

## 赛诺菲医疗问询/产品投诉/药物警戒隐私政策

本隐私政策（以下简称“政策”）描述了赛诺菲（此处指赛诺菲（中国）投资有限公司及其在中国的关联公司，以下简称“赛诺菲”或“我们”）使用医疗问询人、产品投诉人、不良事件报告人和涉及不良事件的患者的个人信息开展个人信息处理活动的情况。本政策旨在解释赛诺菲处理相关个人信息的范围、目的、及我们为了保护此类个人信息而采取的措施。我们会根据本政策所载明的目的和方式处理您的个人信息。当我们将您的个人信息用于本政策未载明的其他目的时，我们将事先征得您的同意。

### 一、定义

**适用法律法规**是指本政策所述的个人信息处理活动应遵循的和个人信息保护相关的法律法规，包括但不限于《中华人民共和国个人信息保护法》，《中华人民共和国网络安全法》，《中华人民共和国数据安全法》。

**个人信息**是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**是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。**敏感个人信息在本声明中会进行加粗提示，请您重点查阅。**

**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。

### 二、我们的承诺

赛诺菲充分理解隐私和个人信息保护在数字化时代的重要性，并致力于确保为与我们产生互动的相关人员提供足够的数据保护。相关人员主要包括：

- 医疗问询人；
- 产品投诉人；
- 不良事件报告人；
- 涉及不良事件的患者。

### 三、我们收集哪些您的个人信息

在与您互动的过程中，我们会收集和使用您的下列必要的个人信息：

如您为医疗问询人，我们可能会收集您的姓名/姓氏首字母缩写、电话号码和/或电子邮件地址、所在国家、问询人类型、专业（如是医疗卫生专业人士）、问询具体信息（包括所问询的药品、疫苗的情况）；

如您为产品投诉人，我们可能会收集您的姓名/姓氏首字母缩写、电话号码和/或电子邮件地址、所在国家、城市、联系地址、邮编、身份、与患者关系、专业（如是医疗卫生专业人士）、投诉具体信息（包括所投诉的药品、疫苗的情况）；

如您为不良事件报告人，我们可能会收集您的姓名、电话号码、联系地址、电子邮件地址、邮编、所在国家、与患者关系、工作单位；

如您为涉及不良事件的患者，我们可能会收集您的姓名首字母缩写、出生日期、年龄、性别、电话号码、电子邮件地址、邮编、联系地址、受试者编号、**用药记录、病症、现病史、以往病史、诊治情况、不良反应信息**、体重、身高。

#### 四、我们如何使用您的个人信息

我们承诺出于以下明确、清晰、合法的目的对您的个人信息进行处理：

1. 在您医疗问询、产品投诉和其他问询时，出于更好的了解您的需求以及回复和解决您的问询和请求的目的。
2. 涉及不良事件上报时，出于履行药监报告递交和监测不良事件信息，保障用药安全的目的。
3. 为了履行法律义务，赛诺菲可能会根据适用的法律和法规收集和处理您提供给我们可直接或间接识别您身份的个人信息，以回应行政或司法机构的法律要求。

我们仅会在具备本政策所载明的特定目的和充分必要性时，处理您的敏感个人信息，且预计不会对您的个人权益造成重大不利影响。

我们会对我们的网站使用情况进行统计，并可能会向公众或第三方提供这些统计信息，以展示我们的网站的整体使用趋势。但这些统计信息将进行匿名化处理，不包含您的任何个人信息。

请您理解，我们向您提供的功能和服务是不断更新和发展的，如果某一功能或服务未在前述说明中且需要收集您的信息，我们会通过页面提示、网站公告等方式另行向您说明信息收集的内容、范围和目的和征得您的同意。

我们可能会从不同来源收集您的个人信息，并对个人信息来源的合法性进行确认，确保我们处理您的个人信息具备足够的合法性基础：

1. 您向我们主动提供的信息：当您与我们产生互动，访问赛诺菲中国官方网站时向我们提供的个人信息。
2. 我们自动收集的个人信息：通过 Cookie 或其他技术所收集的您与我们的网站和服务的交互情况。

#### 五、我们如何委托处理、共享、转让、公开披露您的个人信息

个人信息访问将仅限于有必要知晓您的个人信息的人士，且所有的共享将遵守最小必要原则且受到本政策的约束。我们会严格相关法律法规的各项要求，采取适用的措施，保障您的个人信息的安全。

除下列情形外，我们不会与赛诺菲及其关联公司外的任何公司、组织和个人分享您的个人信息：

### **1. 委托处理**

为实现本政策所列示的部分个人信息处理活动的目的，我们可能委托我们的关联公司或第三方合作伙伴、服务提供商、供应商或分包商处理您的个人信息。对我们委托处理个人信息的第三方，我们会与其签署严格的保密协定，要求其按照我们的要求、本政策以及法律法规要求的保密和安全措施来处理个人信息。

### **2. 共享**

我们可能会根据法律法规规定，或按监管部门的强制性要求，向相关的执法机构、监管机构、政府、法院或者其他第三方提供您的个人信息。

如适用，在进行具体的共享前，我们会根据适用法律法规的要求向您告知相关事项，并取得您的同意（法律法规另有规定的除外）。

### **3. 转让**

除上述提及的共享外，我们不会将您的个人信息转让给任何公司、组织或个人，除非发生下列情况：

- 1) 事先获得您的明确同意；
- 2) 根据所适用的法律法规、行业规定、法律程序要求、诉讼/仲裁、政府的强制命令、监管要求所必须要求提供的；
- 3) 为了保护国家安全、公共安全以及您和其他个人的重大合法权益而需转让您的个人信息；
- 4) 如果发生合并、收购或破产清算，将可能涉及到个人信息转让，此种情况下我们会要求新的持有您个人信息的公司、组织继续受本政策的约束。如果本政策中约定的个人信息的收集、处理方式发生任何改变，该公司、组织将重新向您征求授权同意。

### **4. 公开披露**

除非获取您的明确同意，我们不会公开披露您的个人信息。基于法律、法律程序、诉讼或政府主管部门强制性要求的情况下，为了保护国家安全、公共安全以及您和其他个人的重大合法权益，我们可能会向有权机关或公众披露您的个人信息。但我们保证，在上述情况发生时，我们会要求披露请求方必须出具与之相应的有效法律文件，并对被披露的信息采取符合法律和业界标准的安全防护措施。

## **六、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。

请您知悉，由于赛诺菲是一家跨国企业，若您通过热线电话或内部邮箱向我们反馈不良反应信息，为及时上报和监测不良反应信息，保障用药安全，我们可能将您的姓名、姓名首字母缩写、出生日期、年龄、性别、电话号码、电子邮件地址、邮编、联系地址、所在国家、与患者关系、工作单位、受试者编号、**用药记录、病症、现病史、以往病史、诊治情况、不良反应信息**、体重、身高传输至赛诺菲-安万特研发公司（Sanofi-Aventis Recherche & Développement），其联系方式为：<https://www.sanofi.com/en/our-responsibility/sanofi-global-privacy-policy/contact>。境外总部将基于上述目的使用您的个人信息，并对接收的个人信息进行存储，除非相关法律法规存在特殊规定，存储期限为至少保存至药品注册证书注销后 10 年，存储期限到期后会对个人信息进行删除或销毁。如果您想就个人信息跨境传输行使权利，您可以通过前述联系方式联系赛诺菲数据保护官行使您的权利，未成年人请通过父母或监护人联系赛诺菲数据保护官行使您的权利。**如果您通过上述联系方式拨打热线电话或发送邮件，视为您已同意个人信息跨境传输。如您不同意个人信息跨境传输，我们将无法出于不良事件上报或监测的目的使用您的个人信息为您提供相应服务，敬请谅解。**

如果您通过热线电话或内部邮箱向我们发起**医疗问询**，我们可能将您的姓名/姓氏首字母缩写、电话号码和/或电子邮件地址、所在国家、问询人类型、专业（如是医疗卫生专业人士）、问询具体信息（包括所问询的药品、疫苗的情况）传输至上述境外接收方赛诺菲-安万特研发公司

（Sanofi-Aventis Recherche & Développement）。如果您通过热线电话或内部邮箱向我们发起**产品投诉**，我们可能将您的姓名/姓氏首字母缩写、电话号码和/或电子邮件地址、所在国家、城市、联系地址、邮编、身份、与患者关系、专业（如是医疗卫生专业人士）、投诉具体信息（包括所投诉的药品、疫苗的情况）传输至上述境外接收方赛诺菲-安万特研发公司（Sanofi-Aventis Recherche & Développement）。我们仅根据法律法规要求的最短期限存储您的个人信息，存储期限到期后会对个人信息进行删除或销毁。如果您想就个人信息跨境传输行使权利，您可以通过 <https://www.sanofi.com/en/our-responsibility/sanofi-global-privacy-policy/contact> 联系赛诺菲数据保护官行使您的权利，未成年人请通过父母或监护人联系赛诺菲数据保护官行使您的权利。**如果您通过上述联系方式拨打热线电话或发送邮件，视为您已同意个人信息跨境传输。如您不同意个人信息跨境传输，我们将无法出于处理产品投诉的目的使用您的个人信息为您提供相应服务，敬请谅解。**

## 七、我们如何使用 Cookie 技术

为使您获得更轻松的访问体验，您使用赛诺菲中国官方网站及相关服务时，我们会在您的计算机或移动设备上发送名为 Cookies 的小数据文件。借助于 Cookie，我们的网站能够记录您在浏览期间的活动信息，以便您下次访问我们的网站时更加轻松快捷。

我们不会将 Cookies 用于本政策所述目的之外的任何用途，我们发送给您的 Cookie 是唯一的，您可根据自己的偏好管理或删除 Cookies，您也可以清除计算机或移动设备保存的所有 Cookie，大部分网络浏览器都设有阻止 Cookie 的功能，您通常可根据自己的需求来修改浏览器的设置以

拒绝 Cookies，但如果您这么做，您可能需要在每一次访问我们的网站时亲自更改用户设置，可能会影响您安全访问我们的网站提供的服务。

## 八、我们如何存储您的个人信息

一般而言，我们仅为实现上述目的所必需的最短时间保留您的个人信息。当我们没有这些需要使用到您的个人信息的正当业务需求时或者是适用法律法规规定的留存时间届满时，我们会删除您的个人信息或者对其进行匿名化处理。

## 九、如何行使您的权利

在适用法律要求、例外情况或法律要求可能适用的限制下，您有权：

1. 访问您的个人信息。  
您有权访问您的个人信息并获取您的个人信息副本，但法律法规规定的例外情况除外。
2. 要求我们更正您的错误或不完整的个人信息。
3. 基于以下情形要求我们删除您的个人信息：
  - 1) 如果处理目的已实现、无法实现或者为实现处理目的不再必要；
  - 2) 如果我们不再为您提供产品或服务，或者保存期限已届满；
  - 3) 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；
  - 4) 法律、行政法规规定的其他情形。
4. 基于适用法律法规，要求我们限制对您的信息的处理。
5. 询问您的个人信息处理情况。
6. 要求我们对您的个人信息处理规则进行解释说明。
7. 对您的个人信息处理情况提出反对。在这种情况下，您需要通过向我们解释您的具体情况来证明您的请求是合理的。
8. 要求以常用的格式将您提供给我们的某些个人信息提供给您或其他个人信息处理者。

您可通过“如何联系我们”章节与我们取得联系并行使您的上述权利。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，我们将视情况收取一定成本费用。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。

此外，在以下情形中，按照法律法规要求，我们将无法响应您的请求：

1. 与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. 有充分证据表明您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您或其他个人、组织的合法权益受到严重损害的；
8. 涉及商业秘密的。

## **十、我们如何保护您的个人信息**

赛诺菲已实施各种技术和组织程序和措施，以确保您的个人信息的完整性和机密性，防止未经授权的访问、使用、公开披露、篡改、损失或丢失。这些措施考虑到了技术水平、实施成本、处理的性质、范围、背景和目的，以及自然人的权利和自由受到不同可能性和严重性的风险。

### **1. 安全措施**

- 1) 我们已采取符合业界标准、合理可行的安全防护措施保护您提供的个人信息安全，防止个人信息遭到未经授权访问、公开披露、使用、篡改、损失或丢失。例如，我们会使用加密技术、匿名化处理等手段来保护您的个人信息。
- 2) 我们对个人信息采取分类管理，采取合理可行的措施，尽力避免收集无关的个人信息。
- 3) 我们建立专门的管理制度、流程和组织以保障您的个人信息的安全。我们仅允许有必要知晓您的个人信息的我们及关联公司的员工、合作伙伴访问个人信息，并设置了严格的访问权限控制。我们同时会要求接触您的个人信息的员工、合作伙伴履行保密义务，明确岗位职责及行为准则，确保只有授权人员才可访问个人信息。
- 4) 我们会举办数据安全和隐私保护培训课程，加强员工对于个人信息保护的意识。

### **2. 安全事件应对**

- 1) 我们会制定相应的网络安全事件应急预案，及时处置系统漏洞、计算机病毒、网络攻击、网络侵入等安全风险，在发生危害网络安全的事件时，我们会立即启动应急预案，采取相应的补救措施。
- 2) 在您的个人信息不幸发生泄露或其他涉及您个人信息安全的事件发生后，我们将按照法律法规的要求，及时向您告知：个人信息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。我们将及时将个人信息安全事件的相关情况以邮件、信函、电话、推送通知等方式告知您，难以逐一告知您时，我们会采取合理、有效的方式发布公告。
- 3) 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。

## **十一、我们如何处理未成年人的个人信息**

我们非常重视对未成年人个人信息的保护。本政策下的个人信息处理活动主要面向联络我们的医疗询问人、产品投诉人、不良事件报告人和涉及不良事件的患者。我们不会主动直接向 18 周岁以下的未成年人收集其个人信息。

对于经监护人同意而收集未成年人个人信息的情况，我们只会在受到法律允许、监护人同意或者保护未成年人所必要的情况下使用、提供、转让或披露此信息。如果有事实证明本政策下的个人信息处理活动处理了 18 周岁以下的未成年人的信息，我们会与相关监护人协商，并设法尽快删

除相关个人信息。对于可能涉及的未满 14 周岁的儿童的个人信息，我们严格遵循《儿童个人信息网络保护规定》等法律法规的要求，对儿童的个人信息予以保护。

## 如何联系我们

如您对本政策的内容有任何疑问、意见或建议，请通过您的联络人或以下方式与我们联系：

电子邮箱：[privacy-office-china@sanofi.com](mailto:privacy-office-china@sanofi.com)

一般情况下，我们将在验证您的用户身份后十五日内予以回复。如果您对我们的回复不满意，特别是我们对个人信息的收集和处理损害了您的合法权益，您还可以向网信、公安等监管部门进行举报或投诉。

如需报告使用赛诺菲产品后出现的不良事件问题，您可以通过以下方式直接联系我们。

热线：

800-820-8884（药物和医疗器械—座机拨打）

400-820-8884（药物和医疗器械—手机拨打）

800-810-7100（疫苗—座机拨打）

400-650-9932（疫苗—手机拨打）

## 本政策的更新情况

我们可能会根据适用法律法规的更新、个人信息处理事项和规则的变更不时地修改本政策。我们会通过页面提示、交互流程、网站公告等方式另行向您说明信息收集的内容、范围和目的。我们邀请您定期查看本政策。

*最近更新：2024 年 12 月 31 日*