# 경영유의사항 등 공개안

1. 금융회사명 : ㈜하나은행

2. 조치일 : 2024. 12. 13.

3. 조치내용

| 대상 | 내 용 |
|---|---|
| 기관 | 개선사항 3건 |

4. 조치대상사실

가. 개선사항

(1) 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 경우에는 가입자에게 운용현황의 구체적인 내용을 통지사유 발생일로부터 10일 이내에 알려야 한다.

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

또한, 가입자에게 부담금 미납사실을 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 ㈜하나은행은 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, 통지내용에 ①연도별 연간 부담금 납입내역 및 ②부담금 미납 시 사용자가 지연이자를 추가로 납입해야 한다는 사실 등을 구체적으로 안내하여 가입자가 퇴직연금 수급권과 관련한 정보를 충분히 인지할 수 있도록 업무절차를 개선하시기 바랍니다.

### (2) 퇴직연금 계약이전 업무 개선

「퇴직연금 이전 간소화 절차」(이하 "간소화 절차")[1]에서 퇴직연금사업자는 퇴직연금 영업을 담당하지 않은 자[2]가 이전 신청일로부터 1영업일 이내에 고객의 이전 의사를 확인하도록 정하고 있다. ㈜하나은행의 「퇴직연금 운용관리 계약서」 등에 따르면 계약이전 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 ㈜하나은행은 합당한 사유 없이 ⅰ) 계약이전을 신청한 날로부터 고객의사 확인일까지 1영업일을 초과한 사례가 발생하였고, ⅱ) 계약서에서 정한 기일을 초과하여 계약이전이 이루어진 사례가 발생하였으며, ⅲ) 이전 지연 시 지연보상금을 지급하지 않았다.

또한, 이전신청이 완료 또는 취소되어 업무를 종결*했으나 동 결과를 시스템에 기록·관리하지 않았고, 이러한 문제점을 예방·점검할 수 있는 내부통제를 마련하지 않고 있다.

* 고객이 이전취소를 요청하는 경우 영업점은 연금사업부에 공문을 발송하여 종결처리함

<조치할 사항>

따라서 ㈜하나은행은 기한 내에 계약이전이 이루어지도록 하고, 지연시 계약서 등에서 정한 지연보상금을 지급하며, 이전업무 단계별로 처리결과를 전산시스템을 통해 관리하는 등 내부통제를 강화하시기 바랍니다.

### (3) 퇴직급여 지급 업무 개선

㈜하나은행 내규「퇴직연금업무」및「퇴직연금 자산관리계약서」에 따르면 퇴직급여의 지급통지를 받은 날을 포함하여 3영업일(이하 "지급기일")에 퇴직급여를 지급하도록 정하고 있으며, 지급기일 내에 급여를 지급하지 않은 경우 지급기일까지 계산된 적립금에 지급기일의 다음날부터 지급일 까지의 기간에 대하여「근로자퇴직급여 보장법 시행령」제11조에서 정한 이율을 적용하여 연단위 복리로 계산한 금액을 추가로 지급하도록 정하고 있다.

하지만 ㈜하나은행은 타기관의 IRP 계좌로 퇴직급여를 지급하면서 은행의 책임있는 사유로 지급기일을 초과하여 퇴직급여를 지급한 사례가 발생하였고, 동 지연된 건에 대해 보상금을 지급하지 않았다. 또한, 연금사업지원부는 퇴직연금 가수금이 발생한 영업점이 퇴직급여와 지연보상금을 제대로 지급했는지를 확인하지 않는 등 지급업무 사후관리가 미흡*하였다.

* 영업점은 퇴직연금 미지급으로 인하여 가수금이 발생하는 경우 동 발생사실을 전산시스템으로 점검할 수 있음에도 점검업무를 게을리했을 가능성이 있음

<조치할 사항>

따라서 ㈜하나은행은 지급기일 이내에 퇴직급여 지급이 이루어지도록 하고, 지급지연시 내규「퇴직연금업무」및 계약서 등에서 정한 지연보상금을 지급하도록 내부통제를 강화하며, 지연보상금 지급여부에 대한 사후관리를 철저히 하시기 바랍니다.