

고객권리안내문

(기준일: 2024.12.05)

1. 금융서비스의 이용범위

고객의 개인(신용)정보는 고객이 동의한 목적을 위해서만 수집·이용 및 제공됩니다. 필수적 정보에 대한 수집·이용 및 제공은 계약의 체결 및 이행을 위하여 필수적이므로, 위 사항에 동의 하셔야만 거래관계의 설정 및 유지가 가능합니다. 반면 선택적 정보에 대한 수집·이용 및 제공에 대하여는 거부하실 수 있으며, 다만 동의하지 않으실 경우 거래조건 등 에 불이익을 받으실 수 있습니다.

2. 법률 상의 고객권리

고객은 『개인정보보호법』(이하 '개인정보법'이라 함), 『신용정보의 이용 및 보호에 관한 법률』(이하 '신용정보법'이라 함), 『정보통신망 이용촉진 및 정보보호에 관한 법률』 및 『신용정보업 감독규정』 등에 따라 아래의 권리가 부여되어 있습니다. 그리고 당사의 고의 또는 과실 등 귀책사유로 인한 개인정보 유출로 고객님의게 발생한 손해에 대해 관계 법령 등 에 따라 보상 받으실 수 있습니다.

3. 신용정보 이용·제공사실의 조회 및 통보요구 (신용정보법 제35조)

고객의 요청이 있는 경우 신용정보회사 등이 본인에 관한 신용정보를 이용·제공하는 경우에는 아래와 같은 사항을 통지하여야 합니다. (단, 통보 전 본인확인 절차가 필수적으로 요구됩니다.)

- ① 개인신용정보를 이용한 경우: 이용 주체, 이용 목적, 이용 날짜, 이용한 신용정보의 내용, 해당 개인신용정보의 보유기간 및 이용기간
- ② 개인신용정보를 제공한 경우: 제공 주체, 제공받은 자, 제공 목적, 제공한 날짜, 제공한 신용정보의 내용, 개인신용정보를 제공받은 자의 보유기간 및 이용기간
- ③ 개인(신용)정보 이용·제공사실의 조회 요청과 정기 통지 요청은 아래의 방법으로 요청 가능합니다.(조회 의뢰한 날 기준 3년간 조회 가능)
 - 신청방법 : E-mail 문의 cshelpdesk@vwfs.com, 대표전화 문의 1588-8420

※ 고객은 본인의 신용정보를 이용하거나 제공사실의 조회를 요구할 수 있으며, 당사 홈페이지(Home > My Page > 개인(신용)정보 동의·조회 > 이용/제공 현황 조회 및 기타)에서 조회하실 수 있습니다.

4. 상거래 거절 근거 신용정보의 고지 요구 (신용정보법 제36조)

- ① 금융회사가 한국신용정보원 및 신용조회회사 등으로부터 제공받은 연체정보 등에 근거하여 금융거래를 거절·중지하는 경우에는 그 거절·중지의 근거가 된 신용정보, 동 정보를 제공한 기관의 명칭·주소·연락처 등을 고지해 줄 것을 금융회사에 요구할 수 있습니다.
- ② 고객은 고지 받은 본인정보의 내용에 이의가 있을 경우 고지를 받은 날부터 60일 이내에 해당 신용정보를 수집·제공한 신용조사회사 및 한국신용정보원에 그 신용정보의 정확성을 확인하도록 요청할 수 있습니다.

5. 개인(신용)정보 제공·이용 동의 철회권 (개인정보보호법 제37조, 신용정보법 제37조)

- ① 고객은 사전에 동의를 한 경우에도 본인의 개인(신용)정보를 제3자 제공 및 당사의 금융상품(서비스) 소개 등 마케팅 목적의 사용에 대하여 전체 또는 사안별로 동의를 철회할 수 있습니다.
 - 연락중지 청구권: 고객은 두넛콜(Do Not Call : <https://donotcall.or.kr>)에 접속하여 여러 금융회사를 대상으로 마케팅 목적의 연락중지 청구가 가능합니다
- ② 다만, 다음과 같은 경우에는 동의 철회 요구가 거절될 수 있습니다.
 - (1) 신용조회회사 또는 신용정보집중기관에 제공하여 개인의 신용도를 평가하기 위한 목적으로 행한 경우
 - (2) 법률에 특별한 규정이 있거나 법령상 의무를 준수하기 위하여 불가피한 경우
 - (3) 다른 사람의 생명·신체를 해할 우려가 있거나 다른 사람의 재산과 그 밖의 이익을 부당하게 침해할 우려가 있는 경우
 - (4) 개인정보를 처리하지 아니하면 정보주체와 약정한 서비스를 제공하지 못하는 등 계약의 이행이 곤란한 경우로서 정보주체가 그 계약의 해지 의사를 명확하게 밝히지 아니한 경우
- ③ 개인(신용)정보 제공 동의 철회/연락중지 요청은 아래의 방법으로 요청 가능합니다.
 - 신청방법 : E-mail 문의 cshelpdesk@vwfs.com, 대표전화 문의 1588-8420

6. 개인신용정보 전송요구 및 전송요구 철회(신용정보법 제33조의 2)

- ① 고객은 전송요구권의 행사 대상이 되는 개인신용정보를 다음 어느 하나에 해당하는 자에게 전송하여 줄 것을 금융회사에 요구할 수 있습니다.
 - 본인
 - 본인신용정보관리회사
 - 금융회사(신용정보법 시행령 제5조제2항제1호부터 제20호까지의 자 및 제21조제2항 각 호의 자)
 - 개인신용평가회사
 - 개인사업자신용평가회사
- ② 고객은 본인에 관한 개인신용정보의 전송요구를 철회할 수 있습니다.
- ③ 개인(신용)정보 전송 요구 및 전송 요구 철회 요청은 아래의 방법으로 요청 가능합니다
 - (1) 고객은 『신용정보의 이용 및 보호에 관한 법률』 제 33 조의 2 에 따라 개인신용정보를 본인 또는 본인신용정보관리회사 또는 개인신용평가회사, 기타 법령에서 정한 신용정보제공·이용자 등에게 전송하여 줄 것을 요구할 수 있으며, 같은 내역의 개인신용정보를 정기적으로 전송하여 줄 것을 요구 또는 철회할 수 있습니다.
 - (2) 당사가 보유하고 있는 개인신용정보를 본인 등에게 전송하거나 전송요구를 철회하고자 하는 경우 신용정보원의 MYPDS 앱을 통해서 가능하며, 본인신용정보관리회사에게 전송하거나 전송요구를 철회하고자 하는 경우 해당 회사의 마이데이터앱 등을 통해서 가능합니다.
 - (3) 단, 다음과 같이 법령에서 정한 경우 전송 요구를 거절하거나 전송을 정지·중단 할 수 있습니다.

- 가. 신용정보주체의 본인여부가 확인되지 아니하는 경우
- 나. 개인인 신용정보주체 본인이 전송요구를 한 사실이 확인되지 않는 경우
- 다. 신용정보주체 본인이 전송요구를 했으나 제 3 자의 기망이나 협박 때문에 전송 요구를 한 것으로 의심되는 경우
- 라. 법령에서 정하지 않은 자에게 전송해줄 것을 요구한 경우
- 마. 전송요구 시 법령에서 정한 안전성과 신뢰성이 확보된 방법으로 전송을 요구하지 않은 경우
- 바. 개인인 신용정보주체의 인증정보 탈취 등 부당한 방법으로 인한 전송요구임을 알게 된 경우

7. 개인(신용)정보의 열람·정정·삭제 요구 (개인정보보호법 제35조·제36조, 신용정보법 제38조)

- ① 고객은 금융회사가 처리하는 자신의 개인(신용)정보에 대한 열람을 요구할 수 있으며, 금융회사는 고객이 해당 개인정보를 열람할 수 있도록 하여야 합니다.
- ② 다만, 다음과 같은 경우에는 열람요구가 거절될 수 있습니다.
 - (1) 법률에 따라 열람이 금지되거나 제한되는 경우
 - (2) 다른 사람의 생명·신체를 해할 우려가 있거나 다른 사람의 재산과 그 밖의 이익을 부당하게 침해할 우려가 있는 경우
 - (3) 고객은 본인정보가 사실과 다른 경우 개인(신용)정보의 정정 또는 삭제를 요구할 수 있습니다.
 - ※ 개인정보열람청구 방법 및 절차는 별도 공지되어 있으니 참고하시기 바랍니다.
- ③ 고객은 신용정보법 제38조에 따라 상거래 관계가 종료되고 해당 법령에서 정하는 기간이 경과한 경우 고객 본인의 개인신용정보 삭제를 요구할 수 있습니다.
 - 단, 아래 어느 항목에 해당하는 경우에는 삭제를 요구할 수 없습니다.
 - (1) 신용정보의 이용 및 보호에 관한 법률 또는 다른 법률에 따른 의무를 이행하기 위하여 불가피할 경우
 - (2) 개인의 급박한 생명·신체·재산의 이익을 위하여 필요하다고 인정되는 경우
 - (3) 가명 정보를 이용하는 경우로서 그 이용 목적, 가명 처리의 기술적 특성, 정보의 속성 등을 고려하여 법령으로 정하는 기간 동안 보존하는 경우
 - (4) 개인신용정보를 처리하는 기술의 특성 등으로 개인신용정보를 보존할 필요가 있는 경우
 - (5) 기타 개인신용정보를 보존할 필요가 있는 경우
- ④ 개인(신용)정보 열람 및 정정 청구 요청은 아래의 방법으로 요청 가능합니다.
 - 신청방법 : E-mail 문의 cshelpdesk@vwfs.com, 대표전화 문의 1588-8420

8. 자동화평가 결과에 대한 설명요구 및 이의제기권(신용정보법 제36조의2)

고객은 개인신용평가 및 금융거래의 상거래관계 설정, 유지 여부를 결정하기 위하여 자동화평가를 하는지 여부와 자동화평가의 결과, 주요 기준, 기초정보등에 대하여 설명하여줄 것을 요구할 수 있습니다. 자동화평가에 이용된 기초정보의 내용이 정확하지 아니하거나 최신의 정보가 아니라고 판단되는 경우 기초정보를 정정하거나 삭제할 것을 요구할 수 있으며, 자동화평가 결과의 재산출을 요구할 수 있습니다.

9. 기타사항

- ① 고객은 본인정보를 아래 신용조회회사를 통하여 연간 일정 범위 내에서 무료로 열람할 수 있습니다. 자세한 사항은 각 신용조회회사에 문의하시기 바랍니다.

NICE평가정보(주)	1588-2486	(http://www.credit.co.kr)
SCI평가정보(주)	1577-1006	(http://www.siren24.com)
KCB코리아크레딧뷰로(주)	02-708-1000	(http://www.allcredit.co.kr)

- ② 권리행사와 관련하여 애로사항이 있으신 경우 당사 고객센터, 당사 개인정보관리책임자 또는 한국신용정보원 및 금융감독원 민원상담실로 연락하여 주시기 바랍니다.

폭스바겐파이낸셜서비스코리아(주) 고객센터	1588-8420
폭스바겐파이낸셜서비스코리아(주) 황인혜 상무	02-513-5221
한국신용정보원 민원상담실	1544-6640
금융감독원 금융민원센터	02-1332