

## 腾诺保险经纪隐私政策

本政策生效日期：【2021】年【12】月【3】日

本政策将帮助您了解以下内容：

- 一、我们如何收集信息
- 二、我们如何使用 Cookies 和同类技术
- 三、我们如何存储和保护信息
- 四、我们如何使用信息
- 五、我们如何对外提供信息
- 六、您的权利
- 七、我们如何保护未成年人的权益
- 八、本政策如何更新
- 九、联系我们
- 十、适用范围
- 十一、其他事项

北京腾诺保险经纪有限公司(以下简称“我们”或“腾诺保险经纪”)一直重视保护用户(以下简称“您”)的隐私。我们在为您提供相关服务时将严格遵守本《腾诺保险经纪隐私政策》(以下简称“本政策”)的规定，请在使用我们的产品和服务前，仔细阅读并了解本政策。

在您使用腾诺保险经纪服务时，我们可能会为了向您提供服务、优化我们的服务以及保障您的账户安全之目的，收集、储存、使用和对外提供您的相关信息。我们通过本政策向您说明，如何收集、储存、使用、删除和对外提供这些信息，以及我们为您提供的访问、更新、控制和保护这些信息的方式。

依据国家相关法律法规的规定，以及为向您提供服务及提升服务质量、向您提供安全、顺畅、高效和个性化体验的目的(包括支持我们开发新产品或完善已有产品功能)，我们按照本政策收集、储存、使用、删除和对外提供您的信息。

## 一、 我们如何收集信息

在您使用腾诺保险经纪服务或腾诺保险经纪运营的平台(以下简称“平台”)的过程中,我们会基于不同情形并按照如下方式收集您在使用服务时或为使用服务主动提供、因为使用服务而产生的信息或其他为向您提供服务所必要的信息,用以向您提供相应服务、优化我们的服务以及保障您的账户安全之目的:

### 1. 为完成用户注册及实名认证需要收集信息的情形

为了便利操作,我们为您提供了关联方式注册和登录账户,为此我们会向合法持有您个人信息的关联第三方(包括财付通支付科技有限公司(以下简称“财付通”)和上海腾富金融信息服务有限公司(以下简称“理财通”)获取您的前述个人信息(身份证件类型、证件号码、客户名称、手机号码)。如您拒绝提供前述信息仅会使您无法通过关联方式登录平台,但不影响您正常使用平台的其他功能。

### 2. 按照法律法规的反洗钱要求需要收集信息的情形

(1) 依照反洗钱以及其他相关法律法规规定及监管要求,在您使用本平台选择保险投保前,您需要提供您的身份基本信息(包括证件类型、证件号码、客户名称、手机号码、国籍、性别、地址、职业、证件有效期和证件影印件),住所地或者工作单位地址、联系方式、职业以完成实名认证及客户身份识别。如您不提供,我们可能无法向您提供服务(包括但不限于网上投保、保单管理等功能,但不会妨碍您浏览本平台页面或搜索本平台提供的保险产品信息)。为了验证您提交信息的准确性和完整性,我们会按照法律要求将您提供的信息向合法存有您信息的国家机关、金融机构、企事业单位等组织进行比对查询,以核实您提供的信息真实性。

### 3. 为了您使用腾诺保险经纪服务需要收集信息的情形

(1) 投保服务。根据您购买的保险产品种类或接受平台服务的不同,我们需要向您直接收集或从我们的关联公司、保险机构、政府机关等授权单位以及其他合法留存您的信息的提供方处,收集以下相关信息(具体信息将以届时操作界面上显示的为准):

a. 账户标识信息与登录状态:当您登录您的微信帐号或QQ帐号并使用腾诺服务时,您了解并同意微信、QQ软件的运营主体有权向我们提供您的账户标识信息、登录状态,用于将该标识信息与您的腾诺账户关联进而通过登录状态识别您腾诺账户的登录状态。如您不同意前述信息提供,您将无法通过微信软件或QQ软件使用腾诺服务。

b. 基本信息与联系方式：姓名、证件类型、证件号码(身份证号码、护照号码、社会保险号码、驾驶证号码)通讯地址、电子邮件地址和电话号码、性别、婚姻状况、家庭状况、出生日期、税收居民身份证明、教育背景、工作经历、技能与经验、专业执照与隶属机构、与投保人及被保险人之间的关系、以及发生保险事故的时间和原因。

c. 财务和信用信息：支付账户、银行账户号码、信用记录和信用评分、资产、收入、债务状况、风险经验、风险偏好。

d. 疾病和健康状况：目前或以前的身体、心理或疾病状况、健康状况、受伤或残疾情况、已进行过的手术、个人习惯(如抽烟或饮酒)、处方情况以及病史。在某些情况下，我们会收集有关您的家族病史、继承信息等其他信息。

e. 投保交易记录：您的保单号、保险合同双方名称、保险范围、保险所涉金额、期限。

f. 电话录音、在线沟通及投保轨迹：您致电或在线联系我们或者通过移动设备或电脑访问浏览我们平台页面，我们将会收集您的电话录音、在线沟通及投保轨迹记录。

(2) 如您在使用平台服务的过程中，向我们提供第三方主体的个人信息(例如，您为您的家人、朋友投保的)，您需事先向相关个人进行必要的告知(如拟提供的信息类型、信息用途等)，并依法获得相关个人的同意。如涉及的第三方主体为未满 14 周岁的未成年人，若您并非其监护人，您需确保已取得其监护人的单独同意。

(3) 展示产品和服务信息。当您通过理财通使用我们的服务，为了让您能使用理财通提供的服务和及时了解您通过理财通使用我们的服务情况，我们将向理财通提供您通过理财通在我们处所购买产品的产品名称、交易时间、持有份额、实时收益状况、资产总额、交易对手方等信息，并通过理财通向您展示这些信息以及向您发送服务提醒或通知。

如您不同意向我们提供以上第(1)、(2)项下的相关信息，您将无法通过本平台完成相关的投保行为，但不会妨碍您浏览本平台页面或搜索本平台提供的保险产品信息。

4. 为了您的账户和支付安全以及使用便利性需要收集的信息

(1) 为提高您使用平台服务的安全性，更好地预防您的平台账户未经授权而被使用的风险，我们可能会收集您使用平台服务的相关操作信息，包括您的硬件设备型号、设备标识符、您所使用的软件版本信息、您的 IP 地址、移动网络信息、标准网络日志数据和网络使用习惯，如您不同意提供该等信息，并不会直接影响您使用平台服务，但可能会使您的账户安全性有所降低，在您的账户受到未经授权的使用时，可能无法得到及时的监测及防护。

(2) 为了保障您的账户安全，在您需要找回密码、冻结或注销账户时，由于未授权的找回密码、冻结或注销账户行为会对您的财产安全造成较大威胁，涉及您的的重大利益，我们

需要验证您的身份，您需要向我们提供一些可识别您身份的信息，包括身份证件影印件、手持身份证照片、联系方式、能够证明您对相关账户拥有合法权利的证明文件。我们仅会在获得您单独同意的情况下收集该信息，并在实现身份验证目的后删除您为上述目的补充上传的身份证影印件和手持身份证照片。如您不同意我们收集该等信息，则无法完成找回密码、冻结或注销账户等操作，但不影响您使用平台服务或使用我们提供的其他功能。

#### 5. 无需征得您的同意收集信息并使用的情形

根据相关法律法规及国家标准，在以下情形中，我们可能会依法收集并使用您的个人信息无需征得您的同意：

- (1) 为订立、履行您与我们之间的合同所必需；
- (2) 为履行法定职责或者法定义务所必需；
- (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个人信息；
- (5) 依照《个人信息保护法》规定在合理的范围内处理您自行公开或者其他已经合法公开的个人信息，但您明确拒绝的除外；
- (6) 法律、行政法规规定的其他情形。

#### 6. 敏感个人信息

在向您提供我们的产品或服务或履行法定义务的过程中，我们可能会收集和使用您的敏感个人信息。我们深知，如对这些敏感个人信息处理不当，可能会导致您的人格尊严受到侵害或者人身、财产安全受到危害。为了保障您的合法权益，我们仅在上述说明的场景下处理必要的敏感个人信息。我们将采取严格的保护措施，保障您敏感个人信息的安全。在处理您的敏感个人信息前，除非另有无需获得您同意的合法理由，我们会按照相关法律法规的要求获得您的单独同意。

请注意，如果您不同意我们处理您的相关敏感个人信息，我们可能无法向您提供部分或全部产品或服务。我们仅会在为实现以上各项业务功能或履行法律义务等所必需的最短时间内存储您的个人信息，超出该期限后，我们会对您的敏感个人信息进行删除或者匿名化处理，但法律法规另有规定或监管部门另有要求的除外。

## 二、 我们如何使用 Cookies 和同类技术

1. 当您使用腾诺保险经纪服务的时候，我们可能会保存您的登录状态并且为您分配一个或多个“Cookie”（一种很小的文本文件），例如：当您访问一个需要您登录才可以提供的信息或服务，当您登录时，我们会把您的登录名加密存储在您设备的 Cookie 文件中，由于是不可逆转的加密存储，其他人即使可以使用您的设备，也无法识别出您的登录名。您并不需要额外做任何工作，所有的收集、保存和加密工作都由系统自动完成。

2. Cookie 文件将保存在您的设备终端的闪存上，它只能被设置它们的服务器阅读，而且不能执行任何代码或病毒。

3. 为了向您提供更为方便、快捷、顺畅、个性化的服务，我们通过 Cookie 等技术为您提供以下服务：

(1) 记住您的账户。例如，Cookie 可能帮助您省去为使用平台服务而重复输入账户的步骤。

(2) 分析您使用腾诺保险经纪服务的情况。例如，我们可通过 Cookie、web beacon 等技术来了解您使用平台服务的具体用途，或哪些网页或服务最受您的欢迎。

(3) 广告优化。我们可能会根据您访问相关网站的统计信息为您显示您可能感兴趣的产品或广告信息。这些统计信息并不包括您的任何个人信息，这些信息可能被用来评估广告的有效度。Cookie、web beacon 等技术有助于我们根据您的信息，向您提供与您相关的广告而非进行普遍的广告投放。

(4) 我们也可能通过 web beacon 技术来统计匿名访问的数据，同样，这些统计信息并不包括您的个人信息。

(5) 您也可以选择“不使用 Cookie”或“在使用 Cookie 时事先通知我”的选项禁止 Cookie 的产生，但是您如选择这样做可能会影响您对平台等服务的使用，或是您无法享受到更加安全、快捷、顺畅、个性化的服务，但不影响您正常使用我们提供的其他服务。

(6) Cookie 和 web beacon 技术也可能会由腾诺保险经纪的第三方广告合作伙伴使用。这些第三方通过 Cookie 和 web beacon 收集和使用该等信息的行为，不受本政策约束，而是受该第三方的隐私政策约束，我们建议您在使用第三方通过 Cookie、web beacon 提供的服务前，应仔细阅读并自行决定是否受该第三方的隐私政策约束。

### 三、 我们如何存储和保护信息

1. 我们将会将中华人民共和国境内收集的您的个人信息存储于中华人民共和国境内，并依法对这些信息进行严格保密。我们会按为您提供我们的产品和服务所必须的最短期限存

储您的个人信息，除非相关法律法或有关部门规另有要求。例如《保险中介机构信息化工作监管办法》要求保险中介机构应采取可靠措施进行数据存储和备份，定期开展备份数据恢复验证，系统数据应至少保存五年，系统日志应至少保存六个月。对于其中包含的个人信息，我们也将按照该期限要求进行保存。在存储期限到期后，我们将及时对您的个人信息做匿名化处理或删除。

2. 为了保障您的信息安全，我们会在现有技术水平下采取合理必要的措施来保护您的信息，采取物理、技术和行政管理安全措施来降低丢失、误用、非授权访问、披露和更改的风险，包括但不限于传输层数据加密、防火墙和加密存储、去标识化、物理访问控制以及信息访问授权控制。为此我们设置了安全程序保护您的信息不会被未经授权的访问所窃取。所有的个人信息被加密储存并放置于专业防火墙内。

3. 为了保障您的信息安全，我们建立了相关的制度、流程和组织以保障信息的安全。

4. 您在使用平台服务时，请妥善保管好您的平台账号及其密码，我们会通过您的账号及其密码来识别您的身份。一旦您泄漏了平台账号及其密码，您可能会丢失您的信息，并可能产生对您不利的法律后果。如您发现平台账号及其密码因任何原因已经或将受到泄漏时，您应该立即和我们取得联系，以便我们及时采取相应措施以防止或减少相关损失。

5. 若发生个人信息泄露等安全事件，我们会启动应急预案，阻止安全事件扩大，并以推送通知、公告等形式告知您。

6. 如您主动注销平台账户并终止使用平台服务，我们将会停止收集和使用您的个人信息，法律法规或监管部门另有规定的除外。如我们的产品或者服务停止运营，我们也将及时停止收集和使用您的个人信息，同时，将停止运营的通知以逐一送达或公告的形式通知您，并将对保存的您的个人信息进行删除或匿名化处理。

#### 四、 我们如何使用信息

如上所述，基于国家相关法律法规的规定，以及为向您提供服务及提升服务质量、向您提供安全、顺畅、高效和个性化的体验的目的(包括支持我们开发新产品或完善已有产品功能)，我们可能将收集到的您的相关信息用作下列用途：

1. 向您提供我们的服务；

2. 根据国家相关主管部门的要求向相关部门进行报告；

3. 在您使用我们的服务时，我们将您的信息用于身份验证、客户服务、安全防范、诈骗监测、预防或禁止非法活动、存档和备份用途，确保我们向您提供的产品和服务的安全性；

4. 采取匿名化方式对您的身份信息、行程信息等进行综合统计、分析或加工等处理，以改善我们现有产品或服务，帮助我们设计新产品及服务；

5. 使我们了解您如何接入和使用我们的服务，从而满足您的个性化需求；

6. 为了使您了解我们服务的具体情况，改进我们的产品和服务，我们可能会将收集到您的信息进行数据分析以形成用户画像，我们会向您发送营销活动通知、商业性电子信息以及提供与您相关的广告以替代普遍投放的广告；如果您对此有疑问，可以通过客服电话联系我们；

7. 评估我们服务中的相关广告和其他促销及推广活动的效果，并加以改善；

8. 软件认证或管理软件升级；

9. 邀请您参与有关我们产品和服务的调查；

10. 经您授权的其他用途。

## 五、 我们如何对外提供信息

### （一）委托其他方处理您的个人信息

为了提供您所要求的服务，我们有时会在合法、必要、正当、特定、目的明确的条件下，委托相关第三方提供相关服务并处理您的个人信息，以实现这些功能。例如，我们可能会将您的个人信息进行去标识化处理后，委托第三方进行加工，预测您的习惯和偏好，用于在我们提供服务和开展营销活动时，向您推荐您可能感兴趣的服务和内容。

我们在委托这些第三方处理您的个人信息前，会与这些第三方签订相关的保密协定及数据保护协议，要求这些第三方采取相应的保护措施，严格遵守相关法律法规和标准的要求，对您的个人信息及隐私进行有效保护。

### （二）向其他方提供您的个人信息

1. 我们提供的某些服务和(或)产品功能可能由我们的合作伙伴提供，只有将您的信息提供给相关第三方，才能实现您需要的功能。例如，您在投保时，我们需要向您实际投保的保险公司提供您的个人信息才能安排其为您提供后续服务。或者，我们可能会向理财通运营主体提供您在本平台上所购买的保险产品产品名称、交易时间、持有份额、实时收益状况、资产总额、交易对手方信息，为使您在理财通平台上更加便捷地查询您的投保记录以及资产状况。拟接收信息的第三方主体的具体身份信息、联系方式、处理目的、处理方式和个人信息的种类等信息。

2. 我们可能根据法律法规规定，或按照有关主管部门的要求向其提供您的个人信息。

3. 我们可能按照您提出的明确要求向其他方提供您的个人信息。
4. 若您是不满14周岁的未成年人,我们可能会应您监护人的合法要求而提供您的信息。

### (三) 与其他方共同处理您的个人信息

我们可能与合作伙伴合作举办营销活动,并与其共同处理活动过程中产生的、为完成活动所必要的一些信息,以便您能参与活动、我们的合作伙伴能及时与您联系、发放奖品。

### (四) 转移

我们不会将您的个人信息转移至第三方,但以下情形除外:

1. 转让您的个人信息已经征得您的明示同意或收到您主动请求的;
2. 我们因合并、分立、解散、被宣告破产、收购或资产转让而需要将您的信息转移给第三方。在这种情况下,我们会通过消息推送、平台公告等方式向您告知接收方的名称或者姓名和联系方式;
3. 适用的法律法规、法律程序或有关政府主管部门要求和其他类似情形。

### (五) 公开披露

我们不会对外公开披露您的个人信息,除非:

- (1) 我们已向您告知公开披露的目的、披露信息的类型及可能涉及的敏感个人信息,并征得您的单独同意;
- (2) 在法律、法律程序、诉讼或政府主管部门强制性要求的情况下,我们可能会公开披露您的个人信息。

## 六、 您的权利

在您使用我们的服务期间,为了您可以更加便捷地查阅、复制、请求转移、更正补充、删除您的个人信息,同时保障您撤回对个人信息使用的同意、约束自动化决策及注销账户的权利,我们特别提示您可以拨打客服电话 4000820555 来向我们提出要求。

我们将会根据您的删除请求以及相关法律法规的要求进行评估,若满足相应规定,我们将会采取相应步骤进行处理。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相关单独授权。

当您向我们提出删除请求时,我们可能会要求您进行身份验证,以保障账户的安全。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,我们将停止除存储和采取必要的安全保护措施之外的处理。

## 七、 我们如何保护未成年人的权益

目前我们不向不满18周岁的未成年人提供服务。



## 八、 本政策如何更新

1. 当本隐私政策发生重大变化时，我们将及时更新本隐私政策，并采取如下方式及时通知您：

- (1) 您登录相关客户端软件或使用我们服务时进行弹窗提醒；或
- (2) 您更新相关客户端软件版本时进行弹窗提醒；或
- (3) 您使用我们的服务时向您推送短消息通知、电子邮件等。

2. 隐私政策发生重大变化的情形包括但不限于以下情况：

(1) 对我们提供的服务模式发生重大变化，如处理个人信息的目的、处理的个人信息类型、个人信息的使用方式等；

(2) 我们主体发生重大变化，如业务调整、破产并购等引起的所有者变更等；

(3) 个人信息披露的主要对象发生变化；

(4) 个人信息的保留时间或销毁期限发生变化；

(5) 用户访问和控制其个人信息的方式发生重大变化；

(6) 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；以及

(7) 个人信息风险评估报告表明存在高风险时。

## 九、 联系我们

如您对本政策存在任何疑问，或通过“六、 您的权利”所述方式无法行使您的权利，或任何相关的投诉、意见，请致电 4000820555 与我们的个人信息保护相关事项负责人联系。您也可以将您的问题发送至 [v\\_yummzhao@tencent.com](mailto:v_yummzhao@tencent.com) 或寄到如下常用办公地址：北京市西城区武定侯街 6 号 10 层 F2-1(A)1001 内 1106，邮编 100032。

我们将尽快审核所涉问题，并在验证您的身份后及时处理，最长在不超过十五日或法律法规规定期限内予以回复。

## 十、 适用范围

1. 本政策适用于腾诺保险经纪为您提供的服务。

2. 如果您在使用腾诺保险经纪服务的过程中使用到第三方的产品或服务，建议您仔细查看第三方的隐私政策或规定，并请您按照第三方的相关隐私政策或规定行使您的相关权利。

## 十一、 其他事项

1. 本政策所有条款的标题仅为阅读方便，本身并无实际涵义，不能作为本政策涵义解释的依据。

2. 本政策涉及的关键术语解释如下：

个人信息：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。

敏感个人信息：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，包括生物识别、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。

个人信息处理者：在个人信息处理活动中自主决定处理目的、处理方式的组织、个人。

自动化决策：通过计算机程序自动分析、评估个人的行为习惯、兴趣爱好或者经济、健康、信用状况等，并进行决策的活动。

去标识化：指个人信息经过处理，使其在不借助额外信息的情况下无法识别特定自然人的过程。

匿名化：指个人信息经过处理无法识别特定自然人且不能复原的过程。

3. 本政策适用中华人民共和国大陆地区法律。当您因为本政策的实施与腾诺保险经纪产生任何纠纷时，双方应首先友好协商解决；如协商不成，双方同意【由本隐私政策的签订地(即深圳市南山区)】有管辖权的法院管辖审理双方的纠纷或争议。

北京腾诺保险经纪有限公司