

苏黎世中国个人信息保护声明

《苏黎世中国个人信息保护声明》(以下称“本声明”)仅适用于您通过苏黎世财产保险(中国)有限公司(以下称“我们”或“苏黎世中国”)旗下网站 www.zurich.com.cn 以及通过第三方网络平台、保险代理、保险经纪平台等申请使用苏黎世中国保险产品或服务,如保险产品的购买、保单查询与批改、理赔服务申请、个人权益查看等。如某项苏黎世中国服务有单独的个人信处理规则,则该单独规则优先适用,该规则未涵盖的内容,以本声明的内容为准。

最近更新日期: 2021 年 11 月 30 日

版本号: CNZ V1.0

如果您有任何疑问、意见或建议,请通过以下联系方式与我们联系:

电子邮件: zurich.china@zurich.com.cn

电 话: 400-615-5156

传 真: +86 21 20895599

本声明有助于您了解如下内容:

- 一、 我们如何收集和使用您的个人信息
- 二、 我们如何使用 Cookie 和同类技术
- 三、 我们如何委托处理、共享、转移、公开披露您的个人信息
- 四、 我们如何存储和保护您的个人信息
- 五、 您的权利
- 六、 我们如何处理儿童的个人信息
- 七、 您的个人信息如何在全球范围转移
- 八、 本声明如何更新

九、 如何联系我们

十、 本声明中关键词定义

非常感谢您对苏黎世中国的一贯信任与支持。我们深知个人信息对您的重要性，并会尽全力保护您的个人信息安全可靠。我们致力于维持您对我们的信任，恪守以下原则，保护您的个人信息：权责一致原则、目的明确原则、选择同意原则、最小必要原则、确保安全原则、主体参与原则、公开透明原则等。同时，我们承诺，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。为便于您了解我们在个人信息收集、使用、保存、保护和共享等方面的做法，我们制定了本声明。

请您在使用我们的产品与/或服务前，仔细阅读并确认您已经充分理解本声明所写明的内容，特别是免除或限制我们责任的条款以及以粗体标识的条款，并按照本声明的指引做出您认为适当的选择。

阅读协议的过程中，如果您不同意相关协议或其中任何条款约定，您应立即停止访问和使用苏黎世中国的任何产品及服务。

如您是未成年人，请您和您的监护人仔细阅读本声明，并在征得您的监护人授权同意的前提下使用我们的服务或向我们提供个人信息。

一、 我们如何收集和使用您的个人信息

在实现苏黎世中国以下各项业务功能的过程中，我们需要收集、存储和使用您的一些信息，用以向您提供服务、提升我们的服务质量以及符合国家法律法规及监管规定。**请您注意，如果您提供的是他人个人信息，请您确保已取得相关主体的授权。**

（一） 我们收集和使用您的个人信息的功能和场景

1、 您在使用我们的服务时需提供的信息：

1) 当您向苏黎世中国申请投保、批改、退保、理赔等保险业务时，按照法律法规和行业规章等要求，我们会收集您的以下基本信息：

- 姓名、性别、国籍、职业、住所地或者工作单位地址、联系方式、手机号码、**身份证件或者身份证明文件的种类、号码和有效期限**等信息。

除上述基本信息外，我们还需额外获取您的保险标的等相关信息。您知晓并同意，根据保险产品的类型不同，相应的保险标的的信息也不同，如：

- 雇主责任保险，需您公司的参保人员的姓名、**身份证件**、工种（岗位或职位）；

前述加黑加粗信息属于您的**敏感个人信息**，我们会经您明确同意后收集该信息。我们收集上述信息的法律依据是基于履行与您订立的服务协议所必需，以为您提供所需的保险服务。如不收集这类信息，我们将无法为您提供保险服务，但不影响您使用其它服务。

2) 您通过我们的客服或参加我们的回访、市场调研或类似活动时所提交的信息，包括您参与我们调研活动时填写的调查问卷中的姓名、电话、地址信息等。我们收集上述信息的法律依据是基于履行与您订立的服务协议所必需，以解决您在使用苏黎世中国的服务过程中所遇到的问题以及向您提供相关问题的处理方案和结果，提升我们的服务质量。如您不提供前述信息，不影响您使用我们提供的其他服务。

2、 为履行保险公司法定义务而需要您提供的信息：

1) 苏黎世中国保险为依法成立的保险公司，需遵循法律法规及金融监管等要求，依法履行如客户身份识别和反洗钱义务、实名制管理义务、保险交易可回溯管理等。这些法定义务要求需收集您的个人身份信息、**投保轨迹**等。您知悉，根据您所需的保险产品和服务的不同，依据监管机构的要求，您需要提供您的身份基本信息（姓名、性别、国籍、职业、住所地或者工作单位地址、手机号、身份证件或者身份证明文件的种类、号码和有效期限信息，所收集的信息类型将以产品或服务申请页面为准）。我们会将上述信息提交给合法持有您上述信息的第三方身份验证机

构，以便对您所提供信息的准确性进行核对，如果您不提供上述信息或您的实名验证等法定程序未通过，则您无法使用保险相关服务。

2) 为履行互联网保险业务相关监管要求，当您通过互联网购买苏黎世中国的保险产品或使用苏黎世中国的服务时，我们将采用有效技术手段对投保人身份信息的真实性进行验证，完整记录和保存互联网保险主要业务过程，包括：产品销售页面的内容信息、投保人操作轨迹、保全理赔及投诉服务记录等，做到销售和服务等主要行为信息不可篡改并全流程可回溯。在此过程中，为了满足监管需求，我们可能会收集和保存您的姓名、性别、身份证件类别、身份证件号码、出生日期、居住地、通讯地址、电子邮箱、职业信息、婚姻状况、收入状况、健康信息、资产信息、家庭成员情况信息，您在通过互联网购买我公司的保险产品或使用我公司服务时的操作信息，以及您在向我们申请理赔和投诉时向我们提供的信息。

3、 我们在您使用服务时获取的信息

在您使用我们提供的服务时，我们可能获取并收集如下信息以保障系统的稳定性和安全性，并保证交易安全：

1) 网络身份标识信息和设备信息：账户名、账户昵称、IP 地址、设备型号、设备 Mac 地址、Wifi Mac 地址、应用进程列表、设备识别码、操作系统及软件版本、设备状态、网络状况)、历史上网记录、日志信息、面部信息、位置信息等。

2) 您通过我们的客服系统使用服务时，我们的客服系统可能会保存您的通信/通话记录和内容。

4、 个人信息的跨境传输

苏黎世中国因业务需要，需向中华人民共和国境外提供您的个人信息，具体出境的数据场景和境外接收方信息如下：

出境场景	电子邮件系统	客户查询系统“E-File”
境外接收方名称	苏黎世服务（香港）有限公司	苏黎世服务（香港）有限公司
境外接收方联系方式	地址：香港 港岛东 华兰路18号 港岛东中心25-26楼 电话：(852) 29682222	地址：香港 港岛东 华兰路18号 港岛东中心25-26楼 电话：(852) 29682222
处理目的	进行系统管理维护	进行系统管理维护
处理方式	基于境外接收方对系统的管理维护职能，维护、储存出境数据。	基于境外接收方对系统的管理维护职能，维护、储存出境数据。
个人信息的种类	个人信息（姓名、身份证号、生日、性别、住址、个人电话号码、电子邮件地址）、个人健康生理信息（病史、住院志、医嘱单、检查报告）、个人教育工作信息（职业、职位、工作单位）、个人财产信息（银行账号），其中个人信息（身份证号）、个人财产信息（银行账号）、个人健康生理信息（病史、住院志、医嘱单、检查报告）为个人敏感信息。	个人信息（姓名、个人电话号码、电子邮件地址）、个人教育工作信息（职业、工作单位），不涉及个人敏感信息。
您向境外接收方行使《个人信息保护法》的方式和程序	请参阅本个人信息保护声明第五项“您的权利”。	请参阅本个人信息保护声明第五项“您的权利”。

（二）征得授权同意的例外

依据相关法律、行政法规的规定，我们在以下情形中收集、使用您的个人信息无需征得您的同意：

- 1) 与苏黎世中国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) 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授权同意的；
- 6) 所涉及的个人信息是个人信息主体自行向社会公众公开的；
- 7) 根据个人信息主体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；
- 9) 维护所提供的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；
- 10) 法律法规规定的其他情形。

（三）有关敏感个人信息的提示

敏感个人信息，是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。以上由您提供或我们收集您的信息中，可能包含您的敏感个人信息，例如医疗健康信息、行踪轨迹、位置信息等。我们会经您明确同意后收集该信息。

二、 我们如何使用 Cookie 和同类技术

为确保线上平台正常运营、使您获得更轻松访问体验，您访问苏黎世中国平台时，我们会在您的计算机或移动设备上存储 cookie 或其他通常包含标识符、站点名称以及一些号码和字符的本地存储。借助于 cookie 功能，线上平台能够了解您的需求偏好或提供相关帮助数据。目前常见的浏览器版本均预设启动 cookie 的功能。如您想禁用 cookie，可更改浏览器的设定，但更改后可能不可以正常使用我们线上平台的某些功能。

我们的服务上可能会有广告商或其他合作方放置的 cookie 等，可能会收集与您相关的信息，以用于分析您如何使用该等服务、向您发送您可能感兴趣的广告，或用于评估广告服务的效果。我们会要求这些第三方 cookie 收集您信息时以弹窗形式进行提示。

您可以通过更改浏览器的设定禁用该等 cookie，如果您这么做，在某些情况下可能会影响您安全使用我们的产品或服务。

第三方合作伙伴通过 Cookies 收集和使用您的信息不受本声明约束，而是受到其自身的个人信息保护声明约束，我们不对第三方的 Cookies 或同类技术承担责任。

三、 我们如何委托处理、共享、转移、公开披露您的个人信息

(一) 委托处理

为基于履行服务协议所必需、提高信息处理效率、降低信息处理成本，或提高信息处理准确度，我们有可能聘请服务提供商来协助我们提供客户支持，对您的个人信息进行处理。

对我们委托处理个人信息的公司、组织和个人，我们会与其签署严格的保密协议，要求他们按照我们的要求、本声明以及其他任何相关的保密和安全措施来处理个人信息，并通过审计等方式对受托方的个人信息处理活动进行监督。在委托合同不生效、无效、被撤销或者终止时，受托方需向苏黎世中国返还或删除您的个人信息。

(二) 共享

我们不会与苏黎世中国以外的任何公司、组织和个人分享您的个人信息，除非获得您的明确同意。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，如姓名、设备信息、手机号码等（具体以向其他方共享信息前，我们向您告知的个人信息种类为准）。在共享您的信息前，我们会事先进行个人信息保护影响评估，按照法律法规的要求向您告知第三方的名称、联系方式、处理目的、处理方式和个人信息的种类，并以确认协议、弹窗提示等形式征得您的明确同意。

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，对外共享您的个人信息。我们为履行法定义务而向第三方提供您的个人信息的，我们将在相应页面中以适当方式告知您个人信息接收方的名称和联系信息。

(三) 转移

苏黎世中国不会将您的个人信息转移至任何公司、组织和个人：

- 1) 如您主动、自愿要求我们向第三方提供您的个人信息的，我们将基于您同意的目的，在相应页面中以适当方式告知您个人信息接收方的名称和联系方式；
- 2) 如因合并、分立、解散、被宣告破产等原因需要转移您个人信息，我们将向您告知接收方的名称或者姓名和联系方式，并促使接收方继续履行个人信息保护义务。接收方变更原先的处理目的、处理方式的，应当依法规定重新取得您的同意，或具备其他合法事由。

（四） 公开披露

原则上，苏黎世中国不会公开披露您的个人信息。我们仅会在以下情况下，且采取符合法律法规、监管规定的安全防护措施的前提下，才会公开披露您的个人信息：

- 1) 获得您明确同意后；
- 2) 基于法律的披露：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。

四、 我们如何存储和保护您的个人信息

您在使用苏黎世中国产品及服务期间，苏黎世中国将持续为您保存个人信息。如果本人主动删除上述个人信息，苏黎世中国将依据《个人信息保护法》《网络安全法》等法律法规规定，基于本人使用苏黎世中国产品或服务的必要性，按实现处理目的所需的最短时间保存个人信息。

我们已使用符合业界标准的安全防护措施存储和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。例如，我们会使用数据中心的访问控制、专用网络

通道及代理等技术手段、制定内部管理制度和操作规程，定期对从业人员进行安全教育和培训，制定并组织实施个人信息安全事件应急预案，定期对处理个人信息遵守法律、行政法规的情况进行合规审计等。如您发现自己的个人信息发生泄露，请立即通过本声明列明的联系方式与我们联系，以便我们采取相应措施。

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。我们只会在达成本声明所述目的所需的最小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。当您的个人信息超出我们的保存期限后，我们会进行删除。

我们将在基于不同业务目的所收集个人信息的汇聚融合时，信息系统自动决策机制的使用时，个人信息的委托处理时，个人信息的共享、转让时，个人信息的公开披露时，产品或服务发布前或业务功能发生重大变化时，在法律法规有新的要求时，或在业务模式、信息系统、运行环境发生重大变更时，或发生重大个人信息安全事件时，就处理目的、处理方式等是否合法、正当、必要，对个人权益的影响及安全风险，所采取的保护措施是否合法、有效并与风险程度相适应等事项，开展个人信息保护影响评估，并将评估报告和处理情况记录予以保存。

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。您需要了解，您接入我们的产品或服务所用的系统和通讯网络，有可能因我们可控范围外的不可抗力因素而出现问题。因此，我们强烈建议您采取积极措施保护个人信息的安全，包括但不限于不将自己的个人信息提供他人等。

在不幸发生个人信息泄露、篡改、丢失等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和可能的影响、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、或者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。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。

五、 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：

（一） 访问您的个人信息

您有权访问您的个人信息，法律法规规定的例外情况除外。如果您想行使数据访问权，可以随时通过本声明【如何联系我们】约定的联系方式与我们联系。

（二） 查阅、复制您的个人信息

您可以通过本声明【如何联系我们】约定的联系方式与我们联系，核实苏黎世中国是否持有您的个人信息，并查询、复制您的个人信息，但法律法规规定的例外情况除外。

如您请求将个人信息转移至您指定的公司、组织或个人的，在符合国家网信部门规定条件的前提下，我们会向您提供信息转移的途径。

（三） 更正、补充您的个人信息

当您发现我们处理的关于您的个人信息不准确或者不完整时，您有权要求我们作出更正、补充。您可以通过本声明【如何联系我们】提出更正、补充申请。我们将对其您的个人信息予以核实，并及时更正、补充。

（四） 删除您的个人信息

在以下情形中，我们会主动删除您的个人信息，您也可以通过本声明【如何联系我们】向我们提出删除个人信息的请求：

- 1) 如果我们处理您个人信息的目的已实现、无法实现或者为实现处理目的不再必要；
- 2) 如果您不再使用我们的产品或服务；
- 3) 如果我们不再为您提供产品或服务，或者保存期限已届满。
- 4) 如果您撤回您的同意；
- 5) 如果我们违反法律、行政法规或者违反约定处理您的个人信息；
- 6) 法律、行政法规规定的其他情形。

若我们决定响应您的删除请求，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独立授权。

当您从我们的服务中删除信息后，我们可能不会立即在备份系统中删除相应的信息，但会在备份更新时删除这些信息。

（五） 改变您授权同意的范围或撤回您的授权

您可以通过本声明【如何联系我们】撤回您的授权或改变授权同意的范围，您可以通过相应第三方平台的授权管理途径取消第三方授权。请您理解，当您撤回同意后，我们无法为您提供撤回同意的相应服务。您撤回同意的决定，不会影响此前基于您的个人授权而开展的个人信息处理。

（六） 约束信息系统自动决策

在某些业务功能中，我们可能仅依据信息系统、算法等在内的非人工自动决策机制作出决定。如果这些决定显著影响您的合法权益，您有权要求我们作出解释，我们也将提供适当的救济方式。

（七） 响应您的上述请求

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。

如您不满意，还可以通过发送邮件至 cnz.legalandcompliance@zurich.com.cn 进行投诉。

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的请求，我们可能会予以拒绝。

在以下情形中，我们将无法响应您的请求：

- 1) 与苏黎世中国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、审判和执行判决等直接相关的；
- 5) 苏黎世中国有充分证据表明个人信息主体存在主观恶意或滥用权利的；
- 6) 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；
- 7) 响应您的请求将导致个人信息主体或其他个人、组织的合法权益受到严重损害的；

8) 涉及商业秘密的。

六、 我们如何处理儿童的个人信息

如您为 14 周岁以下的未成年人，在使用我们的产品和服务前，请务必请您的监护人仔细阅读本声明，在向我们提供您的个人信息前，应先事先取得您父母或者其他监护人的同意。

对于经父母同意而收集儿童个人信息的情况，我们只会在受到法律允许、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。

根据《个人信息保护法》，不满十四周岁未成年人的个人信息属**敏感个人信息**。我们将严格按照法律法规要求，采取严格的信息安全管控措施，保障未成年人的信息安全与合法权益。

七、 您的个人信息如何在全球范围转移

原则上，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。

由于我们通过遍布全球的资源和服务提供产品或服务，这意味着，在获得您的授权同意后，您的个人信息可能会被转移到您使用产品或服务所在国家/地区的境外管辖区，或者受到来自这些管辖区的访问。

此类管辖区可能设有不同的数据保护法，甚至未设立相关法律。在此类情况下，我们会确保您的个人信息得到在中华人民共和国境内足够同等的保护。例如，我们会请求您对跨境转移个人信息的同意，或者在跨境数据转移之前实施数据去标识化等安全举措。

如苏黎世中国因业务需要，确需向境外传输您的个人信息，我们会遵循法律法规和相关监管部门的要求，向您告知境外接收方的名称或者姓名、联系方式、处理目的、处理方式、个人信息的种类以及您可向境外接收方行使相关权利的方式和程序等事项，并取得您的单独明确同意。

八、 本声明如何更新

我们的个人信息保护声明可能变更。

未经您明确同意，我们不会削减您按照本个人信息保护声明所应享有的权利。我们会通过官方网站发布对本声明所做的任何变更。

对于重大变更，我们还会提供更为显著的通知（包括对于某些服务，我们会通过电子邮件发送通知，说明个人信息保护声明的具体变更内容）。

本声明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、处理的个人信息类型、个人信息的使用方式等；
- 2) 我们在所有权结构、组织架构等方面发生重大变化。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。

其中，针对个人信息处理目的、处理方式和处理的个人信息种类发生变更的，我们会重新取得您的明确同意。若您不同意修改后的个人信息保护声明，您有权并应立即停止使用苏黎世中国平台服务。若您在本声明修订后继续使用苏黎世中国提供的产品或服务，这表示您已充分阅读、理解并愿意受修订后的个人信息保护声明约束，我们将按照更新后的本声明继续为您提供服务。

我们还会将本声明的旧版本存档，供您查阅。

九、 如何联系我们

如果您对于本声明或您个人信息的相关事宜有任何疑问、意见或建议，您可以通过以下方式与我们联系：

- 1) 拨打我们的客服电话 400-615-5156；
- 2) [发送邮件至 zurich.china@zurich.com.cn](mailto:zurich.china@zurich.com.cn)；

对您的疑问、意见或建议，我们将及时处理和答复。

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，您还可以通过以下外部途径寻求解决方案：向消费者权益保护部门投诉，向有管辖权的人民法院提起诉讼，或向网信、电信、公安及工商等监管部门进行投诉或举报。

十、 本声明中关键词定义

- 1、 **苏黎世中国或我们：**指苏黎世财产保险（中国）有限公司。
- 2、 **苏黎世中国合作伙伴：**指与苏黎世中国建立合作关系，与苏黎世中国承担同等保密义务，就特定事项或活动提供专业支持的服务商。

3、 **个人信息：**是指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（本定义出自于《个人信息保护法》）。

4、 **敏感个人信息：**是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（本定义出自于《个人信息保护法》）。

5、 **本声明：**指《苏黎世中国个人信息保护声明》及后续修订版本。