**업무위탁 계약서**

**(주택금융 상담 및 TM업무)**

**2021년 1월 1일**

**갑 : [현대캐피탈] 주식회사**

**을 : [비즈인사이트] 주식회사**

현대캐피탈 주식회사(이하 “갑”이라 한다)와 비즈인사이트 주식회사(이하 “을”이라 한다)는 다음과 같이 상담/TM업무에 대한 업무위탁 계약(이하 “이 계약”이라 한다)을 체결한다.

**다 음**

**제1조 (계약의 목적)**

이 계약은 “갑”의 주택담보대출 상담/TM 업무 및 “갑”이 지정한 상담/TM 관련 업무(이하 위탁업무라 한다)를 “을”에게 위탁함에 있어 “갑”과 “을”간의 권리, 의무 및 전반적인 사항을 규정하고 양 사간의 신속, 정확한 협조체제를 구축하여 상호 이익을 도모하는데 그 목적이 있다.

**제2조 (계약기간)**

1. 이 계약의 계약기간은 [2021]년 [01]월 [01]일부터 [2021]년 [12]월 [31]일까지로 한다.
2. 이 계약은 양 당사자가 계약기간 만료 [ 1 ]개월 전까지 계약연장 또는 변경에 대한 합의를 하지 않는 경우에는 계약기간 만료 시 종료된다.

**제3조 (위탁 업무)**

① “을”이 “갑”을 위해 수행하여야 할 위탁업무는 별도의 개별합의서에 정한 내용으로 하며 “갑”과 “을”은 상호 합의하여 위탁업무 범위를 조정할 수 있다.

1. “갑”의 상품/서비스에 대한 안내 및 재 상담
2. 전화를 통한 주택담보대출 상담
3. 신용대출 상품 소개에 관한 업무
4. 자동차금융 상품 소개에 관한 업무
5. 기타 “갑”이 요청하는 금융상담/TM 업무 및 관련된 제반 업무

② 단, “을”의 업무 중 위탁업체에서 처리 불가능한 민원, 정책적인 판단이 필요한 민원 (금감원, 강성 민원 등 “갑”의 협조나 “갑”에서만 처리할 수 있는 민원 등)은 “갑” 에게 업무를 이관하며, “갑”이 해당업무를 처리할 수 있다.

③“을”은 “갑”으로부터 위탁 받은 업무를 성실히 수행하기 위하여 선량한 관리자의 의무를 가지고 성실히 업무를 처리하여야 하며 세부적인 계획을 세워 “갑”과 협조를 한다.

**제4조 (위탁업무 수행장소)**

위탁업무 수행장소는 서울시 마포구 독막로 311 재화스퀘어 15층, 서울시 서대문구 충정로7 구세군빌딩 4층으로 한정하며, 장소를 변경하기 위하여는 “갑”의 사전 서면 동의를 받아야 한다.

**제5조 (장소 및 시설, 시스템, Contents 제공과 사용)**

1. “을”은 “갑”이 위탁 요청한 업무 수행을 위해 업무수행장소, 상담실, 상담장비, 상담시스템, 사무용가구, 사무기기, 공기구비품, 집기류 등(이하 “상담설비 등” 이라 한다)을 “을”의 비용으로 구비하여야 한다. 단, “갑”이 소유한 상담설비 등을 사용하는 것이 불가피하거나 위탁업무 목적에 더 효율적인 경우 “을”은 “갑”의 승인 하에 “갑”의 상담 설비 등을 사용할 수 있다.
2. “을”은 “갑”이 제공한 상담을 위한 지원설비(OTP, 복합기 등)를 멸실(분실포함) 또는 훼손하였을 경우, 그 멸실 또는 훼손이 “갑”의 귀책사유로 인한 경우를 제외하고 “을”의 부담으로 동 상담설비 등을 즉시 원상복구 시키거나 대체품을 제공 또는 “갑”의 기준에 의해 산정된 손해액을 배상하여야 한다.
3. “을”이 설치한 시설물이 상담원에 의해 훼손 또는 멸실될 경우 “갑”은 어떠한 책임도 지지 아니하며 훼손, 멸실 등으로 인하여 상담업무를 수행할 수 없을 경우, 즉시 타 장소를 제공하여 업무의 연속성을 유지하여야 한다.
4. “갑”의 상담 인력, 전산지원 인력이 “을”의 비용으로 구비한 상담설비를 이용할 경우, “갑”은 “을”과 협의하여 “을”이 요청한 별도의 비용을 제공하여야 한다.
5. “갑”은 “을”이 “갑”의 위탁업무 수행을 위해 “갑”의 상담을 위한 시스템 및 Contents (상담시스템, KMS, 교육 자료 등)를 제공할 수 있으며, 이 경우 “을”은 “갑”의 시스템 및 Contents 이용에 대한 이용료를 지불해야 한다.

**제6조 (통신비의 부담)**

1. 제5조 제1항과 관련하여 “갑”의 대내망을 사용함으로써 발생하는 통신비는 “갑”이 부담하며, “을”의 대내망 (“갑”의 대외망)을 사용함으로써 발생하는 통신비는 “을”이 부담한다.
2. “을”은 “갑”의 대내망을 제외한 통신장비의 신규도입, 유지 보수 등으로 발생하는 비용을 부담한다.

**제7조 (위탁 수수료 산출 기준 및 정산)**

1. 위탁 지급 수수료 적용은 개별합의서에서 정한 단가를 기준으로 하며, 단가는 상담원 인건비, 간접인력의 인건비, 간접비, ASP(Application Supplier Providing) 및 기타 비용을 고려하여 산정한다.
2. 위탁수수료의 산정기준은 각 부분 위탁수수료의 합에 SLA(Service Level Agreement)을 가감하고, Penalty를 감하는 것을 원칙으로 하고, 세부 지급기준은 개별합의서 지급기준에 따른다.
3. “을”은 매월 마감 후 월간 위탁수수료를 익월 “갑”에게 청구하고 “갑”은 위탁업무의 성과를 평가한 후 그 실적에 따라 “갑”의 내부절차(지급품의, 회계처리)가 완료되는 즉시 지급하되 청구 월 말일까지 “을”에게 지정 계좌에 입금하거나 법인카드로 결제한다.
4. “갑”과 “을”의 관리상 귀책 사유 및 기타 사유로 발생한 전산장애(CTI 및 네트워크)로 인하여 발생된 상담업무 손실은 “갑”과 “을”이 협의하여 보전한다

**제8조 (SLA의 변경)**

“갑”과 “을”은 다음 각 호의 경우 상호 합의하여 SLA를 변경할 수 있다.

1. “갑”의 운영 정책의 변경에 따라 SLA 달성 난이도가 바뀔 경우
2. “갑”의 SLA 항목 지계수의 산출 또는 평가 기준이 바뀌는 경우
3. SLA 난이도 및 성과수준이 높아, “을”이 정상적인 성과달성을 할 수 없다고 “갑”이 판단하는 경우
4. “을”의 최선의 노력에도 SLA 달성이 어려워 “갑’에게 변경을 요청하는 경우

**제9조 (위탁업무 착수 및 근무시간)**

1. “을”은 업무착수에 필요한 제반 사항을 준비하여 계약 시작일부터 업무에 착수하여야 한다.
2. 업무내용에 따라 야간 또는 주말근무를 할 수 있다. 단, 그 시간과 운영규모는 “갑”과 “을”이 협의하여 결정한다

**제10조 (위탁업무 수시점검 및 평가)**

1. “갑”은 “을”의 업무수행 상태 및 정보 보안 점검을 위한 자료 제출 및 업무수행 장소 출입 등을 요구할 수 있고, 필요한 경우 금융감독기관의 점검 요구 시 정당한 사유가 없는 한 이에 응하여야 한다.
2. 제1항의 점검 결과, 업무수행에 미흡한 사항이 발견될 경우, “을”에게 시정이나 보완을 요구할 수 있고 “을”은 신속히 이에 협조하여야 한다.
3. “갑”은 평가기준에 따라 매월 “을”의 위탁업무 이행정도를 평가하며, 평가 결과에 따라 Incentive 또는 Penalty의 부과가 가능하다

**제11조 (인력 및 관리책임)**

1. “을”은 상담원 및 관리인원(이하 “직원”이라 함)에 대해 사용자로서의 지위를 가지고 채용, 퇴직, 4대 사회보험, 복리후생 등 제반 인사사항을 관리하고 이에 대한 노동법 기타 관계법령상의 모든 책임을 진다.
2. “갑”은 “을”의 직원에 대해 어떠한 법적 책임도 지지 아니한다.

**제12조 (총괄관리자의 자격 및 의무)**

1. “을”은 “갑”이 정하는 일정한 자격을 갖춘 자를 총괄관리자로 지정하여 “갑”에게 통보하고 지정된 관리자는 상담업무 수행장소에서 상담업무를 관리 하여야 한다.
2. “갑”은 “을”의 상담관리자가 업무수행 중이라도 관리자로 심각한 결격 사유가 있다고 판단될 경우, “을”에게 관리자의 교체를 요구할 수 있고 “을”은 이에 응하여야 하며 상담관리자는 “갑”이 원활한 업무수행을 위해 파견한 관리자의 업무상 요구에 최대한 협조하여야 한다.
3. “을”은 기존 상담원 유고 시 빠른 대체 투입이 가능하도록 하여야 하며, 기존 상담원 퇴직 시 신속한 업무 복귀 및 품질을 유지하여야 한다.
4. 상담관리자(현장대리인)는 센터장, 매니저(SV), 주임, 영업팀장을 포함한다.

**제13조 (운영 현황 공유)**

1. “을”은 매월 업무 종료 후 월단위 운영 현황을 상호 공유한다.
2. “을”이 제출하여야 할 업무보고서에 포함되어야 할 사항은 다음 각 호와 같으며 구체적인 사항은 “갑”과 “을”이 협의하여 정하기로 한다.
3. 생산성 운영보고
4. 통화품질 운영보고
5. 기타 콜 센터 상황보고
6. 실적보고
7. “갑”은 상담업무의 진행상황을 파악하기 위해 수시로 필요한 자료를 “을”에게 요구할 수 있고 “을”은 신속히 응해야 한다.

**제14조 (개인정보활용동의 확인의무)**

1. “을” 및 “을”의 직원은 전화마케팅 실시 이전에 대상고객의 개인정보 활용 동의 사실을 반드시 확인하여야 하며, 동의하지 않은 고객에 대해 전화마케팅을 실시해서는 안 된다.
2. “을” 및 “을”의 직원은 전화수신거부(Do-Not-Call)를 요청한 고객을 대상으로 전화마케팅을 실시해서는 안되며, 전화수신거부를 사전에 요청하지 않은 고객을 대상으로 전화마케팅을 실시하는 중에도 고객의 별도 요청이 있는 경우 전화수신거부 대상으로 등록하고 향후에는 전화마케팅 대상에서 제외하여야 한다.

**제15조 (권리∙의무의 양도 금지)**

1. “갑”과 “을”은 상대방의 사전 서면 동의 없이는 이 계약상의 권리∙의무의 전부 또는 일부를 제3자에게 양도 또는 하청 하거나 담보로 제공하는 등 일체의 처분행위를 하여서는 아니 된다.
2. 제1항에 따라 “을”이 “갑”의 동의를 필요로 할 경우 “을”은 “갑”이 정한 동의 절차를 준수하여야 한다.
3. “을”이 이 계약상의 권리∙의무의 전부 또는 일부를 제3자에게 양도, 하청, 담보 제공 등을 하는 경우라도 “을”은 제3자에 대하여 이 계약의 내용을 준수하게 하여야 하며, 만약 양수인의 고의 또는 과실로 “갑”에게 손해가 발생하는 경우 “을”은 양수인과 연대하여 “갑”에게 발생한 일체의 손해를 배상하여야 한다.

**제16조 (고객정보 보안)**

1. “을”은 “갑”으로부터 제공받은 고객정보를 업무수행 목적으로 제공·활용함에 있어 “신용정보의 이용 및 보호에 관한 법률”, “정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률” 및 “개인정보 보호법” 등 관련 법규 및 감독기관 지침이 정하는 바를 철저히 준수하여야 하며 “을”의 고용인, 대리인, 사용인에 대하여도 이를 준수하게 하여야 한다.
2. “을”은 “갑”이 “을”에게 제공한 고객정보를 제공 목적 외에 다른 용도로 사용할 수 없으며, 제3자에게 임의로 제공하거나 저장·출력·복사·가공하거나 누설하여서는 아니 된다.
3. “갑”과 “을”은 고객정보를 전자적 데이터의 형태로 송·수신하는 경우 정보 유출을 방지하기 위한 조치(암호화 등) 및 방안을 마련하기로 한다.
4. “을”은 “갑”으로부터 제공받은 고객정보를 이용할 수 있는 자(이하 “이용자”라 한다)를 업무수행에 필요한 최소한으로 제한하고, 해당 고객정보에 대한 관리책임자를 지정하여 “갑”에게 통보하여야 하며, 관리책임자가 변경되는 경우 변경 즉시 “갑”에게 통보하여야 한다.
5. 이 계약이 종료, 해지 또는 해제되는 경우, “을”은 “갑”으로부터 제공받은 일체의 고객정보를 “갑”에게 반환하거나 “갑”이 허락하는 방식으로 폐기하여야 한다.
6. “을”은 이용자에 대하여 고객정보보호에 관한 교육의 실시에 관하여 필요한 지침을 수립하고, 교육을 정기적으로 실시함으로써 고객정보 오∙남용 발생을 예방하기로 한다.
7. “을”은 이용자의 고객정보관리에 대해 정기적으로 점검하고, 점검결과 고객정보 관리상의 문제점을 발견하거나 이용자가 본 조를 위반한 때에는 지체 없이 필요한 조치를 취하여야 하며, 이를 “갑”에게 즉시 통보하여야 한다.
8. “갑”은 “을”이 고의 또는 과실로 제1항 내지 제4항의 의무를 위반한 경우 즉시 계약을 해지할 수 있으며, “을”은 “갑” 또는 “갑”의 고객에게 발생하는 모든 손해를 책임지고 배상하여야 함은 물론 민·형사상의 책임을 부담한다.
9. 본 조는 이 계약의 체결일로부터 유효하며 이 계약이 기간 만료, 해지, 해제 등으로 종료되는 경우에도 계속 유효하다.
10. “갑”은 “을”에게 이 계약과 별도로 “개인정보처리부속약정서”의 체결을 요구할 수 있으며, “을”은 이에 응하여야 한다.

**제17조 (비밀유지)**

1. “을”은 이 계약과 관련하여 “갑”으로부터 취득하거나 알게 된 “갑”의 시장정보∙경영정보∙영업정보∙기술정보∙제품정보 기타 모든 정보 및 계약내용, 계약체결사실 자체(이하 “비밀정보”라 한다)를 비밀로서 유지하여야 하며, “갑”의 사전 서면(이메일 포함) 동의 없이 이 계약 관련 홍보자료를 배포하는 등으로 “비밀정보”를 제3자에게 공개∙누설∙제공하거나 이 계약 이외의 목적으로 사용하여서는 아니 된다.
2. “을”의 본 조에 따른 “비밀정보” 유지의무는 이 계약기간 중은 물론 계약 종료 후에도 유효하며, “을”이 이를 위반하는 경우 “을”은 “갑”에게 발생한 일체의 손해를 배상하여야 한다.
3. “을”은 이 계약의 이행에 반드시 필요한 “을”의 임직원 기타 사용인 또는 본 계약에 따라“을”로부터 재위탁받은 자에 한해 비밀정보를 제공하거나 접근할 수 있도록 하여야 하며, 이러한 경우에도 해당 임직원 기타 사용인 또는 수탁자에게 이 계약상의 비밀유지의무를 명확히 고지하고 비밀유지 확약서를 받아야 한다.
4. 이 계약이 해제, 해지 또는 종료된 경우, “을”은 “갑”의 선택에 따라 “갑”으로부터 제공받은 일체의 문서 기타 자료의 원본 및 사본을 “갑”에게 즉시 반환하거나 “갑”이 허락하는 방식으로 폐기하고 “갑”의 확인을 받아야 한다.

**제18조 (계약의 해지 또는 해제)**

1. “갑” 또는 “을”은 상대방이 이 계약상의 의무를 위반하거나 불이행할 경우 상대방에게 [14]일 이내의 기간을 정하여 서면으로 그 시정을 통보하고, 동 기간 내에 적절한 시정조치가 없을 경우 즉시 이 계약을 해지 또는 해제할 수 있다.
2. 제1항의 규정에도 불구하고, “갑” 또는 “을”은 상대방에게 다음 각 호의 하나에 해당하는 사유가 발생한 경우, 별도의 최고기간 없이 즉시 이 계약을 해지 또는 해제할 수 있다. 이 경우 다음 각 호의 사유가 발생한 상대방에 대하여 해지 또는 해제 통지가 도달한 때 해지 또는 해제의 효력이 발생한다.
3. 파산 또는 회생개시 신청을 하거나 당한 경우
4. 제3자로부터 주요 재산에 대하여 압류, 가압류, 가처분, 경매 기타 강제집행을 당한 경우
5. 발행한 어음 또는 수표의 부도가 발생하거나 체납처분을 받은 경우
6. 해당 관청으로부터 영업정지, 영업취소 또는 폐업 등의 행정처분을 받은 경우
7. 상대방의 동의 없이 이 계약상의 권리의무를 제3자에게 양도하거나 담보 제공하는 등 처분행위를 한 경우
8. 일방이 상대방의 신용을 훼손하는 등 당사자 간에 이 계약의 목적을 달성할 수 없을 정도로 신뢰관계가 훼손된 경우
9. 기타 관계 법령의 제∙개정, 정부정책의 변경 또는 법원의 명령 등으로 이 계약을 계속하기 어려운 경우
10. 재정적 어려움으로 인한 임금체불, 자본잠식 등 재무현황이 이 계약의 목적을 달성할 수 없을 정도로 부실하다고 판단될 경우
11. 계약의 일방이 이 계약의 사업을 지속하지 못할 기타 중대한 사유가 발생했을 경우
12. 이 계약이 해지 또는 해제되거나 일방 당사자가 이 계약을 위반함으로써 상대방이 손해를 입은 경우, 그 책임 있는 당사자는 상대방이 입은 일체의 손해를 배상하여야 한다. 단, 본 조제2항 제7호에 의한 계약해지는 예외로 한다.

**제19조 (계약 해지 또는 해제의 효과)**

1. “갑”의 요청 또는 “갑”의 책임 있는 사유로 인하여 이 계약이 해지 또는 해제되는 경우, “갑”은 해지 또는 해제 시점까지 “을”이 이 계약의 이행을 위하여 지출한 실비용을 지급하고, “을”은 해지 또는 해제 시점까지 이행된 성과물 또는 결과물이 있는 경우 이를 “갑”에게 제공하여야 한다.
2. “을”의 요청 또는 “을”의 책임 있는 사유로 이 계약이 해지 또는 해제되는 경우, “을”은 “갑”에 대하여 일체의 대가를 청구할 수 없으며, 만약 “갑”으로부터 이미 수령한 대금이 있는 경우 이를 해지 또는 해제 즉시 “갑”에게 반환하여야 한다.
3. “갑” 또는 “을”의 사유로 인하여 계약의 갱신, 변경, 종료 시 “갑”의 안정적 상담 운영 유지를 위해 “을”은 적극적인 업무협조(인수, 인계 및 자료제공 등)를 하여야 한다. 만약 “을”이 고의로 업무협조를 지연하거나 해태하여 “갑”에게 손해가 발생할 경우 “을”은 일체의 손해를 배상하여야 한다.

**제20조 (상계권)**

“갑”은 “갑”이 “을”에게 가지는 일체의 채권과 이 계약에 의하여 “갑”이 “을”에게 부담하는 채무를 “을”에 대한 별도의 상계 통지 없이도 상계할 수 있다.

**제21조 (재위탁의 제한)**

1. “갑”과 “을”은 상대방의 사전 서면 동의 없이는 이 계약에 의한 위탁업무 전부 또는 일부를 제3자에게 재위탁하여서는 아니 된다.
2. 제1항에 따라 "을"이 "갑"의 동의를 필요로 할 경우 "을"은 "갑"이 정한 동의 절차를 준수하여야 한다.
3. 제1항에 따라 "을"이 이 계약상의 위탁업무 전부 또는 일부를 제3자에게 재위탁하는 경우 그 선정 과정에서 기회를 균등하게 부여하여야 하며, "을"은 제3자에 대하여 이 계약의 내용을 준수하도록 하여야 한다. 만약 제3자의 고의 또는 과실로 “갑”에게 손해가 발생하는 경우 “을”은 제3자와 연대하여 “갑”에게 발생한 일체의 손해를 배상하여야 한다.
4. "갑"이 요청할 경우 "을"은 재위탁한 업무 범위 내에서 제3자의 계약이행여부를 직접 점검하거나 제3자가 "갑"의 계약이행여부 점검에 응하도록 조치하여야 한다.

**제22조 (업무의 비정상 종료)**

1. “을”은 “을”의 사정에 의하여 위탁업무를 수행할 수 없거나 수행에 현저한 어려움이 발생하였을 경우 “갑”의 업무의 연속성 확보 및 손실을 방지하기 위한 조치를 취하여야 한다.
2. 제1항의 경우 “을”은 “갑”의 지속적인 상담업무 유지를 위하여 제3의 업체에서 관리 할 수 있도록 최선의 사후조치를 취하여야 한다.
3. 제1항 및 제2항의 경우에 “갑”에게 손해가 발생하였을 경우 “을”은 “갑”에게 손해를 배상할 책임을 진다.

**제23조 (손해배상)**

“갑” 또는 “을”이 이 계약의 이행을 지연하거나 불완전하게 이행하는 등 이 계약의 내용을 위반하여 상대방에게 손해가 발생하는 경우 귀책당사자는 상대방이 입은 일체의 손해(소송비용 및 변호사비용 포함하며, 이에 한정하지 아니함)를 배상하여야 한다.

**제24조 (“갑”의 설비 및 지식재산권)**

1. “갑”은 이 계약의 이행에 필요한 경우 “갑”의 시설, 소프트웨어 및 장소(이하 “물적 설비”라 함)을 이 계약기간 동안 “을” 및 “을”의 임직원이 이용하도록 할 수 있다.
2. “갑”이 “을”에게 이용하도록 제공한 일체의 물적 설비 등에 대한 소유권 및 지식재산권은 “을”에게 양도되는 것으로 보지 아니하며, 이 계약이 해제, 해지 또는 종료되는 즉시 “을”은 해당 물적 설비를 “갑”에게 반환하여야 한다.
3. “을” 및 “을”의 임직원이 “갑” 소유의 물적 설비를 이용하는 경우 “을” 및 “을”의 임직원은 “갑”의 보안 관련 규정을 엄격히 준수하여야 하며, “갑”이 출입, 접근 또는 이용을 허락하지 아니한 물적 설비에 대하여 출입, 접근, 이용을 하여서는 아니 된다.

**제25조 (제3자 지식재산권 침해 금지)**

1. “을”은 “을”이 본건 업무의 준비 및 이행과정에서 사용한 음원, 사진, 영상물, 로고, 표장, 기타 저작물 등이 제3자의 상표권, 디자인권, 특허권 및 저작권 등 일체의 지식재산권(이하 “지식재산권”이라 한다)을 침해하지 않음을 보증한다.
2. “을”이 본건 업무의 준비 및 이행과정에서 사용한 음원, 사진, 영상물, 로고, 표장, 기타 저작물 등에 대해 제3자로부터 지식재산권 침해를 이유로 클레임, 분쟁 또는 소송 등이 제기되는 경우, “갑”은 자신의 선택에 따라 자신이 직접 해당 클레임, 분쟁, 소송 등에 대응하거나 “을”로 하여금 해당 클레임, 분쟁, 소송 등을 해결하도록 요구할 수 있고, “을”은 이에 따라야 한다. 만약 “갑”이 이러한 클레임, 분쟁, 소송 등에 대응하는 경우, “을”은 “갑”이 지출한 일체의 비용(소송비용 및 실제로 지출한 변호사 비용을 포함하나 이에 한정되지 않음)을 “갑”에게 배상하여야 한다.

**제26조 (지체상금)**

1. “을”이 제2조의 계약기간 내(계약기간과는 별도의 용역기간을 설정한 경우에는 그 기간 내, 이하 본 조에서 같음)에 본건 용역 수행을 완료하지 못한 경우에는 지체일수 1일마다 당해 용역수수료의 1,000분의 [3]에 해당하는 지체상금을 “갑”에게 지급하여야 한다.
2. “갑”이 “을”의 책임 없는 사유로 본건 용역 수행이 지체되었다고 인정하는 때에는 그 해당 일수에 대한 지체상금을 면제할 수 있다.

**제27조 (이행계약 및 지급 보증)**

“을”은 이 계약의 이행을 담보하기 위하여 이 계약 체결일로부터 [15]일 이내(또는 이 계약 체결과 동시)에 분기 예상 용역수수료의 일백 분의 [십][10/100]에 해당하는 현금을 “갑”에게 예치하거나, “갑”을 피보험자(보험수익자)로 하고, 위 금액을 보험금으로 하는 계약이행보증보험증권을 발급받아 “갑”에게 제출하여야 한다. “갑”은 기타 사유에 따라 “을”과 협의하여 보험가입금액을 조정할 수 있다.

**제28조 (불가항력 등)**

1. “갑”과 “을”은 전쟁, 폭동, 내란, 천재지변, 법률의 제∙개정 또는 정부의 조치 등과 같이 자신이 통제할 수 없는 사유로 인한 이 계약의 이행지체, 이행불능 및 불완전이행 등 채무불이행에 대하여 상대방에게 그 책임을 부담하지 아니한다.
2. 제1항의 불가항력 사유가 발생한 경우, 해당 당사자는 즉시 상대방에게 동 사실의 발생을 통지하고 최대한 조속히 이 계약의 이행이 가능하도록 모든 조치를 취하여야 하며, 동 불가항력 사유가 해소되는 즉시 불이행 또는 지연된 의무를 이행하여야 한다.
3. 불가항력으로 인한 계약이행의 지체가 [15]일간 지속되거나 지속될 것으로 예상되는 경우, “갑” 또는 “을”은 상대방에 대한 서면통지로써 별도의 책임부담 없이 이 계약을 해지할 수 있다.
4. 본 조에서 정한 불가항력 사유로 이 계약이 해지 또는 해제되는 경우 “을”은 해지 또는 해제시점까지 “을”에게 발생한 실제 비용만을 “갑”에게 청구할 수 있으며, 만약 “갑”으로부터 이미 수령한 대금이 실제 비용을 초과하는 경우 “을”은 해지 또는 해제 즉시 “갑”에게 초과금액을 반환하여야 한다.

**제29조 (법규준수 및 일부무효)**

1. “갑”과 “을”은 이 계약의 체결 및 이행과정에서 관련 법규∙정부지침∙감독규정∙고시∙법원의 명령 등(이하 “관련 법규”라 한다) 및 환경, 보건, 안전, 노동 관련법, 청탁금지법을 준수하여야 하며, 관련 법규 위반으로 인하여 상대방이 입은 일체의 손해를 배상하여야 한다.
2. 관련 법규가 제정 또는 변경된 경우, “갑”과 “을”은 제정 또는 변경된 관련 법규를 충실히 준수하여야 한다.
3. 제정∙변경된 관련 법규에 의하여 이 계약 일부의 이행이 불가능하게 된 경우, 이행이 불가능하게 된 부분은 자동적으로 그 효력을 상실하나 이 계약의 나머지 부분은 계속 유효하다. 단, 이 계약의 나머지 부분만으로는 이 계약의 본래 목적을 달성할 수 없는 경우에는 “갑” 또는 “을”은 상대방에 대한 책임을 부담함이 없이 이 계약을 해지할 수 있다.

**제30조 (불완전 판매 관련 책임)**

1. “을”은 업무 수행 과정에서 불완전 판매 행위가 발생하지 않도록 철저히 관리하여야 하며, 불완전 판매행위가 발생할 경우 해당 직원의 업무 배제 등 개별 합의서에 규정된 Penalty를 받는 것에 동의한다.
2. “을”은 불완전 판매로 인해 “갑”이 감독기관의 징계 또는 형사처벌을 받은 경우 “갑”은 별도의 최고 기간 없이 즉시 계약을 해지할 수 있다. 이 경우 “을”은 “갑”에게 계약해지에 따른 손해배상을 청구할 수 없다.
3. “을”은 개별 합의서에 규정된 수수료 차감 등 Penalty 이외에 불완전 판매로 인해 발생한 “갑”의 손해에 대해서는 추가로 손해배상 책임을 부담한다.
4. “을”은 1개월 이내 퇴사 예정인 직원명단을 “갑”에게 통보하고, 해당 직원들의 판매건에 대해서는 별도 모니터링을 한다.

**제31조 (고객응대직원에 대한 보호 조치)**

1. “을”은 고객을 직접 응대하는 “을”의 직원을 고객의 폭언이나 성희롱, 폭행 등으로부터 보호하기 위하여 다음 각 호의 조치를 취할 수 있도록 노력해야 한다.

1. 직원이 요청하는 경우 해당 고객으로부터의 분리 및 업무담당자 교체를 위한 노력

2. 직원에 대한 치료 및 상담 지원을 위한 노력

3. 고객을 직접 응대하는 직원을 위한 상시적 고충처리 기구 마련

4. 그 밖에 직원의 보호를 위하여 필요한 법적 조치(형사고소, 손해배상청구 등)을 위한 지원 노력

5. 고객의 폭언이나 성희롱, 폭행 등을 예방하거나 대응하기 위한 직원의 행동 요령 등에 대한 교육 실시

1. “갑”은 “을”의 제1항의 각 호 활동을 위해 적극적으로 협조한다.

**제32조 (백업시스템의 확보 등 비상 계획의 수립)**

“을”은 이 계약의 이행과정에서 발생한 제반 자료의 멸실, 훼손 등에 대비하여 해당 자료의 백업 시스템을 확보하는 등 비상계획을 수립하여 운영하여야 한다.

**제33조 (청렴의무)**

1. “갑”과 “을”은 이 계약 체결 및 이행 과정에서 상대방(상대방의 계열사 또는 상대방을 대리하는 중개인을 포함한다. 이하 본 조에서 같다)의 임직원이나 이 계약의 업무와 관련한 공무원 및 공기업의 직원 등에게 금품, 향응 등 일체의 경제적 이익 또는 과도한 식사/접대 등을 제공하거나 상대방 임직원과 도박, 금전대차, 공동투자, 인사청탁, 고용보장 등 부적절한 행위(이하 “비위행위”라 한다)를 하여서는 아니 된다.
2. “갑” 또는 “을”이 제1항의 의무를 위반하는 경우, 위반 당사자는 민∙형사상 일체의 책임을 부담하며, 상대방은 별도의 최고 절차 없이 즉시 이 계약을 해지 또는 해제할 수 있다.
3. 제1항 및 제2항의 이유로 이 계약이 해지 또는 해제되는 경우, 의무위반 당사자는 상대방에게 일체의 손해배상청구를 할 수 없다.
4. “갑”과 “을”은 이 계약의 공정성 확보를 위하여 다음 각 호의 사항을 협조하도록 한다.
5. “갑” 또는 “갑”의 임직원을 상대로 “을” 또는 “을”의 임직원 등에 의해 이루어진 “비위행위”가 발견되거나 “비위행위”에 대한 의혹이 있는 경우, “갑”은 “을”에게 그와 관련된 자료의 제출 또는 열람을 요구할 수 있으며, “을”은 이에 따라야 한다.
6. “을”은 “갑” 또는 “갑”의 임직원으로부터 제1항에서 열거한 행위를 제의 받거나, 이러한 사실을 인지한 때에는 “갑”의 관련 부서에 즉각 신고하도록 한다.
7. “을”은 이 계약서 외에 “갑”의 윤리경영 실천에 적극 협조하는 뜻으로 별첨된 윤리실천협약서를 숙지한 후 서약한다.

**제34조 (계약의 해석)**

1. 이 계약에 명시되지 아니한 사항이나 해석상 상호 이견이 발생한 경우에는 관계 법령, 일반적 상관례에 따라 해석하며, 상호 합의에 의하여 원만히 해결하기로 한다.
2. 제1항과 관련하여 상호 필요한 경우에는 별도의 합의서를 작성할 수 있으며, 이는 이 계약서와 동일한 효력을 가진다.

**제35조 (계약의 변경)**

이 계약의 변경은 “갑”과 “을”의 서면합의에 의해서만 가능하며, 변경계약서의 내용 중 이 계약과 상충되는 부분은 변경계약서의 내용이 우선하며, 변경계약서에서 정하지 아니한 사항에 대해서는 이 계약에 의한다.

**제36조 (분쟁해결 및 관할법원)**

이 계약과 관련하여 당사자 간에 분쟁이 발생한 경우, 서울중앙지방법원을 제1심 관할법원으로 한다.

**제37조 (자금세탁방지 관련 의무의 이행)**

1. “을”은 본 계약에 따른 위수탁업무를 수행함에 있어 ‘특정금융거래정보의 보고 및 이용 등에 관한 법률 및 동 시행령’ 및 ‘자금세탁방지 및 공중협박자금조달 금지에 관한 업무규정’에 근거한 법적 의무사항을 준용하여 고객확인의무를 이행하여야 하며, 그 내용은 아래 각호와 같다

1. 고객(외국인 포함)의 신원에 관한 사항

가. 개인의 경우 성명, 생년월일, 주소, 연락처, 국적(외국인의 경우)

나. 영리법인의 경우 업종, 본점 및 사업장의 소재지(외국법인의 경우 국내주소 포함), 연락처, 대표자의 성명, 생년월일 및 국적

다. 비영리법인 그 밖의 단체의 경우 설립목적, 주된 사무소의 소재지(외국인의 경우 국내주소 포함), 연락처, 대표자의 성명, 생년월일 및 국적

2. 고객을 최종적으로 지배하거나 통제하는 자연인(실제 소유자)에 관한 사항 (세부내용은 각 회원신청양식에 따름)

1. 자금세탁방지 및 공중협박자금조달 금지에 관한 업무규정에 따른 이행요건을 갖춘 적법한 고객확인을 “을”이 하는 경우 최종책임은 “갑”에게 있다.
2. “갑”은 “을”에 대하여 관련 법령에 따라 “을”의 고객확인의무 수행에 대한 검사/점검을 요구할 수 있으며 “을”은 이에 성실히 응하여야 한다.
3. 자금세탁방지 및 공중협박자금조달 금지에 관한 업무규정에 따른 이행요건을 갖춘 적법한 고객확인을 수행할 수 있도록 “을”은 “갑”의 업무를 위임하여 수행하는 직원에 대해 정기교육을 자체적으로 수행하고, 증적을 관리 및 “갑”이 요구하는 경우 제공해야 한다.
4. “을”은 고객확인과 관련된 정보를 요구하는 경우 해당 정보를 “갑”에게 즉시 제공하여야 한다.
5. “을”은 “갑”으로부터 요구가 있는 경우 고객신원정보 및 기타 고객 확인과 관련된 문서의 사본 등의 자료를 지체 없이 “갑”에게 제공하여야 한다.

“갑”과 “을”은 상기와 같이 계약을 체결하며, 이 계약이 유효하게 성립하였음을 증명하기 위하여 계약서 2부를 작성하여 “갑”과 “을”이 각 서명 또는 기명 날인한 후 1부씩 보관한다.

2021년 1월 1일

|  |  |
| --- | --- |
| 서울시 영등포구 의사당대로 3  현대캐피탈 주식회사  대표이사 정 태 영 (인) | 서울시 서대문구 충정로 7  비즈인사이트 주식회사  대표이사 김 상 수 (인) |

**금융상담/TM 업무**

**개별합의서**

현대캐피탈 주식회사(이하 “갑”이라 한다)와 비즈인사이트 주식회사 (이하 “을”이라 한다)는 양 당사자간 체결한 2021년 1월 1일 업무위탁 계약서에 부속하여 다음과 같이 개별합의서를 체결하며, 이 계약서는 체결일로부터 그 효력이 발생하며, 이 계약서와 “기존 계약서” 및 그 부속서류의 내용이 상반되는 경우에는 “갑”과 “을”이 별도 협의한 바를 따른다.

**Ⅰ. 위탁업무의 범위**

**1. 금융상담/TM 위탁업무의 범위**

1. 업무위탁계약서 제 3조 위탁업무의 범위는 다음 각 호로 하며 “갑”과 “을”은 상호 협의하여 위탁업무의 범위를 조정할 수 있다.
   1. ”갑”의 상품/서비스에 대한 안내 및 재상담
   2. 전화를 통한 주택담보대출 상담
   3. 신용대출 상품 소개에 관한 업무
   4. 자동차금융 상품 소개에 관한 업무
   5. 기타 “갑”이 요청하는 금융상담/TM 업무 및 관련된 제반 업무
2. 단, “을”의 업무 중 위탁업체에서 처리 불가능한 민원, 정책적인 판단이 필요한 민원 (금감원, 강성 민원 등 “갑”의 협조나 “갑”에서만 처리할 수 있는 민원 등)은 “갑” 에게 업무를 이관하며, “갑”이 해당업무를 처리할 수 있다.
3. “을”은 “갑”으로부터 위탁 받은 업무를 성실히 수행하기 위하여 선량한 관리자의 의무를 가지고 성실히 업무를 처리하여야 하며 세부적인 계획을 세워 “갑”과 협조를 한다

**2. 위탁업무 수행 협조사항**

위탁업무의 서비스 제공 및 품질을 유지하기 위하여 “갑”과 “을”은 다음 각 호의 업무를 협조하여야 한다.

1. Call Forecasting을 위한 자료의 제공
2. 정보보안 점검의 이유로 자료 및 현장 실사
3. 기타 “갑”이 필요하다고 판단하여 요청하는 자료

**Ⅱ. 위탁수수료 정산**

**1. 단가**

단가에 포함된 부분 상담원 인건비, Staff 비용, ASP 비용(위탁업체 수행장소가 “갑”의 장소일 경우 고객상담 통신비는 “갑”이 부담), 간접비, 일반관리비 및 업체 제비용, V.A.T를 포함 한다.

1. 실적 단가 수수료

|  |  |
| --- | --- |
| 업무 | 단가 |
| 주택담보대출 상담  \_ARS / WEB  \_X-SELL  \_DIGITAL | 0.53%  0.41%  0.33% |
| 신용대출 상품 소개 | (공통) 1.1% |
| 자동차금융 상품 소개 | (공통) 2.2% |
| 저축은행 상품 소개 | (1차 상담) 0.11%  (2차 상담) 0.22% |
| U-보금자리론 상품 소개 | (공통) 0.10% |

- 주택담보대출 단가 산출 기준은 실적단가를 적용하되 이관 물량에 따라 이관 물량 수수료를 적용 한다.

- 최종 대출 취급액 산출 실적은 전산 시스템을 통한 실적 DATA를 “갑”과 “을” 양 사가 상호 확인을 거친 후 확정한다.

- 같은 달 동일 물건지의 2건 이상 대출취급 시 해당월 대출진행 금액 중 큰 대출금액으로 산정한다

- 현대캐피탈 주택담보대출 이용 중인 고객의 대환대출 시 추가금액만 도급료에 반영한다

※ 조직개편, 업무/서비스 추가, Spot성 TM 운영, 기타 이슈 발생시에는 “갑”과 “을”이 협의하여 별도의 단가를 적용한다.

※ 전산장애, 금감원 모범규정 적용, Pilot Test등으로 인하여 업무중단, 기타 이슈 등이 발생 시 해당 기간은 “갑”과 “을”이 협의하여 단가를 조정할 수 있다.

1. 신규업무 수행을 위한 Pilot Test 진행 시 개별합의서 반영 없이 “갑”의 Test 진행 품의에 의거하여 “을”에게 단가를 지급할 수 있다.
2. 위탁업무 상담 수행장소의 임차비(위탁업체 수행장소가 “갑”의 장소일 경우 제외)는 상주 인원 기준으로 인당 40만원(V.A.T 포함)을 책정하며, 인원은 “갑”과 “을”의 업무인원 전체를 포함 한다.
3. 상담원 조기 정착 및 교육비로 신규 상담원 인당 50만원을 초기 6개월간 지원 한다.
4. 취급액 확대를 위한 프로모션은 매월 진행하며, 프로모션 내용 및 금액은 매달 협의에 따른다.

**2. 상담응대 및 건당 단가**

1. 유입·이관 물량건
   1. 최근 3개월(당월 포함) 유입·이관 물량건 ÷ 최근 3개월(당월 포함) 영업일 수 × 당월 영업일 수
   2. Digital 유입·이관 물량건 포함 한다.
   3. 주택담보대출 취급 제한 시
      1. 당월 유입·이관 물량건 > 최근 6개월(취급 제한 기간 제외) 유입·이관 물량건 : 당월 유입·이관 물량건
      2. 당월 유입·이관 물량건 < 최근 6개월(취급 제한 기간 제외) 유입·이관 물량건 : 최근 6개월(취급 제한 기간 제외) 유입·이관 물량건
   4. 유입·이관 물량건 기준 변경은 “갑”과 “을” 의 협의를 통해 조정할 수 있다.
2. 유입·이관 단가
   1. 유입 건당 단가는 4,000원을 기준으로 한다
   2. 이관 건당 단가는 24,000원을 기준으로 한다
   3. 멀티상품 가망고객 지점 이관 건당 단가는 2,000원을 기준으로 한다.
   4. 건당 단가 기준 변경은 “갑”과 “을”의 협의를 통해 조정할 수 있다.

**3. 위탁수수료 산출기준**

1. 주택담보대출 위탁수수료
   1. 기본산식(위탁수수료) : 실적 단가 수수료(각 유입채널 월 대출확정 총액 × 단가(%)) + 임차비 + 교육비
   2. 실적 단가 수수료 > 이관 물량건 × 이관 물량 단가 : 실적 단가 수수료
   3. 실적 단가 수수료 < 이관 물량건 × 이관 물량 단가 : 이관 물량건 × 이관 물량 단가
2. 신용대출 및 자동차금융 상품 소개 위탁수수료
   1. 기본산식(위탁수수료) : 각 상품 월 대출확정 총액 × 각 상품 단가(%)
3. 총 위탁수수료 = 각 개별 위탁수수료의 합 + 프로모션 - Penalty
4. Penalty 상한 Cap : 각 개별 위탁수수료의 합 x 5%

**4. 지급방법**

1. 위탁수수료 정산은 업무위탁 계약서 제 7조 제 3항에 따라 카드, 현금, 기타 방법 중에서 “갑”과 “을”이 협의하여 지급한다.
2. 금융정책, 결제방법, ‘갑’의 내부적 사유, 기타 이슈 등으로 결제방법의 변경이 필요할 경우에는 “갑”과 “을”은 협의하여 결제방법을 변경 할 수 있다.
3. 위탁수수료 지급은 업무위탁 계약 제 7조 제 3항에 따라 청구 월 말일까지 지급하도록 하며 정산 일정 조정이 필요한 사유(협의지연, 분기마감 등) 발생 시에는 “갑”과 “을”이 협의하여 지급 일정을 조정할 수 있다.

**Ⅲ. 위탁업무 평가기준**

**1. SLA(Service Level Agreements)**

1. SLA 기준이 현격하게 낮거나 높아 정상적인 SLA 달성이 어려운 경우, “을”의 내부 업무상 귀책이 아닌 외부 영향으로 SLA 달성이 미달한 경우, 취급금액 제한 등 “갑”의 사정에 의하여 SLA 적용이 어려운 경우, 해당 항목의 SLA 반영을 “갑”과 “을”의 협의에 의해 유예하거나 그 달성율을 조정할 수 있다.
2. 이관대비 PTR은 Online금융지점 최근 3개월(당월 미포함) 전체 취급을 기준으로 한다.
   1. (공통) 정부규제 사항 반영시 2개월(해당월 + 익월)은 제외 한다.
   2. (Digital 이용율) (전월 유입량 ÷ 전월 영업일 ⅹ 당월 영업일)대비 10% 이상 증가 및 감소시 또는 2영업일 이상 Digital 이용 불가시 제외 한다.
3. 정부규제 사항 반영시 2개월(해당월 + 익월)은 제외 한다.
4. SLA 수수료 ＝ 주택담보대출 취급비 도급수수료 ⅹ SLA 결과

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 구분 | 가중치 | 기준 | SLA 적용범위  (취급비 도급료의 MAX 106%, MIN 94%) |
| PTR | 70% | 최근 3개월  평균 | 0.3% 구간단위  (기준목표의 최대 +0.9% / 최소 -0.6% 적용) |
| Digital  이용율 | 30% | 80% | 2% 구간단위  (기준목표의 최대 +6% / 최소 -4% 적용) |

**2. Penalty**

1. 정보보안 Penalty
   1. 정보보안 Penalty는 개인정보보호 약정서의 기준을 적용한다.
   2. 정보보안 수준 점검 및 고객정보 보호를 위해 Incentive 및 Penalty 제도를 별도로 시행할 수 있다.
   3. 정보보안 Penalty 기준

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 적용항목 | | 대상 | Penalty |
| 대외규제  위반 | 1. 고객정보 무단조회/변경  - 업무 상 발생되는 주택담보대출 관련 고객의 경우는 제외 | 업체 | - 발생 상담원 당 1천만원의 위탁수수료 차감  - 업체 대표이사의 재발방지 계획 및 확인서 |
| 개인 | 위반사실 확인서 징구 및 당사 업무 제외 |
| 개인/조직  보안정책  위반 | 1. 보안점검수준 체크리스트 필수항목 “N”  2. 교육생 권한부여 위반  3. 생활보안점검 체크리스트 적발  \*별첨1 준용  4. ‘갑’의 보안관리 주관부서 점검 위반  - 1~3번 항목과 동일건의 경우 1건으로 인정  5. 통합단말/카시오페 상담이력 내 상담메모 상 개인정보(주민번호, 운전면허번호, 여권번호, 외국인등록번호) 기재 적발 | 업체 | - 분기 누적 발생 건당 (대외규제 위반건 포함)  - 1건 30만원, 2건 50만원, 3건 이상 100만원 차감 |
| 개인 | - 3~4번 항목 위반 시 위반사실 확인서 징구 |

* 1. 정보보안 Penalty 운영과 관련하여 “갑”은 “을”의 업무에 대해 정기점검 및 불시점검을 실시할 수 있으며 “을”은 이에 적극 협조해야 한다.

1. 민원 및 불완전판매 Penalty
   1. 민원 Penalty는 금감원 민원종료 건수 기준으로 산정, 적용한다.
   2. 민원 Penalty는 건당 위탁수수료 400만원을 차감한다
   3. 불완전판매 Penalty는 금리할인 및 수수료 감면 품의서 건수 기준으로 산정, 적용한다
   4. 불완전판매 Penalty는 건당 위탁수수료 100만원을 차감한다.
   5. 민원 및 불완전판매 Penalty 산정 및 적용 기준

|  |  |
| --- | --- |
| 구분 | 기준 |
| 대상 | Online금융지점 전체에서 발생한 “갑”의 소비자보호센터 평가결과가 과실인 민원  단, 업무위탁 전 취급건에 대한 민원 및 불완전판매 제외 |

* 1. 소비자보호센터를 거치지 않은 민원건 중 대출확정 후에 민원 등으로 금리할인, 수수료 감면 등이 발생 하는 경우, 해당 건에 대해 “을”이 “을”의 무과실을 입증하지 못하면, 금리할인 금액 (할인 시 대출잔액 x 금리할인 x 1년) 또는 수수료 감면 해당 금액을 위탁수수료에서 차감한다. 또한 “을”의 무과실 건이라도 금리할인/수수료감면은 반기당 “갑”과 “을”이 협의한 합의건수로 제한하며, 합의한 건수를 초과하는 경우에는 금리할인 또는 수수료 감면 해당 금액을 위탁수수료에서 차감하며, 단 업무 위탁 전 취급건은 건수에 포함하거나, 수수료를 차감하지 않는다. 단, 제한건수 등 제반사항은 “갑”과 “을”의 협의를 통해 조정 할 수 있다.
  2. 민원발생 Penalty 운영에 대해서는 금감원 민원 발생 현황, 기타 특이사항에 따라 Penalty 안을 “갑”과 “을”이 협의하여 변경할 수 있다.

1. Fraud Penalty
   1. Fraud Penalty는 Fraud Penalty Policy 기준을 적용한다.
   2. Fraud Penalty는 Fraud 건당 위탁수수료 100만원을 차감한다.
   3. Fraud Penalty Policy 기준

|  |  |
| --- | --- |
| 구분 | 상세 내용 |
| 기준 | - 사기 건의 직접 관련 또는 묵인  - 고객 서류 누락, 고객 정보 왜곡 등 (단, 고의성이 인정되는 경우)  - 개인금융Credit팀 조사 결과 사기 건으로 확정된 경우 |
| 대상 | - Inbound(Online or TM 채널) 유입으로 Online금융지점에서 취급한 건  단, 업무위탁 전 취급건에 대한 Fraud 제외 |

1. T/O Penalty
   1. “을”은 “갑”의 마케팅 상담업무 수행을 위해 적정한 운영인력 규모를 운영해야 하며 해당 인력규모에 미달하였을 경우 Penalty를 적용한다.
   2. T/O Penalty : 미달인원 1명당 200만원 위탁수수료 차감 한다.
   3. 미달인원 : {(기준 T/O × 95%) - 일별 투입인원의 월평균 인원(소수점버림)}
   4. Penalty는 월 취급액/성공건수 달성 시 미적용 하며 적용 단위는 세부 그룹(1차상담, 2차상담, 어드민)단위가 아닌 전체 T/O 기준으로 미달인원을 산출 한다.
   5. 월 평균 유입·이관 상담건 기준 변경은 “갑”과 “을”의 협의를 통해 조정할 수 있다.

※ “갑”과 “을”이 별도의 T/O를 합의 하지 않은 경우는 T/O Penalty를 제외한다.

※ “갑”의 요청으로 전월 대비 T/O가 증가할 경우, 당월에 한해 T/O 증가분은 Penalty에서 제외한다.

1. 기타
   1. Penalty 차감 금액은 실적 단가의 5%를 초과 하지 않는다.
   2. Penalty 적용관련 이슈 발생 시 “갑”과 “을”이 협의를 통해 운영 기준의 변경, 유예 등을 할 수 있다.

**Ⅳ. 기타개별 협의사항**

**1. 기타 합의 사항**

기타 본 변경합의서에서 별도로 정하지 아니한 사항은 “업무위탁 계약서” 의 제반 조건을 따른다.

2021년 1월 1일

|  |  |
| --- | --- |
| 서울시 영등포구 의사당대로 3  현대캐피탈 주식회사  대표이사 정 태 영 (인) | 서울시 서대문구 충정로 7  비즈인사이트 주식회사  대표이사 김 상 수 (인) |

**※ 별첨1. 생활보안 점검 체크리스트**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 구분 | 순번 | 체크리스트 | 중요도 |
| 개인정보  보호 | 1 | 고객정보 유출 행위 일체  (개인정보보호 약정서 상 Penalty 중복 적용) | 중 |
| 경영정보  보호 | 2 | 보안서약서 미징구  (입사/1년 주기/퇴사 시 미징구 시 각 1회 위반) | 경 |
| 3 | OA존 등에 문서 방치  (경영정보, 개인정보 포함 문서 적발 시 Penalty 5배 할증) | 중 |
| 4 | CMOS 비밀번호 미설정 위반 | 경 |
| 5 | 이석 시 화면번호 미설정 위반 | 경 |
| 6 | 보안 씰 부착 불량 적발 시 | 중 |
| 생활보안 | 7 | OTP 기기 방지 위반  (별도 OTP 배포 시점부터 적용) | 경 |
| 8 | 잠금장치 미설정 위반  (개인정보 포함 문서 적발 시 Penalty 5배 할증) | 경 |
| 9 | 아이디/패스워드(임시 패스워드 등)을 노출시킨 메모 적발 시 | 경 |
| 10 | 공동 사용 캐비닛 시건장치 미설정 시 (단, 비품 제외)  (개인정보 포함 문서 적발 시 Penalty 5배 할증) | 경 |
| 11 | 보안 구역 출입관리대장 작성 불량 시 (점검자가 판단)  (각 사 내부규정에 맞는 정기적 관리, 기재 충실도 확인) | 경 |
| 12 | 출입문 미시건 등 적절한 보안조치가 처해지지 않았을 경우 | 경 |

※ 경영정보 : 문서등급 “대외비”이상, 현대 및 각 사의 사업계획/HR/Budget/평가 등 내용포함 문서

※ 개인정보 : 성명 외 본인임을 알 수 있는 1가지 이상의 정보를 포함할 경우에 해당

(예: 홍길동+생년월일, 홍길동+핸드폰번호 등)