NPS 국민연금

추억을 든든하게
연금을 든든하게

NPS 지속가능경영 보고서 2020

About This Report

국민연금공단(이하 공단)은 2012년부터 지속가능경영 보고서를 발간하여 지속가능경영 활동과 성과, 향후 계획을 주요 이해관계자와 공유하고 있습니다. 본 보고서는 공단이 발간하는 아홉 번째 보고서로 이해관계자가 관심을 갖는 주요 이슈와 사회적 가치 실현을 위해 공단이 추진하고 있는 다양한 활동 및 계획을 보고하였습니다.

보고 기간 및 범위

본 보고서는 공단의 2019년 1월 1일부터 2019년 12월 31일까지의 활동과 성과를 중점적으로 보고하고 있습니다. 주요 경영활동 사항에 대해서는 2020년 내용을 포함하고 있으며, 정량적인 성과의 경우 연도별 추이 분석이 가능하도록 최근 3개년(2017년~2019년)의 데이터를 제공하고 있습니다. 주요 보고범위는 공단의 본사와 지역본부입니다.

보고 원칙과 기준

본 보고서는 지속가능경영 보고 기준인 GRI(Global Reporting Initiative) Standards의 핵심적 부합방법(Core option)에 따라 작성되었으며, UN GPRF(UN Guiding Principles Reporting Framework), UNGC(UN Global Compact) 10대 원칙 등도 추가적으로 반영하였습니다.

보고서 검증

본 보고서는 보고 과정의 적합성과 보고 내용의 신뢰성을 확보하기 위해 독립적인 외부기관으로부터 제3자 검증을 받았습니다.

보고서 문의처

보고서에 대한 추가적인 정보가 필요하거나 궁금하신 사항이 있는 경우 아래 연락처로 문의해 주시기 바랍니다. 자세한 내용은 공단 홈페이지(www.nps.or.kr)를 통해서 확인하실 수 있습니다.

담당부서	국민연금공단 사회적가치실현단
주소	전라북도 전주시 덕진구 기지로 180
Tel.	063-713-6889
Fax.	063-900-3382
E-mail	saint420@nps.or.kr

Contents

Overview

02 Letter from CEO
04 NPS 소개
06 Special Report
- Global Issue 1. COVID-19
- Global Issue 2. Digitalization

Sustainability Management System

14 Our Strategy
16 Goal & Performance
18 중대성 평가
21 국민 참여 확대

Focus Areas

26 모두가 누리는 국민연금
- 연금 포용성 강화
- 모두를 위한 연금서비스 혁신
- 지속가능한 연금제도 준비
- Best Practice 01

32 국민이 신뢰하는 기금운용
- 안정적 수익 증대
- 수탁자 책임 활동
- 투명성과 인프라 강화
- Best Practice 02

38 국민체감 복지 서비스 강화
- 내실 있는 노후준비서비스 지원
- 취약계층 복지서비스 강화
- 기초연금 수급권 확충
- Best Practice 03

44 지속가능한 사회적 가치 실현
- 좋은 일자리 창출
- 지역사회 발전과 동반성장
- 국민중심 안전경영
- Best Practice 04

Sustainability Fundamentals

54 지배구조
56 리스크 관리
57 윤리경영
58 인권경영
60 인재경영

Appendix

63 이해관계자 참여
64 지속가능경영 성과
70 제3자 검증 의견서
72 GRI Strandard Index
74 지속가능경영 이니셔티브
77 수상실적 및 가입단체 현황

Letter from CEO

존경하는 이해관계자 여러분,

1987년 설립된 국민연금공단은 1999년 전국민 연금시대를 실현한 이후 노후소득보장 중추기관으로 자리매김하고 있습니다. 국민연금은 33년이라는 길지 않은 역사에도 불구하고 가입자 2,200만 명, 수급자 500만 명, 기금 752조 원의 세계 3대 연기금으로 성장하였습니다.

특히 2019년에는 제도 시행 이후 최대 규모인 1,894만 명의 소득신고자를 달성하는 한편, 기금운용본부 설립 이후 최고 수익률과 73.4조 원이라는 역대 최대 수익금을 거두었습니다. 이는 같은 기간 가입자들이 납부한 보험료 수입액의 1.5배에 달하는 수준입니다. 이렇게 공단은 연금복지서비스 각 분야에서 값진 성과를 지속적으로 이루어 내는 것과 더불어, 공동체 가치를 지향하는 공공기관으로 거듭나기 위해 다음과 같이 더욱 노력하고자 합니다.

첫째, 국민 모두가 신뢰할 수 있는 지속가능한 국민연금 제도를 만들겠습니다.

공단은 작년 전국 국민을 대상으로 '국민연금 바로알기 설명회'를 개최하는 등 지속가능한 연금제도를 위한 사회적 합의안 도출과 법 개정을 위해 노력해 왔습니다. 앞으로 국민연금제도의 개선이 본격적으로 논의되고, 제도의 지속가능성을 높이기 위한 다양한 방안들이 검토되어야 할 것입니다. 공단은 모든 국민이 국민연금으로 최소한의 노후 생활을 누릴 수 있도록 지속적인 노력을 이어 가겠습니다.

둘째, 국민이라면 누구나 국민연금의 혜택을 누릴 수 있도록 하겠습니다.

공단은 취약계층의 제도 가입률을 높이기 위한 지원을 강화하고 있습니다. 또한, 전 국민의 체계적인 노후준비 지원을 위해 교육과 상담을 강화하고 있습니다. 그리고 기초연금, 장애인 지원 사업 등을 통해 복지서비스 제공에도 노력하고 있습니다. 앞으로는 빅데이터, AI, IoT 등 차세대 기술을 활용하여 국민들의 니즈를 예측하여 한발 먼저 안내하고 제도와 서비스의 사각지대를 발굴하는 등 다양한 서비스 제공을 위해 노력하겠습니다.

셋째, 기금 운용의 전문성과 투명성을 강화하겠습니다.

공단은 기금운용 수익률 개선을 위한 종합대책 마련, 리스크관리 강화 및 기금 1,000조 시대 대비 조직개편 등으로 작년 한 해 역대 최고 수익을 기록하는 성과를 거두었습니다. 지속적인 수익 창출을 위해 해외투자 전략을 다양화하는 한편, 운용인력 양성 및 주주가치 제고를 위한 노력을 활성화하고 있습니다. 아울러 기금운용의 신뢰 제고를 위해 주요 정보에 대한 공시를 확대하여 투명성 강화에도 노력하고 있습니다.

넷째, 사회적 가치를 실천하는, 국민에게 신뢰받는 기관이 되겠습니다.

공단은 국민의 노후복지 증진을 위한 국민연금제도의 안정적 운영을 넘어 금융도시 육성을 통한 국가균형발전에도 앞장서는 한편, 노후준비서비스, 신중년아카데미 등 공단의 업과 관련한 일자리 창출에도 힘쓰고 있습니다. 더불어 사회적 경제기업 육성과 코로나19로 어려움에 처한 지역경제 활성화에도 역점을 두고 있습니다.

공단이 보유한 자원과 다양한 역량을 지역사회와 공유하고 지원하여 공동체 발전을 선도하는 공공기관이 되도록 더욱 노력하겠습니다.

우리 사회는 국내외 경제 둔화와 양극화, 저출산과 노인 인구의 급증 등 그 어느 때보다도 큰 도전에 직면하고 있습니다. 특히 코로나19로 인한 전례 없는 혼란으로 사회의 구조적인 변화가 더욱 가속화되고 있습니다. 공단은 이러한 변화에서도 기회를 찾으며 끊임없이 발전하겠습니다. 이해관계자 여러분의 많은 지지와 관심을 부탁드립니다.

감사합니다.

국민연금공단 이사장
김 용 진

NPS 소개

기관 소개

국민연금공단(이하 공단)은 1987년 노령·장애·사망에 대한 연금급여를 실시함으로써 국민의 생활 안정과 복지 증진을 목적으로 설립 되었습니다. 2020년 1월 기준으로 가입자 2,202만 명, 수급자 492만 명에게 연금 서비스를 제공하고 있으며, 606.3조 원에 달하는 적립 기금을 운용하고 다양한 복지 서비스를 제공하고 있습니다.

자세히 알아보기 국민연금 사이버홍보관(https://www.nps.or.kr/jsppage/cyber_pr)

일반현황

기관명	국민연금공단
주무부처	보건복지부
설립일	1987년 9월 18일
설립근거	국민연금법 제24조
본부 소재지	전라북도 전주시 덕진구 기지로 180
임직원수	7,396명

가치체계

공단은 연금제도의 지속가능성 제고를 통해 복지서비스 및 사회안전망으로써 포용적 복지 실현에 기여하겠다는 의지를 담아 미션과 비전을 수립하고, 다섯가지 핵심가치를 설정했습니다. 2019년 11월, 비전 실현을 위한 내부 역량 집중과 국민 공감을 높이기 위해 비전선언문을 선포했습니다.

Mission	지속가능한 연금과 복지서비스로 국민의 안정된 생활 보장
Vision	100세 시대, 국민의 든든한 평생 파트너
Core Value	공유 / 신뢰 / 열정 / 책임 / 공정

비전 선언문

우리는 연금제도 운영과 복지서비스 제공으로 국민의 안정적이고 편안한 삶을 보장하는 든든한 평생파트너가 되기 위하여 다음 사항을 실천한다.

하나, 우리는 세대 간 연대를 바탕으로 모두가 누리는 사회적 부양제도를 만들겠습니다.
하나, 우리는 투명하고 책임 있는 기금운용으로 국민의 신뢰를 강화하겠습니다.
하나, 우리는 국민이 필요로 하는 복지서비스 제공으로 삶의 질 제고에 이바지하겠습니다.
하나, 우리는 다양한 사회적 가치를 지속적으로 창출해 나가겠습니다.
하나, 우리는 전 세계의 모범이 되는 국민연금 운영을 통해 글로벌 리더가 되겠습니다.

주요사업

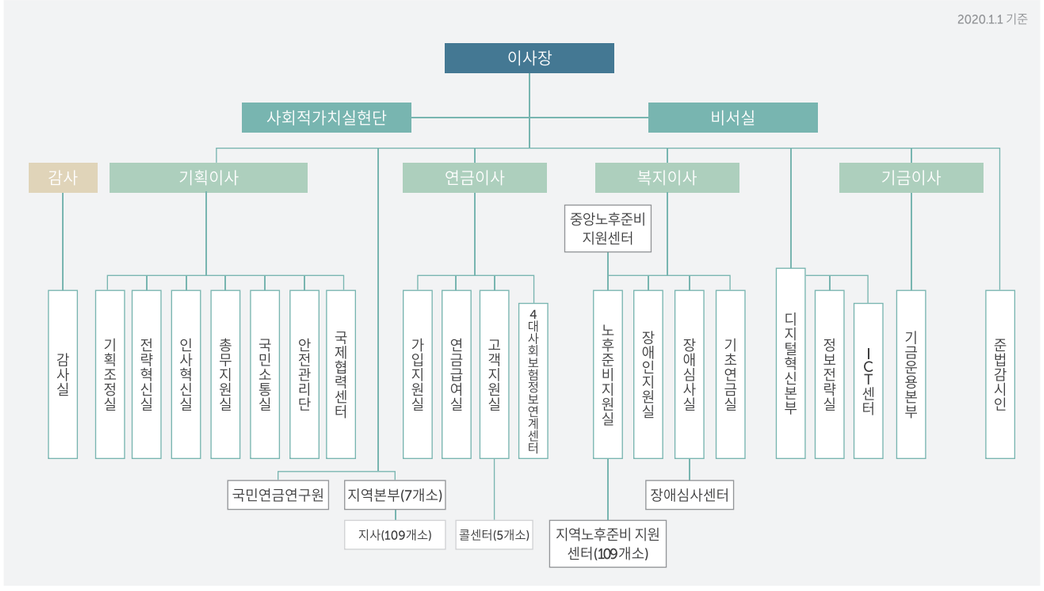
공단은 연금급여를 지급하여 국민의 생활 안정에 기여하고, '종합복지서비스기관'으로서 기초연금 및 노후준비서비스, 장애인 활동 지원 등 복지서비스를 제공합니다.

가입자 관리	연금급여	기금운용	복지서비스	국제협력	연구조사
- 가입자에 대한 기록의 관리 및 유지 - 연금보험료의 부과, 기준소득월액 적정 관리	- 급여 관련 제도 및 업무기준 개선 - 수급권자 급여산정 및 지급 - 급여서비스 제공 및 사후관리	- 기금운용 자산배분 - 국내외 주식, 채권, 대체 자산 운용 - 기금운용의 위험관리	- 노후준비서비스 - 장애등록심사, 장애인 활동 지원 - 기초연금 신청안내·접수 및 수급자 관리	- 사회보장협정 체결 및 시행 - 외국인 수급자 관리 - 선진 제도전수 및 국제협력	- 연금제도 및 사회보험 연구 - 기금운용 효율화 방안 연구 - 제도 핵심 트렌드 전파

조직

공단은 14실, 2단, 2센터 및 '기금운용본부', '준법감시인', '디지털혁신본부'로 이루어진 본부 부서와 '장애심사센터'를 운영하고 있습니다. 7개 지역본부, 109개 지사와 콜센터를 운영하고 있으며, 소속기구로 '국민연금연구원'을 두고 있습니다. 2019년 장애심사의 전문성과 객관성을 확보하기 위해 '장애심사실'을 신설하였으며, ICT 서비스의 기반을 확대하고자 기존 '정보화본부'를 '디지털혁신본부'로 개편했습니다.

2020.1.1 기준



전 세계적으로 코로나바이러스감염증-19(COVID-19, 이하 '코로나19')의 확산세가 급증함에 따라 2020년 3월 11일, 세계보건기구(WHO)는 코로나19에 대해 팬데믹(세계적 대유행)을 선언했습니다. 2020년 6월 30일 기준, 전 세계 코로나19 확진자가 1,000만 명을 넘어서며 코로나19로 인한 경제적·사회적 영향이 장기화 되고 불확실성에 따른 위기 상황이 지속될 것으로 전망되고 있습니다.

Global Issue 01

COVID-19
포스트 코로나 시대의 리더십

BACKGROUND

코로나19의 전 세계적 확산으로 세계 경제에 미치는 영향에 대한 우려가 고조되고 있습니다. 각 국의 감염자 확산 억제조치와 외부활동 자제로 인한 수요·공급 충격은 실물경제 전반에 상당한 부정적 영향을 미치고 있습니다. 실물경제의 부진으로 전 세계 증시가 급등·급락을 반복하는 등 금융시장까지 큰 충격이 이어지고 있습니다. 확산 초기의 극심한 변동성에 시달리던 글로벌 금융시장이 현재 안정을 찾아가고 있으나, 금융시장 예측과 장기 거시 경제 전망은 여전히 쉽지 않은 상황입니다.

한편, 세계적으로 경제적 포용성에 대한 관심은 더욱더 높아지고 있습니다. 코로나19로 인한 글로벌 공급망의 변화, 경제의 디지털화는 불가피하게 고용 충격, 양극화 심화를 초래할 수밖에 없습니다. 예상하지 못한 외부 충격은 서민들과 소상공인들에게 큰 어려움으로 다가오고 있으며, 경기 변동에 더욱 민감한 취약계층의 어려움은 공동체의 사회적 안전에 대한 경각심을 불러 일으키고 있습니다. 실제로 인명 피해가 막심한 미국이나 유럽의 경우, 많은 희생자가 저소득층이나 고령층, 저가 요양원의 수용자를 비롯한 사회적 약자였습니다. 충격의 여파가 사회·경제적으로 비균질하게 미친다는 점에서 우리 사회의 든든한 안전망이 요구되고 있습니다.

OUR APPROACH

코로나19가 가져온 경제적·사회적 혼란과 변화 속에서 공단은 세계 3대 연기금 운용기관이자 사회안전망의 역할을 다하는 공공기관으로서, 포스트 코로나 시대에 대비하여 공단의 역할과 책임에 대해 신중히 고민하며 행동으로 옮기고 있습니다. 기금운용 여건이 어려운 상황이지만, 금융패러다임 변화에 따른 새로운 리스크를 예측하고 관리하여 지속가능한 연금제도 실현이 차질 없이 이루어 지도록 노력하고 있습니다. 아울러, 금융 취약계층을 보호하는 포용적 정책으로 복지서비스 제공의 역할을 다해 국민들의 안정된 생활 보장을 위해 노력하겠습니다.

OUR ACTION 01 비즈니스 영향 최소화 노력

위기대응 체계 전환

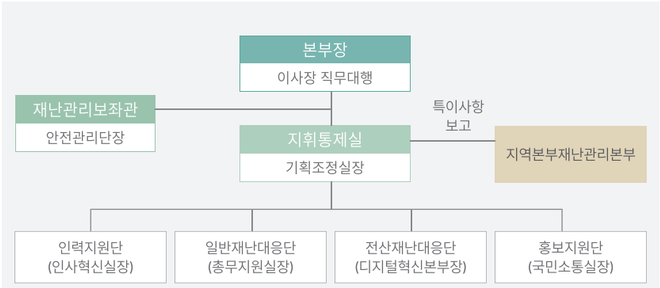
공단은 코로나19 발생 초기부터 '비상경영위원회'를 구성하여 상황을 면밀히 주시하였습니다. 이후 국내 지역 감염 우려가 커져가고 위기 단계가 '심각'으로 격상됨에 따라 공단은 비상안전 경영체제로 전환하고 선제적 위기 대응에 총력을 기울였습니다. '전사 위기관리 매뉴얼'에 따라 CEO 직속 '코로나19비상안전경영위원회'를 구성하고, 24시간 긴급 비상대응체계를 가동해 주요 시설 폐쇄 시 핵심업무 지속계획(BCP)을 시행하도록 했습니다. 특히 24시간 업무를 수행해야하는 기금운용본부는 선제적으로 핵심 인력을 전국 4곳으로 분산 배치하고, 건물 내·외부인 출입을 원천 통제하는 등 잠재적인 집단 감염 요인 통제와 확산 방지에 만전을 기했습니다.

기금자산 보호

기금운용 여건이 어려운 상황이지만, 기금 손실을 최소화하고 안정적으로 수익률을 방어해 국민의 노후소득인 국민연금기금의 지속 가능성을 높이기 위한 선제대응 활동을 펼치고 있습니다. 2월부터 기금자산 보호를 위한 위기대응 특별팀(TF)을 가동하여 금융시장 동향을 면밀하게 모니터링하고 있습니다. 금융시장 변동성 확대와 자산가격 급락에 대응하기 위해 한 달 간 자금운용계획을 4차례 변경하여 장기 투자 관점에서 하락 중인 우량 자산의 저가 매수 기회로 삼는 한편, 코로나19 이후의 성장성이 높은 분야에 대한 투자 방안을 모색·실행하고 있습니다. 또한 해외투자를 위한 달러 조달이 국내 외환시장에 최대한 영향을 미치지 않도록 시장평균환율(MAR) 거래 확대 및 거래일 분산 등을 통해 대응하고 있습니다.

공단은 코로나19 위기 상황에서 장기 투자자로서 장기 수익률을 안정적으로 높이기 위한 위기 대응계획을 마련하고 있습니다. 2020년 하반기에도 경기가 불확실한 점을 감안하면서, 국내자산 비중을 축소하고 해외자산 및 대체투자를 확대해 나가고자 합니다. 2021년까지 경기 부진이 지속되는 경우에는 해외채권 유동화를 통해 저평가된 우수 위험자산 매입을 검토하는 등 시장 변화에 탄력적으로 대응할 계획입니다.

코로나19 비상안전위원회 구성



OUR ACTION

02 공동체 회복을 위한 노력

연금가입자

[COVID-19로 경제적 어려움을 겪는 연금가입자 지원제도 시행] 공단은 코로나19로 경제위기 상황을 맞아 소득이 감소한 가입자를 대상으로 2020년 3~6월 중 최대 3개월간 연금보험료 납부예외를 확대 적용하기로 하였습니다. 연금보험료 납부예외는 추후 소득이 발생하였을 때 납부예외기간에 대한 보험료를 납부할 수 있는 제도로, 경제위기를 겪는 연금 가입자가 체납으로 인해 노후에 받게 될 연금액이 낮아질 수 있는 위험을 덜어 드리는 조치입니다. 또한 불가피하게 연금보험료를 체납한 경우 3개월 분 보험료 연체금을 일괄 징수하지 않기로 하는 등 부담 경감을 위한 조치를 실시했습니다.

일반국민

[대국민 서비스 안전대책 마련] 공단의 업무 특성 상, 연간 약 500만 명의 국민이 방문하는 공단 지사는 감염병 확산 위험에 어느 기관보다도 신속하고 철저한 대응이 요구됩니다. 이에 공단은 비상경영체계로 전환하고, 고객인 국민 안전을 위한 지침을 즉시 시행하였습니다. 전 직원 및 내방 고객의 마스크 착용을 의무화하고, 민원실에 안전가림막(투명 칸막이)을 설치했습니다. 마스크를 미처 준비하지 못한 고객에게는 마스크를 제공하는 등 적극적으로 대면 상황에 따른 감염 경로를 차단했습니다. 또한 직원 출장이 필요한 업무의 수행 중지 및 완화, 사회적 거리두기 강화를 위한 출퇴근 및 점심시간 시차 운영을 실시하고, 사무실 특별 방역소독 및 본사, 전국 7개 지역본부에 열감지 장비를 설치하는 등 감염 확산 차단 대책을 시행하였습니다.

코로나19의 지역사회 감염이 확산되던 시기, 공단 보유 사옥 입주사 직원이 외부에서 확진 판정을 받은 사례가 발생하였습니다. 해당 사옥에 대해 경영진이 긴급 현장점검에 나서 특별 방역 및 임시 폐쇄 조치를 단행했고, 특히 특별재난지역으로 선포된 대구, 경산, 청도 지역소재 지사(7개) 및 임산부와 고위험군 질환자를 대상으로 재택근무를 실시했습니다. 이러한 노력의 결과로 2020년 7월 말 기준 직원뿐 아니라 공단 업무수행 과정에서 전염된 확진자가 한 명도 발생하지 않은 대응 성과를 이루어 내고 있습니다.

정부

[정부의 감염병 확산 방지 활동 적극적으로 지원] 공단은 콜센터에 '코로나19 능동감시팀'을 구성해 외국 입국자에 대한 모니터링 업무를 수행하였습니다. 해외에서 대한민국 입국 시 모바일로 증상을 체크할 수 있는 '자가진단 앱'을 사용하지 않은 입국자 2만 2천 여 명에게 전화 모니터링을 실시하여 증상 여부를 직접 확인하였으며 이를 통해 77명의 해외 입국 유증상자를 추가로 확인할 수 있었습니다.

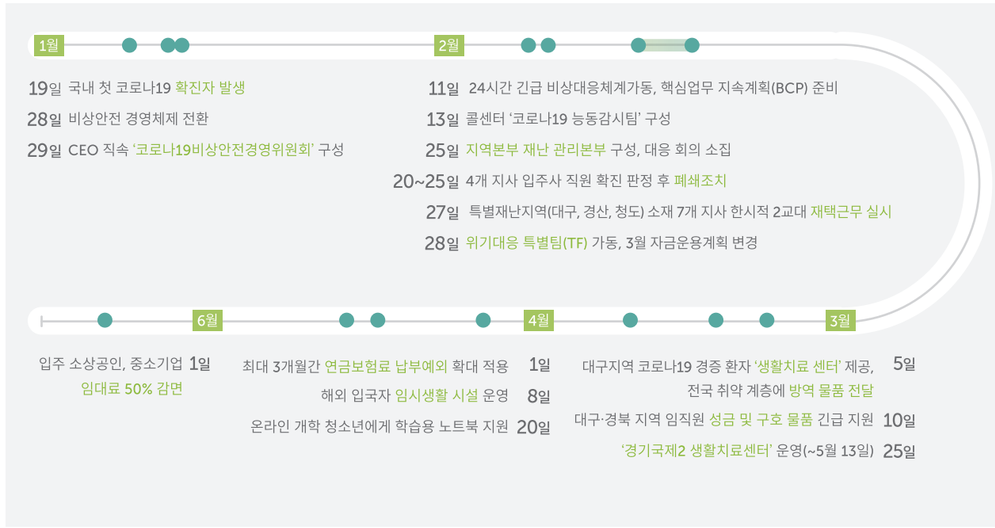
아울러 공단이 보유한 시설과 인력을 활용하여 인력 부족에 시달리고 있는 방역 당국과 정부부처의 업무에도 적극적으로 나섰습니다. 공단이 보유·운영 중인 국민 휴양시설 '청풍리조트'를 '코로나19 생활치료센터'로 임시 제공하고 지원 인력을 파견하여 확진자 급증으로 치료 시설이 부족한 대구·경북지역의 경증환자 173명의 회복을 도왔습니다. 또한, 외국에서 입국하는 국민 중 코로나19 경증환자의 치료를 위한 '경기국제2 생활치료센터'에 직원을 파견하여 시설 운영을 보조하고 중앙사고수습본부, 인천공항검역소 업무를 지원하기 위해 30여 명의 공단 직원이 참여 중입니다. 그리고 코로나19로 인한 입원·격리자에게 유급휴가를 제공한 사업주에 대해 정부가 지원하는 유급휴가비용 신청접수 및 지급 업무를 공단이 위탁 받아 수행하고 있습니다.

지역사회 및 취약계층

[지역사회 감염 방지와 소상공인 부담 완화 정책 실시] 공단은 제도적·업무적 지원뿐 아니라 취약계층 지원과 침체된 지역경제 회복을 위한 보다 직접적인 노력을 펼쳤습니다. 코로나19 특별재난지역으로 선포된 대구·경북 지역에 임직원의 자발적 후원금 등으로 마련한 1억 원 상당의 구호물품과 성금을 긴급 지원하였으며, 일반인보다 감염 위험이 높은 전국의 고령·독거인 및 장애인 등 취약계층을 돕기 위해 2억 원 상당의 방역 물품을 마련하여 전달했습니다. 아울러 코로나19로 전국 초·중·고등학교가 온라인 개학을 하게 됨에 따라, 동영상 강의를 수강할 컴퓨터가 없는 청소년에게 학습용 노트북을 지원하였습니다.

뿐만 아니라, 코로나19로 매출이 크게 감소한 중소 상공인의 어려움을 함께 나누고자 '착한 임대인 운동'에 동참하여 공단 소유 사옥에 입주한 소상공인과 중소기업의 임대료를 4월부터 약 35%를 감면, 경제적 부담을 덜어준 데 이어 6월부터 연말까지는 50%까지 추가 인하하여 경제위기 극복을 지원할 예정입니다. 이로 인해 28개 입주 업체가 총 10억여 원의 지원 혜택을 받게 될 것으로 예상하고 있습니다.

코로나19 대응 타임라인



인터넷의 대중화로 한차례 큰 변화를 맞았던 산업계는 4차 산업혁명과 함께 이제 '디지털'을 통한 혁신의 물결에 놓여 있습니다. 더욱이 대면 만남이 '위험'으로 인식되어 '언택트(비대면)'가 뉴 노멀(New normal)로 자리잡을 포스트 코로나 시대에는 비대면 디지털 혁신이 가속될 전망입니다. 이는 금융업에서도 마찬가지입니다. 데이터 기반 고객 니즈 분석, 자동화, 고객 맞춤형 서비스, 비대면채널 강화 등 최신 IT기술을 활용한 비즈니스 혁신이 활발하게 이루어지고 있습니다.

Global Issue 02

Digitalization
디지털라이제이션과 비즈니스 혁신

BACKGROUND

IT 기술이 더욱 발달함에 따라 생활 전반에서 디지털화가 이루어지고 있습니다. 이에 산업을 불문하고 디지털 기반으로 비즈니스 전반을 변화시키고자 하는 움직임이 기업들 사이에서 활발히 나타나고 있습니다. 디지털 기술은 고객의 필요에 대한 심도 있는 분석을 바탕으로 편리한 서비스를 가능하게 하여 특히 금융업에서 중요한 경쟁요인으로 여겨집니다. 최근 글로벌 은행을 비롯해 국내 금융 기업이 주요 경영 키워드 중 하나로 '디지털'을 꼽으며 디지털 혁신을 동력으로 삼는 미래 성장의 청사진을 그려 나가고 있습니다.

한편, 미래의 잠재 고객들은 정보기술(IT) 붐과 함께 유년 시절부터 인터넷 등의 디지털 환경에 노출된 '디지털 원주민(Digital native)' 세대입니다. 이들은 방문 보다 언택트 문화에 익숙하며, 내 손 안의 모바일로 서류 없이 일처리가 가능한 디지털 세상에서 편안함을 느낍니다. 기업이 인공지능(AI)과 빅데이터 등 혁신기술과 접목한 디지털라이제이션[1]을 주목하는 이유입니다.

앞으로 고객의 다양한 필요를 선제적으로 충족하기 위해서는 고객 대응 방식, 그리고 서비스 자체의 혁신은 물론 일하는 방식, 문화 등 조직 전체에 걸친 디지털라이제이션을 추진해야 합니다.

1) 디지털 기술들과 정보를 이용한 업무처리 방식으로 비즈니스 운영방식을 바꾸는 것

OUR APPROACH

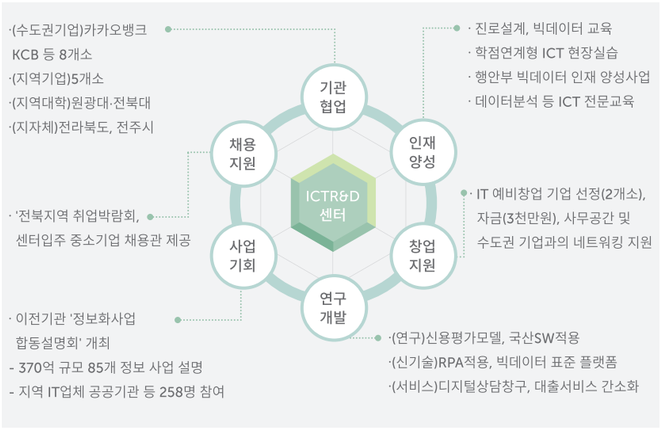
고객의 생활양식 전반이 온·오프라인을 넘나드는 형태로 변모하고 디지털 문화를 가진 새로운 세대가 가입자로 등장하는 등 디지털 중심의 환경변화 속에서 국민연금공단은 모두가 누리는 연금제도가 될 수 있도록 선제적 대응을 펼치고 있습니다. 모든 가입자와 수급자에게 지속가능한 연금서비스를 제공하고 국민이 필요로 하는 복지서비스를 제공하기 위해 사업별 비즈니스 특성과 프로세스 분석을 통해 디지털 혁신에 박차를 가하고 있습니다. AI와 모바일 연계를 통한 고객서비스 개선, 로봇자동화 프로세스를 통한 업무자동화, 빅데이터 분석 바탕의 기금투자 시스템 구축, 본인인증체계 간소화 및 보안체계 강화 등 4차 산업혁명 신기술을 활용한 디지털 혁신을 비즈니스 전반에서 추진하고 있습니다.

OUR ACTION 01 디지털라이제이션 기반 마련

NPS ICT R&D 센터 설립

공단은 디지털 변혁에 발 빠르게 대응하기 위해 2019년 6월, 'NPS ICT R&D 센터'를 설립하였습니다. ICT R&D센터는 디지털 혁신 과정에 필요한 연구과제를 도출하고 연구성과를 비즈니스 전반에 적용하여 공단이 다양한 혁신적 서비스를 제공할 기반을 마련했습니다. 특히, 본 센터는 민·관·학 융합형 R&D 플랫폼으로서 수도권기업(카카오뱅크 등 8개), 지역기업(5개), 지역대학(전북대, 원광대) 및 지자체(전라북도, 전주시)가 참여한 공동연구 인프라 역할을 함께 수행해 나갈 것입니다. 각 기관이 직면한 한계를 극복하고 서로가 가진 데이터(공단), 기술(기업), 인재(대학), 재원(지자체)을 융합한 ICT 연구개발환경을 조성함으로써 시너지 효과가 기대됩니다. 나아가, 구축된 네트워크를 바탕으로 ICT R&D센터 중심의 지속가능한 ICT 혁신성장 생태계를 조성하여 새로운 비즈니스 모델 창출을 모색해 나갈 것입니다.

ICT R&D 중심 지속가능한 ICT 혁신성장 생태계



정보보안 인프라 구축

디지털 채널을 통해 금융 서비스를 이용하는 고객이 급속도로 증가하며 고객 개인정보 유출과 금융 범죄를 예방하고 대비하는 정보보호의 중요성이 커지고 있습니다. 수 천만 명의 개인정보를 관리하는 공단은 국민들에게 신뢰받는 기관으로서 안전하고 편리한 디지털 서비스를 제공하기 위하여 정보보호 기반을 한층 더 튼튼히 다져 나가고 있습니다. 고도화되는 사이버침해를 예방하기 위해 지능형 분석관제 시스템을 도입하고 개인정보 및 기금비밀정보 유출 방지를 위한 기반을 확충하는 등 정보보안 서버, 소프트웨어와 같은 핵심 인프라 전반을 최신화 해 정보환경 대응력을 강화하였습니다.

OUR ACTION

02 NPS 디지털 혁신 추진

빅데이터 포탈서비스 구축 예정

공단은 보건복지부와 함께 전 국민의 전 생애에 걸친 국민연금 가입·납부·수급 데이터 약 4,800억 건을 보유·활용하여 공공분야와 민간 활동을 효과적으로 지원하기 위해 2020년 8월 '국민연금 빅데이터 분석센터'를 열고, 2021년까지 '국민연금 빅데이터 포털시스템'을 구축할 계획입니다. 빅데이터 포털 시스템은 정부와 지방자치단체를 포함한 국민 누구나 접속이 가능하며 다양한 데이터 수요를 충족할 수 있을 것으로 예상됩니다. 이를 통해 정부와 지방자치단체는 데이터에 기반한 행정서비스로 다양한 분야의 국민 편의를 높이고 스타트업 등 민간 영역에서도 유용하게 활용할 것으로 기대됩니다.

국토교통부
장관상 수상
혁신도시 추진 우수사례 특화발전 부문(NPS ICT R&D 센터)

5년 연속
최고등급 획득
행정안전부 개인정보보호 관리수준

비즈니스 혁신

[가입자관리사업: 빅데이터를 활용한 가입예측모델 개발] 공단은 연금 사각지대에 놓인 계층의 노후소득보장 강화를 위해 가입누락자를 발굴하고 있습니다. 특히 영세 사업장 일용근로자의 경우, 착오신고 등 인적 오류로 가입이 누락되는 경우가 많았습니다. 이에 공단이 보유한 데이터베이스에서 총 937만 데이터에 대한 500여 회의 테스트를 거쳐 핵심 변수 6종(최초 취득일, 가입개월 수, 임금, 연령, 사업장 규모, 근로자 수)을 추출해 가입가능성을 지수화 하였습니다. 가입가능성이 높은 유형을 선별하여 우선 가입을 추진한 결과, 2019년 일용근로자 가입자가 전년 대비 무려 8만 명 증가한 134만 명을 기록해 역대 최고 성과를 달성하였습니다.

[일자리지원사업: 빅데이터 기반 일자리 미스매칭 해소] 공단은 1988년부터 축적한 방대한 양의 사업장 데이터와 가입자 데이터 분석을 통해 정교한 맞춤형 일자리 정보를 제공하여 미취업 청년·장년 및 경력단절여성 등 취약계층의 구직을 지원하고 있습니다. 특히, 어느 세대보다 노후준비가 시급한 신중년[1]의 성공적인 인생 3모작 지원에 크게 기여하고 있습니다. 공단은 170여만 개 국민연금 사업장 중 최근 퇴사 신고가 접수된 법인사업장 자료와 매일 업데이트 되는 약 6만여 개의 워크넷 구인정보를 연계/분석하여 채용가능성이 높은 일자리 데이터베이스를 구축·활용하고 있습니다. 그 결과, 신중년 일자리 지원 사업의 경우 2019년에는 총 1,568건의 일자리 추천이 이루어졌으며, 추천 후 68명이 취업하는 성과를 거두었습니다.

1) 노년기 진입 직전의 50~64세 연령층

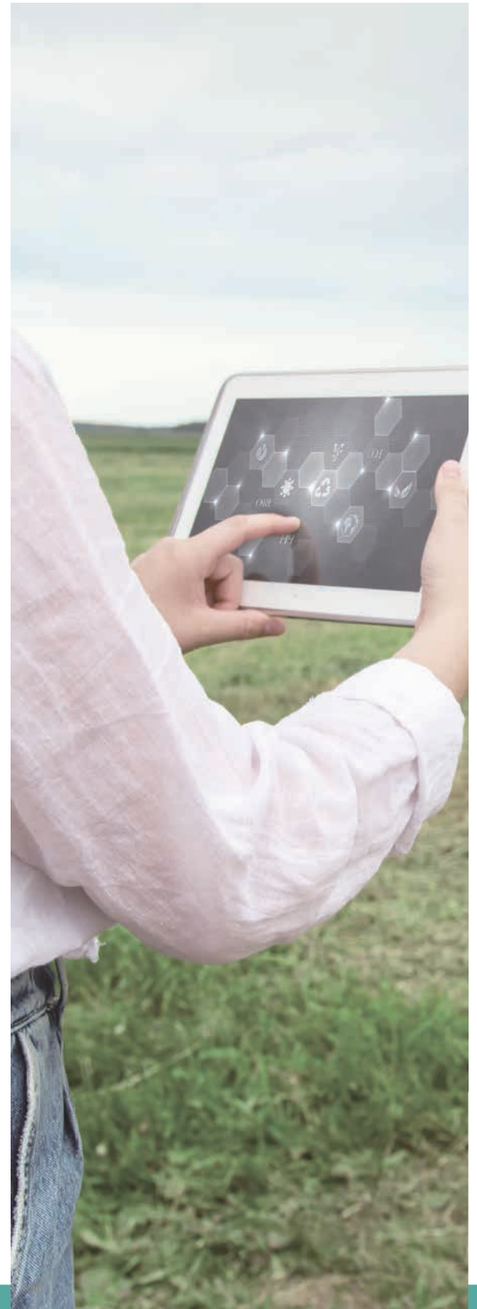
빅데이터를 활용한 가입예측모델 개발·적용

모델 설계	- 가입이력 데이터베이스를 활용, 사업장별·개인별 미래 가입지능성을 지수화 (0~100) - 예측과 실제 가입여부를 교차분석하여 4가지 유형으로 분류
활용	- 공단 내부전산(NPis)에 예측모델 연계 및 분석정보 현장 공유 - 가입가능성 높은 유형을 선별(I>II>III>IV유형)하여 우선 가입 추진
프로세스 및 기대효과	가입자 DB 교차 분석 → 가입대상 지수화, 유형별 분류 → NPS 자료 연계·공유 → 우선 확인대상 선정·추진 (사용자/근로자) → 가입가능성이 높은 대상에게 맞춤형 안내실시

빅데이터 분석정보 활용 사례

사례 월 10일 근로, 소득 160만원인 일용근로자 A를 사업장에서 근무일수 월 7일로 착오 신고

종전방식	예측모델 도입 후
일용근로자 가입 기준 미해당으로 확인대상 제외 ➡ 가입 누락	종전 가입월수(근로일수), 임금 등 가입예측 모델 분석결과 I유형(가입가능지수 80점)에 해당하여 우선 확인대상 선정 ➡ 가입 처리



고객서비스 혁신

[연금서비스 개선: 모바일 기술 융합을 통한 맞춤형 안내서비스] 공단은 대부분의 국민들이 모바일로 정보에 접근하는 경향에 맞춰 모바일 대국민 서비스를 제공하고 있습니다. 2019년 ICT 분야 최초로 규제 샌드박스[2]를 승인받아 '모바일 서비스 종합실행 계획'을 추진하여 기존 종이 우편으로 발송하던 가입내역 안내서 등 57종의 통지서를 모바일 전자문서 및 메시지로 전송하는 서비스를 시작했습니다. 이와 함께 모바일 앱에서 연금 신고·신청, 증빙서류 송부 등 71개의 전자민원서비스를 이용할 수 있도록 해 국민 편의성을 제고했습니다. 한편, 모바일 오피스를 구축해 태블릿 PC를 활용할 수 있게 되어 더욱 유연하고 빨라진 '찾아가는 서비스'를 제공할 수 있게 되었습니다.

2) 신기술이나 산업을 시행할 때 일정 기간 동안 규제를 면제·유예시켜주는 제도

[상담서비스 개선: 디지털 역량을 활용한 사용자 친화적 상담서비스] 공단은 2019년 AI 기반의 챗봇(Chatbot) 및 문자상담 서비스 제공을 시작했습니다. 공단 업무시간, 장소에 상관없이 언제든지 상담서비스를 이용할 수 있어, 유선 및 방문 상담이 곤란한 국민들도 편안하게 필요한 안내 서비스를 받을 수 있게 되었습니다. 이와 더불어, 터치스크린을 갖춘 디지털 상담창구를 구축 중에 있습니다. 기존 종이 서식에 비해 작성 부담이 줄어들고 처리 절차가 간소화 돼 대기시간 단축에 도움이 되고 있습니다. 공단은 2021년까지 디지털 상담창구를 전지사로 확대 적용할 계획입니다.

일하는 방식 혁신

[업무자동화: 로봇업무자동화기술(RPA) 도입] 공단은 단순·반복 업무에 RPA 기술을 적용해 업무 효율성을 높였습니다. 2019년 보험료·연금액 정확성 검증 관련 8가지 우선 추진업무를 대상으로 RPA 적용 검증 시스템 구축 시범 사업을 펼쳤습니다. 업무자동화를 통해 잠재적 인적 오류를 zero화하고 전수 검증(100%)으로 정확성을 높임과 동시에 건당 처리시간을 1/9 수준으로 줄이는 성과를 확인했습니다. 공단은 단계적으로 더 많은 업무에 RPA를 도입할 예정입니다.

[업무 불편 완화: 자동문자인식기술(QR, OCR) 활용] 공단은 공공기관 최초로 QR과 OCR을 동시 적용한 웹팩스 자동신고시스템을 구축했습니다. 바코드를 스캔해 정보를 인식하는 QR방식의 정확도와 빛을 활용해 문자, 기호 등을 인식하는 OCR 방식의 편리함을 극대화한 시스템입니다. 신고 절차를 자동화하고 신고서 처리시간을 연간 1.9만 시간 가량 줄여 신고 업무 부담을 경감하였습니다. 직원 업무 효율성의 제고가 상담 서비스의 향상으로 이어질 것으로 기대됩니다.

과학기술정보통신부
장관상 수상
모바일 전자고지 성과발표회

93.7점 달성
비대면상담 서비스 이용도 만족도

행정안전부
장관상 수상
일하는 방식 혁신

Our Strategy

공단은 “포용적 연금복지서비스 제공으로 국민 삶의 질 향상과 지속가능한 사회 실현에 기여”라는 사회적 가치 실현 미션 아래 ‘안심’, ‘공정’, ‘존중’을 3대 실현가치로 설정하고 체계적인 사회적 가치 창출과 성과관리에 힘쓰고 있습니다.

NPS 사회적 가치 전략

New 사회적 가치 전략

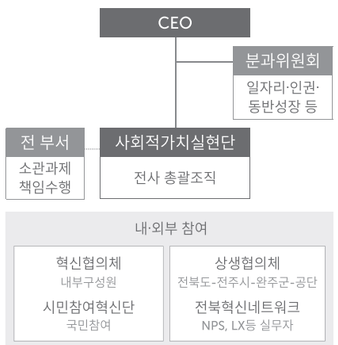
공단은 지난 2018년 공단 최초로 업과 연계한 사회적 가치를 정의하고 ‘사회적 가치 실현 종합계획’을 발표하고 일자리·지역상생 등 주요 분야별 종합계획을 수립해 체계적으로 추진해 왔습니다. 최근 공공기관의 사회적 역할에 대한 요구와 기대가 커지는 가운데, 공단이 창출하는 다양한 사회적 가치를 국민 및 내·외부 이해관계자가 충분히 체감하고 이해할 수 있도록 전략 변화의 필요성이 제기되었습니다. 이에 공단은 외부 환경, 내부 여건, 이해관계자 의견을 종합적으로 고려해 2019년 새로운 사회적 가치 전략의 3대 방향과 이행 방안을 도출했습니다. 이를 바탕으로 기존 사업 중심의 전략 체계를 ‘가치 지향’으로 개선하여 다양한 실천과제를 발굴하고 추진할 수 있는 기틀을 마련했습니다.

사회적 가치 실현 종합계획 3대 방향과 이행 방안

3대 방향	이행 방안
포용적 복지를 통한 안전한 삶 실현을 위해 **업(業) 기반의 공공성 강화 노력 지속**	지속가능한 성과를 창출할 수 있도록 **추진체계·기반 강화**
우리 사회·경제의 지속가능한 성장을 위해 **사회적 가치 확산·선도기관 역할 강화**	업무추진 전과정에 체화될 수 있도록 **내재화 및 역량 제고 지속**
공공기관 운영의 신뢰 제고를 위해 **사회적 가치 중심 경영체계 확립**	국민이 체감하는 성과로 이어지도록 **성과관리 체계화**

사회적 가치 추진 조직

공단은 2018년 이사장 직속의 사회적 가치 전담 조직 ‘사회적가치실현단’을 설립했습니다. 사회적가치실현단은 공단의 사회적 가치실현 계획 전반을 총괄·점검하며 일자리, 사회공헌, 동반성장 등 분야별 실무 및 지원을 총괄합니다. 2019년에는 전사 실행력 제고를 위한 노력의 일환으로 총괄 조직을 정비했습니다. ‘사회적가치실현단’내에 ‘일자리창출팀’과 기획이사 직속 ‘안전관리단’을 신설해 정부 정책이 강화된 일자리·안전·환경 영역의 대응력을 높였습니다. 또한, 기존 ‘사회적가치창출부’를 ‘상생협력부’로 확대 개편해 지역발전 및 사회적 경제 활성화 정책의 전문적·체계적 수행력을 확보하고 지자체 등과의 파트너십을 강화했습니다.



사회적 가치 이행 로드맵

추진체계·기반 강화	내재화 및 역량 제고	성과관리 체계화
추진 기반 구축 도입기(2018)	**체감 성과 창출** 확산기(2019 ~ 2020)	**성과 창출 체계 정착** 성숙기(2021 ~)
- 조직·종합계획 등 기본 체계 구축 완료 - 구성원 인식 전환	- 국민 체감 성과 창출 및 현장 조직으로 확산 - 분야별 전문가 집중 육성	- 지속가능한 성과 창출 체계 정착 - 우수기관 위상 강화

사회적 가치 전략 체계

1) 기준: ‘공공기관의 사회적 가치 실현에 관한 기본법안’의 13개 사회적 가치 요소

Goal & Performance

공단은 "안정적 삶", "지속가능한 성장", "기관운영 신뢰제고" 등 3대 방향 아래 4개의 실현 목표와 12개 실현전략을 세웠습니다. 성과는 지속가능경영 핵심지표를 통해 상시 관리하고 있으며 주요 성과들은 지속가능경영보고서와 알리오 공시 시스템을 통해 매년 투명하게 공개하고 있습니다.

공단은 사회적 가치 실현을 선도하기 위해 사회적 가치 실현 목표별 지표들을 체계적으로 관리하고 있습니다. 기존 사업 중심의 사회적 가치 전략 체계를 가치 지향적인 사회적 가치 전략 체계로 개선하고, 새롭게 도출한 방향성, 실현목표, 실현전략 아래 성과관리를 위한 주요 지표들을 설정하였습니다. 사회적 가치 창출의 실질적인 성과를 체계적으로 점검·평가하기 위해 매년 성과의 달성도를 점검하고 있으며 미흡한 부분은 다음 연도 사업계획에 반영하여 개선해 나갈 것입니다.

사회적 가치 성과 관리

Goal				Performance							
실현목표	실현전략		전략 내용	주요지표	단위	2017	2018	2019	장기 목표(2024)	사회적 가치 요소	UN SDGs 연계
든든한 노후복지	1	연금보장 강화	모든 국민의 노후 소득 사각지대가 없도록 연금보장을 강화하고, 노후소득보장 강화를 통해 노후 빈곤의 위험을 줄이기 위해 노력	국민연금 소득신고자 확대	%	82.5	83.4	85.3	87.6	❸ 보건복지 제공 ❺ 사회적 약자 지원 ⓭ 공공이익 창출	1 10
				국민연금 수급률	%	40.8	42.5	44.1	50% 이상		
	2	맞춤형 복지서비스 제공	생애주기와 삶의 핵심 영역 별 위험에 대응하여 국민의 기본 생활을 보장하기 위해 노력	기초연금 수급률	%	66.3	67.1	66.7	70% (실질수급률 100%)		2 10
				노후준비인식도	점	92	92.8	93.1	94점 이상		
				생활금융서비스만족도	점	92.8	93.2	93.6	95점 이상		
				장애인 서비스 지원 종합조사 신속성	점	81	80.7	84.1	85점 이상		
	3	책임 있는 기금운용	연금의 지속가능성 향상을 위해 장기 수익 기반을 확충하고, 신의성실 원칙에 따른 투명성과 책임이행 활동 강화	기금운용 목표수익률 달성	%	100	100	100	100		9 16 17
				책임투자 이행 강화	비계량	-	스튜어드십 코드 도입	스튜어드십 코드 정착	책임투자 자산군 확대		
안전한 생활환경	4	재난대응 및 안전경영 시스템 구축	모든 국민이 안전하게 공단 서비스를 이용하고, 구성원도 안심하고 일할 수 있도록 최적의 환경을 구축하는 경영 시스템 확립	안전보건경영시스템(KOSHA-MS) 인증	인증범위	-	-	본부[1]	전 사업장	❷ 안전한 근로와 생활환경 보장 ⓫ 환경보전	11
				연금·기금정보 침해사고 발생 건수	건	ZERO	ZERO	ZERO	ZERO		
	5	국민 생활안전 지원 강화	최고 수준의 연금정보 보호 체계를 유지하고, 우리 사회 안전 문화의 확산을 위해 노력	국민 시설안전 만족도	점	-	90[2]	92	95점 이상		3 11
				안전취약계층 지원인원	명	5,246	5,876	7,582	1만 명 이상		
	6	지속 가능한 환경 조성	미래 세대를 고려하고, 지구환경의 지속가능성 유지에 기여하기 위해 친환경정책 적극 이행	온실가스 감축목표 달성도	%	100	100	100	100		13
				녹색제품 구매목표 달성도	%	100	100	100	100		
상생하는 공정사회	7	좋은 일자리와 균등한 기회 제공	국민과 상생 나누고, 더하는 좋은 일자리를 창출하고 차별 없는 균등한 기회 제공	내·외부 일자리 창출	개	6,469	6,777	7,679	15,000	❻ 기업과 상생협력 ❼ 일자리 창출 ❽ 공동체 ❾ 지역경제	8 9
				공단 인사운영 만족도	점	81.6	82.3	83.3	90점 이상		
	8	지역발전 및 지역경제 활성화	사회와 상생 지역균형발전에 이바지하고, 다 함께 잘 사는 사회 구현을 위해 노력	지역기업 구매·계약	억 원	26	23	169	200억 원 이상		4 12
				사회공헌 마일리지	점	167,030	182,867	182,122	190,000		
	9	공정경제 및 기업 협력 강화	기업과 상생 공정경제 질서를 선도하고, 중소·소상공인 경쟁력 지원으로 동반성장 실현	계약만족도	점	93.9	94.4	94.8	96.2		9 16
				중소기업 구매 비율	%	81.5	82.3	94.2	95% 이상		
				동반성장평가	등급	보통	개선	양호	우수		
참여기반 투명경영	10	윤리경영 실천기반 강화	공공기관의 신뢰 제고를 위해 구성원의 윤리경영 실천의식을 강화하고, 청렴한 업무추진시스템 구축	직원 윤리의식지수	점	84.9	90	93.2	94.6		5
				종합청렴도	등급	2등급	2등급	2등급	1등급		
	11	인권·노동존중 문화 확산	공단 경영활동의 기본 원칙을 인권 중심으로 전환할 수 있도록 경영기반을 조성	조직문화지수	점	87.5	88.4	88.8	90.2	❶ 인권 보호 ❹ 노동권 보장 ⓬ 민주적 의사결정	3
				일·생활 균형 만족도	점	83.4	84.8	86.9	88점 이상		
	12	소통과 참여 확대	국민, 이해관계자와 올바른 소통을 위한 정보제공을 강화하고, 이를 기반으로 참여형 민주주의가 실현 될 수 있도록 제도적 기반 마련	고객만족도	점	87.4	87.5	88.8	94.6		17

1) 2019년 신설 2) 2018년 신설

중대성 평가

공단은 대내외 환경과 이해관계자들의 관심을 파악해 보고서에 반영하고 공단이 중점 관리할 지속가능경영 이슈를 식별하고자 중대성 평가를 실시했습니다. 공단의 경영전략 및 성과 등 내부 이슈와 정부 정책 및 규제, 산업 공통 이슈 및 선진 사례, GRI Standards, UNGC 10대 원칙 등 글로벌 가이드라인을 종합적으로 검토했습니다. 이를 통해 공단의 지속가능경영 이슈 풀(Pool)을 구성한 후 이해관계자 영향도 및 비즈니스 측면 영향도를 고려하여 중대 토픽을 결정했습니다.

중대성 평가 프로세스

Step 1 이슈 식별

공단에 중요한 이슈를 파악하기 위해 다양한 내·외부 환경 분석을 실시했습니다. 미디어 분석, 정부 정책 및 규제, 벤치마킹 사례 분석 등을 통해 공단에 중요한 이슈 총 500여 개를 수집하였습니다. 이 중 GRI Standards를 기준으로 이슈 통합 및 중복 제거, 내외부 연관성, 중요성, 발생가능성을 기준으로 최종 15개의 토픽을 선별했습니다.

500여 개 이슈 풀(Pool) 구성

NPS 내부 이슈 검토	외부 이해관계자 이슈 검토	글로벌 가이드라인
공단 경영전략 및 성과 최근 3개년 주요 이슈 CEO 신년사 및 인터뷰 등	평가의견 정책 및 규제 산업계 및 선진사례 트랜드 및 영향도 분석	지속가능경영 표준 지속가능경영 평가

15개 토픽 도출

▼

Step 2 영향도 분석

선별된 15개 토픽을 공단의 '이해관계자 영향도'와 '비즈니스 영향도' 측면에서 종합 분석했습니다. 이해관계자 영향도 검토를 위해 임직원 및 외부 이해관계자들을 대상으로 설문조사를 실시했으며, 비즈니스 영향도 검토를 위해 지속가능경영 담당자 및 전문가가 전략적 중요도를 평가했습니다.

이해관계자 영향도 분석	비즈니스 영향도 분석
임직원 및 외부 이해관계자를 대상으로 온라인 설문조사를 실시하여 지속가능경영 토픽에 대한 의견을 수렴하고 영향도를 분석 **설문 기간**: 2020년 7월 13일 ~ 7월 24일 **응답자 수**: 총 2,018명 내부: 1,227명/외부: 791명 **문항구성**: 15개 토픽에 대한 중요도	각 토픽이 공단에 미치는 비즈니스 영향도를 분석하기 위해 경영전략과의 연계성, 재무적 영향력 관점에서 종합적으로 검토 **설문 기간**: 2020년 7월 22일 ~ 7월 24일 **응답자 수**: 총 10명 **문항구성**: 경영전략 연계성 전략, 장기목표, 보상 재무적 영향력 비용, 수익, 리스크

▼

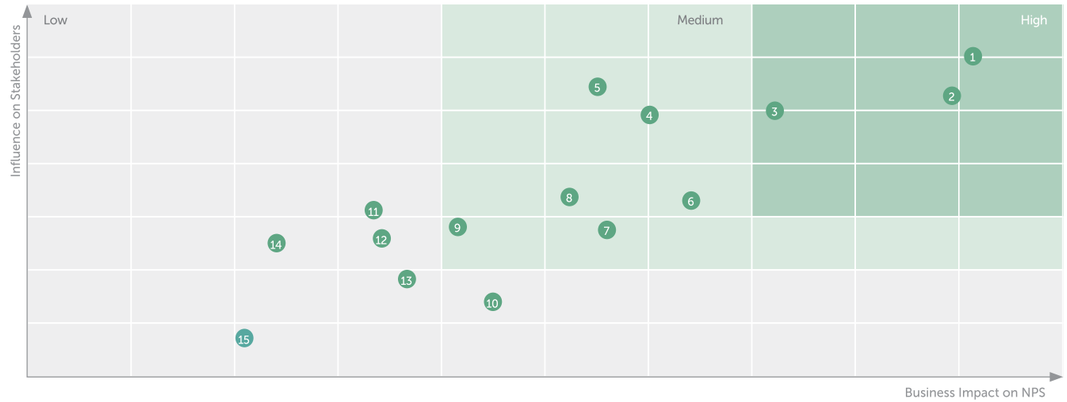
Step 3 우선 순위화

이해관계자 및 비즈니스 영향도 분석 결과를 바탕으로 토픽의 최종 우선순위를 선정하였습니다. 이 과정 및 결과에 대한 제3자의 검증을 마쳐 객관성과 신뢰도를 확보했습니다.

우선순위화	보고내용 결정	제3자 검증
비즈니스 영향도와 이해관계자 영향도를 종합 평가 15개 토픽의 우선 순위를 결정	GRI Standards와 공단 경영활동과의 연계성 최종 검토 각 토픽에 대한 공단의 대응 활동을 구체화하여 보고서 반영	중대성 평가 프로세스 검증 중대 토픽 중심 보고 여부 검증

중대성 평가 결과

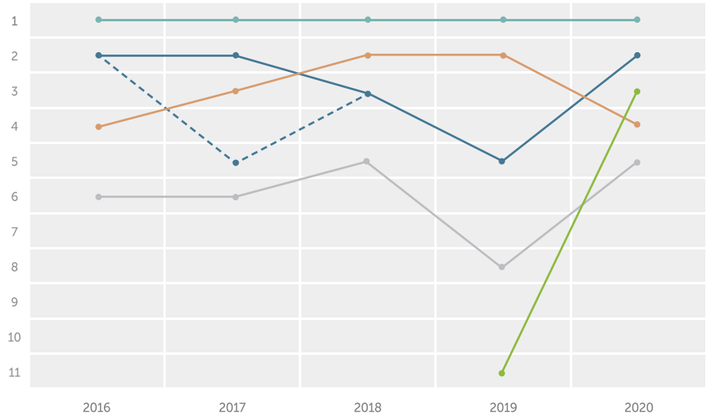
중대성 평가 결과 연금제도, 기금운용, 리스크 관리, 윤리 및 청렴성, 고객정보보호가 상위 5개 중대 토픽으로 되었습니다. 각 토픽에 대한 공단의 경영 접근방식과 주요 활동을 중점적으로 보고하였으며, 그 외 이슈들도 보고서에 담아 공단에 중요한 이슈를 이해관계자에게 모두 공개하고자 노력했습니다.



순위	토픽	보고경계					주요 보고 내용	보고 지면
		임직원	고객 (가입자/수급자)	협력업체	일반국민	정부/유관기관 /언론·학계		
1	연금제도	●	●		●	●	연금보장 강화, 연금서비스 혁신 등	26-31
2	기금운용	●	●		●	●	안정적 수익 창출, 수탁자 책임활동 등	32-37
3	리스크 관리	●	●	●	●	●	노인빈곤 증가, 글로벌경제상황 대응 등	56
4	윤리 및 청렴성	●		●		●	방만경영 근절, 반부패 및 청렴 등	57
5	고객정보보호	●	●				개인정보보호, 민감정보 관리 강화 등	50-51
6	경제성과	●	●	●		●	경제적 가치 배분, 기금운용 수익 등	64
7	인권경영	●	●	●	●		인권존중 문화, 인권침해 구제 강화 등	58-59
8	복지서비스		●		●	●	취약계층 지원 확대, 사회안전망 역할 제고 등	38-43
9	인재경영	●					공정한 채용, 인력양성 등	60-61
10	지배구조	●				●	이사회 역할 강화, 기관 조직운영 개편 등	54-55
11	산업안전보건	●		●			임직원 안전, 재난대응 강화 등	51-52
12	이해관계자 참여		●	●	●	●	이해관계자 소통, 정보 공개 확대 등	21, 63
13	지역사회				●		사회공헌, 지역 금융생태계 조성 지원 등	47-49
14	공급망			●			협력사와 상생, 공정거래 문화 등	49
15	기후변화 대응과 환경경영	●			●		저탄소 경제, 녹색제품 구매 확대 등	65

NPS 중대 토픽 변화

Top 5 토픽 연도별 변화 추이



연금제도
연금보장 강화, 연금서비스 혁신 등

기금운용
안정적 수익 창출 등

리스크 관리
노인빈곤, 소득대체율 감소, 글로벌경제상황 대응 등

윤리 및 청렴성
방만경영 근절, 공정거래, 반부패 및 청렴 등

고객정보보호
고객정보, 개인정보 등

* 토픽 명칭은 변화했지만 동일한 의미의 토픽으로 매칭하여 트래킹 실시

올해 보고서에는 공단의 지속가능경영 주요 토픽 변화추이를 살펴보았습니다. 2020년 상위 5위로 선정된 토픽들의 최근 5개년 순위 변화를 봄으로써 공단이 주목해야 할 트렌드를 확인하고 이를 이해관계자들과 공유하여 공단의 지속가능경영 방향성을 점검하고자 하였습니다. 분석 결과, 과거부터 이어온 공단의 중요 토픽은 '연금제도', '기금운용', '윤리 및 청렴성', '고객정보보호'이고, 최근 들어 '리스크 관리'가 중요해졌음을 확인할 수 있었습니다.

토픽별로 살펴보면, '연금제도'는 지난 5년간 공단의 지속가능경영에 있어 가장 중요한 토픽이었습니다. 연금제도의 관리·운영은 공단의 가장 본질적인 업으로서 이해관계자 및 비즈니스 영향도 모두 가장 크게 나타났으며, 앞으로도 공단의 최우선 토픽이 될 것으로 예상됩니다. '기금운용'의 경우, 과거에는 기금투자의 공공성과 수익성을 구분하여 살펴보았으나(2017년: 기금운용의 공공성, 기금운용의 수익성) 점차 수익성과 공공성을 분리하지 않고 이 둘을 함께 추구하는 글로벌 트렌드를 반영해 토픽을 통합하였습니다. 기금운용은 2019년까지 순위가 하락세였으나, 글로벌 투자 환경이 갈수록 복잡해지고 변동성이 확대됨에 따라 올해 높은 순위(▲3)로 나타났습니다. 이는 '리스크 관리' 토픽의 순위 상승과 함께 주목할 부분으로, 세계증시 약세에 이어 코로나19의 영향으로 불안한 경제환경 속에서 안정적인 기금운용의 중요성이 반영된 것으로 보입니다. '리스크 관리'는 작년에 비해 가장 순위가 급등한 토픽입니다(▲8). 코로나19의 전 세계적 유행이라는 특수한 상황과 이와 연관한 경기 위축, 양극화 심화 등 경제·사회 환경변화에 대한 리스크 관리의 필요성을 확인할 수 있었습니다.

'고객정보보호' 또한 '리스크 관리'와 함께 올해 새롭게 Top 5에 진입하였습니다(▲3). 방대한 개인정보를 보유하고 있는 공단의 정보보안 관리에 대한 이해관계자의 높은 관심에 따른 응답 결과입니다. 디지털 채널을 통해 금융서비스를 이용하는 고객이 증가하며 개인정보유출과 금융범죄 대비에 대한 중요성이 높아짐에 따라 비즈니스 영향도에서도 높은 결과가 이어졌습니다. 한편, 최근 우리 사회의 윤리, 청렴, 공정의 사회적 가치가 중요해짐에 따라 '윤리 및 청렴성'의 토픽이 지속적으로 높게 나타났습니다. 다만, 올해 새로운 토픽의 중요성이 상대적으로 높아져 순위가 약간 하락하였습니다.

국민 참여 확대

공단은 연금의 주인인 국민과의 적극적인 소통에 노력을 기울이고 있습니다. 공단은 국민들의 의견을 경청하기 위한 여러 커뮤니케이션 활동을 활발히 전개하여 다양한 의견을 수렴하고 이를 전사 경영 활동과 공단의 사회적 가치 창출 활동에 반영하고 있습니다.

국민 참여와 소통 활성화

공단은 국민의 의견을 경청할 다양한 채널을 갖추기 위해 2019년에는 다양한 연령층의 고객 선호도와 트렌드를 반영해 유튜브, 인스타그램 등 온라인 소통채널을 정비했습니다. 소통채널에 접수된 국민들의 다양한 의견은 담당부서에서 실행가능성을 검토한 후 시민참여위원회 등을 거쳐 국민의 관점에서 실행하고 있습니다. 시민참여위원회는 국민이 참여하는 공단의 최고 자문기구로, 교수, 대학생, 가입자, 수급자 등 다양한 계층으로 구성되어 있습니다. 2019년 시민위원의 규모를 기존 6명에서 90명로 대폭 확대해 의견 수렴의 기능을 보다 강화했습니다. 논의 주제도 공단 사업 및 기관운영 전반으로 확대하고 공단 혁신 추진 전과정에 참여하도록 역할을 부여하고 시민의 의견을 반영한 국민체감 성과를 도출하였습니다.

유형별 국민참여·소통채널 현황

공통채널		기금	제도
혁신도시상생협의회	안전신문고	기금운용위원회	급여제도개선추진단
국민제안	안전경영위원회	기금운용전문위원회	기초연금시민참여회의
국민연금자문단	유튜브/인스타그램	거래제한심사위원회	
시민참여위원회			

국민 소통을 통한 편익 제고

채널	국민 필요·의견	국민 의견 반영
제도 (가입·연금)	사업장 신고·신청 시, 팩스 업무 불편해요	QR·OCR 동시적용 웹팩스 자동신고 시스템 구축 업무 단계 및 소요 시간 감축으로 신고 편의 향상
	온라인 접근성이 개선되면 좋겠어요	모바일 앱을 통한 무방문·비대면 서비스 제공 앱 다운로드 건수 182%증가/54억 원 예산 절감
기금	기금운용 수익률을 높여 연금고갈을 막아주세요	기금운용 수익률 개선 종합대책 수립 해외투자 비중 확대 추진 등
	국민의 노후자금을 투명하게 운용해주세요	기금운용에 대한 대국민 정보공개 확대 운용위원회 활동보고서 작성·공개/기금운용 공시 강화
기관운영	재난·재해에도 안전한 시설을 만들어주세요	사옥·청풍리조트 등 보유 시설 안전점검 전수 실시 43개소, 822개 개선요소 발굴·조치/안전보건경영시스템 인증
	대면 업무 시 혹시라도 병원체가 전염되진 않을까 걱정 돼요	직원 예방접종을 통한 국민-직원 간 병원체 전염 차단 출장직원 672명에게 인플루엔자 등 4종 접종 지원(대한감염학회 자문 반영)

국민연금 온에어
https://www.npsonair.kr/index.html

유튜브
https://www.youtube.com/user/NaionalPensionServic/featured

인스타그램
https://www.instagram.com/npstagram/

페이스북
https://www.facebook.com/proNPS

대국민 정보공개 확대

공단은 국민의 알권리를 보장하기 위해 공단이 보유한 정보를 다양하게 개방하고 있습니다. 2019년 이용자 대상 설문조사, 인터뷰 간담회 등을 통해 파악한 요구사항에 따라 데이터 11종을 신규 개방했습니다. 그 결과 전년대비 데이터 활용 신청이 224% 증가했으며, 3년간 총 53종의 데이터를 신규로 개방할 계획을 수립했습니다. 정보공개를 확대하고 기금 공시의 투명성을 강화하는 노력을 인정 받아 기획재정부 선정 우수공시기관에 3년 연속 선정 되었습니다. 이와 더불어 국민들이 궁금해하는 정보를 선제적이고 올바르게 안내하기 위해 보도자료 배포를 확대하고, TV 프로그램 출연 및 광고는 물론 SNS 등 뉴미디어를 적극 활용했습니다. 연금제도에 대한 인지도, 필요도, 관심도가 증가한 것은 물론 자발적 가입자 약 3.2% 증가 등 긍정적 효과를 낳았습니다.

'국민연금 댓글에 숨어있는 오해, 팩트체크!'

자세히 알아보기 https://youtu.be/XavyXFXHubA

이해관계자 인사이트

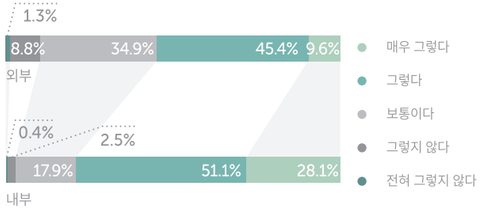
2020년도 이해관계자 조사 개요

공단은 사회적 가치 활동에 대한 이해관계자의 인식 정도를 알아보고 이를 바탕으로 공단의 사회적 가치 실현 방향성을 점검하기 위해 이해관계자 대상 설문조사를 실시하였습니다. 설문은 사회적 가치 인식도와 공단이 수행하는 사회적 가치 사업에 대한 의견을 파악하는 것을 주요 문항으로 구성하였으며, 총 2,018명(내부: 1,227명/외부: 791명)이 응답하여 의미 있는 수준의 설문조사가 이루어졌습니다. 공단은 향후 이를 바탕으로 사회적 가치 니즈 분석 및 맞춤형 인식개선 등에 적극 활용할 예정입니다.

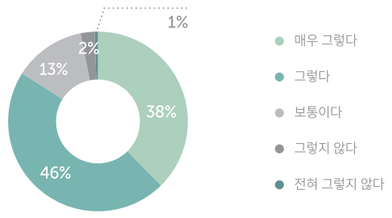
NPS에 대한 사회적 가치 인식도

이해관계자들은 공단의 사회적 가치 활동에 대해 대체로 긍정적인 평가를 하였으나 평가 정도에는 내·외부 이해관계자 간에 차이가 있었습니다. 공단이 사회적 가치 실현을 위해 노력하고 있는지에 대한 질문에 내부 이해관계자의 경우 약 79%, 외부 이해관계자의 경우 약 55%가 긍정적 답변(그렇다, 매우 그렇다)을 보였습니다. 외부 이해관계자들은 공단에 대해 우리나라 복지의 중추기관이라는 위상에 걸맞도록 좀 더 많은 노력을 해줄 것을 기대하고 있습니다. 또한, 이해관계자의 약 84%가 공단이 사회적 가치 실현을 위해 적극적으로 노력해야 한다고 대답한 만큼 이해관계자들이 체감할 수 있는 활동을 위해 노력해 나가겠습니다.

Q. 공단이 사회적 가치 실현을 위해 현재 노력하고 있다고 생각하십니까?

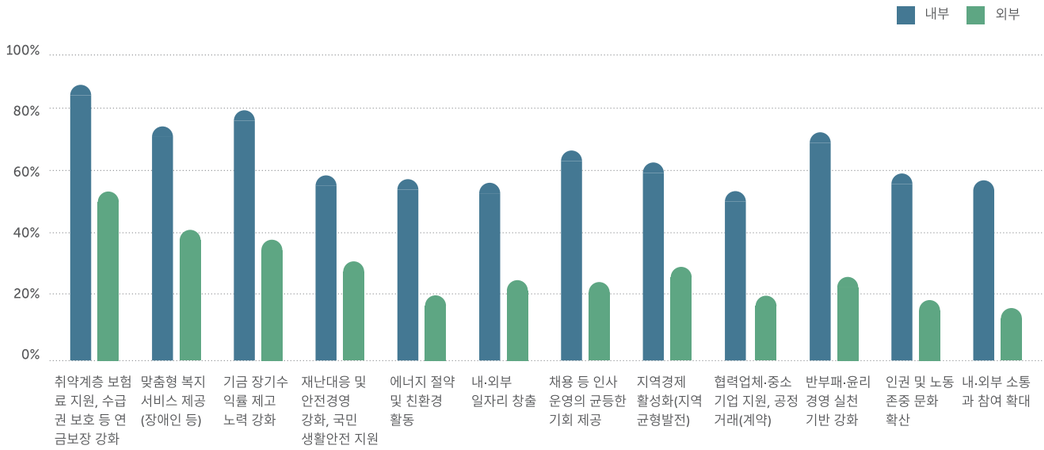


Q. 공단이 사회적 가치 실현을 위해 적극적으로 노력해야 한다고 생각하십니까?



내·외부 이해관계자 인식 차이는 사회적 가치 세부 사업에 대한 응답에서 더욱 분명하게 확인할 수 있었습니다. 구체적으로 살펴보면, 인식 차이가 가장 크게 나타난 사업은 '반부패·윤리경영 실천기반 강화'였으며, 이어서 '채용 등 인사운영의 균등한 기회 제공'이 두번째로 크게 나타났습니다. 이는 최근 윤리·청렴, 인권, 공정에 대한 적극적인 사회적 가치 실현 요구가 반영된 것으로 공단은 해당 사업을 더욱 강화해 나가고자 합니다. 한편, 내·외부 모두 가장 잘 아는 사업은 '취약계층 보험료 지원'와 '수급권 보호 등 연금보장 강화'로 공단의 업과 연계되며 공단이 수행하는 가장 활발한 사업으로서, 공단이 '보건복지'와 '사회통합'의 사회적 가치를 선도하고 있음을 확인하였습니다. 그리고 내부 이해관계자의 체감도가 가장 낮은 사업은 '협력업체·중소기업 지원, 공정거래(계약)' 이었으며 이는 외부 이해관계자에서도 동일하게 낮은 사업 중 하나로 나타나 '상생협력'에 집중적인 노력이 필요한 것으로 파악하였습니다.

Q. 공단이 추진하는 사회적 가치 세부 사업에 대해 알거나 체감하고 있는 사항을 선택하여 주십시오(복수응답가능)



사회적 가치 영역별 NPS 사업에 대한 의견

공단은 이해관계자가 공단에 기대하는, 그리고 지속적으로 창출해야 할 사회적 가치를 파악하였습니다. 사회적 가치 주요 5개 영역[1](일자리, 안전, 동반성장, 지역상생, 윤리·인권)에서 공단이 우선적으로 노력해야 할 사항들을 도출하였습니다. 공단은 앞으로 본 설문조사를 포함한 여러 커뮤니케이션 활동을 활발히 전개하여 다양한 의견을 청취하고 이를 공단 사회적 가치 창출 활동에 적극 반영하겠습니다.

Q. 공단이 각 영역별 중점적으로 추진해야 할 사항은 무엇이라고 생각하십니까?

	1위	2위	3위
영역1: 일자리 창출	지역일자리 창출	채용 확대	노인 및 취약계층 취업 지원
영역2: 안전관리	안전취약계층 지원사업 확대	시설안전	개인정보 및 정보보안 강화
영역3: 동반성장	불공정거래행위 개선 노력	중소기업 협력성과 배분 확대	협력업체 역량강화
영역4: 지역상생발전	지역구성원과의 협업사업 발굴	지역상품권 및 온누리상품권 지역 내 소비 촉진	공단 복지포인트 사용처 확대
영역5: 윤리·인권경영	투명한 정보공개 및 국민 참여 활성화	기금운용·연금제도 운영 투명성 강화	기관운영의 공정성 제고

1) 5개 영역은 경영평가 및 2020년 정부 혁신과제 가이드라인 등 고려하여 선정

Focus Areas

01

모두가 누리는 국민연금

연금 포용성 강화

모두를 위한 연금서비스 혁신

지속가능한 연금제도 준비

Best Practice 01

02

국민이 신뢰하는 기금운용

안정적 수익 증대

수탁자 책임 활동

투명성과 인프라 강화

Best Practice 02

03

국민체감 복지 서비스 강화

내실 있는 노후준비서비스 지원

취약계층 복지서비스 강화

기초연금 수급권 확충

Best Practice 03

04

지속가능한 사회적 가치 실현

좋은 일자리 창출

지역사회 발전과 동반성장

국민중심 안전경영

Best Practice 04

모두가 누리는 국민연금

Focus Area 01

국민연금은 모든 국민을 가입 대상자로 하는 대한민국의 가장 대표적인 공적연금입니다. 공단은 국민 모두가 연금제도를 통해 안정적인 노후를 누릴 수 있도록 가입자 및 제도 편입 범위를 확대하고 연금서비스 혁신과 제도 개선을 이어가고 있습니다.

1 WHY > 이 토픽이 왜 중요한가?

한국 사회는 급속히 진행되는 인구 고령화 속도에 비해 부족한 노후 대비로 심각한 고령자 빈곤 문제를 겪고 있습니다. 노후 대비를 개인의 능력 및 노력에 맡기는 것으로는 문제 해결에 한계가 있으며, 전체 국민의 노후 보호를 위해 공적연금의 필요성이 커져가고 있습니다. 공적연금이 사회적 안전망으로서의 역할을 수행하기 위해서는 연금 가입·유지의 부담을 낮추고 특히 취약계층 사각지대를 해소해 더 많은 국민을 연금제도 안으로 편입하는 노력이 필수적입니다. 이를 바탕으로 장기적으로 연금 수급률과 급여수준을 높여 연금제도의 실효성을 강화해야 합니다. 동시에 지속가능한 연금제도를 위해 합리적이고 공정한 연금제도를 통해 국민 및 이해관계자의 신뢰를 획득할 필요가 있습니다.

2 WHAT > 접근방식은 무엇인가?

공단은 연금제도의 포용성과 지속가능성을 강화하여 모두를 위한 공적연금의 역할을 다하고 있습니다. 숨어 있는 가입누락자를 발굴하고 취약계층의 가입유지 및 수급권 보장을 위한 적극적 지원책을 펼쳐 '1국민 1연금'을 실현하고자 합니다. 더욱 정확하고 공정한 연금서비스를 목표로 서비스를 개선하고, 적극적인 ICT 접목을 통해 국민의 접근성과 편의성을 높임으로써 지속가능한 연금의 기반이 되는 국민의 신뢰를 제고하고 있습니다. 또한, 노후소득보장과 재정건전성 간의 균형을 맞출 수 있도록 제도 연구와 개선을 지속하고 있습니다.

1) 통계청(2019), '2019 고령자 통계'
2) OECD(2019), '한눈에 보는 사회 2019(Society at a Glance 2019)'

2019
3,576,000명
취약계층 신규가입자 수(누적)

소규모 사업장 저소득 가입자의
사회보험료를 지원하는
두루누리제도 지원대상 확대

1조 1,600억 원 지원

소득신고자 확대

2019 → 2024
84.1% ▸ 87.6%
소득신고자/국민연금 가입자

정보화 추진역량 수준

2019 → 2024
90.0점 ▸ 92.3점
행안부 정보지원관리 수준 측정

연금 포용성 강화

숨어 있는 가입누락자 발굴

일용근로자 제도 편입 확대 공단은 '더 많은 국민이 더 많은 연금'을 받을 수 있도록 연금 가입에서 누락된 대상자를 적극 발굴하여 제도에 편입하는 노력을 하고 있습니다. 특히, 불안정한 근로활동으로 연금 가입률이 낮은 일용근로자의 사업장 가입을 강화하기 위해 빅데이터 기반의 '가입예측 모델'을 개발하여 가입 확인업무를 추진하고 있습니다. 가입자의 과거 가입 이력 DB를 바탕으로 향후 재취업 가능성 등을 분석하고, 근로 가능성이 높으나 가입 신고가 되어 있지 않은 자에 대해 타깃 안내를 추진한 결과, 전년 대비 8만 명 증가한 총 134만 명의 일용근로자가 사업장근로자로 연금제도에 가입하였습니다.

일용근로자 중 사업장 가입자

134만 명
전년대비 ▲8만 명

유형별 납부예외자 소득신고자 전환 재외공관 행정근로자는 공무원연금 및 해당 국가 사회보험 가입에서 제외되어 국민연금 가입 대상임에도 소득 파악이 어려워 지역 납부예외자로 관리되고 있었습니다. 공단은 외교부 및 국세청과 협의하여 이들에 대한 소득 현황 파악이 가능하도록 제도를 개선하여, 재외공관 행정직원 1,532명 전원을 사업장가입자로 편입하였습니다. 이와 함께 소득 있는 종교인의 국민연금 가입 정착을 위해 종교인 단체를 대상으로 '찾아가는 가입안내' 등의 중점 안내를 통해 자발적 신고를 유도하여 전년 대비 21.7% 증가한 23,078명의 종교인이 국민연금 가입자가 되었습니다.

이 외에도 업무 특성상 사고 위험이 높지만 소득 불안정 등 경제적 부담으로 납부예외 등으로 관리되던 택배, 퀵서비스 기사 등 특수형태근로자가 증가하고 있는 상황을 고려하여 이들을 우선 가입추진 대상으로 선정하여 집중 안내를 하고 있습니다. 이러한 소득 신고 유도 노력을 통해 2019년 한 해 전체 납부예외자는 42만 명 감소하였고, 연금 수급권을 확보한 가입자는 82만 명 증가하였습니다.

납부예외자 중 소득신고 전환자

42만 명

자발적 제도 가입 강화 공단은 1국민 1연금 실현 및 연금 사각지대 해소를 위해 경력단절 여성과 과거 가입 이력이 있는 자에 대한 가입 안내로 제도권 편입을 적극적으로 유도하고 있습니다. 재취업 여건이 열악하여 연금 수급권 확보가 어려운 경력단절여성을 대상으로 연령별

특성과 연금 가입기간, 기존 보험료 납부 이력 등을 고려한 맞춤형 정보 제공 및 가입 안내를 강화하였으며, 과거 연금 가입이력이 있는 자 중 재가입을 희망하는 자를 선별하여 유형별 노후준비안내문을 제작하는 등 정보 제공 노력을 강화하고 있습니다.

유형별 맞춤형 가입 안내 추진

구분	맞춤형 안내	가입 성과
경력단절여성	연령별 특성과 납부 이력을 고려한 타깃 안내 실시 * 50세 이상/미만, 반추납 가능자 등	8.9만 명 소득신고 전환 6천 명 반추납 신청으로 수급권 확보
가입이력 보유자	재가입 희망 가능성이 높은 이력 보유자를 선별, 유형별 노후준비 안내문 제작 발송	3.2만 명을 소득신고자로 전환
잠재적 가입 예정자	노후준비에 대한 관심도가 낮은 40대 이하를 대상으로 인터넷, 소셜미디어 중심 홍보 활동 강화	40대 이하 소득신고자 10만 명 증가

맞춤형 가입 안내를 통한 신규 수급권 확보 및 재가입 인원

58만 명

연금 수급권 보장

보험료 지원 확대 공단은 포용적 연금제도 실현을 위해 저소득 가입자가 경제적 어려움으로 보험료 납부를 포기하고 연금제도에서 이탈하지 않도록 연금보험료 지원 기준을 확대했습니다. 사업장 가입 근로자를 위한 '두루누리 보험료 지원사업' 지원 기준을 월 소득 190만 원에서 210만 원으로 완화하고, 강원·충청 등 일부 지자체와 협업하여 추진해 오던 저소득 1인 자영업자 보험료 지원 모델이 제도적으로 정착될 수 있도록 법제화를 추진하여 2021년부터 전 지역의 저소득 지역가입자를 대상으로 보험료 지원이 가능해 졌습니다. 한편, '몰라서 지원받지 못하는' 기초수급 근로자 등 더 어려운 취약계층을 타기팅하여 보험료 지원 신청 안내를 강화하고 있습니다.

영세사업장 근로자 보험료 지원인원

254만 명

전년대비 ▲31만 명

법 개정에 따른 지역가입자 보험료 지원 효과

523억 원

저소득자 22만 명

숨어 있는 연금 찾아주기 공단은 기관 간 협업 강화와 함께 적극적인 청구 안내를 통해 연금 수급권 사각지대를 해소하기 위해 노력하고 있습니다. 수급사유 발생 시점부터 5년동안 연금 청구를 하지 않으면 소멸되는 이혼배우자의 분할연금 수급권 보호를 위해 대법원 혼인관계자료를 입수하여 이혼배우자 22만 명의 분할연금 수급권 보호기반을 마련했습니다. 또한, 해외체류 국민의 외국연금 수급 혜택을 확대하기 위해 사회보장협정 체결 국가를 확대하고 재외국민 상담서비스를 강화하여 4,255명에게 연간 154억 원의 연금을 지급하고 있습니다.

또한 연금정보 취약계층을 적극적으로 발굴하고 연금 수급에 대한 정보를 제공하여 연금을 받을 수 있는 권리를 보호하고 있습니다. 사망관련 급여 청구안내를 사망 시점의 관계 뿐 아니라 과거 부양 관계에 있던 대상자 모두로 확대해 2,568명에게 연간 66억 원의 유족연금을 추가로 지급하였습니다.

이혼배우자 등 취약계층 수급권 찾아주기

23만 명

복지부 및 외교부 장관상 수상

모두를 위한 연금 서비스 혁신

정확한 연금서비스

연금 업무의 정확성 제고 연간 1,400만여 건에 달하는 가입 정보 변동사항을 처리하는 공단은 가입 이력의 정확한 관리를 위해 외부 자료와 공단 보유 자료 간 교차 점검을 강화했습니다. 특히 행정력이 부족한 소규모 사업장의 착오 신고를 예방하기 위해 타 기관 과세자료를 활용한 가입이력관리시스템을 고도화하고 있습니다. 또한, 연금 지급 단계 별 검증시스템을 강화하고 급여 지급 결정을 상시 모니터링하는 체계를 갖춰 착오 지급을 예방하고, 자동안내 시스템을 구축하여 연간 1,134명의 수급자에 대한 연금 지급 지연이나 누락을 방지하고 있습니다.

급여결정시스템 정확성

99.99%

합리적이고 공정한 연금제도 운영 공단은 일시금 청구 시 비대면 청구 인정기준을 완화하고(기존 150만 원→200만 원) 연금 청구에 필요한 서류를 경찰청 등 외부 기관을 통해 공단이 직접 확보할 수 있도록 연계시스템을 구축하여 연금 청구 편의를 높였습니다. 또한 혼인관계증명서 발급에 어려움을 겪는 외국인 등에 대해서는 연금 청구 서류를 간소화 하였습니다.

이와 함께 공단은 부정수급 방지를 위한 노력으로 제도의 공정성을 확보하고 있습니다. 빅데이터를 활용하여 부정 수급 개연성이 높은 확인대상자를 정밀하게 타깃 선정하여 부정수급을 조기 차단하고 있습니다. 한편, 고액 자산가에게는 보험료가 지원되지 않도록 관련 제도를 정비하고 검증 체계를 강화하여 부정 신청자 12.8만 명을 사전에 제외하였습니다.

환수금 발생률

0.051%

세계 최저 수준

ICT 서비스 기반 확대

ICT를 활용한 업무효율성 증대 공단은 ICT 기반의 일하는 방식 혁신을 추진하고 있습니다. 통계작업, DM발송 등 단순 반복적인 업무에 로봇업무자동화기술(RPA)을 도입하고자 8개의 우선 적용업무를 선정하여 시범 시스템을 운영 중입니다. 자료 검증 등의 업무에 적용한 결과 수작업 시 발생할 수 있는 인적 오류를 줄이면서 업무처리 속도가 향상되는 효과를 확인하였습니다. 또한, 자동문자인식기술(QR, OCR)을 통한 사업장 신고서 자동입력시스템을 구축하여 신고절차 간소화(기존 6단계→2단계) 및 처리시간 단축(기존 5분→1분) 등 IT 정보기술 기반 원스톱 민원처리를 실현해 나가고 있습니다.

모바일 기반의 연금서비스 확대 공단은 서비스 제공 채널을 모바일로 확대하여 대국민 정보 전달을 강화하고, 비대면 공공서비스 제공에 앞장서고 있습니다. 전체 안내문의 약 40%인 2,280만 건을 모바일 전자문서로 발송하였습니다. 전용 모바일 앱인 '내 곁에 국민연금'의 각종 신고·신청 등 전자민원서비스를 확대하여 비대면 연금 청구가 전년 대비 575% 증가하였습니다.

스마트 상담시스템 운영 공단은 AI 기반 챗봇 및 문자상담 서비스를 도입해 업무시간과 상관없이 국민이 원하는 시간에 상담서비스를 제공하기 시작했습니다. 2019년 8월 도입한 챗봇 상담서비스로 129만 건의 단순반복 상담에 효율적으로 응대하였으며, 9월부터는 스마트기기 사용이 익숙한 20~40대를 고려한 문자상담서비스를 실시하여 유선/방문상담의 번거로움을 해소하고 상담만족도 향상에 기여하고 있습니다.

자동문자인식 신고 시스템 구축

연간 11억 원 절감

업무처리 연간 6만 시간 단축

비대면상담서비스 이용자 만족도

93.7점

사회적 비용 17억 원 절감

지속가능한 연금제도 준비

노후소득보장 가능한 연금제도

제도 개선을 통한 노후소득보장 강화 공단은 가입자의 부담은 줄이고 권리는 보호하는 방향으로 연금제도 개선을 추진하고 있습니다. 공단은 영세사업장 근로자 중심의 지원에서 영세자영업자에 대해서도 지원이 필요한 사회적 상황을 반영하여 상대적 노후빈곤층인 22만 명의 저소득 지역가입자도 납부할 보험료의 일정 부분을 지원 받을 수 있도록 국민연금법 개정을 통해 지원근거를 마련했습니다. 보험료 연체금 상한선을 종전 최대 9%에서 5%로 인하하고, 지원 신청한 사업장근로자의 보험료지원율을 40~90%에서 90%로 완화하는 등 연간 779억 원의 국민 부담을 줄일 수 있도록 제도를 개선하였습니다.

연금제도 개선 국민 부담 경감 효과

연간 779억 원

또한 수급자 사망에 대한 최소 지급기준을 마련해 연금수급자가 일찍 사망할 경우 가입 중 사망보다 더 적은 금액을 받게 되는 문제점을 개선했습니다. 또한, 1자녀 가구 비율이 지속적으로 증가하는 인구사회학적 변화에 따라 첫째 자녀부터 출산크레딧을 적용할 수 있도록 하였습니다.

노후소득보장을 위한 연금제도 연구 납부한 보험료보다 추후 연금으로 받는 이익이 큰 구조로 설계된 국민연금의 특성 상 사각지대 해소와 재정건전성 간 조화로운 제도 운영이 필요합니다. 공단은 이를 위해 '소득보장 강화', '사각지대 축소', '제도의 지속가능성'이라는 3대 이슈의 측면에서 현 제도의 한계와 해외 선진 사례 조사 등을 통한 제도 개선 방안을 연구하여 정책적 건의를 제안하고 있으며, 합리적인 정책 검토와 사회적 논의가 이루어 질 수 있도록 지원하고 있습니다.

Best Practice 01 모바일 서비스

모바일 앱 다운로드

ios android

모바일로 국민은 편해지고, NPS는 국민에게 더 많은 서비스 제공

공단은 국민 대다수가 모바일을 활용하고 있는 추세(2019년 스마트폰 보급률 95%[1])에 맞춰 서비스 패러다임을 기존 우편·대면 중심에서 모바일 중심으로 전환하고 있습니다. 이에 공단은 2019년 모바일 전자고지 확대, 모바일 앱 기능 강화 및 활성화를 통한 연금서비스 혁신으로 국민들에게 더 나은 서비스를 제공하고 있습니다. 앞으로도 모바일을 활용하여 다양한 정보를 제공할 예정이며, 대국민 중심의 맞춤형 안내서비스를 적극 발굴하여 더 나은 서비스가 되도록 노력하겠습니다.

모바일 앱 '내 곁에 국민연금'

공단은 국민연금과 관련된 서류 발급이나 각종 상담 등 연금 서비스가 필요하지만 몸이 불편하여 직접 방문하는 데 어려움이 있는 고객들을 위해 모바일 앱을 통한 각종 서비스를 제공하고 있습니다. 모바일 앱을 이용하여 가입증명서, 소득공제용 납부확인서, 연금 지급 내역서 등의 증명 발급은 물론 연금 청구와 각종 납부 신청이 가능하며 채팅 상담까지 이용할 수 있습니다. 특히, 2019년에는 문자 자동상담 서비스인 챗봇[2]을 도입하였습니다. 업무시간 종료 이후 또는 유선·방문이 곤란한 고객들의 불편을 줄이고자 AI기반 챗봇으로 365일, 24시간 이용가능한 상담서비스를 제공하고 있습니다. 서비스 개시 이후, 월평균 이용률 83%가 상승(누적 16,377건 이용)하며 고객들의 높은 호응을 얻고 있습니다.

모바일 전자문서와 모바일 메시지 전송(알림톡 및 SMS)

모바일 전자고지 서비스 화면

공단은 2019년 3월부터 모바일을 활용한 대국민 맞춤형 전자고지(안내 통지) 서비스를 실시하고 있습니다. 모바일 전자고지 서비스는 공인전자문서 중계자로 지정된 카카오(페이), KT와 협업하여 제공하는 것으로, 전자고지(안내통지) 서비스 제공에 대한 동의 의사를 표시한 사람이라면 누구나 제공받을 수 있으며, 개인정보가 포함된 안내문의 경우에는 본인확인 인증 절차를 거쳐 받아볼 수 있습니다. 이를 통해 우편 송달 시 발생할 수 있는 우편물 미수령, 훼손, 제3자 열람에 의한 개인정보 노출 등의 문제를 사전에 방지하고 있습니다. 공단은 이번 모바일 전자고지 도입으로 고객에게 사전안내가 필요한 노령연금 청구안내문을 비롯하여 총 57종의 안내문을 단계적으로 적용 완료하여 2018년 95만 건에 그쳤던 모바일 안내 건수가 2019년 2,280만 건까지 증가하였습니다.

1) 출처: 2019, Pew Research Center 2) 메신저에서 일상 언어로 대화할 수 있는 채팅로봇 프로그램

국민이 신뢰하는 기금운용

Focus Area 02

공단은 책임 있는 기금운용으로 모든 국민이 믿고 의지할 수 있도록 노력하고 있습니다. 공단은 연기금의 지속가능성 향상을 위해 장기 수익 기반을 확충하고, 신의성실의 원칙에 따라 투명성과 책임이행 활동을 강화하고 있습니다.

1 WHY > 이 토픽이 왜 중요한가?

글로벌 투자 시장의 변동성이 커지고 있습니다. 미·중 무역분쟁과 통화 긴축으로 인한 세계 증시 약세에 이어 코로나19 리스크의 영향으로 경제금융 환경의 불확실성이 지속 중입니다. 이에 따라 장기적인 연금재정 안정이 무엇보다 중요한 시점입니다. 전 세계 저금리·저성장 기조를 극복하기 위해 적극적인 투자처 다변화 등 안정적으로 기금수익을 제고할 수 있는 면밀한 리스크 관리가 필요합니다. 한편, 연기금의 공공성과 지속가능성을 고려하여 '책임투자' 규모가 지속적으로 확대되고 있습니다. 이와 함께 공적연기금은 선량한 관리자로서의 충실한 의무 이행과 수탁자 책임에 대한 역할을 요구 받고 있습니다.

2 WHAT > 접근방식은 무엇인가?

공단은 지속가능한 기금운용을 위해 투자 지역 및 대상을 적극적으로 다변화하고 있습니다. 이는 장기투자자로서 안정적 수익을 추구하기 위한 전략적 선택으로, 공단은 앞으로 투자다변화 기조를 유지할 계획입니다. 나아가 공단은 금융 시장 모니터링을 강화하는 한편, 체계적인 리스크 요인 분석으로 기금운용의 위험관리 시스템을 고도화하며 경제환경 변화에 선제적으로 대응해 나갈 것입니다. 이외에 공단은 '국민연금기금 수탁자 책임에 관한 원칙'을 토대로 그동안 의결권 행사에 한정시켰던 주주로서의 역할을 확장하여 보다 적극적인 주주 활동을 개시했습니다. 공단은 투자 여건과 기금에 대한 영향력을 고려하여 단계적으로 활동 영역을 넓혀 나갈 예정이며, 주주가치 증대에 기여하는 수탁자 책임활동을 이행하여 기금의 장기적 수익을 제고해 나가겠습니다.

책임투자 및 주주권 이행

스튜어드십 코드 정착

1988년 ~ 2020년 5월 기준

370.2조 원

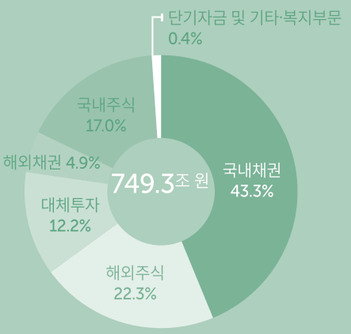
누적 수익금

1988년 ~ 2020년 5월 기준

5.29%

연평균 누적 수익률

2020년 5월 말 기준



기금 포트폴리오 현황

안정적인 수익 증대

운용 포트폴리오 강화

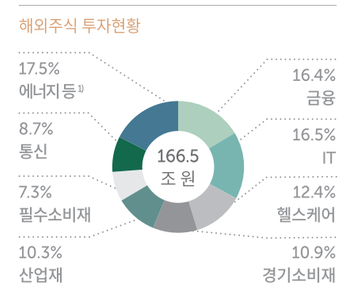
포트폴리오 현황 국민연금기금의 자산은 2019년 12월 말 현재 시가 기준 736조 7천억 원이며 이 중 금융부문 자산은 99.9%인 736조 8백억 원에 달합니다. 채권 비중은 시가 기준 351조 2천억 원으로 기금자산 중 가장 많은 비중을 차지하고 있지만 지속적인 투자다변화를 통해 그간 50% 이상이었던 비중이 2019년 말 47.7%까지 줄어들었습니다. 두 번째로 비중이 높은 주식 자산은 298조 8천억 원으로 전년 대비 5.9%p 증가한 40.6% 수준이며, 투자다변화를 위해 채권 비중을 줄이고 주식 비중을 확대하였습니다. 그 밖에 국민연금은 2019년 말 기준 기금 전체 자산의 11.4%인 84조 3천억 원을 국내외 부동산, 인프라, 사모펀드, 헤지펀드 등에 분산하여 투자하고 있습니다.

기금운용 성과 국민연금기금의 2019년 연간 운용 수익률은 11.31%이며 1988년 기금 설치 이후 연평균 누적수익률은 5.86%를 기록하였습니다. 주요국 무역분쟁, 통화긴축, 부실 신흥국 신용위험 고조 등으로 글로벌 주식시장이 불황이었던 2018년과 달리 2019년은 미·중 무역합의로 글로벌 불확실성은 어느 정도 해소되었지만, 일본 수출규제 이슈가 새롭게 부각되고 경기 침체 우려가 지속되고 있던 상황이었습니다. 이러한 여건 속에서 글로벌 투자 확대 등 포트폴리오 다변화를 추진하였고, 그 결과 국민연금기금은 기금운용본부 설립(1999년 11월 5일) 이래 최고의 수익률 및 수익금을 기록하였습니다.

투자전략 다변화

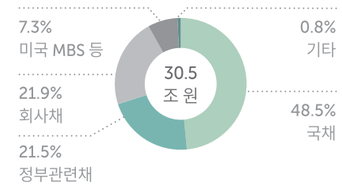
중기 자산배분정책 수립 국민연금기금운용위원회는 앞으로의 실질경제 성장률과 물가 상승률에 대한 전망치 등을 고려하여 2024년까지의 목표수익률을 5.3%로 제시하였습니다. 또한 국민연금기금의 포트폴리오는 2024년 말까지 국내주식 15% 내외, 해외주식 30% 내외, 국내채권 30% 내외, 해외채권 10% 내외, 대체투자 15% 내외로 구성하는 것을 목표로 하고 있습니다. 특히 꾸준한 투자 다변화를 통해 2009년 77%에 달하던 채권 비중을 2019년 말 48% 수준으로 축소해 왔으며, 2024년까지 40% 내외 수준으로 줄여 저수익 자산 편중을 완화하고 균형 있는 포트폴리오를 구성하고자 합니다.

해외주식 투자현황

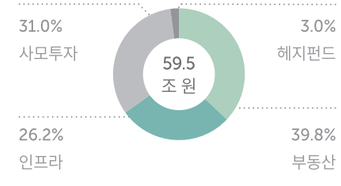


1) 원자재, 유틸리티, 부동산, 기타(섹터 미분류)

해외채권 투자 현황



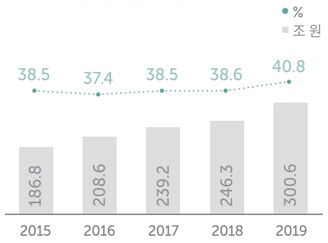
해외대체투자 현황



글로벌 투자 확대 국민연금기금은 국내경제규모 대비 거대한 기금규모에 따른 국내시장의 영향을 최소화하고 운용수익률을 제고하기 위해 해외투자를 실시하고 있습니다. 해외주식 투자 시 다양한 섹터로 구분하고 있으며, IT, 금융, 헬스케어, 경기소비재 등 상위 비중을 차지하는 네 개 섹터의 비중의 합이 과반을 차지하고 있습니다. 지역별로는 북미, 유럽, 아시아 등에 각각 58.3%, 21.1%, 17.2% 투자하고 있습니다. 더불어 해외채권의 투자 수익률을 제고하기 위해 노력하고 있습니다. 중국 등 성장성 높은 우량 신흥국 투자와 미국 주택저당증권(MBS, Mortgage Backed Securities) 투자를 통해 포토폴리오 및 섹터를 다변화하고 있습니다.

대체투자 확대 국민연금기금은 2019년 대체투자 집행을 활성화하고자 프로세스 효율화, 투자 대형화, 신규투자 확대 등의 내용을 담은 '대체투자 집행 개선방안'을 수립하였습니다. '대체투자소위원회'를 신설하여 투자 의사결정 기간을 단축시키는 한편, 기존 우량 운용사와의 전략적 파트너십 강화 및 단독펀드 설정 확대로 투자 대형화를 통한 경쟁력도 확보할 방침입니다. 또한, 수수료 부담 완화 및 운용 노하우 내재화를 위해 기존에 재간접펀드(Fund of Funds) 방식을 통해서만 이뤄졌던 해외 헤지펀드 투자에 싱글펀드(Single Funds) 방식을 도입하였습니다.

기금 내 위탁운용 비중 추이



수탁자 책임 활동

책임투자 활성화

ESG 기반의 투자활동 국민연금기금은 투자대상의 환경(E), 사회(S), 지배구조(G) 등 비재무적 요소를 체계적으로 분석하기 위해 기금의 특성이 반영된 고유의 ESG평가체계를 마련하여 국내 상장주식(KOSPI+KOSDAQ100)에 대해 매년 2회의 ESG평가를 실시하고 있습니다. ESG평가결과를 포함한 ESG정보는 ESG시스템을 통해 국내주식 운용역에게 제공되며, 국내주식 직접운용 의사결정 과정에서 이를 재무적인 정보와 함께 고려하고 있습니다. 앞으로 내·외부 여건 등 여러 요인을 고려하여 ESG평가지표 등 평가체계를 지속적으로 개선·보완할 예정입니다.

국민연금기금 국내주식 ESG 평가체계

환경 E	사회 S	지배구조 G
기후변화 · 청정생산 · 친환경 제품개발	인적자원관리 및 인권 · 산업안전 · 하도급 거래 제품안전 · 공정경쟁 및 사회발전	주주의 권리 · 이사회 구성과 활동 · 감사제도 관계사위험 · 배당

또한, '수탁자 책임에 관한 원칙' 및 '수탁자 책임 활동에 관한 지침'에 따라 기업가치에 영향을 미칠 수 있는 ESG관련 사건사고 등을 모니터링하고 있으며, 해당 사안이 기업가치 및 주주가치에 미칠 영향을 파악하기 위해 심각성, 재발가능성을 중심으로 중대성 평가를 수행하고 있습니다. 기금은 중대성 평가결과와 기금 보유 지분율 및 보유비중 등을 종합적으로 고려하여 ESG평가결과를 관리하고 기업과의 대화 등 주주활동을 병행하고 있습니다.

책임투자 활성화 방안 마련 국민연금기금은 2019년 11월 공적연기금으로서 국민연금의 시장신뢰 확보 및 투자위험 최소화를 통한 기금의 장기수익 제고를 위해 '책임투자 활성화 방안'을 수립하였습니다. 이에 기금의 책임투자 활성화를 위한 주요 추진과제로 책임투자 대상 자산군 확대 및 전략 수립, 위탁운용의 책임투자 내실화, 책임투자 활성화 기반조성을 위한 로드맵 마련이 선정되었습니다. 이를 토대로 세부 이행방안을 마련하고 관련 활동들을 추진해 나갈 예정입니다.

책임투자 활성화 방안

책임투자 대상 자산군 확대 및 전략 수립
전체 자산군에 책임투자 적용(국내외 주식·채권(회사채 등)에 우선 적용) 등
위탁운용의 책임투자 내실화
ESG요소 중심의 신규 벤치마크 지수 개발·적용 등
책임투자 활성화 기반 조성
ESG평가체계 개선, 결과 활용도 제고 추진 등

의결권 행사 및 주주활동

의결권 행사 국민연금기금은 기금의 보유지분율과 보유비중에 따라 국민연금공단 기금운용본부에 설치한 투자위원회 등의 심의·의결을 거쳐 의결권을 행사합니다. 공단이 판단하기 곤란하여 수탁자책임 전문위원회에 요청하거나, 위원회 재적위원 1/3 이상이 장기적인 주주가치에 미치는 영향이 크다고 판단하여 위원회에 회부할 것을 요구하는 사안의 경우에는 전문위원회에서 의결권 행사방향을 결정합니다. 또한 기금운용위원회는 '위탁운용사 의결권 위임 가이드라인'을 마련하여 2020년 3월 정기주주총회부터 기금 보유분의 일부에 해당하는 의결권을 위탁 운용사에 위임하도록 결정하였습니다. 2019년에 국내 보유주식에 대해 767회의 주주총회에서 총 3,278건 상정안에 대해 의결권을 행사하였습니다.

주주활동 2019년 12월 기업가치 제고와 투명하고 공정한 주주활동을 위한 '국민연금기금 적극적 주주활동 가이드라인'을 마련하였습니다. 이 가이드라인은 기업에 대한 경영참여를 목적으로 하는 것이 아니라, 중점관리사안 및 예상하지 못한 우려와 관련해 주주활동 대상기업과의 충분한 대화와 논의를 통해 개선방안을 만들어 해당 기업과 주주의 가치를 더욱 높이는 것을 목표로 합니다. 예외적으로 개선이 극히 어려운 경우에 한하여 '적극적 주주활동'을 수행합니다. 한편, 기금운용위원회는 수탁자 책임 활동에 관한 원칙 도입 시 이사회 구성·운영 등 가이드라인, 위탁운용사에 대한 의결권 위임, 위탁운용사 선정·평가 시 가점 부여 방안 등을 마련하기로 결정하였으며, 향후 이와 관련한 세부 활동들을 추진해 나갈 계획입니다.

'스튜어드십 코드는 주주권 행사? 어떤 일을 하는 거지?'

자세히 알아보기 https://youtu.be/iLKixjyvDWk

2019 의결권 행사 내역

전체

총 3,278건

- 찬성 2,647건
- 반대 625건
- 중립·기권 6건

반대 의결권 행사

총 625건

- 이사(감사) 선임 251건
- 정관 변경 95건
- 보수한도 승인 242건
- 기타 37건

투명성과 인프라 강화

기금운용 투명성 지속적 강화

기금운용에 대한 정확한 정보 공개 국민연금기금은 기금운용에 대한 의사결정 과정과 기금투자 현황을 국민에게 투명하게 알리기 위해 노력하고 있습니다. 운용 정보의 공개 수준을 지속적으로 확대하는 한편, 정확한 정보 전달을 위해 기금운용 정보제공 방법과 방식을 다양화하여 신뢰성을 확보를 꾀하고 있습니다. 국민에게 공개하고 있는 운용 수익률 설명자료 공시를 연 6회에서 12회로 확대하고, CEO 언론 인터뷰와 소셜 네트워크를 활용하여 적기에 신뢰성 있는 정보를 국민과 직접 공유하고 소통하고 있습니다. 또한 기금운용관련 주요 위원회 회의록 3종을 추가로 확대하였습니다.

기금은 주주총회 개최 이후 14일 이내에 기금의 의결권 행사내역과 지침상 근거조항을 포함한 세부 반대사유를 홈페이지에 공시하고 있습니다. 다만, 기금이 보유한 지분율이 10% 이상이거나 보유 비중 1% 이상인 기업의 전체 안건 및 수탁자책임 전문위원회가 결정한 안건에 대해서는 의결권 행사 방향을 주주총회 개최 전에 공개할 수 있습니다. 2019년에 103건의 주주총회에 대하여 사전공개를 하였습니다.

기금공시 홈페이지

자세히 알아보기 https://fund.nps.or.kr/

기금운용 인프라 확충

환경변화를 반영한 조직 운영 2019년 공단은 수시로 변화하는 대내외 환경변화에 유연하게 대처하고 기금운용의 전문성을 더욱 제고하기 위해 기금운용본부 조직 개편을 실시하였습니다. 기금운용본부장 아래 전략부문장, 리스크 관리부문장, 지원부문장 등 3개의 부문장직을 신설하여 기금운용본부장(CIO)의 업무 부담을 줄이고 투자 분야에 전념할 수 있도록 하였습니다. 또한, 기존의 사모투자실을 사모·벤처투자실로 개편하고 대체투자 자산별 국내와 해외로 구분되어있던 팀을 아시아, 미주, 유럽 등 대륙별로 세분화하였습니다.

투자다변화에 따른 해외투자 역량 강화를 위해 해외사무소 전문성 강화도 지속적으로 추진하고 있습니다. 기존의 해외 금융시장 동향 모니터링 및 네트워크 구축 등 투자지원 중심에서 독자적인 투자 기능 수행이 가능하도록 투자자산 발굴 검토 및 결정 등 단계적으로 해외사무소의 역할 확대를 추진하고 있습니다.

부문장직 신설 및 조직 개편

전략부문장	운용전략실, 수탁자책임실
리스크 관리부문장	리스크 관리실, 기금법무팀(2020.4.1.~)
지원부문장	운용지원실, 기금정보실, 대외협력단

인재 확보를 위한 노력 공단은 우수 운용인력 확보 및 유지를 위해 인사 시스템도 개선하였습니다. 채용공고 매체를 다양화하여 기금운용본부 근무의 장점을 적극 홍보하였고, 연간 채용 횟수를 2회에서 3회로 확대하여 전주 이전 후 최대 규모로 인재를 선발하였습니다. 아울러 장기적인 관점에서 우수인력 확충을 위하여 전문인력 양성 프로그램을 도입하였으며, 전문기관 컨설팅 및 주임운용역 대상 파일럿 테스트를 통해 양성프로그램의 현업 적용도를 높이고 있습니다. 이와 같은 운용전문인력 충원에 대한 노력으로 기금운용 전체 인력이 2014년 212명에서 2019년 378명으로 78%(166명) 증가하였고, 1인당 운용규모는 2014년 2.2조 원에서 2019년 1.9조 원 수준으로 줄여 운용의 내실을 기하였습니다.

Best Practice 02 수탁자 책임활동

책임투자 전략 이행: 기업과의 대화

책임투자는 투자의사결정 과정에서 ESG요소를 감안하는 ESG 고려(ESG Incorporation)와 투자대상과 건설적 대화를 통해 ESG 관련 위험관리능력 개선 및 기업가치 제고를 유도하는 기업과의 대화(Engagement)를 통해 이행될 수 있습니다. 국민연금기금은 ESG 관련 사건사고 발생으로 기업가치에 영향을 미칠 가능성이 있는 경우, 주주가치 제고 및 기금의 장기수익성 제고를 위해 사안에 따라 필요한 경우 서신을 발송하거나 면담 등을 통해 사실관계 확인 및 대응방안 등 기업의 입장을 청취하고 개선방안 마련을 요청하는 등 기업과의 대화를 수행하고 있습니다. 국민연금기금은 2019년에 검·경찰의 수사 등 국가기관의 조사가 있거나, 환경법규 위반, 사업장 내 인명피해 발생 등 ESG 이슈와 관련하여 20개 기업과 서신 및 면담 등을 통해 기업과의 대화를 수행하였습니다.

산업안전 관련 기업과의 대화 사례

기금은 사업장 근로자 질환 발병 등으로 인해 지속적으로 인명피해가 발생한 A기업과 2016년부터 서신 및 면담 등을 통해 기업과의 대화를 수행하였습니다. 이를 통해 사실관계 및 조치사항 등을 지속적으로 확인하고, 근로자 안전보건 관리 대책을 마련하였으며, 투명한 정보 공개 등에 대하여 대화를 진행하였습니다. 2018년 해당기업은 공식적인 사과와 함께 피해 근로자에 대한 보상방안을 마련하고, 산업보건 및 예방의학 등 다양한 분야 전문가로 구성된 외부 독립기구를 통해 생산라인 종합진단 등을 수행하여 개선권고 사항을 수용하는 등 개선이 있었습니다.

주주권 행사: 주주활동

국민연금기금은 기금의 장기 수익성 및 안정성을 제고하고 주주권 행사의 독립성·투명성을 강화하는 등 선량한 관리자로서의 의무를 충실히 이행하기 위하여 그간 의결권 행사 및 배당관련 기업과의 대화에 머물던 주주활동의 범위를 임원보수, 법령상 위반사항 등으로 확대하였습니다. 국민연금기금은 2019년에 총 6개 기업과 서신발송 및 면담 등 대화를 수행하였으며, 대상기업과 우호적인 대화채널을 구축하고 주주가치를 제고할 수 있는 조치계획을 수립할 수 있도록 유도하였습니다.

임원보수한도 적정성에 대한 주주활동 사례

기금은 임원보수한도 적정성과 관련해 이사보수한도와 실지급액 간 차이가 크면 이사보수한도 관련 주주총회 안건이 형식화 될 수 있는 우려 등이 있어 이사회, 경영진 등 회사를 대표할 수 있는 자와 비공개 대화를 진행하였습니다. 기업들은 이사보수한도 관련 비공개대화의 취지와 투자자의 우려사항에 대하여 깊이 공감하였고 그 결과, B기업과 C기업 모두 실지급액 대비 과도하였던 이사보수한도를 실지급액을 고려하여 이사보수한도를 조정하였습니다. B기업은 이사보수 검토의 실효성을 높이기 위해 정관에 이사회 내 보상 관련 소위원회를 명문화하였고 C기업은 임원의 성과와 연계되는 보상(주식) 방안을 수립하는 등의 자발적인 개선이 있었습니다. 앞으로도 기금은 서신발송 및 면담 등을 통해 대상 기업과 우호적인 대화 채널을 구축하고 주주가치를 제고할 수 있도록 노력할 예정입니다.

국민체감
복지 서비스 강화

Focus Area 03

공단은 고령사회에 대응하는 복지의 중추기관으로서 주어진 역할에 최선을 다하고자 합니다. 새로운 환경변화에 따른 사회안전망 역할을 다하며 국민이 체감할 수 있는 복지 서비스로 국민의 안정된 삶에 기여하겠습니다.

1 WHY > 이 토픽이 왜 중요한가?

한국 사회는 지속적인 저출생과 함께 우리나라 전체 인구의 15% 수준을 차지하는 베이비붐(55~63년생) 인구가 고령인구로 진입하며 고령화가 가속되고 있습니다. 사회가 점점 고령화되면서 노후에 대한 국민들의 걱정도 커지고 있어 사회적 차원의 대응이 필요합니다. 또한, 글로벌 무역갈등, 코로나19 등으로 인한 세계 경제위기의 여파로 취약계층의 가계소득이 감소하면서 소득 양극화가 지속적으로 악화되고 있습니다. 특히 한국은 OECD 가입국가 중 65세 이상 노인빈곤율은 최고 수준, 장애복지 지출 비중은 매우 낮은 수준으로 노인, 장애인 등 취약계층을 위한 사회안전망이 강화될 수 있도록 고용형태, 소득, 교육, 주거, 문화 등 다양한 영역에 대한 지원이 요구되고 있습니다.

2 WHAT > 접근방식은 무엇인가?

공단은 모든 국민의 노후소득보장에 사각지대가 없도록 연금보장을 강화하고, 이를 통해 노후 빈곤의 위험을 줄이기 위해 노력하고 있습니다. 내실있는 노후준비 서비스를 제공하고자 교육 운영, 상담 등의 서비스 분야를 개선하였으며, 시범사업 중이었던 신중년 취업지원 사업을 본격적으로 추진하여 국민들이 직접 체감할 수 있는 복지서비스가 이루어지도록 노력하고 있습니다. 아울러, 장애인 복지서비스의 질을 향상시키기 위해 새로운 장애인 맞춤형 서비스를 구축하고 있습니다. 또한, 장애인들의 권익을 보호하기 위해 미등록 장애인을 찾아 장애인등록 안내 서비스와 비용을 제공하는 등 사각지대에 놓여있는 장애인들의 복지 증진에도 앞장서고 있습니다.

공공기관 최초

노후준비 지원체계 구축

노후준비서비스 대통령표창 수상

503 만 명

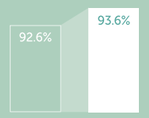
노후준비서비스 이용자

84.1 점

장애인 서비스 지원 종합조사 신속성

66.7 %

기초연금 수급률



복지체감도 향상

내실있는 노후준비서비스 지원

노후준비서비스 제공

체계적인 노후준비 지원 공단은 2008년부터 노후준비서비스 제공을 시작하여 국민의 든든한 노후를 위한 내실 있는 서비스 제공에 노력을 기울이고 있습니다. 공단 각 지사에 노후준비 지원 전담 인력을 배치하여 진단에서부터 사후관리까지 통합적인 서비스를 제공하고 있으며, 지역사회와 '노후준비 한마당' 등 공동 캠페인을 개최하여 지역 단위 노후준비 플랫폼 구축에 힘쓰고 있습니다. 또한 기존 지역 주민과 취약계층을 대상으로 추진하던 '찾아가는 노후준비 교육'을 기업 및 소상공인 그룹으로도 확대하여 보다 많은 국민이 공단의 노후준비교육을 접할 수 있도록 하고 있습니다.

노후준비 지원서비스 개선

구분	개선 사항	2019년 성과
교육운영 확대	연금교육 필수과목 반영 운영주기 격월 1회로 확대(종전 분기 1회)	교육인원 8.9% 증가 (2018년 50.8만 명 → 2019년 55.3만 명)
상담 후 사후관리 강화	노후준비 상담 시 실천과제를 선정 상담 익월 및 3개월 후 실천여부 점검	노후준비 과제(연금액 늘리기, 여가활동 등) 실천율 향상 (2018년 71.6% → 2019년 72.6%)
지역 밀착형 서비스	공단·지자체·지역 공공기관의 상담 인프라를 연계하여 지역단위의 통합형 서비스 제공	14개 지역 협의체 구성 (지역특화 협력사업 추진) 연계서비스 만족도 상승 (91.1점 → 95.1점)

노후준비 교육인원

553,468명

전년대비 ▲8.9%

노후준비 심층상담인원

4,735명

상담만족도 86.9점

노후준비과제 실천수준 향상

72.6%

전년대비 ▲1.0%p

신중년 서비스 확산 베이비부머 세대의 퇴직과 기대 수명의 증가와 함께 고령화 문제가 한국 사회의 최대 이슈로 대두되고 있습니다. 이러한 상황에서 공단은 퇴직을 앞둔 중장년 세대가 각자의 상황과 필요에 맞게 제2의 인생을 설계할 수 있도록 돕고 있습니다. 작년까지는 시범 사업을 통해 신중년의 재취업을 위한 교육에 집중했다면, 2019년부터는 신중년 일자리 영역을 자아실현과 사회공헌까지 확장하는 시도를 본격적으로 추진했습니다. '신중년 아카데미'

수료자 중 사회적 경제에 관심이 있는 분을 대상으로 창업 컨설팅과 창업 공간을 지원하고, 지자체 및 사회적 경제 조직과 협업하여 우수한 사업 아이디어를 실현할 수 있도록 예산 등을 지원했습니다. 그 결과, 2019년 수료자는 전년 대비 2배 증가한 616명을 기록했으며 협동조합 등 신중년 법인 총 7개 설립, 89개의 사회적 경제 기반 일자리를 창출하였습니다.

NPS 신중년 아카데미 프로그램

분야	주요 프로그램	2019년 결과
사회적 경제 기반 창업 도전	커뮤니티케어에 관심 있는 자를 대상으로 병원동행서비스 교육	병원안심동행협동조합
	시니어 1인가구의 주거복지 안정화를 위한 공유주택 건축 교육	공동체주택 법인 등 설립
재충전 기회 제공	나를 되돌아보는 '작가탄생 프로젝트'로 1권의 책 쓰기 과제 부여	자서전 등 149권의 책 발간
취미활동과 사회 참여 연계	국내 소도시 여행콘텐츠를 기획하는 '로컬여행 디자이너' 운영,	'영월통신사' 등 지자체가 지원하는 지역홍보 커뮤니티 창설

신중년 교육프로그램

교육과정

26개

전년대비 ▲ 14개

수료인원

616명

전년대비 ▲ 305명

취약계층 복지서비스 강화

장애인 복지서비스 지원

장애인 맞춤형 서비스 설계 2019년 7월 장애등급제가 31년만에 폐지되면서 공단은 이를 대체하는 '장애인 맞춤형 서비스 지원 종합조사' 설계를 추진하고 있습니다. 기존 장애등급제의 가장 큰 문제점이었던 획일적인 서비스 제공에서 벗어나 장애 유형별 특성과 장애인 개개인의 욕구 및 환경을 반영하여 '필요한 사람에게 필요한 만큼' 제공을 목표로 새로운 장애인 서비스 지원체계를 단계적으로 구축 중에 있습니다. 제도 개선 첫 해부터 모든 장애유형에 대한 활동급여가 고르게 증가하였으며, 과거 활동지원서비스가 필요했지만 일괄적으로 장애 4~6급으로 분류되어 서비스를 받지 못했던 경증장애인까지 수급권이 확대되었습니다.

맞춤형 장애판정 및 활동지원체계 설계

구분	기존	개선
활동지원 대상자	장애등급 1~3급인 중증장애인만 대상 경증장애인은 서비스에서 소외	▶실제 서비스가 필요한 자 대상 60~64세 모든 장애인(130만 명)
종합조사표	신체기능 위주 평가지표	▶시각 및 청각, 발달장애 특성 등을 종합적으로 고려
활동지원 급여	장애상태 등에 대한 충분한 고려가 부족	▶장애상태와 생활환경을 급여에 반영, 기본급여 확대

장애인 권익 보호 서비스 제공 공단은 장애인 복지제도의 사각지대에 존재하는 미등록 장애인의 복지 증진에도 앞장서고 있습니다. 국민연금(장애연금) 심사 과정에서 확인된 미등록 장애인을 대상으로 장애인등록 안내 서비스를 제공하여 397명의 미등록 장애인이 87억 원의 복지혜택을 누릴 수 있었습니다. 또한, 소외·학대 피해를 받는 미등록장애인을 찾아 장애인 등록에 필요한 전 과정과 비용을 지원하는 '장애인 인권 119'사업을 본격적으로 추진하여 신체적·정서적 피해에 노출된 24명의 장애인이 제도적 도움을 받을 수 있도록 지원하였습니다.

미등록 장애인 복지서비스 연계

421명

87억 원 지원 효과

국민연금 수급자의 복지증진

고령 수급자 금융지원 강화 공단은 연금제도 기반의 복지서비스로 소득이 없는 고령 수급자를 대상으로 경제적 생활안정 지원사업을 추진하고 있습니다. 수급자 금융지원사업인 '실버론' 한도 금액을 상향하여 전월세 자금을 안정적으로 지원하고, 대부신청 서류 간소화 및 임차기간 중 보증금 증액에 따른 재계약 시에도 대부 신청이 가능하도록 하여 금융취약계층에게 실질적인 도움을 제공하고 있습니다.

맞춤형 복지서비스 실현 공단은 고령, 독거, 유족 등 사회적 취약계층인 수급자의 개인별 필요를 파악하여 건강과 정서 케어를 지원하고 있습니다. 고령 수급자의 정서적 지원을 위한 안부전화 서비스와 독거수급자의 생활안전 지원을 위한 주거환경 개선 및 화재예방을 위한 '가스타이머 콕' 설치 사업을 실시하고 있으며, 이외에도 경제적으로 어려운 유족연금 수급 아동과 청소년 대상 장학지원사업 등을 추진하고 있습니다.

수급자 맞춤형 복지서비스

정서케어
고령수급자의 정서적 안정을 위해 직원과 1:1 매칭하여 주기적인 안부 전화 및 말벗 서비스 제공

건강지원
고령 독거수급자에게 건강음료를 배달하는 서비스를 통해 안부와 건강을 확인

경제지원
미성년 수급자 및 대학생에게 장학금 등을 지원하여 학업에 집중할 수 있도록 경제적 지원

생활지원
저소득 수급자의 주거환경 개선, 식품꾸러미 전달로 기본생활 긴급 지원

안전지원
화재에 취약한 독거 수급자 가정에 '가스타이머 콕' 무상 설치로 화재사고 원천 차단

경증장애인 수급권 확대

913명 추가 혜택

금융지원서비스 이용인원

9,894명

수급자 및 지역사회 취약계층 지원인원

37,635명

기초연금 수급권 확충

기초연금제도의 보완

기초연금 신청안내 사각지대 ZERO화 공단은 기초연금 실질수급률 70% 수준의 정책 목표 달성을 위해 전국의 수급 가능 대상 어르신을 발굴하고 맞춤형 신청 안내를 하고 있습니다. 수급 개시 연령인 65세 도래자에 대해 기초연금 지연 신청으로 인한 불이익이 없도록 우편과 모바일을 병행한 단계별 신청안내 프로세스를 통해 적기 신청률을 높였습니다. 빅데이터 분석을 통해 70세 이상 고령 어르신 중 신청안내 이력이 없거나 소득수준 등 수급 가능성이 높은 22만 명의 대상자를 추가로 발굴하였습니다. 이와 더불어 기초연금 소득 지원이 시급한 복지위기가구를 중점 안내 대상으로 선정하고, 미수급 거주불명등록자에 대한 심층 안내를 추진하여 7,591명의 취약계층에게 수급권을 찾아 주었습니다.

합리적인 제도 개선 정부는 기초연금액을 2018년 월 25만 원에서 2021년 최대 30만 원까지 인상하기로 하였으나, 노인 빈곤 해소를 위한 소득 지원 대책이 시급하다고 판단하여 '단계별 인상 계획'을 발표하였습니다. 155만 명에 달하는 소득 하위 20% 어르신에게는 2019년 4월부터 인상 정책을 조기에 실행한 결과, 2018년 대비 2019년 노인 상대빈곤율 감소(1.2%p) 효과로 이어졌습니다. 공단은 기초연금의 단계적 인상이 차질 없이 이루어 질 수 있도록 2020년에는 소득 하위 40%, 2021년에는 소득 하위 70%인 어르신까지 순차적으로 지원을 확대할 예정입니다. 또한, 물가상승률을 반영한 기초연금 인상 시기를 매년 4월에서 1월로 앞당기도록 관련 법령을 정비하여 210만 명의 수급자가 물가변동분 만큼의 실질가치를 제대로 보장받을 수 있도록 하였습니다.

복지재정 누수 방지

기초연금 부정수급 예방 기초연금 수급자가 증가하고, 적기 변동 신고가 쉽지 않은 80~90세 고령 수급자 또한 많아지면서 기초연금의 부정수급 사례 발생 가능성도 높아지고 있습니다. 공단은 부정수급 가능성이 높은 고위험군을 별도로 관리하고 현장확인을 통해 중점 실태조사를 실시하고 있습니다. 고령수급자 중점 확인조사 대상을 90세 이상에서 85세 이상으로 확대하고 혼인관계 변동 등을 정확히 확인하기 위해 지자체와 협력하여, 전년 대비 확인 대상 인원을 39.5% 확대(8,113명)하였습니다. 또한 사망 등의 명확한 수급자격 중지 사유 발생에 대해서는 직권처리 프로세스를 도입하는 등 효율적인 부정수급 예방시스템을 구축하고 있습니다.

기초연금 수급자

신규 수급자 50만 명

535만 명

숨어있는 기초연금 수급대상자 발굴

4만 명 혜택

기초연금 조기 인상 효과

연간 8,200억 원

저소득층 155만 명 혜택

집중조사를 통한 부적정 대상자 사전 발굴

1,486명

조사건수 연간 26,050건

Best Practice 03 장애인 복지서비스

수요자 중심 장애인 지원체계 성공적 개편

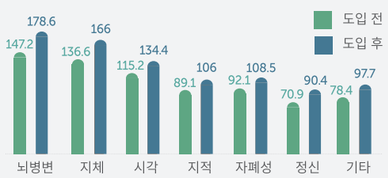
서비스 지원 종합조사 도입

공단은 2019년 7월 1일부터 장애등급제가 폐지됨에 따라 수요자 중심의 새로운 장애인 지원 체계를 구축하고자 하였습니다. 이를 위해 공단은 개별 장애인이 겪는 어려움과 사회적 환경 등을 두루 살피고 장애유형별 특성 및 환경 등을 고려한 서비스 지원 제도인 장애인 서비스 지원 종합조사를 새롭게 도입하였습니다.

서비스 지원 종합조사는 7월 1일부터 활동지원급여, 장애인 보조기기, 장애인 거주시설, 응급안전서비스의 4개 생활지원 분야 서비스에 우선 적용하였고, 장애인 이동지원 분야(예: 특별교통수단), 소득 및 고용지원 분야(예: 장애인연금)의 경우 서비스 특성에 맞는 종합조사를 추가 개발하여 각각 2020년과 2022년부터 단계적으로 적용할 예정입니다.

이번 서비스 지원 종합조사 도입은 최중증 장애인을 더욱 두텁게 보호하는 한편, 상대적으로 지원시간이 적었던 장애유형의 급여량을 확대하여 장애유형 간의 형평성 있는 지원을 도모할 수 있다는 점에서 높은 평가를 받고 있습니다. 뿐만 아니라 활동지원서비스 이용 시의 본인부담금 인하로 장애인들의 부담도 최대 50% 경감되어 서비스 이용자들이 직접 체감할 수 있는 수요자 중심의 실질적인 지원 서비스가 이루어질 것으로 기대하고 있습니다.

장애유형별 활동지원 월평균 지원시간



서비스 지원 종합조사가 도입된 2019년 7월 1일로부터 50일 경과 후, 장애인 지원체계 개편이 얼마나 효과가 있는지 활동지원 서비스를 중심으로 살펴보았습니다. 그 결과, 장애유형별 활동지원 시간과 대상이 대폭 확대되었습니다. 구체적으로 월 평균 지원시간이 도입 전 104.5시간에서 도입 후 125.2시간으로 증가하였으며, 증가세는 모든 장애유형에서 고르게 나타났습니다.

* 기존 수급자 중 수급자격 갱신기간(3년)이 도래하여 종합조사를 실시한 1,221명 변화 분석 결과

리스크 관리를 통한 안전한 사업 시행

공단은 수요자 중심의 장애인 지원체계가 성공적으로 이행될 수 있도록 CEO 중심으로 전사역량을 결집하고 선제적 리스크 대응 활동을 펼쳤습니다. 장애인활동지원 서비스 신청 급증 시 조사 인력의 한계로 신속한 서비스 제공이 지연될 경우를 대비하여 신청규모에 따른 단계별 인력 전환 배치 계획을 수립하였으며, 위기대응 행동매뉴얼을 마련하여 신청자 급증에 대한 방안을 철저히 준비하였습니다. 또한, 신속성을 제고할 수 있는 평가지표를 신설하여 장애인 지원 사업관리체계를 더욱 공고히 하였습니다. 한편, 사업의 본격 시행에 따라 발생하는 현장문제에 대한 신속한 대응이 이루어질 수 있도록 비상대책위원회를 운영하고 신청·조사 현황, 결과 등 실시간 모니터링을 통해 새로운 사업이 차질없이 진행되도록 운영하였습니다.

지속가능한 사회적 가치 실현

Focus Area 04

공단은 국민 복지 증진에 기여해야 할 공공기관으로서 사회적 가치를 실현하고 있습니다. 공단은 정부의 사회적 가치 중점분야 가운데 공단의 업(業)과 보유 역량을 바탕으로 일자리 창출, 지역경제 활성화, 중소기업 동반성장 등을 통해 사회 문제 해결에 기여하고 있습니다.

1 WHY > 이 토픽이 왜 중요한가?

최근 글로벌 비즈니스 환경은 기업이 경제적 가치뿐만 아니라 사회적 책임 활동으로 지속가능발전을 추구하는 방향으로 변화하고 있으며, 이해관계자들도 기업의 비재무성과를 주목하고 있습니다. 특히, 공공기관에는 빈곤, 실업, 양극화와 같은 사회문제 해결과 사회적 가치 확산을 선도하는 역할이 기대됩니다. 양질의 일자리가 감소하고 고용불안과 지역간·계층간 소득 양극화가 심화되는 가운데, 이를 해결할 수 있는 좋은 일자리를 만들고 협력사·중소기업과 상생하기 위한 기업의 노력이 필요합니다 또한, 사회 전반에 디지털 전환이 본격화됨에 따라 디지털 기반의 사업 및 정보의 처리가 확대되면서 정보 보안이 함께 중요해지고 있습니다. 이에 철저한 사이버 보안 및 개인정보 보호 등이 기업의 새로운 리스크 대응력이자 신뢰의 기본으로 여겨지고 있습니다.

2 WHAT > 접근방식은 무엇인가?

공단은 우리 사회의 지속가능한 성장을 위해 사회적 가치 창출을 선도하는 역할을 강화해 나가고자 합니다. 공단은 복지 서비스, 보험료 지원 등 업과 연계는 물론 공단이 보유한 ICT 및 빅데이터 기술과 공공데이터의 영향력을 활용하여 새로운 일자리 창출과 고용안정화를 꾀함으로써 일자리 문제 해결에 기여하고 있습니다. 내부적으로는 정규직 전환을 선도적으로 이행한후 근무여건 개선과 조직융화에 힘쓰고 있습니다. 공단 사업환경을 고려한 '모범거래모델'을 확립하여 공정거래 문화를 확산하고, 체계적인 사회공헌 활동을 통해 동반성장에 앞장서고 있습니다. 한편, 국민과 직원의 안전을 우선으로 하는 기관 운영과 재난관리시스템을 구축하고 정보보안 인프라 및 역량 강화로 정보안전 또한 강화하고 있습니다.

내·외부 일자리창출

2018 2019

6,777개 ▶ 7,679개

2019년 동반성장 문화확산

최우수 공공기관 선정

동반성장위원회 위원장 상

사회문제 해결형 지역일자리 창출

'시니어 교통 안전지킴이 사업' 추진

정보보안 관리실태 평가

77.16점

좋은 일자리 창출

국민체감 일자리 창출

노후준비서비스 연계 일자리 플랫폼 구축 공단은 신중년의 니즈를 반영한 노후준비 프로그램인 '신중년 아카데미'를 운영하면서, 아카데미를 수료한 자를 대상으로 사회참여를 희망하는 분을 대상으로 사회적 경제 법인 설립을 지원하고 있습니다. 지자체와 협업 등을 통해 주택부족, 노인건강 등 사회문제 해결 프로젝트와 연계하여 협동조합 등 총 7개 사회적 경제 법인 설립을 지원하였고, 이에 따른 89개 신중년 일자리를 만들었습니다. 이와 더불어 노후준비 상담을 위해 공단을 방문한 분을 대상으로 일자리 추천 서비스를 운영하고 있습니다. 5060세대 구직자의 특성을 고려한 친화기업 선별 및 공단 사업장가입자 데이터를 분석 등을 통해 재취업 가능성이 높은 업종과 우량 기업을 추천하고 있습니다.

신중년 사회참여형 일자리 창출

사회적 경제 법인 설립 7개

일자리 창출 89개

금융생태계 조성과 투자확대를 통한 일자리 창출 공단은 기금운용본부가 위치한 지역의 금융생태계 조성을 통한 일자리 창출 기반 마련에도 노력하고 있습니다. 서울에 비해 금융인프라가 부족한 전북 지역을 자산운용형 금융도시로 육성하여 기금의 안정적 운용환경 조성에 기여하고자 국내외 금융기관의 지역 사무소를 유치하고, 금융기관의 이전과 지점 개설에 따른 인력 수요에 대응하기 위해 지역 대학에 연금관리학과를 개설하였습니다. 또한 자체 인력 양성 프로그램을 운영하여 양성된 지역 인재가 관련 업종에 채용되는 선순환 체계를 조성해 나가고 있습니다. 이와 함께 사회간접시설에 대한 기금 투자 확대 및 자산운용 업무위탁 등을 통해 민간부문 일자리 창출에 기여하고 있습니다.

장애인지원 사업영역 확대에 따른 일자리 창출 공단은 2019년 수요자 중심의 장애인 지원 체계를 구축하였습니다. 장애인의 일상 생활의 어려움과 서비스 필요도 등을 평가하는 새로운 종합조사제도를 설계하는 과정에서 공단의 조사업무가 확대되면서 내부 일자리 43개가 새로 생겨났습니다. 더불어 민간 영역에서도 활동지원사에 대한 수요가 증가하면서 장애인 서비스 수준 향상과 함께 관련 일자리 4,753개가 추가로 창출되었습니다.

포용적 일자리 창출

ICT 기술 활용한 민간분야 혁신일자리 창출 공단은 2019년 공단과 학계(2개 대학), 민간(13개사)이 참여하는 정보융합 및 지역ICT 활성화를 위한 NPS IT R&D 센터를 개소하여 정보기술 기반의 스타트업 지원 등 33개 관련 기업의 성장을 지원하였습니다. IT R&D센터는 지역기업과 대학, 지자체가 협업하는 개방·공유·혁신의 공간으로, ICT 연구성과를 사업화 하여 창업으로 연계할 수 있는 인프라입니다. ICT 분야 예비창업자를 대상으로 사무공간과 창업자금을 지원하는 한편, 멘토링 등 전문 기술을 전수하고 있으며, IT 분야에 대한 취업역량 향상 지원을 통해 청년일자리 확대에도 기여하고 있습니다.

ICT 분야 청년 취업 지원 프로그램

구분	지원 프로그램
현장실습/체험 지원	대학생 직장체험 및 진로설계, 내/외부 빅데이터 분석사례 강의 ICT 기업 체험 지원으로 실무 역량을 갖춘 인재양성(4개월 프로그램)
우수협력사 취업 연계	공단 ICT 우수 협력 기업의 구인 일자리 취업 연계

빅데이터 공유를 통한 일자리 창출 공단은 빅데이터를 활용하여 지자체 일자리 정책을 지원, 지역사회의 고용 창출에도 기여하고 있습니다. 지자체 별 특성을 고려한 맞춤형 연금정보를 분석·제공하여 지자체의 일자리 정책을 효과적으로 지원하고 있습니다.

NPS 빅데이터 분석 기반의 일자리 정책지원

구분	지원 내용
일자리매칭형	지자체 및 산하 고용센터 등에 일자리 자료제공 플랫폼 제공 * 시/군 별 취업 및 실업 현황 상시 분석으로 취업 상담 시 실효성 있는 정보 제공
청년취업 지원형	시/군 내 청년 취업현황 및 청년취업자 소득분포 자료 제공
우수기업 지원형	자금지원 및 수출상담 등의 지원이 필요한 강소기업 선정을 위한 자료 제공

사회통합 일자리 조성

정규직 전환 성공적 이행 공단은 환경·보안·시설, 고유사업 및 콜센터까지 다양한 분야의 비정규직 1,231명 전원을 정규직으로 전환하였습니다. 전환 과정에서 유사 직무 간 다르게 운영되었던 임금체계를 동일하게 맞추는 등 처우개선과 체계적 인사관리를 통해 조직 융화 및 사기진작 방안을 추진하고 있습니다. 또한, 어린이집, 청풍리조트, 구내식당 등 민간위탁 방식으로 운영하는 사업에 대해서도 해당 사업장에 종사하는 근로자의 근로조건 향상을 위해 노력하고 있습니다.

보험료 지원을 통한 고용안정성 강화 공단은 코로나19의 장기화와 경기 회복 지연으로 경제활동과 고용 유지에 어려움을 겪는 분들이 실직·폐업 등 일자리를 잃지 않도록 영세사업장과 저소득 자영업자의 연금보험료를 지원하고 있습니다. 지자체와 협업을 강화하여 지역 내 총 51,629개의 소규모 영세 사업장을 발굴하고, 재원 공동 부담 등의 노력으로 총 109억 원의 보험료를 지원하였습니다. 또한 해외에서 활동하고 있는 우리 기업과 근로자의 외국 사회보험료 부담을 줄이고자 사회보험료 면제 협정 체결 국가를 확대하고 있습니다.

ICT R&D 센터의 역할

기관협업	카카오뱅크 등 8개소 및 지역기업/대학 등 9개소 참여
채용지원	입주 중소기업 대상 취업 연계지원
사업기회	이전기업 합동 정보화사업 추진
인재양성	진로설계 및 학점연계형 현장실습
창업지원	IT 예비창업기업 선정 및 성장 지원
연구개발	신기술/서비스 적용방안 등 연구과제 공동수행

빅데이터 활용 취업 연계

경기도일자리재단 'Job아바' 프로그램 **118명**

김해시 '찾아가야 일/지/매' 사업 **17명**

정규직 전환 조기완료 우수기관

국무총리 표창 수상

사회 문제 해결형 지역 일자리 창출 공단은 지역에 양질의 일자리가 감소하는 현실을 고려하여 다양한 주체와 보유 자원을 결합하여, 일자리도 창출하고 지역사회 문제 해결에도 기여할 수 있는 사회적 일자리 협업 모델을 개발하고 있습니다. 2019년에는 취업에 어려움을 겪는 대상 별 일자리 사업을 추진하여 총 291개의 사회적 일자리를 창출하였습니다.

사회적 일자리 창출

구분	사업명	창출인원
노인	시니어 교통안전 지킴이 사업	250명
청년	사회적 기업 청년보부상(이동마켓) 사업	7명
경력단절여성	가정돌봄서비스 교육프로그램	30명
기초수급자	불용PC 재생/기부 사업	4명

지역사회 발전과 동반성장

지역사회 발전

지역 경제활성화 기여 공단은 본사가 이전한 전북 지역의 산업적 특성과 현안을 고려하여 사회적 경제 활성화 필요성을 인식하고, 민/관 협업을 통한 상생모델을 개발하여 추진하고 있습니다. 농업 비중이 높고 경기 침체로 안정적 판로 확보가 어려운 영세 농가를 돕기 위해 공단 시설을 전면 개방하여 유통 단계를 최소화 한 '로컬푸드 정기 장터'를 운영하고 있습니다. "매주 금요일의 가치(value)소비"를 캐치프레이즈로 하는 금요장터는 정부에서 "공공기관 최초이자 유일한 정기장터"로 인정받고 있습니다.

이와 함께 공단은 주민 참여를 통해 전북 혁신도시의 주요 현안을 발굴(일자리·정주여건 등)하고, 해결을 위한 관련 조직의 설립과 성장을 지원하고 있습니다. 지역 취약계층(기초수급자·차상위계층)의 일자리 창출과 경제활동 기회 제공을 위한 '출장세차 서비스 자활사업단'을 설립하였으며 지역 현안문제 발굴 및 해결방안 모색을 위한 간담회·워크숍을 통해 정주여건 개선을 위한 '돌봄육아 사회적협동조합'을 설립하여 운영 중입니다.

NPS 지역 경제 활성화 모델

지역 경제 활성화

지역생산품 구매 등 30억 원 이상의 지역경제 선순환(영세 농가 판로 확대 및 지역 내 소비 촉진 효과)

사회적 기업 성장 촉진

사회적 경제 기반 기업의 매출 확대를 위한 인프라 제공, 자활기업의 설립과 성장 지원

지역사회 문제 해결

안전한 먹거리 소비-생산 문화 확산 및 안심하는 공동체(품앗이 육아·돌봄)

출장세차 자활사업단 설립

금융·IT 산업생태계 조성으로 지역성장 견인 공단은 전북 지역을 서울, 부산과 함께 제 3의 금융도시로 육성하고자 "자본과 사람이 모이는 국제금융도시"를 비전으로 인프라 조성, 기관 유치 등 추진전략을 마련하고 기반 조성을 위해 노력하고 있습니다. 이는 현 정부 국정운영계획과 국가균형발전 5개년 계획에 반영되어 있으며, 정부-지자체-공단-유관 기관과의 협력을 통해 금융산업과 금융IT산업의 특화도시로 발전시키고자 합니다.

금융산업 육성 전략

구분	추진방향	사업내용
인프라 조성	전북 금융타운 개발의 단계적 추진	전북국제금융센터 건립(~2023년)
빅데이터	연기금 및 금융데이터의 집적화와 융합 센터 구축 핀테크 스타트업 창업 촉진 및 R&D 지원	데이터센터 구축(~2023년) 추진
인재양성	실무중심의 자산운용 전문인력 양성을 위해 연계전공 및 실무중심 양성프로그램 개발운영	연금관리학과 개설(대학) 3단계 전문인력양성과정 운영(공단)
기관유치	자산운용 금융기관 이전 추진	국내외 금융기관 6개소 유치 및 추가 유치를 위한 제도마련 추진
국제행사	정부·지자체·공단 국제금융포럼 공동 개최	

사회공헌 활동 추진 공단은 '사랑+he하기'라는 자체 사회공헌 브랜드를 만들고 공단과 관련된 이해관계자를 대상으로 다양한 사회공헌활동을 꾸준히 추진해 오고 있습니다. 일방적이고 시혜적인 기존의 봉사활동과 달리, 본업과 연계하여 모든 국민이 연금혜택을 누릴 수 있도록 다양한 사업을 추진하는 동시에 사회적 책임 경영이라는 큰 틀에서 소외된 이웃을 지원하여 더불어 잘 사는 사회를 구현하기 위해 노력하고 있습니다.

금융 기반 지역산업 발전 및 지역인재 채용

국가균형발전 대상

사회공헌 브랜드

사랑 +he하기

'사랑 +he하기'는 사랑을 나누고 나눔을 더하면 행복은 더 크게 자라난다는 공단의 사회공헌 정신을 표현합니다.

NPS 주요 사회공헌활동

구분	대표 사업	사업 성과
가입자	저소득가입자 연금보험료 지원 및 아동양육 한부모 지원사업	296명 3.0억 원
수급자	공감여행, 마음잇는 사회봉사, 유족연금 수급아동 장학지원	33,929명 18.7억 원
장애인	재활치료비 지원, 소외·학대 장애인 장애등록 지원, 장애인 공감여행	871명 0.46억 원
지역사회	지역 문화활동 지원, 사랑의 PC나눔, 자매결연 등	27회 1.2억 원

동반성장 견인

공정거래 문화 확산 공단은 장애인 등 사회적 약자 기업 물품의 우선구매 제도를 충실히 이행하고 있으며, 공정한 계약업무시스템을 운영하고 있습니다. 전사적인 공정거래 문화 도입을 위해 사업환경에 맞는 '모범거래모델'을 도입하여 계약관리업무 전반에 대한 불공정 관행을 개선하고, 협력사 대금지급 보장을 강화하였습니다. 이러한 노력으로 계약과 관련한 불공정 거래 행위 신고 건수 ZERO 및 국민권익위원회 계약부문 청렴도가 전년 대비 0.18점 상승하였습니다.

모범거래모델 4대 영역 주요내용

구분	추진내용
국민거래관행	사옥 임대차 연체요율 인하(20%→10%)
협력업체 거래관행	저가계약 관행 차단 선금지급률 10% 상향
민간기업 불공정 행위	하도급업체 보호 대금 적기지급시스템 운영
내부준칙	공정거래 내부평가지표 반영 승진심사 시 불공정거래여부 검토

중소기업·소상공인 경쟁력 강화 지원 공단은 협력 이익과 성과공유 등 실효성 있는 중소기업 지원을 위해 중소기업, 농어업협력재단, 중소벤처기업진흥공단과 업무협약을 체결하여 맞춤형 지원 사업을 추진하고 있습니다. '동반성장 역량강화 아카데미'를 개설하여 동반성장에 대한 내부 구성원의 인식을 제고하는 한편, 중소기업의 핵심기술 보호를 위한 기술임치 등 4개 사업을 지원하고, 15건의 협력이익 공유과제를 발굴·실행하였습니다. 공공구매 클러스터 확대로 총 382개의 중소기업을 대상으로 판로 확충을 지원하여 중소기업 구매금액이 전년대비 24.5배 증가하였고, 기술개발제품 시범구매를 통해 8,345만원의 매출 향상 기회를 제공하였습니다.
또한, 2개의 스타트업 기업을 발굴하고 창업 비용지원 및 사무공간을 제공하였으며, 농촌지역의 안정적인 해외수출 판로 확보를 지원하였습니다. 대규모 정보시스템 개발 및 운영사업에 중소기업 참여 기회를 제공하기 위해 분리발주를 추진하고, 2억 원 미만의 소규모 정보화사업은 지역 소재 IT 기업에 우선 할당하는 등 지역 기업의 사업 수주율 제고에 기여하고 있습니다.

한국대학신문 2019 대학생 의식조사

10년 연속 1위

공기업부문 사회공헌도

모범거래모델 도입 등 계약업무 공정성 강화

국민권익위원회 계약청렴도 9.78점

계약업무 만족도 94.8점

동반성장 문화확산 최우수 공공기관 포상

동반성장위원장상

국민중심 안전경영

정보보안 강화

정보보안 시스템 고도화 공단은 고도화되는 사이버 침해 방지를 위해 '빅데이터' 기반의 지능형 분석관제시스템을 도입하고 침해 대응능력을 강화하는 한편, 클라우드 등 신기술을 적용한 보안 환경을 구축하고 정보보안 서버, 소프트웨어 등 핵심 인프라를 최신화 하고 있습니다. 이와 같은 빈틈없는 대응을 통해 창립 이래 사이버 침해 **31**년 연속 무사고를 달성 중입니다.

정보보안시스템 고도화 활동

구분	주요내용
지능형 분석관제 시스템 도입	DB 내 고속검색엔진 및 분석기능 도입으로 침해로그 실시간 분석 및 시나리오 상관분석 가능
핵심 인프라 최신화	방화벽 신규 장비 교체, 보안솔루션 윈도우 10 전환, 네트워크 접근제어 장비 신규 도입 등
정보보안 원격감사	현장 점검의 한계를 보완하는 정보보안 원격감사 최초 시행, 전 지사 점검(2회)

공단은 개인정보 및 기금정보에 대한 내부통제 기반을 확충하고 있습니다. 개인정보의 저장·열람 시 정보 암호화 여부와 민감정보 화면 이용 확인 조건을 개발하여 적정 이용여부를 모니터링하고 있으며, 기금 정보의 외부 발송 사전승인 제도와 병행하여 이메일시스템에 모든 발송 내역을 기록하고 유선전화 녹취시스템에 데이터 추출 기능을 추가로 도입하였습니다. 또한, 해외사무소 증권정보단말기 관리실태 특별 점검, 주식운용부서의 정보관리 등에 대한 점검을 강화하고 있습니다.

정보보안 역량 강화 공단은 구성원의 보안 의식 제고와 보안관리 역량 강화를 위해 맞춤형 교육과 전문성 강화 등의 활동을 추진하고 있습니다. 실전과 같은 모의 훈련과 보안 점검, 기본에 충실한 정보보안 실천 문화 확산을 위해 '즐기는 정보보안' 및 자발적 학습조직 활동을 지원하고, 외부 협력사의 보안관리 전문성 향상을 위해 관련 교육프로그램도 운영하고 있습니다.

행정안전부 개인정보보호 관리수준 진단결과

최우수 등급

개인정보보호 관리 수준 우수기관

5년 연속 최고 등급

정보보안경영시스템 인증 취득

ISO 27001 인증

114개 항목 중 부적합 사항 ZERO

무결점 정보보안 역량강화 활동

구분	주요 내용
맞춤형 교육	찾아가는 침해예방교육, 컨설팅형 맞춤 교육 등 24개 교육과정 운영
전문성 강화	정보보안 담당직원 모두 보안 자격증 취득, '5년 연속' 정부 주관 해킹 대회 입상 등
인식제고 활동	NPS 개인정보보호지수 개발 및 개인정보보호 조기경보 제도 도입 정보보안 '락(樂&Lock)' 페스티벌, 정보보안 퀴즈 운영
훈련 및 보안 점검	전산망 모의침투훈련(신설), 악성 메일/DDoS 대응훈련, 사이버위기대응 훈련

공단은 지역 맞춤형 정보보안 문화 조성에도 노력하고 있습니다. 유관기관을 대상으로 정보보안 컨설팅을 실시하여 자체 정보보안 활동 기반 구축을 지원하는 한편, 지역사회 청소년을 대상으로 '정보보안 골든벨' 등 흥미 있는 프로그램 운영으로 올바른 사이버 윤리관 형성을 돕고, 대학생 대상으로 정보보안 진로설계 특강을 실시하여 정보보안분야의 직업 선택에 대한 정보를 제공하고 있습니다.

안전중심 기관운영

국민의 안전을 우선하는 NPS 공단은 '국민 안전을 최우선 가치'로 여기는 안전경영을 선포하고 국민의 생명·안전을 공단의 핵심가치에 반영하고 **3**대 중점과제를 선정하였습니다. 연금서비스를 제공하는 전국 조직을 운영하는 만큼, 방문 고객의 안전을 우선하는 선제적 예방활동을 통해 시설안전 만족도를 제고하고 있습니다. 또한, 전 국민 휴양시설인 청풍리조트의 안전 강화를 위해 호숫가 추락 방지시설 설치, 등산로 정비, 노후시설 중 긴급위험시설 조치 및 장기노후시설 개선 등을 통해 안전사고 ZERO를 달성하고 있습니다.

근로자가 편안히 일하는 일터 조성 공단은 모든 근로자가 안심할 수 있는 작업장 구현을 위해 사무실 형태 등 작업장 환경과 직군, 업무특성에 대한 면밀한 사전 분석을 통해 근로환경 개선방향을 수립하였습니다. 사고 없는 근로환경 조성을 위해 최초로 전 작업장 대상 위험성 평가를 실시하여 **822**건의 위험 요소를 발굴하였고, 이 중 **793**건을 발견 즉시 조치하였습니다.
감정노동에 취약한 사무직원 보호를 위해 법률/심리치료 지원 등이 수록된 안전매뉴얼을 제작/배포하고, 직무스트레스를 선제적으로 관리하고 예방하기 위해 맞춤형 근로자지원프로그램(EAP) 등을 운영하고 있습니다. 또한 장애인, 고령자, 임산부 등 배려 대상 직원을 지정하고 안전 위해 요인 제거를 위한 제도 개선을 추진하고 있습니다.

위험요소 ZERO 시설운영 공단은 관련법 등 환경을 고려하여 사옥 등 시설물 안전관리 추진전략을 설정하여 잠재적 위험 요인을 제거하고 있습니다. 사옥의 전 시설물을 대상으로 법정 정기점검 **480**회 실시 외에도 특별점검을 추진하여 **158**건의 추가적인 위험 요소를 발견·조치하였습니다. 그 결과 공단 본부를 포함한 **43**개의 전국 사옥 시설물이 안전사고 없는 무중단 운영을 하고 있습니다. 또한, 신축 중인 사옥의 건설현장 위험관리를 강화하기 위해 드론을 활용한 사각지대 안전관리, '안전점검의 날' 운영, 건설근로자 추락 방지를 위한 안전시설물 강화조치 등을 통해 공사현장의 중대 재해 ZERO에 도전하고 있습니다.

안전경영 실천 선언

EAP 운영

270명

491회 실시

공단 본부 안전경영 인증 취득

KOSHA-MS 인증[1)]

준정부기관 최초

1) ISO 45001을 반영한 한국산업안전보건공단의 인증기준

재난 대응 활동 공단은 주요 재난 유형별 안전·위기관리체계를 구축하여 중대사고 ZERO를 이행해 나가고 있습니다. 사옥에 대해서는 4단계의 재난대응매뉴얼을 제작·배포하고 재난관리 대책본부를 통한 전사 대응체계를 구축, 자연 재난 및 국가 감염병 발생 즉시 비상 조직을 가동하여 체계적인 대응이 가능하도록 하고 있습니다. 또한, 금융위기의 발생, 개인정보 대량 유출 등의 침해사고에 대해서도 위기 발생을 선제적으로 감지하는 모니터링시스템을 상시 가동하여 예방적 대응 활동도 전개하고 있습니다.
지진, 화재 등 재난 상황에 대비하여 사옥의 내진성능평가를 완료하여 타 공공건물에 비해 높은 수준의 내진성능확보율(85%)을 관리하고 있습니다. 더불어 화재 발생빈도가 높은 지역 사옥의 외벽 마감재를 교체하여 화재 안전성을 확보하고 있습니다.

재난안전사고 발생 건수

ZERO

2019 재난관리 및 위기대응 업무

보건복지부장관 표창

Best Practice 04 일자리 창출 사업

사회문제 해결형 지역일자리 창출

공단은 한국 사회의 큰 고민거리인 일자리와 실업 문제 해결에 기여하고자 일자리 창출을 위해 노력하고 있으며 공단이 창출할 일자리의 사회적 영향력까지 고려해 사회문제 해결형 일자리 창출 사업추진을 모색하게 되었습니다. 공단은 본부가 위치한 전북·전주시의 사회적 문제를 크게 안전, 여성·실업, 지역 불균형, 환경으로 나누고, 이를 해결할 수 있는 일자리 창출 프로그램을 운영하고 있습니다. 이 과정에서 여러 기관 및 기업과 협업하여 전문성과 일자리 창출 및 사회적 가치 창출의 효과성을 높였습니다. 그 결과, 공단은 지역 취약계층 일자리 291개를 창출하는데 성공하였으며 다른 사회 문제 해결로 이어지고 있습니다.

지역사회 문제		NPS 사회문제 해결형 지역 일자리	지역사회 문제 해결 효과
안전	• 전주시 교통안전지수 전국 최하위 수준	**시니어 교통안전지킴이** • 전주시내 교통사고 다발지점 21곳에 시니어 교통안전 지도원을 배치해 보호활동 수행 • 협업기관: 한국노인인력개발원, 도로교통공단 등	• 활동지점 사고발생 ZERO • 노인 일자리 창출 250명 • 타 지자체로 확산
여성·실업	• 전북 여성 경제활동참가율 전년대비 0.3% 하락 • 경력단절 여성 4.8만 명	**종합 돌봄 교육 및 돌봄 사회적협동조합 창립** • 육아·가족돌봄 경험이 많은 경력단절여성을 대상으로 가사관리사, 케어전문가 교육 실시 후 취업 연계 • 협업기관: 전북노동복지센터, 혁신도시 이전 공공기관, 전북 완주군청, 완주사회적경제네트워크	• 육아돌봄 인프라 부족 해소 • 교육 참여 208명, 경력단절여성 취업 30명
지역 불균형	• 교통 인프라 미비로 생필품 조달 어려운 농·산촌 마을 존재	**청년 보부상** • 물류 운반 차량을 지원해 지역 농산물과 사회적기업 생산품을 교통 취약지역에 공급 • 협업기관: 한울소비자협동조합, 완주로컬푸드협동조합 등	• 고령화 농·산촌 마을의 사회적 고립 해소 • 지역경제 파급효과 30억 원 • 청년 일자리 창출 7명
환경	• 컴퓨터 생산·폐기 시 자원 낭비 및 환경오염물질 배출 발생	**사랑의 PC 나눔** • 공단이 사용하지 않는 PC를 소외계층에 무상 보급 • 협업기관: 전북도청, 사회적기업	• PC 415대 재생 및 보급 • 계층간 정보 소외 해소 • 기초수급자 채용 4명

Sustainability Fundamentals

지배구조 · 리스크 관리 · 윤리경영 · 인권경영 · 인재경영

지배구조

이사회 구성

이사회 구성

공단은 '이사회운영규정'에 따라 최고 의사결정 기구인 이사회를 구성·운영하고 있습니다. '공공기관의 운영에 관한 법률'에 따라 공단의 이사장이 의장을 겸임하되 비상임이사를 과반 이상으로 구성하여 독립성을 확보합니다. 공단의 이사회는 이사장과 상임이사 4명, 비상임이사 9명으로 이루어져 있습니다.

이사회 대표성 및 다양성, 전문성 강화

공단은 '국민연금법'(제30조)에 따라 비상임이사에 사용자 대표, 근로자 대표, 지역가입자 대표를 임명하고 있으며 2019년에는 수급자 대표까지 구성을 확대하여 대표성을 제고했습니다. 여성 대표성과 다양성의 지표인 이사회 여성 비율은 전년대비 4%p 향상된 29%입니다. 한편, 이사회의 전문성을 강화하기 위해 비상임이사 전용 정보시스템을 운영해 정보를 제공하고, 박사급 전문가로 이루어진 지원 그룹을 확대하는 등 체계적 지원 시스템을 구축했습니다.

이사회 구성현황 기준: 2020.9.1.

구분		성명	성별	소속 및 직책
이사장	의장	김용진	남	국민연금공단 이사장
상임이사	상임이사	박정배	남	국민연금공단 기획이사
	상임이사	김용국	남	국민연금공단 연금이사
	상임이사	나영희	여	국민연금공단 복지이사
	상임이사	안효준	남	국민연금공단 기금이사
비상임이사	사용자 대표	김용근	남	한국경영자총협회 부회장
	사용자 대표	서승원	남	중소기업중앙회 상근부회장
	근로자 대표	유재길	남	민주노총 부위원장
	근로자 대표	이동호	남	한국노총 사무총장
	지역가입자 대표	윤영미	여	녹색소비자연대 대표
	지역가입자 대표	이연주	여	변호사
	수급자 대표	오순명	여	前 금융감독원 금융소비자보호처장
	수급자 대표	주명룡	남	대한은퇴자협회 대표
	당연직 이사	이형훈	남	보건복지부 연금정책국장

이사회 여성 대표성 제고

2017
17% 2명

2018
25% 3명

2019
29% 4명

이사회 운영

이사회 운영 활성화

공단은 이사회 개최 일정을 정례화 하고 차기 일정을 30일 전에 사전 예고하는 등 이사회 참석률을 높이기 위한 제도적 노력을 기울였습니다. 그 결과, 본사 소재지인 전주 개최로 하락했던 참석률이 전년 대비 13%p가량 대폭 상승했으며 특히 비상임이사의 출석률은 전년 대비 22.2%p 향상 되었습니다. 더불어 이사회의 제언 사항을 각 관련 부서가 검토하고 조치 결과를 보고하도록 이사회 사후관리 프로세스를 개선해 더욱 활발한 제언을 끌어내고 경영 반영까지 이어지도록 하고 있습니다. 2019년 안전경영 실천 선언대회에 이사회의 경영제언을 반영하고 비전 선언문 선포식에서 이사회가 실천 의지를 표명하는 등 공단의 주요 경영 현안에 대한 이사회의 역할을 강화해나가고 있습니다.

이사회 운영 실적

구분		단위	2017	2018	2019
이사회 개최		회	11	11	14
상정 안건		건	39	50	50
수정의결·보류			1	4	8
참석률	전체	%	82.0	80.0	93.0
	상임이사		90.5	95.2	94.3
	비상임이사		77.9	69.8	92.0

2019년도 이사회 주요 경영제언 반영

주요 경영제언	경영반영 결과
제1차 이사회-사업운영계획 보고 홍보 관련 투입 대비 효과 분석 시스템 운영 필요	홍보 효과 조사 실시 사업운영계획 및 홍보 컨텐츠 제작 결과에 반영
제6차 이사회-안전기본계획 보고 직원의 출장업무에 대한 안전관리 방안 마련 필요	'직원보호 안전 매뉴얼' 제작·배부 단계별 대응요령 포함(사전 준비-출장 방문시-피해발생 시)
제11차 이사회-안전보건관리규정 제정안 안전보건관리규정에 실제 재난 발생 시 대처 방안 마련 필요	전사위기관리 통합매뉴얼 시행 위기 Pool, 위기관리체계, 대응절차 규정

전문위원회 운영

공단 이사회는 '이사회운영규정'에 따라 중요도가 높은 특정 안건을 논의하기 위해 분야별 전문위원회를 운영 중입니다. 경영분과, 제도분과, 기금분과, 사회책임경영분과, 고객권리보호분과로 나누어 운영 중이며 각 분과 위원회는 상임이사 1인과 관련 전문성을 갖춘 비상임이사 2~3인으로 구성합니다.

전문위원회 구성

경영분과위원회	제도분과위원회	기금분과위원회	사회책임경영 분과위원회	고객권리보호 분과위원회
상임이사 1인	상임이사 1인	상임이사 1인	상임이사 1인	상임이사 1인
비상임이사 2~3인	비상임이사 2~3인	비상임이사 2인	비상임이사 2인	비상임이사 2인

이사회 평가 및 보상

투명한 평가와 보상

공단은 '보수규정' 및 '공공기관의 운영에 관한 법률' 에 따라 상임이사의 기본연봉을 책정하고 있으며 연간 종합평가 결과에 따라 차등 지급하고 있습니다. 평가 시에는 성과계약 이행실적 평가, 공공기관 경영평가와 공단 내부의 윤리경영 실천과 경영개선 노력 등을 종합적으로 고려합니다. 임원 연봉 및 비상임이사에 지급한 수당 내역은 공단 홈페이지를 통해 공개하고 있습니다.

리스크 관리

리스크 관리 체계 고도화

전사 위기 대응 체계

공단은 급변하는 경영 환경과 복잡하고 다양해지는 위험 상황에 대응하기 위해 위기관리 시스템을 운영하고 있습니다. 전사적 대응이 필요한 중대한 위기 발생 시 요구되는 관리체계와 조치사항, 행동요령 등을 규정한 'NPS 전사 위기관리 매뉴얼'을 통해 공단 업무 영역을 전략체계와 연계하여 4개로 나누고, 부서단위 수준의 위기 관리를 넘어 전사적 대응이 필요한 34개 위기 유형을 별도로 선정하여 관리하고 있습니다. 또한, 현장-본부-위기관리 총괄부서를 통해 위기관리 상황에 따라 조직적으로 대응할 수 있는 체계를 구축하고, 위기 관리 단계를 예방-대비-대응-복구-재발방지-개정으로 나누어 PDCA(Plan, Do, Check, Act) 사이클에 따라 운영하고 있습니다.

업무분야 별 위기 유형

연금제도	기금운용	복지사업	경영지원
가입지원 및 급여·고객관리	기금전략 및 운용지원, 내부통제	노후준비, 장애인지원, 기초연금	경영기획 및 인사노무, 재무회계 및 총무·안전
개인정보 유출, 민원응대직원 안전사고, 가입/급여업무서비스 오류 발생 등	금융위기에 따른 수익률 급감, 결제 및 자금이체 오류, 내부통제 이슈 등	중앙노후준비센터업무 이관, 연금 지급 오류 등	직원 사고 및 대금지급 오류, 사옥 정전·화재, 사이버공격 등

기금운용 리스크 관리

공단은 국내외 금융경제 여건의 불확실성 증가와 다양한 위험요인에 대한 관리체계를 강화함으로써 기금의 안정적 운용에 영향을 미치는 위험요소를 철저히 관리하고 있습니다. 투자위험을 시장위험, 신용위험, 유동성위험, 운영위험 및 법규위험으로 분류하고 위험유형별 별도의 점검지표를 개발하여 실시간 모니터링·피드백 하며, 전략적 자산 배분에 따라 연 단위의 총위험한도와 자산 종류별 위험한도를 설정하여 상시 점검합니다. 기금운용의 수익은 위험의 적절한 허용·관리를 통해 창출되므로 수익 대비 과도하거나 추가적인 위험에 노출되지 않도록 체계적으로 관리하고 있습니다.

공단은 기금운용조직 내 위험관리 전담 부서인 리스크 관리실을 두고 있으며 기금운용 관련 제반 위험을 보다 효과적으로 관리하기 위하여 이사장을 위원장으로 하고 외부전문가가 참여하는 리스크 관리위원회를 운영하고 있습니다. 또한 공단은 준법감시인을 별도로 두어 기금운용의 내부통제 업무를 독립적으로 수행합니다. 이와 별개로 공단의 내부 감사를 비롯하여 외부감사인, 감사원, 국회로부터 상시적인 감사가 이루어지고 있습니다.

위험관리 프로세스

계획단계				운용단계		
국민연금 연구원	국민연금기금운용 위원회	기금운용본부 (운용전략실/리스크 관리실)	리스크 관리위원회	운용부서	리스크 관리실	준법감시인
- 재정추계	- 기금운용계획 (SAA) 수립 - 목표 액티브위험 설정 - 위험 및 성과 정의	- 연·월간 자금운용 계획(TAA) 수립 - 위험요소별 관리수단 마련 - 위기관리체계 수립	- 자산군별 위험 한도 배분(시장, 신용, 액티브) - 주요 위험관리 기준 수립	- 부문별 자산운용 (주식, 채권, 대체 투자)	- 위험한도 관리 - 위험 모니터링 및 관리 - 익스포저 관리	- 내부통제

윤리경영

윤리경영 체계 강화

공단은 윤리경영 활성화를 위해서 조직, 기준, 시스템을 지속적으로 발전시키고 있습니다. 사회적 이슈와 변화에 대응하기 위해 감사 조직을 개편하고 법률전문가를 보강하였으며, 적극행정 확대를 위한 운영기준 제정 및 승진심사 시 청렴성 검증 시스템 도입 등 윤리경영 인프라를 재정립했습니다. 또한 윤리헌장, 행동규범, 임직원 행동강령을 개선하고 청렴의무 위반에 대한 무관용 원칙 적용, 채용비리 적발 시 중징계 및 최대 파면이 가능하도록 인사 규범을 신설하는 등 윤리경영체계를 강화하였습니다.

윤리·청렴 문화 확산

공단은 직무 단계와 업무 특성별 맞춤형 윤리교육을 진행하고 있습니다. 기존의 직무별 교육과정을 확대하여 정규직 전환자들에 대해서도 윤리·청렴 입문교육을 실시하는 한편, 윤리위반 노출 정도와 업무전문성을 고려한 특화교육과정을 운영하고 있습니다. 청렴마일리지 제도를 통해 포상 등의 인센티브를 제공하고, '찾아가는 청렴컨설팅' 도입 등 참여형 프로그램 운영으로 임직원의 청렴 실천에 대한 동기 부여를 높이고 있습니다. 또한, 공단 업무와 관련된 기관의 구성원에 대한 청렴교육을 실시하여 협력사의 윤리실천 인식 확산에도 기여하고 있습니다.

윤리경영 제보 및 모니터링

공단은 갑질피해 신고지원센터 신설 등 내·외부 신고시스템을 강화하는 한편, 신고문화 활성화를 위해 노력하고 있습니다. 갑질피해 신고 시 업무처리 절차 등에 대한 매뉴얼을 수립하고, 조직문화 저해 행위 일제신고 기간 운영, 신고제도 인식수준 조사 등 윤리경영 제보시스템 전반에 대한 모니터링을 통해 관련 제도 개선에 활용하고 있습니다. 신고자 보호 매뉴얼을 별도로 수립하고 신고처리 업무 담당자에 대한 신고자 보호 서약, 매뉴얼 위반 시 담당업무에서 즉시 배제 등의 신고자 보호 제도를 강화하고 있습니다. 또한, 계약업체 등 이해관계자를 대상으로 신고채널 안내를 강화하고 있습니다.

자세히 알아보기 온라인 신고센터(https://www.nps.or.kr/jsppage/singo/singo_tab_01.jsp)

선제적 내부견제 시스템 운영

공단은 3단계 내부견제시스템을 통해 체계적이고 실효성 있는 내부견제제도를 운영하고 있으며, 감사자문위원회, 청렴옴부즈만 등 외부전문가가 참여하는 견제 채널을 통해 감사활동 전반을 외부 관점에서 분석·평가·피드백 하고 있습니다. 공단의 사업 영역별 위험등급을 4단계로 분류하고 고위험군에 대한 집중 감사를 실시하는 한편, 국민 관점에서 경영활동 과정의 사회적 책무 위반방지 모니터링을 강화하여 예산 과다 집행 사례 등이 발생하지 않도록 사전점검과 자발적인 개선을 유도하고 있습니다. 자율적인 실천 문화 제고를 위해 청렴헬프데스크를 운영하여 행동강령 준수 상담을 하며, 업무수행과정에서의 법률적 이슈에 대한 법률자문 등 준법지원 서비스를 강화하고 있습니다.

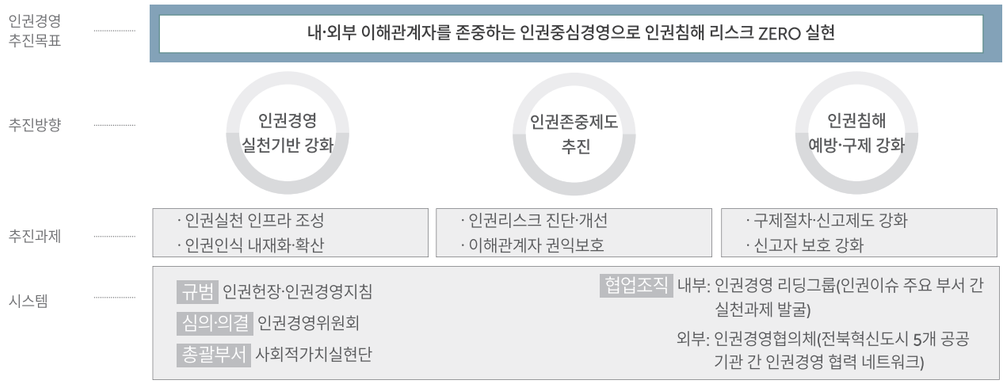
국민권익위원회 청렴도 측정 결과

구분		단위	2017	2018	2019
청렴도 측정	종합청렴도	점	8.54	8.64	8.69
	외부청렴도	점	8.69	8.73	8.95
	내부청렴도	점	8.42	8.60	8.27
부패방지 시책평가	종합결과	등급	1	1	3년 연속 최우수기관 평가 면제

인권경영

인권경영 거버넌스

공단은 인권에 대한 중요성을 인식하고 임직원과 고객, 협력사, 유관기관뿐 아니라 지역사회 등 공단을 둘러싼 모든 이해관계자의 인권 보호를 위해 노력하고 있습니다. '인권경영헌장'을 제정하여 대외적으로 선포하고, '인권경영지침' 등의 내부 규정을 통해 인권영향평가 추진 및 인권 침해 시 신고처리와 구제 절차 등을 확립하고 있습니다. 인권경영헌장 및 지침은 공단 홈페이지를 통해 외부에 공개하고 있습니다. 다양한 이해관계자와 전문가로 구성된 인권경영위원회를 통해 인권경영과 관련한 주요 결정사항을 심의·의결하고 있으며, 그 결과는 매년 인권경영종합계획의 수립·시행 및 추진실적 점검활동 등을 통해 경영에 반영합니다. 이사장 직속의 사회적가치실현단을 총괄부서로 두어 내·외부 인권 인식 개선 활동과 다양한 협력사업 발굴 등을 추진하고 있습니다.



자세히 알아보기 NPS 인권경영 헌장 및 지침(https://csr.nps.or.kr/jsppage/contribution/incorrupt/ethics/ethics_08.jsp)

인권경영 실천기반 강화

공단은 인권경영 전담부서에서 인권경영 사업 과제를 정기적으로 점검·피드백 하며 공단 업무 영역 별 이해관계자 권익 증진 사업을 효과적으로 추진하고 있습니다. 이와 함께 각 부서의 인권 존중 활동 촉진을 위해, 사업계획 수립 시 인권 영향도를 자가진단 할 수 있는 체크리스트를 운영하고 부서별 인권담당관을 지정하여 교육 및 부서별 업무특성을 고려한 인권경영 활동을 추진할 수 있도록 하고 있습니다. 또한, 부서장 평가 시 인권 이행 활동을 반영하여 개별 조직까지 인권 중심 경영이 실천될 수 있도록 하고 있습니다.

공단은 구성원의 인권 인식 내재화를 위한 다양한 프로그램을 개발하여 추진하고 있습니다. 인권에 대한 내부 직원의 관심과 공감을 촉진하기 위해 인권영화 상영과 인권 퀴즈 이벤트 등을 실시하고, 직무단계 별 특화 교육을 통해 인권 감수성 향상과 간부진의 인권 리더십을 함양하고 있습니다. 또한, 갑질과 직장 내 괴롭힘, 4대 폭력 등 주요 인권 이슈 별 전문 교육을 실시하고 있습니다.

참여형 교육프로그램을 통한 인권 인식 내재화

참여형 교육프로그램		참여 인원
인권 영화 상영	국가인권위원회에서 제작한 인권감수성 향상 영화 상영 및 감상평 이벤트 실시(본부)	130명
인권경영 퀴즈	사내게시판을 통해 전 직원 대상 퀴즈 이벤트 실시	9,750명
인권 전문가 특강	권위 있는 인권전문교수를 초빙하여 간부진 및 본부 주요부서 담당자 대상 인권 특강 실시	126명
인권 이슈별 전문 교육	갑질·직장 내 괴롭힘·감정노동자보호 및 4대 폭력 예방 등 관련 분야 전문 강사 교육	52,376명

인권 리스크 발굴 및 개선

인권 존중 경영의 실효성을 제고하기 위해 매년 업무 전 영역에 대한 인권영향평가를 실시하여 사업추진 과정에서 발생할 수 있는 실제적·잠재적인 인권 침해 요소를 사전에 발굴하여 개선하고 있습니다. 국가인권위원회의 인권영향평가 매뉴얼을 공단의 특성에 맞게 보완하고, 전문가의 사전 영향평가 실시 및 관련부서 협의체 구성 등 가이드라인에서 제시하는 단계보다 세분화된 절차를 마련하여 인권영향평가가 내실 있게 실시될 수 있도록 하고 있습니다. 기관운영 인권영향평가는 171개 지표를 마련하여 평가하였고, 주요사업 인권영향평가는 공단 밸류체인에서 가장 중요하고 이해관계자 영향력이 큰 '연금급여사업'을 선정하고, 38개 고유 지표를 개발하여 인권 영향도를 점검하였습니다. 이 과정에서 총 11개 잠재적 인권 이슈를 발견하고 개선안을 마련하였습니다.

인권영향평가를 통해 잠재적 인권 이슈를 개선하는 한편, 매년 인권경영 종합계획을 수립하여 공단 사업 영역에서 내재된 인권 이슈를 자체적으로 진단하고 이해관계자의 특성에 맞는 권익 증진 사업을 추진하고 있습니다. 2019년 인권경영 종합 추진계획은 3대 전략, 14개 실행과제로 구성되어 있으며 일과 삶의 균형 실현, 안전한 일터 마련, 공정한 거래 질서 확립과 국민 권리보호 서비스 확대를 중점적으로 추진하였습니다.

2019년 인권영향평가 주요 이슈 및 개선과제

기관운영	
분야	이슈 및 개선과제
인권경영체계 구축	구제절차 처리결과에 대한 통지 기한 명시
고용상의 비차별	동점 시 승진 결정요소에서 연령 배제
책임있는 공급망 관리	인권교육을 통한 계약업체 근로자 보호 지원
	권리보호 서약을 통한 계약업체 근로자 보호
	보안담당 직원을 위한 인권교육프로그램 운영
환경권 보장	환경정보 공유로 환경에 대한 직원 인식 제고

주요사업	
분야	이슈 및 개선과제
가입자 권리보호	국민 눈높이에 맞는 안내문 개선
	저소득 지역가입자에 대한 지원방안 검토
	자료입수주기 단축을 통한 정확한 급여 지급
수급자 권리보호	홈페이지 접근성 제고로 국민 알권리 강화
	적극적 청구안내를 통한 수급권보호방안 마련

인권침해 예방과 구제 강화

공단은 인권 침해 이슈에 대한 적극적인 예방활동을 수행하는 한편, 체계적인 구제절차를 통해 인권 침해 사례 발생 시 신고자 및 피해자 관점에서 세심하고 면밀하게 대응하고 있습니다. 인권침해가 발생하면 공단은 '인권경영지침'에 따라 인권침해 구제절차를 진행하게 되며, 특히 주요 인권침해 이슈에 대해서는 별도의 강력한 관리체계를 구축하고 '노사공동 사건처리위원회'를 구성하여 대응하는 등 노사가 함께하는 별도의 절차를 운영하고 있습니다.

주요 인권 이슈에 대한 예방활동

구분	주요 활동	운영실적
갑질 근절	실태조사를 통해 NPS 갑질 유형 및 사례 발굴, 갑질 사안은 징계감경대상에서 배제하는 인사조치 시행	청렴도 '권한남용' 분야 조사결과 (내부 9.37점, 외부 9.34점)
직장 내 괴롭힘 방지	대응 매뉴얼 수립 배포. 상호존중문화 확산을 위한 사내 캠페인 실시, 노사 공동 상호존중 선언	
성희롱/성폭력 예방	사건처리 전문위원회 설치, 롤플레잉 방식 인식 제고 활동 실시	관련 사건 발생 ZERO
노동권 및 협력사 안전	산업안전보건위원회 설치, 감정노동 실태수준 진단, 원클릭폭언녹취시스템 도입 등	업무와 근무환경 안전수준 86.2점

공단은 다양한 채널을 통해 사내외에서 발생할 수 있는 인권 관련 이슈에 대한 이해관계자의 의견을 확인하고 해결하기 위해 노력하고 있습니다. 설문조사와 인식 진단, 신고제도와 고충처리시스템을 통해 관련 문제를 모니터링하고 있으며, 개별 사안에 대한 구제조치를 실시함과 동시에 이슈가 있었던 관련 제도를 지속적으로 점검·보완해 나가고 있습니다.

인재경영

인재 양성

체계적 인적자원 개발

공단은 “새로운 생각으로 혁신하는 창의人”, “성장하고 성과를 창출하는 전문人”, “배려하고 공감하는 소통人”이라는 3대 인재상에 특화된 인적자원개발체계를 마련하여 추진하고 있습니다. 현장 직원의 역량 강화를 위해 경력과 수준에 따른 3단계의 체계적인 맞춤형 직무 과정을 도입·운영하고, 구성원들의 특성과 상황에 맞는 코칭 스킬을 통해 업무수행 능력을 향상시켜 직원과 조직의 성장 역량을 제고하고 있습니다. 또한 베이비부머 관리자의 대규모 퇴직에 대비하고자 역량과 인성을 겸비한 차세대 리더 프로그램을 강화하고, 소셜 러닝 등 다양한 교육 트렌드를 확대 적용하여 현업 적용도를 높이고 있습니다.

또한, 공단은 기금운용인력의 안정적 확보를 위해 기존 경력직 영입 중심의 채용과 직접 인력양성을 병행하는 전략(“Recruit+Grow”)을 수립하였습니다. 개방형 직위 확대 및 전문인력 채용 검증 시스템을 강화하는 한편, 공적연기금에 특화된 ‘전문인력 양성체계’를 구축하기 위한 법령 개정과 전담 HR조직 신설, 사업예산 확보(15억 원)를 통해 중장기 인력양성 로드맵 수립 및 프로그램 설계 등을 단계적으로 추진하고 있습니다.

합리적 평가와 보상

공단은 경영목표의 달성을 위해 성과평가체계를 합리적으로 개선해 나가고 있습니다. 사회적 가치와 혁신 활동 노력을 조직과 개인평가에 비중 있게 반영하는 한편, 성과를 관리하는 방식에서 성과향상을 촉진하는 방향으로 직무 중심의 보상체계 전환을 추진하고, 저성과 부서에 대한 성과향상지원프로그램을 강화하고 있습니다. 성과 향상과 더불어 공정성에도 중점을 둔 평가운영제도를 통해 평가제도에 대한 구성원의 수용성과 만족도를 확보하고 있습니다.

균등한 기회와 차별금지

공단은 임직원 중 여성 비율이 절반 이상을 차지하는 상황에서 여성 인력 활용을 위한 합리적인 관리 방안을 마련하고 있습니다. 다수의 여성이 육아 등으로 승진과 배치에서 소외될 수 있는 점을 고려하여 여성 성장 지원 인사제도를 수립하여 육아휴직 복직자 등을 위한 코칭프로그램 등 맞춤형 역량개발 교육을 확대하고, 육아휴직으로 인해 승진 등에서 불이익을 받지 않도록 제도적 보완을 시행하였습니다. 또한, 인사제도 개선 등 조직 내 중요 의사결정 참여 시 성별·직급별 대표성을 강화하고, 임원 및 승진목표제 운영에서 특정 성별에 대한 역차별이 발생하지 않도록 인력구조의 변화를 고려한 합리적인 목표치를 설정하여 관리하고 있습니다.

공정한 고용관계

투명한 채용 절차

공단은 채용의 공정성과 투명성을 강화하기 위해 채용 전 과정에서 차별적 요인을 배제하는 채용프로세스를 운영하고 있습니다. 블라인드 채용에서 개인의 역량 평가에 집중하도록 직무관련 자격사항 배점을 확대하고, 심층 면접전형을 강화하여 능력 중심의 객관적인 평가가 이루어질 수 있도록 하고 있습니다. 또한, 채용프로세스 전반에 감사부서가 참여하여 감독과 검증을 하고 있으며, 채용에 참여하는 외부 위원과 유관기관에 대해서도 공정성을 중시, 정보유출 방지 등 관련 교육을 실시하고 있습니다.

사회형평적 채용 확대

좋은 일자리 창출을 위한 공공부문의 역할이 중요시되고 있는 만큼, 공단은 청년 채용 및 사회적 약자 별도전형 운영 등 맞춤형 열린 채용 정책을 확대해 나가고 있습니다. 정부가 권장하는 사회형평적 채용 기준보다 높은 수준의 채용 정책을 운영하고 있으며 분야별 특성에 맞는 적합 직무를 개발하여 채용 이후에도 안정적으로 근무할 수 있도록 하고 있습니다.

사회형평적 채용제도

구분	채용제도 세부 사항	채용실적
청년/고졸자/지역인재	결원인력의 빠른 충원 등을 통해 청년고용 및 지역인재 규모 확대	351명 채용
장애인	장애인지원 관련 상담 등 친화 직무 발굴 및 채용·배치	18명 채용
고령자	시설관리 등 적합직무 발굴 및 정규직 전환 고령자의 정년 특례로 안정성 보장	30명 채용
경력단절자	출산과 육아 등으로 재취업과 전일 근무가 어려운 자에 대한 단시간근무유형 채용을 활용하여 사회복귀 및 일가정 양립 지원	35명 채용

협력적 노사관계

공단은 적극적인 노사 소통과 지속적인 노동존중 정책을 바탕으로 협력적인 노사관계를 구축하고 있습니다. 노조를 경영의 동반자로 인식하고 적극적인 노사 소통을 통해 사회적 가치 실현 등을 위한 노사공동선언, 일자리 나누기 노사합의, 3급 승진제도 개선 등의 성과를 도출하였습니다. 또한, 공단은 노동, 인권, 안전 등 5대 분야별로 총 13개의 노사협의체를 통해 노사 간 참여와 협력을 도모하고 ‘직장내 괴롭힘 사건처리 전문위원회’, ‘안전경영위원회’, ‘사업장 공무직 임금격차 해소를 위한 TF’, ‘퇴직연금 운용위원회’, ‘임금피크 지원제도 개선 TF’ 등 5개 위원회를 신설하여 노사협의를 기반으로 한 근로조건 향상에 힘쓰고 있습니다.

일과 삶의 균형

가족친화제도

공단은 남녀 공동육아라는 사회적 트렌드를 반영하고 출산, 육아 등 경력 단절로 인한 부담을 완화하기 위한 정책을 추진하고 있습니다. 부모 공동육아에 대한 인식 개선 노력을 통해 남성의 육아휴직 사용율을 늘리고 직원들이 일과 육아를 병행할 수 있도록 제도적 지원을 다하고 있습니다. 함께하는 출산·육아 문화의 장려와 육아지원제도 안내 강화로 자녀 양육 지원프로그램에 대한 이용률이 전년 대비 48.4% 증가하였습니다. 공단은 이 같은 노력을 바탕으로 2008년부터 2020년까지 13년 연속 여성가족부 ‘가족친화 인증기관’으로 선정되었습니다.

유연한 근무와 휴식권 보장

공단은 ICT를 활용하여 단순·반복 업무를 자동화하고 보고·회의 문화를 개선하는 한편, 정시퇴근일, PC-OFF제, 오전·오후 집중근무시간 운영 등을 통해 연장근무 시간을 전년 대비 24%가량 대폭 감소시켰습니다. 그 결과 업무몰입도 제고, 일하는 방식에 대한 직원 만족도 향상(전년 대비 1.6점 상승)으로 이어졌습니다. 또한, 상대적으로 휴가가 부족한 신규 직원의 연차휴가 미리사용 지원, 장기근속자의 자기계발휴직 사용요건 완화 등 직원 특성에 맞는 맞춤형 휴가 사용을 통해 업무몰입도를 높이고 있습니다. 또한, 일반 사무직보다 업무가 일찍 시작되는 금융시장 개장 시간에 맞추어 기금운용직의 표준근무시간을 1시간 앞당겼습니다.

Appendix

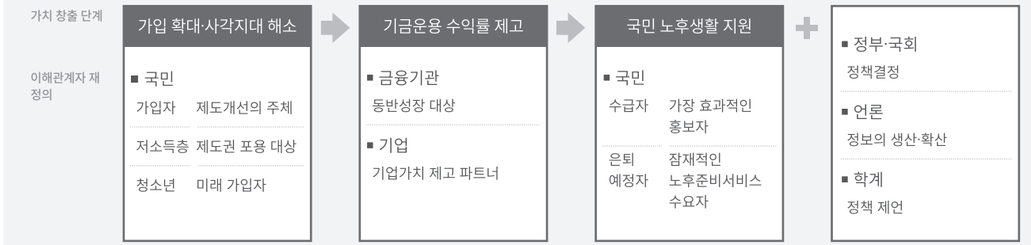
이해관계자 참여 · 지속가능경영 성과 · 제3자 검증 의견서
GRI Strandard Index · 지속가능경영 이니셔티브 · 수상실적 및 가입단체 현황

이해관계자 참여

이해관계자 소통

공단 특성에 맞는 이해관계자 재정의

국민연금공단은 기존의 이해관계자 구분을 연금제도의 가치 창출 단계별로 새롭게 정비하였습니다. 시민 참여와 금융기관 협력을 중심으로 이해관계자를 세분화하고 각 역할들을 재해석하여 공단 특성에 맞도록 이해관계자 소통체계를 재정립하였습니다. 또한, 가치 창출 단계별 이해관계자 니즈를 반영한 맞춤형 소통채널을 운영하고, 이를 통해 수렴된 이해관계자의 의견을 실제 경영활동에 적극 반영하고 있습니다. 공단은 앞으로도 이해관계자의 다양한 관심과 요청사항이 공단의 지속가능경영에 반영될 수 있도록 끊임없이 고민하고 개선해 나가겠습니다.



이해관계자별 소통 노력

구분		주요 니즈	소통전략	소통채널 및 운영실적
가입 확대 사각지대 해소	국민	제도 불확실성 해소 및 취약계층에 대한 포용성 강화	교육을 통한 국민연금 이해 제고	국민연금 바로알기 교육(2,469회)
	학계	연구성과 공유 정책 반영	전문가 교류 확대	국제컨퍼런스 등 개최·참여 확대(25회)
	정부·국회	정책입안 지원	의원실과 협력 강화	국회 정책 토론회 진행(3회)
기금운용 수익률 제고	국민·언론	기금운용수익, 의사결정의 투명성 제고	선제적 언론 홍보	보도자료(123건), 언론보도(3,113회)
	금융기관	소통 참여기회 확대	정례적 공식적인 의견청취의 장 확대	브로커데이 운영(주2회 공식미팅) CIO·금융기관 공식회의(24회)
	기업	스튜어드십코드를 경영간섭으로 인식	경영참여 기준 등 공개	주주권행사 가이드라인 마련
국민 노후 생활 지원	국민	사회활동 지속 욕구 및 복지서비스 수요 증가	노후준비서비스 연계 일자리 정보 제공	일자리 정보 제공(1,568건)을 통한 일자리 창출(68개)
	정부·국회	노후빈곤 해소를 위한 공적연금의 역할 강화	정부 대상 정책건의 및 의원 입법 지원	법률 개정안 발의(지역 보험료 지원 등 13개 법안 통과)

지속가능경영 성과

경제성과

경제적 가치 배분

구분	단위	2017	2018	2019
고객(연금급여액)	백만 원	19,083,886	20,752,684	22,764,343
임직원(급여, 퇴직급여, 복리후생비)		435,853	475,979	523,538
정부(세금과공과)		31,457	33,052	36,044
지역사회(사회공헌 기금)		588	746	762
협력업체(중소기업제품 구매)		59,656	56,124	57,928

연결재무상태표

구분		단위	2017	2018	2019
자산	유동자산	백만 원	162,529	144,676	140,677
	비유동자산		85,379	93,037	98,202
	자산총계		247,908	237,713	238,879
부채	유동부채		90,347	96,875	112,188
	비유동부채		301,969	348,888	360,894
	부채총계		392,316	445,763	473,082
자본	자본금		-	-	-
	기타		-144,408	-208,050	-234,203
	비지배지분		-	-	-
	자본총계		-144,408	-208,050	-234,203

* 2017, 2018년도 재무정보의 일부 수치 변경 - 공단은 동종 기관 대부분이 채택하고 있는 회계정책 적용을 통해 목적적합하고 신뢰성 있는 정보를 제공하기 위하여 정부보조금 잔액의 표시방식을 부채표시에서 자산차감표시로 회계정책을 변경하였음

포괄손익계산서와 주요지표

구분	단위	2017	2018	2019
수익(매출액)	백만 원	19,739,157	21,409,536	23,453,597
순매출		19,739,157	21,409,536	23,453,597
매출원가		19,107,073	20,775,422	22,788,039
판관비		625,857	646,747	679,270
영업이익(손실)		6,227	-12,633	-13,712
기타수익		26	797	-
기타비용		4,093	-	-
기타이익		-22,218	-25,233	-25,477
금융수익		4,264	5,214	5,270
금융원가		404	646	943
법인세비용차감전 순이익(손실)		-16,198	-32,501	-34,862
법인세비용(수익)		562	4	-2
당기순이익		-16,760	-32,505	-34,860
기타포괄손익		-5,490	-31,300	8,247
총포괄손익		-22,250	-63,805	-26,613
매출액순이익률		-0.08	-0.15	-0.15
자기자본회전률		-13,669.02	-10,290.57	-10,014.22

* 2017, 2018년도 재무정보의 일부 수치 변경 - 공단은 동종 기관 대부분이 채택하고 있는 회계정책 적용을 통해 목적적합하고 신뢰성 있는 정보를 제공하기 위하여 정부보조금 잔액의 표시방식을 부채표시에서 자산차감표시로 회계정책을 변경하였음

환경성과

온실가스 배출량 및 기타 환경 데이터

구분		단위	2017	2018	2019
기준배출량		tCO_2eq	13,320	14,385	16,667
배출량	Scope 1		2,130	2,074	1,904
	Scope 2		7,370	8,181	8,688
	합계		9,500	10,255	10,592
온실가스 감축량			3,820	4,130	6,075
온실가스 감축률		%	28.68	28.71	36.45
에너지 사용량		TOE	3,413	3,498	2,562
물 사용량		Ton	78,255	81,638	48,115
폐기물 배출량			259	255	18.24

녹색제품 구매 현황

구분		단위	2017	2018	2019
녹색제품 구매 금액	환경표지 인증제품	백만 원	2,947	2,430	2,579
	우수재활용 인증제품		0	0	0
	저탄소 인증제품[1]		0	0	0
	합계		2,947	2,430	2,579
녹색제품 구매 비율		%	88.72	81.6	81.17

1) 2020년 '녹색제품 구매 촉진에 관한 법률' 개정으로 녹색 제품으로 인정

환경법규 위반 현황

구분	단위	2017	2018	2019
벌금 이상	건 [백만 원]	0 [0]	0 [0]	0 [0]
과태료		0 [0]	0 [0]	0 [0]

사회성과

인력 현황

구분			단위	2017	2018	2019
정원(임원 포함)			명	5,816	7,264	7,396
현원(육아휴직자 등 별도정원 제외)				5,745	6,775.75	7,357.25
고용 유형별	정규직			5,475	5,815.50	6,033.75
	무기계약직			270	960.25	1,323.50
	비정규직			122	214	56
성별	여성			2,968	3,488.50	4,045.25
	남성			2,777	3,287.25	3,312
연령별	30세 미만			766	1,893.75	1,073.5
	30세 ~ 50세 미만			3,397.50	3,329.50	4,066.00
	50세 이상			1,581.50	1,552.50	2,217.75
신규 채용	정규직 신규채용			322	477.5	416.5
	시간제 [전일제 환산]			18 [9]	34 [17.25]	35 [18]
	간접고용			736	0	0
여성 인력 현황	여성관리자[1]			232	283	314
	여성직원 비율		%	48.3	51.49	54.98
	여성관리자 비율			21.2	24.2	26.3
사회적 약자 현황	장애인 [비율]		명 [%]	201 [3.43]	243 [3.48]	276 [3.72]
	국가보훈자 [비율]			458 [8.28]	525 [8.77]	580 [8.04]
퇴직 현황	전체	합계	명	126	230	355
		남성		72	157	224
		여성		54	73	131
	의원면직	합계		40	68	104
		남성		14	27	33
		여성		26	41	71
	정년퇴직	합계		21	87	193
		남성		18	74	155
		여성		3	13	38
	명예퇴직	합계		11	18	18
		남성		8	10	10
		여성		3	8	8
	기타	합계		54	57	40
		남성		32	46	26
		여성		22	11	14

1) 여성 관리자 : 임원, 1~3급 직원 포함

신규 채용 현황

구분		단위	2017	2018	2019
정규직	여성	명	190	294	224.5
	장애인		5	17.5	12
	지역인재		194.5	272.5	266.5
	고졸자		46	51	15
	총 신규채용		322	477.5	416.5
비정규직	청년인턴		190	286	242
	상담원 등		261	201	189
	위탁업무 전담		296	403	4
	총 합계		747	890	435

인력 개발 현황

구분	단위	2017	2018	2019
총 교육 인원	명	74,724	84,050	130,588
1인당 교육 예산	천 원	957	720	839
교육 만족도	점	4.67	4.65	4.72

유연근무제 현황

구분		단위	2017	2018	2019
시간선택제	채용	명	18	33	35
	전환		91	163	256
탄력근무제	시차출퇴근형		1,025	1,046	1,164
	근무시간선택형		-	943	950
	집약근무형		39	40	30

노동조합 가입 현황

구분	단위	2017	2018	2019
가입 대상 인원	명	6,038	7,072	7,526
가입 직원 수		4,442	5,155	5,878
가입 비율	%	73.56	72.89	78.10

복리후생제도 운영 현황

구분	단위	2017	2018	2019
1인당 복리후생비	천 원	1,942	1,873	1,821
복리후생 만족도	점	85.3	85.5	85.8

복리후생제도 운영 현황

구분	내용
단체보험	예산편성지침에 따른 직원 단체보험 비용 지원
건강검진비	국민건강보호법에 따른 직원 건강검진 비용 지원(격년)
문화여가비	예산편성지침에 따라 하계휴양소, 법인콘도, 취미동호회 지원
직장보육시설운영비	영유아보육법 등 관련법령에 따라 직장어린이집 운영 지원
근골격계 예방	산업안전보건법에 따른 근골격계질환 예방 지원
근로자지원프로그램(EAP)	근로복지기본법에 따른 근로자지원프로그램 지원

출산 및 육아 지원

구분			단위	2017	2018	2019
출산전후 지원	임신기 근로시간 단축제(임신 12주 이내 및 36주 이상일 2시간 근무 단축)		명	103	81	149
육아양육 지원	육아기 근로시간 단축제(만 9세 이하 자녀 양육시 일 4시간 근무 단축)			82	130	125
출산휴가	출산휴가 (단태아 90일, 다태아 120일)			131	139	147
	배우자 출산휴가(5일)			89	58	53
육아휴직	사용인원	전체		417	408	420
		남성		26	26	34
		여성		391	382	386
	사용 후 복귀인원	전체		241	222	195
		남성		20	18	24
		여성		221	204	171
	복귀 후 12개월 이상 근속인원	전체		226	212	187
		남성		19	17	23
		여성		207	195	164
	12개월 이상 근속률	전체	%	93.7	95.4	95.8
		남성		95	94	95.8
		여성		93.6	95.5	95.9

윤리 경영 현황

구분		단위	2017	2018	2019
종합청렴도(국민권익위원회)		등급	2	2	2
부패방지 시책평가(국민권익위원회)			1	1	우수기관으로 평가면제
직원윤리의식지수		점수	84.9	90	93.2
윤리경영 교육	총 교육 인원	명	20,666	21,595	20,333

인권 경영 현황

구분		단위	2017	2018	2019
인권경영 교육	총 교육 인원	명	6,398	13,455	22,002
	교육 이수 인원 비율	%	-	93.3	99.4

지역사회 현황

구분	단위	2017	2018	2019
일자리 창출	명	6,147	6,289	7,202
사회공헌 마일리지	점수	167,030	183,390	182,122
직원 1인당 봉사시간	시간	10.9	10.7	9.8

동반성장 현황

구분	단위	2017	2018	2019
공공기관 동반성장 평가	등급	보통	개선	양호
중소기업 구매 비율	%	81.5	82.3	94.2
벤처펀드 투자	억 원	6,940	7,737	9,066

산업안전보건

구분		단위	2017	2018	2019
산업재해	재해율	%	0.1032	0.0551	0.0811
안전 교육	총 교육 인원	명	-	-	7,768
	교육 이수 인원 비율	%	-	-	99.45
	1인당 교육 시간	시간	-	-	3

공급망 현황

구분		단위	2017	2018	2019
사회책임적 관점의 우선구매실적	녹색제품구매액	억 원	29	24	26
	중소기업 우선구매액		597	561	579
	여성기업 우선구매액		51	45	50
	장애인기업 우선구매액		18	17	16
	사회적기업 우선구매액		23	26	25
	녹색제품구매비율	%	88.7	81.6	81.2
	중소기업 우선구매 비율		81	82.3	94.2
	여성기업 우선구매 비율		7.0	6.5	8.2
	장애인기업 우선구매 비율		2.5	2.4	2.6
	사회적기업 우선구매 비율		3.3	3.9	5.1

제3자 검증의견서

NPS 지속가능경영 보고서 2020 독자 귀중

서문

한국경영인증원(KMR)은 NPS 지속가능경영 보고서 2020 (이하 “보고서”)의 검증을 요청 받았습니다. 보고서의 작성 책임은 국민연금공단 경영자에게 있으며, 본 한국경영인증원의 책임은 아래에 명시된 범위의 특정 데이터와 정보에 대한 검증의견서를 발급하는 데 있습니다.

검증 범위 및 기준

국민연금공단은 보고서에서 지속가능성과 관련한 조직의 성과와 활동에 대해 기술하고 있습니다. 검증팀은 국제적 검증 기준인 AA1000AS(2008) 및 KMR 글로벌경영위원회의 SRV1000 지속가능경영보고서 검증 기준을 적용하였으며, Type 2, Moderate Level의 검증을 수행하였습니다. 즉, 검증팀은 포괄성(Inclusivity), 중요성(Materiality) 및 대응성(Responsiveness) 원칙의 준수여부를 평가하였으며, 보고서에 기재된 하기 GRI 지표에 대한 데이터와 정보의 신뢰성을 평가하였습니다. 이때 중요성 기준은 검증팀의 전문가적 판단(Professional Judgment)이 적용되었습니다.

GRI Standards의 핵심적 방식(Core Option) 보고 요구사항 만족 여부에 대한 확인이 검증 범위에 포함되었으며, 검증팀은 이를 확인하기 위해 하기 사항에 대해 검토하였습니다.

· GRI Standards 보고 원칙

· 공통 표준(Universal Standards)

· 특정주제표준(Topic Specific Standards)

- 하기 특정주제표준 경영접근방식(Management approach)
- 경제성과(Economic Performance): 201-1
- 간접경제효과(Indirect Economic Impacts): 203-1, 203-2
- 반부패(Anti-Corruption): 205-2, 205-3
- 에너지(Energy): 302-1
- 용수(Water): 303-5
- 배출(Emissions): 305-1, 305-2
- 환경 규제준수(Environmental Compliance): 307-1
- 고용(Employment): 401-1, 401-2, 401-3
- 산업안전보건(Occupational Health and Safety): 403-1, 403-4, 403-5, 403-8, 403-9
- 훈련 및 교육(Training and Education): 404-2
- 다양성과 기회균등(Diversity and Equal Opportunity): 405-1
- 인권평가(Human Rights Assessment): 412-1, 412-2
- 고객개인정보보호(Customer Privacy): 418-1

보고서의 보고경계 중 조직 외부 즉, 국민연금공단의 협력회사, 계약자 등에 대한 데이터와 정보는 검증범위에서 제외되었습니다.

검증절차

한국경영인증원의 검증팀은 합의된 검증 범위에 대해 상기 기술된 검증기준에 따라 검증하기 위해 아래와 같은 절차를 거쳤습니다.

· 보고서에 담긴 내용에 대한 전반적인 검토

· 중요성 평가 절차 및 방법에 대한 검토

· 지속가능경영 전략 및 목표에 대한 검토

· 이해관계자 참여 활동에 대한 검토

· 보고서 작성에 대해 책임 있는 담당자와의 인터뷰

검증결과 및 의견

검증팀은 문서검토 및 인터뷰 등의 결과를 토대로 국민연금공단과 보고서 수정에 대해 여러 차례 논의하였으며, 수정 및 개선권고 사항 반영을 확인하기 위해 보고서의 최종판을 검토하였습니다. 검증결과, 본 검증팀은 국민연금공단의 보고서에서 아래 기재된 원칙 준수와 관련하여 부적절한 부분을 발견할 수 없었습니다. 또한 검증 범위에 포함된 상기 데이터가 적정하게 기술되지 않았다는 증거는 발견되지 않았습니다.

·**포괄성** 포괄성이란 지속가능성에 대해 책임 있고 전략적인 대응 방안을 개발하고 달성해 나가는 과정에 이해관계자를 참여토록 하는 것입니다.

- 국민연금공단은 이해관계자에 대한 조직의 책임에 대해 공약하고 이를 실천하기 위해 다양한 형태와 수준의 이해관계자 커뮤니케이션 채널을 개발하여 유지하고 있으며, 검증팀은 이 과정에서 누락된 중요한 이해관계자 그룹이 있음을 발견하지 못하였습니다.

·**중요성** 중요성이란 조직과 그 이해관계자에 대해 어떤 이슈가 갖는 관련성과 중대성을 판단하는 것으로서, 이러한 맥락에서 중요한 이슈란 조직 혹은 이해관계자들의 의사결정, 행동 및 성과에 영향을 줄 수 있는 이슈를 말합니다.

- 국민연금공단은 이해관계자 커뮤니케이션 채널을 통해 파악된 이슈들의 중요성을 고유의 중대성 평가 프로세스를 통해 결정하고 있으며, 검증팀은 이 프로세스에서 누락된 중요한 이슈를 발견하지 못하였습니다.

·**대응성** 대응성이란 조직의 지속가능성 성과에 영향을 미치는 이해관계자 이슈에 대한 조직의 대응을 의미하며, 이해관계자와의 커뮤니케이션뿐만 아니라 조직의 의사결정, 활동 및 성과를 통해 실현됩니다.

- 검증팀은 중요한 이해관계자 이슈에 대해서 국민연금공단의 대응 활동들이 보고서에 부적절하게 기재되었다는 증거를 발견하지 못하였습니다.

또한 본 검증팀은 보고서가 GRI Standards의 핵심적 방식(Core Option)의 요구사항을 준수하지 않았다는 증거를 발견하지 못하였습니다.

개선을 위한 제언

한국경영인증원은 국민연금공단이 발간한 보고서가 이해관계자 커뮤니케이션의 수단으로 적극 활용되기를 기대하면서 지속적인 개선을 위해 다음과 같이 권고합니다.

·국민연금공단은 공공기관의 주요 화두인 사회적 가치의 전략, 로드맵 등을 체계적으로 구축하고, 정량성과를 구체적으로 보고한 점이 돋보입니다. 또한 다년간 도출된 주요 토픽을 추적 관리하여 진정성 있게 지속가능경영을 추진한 점이 높이 평가됩니다. 향후, 가능한 범위 내에서 모든 정량데이터 보고 시 3개년 데이터 보고를 원칙으로 세워 비교가능성을 지속적으로 제고하길 권고합니다.

검증의 독립성

한국경영인증원은 제3자 검증서비스를 제공하는 업무 이외에 국민연금공단의 사업활동에 영리를 목적으로 하는 어떠한 이해관계도 맺지 않고 있으며 독립성을 유지하고 있습니다.

kmr 한국경영인증원 Korea Management Registrar

SRV1000 Sustainability Committee Assurance

AA1000 Licensed Assurance Provider 000-129

황은주

2020. 8. 21 대표이사 황은주

GRI Standards Index

Universal Standards(GRI 100)

주제	지표		보고 지면
조직 프로필	102-1	조직 명칭	4-5
	102-2	활동, 대표 브랜드, 제품 및 서비스	
	102-3	본사 위치	
	102-4	사업 지역	
	102-5	소유 구조 특성 및 법적 형태	
	102-6	시장 영역	
	102-7	조직의 규모	
	102-8	임직원 및 근로자에 대한 정보	66
	102-9	조직의 공급망	47-49
	102-10	조직 및 공급망의 중대한 변화	N/A
	102-11	사전예방 원칙 및 접근	56
	102-12	외부 이니셔티브	74-76
	102-13	가입한 협회	77
전략	102-14	최고의사결정권자의 성명서	2-3
	102-15	핵심 영향, 위험과 기회	
윤리성 및 청렴성	102-16	조직의 가치, 원칙, 행동기준 및 규범	57
	102-17	윤리 관련 안내 및 고충처리 매커니즘	
거버넌스	102-18	거버넌스 구조	54-55
	102-22	최고 거버넌스 기구와 그 위원회의 구성	
	102-23	최고의사결정기구의 의장	
	102-24	최고 거버넌스 기구 임명과 선정 절차	
	102-35	보상 정책	
이해관계자 참여	102-40	이해관계자 목록	63
	102-41	결사 및 단체교섭의 자유	61, 67
	102-42	이해관계자 파악 및 선정 기준	63
	102-43	이해관계자 참여 방식	
	102-44	이해관계자 주요이슈	
보고서 관행	102-45	조직의 연결재무제표에 포함된 모든 기업	About This Report
	102-46	보고내용 및 보고 범위 적용 방법	
	102-47	중요 이슈 목록	19
	102-48	이전 보고서 정보의 수정	64-65
	102-49	중요 이슈 및 범위 관점에서 발생한 변화	20
	102-50	보고 기간	About This Report
	102-51	최근 보고서 발간일자	
	102-52	보고 주기	
	102-53	보고서 문의	

Universal Standards(GRI 100)

주제	지표		보고 지면
보고서 관행	102-54	GRI 스탠다드 적용 옵션	About This Report
	102-55	GRI 인덱스	72-73
	102-56	외부 검증	70-71
경영 접근법	103-1	중대 토픽 선정 이유 및 보고 경계	26, 32, 38, 44
	103-2	경영 접근방법 및 구성 요소	
	103-3	경영 접근방법에 대한 평가	

Topic Specific Standards-Economic Performance(GRI 200)

주제	지표		보고 지면
경제 성과	201-1	직접적인 경제적 가치의 창출과 배분	64-65
간접 경제 효과	203-1	공공이익을 위한 투자와 서비스 제공	26-52
	203-2	간접 경제 영향	45-49
반부패	205-2	반부패 정책 및 절차에 관한 공지와 훈련	57-59
	205-3	확인된 부패 사례와 이에 대한 조치	

Topic Specific Standards-Environmental Performance(GRI 300)

주제	지표		보고 지면
에너지	302-1	에너지 소비	65
용수	303-5	물 소비	
배출	305-1	직접 온실가스 배출량(scope 1)	
	305-2	간접 온실가스 배출량(scope 2)	
환경 컴플라이언스	307-1	환경법 및 규정 위반	

Topic Specific Standards-Social Performance(GRI 400)

주제	지표		보고 지면
고용	401-1	신규채용과 이직자 수 및 비율	66-67
	401-2	비정규 직원 혹은 파트타임 직원에게는 제공되지 않는 정규직 직원 대상의 보상	68
	401-3	육아휴직	
산업안전보건	403-1	산업안전보건경영시스템	51-52
	403-4	산업안전보건에 대한 근로자의 참여·상담·소통	
	403-5	산업안전보건에 대한 근로자 훈련	69
	403-8	산업안전보건경영시스템의 적용을 받는 근로자	51
	403-9	업무 관련 상해	69
훈련 및 교육	404-2	직무교육 및 평생교육 프로그램	60, 67
다양성 및 기회균등	405-1	거버넌스 기구 및 근로자의 구성 현황	54, 66-67
인권평가	412-1	인권 영향평가 또는 인권 검토 대상 사업장	58-59
	412-2	사업과 관련된 인권 정책 및 절차에 관한 임직원 교육	58, 67
고객정보보호	418-1	고객개인정보보호 위반 및 고객정보 분실 사실이 입증된 불만 건수	50

지속가능경영 이니셔티브

UN Sustainable Development Goals(UN SDGs)

UN SDGs는 인류의 보편적 문제, 지구 환경문제, 경제 및 사회문제를 해결하기 위해 국제사회가 함께 달성해야 할 17개 목표와 169개의 세부과제로 구성되어 있습니다. 공단은 UN SDGs 지지를 선언했으며, 2019년에는 SDGs 우수이행 기업으로서 실천사례를 공유했습니다.

UN SDGs 목표	잠재적 영향	공단 활동	보고 지면
1 빈곤의 퇴치	경제적 취약계층 보험료 지원으로 빈곤 문제해결에 기여	두루누리 보험료 지원사업 추진	28
		희망든든 연금보험료 지원사업 추진	홈페이지
2 기근퇴치와 식량안보	공단사업을 통해 경제적 취약계층 기근퇴치에 기여	수급권 확인 조사 시 독거노인 생존여부 확인 및 식량·물품 지원	41
3 건강한 삶과 복지	다양한 지원 프로그램으로 수급자, 임직원 등 이해관계자들의 건강 증진 도모	고령 수급자에게 자기계발, 자원봉사 프로그램 등 다양한 사회 참여 기회지원	41
		감정노동 직원 대상 스트레스 관리 프로그램 제공	51
		환경개선을 통한 임직원 건강증진 도모	51
4 양질의 교육	양질의 교육 프로그램 제공을 통한 교육기회 증진	취약계층 연금수급자 자녀에 대한 장학금 지원	49
		지역학생을 대상으로 금융, 코딩 등의 교육 프로그램 지원	49
		임직원 대상 핵심직무 역량 강화 프로그램 제공	60
5 성평등과 여성인권 신장	제도 지원과 교육 프로그램을 통해 여성인권 신장 및 역량 강화 지원	경력단절 여성의 국민연금 가입지원 확대 추진	27-28
		승진, 평가, 교육 전 분야에서 여성친화제도 도입	60
8 지속가능한 경제성장과 양질의 일자리	안정적 기금운용 및 제도지원을 통한 국내 일자리 창출	기금운용업무 민간위탁 확대를 통해 국내 금융업체 일자리 창출	45
		빅데이터 사업화를 통해 일자리 미스매칭 해소와 노후준비 강사 민간 개방에 따른 일자리 창출	46
9 사회기반시설 구축, 지속가능한 산업화	기금을 활용한 사회기반시설 구축 및 지속가능한 경제 발전 활성화	국민연금기금을 통한 SOC 등 사회기반시설 투자확충	48
		전북지역 전통시장 활성화 지원사업을 통한 지역경제 활성화 추진	47-48
		공적연금 국제세미나 등 지역 개최를 통해 지식인프라 기반 확충	48
10 불평등 해소	사업추진을 통해 제도 사각지대 취약 가입자 지원 제도지원을 통해 장애인 및 취업 취약 계층 지원	디딤씨앗 통장 후원 등 제도 사각지대의 취약 가입자를 연금제도로 편입	28
		장애인 의무고용, 용역근로자 보호지침 준수	58-59, 61
		블라인드 채용, 고졸자 및 지역인재 채용노력, 여성관리자 확대 등 공단 내 불합리한 차별해소 노력	60-61
		비정규직 정규직 전환 완료	46
11 지속가능한 도시 및 거주지 조성	4차산업과 연계한 서비스 고도화로 안정적 공공서비스 제공에 기여	빅데이터 연계 노후준비서비스 고도화 등 국민생활에 기여하는 복지서비스 모델 발굴 및 프로그램 개발	12
		ICT 센터 재해복구체계 구축, 통합 재난관리체계 운영	52
12 책임감있는 소비 및 생산	공단 소재지역의 기업으로부터 조달함으로써 지역경제 활성화에 이바지	공단 소재지역 기업 구매·계약	17
13 기후변화 영향방지	기후변화와 대기오염에 대한 직·간접적 영향	에너지 절약 실천운동으로 온실가스 감축목표 초과감축	17
		기금투자 시 환경을 포함한 ESG(Environment, Social, Governance) 요소 고려	34-35
16 책임성 있고 포용적인 제도 구축	책임 있는 기금운용으로 지속가능한 사회 촉진에 기여	신의성실 원칙에 따른 투명성과 책임이행 활동 강화	35
	윤리 및 인권경영 활동으로 평화롭고 포용적인 사회 촉진에 기여	윤리 및 인권경영 추진체계 구축 및 인프라 확대	57-59
17 글로벌 파트너십	이해관계자와의 협력을 통해 국제사회의 지속가능발전에 기여	베트남, 캄보디아, 몽골, 네팔, 인도네시아 등 개발도상국에 국민연금 제도 전수 및 학교 환경개선, 문화교류 등 실천	홈페이지
		UN PRI 가입을 통한 책임투자 기반 강화	76
		글로벌 사회공헌활동 수행	홈페이지

UN Global Compact(UNGC)

공단은 2012년 10월 UN Global Compact에 가입하고 인권, 노동, 환경, 반부패 분야에 대한 10대 원칙을 준수하고 있습니다. 2019년 지속가능한 연금과 복지서비스로 국민의 안정된 생활보장에 기여한 점을 인정받으며 UNGC 한국협회의 LEAD 그룹에 선정 되었습니다. 공단은 UNGC의 가치 확산과 지속가능발전 목표 달성을 위해 더 노력해 나갈 것입니다.

UNGC 10대 원칙			보고 지면
인권	원칙 1	기업은 국제적으로 선언된 인권 보호를 지지하고 존중해야 하고,	58
	원칙 2	기업은 인권 침해에 연루되지 않도록 적극 노력한다.	59
노동	원칙 3	기업은 결사의 자유와 단체교섭권의 실질적인 인정을 지지하고,	61
	원칙 4	모든 형태의 강제노동을 배제하며,	58
	원칙 5	아동노동을 효율적으로 철폐하고,	58
	원칙 6	고용 및 업무에서 차별을 철폐한다.	60
환경	원칙 7	기업은 환경문제에 대한 예방적 접근을 지지하고,	16
	원칙 8	환경적 책임을 증진하는 조치를 수행하며,	34
	원칙 9	환경친화적 기술의 개발과 확산을 촉진한다.	69
반부패	원칙 10	기업은 부당취득 및 뇌물 등을 포함하는 모든 형태의 부패에 반대한다.	57

UNGP(UN Guiding Principle) Reporting Framework

UNGP Reporting Framework는 인권 관련 이슈 보고를 위한 글로벌 지침입니다. 공단이 이해관계자의 인권을 보호하고 증진하기 위해 전개한 다양한 활동을 UNGP Reporting Framework에 따라 본 보고서에 담았습니다.

구분		문항	세부 내용	보고 지면
Part A.	인권 존중을 위한 거버넌스	A1 인권 정책	인권 존중 의지 대외 공개 여부	58
		A2 인권 존중 내재화	인권 존중 의지 내재화를 위한 노력	58
Part B.	중점 보고 분야	B1 주요 인권 이슈 목록	사업 활동과 연관된 주요 인권 이슈	59
		B2 주요 인권 이슈 식별	주요 인권 이슈 선정 방법	59
		B3 주요 인권 관리 지역	주요 인권 이슈 발생 지역 및 지역 선정 방법	공단 본사 및 지역 본부
		B4 잠재적 인권 이슈	주요 인권 이슈 외 잠재적 인권 이슈	59
Part C.	주요 인권 이슈 관리	C1 주요 인권 이슈를 위한 세부 정책	주요 인권 이슈를 위한 세부 정책	59
		C2 이해관계자 참여	주요 인권 이슈 별 이해관계자의 참여	59
		C3 영향 평가	지속적인 주요 인권 이슈 식별	59
		C4 인권 이슈 대응	주요 인권 이슈의 의사결정 프로세스 및 활동 반영	58
		C5 성과 평가	주요 인권 이슈 해결을 위한 활동의 효과성	59
		C6 사후 지원	인권 관련 피해자를 위한 사후 지원 활동	59

UN Principles for Responsible Investment(PRI)

공단은 2009년 UN PRI에 가입하고 매해 보고 프레임워크에 따라 '투명성 보고서(Transparency Report)'를 제출하고 있습니다. UN PRI는 투자대상기업의 재무적 측면 외에 비재무적인 환경, 사회, 지배구조까지 고려해야 한다는 6가지 조항을 담은 책임투자 국제 원칙입니다.

원칙 1	우리는 투자분석과 의사결정 과정에 ESG이슈를 적극 반영한다.
원칙 2	우리는 투자철학 및 운용원칙에 ESG 이슈를 통합하는 적극적인 투자자가 된다.
원칙 3	우리는 투자대상에게 ESG이슈에 대한 정보공개를 요구한다.
원칙 4	우리는 금융산업의 PRI 준수와 이행을 위해 노력한다.
원칙 5	우리는 PRI의 이행에 있어서 그 효과를 증진시킬 수 있도록 상호 협력한다.
원칙 6	우리는 PRI의 이행에 대한 세부활동과 진행사항을 공개한다.

수상실적 및 가입단체 현황

수상내역

구분	수상내역	주관	일자
기금운용	아시아태평양 지역 '올해의 최우수 연기금' 상 수상	Asia Asset Management	2019.3.28
	아시아태평양 지역 글로벌 투자자 상 수상	IPE Real Asset	2019.5.16
서비스 혁신	15년 연속 KSQI[1] '한국의 우수콜센터'선정 및 7년 연속 공공부문 1위	한국능률협회컨설팅(KMAC)	2019.5.9
	연금정보 제공 통계 유공 대통령상	행정안전부	2019.8.30
	제7회 대한민국 마케팅 대상	한국마케팅협회	2019.2.29
	모바일서비스 OECD 대한민국 대표사례 선정	행정안전부	2019.11.12
일자리 창출	2019년 일자리창출 유공 정부포상 국무총리상	고용노동부	2019.12.23
	2019 대한민국 일자리 유공 기관 표창 일자리위원회 부위원장상	일자리위원회	2019.12.27
지역사회 발전	2019 지속가능발전대상 국무총리상	환경부, 지속가능발전협회	2019.9.25
	혁신도시 발전 우수사례 장관 표창	국토교통부	2019.12.11
	지역산업 위기대응 유공 장관 표창	산업통상자원부	2019.12.11
동반성장	공공기관 동반성장 문화확산 최우수 공공기관	동반성장위원회	2019.12.9
경영혁신	인사혁신 우수사례 대통령상	인사혁신처	2019.9.23
인권경영	유엔글로벌콤팩트 한국협회 LEAD기업 선정	UNGC 한국협회	2019.10.8

1) KSQI(Korean Service Quality Index)

가입단체 현황

한국사회보장학회	IPC(International Pensions Conference)
보험연구원	한국사회복지정책학회
한국사회복지협의회	한국경제학회
한국경영자총협회	Russel 20-20(20-20 Investment Association)
한국사회복지학	서울 이코노미스트클럽
PPI(Pacific Pension Insititute)	한국노동경제학회
한국재정학회	한국국제금융학회
한국조사연구학회	한국노동연구원
한국개발연구원	한국연금학회

청렴 국민연금

PRINTED WITH SOYINK™

본 보고서는 디자인, 인쇄과정에서 발생하는 환경오염과 자원낭비를 최대한 줄이기 위해 디자인시 별색 지양,
인쇄공정시 콩기름 잉크사용, 코팅 공정을 지양하였습니다.