

# 신한은행 사회책임보고서

Corporate Social Responsibility Report 2005



# Contents

Introduction .....	5
회사소개	
보고서 개요 및 범위	
2004년 사회적책임경영 주요성과	
Vision and Strategy .....	11
CEO메세지	
신한외 발자취	
비전과 공유가치	
경영이념과 전략	
이해관계자를 위한 신한의 약속	
경영시스템	
Management System .....	23
사회적책임경영 운영조직	
담당 조직별 활동내용	
Economic Value .....	27
경제적 기여	
기업투명성	
경영혁신	
Social Value .....	45
사회공헌	
윤리경영	
휴먼경영	
Environment Value .....	65
환경관련비즈니스	
친 환경경영	
Audit and Commentary .....	73
고객과의 약속	
인터뷰	
검토의견서	
Appendix .....	95
GRI Content Index	
수상내역	
신한은행 윤리강령, 임직원 행동지침	
신한은행 윤리경영 추진현황 및 연혁	
신한은행 사회공헌 활동	
독립적인 검증 의견서	
보고서 강화를 위한 지속적인 노력	



Corporate Social Responsibility Report 2005

# Introduction

## 고객과 사회의 가치창조를 추구하는 은행

신한은행은 1982년 창립이후 지난 23년 동안 새로운 금융문화를 선도해 왔습니다. 앞으로도 신한은행은 이러한 선도적인 실천을 통해 고객과 사회의 가치창조를 추구하는 은행으로 발전할 것입니다.

고객과 하나가 되어 사회와 세계인류를 생각하는 기업, 바로 신한은행의 진정한 모습입니다.

■회사소개

■보고서 개요 및 범위

■2004년 사회책임경영 주요성과

# 회사소개

## 고객과 사회의 가치창조를 추구하는 은행

1982년 설립된 신한은행은 한국금융산업의 새로운 개척자로서 걸어 온지 23년이라는 짧은 역사에도 불구하고 2004년 12월 말 기준으로 총자산 83조 8,111억원, 자기자본 4조 1,253억원, 가용 총수신 55조 5,247억원, 당기순이익 8,441억원, 임직원 수 4,805명, 국내·외 영업점수 378개로 명실상부한 국내 대형 우량은행으로 자리매김 하였습니다.

한편 신한은행은 1인당 생산성 최고 은행, 인재경영 최우수 은행, 2004년 고객만족도 1위, 은행권 최초로 한국서비스 대상 수상, 금융감독원 발표 민원 평가에서 4회 연속 1위 그리고 'The Best Bank in Korea' 등에 연속 선정됨으로써 가장 편리한 은행, 믿음직한 은행이란 대내·외적인 평가를 받고 있습니다.

앞으로 신한은행은 조흥은행과 통합을 성공적으로 완수하고 이를 바탕으로 고객과 사회의 가치창조와 더불어 사회적 책임을 다하는 은행으로 발전하기 위해 지속적인 사회책임경영을 실천해 나갈 것입니다.

## 신한은행 개요

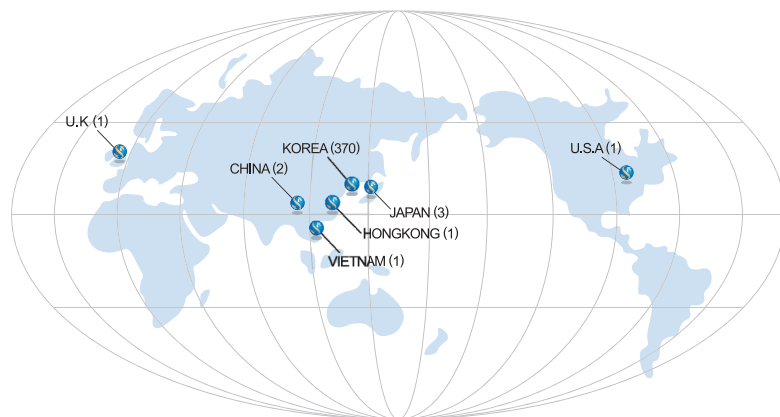
회사명	신한은행
설립연도	1982년 7월 7일
본점 소재지	서울시 중구 태평로 2가 120번지
은행장	신상훈
임직원수	4,805명
영업점수	378개 (국내 : 370개 / 해외 : 8개)
총자산	83조 8,111억원
가용총수신	55조 5,247억원
당기순이익	8,441억원

\*임직원수, 영업점수, 총자산, 가용 총수신, 당기순이익 2004년 12월 기준임



## 신한은행 글로벌 네트워크

신한은행은 국내 리딩뱅크(Leading Bank)를 뛰어넘어 글로벌 금융기업으로 거듭나기 위해 외국계 금융기관과의 전략적 제휴를 강화하고 있습니다. 특히 중국, 동남아, 미주지역으로의 적극적인 해외진출로 글로벌 네트워크 기반을 지속적으로 구축해 나갈 계획입니다.



### - 해외영업점

국가	지점명	주소지
영국	런던	3rd Floor, 51/55, Gresham Street, London, EC2V 78HB, United Kingdom
중국	천진	Room 507, Tianjin International Bldg. 75, Nanjing Road, Tianjin, 300050 China
	상하이	22nd Floor, HSBC Tower, 101 Yin Cheng East Road, Pudong New Area, Shanghai
베트남	호치민	7th FL., Yoco Bldg. 41, Nguyen Thi Minh Khai, St., District 1, Ho Chi Minh City, Vietnam
일본	동경	9th FL., Shiroyama JT Mori Bldg., 3-1 Toranomom 4-chome, Minato-ku, Toyko
	오사카	4-21 Minami-semba 4-chome, Chuo-ku, Osaka
	후쿠오카	8th FL., Tenjin Mitsui Bldg., 14-13 Tenjin 2-chome, Chuo-ku, Fukuoka
미국	뉴욕	32FL., 800 Third Avenue, New York, N.Y. 10022 U.S.A.

### - 자회사

회사명	주소지	주요업종
신한금융유한공사	Room 3401, Gloucester Tower, The Landmark, 11Pedder Street, Central, Hong Kong	금융업
(주)신한데이터 시스템	서울 중구 태평로 2가 120	전산, 서비스

# 보고서 개요 및 범위

## 사회책임경영(Social Responsibility Management)의 의미

사회책임경영은 기업의 지속가능성을 달성하기 위한 접근방법으로서 경제·사회·환경적 측면(triple bottom line)의 균형을 맞추기 위한 기업의 노력이라고 할 수 있습니다. 기업이 지속적인 성과와 경쟁우위를 확보하여 기업의 가치를 증진 시키는 것이 궁극적인 사회책임경영의 목적이며, 신한은행은 사회책임경영을 통한 새로운 가치창조와 지속가능성장을 위해 노력하고 있습니다.

## 신한은행 사회책임보고서에 관한 기본정보

신한은행 사회책임보고서는 기업의 지속가능경영과 사회적 책임에 대한 주요 핵심활동을 중심으로 작성된 보고서입니다. 임직원간의 사회책임경영에 대한 공감대를 형성하고, 이해관계자 여러분의 평가 및 의견을 경청하여, 보다 더 나은 신한은행이 되기 위해 발간하게 되었습니다.

이번에 처음으로 발간하게 된 신한은행 사회책임보고서는 경제·사회·환경(triple bottom line)적 측면을 기본으로 신한은행의 금융업 특성이 반영된 사회책임경영 활동을 보고하고자 했습니다. 첫째, 경제적 가치 부문에서는 신한은행이 이해관계자를 위해 어떠한 경제적 기여와 만족을 제공하고 있는지를 소개하고 있습니다. 둘째, 사회적 가치 부문에서는 신한은행의 사회공헌활동, 윤리 경영, 인권경영에 대한 활동을 소개하고 있습니다. 마지막으로 환경적 가치 부문에서는 신한은행이 환경관련 비즈니스에서 어떠한 역할을 담당해야 하는지에 대한 앞으로의 노력과 개선의지를 담고 있습니다.

## 보고서 범위 및 기간

본 보고서가 포함하고 있는 데이터는 2004년 1월 1일부터 2005년 4월 31일까지를 기준으로 작성되었으며, 기본적인 재무현황 및 경영성과와 관련된 수치데이터는 2004년 1월 1일부터 2004년 12월 31일까지를 기준으로 작성되었습니다. 신한은행 본점 및 국내 370개 영업점의 자료를 기준으로 하였으나, 해외 8개 지점 및 자회사는 포함되지 않았습니다.

기본적으로 보고서에 쓰인 통화단위는 한국원화를 기준으로 작성하였으며, 공식적인 회계기록 또한 원화를 기준으로 기재하였습니다.

## 보고서 작성원칙

신한은행의 '사회책임보고서 2005'는 GRI(Global Reporting Initiative)의 '지속가능보고서 가이드라인 2002'를 원칙으로 작성되었으며, 이 보고서에 기재된 재무수치는 대한민국 회계기준을 따릅니다. GRI 가이드라인에서 권장하는 항목은 본 보고서 96페이지 'GRI Content Index'에서 확인할 수 있습니다.

## 보고서의 검증

신한은행은 (사)산업정책연구원(Institute of Industry Policy Studies)으로부터 보고서에 기재한 데이터의 적절성과 GRI 가이드라인의 부합여부에 대한 검증을 받았습니다. 독립적인 검증의견서는 본 보고서 110페이지를 참고하시기 바랍니다.

## 2004년 사회책임경영 주요 성과

신한은행은 창립이후부터 기업의 사회적 책임과 본업인 금융업에 충실히 임해왔으며, 이해관계자의 이익창출을 위해 최선을 다해 왔습니다. 이러한 노력의 결과로 2004년 한해 동안 경제·사회 등 다양한 분야에서 신뢰받는 서비스 기업으로 인정 받게 되었습니다.

앞으로 신한은행은 이러한 결과에 만족하지 않고 기업시민으로서의 역할과 책임을 다하며 대한민국 금융산업의 발전을 위해 더욱더 노력할 것입니다.

2004년	주요성과
2월	• 전국경제인연합회와 서울경제신문이 공동주최 '2004년 존경받는 기업' 최우수상 수상
3월	• 고액납세자 기념탑 수상
6월	• 한국 소비자포럼과 한국경제신문 주최 '2004 한국소비자의 신뢰기업 대상' 수상 • 한국표준협회 주관 '2004 한국서비스대상' 수상
7월	• FinanceAsia誌 선정 '2004 The Best Bank in Korea' 수상 • Asiamoney誌 선정 '2004 The Best Domestic Cash management Bank in Korea' 수상 • Asiamoney誌 선정 '2004 The Best Domestic Commercial Bank in Korea' 수상 • Global Finance誌 선정 'The Best Emerging Market Bank' 2년 연속 수상 • 신한은행 봉사단 창단
9월	• The Asian Banker誌 평가 '아시아에서 업무 프로세스 및 기술력, 업무역량이 가장 뛰어난 은행' 선정 • 한국표준협회 주관 '2004년 한국서비스 품질지수' 3년 연속 1위
10월	• 금융감독원 민원평가 4년 연속 1위 • 한국소비자포럼과 한국경제신문사가 공동으로 주최하는 '2004 올해의 브랜드 대상' 수상 • 2004 대한민국 훌륭한 일터상 수상
12월	• 일본능률협회와 글로벌경영대상 위원회로부터 고객만족경영부문 '2004 글로벌 경영대상' 수상 • 문화일보와 (주)한국신용정보가 공동으로 주최한 '2004 신용대상' 에서 신한은행의 (사회봉사활동을 통한 신용회복지원제도) 특별공로상 수상







# Vision and Strategy

## 지속가능경영을 추구하는 은행

신한은행은 지속가능경영을 위한 비전과 전략을 수립하여 다양한 이해관계자와의 상호이해를 통해 기업가치 제고와 위험관리를 동시에 해나가고 있습니다. 기업의 환경변화와 위기에 빠르게 대응하여 미래를 위한 지속적인 성장을 추구하고, 기업의 사회적 책임을 다함으로써 신뢰받는 기업, 함께 성공하는 동반자가 되기 위해 최선을 다하겠습니다.

■CEO 메시지

■신한의 발자취

■비전과 공유가치

■경영이념과 전략

■이해관계자를 위한 신한 약속

■경영시스템



## CEO 메시지

앞으로도 저희 신한은행은 윤리경영을 근간으로 국가와 사회에 책임을 다하는 기업이 되겠습니다.

지난 1982년 7월, ‘서로 돕는 은행’과 ‘나라를 위한 은행’이란 경영이념을 바탕으로 설립된 저희 신한은행은 오늘날까지 기본과 정직, 그리고 원칙에 충실한 경영을 한결같이 추구해 왔습니다.

특히, 창립 당시만 해도 금융계의 오랜 관행이었던 대출 커미션을 단호히 거부하는 한편, 오직 고객의 입장에 서서 친절하고 깨끗한 은행 만들기에 주력함으로써 ‘잃어버린 금융소비자의 주권을 고객들께 되돌려주었다’는 평을 받아 왔습니다.

뿐만 아니라, 지역사회와 국가에 어려운 일이 발생할 때마다 꾸준한 기부활동을 통해 사회에 대한 책임과 사랑을 다하고자 노력하였습니다. 더불어 이러한 활동들이 거듭될수록 점차 저희 신한가족은 ‘사회공헌활동이야말로 기업과 사회가 공존하기 위한 필수활동이자 기업의 자기진화 과정’임을 분명히 깨닫게 되었습니다.

특히 창립 22주년이 되던 지난 2004년 7월에는, 임직원 전체의 중지를 모아 ‘신한은행 봉사단’을 정식 출범시키고 릴레이 방식으로 자원봉사활동을 전개해 온 결과, 작년 한 해에만 200여 차례에 걸쳐 동참한 임직원수가 5,000명을 넘었습니다.

그 외에도 은행 본연의 업무를 그대로 사회공헌활동으로 연결시키고자 공익형 상품 및 서비스의 제공에 노력하는 한편, 어려운 이웃을 향한 사회복지분야, 미래 세대를 위한 학술교육분야, 그리고 문화예술분야, 체육진흥분야, 환경보전분야 등 다방면에 걸쳐 많은 지원활동을 펼쳐 왔습니다.

앞으로도 저희 신한은행은 윤리경영을 근간으로 고객의 성공·주주의 이익·종업원의 만족을 위해 최선을 다하는 은행!, 건전한 기업시민으로서 국가와 사회에 책임을 다하는 금융기관! 그리하여 돈만 잘벌고 풍요로움만을 추구하는 “화려한 도자기형 기업”이기보다는, “넓은 사발처럼 쓰임새 많고 친근한 기업”이 되겠습니다.

이러한 신한가족 모두의 다짐을 모아 발간하게 되는 본 보고서가, 그 동안 실천해온 사회책임경영에 대한 점검의 계기가 되고 나아가 올바른 방향을 모색하고 또 효과적인 방법을 정립해 가는데 있어 굳건한 디딤돌이 되기를 바랍니다.

앞으로 저희 신한은행은 국민의 믿음과 사랑 속에 한국을 대표하는 ‘World Class 금융기관’으로 도약할 수 있도록 가일층 노력을 경주할 것임을 약속 드립니다.

은행장 신 상 훈

申 相 勳

# 신한의 발자취

## 1980년대 : 신한은행의 탄생과 발전

1981년 9월 15일 신한금융개발주식회사 설립과 함께 탄생한 신한은행은 1982년 7월 7일 영업을 시작으로 한국 금융업계에 힘찬 발걸음을 내딛었습니다.

그 동안 신한은행은 우리나라 금융산업의 발전을 위한 역할을 수행하고자 선진 금융기법을 국내에 도입하여 기존 국내 은행과는 차별화 된 새로운 은행문화를 선도하는 데 많은 노력을 기울여 왔습니다. 80년대에는 신한은행의 내실있는 성장과 더불어 1989년 10월 13일 기업공개를 단행하였습니다. 또한 같은 해 11월 28일에는 증권거래소에 주식을 상장하여 한국최고의 리딩뱅크로 성장하기 위한 기반을 다지게 되었습니다.

1981 09. 15	신한금융개발주식회사 설립
10. 15	주식회사 신한은행 설립 내인가 (수권자본금 500억원, 납입자본금 250억원)
1982 06. 02	신한은행 설립 인가 취득 및 설립등기
07. 07	영업개시(창립기념일)
1983 08. 27	130억원 유상증자(납입자본금 380억원)
1984 01. 31	신탁업 겸영 인가 취득
08. 31	120억원 유상증자(납입자본금 500억원)
1985 06. 19	동화증권(현 신한증권) 인수
08. 27	수권자본금 1,000억원으로 변경
1986 07. 19	500억원 유상증자(납입자본금 1,000억원)
1987 02. 25	수권자본금 3,000억원으로 변경
05. 07	신한종합연구소 설립
1988 07. 05	1,000억원 유상증자(납입자본금 2,000억원)
11. 29	본점 신축 이전
1989 02. 21	수권자본금 6,000억원으로 변경
07. 25	1,000억원 유상증자(납입자본금 3,000억원)
10. 13	기업공개
10. 30	1,300억원 유상증자
11. 28	주식 상장

## 1990년대 : 신한은행의 고속성장 종합금융기업으로의 기반 확보

1990년대에 들어 신한은행은 종합금융시스템을 통해 고객에게 보다 나은 서비스를 제공하기 위해 금융권 전반에 대한 다양한 투자활동을 전개하여 사업영역 확장에 노력하였습니다. 1990년 1월 4일 신한생명보험 설립을 시작으로 이듬해 4월 19일에는 신한리스, 5월 13일에는 신한은시스템을 설립하였습니다. 또한 은행의 내실기반을 다지는 데에도 주력하여 1994년에는 총수신 10조원에서 3년 뒤인 1997년에는 총수신 25조원을 돌파하게 되었습니다. 그리고 1998년 동화은행을 인수하게 되었습니다. 이러한 변화와 노력의 시간을 거쳐 신한은행은 21세기 종합금융기업으로 성장하기 위한 기반을 마련할 수 있었습니다.

1990 01. 04	신한생명보험 설립
02. 22	수권자본금 1조원으로 변경
03. 31	860억원 무상증자(납입자본금 5,160억원)
1991 04. 19	신한리스 설립
05. 13	신한은시스템 설립
1992 10. 27	제29회 '저축의 날' 우수저축기관상 수상
1994 03. 21	총수신 10조원 돌파
1995 02. 23	수권자본금 2조원으로 변경
02. 25	1,000억원 유상증자(납입자본금 6,160억원)
04. 06	총수신 15조원 돌파
1996 06. 21	총수신 20조원 돌파
08. 01	신한투자신탁운용 설립
1997 10. 31	총수신 25조원 돌파
1998 06. 29	동화은행 P&A
11. 11	수권자본금 4조원으로 변경
12. 02	1,500억원 유상증자(BW방식)
12. 21	MNB 매각
12. 24	797억원 무상증자
12. 28	2,925억원 정부 우선주 출자(납입자본금 11,689.8억원)
1999 01. 12	고객별 영업점 개편
04. 16	4억불 해외 GDR발행
12. 31	1,509억원 BW 신주인수권 행사(납입자본금 15,221억원)

## 2000년대 : 한국 최고를 넘어 글로벌 리딩 뱅크로의 도전

2000년대는 '21세기 글로벌 리딩 뱅크'로 도약하기 위한 새로운 도전의 시기입니다. 2000년 5월 25일 금융지주회사 설립 공표를 시작으로 2001년 9월 1일 본격적인 금융지주회사가 출범하게 되었습니다. 더욱이 2002년 8월 1일에는 신한은행의 브랜드 가치향상과 새로운 미래에 대한 비전을 표현하기 위해 신한금융그룹의 CI를 변경하였습니다.

이러한 노력은 2003년 총수신 50조원 달성으로 이어지게 되었으며, 같은 해 9월 5일에는 조흥은행이 신한금융지주회사의 자회사로 정식 편입하게 되었습니다.

2003년 9월 16일 신한금융지주회사의 뉴욕증시 상장을 시작으로 본격적인 글로벌 리딩뱅크로 도약할 수 있는 계기를 마련하게 되었습니다. 2004년 7월 7일에는 신한은행 봉사단 창단을 기점으로 고객, 지역사회, 국가, 시민단체 등과 연계한 다양한 사회공헌 활동을 추진하였고, 신한은행의 모든 이해관계자와 더불어 공존할 수 있는 사회를 만들기 위해 적극적인 노력을 전개해 나가고 있습니다.

2000 05. 25	금융지주회사 설립 공표
07. 15	유러머니지(2000년 한국 최우수은행) 선정
12. 31	770억원 BW 신주인수권 행사(납입자본금 15,990억원)
2001 01. 11	제주은행 경영자문 계약 체결
04. 30	총수신 40조원 돌파
05. 02	호주 맥쿼리은행과 '신한맥쿼리금융자문(주)' 설립
06. 28	금융지주회사 출범을 위해 BNP 파리바 은행과 업무제휴를 위해 양해각서(MOU) 체결
08. 22	482억원 BW 신주인수권 행사(납입자본금 16,472억원)
08. 23	2,925억원 우선주 소각(납입자본금 13,547억원)
09. 01	신한금융지주회사 출범
12. 31	211억원 BW 신주인수권 행사(납입자본금 13,759억원)
2002 06. 04	인적분할 방식으로 카드부문 분사 1,528억원 자본금 감소(납입자본금 12,231억원)
07. 07	창립 20주년
08. 01	그룹 CI 변경
2003 04. 09	총수신 50조원 달성
09. 05	조흥은행 금융지주회사의 자회사로 정식편입인가
09. 16	신한금융지주회사 뉴욕증시(NYSE) 상장
2004 05. 28	V.Round 1호점 개점(분당지점)
06. 24	외국은행 최초로 동경하네다 공항에 환전소 설치
07. 07	신한은행 봉사단 창단
09. 20	여자프로농구단 'S-birds' 창단

## 비전과 공유가치

### Shinhan Vision 21

#### 고객과 사회의 가치를 창조하는 초일류의 “종합정보서비스은행”

- 핵심경쟁력 강화를 통한 글로벌 리딩뱅크로의 도약
- 수준 높은 대고객 서비스를 통한 고객과 사회의 가치창조
- 지속가능경영을 위한 기반구축

### 공유가치

신한은행은 창의를 존중하며, 구성원들의 열정과 스피드로 팀워크를 발휘하여 초일류의 종합정보 서비스은행의 비전을 실현하는 은행이 되고자 합니다.

#### 창의 (Creativity)

창의는 첨단화, 전문화의 바탕입니다.  
새로운 발상과 실험정신이 존중되는 열린공간, 바로 신한은행입니다.

#### 스피드 (Speed)

우리는 시간을 소중히 여깁니다.  
때를 아는 지혜, 정확한 판단·신속한 행동으로 고객의 기대를 뛰어넘는 최상의 가치를 창출해 나갑니다.

#### 열정 (Passion)

자신의 일을 소중히 여기고 끊임없는 열정으로 은행과 스스로의 경쟁력을 높여 가는 것,  
최고를 지향하는 우리의 마음과 행동의 기본입니다.

#### 팀워크 (Teamwork)

에너지는 한 방향으로 모일 때 더욱 큰 힘을 발휘합니다.  
서로에 대한 믿음, 미래에 대한 자신감으로 공동의 목표를 성취합니다. 우리는 동반자입니다.

# Vision

# 경영이념과 전략

## ■ 7B 경영이념

“7B 경영이념을 바탕으로 21세기 우리나라를 대표하는 서비스 모델 기업으로 성장하겠습니다.”

신한은행의 7B 경영이념은 우리나라의 새로운 금융문화를 창조하려는 노력과 의지를 표현하고 있습니다. 이러한 7B 경영이념을 바탕으로 수준 높은 대고객 서비스를 통한 고객의 편익과 부의 증진, 고객감동의 가치를 창조하려 합니다. 또한 신한은행은 기업의 사회적 책임과 역할을 충실히 수행하여 21세기 우리나라를 대표하는 서비스 모델 기업으로 성장하기 위해 최선을 다하고 있습니다.

### - 나라를 위한 은행(Bank for the National Wealth)

우리나라의 경제발전을 열망하는 숭고한 창립정신을 바탕으로 새로운 금융문화를 창조하며 한국경제의 도약을 위해 노력하는 나라를 위한 은행입니다.

### - 대중의 은행(Bank of Retail)

문턱이 없는 은행, 누구에게나 친구가 되는 은행, 고객으로 만났지만 가족 같은 대중의 은행입니다.

### - 서로 돕는 은행(Bank of Community)

우리 사회 및 지역공동체와 늘 함께 호흡하며, 환경과 문화에 대한 지원활동에도 적극적인 서로 돕는 은행입니다.

### - 믿음직한 은행(Bank of Disclosure)

국내최고 수준의 자산건전성과 경영의 투명성을 바탕으로 바른경영·정도경영을 추구함으로써 고객의 성공을 위해 처음부터 끝까지 함께하는 은행입니다.

### - 가장 편리한 은행(Bank of Effectiveness)

고객을 위한 프로세스 개선과 선진금융기법의 도입으로 우리나라 금융 서비스의 질을 한단계 높여 온 가장 편리한 은행입니다.

### - 세계속의 은행(Bank of World-wide)

글로벌 스탠다드에 맞는 경영을 꾸준히 추진하면서 특히 2003년 9월 16일 신한금융지주회사의 뉴욕증시 상장으로 세계 속의 은행으로 도약하고 있습니다.

### - 젊은 세대의 은행(Bank of New Age)

진취적 사고와 유연한 문화로 월드 클래스 금융기관을 지향하면서 끊임없이 변화하는 은행입니다.

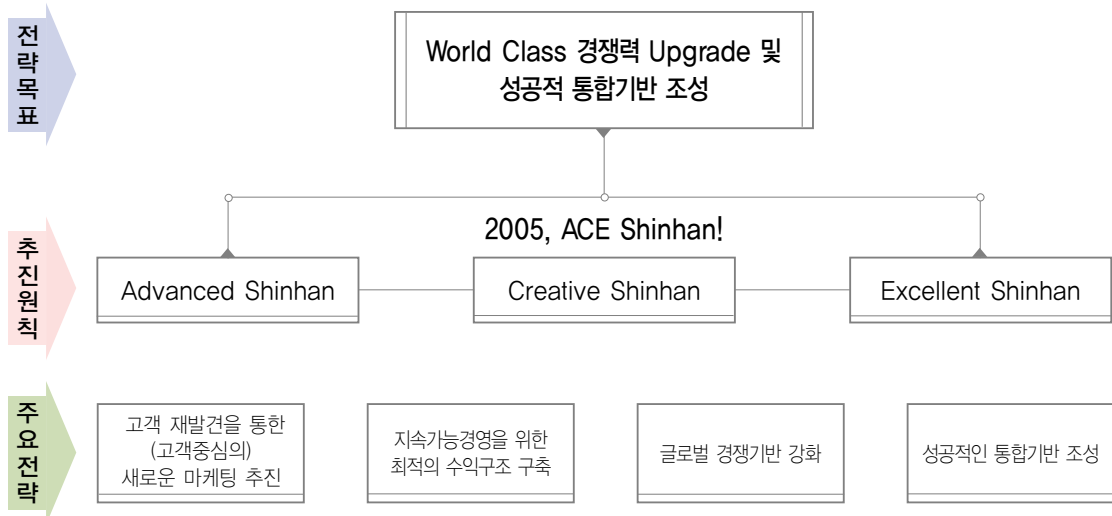




## ■ “2005, ACE Shinhan!”

신한은행은 2005년 전략목표를 ‘World Class 경쟁력 Upgrade 및 성공적 통합기반 조성’으로 정하고 4가지 전략방향을 중심으로 신한은행 각 부문의 실질적인 경쟁력과 그 기반을 마련하고자 합니다. 또한 사회적 책임을 통한 지속가능경영을 가능케 하여 우리나라 금융의 ‘Leading Bank’가 되기 위한 구체적인 전략을 전개해 나갈 것입니다.

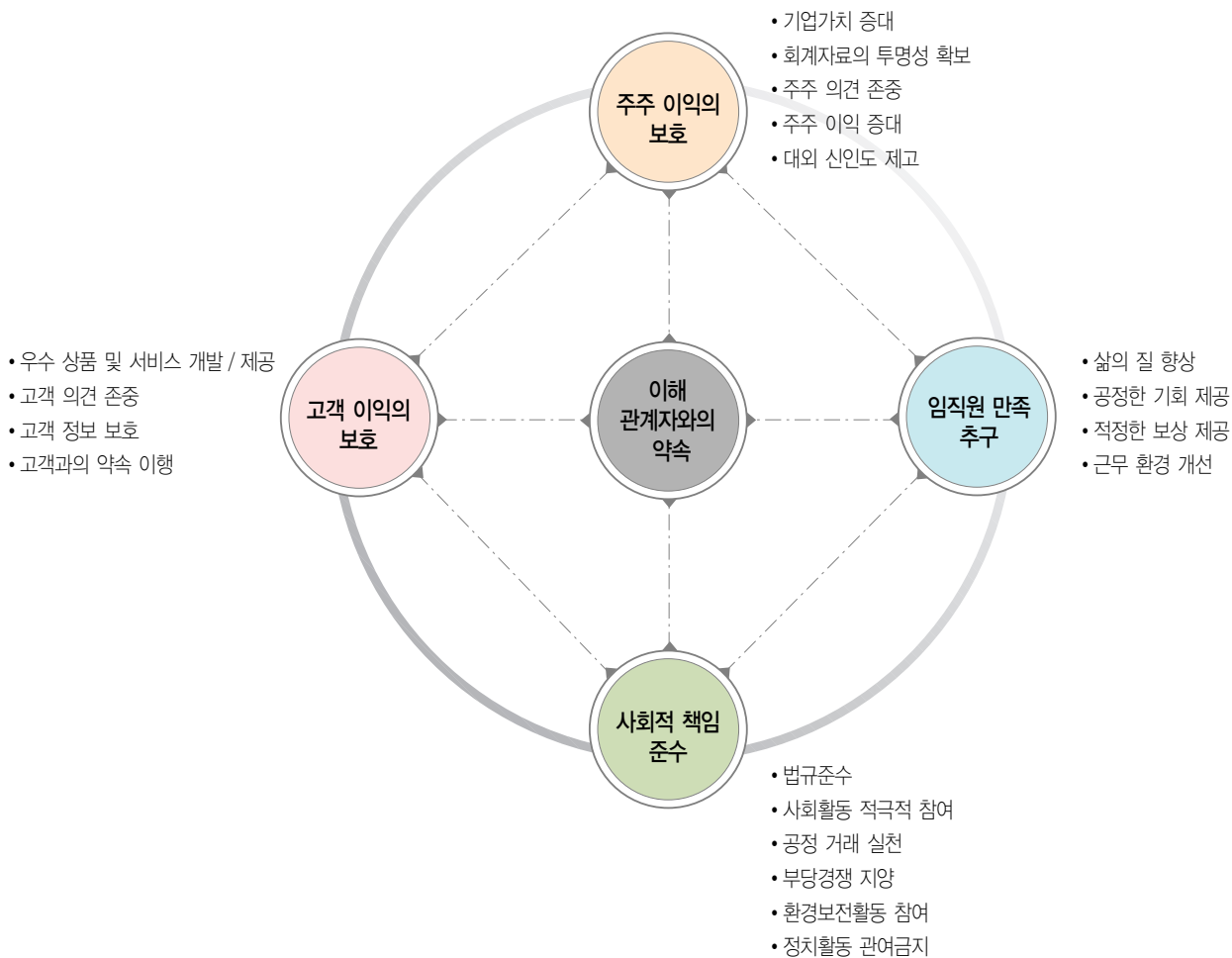
- 첫째, 고객 재발견을 통한 (고객중심의) 새로운 마케팅을 추진할 계획입니다.
- 둘째, 지속가능경영을 위한 최적의 수익구조를 구축할 계획입니다.
- 셋째, 글로벌 경쟁기반을 강화할 계획입니다.
- 넷째, 조흥은행과의 성공적인 통합을 위한 기반을 조성해 나갈 것입니다.



# 이해관계자를 위한 신한은행의 약속

“신한은행은 정직과 신용을 기본으로 고객과 사회로부터 가장 신뢰 받는 은행이 되기 위해 이해관계자의 이익보호와 만족추구 그리고 기업시민으로서의 책임을 다할 것을 약속 드립니다.”

신한은행 경영이념에 담긴 경영철학과 비전 및 공유가치는 은행이 사회의 일원으로 사회적 책임을 다하기 위해 투명하고 공정한 기업활동을 추구하고 있습니다. 신한은행의 약속은 고객 및 협력업체, 주주 및 채권자, 정부 및 감독당국, 지역사회와 함께 성장하고 그 가치를 공유하는 은행이 되기 위한 이해관계자와의 약속을 의미합니다.



# 경영시스템

## 리스크 매니지먼트

신한은행은 경영의 안정성을 도모하고 주주가치를 극대화하기 위하여 은행경영 전반에 걸쳐 발생할 수 있는 리스크를 관리하고 있습니다. 리스크 관리의 주요 대상은 신용, 시장 및 유동성 리스크 등이며 신한은행의 리스크 관리는 다음과 같은 몇 가지 기본원칙에 따라 이루어지고 있습니다.

- 내재된 모든 리스크의 인식 및 종합적 관리
- 영업활동과 독립된 리스크 관리의 감독 및 통제
- 특정 부문에 대한 리스크의 집중 방지
- 리스크를 감안한 수익성 관리
- 문서 등 공식화된 절차 또는 방법
- 리스크 선호도에 대한 지속적인 평가 및 리스크 한도를 통한 이의 구체화
- 통계적 모델을 포함한 정밀한 리스크 관리 시스템의 활용

## 리스크 관리조직

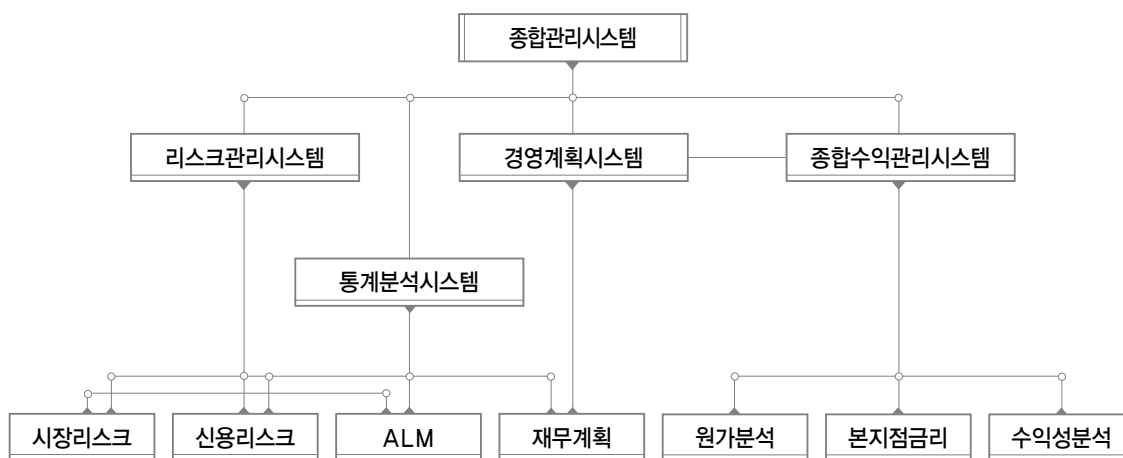
리스크에 대한 관리조직은 이사회, 사외이사 중심의 리스크관리위원회, 주요 임원 및 부서장으로 구성된 ALM(Asset Liability Management)위원회와 신용위원회 및 리스크 관리 전담부서인 리스크관리부로 구성되어 있습니다. 이사회에서는 은행이 부담 가능한 리스크 총한도 설정 등 리스크 관리에 관한 기본방침을 결정합니다. 이사회 산하의 리스크관리위원회는 사업본부별 위험자본 배분 및 리스크 한도설정 등을 통하여 경영진에게 은행경영에 관한 가이드라인을 제공하고 있습니다. 이러한 기본방침 및 가이드라인에 따라 ALM위원회와 신용위원회는 각각 시장 및 유동성리스크와 신용리스크를 관리하고 있습니다. 리스크관리부는 ALM기능을 포함한 은행 전체 리스크를 통합 관리하기 위해 1999년 7월 신설되었습니다. 일반 사업부문과 독립적으로 은행 전체 리스크에 대한 인식, 평가 및 통제 업무를 담당하여 리스크관리위원회를 지원하고 있으며, 각 사업부문 내에도 리스크관리 책임자가 있어 사업부문내의 리스크관리 업무를 담당하고 있습니다.



## ■ RMS21(Risk Management System 21)의 구축

신한은행은 적절한 자본정책의 수립, 리스크의 통제, 각종 영업정책의 수립 및 성과기준으로 사용할 수 있는 종합적인 리스크관리시스템(Risk Management System)을 구축하고 있습니다. 이러한 일환으로 은행경영의 안정성과 자본운용 효율의 극대화를 통한 주주가치 극대화를 도모하기 위하여 2001년부터 'RMS21 Project' 를 추진하였습니다.

'RMS21 Project' 는 은행경영에 내재하는 리스크를 측정하는 리스크관리시스템과 리스크를 감안한 수익성 평가 및 경영계획 시스템을 통합적으로 구축하는 프로젝트입니다.



# RMS21



Corporate Social Responsibility Report 2005

# Management System

## 고객과의 약속을 실천하는 은행

신한은행은 고객과의 약속을 소중히 생각하고 있습니다. 기업시민으로서 사회적 책임을 다하는 은행이 되기 위해 사회책임경영 추진조직을 구성 하였습니다. 신한은행의 사회책임경영 추진조직은 다양한 사회책임경영 활동에 대한 조직내 조율을 기본활동으로 사회책임경영을 통한 이해관계 자의 가치증진에 노력하고 있습니다.

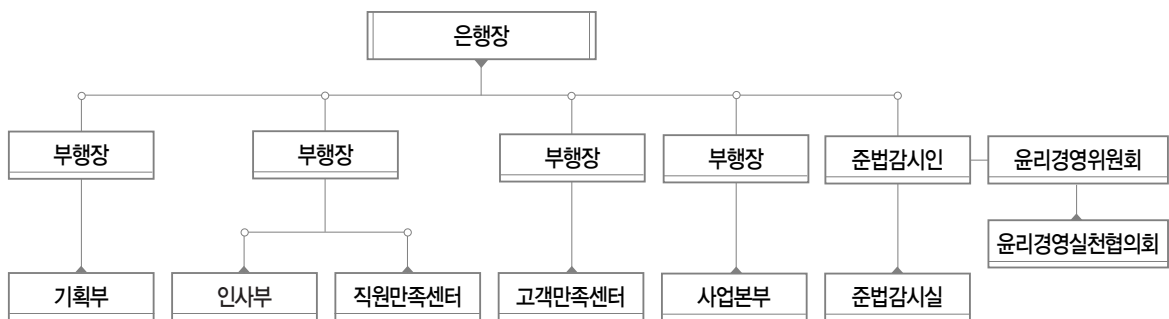
■사회책임경영 운영조직

■담당조직별 활동내용

## 사회책임경영 운영조직

신한은행은 사회책임경영을 본격적으로 추진함에 있어 2004년 기획부, 인사부, 직원만족센터, 고객만족센터 등으로 구성된 사회책임경영 담당조직을 발족하였습니다. 본 조직은 각 부서에서 추진하고 있는 윤리경영, 사회공헌활동, 자원봉사활동 등 다양한 사회책임경영 활동에 대한 조직내 조율을 기본활동으로 하고 있으며, 신한은행의 사회책임경영에 대한 가치를 향상시키고 기본방향을 설계 및 제시하는 역할을 담당하고 있습니다.

[사회책임경영 운영조직도]



## 담당조직별 활동내용

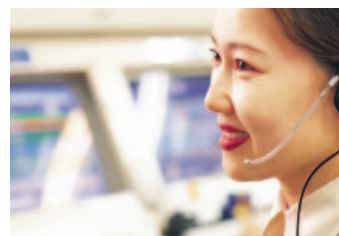
### ■ 기획부

기획부에서는 신한은행의 사회책임경영을 통한 지속가능성 확보를 위해 장·단기 전략수립 및 추진계획을 담당하고 있습니다. 사회공헌제도 개발과 기부활동에 대한 연간 계획을 수립하여 신한은행이 사회의 일원으로서 사회적 책임을 수행할 수 있는 기본적 틀과 전략적 방향성을 구축할 수 있도록 활동하고 있습니다. 앞으로 기획부에서는 사회책임경영 강화에 대한 책임을 갖고 신한은행이 기업시민으로서의 역할을 다할 수 있도록 활동 할 계획입니다.



### ■ 고객만족센터

고객만족센터에서는 은행전체 고객만족 업무에 관한 기획 및 추진, 고객의견 청취와 대응에 관한 업무를 담당하고 있습니다. 신한은행의 고객지향적 서비스 실천은 고객과의 관계를 중요시하며, 항상 지금보다 더 나은 고객만족을 실천하고자 하는 노력에서 비롯되고 있습니다. 앞으로 고객만족센터에서는 고객의 의견을 겸허하게 경청하고, 지적하신 사항에 대해서는 반드시 개선할 수 있도록 최선을 다 할 계획입니다.



### ■ 직원만족센터

직원만족센터에서는 신한은행 임직원 대상 만족도 조사, 불만상담 및 고충처리에 관한 상담업무 등 복리후생에 관련된 신한은행 임직원의 만족과 평가를 위한 업무를 담당하고 있습니다. 앞으로 직원만족센터에서는 신한은행의 사회책임경영이 신한은행 전체 임직원과의 공감대를 형성하여, 적극적인 사회책임경영을 실현할 수 있도록 최선을 다할 계획입니다.



### ■ 준법감시실

준법감시실에서는 신한은행 임직원의 윤리식제고 및 법규준수와 관련된 내부통제정책 수립 및 실천을 담당하고 있습니다. 신한은행의 내부통제정책은 기업의 윤리경영으로 이해관계자의 이익 보호 및 가치를 향상시키는 역할을 하고 있으며, 임직원의 윤리경영의식은 이해관계자들이 신한은행을 믿고 신뢰할 수 있는 은행으로 인식하여 지속가능하게 해주는 원동력이 됩니다. 앞으로 준법감시실에서는 주요 이해관계자의 이익보호 및 가치향상에 기여하고자 효율적이고 체계적인 내부 통제수준을 유지할 것이며, 임직원의 사회책임의식을 향상시키기 위해 더욱 노력할 것입니다.







1:1서비스 및 각종우대서비스  
주거래고객우대제도

신한은행

# Economic Value

## 균형잡힌 성장을 추구하는 은행

사회책임경영의 시작은 원칙에 충실한 것에서부터 시작됩니다. 신한은행은 기본에 최선을 다함으로써 모든 이해관계자에게 경제적 가치를 제공하고 있습니다. 또한 기업의 투명성 확보와 경영혁신을 통한 새로운 가치 창출로 이해관계자가 믿고 신뢰할 수 있도록 균형잡힌 성장을 추구하는 은행으로 발전하고자 합니다.

- 경제적 기여
- 기업투명성
- 경영혁신

# 경제적 기여

## ■ 경영 성과

### “주주, 고객, 임직원, 지역사회, 국가를 위한 경제적 기여”

신한은행은 은행업계에 후발주자로 진입하였지만, 내실경영과 균형잡힌 성장을 모두 추구하며 은행업계의 리딩뱅크가 되고자 항상 노력하고 있습니다.

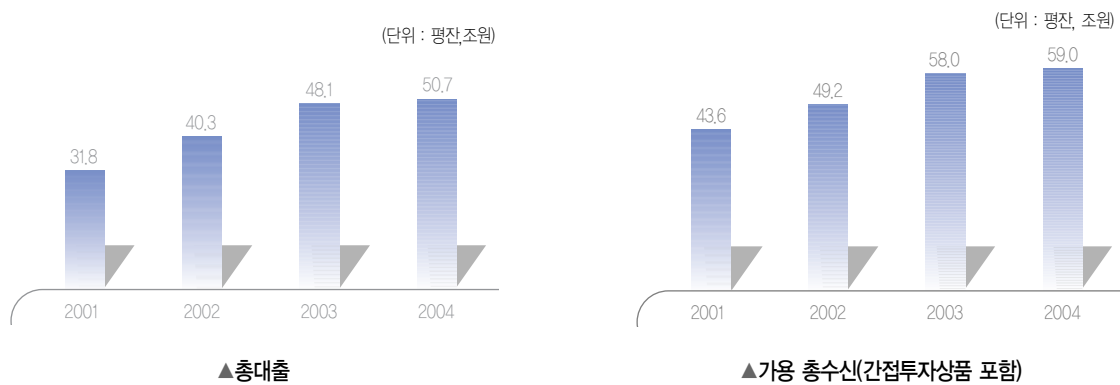
이러한 노력은 신한은행을 둘러싸고 있는 주주, 고객, 임직원, 지역사회, 국가 등 모든 이해관계자의 이익보호 및 이익창출의 원동력이 되고 있습니다. 신한은행의 경영성과는 사회책임경영의 기본적 의무인 경제적 책임의 이행임을 강조할 수 있습니다. 앞으로 신한은행은 모든 이해관계자의 이익을 위해 최대의 경영성과를 달성할 수 있도록 최선을 다할 것입니다.

### 고객 및 주주

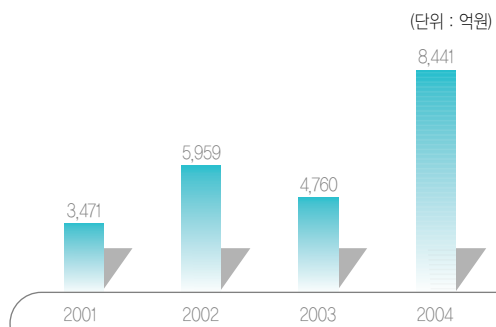
2004년 신한은행은 창립 이래 최대의 경영성과를 실현하였습니다. 이러한 결과는 신한은행의 중점적인 다음 4가지 영업활동을 통해 이루어진 결과라고 할 수 있습니다.

- 첫째, 대출부문에 적극적인 영업추진
- 둘째, 높은 재무 안정성과 브랜드 이미지를 바탕으로 한 안정적인 조달기반 구축
- 셋째, 수익성 자산 증가 및 비이자 수익의 확대를 통한 수익성 기반 구축
- 넷째, 은행권 최고수준의 자본 적정성 및 자산 건전성 유지

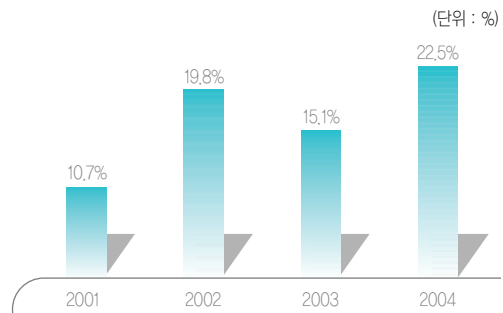
신한은행은 총 대출부문에서 적극적인 영업추진을 통해 우량등급의 기업여신과 개인 부동산 담보대출을 중심으로 꾸준한 증가세를 실현하였습니다. 최근 3년간 평균 8%의 증가세를 나타내고 있으며, 높은 재무안정성과 브랜드이미지를 바탕으로 안정적인 조달기반을 구축하여 최근 3년간 평균 6.2%의 가용 총수신(간접투자상품 포함) 증가세를 보이고 있습니다



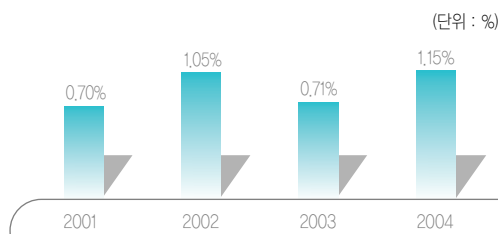
수익부문에서는 수익성 자산의 견실한 증가와 비이자 수익의 확대 등 우수한 자산 건전성과 수익성을 기반으로 지속적인 증가세를 보이고 있습니다. 특히 2004년에는 창립 이래 최대의 성과인 8,441억원의 당기순이익을 달성하였습니다. 자본과 자산운용면에서도 견실한 자산성장과 더불어 우수한 수익력으로 은행권 최고의 수준을 유지하고 있습니다.



▲당기순이익

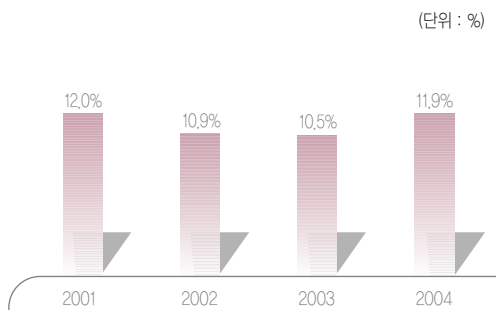


▲자기자본순이익률(ROE)

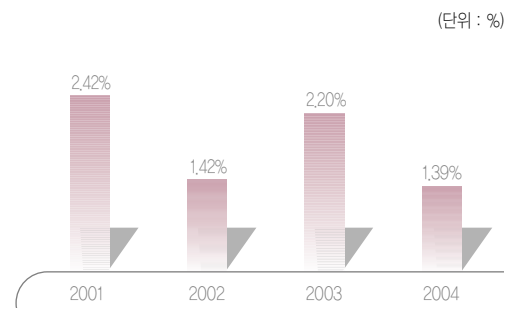


▲총자산순이익률(ROA)

신한은행의 2004년도 BIS 자기자본비율은 11.9%로 우수한 자본적정성을 나타내고 있습니다. 최근 4년 연속으로 금융감독원 계량평가 기준 1등급 수준(10% 이상)을 유지하고 있습니다. 2004년 고정이하 여신비율은 전년대비 0.81% 개선되어 은행권 최고 수준의 자산건전성을 유지하고 있습니다.

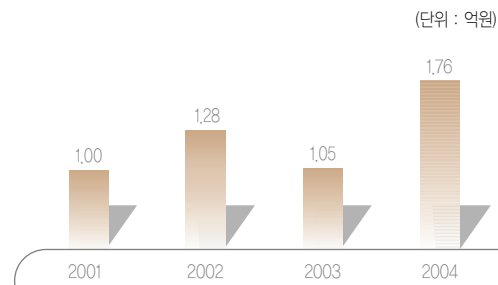
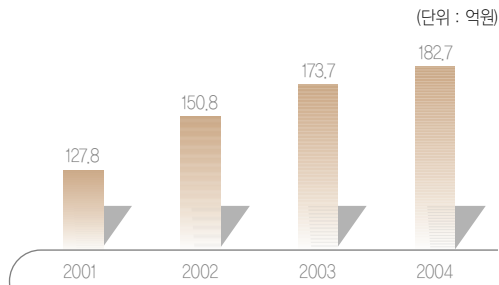


▲BIS자기자본비율



▲고정이하 여신비율

신한은행의 생산성은 고유의 조직문화를 바탕으로한 임직원간 팀워크(Teamwork)과 우수한 인력을 활용하여 높은 업무효율성을 달성함으로써 은행권 최고 수준을 유지하고 있습니다.

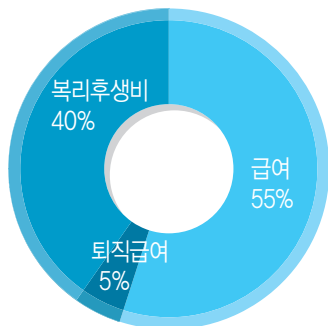


▲1인당 총자산(국내기준)

▲1인당 당기순이익(국내기준)

## ■ 임직원

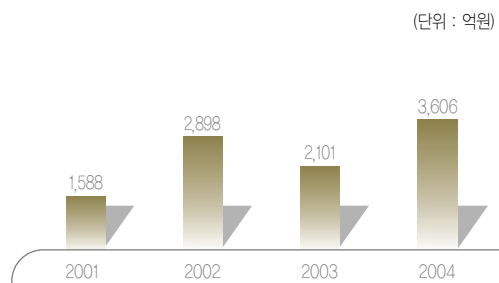
2004년 12월 말, 신한은행 본점 및 전국의 영업점에 근무하고 있는 임직원은 총 4,805명 입니다. 2004년 한해 동안 신한은행의 임직원 보상으로 사용된 금액은 항목별로 급여 55%, 퇴직급여 5%, 복리후생비 40%의 비율로 사용되었습니다. 신한은행은 내부고객인 임직원과 공동체 의식을 바탕으로 이익을 분배하며, 신나는 일터, 좋은 일터를 만들기 위해 최선을 다하고 있습니다.



▲2004년 항목별 임직원 보상 지출비율

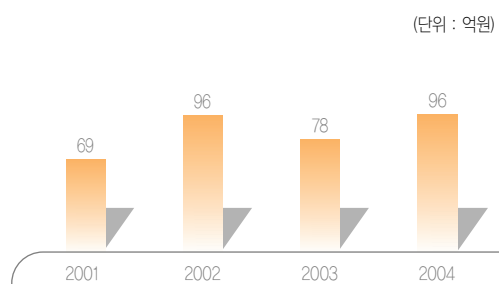
## ■ 국가와 사회

신한은행은 2004년 4,199억원의 세금을 납부하였고, 이 중 3,606억원은 법인세로 납부하였습니다.  
 신한은행은 2004년 3월 고액납세자 기념탑을 수상하는 영예를 안았으며, 성실히 국가의 조세정책에 기여하고 있습니다.

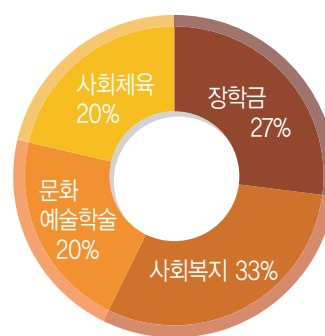


▲법인세

신한은행은 매년 사회기부를 추진하고 있습니다. 2004년에는 96억원의 금액을 사회에 기부하였으며, 이 기부금은 장학금, 사회체육, 문화·예술·학술 및 사회복지 등 다양한 분야의 활성화 사업에 사용되었습니다.



▲기부금총액



▲2004년 기부내역

## 주요 경영 지표

(단위 : 억원)

외 형	경영지표	2004년	2003년
	총자산	838,111	841,359
	총수신	464,414	480,419
	총여신	520,182	488,214
	납입자본금	12,240	12,240
	자기자본	41,253	35,154

(단위 : 억원, %)

수 익 성	경영지표	2004년	2003년
	총수익	62,685	49,524
	총비용	50,666	42,666
	총당금적립전이익	14,460	11,740
	당기순이익	8,441	4,760
	ROA	1.15%	0.71%
	ROE	22.48%	15.05%
	NIS	2.02%	2.07%

(단위 : %)

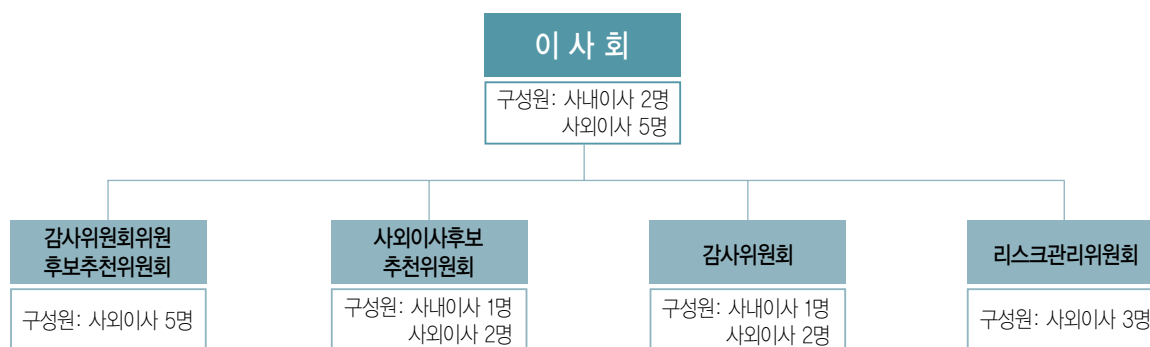
자 본	경영지표	2004년	2003년
	BIS자기자본비율	11.94%	10.49%
	(기본자본비율)	7.45%	6.34%
	(보완자본비율)	4.49%	4.15%

(단위 : 억원, %)

생 산 성	경영지표	2004년	2003년
	1인당 당기순이익	1.76	1.05
	무수익여신비율(고정이하)	1.39%	2.20%
	무수익여신비율(요주의이하)	3.33%	3.90%
	대손충당금적립비율(고정이하)	100.35%	79.79%
대손충당금적립비율(요주의이하)	41.96%	44.90%	

# 기업투명성

## ■ 지배구조



구 분	감사위원회 후보추천위원회	사외이사후보 추천위원회	감사위원회	리스크관리위원회
역 할	감사위원 후보의 추천	사외이사 후보의 추천	이사의 집무 집행에 대한 감사활동	경영전략에 부합하는 리스크관리 기본방침 수립
구 성	내 규	사외이사 전원	(상근감사위원 포함) 3인 이상 이사 2/30 이상은 사외이사	3~5인 이내 이사
	외 규	전원사외이사로 구성(은행법24)	3인 이상의 이사(상법415-2) 사외이사 2/30 이상(은행법23-2)	

※2005년 3월 30일 기준 자료임

신한은행 사회책임경영의 시작은 기업의 투명성에서 비롯된다고 생각합니다. 신한은행의 이사회는 기업경영의 통제에 관한 시스템으로서 기업 경영에 직·간접적으로 참여하는 주주·경영진·임직원 등의 이해 관계를 조정하고 규율하는 제도적 장치와 운영기구로서의 역할을 충실히 이행하고 있습니다. 신한은행은 대한민국 상법 및 은행법에서 요구하고 있는 사외이사 비율 및 감사위원회 등과 같은 기업지배구조에 대한 내용을 모두 만족시키고 있습니다.

신한은행은 사외이사 5인을 포함한 7인의 이사로 구성되어 있으며, 사외이사 구성비율은 70%입니다. 이사회는 정기이사회 및 임시이사회를 통하여 회사경영의 기본방침 등에 대한 심의 및 결정하는 역할을 담당하고 있습니다. 2004년에는 4회의 정기이사회와 6회의 임시이사회 등 총 10회의 이사회가 개최되었습니다. 이사회 산하위원회로는 감사위원회위원 후보추천위원회, 사외이사후보추천위원회, 감사위원회, 리스크관리위원회가 있습니다.

감사위원회위원 후보추천위원회는 전원 사외이사 5인으로 구성되어있으며, 회사의 감사위원 후보의 추천 및 기타 회사의 감사위원 후보추천을 위하여 필요한 사항을 결정합니다. 사외이사후보추천위원회는 은행장을 위원장으로 한 사외이사 2인으로 구성되어, 회사의 사외이사 후보를 추천하는 역할을 담당하고 있습니다. 감사위원회는 사외이사 2인을 포함한 3인의 이사로 구성되어, 회계와 업무의 감사 및 이에 부수되는 사항에 대하여 심의·결의함으로써 이사의 집무 집행을 감사하고 있습니다. 리스크관리위원회는 사외이사 3인으로 구성되어 있으며, 경영전략에 부합하는 리스크관리의 기본방침 수립 및 적정투자한도 또는 손실허용한도 승인을 담당하고 있습니다.



## ■ 정보공개정책

신한은행은 기업정보공개를 통해 투명경영을 실천하고 있습니다. 경쟁상태와 성과에 대한 적절한 정보공개는 이해관계자의 권익보호와 올바른 의사결정을 위해 필요하며, 이를 위해 2005년 1월 26일 기업공시규정을 제정하여 이해관계자에게 더욱 신속하고 정확한 정보를 제공하고자 기업정보 공개정책에 관한 기본적인 요건을 더욱 강화하였습니다.

기업의 투명성은 이해관계자의 요구뿐만 아니라, 신한은행 스스로의 경영성과 향상을 위해서도 반드시 필요한 부분입니다. 투명경영은 정보공유의 기업문화를 형성하여 경영혁신과 성과의 향상을 가져올 것이라고 생각합니다.

신한은행의 공시규정은 공시업무의 원활한 수행을 위하여 필요한 사항을 정함으로써 신한은행의 투자자, 예금자 등 모든 이해관계자에게 객관적이고 정확한 공시정보를 적시에 제공하는 것을 목적으로 하고 있습니다.

### [2005년 1월 26일 제정된 공시세칙 일부 중]

#### 제2장 정기공시

##### 제4조 (사업보고서 등의 작성·제출)

①은행은 사업연도 개시일로부터 각 분기, 반기, 결산기까지의 은행의 현황, 사업내용 및 재무에 관한 사항 등을 관련법규에서 정하는 바에 따라 작성 및 제출하되, 결산일 이후부터 제출일 사이에 투자판단에 중대한 영향을 미치는 사항이 발생한 경우에는 해당내용을 추가하여 기재한다.

##### 제5조 (제출시한)

공시담당자는 분기·반기보고서를 각 분기 또는 반기 경과 후 45일 이내에, 사업보고서를 사업연도 경과 후 90일 이내에 제출하여야 한다.

#### 제3장 수시공시

##### 제6조 (주요경영사항)

①공시담당자가 수시공시 하여야 하는 주요경영사항은 다음 각 호와 같으며, 그 세부적인 내용은「별표1」 “공시일람표”에 의한다.

1. 재무구조에 중대한 변경을 초래하는 사실 또는 결정
2. 은행경영환경에 중대한 변경을 초래하는 사실 또는 결정
3. 재산 등에 대규모변동을 초래하는 사실 또는 결정
4. 채권채무관계에 중대한 변동을 초래하는 사실 또는 결정
5. 투자 및 출자관계에 관한 사실 또는 결정
6. 손익구조변경에 관한 사실 또는 결정
7. 기타

②공시담당자는 소관부서장 등으로부터 제1항 각 호와 관련된 정보를 제공 받았을 경우 지체 없이 지주회사 공시담당자에게 통보하여야 한다.

...중간생략...

##### 제9조 (공정공시대상정보)

①공정공시대상정보라 함은 다음 각호의 정보를 말한다.

1. 장래 사업계획 또는 경영계획
2. 매출액, 영업손익, 경상손익 또는 당기순손익 등에 대한 전망 또는 예측
3. 사업보고서 등을 제출하기 이전의 당해 사업보고서 등과 관련된 매출액, 영업손익, 경상손익 또는 당기순손익 등 영업실적
4. 제6조 내지 제7조의 규정에서 정하는 사항과 관련된 것으로서 그 공시 시한이 경과되지 아니한 사항

②임직원은 공정공시대상정보에 해당하는지 여부 등 공정공시와 관련하여 의문이 있는 경우에는 공시담당자의 사전확인을 거쳐야 한다.

## ■ 공정거래 자율준수 프로그램

신한은행은 2005년부터 기업마다 자율적으로 채택하여 시행하고 있는 공정거래 자율준수 프로그램을 채택하여 실시하고 있습니다. 경쟁기업 간 공정거래 준수를 통해 불공정거래를 사전에 예방함으로써 신한은행의 투명경영 실천의지를 나타내고 있습니다.

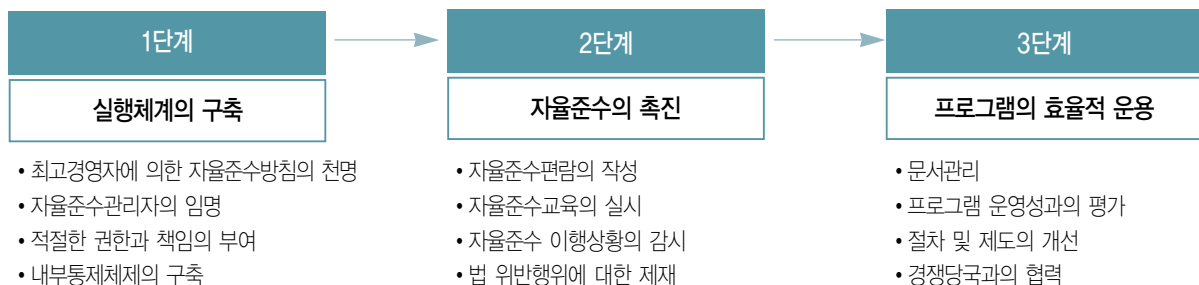
신한은행의 공정거래 자율준수 프로그램은 '공정거래 관련 법령'을 스스로 준수하여 사회구성원으로서의 책무를 다하고 고객 및 경쟁업체와의 공정한 경쟁을 도모하기 위한 제도입니다. 또한 부서별 담당자가 체크리스트에 의하여 자율점검을 실시하여 불공정 거래행위의 개연성이 있는 사항은 준법감시실의 지원을 통해 법령위반행위를 사전에 예방하고 있습니다. 또한 임직원의 위반사실 발견시 법령과 내규에 따라 조치함으로써 공정거래를 기반으로 한 기업의 투명성 제고에 노력하고 있습니다.

신한은행의 공정거래 자율준수 프로그램은 실질적인 관리감독기능을 부여하여 내부적으로는 건전한 기업문화를 진작시키고 외부적으로는 공정한 경쟁을 통해 기업의 사회적 책임을 수행하려는데 그 목적이 있습니다.

### 공정거래 자율준수 프로그램(Compliance Program)이란?

자율준수 프로그램은 기업 내부에서 자체적으로 제정·운영하는 공정거래법 준수 프로그램을 의미합니다. 이것은 공정거래법의 준수를 위한 명확한 행동기준을 제시하여 줌으로써 임직원들로 하여금 무의식 중에 공정거래법을 위반하지 않도록 예방함과 동시에 법 위반에 따른 불안감을 해소시켜 주는 역할을 하는 프로그램입니다.

[공정거래 자율준수 프로그램의 실행단계]



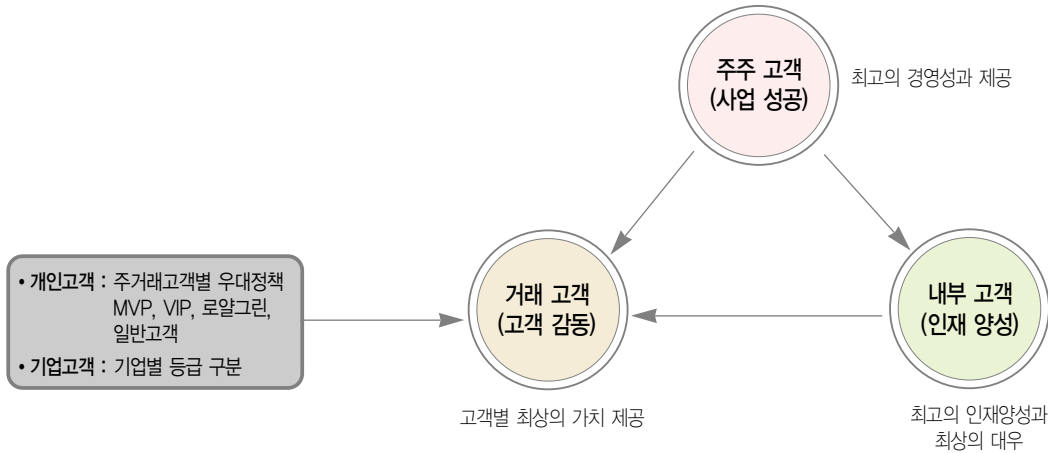
# 경영혁신

## 고객만족 경영

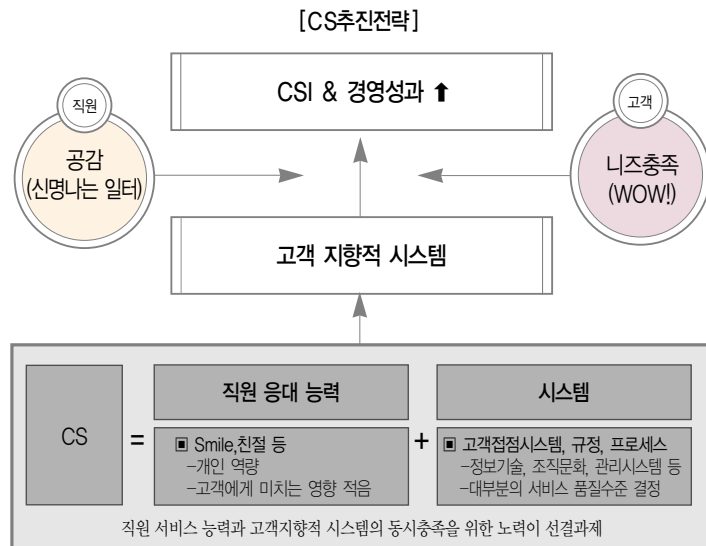
신한은행은 경영상태를 객관적으로 파악하고, 고객만족을 위한 목적 아래 상품 및 서비스를 개선하는 고객만족 경영활동을 지속적으로 추진해 오고 있습니다. 신한은행의 고객만족 경영활동은 고객의 입장에서 평가하고, 의견을 수렴하여 기업경영활동의 프로세스 지표로 삼고 있습니다.

신한은행의 고객만족 경영은 내부고객인 임직원 역할의 중요성에서 시작하며, 임직원의 욕구를 충족시키고 동기를 부여하는 내부고객 만족활동이 매우 중요하다는 인식 하에 실시되고 있습니다. 이러한 관점에서 신한은행은 내부고객에게 아낌없는 지원과 최고의 인재양성 및 최상의 대우를 제공하여 고객에 대한 감동을 실천하고자 합니다.

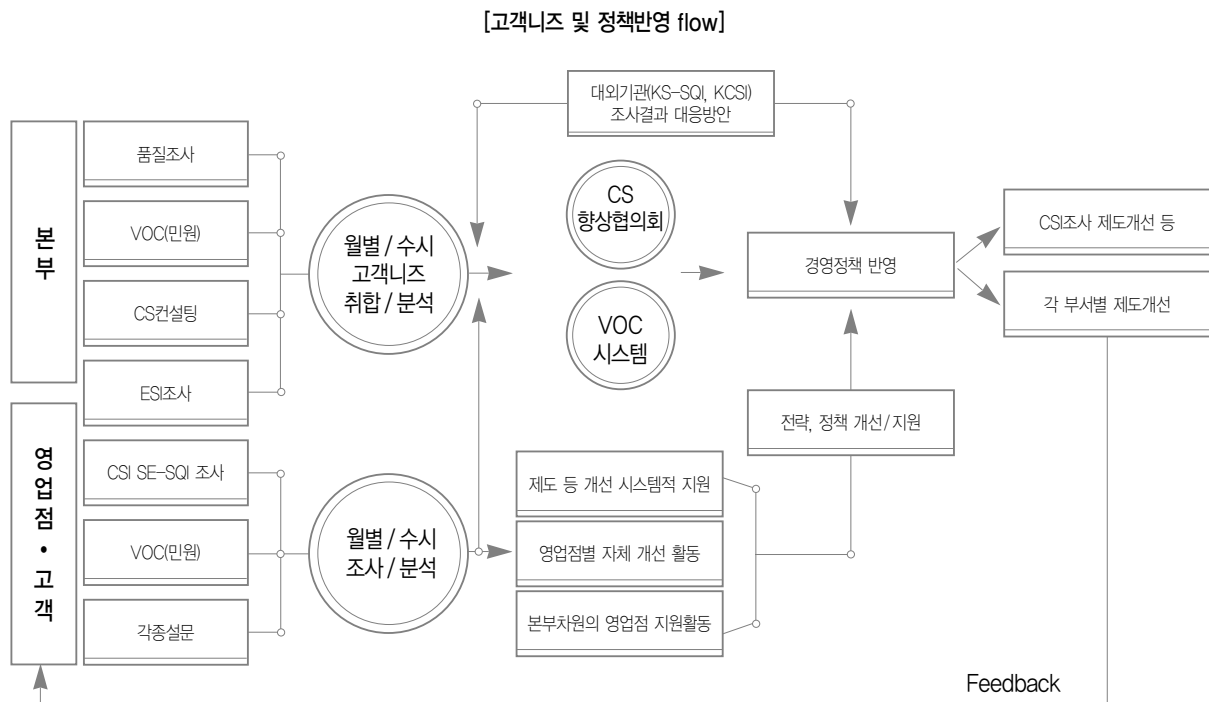
신한은행 고객만족 경영의 핵심가치는 고객감동 · 사업성공 · 인재양성이며, 고객을 재인식하고 기본부터 새롭게 하여 CS문화선도에 앞장서 나갈 것입니다.



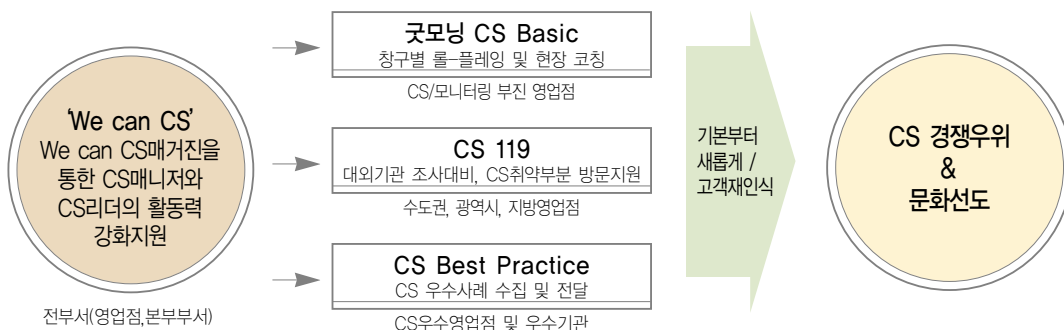
신한은행은 고객의 가치를 최우선으로 하여, 아래와 같은 CS추진전략을 통해 고객만족을 실천하고자 합니다



고객만족경영은 고객의 니즈를 파악하여 회사 정책에 잘 반영 하는 것이 핵심활동이라고 할 수 있습니다. 신한은행은 고객을 최우선으로 한 고객만족 경영을 위해 고객의 요구사항을 경영개선 활동에 반영하는 시스템을 구축하여 적극적으로 활용하고 있습니다.



신한은행은 각종 채널을 통해 접수되는 고객의 소리 뿐만 아니라, CS컨설팅팀 운영과 정기적인 품질조사 활동을 통해 접수된 고객 의견을 취합·분석하여 은행경영 정책에 반영하고 있습니다. 또한 서비스품질 향상을 도모하기 위해 다양한 CS추진 시스템 및 프로그램을 운영하고 있습니다.

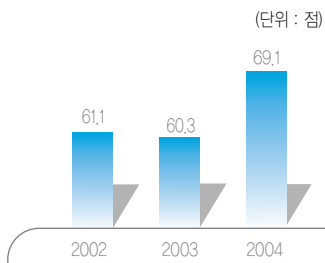


[CS추진 시스템 및 프로그램]

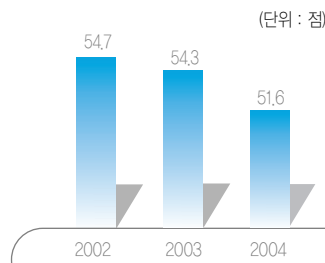
프로그램명	내 용
CSI 조사·평가제도	전행 차원의 서비스 품질수준을 정기적으로 조사 및 분석하여 전략적 활용 및 정책반영에 활용하고 있습니다.
전략적 테마조사	정기적으로 은행 CS 실태분석(부문별 / 타행대비 / 강·약점)을 통한 전략적 테마조사를 실시하고 있습니다.
민원 및 고객불만 평가제도	직원간 서비스 격차심화로 인한 고객불만 증가를 방지하고 대외민원 축소 및 불량서비스 제로화를 위해 평가제도를 도입하였습니다.
본부부서 품질조사	본·지점과 본부 부서간 원활한 커뮤니케이션으로 조직역량 강화와 실질적인 영업점 지원을 통한 영업력 강화를 위한 조사입니다.
비대면 품질조사	은행거래의 대부분을 차지하고 있는 비대면 채널에 대한 서비스 품질제고 없이는 전행적인 품질제고가 불가하여 2004년부터 실시한 조사입니다. 2005년부터는 해당부서에 목표를 부여하여 부서장 업무성과 및 연봉에 반영할 예정입니다.
VOC 시스템	고객의 소리는 비용없이 얻을 수 있는 귀중한 경영정보이자, 신한은행에 애정을 가지고 있는 고객이 주신 고마운 코칭이라는 믿음을 갖고 있습니다. 다양한 채널을 통해 접수된 각종 VOC를 취합·분석하여 제도 개선 뿐만 아니라 제반 경영정책에 적극적으로 반영하고 있습니다.
ESI 조사 제도	정기적으로 은행 경영정책에 대해 직원들의 의견을 수렴하여 제반정책에 반영코자 직원만족도 조사를 실시하고 있습니다.
영업점 CS추진조직 가동	본·지점간 체계적이고 효율적인 CS 정책을 추진하기 위해서는 영업점 자체의 CS조직의 활성화가 중요하다는 판단이래 영업점 직급별 CS추진조직의 역할을 명확하게 하기위한 조직입니다.
즐거운 일터 조성	행복한 직원의 웃음이 고객에게 전파되는 순간 진정한 고객만족이 이루어진다는 믿음으로 즐거운 직장 분위기 조성 및 원활한 커뮤니케이션 활성화를 통한 조직역량 배가를 위해 다양한 조직 활성화 프로그램을 운영하고 있습니다.
서비스 지원 시스템(직원용)	은행내 모든 업무처리 사항은 전산 처리되고 있습니다. 업무수행 시 전산시스템이 어떻게 사용되는지, 시스템은 효율적인지 여부에 따라 직원들의 생산성과 직결되기 때문에 직원용 서비스 지원시스템을 운영하고 있습니다.
찾아가는 CS지원 활동	대고객 서비스의 최일선에 있는 영업점의 정확한 서비스 진단과 CS향상을 도모하기 위해 찾아가는 CS지원활동 프로그램을 운영하고 있습니다.
기타 : 세련된 신한인 등	최근 고객들의 성향은 친절함을 기본으로 요구하고 있고, 고객응대에 있어 다양한 자산관리 능력 등 개인적 역량과 더불어 고품격 비즈니스 매너를 통한 세련된 응대를 요구하고 있습니다. 따라서 상황별 응대 매너교육의 일환으로 '세련된 신한인' 등의 프로그램을 실시하고 있습니다.

신한은행은 고객만족경영의 현 수준과 문제점을 인식하고, 잘못된 부분을 개선하기 위해서는 정확한 평가가 필요하다고 생각합니다. 신한은행은 대외기관 CSI조사와 자체 CSI 조사를 정기적으로 실시하고 있으며, 이에 따른 결과를 반영하여 보다 나은 서비스를 제공하고자 노력하고 있습니다. 이러한 노력의 결과로 신한은행 서비스에 대한 고객 만족도, 서비스 품질지수는 매년 향상되고 있습니다.

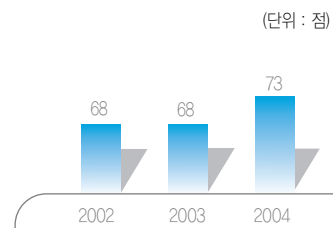
[대외기관 CSI 조사결과]



▲KS-SQI(한국표준협회 서비스품질지수)

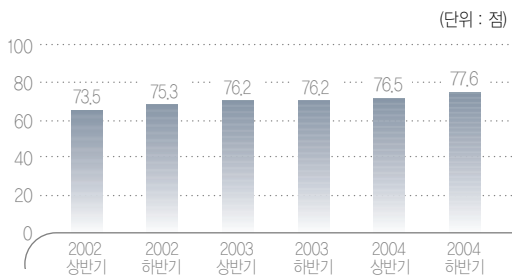


▲KCSI(한국능률협회컨설팅 한국고객만족도지수)

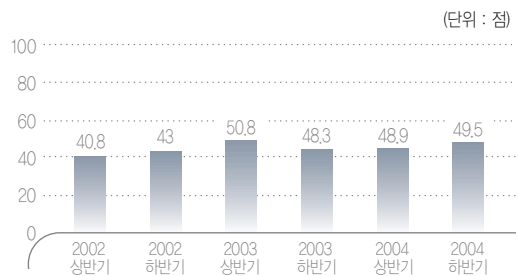


▲NCSI(한국생산성본부 국가고객만족도지수)

[자체 CSI 조사결과]



▲ 전반적 만족도

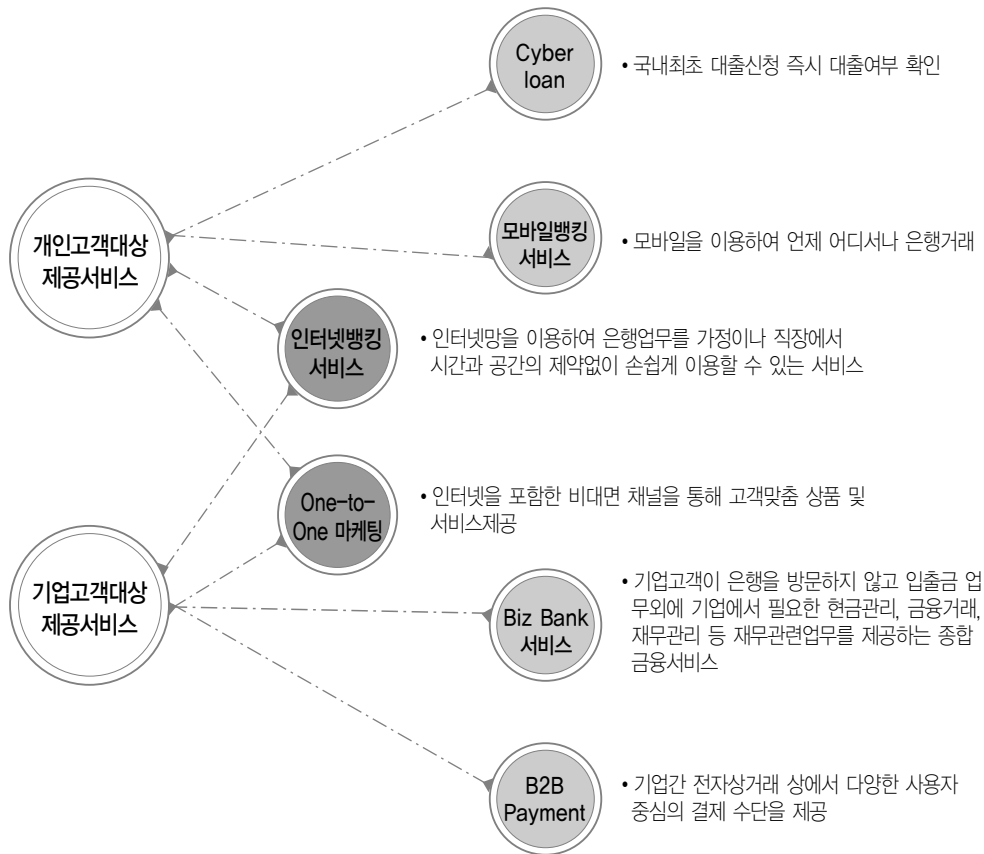


▲ 핵심고객 충성도

## ■ 전자금융관련 비즈니스

신한은행은 장기적인 관점에서 가용자원을 효과적으로 사용할 수 있는 기술과 시스템 개발을 추진하고 있습니다. 이러한 개발은 미래의 환경변화에 대한 적응력 및 대내·외적 충격에 대한 대응력을 높여, 새로운 시장기회를 창출할 수 있는 상품 및 서비스 경쟁력을 향상시키는 결과를 가져올 것입니다.

신한은행은 이해관계자 중심의 가치중심 경영에 대한 필요성과 시대적 요구를 받아들여, 고객 특성에 맞는 차별화 된 인터넷 뱅킹 서비스를 제공하고 있으며, 보다 나은 고객 편의를 위해 전자금융관련 상품과 비즈니스 개발에 노력하고 있습니다. 더욱이 신한은행의 인터넷 뱅킹 서비스는 개인고객과 기업고객으로 구분하여 고객별 특성에 맞는 상품과 서비스를 제공하고 있습니다. 특히 인터넷 뱅킹보다 훨씬 빠르고 안전하게 사용 할 수 있도록 클라이언트 뱅킹 서비스를 은행권 최초로 선보이는 등 전자금융관련 비즈니스에서도 고객만족경영을 추구하고 있습니다. 앞으로 비즈니스 환경변화에 더욱 적극적으로 대처하여, 전자금융관련 비즈니스부문에서도 리딩뱅크로 자리잡기 위해 최선을 다할 것입니다.



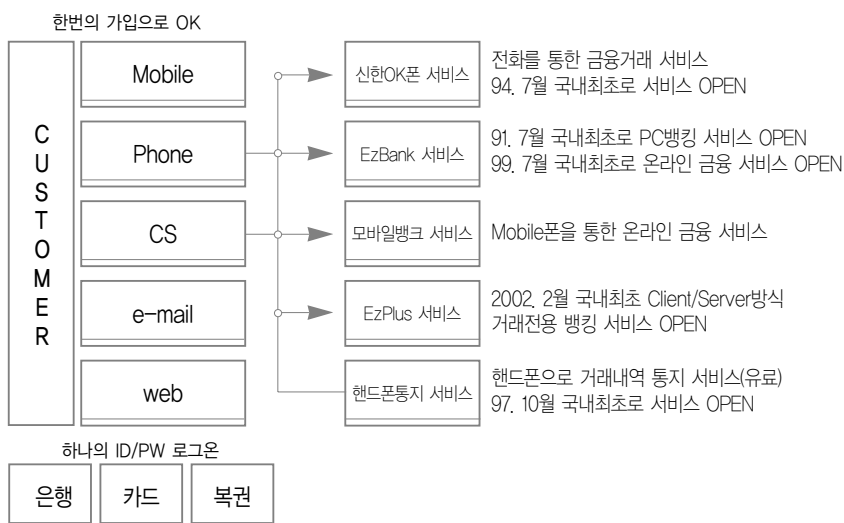
### 개인고객 서비스

신한은행은 1999년 국내 금융계 처음으로 인터넷뱅킹 서비스를 개시하였으며, 유수의 공인기관으로부터 남다른 기술력과 서비스의 우수성을 인정받아 왔습니다. 신한은행은 PC뱅킹, 인터넷뱅킹 등 국내 전자금융 부문에서 늘 한 발 앞선 서비스로 기술발전을 선도해 왔으며, 앞으로도 공급자보다는 사용자 중심의 인터넷뱅킹 서비스로 고객만족을 위해 최선을 다할 것입니다.

<p><b>가장 편리한 인터넷 뱅킹</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 고객의 편의성을 최우선으로 한 화면설계</li> <li>■ 기능 종류별 창구대비 90% 이상의 거래기능 제공 (조회, 이체, 예금신규 및 해지, 대출신청 및 상환,이자 납부, 외화환전 및 외환송금, 공과금 납부 등 충실한 거래 기능)</li> </ul>
<p><b>알차고 다양한 재테크서비스</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 재테크 정보 - 부동산, 경매, 증권, 법률, 세무, 보험, 카드 등 총망라</li> <li>■ E-Mail서비스- 고객이 선택하는 각종 금융정보 제공</li> <li>■ 첨단 금융솔루션 - 계좌통합서비스, 전자가계부</li> <li>■ 고객상담 - 금융, 세무, 부동산의 전문 PB상담</li> </ul>
<p><b>거래전용 금융 솔루션-EzPlus</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 은행거래기능에 특화된 국내 최초의 클라이언트/서버 뱅킹 서비스</li> <li>■ 국내최초 매킨토시지원 인터넷뱅킹 서비스 (2004년 5월 시행)</li> </ul>
<p><b>모바일뱅킹-Mobile신한</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 전용 Chip 방식                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- IC칩이 내장된 휴대폰을 통해 은행거래 및 현금카드, 신용카드, 교통카드 등의 각종 금융거래 서비스 제공</li> <li>- 안전성(IC칩 장착), 편리성(언제, 어디서나 접속), 경제성(데이터통신기반)을 겸비</li> </ul> </li> <li>■ WAP(무선인터넷 브라우저) 방식                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 국내 최초 독자적인 WAP(무선인터넷 브라우저) 방식 무선포탈 구축 (2004년 9월)</li> <li>- 쉽고 편리한 접속 : 단축번호(WINC), 유선 ARS연동 방식으로 접속</li> </ul> </li> <li>■ 금융+통신 융합의 미래형 서비스로 향후 인터넷과 함께 전자금융서비스의 핵심적 채널로서 기능</li> </ul>

#### -SLO(Single Log On)

고객이 은행에 접근할 수 있는 채널을 다양하게 마련하여 고객의 편의성을 제고하되 일관된 하나의 메시지를 전달하기 위하여 은행, 카드, 복권 등의 사이트를 한번 가입에 하나의 ID/PW로 로그인하여 자유롭게 이용하는 것을 말합니다.



#### -클라이언트 뱅킹 서비스 (Client banking service)란?

증권사의 홈트레이딩 시스템(HTS)처럼 사용자 PC에 인터넷 뱅킹 전용 프로그램을 설치해 금융거래를 하는 방식으로 웹 브라우저를 이용한 인터넷 뱅킹 보다 속도나 안정성이 훨씬 뛰어난 것으로 평가 받고 있습니다.

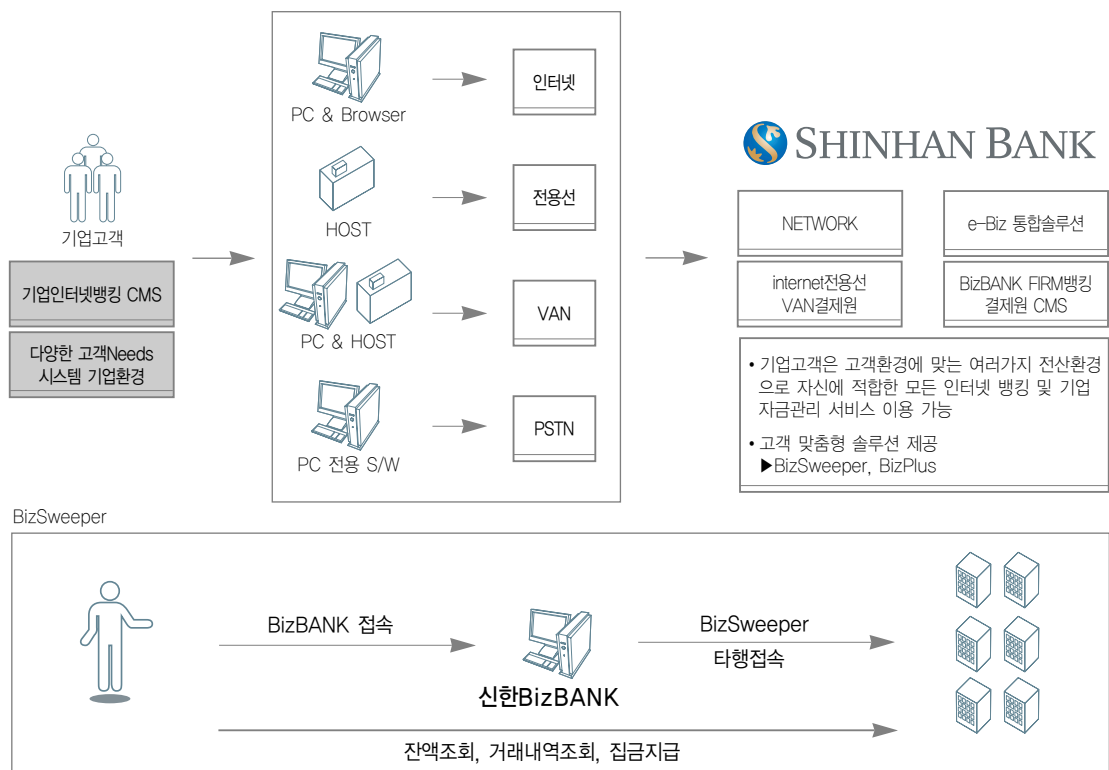


### 기업고객 서비스



신한은행은 기업고객의 환경에 맞는 여러가지 전산환경 시스템을 구축하여 기업고객 중심의 자금관리와 인터넷거래로 고객의 편의성을 도모하고 있습니다. 앞으로 기업고객 여러분의 빠르고 신속한 금융거래를 위해 인터넷 기반환경을 개선하여, 기업고객의 비즈니스 활동을 적극적으로 지원할 것입니다.

<p><b>인터넷 뱅킹</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 기업고객을 위한 다양한 뱅킹서비스를 인터넷을 통해 제공하는 이용자 중심의 금융서비스 채널</li> <li>■ 기업ERP 솔루션과의 연동성에 중점을 둔 설계로 Web기반의 통합자금관리 솔루션</li> <li>■ 기업고객의 다양한 Needs를 위한 서비스 모듈화와 이용자별 화면구성 및 다양한 결제단계 제공</li> </ul>
<p><b>기업 전자결제 서비스</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ B2B, B2C 등 다양한 전자상거래에서 발생하는 지급, 수납 및 관련업무를 전자화하여 지원하는 전자결제 서비스</li> <li>■ 국내외 개설된 다수 e-Market Place와 연동된 결제지원 시스템 및 에스크로 서비스</li> <li>■ 다양한 Network를 통한 기업자금관리 서비스의 지원</li> </ul>
<p><b>주요 상품과 서비스</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ BizSweeper - 여러 은행에 분산관리되는 자금을 통합하여 일괄 관리할 수 있는 통합 자금관리 서비스</li> <li>■ BizPlus - 국내 최초의 client방식의 기업뱅킹 전용 프로그램</li> <li>■ Firm 뱅킹과 BizBANK를 통한 Payment, Collection 서비스 및 유동성 관리부분에서 집적화된 서비스 제공</li> <li>■ BizBANK의 영문 지원 등 다양한 고객의 사용환경 충족을 위한 서비스 제공</li> </ul>
<p><b>고객 서비스</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 해외마케팅 지원시스템(75개국 180만개의 기업정보 제공)</li> <li>■ 기업 고객을 위한 각 영업점의 RM과 지원부서의 연계지원으로 고객맞춤 서비스 제공</li> <li>■ 비대면 채널의 서비스 수준향상을 위한 기업고객 설문조사 등의 자체 모니터링시행과 시스템개선 반영</li> </ul>



shinhan.com

# 당신의 성공이야기 신한은행이 함께 쓰겠습니다

어떤 고객은 내 집 마련이, 어떤 고객은 사업 확장이, 어떤 고객에게는 풍요로운 노후가 성공일 수 있습니다

은행, 증권, 보험, 카드 등의 모든 금융서비스를 제공하는 신한은행 -

다양한 상품과 앞선 혜택으로 고객 모두가 성공할 수 있도록

처음부터 끝까지 함께 하겠습니다





# Social Value

## 사회공헌과 인간존중을 실천하는 은행

신한은행은 신명나는 일터를 만들기 위해 서로 존중하는 직장을 만들어 가고 있으며, 이러한 기풍은 외부로까지 이어져 적극적인 사회공헌 활동으로 승화시키고 있습니다. 기업시민으로서의 역할을 다하고 있는 신한은행은 밝고 따뜻한 세상을 만들기 위해 구성원 모두가 함께 노력하는 은행이 되도록 최선을 다할 것입니다.

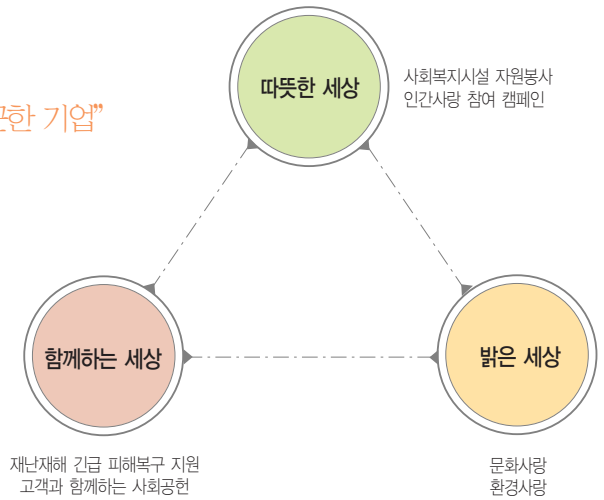
■사회공헌

■윤리경영

■휴먼경영

# 사회공헌

“화려한 도자기 형의 기업보다는 넓은 사발처럼 친근한 기업”

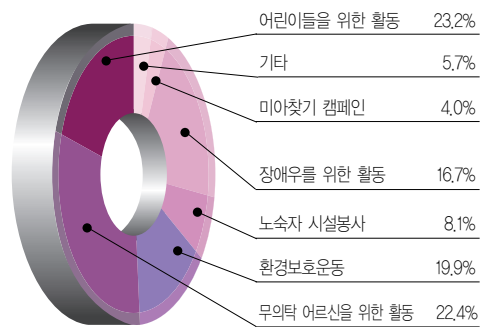
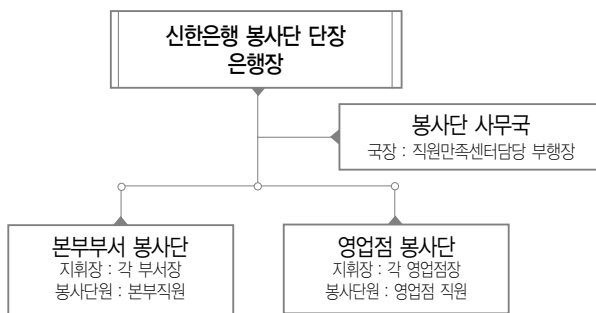


[신한은행 사회공헌 활동이 추구하는 가치]

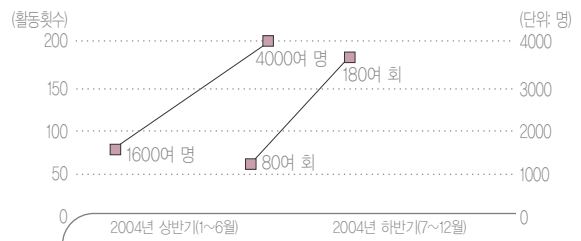
## 신한은행 봉사단

신한은행은 사회봉사활동을 지속적으로 전개해 나가고 있습니다. 자원봉사활동을 기업문화의 한 축으로 자리잡게 하고, 이웃과 함께하는 아름다운 은행으로 거듭나고자 창립 22주년이 되는 2004년 7월 7일 '신한은행 봉사단'을 창단하게 되었습니다. 신한은행 봉사단은 CEO의 강력한 경영철학을 담고 있으며, 은행권 최초로 은행장이 단장을 맡고, 전 직원을 봉사단원으로 참여하는 봉사단체입니다. 앞으로 사회공헌활동을 경영의 중요한 부분으로 인식하고, 임직원의 봉사정신 함양과 고객과 함께하는 자원봉사의 기회를 지속적으로 마련할 계획입니다.

[신한은행 봉사단 조직도]



▲2004 자원봉사활동내용



▲자원봉사참여 변화추이

## ■인간사랑 참여캠페인

신한은행은 소외받는 이웃과 함께하기 위해 사회복지시설 자원봉사 및 인간사랑 참여캠페인을 통해 따뜻한 세상을 만드는 데 기여하고 있습니다.

아름다운재단, 한국복지재단 등과 협력하여 사회복지시설과 관계를 맺고 있으며, 그 중 지속적인 지원활동의 하나로 명절과 연말에 공익시설이나 어려운 이웃이 거주하는 장소를 방문하여 사랑과 정성을 전달하고 있습니다.

특히 우리 사회의 어려운 이웃 중에서도 어려운 환경에 놓여있는 소년·소녀 가장들에게 생계비 지원 등 지속적인 관심과 지원을 아끼지 않고 있습니다. 또한 신한은행 임직원과 은행이 함께하는 생활 속의 기부문화 도입을 통해 작지만 꾸준하게 이웃과의 나눔을 실천할 수 있도록 은행차원에서 다양한 시스템을 제공하고 있습니다.

신한은행은 장애인에 대한 배려를 하는데 있어서 단순히 후원금을 지원하는 차원에서 그치지 않고 장애인에 대한 지원사업을 꾸준히 실천해 오고 있습니다. 특히 신한은행 점포 곳곳에 편의시설을 갖추어 은행 이용에 있어서 장애인들이 소외받지 않고 모든 서비스를 받을 수 있도록 장애인의 권리증진을 위해 노력하고 있습니다.

이러한 신한은행의 노력과 실천은 타 금융기관과 기업들에게도 모범이 되어 우리 사회에 장애인 복지가 향상되는데 지속적인 견인차 역할을 할 것으로 기대하고 있습니다.

### -2004 따뜻한 겨울나기 사랑나눔 큰 잔치

2004년 12월 11일 신한은행은 전국 10개 지역에서 258명의 어린이를 초청하여 '신한 러브투게더 데이' 행사를 개최하였습니다. 이 행사는 소년·소녀 가장과 결식아동을 격려하고 본 행사에 참여한 신한은행 직원과 초청아동과의 결연행사로 진행되었습니다.

2004년 따뜻한 겨울나기 사랑나눔 큰 잔치 전국 16개 시도별 현황	
서울 245세대	부산 136세대
대구 100세대	인천 104세대
광주 72세대	대전 80세대
울산 53세대	경기 170세대
강원 82세대	충북 72세대
충남 78세대	전북 120세대
전남 102세대	경북 100세대
경남 145세대	제주 66세대
• '사랑의 리퀘스트' 기부 난방유와 연탄 지원	500세대
<b>총 2,225세대</b>	



**-신한은행 임직원들의 자발적인 기부와 매칭그랜트**

신한은행의 인트라넷인 'iBank' 를 통해 임직원의 자발적인 참여로 모아진 성금을 불우이웃에게 전달하는 연중 모금프로그램을 운영하고 있습니다. 타 기관의 추천을 통해 선정된 한 명의 이웃은 2개월 간 은행 인트라넷의 '사랑의 클릭' 코너에 소개되고 있으며, 이 사연을 읽고 모금에 동참하기를 원하는 직원은 인트라넷에서 모금참여 아이콘을 클릭하면 편리하게 모금에 참여할 수 있습니다. 참여한 직원은 본인이 원하는 만큼의 기부금액이 익월 급여에서 공제되며 별도의 절차 없이 연말소득공제가 가능하도록 시스템화 되어 있습니다. 2개월 간 직원들이 모금한 금액은 그 금액만큼 신한은행이 매칭 후원하여 실제로는 모금액의 2배에 해당하는 금액이 사연이 소개된 이웃에게 전달되고 있습니다.



**-사랑의 김치담그기 김치EXPO 2004**

소년·소녀가장 및 무의탁 어르신 등 사회 빈곤 및 소외계층의 따뜻한 겨울나기를 위해 대한적십자사가 주관한 '사랑의 김치담그기 김치EXPO 2004' 에 각 부서에서 지원한 봉사자가 가족 및 친구와 함께 참가하여 2,000여 포기의 김치를 만들고 200여 세대의 불우이웃 가정에 겨울동안 먹을 수 있는 김치를 지원하였습니다.



**-아름다운 오후(임원 자원봉사)**

2004년 3월, 6월, 7월, 11월 총 4회에 걸쳐 '영락애니아의 집' 과 '청운 요양원' 을 각 2회씩 방문하여 봉사활동을 가졌습니다. 임원의 적극적인 참여로 자원봉사활동이 신한은행의 기업문화로 자리잡기를 바라는 순수한 나눔활동으로 진행되었습니다.



### -은행의 문턱을 낮추는 '장벽제거(Barrier-Free)' 프로그램

장애우·노약자·임산부 등이 은행을 이용할 때 불편함이 없고 편리하게 이용할 수 있는 환경을 만들고자 2004년 하반기부터 '장벽제거(Barrier-Free)' 프로그램을 도입하여 실시하고 있습니다. 이 제도는 현재 장애우의 이용이 많은 5개 점포에서 시범 운용되고 있으며 점차 확대해 나갈 계획입니다.

#### 1. 장애우에 대한 지속적 관심과 후원

신한은행은 1997년 17회 '장애인의 날' 행사에 은행장이 참석하여 장애우들과 유쾌한 시간을 갖고 장애우 후원사업에 1억원의 성금을 전달한 것을 시작으로 지속적인 '장애인의 날' 행사를 후원하며 장애우에 대한 꾸준한 관심과 사랑을 실천해 오고 있습니다.

#### 2. 장애우가 소외감 없이 이용할 수 있는 전자금융서비스 구현

신한은행은 2002년 8월부터 장애우와 노약자, 미성년자의 송금수수료를 할인해 드리고 있으며, 2004년 하반기부터는 저 시력인도 인터넷뱅킹을 편리하게 사용할 수 있도록 화면 및 글씨 크기가 확대되는 서비스를 제공하고 있습니다.

또한 시각장애우를 위해 보안카드인 '시크리트 카드'의 점자제작 및 텔레뱅킹 이용시 장애우고객 전담상담원을 배치하여 장애우가 소외감 없이 전자금융 서비스를 이용할 수 있도록 최선을 다하고 있습니다.





## ■ 문화지원과 환경보호

신한은행은 미래 후손에게 물려줄 살기 좋은 밝고 건강한 세상을 만들기 위해 다양한 문화지원 사업 및 환경보전 활동에 지속적인 관심과 지원을 이어나가고 있습니다.

특히 미래의 희망인 어린이들을 위해 어린이 경제교실과 도서벽지 어린이를 위한 다양한 문화체험, 장학사업 등을 실시하고 있으며, 예술공연 지원 및 소외계층을 위한 문화지원으로 우리 사회의 문화진흥 및 발전을 위해 다양한 활동을 전개하고 있습니다.

또한 신한은행은 지역 축구발전 기금지원, 장애인체육 기금지원, 2004 PGA투어 신한코리아 골프챔피언십 개최 등 국내 체육활동 진흥을 위한 지원활동을 이어나가고 있습니다. 특히 지난 2004년에는 배드민턴을 육성하고 대중화하는데 주력하여 우리 사회의 생활체육으로 자리매김하는데 일조하였습니다.

그리고 신한은행은 전국의 지점망을 통해 지점이 위치한 인근지역에서 환경보전에 대한 열의를 적극적으로 실천하는 등 환경에 대한 시민들의 관심과 공감대 형성을 위해 노력하고 있습니다.

앞으로도 신한은행은 문화사랑, 환경사랑 캠페인을 지속적으로 추진할 계획이며, 밝은세상 만들기에 더욱 박차를 가할 것입니다.

### - 도서벽지 어린이초청 및 서울견학

신한은행은 '새로운 체험과 꿈을 심어주고, 상호 유대관계를 바탕으로 밝고 건강한 사회를 만들자'는 모토를 내걸고, 2004년까지 총 12개 초등학교로부터 484명의 도서벽지의 어린이들을 서울로 초청하여 다양한 문화행사와 견학의 기회를 제공하고 있습니다.



### - 선생님 해외 보내기 운동

신한은행은 2세 교육을 담당하고 있는 일선 교사들에게 우리나라 고대사를 올바르게 이해할 수 있는 기회를 제공하고 있습니다. 1988년부터 매년 350~400여 명의 교사들을 대상으로 진행하고 있으며 현재까지 총 5,800여 명의 교사가 참가하였고 본 운동에 연간 6억원의 기금을 사용하고 있습니다.



### - 장학사업

신한은행은 환경이 어려운 불우학생들에게 장학금을 지급하고 있으며, 국내 여러 대학에 대학발전기금을 기부하는 등 창립이후부터 지금까지 학술교육분야 장려를 위한 장학사업을 꾸준히 추진해 오고 있습니다. 신한은행이 후원해 온 장학사업 및 학교발전기금은 1994년부터 2004년까지 총 45억원에 달하고 있습니다.



**-어린이 경제교실**

2004년 6월 2일부터 사회공헌활동의 일환으로 어린이 경제교실에 신한은행 직원들이 자원봉사자로서 참여하여 꿈나무들의 경제교육을 담당하고 있습니다. 2004년에는 총 29명의 직원이 자원봉사 경제교사로 활동하였고, 총 9개 학급에서 실시되었습니다.



**-생활체육 배드민턴 육성지원**

신한은행은 국민생활체육진흥의 일환으로 배드민턴육성을 지원해 왔습니다. 그 결과물로 '2004년 신한은행장배 국민생활체육 전국 배드민턴 한마음리그'가 개최되었으며, 배드민턴 연합회와 공식 후원계약을 맺은 신한은행은 전국 배드민턴 연합회 산하 약 3,000여 개 클럽에 지난 4월부터 만 개의 네트를 지원하고 있습니다.



**-안산 신한은행 농구단 '신한 Sbirds' 창단**

신한은행은 안산지역을 연고로한 여자프로농구단 '신한 Sbirds'를 창단하여 국내 프로스포츠 발전을 위해 노력하고 있습니다.



**-환경보호 봉사단 활동**

각 지점과 부서에서는 지점이 위치한 인근 산이나 하천, 해수욕장 등 시민의 휴식공간과 관광지가 되고 있는 지역을 선정하여 자체적으로 환경보호 및 정화를 위한 자원봉사활동을 활발히 전개하고 있습니다.



## ■ 어려운 이웃을 위한 활동

신한은행은 이웃과 지역사회가 입은 수해·설해·태풍 등의 재난에 직원봉사단을 파견하고, 기부금 및 구호물품 전달 등 함께하는 세상을 구현하기 위해 능동적인 자세로 아낌없는 지원과 노력을 다하고 있습니다.

신한은행은 사회의 모든 이해관계자와 함께하는 세상을 구현하기 위해 은행으로서 가지는 특성을 살려 어려움을 겪고 있는 사회계층 및 기업을 대상으로 금융지원을 실시하고 있으며, 사회이슈가 되고 있는 신용불량자를 위한 신용회복지원제도 등을 도입하여 사회구성원 모두가 함께하는 세상 만들기에 최선을 다하고 있습니다. 특히 사회공헌과 관련된 다양한 공익상품개발을 통한 고객참여의 유도과 그 이익을 국가와 사회발전에 기여하는 등 은행업무 속에서도 사회공헌 정신을 반영하는 활동에 주력하고 있습니다.

### - 사회봉사를 통한 신용회복지원제도

신한은행은 사회적 문제로 대두되고 있는 신용불량자의 신용회복지원을 위해 사회봉사활동을 하면 신용을 회복할 수 있는 자체 신용회복프로그램을 2004년 8월 3일 금융기관으로는 처음으로 시행하고 있습니다.

본 프로그램은 신용불량자의 대출금을 무조건 탕감해 줄 경우 발생할 수 있는 '도덕적 해이 (Moral Hazard)' 문제를 감안하여, 신용불량자들이 신의와 성실을 조건으로 한 사회봉사 활동을 통해 연체대출금을 감면받을 수 있도록 한 제도입니다. 신한은행 단독 신용불량자 중에서 대출원금이 5백만원 이하인 고객 중 선정한 고객 746명을 대상으로 우선 시행하였으며, 2004년 12월 말 현재 29명이 완전히 신용을 회복하였고, 일부 고객이 프로그램 참여 중에 있습니다.



### - 아름다운 은행

아름다운 나눔을 실천하고 참여를 유도하기 위해 신한은행과 조흥은행이 공동으로 테마형 사이버 은행 '아름다운 은행'을 2004년 7월 7일 오픈하였습니다. 아름다운 은행은 기부와 아름다운 의미에 대한 내용과 사례를 소개하는 동시에 아름다운 은행 방문고객이 직접 기부에 참여하거나 나눔 상품 코너에서 예금상품을 가입하면 그 예금이자 10% 상당액을 은행의 부담으로 나눔기금에 적립되도록 하는 간접 참여의 기회도 제공하고 있습니다.



## ■ 2004년 주요 활동

- 삼계탕 먹는 날, 만두 먹는 날 실시
- 재난재해 긴급 복구지원 (충북 설해복구, 나주 태풍피해)
- 임원자원봉사활동 (영락 애니아의 집, 청운요양원)
- 사랑의 1cc -1원 모금운동 기탁 (영락 애니아, 구로노인복지관)
- 사랑의 도서 모으기 캠페인 (약 7,000권, 5월 13일 기증)
- 병아리떼 쫓쫓쫓 (아름다운 재단, 서울대공원, CHB공동)
- 어린이 경제교실 운영(JAKorea 제휴)
- 신한은행 봉사단 발대식 (자원봉사활동 후기 사진전 개최)
- 창립22주년 기념 자원봉사 참여마당 (104개 부서, 2,284명 참가)
  - 소아암 어린이 돕기 헌혈행사 / 가족참여 자원봉사(총 4회)
- 제 1회 신한은행장배 한마음리그 전국배드민턴대회
- 사회복지시설 방문 추석선물전달 (소망노인의 집 외 2곳)
- 사랑의 김치 담그기 행사 (대한적십자사 주관, 2천 포기)
- 사랑의 리퀘스트 출연 겨울나기 물품후원(1억원)
- 전직원이 참여하는 취미활동부 연합자선바자회
- 2004 따뜻한 겨울나기 사랑나눔 대축제(한국복지재단)
  - 전국 1,700세대 소년·소녀가장 결식아동 겨울물품지원



2004 신한은행 사회공헌활동 백서

# 윤리 경영

## ■ 윤리경영 시스템

**“신한은행은 고객과 사회와의 약속은 반드시 지키겠습니다”**

은행이 사회적 책임을 다하기 위하여 투명하고 공정한 기업활동을 하고, 임직원으로 하여금 법규와 기업윤리를 준수하게 함으로써 고객 및 협력업체, 주주 및 채권자, 정부 및 감독당국, 지역사회와 함께 성장하며 그 가치를 공유해 가는 은행을 만들어 가겠습니다.

### — 윤리강령 개정 시행

- 2004년 3월 윤리강령 개정 시행
  - 고객이익의 보호, 주주이익의 보호, 사회적 책임 준수, 임직원의 만족 추구

### — 임직원행동 지침 개정

- 고객지향적 업무처리 (고객이익보호, 고객 의견 존중, 고객정보보호, 약속이행철저)
- 법규 준수 (금융실명거래 준수, 자금세탁행위금지, 부당한 업무지시금지 등)
- 임직원간 상호 존중, 지속적인 자기개발노력, 이해상충행위 금지, 청렴성유지 등

### — 실천 프로그램

- 청렴계약제도 도입 (각종 계약체결시 절차의 투명성과 내용의 공정성을 보장)
- 윤리 / 준법 자기점검 프로그램 도입
- 공정거래 자율준수 프로그램
- 내부제보제도, 금융사고 / 부조리 신고제도
- 홈페이지내 윤리경영헬프센터 운용

### — 성과

- 공정거래위원회 과징내역, 노사분규 등 사회적 물의 내용 없음
- 신산업경영원 주관 「윤리경영대상」 종합대상 수상 (2005년 2월)



## ■ 윤리경영 실천프로그램

### “작은 것부터 실천하겠습니다”

대내외적인 변화 속에서 글로벌 스탠다드에 부응하는 월드클래스(World Class) 은행으로의 도약을 준비하는 신한은행은 창립 이후 꾸준히 추진해 온 고객만족경영을 더욱 발전시키고자 2005년을 ‘윤리경영 도약의 해’로 공표하였습니다. 그 동안 축적해 온 깨끗하고 투명한 은행의 이미지를 바탕으로 더욱 투명하고 공정하게 경영할 것을 다짐합니다.

#### - 청렴계약제

은행이 당사자가 되어 각종 계약을 체결함에 있어서 청렴계약제를 통해 담당직원의 청렴성을 확보함으로써 절차의 투명성과 내용의 공정성을 보장하고 있습니다. 신속한 의사결정 및 집행을 함으로써 고객 만족도를 향상시키는 제도입니다.

#### - 윤리·준법 자기점검 프로그램

윤리강령 및 임직원 행동지침 등 임직원이 업무수행과 관련하여 준수하여야 할 100대 항목을 선정하여 전산시스템을 이용하여 주기적으로 점검케 하고 있습니다. 윤리·준법 자기점검 프로그램은 금융인으로서 지켜야 할 윤리·준법의식을 제고하려는 목적으로 시행되고 있습니다.

#### - 임직원 행동지침상 금지행위

임직원이 업무를 수행할 때 업무 투명성을 확보할 수 있는 금지행위에 대한 지침으로 고객정보유출 및 사적이용 금지, 자금세탁행위 금지, 주금납입가장행위 금지, 미공개 정보이용행위 금지, 업무 관련 금품 수수 금지, 부당한 편의제공 금지, 성희롱행위 금지, 사적인 영리활동 지양, 영업기밀 누설 및 사적이용 금지, 은행재산 사적이용 금지, 임직원간 선물수수 금지지침을 명시하고 있습니다.

#### - 내부제보제도

업무수행과 관련하여 법령 및 내규, 윤리강령 등을 위반하여 발생한 금융사고를 미연에 방지하고, 사고발생시에는 손해의 확대를 방지 또는 조기에 수습하기 위하여 내부자로 하여금 소관부서에 제보하게 하는 제도입니다. 또한 관련정보 제보자의 신분보장과 비밀보호, 적절한 보상체계에 관한 사항을 정함으로써 내부직원에게 의한 제보의 활성화를 유도하고 있습니다.

#### - 금융사고 / 부조리 신고제도

임직원들의 법령위반사항이나 부조리한 업무처리에 대하여 고객이 신고할 수 있는 제도를 마련하고 있습니다. 이 제도는 업무처리를 투명하게 하고 위반 시에는 즉시 조치하여 부당한 업무처리를 시정하고 고객과 은행의 손실을 최소화하고자 합니다.

#### - 임직원 금융거래 지침 시행

임직원의 금융거래 투명성과 건전성을 높이고 금융거래 관련 제반 법규를 준수하게 하여 임직원의 금융사고를 예방하기 위한 윤리경영 실천프로그램의 일환으로 임직원의 금융거래에 관한 지침을 시행하고 있습니다.

## ■ 고객제보제도

### “고객의 작은 소리에도 귀를 기울이겠습니다”

신한은행은 윤리강령과 임직원 행동지침을 새롭게 제정하여 임직원들의 구체적인 행위 준칙으로 삼고 있습니다. 더 효율적이고 걱정 없는 운영을 위하여 윤리경영위원회가 발족되었으며 적절한 평가 및 신고 시스템을 도입하여 엄격하고 체계적으로 윤리경영을 추진해 나가겠습니다. 그리고 고객의 소리에 관심을 가지고 귀를 기울여, 고객의 불만사례·금융사고 부조리 등의 제안이나 제보를 통해 사전 사고예방 및 서비스 품질개선에 최선을 다하겠습니다.

#### - 윤리경영 핫라인

신한은행의 윤리경영과 관련된 제안이나 제보를 접수받고 있습니다. 고객의 지적으로 더욱 올곧게 바로서는 신한은행이 되겠습니다.

#### - 금융사고 부조리 신고

신한은행 임직원의 금융사고 부조리에 대한 신고를 받고 있습니다. 고객의 지적으로 바르게 서는 신한은행이 되겠습니다.

#### - 고객만족 / 불만족 사례신고

신한은행을 이용하면서 느끼는 불편사항이나 만족·불만족 사항을 받고 있습니다. 앞으로 고객의 소중한 의견에 귀 기울이는 신한은행이 되겠습니다.



## 휴먼 경영

신한은행은 고객만족을 위한 가장 우선적인 활동을 내부고객 만족 즉, 직원만족에 초점을 두고 있습니다. 직원만족은 기업의 성과와 직결되는 중요한 요소이며, 이에 따라 신한은행은 은행권 최초로 직원만족센터를 설립하였습니다.

직원만족센터에서는 임직원의 의견을 수렴하고 정기적인 직원 만족도 조사를 실시하여 근무환경 및 복지프로그램 향상과 효율적인 인사체계 프로세스 구축전략에 반영하고 있습니다. 또한 신한은행은 경영환경의 글로벌화에 발맞추어 휴먼경영에 대한 중요성을 인식하고, 직원구성원에 대한 다양성 존중과 성별·학벌에 따른 차별을 지양함으로써 글로벌화된 신한은행의 기업문화와 공정하고 투명한 기업경영을 공표하고 있습니다.

따라서 신한은행은 이러한 기업문화를 통해 능력과 경쟁에 의한 기업의 지속 가능한 성장에 기여할 수 있는 기업풍토를 조성해 나가고자 최선을 다하고 있습니다.



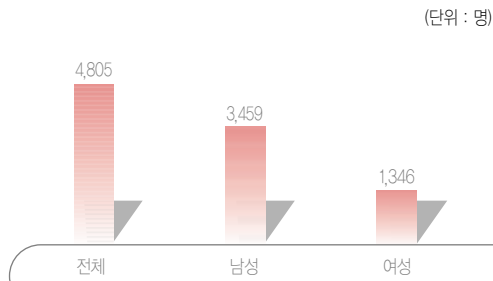


## ■ 직원구성

2004년 12월 기준으로 본점 및 지점 그리고 해외영업점을 포함하여 정규직 4,805명의 임직원이 신한은행을 이끌어가고 있습니다. 성별비율은 여성이 28%, 남성이 72%의 비율을 차지하고 있습니다.

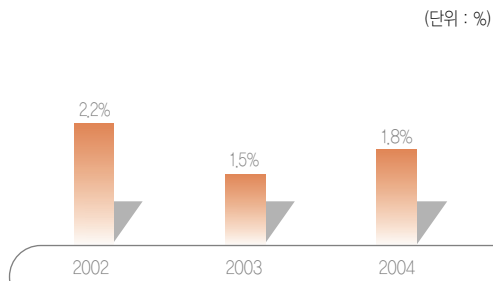
장애인 고용 촉진법에 의해 300인 이상 사업장은 2%이상의 장애인 의무고용비율을 준수해야 함에도 불구하고 매년 대부분의 은행들은 이를 준수하지 못해 수 억원의 장애인 미 고용부담금을 지출하고 있는 실정입니다.

신한은행도 2004년 장애인 고용비율이 0.15%에 그쳐 반성을 하고 있으며, 기업의 사회책임경영은 장애인고용 촉진법과 같은 사회적 약자를 위한 법규를 준수하는 것에서 시작해야 한다는 점을 재인식하고 장애인 고용촉진을 위해 더욱 노력 할 것을 다짐합니다.

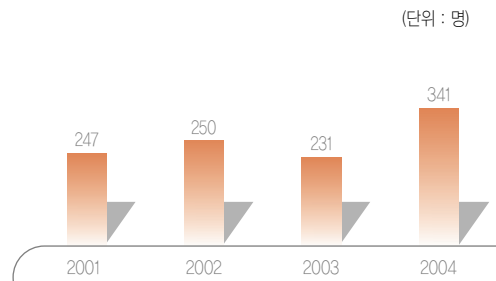


▲2004년 신한은행 직원 수

최근 3년간 신한은행 직원 퇴직율은 2002년 2.2%, 2003년 1.5%, 2004년 1.8% 이며, 매년 직원만족도의 상승과 함께 퇴직율도 감소하고 있습니다. 또한 신한은행은 매년 약 200여명의 직원채용을 통해 청년실업해소와 고용창출을 통한 사회적 책임을 다하고 있습니다. 2004년에는 341명의 신입행원을 채용하였습니다.



▲퇴직율



▲신입행원채용현황

\*기재된 숫자는 정규직원을 기준으로 작성되었음

## ■ 인사제도

### - 기본방향

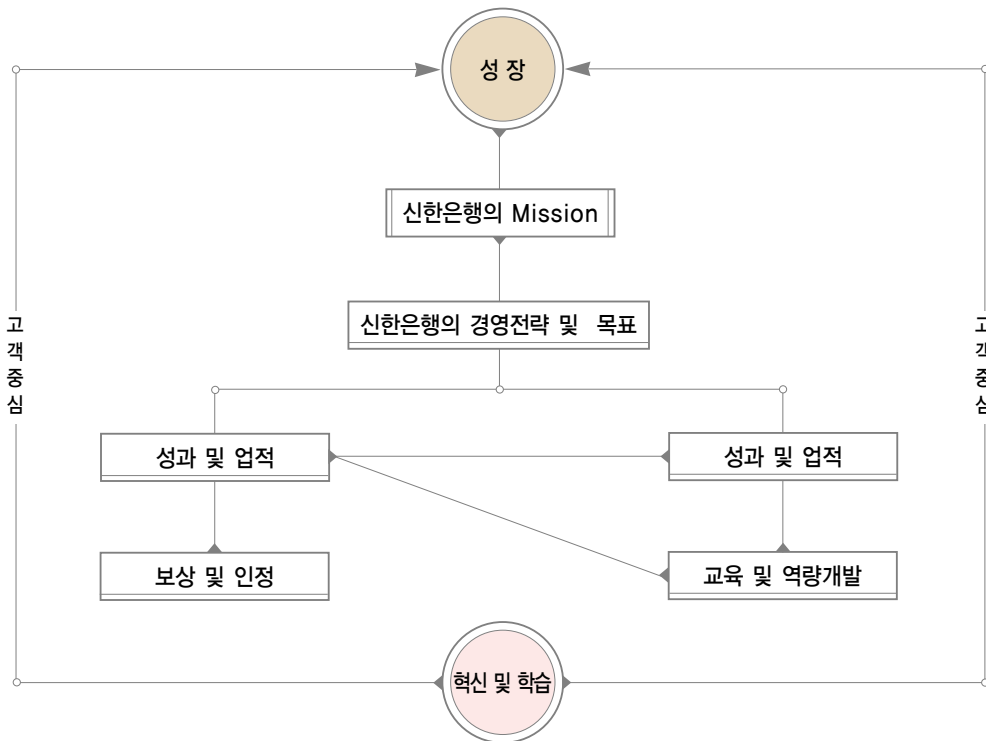
신한은행은 창의와 도전을 바탕으로 21C 최고를 추구하는 미래지향적인 금융전문가 양성을 위한 인사 관리를 기본목표로 추진하고 있습니다. 적극적인 개인자질 개발과 개인능력을 발휘할 수 있는 여건 조성 및 개인능력에 대한 충분한 보상을 제공하기 위해 최선을 다하고 있습니다.

### - 경력개발경로

개인의 적성, 능력, 경력 등을 감안하여 본인의 경력개발경로(Career Development Path)를 설계하게 하고 사업 본부별로 필요한 업무에 배치 관리하는 적재적소 경력개발을 원칙으로 하고 있습니다.

### - 평가

은행, 사업본부, 부서, 개인의 목표를 연계하여 은행의 전략을 실행하고 있습니다. 성과와 업적 및 지식, 기술, 행동양식(Competency)에 따라 공정한 평가를 실시하여 이 결과를 급여, 승진, 경력개발(이동배치), 교육 등 타 제도와 연계한 통합적인 인사관리체계로 구축하고 있습니다.



## 인적자원 개발 시스템

신한은행의 인적자원 개발 시스템은 은행의 현안 및 미래 주요경영 과제의 해결에 적합한 다양한 실행솔루션(Performance Solution)을 제공하고 있습니다. 신한은행 인적자원 개발 시스템의 특징은 다음과 같습니다.

- 첫째, 교육과정에 대한 질적수준 향상을 통해 모든 교육이 현업의 성과향상에 직접적으로 기여할 수 있도록 하고 있습니다.
- 둘째, 향후 신한은행의 수익창출과 사업을 주도할 핵심인재에 대한 체계적인 교육을 제공하고 있습니다.
- 셋째, 스스로 자신의 교육 필요성을 발견하여 자발적이고 주도적으로 필요역량을 개발하고 확보할 수 있도록 지원하고 있습니다.

### 교육제도

#### - 기본교육과정 이수제도

직급별, 직무별로 요구되는 기본적인 필요역량 확보를 위해 소정의 교육과정을 체계적으로 제시하고 의무적으로 이수하게 하고 있습니다.

#### - 직무기본교육과정 이수제도

직무수행시 성과를 내기 위해 기본적으로 필요한 교육과정을 직무별·수준별로 정해두고, 직급체류 기간 중 직무기본교육과정을 의무적으로 이수토록 하고 있습니다.

#### - 의무교육시간 이수제도

전직원에게 공평한 교육기회를 제공하고 업무역량을 강화하기 위해 직급별로 정해진 교육시간을 의무적으로 이수해야 하는 의무교육시간 이수제도를 시행하고 있습니다.

#### - 자격증 취득 지원제도

은행산업이 고도화되고 경쟁이 심화됨에 따라 전문지식의 필요성이 대두되고 그에 따른 분야별 전문가 육성 및 확보의 필요성에 따라 시행되고 있습니다. 직원의 개인적인 측면에서는 주 5일 근무제 시행에 따른 자기개발 욕구가 증대됨에 따라 제도를 확대지원하고 있습니다.

직급별 1인당 의무교육 연간이수시간

5급(행원)	50시간
5급(대리)	40시간
4급	30시간
P3	25시간

### 사이버교육

신한은행은 기존에 분산되어 있던 인적자원 개발 시스템의 통합 필요성과 현업 적용도 증대요구에 따라 자체 포탈 시스템 구축과 사이버 교육을 실시하게 되었습니다. 사이버 교육은 현업 적용도 확대를 위해 다양한 Tool을 제공하고 있으며, 학습자 관리 및 운영기능 자동화로 자기주도 학습확대를 유도하고 있습니다.



[HRD Portal 구성 / 사이버교육(<http://educast.shinhan.com>)]

## ■ 복리후생제도

### - 주거 및 생활안정 지원

임직원의 주거 및 생활안정 지원을 위해 서울, 수도권, 광역시, 기타지역에 임차주택을 제공하고 있습니다. 또한 독신직원에게 합숙소 제공 및 주택구입(전세)자금 5천만원, 생활안정자금 2천만원의 임직원 대출을 실시하여 안정된 직장 생활을 위한 임직원의 가정환경 지원에도 세심한 배려를 하고 있습니다.

### - 사내근로복지기금 운영

신한은행은 사내근로 복지기금을 운영하고 있습니다. 이를 통해 유치원, 중·고·대학 학자금 지원과 장애자녀를 보육하는 직원지원 및 본인, 배우자, 직계부모의 의료비를 지원하고 있습니다.

### - 종업원지주제

신한은행은 종업원지주제를 실시하고 있으며, 당기순이익에 따라 은행이 일정비율을 출연하면 자사주를 취득한 직원을 대상으로 이익을 배분하고 있습니다.

### - 건강관리 지원

임직원의 건강을 위해 직원연령에 적합한 정기검진을 매년 실시하고 있으며, 업무 중 안전사고 예방을 위해 의무실 운영 및 직원 단체보험에 가입하고 있습니다.

### - 경조사 지원

본인결혼, 본인 및 배우자의 부모 회갑 및 칠순, 사망 등에 경조금을 지급하고, 조화·일회용품 및 인원지원을 하고 있습니다.

### - 행내 상담사 제도 및 외부 전문가 상담

행내 상담 전문인력 5명이 조직 내에서의 갈등관계, 직원 고충사항 상담을 하고 있습니다. 행내 상담사가 다루기 어려운 일상생활 속의 고충사항의 경우에는 외부 전문가를 통해 심리상담(심리학 박사), 법률상담(변호사 2명), 건강상담(인터넷사이트) 등을 받고 있습니다.

### - 기타 복지제도

전국 유명휴양지 18개 지역에 상설 연성소를 운영하고 있으며, 수지침, 디지털카메라, 요가, 종이 접기, 요리 등 테마별 직원만족강좌를 매월 개최하고, 피복비 및 제화비와 설날 격려품을 매년 지급하고 있습니다. 그 밖에도 결혼기념일과 생일에는 축하 케이크를 전달하고 있으며, 명절에는 귀성서비스를 운영하고, 자녀가 졸업 시에는 선물을 증정하고 있습니다.

## ■ 근무환경 및 업무지원

### - 근무환경

신한은행의 효율적인 근무환경을 조성하기 위해 전 지점 레이아웃 공사 실시로 영업시 동선을 최소화한 쾌적한 영업환경 개선 및 영업점의 구내식당 운영으로 직원만족도를 제고하고 있습니다. 그리고 본점 식당을 식사시간 이외에 직원 휴게실로 운영하여 손님접대 및 휴식장소로 활용하는 등 직원만족 및 업무효율성을 위해 최선을 다하고 있습니다.

### - 업무지원

업무지원부문에서는 전 직원이 1인 1PC 이상 보유하고 있으며, 노트북이 967대가 지원되고 있습니다. 그리고 전산업무 중 궁금한 점을 바로 해소해주는 '신한 e-도우미 시스템' 과 PC장애시 전산처리센터에서 원격조정으로 해결해주는 'PC장애처리요청시스템' 운영으로 효율적인 업무운영 성과를 올리고 있습니다.



## ■ 직원만족도 성과

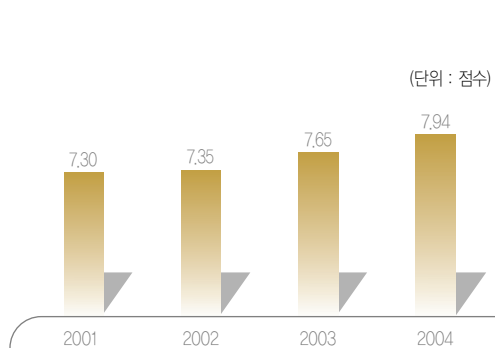
매년 ESI조사(Employee Satisfaction Index)를 실시하여 직원의견을 통해 은행의 개선점을 찾고 은행 전반적인 활동상황에 대해 스스로 진단하고 있습니다. ESI조사는 철저히 익명성을 보장하고 객관적인 데이터를 확보하기 위해 외부전문기관에 의뢰하여 진행하고 있습니다.

ESI의 결과는 임원들의 BSC(균형성과) 평가에 반영하고 보상과 연계하며, 각 사업부별로 목표를 설정을 하고 결과에 대해서는 피드백 과정을 거쳐 개선계획을 수립하고 있습니다.

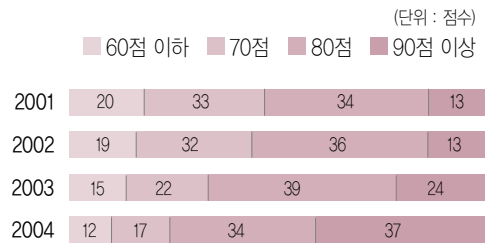
2004년 신한은행 전체 직원의 은행에 대한 만족도는 10점 만점에 7.94점으로, 2003년 7.65점에 비해 0.29점 상승하였으며 신한은행 직원만족도는 2001년 이후 지속적으로 상승하고 있습니다.

한국리서치 NORM에 따르면 신한은행 직원만족도는 2003년의 'GOOD' 수준에 이어 2004년에도 'GOOD' 수준을 유지하고 있으며, 'EXCELLENT' 수준에 근접하였습니다. 이는 2003년에 비해 80점 이상이 8% 증가한 수치입니다.

2004년 만족도는 2003년에 비해 직위, 지역, 성별 등 모든 부문에서 상승하였으며, 전담(창구)텔러의 만족도는 6.73점에서 7.21점으로 높은 상승률을 보였습니다.



▲ ESI조사 결과



\*10점 만점 만족도 점수를 100점 만점으로 환산하여 점수대별 비율을 표시한 것임

EXCELLENT	GOOD	FAIR	SO SO	POOR
NT ≥ 8.01	≥ 7.51	≥ 7.26	≥ 7.00	< 7.00

▲ 한국리서치 NORM조사 결과



Corporate Social Responsibility Report 2005

# Environment Value

## 환경을 소중히 하는 은행

환경은 우리의 후손과 미래를 위해 소중히 해야 합니다. 신한은행은 환경을 소중히 여기며 작은 부분에서부터 환경을 고려한 경영을 실천하고자 합니다. 우리사회 구성원 모두가 동참할 수 있는 환경경영 실천활동을 위해 신한은행이 앞장서 나가겠습니다.

■환경관련비즈니스

■친 환경경영



## 환경관련 비즈니스

글로벌 기업으로 발전하기 위해서는 환경이라는 부분에 있어서도 국제적인 안목을 가지고 국제동향에 대응할 수 있는 능력을 갖춰야 합니다. 이는 일반기업 뿐만 아니라, 신한은행의 경우에도 국제환경협약 및 동향을 적기에 파악해서 금융업무에 반영하는 장기적인 대책마련으로 기업과 함께 성장해 갈 수 있는 은행이 되고자 합니다.

아직까지 국내에 적극적으로 도입되지 않은 환경 리스크 및 환경관련 비즈니스에 대한 소개를 통해 신한은행의 환경부문에 대한 반성을 이끌어내고, 앞으로 신한은행이 환경관련 비즈니스로 나아갈 방향을 제시하고자 합니다.

1990년대 전반부터 선진 금융기관들은 환경과 금융의 접점을 모색하면서 환경 및 사회와 공존하는 지속가능성의 실현에 대해 높은 관심을 보이고 있으며 환경 친화형 금융은 어떤 방식으로 이루어져야 하는가에 관한 논의도 활발히 진행되고 있습니다. 더욱이 'ISO14001'을 취득하는 금융기관도 증가하고 있으며, 환경친화적인 기업을 중심으로 투자종목을 선정하는 '에코펀드(Eco Fund)'도 소개되고 있는 상황입니다.

[환경금융의 유형]

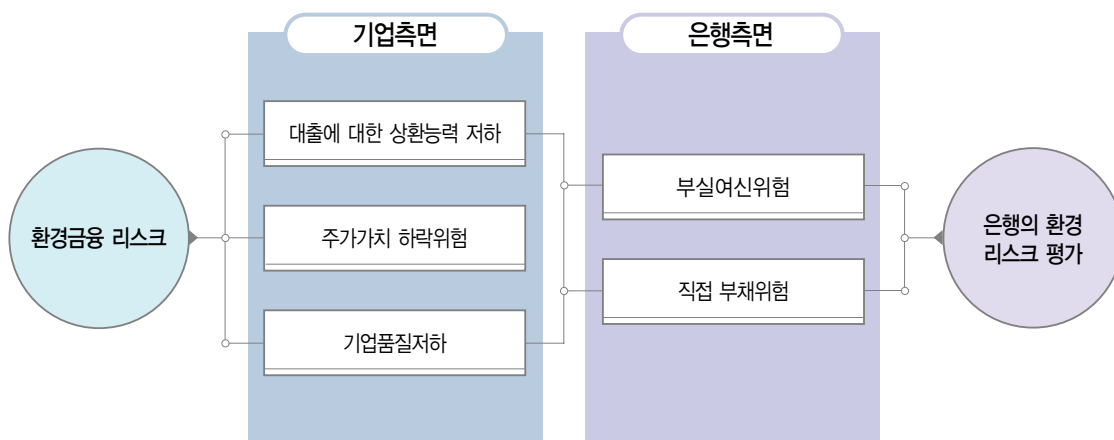
대출업무	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 대출심사시 환경친화도 및 환경리스크 반영</li> <li>• 환경비즈니스 및 환경친화적 기업에 대한 대출 우대</li> </ul>
투자업무	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 환경벤처에 대한 투자</li> <li>• CO<sub>2</sub>배출권 거래 등의 중개</li> <li>• 투자종목 선정 시 환경친화도 반영</li> </ul>
환경부하 저감	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 'ISO14001' 취득</li> <li>• 환경감사</li> <li>• 자원절약(에너지절약, 재활용품 이용 등)</li> </ul>
기타	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 환경보고서 발행</li> <li>• 환경정보의 제공</li> <li>• 컨설팅서비스의 제공</li> </ul>



## ■ 환경 리스크

기업의 환경리스크는 기업자체는 물론 은행에 리스크를 초래할 수 있습니다. 유럽부흥개발은행의 1995년 자료에 따르면 기업고객의 환경리스크는 기업에 대하여 대출상환능력저하, 주가가치 하락, 기업품질저하로 이어져 은행권에 부실여신위험과 직접부채위험으로 상당한 파급효과를 가지게 된다고 합니다. 따라서 기업고객의 운영자금과 시설자금 등 대출과 관련된 환경리스크평가를 실시하도록 요구받고 있는 현황입니다.

[은행과 환경리스크와 환경평가의 필요성]

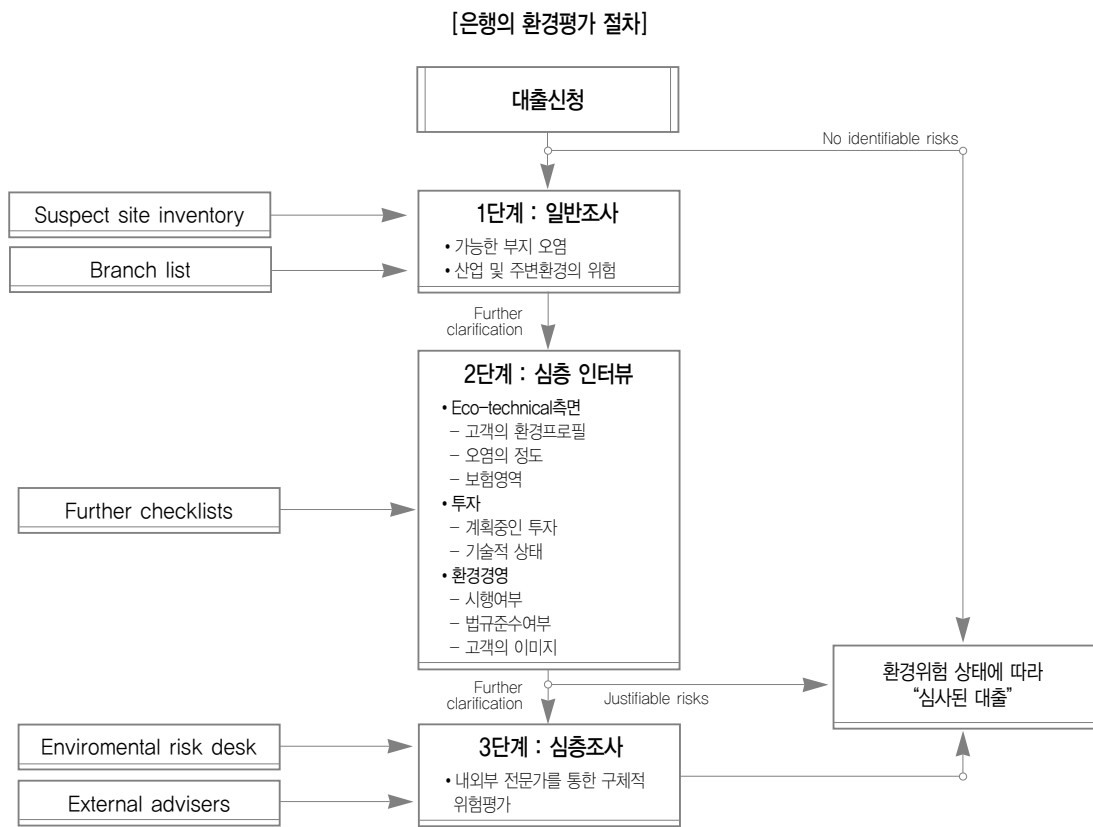


자료원 : European Bank of Reconstruction and Development, 1995



## ■ 환경을 고려한 대출

1995년 UNEP(유엔환경계획)의 조사결과에 따르면 유럽과 북미은행의 80%가 기업에 대한 여신심사 과정에서 기업고객의 환경리스크를 평가하고 있는 것으로 나타났습니다. 스위스은행연합회의 1999년 자료에 나타난 은행의 일반적인 환경평가 절차는 다음과 같습니다.



자료원 : Swiss Bankers Association & UNEP. 1999

선진은행들은 원칙적인 절차를 가지고 있는 것으로 보고되고 있으며, 그 이외에도 브라질, 폴란드, 요르단, 불가리아는 물론 필리핀, 중국까지도 이러한 환경평가를 도입하거나 도입예정인 것으로 조사되고 있습니다.

### -환경평가를 실시하는 선진은행들

Deutsche Bank, Lloyds TSB, Barclays, ING Group, Royal Bank of Scotland, Bank of Montreal, National Australia Bank, Credit Cuisse Group, Bank Sarasin & Cie, UBS AG, Citigroup, Co-operative Bank, NatWest Group, rudential plc., Rabobank, Royal Bank of Canada, Development Bank of Japan, Sumitomo Mitsui Banking Corporation 등

## ■ 환경경영활동의 미래

선진은행들의 환경경영활동은 크게 내부적 활동과 외부적 활동으로 나눌 수 있으며, 우리나라 은행의 경우 선진은행들에 비해 환경경영활동이 10년 정도 낮은 상태입니다. 어떻게 세계 흐름에 맞추어 따라갈 수 있는지가 중요한 관건으로 대두되고 있습니다.

현재 국내 금융기관의 환경경영활동은 도입단계에 있습니다. 따라서 우리나라 금융산업에 있어 가장 효과적인 환경경영활동 추진방법은 환경을 고려한 금융상품의 개발이라고 할 수 있습니다. 앞으로 신한은행은 사람들의 마음에 와 닿는 환경테마를 선정하여 금융상품을 마련하는 것이 일반 고객에게 호응을 이끌 수 있는 환경경영 활동이라고 생각합니다.

### 내부적 활동

환경경영체제의 도입

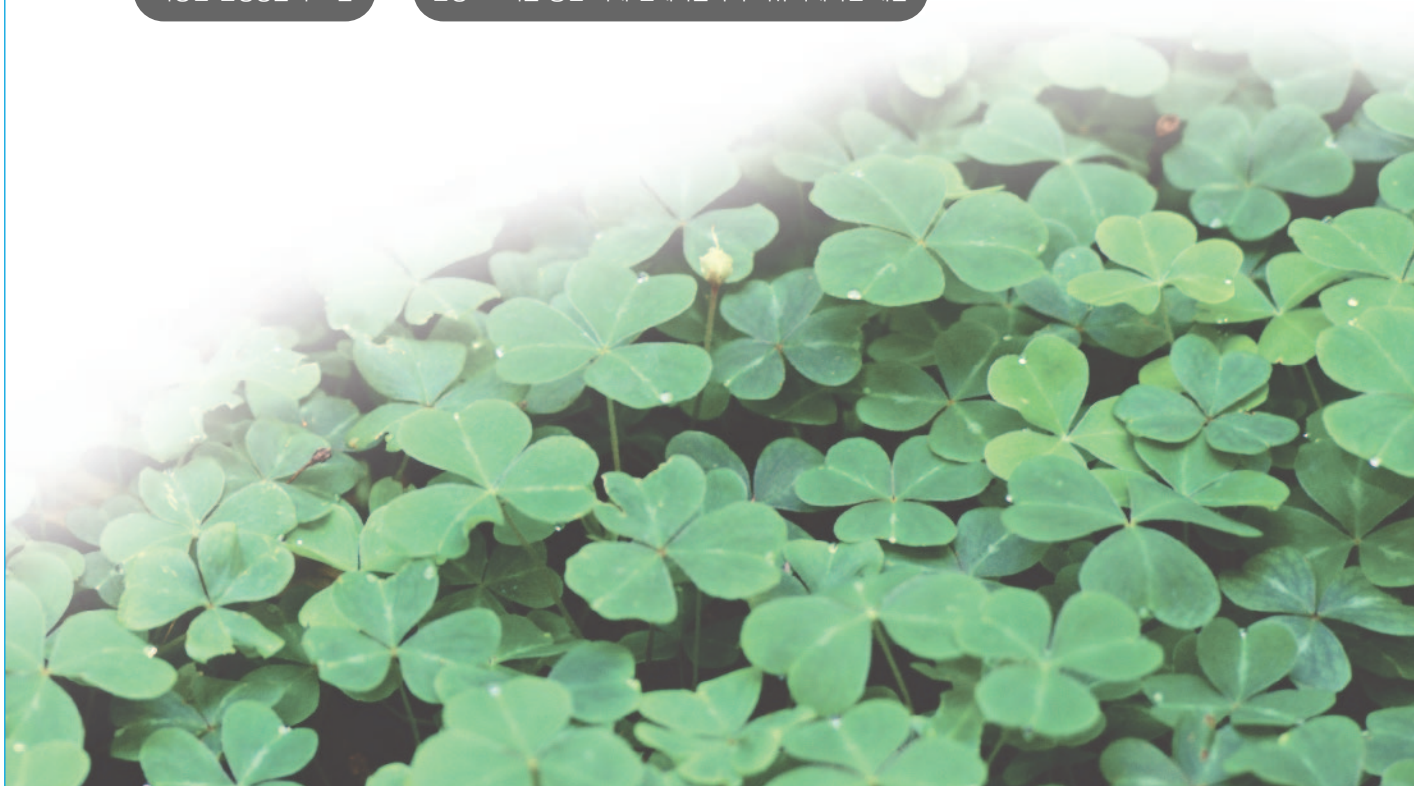
환경성과평가의 도입

환경을 고려한 대출심사 체계의 도입

### 외부적 활동

다양한 환경상품의 도입

환경보고서를 통한 이해 관계자들과의 커뮤니케이션 개발



## 친 환경경영

신한은행의 친환경경영은 시작 단계라고 할 수 있습니다. 앞으로 환경부담저하를 위한 활동을 추진할 계획이며, 친환경경영은 우리 자신 뿐만 아니라, 후손에게 물려줄 소중한 자연과 풍부한 자원을 위해 우리가 꼭 기본적으로 지키고 실천해야 될 부분으로 인식하고 있습니다.

신한은행은 사회공헌활동 분야에서 자연환경보호를 위한 다양한 기부 및 활동을 전개하고 있습니다. 그러나 이번 사회책임보고서를 통해 친 환경경영에 대한 실천모범을 보이는 기업이 될 수 있도록 최선을 다하려는 의지를 표명하고자 합니다.

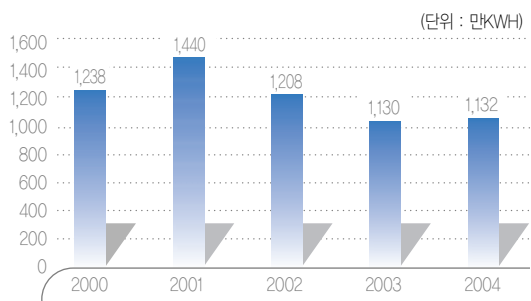


## ■ 에너지 사용 실적

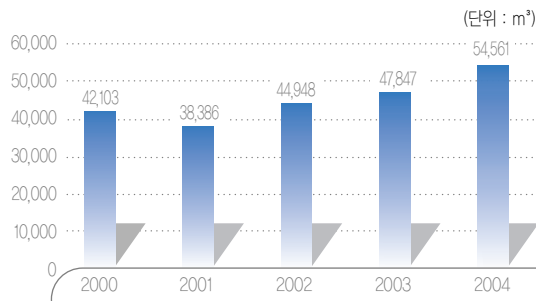
신한은행의 직접에너지 사용실적은 전국의 영업점을 제외한 본점만을 대상으로 한 사용실적임을 밝히는 바입니다. 2004년도 신한은행 본점 전력사용량은 1,132만 KWH로 2003년도와 비교하면 2만 KWH 증가했습니다. 에너지절약 의식 미약과 공조설비의 점검미비 등에서 발생된 결과라고 보여지며, 향후 지속적인 사용량 절감을 위해 노력할 계획입니다.

2004년도의 상수도 사용량은 54,561m<sup>3</sup>이고 2003년과 비교해 보면 6,714m<sup>3</sup>증가하였습니다. 앞으로 체계적인 관리를 통해 상수도 사용량을 절약하여 수자원 낭비가 없도록 할 것입니다.

아직까지 신한은행에서 에너지 절감 및 친환경경영을 위해 체계적으로 계획을 세워 추진된 사항은 없지만, 앞으로 이러한 미비점을 보완하여 세심한 부분에서부터 사회적 책임을 다하는 신한은행이 되기 위해 노력하겠습니다.



[전력 사용량 추이]



[상수도 사용량 추이]



Corporate Social Responsibility Report 2005

# Audit and Commentary

## 고객의 의견을 소중히 하는 은행

신한은행은 고객의 의견을 소중히 여기고 있습니다. 고객 여러분이 전해 주신 의견 하나 하나가 신한은행이 발전할 수 있는 밑거름이 됩니다. 앞으로도 신한은행은 고객 여러분의 목소리에 귀 기울여 고객과의 약속은 반드시 지키도록 노력하겠습니다.

■고객과의 약속

■인터뷰

■검토의견서



## 고객과의 약속

신한은행은 '사회책임보고서 2005' 첫 발간을 맞이하여 이해관계자와의 지속적이고 확대된 커뮤니케이션을 위한 장을 마련하고자 했습니다. 이에 신한은행의 내·외부고객을 대상으로 실시한 설문조사 결과를 토대로 이해관계자 여러분의 의견을 경청하게 되었습니다.

특히 올해 보고서에서는 개인고객, 중소기업고객, 내부고객을 중심으로 한 이해관계자들의 의견을 경청하도록 하였습니다. 개인고객의 경우 고객만족도 조사에서 나온 고객 불편 또는 불만사항을 중점적으로 파악하고 이를 해결하기 위한 방안을 모색하였습니다. 중소기업고객의 경우 신한은행에 대한 거래 만족도 의견을 중심으로 고객이 느끼는 불편내용과 개선 요구사항을 파악하여 이를 해결하기 위한 방안을 모색하였습니다. 내부고객의 경우 사회책임경영에 대한 인식과 실천 수준을 중심으로 신한은행의 사회책임경영의 문제점과 그 발전 방향을 모색하고자 했습니다.

이러한 이해관계자와의 지속적인 커뮤니케이션 활동은 신한은행의 대고객 서비스향상 및 개선을 위한 노력이며, 더 나아가서는 기업시민으로서 사회적 책임을 다 할 수 있는 신한은행이 되고자 하는 의지의 표명이라고 할 수 있습니다.



## ■ 개인고객을 위한 약속

고객을 최우선으로 하는 경영을 실천하고 있는 신한은행은 개인고객의 행복과 이익을 위해 항상 노력해 왔습니다. 개인의 행복을 보장 받을 수 있는 사회를 만들기 위해 신한은행은 앞으로도 사회적 책임을 다할 것입니다.

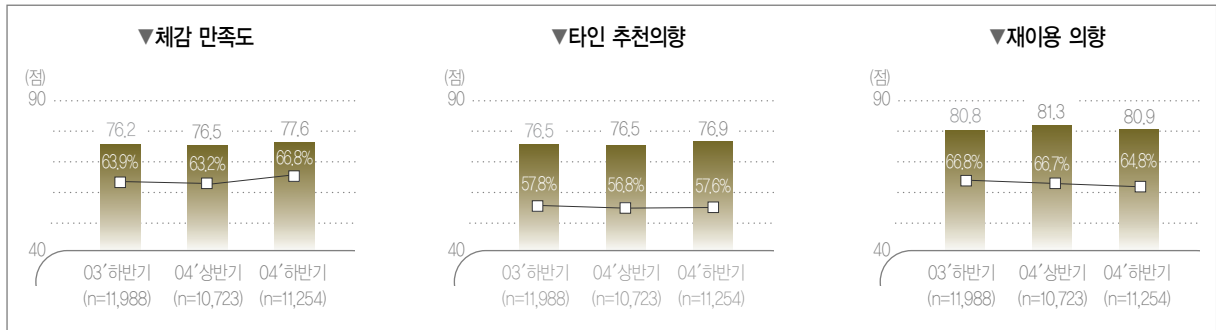
특히 신한은행은 이용 고객들을 대상으로 은행 서비스에 대한 만족수준을 평가받아 신한은행의 대 고객서비스 수준을 측정하고, 고객의 니즈를 파악하여 향후 신한은행이 차별화된 서비스를 제공하기 위한 고객만족 경영체계를 갖추고 있습니다. 앞으로 더욱 더 고객중심의 서비스를 지향하고자 이러한 다양한 커뮤니케이션을 통해 신한은행의 고객 지향적 서비스에 대한 의지를 표명하고자 합니다.



## 주거래 고객 조사결과

신한은행은 고객만족경영을 추진함에 있어 매년 대외기관 CS조사와 자체 CS만족도 조사를 실시하고 있습니다. 이러한 결과는 신한은행의 CS 정책반영 프로세스를 통해 고객의견의 적극적인 반영과 개선정책의 실행으로 이어지고 있습니다.

### - 신한은행 주거래 고객만족도 결과



주) 꺾은선 그래프는 만족 응답자 TOP 2(매우 만족+만족) 비율임.

신한은행은 매년 자체 주거래 고객만족도 조사를 실시하고 있습니다. 이번 2004년도 자체 주거래 고객만족도 조사결과에서 개인고객의 체감만족도, 충성도를 나타내는 타인추천 의향과 재이용 의향 지수를 통해 신한은행을 거래하고 있는 주거래 고객의 신한은행에 대한 종합적인 이미지 및 니즈를 파악할 수 있었습니다.

2004년 상반기와 하반기로 구분하여 두 차례에 걸쳐 실시한 자체 주거래 고객 만족도 조사에서 2004년 하반기 신한은행에 대한 체감만족도는 77.6점으로 전체 응답고객의 66.8%가 만족하는 것으로 나타났습니다.

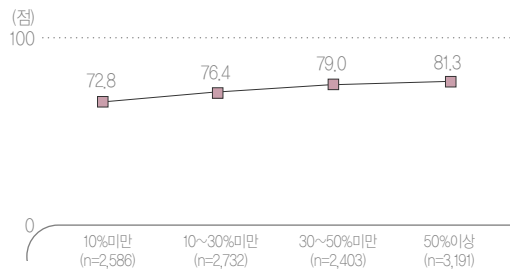
지난 2004년 상반기 대비 체감만족도는 다소 상승했으며, 재이용 의향과 타인추천의향은 거의 유사한 수준이었습니다.

앞으로 고객 세분화를 통한 차별적인 마케팅과 자원의 적절한 분배로 고객만족도를 높이기 위해 최선을 다할 것입니다.

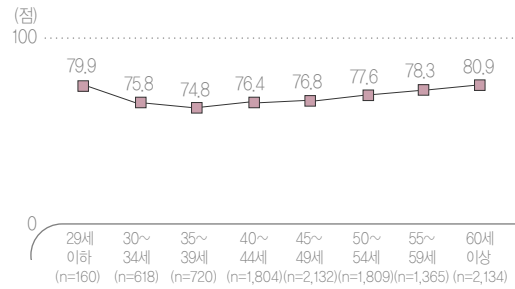
### - 신한은행 서비스 전반적 만족도 결과

신한은행은 고객특성별 서비스 만족도를 조사한 결과 '예치한 자산이 많을 수록', '고객의 금융자산 규모가 클수록', '대체로 연령이 높을수록' 직업은 '정년퇴직자' 일 경우 전반적으로 만족하는 수준이 높은 경향을 나타냈습니다. 그러나 신한은행은 특정 고객층이 아니라 이용고객 모두에게 서비스에 대한 높은 만족을 드리기 위해 계속해서 노력할 것입니다.

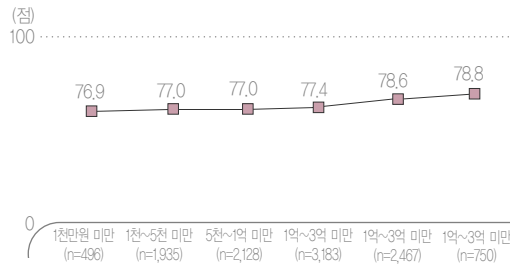
[ 예치자산 규모별 ]



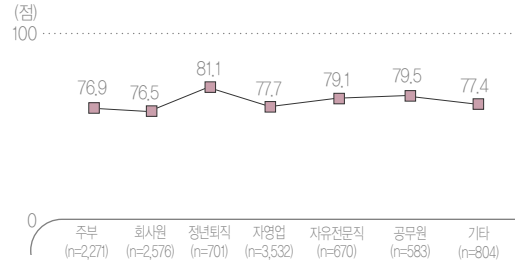
[ 연령별 ]



[ 금융자산 규모별 ]

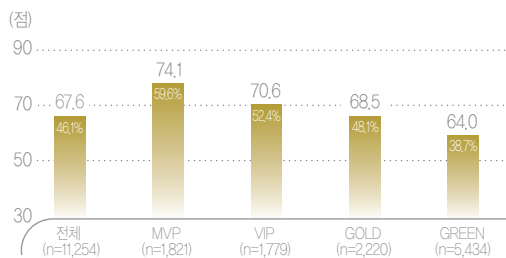


[ 직업별 ]



**- 신한은행 기대수준 대비 만족도 결과**

신한은행의 기대수준 대비 만족도는 67.6점이었으며, 고객등급이 높을수록 기대 수준 대비 만족도가 높아지는 경향을 보이고 있는 것으로 분석되었습니다. 신한은행은 기대수준 대비 만족도 100점을 달성하기 위해 더욱 노력할 것이며, 모든 고객층의 기대에 부응할 수 있는 은행이 되기 위해 최선을 다할 것입니다.

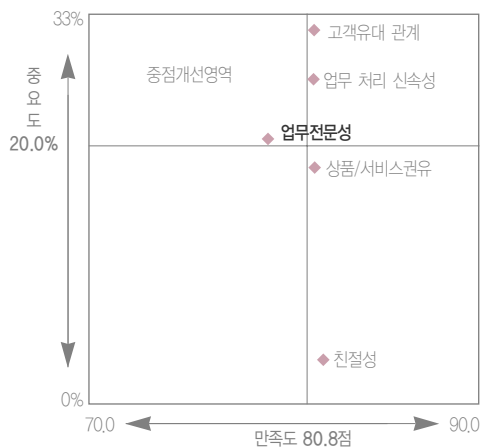


주) [ ]안의 수치는 '기대보다 훨씬 좋다' + '기대보다 좋다' 응답률로, '모름/ 무응답' 을 제외한 재백분율임.

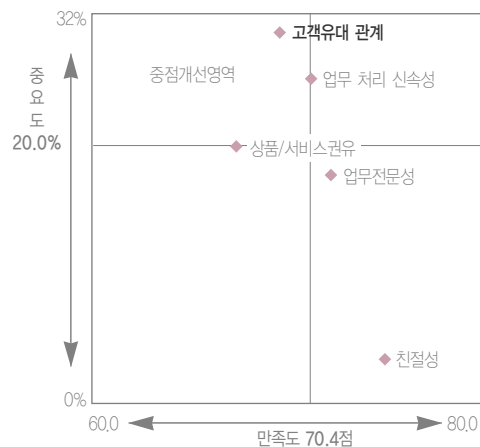
**- 신한은행 주거래 고객 IPA분석 결과**

신한은행의 자체 주거래 고객만족도 조사에서 IPA(Importance-Performance Analysis)분석을 한 결과, 개인고객 중 주거래 고객은 직원의 업무 전문성 및 고객 유대관계를 중요하게 인식하고 있는 반면에 이에 따른 만족도 부분에서 상대적으로 낮은 만족도 수준을 나타내고 있어 중점적인 개선이 요구되었습니다. 특히, 주거래 고객 중에서 충성도가 높은 '골드이상' 고객은 전문화된 업무 서비스에 대한 욕구 대비 만족도가 낮기 때문에 이 목표 집단에 대한 전문화된 양질의 서비스 제공을 위한 대책을 마련하도록 하겠습니다.

그리고 상대적으로 충성도가 낮은 '그린' 고객의 경우에는 '고객유대 관계'에 대한 욕구가 강하나 그 욕구에 대한 충족도가 상대적으로 낮은 것으로 나타났으며, '그린' 고객에 대한 유대관계 개선을 위해 고객 인지 및 개별적인 관심과 정성을 보이는 임직원의 노력이 필요하다고 생각합니다. 앞으로 신한은행 직원의 고객과의 유대관계 향상을 위한 서비스 마인드 제고 및 서비스 교육에 더욱 중점을 두어 최선을 다하겠습니다.



**골드이상 (n=5,820)**



**그린 (n=5,434)**

### 2005년 개인고객을 위한 약속 (1) “업무 전문성 향상을 위해 최선을 다하겠습니다.”

신한은행 개인고객 중 주거래 고객은 업무 전문성에 대해 중요하게 생각하고 있는 반면에 만족도 수준이 상대적으로 낮았으며, 충성도가 높은 주거래 고객은 전문화된 업무 서비스에 대한 욕구가 높기 때문에 타겟 집단에 대한 전문화된 양질의 서비스 제공을 위한 방안을 마련하여 실천하도록 하겠습니다.

개인고객의 의견	신한은행의 답변
직원들의 신속한 업무처리 능력이 다소 떨어지는 느낌을 받았다는 의견을 주셨습니다.	신한은행의 인적자원시스템의 단계별 역량개발과정에서 직원 개인에게 업무 능력을 향상시키기 위한 교육 프로그램을 실시하고 있습니다. 업무 적응력에 관련된 교육을 더욱 강화하도록 하겠습니다.
신한은행의 신상품이나 고객에게 맞는 거래를 해줄 수 있는 전문적인 상담이 필요하다는 제안을 주셨습니다.	신한은행은 인적자원시스템의 프로그램 중 전문적인 금융 상담 스킬 향상 및 상담 크리닉 등 상담에 필요한 능력을 기르기 위한 다양한 교육과 상담지원에 필요한 시스템을 운영하고 있습니다. 앞으로 이러한 부분의 역량강화를 위한 다양한 교육 프로그램 개발과 실시로 고객에게 만족을 드릴 수 있도록 하겠습니다.
적금이나 기타 상품들이 만기가 되었을 때 직원들이 새로운 상품, 고객편에서 좋은 상품을 소개해 주면 좋겠다는 의견을 주셨습니다.	

### 2005년 개인고객을 위한 약속 (2) “고객 유대관계 개선을 위해 최선을 다하겠습니다.”

신한은행 거래고객은 주로 고객 유대관계에 대한 욕구가 강한 것으로 나타나고 있는 반면에, 그 욕구에 대한 충족도가 상대적으로 낮은 것으로 나타나고 있습니다. 불편사항 및 개선사항으로 직원관련 사항이 상대적으로 높게 언급되고 있는 점 또한 고객의 유대관계 욕구에 대한 표출이라고 생각합니다. 이와 같이 고객에 대한 유대관계 개선을 위해 고객 인지 및 개별적인 관심과 정성을 보이는 방안을 마련하여 지적해주신 문제점을 해결할 수 있도록 노력하겠습니다.

개인고객의 의견	신한은행의 답변
영업 / 상담 직원들이 타 은행들에 비해 소극적인 것 같다는 의견을 주셨습니다.	신한은행은 고객만족경영을 최우선으로 하고 있으며, 고객만족 부분에 다양한 서비스 품질조사 및 직원교육 부문에 아낌없는 지원과 개발을 지속적으로 실시하고 있습니다. 이러한 부분을 고려하여 직원들의 적극적인 서비스와 고객 유대관계를 높일 수 있도록 하겠습니다.
직원들의 표정이 굳은 인상입니다. 공과 사를 잘 구분하여 창구에서 고객을 맞을 때 한결같이 친절했으면 좋겠다는 의견을 주셨습니다.	신한은행은 고객과 함께 하는 은행이 되고자 노력하고 있으며, 이러한 의견을 반영하여 직원 CS향상 교육에 반영하도록 하겠습니다.

## ■ 중소기업고객을 위한 약속

우리나라의 중소기업은 국민 경제적 비중이 크고, 사회·경제적인 측면에서 수행하는 역할이 중요한 만큼 신한은행은 중소기업 금융을 사회적 책임의 관점에서 접근해야 한다고 생각합니다.

신한은행은 중소기업의 단순한 정보수집 및 평가차원에서 벗어나 중소기업과의 지속적인 유대관계를 통해 신뢰성을 구축하고 경영현황에 대한 정보를 축적하고 있습니다. 또한 중소기업이 신한은행을 상호 파트너로써 인식할 수 있는 근간을 마련하기 위한 다양한 지원제도를 실시하고 있습니다.

앞으로 중소기업 활성화를 위한 다양한 제도를 더욱 확대·시행하여 중소기업고객의 힘이 되어 드리겠습니다.



## 중소기업지원제도

### - RM지원제도

신한은행은 기업고객에 대한 자금지원 결정, 정보제공, 경영상담 등 기업경영상의 다양한 니즈에 대한 해결책을 제시하고 전문역할을 수행하는 RM(Relationship Manager)지원제도를 실시하고 있습니다. RM은 기업금융 전담 전문가로서 고객별로 전담 RM이 정해져 있어 해당 RM과 언제든지 경영 상의 제반 문제들을 상담하고 해결책을 함께 찾아가고 있습니다.

RM지원제도는 고객의 성공을 끝까지 함께하기 위한 신한은행의 차별적인 지원서비스로서 항상 한단계 앞선 서비스를 제공하고자 전문 RM 양성 및 교육 등 전반적인 중소기업 지원 서비스부문에 최선을 다하고 있습니다.

### - 프리미어클럽

신한은행을 거래하는 기업고객 중 최고의 우량 기업고객들의 모임을 의미하며 은행과의 단순한 거래관계를 뛰어넘어 신한은행만의 차별화 된 서비스를 제공하고 있습니다. 프리미어클럽의 목적은 회원사 CEO간의 정보교류의 장을 마련해 회원사의 성장과 발전에 도움을 드리고자 실시하고 있는 금융·지식정보·서비스 프로그램입니다.

매월 세계의 경제·경영 베스트셀러 중 필독 우량도서를 선정하고, 동 내용을 요약 발간하여 기업고객의 CEO 등에 무료로 제공하고 있으며 실무자를 대상으로 매년 외환·세무·법률 관련 초청 연수를 실시하고 있습니다.

이는 21세기 지식사회의 전개에 발 맞추어 기존의 금융서비스 뿐 아니라 경영자문 등 지식정보 서비스를 제공함으로써 기업과 은행이 함께 성공하는 진정한 파트너가 되는 것을 궁극적인 목표로 하고 있습니다.

### - 고객성공프로그램

일시적인 자금난으로 정상경영이 어려운 중소기업에 대하여 은행과 중소기업이 상호협의를 하에 대출금 만기연장, 금리감면, 채무 재조정 등을 통한 기업 회생을 도모하는 제도입니다. 신한은행은 중소기업 전담팀의 상시적인 운용을 통한 신속한 의사결정으로 중소기업 경영 정상화에 최선을 다하고 있습니다.

### - 우량중소기업우대

첨단기술 및 기술집약형 중소기업 등을 대상으로 성장 가능성이 높은 「우량중소기업」을 발굴하여 자력으로 성장할 수 있도록 금융 및 기술·정보 등을 지원하는 제도를 제공하고 있습니다.

### - 기업 경영컨설팅 지원제도

중소기업의 경영상 애로사항에 대하여 전문적인 컨설팅 서비스를 제공함으로써 중소기업과의 신뢰관계를 형성하고 동반자적인 관계강화를 통해 은행과 기업이 같이 성장해 나갈 수 있는 토대를 마련하는 것이 기업 경영 컨설팅 제도의 목적입니다.

신한은행은 전문인력(공인회계사, 컨설턴트 등)의 사업전략·비전수립, 재무구조 및 인사조직에 대한 컨설팅을 통하여 중소기업 발전을 위해 노력하고 있습니다.





### 중소기업고객 조사결과

신한은행은 중소기업고객의 시장확대 및 고객중심경영의 목표를 이루고자 다양한 지원제도 및 개선사업을 통해 항상 최선을 다하고 있습니다.

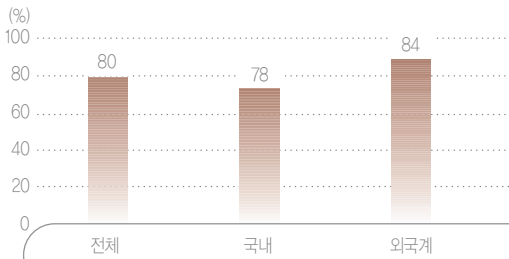
그러나 우리나라의 중소기업금융정책이 실질적으로 중소기업 활성화에 큰 역할을 수행하지 못한다는 사실에 공감하며, 현재 신한은행을 거래하고 있는 중소기업고객을 대상으로 신한은행과의 거래에 대한 불만사례 및 신한은행이 강조하고 있는 사회책임경영에 대한 의견을 겸허한 자세와 마음으로 들을 수 있는 기회를 마련하게 되었습니다.

앞으로도 이러한 기회를 지속적으로 마련하여 중소기업고객에게 보다 나은 편의와 서비스를 제공함으로써 우리나라 경제를 이끌어 가는 중소기업고객에게 힘이 되어드릴 것을 약속 드립니다.

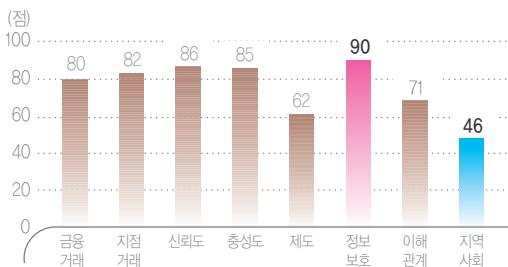
#### - 신한은행 사회책임경영 종합만족도 조사결과

중소기업고객의 신한은행에 대한 거래 및 서비스 만족도, 신뢰도, 충성도, 윤리경영 실천 평가 등의 항목을 기본으로 사회책임경영 종합만족도 자체평가를 실시하였습니다. 그 결과 상대적으로 외국계 중소기업고객이 국내 중소기업고객에 비해 높은 만족도를 얻고 있는 것으로 나타났습니다.

종합만족도 세부요인별로 살펴본 결과 정보보호에 대한 중소기업고객의 만족도가 아주 높게 나타나고 있으며, 신한은행이 지역을 중심으로 추진하고 있는 사회공헌활동이 적극적으로 진행되고 있는데 비해 중소기업고객이 체감하는 신한은행의 지역사회 기여도는 크게 떨어지는 것으로 나타났습니다.



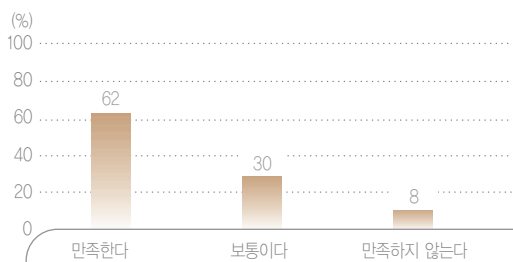
[ 종합만족도지수 ]



[ 요인별 평가 종합만족도지수 ]

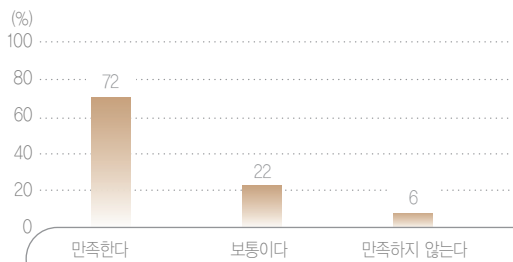
**- 주요 요인별 만족도 조사결과**

중소기업고객을 대상으로 신한은행의 중소기업지원제도 만족도를 조사한 결과 62%의 고객이 만족한다고 대답했습니다. 앞으로 신한은행은 중소기업을 위한 제도 강화를 통해 고객의 100% 만족을 지향해 나가도록 하겠습니다.



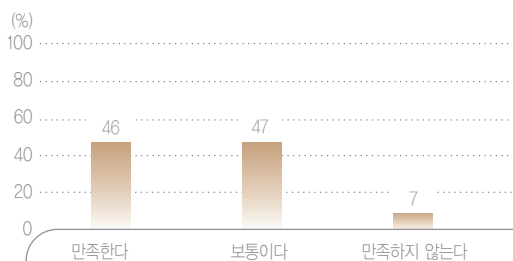
**[신한은행 중소기업지원제도 만족도]**

이해관계자에 대한 기여도에 대해 중소기업고객들은 72% 정도 만족한다고 대답하였습니다. 신한은행의 이해관계자에 대한 노력은 지속되어 왔으나 앞으로 각 이해관계자별 활동을 강화하여 더욱 기여도를 높일 수 있도록 노력하겠습니다.



**[신한은행 이해관계자에 대한 기여도]**

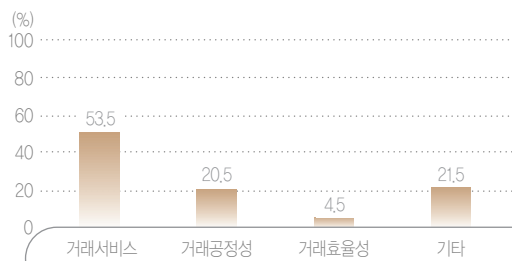
중소기업고객들은 신한은행의 지역사회에 대한 기여도를 보통수준으로 평가하였습니다. 이에 신한은행은 보다 적극적인 지역사회 기여활동을 통해 사회책임경영에 박차를 가할 수 있도록 노력하고자 합니다.



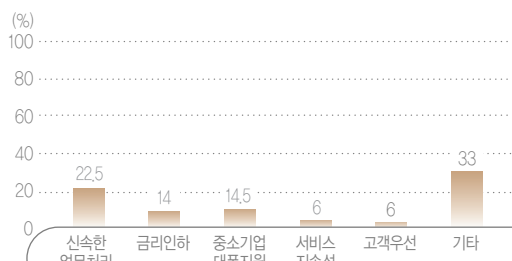
**[신한은행 지역사회에 대한 기여도]**

**- 신한은행 거래불만족 조사결과**

현재 신한은행에 대해 중소기업고객들은 거래서비스 부분에 대한 향상을 기대하고 있는 것으로 나타났습니다. 특히 신속한 업무처리를 요구하는 고객이 많았으며, 중소기업 지원과 금리인하를 요청하였습니다. 특히 외국계 중소기업보다는 국내 중소기업들의 불만족 수준이 높은 것으로 조사되어 신한은행의 국내 중소기업 지원에 대한 새로운 대책마련이 필요한 것으로 나타났습니다. 앞으로 신한은행이 중소기업고객의 발전과 성공에 힘이 되어 드리고 함께 할 수 있는 뉴뱅크로 거듭나기 위해 더욱 노력하겠습니다.



**[신한은행 전체 불만족 사항]**



**[신한은행 요인별 불만족 사항]**

**2005년 중소기업고객을 위한 약속 (1) “중소기업 지원 활성화를 위해 최선을 다하겠습니다.”**

신한은행의 중소기업 지원 만족도에 대해 신한은행을 거래하고 있는 중소기업 고객은 대체적으로 신한은행의 중소기업 지원 및 활성화 노력에 긍정적인 반응을 나타냈습니다.  
 그 외 신한은행의 중소기업 지원에 대한 불만사항으로 타은행에 비해 수수료 부담이 크다는 의견을 가장 많이 주셨습니다. 그리고 대출금리의 인하와 성장가능성 있는 기업의 전폭적인 지원을 신한은행에 바라는 점으로 말씀해 주셨습니다.  
 현실적으로 우리나라의 중소기업은 아직까지 은행을 통한 자금대출 및 심사에 어려움을 느끼고 있는 것이 사실이며, 이러한 의견을 종합하여 중소기업 지원정책 및 지원제도 개선에 반영하도록 노력할 것입니다.

중소기업고객의 의견	신한은행의 답변
신한은행이 타은행 수수료에 비해 부담이 크다는 의견을 주셨습니다.	신한은행의 수수료 부분에 대해서는 중소기업고객의 편의와 은행입장에서의 손익문제를 고려하여 검토하고 개선하도록 하겠습니다.
대출금리 인하를 요청하셨습니다.	현재 신한은행의 금리부분에 있어서 예대마진율이 타 은행과 비교했을 때 낮은 수준이라는 것을 참고로 말씀 드리며, 중소기업고객의 의견을 반영하여 금리설정 시 고려될 수 있도록 하겠습니다.
성장성 있는 기업에 대한 지원확대를 제안하셨습니다.	현 시점의 기업성과 뿐만 아니라, 향후 사업성과 성장 가능성 등에 대한 심사를 통하여 성장성 있는 기업에 보다 많은 지원이 될 수 있도록 CCRM(기업리스크관리체제) 및 CMS(종합시스템)을 지속적으로 개선 발전시켜 나갈 계획입니다.
우량중소기업에 대한 지원혜택이 부족하다는 의견을 주셨습니다.	현재 우량중소기업우대 및 프리미어클럽 제도 등을 통해 우량중소기업에 대한 차별화 된 서비스를 제공하고 있습니다.

### 2005년 중소기업고객을 위한 약속 (2) “거래 서비스 개선을 위해 최선을 다하겠습니다.”

신한은행은 사회책임경영 종합만족도에서 비교적 높은 점수를 받았음에도 불구하고, 중소기업고객은 대부분 거래 서비스부분에서 불만사항 및 의견을 주셨습니다.

가장 많은 비중을 차지하는 부분으로 신한은행 직원 1인당 업무량이 많은 관계로 업무처리 시간 및 대기시간의 지연에 대해 불편을 느끼고 있다는 의견을 주셨습니다. 그리고 업무분장으로 인한 담당직원교체 시 업무를 완벽하게 수행하지 못하는 부분에 있어서도 신한은행과의 거래에서 불편사항으로 지적해 주셨습니다.

이러한 고객의 의견을 CS추진 전략 및 프로세스 개선에 반영하여 한 층 더 개선된 모습으로 중소기업고객을 응대할 수 있도록 노력하겠습니다.

중소기업고객의 의견	신한은행의 답변
신한은행과의 거래 시 업무처리 시간 및 대기시간 지연으로 불편을 느끼고 있다는 의견을 주셨습니다.	신한은행은 고객중심경영을 위한 다양한 커뮤니케이션 채널을 통해 고객의 의견을 수집·분석하고 있습니다. 이러한 중소기업고객의 의견을 CS 프로세스에 반영하여 기업고객 실무자의 CS 교육강화 및 업무 프로세스 개선을 통해 지연시간으로 인한 불편을 최소화하도록 하겠습니다.
RM과 같은 기업담당직원 교체시 새로운 담당자가 업무파악 미숙으로 인하여 업무 수행에 있어서 완벽하지 못하다는 의견을 주셨습니다.	업무분장으로 인한 담당자 교체 시 중소기업고객의 거래에 있어서 불편이 없도록 충분한 업무인수교육 후에 담당자 교체가 이루어질 수 있도록 체계를 마련하겠습니다.
신한은행과 거래 시 인근점포 부족으로 인한 불편사항을 지적하시며, 신한은행 지점 확대를 제안하셨습니다.	2005년 기업점포 3개를 포함한 약 30개의 점포를 개점할 계획을 가지고 있으며, 앞으로 계속해서 전국적으로 지점을 확대해 나갈 계획입니다.

## ■ 내부고객을 위한 약속

신한은행은 즐거운 일터를 만들고 구성원 개개인의 높은 역량을 개발하기 위해 지속적인 노력과 투자를 아끼지 않고 있습니다. 기업을 위해 일하는 신한인을 넘어 사회적 책임을 다하고, 사회를 위해 봉사와 희생정신을 발휘하는 성숙한 신한인을 추구하기 위해 신한은행은 아낌없는 지원과 노력을 이어나갈 것입니다.

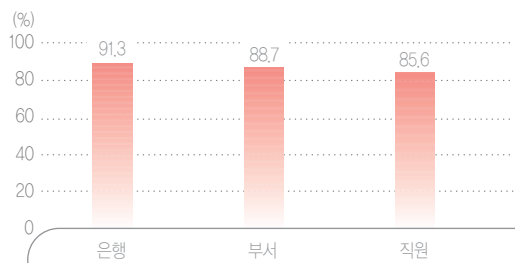
신한은행은 내부고객(임직원)의 사회책임경영 실천 수준 및 내부고객(임직원)이 인식하는 신한은행의 사회책임경영 수준에 대해 자체 조사를 실시하였습니다. 이번 조사는 기존에 해 왔던 내부고객 만족도 조사와는 달리 신한은행이 실천하고 있는 사회책임경영의 현 상황을 진단하고, 문제점을 찾아내어 개선하고자 합니다. 이러한 반성과 개선을 통해 신한은행 구성원의 사회책임경영에 대한 인식의 확산과 활동을 추진할 계획입니다.

앞으로 신한은행은 전 직원 모두가 사회책임경영에 참여할 수 있는 기업이 되고자 항상 노력하는 모습을 보여드리겠습니다.



### 내부고객 조사결과

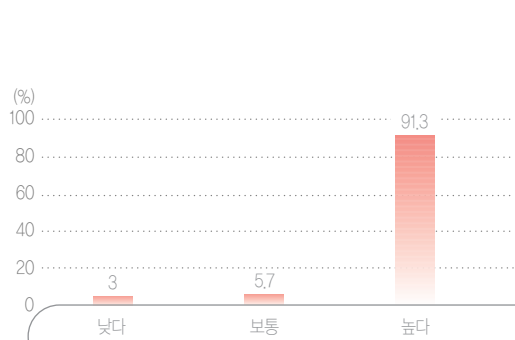
신한은행 내부고객(임직원)을 대상으로 실시한 설문조사에서 임직원의 사회책임경영에 대한 인식수준과 실천정도를 파악할 수 있었습니다. 이러한 조사결과를 통해 현재의 문제점을 핵심이슈로 도출하여, 신한은행이 진정한 의미의 사회책임경영을 실현할 수 있는 개선방향을 모색하고자 합니다. 신한은행 임직원 모두는 더 나은 사회를 만들기 위한 기업 내·외부적 사회책임경영 활동을 더욱 적극적으로 실천할 것임을 약속 드립니다.



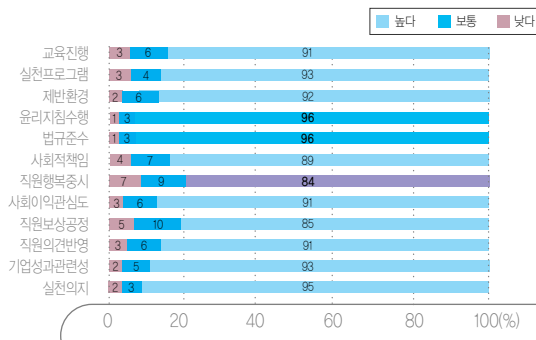
[ 신한은행의 사회책임경영 수준 ]

### - 신한은행의 사회책임경영에 대한 임직원 평가결과

임직원에게 신한은행의 사회책임경영 수준에 대해 인식하고 있는 정도를 항목별로 설문조사 한 결과, 응답자 중 91.3%의 임직원이 신한은행의 사회책임경영 수준이 '높다' 라는 의견을 주었습니다.



[ 임직원이 인식하는 신한은행의 사회책임경영 수준 ]

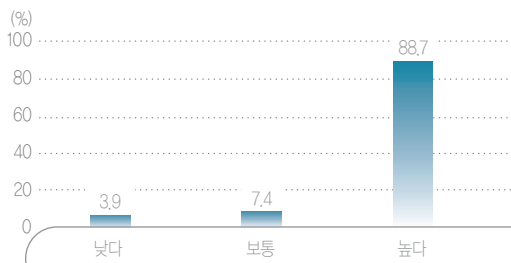


[ 임직원이 인식하는 항목별 신한은행의 사회책임경영 수준 ]

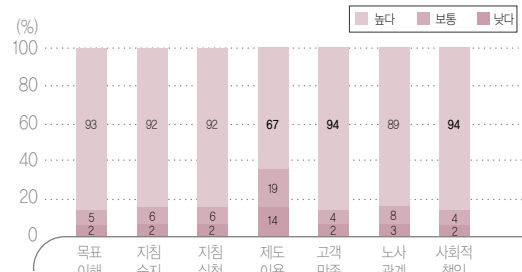
임직원은 사회책임경영 중에서도 신한은행의 법규준수 및 윤리지침 수행에 가장 높은 평가를 하고 있습니다. 그러나 개인에 대한 보상공정성 및 개인행복증시 부분에 있어서는 회사차원의 관심과 배려가 부족한 것으로 인식하고 있습니다. 결과적으로 임직원이 인식하는 신한은행의 사회책임경영은 법적·사회적 차원의 실천활동을 중심으로 전개되고 있으며, 임직원 개개인에 대한 신한은행의 배려 및 실천지원활동이 부족한 점으로 나타나고 있습니다.

### - 구성원의 사회책임경영 실천수준 평가 결과

신한은행 구성원의 사회책임경영 실천수준을 항목별로 설문조사 한 결과, 응답자 중 88.7%의 임직원이 구성원의 사회책임경영 실천수준이 '높다' 라고 평가해 주었습니다.



[ 구성원의 사회책임경영 실천수준 ]



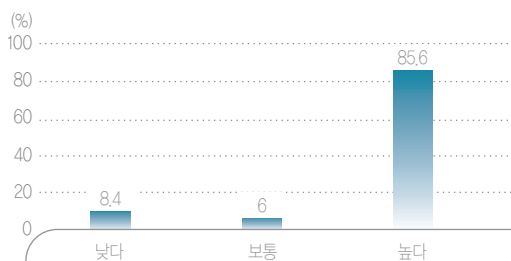
[ 구성원의 요인별 사회책임경영 실천수준 ]

항목별 구성원의 사회책임경영 실천수준을 살펴보면, 전반적으로 높은 실천수준을 나타내고 있습니다. 특히 고객만족과 금융인으로서 사회적 책임 부분의 실천수준이 높은 것으로 평가하고 있습니다. 그러나 다른 실천항목에 비해 상대적으로 내부제도와의 이용률이 낮은 것으로 나타나고 있습니다.

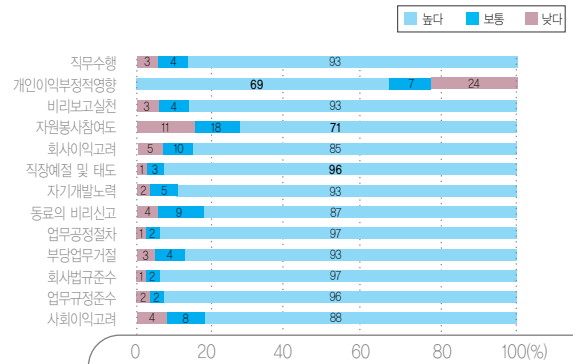
### - 사회책임경영 실천의지 자가진단 결과

임직원 개인의 사회책임경영 실천의지에 대해 자가진단용 설문 조사를 실시한 결과, 응답자 중 85.6%의 임직원이 개인의 사회책임경영 실천수준이 '높다' 라고 평가해 주었습니다. 그러나 '낮다' 라고 응답한 임직원도 8.4%나 되어 구성원의 사회책임경영 실천수준이 '낮다' 라고 응답한 3.9%와 차이를 나타내고 있습니다. 이러한 결과는 조직과 개인간의 사회책임경영 실천 및 인식에 대한 차이가 존재하고 있다는 것을 간접적으로 증명해주고 있습니다.

항목별 개인의 사회책임경영 실천수준을 살펴보면, 직장예절 및 태도, 업무공정절차, 회사법규 준수 등 업무와 직접적인 관련성이 있는 부분에 있어서는 높은 실천수준을 나타내고 있습니다. 반면에 자원봉사참여도, 사회이익고려와 같은 비업무적인 부분에서는 다소 낮은 실천수준을 나타내고 있습니다. 또한 응답자 중 24%는 사회책임경영이 개인의 이익에 부정적인 영향을 미치는 것으로 평가했습니다. 이러한 결과는 회사차원의 자원봉사활동과 같은 전사적인 사회책임경영의 실천요구가 개인에게는 업무의 연장선상 또는 부담감으로 인식되어 부정적인 반응을 나타내는 것으로 파악되고 있습니다.



[ 개인의 사회책임경영 실천의지 ]



[ 요인별 사회책임경영 실천의지 ]

### 2005년 내부고객을 위한 약속 (1) “사회책임경영 실천 환경을 마련하겠습니다.”

신한은행은 2005년을 윤리경영 도약의 해로 삼아 더욱 적극적인 사회책임경영을 계획하고 있습니다. 기업, 조직, 개인 차원에서 신한은행의 사회책임경영 수준을 살펴보면, 기업에서 개인차원으로 갈수록 실천수준은 낮아지는 것으로 나타났습니다. 내부고객을 위한 약속에서는 기업, 조직, 개인 차원의 사회책임경영의 문제점을 지적하고 있으며, 개선방향으로 신한은행은 사회책임경영의 제반환경 및 실천 프로그램의 정비가 필요한 것으로 나타났습니다. 이에 대한 개선으로 신한은행의 사회책임경영에 대한 인식의 확산과 임직원 개인의 자발적인 실천 및 동기유발을 이끌어 내고자 합니다. 앞으로 신한은행은 진정한 의미의 기업시민으로서 사회책임경영을 실천하는 은행으로 거듭나겠습니다.

내부고객 검토의견	신한은행의 답변
신한은행의 사회책임경영은 법규준수와 사회공헌활동에 집중되어 있으며, 회사차원에서의 임직원 개인에 대한 관심과 배려가 부족한 것으로 임직원은 인식하고 있습니다.	신한은행은 전사적인 사회책임경영에 대한 인식의 확산과 좀 더 적극적인 실천 프로그램이 필요하다고 생각합니다. 사회책임경영 제반환경 및 실천 프로그램 정비로 임직원의 인식전환, 자발적인 참여, 동기유발로 이끌어 낼 수 있도록 개선방향을 설정하고자 합니다. 전 임직원이 사회책임경영에 대한 공감대를 형성하여 진정한 의미의 사회책임경영이 실천될 수 있도록 노력하겠습니다.
신한은행 구성원은 내부제보제도와 같은 내부통제제도의 이용률이 낮은 것으로 나타났습니다.	

### 2005년 내부고객을 위한 약속 (2) “임직원의 사회책임경영 참여 채널을 마련하겠습니다.”

신한은행 임직원의 전반적인 사회책임경영 실천수준은 높은 반면에 사회봉사활동 부분에 있어서는 낮은 실천수준을 나타냈습니다. 따라서 신한은행은 임직원 개개인에게도 사회책임경영에 참여할 수 있는 채널을 마련하고자, 2004년 7월 7일 ‘신한은행 봉사단’을 창단하여 전사차원의 사회봉사활동을 전개하고 있습니다. 이러한 활동이 임직원에게 사회봉사활동을 독려하고 재인식될 수 있는 기회가 되길 바라며, 회사차원의 지속적인 지원과 배려로 전 임직원이 참여할 수 있는 사회책임경영이 되도록 하겠습니다.

내부고객 검토의견	신한은행의 답변
신한은행의 사회책임경영은 개인차원의 실천 수준이 다소 낮은 것으로 파악되고 있습니다	신한은행은 이해관계자와 지역사회에 대한 기여를 위해 기업 차원에서 노력할 뿐만 아니라 각 구성원들이 개인적 차원에서 사회적 책임과 봉사를 다할 수 있는 여건을 마련하고 이를 위해 임직원이 직접적으로 참여할 수 있는 다양한 채널을 마련할 수 있도록 최선을 다하겠습니다.
신한은행 임직원은 개인과 회사를 위한 노력과 비교하여 지역사회와 봉사활동을 위한 노력이 부족한 것으로 파악되고 있습니다.	



# 인터뷰

신한은행 오상영 부행장과 (사)한국평가연구원 김기찬 원장의 사회책임경영에 대한 의견을 나눈 인터뷰 내용을 담았습니다.

**김기찬 원장** : 신한은행에서 사회책임경영에 관심을 갖게 된 배경이 있습니까?

**오상영 부행장** : 신한은행은 창립한지 23년이 되어 갑니다. 창립할 당시에 7B 경영이념이 있었습니다. 여러 가지가 많은데 그 중에서도 서로 돕는 은행, 나라를 위한 은행 등 사회책임과 관계 되는 내용이 들어 있습니다. 이런 것들이 어떻게 보면 신한은행은 출범 초기부터 사회에 대한 공헌에 대해서 생각하고 시작을 했다고 말씀드릴 수가 있습니다. 사실 은행이 현실적으로 사회책임경영과 관련된 활동을 하고 있기는 하지만 은행경영이 안정화되고 건실해 지는 것 자체가 사회에 대한 책임을 다하는 것이라고 생각합니다. 신한은행이 우리나라의 리딩뱅크라고 자 신있게 얘기하기에는 부족한 점이 있지만 이제는 사회책임경영에 좀 더 시간도 투자하고 많은 관심을 기울여야 되는 상황이라고 생각하고 있습니다.

**김기찬 원장** : 사회책임경영을 브랜드 경영의 한 축으로 생각하고 계신 것 같습니다. 특별한 이유가 있으십니까?

**오상영 부행장** : 지속가능경영을 작년 연말부터 논의하고 있습니다. 우리 신한은행은 그것을 하나의 은행경영기준 또는 기둥이라고 인식하고 있습니다. 재무적인 평가만 중시하는 것이 아니라 궁극적으로 은행이 지속가능한 조직이 되려면 이러한 사회책임경영에 대해 보다 적극적인 의식을 가지고 있어야 하고 그것들을 임직원들이 공유하고 있어야 합니다.

**김기찬 원장** : 우리 기업이 성과이외에 사회책임경영에 중점을 두는 이유는 무엇이라고 생각하십니까?

**오상영 부행장** : 사회책임경영에 대해서는 아직 개념이 명확히 정립되어 있지 못한 실정이지만 요즘 우리사회 일각에서부터 사회공헌이나 환경친화 등 우리 기업이 사회적으로 해결해야 할 일이 무엇인가라는 것에 초점을 두어 가는 움직임이 있다고 생각합니다. 예를 들면, 요즘 이슈가 되고 있는 환경경영을 잘 실천하는 기업에 대한 여신우대 등의 방식도 그 중 하나일 것입니다. 신한은행에서는 최근에 현혈을 많이 유도하기 위해서 현혈을 한 사람들에게 금리를 조금 더 주는 그런 상품을 만들어서 적십자사와 함께 홍보하고 있습니다. 현혈의 결과가 우리 은행한테는 도움이 되지는 않지만 사회적으로 필요한 일이기 때문에 적극적으로 추진하고 있습니다. 또 작년 여름에 프로여자 농구단을 만들었는데, 경기에서 우리팀이 3점 슛을 성공시키면 일정금액을 신한은행 임직원이 기부하고 그 액수만큼 은행에서 추가로 기부하는 프로그램이 있습니다. 여기서 모인 기금으로 안산지역 외국인 노동자들의 치료비를 지원도 해주고, 지체장애자의 의료기구를 구입해 주고 있습니다. 그리고 올봄에는 직원들이 장애우들과 함께 금강산에 가는 프로그램을 은행이 경제적으로 후원하는 경우도 있었습니다. 이와 같이 은행과 직원이 같이 참여하는 활동도 적극적으로 확대하고 있습니다.

**김기찬 원장** : 신한은행의 이해관계자라면 종업원, 고객, 지역사회, 국가 등이 있습니다. 이 중 가장 핵심이해관계자는 누가 되어야 한다고 생각하십니까?

**오상영 부행장** : 핵심적인 이해 관계자는 고객, 종업원 이런 분들이 다 핵심적인 이해 관계자이고, 넓게 본다면 사회 전체가 은행의 기능과 연계가 있다고 생각합니다. 사실 우리나라 은행의 기능이라는 게 자금중개 기능이 아직까지는 크다고 생각합니다. 그 본연의 기능을 잘 수행해서 필요한 곳에 제대로 자금도 중개를 하고 사회에 도움을 주게 되면 사회도 발전하고 신한은행도 발전하는 것입니다. 여기에서 보듯이 신한은행이 투명하고 건전하게 경영을 하는 것이 가장 기본적이며 중요한 사회적 책임을 수행하는 것이라고 생각하고 있습니다.

**김기찬 원장 :** 혹시 신한은행에 사회책임경영과 관련해서 가장 약점이고 보완해야 될 점이 있다면 무엇이라고 생각하십니까?

**오상영 부행장 :** 현재는 약점이라고 말씀드릴만 한 것인지 모르겠습니다만 한가지 말씀드리면 연초마다 전년도 경영성과가 발표됩니다. 그때 은행이 '사상최대 이익'을 실현했다는 등의 얘기가 나오기도 하는 데 그때마다 은행이 고객들에게 서비스는 개선하지 않은채 수수료를 많이 받아서 그렇다라는 식으로 은행을 비난하는 쪽으로 여론이 형성되는 경우가 있습니다. 하지만 잘 아시는 것처럼 우리나라 금융산업의 여러 가지 수익이나 재무구조를 선진국과 비교하면 아직도 많이 떨어지는 수준입니다. 그래서 금융산업을 보는 시각을 좀 달리 해주셨으면 하는 바람과 금융산업이 고부가가치 산업으로 발전을 해서 사회의 다양한 분야에 걸쳐 더욱 많은 사회적 역할을 할 수 있도록 도와주십사 하는 말씀을 드리고 싶습니다.

**김기찬 원장 :** 저는 기업이 사회책임경영을 한다 그러면 뭔가 차별화되고 세분화 된 특성이 필요하다고 생각합니다. 예를 들자면, 유한 김벌리 하면 환경으로 차별화를 하고 있지 않습니까? 그래서 저는 기업 쪽에 계신 분들에게 다양한 분야에서 사회책임경영을 실천하는 것도 좋지만, 우선 무엇보다도 선 순환이 가능한 사회책임경영이 선행되어야 한다고 생각합니다. 이러한 부분에 대해서 어떻게 생각하십니까?

**오상영 부행장 :** 저희 신한은행은 고객의 성공을 위해서 처음부터 끝까지라는 개념이 있습니다. 기본적으로 모든 고객들이 성공할 수 있도록 은행의 역할에 충실해야 한다는 것이 기본이고 더 나아가 고객에 한정하지 않고 사회전체에 대해 이미 말씀드린대로 사회책임경영 및 사회공헌활동을 수행하는 것으로 우리 신한은행의 활동을 특화시키는 것이 어떨까 생각합니다.

**김기찬 원장 :** 그렇군요, 그런 쪽으로 차별화를 해 주면 좋겠다고 제안을 해봅니다. 우리가 늘 이야기 하는 윤리경영이 경쟁력이 되도록 하기 위해서는 어떤 행동이 성과로 돌아오고 그 성과가 다시 행동을 자극할 수 있어야 이러한 행동들이 반복되면서 경쟁력으로 갖추어지게 되는 것이라고 생각합니다. 앞으로 신한은행의 윤리경영이 경영자와 직원분들이 함께 실천해 나가는 이러한 은행이 되었으면 합니다.

**오상영 부행장 :** 예, 앞으로 사회책임경영을 위해 더욱 노력하는 신한은행이 되겠습니다.

## 검토의견서

### 김기찬

키톨릭대학교 경영학과 교수 / 한국평가연구원 원장

과거 기업의 사회적 책임은 경영성과부분에 집중하여 기업의 이익을 최대화하고 사회법규에 어긋나지만 않는다면 사회적 책임을 다하는 것이라고 인식되었습니다. 그러나 현재 우리가 살고 있는 사회구성원들은 기업에게 경영성과 뿐만 아니라 사회 일 부분에 이익을 환원하고 공헌을 기대하는 것이 당연한 기업의 의무로 생각하고 있습니다.

우리가 늘 이야기하는 윤리가 경쟁력이 되도록 하기 위해서는 어떤 행동이 성과로 돌아오고 그 성과가 다시 행동을 자극할 수 있어야 이러한 행동이 계속되는 것입니다. 마찬가지로 사회책임경영 그 자체가 중요한 것이 아니라 사회책임경영이 기업의 경쟁력이 되고 그 경쟁력을 다시 기업에서 키워 기업이 사회책임경영을 하게하는 이러한 순환과정을 만들어 가는 것이 중요하다고 생각합니다.

신한은행 사회책임경영의 색깔이 무엇인지에 대해 생각해 본다면, 신한은행이 실천하고 있는 사회책임 경영활동은 다른 기업과는 뭔가 다른 차별화된 새로운 것이 필요하다고 생각합니다. 신한은행은 현재 다양한 중소기업 지원제도를 운영하고 있지만, 신한은행이 중소기업을 주요핵심이해관계자로 보고 있다는 점에서 좀 더 확대된 지원제도가 필요하다고 생각합니다. 그 중에서도 중소기업 대부분이 외국인 근로자들에 의해서 이루어진다는 점을 감안하여, 중소기업을 도와주는 것 중에 하나로 외국인 근로자의 지원방안을 마련하는 것을 제안합니다. 우리나라 기업들은 외국인근로자에 대해서는 간접적인 책임이 아닌 직접적인 책임을 져야 하는데 소홀히 하고 있는 것이 아닌가라는 점에서 어떤 기업이든지 외국인근로자 문제에 대해서는 좀 더 적극적인 모습을 보여 주기를 바랍니다.

일본속담에 개선을 하기 위해 필요한 것이 반성이라고 합니다. 신한은행의 사회책임 보고서는 기업의 사회책임경영에 대한 성과 뿐만 아니라 반성을 담고 있는 개선의 출발점으로 생각됩니다. 첫 보고서이니 만큼 부족한 점도 있겠지만, 반성에 인색한 우리나라의 문화를 고려해 본다면, 신한은행이 사회책임경영을 위해 내디딘 이러한 한 걸음에 큰 의미가 있다고 생각합니다. 우선 어느 분야에서 문제가 있다는 것을 인식하고 반성하고 있다는 점에서 신한은행의 개선의지가 지속적으로 유지되길 바라며, 더 나아가서는 신한은행 경쟁력의 원동력이 될 것이라고 믿습니다.



## 검토의견서

### 조 동 성

서울대학교 경영학과 교수, 한국경영학회 회장

최근 우리나라의 기업들은 경영환경의 글로벌화와 함께 윤리경영을 실천하고 있으며, 더 나아가서는 사회책임경영으로 발전해 나가는 양상을 나타내고 있습니다. 그러나 아직도 상당수 기업들이 기업의 사회적 책임을 비효율적일 뿐만 아니라 비용도 많이 드는 것으로 여기고 있지만 최근 국내외 연구를 통해 사회책임경영에 앞장 서는 기업들의 성장성과 수익성이 높다는 사실이 드러나고 있습니다. 이제는 마지못해 경영에 윤리 및 기업의 사회적 책임 개념을 도입하는 수준에서 벗어나 적극적으로 사회책임경영을 펼쳐야 하는 시점을 말하는 결과들이라고 할 수 있습니다.

사회책임경영은 기업에게 있어 비용이 많이 드는 것이 아니라 다만 최고 경영자에게 초기에 힘들고, 외롭고, 인간적으로 많은 고뇌를 갖게 하는 것일 뿐입니다. 또한 사회책임경영은 회사 내부와 외부를 통합시키고 가치 창조에 모두가 나설 수 있도록 하기 때문에 위험과 사고를 예방하고, 비용을 최소화해 기업과 사회의 발전을 극대화할 수 있습니다.

이러한 관점에서 신한은행의 사회책임보고서는 윤리경영에서 한 단계 진보하려는 긍정적인 과정을 나타내고 있으며, 3가지 관점에서 장점을 설명할 수 있습니다.

첫째, 국내 금융기관에서는 최초로 사회책임보고서 발간을 하게 되는 것이며, 이를 통해 타 업종에 비해 사회책임보고 및 경영에 대해 다소 미진한 금융업계의 인식수준을 끌어올리는 견인차의 역할을 다하고 있습니다.

둘째, 조흥은행과의 통합을 앞둔 시점에서 사회책임보고서 발간은 신한은행의 뉴뱅크로의 도약 의지를 이해관계자에게 공표함으로써 신한은행의 경영활동과 그 외에 사회공헌 활동에 대한 약속을 나타내고 있습니다.

셋째, 주요 핵심 이해관계자와의 문제점을 사회책임보고서를 통해 나타냄으로써 기업의 성과부문 뿐만 아니라, 이해관계자와의 커뮤니케이션을 통한 반성과 개선의 장으로 활용하고 있습니다.

신한은행의 사회책임보고서는 경제, 사회, 환경 부문으로 나누어 각 분야의 사회적 책임과 관련된 성과 및 내용을 소개하고 있습니다. 그러나 정성적인 자료를 좀 더 구체적이고 체계적인 지표화 작업을 통해 사회책임보고서의 객관성을 강조했으면 하는 바람과 경제, 사회, 환경 부문의 보다 균형적인 사회책임보고가 앞으로의 개선할 점으로 생각합니다. 그리고 반성에 대한 내용과 구체적인 실천 약속 및 실행계획에 대한 좀 더 확실한 목표가 부족한 것이 아쉬움으로 남습니다.

이제 첫 사회책임보고서를 발간한 신한은행은 다시 새롭게 출발하는 마음으로 사회책임경영에 대한 더욱 무거운 책임감을 갖고 보고서에 공표한 내용대로 실천해 나가며, 금융업계에서 사회책임경영을 선도하는 기업으로 자리 매김하기를 바랍니다.



2005년도 시무식  
2005.1.3

신원보증

신원보증

2005년도 시무식  
2005.1.3

Extend Your Financial Network



2005년도 시무식  
2005.1.3  
Extend Your Financial Network



Corporate Social Responsibility Report 2005

# Appendix

- GRI Content Index
- 수상내역
- 신한은행 윤리강령, 임직원 행동지침
- 신한은행 윤리경영 추진현황 및 연혁
- 신한은행 사회공헌활동 연혁
- 독립적인 검증 의견서
- 보고서 강화를 위한 지속적인 노력

# GRI Content Index

GRI Content Index	Content	Page
<b>1. 비전과 전략</b>		
1.1	지속가능한 개발 기여와 관련된 조직의 비전과 전략 진술	16-18
1.2	보고서의 핵심 구성요소를 설명하는 CEO 성명서	13
<b>2. 프로파일</b>		
2.1	조직의 이름	6
2.4	주요부서, 운영회사, 자회사, 제휴사들에 대한 설명	6-7
2.5	조직의 해외 사업장이 있는 나라들	6-7
2.8	조직의 크기	6
2.9	이해관계자의 리스트, 각각의 속성, 보고 조직과의 관계	19, 28, 30, 31
2.10	보고서 담당 연락, 이메일과 홈페이지 포함	111
2.11	보고대상 기간	8
2.12	보고서 범위와 구체적인 범위의 한정	8
2.20	지속가능성 보고서의 정확성, 완전성, 신뢰성을 보장해주고 강화해주는 정책과 내부 관행들	8, 34
2.21	보고서에 대한 독립적 신뢰를 제공하는데 도움이 되는 정책과 현 관행	110-111
<b>3. 지배구조와 경영시스템</b>		
3.1	기업의 지배구조	33
3.2	비 임원, 사외이사 비율	33
3.4	조직이 경제, 환경, 사회적 리스크와 기회를 파악하고 관리하는 과정을 감독하기 위한 이사회 수준에서의 프로세스들	33
3.6	경제, 환경, 사회, 기타 활동의 감시, 실행, 감사를 담당하는 조직구조와 핵심 담당자	24-25, 54-56
3.9	주요 이해 관계자들의 파악과 선정에 대한 근거	19, 75, 80, 86
3.10	형태별, 이해관계자 그룹별 협의의 빈도로 본 이해관계자 협의에 대한 접근 방식	37, 63, 72-89
3.11	이해 관계자 협의에 의해 발생한 정보의 형태	37, 63, 72-89
3.12	이해 관계자 참여에서 도출된 정보의 사용	72-89
3.13	조직이 사전 경고성 접근방식 또는 원칙을 다루는지 그리고 어떻게 다루는지에 대한 설명	20-21
3.19	경제, 환경, 사회적 성과와 관련한 프로그램과 절차들	9, 38, 54-56, 59
<b>5. 성과지표</b>		
<b>경제성과지표</b>		
EC1	순매출	6, 28-29, 32
EC5	국가별 지역별 총 종업원 수와 보상체계	31, 58
EC7	기말 이익 잉여금의 증감	28-29, 32
EC8	국가별 모든 형태의 납세액 총합	31
EC10	현금과 현물 기부 기준 지역사회, 민간 단체 등에 대한 기부	31
<b>환경성과지표</b>		
EN4	간접 에너지 사용	71
EN5	총 수자원 사용	71

GRI Content Index	Content	Page
<b>사회성과지표</b>		
LA1	지역 / 국가, 위상, 고용형태별, 성별 등의 인력 분류	58
LA2	지역 / 국가별 순 고용창출과 이직율	58
LA12	법적으로 규정된 내용 이상의 직원 복리	61
LA16	직원들의 지속적인 고용가능성과 경력관리를 지원하는 프로그램 설명	59-60
HR10	보복금지 정책, 효과적이면서도 비밀유지가 되는 직원 고충 시스템의 설명	55, 61
HR13	합동으로 관리되는 커뮤니티 고충처리 메커니즘 / 기관 설명	25, 57
SO2	뇌물과 부패에 대한 정책, 절차 / 관리 시스템, 준수 메커니즘 설명	54-55
SO4	사회, 윤리, 환경 성과와 관련한 수상 기록	9
SO7	경쟁 저해 행위 예방을 위한 정책, 절차 / 관리 시스템, 준수 메커니즘 설명	35
PR6	자발적 강령준수, 제품 라벨 또는 사회와 환경 책임과 관련한 수상	9
PR8	고객만족 관련 정책, 절차 / 관리 시스템, 준수 메커니즘 설명	36-39



# 수상내역

연도	평가 및 수상내용
2003-02	제5회 매경금융상품대상 '신한 사이버론' 대상 수상
2003-02	국제금융전문지 유러머니지 선정 2000년 한국 최우수은행 선정
2003-02	기술표준원과 한국표준협회 공동주관 품질경쟁력 우수기업 선정
2003-02	IMF이후 시중은행 최초로 무디스사로 부터 투자적격 등급 (Baa3)으로 상향 조정
2003-02	어바이어(Avaya,Inc)로부터 최우수콜센터(다이아몬드)상 수상
2003-02	IMF이후 시중은행 최초로 S&P사로부터 투자적격 등급 (BBB-)으로 상향 조정
2003-02	무디스로부터 재무건전성 등급 D+ 평가
2003-02	중앙일보 이코노미스트에서 실시한 인터넷뱅킹 만족도 조사 종합 1위
2003-02	2002년 한국표준협회 한국서비스품질지수 은행부문 1위
2003-02	한국경제신문 주관 e금융 페스티벌 신한은행의 '온라인 파이낸스 서비스' 대상 수상
2003-02	스톡피아 인터넷뱅킹 서비스 평가 7분기 연속 1위
2003-04	전국 경제인 연합회와 한국경제신문주관 기업번혁 우수사례 발굴대회 대상
2003-04	스톡피아 인터넷뱅킹 서비스 평가 8분기 연속 1위
2003-04	금융감독원 민원발생지수 발표 민원발생 최저
2003-08	한국표준협회 주관 2003년 한국서비스품질지수 은행부문 1위 선정
2003-09	신한은행 인천국제공항지점 고객만족 우수 영업점 선정
2003-09	한국능률협회컨설팅(KCSI) 선정 고객만족도 1위 은행 선정
2003-09	신한은행 6분기 연속 AAA 인터넷 뱅킹 종합 1위
2003-09	신한금융지주, 뉴욕증권거래소 증시상장
2003-09	글로벌파이낸스지 주관 국내 최우수 은행(The Best Emerging Bank) 선정
2003-10	영국표준협회(BSI: British Standards Institution)로 부터 신한은행 국제정보보안 표준규격 'BS7799/ISO17799' 취득
2003-12	스톡피아 평가 신한은행 7분기 연속 AAA 인터넷뱅킹 평가 1위
2004-01	'신한 골드리슈' 금융감독원선정 2003년 금융신상품 최우수상 수상
2004-02	인천국제공항지점, 2003년 하반기 상업시설 모니터링 1위 수상
2004-02	전국경제인연합회와 서울경제신문 공동주최 '2004년 존경받는 기업' 부문 최우수상 수상
2004-03	신한은행 '고객 납세자 기념탑' 수상
2004-03	2003년 '신한골드리슈' 매경금융대상 금상 수상
2004-04	금융감독원 발표 '민원발생 최저은행' 3년 연속 선정
2004-06	한국콜센터산업정보연구소 주관 '2004 국제 콜센터기술경영컨퍼런스' 올해의 베스트 콜센터 어워드상 수상
2004-06	한국 소비자포럼과 한국경제신문 주최 신한은행 '한국소비자의 신뢰기업 대상' 수상
2004-06	한국표준협회 주관 '2004 한국서비스대상' 대상 수상
2004-07	FinanceAsia誌 선정 '2004 The Best Bank in Korea'
2004-07	Asiamoney誌 선정 '2004 The Best Domestic Cash management Bank in Korea'
2004-07	Asiamoney誌 선정 '2004 The Best Domestic Commercial Bank in Korea'
2004-07	Global Finance誌 선정 'The Best Emerging Market Bank' 2년 연속 수상

연도	평가 및 수상내용
2004-09	'e금융상' (재경부장관상) 수상
2004-09	The Asian banker誌 선정 아시아에서 업무프로세스 및 기술력, 업무역량이 가장 뛰어난 은행
2004-09	한국표준협회주관 '2004년 한국서비스 품질지수' 3년 연속 1위
2004-10	금융감독원 민원 평가 4년 연속 1위
2004-10	한국소비자포럼과 한국경제신문사가 공동주최 '2004 올해의 브랜드 대상' 은행부문 대상 수상
2004-10	2004 대한민국 훌륭한 일터상 수상
2004-12	일본능률협회와 글로벌경영대상 위원회로부터 고객만족경영부문 2004 글로벌 경영대상 수상
2004-12	문화일보와 (주)한국신용정보 공동주최 '2004 신용대상' 신한은행 (사회봉사활동을 통한 신용회복지원제도) 특별공로상 수상
2005-01	정보통신부 주최 '제3회 정보보호대상' 금융부문 우수상 수상
2005-01	금융감독원 선정 신한은행 '외화체인지업예금' 2004년 우수금융신상품 선정
2005-01	'2005 퍼스트 브랜드' 대상 수상
2005-02	한국 윤리경영 종합대상 수상
2005-02	2005 한국일보 웨어워즈 대상수상
2005-03	The Asset誌 선정 'The Asset Triple A Best Cash Management, Trade & Custody Awards' 수상
2005-04	한국경제신문사 제정 '다산 금융상' 은행부문 대상 수상
2005-04	매일경제신문사에서 주최 '매경금융대상' 신한은행 파워맞춤정기예금 특별상 수상



# 신한은행 윤리강령

## 전 문

신한은행은 정직과 신용을 기본 바탕으로 고객과 사회로부터 가장 신뢰 받는 세계적인 수준의 초우량 은행으로 성장하기 위하여 기업으로서 지켜야 할 기본 윤리와 그 구성 임직원이 금융인으로서 지켜야 할 건전한 직업윤리 및 사회구성원으로서 준수해야 할 윤리기준을 정하고 이를 실천하고자 2000년 10월 23일 제정된 윤리강령을 개정·시행 한다.

### 제 1 장 고객이익의 보호

고객의 발전이 곧 우리의 발전임을 명심하고 고객의 입장에서 생각하고 행동하며, 고객에게 최상의 상품과 서비스를 제공하고 고객의 정보를 안전하게 관리하는 등 고객이익의 보호를 위해 최선을 다한다.

#### 가. 우수 상품 및 서비스 개발 / 제공

고객에게 최대한의 이익을 줄 수 있는 상품과 서비스를 개발하여 제공할 수 있도록 항상 노력한다.

#### 나. 고객 의견 존중

고객의 의견과 제안을 경청하고 은행 경영에 반영될 수 있도록 노력한다.

#### 다. 고객 정보 보호

고객의 정보를 관련 법규에 따라 안전하게 보관·관리 하고, 고객의 사생활이 침해되지 않도록 최대한 주의를 기울인다.

#### 라. 고객과의 약속 이행

고객을 대할 때는 공손하고 진실된 자세로 임하며 고객과의 약속은 반드시 지키도록 노력한다.

### 제 2 장 주주이익의 보호

은행은 합리적인 투자와 투명하고 건실한 경영으로 기업가치를 높여 주주의 이익이 보장되도록 최선을 다한다. 또한 주주의 권리를 보장하고 주주의 정당한 요구와 합리적인 제안을 최대한 존중한다.

#### 가. 기업가치 증대

투자자로부터 기업가치에 대한 정당한 평가를 받기 위한 지속적인 노력을 경주한다.

#### 나. 회계자료의 투명성 확보

은행의 건전한 경영관리를 위하여 회계자료의 정확성과 신뢰성이 유지되도록 관리한다.

#### 다. 주주 의견 존중

주주의 알 권리와 정당한 요구 및 제안을 존중하며, 주주와 상호 신뢰관계를 구축한다.

#### 라. 주주 이익 증대

지속적인 연구와 노력으로 수익성 높은 사업을 개발하여 은행의 이익증대를 통한 실질적인 주주이익을 높인다.

#### 마. 대외 신인도 제고

투명하고 합리적인 경영을 정착시켜 은행의 대외 신인도 제고를 통한 기업 가치를 향상시킨다.

### 제 3 장 사회적 책임 준수

은행은 사회의 일원으로서 우리 사회의 가치관을 존중하고 국가정책과 제반 법규를 준수하며, 건전한 금융질서 확립에 솔선 수범하여 국가경제와 사회발전을 위하여 노력한다.

#### 가. 법규 준수

금융기관으로서 가져야 할 올바른 가치관을 수립하여 실천하고 국가와 지역사회의 각종 법규를 준수함은 물론 국제법과 국제조약, 국제 상거래관습을 존중한다.

#### 나. 사회활동 적극적 참여

지역사회의 구성원으로서 지역사회와 시민에게 유용한 서비스를 제공하고 각종 사회적, 문화적 활동에 참여하여 사회발전의 일익을 담당하고, 임직원으로서 하여금 시민으로서의 권리와 의무를 다 할 수 있도록 적극 지원한다.

#### 다. 공정 거래 실천

고객 뿐 아니라 협력회사와의 관계에 있어서도 상호 대등한 위치에서 공정하게 거래하여야 하며, 우월적 지위를 이용한 부당한 행위를 하지 않는다.

#### 라. 부당 경쟁 지양

건전한 금융질서 확립을 위해 노력하며, 경쟁 금융기관과 상호존중을 기반으로 선의의 경쟁활동을 추구하며 금융질서를 문란케 하는 부당한 경쟁을 하지 않는다.

#### 마. 환경 보전 활동 참여

지역사회의 일원으로서 우리 삶의 터전인 국토의 환경 보전을 위한 프로그램에 적극적으로 참여하고 지원을 아끼지 않는다.

#### 바. 정치 활동 관여 금지

정치 활동에 관여하지 않으며, 어떠한 정당이나 후보자에게도 직접 또는 간접적으로 불법적인 기부금이나 경비를 제공하지 않는다.

### 제 4 장 임직원의 만족 추구

은행은 임직원의 인격을 존중하고 개개인의 자율과 창의가 최대한 발휘될 수 있는 근무 환경을 조성하며, 임직원의 삶의 질을 증진시키기 위하여 최선을 다한다.

#### 가. 삶의 질 향상

임직원의 건강과 안전 등 삶의 질 향상을 최우선 과제로 인식하고 이의 실현을 위한 최선의 노력을 다한다.

#### 나. 공정한 기회 제공

임직원의 능력과 자질에 따라 공정한 기회를 부여하고, 학연·지연·혈연·성별·종교 등에 따른 차별대우를 하지 않는다.

#### 다. 적절한 보상 제공

임직원을 성과에 따라 공정하게 평가·보상하며, 개개인의 능력을 최대한 발휘할 수 있도록 적절한 연수의 기회를 부여한다.

#### 라. 근무 환경 개선

임직원이 쾌적하고 건강한 상태에서 근무할 수 있도록 근무환경을 끊임없이 개선해 나간다.

# 임직원 행동지침

본 지침은 신한은행의 윤리경영과 윤리강령의 정신을 실현하기 위하여 임직원이 업무수행과정이나 일상 생활 속에서 지켜야 할 구체적인 행동기준을 제시하고자 제정한다.

## 1. 기본 정신

임직원은 신한은행의 경영이념과 추구하는 목표와 가치를 항상 명심하고 신한은행 임직원으로서 긍지와 자부심을 가지고 맡은 바 임무를 성실히 수행한다.

### 가. 경영 목표 달성 노력

은행의 경영이념과 목표를 이해하고 이의 달성을 위해 최선을 다하여야 한다.

### 나. 신한은행 임직원으로서의 품위 유지

신한은행 임직원으로서의 긍지와 자부심을 가지고 은행의 신용과 명예를 실추 시키거나 품위를 손상시키는 행위를 하지 않는다.

### 다. 근무 중 사적업무 지양

근무시간 중 사적인 용무로 인하여 업무상 지장을 초래하지 않도록 하며, 자신과 은행의 발전을 위해 끊임없이 노력한다.

### 라. 대외활동 시 품위 유지

대내활동 뿐 아니라 강연, 출판, 영상매체 출연 등 대외활동에 있어서도 신한은행 임직원으로서의 긍지와 자부심을 잃지 않고 은행의 위상을 높이기 위하여 최선을 다한다.

## 2. 고객 지향적 업무처리

임직원은 고객의 정당한 이익을 보호하기 위하여 최선을 다하며, 고객의 정보를 법령이 정한 적절한 절차에 따라 보호하여야 한다.

### 가. 고객 이익 보호

고객의 정당한 이익이 무엇인지 항상 생각하며, 고객의 이익이 보호될 수 있도록 업무를 처리하여야 한다.

### 나. 고객 정보의 보호

고객의 정보를 사적인 목적으로 이용하여서는 아니되며, 법령에 의한 정당한 절차에 의하지 않고는 외부로 유출하여서는 안된다.

### 다. 고객과의 약속 이행 철저

고객과의 약속은 신중하게 판단하여 하여야 하며, 체결된 약속은 철저히 이행하여야 한다.

### 라. 고객의견 존중

고객의 의견과 제안을 경청하여야 하며, 고객의 업무처리 시

반영될 수 있도록 노력하여야 한다.

## 3. 법규 준수 의무

임직원은 업무를 수행함에 있어 관련법령, 감독규정 등 외부규정, 은행내규 등을 준수하여야 하며, 부하직원이나 동료직원에게 법규를 위반한 업무처리를 지시하거나 요청하여서는 안된다.

### 가. 법규 준수

업무에 필요한 법규나 업무규정 등을 항상 숙지하고 이를 준수하여야 하며, 올바른 절차에 따라 업무를 처리하여야 한다.

### 나. 금융 실명거래 및 비밀보장 의무 준수

모든 금융거래 시 금융실명법에 따른 실명거래 의무를 준수하고 고객의 금융정보가 부당하게 이용되지 않도록 하며, 신용정보보호법에 따른 고객의 신용정보가 누설되거나 부당한 목적으로 사용되지 않도록 한다.

### 다. 자금세탁행위 금지

불법적인 자금세탁행위에 동조하지 않으며, 금융거래가 자금세탁으로 이용되는 것을 방지하기 위하여 자금세탁방지법이 정하는 방법에 따라 범죄자금의 신고 및 자금세탁 혐의거래의 보고 의무를 성실히 수행한다.

### 라. 주금 납입가장 행위 금지

불법적인 주금 납입가장 행위에 응하거나 공모하지 않으며, 주금 납입 업무 처리 절차에 따라 적절한 방법으로 업무를 처리한다.

### 마. 부당한 업무지시 금지

업무를 처리함에 있어 부하직원이나 동료직원에게 부당한 방법을 지시하거나 요청하여서는 아니되며, 또한 부당한 지시나 요청을 받은 사람은 이를 거절하여야 한다.

### 바. 선관주의 의무

고객의 금융자산을 운용·관리함에 있어 선량한 관리자로서의 주의의무를 다하여야 한다.

## 4. 공정한 업무 수행

임직원은 공정한 방법으로 업무를 수행하여야 하며, 공정한 업무수행을 저해할 수 있는 행위를 요구하여서는 안 된다.

**가. 공정한 업무수행**

자신이 수행하고 있는 업무에 맞는 공정한 방법에 따라 업무를 처리하여야 한다.

**나. 미공개 정보의 이용행위 금지**

업무상 취득한 거래기업의 미공개정보를 이용하거나 누설하여 자신 또는 제 3자의 이익을 도모하는 행위를 하지 않는다. 특히 벤처기업 투자 및 용자 등의 업무를 수행하는 부서의 임직원은 자신 또는 제 3자의 명의로 당해 벤처기업에 대한 주식투자 행위를 하지 않도록 한다.

**다. 업무관련 금품 수수 금지**

업무와 관련하여 부적절한 금품, 선물, 향응 등의 경제적 이득을 수수하거나 청탁, 압력 등 공정성을 저해하는 행위를 하지 않는다.

**라. 부당한 편의제공 금지**

부득이하게 업무상 선물이나 접대의 제공이 필요한 경우, 사회적 통념에 합당하여야 하며 공무원 행동강령이나 상대방 회사의 윤리강령, 내부규정 등을 위반하여서는 안된다.

**5. 임직원간 상호존중**

임직원은 상호존중하고 원활한 의사소통과 적극적인 업무협조로 은행의 성장과 발전을 위해 노력한다.

**가. 직장예절 준수**

동료 또는 상하간에 직장생활에 필요한 기본적인 예의를 갖추고 상대방을 모욕하는 언행을 삼가하여야 한다.

**나. 성희롱 등 비인격적 행위 금지**

성적 수치심을 유발하는 성적 유혹이나 농담, 신체적 접촉 행위를 비롯한 비인격적인 행동을 하지 않는다.

**다. 과다 차입행위 금지**

임직원 상호간에는 과다한 차입행위를 하지 않으며, 경조사시에는 상부상조의 미덕을 넘어선 과도한 기부나 지출을 하지 않는다.

**6. 지속적인 자기개발 노력**

임직원은 변화하는 금융환경에 적극적으로 대처하고 다양한 고객의 니즈에 부응할 수 있도록 지속적인 자기개발 노력을 경주하여야 한다.

**가. 업무 능력 배양**

고객의 다양한 니즈에 부응하여, 차별화 된 서비스를 제공할 수 있도록 부단히 실력을 연마하여야 한다.

**나. 성실한 학습 태도 유지**

은행이 제공하는 대내외 연수나 학습과정에 솔선하여 참여하고 그 과정을 성실히 수행하여야 한다.

**다. 창의력 개발 노력**

업무에 필요한 전문지식을 향상시키는 물론 기존의 업무방법을 혁신하여 생산성을 높일 수 있는 창의적인 능력을 개발하도록 노력하여야 한다.

**라. 동료·부하직원의 능력 개발 노력**

자신뿐만 아니라 동료·부하직원의 능력개발에도 지속적인 관심을 가지고 적극 지원한다.

**7. 이해상충행위 금지**

임직원은 회사와 이해가 상충되는 상황을 만들어서는 안되며, 만약 회사와의 이해가 상충되는 상황이 발생한 경우 회사의 이익을 우선적으로 생각하고 행동하여야 한다.

**가. 이해상충 상황 회피**

은행과 이해가 상충되는 상황을 만들지 않도록 노력하여야 한다.

**나. 은행이익 우선**

은행과의 이해가 상충되는 상황이 발생한 경우는 회사 내 관련부서와 협의하여 은행의 이익을 우선하여 처리하여야 한다.

**다. 사적인 영리활동 지양**

회사의 허락 없이 외부기관 및 단체에서 영리목적으로 활동하지 아니하며, 거래관련 업체로부터 부당하게 주식 등 지분을 취득하지 않는다.

**라. 사고보고 의무**

사고가 발생하였거나 사고발생의 우려가 있을 경우 부서나 개인의 이익을 위하여 은폐하지 않고 회사의 이익을 위하여 관련 부서나 담당자에게 정확하게 보고하여야 한다.

**8. 영업기밀 누설 금지**

임직원은 업무수행 과정에서 알게 된 회사의 영업기밀에 속하는 사항을 외부에 누설하여서는 아니되며, 사적인 이익을 위해 이용하여서는 안된다.

**가. 영업기밀 누설 금지**

영업활동과 사적활동 과정에서 회사의 영업기밀이 외부에 유출되지 않도록 주의하여야 한다.

**나. 영업기밀 사적 이용 금지**

사적인 이익을 위하여 영업기밀을 이용하여서는 아니 되며, 이해관계가 있는 제 3자에게 제공하여서는 안 된다.

**9. 은행재산 사적이용 금지**

임직원은 은행의 재산을 본인의 재산처럼 소중하게 보호하여야 하며, 사적인 목적을 위하여 이용하여서는 안 된다.

**가. 은행 재산 보호**

은행의 물적인 재산, 지적인 재산권, 영업비밀 등 재산적 가치가 있는 모든 재산을 본인의 재산처럼 소중하게 보호하여야 한다.

**나. 은행 재산 사적 이용 금지**

사적인 목적을 위하여 소프트웨어를 무단 복제하지 않으며, 전산기기, 차량, 건물, 정보 등 회사의 재산을 허가된 범위를 넘어서 이용하여서는 안 된다.

**다. 투명한 경비 집행**

은행의 경비를 사용하거나 집행할 때 관련법령이나 내규에 맞게 처리하여야 하며 사적인 목적을 위하여 집행하여서는 안 된다.

**10. 청렴성 유지**

임직원은 분에 넘치는 사치나 능력을 벗어난 무리한 투자행위를 삼가 하며, 건전한 금융인으로서 청렴한 생활을 유지하여야 한다.

**가. 건전한 생활 유지**

본인의 능력을 벗어난 사치스러운 생활이나 무리한 투자행위 (주식, 부동산 등), 정도를 벗어난 사행행위 등 건전한 금융인의 본분을 벗어난 행동을 하지 않도록 한다.

**나. 용인 한도 넘는 선물 등 수수 금지**

사회일반의 기준을 넘어선 과도한 선물이나 접대를 받거나 제공하여서는 안 된다.



## 신한은행 윤리경영 추진현황 및 연혁

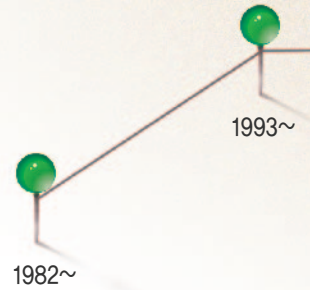
### ■ 깨끗하고 투명한 은행건설

연도	윤리경영 추진내용
1982~	<b>대출 관련 금전, 향응, 접대, 선물 등 커미션 거절 운동 전개</b> 신한은행은 창립 시부터 당시 관행적으로 받아왔던 대출 관련한 금전, 향응, 접대, 선물 등 커미션 거절 운동을 전개하여 깨끗한 금융거래관행 정착에 노력하였음
1982~	<b>인사 청탁 및 파벌 조성 배격</b> 건전한 인사 문화 정착을 위하여 은행 내 어떠한 형태의 인사청탁도 배격하였으며, 또한 파벌 조성을 강력히 배격하여 학연이나 지연이 아닌 능력에 따른 발탁 인사로 투명한 인사 문화를 정착하였음
1982~	<b>임직원간 선물 주고 받지 않기 운동 전개</b> 임직원간 과도한 선물, 경조금 등을 주고 받지 않기 운동을 통하여 임직원 상호간 유대감을 높이고 건전한 직장 문화를 정착시킴
1982~	<b>업무추진비 등 경비의 투명한 집행</b> 업무추진비 등 각종 경비를 투명한 절차를 통하여 집행함으로써 직장 내 부조리를 조기에 차단하여 깨끗한 기업 문화를 선도하여 왔음

### ■ 고객지향적 금융관행 정착

연도	윤리경영 추진내용
1982~	<b>문턱 낮추기 운동 전개</b> 과거 문턱이 높은 곳으로 인식되었던 은행의 업무관행을 과감히 바꿔 문턱을 낮춤으로써 새로운 금융관행을 정착하였음
1982~	<b>친절한 금융관행 선도</b> 과거 은행의 우월한 지위에 따른 경직된 은행업무의 관행을 극복하고 친절한 금융관행을 선도하였음
1992~	<b>고객만족경영 선언</b> 친절한 은행에 만족하지 않고 고객을 만족시키는 은행이 되기 위하여 부단한 노력을 계속한 결과 각종 고객만족도 조사에서 상위권을 차지하고 2003년에는 고객만족 3관왕을 차지하였음
1992~	<b>고객 불만족 사례 신고 접수</b> 고객 만족의 실천을 위하여 은행 내 국내 최초의 고객만족센터를 설치하고 고객의 소리에 귀를 기울임과 동시에 고객 불만족 사례에 대한 신고를 접수하여 즉시 해결함





■ 내부 부정·비리 배격 운동 전개

연도	윤리경영 추진내용
1999~	금융사고/부조리 신고 제도 시행 임직원들의 법령위반사항이나 부조리한 업무처리에 대하여 고객으로부터 신고할 수 있게 함으로써 업무처리 투명성을 높이기 위한 제도
2002~	내부자 제보제도 시행 임직원의 부정과 비리를 예방하기 위해 내부 직원의 제보 방법과 절차를 명시한 제도
2002~	금융범죄행위에 대한 고발지침 시행 임직원의 직무 관련 범죄행위에 대한 고발대상 및 절차를 규정하여 금융사고에 대비함

■ 임직원 복지향상을 위한 활동

연도	윤리경영 추진내용
1982~	직원 취미 및 여가 활동 지원 직원들의 문화활동 지원, 주 5일 근무제에 따른 직원의 건전한 여가 활동을 위한 연성소 운영을 확대하는 등 직원들의 각종 취미 / 여가 활동 지원
2002~	직원만족센터 설치 운영 국내기업 최초로 직원 복지향상을 위한 정책을 전담하는 직원만족센터를 설치하여 직원의 복지향상을 위한 방안 연구, 애로사항 청취 및 상담을 통한 임직원의 만족추구
2003~	퇴직 직원에 대한 장학금 지원 재직 직원의 자녀에 대한 학자금 지원뿐 아니라 퇴직 직원의 자녀에 대한 장학금도 지원



1994~

2002~

2003~

2004~

### ■ 사회공헌 활동

연도	윤리경영 추진내용
1982~	<b>기타 사회공헌 활동 전개</b> 사랑의 열매운동을 통한 불우이웃돕기 성금 마련, 사랑의 헌혈 운동, 수재의연금 출연, 군부대 방문, 장애인 단체 후원 활동 전개
1982~	<b>YF, GF 사회봉사활동</b> YF, GF 직원을 중심으로 수해 / 태풍피해 복구 활동, 복지단체 김장 담그기, 고아원 지원 등 각종 사회활동 전개
1993~	<b>소년·소녀 가장 돕기 운동 전개</b> 임직원의 급여에서 일정금액을 공제, 은행 지원금 등으로 기금을 조성하여 매년 소년·소녀 가장 돕기 지원
1994~	<b>환경운동기금 조성 및 환경운동단체 지원</b> 은행 상품인 그린복리신탁의 수익금의 일부와 은행 출연금으로 환경운동 지원을 위한 기금을 마련하여 지속적인 환경운동단체의 지원, 그린비전 콘서트를 통해 환경보전캠페인 지원, 환경보전협회에 환경 감시용 경비행기 지원 등 환경보호활동 전개
2004~	<b>해피메신저(신한·조흥은행 공동 봉사단) 활동 전개</b> 무의탁 독거노인, 저소득층, 지체부자유 아동, 노숙자 등을 돕기 위한 연탄 나르기, 쌀 나눠주기, 도배해주기, 밥 퍼주기, 노력봉사
2004~	<b>『어린이에게 희망을』 캠페인 전개</b> 은행 영업점 네트워크를 활용한 전 직원 미아 찾기 캠페인, 결식아동을 위한 빵 보내기, 소아암 어린이 돕기 헌혈 행사와 성금지원, 장남감 및 어린이용 도서 보내기 행사 등 아동지원 활동 전개
2004~	<b>1인 1사회봉사 활동 전개</b> 사회봉사활동을 보다 체계화하고 전 직원으로 확대하기 위해 '1인 1사회봉사활동' 전개



## 신한은행 사회공헌활동 연혁

연도	사회공헌활동 내용
1985. 12	자매결연부대 위문 시작
1986~1993	'대학생논문 현상공모'
1987~1995	마당놀이지원
1988	'선생님 해외보내기' 시작
1990	'도서벽지 어린이 초청 및 서울 견학' 시작
1990	'사천왕사 왔소' 행사 시작
1992. 6	'급여의 천원 + 천원 미만 끝전 모으기' 운동을 통한 소년·소녀 가장 돕기 시작
1993	'신한 새싹 만화상' 현상 공모
1994. 12	'그린복리신탁' 개발·판매
1994~1998	어린이날 기념행사 '어린이의 꿈 소중하게'
1996~2001	'사랑의 옷' 모으기 행사
1996	'새싹화분전시회'를 '신한 꽃사랑 어린이 대회'로 명칭 변경하여 계속 실시
1996	그린비전 콘서트
1997. 9	추석명절 및 연말연시 자매결연 공익시설(서울시립요양원, 성모자애보육원) 위문 시작
1997. 11	사랑의 헌혈운동
1997. 4	'경제살리기 국민통장' 개발·판매
1998. 5	'나라 살리는 통장' 개발·판매
1998. 9	'고향방문통장' 개발·판매
2001. 7	'소아암 환자 돕기 사랑의 헌혈운동' 시작
2002. 8	미성년자 및 경로자, 장애인에게 송금수수료 할인혜택 서비스 시행
2003. 5	구세군과 공동으로 '어린이 사랑 모금' 실시
2003. 11	자원봉사동아리 해피메신저 창단
2004. 3	전 직원이 함께하는 자원봉사활동 시작
2004. 3	임원들의 자원봉사 '아름다운 오후' 시작
2004. 3	김해지점 개점 기념 '사랑의 쌀 나누기' 행사가 신한은행 문화로 확산
2004. 4	생활체육으로서의 배드민턴 육성 지원 시작
2004. 4	호프데이 '사랑의 1cc 1원' 불우이웃 성금 모금
2004. 5	사회복지·자원봉사활동 인증센터 운영



연도	사회공헌활동 내용
2004. 7	연중 모금활동 '사랑의 클릭(사이버 모금함)' 오픈
2004. 7~8	창립 22주년 기념 이웃사랑 실천마당
2004. 7	'신한은행 봉사단' 창단
2004. 7	테마형 사이버 은행 '아름다운 은행' 오픈
2004. 8	사회봉사를 통한 신용회복지원제도 도입
2004. 10	국가유공자를 위한 은행수수료 할인혜택 서비스 실시
2004. 11	장애우와 노약자의 편리한 은행이용을 돕는 '장벽제거(Barrier-Free)' 프로그램 시행
2004. 11	사랑의 김치 담그기 '김치EXPO 2004' 참가
2004. 11	2004 신한은행장배 국민생활체육 전국 배드민턴 '한마음리그' 개최
2004. 11	신용의 날 제정을 기념하여 문화일보와 (주)한국신용정보가 공동으로 주최한 '2004 신용대상' 에서 신한은행의 <사회봉사활동을 통한 신용회복지원제도>가 특별공로상 수상
2004. 11	2004 따뜻한 겨울나기 사랑나눔 - '사랑의 리퀘스트' 기부
2004. 12	2004 따뜻한 겨울나기 사랑나눔 - '신한 러브 투게더 데이' 전국 10개 지역에서 실시
2004. 12	장애우용 ATM기 설치 시작



# 독립적인 검증 의견서

## 신한은행 경영진 귀중

### ■ 서문(Introduction)

우리는 신한은행으로부터 '신한은행의 사회책임보고서 2005(기간: 2004년 1월부터 2005년 4월)에 대한 독립적인 '제 3자 검증기관'으로서 검토를 요청 받았습니다. 보고서에 포함된 정보의 수집과 작성에 관한 책임은 신한은행에 있으며, 또한 이러한 책임에는 적절한 장부 및 사회책임보고서 작성과정을 뒷받침하도록 설계된 시스템과 내부통제의 유지에 대한 책임이 포함됩니다. 우리는 신한은행이 작성한 사회책임보고서에 실린 데이터의 적절성 및 중대한 오류나 편견을 담고 있는지를 확인하였고 이에 따라 독립적 의견을 표명합니다.

### ■ 범위(Context and Scope)

'신한은행의 사회책임보고서 2005'에서 신한은행은 사회적 책임과 관련된 노력, 성과 및 향후 계획에 대하여 보고하고 있습니다. 우리는 다음과 같은 내용을 검토하였습니다.

- 본 보고서의 Economic Value, Social Value, Environmental Value에 실린 데이터가 적절하고 충실히 공시되었고 중대한 오류나 편견을 담고 있는지에 대해 검토하였습니다.
- 본 보고서가 GRI (Global Reporting Initiative) 가이드라인에 의거되어 작성되었는지 검토하였고, B.E.S.T 지속가능성보고 가이드라인을 기준으로 어떤 발전단계에 해당하는지 검토하였습니다.

### ■ 독립성(Independence)

우리는 본 보고서 작성시 사회책임과 관련된 사항 또는 본 보고서에 포함된 주요 사항에 대한 작성에 참여하지 않았으며, 회사의 어떠한 영향력, 이해상충으로부터 거리를 둘 수 있는 독립성과 자율성을 지니고 있습니다. 또한 우리는 신한은행의 운영활동전반에 걸쳐 영리를 목적으로 하는 어떠한 이해관계도 맺고 있지 않습니다.

### ■ 보고기준(Standards and Criteria)

#### - GRI 지속가능성보고서 가이드라인

우리는 '신한은행 사회책임보고서 2005'가 GRI '2002 지속가능성 보고서 가이드라인'의 경제, 사회, 환경적 핵심지표와 부가지표에 부합하도록 작성되었는지에 대해 141개의 지표를 통해 반영여부를 확인하였습니다. 그리고 GRI 금융업종 기준인 '금융권 세부 가이드라인(Financial Supplement)'의 지표에 부합하도록 작성되었는지 검토하였습니다.

#### - B.E.S.T 지속가능성\*보고 가이드라인

우리는 '신한은행 사회책임보고서 2005'에서 보고된 내용이 윤경포럼이 개발한 'B.E.S.T 지속가능성 보고 가이드라인' 중 몇 단계에 해

당하는지를 검토하였습니다.

(※B.E.S.T 지속가능성 보고 가이드라인은 한국기업들의 지속가능성보고서 발간 확산을 목적으로 하여 윤경포럼이 개발, 보급하는 가이드라인입니다. 이는 글로벌 지속가능성보고서 가이드라인에 한국기업들의 현실을 접목시킨 한국형 가이드라인으로써 그 내용에 따라 5단계로 구분되어 기업의 보고 수준을 단계별로 파악할 수 있습니다.)

### ■ 검증의견(Conclusions)

위와 같은 검토심사를 통해 다음과 같은 검토의견을 밝힙니다.

- 본 보고서는 GRI '2002 지속가능성보고서 가이드라인'에 의거하였으나 핵심지표와 추가지표 중 일부 지표만 보고되었습니다. 따라서 향후 작업에는 업종별 기준인 '금융권 세부 가이드라인(Financial Supplement)'을 반영하는 것을 권고합니다.
- 본 보고서는 'B.E.S.T 지속가능성 보고 가이드라인' 중 도입형인 제 1단계에 해당합니다.
- 본 보고서의 Social Value, Environmental Value에 실린 보고내용이 중대한 오류나 편견을 담고 있지 않는 것으로 판단됩니다.
- 본 보고서의 Vision and Strategy, Management System에 실린 보고내용이 중대한 오류나 편견을 담고 있지 않는 것으로 판단됩니다.

### ■ 향후 고려되어야 할 사항 (Considerations and Implications)

우리는 신한은행의 첫 시도인 사회책임보고서 발간에 큰 의의를 두고 있습니다. 그러나 시간적 제약으로 인해 보고내용이 기업활동을 충분히 반영하지 못하고 있고 제한된 비재무 정보만 보고되어 본 보고서가 신한은행의 사회책임성과의 전체적인 모습을 보여주고 있지 못합니다. 따라서 앞으로 신한은행은 비재무 정보에 대한 축적 및 관리시스템을 보완하여 보고내용에 대한 포괄성 및 충실성을 높이고 기업의 내외부 이해관계자의 폭넓은 참여를 통하여 신한은행에게 유의미한 사회책임 이슈검토 및 개발을 제안합니다.

또한 지속적인 성과 추이를 보여줄 수 있도록 정량적 지표개발 및 목표치 대비 성과보고가 고려되어야 할 것입니다.

2005년 6월

## 보고서 신뢰성 강화를 위한 지속적인 노력

신한은행의 사회책임보고서에 수록된 내용은 이해관계자와의 커뮤니케이션과 당사의 경영활동 전반에 의거하였으며, 특히 본문의 'Audit & Commentary' 섹션의 내용은 각 부분별 객관적 조사 결과에 의거하여 수록되었습니다.

규정된 기간 동안 이루어졌던 신한은행 사회책임활동과 관련된 정보는 각 해당부서에 의해 보고표준에 의거하여 작성되었으며, 최종 발간을 앞두고 보고 자료를 제출한 해당부서의 재검토와 경영진의 감수를 거쳐 확정, 발간되었습니다.

신한은행 본 보고서를 작성함으로써 글로벌 경영을 펼치고 있는 당사의 사회책임활동에 대한 다양한 정보를 수록하여 보고서를 접하시는 독자 및 이해관계자 여러분께서 원하시는 정보를 얻을 수 있도록 노력하였습니다.

보고서에 수록되지 않은 일부 세부정보에 대해 궁금하신 사항이 있으실 경우에는 당사가 발간하고 있는 기타 출판물을 참조해 주시거나 아래 연락처로 연락 주시기 바랍니다.

감사합니다.

### 신한은행 사회책임보고서

Corporate Social Responsibility Report 2005

주 소 : 100-102 서울특별시 중구 태평로2가 120번지

전화번호 : 02-6263-8112

팩스번호 : 02-6263-8159

Website : [www.shinhan.com](http://www.shinhan.com)

## 신한은행 사회책임보고서

Corporate Social Responsibility Report 2005

발행처 : 신한은행 준법감시실

발행일 : 2005년 7월 1일

발행인 : 신상훈

주소 : 100-102 서울특별시 중구 태평로2가 120번지

전화번호 : 02-6263-8112

홈페이지 : [www.shinhan.com](http://www.shinhan.com)



