

한샘 소비자 권익보호 정책

I. 정책 수립 목적 및 필요성

1. 정책 수립 목적

한샘은 소비자의 권익을 최우선 가치로 여기며 가구 및 인테리어 제품·서비스의 제조, 유통, 판매 전 과정에서 소비자가 신뢰하고 만족할 수 있는 경험을 제공하고자 합니다. 본 정책은 소비자의 알 권리, 안전할 권리, 피해를 구제 받을 권리 등을 보장하여 소비자 중심 경영체계를 구축하고 지속 가능한 성장을 도모하는 데 그 목적이 있습니다.

2. 정책 수립의 필요성

① 다양한 접점에서의 소비자와의 접촉

당사의 사업은 오프라인 매장, 온라인 플랫폼, 인테리어 시공 등 다양한 소비자 접점을 포함하고 있어, 소비자 보호에 대한 체계적인 대응이 필수적입니다.

② 소비자의 권리 강화와 기대 수준 상승

소비자는 단순한 제품 구매를 넘어, 지속적인 서비스 품질과 사후관리를 기대합니다. 이에 걸맞는 권익보호 체계가 요구됩니다.

③ 기업의 신뢰성과 이미지 제고

투명하고 공정한 소비자 응대 및 권익 보호는 기업의 브랜드 가치와 사회적 신뢰를 높이는 중요한 요소입니다.

④ 법적·윤리적 책임 준수

「소비자기본법」, 「전자상거래법」, 「하자보수 보장제」 등 관련 법령의 준수와 함께, 윤리적 기업의 역할 수행이 필요합니다.

3. 적용범위

본 정책의 적용범위는 한샘의 모든 제품 및 서비스를 제공받는 소비자입니다. 한샘의 모든 임직원 및 협력업체는 본 정책을 숙지하고 충실히 이행할 것을 권장합니다.

II. 소비자 권익보호 기본 원칙

1. 소비자의 안전과 건강 보호

한샘은 소비자의 안전과 건강을 제품 및 서비스 개발의 출발점이자 핵심 가치로 삼고 있습니다.

2. 소비자 의견 반영 및 지속적인 개선

소비자는 변화의 출발점이며, 모든 개선의 중심입니다.

3. 정직하고 투명한 정보 제공

소비자의 신뢰는 정직한 정보에서 시작된다고 믿습니다.

4. 신속하고 책임있는 고객 서비스

소비자의 불편에 빠르고 진심 어린 응대로 보답합니다.

5. 개인 정보 보호 및 정보 보안 강화

소비자의 정보는 곧 개인의 권리입니다.

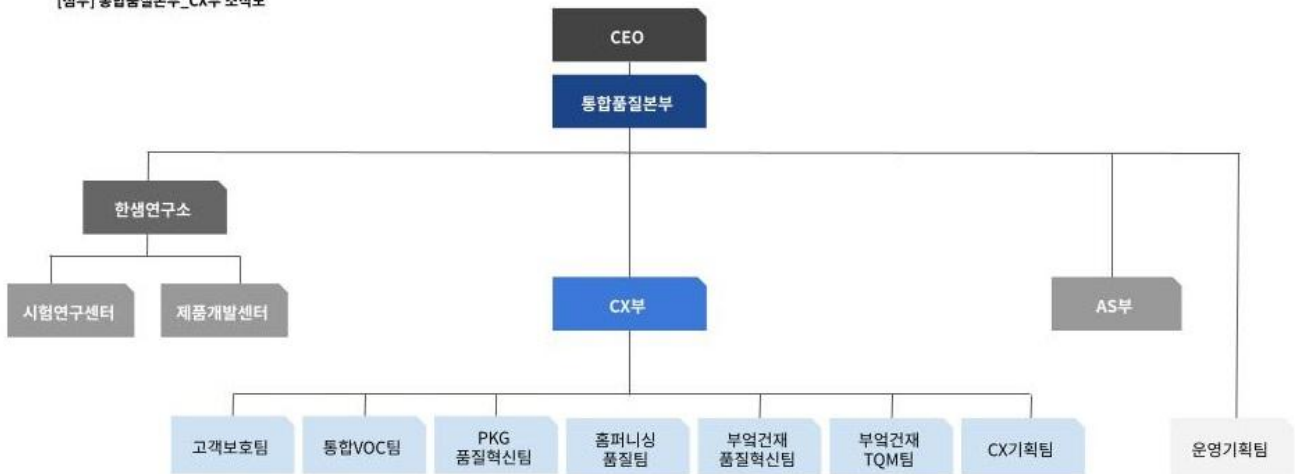
6. 소비자 보호 조직 및 내부 통제 시스템 운영

조직과 시스템은 소비자 보호의 실질적 기반입니다.

Ⅲ. 소비자 권익보호 조직 구조

한샘은 소비자 권익보호를 위한 조직(통합품질본부_CX부)을 운영하여 소비자 경험 전과정에서의 품질 개선, 피해예방 등 기능을 전담하고, 유관부서 및 서비스 실무 조직과 유기적으로 연계해 소비자 보호 활동을 적극적으로 수행하고 있습니다.

[첨부] 통합품질본부_CX부 조직도



(주)한샘 통합품질본부 본부장