경영유의사항 등 공개안

1. 금융회사명 : 디비손해보험㈜

2. 조치일 : 2024. 11. 11.

3. 조치내용

대상	내 용
기관	개선사항 7건

4. 조치대상사실

가. 개선사항

(1) 퇴직연금 재정검증 업무 미흡

디비손해보험㈜의 내규 「퇴직연금 업무처리지침」과 「재정검증을 위한 보험수리적 가정 산출 매뉴얼」에는 재정검증을 위한 가입자명부의 정확성 검증 절차, 가입자명부 미갱신 시 사후관리 절차 등이 마련되어 있지 않다.

한편, 「근로자퇴직급여 보장법 시행령」 제31조 제3호에 의하면 사용자는 퇴직연금사업자가 급여 지급능력 확보 여부 등을 확인하기 위해 필요한 자료를 매 사업연도 종료 후 3개월 이내에 퇴직연금사업자에게 제공해야 한다.

그러나 디비손해보험㈜는 사용자에게 사업연도 종료 후 3개월 이후에 급여 지급능력 확보 여부 등을 확인하기 위한 자료를 요청하고 있으며, 동 자료를 미제출한 사용자에게 자료제출 의무와 과태료 부과 사항*을 안내하지 않았다.

* 「근로자퇴직급여 보장법」 제48조 제2항 제2호에 의하면 사용자가 급여 지급능력 확보 여부 등을 확인하기 위해 필요한 자료를 사업자에게 미제공시 500만원 이하의 과태료 부과 가능

<조치할 사항>

따라서 디비손해보험㈜는 재정검증을 위한 가입자명부의 정확성 검증 절차와 가입자명부 미갱신 시 사후관리 절차 등을 내규에 반영하시기 바랍니다.

또한 사용자가 법적 의무를 준수할 수 있도록 사용자에게 급여 지급능력 확보 여부 등을 확인하기 위해 필요한 서류를 매 사업연도 종료 후 3개월 이전에 요청하고, 동 자료를 제공하지 않는 사용자에게 자료제출 의무와 과태료 부과 사항 등을 안내하시기 바랍니다.

(2) 확정기여형 퇴직연금제도의 부담금 납입 관리 미흡

「근로자퇴직급여 보장법」 제20조에 의하면 확정기여형 퇴직연금제도를 설정한 사용자는 가입자의 연간 임금총액 12분의 1 이상을 가입자의 퇴직연금제도 계정에 납입하여야 하고, 「근로자퇴직급여 보장법 시행규칙」 제7조에 의하면 퇴직연금사업자는 부담금이 납입 예정일로부터 1개월 이상 미납된 경우 가입자에게 운용현황의 구체적인 내용을 통지사유 발생일로부터 10일 이내에 알려야 한다.

하지만 디비손해보험㈜는 퇴직연금 운용관리계약서에 따라 사용자로부터 제출받은 부담금 기초자료에 급여정보 등이 일부 불확실하여 디비손해보험㈜는 사용자가 실제로 납입한 부담금이 연간 납입의무 금액보다 부족한지 여부를 확인하기 어려웠다.

또한, 가입자에게 부담금 미납 사실을 통지할 때 통지 대상을 사용자가 부담금을 납입예정일부터 1개월 이상 전혀 납입하지 않은 경우로만 한정하고, 납입해야 할 의무금액보다 부족하게 납입한 경우는 통지 대상에서 제외하고 있어 사용자가 일부 부담금액만 납입했다는 사실을 가입자가 인지하기 곤란하였다.

<조치할 사항>

따라서 디비손해보험㈜는 확정기여형 퇴직연금 운용관리계약서에 따라 사용자로부터 제출받는 부담금 기초자료(연간 급여정보 등)를 충실히 제공받아 사용자의 실제 부담금 납입액의 적정성을 확인하고,

가입자에게 부담금 미납 사실을 통지할 때 통지의 대상에 납입 의무금액 중 일부 금액만 납입한 경우도 포함시키는 한편,

통지의 내용에 ①연도별 연간 부담금 납입내역 및 ②부담금 미납 시 사용자가 지연이자를 추가로 납입하여야 한다는 사실 등을 구체적으로 안내하여 가입자가 퇴직연금 수급권과 관련한 정보를 충분히 인지할 수 있도록 업무절차를 개선하시기 바랍니다.

(3) 적립금 운용현황 통지업무 개선 필요

퇴직연금사업자는 매년 1회 이상 가입자에게 적립금액 및 운용수익률 등을 알려주어 가입자가 자신의 적립금 운용성과를 스스로 평가하고 투자·운용의 판단 근거로 적절히 활용할 수 있도록 해야 한다.

디비손해보험㈜는 퇴직연금 가입자에게 매년 12월경에 적립금 운용현황 보고서를 이메일 또는 보통우편 방식으로 통지하고 있다. 이에 따라 매년 12월 또는 익년 초에 가입한 신규고객은 가입 첫해의 운용보고서를 가입일로부터 약 1년이 경과한 후 뒤늦게 수령할 가능성이 있다.

또한 디비손해보험㈜는 동 보고서를 보통우편 방법으로 발송하므로 그 도달 여부를 정확히 확인할 수 없고, 동 보고서가 반송되는 경우 반송대장 작성, 고객 연락처 최신화 및 재발송 등의 사후관리를 제대로 수행하지 않았다.

<조치할 사항>

따라서 디비손해보험㈜는 가입자에게 적립금의 운용현황을 적시에 통지할 수 있도록 통지시기를 분산하거나 통지횟수를 확대하기 바랍니다.

또한 적립금 운용현황 보고서를 등기우편 등으로 발송하여 고객 수신 여부를 철저히 확인하는 한편, 동 보고서가 반송되는 경우 연락처 최신화, 재발송 등 사후관리를 강화하여 운용현황 통지 업무절차를 개선하시기 바랍니다.

(4) 퇴직연금 계약이전 업무 개선 필요

「퇴직연금 이전 간소화 절차」(이하 "간소화 절차")[1]에서 퇴직연금사업자는 계약이전 업무를 신속하고 정확하게 수행하기 위해 퇴직연금 영업을 담당하지 않은 자[2]가 이전 신청일로부터 1영업일 이내에 고객 이전의사를 확인하도록 정하고 있다. 디비손해보험㈜의 「퇴직연금 운용관리계약서」 등에 따르면 퇴직연금 계약이전 및 퇴직급여 지급 시 계약서에서 정한 기일[3]을 초과하여 업무처리가 지연되는 경우 지연보상금을 지급하도록[4] 정하고 있다.

1) 금융감독원, 협회 및 퇴직연금사업자 등 공동 T/F를 구성·운영하여 퇴직연금 이전절차를 간소화·표준화하는 제도를 마련하여 시행(2019. 11. 25.)
2) 퇴직연금 이전 과정에서 고객과 영업직원과의 이해상충을 방지하기 위해 고객센터, 영업을 담당하지 않는 본점부서 등이 고객의 이전의사를 확인토록 함
3) 계약이전 : 계약이전 신청일을 포함하여 3영업일 이내 자산관리기관에 보유자산 매도지시 전달
급여지급 : 운용관리기관의 급여 지급통지일을 포함하여 3영업일 이내 가입자에게 급여 지급
4) 계약서에서 정하는 면책사유 등에 해당하는 경우 지연보상금 미지급

하지만 디비손해보험㈜는 간소화 절차와 달리 i) 영업직원이 고객과 연락하여 이전의사를 확인[1]하거나 ii) 합당한 사유 없이 계약이전을 신청한 날로부터 고객의사 확인일까지 3영업일 이상 소요되는 사례가 발생하였다. 또한 이전 지연 시 지연보상금을 지급하지 않았으며, 이러한 문제점을 예방·점검할 수 있는 내부통제[2]를 마련하지 않고 있다.

1) 이 과정에서 고객으로부터 확인한 의사를 녹취, 서면 등의 방법으로 기록·관리하지 않음
2) 이전 업무의 각 단계별로 처리일시를 전산 시스템을 통해 기록·관리하지 않아 이전이 지연되는 경우 그 원인을 명확히 규명하기 어려움

<조치할 사항>

따라서 디비손해보험㈜는 퇴직연금 영업을 담당하지 않는 자가 고객의 이전의사확인 업무를 수행하시고, 기한 내 계약이전이 이루어지도록 하며, 지연시 계약서 등에서 정한 지연보상금을 지급하는 등 내부통제를 강화하시기 바랍니다.

(5) 퇴직연금 지연보상금 제도 운영 미흡

디비손해보험㈜의 「퇴직연금 운용관리계약서」 등에 따르면 퇴직연금 계약이전 및 퇴직급여 지급 시 계약서에서 정한 기일을 초과하여 업무처리가 지연되는 경우 지연보상금을 지급하도록 정하고 있으며, 업무매뉴얼 「퇴직연금 업무처리지침」에

따르면 퇴직급여 지급 시, 운용관리기관으로부터 급여지급 통지를 받은 후 3영업일 이내 지급처리하고 3영업일 초과시 지연보상금을 지급하도록 정하고 있다.

하지만 디비손해보험㈜은 급여 지급이 3영업일 이내 적정하게 처리하였는지를 확인하는 업무절차를 마련하고 있지 않았다. 또한 업무매뉴얼에 지연보상금 지급 사유, 지연보상금 신청 및 지급 절차 등을 구체적으로 정하고 있지 않아 퇴직연금 지연보상금 지급업무가 체계적으로 이루어지지 않을 소지가 있다.

<조치할 사항>

따라서 디비손해보험㈜는 계약서 등에서 정한 기한 이내 퇴직급여를 지급할 수 있도록 내부통제를 강화하시고, 고객이 지연보상금 수령 권리를 정당하게 행사할 수 있도록 지연보상금 제도를 퇴직연금 관련 서류에 기재하여 안내하시기 바랍니다.

(6) 퇴직연금 특별계정의 자산운용 관리 강화

보험회사는「보험업법」제108조 제1항 등에 따라「근로자퇴직급여 보장법」제29조 제2항에 따른 보험계약 등(이하 “퇴직연금보험”)에 대하여는 별도의 특별계정을 설정·운용하여야 하며, 퇴직연금보험에 대한 특별계정의 자산을 운용할 때는 보험계약의 특성을 고려하여 운용하여야 한다.

하지만 디비손해보험㈜이 취급하는 퇴직연금보험은 대부분 원리금보장형 퇴직연금으로서 2023년 중에 만기가 도래하는 계약 비중이 높은데도 퇴직연금보험 특별계정의 운용자산은 2023년 내 만기가 도래하는 금리부자산(채권·대출 등) 및 현금성 자산의 비중이 높지 않고

금리부자산의 듀레이션을 퇴직연금보험 적립금(부채)의 평균 잔존만기보다 길게 운용하고 있다.

이에 퇴직연금보험의 만기가 집중된 연말 또는 금리 상승기 등에 급격한 자금이동 발생 시 유동성 확보를 위해 잔존만기가 긴 채권을 매각하는 경우 손실이 실현될 위험이 있다.

<조치할 사항>

따라서 디비손해보험㈜는 퇴직연금보험 특별계정의 운용자산과 적립금의 만기 차이가 크지 않도록 듀레이션 관리를 강화하는 등 자산운용 내부통제를 개선하시기 바랍니다.

(7) 법규 개정사항에 대한 약관 미반영

퇴직연금 급여를 수령할 수 있는 권리를 압류할 수 없고, 가입자 최초 교육 시 전자우편 및 온라인 교육 방식이 허용되는 등 개정된 「근로자퇴직급여 보장법」(제18038호, 2021. 4. 13.) 및 「근로자퇴직급여 보장법 시행령」(제32575호, 2022. 4. 13.)이 2022. 4. 14.부터 시행되었으나

디비손해보험㈜는 2023. 10. 20. 검사종료일 현재까지 상기 법령 개정사항을 퇴직연금 운용관리계약 및 자산관리계약의 약관에 반영하지 않았다.

<조치할 사항>

따라서 디비손해보험㈜는 개정 법령에 따라 약관을 변경하고, 향후 법령이 개정되는 경우 개정사항을 약관에 적시 반영할 수 있도록 내부통제를 강화하시기 바랍니다.