



客户服务通用条款
达信中国

通用条款（以下称“协议”）及委托书明确规定了达信（中国）保险经纪有限公司将为您提供服务的性质和范围以及其它法律规定的信息。本协议中涉及的“保险”和“保险公司”包含“再保险”和“再保公司”。

引言

本协议及委托书将优于并取代之前就同一或类似事项的全部协议，并仅可书面修改（除非达信将来出具修正的业务条款并为您所接受）。

如果您指令本公司开始提供服务，您即被视同已接受本协议之条款。

关于达信

本公司受中国银行保险监督管理委员会（「银保监会」）的监督管理。详情请您登陆银保监会网站<http://www.cbirc.gov.cn>

达信为Marsh & McLennan companies, Inc.的关联公司。本协议中的“达信集团”是指Marsh & McLennan集团、其子公司以及关联公司。达信可能使用达信集团的服务，或者达信集团以外中介机构提供的服务，这些服务是在达信以其专业经纪人身份认为必要或恰当的服务。

我们的角色

作为独立的保险经纪人，本公司通常以客户的代理人的角色行事。因此，我们把对客户负有的职责置于本公司自身的利益之上。

- 但是在某些情况之下，我们可能代表保险公司处理理赔事宜。在这些情况发生时，我们将知会您，并告知您我们会如何处理任何可能的利益冲突。如果我们通知您有利益冲突，您有权立即终止本协议。若您未终止本协议，我们将继续提供服务。**我们不是保险公司或承保人。**

我们的服务

保险采购与投保服务

洽谈及安排保险

达信作为您的保险经纪人和/或风险管理顾问，我们会与您讨论保险需求，包括承保范围、保险限额及保险费的预算。

我们将与您保持信息沟通并在辨别无法获得您所寻求的全部或部分保险的情形。我们将尽合理努力在预期的起始日、续保日或延展日（视具体情况而定）之前，视保险公司承保意愿，执行您的保险安排。然而，本公司不负责由于您迟延给予指示或第三方行为所造成的后果。

本公司将提供您作出保险决策所需之信息。决定保险的金额、类型或条款是您的单方责任。而达信可以向您提供建议，并进行推荐，但您必须根据您的特定情况和财务状况决定并选择适合您的具体保险。

对于您现有的保险方案（如果有的话）或者由您直接安排或由其他保险经纪人代为安排的保险单的有效性和完整性，以及达信服务协议生效之前的任何行为或疏忽，达信不承担任何责任。

保险市场

为您承保的保险公司在中华人民共和国境内受银保监会的监管并应遵守中华人民共和国法律、法规和经营规则，包括偿付能力的要求。如果您希望收到更多关于保险公司或某一特定保险公司的信息，包括财务资信状况，请与您的达信客户代表联络。

本公司采用公开信息，包括由公认的评级机构出具的信息，来评估为您承保的保险公司和市场。然而，本公司并不保证或担保为您承保的任何保险公司或市场的偿付能力。您自行决定该保险公司或市场是否适当。假如您对于为您的保险需求而选择的保险公司有任何疑虑，请务必尽快告知本公司，

我们将就此与您讨论。

报价

达信不保证保险公司的报价，除非另有约定，保险公司所有的报价需经承保之保险公司的最终确认。所有报价单中的保费包含本公司的佣金。

咨询与风险管理和管理服务

如您要求，达信可以提供附件A中的咨询与风险管理服务（CRM）并对这些服务另行收费。

健康咨询与风险管理服务

如您要求，并且经达信同意，达信将提供附件B中描述的健康咨询与风险服务并对这些服务另行收费。

员工健康福利管理服务

如您要求，并且经达信同意，达信将与其关联公司合作提供附件C中描述的员工健康福利管理服务并对这些服务另行收费。

我们的责任

投保单

对于某些险种，您可能被要求填写投保单问卷或类似文件；如您要求，我们可提供指导，但不能代为填写。在大多数情况下，您提供的信息将构成保单的基础或成为保单的一部份。

若您提供不完整或不正确的信息，可能导致保单自始无效或使保险公司拒绝保险理赔。

如实披露

您负责向本公司或保险公司提供我们要求的信息，以使我们能够为您寻求您所要求的保险。本公司不负责由于您未能或迟延提供信息所造成之后果。

此外，您必须向本公司或保险公司据实披露对于您的保险需求而言构成重要性的信息或可能对保险公司决定是否接受承保、确定最终的适用条款和/或保险费核定产生影响的所有信息。您不应依赖保险

公司向您要求主要信息。未作前述披露可能导致保单无效，保险公司因而不予赔付。该披露义务适用于保险生效之前，所有重要信息均必须提供给保险公司，以便保险公司研议保险条件、提供承保范围。该披露义务并不仅限于回答可能被提出的特定问题。在报价已给出后发生或发现的任何重大改变也应当通知本公司和保险公司。

遇有续保或延长保险期间、保单内容变更或恢复保险合同时，您也有义务披露重大改变。此外，如遇实质性地增加风险或有关符合保单中之保证或条件的改变，请务必立即通知我们。

您不应依赖本公司或任何其他第三方对重大风险事项的随机观测作为您已经履行了披露有关您保险重要事项的义务。

如您对何为重要信息有疑虑，或对重要信息有我们可能不知道的任何顾虑，请速与我们联系。

保险单

本公司将尽合理努力确保将您的保险单及其它相关文件及时送达给您。您的保单文件将确认保险基础与条件、提供保险公司的详情及保费金额与保费付款日期。

您应负责审阅您的保险文件以及可能不时发给您的其他相关文件，并确认他们是否正确地反映了您要求的保险范围、条件、限额和其他条件。请特别注意有关保险条件、保险保证及特别事项的内容，未遵守任何这些规定将可导致保单失效。若发现任何不符之处，应立即与我们联系。

索赔

您应当负责通知理赔或可能导致理赔的潜在情形。为确保完全的保险保障，您应了解并熟悉所投保的保险范围及有关理赔的程序要求、通知程序与规定。若您未遵循保单或其他保险文件明列的通知规定，特别是通知限期，保险公司有权拒绝您的索赔。**在要求保险理赔时，您应提供关于索赔之所有重要事实。**

本公司在代收赔偿金的情形下，将按法律规定转交给您。但在收到保险公司的赔偿金之前本公司无法转交赔偿款。

情形改变

如遇可能影响我们提供的服务或您的保单提供的保险的任何情形改变，您应在合理可行范围内尽快通知我们。

我们将在合理可行的范围内尽快通知您由于上述情形改变而导致的任何保险费或保险条件之变更。

信息的提供

除非另有书面协议，我们提供给您的服务，仅限您独家使用；本公司提供之一切包含专有与保密信息的数据、建议、投保单、报告和有关本公司服务的其它信息，亦仅供您自行独家使用，并不能提供给任何第三方使用，除非得到达信的书面同意。

保费的缴纳

您需负责在保险费缴纳通知或其它付款文件中列明之付款期限（“付款日”）内向保险公司缴纳保费。您亦应支付与您的保险有关的所有税、费。如保险公司在您的保单中特别明确了保费支付保证条款或条件，则保险公司必须于约定日期收到您的保费。您确认知悉未能于付款日前缴纳保费和/或不能履行保费支付保证条款或条件，可能导致保险公司解除保险合同。如果您不能于付款日前缴纳保费和/或不能履行保费支付保证条款或条件，请速与我们联系。

客户款项

依规定，客户款项与本公司自己的款项必须分开。因此，客户款项存放于客户资金专用账户。客户资金专用帐户下所产生之利息，由本公司保有。

货币

如果使用人民币以外的货币进行交易，我们不负责任何款项的差额，包括因汇率变动引起的保费或赔款的差额。

为了实现交易我们可能需要兑换您支付给我们的货币。如果我们已经兑换但并未支付给保险公司或其他第三方（也没有此法律义务），您要求我们将货币返还与您，您须同意我们将以已兑换的

币种将货币返还与您，并以我们最初兑换时的汇率。如果双方同意将货币重新兑换，您须同意接受以重新兑换时的市场汇率而非银行收款时的汇率重新兑换。

您的纳税责任

本公司并非税务顾问公司，因此，我们就您对保险合同下收取的任何款项所承担的纳税或其他责任不作任何陈述。达信提供的有关保险、法规和税收问题的信息和计算结果是基于公开信息以及达信为其他客户提供类似帮助的经验中获得的。在所有情形中，达信均建议您向专业的法律和税收顾问寻求咨询建议。您有责任自行向相关税务机关申报所有的保险收益。

本公司的报酬

以委托书及/或另有书面协议中更详细的规定为准，我们的收入基于保险经纪佣金，其是在为您承保的保险公司同意下，由您缴纳之保费中支付。我们亦可能同时收取费用（以下称“咨询费”）及佣金。本协议仍将适用于我们获得咨询费为报酬的情况，但除此之外，我们将与您共同商定咨询费的金额以及其他事项，例如我们的聘用期限。我们将向您另行收取咨询费。在这种情形下，达信可能基于您的保单的风险咨询服务、索赔准备或其他的索赔服务单独收取保险公司咨询费。

佣金及/或咨询费是在您指示我们为您的保单投保时全部收取。一旦您指示我们投保，佣金及/或咨询费将不予退还或撤销无论保单的修改、终止或撤销。本公司有权保留或从您收取为您投保的保单整个保险期间的所有佣金及/或咨询费（或等价金额）。

如果达信为您安排委托书中列明的保险险种，达信将从保险公司收取佣金以保费的百分比计算（以下称“佣金”），请参照下列情形：

- (a) 若达信收取的佣金少于双方协商的咨询费，达信将同时收取佣金和佣金与咨询费的差额；
- (b) 若达信收取的咨询费少于佣金，达信将免除您的咨询费，只收取佣金。

为免疑义，任何情况下达信不得同时收取佣金和全额咨询费。

对于保险期间内任何之新增保费，我们亦有权按新增应付保费比例收取佣金。

在双方约定咨询费的情形下，我们根据本次委托向您收取的任何费用，应于本委托每满一周年时参考国家统计局公布的消费者价格指数，随通货膨胀进行调涨。

其它收入

本公司（及/或达信集团成员）有时向保险公司提供服务，这些服务与提供给您的服务无直接关系，本公司可针对上项服务单独向保险公司收取报酬。

在适用或法律允许的情况下，我们收取的该等报酬可能包括管理或行政费用或基于特定时期保险业务安排的盈利情况，此种收入是对本公司于特定期间提供给该保险公司之服务的报酬。我们提供上述服务时，将尽合理努力避免利益冲突。当我们认为可能发生利益冲突时，我们将不会代表保险公司进一步行事，除非取得您的书面同意。

我们可能因提供咨询、技术、数据分析或其它服务而从保险公司获得单独的补偿。服务的目的在于提高客户可选的保险服务，帮助保险公司发现新的机会，增强其运营效率。服务的范围和性质随保险公司和地域的不同而存在差别。

我们（及/或达信集团成员）也为我们已经向其安排保险或再保险的承保人提供再保险经纪服务，向保险公司或再保险公司收取咨询费和/或佣金。

我们（及/或达信集团成员）将视情况也可能委托达信集团成员或其他中介人（中国国内或国外），协助我们完成为您提供保险安排或顾问服务。前述公司将视其提供的服务收取其应得的报酬。

若您要求，我们将以书面方式向您披露本公司（及达信集团其它成员）收取的与您的保单有关的报酬。如有无法以现金呈现之报酬，我们将说明其计算基础。

您可以通过访问我们“透明度与信息披露”网页，

了解更多关于我们如何获得报酬的信息：

<https://www.marsh.com/cn/en/about-marsh/transparency-and-disclosure.html>

“一揽子”计划

达信可以通过达信（及/或达信集团成员）与选定的保险公司建立的“一揽子”计划来为您投保。

达信（及/或达信集团成员）可以向参与“一揽子”计划的保险公司收取报酬。

协议解除

本协议一方可提前90天以书面通知另一方解除本协议。在全部应付之服务费用支付后，本公司将协助完成业务移交。协议解除后，除非另有约定，本公司将不再代表您处理保单索赔事宜。

责任限制

达信及达信集团成员对与本协议有关或因提供本协议项下服务的最高责任限额累积不超过人民币10,000,000元。

该限额适用于所有诉讼事由，包括但不限于合同违约、违反担保、过失、严格责任、不实陈述以及其他侵权责任。

在任何情况下，达信及达信集团成员均不承担任何间接的、特殊的、附带的、后果性的或惩罚性损失，或与本协议或本协议项下服务相关的利润损失或其他形式的经济损失。

本条款不适用于达信或达信集团成员存在欺诈行为或故意情形所导致的责任，或者依法不得排除或限制的责任。

电子通讯

双方均同意可通过电子邮件进行沟通，亦可附加电子数据文件。双方了解并愿意承担前述通讯方式之固有风险（包括该等通讯被拦截或受到未经授权的安全风险、篡改风险以及病毒入侵

和其它恶意破坏等风险)。即使双方的电脑系统皆有适当的防毒软件与程序,您仍需负责就所有寄发予您的电子通讯进行病毒检查。您亦需负责检查所有接收之讯息是否完整。如有争议,将以达信计算机系统中电子通讯记录与文件为准。

保密

我们将视本公司持有的有关您的业务的任何信息为机密。然而,当我们代表您与保险公司或其它第三方洽谈保险时,如果本公司合理认为相关信息与投保风险有重大关系,或者为了内部审阅和审计目的,则有必要将您认为是机密之信息披露给保险公司或第三方。

同样的,我们也可能向第三方披露某些保险行业统计资料或其它信息,其中可能包含有关您的信息。我们将妥善处理所有敏感信息,您的特有信息未经许可不会被识别。

我们可能在向您或第三方提供的市场资料中使用您的名称和企业标志。如果您不希望我们使用您的公司名称和标志,请告知您的达信联系人。

我们可能会被要求收集和處理您或您員工及/或其家屬的個人信息(包括敏感個人信息),以便能夠進行業務操作及提供服務。請參照本協議附件D(“PICS”)中規定的個人信息收集聲明,並確認您已獲得所有必要的同意將他們的個人信息發送給我們進行處理,或滿足法律法規的其他規定。一旦您發送給我們任何個人信息,您將被視為已獲得所有必要的同意,或已滿足法律法規的其他規定。

文件存檔

達信將根據文件存檔政策以電子或書面方式保存您的業務相關的文件。超過保存期限後,我們將行銷毀,不再另行通知。

部分險種在保險單期滿相當時間之後,仍有提出索賠的可能。因此,特別提醒您妥善保存保險文件,以便您能夠在保單項下提起索賠。

數據保護和安全

個人信息

您和達信保證遵守適用的數據保護和個人隱私相關法律規定。這包括:提供方向接收方傳輸來自提供方或第三人的個人信息時,按照數據保護和個人隱私相關法律規定確保有關個人信息正當合法,如果按照法律規定需要征得個人同意的,提供方應確保已依法取得個人同意;及個人信息接受方為履行本協議義務的必要而進行傳輸時,任何有關使用、披露的義務;及提供方查詢更正個人信息的權利,有權要求查詢及更正接收方保管的提供方所提供的個人信息。

您理解針對您或第三方向達信提供的您或您員工及/或其家屬的個人信息,我們僅作為受托人根據您的授權、指示以及我們與您之間的協議進行相應的處理。該等個人信息的處理目的及處理方式由您決定。

達信相信,公司要求提供的該等個人信息均為履行我們的業務,包括提供服務及/或產品、準備方案、提供報價、安排保險、管理申訴、管理客戶關係以及進行利益衝突內部檢查所必要的信息。該等個人信息一般為保密狀態,您在此同意且授權達信提供或披露該等個人信息用於以下一般保險目的,包括續保、研究、同比評估和統計分析、信用評估和預防犯罪。投保或提供理賠服務過程可能涉及將某些個人信息披露給保險公司、代理人和服务商,包括但不限於顧問、市場研究和質量管理公司;達信附屬機構;行業監管部門以及達信審計師。在我們認為必要和適當的情形中,我們可能以信息保密為前提將該等個人信息和保密信息移交給服務商,用於資料存儲或處理目的,或代表我們提供服務。在去標識化且與具體個人相關聯或者用於識別具體個人身份的前提下,達信可以將您的保險信息用於同比評估、建模和其它分析活動。達信為客戶、保險公司及其他用戶提供一系列的分析功能。對於客戶而言,這些產品包括基準數據庫、分析和建模工具、調查及其他信息彙編,旨在幫助客戶更有效地評估其風險、做出更明智的決策並制定保險計劃及其他風險防范策略。在某些情況下,達信或達信集團的其他關聯公司可能會為其分析服務向客戶、保險公司及其他用戶收取報酬。

依情形而定，向上述人员披露个人信息可能涉及将资料传输给位于达信所处国家领域以内或以外（包括但不限于澳大利亚，美国）的Marsh & McLennan集团的关联公司，或提供服务或产品的第三人。我们在向境外提供您的个人信息前，会满足中国法律法规关于个人信息跨境传输的相关要求，并会要求境外的接收方按照不低于中国法律法规规定的数据保护水平保护您的个人信息。对于法律法规所规定的应当存储于中华人民共和国境内的个人信息，我们将配合您共同完成个人信息出境必要的安全评估。对于法律法规未规定应当存储于中华人民共和国境内的个人信息的跨境传输，我们会根据适用法律要求，采取适当的合同安排或其他措施保护相关的个人信息。

市场营销

本公司可能使用、分析和评估本公司持有的有关您、您的业务或您与本公司间的关系的信息，利用电话、邮件或其它方式向您提供有关达信集团成员及其它经筛选过的我们认为您可能感兴趣的第三方的产品与服务的信息。本公司也可能将前述信息转交其它达信集团成员以使它们能够同样地向您提供行销信息。

如您不希望收到达信集团其它成员或第三方之产品与服务信息，请通知日常与您接洽的本公司服务人员。

分配、转让、更新和分包

我们可能会不时以任何方式分配、转让、处理或更新本协议项下我们的部分或全部权利或义务，并可能将我们在本协议项下的义务分包或委托给达信集团的任何成员，您在此确认同意任何此类的分配、转让、处理、更新、分包或委托。

遵守法律

达信集团将遵守当地法律、法规及监管部门的规定，其中包括防范洗钱、恐怖活动融资及对面临制裁的人或企业提供金融服务。达信在接到当地监管部门或达信集团成员的要求后会采取行动，包括推迟或拒绝您的投保要求。

为了预防、发现盗窃与诈骗，并协助核实身份，我们和保险公司可能会与达信集团成员公司之间交换信息，搜索提供相应信息的诈骗防范机构的记录。我们和保险公司还可能将信息提供给与诈骗防范有关的金融或其他机构。

您已知悉并同意，达信无法提供保险经纪、风险咨询、索赔或其它服务，或者提供任何利益，如果提供这些服务或利益会违反适用的法律，或者将达信或达信集团置于违反联合国安全理事会决议的任何处罚、禁令或限制，或其它贸易或经济制裁、法律或法规的境况。

对本公司服务的批评

您的权利

我们的一贯目标是为客户提供高品质的服务。然而，如您对我们的任何服务有不满意之处，可用书面投诉或其它联系方式向您通常的联系人投诉，或向本公司总经理投诉。

适用法律

本协议各项条款，以中华人民共和国法律为准据法及解释依据。如发生有关本协议的任何纠纷，双方同意接受中华人民共和国法院为管辖法院。

其他

由于双方在谈判中具备相等的商业成熟度，并进行了公平的谈判，该协议并不代表或反对任何一方的利益。双方都是基于自愿达成协议，已经阅读并同意该协议下的所有条款，都已寻求并取得了法律顾问关于各自在本协议下权利和义务的意见。

详细联系资料

达信（中国）保险经纪有限公司

北京市朝阳区光华路1号
北京嘉里中心写字楼北楼15层
邮编：100020
电话：86 10 6533 4000
传真：86 10 8529 8761

上海分公司

上海市浦东新区陆家嘴环路1000号
恒生银行大厦30-022室
邮编：200120
电话：86 21 6096 5700
传真：86 21 6096 5899

广东分公司

广州市天河区天河路230, 232号
万菱国际中心15层07室
邮编：510620
电话：86 20 6661 5200
传真：86 20 6661 2899

成都分公司

成都市锦江区顺城大街8号中环广场
1座12楼01-B室
邮编：610016
电话：86 28 8666 1375
传真：86 28 8666 9785

山东分公司

山东省青岛市市北区敦化路381号
中铁广场C座523-524室
邮编：266034
电话：86 532 8163 5186
传真：86 532 8163 5086

天津分公司

天津市和平区南京路75号国际大厦908室
邮编：300050
电话：86 22 2339 3686
传真：86 22 2339 3991

河北分公司

河北省石家庄市中山东路303号
世贸广场酒店大楼办公楼10层1203室
邮编：050011
电话：86 311 8666 8610
传真：86 311 8666 8612

辽宁分公司

辽宁省大连市中山区友好路158号
友好大厦712/715室
邮编：116001
电话：86 411 3980 1301
传真：86 411 3980 1304

江苏分公司

南京市玄武区
中山路18号
邮编：210008
电话：86 25 8695 1782
传真：86 25 8695 1755

深圳分公司

深圳市福田区福田街道福安社区中心四路
1号嘉里建设广场T2座1402B
邮编：518048
电话：86 755 3332 2800
传真：86 755 3332 4550

厦门分公司

中国（福建）自由贸易试验区厦门片区
东港北路31号6楼602-A单元
邮编：361006
电话：86 10 6533 4000
传真：86 10 8529 8761

安徽分公司

安徽省合肥市高新区创新大道2809号
投资创新中心塔楼办2711号
邮编：230088
电话：86 551 6618 1079

附件A：咨询与风险管理和管理服务

财产损失控制服务

保险投保-风险控制/工程保障

- 协助收集财产风险信息以支持保险经纪人的财产保险采购，包括但不限于：
- 损失控制/COPE 数据信息（注意：COPE 数据采集并非现场采集），并完成审核
- 现有的损失控制报告
- 先前保险采购意见书
- 有关地点和运营的可获得的一般信息
- (B&M)备件策略
- (B&M)对象清单
- (B&M)应急和二级系统审核
- 准备一页纸的财产风险总结包括：
 - 突出风险特性
 - 审查与评估体系
 - 损失控制理念与损失控制管理承诺
 - 已实施或计划的核心风险改善/投入
 - 财产风险管理体系与操作概述
 - 优先改善客户反馈的核心风险
 - 客户对损失控制的投资等
- 准备一份与客户共同改善核心风险的工作计划，如有需要，展示给保险市场。
- 参会向承运人承保人和工程师展示（客户）风险状况
- 根据承运人的意见提供技术建议和评论，并提出可供参考的备选方案
- 审查反映风险的损失评估以帮助客户理解保险市场将如何考察风险和潜在的损失
- 准备并展示包含PRC财产风险仪表盘的保险采购意见书以供客户使用

附件B：健康咨询与风险管理服务

达信所提供的健康咨询和风险管理服务，包括但不限于：

- 根据现有福利计划和员工档案整理和分析可用的相关数据和详细福利信息
- 审查和完善福利计划目标
- 制定和规划符合既定目标的福利计划，并详细说明核心和可选效益、价格标签和弹性点分配（如适用）
- 制定健康计划以实现福利计划目标（如适用）
- 对拟定计划进行成本影响分析
- 确定特定数量的员工焦点小组，收集关于拟定计划的反馈（如适用）
- 为拟定计划的批准准备管理展示文件

附件C：员工健康福利管理服务

达信所提供的员工健康福利管理服务，包括但不限于：

一次性服务

初始服务 – 设置、沟通和启动

- 制定福利计划的规则和政策，并设置适用的平台以支持福利计划（如适用）
- 制定员工沟通策略和时间表
- 收集员工沟通材料的内容，不包括上述材料的设计、印刷及/或出版
- 开展特定数量的员工沟通会议

持续服务 – 服务、交付、工作流程、文档和功能

为延续年度计划更新平台配置（如适用）
根据记录的分配规则分配弹性点/美元/人民币
福利选择
福利选择菜单与功能
账户菜单与功能说明
我的详细菜单信息和功能
更新密码菜单和功能
我的福利菜单
我的索赔菜单和功能
承保功能（U/W 模块）
根据员工配给规则，员工流动政策和 workflows 文件处理员工生活事件的变更
处理员工提交的 FSA 索赔
记录承保（U/W）结果并根据点对点、现金对现金的逻辑退还标签价格
设置门户系统
基于弹性点和索赔管理设置门户系统
为员工提供达信客服服务
提供员工离线通讯
提供员工自助服务
人力资源访问（人力资源模块）
客户报告
保险公司报告
员工报告
其他报告

附件D: 个人信息收集说明

1. 为了履行我们的业务，包括提供服务及/或产品、准备方案、提供报价、安排保险、管理申诉、管理客户关系以及进行利益冲突内部检查，我们当前或未来的客户（以下简称“客户”）可能会将客户、客户的代表或客户的员工或其他相关个人（简称“个人信息主体”）的受适用的数据保护、隐私或其他类似法律约束的已识别或可识别的个人有关信息（简称“个人信息”）提供给达信（简称“达信”或“我们”，并且对达信的引用包括适当的达信关联公司）。上述个人信息可能包括客户或代表客户的其他方提供的信息或数据，或从其他来源提供的信息或数据，并可能包括但不限于历史或现有数据和/或未来收集的数据。
 - 1.1 上述个人信息可能受适用的数据保护、隐私和其他类似法律约束，可能包括：(i) 客户的业务数据，具体指客户以任何格式向我们提供的所有数据、文本、图像信息、材料，其中可能包括个人信息主体的个人信息，例如身份文件的复印件或其它数据、地址及其它通讯数据、宗教、哲学、政治倾向、年龄、婚姻状况、种族或民族、教育、遗传、身体或心理健康或医疗状况、饮食偏好、任何犯罪或指控犯罪、任何犯罪或指控犯罪的程序、此类程序的处置或法院对此类程序所判的刑罚等；(ii) 个人信息主体的姓名、照片、性别、身份文件、手机号码、座机号码、电子邮箱地址、职位、职级、职务、隶属部门、传真号码、办公座位等由客户提交或与客户相关的个人信息。
 - 1.2 客户理解针对客户或第三方代表客户向达信提供的个人信息主体的个人信息，我们仅作为客户的受托人根据客户的授权、指示以及我们与客户间的协议进行相应的处理。该等个人信息的处理目的及处理方式由客户决定。
2. 当客户向达信提供个人信息主体有关的个人信息时，客户将遵守不时适用的任何数据保护或隐私法律的规定，包括但不限于：(i) 客户有义务确保就客户或任何代表客户的第三方向达信传输的个人信息正当合法，如果按照法律规定需要征得个人信息主体同意的，客户应确保已依法取得个人信息主体的同意；(ii) 关于达信为履行其在本协议项下的义务时而收集、存储、使用、加工、传输、提供、公开、删除（以下简称“处理”）个人信息的任何义务；(iii) 客户有义务保障个人信息主体查阅、更正、删除其个人信息的权利。

达信将会基于下列特定目的收集、使用及处理客户所提供的个人信息主体的个人信息：

- 2.1 客户关系管理程序，包括任何必要的潜在冲突检查；
- 2.2 向客户提供服务或产品；
- 2.3 达信向客户提供某特定服务或产品所需的特定目的；
- 2.4 从事与保险及相关服务与产品有关的营销及客户端分析活动（包括为了提高我们的服务水平之目的，由达信、Marsh & McLennan 集团的关联公司及其他指定第三人所从事的前述活

动)；客户同意在取得个人信息主体的有效同意后，授权达信在服务期间或之后将相关个人信息用于本项目的下的营销及客户端分析活动。

- 2.5 对客户进行必要和适当的信用评估和其他背景调查；
- 2.6 达信进行必要的内部记录保存；
- 2.7 收集客户未付帐款；
- 2.8 防止犯罪（包括但不限于欺诈、洗钱、贿赂等）；
- 2.9 遵守与达信服务和产品相关的法律和监管规定，根据适用于达信或 Marsh & McLennan 集团的关联公司的法律、法规、政策、法院命令进行披露；及
- 2.10 与以上目的相关或从属的目的（包括但不限于为提高达信服务和产品而进行的必要的研究、基准测试和数据分析，我们将在合理的安全水平内采用去标识化处理等手段，以保护客户及相关个人信息主体的个人信息安全）。
3. **信息披露：**客户提供给达信的个人信息，达信将严格保密，但客户同意并授权达信可以基于上述第 2 项的目的在必要的范围内向以下主体提供或披露客户提供的个人信息：
 - 3.1 基于法律规定，或依主管政府机关的强制要求或指示，而应当向其揭露的对象；
 - 3.2 安排保险或提供理赔服务、福利管理服务和保健服务的相关方，例如：保险公司、代理商及服务提供商（包括但不限于顾问、市场调研及保险公司）；
 - 3.3 Marsh & McLennan 集团成员及其关联公司；
 - 3.4 政府部门和行业监管机构；
 - 3.5 达信的审计员、会计师、律师或其他财务及专业技术人员；及
 - 3.6 其他基于第 2 项和第 7 项必要且适当的分包商，或提供服务或产品的第三人；
 - 3.7 客户可能指示或要求的其他人员。
4. 客户有义务在取得个人信息主体的有效同意后（或基于其他有效法律依据），就上述第 2 项所述目的向达信提供个人信息主体的个人信息；或经由客户选定的保险公司、健康机构、代理和/或提供服务或产品的第三方供应商为上述第 2 项所述目的向达信提供个人信息主体的个人信息；

5. 客户知晓并确认若个人信息主体未能或不同意提供这些个人信息将导致达信无法向客户提供客户要求达信履行的服务和/或产品。
6. **数据保护：**我们确认，我们已经依据相关法律法规执行了适当的行政管理及安全防护措施与程序保障个人信息安全，以防止个人信息被未经授权或不法处理，以及避免个人信息遭受意外损失、毁坏或损害。
7. **数据传输/跨境数据传输：**为了向客户提供达信的服务或产品的目的以及与之相关的数据保存与处理，客户在取得个人信息主体的有效同意后，同意我们在必要或适当的情形下，可将个人信息主体的个人信息传输给位于达信所处国家领域以内或以外（**包括但不限于澳大利亚，美国**）的 Marsh & McLennan 集团的关联公司，或提供服务或产品的第三人。

个人信息的种类包括个人信息和敏感个人信息，处理方式包括个人信息的收集、存储、使用、加工、传输、提供、公开、删除等。

我们在向境外提供个人信息主体的个人信息前，会满足中国法律法规关于个人信息跨境传输的相关要求，并会要求境外的接收方按照不低于中国法律法规规定的个人信息保护水平保护该个人信息。

我们集团管理的数据中心主要分布三个地区，包括北美地区（美国和加拿大）；欧洲、中东和非洲地区（英国和爱尔兰）；以及亚太地区（澳大利亚）。我们拥有的系统存储于安全区域，其他公司没有物理或逻辑访问权。您可通过 privacycoordinator@marsh.com 该邮箱依法向境外接收方行使您在个人信息处理活动中的权利。

8. **个人信息主体查询更正个人信息的权利：**个人信息主体有权要求查询及更正达信保管的客户提供的个人信息主体的个人信息，且有权：
 - 8.1 查询达信是否保管或利用个人信息，以及要求查阅或复制该数据；
 - 8.2 要求更正、补充个人信息（如果之前提供的个人信息不正确、不完全或已过时）；
 - 8.3 要求删除个人信息；
 - 8.4 要求达信说明或解释达信保管个人信息政策与程序；
 - 8.5 决定、限制或拒绝达信对个人信息的处理，拒绝达信为了营销目的而利用个人信息，达信将不会为了这一目的而利用该个人信息；
 - 8.6 要求达信将个人信息转移至其指定的个人信息处理者；及
 - 8.7 撤回已给予的同意。

个人信息主体在行使上述权利时，应通过客户指定的相关人员与我们联系。

前述各项应受相关法律、合同约定、合理内部政策/程序及合理期间（依照所适用的法律）之限制。如果有查询请求，达信可能会向客户收取合理的费用（在所适用法律允许的情况下，达信可能会在收到查询请求后以书面形式通知客户）。

9. 我们将会在达成本条款所述目的所需的期限内保留个人信息主体的个人信息，除非按照法律要求或客户的要求需要延长保留期。保留期可能基于处理的目的以及相关服务而不同。
10. 如要求查阅个人信息或更正及/或删除个人信息，或要求提供达信关于个人信息的相关政策、程序，应向下列达信人员提出书面要求：privacycoordinator@marsh.com。