㈜파미컴퍼니(이하 "회사"라 한다)는 삼성전자 주식회사의 Samsung Care+ 관련 업무 및 그 업무를 위한 개인정보 처리를 위탁받은 개인정보처리수탁사로서 정보주체의 자유와 권리 보호를 위해「개인정보 보호법 」및 관계법령이 정한 바를 준수하여, 적법하게 개인정보를 처리하고 안전하게 관리하고 있습니다.
이에「개인정보 보호법 」제 30 조에 따라 정보주체에게 개인정보 처리에 관한 절차 및 기준을 안내하고, 이와 관련한 고충을 신속하고 원활하게 처리할 수 있도록 다음과 같이 개인정보 처리 방침을 수립·공개합니다.

제 1 조 개인정보의 처리 목적 및 수집 항목

회사는 다음의 목적을 위하여 개인정보를 처리합니다. 처리하고 있는 개인정보는 다음의 목적 이외의 용도로는 이용하지 않으며, 이용 목적이 변경되는 경우에는「개인정보 보호법 」 제 18 조에 따라 별도의 동의를 받는 등 필요한 조치를 이행할 예정입니다.

구분	수집 항목	수집 및 이용 목적
휴대폰 보상 서비스 조회 및 제공	[필수] 고객명, 생년월일, 휴대폰 번호	본인 확인
보상 접수	[필수] 고객명, 휴대폰 번호 [선택] 이메일, 이동통신사 보험 가입내역	
물품 배송	[필수] 고객명, 주소, 휴대폰번호	
고충 처리	[필수] 고객명, 휴대폰번호, 비밀번호 [선택] 단말기기종, 모델명, 삼성멤버스 계정, 단말기 시리얼 넘버, 이메일, 휴대폰번호, 유선전화번호	

제 2 조 개인정보의 처리 및 보유기간

회사는 법령에 따른 개인정보 보유·이용기간 또는 정보주체로부터 개인정보를 수집 시에 동의 받은 개인정보 보유· 이용기간 내에서 개인정보를 처리·보유합니다. 각각의 개인정보 처리 및 보유 기간은 다음과 같습니다

보유 항목	보유 기간	법적 근거
표시/광고에 관한 기록	6 개월	전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률
계약 또는 청약 철회 등에 관한 기록	5 년	
대금 결제 및 재화 등의 공급에 관한 기록	5 년	
소비자의 불만 또는 분쟁처리에 관한 기록	3 년	
보험금 청구 관련 정보	3 년	상법 제 662 조 제 1 항(보험금청구권 소멸시효)

- 관계 법령 위반에 따른 수사·조사 등이 진행 중인 경우에는 해당 수사·조사 종료시까지
- 홈페이지 이용에 따른 채권·채무관계 잔존시에는 해당 채권·채무관계 정산시까지
- 별도의 약정이 있는 경우 및 기타 회원의 동의를 득한 경우 : 해당 기간

제 3 조 만 14 세 미만 아동의 개인정보 처리에 관한 사항

1. 만 14 세 미만 아동의 개인정보를 수집할 때에는 아동에게 법정대리인의 성명, 연락처와 같이 최소한의 정보를 요구할 수 있으며, 다음 중 하나의 방법으로 적법한 법정대리인이 동의 하였는지를 확인합니다.
   ① 동의 내용을 게재한 인터넷 사이트에 법정대리인이 동의 여부를 표시하도록 하고 개인정보처리자가 그 동의 표시를 확인했음을 법정대리인의 휴대전화 문자 메시지로 알리는 방법
   ② 동의 내용을 게재한 인터넷 사이트에 법정대리인이 동의 여부를 표시하도록 하고 법정대리인의 신용카드·직불카드 등의 카드정보를 제공받는 방법
   ③ 동의 내용을 게재한 인터넷 사이트에 법정대리인이 동의 여부를 표시하도록 하고 법정대리인의 휴대전화 본인인증 등을 통해 본인 여부를 확인하는 방법
   ④ 동의 내용이 적힌 서면을 법정대리인에게 직접 발급하거나, 우편 또는 팩스를 통하여 전달하고 법정대리인이 동의 내용에 대하여 서명날인 후 제출하도록 하는 방법
   ⑤ 동의 내용이 적힌 전자우편을 발송하여 법정대리인으로부터 동의의 의사표시가 적힌 전자우편을 전송 받는 방법
   ⑥ 전화를 통하여 동의 내용을 법정대리인에게 알리고 동의를 얻거나 인터넷주소 등 동의 내용을 확인할 수 있는 방법을 안내하고 재차 전화 통화를 통하여 동의를 얻는 방법
   ⑦ 그 밖에 위와 준하는 방법으로 법정대리인에게 동의 내용을 알리고 동의의 의사표시를 확인하는 방법

제 4 조 개인정보의 제 3 자 제공에 관한 사항

회사는 정보주체의 개인정보를 개인정보의 처리 목적에서 명시한 범위 내에서만 처리하며, 정보주체의 동의, 법률의 특별한 규정 등「개인정보 보호법 」제 17 조 및 제 18 조에 해당하는 경우에만 개인정보를 제 3 자에게 제공하고 그 이외에는 정보주체의 개인정보를 제 3 자에게 제공하지 않습니다.

- 법률에 특별한 규정이 있거나 법령상 의무를 준수하기 위해 불가피한 경우
- 서비스 제공에 따른 요금 정산을 위해 필요한 경우
- 재난, 감염병, 급박한 생명·신체 위험을 초래하는 사건·사고, 급박한 재산 손실 등의 긴급 사항이 발행하는 경우

제 5 조 개인정보처의 위탁에 관한 사항

1. 회사는 원활한 개인정보 업무처리를 위하여 다음과 같이 개인정보 처리업무를 위탁하고 있습니다.
2. 회사는 위탁계약 체결시 개인정보 보호법 제 26 조에 따라 위탁업무 수행목적 외 개인정보 처리 금지, 기술적·관리적 보호조치, 재위탁 제한, 수탁자에 대한 관리·감독, 손해배상 등 책임에 관한 사항을 계약서 등 문서에 명시하고, 수탁자가 개인정보를 안전하게 처리하는지를 감독하고 있습니다.
3. 위탁업무의 내용이나 수탁자가 변경될 경우에는 지체없이 본 개인정보 처리방침을 통하여 공개하도록 하겠습니다.

수탁업체명	위탁 업무
CJ 대한통운㈜	보상 휴대폰 배송, 파손단말기 픽업, 배송 관련 안내
㈜메이크봇	채팅(카카오) 상담 및 고객 요청사항 처리
다우기술(비즈뿌리오)	카카오 알림톡 발송 및 문자(SMS)발송
유베이스	CTI 콜 시스템 관리 및 녹취 시스템 관리
엔서버	서버 유지보수 및 장애 대응 등 정보시스템 운영 지원 (개인정보 처리시스템 포함)

제 6 조 정보주체의 권리·의무 및 그 행사 방법

1. 정보주체는 언제든지 회사에 개인정보 열람·정정·삭제·처리정지 등의 권리를 행사할 수 있습니다.
2. 만 14 세 미만 아동에 관한 개인정보의 열람 등 요구는 법정대리인이 직접 해야 하며, 만 14 세 이상의 미성년자인 정보주체는 정보주체의 개인정보에 관하여 미성년자 본인이 권리를 행사하거나 법정대리인을 통하여 권리를 행사할 수도 있습니다.
3. 권리행사는 법제처에 대해「개인정보 보호법」시행령 제 41 조제 1 항에 따라 서면, 전자우편, 모사전송(FAX) 등을 통하여 하실 수 있으며, 법제처는 이에 대해 지체없이 조치하겠습니다.
4. 권리 행사는 정보주체의 법정대리인이나 위임을 받은 자 등 대리인을 통하여 하실 수 있습니다. 이 경우 "개인정보 처리 방법에 관한 고시(제 2020-7 호)" 별지 제 11 호 서식에 따른 위임장을 제출하셔야 합니다.
5. 개인정보 열람 및 처리정지 요구는 개인정보보호법 제 35 조 제 5 항, 제 37 조 제 2 항에 의하여 정보주체의 권리가 제한될 수 있습니다.
6. 개인정보의 정정 및 삭제 요구는 다른 법령에서 그 개인정보가 수집 대상으로 명시되어 있는 경우에는 그 삭제를 요구할 수 없습니다.
7. 회사는 정보주체 권리에 따른 열람의 요구, 정정·삭제의 요구, 처리정지의 요구 시 열람 등 요구를 한 자가 본인이거나 정당한 대리인인지를 확인합니다.

제 7 조 개인정보의 파기에 관한 사항

1. 회사는 개인정보 보유기간의 경과, 처리목적 달성 등 개인정보가 불필요하게 되었을 때에는 지체없이 해당 개인정보를 파기합니다.
2. 고객으로부터 동의 받은 개인정보 보유기간이 경과하거나 처리목적이 달성되었음에도 불구하고 다른 법령에 따라 개인정보를 계속 보존하여야 하는 경우에는 해당 개인정보를 별도의 데이터베이스(DB)로 옮기거나 보관장소를 달리하여 보존합니다.
3. 개인정보 파기의 절차 및 방법은 다음과 같습니다.

① 파기절차

- 회사는 파기 사유가 발생한 개인정보를 선정하고, 회사의 개인정보 보호책임자의 승인을 받아 개 인정보를 파기합니다.

② 파기방법

- 종이(서면)에 작성 출력된 개인정보 : 분쇄하거나 소각 등의 방법으로 파기

- DB 등 전자적 파일 형태로 저장된 개인정보 : 재생할 수 없는 로우레밸포멧(Low Level Format) 등의 방법으로 파기

제 8 조 개인정보의 안전성 확보조치에 관한 사항

회사는「개인정보 보호법 」제 29 조에 따라 개인정보가 분실·도난·유출·변조 또는 훼손되지 않도록 다음과 같이 안전성 확보에 필요한 관리적·기술적·물리적 조치를 취하고 있습니다.

- **관리적 조치 :** 내부관리계획 수립 및 시행, 내부 감사 시행, 정기적 직원 교육
- **기술적 조치 :** 개인정보처리시스템 등의 접근권한 관리, 접근통제시스템 설치, 고유식별정보 등 의 암호화, 보안프로그램 설치
- **물리적 조치 :** 전산실, 자료보관실 등의 접근통제

제 9 조 고객지원 담당부서 및 개인정보 보호 책임자

회사는 정보주체의 개인정보를 보호하고 개인정보와 관련된 불편사항을 개선하기 위해 고객지원 담당부서 및 개인정보 보호 책임자를 지정하고 있습니다.

① 고객지원 담당부서
- 고객지원 담당부서 : CS 운영부문
- 전화 : 1566-4590

② 개인정보 보호 책임자 및 개인정보 보호 담당부서
- 개인정보 보호 책임자 : 서상조 상무이사
- 개인정보보호 담당부서 : 정보보안팀
- 전화 : 1566-4590
- 문의처 : security@famecompany.co.kr

제 10 조 정보주체의 권익 침해에 대한 구제 방법

1. 개인정보주체는 개인정보침해로 인한 피해를 구제 받기 위하여 개인정보 분쟁조정위원회, 한국인터넷진흥원 개인정보 침해신고센터 등에 분쟁해결이나 상담 등을 신청할 수 있습니다. <아래의 기관은 법제처와는 별개의 기관으로서, 법제처의 자체적인 개인정보 불만처리, 피해구제 결과에 만족하지 못하시거나 보다 자세한 도움이 필요하시면 문의하여 주시기 바랍니다.>
   ① 개인정보분쟁조정위원회:(국번없이)1833-6972(www.kopico.go.kr)
   ② 개인정보침해신고센터:(국번없이)118(privacy.kisa.or.kr)
   ③ 경찰청 사이버범죄신고시스템:(국번없이) 182(ecrm.police.go.kr)
2. 개인정보주체는 개인정보침해로 인한 피해를 구제 받기 위하여 개인정보 분쟁조정위원회, 한국인터넷진흥원 개인정보 침해신고센터 등에 분쟁해결이나 상담 등을 신청할 수 있습니다.
3. 「개인정보 보호법」 제 35 조(개인정보의열람), 제 36 조(개인정보의 정정·삭제), 제 37 조(개인정보의 처리정지 등)의 규정에 의한 요구에 대하여 공공기관의 장이 행한 처분 또는 부작위로 인하여 권리 또는 이익의 침해를 받은 자는 행정심판법이 정하는 바에 따라 행정심판을 청구할 수 있습니다.
   ※ 중앙행정심판위원회 : (국번없이) 110 (http://www.simpan.go.kr)

제 11 조 개인정보 처리방침의 변경에 관한 사항

개인정보 처리방침은 처리하는 개인정보 내용 등 변경사항이 있으면 이를 반영하여 언제든지 업데이트될 수 있으며 업데이트될 경우 시행되기 최소 7 일 전에 공지사항을 통해 고지할 것입니다.

이 개인정보 처리방침은 2025.09.30 부터 적용됩니다. 이전의 개인정보 처리방침은 아래에서 확인할 수 있습니다.