



## 客户服务活动

### -私隐声明-

以下拜耳公司(中国北京朝阳区东三环北路 27 号, 拜耳中心)希望向您提供有关我们如何在您的客户服务活动中处理您的个人信息的信息。

## A. 处理您的个人信息类别及目的

### 1. 对客户/金融服务的一般

当你透过电话、电邮、传真或信件与我们联络时, 我们会处理你的电邮地址或电话号码、你提供给我们的资料(例如你的姓名及电邮页脚所提供的进一步联络资料, 例如地址或部门资料), 您的信息或任何电子邮件附件的内容以及通信的元数据(例如时间戳、IP 地址、邮件用户代理、传输中使用的服务器、电话号码、电话分机、电话类型等)。除此之外, 我们将对您联系我们的原因进行分类(例如, 要求下新订单、要求订单的装运状态、要求发票副本、对帐单等)。我们利用这些个人信息与您进行有效沟通。

一般查询(如关于您的订单或交货时间的问题)处理您的个人信息的法律依据是第 6(1)(b) 条《一般数据保护条例》(GDPR), 但可能因您联系我们的目的而有所不同

### 2. 订单处理

如果您通过电话、电子邮件、传真或信件向我们的客户服务下订单, 我们会将您的个人资料作为订单请求者提交至我们的订单管理及客户关系管理系统:

#### a) 处理您的订单并为您提供服务:

为了能够处理您的任何采购订单, 包括处理您的付款、开具发票和安排发货给您, 我们可能需要处理您提供的以下个人资料:

- 联系信息(如姓名、地址、电话/传真/手机号码、电子邮件或其他在线联系信息);
- 银行资料(例如信用卡资料、银行户口资料)

#### b) 采购历史和我们的 CRM 系统:

我们维护一个客户关系管理系统, 我们存储您的联系信息, 任何您的购买历史。我们利用这些信息更好地了解您的兴趣, 并告知您可能感兴趣的我们的产品和服务。此外, 这使我们能够更好地为您提供支持, 万一您可能需要它。

#### c) 如果您赊购, 请检查您的信用:



如果您选择帐户付款，我们将执行信用检查，以防止拖欠付款。详情请参考下表。

### 3. 提高我们的服务

为了改善我们的服务，我们可能会使用你的电邮地址，要求你提供意见(例如关于客户/金融服务、交货时间、交货质量和发票的准确性)。您可以随时向 [dataprivacy.customerexperience@bayer.com](mailto:dataprivacy.customerexperience@bayer.com) 发送电子邮件，反对使用您的电子邮件地址收集您的反馈

出于质量考虑，我们可能会将您的查询记录下来，并寄给我们的客户服务人员。但是，根据 GDPR 第 6(1)(a)条，这必须得到贵方的明确同意。

**概述:**在下表中，我们概述了我们对您的个人信息的处理，包括数据处理的相关法律依据。我们还在适当的时候解释我们的合法利益。

目的	法律依据	解释	是否提供所需的个人资料	未能提供个人资料的后果
处理您的采购订单和为您提供服务	一般数据保护条例(GDPR)第 6(1)(b)条	与您签订合约所需的个人资料	是	我们无法处理您的订单
采购历史和我们的 CRM 系统	一般数据保护条例(GDPR)第 6(1)(f)条	我们的合法利益是基于我们能够管理我们的客户关系和确保一个成功的业务的需要。	否	我们无法发送您定制的信息
如果您是赊购，请检查您的信用	一般数据保护条例(GDPR)第 6(1)(f)条	我们的合法权益是建立在这样一个事实之上的:我们想要保护我们不受拖欠付款的影响。	否	您不能使用帐户付款的方式，在这种情况下您需要提前付款
收集您的反馈，以改善我们的服务	一般数据保护条例(GDPR)第 6(1)(f)条	询问客户对我们的产品和服务的看法是合乎情理的	否	我们无法收集你的反馈以改善我们的服务



目的	法律依据	解释	是否提供所需的个人资料	未能提供个人资料的后果
确保我们的服务质量	一般数据保护条例(GDPR)第 6(1)(a)条	在您同意的情况下,我们会对您与我们服务中心的通话进行录音,以确保我们的服务质量.	否	我们不能从服务操作中学习来改善我们的服务。

#### 4. 关于副作用和质量投诉的信息

客户/金融服务不用于就副作用、缺乏治疗效果、用药错误、灰色市场产品/假药、不正确或超说明书使用、质量投诉和/或其他与拜耳产品安全或质量有关的问题进行沟通。如果您希望报告副作用或提出质量投诉,请联系您的医疗保健专业人员(如医生或药剂师)、您当地的卫生权威机构,或发送邮件到我们的不良反应公共邮箱 [AE\\_China@bayer.com](mailto:AE_China@bayer.com)。

为了报告不良副作用。如果您向我们报告有关拜耳产品安全或质量的不良副作用或其他问题,我们将有法律义务处理您的沟通,并可能不得不与您联系以澄清。随后,我们可能不得不将你报告的问题通知主管卫生当局。在这种情况下,您的信息将以假名形式转发,即不会传递任何可能直接识别您的信息。我们可能还必须将这些假名通知转发给集团公司和合作伙伴,因为它们同样有义务通知各自的主管卫生当局。

## B. 个人信息的保存期限

您在客户服务活动中的个人信息将被存储 10 年。这段时间可能需要延长,例如,为了履行我们根据适用的税法所承担的法律存档职责。电子邮件的一般保存期是四年。

## C. 传递个人信息

### 1. Commissioned Processing 委托处理个人信息

在客户服务活动中,我们会在一定程度上使用专门的服务承包商作为我们的数据处理器。我们会精心挑选这些服务承办商,并定期监察。他们只会根据我们的指示及适当的资料处理协议处理个人资料。

为了支持我们大部分的客户服务活动,我们选择了埃森哲服务有限公司,德国陶努斯 Kronberg i. kunus 校区 Kronberg 1, 61476。



## 2. Third Parties 第三方合作伙伴

此外，我们可能会与第三方(例如物流服务供应商)共享个人信息，这些第三方将个人信息作为其整体客户服务活动的一部分处理，作为其业务目的的一部分。该等第三方不会根据我们的指示处理个人资料，但会自行确保遵守资料私隐要求。

## 3. 处理欧洲经济区以外的个人信息

您的个人资料可能会被转移到欧盟委员会尚未决定其提供足够水平的资料保护的國家。在这种情况下，我们适用适当的保障措施，以满足 GDPR 对此类转移的要求。这些可能包括欧洲委员会提供的标准数据保护条款。您可透过以下的联络资料，联络我们的隐私保护官/经理，以取得上述资料的副本。

## D. 您所拥有的权力

根据适用的隐私保护法律，您一般享有以下权利：

- 关于我们存储的您的个人信息的信息的权利；
- 要求更正、删除或限制处理您的个人资料的权利；
- 权利对象的处理原因自己的合法利益,公共利益,或分析,除非我们能够证明引人注目,取代你的兴趣的原因,权利和自由存在,或这样的处理为目的的断言,锻炼或国防的合法要求
- 数据携带权；
- 向数据保护机构投诉的权利；
- 您可以随时撤销您对收集、处理和使用个人资料的同意，并在未来生效。如需进一步信息，请参考上述章节描述的数据处理基于您的同意。

如果您希望行使您的权利，请向下面所示的联系人提出您的要求。

## E. 联系方式

如果您对资料私隐有任何疑问，请发送电子邮件至 [dp.china@bayer.com](mailto:dp.china@bayer.com) 系我们公司的隐私保护经理。

## F. 修订私隐声明

我们可不时更新我们的私隐声明。我们的私隐声明将于本网站公布。任何修订于本网站公布后生效。因此，我们建议您定期访问本网站，以便随时了解可能的更新。

最新版本更新日期: **2021年5月21日**