

개인정보처리방침

알서포트주식회사(이하 “알서포트” 또는 “회사”라 함)에서 운영하는 알서포트 헬프센터 홈페이지(<http://help.rsupport.com>)는 정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률, 개인정보보호법 등 정보통신서비스 제공자가 준수하여야 할 관련 법령상의 개인정보보호 규정을 준수하며, 관련 법령에 의거한 개인정보처리방침을 정하여 이용자의 정보 보호에 최선을 다하고 있습니다.

개인정보 보호정책 주요 항목

1. 개인정보의 수집항목 및 수집방법
2. 개인정보의 수집 및 이용목적
3. 개인정보의 제3자 제공
4. 개인정보의 보유 및 이용기간
5. 개인정보 파기절차 및 방법
6. 이용자의 권리와 행사방법
7. 이용자의 의무
8. 개인정보 자동 수집 장치의 설치·운영 및 거부에 관한 사항
9. 개인정보 보호를 위한 기술적, 관리적 대책
10. 개인정보관리책임자 및 담당자의 연락처
11. 기타 (링크 및 배너)
12. 고지의 의무

1. 개인정보 수집 항목 및 수집방법

1) 수집항목

[필수 수집 정보] 이메일 주소, 제품 종류, 성명, 문의내용

[선택 수집 정보] 전화번호

2) 수집방법

- 고객센터의 게시판을 통한 정보수집

2. 개인정보 수집 및 이용 목적

1) 이용자 관리

- 서비스 제공, 개인 식별, 불량사용자의 부정 이용방지와 비인가 사용방지, 분쟁 조정을 위한 기록보존, 불만처리 등 민원처리, 고지사항 전달, 서비스 탈퇴 의사 확인

2) 서비스 개선 및 신규 서비스 개발

- 이용자 경험 및 기능 개선, 신규 서비스(제품) 개발 및 특화, 접속 빈도 파악 또는 이용자의 서비스 이용에 대한 통계 분석

3. 개인정보 수집 및 이용 목적

1) 회사는 이용자의 개인정보를 “2. 개인정보 수집 및 이용 목적”에서 고지한 범위 내에서 사용하며, 이용자의 사전 동의 없이 동 범위를 초과하여 이용하거나 원칙적으로 이용자의 개인정보를 제3자에게 제공하지 않습니다. 다만, 아래의 경우에는 예외로 합니다.

- 이용자가 사전에 공개 또는 제3자 제공에 동의한 경우
- 법령의 규정에 의거하나, 수사·조사 목적으로 법령에 정해진 절차와 방법에 따라 수사기관 및 감독 당국의 요구가 있는 경우
- 통계작성, 학술 연구 또는 시장조사를 위하여 필요한 경우로서 특정 개인을 식별할 수 없는 형태로 제공하는 경우

2) 그 밖에 개인정보 제3자 제공이 필요한 경우에는 합당한 절차를 통한 이용자의 동의를 얻어 제3자에게 개인정보를 제공할 수 있습니다.

4. 개인정보의 보유 및 이용기간

회사는 개인정보의 수집 및 이용목적이 달성되거나 이용자의 요청이 있는 경우에는 지체 없이 개인정보를 파기합니다. 단, 다음의 정보에 대해서는 아래의 이유로 명시한 기간 동안 보존 합니다.

1) 회사 내부 방침에 의한 정보보유 사유

- 서비스 사용 이용 기록: 내부 방침
 - 보존기간: 1년

2) 관련법령에 의한 정보보유 사유

- 전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률, 상법 등 법령의 규정에 의하여 보존할 필요가 있는 경우에는 회사는 관계법령에서 정한 일정한 기간 동안 이용자정보를 보관하며, 이 경우 보관하는 정보를 그 보관의 목적으로만 이용하며 보존기간은 아래와 같습니다.
- 소비자의 불만 또는 분쟁처리에 관한 기록
 - 보존이유: 전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률
 - 보존기간: 3년
- 웹사이트 방문에 관한 기록
 - 보존이유: 통신비밀보호법
 - 보존기간: 3개월

5. 개인정보 파기절차 및 방법

이용자의 개인정보는 원칙적으로 개인정보의 수집 및 이용목적이 달성되면 지체 없이 파기합니다. 회사의 개인정보 파기절차 및 방법은 다음과 같습니다.

1) 파기절차

- 이용자가 서비스 이용을 위해 입력한 정보는 목적이 달성된 후 별도의 DB로 옮겨져(종이의 경우 별도의 서류함) 내부 방침 및 기타 관련 법령에 의한 정보보호 사유에 따라

(보유 및 이용기간 참조) 일정기간 저장된 후 파기됩니다.

- 별도 DB로 옮겨진 개인정보는 법률에 의한 경우가 아니고서는 보유되는 이외의 다른 목적으로 이용되지 않습니다.

2) 파기방법

- 종이에 출력된 개인정보는 분쇄기로 분쇄하거나 소각을 통하여 파기합니다.
- 전자적 파일 형태로 저장된 개인정보는 기록을 재생할 수 없는 기술적 방법을 사용하여 삭제합니다.

6. 이용자의 권리와 그 행사방법

1) 서비스 이용자는 회사의 개인정보관리담당자 또는 개인정보관리책임자에게 서면, 전화, 이메일 또는 게시판을 통해 열람·수정·탈퇴를 요청하실 수 있습니다.

2) 이용자가 개인정보의 오류에 대한 정정을 요청한 경우에는 정정을 완료하기 전까지 당해 개인정보를 이용 또는 제공하지 않습니다. 또한 잘못된 개인정보를 제3자에게 이미 제공한 경우에는 정정 처리결과를 제3자에게 지체 없이 통지하여 정정이 이루어지도록 하겠습니다.

3) 회사는 이용자의 요청에 의해 해지 또는 삭제된 개인정보는 “5. 개인정보의 보유 및 이용기간”에 명시된 바에 따라 처리하고 그 외의 용도로 열람 또는 이용할 수 없도록 처리하고 있습니다.

<열람청구의 방법>

1) 본 개인정보처리방침내 "11.개인정보보호책임자 및 담당자의 연락처"에서 안내되는 담당자의 이메일로 요청하는 방법

- 절차 : 이메일 접수 ▶ 청구자 본인 또는 법정대리인 확인 ▶ 요청자료 제공

2) 홈페이지의 게시판을 이용해 요청하는 방법 [\[바로가기\]](#)

- 절차 : 게시판 접수 ▶ 청구자 본인 또는 법정대리인 확인 ▶ 요청자료 제공

<열람·수정을 요청할 수 있는 사항>

- 1) 회사가 보유하고 있는 본인의 개인정보
- 2) 회사가 고객의 개인정보를 이용하거나 제3자에게 제공한 현황
- 3) 본인이 동의한 개인정보의 수집·이용·제공현황

7. 이용자의 의무

이용자는 자신의 개인정보를 보호할 의무가 있으며, 이용자 본인의 부주의나 인터넷상의 문제 등으로 개인정보가 유출되어 발생한 문제에 대해 회사는 일체의 책임을 지지 않습니다.

- 1) 이용자는 자신의 개인정보를 최신의 상태로 유지해야 하며, 이용자의 부정확한 정보 입력으로 발생하는 문제의 책임은 이용자 자신에게 있습니다.
- 2) 이용자는 “정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률”, “개인정보보호법”, “주민등록법” 등 기타 개인정보에 관한 법률을 준수하여야 합니다.

8. 개인정보 자동 수집 장치의 설치·운영 및 거부에 관한 사항

1) 쿠키란?

- 쿠키는 웹사이트를 운영하는데 이용되는 서버가 이용자의 브라우저에게 보내는 아주 작은 텍스트 파일로 이용자 컴퓨터의 하드디스크에 저장됩니다. 이후 이용자가 웹 사이트에 방문할 경우 웹 사이트 서버는 이용자의 하드 디스크에 저장되어 있는 쿠키의 내용을 읽어 이용자의 환경설정을 유지하고 맞춤형 서비스를 제공하기 위해 이용됩니다.
- 쿠키는 개인을 식별하는 정보를 자동적/능동적으로 수집하지 않으며, 이용자는 언제든지 이러한 쿠키의 저장을 거부하거나 삭제할 수 있습니다.

2) 쿠키 사용 목적

- 이용자의 접속빈도나 방문시간 등을 분석, 이용자의 취향과 관심분야 파악, 자취 추적, 각종 이벤트 참여 정도 및 방문 횟수 파악 등을 통한 타겟 마케팅 및 개인 맞춤 서비스 제공합니다.

3) 쿠키의 설치/운영 및 거부

- 이용자는 쿠키 설치에 대한 선택권을 가지고 있습니다. 따라서 이용자는 웹브라우저에서 옵션을 설정함으로써 모든 쿠키를 허용하거나, 쿠키가 저장될 때마다 확인을 거치거나, 아니며 모든 쿠키의 저장을 거부할 수도 있습니다.
- 다만, 쿠키의 저장을 거부할 경우에는 서비스의 이용에 어려움이 있을 수 있습니다.
- 쿠키 설치 허용 여부를 지정하는 방법은 다음과 같습니다. (Internet Explorer의 경우)

1. [도구] 메뉴에서 [인터넷 옵션]을 선택합니다.

2. [개인정보] 탭을 클릭합니다.

iii [개인정보취급 수준]을 설정하시면 됩니다.

9. 개인정보 보호를 위한 기술적, 관리적 대책

회사는 이용자의 개인정보를 취급함에 있어 개인정보가 분실, 도난, 누출, 변조 또는 훼손되지 않도록 안정성 확보를 위하여 다음과 같은 기술적/관리적 대책을 강구하고 있습니다.

1) 해킹 등에 대비한 대책

회사는 해킹이나 컴퓨터 바이러스 등에 의해 이용자의 개인정보가 유출되거나 훼손되는 것을 막기 위해 최선을 다하고 있습니다. 개인정보의 훼손에 대비해서 자료를 수시로 백업하고 있고, 최신 백신프로그램을 이용하여 이용자들의 개인정보나 자료가 누출되거나 손상되지 않도록 방지하고 있으며, 암호화통신 등을 통하여 네트워크 상에서 개인정보를 안전하게 전송할 수 있도록 하고 있습니다. 그리고 침입차단시스템을 이용하여 외부로부터의 무단 접근을 통제하고 있으며, 기타 시스템적으로 보안성을 확보하기 위한 가능한 모든 기술적 장치를 갖추려 노력하고 있습니다.

2) 취급 직원의 최소화 및 교육

회사의 개인정보관련 취급 직원은 담당자에게 한정시키고 있고 이를 위한 별도의 비밀번호를 부여하여 정기적으로 갱신하고 있으며, 담당자에 대한 수시 교육을 통하여 개인정보처리방침의 준수를 항상 강조하고 있습니다.

개인정보 관련 취급자의 업무 인수인계는 보안이 유지된 상태에서 철저하게 이루어지고 있으며 입사 및 퇴사 후 개인정보 사고에 대한 책임을 명확히 하고 있습니다.

3) 개인정보보호전담기구의 운영

입사 시 전 직원의 보안서약서를 통하여 사람에 의한 정보유출을 사전에 방지하고 사내 개인정보보호전담기구 등을 통하여 개인정보처리방침의 이행사항 및 담당자의 준수여부를 확인하여 문제가 발견될 경우 즉시 수정하고 바로 잡을 수 있도록 노력하고 있습니다. 단, 이용자 본인의 부주의나 인터넷상의 문제로 ID, 비밀번호 등 개인정보가 유출되어 발생한 문제에 대해 회사는 일체의 책임을 지지 않습니다.

10. 개인정보관리책임자 및 담당자의 연락처

귀하께서는 회사의 서비스를 이용하시면서 발생하는 모든 개인정보보호 관련 민원을 개인정보관리책임자 혹은 담당부서로 신고하실 수 있습니다. 회사는 이용자의 신고사항에 대해 신속하게 충분한 답변을 드릴 것입니다.

개인정보관리책임자

- 이름 : 송의
- 직위 : 경영지원본부 본부장
- 전화 : 070-7011-3900
- E-mail :
sec_tech@rsupport.com

개인정보관리담당자

- 이름 : 정우승
- 부서명 : 정보보안팀
- 전화 : 070-7011-3900
- E-mail :
sec_tech@rsupport.com

기타 개인정보침해에 대한 신고나 상담이 필요하신 경우에는 아래 기관에 문의하시기 바랍니다

1. 개인정보침해신고센터 (<https://privacy.kisa.or.kr> / 국번 없이 118)
2. 대검찰청 사이버범죄 수사단 (<https://www.spo.go.kr> / 국번 없이 1301)
3. 경찰청 사이버안전국 (<http://www.ctrc.go.kr> / 국번 없이 182)

11. 기타 (링크 및 배너)

헬프센터에 링크되어 있는 웹사이트들이 개인정보를 수집하는 행위에 대해서는 본 “헬프센터 개인정보처리방침”이 적용되지 않음을 알려드립니다.

12. 고지의 의무

현 개인정보처리방침 내용 추가, 삭제 및 수정이 있을 시에는 개정 최소 7일전부터 홈페이지의 “팝업”을 통해 고지합니다. 개인정보의 수집 및 활용, 제3자의 제공 등과 같이 이용자 권리의 중요한 변경이 있을 경우에는 최소 30일 전에 고지합니다.

- 공고일자 : 2017년 10월 16일
- 시행일자 : 2017년 10월 23일