

# 비엠더블유코리아(주) Aftersales Online System 개인정보 처리

## 방침

비엠더블유코리아(주)(이하 “회사”라고 합니다.)는 고객의 개인정보를 소중하게 생각하고, 고객의 개인정보를 보호하기 위하여 최선을 다해 노력하고 있습니다.

회사는 이를 위해 “개인정보보호법” 및 “정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률” 등 개인정보보호 관련 주요 법률을 준수하기 위하여 “개인정보 처리방침”을 수립 및 준수하고 있으며, Aftersales Online System(이하 “BMW Korea AOS”라고 합니다.) 서비스의 개인정보 처리방침을 홈페이지(www.aosbmw.co.kr)에 공개하여 고객이 언제나 용이하게 열람할 수 있도록 하고 있습니다. BMW Korea AOS 의 개인정보 처리방침은 관련 법규 또는 내부 지침의 변경에 따라 변경될 수 있으며, 변경될 경우에도 마찬가지로 홈페이지를 통하여 공개합니다.

BMW Korea AOS 의 개인정보 처리방침은 다음과 같은 내용을 담고 있습니다.

- 가. 개인정보 처리 목적
- 나. 개인정보 처리 항목 및 보유 기간
- 다. 개인정보 제 3 자 제공과 위탁
- 라. 개인정보 파기 절차 및 방법
- 마. 개인정보의 안전성 확보조치
- 바. 개인정보를 자동으로 수집하는 장치의 설치·운영 및 그 거부에 관한 사항
- 사. 정보주체와 법정대리인의 권리·의무 행사 방법
- 아. 개인정보책임자 및 고충처리 담당부서 안내
- 자. 개인정보 처리방침 시행일 및 변경 사항

## 가. 개인정보 처리 목적

회사는 다음과 같은 목적으로 개인정보를 수집하여 활용하고 있습니다.

- 사용자 계정 발급: BMW Korea AOS 서비스 이용을 위한 계정 신청 시 자동차정비업자 등 사용자의 본인 확인
- 사용자 관리 및 지원: BMW Korea AOS 서비스 이용 관련 문의사항 대응 등 사용자 지원

## 나. 개인정보 처리 항목 및 보유 기간

회사의 개인정보 처리 항목 및 보유 기간은 다음과 같습니다.

처리 항목	보유 기간
-------	-------

[필수항목] 이름, 성별, 이메일	BMW Korea AOS 계정 삭제 시까지 혹은 목적
[선택항목] 전화번호	달성 시까지

단, 관련 법령의 규정에 의해 보존할 의무가 있는 경우 아래와 같이 법령에서 지정한 기간동안 개인정보를 보관하며, 그 목적으로만 해당 개인정보를 처리합니다.

- 「상법」에 따라 회사의 상업장부와 영업에 관한 중요서류 및 전표 등에 관련된 정보를 중요서류인 경우 10년, 전표인 경우 5년간 보존합니다.
- 「국세기본법, 법인세법」에 따라 모든 거래에 관한 장부 및 증빙서류와 관련된 정보를 5년간 보존합니다.
- 「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」에 따라 계약 또는 청약 철회 등에 관한 기록, 대금결제 및 재화 등의 공급에 관한 기록을 5년간 보존합니다.
- 「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」에 따라 고객이 전달해 주신 소중한 의견을 처리하는 데 분쟁 등을 방지하기 위해 고객불만 접수 사항 및 분쟁 처리에 관한 기록을 3년간 보존합니다.
- 「부가가치세법」에 따라 장부와 교부한 세금계산서 또는 영수증을 5년간 보존합니다.

## 다. 개인정보 제3자 제공과 위탁

### 1. 개인정보 제3자 제공

개인정보의 제3자 제공은 회사의 개인정보 수집, 이용 목적의 범위를 넘어 그 정보를 제공받는 자(제3자)의 업무 처리와 이익을 위하여 개인정보가 이전되는 경우를 의미합니다.

회사는 고객의 동의가 있거나, 법률에서 규정한 경우, 법적 의무를 준수해야 하는 상황, 공공 기관의 업무 수행이 필요한 경우, 그리고 재난이나 감염병 등 긴급 상황으로 인하여 생명·신체·재산에 급박한 손실이 예상되는 경우를 제외하고는 절대로 고객에게 사전에 고지한 범위를 초과하여 개인정보를 이용하거나 제3자에게 제공하지 않습니다.

회사는 현재 BMW Korea AOS를 통해 수집된 개인정보를 제3자에게 제공하고 있지 않습니다.

### 2. 개인정보 위탁

개인정보의 '처리 위탁'은 회사의 개인정보 수집, 이용 목적과 관련된 회사의 업무처리와 이익을 위하여 개인정보가 외부 업체에 이전되는 경우를 의미합니다.

회사는 BMW Korea AOS 서비스 이행을 위해 반드시 필요한 업무 중 일부를 외부 업체로 하여금 수행하도록 개인정보를 위탁하고 있으며, 위탁 받은 업체가 개인정보보호 관계 법령을 위반하지

않도록 관리·감독하고 있습니다. 회사가 외부 업체에 위탁한 업무 및 위탁 받은 업체(수탁업체)는 다음과 같습니다.

위탁하는 업무의 내용	수탁자
BMW Korea AOS 서비스 운영	(주)티스퀘어랩
BMW Korea AOS 시스템 운영 및 고객 지원	BMW AG(독일)

### 3. 개인정보 국외 이전

회사의 개인정보 처리 위탁 중 국외 이전 내역은 다음과 같습니다.

이전받는 자	BMW AG(독일) - BMW AG Data Protection Officer (datenschutz@bmw.de) - BMW AG, Petuelring 130, 80788 Munich
이전받는 자의 개인정보 이용 목적	BMW Korea AOS 시스템 운영 및 고객 지원
이전되는 개인정보 항목	이름, 이메일, 전화번호
이전일시 및 이전방법	실시간 전송
보유·이용 기간	BMW Korea AOS 계정 삭제 시까지 혹은 목적 달성 시까지

### 라. 개인정보 파기 절차 및 방법

회사는 개인정보 수집 및 이용 목적이 달성되거나 보유기간이 경과한 후에는 해당 정보를 지체없이 파기하는 것을 원칙으로 합니다. 단, 관련 법령 및 내부 규정에 따라 보존할 필요가 있는 개인정보의 경우 수집 및 이용 목적이 달성된 후에 별도의 저장 공간으로 옮겨지며, 각각의 보존 근거 및 기간에 따라 보관 및 파기합니다.

이때 별도로 보관되는 개인정보는 각각의 보존 근거에 해당하는 목적 이외의 다른 목적으로 이용되지 않습니다. 개인정보를 파기할 때, 종이에 출력된 개인정보는 분쇄하거나 소각하여 파기하며, 전자적 파일 형태로 저장된 개인정보는 복구 및 재생되지 않도록 기술적인 방법을 이용하여 안전하게 삭제합니다.

### 마. 개인정보의 안전성 확보조치

회사는 고객의 개인정보를 처리하는 데 분실, 도난, 유출, 변조 또는 훼손되지 않도록 안전성을 확보하기 위하여 다음과 같은 조치를 하고 있습니다.

#### ■ 관리적 조치

- 개인정보관리체계 운영: 개인정보보호를 위한 내부관리계획 및 위치정보의 관리 지침 등을 수립 및 운영하고 있으며, 임원진의 승인을 통해 전사 임직원을 대상으로 공유하고 있습니다.
- 개인정보보호 조직 구성을 통한 보호 수준 개선: 개인정보보호 역할 및 책임을 갖는 책임자, 관리자, 담당자 등 인력을 지정하고, 개인정보보호 위원회를 구성하여 개인정보보호 수준을 지속적으로 개선하기 위해 노력하고 있습니다.
- 개인정보 취급자 관리: 모든 개인정보 취급자를 대상으로 개인정보보호 서약서를 징수하고, 연 1회 이상의 개인정보보호 교육을 수행하여 안전한 개인정보 처리 방법을 전파하고 있습니다.
- 수탁 업체 관리: 수탁업체가 개인정보를 안전하게 처리하도록 관리·감독하고 있으며, 해당 업체들을 포함하는 개인정보보호 감사를 정기적으로 실시하고 있습니다.

#### ■ 기술적 조치

- 최소 권한 원칙에 따른 개인정보 접근 관리: 개인정보 처리자들이 불필요한 개인정보에 접근 혹은 노출되지 않도록 통제하여, 업무상 최소한의 계정 및 권한을 가지도록 관리하고 있습니다.
- 개인정보 암호화: 고객의 개인정보를 시스템(DB)이나 PC에 저장하는 경우에는 강력한 알고리즘으로 암호화하여 외부 침입에 의해 유출되더라도 해당 정보를 활용할 수 없도록 조치하고 있습니다. 시스템 간 개인정보가 전송되는 경우에도 마찬가지로 안전하게 암호화하여 처리하고 있습니다.
- 지속적인 보안 업데이트와 모니터링: 개인정보를 처리하는 시스템 및 PC를 보호하기 위해서 다양한 인프라 및 솔루션을 구축하여 운영 중이며, 내부 및 외부로부터 발생할 수 있는 사고를 방지하기 위하여 지속적으로 모니터링을 수행하고 있습니다.

#### ■ 물리적 조치

- 접근 제어: 전산실, 사무실 등의 공간에 대해서 출입을 엄격히 통제하고 있습니다.
- 잠금장치: 문서고, 자료보관실과 같이 개인정보가 보관되는 공간에 대한 잠금 장치를 설치하여 비인가자의 무단 접근을 방지합니다.
- 감시 카메라 설치: 전산실, 사무실 출입구 등의 민감한 영역에 감시 카메라를 설치하여 비인가자의 접근을 감시하고 기록합니다.

## 바. 개인정보를 자동으로 수집하는 장치의 설치·운영 및 그 거부에 관한 사항

회사는 개별적인 맞춤 서비스를 제공하기 위해서, 고객의 정보를 저장하고 수시로 불러오는 쿠키(cookie)를 사용합니다. 쿠키는 웹사이트를 운영하는 서버가 사용자의 웹 브라우저로 보내는 작은 정보 조각입니다. 이 정보는 사용자의 컴퓨터 저장장치에 저장되며, 해당 웹사이트가 사용자의 활

동 기록을 이해하는 데 도움을 줍니다. 이후 고객이 웹사이트에 방문할 경우 웹사이트 서버는 고객의 하드 디스크에 저장되어 있는 쿠키의 내용을 읽어 고객의 환경설정을 유지하고 맞춤화 된 서비스를 제공하는 데 이용합니다.

회사는 회원과 비회원의 접속 빈도나 방문 시간 등에 대한 분석, 이용자의 취향과 관심 분야 파악 및 자취 추적, 각종 이벤트 참여 정도 및 방문 횟수 파악 등을 통한 타겟 마케팅 및 개인 맞춤 서비스 제공을 위하여 쿠키를 사용합니다.

쿠키 저장 허용 여부를 지정하는 방법은 웹 브라우저에 따라 다릅니다.

- Internet Explorer 경우 [도구> 인터넷 옵션> 개인 정보]를 선택하여 표시되는 화면에서 쿠키 허용 여부를 설정
- Edge의 경우 [설정> 쿠키 및 사이트 권한]을 선택하여 표시되는 화면에서 쿠키 허용 여부를 설정
- Chrome 경우 [설정> 개인 정보 보호 및 보안> 서드 파티 쿠키]를 선택하여 표시되는 화면에서 설정

회사는 이용자를 위한 맞춤 서비스 및 광고 제공을 위하여 모바일 앱 이용자의 광고 식별 값 (ADID(Android), IDFA(iOS))을 수집할 수 있습니다. ADID/IDFA는 사용자 구분을 위하여 시스템에서 무작위로 발급된 식별자로 사용자가 언제든지 임의로 신규 발급 혹은 삭제할 수 있습니다. ADID/IDFA 수집을 거부하는 방법은 휴대전화 시스템에 따라 다릅니다.

- Android의 경우 [설정> Google(Google 설정)> 광고> 광고 ID 삭제 또는 광고 ID 재설정]에서 설정
- iOS 경우 [설정> 개인정보 보호 및 보안> 추적> 광고 추적을 원하는 앱을 해제]에서 설정

단, 쿠키의 저장이나 ADID/IDFA 수집을 거부할 경우 각각을 사용하는 맞춤 서비스 이용에 어려움이 발생할 수 있습니다.

## 사. 정보주체와 법정대리인의 권리·의무 행사 방법

고객은 관련 법령에 따라 제한되지 않는 한 언제든지 등록된 자신의 개인정보를 조회하거나 수정할 수 있으며, 개인정보 수집, 이용, 제공 등의 동의를 철회(가입 해지) 할 수 있습니다.

고객의 개인정보 조회, 수정, 동의 철회를 위해서는, BMW 고객센터(Tel. 080-269-2200)로 연락하시거나, 개인정보보호 책임자 등에게 서면, 전화 또는 이메일로 연락하시면 요청하신 내용을 조치하겠습니다.

고객은 개인정보 조회, 수정, 동의 철회를 위해서 법정대리인이나 위임받은 자 등 대리인을 통한

수 있으며, 이 경우 회사는 정당한 대리인인지 확인할 수 있습니다.

만 14세 미만 아동에 관한 개인정보의 열람 등 요구는 법정대리인이 직접 해야 하며, 만 14세 이상의 미성년자인 정보주체는 정보주체의 개인정보에 관하여 미성년자 본인이 권리를 행사하거나 법정대리인을 통하여 권리를 행사할 수도 있습니다. 단, BMW Korea AOS의 경우 원칙적으로 만 14세 미만의 아동을 대상으로 서비스를 제공하지 않습니다.

단, 회사는 법률에 따라 열람이 금지되거나 제한되는 경우, 다른 사람의 생명·신체를 해할 우려가 있거나 다른 사람의 재산과 그 밖의 이익을 부당하게 침해할 우려가 있는 경우에는 개인정보의 전부 또는 일부에 대하여 열람·정정·삭제를 거절할 수 있습니다.

개인정보의 오류에 대한 정정을 요구하신 경우에는 정정을 완료하기 전까지 당해 개인정보를 이용 또는 제공하지 않습니다. 또한 잘못된 개인정보를 제3자에게 이미 제공한 경우에는 정정 처리 결과를 제3자에게 통지하여 정정이 이루어지도록 하겠습니다.

## 아. 개인정보책임자 및 고충처리 담당부서 안내

회사는 개인정보 처리와 관련한 정보주체의 불만처리 및 피해구제 등을 위하여 아래와 같이 개인정보보호책임자(CPO)와 개인정보보호 담당자(DPO)를 지정하고 있습니다. 고객은 개인정보보호법 제 35 조 등에 따른 개인정보의 열람 청구를 또한 아래의 개인정보보호 관리자에게 할 수 있습니다. 열람청구 및 각종 문의에 대해 언제든지 신속하고 충분하게 처리 및 답변을 드리도록 하겠습니다.

구분	개인정보보호 책임자	개인정보보호 관리자
부서	Brand Management BMW	Compliance
이름	주양예 본부장	김승욱 매니저
전화번호	080-269-2200	080-269-2200
이메일	cleanprivacy@bmw.co.kr	cleanprivacy@bmw.co.kr
주소	서울특별시 중구 퇴계로 100 스테이트타워남산 11, 14층	

아래에 명시된 기관들은 회사와는 독립적으로 운영되며, 만약 회사의 개인정보 불만 처리나 피해구제 결과에 대해 만족하지 못하시거나 추가적인 도움이 필요하신 경우, 하기 명시된 기관의 담당자에게 문의하실 수 있습니다.

기관	사이트	연락처
개인정보침해 신고센터	privacy.kisa.or.kr	국번없이 118
개인정보분쟁조정위원회	privacy.go.kr	1833-6972

회	(개인정보 포털> 개인서비스> 분쟁조정)	
대검찰청 사이버수사과	www.spo.go.kr	국번없이 1301
경찰청 사이버안전국	cyberbureau.police.go.kr	국번없이 182

## 자. 개인정보 처리방침 시행일 및 변경 사항

회사는 고객에게 비엠더블유코리아(주)가 아닌 타 회사의 웹 사이트 또는 자료에 대한 링크를 제공할 수 있습니다. 이 경우 회사는 외부 사이트 및 자료에 대한 아무런 통제권이 없으므로 그로부터 제공받는 서비스나 자료의 유용성에 대해 책임을 부담하기 어려우며 보증할 수 없습니다. 회사의 웹 사이트가 포함하고 있는 링크를 클릭하여 타 회사 웹 사이트의 페이지로 옮겨갈 경우, 해당 웹 사이트의 개인정보보호 정책은 회사와 무관하므로 새로 방문한 웹 사이트의 정책을 확인해 주시기 바랍니다.

회사는 이전의 BMW Korea AOS 개인정보 처리방침을 별도의 링크를 통하여 공개하고 있으나, 개인정보 처리방침을 공개한 웹 사이트 및 어플리케이션의 기능적 한계 등으로 인해 그 내용이 충분히 확인되지 않을 수 있습니다. 이전의 BMW Korea AOS 개인정보 처리방침에 대한 문의사항이 있으시거나 추가 정보가 필요하신 경우 회사 고객센터(080-700-8000)로 연락하시거나, 개인정보 보호책임자에게 서면, 전화 또는 이메일로 연락해 주시기 바랍니다.

본 개인정보 처리방침은 2024년 3월 25일부터 적용됩니다.