

长城人寿个人信息保护政策

【特别提示】尊敬的用户：感谢您的信任，为了帮助您了解我们对个人信息的处理和保护规则，我们特制定《长城人寿个人信息保护政策》（“**本政策**”）。请您仔细阅读本政策尤其是粗体显示的内容。如您有任何疑问、意见或建议，您可通过本政策第十节的联系方式与我们联系。

本政策适用于长城人寿保险股份有限公司及其关联公司（统称“**长城人寿**”或“**我们**”）通过长城人寿官方网站（<http://www.greatlife.cn/>）、基于 Android（安卓）系统和 iOS 系统开发的“长城人寿”应用程序（APP）、及长城人寿相关微信小程序及微信公众号、网页向您提供的产品和服务（统称“**长城人寿**”）。为了更好地为您提供贴心的服务，您在使用我们的产品或服务时，我们可能会收集和使用您的相关信息。长城人寿非常重视用户的个人信息保护，我们希望通过本政策向您说明我们在您使用我们的产品或服务时如何收集、使用、保存、共享和转让这些信息，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。

本政策将帮助您了解以下内容：

- 一、我们收集了哪些个人信息
- 二、我们如何使用您的个人信息
- 三、征得授权同意的例外
- 四、我们如何存储您的个人信息
- 五、我们如何共享、转让、公开披露您的个人信息
- 六、我们如何保护您的个人信息
- 七、您管理个人信息的权利
- 八、未成年人个人信息保护
- 九、本政策的适用范围、变更和修订
- 十、如何联系我们
- 十一、本政策的生效

一、我们收集了哪些个人信息

（一）实现保险产品选购、投保、保全的基本功能相关的个人信息

在您通过长城人寿选购保险产品，进行投保时，我们将按照如下方式收集您在使用服务时主动提供或因您使用服务而产生的信息，用以向您提供前述服务、优化我们的服务并保障您的账号安全：

1. 当您注册成为长城人寿用户时，我们可能会收集您的手机号码以创建长城人寿账号；当您选择授权使用第三方账号（如微信）登录时，我们会通过第三方获取您授权共享的第三方账号信息（如地区、性别、微信昵称、微信头像）。收集这些信息是为了帮助您完成长城人寿账号注册，保护您的账号安全。我们收集手机号码，是为了验证您的身份，满足相关法律法规的网络实名制要求。如果您拒绝提供这些信息，您可能无法正常注册长城人寿账号，亦无法在我们的平台上购买保险产品。
2. 当您购买保险产品投保时，我们将收集您的投保信息，以便帮助您与保险公司签订保险单，完成投保，这些信息主要包括投保人的姓名、**身份证件号码、手机号码、住址、银行卡信息**、职业、邮箱，被保险人的姓名、性别、婚姻状况、与投保人关系、**身份证件号码、联系方式、健康状况及体检信息**、职业，受益人的姓名、**身份证件号码、联系方式，保险订单信息及其他投保所需的必要信息**。您可以通过长城人寿为其他人投保保险产品，您向长城人寿提供该实际被保险人的前述个人信息之前，您需确保您已经取得其授权同意。如果您拒绝提供这些信息，我们无法为您订购保险产品并办理投保手续。
3. 当您申请保全服务时，我们将收集您的信息，以便公司为您提供保单售后服务，这些信息主要包括投保人的姓名、**身份证件号码、手机号码、住址、银行卡信息**、职业、邮箱，被保险人的姓名、性别、婚姻状况、与投保人关系、**身份证件号码、联系方式、健康状况及体检信息**、职业，受益人的姓名、**身份证件号码、联系方式，保险订单信息及其他保全所需的必要信息**。如果您拒绝提供这些信息，我们无法为您提供保单售后服务。

(二) 进行保险理赔相关的个人信息

当您通过我们申请理赔时，我们还将收集用户申请理赔时主动上传的信息，主要包括**出险描述、所在医院、职业、银行卡信息、诊断证明、病历信息、就诊费用信息**。在报案人并非被保险人的情况下，我们还将收集报案人姓名、电话、投保信息、与被保险人的关系、在线沟通记录和电话记录等，您向长城人寿提供该实际被保险人的前述个人信息之前，您需确保您已经取得其授权同意。如果您拒绝提供这些信息，我们无法向您提供保险理赔服务。

(三) 与投保、理赔核验及风险控制相关的个人信息

在向您提供投保、理赔等保险服务过程中，我们可能会向第三方核验调查您是否具备投保资格或符合理赔条件。在这种情况下，我们可能会收集您留存在我们关联公司、与我们合作的保险机构的个人信息，我们还可能向行政机关、司法机关、征信机构、医疗机构、保险公估公司、背景调查公司以及其他合法了解掌握相关信息的自然人和法人收集或查询相关信息。您同意我们向上述机构收集和查询您的身份、医疗、财产、行为、信用、健康状况相关信息，以核验您的身份信息的真实性以及是否具有投保资格或符合理赔条件，防范欺诈等违法活动和减少信用风险。

(四) 使用我司提供的健康管理等产品或服务相关的个人信息

当您使用我司或我司合作方提供的健康管理产品或服务的过程中，我们将按照如下方式收集您在使用产品或服务时主动提供或因您使用产品或服务而产生的信息，用以向您提供前述产品或服务，并优化我们的产品或服务：

1. 当您使用产品或服务时，我们会收集您在使用健康管理产品或服务时提供的或因为使用服务而产生的信息，包括但不限于**真实姓名、性别、出生日期、证件类型、证件号、手机号码、面部照片(用于人脸识别)；健康体检报告、体测报告、健康测评报告、健康咨询详情(包括但不限于图片、文字、视频)，检查检验报告、用药 处方、医生诊断结果；体检报告、病症、住院日志、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、既往病史、诊治情况、家族病史、现病史、传染病史及其他个人健康生理信息,以及个人身体健康状况产生的体重、身高、肺活量，个人地理位置**等信息。用以向您提供服务、优化我们的服务以及保障您的账户安全。
2. 为了便于您查询个人健康管理服务报告，包括健康体检报告、健康测评报告、健康咨询详情(包括但不限于图片、文字、视频)，检查检验报告、用药 处方、医生诊断结果，您同意我们从服务第三方及其他合作的健康管理服务机构、医疗机构收集并向您展示以上数据。
3. 当您为其他人进行预约使用或咨询健康管理产品或服务，您需要提供该实际用户的前述个人信息。向长城人寿提供该实际用户的前述个人信息之前，您需确保您已经

取得其授权同意。

4. 当您使用我们的健康计划、健康评估服务、自测用药服务、健康档案储存、查询等服务、及您使用我们的“数据”功能时，我们可能收集您对问卷问题的回答；您主动填写或由您主动通过相关设备上传，或经由您同意后通过手机本地授权上传的信息或位置等信息。

若您无法或者拒绝提供该等个人信息，您可能将无法使用我们的部分产品或服务，但这不影响您正常使用我们的其他产品或服务。

(五) 使用我司提供的增值服务或积分兑换的个人信息

1. 当您使用我司提供的增值服务时，经您同意授权后，与我们合作提供服务第三方机构将对您进行服务所需相关信息收集，主要使用收集方式为：您主动填写或由您主动通过相关设备上传，或经由您同意后使用留存我们的相关数据，或通过手机本地授权上传的信息或位置信息等。

2. 当您使用我们给您配置的积分在我们积分商城兑换商品时，您需要提供兑换商品的实际收件人姓名、联系电话、地址信息等给提供商品的第三方机构，同事并为您提供商品介绍、商品发货、商品售后等服务。

若您无法或者拒绝提供增值服务或积分兑换所需信息时，您可能将无法使用我们的部分产品或服务，但这不影响您正常使用我们的其他产品或服务。

(六) 与改善和优化服务及保障账号安全相关的个人信息

为了保障用户的账号安全、交易安全、系统运行安全，满足法律法规和我们协议规则的相关要求，以及不断地改进我们的产品，在您使用我们的产品和服务时，我们需要收集相关的设备信息与日志信息。设备信息包括与您使用设备的软硬件特征和设备环境信息相关的信息，例如 IMEI、Android ID、IDFA、IMSI、网络设备地址（MAC）、BSSID、iccid、设备型号、设备名称、系统版本号、手机制造商；日志信息包括 IP 地址、访问的浏览器信息、点击和浏览我们产品和服务功能或页面的 URL 地址及其使用情况与频率、应用崩溃情况、总体安装使用情况、性能数据、应用来源。

(七) 与信息推送和展示有关的个人信息

我们可能收集和使用包括 IMEI、Android ID、IDFA、网络设备地址（MAC）、IMSI、BSSID、设备型号、设备名称、系统版本号、手机制造商在内的与您使用设备的软硬件特征和设备环境信息相关的信息，用于向您推送信息和内容，该等信息展示与推送可能使用第三方服务。您有权按照本政策第七节“您管理个人信息的权利”指引的撤回同意的方式关闭该

等信息推送，在您关闭后，您的设备将不再收到我们的推送信息，关闭信息推送不会影响您使用其他服务。

(八) 使用 Cookie 和同类技术收集的信息

为确保我们网站正常运转、为您获得更轻松访问体验，我们会在您的计算机或移动设备上放置安全的 Cookie 及相关技术（统称“**Cookie**”）收集信息。Cookie 是您浏览网页时，网站服务器放在客户端（您的计算机、移动电话或其他智能终端）里面的一个小小的文本文件，存储了一些与用户访问网站有关的信息。Cookie 可帮助我们：

1. 按照您所希望的服务样式、外观设置为您提供服务；
2. 保障数据和服务的安全性，排查针对我们的产品和服务的作弊、黑客、欺诈行为；
3. 避免不必要的服务器负载，提高服务效率，节省资源、能源；
4. 了解您使用我们服务的方式，以求改善我们的产品和服务的用户体验，为新产品或功能的研发提供参考数据。

如果您的浏览器或浏览器附加服务允许，您可修改对 Cookie 的接受程度或拒绝我们的 Cookie。但如果您这么做，在某些情况下可能会影响您安全访问我们的网站，且可能需要在每一次访问我们的网站时更改用户设置。

二、我们如何使用您的个人信息

（一）为您提供保险产品展示、选购、投保、保全、自助在线理赔等基本服务。

（二）为提供投保服务、理赔服务之目的，将会有体检机构、调查公司、公估公司等提供服务。提供商可能会利用您提供的或根据本政策所合法收集的信息，核验并确定您是否具有投保资格及是否符合合理赔条件，防止欺诈等违法活动和减少信用风险。

（三）我们可能采取去标识化等方式将在业务中收集的您的个人信息以及我们关联公司、合作伙伴取得您授权或依据法律共享的信息进行综合研究、统计分析和预测，以统计产品的用户数量、分析产品的使用状况、排查产品崩溃原因、减少崩溃的情况，改善我们的产品和服务的设计和功​​能，优化用户体验。

我们还可能根据您提供的联系方式对您进行必要的电话回访或短信通知。**如因您的联系方式（如手机号码）发生改变或无法触达，导致我们无法继续为您提供服务时，您授权我们可通过合法的失联修复服务提供商（例如电信业务运营商）对您进行失联修复，以便及时与您取得联系，履行法律法规规定的我们的义务，避免您或其它用户的合法利益受到损害。**

（四）为提高您使用我们及我们关联公司、合作伙伴提供服务的安全性，保护您或其他用户或公众的人身财产安全免遭侵害，更好地预防钓鱼网站、欺诈、网络漏洞、计算机病毒、网络攻击、网络侵入等安全风险，更准确地识别违反法律法规或长城人寿相关协议规则的情

况，我们可能使用或整合您的个人信息，如账号信息、设备信息、服务日志信息、应用程序使用信息等以及我们关联公司、合作伙伴取得您授权或依据法律共享的信息。

(五) 为向您推荐保险产品、健康产品及其他您可能感兴趣的产品或服务，我们可能会根据您使用我们的产品和服务，包括通过我们选购保险产品、投保、保全及理赔的情况，结合您使用我们的关联公司服务的情况，提取您的兴趣偏好、消费及服务需求等特征，并基于特征标签进行间接人群画像，并向您展示和推送我们、我们关联公司及合作伙伴提供产品或服务的营销信息。

我们还可能会根据您的联系方式，通过短信或电话或您同意的其他方式联系您，向您推荐我们、我们关联公司及合作伙伴提供的您可能感兴趣的产品或服务。如您拒绝接受短信或电话营销，您可以根据短信或电话中的指示退订我们的短信或电话营销信息。

(六) 与我们有合作关系的保险机构、保险经纪人、保险代理人或健康服务公司可能会利用您提供的联系方式信息及我们平台上的间接画像信息，通过我们平台的服务人员向您推荐您可能感兴趣的保险或健康产品或服务。在这种情况下，该等第三方合作伙伴仅可以通过我们提供的虚拟号码对您进行联系，且它们无法从我们的平台上导出您的任何个人信息。但如果您最终选择与该等合作伙伴建立业务关系，则需要向其提供您的个人信息以缔结和履行相关产品或服务合同（详见本政策第五节关于您个人信息的共享）。

(七) 如果您购买的保险产品中附赠或您单独通过我们的产品购买或通过参与我们的活动或通过我们的VIP客户权益获得电话医生服务、健康体检服务、图文问诊服务、就医协助或其他产品及服务时，则需要向该等服务提供商提供上述服务所必要的个人信息，例如您的姓名、身份证件号码、手机号码、保单号。身份证件号码属于您的个人敏感信息，我们收集该信息是为了帮助您完成实名认证，确保您可享受电话医生、健康体检，以及就医协助等服务，防止欺诈或滥用他人身份享受服务。

(八) 如果我们将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信息用于其他目的，我们会事先征求您的同意。

三、征得授权同意的例外

根据相关法律法规规定，以下情形中收集和使用您的个人信息无需征得您的授权同意：

1. 与我们履行法律法规规定的义务相关的；
2. 与国家安全、国防安全直接有关的；
3. 与公共安全、公共卫生、重大公共利益直接相关的；
4. 与刑事侦查、起诉、审判和判决执行等直接有关的；
5. 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您本人同意的；
6. 所涉及的个人信息是您自行向社会公众公开的；
7. 根据您的要求签订和履行合同所必需的；
8. 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；
9. 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；
10. 学术研究机构出于公共利益开展统计或学术研究所必要，且对外提供学术研究或描述的结果时，对结果中所包含的个人信息进行去标识化处理的；
11. 法律、法规或国家标准规定的其他情形。

四、我们如何存储您的个人信息

我们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。

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，除非法律有强制的留存要求。我们判断个人信息的存储期限主要参考以下标准并以其中较长者为准：

1. 完成您同意使用的业务功能；
2. 保证我们为您提供服务的安全和质量；
3. 您同意的更长的留存期间；
4. 是否存在有关保留期限的其他特别约定。

在超出保留期间后，我们会根据适用法律的要求删除您的个人信息，或使其匿名化处理。

如我们停止运营长城人寿的产品或服务，我们将及时停止继续收集您个人信息的活动，并将以公告的形式进行停止运营通知。同时，对我们存储的个人信息进行删除或匿名化处理。

五、我们如何共享、转让、公开披露您的个人信息

(一) 共享

我们不会与任何公司、组织或个人共享您的个人信息，但以下情况除外：

1. 在获取您明示同意的情况下，我们会与其他方共享您的个人信息。
2. 我们可能会根据法律法规规定、诉讼争议解决需要，或按行政、司法机关依法提出的要求，对外共享您的个人信息。
3. 在法律法规允许的范围内，为维护我们、我们的关联公司或合作伙伴、您或其他长城人寿用户或社会公众利益、财产或安全免遭损害而有必要共享您的个人信息。
4. **与我们的关联公司共享。您可以通过统一的长城人寿账号登录长城人寿的其他产品或服务，这些服务可能是由我们的关联公司提供。为向您提供前述基于长城人寿统一账号的产品或服务、防止欺诈与安全风险以及便于您进行统一账号管理，我们可能会将您的个人信息与我们的关联公司共享。但我们只会共享必要的个人信息，且关联公司对您个人信息的使用受本政策，或经过您授权同意的且对您的个人信息提供与本政策保护水平实质相同的关联公司个人信息保护政策的约束（您可以在我们的官方微信或官方网站上查看长城人寿旗下相关产品适用的个人信息保护政策）。**
我们和我们的关联公司均会严格遵守长城人寿的个人信息及数据安全保护制度和政策。
5. **与第三方合作伙伴共享。**我们可能会委托第三方合作伙伴代我们处理个人信息，或与我们有业务合作关系的合作伙伴共享您的个人信息。但我们仅会出于合法、正当、必要的目的共享您的个人信息，并且只会共享提供服务所必要的个人信息。除非您另行授权同意，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。我们的合作伙伴包括以下类型：

- (1) **健康或养老产品或服务提供者及其代理人。** (i) **健康、养老产品或服务提供者及其代理人。** (ii) **如您通过我们订购或获得健康、养老产品或服务，为缔结和履行产品或服务合同，提供相关产品或服务，我们需要向健康服务公司、医疗机构、该等保险公司另行聘请或雇用的保险代理人、保险经纪人，**

披露提供上述服务所必需的个人信息，例如您的身份信息、财产信息、健康信息。我们还可能与这些机构联合研发或优化健康服务产品。我们会通过协议等方式要求这些产品或服务提供者仅可以为提供相关产品或服务之目的使用您的个人信息；除非您另行同意，否则这些产品或服务提供者不得将此
类信息用于提供产品或服务之外的目的。请您理解，在这种情况下这些产品或服务提供者构成独立的个人信息控制者，它们对您个人信息的收集、使用、
存储及采取安全保护措施将受它们的个人信息保护协议或服务条款约束，它们可能自行将您的个人信息用于提供产品或服务之外的其他目的。这些产品或服务提供者将对它们处理您个人信息的活动独立承担责任。

- (2) 提供技术、咨询服务的服务提供商。我们可能会将您的个人信息共享给支持我们提供服务的第三方服务提供商。这些服务提供商包括为我们提供基础设施技术服务、数据处理、核验、公估、信用审查、风控和客户服务、支付服务、完成交易所必须的快递服务等机构。但我们要求这些服务提供商只能出于为我们提供服务的目的使用您的信息，而不得出于其自身利益使用您的信息。
- (3) **广告、分析服务类的授权合作伙伴。经您授权，我们会与提供广告投放推广的服务提供商、统计分析服务提供商（例如应用流量监测服务提供商）或其他合作伙伴共享信息，但我们仅会向这些合作伙伴提供汇总后的信息、匿名化后的信息或者其他不会识别到您的个人身份的信息，不会分享您的任何身份信息、账号信息或其他可识别信息。例如，我们的产品中可能会嵌入第三方软件工具开发包（SDK），以统计用户使用应用程序的习惯或偏好，或点击访问广告的情况。我们会不时对该等合作伙伴进行技术检测和行为审计，以最大限度地确保其依法、依规、依约收集和使用数据。**

(4) 增值服务服务供应商。经您授权，我们将会根据您所申请的增值服务项目，向增值服务供应商提供收到的服务所需的相关信息。我们会通过协议等方式要求这些增值服务供应商仅可以为提供增值服务之目的使用相关信息；除非您另行同意，否则这些增值服务供应商不得将此类信息用于提供增值服务之外的目的。

(5) 积分商城服务供应商。经您授权，我们会向积分商城服务合作伙伴提供您所填写的收件人信息信息，将您所兑换的商品通过邮寄等方式发放到收件人。

我们会不时对该等合作伙伴或服务提供商进行技术检测和行为审计，并要求其遵循合作法律协议，以最大限度地确保其依法、依规、依约收集和使用数据。**请您注意，尽管我们会通过合同和技术手段要求该等第三方严格保护您的个人信息，但该等第三方将依据其个人信息保护政策对您的个人信息独立承担保护责任。**

(二) 转让

我们不会将您的个人信息转让给其他任何公司、组织和个人，但以下情形除外：

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. 符合与您签署的相关协议（包括在线签署的电子协议以及相应的平台规则）或其他法律文件约定所提供；
4. **随着我们公司业务的发展，我们及我们的关联公司有可能进行合并、收购、资产转让或其他类似的交易。如相关交易涉及到您的个人信息转让，我们会要求新持**

有您个人信息的公司、组织和个人继续受此政策约束，否则我们将要求该公司、

组织和个人重新征得您的授权同意。

(三) 披露

我们仅会在以下情况，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. 根据您的需求，在您明确同意的披露方式下披露您所指定的个人信息；
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。在符合法律法规的前提下，当我们收到上述披露信息的请求时，我们会要求必须出具与之相应的法律文件，如传票或核查函。我们坚信，对于要求我们提供的信息，应该在法律允许的范围内尽可能保持透明。我们对所有的请求都进行了慎重的审查，以确保其具备合法依据，且仅限于执法部门因特定核查目的且有合法权利获取的数据。

六、我们如何保护您的个人信息

我们已采取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。

1. 长城人寿设置了专门的个人信息保护负责部门，负责处理长城人寿相关产品和服务可能涉及到用户个人信息的各项事务，以及规划和制定公司的个人信息保护政策、审核各产品的用户使用协议、监督各产品的工作原理和信息处理机制等。
2. 我们进行了信息安全等级保护的定级测评，我们的信息系统被认定为符合信息安全等级保护第三等级（金融机构信息系统级别的保护）要求，并按照法律法规要求就定级报告向公安机关进行了备案。我们按照信息安全等级保护的要求制定了信息安全工作的总体方针和安全策略，建立了覆盖主机、数据、应用、管理等层面的安全管理制度，设立了专职部门负责信息安全工作，明确了安全管理机构内的各个部门和岗位的职责、分工和技能要求，制定了明确的人员录用和离职管理规范。
3. 我们会对可识别的个人敏感信息进行加密传输和存储，以确保数据的保密性。我们的应用系统提供了身份鉴别、用户标识唯一性检查、登录失败处理、基于角色的访问控制等功能，采用 HTTPS 安全协议进行通信，设置了最大并发会话连接数，能够对系统服务水平降低到预先规定的最小值进行检测和报警。我们在服务端部署访问控制机制，对可能接触到您个人信息的工作人员采取最小够用授权原则，并定期核查访问人员名单和访问记录。我们的服务器操作系统和数据库系统口令有复杂度要求，采用 SSH 安全协议进行远程管理，严格限制默认账号的访问权限，并修改了默认口令，审计记录全面并覆盖了所有用户。

4. 我们存储用户个人信息的服务器系统均为安全加固后的操作系统。我们会对服务器操作进行账号审计及监控。如果发现外部公告有安全问题的服务器操作系统，长城人寿会在第一时间进行服务器安全升级，确保长城人寿所有服务器系统及应用安全。
5. 我们为工作人员定期举办个人信息保护相关法律法规培训，以加强工作人员的用户个人信息保护意识。
6. 我们制定了信息安全事件应急预案，并调配足够的资源保障确保应急预案的执行。我们每年对应急预案进行了培训和应急事件演练。如果我们的物理、技术或管理防护措施不幸遭到破坏，我们会及时启动应急预案，防止安全事件扩大，按照法律法规的要求上报国家主管机关，并及时采取推送、公告等合理、有效的方式向您告知安全事件的基本情况、可能的影响、已经采取的措施或将要采取的措施等。

七、您管理个人信息的权利

按照中国相关的法律、法规、标准，在您使用我们的产品或服务期间，您可以参考下述指引查询、更正、删除您的个人信息，行使改变授权同意的范围以及注销账号的权利。另外，您可以通过本政策第十节载明的方式与我们联系，您的意见会及时得到处理。

(一) 查询、更正、删除您的个人信息

您可以通过长城人寿官方微信--我的，或者通过本政策第十节提供的联系方式联系我们查询和更正您的长城人寿账号信息以及您提供的信息。

以下情况发生时，您有权要求长城人寿删除您的个人信息：

1. 我们没有征求您的明确同意，收集了您的个人信息。
2. 我们处理您的个人信息违反了法律法规要求。
3. 我们违反了与您的约定来使用和处理您的个人信息。
4. 您注销了长城人寿账号、卸载或者不再使用我们的产品或服务。
5. 我们停止对您提供服务。

您可以通过本政策第十节提供的方式联系我们要求删除您的个人信息，我们会在收到您的反馈并验证您的用户身份后的 15 个工作日内给予答复。当我们从服务器中删除您的个人信息后，我们可能不会立即从备份系统中删除相应的数据，但会在备份更新的时候删除这些信息。

(二) 注销您的账号

在您通过我们的产品注册了长城人寿账号的情况下，您可以通过本政策第十节的联系方式联系我们注销您的长城人寿账号，我们会在收到您的反馈并验证您的用户身份后的 15 个

工作日内给予答复。我们在此善意地提醒您，您注销账号的行为，将导致我们终止对您提供服务，也会将会给您带来诸多不便。

1.如果您经慎重考虑，确定注销您的账号，您的账号需同时满足以下条件：

- (1) 账号处于安全状态，无异常行为记录，无被盗风险；
- (2) 账号相关财产权益已结清，无未完成或存在争议的订单和服务；
- (3) 自愿放弃账号中的资产和虚拟权益（包括但不限于账号余额、积分、会员权益等）；
- (4) 近期无更改密码、更改绑定信息等敏感操作；
- (5) 账号无任何未结纠纷，包括投诉举报或被投诉举报。

2.账号一旦被注销将不可恢复，请您在操作之前自行备份本账号相关的所有信息和数据，确认与本账号相关的所有服务均已进行妥善处理。账号成功注销后，您将无法再使用本账号，也将无法找回您账号中及与账号相关的任何内容或信息，包括但不限于：

- (1) 您将无法登录、使用本账号；
- (2) 本账号的个人资料和历史信息（包括但不限于用户名、头像、身份信息、订单信息等）都将无法查看、无法找回；
- (3) 您通过本账号进行登录的长城人寿旗下产品或服务（包括但不限于长城人寿）的所有记录将无法找回。您将无法再登录、使用前述服务，您曾获得的账号余额、积分、会员权益等视为您自行放弃，将无法继续使用。您理解并同意，我们无法协助您重新恢复前述服务。请您在提交注销申请前，务必先了解您须解绑的其他相关账号信息，具体可通过本政策第十节提供的联系方式与我们联系。

注销成功后，除法律法规要求我们保存相关信息的情况外，我们将删除您的个人信息，使其保持不可被检索、访问的状态或对其进行匿名化处理。**您知晓并理解，注销账号并不代表注销前的账号行为和相关责任得到豁免或减轻。**

(四) 响应您的上述请求

如果您选择删除个人信息或者注销个人账号，您可以通过本政策第十节的联系方式联系我们，我们会在收到您的反馈并验证您的用户身份后的 15 个工作日内给予答复。

在以下情形中，按照法律法规要求，我们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、国防安全直接相关的；
3. 与公共安全、公共卫生、重大公共利益直接相关的；
4. 与刑事侦查、起诉、审判和判决执行等直接相关的；
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；
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。

八、未成年人个人信息保护

未成年人在使用长城人寿产品或服务时，需要监护人同意和授权。我们建议未成年父母或监护人为其阅读本政策，并建议未成年人在提交个人信息之前寻求父母或监护人的同意和指导。若您是未成年人的监护人，当您对您所监护的未成年人的个人信息有疑问时，您可以通过本政策第十节的联系方式与我们联系。

如果我们发现自己在未事先获得可证实的父母或法定监护人同意的情况下收集了未成年人的个人信息，则会在法律要求的情况下尽快删除相关数据。

九、本政策的适用范围、变更和修订

如我们在本政策序言部分所述，本政策适用于长城人寿产品和服务。您可能通过长城人寿产品中的链接跳转至长城人寿运营的其他产品或服务，这些产品或服务可能会通过其另行设置的个人信息保护政策向您说明收集和使用您个人信息的情况并据此处理您的个人信息。长城人寿的产品或服务均会按照与本政策实质相同的标准对您的个人信息提供完善的保护。

需要特别说明的是，本政策不适用于其他第三方向您提供的服务。例如您通过长城人寿链接或购买的健康服务产品。我们会在与这些第三方开展合作过程中尽最大努力督促其保护您的个人信息，但您理解这些服务由第三方独立向您提供，第三方将依照其个人信息保护政策或用户协议单独对您的个人信息处理承担责任。

我们的个人信息保护政策可能变更。未经您明确同意，我们不会限制您按照本政策所应享有的权利。

对于本政策的重大变更，我们还会提供显著的通知（例如，在软件改版或升级、或您重新登录时，以弹窗形式对您进行及时通知）。您亦可以通过长城人寿官方微信--我的--个人信息保护政策或长城人寿官方网站（<http://www.greatlife.cn/>）随时查看最新版的个人信息保护政策。

本政策所指的重大变更包括但不限于：

1. 我们的服务模式发生重大变化。如处理个人信息的目的、处理个人信息的类型、个人信息的使用方式等；
2. 我们在控制权等方面发生重大变化。如并购重组等引起的所有者变更等；
3. 个人信息共享、转让或公开披露的主要对象发生变化；
4. 您参与个人信息处理方面的权利及其行使方式发生重大变化；
5. 我们负责处理个人信息安全的责任部门、联络方式及投诉渠道发生变化时；
6. 个人信息安全影响评估报告表明存在高风险时。

十、如何联系我们

长城人寿保险股份有限公司注册地址为北京市西城区平安里西大街 31 号航天金融大厦。如果您对我们的个人信息保护政策及对您个人信息的处理有任何疑问、意见、建议或投诉，或就您个人信息的收集、使用、共享、查询、更正、删除等有任何要求、意见或建议，请拨打 95576，与我们取得联系。我们将尽快审核所涉问题，并在验证您的用户身份后 15 个工作日内予以回复。

您理解，由于材料审核、业务核对、操作流程等原因，对您请求的处理完成时间可能会长于上述时限。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，您还可以向网信、电信、公安及工商等监管部门进行投诉或举报；或向具有管辖权

的法院提起诉讼。我们希望您在向政府或法院投诉或起诉前，可以与我们就进行友好协商，欢迎并感谢您对我们的监督和建议。

十一、本政策的生效

本政策版本更新日期为 2024 年 3 月 29 日，将于 2024 年 3 月 29 日正式生效。