경영유의사항 등 공개안

1. 금융회사명 : ㈜광주은행

2. 조치일 : 2025. 11. 27.

3. 조치내용

대상	내 용
기관	개선사항 6건

4. 조치대상사실

가. 개선사항

(1) 자사 현물이전 제도 도입 필요

확정기여형 가입자가 동일 퇴직연금사업자의 확정기여형으로 계약을 이전하거나 개인형 퇴직연금제도로 퇴직급여를 수령·유지하고자 하는 경우 퇴직연금사업자는 확정기여형 계좌의 보유상품을 이전 대상 계좌로 그대로 지급받을 수 있는 '자사 현물이전' 방식을 운영하여 계약이전 등의 과정에서 가입자의 불필요한 상품매도가 발생하지 않도록 하여야 한다.

하지만 ㈜광주은행은 검사기준일 현재 '자사 현물이전' 방식을 도입하지 않아 ㈜광주은행의 회사 내 계약이전 등을 신청한 가입자는 기존 계좌의 보유상품을 전부 매도하여 이전하는 '현금이전' 방식만을 활용*하여야 하며, 이로 인해 가입자는 불필요한 상품 매도 후 재매수에 따른 추가 수수료 부담, 이전 기간 중 운용공백 등의 손실을 부담해야 하는 상황이다.

* 2022.1월~2025.1월 기간 중 ㈜광주은행 내 계약이전 또는 퇴직급여 수령 후 2025.1월 현재 보유 중인 가입자 전원(1,213명)이 모두 '현금이전' 방식을 활용

<조치할 사항>

㈜광주은행은 계약이전 등의 과정에서 가입자의 불필요한 상품매도가 발생하지 않도록 '자사 현물이전' 제도를 조속히 도입하고, 가입자가 이를 제대로 활용할 수 있도록 '자사 현물이전' 제도에 대한 가입자 안내 방안 등을 마련·시행하시기 바랍니다.

(2) 퇴직연금 원리금보장상품 이율 설정 합리화

㈜광주은행은 상품제공기관으로서 다른 퇴직연금사업자에게 원리금보장상품*을 제공**할 때는 퇴직연금 가입자에게 불이익하거나 가입자 간 불합리한 차별이 발생하지 않도록 합리적이고 공정한 기준에 따라 최선의 금융상품을 제공하기 위해 노력하여야 한다.

* ㈜광주은행 정기예금(1·2·3년 만기), ㈜광주은행 디폴트옵션 정기예금(3년 만기)
** 2024년 중 총 17개 퇴직연금사업자에게 정기예금 상품 제공(가입액 2.3조원)

하지만 ㈜광주은행은 자사 일반 고객과 퇴직연금 고객에게 제공하는 정기예금의 이율을 차등화할 특별한 사유가 없음에도, 2023.12월 이후 확정급여형 퇴직연금 사용자가 주로 가입하는 1년 만기 정기예금은 일반 고객에게 제시한 1년 만기 정기예금보다 약 35~55bp 높은 이율을 제시한 반면, 확정기여형 및 개인형 퇴직연금제도 가입자의 비율이 높은 2·3년 만기 퇴직연금 정기예금 및 디폴트옵션 정기예금의 경우 일반 고객에게 제시한 동일 만기 정기예금보다 약 5~15bp 낮은 이율을 제시하였다. 그 결과 ㈜광주은행이 제시한 2·3년 만기 퇴직연금 정기예금 가입자는 특별한 사유 없이 동사 일반 정기예금 가입자보다 더 낮은 이율을 적용받고 있는 상황이다.

<조치할 사항>

㈜광주은행은 퇴직연금 가입자에게 특별한 사유 없이 이율을 차등 적용하지 않도록 하는 한편, 일반 및 퇴직연금 상품 가입자에 대해 이율을 차등 적용하여야 하는 경우 그 명확한 사유를 기록·보관하는 방식으로 관련 업무를 개선하시기 바랍니다.

(3) 퇴직연금 가입자 교육 미흡

퇴직연금사업자는「근로자퇴직급여 보장법」제32조 제2항 등에 따른 확정급여형 및 확정기여형 가입자에 대한 퇴직연금 교육을 사용자로부터 위탁*받아 실시할 수 있다. 퇴직연금사업자의 위탁교육은 가입자에게 퇴직연금 교육자료를 제공**하는 방식으로 이루어지므로, 퇴직연금사업자는 위탁교육을 실시할 때 교육자료가 가입자에게 제대로 제공될 수 있도록 관련 업무절차를 마련하고 수행하여야 한다.

* 확정급여형 사용자는 퇴직연금사업자 또는 대통령령으로 정하는 요건을 갖춘 전문기관에 교육 위탁 가능

** 퇴직연금사업자가 단체 담당자(사용자)에게 교육자료를 제공하고, 사용자가 해당 단체의 확정급여형 가입자에게 교육자료를 전달하는 방식

하지만 ㈜광주은행은 퇴직연금 교육자료를 가입자에게 보통우편으로 발송하여 교육자료가 가입자에게 제대로 전달되었는지를 확인하지 못하고 있으며, 교육자료 발송 이후에는 반송자에 대한 교육자료 재발송, 연락처 확보, 반송자에 대한 명단 작성 등 사후관리*를 제대로 수행하지 않아 가입자 교육이 제대로 이루어지지 않을 가능성이 있다.

* ㈜광주은행은 가입자 교육 관련 내부통제기준 및 업무매뉴얼을 마련하지 않고 있음

<조치할 사항>

㈜광주은행은 가입자 교육을 우편발송 형태로 실시하는 경우 등기우편으로 교육자료를 발송하고, 반송자에 대해서는 교육자료 재발송, 연락처 확보, 반송자 명단 작성 등 사후관리에 관한 구체적인 기준을 업무매뉴얼 등으로 마련·시행하시기 바랍니다.

(4) 사전지정운용방법 성과수수료 부과 방식 개선

㈜광주은행은 개인형 퇴직연금제도 가입자가 '저위험' 위험 등급 이상의 사전지정운용방법(이하 '대상 디폴트옵션')에 가입한 경우 디폴트옵션의 운용성과에 따라 수수료를 할인 적용하는 성과수수료 체계를 도입하고 있으며, 성과수수료는 가입자 계약해당일 기준으로 1년 내내 대상 디폴트옵션을 보유한 가입자에 한해 성과수수료를 적용하고 있다.

하지만 ㈜광주은행과 같이 연 1회 계약해당일 직전 1년 내내 대상 디폴트옵션을 보유한 가입자에게만 성과수수료를 적용하는 방식에서는 ①총 1년 이상 대상 디폴트옵션을 보유한 가입자라도 계약해당일 기준 직전 보유기간이 1년 미만이면 성과수수료 대상에서 제외*되며, ②디폴트옵션을 매도(옵트아웃)하는 마지막 해에는 총 1년 이상 대상 디폴트옵션을 보유한 대다수의 가입자가 성과수수료 대상에서 제외**될 수밖에 없다.

* 예) 12.31일이 계약해당일인 가입자가 2024.2.1. ~ 2025.7.1.(1.5년) 대상 디폴트옵션을 보유한 경우라도 2024년, 2025년 각각 1년 미만 디폴트옵션을 보유한 것이 되어 성과수수료 대상에서 제외

** 예) 12.31일 계약해당일인 가입자가 디폴트옵션을 2024.1.1. ~ 2026.7.1.(2.5년) 보유하였더라도, 마지막 해인 2026년은 대상 디폴트옵션을 1년 미만 보유한 것으로 분류되어 성과수수료 대상에서 제외

이러한 부과방식은 성과수수료 부과방식은 성과수수료 적용 대상을 지나치게 축소하여 금융기관 간 성과경쟁, 책임성 강화를 위해 도입한 디폴트옵션의 성과수수료 도입 취지를 퇴색시킬 우려가 있으며, 동일 기간 대상 디폴트옵션을 보유한 가입자라도 계약해당일, 디폴트옵션 매매일에 따라 성과수수료가 차등 적용되어 가입자 간 형평성 문제가 발생할 수 있다.

<조치할 사항>

㈜광주은행은 사전지정운용방법 성과수수료의 대상이 지나치게 축소되지 않고, 가입자간 최대한 공평하게 적용될 수 있도록 성과수수료 부과 방식을 개선하고 이를 계약서에 반영하시기 바랍니다.

(5) 가입자의 퇴직급여 직접 청구 시 지급업무절차 개선

「근로자퇴직급여 보장법 시행령」 제24조, ㈜광주은행의 「확정급여형 퇴직연금 운용관리계약서」 제18조 및 「확정기여형 퇴직연금 운용관리계약서」 제16조에 따르면 가입자는 퇴직연금사업자에게 직접 퇴직급여 지급을 청구할 수 있고, 사용자의 도피·부도·폐업·비협조 등으로 인하여 부득이하게 사용자로부터 퇴직사실 여부 등을 확인받기 어려울 때에는 퇴직연금사업자가 가입자로부터 퇴직사실 증명서류 등을 제출받아 실질적인 퇴직사실이 확인되는 경우 퇴직급여를 지급해야 한다.

하지만 ㈜광주은행은 내규인 「퇴직연금 지침」에 가입자의 퇴직 등 연금 규약에서 정하는 급여지급 사유가 발생했을 경우 가입자는 사용자로부터 사유의 확인을 받아 급여의 지급을 청구하도록 규정하고 있고 가입자의 퇴직급여 직접 청구에 관한 규정을 별도로 두고 있지 않았다.

또한 내부 업무 매뉴얼에는 가입자의 퇴직급여 직접청구 시 업무처리 방법을 기술하고 있으나, 폐업·도산기업의 근로자에 한정하고 있어 사용자의 도피, 비협조 등으로 부득이하게 사용자로부터 퇴직사실 여부 등을 확인 받기 어려워 퇴직급여를 직접 청구한 가입자에 대한 지급업무 절차는 마련되어 있지 않았다.

<조치할 사항>

㈜광주은행은 가입자가 직접 퇴직급여 지급을 청구하는 경우 수급요건 등을 확인한 후 퇴직급여가 원활히 지급될 수 있도록 내규, 업무매뉴얼 및 퇴직급여 지급업무를 개선하는 한편 임직원에 대한 교육을 실시하시기 바랍니다.

(6) 사전지정운용방법 펀드 매수 절차 개선

집합투자증권(이하 '펀드')의 기준가 적용일(매수기준일)은 가입자의 매수 희망 시점이 최대한 반영될 수 있도록 가입자의 매수신청일로부터 가장 근접한 미래 일자를 적용하여야 하며, 가입자의 별도 매수 지시가 없는 사전지정운용방법 펀드 매수의 경우에는 운용관리계약서에 명시된 운용개시일(이하 '운용개시일')*과 가장 근접한 미래 기준일자를 적용하여 가입자에게 제시한 매수 기준을 최대한 반영하는 것이 바람직하다.

* 가입자가 사전지정운용방법으로 적립금이 운용됨을 통지받고 2주가 경과한 날

하지만 ㈜광주은행은 오후 3시 이후 펀드 매수지시의 경우 익 영업일 매수지시로 처리되어 기준가 적용일이 1영업일 지연*됨에도 사전지정운용방법 펀드에 대해서는 운용개시일 오후 3시 이후에 펀드의 매수를 지시하여 매수기준일이 1영업일 지연 적용되고, 이로 인한 운용공백의 문제점이 발생할 수 있다.

* 오후 3시 이후 펀드 매수지시는 익 영업일 오후 3시 이전 펀드 매수지시와 동일한 기준가(매수기준일) 적용

<조치할 사항>

㈜광주은행은 사전지정운용방법 펀드 매수가 합리적 이유 없이 지연되지 않도록 관련 업무절차를 개선하시기 바랍니다.