用您的设备型号、IP 地址，以便在您使用过程中出现问题时，及时定位问题并帮您解决问题。如果您拒绝提供上述信息，我们可能无法处理您反馈给我们的问题。

3. 为您提供安全保障

为了保障您正常使用我们的产品/服务、保障您的隐私安全，在您使用我们的产品/服务过程中，我们需要收集、使用您的设备信息和**日志信息**，并从我们的关联公司、合作伙伴处合法获取该等信息，用于判断隐私安全、识别违法违规情况、检测及防范安全事件、维护系统安全、维护产品/服务的正常运行。

(二) Cookie 和同类技术的使用

1. Cookie 的使用

Cookie 是互联网中普遍使用的技术，在您使用我们的产品/服务时，为优化您的访问体验并保障产品/服务正常高效运转，我们可能会在您的设备上存储一个或多个名为 Cookie 的小型文件。我们可能使用 Cookie 简化您的登录流程、判断您的使用环境安全状态、帮助您优化对广告的选择与互动、保护您的数据安全等。您可以自行管理或删除计算机或移动设备上所储存的 Cookie。大多数浏览器会自动接收 Cookie，但您通常可以根据自己的需要更改浏览器的 Cookie 设置。

2. Proxy 技术的使用

当您通过我们的网站或 APP 使用第三方的服务时，我们可能会使用专用的网络协议及代理技术（简称“Proxy 技术”）。Proxy 技术能够帮助您识别我们已知的高风险站点，避免恶意攻击者篡改您和您希望访问的第三方之间的通信内容。在此过程中，我们可能收集、保存您的 IP 地址、设备信息以及您所希望访问的页面位置。

(三) 无需您同意的收集、使用、处理

请您注意，根据法律法规的规定，在以下情形中，我们无需取得您的同意即可收集、使用或以其他方式处理您的个人信息：

1. 为订立、履行个人作为一方当事人的合同所必需，或者按照依法制定的劳动规章制度和依法签订的集体合同实施人力资源管理所必需；
2. 为履行法定职责或者法定义务所必需；
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个人信息；
5. 依照本法规定在合理的范围内处理个人自行公开或者其他已经合法公开个人信息；
6. 法律、行政法规规定的其他情形。

匿名化处理后的信息不再属于个人信息，因此不受本政策的约束和保护。

二、 个人信息的共享、转让、公开披露

我们高度重视保护您的个人信息，仅在取得您的同意或法律法规允许的情况下，才会共享、转让、公开披露您的个人信息。

(一) 共享

1. 与平安集团旗下关联公司共享

为了更好地为您提供产品与服务，履行我们的社会责任与法定义务，同时实现我们的商业价值，您的个人信息可能会与深圳平安通信科技有限公司的关联公

司共享。在收到您主动发起的服务请求时，为了向您提供关联产品或服务，我们只会共享必要的个人信息，例如：在您允许的情况下，向关联公司提供您的是否有车或购买过保险产品的信息，从而向您推荐更适合您的产品/服务，且受本隐私政策中所声明目的的约束。我们的关联公司包括但不限于：平安普惠信息服务有限公司、平安银行股份有限公司、平安资产管理有限责任公司、上海陆家嘴国际金融资产交易市场股份有限公司（陆金所）、深圳壹账通智能科技有限公司、平安壹钱包电子商务有限公司、深圳平安综合金融服务有限公司、重庆金融资产交易所有限责任公司、陆金所控股有限公司、平安保险（集团）股份有限公司。

- **为您提供产品与服务：**我们可能会共享您必要的个人信息，包括：手机号、年龄区间、信用卡情况（有无信用卡）、房产情况（所在地当前居住地有无房产）、私家车情况（有无车和有无车贷）、保险情况（是否有购买过保险产品），以便向您提供产品咨询服务。
- **统一用户服务：**我们可能共享您必要的个人信息，包括：设备型号、IP地址、手机号码，从而为您提供告知、信息查询、投诉、电话热线等客服功能，妥善处理您的意见与反馈。
- **风险防控与安全保障：**我们可能共享您必要的个人信息，实现我们在风险防控、防范欺诈、合规内控等方面的要求，从而在安全的前提下为您提供产品与服务。

2. 与第三方合作伙伴共享

为了更好地为您提供产品/服务，我们与第三方合作伙伴进行业务合作，并在实现业务合作的必要合理范围内共享您的个人信息。

- **广告推送与统计分析：**我们可能与广告服务提供商共享您的设备信息或去标识化信息，以实现广告投放、优化广告体验、分析广告投放有效性。
- **保障运行安全：**我们可能与安全服务提供商共享您的设备信息、网络信息、日志信息，以综合判断您的账号风险、预防安全事件、保障我们产品/服务的安全运行。
- **统计、优化服务：**我们可能与运营服务提供商共享您的设备信息、日志信息、网络信息，以快速发现并解决异常、分析故障的产生原因、改善产品/服务的使用体验、掌握产品运营动态、及时跟进用户反馈。

(二) 转让

如果我们因合并、分立、解散、被宣告破产等原因需要转移您的个人信息，我们会向您告知接收方的名称或者姓名和联系方式，并要求接收方继续受本政策的约束。接受方如果变更原先的处理目的、处理方式，将依法重新征求您的同意，除非法律法规另有规定。在破产清算且无接收方的情形下，我们将删除您的个人信息，除非法律法规另有规定。

(三) 公开披露

我们一般不会公开披露您的信息，除非取得您的单独同意，或依据法律法规的相关要求。

请注意，您在使用我们的产品/服务的过程中可能会自行公开的一些信息，其中可能涉及您的个人信息甚至敏感个人信息，请您谨慎考虑是否公开上述信息。如果涉及他人的个人信息，您可能需要征得他人的同意（如适用）。

（四） 无需您同意的共享、转让、公开披露

请您注意，根据法律法规的规定，在以下情形中，我们无需取得您的同意即可共享、转让、公开披露您的个人信息：

1. 为订立、履行个人作为一方当事人的合同所必需，或者按照依法制定的劳动规章制度和依法签订的集体合同实施人力资源管理所必需；
2. 为履行法定职责或者法定义务所必需；
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个人信息；
5. 依照本法规定在合理的范围内处理个人自行公开或者其他已经合法公开的个人信息；
6. 法律、行政法规规定的其他情形。

匿名化处理后的信息不再属于个人信息，因此不受本政策的约束和保护。

三、 个人信息的安全保障

我们高度重视您的个人信息安全，并采取符合法律法规、业界标准、合理可行的各类安全措施，保护您的个人信息，防止发生个人信息的泄露、损毁、丢失、篡改等安全事件。

1. **管理措施：**我们建立了个人信息安全相关的公司制度、组织机构与管理人。我们严格限制有权访问个人信息的人员范围，要求他们遵守保密义务。我们还会举办个人信息保护与安全的培训课程，加强员工对个人信息保护的意识与能力。
2. **技术措施：**我们会使用加密技术提高个人信息的安全性，您的 App 与服务器之间的数据交换可能受 SSL 协议加密保护。我们使用受信赖的保护机制防止个人信息遭到恶意攻击。
3. **安全事件应对：**我们制定了个人信息安全事件应急预案，并注意风险的监测与预防。若不幸发生或可能发生个人信息泄露、篡改、丢失等安全事件，我们会立即启动应急预案、采取补救措施，尽力降低安全事件的影响。我们将通过邮件、推送、公告等合理、有效的方式，依法告知您安全事件的原因、危害、个人信息的类型、补救措施等事项。我们还将依法向有关监管机构上报安全事件的相关情况。
4. **请您共同防范安全风险：**我们将尽力确保您在使用我们的产品/服务过程中的信息安全，但请您理解，互联网环境并非绝对安全的环境。请您妥善保管您的账号及密码，并尽量使用复杂密码，共同维护您的个人信

息的安全。

四、 个人信息的存储期限与地点

(一) 存储期限

一般而言，我们只会在实现处理目的所必需的期限内保留您的个人信息，除非法律法规另有规定。我们判断个人信息的存储期限主要依据以下标准，例如：

1. 与履行产品/服务相关的个人信息：我们将保存您的个人信息直至您停止使用后的合理期限；
2. 如果法律法规另有规定，或者我们和您另有约定，则以该等规定或约定的存储期限为准。

在超出存储期限后，我们会依法删除或匿名化处理您的个人信息。如果删除从技术上难以实现的，我们会停止除存储和采取必要的安全保护措施之外的处理活动。

如我们停止运营平安官网，我们将提前 30 天通知您，停止相关的个人信息收集活动，并在合理的期限内删除或匿名化处理您的个人信息。

(二) 存储地点

我们会将在中华人民共和国（简称“中国”）境内收集和产生的个人信息存储在中国境内。

如果今后涉及个人信息的出境（例如，存储地点从中国境内转移到中国境外），届时我们将严格依照法律法规的规定，落实个人信息出境的要求与条件。

五、 您对个人信息的权利与选择

您对您的个人信息依法享有如下的权利与选择，我们充分尊重您对个人信息的权利和选择，并保障该等权利的行使。

(一) 知情、决定

您对我们如何处理您的个人信息享有知情权、决定权，您可以限制、拒绝我们处理您的个人信息，除非法律法规另有规定。

我们特此制定本政策，向您介绍我们的个人信息处理规则。在开始使用我们的产品/服务前，请您务必仔细阅读并充分理解本政策，**特别是以粗体标识的条款**，并决定是否同意我们据此处理您的个人信息。**请您注意，如果您不同意本政策，将会影响您使用我们的产品/服务。在法律允许的情况下，我们可以不基于您的同意而收集、使用您的个人信息。在法律要求的情况下，我们将会就处理个人信息的特定情形征求您的单独同意。**

如果您对我们的个人信息处理规则或本政策有任何疑问，可以通过“[联系我们](#)”中所提供的方式请求我们进行**解释说明**。

(二) 查阅

您有权查阅您的个人信息，请通过以下方式行使：

1. 通过“[联系我们](#)”中所提供的方式向我们提出请求，查阅您的其他个人信息。

(三) 更正、补充

如果您发现您的个人信息不准确或不完整，您有权更正、补充您的个人信息，请通过以下方式行使：

1. 通过“[联系我们](#)”中所提供的方式向我们提出请求，更正、补充您的其他个人信息。

(四) 复制、转移

您有权复制我们所存储的您的个人信息，请通过“[联系我们](#)”中所提供的方式向我们提出请求。

在符合法律法规的条件下，您还可以请求我们将您的个人信息转移至您指定的个人信息处理者，我们会依法为您提供转移的路径，请通过“[联系我们](#)”中所提供的方式向我们提出请求。

(五) 约束自动化决策

自动化决策是指通过计算机程序自动分析、评估个人的行为习惯、兴趣爱好或者经济、健康、信用状况等，并进行决策的活动。对于自动化决策，我们将保证决策的透明度和结果的公平、公正。通过自动化决策方式的信息推送、商业营销，我们将同时提供不针对您个人特征的选项，或向您提供便捷的拒绝方式。通过自动化决策方式作出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，并有权拒绝我们仅通过自动化决策的方式作出决定。

平安官网暂未涉及自动化决策的功能。如果后续涉及自动化决策的功能，我们将依法向您告知，并征求您的同意。

(六) 改变授权范围

您可以改变或者撤回您授权我们收集、处理您的个人信息的范围，请通过以下方式行使：

1. 通过“[联系我们](#)”中所提供的方式向我们提出请求，改变或者撤回您授权我们收集、处理您的个人信息的范围。

请您注意，当您执行上述操作后，我们将无法继续为您提供与授权所对应的服务，但这不会影响此前基于您的授权而进行的个人信息处理活动。

(七) 删除

您有权请求我们删除您的个人信息，请通过以下方式行使：

1. 通过“[联系我们](#)”中所提供的方式向我们提出请求，删除您的个人信息。

请您注意，删除权的行使并非绝对的，仅在法定情形下，您有权请求我们删除您的个人信息。此外，出于保存期限的法定要求或技术上的限制，我们可能难以删除您的个人信息，但我们会停止除存储和采取必要的安全保护措施之外的处理活动。

(八) 已故用户的个人信息保护

如果我们的用户不幸逝世，您作为近亲属，为了自身的合法、正当利益，您可以依法对逝者的相关个人信息行使查阅、复制、更正、删除等权利，除非逝者生前另有安排。请通过“[联系我们](#)”中所提供的方式向我们提出请求。为了保护逝者的个人信息，我们需要您协助提交相应的证明文件。

(九) 响应您的请求

我们充分尊重您的个人信息权利，并全力响应您的行权请求。

请您注意，对于您的合理请求，我们原则上不收取费用。对于多次、重复、超出合理限度的请求，我们可能酌情收取一定费用。如果您的请求包含不属于您的个人信息、超出合理限度、需要过多技术手段（如需要开发新系统或从根本上改变现行惯例）、可能侵害他人合法权益、不切实际，或者我们存在合法、正当的其他理由，我们可能拒绝响应您的请求，并向您说明理由。

我们将尽快处理您的请求，并在验证您的身份后的 15 日内予以回复。

如果您对我们的回复不满意，特别是您认为我们的个人信息处理活动损害了您的合法权益，您可以依法向监管机构投诉或向法院提起诉讼。

六、 未成年人的保护

平安官网主要面向成年人。我们高度重视对未成年人个人信息的保护。如果您是 18 周岁以下的未成年人，请您不要使用我们的产品/服务。。

七、 隐私政策的更新

随着我们的业务、产品与服务的完善与变化，本政策也可能随之变更。我们将在平安官网中发布本政策的更新版本。**对于本政策的重大变更，我们将会以更显著的方式通知您**，例如，弹窗、公告、邮件、或其他符合法律要求的适当形式。**未经您的知情和同意（如适用），我们不会削减您按照本政策所享有的权利。**

本政策所指的重大变更包括但不限于：

1. 我们的业务、产品或服务的模式发生重大变化，影响到个人信息的处理目的、处理方式、处理的个人信息种类；
2. 我们在所有权结构、组织架构等方面发生重大变化，导致处理个人信息的主体发生变化；
3. 个人信息共享、转让、公开披露的主要对象发生变化；
4. 您行使个人信息权利的方式和程序发生重大变化；
5. 我们的个人信息保护团队、个人信息保护负责人的联系方式发生变化；
6. 我们的个人信息保护影响评估提示存在高风险；
7. 其他可能对您的个人权益有重大影响的情形。

八、 联系我们

我们设立了专门的个人信息保护团队和个人信息保护负责人，您可以通过以下方式与我们联系：

1. 您可以关注公众号【微平安】，公众号内发送消息；或
2. 将您的需求发送至我们的邮箱：dept_pakjwljrxtkfb@pingan.com.cn。

附录：相关定义

为了帮助您更好地理解本政策，我们在附录中向您介绍以下专有名词的定义与示例。

个人信息：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，不包括匿名化处理后的信息。例如：

个人基本资料	个人姓名、生日、性别、民族、国籍、家庭关系、住址、个人电话号码、电子邮件地址等
个人身份信息	身份证、军官证、护照、驾驶证、工作证、出入证、社保卡、居住证等
个人生物识别信息	个人基因、指纹、声纹、掌纹、耳廓、虹膜、面部识别特征等
网络身份标识信息	个人信息主体账号、IP 地址、个人数字证书等
个人健康生理信息	个人因生病医治等产生的相关记录，如病症、住院志、医嘱单、检验报告、手术及麻醉记录、护理记录、用药记录、药物食物过敏信息、生育信息、以往病史、诊治情况、家族病史、现病史、传染病史等，以及与个人身体健康状况相关的信息，如体重、身高、肺活量等
个人教育工作信息	个人职业、职位、工作单位、学历、学位、教育经历、工作经历、培训记录、成绩单等
个人财产信息	银行账户、鉴别信息(口令)、存款信息(包括资金数量、支付收款记录等)、房产信息、信贷记录、征信信息、交易和消费记录、流水记录等，以及虚拟货币、虚拟交易、游戏类兑换码等虚拟财产信息
个人通信信息	通信记录和内容、短信、彩信、电子邮件，以及描述个人通信的数据(通常称为元数据)等
联系人信息	通讯录、好友列表、群列表、电子邮件地址列表等
个人上网记录	指通过日志储存的个人信息主体操作记录，包括网站浏览记录、软件使用记录、点击记录、收藏列表等
个人常用设备信息	指包括硬件序列号、设备 MAC 地址、软件列表、唯一设备识别码(如IMEI/Android ID/IDFA/OpenUDID/GUID/SIM 卡 IMSI 信息等)等在内的描述个人常用设备基本情况的信息
个人位置信息	包括行踪轨迹、精准定位信息、住宿信息、经纬度等
其他信息	婚史、宗教信仰、性取向、未公开的违法犯罪记录等

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。例如，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。

设备信息：包括设备标识符(IMEI、IDFA、Android ID、MAC、OAID、IMSI 及其他设备相关信息)、应用信息(应用崩溃信息、通知开关状态、应用安装列表及其他应用相关信息)、设备参数及系统信息(设备类型、设备型号、操作系统及硬件相关信息)、设备网络环境信息(IP 地址、Wi-Fi 信息、基站信息及其他

网络相关信息)等。具体以产品/服务的实际情况为准。

日志信息:包括浏览记录、点击查看记录、搜索查询记录、收藏记录、添加至购物车记录、关注分享信息、发布信息、IP地址、浏览器的类型、使用的语言、操作系统的版本、访问的日期和时间、电信运营商等。具体以产品/服务的实际情况为准。

去标识化:指个人信息经过处理,使其在不借助额外信息的情况下无法识别特定自然人的过程。去标识化处理后的信息仍属于个人信息。

匿名化:指个人信息经过处理无法识别特定自然人且不能复原的过程。匿名化处理后的信息不再属于个人信息。

处理:包括个人信息的收集、存储、使用、加工、传输、提供、公开、删除等。