

## 1. 총칙

- (가) 기아자동차(주) 와 현대자동차(주) (이하 '회사'라 함) 는 고객님의 개인정보보호를 매우 중요하게 여기고 있으며, "정보통신망 이용촉진 및 정보보호등에 관한 법률"등 개인정보보호에 관한 제반 법령을 준수하고 있습니다.
- (나) 회사는 본 개인정보처리방침을 큐멤버스 사이트 (<http://q.kia.com>), (이하 통칭하여 '사이트'라 한다)를 통하여 공개함으로써 고객님의 제공하는 개인정보가 어떠한 용도와 방식으로 이용되고 있으며 당사가 고객님의 개인정보를 안전하게 취급하기 위하여 어떠한 조치를 취하고 있는지를 고객님의 용이하게 확인할 수 있도록 조치하고 있습니다.
- (다) 회사는 본 개인정보처리방침을 변경하는 경우에는 그 이유 및 변경내용을 최소 7일 전에 사이트의 공지사항란 또는 별도의 창을 통하는 등의 방법으로 공지할 것입니다.

## 2. 개인정보 수집 및 이용 목적

- (가) 유보 서비스 계약상 의무이행을 위한 재화·용역의 제공
  - 유보 서비스 제공 (에어백 전개 자동통보 및 SOS 서비스에 따른 긴급출동, 도난 추적, 원격진단, 서비스 관련 메일 발송 및 온라인 서비스 등), 콘텐츠 구매 및 요금 결제, 물품배송 또는 청구지 등 발송, 금융거래 본인 인증 및 금융 서비스, 대금추심을 위한 본인확인, 분쟁조정을 위한 기록보존, 불만처리 등 민원처리, 고지사항 전달, 요금청구, 미납요금의 회수 등 채권추심 등
- (나) 서비스/제품의 개선 및 개발
  - 기존 서비스/제품 개선 및 신규 서비스/제품 개발, 서비스 목적의 안내 정보 전달, 상품/연구개발 등
- (다) 회원 (유보 서비스에 가입한 고객) 관리
  - 회원제 서비스의 본인확인, 불량회원의 부정 이용 방지와 비인가 사용 방지, 서비스에 대한 만족도 조사, 회원의 서비스 이용에 대한 통계, 가입이력 조회, 2년 무료기간 종료 후 유료전환 동의 안내 등
- (라) 마케팅 및 광고에 활용
  - 이벤트 등 광고성 정보 전달, 인구통계학적 특성에 따른 서비스 제공 및 광고 게재 등

## 3. 수집되는 개인정보의 항목 및 수집방법

회사가 고객과 관련된 정보를 획득하는 가장 기본적인 목적은 서비스를 원활하게 제공하고자 함입니다. 회사가 서비스를 제공하기 위해서는 다음과 같은 정보를 수집하게 됩니다.

- (가)수집항목
  - 차량 정보 : 차량계약번호, 차종, 차대번호
  - 가입자 정보 : 성명(법인명), 주민(법인)등록번호, 사업자등록번호, 주소, 전화번호, 이메일, 인증비밀번호
  - 응급구호 정보 : 긴급연락처, 차량번호, 보험사, 보험만기일
  - 납부 정보 : 납부인명, 주민(사업자)등록번호, 계좌/카드번호, 수취인명, 청구주소 등
  - 대리인 정보(가입자 본인이 아닌 경우) : 성명, 주민등록번호, 전화번호, 가입자와의 관계
  - 중고차 가입정보 : 차주명, 차주의 주민(법인)등록번호, 사업자등록번호, 주소, 전화번호, 차종, 차량번호, 차대번호, 단말 모델명, 단말 일련번호, 이메일

- 운행정보 : 주행일자, 주행거리, 운행시간, 평균속도, 최고속도, 공회전시간, 주행가감속 분포, 차속구간 분포, 배터리전압/냉각수온도/자동변속기 오일 온도/엔진오일 온도 이상시간, 경제운전 정보 등 서비스에 필요한 운행정보
- 진단 정보 : 고장 코드, 고장 발생시 위치정보, 누적 주행거리, 서비스 데이터
- 소모품 관리 정보 : 소모품 교환 (점검) 거리, 일자, 항목, 비용
- (나) 개인정보 수집방법:
  - 고객이 가입신청서 등 서면양식에 서명하거나, 유보 계약입력 사이트(branch.kia.com), 사이트, 전화/팩스를 통한 유보 고객센터, 경품행사 응모, 이동전화 및 유/무선 인터넷 서비스 사용시 생성정보 수집 틀을 통한 방법 등으로 개인정보를 수집합니다

## 4. 개인정보의 보유 및 이용기간

- (가) 회사는 고객님의 개인정보를 수집한 때로부터 개인정보의 수집 및 이용에 관한 동의 목적을 달성할 때까지 기간 동안에 한하여 고객님의 개인정보를 보유 및 이용하며, 개인정보 수집 및 이용목적이 달성된 경우에는 해당 정보를 지체 없이 파기합니다.
- (나) 단, 상법 등 관련법령의 규정에 의하여 보존할 의무가 있는 경우 회사는 고객님의 개인정보를 보관합니다. 이 경우 회사는 보관하는 정보를 그 보관의 목적으로만 이용하며 보존기간은 다음과 같습니다.
  - 1) 회사의 상업장부와 영업에 관한 중요서류 및 전표 등에 관련된 정보  
·보존이유 : 상법 / 보존기간 : 10년 - 중요서류 / 5년 - 전표
  - 2) 모든 거래에 관한 장부 및 증빙서류와 관련된 정보  
·보존이유 : 국세기본법, 법인세법 / 보존기간 : 5년
  - 3) 계약 또는 청약철회 등에 관한 기록, 대금결제 및 재화 등의 공급에 관한 기록  
·보존이유 : 전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률 / 보존기간 : 5년
  - 4) 소비자의 불만 또는 분쟁처리에 관한 기록  
·보존이유 : 전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률 / 보존기간 : 3년
  - 5) 장부와 교부한 세금계산서 또는 영수증  
·보존이유 : 부가가치세법 / 보존기간 : 5년
  - 6) 신용정보의 수집/처리 및 이용 등에 관한 기록  
·보존이유 : 신용정보의 이용 및 보호에 관한 법률 / 보존기간 : 3년

## 5. 개인정보 제공

- 유보 서비스는 이용자들의 개인정보를 "2. 개인정보의 수집목적 및 이용목적"에서 고지한 범위 내에서 사용하며, 이용자의 사전 동의 없이는 동 범위를 초과하여 이용하거나 원칙적으로 이용자의 개인정보를 외부에 제공하지 않습니다. 단, 다음의 경우에는 주의를 기울여 개인정보를 이용 및 제공할 수 있습니다.

- 1) 이용자들이 사전에 동의한 경우

·개인정보 제공 이전에 개인정보 제공자, 개인정보 제공 목적, 제공하는 개인정보의 항목 및 보유기간을 별도로 알리고 동의절차를 거치며, 이에 이용자가 동의하지 않을 경우에는 제 3자에게 이용자의 개인정보를 제공하지 않습니다.

- 2) 서비스의 제공에 관한 계약의 이행을 위하여 필요한 개인정보로서 경제적/기술적인 사유로 통상의 동의를 받는 것이 현저히 곤란한 경우
- 3) 법령의 규정에 의거하거나, 수사 목적으로 법령에 정해진 절차와 방법에 따라 수사기관의 요구가 있는 경우
- 4) 영업의 전부 또는 일부를 양도하거나, 합병·회사분할 등으로 서비스제공자의 권리·의무를 이전 승계하는 경우 '개인정보취급·처리방침' 관련 이용자의 권리를 보장하기 위하여 반드시 그 사실을 이용자에게 고지합니다.

## 6. 개인정보의 취급위탁

- 1. 회사는 유보 서비스를 이행하기 위하여 필요한 경우 및 기타 서비스 제공을 위해서 고객님의 개인정보를 외부에 수집·보관·처리·이용·제공·관리·파기 등을 할 수 있도록 아래와 같이 업무를 위탁하여 운영하고 있습니다.
- 2. 회사는 수탁업체, 위탁업무의 내용에 대한 변경/추가/삭제 사항 발생시 그 이유 및 변경 내용을 최소 7일 전에 사이트의 공지사항란 또는 별도의 창을 통하는 등의 방법으로 공지할 것입니다.

수탁자	위탁업무의 내용
(주)에스케이텔레콤	이동전화서비스, 과금 및 청구
현대오토에버(주), SK C&C(주)	전산시스템 운영 및 유지보수, 서비스 운영, 장애처리 등
동아 DM 전략	DM 제작 및 발송
에프엔유	청구서 제작 및 발송
현대하이카손해사정(주)	긴급출동서비스
현대엠코(주), (주)엠피씨	서비스 이용 관련 고객 상담, 가입유치 등
(주)포인트파크	포인트 정산

(주) 이노션, (주)나이스 R&C, (주)마크로밀엠브레인      고객만족도/서비스만족도 조사

미래신용정보(주)

미납 요금의 회수 등 채권추심

## 7. 개인정보의 파기 절차 및 방법

회사는 원칙적으로 개인정보 수집 및 이용목적이 달성된 후에는 해당 정보를 즉시 파기합니다. 파기 절차 및 방법은 다음과 같습니다.

- (가) 파기절차  
고객이 본 계약에 의한 서비스를 제공받기 위하여 입력하신 정보는 그 목적이 달성된 후 내부 방침 및 기타 관련 법령에 의한 정보보호 사유에 따라(위 제 4 조의 2 항 참조) 일정기간 저장된 후 파기됩니다. 동 개인정보는 법률에 의한 경우가 아니고서는 보유 목적 이외의 다른 목적으로 이용되지 않습니다.
- (나) 파기방법  
종이에 출력된 개인정보는 분쇄기로 분쇄하거나 소각을 통하여 파기하고, 전자적 파일 형태로 저장된 개인정보는 기록을 재생할 수 없는 기술적 방법을 사용하여 삭제합니다.

## 8. 고객 및 법정대리인의 권리와 그 행사방법

- (가) 고객이 개인정보에 대한 열람·증명 또는 정정을 요구하는 경우에는 고객의 요구에 성실하게 대응하고, 해당 개인정보에 오류가 있거나 보존기간을 경과한 것이 판명되는 등 정정·삭제를 할 필요가 있다고 인정되는 경우에는 지체 없이 정정·삭제를 합니다.

### 개인정보의 열람·증명

고객은 기아자동차의 지점 및 대리점을 방문하거나 유보 고객센터 (1899-2121) 에 문의하여 개인정보에 대한 열람·증명을 요구할 수 있습니다.

### 개인정보의 정정·삭제

고객이 지점, 대리점 및 고객센터에 방문하거나 전화 등을 이용하여 개인정보에 대한 정정·삭제를 요구하는 경우, 본인 여부를 확인하고 지체 없이 필요한 조치를 취합니다.

- (나) 고객이 본인의 개인정보에 대한 열람·증명을 요구하는 경우, 고객의 신분을 나타내는 주민등록증, 여권, 운전면허증(신형) 등의 신분증명서를 제시 받아 본인 여부를 확인합니다.
- (다) 고객의 대리인이 방문하여 열람·증명을 요구하는 경우에는 대리관계를 나타내는 위임장 및 명의고객의 인감증명서와 대리인의 신분증명서 등의 증표를 제시 받아 진정한 대리인인지 여부를 확인합니다.

- (라) 고객이 제 3 자에 대한 개인정보의 제공에 동의한 경우에도 오류 정정의 요구를 받은 경우에는 그 오류를 정정할 때까지 개인정보의 제공을 중단하고, 잘못된 개인정보를 제 3 자에게 이미 제공한 경우에는 제 3 자 및 당사자에게 그 사실을 통지하여 필요한 조치를 취합니다.
- (마) 개인정보의 전부 또는 일부에 대하여 열람·증명 또는 정정을 거절할 정당한 이유가 있는 경우에는 고객에게 이를 통지하고 그 이유를 설명합니다.
- (바) 고객은 다음과 같이 개인정보 수집·이용 또는 제공에 대한 동의철회(가입·해지)를 요구할 수 있고 회사는 지체 없이 필요한 조치를 취합니다.
  - 고객은 지점 및 대리점에 방문하여 개인정보의 수집, 이용 또는 제공에 대한 동의를 철회할 수 있습니다.
  - 고객이 방문하여 개인정보의 수집, 이용 또는 제공에 대한 동의를 철회하는 경우에는 본인 여부를 확인하고 법령에 다르게 규정하고 있는 경우를 제외하고는 당해 개인정보를 파기하는 등 지체 없이 필요한 조치를 취합니다.
  - 법정대리인은 만 14 세 미만 아동의 개인정보 수집·이용 또는 제공에 대한 동의를 철회할 수 있으며, 만 14 세 미만 아동이 제공한 개인정보에 대한 열람 또는 오류의 정정을 요구할 수 있습니다.

## 9. 개인정보의 자동 수집 장치의 설치, 운영 및 그 거부에 관한 사항

회사는 귀하의 정보를 수시로 저장하고 찾아내는 '쿠키(cookie)' 등을 운용합니다. 쿠키란 사이트를 운영하는 데 이용되는 서버가 귀하의 브라우저에 보내는 아주 작은 텍스트 파일로서 귀하의 컴퓨터 하드디스크에 저장됩니다. 회사는 다음과 같은 목적을 위해 쿠키를 사용합니다.

- (가) 쿠키 등 사용 목적  
회사의 사이트는 고객 개개인에게 개인별 맞춤 서비스를 제공하기 위해서 고객의 정보를 저장하고 수시로 불러오는 '쿠키(cookie)'를 사용합니다. 귀하는 쿠키 설치에 대한 선택권을 가지고 있습니다. 따라서, 귀하는 웹브라우저에서 옵션을 설정함으로써 모든 쿠키를 허용하거나, 쿠키가 저장될 때마다 확인을 거치거나, 아니면 모든 쿠키의 저장을 거부할 수도 있습니다.
- (나) 쿠키 설정 거부 방법  
예: 쿠키 설정을 거부하는 방법으로는 회원님이 사용하시는 웹 브라우저의 옵션을 선택함으로써 모든 쿠키를 허용하거나 쿠키를 저장할 때마다 확인을 거치거나, 모든 쿠키의 저장을 거부할 수 있습니다. 설정방법 예(인터넷 익스플로어의 경우): 웹 브라우저 상단의 도구 > 인터넷 옵션 > 개인정보 단, 귀하께서 쿠키 설치를 거부하였을 경우 서비스 제공에 어려움이 있을 수 있습니다.

## 10. 이동통신 망의 보안성

서비스는 이동통신 사업자가 제공하는 망을 통해 센터와 고객간 보이스 및 데이터 송수신을 통해 이루어집니다. 이동통신 망은 대단히 복잡하고 보안상 불안정할 수밖에 없는 한계를 지니므로, 이러한 상황에서 고객의 통화 내용 및 송수신 데이터의 기밀유지는 회사의 책무범위를 벗어납니다.

## 11. 개인정보보호를 위한 기술적, 관리적 대책

## 1. 기술적 대책

- (가) 데이터 보호 기능
- 모든 데이터는 침입차단 시스템인 방화벽 안쪽에서 보호되므로 외부에서 데이터에 대한 접근은 원천적으로 불가능합니다. 내부에서 데이터에 대한 접근은 실명이 확인된 유저에 대해서 유저 ID를 부여하며, 유저마다 다른 권한을 부여하여 각각의 유저는 자기에게 허용된 데이터만 접근 가능합니다.
- (나) 데이터 보관 상태
- 모든 데이터는 별도의 전용 데이터 서버에 보관되며 두세벌의 백업본이 별도의 백업 장치에 카트리리지 테입으로 보관됩니다. 데이터 서버와 백업 장치는 인가된 사람만이 출입 가능한 전산실에 위치하며, 또한 데이터 서버와 백업 장치는 시건 장치가 돼있어 관리자만이 접근할 수 있습니다.
- (다) 데이터의 폐기 과정의 적정성 확보
- 데이터는 종류별로 구분되어 각각 회사가 서비스 제공 및 유지를 위해 정한 보존 기간까지 회사가 시행하는 보안 장치에 의거 안전하게 보관되며, 보존기간이 경과한 정보는 완전히 삭제됩니다.
- (라) 신뢰성 확보
- 모든 데이터는 두세벌의 백업본이 존재하여 언제 어느 시점이라도 복원이 가능합니다. 중요 서버와 데이터를 보호하기 위해 전산실은 화재 및 기타 장애에 대해 자동적으로 감지할 수 있는 시스템이 구축되어 있습니다.
- (마) 출입자 관리상태 유지
- 전산실은 보안이 설정돼 있어 인가된 자만이 출입 가능하며 외부 출입자는 출입카드를 작성하고 관리자의 안내를 받아야만 출입이 가능합니다.
- (바) 전기배선 등
- 모든 장비와 데이터를 보호하기 위해 전산실을 별도 구축하였으며 항상 최적의 상태로 유지하기 위해 UPS, 항온 항습기, FMS, 소방설비 및 기타 부대 장비를 설치 운영하고, 별도의 전원을 구성합니다.
- (사) 해당 업체와 유지보수를 체결하며 분기마다 정기점검을 실시합니다.

## 2. 관리적 대책

- (가) 회사는 개인정보의 안전한 보호를 위하여 주요 시스템 및 설비에 대하여 외부 전문기관으로부터 정보보호관리체계 인증 등 객관적인 인증을 받아 운영되고 있습니다.
- (나) 회사는 고객의 개인정보에 대한 접근 및 관리에 필요한 절차 등을 마련하여 소속 직원으로 하여금 이를 숙지하고 준수하도록 하고 있습니다.
- (다) 회사는 고객의 개인정보를 취급할 수 있는 자를 최소한으로 제한하고 있습니다. 고객의 개인정보를 취급할 수 있는 자는 업무상 개인정보의 취급이 불가피한 자, 개인정보관리·보호업무를 수행하는 자입니다.
- (라) 회사는 컴퓨터를 이용하여 고객의 개인정보를 처리하는 경우 개인정보에 대한 접근권한을 가진 담당자를 지정하여 식별부호(ID) 및 비밀번호를 부여하고, 해당 비밀번호를 정기적으로 갱신하고 있습니다.
- (마) 개인정보를 취급하는 직원을 대상으로 새로운 보안기술 습득 및 개인정보보호 의무 등에 관해 정기적인 교육을 실시하고 있습니다.
- (바) 직원 퇴직 시 비밀유지서약서에 서명함으로써 고객의 개인정보를 취급하였던 자가 직무상 알게 된 개인정보를 훼손·침해 또는 누설하지 않도록 하고 있습니다.

- (사) 개인정보 취급자의 업무 인수인계는 보안이 유지된 상태에서 철저하게 이뤄지고 있으며, 입사 및 퇴사 후 개인정보 침해사고에 대한 책임을 명확하게 규정하고 있습니다.
- (아) 전산실 및 자료보관실 등을 특별 보호구역으로 설정하여 출입 통제 등 출입관리절차를 시행하고 있습니다.
- (자) 서비스이용계약체결 또는 서비스제공을 위하여 고객의 신용카드번호, 은행결제계좌 등 대금결제에 관한 정보를 수집하거나 고객에게 제공하는 경우 당해 고객이 본인임을 확인하기 위하여 필요한 조치를 취하고 있습니다.

## 12. 개인정보에 관한 민원서비스

개인정보 보호에 관련하여 의견이나 불만이 있으시면 대표전화(1899-2121) 또는 사이트로 문의를 주시면 신속하고 정확하게 처리해 드리도록 하겠습니다.

## 13. 개인정보관리 책임자

회사는 정보통신부 지정 '개인정보보호지침' 에 의거 고객 개인정보 관리책임자를 아래와 같이 지정합니다.

소속	국내 TMS 추진팀	TMS 인프라개발팀
성명	박인석	이범태
연락처	02-3464-1700	02-3464-3810
E-mail	ispark@hyundai.com	btle@hyundai.com

○ 본 방침은 2013년 9월 23일부터 시행됩니다.

< 별표 1 > 운행정보 상세 사항

수집 항목	상세 내용
시동 일시	최초 시동 On 시 시간 (년/월/일/분/초)
운행 거리	시동 On 후 Off 까지의 총 주행거리
운행 시간	시동 On 후 Off 까지의 총 시간

수집 항목	상세 내용
주행 시간	시동 후 차량이 주행한 시간
공회전 시간	시동 후 차량이 공회전 상태를 유지한 시간
웬업 시간	시동 후 첫 출발 전까지 대기한 시간
평균 속도	매 운행의 평균 속도
최고 속도	매 운행의 최고 속도
주행 가감속 분포	매 초당 차량속도의 가감속 분포 경향
과속 시간	120km/h 이상 운행한 시간
배터리 전압 (Low)	배터리 전압이 11V 이하로 떨어진 시간
배터리 전압 (High)	배터리 전압이 15,5V 이상으로 상승한 시간
냉각수 온도	냉각수 온도가 115 도 이상 상승한 시간
자동변속기오일 온도	자동변속기오일 온도가 120 도 이상 상승한 시간
엔진오일 온도	엔진오일 온도가 130 도 이상 상승한 시간
경제운전 정보	경제운전 상태의 좋음/보통/나쁨으로 구분한 정보
차속 구간별 분포	차량 속도의 구간별 분포치 (~30, ~ 60, ~90, ~120, 121km/h 이상)

- 운행정보는 총 주행거리가 1km 이상인 경우에만 생성되며 최대 150 건까지 단말에 저장됩니다.