

平安集团 隐私保护政策声明

2026年9月

在大数据时代，个人的隐私保护变得尤为重要，这也是企业能否树立良好信誉、获得用户信任的一个重要衡量标准。平安作为负责的综合金融、医疗健康服务提供商，将视隐私保护为集团信息安全和数据治理的重中之重。平安承诺以负责任及合法合规的方式处理个人隐私信息，以高标准保护个人隐私。

适用范围

本政策声明适用于中国平安保险（集团）股份有限公司（以下简称“平安”）、所有成员公司和相关业务线、所有部门、员工、第三方人员（包括但不限于供应商、外包公司人员、代理人、厂商工程师、咨询公司顾问等），同时也覆盖平安所有业务板块所收集的个人信息数据。

关于个人信息保护的基本原则

平安的业务是建立在与用户彼此信任的基础之上的，为了使用户提供的信息都能得到机密保障，平安采用下述关于个人信息保护的基本原则：

- 平安的产品与服务收集信息的范围仅限于平安提供用户服务和开展业务所必需的最小必要范围信息。
- 平安将对用户提供的信息严格保密，除具备下列情形之一外，不会向任何外部机构披露您的信息：
 - 经过用户事先同意而披露；
 - 应法律法规的要求而披露；
 - 应政府部门或管理机构的要求而披露；
 - 应平安上级监管机构的要求而披露。
- 平安尽力确保用户的信息记录是准确和及时的。
- 各网站、App 等线上业务将根据其实际的业务情况及适用的法律法规要求制定具体的隐私政策。

■ 关于个人信息的管理

个人信息安全管理承诺

安全是平安对个人信息管理的首要要求。平安采取各种安全技术及配套的管理机制保证用户的个人信息不会被泄露、毁损、误用、非授权访问、非授权披露和更改,以实现平安对数据安全的承诺。平安将遵守所有关于个人信息保护的法规要求。

个人信息收集原则

平安遵循合法、正当、必要的原则,公开收集和使用规则,并明示收集和使用目的,通过签署协议获得被收集者同意与授权。用户授权平安的个人信息、享受服务产生的信息仅会被用在协议中所允许的用途中,保证用户的知情与同意。

个人信息收集类型

平安向用户收集的个人信息主要包括以下类型:

- **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,包括自然人姓名、性别、居住地址、出生日期、身份证号、指纹、职业等信息,不包括匿名化处理后的信息。
- **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,包含生物识别、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。

当有关部门出台法律法规对个人信息类型的定义发生变化时,以最新法律法规规定的范围为准。

个人信息的对外提供

平安及其合作伙伴均对个人信息负有保密义务,除为了完成必要且已获充分授权的服务,或因法律要求的情况外,不会向任何公司、组织和个人出租、出售、提供、共享或转让个人信息。如存在该情形时,平安会向个人信息主体告知使用目的、数据类型并征得授权同意。平安将个人信息提供给外部处理时,应当向个人告知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,并取得个人的单独同意。平安变更原先的处理目的、处理方式时,应当依照本法规定重新取得个人同意并准确记录使用与保存情况,帮助个人信息主体了解数据接收方对个人信息的保存、使用等情况。

个人信息的存储

平安只会为实现个人信息收集目的所必需的期限内保留用户的个人信息,除非法律法规另有规定,同时平安也将按照业务实际发生地的相关法律法规进行个人信息的存储。

平安判断个人信息存储期限的主要依据为现行的相关法律法规规定（例如《中华人民共和国网络安全法》要求网络日志留存不少于六个月，《中华人民共和国电子商务法》要求商品和服务信息、交易信息保存时间自交易完成之日起不少于三年等），具体操作标准如下：

- 与履行产品合同、实施账户管理相关的个人信息：平安将保存用户的个人信息直至停止使用后的合理期限；
- 对于用户创建的账户：平安将保存用户在该账户下的个人信息，直至注销账户后的合理期限；
- 如果法律法规另有规定，或者平安和用户另有约定，则以该等规定或约定的存储期限为准。

在超出存储期限后，平安会依法删除或匿名化处理用户的个人信息。如果删除从技术上难以实现的，平安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。

如平安停止运营平安的某项业务或网站，平安将提前 30 天通知用户，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用户的个人信息。

用户对个人信息的权利

用户对自己的个人信息依法享有如下的权利与选择，平安充分尊重用户对个人信息的权利和选择，并保障该等权利的行使。

■ 知情、决定

用户对平安如何处理个人信息享有知情权、决定权，用户可以限制、拒绝平安处理的个人信息，除非法律法规另有规定。

在法律允许的情况下，平安可以不基于用户的同意而收集、使用用户的个人信息。在法律要求的情况下，平安将会就处理个人信息的特定情形征求用户的单独同意。

如果用户对平安的个人信息处理规则或本政策有任何疑问，可以通过平安在各平台及产品中所提供的联系方式请求平安进行解释说明。

■ 查阅

用户有权以符合相关法律法规要求的方式查阅自己的个人信息。

■ 更正、补充

如果用户发现自己的个人信息不准确或不完整，用户有权更正、补充自己的个人信息，并通过“联系平安”中所提供的方式向平安提出请求，更正或补充用户的个人信息。平安将尽快处理请求，并在验证用户的身份后的 15 日内予以回复。

■ 复制、转移

用户有权复制平安所存储的自己的个人信息，在符合法律法规的条件下，用户还可以请求平安将自己的个人信息转移至用户指定的个人信息处理者，平安会依法为用户提供转移的路径。

■ 改变授权范围

用户可以改变或者撤回授权平安收集、处理自己个人信息范围。

当用户执行操作后，平安将无法继续为用户提供与授权所对应的服务，但这不会影响此前基于用户授权而进行的个人信息处理活动。除非用户明确同意收集数据，否则不会进行任何个人数据收集。

■ 删除

用户有权请求平安删除自己的个人信息，或通过申请注销账户，从而删除自己的个人信息。用户可以通过“联系平安”中所提供的方式向平安提出请求，删除自己的个人信息。平安将尽快处理请求，并在验证用户的身份后的15日内予以回复。

删除权的行使并非绝对的，仅在法定情形下，用户有权请求平安删除自己的个人信息。此外，出于保存期限的法定要求或技术上的限制，平安可能难以删除某些个人信息，但平安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。关于个人信息的存储，详情请参阅本政策“个人信息的储存”部分。

■ 注销账户

用户可以申请注销个人账户，在注销账号前，平安将验证用户的个人身份、安全状态、设备信息等，完成验证后，平安将取消用户一账通账号与平安官网的绑定。在注销账户后，用户在该账户下的所有信息将会一并删除或被匿名化处理，但法律另有规定的除外。注销操作不可逆，请用户谨慎选择。

■ 已故用户的个人信息保护

如果平安的用户不幸逝世，为了用户的合法、正当利益，用户的近亲属可以依法向平安提出请求，在提交相应的证明文件后，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。

■ 响应用户的请求

平安充分尊重用户的个人信息权利，并全力响应用户的行权请求。

对于用户的合理请求，平安原则上不收取费用。对于多次、重复、超出合理限度的请求，平安可能酌情收取一定费用。如果用户的请求包含属于其他用户的个人信息、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，或者平安存在合法、正当的其他理由，平安可能拒绝响应用户的请求，并向用户说明理由。

平安将尽快处理用户请求，并在验证用户身份后的15日内予以回复。如果用户对于回复不满意，特别是用户认为平安的个人信息处理活动损害了用户的合法权益，用户可以依法向监管机构投诉或向法院提起诉讼。

平安的各项产品和服务都提供了针对隐私内容的查询、修改、沟通、投诉等通道，用户可通过其访问、管理个人信息，行使用户权利。任何隐私政策的修订、更新会及时通知用户，并取得用户同意。

■ 其他信息渠道

用户也可能通过其他非平安网站链接访问平安旗下的所有网站，平安建议用户查看该等网站个人信息保护政策，了解他们如何处理个人信息，该等网站对用户的个人信息的收集、使用、存储、共享、转移、公开披露等行为独立承担责任。

本个人信息保护政策不适用于用户通过平安提供的服务/产品而接入的其他第三方服务/产品，具体规定请参照第三方的隐私政策或类似声明。

个人信息的安全保障

平安高度重视用户的个人信息安全和隐私保护，并采取符合法律法规、业界标准、合理可行的各类安全措施，保护用户个人信息，防止发生个人信息的泄露、损毁、丢失、篡改等安全事件。

在产品和服务设计阶段，平安就已考虑和部署对用户隐私的保护，并会在整个产品周期持续考虑用户隐私的保护问题。围绕数据生命周期全过程——数据采集、数据传输、数据存储、数据使用和数据销毁，将数据安全合规管理任务细分为相应的管理活动、协议以及技术实现，从而保证数据安全合规管理框架的落地实现。

平安注重隐私保护，作为平安工作的一部分，平安定期对平安的产品和服务开展个人信息保护影响评估、数据安全风险评估等工作。在相关工作开展过程中，全面评估平安的产品和服务在平安运营的相关国家或地区涉及的隐私风险。平安有经过培训的专业隐私法律团队，能够识别和管理隐私风险，并最大限度地减少对个人权利的潜在影响以及任何其他对平安不利的隐私事项。平安对个人隐私信息管理方式、个人信息保护机制进行严格的审计，判断隐私保护措施的有效性。同时平安也会不断加强个人信息保护的技术应用。

隐私保护管理架构

平安建立覆盖“董事会 - 管理层 - 执行层”的三层隐私保护管理架构。



管理措施

平安建立了个人信息安全相关的公司制度、组织机构与管理人员。平安严格限制有权访问个人信息的人员范围，要求其遵守保密义务，对侵犯客户个人隐私的行为采取“零容忍”原则。平安每年都将对所有员工及第三方人员开展隐私安全、个人信息保护与安全的培训，并与员工定期开展隐私意识沟通，加强员工对个人信息保护的意识与能力。

技术措施

在数据传输方面，平安会使用加密技术提高个人信息的安全性，在用户的 App 或浏览器与服务器之间交换数据时受 SSL 协议加密保护，平安提供 HTTPS 协议安全浏览方式；此外，平安还采取对敏感数据进行脱敏、文件部署水印等安全保护措施。平安会使用受信赖的保护机制防止个人信息遭到恶意攻击。

安全事件应对

平安已建设安全态势感知平台，依托平台建立和开展事前威胁预警、事中安全响应、事后安全处置的安全运营机制，并通过开展威胁监测，时刻关注行业网络和数据安全事件动态及外部威胁预警，实现对安全风险的主动预测、预防，持续智能监控和自动化安全响应。

平安亦制定了个人信息安全事件应急预案和数据安全演练大纲，每年至少开展一次安全演练。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，平安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。同时，平安将通过邮件、推送、公告等合理、有效的方式，依法告知用户安全事件的原因、危害、个人信息的类型、补救措施等事项，并依法向有关监管机构上报安全事件的相关情况。平安员工违反本政策及隐私安全相关管理规定者，应依公司相关奖惩规定予以处罚。

未成年人的个人信息保护

平安非常重视对未成年人个人信息的保护。若用户是 14 周岁以下的未成年人，在使用平安的服务前，应事先取得家长或法定监护人的书面同意。平安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。

平安尊重并保护所有用户的隐私权，在保证可用性的基础上严格执行内部的规范文件，并及时根据国家的相关法律法规修订隐私保护规范，承担企业责任，实现可持续发展。

政策更新

为及时反映政府法律法规、个人资料管理技术、主管机关要求及公司业务等最新发展状况，本声明应每年至少评估一次，以确保个人资料管理之有效性。