경영유의사항 등 공개안

1. 금융회사명 : 중소기업은행

2. 조치일 : 2023. 1. 16.

3. 조치내용

대상	내 용
기관	경영유의사항 2건, 개선사항 5건

4. 조치대상사실

가. 경영유의사항

(1) 폐업기업 미지급 적립금에 대한 관리 강화 필요

○ 은행은 20□□.□월말 기준 퇴직연금 보유계약 중 폐업기업 및 소속 근로자에 대한 미지급 적립금이 약 ○○○억원으로, 폐업기업 미지급 적립금 규모가 전체 퇴직연금사업자 중 가장 큰 수준임에도

폐업기업 미지급 적립금을 관리하기 위한 내규 및 절차가 마련되어 있지 않고, 폐업기업 가입자의 주소, 이메일 정보 등을 보유하고 있음에도 가입자에게 퇴직금 잔존사실 및 지급신청 방법 등에 대한 안내도 미흡하며

모든 가입자가 퇴직하여 퇴직금이 지급되었음에도 잔여 적립금이 남아있는 폐업기업 사용자에 대한 잔여 적립금 수령 및 계약해지 절차 안내가 이루어지지 않는 등 폐업기업 미지급 적립금에 대한 체계적 관리가 미흡하므로

폐업기업 미지급 적립금 관련 내규 등을 마련하고, 적립금 지급률을 높이기 위한 정기적인 미청구 적립금 안내와 사후관리 절차를 마련하는 등 관련 업무 프로세스를 강화할 필요가 있음

(2) 대기성자금에 대한 운용지시 안내 강화 필요

○ 은행은 20□□.□월말 기준 개인형IRP 운용관리 적립금 중 대기성자금 운용 비중이 은행 권역 퇴직연금사업자 평균 대비 ○.○배에 달하는데도

운용관리 적립금 전액을 ○년 이상 대기성자금으로만 운용하고 있는 가입자에 대해 SMS, 스마트뱅킹 알림 발송 이외의 보다 적극적인 안내절차가 부재하므로

대기성 자금 비중을 감축하기 위해 대기성자금 보유고객이 운용지시를 하지 않은 사유를 파악하고, 유선 상담 등 연락 방식을 다양화하는 등 대기성 자금에 대한 운용지시 안내를 강화할 필요가 있음

나. 개선사항

(1) 원리금보장상품 선정·관리 및 운용방법 정보제공 업무 개선

○ 은행은 검사착수일(20□□. □. □.) 기준 퇴직연금 원리금보장상품 선정 및 사후관리 관련 내규 등이 없고, 선정기준 및 선정사유를 명확히 기록·관리하지 않은 사례가 있는 등 원리금보장상품 상품 선정이 투명하지 않게 이루어지고 있으며

○ 선정된 상품을 가입자에게 제안하는 단계에서는, 반기마다 제공하는 상품 제안서에 원리금보장형 상품 제공기관의 신용등급, 실적배당형 상품의 순자산총액이 없는 등 운용의사 결정에 필요한 정보 제공이 미흡하고

상품 선정 이후 수익률이 저조한 상품이 지속적으로 고객에게 제공되고 동 상품으로 재예치되는 등 선정된 상품에 대한 사후관리가 적정하게 이루어지지 않고 있으므로

퇴직연금 원리금보장상품의 금리, 제반 리스크 등 구체적인 상품 선정기준 및 선정절차 등에 대한 내규를 마련하고, 가입자의 운용의사 결정에 필요한 정보를 충실히 제공할 수 있도록 상품제안서 등 관련 안내서식을 정비하며, 상품제공기관의 신용도, 금리 등을 정기적으로 평가하여 상품재선정 여부를 검토하는 사후관리 절차를 마련하는 등 원리금보장상품 선정, 제안 및 사후관리 업무를 체계적으로 개선할 필요가 있음

(2) 퇴직연금 관련 위원회의 투명성 제고

○ 은행 내규인「퇴직연금 △△△△△△ 및 △△△△△△ 운용기준」(이하, “관련 내규”)에 따르면 적립금 운용 관련 집합투자증권의 선정 및 해지에 대한 심의 권한은 ▣▣협의회에 있음에도 불구하고, ▣▣협의회에서 의결된 상품은 ◇◇◇◇부서 합동심의 실시 후 ◈◈◈◈부에서 최종 선정하고 판매정지도 ◈◈◈◈부장의 판단으로 할 수 있도록 되어 있어 최종 상품 선정 및 판매정지 여부가 ▣▣협의회의 결정이 아닌 ◈◈◈◈부장의 판단으로 운영될 소지가 있는 등 관련 내규에서 정한 ▣▣협의회의 역할과 기능이 불분명하고

▣▣협의회에서 의결된 상품에 대해서는 관련 내규에 따라 ◇◇◇◇부서의 합동심의를 실시하도록 하고 있으나, ◆◆부서 및 ◇◇◇◇부서의 조치요구 등에 대한 소관부서의 세부적인 처리절차 등이 마련되어 있지 않고, ◆◆부서의 검토의견 등 조치(보완)가 필요한 사항에 대한 조치요구 및 이행내역이 문서화되지 않은 경우가 있었으며, ▣▣협의회 의사록을 작성 및 보관하지 않은 사례가 있는 등 퇴직연금 관련 위원회가 투명하지 않게 운영될 우려가 있으므로

상품선정 및 판매정지 등 집합투자증권 운용과 관련한 중요 사항은 ▣▣협의회에서 최종 결정되도록 내규를 정비하고, 관련 내규에 ◆◆부서의 보완 등 조치 요구와 이에 따른 ◈◈◈◈부의 조치 및 ◆◆부서에 대한 조치 이행사항 통보의 근거조항과 함께 ▣▣협의회 의결 후 ◇◇◇◇부서의 조치 요구 및 ◈◈◈◈부의 이행결과에 대한 통보의 근거조항을 마련하는 한편, 참석 위원들의 찬반여부 및 발언내용 등을 기재한 의사록을 작성 및 보관하고, ◆◆부서의 검토의견 등 조치(보완)가 필요한 사항에 대해서는 관련 내용을 문서화하여 관리할 필요가 있음

(3) 퇴직연금 계좌 관리 업무 개선

○ 은행이 지급정지 등을 이유로 사용자 계좌에 대한 전산상 거래제한을 등록할 경우 사용자 계좌뿐만 아니라 동 계좌에 종속된 근로자의 퇴직연금 계좌까지 거래제한 등록이 되는 사례가 발생하는 등 계좌 관리 체계가 미흡하여 불필요한 거래제한 등록에 따른 소비자 불편이 발생할 소지가 있으므로

향후 퇴직연금 계좌 거래제한 관련 소비자 불편을 방지하고 관련 업무가 체계적으로 이루어질 수 있도록 관련 내규 및 전산 프로세스를 개선하고, 직원 교육을 강화하는 등 관련 체계 및 절차를 개선할 필요가 있음

(4) 퇴직연금 재정검증 업무 개선

○ 은행 내규인「△△△△△△ △△△△지침」제○○조 및 관련 업무매뉴얼에 따르면 은행은 종업원이 ○○명 이상이라 경험위험률 적용 대상이지만, 경험위험률을 사용하여 산출된 계속기준금액이 ■■■■■ 참조위험률(외부통계)을 사용하여 산출된 계속기준금액의 ○○% 미만 또는 ○○○% 초과일 경우 과거의 경험위험률이 장래의 예측자료로 사용하기 어렵다고 판단하여 참조위험률을 사용하도록 원칙을 정하고 있으나

경험위험률과 참조위험율을 각각 적용하여 산출한 계속기준금액의 차이가 일정한 범위를 벗어난다고 하여 참조위험률이 재정검증 업무에 더 적합한 위험률이라는 이론적 합리성이 부족하고, 참조위험률을 사용하기 위한 “○○% 미만 또는 ○○○% 초과” 등의 수준에 대한 근거도 부족하며

○ 20□□년 재정검증 시 ○○,○○○개 사업장에 대해 ○명의 연금계리전문인력이 재정검증을 수행하여 연금계리전문인력당 사업장 수가 ○○,○○○개에 달하고 있어 재정검증 업무가 미흡하게 운영될 소지가 있고

재정검증업무 결과에 대한 명시적이고 객관적인 검증절차가 마련되어 있지 않아 재정검증이 적정하게 수행되고 있는지 확인하기 곤란하므로

재정검증을 위한 경험위험률 산출시 이론적 합리성 및 통계적 안정성이 확보될 수 있는 기준을 재검토하고 경험통계 수준과 외부통계 수준을 비교하여 외부통계를 사용하는 내부 원칙을 개선하는 등 재정검증 경험위험률 통계 산출업무가 적정하게 이루어질 수 있도록 관련 업무를 개선할 필요가 있으며, 재정검증 및 동 검증결과에 대해 객관적인 검증절차가 적정하게 실시될 수 있도록 관련 연금계리전문인력을 확충하고, 관련 내규 및 매뉴얼 등을 명시적으로 마련하여 재정검증 및 재정검증 적정성 검증 업무가 적정하게 이루어질 수 있도록 개선할 필요가 있음

(5) 퇴직연금 민원관리 업무 개선

○ 퇴직연금 관련 민원이 20□□년 ○○건에서 20□□년 ○○건으로 ○○% 증가하였고, 20□□.□월 ~20□□.□월 기간 중 발생한 퇴직연금 관련 민원에서 지급·해지·계약이전 관련 민원이 차지하는 비율이 ○○.○%로 유사한 유형의 민원이 반복적으로 발생하고 해당 유형의 민원 중에서 처리지연 민원이 가장 빈발하고 있음에도 불구하고

은행은 퇴직연금 관련 민원 감축 및 유사 민원유형 반복을 방지하기 위한 민원 관리 프로세스가 미흡하여 소비자 보호에 충실하지 못할 우려가 있으므로

소비자 보호 강화를 위해 내부 직원에 대한 민원 관련 교육을 강화하고, 주기적으로 민원 원인을 분석하여 반복되는 민원유형에 대해서는 업무개선 대책을 마련하는 등 중장기적으로 민원을 감축할 수 있는 방안을 마련·추진할 필요가 있음