

同方全球人寿保险有限公司

同方全球网上自助服务使用协议

为明确双方的权利和义务，甲方（个人客户）、乙方（同方全球人寿保险有限公司）本着平等互利的原则，就同方全球网上自助服务相关事宜达成本协议，以资共同遵守。

一、业务定义

下列用语在本协议中的含义为：

“同方全球网上自助服务”指乙方通过面向社会公众开放的通讯通道或公共通讯网络，以及为特定自助服务设施或客户建立的专用网络等方式，为甲方提供的保单查询、保单变更、理赔报案、在线人工客服、电子信函等在线自助服务（具体详情以该服务平台当时提供的服务内容为准）。

“身份认证要素”指乙方用于识别甲方身份的信息要素，如证件号码、密码、手机号码等。

“登录账号”为甲方在自愿选择使用“同方全球网上自助服务”平台时填入的甲方证件号码。

“密码”指甲方在自愿选择使用“同方全球网上自助服务”平台时，自行设定并用于验证甲方身份的字符与数字信息，分为客户登录密码和动态验证码。动态密码以手机短信方式发送到客户预留的手机上。

二、声明与承诺

（一）甲方确认，甲方已充分阅读、理解并接受本协议的全部内容。一旦您接受本协议，即表示甲方与乙方已达成协议并同意接受本协议之全部约定。在接受本协议及使用本电子自助服务之前，请您仔细阅读本协议全部内容。

（二）甲方确认，在甲方同意接受本协议并使用相关服务功能时，乙方有理由相信甲方是具有完全民事行为能力、能够独立承担民事责任的自然人。

三、使用须知

（一）甲方自愿使用“同方全球网上自助服务”，确认以“同方全球网上自助服务”的技术操作方式管理名下保单并自愿承担责任。

（二）甲方应确保在办理注册时正确填写其合法有效的相关信息，对于因甲方提供的信息不真实、不准确或不完整导致的损失由甲方承担。

（三）甲方使用“网上（网页端）自助服务”应直接访问乙方官方网站（网址：<http://ulk.aegonthtf.com/ESS/>），通过邮件或其他网站提供的链接地址登录所产生的不利后果由甲方自行承担。

（四）甲方的证件号码、密码和接收动态验证码的手机是甲方使用电子自助服务的重要身份认证要素，甲方承诺由本人妥善保管，并保证不将该等资料或物品提供或泄露给任何第三方，所有使用甲方的登录账号和密码完成登录并进行的操作均视为甲方所为，操作所产生的电子信息记录均为甲方行为的有效凭据，该行为视为甲方完成的行为，甲方对该使用行为的后果承担责任。

（五）甲方应按照机密的的原则设置和保管密码：

例如但不限于：

1. 避免使用生日、电话号码等与本人明显相关的数字作为密码；
2. 不得将密码提供给除法律规定以外的任何人；
3. 应定期更换密码并牢记；
4. 输入密码时，应防止旁人或不安全设备窥视；
5. 不应在网吧等公众场所的公用电脑或其他网络设备、他人电脑或其他网络设备使用“同方全球网上自助服务”。

(六)甲方结束使用“同方全球网上自助服务”系统,应点击页面上的“退出”按钮终止当前服务,不应以关闭浏览器的方式终止。

(七)甲方发现密码泄漏、遗忘,应及时办理密码重置手续。

(八)甲方使用网上自助服务时,应确保向乙方提供手机号正确;乙方向该手机号发送用于安全认证的动态密码短信,甲方须正确输入收到的动态密码。非乙方原因(例如短信网络原因造成迟延、信息丢失,甲方提供手机号有误、手机关机、欠费停机、手机号码变更,甲方未认真核对信息、未正确操作等原因)导致操作无法完成以及导致的一切损失,乙方不承担责任。(九)甲方不得恶意诋毁、损害乙方声誉或攻击乙方网站及“同方全球网上自助服务系统”。

(十)甲方同意向乙方及乙方认为必要而委托的第三方提供个人信息,同意乙方及乙方认为有必要而委托的第三方将甲方的个人信息用于业务推广和客户服务等用途,或提供给乙方及其认为必要而委托的第三方为甲方提供高质量的用户服务及推荐产品之用。上述信息包括但不限于甲方个人基本信息、账户信息等,法律法规禁止收集的信息除外。

(十一)乙方作为“同方全球网上自助服务”系统提供方就甲方个人信息隐私性承担如下责任:

1、乙方承诺采取严格的隐私政策,尊重并保护甲方隐私,请甲方仔细阅读并了解。

(1) 收集个人资料的目的及其使用

乙方可能将甲方所提供的个人资料用于以下一项或多项目的:

- 1.1 处理甲方购买商品及服务的要求;
- 1.2 应甲方的垂询而与甲方联络;
- 1.3 更好的为甲方服务和与甲方沟通,包括向甲方发送有关优惠及服务、项目研究及计划发展等新闻、服务和推广信息;
- 1.4 更好的优惠或甲方服务享受,如为甲方送上有关乙方保险产品的最新推荐和促销优惠;
- 1.5 更准确的身份确认;

(2) 乙方所收集的资料

这些个人资料包括但不限于:

- 2.1 个人身份资料:包括但不限于姓名、证件类型和证件号码(或护照号码)、手机号码、联系地址、电子邮件地址等。
- 2.2 个人背景:包括但不限于年龄、生日、职业等;
- 2.3 其他资料
- 2.4 一些服务可能是乙方与合作伙伴共同提供,如果甲方注册此类服务,则乙方和合作伙伴都会收到相关甲方信息。

(3) 个人资料的共享及披露

- 3.1 乙方致力于完全遵守相关法律条例的要求,确保甲方隐私。
- 3.2 某些服务需由合作伙伴(包括但不限于合作伙伴、提供相关技术服务的公司、运输公司、邮寄公司、提供奖品的公司等)提供或共同提供,为了向甲方提供此类服务,乙方有必要与提供该服务的合作伙伴共享完成该服务所需要的甲方个人信息。
- 3.3 乙方会与第三方共同进行推广活动,在推广活动中所收集的全部或部分个人信息可能会与该第三方分享。
- 3.4 根据法律法规或政府的强制性规定,乙方必须向有关司法或政府部门提供甲方个人信息。

- 3.5 为防止甲方本人、他人的合法权益或社会公共利益受到重大危害，乙方可对甲方的个人资料进行共享及披露。
- 3.6 乙方掌握确实证据，证明甲方行为违反了“同方全球网上自助服务”使用协议条款或关于特定服务或产品的任何规则，从而对“同方全球网上自助服务”合法权益构成了重大危害。

四、免责条款

乙方在以下情况下不承担责任（包括但不限于）：

- （一）甲方须妥善保管“同方全球网上自助服务”平台的证件号码、密码，对甲方保管不善造成的损失乙方不承担责任。
- （二）如甲方在网吧等公共场所的公用电脑或其他网络设备、他人电脑或其他网络设备使用“同方全球网上自助服务”，须谨慎操作，由此造成的损失乙方不承担责任。
- （三）如果甲方在共享环境下或在电脑被远程监控的情况下使用“同方全球网上自助服务”，由此造成的损失乙方不承担责任。
- （四）如因无法预见、无法避免且无法克服的不可抗力事件，导致乙方在本协议项下的义务无法履行或无法按时履行，则不应视为乙方违约，乙方也无需为此承担任何违约责任。
- （五）如果“同方全球网上自助服务”平台存在投入使用时的科学技术水平尚不能发现的缺陷，由此造成的损失乙方不承担责任。
- （六）如果甲方将“同方全球网上自助服务”平台账户详细信息输入其他任何服务系统而不是输入“同方全球网上自助服务”平台网页进行登录操作，由此造成的损失乙方不承担责任。
- （七）如果甲方蓄意欺诈、不按照适用于甲方的“同方全球网上自助服务”账户的条款和条件履行合理谨慎义务或不遵守安全操作要求，由此造成的损失乙方不承担责任。
- （八）因以下情况，乙方不承担任何责任：
 1. 没有正确执行甲方“同方全球网上自助服务”操作指令，指令信息不明、存在乱码或不完整等；
 2. 甲方未能按照“同方全球网上自助服务”操作流程规则进行操作；
 3. 甲方所拥有的乙方产品发生失效、过期、终止、作废等情况；
 4. 不可抗力或意外事件；
 5. 其他乙方无过失的情况。

五、法律适用条款

本协议的成立、生效、履行和解释，均适用中华人民共和国法律（除香港、澳门、台湾地区法律）；本协议是乙方的其他既有协议和约定的补充而非替代文件，如本协议与其他既有协议和约定有冲突，应以本协议为准。

六、争议的解决

双方在履行本协议的过程中，如发生争议，应协商解决。协商不成的，任何一方均可向乙方所在地有管辖权的人民法院提起诉讼。

七、“同方全球网上自助服务”系统的中止、中断或终止

- （一）乙方有权利根据甲方所提供注册资料的真实性、准确性、完整性以及是否符合乙方规定的其他条件，决定甲方的注册成功与否。
- （二）乙方有权利对“同方全球网上自助服务”系统进行升级、改造，并不需要事先通知甲方，若由此造成的“同方全球网上自助服务”中断，乙方不承担责任。

(三) 甲方存在恶意诋毁或损害乙方声誉、攻击“同方全球网上自助服务”系统、利用“同方全球网上自助服务”从事违反国家法律法规活动等行为之一的，乙方有权单方面终止甲方对“同方全球网上自助服务”的使用，并保留追究甲方法律责任的权利。

(四) 乙方提供的“同方全球网上自助服务”受甲方保险账户状态的制约，如甲方保险账户被冻结或其他原因不能正常使用的，则相关网上自助服务自动中止。甲方保险账户状态恢复正常时，相关网上自助服务自动恢复。

(五) 在甲方违反本协议约定或其他乙方业务规定的情况下，乙方有权中止或终止本协议。协议终止并不意味着对终止协议前所发生的未完成交易指令的撤销，也不能消除因终止协议前已完成的交易所带来的任何法律后果，协议终止前已进行的交易不受影响。

八、协议生效条款及其他

(一) 本协议的任何条款如因任何原因而被确认无效，都不影响本协议其他条款的效力。

(二) 本协议自乙方在“同方全球网上自助服务”系统注册成功之日起生效。

(三) 本协议由乙方制定、修改。乙方如对本协议进行修改，将通过乙方官方网站等适当方式将修改后的协议进行通告。

(四) 权利声明：“同方全球网上自助服务”系统功能区所有内容的著作权、商标权、专利权及其他知识产权，非经乙方授权，甲方不能擅自修改、复制、存储、传送、抄袭、分发这些内容，以及将这些内容用作商业或公开用途，上述所有权利均归甲方所有。任何对上述权利的侵犯均有可能导致承担相应的民事、行政或刑事责任。