경영유의사항 등 공개안

1. 금융회사명 : 삼성생명보험주식회사

2. 조치일 : 2023. 1. 16.

3. 조치내용

대상	내 용
기관	경영유의사항 2건, 개선사항 6건

4. 조치대상사실

가. 경영유의사항

(1) 퇴직연금 관련 경영리스크 관리 필요

○ 회사는 운용관리계약 적립금 중 계열사 적립금 비중이 20□□년말 현재 ○○.○%로 퇴직연금사업자 중 가장 높은 수준으로 내·외부 급격한 경영상황과 금융환경의 변화에 취약할 우려가 있고

퇴직연금 적립금의 계열사 의존도는 지속적으로 증가하는 추세이나, 계열사 퇴직연금 적립금에서 발생하는 운용자산관리 수수료 비중은 오히려 감소하는 등 퇴직연금 수익기반이 약화될 수 있음에도

퇴직연금 계열사 적립금 및 수수료 비중 관련 모니터링 결과가 경영진에게 보고되지 않는 등 계열사 비중 관리를 위한 프로세스가 미흡하므로

정기적으로 퇴직연금 계열사 비중을 모니터링하여 경영진에게 보고하는 등 계열사 적립금·수수료 비중 관리를 강화하는 한편, 계열사 중심의 수익기반에서 벗어나 다양한 수익기반을 확보하는 등 퇴직연금 부문 사업경쟁력을 강화하기 위한 중장기 경영전략을 마련할 필요가 있음

(2) 퇴직연금 재정검증 업무에 대한 내부통제 강화 필요

○ 「△△△△기준」 제○○조에 따르면 ◇◇◇◇◇은 내규 등이 개정될 경우 개정내용이 법규위반 소지가 있는지 여부에 대해 사전에 검토하여 적법성을 확보해야 하는데

「근로자퇴직급여보장법」 및 동 법 시행령에서 적립금이 최소적립금보다 적은 경우 노동조합(또는 전체 근로자)에게 통보하도록 퇴직연금사업자에게 의무를 부과하면서, 동 통보의무에 대한 예외사유를 규정하고 있지 않음에도

회사 ◇◇◇◇◇은 동 통보의무를 이행하지 않을 수 있는 예외사항을 포함시킨 「△△△△ 및 △△△△△ 운영지침 및 운영매뉴얼개정(안)」에 대해 면밀하게 사전검토를 실시하지 않고 사전합의한 사례가 있으며

○ ◆◆◆◆부서는 퇴직연금 업무의 적법성 여부를 점검하기 위한 자체점검 체크리스트를 적정하게 마련하여야 함에도

퇴직연금 자체점검 체크리스트 중 적립금이 최소적립금보다 적은 경우 근로자의 과반수가 가입한 노동조합 또는 전체 근로자(노동조합이 없는 경우)에 대한 통보 여부에 대한 점검 항목이 마련되어 있지 않으므로

향후 퇴직연금 관련 내규·매뉴얼 등이 개정되는 경우 개정내용에 대해 면밀하게 검토하여 적법성을 철저하게 확보할 수 있도록 하고, 퇴직연금 자체점검 체크리스트에 재정검증 결과 적립부족 사실의 근로자 통보 여부에 대한 점검 항목을 추가할 필요가 있음

나. 개선사항

(1) 퇴직연금 관련 위원회의 투명성 제고

○ ▣▣위원회 등 퇴직연금 관련 위원회 운영과 관련하여 실질적으로 서면결의만으로 진행하거나, 대면회의 시에도 관련 의사록을 작성 또는 보관하지 않는 사례가 있으며

퇴직연금 관련 위원회 회의 결과에 따라 조치가 필요한 사항에 대한 조치·통보·보고 관련 내용이 문서화되지 않는 경우가 있는 등 퇴직연금 관련 위원회가 투명하지 않게 운영될 우려가 있으므로

퇴직연금 관련 위원회 운영 시 관련 내규에 따라 불가피한 경우를 제외하고 원칙적으로 대면회의를 통해 의결하고, 의사록을 작성 및 보관하며, 검토 및 조치 필요사항에 대해서는 관련 내용을 문서화하여 관리하는 등 퇴직연금 관련 위원회가 실질적이고 투명하게 운영될 수 있도록 개선할 필요가 있음

(2) 개인형IRP 비대면 가입 절차 미흡

○ 회사는 20□□.□월말 기준 퇴직연금 운용관리기관으로서 원리금보장형보험, 예적금, 파생결합사채 등의 운용방법을 고객에게 제공하고 있음에도

인터넷 홈페이지 및 모바일앱을 통한 비대면 방식의 '개인형IRP 빠른 가입' 절차를 통해 신규 가입할 경우 자사 ◉◉◉◉◉보험 및 은행 ◎◎◎◎ 등 2개의 원리금보장 운용방법만을 제시하고 있어 다양한 운용방법을 선택할 수 있는 가입자의 권리를 제한할 소지가 있으므로

비대면 방식을 통한 개인형IRP 신규가입 시에도 다양한 상품을 제공하는 등 가입자의 선택권이 보장될 수 있도록 가입절차 및 적립금 운용상품 제시 프로세스를 합리적으로 개선할 필요가 있음

(3) 폐업기업 관리 미흡

○ 회사는 20□□.□월말 기준 퇴직연금 보유계약 중 폐업기업 및 소속 근로자에 대하여 적립금 약 ○.○억원이 미지급 상태임에도, 폐업기업 계약관리 및 적립금 지급업무처리에 관한 내규를 마련하지 않았고

기업의 휴·폐업 여부 및 가입자 안내 이력을 퇴직연금 관련 전산시스템에 기록·관리하지 않는 등 체계적인 관리가 이루어지지 않고 있으며

폐업기업 가입자에게 퇴직금 잔존사실 및 지급신청 방법 등에 대한 정기적 안내가 미흡하고, 모든 가입자가 퇴직하여 퇴직금이 지급되었음에도 잔여 적립금이 남아있는 폐업기업 사용자에 대한 잔여 적립금 수령 및 계약해지 절차 안내가 적시에 이루어지지 않고 있으므로

폐업기업을 체계적으로 관리할 수 있도록 내규 및 전산시스템 등을 정비하고, 폐업기업 적립금 지급률을 높이기 위하여 적극적인 안내와 사후관리가 이루어질 수 있도록 개선할 필요가 있음

(4) 퇴직연금 계약이전 고객 안내 및 관리 미흡

○ 연금계좌의 이체 및 퇴직연금 이전의 간소화 제도가 시행된 이후 20□□.□.□.~ 20□□.□.□□. 기간 중 계약이전(이체) 업무와 관련하여

회사는 이전(이체) 업무의 각 처리단계별로 상세이력을 구분하여 기록·관리하지 않아 계약이전(이체) 처리가 지연되는 경우 사후에 지연 원인을 명확하게 파악하기 어려워 고객 문의시 즉각적인 대응이 곤란하며

개인형IRP 계좌이체 요청이 취소된 경우 취소사유를 전산시스템 화면에서 확인할 수 없는 등 계좌이체 취소사유 관리가 미흡하고

부득이한 사유로 처리가 지연되거나, 이전요청이 취소 또는 거절된 경우 고객에게 처리상태에 대해 안내하고 있지 않아 민원이 발생할 소지가 있으므로

퇴직연금 계약이전(이체) 업무가 신속하고 효율적으로 이루어질 수 있도록 업무처리절차 및 시스템을 정교화하고, 이전(이체) 업무 지연 시 고객에게 신속하게 안내하는 절차를 마련하는 등 퇴직연금 계약이전(이체) 업무를 개선할 필요가 있음

(5) 퇴직연금 재정검증 업무 미흡

○ 「퇴직연금 △△△△ 및 △△△△△ 운영매뉴얼」에 따르면 재정검증 시 종업원이 ○○○인 미만인 경우 ■■■■■이 제공한 표준퇴직률을 적용하되,

"사용자가 속한 산업특성 등을 고려할 때 표준퇴직률 보다 경험퇴직률이 실질에 더 부합한다고 계리적으로 판단되는 경우"에는 원칙과 달리 경험퇴직률을 사용토록 허용하고 있으나, 동 매뉴얼에 "실질에 더 부합한다고 계리적으로 판단"에 대한 객관적인 기준을 마련하고 있지 않아 동 기준을 자의적으로 운용할 소지가 있고

○ 퇴직률 경험위험률 산출시에는 ○년~○년을, 승급률 경험위험률 산출시에는 ○년~○년 등 다양한 자료기간을 적용하고 있으나, 자료기간 선택에 대한 객관적 기준이 마련되어 있지 않아 자의적으로 자료기간이 선택될 소지가 있으며

재정검증업무 결과에 대한 명시적이고 객관적 검증절차가 마련되지 않아 재정검증이 적정하게 수행되고 있는지 확인하기 곤란하므로

회사는 예외사유의 자의적 적용을 방지하기 위해 경험위험률 산출 관련 예외사유를 구체화·객관화하여 경험위험률 업무가 일관되게 이루어질 수 있도록 개선하고, 통계기간 선택에 대한 내규 및 매뉴얼 등을 마련하여 관련 업무가 객관적이고 일관되게 이루어질 수 있도록 개선할 필요가 있으며, 재정검증업무에 대해 객관적인 검증이 실시될 수 있도록 관련 내규 및 매뉴얼 등을 명시적으로 마련하여 재정검증 적정성 검증업무가 적정하게 이루어질 수 있도록 개선할 필요가 있음

(6) 퇴직연금 민원관리 업무 미흡

○ 20□□.□월~20□□.□월 기간 중 VOC(Voice of Customer)가 증가추세에 있고, VOC 유형별 점유율은 적립금 지급 관련 ○○%, 계약보전 관련 ○○%, 단순불만 관련 ○○%, 고객관리 관련 ○○% 등의 순서로 전체 VOC 중 퇴직연금 관련 핵심업무인 적립금 지급 및 계약보전 관련 VOC가 다수(○○%)를 차지하고 있음에도 불구하고

회사는 퇴직연금 관련 민원 감축 및 유사 민원유형 반복을 방지하기 위한 민원관리 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 체계를 구축하는 등 중장기적으로 민원을 감축할 수 있는 방안을 마련·추진할 필요가 있음