

## 2021년 2/4분기 노사협의회 진행

■ 일시: 2021년 4월 28일(수) 16시

■ 장소: 포시즌 7층 회의실

■ 근로자 대표

김용일 위원장, 하가운 수석부위원장, 한아름 부위원장,  
이미경 정책기획국장, 김민경 조직국장, 신황용 교육홍보국장

■ 사용자 대표

최현만 수석부회장, 민경부 경영지원부문대표, 이상걸 WM 총괄,  
노용우 경영혁신본부장, 이기상 인재혁신본부장, 신현섭 인사팀장

### 총 평

금번 노사협의회는 제 14 대 노동조합 상무집행위원들과 회사측 임원들과의 공식적인 첫 만남이었으며, 노사 모두 현재 당사에 직면하고 있는 여러 가지 문제점들을 심도 있게 논의하고 해결하고자 하는 시간을 가졌습니다.

논의 된 내용 중 주된 내용 몇 가지를 정리해서 말씀 드리겠습니다.

첫째. 단체협약에도 명시된 안전보건 관련 규정을 좀 더 명확히 하고 구체적인 준비를 통해 실질적으로 적용될 수 있도록 해야함을 언급했습니다.

둘째. 당사 장애 발생에 따른 컨트롤 타워의 부재를 지적하며 보상 처리에 따른 프로세스 문제점을 지적하였습니다. 또한 당사의 모바일을 관리하는 채널혁신부서에서 보상 처리 업무를 담당함으로써 인해 발생하는 문제점을 지적하였습니다.

셋째. 고객지원팀, 고객센터 채용 및 근로환경에 대한 얘기를 하였고, CS 상담직군의 처우를 심도 있게 얘기하였습니다. 또한 올해 7 월에 있을 업무매니저들의 직군 전환 여부에 대한 회사의 생각을 듣고 그 부분에 있어 노사가 다소 격양된 공방은 있었으나 회사가 추가 인력 충원을 검토하고 있다 언급했고, 이에 노조는 6 월까지 준비하고 있는 상황을 면밀히 모니터링 하도록 하겠습니다.

넷째. 작년 한해 실시한 연차 축진 5 일 초과 분에 대한 미사용 연차 보상 방안을 질의하고 답변을 받았습니다. 그리고 올해 연차 축진에 대한 회사의 생각을 질의하고 오늘이나, 다음주 중에 조합의 요구 안을 참조하여 발표하겠다는 답변을 받았습니다.

다섯째. IT 직원들의 당일 3.5 시간 초과 근무에 대한 보상 방안에 대해 질의를 하였고 검토해 보겠다는 답변을 받았습니다. 이 부분에 대해서는 조합이 추후 회사측과 지속적으로 논의하고 관찰 될 수 있도록 하겠습니다.

여섯째. WM 직원들의 본부별 KPI 가 다른 부분을 지적하고 반드시 꼬리가 몸통을 흔드는 경우는 발생되지 않도록 면밀히 살펴야 함을 지적했습니다.

노사는 약 2 시간에 걸쳐 회의를 진행하였고 2021 년 임금 및 단체협약 Kick-Off 를 선언하였습니다. 노사협의 이후 5월 12일에 본 교섭에 앞서 대표단 미팅을 통해 노동조합 측에서 요구하는 협상 내용을 회사측에 전달 하였습니다. 5 월 20 일에는 실무 교섭이 있었으며, 제 3 차에 해당하는 실무교섭에서는 회사측의 안건을 전달 받고 교섭 방향을 논의하였습니다.

제 14 대 노동조합은 2021 년 임금 및 단체협약 체결을 위해 조합원들의 기대에 어긋나지 않도록 최선을 다해 협상에 임할 것이며 금번 진행했던 노사협의 내용 중 추가 확인 및 논의가 필요한 부분은 회사측과 정리되는 대로 노동조합 홈페이지에 작성해 놓겠습니다.

금번 협상은 인재를 중시하는 회사, 당장의 이익보다 미래를 내다보며 과감한 혁신을 추구하는 회사임을 스스로 증명해 주길 기대하며 조합원들의 많은 응원과 격려 부탁드립니다.

감사합니다.

## 2021 년 2 분기 노사협의회 안건

안건 1

고객지원팀 및 고객센터 채용 및 근로 환경

### ◎노동조합 질의

최근 고객센터에서 잦은 인력 이동이 있었다. 이동 이유는 자존감 때문이라는 말을 많이 했다. 고객센터는 예전과 다른 수동적인 콜만 받는 것이 아닌 업무의 고도화로 인한 전문성을 갖춘 일을 필요로 하는데 회사가 바라보는 관점은 현저하게 낮은 수준인 거 같다.

(단체협약 대상 아님, 인사제도를 정비했지만 급여 수준은 현실을 반영하지 못한 부분, 정규직이라 하면서 차별을 받는 상황, 감정 소모를 필요로 하는 직군 임에도 불구하고 정량적인 평가에 대한 문제, 금번 OP 직원 채용에 따른 급여 문제 발생 등)

여러 가지 풀어야 할 것들이 있다. 이번 2021 년 임단협 때 CS 상담직에 대한 처우개선이 반드시 필요하다 생각된다.

### ▶▶회사 측 답변

직무의 차이로 별도의 처우를 하는 것이지 회사가 낮은 관점에서 바라보고 있지 않다. WM 리테일 활황으로 인해 이 직무를 하는 직원들이 가장 고생이 많았고, 어떤 처우를 해야 하나 회사도 고민을 많이 하고 있다. 작년에 CS 상담직 제도개편을 했으나 처우의 부족한 부분이 있어 올해 대리 P1, P2, P3 처우에 대해 고민하고 있다. 해당 직원들은 정규직이 맞고 직무가 달라서 별도 처우가 다를 뿐이다.

금번 OP 를 뽑는 과정에서 당사의 주문량이 너무 많기에 다른 쪽에서 일하는 직원을 데려와야 하는 상황이었다. 현재 모증권사는 학자금 및 의료비를 보조해 주고 있어 그 직원들을 데려오려면 그에 적합한 임금체계가 필요하였기에 맞추었던 것뿐이고 이들은 3 개월단위 계약직이고, 당사 직원들은 현재 타 증권사와 비슷한 처우를 받고 있으며 삼성이 다소 높긴 하지만 성과보수를 감안할 시에 단순 비교는 어렵다고 생각한다.

CS 직군 2020 년부터 지속적으로 추가 채용을 실시하고 있으며 5 월에도 추가 인원이 입사 예정이다. 채용 인원은 지속적으로 증가했고, CS 상담직군 중 11 명의 직원들은 WM 으로 이동하였다. 물론 이것이 충분하다 생각하지 않고 현장과 상황을 공유하여 인원에 대한 고민, CS 처우 개선에 대한 고민을 지속적으로 하겠다.

### ◎노동조합 질의

2020 년 임금 협상 때 업무팀 매니저 승진자들은 올해 7 월부터 순차적으로 직군 전환을 실시하기로 했다. 당시 업무직매니저를 만든 이유는 매니저가 되면 무조건 영업을 나가지 않고도 오랜 시간 업무를 할 수 있고 이를 통해 전문성을 갖춘 직원을 회사도 원하고 직원도 원하는 부분이 있어 신설하였다. 이러한 직원들을 제외한 다른 직원들은 직군 전환이 되어야 한다. 이제 곧 7 월이 다가오고 있는데 30 명의 직원 중 노조가 자체 조사한 결과 약 20 명의 업무직

매니저들이 직군 전환을 원하고 있다. 이와 관련하여 회사는 미리 인력수급에 대한 계획을 세워 노사간 합의 내용을 성실히 이행할 것을 요청한다.

### ▶▶회사 측 답변

올해 고객지원팀 역시 지속적으로 충원을 하고 있다. 하지만 부족하다는 거 너무 잘 알고 있다. 5 월이나 6 월까지 추가 충원하도록 하겠다. 또한 7 월에 있을 직군 전환 대상자들은 충분한 영업에 대한 준비를 하고 있고, 지점 상황에 맞는 부분이 있다면 그런 것들을 고려하여 진행하겠다.

### ◎노동조합 답변

현장 상황에 따라 다소 일정이 한 두 달 늦어지는 것은 이해하나 대상자의 영업 준비 상황 등을 다시 심사하겠다는 또 다른 심사의 기준을 만든다는 것은 용납할 수 없다. 또한 회사는 대상자들이 현재 직군 전환 의사가 있는지를 확인하는 등의 준비를 선행하고 부족한 인력에 대한 대비를 지금부터 준비해야 한다.

## 안건 2

## 휴가 및 주 52 시간 제도

### ◎노동조합 질의

2020 년 미사용 연차에 대한 보상 안이 궁극하다. 휴가사용 제한을 하는 관리자가 있는 상황에서 2021 년 연차 촉진 확대는 반대한다. 그리고 보건 휴가 사용 후 연차를 사용하도록 시스템을 바꿔야 한다고 생각한다. 증권사 중 신한금융투자에서 유일하게 10 일 연차 촉진인데 사용하지 못한 5 일은 모두 보상하고 있다. 인사에서 최대한 빠르게 답변해 주었으면 한다.

### ▶▶회사 측 답변

작년 연차 미사용 부분은 특별휴가를 통해 사용할 수 있게 할 것이다. 미사용 일수를 고려해 특별휴가를 부여하고 특별휴가를 잘 사용할 수 있도록 관리할 것이다. 21 년 연차 촉진은 잘 검토하겠다. 2021 년 현재 연차 휴가는 1.7 일 보건 휴가는 3.4 일 사용 중이다. 휴가는 안전/보건과 연결된 문제로 전향적으로 사용할 수 있도록 하겠다.

### ◎노동조합 질의

IT 는 다른 곳과 달리 24 시간 시스템이 작동하고 장애 발생, 예상치 못한 야간 근로가 발생하는 특별한 직군에 속한다. 현재 당사는 인력부족 현상에 따른 당일 초과 근무 시간인 3.5 시간이 초과되는 직원들이 상당 수 있다. 현재 고객지원팀은 업무량 과다로 인해 하루 3.5 시간 초과 근무에 대한 보상을 주 52 시간을 초과하지 않는 범위 내에서 협조문을 통해

처리하고 있다. IT 직원들에 대한 연장근무 범주 재 정의 및 당일 초과 근무 폐지를 통한  
정당한 근로에 대한 대가를 지불하기 바란다.

▶▶ 회사 측 답변

IT 쪽은 20~30 명 인력 충원을 현재 진행하고 있으며, 특정 이벤트 발생 때(CI 변경 or DR 훈련)  
때는 조합하고 협의한 것처럼 초과 근무한 시간들을 계산하여 수작업으로 진행하고 있다.  
업무팀하고 동일한 방식의 초과 근무 진행은 해당 부서에 확인하여 검토해 보도록 하겠다.  
직무 특성에 맞춰서 노사가 잘 협의해 나갔으면 한다.

<b>안건 3</b>	<b>IT 장애 접수 관련 상황(보상처리 문제점)</b>
-------------	---------------------------------

◎노동조합 질의

2021 년 민원 중 약 50% 이상이 전산장애 관련이다. IT 에서 한번 장애가 나면 고객센터, 지점,  
민원팀 등 여러 곳에서 어려움이 발생한다. 게다가 장애 이후의 후속 처리가 제대로  
이루어지지 않으면 민원이 민원을 발생시켜 어려움은 더해 간다. 현재 채널혁신팀에서 보상을  
처리하고 있다. 주업무인 모바일 업무를 담당하는 부서에서 보상 처리에 시달리고 있다.  
전산장애 시 체계적인 컨트롤타워가 필요하다 생각한다.

▶▶ 회사 측 답변

장애에 대한 컨트롤 타워는 장애 발생 부서이다. 장애가 난 부서에서 지점업무혁신과 채널  
혁신에 공지하고 해당 부서는 각 지점, 비대면에 공지하고 보상을 진행하고 있다. 이러한  
컨트롤 타워는 있으나 유기적으로 작동하게 할 수 있는 방법이 필요해 보인다. 기존 장애 발  
생시에는 고객센터, 지점에서 접수를 받았으나, 올해부터는 보상 접수를 유선에서 홈페이지&  
모바일, 보상 요청 협조문은 MAPIS, 유선 보상 안내는 SMS 로 바꾸었지만 조금 급하게 만든  
부 분이 있어 다소 원활하지 않았던 부분이 있었고 추가 개선은 필요해 보인다. 다시 말해  
장애 발생에 대한 컨트롤 타워는 IT, 장애 보상에 대한 컨트롤타워는 채널 혁신이다.

◎노동조합 질의

새로운 시도는 좋다. 그러나 해당부서에서 장애가 발생되면 보상만 처리하는 게 아니라  
홈페이지, 모바일, MAPIS 등 장애 접수 화면들을 만들고 SMS 발송까지 업무가 가중된다. 또한  
해당부서는 비대면 업무를 담당하는 부서이다. 추가 개발하고 만들어야 하는 부서에서 보상  
업무에 따른 신규 화면들을 만드니 직원들의 삶이 얼마나 힘들겠는가? 고객센터, 지점도 보상  
안에 대한 명확한 기준이 나오지 않아 고객 응대에 어려움이 있었다고 한다. 추후 장애  
발생에 따른 체계적인 시스템 및 별도 장애 접수 전담 부서가 필요해 보인다.

▶▶ 회사 측 답변

해당 조직에 대해 다각도로 충분히 살펴보겠다. 장애가 발생하지 않는 것이 가장 바람직하지만 해당 부서에 업무량 증가로 인해 4~5명 정도 총원할 계획이다.

### ◎노동조합 질의

직원 보호 차원에서 감정노동자에 대한 정확한 지침 등이 필요해 보인다. 고용노동부 핸드북 평가표의 조합원 자체 평가 시 최하위 수준이다. 이는 극도의 스트레스로 힘들어하는 현장 직원들이 많음을 시사한다. 해당 부서에 대한 위험수당, 복지 포인트 등 다양한 방안을 고민하여 노사가 감정노동자의 처우개선에 대해 노력했으면 한다

### ▶▶회사 측 답변

회사차원에서 더 즉각적으로 대응할 수 있도록 논의 하고 검토해 보겠다.

## 안건 4

## WM 각 본부 상황에 따른 근로 환경

### ◎노동조합 질의

일부 관리자는 대기고객으로 인한 민원의 책임을 직원에게 돌리는 등의 행태가 있다. 연간 KPI 를 WM 사업팀에서 내려주고 있음에도 불구하고 본부단위에서 변형하는 것은 본부장이 권한을 내세우고 질책하기 위함이 아닌가 싶다. 이는 반드시 근절되어야 하며 본부장은 직원들의 노력을 지원하는 역할임을 충분히 인지 해야 한다.

### ▶▶회사 측 답변

KPI는 본부 마다 차이가 있으니 일부 본부 상황에 맞게 변형하는 것은 절대 있을 수 없다 라고 생각하지는 않는다. 다만 변형을 했다 라기보다 그 변형이 효과가 없고 군림하는 도구로 쓰는 것을 지적하는 거 같다. 그런 상황이 오지 않도록 노력하겠다.

### ◎ 노동조합 질의

본부장들은 KPI 를 변형할 생각에 앞서 점포 특성상 부족한 부분이 있다면 왜 이 점포가 이런 것이 부족할까 분석하고 지원해 주는 사람이 되어야지 그것을 질책하는 역할을 하면 안 된다. 본부장 평가에 본부 실적이 포함되는 이유로 부족한 본부 KPI 를 더 달성하기 위해서 가중치를 준다고 밖에 볼 수 없다. 본부장 평가에서 정량적인 부분을 빼거나 지역본부장제도 자체를 고민해야 할 시간이라고 생각된다. 모든 지역본부장이 그런 것은 아니지만 관행을 깨는 것이 혁신이라고 생각된다.

### ▶▶회사 측 답변

WM 의 핵심 목표는 고객수익률을 높이는 것이고 그것은 고객뿐 아니라 직원들의 노후를 위해서 중요하다. 본부장 정성 평가와 정량 평가는 평가에서 중요하게 검토해 볼만은 하나

정답이 없는 부분이기도 하다. 조합에서 다양한 방식으로 문제를 제기하였고 그것을 명확하게 확인하고자 많은 노력을 했다. 팩트도 있고 일부 팩트가 아닌 것도 있었으나 계속해서 노력하겠다.

<b>안건 5</b>	<b>집단 감염 질병에 따른 TF 구성</b>
-------------	---------------------------

**◎노동조합 질의**

코로나 19 에 대응하여 2020 년 적극적인 연차 촉진, 가족 돌봄, 임직원예방활동 강화에도 불구하고 고객접점 임직원 등이 계속 위험에 노출되고 있다. 철저한 방역 환경, 유연한 근로환경을 위한 노사합의 TF 구성을 제안한다. 추후 체계적, 즉각적, 다각적인 방역대책을 논의하는 조합-인사-경영혁신의 구성이 필요하다 생각된다. 또한 일률적이기보다는 지역별, 본-지점간 차별화된 방역 대책이 필요하다. 또한 관리자의 자각이 중요하다고 생각된다.

**▶▶회사 측 답변**

TF 를 굳이 만들지 않더라도 노조와 수시로 소통하고 정보도 바로 공유할 것이다. 당사는 정부 방역 수칙보다 더 강화된 매뉴얼을 적용해 실시하고 있다. 직원의 안전을 항상 중요시 생각하고 있다. 직원보호측면에서 보수적으로 운영하는 것을 이해해 주었으면 하고 이에 현장 과 불편한 부분은 계속 소통하겠다

**◎노동조합 질의**

현재 단체협약에 형식적으로 작성되어 있는 안전보건 관련 규정을 좀 더 구체적이고 실질적으로 적용되기를 바라며 2021 년 임금 및 단체협약 시에 안건으로 논의를 해야 한다 생각한다. 위험을 사전에 방지할 수 있는 안전보건 관리체계 구축 및 재발 방지 대책에 대한 규정을 노사가 함께 고민하여 규정을 제정할 필요가 있다고 생각한다.

**▶▶회사 측 답변**

산업안전보건법은 계속 유지 되어 왔었고 내년 2 월부터 중대재해처벌법이 시행됨에 따라 전반적으로 검토를 하고 있다. 5 월중 이사회 보고를 할 계획이고 면밀히 검토하겠다.

**◎노동조합 질의**

함께 근무했던 직원에 대한 사고 및 업무 중에 있었던 사고에 대해 관련부서 직원들과 면담을 했다. 그 결과 빠른 정신과 상담 및 심리치료가 필요하다고 판단되는데 빠른 시일 내에 관련 부서 직원들의 상황을 확인하여 원활하게 조치될 수 있도록 해주기 바란다.

**▶▶회사 측 답변**

빠른 시일 내에 진행하도록 하겠다.