주식회사 쌍용씨앤비
소비자 권익보호 정책(안)

1. 소비자 권익보호 이념

㈜쌍용씨앤비는 소비자의 권익을 증진하기 위하여 소비자의 권리와 책무, 소비자와 사업자 사이의 관계를 규정함과 아울러 기본적인 사항을 규정함으로써 소비자 권익의 향상과 국민경제의 발전에 이바지함을 목적으로 한다.

2. 소비자 권익보호 방침

가) 제품으로 인하여 소비자에게 생명·신체 또는 재산에 대한 위해가 발생하지 아니하도록 필요한 조치를 강구하여야 한다.

나) 제품을 공급함에 있어서 소비자의 합리적인 선택이나 이익을 침해할 우려가 있는 거래조건이나 거래방법을 사용하여서는 아니 된다.

다) 소비자에게 제품에 대한 정보를 성실하고 정확하게 제공하여야 한다.

라) 소비자의 개인정보가 분실·도난·누출·변조 또는 훼손되지 아니하도록 그 개인정보를 성실하게 취급하여야 한다.

마) 제품의 하자로 인한 소비자의 불만이나 피해를 해결하거나 보상하여야 하며, 채무불이행 등으로 인한 소비자의 손해를 배상하여야 한다.

3. 적용 범위

㈜쌍용씨앤비의 모든 임직원은 소비자 권익보호를 위한 이념과 방침에 대해 숙지하며, 또한 협력업체에게도 본 소비자 권익보호 정책을 준수하도록 권장한다.

4. 소비자 권익보호 활동

㈜쌍용씨앤비는 소비자 권익보호를 위하여 다음과 같은 활동을 수행 및 강화한다.

가) 품질 강화 활동

① ㈜쌍용씨앤비는 계열사인 MSS Global을 통해 ISO22716, ISO9001 인증을 받음으로써 제품의 안전성 확보를 하였으며, CEO 주관하의 품질협의체 업무를 지속함으로써 품질 강화 활동을 하고 있다.

나) 공정 거래 활동

① ㈜쌍용씨앤비는 소비자와의 거래조건이나 거래방법에 있어, 공정한 거래 활동을 기반으로 사업을 영위하고 있다.

다) 소비자 정보 전달 활동

① ㈜쌍용씨앤비는 제품에 대한 과대광고를 하지 않으며, 성분 및 구성품에 대한 정확한 정보를 전달하여 소비자의 알 권리를 제공한다.

라) 소비자 개인정보 보호 활동

① ㈜쌍용씨앤비는 소비자 개인정보 보호를 위하여, 개인정보 수집 시 정보 취득 후, 1개월안에 개인정보 확인이 되지 않도록 진행하고 있다.

마) 소비자 분쟁 해결

① 제품으로 인한 소비자 분재 발생 시, 즉시 유관부서에 내용을 공유하여 소비자에게 대응토록 한다.

② 소비자 권익 보호를 위해, 피해구제 담당부서 연결 및 보상절차에 따라 소비자 분쟁을 해결토록 한다.

③ 협력사의 환경관리 수준을 감안하여 협력사를 선정 및 유지하며, 협력사의 환경경영 활동을 지원함으로써, 유통 및 공급망에서의 환경 위험 감소를 위해 노력한다.

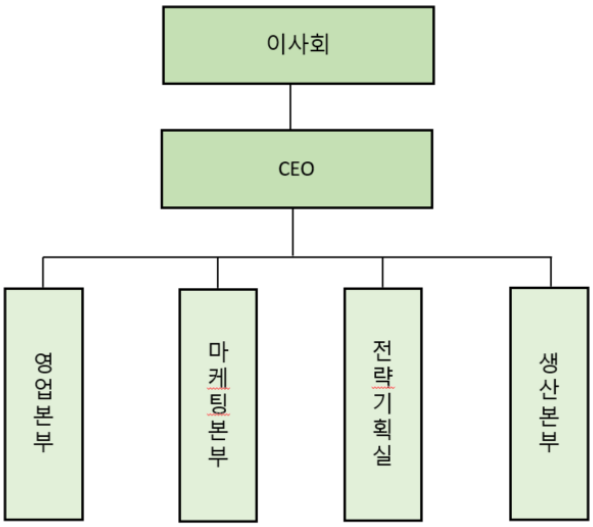
5. 소비자 권익보호에 대한 대응

가) 소비자 피해구제 절차 수립 및 프로세스

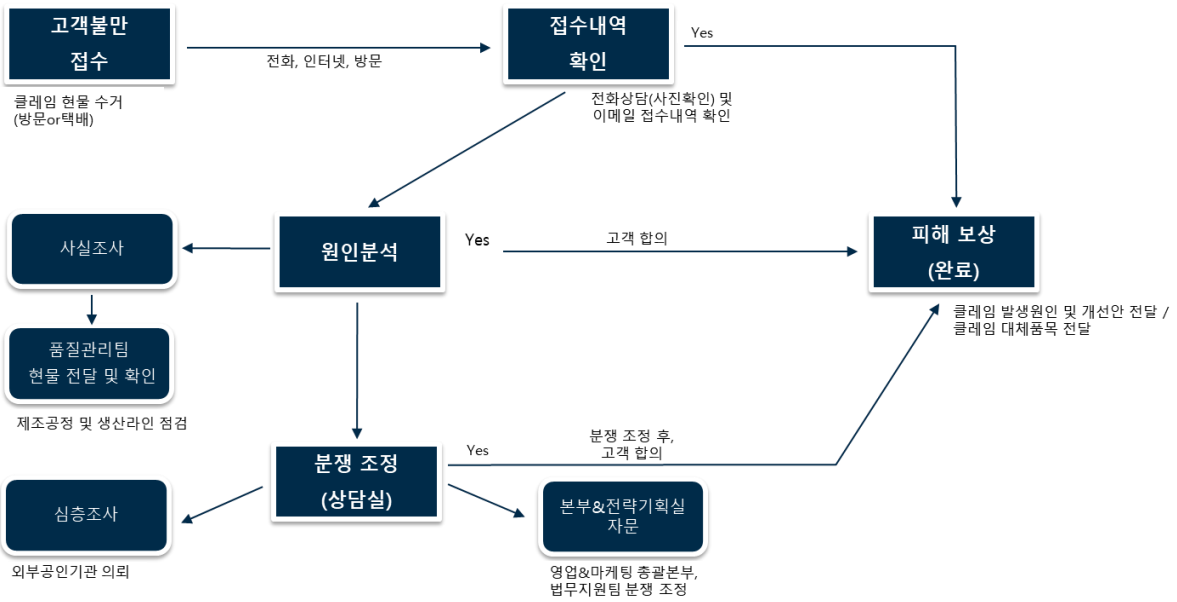
① ㈜쌍용씨앤비는 소비자 피해구제를 위한 거버넌스 체계를 구축하고, 소비자 권익보호 프로세스를 수립·운영한다.

② ㈜쌍용씨앤비는 영업&마케팅 총괄본부와 법무지원팀 등 유관부서간의 협의를 통하여 소비자 권익보호 절차를 검토하고 그 대응방안을 논의한다.

[소비자 권익보호 조직도]



③ 소비자 피해구제 프로세스는 아래와 같다.



6. 커뮤니케이션

가) 임직원

① ㈜쌍용씨앤비는 임직원에게 회사의 소비자 권익보호 정책의 취지와 그 필요성을 주지시키고 정기적으로 소비자 권익보호 관련 교육을 진행한다.

나) 협력사

① ㈜쌍용씨앤비는 협력사가 소비자 권익보호를 실천하고, 방침에 동참할 수 있도록 필요한 교육과 지원을 한다.

② ㈜쌍용씨앤비는 신규로 계약하는 협력사와 계약 중인 협력사에 대하여, 해당 협력사가 소비자 권익보호와 관련된 위험과 기회요인을 식별·분석·관리가 가능한 체계가 구축되어 있는지를 평가한다.

③ 평가 결과 기준 점수 이하의 평가를 받은 협력사에 대해서는 그 사유와 대책 등을 회신하여 이를 시정 또는 보완하도록 한 후 재평가를 실시하며, 재평가 결과 역시 기준 점수 이하의 평가를 받은 협력사에 대해서는 계약을 체결하거나 갱신하지 않는다.

다) 정보 공개

① ㈜쌍용씨앤비는 소비자 권익보호 정책을 위하여 소비자 권익보호 정책을 회사의 홈페이지, 지속가능경영보고서 또는 사업보고서 등을 통하여 공개한다.

② ㈜쌍용씨앤비는 소비자 권익보호 침해 사례가 발생할 경우, 재발방지 대책수립 및 관련 내용을 공개한다.