

隐私政策声明

为了更好地提供服务，上海复衡保险经纪有限公司（以下简称“复衡”或“我们”）按照合法、合理、安全、保密的原则，依据信息安全及保险相关的法律法规要求，合理收集、保存、使用和共享您的个人信息，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。请您在使用我们所提供的产品或服务前，务必仔细阅读本《个人信息保护政策》（以下简称“本政策”），尤其是加黑加粗部分。

本政策适用于复衡旗下平台（含网站、APP、微信公众号、微信小程序、H5 页面）所有产品和服务。

本政策将帮助您了解以下内容：

- 1.我们收集哪些您的个人信息
- 2.我们如何使用您的个人信息
- 3.我们如何共享、转让、公开披露您的个人信息
- 4.我们如何保存和保护您的个人信息
- 5.您的权利
- 6.我们如何处理未成年人的个人信息
- 7.本政策如何更新
- 8.如何联系我们

感谢您对复衡的使用和信任！我们致力于维持您对我们的信任，恪守适用法律和我们对您的承诺，尽全力保证您的个人信息安全和合理使用。同时，我们郑重承诺，我们将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。

1.【我们收集哪些您的个人信息】

在您使用复衡产品、服务过程中，基于您选择使用不同的业务功能，需要向我们提供或允许我们收集的相关信息包括：

1.1 基于保险产品选购、投保、理赔、保全等基本功能需要收集的相关信息

(1) 当您通过复衡平台查看选购我们的产品或接受我们的服务，并投保具体保险产品时，我们可能需要获得您的如下信息：

注册信息：手机号、邮箱号。如您选择通过第三方应用注册登录，我们还需要获得您的**微信地区、性别、昵称、头像信息、微博头像、名称、QQ头像、昵称、地区和性别信息**。如果您拒绝提供这些信息，您可能无法正常使用我们的服务。

投保信息：投保人和被保险人的姓名、身份证件、出生日期、性别、民族、国籍、地址、婚姻状况、教育工作信息、健康生理信息、收入、人脸信息、投保人与被保险人、受益人之间的关系；受益人的姓名、身份证件、联系方式，以及保险订单信息及投保所需的必要信息。如果您拒绝提供这些信息，我们将无法为您提供相关服务以完成投保手续。

电话录音、在线沟通记录及投保轨迹：根据法律法规及监管规定，您致电或在线联系我们保险咨询顾问、或者通过移动设备或电脑访问浏览我们平台时，我们将会收集并记录您的电话录音、在线沟通记录及投保轨迹记录。如果您拒绝收集这些信息，我们将无法为您提供相关服务以完成投保手续。

支付信息：第三方支付信息、银行账户信息、以及其它支付和财务信息。如果您拒绝提供这些信息，我们将无法为您提供相关服务以完成投保手续。

(2) 当您通过我们平台申请理赔时，我们可能收集您申请理赔时所需的相关信息，包括：**报案人姓名、电话、出险描述、身份证件、保单信息、银行账户信息、申请人关系证明文件、身故证明、伤残鉴定报告、医疗就诊信息、医疗费用凭证等。**如果您拒绝提供这些信息，您可能无法正常使用我们的协助理赔服务。

(3) 当您通过我们的平台申请保险合同保全时，我们可能收集您申请保全时所需要的相关信息，包括：

保单信息、联系方式、被保险人姓名、被保险人身份证号码、保全申请事由等信息。如果您拒绝提供这些信息，我们将无法为您提供保险合同保全的相关服务。

(4) 当您通过我们的平台申请使用投保、理赔、保全、保单查询等功能时，您同意授权我们，收集您合法留存在保险公司的投保、理赔、保全、以及保单等相关信息。

1.2 为了账户安全需要收集的信息

为网络安全保障需要，我们可能需要收集您在使用我们平台产品或服务时的相关操作信息和设备信息，包括：

日志信息：IP 地址、所访问服务的 URL、浏览器的类型和使用的语言、下载、安装或使用移动应用和软件的信息、与通讯软件通讯的信息以及访问服务的日期、时间、时长等。

设备信息：包括硬件序列号、设备 MAC 地址、软件列表、唯一设备识别码、IDFA 等。对于从您的各种设备上收集到的信息，我们可能会将它们进行关联，以便我们能在这些设备上为您提供一致的服务。我们可能会将您的设备信息或电话号码与您的复衡帐户相关联。

1.3 通过第三方主体或使用第三方服务收集与投保、理赔及风险控制的信息

(1) 在向您提供投保等保险服务过程中，基于个人保险实名制的要求，我们可能会向第三方主体申请核验您的身份信息的真实性。因此，您授权我们，除法律另有规定之外，收集您合法留存在与我们合作的保险公司、监管机构、司法机关、征信机关、电信运营商等机构的个人信息，用于核验您是否具备投保资格。

(2) 为防范保险欺诈等行为，我们还可能向行政机关、司法机关、征信机构、医疗机构以及其他合法了解掌握相关信息的自然人和法人处，收集或查询相关信息。因此，您授权我们向上述机构收集或查询您的身份、财产、健康状况等相关信息，以核验是否存在保险欺诈等行为。

1.4 使用 Cookie 和同类技术收集的信息

(1) 为确保网站正常运转，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网站产品和服务，以及帮助网站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。

(2) 当您使用复衡的产品和服务时，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站上的由复衡提供的服务功能）进行交互时，您必须允许我们将 Cookie（或者其他匿名标识符）发送给复衡的服务器。

(3) 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。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，则无法登录或使用依赖于 Cookie 的复衡提供的服务或功能。

(4) 您可以通过更改您的浏览器设置限制复衡公司对 Cookie 的使用。以 IE 浏览器为例，您可以在 IE 浏览器右上方的下拉菜单的“Internet 选项”的“隐私选项卡”中，通过“设置—高级”，选择阻止我们访问您的 Cookie。

1.5 设备权限调用说明

读取存储权限：当您在填写投保信息过程中，您可以通过开启存储权限使用功能，以便上传设备中的身份证件照片或个人人像照片。若您不开启此项权限，您将无法使用存储权限使用功能相关的功能，但不影响您使用其他服务。

拍照/录制权限：当您在填写投保信息过程中，您可以通过开通相机权限以便实时拍摄并上传身份证件进行身份核验。在需要人脸识别的场景下，则需要调用您的摄像头进行人脸的拍摄。若您不开启此项权限，您将无法使用图片或视频拍摄相关的功能。在人脸识别的场景下，可能导致您无法使用投保功能。

1.6 提供技术服务的第三方 SDK 提供商收集的信息

为保证复衡平台相关功能的实现与应用稳定运行，我们可能会接入由第三方提供的软件开发包（SDK）以实现相关目的。这些第三方 SDK 提供商会主动收集您的信息以提供相应的服务。

1.7 征得同意的例外

请您知悉，以下情形中，我们收集、使用个人信息无需征得您的授权同意：

- (1) 与国家安全、国防安全有关的；
- (2) 与公共安全、公共卫生、重大公共利益有关的；
- (3) 与犯罪侦查、起诉、审判和判决执行等有关的；
- (4) 出于维护个人信息主体或其他个人的生命、财产等重大合法权益但又很难得到本人同意的；

- (5) 所收集的个人信息是个人信息主体自行向社会公众公开的；
- (6) 从合法公开披露的信息中收集的您的个人信息的，如合法的新闻报道、政府信息公开等渠道；但是您明确拒绝或者处理该信息侵害您重大利益的除外。
- (7) 根据您的要求签订合同所必需的；
- (8) 用于维护所提供的产品与/或服务的安全稳定运行所必需的，例如发现、处置产品与/或服务的故障；
- (9) 法律法规规定的其他情形。

2. 【我们如何使用您的个人信息】

我们将以如下目的和方式使用您的个人信息：

- (1) 在我们业务过程中与您和其他相关人士进行沟通。
- (2) 向您寄送与我们的保单、合同以及其他相关的重要信息。
- (3) 改善服务品质（例如，致电我们的联系电话时，对来电进行录音或监测）；进行市场研究和分析（包括满意度调查）。为了让您有更好的体验、改善我们的服务或经您同意的其他用途，在符合相关法律法规的前提下，我们可能将通过某些服务所收集的信息用于我们的其他服务。例如，将您在使用我们某项服务时的信息，用于另一项服务中向您展示个性化的内容或广告、用于用户研究分析与统计等服务。
- (4) 根据您所表明营销偏好，向您提供营销信息（包括与所选第三方合作伙伴提供的其他产品和服务有关的信息）。通过使用收集的信息，我们会得以向您提供定制内容，例如向您展现或推荐相关程度更高（而非普遍推送）的搜索结果、信息流或者广告/推广信息结果。
- (5) 便利您参与竞赛、抽奖和类似促销活动以及管理这些活动。有些活动有附加条款和条件，其中可能包括我们如何使用和披露您的个人信息，因此，我们建议您仔细阅读这些条款和条件。
- (6) 用于业务运营管理；**各类客户服务；财务会计、收付款项等；IT 系统、数据和网站存储、业务备份等；审计、检查等。**我们使用收集的信息来提供并改进我们及复衡关联方、合作方提供的产品和服务，并进行必要的业务运营，例如运营产品或提供服务，评估、维护和改进产品和服务的性能，开发新的产品和服务、提供客户支持等。为改进我们及复衡关联方、合作方的产品和服务，我们可能会对产品使用情况进行统计和分析。同时，复衡可能会与公众共享这些统计信息，以展示我们服务的整体使用趋势，但这些统计信息将不会包含您的任何身份识别信息。我们会将所收集到的信息用于大数据分析。例如，我们将收集到的信息用于分析形成不包含任何个人信息的统计类产品。我们可能对外公开并与我们的合作伙伴分享经统计加工后不含身份识别内容的大数据分析信息。
- (7) 解决投诉纠纷，处理数据访问或资料更正请求。
- (8) 为您提供安全保障。为提高您使用我们与复衡关联方、合作方提供的产品和服务的安全性，我们可能使用您的信息用于身份验证、客户服务、安全防范、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、我们或复衡关联方、合作方及社会公众的合法权益。

(9) 遵守适用的法律法规和监管要求（包括您的居住国法律以外的法律），例如与反洗钱和反恐融资有关的法律法规和监管要求；遵守法律程序以及其他政府机构的要求。

(10) 当我们要将信息用于本政策未载明的其他用途，将基于特定目的收集而来的信息用于其他目的时，会事先征求您的同意。当我们要将基于特定目的收集而来的信息用于其他目的时，会实现征求您的同意。

3.【我们如何共享、转让、公开披露您的个人信息】

3.1 共享

我们会以高度的勤勉义务对待您的信息。除以下情形外，未经您同意，我们不会与除复衡及其关联公司外的任何公司、组织和个人分享您的信息：

(1) 在获得您的明确同意后，我们会与其他方共享您的个人信息。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或司法裁定，对外共享您的个人信息。

(2) 仅为实现本隐私政策中声明的目的，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。我们仅会出于合法、正当、必要、特定、明确的目的共享您的个人信息，并且只会共享与提供服务相关的个人信息。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。

目前，我们的授权合作伙伴包括以下类型：

合作保险公司或保险中介机构：您在投保特定保险产品时，我们需要与该产品承保的保险公司或为该产品提供保险服务的保险中介机构共享您的个人信息，才能安排其为您提供后续核保、承保、理赔等保险服务。

服务平台或服务提供商。某些营销推广活动可能由我们与第三方联合举办，只有将您在活动过程中产生的、为完成活动所必要的信息共享给第三方时，才能及时与您联系，发放奖品、提供服务。

软硬件/系统服务提供商。当第三方软硬件/系统产品或服务与复衡的产品或服务结合为您提供服务时，经您授权，我们会向第三方软硬件/系统服务提供商提供您必要的个人信息，以便您使用服务，或用于我们分析产品和服务使用情况，来提升您的使用体验。

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身份信息（指可以识别您身份的信息，例如姓名或电子邮箱，通过这些信息可以联系到您或识别您的身份）与提供广告、咨询类服务商共享。但我们可能会将经处理无法识别您的身份且接收方无法复原的信息，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。

第三方验证机构：基于个人保险实名制的要求，我们需要向合法持有您的个人信息的第三方验证机构共享您的**姓名、身份证号、身份证件和人脸图像**，并申请核验您的身份信息的真实性。

(3) 为便于我们基于关联账号共同向您提供服务，推荐您可能感兴趣的信息、保护复衡关联公司或其他用户或公众的人身财产安全免遭侵害或与您取得联系，您的个人信息可能会与我们的关联公司共享。我们只会共享必要的个人信息（如为便于您使用复衡账号使用我们关联公司产品或/或服务，我们会向关联公司共享您必要的账户信息），如果我们改变个人信息的使用及处理目的，将再次征求您的授权同意。

(4) 对我们与之共享个人信息的公司、组织和个人，我们会与其签署严格的保密协定，要求他们按照我们的说明、本个人信息保护政策以及其他任何相关的保密和安全措施来处理个人信息。

3.2 转让

我们不会将您的个人信息转让给任何公司、组织和个人，**但以下情形除外：**

(1) 在获得您的明确同意的情况下转让；

(2) 在涉及合并、收购或破产清算时，如涉及个人信息转让，我们会要求新的持有您个人信息公司、组织继续受此个人信息保护政策约束，否则我们将要求该公司、组织重新向您征求授权同意。

3.3 公开披露

我们仅会在以下情形下，公开披露您的个人信息：

(1) 获得您的明确同意；

(2) 基于法律的披露：在法律法规、法律程序、诉讼或政府主管部门强制性要求的情况下，我们可能会公开您的个人信息。

3.4 共享、转让、公开披露个人信息时事先征得授权同意的例外

在以下情形中，共享、转让、公开披露您的个人信息**无需事先征得您的授权同意：**

(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) 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；

(5) 您自行向社会公众公开的个人信息；

(6) 从合法公开披露的信息中收集个人信息的，如合法的新闻报道、政府信息公开等渠道。

(7) 根据个人信息主体要求签订和履行合同所必需的；

(8) 用于维护所提供的产品或服务的安全稳定运行所必需的，例如发现、处置产品或服务的故障；

(9) 法律法规规定的其他情形。

(10) 根据法律规定，共享、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、转让及公开披露行为，对此类数据的保存及处理将无需另行向您通知并征得您的同意。

4.【我们如何保存和保护您的个人信息】

4.1.保存期限

您在使用复衡产品及服务期间，我们将持续为您保存您的个人信息。如果您注销帐户或主动删除上述信息，我们将依据网络安全法等法律法规规定进行处理，但法律和监管规定要求保留的除外。

4.2.保存地域

您的个人信息均储存于中华人民共和国境内。

4.3.安全措施

(1) 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。

(2) 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。

(3) 互联网并非绝对安全的环境，而且电子邮件、即时通讯、及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，协助我们保证您的账号安全。

(4) 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。

(5) 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：安全事件的基本情况、可能的影响、我们已采取或将要采取的处置措施、您可自主防范和降低风险的建议、对您的补救措施等。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。

(6) 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。

5.【您的权利】

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：

5.1.您有权访问、查询您在我们平台上留存的个人信息，法律法规规定的例外情况除外。

5.2 您发现我们处理的关于您的个人信息有错误时，您有权对错误或不完整的信息作出更正或更新，您可以通过我们提供的联系方式随时与我们联系，提出更正申请。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。

5.3.删除您的个人信息或注销您的账户

您可以向我们提出删除个人信息的请求，或申请注销此前注册的账户。您可以通过我们提供的联系方式反馈随时与我们联系。

5.4 响应您的上述请求

为保障安全，您需要提供书面请求，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。

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，我们将视情况收取一定成本费用。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。

5.5 在以下情形中，按照法律法规要求，我们将无法响应您的上述请求：

- (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、审判和执行判决等直接相关的；
- (4) 我们有充分证据表明您存在主观恶意或滥用权利的（如您的请求将危害公共安全和其他人合法权益，或您的请求超出了一般技术手段和商业成本可覆盖的范围）；
- (5) 响应个人信息主体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) 涉及法律法规或监管政策的特殊规定；
- (7) 涉及商业秘密的。

6. 【我们如何处理未成年人的个人信息】

我们的产品、网站和服务主要面向成人。如果没有父母或监护人的同意，未成年人不得创建自己的用户账户。

对于经父母或监护人同意而收集的未成年人个人信息情况，我们只会在收到法律允许、父母或监护人明确同意或者保护儿童所必要的情况下使用或公开披露此信息。

如果父母或监护人发现我们在未获其同意的情况下收集了未成年人的个人信息，请通过我们提供的联系方式联系我们，我们会设法尽快删除相关数据。

7. 【本政策如何更新】

我们可能适时修订本政策内容。如该等变更会导致您在本政策项下权利的实质减损，我们将在变更生效前，通过在页面显著位置提示、弹窗等方式通知您。我们会在本页面上发布对本个人信息保护政策所做的任何变更。

若您不同意该等变更可以停止使用复衡平台产品和服务，若您继续使用我们的产品和/或服务，即表示您同意受修订后的本个人信息保护政策的约束。

8. 【如何联系我们】

如您对本政策有任何疑问、意见或建议，可通过以下方式联系我们。

专线：400-021-2026

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，您还可以通过一下外部途径寻求解决方案：将争议提交复衡所在地有管辖权的人民法院处理。