






# H&M 개인정보 처리방침










H & M Hennes & Mauritz AB의 한국지사 H&M Hennes & Mauritz LTD(이하 "H&M")는 정보통신 서비스 제공자로서 개인정보처리방침에 의거하여 이용자의 권익 보호에 최선을 다하며 개인정보 보호법 등 기타 관련 법규를 준수합니다. 본 개인정보처리방침은 H&M이 온라인 및 오프라인 매장의 고객, 방문객, 회원, 이벤트 참가자(이하 "이용자"라 합니다)의 개인정보를 수집, 이용, 처리, 저장, 전달, 제공(이하 "처리"), 그밖에 이와 유사한 행위에 대해 분명하고 간결하며 투명한 소통을 하기 위한 목적으로 만들어졌습니다.

## 주요 개인정보처리 표시 라벨링

			
일반 개인정보 수집	개인정보 처리 목적	개인정보 보유 기간	개인정보 처리 항목
			
개인정보 국외 이전	개인정보 처리 위탁	정보 주체의 권리	개인정보 파기

## 개인정보 처리방침 목차

항목		라벨링
제1조	개인정보의 처리 목적, 처리 및 보유 기간 및 처리하는 개인정보의 항목	
제2조	개인정보 처리 업무의 위탁에 관한 사항	
제3조	개인정보의 국외 이전에 관한 사항	
제4조	개인정보의 파기 절차 및 방법에 관한 사항	
제5조	미 이용자의 개인정보 파기 등에 관한 조치	

제6조	정보 주체와 법정대리인의 권리·의무 및 행사 방법에 관한 사항	 
제7조	개인정보의 안전성 확보 조치에 관한 사항	
제8조	개인정보 자동수집 장치의 설치·운영 및 거부에 관한 사항	
제9조	행태정보의 수집·이용 및 거부 등에 관한 사항	
제10조	개인정보 보호책임자에 관한 사항 및 개인정보 보호 업무 및 관련 고충 사항을 처리하는 부서	 
제11조	정보주체의 권익 침해에 대한 구제방법	
제12조	개인정보 처리 방침의 변경에 관한 사항	

## 제1조 개인정보의 처리 목적, 보유 및 이용 기간, 처리하는 개인정보의 항목

H&M은 다음과 같이 정보주체의 개인정보를 처리합니다.

수집 목적	수집 항목	보유 및 이용 기간
<p><b>1. 재화 또는 서비스 제공(구매 및 배송):</b> H&amp;M은 당사 공식 홈페이지, 모바일 홈페이지 또는 어플리케이션을 통해 구매 주문 및 결제 처리를 포함하여 재화 및 서비스를 제공하고 배송, 클레임, 반품, 환불을 안전하고 효과적으로 수행하기 위하여 이용자의 개인정보를 처리합니다.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>필수: 이름, 주소, 이메일, 핸드폰 번호를 포함한 연락처, 주문 내역, 배송 정보, 지불 내역, 암호화된 결제 카드 정보를 포함한 결제 정보</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>재화·서비스 공급 완료 및 요금 결제·정산 완료 시까지</li> <li>대금결제 및 재화 등의 공급 기록 : 5년</li> <li>배송 및 반품처리, 청약 철회: 5년</li> </ul>
<p><b>2. 회원 가입 및 H&amp;M 계정 관리:</b> H&amp;M은 동의 사항 수집, 계정 이용자의 신원 확인 및 증명, 멤버십 자격 및 로열티 등급 유지 및 관리, 허가 받지 않은 접근 및 사용 방지, 미성년자의 이용 제한, 공지와 통지 사항 전달, 계정의 오용에 대한 조치, 이용 조건 위반에 대한 법적 조치 시행, 동의 철회 관리 등 이용자 계정(이하 "내 계정"이라 합니다)을 관리하기 위하여 이용자의 개인정보를 처리합니다.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>필수: 이메일 주소, 비밀번호, 생년월일</li> <li>선택: 이름, 성, 성별, 주소, 핸드폰 번호를 포함한 연락처(매장 구매 후 휴대폰 번호 이용하여 포인트 적립 시), 직원카드 정보</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>이용자가 계정 또는 멤버십을 탈퇴 시 까지 보관</li> <li>분쟁이 진행되고 있는 경우, 분쟁이 최종적으로 해소된 이후 파기</li> </ul>
<p><b>3. 프로모션 제공:</b> H&amp;M은 H&amp;M과 H&amp;M</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>필수: 이메일, 우편번호</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>수집일로부터 24개월</li> </ul>

<p>그룹의 기타 브랜드의 패션 뉴스, 바우처, 딜 등 프로모션을 제공하기 위해 개인정보를 수집합니다.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•선택: 성별, 아동복 정보 수신 동의</li> </ul>	
<p><b>4. 콘테스트 및 이벤트 참여:</b> H&amp;M은 콘테스트와 마케팅 이벤트를 관리하고 운영하기 위해, 콘테스트나 이벤트에 참가할 권리를 제공하고, 신원 및 참가 능력을 확인하기 위해, 입장 여부 판단, 우승자 결과 전달, 상품 배송을 위한 후속 조치를 위해 참가자의 개인정보를 처리합니다.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•선택: 이벤트 및 콘테스트를 통해 제출한 정보</li> <li>※ 이벤트/콘테스트 신청/등록 페이지에서 상세 내용 확인 필요</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•이벤트/콘테스트 별 보존 기간 상이</li> <li>※ 이벤트/콘테스트 신청/등록 페이지에서 상세 내용 확인 필요</li> </ul>
<p><b>5. 고객 서비스 제공/ 고객 서비스 센터 이용:</b> H&amp;M은 이메일, 전화, 채팅, 소셜 미디어 서비스를 통해 이용자의 문의, 항의를 관리하고 있으며, 주문, 배송, 보증, 반품과 같은 다양한 사항 및 멤버십, 계정과 관련한 사항을 지원하기 위해 이용자의 개인정보를 처리합니다.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•필수: 이름, 주소, 이메일, 핸드폰 번호를 포함한 연락처, 생년월일, 결제 정보 및 결제 내역, 결제 정보, 주문 정보, 계정 또는 멤버십 번호, 모든 관련 항목</li> <li>※고객 민원 사항에 따라, 고객 동의에 근거하여 추가 정보 수집 가능</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•이용자가 계정 또는 멤버십을 탈퇴 시 까지 보관</li> <li>•소비자 불만 또는 분쟁 처리에 관한 기록 등 기타 고객 서비스: 3년</li> </ul>
<p><b>6. 개발 및 개선(통계) :</b> H&amp;M은 제품, 서비스, 시스템, 공급망, 매장의 평가, 개발, 개선을 위해 개인정보를 처리합니다. 이러한 목적으로 H&amp;M은 (비 식별화 조치한) 익명의 개인정보 또는 익명 데이터만을 사용합니다. 어떠한 경우에도 이용자를 개별적으로 분석하지 않습니다.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•필수: 고객 번호, 생년월일, 성별, 국적, 계정 설정, 주문 내역, 배송 정보, 결제 상세 정보, 쿠키와 관련하여 클릭한 항목 상세, 검색 및 인터넷 사용 기록과 관련한 정보</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•이용자가 계정 또는 멤버십을 탈퇴 시 까지 보관</li> </ul>
<p><b>7. 보안 및 안전:</b> H&amp;M은 이용자, 방문객, 자산, 사업을 폭력, 사기, 도난, 오용 및 기타 악의적 행위로부터 보호하기 위해 개인정보를 처리합니다. 당사가 개인정보를 처리하는 방법은 적용 및 이용 영역에 따라 다릅니다. 온라인 사기, 손실을 방지하고 당사의 웹 페이지 및 모바일 어플리케이션에서 불량 행위를 하는 쿠키를 감시하기 위해 당사는 감지 도구를 사용합니다. H&amp;M은 도난, 사기를 감지하고 예방하며 방문객과 직원의 보안 및 안전을 향상시키기 위해 오프라인 매장에 감시 카메라</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•필수(온라인) : 쿠키로 수집된 정보, 이름, 주소, 전화번호 및 이메일 주소, 멤버십 ID, 고객 번호, 구매 내역, 배송 정보, 결제 내역</li> <li>•필수(오프라인) : CCTV 비디오 영상</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•이용자가 계정 또는 멤버십을 탈퇴 시 까지 보관</li> </ul>

<p>라를 설치하였습니다.</p>		
<p><b>8. H&amp;MxMe:</b> H&amp;M은 H&amp;MxMe의 모든 혜택을 누릴 수 있도록 개인정보를 처리합니다. 해당 부분에서 발생하는 개인정보의 처리에는 이용자가 생성한 콘텐츠를 홈페이지, 당사 소셜 미디어 페이지와 같은 모든 가능한 플랫폼에서 공유하는 것을 포함합니다.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•선택: #HMXME를 사용하여 게시한 사용자 이름과 사진 및/또는 비디오("이하 "콘텐츠")</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•수집 이후 24개월</li> </ul>
<p><b>9. InStore Care App :</b> H&amp;M은 방문 고객의 요청에 의해 매장 내에서 멤버십 가입, 멤버십 정보 조회, 쿠폰 조회, 상품 조회 등을 목적으로 방문 고객의 개인정보를 처리합니다.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•선택: 이름, 전화번호, 이메일 주소</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•이용자가 계정 또는 멤버십을 탈퇴 시 까지 보관</li> <li>•분쟁이 진행되고 있는 경우, 분쟁이 최종적으로 해소 된 이후 파기</li> </ul>
<p><b>10. 인터넷 서비스 이용과정에서 자동으로 생성되어 수집되는 정보(이하 "쿠키 사용") :</b> H&amp;M은 인터넷 서비스 사용과정에서 자동으로 생성되는 정보를 "쿠키"를 통해 수집하고 사용합니다. 쿠키는 이용자가 당사의 웹사이트에 접근할 때 컴퓨터나 스마트폰 같은 이용자의 기기에 다운로드 되는 작은 텍스트 파일로, 다음 내용이 포함됩니다. 쿠키 정책은 <a href="#">Cookie Notice</a> 에서 확인 가능합니다.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•필수: 서비스 이용 기록, 접근 로그, 접근 IP 정보</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•이용자가 계정 또는 멤버십을 탈퇴 시 까지 보관</li> </ul>
<p><b>11. 뉴스레터</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•필수: E-mail, 우편번호, 성별</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•수집일로부터 2년</li> <li>※단 1년간 이메일 미 열람 시, 1년 후 이메일 고지 및 자동삭제</li> </ul>
<p><b>12. 매장 내 무료 WIFI 제공</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•필수: 매체 접근 제어 (MAC) 주, IP 주소, 호스트 ID</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>수집일로부터 90일</li> </ul>
<p><b>13. 카카오킴 로그인 서비스 이용 :</b> 카카오킴 로그인 서비스 이용 시 다음의 내용이 포함 됩니다.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•필수: 프로필 정보(닉네임/프로필사진), 카카오 계정(이메일), 생일, 출생연도</li> <li>•선택: 성별, 카카오 계정(전화번호), 카카오 톡 채널 추가 상태 및 내역</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•이용자가 계정 또는 멤버십을 탈퇴 시 까지 보관</li> <li>•분쟁이 진행되고 있는 경우, 분쟁이 최종적으로 해소 된 이후 파기</li> </ul>

• **동의 거부 시 불이익** : 이용자는 H&M이 수집하는 개인정보 항목 및 수집 방법에 동의를 거부할 수 있습니다. 단, 이러한 경우, H&M 멤버십 이용자에게 제공되는 혜택의 사용이 일부 제한될 수 있습니다.

• **부정 가입자에 대한 조치** : 부정 가입 및 이용 방지를 위하여 수집하는 부정 가입 및 징계 기록 등 부정 이용 기록은 수집 시점으로부터 3개월간 보관한 후 파기하고 있습니다.

• **휴면 회원** : H&M은 1년의 기간 동안 사용 내역이 없는 계정/멤버십 이용자(이하 "휴면 회원"이라 합니다)에게 회원자격상실에 대한 통지를 하며, 일정 기간 내에 답변이 없을 경우 휴면 회원은 회원 자격을 상실할 수 있습니다. 이 경우 휴면 회원의 개인정보는 개인정보보호법 등 관련 법규에 따라 파기하고 있습니다.

• **기타 관련 법령** : H&M은 다음에 기재된 법령을 포함한 법적 의무를 준수하여 이용자의 개인정보를 처리하고 있습니다. 법령에 따른 개인정보 보유·이용기간은 다음과 같습니다.

#### 1. 통신비밀보호법

-컴퓨터통신, 인터넷 로그기록자료, 접속지 추적자료 : 3개월

-가입자의 전기통신일시, 전기통신개시, 종료시간, 착신 및 발신 통신 번호 등 상대방의 가입자 번호, 사용도수:12개월

#### 2. 전자상거래 등에서의 소비자 보호에 관련된 법률

-표시·광고에 관한 기록 : 6 개월

-계약 또는 청약철회 등에 관한 기록 : 5년

-대금결제 및 재화 등의 공급 기록 : 5년

-소비자의 불만 또는 분쟁 처리에 관한 기록: 3년

## 제2조 개인정보 처리 업무의 위탁에 관한 사항

서비스 제공을 위해 당사는 개인정보 처리 일부를 외부 위탁 업체에 위탁합니다. 위탁계약 시, H&M은 개인정보 보호법 제26조에 따라 위탁업무 수행목적 외 개인정보 처리금지, 기술적·관리적 보호조치, 재위탁 제한, 수탁자에 대한 관리·감독, 손해배상 등 책임에 관한 사항을 계약서 등 문서에 명시하고, 수탁자가 개인정보를 안전하게 처리하는지를 감독하고 있습니다. H&M은 사전에 동의 받지 않은 수탁자의 수탁 받은 사항에 대한 재 위탁을 금지하고 있습니다. H&M이 개인정보 처리를 위탁하고자 하는 경우에는 위탁하는 업무의 내용과 개인정보 처리업무 수탁자에 관하여 H&M 홈페이지에 지속적으로 게재하는 방법을 통하여 이용자가 언제든지 쉽게 확인할 수 있도록 하고 개인정보가 안전하게 관리될 수 있도록 하겠습니다.

## 1. 위탁 업체 및 위탁 업무

위탁 업무	위탁 업체
H&M 서비스 운영 및 유지보수 수집한 회원 개인정보의 저장 및 관리 멤버십 운영	H & M Hennes & Mauritz GBC AB (H&M 스웨덴 본사)
유통 및 배송 서비스	CJ 대한통운 롯데글로벌로지스
물류창고 운영 및 배송 서비스	Maersk Contract Logistics Korea Limited
결제 (휴대폰, 무통장 입금, 계좌이체, 신용카드) 및 기타 결제수단, 환불 계좌 인증) 및 결제 도용 방지	KCP Co., Ltd

## 2. 재위탁 업무 및 재수탁자

• H&M의 위탁업체 중 H & M Hennes & Mauritz GBC AB(H&M 스웨덴 본사)는 개인정보 업무처리를 위하여 다음과 같이 개인정보 처리 업무를 재 위탁하고 있습니다.

재위탁 업무	재수탁자
H&M 고객 불만처리 등 고객만족센터 업무	Concentrix 슈어엠
수집한 회원 개인정보의 저장 및 관리	Microsoft Ireland Operations Limited
H&M의 제품, 서비스 및 마케팅 제안에 대한 광고성 정보, E-mail 발송 망 제공	Adobe
주문 후 진행 상황 (주문 완료, 발송, 배송 완료, 반품 등) 알림 발송	parcellab
문자 발송 시스템 제공	Across Community
클라우드 서비스 사용(MS Azure, MS 365등)	Microsoft Ireland Operations Limited (Microsoft Corporation)

### 제3조 개인정보의 국외 이전에 관한 사항

다국적 기업인 H&M은 이용자의 동의를 얻어 개인정보를 처리(국외 이전을 통한 처리)하고 있습니다. 국외 이전된 이용자의 개인정보를 안전하게 처리 하기 위해 H&M은 다음 각 호의 보호조치를 취하고 있습니다.

- 개인정보보호를 위한 기술적·관리적 조치
- 개인정보 침해에 대한 고충처리 및 분쟁해결에 관한 사항

- 그 밖에 이용자의 개인정보 보호를 위하여 필요한 조치

이용자의 개인정보의 이전, 저장, 및 처리와 관련한 구체적인 내용은 다음과 같습니다.

개인정보를 이전 받는 자의 성명 (법인인 경우 그 명칭 및 정보관리 책임자)	개인정보가 이전 되는 국가, 이전 일시 및 이전 방법	이전되는 개인정보 항목	개인정보를 이전 받는 자의 개인정보 이용목적 및 보유이용기간
H & M Hennes & Mauritz GBC AB (dataprotection.se@hm.com)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 스웨덴</li> <li>• 회원가입 및 회원정보 변경 즉시</li> <li>• 전용 네트워크를 통하여 이전 됨</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 이름, 이메일 주소, 비밀번호, 성별, 생년월일, 주소, 핸드폰 번호, 국가 명</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 웹사이트 및 온라인 플랫폼 운영</li> <li>• 이벤트, 행사 개최 및 멤버십 프로그램 운영</li> <li>• 광고성 정보 전송</li> <li>• 회원탈퇴 시(또는 연동 해제 시). 단, 관련 법령에 따라 보관하거나 별도 동의를 받아 보관하는 경우를 제외</li> </ul>
Concentrix (privacy.hmkorea@concentrix.com)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 스웨덴</li> <li>• 회원가입 및 회원정보 변경 즉시</li> <li>• 전용 네트워크를 통하여 이전 됨</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 이름, 주소, 이메일, 핸드폰 번호 등을 포함한 연락처, 생년월일, 결제 정보 및 결제 내역, 결제 정보, 주문 정보, 계정 또는 멤버십 번호, 모든 관련 항목</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 수집일로부터 3년</li> <li>• H&amp;M 고객 불만처리 등 고객 만족센터 업무의 일체</li> </ul>
Microsoft Ireland Operations Limited (Microsoft Corporation)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 홍콩/싱가포르</li> <li>• 이용자 정보 백업 시</li> <li>• 전자적 전송</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 이메일, 비밀번호, 생년월일, 이름, 성, 성별, 주소, 직원 카드 번호</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 탈퇴 시 까지 수집한 회원 개인정보의 저장 및 관리</li> </ul>
Adobe campaign DPO@Adobe.com	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 아일랜드</li> <li>• 광고성 정보 수신 동의 후 즉시</li> <li>• 전용 네트워크를 통하여 이전 됨</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• E-mail, 우편 번호, 성별</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 수집 일로부터 2년, 단 1년간 이메일 미 열람 시 1년 후 자동 삭제</li> <li>• H&amp;M의 제품, 서비스 및 오퍼에 대한 광고성 정보 e-mail 발송 망 제공</li> </ul>
parcellab	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 독일</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 이름, 주소, 전</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 90일</li> </ul>

support@parcellab.com	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 주문 완료 시</li> <li>• 주문 내역과 함께 전자적으로 암호화되어 전송됨</li> </ul>	전화번호, E-mail, 주문 내역	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 주문 후 진행 상황 (주문 완료, 발송, 배송 완료, 반품 등) 알림 발송</li> </ul>
-----------------------	--	---------------------	---

**• 개인정보의 이전을 거부하는 방법, 절차 및 거부의 효과**

이용자는 개인정보의 국외 이전을 거부할 권리가 있습니다. 하지만, 다국적 기업인 H&M의 특성상 개인정보의 국외 이전을 거부하시는 경우 요청하는 서비스를 제공받지 못할 수 있습니다.

또한, 본 개인정보보호 처리방침 제10조에 명시된 개인정보보호 책임자 연락처를 통해 개인정보의 국외 이전 관련 민원을 제기하실 수 있으며, 신고 사항에 대해 관련법규에 따라 신속하고 충분한 답변을 드릴 것입니다.

**제4조 개인정보의 파기 절차 및 방법에 관한 사항**

H&M은 원칙적으로 개인정보 처리 목적이 달성되거나, 보유기간의 종료, 사업의 종료 등 파기 사유가 발생하는 경우 이용자의 개인정보를 지체 없이 파기합니다. 다만, 관계 법령에 따라 개인정보를 보존하여야 하는 경우에는 해당 기간 경과 후 지체 없이 재생 불가능한 방법으로 파기합니다. 이때 별도 저장 관리되는 개인정보는 법령에 정한 경우를 제외하고 다른 용도로 이용되지 않습니다. 구체적인 파기 절차, 기한 및 방법은 다음과 같습니다.

• **파기절차:** 이용자가 회원가입 등을 위해 입력한 정보는 목적이 달성된 후 별도의 DB로 옮겨져 H&M의 정책 또는 기타 관련 법령에 의한 정보 보호 사유에 따라(제3조 참조) 일정 기간 저장된 후 파기됩니다.

• **파기방법:** 종이에 출력된 개인정보는 분쇄기로 분쇄하거나 소각을 통하여 파기하고, 전자적 파일형태로 기록되고 저장된 개인정보는 기록을 재생할 수 없는 기술적 방법을 사용하여 삭제합니다.

**제5조 미 이용자의 개인정보 파기 등에 관한 조치**

H&M은 1년의 기간 동안 사용 내역이 없는 계정/멤버십 이용자(이하 "휴면 회원"이라 합니다)에게 회원자격상실에 대한 통지를 하며, 일정 기간 내에 답변이 없을 경우 휴면 회원은 회원 자격을 상실할 수 있습니다. 이 경우 휴면 회원의 개인정보는 개인정보보호법 등 관련 법규에 따라 파기 하고 있습니다.

**제6조 정보 주체와 법정대리인의 권리·의무 및 행사 방법에 관한 사항**

1. 이용자 또는 법정 대리인은 H&M에 대해 언제든지 다음 각호의 개인정보 보호 관련 권리를 행사할 수 있습니다.



- a. 개인정보 열람 요구
- b. 오류 등이 있을 경우 개인정보 정정 요구
- c. 개인정보 삭제 요구
- d. 개인정보 처리 정지 요구
- e. 개인정보처리에 대한 동의 철회 요구

2. 이용자는 서면, 전자우편, 모사전송(fax), 어플리케이션 내 제공되는 설정 탭을 통하여 전항에 따른 권리 행사를 할 수 있으며 H&M은 즉각 이에 대한 조치를 취하겠습니다. 이용자의 권리와 관련하여 이용자의 요청을 처리하는 전담 직원이 있으므로 이용자는 dataprotection.kr@hm.com 으로 이메일을 통해 언제든지 연락하실 수 있습니다.

3. H&M은 이용자의 요청에 의해 해지 또는 삭제된 개인정보를 제1조에 명시된 바에 따라 처리하고 그 외의 용도로 열람 또는 이용할 수 없도록 처리하고 있습니다. 이용자가 개인정보의 오류 등에 대한 정정 또는 삭제를 요구한 경우에 H&M은 정정 또는 삭제를 완료할 때까지 해당 개인정보를 이용 또는 제공하지 않습니다. 또한, 잘못된 개인정보를 제3자에게 이미 제공한 경우에는 정정 처리 결과를 제3자에게 통지하여 정정이 이루어지도록 하겠습니다.

4. 제1항에 따른 권리 행사는 본인이 직접 또는 법정 대리인을 통하여 할 수도 있습니다. 법정 대리인이 이용자의 개인정보 열람 및 변경을 원할 경우 문의 메일을 통해 문의 주시거나, 대표번호로 전화하여 권리행사를 할 수 있고 이 경우 개인정보보호법 시행규칙 별지 제11호 서식에 따른 위임장을 제출하셔야 합니다.

• 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.

5. 이용자는 다음 각호를 제외하고 H&M이 처리한 개인정보를 언제든지 삭제할 권리를 갖습니다.

- a. 서비스와 관련하여 문제를 해결 중인 경우
- b. 주문 상품의 배송 전이거나 일부만 배송된 경우
- c. 지불 방법에 관계없이 H&M에 지불할 금액이 남아있는 경우
- d. 지난 4년 내에 당사의 서비스를 악용한 적이 있거나 그러한 혐의가 있는 경우
- e. 이용자의 채무가 지난 3년 이내에 제3자에게 매각되었거나 1년 이내에 사망한 이용자에게 매각된 경우
- f. 지난 3개월 이내에 이용자의 신용 신청이 거부된 경우
- g. 제3조 2항에 따라 이용자의 거래와 관련하여 부정 가입 및 이용 방지를 위하여 부정 가입 및 징계 기록 등 이용자의 부정이용기록을 보관하는 경우

6. 정정 및 삭제 요구는 다른 법령에서 그 개인정보가 수집 대상으로 명시되어 있는 경우에는 이용자가 그 삭제를 요구할 수 없습니다.

7. 이용자의 개인정보 열람 및 처리 정지 요구는 관계 법령에 의하여 제한될 수 있습니다. 이용자는 다음 각 호의 상황에서 이용자의 개인정보 처리를 제한하도록 요청할 권리를 갖습니다.
- a. 이용자가 H&M의 합당한 이해에 기반한 처리에 이의를 제기하는 경우, H&M은 합당한 이해에 대한 증거가 있을 때까지 그러한 개인정보의 모든 처리를 제한합니다.
  - b. 이용자가 본인의 개인정보가 부정확하다고 주장하는 경우, H&M은 해당 개인정보의 정확성이 확인될 때까지 해당 개인정보의 처리를 모두 제한합니다.
  - c. H&M의 개인정보 처리가 불법적인 경우, 이용자는 개인정보 삭제를 거부하고 개인정보 사용 제한을 요청할 수 있습니다.
  - d. H&M이 더 이상 개인정보를 필요로 하지 않더라도 법적 주장을 방어하기 위해 이용자의 개인정보가 필요한 경우, 이용자는 개인정보 사용 제한을 요청할 수 있습니다.
8. 이용자는 언제든지 등록되어 있는 본인의 개인정보를 열람하거나 수정할 수 있고, 회원 탈퇴를 요청할 수 있습니다.

## 제7조 개인정보의 안전성 확보 조치에 관한 사항

H&M은 개인정보의 안전성 확보를 위해 다음 각 호와 같은 조치를 취하고 있습니다.

- 1. 관리적 조치: 내부관리계획의 수립·시행, 정기적 직원 교육, 전담조직 운영
- 2. 기술적 조치: 개인정보처리시스템 등의 접근권한 관리, 접근통제시스템 설치, 개인정보의 암호화, 보안프로그램 설치 및 갱신
- 3. 물리적 조치: 전산실 등의 접근통제

## 제8조 개인정보 자동수집 장치의 설치·운영 및 거부에 관한 사항

H&M은 이용자에게 개별적인 맞춤서비스를 제공하기 위해 이용 정보를 저장하고 수시로 불러오는 '쿠키(cookie)'를 사용합니다. 쿠키는 웹사이트를 운영하는데 이용되는 서버(http)가 이용자의 컴퓨터 브라우저에게 보내는 소량의 정보이며 이용자들의 PC 컴퓨터 내의 하드디스크에 저장되기도 합니다.

- a. 쿠키의 사용목적: 이용자가 방문한 각 서비스와 웹 사이트들에 대한 방문 및 이용형태, 인기 검색어, 보안접속 여부, 등을 파악하여 이용자에게 최적화된 정보 제공을 위해 사용됩니다.
- b. 쿠키의 설치·운영 및 거부 : 웹 브라우저 상단의 도구>인터넷 옵션>개인정보 메뉴의 옵션 설정을 통해 쿠키 저장을 거부 할 수 있습니다.
- c. 쿠키 저장을 거부할 경우 맞춤형 서비스 이용에 어려움이 발생할 수 있습니다.

※ 쿠키 정책은 ["Cookie Notice"](#) 메뉴에서 더 자세한 정보를 볼 수 있습니다.

## 제9조 행태정보의 수집·이용·제공 및 거부 등에 관한 사항

1. H&M은 서비스 이용과정에서 정보주체에게 최적화된 맞춤형 서비스 및 혜택, 온라인 맞춤형 광고 등을 제공하기 위하여 행태정보를 수집·이용하고 있습니다.

2. H&M은 다음과 같이 온라인 맞춤형 광고 사업자가 행태정보를 수집·처리하도록 허용하고 있습니다.

행태정보를 수집 및 처리하려는 광고 사업자	행태 정보 수집 방법	수집·처리되는 행태 정보 항목	보유·이용기간 및 이후 정보 처리 방법
카카오	이용자의 웹 사이트 및 앱 방문/실행 시 자동 수집	이벤트 종류 및 태그, 픽셀이 작동한 웹 페이지 URL, 픽셀이 작동한 웹 페이지로 이동하기 전 URL, IP 주소, 브라우저 User Agent ※개인 식별 정보(PII)는 수집하지 않음	180일 후 파기

3. H&M은 온라인 맞춤형 광고 등에 필요한 최소한의 행태정보만을 수집하며, 사상,신념, 가족 및 친인척 관계, 학력·병력, 기타 사회활동 경력 등 개인의 권리·이익이나 사생활을 뚜렷하게 침해할 우려가 있는 민감한 행태정보를 수집하지 않습니다.

4. H&M은 만 14세 미만임을 알고 있는 아동이나 만14세 미만의 아동을 주 이용자로 하는 온라인 서비스로부터 맞춤형 광고 목적의 행태정보를 수집하지 않고, 만 14세 미만임을 알고 있는 아동에게는 맞춤형 광고를 제공하지 않습니다.

5. H&M은 모바일 앱에서 온라인 맞춤형 광고를 위하여 광고식별자를 수집·이용합니다. 정보주체는 모바일 단말기의 설정 변경을 통해 앱의 맞춤형 광고를 차단·허용할 수 있습니다.

※ 스마트폰의 광고식별자 차단/허용

(1) (안드로이드) 1.설정 → 2. 개인정보보호 → 3. 광고 → 4. 광고 ID 재설정 또는 광고ID 삭제

(2) (아이폰) 1. 설정 → 2. 개인정보보호 → 3. 추적 → 4. 앱이 추적을 요청하도록 허용 끄

※ 모바일 OS 버전에 따라 메뉴 및 방법이 다소 상이할 수 있습니다.

6. 이용자는 본 개인정보 처리방침 하단의 고지된 개인정보보호책임자의 이메일 주소를 통해 행태 정보와 관련하여 궁금한 사항 등을 문의할 수 있습니다.

## 제10조 개인정보 보호책임자에 관한 사항 및 개인정보 보호 업무 및 관련 고충 사항을 처리하는 부서

1. H&M은 개인정보 처리에 관한 업무를 총괄해서 책임지고, 개인정보 처리와 관련한 이용자의 불만처리 및 피해구제 등을 위하여 아래와 같이 개인정보 보호책임자 및 담당부서를 지정하고 있습니다.

구분	담당자 명 및 부서명	연락처
개인정보보호책임자	직책: Data Privacy Manager 성명: 정유진	이메일: dataprotection.kr@hm.com
개인정보보호 담당부서	부서명: Compliance 담당자 성명: 정유진	이메일: dataprotection.kr@hm.com

2. 이용자는 H&M의 서비스를 이용하시며 발생하는 모든 개인정보보호 관련 민원을 개인정보 보호책임자 또는 담당부서로 제기하실 수 있으며 H&M은 이용자의 신고사항에 대해 신속하게 충분한 답변을 드릴 것입니다.

## 제11조 정보주체의 권익 침해에 대한 구제방법

1. 정보주체는 개인정보침해로 인한 구제를 받기 위하여 개인정보분쟁조정위원회, 한국인터넷진흥원 개인정보 침해 신고센터 등에 분쟁해결이나 상담 등을 신청할 수 있습니다. 이 밖에 기타 개인정보침해의 신고, 상담에 대하여는 아래의 기관에 문의하시기 바랍니다.

- a. 개인정보분쟁조정위원회 : (국번없이) 1833-6972 (www.kopico.go.kr)
- b. 개인정보침해신고센터 : (국번없이) 118 (privacy.kisa.or.kr)
- d. 대검찰청 : (국번없이) 1301 (www.spo.go.kr)
- d. 경찰청 : (국번없이) 182 (ecrm.cyber.go.kr)

2. H&M은 정보주체의 개인정보자기결정권을 보장하고, 개인정보침해로 인한 상담 및 피해 구제를 위해 노력하고 있으며, 신고나 상담이 필요한 경우 본 처리방침 제10조에 명시된 담당 부서로 연락해 주시기 바랍니다.

3. 「개인정보 보호법」 제35조(개인정보의 열람), 제36조(개인정보의 정정·삭제), 제37조(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.

니다.

※ 중앙행정심판위원회 : (국번없이) 110 ([www.simpan.go.kr](http://www.simpan.go.kr))