

Towards a Better Society

2008 신한은행 사회책임보고서
Corporate Social Responsibility Report 2008



은행은 국가와 국민의 삶을
지탱하는 가장 탄탄해야 할 기반.
신한은행은 우리사회의
중요한 구성원으로서
주어진 사회적 책임을 다하기 위해
최선을 다하고 있습니다.
신한이 함께하기에 은행과 사람,
사람과 사람 사이의 행복은
끝없이 순환됩니다.

Contents

04	CEO 메시지
은행 소개	
08	은행개요
15	리스크관리
사회책임경영	
18	사회책임경영 비전 및 전략
19	사회책임경영 성과관리
20	유엔글로벌콤팩트
21	이해관계자와의 대화
24	주요 이슈 도출
26	주요 이슈 관리
경제	
32	경제성과
35	혁신 · 창조경영
고객	
42	고객 서비스 강화
44	고객신뢰 향상
45	고객만족도 제고
인직원	
50	평등원칙 및 인권존중
51	인재개발 및 보상체계
53	복리후생
55	안전 및 보건
56	노사협력
57	윤리경영
환경	
62	환경경영
66	환경 지킴이 활동
협력업체	
70	상생협력
72	협력업체 커뮤니케이션
지역사회	
76	사회공헌활동의 방향
77	지역사회발전, '행복공감'
79	미래세대 양성사업, '백년대계'
81	문화 · 예술 · 스포츠 진흥사업, '문화나눔'
84	연혁
APPENDIX	
86	사회책임경영 관련 수상내용
87	사회책임경영 주요 성과지표
88	제3자 검증의견서
90	BEST/GRI Index
96	협회 및 단체 가입 현황
97	독자의견 설문지

About this report

신한은행은 2005년부터 사회책임보고서를 발간하여 정기적으로 매년 사회책임보고서를 발간하고 있으며, 2008년 사회책임보고서는 그 네 번째 보고서입니다. '2008 신한은행 사회책임보고서'는 '2007 신한은행 사회책임보고서'에 대한 제3자 검토의견에 따라 지표 보고수준 및 보고내용의 정량정보 비중을 강화하였으며 2008년 11월에 확정된 GRI 금융업부가지표를 반영하였습니다. 작년 보고서에 이어 2008년 사회책임경영 요약집을 발간하고 보고내용을 홈페이지에 공개하여 이해관계자가 신한은행의 사회책임경영을 보다 손쉽게 접하고 주요 성과를 한눈에 볼 수 있도록 하였습니다.

보고서 작성원칙

'2008 신한은행 사회책임보고서'는 국내 지속경영 보고기준인 B.E.S.T 가이드라인(Sustainability Reporting Guidelines)과 GRI(Global Reporting Initiative)² G3 가이드라인 및 GRI 금융업부가지표(Financial Services Sector Supplement)를 기준으로 작성되었습니다. 가이드라인 항목별 충족여부는 부록에서 확인하실 수 있습니다.

보고서 작성 및 검증

'2008 신한은행 사회책임보고서' 내에 공개된 모든 정보는 당행의 사회책임경영 활동을 모니터링 하고 그 성과를 공정하게 수록하기 위해 사회책임경영 추진 조직인 '사회협력팀'에서 영역별 각 해당부서를 통해 취합한 자료를 토대로 작성되었습니다. 또한 보고내용의 신뢰성 확보를 위해 한국평가연구원(KRIMA)의 제3자 검증과정을 거쳤으며 그 결과를 부록에 수록하였습니다.

보고 범위와 기간

'2008 신한은행 사회책임보고서'의 보고기간은 2008년 1월부터 2008년 12월까지이며, 의미 있는 활동이나 성과로서 제시가 필요하다고 판단된 경우 2008년 이전 및 2009년 상반기 성과를 포함하고 있습니다. 정량적인 성과는 감소 또는 증가의 추이를 확인하기 쉽도록 지난 3개년 데이터를 수록하였습니다.

보고서 내 통화단위는 한국 원화를 기준으로 하였으며, 현재 보고대상 중 해외영업점은 데이터 집계가 어려운 부분이 있어 국내 영업점과 본점의 성과를 위주로 보고하고 있으며 일부 환경 데이터는 본점에 해당하는 성과를 보고하고 있습니다.

상세자료 링크

보고서에 수록된 내용보다 더 자세한 사항을 알고자 하는 독자들을 위하여 다음과 같이 상세한 자료에 대한 열람방법을 제시하였습니다.

- 신한은행 홈페이지(www.shinhan.com)
- 신한은행 사회공헌 홈페이지 '아름다운 은행' (www.beautifulshinhan.co.kr)
- 2005, 2006, 2007 신한은행 사회책임보고서

추가 정보

본 보고서에 대한 추가적인 정보가 필요하거나 문의사항이 있는 경우 다음의 연락처로 문의해주시기 바랍니다.

- 서울특별시 중구 태평로 2가 120
- 홈페이지 <http://www.shinhan.com>
- 전자메일 beautiful@shinhan.com
- 전화 02-2151-3166
- 팩스 02-6263-8111
- 담당부서 신한은행 사회협력팀



◎ GRI 적용 수준

신한은행의 '2008 신한은행 사회책임보고서'는 GRI G3 보고서 적용 수준 기준표에서 'A' 수준에서 요구하는 사항을 모두 충족하는 방향으로 작성되었음을 공시합니다. 보고서 제 3자 검증기관은 본 보고서가 G3 가이드라인 적용수준 중 'A'에 적합함을 확인하였습니다.

※ GRI 적용수준

GRI를 사용하는 보고서는 'GRI 적용 수준(GRI Application Levels)' 시스템을 활용하여 GRI 보고 프레임워크 적용 수준을 자율적으로 밝혀야 합니다. 보고를 새롭게 시작하는 조직과 선진적인 조직, 그리고 중간 정도 수준에 있는 보고 조직들을 고려하여 적용 수준은 A, B, C의 세가지로 나누며, 외부 검증을 받은 경우 'B'를 더하여 적용수준을 표시할 수 있습니다.

¹ B.E.S.T 가이드라인(B.E.S.T Sustainability Reporting Guidelines) : 국내기업의 지속가능보고서 확산을 목적으로 지식경제부, 대한상공회의소, 산업정책연구원이 공동으로 개발한 지속경영 보고 가이드라인

² GRI(Global Reporting Initiative) : 1997년에 국제적 환경단체연합인 환경책임경제연합(CERES)과 유엔환경계획(UNEP)이 합작하여 제작한 지속가능경영보고서 작성 가이드라인으로 2006년 10월 개정판 G3버전을 공식 발표

CEO 메시지

신한은행을 아끼고
사랑해 주시는 주주,
고객, 협력업체, 지역사회,
임직원 등 이해관계자
여러분께 진심으로
감사 드립니다.

신한은행은 '나라를 위한
은행, 서로 돕는 은행'
이라는 경영이념 아래,
지역사회와 더불어
성장하면서 건전한
기업시민으로서의
사회적 책임을 다하는
사회책임경영을
실천하기 위해 노력하고
있습니다.



은행장 이백순

이백순

지난해 우리 경제는 미국발 금융위기가 전세계로 확산되는 가운데 그 파장이 국내경제로 전이되면서 수출이 둔화되고 내수경기가 침체되는 등 경기하락이 가속화되는 양상을 보였습니다.

국내 은행권도 이러한 글로벌 경기침체의 여파를 감당해야 했으며, 환율의 급등과 금융자산 가치의 하락 속에서 유동성 확보와 자산건전성을 관리하고 지속가능 성장을 위한 체질개선에 집중해야 했습니다.

글로벌 금융위기는 기업의 지속가능성이 지닌 중요성에 대해 경각심을 새삼 일깨워 주었습니다.

신한은행은 지난 1년간 글로벌 신용경색과 실물경기 침체로 인한 자산 부실화에 선제적으로 대응하고 안정적인 유동성 확보와 자산건전화를 위해 많은 노력을 기울였습니다.

상반기 하이브리드 채권 발행, 바젤Ⅱ 내부등급법 승인, 하반기 후순위채 발행과 8천 억원의 증자 등 선제적인 자본조달에 노력한 결과 13%를 상회하는 BIS 비율을 유지하는 등 의미 있는 성과를 거두기도 했습니다.

아울러 금융위기 속에서도 기업의 사회적 책임을 다하기 위해 지속적인 관심과 노력을 기울였습니다. 2007년 12월 사회적 책임경영을 전담하는 '사회협력팀'을 신설한 데 이어 2008년 5월 유엔글로벌콤팩트(UN Global Compact)에 가입하는 등 국제적인 기준에 부합하는 사회적책임활동을 전개하였습니다.

무엇보다 글로벌 금융위기 극복을 위한 중소기업 지원을 강화하였습니다. 2008년 6월 기존의 기업성공프로그램과는 별도로 부실발생 예견기업에 대해 회생지원을 전담하는 '기업회생 TFI'를 금융권 최초로 운영하고 급격한 환율상승으로 운영자금에 어려움을 겪고 있는 중소기업들에게 원화대출 및 수출입금융 지원 등 중소기업 지원책을 시행하였습니다. 신한은행은 앞으로도 글로벌 금융위기로 어려움을 겪고 있는 중소기업들에게 신속하고 실질적인 유동성 지원방안을 지속적으로 추진해 나갈 계획입니다.

또한 금융소외계층이 금융서비스를 원활하게 이용할 수 있도록 노력하였습니다. 개인사업자에게 금융지원 및 상담 서비스를 제공하고 있으며, 무담보 소액대출제도 인프라를 구축하여 금융소외계층의 경제적 자립을 돕고 있습니다.

고객가치창출을 체계적으로 추진하기 위해 'World Class Benchmark'라는 비전아래 2008년 목표를 '국내 일류 수준(Local Champion)'으로 수립하였습니다. 고객들의 라이프스타일과 금융시장 변화에 부응하는 새로운 상품 및 서비스 제공하고 직원들의 역량을 더 한층 강화해 나가겠습니다.

신한은행은 '따뜻한 세상', '밝은 세상', '함께하는 세상'이라는 슬로건 하에 은행 및 지역의 특성을 고려한 다양한 형태의 사회공헌사업을 통해 기업의 이익을 사회에 환원하고 그로 인한 성과와 가치를 지역사회와 공유하기 위해 끊임없이 노력하고 있습니다. 소외계층 지원과 지역사회 발전에 지속적인 관심을 기울이고 있으며, 이러한 관심을 글로벌 사회공헌 활동으로 점차 확대해 나가고 있습니다. 신한은행은 임직원이 직접 참여하는 사회공헌활동을 중요하게 생각하며, 앞으로는 고객 및 시민과 함께하는 사회공헌활동으로 확대해 나갈 계획입니다.

신한은행은 전 세계적으로 관심의 대상이 되고 있는 기후 변화 대응과 지구환경보호를 최우선으로 여기고 이를 적극적으로 실천하기 위해 전사적인 환경관리와 친환경 사업을 추진하고 있습니다. 환경정책기본법, 자연환경보전법, 에너지 절약 및 재활용 촉진에 관한 법률 등을 준수하며 정부, 지방자치단체, 지역사회, 고객과 함께 미래세대를 위한 다양한 환경보전 활동을 시행하고 있습니다. 지속적인 친환경 관련 상품 개발과 효율적인 환경관리를 통해 친환경경영을 보다 강화해 나갈 것입니다.

신한은행은 우리 사회, 인류전체에게 없어서는 안될 '공의(公義)로운 은행'을 구현하기 위해 전 임직원이 최선의 노력을 기울일 것입니다. 2005년 국내 금융권 최초로 사회적책임보고서를 발간함으로써 사회적책임의 의지를 대내외에 천명한 것처럼 '행복한 미래를 열어가는 신한은행'을 사회적책임경영 목표로 삼아 분야별 실천과제들을 차질없이 추진하겠습니다. 다양한 이해관계자의 의견에 귀를 기울여 부족한 것은 보완하여 더 한층 실질적이고 체계적인 사회적책임활동을 전개해 나가겠습니다.

많은 이해관계자 여러분의 애정어린 관심과 조언을 부탁드립니다.

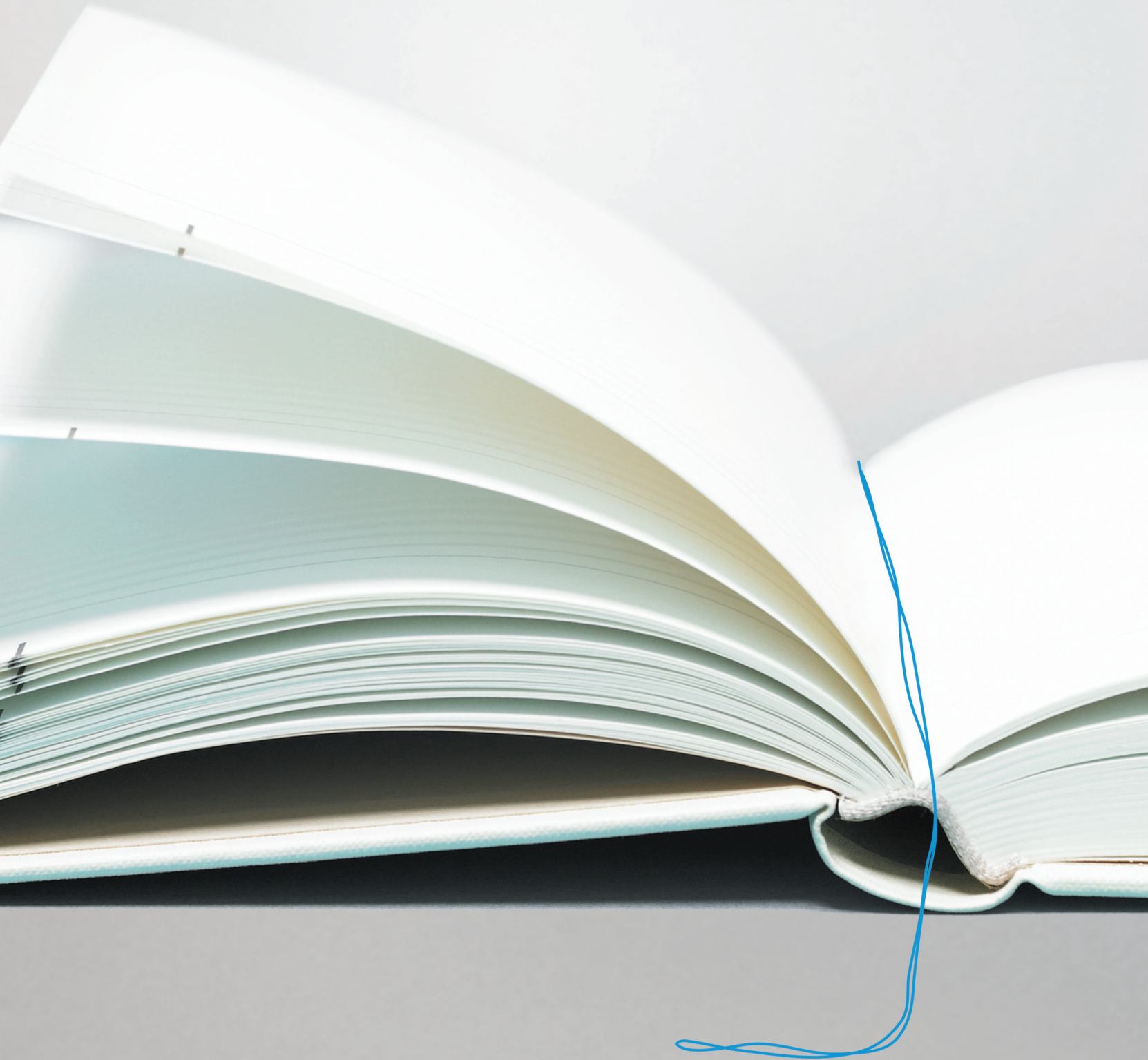
감사합니다.

The Shinhan

대한민국 금융의 미래를 이끌어온 신한은 힘은
혁신을 두려워하지 않는 용기와 도전을 즐기는
담대한 정신에서 출발합니다.

신한은 고객이 가장 신뢰하고 미리 대비하는
선진금융을 목표로 한 발 한 발 전진하고 있습니다

is Pioneer

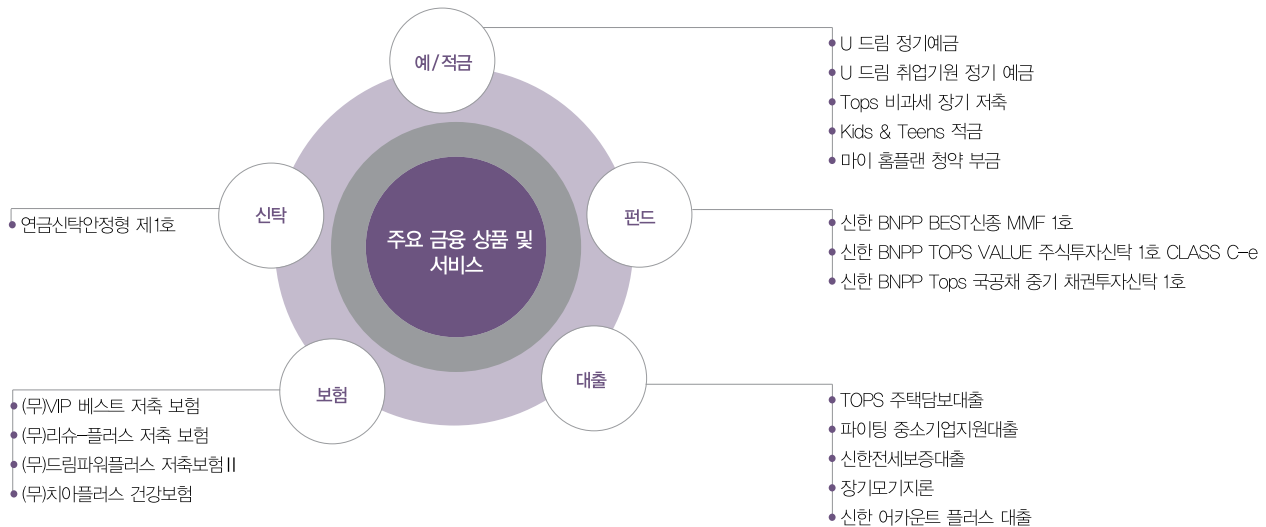


은행개요

신한은행은 2008년 12월 기준 직원 10,926명(국내 및 해외 사업장 정규직 기준), 영업점 1,052개(해외영업점 및 현지법인 포함), 총자산 249.5조 원(은행, 증권, 신탁계정 포함), 총당금적립전 이익 2조 8,566억 원의 실적을 이루었습니다. 또한 영업손익 및 영업외손익의 균형 있는 시현을 통해 당기순이익 1조 4,467억 원, ROE(자기자본순이익률) 12.69%를 시현하고, 고정이하 여신비율 1.00%와 무수익 여신비율 0.85%를 기록하는 등 자산의 균형 성장을 통한 자산건전성과 안정적인 수익력을 확보하였습니다.

● 신한은행의 규모(2008. 12 기준)

설립연도	1897년 2월
본점 소재지	서울시 중구 태평로 2가 120번지
은행장	이백순(2009. 3 취임)
직원 수	10,926명(국내 및 해외 사업장 정규직 기준)
고객 수	약 1,630만 명
영업점 수	1,052개(해외영업점 및 현지법인 포함)
자동화기기 설치 상황(CD, ATM, 화상단말기, 기타)	8,047개
자본금	11.9조 원
총자산	249.5조 원
매출액	49.5조 원
당기순이익	1.4조 원

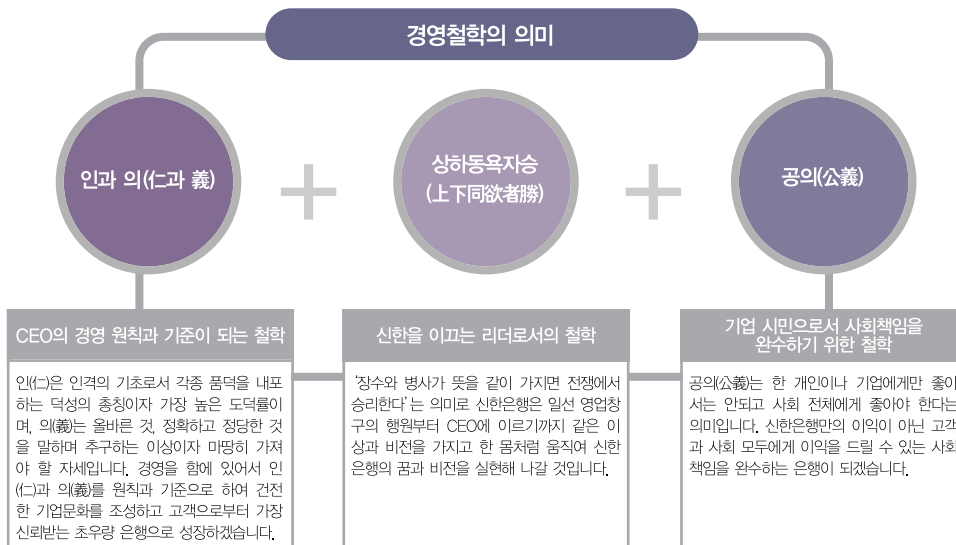


경영이념 및 경영철학

신한은행의 경영이념은 고객에게 최상의 가치를 제공하고, 주주에게 신뢰를 받으며, 구성원을 섬기고, 국가 경제와 사회에 공헌하는 기업시민이 되는 것입니다. 2008년은 '가치지향적 성장과 핵심역량 강화로 THE Bank, 신한 구현'을 경영목표로 정하고 미래성장동력을 발굴하여 사업 및 수익 포트폴리오를 재구조화하였습니다. 또한 영업의 기반을 강화하는 한편, 가치지향적 성장을 도모하여 효율을 극대화하였습니다. 신한은행은 2009년 3월 새로 취임한 CEO를 중심으로 새로운 경영철학을 수립하고 사회와 은행이 서로 상생할 수 있는 은행, 즉 사회적 책임을 다하며 사회적 자본(Social Capital)을 구축하는 것을 경영의 큰 축으로 추진해 나갈 계획입니다. 아울러 경제적 측면만을 강조하는 경영이 아닌 경제·사회·환경 3가지 측면에서 균형발전을 달성하는 '사회책임경영(CSR : Corporate Social Responsibility)' 개념에 입각한 경영으로 고객과 사회로부터 존경 받는 국내 최고의 은행이 되도록 노력하겠습니다.



은행장 취임식(2009.3)



경영활동 및 전략

21세기의 금융 시장은 국가 또는 지역간의 자본 이동이 자유롭고, 그 규모 또한 확대되고 있어 더 이상 국내 시장이 아닌 세계를 무대로 하는 글로벌화가 빠르게 진행되고 있습니다. 이러한 금융의 국제화가 본격적으로 진행되면서 겸업은행¹들의 경쟁력의 차이가 두드러짐에 따라 모든 금융업을 영위할 수 있는 금융지주회사 제도 도입 등 은행의 대형화 및 겸업화가 확산되고 있습니다. 그러나 2007년 서브프라임 부실사태가 발생하면서 2008년 하반기 이후에는 미국의 금융위기가 전세계로 확산되었습니다. 글로벌 금융 위기가 실물경기로 파급이 확대되고 있어 은행산업 성장이 불투명한 가운데 신한은행은 국내외 금융기관들과의 공조를 통해 현재의 난관을 극복하기 위해 노력하고 있습니다.

신한은행은 이러한 금융환경의 변화에 따라 효과적인 종합금융서비스를 제공하기 위하여 고객을 6개군(개인, 중소기업(SOHO), PB(Private Banking), IB(Investment Banking), 기관, 기업)으로 구분하고 고객군별로 적합한 채널, 상품, 서비스 개발, 마케팅 강화, IT를 기반으로 한 리스크관리 역량 강화를 통해 선도은행이 되고자 노력하고 있습니다.

'생존역량 강화를 위한 체질 개선과 변화 주도'라는 전략목표 하에 이를 달성하기 위해 효율적인 자산성장관리를 통한 성장기반의 정비, 보고기간 동안 금융산업에서 가장 중요한 문제로 대두된 건전성 문제를 극복하기 위한 리스크관리 역량의 차별화 그리고 은행의 수익구조를 더욱 굳건하게 하고자 하는 노력 및 조직자원 역량의 효율적인 운용을 통한 조직생산성 극대화를 2009년 중점 추진 전략으로 수립하였습니다. 또한 채널 및 조직 개편을 통해 조직운영의 효율성과 경쟁력을 강화하고자 하며, 사회공헌형·환경보전적 금융상품 및 서비스를 지속적으로 개발하여 기업의 사회적 책임을 다할 것입니다.

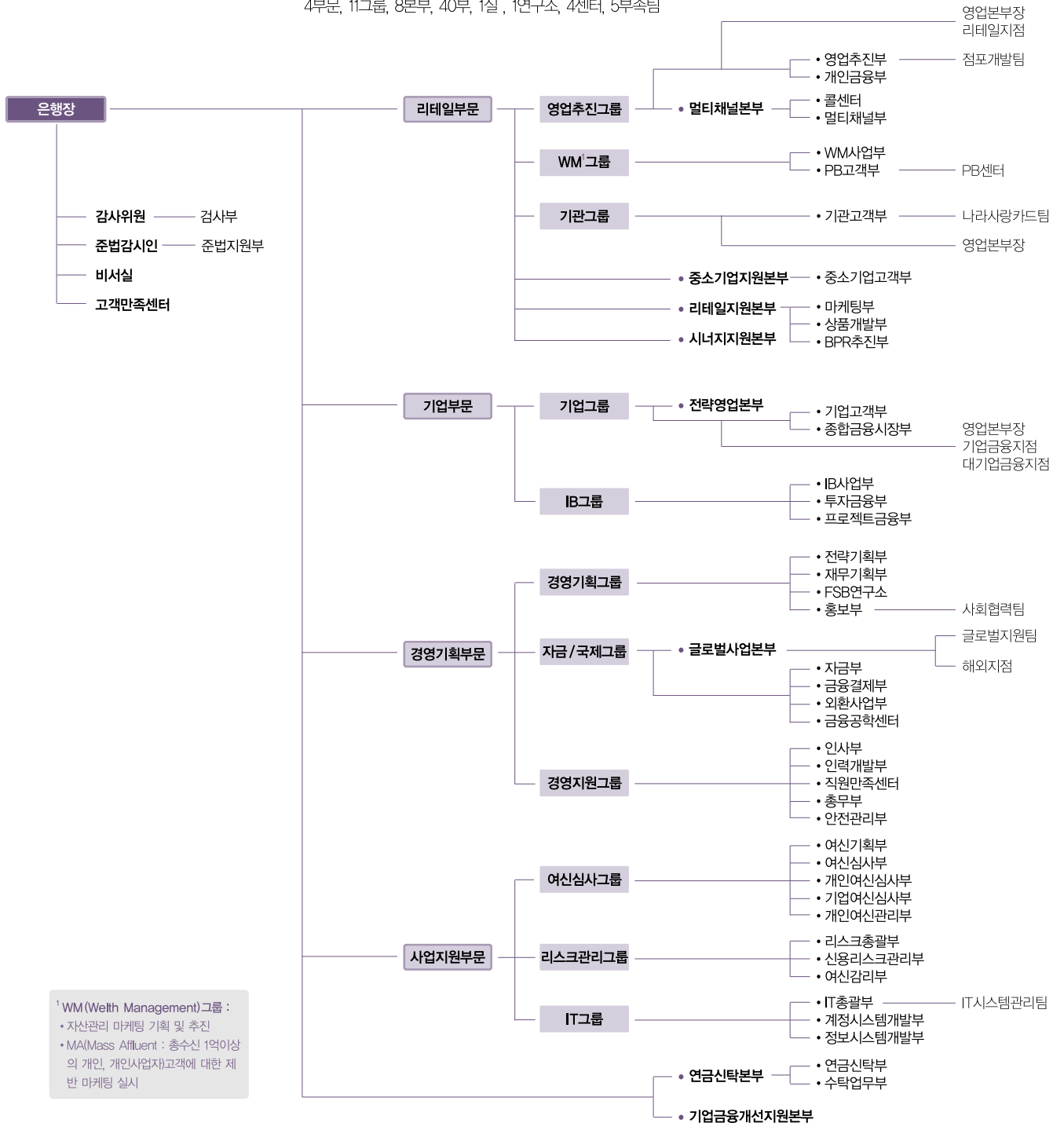
조직구성

신한은행은 본부 조직의 효율성을 제고하고 리스크관리 기능을 강화하여 조직의 균형적 발전을 도모하기 위해 2009년 2월 조직개편을 단행하였습니다. 총 46개 부서(4부문, 11그룹, 8본부, 40부, 1실, 1연구소, 4센터, 5부속팀)로 구성하여 전행적 채널 자원의 효율적인 배분을 통한 사업그룹간 이기주의 방지 및 채널 생산성을 제고하였습니다. 신한은행의 주주는 (주)신한금융지주회사이며(100%의 지분 보유) 신한은행은 15개의 자회사를 보유하고 있습니다.

¹ 은행의 고유업무인 예금과 대출업무뿐만 아니라 은행주변업무, 신탁업무, 증권업무, 보험업무와 장기의 산업금융까지 포함한 종합적인 금융 서비스를 제공하는 은행

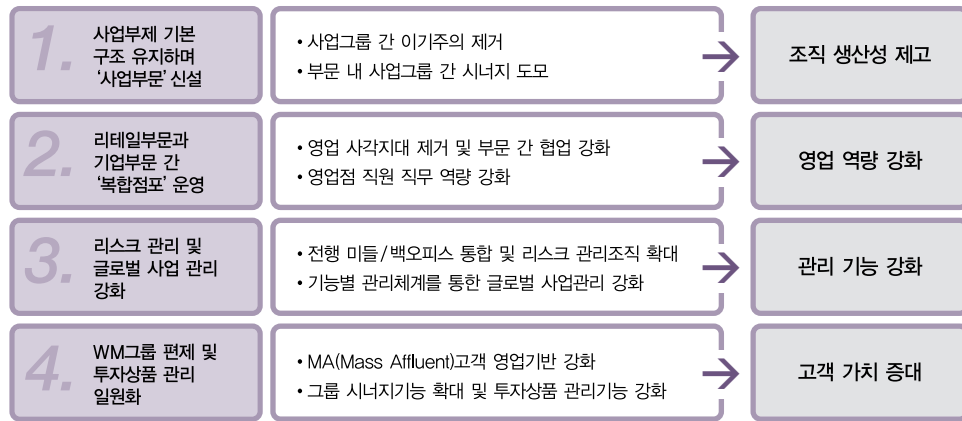
• 신한은행 조직도(2009. 02 기준)

4부문, 11그룹, 8본부, 40부, 1실, 1연구소, 4센터, 5부속팀



* WM (Wealth Management) 그룹 :
 • 자산관리 마케팅 기획 및 추진
 • MA (Mass Affluent : 총수신 1억이상
 의 개인, 개인사업자) 고객에 대한 제
 반 마케팅 실시

• 주요 조직개편 내용



• 자회사 현황

자회사	설립일(개정일)	소유비율
(주)신한데이터시스템	1991년 05월 13일	100.00%
신한아이타스(주)	2000년 06월 15일 (2008년 05월 29일)	89.58%
신한아주금융유한공사	1982년 04월 01일	99.99%
신한금융유한공사(청산진행중)	1990년 11월 06일	100.00%
아메리카신한은행	1990년 10월 18일	100.00%
유럽신한은행	1994년 10월 10일	100.00%
신한비나은행	1993년 02월 03일	50.00%
신한크메르은행	2007년 08월 10일	80.10%
신한카자흐스탄은행	2008년 12월 26일	100.00%
신한은행(중국)유한공사	2008년 05월 12일	100.00%
캐나다신한은행	2009년 03월 09일	100.00%
C&V 자산관리(주)	2001년 07월 10일	49.00%
CHB 밸류미트 2001년 제1차 자산유동화전문회사	2001년 06월 29일	50.00%
CHB 밸류미트 2001년 제2차 자산유동화전문회사	2001년 11월 12일	50.00%
CHB 밸류미트 2002년 제1차 자산유동화전문회사	2002년 03월 29일	50.00%

이사회

신한은행은 독립적인 이사회 운영을 통해 투명한 지배구조를 지향하고 있습니다. 이사회는 78%(총 9명 중 7명)의 사외이사로 구성되었으며, 이사회 산하 4개의 위원회를 두고 있습니다. 사외이사는 사외이사후보추천위원회에서 관계법령(지주회사법 및 지주회사법시행령 등)에 의해 자격 요건, 결격사유 해당사항 여부 등을 심의하여 후보를 추천하면 주주총회를 거쳐 선임됩니다. 2008년 12회의 이사회를 개최하여 경영규정 제정 및 개정, 해외 현지법인 설립, 공정거래 자율준수관리자 선임 등 주요 경영 사안들을 논의하였으며, 이사회 규정에 따라 연간 2회 이상 사외이사만의 회의를 개최하여 독립적인 의견을 경영진에 전달하고 있습니다. 이사회 결의는 이사 과반수의 출석과 출석이사 과반수로 하며, 감사위원의 해임은 재적 이사 3분의 2 이상으로 합니다.

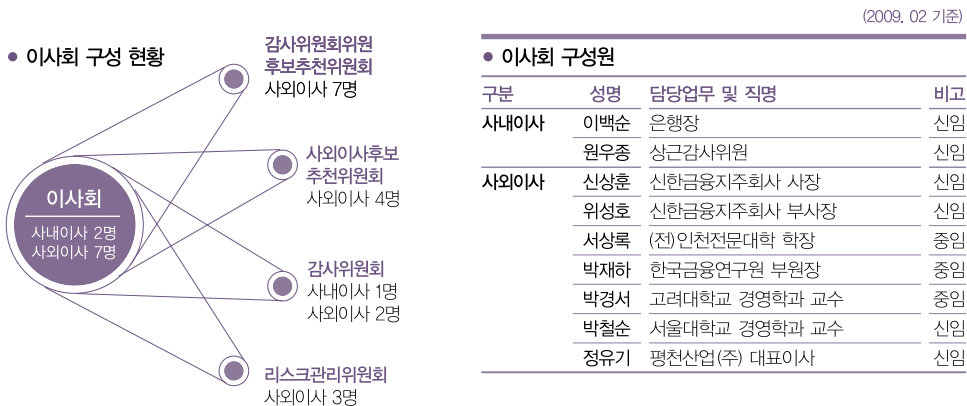
당해연도 경영계획 및 경영진 평가·보상 기준은 이사회 결의를 통해 확정되며, 경영실적은 분기별로 이사회에 보고 및 피드백을 통해 효율적인 경영관리체계를 강화해 나가고 있습니다. 사업연도 종료 후 은행은 연간 목표 대비 부문별 성과를 이사회에 보고하고 이를 근거로 경영진에 대한 보상을 실시함으로써 성과에 근거한 합리적 경영진 보상체계를 운영하고 있습니다.

이사회 구성원 및 이사회 위원 보수현황은 홈페이지 경영공시를 통해 공개하고 있습니다. 이와 더불어 「준법감시업무규정」(제20조) 및 「공정거래자율준수운영규정」(제11조)에 근거하여 내부통제, 윤리경영, 법률자문, 자금세탁방지, 공정거래 활동 등 연간 준법감시인 및 공정거래자율준수 관리자 활동 결과를 이사회에 보고하고, 이사회 차원에서 경제·환경·사회적 성과를 관리 및 평가하고 있습니다.

신한은행은 경영의 투명성을 제고하기 위하여 지배구조 관련 내규 및 법규¹⁾를 준수하고 있으며, 자세한 내용은 신한은행이 발행한 사회책임보고서와 홈페이지 공시를 통해 확인할 수 있습니다.

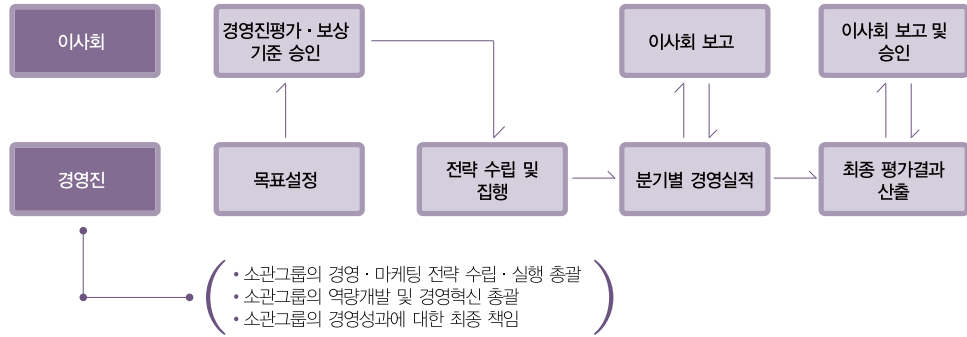
www.shinhan.com > 은행소개 > 투자자정보

www.shinhan.com > 은행소개 > 사회책임경영 > 사회책임보고서



¹⁾ 은행법(제18조, 제20조, 제22~24조), 은행법시행령(제13조, 제17조), 은행법감독규정(제17조, 제19조, 제20조, 제23조), 은행법감독업무시행세칙(제2조, 제5조, 제99조)

• 이사회와 관리체계를 향상시키기 위한 경영진 성과평가



감사 시스템

감사조직은 감사위원회(사내이사 1명과 사외이사 2명), 상근감사위원, 감사부로 구성되어 있으며, 감사는 일상감사, 종합감사, 부문감사, 상시감사로 구분하여 실시하고 있습니다. 감사위원회는 내부감사계획의 수립, 집행, 결과 평가, 사후조치, 내부통제시스템에 대한 평가 등을 수행하며, 상근감사위원은 감사위원회로부터 일부의 사항을 위임 받아 수행하고 주요 사항을 감사위원회에 보고하며, 감사부는 상근감사위원의 지시를 받아 감사업무를 수행하고 있습니다.

신한은행은 고객자산보호와 은행의 내재가치 극대화를 위해 금융환경 변화에 대응하는 검사체계 고도화로 건전 경영 지원을 전략목표로 설정하고 이를 위해 각종 정보 수집을 통한 선제적인 검사활동, 컨설팅 중심의 경영감사, IT를 활용한 상시감사를 실시하는 등 금융사고의 예방 및 조기발견에 최선을 다하고 있습니다.

• 내부감사 활동

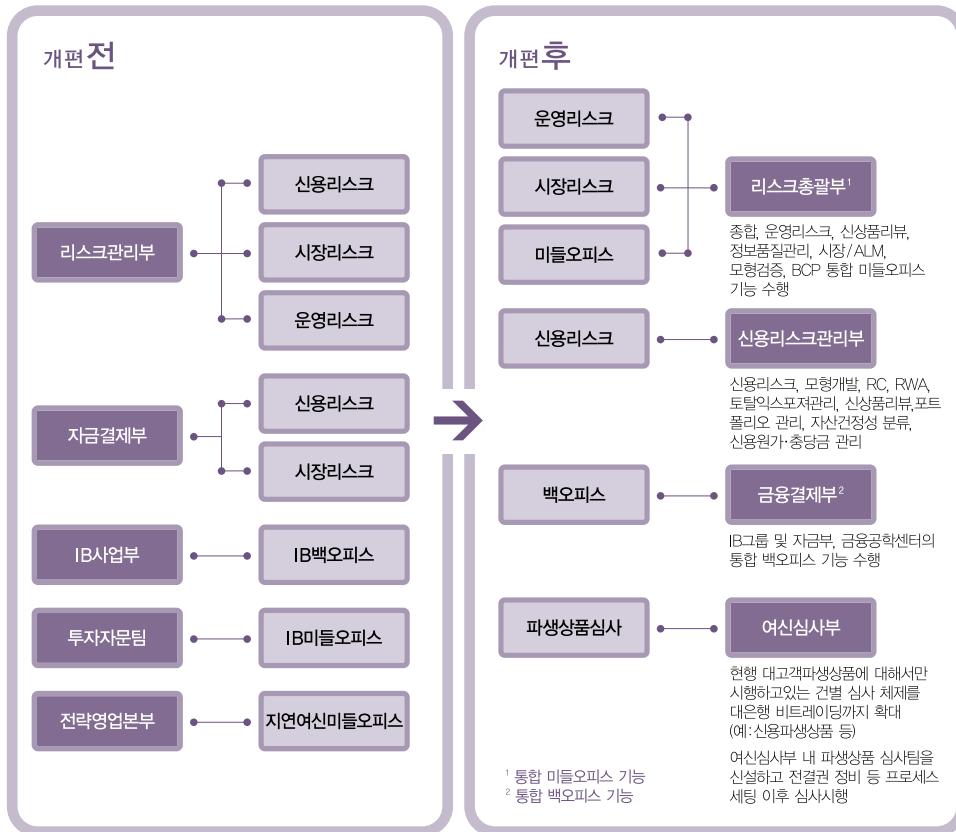
일상감사	경영진의 일상 업무 집행에 대하여 사전 또는 사후감사 실시
종합감사	본부부서의 업무전반에 대하여 연간 감사계획에 의해 실시하나, 사고 위험 본부부서에 대해서는 매년 종합감사 실시
부문감사	상시감사 결과 등에 의한 사고 취약분야에 대하여 수시 실시
상시감사	영업점 및 본부부서에서 전산상 매일 처리되고 있는 업무에 대하여 사고 및 위규 여부를 상시 모니터링을 통해 실시간 실시

리스크 관리

신한은행은 은행경영상 발생하는 각종 위기상황을 조기에 인식하고 선제적으로 대응하기 위하여 종합위기관리체계를 구축하여 운영하고 있습니다. 2009년 2월 본부부서 조직개편시 리스크관리 기능의 대대적 강화를 위해 리스크관리 담당 부서를 추가로 신설하여 기능별로 분할 운영하도록 하였습니다. 전행적인 미들오피스(리스크관리 모니터링) 기능과 백오피스(후선업무) 기능을 각각 프론트부서(투자담당부서)와 별도의 부서로 통합 운영함으로써 리스크관리 강화와 관리 효율성 증대를 동시에 기대할 수 있습니다. 또한 은행간 비정형 파생상품 거래에 대한 심사제도와 이와 관련된 인프라를 체계적으로 구축하여 은행의 파생상품관련 리스크관리를 강화함과 동시에 파생상품에 대한 고객 보호기능을 강화하였습니다.

2008년 바젤Ⅱ 협약 시행에 따라 신한은행은 바젤Ⅱ 기본내부등급법 승인을 2008년 상반기에 획득함으로써 정교한 리스크 측정에 따른 효율적 자본관리가 가능하게 되어 영업 경쟁력이 강화될 것으로 기대하고 있습니다. 더불어 2009년 2월 '자본시장 및 금융투자업에 관한 법률'의 시행에 맞추어 현행 증권거래법, 선물거래법, 간투법 및 신탁업법 등 기관별 규율체계가 자본시장법 하에서 기능별 규율체계로 전환 통합됨에 따라, 당행은 이에 맞게 기존의 겸업업무 내지 부수업무로 영위하는 금융투자업 등에 대하여 재인가를 진행하였으며, 이해상충방지체계의 구축을 준비 중에 있습니다.

● 리스크관리 조직도





사회책임경영

18 사회책임경영 비전 및 전략 19 사회책임경영 성과관리 20 유엔글로벌콤팩트 21 이해관계자와의 대화
24 주요 이슈 도출 26 주요 이슈 관리

The Shinhan is Partner

행복한 미래를 열어가기 위한 신한은 사회책임경영은
모든 이해관계자에게 이로움이 될 수 있도록
다양한 노력을 기울이고 있습니다.

창의적 혁신을 계속해 사랑 받고 존경 받는
신한으로 거듭나겠습니다



사회책임경영 비전 및 전략

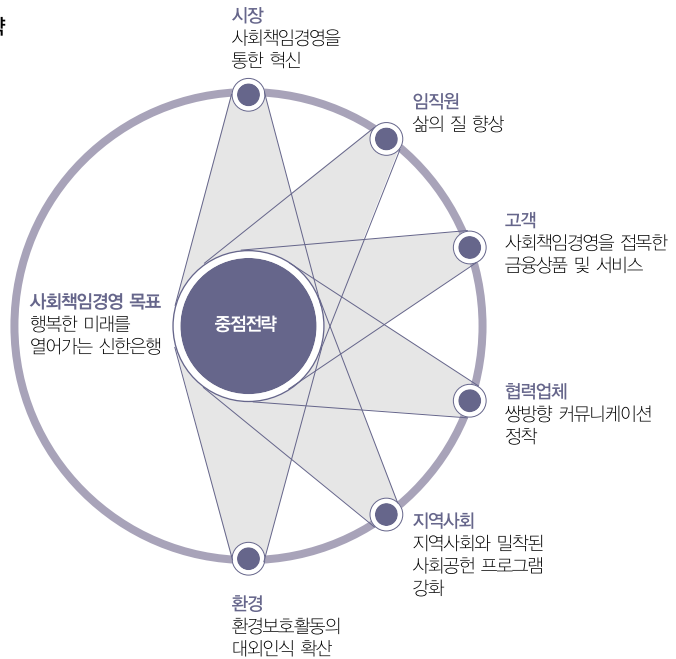


CSR e-뉴스레터

신한은행은 '나라를 위한 은행', '서로 돕는 은행'이라는 경영 이념 아래, 지역사회와 더불어 성장을 하면서 건전한 기업시민으로서의 사회적 책임(CSR)을 다하는 사회책임경영을 실천하기 위해 노력하고 있습니다. '행복한 미래를 열어가는 신한은행'을 사회책임경영 목표로 규정하고 이를 구체화하기 위해 2012년까지의 이해관계자별 중점 전략 및 실천과제를 수립하였습니다. 또한 사회책임경영 활동의 효율성을 높이고 이를 기업문화 전반에 정착시키기 위해 2007년 12월 '사회협력팀'을 신설하여 정기적으로 사회책임경영 실천 활동 및 성과를 모니터링하고 있습니다.

2009년 1월에 CSR 동향, 신한은행 CSR 활동, 메세나 활동, 자원봉사 소식 등을 담은 월간 CSR e-뉴스레터를 창간하여 최근 기업경영의 핵심 이슈가 되고 있는 CSR을 기업문화화하고, 외부 이해관계자와의 체계적이고 지속적인 커뮤니케이션 채널을 구축하였습니다. 신한은행은 시민으로서의 사회적 책임을 준수하며 지역사회의 구성원으로서 사회활동 및 환경보전 활동에 적극적으로 참여하는 등 사회책임경영 프로그램을 더욱 활성화 하겠습니다.

• 사회책임경영 목표 및 중점전략



• 사회책임경영 추진조직도



사회책임경영 성과관리

● 사회책임경영 추진현황

구 분	중점전략	단기목표(2007-2008)	진행현황	2008년 활동	2009년 목표
시 장	사회책임경영을 통한 혁신	사회책임경영 전담체계 확립	●	<ul style="list-style-type: none"> 사회책임경영 프로그램 체계화 전문가 인터뷰, 이해관계자 설문조사 실시 	<ul style="list-style-type: none"> 사회책임경영 매널 운영
		사회책임경영 추진전략 확산	●	<ul style="list-style-type: none"> 2007 신한은행 사회책임보고서 발간 사회책임경영 핵심이슈 및 데이터 관리 	<ul style="list-style-type: none"> 도출된 핵심 이슈 지속 관리 강화
임직원	삶의 질 향상	개인비전실현 연수지원 확대	●	<ul style="list-style-type: none"> 글로벌 여학교육체제 시행 글로벌 커뮤니케이션 평가체제 수립 핵심자격증 취득(자격증 취득자: 915명) 및 연수 지원 	<ul style="list-style-type: none"> 핵심자격증 취득 및 연수 지속 지원 재무설계 전문가 육성 교육 지원
		가족친화경영 프로그램 활성화	●	<ul style="list-style-type: none"> 직원만족행사 및 강좌 실시 직장 보육시설 개원(3월) 'FRESH(Family Rest Enjoy Shinhan)Day' 지속 시행: 매주 수요일에는 아근, 화식, 약속(3無)을 못하도록 함 직원 휴식공간 'SKY GARDEN' 오픈 직원스트레스 관리 프로그램 도입 	<ul style="list-style-type: none"> 'FRESH Day' 지속 시행 다양한 테마의 직원만족 행사 및 강좌 지속 실시
고객	윤리·사회·환경 적 이슈가 반영된 금융 상품 및 서비스	소외계층을 위한 금융상품 확대	●	<ul style="list-style-type: none"> 마이크로 크레디트, 디딤씨앗통장(구CDA), 희망통장 사업 지속 시행 사회공헌상품 개발(7개) 신용회복지원제도 지속 추진 '청년창업지원 대출' 출시 	<ul style="list-style-type: none"> 소외계층을 위한 금융상품 지속적 개발 사회공헌상품 지속적 개발
		중소기업 지원 제도 강화	●	<ul style="list-style-type: none"> 중소기업 원화대출 및 수출입금융 우선 지원, 만기연장 추진 중소기업 지원을 위해 한국수출보험공사, 신용보증기금과 업무협약 체결 중소기업 유동성 지원 프로그램(Fast-Track) 운영 	<ul style="list-style-type: none"> 중소기업 유동성 지원 지속 추진
		녹색금융	●	<ul style="list-style-type: none"> 녹색성장 여신운용 로드맵 및 실천계획 수립 친환경 관련산업 금융지원 태양광 소재관련 기업 금융지원 친환경 관련산업에 대한 직원교육 실시 	<ul style="list-style-type: none"> 친환경 상품 개발 친환경 관련 산업 지속적 금융지원 탄소펀드 출자
협력업체	쌍방향 커뮤니케이션 정착	정기적 모임	●	<ul style="list-style-type: none"> IT 협력업체 협의체 운영 및 참여 업체 확대 자동화기기 장애대책회의 지속 실시 	<ul style="list-style-type: none"> 협력업체 정기적 모임 지속 실시
		정기적 만족도 조사	①	<ul style="list-style-type: none"> 협력업체 만족도 조사 준비중 	<ul style="list-style-type: none"> 협력업체 만족도 조사 실시
지역사회	지역사회에 밀착된 사회 공헌 프로그램 강화	주요 지역사회단체 의견수렴	●	<ul style="list-style-type: none"> '아름다운 은행' 홈페이지내 지역사회 소통채널 설치 	<ul style="list-style-type: none"> CSR 뉴스레터 발간
		고객과 함께하는 사회공헌 실시	●	<ul style="list-style-type: none"> '문화재 사랑 정예군' 출시 고객 및 지역사회 밀착형 사회공헌활동 지속 추진 (금융경제교실, 병아리떼 쫓쫓쫓, 한평공원 조성 등) 선생님 해외 보내기 사업 실시 도시 벽지 어린이 초청행사 개최 	<ul style="list-style-type: none"> 고객 및 지역사회 밀착형 사회공헌활동 개발 및 지속 추진 지역사회 단체와 파트너십 강화
환경	기후변화 대응 노력	국제 규범 가입추진	●	<ul style="list-style-type: none"> CDP 서명 참가 UNEP FI 가입 UNGC 가입 	<ul style="list-style-type: none"> CDP 서명 참가
		에너지 사용목표 수립 및 사용량 집계	●	<ul style="list-style-type: none"> 본점 '에너지 사용량' 집계 	<ul style="list-style-type: none"> 본점 '에너지 사용량' 집계 및 목표 관리 환경 데이터 집계에 대한 영업점으로 확대 노력

● 실행 ① 준비중 ○ 보류

유엔글로벌콤팩트

유엔글로벌콤팩트(UN Global Compact) 가입 및 준수

신한은행은 국제적인 기준 준수와 기업의 사회적 책임 추구를 통해 세계 경제의 지속가능성을 제고하고자 2008년 5월 유엔글로벌콤팩트(UN Global Compact)¹⁾에 가입하였습니다. 신한은행은 유엔글로벌콤팩트가 제시하는 인권, 노동, 환경, 반부패의 4개 항목 10대 기본원칙의 준수를 위한 활동을 지속할 것입니다. 활동 결과는 유엔글로벌콤팩트 홈페이지를 통해 교환할 수 있도록 하고 참여기업 간에 공조, 정보공유, 파트너십 구축을 통해 기업의 투명성과 사회적 책임을 위해 노력할 것입니다. 그동안의 유엔글로벌콤팩트 준수 성과와 활동을 신한은행 2008 사회책임보고서를 통하여 공개하고자 하며, 보다 구체적인 성과는 유엔글로벌콤팩트의 COP(Communication on Progress)를 통하여 보고하도록 하겠습니다.

구분	원칙	관련규정 및 방침	BEST 가이드라인	GRI G3 가이드라인
인권	1. 우리는 국제적으로 선언된 인권보호를 지지하고 존중한다.	<ul style="list-style-type: none"> • 임직원 행동지침 제5장(임직원간 상호존중) • 윤리강령 제3조(가, 법규준수) 	PN2 EM9 CO2 PN3 EM10 EM7 EM30 EM8 EM31	HR1 HR5 HR9 HR2 HR6 HR3 HR7 HR4 HR8
	2. 우리는 인권침해에 가담하지 않고 있음을 확인한다.	<ul style="list-style-type: none"> • 임직원 행동지침 제5장(임직원간 상호존중) • 윤리강령 제3조(가, 법규준수) 	PN2 PN3 EM31	HR1 HR2 HR8
노동	3. 우리는 결사의 자유와 단체교섭 권리를 보장 한다.	<ul style="list-style-type: none"> • 노동법상의 노동조합 인정 • 매년 정기적 단체교섭 실시 및 단체협약 체결 	EM8 EM12 EM13	HR5 LA4 LA5
	4. 우리는 모든 형태의 강제노동을 배제한다.	<ul style="list-style-type: none"> • 근로기준법과 국제노동기구의 아동 및 강제 노동 금지규정 등 준수 • 윤리강령 제4조(가, 삶의 질 향상) 	EM10	HR7
	5. 우리는 아동노동을 효과적으로 폐지한다.	<ul style="list-style-type: none"> • 근로기준법과 국제노동기구의 아동 및 강제 노동 금지규정 등 준수 • 미성년자 미고용 	EM9	HR6
	6. 우리는 고용 및 업무상 차별을 근절한다.	<ul style="list-style-type: none"> • 윤리강령 제4조(나, 공정한 기회제공, 다, 적절한 보상제공) 	EM2 EM7 EM3 EM17 EM5 EM27	HR4 LA13 LA2 LA14 LA10
환경	7. 우리는 환경문제에 대한 예방적 접근을 지지한다.	<ul style="list-style-type: none"> • 윤리강령 제3조(마, 환경 보전활동 참여) • 에너지 절약 캠페인 실시 • 본점 에너지 사용량 관리 	GR11	4,11
	8. 우리는 보다 많은 환경적 책임을 지는데 앞장선다.	<ul style="list-style-type: none"> • 윤리강령 제3조(마, 환경 보전활동 참여) • 환경관련 글로벌 이니셔티브 참여(UNEP F, UNGC, CDP 서명기관) • 환경관련 수산상품 개발을 통해 지역사회 동참 유도 	EV1 EV16 EV27 EV2 EV17 EV23 EV3 EV4 EV24 EV11 EV26	EN2 EN13 EN26 EN5 EN14 EN27 EN6 EN18 EN30 EN7 EN21 EN10 EN22
	9. 우리는 환경친화적인 기술개발 및 확산을 지원한다.	<ul style="list-style-type: none"> • 윤리강령 제3조(마, 환경 보전활동 참여) • 친환경성장산업에 대한 금융 지원 및 친환경사업 관련 여신상품 개발 	EV4 EV23 EV5 EV24 EV11 EV18	EN2 EN10 EN5 EN18 EN6 EN26 EN7 EN27
반부패	10. 우리는 부당취득 및 뇌물 등의 모든 형태의 부패를 근절하기 위해 노력한다.	<ul style="list-style-type: none"> • 윤리강령 제2조(나, 회계자료의 투명성 확보) • 임직원 행동지침 제3장(법규준수), 제4장(공정한 업무수행, 제10장(청렴성 유지) 	CO5 EM25 EM26	SO2 SO3 SO4



유엔글로벌콤팩트 협약식(2008.05)

¹⁾ UN Global Compact는 코피 아난 전유엔 사무총장이 1999년에 제안하여 2000년 공식적으로 출범한 자발적 이니셔티브로, 전 세계 사회적·환경적인 원칙을 증진시키기 위한 목적으로 발족됨. 글로벌콤팩트가 달성하고자 하는 목표는 기업경영 전략과 그 이행 과정을 통해 글로벌 콤팩트의 기본 원칙이 시장에 반영되도록 하는 것이며 문제가 발생할 경우 다양한 산업과 이해관계자들이 함께 뜻을 모아 해결하도록 촉진하고자 하는 것임

이해관계자와의 대화

이해관계자와의 대화 개요

신한은행은 경영활동에 있어 경제·사회·환경적으로 직·간접적인 영향을 미치거나 회사가 사회적 책임을 가지고 있는 이해관계자 그룹을 크게 고객(개인 및 기업), 지역사회, 임직원, 협력업체 4개로 분류하고 있습니다. 이해관계자의 의견을 바탕으로 주요 과제를 도출하여 사회책임경영 계획 및 전략을 수립하고 지속적인 대화 및 피드백을 통해 이해관계자들의 요구를 파악하고, 미흡한 부분에 대한 개선활동을 추진해오고 있습니다. 2005년부터 이해관계자와의 커뮤니케이션을 통해 도출된 과제를 매년 사회책임보고서에 수록·공개하고 있습니다.

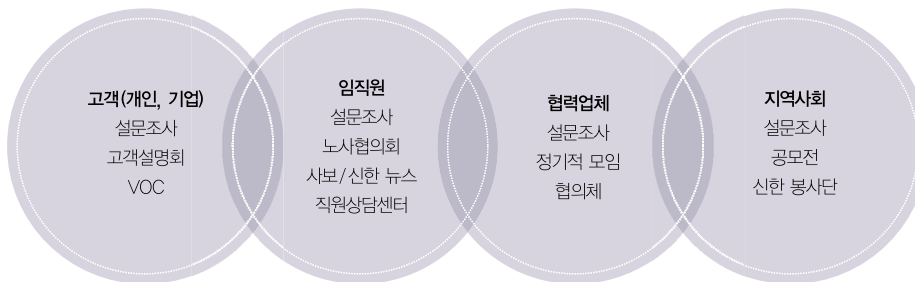
이해관계자 참여를 위하여 국내외 동향 및 각종 규범, 정책 등을 파악하였으며 다양한 의견을 수렴하기 위하여 주요 이해관계자를 대상으로 설문조사를 실시하고 도출된 과제에 대한 심도 깊은 논의를 위하여 외부 전문가 인터뷰를 진행하고 그 내용을 보고서에 포함하였습니다.

신한은행은 지속적인 이해관계자와의 대화를 통해 이해관계자 참여 및 공감대 형성을 확대하고 사회책임 경영체계를 더욱 확고히 할 것입니다.

• 이해관계자 참여대상

이해관계자 그룹	응답자	조사방법
고객	개인고객 207명, 기업고객 300명	개인고객: 설문지 전 영업점 배포 기업고객: 전화, 팩스, 이메일 송부
임직원	4,099명	웹 설문(URL 개설)
협력업체	물품공급, IT관련 서비스, 금융서비스 제휴, 점포 및 시설관리 등 41개	전화, 팩스, 이메일 송부
지역사회	국내 지역사회 주민, 비영리기관, 정부기관 등 49명	전화, 팩스, 이메일 송부

• 신한은행 이해관계자 커뮤니케이션 채널



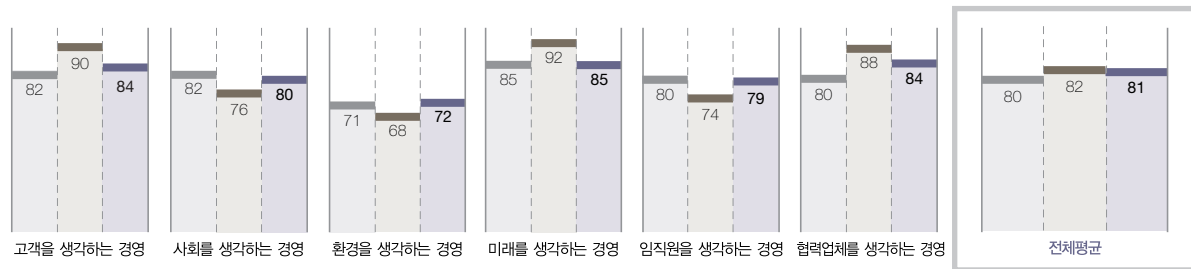
공통 채널: 신한은행 홈페이지, 아름다운 은행, 사회책임보고서, 신한웹진, CSR e-뉴스레터

2008 이해관계자 설문

신한은행은 매년 사회책임보고서를 발간하면서 이해관계자들의 의견을 듣는 것을 중요하게 생각하고 있으며 이해관계자별 설문결과는 각 장에 공개하였습니다. 2008년 이해관계자 조사 결과 평균점수가 2007년과 비교하여 1점 하락한 81점으로 나타났으며, 영역별 결과로는 사회, 환경, 임직원을 생각하는 경영에 대한 설문결과가 2007년에 비해 상승하였습니다. 신한은행은 앞으로도 사회적인 책임을 다함으로써 이해관계자들로부터 신뢰와 명성을 얻고 이를 바탕으로 이해관계자와 함께 성장하는 사회책임경영을 추구할 것입니다.

• 이해관계자 의견

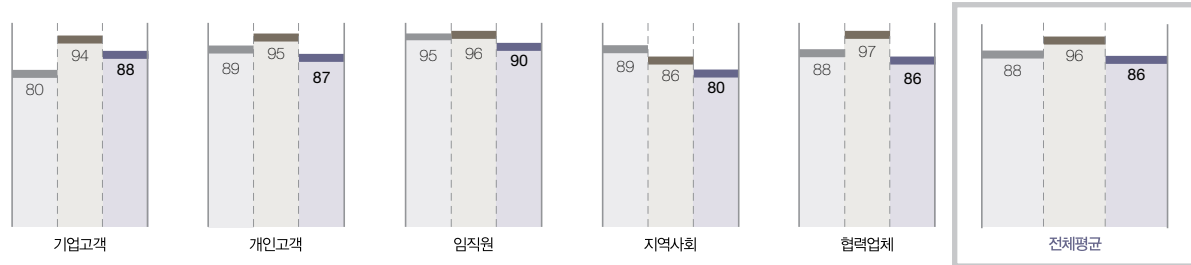
(기준:100점) 2006 2007 2008



• 주요 설문 결과

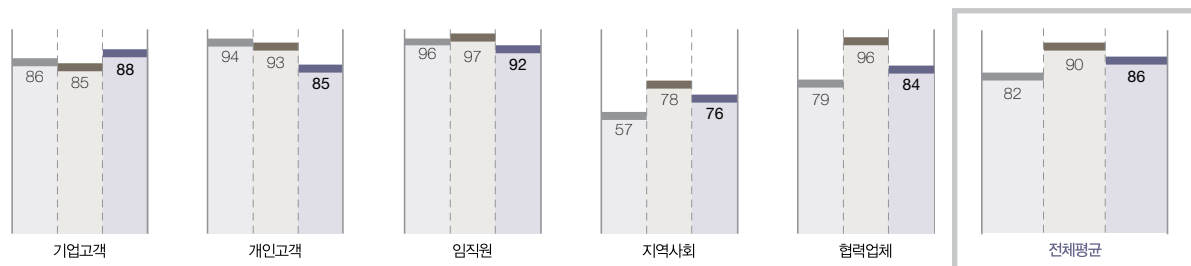
질문 : 신한은행은 한국사회에서 신뢰를 받고 있다

(기준:100점) 2006 2007 2008



질문 : 신한은행은 윤리경영을 적극적으로 실천하고 있다

(기준:100점) 2006 2007 2008



외부 전문가 인터뷰

본 보고서를 준비하면서 외부 전문가 인터뷰를 통해 경제, 사회, 환경 각 영역에 대한 전문가의 의견을 수렴하였습니다. 전문가 인터뷰를 통해 도출된 이슈는 중대성 평가에 반영되었으며, 신한은행의 사회책임경영에 대한 평가와 제언에 대한 신한은행의 약속은 보고서 내 해당 부분에 서술하였습니다. 2008 신한은행 사회책임보고서를 위해 좋은 의견을 주신 외부 전문가들에게 깊은 감사를 드립니다.

[전문가 인터뷰]

경제

한국은행 | 금융경제연구소 | 이종규 박사

2004년 이후 국내 금융기관들의 경영지표가 전반적으로 호전되었으나 2008년 세계금융위기와 더불어 과다 대출 및 그에 따른 부실 자산 증가 가능성 그리고 무분별한 해외차입 등의 문제점이 드러났습니다. 이를 통해 보면 아직 우리나라 금융기관들은 외형적 성장에 치중하는 반면 내실을 갖추는 데에는 역량이 부족한 것으로 평가됩니다. 앞으로 전세계적으로 금융기관 경영 모델에 관하여 크나큰 실험이 전개되리라 생각합니다. 이 과정에서 우리나라는 규모가 큰 금융기관을 만들기보다는 새로운 금융기관의 전형을 만들어 낼 수 있어야 합니다. 신한은행은 튼튼하며 그 동안 내실을 잘 다져온 은행입니다. 따라서 신한은행이 갖춘 새로운 금융기관 경영 모델을 창출할 수 있는 기반을 바탕으로 신한은행만의 차별화되고 독자적인 은행 경영 모델을 만들 수 있기를 기대합니다. 이와 더불어 금융기관의 새로운 경영 모델은 산업발전 트렌드를 예상하여 그 산업의 발전을 도울 수 있어야 합니다. 녹색산업도 발전 가능한 여러 산업 중 하나라는 점을 인식하고 우리나라 산업 전체의 장단점 등을 감안한 대출 전략 및 경영 업무 전략을 수립하여 미래형 금융기관으로 발전하기를 바랍니다.

환경

서울과학종합대학원 | 환경경영연구소장 | 김현진 교수

기후변화에 대응하고 저탄소 경제로 이행하기 위해서는 정부, 기업, 금융 각각의 역할이 있습니다. 정부는 규제 및 인센티브를 통해서, 기업은 투자 및 R&D 확대를 통해서, 금융은 모든 활동에 자금을 지원함으로써 저탄소 경제로의 이행을 촉구할 수 있습니다. 이것이 금융의 새로운 사회적 책임으로 대두되고 있습니다. 이러한 저탄소 경제로의 이행을 위해 신한은행이 구체적으로 실천할 수 있는 방법은 크게 2가지로 들 수 있습니다. 하나는 신한은행 자체의 친환경화이며, 다른 하나는 기업의 친환경 활동을 평가하는 평가자로서 새로운 원칙(규칙)을 제정하는 것입니다. 아직은 국내적으로 기후변화에 대응하는 분위기가 조성되지 않았다 하더라도 우선 신한은행 자체의 친환경경영을 통해 리딩기업으로의 모습을 보여주고, 글로벌 시장을 겨냥한 사업들을 조기에 준비하여 실행해 나가는 것이 필요하다고 생각합니다. 신한은행은 현재 UNEP/FI, CDP, UNGC 등 글로벌 이니셔티브에 동참하고 있는데 이는 기후변화에 적극적으로 대응하기 위한 일환으로서 높이 평가할 수 있습니다. 이제는 이러한 글로벌 이니셔티브를 실제 경영전략과 접목시킨다면 금융기관의 사회책임경영을 선도하는 기업이 될 것이라고 생각합니다.

사회

아름다운 재단 | 전현경 사무국장

신한은행의 사회공헌활동에 대한 접근방식과 사업내용은 우수하다고 평가할 수 있습니다. 특히, 인프라적인 지원에 관심을 갖고 홍보보다는 사업자체에 더 많이 투자하는 모습을 보이고 있습니다. 이런 것이 신한은행의 사회공헌활동의 외부 인지도가 낮은 이유가 되기도 하겠지만, 그만큼 사회공헌사업의 내실화가 이루어졌다는 것을 의미하는 것이기도 합니다. 향후 다양한 사회공헌사업들 중에 무엇을 브랜드화할 것인지, 어떤 사업을 강조할 것인지 전략을 세우고 강조하려는 사업을 부각시키려는 노력이 필요하다고 봅니다. 이를 위해 매년 사회공헌활동과 관련된 전략적 커뮤니케이션도 시도해 보길 권합니다. 최근 기업들의 사회공헌활동이 과거에 비해 많이 활성화된 것은 사실이지만, 이제는 양적 성장보다는 질적 성장에 주력할 시점입니다. 신한은행도 이해관계자들에게 깊은 인상을 남길 수 있는 사회공헌활동을 기획하고 전략화한다면 공동체와 사회에 긍정적인 영향을 미치고 진정으로 지역사회에 기여하는 은행으로 거듭날 것입니다.

외부전문가 인터뷰 실시 기간 : 2009년 2월~3월

주요 이슈 도출

중대성 평가(Materiality Test)

신한은행의 사회책임경영 추진을 위한 주요 이슈를 분석하고 그 이슈의 우선순위를 파악하기 위해 5개의 테스트를 거친 중대성 평가(IPS Materiality Test Model™)¹ 와 이슈의 성숙도 평가를 실시하였으며, 이슈별 중요도에 따라 3개 그룹(Very high, High, Medium & Emerging)으로 분류하였습니다.

신한은행의 사내정책, 사회책임경영 및 신한은행에 해당하는 규범 및 법률, 설문조사 및 전문가 인터뷰, 동종업계 벤치마킹, 최근 1년간 언론에 보도된 신한은행 관련 기사 검색 등을 통하여 주요한 이슈를 도출하였습니다. 중대성 평가를 통해 도출된 핵심 이슈는 본 보고서에 포함되었습니다.

신한은행은 중대성 평가를 통해 도출된 이슈들을 중요 과제로 인식하고 향후 지속적으로 관리해 나갈 것입니다.

	Very High	High	Medium & Emerging
사회책임경영	<ul style="list-style-type: none"> • CEO 리더십 강화 • 대출·투자시 CSR 요소반영 • 금융소외계층 지원 • 사회·환경적 제품 및 서비스 개발 • 중소기업지원 • 기후변화대응 	<ul style="list-style-type: none"> • 이해관계자 참여 • CSR 추진체계 강화 • 지배구조 개선 • 대외신인도 강화 • 공정거래 • 금융업 리더십 강화 • 법규준수 	<ul style="list-style-type: none"> • CSR 모니터링
경제	<ul style="list-style-type: none"> • 리스크관리 • 해외시장 확대 • 신성장동력 구축 	<ul style="list-style-type: none"> • 내부 프로세스 혁신 • 브랜드가치 관리 • 금융시장 안정 노력 	
고객	<ul style="list-style-type: none"> • 고객 커뮤니케이션 강화 • 고객만족제고 • 상품서비스 개발 및 혁신 • 제품 및 서비스 책임 	<ul style="list-style-type: none"> • 금융보안 강화 • 고객정보보호 	<ul style="list-style-type: none"> • 수수료 관리
임직원	<ul style="list-style-type: none"> • 복리후생 확대 • 임직원 커뮤니케이션 • 차별근절 • 육아 및 여성보건 지원 • 인재양성 및 개발 	<ul style="list-style-type: none"> • 임직원 안전보건 • 공정한 인사 및 보상체계 • 일과 삶의 균형 • 노사관계 개선 • 고용안정 • 윤리경영제도강화 	<ul style="list-style-type: none"> • 퇴직자 지원 • 임직원 고충처리 • 윤리경영교육강화
환경	<ul style="list-style-type: none"> • 에너지 효율제고 및 자원절약 		<ul style="list-style-type: none"> • 재활용 및 재사용 • 친환경구매 • 온실가스 관리
협력업체	<ul style="list-style-type: none"> • 협력업체 선정의 공정성 	<ul style="list-style-type: none"> • 상생협력 관련 지원 • 협력업체 커뮤니케이션 	<ul style="list-style-type: none"> • 협력업체 CSR 확산 • 협력업체에 대한 비합리적 요구 근절
지역사회	<ul style="list-style-type: none"> • 사회공헌활동 강화 	<ul style="list-style-type: none"> • 사회공헌 추진체계 강화 • 지역사회 커뮤니케이션 • 지역사회지원 	<ul style="list-style-type: none"> • 지역사회 개발 투자

[위치는 방법]

Very High :

내외부 이해관계자에게 가장 중요한 이슈로 본 보고서에 상세히 보고하였음

High :

내외부 이해관계자에게 중요한 이슈로 본 보고서에 보고하였음

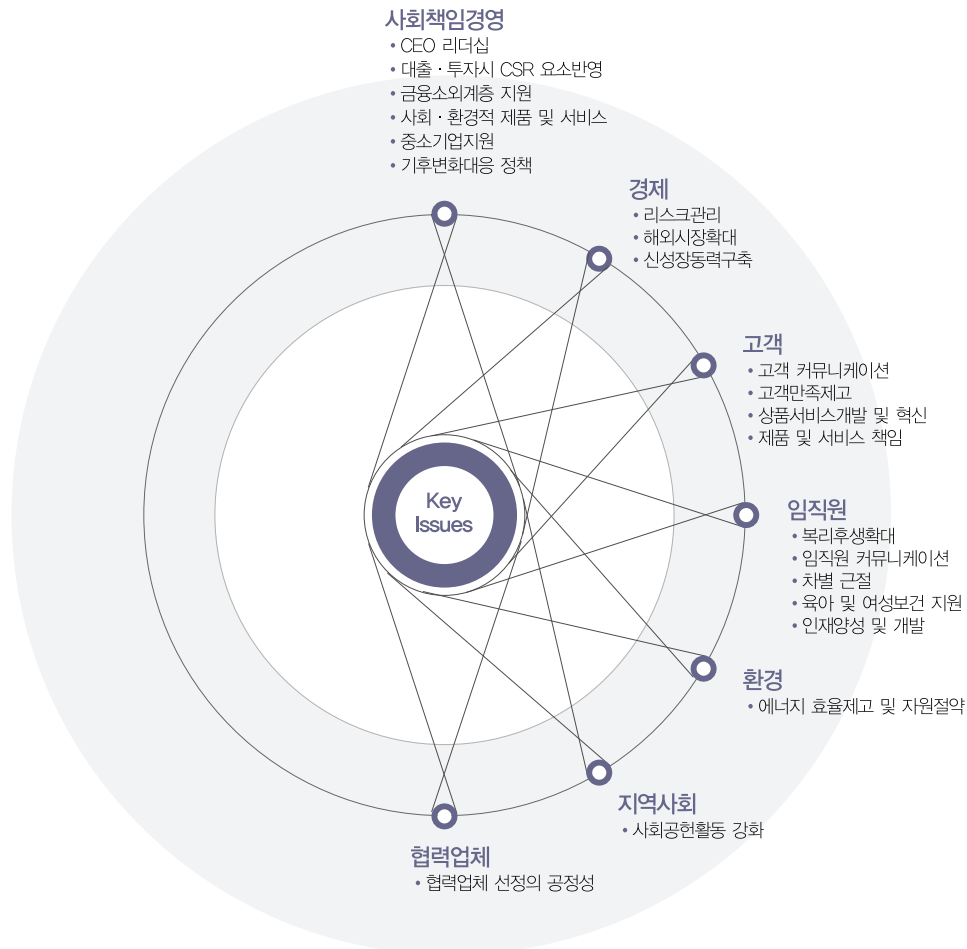
Medium & Emerging :

내외부 이해관계자에게 공감대 형성은 미진하지만 향후 보완되어야 할 이슈, 이슈의 성숙도가 높아 전사적으로 잘 실행되고 있는 이슈 또는 신규 이슈를 의미하며, 관련정보는 본 보고서에 포함되었거나 신한은행 홈페이지를 통해 확인가능함

¹ IPS Materiality Test Model™ : 지속가능경영 전략 개발 및 지속가능경영보고서 작성을 위해 산업정책연구원(IPS)이 2006년 12월 개발한 모델로 각 테스트를 거쳐 개별기업의 특성과 현황에 적합한 중요 이슈를 도출하는 기법

영역별 핵심이슈

중대성 평가결과 중대이슈로 파악된 부분을 각 영역별로 분류하여 핵심이슈를 도출하였으며, 해당 영역별로 나누어 본 보고서에 관련 정보를 담았습니다. 최근 국내외 금융 산업 및 경제 전반에 중요한 지속가능 화두로 부각되고 있는 핵심 이슈들에 대한 대응 방안은 '주요 이슈 관리'에서 집중적으로 다루고 있습니다.



주요 이슈 관리

기후변화 대응 노력

최근 기후변화가 국제사회의 가장 큰 화두로 떠오르며 지속가능한 성장에 위협을 줄 수 있는 요소로 인식되고 있습니다. 국내에서도 '저탄소 녹색성장'을 국가 비전으로 설정하고 세부 추진 로드맵을 수립하는 등 새로운 환경변화에 발 빠르게 대응하고 있습니다. 이러한 글로벌 추세에 따라 국내외 금융기관들은 기후변화로 인한 파급효과에 대응하기 위한 전략을 마련하여 실행하고 있습니다. 신한은행은 환경문제에 적극적인 관심을 기울이고 기후변화에 대응하기 위해 친환경 경영을 도입하였으며 기후변화와 관련된 국제 공조체제 참여, 기후변화 대응 상품 및 서비스 개발 등 기후변화 리스크관리를 강화하고 있습니다.

온실가스 정보공개 프로젝트(CDP: Carbon Disclosure Project) 서명기관 등록

환경관련 금융기관 글로벌 이니셔티브에 참여하고 기후변화 협약에 따른 온실가스 감축 시책에 적극 대응하기 위해 온실가스 정보공개 프로젝트에 동참하고 있습니다. CDP는 전 세계 금융투자기관들을 대신해 세계 주요 상장회사들로부터 기후변화의 주요 원인인 온실가스 배출과 관련하여 정확한 정보 및 이슈에 대한 장단기적 기업 경영전략을 요구하고 수집하여 이를 토대로 연구·분석을 수행하는 글로벌 프로젝트로 2000년부터 1년 단위로 시행되고 있습니다.

신한은행은 2007년과 2008년에 이어 2009년 1월에는 CDP 7에 서명하였으며, 기업이 온실가스정보를 효율적으로 공개할 수 있도록 하는 금융지원 실시 등 CDP 지지 활동에 적극 참여하고 있습니다.

UNEP FI(United Nations Environment Programme Finance Initiative)¹ 활동 참여

신한은행은 지속 가능한 발전을 위한 금융기관으로서의 임무를 다하고자 2008년 1월, UNEP FI에 가입하였습니다. UNEP FI는 환경친화적으로 지속가능한 금융기관의 영업활동을 식별, 권장, 구현함으로써 금융기관의 재무적인 성과와 환경 및 지속가능성장 간의 연계성 제고를 주 목적으로 하고 있습니다. 신한은행은 UNEP FI의 회원으로 전사적인 환경경영활동 추진을 위해 회사 자체 환경방침을 수립하고 투자 및 여신 심사에 환경신용평가를 도입하는 등 지속가능경영 확산을 추구하고 있습니다.

이러한 기후변화 대응 노력을 통해 신한은행은 기후변화로 인한 잠재적 영향에 대처하고 관련된 환경 리스크를 평가관리하여 조기 대응 역량을 구축할 수 있습니다. 이는 사회적 책임을 다하는 것 이외에도 새로운 친환경금융시장을 선점하여 수익을 창출함으로써 기업의 지속가능성장을 확보하는 이점이 있습니다. 신한은행은 앞으로도 국제적 차원에서 환경규범 및 환경경영 관행을 준수하고 대중적인 인식 제고 및 커뮤니케이션 강화 등 금융기관으로서의 환경경영 노력에 더욱 힘쓸 것입니다.

¹ 유엔환경계획 금융이니셔티브(UNEP FI): 1992년 리우 정상회담에서 지속가능발전에 대한 전 세계적인 합의를 거친 후 선진 금융기관의 제안으로 설립된 UN 산하 국제기구로서, 환경문제와 관련된 금융회사의 다양한 사회공헌활동을 지원

녹색성장 · 녹색금융

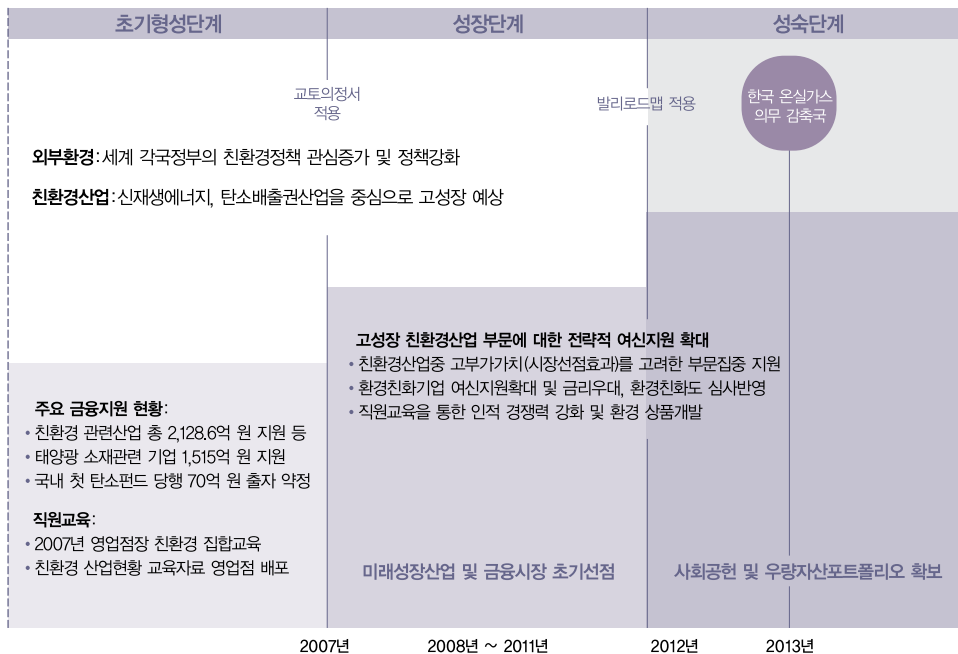
선진 금융기관은 지속가능경영(Sustainability Management)이라는 새로운 기업경영 패러다임 속에서 환경경영을 통한 사회공헌활동에 관심을 기울이고 있습니다. 국내에서는 정부의 '저탄소 녹색성장' 전략에 따른 금융기관의 녹색산업 지원 공식화 및 금융위원회의 '녹색금융' 강조 등 기후변화에 대한 금융기관의 역할이 강조되고 있습니다. 이러한 변화에 따라 신한은행은 녹색금융 전략의 필요성을 인지하고 친환경 기업에 대한 여신지원 확대를 통하여 사회책임경영을 실현하기 위해 2008년 5월 녹색성장 여신운용 로드맵을 수립하였습니다. 2008년~2011년까지는 미래성장산업 금융시장 초기선점 시기로 친환경산업 중 고부가가치를 고려한 부문에 집중 지원할 계획입니다. 더불어 환경친화 기업여신지원 확대 및 여신심사에 환경친화도 반영, 직원 교육 및 환경 상품 개발 등 미래 녹색성장산업에 대한 사회공헌 및 금융지원 확대를 위해 능동적인 여신정책을 운영할 예정입니다.

2008년에 녹색산업에 대한 이해 제고 및 중요성 확산을 위해 기업영업점 RM 교육을 2차례 실시하였고, 국민적인 에너지 절약운동에 동참하는 고객에게 우대 이율을 제공하는 '신한 희망에너지적금'을 출시하였습니다. (2008.12.19기준: 2,106억 원) 녹색성장관련 금융지원실적을 살펴보면, 2008년 12월 기준 태양광 발전소 건설 33개(2006년 이후 누적합계)에 2,088억 원(2006년 이후 누적금액), 연료전지 발전사업 및 생활·음식물류 폐기물 처리시설에 401억 원(2008년 지원금액)을 지원하였습니다. 향후 폐열(증기)공급 30억 원, 풍력발전 520억 원, 소각·증기공급사업 100억 원 등 추가 금융지원을 검토하고 있습니다.



희망에너지적금

● 녹색성장 여신운용 로드맵



금융소외계층 지원

신한은행은 금융기관으로서 사회적 책임을 다하고자 금융소외계층이 금융서비스를 원활하게 이용할 수 있도록 하기 위해 노력하고 있습니다. 중소기업지원본부를 통해 개인사업자에게 금융 및 상담 서비스를 지원하고 있으며, 금융소외계층에게 담보 없이 대출자금과 교육을 제공하여 경제적 자립을 지원하는 무담보 소액대출제도 인프라를 구축하였습니다.

¹ 마이크로 크레딧: 금융소외계층에 담보 없이 대출자금과 교육을 제공하여 경제적 자립과 자활을 돕는 제도

마이크로 크레딧(Micro Credit : 무담보 소액대출제도)¹

신한은행은 2006년 10월부터 서울시, 서울신용보증재단, 사회연대은행과 함께 업무협약을 체결하여 창업 초기 자금난을 겪는 서울시 소재 실직자와 장애인, 여성가장 등을 대상으로 영세자영업자 창업자금대출을 지속적으로 시행하고 있습니다.

● 저소득층 창업지원사업 추진 현황

연도	지원대상	지원내용(업체수/백만원)
2006	저소득층 청년가장, 저소득층 여성가장	16개/240
2007	가족의 생계를 부양하는 저소득층 부부 및 서울시 소재 영세자영업자	9개/155
2008	서울시 소재 영세자영업자	10개/160

'디딤씨앗통장' 사업

보건복지가족부가 추진하고 있는 저소득층 아동의 자산형성을 위한 정부지원사업인 아동발달지원계좌(디딤씨앗 통장-구 CDA) 사업의 계좌 운영기관으로서 신한은행은 본 제도의 정착 및 개선, 활성화를 적극 지원하고 있습니다. 저소득층 아동의 사회 진출 시 학자금, 기술습득 및 창업비용, 주거마련 비용 등 실질적인 자립기반을 조성하기 위하여 디딤씨앗 통장을 지속적으로 개선하여 운영하고 경제·금융교육도 지원하고 있습니다. 또한 신한은행 및 그룹사 임직원의 후원 모금을 통하여 2008년 말까지 총 8억여 원의 후원금을 후원담당기관인 한국아동복지연합회를 통하여 저소득층 아동에게 전달하였습니다. 이를 통하여 2008년 말 총 3만 4천여 명의 아동이 약 290억 원을 적립하고 있습니다. 신한은행은 임직원뿐만 아니라 고객을 대상으로 적극적인 홍보를 통해 후원 참여를 활성화 할 예정이며 아동의 실질적인 복리 증진을 위하여 제도 개선 및 지원 확대를 지속적으로 추진하겠습니다.

● 사회공헌형 상품 개발 현황

연도	상품명 및 수
2003	아빠의 향기, 작은정성·밝은세상
2004	아름다운 은행, 꿈모퉁 한국 기업 메세나 제휴
2005	사랑의 헌혈 예·적금 외 3개
2006	사회책임경영대출 외 3개
2007	아름다운 후원 정기예금 외 7개
2008	문화사랑 정기예금 외 6개

사회공헌형 상품개발

신한은행은 은행이 가진 특성을 살리며 사회책임경영을 실천할 수 있는 공익상품개발활동을 지속적으로 전개하고 있습니다. 특히 사회공헌과 관련된 다양한 공익상품개발을 통해 고객참여를 유도하고 있으며, 끊임 없는 상품개발 노력의 결과로 사회공헌형 상품 수가 증가하고 있습니다. 2008년에는 문화재 보호기금에 기부하는 '문화재 사랑 정기예금' 과 '청년창업지원대출' 등 지역사회에 기여하고 사회적 요구에 부합하는 상품을 개발하였습니다.

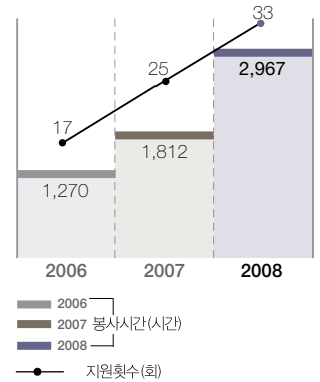
저소득층 자산형성 프로그램 '희망통장' 지원

신한은행은 서울복지재단과 2007년 11월 체결한 '희망통장'의 계좌운영사업 제휴협약에 따라 서울시 저소득층의 자립 지원을 위하여 계좌 개설, 사업 지원 등 상호 협력을 지속하고 있습니다. 근로빈곤층의 자산형성을 위하여 마련된 '희망통장'은 전 세계적으로 주목 받고 있는 개인자립계좌(IDAs: Individual Development Accounts)의 한 형태로서 향후 지원 대상을 확대할 예정입니다.

사회봉사활동을 통한 신용회복지원제도

신한은행은 2004년부터 심사를 통해 선정된 고객에게 사회봉사활동을 통하여 봉사시간 충족시 신용을 회복할 수 있는 실질적인 기회를 제공하고 있습니다. 신용회복지원의 활성화 노력으로 신용회복지원제도 추진실적이 매년 상승하고 있습니다.

신용회복지원제도 현황



글로벌 금융위기 극복을 위한 중소기업 지원 강화

2008년 하반기는 미국에서 시작된 글로벌 금융위기로 인하여 원자재 가격 및 환율이 급격히 상승하였습니다. 신한은행은 2008년 6월 기존의 기업성공프로그램¹과는 별도로 부실발생 예견기업에 대해 회생지원을 전담하는 '기업회생 TF'를 금융권 최초로 운영하여, 2008년 12월까지 46건 1,172억 원을 지원하였습니다. 이와 더불어 2008년 10월 급격한 환율상승으로 운영자금에 어려움을 겪고 있는 중소기업들에게 원화대출 및 수출입금융 지원 등 중소기업 지원책을 시행하였습니다. 10월 초 은행장 직속으로 '중소기업 유동성 지원반'을 설치하고 파생상품 전문가가 참여한 KIKO² 전담팀을 구성하였습니다. 피해규모가 큰 KIKO 거래 중소기업을 우선 지원하고, 일반 중소기업에 대해서도 원화대출 및 수출입금융 지원, 무내입 만기연장 등의 방법으로 유동성 어려움을 지원하였습니다.



2008 중소기업 유동성 지원 업무협약식

또한 2008년 11월 한국수출보험공사와 중소 수출기업 금융지원에 대한 업무 제휴 MOU를 체결하고 수출보험공사가 발행한 수출신용보증서를 담보로 신한은행이 환수금 상환자금을 지원하는 '환변동보험'⁴ 지원대출³을 출시하였습니다. 같은 해 12월에는 국내 금융권 최초로 신용보증기금과 '중소기업 지원을 위한 특별출연 업무협약'⁴을 체결하고 관련 신상품 '파이팅 중소기업 지원대출' 출시하여 2008년 12월 말까지 총 716건, 1,866억 원을 지원하였습니다. 신한은행은 앞으로도 글로벌 금융위기로 어려움을 겪고 있는 중소기업들에게 신속하고 실질적인 유동성 지원방안을 지속적으로 추진해 나갈 계획입니다.

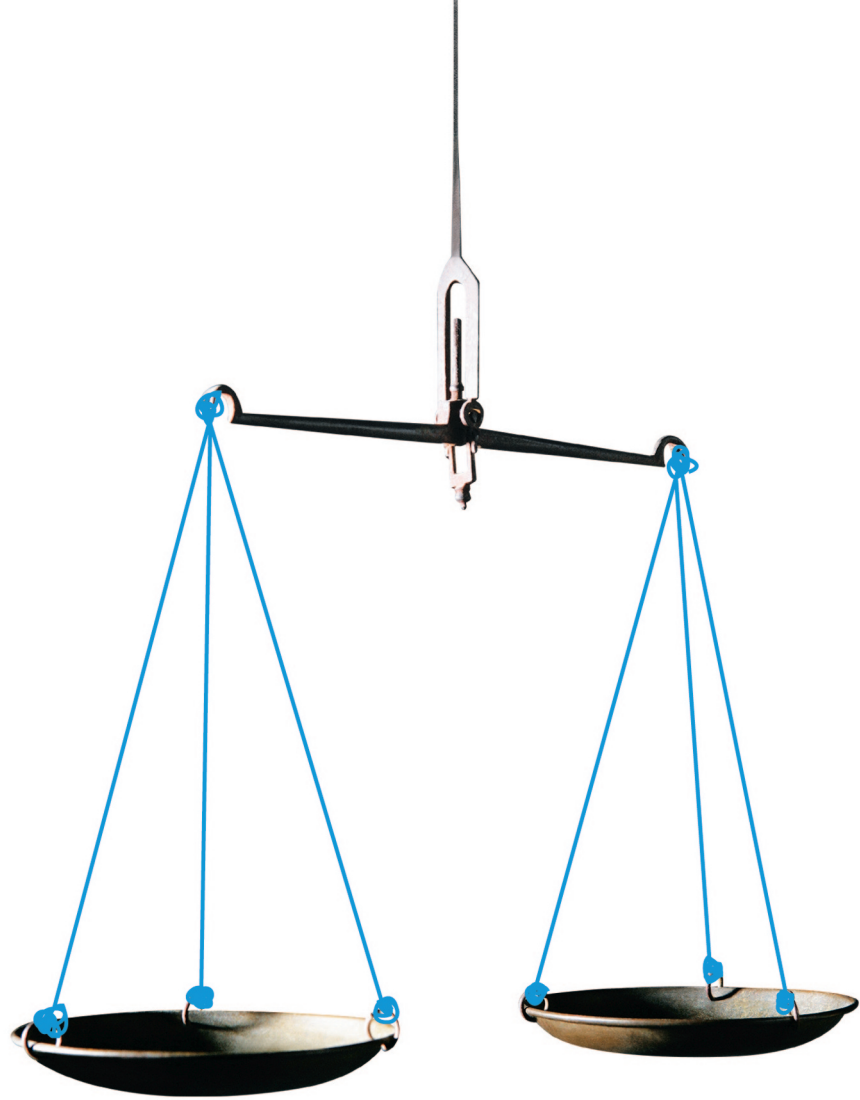
중소기업 지원방안	상세 내용
중소기업 원화대출 및 수출입금융 우선 지원, 만기연장 추진	• 전략영업본부를 통한 우량 거래처 발굴 및 대출 필요업체 지원
중소기업 유동성 지원 프로그램 (Fast-Track)운영	• 중소기업 만기연장 추진 및 원화대출금 지원 독려 • 2008년 12월 신속한 중소기업지원을 위해 은행장 직속으로 기존 중소기업 지원조직을 통합 : 중소기업 유동성지원반 및 전문가로 구성된 KIKO전담팀, 건설지원팀, 조선해운지원팀, 중소기업 금융애로상담반, 무역금융애로상담반 운영

¹ 기업성공프로그램 (CSP : Corporate Success Program): 일시적인 유동성 어려움을 겪고 있으나 영업 경쟁력이 양호한 기업에 대하여, 금융지원 및 컨설팅 등 자체 Pre Workout을 통하여 경영정상화를 도모함으로써, 기업 부실화 사전방지를 위한 제도

² 녹인 녹아웃(knock-in, knock-out)의 영문 첫 글자에서 따온 말로, 환율이 일정 범위 안에서 변동할 경우, 미리 약정한 환율에 약정 금액을 팔 수 있도록 한 파생금융상품

³ 수출기업이 외화획득 과정에서 발생할 수 있는 환차손익을 사전에 원화로 확정해 주는 보험으로 환율변동으로 입게 되는 손실을 보상하고 이익을 환수하는(환수금) 보험제도

⁴ 특별출연 업무협약이란 은행에서 기금에 특별출연금을 납입하면 기금에서는 이를 재원으로 신속한 보증심사 및 저리의 보증료로 신용보증서(100%)를 발급하고 은행에서는 이를 담보로 중소기업에 자금을 지원하는 방식



ECONOMY | 경제

글로벌 경영확대와 지속적인 자기 혁신을 통해
고객이 원하는 가치를 채워가는 한편, 창조적 경영추진전략으로
신한은행만의 한 차원 높은 성장을 이뤄가고 있습니다.

미래를 위한 안정적인 성장, 지속적인 혁신
신한의 내일을 특별하게 만드는 가치입니다

Disclosure on Management Approach

Company Profile
 CSR Management
Economy
 Customers
 Employees
 Environment
 Business Partners
 Local Communities
 Appendix

비전 및 전략

신한은행은 3대 혁신 전략인 6시그마, 블루오션, 지식경영을 기반으로 수익성, 성장성, 안정성을 동시에 추구하여 글로벌 은행의 중심이 되는 기업이 되고자 합니다. 2008년에는 '가치지향적 성장과 핵심역량 강화로 'THE Bank 신한구현'을 전략 목표로 정하고 신성장동력 구축, 핵심역량 강화, 가치지향적 성장을 중심으로 세부계획을 수립하여 2009년까지 당기순이익 10% 향상을 목표로 노력하였습니다.

주요 담당부서

전략기획부 : 경영전략의 수립, 실행 총괄

재무기획부 : 재무 전반에 대한 체계설정 및 실행

리스크관리위원회 : 재무적 영향에 대한 종합적인 검토 실시, 사전예방적인 리스크관리

중대성 평가

중대성 평가(IPS Materiality Test Model™)를 실시한 결과, 리스크관리, 해외시장 확대, 신성장동력 구축 등이 핵심 이슈로 선정되었고 내부 프로세스 혁신, 브랜드 가치 관리, 금융시장 안정 노력 등이 중대 이슈로 선정되었습니다. 이에 대한 자세한 내용은 보고서에 포함되어 있습니다.

주요성과

구분	2006년	2007년	2008년
회계투명성	<ul style="list-style-type: none"> 홈페이지 내 경영공시 2006 신한은행 사회책임보고서 발간 2006 Annual Report 	<ul style="list-style-type: none"> 홈페이지 내 경영공시 2007 신한은행 사회책임보고서 발간 2007 Annual Report 	<ul style="list-style-type: none"> 홈페이지 내 경영공시 2008 신한은행 사회책임보고서 발간 2008 Annual Report
혁신문화확산	<ul style="list-style-type: none"> 6시그마 성과 발표회 	<ul style="list-style-type: none"> 지식전문가, CoP 리더 선정, 6시그마 벨트 양성(BB 46명, GB 149명) 6시그마 과제수행 범위 확대 (1부서, 1과제 수행 확립) 	<ul style="list-style-type: none"> 지식전문가, CoP 리더 선정 6시그마 벨트 양성(BB 64명, GB 212명) 6시그마 화이트벨트 사이버과정 오픈 Ez시그마 과정 개발 완료 Quick 시그마 개발 신한가치혁신시스템 개발 및 운영
지식자산 통합 및 관리	<ul style="list-style-type: none"> 지식경영 포털(골드윙) 구축 	<ul style="list-style-type: none"> CoP 활동 활성화(292개/6,233명) 	<ul style="list-style-type: none"> CoP 활동 활성화(287개/5,699명)
Tops 고객수	<ul style="list-style-type: none"> 123만 명 	<ul style="list-style-type: none"> 201만 명 	<ul style="list-style-type: none"> 235만 명
고객유지율	<ul style="list-style-type: none"> 87.6% 	<ul style="list-style-type: none"> 88.3% 	<ul style="list-style-type: none"> 86.2%

경제성과

경제적 가치 창출 및 분배

신한은행은 2008년 주요 사업 운용, 상품 및 서비스 제공을 통해 매출액 49.5조 원, 당기순이익 1조 4천 억 원의 경제적 가치를 창출하였습니다. 창출된 경제적 가치는 주주, 임직원, 협력업체, 정부, 지역사회 등 이해관계자들에게 다양한 형태로 분배되고 있습니다.

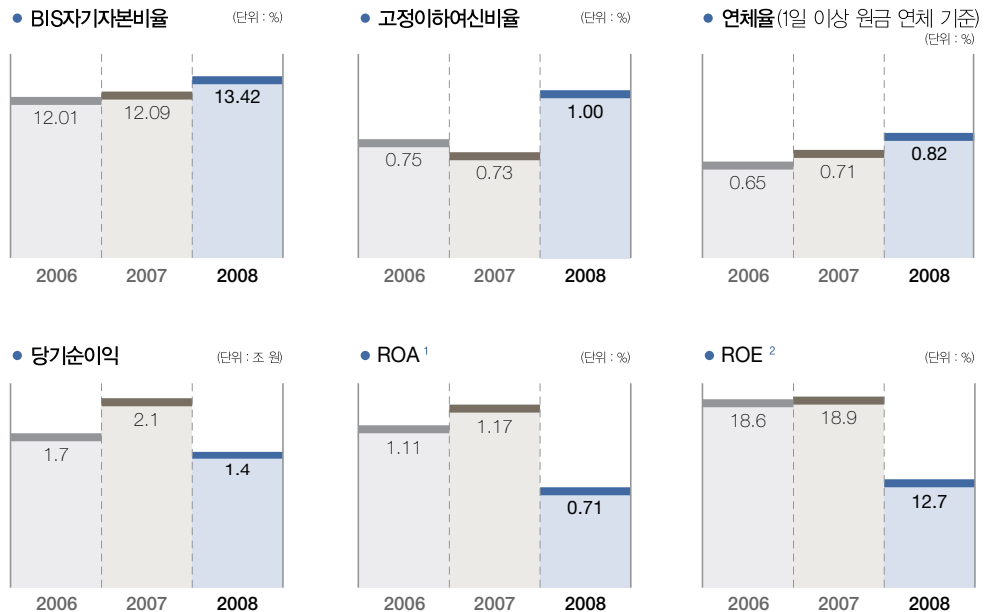
• 경제적 가치 창출 및 분배

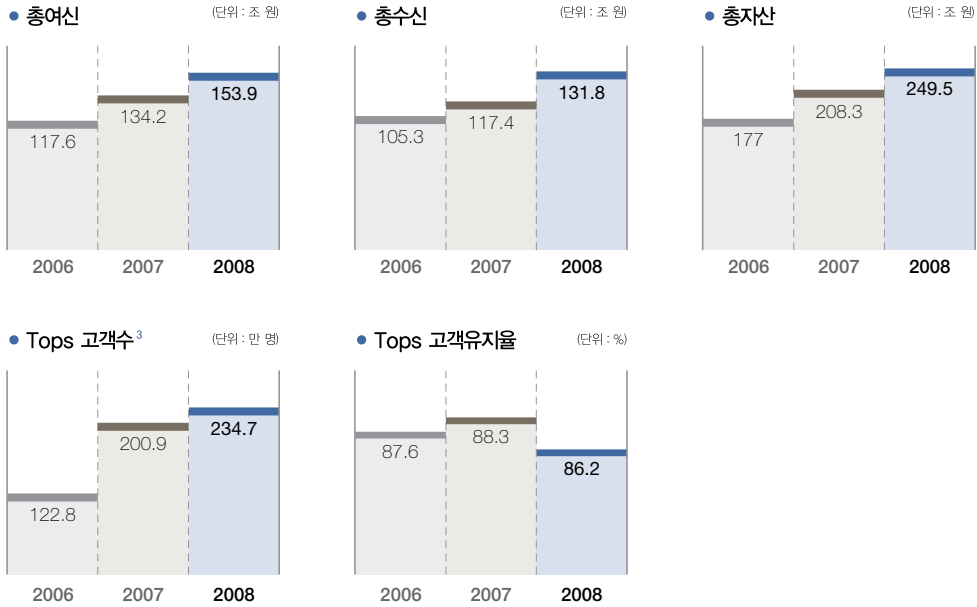
이해관계자 ⇒	주주	임직원	협력업체	정부	지역사회	기타
분배항목 ⇒	배당금	급여 및 복리후생비	설비투자 및 지급수수료	법인세 및 기타 납부세액	지역사회투자 (사회공헌 및 기부 등)	이자비용, 감가상각비, 기타비용 등

성과지표

미국의 서브프라임 모기지 부실로 촉발된 글로벌 금융위기로 국내외 유수의 은행들이 심각한 손실을 입고 있는 가운데 신한은행은 자산의 질적 관리와 적기의 자본확충 노력을 통해 자본적정성 및 자산건전성의 안정화를 꾀하고 있습니다. 내실 있는 외형성장에 주력하고 영업손익 및 영업외손익의 균형 증가를 목표로 성장과 내실을 함께 기한 결과, 249.5억 원의 총자산을 달성하여 국내 은행업계에서는 국민은행 다음으로 2위를 차지하였습니다. 신한은행은 재무안정성과 브랜드 가치를 바탕으로 다양한 상품과 영업노력을 통해 안정적인 재무기반을 구축하기 위해 더욱 노력할 것입니다.

2008년 12월 기준





신용등급

신용등급이란 국내외 신용평가기관에 의한 신용평가등급을 의미하며, 평가등급으로는 채무의 상환능력을 평가한 장·단기신용등급⁴ 등이 있습니다. 신한은행의 신용등급은 2005년 이후 지속적으로 상향 조정되고 있으며, 국내 신용평가사의 신용등급은 2005년 이후 4년 연속 AAA(안정적)등급을 획득하였습니다.

● 각 신용평가기관별 신용등급

		2006	2007	2008
Moody's	장기	A3	A1	A1
	단기	P-1	P-1	P-1
S&P	장기	A-	A-	A-
	단기	A-2	A-2	A-2
Fitch	장기	A-	A-	A
	단기	F-2	F-2	F-1
한국신용정보 (AAA~D)		AAA	AAA	AAA
한국신용평가(주) (AAA~D)		AAA	AAA	AAA
한국기업평가(주) (AAA~D)		AAA	AAA	AAA

¹ ROA(Return on Assets): 주주로부터 조달한 자본과 은행에서 빌린 부채 등을 이용하여 얼마의 이익을 창출하였는가를 나타내는 지표

² ROE(Return on Equity): 주주로부터 조달한 자본으로 얼마의 이익을 창출하였는가를 나타내는 지표

³ Tops 고객: 개인 및 개인사업자 고객

⁴ 장기신용등급: 장기채무 상환능력 및 상환불능위험과 투자자에 대한 법적인 보호 정도 등을 나타냄
 단기신용등급: 1년 미만의 단기 채무 상환능력 및 상환불능위험 등을 나타냄

글로벌 시장 확대

신한은행은 2008년 해외진출을 적극적으로 추진하여 2008년 기준 총 12개국에 41개 해외영업망(지점 10개, 현지법인 7개, 현지법인 자지점 26개, 대표사무소 1개)을 두고 있습니다. 2008년 5월 중국 현지법인 설립을 완료하여 기존 5개 지점을 법인의 자지점(해외 현지법인이 보유하고 있는 지점)으로 편입하였으며, 같은해 1개 분행¹과 3개 지행을 추가 개점하여 총 9개의 자지점을 보유한 네트워크를 형성하게 되었습니다. 12월 카자흐스탄 현지법인인 신한카자흐스탄은행 설립을 완료하였으며, 미국 현지법인인 아메리카신한은행은 뉴욕지역에 팰리사이드파크(뉴저지)지점과 조지아 지역에 둘루스 지점 및 캘리포니아 지역에 엘바인 지점을 각각 개점하여 13개의 자지점을 보유한 현지법인으로 확장하였습니다. 또한 신한은행 최초 대표사무소인 멕시코 대표사무소 설립을 완료하였습니다. 2009년 캐나다 및 일본 현지법인 설립이 완료 예정에 있으며, 베트남 현지법인 설립이 진행될 예정입니다.

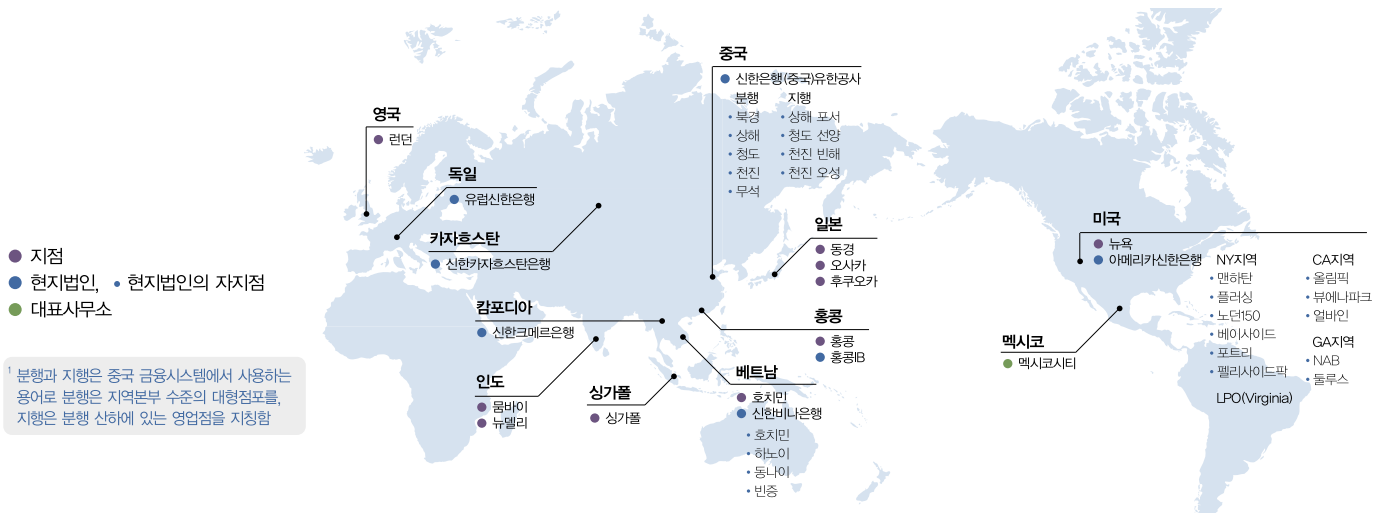
● 해외 점포 및 인원현황

(2008. 12 기준)

구분	국가명	본사파견(명)	현지채용(명)	합계(명)
지점	미국(뉴욕)	8	14	22
	영국(런던)	7	7	14
	일본(동경, 오사카, 후쿠오카)	19	43	62
	기타(싱가폴, 홍콩, 뭌바이, 뉴델리, 호치민)	21	94	115
	신한은행(중국)유한공사	36	193	229
현지법인	아메리카신한은행	10	192	202
	신한비나은행	6	200	206
	신한크메르은행	3	18	21
	유럽신한은행	4	12	16
	신한카자흐스탄은행	3	27	30
	신한이주금융유한공사	12	18	30
	대표사무소	멕시코대표사무소	1	0
합계		130	818	948

해외점포 현황

12개국 41개 네트워크 - 지점 10개, 현지법인 7개, 현지법인의 자지점 26개, 대표사무소 1개 (2008. 12 기준)



혁신·창조 경영

6시그마¹

2006년 도입한 6시그마는 2008년 12월까지 총 5차 웨이브에 걸쳐 블랙벨트 과제 86개, 그린벨트 과제 160개를 수행하였습니다. 또한, 블랙벨트 64명, 그린벨트 212명을 양성하여 향후 혁신활동을 지속하기 위한 인력을 확보하게 되었으며, 신한은행에 체질화된 6시그마를 개발·적용할 수 있는 자체적인 역량을 갖추게 되었습니다. 2008년 이후는 본격 확산을 위한 직원 참여 확대 및 기존 활동에 대한 철저한 피드백을 통한 지속적 성과 유지에 초점을 맞추고 있습니다. 이런 노력들의 하나로 영업점 및 본점 직원들이 보다 쉽게 6시그마를 이해하도록 돕기 위한 화이트벨트² 사이버 과정을 오픈하였으며, 영업점에서 쉽게 적용할 수 있는 6시그마 방법론인 E지그마³ 과정을 개발하였습니다. 특히 2008년부터는 6시그마 활동을 영업점 단위까지 확대하여 영업점 직원이 고객에게 가치를 제공하는 활동에 보다 비중을 높일 수 있도록 Quick시그마⁴를 개발하여 4차례의 파일럿 테스트를 실시하였습니다.

그 외에도 본부 직원들의 그린벨트⁵ 과제를 수행을 돕기 위해 그린벨트 과제 수행 가이드를 제작·배포하였고, 기존 개선활동의 성과가 지속적으로 유지되도록 신한가치혁신시스템(Shinhan Innovation System)을 개발하여 활발하게 운영하고 있습니다. 앞으로 6시그마는 또 하나의 신한 문화로 자리잡아 신한은행이 국가와 사회에 기여하기 위한 고객 지향적 초일류 은행으로 발전하는데 핵심적인 역할을 수행할 것입니다.

• 6시그마 Wave별 주요 활동 요약

구분	기간	활동 내용
1차 Wave	2006년 하반기	<ul style="list-style-type: none"> • 통합신한은행 출범에 따른 주요 이슈 해결 • BB⁶과제 12개 수행, 75개 개선안 도출
2차 Wave	2007년 상반기	<ul style="list-style-type: none"> • 전체 본부부서 참여 • BB과제 21개/GB과제 35개 수행, 295개 개선안 도출
3차 Wave	2007년 하반기	<ul style="list-style-type: none"> • 고객만족도 제고, 직원 업무량 경감 과제 위주 수행 • BB과제 19개/GB과제 41개 수행, 111개 개선안 도출
4차 Wave	2008년 상반기	<ul style="list-style-type: none"> • 핵심 업무 프로세스 재구축, 개선안 성과관리 강화 • BB과제 19개/GB과제 39개 수행, 60개 개선안 도출
5차 Wave	2008년 하반기	<ul style="list-style-type: none"> • 그룹사 협업을 통한 시너지 효과 창출 • 신한카드, 신한이타스와 6시그마 공동과제 수행 • BB과제 12개/GB과제 44개 수행, 86개 개선안 도출

¹ 6시그마: 고객중심(customer-focused)의 시각과 데이터를 중심(data-driven)으로 한 과학적인 문제해결방법을 활용하여 주요 업무 프로세스를 개선함으로써 고객만족을 극대화하고 수익성을 극적으로 향상시키는 경영혁신 전략

² 화이트벨트(WB: White Belt): 6시그마의 전문 개선 인력(블랙벨트/그린벨트/화이트벨트) 중 하나로 6시그마 콘셉트 이해를 통하여 본인의 업무수행에 문제해결 방법론을 적용하고, 혁신활동에 자발적으로 동참하는 직원

³ E지그마: 신한은행만의 영업점 맞춤형 6시그마 방법론으로써 6시그마의 사상과 철학이 반영된 슬림화된 영업점 적용용 6시그마 방법론

⁴ Quick시그마: 6시그마의 문제해결 프로세스를 단순화하여 영업점 단위 개별 이슈 뿐만 아니라 창구직원이 직면하고 있는 작은 불편함까지 보다 쉽고 빠르게 문제 해결이 가능하도록 하는 신한은행만의 특화된 업무개선 방법론

⁵ 그린벨트(GB: Green Belt): 각 분야에서 해당업무를 담당하고 있는 실무자로서 GB과정을 이수하고 인증받은 인력

⁶ 블랙벨트(BB: Black Belt): 6시그마 개선팀을 지도하거나 실질적으로 이끌어 가는 사람

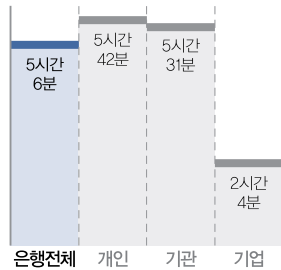
영업점 후선업무의 센터 집중화

BPR(Business Process Reengineering)은 영업점 후선업무의 센터 집중화를 통한 영업점 영업마케팅 역량 극대화를 목표로, 업무처리 방식의 재설계(Business Process Redesign)와 정보기술(Information Technology)을 결합해 획기적인 경영성과를 이루고자 하는 프로세스 관점의 경영혁신 기법입니다. 2006년 은행 통합에 따른 프로세스 통합의 1단계 BPR 프로젝트를 추진하여 업무 표준화 프로세스 통합 작업을 완료하였고, 2007년 2단계 BPR 후선업무 집중화 프로젝트를 본격적으로 추진하여 영업점 전 업무를 대상으로 집중화 프로세스를 설계·개발하여 2007년 9월 센터를 오픈하고, 약 3개월간 134개 영업점의 시범운행을 걸쳐 2008년 4월 전국 영업점 이행을 완료하였습니다.

2009년부터는 2단계 BPR(후선업무 집중화)의 성공적 이행에 대한 경험과 노하우를 바탕으로 '추가 BPR(Level-up) 프로젝트'를 진행합니다. 2009년 3/4분기 이행을 목표로 개발중인 '추가 BPR(Level-up) 프로젝트'가 이행되면 영업점의 집중화 요구가 높았던 부동산담보여신, 소호(SOHO)여신 등도 센터 처리가 가능해져, 보다 효과적인 고객 마케팅이 될 것으로 기대하고 있습니다.

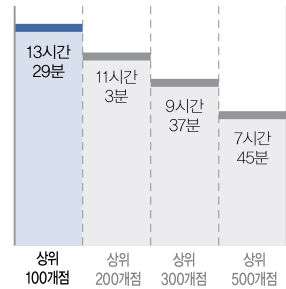
• 영업점 절감 시간 단축 성과¹

(일평균)



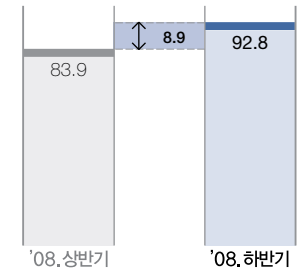
• 실(real date)처리 업무량 비교²

(영업점별 절감 시간) (일평균)

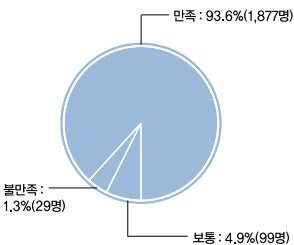


• BPR에 대한 직원 만족도 조사 결과³

(단위: %)



• BPR에 대한 고객 만족도조사 결과⁴



• '추가 BPR(Level-up) 프로젝트' 일정

주요일정	~ '08.11		'08.12 ~ '09.02		'09.03 ~ '09.06		'09.07 ~ '09	
	사전준비		분석 및 설계		개발 및 구현(테스트)		이행	
주요업무대상	<ul style="list-style-type: none"> 부동산담보대출 센터상담 연기실행 소호(신용평가포함) 여신 Smart Branch 가계대출 신규 / 연기 프로세스 				<ul style="list-style-type: none"> 법원직원 인터넷대출 연기상담 시스템 개발 성과관리·실적·통계시스템 업그레이드 전표/장표 추가 집중화 			

¹ 2008년 10월 기준으로 연기, 담보재평가, 예금입류, 당좌, 보관어음, 실행후업무, 금융거래정보제공 등 7개 대상업무의 실 분석 자료

² 2008년 10월 기준으로 연기, 담보재평가, 예금입류, 당좌, 보관어음, 실행후업무, 금융거래정보제공 등 7개 대상업무의 실 분석 자료

³ BPR에 대한 직원만족도 조사는 2008년(3월, 11월) 전 영업점 직원을 대상으로 내부 설문조사 프로그램을 통해 실시

⁴ BPR에 대한 고객만족도 조사는 영업점이 아닌 센터에서 연기상담을 진행하는 고객을 대상으로 상반기(3월)에는 은행 자체적으로 실시, 하반기(9월)에는 외부평가기관인 NICE RNC에서 진행함. 보고서에 제시된 결과치는 상/하반기 평균을 낸 값

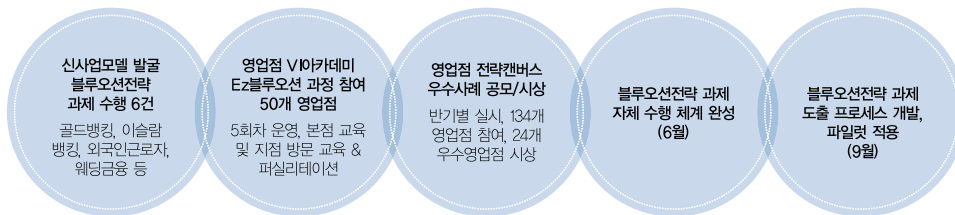
블루오션

신한블루오션은 경영전략 달성을 지원하기 위한 활동에 초점을 맞추어 추진되고 있습니다. 2007년도에 개발한 신한블루오션 전략 표준 모델 및 매뉴얼을 실제 업무와 현장에 적용해 나가면서 한 차원 높은 수준으로 고도화하였으며, 블루오션 창출을 위한 활동 참여도를 높였습니다.

2008년에는 신한블루오션 전략 표준 모델 및 매뉴얼을 이용하여 신사업모델 발굴을 위한 6개 과제를 수행하였습니다. 특히 하반기에는 자체 역량만으로 과제 수행을 할 수 있게 되었으며 이는 축적된 경험과 노하우를 바탕으로 이룩한 성과라 할 수 있습니다. 영업점 차원에서도 쉽게 적용할 수 있는 방법론을 지속적으로 업그레이드하여 반기별로 배포하였으며, 이를 자율적으로 활용하여 각 영업점에 특화된 점주고객기반 확대 전략을 수립, 추진할 수 있게 되었습니다. 50개 영업점과 함께 한 가치혁신아카데미 Ez블루오션 과정은 현장 방문 퍼실리테이션¹을 함께 실시함으로써 영업점 차원의 블루오션 창출 가능성을 더욱 높였습니다.

이와 함께 우수사례에 대한 공모를 반기별로 실시하여 24개 우수지점을 선정·포상함으로써 현장과 함께 하는 블루오션 활동을 실천하였습니다. 블루오션의 지속적인 창출을 위해 인력 양성에도 노력을 기울인 결과 은행 전체적으로 총 91명의 전문가를 육성하였습니다.

• 2008년 블루오션 추진 성과



지식경영

개인의 우수사례(Best practice)와 경험지식을 공유하고 축적된 지식을 체계적으로 관리하여 궁극적으로 고객에게 제공하는 상품 및 서비스의 품질을 향상시키기 위하여 2006년 4월 지식경영 전담조직을 구성하고 2007년 7월 지식관리 인프라인 지식경영포털시스템을 오픈하였습니다. 지식전문가와 제안심사자가 다차원적인 제안평가기준을 가지고 객관적이며 공정한 평가가 이루어 지도록 노력한 결과, 제안 채택률이 2006년 1.2%에서 2008년 15.6%로 증가하였습니다.



사내 퍼실리테이션

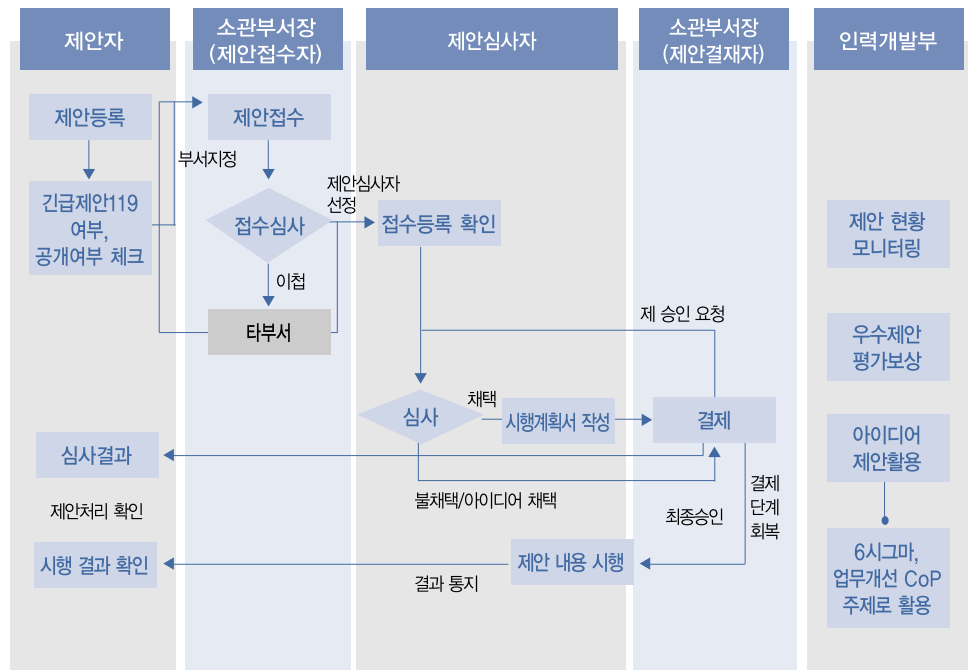
¹ 퍼실리테이션(Facilitation)이란 직원 간에 활발한 상호작용을 통해 창조적 결과를 이끌어 내는 것으로 회의 진행자가 그룹 토의를 이끌어 가는 토론의 한 방법

우수 제안에 대한 금전적 보상 외에도 경력개발 및 교육기회 부여, 인사평가에 반영 등 다양한 인센티브를 제공하여 직원들의 자발적 참여를 유도하였습니다. CoP(Community of Practice)¹를 통해서 부서간의 벽을 허물고 현장에서 직원들 스스로 협업을 통한 새로운 성과를 창출하고 있으며, 영업노하우의 공유를 통해 개인의 경험지식이 조직 전체에 확산될 수 있도록 하였습니다. 앞으로도 지식경영을 통해 경영전략의 목표달성과 직원의 업무수행능력을 향상시키는데 주력할 것입니다.

● 지식경영 추진성과

지식경영 추진항목	추진성과
지식의 활용도 제고를 위한 지식경영 포털 구축 및 활용 제고	<ul style="list-style-type: none"> • 지식경영 포털 오픈 (2007년 7월) • 지식경영 홍보 임직원 교육 및 사이버 연수 실시, 동영상 제작 • 평가보상제도 운영
은행 가치혁신에 기여하는 CoP 활동 전개	<ul style="list-style-type: none"> • 개설 CoP 및 가입회원 수 증대(2008년:287개, 5,639명) • 우수사례 창출(2008년:1,968건)
영업노하우의 적기 개발 및 신속한 전파, 공유	<ul style="list-style-type: none"> • 상품정보를 통합 제공하는 상품관 개발(2008년 상품정보 1,421건)
지식의 품질 생산성 향상을 위한 분야별 전문가 선정 및 운용	<ul style="list-style-type: none"> • 분야별 전문가 운영:업무책임자 164명, 행태 전문가 74명
신성장동력 발굴을 위한 제안활동의 품질 제고	<ul style="list-style-type: none"> • 제안활동 채택률 향상: 1.2%(2006년) → 9.6%(2007년) → 15.6%(2008년)

● 제안제도 운영 프로세스



¹ CoP(Community of Practice): 조직 구성원 간의 지식공유 및 학습, 지식 창출 활동을 수행하는 지식 실행 공동체

디자인경영

2006년 9월 고객이 은행에서 접하게 되는 모든 요소와 업무과정을 디자인 측면에서 재분석하고 개선 프로세스를 시행함으로써 고객에게 새로운 경험을 제공하고 차별적인 브랜드 아이덴티티(Brand Identity)를 확보하기 위한 디자인경영을 도입하였습니다. 2007년부터 본격화된 디자인경영 프로젝트를 통해 디자인 경영 콘셉트 및 전략을 수립하고 신한은행의 'Visual Identity, Store Identity, Cultural Identity' 측면을 중심으로 총 180여 가지 항목의 새로운 디자인을 개발하였습니다.

2008년 6월 중순부터 개발된 디자인 항목 중 광고, 홍보물 등 'Visual Identity'에 해당하는 부분은 영업점에 새롭게 적용되어 배포되었으며, 영업점 인테리어를 포함한 'Store Identity' 영역인 디자인경영 시범점포로는 방배PB점과 개인고객점포인 이대역점이 있습니다. 디자인 파일럿 점포는 간판이나 인테리어뿐만 아니라 각종 홍보물, 벽지 등 작은 부분까지 지점을 구성하는 요소 마다 '네오 클래식'이라는 신한은행의 이미지를 표현하고 있습니다. 향후 시범점포에 대한 고객과 직원들의 반응 및 만족도 분석을 실시하여 새로운 디자인 콘셉트를 단계적으로 확대, 시행해 나갈 계획입니다. 또한 2009년 하반기부터는 디자인경영 시스템 정착을 위한 디자인 업무 프로세스 개발, 디자인 관리 웹사이트 구축 등 디자인경영을 기업문화로 정착시켜 나아갈 예정입니다.

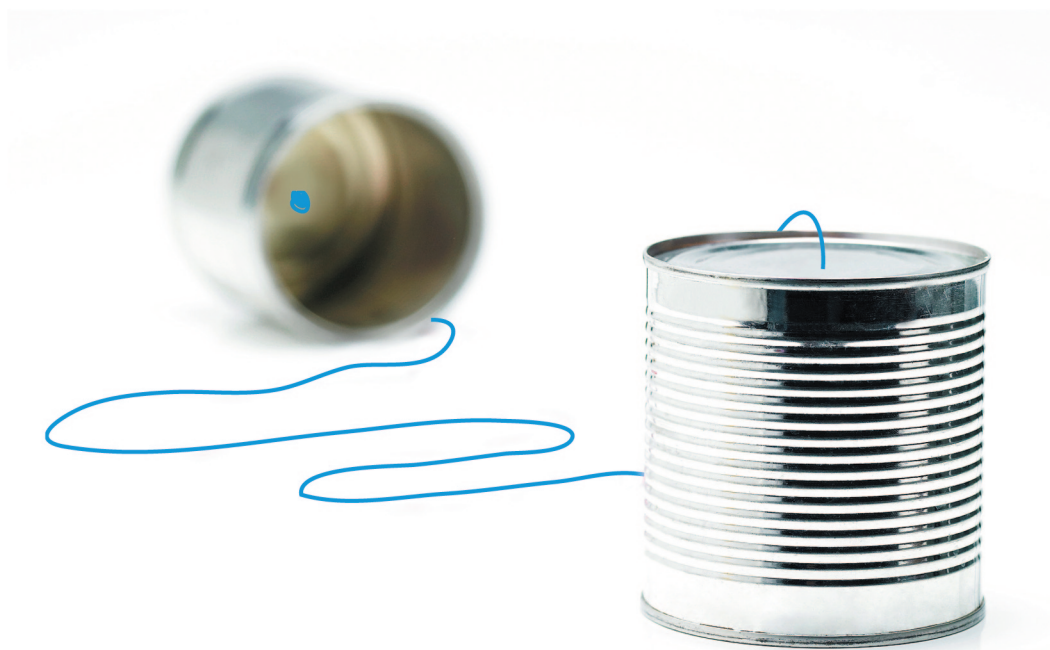
차세대 수탁시스템 'New-MACS' 오픈

신한은행은 2009년 2월 자본시장법 시행을 대비하여 2008년 1월부터 약 1년간의 개발기간을 거쳐 차세대 수탁시스템(New-MACS: The Most Advanced Custody System)을 같은 해 12월 말에 오픈하였습니다. 동 시스템의 도입으로 자산운용기관의 다양한 요구와 복합적인 상품을 수용할 수 있어 업무가 확장되는 이점을 가지게 되었으며, 특히 자본시장법에 따른 신상품들도 수탁할 수 있게 되었습니다. 또한 업계 수탁은행 중 최초로 원스톱(one-stop) 수탁자금 처리시스템 및 해외수탁업무 전산화를 구축하여 효율적인 리스크관리가 가능하게 되었을 뿐만 아니라 고객의 다양한 요구에 부응하는 수탁업무 서비스를 제공할 수 있게 되었습니다.

CUSTOMERS | 고객

고객을 위한 한 발 앞선 금융서비스와
어떠한 리스크 상황에서도 흔들리지 않는 시스템을 목표로
앞서가는 고객의 가치실현에 심혈을 기울이고 있습니다.

고객의 기쁨이 신한의 가장 큰 기쁨이기에
고객이 들려주는 소리를 소중히 생각합니다



비전 및 전략

신한은행은 본원적 가치인 차별화된 상품 및 서비스의 기반 위에 고객가치창출을 체계적으로 추진하기 위하여 'World Class Benchmark' 라는 비전아래 2008년 목표를 '국내 일류 수준(Local Champion)'으로 수립하였습니다. 고객들의 라이프스타일과 금융시장 변화에 부응하는 새로운 상품 및 서비스 제공과 고객감동을 실현하는데 집중하고 있습니다. 2009년에는 충성고객 확보를 기반으로 신한은행을 팬으로 만드는 CS문화를 정착하고 신한은행 지표(표준 모델)를 창출하기 위해 노력하겠습니다.

주요 담당부서

고객만족센터 : 은행장 직속의 고객만족경영 담당부서로서 고객만족경영 관련 주요 업무 담당

CS위원회 : 고객만족도 제고와 서비스 개선에 대한 자문기구(위원장: 부행장)로 분기별 1회 회의 개최, 필요시 수시로 회의 개최

중대성 평가

중대성 평가(IPS Materiality Test Model™)를 실시한 결과, 고객 커뮤니케이션, 고객만족제고, 사회환경적 제품 및 서비스, 상품서비스 개발 및 혁신, 제품 및 서비스 책임, 중소기업 지원 등이 핵심 이슈로 선정되었습니다. 이에 대한 자세한 내용은 보고서에 포함되어 있습니다.

주요성과

구분	2006년	2007년	2008년
고객불만 건수	• 9,392건	• 7,279건	• 4,876건
고객만족도지수	• 79.9점	• 81.8점	• 83.5점
대외기관 고객만족도 평가	<ul style="list-style-type: none"> • 글로벌 고객만족도(GCSI) 1위(2년연속) • 한국서비스품질지수(KS-SQI) 1위(5년연속) • 한국산업의 고객만족도 (KCSI)1위(2년 연속) 	<ul style="list-style-type: none"> • 글로벌 고객만족도(GCSI) 1위(3년연속) • 한국서비스품질지수(KS-SQI) 1위(6년연속) • 국가고객만족도(NCSI) 1위 • 소비자보호 우수금융회사 선정 	<ul style="list-style-type: none"> • 글로벌 고객만족도(GCSI) 1위(4년연속) • 한국서비스품질지수(KS-SQI) 1위(7년연속) • 국가고객만족도(NCSI) 2위 • 소비자보호 우수금융회사 선정
상품 공시자료 사전 심의건수	• 30건	• 159건	• 160건

고객 서비스 강화

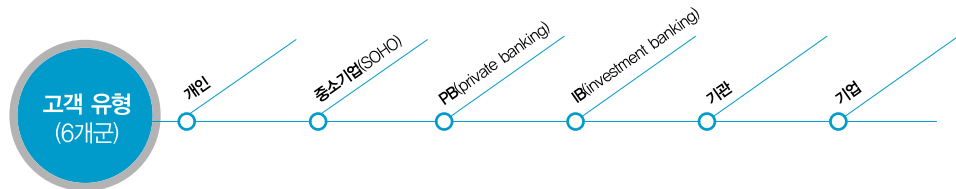


고객관리 시스템



더 기분좋은 서비스

신한은행은 고객을 6개군으로 구분하고, 고객군별로 적합한 채널, 상품, 서비스를 개발·제공하고 있습니다. 금융기관에서 제공하는 상품 및 서비스는 이를 이용하는 고객의 일상생활을 포함한 삶 전체에 걸쳐 중요한 비중을 차지하고 있습니다. 금융은 주택 마련, 학자금, 결혼자금, 노후 대비 등 개인고객들의 풍요로운 미래를 준비하도록 도와주며, 기업고객들에게는 사업 경영을 위한 자금 유동성이 원활하도록 지원합니다. 그러나 이런 과정에 존재하는 불확실성으로 인해 고객들에게 손실을 줄 수도 있습니다. 신한은행은 금융 상품 및 서비스 제공을 통해 발생하는 부정적 영향을 최소화하여 고객들의 자산가치를 높일 수 있도록 노력하겠습니다.



고객 시간관리 시스템 운영

고객의 대기시간 지연 및 대기 번호 지난 사람이 갑자기 끼어드는 등 순번 혼란에 대한 불만사항이 제기되었습니다. 이에 당행은 고객의 대기시간과 업무처리시간을 체계적으로 측정하고 관리함으로써, 고객이 은행에서 소비하는 시간을 최소화 할 수 있도록 지원하는 고객 시간관리 시스템을 도입하였습니다. 신한은행은 이를 통해 고객의 체감 대기시간을 단축하고 고객 불편과 불만은 최소화하여 궁극적인 고객만족도 향상을 추구하고 있습니다.

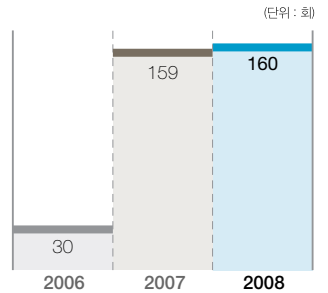
차별화된 감성서비스

금융권 최초로 고객접점서비스에 감성을 결합한 신한은행만의 차별화된 감성서비스인 '더 기분좋은 서비스'를 개발하여 전행적으로 실천하고 있습니다. '더 기분좋은 서비스'는 신한은행이 고객과 만나는 과정에서 오감을 통해 고객에게 좋은 느낌을 전달하는 서비스입니다. 신한은행은 '감성서비스를 통한 고객만족'을 명확한 서비스 방향으로 설정하고 이를 달성하기 위해 '더 기분좋은 서비스'를 전 직원이 실천하고 있습니다.

정확한 정보 제공

신한은행은 은행에서 판매하는 금융상품 및 서비스에 대한 정보를 안내장, 포스터, 소책자, 전자홍보물 등을 통해 고객에게 제공하고 있습니다. 공시물에는 금융상품에 대한 주요 내용을 명확히 설명하고 있으며, 준법지원부에서 법규 준수 사전 심사를 실시하여 과장 및 허위 내용을 엄격히 통제하고 있습니다. 신한은행은 소비자 보호관련 공정거래 법규와 광고제작에 있어 방송광고심의에 관한 규정 및 광고자율심의 규정을 준수하고 있으며, 보고기간 동안 광고 및 마케팅 관련 법규 위반 사례가 발생하지 않았습니다.

● 상품 공시자료 사전 심의 건수



서울시 지하철무임용 RF교통카드 사업

기존 지하철 무임용 1회권 이용의 불편함을 개선하기 위하여 당행이 신한카드사와 컨소시엄으로 참여한 사업으로, 신용/체크/일반교통카드의 형태에 반영구적으로 무임을 이용할 수 있는 교통기능을 탑재한 '시니어패스카드'를 08년 12월에 출시하였습니다. 본 카드의 출시로 인해 지하철 무임 이용대상자인 65세이상 경로자, 장애인, 국가유공자들이 지하철 무임서비스를 포함한 교통/금융서비스를 하나의 카드로 제공받을 수 있게 되었습니다. 신한은행은 인천시에 본 서비스를 2009년에 제공할 예정이며, 타 지자체들과도 지속적인 협의를 통해 무임카드 사용지역을 확대해 나갈 계획입니다.



경로무임 카드 브랜드 공모 당선자 시상식

모바일 BoB 서비스 시행

신한은행은 2008년 9월 금융권 최초로 충전형 선불전자 지급수단인 'BoB(Bank off Bank)' 서비스를 시행하였습니다. 'BoB' 서비스는 영업점 방문 없이 신한은행 홈페이지(띠니존→Together 메뉴→BoB 서비스)에서 간단한 본인인증 절차를 거쳐 가입이 가능하며 송금, 환급, 온-오프라인 결제 등의 금융거래를 할 수 있는 편리한 서비스입니다. 'BoB' 서비스는 상대적으로 카드발급이 어려운 10~20대의 대학생 및 젊은 세대, 안전하고 편리한 소액결제를 원하는 고객들에게 유용한 서비스가 될 것으로 기대하고 있습니다.



하이패스플러스카드 충전서비스 실시

고객신뢰 향상

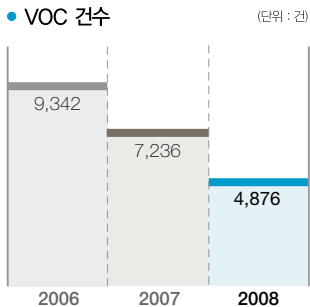
고객 정보보호 강화

지주회사체계의 도입에 따른 관계사간 고객정보 공동활용 및 IT기술의 발달 등으로 고객정보보호 및 관리에 대한 중요성이 높아지고 있습니다. 이에 신한은행은 금융지주회사법을 비롯하여 관련 법령에 의거하여 내부적으로 개인정보보호정책을 수립하고 영업점 및 인터넷뱅킹 등을 통해 고객에게 관련 사항을 고지하고 있습니다. 전자금융의 보안강화 일환으로 인터넷, 폰뱅킹 등에 사용되는 OTP(일회용 비밀번호 생성기)를 전자금융 가입고객에게 발급하여 타인의 암호 도용 가능성을 낮추고 보안 수준을 향상시키고자 하였습니다.

고객 개인정보 관리 소홀로 발생하는 문제를 방지하기 위해 임직원의 고객정보보호 인식을 확산하고 회사의 정보보호 정책 및 서비스 운영에 대한 내·외부 고객의 의견을 적극적으로 수렴하고 있습니다. 더불어 직원의 위규 업무처리를 예방하기 위해 업무기준을 개정하고 조회동의서 제도를 2007년 신설하여 운영하고 있습니다.

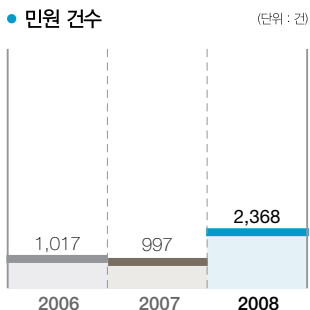
소비자불만 자율관리 지침 운영

소비자불만 자율관리는 소비자 불만의 예방 및 피해구제를 위한 핵심사항을 자율적으로 갖추고 시행하며 내부통제제도를 통해 이 효과를 높이기 위한 경영노력을 의미합니다. 이러한 소비자불만 자율관리를 위한 활동에는 내부처리방법, 피해구제, 교육, 홍보 등이 포함되어 있으며 민원사무처리지침, CS위원회 등을 포함하는 별도의 지침을 제정운영하고 있습니다. 소비자불만 자율관리 지침의 원활한 운영을 위해 자율관리 운영부서를 평가하는 평가 시스템과 자율관리 운영부서의 사전심의를 강제할 수 있는 제도를 마련하였으며, 본부부서의 평가를 자율관리 책임자가 직접 평가하도록 하였습니다.



VOC 본부 상담 창구 운영

고객 의견은 기업활동의 기본자산이라는 마음가짐으로 고객의 의견을 듣는데 그치지 않고 신속한 피드백을 통한 문제 해결을 도모하기 위해 고객의 말씀(VOC:Voice of Customer) 시스템을 개선하여 VOC 본부 상담창구를 운영하고 있습니다. 이와 더불어 고객만족센터 내 본부 상담 창구를 운영하여 민원처리 노하우를 공유하고 있으며, VOC 3 STEP 경고카드 발송, 민원다발 영업점 민원 컨설팅 제도 등 다양한 노력을 기울이고 있습니다. 신한은행의 고객불만관리 `VOC 시스템`은 고객 의견 접수에서부터 피드백까지 전 과정을 일원화하여 업무효율성을 극대화시킨 선진화된 시스템입니다. 실시간으로 VOC를 부서간 공유하여 신속한 정책 피드백이 가능하도록 하고 있습니다. VOC는 접수 후 24시간 이내에 처리하는 것을 원칙으로 고객의 요구를 신속히 처리하는 것에 앞서 재발 방지와 예방에 중점을 두고 있습니다. 이러한 노력의 결과, 당행에 제기되는 VOC 건수가 매년 감소하고 있습니다.



고객만족도 제고

민원보상 전결권 제도

직원의 실수, 시스템 오류 등 회사측 사유로 발생된 불편사항 중 금전적인 손실이 예상되는 민원에 대하여 고객만족경영을 이행하기 위한 서비스 개선의 일환으로 '민원보상 전결권 제도'를 운영하고 있습니다. 이를 통해 합리적이고 신속한 해결을 유도하여 민원 발생 소지를 예방하고 고객 이탈을 방지하고 있습니다. 서비스 품질관리시스템(FOCUS)을 통해 접수된 민원에 대해 전결권자의 조사가 완료되면 심의위원회의와 함께 보상 여부를 결정하여 적절한 보상과 사후관리가 이루어지도록 운영하고 있습니다.

고객불만 사전예보제

고객접점에 있는 직원이 예상되는 고객불만을 사전에 대비하고 준비함으로써 고객불만이 발생하지 않도록 예고하는 고객불만 사전예보제를 실시하고 있습니다. 신한은행은 고객 불만 및 민원에 대한 신속한 처리도 중요하지만 이를 발생하지 않도록 사전에 예방하는 활동에 더욱 중점을 두고 있습니다. 이에 따라 고객불만 발생 원인 및 변수를 분석하여 일기예보처럼 서비스 품질관리시스템(FOCUS)에 게시하고 있습니다.

직원역량 강화

신한은행은 고객을 직접 대하는 직원이 고객의 요구를 파악하고 적절한 서비스를 제공할 수 있도록 CS 교육을 지속적으로 확대 실시하고 있습니다. 이를 위해 변화하는 은행 전략에 따른 경쟁력을 갖춘 서비스 전문가 양성을 위한 CS아카데미를 창설하였으며, 2006년 CS 아카데미 전용 교육장을 신설하여 직원들의 체계적인 CS교육 인프라 구축에 앞장서고 있습니다. 이러한 노력을 통해 은행 내 서비스 교육의 메카, 서비스 전문화, 서비스 품질향상, 올바른 서비스 문화를 정착하고 있습니다. 또한 연수생이 의견을 등록하는 쌍방향 커뮤니케이션 기법 도입, 자체 교육 프로그램 제작 등 다각적인 교육 실시로 CS 교육의 질적 향상과 직원 역량 강화를 추구하고 있습니다. 신한은행은 직원들의 CS 활동에 따른 성과를 종합적으로 관리, 평가, 보상하여 회사내 CS 문화정착 및 CS 활동의 활성화를 위해 CS 마일리지 제도를 운영하고 있습니다. CS 마일리지 제도는 직원들에게 CS 활동에 대한 동기를 부여하여 고객 중심의 CS 마인드 고취에 기여하고 있습니다.



CS아카데미

• CS 교육 프로그램

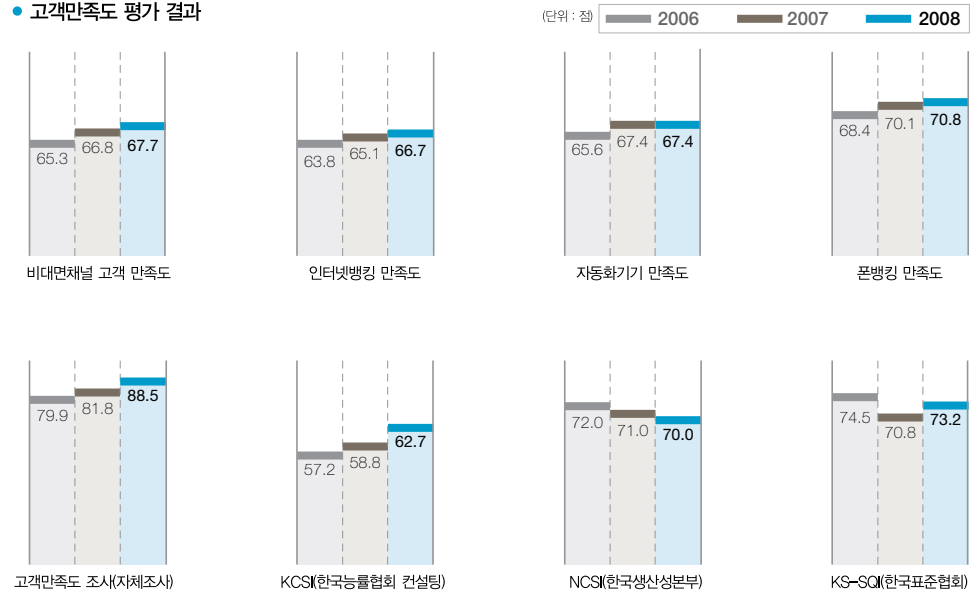
내용	목적
더 기본좋은 서비스 과정(입출금 창구/CS리더/상담창구/기업지점/본부부서/청원경찰)	<ul style="list-style-type: none"> 신한만의 차별화된 감성서비스 전파 더 기본좋은 서비스 실천방법 공유 및 체득화
더 기본좋은 서비스 아침방송	<ul style="list-style-type: none"> 아침시간을 통해 더 기본좋은 서비스 향상 방안 공유 감성적인 신한문화 구축
찾아가는 서비스 교육	<ul style="list-style-type: none"> 방문 CS교육 지원을 통해 전 직원의 CS마인드 제고 및 교육효과 극대화
CS Focus Day	<ul style="list-style-type: none"> CS포커스그룹(CS매니저/CS리더/겔포스) 중심의 강한 CS실천문화 구축 및 확산

¹ 서비스 품질관리시스템(FOCUS)은 모든 CS업무를 한 화면에서 공유할 수 있는 시스템으로, 전사적 서비스 품질관리 지원체계 강화 및 CS정보의 신속한 전파/공유로 조직 내 양방향 CS 커뮤니케이션 활성화에 기여

고객만족도 평가

신한은행은 고객중심의 서비스를 구현하고, 영업점별/창구별 서비스수준을 측정하고 강약점을 파악한 후 보다 나은 서비스를 제공하기 위하여 고객만족도 조사¹를 정기적으로 실시하고 있습니다. 이를 통해 서비스 접점의 품질을 일관성 있게 유지하고 부족한 부분에 대해 개선하고 있습니다. 매년 자체적으로 고객만족도 조사(매일 진행, 연간 약 270,000 샘플), 비대면채널 고객만족도 조사²(4회/년, 연간 12,000 샘플)를 실시하고 있습니다. 또한 신한은행은 지속적으로 고객의 가치 혁신과 핵심지표 관리를 통해 대외기관 고객만족도 조사에서 우수한 결과를 거두었으며 이를 통해 고객에게 신뢰받는 기업으로 성장하고 있습니다.

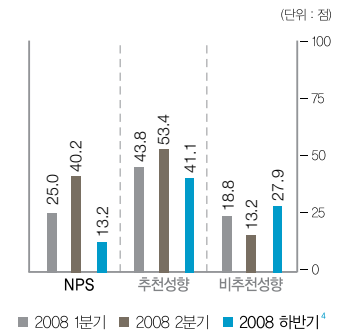
● 고객만족도 평가 결과



고객충성도

신한은행은 2007년부터 NPS(Net Promoter Score)³를 도입하여 운용하고 있습니다. NPS는 고객의 로열티를 근거로 하여 기업에 대한 고객관계의 건강상태를 나타내는 지표라고 할 수 있습니다. 2008년 하반기 NPS는 13.2점을 나타내었습니다. 2008년 하반기 전세계적인 경기 침체로 인한 대규모 투자 손실 고객이 발생하였고 이러한 손실고객의 비추천성향이 증가함에 따라 NPS가 전반적으로 하락하였습니다.

● NPS 성과 측정 결과



¹ 고객만족도 조사는 연2회 상/하반기에 진행된 결과를 단순평균한 수치임

² 비대면채널 고객 만족도=인터넷뱅킹만족도×50% + 자동화기기만족도×30% + 폰뱅킹만족도×20%

비대면채널 고객만족도 조사는 매분기별 실시되며, 각 점수는 각 분기의 점수를 단순 평균한 수치

³ 적극 추천고객 비율에서 불만고객(비추천고객) 비율을 뺀 자수로 산출 [NPS = 추천고객비중(%) - 불만고객비중(%)]

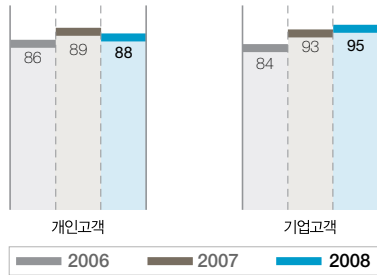
⁴ 조사방법의 변경으로 반기 1회로 조사횟수 조정

[이해관계자 설문조사]

신한은행의 고객만족경영에 대한 이해관계자 설문조사 결과, 고객정보 보호를 위한 노력에 대한 점수가 개인고객은 88 점, 기업고객은 95점으로 나타났으며, 특히 기업고객의 경우 2006년 84점에서 2008년 95점으로 상승하였습니다. 고객들에게 보다 편리하고 차별화된 금융 서비스를 제공하기 위해 노력하고 중소기업에 대한 적극적인 지원 강화 정책의 결과, 중소기업 지원제도에 대한 만족도 점수가 꾸준히 높아지고 있습니다.

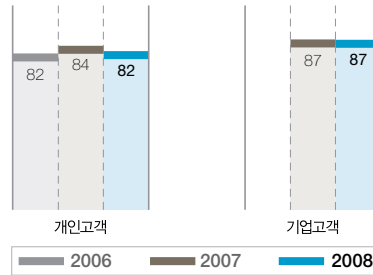
● 질문 : 고객정보 보호 노력

(기준 : 100점)



● 질문 : 고객편의 고려한 상품개선

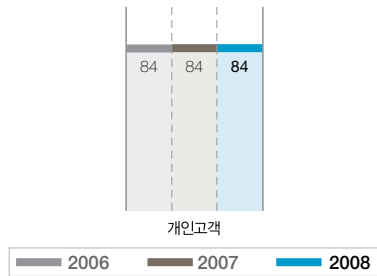
(기준 : 100점)



*고객편의 고려한 상품개선은 2006년 기업고객 설문조사 항목에 포함되어 있지 않음

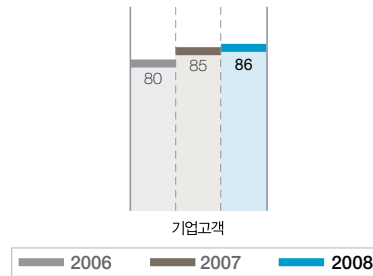
● 질문 : 금융서비스의 우수성

(기준 : 100점)



● 질문 : 중소기업 지원제도 만족도

(기준 : 100점)



*금융서비스 우수성 항목은 개인고객에만, 중소기업 지원제도 만족도 항목은 기업고객에만 해당됨

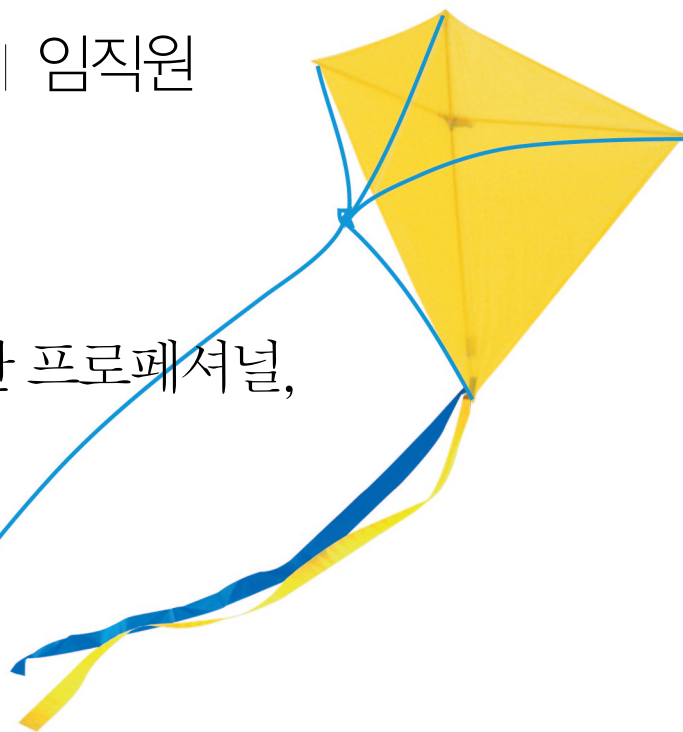
전산 장애 사건과 대응

2008년 7월 5일 전산 장애로 인하여 ATM 현금 인출 및 인터넷 뱅킹 등이 50분간 작동되지 않는 사건이 발생하였습니다. 이는 디스크와 DB서버간의 통신을 관장하는 소프트웨어에 장애가 발생한 것으로 담당부서는 콜센터를 통한 즉각적인 장애 접수 후 장애복구반을 즉시 구성하여 긴급 복구 조치를 통해 고객들의 불편한 시간을 최소화 하였으며, 장애 시간 중 발생한 대 고객 불편 사항을 콜센터를 통해 응대하였습니다. 또한 당일자 불편을 겪은 모든 고객들에게 유선상으로 사과의 말씀을 직접 전달하여 고객 불만에 대한 사후 관리를 충실히 하였습니다. 한편, 향후 동일한 사유의 문제발생을 예방하기 위해 회피 프로그램 적용을 완료하고, 관련업체와의 공조체제 강화를 통한 안정적인 시스템 운영을 위해 지속적으로 노력하고 있습니다.

EMPLOYEES | 임직원

최고의 역량을 갖춘 인재, 즐겁고 행복한 인재를
고객과 우리사회에 특별한 가치를 가져다 주는
중요한 힘이자 건실한 희망이 됩니다.

신한이 키워가는 즐겁고 행복한 프로페셔널,
우리 모두에게 큰 힘이 됩니다



비전 및 전략

신한은행은 고객에게 가장 신뢰받고(trust), 도전적인 변화관리로 돌파구(breakthrough)를 마련하는 동시에, 구성원을 섬기고(servant) 행복을 추구하는 세계 최고 수준의 인재 양성을 추구합니다. 능력과 성과에 따른 공정한 보상제도, 체계적인 교육훈련시스템 운영, 가족친화경영을 통해 임직원의 동기를 유발하고 일과 삶의 조화로운 균형을 지향하고 있습니다. 앞으로도 직원 가치를 증대시키는 휴먼경영을 지속적으로 실천할 계획입니다.

주요 담당부서

인사부 : 인사관리 및 노사업무 담당

인력개발부 : 직원의 역량개발을 위한 교육 훈련 및 프로그램 담당

직원만족센터 : 임직원의 동기부여 및 복리후생 담당

고충처리위원회 : 분쟁의 사전예방과 직원의 고충사항 처리 관련 사항 담당

준법지원부 : 윤리경영 담당부서로 윤리경영관련 주요 업무의 종합적인 조정 역할을 담당

중대성 평가

중대성 평가(IPS Materiality Test Model™)를 실시한 결과, 임직원 커뮤니케이션, 복리후생, 차별근절, 육아 및 여성보전 지원, 인재양성 및 개발 등이 가장 중요한 핵심 이슈로 선정되었고 공정한 인사 및 보상체계, 일과 삶의 균형, 노사관계 개선, 고용안정, 윤리경영 제도강화 등이 중대이슈로 선정되었습니다. 이에 대한 자세한 내용은 보고서에 포함되어 있습니다.

주요성과

구분	2006년	2007년	2008년
여성관리자(과장이상 비율)	• 13.6%	• 15.5%	• 17.0%
1인당 평균 교육비	• 106만 원	• 119만 원	• 119만 원
비정규직 근로자의 정규직 전환	• 은행통합으로 재채용 인원 없음	• 150명	• 153명
직원만족도	• 75.2점	• 78점	• 75.8점
직원상담건수	• 271건	• 242건	• 292건
모성보호	• 산전 후 휴가기간 105일	• 산전 후 휴가기간 110일 • 미숙아, 장애아 출산의 경우 6개월 이내 추가 휴직 부여	• 직장보육시설 '새싹 어린이집' 개원 (2008년 3월)
윤리실천 서약	• 전 임직원	• 전 임직원	• 전 임직원
윤리 준법 집합교육 수강인원	• 7,005명	• 11,374명	• 6,059명
윤리준법 자기점검 프로그램 실시 ¹⁾	• 10회	• 17회	• 10회

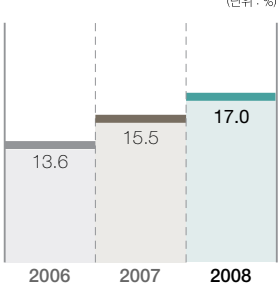
¹⁾ 2007년: 약 3개월 동안 17회 실시(비정규직), 전사원의 50% 참여

2008년: 3~11월 동안 매월 2주에 실시(정규직), 전사원의 95% 참여, 2008년부터 윤리준법 자기점검 프로그램 참여를 사내 윤리경영평가에 반영

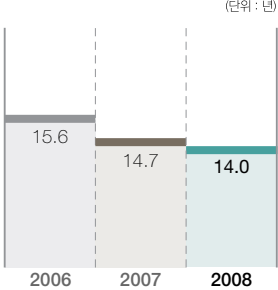
평등원칙 및 인권존중

● 임직원 현황

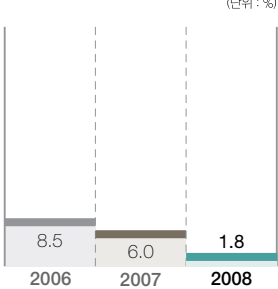
여성관리자 비율



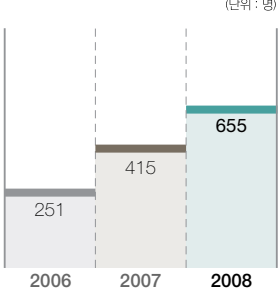
평균근속년수



이직률



채용인원



2008년 12월 기준 총 임직원 수는 10,926명(정규직 기준)이며 여성인력은 27.8%로 2007년에 비해 0.9%p 상승하였습니다. 우수 여성인력을 확보하기 위한 노력으로 과장급 이상의 관리자 중 여성관리자의 비율은 17.0%로 최근 1년간 1.5%p 상승하였습니다. 장애인 고용 비율은 2008년 0.36%으로 법정기준치(2%)에 미치지 못하나 지속적으로 고용을 확대하여 평등한 사회를 만들기 위해 노력하겠습니다. 신한은행의 임직원에 관한 세부 사항은 홈페이지 내 경영공시 및 이전에 발간된 사회책임보고서를 통해 확인할 수 있습니다.

www.shinhan.com > 은행소개 > 투자자정보 > 공시

www.shinhan.com > 은행소개 > 사회책임경영 > 사회책임보고서

● 임직원 현황

구분	2006년	2007년	2008년
임직원수(명)	10,679	10,470	10,926
고용형태별(명)			
임원	15	16	15
정규직	10,679	10,470	10,926
비정규직	2,113	2,013	1,852
여성관리자 비율(%)	13.6	15.5	17.0
평균근속년수(년)	15.6	14.7	14.0
이직률(%)	8.5	6.0	1.8
채용인원(명) *입행일자 기준	251	415	655

고용평등 및 고용안정

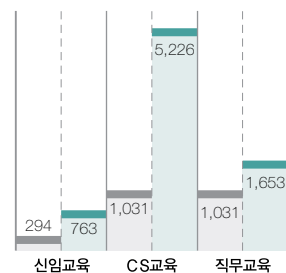
신한은행은 신규채용 시 성별, 연령, 종교, 학력, 지역 등에 의한 차별을 금지하고 국가유공자 및 장애인 등에게도 균등한 취업의 기회를 제공하고 있습니다. 모든 채용과정은 공정한 심사기준에 의해 실시되고 채용된 직원에 대하여는 동일한 임금체계가 적용되며, 승진 및 보상에 있어 공정한 처우를 하고 있습니다. 고용안정을 위해 '정규직 전환 제도'를 지속적으로 실시하고 있으며 2009년 12월까지 총 1,000명 이상을 '정규직'과 '고용기간의 정함이 없는 직원(무기계약직)'으로 전환할 계획입니다. 2008년 총 153명을 포함하여 총 579명(2001년 이후 누적)이 정규직으로 전환되었으며 2009년 6월까지 650명을 우선 무기계약직으로 전환할 계획입니다.

인권존중

임직원과 관련하여 평등원칙, 근로기준법과 글로벌콤팩트 10대 원칙 중 인권 및 노동 분야 원칙을 성실히 이행하고 있습니다. 단체협약 및 윤리규정에 직장 내 성폭력, 폭언, 폭행 등을 금지하고 있으며, 예방을 위해 전 직원을 대상으로 성희롱 예방교육을 실시하고 상담이나 신고를 위한 고충처리기관을 운영하고 있습니다. 영업점 및 본점 청원경찰을 대상으로 매월 관련 법률과 인권교육, 근무요령 등 직무교육과 CS 교육을 지속적으로 실시하여 과잉행위로 인해 타인의 권리와 자유를 침해하지 않도록 하고 있습니다.

● 경비담당자(청원경찰) 교육현황

2007년 2008년 (기준: 명)



* 경비담당자 교육은 2007년부터 실시

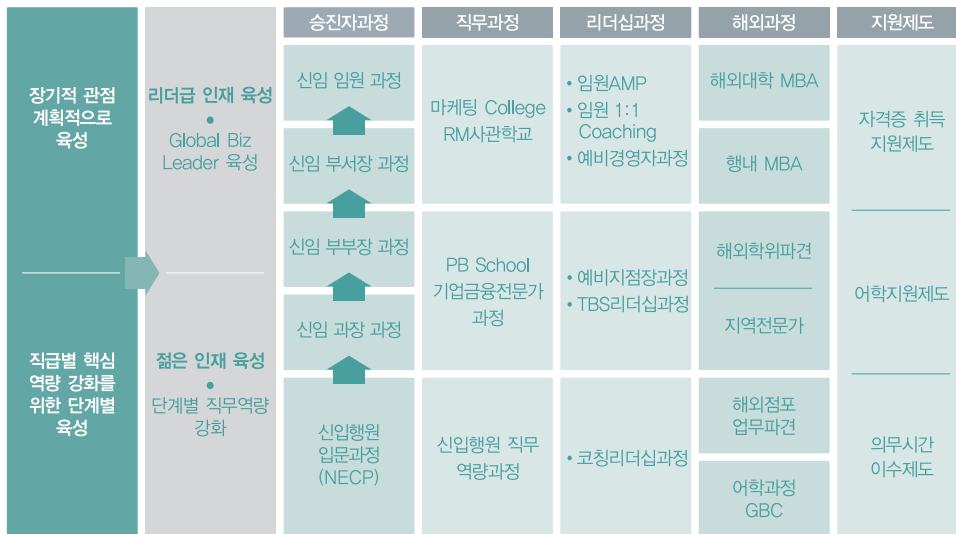
인재개발 및 보상체계

고객가치를 창출하고 글로벌 금융기관으로 성장하기 위해서는 인재양성이 다른 무엇보다 중요하다는 것을 인식하고 이에 맞는 인재육성 전략 및 체계를 수립하였습니다. 또한 임직원의 역량을 강화하고 전문 금융인으로 육성하기 위하여 교육훈련에 대한 예산과 시간을 지속적으로 확대하고 있습니다. 2008년에는 여신 및 외환 분야 교육과 마케팅 컬리지 등 57개 과정의 차별화된 프로그램을 운영하였으며, 2009년에는 자본시장 통합법 관련 재무설계 전문가 육성을 위하여 다양한 교육프로그램을 운영할 계획입니다.

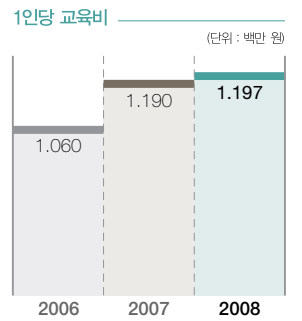
교육훈련을 통한 역량 강화

대·내외 경영환경 변화에 적극적으로 대처하고 글로벌 리더 및 금융 전문인으로 육성하기 위해 다양하고 체계적인 지원을 하고 있습니다. 직원 개개인이 꿈과 비전을 가지고 최고 역량으로 최대 성과를 낼 수 있도록 직급필수과정 및 각종 직무 역량 강화 프로그램을 진행하고 있습니다. 또한 글로벌 인재를 조기에 발굴하기 위하여 해외지역 전문가 제도를 본격화 하였으며, 해외점포 업무 파견 제도를 활성화 하였습니다. 그 결과 현재 세계 12개국 41개 네트워크를 통해 주재원 152명, 현지직원 852명을 포함하여 총 1,004명의 직원이 해외에서 활동하고 있습니다.

• 인재육성 체계



• 교육현황



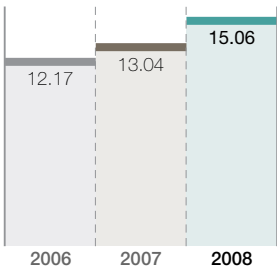
● 글로벌 인재육성 프로그램

육성제도	목적	주요내용	비고
해외점포업무파견	해외문화 체험의 기회 및 진취적인 열정을 갖도록 동기부여 함	<ul style="list-style-type: none"> 대상:행원~대리급 직원 매년 100여명 파견 장소:해외 25개 지점(미국, 일본, 베트남 등 10개국) 기간:3개월(12주) 	
지역전문가제도	글로벌 경쟁력 확보를 위한 현지 전문가 육성	<ul style="list-style-type: none"> 대상:글로벌 업무 수행 가능자(부부장급 이하) 장소:성장 유망 지역 인원:연간 10명 이내 	
자격증 취득 지원제도	은행 내 전문가 양성을 위해 자격증 취득시 소요경비 지원	<ul style="list-style-type: none"> 대상:신용분석사 등 금융관련 자격증 내용:직급별 체류기간 내 최대 200만원 지원 기타:최근 캠페인을 통해 100% 지원 제도 운영중임 	AFPK, CFA, CFP 등
어학지원제도	어학 능력향상을 지원함 (입학 만 1년 경과시 부터)	<ul style="list-style-type: none"> 대상:어학 향상을 목적으로 하는 전 임직원 내용:직급별 체류기간 내 최대 100만원 지원 	어학과정 별도운영

경력개발 및 인사보상

● 경력개발관련 상담 현황

(단위: %)



조직 목표 달성에 필요한 인재의 원활한 수급 및 육성, 개인의 전문성을 제고한 Career Goal 달성을 위해 경력개발제도(CDP: Career Development System)를 운영하고 있습니다. 신한은행의 경력관리는 직무관련 필요역량을 직원 주도로 개발할 수 있게 하여 동기를 부여하고 카운슬러와 상담을 통하여 희망하는 최종 목표를 설정하도록 도움을 주는 제도입니다. 또한 다양한 프로그램을 통해 신입직원의 적응을 돕는 신입직원 경력개발 제도로 New Employee Care Program(NECP)을 실시하고 하고 있습니다. 직원들의 능력과 업적을 공정하고 객관적으로 평가하여 경영성과와 연계한 능력, 성과 중심의 인사제도를 운영하고 있으며, 평가 결과에 따라 승진 및 급여에 있어 차등적 보상을 실시하고 있습니다. 이와 관련한 자세한 내용은 홈페이지(www.shinhan.com) 경영공시에서 확인할 수 있습니다.

복리후생

가족친화경영

신한은행은 일과 삶의 균형을 통해 직원들의 근무의욕을 높이기 위한 방법으로 매주 수요일 약속, 야근, 회식 없이 조기 퇴근하도록 하는 FRESH(Family Rest Enjoy Shinhan) Day를 도입하였습니다. 입시설명회 등 직원만족강좌, 직원자녀 캠프, 주말농장, 신한가족 소리나눔 행사,父子캠프 등 직원과 가족이 함께 참여할 수 있는 다양한 테마의 직원만족행사를 통해 일과 삶의 균형을 통한 가족친화경영에 앞장선 결과 대한민국 훌륭한 일터상(GWP) 5년 연속 금융부문 대상을 수상하였습니다. 또한 분기별 테마형식을 통한 다양한 형태의 추임새 문화운동 및 7ST 마음의 대화 프로그램, 힘내자! 으랏차차~웃음으로 운동, 시공초월 대화방, 아름다운 신한인 선정 및 격려행사 등을 통해 조직활력 및 직원 사기진작에 크게 기여하였습니다.

2008년 3월 일산에 '새싹어린이집'을 개원하여 약 40명의 원아를 보육함으로써 기혼 직원의 자녀 양육에 대한 부담을 줄여주고 직원들의 사기진작 및 조직에 대한 만족도 제고에 기여하고 있습니다.

임직원의 복리후생에 관한 세부 사항은 홈페이지 내 복리후생 부분과 이전에 발간된 사회책임보고서를 통해 확인할 수 있습니다.

www.shinhan.com > 은행소개 > 채용정보 > 신한인 비전

www.shinhan.com > 은행소개 > 사회책임경영 > 사회책임보고서



새싹어린이집

● 가족친화경영 실천 프로그램

실천 프로그램	내용
직원만족강좌	• 총 12회, 2,170명 참여(입시설명회, 쿠킹클래스 등 건강, 취미, 자녀교육 관련)
직원자녀 캠프	• 530명 참여(영어 캠프 2회, 과학 캠프 1회)
주말농장	• 총 100구좌 운영(서울, 경기, 부산)
신한가족 소리나눔 행사	• 총 2회, 40명 참여(직원 및 가족 대상 청력 측정, 보청기 체험 및 저가 제공)
父子캠프	• 70명 참여(아빠와 자녀가 함께하는 1박2일 캠프)
기타	• 명절맞이 귀성/귀경버스 운행(설, 추석) : 10개 지역, 1,753명 이용 • 임직원 수험생 자녀를 위한 합격기원 선물 배부(500명) • 연말연시 직원 가족대상 CEO 레터 발송(18,071명)

생애설계 프로그램

신한은행은 입행후 3년 이상 근속한 정규직원을 대상으로 개인의 적성에 맞는 경력개발 경로를 설계해주는 '경력개발 컨설팅'과 45세 이상의 정규직원을 대상으로 은퇴 이후의 노후 준비를 위한 '생애설계 컨설팅' 그리고 40세 이상의 직원들의 진로고민 상담제도인 '전직지원 컨설팅' 등을 통해 직원 스스로가 행복한 미래를 준비할 수 있도록 지원하고 있습니다. 신한은행의 생애설계 프로그램은 재직자들의 경력진단과 창업, 재취업, 자격취득 등 성공적인 제 2의 인생 준비를 위한 교육훈련과 전문가 컨설팅 등으로 구성되어 있습니다. 신한 가족이었던 퇴직 직원들은 퇴직직원 인터넷 동호회인 '신한프렌드' (www.shinhanfriend.com)에는 2008년 말 현재 총회원 2,274명이 가입하여 각종 경조사와 동정을 공유하고 있습니다. 특히 퇴직직원을 대상으로 시간제로 근무할 수 있도록 소개하는 '론스텝' 프로그램을 운영하여(2008년 현재 42명 이용) 퇴직 직원에게 재취업의 기회를 제공하고 있습니다.

퇴직금 제도 운영

퇴직금의 지급 보장을 위해 종업원 퇴직보험에 가입하고 1년 이상 근속한 임직원이 퇴직할 경우 연금 또는 일시금으로 퇴직금을 지급하고 있습니다. 퇴직시 지급되는 퇴직금추계액(근로기준법과 신한은행의 퇴직금 지급규정 중 큰 금액)은 퇴직급여충당부채로 계산하여 예산에 포함되며 퇴직보험에 가입된 예치금은 퇴직급여충당부채에서 차감하는 형식으로 표시하고 있습니다. 더불어 국민연금법 규정에 의하여 직원이 퇴직할 경우 지급할 퇴직금의 일부를 국민연금관리공단에 납부하고, 납부액은 국민연금전환금으로 퇴직급여충당부채에서 차감하여 표시하고 있습니다.

임직원 고충상담제도

직원들의 고충을 청취하고 실질적인 개선을 통해 보다 나은 근무환경을 제공하기 위해 상담제도를 운영하고 있습니다. 업무 관련 고충뿐만 아니라 일상 생활에서 생겨나는 문제도 상담할 수 있는 내외부 상담 전문인력을 갖추고 있습니다. 전화, 면담, 이메일 등의 방법을 통해 심리, 법률, 건강상담 지원, 외부에서도 접속이 가능한 상담 사이트 '직원상담센터' 등 고충상담제도를 활성화한 결과 2008년까지 총 6,442명이 이용하였습니다.

안전 및 보건

신한은행은 임직원 건강을 최우선으로 여기고 보다 실질적인 안전 및 보건 프로그램을 지원하고 근무 환경을 개선하기 위해 지속적으로 노력하고 있습니다. 노사 각 5인으로 구성된 공상위원회의 정기 회의(3개월 단위)를 통해 임직원의 안전보건 및 재해 예방 활동을 체계화 하였으며, 보고기간 동안 부상 및 사고로 인한 결근은 없었습니다.

직원들의 질병 예방 및 건강한 직장생활을 도모하고자 2008년 11월부터 유소견 직원에 대한 선제적 관리 체계를 도입 시행하고 있습니다. 지속적인 건강검진 독려 결과, 2007년 대비 건강검진 수검률이 증가하여 질병의 조기발견 및 건전한 체력증진을 도모할 수 있었습니다. 또한 금연 및 다이어트 캠페인, '얼썬 주입새 스트레칭'을 통해 건강한 생활습관을 갖기 위한 은행 차원의 분위기를 조성하고 직원들의 자신감을 회복시킴으로써 직원 건강증진 및 활력 제고에 기여하였습니다.

임직원의 안전 및 보건에 관한 세부 사항은 홈페이지 내 복리후생 부분과 이전에 발간된 사회책임보고서를 통해 확인할 수 있습니다.

www.shinhan.com > 은행소개 > 채용정보 > 신한인 비전

www.shinhan.com > 은행소개 > 사회책임경영 > 사회책임보고서

직원 스트레스 관리 프로그램 도입

글로벌 금융위기, 경기침체 등으로 인한 직원들의 스트레스가 증가함에 따라 2008년 10월부터 국내 금융권 최초로 스트레스 관리 프로그램을 도입하여 스트레스 자가진단 및 고위험자에 대한 치료방법을 제공하였습니다. 주말 및 저녁시간에도 유선으로 상담받을 수 있도록 외부 전문상담기관과 연계하여 스트레스 유선상담을 오픈하였으며, 펀드 민원지점 간담회, 스트레스 해소 요가강좌 및 영업본부 아로마 테라피 강좌를 통해 직원들의 스트레스 해소 및 정신건강 증대에 기여하였습니다.



스트레스 관리 프로그램

휴식공간 'SKY GARDEN' 오픈

2008년 9월 본점 옥상에 직원들의 친환경적 휴식공간인 'SKY GARDEN'을 오픈 하였습니다. 'SKY GARDEN'은 임직원들이 열심히 일한 후 피로를 풀 수 있고 여유롭게 차를 마실 수 있는 휴게공간으로 잔디가 깔려있는 미니 정원, 테이블 등이 설치되어 있습니다. 더불어 점심시간을 이용하여 식후 휴식을 취하는 직원들을 위해 작은 음악회도 개최하는 등 직원들의 편의를 도모하였습니다.



신한 Sky Garden 오픈

• 직원 건강 및 사기진작 프로그램

실천 프로그램	내용
힘내자! 으랏차차~웃음으로 운동	<ul style="list-style-type: none"> 웃음 동영상 상영 및 공모(54건) 으랏차차 아이디어 공모(434건) 웃음 스트레칭
아름다운 신한인 선정 및 격려 기타	<ul style="list-style-type: none"> 20명 선정(직원 사기진작 프로그램) 금연 및 다이어트 캠페인 얼썬 주입새 스트레칭

노사협력

신한은행은 구성원간의 상호 신뢰를 바탕으로 상생의 노사문화를 구축하여 왔으며, 정보공유 및 대화채널 다양화 등을 통해 직원 만족과 합리적인 노사관계 확립을 추구해 나갈 것입니다. 노동조합은 4급 이하 직원이 입사와 동시에 가입되며 직원의 자유로운 가입과 탈퇴를 보장하고 있습니다. 신한은행의 노동조합은 전국금융산업노동조합에 소속되어 있으며, 2008년 12월 말 현재 총 조합원 수는 8,074명입니다. 신한은행은 자유로운 조합활동을 보장하고 노동조합 활동으로 인한 차별대우나 불이익을 주지 않음을 단체협약에 명시하고 있으며 2008년까지 노동쟁의 발생건수는 없었습니다.

2006년 4월 은행 통합시 (구)신한은행과 (구)조흥은행 노동조합이 모두 참여하여 노사화합선언을 실시하고, 2007년 12월 양자부간의 노동조합 통합관련 최종합의를 이루어 2008년 1월 통합노동조합인 '전국금융산업노동조합 신한은행지부'가 출범하였습니다. 노사협약기구로 노사협의회, 고충처리위원회, 회사발전위원회를 두어 노사 화합과 임직원의 고충처리 등을 위해 노력하고 있습니다.



2008 노사화합 표창장 수여식

노사협의회 주요 협의 사항

기구명	내용
노사협의회	<ul style="list-style-type: none"> • 근로 및 연성소 확대 • 격지 근무 직원에 대한 지원 확대 • 수도권 합숙소 추가설치

노동조합 조직 개요

구분	관련내용	비고
명칭	전국금융산업노동조합 신한은행지부	산별 노조
설립일(노조통합일)	2008년 1월 25일	
가입인원	8,074명	2008년 12월 기준
상근인원	24명	
소속된 연합단체	한국노동조합총연맹	

임직원 커뮤니케이션

노사간 상호 이해를 확대하고 경영진과 직원과의 쌍방향 커뮤니케이션 및 직원들의 자발적인 참여를 통한 열린 경영 문화를 조성하고 있습니다. 원활한 커뮤니케이션이 이루어 지도록 최고경영자는 사내 인트라넷(열린광장)과 메신저(시공초월 대화방)를 통해 직원들이 의견을 개진하고 회사 경영에 참여할 수 있는 기회를 넓혀가고 있습니다. 또한 경영전략회의, 임원워크숍, 조찬간담회, 임원별 담당점포 제도 등을 지속적으로 추진하여 경영전략과 비전을 공유하고 적극적으로 의견을 나누고 있습니다.



열린광장

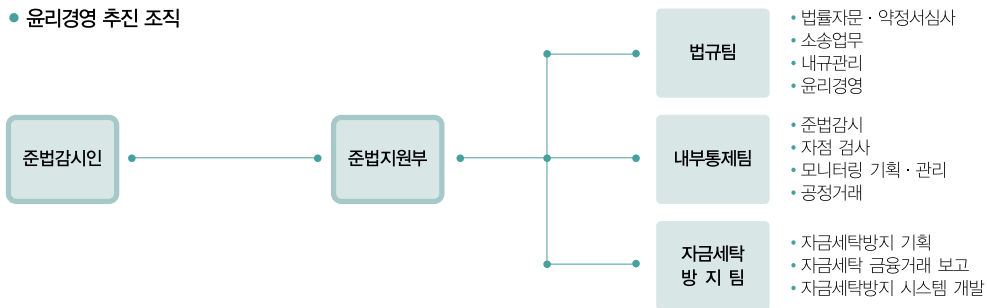
조직활력 프로그램

실천 프로그램	내용
7ST 마음의 대화 프로그램	• 총 4회, 600명 참여(신입직원 대상 상호이해 증진 프로그램)
시공초월 대화방	• 총 8회, 20개 부서 230명 참여(CEO와의 커뮤니케이션 프로그램)

윤리경영

신한은행은 경제, 사회, 환경 모든 부문에서 투명하고 고객과 사회로부터 가장 신뢰받는 World-Class 은행이 되기 위하여 CEO의 강한 의지 아래, 금융인으로서 준수해야 할 윤리 기준 및 프로그램을 제정·운영하고 있습니다. 윤리경영 제반 주요 업무를 총괄하는 준법감시인 제도를 통해 윤리경영제도 및 문화 정착을 활성화하고 있습니다. 매년 모든 임직원이 '윤리실천서약'을 통해 윤리경영 실천의지를 확인하고, 윤리규범 내실화를 위해 홍보 자료 발간 및 윤리준법 교육을 강화하고 있습니다.

• 윤리경영 추진 조직



윤리경영 실천을 위한 법규 준수

윤리 기준을 강화하고 윤리경영 실천을 생활화 하기 위해 금융관련 법규¹를 준수하고 다양한 윤리 프로그램을 운영하고 있으며, 위반 여부를 상시적으로 모니터링 하고 있습니다. 2007년 6월 공정거래 자율준수 프로그램을 도입하여 임직원 스스로의 규정 준수 노력을 고무하였으며, 내·외부 변호사를 통한 실무 법률지원 및 교육을 강화하여 효율성을 제고하고 법률리스크를 감축시키고 있습니다. 신한은행의 윤리강령, 임직원 행동지침 및 법규 준수에 관한 세부 사항은 홈페이지 내 윤리경영과 이전에 발간된 사회책임보고서를 통해 확인할 수 있습니다.

www.shinhan.com > 은행소개 > 윤리경영

www.shinhan.com > 은행소개 > 사회책임경영 > 사회책임보고서

내부 통제 및 관리 활동

2008년에는 실효성 있는 내부통제기반 구축을 목표로 '전임감사자 제도'를 확대 시행하였습니다. 114명의 전임감사를 선발하여 수도권 영업점 515개로 확대 배치하였으며, 자점검사시스템²을 단일방식으로 통합하여 자점검사업무가 강화되었습니다. 또한 국외점포 준법감시업무 지침 제정 및 감시 활동 지원을 통해 준법감시의 사각지대를 방지하고 보고 및 관리 체계를 강화하였습니다. 자금세탁방지 법령의 개정 내용에 부합하기 위해 보다 강화된 '고객확인 의무제도' 운영체계를 구축하고 지속적인 금융거래보고 관리 및 교육을 통해 관련 리스크를 감축하였습니다. 자금세탁방지를 위한 이러한 노력의 결과, '자금세탁방지의 날'에 자금세탁방지 우수기관 금융위원회 위원장 표창을 수상하였으며, 국내은행 중 대표로 선정되어 자금세탁방지 국제기구(FATF: Financial Action Task Force on Money Laundering) 실사를 성공적으로 수행하였습니다.

¹ 은행법 및 관련 규정, 신탁업법 및 관련 규정, 외국환관리법 및 관련 규정, 금융산업의 구조 개선에 관한 법률 및 관련규정, 예금자보호법 및 관련 규정, 간접투자자산운용업법 및 관련 규정 등

² 영업점의 사고예방을 위하여 업무처리 내용의 적정 여부를 점검하고 그 결과를 등록하는 전산시스템

윤리경영 실천 프로그램

2008년 5월 기업활동 전반에 윤리문화를 확산하고 임직원의 윤리준법 의식 제고를 위해 전직원이 윤리실천서약 및 윤리준법 퀴즈대회 등을 포함한 '윤리경영 BEST Festival' 을 개최하였습니다.
이와 더불어 윤리경영 실천 프로그램 개선 및 참여를 제고, 윤리경영 홍보책자 '행복해요 윤리! 도와줘요 준법!' 발간, 윤리경영 우수사례 대내외 전파 등의 활동을 실시하여 윤리경영을 통한 'THE Bank 신한' 의 위상을 강화하기 위해 노력하고 있습니다.

윤리경영 교육

윤리경영 문화에 대한 전 직원의 공감대 형성 및 내재화를 통해 인권존중 및 윤리적 기업문화를 구축하기 위하여 다양한 교육 프로그램을 운영하고 있습니다. 2008년에는 신입행원, 신입과장 등을 포함하여 총 14회의 직급별 윤리준법 집합교육을, 8개 권역 203개 지방 영업점을 대상으로 실무 법률교육을 시행하였습니다. 또한 '윤리경영 법규준수' 와 '성희롱 예방교육' 에 관한 사이버연수를 실시하고 관련 컨텐츠 교육 자료를 제작하여 지주사와 공유하였습니다.

• 윤리 준법관련 집합교육 실시현황

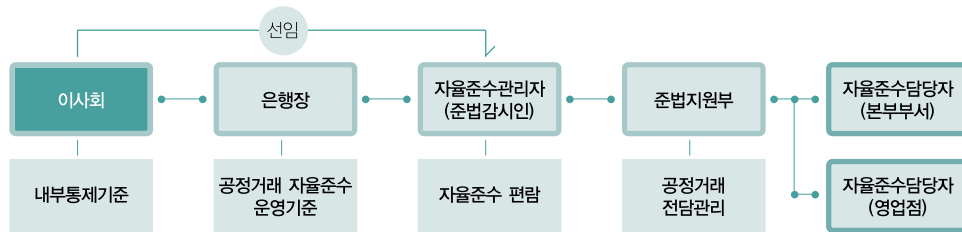
연도	교육수강인원	교육시간
2006	7,005명	연간 2시간/1회
2007	11,374명	연간 2시간/1회
2008	6,059명	연간 2시간/1회

※ 사이버 교육(전직원 대상 실시)을 제외한 집합교육만 집계

공정거래 자율준수 프로그램

은행업무 중 공정거래와 관련된 법규의 자율적 준수를 목표로 2007년 6월 공정거래 자율준수 프로그램을 도입하여 운영하고 있습니다. 준법 시스템인 공정거래 자율준수는 실행체계 구축, 편람, 제작, 행동지침 제정, 교육 및 모니터링 시스템 등의 운영 프로그램으로 구성되어 공정거래 관련 법규준수 의식을 고양시키는 역할을 담당하고 있습니다. 2008년에는 공정거래 고위험 본부부서 대상의 집합교육을 실시하였고, 그룹사간의 부당지원 여부를 통제할 수 있는 그룹 내부거래 모니터링 체계를 구축하는 등 점검체계를 강화하였습니다.

• 공정거래 자율준수 프로그램 운영 조직



내부자 신고제도

직원상호간 견제를 통한 금융사고 및 위법·부당한 행위의 사전예방을 위하여 2006년에 제정된 윤리경영 실천지침을 통해 내부자 신고제도를 운영하고 있습니다. 내부자 신고제도의 실무운영은 준법감시인이 담당하며, 제도의 활성화를 위해 홈페이지, 전자우편, 전화, 우편, 팩스, 면담 등을 통한 내부신고시스템을 구축·운영하고 있습니다. 임직원은 내부신고시스템을 이용하여 실명 또는 익명으로 신고할 수 있고 내부 신고자의 신분은 엄격히 보호됩니다. 내부신고자의 신고내용이 은행의 수익증대, 손실방지 및 사고예방 등에 기여하였다고 인정되는 경우에는 보상금을 지급하고 있습니다.



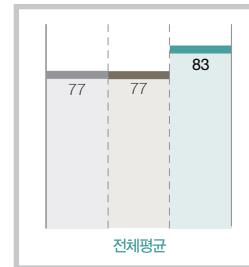
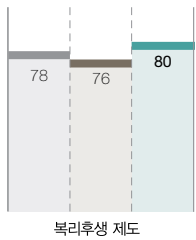
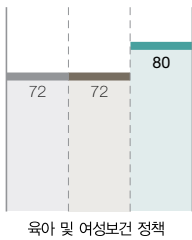
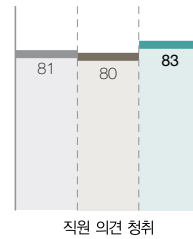
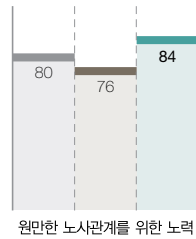
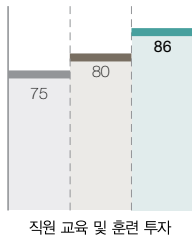
자금세탁방지업무 집합 교육

[이해관계자 설문조사]

신한은행의 내부 이해관계자인 임직원을 대상으로 설문조사를 실시한 결과, 회사에 대한 만족도 평균점수가 83점으로 2007년 77점과 비교하여 6점이 상승하였습니다. 2007년 설문조사 결과 만족도가 낮게 측정되었던 교육훈련 부문을 개선하기 위해 2008년에는 직원들의 역량개발을 위한 교육 투자를 강화하였습니다. 더불어 육아 및 여성보전 정책을 지속적으로 실천한 결과 만족도가 2007년 72점에서 2008년 80점으로 8점이 증가하였습니다. 신한은행은 정기적인 임직원 만족도 조사를 통해 개선점을 도출하여 직원들에게 실질적인 도움이 되는 '임직원을 생각하는 경영'을 추진하겠습니다.

● 이해관계자 설문결과

(기준 : 100점) 2006 2007 2008





ENVIRONMENT | 환경

다음 세대에게도 아름다운 환경을 물려줄 수 있도록
다양한 실행전략을 바탕으로 기후변화대응과
지구환경보호에 최선을 다하고 있습니다.

이제 친환경 역량은 미래의 가장 중요한 경쟁력,
신한은 우리의 가능성을 키워갑니다

Disclosure on Management Approach

Company Profile
 CSR Management Performance
 Economy
 Customers
 Employees
Environment
 Business Partners
 Local Communities
 Appendix

비전 및 전략

신한은행은 전 세계적으로 관심의 대상이 되고 있는 기후변화 대응과 지구환경보호를 최우선으로 여기고 이를 적극적으로 실천하기 위해 전사적인 환경관리와 친환경 사업을 추진하고 있습니다. 환경정책기본법, 자연환경보전법, 에너지 절약 및 재활용 촉진에 관한 법률 등을 준수하며 정부, 지방자치단체, 지역사회, 고객과 함께 미래세대를 위한 다양한 환경보전 활동을 시행하고 있습니다. 지속적인 친환경 관련 상품 개발과 효율적인 환경관리를 통해 친환경경영을 위한 환경역량을 보다 강화해 나갈 것입니다.

주요 담당부서

경영지원그룹 : 환경경영에 대한 총괄적인 관리 및 에너지 절약 정책 참여 권장 활동

총무부 : 본점 에너지 사용량 관리

중대성 평가

중대성 평가(IPS Materiality Test Model™)를 실시한 결과, 에너지 효율 제고 및 자원 절약, 기후변화대응 정책이 가장 중요한 핵심 이슈로 선정되었고 재활용 및 재사용, 친환경구매, 온실가스 관리 등이 지속적으로 관리가 필요한 이슈로 선정되었습니다. 이에 대한 자세한 내용은 보고서에 포함되어 있습니다.

주요성과

*본점 기준

구분	2006년	2007년	2008년
전기 사용량(kwh)	• 11,360,340	• 10,606,080	• 10,516,920
도시가스 사용량(Nm ³)	• 872,399	• 729,000	• 540,614
사수 사용량(m ³)	• 75,827	• 72,565	• 70,602
지하수 사용량(m ³)	• 17,632	• 35,264	• 17,374
이산화탄소 배출량(T-CO ₂)	• 6,763	• 6,123	• 5,665
국제활동 참여	-	• UNEP FI 가입 신청 • CDP 5 서명	• UNEP FI 가입 • UNGC 가입 • CDP 6 서명

¹ Nm³ : 0°C, 1기압 상태의 체적

환경경영

전 세계적으로 지구온난화에 대응하기 위한 다양한 움직임이 이루어 지고 있는 가운데 환경에 대한 금융 기관의 역할이 중요해 지고 있습니다. 신한은행은 오염물질을 직접적으로 배출하는 기업은 아니지만, 본 사 및 많은 수의 점포를 운영하는 과정에서 다량의 에너지를 소비하는 기업의 하나로서 기후변화대응에 책임의식을 갖고 있습니다.

신한은행은 에너지 절감 및 관련 성과 데이터 관리 등 온실가스 감축을 위한 다양한 노력을 통해 지속가능경영을 추구하고 있습니다.

에너지 절감 및 고효율화 노력

신한은행은 2006년 8월 서울시와 에너지 절약 실천 협약을 체결하고, 본사 및 각 지점에 대한 집중적인 에너지 관리 및 개선 활동을 수행하고 있습니다. 에너지 절약 추진 방안을 수립하여 은행 내부의 낭비요소를 재점검하여 불필요한 경비지출을 억제하도록 하였습니다. 또한 전 사회적으로 확산되고 있는 에너지 절약 운동에 동참함으로써 거금 절약 분위기를 조성하여 임직원의 자발적인 에너지 절약 실천을 유도하고 있습니다. 이러한 활동의 추진력을 강화하기 위해 부서별로 에너지 절약 담당자를 지정하여 경비 10% 이상 절감을 목표로 하고 있습니다.

에너지 효율성 제고를 위해 노후된 냉난방 설비 혹은 조명기기 등의 교체 시 고효율 에너지 기자재를 적극 도입하고 있으며, 향후 본사 및 모든 지점을 대상으로 고효율 기자재 적용을 의무화할 계획입니다.

• 에너지 절약 추진 방향

구분	세부추진사항
전기	<ul style="list-style-type: none"> • 점등간격 조정 및 업무시간외 소등 • 권장 실내온도 준수(하절기:26~28℃, 동절기:18~20℃) • 퇴근시 PC 및 사무용기기 전원 차단
유류	<ul style="list-style-type: none"> • 업무용차량 주 1회 이상 운휴(보유 차량은 은행에 주차) • 외근 및 본점 회의 참석 시 대중교통수단 이용(본점 셔틀버스 적극 이용) • 차량의 정시간 공회전 금지 • 부제(2부제, 5부제) 철저 준수 • 거주지역별 카풀제 활성화
상하수도	<ul style="list-style-type: none"> • 화장실 위생기구 누수 점검, 동절기 수도관 동파 및 누수 방지 • 양치 시 컵 사용 권장 • 수도 사용 후 잠금상태 확인
연료	<ul style="list-style-type: none"> • 권장 실내온도 준수(하절기:26~28℃, 동절기:18~20℃) • 난방기기 사전 보수 및 점검 • 보일러 가동시간의 효율적 조정 • 가스 불꽃이 닿는 면적이 큰 용기나 기기 사용 권장 • 가스버너의 주기적 청소 실시
기타	<ul style="list-style-type: none"> • 3개층 이하 이동시 계단 이용 • 계단 이용 활성화를 위한 본점 계단 재구축:SHINHAN Health Road 구축 • 하계 단체 간편복 착용

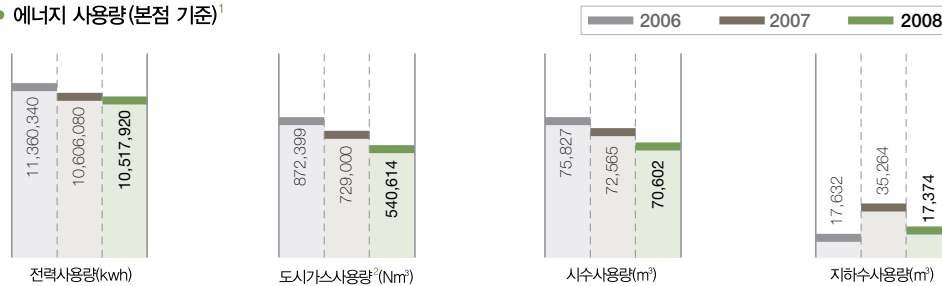


하계간편복

에너지 사용량 성과 관리

신한은행은 에너지 절약에 대한 임직원의 의식을 향상시키고 에너지 사용시설의 적극적인 고효율화 활동으로 2008년 에너지원 별 사용량이 감소하였습니다. 신한은행 점포의 상당 부분이 자가 소유 건물이 아니라서 점포별 에너지 사용량의 측정 및 관리가 어려운 점이 있습니다. 따라서 현재까지는 에너지 사용량을 본점 중심으로 관리하였습니다. 향후 기후변화 대응 노력 강화차원에서 에너지 및 자원 관리를 점차 영업점으로 확대할 계획입니다. 또한 전기, 연료, 용수, 폐기물 등 에너지자원 별로 감축목표를 설정하여 절감 실적을 지표로 관리할 예정입니다.

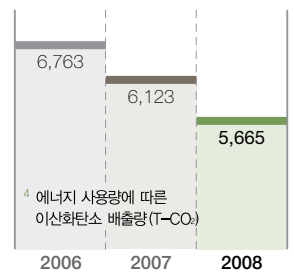
● 에너지 사용량(본점 기준)¹



CO₂ 배출량

신한은행은 온실가스 정보공개 프로젝트(CDP)에 2007년 이후 매년 서명기관으로 활동하고 있습니다. CDP 서명기관으로 기후변화 협약에 따른 온실가스 감축 노력을 실천하기 위해 본점의 이산화탄소 배출량을 측정하여 공개하고 있으며, 2006년 이후 3년간 본점의 이산화탄소 배출량은 지속적으로 감소하고 있습니다.

● CO₂ 배출량 현황³ (본점 기준)



⁴ 에너지 사용량에 따른 이산화탄소 배출량(T-CO₂)

종이사용 절감 노력

업무수행에 있어 종이 사용은 불가피하나, 친환경적 사무환경을 조성하고 사내 종이사용 절감을 위해 전자문서 활용을 확대하고 종이 아껴 쓰기 운동을 실천하고 있습니다. 전자메일 청구서 신청 및 발송 서비스를 제공하여 종이 사용량 감소와 더불어 고객의 편의 증대에 기여하였습니다. 또한 복사용지를 아껴 쓰고 사용한 복사용지는 메모지로 활용하며 봉투(서류봉투, 소핑백 등)는 반드시 재활용한다는 등의 내용을 포함한 '아껴 쓰기 캠페인'을 펼쳐 직원들의 종이사용 절감에 대한 적극적인 동참을 유도하고 있습니다. 향후, 인터넷을 이용한 계좌 개설 및 상품 가입 시 이자율 등에서 혜택을 제공함으로써 고객들의 자원절약 참여를 지속적으로 유도할 계획입니다.

¹ 에너지 사용량: 본점에서는 경유 및 등유를 사용하지 않음

² 본점에서 사용하는 도시가스는 LNG임

³ CO₂ 배출량은 IPCC(Intergovernmental Panel on Climate Change) 지침에 의한 연료별 탄소배출계수를 적용해 계산된 값을 사용. 데이터에 사용된 탄소배출계수 및 환산식은 다음과 같음. LNG: 0.637 Ton C/TOE, TOE=원유 1톤의 발열량(약 107 kcal), 전기: 0.424 Ton CO₂ /MWh, Ton CO₂=Ton C×(44/12)

⁴ 전력과 도시가스 사용량에 따른 이산화탄소 배출량 합계

환경경영을 위한 노력

신재생에너지 산업 금융지원

신한은행은 녹색성장산업에 대한 금융지원이 사회책임경영의 필수조건이라는 인식하에 2008년 신재생에너지 산업에 대해 적극적으로 금융지원을 확대하였습니다. 2008년에 22개 태양광 발전소 시설관련 1,225억 원, 폐기물·연료전지 등을 이용한 신재생에너지 사업에 401억 원을 추가로 지원하였습니다. 또한 정책자금인 에너지융합리화자금 8,898억 원을 지원함으로써 세계적 온실가스 배출감축 환경정책에 적극 부응하고 있습니다. 신한은행은 2009년에도 태양광발전 신상품 금융지원상품 출시 등을 포함하여 신재생에너지 사업지원을 중점적으로 추진할 계획입니다.

• 신재생에너지 사업 지원 현황(2008)

구분	사업명	사업내용
취급완료	연료전지 발전사업	연료전지발전소 신축을 위한 시설대 지원
	생활폐기물 소각장	자원회수시설(생활폐기물소각장 등)의 건설, 관리 및 운영사업의 민간사업자로 선정되어 시설공사에 소요되는 공사비 지원
	음식물류 폐기물 처리시설	음식물류 폐기물 처리시설의 설치 및 운영 사업 지원
취급예정	폐열(증기)공급	폐열을 공급받아 증기를 공급하는 사업으로 07년 1차 사업에 이은 2차 사업에 대한 여신 지원
부의예정	풍력발전	풍력발전시설 시설대 여신심의위원회 부의 예정
검토중	소각 및 증기공급 사업	기존 소각시설 증설 및 증기공급 사업을 위하여 요청한 운전자금 및 시설자금 지원건

신한솔라파워론 출시

2009년 2월 신성장 동력으로 주목 받고 있는 태양광 산업을 지원하고자 발전소의 건설자금을 지원하는 '신한솔라 파워론'을 출시하였습니다. '신한솔라파워론'은 태양광 발전소 건설단계에 소요되는 자금을 지원하고 발전소 가동에 따른 전력판매 대금으로 분할상환할 수 있도록 설계된 상품입니다. 대출 대상은 태양광 발전소 사업허가를 얻어 한국전력거래소(또는 한국전력공사)를 통해 전력을 판매하고자 하는 사업자이며, 우량 시공사와의 연계를 통해 사업을 보다 안정성있게 진행하도록 하고 있습니다. 신한은행은 '신한솔라파워론'이 태양광산업의 발전 및 녹색성장의 가속화에 기여할 것으로 기대하고 있으며, 향후 지속적으로 친환경산업 지원 상품을 출시할 예정입니다.

녹색구매

신한은행은 2007년 11월 '녹색구매 자발적 협약'에 참여한 이후 녹색구매 활성화를 위해 노력하고 있습니다. 친환경상품 구매규정, 구매 시스템 정비, 녹색구매 교육, 해외 연수단 운영 등 다양한 활동을 통해 환경친화적인 생산·유통·소비문화 확산을 유도하고 있습니다. 녹색구매 자발적 협약 참여 기업은 친환경상품 구매 촉진을 기본으로 하며, 2007년 12월 친환경상품 정책 연수단 운영 및 녹색구매 자발적 협약에 관한 실무위원회를 개최하여 녹색구매 운영계획을 수립하였습니다. 향후 녹색구매 가이드라인을 제정하여 녹색상품 구매를 유도할 계획입니다.

친환경상품 전문 e-마켓플레이스 구축

2007년 11월 금융권 최초로 친환경상품 구매 활성화와 관련산업의 발전을 위해 친환경 상품진흥원과 함께 친환경상품 전문 e-마켓플레이스 구축 사업에 참여하였습니다. e-마켓플레이스 구축으로 친환경상품 인증기업의 판로 지원과 구매기관의 구매 업무 효율성을 제고할 수 있습니다. 2008년 7월 오픈하여 당행의 전자상거래 에스프로 서비스 및 친환경상품진흥원의 시스템과 연계하여 편리하고 안전한 구매 및 결제가 이루어지고 있습니다.

국제 규범 참여

전 세계적으로 지구온난화에 대응한 환경문제 해결을 위해 다양한 움직임이 이루어지고 있는 가운데, 신한은행은 다양한 글로벌 이니셔티브에 동참함으로써 금융기관의 환경책임을 다하기 위해 노력하고 있습니다.

2007년과 2008년에 이어 2009년 1월 CDP 7 서명기관으로 참여하고 있으며, UNEP/FI 회원으로 전사적인 친환경 경영활동을 추진하고 있습니다. 더불어 2008년 5월 유엔글로벌컴팩트(UNGC) 가입을 통해 UNGC에서 요구하는 환경 원칙 준수는 물론이고 기후변화에 보다 적극적으로 대응하기 위해 노력할 것입니다.

신한은행의 국제 규범 참여 활동에 대한 자세한 내용은 본 보고서 내 '주요이슈 관리 -> 기후변화 대응 노력' (p.26)에 설명되어 있습니다.

● 녹색성장 로드맵에 따른 실천계획

여신운용	<ul style="list-style-type: none"> · 관련산업 진출 기업과 연계한 전략적 제휴로 자금 지원 확대 · 친환경산업 가치체인(Value Chain) 중 고부가가치 및 초기 시장진입효과 높은 부분 집중지원 (사회공헌확대 + 우량여신포트폴리오 확보) · 장기적 성장성 핵심부문을 중심으로 단계별 자금지원
여신심사	<ul style="list-style-type: none"> · 사회공헌 및 친환경 성장산업에 대한 성장잠재력 감안한 우대금리 적용 · 기업 환경친화도를 여신심사시 중요한 심사판단자료로 활용 · 환경부 지정 친환경 인증기업에 대한 여신지원 우대 · 반환경적 기업에 대한 여신심사시 환경리스크 평가를 통한 자금지원 축소
직원교육	<ul style="list-style-type: none"> · 여신심사역 및 기업점포RM에 대한 '친환경성장산업'에 대한 교육실시를 통한 친환경산업 중요성 인식 확산 및 수익모델 창출 · 주기적 환경산업동향 및 친환경산업전망 정보제공(FSB 연구소)
상품개발	<ul style="list-style-type: none"> · 친환경성장산업 핵심기업을 대상으로 한 대출상품 개발검토(상품개발부) · 친환경성장산업 전략투자, 사모펀드 개발 검토(투자금융부)

환경 지킴이 활동



국립 공원 수목표찰 협약식

수목표찰부착사업

신한은행은 1992년 이후 지금까지 전국의 주요 국립공원과 서울대공원, 용산 전쟁기념관 등의 수목에 표찰을 부착하여 나무에 대한 정보 제공과 더불어 자연보호 의식을 일깨워 주고 있습니다. 식물의 크기나 꽃이 피는 시기 등에 대한 설명이 담겨있는 수목표찰은 전문가의 고증을 거쳐 제작되었습니다. 2008년까지 지리산 3,160개, 덕유산 1,796개, 월악산 1,264개 등 총 2만 5,462개의 수목표찰을 부착했습니다. 2009년 1월에는 수목표찰부착사업의 연속성을 제고하고 상호 발전적인 사회공헌 파트너십을 구축하고자 국립공원관리공단과 '국립공원 수목표찰 협약식'을 맺었습니다.

1사1산 가꾸기 운동

전국의 주요 산을 대상으로 자연보호 활동 및 등산객들의 행락질서 계도를 목적으로 1991년부터 '1사1산 가꾸기' 운동에 참여하고 있습니다. '북한산 계곡 내 오물 수거', '꽃나무 동산 가꾸기', '산림 원형 보전 및 산불 예방 운동 슬선수법', '취사행위 및 오물 투기 행위 금지 계도', '자연보호용 쓰레기 봉투 배부' 등의 활동을 하였으며, 매년 190여 개 영업점에서 2,000여 명의 직원이 참여하고 있습니다.

환경사진공모전

신한은행은 우리 나라의 아름다운 강산을 보존하고 환경사랑 운동의 확산을 위하여 지난 1994년부터 '전국환경사진공모전'을 개최하고 있습니다. 2008년 11월 '제15회 전국환경사진공모전'을 개최하였으며, 입상작품에 대해서는 일반인들을 대상으로 하는 전국 주요 영업점 및 공공기관 등에 순회전시회를 개최함으로써 자연환경의 소중함과 환경보전에 대한 경각심을 고취시키고 있습니다.



제15회 환경사진공모전 대상 작품

한평공원

한평공원은 3.3㎡(1평) 내외 크기의 작은 공원으로 지역사회 주민들에게 신한은행의 나눔 활동이 실질적으로 구현된 아름다운 휴식공간입니다. 한평공원 가꾸기는 아름다운 동네 만들기 일환으로 매년 5개 지역을 선정하여 주민들과 함께 지역사회 니즈에 맞는 공간을 조성하는 프로그램입니다. 공원 장소 선정에 서부터 설계, 시공까지 모든 과정에 주민이 주도적으로 참여하고 있으며, 이러한 과정을 통해 주민들과 유대감이 강화되고 더 많은 공감대를 형성하고 있습니다.



한평공원(신내 10단지)

● 한평공원사업 지원 현황

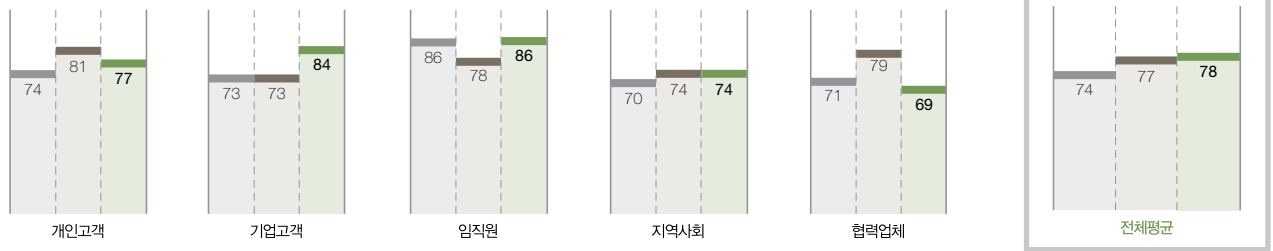
구분	2006	2007	2008
장소	둔촌동	성산시영아파트	중계 9단지
	성서동	부평문화의 거리	신내 10단지
	철산동	부천 오정구	부천 덕산초교
	하계동	영월군 남면 토교3리	방화 2단지
	신내동	안산시 선부2동	다니엘복지원
조성된 공원 수	5개	5개	5개

[이해관계자 설문조사]

신한은행의 환경을 생각하는 경영에 대한 설문조사 결과, 환경보호 노력에 대한 점수는 2007년과 비슷한 수준으로 나타났으며, 환경을 고려한 금융상품 개발에 대한 이해관계자들의 인식도가 2007년에 비해 6점 상승한 77점으로 긍정적인 답변을 나타냈습니다. 기후변화 대응, 환경보호, 환경관련 금융상품 개발 등 전사적인 환경경영 활동을 체계적으로 운영·관리하겠습니다.

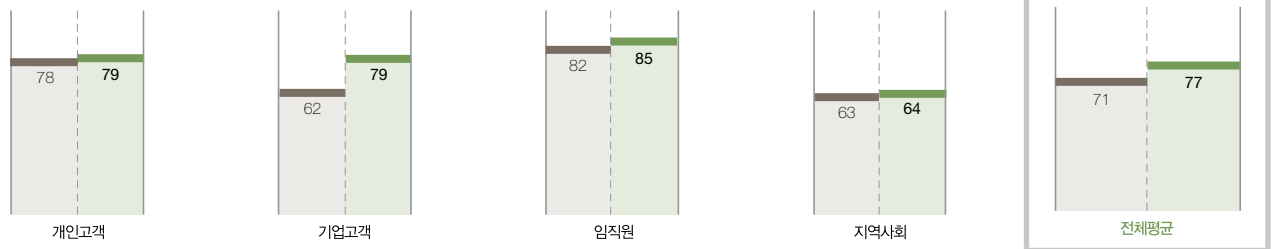
● 질문 : 환경보호 노력

(기준 : 100점) 2006 2007 2008



● 질문 : 사회책임·환경을 고려한 금융상품 개발 노력

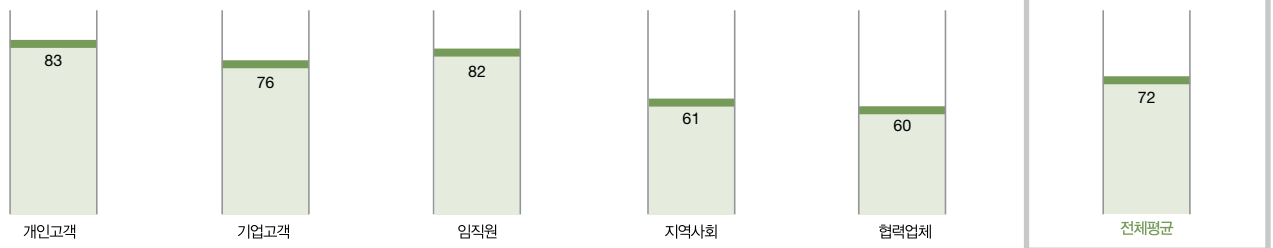
(기준 : 100점) 2007 2008



* 본 항목은 2007, 2008년 기업고객, 개인고객, 임직원, 지역사회를 대상으로만 조사하였음

● 질문 : 기후변화 이슈와 관련하여 금융기관으로서 책임

(기준 : 100점) 2008



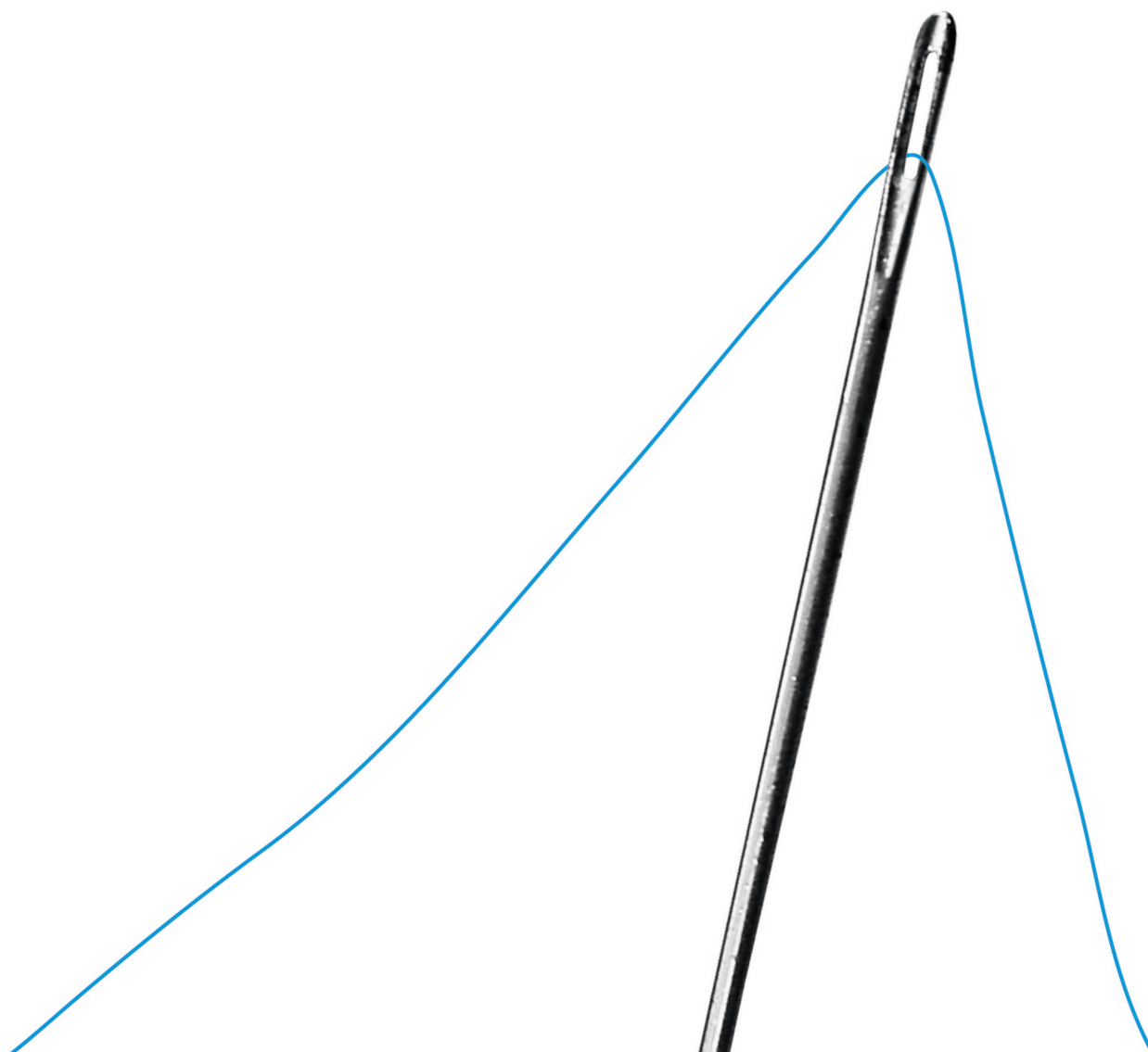
* 본 항목은 2008년 처음 실시한 조사항목임

BUSINESS PARTNERS

| 협력업체

함께 성장하며 서로에게 힘이 되고,
투명한 경영환경을 바탕으로 무한한 신뢰를 쌓아가는
상생의 파트너십을 구축하고 있습니다.

굳건한 신뢰를 바탕으로 하나된 힘,
지속가능한 성장의 기틀이 됩니다



비전 및 전략

신한은행은 협력회사와 동반 성장을 위해 다양한 프로그램을 개발하여 실질적인 상생협력을 추진할 계획입니다. 투명하고 공정한 거래 확립을 통해 상호신뢰를 쌓고 벽없는 커뮤니케이션 채널 활성화를 통해 건전한 기업 생태계 환경을 조성하는 것을 전략 목표로 설정하였습니다. 향후 협력업체의 애로사항이나 건의사항을 청취하고 계약 및 업무 진행에 대하여 협력업체의 관점에서 진단하고 개선하기 위해 협력업체 만족도 조사를 실시할 계획입니다.

주요 담당부서

IT 그룹 : 시스템, 통신, 자동화 기기를 포함한 일반 OA관련 협력업체와의 상생경영 추진

중대성 평가

중대성 평가(PS Materiality Test Model™)를 실시한 결과, 협력업체 선정의 공정성이 핵심 이슈로 선정되었고 상생협력 관련 지원, 협력업체 커뮤니케이션 등이 중대 이슈로 선정되었습니다.

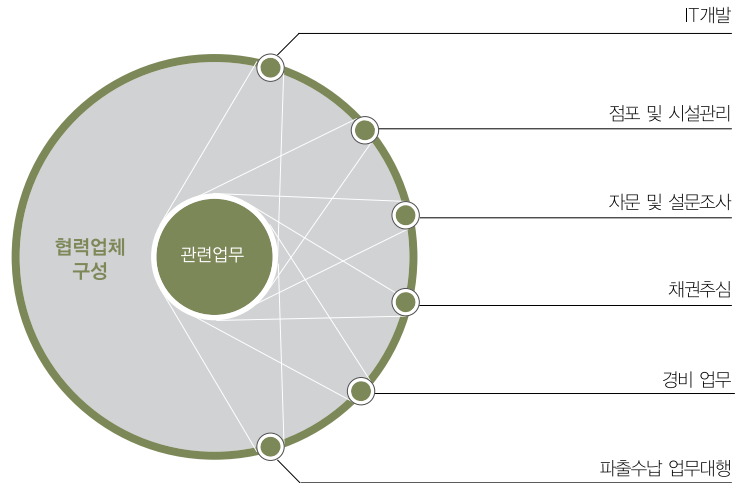
이에 대한 자세한 내용은 보고서에 포함되어 있습니다.

주요성과

구분	2006년	2007년	2008년
IT 협력업체	• 정기적 모임 준비	• 5개 업체와 정기적 모임 실시	• 32개 업체와 정기적 모임 실시
자동화기기 협력업체	• 정기적 모임 실시	• 4개 업체와 정기적 모임 실시	• 4개 업체와 정기적 모임 실시

상생협력

신한은행은 IT개발, 점포 및 시설관리, 자문 및 설문조사, 채권추심, 경비업무, 파출수납 업무대행 등과 관련된 업체들과 협력관계를 맺고 있으며, 그룹사 공동 구매 품목을 제외한 일반적인 품목은 신한은행에서 직접 구매를 하고 있습니다. 신한은행은 협력업체와 진정한 동반자 관계로 발전시켜나가기 위해 상생경영을 실천하고 있으며, 이들 업체의 실질적인 경쟁력 강화를 위해 프로세스 지원, 모니터링, 정기적 모임 등 다각적인 노력을 기울이고 있습니다.



신한은행은 윤리경영철학을 협력업체와 공유하고 협력업체들의 윤리경영 참여 및 실천을 유도하기 위해 노력하고 있습니다. 당행이 발주하는 계약 체결 과정에서 청렴계약서를 상호 교부하여 당행과 협력업체 간의 공정하고 투명한 거래 관계가 유지되도록 하고 있습니다. 앞으로 신한은행이 실천하고 있는 사회적 임명영을 점진적으로 협력업체까지 확산시켜 비즈니스 파트너의 지속가능경영이 구현되도록 지원할 계획입니다.

협력업체 서비스 품질 관리

신한은행은 IT 및 자동화기기 협력업체들과 정기적으로 장애대책회의를 열어 서비스 이용자의 불만사항 및 장애발생 요인을 분석하여 사용자의 고통을 최소화하고 있습니다. IT협력업체 중 매년 우수업체를 선정하여 감사장 수여 및 인센티브 제공을 통해 동기를 유발하여 IT서비스의 질적 향상을 도모하고 있습니다. 향후 장애율 개선을 위한 정기 회의를 강화하고, 제안된 건의사항을 경영활동에 반영하여 협력업체의 서비스 품질 향상과 장애율의 지속적인 감소를 모두 달성할 수 있도록 노력할 것입니다.



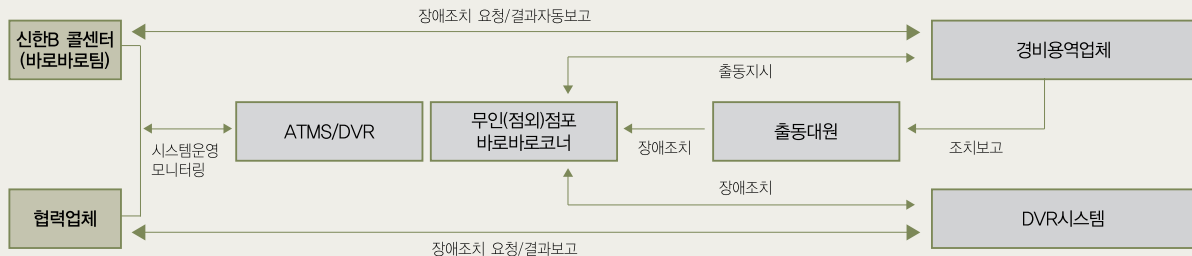
협력업체 모니터링 시스템 화면

협력업체 평가 및 감사

IT협력업체에 대한 주기적 재무상황을 모니터링하여 안정적 전산장비 공급을 유도하고 이들 업체의 재무 건전성에 이상 발생시 당행의 손실을 최소화 하기 위해 평가 및 감사 프로세스를 구축하였습니다. 전 산업 분야에 걸쳐, 업체 선정 시 신한산업정보(재무, 금융권 정보 파악) 및 통합 단말 '#7042' (당행 거래 정보 파악)을 활용함으로써 후보 업체의 재무상태 파악과정에서 공정성을 확보하고 당행 거래의 활성화를 유도하고 있습니다. IT협력업체의 경우, 전자신용 인증제도(<http://www.esrm.co.kr>)를 이용하여 주 거래 업체를 지속적으로 관리하고 있습니다. 이러한 IT협력업체 재무상태의 상시적 모니터링을 통해 협력업체의 신용 위험도를 사전에 인지하여 적절히 대처할 수 있게 되었습니다.

바로바로코너 장애조치

신한 콜센터 바로바로팀은 경비용역업체와 장애관리시스템에 관한 네트워크를 구성하여 무인점포 바로바로코너의 장애 발생 시 신속하게 출동하여 처리하고 있습니다. 신한 콜센터와 자동화기기 협력업체는 금융자동화기기종합관리시스템(ATMS)와 DVR을 통한 시스템 운영 모니터링에 따라 경비용역업체에 장애조치를 요청하며, 출동 및 도착 자동보고시스템을 통해 장애조치 시간을 최소화 하도록 노력하고 있습니다.



- 신한은행과 경비용역업체간에 장애관리시스템 네트워크 구성 → 발생 즉시 출동
- 무인(점외)점포에 대하여 분부일괄관리 시행
- 장애조치 최단시간 유지
- 타행 일괄관리와 차별화
- 출동/도착 자동보고시스템
- 화상응대시스템 최초 구축
- *DVR(Digital Video Recorder)

협력업체 커뮤니케이션



IT협력업체 CEO 초청 간담회



송년의 밤 행사

정기적 모임

협력업체와의 원활한 커뮤니케이션의 중요성을 인식하고 협력업체 그룹과 정기적 모임을 확대 실시하였습니다. 정기적 모임은 당행과 협력업체와의 주요 커뮤니케이션 채널로서 당행과의 거래 시 애로사항 및 개선 사항을 파악하고 경영환경에 대한 상호 이해도를 증진할 목적으로 운영되고 있습니다. 신한은행은 협력업체들의 의견을 적극 수렴하고 불편사항을 신속히 처리하는 등 열린 커뮤니케이션 채널 운영을 추구합니다.

● 협력업체 정기적 모임 운영현황

대상	모임	운영내용
IT협력업체	5개('07) → 32개('08) 업체로 확대	정례 간담회 (반기 1회)
자동화기기 협력업체	4개 업체	장애타개 회의 (월 1회)

정보 교류

IT동향 및 협력업체의 신기술 정보를 서로 공유하기 위해 세미나를 개최하고 있습니다. 신제품 발표회나 신성장 동력 발굴을 위한 협회가 요구되는 경우에도 정보 교류가 이루어지며, 필요시 TFT를 구성하여 추진하기도 합니다. 또한 IT그룹내 CoP를 포함한 각종 지식경영 활동에 협력업체 기술 전문가를 초빙하는 방법으로 서로간의 성과를 공유하고 있습니다. 정보 교류 세미나는 2개월마다 1회 실시되며, 연간 계획을 수립하여 관련 부서에서 협력업체에 요청을 하도록 되어 있습니다. 신제품 발표, 신성장 동력 발굴 및 지식 전문가 지원은 필요 시 수시로 진행되고 있습니다. 신한은행은 이러한 활동을 통해 협력업체와 진정한 상생 관계를 형성하고, 신 비즈니스를 창출하는 기회로 삼기 위해 파트너십을 강화해 나갈 계획입니다.

우수 협력업체 직원 표창

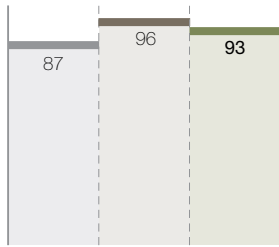
신한은행은 매년 IT부문 협력업체를 대상으로 당행의 경영활동에 대한 기여도가 높은 우수 직원을 선정 시상하는 행사를 개최하고 있습니다. 그룹 내 각 부서에서 추천 대상자에 대한 신청 접수를 받고 공정한 심사를 거쳐 IT총괄부에서 수상자를 선정합니다. 우수 직원을 시상함으로써 동 직원들에 대한 동기부여를 통한 지속적인 지원 체계 확립 및 당행에 대한 충실도를 제고하고 있습니다. 더불어 우수 직원 표창을 협력업체 내부적으로 인사 고과에 반영토록 요청함으로써 협력업체 직원 서비스 만족도를 높이고 있습니다.

[이해관계자 설문조사]

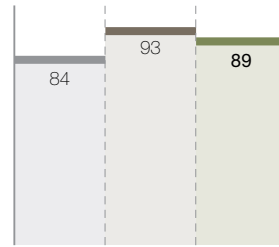
신한은행의 협력업체를 대상으로 설문조사를 실시한 결과, 신한은행과의 거래 및 업무에 대한 전반적인 평가가 2007년과 비교하여 상대적으로 낮은 점수를 나타냈습니다. 신한은행은 협력업체와 투명한 거래를 유지하고 상생관계를 구축하여 동반 성장하기 위해 노력하고 있습니다. 2009년에는 다양한 커뮤니케이션 채널을 통해 협력업체의 의견을 적극 수렴하고 협력업체의 입장에서 생각하는 열린 경영을 실천하여 협력업체의 만족도를 향상시키겠습니다.

● 이해관계자 설문결과

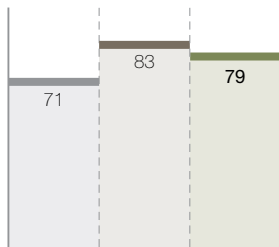
(기준 : 100점) 2006 2007 2008



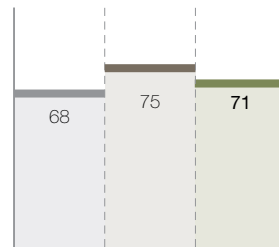
협력업체와의 거래시 음성적 금품 요구 금지



안정적인 거래 대금 지급



협력업체에 일방적 책임 전가 금지



협력업체 교육 및 자문 지원

LOCAL COMMUNITIES

| 지역사회

신한의 임직원 모두는 하나의 비전을 갖고
보다 가까이 지역사회와 호흡할 수 있도록
실질적인 사회공헌활동을 전개해 나가고 있습니다.

지역사회와의 아름다운 상생으로,
더 큰 내일의 희망을 만들어갑니다



비전 및 전략

신한은행은 2007년 12월 사회책임경영을 보다 체계적으로 추진하기 위하여 전담 조직인 '사회협력팀'을 신설하고, '문화나눔', '행복공감', '백년대계', '환경지향'을 4대 전략방향으로 설정하였습니다. 은행업의 특성을 살린 지역사회 밀착 사회공헌 프로그램을 강화하여 지역사회 발전에 기여하고 회사와 지역사회가 함께 상생하는 실질적인 사회책임경영활동을 추구하고 있습니다.

*「환경지향」 관련된 자세한 내용은 본 보고서 환경부문에 설명되어 있습니다.

주요 담당부서

사회협력팀 : 사회책임경영 전략 실행 및 추진

신한은행 봉사단 : 은행장을 단장으로 전 직원이 봉사단원으로 참여하는 봉사단체로, 전국 123명의 지역장과 1,010명의 리더로 구성

중대성 평가

중대성 평가(IPS Materiality Test Model™)를 실시한 결과, 사회공헌활동강화가 가장 중요한 핵심 이슈로 선정되었고 사회공헌 추진체계 강화, 지역사회 커뮤니케이션, 지역사회 지원 등이 중대이슈로 선정되었습니다. 이에 대한 자세한 내용은 보고서에 포함되어 있습니다.

주요성과

구분	2006년	2007년	2008년
자원봉사 참여인원(명)	• 12,980	• 15,703	• 15,914
자원봉사 참여시간(시간/1인당)	• 2.5	• 5.0	• 5.0
총기부금(백만 원)	• 47,900	• 50,300	• 109,017
총장학기금(백만 원)	• 442	• 1,073	• 1,167

사회공헌활동의 방향

신한은행은 '따뜻한 세상', '밝은 세상', '함께하는 세상'이라는 슬로건하에 은행 및 지역의 특성을 고려한 다양한 형태의 사회공헌사업을 통해 기업의 이익을 사회에 환원하고 그로 인한 성과와 가치를 지역사회와 공유하기 위해 끊임없이 노력하고 있습니다. 소외계층지원과 지역사회 발전에 지속적으로 관심을 기울이고 있으며, 이러한 관심을 국내에만 머무르는 것이 아닌 글로벌 사회공헌 활동으로 점차 확대해 나가고 있습니다. 신한은행은 임직원이 직접 참여하는 사회공헌활동을 중요하게 생각합니다. 앞으로는 신한은행의 사회공헌을 고객 및 시민과 함께하는 형태로 확대해 나갈 계획입니다.

신한은행 사회공헌 사이트 '아름다운 은행(www.beautifulshinhan.co.kr)'은 체계적인 사회공헌활동을 위한 독자적 사이트로, 자원봉사와 사회공헌활동의 종합적인 대내외 커뮤니케이션 채널로 활용되고 있습니다. 본 사이트를 통해 임직원들의 자원봉사 활동 관리 및 정보 공유 DB 구축과 통계 정보 지원은 물론, 이해관계자와의 의견을 교환하는 네트워크의 장으로도 활용되고 있습니다.

신한은행의 사회공헌활동에 관한 세부 사항은 홈페이지 내 사회공헌활동현황 및 아름다운 은행, 이전에 발간된 사회책임보고서를 통해 확인할 수 있습니다.

www.shinhan.com > 은행소개 > 사회책임경영

www.shinhan.com > 은행소개 > 사회책임경영 > 사회책임보고서

www.beautifulshinhan.co.kr

● 아름다운 은행

The screenshot shows the homepage of 'The Beautiful Bank, 신한은행'. The main headline reads '더불어 사는 행복, 커가는 기쁨' (Happiness in living together, growing joy) and '신한은행이 함께합니다.' (Shinhan Bank is with you). The page features several sections:

- 아름다운 은행 소개** (Introduction to Beautiful Bank): Includes links for '사회공헌활동', '아름다운 이야기', 'CSR 뉴스레터', '사랑의글씨', '사회공헌정보센터', and '아름다운 의견'.
- 2009 신한금융그룹 자원봉사대축제 분** (2009 Shinhan Financial Group Volunteer Festival): A banner for the event held from 4/11(화) to 5/18(토).
- 아름다운 소식** (Beautiful News): Lists recent news items such as '신한銀, 송주 세계조정 홍보비 1...' (2009.05.20), '도서벽지 어린이 서울 초청 행...' (2009.05.20), and '2009 자원봉사대축제 - 자연정화...' (2009.05.18).
- 아름다운 갤러리** (Beautiful Gallery): A grid of photos showing various volunteer activities.
- 아름다운 소식** (Beautiful News - continued): Lists items like '인산금융센터 헌인릉...' (2009.05.19), '자연정화' (2009.05.19), and '하회의집 시설물보...' (2009.05.19).
- SR 뉴스레터보기** (View SR Newsletter): A section for the newsletter, with a note that the latest issue is from May 2009.
- 비리미/프로그램 제안** (Whistleblower/Program Proposal): Includes links for '남머루를 지키는 아름다운 은행' (2009.05.05) and '기업과 지역사회의 활발한 의사소...' (2009.01.19).

지역사회 발전사업, '행복공감'

지역사회의 구성원으로서 책임을 다하고 지역사회의 한 부분을 주민들과 함께 공감하며 나누기 위하여 공익사업, 법률지원사업, 새터민 정착 돕기 및 기부 활동 등을 지속적으로 전개하고 있습니다. 신한은행은 전 직원의 자발적인 참여뿐만 아니라 고객의 참여를 통해 이웃과 함께하는 진정한 기업시민정신을 추구하고 있습니다.

해외자원봉사

신한은행은 2007년 8월에는 베트남 봉사활동과 학교 및 마을회관 건립을 병행한 프로그램을 진행하였으며, 같은 해 11월 현지 법인인 신한크메르은행은 캄보디아 내 프레이벵 초빌리지 지역과 1사 1촌을 맺고 식수 공급을 위한 우물파기 사업을 후원하였습니다. 2008년 8월에는 서울대학교 치과병원과, 11월에는 서울대학교병원과 함께 캄보디아에서 민간외교활동을 펼쳤습니다. 구순구개열(언청이) 수술 및 일반 의료 자원봉사활동을 실시하였고, 프놈펜 소재 '크메르 소비에트 우정 병원'의 수술장을 리모델링 해주고, 의료교육을 제공하고 의료기기를 기증하였습니다. 또한 프레이벵 초빌리지 지역 자원봉사도 동시에 펼쳤습니다.



2008 캄보디아 해외의료봉사단 발대식

임원자원봉사

은행장을 포함한 임원들을 중심으로 매월 진행되는 자원봉사활동으로 사회 및 지역공동체에 대한 나눔을 통해 경영이념을 실천하고, 조직의 리더로서 솔선수범하여 구성원들의 자발적 자원봉사참여를 이끌어내는 신한은행의 대표적인 자원봉사활동으로 자리매김을 하고 있습니다.



2008 임원자원봉사 (남산원)

새터민 정착돕기

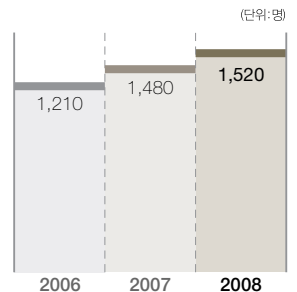
2005년 2월 통일부의 '북한이탈주민 민간위탁교육 프로그램 운영기관'으로 지정된 신한은행은 최근 지속적으로 증가하고 있는 새터민(탈북주민)들이 대한민국에서 건강한 사회의 한 구성원으로서 조기 정착할 수 있도록 금융상담데스크를 설치하고, '금융현장체험', '산업현장체험' 등의 프로그램을 운영하고 있습니다.

사랑의 클릭

신한은행은 홈페이지인 '아름다운 은행(www.beautifulshinhan.co.kr)' 내 사랑의 클릭 코너를 통해 본인이 원하는 만큼의 후원금이 급여통장에서 지급되도록 하여 임직원이 생활 속에서 나눔을 실천할 수 있도록 연중 모금활동을 실시하고 있습니다.

2008년 '따뜻한 겨울나기 사랑나눔' 캠페인에서 임직원들의 사랑의 클릭 및 사이버 자선경매 참여를 통해 적립된 금액을 차상위 계층 100여 세대의 겨울나기 비용으로 기부하였습니다. 특히, 본 행사에는 에스버드 농구단 등 신한은행 스포츠팀 선수들이 동참하여 릴레이식 사랑나눔을 보여주는 기회가 되었습니다. 또한 매년 진행되었던 부서별 송년회 행사비용을 절약하여 사회공헌사업에 기부하였습니다.

• 새터민 정착돕기 수혜 인원



외국인 근로자를 위한 서비스

신한은행은 2007년 6월 몽골의 국가사회보험청(State Social Insurance Office)과 업무협약을 체결하여 한국에 거주하는 몽골 근로자들이 국민연금을 모국으로 송금하는 업무 지원을 강화하였습니다. 또한 2008년 8월에는 주한 베트남 대사관과 공동으로 '주한 베트남 근로자를 위한 초청 행사'를 개최하였습니다. 이날 행사에는 한국에서 근무하고 있는 1,000여 명의 베트남 근로자가 참가하였으며, 베트남 전통 문화 공연, 장기자랑, 무료 법률상담, 나눔 바자회, 한국생활 안내 등 다양한 프로그램이 진행되었습니다. 이번 행사를 통해 베트남 근로자들에게 친근하고 가족 같은 이미지를 구축하고 신한은행에 대한 긍정적 이미지를 제공하는 기회가 되었습니다.

신한은행은 앞으로 외국인 근로자에게 보다 개선된 금융서비스를 제공하고 외국 지역사회 발전에도 기여할 수 있는 활동을 구축해 나갈 것입니다.



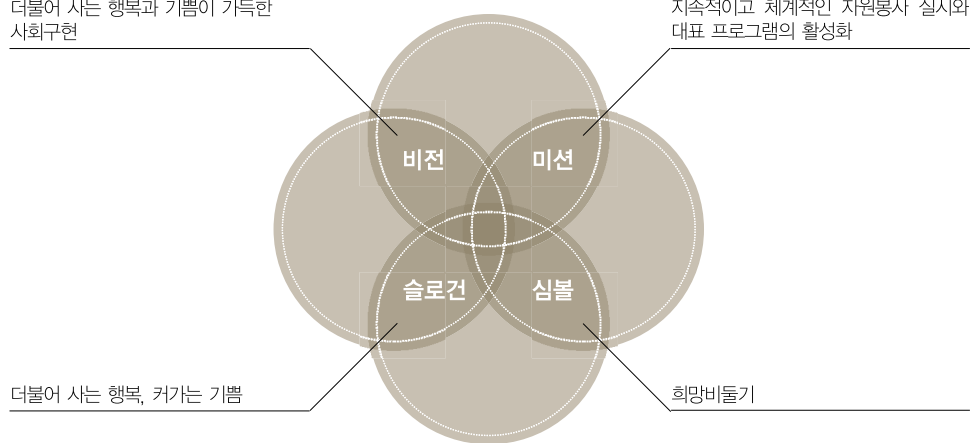
신한은행 봉사단

신한은행은 지난 2004년 7월 7일 '신한은행 봉사단'을 발족하였습니다. '신한은행 봉사단'은 은행장을 단장으로, 전 직원이 봉사단원이 되어, 지속적이고 이웃과 함께하는 봉사활동을 통해 기업문화의 한 축으로 자리매김을 할 수 있는 아름다운 은행을 만들어 나가고 있습니다.

• 신한은행 봉사단 소개

기업시민으로서 책임과 역할을 다하여
더불어 사는 행복과 기쁨이 가득한
사회구현

지속적이고 체계적인 자원봉사 실시와
대표 프로그램의 활성화



미래세대 양성사업, '백년대계'

우리의 미래를 이끌어갈 청소년들에게 배움의 기회와 더불어 꿈과 희망을 불어 넣고, 이들의 무한한 가능성과 잠재력을 발굴하여 차세대 전문인력을 양성하기 위해 다양한 학술교육 및 장학사업 등의 다양한 활동을 하고 있습니다.

금융 경제교육

미래세대 양성 사업의 일환으로 어린이에게 돈에 대한 올바른 가치관과 경제에 대한 올바른 지식을 심어 주고자 '어린이 경제교실'을 운영하고 있으며, 방학기간을 이용하여 한국금융사박물관에서 '금융교육'을 실시하고 있습니다. 또한 세계의 청소년 및 어린이들을 대상으로 무료 경제교육 사업을 벌이고 있는 국제 비영리단체인 JA(Junior Achievement, 1919년 설립)와 함께 2004년부터 어린이 경제교실에 신한은행 직원들이 자원봉사 교사로 참여하여 꿈나무들에게 윤리경영과 건전한 직업관, 시장경제에 대한 이해 등 올바른 경제개념을 심어주기 위한 교육을 실시하고 있습니다.

2009년 1월 '내가 만드는 화폐'라는 행사를 개최하여 학생들에게 국내외의 다양한 화폐관람, 화폐의 역사와 구성요소, 제작 과정을 체험할 수 있는 기회를 제공하였습니다. 일방적이고 획일적인 교육 방법에서 탈피해 경제교육 비디오 시청, 금융 역사교육 등 다양한 방법을 통해 효과적으로 학생들에게 전달하고 있습니다. 어린이들의 올바른 경제의식 확립은 앞으로 우리 사회 전체의 금융 역량 강화로 이어지는 연결고리가 될 것입니다.

국내 최초 금융사박물관 운영

한국금융사박물관은 은행 역사자료와 한국 금융사 자료를 수집, 보존하고 이를 전시함으로써 일반인과 청소년에게 금융교육의 장을 마련해 주기 위해 국내 금융기관 최초로 설립한 금융사 전문 박물관입니다. 우리 나라 근대금융 도입기 이후의 주요 문서, 서적, 유가증권, 사진, 기물 등 3,500여 점의 금융 관련 자료들이 다양하게 전시되어 있습니다. 특히, 지난 2003년에는 금융권 최초로 문화관광부 주관 '국가문화유산 종합정보시스템 구축사업' 대상 박물관으로 선정되어, 유물정보 데이터베이스 구축 및 사이버 박물관(www.shinhanmuseum.co.kr) 구축 등을 지원 받아 더욱 많은 고객들이 다양한 채널을 통해 금융관련 자료를 이용하도록 하고 있습니다. 월평균 3,500여 명의 관람객이 박물관을 방문하고 있으며, 1만여 명의 관람객이 사이버박물관을 이용하고 있습니다.

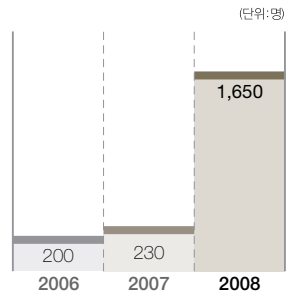
병아리떼 쫑쫑쫑

'병아리떼 쫑쫑쫑'은 어린이들에게 스스로 장난감, 책, 옷 등을 모아 판매할 수 있게 하여 시장의 원리와 재활용에 대한 살아있는 경제 교육을 제공하는 행사로 매년 5월 5일에 진행되고 있습니다.

● 경제교육 총시간

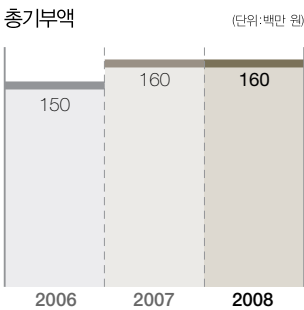
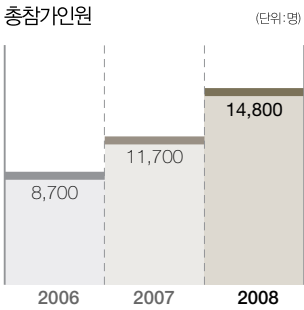


● 경제교육 참여 어린이수



신한금융그룹 어린이 경제교실

● 병아리떼 쫄쫄쫄 현황



효성 어린이 도서관 개관식



2008 도서·벽지 어린이 초청행사

'병아리떼 쫄쫄쫄'은 어린이 판매장터, 기부 의 장터, 축제의 장터 등 3개의 내용으로 구성되어 있으며, 신한은행 및 임직원이 나눔활동을 통해 후원하고 있습니다. 2008년 서울을 포함한 대전, 청주 등 15개 도시에서 동시에 진행되었으며, 15,000여 명의 어린이 가족들과 800여 명의 신한금융그룹 직원들이 행사에 참여하였습니다.

선생님 해외 보내기 사업

신한은행은 일선 초·중·고 교사들에게 우리나라 고대사를 올바르게 이해할 수 있는 기회를 제공하고 있습니다. 1988년부터 매년 350~400여 명의 교사들을 대상으로 일본 곳곳에 흩어져 있는 우리 문화의 자취를 찾아 역사의 현장을 직접 체험하는 '일본 속의 한민족사 탐방' 행사를 지원하고 있습니다. 본 사업은 미래세대의 교육을 담당하고 있는 일선 교사들에게 우리나라 고대사를 올바르게 이해할 수 있는 기회 제공 및 해외여행의 기회가 적은 교사들의 사기 진작을 목적으로 실시되고 있습니다.

어린이 도서관 운영

신한은행은 2008년 7월, 인천 계양구 소재 효성도서관 내에 '어린이 도서관'을 개관하였습니다. 이번 신한은행이 설립하여 기증한 '어린이 도서관'은 미래를 이끌어갈 어린이들에게 꿈과 희망을 심어주기 위해 추진 중인 어린이 도서관 사업의 첫 번째 결실입니다. 향후 은행 자가건물 및 지방자치단체 건물을 활용하여 전국적으로 약 25개의 어린이 도서관을 설립할 예정입니다. 신한은행이 효성 도서관내에 설치하여 기증한 어린이 도서관은 지상 1층 415㎡ 규모로 유아/어린이도서 약 5천권, 컴퓨터 10대, 열람실 등을 갖추고 있습니다.

도서·벽지 어린이 초청행사

평소 대도시의 모습을 접할 기회가 적은 도서·벽지의 어린이들에게 서울 견학의 기회를 마련하여 미래세대에게 꿈과 희망을 심어주기 위해 실시되고 있습니다. 매년 5월 도서·벽지 어린이들에게 은행, 청와대, 박물관, 민속촌, 에버랜드, 63빌딩 등을 방문하여 대도시 생활을 몸소 체험하고 각 종 명소 및 교육 현장을 견학하게 함으로써 도농(都農)간의 유대관계를 증진하고 어린이들에게 좀 더 원대한 꿈과 희망을 가져볼 수 있는 기회를 제공하고 있습니다. 1985년부터 해마다 이어온 이 행사는 총 43개 초·중학교, 1,700여 명의 아동들을 서울로 초청하여 다양한 문화행사와 견학의 기회를 가졌습니다.

문화·예술·스포츠 진흥사업, '문화나눔'

문화예술 분야에 대한 적극적인 지원을 통해 다양한 장르의 문화예술 활동이 활성화 되고 국내의 문화예술 저변이 확대될 수 있도록 지속적으로 노력하고 있습니다. 또한 신한은행은 스포츠의 발전과 국민생활체육 진흥을 위해 자체 스포츠팀을 운영하고 있으며, 각종 체육대회 및 후원사업도 함께 실시하고 있습니다.

문화예술

전통문화보존

신한은행은 전국의 지점망을 활용하여 전 직원과 가족이 전통문화를 보존하고 동시에 문화재 사랑 운동을 실천할 수 있도록 '문화재사랑 릴레이' 행사를 지속적으로 실시하고 있습니다. 지역별 보존 대상 문화재를 정하여 특히 정화활동을 포함한 모니터링과 답사활동 등을 병행하여 문화재 보존뿐만 아니라 자녀들에게 전통 문화 교육의 기회를 제공하는 등 의미 있는 가족 여가선용의 시간이 되도록 하고 있습니다. 2008년 한 해 전국 50개 문화재를 대상으로 4,000여 명의 직원이 참여하였습니다.



경복궁 문화재가꾸기 행사

잃어버린 문화재 되찾기

신한은행은 역사적으로 의미 있는 문화재를 발굴하여 미래세대에 그 가치를 전달하기 위해 2006년부터 '잃어버린 우리 문화재 되찾기' 활동을 벌이고 있습니다. 이는 해외에 있는 소중한 우리 문화재를 발굴하여 그 문화재적 가치를 검증하고 적법한 절차를 통해 환수하는 활동까지 포함하고 있습니다. 또한 2008년 8월부터 문화재청 주최 송례문 복구 현장 관람 프로그램에 참여하여 2012년 복구공사 완료 시까지 지속적으로 안내 봉사활동을 지원할 계획입니다.



신한음악상

신한음악상

신한음악상은 2008년, 클래식 유망주 발굴 및 클래식 발전을 위해 금융권에서 최초로 제정한 신개념의 기업 메세나 활동입니다. 동 음악상은 재단이나 기업, 단체, 독자가 거액을 기부하고 운영하는 이른바 일회성 '큰 손 메세나'가 아니라, 당행의 임직원(약 1만 3천여 명)들이 자발적으로 소액을 기부해 상금을 수여하는 '개미 메세나' 방식입니다. 신한음악상은 만 25세 이하의 젊은 한국 음악인 중 탁월한 성과와 향후 발전가능성을 보여준 음악인에게 수여됩니다.

신한갤러리

예술인과 시민들이 문화예술을 교감하고 나아가 우리나라 경제와 문화예술의 균형발전에 기여하고자 사회공익사업의 일환으로 1997년에 신한갤러리를 건립하였습니다. 신한갤러리는 열정있는 유망 신진작가들에게 전시 공간을 무료로 대관해 주고 있으며, 일반 시민들에게도 다양한 미술감상 기회를 제공하고자 무료로 운영하고 있습니다. 2007년 리모델링을 실시하여 전문작가 공모전 외에도 아마추어 동호회전, 미술강좌 등을 개최할 수 있는 공간을 마련하였습니다.



신한갤러리

체육진흥



제24회 신한동해오픈 프로암 대회

신한동해오픈 골프대회

신한동해오픈은 국내에서 골프가 대중화되지 않았던 1981년, 재일교포들이 고국을 그리워하며 국내 골프의 대중화를 도모하고 꿈나무들의 등용문이 되어 우수한 선수들이 세계 무대에서 좋은 활약을 펼칠 수 있는 계기를 만들고자 창설되었습니다. 2008년 '제 24회 신한동해오픈' 골프대회를 개최하였고, 보육원 꿈나무인 '할렐루야 그린 골프단'을 초청하기도 하였습니다. 그리고 총 270명의 임직원들이 자원봉사자로 참여하여 원활한 대회 진행을 도왔습니다.

e-Sports (신한은행 스타리그)

신한은행 스타리그는 2005년 하반기부터 본격적으로 시작되었습니다. 18백만 명의 게임유저와 세계 3위 게임산업 강국으로 도약한 우리나라의 'e-Sports'를 후원함으로써, '1330 세대'의 새로운 문화 트렌드에 대한 자리매김을 확고히 하고 국가경쟁력 제고와 세계적인 'e-Sports' 시장의 경쟁력을 확보하는데 기여하고 있습니다.



신한 에스버드 여자 프로농구 통합우승

신한 에스버드(S-Birds) 농구단

신한은행은 2004년부터 안산을 연고지로 하는 에스버드 농구단을 운영하고 있으며, 더불어 홈구장 연고지 밀착사업의 일환으로 안산지역 농구협회 및 장애인 농구협회를 지원하고 있습니다. S-Birds(에스버드)는 Shinhan + Birds의 합성어로 신한은행을 대표하는 이니셜 'S'와 새를 의미하는 'Birds'를 표현한 것입니다. 비인기종목인 여자 농구단에 대한 지속적인 관심과 지원은 2008 ~ 2009 여자 프로농구 통합우승, 2008 한일 여자프로농구 챔피언십 우승 등의 우수한 성과로 이어졌습니다.

기타 생활체육 활성화 사업

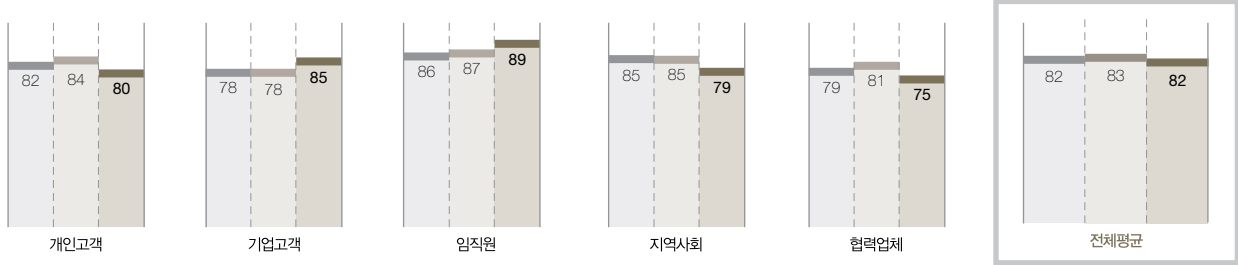
신한은행은 2003년부터 수영팀을 운영하고 있으며, 2006년부터 매년 겨울 올림픽공원 내 야외 스케이트장 운영을 지원하고 있습니다. 생활체육을 육성하기 위하여 2004년부터 배드민턴 전국 대회를 매년 후원하고 있으며, 비인기 스포츠 육성을 위해 2009년 2월에 강원도 체육회 우수팀에 선수육성 후원금을 전달하였습니다.

[이해관계자 설문조사]

신한은행의 사회공헌활동에 대한 내외부 이해관계자 설문조사 결과, 신한은행이 사회공헌활동을 적극적으로 하고 있다는 점에 대해서는 조사 3개년 평균 82점으로 긍정적인 결과를 보여주고 있습니다. 2008년에는 처음으로 신한은행의 사회공헌활동에 대한 외부 인지도를 조사한 결과, 평균 76점으로 적극성에 비해 인식이 저조한 것으로 나타났습니다. 앞으로 신한은행만의 차별화되고 지역사회의 니즈를 적극 반영한 사회공헌 프로그램을 개발하여 지역사회를 위한 사회책임경영에 앞장서는 선도기업이 되겠습니다.

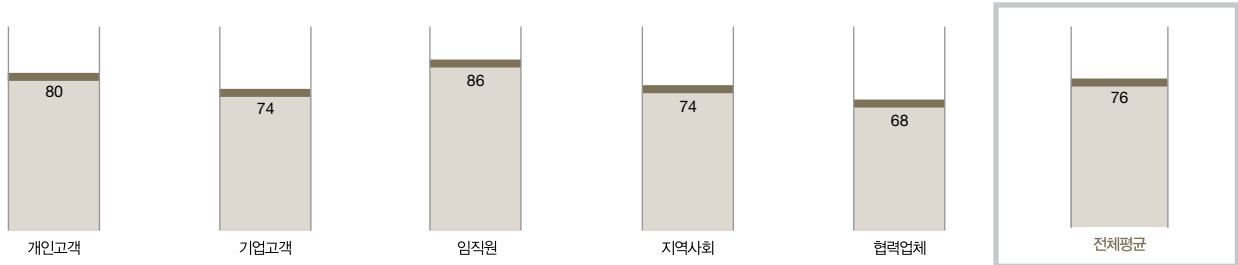
● 질문 : 신한은행의 사회공헌활동에 대한 적극성

(기준 : 100점) 2006 2007 2008



● 질문 : 신한은행의 사회공헌활동의 외부 인지도

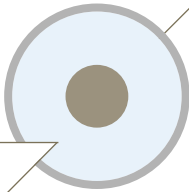
(기준 : 100점) 2008



* 본 항목은 2008년 처음 실시한 조사항목임

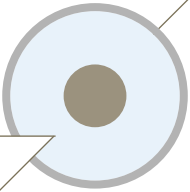
연혁

1897~1999



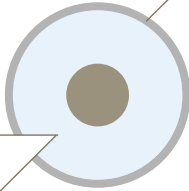
- 1897. 02 한성은행 창립
- 1982. 07 신한은행 창립
- 1991.08 국내 최초 PC 온라인뱅킹 서비스 실시
- 1993.07 국내은행 최초 고객만족센터 설치
- 1995.11 국내 최고 은행, 최고 법인기업 인증 획득 - 한국기네스협회
- 1998.06 동화은행 인수
- 1999. 05 충북은행 합병
- 1999. 07 국내 은행 최초 인터넷 뱅킹 서비스 실시
- 1999. 09 강원은행 합병

2000~2005



- 2001.09 국내 최초 순수 민간 주도 금융지주회사 출범
- 2003.09 신한금융지주회사 뉴욕증시 상장
- 2003.11 국내 최초 골드뱅킹 실시
- 2005.08 국내 은행권 최초 블루오션전략 도입

2006~2007



- 2006.04 통합 신한은행 출범, 국내 금융권 최초 e-Sports 대회 창설
- 2006.10 차세대통합전산시스템 가동
- 2007.01 The Asset誌 'The Asset Triple A Best Domestic Bank' 선정
- 2007.08 신한크메르은행(캄보디아 현지법인) 개점
- 2007.11 미국 현지은행, NANB (North Atlanta National Bank) 인수

2008



- 2008.02 Fitch, 신한은행 신용등급 장기 A(안정적), 단기 F1(최상의 신용등급)으로 상향
- 2008.05 중국현지법인, 신한은행(중국) 유한공사 개점
- 2008.05 일반사무관리회사 아이타스(주) (현 신한아이타스(주)) 인수
- 2008.12 신한카자흐스탄은행(현지법인) 개점

:APPENDIX

- 86 사회적책임경영 관련 수상내용
- 87 사회적책임경영 주요 성과지표
- 88 제3자 검증의견서
- 90 BEST/GRI Index
- 96 협회 및 단체 가입 현황
- 97 독자의견 설문지

사회책임경영 관련 수상내용

2008. 03. 13	한국에서 가장 존경받는 기업 은행 부문 1위(5년 연속), 한국능률협회컨설팅
2008. 03. 25	매경금융상품대상 '이동발달지원계좌(CDA)' 금상, 매일경제
2008. 04. 29	2008 존경받는 기업, 기업인 대상 기업부문 최우수상, 전국경제인연합회·서울경제
2008. 05. 15	2008 글로벌 스탠다드 경영대상 사회책임경영부문 지속대상
2008. 06. 24	2008 한국서비스대상(5년 연속), 한국표준협회
2008. 07. 14	글로벌 고객만족도 은행 부문 1위(4년 연속), 글로벌경영위원회·일본능률협회컨설팅
2008. 06. 10	2008 한국사회공헌대상 '종합대상' (2년 연속), 한국언론인포럼
2008. 07. 17	Awards for Excellence 2008 Best Bank in Korea 대상, Euromoney
2008. 09. 04	2008 The Best Bank in Korea, Finance Asia
2008. 09. 23	한국서비스품질지수(KS-SQI) 1위, 한국표준협회
2008. 10. 16	대한민국 훌륭한 일터상(GWP : Great Work Place) 금융부문 대상, 중앙일보·GWP Korea
2008. 11. 18	GRI 공인 지속가능성보고서 대상, 한국표준협회
2008. 11. 28	자금세탁방지 우수기관 금융위원회 표창, 금융위원회
2008. 12. 12	2008년 노사문화대상 노동부장관상, 노동부

• 사회책임경영 주요 성과지표

분류	항목	2006	2007	2008
경제성과	자산총계(억 원)	1,769,742	2,083,121	2,495,094
	영업수익(억 원)	137,092	177,978	495,073
	영업이익(억 원)	7,072	29,112	19,058
	당기순이익(억 원)	16,592	20,513	14,467
	납세액(억 원, 법인세 기준)	5,248	8,036	4,564
사회성과	기부금(억 원)	479	503	1,090
	자원봉사 기간(시간/1인당)	2.5	5.0	5.0
	자원봉사자 수(명)	12,980	15,703	15,914
	임직원(명)	10,679	10,470	10,926
	채용인원(명)	251	415	655
	평균근속연수(년)	15.6	14.7	14.0
	여성인력(%)	25.7	26.9	27.8
	여성 관리자(과장이상)(%)	13.6	15.5	17.0
	장애인 고용(%)	0.38	0.40	0.36
	교육훈련비(억 원)	115	156	154
	일인당 교육훈련시간(시간)	129	119	165
	직원만족도(10점 만점)	75.2	78.0	75.8
	고객만족도(100점 만점)	79.9	81.8	88.5
환경성과	전기 사용량(kwh)	11,360,340	10,606,080	10,516,920
	도시가스 사용량(m³)	872,399	729,000	540,614
	시수 사용량(m³)	75,827	72,565	70,602
	지하수 사용량(m³)	17,632	35,264	17,374
	이산화탄소 배출량(T-CO₂)	6,763	6,123	5,665

제3자 검증의견서

'2008 신한은행 사회책임보고서' 경영진 귀중

한국평가연구원(이하 '검증인')은 '제3자 검증기관'으로 '2008 신한은행 사회책임보고서(이하 '보고서')'에 대한 검증을 요청받아 다음과 같이 검증의견을 제시하고자 합니다. 본 보고서에 포함된 사회책임 목표 설정, 성과관리, 정보의 수집, 보고서 작성 및 보고서에 포함된 정보 및 주장에 대한 책임은 신한은행에 있습니다.

검증기관 독립성(Independence)

- 본 검증인은 보고서 초안에 대한 의견제시 외 보고서 내 주요내용의 작성에 참여하지 않았으며, 독립성과 자율성을 지니고 검증 작업을 수행하였습니다.
- 검증인은 신한은행과 영리를 목적으로 하는 이해관계를 맺고 있지 않습니다.
- 외부의 압력이나 간섭 없이 검증을 수행하였으며 본 의견서에는 검증인의 의견이 정확히 반영되었습니다.

목적(Objective)

본 검증의견서의 목적은 다음과 같습니다.

- 보고서 내 정보 및 주장이 중대한 오류나 편견을 담고 있는지 여부 확인
- 정보수집 시스템의 작동여부
- 지속경영이슈의 도출 및 보고 프로세스 검토
- 보고서 품질 향상을 위한 의견제시

검증기준(Criteria)

검증 작업은 이하 기준에 의거하여 진행되었습니다.

- AA1000 Assurance Standard(2003)* 검증기준의 중대성, 완전성, 대응성 원칙
- BEST 가이드라인**
- GRI G3지속경영보고서 가이드라인***

* AA1000AS(Assurance Standard): 영국에 소재한 사회책임경영 관련 비영리기관인 AccountAbility에서 1999년에 사회적, 윤리적인 회계, 감사, 보고에서의 질을 향상하여 조직 전반적인 성과와 책임을 증진시키고자 개발된 지속경영보고서 검증기준

** BEST 가이드라인(BEST Sustainability Reporting guidelines): 지식경제부, 대한상공회의소, 산업정책연구원이 공동으로 개발한 보고서 가이드라인으로 단계별 보고 수준 파악 가능

*** GRI 가이드라인: 1997년 국제 환경단체연합인 환경책임경제 연합(CERES)과 유엔환경계획(UNEP)이 합작하여 제정한 지속경영 보고서 작성가이드라인으로 2006년 10월 세번째 개정판 G3 발표

검증범위 및 방법 (Scope and Work Undertaken)

본 검증인은 다음을 통하여 (1) 보고내용의 중대성, 완전성, 대응성 준수정도 (2) GRI/BEST 지속경영보고서 작성 가이드라인 지표 충족수준을 확인하였습니다.

- 신한은행 언론보도내용 검토
- 보고서 정보 및 정보 수집 시스템에 대한 검토(사내 지속경영 조직, 시스템, 수행활동)
- 보고내용의 근거자료 요청 및 검토
- 데이터 샘플링 및 중대성평가 결과 분석
- 중대이슈에 대한 대응시스템
- 이해관계자 참여과정
- 보고서에 수록된 재무정보와 감사보고서의 일치 여부 검토
- 각 영역 별 성과 책임자를 대상으로 한 인터뷰
- 2009년 4월 23일, 본사방문을 통한 현장실사

검증의견(Conclusions)

상기 검증절차에 따라 검증인은 보고서에 실린 보고내용에 중대한 오류나 편견이 담겨있지 않다고 판단하였습니다. 주요 검증결과는 본 의견서를 통해 제시하며 세부 검증결과 및 권고사항은 신한은행에 제출하였습니다.

중대성(Materiality) : 본 보고서는 경제·사회·환경에 걸쳐 신한은행에게 가장 중요한 정보를 포함하고 있는가?

본 검증인은 본 보고서가 신한은행에게 중요한 정보를 포함하고 있으며 중요한 정보를 누락하거나 제외하지 않았다고 판단합니다. 사내정책, 관련 규범 및 법률, 전문가 인터뷰, 동종업계 벤치마킹, 미디어 검색의 5단계 중대성 평가와 이슈성숙도 평가를 실시하여 중대이슈를 도출하였으며 도출된 중대이슈를 우선적으로 보고하고 있습니다. 특히 다음과 같은 사항을 높이 평가 합니다.

- 전년도 보고서에 대한 검증에서 제안되었던 중대성 평가 모델의 정교화와 중대 이슈의 핵심점 보고를 충실히 반영한 점
- 중대이슈를 성과영역 뿐 아니라 이해관계자를 기준으로 분류함으로써 중대이슈를 구체적으로 제시한 점
- 성숙도 평가를 통해 향후 기업에 미치는 영향력이 클 가능성이 있는 이슈를 사전에 관리하고 있는 점

제3자 검증의견서

다만 향후에는 이해관계자가 중대이슈를 쉽게 찾아 볼 수 있게 하고 보다 구체적인 보고가 이루어졌으면 하며, High이슈의 경우 보다 명확히 보고함으로써 활동과 성과를 강조하였으면 합니다.

완전성(Completeness) : 본 보고서에 수록된 정보가 신뢰할 수 있고, 이를 뒷받침하는 수집 시스템이 완전하고 타당한가?

본 검증인은 본 보고서에 제시된 데이터에 중대한 오류가 없으며 신뢰할 수 있다고 판단합니다. 신한은행은 사회책임경영 전담조직인 사회협력팀을 통해 성과정보를 수집하고 있으며 각 성과영역별 담당부서와 정보책임자를 파악하고 있습니다. 또한 내부통제 시스템, 준법관리 시스템, 가치혁신 시스템, 서비스품질관리 시스템, 고객시간관리 시스템, 협력업체 모니터링 시스템을 구축하여 재무, 고객, 협력사 관련 데이터를 통합하여 관리하고 있습니다. 특히 다음과 같은 사항을 높이 평가합니다.

- 중대 이슈별 데이터 담당 책임자를 파악하여 정기적으로 데이터를 수집하고 있는 점
- 혁신성과시스템을 통해 추진성과를 목표 별, 대상고객 별, 사업 단위 별로 평가 및 관리하고 있는 점 (예 : BPR)

다만 향후에는 재무 이외의 사회 및 환경 부문의 성과 측정, 관리 시스템의 개발과 활용을 보다 적극적으로 추진하고 정량 데이터를 강화하여 성과의 확인 및 비교가 가능하도록 할 것을 권고합니다. 특히 성과데이터를 연도별로 관리하여 보고기간별 성과추이를 제시할 것을 권고합니다.

대응성(Responsiveness) : 본 보고서는 이해관계자의 요구와 관심을 반영하고자 하는 노력을 보고하고 있는가?

본 검증인은 신한은행이 주요 이해관계자를 대상으로 사회책임에 대한 설문조사를 실행하였으며 사회책임경영에 전문가 제언을 반영하고 있음을 확인하였습니다. 특히 다음과 같은 사항을 높이 평가 합니다.

- 이해관계자의 부정적인 의견을 투명하게 공개하고 이에 대한 대응책을 제시하고 있는 점
- 금융소외계층, 환경, 중소기업과의 적극적인 커뮤니케이션과 의 견수렴을 추진하고 있는 점

현재 신한은행은 이해관계자를 고객, 지역사회, 임직원, 협력업체 4 개 그룹으로 분류하고 있으나 향후에는 이해관계자를 보다 세분화 하고 이해관계자별로 다양한 의사소통채널을 개발하였으면 합니다. 특히 모기업인 신한금융지주 및 경쟁 금융사를 주요 이해관계자로

고려하고 신한은행의 의견과 성과를 알리는 능동적인 커뮤니케이션 채널을 개발할 것을 권고합니다.

본 검증인은 본 보고서의 BEST 기준 보고율 및 정보의 심도를 고려한 결과, BEST가이드라인 5단계 중 정착형인 4단계를 97.1% 충족하고 있다고 판단합니다.

부가의견(Recommendations)

본 검증인은 신한은행의 본 네 번째 사회책임보고서가 전년도 보고서에 비하여 (1) 보고서 가이드라인 지표 충족수준을 향상 시켰으며 (2) 보고범위 및 경계가 제한되는 경우 그 이유를 투명하게 공시하고 (3) 금융산업 특징을 고려한 사회책임목표를 수립하고 (4) 검증을 통하여 데이터 신뢰성을 확보한 점을 높이 평가합니다. 향후 발간될 보고서에서는 다음과 같은 사항을 고려할 것을 권고합니다.

- 구축된 시스템의 실제 활용 사례와 개선점 보고
- 이해관계자 요구에 대한 보다 구체적인 대응책 제시
- 해당 보고기간의 성과를 따로 집계하고 정량화함으로써 시간에 따른 기업의 목표달성추이를 명확히 파악할 수 있게 함
- 다양한 보고 채널 개발
- 추가정보를 얻을 수 있는 다양한 매체(감사보고서, Annual Report, 홈페이지, Newsletter 등)를 연계하고 해당 매체에 접근할 수 있는 경로를 명시함으로써 정보의 신뢰성을 강화하는 동시에 기업의 다양한 보고매체들이 적극적으로 활용될 수 있게 함

본 검증의견서 및 별도로 제출된 권고서한을 바탕으로 신한은행이 보다 체계화된 지속경영 및 보고서 발행 시스템을 수립하고 개선해 나갈 것을 권고합니다.

2009년 4월 27일
 한국평가연구원 원장
 김 기 찬



¹ 한국평가연구원 (KRIMA)은 기획재정부 인허가 연구기관으로 평가 관련 연구에 대한 체계화 및 이론적인 틀을 마련하고 이를 널리 보급하여 일반인, 기업 및 국가차원에서 평가에 대한 인식 수준을 높임으로써 대외적인 신용도를 높이고 궁극적으로는 국가 경제 전반의 긍정적 파급효과를 도모함을 목적으로 하며, 윤리경영, 사회책임경영, 지속가능경영 관련분야에서 경험을 쌓은 전문 기관입니다.

BEST/GRI INDEX

	지표	BEST 지표 내용	GRI 관련 지표번호	충족	해당페이지
보고서개요	A	기업현황 소개			
	A_1	지속가능경영에 대한 비전과 이에 대한 CEO 성명서	1,1	●	4
	A_2	주요 위험 및 기회요소	1,2	●	10
	A_3	기업명	2,1	●	8
	A_4	주요 제품과 서비스	2,2	●	8
	A_5	주요 부서 조직도 및 자회사, 제휴사 등의 현황	2,3	●	10~12
	A_6	합자회사, 일부 소유 자회사, 임대설비, 외주운영 등의 현황	3,8	●	12, 70
	A_7	해외 사업장 현황	2,4/2,5	●	34
	A_8	조직의 법적 소유구조의 성격	2,6	●	10
	A_9	활동 시장의 성격	2,7	⊖	10
	A_10	조직 규모	2,8	●	8
	A_11	국내외 산업 및 비즈니스 협회 가입현황	4,13	●	96
	B	보고서내용			
	B_1	보고범위	3,6	●	3
	B_2	보고서 범위 제한 요소	3,7	●	3
	B_3	보고기간	3,1	●	3
	B_4	경제적·사회적·환경적 성과의 비용과 효과 산출 기준과 정의	3,5	●	3
	B_5	경제적·사회적·환경적 성과의 측정방법의 변화	3,11	●	3
	B_6	보고주기	3,3	●	3
	B_7	보고서 신뢰성 향상을 위한 노력	3,13	●	3
	B_8	이전 보고서 이후 변동사항	2,9/3,2	●	3
B_9	보고서 담당자 연락처	3,4	●	3	
B_10	BEST 매트릭스	3,12	●	90~95	
C	이해관계자 참여				
C_1	주요이해관계자의 파악 기준 및 선정	4,14/4,15	●	21	
C_2	이해관계자 참여 방식	4,14/4,16/SO1	●	21	
C_3	이해관계자 참여 결과 및 사용	4,17	⊖	22~23, 47, 59, 67, 73, 83	
D	지속경영				
D_1	경제적·사회적·환경적 목표	-	●	18~19	
D_2	경제적·사회적·환경적 성과	-	●	18~19	
D_3	향후 지속경영 전략 및 목표	-	●	18~19	
경제성과	EC	경제			
	EC1	생성 및 분배된 경제적 가치 창출 및 분배	EC1	⊖	32
	EC2	기후변화에 따른 경제적 영향	EC2	●	26~27
	EC3	조직의 정액연금제도 약정의 보상범위	EC3	●	54
	EC4	주요 사업지역에서 인력 수급 및 조달	EC6/EC7	⊖	34
	EC5	정부 수취 보조금	EC4	◇	NA
	EC6	비핵심사업 인프라 구축	EC8	●	26~29
	EC7	간접적 경제효과	EC9	●	32, 67
	EC8	브랜드 가치	-	⊖	19
	EC9	혁신경영 성과	-	●	34~39
	EC10	창조경영 성과	-	●	34~39
EC_DMA	경영방식공시_경제		●	31	

BEST/GRI INDEX

	지표	BEST 지표 내용	GRI 관련 지표번호	충족	해당페이지
사회성과	GR	지배구조 및 리스크 관리			
	GR1	기업지배구조	4.1/4.2	●	13
	GR2	사외이사 비율	4.3	●	13
	GR3	이사회 구성현황	4.2	●	13
	GR4	이사회 전문성을 나타내는 프로세스	4.7	◐	13
	GR5	이사회 경제적, 사회적, 환경적 성과 관리 및 평가 프로세스	4.9	●	14
	GR6	경제·사회·환경 정책을 수립, 실행, 감독하는 조직구조	4.10	●	18
	GR7	임원보상과 조직의 경제적, 사회적, 환경적 성과와의 연계	4.5	◐	13
	GR8	이사회 활동내용 및 결정사항	-	●	13
	GR9	기업 지배구조 관련 법규 준수현황	-	●	13
	GR10	기업에서 사용하는 경제·사회·환경 활동에 관련된 현장	4.8/4.12	●	20
	GR11	기업의 사전예방원칙 준수 여부	4.11	●	14~15
	GR12	주주의 이사회 권고안 및 제안 제출방법	4.4	○	
	GR13	조직 최상위기구의 이해 충돌 방지 프로세스	4.6	●	13
	EM	종업원			
	EM1	종업원 현황	LA1	●	50
	EM2	종업원과 경영진의 구성현황	LA13	●	50
	EM3	남녀 간 종업원 평균 임금	LA14	○	
	EM4	사업지역, 동종산업과 비교한 임금 및 복리수준	EC5	○	
	EM5	고용창출 및 이직률	LA2	●	50
	EM6	평균 근속 연수	-	●	50
	EM7	차별관행 예방정책 및 모니터링 결과	HR4	●	50
	EM8	결사자유 정책	HR5	●	56
	EM9	아동노동금지 정책 및 모니터링 결과	HR6	●	20
	EM10	강제노동금지 정책 및 모니터링 결과	HR7	●	20
	EM11	노동조합 관련 조직개요		●	56
	EM12	노동조합 종업원 가입조항 및 가입 종업원 현황	LA4	●	56
EM13	기업의 운영 변화 시 종업원에 대한 정보 제공, 협의 등에 대한 정책 및 프로세스	LA5	●	56	
EM14	안전보건 위원회에 대한 설명	LA6	●	55	
EM15	산업안전보건에 관련된 노사합의 사항	LA9	●	55	
EM16	종업원에 관련된 국제 규범 및 표준 준수현황	-	●	50	
EM17	ILO 협약 중 산업안전보건 관리 항목에 대한 준수현황	LA14	○		
EM18	질병예방 및 건강증진 정책과 프로그램	LA8	●	55	
EM19	부상 및 질병발생 종업원 수와 결근율	LA7	●	55	
EM20	종업원 복리후생 제도	LA3	●	53~55	
EM21	종업원 근로환경 개선을 위한 노력	-	●	53~55	
EM22	종업원 관련 법규 준수 현황	-	●	20, 50	
EM23	부당노동행위 제보 프로세스 및 운영현황	-	●	56, 58	
EM24	노동쟁의 현황	-	●	56	
EM25	윤리경영 전담부서, 투자 규모, 보고라인	-	●	57	
EM26	윤리강령에 대한 정기적인 교육 및 지침제공	-	●	49, 58	
EM27	종업원 교육훈련 평균시간	LA10	●	51	

BEST/GRI INDEX

지표	BEST 지표 내용	GRI 관련 지표번호	충족	해당페이지
EM28	종업원 교육훈련 프로그램	LA11	●	51~52
EM29	성과 및 경력개발 관련 종업원 상담제도 운영	LA12	●	52, 54
EM30	인권관련 교육을 받은 종업원의 비율	HR3	●	49, 58
EM31	인권관련 교육을 받은 경비, 경호, 보안을 담당하는 종업원의 비율	HR8	●	50
EM32	임직원의 가족친화경영을 위한 정책과 지원제도	-	●	53
EM_DMA1	경영방식공시_인권		●	49
EM_DMA2	경영방식공시_노동		●	49
PN	협력업체			
PN1	협력업체의 특성 및 지속경영 이슈	-	◐	69~73
PN2	협력업체 선정요인 중 사회적·환경적 성과에 대한 고려	HR1	●	69
PN3	협력업체의 사회적·환경적 성과에 대한 평가 프로세스	HR2	●	71
PN4	협력업체의 사회적·환경적 성과에 대한 지원 및 감사 프로세스	-	◐	71
PN5	협력업체 불만처리 제도 및 처리결과	-	●	72
CS	소비자			
CS1	제품 및 소비자의 특성 및 지속경영 이슈	-	●	42
CS2	소비자 관련 법규 준수 현황	-	●	43
CS3	공정경쟁, 독점금지과 관련된 정책 및 관리	SO7	●	57
CS4	제품 및 서비스 수명주기 동안 소비자 안전보건을 위한 정책 및 관리	PR1	◇	
CS5	제품정보 제공 관련 정책 및 관리	PR3	●	43
CS6	소비자의 주요 의견 및 반영결과	-	●	42
CS7	사회적·환경적 이슈를 고려하여 혁신한 제품과 서비스	-	●	28~29, 43
CS8	제품영향을 감소하기 위한 노력	-	●	42
CS9	소비자 만족 관련 정책 및 관리	PR5	●	42~46
CS10	자발적 또는 비자발적 제품철회 사례 및 이유설명	-	◇	
CS11	소비자 안전보건 관련 법규위반 및 민원 사례	PR2	◇	
CS12	제품정보 제공 관련 법규위반 사례	PR4/PR9	●	43
CS13	광고에 관련된 표준과 자발적 강령준수 현황	PR6	●	43
CS14	광고와 마케팅 관련 법규위반 사례	PR7	●	43
CS15	소비자 사생활 침해와 관련된 불만사항	PR8	●	44~45
CS_DMA	경영방식공시_제품책임		●	41
CO	지역사회			
CO1	활동하는 지역사회의 특성 및 지속경영 이슈	SO1	●	75~76
CO2	활동하는 지역사회의 요구사항을 처리하는 내부 정책, 절차	HR9/SO1	●	75~82
CO3	지역사회 프로그램을 위한 사내 구성원 투입시간 및 투입비용	-	●	75
CO4	지역사회 프로그램의 성과	-	●	77~82
CO5	뇌물 및 부패에 관련된 정책 및 관리	SO2/SO3/SO4	●	20
CO6	정치적 로비와 헌금에 관련된 정책 및 관리	SO5	●	홈페이지
CO7	정당 및 정당후원기관에 대한 기부금	SO6	●	윤리강령 참조
CO8	사회성과와 관련한 수상실적	2,10	●	86
CO9	법규 위반으로 인한 제재 현황	SO8	●	50
CO_DMA	경영방식공시_사회		●	75

사회성과

BEST/GRI INDEX

지표	BEST 지표 내용	GRI 관련 지표번호	충족	해당페이지
EV	환경정책 및 투자			
EV1	환경관련 투자 및 비용	EN30	●	26~27, 64~65
EV2	환경영향감소를 위한 정책	-	●	62~63
EV3	정량화된 환경목표 및 성과	-	●	19
EV4	온실가스 저감 이니셔티브 및 성과	EN18	●	63
EV5	재생가능한 에너지원 사용현황 및 에너지 효율향상을 위한 이니셔티브	EN5/EN6/EN7	●	62~63
EV6	천연생태계의 보호 및 복구를 위한 목표, 프로그램	EN14	◇	
EV	원재료 및 에너지사용			
EV7	직접 에너지 사용량(운영, 제품생산, 운송 포함)	EN3	◇	
EV8	간접 에너지 사용량	EN4	●	63
EV9	총 수자원 사용량	EN8	●	61, 63
EV10	물을 제외한 형태별 총 원자재 사용량	EN1	◇	
EV11	재생원료 사용비율	EN2	◇	
EV	환경영향			
EV12	온실가스 배출량	EN16	◇	
EV13	간접 온실가스(CO ₂ , CH ₄ , N ₂ O, HFCs, PFCs, SF ₆) 배출량	EN17	●	63
EV14	오존파괴물질 배출량	EN19	◇	
EV15	NO _x , SO _x 등 주요 대기오염물질 배출량	EN20	◇	
EV16	형태별, 최종 처리방법별 폐기물의 양	EN22	⓪	63
EV17	수계 폐기량	EN21	◇	
EV18	물의 재활용과 재사용	EN10	◇	
EV19	조직이 방출한 폐수가 수역 및 생태계에 미치는 영향	EN25	◇	
EV20	조직의 취수가 수자원 안정성 및 생물다양성에 미치는 영향	EN9	◇	
EV21	화학물질, 기름, 연료누출로 주변 환경에 미친 영향	EN23	◇	
EV22	생물다양성 가치가 높은 지역의 사업장 위치, 크기, 생물다양성에 영향을 주는 사례	EN11/EN12	◇	
EV23	주요 제품과 서비스의 환경적 영향	EN26	●	26~27, 64~65
EV24	제품 중 재생가능한 제품 무게와 실제 재생 무게의 비율	EN27	◇	
EV25	간접에너지 감축 성과	EN7	●	63
EV26	생물다양성 가치가 높은 지역에서의 사업활동 및 운영과 생물다양성에 미치는 영향관리	EN12/EN14	◇	
EV27	조직의 활동에 의해 야기된 자연서식지의 변화 및 조직이 자연서식지를 보호하거나 복구한 사례	EN13	◇	
EV28	사업활동지역에서 서식하는 동식물 중 멸종위기 동식물 명단에 등록된 종의 수	EN15	◇	
EV29	바젤협약 첨부 I, II, III 그리고 VIII 기준 위험 폐기물의 발생, 운송, 수입, 수출, 처리	EN24	◇	
EV30	물류과정 중 운송의 중대한 환경영향	EN29	◇	
EV31	환경관련 법규 준수 현황(지역별, 산업별)과 법규 위반 및 벌금 내역	EN28	●	58
EV_DMA	경영방식공시_환경		●	58

● 보고됨
 ⓪ 일부보고
 ◇ 해당사항없음
 ○ 보고안됨

FINANCIAL SERVICES SECTOR SUPPLEMENT

	지표번호	GRI 금융업 부가지표 내용	충족	해당페이지
제품 및 서비스 영향	FS1	사업분야에 적용되는 특정한 환경사회적 구성요소에 관한 정책	●	26~27, 64~65
	FS2	사업분야의 환경사회적 리스크 평가 및 심사 절차	◐	27, 65
	FS3	계약 또는 거래시 고객의 환경사회적 요구에 대한 이행 및 준수여부 모니터링 과정	●	27, 65
	FS4	사업분야의 환경사회적 정책 및 절차 이행을 위한 직원역량 강화 과정	●	27, 65
	FS5	환경·사회적 위험 및 기회요소에 관련된 고객/투자자/사업 파트너와의 상호작용	◐	27~29
	FS6	특정 지역, 크기(중/소/대), 산업별 사업분야의 포트폴리오 비율	●	28~29
	FS7	목적별로 세분화된 각 사업분야에 특정한 사회적 혜택을 제공하도록 설계된 상품 및 서비스의 화폐가치	●	28
	FS8	목적별로 세분화된 각 사업분야에 특정한 환경적 혜택을 제공하도록 설계된 상품 및 서비스의 화폐가치	●	64
	FS9	환경·사회적 정책 이행과 리스크 평가 과정을 평가하는 감사의 적용범위 및 빈도	◐	14~15
	FS10	금융기관 포트폴리오 편입 기업 중 환경사회적 이슈의 영향을 보고하는 기업의 비율/수	○	
사회	FS11	Positive 방식, Negative 방식으로 환경사회적 심사를 받는 자산의 비율	●	27
	FS12	보고기관이 의사결정 영향력을 가지고 있는 범주내에서 환경사회적 이슈에 관한 주주 의사결정 방침	○	
제품 책임	FS13	인구가 적거나 경제적으로 혜택을 받지 못하는 지역의 형태별 중계점(access points)	●	28~29, 78
	FS14	혜택을 받지 못하는 사람들에 대한 금융서비스 접근 개선을 위한 이니셔티브	●	28~29
	FS15	금융 상품 및 서비스의 공정한 설계 및 판매에 대한 정책	●	43
	FS16	수혜자 형태별 금융 지식(교육) 강화를 위한 이니셔티브	●	79

- 보고됨
- ◐ 일부보고
- ◇ 해당사항없음
- 보고안됨

• 보고안됨 및 해당사항 없음에 대한 지표 설명

	지표	BEST 지표 내용	충족 정도	미보고 이유
경제성과	EC5	정부 수취 보조금	◇	정부로 부터 보조금 받지 않음
지배구조 및 리스크관리	GR12	주주의 이사회 권고안 및 제안 제출방법	○	향후 보고서에 해당 성과 보고 예정
종업원	EM3	남녀 간 종업원 평균 임금	○	비공개 자료
	EM4	사업지역, 동종산업과 비교한 임금 및 복리 수준	○	비공개 자료
	EM17	ILO 협약 중 산업안전보건 관리 항목에 대한 준수현황	○	ILO 협약 중 산업안전보건 관리 항목에 대한 성과를 모니터링 하여 추후 보고서에 포함할 예정
소비자	CS4	제품 및 서비스 수명주기 동안 소비자 안전 보건을 위한 정책 및 관리	◇	산업특성상 당사의 상품 및 서비스 주기에 소비자 안전보건의 해당되지 않음
	CS10	자발적 또는 비자발적 제품철회 사례 및 이유설명	◇	자발적 또는 비자발적 제품철회 사례 없음
	CS11	소비자 안전보건 관련 법규위반 및 민원 사례	◇	소비자 안전보건 관련 법규위반 및 민원 사례 없음
환경정책 및 투자	EV6	천연생태계의 보호 및 복구를 위한 목표, 프로그램	◇	천연생태계와 당사의 사업활동이 상호 간에 미치는 직접적 영향이 없음
원재료 및 에너지 사용	EV7	직접 에너지 사용량(운영, 제품생산, 운송 포함)	◇	산업특성상 사용하는 직접에너지가 없음
	EV10	물을 제외한 형태별 총 원자재 사용량	◇	산업특성상 원자재 사용이 없음
환경영향	EV11	재생원료 사용비율	◇	산업특성상 재생원료 사용이 없음
	EV12	온실가스 배출량	◇	산업특성상 CO ₂ 제외한 온실가스 배출이 없음
	EV14	오존파괴물질 배출량	◇	산업특성상 오존파괴물질 배출이 없음
	EV15	NOx, SOx 등 주요 대기오염물질 배출량	◇	산업특성상 대기오염물질 배출이 없음
	EV17	수계 폐기량	◇	산업특성상 수계 폐기가 없음
	EV18	물의 재활용과 재사용	◇	산업특성상 물의 재활용 및 재사용이 없음
	EV19	조직이 방출한 폐수가 수역 및 생태계에 미치는 영향	◇	산업특성상 조직이 방출한 폐수가 수역 및 생태계에 미치는 직접적인 영향이 없음
	EV20	조직의 취수가 수자원 안정성 및 생물다양성에 미치는 영향	◇	산업특성상 수자원 안정성 및 생물다양성에 미치는 직접적인 영향이 없음
	EV21	화학물질, 기름, 연료누출로 주변 환경에 미친 영향	◇	화학물질, 기름, 연료를 누출한 사실이 없음
	EV22	생물다양성 가치가 높은 지역의 사업장 위치, 크기, 생물다양성에 영향을 주는 사례	◇	생물다양성 지역에 사업장이 위치하지 않음
	EV24	제품 중 재생가능한 제품 무게와 실제 재생 무게의 비율	◇	산업특성상 제품을 직접적으로 생산하지 않으므로 해당사항 없음
	EV26	생물다양성 가치가 높은 지역에서의 사업 활동 및 운영과 생물다양성에 미치는 영향 관리	◇	생물다양성 지역에 사업장이 위치하지 않음
	EV27	조직의 활동에 의해 야기된 자연서식지의 변화 및 조직이 자연서식지를 보호하거나 복구한 사례	◇	해당 지역에 사업장이 위치하지 않음
	EV28	사업활동지역에서 서식하는 동식물 중 멸종위기 동식물 명단에 등록된 종의 수	◇	해당 지역에 사업장이 위치하지 않음
	EV29	바젤협약 첨부 I,II,III 그리고 VIII 기준 위험 폐기물의 발생, 운송, 수입, 수출, 처리	◇	산업특성상 바젤협약에 명시된 위험 폐기물을 다루지 않음
	EV30	물류과정 중 운송의 중대한 환경영향	◇	산업특성상 운송의 중대한 환경영향이 없음

협회 및 단체 가입 현황

21세기경영인클럽	한국경영자총협회	미국상공회의소	한국파생상품 전문위원회
전국중대장연합회	국가경영전략연구원(NSI)	한국서비스경영학회	온실가스정보공개프로젝트(CDP)
21세기금융비전포럼	한국경제학회	보험개발원	한국파생시장협의회(KOSDA)
전자금융포럼	국고채전문딜러협의회	한국선진화포럼	외환파생상품 전문위원회
CIO라운드테이블	한국금융학회	브랜드포럼	한국포렉스클럽
중소기업국제협의회	금융정보보호협의회	한국소방안전협회	유럽상공회의소
CS경영정보자료회	한국능률협회(KMA)	삼성경제연구소	한국회계학회
중소기업중앙회	기업금융포럼	한국열관리사협회	유엔글로벌콤팩트(한국협회)
CS리더스클럽	한국마케팅연구회	서울외환시장운영협의회	한일경제협회
채권시장협의회	대한금융공학회	한국외국기업협회	윤경SM포럼
HRD 포럼	한국메세나협의회	서울이코노미스트클럽	한일친선협회 중앙회
한국CEO포럼	대한상공회의소	한국자원봉사협의회	자산운용협회
JA Korea	한국박물관협회	서울파이낸셜포럼	한중비즈니스센터
한국CFO협회	대한적십자사	한국재무학회	재일한국인 본국투자협회
KAIST 지식경영연구센터	한국부동산투자자문협회	세계경제연구원	해외교포문제연구소
한국FP협회	동아시아금융통화협력연구회	한국정치학회	전국경제인연합회
PD협의회	한국부품소재투자기관협의회	아시아소사이어티코리아센터	환경재단 연계 136환경포럼
한국감사협회	무역협회	한국통계진흥원	전국비상계획협의회
UNEP FI	한국사회책임투자포럼	아이덴트러스트	환경재단 연계 만분클럽

사회책임보고서 독자의견 설문지

신한은행의 2008사회책임보고서에 관심을 보여주시는 독자 여러분께 감사드립니다.
신한은행은 본 보고서에 대한 이해관계자 여러분의 소중한 의견을 수렴하여
다음 보고서에 반영하고자 합니다.
아래 설문양식을 작성하여 우편 또는 팩스로 보내주시면 감사하겠습니다.

주소 100-102 서울특별시 중구 태평로 2가 120 신한은행
담당부서 사회협력팀
팩스 02-6263-8111
이메일 beautiful@shinhan.com

1. 귀하는 다음 중 어떤 그룹에 속하십니까?

- | | | | |
|-------------------------------|-----------------------------------|--------------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> 고객 | <input type="checkbox"/> 임직원 | <input type="checkbox"/> 주주 | <input type="checkbox"/> 투자자 |
| <input type="checkbox"/> 협력업체 | <input type="checkbox"/> 정부/공무원 | <input type="checkbox"/> 산업계 | <input type="checkbox"/> NGO 등 시민·사회단체 |
| <input type="checkbox"/> 학계 | <input type="checkbox"/> 언론 및 미디어 | <input type="checkbox"/> 지역주민 및 자치단체 | <input type="checkbox"/> 지속경영전문가 |
| <input type="checkbox"/> 기타 | | | |

2. 본 보고서가 신한은행의 사회책임경영 활동에 대한 이해에 도움을 주었습니까?

- 매우 도움됨 도움됨 보통 도움안됨 전혀 도움안됨

3. 본 보고서에서 가장 관심 있는 내용은 무엇입니까? (중복체크 가능)

- | | | |
|-------------------------------|------------------------------------|-------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 은행개요 | <input type="checkbox"/> 사회책임경영 전반 | <input type="checkbox"/> 경제성과 |
| <input type="checkbox"/> 고객 | <input type="checkbox"/> 임직원 | <input type="checkbox"/> 환경 |
| <input type="checkbox"/> 협력업체 | <input type="checkbox"/> 지역사회 | <input type="checkbox"/> 기타 |

4. 본 보고서에서 가장 만족스러웠던 내용은 무엇입니까? (중복체크 가능)

- | | | |
|-------------------------------|------------------------------------|-------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 은행개요 | <input type="checkbox"/> 사회책임경영 전반 | <input type="checkbox"/> 경제성과 |
| <input type="checkbox"/> 고객 | <input type="checkbox"/> 임직원 | <input type="checkbox"/> 환경 |
| <input type="checkbox"/> 협력업체 | <input type="checkbox"/> 지역사회 | <input type="checkbox"/> 기타 |

5. 본 보고서에서 담고 있는 정보는 얼마나 유익했습니까?

	매우 유익함	유익함	보통	유익하지 않음	전혀 유익하지 않음
기업개요	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
사회책임경영	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
경제성과	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
고객	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
임직원	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
환경	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
협력업체	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
지역사회	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

6. 다음 항목에 대하여 평가해주시요.

	매우 유익함	유익함	보통	유익하지 않음	전혀 유익하지 않음
기업개요	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
사회책임경영	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
경제성과	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
고객	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
임직원	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
환경	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
협력업체	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
지역사회	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

7. 본 보고서에 대한 의견을 자유롭게 적어주시요.

Towards 2008 신한은행 사회책임보고서
Corporate Social Responsibility Report 2008
a Better Society



본 보고서는 재활용이 가능한 용지에 콩기름 잉크를 사용하여 인쇄되었습니다.



100-102 서울특별시 중구 태평로 2가 120
www.shinhan.com