

国民养老保险股份有限公司 隐私政策

最近更新日期： 2022 年 09 月 21 日

国民养老保险股份有限公司（下称“本公司”或“我们”）深知个人信息对您的重要性，我们将按照法律法规的规定，保护您的个人信息及隐私安全。我们制定本《隐私政策》（下称“本政策”），并向您详细说明我们处理个人信息的规则，并且我们提示您：

本政策适用于本公司为您提供的保险产品、资产管理产品和配套服务（下称“本公司产品和服务”），不适用于其他第三方向您提供的产品和/或服务。为确保流畅的产品体验，您可能会收到来自第三方提供的内容或网络链接。请您谨慎选择是否访问第三方提供的链接、内容、产品和服务。在向第三方提交个人信息之前，请您认真阅读这些第三方的个人信息保护政策（或称“隐私政策”）。此外，如果本公司针对特定产品和/或服务另行制定了其他版本的个人信息保护政策，则对于此类特定产品和/或服务，应适用相应的个人信息保护政策。

请您在使用本公司提供的相关产品和/或服务前务必仔细阅读并理解本政策，特别是以黑体加粗及标注下划线的方式显著提示的条款，以便做出适当的选择，确保最大程度保护您的利益。当您点击“同意”、签署或通过其他方式认可本政策后，本政策即在您和本公司之间成立并发生法律效力。

如有疑问，您可以通过我们的客户服务热线（电话：4001010011）或客户服务邮箱（地址：kefu@guominpension.com）进行咨询。

本政策将帮助您了解以下内容：

- 一、定义
- 二、我们如何处理您的个人信息
- 三、我们如何保护您的个人信息
- 四、您如何行使您的权利
- 五、我们如何处理未成年人的个人信息
- 六、本政策如何更新
- 七、如何联系我们以及外部纠纷解决途径

一、 定义

个人信息：指以电子或者其他方式记录的与已识别或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：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。本政策中提及的敏感个人信息以加粗方式显著提示。

个人信息主体：指个人信息所标识或者关联的自然人。

处理/个人信息的处理：包括个人信息的收集、存储、使用、加工、传输、提供、公开、删除等。

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。

明示同意：指个人通过书面声明或积极配合（如主动提供等），给予本公司个人信息使用的权限。

个人信息删除：指在实现日常业务功能所涉及的系统中去除个人信息的行为，使其保持不可被检索、访问的状态。

中国：指中华人民共和国（就本政策目的而言，不包含香港特别行政区、澳门特别行政区和台湾地区）。

二、我们如何处理您的个人信息

我们将按照如下规则处理您的个人信息：

（一） 收集和使用

我们将通过【网站（www.guominpension.com）、微信公众号（国民养老保险）、微信小程序（国民专属商业养老保险直营）等】（下称“网络运营平台”）或线下的形式向您提供本公司产品和服务。本公司提供的产品和服务包括保险产品在线销售功能、用户注册、保险产品推荐与售后服务、线上保全服务、快速理赔服务、短信、邮件服务提醒、电子保单及发票下载、保单管理、保单查询等。

为我们与您顺利订立相关协议，以保证我们在向您提供产品和/或服务的过程中的日常运作，您需要以填写相关书面文件（包括但不限于：投保单、保险合同变更申请书、理赔申请书等）的方式（本条中以下收集个人信息的方式同）和/或通过网络运营平台向我们提供如下个人信息：

当您使用我们的产品和/或服务时，我们需要收集并使用您的如下个人信息，如果您拒绝提供的，您将无法使用我们通过线下及网络运营平台提供的产品和/或服务。

（1）为完成线上账户的注册与登录，我们需要收集您的电话号码，并向您的手机发送验证码。

（2）为了与您订立并履行投保协议，我们需要在您签订投保单时收集并使用以下个人信息：姓名、性别、出生日期、国籍、证件类型、**证件号码**、证件有效期、电子邮箱、联系电话、职业、地址、**社会医疗保险信息**、**个人税收居民身份声明**、**投保人被保险人以及受益人相互关系**。用于确认和核实投保人的身份、联系方式及基本信息。

（3）根据国家法律法规以及主管部门的监管要求，为了确认您的身份并进行实名认证，我们需要收集并使用您的如下个人信息：**有效身份证件或者其他身份证明文件、个人照片、生物信息（面部生物识别信息以及采集过程中获取的其他必要信息）**，用于进行人脸识别和活体验证；在活体验证过程中，我们会将收集到的生物识别信息传输到具有合法授权的身份验证平台即腾讯云平台，通过验证平台反馈的结果确认您的身份；我们将会存储您的生物识别信息，用于登录过程中的人脸识别认证。

（4）为了评估您在投保时是否符合相应的投保要求，我们需要收集并使用您的**既往疾病史或健康异常情况、就医记录**。

（5）为了完成理赔支付，并向您支付理赔款项，我们需要收集并使用您的**授权转账银行、账户名、银行账号**以及在该银行预留的手机号码。

(6) 为了完成线上保全，我们需要收集并使用您的**保全退保、减保或者办理保单贷款的原因信息**，必要时可能需要申请您授权开启设备相机权限以收集相应的图片或视频。

(7) 为了完成线上理赔，我们需要收集并使用您的**出险情况（事故及鉴定证明）、治疗诊断、治疗过程及医院信息，既往疾病史或健康异常情况、就医记录**，必要时需要您授权开启设备相机以收集相应的图片或视频。

上述涉及敏感个人信息的收集和使用，是为了提供相应功能中不可缺少的。相关敏感个人信息发生泄漏等情况时，将可能导致引发差别性待遇、人身安全的危害和财产的损失。对于我们处理的您的敏感个人信息，我们将另行取得您的单独同意（如适用），法律法规另有规定的除外。我们将按照法律法规的要求和本政策的规定采取严格保护措施，保障您的合法权益不受损害。

（二） 共享

除本政策另有明确说明外，我们不会与任何公司、组织和个人分享您的个人信息，但以下情况除外：

1. 在获取明确同意的情况下共享：获得您的明确同意后，我们会向其他方共享您的个人信息。
2. 根据与您签署的相关协议或其他的法律文件的约定与第三方共享。
3. 在法定情形下共享：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的情况进行共享。

如果我们与上述任何第三方共享您的个人信息，第三方将根据其各自的个人信息保护政策对您的个人信息进行处理和保护，除非第三方代表我们处理个人信息（在这种情况下，本政策应适用于该等处理）。我们会努力要求该第三方采取必要措施保护您的个人信息，同时建议您阅读相关第三方的个人信息保护政策，以了解第三方对您个人信息的处理情况以及您作为个人信息主体享有的权利。

（三） 转移

除非本政策另有明确说明，我们不会将您的个人信息转移给任何公司、组织和个人，但以下情况除外：

- （1） 在获取明确同意的情况下转移：获得您的明确同意后，我们会向其他方转移您的个人信息；
- （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的情况进行转移；
- （3） 根据与您签署的相关协议或其他的法律文件的约定向第三方转移；或
- （4） 在我们发生合并、收购或破产清算情形，或其他涉及合并、收购或破产清算情形时，如涉及到个人信息转移，我们会要求新的持有您个人信息的公司、组织和个人继续受本政策的约束，否则我们将要求该公司、组织和个人重新向您征求授权同意。

（四） 公开披露

我们仅会在以下情况下，公开披露您的个人信息：

- （1） 获得您明确同意或基于您的主动选择；
- （2） 基于适用的法律法规、法律程序、强制性的行政或司法要求的情况下，我们可能会公开披露您的个人信息；或

- (3) 如果我们确定您出现违反法律法规或严重违反我们与您签署的相关协议的情况，或为保护本公司产品和/或服务及其他用户或公众的人身财产安全免遭侵害，我们可能依据法律法规或包括本政策在内的规则披露关于您的个人信息，包括相关违规行为以及我们已对您采取的措施。

(五) 存储

1. 存储地点

我们依照法律法规的规定，将在中国境内运营过程中收集和产生的您的个人信息存储于中国境内。以下情形下，我们会在履行了法律规定的义务后，向境外传输您的个人信息：

- (1) 获得您的明确授权；或
- (2) 适用的法律有明确规定。

针对以上情形，接收您个人信息的一方将根据其个人信息保护政策对您的个人信息进行处理和保护，我们也会努力要求接收方采取必要措施保护您的个人信息。同时建议您阅读接收方个人信息保护政策，以了解其对您个人信息的处理情况以及您作为个人信息主体享有的权利。

2. 存储期限

我们仅在为提供本公司产品和/或服务之目的所必需的期间内保留您的个人信息，超出必要期限后，我们将对您的个人信息进行删除或匿名化处理，除非法律法规另有规定或您另行授权同意或删除个人信息从技术上难以实现。

(六) 处理个人信息目的、方式或种类变更

本公司个人信息的处理目的、处理方式和处理的个人信息种类发生变更的，将重新取得您的同意。

请您了解，为给您带来更好的产品和服务体验，随着我们业务的发展，我们在持续努力改进我们的技术，随之我们可能会推出新的产品和/或服务，或对现有的产品和/或服务进行优化。原则上，当新产品和/或服务与我们当前提供的产品和/或服务相关时，处理的个人信息将与本政策所描述的原处理目的具有直接或合理关联。在与本政策所描述的原处理目的无直接或合理关联的场景下，我们处理您的个人信息，会再次进行告知，并征得您的明示同意。

(七) 征得授权同意的例外

以下情况下，处理您的个人信息无需事先征得您的授权同意：

- (1) 与国家安全、国防安全直接有关的；
- (2) 与公共安全、公共卫生、重大公共利益直接有关的；
- (3) 与刑事侦查、起诉、审判和判决执行等司法或行政执法直接有关的；
- (4) 为订立、履行您作为一方当事人的合同所必需；
- (5) 为我们履行法定义务所必需；
- (6) 出于保护您或其他个人的生命健康和/或财产安全等重大合法权益所必需；
- (7) 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您的个人信息；
- (8) 依法在合理的范围内处理您自行公开或者其他已经合法公开（如通过合法的新闻报道、政府信息公开等渠道公开）的个人信息；
- (9) 维护所提供产品或服务的安全稳定运行所必需的，如发现、处置产品或服务的故障；或

(10) 法律法规规定的其他情形。

三、 我们如何保护您的个人信息

1. 我们非常重视您个人信息的安全，会根据有关法律法规和国家标准的要求，建立适当的数据安全能力，努力采取合理的安全措施（包括技术方面和管理方面，如行业认可的加密技术、严格的数据使用和访问制度）来保护您的个人信息，防止未经授权的访问以及个人信息泄露、篡改、丢失。
2. 尽管已经采取了上述合理有效措施，并已经遵守了相关法律法规要求标准，但请您理解，由于技术的限制以及可能存在的各种恶意手段，在网络环境下，即便竭尽所能加强安全措施，也不可能始终保证信息百分之百的安全，我们将尽力确保您提供给我们的个人信息的安全性。
3. 我们会制定个人信息安全事件应急预案。一旦发生或者可能发生个人信息安全事件（泄露、篡改、丢失），我们将立即采取补救措施，并且，除非法律法规另有规定，我们还将通知您，难以逐一通知每一位用户时，我们会采取合理、有效的方式发布公告。同时，我们还将按照法律法规要求，通知履行个人信息保护职责的部门。
4. 当我们与您之间关于我们向您提供产品和/或服务的协议因任何原因终止时，我们将及时停止继续收集您的个人信息，并对我们所持有的与您相关的个人信息进行删除或匿名化处理。

四、 您如何行使您的权利

我们非常重视并尽全力协助您实现对于您的个人信息所享有的相关权利，以使您有能力保障您的隐私和个人信息安全。如您无法通过下文所提供的方式行使相关权利，或您希望就相关事项与我们进行沟通，您可以通过可通过本政策下文第七条所列联系方式与我们联系。

(一) 查阅、复制您的信息

您可以登录本公司网站或微信公众号，通过“保单查询”或“保单下载”项目中对您的个人信息进行查阅、复制，法律法规另有规定的除外。

在符合国家网信部门规定的条件的情况下，您可以根据本政策第七条所列联系方式联系我们，请求将您的个人信息转移至您指定的第三方。

(二) 更正、补充您的信息

如果您发现您的个人信息不准确或者不完整的，您可以通过本公司微信公众号、官方网站（www.guominpension.com）、官方电话（4001010011）以及柜面更正、补充您的个人信息。

(三) 删除您的个人信息

在以下情形中，您可以通过本政策第七条所列联系方式联系我们，向我们提出删除个人信息的请求：

- (1) 处理目的已实现、无法实现或者为实现处理目的不再必要；
- (2) 我们停止提供产品或者服务，或者保存期限已届满；
- (3) 您撤回您对我们处理您个人信息的同意；
- (4) 我们违反法律、行政法规或者违反与您的约定处理您的个人信息；或
- (5) 法律、行政法规规定的其他情形。

对于您要求删除的个人信息，如果法律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，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。

如果我们与您之间存在正在履行中的关于我们向您提供产品和/或服务的协议，则在该等协议履行完毕或因任何原因终止后相关个人信息才可以进行删除。

（四） 要求解释说明

通过本政策第七条所列联系方式联系我们，要求我们对其个人信息处理规则进行解释说明。

（五） 改变您授权同意的范围或撤回授权同意

您可以通过发送邮件至客户服务邮箱（地址 kefu@guominpension.com）或注销个人账户方式修改或撤回您的授权同意。但请注意，如果您修改授权同意的范围或撤回授权同意，将可能导致我们和您的任意一方或双方无法继续履行我们向您提供产品和/或服务所必需的协议。

当您撤回同意后，我们将不再处理相应的个人信息。但您撤回同意的决定，不影响撤回前基于您的同意已进行的个人信息处理活动的效力。

（六） 响应您的上述请求

除非法律法规另有规定或本政策另有明确说明，我们将在 15 天内对您的请求做出答复。如您对答复结果不满意，您可根据本政策第七条提供的外部纠纷解决途径处理。为保障安全，您可能需要提供书面请求，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，我们将酌情收取一定费用。对于与您不直接关联的信息，或者无端重复的、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的或者不切实际的请求，我们可能会予以拒绝或在现实可行的前提下向您提供替代方法。

在以下情形中，我们将无法响应您的请求：

- （1） 与国家安全、国防安全直接有关的；
- （2） 与公共安全、公共卫生、重大公共利益直接有关的；
- （3） 与刑事侦查、起诉、审判和判决执行等司法或行政执法直接有关的；
- （4） 为我们履行法定义务、维护我们自身的合法权益或实现合法目的所必需；
- （5） 出于保护您或其他个人的生命健康和/或财产安全等重大合法权益所必需；
- （6） 有充分证据表明您存在主观恶意或滥用权利的；
- （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） 严重妨碍我们提供相应服务的；
- （9） 涉及商业秘密或法律法规规定应当保密的。

五、 我们如何处理未成年人的个人信息

如果没有取得未成年人父母或其他监护人的同意，我们将不会处理未成年人的个人信息。如果我们发现自己在未事先获得未成年人父母或其他监护人同意的情况下收集了未成年人的个人信息，会设法尽快删除相关信息。

六、 本政策如何更新

随着法律法规的出台或修订、本公司产品和/或业服务的更新或优化，本政策可能会进行更新。我们会及时以适当方式（如在本公司网站发布公告等）对本政策所做的任何变更并向您做出提示。对于重大变更，我们还会提供更为显著的通知，包括通过公司网页【www.guominpension.com】中的滚动新闻等方式进行通知。

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，如个人信息的处理目的、处理方式和处理的个人信息种类发生变更等；
- (2) 个人信息共享、转让或公开披露的主要对象发生变化；
- (3) 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。

本政策的更新版本自公布之日起生效。但是，如果涉及重大变更，我们将就此类变更内容重新取得您的同意，本政策的更新版本自您授权同意后生效。如您拒绝接受，您将无法继续使用对应的业务功能。我们还会将本政策的旧版本在本平台存档，供您查阅。

七、 如何联系我们以及外部纠纷解决途径

如果您对本政策内容或对本平台如何处理个人信息存有疑问，您可以通过我们的服务热线（电话：4001010011）或客户服务邮箱（地址：kefu@guominpension.com）联系我们。除非法律法规另有规定或本政策另有明确说明，我们会在 15 天内回复。

如果您对我们的回复不满意，特别是您认为我们的个人信息处理行为侵害了您的合法权益，您还可以：

- (1) 向履行个人信息保护职责的部门举报，例如，国家网信办举报中心：www.12377.cn；或
- (2) 向本公司住所地具有管辖权的人民法院提起诉讼。