

DRAWING A SUSTAINABLE FUTURE

Corporate Social Responsibility Report 2009



신한금융그룹은 회사의 가치를 극대화하는 데서 더 나아가 모든 이해관계자의 가치를 키우고 상생을 추구하며, 사회와 환경을 소중히 하는 남다른 철학을 바탕으로 더 큰 미래를 향해 도전하고 있습니다.



Contents

MESSAGE FROM THE CHAIRMAN

신한금융그룹 소개

그룹사 소개
 신한 WAY
 비전 및 경영방침
 경영계획 및 전략
 신한금융그룹의 브랜드 가치
 지배구조
 감사 시스템

사회책임경영

비전
 추진조직
 UN GLOBAL COMPACT 실천
 이해관계자 참여
 중대성 평가
 윤리경영
 리스크관리
 2009 Highlights

경제

주요 사업
 글로벌 시장 확대
 혁신 및 창조경영

환경

기후변화 대응
 녹색금융
 에너지관리
 환경보호 활동

보고서 개요



GRI 적용 수준

'2009 신한금융그룹 사회책임보고서'는 GRI G3 보고서 적용 수준 기준표에서 'A+'수준에 요구하는 사항을 모두 충족하는 방향으로 작성되었음을 공시합니다. 보고서 제3자 검증기관은 본 보고서가 G3가이드라인 적용 수준 중 'A+'에 적합함을 확인하였습니다.

보고서 특징 및 범위

본 '2009 신한금융그룹 사회책임보고서'는 신한금융그룹사들의 사회책임경영활동을 전사적인 관점으로 통합하여 발간하는 첫 번째 보고서입니다. 본 보고서에서는 신한금융지주회사를 비롯해 신한은행, 신한카드, 신한금융투자, 신한생명, 신한캐피탈, 제주은행, 신한BNP파리바자산운용의 7개 주요 그룹사의 성과를 보고 대상으로 하였습니다. 본 보고서에서 신한금융그룹은 지주회사 및 7개의 그룹사를 의미하며, 신한금융지주회사는 지주회사만을 의미합니다. 당사는 앞으로 사회책임보고서를 매년 발간할 예정입니다.

신한금융그룹은 해외에도 점포를 두고 있지만, 주요 기업활동이 국내에서 이루어지고 있어 지주회사 및 7개 그룹사 본점과 영업점을 데이터 수집범위로 한정하였습니다. 다만 경제성과는 30개의 계열회사가 모두 포함된 연결재무제표를 기준으로 작성되었으며, 환경성과 중 보고 대상이 축소된 경우 이를 별도로 명시하였습니다.

보고서 작성원칙

'2009 신한금융그룹 사회책임보고서'는 GRI(Global Reporting Initiative) G3 가이드라인 및 GRI 금융업 부가지표(Financial Services Sector Supplement)를 기준으로 작성되었습니다. 가이드라인 항목별 충족여부는 부록에서 확인하실 수 있습니다.



고객

고객서비스 수준 향상
고객 신뢰증진
고객만족도 향상
고객 정보보호 노력

지역사회

사회공헌활동 방향
추진 조직
지역사회 커뮤니케이션
지역사회 지원
금융소외계층 지원
중소기업 지원
사회를 생각하는 투자

임직원

평등원칙 및 인권존중
인재양성 및 보상체계
좋은 일터 만들기
임직원의 커뮤니케이션 강화
임직원의 안전 및 보건
퇴직자 관리
건전한 노사관계

협력회사

협력회사 소개
협력회사 커뮤니케이션
협력회사 사회책임경영 지원

Appendix

제3자 검증의견서
지배구조 및 조직도
그룹사별 주요 상품 및 서비스
그룹사별 협회 및 가입 단체 현황
윤리교육 수강인원 및 교육시간
사회책임경영 성과
GRI(G3) INDEX

— 보고서 작성 및 검증

보고서에 공개된 모든 정보는 각 그룹사의 사회책임경영 활동을 모니터링하고 그 성과를 공정하게 수록하기 위해 신한금융지주 회사에서 각 그룹사 자료를 취합하여 작성되었습니다. 보고내용의 신뢰성 확보를 위해 한국능률협회인증원의 제3자 검증과정을 거쳤으며 그 결과를 부록에 수록하였습니다.

— 보고 기간 및 데이터 수집 기준

‘2009 신한금융그룹 사회책임보고서’의 보고기간은 2009년 1월부터 2009년 12월까지이며, 의미 있는 활동이나 성과로서 제시가 필요하다고 판단된 경우 2009년 이전 및 2010년 상반기 성과를 포함하고 있습니다. 정량적인 성과는 감소 또는 증가의 추이를 확인하기 쉽도록 2007년 1월 1일부터 2009년 12월 31일까지 3개년 시계열 성과를 포함하고 있으나, 일부 데이터 수집이 불가능한 경우에는 그 누락사유를 설명하였습니다. 보고서 내 통화단위는 한국 원화를 기준으로 하였습니다.

— 상세자료 링크

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

→ 신한금융그룹 홈페이지 (www.shinhangroup.co.kr)

— 추가 정보

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

- 주소 서울특별시 중구 태평로2가 120
- 홈페이지 <http://www.shinhangroup.co.kr/>
- 전자메일 juliuskt@shinhan.com
- 전화 02. 6360. 3262
- 팩스 02. 6360. 3159
- 담당부서 신한금융지주회사 사회문화팀

신한은행 : 신한은행

카드 : 신한카드

투자 : 신한금융투자

생명 : 신한생명

캐피탈 : 신한캐피탈

제주은행 : 제주은행

자산운용 : 신한BNP파리바자산운용

※보고 내용 중 특정 그룹사만의 활동내용을 보고할 경우 제목 옆에 해당 그룹사의 아이콘을 이용하여 표시했습니다.

※별도의 아이콘 표시가 없는 보고내용은 그룹사 전체의 활동을 의미합니다.

MESSAGE FROM THE CHAIRMAN



우리 사회 곳곳에서 ‘희망의 새싹들’이
파랗게 돋아나기를 소망합니다.

오늘날 신한금융그룹을 포함한 이 땅의 모든 기업들은 우리 사회를 기업활동의 토양이자 무대로 삼고 있습니다. 따라서 우리 사회가 튼튼하고 건강할 수 있도록 힘을 보태고 돕는 것은 기업의 영속과 발전을 위한 필수과제인 동시에 기업시민으로서 당연한 사회적 책무입니다.

그러한 맥락에서 신한금융그룹은 창립 초기부터 '나라를 위한 은행', '서로 돕는 은행'이라는 경영이념 아래, 사회와 더불어 함께 성장하면서 건전한 기업시민으로서의 사회적 책임을 다하기 위해 노력해 왔습니다.

지난 2005년 신한은행은 국내 금융업계 최초로 <사회책임보고서>를 발간함과 동시에, 세부적인 실천 내역을 담은 <사회공헌활동 백서>를 발간하여 사회책임경영을 선도적으로 수행하겠다는 의지를 담은 바 있습니다.

또한 신한금융그룹 임직원들은 꾸준한 자원봉사활동의 참여를 통해 타인을 배려하고 공동체를 위해 헌신하는 과정에서 스스로 누군가를 도움으로써 얻을 수 있는 만족감을 넘어 '나누면 더 얻는다'는 이치를 새삼 깨달을 수 있었습니다.

신한금융그룹은 이번에 국내 금융권 최초로 전 그룹사의 사회책임경영 활동을 되돌아보는 그룹 차원의 사회책임보고서를 발간하게 되었습니다. 이는 사회책임경영을 그룹 차원으로 한 단계 격상시키겠다는 의지를 표명함과 더불어 전 그룹사의 지속가능경영 역량을 업그레이드 시킬 수 있는 기반을 마련하기 위함입니다.

고객과 국민 여러분의 아낌 없는 지지와 성원으로 성장해 온 신한금융그룹은 앞으로도 더 풍요로운 사회를 만들어 가기 위해 최선의 노력을 다할 것입니다. 사회책임경영을 향한 저희 그룹의 노력이 한층 더 빛을 발함으로써 우리 사회 곳곳에서 '희망의 새싹들'이 파랗게 돋아나기를 소망합니다.

감사합니다.

신한금융지주 회장 라응찬



LEADING THE WAY FOR THE FUTURE



신한금융그룹
SHINHAN FINANCIAL GROUP

신한은행
신한금융투자
신한저축은행
신한카드
신한생명
신한투자증권
신한캐피탈
신한저축은행
신한저축은행
신한저축은행
신한저축은행

신한금융지주회사
SHINHAN FINANCIAL GROUP

신한은행
SHINHAN BANK

신한금융투자
SHINHAN INVESTMENT & SECURITIES



신한금융그룹은 건전한 기업문화와 체계적인 경영시스템을 기반으로 그룹사 간의 시너지 효과를 이끌어내며 뛰어난 경영성과를 실현하고 있습니다. 앞으로도 끊임없이 변화와 혁신을 추구함으로써 기업가치를 지속적으로 높여가겠습니다.

새롭게 전개되고 있는 금융환경의 변화 속에서 신한금융그룹은 은행 부문에서의 탄탄한 사업기반을 바탕으로 카드, 금융투자, 생명 등 비은행 그룹사들의 균형성장을 이끌며 지속가능한 성장의 토대를 더욱 굳건히 하고 있습니다. 이와 함께 새롭게 정립된 그룹 차원의 공유가치 체계인 '신한 WAY'를 적극 실천하고, 녹색금융, 통신 및 유통 등과의 컨버전스를 통한 비즈니스 모델 개발 등 새로운 금융가치를 창출함으로써 산업을 리드하고 변화를 주도해 나아갈 것입니다.





신한금융그룹 소개

신한금융그룹은 1982년 신한은행을 모태로 출범한 이래, World Class 금융그룹으로의 도약을 목표로 2001년 지주회사 체제로 전환하였습니다. 은행업, 신용카드업, 증권업, 생명보험업, 여신전문금융업 등 금융 전 분야에 걸쳐 30여 개의 계열회사를 갖추면서 종합금융그룹의 기틀을 마련하는 한편, 2009년까지 은행, 카드, 자산운용 부문 대형화를 통해 대형 금융그룹으로 도약하는 등 지속적인 혁신과 도약을 이루어 왔습니다.

● 신한금융그룹의 규모

(2009. 12 기준)

구분	신한금융지주	신한은행	신한카드	신한금융투자	신한생명	신한캐피탈	제주은행	신한BNP 파리바자산운용
설립연도	2001년9월	1897년2월	1985년12월	1973년4월	1990년3월	1991년4월	1969년3월	1996년8월
본점소재지	서울 중구	서울 중구	서울 중구	서울 영등포구	서울 중구	경기도 안산시	제주도 제주시	서울 영등포구
대표이사	신상훈	이백순	이재우	이휴원	서진원	한도희	허창기	최방길
임직원수(명)	140	12,346	3,409	1,986	1,024	117	419	187
영업점수(개)	1	954	48	115	160	6	39	1
자본금(억 원)	28,525	79,281	6,268	12,970	2,000	1,800	1,106	754

*본점은 1개의 영업점으로 포함

그룹사 소개

신한금융지주회사

신한금융지주회사는 금융업을 영위하는 회사 등에 대한 지배·경영관리, 종속회사에 대한 자금지원 등을 주요 사업목적으로 2001년 9월 1일 주식회사신한은행, 신한증권주식회사, 신한캐피탈주식회사 및 신한 BNP파리바자산운용주식회사의 주주로부터 주식 이전의 방법으로 설립되었습니다. 대한민국을 대표하는 금융기관에 걸맞은 확고한 위상을 구축하기 위해 노력하고 있습니다.

신한은행

2006년 4월 1일 신한은행과 100년 전통의 조흥은행이 합병하여 통합 신한은행이 출범하였습니다. 효과적인 종합금융서비스 제공을 위해 고객을 6개 고객군(PB(Private Banking), 리테일, 중소기업(SOHO), 기업, IB(Investment Banking), 기관)으로 구분하고 각 고객군별 특화/전문화된 사업모델을 운영하고 있으며, 고객군별로 차별화된 예금, 적금, 펀드, 대출, 보험, 신탁 등 다양한 상품과 서비스를 제공하고 있습니다.

신한카드

2007년 10월 1일 LG카드와 신한카드가 통합하여 Asia No.1 Global Top10의 카드사로 새롭게 출발하였으며, 2008년 8월에는 전산시스템 통합을 완료 하였습니다. 2009년 12월 말 기준 1,423만 신용카드 회원을 보유한 국내 1위 카드사로 1등 카드사다운 최고의 상품과 서비스로 고객의 관심과 사랑을 받기 위해 지속적으로 노력하고 있습니다. 신한 카드는 신용판매, 현금서비스, 할부금융서비스, 카드론대출/대환론대출, 리스금융 등에서 다양한 상품과 차별적인 금융서비스를 제공하고 있습니다.

신한금융투자

신한금융투자는 자본시장법 시행에 따른 금융환경 변화에 적극적으로 대응하고자 굿모닝신한증권이 사명을 바꾸어 새롭게 태어난 종합증권사입니다. 기존 증권사가 가지고 있던 증권 브로커리지의 한정된 이미지에서 탈피하여 더욱 폭넓고 다양한 사업영역 진출 및 고객맞춤 금융투자 서비스를 제공하고 있습니다. 펀드⁰¹, 신탁, CMA⁰², 방카슈랑스 등의 개인고객 서비스 및 선물/옵션, 펀드(Fund)/MMF(Money Market Funds)⁰³등의 기관고객 서비스와 채권운용, 주식운용 등의 운용 서비스 등을 제공하고 있습니다.

신한생명

신한생명은 FC(Financial Consultant), AM(Agency-Marketing)⁰⁴, TM(Tele-Marketing), CM(Cyber Marketing), 방카슈랑스 등 국내 생명보험 업계에서 가장 이상적이며 전문화된 판매채널 포트폴리오를 구축하여, 고객의 풍요로운 삶을 보장하기 위해 노력하고 있습니다. 개인고객을 대상으로는 보장성보험, 투자형보험, 연금보험, 저축성보험 등을 기업고객에게는 퇴직연금, 퇴직보험, 단체보험 등 고객군별 특화된 상품을 제공함으로써 고객의 다양한 니즈에 부응함은 물론 차별화된 서비스로 국내 보험산업 선진화에 기여하고 있습니다.


신한캐피탈

신한캐피탈은 선박, 인쇄기, 자동차, 의료기기 등 범용성이 높은 설비를 위주로 한 안정적인 리스영업을 바탕으로 자동차 및 기계·설비 할부금융, 부동산 프로젝트파이낸스, 기업구조조정회사(CRC)업무, 벤처투자, 팩토링 등 신규업무 영역 개척에도 꾸준히 노력하고 있습니다. 주요 사업으로는 시설대여업, 할부금융업, 신기술사업금융업, 기업구조조정전문회사 업무 등으로 구성되어 있습니다.

제주은행

제주은행은 제주지역 경제발전의 중추적 역할을 담당하며, 지역민에게 가장 친근한 서민금융으로서 '가족 같은 은행'의 역할을 다하고 있습니다. 2002년 5월 신한금융그룹의 일원이 되었으며 이를 계기로 신한금융그룹의 선진화된 고객관리기법과 경영관리체계, 각종 업무시스템을 도입하여 기존의 지역밀착경영 시스템에 체계적이고 과학적인 경영 시스템을 접목시켜 지방은행의 새로운 가치를 창조하고 있습니다. 주요 서비스로는 예금, 적금, 펀드, 대출, 보험, 신탁 등을 제공하고 있습니다.

신한BNP파리바자산운용

신한BNP파리바자산운용은 신한은행의 그룹사였던 (구)SH자산운용과 신한금융지주회사와 BNP파리바의 합작법인이었던 (구)신한BNP파리바투신운용이 만나 2009년 1월 출범한 자산운용사입니다. 자산운용분야의 오랜 경험과 다양한 노하우를 바탕으로 국내 자산운용 산업의 선두에 서고자 합니다. 

01 펀드(Fund)는 불특정 다수인으로부터 모금한 실적 배당형 성격의 투자기금

02 CMA(Cash Management Account)는 예탁금을 어음이나 채권에 투자하여 그 수익을 고객에게 돌려주는 실적배당 금융상품

03 MMF(Money Market Funds)는 투자신탁회사가 고객의 돈을 모아 단기금융상품에 투자하여 수익을 얻는 초단기금융상품

04 AM(Agency Marketing)은 보험대리점과 계약을 체결하고 관리하는 채널



신한 WAY

신한WAY는 모든 신한인이 확신과 열정을 갖고 'One신한'으로 생각하고 행동하게 하는 그룹 차원의 공유 가치체계로, 경영원칙(경영의 길), 핵심가치(생각의 길), 행동규범(행동의 길) 3가지로 구성되었습니다.

경영원칙

신한WAY 첫 번째 구성 요소인 '경영원칙'은 조직 관점에서 그룹 경영 전반의 의사를 결정하는데 필요한 기준입니다. 다시 말해 "신한은 이러한 기준으로 사업을 영위한다"는 선언적인 의미가 있습니다.

- 고객가치 창출을 최우선 한다.

어떠한 가치와도 타협할 수 없는 '고객가치 창출'을 모든 의사결정의 최우선 기준으로 삼는다.

- 정도경영과 사회적 책임을 다한다.

신뢰와 정직의 직업윤리를 바탕으로 정정당당히 경쟁하고 이해관계자를 배려하여 사회로부터 존경 받는 기업이 된다.

- 인재를 중시하고 육성한다.

형평성보다는 공정성에 근거하여 인재를 평가하고 육성하여 진정한 '신한인'을 양성한다.

- 그룹 시너지 창출에 기여한다.

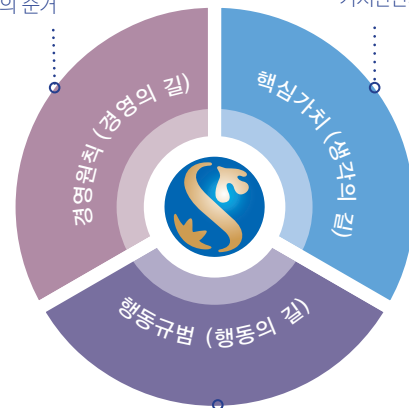
편협한 팀워크를 지양하고 전체 그룹 관점에서 행동하고 성과를 함께 공유한다.

핵심가치

신한WAY의 두 번째 구성 요소인 '핵심가치'는 신한인 모두가 공유하고 따라야 할 가치판단과 행동의 준거 기준입니다. "모두가 주인인 신한인은 최고를 지향하는 열정을 갖습니다. 그 열정은 창의적인 변화 주도과 상호존중의 팀워크로 승화되어 또 다시 고객중심의 역사를 만듭니다."

비전 달성을 위한
조직관점의 경영
의사결정의 준거

구성원들이 체화해야 할
가치판단의 기준



구성원의 행동과 태도의 변화를
유도할 수 있는 지표

고객중심 | 고객과 함께 성장하기 위해 정직과 신뢰를 바탕으로 항상 고객을 중심으로 생각하고 행동하며 또한 고객을 넘어 모든 사회 구성원에게 사회적 책임을 다한다.

상호존중 | 그룹사 간, 부서 간, 개인 간 상대 입장을 존중하고 배려하면서 조직의 응집력을 극대화하여 공동의 발전을 추구한다.

변화주도 | 주어진 현실에 안주하지 않고 창의적인 접근을 시도하여 미래시장을 선도할 수 있는 남과 다른 차별적 경쟁력을 확보한다.

최고지향 | 항상 최고가 되기 위해 도전적인 목표를 설정하고 이를 달성하기 위해 전문성을 갖추고 끝없는 도전과 열정으로 강력하고 신속하게 실행한다.

주인정신 | 조직의 발전이 곧 나의 발전이라는 신념 하에 강한 책임감을 바탕으로 주도적으로 업무를 추진한다.

행동규범

신한WAY의 세 번째 구성요소인 '행동규범'은 5가지 핵심가치를 신한인 모두 실천할 수 있도록 구체화한 설명지표입니다.

고객중심

- 신뢰 : 도덕성과 성실함에 기반하여 고객의 목소리를 경청하고 고객의 입장에서 생각하며 행동한다.
- 차별적 서비스 : 고객이 기대하는 이상의 상품 및 서비스를 적시에 제공한다.
- 파트너십 : 고객의 이익이 우리의 이익임을 인식하고 최선을 다해 고객의 성공을 돕는다.
- 사회공헌 : 사회적 책임의 중요성을 인식하고 사회공헌활동에 적극 참여한다.

상호존중

- 커뮤니케이션 강화 : 개방적이고 자유로운 의사소통을 중시하고 생활화한다.
- 파벌주의 타파 : 출신과 배경에 관계없이 모든 구성원에 대해 공정하게 대한다.
- 팀워크 : 목표달성을 위해 적극 협력하며 자신의 역할과 책임을 다한다.
- 공동의 이익추구 : 배려와 존중을 통해 공동의 이익을 극대화하는 방안을 모색하고 협력한다.

변화주도

- 창의적 사고 : 고정관념을 버리고 더 나은 방법을 찾아내려고 고민하고 행동한다.
- 혁신 : 임기응변식의 개선보다는 근본적인 변화를 추진한다.
- 경쟁우위 : 남들과 다른 차별성을 추구하고 이를 경쟁력으로 삼는다.
- 지속개선 : 한 번의 변화에 만족하지 않고 지속적으로 개선한다.

최고지향

- 도전적 목표 : 쉬운 목표보다는 도전적인 목표를 설정하고 달성방안을 구체적으로 모색한다.
- 강한 실행 : 기필코 이루고 말겠다는 끈기와 승부근성으로 강력히 실행한다.
- 자기개발 : 맡은 분야의 최고가 되기 위해 끊임없이 학습하고 노력한다.
- 위기극복 : 어려움에 직면하더라도 실패를 두려워하거나 포기하지 않고 끊임없이 재도전한다.

주인정신

- 자부심 : 신한인 일원임을 자랑스럽게 생각하고, 자신이 하고 있는 일에 대해 항상 긍지를 갖는다.
- 자기주도 : 스스로의 열정을 바탕으로 타인의 열정을 이끌고 모든 일을 주도적으로 실행한다.
- 펀(Fun) : 긍정적인 사고로 즐겁고 활기찬 업무환경 조성에 앞장선다.
- 책임감 : 자기가 맡은 일에 대한 명확한 인식과 소명의식을 갖고 맡은 바 최선을 다하며 결과에 책임을 진다. 🌐

비전 및 경영방침

신한금융그룹은 은행과 비은행 간의 균형있는 성장, 신성장동력 발굴과 사업모델 차별화를 통한 새로운 가치 창출, 글로벌 수준의 역량과 시스템 구축을 통해 한국을 대표하는 World Class 금융그룹으로 도약하고자 합니다.

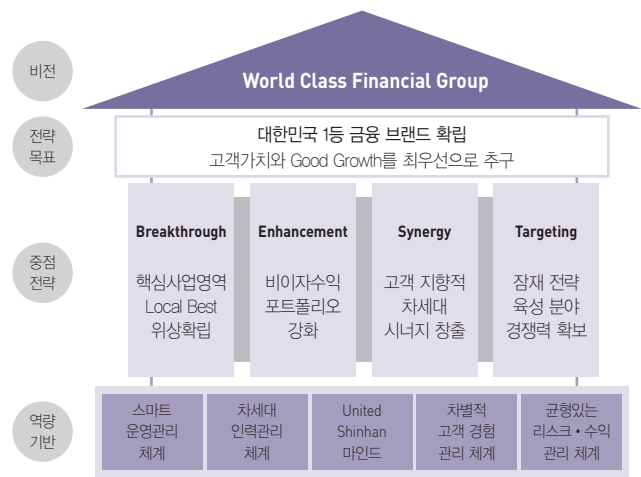
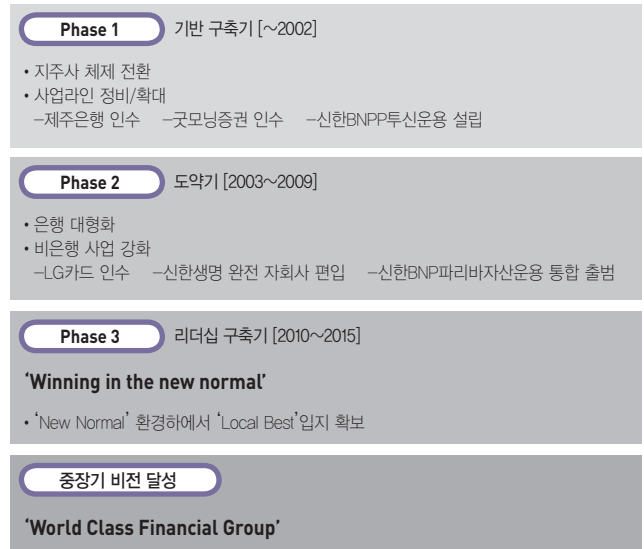
이를 위해 2012년까지 은행과 비은행 부문 간 균형을 통한 안정적 수익 기반 확보를 통해 '글로벌 Top50, 아시아 Top10 그룹위상'을 정립하는 것을 목표로 정하고, '핵심 사업라인별 차별적 경쟁 입지 구축', '진정한 종합금융그룹으로서 시너지 극대화', '자본시장 사업에서의 주도권 강화', '글로벌 사업의 성공 모멘텀 확보'의 4대 중점전략을 지속적으로 추진해 왔습니다.

그러나 2008년부터 시작된 글로벌 금융위기 영향으로 국내·외 경제 및 금융시장은 상당한 충격을 경험 하였으며, 금융기관에 요구되는 규제수준과 경영 환경도 많이 달라진 상황입니다. 이러한 금융 환경의 급격한 변화로 인해 기존의 설정된 2012년까지의 중장기 전략이 그룹의 전략적 Guide Map으로서의 의미가 약화되어 재정비하게 되었습니다.

'New Normal'로 치칭되는 금융위기 이후의 새로운 환경은 규제 강화, 금융의 안정성 강조, 부채규모 축소, 저성장·저수익 기조 강화 그리고 아시아 등 신흥국 중심의 고성장으로 요약될 수 있습니다. 이에 더불어 금융기관의 사회적 책임에 대한 요구는 더욱 커지고 이에 대한 적극적인 대응이 매우 중요해지는 상황입니다.

이러한 환경적 변화에 적극적으로 대응하고 그룹의 비전인 World Class Financial Group을 달성하기 위해 2015년까지의 전략목표를 '대한민국 1등 금융브랜드 확립'으로 재정립하였으며, 고객가치와 Good Growth를 최우선으로 추구하겠습니다. 이는 우리가 World Class Financial Group으로 가기 위해서 우선적으로 국내금융시장에서 확고하게 최고가 되겠다는 것입니다. 이를 위해 지속가능한 성장, 안정적인 수익성 실현 그리고 최고의 역량을 갖춰가겠다는 의미입니다.

위와 같은 목표를 위해 '강한 기업문화의 구축'과 '그룹시너지 체계 강화'에 중점을 두고 역량 및 인프라 강화를 추진해 나가하고자 합니다. 신한문화를 핵심경쟁력으로 한 지속성장 기반을 마련하기 위해 '신한 WAY'를 새롭게 정립하고 내재화하는 한편, 그동안 다각화 된 사업라인이 갖는 장점을 최대한 발휘하여 이뤄온 시너지 부문의 성과를 뛰어넘어, 타 금융기관과 차별화되는 고객지향적 차세대 시너지 영업을 구현하기 위해 노력할 것입니다. 🌐




경영계획 및 전략

최근 우리 경제는 재정 및 통화 정책에 걸친 적극적인 대응에 힘입어 주요국 대비 빠른 회복세를 보이며 이번 글로벌 금융위기에서 성공적으로 벗어난 것으로 평가 받고 있습니다. 다만, 2010년 중 전반적인 경제 성장에도 불구하고, 가계부채 문제 및 고용여건의 개선속도 미흡에 따른 내수부진 등으로 국내 체감경기의 회복은 다소 더디게 진행될 것으로 전망됩니다. 이에 따라 신한금융그룹은 2010년 전략목표를 'Trust 2010: 지속가능한 미래, 신뢰받는 금융그룹'으로 정하고 중장기적인 기업가치 극대화에 초점을 맞춰 다음의 4가지 전략과제를 중점적으로 추진해 나가고자 합니다.

지속가능한 경영기반 구축 | 전통적으로 중요하게 생각했던 재무적인 성과뿐만 아니라 윤리, 환경과 같은 비재무적인 성과를 중요시 하는 시대가 되었습니다. 이에 따라 그룹에서는 경제적, 환경적, 사회적 이슈들을 종합적으로 균형 있게 고려하면서 그룹의 지속가능성을 확보할 수 있도록 다각적인 노력을 기울여 나갈 것입니다.

고객지향형 비즈니스 추진 | 금융위기 이후 약화된 고객관계를 회복하고 신한만의 확고한 신뢰기반을 재구축하기 위해 모든 가치판단의 기준을 '고객가치 창출'에 두고 이를 실현하기 위해 그룹의 모든 역량을 집중해 나가겠습니다.

전략시장에서의 차별적 성장 도모 | 저성장, 성숙단계로 진입하고 있는 국내 금융산업의 성장한계를 극복하기 위해서는 융합화, 글로벌화에 맞는 타깃마켓과 차별화된 전략이 필요합니다. 각 사업라인들이 핵심역량을 바탕으로 목표시장에서 초점 있는 비즈니스를 전개해 나갈 수 있도록 전방위적으로 지원할 것입니다.

시장주도형 시너지 구현 | 그동안 다각화된 사업라인이 갖는 장점을 최대한 발휘하여 시너지 부문에서 탁월한 성과를 거두어 왔습니다. 하지만, 이제는 그 간의 차원을 넘어 좀 더 새롭고 진정으로 남들과 확연히 차별화 되는 시너지 체계를 구현할 것입니다. 


신한금융그룹의 브랜드 가치

신한금융그룹은 2001년 9월 국내 최초 순수 민간 지주회사 체제를 출범 하면서 사업비전을 대한민국을 대표하는 원포탈 종합금융서비스 그룹으로 설정하고, 이의 구현을 위해 다각적인 노력을 전개하고 있습니다.

신한은행은 2007년부터 브랜드 전략의 시초인 '브랜드 경쟁력 강화 전략'을 수립하여 전개하고 있습니다. 그 결과 한국소비자포럼 주관 '2010 대한민국 퍼스트브랜드 대상' 6년 연속 수상, 아시안 뱅커(The Asian Banker)지에서 'The Asian Banker' 선정 '2010 대한민국 최우수 리테일 은행' 수상, 한국표준협회 주관 '프리미엄브랜드지수(KS-PBI) PB 부문에서 2년 연속 1위 수상, 브랜드스톡 주관 '2009 대한민국 하이스트 브랜드-소비가 뽑은 최고의 브랜드'에 선정되었습니다.

신한카드도 한국표준협회 주관 '2010년 프리미엄브랜드지수(KS-PBI)' 카드분야 1위, 브랜드스톡 주관 '2009 대한민국 100대 브랜드' 카드분야 1위 및 '2010 브랜드 스타' 선정과 '2009 하이스트 브랜드 대상' 수상, 한경닷컴·동아닷컴·iMBC 공동주관의 '2010 대한민국 대표 브랜드 대상' 수상, 한국소비자포럼 주관 '2009 올해의 브랜드 대상'과 '2010 대한민국 퍼스트브랜드 대상' 수상, 일본능률협회컨설팅 주관 '글로벌 브랜드 역량 지수 조사(GBCI)'에서 카드분야 1위 선정 등 카드분야에서 최고의 브랜드 가치를 인정받고 있습니다.

신한생명 역시 한국지속경영평가원 주관 '대한민국 명품브랜드 대상' 3년 연속 선정을 비롯하여 브랜드스톡 주관 '2009 대한민국 하이스트 브랜드' 생명보험 부문 최고 브랜드로도 선정되었으며, 한국소비자포럼 주관 '2010 퍼스트 브랜드 대상'에서도 생명보험 부문 1위에 올랐습니다.

향후 신한금융그룹은 한국을 대표하는 종합금융 브랜드로서의 새로운 위상 정립과 함께 장기적으로 글로벌 브랜드로 성장한다는 취지하에 일관된 브랜드 전략 체계를 강화해 나갈 것입니다. 

지배구조

이사회 구성과 권한

신한금융지주회사의 이사회는 CEO를 포함한 2명의 사내이사, 2명의 기타비상무이사, 8명의 사외이사 등 12명의 이사로 구성되어 있습니다. 또한 이사회 내에는 이사회 운영위원회, 감사위원회, 사외이사후보추천위원회, 리스크관리위원회, 보상위원회, 감사위원후보추천위원회 등 6개의 소위원회 운영을 통하여 각 위원회의 전문성을 강화함으로써 이사회의 효율성을 높이고 있습니다.

사외이사는 사내이사 1명과 사외이사 4명으로 구성된 사외이사후보추천위원회에서 관계법령(금융지주회사법 및 금융지주회사법시행령 등)에서 규정한 자격요건 및 결격요건 해당여부 등을 심의하여 후보를 추천하면 주주총회를 거쳐 선임됩니다. 또한 이사회는 매년 사외이사 중에서 이사회의장을 선임하며, 사외이사가 아닌 자를 이사회의장으로 선임할 경우에는 사외이사를 대표하는 선임사외이사를 선임하도록 하고 있습니다. 이사회 결의는 이사 과반수의 출석과 출석이사 과반수로 하며, 이사회 결의에 관하여 특별한 이해관계가 있는 자는 의결권을 행사하지 못하도록 하고 있습니다. 2009년 총 8회의 이사회를 개최하여 정관 변경, 이사회 규정 등 제규정 제·개정 및 폐지, 그룹사의 사업계획이 포함된 회사의 사업계획 수립 및 승인, 대표이사·기타 경영진·준법감시인 선임 등 주요 경영 사안들을 논의하였습니다.

더불어 각 그룹사별 이사회를 구성하여 회사의 경영에 관한 주요 사항을 결정하고 있으며, 이사회는 정기이사회와 임시이사회로 구분하여 개최하고 있습니다.

● 이사회 구성 현황

(2010.03 기준)

이사회 (구성원 : 사내이사 2명, 기타비상무이사 2명, 사외이사 8명)	이사회운영위원회	구성원 : 사내이사 1명, 사외이사 3명, 기타비상무이사 1명
	리스크관리위원회	구성원 : 사외이사 2명, 기타비상무이사 1명
	보상위원회	구성원 : 사외이사 2명, 기타비상무이사 1명
	감사위원회	구성원 : 사외이사 3명
	사외이사후보추천위원회	구성원 : 사내이사 1명, 사외이사 4명
	감사위원후보추천위원회	구성원 : 사외이사 전원

● 이사회 구성원

구분	성명	담당업무 및 직명	비고
사내이사	리응찬	대표이사 회장	중임
	신상훈	대표이사 사장	중임
기타 비상무이사	이백순	신한은행 은행장	신임
	류시열	법무법인 세종 고문, 前) 전국은행연합회 회장	중임
	김병일	한국국학진흥원 원장, 前) 기획예산처 장관	신임
	김요구	(주) 삼양물산 대표	중임
	김휘묵	(주) 인벡스 이사	신임
	윤계섭	서울대학교 경영학과 교수	중임
사외이사	전성빈	이사회위원장, 서강대 경영학부 교수	중임
	정행남	(주) 아비크 대표	중임
	히라카와요지	(주) Sun East Place Corporation 대표	신임
	필립아기니에	BNP파리바 아시아리테일본부장	신임

● 이사회 개최현황

연도	개회건수	부의건수	주요 의결 내용
2007	7 회	*결의사항 : 30건 *보고사항 : 23건	- 정기주주총회 소집에 관한 사항 - 결산에 관한 사항
2008	8 회	*결의사항 : 25건 *보고사항 : 28건	- 대표이사 선임에 관한 사항 - 유상증자에 관한 사항 - 사업계획 승인에 관한 사항
2009	8 회	*결의사항 : 34건 *보고사항 : 23건	- 그룹 내 자산운용사 통합을 위한 사항

이사회 내 위원회

이사회운영위원회 | 이사회운영위원회는 회사의 지배구조와 관련된 사항을 심의하며, 회사의 이사 아닌 경영진의 선임 및 해임, 이사회 및 이사회 내 위원회·사외이사 평가 체계, 기타 이사회 운영에 관련된 사항을 심의 및 결의합니다.

리스크관리위원회 | 리스크관리위원회는 회사의 경영 전략에 부합하는 리스크관리 기본 방침을 수립하며 지주회사 및 그룹사별로 부담 가능한 리스크 수준을 결정합니다.

보상위원회 | 회사의 경영진에 대한 평가 및 보상체계를 결정하며, 결정된 체계에 따라 경영진에 대하여 평가하고 보상 수준을 결정하는 위원회입니다.

감사위원회 | 감사위원회의 재적위원의 3분의 2이상을 사외이사로, 위원 중 1명 이상은 금융지주회사법에서 정하는 회계 또는 재무 전문가로 구성되어 있습니다. 회사의 회계와 업무의 감사 및 이에 부수되는 사항에 대하여 심의·결의함으로써 이사의 직무 집행을 감사합니다.

사외이사후보추천위원회 | 회사의 사외이사 후보의 추천 및 기타 회사의 사외이사 후보 추천을 위하여 필요한 사항을 결정하는 위원회입니다.

감사위원후보추천위원회 | 감사위원 후보 추천에 관한 사항을 결정하는 위원회로서 전원 사외이사로 구성합니다.

임원진의 평가 및 보상

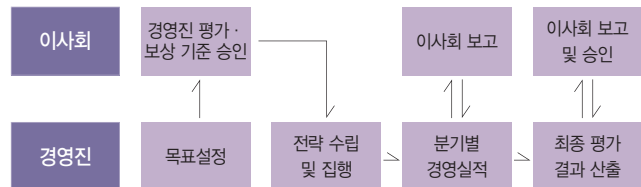
신한금융그룹의 임원진 평가 및 보상체계는 그룹의 장기적이고 지속가능한 성장을 도모하며, 주주가치의 극대화를 지향하고 있습니다. 이러한 지향점을 바탕으로 그룹 임원진에 대한 평가를 정량적인 부문과 정성적인 부문으로 나눠 평가하고 있습니다.

정량 평가의 경우 주주가치의 극대화를 위한 지표와 건전하고 내실 있는 장기성장을 위한 지표로 평가하고, 회사의 단기 이익 극대화 및 양적 성장만을 추구할 때 나타날 수 있는 여러 사회적, 경제적 부작용들이 발생되지 않도록 설계되어 있습니다.

정성적인 평가에서는 신한WAY 평가를 신규로 도입하여, “고객과 함께 성장하기 위해 정직과 신뢰를 바탕으로 항상 고객을 중심으로 생각하고 행동하며 또한 고객을 넘어 모든 사회구성원에게 사회적 책임을 다한다”는 평가 기준으로 기업의 사회적 임무를 개인의 성과평가에 포함하고 있습니다.

이러한 신한금융그룹의 임원진에 대한 평가기준은 각 그룹사의 이사회(보상위원회)의 심의 및 결의를 통해 확정되고, 사업연도 종료 후 경영성과 및 정성평가에 대한 결과도 이사회(보상위원회)의 심의 후 확정되며, 이를 근거로 임원진들에 대해 보상을 실시함으로써 성과에 연계된 투명한 보상제도를 갖추고 있습니다. 또한 2010년 제정된 금융지주회사 성과보상체계 모범기준에 따라 성과보상체계를 리스크와 연계하여 관리하고, 단기성과 중심의 인센티브 시스템을 지양하며, 성과보상에 관한 사항을 적절하게 공시하는 등 국제적 기준에도 부합하는 합리적인 성과보상체계를 설계하여 운영하고 있습니다.

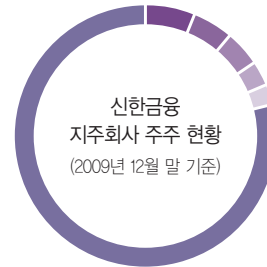
● 효율적인 경영관리체계를 위한 경영진 성과평가 프로세스



주주 구성 및 주주총회

신한금융지주회사는 주주총회를 통하여 최고 의사결정을 하고 있습니다. 매년 결산을 종료한 후 3개월 이내에 정기주주총회를 소집하여 재무제표의 승인 및 이사선임 등을 결의하며, 임시주주총회는 필요한 경우에 실시하게 됩니다. 주주총회에서는 주식 1주마다 1개의 의결권을 부여하고 있으며, 주주는 주주총회에 직접 참석하거나 위임장을 통한 대리권 행사로 의결권을 행사할 수 있습니다. 또한 관련법령에서 정한 일정한 요건을 갖춘 주주가 이사회를 통해 주주제안을 할 수 있는 절차를 준수하고 있으며, 이사회는 해당 제안사항을 주주총회의 의안으로 부의하여 주주 전체의 승인을 얻도록 하고 있습니다.


2009년 12월 말 기준, 신한금융지주회사의 주주는 BNP파리바그룹(6.35%), 신한금융지주회사 우리사주조합(4.82%), 국민연금공단(4.45%), CITIBANK.N.A(ADR DEPT)(3.08%), SAUDI ARABIAN MONETARY Agency(2.67%), 소액주주(78.63%)로 구성되어 있습니다.



■ BNP PARIBAS	6.35%
■ 신한금융지주회사 우리사주조합	4.82%
■ 국민연금공단	4.45%
■ CITIBANK.N.A(ADR)	3.08%
■ SAUDI ARABIAN MONETARY Agency	2.67%
■ 소액주주	78.63%



감사 시스템

신한금융지주회사는 금융지주회사법에 의하여 이사회 내에 감사위원회를 두고 있습니다. 감사위원회는 재무전문가 1명을 포함하여 3명(전원 사외이사)의 독립적인 감사위원으로 구성되어 있습니다. 감사위원회는 회사의 회계와 업무의 감사 및 이에 부수되는 사항에 대하여 심의·의결함으로써 이사의 직무집행을 감사하며, 언제든지 이사에 대하여 영업에 관한 보고를 요구하거나 회사의 업무와 재산상태를 조사할 수 있습니다. 또한 감사위원회의 효율적인 업무수행을 위하여 내부감사부서를 두고 있으며, 감사는 크게 회사에 대한 사전감사 및 사후감사, 그룹사 등에 대한 감사로 구분하여 실시하고 있습니다. 내부감사부서는 감사위원회의 승인을 득한 연간 감사계획에 의거하여 회사 및 그룹사 등에 대한 감사업무를 수행하고 그룹사 등의 감사업무와 관련하여 상시보고 체계를 구축·운영하고 있습니다. 2009년 사전감사 247건, 사후감사 및 그룹사 감사는 총 10회를 시행하였습니다. 



● 내부감사활동

사전감사	주주총회에 부의할 의안 및 서류, 이사회 및 이사회 내 위원회 부의 안건, 제규정의 제정·개폐 등 감사업무규정에서 정한 사전감사대상에 대하여 그 내용의 적법성 여부 검토
사후감사	일정기간의 업무전반 또는 특정업무에 대하여 그 업무처리의 적법성 여부 검토
그룹사 감사	그룹사 등의 업무와 재산상태 감사 및 감사결과 발견된 위법·부당사항 또는 개선이 요구되는 사항에 대하여는 경영진에게 조치 요구 및 이행 결과 점검

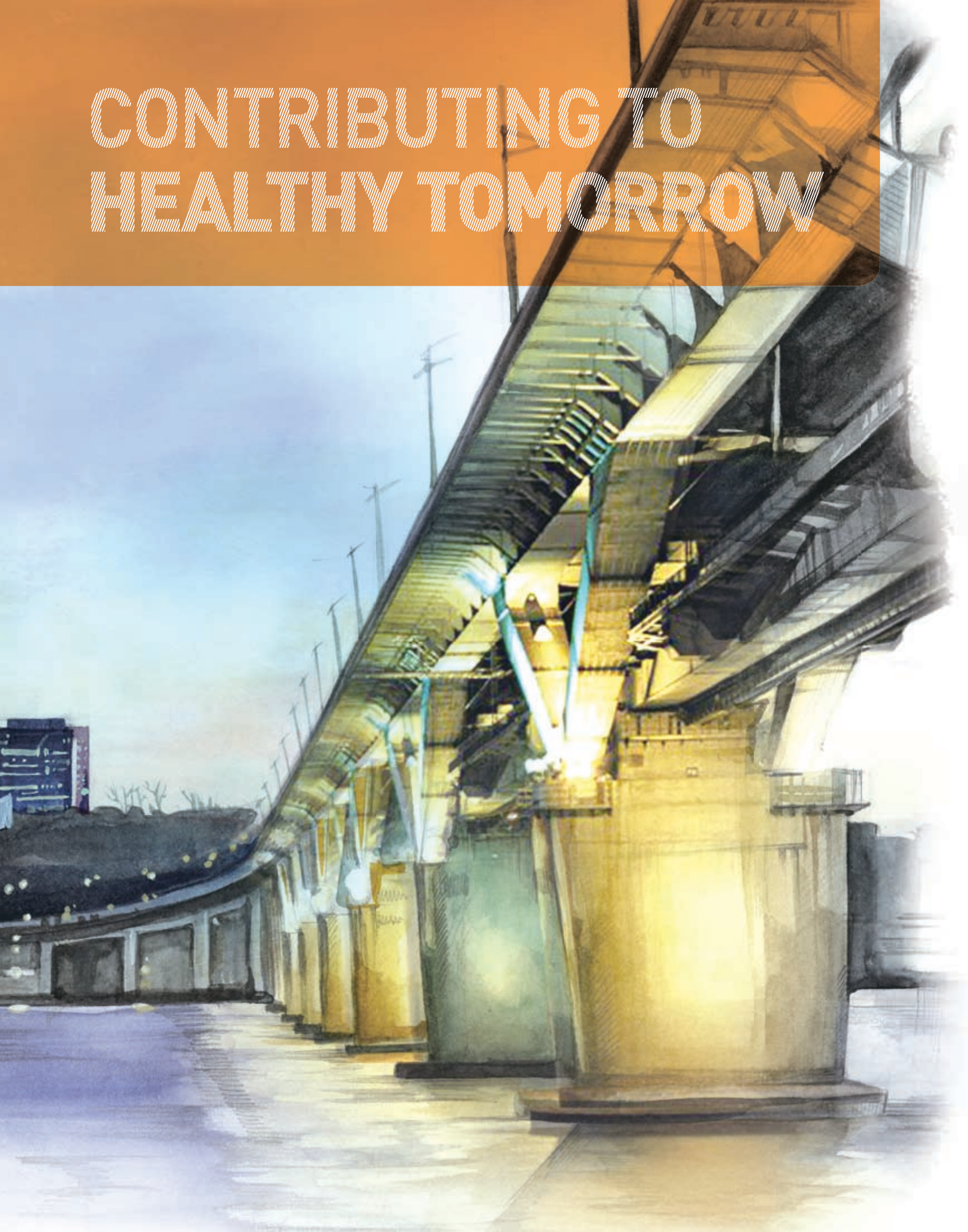


더 행복하고 좋은 세상을 만들기 위해 신한금융그룹은 사회적책임경영 체계를 재정립하고 기업시민으로서의 역할과 소임을 앞장서 실천하고 있습니다. 이를 통해 모든 이해관계자들과 좀 더 가까이 소통하면서 함께 기쁨을 나누고 성장해 나아가겠습니다.

지금은 그동안 전통적으로 중요하게 생각했던 재무적인 성과뿐만 아니라 윤리, 환경과 같은 비재무적인 성과를 고려하는 기업만이 지속성장을 할 수 있는 시대가 되었습니다. 이에 따라 신한금융그룹은 금융의 기본 역할에 충실함은 물론 사회의 한 구성원으로서 사회적책임경영을 더욱 체계화하여 녹색금융을 통한 경제적 부가가치 창출, 사회공헌활동의 확대 등 공익과 기업의 이익이 조화를 이룰 수 있도록 다각적인 노력을 기울이고 있습니다.



CONTRIBUTING TO HEALTHY TOMORROW





사회책임경영

신한금융그룹은 창립 초기부터 사회책임경영의 중요성을 깊이 인식하고 이를 지속적으로 실천하기 위해 다각적인 노력을 기울이고 있습니다. 특히 글로벌 금융위기 이후 금융기관의 사회적 책임에 대한 요구가 더욱 커짐에 따라 신한금융그룹은 더욱더 적극적인 자세로 사회책임경영을 실현하고자 노력하고 있습니다.

● 추진현황 및 실적

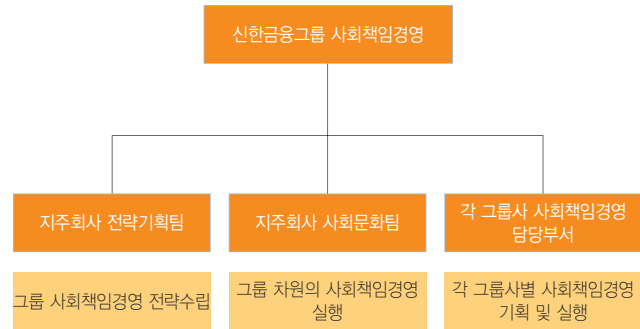
	경제	환경	고객
비전 및 전략	<ul style="list-style-type: none"> - 견실한 토대, 지속가능한 성장 	<ul style="list-style-type: none"> - 온실가스 감축주제 - 환경감시자 - 녹색경영 촉진자 	<ul style="list-style-type: none"> - 고객가치 창출 최우선의 'One Enterprise 기반의 Total Solution 제공'
전략과제	<ul style="list-style-type: none"> - 그룹 사업 포트폴리오 기본 체질 강화 - 기존 사업의 차별적 성장모델 구축 - 새로운 성장 파이프라인 구축 	<ul style="list-style-type: none"> - 에너지절약을 통한 온실가스 배출량 감축 - 그룹 전체적인 온실가스 배출량 관리 체계 도입 - 장기적으로 Carbon Offset을 통한 탄소 중립 달성 - 비과세 녹색예금/대출상품 개발주도 - 여신 및 투자 심사 시 친환경 녹색기업 우대 	<ul style="list-style-type: none"> - 고객들의 라이프 스타일과 금융시장 변화에 부응하는 새로운 상품 및 서비스 제공 - 고객 만족 실현
주요 성과	<ul style="list-style-type: none"> - 비은행부문 영업성과 향상 - 해외시장 확대 - 업무 프로세스 혁신을 통한 업무시간 단축 - 신시장 진출 	<ul style="list-style-type: none"> - 녹색금융 전담 조직 신설 - 탄소 중립 사업 추진 - 녹색기업 지원 확대 - 그린자동차 구입 시 금리우대가 제공되는 '신한MyCar대출' 출시 	<ul style="list-style-type: none"> - 하이포인트 Nano카드, S-MORE 카드 및 포인트 통장 출시 - 한국서비스품질지수(KS-SQI) 신한은행 은행부문 1위, 신한카드 카드부문 1위
향후 과제	<ul style="list-style-type: none"> - 지속발전을 위한 관리체계 확립 - 사회적 책임 투자와 투자 대응 	<ul style="list-style-type: none"> - 업무 환경 저탄소화 및 구매 소비 친환경화 - 녹색금융 추구 	<ul style="list-style-type: none"> - 상품 및 서비스 책임 향상 - 고객만족 추구
주요 담당부서	<ul style="list-style-type: none"> - 지주사 전략기획팀: 그룹 경영전략의 수립, 실행 총괄 - 지주사 재무팀: 그룹 재무계획의 수립 및 관리 - 지주사 시너지추진팀: 시너지사업 체계구축 및 추진 총괄 - 지주사 리스크관리팀: 그룹 통합 리스크관리 정책 수립, 추진, 모니터링 	<ul style="list-style-type: none"> - 지주사 전략기획팀 - 녹색금융실무협의회(그룹): 녹색금융에 대한 그룹의 전략 방향성 수립 - 그린뱅크팀(신한은행): 녹색경영체계 구축 및 실행 	<ul style="list-style-type: none"> - 지주사 시너지추진팀: 그룹 우수고객 우대 제도인 Tops Club 및 그룹공동의 고객데이터 운영 담당 - 지주사 감사팀: 고객 민원 관련 주요 업무 담당

비전

신한금융그룹은 '대한민국의 미래에 투자하는 신한금융그룹'이라는 사회책임경영 비전을 바탕으로, 단순히 경제적 성과만을 추가하는 것이 아니라 경제, 사회, 환경 분야에서 사회적 책임을 다하는 기업시민이 되겠다는 포부를 가지고 있습니다. 🌍

추진조직

신한금융그룹은 사회책임경영을 체계적으로 추진하기 위해 지주회사 전략기획팀에서 경제, 사회, 환경, 공동역량부문별 전략 및 전략과제를 수립하고, 이를 지주회사 사회문화팀과 각 그룹사 사회책임경영 담당부서에서 실행하는 체제를 갖추고 있습니다. 🌍



지역사회	임직원	협력회사
<ul style="list-style-type: none"> - 그룹차원의 사회책임경영 강화 - 그룹의 국내·외 네트워크를 활용한 지역 밀착 프로그램을 전개 - 지역사회와 함께 발전해나갈 수 있도록 사회책임경영 강화 	<ul style="list-style-type: none"> - 고객을 중심으로 생각하고 강한 주인의식으로 변화를 주도하며 상호존중을 바탕으로 최고를 지향하는 인재 양성 추구 	<ul style="list-style-type: none"> - 상생협력을 통한 동반성장
<ul style="list-style-type: none"> - 지역 Needs 맞춤형 활동 전개 - 그룹 차원의 지역사회 지원 활동 강화 - 임직원 봉사활동 강화 	<ul style="list-style-type: none"> - 임직원의 학습과 성장을 통한 자아실현 - 공정한 평가보상제도 - 좋은 일터 만들기 - 임직원 커뮤니케이션 활성화 - 일과 삶의 균형 - 신뢰와 협력의 노사관계 	<ul style="list-style-type: none"> - 투명하고 공정한 거래 확립 - 커뮤니케이션 채널 활성화
<ul style="list-style-type: none"> - 신한미소금융재단 출범 - 신한장학재단 지원 확대 - 신한금융그룹 자원봉사 대축제 실시 	<ul style="list-style-type: none"> - 글로벌 인재 양성을 위한 홍콩금융교육센터 설립 및 해외MBA 지원 - 직원 고충상담제도(EAP) 도입(카드) - 신한은행 대한민국 훌륭한 일터상 6년 연속 금융부문 대상 수상 	<ul style="list-style-type: none"> - 정기적 간담회 운영 - 협력회사 품질관리 - 윤리경영, 환경경영 참여 권장
<ul style="list-style-type: none"> - 기업규모에 걸맞은 사회기여 - 지속적인 사회공헌활동 - 사회변화에 따른 대응 - 지역사회 커뮤니케이션 강화 	<ul style="list-style-type: none"> - 글로벌 인재 양성 	<ul style="list-style-type: none"> - 협력회사에 사회책임경영 확산
<ul style="list-style-type: none"> - 지주사 전략기획팀: 그룹 사회책임경영 전략 수립 - 지주사 사회문화팀: 그룹 사회책임경영 실행 - 각 그룹사 담당 부서: 각 사 사회책임경영 전략 수립 및 실행 - 신한금융그룹 봉사단 	<ul style="list-style-type: none"> - 지주사 경영관리팀: 그룹사 HR 제반 업무 지원 - 지주사 업무지원팀: 지주사 내 HR 업무 수행 - 지주사 사회문화팀: 그룹사 기업문화 관련 업무 지원 	<ul style="list-style-type: none"> - 지주사 IT기획팀: 시스템, 통신, 자동화기기를 포함한 일반 OA관련 협력회사와의 상생경영 추진

UN GLOBAL COMPACT 실천

신한금융그룹은 기업의 사회적 책임을 다하고자 유엔글로벌콤팩트(UN Global Compact)가 제시하는 인권, 노동, 환경, 반부패의 4개 항목 10대 기본원칙을 준수하고 있습니다. 신한은행은 2008년 5월 유엔글로벌콤팩트에 가입하여 기본원칙 준수를 위한 활동 결과를 COP(Communication on Progress)를 통하여 보고하고 있습니다. 🌐



구분	원칙	BEST 가이드라인	GRI G3 가이드라인	해당페이지
인권	1. 우리는 국제적으로 선언된 인권보호를 지지하고 존중한다.	C02, EM7, EM8 EM9, EM10, EM30 EM31, PN2, PN3	HR1 HR2 HR3 HR4 HR5 HR6 HR7 HR8 HR9	75
	2. 우리는 인권침해에 가담하지 않고 있음을 확인한다.	EM31, PN2, PN3	HR1 HR2 HR8	75
	3. 우리는 결사의 자유와 단체교섭 권리를 보장한다.	EM8, EM12, EM13	HR5 LA4 LA5	82
노동	4. 우리는 모든 형태의 강제노동을 배제한다.	EM10	HR7	75, 79
	5. 우리는 아동노동을 효과적으로 폐지한다.	EM9	HR6	75
	6. 우리는 고용 및 업무상 차별을 근절한다.	EM2, EM3, EM5 EM7, EM17, EM27	HR4 LA2 LA10 LA 13 LA14	75
	7. 우리는 환경문제에 대한 예방적 접근을 지지한다.	GR11	4.11	45-46, 49-51
환경	8. 우리는 보다 많은 환경적 책임을 지는데 앞장선다.	EV1, EV2, EV3 EV4, EV11, EV16 EV17, EV23, EV24 EV26, EV27	EN2 EN5 EN6 EN7 EN10 EN13 EN14 EN18 EN21 EN22 EN26 EN27 EN30	45-51
	9. 우리는 환경친화적인 기술개발 및 확산을 지원한다.	EV4, EV5, EV11 EV18, EV23, EV24	EN2 EN5 EN6 EN7 EN10 EN18 EN26 EN27	47-48
반부패	10. 우리는 부당취득 및 뇌물 등의 모든 형태의 부패를 근절하기 위해 노력한다.	C05, EM25, EM26	S02 S03 S04	25-26

이해관계자 참여

이해관계자 분류

신한금융그룹은 이해관계자를 고객(개인 및 기업), 임직원, 협력회사, 지역사회로 분류하고 있습니다. 이해관계자란 신한금융그룹의 경영활동으로부터 직·간접적인 영향을 미치거나 회사가 사회적 책임을 가지고 있는 조직과 개인을 의미합니다. 이해관계자와의 커뮤니케이션을 통해 의견을 수렴하고 이를 바탕으로 주요 과제를 도출하여 사회책임경영 비전 및 전략을 수립하였습니다.

이해관계자와의 대화

커뮤니케이션 채널을 통해 이해관계자와의 원활한 관계를 유지하고 이들의 제안 및 요구사항을 받아들여 부족한 부분을 개선하고 있습니다. 앞으로 이해관계자가 적극적이고 자유롭게 의견을 개진할 수 있도록 다양한 채널을 구축하도록 하겠습니다.

● 신한금융그룹 이해관계자 커뮤니케이션 채널

구분	커뮤니케이션 채널
고객(개인, 기업)	설문조사, 고객설명회, VOC, 홈페이지
임직원	설문조사, 노사협의회, 사보, 직원상담센터, 사내 인트라넷
협력회사	설문조사, 정기적 모임, 협의체
지역사회	설문조사, 공모전, 봉사단



이해관계자 설문

신한금융그룹은 사회책임보고서 발간을 계기로 전사적으로 내·외부 이해관계자의 의견을 종합적으로 취합하였습니다. 분류된 주요 이해관계자를 중심으로 하여 고객, 사회, 환경, 임직원, 미래를 생각하는 경영에 대하여 의견을 묻는 질문으로 구성하여 설문조사를 시행하였습니다. 설문조사는 개인고객 734명, 기업고객 320명, 임직원 2,418명, 협력회사 160명, 지역사회 54명 등 총 3,686명을 대상으로 온라인 조사, 현장 면접 조사, 전화 조사 등을 이용하여 2009년 12월부터 2010년 1월까지 실시하였습니다. 신한금융그룹의 내·외부 이해관계자의 설문조사 결과 '협력회사를 생각하는 경영'이 가장 높게 평가되었습니다. 반면 '환경을 생각하는 경영'에 대한 내·외부 이해관계자 평가가 가장 낮게 평가되었습니다. 이는 환경에 대한 지속적인 관심과 노력에도 불구하고 모든 이해관계자와의 커뮤니케이션이 충분히 이루어지지 않았다고 판단하여 이해관계자와의 다양한 채널을 통해 환경에 대한 상품과 높은 관심에 대해 설명하고 친환경활동을 통해 사회 및 생활의 질을 향상하는데 이바지할 수 있도록 노력하겠습니다. 세부이슈에 대한 이해관계자 별 설문결과는 각 장에 공개하였습니다. 🌐

● 설문조사 개요

조사기간	2009. 12. 10 ~ 2010. 01. 08
조사기관	산업정책연구원
조사방법	전화, 온·오프라인 조사
설문대상 및 대상수	개인고객: 734명, 기업고객: 320명, 임직원: 2,418명, 협력회사: 160명, 지역사회: 54명

● 설문조사 결과

	개인고객	기업고객	임직원	지역사회	협력회사	평균
고객을 생각하는 경영	78.49	80.67	85.52	81.69	84.47	82.17
사회를 생각하는 경영	71.85	72.22	84.03	78.43	76.81	76.67
환경을 생각하는 경영	65.96	67.92	81.66	68.02	71.81	71.07
미래를 생각하는 경영	78.09	79.14	85.59	81.11	84.42	81.67
협력회사를 생각하는 경영	-	-	83.08	-	85.93	84.51
임직원을 생각하는 경영	-	-	78.61	-	-	78.61

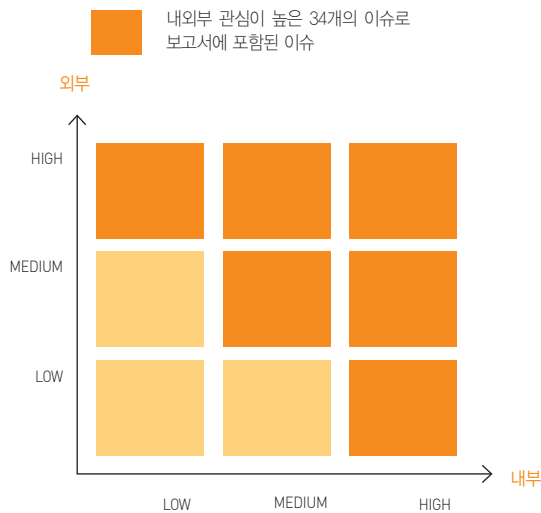
(기준 : 100점 만점)

중대성 평가

신한금융그룹은 보고기간 동안 기업의 핵심 지속경영이슈를 파악하기 위해 4단계의 중대성 평가(PS Materiality Test Model™)를 실시하여 외부 관심도(외부 이해관계자가 중요하게 생각하는 이슈)와 내부 관심도(내부 이해관계자가 중요하게 생각하는 이슈)가 모두 높은 사안들을 도출하였습니다. 평가요소는 사내정책, 이해관계자 참여, 동종업계 벤치마킹, 미디어 검색으로 구성되었으며, 평가 결과 총 54개 이슈가 도출되었으며 이 중 34개 이슈가 본 보고서에 포함되었습니다. 🌐

● 중대성평가 프로세스

Test 1 사내정책
정책 및 기준
Test 2 이해관계자 참여
설문조사(내·외부 이해관계자) 전문가 인터뷰(5인)
Test 3 동종업계 벤치마킹
지속경영 선진기업 보고서 벤치마킹
Test 4 미디어 검색
언론보도 검색 · 분류(2008.01.01~2009.06.30)



영역별 34개 핵심 보고 이슈

구분	주요 이슈	
사회책임경영	이해관계자 참여 리스크관리 CSR 추진성과 측정 및 관리 CSR 추진체계강화 지배구조 개선 사회 · 환경적 상품서비스 개발	법규준수 CEO 리더십 대외신인도 강화 금융업 CSR 리더십 강화 금융소외계층 지원
경제	경영실적 브랜드 가치 신성장동력 창출	내부 프로세스 혁신 마케팅 강화 해외시장 개척
환경	기후변화 대응체계 구축 온실가스 관리 에너지 효율제고 및 자원절약	
고객	고객만족제고 고객커뮤니케이션 상품 서비스 개발 및 개선	
임직원	인재양성 및 교육 건강한 노사관계 인사 및 보상체계	임직원 안전보건 임직원 커뮤니케이션 고용안정 및 창출
지역사회	지역사회 교육 지역사회 커뮤니케이션 지역사회 지원	
협력회사	상생협력 강화 협력회사 커뮤니케이션	

* 주요 이슈 중 최우선 과제로 도출된 이슈는 주황색으로 표시하였습니다

윤리경영

신한금융그룹은 기업경영의 투명성을 높이고 사회적 책임을 다하기 위하여 윤리경영을 중요한 경영이념으로 삼고 있습니다. 윤리경영의 실천을 위하여 각 그룹사 임직원이 준수해야 할 윤리기준인 윤리강령, 임직원 행동지침 등 윤리규범을 제정하여 시행하고 있으며, 그룹사별 영위업무의 특성을 고려한 윤리경영 실천프로그램을 다양하게 구축·운영하고 있습니다. 모든 윤리경영 관련 업무는 지주회사 및 각 그룹사 준법감시인 등에 의해 엄격하게 관리되고 있으며, 2010년 2월에는 금융지주회사법의 개정 시행에 따라 그룹의 내부통제체제를 총괄하고 윤리경영과 투명경영의 강화를 위하여 그룹준법감시인을 선임하였습니다. 2010년 신한금융그룹 CEO 신년사를 통해 밝힌 바와 같이 향후에도 지속 가능한 기업으로 자리매김하기 위하여 그룹 윤리경영을 더욱 강화해 나갈 것입니다.

윤리규범의 제정 및 시행

신한금융그룹은 그룹 재무관련 임직원의 투명하고 정확한 회계처리 및 재무정보의 신뢰성을 유지하기 위하여 '재무관련 임직원 윤리강령'을 제정하여 운영하고 있으며, 각 그룹사는 뇌물 및 부패 관리, 정보보호 등을 위해 그룹사 업무 특성을 고려한 윤리강령, 임직원 행동지침, 임직원 윤리준법가이드 등 윤리규범을 제정하여 시행해 오고 있습니다. 각 그룹사의 윤리규범은 기업시민으로서 지켜야 할 윤리 덕목과 각 임직원이 금융인으로서 지켜야 할 윤리적 가치를 담고 있어 임직원의 업무 수행 시 지켜야 할 구체적 행동기준이 되고 있습니다.

법규준수

신한금융그룹은 금융관련 법규⁰⁵를 준수하고 위반 여부를 상시적으로 모니터링 하고 있습니다. '그룹내부거래관리지침' 제정 및 공정거래 자율준수 프로그램 등 법규준수를 위한 다양한 프로그램을 시행하고 있으며, 준수 여부를 정기적으로 모니터링하고 법규 관련 교육을 지속적으로 실시하고 있습니다. 신한은행은 2009년 8월 'Law & Ethics'(법률자문 윤리경영 포털 시스템)를 사내 인트라넷에 새롭게 구축하여 법률자문과 계약서 검토의 프로세스 개선에 따른 리스크관리를 강화하고 있습니다. 더불어 자본시장법 시행에 따라 금융위원회와 양해각서(MOU)를 체결하여 이해상충방지체계를 구축하였습니다.

정치자금 기부 및 지원 금지

신한금융그룹은 정치참여에 대해 정당이나 정치인에게 불법적인 정치자금을 기부하거나 지원하는 것을 금지하고 있습니다. 2009년 회사차원에서 정치자금을 기부하거나 지원한 일이 없습니다.

윤리경영 교육

신한금융그룹은 모든 경영활동에 있어 그룹의 윤리기준 및 법규를 준수함에 소홀함이 없도록 하기 위하여 전 임직원을 대상으로 지속적인 윤리·준법 교육을 실시하고 있습니다. 모든 임직원은 경영전략회의, 직급별 연수, 사이버연수 등을 통하여 매년 1회 이상 정기 교육을 이수하여야 하며, 직무 관련 교육 시에도 각 직무에 따른 직무 윤리 교육을 병행하고 있습니다.

신한은행은 매월 셋째 주를 '준법감시교육주간(ABC 주간)'으로 설정하여 최근 금융사고 사례, 금융 법규, 윤리·준법 우수 사례 등을 담은 'Compliance Letter'를 통하여 적시성 있는 윤리·준법 교육을 실시하고 있습니다. 또한 '윤리경영과 법규준수'를 사이버 연수과정으로 개설하여 모든 임직원이 의무적으로 이수하도록 하고 있으며, 특히 신입직원과 승진직원에게 대해서는 직급별 맞춤형 교육을 실시하고 있습니다. 이 외에도 준법지원부가 지방영업점을 직접 방문하여 윤리·준법 및 실무법률 사례에 대한 현장 교육을 실시하고 있으며, 윤리·준법 가이드 북과 윤리규범 핸드북을 항상 소지하도록 하여 실생활 속에서도 윤리의식이 제고될 수 있도록 노력하고 있습니다.

신한카드사는 연간 1회 온라인 교육을 통해 전 직원을 대상으로 법규준수 마인드 제고 및 금융사고예방 등을 목적으로 하는 금융윤리 교육을 실시하여 2009년 총 3,360명이 교육을 이수하였으며, 법규준수 자기 진단을 연 2회 실시하고 있습니다.

신한금융투자도 컴플라이언스교육, 정보통신보안교육, 사고예방교육 등을 매년 정기적으로 시행하고 있으며 2009년 3,978명이 윤리교육을 수강하였습니다. 신한생명 역시 2009년 499명의 임직원이 윤리교육을 수강했으며, 설계사 집합 교육 시 법규·규정준수 및 영업윤리에 대한 교육을 실시함으로써 금융사고 예방과 완전판매에 주력하고 있습니다.

제주은행과 신한캐피탈은 매년 각각 14시간, 2시간의 정기 교육을 실시하여 윤리경영문화에 대한 공감대 형성을 강화하고 있습니다.

⁰⁵ 금융관련 법규는 은행법 및 관련 규정, 여신전문금융업법 및 관련 규정, 보험업법 및 관련 규정, 금융사업의 구조개선에 관한 법률 및 관련 규정, 예금자보호법 및 관련 규정, 자본시장과 금융투자업에 관한 법률 및 관련 규정 등이 있음

윤리경영 실천 프로그램

윤리실천서약 실시 | 신한금융그룹은 각 그룹사별로 매년 윤리규범의 내용 중 임직원이 준수해야 할 핵심적 사항을 추출하여 모든 임직원이 '윤리실천서약' 서명에 참여하도록 격려하고 있습니다. '윤리실천서약'을 통해 그룹 임직원은 윤리 실천의 의지를 스스로 다지는 계기가 되며, 윤리준법에 대한 의식을 강화하고 있습니다. 신한은행은 2009년 12,818명이 윤리실천서약을 하였으며, 신한카드도 '신한카드인의 약속'을 통해 임직원들의 윤리경영의 실천의지를 확인하고 있습니다. 신한금융투자 역시 윤리준법관련 준법서약서를 임직원으로부터 입사시에 받고 있으며, 필요에 따라 추가로 받을 수 있습니다.

공정거래 자율준수 프로그램 **신한은행** **카드** | 공정거래 관련 법규를 자율적으로 준수하기 위하여 공정거래 자율준수 프로그램을 도입하여 운영하고 있습니다. 본 프로그램은 공정거래 자율준수 실행체계 구축, 편람, 제작, 행동지침 제정, 교육 및 모니터링 시스템 등으로 구성되어 있습니다. 신한은행은 2009년 공정거래 고위험 본부부서 대상의 교육을 2차례 실시하였고, 그룹사 간의 부당지원 여부를 통제할 수 있는 그룹 내부거래 모니터링을 분기별로 4회 실시하였습니다. 신한카드도 전 직원을 대상으로 사이버(cyber) 연수를 실시하였고, 주요 부서 대상으로 현장방문 모니터링 및 점검을 실시하였습니다.

윤리준법 자기점검 프로그램 **신한은행** **카드** **생명** | 임직원 스스로가 윤리경영 및 법규준수와 관련하여 주기적으로 자기진단을 해볼 수 있도록 내부 인트라넷을 통해 '윤리준법 자기점검 프로그램'을 제공하고 있습니다. 신한은행은 매월 둘째 주를 윤리준법 자기점검 주간으로 정하여 2009년 총 9회에 걸쳐 109,086명의 임직원이 자기점검을 실시하였습니다. 신한카드도 연 2회 전 직원을 대상으로 윤리강령 및 업무별 유의사항 준수 여부 등에 대하여 자기진단을 실시하고 있습니다. 신한생명도 윤리경영에 대한 자율점검 체크리스트를 온라인에 반영하여 매월 본사 부서와 지점에서 자율적으로 점검이 이뤄질 수 있도록 노력하고 있습니다.

투명하고 공정한 거래 실시 **신한은행** **카드** | 윤리경영실천의 일환으로 공사·용역·물품구매 등의 입찰, 계약체결 및 계약이행 과정에서 담당자들이 지켜야 할 제반 사항을 정하여 공정성과 청렴성을 도모하고 있습니다. 신한은행은 입찰서류 접수 시 '청렴계약 이행서약서'를 상호 작성하고, 청렴계약이해관리대장에 이행내용을 관리하고 있습니다. 준법감시인은 각 부서의 청렴계약 이행여부를 정기적으로 점검하고 있으며, 입찰, 계약체결 및 계약이행 과정에서 불공정행위에 대해서는 그에 상응하는 조치를 취하고 있습니다. 신한카드도 구매계약서 작성 시 'CLEAN 신한카드' 만들기 캠페인 안내 및 협조 동의서를 상호 작성하고 있습니다.

내부 통제 및 관리 활동

내부 통제 및 준법감시 운영 강화 | 신한금융그룹은 각 그룹사 간의 부당한 지원거래(자금, 자산, 인력거래 등)를 방지하기 위하여 '그룹 내부거래관리지침'을 제정하여 각 그룹사가 이를 스스로 점검함으로써 그룹 경영의 투명성과 공정성을 제고시키는 계기가 되고 있습니다. 또한 기업과의 거래를 담당하는 임직원에 대하여 거래기업과의 이해상충이 발생하지 않도록 해당 임직원에 대한 '금융거래신고제도'를 운영하고 있습니다. 신한은행은 내부 통제 준법감시를 강화하기 위하여 2009년 9월 '내부통제협의회'를 신설하여 운영하고 있습니다. 내부 통제에 대한 이슈를 발굴하고 관련부서와 협의를 거쳐 내부 통제를 강화하고 있으며 업무용 E-mail 승인 프로세스 개선, 통합단말 로그관리 내부 통제 개선 등을 시행하였습니다. 국외점포에 대해서도 준법감시를 운영하여 2009년 7개의 현지법인과 16개의 국외지점에 대하여 감시 활동을 수행했습니다. 또한 국외점포 발령자 18명을 대상으로 준법감시활동 교육을 실시하였으며, 일본 및 중국 현지법인을 대상으로 준법감시제도 운영에 대한 자문을 제공하였습니다. 더불어 전임감사제도를 확대 시행하여 전임감사자 75명을 신규 채용하여 652개 영업점에 배치하였습니다.

내부자 신고제도 **신한은행** **투자** **생명** | 임직원들의 금융사기 및 위법/부당한 행위를 사전에 예방하기 위해 2006년 제정된 '윤리경영 실천지침'을 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. 임직원들은 내부신고시스템을 이용하여 실명 또는 익명으로 신고할 수 있고 내부신고자의 신분은 엄격히 보호됩니다. 신한은행은 2009년 6월 임직원들에게 내부자 신고제도의 명칭변경 공모를 통해 '클린뱅크 보이스'로 명칭을 개정하였습니다. 명칭 개정과 함께 신고채널 프로세스를 개선하여 조금 더 편리하고 안전한 신고가 가능해졌으며, 내부자 신고 의식개선 및 활성화를 위한 홍보 교육도 실시하고 있습니다. 신한금융투자는 '내부고발제도' 운영지침을 제정하여 운영하고 있으며, 신한생명도 2007년 '신문고 운영지침'을 제정·운영하여 발생 가능한 비윤리적 행위 및 부당, 불법행위 등에 대해 신속히 대처할 수 있는 체계를 갖추고 있습니다. 🌐

리스크관리

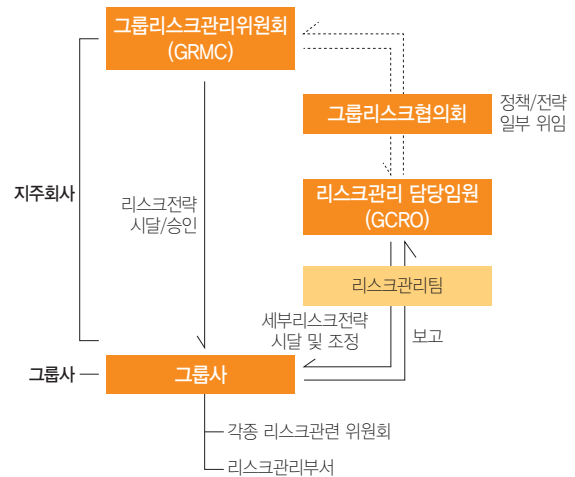
신한금융그룹은 경영 안전성을 확보 및 유지하기 위하여 지속적인 성과창출을 위협하는 다양한 리스크를 관리하고 있습니다. 주요 대상 리스크는 신용리스크, 시장리스크, 유동성리스크, 금리 및 운영리스크이며, 이러한 리스크는 지주회사에서 정한 리스크관리 기본방침에 따라 과학적이고 체계적인 기법으로 인식, 측정, 분석, 통제 및 보고하고 있습니다.

리스크관리 조직

그룹의 리스크관리에 대한 기본정책 및 전략은 지주회사 이사회 내 리스크관리위원회(이하 그룹리스크관리위원회)에서 수립됩니다. 지주회사의 리스크관리 담당임원은 그룹리스크관리위원회를 보좌하고 각 그룹사의 리스크관리 담당임원을 구성원으로 하는 그룹리스크협의회를 통하여 그룹 및 각 그룹사의 리스크 정책 및 전략을 협의합니다. 각 그룹사는 각 사별 리스크 관련 위원회 및 리스크관리 전담조직을 통하여 그룹의 리스크 정책 및 전략을 이행하고, 일관된 그룹사 세부 리스크 정책 및 전략을 수립하고 시행합니다. 지주회사의 리스크 관리팀은 지주회사의 리스크관리 담당임원을 보좌하여 일상적인 리스크관리 및 감독업무를 수행합니다.

신한금융그룹은 그룹의 리스크를 적정 수준으로 관리하기 위하여 계층적인 한도체계를 갖고 있습니다. 그룹리스크관리위원회는 그룹 및 그룹사별로 부담 가능한 리스크 한도를 설정하고, 각 그룹사는 리스크 유형별, 부서별, 데스크별 및 상품별 등 세부 리스크 한도를 설정하여 관리합니다.

● 리스크관리 조직도



그룹리스크관리위원회(Group Risk Management Committee) | 그룹리스크관리위원회는 지주회사 및 각 그룹사의 리스크관리 체제를 구축하고 그룹 리스크 정책 및 한도 수립, 승인 등 그룹 리스크 관련 사항을 종합적으로 관리합니다. 위원회 구성원은 2명의 사외이사 및 1명의 기타 비상무이사로 구성되며, 그룹리스크관리위원회의 결의사항은 이사회에 보고하고 있습니다.

그룹리스크협의회(Group Risk Management Council) | 그룹리스크협의회는 그룹의 리스크 정책 및 전략을 일관되게 유지하기 위하여 그룹의 제반 리스크 관련 세부사항을 협의합니다. 지주회사 리스크관리 담당임원이 위원장이 되고, 리스크관리팀장, 그리고 각 사 리스크관리 담당임원이 위원으로 구성되어 있습니다. 그룹리스크협의회는 원활한 운영과 협의사항에 대한 사전검토 및 협의를 위하여 협의회 내에 실무협의회를 설치하여 운영하고 있습니다.

리스크별 관리 전략

신용리스크관리(Credit Risk Management) | 신용리스크는 고객이 계약상의 지불의무를 이행하지 못할 경우 발생하는 리스크로서 신한금융그룹이 부담하는 가장 큰 리스크입니다. 모든 여신고객(개인/기업)에 대하여 신용평가시스템을 통해 산출된 신용등급이 부여되며, 상시 모니터링 시스템을 통해 관리해 나가고 있습니다.


시장리스크관리(Market Risk Management) | 시장리스크는 시장 가격(금리, 주가, 환율 및 상품가격)의 변동으로 발생하는 리스크를 말합니다. 신한금융그룹은 트레이딩 목적 유가증권 및 파생상품과 외환 포지션에 대해 시장리스크를 측정 관리하고 있습니다. 포트폴리오에서부터 개별 데스크 및 딜러 수준에 이르기까지 리스크 한도를 설정하여 운영하고 있습니다.

유동성리스크관리(Liquidity Risk Management) | 유동성리스크는 자산, 부채 간 자금 기일의 불일치 또는 급격한 자금유출 등으로 인한 자금부족으로 예상하지 못한 손실(비정상적인 자산의 처분, 고금리 조달 등)이 발생하거나 지급불능 상태가 되는 리스크를 말합니다. 각 그룹사는 이러한 유동성리스크를 관리하기 위하여, 해당 감독기관에서 요구하는 유동성 관련 지도비율(유동성 비율 등)을 성실히 준수하고 있으며, 시장환경의 급변이나, 통화정책 변경 등으로 인한 예상치 못한 자금부족상태에 대비하기 위하여 비상 시 관리대책(Contingency Plan)을 수립하여 준비하고 있습니다.

금리리스크관리(Interest Rate Risk Management) | 금리리스크는 금리가 금융기관의 재무상태에 불리하게 움직임에 따라 발생하는 손실(순자산가치의 하락 또는 순이자수입의 감소) 가능성을 말합니다. 모든 금리부자산과 부채 및 금리부 파생상품에 대하여 금리변동에 따라 발생하게 될 순자산가치의 감소 및 자금부문 이익의 변동 규모를 부담 가능한 범위 내로 관리함으로써 안정적 수익성을 확보하고자 노력하고 있습니다.



운영리스크관리(Operational Risk Management) | 운영리스크는 부적절하거나 잘못된 업무프로세스, 인력, 시스템 또는 외부사건으로 인한 손실 가능성을 말하며, 운영리스크관리의 목적은 비용 대비 효익 관점에서 잔존 위험을 허용 가능한 수준 이하로 관리하는데 있습니다. 운영리스크관리에 대한 1차적인 책임을 개별 영업단위 및 본부부서에 부여함으로써 일상적인 관리가 이루어지도록 하고 있으며, 인사, 전산, 법규 등의 지원을 전담하는 부서에서는 소관업무와 관련된 운영리스크에 대해 전문적인 지원을 수행하도록 하고 있습니다. 또한 각 그룹사의 리스크 전담부서에서 운영리스크를 총괄하고 있으며, 감사부서에서 그 적정성을 점검하도록 하고 있습니다. 신한금융그룹은 각 그룹사의 운영리스크관리 수준 및 그룹사별로 적용되는 감독원의 규제 수준 차이를 감안하여 그룹사별로 운영리스크에 대한 측정법을 달리 적용하고 있습니다.

BaselII 도입 현황 | 은행권 바젤II 국내도입 일정에 따라 적용대상인 신한은행과 제주은행은 2008년부터 바젤II를 적용하고 있습니다. 비은행부문을 포함한 지주회사 전체 그룹사로의 확대적용을 준비 중에 있으며, 구체적인 적용시기는 감독원 계획에 따라 운영할 예정입니다. 신한은행은 투명한 여신 프로세스의 재구축, 차주의 부도 리스크 평가와 거래 익스포저의 특성을 반영한 신용평가 시스템의 재구축, 예상손실을 감안한 손익평가 및 RAPM⁰⁶의 확대 적용을 통하여 바젤II에서 요구하는 전반적인 경영 및 업무 프로세스에 대한 질적 요건을 충족하고, 리스크관리 수준의 선진화 및 리스크관리 문화의 확산을 위한 지속적으로 노력하고 있습니다. 

06 RAPM(Risk Adjusted Performance Measurement)은 사업단위의 성과평가에 있어 '실행된 성과'를 실현과정에서 조직이 부담했던 위험을 감안하여 평가함으로써, 위험에 따른 보상이 주어지도록 하여 궁극적으로는 회사가 가지고 있는 자원이 효율적으로 배분되도록 하는 것

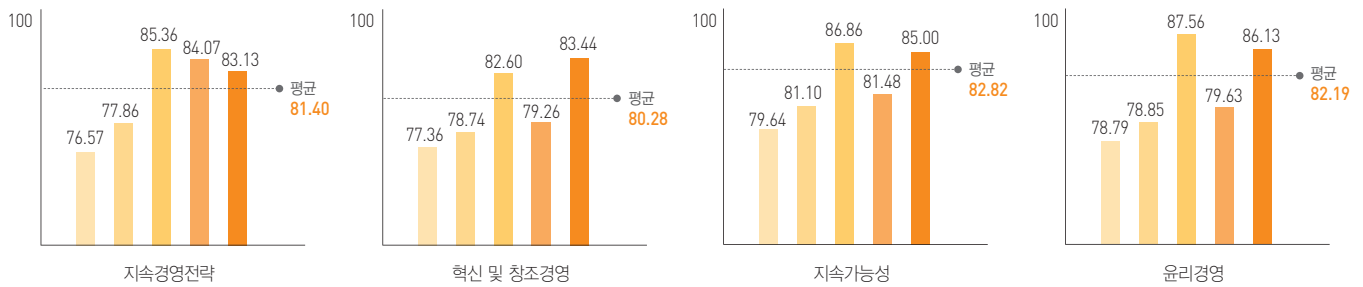
⇒
이해관계자
설문조사

미래를 생각하는 경영에 대한 내·외부 이해관계자들의 세부이슈 설문조사 결과, 전반적으로 다른 이해관계자들보다 임직원이 미래를 생각하는 경영에 대한 점수가 확연히 높게 나타나고, 상대적으로 개인고객이나 기업고객의 점수가 낮게 나타났습니다. 세부 이슈 부분에서는 '혁신 및 창조경영'에 대한 인식이 가장 낮게 나타났습니다. 이는 신한금융그룹에 대한 미래 계획 및 전략 방향에 대한 충분한 정보제공이 이루어지지 않았다고 판단하여 향후에는 신한금융그룹의 지속가능성과 윤리경영, 혁신 및 창조경영 등에 대한 이해관계자들의 인식도를 높이기 위하여 당사의 활동과 사업성과를 이해관계자들과 충분히 공유해 나가겠습니다. 🌐

● 미래를 생각하는 경영

■ 개인고객 ■ 기업고객 ■ 임직원 ■ 지역사회 ■ 협력회사

(기준 : 100점 만점)



2009 Highlights

사회적 책임을 다하는 기업 시민이 되겠습니다.



다우존스 지속가능경영 국내 은행 부문 최우수 기업 선정 및 Asia-Pacific 지수 편입

신한금융그룹은 2009년 다우존스 지속가능경영 한국지수(DJSI⁰⁷ Korea) 국내 은행 부문에서 최우수 기업으로 선정되었습니다. 이와 더불어 DJSI World와 Asia Pacific 발표에서도 국내 금융기관 최초로 Asia Pacific 지수에 편입되었습니다. 신한금융그룹은 이에 만족하지 않고 World 지수 편입을 위해 지속적으로 노력을 기울여 세계 유수의 선진 금융기관들과 어깨를 나란히 해 나갈 것입니다.



신한미소금융재단 출범

금융소외계층의 사회적, 경제적 자립을 위한 자활지원 및 금융 사각지대의 해소를 위하여 설립된 '(사)신한미소금융재단'이 2009년 12월 출범하였습니다. 전 그룹사가 자발적으로 향후 5년간 100억 원씩 총 500억 원을 출연해 금융소외계층을 대상으로 창업·운영자금 등 자활자금을 무담보·무보증으로 지원하는 소액대출 사업입니다. 2010년 6월까지 122건, 9억 3천2백만 원 규모의 대출을 취급했으며 2010년 부산과 안양에 2개의 사무소를 추가로 설치했습니다.

07 DJSI란 전세계 기업을 대상으로 지속가능경영을 평가하는 글로벌 표준으로서 세계 최고의 권위와 성과를 인정받고 있는 지수이며, 기업을 단순히 재무적 정보로 파악하지 않고 경제적, 환경적, 사회적 측면을 종합적으로 고려하여 기업의 지속가능경영을 평가



신한장학재단 지원 확대

신한장학재단은 생활의 어려움으로 학업에 열중하지 못하는 인재를 지원하고자 7개의 그룹사가 500억 원을 출연하여 2006년에 설립하였습니다. 장학사업, 학술 및 교육연구 지원사업, 교육기관에 대한 지원을 하고 있으며, 2009년 사회공헌사업 확대를 위해 300억 원을 추가 출연하였습니다.



Job-S.O.S 4U 프로젝트

우리사회의 가장 시급한 해결과제 중 하나인 청년실업 및 중소기업 인력난을 해소하고 사회적 소외계층을 지원하고자 'job-S.O.S 4U 프로젝트'를 실시하고 있습니다. 본 프로젝트는 '중소기업 고용지원 프로그램'과 '사회적기업 회계전문인력 양성 및 고용 연계사업'으로 구성되어 있으며, 사업 시행에 필요한 370억 원의 재원은 임직원의 자발적인 급여 반납을 통해 마련되었습니다.



친환경 복지 사업

신한금융그룹은 저소득층을 수용하는 취약한 복지시설에 LED 전등 보급, 태양광 발전 시스템 설치 등을 지원하는 복지 사업을 추진하고 있습니다. 친환경 설치물을 통해 저소득층의 전력요금 감소 및 CO₂ 발생량 감소 효과를 거두고 있습니다. 복지와 환경 친화 활동을 결합한 차별화된 공익사업이라는 점에 의의가 있으며, 앞으로도 친환경 복지 사업에 지속적인 관심을 가질 예정입니다.



지속가능한 미래를 준비하고 신뢰받는 금융그룹으로 한 걸음 더 나아가기 위해 신한금융그룹은 경제적, 환경적, 사회적 이슈들을 종합적으로 균형있게 고려하면서 고객과 주주, 그리고 사회와 함께 행복을 나누고 키워가겠습니다.

신한금융그룹은 지속적인 고객가치 창출은 물론, 지역사회와 함께 성장하고, 환경을 사랑하며, 협력회사와는 상생의 관계를 유지할 수 있는 미래지향적 사회책임경영을 적극 실천하고 있습니다. 이러한 활동들은 그룹 차원뿐만 아니라 각 그룹사별로도 사업의 특성과 역량을 활용하여 점차 다양하게 추진됨으로써 이제는 하나의 중요한 기업문화로 자리잡고 있습니다.



DELIVERING STAKEHOLDER VALUE





경제

신한금융그룹은 은행을 중심으로 카드, 금융투자, 생명 등 다각화된 사업라인이 갖는 장점을 최대한 발휘하며 시너지 부문에서 탁월한 성과를 거두고 있습니다. 또한 금융위기 이후 체질개선과 경쟁력 강화에 주력하여 금융환경 변화에 능동적으로 대처할 수 있는 토대를 굳건히 하였으며, 글로벌 시장 진출을 가속함으로써 세계시장에서 부가가치를 창출하는 진정한 글로벌 금융회사로 도약하고 있습니다.

주요 사업

경제적 가치 창출 및 분배

신한금융그룹은 2009년 주요 사업 운용, 상품 및 서비스 제공을 통해 5조 5천3백억 원의 경제적 가치를 창출하였습니다. 창출된 경제적 가치는 주주, 임직원, 협력회사, 정부, 지역사회 등 이해관계자들에게 다양한 형태로 분배되고 있습니다.

이해관계자	주주	임직원	협력회사	정부	지역사회	기타
분배항목	배당금	급여 및 복리후생비	설비투자 및 지급수수료	법인세 및 기타 납부세액	지역사회 투자 (사회공헌 및 기부 등)	감가상각비, 기타비용, 유보이익 등
분배액(억 원)	4,279	21,448	3,515	8,094	1,694	16,303

성과 지표

미국 발(發) 서브프라임 사태로 초래된 글로벌 금융위기 속에서 시작한 2009년은 위기의 여파로 금융시장의 변동성이 높아지고, 금융산업에 대한 규제강화 움직임이 국제적 공조하에 추진되는 등 도전적인 환경이 지속되었습니다. 신한금융그룹은 이 같은 어려운 상황에서도 국내 금융 기관 중 가장 먼저 자본확충에 성공함으로써 시장에서 신뢰를 회복함은 물론, 강도 높은 리스크관리와 기본에 충실한 경영을 통하여 양호한 실적을 거두며 지속가능한 성장을 위한 튼튼한 토대를 마련하였습니다.

신한금융그룹의 2009년 당기순이익은 연결기준으로 1조 3,053억 원으로 2008년 대비 35% 감소하였습니다. 이는 그룹의 주요 그룹사인 신한은행의 2009년 당기순이익이 전년대비 48.3% 감소한 7,487억 원을 기록한 것이 주요 요인이라 할 수 있습니다. 은행부문의 실적이 감소한 이유는 순이자 마진과 자산 성장의 급격한 감소 때문에 이자이익이 2008년 대비 10% 감소하였고, 부실기업 증가에 따른 자산건전성 악화로 총당금 전입액이 2008년 대비 49% 증가하였기 때문입니다. 비은행부문 순이익도 2008년 대비 14.6% 감소한 1,398억 원을 달성하였습니다. 은행부문의 이익 감소로, 카드, 증권, 생명보험, 자산운용 등 그룹 내 비은행 그룹사의 순이익 기여 비중이 2008년 48%에서 2009년 60%로 상승하였으며, 카드, 생명보험을 중심으로 한 비은행부문의 지속적인 영업 성과는 은행부문의 그룹이익 감소를 보완하여 주었습니다. 그룹사별로 보면 신한카드는 8,569억 원, 신한생명명은 전년대비 25% 증가한 1,740억 원으로 창사 이래 최대 실적을 거두며 비은행 부문 이익 기여 증가에 일조하였습니다.

신한금융그룹은 다양한 사업라인을 최대한 활용하여 신한만의 차별화된 서비스 제공을 통하여 안정적인 재무기반을 구축하기 위해 더욱 노력할 것입니다.

수익성 지표

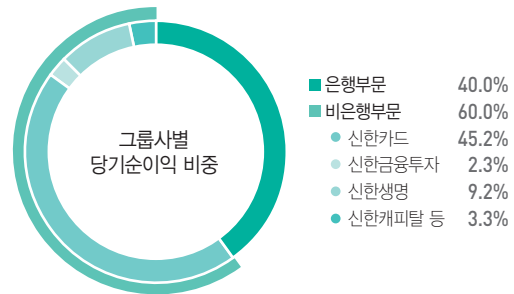
(단위 : 억 원, %)

구분	2007년	2008년	2009년
그룹 당기순이익	23,964	20,186	13,053
그룹 총자산(평균)	2,148,534	2,464,948	2,614,428
총자산순이익률(ROA)	1.12	0.82	0.50
자기자본(평균)	170,298	179,122	193,663
자기자본순이익률(ROE)	14.07	11.27	6.74

* 총자산, 자기자본(평균) : 연말 기준 과거 1년간 실적을 기준으로 산정함

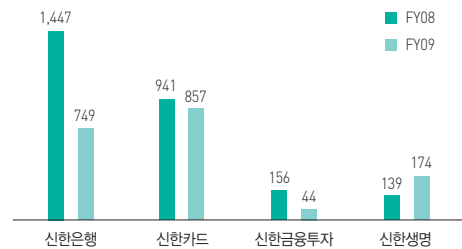
* 자기자본(평균) : 외부주주 지분을 차감한 금액

그룹사별 당기순이익 비중



그룹사별 당기순이익 현황

(단위 : 십억 원)



자산건전성 지표

(단위 : %)

구분	2007년	2008년	2009년
그룹 고정이하 여신비율	0.98	1.15	1.35
신한은행	0.73	1.00	1.00
신한카드	3.74	2.94	3.10
신한금융투자	2.40	4.82	19.45
신한생명	0.36	0.45	0.49
신한캐피탈	1.17	1.17	2.18
제주은행	0.76	0.36	0.91

● 자본적정성 지표

(단위 : %)

구분	지표명	2007년	2008년	2009년
지주회사	연결자기자본비율	9.85	10.19	12.60
신한은행	BIS자기자본비율	12.09	13.44	15.14
신한카드	조정자기자본비율	25.31	20.32	26.73
신한금융투자	영업용순자본비율	568.44	575.44	608.78
신한생명	지급여력비율	226.05	209.47	262.67
신한캐피탈	조정자기자본비율	14.53	11.80	13.44
제주은행	BIS자기자본비율	11.32	12.98	14.04
신한BNP파리바자산은행	위험대비자기자본비율	317.74	484.80	675.40

* 금융지주회사감독규정 제25조 1항의 개정에 따라 2007년부터 그룹의 자본적정성 지표로서 필요자본에 대한 자기 자본비율 대신 연결자기자본비율을 산출함

* 신한금융투자, 신한생명, 신한BNP파리바자산은행 이상 3월 결산법인 3개사의 자본적정성 비율은 매년 12월 말 기준임

신용등급

신한금융그룹의 주요 그룹사인 신한은행, 신한카드, 신한금융투자, 신한생명, 신한캐피탈은 국내·외 신용평가기관으로부터 신용등급평가를 받고 있습니다. 5사 모두 안정적인 재무구조와 영업기반을 통해 안정적 등급을 획득하였습니다. 🌐

● 신한금융그룹의 신용평가등급 변화 추이

회사명	구분	Moody's		S&P		Fitch		한국신용평가 ^주
		장기	단기	장기	단기	장기	단기	
신한은행	2007	A1	P-1	A-	A-2	A-	F-2	AAA
	2008	A1	P-1	A-	A-2	A	F-1	AAA
	2009	A2	P-1	A-	A-2	A	F-1	AAA
신한카드	2007	-	-	BBB+	A-2	BBB+	F-2	AA
	2008	-	-	BBB+	A-2	BBB+	F-2	AA
	2009	-	-	BBB+	A-2	A-	F-2	AA
신한금융투자	2007	-	-	-	-	-	-	AA-
	2008	-	-	-	-	-	-	A1
	2009	-	-	-	-	-	-	A1, AA
신한생명	2007	-	-	-	-	-	-	AAA
	2008	-	-	-	-	-	-	AAA
	2009	-	-	-	-	-	-	AAA
신한캐피탈	2007	-	-	-	-	-	-	AA-
	2008	-	-	-	-	-	-	AA-
	2009	-	-	-	-	-	-	AA-

글로벌 시장 확대

신한금융그룹은 'World Class Financial Group'이라는 그룹 비전 달성을 위하여 글로벌 사업을 적극적으로 추진하고 있습니다.

신한은행은 2009년 말 기준 14개국에 51개 해외영업망(지점 6개, 현지법인 10개, 현지법인 자지점 33개, 대표사무소 2개)을 두고 있습니다. 2009년 3월 캐나다 현지법인인 캐나다 신한은행을 설립하였으며, 2009년 9월 일본현지법인인 SBJ은행을 설립하여 기존 3개 지점(동경, 오사카, 후쿠오카)을 자지점(해외 현지법인이 보유하고 있는 지점)으로 편입하였고, 2개의 지점을 추가 개점(우에노, 요코하마)하여 5개의 자지점을 보유한 네트워크를 형성하게 되었습니다. 또한 2009년 11월 베트남 현지법인인 신한베트남은행을 설립하는 등 2009년 중 3개의 해외 현지법인을 설립하였습니다. 미국 현지법인인 아메리카신한은행은 뉴욕지역에 리틀넥지점, 텍사스지역에 달라스지점을 각각 개점하여 14개의 자지점을 보유한 현지법인으로 성장하였으며, 신한은행(중국)유한공사는 10월 흥교지행을 개점하여 총 10개의 분지행을 보유하게 되었고, 우즈벡 대표사무소를 설립하여 멕시코와 함께 2개의 해외사무소도 갖추게 되었습니다.

신한금융투자는 미국, 영국 및 홍콩에 3개의 법인과, 동경과 상해에 2개의 해외사무소를 두고 있습니다.

신한금융그룹은 한국을 대표하는 금융그룹으로서 책임을 다하며 글로벌 그룹으로 성장해 나가기 위하여 노력하겠습니다. 🌐



● 신한은행 및 신한금융투자 글로벌 시장 현황



● 해외 점포 및 인원현황

	구분	법인명/지점명(국가명)	본사파견(명)	현지직원(명)	합계(명)		
신한은행	지점	싱가폴(싱가폴)	4	10	14		
		뭄바이(인도)	3	28	31		
		뉴델리(인도)	2	16	18		
		홍콩(홍콩)	7	8	15		
		런던(영국)	6	8	14		
		뉴욕(미국)	8	13	21		
		SBJ은행(일본)	33	87	120		
	현지법인	신한베트남은행(베트남)	7	42	49		
		신한비나은행(베트남)	6	202	208		
		신한은행(중국)유한공사	35	251	286		
		아메리카신한은행(미국)	16	190	206		
		유럽신한은행(독일)	4	11	15		
		캐나다신한은행(캐나다)	3	24	27		
		신한크메르은행(캄보디아)	4	15	19		
	대표사무소	신한카자흐스탄은행(카자흐스탄)	3	31	34		
		신한아주금융공사(홍콩)	7	13	20		
		멕시코(멕시코)	1	-	1		
		우즈베키스탄(우즈베키스탄)	1	-	1		
		신한금융투자	현지법인	아메리카신한금융투자(미국)	1	4	5
				유럽신한금융투자(영국)	2	4	6
대표사무소	아시아신한금융투자(홍콩)		2	4	6		
	동경(일본)		1	-	1		
상해(중국)	3	1	4				
합계			159	962	1,121		

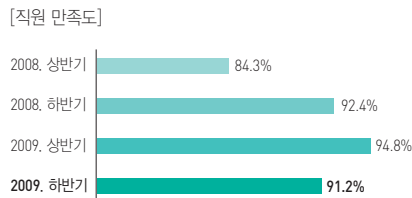
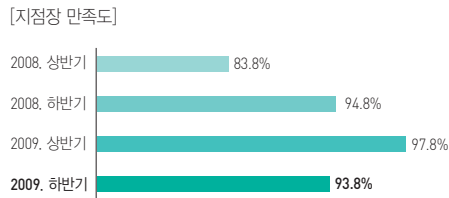
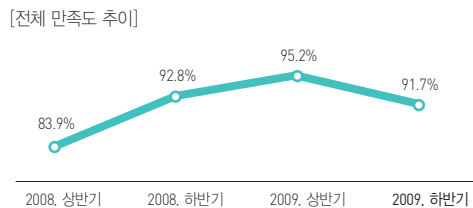
혁신 및 창조경영

영업점 후선 업무의 센터 집중화 ■ 신한은행

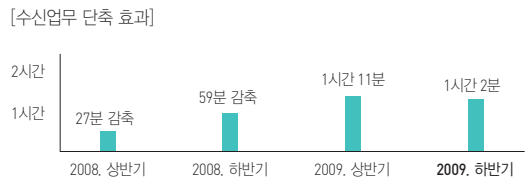
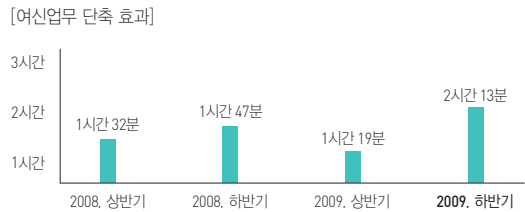
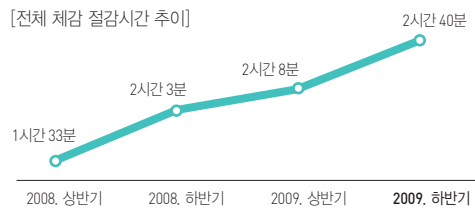
BPR(Business Process Reengineering)은 업무처리 방식의 재설계(Business Process Redesign)와 정보기술(Information Technology)을 결합해 획기적인 경영성과를 이루고자 하는 프로세스 관점의 경영혁신 기법으로 영업점 후선 업무의 센터 집중화를 통한 영업점 영업마케팅 역량 극대화를 목표로 추진하는 것입니다. 2006년 은행 통합에 따른 프로세스 통합의 1단계 BPR 프로젝트를 추진하여 업무 표준화 프로세스 통합 작업을 완료하였고, 2007년 2단계 BPR 후선 업무 집중화

프로젝트를 본격적으로 추진하여 영업점 전 업무를 대상으로 집중화 프로세스를 설계·개발하여 2007년 9월 센터를 오픈 하고, 약 3개월간 134개 영업점의 시범운영을 걸쳐 2008년 4월 전국 영업점 이행을 완료하였습니다. 2009년에는 신용평가, 기업여신 신규 및 가계부동산담보 연기업무 등의 센터 집중화 프로젝트(Level-up)를 단계적으로 확대 이행하여 2009년 10월 전국 이행을 완료하였습니다. 이로 인해 영업점에서는 보다 효과적인 고객 마케팅이 가능해졌습니다. 2010년에는 그동안의 경험과 노하우를 바탕으로 1등 은행 달성을 위한 'BPR Renovation 2.0!' 프로젝트를 추진합니다. 4대 핵심사업(마케팅 지원, 신사업, 기존 프로세스시스템 개선, 센터 운영효율화)을 선정하여 단계별로 추진할 예정입니다.

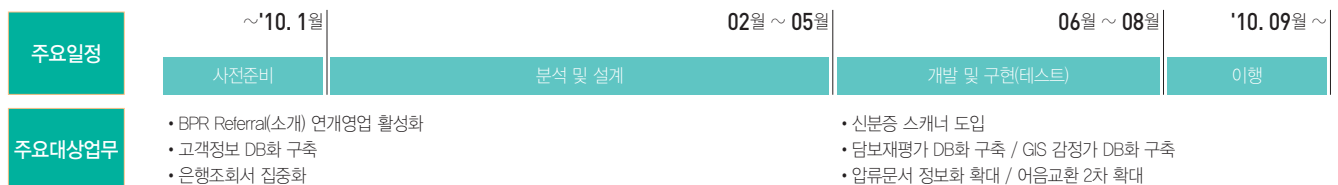
● BPR에 대한 직원 만족도 조사 결과



● 영업점 절감 시간 단축 성과



● 'BPR Renovation 2.0! 프로젝트' 일정



업무 혁신 캠페인 카드

신한카드는 6시그마 과제와는 별도로 주기적 업무 혁신 캠페인을 통한 자발적 제안과 참여로 재무 성과 창출 및 부서·개인 간 지식 공유 및 업무 효율성을 제고하고 있습니다. 2009년 3월 비효율·중복·낭비요소 등 경영의 불필요한 요소를 제거하기 위해 모든 임직원 참여의 제안 캠페인 'Bubble Zero 캠페인'을 벌여 1,042명의 임직원 참여로 총 1,285건의 개선 제안이 접수되었고, 이 중 총 154건의 제안이 채택하여 연간 약 26억 원의 비용 절감 및 수익 구조 개선 등의 손익 효과를 창출하였습니다. 또한 2009년 9월에는 저(低)가치, 후(後)순위 업무에 대한 폐지 및 감축을 통해, 인력 운영 효율성을 제고하는 'Work-Diet 캠페인'을 실시하여, 집중근무 시간제, 문서 작업 간소화, 회의 축소화 등 업무 혁신 프로그램을 수행하였습니다. 본 캠페인을 통해 모든 임직원의 업무 단축 시간을 합산한 결과, 매월 8,587 시간의 업무 시간 단축 효과를 거둘 수 있었습니다.

신보험 시스템(NGS-2008) 구축 생명

신한생명은 국제회계기준(IFRS) 등의 신제도 도입에 따른 효율적 대응, 그룹사 간 시너지 제고 및 차별화된 경쟁력으로서의 IT 인프라를 구축하기 위해 신보험 시스템 'NGS(New Generation Start)-2008'을 개발하였습니다. FC(Financial Consultant) 채널과 TM(Tele-Marketing), AM(Agency-Marketing), CM(Cyber Marketing), 방카슈랑스, 법인영업 등 신한생명의 다양한 영업채널 특성을 모두 고려한 시스템 구현을 위해 1,350여 종의 업무요건 정의를 도출하였고, 효율적인 검증 과정을 거쳐 약 17개월간 180억 원의 비용을 투자하여 개발하였습니다. 신보험 시스템 개발을 통해 신상품 개발 기간을 획기적으로 단축하고 결산업무에 소요되는 일정도 업계 최저수준으로 단축하였으며, 고객정보 통합 운영을 통해 고객응대 시 한 번의 클릭만으로 계약내용은 물론 상담내용, 보험금 신청 및 지급현황 등의 조회가 가능하도록 고객중심의 One-Stop 서비스를 제공하고 있습니다. 또한 자동화 업무기능을 대폭 개선, 고객 편리를 위한 365일 24시간 입출금 기능 확대, 실시간 대출금 지급, 개인별 가상계좌 운영 등 고객서비스 부분도 대폭 개선하였습니다.



지식경영

신한금융그룹은 임직원의 다양한 지식과 경험을 공유하고 이를 통해 경영 혁신과 직원의 업무수행능력을 향상시키기 위하여 다양한 프로그램을 운영하고 있습니다.

신한은행 | 개인의 우수사례(Best Practice)와 경험지식을 공유하고 축적된 지식을 체계적으로 관리하여 궁극적으로 고객에게 제공하는 상품 및 서비스의 품질을 향상시키기 위하여 2006년 4월 지식경영 전담 조직을 구성하고 2007년 7월 지식경영포탈시스템을 구축하였습니다. 지식경영포탈시스템을 이용하여 직원들의 창의적 사고와 아이디어를 이용한 경영개선제안 제도를 통해 업무 프로세스를 개선하고 은행의 미래 발전에 기여하고 있습니다. 2009년 총 제안건수는 7,061개였으며 채택건수는 948개로 채택률이 13.4%였습니다. CoP(Community of Practice)⁰⁸를 통해서 직원 간, 부서 간 지식과 정보의 원활한 공유를 이끌어내고 있습니다. 2009년 12월 말 기준으로 총 356개의 CoP가 개설되어 6,500명의 임직원이 참여하고 있습니다.

신한카드 | 임직원의 창의적인 아이디어 및 개선 사항을 공유하고, 해결 방안을 모색하도록 'Idea Bank'(제안제도)를 운영하고 있습니다. '제안의 날', '제안 이벤트' 등 다양한 참여 프로그램을 통해 임직원의 자발적 제안 참여 기반을 확대하여 2009년 참여율이 2008년 대비 16.6% 상승하였습니다. 주요 제안 영역은 '고객만족도 개선'(28.7%), '영업활성화'(23.4%) 영역이 가장 큰 비중을 차지하며 다양한 혁신 문화와 개인별 업무혁신을 이끌어내고 있습니다. 또한 자율적인 학습 문화 정착 및 토론·대화의 활성화로 열린 조직 문화를 구축하기 위하여 CoP제도를 운영하고 있습니다. 2009년 12월 말 기준으로 총 31개, 551명의 임직원이 CoP활동을 하고 있으며 반기 단위로 CoP 활동 수준과 산출물의 질을 평가하여 우수 CoP를 선정하고 있습니다. 또한 우수 CoP 구성원에게는 교육이수시간 4시간 인정 및 시상품 지급 등 다양한 혜택을 제공하고 있습니다.

신한금융투자 | 임직원들의 평소 생각이나 정보를 공유하고 활용하여 생산성 향상 및 기업문화로 정착시키기 위해 'Eureka(유레카)'라는 제안제도를 운영하고 있습니다. 기존 '유레카'는 심사절차가 복잡하고 제안 처리 결과가 불분명하게 운영되고 있어서, 제안제도의 활성화를 위하여 심사절차를 간소화하고 제안에 대해서는 처리 결과를 명확하게 공개하기로 수정·보완하여 개선하였습니다. 또한 파격적 포상이 필요한 경우는 심사위원회 보고를 통해 대표이사가 포상수준을 결정하고 있습니다. 신한금융투자의 CoP는 14개, 412명의 임직원이 참여하고 있으며, CoP활성화 방안을 통해 현재 6개의 CoP가 추가로 개설 준비 중입니다. CoP활성화를 통해 자율적인 학습분위기와 사내 커뮤니케이션 강화에 힘쓰고 있습니다.

신한생명 | 신한생명은 사내학습제도를 통해 상시 현장의 문제점을 연구하고 혁신경영을 추진하는 사내분위기 조성을 위하여 '업무제안', '지식뱅크', 'CoP' 제도를 운영하고 있습니다. '업무제안' 제도는 경영 전 분야에 대하여 상시 자유양식으로 제안할 수 있는 '상시제안' 제도와 경영혁신 및 경영현안 관련 주요 이슈를 선정하여 이에 대한 심층연구를 제안하는 '연구제안', 공모 형식으로 진행되는 '공모제안' 3가지 방식으로 구성되어 있습니다. 2009년까지 총 1,400건이 채택되었으며 채택 시 상금 및 마일리지⁰⁹를 지급하고 있습니다. 또한 CoP를 운영하여 10개의 CoP에서 100여 명의 임직원이 활동하고 있습니다. 이 밖에도 사이버아카데미 내에 '지식뱅크' 시스템을 구축하여 마케팅, 경영, 재무, 업무지식 분야에 대하여 다양한 자료를 저장하고 관리할 수 있는 공간을 마련하였습니다. 2009년 총 2,100건의 게시물이 등록되었으며 반기별로 지식등록 캠페인을 벌여 마일리지를 시상하고 있습니다.

08 CoP(Community of Practice)는 조직 구성원 간의 지식 공유 및 학습, 지식 창출 활동을 수행하는 지식 실행 공동체

09 신한생명의 마일리지는 업무에 도움이 되는 지식, 제안 등을 등록할 때 주어지고, 누적된 마일리지에 따라 분기, 연간 우수지식인으로 선정 및 이에 따른 포상을 수여하는 프로그램



공공사업 진출 카드

신한카드는 정부에서 시행하는 다양한 복지 카드 사업의 단독 사업자로 선정되는 쾌거를 거두었습니다. 2008년에는 고유가 시대를 맞이하여 정부가 시행 중인 경차 유류세 환급제도를 신한카드가 정부의 위탁을 받아 '경차 환급용 유류구매 전용카드'를 개발하여 경차 소유주들에게 차별화된 서비스를 제공하고 있습니다. 2009년에는 보건복지가족부에서 주관하여 출시되는 'i-사랑카드'¹⁰의 단독 사업자로 선정되어 2011년 말까지 'i-사랑카드' 사업을 수행하게 되었으며, 국토해양부가 시행하는 '화물운전자 유가보조금 사업'에 사업자로 선정되어 유가 할인기능이 부가된 화물운전자 복지카드를 개인 신용카드 및 직불(체크)카드로 발급하고 있습니다. 화물운전자 복지카드는 기존 화물 운전자들이 유가보조금을 지원 받기 위해 관련 서류를 분기별로 해당 시/군/구청에 접수해야 하는 번거로움 없이 카드 사용시 자동으로 유가보조금이 할인되는 편리함을 제공하는 카드입니다. 신한카드는 신한카드의 금융 노하우를 이용하여 사회적으로 긍정적 효과를 가진 상품 개발에 더욱 노력할 것입니다.

선물업 진출 투자

신한금융투자는 자본시장법 시행에 따른 기회를 최대한 활용하여 국내·외 기관 및 개인고객을 대상으로 새로운 투자 상품을 직접 제공하고자 선물업(장내파생상품)에 진출하였습니다. 선물업 시장은 경제성장 및 정부정책에 따른 자본시장의 고도화 및 해외투자의 확대 등과 더불어 해외선물 및 FX 마진거래¹¹ 부문의 급격한 시장 확대가 예상되어 안정적인 성장이 가능할 것으로 기대하고 있습니다. 또한 신한금융그룹 내 은행, 자산운용, 캐피탈, 생명 등의 장내파생상품 거래 수요를 충족시켜 금융그룹의 시너지를 통해 수익을 제고할 수 있습니다. 향후에도 신한금융투자는 자본시장법이 허용한 신사업영역에 적극적으로 진출할 계획입니다.

10 'i-사랑카드'란 영유아를 둔 부모에게 지원되는 보육전자이용권으로, 어린이집에서 이 전자카드로 결제하면 부모에게 보육보조금이 지급되는 카드
11 FX 마진거래는 두 나라의 통화를 동시에 사고파는 방식의 외환거래




일자리 창출 **신한은행**

신한은행은 고객과 은행과 사회의 이익을 동시에 추구하는 ‘공의(公義)로운 은행’으로서, 우리사회의 가장 시급한 해결과제 중 하나인 청년실업 및 중소기업 인력난을 해소하고 사회적 소외계층을 지원하고자 ‘job-S.O.S 4U 프로젝트’를 마련하였습니다. 프로젝트명 ‘S.O.S(Sharing of Shinhan)’는 일자리창출(job-sharing)과 이를 통한 사회적 고통분담(pain-sharing)을 실현하고자 하는 의지를 표현하였습니다. 본 프로젝트는 ‘중소기업 고용지원 프로그램’과 ‘사회적기업 회계전문인력 양성 및 고용연계사업’으로 구성되어 있으며, 사업 시행에 필요한 370억 원의 재원은 임직원이 자발적인 급여반납을 통해 마련하였습니다.

중소기업 고용지원 프로그램 | ‘중소기업 고용지원 프로그램’은 중소기업중앙회가 추천하는 기업이 정규직 신규 직원 채용 시 해당 인력에 대한 급여를 1년간 지원해주는 상생프로그램입니다. 신한은행은 2009년 4월부터 약 350억 원의 재원을 기반으로 총 3,000여 명의 채용을 지원하고 있으며, 기업체에게 채용 직원 1인당 매월 급여의 80%(최대 월 100만 원)를 1년간 지원하고 있습니다.

사회적기업 회계전문인력 양성 및 고용연계사업 | ‘사회적기업 회계전문인력 양성 및 고용연계사업’은 취약계층고용 및 사회서비스 제공을 목적으로 하는 사회적기업 대부분이 회계관리역량을 갖춘 전문인력의 부재로 인해 어려움을 겪고 있다는 사실에 관심을 갖고 마련한 프로그램입니다. 본 사업은 2009년 7월 함께 일하는 재단, 노동부와 함께 협약을 체결하여 실시하고 있습니다. 신한은행 임직원의 급여반납을 통해 마련한 20억 원의 재원을 바탕으로 (예비)사회적기업이 회계전문인력을 채용할 경우 회계전문인력 교육비와 1년간의 급여를 지원하게 됩니다.

실업난 해소를 위한 일자리 창출 | 일자리 부족에 대한 사회적 문제를 나누고자 신한은행은 통상 연간 채용 규모의 2배 수준(약 760명)인 직원 채용 및 청년인턴(약 500여 명) 채용 지원을 하였습니다. 또한 2009년 중 희망퇴직자를 대상으로 해당 경력을 활용할 수 있는 계약직으로 재채용함으로써 고용 유지를 획득하는 새로운 형태의 고연령 인력의 일자리 창출 제도를 실시하였습니다. 2010년에는 신규 일자리 창출을 위하여 예년 규모의 약 3배를 신규 채용할 예정이며, 여성 및 주부 일자리 창출을 위해 파트타이머를 추가적으로 1,000명 고용할 계획입니다. 

[경제_전문가인터뷰] JP모건 서영호 전무

SFG의 사회책임경영을 위한 제언

신한금융그룹은 국내 최고 수준의 핵심사업 경쟁력을 갖추고 있으며 은행과 비은행 간 포트폴리오를 다양하게 잘 갖추고 있는 우량 금융그룹입니다. 아울러 임직원의 높은 윤리의식과 도덕성 측면에서도 좋은 평가를 받고 있습니다. 신한금융그룹이 시행 중인 사회책임경영의 특징은 기업운영의 투명성 증진 및 이해관계자에 대한 관심을 바탕으로 하는 다양한 소통방식에 있다고 생각합니다. 앞으로도 이 부분이 더욱 강조된다면 신한금융그룹의 사회책임경영모델은 다른 기업에도 모범사례가 될 수 있을 것이라 생각합니다.

더 나아가 신한금융그룹이 국제무대에서도 경쟁력을 갖추고자 한다면, 국제화된 인력을 양성하는데 더 노력해야 할 것입니다. 따라서 해외시장 진출을 위해 임직원의 외국어능력을 향상시키고 글로벌 인재육성 및 영입을 통해 국제경쟁력을 증진시키는 노력이 필요하다고 생각합니다.

SFG의 의견

신한금융그룹은 글로벌 금융위기의 여파로 인해 제반 영업환경이 어려운 가운데서도 비은행 부문의 양호한 실적을 바탕으로 2년 연속 국내 업계 순이익 1위이라는 성과를 기록하였습니다. 또한 2009년 '새로운 성장 파이프라인 구축'이라는 핵심 전략과제를 설정하여 다가올 호황기를 기회로 맞이할 준비를 하였습니다.

또한 사회책임경영 실현을 위해 지주회사 및 각 그룹사의 CSR 담당부서와 그룹의 영업점 네트워크를 통해 다양한 이해관계자와의 적극적인 소통을 통해 이해관계자의 의견을 적극 반영하는 노력을 지속해 나가고 있습니다.

한국을 대표하는 World Class 금융그룹으로 도약하고자 그룹 인재양성 프로그램을 통해 2009년부터 연간 240여명, 2012년까지 약 1,000여 명의 글로벌 금융전문가를 양성할 계획입니다. 홍콩금융교육센터 설립, 해외MBA진학 지원 제도, BNPP그룹, 맥쿼리그룹 등 해외 전략적 제휴기관을 활용한 연수 프로그램 등을 현재 활발히 운영하고 있습니다.



환경

기후변화에 대한 금융기관의 역할이 강조되고 있는 시대 흐름에 맞춰 친환경 경영을 도입한 신한금융그룹은 아이들에게 아름답고 깨끗한 환경을 물려줄 수 있도록 환경보호 활동은 물론 녹색금융상품 개발 확대 등을 통해 금융기관의 사회적 책임을 다하고자 합니다. 앞으로도 다양한 녹색 경영활동을 통해 녹색 금융 시장을 선도할 것입니다.

기후변화 대응

정부의 녹색성장에 대한 전략적 지원, 고객들의 환경의식 증가, 기업의 사회적 책임 증대 등으로 기후변화에 대한 금융기관의 역할이 강조되고 있습니다. 이에 신한금융그룹도 환경문제에 적극적인 관심을 기울이고 기후변화에 대응하기 위하여 친환경 경영을 도입하였으며, 친환경 금융시장에 적극적으로 참여하여 사회적 책임을 다하도록 노력하겠습니다.

녹색경영

녹색금융실무협의회 구성 | 녹색금융을 효과적으로 시행하고 녹색금융 관련 시너지 기회를 확대하고자 신한은행, 신한카드, 신한금융투자, 신한BNP파리바자산운용의 각 그룹사 담당자 1명과 신한FSB연구소 1명이 참여하는 '녹색금융실무협의회'를 구성하였습니다. '녹색금융실무협의회'는 녹색금융에 대한 그룹차원의 전략 방향성 수립, 그룹 내 시너지 기회 발굴 및 아이디어 개발, 국내·외 녹색금융 사례 연구 및 정보 공유 등의 업무를 수행 중이며, 각 그룹사별 녹색금융 추진 상황을 모니터링하여 신한금융그룹이 녹색금융을 선도할 수 있도록 노력하고 있습니다.

녹색은행 전담조직 신설 **신한은행** | 신한은행은 다가올 ISO26000에 대비하여 2009년 10월 전략지원부 내 '그린뱅크팀'을 신설하여 녹색경영체제 구축 및 실행, 부서 간 녹색관련 기능의 기획 및 조정, 녹색금융을 통한 장기성장동력 확보 등의 과제를 추진·실행하고 있습니다.

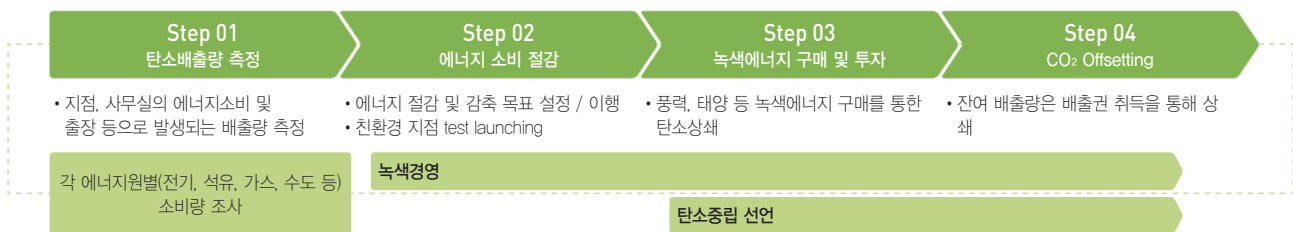
탄소배출 정보공개 및 관리

신한금융그룹은 환경관련 금융기관 글로벌 이니셔티브에 참여하고 기후변화 협약에 따른 온실가스 감축 시책에 적극 대응하기 위해 노력하고 있습니다. 이에 신한금융그룹은 기업활동에서 발생하는 온실가스 배출량을 측정하고, 온실가스 정보를 유지·관리하는 인벤토리 시스템을 구축하여 효율적인 탄소상쇄 전략을 수립해 나갈 예정입니다. 일차적으로는 녹색경영을 통해 이산화탄소의 배출을 최소화하고 녹색에너지 구매와 배출권 구매를 통해 이산화탄소 배출을 상쇄시켜 나갈 예정입니다.

온실가스 정보공개 프로젝트 (CDP: Carbon Disclosure Project)

서명기관 등록 **신한은행** **자산운용** | 신한은행(2007년~2010년)과 신한BNP파리바자산운용(2008년~2010년)은 CDP(탄소 정보공개 프로젝트)에 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 1년 단위로 시행되고 있습니다. 금융지원 실시를 통해 기업이 온실가스 정보를 효율적으로 공개할 수 있도록 돕는 등 CDP 지지 활동을 적극적으로 펼치고 있습니다.

● 녹색경영과 탄소중립 선언의 4단계 추진 방안



탄소상쇄 추진 신한은행 | 신한은행은 2010년 1월에 있었던 은행 내 최대 문화행사인 '2009년 종합업적평가대회'를 에너지관리공단에 서 정의하는 표준상쇄방안에 의해 탄소를 제로화 시키는 탄소 중립 행사로 추진하였습니다. 또한 40년간 강원도 평창에 조림사업을 시행하여 탄소배출권을 획득하는 '산림탄소상쇄사업'(산림청 주관)에 2010년부터 시범사업자로 참여하고 있습니다. 이를 위해 2010년 3월 산림청과 MOU를 체결하였으며 현재는 평창군과 함께 사업계획서를 작성 중에 있습니다. 단순한 탄소배출권 획득사업을 넘어서 지역주민과 함께 상생할 수 있는 사업방안을 고민하고 있습니다.


환경보호 관련 협약가입

지속가능한 발전을 위한 금융기관으로서의 임무를 다하고자 신한은행은 2008년 1월 UNEP FI(United Nations Environment program Finance Initiative)¹²에 가입하였습니다. UNEP FI는 환경친화적으로 지속가능한 금융기관의 영업활동을 식별, 권장, 구현함으로써 금융기관의 재무적인 성과와 환경 및 지속가능성장 간의 연계성 제고를 주 목적으로 하고 있습니다. 신한금융그룹은 신한은행을 주축으로 그룹 차원의 환경경영활동을 추진하여 금융기관으로서의 환경경영에 더욱 힘 쓸 것입니다.

● 환경 관련 교육과정

교육분야	과정명	교육방식	교육기관
신재생에너지	2010 신재생에너지 대전망 컨퍼런스	집합	한국미래기술교육연구원
	신재생에너지 개발프로젝트	우편통신	알파코
	신재생에너지 기술사업화 전략 세미나	집합	한국미래기술교육연구원
녹색금융	녹색금융, 금융의 뉴 패러다임	사이버	이팩스코리아
	녹색금융의 이해	집합	한국금융연수원
	중점육성 녹색기술과 시장전망 및 저탄소 경영세미나	집합	산업교육연구소
	녹색 대체에너지 기술(풍력발전 및 태양광발전)	집합	중소기업진흥공단
	저탄소 녹색성장 정책 탄소사업 전략 세미나	집합	미래기술교육연구원
녹색경영	녹색금융사	집합	한국금융연수원
	녹색에 미래가 있다 저탄소 녹색경영	우편통신	알파코
	녹색금융경영	집합	한국금융연수원
	기후변화 협약 실무 및 전문가 양성	집합	한국품질재단
	기후변화 리더십 과정	집합	서울과학종합대학원
	산업계 기후변화 전문교육	집합	지식경제부

직원교육 실시

신한은행은 기후변화에 따른 금융의 역할이 강조됨에 따라 인적 경쟁력을 강화하고 사회적 요구가 반영된 다양한 환경상품을 개발하고자 임직원들을 대상으로 환경관련 교육을 실시하고 있습니다. 2010년부터는 교육 내용을 다양화하여 신재생에너지, 녹색금융, 녹색경영 분야로 나눠서 집합교육 또는 온라인 교육을 실시하고 있으며 한국금융연수원의 '녹색금융사' 과정을 통해 녹색금융전략 및 녹색금융사례에 대한 강의를 제공하고 있습니다. 2010년 하반기에는 녹색금융MBA를 통해 직원들을 녹색금융 전문가로 양성할 계획입니다. 

¹² UNEP FI(United Nations Environment program Finance Initiative, 유엔환경계획 금융이니셔티브)는 1992년 리우 정상회담에서 지속가능발전에 대한 전 세계적인 합의를 거친 후 선진 금융기관의 제안으로 설립된 UN 산하 국제기구로서, 환경문제와 관련된 금융회사의 다양한 사회공헌활동을 지원함

녹색금융

신한금융그룹은 지속가능한 사회발전을 위한 금융기관의 역할을 인식하고 있으며, 다양한 녹색금융상품 개발 및 친환경 기업에 대한 여신지원 확대 등을 통해 장기성장동력을 확보하고자 합니다.

녹색기업 지원 **신한은행**

신한은행은 신재생에너지·LED 등의 그린에너지 산업을 영위하는 기업, 저탄소·고효율 신성장동력 산업을 영위하는 기업, 환경 관련 인증서 보유기업 등에 대하여 대출금리와 수수료를 우대해주는 '신한녹색성장대출'을 출시하였습니다(2010년 3월 말 기준 448억 원 판매). 향후 비과세로 조달된 자금을 녹색인증 받은 기업에 저리로 지원하는 '비과세 녹색예금·녹색대출'을 필두로 환경친화기업에 대한 여신지원을 확대하고 여신심사에 환경친화도를 반영할 예정입니다. 신한은행은 고객과 함께할 수 있는 녹색금융상품의 출시를 통해 환경의 중요성을 알리고 녹색기업에 대한 금융지원을 확대할 예정입니다.

● 신한녹색성장대출 우대사항

구분	내용
금리우대	다음의 경우 최고 1.0%까지 우대적용 가능 · 신용등급 BB- 등급 : 0.4%, 신용등급 BB 등급 : 0.6%, 신용등급 BB+ 이상 : 0.8% · 담보비율 100% 이상 : 0.2% · 녹색성장 유망중소기업 : 0.5%
수수료우대	담보비율 100%이상, 신용등급 BBB- 이상, 녹색성장 유망중소기업 등 1개 이상 해당되는 기업 수수료 면제 · 신용평가수수료 · 담보조사수수료 · 센터감정평가수수료

신재생에너지 분야 지원 및 투자

녹색성장산업에 대한 금융지원이 지속가능경영의 필수조건이라는 인식하에 신한금융그룹은 신재생에너지 산업에 적극적으로 금융지원을 확대하고 정책자금인 에너지 이용합리화 자금을 지원하고 있습니다. 또한 지분투자 및 펀드를 통해서도 신재생에너지 산업에 투자하고 있습니다.

신한은행은 2009년 태양광 발전소 건설자금을 지원하는 '신한솔라파워론'과 녹색성장기업(그린 에너지 관련 업종 및 저탄소·고효율 신성장동력관련 사업)을 영위하는 기업을 대상으로 대출금리와 수수료를 우대하는 '신한녹색성장대출'을 출시하였습니다. 이러한 상품개발을 바탕으로 2009년 한해 동안 태양광 발전시설에 1,190억 원, 풍력·폐열·우드칩열병합발전 및 폐기물처리에 904억 원의 대출이 이루어졌습니다. 또한 정책자금인 에너지이용합리화 자금 8,898억 원을 지원함으로써 기업의 에너지 합리화를 통한 온실가스 배출감축 환경정책을 적극 지원하고 있습니다.

신한금융그룹은 2010년 신재생에너지 및 저탄소·녹색성장 산업에 대한 지원을 확대하고, CDM¹³ 사업과 배출권 거래 등의 탄소금융으로도 그 범위를 확대하여 선도적인 녹색금융기관의 책임을 다할 계획입니다.



13 CDM(Clean Development Mechanism, 청정개발체제)은 교토의정서 12조에 규정된 것으로 선진국인 A국이 개발도상국 B국에 투자하여 발생한 온실가스 배출 감축분을 자국의 감축 실적에 반영할 수 있도록 함으로써 선진국은 비용 효과적으로 온실가스를 저감하는 반면 개도국은 기술적·경제적 지원을 얻는 제도

환경관련 금융상품 개발

신한금융그룹은 녹색금융상품 판매를 통해 환경보호 활동을 위한 자금을 마련하고 고객과 함께 환경의 중요성에 관한 인식을 나누고자 노력하고 있습니다. 이를 위하여 다양한 종류의 환경관련 금융상품을 개발하여 환경관련 지속가능 이슈를 해결하기 위해 노력하고 있습니다.

신한은행이 2008년 출시한 적립예금 '희망앳너지적금'은 에너지 절약 운동에 참여하는 고객에게 우대이율을 제공하는 상품으로 2009년 12월 기준 가입금액이 3,579억 원을 돌파하였습니다. 더불어 1,000cc 이하 경차, 하이브리드카, 전기차 등 그린자동차 구입 시 0.1% 금리우대가 제공되는 '신한MyCar대출'을 출시하였습니다. 이와 같은 친환경 상품들 출시로 신한은행의 에너지 절약 의식고취 공로를 인정받아 '2009 대한민국 금융혁신대상'에서 전국은행연합회장상을 수상하였습니다.

신한금융투자는 다방면에 걸쳐 환경관련 금융상품을 개발하고 있습니다. 정부가 인정한 녹색인증기업의 회사채와 관련된 Green Bond¹⁴를 추진하고 있으며, 탄소 배출 기업을 위한 탄소배출권 펀드 개발을 진행하고 있습니다. 또한 신한금융투자와 국가전략경영연구소가 컨소시엄을 이루어서 녹색기술 연구영역을 수행하고 있습니다. 현재는 녹색기술투자거래소 설립 자문계약을 체결하였으며, 설립 자문을 하고 있습니다.


신한생명명은 2009년 업계 최초로 자전거 교통사고 보장 및 환경관련 질병¹⁵을 집중 보장하는 '신한아이사랑보험 Green'을 출시하였습니다. 어린이 보험의 보장 기능 강화와 함께 친환경시대에 요구되고 있는 신개념 보험니즈를 반영한 상품이며, 초회보험료의 1%를 환경사업에 기부하여 고객이 지역사회에 기여할 수 있는 기회를 제공하고 있습니다. 또한 기후변화에 따른 탄소 상품 관련 'SRI펀드'¹⁶가 탑재된 상품 8종과 환경관련 질병을 보장하는 상품 4종을 운영 중에 있습니다.

제주은행은 제주도 생태계 보전을 위한 '꽃자왈사랑 정기예금·적금'과 '꽃자왈 사랑카드'를 출시하였습니다. 꽃자왈사랑 정기예금·적금은 꽃자왈의 무분별한 개발 방지를 위하여 '꽃자왈 한평사기' 공익사업에 기부금을 마련하는 상품이며, 예금상품 만기 시 은행비용으로 공익

재단에 고객명의로의 기부금을 전달하고 있습니다. 또한 '꽃자왈 사랑카드'를 통해 가입회원의 신용판매금액 중 0.1%를 꽃자왈공유화재단에 기부하고 있습니다. 2009년 4월에 출시된 저탄소푸르미적금은 저탄소 녹색성장 시대에 맞춰 예금 만기 시 발생한 이자의 일정비율을 저탄소 녹색성장과 공익사업 등 지역발전기금으로 조성하고 있습니다.

신한금융그룹은 향후에도 지속적으로 환경관련 금융상품을 개발하여 저탄소 녹색성장에 기여하도록 노력하겠습니다.

녹색위험관리 신한은행

정부 차원의 '녹색인증제도' 실시와 '녹색금융지원 업무처리 모범규준(안)'의 제정에 따라 녹색산업이 재정의되고, 여신제도 개정 및 심사 프로세스도 개선될 예정입니다. 이에 맞춰 신한은행은 녹색산업이 가지고 있는 위험을 계량화하고 평가모형을 수립하여 일반 여신기업들이 보유하고 있는 환경위험을 효율적으로 통제할 계획입니다. 

¹⁴ Green Bond는 정부가 2010.4.14부터 실시한 녹색인증제(대상 : 녹색기업, 녹색사업, 녹색기술 3개 분야)에 따라 녹색인증을 취득한 녹색기업이 발행하는 회사채를 의미

¹⁵ 환경관련 질병은 환경부에서 지정한 환경성질환으로, 대표적인 3대 환경성질환으로는 '아토피·천식·알레르기성비염'이 있음

¹⁶ SRI펀드는 친환경적이고 사회책임영역을 다하는 기업에 투자하는 펀드

에너지 관리

많은 수의 점포를 운영하는 신한금융그룹은 에너지 절감을 위하여 그룹 차원에서 에너지 절감활동을 펼치고 있습니다.

에너지 절감 및 고효율화 노력

신한금융그룹은 그룹사별 에너지 절약을 위한 시행방안을 만들어 추진 중에 있습니다.

신한은행은 2006년 8월 서울시와 에너지 절약 실천 협약을 체결하고, 본점 및 각 지점에 대한 집중적인 에너지 관리 및 개선 활동을 수행하고 있습니다. 2009년 하반기부터 본점 및 환경개선평사 대상 지점의 조명과 간판을 고효율 친환경 제품인 LED 조명으로 대체하고 있습니다. 또한 2009년 하반기 완공된 성수동 합숙소는 태양광발전시스템을 설치·운영하여 연간 약 560만 원의 전기요금을 절감하고 있습니다. 신한금융투자자는 사무실에 불필요한 전등 소등, 간판 전등 일출·일몰 시간에 맞추어 타이머 조정, 공기청정기 사용으로 냉방 효과 극대화 등을 실시하고 있습니다. 신한생명은 여름철 실내 온도 26도 유지, 간판 전등 일출·일몰 시간에 맞추어 타이머 조정, 각종 보고서의 불필요한 칼라 인쇄 지양, 본점 총별 형광등 숫자 줄이기 등을 통한 적극적인 에너지 절약 활동을 펼치고 있습니다. 제주은행은 에너지 및 소모성 경비 10% 이상 절감을 목표로 실내 적정온도 유지를 위한 냉/난방기 사용 절제, 하절기 간소복 착용, 동절기 내의 입기, 화장실 센서전등 교체 등 에너지 사용 효율화 활동을 실시하고 있습니다.

에너지 사용량 관리

신한금융그룹은 주요 그룹사들의 본점 및 점포의 상당 부분이 자가 소유 건물이 아니어서 점포별 에너지 사용량의 측정 및 관리가 어려운 점이 있습니다. 따라서 에너지 사용량 측정이 가능한 신한은행 본점, 신한금융투자 본점, 제주은행 본점을 보고 대상으로 하였습니다.

IPCC(Intergovernmental Panel on Climate Change)¹⁷ 기준을 적용하여 이산화탄소 배출량을 산정한 결과 2009년 약 12,178tCO₂의 배출이 있었습니다. 에너지 절감을 위한 실천활동에도 불구하고 에너지 사용량이 조금씩 증가했습니다. 향후에는 에너지 절약에 대한 인식을 강화하고 그룹사 주요건물에 대한 에너지 진단을 실시하여 '에너지 감축방안 도출 및 실행'을 통해 적극적으로 에너지 사용량을 줄여 나가겠습니다. 또한 에너지 및 자원 사용량 측정 및 관리를 주요 그룹사 본점 및 영업점까지 확대하여 에너지 절약에 앞장서도록 하겠습니다.

● 에너지 사용량

구분		2007년	2008년	2009년
전력사용량 (KWH)	신한은행	10,606,080	10,517,920	10,468,800
	신한금융투자	12,782,664	13,734,490	13,813,032
	제주은행	45,936	36,497	33,890
합계		23,434,680	24,288,907	24,315,722
수자원사용량 (m ³)	신한은행	107,829	87,976	90,031
	신한금융투자	73,437	67,843	68,770
	제주은행	4,410	4,591	4,674
합계		181,270	155,823	158,805
도시가스사용량 (Nm ³)	신한은행	729,000	540,614	580,099
	신한금융투자	29,377	31,323	30,971
	제주은행	-	-	-
합계		758,377	571,937	611,070

* 신한은행 본점, 신한금융투자 본점, 제주은행 본점이 보고대상이며 제주은행의 경우 도시가스를 사용하지 않음

● CO₂ 배출량

구분	2007년	2008년	2009년
CO ₂ 배출량 ¹⁸	12,114	12,078	12,178

¹⁷ IPCC(Intergovernmental Panel on Climate Change)는 기후 변화와 관련된 전 지구적 위험을 평가하고 국제적 대책을 마련하기 위해 세계기상기구(WMO)와 유엔환경계획(UNEP)이 공동으로 설립한 유엔 산하 국제 협의체

¹⁸ CO₂ 배출량은 IPCC(Intergovernmental Panel on Climate Change) 지침에 의한 연료별 탄소배출계수를 적용해 계산된 값을 사용. LNG: 0.637TonC/TOE, TOE=원유 1톤의 발열량(약 107kcal), 전기: 0.424 Ton CO₂/MWH, Ton CO₂=Ton CX(44/12)

종이사용 절감

친환경적인 사무 환경을 위해 전자 문서 활용을 확대하고 종이 아껴 쓰기 운동을 하고 있습니다. 전자메일 청구서를 통해 종이 사용량을 감소시켰으며 더불어 고객 편의 증대에 기여하였습니다. 신한은행은 2009년 9월 토너 절감 기능, 양면인쇄 및 다면 인쇄 기능, 프린터 및 복합기 모니터링 기능, 출력통계 기능 등을 갖춘 문서출력관리시스템을 구축하였습니다. 양면인쇄 기능을 통해 인쇄용지를 절감하고 있으며, 토너 잔량에 따라 토너의 농도를 자동으로 조절하는 기능을 통해 토너를 절감하고 있습니다. 신한카드는 2007년부터 전자문서 사용 활성화 운동을 통해 상당한 부분의 문서를 전자문서로 대체해 왔으며, 2008년에는 양면복사, 한 면에 2페이지 또는 4페이지 복사 방법 등을 전자게시판을 통해 캠페인을 전개함으로써 종이 아껴 쓰기 운동을 지속적으로 진행해 오고 있습니다. 2010년 상반기 중에는 e-팩스 활용 캠페인을 벌여 낭비되는 종이를 대폭 줄이고 복합기의 다양한 기능을 활용하여 종이 절감을 지속적으로 유도할 계획입니다. 신한금융투자는 2010년부터 불필요한 컬러출력을 자제하기 위해 복합기의 기본설정을 흑색으로 설정하였고 이면지함 BOX를 제작하여 버려지는 인쇄용지의 재활용을 적극적으로 추진하고 있습니다. 기타 양면출력, 다면 인쇄 같은 복합기의 기능을 게시판을 통해 안내하고 있으며 불필요한 스펀 Fax를 막기 위해 e-팩스설정을 하였습니다. 🌐

환경보호 활동

친환경에너지를 통한 복지증진 활동 신한은행 카드

신한금융그룹은 아동, 노인, 장애인 등 저소득층을 수용하는 취약한 복지시설에 LED 전등 보급, 태양광 발전 시스템 설치 등을 지원함으로써 저소득층의 복지향상에 기여할 뿐만 아니라 친환경에너지에 대한 대중의 인식 및 보급 가능성을 제고하여 저탄소 녹색 성장에 기여하고 있습니다. 신한은행은 (사)한국로하스협회와 함께 영락노인복지센터, 장애인 생활시설 자애원, 대구 샘 노인요양센터 3곳과 협의하여 태양광 발전 시스템 건립비용의 50~70%를 후원하여 총 1억 5천만 원의 기부금을 지원하였습니다. 신한카드는 UNEP(국제연합환경계획 한국위원회)와 함께 암사재활원, 대우꿈동산, 성가정입양원 3곳에 LED 전등과 태양광 가로등, 빗물저장시설 설치 공사를 지원하였습니다. 이와 같은 친환경 설치물을 통해 전력요금 및 연료요금, 수도요금의 감소와 CO₂ 발생량 감소 효과를 거둘 수 있어 저소득층에 실질적인 도움과 환경보호에 긍정적인 영향을 거둘 수 있을 것입니다. 신한금융그룹은 향후에도 저탄소 녹색 성장 관련 대규모 투자뿐만 아니라 작지만 지역사회와 밀착된 친환경 복지 사업에 지속적인 관심을 가질 예정입니다.

●친환경에너지를 통한 복지증진 활동 내역

구분	시설명	내역
신한은행	영락노인복지센터	태양광발전시설(발전량 9KW)
	장애인 생활시설 자애원	태양광발전시설(발전량 12KW)
	대구 샘 노인요양센터	태양광발전시설(발전량 9KW)
신한카드	암사재활원	57W LED 조명 10개, 32W LED 조명 78개 태양광 가로등
	대우꿈동산	57W LED 전구 114개, 20W LED 조명 184개 베란다 이중 샷시, 내벽 단열재
	성가정입양원	10톤 규모의 빗물저장탱크와 펌프장치

수서 영구임대아파트 '치유의 정원' 조성 신한은행

신한은행은 2009년 수서 영구임대아파트 주민과 함께 아파트 단지 내에 버려진 공터를 장애인과 노인, 입주민이 모두 함께 정원을 가꾸며 어울릴 수 있는 '치유의 정원'으로 조성하였습니다. 이로 인해 그동안 임대단지 내에서 소외되었던 홀로 사는 노인과 장애인들이 꽃과 나무 가꾸기를 통해 생명을 치유하고 서로의 마음의 상처도 치유할 수 있는 공간을 만들게 되었습니다.

국립공원 수목표찰 부착사업 실시 신한은행

신한은행은 1992년부터 전국의 주요 국립공원과 서울대공원, 용산 전쟁기념관 등에 자연 친화적인 내용의 수목표찰을 부착하여 등산객들에게 자연보호의식을 일깨워 주고 있습니다. 수목표찰 제작 및 부착 기증, 자연보호활동을 위해 총 9억 9천만 원을 지원하였으며, 2009년까지 지리산 4,456개, 덕유산 2,206개, 월악산 1,485개 등 총 3만 4,254개의 수목표찰을 부착했습니다. 2009년 1월에는 수목표찰 부착사업의 연속성을 제고하고 상호 발전적인 사회공헌 파트너십을 구축하고자 국립공원관리공단과 '국립공원 수목표찰 협약식'을 맺었습니다.

전국환경사진공모전 개최 신한은행

우리나라의 아름다운 강산을 보존하며 자연환경의 소중함과 환경보존의 중요성을 대외적으로 홍보하고 사진예술의 발전을 도모하기 위해 신한은행은 1994년부터 금융권에서는 유일하게 전국환경사진공모전을 매년 개최하고 있습니다. 본 공모전은 환경부가 후원하는 국내 최고의 사진공모전으로 '우리나라의 아름다운 자연경관', '자연과 인간의 조화', '자연환경 훼손현장 고발'을 주제로 매년 전국에서 1,500점이 넘는 작품들이 접수되고 있습니다. 2009년 11월 '제16회 전국환경사진공모전'을 개최하였으며, 역대 최대인 1,539건이 접수되었습니다. 입상작은 일반인들에게 자연환경의 소중함을 일깨우고 환경보전에 대한 공감대를 형성하기 위하여 전국 주요 영업점 및 공기관 등에 순회 전시하고 있습니다.


아름다운 동네, 한 평(坪)공원 만들기 신한은행

한평공원 만들기의 정식 명칭은 '주민참여형 한평공원 만들기'로 신한은행은 2005년부터 도시연대와 손잡고 지역의 자투리땅을 이용하여 주민참여의 공간을 만드는 '한평공원' 프로젝트를 지속적으로 펼치고 있습니다. 2009년에는 부평문화의 거리, 장안동 시립아동상담치료센터, 방화 5단지, 부천 대장동, 신내동 영구임대아파트 단지, 총 5곳에 사업이 진행되었습니다.

'Tops Love 청소년 환경 자원봉사캠프' 개최 신한은행

2009년 7월 31일부터 8월 2일까지 충남 태안 해안 일대에서 '미래세대 육성'의 일환으로 신한은행 임직원 및 청소년 350여 명이 참가한 가운데 '2009 Tops Love 청소년 환경 자원봉사캠프'를 개최하였습니다. 본 행사는 사회복지공동모금회 및 서울시립대 종합 사회복지관과 연계한 환경자원봉사활동으로 온라인 신청을 통해 선발된 중·고생들이 참여하는 해안 환경정화 자원봉사 활동을 비롯하여 분교학생 및 지역주민과의 교류, 생태환경체험 교육 등에 참여하였습니다.

환경정화운동 신한은행 제주은행

신한은행과 제주은행은 임직원들이 직접 참여하는 환경정화운동을 하고 있습니다. 신한은행의 임직원들은 서울 지역의 양재천과 안양지역의 안양천에서 지역사회 주민과 함께 하천 정화활동을 펼쳤습니다. 제주은행은 2004년 4월부터 제주의 청정 환경 조성에 숭선수범하고 지역사회에 기여하기 위하여 '제은푸르미운동'을 시작하여 현재까지 60여 차례 환경정화운동을 하였습니다. 



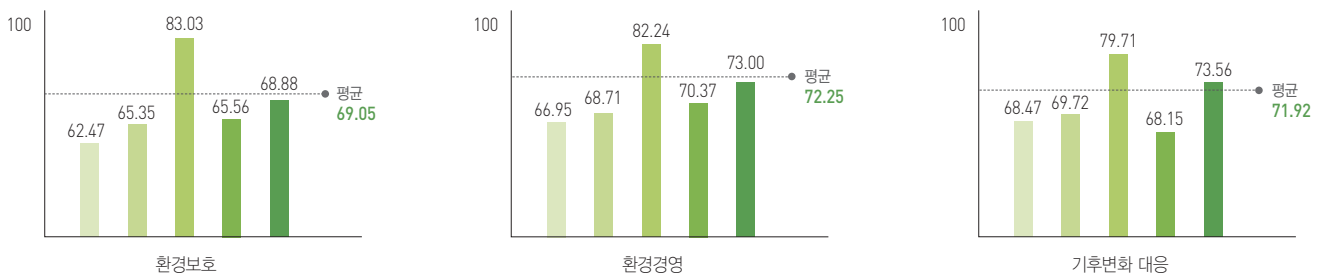
이해관계자 설문조사

환경을 생각하는 경영에 대한 내·외부 이해관계자들의 세부이슈 설문조사 결과, 전반적으로 다른 이해관계자들보다 임직원의 점수가 확연히 높게 나타나고, 상대적으로 개인고객이나 기업고객의 점수가 낮게 나타나고 있습니다. 세부 이슈 부분에서는 '환경경영'에 대한 점수가 높게 나타났고, '환경보호'에 대한 점수가 가장 낮게 나타났습니다. 이는 그룹사들이 환경에 대해 많은 관심과 활동에도 불구하고 내부 이해관계자인 임직원 보다 외부 이해관계자들에게 환경에 대한 충분한 정보 제공이 이루어지지 않았다고 판단하여 향후 임직원뿐만 아니라 다른 이해관계자들에게도 신한금융그룹의 환경경영에 대한 인식도를 높이기 위해 힘쓸 것이고, 외부 이해관계자들로부터 가장 낮게 인식된 '환경보호'에 대하여 그룹 정책을 정비하여 체계적인 활동을 전개하도록 노력하겠습니다. 🌍

● 환경을 생각하는 경영

■ 개인고객 ■ 기업고객 ■ 임직원 ■ 지역사회 ■ 협력회사

(기준 : 100점 만점)



[환경_전문가인터뷰] 국가안보전략연구소 신은성 박사

SFG의 사회책임경영을 위한 제언

신한금융그룹은 사회책임경영의 중요성을 타 금융기관보다 먼저 인식하여 다양한 사회책임경영활동을 시행하여 왔습니다. 따라서 이러한 노력은 일회성이 아니라 지속적으로 시행되어야 할 것이며, 이러한 측면에서 '환경'은 향후 금융 산업이 중요하게 생각해야 할 이슈입니다.

금융 산업의 자체오염 발생비율은 낮은 편이나 다양한 상품을 매개로 소비자와 기업체 간 연계를 통해 환경보호 및 기후변화대응에 긍정적인 영향을 줄 수 있기 때문입니다. 따라서 신한금융그룹이 녹색금융 활성화를 위한 신재생에너지 분야와 탄소배출권 사업을 적극적으로 지원하는 것이 필요하다고 생각합니다. 이는 이미 세계적인 추세로 신한금융그룹도 반드시 동참해야 할 중요한 흐름이라고 생각합니다. 따라서 건전한 자금을 친환경기업에 대해 지원하고 더 나아가 녹색 성장 지원을 위한 신한만의 차별화된 기준을 수립하여 환경경영의 필요성에 대한 인식 확대를 위해 노력해야 할 것입니다.

SFG의 의견

신한금융그룹은 그룹사별로 다양한 녹색경영활동을 실천하고 있으며, 국내 선도금융그룹으로서 녹색경영활동을 전략적으로 '온실가스감축', '환경감시', '녹색경영촉진' 등 3가지 역할로 나눠 생각하고 있습니다.

녹색금융 활성화를 위해 그룹 차원의 '녹색금융실무협의회'를 구성하였으며, 신한은행 내에는 그린뱅크팀을 구성하였습니다. 신한은행은 신재생에너지 지원사업 대출 상품을 판매 중이며, 2009년 업적평가대회를 신재생에너지 투자를 통한 탄소중립 행사로 개최한 바 있습니다. 앞으로 환경친화 기업에 대한 여신지원을 확대할 예정이며 현재 진행 중인 국내금융그룹 최초 녹색경영 관리시스템 구축을 통해 그룹 전체적으로 탄소배출량을 산출하여 중장기적으로 탄소상쇄(Carbon Offset)를 달성하기 위한 활동을 적극적으로 시행할 예정입니다. 신한금융그룹은 지속가능한 사회 발전을 위해 책임 있는 환경경영에 앞장서도록 노력하겠습니다.



- 1_ 1사촌 문경오미자마을 봉사
- 2_ 1사산 가꾸기
- 3_ 중랑캠핑숲 나무심기 봉사활동
- 4_ 1사촌 결연사업
- 5_ 꽃보다 아름다운 신한은행과 함께하는 봄꽃축제
- 6_ 환경사진 순회전시
- 7_ 녹색금융상품 '희망앳너지적금'
- 8_ 환경정화운동





고객

신한금융그룹은 고객의 가치 창출을 최우선으로 하여 고객의 특성에 맞는 금융 서비스를 제공하고 있습니다. 또한 고객 신뢰 증진을 위해 타 금융그룹과의 차별화된 서비스와 상품 개발에 최선을 다하고 있습니다. 앞으로도 신한금융그룹은 고객들에게 최고의 서비스와 혜택을 제공함으로써 고객 만족 추구를 위해 최선을 다할 것입니다.

고객서비스 수준 향상

다양한 금융서비스 제공

신한금융그룹은 다양한 금융서비스 제공이 가능한 금융그룹의 특징을 살려 그룹 차원의 고객 관리를 추진하고 있습니다. 그룹 공동의 고객 데이터 공유 기반을 구축하여 고객의 특성을 분석하고 이를 바탕으로 전문 금융 서비스를 제공함으로써 고객 만족 증대를 목표로 하고 있습니다. 또한 그룹 공통 우수고객에 대해서 우대 제도 'Tops Club' 서비스를 운영하여 연회비 면제, 수수료 면제 등의 서비스를 제공하고 있습니다.

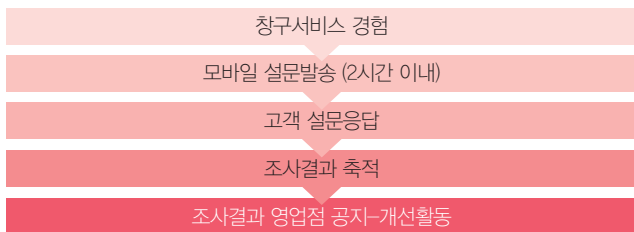
고객시간관리시스템 운영 신한은행

신한은행은 고객의 대기시간과 업무처리시간을 체계적으로 측정하고 관리함으로써 고객이 은행에서 소비하는 시간을 최소화할 수 있도록 지원하는 고객시간관리 시스템을 운영하고 있습니다. 이를 통해 고객의 체감 대기시간을 단축하고 고객 불편과 불만을 최소화하여 궁극적인 고객만족도 향상을 추구하고 있습니다.

정보수집 체계 강화 신한은행

신한은행은 고객과 시장의 요구와 정보를 보다 효과적으로 수집하고, 그것을 고객관점의 서비스 개선에 활용하기 위해 2009년 1월 국내 최초 실시간 고객만족도 조사방법인 '모바일 고객만족도 조사'를 도입하여 운영하고 있습니다. 매월 2만 5천명의 고객으로부터 다양한 의견과 만족도 자료를 수집하여 은행 경영활동에 반영하고 있습니다. 또한 조사결과를 매주 해당 영업점에 'CSI모티콘'을 통해 제공하여 자발적인 접점 서비스 개선을 유도하고 있습니다.

● 설문조사 흐름



글로벌 네트워크에 신한 CS(고객만족서비스) 문화 전파 신한은행

고객만족경영을 통한 '고객 가치 창출'은 국경을 넘어 글로벌 금융시장 개척에서도 신한은행의 차별화된 요소로서 그 역할을 다하고 있습니다. 신한은행은 독특한 CS문화가 현지 상황에 맞게 접목될 수 있도록 다양한 교육지원 프로그램과 현지 지원 체계를 구축하고 글로벌 네트워크에 대한 지속적인 CS문화 전파를 추진하고 있습니다. 2007년 중국청도, 북경지점, 신한은행 중국유한공사, 무석분행, 천진지행에 대한 CS교육을 실시했으며, 2008년에는 캐나다 신한은행, 2009년 상반기에는 일본 현지법인인 SBJ은행 현지지원에 대한 교육을 완료하였습니다. 또한 2009년 하반기에는 약 4개월에 걸쳐 신한은행 아메리카 현지 법인에 대한 CS교육 지원을 실시하였습니다.

고객의 요구에 맞춘 상품개발 카드 생명

신한금융그룹의 다양한 상품 및 서비스는 지속적으로 고객의 요구가 무엇인지 끊임없이 고민하고, 시장 분석을 통해 개발되고 있습니다. 신한카드는 2009년 고객이 자주 이용하는 업종 및 서비스를 직접 선택하고 구성하는 새로운 개념의 선택형 상품 '하이포인트 Nano 카드'와 VVIP(Very Very Important Person) 고객을 대상으로 차별화된 서비스를 제공하는 'Premier 카드'를 출시하였습니다. 신한생명은 시장 기초 조사를 통해 고객 요구를 파악하고, 임직원의 아이디어 공모 및 설문조사·고객 모니터링을 통해 고객 중심의 상품을 설계하고 있습니다. 상품 출시 후에는 지점 고객 및 설계사를 대상으로 상품에 대한 만족도 조사를 연 1~2회 주기적으로 실시하여 고객만족도를 높이고자 노력하고 있습니다. 또한 월 1회 주기적 상품개발협의회를 운영하여 다양한 의견 수렴 자리를 마련하고 있습니다.

고객을 위한 특별한 서비스 신한은행 카드

신한금융그룹의 서비스 이용에 있어서 장애인들이 소외 받지 않고 모든 서비스를 편리하게 받을 수 있도록 지원하고 있습니다. 신한은행은 장애인용 ATM기를 설치하여 운영 중이며, 2009년 11월 '눈이 편한 자동화기기(ATM)' 서비스를 도입하여 자동화기기 화면의 글자 크기를 크게 확대해 저시력 고객들도 쉽고 편하게 이용할 수 있도록 서비스를 제공하고 있습니다. 신한카드는 청각 및 언어장애 등의 이유로 전화상담이 어려운 장애인 고객과 문자상담을 선호하는 젊은 고객들을 위해 인터넷 채팅상담 서비스를 2009년 12월부터 개시하였습니다. 신한카드는 인터넷 채팅상담서비스를 위하여 숙련된 상담원들로 구성된 '손끝사랑 상담그룹'을 편성하여, 장애인 고객들의 편의성이 증대되고 인터넷에 익숙한 젊은 계층 고객들에게 신속한 상담 서비스를 제공할 수 있게 되었습니다.


금융정보 제공 투자 생명

신한금융투자는 개인고객, 기업고객을 대상으로 투자정보를 정기적으로 제공하고 있습니다. 2009년에는 전국을 순회하며 상반기 806회, 하반기 658회로 총 1,464회의 투자설명회 및 VIP고객 대상 간담회를 개최하였습니다. 또한 리서치 관련 컨퍼런스(Conference)는 62회 개최하였습니다. 신한생명은 고객들에게 도움이 되는 실질적인 금융정보를 제공하기 위해 매년 우수고객들을 초청하여 재테크 설명회를 개최하고 있습니다. 설명회를 통해 경기전망 및 재테크 등에 대한 정보를 제공하며 2009년에는 전국 각 지역을 순회하여 총 16회 설명회에 고객 1,134명이 참석하였습니다.

콜센터의 효율적 운영 카드

신한카드는 2008년 9월 콜센터에 대하여 인력구조 유연성을 확보하고 콜센터 운영의 효율성 제고를 위하여 콜센터의 아웃소싱을 결정하였습니다. 상담품질의 안정적 유지 및 운영업무 효율화를 기본 전제로 하여 철저한 준비를 통해 2009년 1월 본격적인 아웃소싱 체제로 전환을 추진하였습니다. 이로 인해 고객과의 통화율 98.2%를 유지하고 있으며 상담 대기시간은 12.6초로 신속하고 정확한 상담을 제공하고 있습니다. 또한 “고객의 1분, 1초도 소중하게”라는 마음으로 신속하고 정확한 상담을 위해 지속적인 상품 및 서비스에 대한 교육을 실시하고 있습니다.

감성통합 신한은행 카드 투자 생명

신한금융그룹의 주요 4개 그룹사, 신한은행, 신한카드, 신한금융투자, 신한생명은 6개 지역(서울, 부산, 대구, 광주, 인천, 제주)을 선정하여 지점들간 영업기회 확대와 감성통합 프로그램을 실시하고 있습니다. 본 프로그램은 그룹사 간 시너지 활성화를 위한 감성마케팅으로 타사 영업점에서 현장체험, 각 사 공동 CoP 활동 등을 통해 업무 차이에 대한 이해를 높여 고객에게 다양한 서비스를 제공할 수 있는 기회로 만들고 있습니다. 또한 지역별로 소모임을 가지고 있어 임직원들의 커뮤니케이션 채널로도 활용되고 있습니다. 일부 지역에서는 전 지점들이 모여 공동 영업을 위한 홍보 마케팅을 진행하여 그룹의 시너지를 높이고 있습니다. 신한금융그룹은 본 활동을 통해 그룹 시너지를 제고하여 고객들에게 보다 우수한 금융 그룹 서비스를 제공할 수 있도록 노력하고 있습니다. 

고객 신뢰증진

올바른 정보 제공 절차 강화

신한금융그룹은 금융상품 및 서비스에 대한 정보를 안내장, 포스터, 소책자, 전자홍보물 등을 통해 고객에게 제공하고 있습니다. 공시물에는 금융상품에 대한 주요 내용을 명확히 설명하고 있으며, 준법감시인의 사전 심사를 통해 과장 및 허위 내용을 엄격히 통제하고 있습니다. 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.

신한금융투자는 홈페이지(www.goodi.com)를 적극 활용하여 상품 및 서비스에 대한 내용을 홈페이지에 공시할 뿐만 아니라 정보가 변경될 경우, 해당 내용을 즉시 수정하고 변경의 주요내용을 고객이 반드시 인지할 수 있도록 홈페이지 전 채널 공지사항 및 이메일, SMS(단문메세지서비스), 팝업¹⁹, 배너²⁰ 등을 통해 공시하고 있습니다. 또한 증권업계 자율규제기구인 한국금융투자협회의 엄격한 상품 및 서비스 공시에 대한 사전 심의 절차를 거치며 정보 제공 관련 법규를 준수하고 있습니다.

신한생명도 홈페이지(www.shinhanlife.co.kr)를 통해 2008년부터 업계 최초로 전 상품을 공시하였습니다. 계약자 중심으로 세부화하여 상품공시실을 운영하고 있으며 상품공시실과 별도로 고객이 보험가격을 직접 설계할 수 있는 시스템을 운영하여 고객의 편의를 도모하고 있습니다. 특히 투자형 상품에 대해서는 충분한 설명과 주요서류(약관, 계약자보관용 청약서 등)를 받았는지 여부에 대하여 ‘해피콜’을 실시하고 있으며, 보험 설계사를 대상으로 상품내용 및 판매방법, 판매 시 주의 내용 등에 대하여 의무적으로 교육을 실시하고 있습니다.

소비자불만 자율관리 지침 운영 신한은행

소비자불만 자율관리는 소비자 불만의 예방 및 피해구제를 위한 핵심 사항을 자율적으로 갖추고 시행하는 것입니다. 이러한 소비자불만 자율관리를 위한 활동에는 내부처리방법, 피해구제, 교육, 홍보 등이 포함되어 있으며, 민원사무처리지침, CS위원회 등을 포함하는 별도의 지침을 제정·운영하고 있습니다. 소비자불만 자율관리 지침의 원활한 운영을 위해 자율관리 운영부서를 평가하는 평가 시스템 및 자율관리 운영부서의 사전심의를 강제할 수 있는 제도를 마련하였으며, 본부 부서의 평가를 자율관리 책임자가 직접 평가하도록 하였습니다.

19 팝업은 특정 웹사이트가 어떠한 내용을 표시하기 위해 갑자기 생성되는 새 창
20 배너는 인터넷 홈페이지에 내용을 부착하여 홍보하는 그래픽 이미지



VOC 운영 신한은행 카드 투자 생명

고객 불만사항을 기업활동의 기초가 되는 자산이라는 마인드를 가지고 고객의 의견 수렴에 그치지 않고 신속한 피드백을 통한 문제 해결을 도모하기 위해 고객의 소리(VOC: Voice of Customer) 시스템을 운영하고 있습니다.

신한은행은 VOC 시스템을 개선하여 VOC 본부 상담창구를 운영하고 있습니다. 이와 더불어 고객만족센터 내 본부 상담 창구를 운영하여 민원처리 노하우를 공유하고 있으며, VOC 3 STEP 경고카드 발송, 민원 다발 영업점 민원 컨설팅 제도 등 다양한 노력을 기울이고 있습니다. 신한은행의 고객불만관리 'VOC 시스템'은 고객의 소리 접수부터 피드백 전 과정을 일원화하여 업무효율성을 극대화시킨 선진화된 시스템입니다. 실시간으로 VOC를 부서 간 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, 신한은행에 제기되는 VOC 건수는 매년 감소하고 있습니다. 그러나, 2008년 이후 미국 발(發) 금융위기로 인한 펀드 수익률 하락 등으로 인해 민원 건수가 소폭 증가 추세를 보였습니다.

신한카드는 콜센터, 지점, 홈페이지 등 모든 접점은 물론 고객패널제도 운영을 통해 월 평균 300만건에 달하는 VOC를 분석하고 고객 요구를 조기에 파악하여 신상품 및 서비스 개발에 적극 활용하고 있습니다. 특히, 월 1회 정기적으로 운영되고 있는 CS회의체를 통해 고객불만을 전사 이슈화하는 등 즉시적인 개선 활동을 전개하고 있습니다.

신한금융투자는 고객의 불만이 접수되는 즉시 상담원이 해결할 수 있는 사항에 대해선 처리하고 그렇지 않은 경우는 담당부서에 전달하여 처리하도록 하고 있습니다. 또한 온라인에 접수된 VOC에 대해서도 업무관련 문의는 담당 상담원이 즉시 답을 해주고 불만사항에 대해서는 담당부서에 전달하고 있습니다.

신한생명 역시 VOC 시스템을 갖추어 상품의 판매단계에서부터 계약 관리 단계, 보험금 지급단계의 최종 처리까지 모든 단계에서 발생할 수 있는 고객의 불만요인을 관리하고 있습니다. 또한 이를 통해 고객불만 예방활동을 실시하여 추후 동일한 불만사례가 발생하지 않도록 관리하고 있습니다. 🌐

● 불만 VOC 건수

구분	2007	2008	2009
신한은행	7,236	4,876	4,621
신한카드	-	2,611	2,232
신한금융투자	329	101	154
신한생명	4,278	4,315	4,547

- * 신한카드는 2007년 10월 LG카드와의 통합으로 인해 관련 데이터 수집이 어려움
- * 신한금융투자의 2009년 불만 VOC 건수 증가원인은 2009년 8월 신시스템 도입으로 전산관련 불만고객이 증가했기 때문임
- * 신한생명의 2009년 불만 VOC 건수 증가원인은 보험영업의 환경변화(신체별을 통한 보험영업 활성화, 교차모집제도시행 등)로 불완전판매 증가와 글로벌 금융위기로 경기 침체에 따른 서민의 생계형 분쟁으로 인한 증가 때문임

고객만족도 향상

고객불만 관리 강화 신한은행 카드 투자 생명

적극적인 고객불만 해결을 위하여 신한금융그룹은 고객불만 처리 프로세스를 강화하고 불만사항을 개선하기 위한 활동을 강화하였습니다. 신한은행은 고객불만의 예방부터 사후관리까지 총 3단계로 관리되는 '불만 Care 프로그램'을 도입하여 운영 중에 있습니다. 이 프로그램에는 불만으로 확대될 수 있는 VOC내용을 사전에 등록하고 본부 부서와 해당 영업점의 적극적인 해결노력을 통해 불만 VOC발생을 사전에 예방하는 '고객불만 사전 예보 등록 제도'와 발생한 불만에 대해서는 전문적인 VOC 담당자를 배정하여 고객을 직접 방문하고 불만 내용을 청취하며 해결하는 '찾아가는 불만 Care'를 운영하고 있습니다. 또한 '사후관리 프로그램'을 통해 발생한 불만에 대한 영업현장 공유를 강화하는 등 모든 고객VOC가 체계적으로 관리되는 체계를 구축·운영하고 있습니다. 신한카드는 상품 및 서비스, 카드 한도 등 운영 기준에 대한 불만의 경우, 고객관점에서 불합리한 제도 및 업무기준을 개선하여 관련 불만을 줄여나가고 있습니다. 또한 지속적으로 발생하는 프로세스 관련 불만은 6시그마를 활용하여 불만 발생을 최소화할 수 있도록 지속적인 노력을 기울이고 있습니다. 신한금융투자는 '투자자보호센터'가 고객의 불만 접수 및 불만사항 개선 등을 주관하여 관리하고 있습니다. 신한생명은 2009년 7월 '고객불만 사전예방시스템'을 도입하여 불만과 민원을 구분하여 즉시 해결 가능한 불만을 조기해결하고, 대내·외 민원확대 및 중대사안에 대하여 신속한 보고체계를 구축하였습니다. '고객불만 사전예방시스템' 도입 이후 VOC민원의 고객불만이 2009년 상반기 대비 7% 감소하였으며, 향후 지속적으로 사전예방시스템 활용을 통해 민원발생을 선제적으로 관리해 나갈 것입니다.

민원보상 전결권 제도 신한은행 생명

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 고객이탈을 방지하고 있습니다. 접수된 민원에 대해 사실확인 및 전결권자의 조사가 완료되면 심의위원회와 함께 보상 여부를 결정하여 적절한 보상과 사후관리가 이루어지도록 운영하고 있습니다.

임직원의 CS역량 강화 신한은행 투자 생명 캐피탈

고객을 직접 대하는 직원이 고객의 요구를 파악하고 적절한 서비스를 제공할 수 있도록 직원 교육을 실시하고 있습니다. 신한은행은 변화하는 은행 전략에 따른 경쟁력을 갖춘 서비스 전문가 양성을 위한 CS아카데미를 창설하였으며, CS아카데미 전용 교육장을 신설하여 직원들의 체계적인 CS교육 인프라 구축에 앞장서고 있습니다. 또한 연수생이 의견을 등록하는 쌍방향 커뮤니케이션 기법 도입, 자체 교육 프로그램 제작 등 다각적인 교육 실시로 CS교육의 질적 향상과 직원 역량 강화를 추구하고 있습니다. 더불어 직원들의 CS활동에 따른 성과를 종합적으로 관리, 평가, 보상하는 CS마일리지 제도를 운영하여 직원들에게 CS활동에 대한 동기를 부여하고, 고객 중심의 CS마인드 고취에 기여하고 있습니다. 신한금융투자는 신입사원 교육을 비롯한 다양한 직원 연수 프로그램을 통해 CS마인드 및 고객응대 교육을 실시하며 CS아침 조회 방송을 실시하여 인사예절 교육 및 인사연습을 통해 매일 아침을 활기차게 시작할 수 있도록 분위기 조성을 하고 있습니다. 신한생명은 현장중심의 계층별 민원 예방 교육과 민원 다발지점의 순회 방문교육을 지속적으로 확대 실시하고 있습니다. 또한 고객의 소리에 능동적으로 대처하고, 고객불만 사전예방과 조기 해결로 CS향상에 우수한 사원을 2009년부터 상·하반기 'CS고객실천 우수사원'으로 선정하여 시상하고 있습니다. 신한캐피탈은 신입직원들을 대상으로 CS교육을 실시하고 있습니다. 이러한 신한금융그룹의 노력을 더욱 확대하여 서비스 전문화, 서비스 품질향상, 올바른 서비스 문화를 정착하기 위해 노력하겠습니다.

● 신한은행 CS 교육 프로그램

내용	목적
새 바람 위(we)풍(風)당당(堂堂) 서비스과정(입출금창구)	표현력 강화를 통한 능동적인 청구서비스 제공 CS Activity 행동화 교육을 통해 서비스 경쟁력 제고
상담창구 서비스 체인지(體in智)	서비스 지식(智=지혜)을 바탕으로 CS마인드를 강화 그 중심에서 몸(體)을 움직이는 행동화 교육을 통해 서비스 변화
글로벌 서비스 교육	신한서비스 전파를 통해 서비스마인드를 고취시키고 글로벌 신한CS확산
찾아가는 서비스 교육	방문 CS교육 지원을 통해 전 직원의 CS마인드 제고 및 교육 효과 극대화
CS Focus Day	강한 CS실천문화 구축 및 확산

CS문화 확산 추진 신한은행 카드

신한은행은 금융권 최초의 개인별 CS컨설팅 프로그램인 'CS역량진단 프로그램'을 운영하고 있습니다. 'CS역량진단 프로그램'은 고객이 평가한 서비스 수준과 직원 스스로 진단한 본인의 서비스 수준 차이 분석을 통해 개인별 서비스 개선방향을 제시하고, 고객 요구서비스 수준을 충족시킬 수 있는 새로운 개념의 CS컨설팅 프로그램으로 신한은행만의 획기적인 서비스 품질관리 프로그램입니다. 또한 'CS역량진단 프로그램'과 연계하여 직원 CS역량 향상을 위한 교육 프로그램을 운영하고 있으며, 2009년 약 500여 명 교육을 시작으로 2010년에는 전 창구 직원으로 확대 운영하여 전행적인 CS추진문화 확산을 위한 기반을 다졌습니다. 이와 함께 전 직원이 참여하는 즐겁고 신나는 CS추진을 위해 상담 스크립트 경진대회인 '요럴텐 요렇게', 밝고 활기찬 창구분위기 조성을 통한 긍정의 CS문화를 형성하기 위해 '찾아라! 신한 미소천사' 등 다양한 CS부업 이벤트를 실시하여 고객과 직원들로부터 큰 호응을 얻고 있습니다.

신한카드는 조직별 CS수준 진단을 통해 전 조직의 CS수준을 상향 평준화 하는 것을 목적으로 미스터리콜²¹ 및 미스터리쇼퍼²² 평가제도를 운영하고 있으며, 그 결과로 하위 평가 부서를 대상으로 원인을 분석하고 그에 대한 해결 방안을 제시해주는 'CS Clinic'을 실시하고 있습니다. 'CS Clinic'을 통하여 원인을 분석하고 그에 대한 해결 방안을 제시함으로써 좀 더 나은 고객서비스를 실시하고 있습니다. 또한 전자적으로 CS마인드 제고를 위해 직무교육, 승진자 교육과정 및 기타 교육 과정 등 모든 교육 과정의 첫 시간에 CS교육을 실시하여 항상 고객중심 생활을 습관화 하기 위해 노력하고 있으며 매년 전 직원을 대상의 필수과정으로 CSA카데미를 운영하여 고객만족의 중요성을 공유하고 다양한 CS개선 아이디어를 발굴하는 의미 깊은 교육을 진행하고 있습니다.

고객만족도 조사 신한은행 카드 투자 생명 제주은행

신한금융그룹은 고객중심의 서비스를 구현하고, 서비스 수준을 측정하여 강·약점을 파악하고자 고객만족도 조사를 정기적으로 실시하고 있으며, 외부 기관의 고객만족도 조사 결과도 참고하고 있습니다. 이를 통해 서비스접점의 품질을 향상시키고 부족한 부분에 대해 지속적으로 개선하고 있습니다.



신한은행 | 신한은행은 매년 자체적으로 고객만족도 조사(2회/년), 비대면 채널 고객만족도 조사(4회/년)를 실시하고 있습니다. 또한 지속적으로 고객의 가치 혁신과 핵심지표 관리를 통해 대외기관 고객만족도 조사에서 우수한 결과를 거두었으며 이를 통해 고객에게 신뢰를 주고 인정받는 기업으로 성장하고 있습니다.

신한카드 | 신한카드는 고객만족도(연 2회), 접점서비스 품질 만족도(매월), MOT관리지표²³(매월) 등 다양한 조사를 자체적으로 실시하고 있습니다. 조사결과는 각 부서의 CS개선 활동의 기본 자료로 활용되고 있으며, 개선 결과를 CEO 주관 CS회의체(분기 1회)를 통해 전 직원이 공유하고 있습니다. 그 결과 통합 3년차인 2009년에는 외부 고객만족도 조사에서 업계 수위를 달성하는 성과를 이루었습니다.

신한금융투자 | 신한금융투자는 지점별로 월 4회 전화를 걸어 고객만족도 조사를 실시하고 있습니다. 2010년부터는 월 6회로 횟수를 늘려 조사를 확대할 계획입니다. 고객만족도 조사 결과는 월별 지점 CS모니터링 결과에 점수화되며 08년 91.9점, 09년 90.2점으로 꾸준히 90점대를 유지하고 있습니다. 고객만족도 조사와 더불어 CS모니터링을 실시하여 CS의 진단평가, 분석을 통한 외형적 모니터링 평가가 아닌 실제 업무적 요소로 접근하여 실질적 서비스 평가가 될 수 있도록 하고 있으며, 이를 바탕으로 우수지점 및 우수자에게는 포상을 부진점포는 집합교육 등을 실시하고 있습니다.

21 미스터리콜은 고객을 가장하여 상담원의 서비스 등을 평가하는 것
 22 미스터리쇼퍼는 고객을 가장하여 매장 직원의 서비스 등을 평가하는 사람
 23 MOT(Moment Of Truth)관리지표는 당사의 상품/서비스가 제공되는 매출 거점인면서 차별적 경험 관리를 통한 고객 감동이 동시에 시현되는 접점으로 콜센터, DM센터, 홈페이지 등 고객접점 별로 관리지표를 설정/개선진척도를 점검하는 것

● 그룹사별 고객만족도 조사 결과

■ 2007 ■ 2008 ■ 2009




- * 신한은행 비대면 채널 고객만족도 = 인터넷뱅킹만족도 × 50% + 자동화기기만족도 × 30% + 폰뱅킹만족도 × 20% : 비대면 채널 고객만족도 조사는 매분기별 실시되며, 각 점수는 각 분기의 점수를 단순 평균한 수치
- * 신한은행 고객만족도 조사는 연2회 상/하반기에 진행된 결과를 단순평균한 수치
- * 신한카드가 2007년 10월 LG카드와의 통합으로 인해 한국능률협회 2007년 고객만족도 조사 및 자체 고객만족도 조사가 실시되지 않아 관련 데이터 없음
- * 신한금융투자의 2007년 데이터는 점수화 하지 않아 데이터 없음
- * 신한생명 2007년 데이터는 연 2회 상/하반기 진행된 결과를 단순 평균한 수치이며, 2009년 조사는 기존 조사방식과 달리 상품/서비스/이미지/충성도 등 종합조사로 방식이 변경되었음

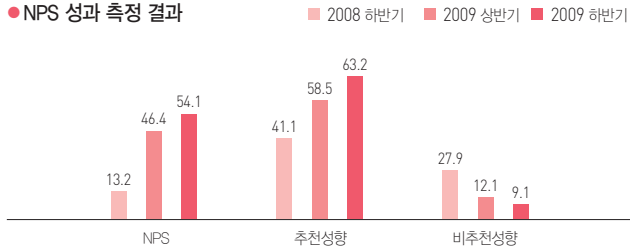
- * 신한금융투자의 2009년 고객만족도 감소원인은 2009년 주식시장의 활황으로 내방고객의 증가 및 거래고객 증가에 따른 것임
- * 신한생명의 2009년 고객만족도 감소원인은 조사방식의 변화에 따른 것임 (각 지점별 고객 30여 명에게 전화 설문 조사를 하던 기존 방식에서 2009년부터 일반 무작위 고객들을 대상으로 당사에 대한 전체 만족도 조사방식으로 변경)
- * 제주은행의 2009년 고객만족도 감소원인은 2009년 상반기 중 조사방법에 다소 문제가 생겨 조사기관을 변경 후 하반기 고객만족도 조사만 실시한 결과임

신한생명 | 신한생명은 기존의 전화를 이용한 고객만족도 조사 방법을 2009년부터 1,000명 고객에 대하여 일대일 방문 면접 조사로 변경하여 실시하고 있습니다. 이는 전화 조사의 한계점을 보완하고, 당사에 대한 만족도 뿐만 아니라 타사와의 비교조사를 병행하여 당사의 강·약점 분석까지 실시하고자 하기 위함입니다. 조사 결과는 전 임직원을 대상으로 공유하고 있으며, 고객 면접조사 시 다양한 고객의 소리(VOC)를 수집하여 만족도가 부족한 항목에 대해서는 관리부서에서 개선대책을 수립하고, 이를 주관부서에서 개선이행여부를 주기적으로 관리하고 있습니다.

제주은행 | 고객중심의 서비스를 구현하고, 영업점별·창구별 서비스 수준을 측정하고 강·약점을 파악한 후 보다 나은 서비스를 제공하기 위하여 고객만족도 조사를 월 1회 정기적으로 실시하고 있습니다. 조사 결과는 영업점 업적평가 결과에 반영하고 있으며 부족한 부분에 대해서는 양질의 금융서비스를 제공하기 위하여 교육 등을 통하여 개선하고 있습니다.

고객충성도(NPS : Net Promoter Score) 조사 신한은행

신한은행은 2007년 처음으로 NPS를 도입하여 운영하고 있습니다. NPS는 고객의 로열티를 근거로 한 기업에 대한 고객관계의 건강상태를 나타내는 지표라고 할 수 있습니다. 2008년 하반기 이후 지속적으로 상승하는 추세를 보이고 있습니다. 



* NPS : 적극 추천고객 비율에서 불만고객(비추천고객) 비율을 뺀 지수로 산출
 [NPS = 추천고객비중(%) - 불만고객비중(%)]




고객 정보보호 노력

신한금융그룹은 금융지주회사법을 비롯하여 관련 법령에 의거하여 신한금융그룹사 상호 간의 개인고객에 대한 신용정보등의 제공 및 이용에 관한 업무처리기준을 '고객정보의 제공 및 이용에 관한 지침'으로 정하여 그룹 내 고객들의 신용정보에 대한 체계적이고 엄격한 관리를 하고 있습니다. 또한 전자금융의 보편화됨에 따라 기술적인 보호수단을 강화하고 있습니다. 그룹사별로 개인정보취급과 관련하여 고객들의 의견이나 불만을 관리하는 절차를 마련하고 있어, 개인정보와 관련한 불만이 있을 경우 즉시 조치하고 있습니다.

신한카드의 고객의 신용정보를 안전하게 다루기 위해 준법감시팀, IT기획팀, 감사팀이 주관하여 정기적으로 정보보호 점검을 실시하고 있으며, 전 임직원을 대상으로 고객 정보보호 지침 및 유의사항 등에 대한 온라인 교육을 필수과정으로 지정하여 운영하고 있습니다. 또한 고객 정보보호 및 관리시스템에 대하여 ISO27001(국제 정보보호 관리체계) 인증 및 ISO20000(국제 IT서비스 관리)인증을 보유한 공인된 시스템을 구축하여 운영하고 있습니다.

신한금융투자는 '신용정보 보호 및 관리 지침'을 제정하고 마케팅부, 컴플라이언스부 주관으로 업무절차와 기준을 정하여 고객의 신용정보를 보호하고 관리하고 있습니다. 2010년에는 '그룹사 간 개인신용정보 공유에 따른 민원우려 고객관리 체계'를 갖추는 등 고객 정보보호에 대한 업무개선 노력을 지속적으로 추진할 계획입니다.

신한생명에는 마케팅지원부가 고객정보 관리에 대한 업무를 관리하고 있으며, 내부통제 확인 및 각 부서 이행사항 점검을 준법감시부를 통해 이뤄지고 있습니다. 내부적으로 '고객정보 관리·보호 규정'을 제정하고 이에 대한 매뉴얼을 제작하여 영업점 등 현장에 배부하고, 문서 및 파일보호를 위한 보안 툴 등을 도입·운영하여 고객정보 유출 예방 및 정보보안 수준을 향상시키고 있습니다. 또한 임직원 및 설계사의 보안 의식 강화와 고객 정보보호 중요성 인식제고를 위해 영업점 등에 방치될 수 있는 고객정보 관련 자료들을 점검하고 고객 정보보호 관련 교육을 실시하는 '보안의 날'을 매월 운영하고 있습니다. 

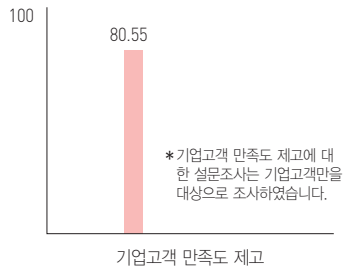
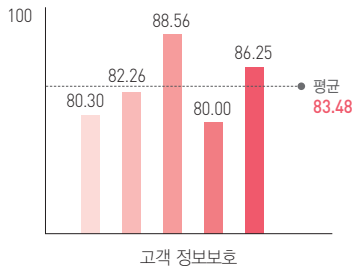
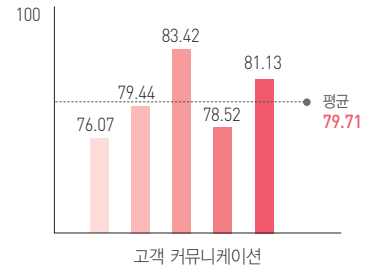
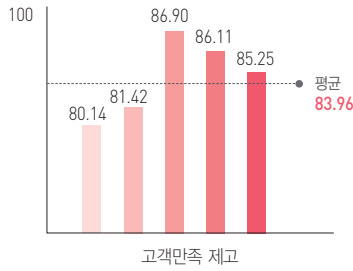
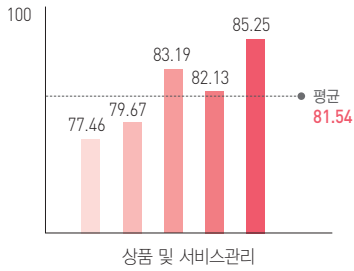
⇒
**이해관계자
 설문조사**

고객을 생각하는 경영에 대한 내·외부 이해관계자들의 세부이슈 설문조사 결과, 개인고객과 기업고객의 점수가 다른 이해관계자들에 비해 상대적으로 낮게 나타났습니다. 세부이슈 부분에서는 고객만족 제고가 가장 높게 나타난 반면 상대적으로 '상품 및 서비스 관리'에 대한 점수가 낮게 나타났습니다. 이는 고객의 니즈와 의견들을 수렴함에도 이에 대한 충분한 의견 교류가 이루어지지 않았다고 판단하여 향후 고객 중심의 업무 프로세스 개선과 고객과의 원활한 커뮤니케이션을 위해 노력할 것입니다. 또한 차별화된 상품과 서비스 개발에 노력을 기울임으로써 고객 가치를 제고해 나가겠습니다. 🌐

● **고객을 생각하는 경영**

■ 개인고객 ■ 기업고객 ■ 임직원 ■ 지역사회 ■ 협력회사

(기준 : 100점 만점)



[고객 인터뷰] 이지영 고객

SFG의 사회책임경영을 위한 제언

신한금융그룹은 새로운 서비스와 상품 개발 노력을 바탕으로 고객 중심의 사업을 펼쳐왔습니다. 이러한 점이 다른 금융기업과 신한금융그룹을 차별화 시켜주는 요소라고 생각합니다. 지속적으로 이러한 부분을 강화해 나간다면 신한금융그룹이 한층 더 성장할 수 있을 것이라 생각합니다.

이를 위해 고객이 상품과 서비스에 대한 다양한 정보를 얻을 수 있도록 채널을 확대하고 예치한 예금이 공익증진을 위하여 바람직하게 사용되게끔 고객이 사용내역을 보다 쉽게 알 수 있도록 시스템을 개선하는 것이 필요하다고 생각합니다. 이 외에도 고객과의 약속을 정확히 지키는 신뢰감 있는 서비스를 제공하여 신한금융그룹에 대한 신뢰향상을 위해 노력해야 할 것입니다.

더불어 소외계층에 대한 지원을 확대하고 유년층을 위한 금융교육 프로그램의 지속적 시행 등을 통한 사회적 책임이행 노력은 향후 신한금융그룹의 위상과 역할을 더욱 증진시켜 줄 것이라 생각합니다.

SFG의 의견

신한금융그룹은 고객가치 창출을 최우선의 가치로 삼고 고객에게 실질적인 혜택을 줄 수 있는 상품과 서비스 개발을 위해 최선을 다하고 있습니다. 2009년 하반기 S-MORE 카드/포인트 통장을 출시하여 고객의 사용실적에 따라 적립된 포인트에 이자를 지급하는 국내 최초의 상품을 개발하여 시장에서 뜨거운 반응을 얻은 바 있습니다. 이와 같이 신한금융그룹은 앞으로도 고객의 요구에 귀 기울여 고객의 니즈에 맞는 상품 개발 뿐만 아니라 고객의 숨겨진 니즈를 찾아내어 금융시장을 선도할 수 있는 상품 및 서비스 개발을 위해 전력을 다하도록 하겠습니다. 특히 2010년에는 현재 할부금융에서 주로 취급하고 있는 자동차 구매 관련 대출 상품을 개발 및 출시하여 신한은행을 통하여 고객들이 보다 낮은 금리의 대출로 자동차를 구매하실 수 있도록 할 예정입니다.

신한금융그룹은 청소년을 대상으로 한 금융교육 활동을 꾸준히 전개하여왔으며, 2009년에는 이주여성을 대상으로 한 다문화가정 금융교육 활동을 새롭게 시작하는 등 수혜 계층을 확대해 가고 있습니다.



지역사회

신한금융그룹은 국가와 사회에 봉사하는 기업으로서의 책임과 역할을 다하기 위해 많은 사회활동에 참여하고 있고, 또한 기업의 이익을 사회에 환원하고 그로 인한 성과와 가치를 지역사회와 공유하기 위해 끊임없이 노력하고 있습니다. 지역사회 공헌과 사회공헌활동을 위해 여러 방면의 봉사활동을 실시하고 있고, 그룹사별 폭넓은 분야에 대한 지원사업을 통해 지역과 사회, 기업이 하나가 될 수 있는 다양한 활동을 전개해 나가고 있습니다.

사회공헌활동 방향

신한금융그룹은 자선적인 기부에서 지역사회의 책임 있는 동반자로서의 역할을 수행하는 방향으로 그 영역을 점차 넓혀가며, 윤리경영과 함께 기업이익의 사회환원에 적극적으로 앞장서고 있습니다. 그룹사 초창기부터 '서로 돕는 기업(Enterprise of Community)'이라는 경영이념을 실천하여 국가와 사회에 봉사하는 기업으로서의 책임과 역할을 다하기 위해 많은 사회활동에 참여하고 있습니다. 🌐

추진 조직

신한금융그룹의 사회책임경영 활동은 지주회사의 전략기획팀에서 그룹의 사회책임경영 전략을 수립하고 사회문화팀에서 사회책임경영을 실천하고 있습니다. 신한은행 역시 2007년부터 사회책임경영 전담 조직인 '사회협력팀'을 신설하여 '미래세대', '행복공감', '문화나눔', '환경지향' 등의 전략방향을 설정하여 관련 사업을 중점적으로 추진하고 있습니다. 특히, 신한금융그룹은 전사적으로 사회책임경영에 대한 효율성을 높이고 이를 기업문화 전반에 정착시키기 위하여 멘토링 제도를 도입하고 있습니다. 이는 사회책임경영 활동에 노하우가 있는 주요 그룹사(지주회사, 신한은행, 신한카드)들이 멘토사(社)가 되어 멘티사(社)의 사회공헌활동을 지원해주고 있는 제도입니다. 이로 인해 멘티사들은 멘토사의 도움을 받아 경영 전반에 자연스럽게 사회책임경영 활동이 정착할 수 있는 기회를 만들고 있습니다. 🌐

지역사회 커뮤니케이션

기업이 지속적으로 성장하기 위해서는 경제적인 기여뿐만 아니라 사회적 책임을 다하려는 노력이 필요합니다. 신한금융그룹은 사회공헌활동의 효율적인 실행을 위해 지역사회 및 공공기관과 연계하여 수혜대상의 욕구를 사전에 파악하고, 이 같은 내용은 사회공헌 프로그램 계획 시 반영하여 지역사회 단체와 협력을 통해 기업시민으로서의 역할을 다하고자 합니다.

'아름다운 은행' 사이트 운영 신한은행

신한은행은 '아름다운 은행' 사이트를 운영하여 사회공헌활동을 위한 홍보 채널로 활용하고 있습니다. CSR²⁴ 동향, CSR 활동, 메세나²⁵ 활동, 자원봉사 소식 등을 담은 월간 'CSR e-newsletter'를 창간하여 커뮤니케이션 채널을 구축하고, 임직원들의 자원봉사 활동 관리 및 자원봉사 인원 모집, 프로그램 제안 등 정보 공유 데이터 구축과 통계 정보를 지원하고 있습니다.

기부전용 사이트 '아름스' 운영 카드

신한카드는 금융권 유일의 기부 전용 사이트 '아름스'를 통해 소액 다수의 기부 문화 정착을 위한 노력을 기울이고 있습니다. 신한카드는 130여 개의 공익단체와 다양한 네트워크 구축을 통해 고객이 쉽고 편리하게 기부 문화에 동참할 수 있는 기회를 제공하고 있습니다. 아름스 참여마당, 기부하기, 사회공헌활동 등에 대한 정보 공유 및 참여 활동을 지원하고 있으며, 2009년 12월 기준 고객 모금액 누적 금액은 30억 원에 달하고 있습니다. 🌐



24 CSR(Corporate social responsibility, 기업의 사회적 책임)은 기업이 생산 및 영업활동을 하면서 환경경영, 윤리경영, 사회공헌과 노동자를 비롯한 지역사회 등 사회 전체에 이익을 동시에 추구하며, 그에 따라 의사 결정 및 활동을 하는 것을 말함

25 메세나(Mecenat)는 문화예술·스포츠 등에 대한 원조 및 사회적·인도적 입장에서 공익사업 등에 지원하는 기업들의 지원 활동을 총칭하는 용어임

지역사회 지원

신한금융그룹은 지역사회의 이슈를 사회복지, 문화예술분야, 교육·장학 분야, 체육진흥 분야, 지역사회 경제 기여분야로 인식하고 사회공헌 활동을 펼치고 있습니다. 더불어 지역사회의 이슈에 대응하는 사회공헌활동을 통해 지역사회와 소통하려고 노력하고 있습니다.

사회복지

봉사단 운영 신한은행 카드 투자 생명 캐피탈 제주은행 | 신한금융그룹은 체계적인 봉사활동 전개를 위해 2004년 7월 7일 은행권 최초로 은행장이 단장을 맡고 전 직원이 봉사단원으로 참여하는 '신한은행 봉사단'을 창단하였으며, 이후 신한카드의 '아름스 봉사단', 신한금융투자 '新사랑', 신한생명의 '사랑의 징검다리', 신한캐피탈의 '누리다솜', 제주은행의 봉사단이 조직되어 다양한 봉사활동을 펼치고 있습니다. 특히, 신한은행은 매년 캄보디아 등 빈곤국가에 해외 의료 자원봉사를 지원하고 있고, 신한카드는 매월 1회 고객들이 직접 참여하는 '고객자원봉사단'을 통해서 고객들의 참여를 유도하고 있습니다. 2009년 104명의 신한카드 고객들이 384시간 동안 봉사활동에 참여하였습니다. 향후 다양한 프로그램을 통해 봉사활동을 활발히 진행할 예정이며, 사회공헌을 고객과 임직원이 함께하는 형태로 확대해 나갈 예정입니다.

신한금융그룹 자원봉사 대축제 | 신한금융그룹은 2009년 4월 15일부터 5월 16일까지 약 한 달 동안 그룹사 임직원과 가족 등 약 9천여 명이 참여하는 '2009 신한금융그룹 자원봉사 대축제'를 실시하였습니다. 신한금융그룹은 이 기간 동안 1사1촌 봉사활동, 문화재 봉사활동, 꼬마 피카소, 서울국제 장애인 휠체어마라톤대회 지원 및 부서 단위의 자율봉사 등 다양한 봉사활동을 실시하였습니다.

'사랑의 끝전 모으기' | 신한금융그룹은 임직원의 자발적인 참여를 통해 '급여 끝전 모으기' 사업을 15년째 실시하고 있습니다. 급여 끝전 모으기는 매월 급여에서 1천 원 미만의 끝전을 기부하는 제도로 소년소녀 가장 및 모자가정과 소외계층을 지원하고 있습니다. 신한생명은 사랑의 끝전 모으기 행사로 2006년 11월부터 2009년 12월까지 소아암 환자 12명에게 치료비를 지원하였습니다.

사랑의 김장 나눔 행사 | 신한금융그룹은 따뜻한 겨울나기 프로그램의 일환으로 김장 나눔 행사를 실시하였습니다. 서울, 부산, 대구, 광주, 인천, 강릉, 천안, 청주, 제주 등 전국 9개 지역에서 동시에 진행된 김장 나눔 행사는 1,600여 명의 임직원이 참여하여 총 50톤의 김장 김치를 만들어서 4천여 세대에 전달하였습니다. 특히 신한금융그룹의 CEO 10명과 다수의 임원들이 참여하여 부족한 일손에 보탬이 되어 주었습니다.

장애청년 해외연수 지원 | 신한금융그룹과 사회복지공동모금회가 후원하고 장애인재활협회가 주최하는 '장애청년드림팀 6대륙'에 도전하다' 행사를 매년 개최하고 있습니다. 장애청년 대상으로 한 최초의 해외연수 프로그램으로 2005년 신한금융그룹의 후원을 계기로 시작하여 2010년 6년째를 맞이하고 있으며, 장애청년 스스로 프로그램을 기획하고 도전하여 미래를 이끌어갈 리더로서의 역량을 갖출 수 있도록 지원하고 있습니다. 지난 5년 동안 장애청년과 협력자 총 278명이 참여하였고, 이 프로그램을 통해 한국 장애청년들의 패기와 열정을 알리는 계기가 되었습니다.



‘사랑의 클릭’ 신한은행 | 신한은행은 직원들의 연중 모금활동으로 ‘아름다운 은행(www.beautifulshinhan.co.kr)’ 내 ‘사랑의 클릭’을 실시하고 있습니다. ‘사랑의 클릭’은 신한은행 임직원의 자발적인 참여로 모아진 기부금 전액을 저소득층 이웃에게 전달하는 연중 모금 프로그램입니다. ‘사랑의 클릭’에 참여한 직원들은 본인이 원하는 후원금만큼 익월 급여에서 자동으로 공제하는 방식으로 진행되며, 이 후원금은 모금액만큼의 금액을 은행이 함께 기부하는 매칭그랜트(Matching Grant)²⁶ 방식으로 진행하여 실제로는 모금액의 2배에 해당하는 금액이 후원금으로 쓰이고 있습니다. 도움이 필요한 대상자는 임직원, 사회복지기관, 지방자치단체 사회복지사 등의 추천을 받아 선정이 되며, 2005년부터 2009년까지 30개 기관 또는 수혜자에게 총 6억 원을 지원하여 이웃과 나누는 기쁨을 꾸준히 실천하고 있습니다. 특히 2009년에는 네이버 해피빈과 연계한 모금활동 진행을 통해 내부 임직원뿐만 아니라 네티즌 및 고객 대상으로 공익 마인드 제고에 교량 역할을 하여 기부문화 확산에 큰 역할을 하고 있습니다.

대외무상원조홍보단 신한은행 | 신한은행은 2010년 정부의 대외무상원조기관인 한국국제협력단(KOICA)과 업무협조 약정을 맺어 고객에게 발행되는 입출금 통장에 개도국 빈곤퇴치를 위한 협력과 지원의 의지를 표현, 국제적인 사회공헌 실현을 통해 보다 적극적인 해외공헌을 위한 지원을 아끼지 않고 있습니다.

기부 보험 협약 생명 | 신한생명은 2007년 8월 24일 신한생명 상품인 ‘신한 크리스찬 보험’의 수입보험료 1%를 국제구호개발기구인 월드비전에 기부하는 협약을 체결하였습니다. 이 보험은 최초의 종교인 전용 보험으로 기도와 예배 참가 등 신앙활동 중에 발생할 수 있는 사고에 대한 보장혜택을 받을 수 있도록 설계되었습니다. 2008~2009년 동안 월드비전²⁷, 서울가톨릭사회복지회²⁸, 굿피플²⁹ 등에 총 28,532,000원을 기부하여 기부문화 활성화에 기여하고 있습니다.



문화예술

전통문화보존 활동 신한은행 | 신한은행은 2007년부터 전국적으로 실시한 ‘문화재 보존활동 릴레이’ 프로그램을 실시하고 있습니다. 신한은행의 전국적인 점포망을 활용하여 전국 1천여 개의 지점들이 각 지점 인근에 있는 문화재를 직접 방문하여 정화활동 및 모니터링, 전통문화교육을 병행하는 독창적인 사회공헌활동으로, 매년 50여 개의 문화재를 대상으로 연인원 5천여 명의 봉사단원이 참여하고 있습니다. 이는 문화재청 및 지역사회에서도 크게 호응을 얻은 차별화된 활동으로 평가 받고 있습니다. 또한 ‘어린이 궁궐탐험대’, ‘전통문화체험 나눔 2009’ 등 지역사회 사회공헌활동과 전통문화 메세나(Mecenat) 활동을 접목시킨 차별화된 프로그램을 지속적으로 시행하고 있습니다. 문화적 혜택을 받지 못하는 소외계층 어린이들을 초청하여 전통문화체험 및 문화재 방문, 역사교육 등을 병행하는 프로그램으로, 지역사회를 위한 공익활동은 물론 전통문화계승의 역할을 동시에 시행하여 높은 평가를 받고 있습니다.

신한갤러리 신한은행 | 신한갤러리는 1997년 사회공익 사업의 일환으로 설립하여 열정 있고 참신한 아이디어가 돋보이는 신진 작가들의 육성을 위한 공모전인 ‘Shinhan Young Artist Festa’를 매년 개최, 73평의 아늑한 전시 공간을 무료로 대관하고 있습니다. 또한 창작의욕을 북돋우고, 일반 시민들에게 미술 작품 감상 기회를 넓히기 위해 갤러리를 무료로 운영하여 있으며, 공모전 작가와 시민들의 공감대 형성을 위한 런치토크 프로그램, 미술 체험 교육 프로그램을 통해 국민정서 함양에 이바지하고 있습니다. 향후, 신한갤러리를 통해서 문화예술 분야에 더욱더 다양하고 수준 높은 전시 공간으로 자리매김 할 수 있도록 노력할 것입니다.

²⁶ 매칭그랜트(Matching Grant)는 직원의 자선기부 행위를 촉진하기 위해서 기업이 참여하는 방식 중의 하나로, 기업에서 임직원이 내는 기부금만큼 기업에서도 후원금을 내는 제도임

²⁷ 월드비전은 전세계 100여개 국에서 1억 명의 지구촌 이웃들을 위한 구호, 개발 및 옹호사업을 진행하는 국제구호개발 NGO임

²⁸ 서울가톨릭복지회는 그리스도의 가르침에 따라 인간의 존엄성을 회복시키고 가난하고 고통 받는 이들에게 사랑을 나누고자 설립(1976년 현판식)하여 어린이, 장애인, 노인 등 분야별 등록단체를 통해서 사회 복지활동을 지원하고 있음

²⁹ 굿피플은 1999년 7월 외교통상부에 국제개발 NGO로 등록하여 설립된 이래, 현재 국내 10개 지부, 해외 15개 지부로 운영됨

신한음악상 **신한은행** | 신한은행은 2008년부터 클래식 유망주 발굴 및 육성을 통해 국내 음악계의 발전을 도모하고자 금융권에서는 최초로 제정한 신개념의 메세나(Mecenat) 활동인 신한음악상을 제정하여 운영하고 있습니다. 이 음악상은 기업, 단체, 복지가가 거액을 기부하고 운영하는 이른바 일회성 '큰 손 메세나'가 아니라, 신한은행의 약 1만 3천여 명 임직원들이 자발적으로 소액을 기부해 상금을 수여하는 일명 '개미 메세나' 방식으로 운영하고 있습니다. 제1회 신한음악상에서는 피아노, 현악, 관악, 성악 부문에서 잠재적 발전가능성이 높은 음악 유재들을 대상으로 엄정한 심사과정을 거쳐 4명의 수상자를 선정하여 총 6천만 원을 지원하였습니다.



교육 · 장학

'신한장학재단' 사업 | 신한금융그룹은 그룹의 이익을 사회에 환원하고, 생활의 어려움 등으로 인해 학업에 열중하지 못하는 인재를 지원하고자 2006년 신한장학재단을 설립하였습니다. 신한은행을 비롯한 7개의 그룹사에서 800억 원을 출연하여 장학사업과 학술연구지원사업, 교육기관지원사업 등을 실시하고 있습니다. 장학사업으로 2009년 생활의 어려움을 겪는 중·고·대학생 1,093명에게 장학금으로 총 4,118백만 원을 지원하였고, 2010년 1월부터는 기존 장학제도와는 별도로 생활여건이 어려운 대학생을 선발하여 이 대학생들이 가정 형편이 어려운 고등학생들을 대상으로 학업교육을 도와주는 멘토링 장학제도를 실시하고 있습니다. '신한멘토링' 1기 장학생 총 64명은 2010년 1월부터 서울에서 활동하고 있고, 2011년부터는 지역과 대상을 확대해 서울 이외의 전국 주요 대학에서도 장학생을 선발할 예정입니다. 또한 금융산업발전과 금융분야 학술 연구 발전을 위해 한국금융학회에 총 3천만 원을 지원하였고, 중부교육청 지원 요청 학교인 5개 중학교에 저소득층 자녀 학습 및 생활지도 등 방과후 공부방 운영비로 총 3천만 원을 지원하였습니다.

선생님 해외 보내기 사업 **신한은행** | 신한은행은 1988년부터 매년 400~500여 명의 교사를 대상으로 일본에 흩어져 있는 우리 문화의 자취를 찾아 역사의 현장을 직접 체험하는 '일본 속의 한민족사 탐방' 행사를 지원하고 있습니다. 지금까지 총 1만 여명의 선생님들에게 기회를 부여하여, 우리 한민족의 우수성을 재확인하는 계기를 마련하였습니다. 또한 생생한 체험을 학생들에게 전파함으로써 우리문화에 대한 긍지와 민족의 자긍심을 고취시켜 주는데 크게 기여하고 있습니다.

'한국금융사박물관' **신한은행** | 신한은행은 1997년부터 우리나라 금융발전사를 한 눈에 조망해 보고 일반인들에게 금융에 대한 이해를 돕기 위해 국내 금융기관 최초로 금융사 전문 박물관을 설립하였습니다. 근대 금융 도입기 이후의 주요 문서, 서적, 유가증권, 사진, 기물 등 4,000여 점의 관련 자료들이 전시되어 있습니다. 어린이 체험학습, 상설 체험경제교육 코너 등 각종 체험 코너를 마련하였고, 2008년 5월 금융경제교육 전용 교육장인 '신한경제아카데미'를 새로 개장하여 금융교육에 대한 전반적인 이해를 높이도록 운영하고 있습니다. 향후, 금융사 관련 자료의 수집과 관리, 연구와 전시에 주력하는 금융사 전문 박물관으로서의 역할을 더욱 공고히 함으로써 관람객들에게 유익한 금융정보를 지속적으로 제공할 예정입니다.

'어린이 및 청소년 경제교실' **신한은행** **카드** **제주은행** | 신한금융그룹은 어린이 및 청소년에게 돈에 대한 올바른 가치관과 경제에 대한 폭넓은 지식을 심어주고자 경제교육을 실시하고 있습니다. 신한은행은 국제 비영리단체인 JA(Junior Achievement, 1919년 설립)와 함께 신한은행 직원들이 자원봉사 교사로 참여하여 윤리경영과 건전한 직업관, 시장경제에 대한 이해 등 경제교육을 담당하고 있습니다. 2009년 1월 국내·외의 다양한 화폐관람, 화폐의 역사와 구성요소, 제작과정을 체험할 수 있는 '내가 만드는 화폐' 행사를 정기적으로 개최하고 있으며, 경제교육 비디오 시청, 금융 역사 교육 등 다양한 방법으로 금융교육을 실시하고 있습니다. 또한 2010년부터는 금감원과 금융권이 공동으로 진행하는 '청소년금융교육네트워크'에 참여하여 전국의 일반학교 학생들을 위한 금융교육에 앞장서고 있습니다. 신한카드와 제주은행 역시 청소년에게 경제 가치관 제고를 위해 금융경제교육을 실시하고 있습니다. 향후, 다문화가정을 대상으로 한 금융교육을 새롭게 추가하여 금융교육사업을 더욱 확대해 나갈 계획입니다.

체육진흥

장애인 휠체어 마라톤 대회 | 신한금융그룹과 사회복지공동모금회가 후원하고 한국지체장애인협회와 대한장애인육상연맹 및 서울특별시장장애인체육회가 공동 개최하는 장애인 휠체어 마라톤 대회를 실시하였습니다. 장애인에 대한 사회의 관심과 이해를 제고하고 우수한 장애인 스포츠인재를 발굴하기 위해 1992년부터 매년 장애인 휠체어 마라톤 대회를 개최하고 있습니다. '도전과 극복, 서울의 감동을 세계로'라는 슬로건으로 열린 2009년 대회에는 국제적 명성과 최고의 기록을 보유하고 있는 700여 명의 국내·외 휠체어 마라토너들이 42.195km의 풀코스과 21.0975km의 하프코스, 5km코스에 각각 참가해 기량을 펼쳤습니다.

신한동해오픈 골프대회 **신한은행** | 신한은행은 1981년부터 골프 문화의 대중화와 국민 체육활동 증진, 세계 무대의 등용문으로 자리매김하기 위해 신한동해오픈 골프대회를 창설하여 운영하고 있습니다. 본 대회는 국내에서 열린 스폰서 대회 중 가장 오랜 역사와 전통을 가진 대회로서 국내 골프 발전에 큰 기여를 하고 있습니다. 2009년 '희망의 티샷, 나눔의 퍼팅'이라는 슬로건을 내걸고 대회기간 동안 다양한 기부 프로그램을 운영하여 2억 5천만 원에 달하는 기부금을 조성하였습니다.

신한 S-birds 농구단 **신한은행** | 신한은행은 2004년부터 안산을 연고지로 하는 여자 농구단 S-birds를 지원하여 국내 여자 농구선수 육성에 일익을 담당하고 있습니다. 또한 홈구장 연고지 밀착사업의 일환으로 안산지역 농구협회 및 장애인 농구협회에도 지원하고 있습니다. 비인기 종목인 여자 농구단에 대한 지속적인 관심과 지원은 2006년부터 2010년까지 여자농구 출범 사상 최초로 4년 연속 통합 우승으로 이어졌습니다.

생활체육 활성화 사업 및 비인기 종목 후원 **신한은행** | 신한은행은 생활체육에 대한 활성화를 위해 2006년부터 매년 겨울 올림픽공원 내 야외스케이트장 운영을 지원하고 있습니다. 또한 우수(무술)선수 발굴과 비인기 스포츠 육성을 위해 2009년도부터 강원도 체육회 우수팀을 후원하고 있습니다. 2009년 2월 선수육성 후원금 1억 원을 강원도 우수팀에 전달하는 등 단순 스포츠마케팅을 넘어 사회공헌활동으로써 지속적으로 지원하고 있습니다.

지역사회 경제기여

'지역상생보증 펀드' **신한은행** | 신한은행은 인천시 및 경기도와 함께 자동차를 생산하는 2개 기업의 협력회사 자금난을 해소하기 위해 2400억 원 규모의 유동성을 지원하는 '지역상생보증펀드' 양해각서를 2009년 4월 23일에 체결하였습니다. 이는 최근 경제위기로 경영상의 어려움을 겪고 있는 2개의 자동차 생산기업의 협력회사들에게 자금을 지원함으로써 이들 회사의 유동성과 지역경제에 활력을 불어넣자는 취지에서 마련된 펀드입니다. 금융위원회와 지식경제부의 주관 하에 경기도, 인천시와 은행들이 모여 자금을 출연하고, 기술/신용보증기금이 이를 보증하는 방식으로 자금을 지원하게 됩니다. 향후, 각각의 협력회사에 30억 원 한도로 5년간 1200억 원씩 보증이 지원될 예정입니다.

'사회공헌 추진 협약' **생명** | 2007년 11월 생명보험업계는 대규모 사회공헌 추진 협약을 체결하고, 매년 세전 이익의 0.25%~1.5%씩 출연하기로 합의하였습니다. 2007년 11월부터 2009년 12월 말까지 신한생명의 출연액은 15억 7,736만 원이고, 2026년까지 업계 총 출연액 1조 5,000억 원을 출연할 계획입니다. 이렇게 조성된 사회공헌기금은 사회공헌재단 및 보험사업 발전 학술활동 지원, 어린이 복지, 일자리 창출 관련 공익법인 등에 지원하고 있습니다. 🌐



금융소외계층 지원

금융소외계층의 사회적, 경제적 자립을 위한 자활지원 및 금융 사각지대의 해소를 위하여 설립된 '(사)신한미소금융재단'이 2009년 12월 출범하였습니다. 전 그룹사가 자발적으로 향후 5년간 100억 원씩 총 500억 원을 출연해 금융소외계층을 대상으로 창업·운영자금 등 자활자금을 무담보·무보증으로 지원하는 소액대출 사업입니다. 2010년 6월까지 122건, 9억 3천2백만 원 규모의 대출을 취급했으며 2010년 부산과 안양에 2개의 사무소를 추가로 설치했습니다.


신용회복 지원 신한은행

신한은행은 2004년부터 심사를 통해 선정된 고객에게 봉사시간 충족 시 신용을 회복할 수 있는 실질적인 기회를 제공하고 있으며, 특히 2009년에는 감면기준에 기존 사회봉사 활동자 이외에 재취업교육 이수자도 대상자에 추가하여 신용회복지원과 아울러 경제적 회생지원을 실시하고 있습니다. 이 같은 결과로 2009년 사회봉사활동을 통한 신용회복지원 실적은 4회 188시간으로 나타났고, 2009년 4월 9,080명 720억 원, 12월 1,331명 82억 원으로 총 10,411명 802억 원의 신용회복지금 매각을 보였습니다. 이러한 활동의 결과 신한은행은 신용대상에서 특별공로상을 수상하였습니다.

금융상품 지원 신한은행 생명 제주은행

신한금융그룹은 소외계층을 대상으로 어려운 삶에 보탬이 되고자 금융상품을 통해 다양하게 지원해 주고 있습니다. 신한은행은 2006년부터 서울시, 서울신용보증재단, 사회연대은행과 함께 실직자와 장애인, 여성 가장 등을 대상으로 한 영세 자영업자 창업자금대출을 실시하고 있습니다. 또한 저소득층 아동의 미래 자립기반 마련을 위해 보건복지부가 추진하는 아동발달 지원계좌인 '디딤씨앗 통장' 계좌 운영을 통해 저소득층 아동지원에도 기여하고 있습니다. 2009년 말 기준 160억 원을 적립하여 3만 6천여 명의 저소득층 아동에게 지원하였습니다.

신한생명은 2008년 12월 저소득층 자녀를 보장하는 보험으로 '신한희망사랑보험'을 출시하였습니다. 이는 휴면예금 보험금 출연을 통해 무료로 각종 질병과 재해, 사망 등의 위험을 보장받을 수 있도록 지원하는 보험입니다.

제주은행은 금융소외계층을 위한 지원 상품으로 제주희망나눔대출과 저신용·저소득자(8등급 이하·연소득 20백만 원 이하)를 대상으로 생활안정에 필요한 금융지원을 통하여 지역은행으로서의 사회적 역할 제고 및 서민금융 활성화를 위한 상품들을 지원하고 있습니다. 


중소기업 지원

‘기업성공 프로그램’(CSP) **신한은행**

신한은행은 기술력은 뛰어나지만 재무구조가 취약하고 유동성에 어려움을 겪는 중소기업을 대상으로 2004년부터 ‘기업성공 프로그램’(CSP)³⁰이라는 중소기업 회생제도를 시행해오고 있습니다. 단순한 금융지원에 국한되지 않고 경영컨설팅, 출자지원, M&A³¹ 주선 등 회사의 상황에 따라 맞춤형 지원을 제공하고 있습니다. 특히, 2008년 12월 은행권 최초로 중소기업 유동성 지원과 기업 구조조정을 전담하는 ‘기업 금융개선 지원본부’를 은행장 직속기구로 설치하여 신속하고 실질적인 지원 체계를 구축하고 있습니다. 2009년 12월 말 기준 총 878개 선정 기업 중에 졸업(대출금 상환, 기업실적 개선 등), 중단(부실화 등)을 감안한 153개 회사를 선정하여 지원하였습니다. 그 결과 신규지원 9,537억 원, 만기연장 4.6조 원, 이자감면 8.3억 원, 출자전환 90억 원 등의 지원실적을 냈습니다. CSP우수기업에 대해서는 연 2회 포상을 하고, 프로그램 운용현황에 대해서 금감원에 월 1회 보고하고 있습니다. 향후, 2010년에는 여신심사부 및 개인여신심사부 소관 상생기업 약 460여 개 회사에 대해 CSP프로그램 지원절차에 따라 관리·운용할 예정입니다.

중소기업 자금지원

중소기업 지원 펀드 조성 **신한은행** | 전세계적인 금융위기로 중소기업들이 자금조달의 어려움을 겪고 있어 이를 돕고자 신한은행은 포스코와 함께 중소기업 상생협력 펀드 조성에 참여하였습니다. 자금지원을 위한 펀드 규모는 4,000억 원으로 국내 중소기업 지원펀드 중 최대 규모입니다. 이는 중소기업들의 자금조달의 어려움을 해소할 뿐만 아니라 미래 경쟁력을 한층 강화할 수 있는 계기를 제공하고 있습니다.


‘파이팅 중소기업 지원대출’ **신한은행** | 신한은행은 2008년 12월부터 ‘파이팅 중소기업대출’ 상품을 출시하여 은행과 중소기업이 중·장기적으로 상생할 수 있도록 지원하고 있습니다. 이 상품은 신용보증기금에 1,000억 원 규모 특별출연으로 총 1조 2,000억 원의 중소기업 특별한도를 설정하고, 신용보증기금 전액보증서를 담보로 신속한 유동성을 지원하는 중소기업 전용 여신상품입니다. 2009년 12월 말 기준으로 총 4,472건, 726,444백만 원을 지원하였습니다. 

사회를 생각하는 투자

기부 전용 카드 ‘아름다운 카드’ **카드**

신한카드는 기부문화 확산을 위해, 국내 유일의 기부금 전용카드 ‘아름다운 카드’를 개발하여 2005년부터 발급하고 있습니다. 이는 회원 본인에게는 부가적인 서비스나 혜택이 없이 기부만을 위해 만들어진 카드로, 카드 앞면에 회원의 이름을 크게 새겨 넣어 나눔 문화를 실천하는 자부심을 고취시켜 주고 있습니다. 신판 이용액의 0.5~0.8%를 기부전용 ‘아름 포인트’로 적립해 주고 있으며, 기부전용 사이트인 아름다운(www.arumin.co.kr)을 통해 사회 각 분야의 기부처 400여 개 중 개인이 원하는 곳에 기부를 할 수 있습니다. 등록된 기부처 외의 기부는 신한카드에 등록심사를 요청하면 공익성 등 심사를 거쳐 새로운 기부처로 등록하여 기부할 수 있습니다. 기부 방법은 일시기부, 정기기부, 일시/정기기부 둘 다 가능하며 포인트로 기부하는 것 외에 신용카드로 결제하여 기부할 수도 있습니다.

사회를 위한 투자 **생명**

신한생명은 금융기관으로서 사회적 영향력과 사회적 책임을 고려하여 사회를 위한 투자 정책을 시행하고 있습니다. SRI(사회책임투자)펀드³²를 통한 대출 및 투자, SOC(사회간접자본)³³대출 및 투자, 학교 등 공공시설 건축 BTL³⁴대출 및 투자 등을 통해 사회공헌 및 사회 구성원간의 상호 협력 구축을 위해 노력하고 있습니다. 

구분	종류	잔액(억 원)
SOC투자	대출	1,146
	지분투자	789
BTL투자	대출	1,369
	지분투자	774
SRI펀드	펀드	665
계		4,743

30 CSP(Corporate Success Program)는 영업활동을 통한 현금창출 능력이 있는 기업과 경영진의 구조조정에 대한 의지가 강하고 이를 통한 재무성과 제고 가능성이 있는 기업을 대상으로 2004년도부터 운영하는 당행 자체 기업개선 지원제도임

31 M&A(Mergers and Acquisitions)는 경영환경의 변화에 대응하기 위하여 기업의 업무 재구축의 유효한 수단으로 행해 지는 기업의 매수·합병을 말함

32 SRI(Social Responsible Investment, 사회책임투자)펀드는 사회적 책임을 다하는 기업에 투자하는 펀드

33 SOC(social overhead capital)는 ‘사회적 간접자본’, ‘사회자본’, ‘간접자본’ 등 여러 가지로 불리고 있는 사회과학 용어로, 운수(통신·우수), 그리고 전력 같은 동력 및 공중위생, 도로, 하천, 항만, 공항 등 산업 발전의 기반이 되는 여러 가지 공공 시설을 말함. 최근 들어 학교, 병원, 공원 같은 사회복지 및 생활환경시설 등을 포함시키기도 함

34 BTL(Build-Transfer-Lease)는 민간 투자자가 공공시설 등을 지어 정부에 빌려준 뒤 임대료를 받는 건설사업방식의 하나로, 투자금 회수가 끝나면 정부에 소유권을 이전하게 됨. BTL 방식 사업대상으로 는 군인아파트, 국공립 초·중등학교 노후건물, 노후 하수관사업 등이 있음

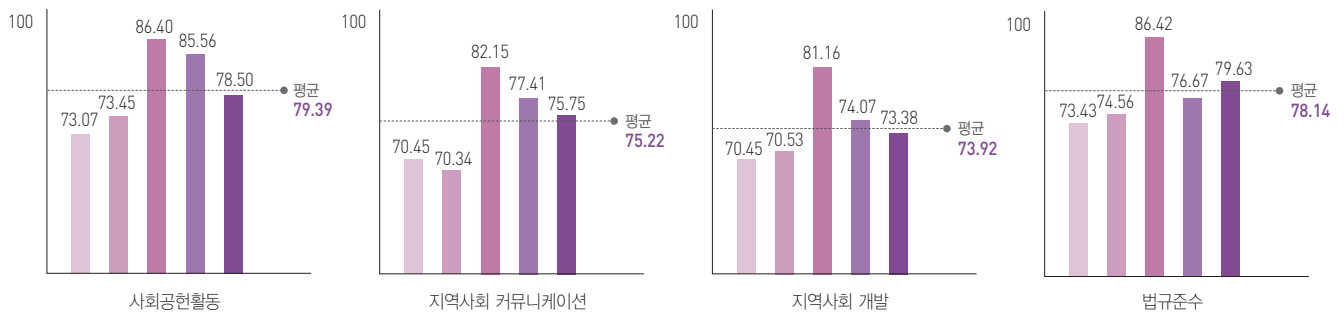
이해관계자 설문조사

사회를 생각하는 경영에 대한 내·외부 이해관계자들의 세부이슈 설문조사 결과, 내부 이해관계자의 점수가 높게 나온 반면 외부 이해관계자 특히 개인고객과 기업고객의 점수는 낮게 나타났습니다. 세부 이슈부분에서는 사회공헌활동과 법규준수의 점수에 비해 지역사회 커뮤니케이션과 지역사회 개발에 대한 점수가 저조한 것으로 나타났습니다. 이는 내부 이해관계자인 임직원보다 외부 이해관계자들과의 충분한 정보제공 및 커뮤니케이션 전달이 원활히 이루어지지 않았다고 판단하여 향후 사회공헌활동뿐만 아니라 전반적으로 낮게 나타난 지역사회 개발에도 힘을 쓸 예정이며 지역사회와의 보다 활발한 커뮤니케이션 채널을 마련하여 사회를 생각하는 기업이 되도록 노력하겠습니다.

● 사회를 생각하는 경영

■ 개인고객 ■ 기업고객 ■ 임직원 ■ 지역사회 ■ 협력회사

(기준 : 100점 만점)



[지역사회_전문가 인터뷰] 서울특별시 사회복지협의회 양경자 회장

SFG의 사회책임경영을 위한 제언

신한금융그룹은 전 임직원이 조직적으로 동참하여 지역사회가 필요로 하는 맞춤형 지원을 지속적으로 추진하고 있습니다. 신한금융그룹 사회공헌활동의 특징은 경영진이 솔선수범하여 참여하는 자세와 고객봉사단이 함께 체험할 수 있는 기회의 제공이라고 생각합니다. 이러한 부분을 강화한다면 신한금융그룹만의 차별화된 사회공헌 전략으로 자리매김 할 것이라고 생각합니다. 신한금융그룹이 지역사회와의 커뮤니케이션을 강화하고자 한다면, 많은 사람들의 의견을 수렴할 수 있는 열린 귀를 갖고 있어야 할 것입니다. 고객, 임직원, 협력회사 등에는 '종합금융상담센터'를, 지역사회에는 '사회공헌 건의센터'를 만들어 의견과 정보를 적극적으로 반영하고 실천한다면 이해관계자와 한층 가까워지는 좋은 결과를 얻을 수 있을 것입니다. 더불어 사회적 문제로 대두되는 저출산, 노인복지 및 개인파산에 대한 관심과 금융기관으로서의 효과적인 지원을 위한 노력이 필요하다고 생각합니다.

SFG의 의견

신한금융그룹은 2004년 신한은행이 은행권 최초로 봉사단을 창단한 것을 필두로 각 그룹사별로 봉사단을 조직하여 활발한 활동을 전개하고 있습니다. 매년 실시되고 있는 그룹 차원의 자원봉사대축제를 비롯한 활동에 CEO 및 임원들이 솔선수범 참여하고 있으며, 2010년에는 그룹 차원의 자원봉사단을 조직하여 체계적인 활동을 전개할 계획입니다. 신한금융그룹은 전국적인 영업점 네트워크를 보유하고 있는 장점을 적극 활용하여 지역별 특성을 반영한 활동을 전개하고 있습니다. 각 영업점 및 지역 본부별로 지역사회 현안에 적극 대응하는 봉사활동을 전개하여 왔으며, 앞으로도 이해관계자와의 적극적인 커뮤니케이션이 이루어질 수 있도록 노력할 계획입니다. 2009년 12월에는 저신용등급의 취약계층의 자립 지원을 위한 신한미소금융재단을 설립하였습니다. 총 500억 원 규모로 조성되는 신한미소금융재단은 금융그룹의 노하우를 심분 활용하여, 실질적인 지원이 될 수 있도록 노력할 계획입니다.



- 1_ 연탄 나눔 활동
- 2_ 서부장애인 종합복지관 임원자일봉사활동
- 3_ 서울영아일시보호소
- 4_ 어린이 베품시장 후원
- 5_ 시립 평화로운집 이웃사랑나눔
- 6_ 송례문 복구현장 안내 자원봉사
- 7_ 사회복지시설 지원사업
- 8_ 사랑의 헌혈





임직원

신한금융그룹은 임직원들을 소중하게 생각하고 임직원 개개인의 학습과 성장을 통한 자아실현을 뒷받침하기 위하여 많은 노력을 기울이고 있습니다. 이를 위해 기업가정신의 고취, 성과에 따른 보상과 인재개발 그리고 다양한 직원만족 프로그램을 통해 즐거운 직장 분위기를 만들어 나가고 있습니다.


평등원칙 및 인권존중

신한금융그룹은 평등과 인권존중을 바탕으로 임직원을 대하고 그에 맞는 처우를 하고 있습니다.

고용평등 및 고용안정

신한금융그룹은 신규채용 시 근로기준법 내 근로계약법, 남녀고용평등법, 고용정책기본법 등에 의해 합리적인 이유 없이 성별, 연령, 종교, 학력, 지역 등에 차별을 금지하고 국가유공자 및 장애인 등에게도 균등한 취업기회를 제공하고 있습니다. 모든 채용 과정은 공정한 심사기준에 의해서 실시되고 채용된 직원에 대해서는 동일한 임금체계가 적용되며, 승진 및 보상에 있어 공정한 처우를 하고 있습니다. 고용안정을 위한 '정규직 전환제도'에 기인하여 정규직 인원이 점차적으로 증가하였으며, 여성인력에 있어서 남녀평등을 실현하기 위해 노력한 결과, 과장급 이상의 여성 책임자 비율이 증가하였습니다. 전체 임직원 중에서 여성 고용의 비율이 차이가 나는 것은 그룹사별 업무 특성에 기인한 것입니다.

인권존중

신한금융그룹은 임직원과 관련하여 평등원칙, 근로기준법과 유엔 글로벌컴팩트 10대 원칙 중 인권 및 노동분야 원칙을 준수하며, 이에 따라 강제노동과 아동노동을 금지하고 있습니다. 단체협약 및 임직원 윤리규범에 직장 내 성희롱, 폭언, 폭행 등을 금지하고 있으며 예방을 위해 전 직원대상으로 성희롱 예방교육을 실시하고 있습니다. 신한은행과 제주은행은 영업점 및 본점 청원경찰을 대상으로 신한은행은 반기 1회 및 수시로 방문 및 사내 메일을 통한 예방교육을 실시하고 있으며, 제주은행은 반기 1회씩 인권교육과 관련 법률, 근무요령 등 직무교육과 CS교육을 지속적으로 실시하여 과잉행위로 인해 타인의 권리와 자유를 침해하지 않도록 교육하고 있습니다. 

인재양성 및 보상체계

신한금융그룹은 인적 역량 강화를 통한 회사 경쟁력 우위 확보를 위해 전문지식, 기술 및 실전직무 경험을 보유한 글로벌 리더로 성장할 수 있는 내·외적인 인재양성에 힘을 쏟고 있습니다. 또한 임직원 및 조직이 지속적으로 최고의 역량을 발휘할 수 있도록 개인별, 팀별 성과를 고려한 공정하고 합리적인 평가 보상시스템을 구축하여 운영하고 있습니다.

교육훈련을 통한 역량 강화 신한은행 투자 생명 자신운용

신한금융그룹은 국·내외 다양한 교육프로그램을 지원하고 있습니다. 사내에서는 내부교육프로그램 및 동아리활동 지원 등 교육운영 기반시설과 온라인교육 시설, 다양한 그룹 교육연수 등 교육지원 체계를 운영하고 있습니다. 또한 대학원 학비지원, 세미나 참가 지원, 각종 어학, IT 관련 학원비용 및 금융관련 전자자격증 취득에 따른 응시료와 부대비용을 지원하고 있습니다. 이와 더불어 국내뿐만 아니라 해외 인재를 조기에 발견하기 위해서 해외지역 전문가 제도를 본격화하였으며, 해외 점포 업무 파견 제도도 활성화하였습니다. 글로벌 인재를 위한 교육차원에서 홍콩금융교육센터를 설립하였고, 해외MBA 전액지원, 신한 홍콩캠퍼스 단기연수과정 지원, 해외 연수 등을 지원하고 있습니다.



경력개발 프로그램 운영 신한은행 투자 제주은행

신한금융그룹은 개인별 상담을 통해 경력 경로를 탐색하고 이를 달성하기 위한 경력 계획을 수립하여 추진할 수 있도록 지원해 주는 경력개발 프로그램을 운영하고 있습니다. 신한은행의 경력개발제도(CDP: Career Development System)는 직무관련 필요역량을 직원 주도 개발을 위한 동기부여와 상담을 통해서 희망하는 최종 목표를 설정하도록 도움을 주는 프로그램으로 운영하고 있습니다. 또한 조직이 원하는 인재 선발과 자기 주도적 직무 선택 기회를 동시에 충족할 수 있도록 공모 방식으로 운영되는 SFA(Shinhan Free Agent) 제도와 직무전문가 과정, 글로벌전문가 과정(해외 MBA, 글로벌 금융전문가, 해외점포 업무 연수) 및 신입직원 경력개발 제도(New Employee Care Program) 등 직원들의 역량개발을 위해 다양한 경력개발 프로그램을 지원하고 있습니다.

신한금융투자자의 경력개발 프로그램은 전 직원을 대상으로 공모를 통해 선별하는 방식과 스스로의 관심 분야를 선택할 수 있도록 하는 분야별 공개강좌 방식으로 운영하고 있습니다. 직급별 MBA 과정, 분야별 금융전문가 과정을 운영하고 있으며, 대학연계 PB³⁵마스터 과정, 운용전문인력양성과정, 신입직원 역량강화과정 등 각 영업분야별 프로그램 운영을 통해 다양한 경력개발 과정을 운영하고 있습니다.

제주은행의 경력관리는 동기 부여 및 직무과정 프로그램으로 운영하고 있습니다. 신입 부점장, 신입과장, 신입 행원에 적합한 직무 과정을 나눠 마케팅college 리더십과정, PB스쿨 기업금융전문가과정, 신입행원 직무역량과정을 운영하고 있습니다.

	2007	2008	2009
신한은행	13.0	15.1	18.9
신한금융투자	99.2	99.6	95.2
제주은행	10.5	12.1	15.6

* 신한금융투자자의 수치는 전 직원을 대상으로 연례 인사면담에 대한 데이터임 (개인이 직접 소관부서로 면담을 신청하여 진행되는 면담 건수도 포함됨)

다면평가제도 신한은행 카드 투자

신한금융그룹은 평가자의 다양화를 통해서 평가의 객관성 및 공정성을 확보하고, 각 평가 대상자의 강점과 취약점, 개선 요구 분야에 대한 피드백 실시를 통해 역량을 강화하고, 평가에 따라 성과와 역량에 기반한 투명하고 공정한 인사 기반을 확립시키고자 다면평가제도를 실시하고 있습니다. 신한은행은 부서장(동료 간 상호평가), 현재 및 과거 부하직원, 본인, 그룹핑 평가자³⁶를 통해 다면역량평가 시스템을 운영하고 있습니다. 'SHB Leader 행동 가이드'에 따른 행동역량지표를 적용하여 외부기관 웹 시스템과 7점 척도를 이용한 절대평가 방식, 역량수준에 대한 장단점 서술형 평가 시스템을 통해 평가하고 있습니다.

신한카드는 상사평가, 동료평가, 부하평가로 구분하여 각 직원들이 부서장, 본부장, 부문장에 대해 다면평가제도를 실시하고 있습니다. 공정성 및 신뢰성 제고를 위해 외부 전문조사 기관에 의뢰하여 온라인 방식 설문조사를 통해 평가하고 있습니다.

신한금융투자는 소속 부서와 지점 직원들이 부서장·지점장에 대해 다면평가를 실시하고 있습니다. 이는 합리적 의사소통, 공정성, 판단력, 부하육성 등 10가지의 리더십 항목을 5단계 척도를 이용하여 절대평가로 평가하고 있습니다. 현재 다면평가제도에 대한 개선·도입이 진행되고 있고, 향후 평가그룹에 있어서 기존 부하평가 외 동료평가 그룹을 추가할 예정이고, 부서장·지점장에서 평가대상 범위를 확대할 계획입니다. 또한 평가지표에 있어서도 신한 WAY 핵심가치 및 행동규범을 반영한 평가지표를 마련할 예정입니다.

직무 교육 프로그램 운영 카드 생명

직원들의 승진, 부서 이동 등으로 직무가 변경되었을 경우, 직무 수혜에 있어 반드시 숙지해야 할 내용을 교육 받음으로써 업무에 대한 조속한 적응 및 업무 효율성 제고를 위해 직무 교육 프로그램을 운영하고 있습니다. 신한카드는 '직무별 필수 교육과 선택 교육'을 운영하여 기본적인 영업 및 관리 스킬과 리서치 관련 프로그램 및 마케팅 분석 등을 교육하고, 마케팅·관리 및 영업 전문 과정 등은 '핵심 직무 college'를 통해 교육하고 있습니다. 신한생명 역시 '직무 공통 교육'을 통해 문서작성, CS교육 등 기본적인 직무 교육을 실시하고, 지점장 및 실장을 대상으로 한 양성 교육 과정인 '영업관리 직무 교육'을 운영하고 있습니다. 또한 임원 및 부서장, 지점장을 대상으로 관리자의 능력과 역할 향상을 위해 '리더십 교육 과정' 프로그램을 운영하여 교육하고 있습니다.

35 PB는 개인영업 기반의 유지 및 확충을 위해 우수개인고객을 대상으로 대출, 예금, 펀드 등 금융상품 판매는 물론 해외투자 및 각종 외국인 거래, 신용카드 등의 상담업무와 부동산, 세무 등 종합자산관리 서비스, 정보수집 및 관리 활동을 수행하고 신규우수고객 유치 등 마케팅 활동을 수행
 36 그룹핑 평가자는 평가자를 사업부문이나 지역부문으로 그룹화 시켜 평가하는 방식임. '동료평가'는 본부(동일한 사업 그룹, 동일한 사업부문, 업무 연관성 등을 고려한 랜덤 평가)와 영업점(동일한 영업본부, 동일한 지역장을 고려한 랜덤 평가)을 나눠 평가 하고, '부하직원'과 'Ma 역량평가'는 현 소속부서 직원(70%), 전 소속부서 직원(30%)을 반영하여 평가하고 있음

교육이수 보장제도 카드

신한카드는 임직원들의 가치 성장을 위하여 교육이수 보장제도를 도입하여 균등한 교육의 기회를 제공하고 있습니다. 이 제도는 개인의 교육 및 욕구에 따라 자기 주도적인 학습을 계획할 수 있는 교육 환경을 구축하고, 부서원 교육에 대한 적극적인 지원 문화를 형성하여 사내 직원들의 업무 수행 능력을 질적으로 향상시키는데 그 목적이 있습니다.

● **교육이수 보장제도 연간 의무 교육 시간**

부장	부부장	차장~과장	대리~사원	운영사원
12시간(권고사항)	30시간	40시간	50시간	24시간

멘토링 제도 카드 생명

신한카드와 신한생명은 신입사원의 분위기 조기 적응 및 업무 수행 능력의 신속한 제고를 목적으로 선배사원의 리더십 체험기회 부여 및 자기 학습 역량 개발을 위해 멘토링 제도를 실시하고 있습니다. 이는 신입사원 직속상관이 아닌 유관 부서 근무자 또는 부서장이 추천하는 직원을 멘토로 선정하여 약 6개월 동안 멘토링 활동에 대한 계획서 작성·제출, 활동 실시 후 보고서 제출 등을 하고 있습니다. 한 팀당 매월 10만 원 씩 실비를 지원받고, 중간 평가 및 최종 평가에 의해 우수 활동자는 별도로 부상을 지급하고 있습니다.

사내 전문강사 제도 카드 생명

신한카드와 신한생명은 우수 인력의 관리 및 회사에 대한 충성도를 제고하고 현업의 교육 욕구를 교육 과정에 즉시 반영시키기 위해서 사내 전문강사 제도를 도입하고 있습니다. 이는 특화된 교육을 개발하고 진행할 수 있는 직무 관련 전문가를 확보할 수 있다는 것이 강점이 되는 제도입니다. 사내 전문강사는 담당 과목에 대한 교안 및 콘텐츠 개발뿐만 아니라 과정 종료 후 적절한 결과 처리를 수행합니다. 🌐



좋은 일터 만들기

신한금융그룹은 임직원의 일과 삶의 균형(Work-Life Balance)을 지원하고, 직원들이 회사에 대한 신뢰를 바탕으로 자부심을 가지고 즐기며 일할 수 있도록 하기 위해 '좋은 일터 만들기'를 추진하여 이에 따른 다양한 프로그램을 개발하고 시행하고 있습니다. 향후, 지속적으로 다양한 프로그램을 도입하여 임직원의 만족도 향상 및 복리후생과 회사의 지속 발전을 동시에 추구하는 근무환경을 조성하는데 앞장서도록 노력하겠습니다.

가족친화경영

야근 없는 수요일 신한은행 생명 캐피탈 제주은행 | 신한금융그룹은 직원들의 근무의욕을 높이려는 방법으로 매주 수요일에 약속, 야근, 회식 없이 정시에 퇴근할 수 있는 날로 정하여 직원들이 가족과 함께 시간을 보낼 수 있도록 운영하고 있습니다.

가족을 위한 프로그램 운영 **신한은행** **카드** | 신한금융그룹은 가족의 사랑을 최우선으로 생각하는 기업으로 가족 및 자녀를 위한 프로그램을 운영하고 있습니다. 신한은행과 신한카드는 주말농장을 분양하여 텃밭 재배, 농장 체험을 통해 환경친화 및 가족사랑을 나눌 수 있도록 하였고, 자녀 입시 설명회, 직원 자녀 백일장, 영어 캠프 등 직원 자녀를 위한 프로그램을 운영하였습니다. 신한은행은 직원 및 직원 가족을 위한 주말 테마 여행을 실시하여 주말을 가족과 함께 지내면서 가족 친목 도모의 계기를 마련하였습니다. 직원만족 행사를 통해 가족친화경영에 앞장선 결과 신한은행은 대한민국 훌륭한 일터상(GWP) 6년 연속 금융부문 대상을 수상하였습니다.

임직원 자녀 지원 **신한은행** **카드** **투자** **생명** | 신한금융그룹은 임직원의 자녀들을 위한 지원 정책으로 양육과 교육에 대한 금전적 지원, 보육 지원 등 직원들의 만족도 제고를 위해 노력하고 있습니다.

자녀 양육에 대한 지원 사업으로 신한은행은 정부의 출산 장려 정책에 힘입어 차등으로 자녀출산 축의금을 지원하고 있습니다. 첫째는 100만 원을 지급하며, 둘째부터 120만 원씩 지원하고 있습니다. 신한카드 역시 첫째는 60만 원, 둘째는 100만 원, 셋째는 200만 원으로 출산 장려금을 차등으로 지원하고 있습니다. 육아보조금으로 자녀가 13개월~60개월은 1인당 월 5만 원씩 지원해 주고, 61개월~84개월은 1인당 월 10만 원을 지원하고 있습니다. 또한 신한생명은 자녀 수 제한 없이 출산 시 50만 원을 지원하고 있습니다.

자녀 교육에 대한 지원 사업으로 신한금융투자는 직원의 직계자녀 중 국내 학교에 입학하거나 재학 중인 자, 직원의 부모가 사망 및 생계능력이 없다고 판단되는 부 55세, 모 50세 이상인 장남·장녀의 제매, 업무상 사망한 직원 자녀의 유치원, 중·고등학교 재학 자녀 등은 입학금, 등록금 실비 지원과 취학 전 2년에 한해 분기별로 40만 원을 지급해 주고 있습니다. 또한 신한생명은 장애자녀가 있는 직원들을 격려하기 위해 초등학교 취학 전 2년부터 초등학교 졸업 시까지(8년간) 매월 20만 원의 특수교육비를 지원하고 있습니다.

자녀의 보육지원 사업으로 신한은행은 2008년 3월 일산에 '새싹 어린이집'을 개원하여 약 40명의 원아를 보육함으로써 기혼 직원의 자녀 양육에 대한 부담을 줄여주고 직원들의 조직에 대한 만족도 제고에 기여하기 위해 지원하고 있습니다.

복리후생 제도

선택적 복리 제도 운영 **카드** **투자** **생명** | 신한금융그룹은 근로의욕 고취 및 임직원의 운택한 삶을 위해 포인트를 주거나 카드를 발급하여 임직원들의 가족과 본인의 개인적 취지에 맞게 이용할 수 있도록 선택적 복리 후생제도를 실시하고 있습니다. 이는 자기계발, 건강관리, 여가생활, 문화생활, 자녀학자금, 육아비용 등에 사용할 수 있게 설계되어 있습니다. 신한카드는 '카페테리아 제도'를 도입하여 정규직은 120만 원, 계약직은 80만 원 한도 내에 다양한 선택항목을 정하여, 임직원 본인의 포인트 한도 내에서 상시 활용할 수 있도록 지원하고 있습니다. 신한금융투자는 70만 원의 한도 금액에 한한 복지카드를 발급하여 전 직원(연봉계약직은 제외)에게 지원하고 있습니다. 신한생명 역시 'S-café'를 도입하여 기본·직급·근속포인트로 구성된 복지포인트를 직원별로 연간 최소 120만 원에서 최대 330만 원까지 부여하고 있습니다. 기본항목, 선택항목, 자율항목 등 3가지로 구분하여 직원 스스로 설계하여 이용하도록 하고 있습니다.

'Refresh 휴가제도' **투자** **생명**


신한금융그룹은 임직원의 재충전 기회 부여와 장기휴가 권장을 목적으로 'Refresh 휴가제도'를 도입하여 운영하고 있습니다. 신한금융투자는 체력단련휴가와 연·월차휴가를 5일 이상 연속 사용 시 연차휴가 보상금의 50% 해당 금액을 휴가비로 지원하고 있습니다. 또한 신한생명은 실 근무연수가 10년, 15년, 20년, 25년에 도달할 경우 해당연도 창립 기념일로부터 익익년도 창립기념일 직전일까지 2년 기간 중 연속 또는 분할하여 휴가 5일을 사용할 수 있으며, 해당 근속연도별로 휴가비를 지원하고 있습니다.

임직원의 근로환경 개선

사무 기반 시설 개선 **카드** | 신한카드는 근무 환경에 대한 직원의 만족도를 제고하기 위해 사무 기반 시설 및 근무여건 개선을 위해 IP통신 기반의 최첨단 통신 시스템을 구축하여 원거리 영상회의 시스템과 IP녹취 시스템, IP전화 시스템을 구축하여 직원들이 편리하게 업무를 볼 수 있도록 개선하고 있습니다. 또한 현장 방문을 통해서 영업점 사무환경 실태 조사 및 불만사항으로 처리된 일선 영업점의 노후화된 사무집기를 일괄 교체하고, 열악한 영업점에 대한 인테리어 공사나 이전 공사 등 내부환경 개선에 힘쓰고 있습니다.

온라인 가동시간 단축 활동 **생명** | 신한생명은 근로 개선을 위해서 온라인 가동시간 단축 활동을 시행하고 있습니다. 2009년 8월부터 평일 온라인 가동 마감 시간을 저녁 10시에서 8시로 2시간 단축하였고, 매일 말일 온라인 가동 마감 시간을 저녁 9시로 1시간 단축하였습니다. 추가적으로 2010년 4월부터는 평일 온라인 가동 마감 시간을 7시, 마감일에는 저녁 8시로 1시간씩 더 단축하였습니다. 이러한 근로 환경문화 개선을 통해 임직원은 재충전의 시간과 업무에 대한 집중도·생산성 향상을 도모할 것이라 생각합니다.

‘자랑스런 일터 만들기 TFT’ **캐피탈**

신한캐피탈은 매년 ‘자랑스러운 일터 만들기 TFT’를 진행하여 근로환경 개선 및 복지관련 건의사항을 제출하고, 개선할 사항을 인식하여 그에 맞게 고쳐나가기 위해 노력하고 있습니다. 

임직원의 커뮤니케이션 강화

신한금융그룹은 복지 제도 개선 건의 사항에 대한 임직원의 다양한 의견 수렴을 위해 열린 게시판을 제공하고 있고, 임직원 및 CEO와의 커뮤니케이션을 할 수 있는 사내 인트라넷 게시판이 활발히 운영되고 있습니다. 또한 임직원을 대상으로 부서장에서 사원까지 CEO와의 간담회와 워크숍을 통해 열린 대화의 장을 마련하여 경영전략과 비전을 공유하고 적극적으로 의견을 나누고 있습니다.

조직활성 및 직원 사기 진작 프로그램 **신한은행**

신한은행은 직원 간의 사기를 진작시키고 조직의 활성화를 도모하기 위해서 다양한 프로그램을 운영하고 있습니다. 부서원 간의 상호이해 증진을 위한 ‘통(通)하는 부서 만들기 프로그램’, 신입직원 간에 상호이해 증진을 위한 ‘7ST 마음의 대화 프로그램’, CEO와 직원 간 온라인 소통을 위한 ‘토참 광장’, 칭찬 글과 댓글을 주고받는 ‘추임새 문화운동’, 책 읽기를 추천하는 ‘보다운동’ 등을 통하여 임직원들의 다양한 의견을 공유하고 있습니다.


임직원의 고충처리 시스템 운영

신한금융그룹은 직원들의 고충을 청취하고 실질적인 개선을 통해 보다 나은 근무환경 조성을 위해서 다양한 시스템을 설치하여 운영하고 있습니다. 내·외부의 상담, 온라인 프로세스 구축 등 각종 프로그램으로 실질적인 개선책을 마련하고자 노력하고 있습니다.

EAP(직원지원프로그램)시스템 구축 **카드** | 신한카드의 ‘직원지원 프로그램’ 시스템은 회사에서 제공하는 각종 제도에 대하여 매뉴얼이나 질문과 답변 등을 통해 정보를 습득하고, 직장 및 가정생활 등에서 발생할 수 있는 여러 문제나 고민에 대한 상담 서비스를 제공하고 있습니다. 또한 3개의 외부 회사와 연결시켜주어 심리나 생애설계, 가족상담 등 직원들의 고충을 해결할 수 있는 시스템으로 운영하고 있습니다. 이 시스템은 2009년 2월 EAP(직원지원프로그램) 시스템을 사내 전용으로 오픈 하였으나, 직원의 편리성 및 접근성을 높이기 위하여 회사 외부에서도 접속 가능하도록 2010년 3월에 새롭게 EAP 홈페이지를 재오픈 하였습니다. 향후, 시스템의 서비스를 개선하여 2010년 하반기에는 성격 유형 검사를 준비하여 시행할 예정이며, 직원만족 행사 게시판을 운영하여 직원 가족이 함께 참여하는 행사 설명 및 후기를 게시하여 일과 가정이 조화될 수 있도록 직원지원프로그램을 구축할 예정입니다.

● **직원 고충상담 제도(EAP)도입 및 운영**

구분	외부 상담(전문 분야 상담)	내부 상담(직장 내 고충 상담)
주체	- 외부 전문 상담기관 연계	- 내부 상담 전문 인력 (총 5명) - 본사 내 상담실 설치/운영
방법	- E-mail 상담 - 전화 상담 - 대면 상담	- EAP전용 홈페이지 운영-외부 접속 가능, 접근성 개선전화 상담 - 현장 방문 상담 (찾아가는 상담활동 전개)
내용	- 가정문제, 대인관계, 법률/재무 문제, 건강관리 등 전문적인 분야 상담	- 조직 내 갈등, 직장 내 성희롱 등 고충 상담 전반

부당 행위 제보 시스템 **투자** | 신한금융투자는 부당 노동행위를 근절하기 위해 부당 노동행위를 제보할 수 있는 프로세스를 운영하고 있습니다. 부당 노동행위가 발생할 시 사내 온라인 고충처리 채널을 통해 유선으로 접수하여 인사부장의 확인 후 그와 관련된 후속 조치가 바로 진행되고 있습니다. 또한 정기 자기신고, 수시 자기신고 등의 신고 기능 활성화와 정기 면담, 수시 면담을 통해 차별적 관행이나 직원 고충 등에 대해서 적극적으로 예방하며 사후 대책을 마련하고 있습니다. 

임직원 안전 및 보건

신한금융그룹은 금융회사의 특성상 별도의 산업안전보건위원회를 운영하고 있지 않으나, ILO협약 중 산업안전보건 관리 항목에 따라 업무상 재해의 정의 및 보상 규정을 두고 있으며, 노사협의회 등을 통하여 종업원의 산업안전 보장을 위해서 협의하고 있습니다. 임직원 건강을 최우선으로 여기고 보다 실질적인 안전 및 보건 프로그램을 지원하기 위해 매년 전 임직원을 대상으로 정밀건강진단을 의무화하고, 진단 결과에 따라 건강유지에 필요한 조치를 취하고 있습니다. 이러한 활동으로 보고기간 동안 부상 및 사고로 인한 결근은 없었습니다. 앞으로도 지속적인 근로 환경을 개선하고 무재해 운동과 임직원 사내 교육 및 캠페인을 통해 임직원들의 심신의 건강과 함께 일과 삶의 조화를 이루어나갈 수 있도록 지원할 예정입니다.

모성보호 제도 **신한은행 투자 제주은행**

신한금융그룹은 저출산 및 고령화 사회가 도래함에 따라 출산장려 정책을 지원하고 모성보호를 위한 휴가 및 휴직제도를 시행하고 있습니다. 기본적으로 법정 산전·후 휴가를 그룹사별로 다양하게 지원하고 있으며, 배우자 출산 휴가(법정 90일에서 110일까지 휴가 부여) 역시 시행하고 있습니다. 또한 양육 지원을 위하여 육아휴직제도도 운영 중에 있습니다. 신한은행은 영유아를 입양하였을 경우 1년 이내 휴직 부여, 불임여성의 임신을 위해서 1년 이내 휴직부여(육아휴직 기간에 포함)를 하고 있습니다. 신한금융투자는 출산휴가 중 급여나 상여를 100% 지원

하고, 출산 후 영유아기간에 출퇴근 시간 조정제도가 마련되어 있습니다. 또한 육아휴직은 한 자녀당 1년까지 분할 사용이 가능하고, 휴직 기간 중 급여의 50%를 지원하고 있습니다. 제주은행은 산전·후 유급기간 및 불임휴직기간을 포함하여 2년 범위 내에서 생후 3년 미만의 영아(입양자 포함)를 위한 육아휴직을 허용하고 있습니다.

스트레스 관리 프로그램 **신한은행**

신한은행은 2008년 10월부터 국내 금융권 최초로 스트레스 관리 프로그램을 도입하여 스트레스 자가진단 및 고위험자에 대한 치료방법을 제공하고 있습니다. 외부 전문상담기관과 연계하여 유선 및 온라인 교육도 실시하였으며 디지털 카메라 콘테스트 등 직원들의 여가생활과 관련해서 다양한 활동들을 통해 직원들의 스트레스 해소 및 정신건강 증대에 크게 기여하고 있습니다.


금연 프로그램 **카드 제주은행**

신한카드는 금연 서약식을 개최하고 희망자를 대상으로 '금연 짝궁제'를 실시하고 있습니다. 부서와 본부 내 흡연자 중 참가 희망자들이 짝을 이룬 다음 금연을 시도하여 일정 기간 금연 성공 시 기념품 및 휴가를 제공하여 자발적인 관리 유도에 힘썼고, 보건소 및 국립암센터 내 금연 콜센터와 연계하여 외부적인 금연 프로그램의 진행으로 금연 희망자들을 돕고 있습니다. 제주은행은 보건소와 연계한 금연 클리닉을 운영하여 임직원의 금연 예방을 위해 힘쓰고 있습니다.





휴식 공간 마련 신한은행 제주은행


신한은행은 2008년 9월 본점 옥상에 임직원들이 피로를 풀 수 있고 여유롭게 차를 마실 수 있는 휴게공간인 'SKY GARDEN'을 오픈하여, 작은 음악회 개최 등 임직원이 휴식을 취할 수 있게 편의를 도모하였습니다. 2010년 초에는 리모델링을 시행하여 건전한 임직원의 토론문화 정착을 위한 공간인 '토참카페'로 재탄생하였습니다. 제주은행도 2009년 6월 본점옥상에 피로를 풀고 여유롭게 차를 마실 수 있는 휴게공간을 설치하였고, 매년 하절기에는 하계 휴양소를 설치하여 스트레스 해소 및 건강증진에 기여하고 있습니다. 



퇴직자 관리

신한금융그룹은 퇴직자에 대한 안정적인 퇴직 급여를 위하여 근로자 퇴직급여 보장법을 준수하여 퇴직금 제도를 시행하고 있습니다. 임직원들에게 안정적인 작업장을 만들어주기 위해 1년 이상 근속한 전 임직원이 일시에 퇴직할 경우에 퇴직금지급규정과 임원퇴직금지급규정에 따라 지급할 퇴직금 총 추계액을 '퇴직급여충당부채'로 계산하여 예산에 포함시키며 퇴직연금(신탁)에 가입된 예치금은 퇴직급여충당부채에서 차감하는 형식으로 표시하고 있습니다.

미래 설계 제도 신한은행

신한은행은 입행 후 3년 이상 근속한 정규직원을 대상으로 개인의 적성에 맞는 경력개발 경로를 설계해 주는 '경력개발 컨설팅'과 45세 이상의 정규직원을 대상으로 은퇴 이후의 노후 준비를 위한 '생애설계 컨설팅' 그리고 40세 이상 직원들의 진로 고민 상담제도인 '전직지원 컨설팅' 등을 통해 직원 스스로가 행복한 미래를 준비할 수 있도록 지원하고 있습니다. 특히 생애설계 프로그램은 재직자들의 경력진단과 창업, 재취업, 자격취득 등 성공적인 제2의 인생 준비를 위한 교육훈련과 전문가 컨설팅 등으로 구성되어 있습니다. 


건전한 노사관계

신한금융그룹은 그룹사별로 노동조합 또는 노사협의회를 구성하고 있으며, 조합활동 보장과 관련하여 단체협약에 명시된 사항에 따라 소정의 절차를 거쳐 가입할 수 있습니다. 신한금융그룹은 자유로운 가입과 탈퇴를 보장하고, 회사의 주요 경영상황 변동에 대해서 통지의무가 있으며, 근로기준법에 의하여 결사자유권 권리를 보장하고 있습니다. 2007년부터 2009년까지 노동부에 신고된 노동쟁의 발생건수는 없었습니다.


신한금융지주회사는 노사협의회로 구성되어 있고, 2009년 직원 수는 135명에 노조원수는 82명입니다. 노사협의회는 분기별 1회 개최를 원칙으로 하되, 논의사항이 있는 경우 소집되며, 위원장 1명, 부위원장 1명, 총무 1명의 임원과 그 외 근로자로 구성되어 있습니다. 기업 운영 변화 시 특별한 기업 운영 변화 사항이 있는 경우 노사협의회 소속 전체 직원을 소집하여 설명회를 개최하도록 하고 있습니다.

노사 화합 프로그램 운영 카드 생명

신한금융그룹은 신뢰와 협력의 노사 관계 파트너십 구축을 위한 노사 화합 프로그램을 운영하고 있습니다. 신한카드의 회사와 조합원이 함께하는 노사 화합 연수, 투명한 경영현황 공유를 위한 경영현황 설명회, 노사문화 발전 및 협력 증진을 위한 노사 산행 등 노사 간 신뢰와 협력 구축을 위한 제도를 실시하고 있습니다.

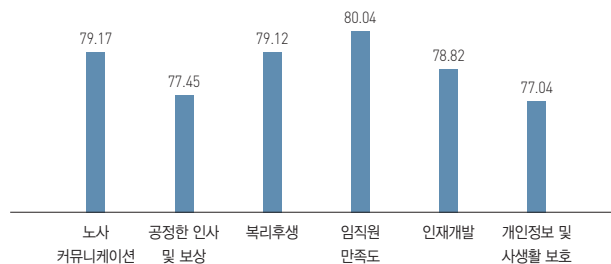
신한생명은 직원 간 커뮤니케이션 증진 활동으로 체육행사, 단합행사, 사기진작 프로그램 노사 공동진행 등을 진행하고 있습니다. 



임직원을 생각하는 경영에 대한 내부 이해관계자의 세부이슈 설문조사 결과, 임직원이 회사에 대한 만족도가 80.04점으로 가장 높게 나타났고, 상대적으로 개인정보 및 사생활 보호나 공정한 인사 및 보상의 점수가 저조하게 나타났습니다. 앞으로 임직원의 만족을 위해 다양한 인사 정책과 인권정책 등을 강화할 것이며, 인재개발 정책을 체계화하여 직원들의 능력개발을 위해 힘쓰겠습니다. 

● 임직원을 생각하는 경영

(기준 : 100점 만점)



[임직원 인터뷰] 前)신한은행 직원만족센터 부부장,
現)신한은행 서대문역지점 고혁기 부지점장

SFG의 사회책임경영을 위한 제언

신한금융그룹은 '1등 은행'으로 도약하기 위한 업무환경을 조성하고자 전 임직원의 사기함양과 복지 증진에 많은 관심을 기울이고 있습니다.

특히, 신한금융그룹은 업무 특성상 발생하는 스트레스를 최소화하여 임직원의 정신적 건강 유지를 돕는 다양한 프로그램을 실시하고 있습니다. 이는 임직원에게 대한 스트레스 지수 체크, 상담기관 연계프로그램의 도입과 같은 선진화된 시스템 운용으로 나타나고 있습니다. 또한 전사적으로 활발한 토론 문화를 지향하여 임직원 간 원활한 소통이 가능한 환경을 만들어가고 있습니다.

신한금융그룹이 글로벌 선진금융기관으로 성장하기 위해서는 임직원 역량 강화 및 윤리경영 확대 등을 포함한 사회적 책임을 이행하고 국제 기준에 걸맞은 기업운영 원칙을 정립하는 것이 중요하다고 생각합니다. 더불어 모든 고객에게 정확한 정보와 최상의 서비스를 제공하기 위한 지속적인 노력이 필요할 것이라고 생각합니다.

SFG의 의견

신한금융그룹은 임직원들의 역량 및 근무만족도가 그룹의 주요 경쟁력으로 인식하고, 임직원 개개인의 학습과 성장을 통한 자아실현을 뒷받침하기 위하여 많은 노력을 기울이고 있습니다. 이를 위해 개인별 경력 개발을 위한 체계적인 교육 훈련을 지원하고 있으며, 일과 개인의 삶의 균형을 추구하는 '좋은 일터 만들기' 프로그램을 추진하고 있습니다. 매주 수요일은 야근, 회식 없이 정시 퇴근하는 날로 운영하는 등 가족과 함께할 수 있는 다양한 가족단위 프로그램을 운영하고 있습니다.

신한금융그룹은 직원들의 고충을 청취하고 이를 해결하고자 내·외부의 상담 및 온라인 프로세스를 구축하여, 실질적인 개선책을 마련하고자 노력하고 있습니다. 더불어 글로벌 인재 양성을 위한 투자를 확대하고 있으며, 윤리경영과 투명경영의 강화를 위하여 그룹 준법감시인을 선임하고 준법지원팀을 신설하였습니다. 고객에게 정확한 정보를 제공하기 위해 준법감시인의 사전 심사를 통해 과장 및 허위 사례가 발생하지 않도록 엄격하게 통제하고 있습니다.



협력회사

신한금융그룹은 협력회사들과의 정기적인 모임, 워크숍 등을 통해 지속적인 커뮤니케이션을 실시하고 있습니다. 또한 협력회사들에게 다양한 사회책임경영 관련 활동을 지원하고 있으며, 앞으로도 협력을 통해 함께 발전할 수 있도록 소통의 채널을 열어 놓을 것입니다.

협력회사 소개

구성

신한금융그룹은 그룹사별로 IT개발, 점포 및 시설관리, 자문 및 설문조사, 채권추심, 경비업무, 파출수납, 콜센터 등과 관련된 회사들과 협력 관계를 맺고 있습니다.

선정 및 평가

신한은행은 협력회사 선정 시 신한산업정보(재무, 금융권 정보 파악) 및 통합 단말 '#7042'(당행 거래 정보 파악) 등을 활용하여 후보 회사의 재무상태 파악과정에서 공정성을 확보하고 당행 거래의 활성화를 유도하고 있습니다. 신한카드는 투명하고 효율적인 구매 활동을 위해 카드 업계에서 유일하게 전자에서 필요한 물품 및 용역 구매에 있어 구매 전문 조직을 통해 이뤄지고 있습니다. 또한 구매 전반 프로세스를 전산화하는 통합 구매시스템을 구축하여 투명하고 공정한 거래를 맺고 있습니다. 통합 구매시스템 도입으로 협력회사 입찰 및 납품 업무가 효율적으로 이뤄지고 있으며, 협력회사 평가 시스템을 탑재하여 공정한 평가를 시행하고, 평가 결과에 따라 우수 협력회사를 지원하고 있습니다. 신한금융투자는 협력회사 선정 시 평가항목에 사회 및 환경관련 조항, 인권보호 관련조항 등을 구체적으로 명시하고 있지는 않으나, 윤리경영, 지배구조, 노사관계, 사회공헌, 환경경영, 인권보호 등에 대해 포괄적으로 고려하여 결격사유를 지닌 회사는 선정하지 않도록 노력하고 있습니다. 제주은행 역시 협력회사 선정 시 평가항목으로 안정적인 물품 공급을 유도하기 위한 재무상황, 기술 수준, 용역, 파견 지원의 업무 수행 능력 등을 최우선적으로 고려하고 있습니다. 🌐

협력회사 커뮤니케이션

신한금융그룹은 협력회사와의 원활한 커뮤니케이션의 중요성을 인식하고 협력회사와 정기적 모임을 실시하고 있습니다.

신한은행은 협력회사와의 정기적 모임을 통해 당행과의 거래 시 애로사항 및 개선사항을 파악하고, 경영환경에 대한 상호 이해도를 증진하고 있습니다. 신한카드는 협력사 팀장회의, 협력사 및 계약사 워크숍, 협력사 전담제, 협력회사 애로사항 청취 등 다양한 커뮤니케이션 채널을 운영하고 있습니다. 신한금융투자는 실무자 간 커뮤니케이션을 통해 협력회사의 애로사항을 수시로 청취하고 있으며, 부서장이 월 1회 면담 및 유선 통화 등을 통해 협력회사의 불만 및 제안사항을 수렴하고 있습니다. 신한생명과 제주은행도 정기·비정기적 간담회를 운영하고 있으며, 간담회를 통해 업무 협의 및 개선 사항을 도출하고, 협력회사들의 불만사항을 청취하는 자리가 되고 있습니다. 🌐

협력회사 사회책임경영 지원

협력회사 품질관리 **신한은행** **생명**

신한은행은 협력회사와의 원활한 거래를 위하여 IT협력회사에 대해 주기적 재무상황을 모니터링하여 안정적 전산장비 공급을 유도하고, 이들 회사의 재무건전성에 이상 발생 시 신한은행의 손실을 최소화하기 위해 평가 및 감사 프로세스를 구축하여 운영하고 있습니다. 또한 전자 신용 인증제도(<http://www.esm.co.kr>)를 이용하여 주 거래 회사를 지속적으로 관리하고 있습니다. 이러한 IT협력회사 재무상태의 상시적 모니터링을 통해 협력회사의 신용 위험도를 사전에 인지하여 적절히 대처할 수 있습니다. 신한생명도 협력회사의 서비스 품질을 관리하여 원활한 서비스가 이뤄지도록 노력하고 있습니다. 🌐



바로바로코너 장애조치 ■ 신한은행

신한 콜센터 바로바로팀은 경비용역회사와 장애관리시스템에 관한 네트워크를 구성하여 무인점포 바로바로코너의 장애 발생 즉시 출동하여 처리하고 있습니다. 신한 콜센터와 자동화기기 협력회사는 금융자동화기기종합관리시스템(ATMS)과 DVR(Digital Video Recorder)을 통한 시스템 운영 모니터링에 따라 경비용역회사에 장애조치를 요청하며, 출동 및 도착 자동보고시스템을 통해 장애조치 시간을 최소화 하도록 노력하고 있습니다.

협력회사 교육 ■ 카드

신한카드는 CS마인드 및 상담운영기준, 상담스크립트 중심의 교육을 현장에 직접 방문하거나 교육매뉴얼을 제작하여 제공하고 있습니다. 또한 협력회사 상담원의 상담품질 모니터링을 통하여 1:1 코칭을 수행하고, 응대 향상력 제고를 위해서 현장 교육 시 직접 파견 교육을 통해 현장 상담품질 관리를 지원하고 있습니다.

투명한 계약 ■ 신한은행 ■ 카드

신한은행과 신한카드는 계약 체결 과정에서 공정하고 투명한 거래를 위하여 '청렴계약 이행서약서'와 'CLEAN 신한카드'에 대한 약속을 상호 작성하여 공정한 거래를 실천하고 있습니다.

환경경영 권장 ■ 투자

신한금융투자는 환경경영을 위해 2010년부터 인쇄물 제작 협력회사들에게 친환경 용지 및 공기를 잉크만을 사용하도록 권장하고 있습니다.

윤리경영 참여 유도 ■ 제주은행

제주은행은 윤리경영철학을 협력회사와 공유하고 협력회사들로 하여금 윤리경영참여 및 실천을 유도하기 위해 노력하고 있습니다.



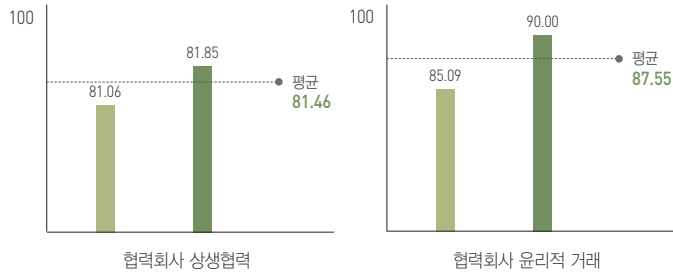
⇒
**이해관계자
설문조사**

협력회사를 생각하는 경영에 대한 내·외부 이해관계자들의 세부이슈 설문조사 결과, 임직원보다 협력회사의 점수가 높게 나타났습니다. 세부 이슈부분에서는 윤리적 거래에 대한 점수가 90점으로 상당히 높게 나타났으며 상생협력에 대한 인식도는 그에 비해 낮게 나타났습니다. 향후 협력회사의 지속가능한 발전을 위해 보다 구체적인 방안을 마련할 것이며, 협력회사의 의견을 적극 수렴하고 불만요인을 개선함으로써 당사와의 거래 만족을 좀 더 향상시킬 수 있도록 노력하겠습니다. 🌐

● **협력회사를 생각하는 경영**

■ 임직원 ■ 협력회사

(기준 : 100점 만점)



ENVISIONING SUSTAINABLE GROWTH





이제 모든 기업에게 사회적 책임은 선택이 아닌 필수가 되고 있습니다. 신한금융그룹 또한 사회적책임경영을 미래 성장을 위한 가장 핵심적인 원동력으로 삼아 꾸준히 개선하고 발전시켜 나아갈 것입니다.

갈수록 급변하는 금융환경과 치열해지는 경쟁을 넘어 서로에 대한 믿음과 배려하는 마음을 바탕으로 사회와 함께 소통하면서 모두가 함께 성장할 수 있는 기회를 만드는 일. 신한금융그룹은 금융의 새로운 가치를 만들어 가는 것 못지않게 사회적 가치를 소중히 함으로써 산업을 리드하고 변화를 주도하는 한국금융의 새로운 성공모델을 만들어 나가겠습니다.



제3자 검증의견서

2009 신한금융그룹 사회책임보고서 독자 귀중

서문

한국능률협회인증원(KMAR)은 2009 신한금융그룹 사회책임보고서(이하“보고서”)의 검증을 요청 받았습니다. 본 보고서의 작성 책임은 신한금융그룹 경영자에게 있으며, 본 한국능률협회인증원의 책임은 아래에 명시된 범위의 특정 정보에 대한 검증보고서를 발급하는 데 있습니다.

검증의 독립성

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

검증 범위

신한금융그룹은 보고서에서 사회책임을 포함한 지속가능경영 활동에 대한 전략, 노력 및 성과에 대하여 기술하고 있습니다. 검증은 독자들에게 다음과 같은 사항을 제공하기 위해 설계되었습니다.

• 경제분야

수행업무 및 결론부문에서 정의된 바와 같이 재무 실적 데이터가 신한금융그룹의 2009년 개별 재무제표에 대한 감사보고서 및 영업보고서 상에서 적절히 추출되었는지 여부

• 환경

보고서의 다음 부문에 담겨있는 정보가 적정하게 기술되었는지 여부

– 환경보전 활동 및 기후변화 대응

• 사회분야

보고서의 다음 부문에 담겨있는 정보가 적정하게 기술되었는지 여부

– 윤리경영

– 지속가능경영시스템

– 이해관계자(고객, 임직원, 주주 및 비즈니스파트너)

– 사회공헌

‘적정하게 기술되었다’는 것은 보고서의 내용이 실제 데이터 및 원천 정보를 적절하게 반영하여 일관성과 신뢰성을 갖고 작성되었다는 의미이며, 경제분야에 대한 합리적 검증은 수행 업무의 성격과 깊이 측면에서 제한적 검증보다 상위 수준의 검증입니다.

검증기준

한국능률협회인증원의 검증기준은 AccountAbility의 “AA1000 Assurance Standard”에 근거하여 개발된 한국능률협회인증원의 검증기준에 따라 검증작업을 수행하였으며 International Auditing and Assurance Standards Board가 발행한 “International Standard on Assurance Engagements (ISAE 3000): Assurance Engagements other than Audits or Reviews of Historical Financial Information”를 보조기준으로 사용하였습니다.

검증절차 및 결론

한국능률협회인증원은 합의된 검증 범위의 보고서 내용 사실여부와 보고된 데이터 및 보고서 작성을 위한 내부 프로세스를 아래와 같이 검증하였습니다.

- 보고기간 중 신한금융그룹의 제품, 활동 및 서비스에 대한 경제, 사회 및 환경 관련 미디어 조사
- 데이터를 산출하는데 사용된 시스템과 프로세스 검토
- 내부 문서 및 자료 등에 대한 검토
- 공시된 활동 및 실적 관련 담당자 인터뷰

본 검증인은 문서검토 및 부서방문, 인터뷰 등의 결과를 토대로 신한금융그룹의 책임자와 보고서 수정에 대해 여러 차례 논의하였으며, 수정 및 개선권고 사항 반영을 확인하기 위해 보고서의 최종판을 검토하였습니다.

• 경제적 성과

신한금융그룹의 2009년 재무제표를 기준으로 비교하였으며, 보고서에 기재된 재무실적 관련 데이터는 신한금융그룹의 2009년 개별 재무제표로부터 적절히 도출되었습니다.

• 환경 및 사회적 성과

신한금융그룹의 환경 및 사회적 성과와 관련하여 수록된 정보는 적절하게 기술되었으며, 중대한 오류는 발견되지 않았습니다.

개선을 위한 제언

본 검증인은 신한금융그룹이 발간한 2009년 보고서가 이해관계자 커뮤니케이션의 수단으로 적극 활용되기를 기대하면서 지속적인 개선을 위해 다음과 같이 권고합니다.

- 기업경영전략과 연계된 지속가능경영 전략의 수립
- 지속가능경영 전략에 따른 업무성과의 보고서 기술



K. H. Park

대표이사 박 기 호

지배구조 및 조직도

관계회사 및 자회사의 투자지분 현황



신한금융지주회사 내부조직도



그룹사별 이사회 현황

(2010.03 기준)

그룹사	구분	성명	담당업무 및 직명	비고
신한은행	사내이사	이백순	대표이사	중임
		원우종	상근감사위원	중임
	사외이사	신상훈	신한금융지주회사 사장	중임
		위성호	신한금융지주회사 부사장	중임
		이규민	동아일보 21C 평화연구소 소장	신임
		김준경	대통령실 경제수석실 재경2비서관	신임
		박재하	한국금융연구원 선임연구위원, 부원장	중임
		박철순	서울대 경영대 부학장, 경영학과 교수	중임
		이희진	한국국제개발협력학회 국제위원회 위원장	신임
하라카와 하루키	평천상사 대표이사	신임		
신한카드	사내이사	이재우	대표이사	-
		남인	상근감사위원	-
	사외이사	신상훈	신한금융지주회사 사장	중임
		진찬희	신한금융지주회사 부사장	중임
		강병호	한양대학교 교수	중임
		박상용	연세대학교 경영대학장	중임
		조영래	일본 동성상사 사장	중임
		신호주	지에스 서비스 홀딩스 고문	신임
		반장식	서강미래기술원장	신임
신한금융투자	사내이사	이휴원	대표이사	신임
		정기승	감사위원	중임
	사외이사	위성호	신한금융지주회사 부사장	중임
		김경호	이사	중임
		이해익	이사	신임
박철곤	이사	신임		
신한생명	사내이사	서진원	대표이사	신임
		소순배	상근감사위원	신임
	사외이사	이상균	(株)丸信(Marushin Corp.) 대표이사	중임
		김화남	본국투자협회 부회장	중임
		이정보	(전)보험감독원 원장	중임
최범수	신한금융지주회사 부사장	신임		
신한캐피탈	사내이사	한도희	대표이사	중임
	기타 비상무이사	이효일	신한금융지주 상무	중임
		이삼용	신한금융지주 상무	신임

그룹사	구분	성명	담당업무 및 직명	비고
제주은행	사내이사	허창기	대표이사	신임
		황삼진	상근감사위원, 前 한국은행 제주본부장	신임
	사외이사	고성효	제주대학교 회계학과 교수	신임
		히사마쓰겐조	(주)레이크토 대표이사	신임
신한BNP파리바 자산운용	사내이사	고승익	제주대학교 관광경영학과 강사, 前 제주관광대 조교수	중임
		최병욱	前 조흥은행 상무	신임
		최방길	대표이사	신임
	사외이사	패트릭망지	부사장	신임
정해웅		상근감사위원	신임	
비상근이사		장오디베르	이사	신임
맥스디올리우스		사외이사/감사위원	신임	
최범수		사외이사/감사위원	신임	
이삼용	사외이사/감사위원	신임		
	이효일	사외이사/감사위원	신임	

그룹사별 주요 상품 및 서비스

그룹사	구분		상품명
신한은행	유동성예금		Tops 직장인플랜 저축예금
	적립식예금		신한 월복리적금
	거치식예금		Mint 정기예금
	외화예금		외화 체인지업예금
	골드 बैं킹		신한골드테크 통장
	개인신용대출		신한 S-MORE My Car 대출
	개인담보대출		신한전세보증대출
신한카드	기업대출		신한 녹색성장대출
	Premium 범용상품		Premier, THE ACE, THE BEST, Platinum Classic 등 LOVE, Lady, 2030, 생활앳, 신한SK행복 등
신한카드	특화상품	포인트	Hi-point, nano, S-More 등
		정유	빅플러스GS칼텍스, 빅플러스, GS보너스, SK보너스 등
		항공	Travel, Sky pass, 아시아나클럽, New Sky pass 등
		자동차	후불하이패스, 탑스오토 등
신한 금융투자	집합투자증권	기타	J-Plus, 아름다운카드, F1, 스타일 T 등
		MMF	신한BEST개인MMF1
		채권형	하이플러스
	유추얼 펀드	혼합형	동양모아드림10
		주식형	신한BNPP좋은아침희망, 신영미래톤A1
	신한 금융투자	국내	미래디스커버리, 미래인디펜던스
			해외
ELS		장외파생상품	원금보장형 ELS 투스탁 노낙인 ELS
DLS		장외파생상품	DLS54호(구리콜), 56호(천연가스 스텝다운), 82호(설탕콜), 85호(설탕콜), 110호(BDI콜)
신탁		신탁상품	저축은행 정기예금(동부저축은행) 내맘대로신탁
퇴직연금		연금상품	PCA퇴직연금인컴플러스
			신한BNPP퇴직연금 삼성퇴직연금인덱스
CMA		신한 S-more CMA	
WRAP ACCOUNT		名品 ETF 혼합형 Wrap 글로벌 원자재 ETF Wrap	

그룹사	구분	상품명	
신한생명	저축성	신한TopClass 저축보험 프리미엄저축보험	
	연금	리치연금보험 연금저축 참알찬연금보험	
	변액	신한변액연금보험 세이프업변액연금보험	
	교육	신한아이사랑보험Plus 신한아이사랑보험名作	
	보장성	건강	더블업건강보험 신한실손의료비보험 신한프리미엄건강보험
		상해	신한올터치상해보험 신한나이스상해보험
	퇴직	퇴직연금보험	
제주은행	예금	비과세평생저축 TOPS하니문통장 제주Dream 정기예금 더드림통장	
	대출	엘리트론 전문직우대론 교직원드림론 제주해피론 제주홈대출 SOHO PLUS LOAN 병원, 약국우대대출	
	카드	제주플래티늄카드 제주드림카드 제주F1카드 제주특별자치도민카드 교직원드림카드	

그룹사별 협회 및 가입 단체 현황

그룹사	협회 및 가입 단체
신한은행	21세기경영인클럽, 한국경영자총협회, 미국상공회의소, 한국파생상품 전문위원회, 전국중대장연합회, 국가경영전략연구원(NSI), 한국서비스경영학회, 온실가스정보공개프로젝트(CDP), 21세기금융비전포럼, 한국경제학회, 보험개발원, 한국파생시장협의회(KOSDA), 전자금융포럼, 국고채전문딜러협의회, 한국선진화포럼, 외환파생상품 전문위원회, CIO라운드데이블, 한국금융학회, 브랜즈포럼, 한국포렉스클럽, 중소기업국제협의회, 금융정보보호협의회, 한국소방안전협회, 유럽상공회의소, CS경영정보자료회, 한국능률협회(KMA), 삼성경제연구소, 한국회계학회, 중소기업중앙회, 기업금융포럼, 한국열관리사협회, 유엔글로벌콤팩트(한국협회), CS리더스클럽, 한국마케팅연구원, 서울외환시장운영협의회, 한일경제협회, 채권시장협의회, 대한금융공학회, 한국외국기업협회, 윤경SM포럼, HRD포럼, 한국메세나협의회, 서울이코노미스트클럽, 한일친선협회 중앙회, 한국CEO포럼, 대한상공회의소, 한국자원봉사협의회, 자산운용협회, JA Korea, 한국박물관협회, 서울파이낸셜포럼, 한중비즈니스센터, 한국CFO협회, 대한적십자사, 한국재무학회, 재일한국인 본국투자협회, KAIST 지식경영연구소, 한국부동산투자자문협회, 세계경제연구원, 해외교포문제연구소, 한국FP협회, 동아시아금융통화협력연구원, 한국정치학회, 전국경제인연합회, 한국부품소재투자기관협의회, 아시아소사이어티코리아센터, 환경재단 연계136환경포럼, 한국감사협회, 무역협회, 한국통계진흥원, 전국비상계획협의회, UNEP FI, 한국사회책임투자포럼, 아이덴트러스트, 환경재단 연계 만분클럽
신한카드	21세기 금융비전포럼, 서울 이코노미스트 클럽, 세계미래포럼, 대한상공회의소, 금융위원회, 녹색금융협의회, 여신금융협회
신한금융투자	금융투자협회, 예금보험공사, 한국능률협회, SERI-CEO포럼, 한국CFO포럼, 한국감사협회, 상장회사감사회, 국제 기업지배구조 총회, 자본시장연구원, 국제금융센터, 세계경제연구원, 글로벌 파이낸스포럼, 21세기 금융비전포럼, 녹색투자한국포럼, 전국경제인연합회, 서울상공회의소, 한국경영자총협회, 증권금융회, 한국무역협회, 한국석유공업협회, 대한타이어공업협회, 자동차공업협회, 한국철강협회, (주)로앤비, 준법감시협의회, 금융ISAC, 금융보안연구원, 금융정보보호협의회, OTP통합인증센터, 사인코리아(코스콤), 퇴직연금발전협의회, (주)중앙인터빌, 한국신용평가정보, 블룸버그, 전경련 기업윤리 임원협의회, 국고채전문딜러협의회, 소액채권전담위원회협의회, 파생시장협의회
신한생명	생명보험협회, 보험개발원, 보험연구원, 대한상공회의소, 한국리스크관리학회, 한국보험의학회, 한국보험학회, 한국보험계리사회, 한국계리학회, 한국보험법학회, 재일한국인본국투자협회, 21세기 금융비전포럼, 한국회계기준원, 금융보안연구원, 대한변호사협회, 한국인사관리학회, 퇴직연금발전협의회
신한캐피탈	여신금융협회
제주은행	제주상공회의소, 제주경영자총협회, 대한적십자사 제주특별자치도지사, 한국자유총연맹, 재일한국인본국투자협회, 국제평화재단, 남북협력제주도민운동본부, 제주경제포럼, 제주관광협회, 제주컨벤션뷰로, 제주특별자치도 한일친선협회, 제주도유통업상생협회의, 제주도중소기업연합회
신한BNP파리바자산운용	증권회사, 자산운용회사, 선물회사가 회원으로 가입되어 있는 금융투자협회 정회원 가입

윤리교육 수강인원 및 교육시간

(단위 : 명, 시간)

그룹사	구분	2007년	2008년	2009년
신한은행	교육수강인원	11,374	13,572	12,551
	교육시간	6	12	7
신한카드	교육수강인원	4,430	5,115	3,360
	교육시간	4	4	4
신한금융투자	교육수강인원	3,429	3,786	3,978
	교육시간	4	4	4
신한생명	교육수강인원	953	1,859	499
	교육시간	2	2	2
신한캐피탈	교육수강인원	65	85	93
	교육시간	2	2	2
제주은행	교육수강인원	424	408	407
	교육시간	14	14	14
신한BNP파리바자산운용	교육수강인원	-	-	171
	교육시간	-	-	2

- * 사이버교육 및 집합교육을 합산하여 집계
- * 신한카드는 2007년 새롭게 출범하여 2007년 데이터가 없음
- * 신한은행의 2009년 윤리교육 수강인원 감소원인은 2008년 교육 중점 실시 및 연수평정 의무 반영에서 참여수가 증대하였다가 2009년 해당 교육에 대한 자율권 부여로 감소 현상이 발생함. 또한 윤리교육 수강시간 감소원인은 집합교육과 사이버교육 '골드워' 교육의 합산에 따른 실제 교육 시간의 감소 때문임
- * 신한카드의 2009년 윤리교육 수강인원 감소원인은 안정적 인력운영을 위해 콜센터/DM센터를 도입하여 기업 조직 아웃소싱을 확대하였기 때문에 전체적인 직원 인원 감소로 인해 교육 대상 인원이 감소하였음
- * 신한생명의 2009년 윤리교육 수강인원 감소원인은 2009년 중 시급히 자금세탁 방지 시스템을 구축해야 했던 바, 관련 시스템 구축업무 추진으로 인해서 윤리교육 진행 여건이 미흡하게 되어 교육 수강 인원이 감소하였음
- * 신한BNP파리바자산운용은 2009년 출범하여 2007, 2008년 데이터가 없음

사회책임경영 성과

그룹사별 주요 환경상품

구분	상품명	주요내용
신한은행	희망햇너지적금	에너지사랑 실천 서약서 작성시 0.3~0.5%P 금리 우대
	신한솔라파워론	태양광 발전소 건설 자금 지원
	신한녹색성장대출	저탄소 녹색성장 산업을 영위하는 기업에 대하여 대출금리 및 수수료 우대
	신한MyCar대출	그린자동차(1,000cc이하 경차, 하이브리드카, 전기차 등)구입 시 0.1%P 금리우대
신한카드	환경사랑 Lady, 환경사랑 2030	환경운동연합과 제휴하여 환경문제 인식 및 환경운동 활성화 등을 위한 상품 <ul style="list-style-type: none"> - 생태관광, 생태기행 참가비 20% 할인 - 환경관련 서적 25~30% 할인 - 환경음악회 / 환경미술전 등 무료입장 - 환경센터 자료 대여 할인 등
신한금융투자	신한BNPPTops글로벌SRI [주식]	글로벌 SRI지수 중 다우존스 지속가능성지수에 해당하는 주식에 투자
	신한BNPPTops아름다운SRI [주식]	환경, 사회, 경제적 책임을 다하는 기업을 선별하여 투자(에코프런티어의 평가서비스 활용)
	ING그린포커스증권[주식]	대체에너지 및 친환경분야 등 녹색기업에 투자
	트러스트칭기스칸MKF녹색성장	대체에너지 및 친환경분야 등 녹색기업에 투자하며 비교지수는 KOSPI와 MKF녹색성장지수
	동양GreatCompany(SRI)[주식]	사회적 책임을 다하는 기업에 투자하며 KRX SRI 지수를 추종
	우리프런티어지속가능기업SRI제1호[주식]	사회적 책임을 다하여 지속가능한 기업에 주로 투자
산은SRI좋은세상만들기[주식]	환경, 사회, 경제적 책임을 다하는 기업을 선별하여 투자(산업정책연구원의 기업분석 정보 활용)	
신한생명	무배당 신한탑플랜변액유니버설보험	SRI펀드 탑재한 변액보험
	무배당 신한파워리치변액유니버설보험	
	무배당 신한아이사랑변액유니버설보험	
	무배당 VIP꿈나무변액유니버설보험	
	무배당 세이프변액연금보험	
	무배당 신한변액연금보험	
	무배당 VIP프런티어변액연금보험	환경 관련 질병 보장 상품
	무배당 신한변액중신보험Plus	
	무배당 신한아이사랑보험Gold	
	무배당 신한아이사랑보험Plus	
무배당 신한아이사랑보험LongCare	자전거 교통사고 특화보장보장상품	
무배당 신한아이사랑보험名作		
무배당 신한아이사랑보험Care	'꽃자왈 한평사기' 공익사업의 기부금 조성을 위한 상품	
무배당 신한아이사랑보험Green		
무배당 신한아이사랑보험Green		
제주은행	꽃자왈사랑 정기예금/적금	꽃자왈 한평사기 공익사업의 기부금 조성을 위한 상품
	꽃자왈 사랑카드	꽃자왈공유화재단에 신용판매금액 중 0.1%기부하는 상품
	저탄소 푸르미 적금	예금 만기 시 발생하는 이자의 일정비율을 지역발전기금으로 조성하는 상품

사회책임경영 관련 수상내용

그룹사	사회책임경영 관련 수상내용
<p>신한은행</p>	<ul style="list-style-type: none"> - 한국서비스품질지수(KS-SQI)은행부문 1위(8년 연속), 한국표준협회 - 한국서비스대상 은행부문 대상(6년 연속), 한국표준협회 - 한국에서 가장 존경 받는 기업 은행부문 1위(6년 연속), 한국능률협회컨설팅 - 글로벌 스탠다드 경영대상 사회책임부문 대상(4년 연속), 한국능률협회(2010년 5년 연속 명예의전당) - 2009 한국 사회공헌대상 '종합대상'(3년 연속), 한국언론인포럼(2010년 4년 연속 종합대상) - 글로벌 고객만족도(GCSI) 은행부문 1위(5년 연속), 일본능률협회컨설팅 - 프리미엄브랜드지수(KS-PBI) PB부문 1위(2년 연속), 한국표준협회 - 2009 퍼스트 브랜드 대상 은행부문 1위(5년 연속), 한국소비자포럼 - 대한민국 훌륭한 일터상(GWP: Great Work Place) 은행부문 대상(6년 연속), 중앙일보/GWP Korea - 제14회 매경금융상품대상 '파이팅중소기업지원대출' 대상, 매일경제신문 - The Company of Korea 2009 신뢰기업대상, 한국소비자포럼 - 대한민국 친환경대상 은행부문 대상, 환경미디어 - '2010 대한민국 최우수 리테일 은행' 수상, The Asian Banker - '2009 대한민국 하이스트 브랜드'-소비자가 뽑은 최고의 브랜드 선정, 브랜드스톡
<p>신한카드</p>	<ul style="list-style-type: none"> - '한국에서 가장 존경받는 기업' 신용카드 부문 1위(3년 연속), 한국능률협회컨설팅 - '글로벌 브랜드 역량 지수 조사(GBCI)' 신용카드 부문 1위 수상, 일본능률협회컨설팅 - '2009 스마일 시상식' 감사패 수상 - 광고캠페인 '당신을 응원합니다'-소비자가 뽑은 좋은 광고상 TV부문 시상 - 2009 '서대문구 자원봉사 박람회' 표창장 수상 - 장기 해외사채 신용등급 2년 연속 A획득, JCR(일본신용평가) - '2009 대한민국 소비자신뢰 대표 브랜드' 수상, 한국브랜드경영협회 - 2009 2분기 BST(브랜드가치평가지수)신용카드 부문 1위, 브랜드스톡 - '2009 대한민국 100대 브랜드' 카드분야 1위 및 '2010 브랜드 스타', 브랜드스톡 - '2009 대한민국 하이스트 브랜드' 선정, 브랜드스톡 - '2009 올해의 브랜드 대상' 및 '2010 대한민국 퍼스트브랜드 대상' 수상, 한국소비자포럼 · 한국경제 - '대한민국 훌륭한 일터상' 수상, GWP Korea · 중앙일보 - '2009 한국서비스품질지수(KS-SQI)' 신용카드부문 1위 수상, 한국표준협회 - '2009 소비자가 뽑은 가장 믿음직한 카드사' 선정, 소비자권리찾기시민연대 - '금융소비자 보호 우수금융회사', 금융감독당국 - '사회복지대상' 수상, 서울시 사회복지재단 - '2009 사회공헌기업대상' 수상, 한국경제 - '고객만족경영대상' 3년 연속 수상, 한국능률협회컨설팅 - '매경지식경영대상' 우수상 수상, 매일경제 · 부즈앤컴퍼니 - '2010 프리미엄브랜드지수(KS-PBI) 카드분야 1위, 한국표준협회 - '2010 대한민국 대표 브랜드 대상' 수상, 한경닷컴 · 동아닷컴 · iMBC 공동주관

그룹사	사회책임경영 관련 수상내용
신한금융투자	<ul style="list-style-type: none"> - 제12회 환경마케팅 대상 '브랜드 마케팅 부문' 대상 수상(6년 연속), 한국경제신문 - 2009 펀드판매회사평가 '최우수판매회사' 선정(2년 연속), 한국투자자보호재단 - 머니투데이-모닝스타 펀드대상 '베스트 펀드판매사' 수상, 머니투데이·모닝스타 공동 - 2009 사회공헌대상 '문화예술지원부문 대상' 4년 연속 수상, 한국언론인포럼 - 2010 한국을 빛낸 창조경영 대상에서 '혁신경영' 대상 수상, 중앙일보
신한생명	<ul style="list-style-type: none"> - 제13회 헤럴드경제 보험대상 금융위원장상(대상) 수상 - 2009 보험업계 최고 신용등급 AAA 2년 연속 획득, 한국신용평가 - 2009 대한민국 명품브랜드 대상 2년 연속 수상, 한국지속경영평가원 - 2009 아시아경제 PB대상 최우수상 수상 - 2009 대한민국 하이스트 브랜드 선정, 브랜드스톡 - 2010 대한민국 퍼스트브랜드 대상 수상, 한국소비자포럼 - 2010 한국산업의 서비스품질지수 우수클러스터 선정, 한국능률협회컨설팅 - 2010 고객중심경영 대상 수상, 한국정보산업연합회
제주은행	<ul style="list-style-type: none"> - 1사1산하천 가꾸기 운동 최우수 표창(연속6년)

* 신한캐피탈, 신한BNP파리바자산운용은 해당사항 없음

임직원 사회공헌활동 투입시간 및 투입비용

구분		신한 금융지주회사	신한 은행	신한 카드	신한 금융투자	신한 생명	신한 캐피탈	제주은행	신한BNP 파리바자산운용
사회공헌활동 참여인원(명)	2007	-	15,703	4,140	718	288	192	4,484	-
	2008	-	15,914	3,020	736	580	180	4,621	-
	2009	122	15,939	3,388	771	688	52	4,488	10
사회공헌활동 참여시간 (시간/1인당)	2007	-	5.0	6.3	7	3.8	7.6	2.1	-
	2008	-	5.0	3.6	7.3	6	7	2.4	-
	2009	3.7	5.7	3.4	7.4	4	4.8	2.2	5
사회공헌비용 (기부금 등) (단위 :백만 원)	2007	-	50,300	6,127	617	1,134	95	1,740	-
	2008	30	109,017	1,971	510	313	111	1,780	-
	2009	631	176,572	16,470	2,881	8,913	1,061	1,710	2,571

- * 신한금융지주회사는 2007, 2008년도 자원봉사 참여인원, 참여시간을 집계하지 않아 데이터가 없음
- * 신한BNP파리바자산운용은 2009년 출범하여 2007, 2008년도 데이터가 없음
- * 1인당 사회공헌활동 참여시간=그룹사별 총 사회공헌활동 시간/참여인원 수
- * 신한금융지주회사의 2007년 사회공헌비용은 지주회사 특성상 자회사를 통해 사회공헌비용이 지출되어 지주회사 비용으로 산출되지 않았음

임직원 현황

구분	신한금융지주회사			신한은행			신한카드			신한금융투자			
	2007	2008	2009	2007	2008	2009	2007	2008	2009	2007	2008	2009	
임직원수(명)	92	103	140	12,499	12,791	12,346	4,636	4,145	3,409	1,780	1,869	1,986	
고용 형태별(명)	임원	5	5	5	16	13	13	31	29	26	18	19	28
	정규직	85	97	132	10,470	10,926	10,265	3,143	3,239	2,800	1,430	1,516	1,698
	비정규직	2	1	3	2,013	1,852	2,068	1,462	877	583	332	334	260
사회적 소수 채용(명)	여성직원	2 (7.1%)	0 (0%)	11 (15.5%)	516 (57.8%)	692 (53.7%)	467 (65.3%)	104 (91.2%)	652 (92.6%)	504 (93.3%)	91 (30.3%)	95 (55.9%)	75 (35.4%)
	지방대 등	0 (0%)	2 (6.7%)	7 (9.8%)	362 (40.5%)	616 (47.8%)	366 (51.2%)	111 (97.4%)	674 (96.2%)	510 (94.3%)	41 (13.7%)	32 (18.8%)	49 (23.1%)
여성관리자 비율(%)	1.5	3.75	8.0	15.5	17.0	19.1	8.0	7.9	7.9	7.0	7.3	8.3	
고용창출률(%)	-11.5	11.9	35.9	-	2.3	-3.5	-	-10.6	-17.8	9.98	5.30	1.61	
이직률(%)	1.35	0.08	0.22	0.11	0.11	0.09	0.3	0.2	0.2	0.86	0.65	0.69	
평균근속년수(년)	2.9	3.5	2.3	14.7	14.8	14.7	5.3	6.5	7.7	8.8	9.2	9.2	

구분	신한생명			신한캐피탈			제주은행			신한BNP파리바자산운용			
	2007	2008	2009	2007	2008	2009	2007	2008	2009	2007	2008	2009	
임직원수(명)	938	994	1,024	87	111	117	457	453	419	-	-	187	
고용 형태별(명)	임원	8	8	8	5	5	4	4	4	4	-	-	4
	정규직	776	805	874	79	104	111	322	326	328	-	-	178
	비정규직	154	181	142	3	2	2	131	123	87	-	-	5
사회적 소수 채용(명)	여성직원	84 (64.6%)	77 (63.3%)	58 (59.8%)	7 (41%)	8 (53.3%)	1 (14%)	11 (45.8%)	2 (28.5%)	16 (53.3%)	-	-	68 (36.4%)
	지방대 등	34 (26.2%)	39 (33.1%)	28 (28.9%)	5 (29.4%)	6 (40%)	0 (0%)	7 (29.2%)	6 (85.7%)	16 (53.3%)	-	-	10 (5.3%)
여성관리자 비율(%)	7.1	9.0	10.7	1.2	4.5	5.98	0.87	0.88	0.95	-	-	13.9	
고용창출률(%)	6.7	6.0	3.0	16	27.5	5.4	3.6	0.9	7.5	-	-	0	
이직률(%)	0.71	0.49	0.46	1.2	1.0	1.8	0.2	0.2	0.2	-	-	1.0	
평균근속년수(년)	9.4	9.3	10.3	7.5	7.3	8.2	11	11	11	-	-	3.8	

- * 여성관리자 비율: 과장급 이상의 여성관리자 비율
- * 채용인원: 정규직/계약직 입사자 기준
- * 고용창출률: (당해연도 인원수-지난년도 인원수)/지난년도 인원수*100
- * 이직률: (월평균 이직자수 / 월평균 근로자수)*100
- * 신한금융지주회사의 고용 및 이직은 주로 자회사와의 이동임(이직률은 자회사 이직 외 완전퇴사만 산정)
- * 신한카드 여성직원 채용인원은 콜센터 계약직 여성 채용을 포함한 것으로 산정함
- * 신한BNP파리바자산운용은 2009 출범하여 2007, 2008년도 데이터가 없음

인권교육 현황

구분		신한 금융지주회사	신한은행	신한카드	신한 금융투자	신한생명	신한 캐피탈	제주은행	신한BNP 파리바 자산운용
인권교육 받은 종업원 수(명)	2007	92	7,005	4,430	1,775	975	87	454	-
	2008	103	11,374	5,115	1,869	1,025	111	449	-
	2009	140	6,059	3,360	1,899	1,096	117	415	90
인권교육 받은 보안담당직원 수(명)	2007	1	1,031	-	-	-	-	31	-
	2008	1	1,653	-	-	-	-	29	-
	2009	1	1,950	-	-	-	-	28	-

- * 신한금융지주회사는 청경 등 보안담당직원을 1명 운영하고 있음
- * 신한BNP파리바자산운용은 2009년 1월 출범하여 2007, 2008년도 데이터가 없음
- * 신한카드, 신한금융투자, 신한생명, 신한캐피탈, 신한BNP파리바자산운용은 청경 등 보안담당직원을 운영하고 있지 않으므로 해당사항 없음
- * 신한은행의 2009년 인권교육을 받은 임직원 수 감소원인은 2008년 교육 중점 실시 및 연수평정 의무 반영에서 참여수가 증대하였다가 2009년 해당 교육에 대한 자율권 부여로 감소 현상이 발생함
- * 신한카드의 2009년 인권교육을 받은 임직원 수 감소원인은 안정적 인력운영을 위해 콜센터/DM센터를 도입하여 기업 아웃소싱을 확대하였기 때문에 전체적인 직원 인원의 감소 때문임
- * 제주은행의 2009년 인권교육을 받은 임직원 수 감소원인은 청원경찰, 운전기사 등 일부 비정규직원이 용역직원으로 전환한 관계로 제주은행 임직원수에서 제외되었기 때문임

교육훈련 현황

구분		신한 금융지주회사	신한은행	신한카드	신한 금융투자	신한생명	신한 캐피탈	제주은행	신한BNP 파리바 자산운용
교육비 (백만 원)	2007	158	1,560	-	3,200	660	140	299	-
	2008	152	1,540	3,700	4,060	580	87	137	-
	2009	190	1,640	4,000	2,425	788	93	280	313
1인당 교육비 (원)	2007	1,715,690	1,190,000	-	1,802,817	600,382	1,639,462	654,989	-
	2008	1,471,633	1,197,000	1,140,000	2,172,285	571,000	780,745	303,265	-
	2009	1,735,486	1,331,000	1,410,000	1,274,355	801,034	823,673	669,014	1,690,000
1인당 교육시간 (시간)	2007	-	119	-	100.5	95.3	4,816	110	-
	2008	-	165	144	68	103.7	2,496	150	-
	2009	-	188	158	113.7	100.5	2,129	180	5

- * 신한금융지주회사는 직무 특성상 각 직무별 필요 교육을 각 팀 또는 개인별로 물색 후 실시하는 관계로 1인당 교육시간을 산출하는 것이 어려움
- * 신한카드는 2007년 새롭게 출범하여 2007년 데이터가 없음
- * 신한BNP파리바자산운용은 2009년 출범하여 2007, 2008년 데이터가 없음

그룹사별 노동조합 개요

그룹사	구분	관련내용	비고
신한은행	명칭	전국금융산업노동조합 신한은행지부	산별 노조
	설립일	1960년 6월 1일	
	가입인원	7,610명	2009년 12월 말 기준
	상근인원	23명	
	소속된 연합단체	한국노동조합총연맹	
신한카드	명칭	신한카드노동조합	
	설립일	2000년 1월 14일	
	가입인원	2,732명(정규: 2,639명, 계약: 93명)	2010년 4월 1일 기준
	상근인원	9명	위원장, 수석부위원장, 부위원장, 사무처장, 정액기회국장, 조직쟁의국장, 총무/제도개혁국장, 선전홍보/대외협력국장, 사무금융연맹파견1
	소속된 연합단체	민주노총 사무금융노련	
신한금융투자	명칭	전국증권산업노동조합 신한금융투자지부	
	설립일	1988년 1월 19일	
	가입인원	1,450명	2009년 12월 말 기준
	상근인원	6명	위원장, 수석부위원장, 부위원장, 정책국장, 사무국장 1, 문화국장 1
	소속된 연합 단체	사무금융연맹노동조합	
신한생명	명칭	전국생명보험산업노동조합 신한생명지부	
	설립일	1995년 6월 5일	
	가입인원	640명	2009년 12월 말 기준
	상근인원	3명	
	소속된 연합 단체	민주노총 사무금융노련	
제주은행	명칭	전국금융산업노동조합 제주은행지부	산별노조
	설립일	1987년 8월 24일	
	가입인원	310명	2010년 4월 말 기준
	상근인원	3명	
	소속된 연합단체	한국노동조합총연맹	

그룹사별 노사협의회 개최현황

그룹사	연도	개최건수(회)	의결건수(건)	참여율(%)	노사협의회 주요내용(일자 : 안건)
신한 금융지주회사	2007	1	14	90	- '09.9.10 : 2009년도에 한하여 보상휴가를 의무사용 협의
	2008	1	19	92	
	2009	1	1	93	
신한은행	2007	2	19	100	- '09.3.9 영업시간 변경관련 노사협의 - '09.3.26 퇴직연금 도입 - '09.4.6 사회적 책임활동과 위기극복을 위한 노사협의(직원의 임금반납 분으로 중소기업 일자리 창출) - '09.9.4 고등분담 추가 노사협의(연차휴가 사용 확대 등) - '09.9.8 사내기금 운영제도, 건강검진제도합속소 환경 개선
	2008	2	9	100	
	2009	6	9	100	
신한카드	2007	-	-	-	- '09. 4. 노사 체육행사 개최 관련 사내 근로복지기금 출연 - '09.10. 노사 선진해외 문화연수 실시 관련, 사규 통합관련
	2008	4	11	100	
	2009	4	9	100	
신한 금융투자	2007	4	0	80	- '09.3.23 리테일 총괄 세부 연간사업계획 및 경과 - '09.3.25 홀세일/트레이딩/IB총괄본부 연간사업계획 및 경과 - '09.3.27 경영지원총괄/리스크관리본부/IT본부 연간사업계획 및 경과 - '09.6.23 사명변경 및 경쟁력 강화 위원회 경과보고, 신시스템 오픈 및 증권사 IT아웃소싱, 성희롱 및 언어폭력방지 문화운동 전개 - '09.9.23 임금 및 성과급 제도 개선(안) 협의 - '09.10.6 임금 및 성과급 제도 개선(안) 협의
	2008	7	0	85	
	2009	6	0	90	
신한생명	2007	4	2	100	- '09.5.12 : 건강검진, 성수기 콘도 이용 협의 - '09.9.17 : 일자리 나누기 동참 협의 - '09.12.30 : 선택복지제도, 건강검진, 상해 보험, 주거보조 협의 - '10.3.31 온라인마감시간, 선택복지제도, 장애자녀 교육비 지원, 휴가제도, 연차휴가보상비 지급시기 협의
	2008	4	4	100	
	2009	4	14	100	
신한 캐피탈	2007	4	6	100	- '09. 사내 근로복지기금 운영 협의 - '09. 기타 복지제도 process 개선 등
	2008	4	5	100	
	2009	4	6	100	
제주은행	2007	2	7	100	- '09.5.29 : 복지카드 제도 도입, 신규직원급여 삭감, 성과급지급제도 개선, 신입직원 채용, 사내근로복지기금적립, 가족테마여행 비용지원, PT직원 임금인상, 전산정보팀 사무실 환경개선, 자동현금정사기 지원, 특수 영업팀 폐지, 재직 중 사망직원 자녀, 학자금 지원, 복지연금 50% 반납, 연차휴가 의무 사용 협의 - '10.1.12 : 인사직체 해소 및 P30이상직원 승급기준 마련, 해외연수대상 확대, 격지 근무직원 주택임대차기간 확대, 단신부임교통비, 미혼직원 및 계약직원 원격지 교통비, 후선역 직원 제도 개선, 추석체력단련비 인상 협의
	2008	2	12	100	
	2009	2	19	100	
신한BNP 파리바자산운용	2007	-	-	-	- '09.3.3 근로자위원 선임의 건 (만장일치 가결) - '09.3.26 통합 이후 직원 직급 문제, 여학지원비 현실화 - '09.5.28 제주도 팀빌딩 행사관련 협의 - '09.9.17 장기근속자 포상기준 개선, 가을 팀빌딩 협의 - '09.12.7 의료비 청구 절차 간소화 및 제도 개선, 노사협의회 정례회 및 임시회의 활성화, 송년회 의견 수렴
	2008	-	-	-	
	2009	5	1	100	

* 신한카드는 2007년 새롭게 출범하여 2007년 데이터가 없음

* 신한BNP파리바자산운용은 2009년 출범하여 2007, 2008년 데이터가 없음

협력회사 커뮤니케이션 현황

그룹사	대상	모임	운영내용
신한은행	IT협력회사	32개 회사	정례 간담회(연 1회)
	자동화기기 협력회사	4개 회사	장애대책 회의(월 1회)
신한카드	· 협력사별 신한카드 담당 팀장 · 고객센터시스템 Staff 관리자	협력사 팀장회의	월 1회 운영
	· 협력사별 신한카드 담당 팀장, 센터별 부매니저이상 · 고객센터시스템장, 센터장, Staff협력사 전담자	협력사 & 계약사 워크	분기 1회
	· 고객센터시스템 Staff 중간 관리자 별 1개 협력사 전담관리	협력사 전담제	상시
	· 구매, 인쇄 등 주요 협력회사	협력회사 애로사항 청취	현 1회 이상 방문 및 애로사항 파악
신한생명	IT협력회사	1개 회사	정기 간담회(월 1회)
	IT협력회사	2개 회사	비정기적 간담회 * 업무 협의 위주로 운영
제주은행	자동화기기 협력회사	2개 회사	당행 상주 수시 운영
	업무용 PC 협력회사	1개 회사	당행 상주 수시 운영
	경비용역 협력회사	2개 회사	월 1회 운영

I GRI(G3) INDEX

● 보고됨 | ● 일부보고 | ◇ 해당사항없음 | ○ 보고안됨

GRI지표	지표번호	GRI지표 내용	충족정도	해당페이지	관련 BEST 지표
기업개요					
전략 및 분석	1.1	지속가능성과 관련된 조직, 전략에 관한 최고이사결정자의 선언	●	4-5	A_1
	1.2	주요 위험 및 기회요소	●	12-13	A_2
조직 프로파일	2.1	기업명	●	8-9	A_3
	2.2	주요 브랜드, 제품, 서비스	●	8-9, 96-97	A_4
	2.3	주요부서, 운영회사, 자회사, 제휴사 등을 포함한 조직의 운영 구조	●	8-9, 92	A_5
	2.4	본사/본부 소재지	●	8	A_7
	2.5	주요 사업장의 국가 수와 국가명	●	8, 36-37	A_7
	2.6	소유권의 성격과 법적 형태	●	14, 92	A_8
	2.7	서비스를 제공하고 있는 시장	●	18, 36-37	A_9
	2.8	조직 규모(종업원, 순매출, 총자산, 제품과 서비스 등)	●	8, 35	A_10
	2.9	규모, 구조, 소유구조를 고려한 보고기간동안의 주요변화	●	36-37	B_8
	2.10	보고기간동안 수상내역	●	101-102	C08
보고서 요소	3.1	보고기간	●	3	B_3
	3.2	최근 보고서 발간일자	◇	최초발행	B_8
	3.3	보고주기	●	2	B_6
	3.4	보고서 또는 보고서 내용에 관한 문약처	●	3	B_9
	3.5	보고서에 포함될 내용을 정의하기 위한 절차	●	24	B_4
	3.6	보고범위	●	2	B_1
	3.7	보고서 범위를 제한하는 특이 요소	●	2	B_2
	3.8	합자회사, 일부소유자회사, 리스설비, 아웃소싱한 운영, 그리고 기타 상황들의 기간별 비교와 보고 조직간의 비교에서 중요한 사항에 대한 보고 근거	●	92	A_6
	3.9	데이터 측정기술과 계산방식	●	3	-
	3.10	이전 보고서에 제공된 정보의 재인용의 효과, 재인용의 이유	◇	최초발행	-
	3.11	보고의 범위, 측정방법 상의 주요한 변화	◇	최초발행	B_5
	3.12	GRI 보고서 내용의 각 구성 요소의 위치를 파악하는 표	●	109-114	B_10
	3.13	보고서에 대한 독립적 신뢰를 제공하는 데 도움이 되는 정책과 현재 관행	●	2, 90-91	B_7
지배구조와 협력	4.1	전략 설정이나 감독과 같은 특정 업무에 대한 책임을 지는 최고 위원회를 포함하는 지배구조	●	14-17	GR1
	4.2	CEO가 이사회 의장을 겸임하는지 명시	●	14	GR1, GR3
	4.3	단일 이사회 구조를 가지고 있다면 독립적으로 구성된 사외 이사 수	●	14	GR2
	4.4	주주와 종업원이 최고 지배조직에 건의, 권고사항을 전달하는 매커니즘	●	16, 79	GR12
	4.5	CEO, 상급관리자, 경영진의 보수와 조직성과간의 관계	●	15	GR7
	4.6	이사회 이해관계 충돌을 피하는 프로세스	●	14	GR13
	4.7	이사회 구성원들이 경제, 환경, 사회적 이슈에 기반한 조직의 전략방향을 이끌어 가는데 필요한 전문지식이라고 판단하는 프로세스	●	14-15	GR4
	4.8	내부적으로 개발된 미션이나 가치 진술문, 행동강령, 경제, 환경, 사회 성과와 관련된 원칙, 실천 정도	●	홈페이지 윤리강령 참조	-
	4.9	경제적, 환경적, 사회적 성과 관련 위험과 기회의 규명 및 관리를 포함하는 최고 지배 구조의 절차	●	14-15, 21	GR5

GRI지표	지표번호	GRI지표 내용	충족정도	해당페이지	관련 BEST 지표
지배구조와 협력	4.10	최고 지배구조의 성과, 특히 경제, 환경, 사회 성과에 대해 평가하는 프로세스	●	15	GR6
	4.11	예방 접근이나 원칙을 천명하고 있는지, 어떤 방식으로 언급하고 있는지에 대한 설명	●	27~28	GR11
	4.12	자발적인 경제적, 환경적, 사회적 헌장과 일련의 원칙들, 또는 이니셔티브 중 참여하고 있는 내용	●	22	GR10
	4.13	협회, 국가, 국제 조직내 주요 회원	●	98	A_11
	4.14	조직에서 활동 중인 이해관계자 리스트	●	23	C_1, C_2
	4.15	주요 이해관계자들의 파악과 선정에 대한 근거	●	23	C_1
	4.16	형태별, 이해관계자 그룹별 협의의 빈도로 본 이해관계자 협의에 대한 접근 방식	●	23	C_2
	4.17	이해관계자 참여를 통해 제기되어온 중요 이슈 대응 방법 및 결과	●	24, 43, 52, 63, 72, 83	C_3
경제성과					
EC		Disclosure on Management Approach	●	20-21	
경제성과	EC1	경제가치 창출과 분배 (총수익, 운영비, 종업원 급여, 기부, 지역사회투자, 이익잉여금, 투자자와 정부 보상 포함)	●	35	EC1
	EC2	기후변화로 인한 조직활동의 재무적 영향과 다른 위험과 기회요인	●	47-48	EC2
	EC3	연금제도에서 사측부담 범위	●	81	EC3
	EC4	정부지원금	◇		EC5
시장	EC5	주요사업지역에 대해서 현지의 최저임금과 비교한 신입사원의 임금	○		EM4
	EC6	주요사업지역에서 현지조달 정책, 실적, 비중	◇		EC4
	EC7	현지고용절차와 상급관리자의 현지인 비율	●	37	EC4
간접경제효과	EC8	공공이익을 위한 투자와 서비스 제공	●	30-31, 42, 64-71	EC6
	EC9	간접 경제 영향	●	42	EC7
환경성과					
EN		Disclosure on Management Approach	●	20~21	
자재	EN1	사용자원의 총 무게나 부피	◇		EV10
	EN2	재활용 자원 이용 비율	◇		EV11
에너지	EN3	1차 에너지원별 직접 에너지 소비	◇		EV7
	EN4	1차 에너지원별 간접 에너지 소비	●	49	EV8
	EN5	절약과 효율성 개선으로 인해 절약된 에너지	●	49	EV5
	EN6	에너지 효율, 재생 에너지에 기초한 제품 및 서비스 제공을 위한 노력과 이러한 노력의 결과로 인한 에너지 소비 저감	●	47-49	EV5
	EN7	간접 에너지 소비와 사용 저감을 위한 노력	●	49-50	EV5, EV25
물	EN8	취수량 및 물 사용량	●	49	EV9
	EN9	취수로 인하여 심각하게 영향을 받는 수원	◇		EV20
	EN10	재순환, 재사용되는 물의 비율과 총부피	◇		EV18
생물다양성	EN11	생물 다양성이 있는 서식지 및 보호지역 내 관리하는 소유, 임대, 관리하는 땅의 위치와 크기	◇		EV22
	EN12	생물 다양성이 있는 서식지 및 보호지역 내에서의 사업활동, 제품, 서비스로 인한 중요한 영향	◇		EV22, EV26
	EN13	보호하거나 복원해야 할 서식지역	◇		EV27
	EN14	생물다양성에 대한 영향을 관리하는 전략, 현재 활동, 미래 계획	◇		EV6, EV26
	EN15	멸종위기동식물 중 조직의 활동에 영향을 받는 종의 수	◇		EV28

● 보고됨 | ● 일부보고 | ◇ 해당사항없음 | ○ 보고안됨

GRI지표	지표번호	GRI지표 내용	충족정도	해당페이지	관련 BEST 지표
배출물, 폐수, 폐기물	EN16	직, 간접 온실가스 배출량	●	49	EV12
	EN17	기타 간접 온실가스 배출량	●	49	EV13
	EN18	온실가스 배출량을 감소시키려는 노력과 성과	●	45, 49	EV4
	EN19	오존파괴물질 배출량	◇		EV14
	EN20	NOx, SOx 등 중요 대기 배출량	◇		EV15
	EN21	총 폐수배출량과 수질	◇		EV17
	EN22	형태별, 최종처리방법별 총폐기물량	◇		EV16
	EN23	유출사고 총횟수와 유출량	◇		EV21
	EN24	바젤 협약에 명시된 위험하다고 생각되는 모든 폐기물의 운송, 수입, 수출 중량과 국제적으로 거래된 폐기물의 비율	◇		EV29
	EN25	폐수배출로 인해 영향을 받는 수역 및 관련 서식지 명칭, 규모, 보호대상 및 생물다양성 가치	◇		EV19
제품 및 서비스	EN26	제품 및 서비스의 환경적 영향과 영향 축소의 범위를 관리하는 노력	●	47-48	EV23
	EN27	제품 사용기간의 종료시점에서 재생가능한 제품의 비율	◇		EV24
준수	EN28	환경규제 위반 건수, 벌금, 처벌	●	지표 보충 설명*	EV31
운송	EN29	조직운영과 물류에 사용된 제품, 상품, 원료 운송의 증대한 환경적 영향	◇		EV30
전체	EN30	전체환경보호 비용 지출과 투자	●	44, 47, 48, 50-51	EV1
노동성과					
LA		Disclosure on Management Approach	●	20-21	
고용	LA1	고용유형, 고용계약 및 지역별 인력현황	●	104	EM1
	LA2	나이, 성별, 지역에 따른 종업원 수 및 이직률	●	104	EM5
	LA3	상근직에게만 제공되는 혜택	●	75	EM20
노사관계	LA4	단체협상결과의 적용을 받는 종업원의 비율	●	106	EM12
	LA5	운영상의 변화에 사전 고지기간	●	82	EM13
보건과 안전	LA6	보건과 안전 프로그램 평가 및 개선을 돕는 노사가 공동으로 참여하는 안전 및 보건위원회로 대표되는 인력의 비율	●	80	EM14
	LA7	부상, 질병, 결근률과 작업관련 사상자수	●	80	EM19
	LA8	심각한 질병에 노출된 종업원과 그 가족, 지역사회 구성원들을 돕기 위한 교육, 훈련, 예방, 위험 관리 프로그램	●	80-81	EM18
훈련과 교육	LA9	노동조합과의 정식 협약 대상인 보건 및 안전사항	●	80-81	EM15
	LA10	종업원 유형별 1인당 한해 평균 훈련 시간	●	105	EM27
	LA11	지속적인 고용가능성 및 경력관리를 지원하는 기술개발 및 평생교육을 위한 프로그램	●	75-77, 81	EM28
다양성과 평등한 기회	LA12	정기적 성과 및 경력개발 리뷰를 받은 종업원의 비율	●	76	EM29
	LA13	성별, 나이, 소수자 등 다양성 지표에 따른 종업원과 지배기구의 구성	●	104	EM2
	LA14	종업원 유형별 남녀의 평균 임금 비율	○		EM3
인권성과					
HR		Disclosure on Management Approach	●	20-21	
경영관행 차별 근절	HR1	인권 조항을 포함하거나 인권심사를 받는 주요투자계약 비율	●	89	PN2
	HR2	인권 심사를 받은 주요 공급자나 협력사의 비율	●	89	PN3

* '지표 보충 설명'은 116P에 수록

GRI지표	지표번호	GRI지표 내용	충족정도	해당페이지	관련 BEST 지표
경영관행 차별 근절	HR3	인권관련정책 및 절차에 대한 종업원의 교육상태	●	75	EM30
	HR4	차별사례	●	75	EM7
결사의 자유	HR5	결사 및 단체협상의 자유를 위반한 사례	●	82	EM8
아동노동	HR6	아동노동 사례	●	75	EM9
강제 강요노동	HR7	강제 또는 강요 노동 사례	●	75	EM10
보안관행	HR8	인권 관련 정책 및 절차에 대해 훈련받은 보안 인력의 비율	●	105	EM31
원주민의 권리	HR9	원주민 권리 침해 건수 및 관련 조치	●	지표 보충 설명*	CO2
사회성과					
S0		Disclosure on Management Approach	●	20-21	
지역사회	S01	지역사회 영향을 평가하고 관리하기 위한 프로그램과 사례	●	65-71	CO1, CO2
부패	S02	부패 위험이 분석된 사업단위의 수 및 비율	●	25-26	CO5
	S03	반부패 정책 및 절차에 대한 교육을 받은 직원 비율	●	22, 99	CO5
공공정책	S04	부패 사건에 대한 조치	●	79	CO5
	S05	공공정책에 대한 입장, 공공정책 수립 및 로비 활동 참여	●	25	CO6
경쟁저해행위	S06	정당, 정치인 및 관련 기관에 대한 국가별 현금/현물 기부 총액	●	25	CO7
부당경쟁행위	S07	부당 경쟁행위 및 독점행위에 대한 법적 조치건수 및 그 결과	●	26	CS3
법규위반	S08	법률 및 규제 위반으로 부과된 벌금 및 비금전적 제재 건수	●	지표 보충 설명*	CO9
제품책임성과					
PR		Disclosure on Management Approach	●	20-21	
고객건강과 안전	PR1	제품 및 서비스의 전과정에서 고객의 건강과 안전을 향상하기 위한 절차	◇		CS4
	PR2	제품 및 서비스의 고객 건강과 안전 관련 규제 및 위반 사례의 횟수와 형태	◇		CS11
제품 및 서비스 라벨링	PR3	절차상 필요한 제품 및 서비스 정보 유형, 그러한 정보요건에 해당되는 주요 제품 및 서비스의 비율	●	56	CS5
	PR4	제품/서비스 정보 및 라벨링과 관련된 법규 및 자발적 규칙 위반 건수	●	6	CS12
	PR5	고객만족도 설문조사의 결과를 포함한 고객만족과 관련된 절차	●	58-60	CS9
마케팅 커뮤니케이션	PR6	광고, 판촉, 후원 등 마케팅 커뮤니케이션과 관련된 법, 표준, 자발적 규범을 지키기 위한 절차와 프로그램	●	56	CS13
	PR7	광고, 판촉, 후원 등 마케팅 커뮤니케이션에 관한 규제 위반 사례의 횟수와 형태	●	56	CS14
고객보호	PR8	고객개인 정보 보호 위반 및 고객 데이터 분실과 관련하여 제기된 불만건수	●	57, 61	CS15
	PR9	제품 및 서비스 공급에 관한 법률 및 규제위반으로 부과된 벌금 액수	●	56	CS12

* 지표 보충 설명은 116P에 수록

GRI지표	지표번호	GRI지표 내용	충족정도	해당페이지
금융업 부가지표				
제품 및 서비스 영향	FS1	사업분야에 적용되는 특정한 환경사회적 구성요소에 관한 정책	●	45-46, 46-48, 70-71
	FS2	사업분야의 환경·사회적 리스크 평가 및 심사 절차	●	27-28
	FS3	계약 또는 거래시 고객의 환경·사회적 요구에 대한 이행 및 준수여부 모니터링 과정	●	47, 55-57
	FS4	사업분야의 환경·사회적 정책 및 절차 이행을 위한 직원 역량 강화 과정	●	45, 58
	FS5	환경·사회적 위험 및 기회요소에 관련된 고객/투자자/사업 파트너와의 상호작용	●	47-48, 70-71
	FS6	특정 지역, 크기(중/소/대), 산업별 사업분야의 포트폴리오 비율	●	70-71
	FS7	목적별로 세분화된 각 사업분야에 특정한 사회적 혜택을 제공하도록 설계된 상품 및 서비스의 화폐가치	●	70-71
	FS8	목적별로 세분화된 각 사업분야에 특정한 환경적 혜택을 제공하도록 설계된 상품 및 서비스의 화폐가치	●	48, 100
	FS9	환경·사회적 정책 이행과 리스크 평가 과정을 평가하는 감사의 적용범위 및 빈도	●	15, 17, 20-21
	FS10	금융기관 포트폴리오 편입 기업 중 환경·사회적 이슈의 영향을 보고하는 기업의 비율/수	○	
	FS11	Positive방식, Negative방식으로 환경·사회적 심사를 받는 자산의 비율	●	47, 71
	FS12	보고기관이 의사결정 영향력을 가지고 있는 범주내에서 환경·사회적 이슈에 관한 주주 의사결정 방침	●	16
사회	FS13	인구가 적거나 경제적으로 혜택을 받지 못하는 지역의 형태별 중계점(access points)	●	30, 70
	FS14	혜택을 받지 못하는 사람들에 대한 금융서비스 접근 개선을 위한 이니셔티브	●	30, 70
제품책임	FS15	금융 상품 및 서비스의 공정한 설계 및 판매에 대한 정책	●	56
	FS16	수혜자 형태별 금융 지식(교육) 강화를 위한 이니셔티브	●	68

지표 보충 설명

● 보고됨 | ● 일부보고 | ◇ 해당사항없음 | ○ 보고안됨

GRI지표	지표번호	GRI지표 내용	충족정도	보충설명
경제성과	EC4	정부지원금	◇	정부로부터 지원금 받지 않음
시장	EC5	주요사업지역에 대해서 현지의 최저임금과 비교한 신입사원의 임금	○	비공개 자료
	EC6	주요사업지역에서 현지조달 정책, 실적, 비중	◇	공급회사 선정시 공정한 입찰 하에 진행되기 때문에 현지 회사에게 제공되는 특별한 혜택은 없음
자재	EN1	사용자원의 총 무게나 부피	◇	산업특성상 원자재 사용이 없음
	EN2	재활용 자원 이용 비율	◇	산업특성상 원자재 사용이 없음
에너지	EN3	1차 에너지원별 직접 에너지 소비	◇	산업특성상 사용하는 직접에너지가 없음
물	EN9	취수로 인하여 심각하게 영향을 받는 수원	◇	산업특성상 수원에 미치는 직접적 영향이 없음
	EN10	재순환, 재사용되는 물의 비율과 총부피	◇	산업특성상 물의 재순환 및 재사용이 없음
생물다양성	EN11	생물 다양성이 있는 서식지 및 보호지역 내 관리하는 소유, 임대, 관리하는 땅의 위치와 크기	◇	보호지역 내 사업장이 없음
	EN12	생물 다양성이 있는 서식지 및 보호지역 내에서의 사업활동, 제품, 서비스로 인한 중요한 영향	◇	보호지역 내 사업장이 없음
	EN13	보호하거나 복원해야 할 서식지역	◇	서식지역 내 사업장이 없음
	EN14	생물다양성에 대한 영향을 관리하는 전략, 현재 활동, 미래 계획	◇	생물다양성 지역에 사업장이 없음
	EN15	멸종위기동식물 중 조직의 활동에 영향을 받는 종의 수	◇	해당지역 내 사업장이 없음
배출물, 폐수, 폐기물	EN17	기타 간접 온실가스 배출량	◇	기타 간접 온실가스 배출량을 수집하는 시스템을 구축하여 향후 보고할 예정
	EN19	오존파괴물질 배출량	◇	산업특성상 오존파괴물질 배출이 없음
	EN20	NOx, SOx 등 중요 대기 배출량	◇	산업특성상 대기오염물질 배출이 없음
	EN21	총 폐수배출량과 수질	◇	산업특성상 폐수 배출이 없음
	EN22	형태별, 최종처리방법별 총폐기물량	◇	산업특성상 폐기를 없음
	EN23	유출사고 총횟수와 유출량	◇	산업특성상 유출사고가 없음
	EN24	바젤 협약에 명시된 위험하다고 생각되는 모든 폐기물의 운송, 수입, 수출 종량과 국제적으로 거래된 폐기물의 비율	◇	산업특성상 바젤 협약에 명시된 위험 폐기물을 다루지 않음
	EN25	폐수배출로 인해 영향을 받는 수역 및 관련 서식지 명칭, 규모, 보호대상 및 생물다양성 가치	◇	산업특성상 폐수 배출이 없음
제품 및 서비스	EN27	제품 사용기간의 종료시점에서 재생가능한 제품의 비율	◇	산업특성상 재생가능한 제품 사용이 없음
준수	EN28	환경규제 위반 건수, 벌금, 처벌	●	환경 규제에 위반된 건수가 없음
운송	EN29	조직운영과 물류에 사용된 제품, 상품, 원료 운송의 중대한 환경적 영향	◇	산업특성상 운송의 중대한 환경영향이 없음
다양성과 평등한 기회	LA14	종업원 유형별 남녀의 평균 임금 비율	○	비공개 자료
경영관행 차별 근절	HR1	인권 조항을포함하거나 인권심사를 받는 주요투자계약 비율	●	협력사 평가 시 인권 관련 사항을 반영하고 있으나 이를 통한 거래비율 및 투자계약 비율에 대한 성과를 수집하는 시스템은 준비중에 있음. 향후 이에 대한 성과도 관리·보고하겠음
	HR2	인권 심사를 받은 주요 공급자나 협력사의 비율	●	
원주민의 권리	HR9	원주민 권리 침해 건수 및 관련 조치	●	지역사회 구성원의 권리를 침해한 사건이 발생하지 않았음
법규위반	S08	법률 및 규제 위반으로 부과된 벌금 및 비금전적 제재 건수	●	법률 및 규제 위반 건수 없음
고객건강과 안전	PR1	제품 및 서비스의 전과정에서 고객의 건강과 안전을 향상하기 위한 절차	◇	산업특성상 고객의 건강과 안전에 미치는 영향이 없음
	PR2	제품 및 서비스의 고객 건강과 안전 관련 규제 및 위반 사례의 횟수와 형태	◇	소비자 안전과 관련 법규위반 사례 없음
제품 및 서비스 영향	FS10	금융기관 포트폴리오 편입 기업 중 환경·사회적 이슈의 영향을 보고하는 기업의 비율/수	○	관련 데이터 수집 시스템을 준비중에 있음. 향후 보고하도록 하겠음

**DRAWING
A SUSTAINABLE
FUTURE**

Corporate Social Responsibility Report 2009

신한금융지주회사

서울시 중구 태평로2가 120 대경빌딩
<http://www.shinhangroup.com>

신한은행

서울시 중구 태평로2가 120 대경빌딩
<http://www.shinhan.com>

신한카드

서울시 중구 총무로 1가 21 포스트타워
<http://www.shinhancard.com>

신한금융투자

서울시 영등포구 여의도동 23-2 신한금융투자타워
<http://www.goodi.com>

신한생명

서울시 중구 남대문로 1가 14 광고빌딩 본관2층
<http://www.shinhanlife.co.kr>

신한캐피탈

서울시 중구 남대문로 1가 14번지(신한은행 광고영업부 3,4,5,6층)
<http://www.shcap.co.kr>

제주은행

제주시 이도1동 1349
<http://www.e-jejubank.com>

신한BNP파리바자산운용

서울시 영등포구 여의도동 23-2 신한금융투자타워 18층
<http://www.shinvest.co.kr>



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



본 보고서는 친환경용지에 콩기름으로 인쇄되었습니다.