경영유의사항 등 공개안

1. 금융회사명 : ㈜우리은행

2. 조치일 : 2024. 12. 13.

3. 조치내용

대상	내 용
기관	경영유의사항 1건, 개선사항 3건

4. 조치대상사실

가. 경영유의사항

(1) 퇴직연금 지급업무 운영 불합리

퇴직연금 가입자는 퇴직연금사업자에게 직접 퇴직급여를 청구*할 수 있고, 퇴직연금사업자는 급여지급 업무 과정에서 통상 가입자의 퇴직사실 여부 등을 사용자로부터 확인하는 절차를 거치지만, 사용자의 도피, 부도, 폐업, 비협조 등으로 인하여 부득이하게 사용자로부터 퇴직사실 여부 등을 확인받기 어려울 때는 퇴직연금사업자가 가입자로부터 퇴직사실 증명서류** 등을 제출받아 실질적인 퇴직사실이 확인되는 경우 퇴직급여를 지급해야 하는데

* 「근로자퇴직급여 보장법 시행령」 제24조 제3호

** 고용보험 피보험자격 이력내역서, 건강보험 자격득실 확인서 등
(고용부 질의회시 2008. 2. 22. "사용자가 도피중인 경우 퇴직사실 확인서류" 등)

가입자 OOO(퇴직일 2021. 12. 31.)은 ㈜우리은행 정왕동지점에 퇴직급여 지급 신청을 문의(2022. 4.)하였으나, ㈜우리은행은 사용자가 연락두절되어 퇴직사실을 확인할 수 없다는 단순 이유만으로 가입자의 정당한 퇴직급여 지급 요구*를 거절하였으며, 동 가입자가 금융감독원에 민원을 제기(2022. 6. 10.)한 이후에야 뒤늦게 퇴직급여를 지급(2022. 6. 16.)한 사례가 있었고,

* 동 가입자는 금융감독원에 민원을 제기하기 전에 ㈜우리은행에 건강보험·고용보험 이력내역을 제출하여 퇴직사실(보험자격 상실일 기재)이 확인되었음

동 퇴직급여 지급신청 당시 ㈜우리은행의 내규인 「퇴직연금 업무지침」에는 “퇴직급여 지급 사유가 발생하였을 경우 가입자는 사용자로부터 사유의 확인을 받아 급여 지급을 청구한다”고 하여 사용자로부터의 퇴직사실 확인이 퇴직급여 지급의 필수요건인 것처럼 규정하고 있었고, 사용자로부터 퇴직사실을 확인받지 못하는 경우에 관한 지급업무 절차를 별도로 규정하지 않았으며

해당 내규를 최근 개정(2023. 5. 12.)하였음에도 여전히 연락두절된 폐업기업 소속 가입자에 대한 지급업무 절차만을 규정하고 있을 뿐 사용자의 도피, 부도, 비협조 등으로 사용자로부터 퇴직사실 확인을 받지 못하는 경우에 관한 지급업무 절차를 별도로 규정하지 않고 있으며

또한, ㈜우리은행의 「연락두절 폐업기업 퇴직연금 매뉴얼」에는 퇴직연금 지급방법의 원칙은 “회사가 퇴직연금사업자에게 지급 접수한다”라고 규정하고 있는 점 등을 종합해 볼 때

㈜우리은행 정왕동지점에서 발생한 퇴직급여 지연지급 사례는 실무자의 단순 업무실수가 아니라 사용자의 급여지시 또는 사용자의 퇴직사실 확인에 의해서만 퇴직급여 지급이 가능하다는 잘못된* 업무지침 및 이에 따른 영업점의 업무 관행에 기인한 것이므로

* 사용자의 퇴직급여 지급지시에 의해 사업자가 급여지급 업무를 수행하는 것이 아니며, 사용자가 급여지급을 지시하지 않아 사업자가 근로자의 정당한 급여지급 요구를 거절하는 것은 선관주의 의무에 반함(고용부 질의회시 2015. 7. 6. “사용자가 급여지급을 지시하지 않을 경우 퇴직연금사업자의 업무처리”)

앞으로 가입자가 퇴직사실 증명서류 등을 제출하면서 정당한 퇴직급여 지급을 요구하는 경우 사용자로부터 퇴직사실 확인 또는 급여지급 지시를 받지 못했다는 이유로 퇴직급여 지급을 거부하지 않도록 내규·매뉴얼 등을 재점검하여 보완하고, 지급업무 관행 개선을 위해 임직원 교육을 실시하는 등 퇴직급여 지급업무 관련 내부통제를 강화하기 바람

나. 개선사항

(1) 원리금보장상품 제공 관리 강화

㈜우리은행은 고금리 원리금보장상품(이하 '고금리상품')을 사용자에게 제공하는 과정에서 상품물량이 제한되었다는 이유로 고금리상품을 먼저 요청하는 일부 사용자들에게만 상품제안서 등을 통해 안내하여 제공하고 있으며

상품제안서를 받지 않은 대다수의 기업 또는 상품제안서를 받았더라도 고금리상품이 포함되지 않은 상품제안서를 받은 기업의 경우 고금리상품에 대한 정보* 부족 등으로 해당 상품을 제공받지 못할 수 있으므로

* ㈜우리은행 홈페이지의 공시자료에도 고금리상품 정보 일부 누락

다양한 고객에게 상품을 제공할 수 있는 방안을 강구하는 등 원리금보장상품 제공 관리를 강화하기 바람

(2) 퇴직연금 재정검증 업무 관리 미흡

㈜우리은행은 2022년도 7,017개의 사업장을 대상으로 재정검증을 수행하였고 이 중 355개(5.1%) 사업장의 가입자명부를 최신 정보로 갱신하지 않았으며, 내부업무지침상 관리 영업점이 가입자명부를 갱신하지 못한 경우 그 사유를 내부시스템에 기재하도록 하고 있음에도 해당 사유를 작성하지 않은 사례*가 있으며

* 268개(3.8%) 사업장의 가입자명부 미갱신 사유를 확인하지 않음

연금지원부는 가입자명부의 기준급여 등의 적정성을 1차 검증한 후에 명부에 오류가 있는 경우 관리 영업점에 오류의 확인·수정을 요청하고 있으나, 해당 영업점에서 오류를 적절히 수정하였는지 여부를 후속적으로 확인하지 않고 있으므로

가입자명부가 갱신되지 않은 경우 그 사유를 충실히 작성하고, 명부를 제출하지 않은 사업장에 대해 서면 안내*를 재차 실시하는 한편

* 재정검증 근거규정, 가입자명부 제출의 필요성 및 미제출시 과태료 부과사항 등 기재

연금지원부가 영업점의 가입자명부 오류 수정 여부 등을 후속적으로 확인하는 절차를 마련하는 등 재정검증 업무에 대한 관리를 강화할 필요가 있음

(3) 확정기여형 퇴직연금 제도의 부담금 납입 관리 강화

㈜우리은행은 확정기여형 퇴직연금제도를 설정한 사용자가 부담금을 납입하는 경우 연간 납입한 금액이 연간 납입의무 금액(가입자의 연간 임금총액의 12분의 1 이상)보다 부족한지 여부를 확인하지 않고 있으며,

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 어려우므로

사용자로부터 부담금 산정에 필요한 가입자의 급여정보 등 자료를 충실하게 제공받아 부담금 납입액의 적정성을 확인하고

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

통지의 내용에 ①연도별 연간 부담금 납입내역 및 ②부담금 미납 시 사용자가 지연이자를 추가로 납입해야 한다는 사실 등을 함께 안내하여 가입자가 퇴직연금 수급권과 관련한 정보를 충분히 인지할 수 있도록 할 필요가 있음