

三井住友海上火灾保险（中国）有限公司  
个人信息保护政策  
2022-8 更新

本《个人信息保护政策》（以下简称“本政策”）所称“公司”（以下或称“我们”）是指三井住友海上火灾保险（中国）有限公司。

提示：

本政策旨在向您说明涉及公司如何收集使用您的个人信息、您所享有的权利以及我们的个人信息保护的实践。我们理解您在向我们提供个人信息时对个人数据和保密性的担忧，通过本政策，我们希望可以帮助您了解更多关于您提供的个人数据的用途和使用规则，以及您可享有的权利等方面的相关信息。

公司的业务是建立在与客户彼此信任的基础之上的，为了向您提供更优质的客户服务和产品，公司会按照本政策收集、使用、存储、传输、向第三方提供、转移、公开等方式处理您的个人信息。同时，我们通过本政策向您说明公司如何提供访问、更新、管理和保护您的个人信息。

**【特别提示】**本政策与您使用我们的产品和服务关系紧密，我们建议您仔细阅读并确认您已经充分理解本政策所写明的内容，做出您认为适当的选择。本政策中涉及的相关术语，我们尽量使用简明扼要的表述。

如对本政策或相关事宜有任何问题，请通过“九、如何联系我们”与我们联系。

本政策将帮助您进一步了解以下具体内容：

- 一、适用范围
- 二、我们如何收集和使用您的个人信息
- 三、我们如何向第三方提供、转移、公开披露、委托处理您的个人信息
- 四、我们如何存储您的个人信息
- 五、我们如何保护您的个人信息
- 六、您的权利
- 七、我们如何保护未成年人的信息
- 八、本政策的更新
- 九、如何联系我们

## 一、适用范围

(一) 本政策适用于您通过包括但不限于下列渠道了解或申请公司产品/服务或接触公司：

1. 通过公司保险营销人员、公司委托的保险代理人或代理公司、您委托的保险经纪人或经纪公司；
2. 公司所有的网站（www.ms-ins.com.cn）、三井住友海上保险小程序、三井住友海上保险微信公众号、三井住友海上自营网络平台以及三井住友参与的依托互联网的业务平台或；
3. 通过第三方网络平台，如保险代理、保险经纪平台等。

(二) 本政策不适用于您通过我们提供的服务或产品而享受的其他独立第三方提供的服务或产品，具体规定请参照该第三方的个人信息保护政策、隐私政策或类似声明。

## 二、我们如何收集和使用您的个人信息

(一) 定义

1. 本政策中“个人信息”指的是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。
2. 本政策中“敏感个人信息”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。通常情况下，十四周岁以下（含）未成年人的个人信息和涉及自然人隐私的信息属于个人敏感信息。

(二) 出于以下目的，我们会收集使用您的个人信息

1. 提供用户注册及账户管理和安全需要
  - 1) 根据相关法律法规的要求，在您注册时，您需提供手机号码，我们将通过发送短信验证码的方式来验证您的身份，验证无误后我们会为您创建账号。
  - 2) 根据保险业监管要求，实名认证、活体认证是客户身份、保障账户安全、获取保险服务等必要条件。因此，为了确保您的账户安全，以最大程度确保网络平台操作者即账号所有者本人，您需按照网络安全法等相关法律法规的要求进行实名制验证。基于实名制管理要求及为了验证您的身份，我们会向您收集您的姓名、有效身份证件的类型、号码和有效期限、银行卡号、面部信息等信息，其中，我们需要您开启设备中的摄像头、相册或麦克风权限，以对您进行人脸识别、收集有效面部头像、动作、语音读数信息，从而进行实名认证。我们会经您明确同意后收集该信息，如您不同意提供该信息，可能无法进行实名认证，可能进一步无法使用与监管相关的部分服务，但不影响您使用我们提供的其他服务。
  - 3) 为成为我们的会员，以便我们为您提供会员服务，您需要提供手机号码，我们将通过发送短信验证码的方式来验证您的身份是否有效。如果您需使用浏览的基本功能，您

不需要注册成为我们的会员及提供上述信息。在您主动注销账号时，我们将根据使用法律法规的要求及时进行匿名化处理或删除您的个人信息。

- 4) 我们还需要您提供脸部图像或视频通过公安部身份证影像库比对，核实您提供的身份信息正确性，或者需要提供您Ⅰ类银行账户及银行预留手机号，以便完成实名认证。如您不提供前述信息，可能无法使用需要通过多重交叉验证后方可使用的部分服务，但不影响您使用我们提供的其他服务。
- 5) 如果您需使用浏览的基本功能，您不需要注册成为我们的会员及提供上述信息。在您主动注销账号时，我们将根据使用法律法规的要求及时进行匿名化处理或删除您的个人信息。

## 2. 提供保险产品和服务需要

为提供保险产品和服务的需要，根据不同的业务类型，需要您提供个人信息。如果拒绝提供，我们将无法提供相关保险产品或服务。

对于个人信息的收集，公司会根据业务需要直接或委托相关第三方机构进行，如保险中介机构、风险查勘公司、理赔公估公司、调查公司，客服外包供应商等。

如您作为保险合同投保人，为订立、履行保险合同而提供必要的个人信息时，我们根据《个人信息保护法》的相关规定，无需取得您的同意。

如您非保险合同的投保人，而是由其他公司、机构或个人在办理保险业务时向我们提供您的个人信息，包括但不限于您的雇主投保团体意外险或雇主责任险。在此情形下，请您在认真阅读本政策后给予授权，同意公司根据本政策相关目的、方式和规则处理您的个人信息。否则公司可能无法提供诸如投保、保全/批改、理赔、退保、客户服务等相关保险业务，而可能对您的权益造成不利影响。

如我们收集个人信息的主体是不满十四周岁的未成年人，我们会将其个人信息作为敏感个人信息进行处理，并按照本政策“我们如何保护未成年人的信息”予以保护。

## 3. 提供增值服务

公司为完善保险产品与服务提高客户满意度，根据实际情况为您提供相关保险业务的增值服务，如紧急救援服务等。为提供增值服务，公司会征求您的同意后收集并处理您的个人信息。

为了向您提供更好的服务，我们有可能对增值服务进行更新迭代。今后如新增或变更增值服务且您需要使用的，我们会向您进行告知并取得您的同意。

## 4. 履行法定义务

我们作为依法成立的保险公司，需遵循金融保险监管等各种监管要求，包括但不限于反洗钱反恐怖融资审查义务、保险客户实名制管理义务、保险交易可回溯管理义务。这些法定义务要求我们收集您的各类个人信息。

根据您所需的保险产品和服务的不同以及监管机构的各类要求，我们所收集的信息类型以具体产品或服务为准。根据《个人信息保护法》的相关规定，公司为履行法定义务而处理您的个人信息，无需取得您的同意。

## 5. 提供客户服务及进行投诉

当您通过客户服务热线与我们联系时，为了保障服务质量，我们可能会保存您的服务使用情况、咨询记录、通信/通话记录和内容、您留下的联系方式等信息，以便与您联系或帮助您解决问题，或记录相关问题的处理方案及结果。前述客户服务，公司将委托相关外包供应商提供。

## 6. 安全风控

为更好地保护您的人身财产安全免遭侵害，以及更好预防欺诈、网络攻击、网络入侵等安全风险，更准确识别可能出现的情况，我们可能使用或整合您的个人信息，综合判断您账户及交易风险，进行身份验证、检测及风险防范，包括但不限于以下情形：

1) 为了维护公司网络平台的系统安全及其安全运行，我们将收集日志信息。当您使用公司网络平台服务时，我们的服务器会自动记录一些信息，包括 IP 地址、CPU 版本、设备品牌（网络设备制造商）、设备名称、型号、硬件序列号、MAC 地址、国际移动设备识别码（IMEI）、BSSID、SIM 卡信息（ICCID、IMSI）、浏览器的类型和使用的语言、下载、安装或使用移动应用的信息、与通讯软件通讯的信息以及访问服务的日期、时间、时长。通过日志信息的搜集还可为您提供更好的信息服务。

2) 为了进行诈骗监测、信贷分析等，以预防、发现、调查欺诈、危害安全、非法或违反与我们的协议、政策或规则的行为，以保护您、我们的其他用户、关联方、合作方及社会公众的合法权益，在您进行交易类操作时，我们将收集您及/或您家人的姓名、手机、年龄、证件号、证件有效期、联系地址、电子邮箱、有无社保、职业、收入、身高、体重、健康状况、实名认证、交易账号信息。超出本条列明的目的以及个人信息种类范围之外，收集、使用您的个人信息时，我们将主动告知，并取得您的明确同意，法律法规另有规定的除外。

### （三） 授权同意的例外

根据国家相关法律法规及国家标准，以下情形中，收集、使用个人信息无需征得您的授权同意：

1. 为订立、履行您作为一方当事人的合同所必需的；
2. 公司履行法定职责或者法定义务所必需的；
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您的个人信息；
5. 依照法律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. 与国家安全与国防安全直接相关的；
7. 与刑事侦查、起诉、审判和判决执行等直接相关的；
8. 法律法规规定的其他情形。

#### （四） 从其他来源获得的个人信息

我们必要时从第三方（微信、支付宝）获取您授权共享的账户信息（头像、昵称、账号ID），并在您同意本政策后将您的第三方账户与您的APP账户绑定，使您可以通过第三方账户直接登录并使用我们的产品或服务，进行绑定操作时，系统会对您进行提示，您确认后我们才进行绑定，否则不进行绑定。我们会将依据与第三方的约定、对个人信息来源的合法性进行确认后，在符合相关法律和法规规定的前提下，使用您的上述个人信息。涉及到第三方主体向您收集个人信息的，建议您仔细查看第三方主体的隐私政策或协议约定。

我们接入了丰富的第三方服务（如公司网络平台合作服务商所提供的服务）。当您通过我们使用上述服务时，可能需要提交您的个人信息。我们具体间接收集的个人信息类型将以第三方提供的隐私政策和您对第三方的授权为准，且为实现我们的产品/服务的业务功能所必需的，如果我们超出您对第三方的授权范围使用您的个人信息，将另行取得您的授权同意。除非本政策另有明确说明，我们将您的个人信息用于本政策未载明的其他用途，或者将基于特定目的收集而来的个人信息用于其他用途时，会事先征求您的明示同意。

#### （五） Cookie 和同类技术

Cookies 是指一种技术，当用户访问设有 Cookies 装置的本公司网络平台时，本公司网络平台之服务器会自动发送 Cookies 至用户浏览器并储存到电脑硬盘内，此 Cookies 便负责记录日后用户到访本公司网络平台的种种活动、个人资料、浏览习惯等等。运用 Cookies 技术，本公司网络平台向用户提供感兴趣的信息资料或储存密码，以使用户造访本公司网络平台时不必每次重复输入密码。

为确保本公司网络平台正常运转，我们会在您的计算机或移动设备上存储名为 Cookie 的小数据文件。Cookie 通常包含标识符、站点名称以及一些号码和字符。Cookie 主要的功能是便于您使用本公司网络平台产品和服务，以及帮助本公司网络平台统计独立访客数量

等。运用 Cookie 技术，我们能够为您提供更加周到的个性化服务，并允许您设定您特定的服务选项。

当您使用本公司的产品和服务时，会向您的设备发送 Cookie。当您与我们提供给合作伙伴的服务（例如广告和/或推广服务，以及可能显示在其他网络平台上的由本公司提供的服务功能）进行交互时，我们允许 Cookie（或者其他匿名标识符）发送给本公司的服务器。

我们不会将 Cookie 用于本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 Cookie。有关详情，请参见 [AboutCookies.org](http://AboutCookies.org)。您可以清除计算机上保存的所有 Cookie，大部分网络浏览器都设有阻止 Cookie 的功能。但如果您这么做，则需要在每一次访问我们的网络平台时亲自更改用户设置，但您可能因为该等修改，无法登录或使用依赖于 Cookie 的本公司提供的服务或功能。

#### （六） 个人信息的使用规则

1. 我们会根据本政策的约定并为实现我们的产品或服务功能对所收集的个人信息进行使用。
2. 请您注意，您在投保保险产品或服务时所提供的所有个人信息，将在保险产品或服务有效期内持续授权我们使用。在您退保后因其他原因导致保险合同终止的，我们将在符合相关法律法规以及本政策规定的前提下，对您的个人信息进行删除或匿名化处理。
3. 我们会对我们的产品或服务使用情况进行统计，并可能会与监管机构、公众或第三方共享这些统计信息，以展示我们的产品或服务的整体使用趋势。但这些统计信息不包含您的身份识别信息。
4. 当我们展示您的个人信息时，我们会根据法律法规或监管部门的具体要求（若有）采用包括【信息屏蔽等处理方式对您的信息进行脱敏，采取加密手段】，以保护您的信息安全。
5. 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，或基于特定目的收集而来的信息用于其他目的时，除非法律规定、监管规定另有规定，我们会事先征求您的同意。

### 三、我们如何向第三方提供、转移、公开披露、委托处理您的个人信息

#### （一） 向第三方提供

我们根据您的授权、法律法规或监管规定的要求以及合同约定的情况下向第三方公司、机构或个人提供您的个人信息，包括但不限于：

1. 与保险业务及经营相关的机构。我们为提供保险保障并承担保险责任，合理的风险控制，或根据法律法规以及监管规定的要求，将您的个人信息提供给第三方，包括但不限于：中国银行保险监督管理委员会（及其派出或指定机构）、中国保险行业协会

(及各省市地方协会)、共保公司、再保险公司、保险公估公司、理赔调查公司、外部审计机构。

2. 服务平台或服务提供商。我们接入了丰富的第三方服务(如公司网络平台合作服务商所提供的服务),包括但不限于救援服务公司、风险查勘机构、SDK服务商等。当您通过我们使用上述服务时,我们可能会向第三方提供您的个人信息。
3. 关联方。我们会与本集团及各子公司(以下简称“关联方”)合作共同为您提供咨询、售前帮助、售后帮助、推荐您可能感兴趣的信息或保护关联方或其他用户或公众的人身财产安全免遭侵害,基于上述目的,您的个人信息可能会与我们的关联方共享。您授权我们将您必要的个人信息提供给关联方,以便上述主体与您联系并为您提供优质服务。我们只会共享必要的个人信息,且受本政策中所声明目的的约束。关联方如要改变个人信息的处理目的,将再次征求您的授权同意。
4. 广告、咨询类服务商/广告主。未经您授权,我们不会将您的个人信息与提供广告、咨询类服务商共享。但我们可能会将经处理过的无法识别您身份且接收方无法复原的信息提供,例如经匿名化处理的画像,与广告或咨询类服务商或广告主共享,以帮助其在不识别您个人的前提下,提升广告有效触达率,以及分析我们的产品和服务使用情况等。

(二) 我们仅会出于合法、正当、必要、特定、明确的目的向第三方提供您的个人信息,并且只会提供服务所必要的个人信息。除非事先取得您的同意,或在法律法规允许的情况下,上述第三方无权将共享的个人信息用于任何其他用途。第三方机构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、法规规定以及合同约定之目的,该等第三方受相应保密义务约束。转让

除以下情况外,我们不会将您的个人信息转让给任何公司、组织和个人:

- (1) 事先获得您明确的同意或授权;
- (2) 根据适用的法律法规、法律程序的要求、强制性的行政或司法要求所必须进行提供;
- (3) 在涉及合并、收购、资产转让或类似的交易时,如涉及到个人信息转让,公司会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,否则公司将要求该公司、组织重新向您征求授权同意。

(三) 公开披露

公司仅会在以下情况下,且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) 您同意或授权公司公开披露的;
- (2) 根据法律、法规的要求、强制性的行政执法或司法要求所必须提供您个人信息的情况

下，我们可能会依据所要求的个人信息类型和披露方式公开披露您的个人信息；

(3) 在紧急情况下，为了保护您、公司及其他用户的合法权益或公共安全及利益的。

#### (四) 委托处理

公司会因为业务的需要，委托外部机构对您的个人信息进行处理。我们将根据法律法规的要求，采取以下措施保障您的个人信息的安全：

1. 公司会与受托方签署协议，约定委托处理的目的、期限、处理方式、个人信息种类、保护措施及双方的权利义务等；
2. 要求受托方按照我们的要求在法律法规允许的范围内处理个人信息；
3. 通过检查等方式对受托方的个人信息处理活动进行监督；
4. 未经我们的同意，受托方不得转委托他人处理您的个人信息；
5. 在委托合同不生效、无效、被撤销或者终止时，受托方需向公司返还或删除您的个人信息。

#### (五) 个人信息的跨境提供

我们可能会将您的信息转移至公司的境外母公司或者第三方合作伙伴（如境外再保险公司）所在的其他国家或地区，或者将您的信息在该等其他国家或地区进行存储或处理，但在此之前公司会依照适用的法律法规履行必要的程序，包括但不限于向您告知境外接收方的名称或者姓名、联系方式、处理目的、处理方式、个人信息的种类以及您向境外接收方行使相关权利的方式和程序等事项，取得您的授权同意。

未经中华人民共和国主管机关批准，公司不会向外国司法或者执法机构提供存储于中华人民共和国境内的个人信息。

#### (六) 收集、使用、向第三方提供、转让、公开披露个人信息时事先征得授权同意的例外

以下情形中，公司收集、使用、向第三方提供、转让、公开披露您的个人信息时无需事先征得您的授权同意：

1. 为订立、履行您作为一方当事人的合同所必需；
2. 公司履行法定职责或者法定义务所必需的；
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您的个人信息；
5. 依照法律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. 与国家安全与国防安全直接相关的；
7. 与刑事侦查、起诉、审判和判决执行等直接相关的；



8. 根据法律规定，向第三方提供、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个人信息主体的，不属于个人信息的对外共享、转让及公开披露的行为。
9. 法律法规规定的其他情形。

#### 四、我们如何存储您的个人信息

##### 1. 存储地

原则上，公司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。由于公司可能通过遍布全球的资源提供产品或服务，这意味着，您的个人信息可能会被转移到中华人民共和国境外，或者受到来自中华人民共和国境外的访问。

##### 2. 存储期限

公司仅在本政策所述的处理目的所必需的期间和法律法规要求的时限内保留您的个人信息。超过前述存储期限后，我们将对您的个人信息予以删除或匿名化处理。

但在下列情况下，我们可能因需要符合法律要求，延长个人信息的存储时间：

- (1) 为遵守适用的法律法规等有关规定；
- (2) 为遵守法院判决、裁定或其他法律程序的规定；
- (3) 为遵守相关政府机关或法定授权组织的要求；
- (4) 我们有理由确信处理目的尚未实现，或应对将来有可能发生的诉讼、仲裁或调解；
- (5) 为执行相关服务协议或本政策、维护社会公共利益，为保护我们的客户、我们或我们的关联公司、其他用户或雇员的人身财产安全或其他合法权益所必需的合理用途。

#### 五、我们如何保护您的个人信息

为了保障您的个人信息的安全，我们成立了数据安全组织，从多方面的安全保障措施努力保护您的个人信息安全，积极制定信息安全体系制度，将数据分类分级，保障数据及个人信息的安全。

1. 管理层面，公司通过合理控制权限、监控和审计机制来对数据进行全面安全控制，努力保护您的个人信息不被未经授权地访问、使用、公开披露、修改、损坏或丢失及其它形式的非法处理，从制度管理层面保障了您的信息安全；
2. 从技术层面，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、使用、公开披露、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。
3. 从物理防范层面，公司对进出机房情况进行管控并予以记录，从物理防范层面保障了您的信息安全。

互联网环境并非百分之百安全，我们将尽力确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、使用、公开披露、修改、损坏或丢失，导致您的合法权益受损，我们将承担相应的法律责任。

在不幸发生个人信息安全事件后，我们将按照法律法规的要求，及时向您告知如下内容：

- a) 发生或者可能发生个人信息泄露、篡改、丢失的信息种类、原因和可能造成的危害；
- b) 公司采取的补救措施和个人可以采取的减轻危害的措施；
- c) 个人信息处理者的联系方式。

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。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。

## 六、您的权利

按照中国相关的法律、法规和监管规定，以及行业内的通行做法，我们保障您对自己的个人信息行使以下权利：

### （一）访问、复制您的个人信息

您有权访问您的个人信息，法律法规规定的例外情况除外。如果您想行使访问权，如果您希望访问或编辑您在本公司保存的个人信息，可随时联系本公司热线服务电话进行咨询或通过销售人员执行此类操作。

### （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。您可以通过本公司热线服务电话咨询或联系销售人员随时与我们联系。为保障安全，我们将在您行使更正权前对您的身份进行验证，必要时作进一步核实。

### （三）删除您的个人信息

在以下情形中，您可以向我们提出删除个人信息的请求：

1. 处理目的已实现、无法实现或者为实现处理目的不再必要；
2. 我们停止提供产品或服务，且法律及本政策规定的保存期限已届满；
3. 个人撤回同意，且法律及本政策规定的保存期限已届满；
4. 我们违反法律、行政法规或者违反约定处理个人信息；
5. 法律、行政法规规定的其他情形。

如您要求删除您的个人信息，但此时法律、行政法规规定的保存期限未届满，或者删除个人信息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。

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。

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。

### （四）撤回同意

每个业务功能需要一些基本的个人信息才能得以完成。对于额外个人信息的收集和使用，您可以随时给予或撤回您的授权同意。

您可以通过本公司热线服务电话咨询或联系销售人员随时与我们联系。

当您撤回同意后，我们将不再处理相应的个人信息。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。

如果您不想接受我们给您发送的商业广告，您随时可通过本公司热线服务电话咨询或联系销售人员告知我们。

#### (五) 个人信息处理规则的解释说明

您可以要求公司对个人信息处理规则进行解释说明，您可通过联系销售人员的途径要求我们解释说明，或直接联系我们的客服。

#### (六) 注销账户

您可注销此前注册的账户，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。

#### (七) 逝者相关权利

若个人信息主体身故，其近亲属为了自身的合法、正当利益，可以对相关个人信息行使本条款规定的查阅、复制、更正、删除等相关权利；若个人信息主体生前另有安排的除外。

#### (八) 响应您的上述请求

为保障安全，您可能需要提供书面请求，并披露您的身份。我们会先要求您验证自己的身份并提交相关的文件，然后再处理您的请求。

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，我们将视情收取一定成本费用。我们将考虑技术上的可行性和成本上（包括人力花费）的合理性，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，但会向您说明理由。

此外，在以下情形中，公司将无法响应您的请求：

1. 与我们履行法律法规规定的义务相关的；
2. 与国家安全、国防安全有关的；
3. 与公共安全、公共卫生、重大公共利益有关的；
4. 与犯罪侦查、起诉、审判和执行判决等有关的；
5. 有充分证据表明您存在主观恶意或滥用权利的；
6. 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；
7. 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；
8. 涉及商业秘密的；
9. 法律法规或监管规定另有要求的。

## 七、我们如何保护未成年人的信息

本公司非常重视对未成年人个人信息的保护。若您是十四周岁以下的未成年人，在使用本公

司的服务前，应事先取得您家长或法定监护人的同意。本公司根据国家相关法律法规的规定保护未成年人的个人信息的保密性及安全性。

如您的监护人不同意您按照本政策使用我们的服务或向我们提供信息，请您立即终止使用我们的服务并及时通知我们，以便我们采取相应的措施。

如果您的监护人发现我们在未获监护人同意的情况下收集了未成年人的个人信息，请通过本公司热线服务电话或销售人员联系我们，我们会设法尽快删除相关数据。

## **八、个人信息保护政策的更新**

我们可能适时修订本政策，一旦本政策内容发生变更，公司会于官网公布最新的个人信息保护政策。

## **九、联系我们**

任何与您个人信息有关的请求或投诉，请发送电子邮件至 [xxbh@ms-ins.com.cn](mailto:xxbh@ms-ins.com.cn) 或者拨打客服热线：400-8-832-836，本公司配有专业的全国客户服务电话服务系统，座席人员向您提供每年 365 天每天 24 小时服务，直接回答客户提问或将客户来电转语音应答系统，当前台座席人员无法回答您的提问时，会将您的电话直接转接至公司相关业务部门的专业人员回答，若当场无法转接，座席人员会做好记录并及时转交相关部门处理，并在 3 个工作日内给您回复。当电话线路较忙时，您可以选择留言服务，稍后由座席人员给您回复。如果您对我们的回复不满意，特别是我们的个人信息处理行为损害了您的合法权益，您还可以通过以下外部途径寻求解决方案：向消费者权益保护部门投诉或向公司住所地有管辖权的人民法院提起诉讼。

**本“个人信息保护政策”的版权为我们所有，在法律允许的范围内，我们拥有解释和修改的权利。**