

中国平安 PINGAN

专业 · 价值

專業 讓生活更簡單

# 平安集團隱私保護政策聲明

2024年3月

在大數據時代，個人的隱私保護變得尤為重要，這也是企業能否樹立良好信譽、獲得用戶信任的一個重要衡量標準。平安作為負責任的綜合金融、醫療健康服務提供商，將視隱私保護為集團信息安全和數據治理的重中之重。平安承諾以負責任及合法合規的方式處理個人隱私信息，以高標準保護個人隱私。

## ■ 適用範圍

本政策聲明適用於平安集團、所有成員公司和相關業務線、所有部門、員工、第三方人員，同時也覆蓋平安所有業務板塊所收集的個人信息數據。

## ■ 關於個人信息保護的基本原則

平安的業務是建立在與用戶彼此信任的基礎之上的，為了使用戶提供的信息都能得到機密保障，平安採用下述關於個人信息保護的基本原則：

- 平安的產品與服務收集信息的範圍僅限於平安提供用戶服務和開展業務所必需的最小必要範圍信息。
- 平安將對用戶提供的信息嚴格保密，除具備下列情形之一外，不會向任何外部機構披露您的信息：
  - 經過用戶事先同意而披露；
  - 應法律法規的要求而披露；
  - 應政府部門或管理機構的要求而披露；
  - 應平安上級監管機構的要求而披露。
- 平安盡力確保對用戶的信息記錄是準確和及時的。
- 各網站、App 等線上業務將根據其實際的業務情況及適用的法律法規要求制定具體的隱私政策。

## ■ 關於個人信息的管理

### 個人信息安全承諾

安全是平安對個人信息安全管理的首要要求。平安採取各種安全技術及配套的管理體系來保證用戶的個人信息不會被泄露、毀損、誤用、非授權訪問、非授權披露和更改，以實現平安對數據安全的承諾。平安將遵守所有關於個人信息保護的法規要求。

## 個人信息收集原則

平安遵循合法、正當、必要的原則，公開收集和使用規則，並明示收集和使用目的，通過簽署協議獲得被收集者同意與授權。用戶授權平安的個人信息、享受服務產生的信息僅會被用在協議中所允許的用途中，保證用戶的知情與同意。

## 個人信息的對外提供

平安及其合作伙伴均對個人信息負有保密義務，除為了完成必要且已獲充分授權的服務，或因法律要求的情況外，不會向任何公司、組織和個人出租、出售、提供、共享或轉讓個人信息。如存在該情形時，平安會向個人信息主體告知使用目的、數據類型並徵得授權同意。平安將個人信息提供給外部處理時，應當向個人告知接收方的名稱或者姓名、聯系方式、處理目的、處理方式和個人信息的種類，並取得個人的單獨同意。平安變更原先的處理目的、處理方式時，應當依照本法規定重新取得個人同意並準確記錄使用與保存情況，幫助個人信息主體了解數據接收方對個人信息的保存、使用等情況。

## 個人信息的存儲

平安祇會在實現個人信息收集目的所必需的期限內保留用戶的個人信息，除非法律法規另有規定，同時平安也將按照業務實際發生地的相關法律法規進行個人信息的存儲。

平安判斷個人信息存儲期限的主要依據為現行的相關法律法規規定（例如《中華人民共和國網絡安全法》要求網絡日志留存不少於六個月，《中華人民共和國電子商務法》要求商品和服務信息、交易信息保存時間自交易完成之日起不少於三年等），具體操作標準如下：

1. 與履行產品合同、實施賬戶管理相關的個人信息：平安將保存用戶的個人信息直至停止使用後的合理期限；
2. 對於用戶創建的賬戶：平安將保存用戶在該賬戶下的個人信息，直至注銷賬戶後的合理期限；
3. 如果法律法規另有規定，或者平安和用戶另有約定，則以該等規定或約定的存儲期限為準。

在超出存儲期限後，平安會依法刪除或匿名化處理用戶的個人信息。如果刪除從技術上難以實現的，平安會停止除存儲和採取必要的安全保護措施之外的處理活動。

如平安停止運營平安的某項業務或網站，平安將提前 30 天通知用戶，停止相關的個人信息收集活動，並在合理的期限內刪除或匿名化處理用戶的個人信息。

## 用戶對個人信息的權利

用戶對自己的個人信息依法享有如下的權利與選擇，平安充分尊重用戶對個人信息的權利和選擇，並保障該等權利的行使。

### （一）知情、決定

用戶對平安如何處理個人信息享有知情權、決定權，用戶可以限制、拒絕平安處理的個人信息，除非法律法規另有規定。

在法律允許的情況下，平安可以不基於用戶的同意而收集、使用用戶的個人信息。在法律要求的情況下，平安將會就處理個人信息的特定情形徵求用戶的單獨同意。

如果用戶對平安的個人信息處理規則或本政策有任何疑問，可以通過平安在各平台及產品中所提供的聯系方式請求平安進行解釋說明。

### （二）查閱

用戶有權以符合相關法律法規要求的方式查閱自己的個人信息。

### （三）更正、補充

如果用戶發現自己的個人信息不準確或不完整，用戶有權更正、補充自己的個人信息，並通過「聯系平安」中所提供的方式向平安提出請求，更正或補充用戶的個人信息。平安將盡快處理請求，並在驗證用戶的身份後的 15 日內予以回復。

### （四）復制、轉移

用戶有權復制平安所存儲的自己的個人信息，在符合法律法規的條件下，用戶還可以請求平安將自己的個人信息轉移至用戶指定的個人信息處理者，平安會依法為用戶提供轉移的路徑。

### （五）改變授權範圍

用戶可以改變或者撤回授權平安收集、處理自己個人信息的範圍。

當用戶執行操作後，平安將無法繼續為用戶提供與授權所對應的服務，但這不會影響此前基於用戶授權而進行的個人信息處理活動。

### （六）刪除

用戶有權請求平安刪除自己的個人信息，或通過申請注銷賬戶，從而刪除自己的個人信息。用戶可以通過「聯系平安」中所提供的方式向平安提出請求，刪除自己的個人信息。平安將盡快處理請求，並在驗證用戶的身份後的 15 日內予以回復。

刪除權的行使並非絕對的，僅在法定情形下，用戶有權請求平安刪除自己的個人信息。此外，出於保存期限的法定要求或技術上的限制，平安可能難以刪除某些個人信息，但平安會停止除存儲和採取必要的安全保護措施之外的處理活動。關於個人信息的存儲，詳情請參閱本政策「個人信息的儲存」部份。

## （七）注銷賬戶

用戶可以申請注銷個人賬戶，在注銷賬號前，平安將驗證用戶的個人身份、安全狀態、設備信息等，完成驗證後，平安將取消用戶一賬通賬號與平安官網的綁定。在注銷賬戶後，用戶在該賬戶下的所有信息將會一並刪除或被匿名化處理，但法律另有規定的除外。注銷操作不可逆，請用戶謹慎選擇。

## （八）已故用戶的個人信息保護

如果平安的用戶不幸逝世，為了用戶的合法、正當利益，用戶的近親屬可以依法向平安提出請求，在提交相應的證明文件後，對逝者的相關個人信息行使查閱、復制、更正、刪除等權利，除非逝者生前另有安排。

## （九）響應用戶的請求

平安充分尊重用戶的個人信息權利，並全力響應用戶的行權請求。

對於用戶的合理請求，平安原則上不收取費用。對於多次、重復、超出合理限度的請求，平安可能酌情收取一定費用。如果用戶的請求包含屬於其他用戶的個人信息、超出合理限度、需要過多技術手段（如需要開發新系統或從根本上改變現行慣例）、可能侵害他人合法權益、不切實際，或者平安存在合法、正當的其他理由，平安可能拒絕響應用戶的請求，並向用戶說明理由。

平安將盡快處理用戶請求，並在驗證用戶身份後的 15 日內予以回復。如果用戶對於回復不滿意，特別是用戶認為平安的個人信息處理活動損害了用戶的合法權益，用戶可以依法向監管機構投訴或向法院提起訴訟。

平安的各項產品和服務都提供了針對隱私內容的查詢、修改、溝通、投訴等通道，用戶可通過其訪問、管理個人信息，行使用戶權利。任何隱私政策的修訂、更新會及時通知用戶，並取得用戶同意。

## （十）其他信息渠道

用戶也可能通過其他非平安網站鏈接訪問平安旗下的所有網站，平安建議用戶查看該等網站個人信息保護政策，了解他們如何處理個人信息，該等網站對用戶的個人信息的收集、使用、存儲、共享、轉移、公開披露等行為獨立承擔責任。

本個人信息保護政策不適用於用戶通過平安提供的服務 / 產品而接入的其他第三方服務 / 產品，具體規定請參照第三方的隱私政策或類似聲明。

# 個人信息的安全保障

平安高度重視用戶的個人信息安全，並採取符合法律法規、業界標準、合理可行的各類安全措施，保護用戶個人信息，防止發生個人信息的泄露、損毀、丟失、篡改等安全事件。

在產品和服務設計階段，平安就已考慮和部署對用戶隱私的保護，並會在整個產品周期持續考慮用戶隱私的保護問題。圍繞數據生命週期全過程——數據採集、數據傳輸、數據存儲、數據使用和數據銷毀，將數據合規管理任務細分為相應的管理活動、協議以及技術實現，從而保證數據合規管理框架的落地實現。

平安注重隱私保護，作為平安工作的一部份，平安定期對平安的產品和服務進行隱私影響評估（PIA）。平安在進行 PIA 時，將評估平安的產品和服務在平安運營的相關國家或地區涉及的隱私風險。平安有經過培訓的專業隱私法律團隊，能夠識別和管理隱私風險，並最大限度地減少對個人權利的潛在影響以及任何其他對平安不利的隱私事項。

同時平安也會不斷加強個人信息保護的技術發展及交流。

## 管理措施

平安建立了個人信息安全相關的公司制度、組織機構與管理人員。平安嚴格限制有權訪問個人信息的人員範圍，要求他們遵守保密義務。平安每年都將對所有員工及第三方人員開展個人信息保護與安全的培訓，加強員工對個人信息保護的意識與能力。

## 技術措施

在數據傳輸方面，平安會使用加密技術提高個人信息的安全性，在用戶的 App 或瀏覽器與服務器之間交換數據時受 SSL 協議加密保護，平安提供 HTTPS 協議安全瀏覽方式；此外，平安還採取對敏感數據進行脫敏、文件部署水印等安全保護措施。平安會使用受信賴的保護機制防止個人信息遭到惡意攻擊。

## 安全事件應對

平安已建設安全態勢感知平台，依托平台建立和開展事前威脅預警、事中安全響應、事後安全處置的安全運營機制，並通過開展威脅監測，時刻關注行業網絡和數據安全事件動態及外部威脅預警，實現對安全風險的主動預測、預防，持續智能監控和自動化安全響應。

平安亦制定了個人信息安全事件應急預案和數據安全演練大綱，每年至少開展一次安全演練。若不幸發生或可能發生個人信息泄露、篡改、丟失等安全事件，平安會立即啟動應急預案、採取補救措施，盡力降低安全事件的影響。同時，平安將通過郵件、推送、公告等合理、有效的方式，依法告知用戶安全事件的原因、危害、個人信息的類型、補救措施等事項，並依法向有關監管機構上報安全事件的相關情況。

## ■ 未成年人的個人信息保護

平安非常重視對未成年人個人信息的保護。若用戶是 14 周歲以下的未成年人，在使用平安的服務前，應事先取得家長或法定監護人的書面同意。平安根據國家相關法律法規的規定保護未成年人的個人信息的保密性及安全性。

平安尊重並保護所有用戶的隱私權，在保證可用性的基礎上嚴格執行內部的規範文件，並及時根據國家的相關法律法規修訂隱私保護規範，承擔企業責任，實現可持續發展。