

개인정보처리방침

롯데글로벌로지스 주식회사(이하 "회사"라 함)는 회사의 서비스 이용 고객(이하 "이용자"라 함)의 개인정보 보호를 매우 중요시하며, 고객이 회사의 서비스를 이용함과 동시에 회사에 제공한 개인정보가 보호 받을 수 있도록 최선을 다하고 있습니다. 이에 회사는 정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률, 개인정보보호법 등 준수하여야 할 관련 법규상의 개인정보 보호 규정 및 지침을 준수하고 있습니다. 회사는 개인정보 보호 정책을 통하여 이용자가 제공하는 개인정보가 어떠한 용도와 방식으로 이용되고 있으며 개인정보 보호를 위해 어떠한 조치가 취해지고 있는지 알려드립니다.

회사의 개인정보 보호 정책은 정부의 법률 및 지침 변경이나 회사의 내부 방침 변경 등으로 인하여 수시로 변경될 수 있고, 이에 따른 개인정보 보호 정책의 지속적인 개선을 위하여 필요한 절차를 정하고 있습니다. 그리고 개인정보 보호 정책을 개정하는 경우 회사는 그 변경사항에 대하여 즉시 사이트를 통하여 게시하고 개정된 사항을 이용자들이 쉽게 알아볼 수 있도록 하고 있습니다.

회사의 개인정보 보호정책은 다음과 같은 내용을 담고 있습니다.

1. 개인정보의 수집항목 및 이용목적
2. 개인정보의 보유 및 이용기간
3. 개인정보의 파기
4. 개인정보의 제3자 제공
5. 개인정보의 위탁처리
6. 민감정보 및 고유식별정보 처리제한
7. 이용자 자신의 개인정보 관리(열람,정정,삭제 등)에 관한 사항
8. 쿠키(cookie)의 운영에 관한 사항
9. 개인정보관련 기술적 관리적 대책
10. 개인정보 보호 책임자 및 담당자, 서비스 민원 담당자
11. 14세 미만 아동의 고객 가입제한
12. 고지의 의무

1. 개인정보의 수집항목 및 이용목적

"개인정보"라 함은 생존하는 개인에 관한 정보로서 당해 정보에 포함되어 있는 성명, 주민등록번호 등의 사항에 의하여 당해 개인을 식별할 수 있는 정보(당해 정보만으로는 특정 개인을 식별할 수 없더라도 다른 정보와 용이하게 결합하여 식별할 수 있는 것을 포함)를 말합니다. 대부분의 회사 서비스는 별도의 사용자 등록이 없이 언제든지 사용할 수 있습니다. 회사는 고객에게 맞춤형 서비스를 비롯한 보다 더 향상된 양질의 서비스를 제공하기 위하여 홈페이지, 서면양식, 모바일 APP, 전화, 팩스, 이메일, 상담, 배송요청 등의 방법을 통해 이용자 개인의 정보를 수집할 수 있습니다.;

1) 이용자 회원가입시 제공받는 정보

- ① 홈페이지 가입시
 - 수집항목(필수) : 이름, 아이디 비밀번호, 생년월일, 성별, 이메일, 휴대폰번호, 주소
 - 수집항목(선택) : 전화번호, SMS 수신여부, 이메일 수신여부
 - 이용목적 : 웹사이트 회원 본인확인, 화물이동 정보안내, 고지사항 전달
- ② 고객의 모바일 APP 가입시
 - 수집항목(필수) : 휴대폰번호
 - 이용목적 : 이용자 본인확인, 화물이동 정보안내, 고지사항 전달

- ③ 배송기사의 모바일 업무 APP 등록시
 - 수집항목(필수) : 휴대폰번호
 - 수집항목(선택) : 위치정보
 - 이용목적 : 이용자 본인확인, 위치기반 화물이동 정보 서비스, 고지사항 전달

2) 운송 서비스 이용시 제공받는 정보

- ① 택배 운송 서비스 의뢰시
 - 수집항목(필수) : 보내는분 받는분 이름, 전화번호, 휴대폰번호, 주소
 - 수집항목(선택) : 이메일
 - 이용목적 : 운송의뢰 고객 본인확인, 운송서비스 제공, 화물이동 정보안내, 화물사고처리
- ② 퀵 운송 서비스 의뢰시
 - 수집항목(필수) : 보내는분 받는분 이름, 전화번호, 휴대폰번호, 주소
 - 이용목적 : 운송의뢰 고객 본인확인, 운송서비스 제공, 화물이동 정보안내, 화물사고처리

3) 상품, 운임결제시 제공받는 정보

- 수집항목(필수) : 구매/운송의뢰 고객명, 전화번호, 휴대폰번호, 결제/취소/반품/환불관련 정보
- 수집항목(선택) : 이메일
- 이용목적 : 고객 본인확인, 결제/취소/반품/환불 업무처리, 결제진행 안내

4) 고객센터 문의, 상담시 제공받는 정보

- ① 콜센터 유선상담시
 - 수집항목(필수) : 상담의뢰 고객 성명
 - 수집항목(선택) : 전화번호, 주소
 - 이용목적 : 상담의뢰 고객확인, 고객민원 처리 및 의견수렴, 처리내용 안내
- ② 홈페이지 고객의 소리 글 등록시
 - 수집항목(필수) : 성명, 전화번호, 비밀번호
 - 이용목적 : 본인글 확인, 고객민원 처리 및 의견수렴, 처리내용 안내
- ③ 사이버신문고 글 등록시
 - 수집항목 : 성명, 전화번호, E-mail, 통지방번호
 - 이용목적 : 본인글 확인, 회사 윤리경영 관련 내외부인 의견수렴, 처리내용 안내

5) 서비스 이용 중 IP Address, 쿠키, 방문일시, 서비스이용 기록정보는 자동 생성될 수 있습니다.

* 서비스이용 중 대금결제, 배송업무, 기타민원 등의 업무처리를 위하여 다음과 같은 정보들이 수집될 수 있습니다.

- 통계분석이나 경품제공 등을 위한 최소한의 개인정보
- 현금영수증 처리를 위한 신청인의 개인정보
- 요금후납, 민원우편 등 서비스 제공을 위한 신청인 개인정보

2. 개인정보의 보유 및 이용기간

고객이 회사에서 제공하는 서비스를 이용하는 동안 회사는 고객의 개인정보를 계속적으로 보유하며 서비스 제공 등을 위해 이용하며, 이용목적이 달성된 때에는 당해 개인정보를 즉시 파기합니다. 다만, 아래의 "이용자 자신의 개인정보 관리(열람, 정정, 삭제 등)에 관한 사항" 에서 설명한 절차와 방법에 따라 고객 본인이 직접 삭제하거나 수정한 정보, 가입 해지를 요청한 경우에는 재생할 수 없는 방법에 의하여 디스크에서 완전히 삭제하며 추후 열람이나 이용이 불가능한 상태로 처리됩니다. 단, 관련 법령의 규정에 의하여 보존할 필요가 있는 경우 관계 법령에서 정한 일정기간 동안 고객정보를 보관합니다. 당해 정보는 그 보관의 목적으로만 이용하며 보존기간은 아래와 같습니다.

1) 홈페이지 회원 가입정보, APP 회원 가입정보

- 이용자 탈퇴 또는 이용자 자격 상실 즉시

2) 운송서비스 이용 고객정보

- 국세기본법에 따른 거래사실 보존 : 5년

3) 서비스 이용 계약 또는 청약철회 등에 관한 기록

- 전자상거래 등에서의 소비자 보호에 관한 법률에 따른 보존 : 5년

4) 대금결제 및 재화 등의 공급에 관한 기록

- 전자상거래 등에서의 소비자 보호에 관한 법률에 따른 보존 : 5년

5) 소비자의 불만 또는 분쟁처리에 관한 기록

- 전자상거래 등에서의 소비자 보호에 관한 법률에 따른 보존 : 3년

6) 특송 적하목록에 관한 자료

- 관세법에 따른 보존 : 2년

7) 특송 수입신고필증 및 수입거래관련 계약서 또는 이에 갈음하는 서류

- 관세법에 따른 보존 : 5년

8) 특송수출/반송신고필증, 수출/반송물품의 가격결정에 관한 자료 및 계약서, 또는 이에 갈음하는 서류

- 관세법에 따른 보존 : 3년

9) 방문에 관한 기록

- 통신비밀보호법에 따른 보존 : 3개월

3. 개인정보의 파기

회사는 개인정보 수집 및 이용목적이 달성된 후에 해당 개인정보를 지체없이 파기합니다. 파기절차 및 방법은 다음과 같습니다.

1) 파기절차

회사는 개인정보 보유 및 이용기간에 명시한 기간이 경과한 경우 당해 개인정보를 지체 없이 파기합니다. 단, 회사는 거래관계가 종료 또는 이용계약해지 이후에도 불량 이용자의 재가입 방지, 법적 분쟁 해결, 수사협조, 민원처리 및 법령상 의무이행 등을 위하여 고객의 개인정보를 필요한 기간 동안 보유, 이용할 수 있습니다.

2) 파기방법

종이에 출력된 개인정보는 분쇄기로 분쇄하거나 소각을 통하여 파기합니다. 전자적 파일형태로 저장된 개인정보는 기록을 재생할 수 없는 기술적 방법을 사용하여 삭제하며, 어떠한 용도로도 열람 또는 이용될 수 없도록 처리합니다.

4. 개인정보의 제3자 제공

회사는 이용 고객의 동의없이 고객의 개인정보를 제3자에 제공하고 있지 않습니다. 다만 관련법령에 따라 제공하는 경우는 이용 고객의 별도 동의없이 개인정보를 제공할 수 있습니다.

- 법령의 규정, 수사목적으로 법령에 정해진 절차와 방법에 따라 수사기관의 요구가 있는 경우
- 통계작성, 학술연구, 시장조사 정보제공의 경우로서 특정개인을 식별할 수 없는 형태로 제공되는 경우

5. 개인정보의 위탁처리

회사는 이용 고객에게 양질의 서비스를 제공하고 원활한 업무처리를 위해서 고객의 개인정보를 아래와 같이 취급을 위탁하고 있으며, 관계법령에 따라 위탁계약시 개인정보가 안전하게 관리될 수 있도록 규정하고 있습니다.

1) 택배배송 및 접수, 화물사고처리

- 수탁업체 : 택배대리점 (상세보기 클릭)
- 위탁기간 : 위탁계약 종료시까지

2) 퀵배송 운송 및 화물사고처리

- 수탁업체 : 고고벤처코리아, 해피로지스, 에스티엔네트웍(주), (주)GTS물류
- 위탁기간 : 위탁계약 종료시까지

3) 근거리배송 및 화물사고처리

- 수탁업체 : 상록운수(주), (주) 제이디물류, (주)에이치투물류, (주)서진물류, 진환로지스(주), 진환종합물류(주), 휴먼로지스 (주), (주) 연합25시, (주) 강동물류, 바른로지스, 전국백마화물퀵(주), (주)운창로지텍, (주)선후물류, (주)코리아택배물류,(주)버니로지스틱스, (주)비지엠코리아, (주)인성물류, (주)제이비, 코원물류 (주)
- 위탁기간 : 위탁계약 종료시까지

4) 사이트 및 시스템 유지, 관리, 전산 정보처리

- 수탁업체 : 롯데정보통신(주)
- 위탁기간 : 위탁계약 종료시까지

5) 고객용 APP 서비스 운영처리

- 수탁업체 : (주)에이엔티홀딩스
- 위탁기간 : 위탁계약 종료시까지

6) 고객상담 운영 및 서비스 품질측정

- 수탁업체 : (주)동양이엠에스
- 위탁기간 : 위탁계약 종료시까지

7) 상품구매, 운임 결제 및 정산처리

- 수탁업체 : (주)엘지유플러스, (주)케이지올렛, NHNKCP, 엔에이치엔페이코(주), 페이레터(주)
- 위탁기간 : 위탁계약 종료시까지

8) 상품배송시 SMS, 안심전화번호서비스 제공

- 수탁업체 : 세종텔레콤(주)
- 위탁기간 : 위탁계약 종료시까지

9) 알림톡서비스 제공

- 수탁업체 : (주)스윛트래커
- 위탁기간 : 위탁계약 종료시까지

10) 본인인증서비스 제공

- 수탁업체 : 한국모바일인증(주)
- 위탁기간 : 위탁계약 종료시까지

6. 민감정보 및 고유식별정보 처리 제한

회사는 이용자의 사생활을 현저히 침해할 우려가 있는 개인정보(사상, 신념, 정치적 견해, 성생활 등의 정보)와 개인을 고유하게 식별하기 위해 부과된 고유식별정보를 수집하지 않습니다.

7. 이용자 자신의 개인정보 관리(열람, 정정, 삭제 등)에 관한 사항

이용자는 언제든지 회사에 등록되어 있는 자신의 개인정보를 열람, 정정, 삭제를 요청할 수 있으며, 홈페이지 회원, APP 고객의 경우 서비스 탈퇴 즉시 개인정보를 삭제합니다. 또한 홈페이지 회원의 경우 개인정보 조회 및 수정을 위해서는 사이트의 회원관리 메뉴에서 아이디와 비밀번호를 사용하여 로그인(LOG-IN)하면 되는데, 아이디(ID), 이름을 제외한 모든 입력사항을 수정할 수 있습니다. 또한, 비밀번호를 잊어버린 경우에는 회원 로그인 메뉴 하단에 있는 "패스워드찾기"를 클릭하여 본인 확인에 필요한 사항을 입력하시면, 본인인증 후 비밀번호를 재설정 합니다. 홈

페이지 회원등록 탈퇴는 로그인 후 마이페이지 '회원탈퇴'를 클릭하고 해당 페이지에서 한번 더 '비밀번호'를 입력하고 '확인'을 선택하시면 탈퇴 처리됩니다. APP 고객의 회원탈퇴는 "서비스탈퇴"를 클릭하고, "확인"을 선택하시면, 본인확인 여부를 확인 한 후 탈퇴 처리합니다.

8. 쿠키(cookie)의 운영에 관한 사항

이용자들에게 특화된 맞춤서비스를 제공하기 위해서 회사는 이용자들의 정보를 저장하고 수시로 불러오는 '쿠키(cookie)'를 사용합니다. 쿠키는 웹사이트를 운영하는데 이용되는 서버(HTTP)가 이용자의 컴퓨터 브라우저에게 보내는 소량의 정보이며 이용자들의 PC 컴퓨터내의 하드디스크에 저장되기도 합니다. 이용자들이 회사에 접속한 후 로그인(LOG-IN)하여 마이페이지(My Page) 등의 서비스를 이용하기 위해서는 쿠키를 허용하여야 합니다. 회사는 이용자들에게 적합하고 보다 유용한 서비스를 제공하기 위해서 쿠키를 이용하여 ID에 대한 정보를 찾아냅니다. 쿠키는 이용자의 컴퓨터는 식별하지만 이용자를 개인적으로 식별하지는 않습니다. 쿠키를 이용하여 이용자들이 방문한 사이트의 각 서비스와 이용형태, 이용자 규모 등을 파악하여 더욱 더 편리한 서비스를 만들어 제공할 수 있고 이용자에게 최적화된 정보를 제공할 수 있습니다. 이용자들은 쿠키에 대하여 사용여부를 선택할 수 있습니다. 웹브라우저에서 옵션을 설정함으로써 모든 쿠키를 허용할 수도 있고, 쿠키가 저장될 때마다 확인을 거치거나, 모든 쿠키의 저장을 거부할 수도 있습니다.[쿠키 설정 방법(인터넷 익스플로어의 경우): 웹 브라우저 상단의 도구 > 인터넷 옵션 > 개인정보] 다만, 쿠키의 저장을 거부할 경우에는 로그인이 필요한 일부 서비스는 이용할 수 없습니다.

9. 개인정보관련 기술적 관리적 대책

회사는 이용자들의 개인정보를 취급함에 있어 개인정보가 분실, 도난, 누출, 변조 또는 훼손되지 않도록 개인정보에 대한 접근권한을 최소한의 인원으로 제한하고 있으며, 안전성 확보를 위하여 정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률, 개인정보보호법 등 관련법령에 따라 다음과 같은 기술적 대책을 강구하고 있습니다. 회사는 해킹이나 컴퓨터 바이러스 등에 의해 회원의 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, 안전한 암호알고리즘 등을 통하여 개인정보의 암호화 저장 및 네트워크상에서 개인정보를 안전하게 전송할 수 있도록 하고 있습니다. 그리고 침입차단시스템을 이용하여 외부로부터의 무단 접근을 통제하고 있으며, 기타 시스템적으로 안정성을 확보하기 위한 가능한 모든 기술적 장치를 갖추려 노력하고 있습니다.

10. 개인정보 보호 책임자 및 담당자

회사는 개인정보에 대한 민원처리를 담당하는 개인정보 보호 책임자와 담당자를 다음과 같이 지정하고 있습니다.

[개인정보 보호 책임자]

- 이름 : 안대준
- 전화 : 02-2170-3653
- E-Mail : lgl-privacy@lotte.net

[개인정보 보호 담당자]

- 이름 : 이기동
- 전화 : 02-2170-3655
- E-Mail : lgl-privacy@lotte.net

* 기타 개인정보 상담이 필요한 경우에는 개인정보침해신고센터 등으로 문의하실 수 있습니다.

- 개인정보침해신고센터 : www.privacy.kisa.co.kr (국번없이 118)
- 대검찰청 사이버 수사과 : www.spo.go.kr (국번없이 1301)
- 경찰청 사이버 안전국 : <http://cyberbureau.police.go.kr> (국번없이 182)

11. 만 14세 미만 아동의 고객 가입제한

회사는 만 14세 미만 아동의 이용가입은 받고 있지 않습니다.

12. 고지의 의무

이 개인정보처리방침은 2004년 12월 1일에 제정되었으며 정부의 법령, 정책 또는 보안기술의 변경, 기타 사유에 따라 추가, 삭제 및 수정이 있을 시에는 홈페이지의 '공지사항' 또는 이메일을 통해 지체없이 공지하며 이 정책은 공지한 날로부터 시행됩니다. 다만, 개인정보의 수집 및 활용, 제3자 제공 등과 같이 이용자 권리의 중요한 변경이 있을 경우에는 최소 30일 전에 고지합니다.

- 개인정보처리방침 버전 : v2.6
- 개인정보처리방침 공고일자 : 2019년 03월 01일
- 개인정보처리방침 시행일자 : 2019년 03월 01일