경영유의사항 등 공개안

1. 금융회사명 : ㈜국민은행

2. 조치일 : 2024. 12. 13.

3. 조치내용

대상	내 용
기관	개선사항 5건

4. 조치대상사실

가. 개선사항

(1) 재정검증 가입자명부 관리 개선 필요

국민은행의 「퇴직연금 업무매뉴얼」에 따르면 재정검증에 필요한 가입자명부를 갱신할 때 기준급여가 적정한지 여부를 확인해야 한다.

하지만 국민은행은 재정검증을 할 때 사용자가 종전에 제출했던 가입자명부와 기준급여 등을 동일하게 제출하는 경우 이를 확인하는 업무 절차가 마련되어 있지 않다.

또한 가입자명부를 제출하지 않은 사용자를 대상으로 가입자명부 제출을 재차 안내할 때 최초에 발송했던 재정검증실시 안내장과 동일한 내용의 안내장을 발송해 사용자가 가입자명부 제출을 재요청받았다는 사실을 인지하기 어렵다.

<조치할 사항>

따라서 국민은행은 사용자가 종전과 동일한 기준급여 또는 가입자명부를 제출하는 경우 이를 확인하는 업무절차를 마련하여 가입자명부의 정확성을 높이고, 가입자명부를 제출하지 않은 사용자에게 명부 제출을 재요청하는 경우 안내장의 내용을 그 목적에 맞게 개선하시기 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 국민은행은 퇴직연금 운용관리계약서에 따라 사용자로부터 제출받은 부담금 기초자료에 급여정보 등이 일부 불확실하여 국민은행은 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 국민은행은 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 납입해야 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.

국민은행은 퇴직연금 가입자에게 매년 1월과 8월*에 적립금 운용현황 보고서를 통지하고 있고, 통지가 반송 또는 발송실패된 경우 가입자의 주소, 연락처 등을 최신화하여 매년 10월경에 재발송하고 있다. 이 때 1월 통지가 반송된 가입자는 첫 통지일로부터 9개월이 지난 이후 보고서를 받게 되어 적립금의 운용현황 정보가 적시에 전달되지 않을 소지가 있다.

* 매년 1월 : 전년도말 전체 퇴직연금 계좌 대상
  매년 8월 : 당해연도 상반기 신규 퇴직연금 계좌 대상

<조치할 사항>

따라서 국민은행은 가입자에게 적립금의 운용현황을 적시에 통지할 수 있도록 1월 통지후 지체없이 반송 고객의 주소 정보를 최신화하여 재발송하는 등 통지 업무를 개선하시기 바랍니다.

(4) 퇴직연금 계약이전 업무 개선

「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. 국민은행은 「퇴직연금 운용관리계약서」 등에 퇴직연금 계약이전 시 계약서에서 정한 기일[3]을 초과하여 업무처리가 지연되는 경우 지연보상금을 지급하도록[4] 정하고 있고, 내규 「계약이전 업무매뉴얼」에 따라 고객이 신청한 계약이전이 가능한지 여부를 영업점에서 검토(이하 "검토업무")하고 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 신청일을 포함하여 3영업일 이내 자산관리기관에 보유자산 매도지시 전달
4) 계약서에서 정하는 면책사유 등에 해당하는 경우 지연보상금 미지급

하지만 국민은행은 동 검토업무를 수행하는 과정에서 영업점이 고객의 이전의사를 사실상 확인*하고 있고, 검토업무 기한을 「퇴직연금 업무매뉴얼」에 명시적으로 제한하지 않고 있다. 이로 인하여 합당한 사유 없이 계약이전을 신청한 날로부터 고객 의사 확인일까지 3영업일 이상 소요되는 사례가 발생하고 있고, 동

지연된 건에 대해 지연보상금을 지급하지 않았으며, 이러한 문제점을 예방·점검할 수 있는 내부통제를 마련하지 않고 있다.

* 본점 퇴직연금 부서는 영업점의 검토업무를 거친 후 형식적인 고객 의사확인 녹취만 수행

<조치할 사항>

따라서 국민은행은 퇴직연금 영업을 담당하지 않는 자가 고객의 이전 의사확인업무를 수행함으로써 기한 내 계약이전이 이루어지도록 하고, 지연시 계약서 등에서 정한 지연보상금을 지급하도록 내부통제를 강화하시기 바랍니다.

(5) 퇴직급여 지급 업무 개선

국민은행은 「퇴직연금 업무매뉴얼」에서 퇴직급여 지급일은 최종 매도완료일[1]의 다음 영업일이고, 퇴직급여를 타기관 IRP 계좌로 지급하는 과정에서 정상 입금되지 않아[2] 미지급금이 발생한 경우 영업점은 최종 매도완료일+2영업일까지 다른 기관의 IRP 계좌로 수기 입금하여야 하며, 국민은행이 다른 기관에 과세이연서류[3]를 제공하지 않아 지급기일을 초과한 경우 지연보상금을 지급하도록[4] 정하고 있다.

1) 지급 대상 매도자산 중 현금화 기간이 가장 긴 자산을 기준으로 함
2) 계좌번호 오류, 과세이연서류 미제공 등의 사유로 입금 실패
3) 퇴직소득(연금계좌) 원천징수영수증, 연금계좌이체명세서 등
4) 은행 귀책으로 급여지급이 지연되어 자산매도완료일(D)로부터 2일 이내 지급하지 않고 D+4일에 최종 지급하였다면 정상처리기한을 초과한 2일에 대해 연 10% 지연보상금 지급

하지만 국민은행은 과세이연서류 미제공 등의 이유로 정상처리기한을 초과하여 지연 지급한 사례가 있었고, 동 지연된 건에 대해 지연보상금을 지급하지 않았다. 또한, 고객이 지연보상금을 수령할 수 있는 사유에 해당하더라도 이러한 사실을 인지하지 못해 지연보상금을 신청하지 못할 소지가 있었다.

<조치할 사항>

따라서 국민은행은 지급기한 이내에 퇴직급여 지급이 이루어지도록 하고, 지급지연시 「퇴직연금 업무매뉴얼」에서 정한 지연보상금을 지급하도록 내부통제를 강화하며, 가입자가 지연보상금 수령 권리를 정당하게 행사할 수 있도록 지연보상금 제도를 퇴직연금 관련 서류에 기재하여 안내하시기 바랍니다.