

---

# 입찰 공고

---

하나은행 고객센터 상담 업무 위수탁 계약

2022년 2월

(주)하나은행

## 1. 입찰에 부치는 사항

가. 사업명

- (1) 고객센터 인바운드 상담 업무 위수탁 계약 (이하 "인바운드")
- (2) 고객센터 고객만족도조사 및 컴플라이언스콜 업무 위수탁 계약 (이하 "아웃바운드")
- (3) 고객센터 단기연체안내 업무 위수탁 계약 (이하 "단기연체안내")

나. 입찰 규모

구분	인원	업체 수	수행업무	비고
인바운드(주)	433 명	3	고객 상담	
아웃바운드	22 명	1	고객만족도조사 및 컴플라이언스콜	
단기연체안내	20 명	1	단기연체안내	

주) 인바운드 인원 배분 기준

- ① 상담업무 안정화를 위해 평가 순위에 관계없이 기존업체 선정 시 기존 업무를 배정함.
- ② 신규업체 선정 시 탈락업체 업무 승계하며, 협상순위에 따라 규모 순으로 배정함.

\* 운영규모는 당행의 사정에 따라 변경될 수 있음.

다. 계약기간: 2022.4.1~2023.3.31(1년)

라. 기존 상담인력 고용보장 조건

마. 추후 계약기간 종료 후 후속 수탁사로 상담인력 인계가 필요한 경우 퇴직금 정산 등을 비롯해 근로자에게 금전적 손해를 끼치지 않을 것을 약속하는 조건임.

## 2. 입찰 및 계약방법

가. 업체 선정은 제한경쟁 입찰 방식으로 진행한다.

나. 품질·가격 등을 종합평가하여 순위 선정 후 협상에 의한 계약으로 진행한다.

다. 실제 이행된 업무에 대하여 업무위탁수수료를 지급한다.

## 3. 입찰 참가 자격 (아래조건 모두 충족)

구분	내용
공통	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ 최근 5년 이내 제 1 금융권(은행) 또는 카드사 인력 운영 수행 경험이 1년 이상인 업체</li><li>▪ 최근 신용평가등급이 BB 등급 이상인 업체</li><li>▪ 국세, 지방세 완납 업체</li><li>▪ 종업원수가 100인 이상인 업체</li><li>▪ 공고일 현재 다음에 해당하지 않는 업체</li></ul>

구분	내용
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 2년 이내 당행 고객센터 업무 수행 중 부적격 사유로 계약 해지 또는 계약 종료된 업체</li> <li>- 제안 요청일 현재 국가기관, 지방자치단체 또는 정부투자기관의 부적합한 업체로 제재 받고 있는 업체</li> <li>- 제안 요청일 현재 부도, 화의, 워크아웃, 법정관리 중에 있는 업체</li> </ul>
단기연체안내	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 신용정보회사(공고일 현재 금융감독원에서 조회 가능한 제도권 금융회사)</li> <li>▪ 공고일 현재 채권추심업무의 허가를 받은 업체(신용정보의 이용 및 보호에 관한 법률 관련)</li> <li>▪ 공고일 현재 설립 후 5년 이상 경과된 업체(업체등록증명원의 업체등록일과 개업일 중 늦은 일자 기준)</li> </ul>

#### 4. 주요 일정

##### 가. 세부 일정

구분	일정	장소	비고
입찰 공고	2.8(화)~2.15(화)	홈페이지	
사업 설명회	코로나 19 로 인해 입찰 공고기간 중 전화 Q&A 진행		
제안서 접수	2.15(화) 16:00 까지	하나은행 손님케어섹션 서울센터 19 층	방문 접수
제안 설명회 <sup>주 1)</sup>	2.17(목)	하나은행 손님케어섹션 서울센터 17 층	
종합평가	2.18(금)		
우선협상대상자 통보	2.22(화)		
협상 및 계약 체결	3.31(목) 이내		

주 1. 제안 설명회는 당행 사정에 따라 서면으로 대체할 수 있음.

2. 상기 일정은 당행 사정에 따라 변경될 수 있음.

##### 나. 제안서 접수(입찰참가 신청)

(1) 접수기한: 2022.2.15(화) 16:00 까지

(2) 접수방법: 방문 접수

(3) 접수장소: 하나은행 손님케어섹션 서울센터

(서울특별시 중구 남대문로 9 길 40(다동 센터플레이스빌딩)19 층)

(4) 제출서류: 제안 요청서 참고

#### 다. 제안 설명회

- (1) 일자: 2022.2.17(목)
- (2) 참석자: 코로나 19 확산 방지를 위해 업체별 발표자 포함 2명만 참석 가능
- (3) 시간은 추후 통보 예정이며, 장소는 상황에 따라 변경될 수 있음.
- (4) 제안 설명회는 당행 사정에 따라 서면으로 대체할 수 있음.

### **5. 유의사항**

- 가. 제안업체는 본 사업과 관련하여 취득한 업무내용에 대하여 제 3자에게 누설하여서는 안되며, 이를 철저히 준수하여야 한다.
- 나. 입찰참가자는 본 입찰공고, 제안요청서 등 모든 사항을 입찰 전에 완전히 숙지하고 입찰에 참가하여야 하며, 이를 숙지하지 못한 모든 책임은 입찰 참가자에게 있다.
- 다. 제출된 서류 미비 시 서류 보완을 요구할 수 있고 제안서 접수 마감시간 이내에 보완되어야 하며, 제안서 접수기간 이후에는 수정 및 교체가 불가하다.
- 라. 제안내용에 대한 확인을 위하여 추가자료 요청 또는 현지 실사를 할 수 있다.
- 마. 제안서에 제시된 내용은 계약서에 명시하지 않더라도 계약서와 동일한 효력을 지니며, 제안서의 내용이 계약서와 상이할 시 계약서의 내용이 우선한다.
- 바. 제안서 평가 및 협상 결과 내용은 공개하지 않는다.
- 사. 최종 계약 대상 선정 여부에 관계없이 제출한 일체 서류를 반환하지 않으며, 입찰과 관련된 소요비용은 제안업체의 부담으로 한다.
- 아. 제안서에 첨부되는 입증자료는 원본 또는 원본대조필 확인한 사본을 제출하여야 하며, 제출서류 중 허위사실이 발견되는 경우 해당업체의 입찰참가 및 낙찰은 무효 처리하고 계약이 체결된 이후라도 허위사실이 있을 시 즉시 해지 사유에 해당한다.
- 자. 제안서류는 제안업체 대표가 직접 제출하여야 하며, 대리인이 제출 시에는 대표자의 위임장을 첨부하여 제출하여야 한다.
- 차. 제출서류 중 발주기관, 관계기관 또는 협회에서 증명, 확인 및 입증해야 될 서류는 반드시 증빙 되어야 하며, 확인되지 않은 사본 및 자체서류는 평가 시 인정되지 않는다.
- 카. 당행의 사정에 의해 본 사업의 일부 또는 전부가 취소될 경우에도 제안업체는 어떤 이의도 제기할 수 없다.
- 타. 기타 평가에 관한 사항은 제안요청서 참고

### **6. 문의사항(담당자)**

: 하나은행 손님케어섹션 팀장 이성국 (☎ 02-2114-7403)