

롯데백화점 정보보호정책

버전	1.0
최초 제정	2025.05



롯데백화점

1. 개요

롯데백화점은 고객님께 안전하고 신뢰할 수 있는 쇼핑 환경을 제공하는 것을 최우선 가치로 생각하며, 갈수록 지능화되고 고도화되는 사이버 위협에 선제적으로 대응하고 정보보호 수준을 향상시키기 위해 전사적인 노력을 기울이고 있습니다. 이를 위해, 외부 정보보안 전문가의 객관적인 진단과 그룹 정보보호위원회의 심층적인 수준 진단, 그리고 롯데백화점 자체 다각적 진단 활동을 정보보호 수준을 지속적으로 향상시키기 위해 노력하고 있습니다.

2. 정보보호 정책

롯데백화점은 정보보호 정책 및 지침 9종을 수립하여 사내 규정으로 제정하여 운영하고 있습니다. 매년 최신 법률 및 관련제도와 IT기술의 변화 등을 반영하여 개정하고 있으며, 모든 임직원이 열람할 수 있도록 하고 있습니다.

- 개인정보보호 지침

회사의 모든 직원이 준수하여야 하는 개인정보 처리에 관한 기준, 개인정보보호 및 유출 예방 조치 등에 관한 기준

- IT 보안 지침

회사 정보시스템의 유출, 손상, 파괴 등 불법적 행위와 보안사고로부터 안전하게 운영하기 위한 업무 기준

- 인적보안 지침

회사의 모든 직원, 외부인력 등을 통해 발생할 수 있는 보안 사고를 예방하며 정보자산을 보호하기 위한 기준

- 물리보안 지침

회사 내의 보호구역에 대한 출입질서 및 인원 출입관리 등 정보자산 반출입관리에 관한 기준

3. 정보보호 조직

롯데백화점은 고객님의 소중한 정보를 안전하게 보호하고, 정보보호 및 개인정보보호 관련 법규를 준수하기 위해 전문적인 조직 체계를 갖추고 있습니다.

- 정보보호 최고 책임자(CISO) 및 개인정보보호 최고 책임자(CPO) 운영:

롯데백화점은 정보보호 관리체계의 효율적인 운영과 책임 있는 의사결정을 위해 정보보호 최고 책임자(Chief Information Security Officer, CISO)와 개인정보보호 최고 책임자(Chief Privacy Officer, CPO)를 임명하여 운영하고 있습니다.

· 정보보호 최고 책임자(CISO): 롯데백화점의 정보보호 전반을 책임지고 있으며, 정보보호 정책 수립 및 집행, 보안 위협 대응 전략 마련, 정보보호 관련 투자 결정 등 핵심적인 역할을 수행합니다.

· 개인정보보호 최고 책임자(CPO): 고객 및 임직원의 개인정보보호에 관한 모든 사항을 총괄하며, 개인정

보 처리 기준 및 절차 수립, 개인정보 관련 법규 준수 감독, 개인정보 침해 사고 예방 및 대응 등을 책임지고 있습니다.



- 전문적인 정보보호 조직 구성:

CISO 및 CPO를 중심으로 전문 인력으로 구성된 정보보호 조직을 운영하고 있습니다. 이들은 최신 보안 기술 동향을 지속적으로 학습하고, 이를 실제 시스템에 적용하여 보안 수준을 강화하는 데 주력하고 있습니다. 또한, 사내 정보보안 교육 및 훈련 프로그램을 운영하여 임직원들의 보안 의식을 높이는 데에도 힘쓰고 있습니다.

롯데백화점은 정보보호 조직의 전문성과 책임성을 바탕으로 고객님께 더욱 안전하고 신뢰할 수 있는 서비스를 제공하기 위해 최선을 다하겠습니다.

4. 실사 프로세스

- 체계적인 위험 관리 및 인증:

연례 위험 평가 실시: 롯데백화점은 잠재적인 보안 위협을 사전에 식별하고 분석하여 예방하기 위해 매년 정기적인 위험 평가를 실시하고 있습니다. 이를 통해 도출된 결과를 바탕으로 정보보호 대책을 수립하고 개선하고 있습니다.

정보보호 관리체계 인증(ISMS) 획득 및 유지: 정보보호 관리체계의 ISMS 인증을 획득하고 지속적으로 유지함으로써, 정보보호 관련 정책, 조직, 통제 절차 등을 체계적으로 관리하고 있음을 입증하고 있습니다.

인증번호	인증범위	유효기간
ISMS-KISA-2021-182	롯데백화점 온라인 서비스 운영 (홈페이지, 문화센터, 웨딩)	2024-10-06 ~ 2027-10-05

- 다층적인 점검 및 개선 활동:

· 정기적인 점검: 정보보호 관리체계의 실제 운영 현황을 점검하고 물리적 보안 상태를 확인하기 위해 연 1회 이상 정기적으로 자체 점검 및 현장 점검을 실시하고 있습니다.

· 그룹 차원의 보안 점검: 그룹 정보보호위원회 주관으로 정기적인 보안 점검을 하여 그룹 전체의 보안 수준 향상에 기여하고 있으며, 보다 객관적인 시각으로 보안 취약점을 파악하고 개선하고 있습니다.

5. 고객정보보호 추진전략

롯데백화점은 고객님의 소중한 개인정보를 최우선으로 보호하기 위해 체계적인 추진 전략을 수립하고 꾸준히 노력하고 있습니다.

- 고객 개인정보보호 지침 준수:

롯데백화점은 고객님의 개인정보를 안전하게 관리하기 위한 명확한 기준과 절차를 담은 개인정보보호 지침을 수립하여 성실히 시행하고 있습니다. 이 지침은 개인정보의 수집, 이용, 저장, 파기 등 전 과정에 걸쳐 고객님의 권리를 보장하고 개인정보 침해를 예방하는 것을 목표로 합니다.

- 투명한 개인정보 처리방침 공개:

롯데백화점은 고객님의 개인정보가 어떻게 처리되는지 투명하게 안내하기 위해 개인정보 처리방침을 홈페이지를 통해 상세히 공개하고 있습니다. 해당 방침을 통해 고객님의 개인정보 수집 목적, 수집 항목, 이용 방식, 보유 기간, 제3자 제공 여부 및 내용, 개인정보 처리 위탁 현황 등을 명확하게 확인하실 수 있습니다.

- 개인정보 관리 체계 운영 및 기술적 보호조치 강화:

롯데백화점은 고객님의 개인정보를 수집할 때, 서비스 제공에 필요한 최소한의 정보만을 수집하고 있습니다. 수집된 개인정보가 암호화, 접근 통제 등 다양한 보안 기술과 관리적 조치를 통해 안전하게 관리될 수 있도록 세심한 노력을 기울이고 있으며, 정보 유출 및 오용을 방지하기 위해 최선을 다하고 있습니다.

- 지속적인 개선

개인정보보호 활동 결과를 정기적으로 평가하고 개선하며, 새로운 위협 및 기술 변화에 맞춰 보호 전략을 지속적으로 업데이트합니다.

6. 고객정보보호 중장기 로드맵

롯데백화점 개인정보보호를 위한 1년, 3년, 5년 중장기 전략

롯데백화점은 고객님의 소중한 개인정보를 안전하게 보호하고 신뢰받는 서비스를 제공하기 위해 다음과 같이 단계별 중장기 전략을 수립하고 지속적으로 추진해 나갈 것입니다.

- 1년 단기 전략 (2025년): 개인정보보호 체계 안정화 및 고객 신뢰 기반 마련

- 법규 준수 및 내부 통제 강화: 강화되는 개인정보보호 법규 및 지침 완벽 준수 위한 내부 프로세스 재정비 및 자동화 검토
- 개인정보 처리 시스템 접근 권한 재점검 및 최소 권한 부여 원칙 확립
- 개인정보 처리 위탁업체 관리 실태 점검 및 계약 갱신 시 보안 요구사항 강화
- 고객 소통 강화 및 자기결정권 보장: 개인정보 처리방침 이해도 향상을 위한 쉬운 용어 사용 및 시각 자료 활용 확대

- 3년 중기 전략 (2026년 ~ 2027년): 예측 기반 보안 강화 및 고객 중심 서비스 확대

- 클라우드 환경으로의 전환 시 안전한 개인정보 처리 방안 마련 및 적용
 - 협력업체 보안 수준 상향 평준화: 협력업체 대상 개인정보보호 교육 및 컨설팅 지원 프로그램 마련
 - 협력업체 정보보안 수준 정기 평가 및 결과 공유 시스템 구축
 - 협력업체와의 계약 시 정보보호 책임 및 의무 명확화
- 5년 장기 전략 (2028년 ~ 2029년): 미래 환경 대비 및 지속 가능한 개인정보보호 체계 확립
- 데이터 공유 및 활용 시 고객 동의 절차 강화 및 투명성 확보
 - 정보보호 거버넌스 및 전문 인력 강화: CISO/CPO의 역할 및 책임 강화, 독립적인 의사결정 권한 확대 검토
 - 미래 보안 위협에 대한 전문성을 갖춘 인력 양성 및 확보 위한 투자 확대
 - 국내외 정보보호 관련 기관과의 협력 강화 및 정보 공유 활성화

롯데백화점은 위 1년, 3년, 5년 중장기 전략을 통해 급변하는 디지털 환경 속에서도 고객님의 소중한 개인정보를 안전하게 보호하고, 고객님의 더욱 신뢰받는 서비스를 제공하기 위해 지속적으로 노력할 것입니다.