

Drawing a Sustainable Future

신한금융그룹 2010 사회책임보고서

Contents

신한금융그룹의 사회책임경영

Introduction

- 02 CEO 인사말
- 04 그룹 소개
- 06 경영전략
- 07 신한WAY
- 08 이해관계자
- 10 지배구조
- 12 리스크 관리
- 13 윤리경영

경제

- 16 지속가능한 경제적 성과 창출 및 분배
- 18 혁신 및 창조경영을 통한 간접경제효과 극대화

환경

- 22 녹색경영을 향한 준비
- 24 녹색경영의 실천
- 26 녹색금융의 실천
- 27 녹색경영에 대한 보고

고객

- 30 최고의 고객서비스
- 31 고객과의 정직한 소통 및 정보 보호
- 32 고객의 무한행복

임직원

- 38 임직원 존중 및 건전한 노사관계 형성
- 39 인적 역량 강화를 통한 회사 경쟁력 우위 확보
- 40 신바람 나는 일터
- 41 건강한 일터 만들기
- 41 임직원 간의 소통

지역사회

- 46 상생을 향한 준비
- 47 사회공헌을 통한 상생의 실천
- 50 금융을 통한 상생의 노력

그룹사별 사회책임경영

- 53 신한은행
- 57 신한카드
- 61 신한금융투자
- 64 신한생명
- 67 신한캐피탈
- 69 제주은행
- 71 신한BNP파리바자산운용

Appendix

- 74 수상현황
- 75 멤버십
- 76 제3자 검증의견서
- 78 GRI G3 Index



**Dow Jones
Sustainability Indexes**
Member 2010/11

신한금융그룹은 2009년과 2010년 2년 연속으로 DJSI(다우존스 지속가능지수) KOREA 국내 은행부문에서 최우수 기업으로 선정됨과 동시에 국내 금융기관 최초로 DJSI Asia Pacific 에 편입되었습니다.

CARBON DISCLOSURE PROJECT

신한금융그룹은 CDP(탄소정보공개 프로젝트) 서명기관으로서 국내 상장기업의 탄소정보 공개를 독려하고 있습니다.



CSR Highlights



금융권 최초
통합녹색경영시스템 구축 **p.23**




상생경영을 통한 '서로돕는 기업
(Enterprise of Community)' 실천 **p.47**



미소금융 활성화 **p.50**



 <http://snic.kr/49yb>
신한 희망채용박람회 **p.55**



국내 최초! CSR 보고서, 홈페이지,
모바일 웹 통합구축
☞ 본 보고서의 모든 내용은 홈페이지와
모바일 웹을 통해 보실 수 있습니다.
(2011년 7월 중).

about this report

보고서의 개요

본 보고서는 신한금융그룹의 두 번째 사회책임보고서로 매년 발행하고 있으며, 이를 통해 이해관계자의 관심사항과 요구를 반영하여 지속가능경영에 대한 비전과 성과, 그리고 향후 목표를 공개하고 있습니다.

보고기간

보고기간은 회계연도와 동일한 2010년 1월 1일부터 12월 31일까지이며, 추세 파악을 위해 최근 3개년도 데이터를 사용하였습니다. 필요한 경우 2011년 활동을 포함하였으며 별도 표기하였습니다.

보고범위

보고범위는 본사 및 전산센터, 국내 지점, 그리고 해외 현지법인입니다. 환경 데이터의 경우, 해외사업장의 데이터 취합에 어려움이 있어 보고 국내사업장으로 제한하였습니다.

보고서의 작성원칙



본 보고서는 GRI(Global Reporting Initiative) G3 가이드라인과 GRI 금융산업 부가지표(FSSS: Financial Services Sector Supplement)를 기준으로 작성하였습니다. 보고 현황은 78페이지의 GRI G3 Index에서 확인할 수 있습니다.

검증

한국생산성본부의 제3자 검증 프로세스를 거쳤으며, 76~77페이지에 검증의견서를 첨부하였습니다.

문의처

신한금융지주회사 사회공헌문화팀
주소: 서울특별시 중구 태평로2가 120
홈페이지: <http://www.shinhangroup.co.kr>
이메일: juliuskt@shinhan.com
전화: 02-6360-3262

 이 아이콘을 클릭하면 더 자세한 내용을 보실 수 있습니다.
 관련 내용은 홈페이지에서 동영상으로 보실 수 있습니다.



신한금융그룹의 사회책임경영

경제	14
환경	20
고객	28
임직원	36
지역사회	44



CEO 인사말



차별화된 사회공헌활동의 길을 걷고 있는
신한금융그룹에 고객, 주주, 지역사회 주민 여러분
모두의 지속적인 관심과 성원을 부탁드립니다.

신한금융그룹을 사랑해 주시는 고객, 주주, 지역사회 주민 여러분께 진심으로 감사드립니다.

최근 글로벌 금융위기 이후 경영환경에 대한 불확실성이 그 어느 때보다 증폭되면서 '지속가능한 성장(Sustainable Growth)'의 중요성이 부각되고 있습니다.

기존의 외형 성장과 수익창출이라는 경제적인 목적만을 추구하면서 미래를 위한 지속가능한 경영체계를 구축하지 못하는 기업은 더 이상 그 생존을 담보할 수 없게 되었습니다.

그런 차원에서 기업의 사회책임경영을 위한 노력은 지속가능한 성장의 핵심 요소 중 하나입니다.

세계적으로도 공동체의 일원으로서 사회책임경영을 강조하는 기업들이 사회로부터 인정받고 지속가능한 성장의 기반을 다져가는 모습이 확인되고 있으며, 점차 많은 기업들이 사회책임경영을 전략적 목표로 채택하고 있습니다.

저희 신한금융그룹은 창립 초기부터 사회책임경영의 중요성을 인식하고 이를 지속적으로 실천하기 위해 다각적인 노력을 기울여 왔으며, 최근에는 '금융그룹의 장점을 활용한 활동'을 기반으로 '공존(복지)', '공감(문화)', '공생(환경)'의 3가지 중점 사회책임경영을 위한 추진 분야를 선정하여 차별화된 사회공헌활동에 매진해 왔습니다.

이를 기반으로 책임감 있는 기업시민의 입장에서 스스로가 지역사회와 환경에 미치는 영향을 돌아보고, 장기적 관점에서 사회 구성원들과 함께 성장하는 방법을 꾸준히 모색하고 있으며, 최근에는 글로벌 수준의 지속가능경영 강화를 위해서 최선을 다하고 있습니다.

2008년에는 UN 글로벌컴팩트에 가입하여 인권, 노동, 환경, 반부패에 대한 10대 원칙을 지지하고 이를 경영에 적극 반영하고 있으며, 2009년과 2010년 2년 연속 다우존스 지속가능경영지수(DJSI Korea) 국내 은행 부문에서 최우수 기업으로 선정과 함께 국내 금융 기관 최초로 DJSI Asia Pacific 지수에 편입된 바 있습니다.

또한, 신한금융그룹은 기후변화에 적극적으로 대응하고 저탄소 녹색 성장을 선도하는 금융회사로 거듭나기 위해 노력해 왔습니다.

그 결과 2010년에는 상장기업을 대상으로 기후변화 이슈 대응과 관련한 정보를 수집하는 'CDP(온실가스 정보공개 프로젝트) 한국 위원회'로부터 산업별 리더(금융부문), 전년대비 개선도 향상 2가지 부문에서 수상을 하는 성과를 거두었습니다.

2010년 4월에는 '신한금융그룹 봉사단'을 출범시켜, 신한이 모든 그룹사 임직원들이 지역사회를 위한 봉사활동에 보다 적극적으로 참여함은 물론, 그룹사간 자원봉사를 위한 유기적인 협력체계를 구축하여 봉사활동에 있어서도 시너지 극대화를 추구하고 있습니다.


본 보고서는 이러한 신한금융그룹의 사회책임경영을 위한 노력을 시작부터 현재까지 기록한 자화상이자 거울입니다.

이를 계기로 앞으로도 2011년 신한금융그룹은 앞서 언급한 실천 과제들을 더욱 발전시키는 한편, 사회를 둘러싼 다양한 이해관계자들의 기대와 니즈를 파악하여 기업시민으로서의 상생경영을 위한 책임을 다하겠습니다.

차별화된 사회공헌활동의 길을 걷고 있는 신한금융그룹에 고객, 주주, 지역사회 주민 여러분 모두의 지속적인 관심과 성원을 부탁드립니다.



2011년 6월
신한금융지주회사 대표이사 회장 한 동 우

 <http://snic.kr/49yl>

그룹 소개

| 신한금융그룹 소개 |

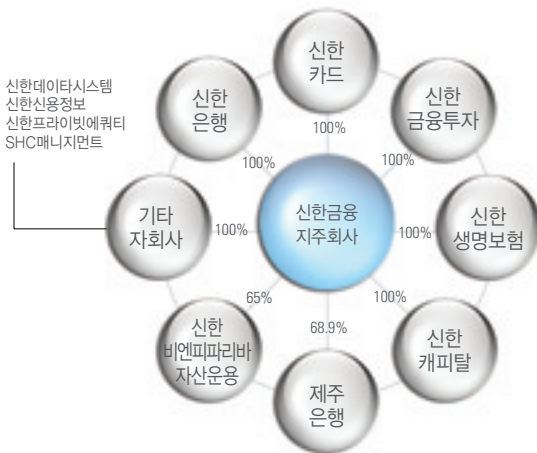
신한금융그룹은 1982년 신한은행을 모태로 출범한 이래, World Class 금융그룹으로의 도약을 목표로 2001년 지주회사 체제로 전환 하였습니다. 은행업, 신용카드업, 증권업, 생명보험업, 여신전문금융업 등 금융 전 분야에 걸쳐 30여 개의 계열회사를 갖추면서 종합금융 그룹의 기틀을 마련하는 한편, 2009년까지 은행, 카드, 자산운용 부문 대형화를 통해 대형 금융그룹으로 도약하는 등 지속적인 혁신과 도약을 이루어 왔습니다.

● 그룹의 주요 재무성과

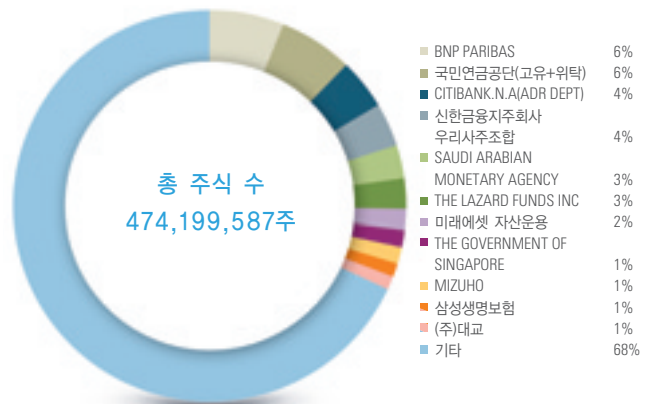
구분	2009년	2010년
임직원 수(명)	20,194	21,686
자산(십억 원)	255,018	266,032
부채(십억 원)	233,895	242,834
자기자본(십억 원)	21,123	23,198
영업수익(십억 원)	51,172	33,651
당기순이익(십억 원)	1,305	2,384
BIS 자기자본비율(%)	12.60%	12.77%
점포 수	1,320	1,361

*2010년 12월 말 기준임

● 자회사 및 관계회사 지분현황



● 주주구성



*상장사(신한금융지주, 제주은행), 보통주, 2010년 12월 말 기준

2011년 3월 말 기준

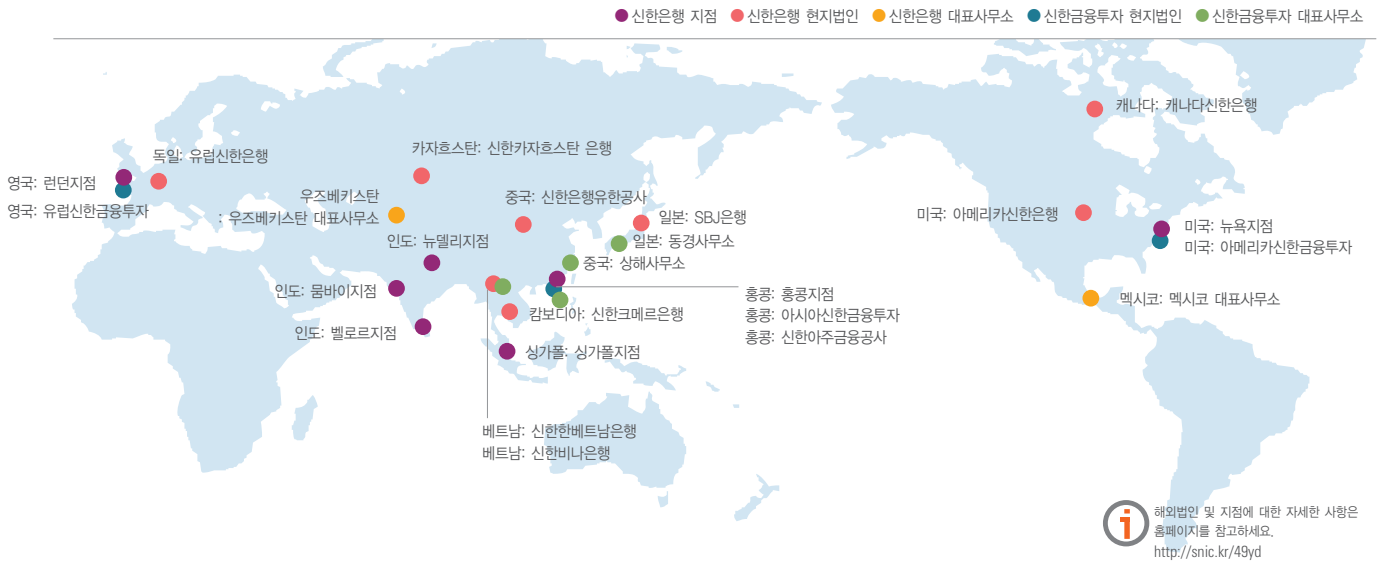
구분	신한금융지주	신한은행	신한카드	신한금융투자	신한생명	신한캐피탈	제주은행	신한비엔피 파리바자산운용
설립연도	2001년 9월	1897년 2월	1985년 12월	2002년 8월	1990년 1월	1991년 4월	1969년 3월	1996년 8월
본점소재지	서울 중구	서울 중구	서울 중구	서울 영등포구	서울 중구	서울 중구	제주도 제주시	서울 영등포구
대표	한동우	서진원	이재우	이휴원	권점주	한도희	허창기	최방길
임직원 수(명)	152	13,945	3,451	2,066	1,111	129	432	171
영업점 수(개)	1	975	38	112	160	6	39	1
자기자본 (억 원)	275,743	187,943	48,867	19,288	10,624	4,326	2,320	1,574

* 본점은 1개의 영업점으로 포함

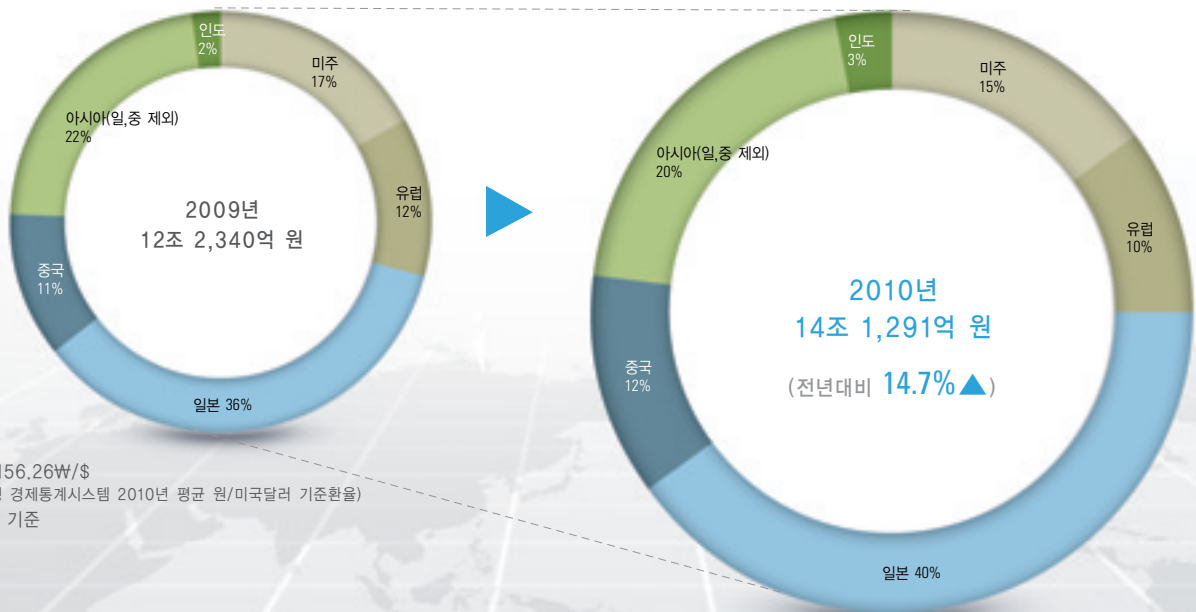
* 자기자본은 한국채택국제회계기준下 외부주주지분포함 연결기준임

| 글로벌 신한금융그룹 |

2009년부터 신한금융그룹은 'World Class Financial Group'이라는 그룹 비전 달성을 위하여 글로벌 사업을 적극 추진 중입니다. 신한은행은 2010년에 지점 1개(인도 벨로르 지점), 현지법인 자지점 5개를 확장하여 12월 말 기준 14개국에 59개 해외영업망(지점 7개, 현지법인 10개, 현지법인 자지점 40개, 대표사무소 2개)를 두고 있습니다 신한금융투자는 미국, 영국 및 홍콩에 3개의 법인과, 동경과 상해에 2개의 해외사무소를 두고 있습니다.



● 2009-10년 신한금융그룹 지역별 글로벌 시장 진출 규모



경영전략

| Vision & Strategy |

신한금융그룹은 비전인 World Class Financial Group을 달성하기 위해 2015년까지의 중장기 전략목표를 '대한민국 1등 금융브랜드 확립'으로 정립하고, 고객가치와 Good growth를 최우선으로 추구하고 있습니다.

이를 위한, 2011년 경영전략목표를 '새로운 성장 플랫폼 구축'으로 설정하고, 중점 추진전략으로 △신뢰회복 △성장동력 △미래투자 △조직활력 등 총 4가지를 도출하였습니다. 신한금융그룹은 지속가능경영 전략을 경영전략과 통합하여 계획하고 실행하고 있습니다. 이 중에서 특히 신뢰회복, 조직활력은 지속가능경영 관점에서 강화해 나갈 부분으로 선정한 것입니다.

첫째, 다양한 이해관계자들로부터의 신뢰를 회복하고 강화하는 것을 우선과제로 삼고 있습니다. 주요 이해관계자들의 요구사항을 파악하고 충족시키기 위해 노력할 것이며, 브랜드 위상 강화를 위한 다양한 커뮤니케이션 활동도 전개해 나가고자 합니다.

둘째, 새로운 성장동력(Good Growth)을 발굴하고 강화시켜 나갈 계획입니다. 특히 모바일을 비롯한 이업종과의 금융 컨버전스 신시장을 선도할 수 있는 체계를 마련하고, 고객 중심의 시너지 운영모델/상품 발굴에 역량을 집중하고자 합니다.

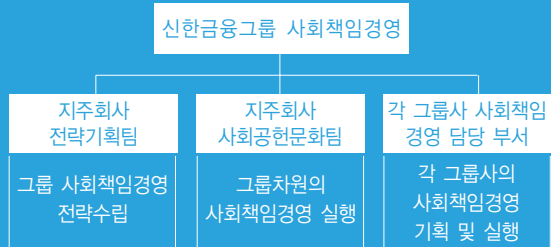
셋째, 지속가능한 성장을 위해 우수인재 영입과 전문가 그룹 양성에 매진하는 등 미래를 위한 투자를 확대할 계획입니다.

넷째, 조직의 활력을 위해 보다 유연한 조직 운영체계를 모색하고, 기업 문화, 인적 역량 등 무형 가치를 높일 수 있는 방안을 마련하고 있습니다.



사회책임경영 추진체계

신한금융그룹은 사회책임경영을 체계적으로 추진하기 위해 지주회사 전략 기획팀에서 경제, 사회, 환경, 공동역량부문별 전략 및 전략과제를 수립하고, 이를 지주회사 사회공헌문화팀과 각 그룹사 사회책임경영 담당부서에서 실행하는 체계를 갖추고 있습니다. 또한 그룹차원의 각종 실무협의회를 통해서 해당 내용을 공유하고 실행을 강화하고 있습니다. 지속가능경영 전반적인 내용을 함께 논의하기 위한 지속가능경영실무협의회를 비롯하여, 세부 안건에 따라 녹색경영실무협의회, 녹색금융실무협의회, 사회공헌실무협의회가 유기적으로 운영되고 있습니다.



신한WAY

신한WAY는 모든 신한인이 확신과 열정을 갖고 “One-Shinhan”으로 생각하며 행동하게 하는 그룹 차원의 공유 가치체계이며, 경영원칙(경영의 길), 핵심가치(생각의 길), 행동규범(행동의 길)으로 구성되어 있습니다.

| 경영의 길 |


신한WAY의 첫 번째 구성 요소인 '경영원칙(경영의 길)'은 조직 관점에서 그룹 경영 전반의 의사를 결정하는데 필요한 기준입니다. 다시 말해 “신한은 이러한 기준으로 사업을 영위한다”는 선언적인 의미가 있습니다.

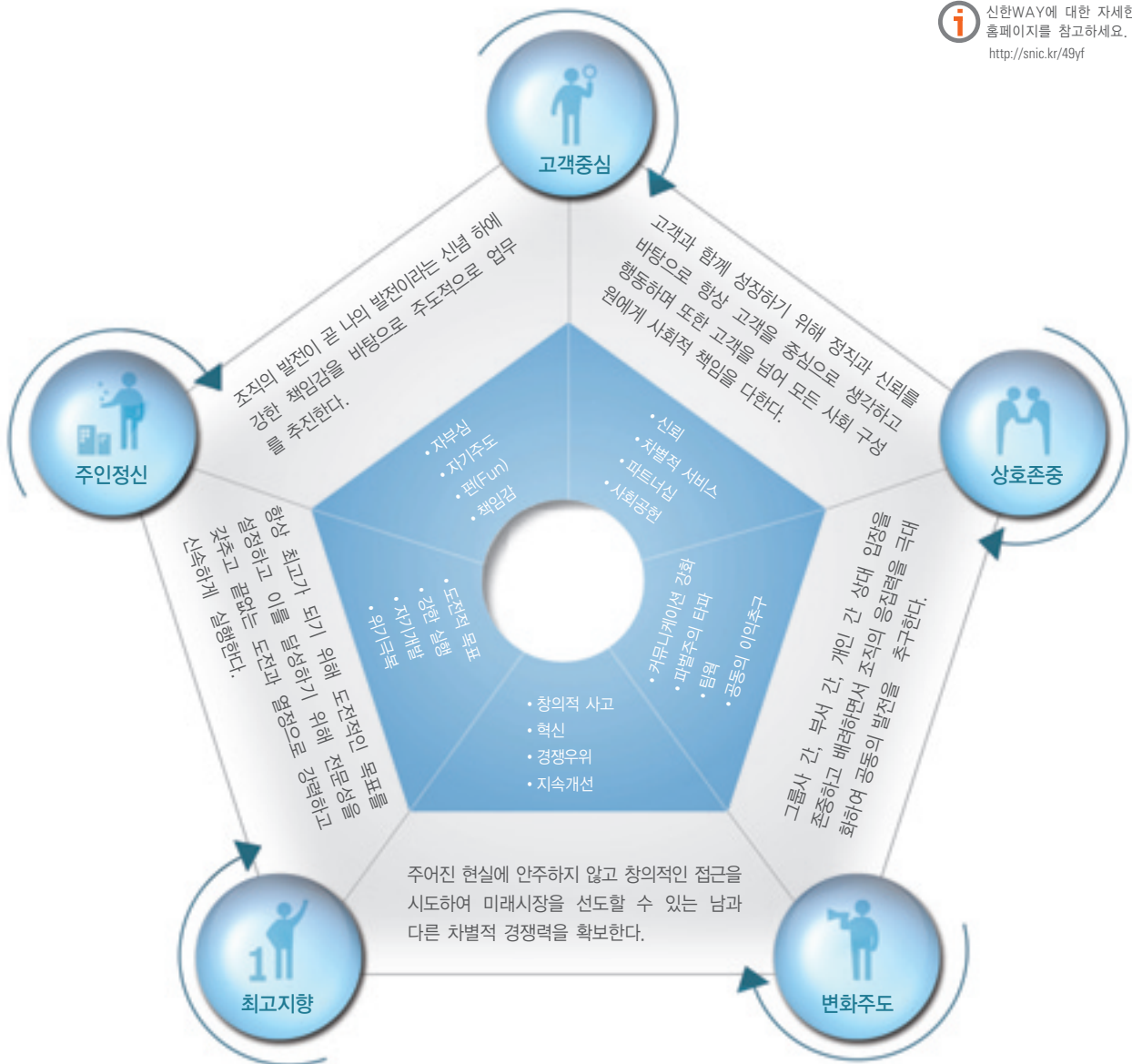
1. 고객가치 창출을 최우선 한다.
2. 정도경영과 사회적 책임을 다한다.
3. 인재를 중시하고 육성한다.
4. 그룹 시너지 창출에 기여한다.

| 생각의 길, 행동의 길 |

신한WAY의 두 번째 구성 요소인 '핵심가치(생각의 길)'는 신한인 모두가 공유하고 따라야 할 가치판단과 행동의 준거 기준입니다. 또한 신한WAY의 세 번째 구성요소인 '행동규범(행동의 길)'은 5가지 핵심 가치를 신한인 모두 실천할 수 있도록 구체화한 설명지표입니다.

■ 행동의 길 ■ 생각의 길

 신한WAY에 대한 자세한 사항은 홈페이지를 참고하세요.
<http://snic.kr/49yf>

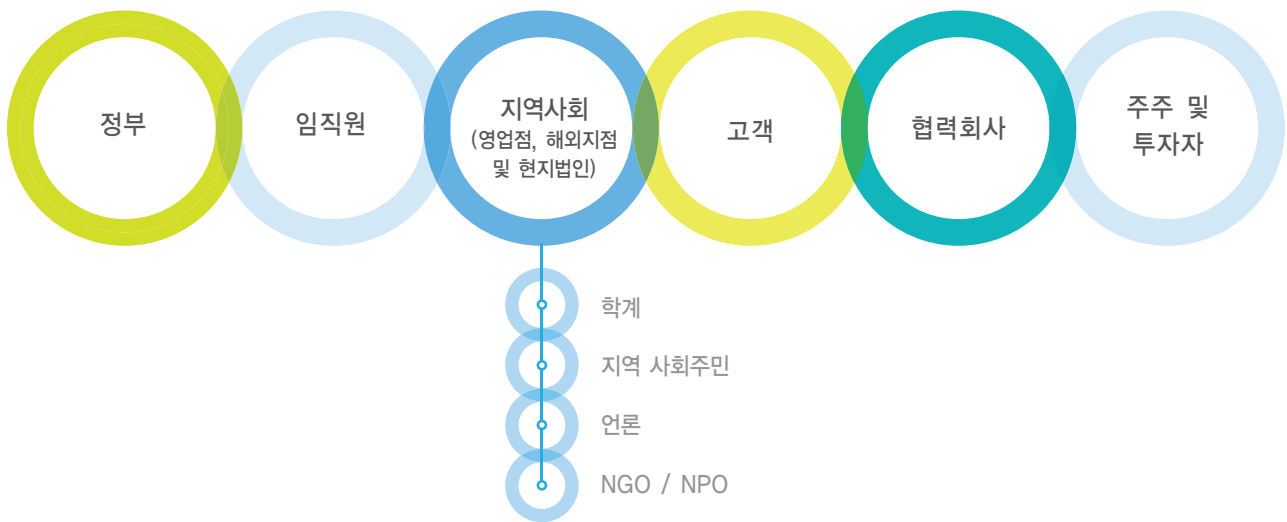


이해관계자

| 신한금융그룹의 다양한 이해관계자 그룹 |

신한금융그룹 경영활동의 다양한 이해관계자들은 주주, 고객, 임직원, 협력업체, 지역사회, 언론, NGO, 정부기관 등으로 구성됩니다. 신한금융그룹은 다양한 커뮤니케이션 채널을 통해 기업의 지속가능경영에 관한 이해관계자들의 의견과 아이디어를 수렴하고 있으며, 각 이해관

계자 그룹별로 관심도가 높은 이슈에 대해 지속적으로 공유하고 있습니다. 앞으로도 신한금융그룹은 이해관계자와의 열린 커뮤니케이션을 통해 이해관계자 중심의 지속가능경영을 정착시켜 나갈 것입니다.



| 중요성 평가 및 보고내용 선정 |

GRI G3 가이드라인, DJSI 지표, ISO 26000 지침 등 지속가능경영 수준을 진단하는 다양한 항목들을 바탕으로 30가지의 이슈 풀 (Issue Pool)을 구성하였습니다. 그리고 해당 이슈들에 대한 내/외부 이해관계자들의 관심도와 신한금융그룹에 미치는 사업상의 영향력을 종합적으로 판단하여 중요한 핵심 이슈들을 선정하였습니다. 신한금융그룹은 본 보고서를 통해 선정된 핵심 이슈들과 연관성을 지닌 기업의 정책 및 활동을 중점적으로 공개하고 있습니다.

Materiality Test Process

벤치마킹:

글로벌 금융 기업 벤치마킹

미디어 조사:

각종 언론보도(2010. 1.~2010. 12.)

글로벌 스탠더드 검토:

GRI G3, DJSI, ISO 26000 등

외부 이해관계자:

고객 만족도 조사, 외부이해관계자 설문 등

사내 정책 및 경영전략 분석:

사내규범, 정책 분석 및 경영전략 분석, 경제효과 분석

임직원 인터뷰:

주요 이슈 관련 부서

내부 이해관계자:

임직원 워크샵, 내부 이해관계자 설문 등

이슈 풀 구성:

내외부 이슈 연관성 및 빈도

중요이슈도출:

글로벌 스탠더드, 비즈니스 영향을 고려해 내, 외부 쟁점 우선순위화

Step 1.
외부 이슈 파악

Step 2.
내부 이슈 파악

Step 3.
이슈 구성 및
핵심이슈 도출

| 이해관계자 커뮤니케이션 |

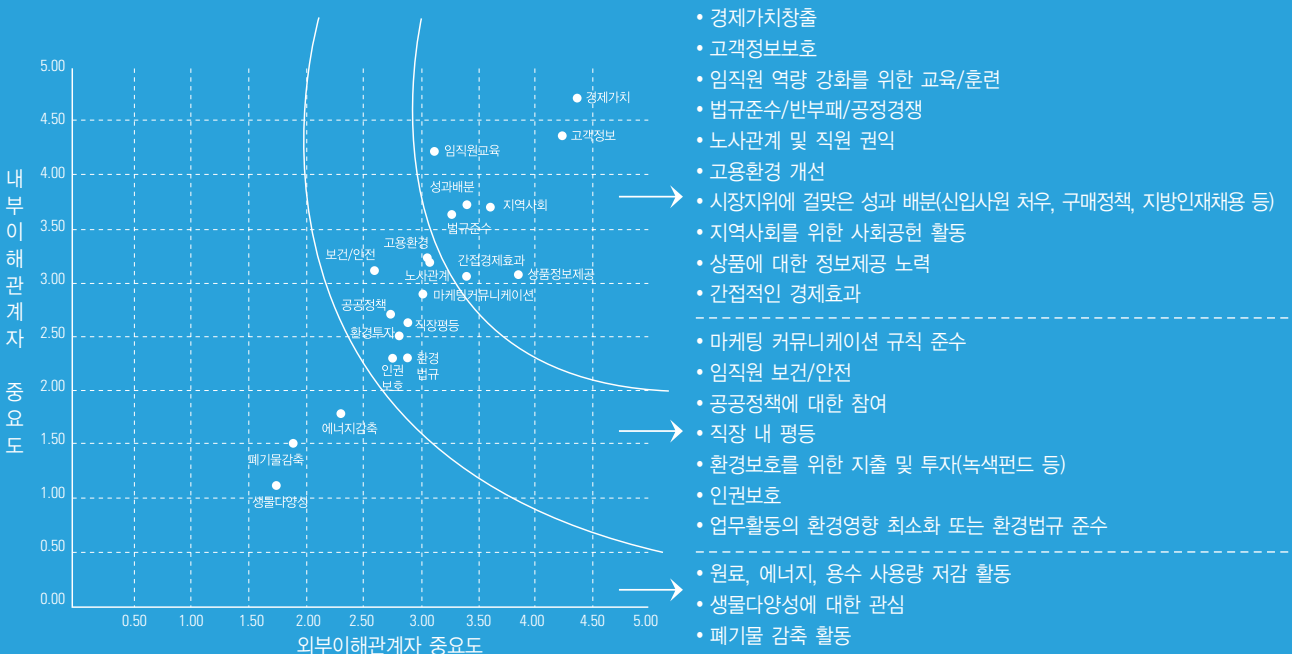
신한금융그룹은 여러 이해관계자들과 열린 소통을 하기 위해 설문조사 및 사보발간을 하고 있습니다. 또한, 경영에 임직원들의 의견을 반영할 수 있도록 정기적인 노사협의회를 개최하고 있으며, 직원상담센터와 사내인트라넷을 이용하고 있습니다.

다양한 커뮤니케이션 채널을 통해 적극적이고 자유로운 의견개진이 가능하도록 함으로써, 임직원의 제안사항과 요구사항을 수렴하여 회사의 부족한 부분을 개선할 수 있도록 노력하고 있습니다.

● 이해관계자 커뮤니케이션 채널과 쟁점

이해관계자	임직원	고객	주주 및 투자자	지역사회	정부, 학계, 언론	협력회사
커뮤니케이션 채널	임직원 설문 임직원간담회 신한인(사보) 노사협의회	고객만족센터 고객만족도 조사 홈페이지	주주총회 투자설명회 사업보고서	지역사회 공헌 활동 지역사회 간담회 사회공헌 만족도 조사 스포츠 후원 NGO 간담회	보도자료 학계 지원활동	정기적 간담회 협력회사 워크샵 사회책임경영 지원
주요 쟁점과 신한금융그룹의 실천	36 page	28 page	14 page	44 page	49 page	homepage

Materiality Issues



지배구조

| 이사회 |






신한금융지주회사 이사회는 지주회사의 전략방향과 사업에 대한 의견을 제시함으로써 경제, 경영, 사회, 회계, 법률, 정책적 측면에 대한 이사회 의 정책결정 과정에 전문성을 제고시키고 있으며 이를 통해 회사가 직면할 수 있는 각종 리스크에 대한 대응방안을 강구할 수 있도록 하고 있습니다.

이사회는 매년 사외이사 중에서 이사회회장을 선임하여 건강한 지배구조가 되도록 하였습니다. 현재는 남궁훈 사외이사가 이사회회장으로 이사회를 운영하고 있습니다. 또한, 사외이사가 아닌 자를 이사회회장으로 선임할 경우에는 사외이사를 대표하는 선임사외이사를 선임토록 하고 있습니다. 이사회 결의는 이사 과반수의 출석과 출석이사 과반수로 하며, 모든 이사가 동영상 및 음성을 동시에 송수신하는 통신수단에 의하여 결의에 참가하는 것이 허용되고 이 경우 당해 이사는 직접 출석한 것으로 인정됩니다. 그리고 이사회 결의에 관하여 특별한 이해관계가 있는 자는 의결권을 행사하지 못하도록 하고 있습니다.

2010년 이사회 및 각종 소위원회 등을 포함해 총 42회의 회의를 개최하여 내부통제규정 제정 및 감사위원회 규정 개정, 그룹사의 사업계획이 포함된 회사의 사업계획 수립 및 승인, 대표이사·기타 경영진·준법감시인 선임 등 주요 경영 사안들을 논의하였습니다.


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

● 2010년 이사회 주요 의제

회차	개최일자	의안내용	이사진 참석률(%)
1	2010.02.04	준법감시인 선임에 관한 사항 - 조의용 상무를 준법감시인으로 선임함	 93.3
2	2010.02.26	제9기 정기주주총회 소집에 관한 사항 - 2010.3.24 제9기 정기주주총회 개최 결의	 86.7
4	2010.05.27	평가 보상 관련 규정 제정 및 개정에 관한 사항	 100.0
5	2010.08.25	이사를 제외한 경영진 선임에 관한 사항 - 위성호 부사장을 재선임하고, 민정기 전무를 신규 선임함 사채발행에 관한 사항 - 당사 운영자금 및 사채 차환을 위한 공모사채 9,000억 원 발행을 승인함	 100.0
8	2010.12.16	2011년도 사업계획 및 예산에 관한 사항	 100.0

보상체계

사외이사 및 사내이사의 보수는 주주총회에서 승인한 이사보수한도 내에서 지급되며, 2011년 주주총회에서는 이사보수한도액을 60억 원으로 설정하였습니다. 이사의 보수는 이사회에서 별도로 정한 기준에 따라 사외이사와 사내이사로 구분되어 산정됩니다. 경영진의 보수는 기본급과 장단기 성과급으로 구성되는데, 기본급은 사외이사로만 구성된 보상위원회에서 결정된 금액을 따르고, 장단기 성과급도 보상위원회에서 정한 별도의 산정 기준에 따라 결정됩니다. 단기 성과급은 회사의 경영성과에 연동하여 결정되는데, CEO의 경우 정량적인 평가에 따라 결정되고, 집행임원은 정량평가 및 정성평가 결과에 따라 산정됩니다. 장기성과급은 3년 단위로 부여되고, 4년간의 회사 경영성과에 따라 최종적으로 지급금액이 결정되는 구조로서, 장기적인 리스크를 반영하여 보상금액이 조정되도록 설계되어 있습니다.

 이사회 의 주요활동 내역에 대한 자세한 사항은 홈페이지를 참고하세요.
<http://snic.kr/49yh>

| 이사회 구성 |

신한금융지주회사는 총 이사 11명중 9명이 사외이사로서, 회계 및 재무 전문가, 전문경영인, 금융업무 전문가, 경영학교수, 국가기관 근무 경력이 있는 전문가들로 구성되어 있습니다.

이사회는 회사의 경영에 관한 의사결정에 참여하며, 경영진에 대해 업무집행상황의 보고 및 관련자료의 제출을 요구할 수 있습니다. 또한 법률, 회계, 경영자문 등이 필요한 경우 회사에 외부기관의 자문용역을 요청할 수 있는 권한을 가지고 있습니다.

직위	성명	이사회 책임사항
사내이사	한동우	· 법령과 정관의 규정에 따라 회사를 위하여 그 직무를 충실하게 수행하여야 한다. · 회사에 현저하게 손해를 미칠 염려가 있는 사실을 발견한 때에는 즉시 감사위원회에 이를 보고하여야 한다.
기타비상무이사	서진원	
사외이사	권태은, 김기영, 김석원, 남공훈,	· 책임중 뿐만 아니라 퇴임 후에도 직무상 알게 된 회사의 영업상 비밀을 누설하거나 자기 또는 제3자의 이익을 위하여 이용하여서는 안된다
	유재근, 윤계섭, 이정일, 필립 아기니에 , 하루카와 하루키	

* 2011년 6월 말 구성현황 임

| 위원회 |

신한금융지주회사 이사회 내에는 이사회운영위원회, 감사위원회, 사외이사후보추천위원회, 리스크관리위원회, 보상위원회, 감사위원후보추천위원회 등 6개의 소위원회 운영을 통하여 각 위원회의 전문성을 강화함으로써 이사회의 효율성을 높이고 있습니다.

리스크관리위원회는 회사의 경영전략에 부합하는 리스크관리 기본 방침을 수립하며 지주회사 및 자회사별 부담가능한 리스크 수준의 결정 및 적정투자한도 또는 손실허용한도를 승인 합니다. 보상위원회는 회사와 자회사의 경영진에 대한 평가 및 보상체계를 결정하며, 평가 및 보상 안에 대해 심의, 조정합니다. 또한 결정된 체계에 따라 경영진에 대하여 평가하고 보상수준을 결정합니다. 그외 사외이사후보추천위원회는 사외이사 후보의 추천 및 기타 회사의 사외이사 후보추천을 위하여 필요한 사항에 대해 심의, 결의하며, 감사위원후보추천위원회는 회사의 감사위원 후보의 추천에 관한 사항을 심의·의결하는 역할을 하고 있습니다.

이사회운영위원회는 회사의 지배구조와 관련된 사항을 심의하며, 회사의 이사 아닌 경영진의 선임 및 해임, 이사회, 이사회내 위원회 및 사외이사 평가체계, 기타 이사회 운영에 관련된 사항을 심의 및 결의합니다. 감사위원회는 이사회 및 경영진 등 업무집행기관으로부터 독립된 위치에서 객관성을 유지하며 회사의 회계와 업무의 감사 및 이에 부수되는 사항에 대하여 심의·결의함으로써 이사의 직무집행을 감사하는 역할을 하고 있습니다.




주) 2011년 6월 말 구성현황 임

리스크 관리

| 통합 리스크 관리 |

신한금융그룹이 직면하고 있는 리스크

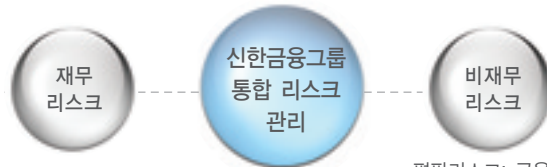
신한금융그룹은 지주회사에서 정한 리스크 관련 기본방침에 따라 당사가 직면하고 있는 리스크를 과학적이고 체계적인 기법으로 인식, 측정, 분석, 통제 및 보고하고 있습니다. 산업특성상 금융기업의 생존에 핵심이슈인 만큼 신한금융그룹은 업무 수행에서 발생할 수 있는 각종 위험을 효율적으로 통제 관리하기 위하여 리스크를 사회적/환경적 영역을 포함한 포괄적 리스크로 정의하여 경제적/ 비경제적 충격에 통합적으로, 그리고 체계적으로 대응하고 있습니다.

 리스크에 대한 자세한 사항은 홈페이지 및 공시자료를 참고하세요.
<http://snic.kr/49yd>

시장리스크: 금리, 환율 등 시장변수가 불리하게 변동해 손실을 입을 가능성
유동성리스크: 자산의 유동성이 부족해 대외 지급에 문제가 생길 가능성

운영리스크: 부적절한 시스템, 통제 실패, 사리, 오류 등을 인한 리스크

규제리스크: 각종 감독규정과 법률의 변경을 인한 리스크



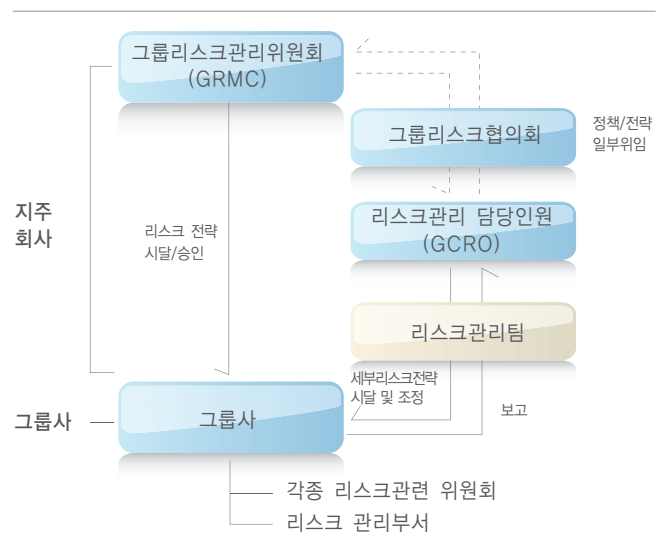
신용리스크: 거래상대방의 신용도 하락이나 부도 발생 등으로 생긴 리스크

평판리스크: 금융회사에 대한 외부의 부정적인 여론 때문에 발생하는 리스크

법률리스크: 각종 계약 문서의 이해 부족 또는 소송 등의 발생 가능성

신한금융그룹의 체계적 통합 리스크 관리

신한금융그룹의 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.



그룹리스크협의회(Group Risk Management Council)

그룹리스크협의회는 그룹의 리스크 정책 및 전략을 일관되게 유지하기 위하여 그룹의 제반 리스크 관련 세부사항을 협의합니다. 지주회사 리스크관리 담당 임원이 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.



윤리경영

| 기업경영의 투명성 확보 |

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 지속가능한 기업으로 자리매김하기 위하여 그룹 윤리경영을 더욱 강화해 나갈 것입니다.

● 신한금융그룹 윤리교육 현황

(단위: 명, 시간)

그룹사	구분	2008	2009	2010
신한은행	교육수강인원	12,024명	11,822명	14,100명
	교육시간	44	21	39
신한카드	교육수강인원	6,101명	3,636명	4,401명
	교육시간	16	19	12
신한금융투자	교육수강인원	1,595명	1,163명	1,842명
	교육시간	3	5.5	5
신한생명	교육수강인원	1,025명	1,096명	1,127명
	교육시간	1	1	3
신한캐피탈	교육수강인원	111명	117명	120명
	교육시간	1	1	1
제주은행	교육수강인원	449명	415명	420명
	교육시간	4	5	5
신한BNP파리바자산운용	교육수강인원	-	90명	170명
	교육시간	-	2	1

* 사이버교육 및 집합교육을 합산하여 집계

* 신한은행의 2009년 윤리교육 수강인원 감소원인은 2008년 교육 중점 실시 및 연수평정 의무 반영에서 참여 수가 증대하였다가 2009년 해당 교육에 대한 자율권 부여로 감소 현상이 발생함. 또한 윤리교육 수강시간 감소원인은 집합교육과 사이버교육의 합산에 따른 실제 교육 시간의 감소 때문임

* 신한카드의 2009년 윤리교육 수강인원 감소원인은 안정적 인력운영을 위한 콜센터/DM센터 기업조직 아웃소싱을 확대로 인한 전체 인원 감소 때문임

* 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 2008년 데이터가 없음

* 수강인원은 프로그램별 참여자 수가 비슷할 경우 평균, 그렇지 않을 경우 참여자 수가 가장 많은 프로그램의 참여자 수를 따름

* 수강시간은 프로그램별 교육시간 합계

윤리규범의 제정 및 시행	'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 시행
금융관련 법규 준수	'그룹내부거래관리지침' 제정 및 공정거래 자율준수 프로그램 등 법규준수를 위한 다양한 프로그램을 시행하고 있으며, 준수 여부를 정기적으로 모니터링하고 법규 관련 교육을 지속적으로 실시
정치자금 기부 및 지원 금지	정치참여에 대해 정당이나 정치인에게 불법적인 정치자금을 기부하거나 지원 금지 보고기간 동안 지원이나 기부 사항 없음
윤리경영 교육	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 병행
윤리실천서약 실시	매년 윤리규범의 내용 중 임직원이 준수해야 할 핵심적 사항을 추출하여 모든 임직원이 '윤리실천서약' 서명에 참여

- 16 지속가능한 경제적 성과 창출 및 분배
- 18 혁신 및 창조경영을 통한 간접경제효과 극대화



그림계

Disclosure of
Management Approach
경영방식공지

Management Principle

신한금융그룹은 변동성이 지속된 상황에서도 기본에 충실한 경영을 통해 국내 금융 기관 중 가장 높은 수익성과 건전성을 회복하였습니다. 또한 업무혁신 프로그램 실행 및 중소기업 채용 지원을 비롯한 다양한 사회공헌상품을 통하여 지속가능한 성장을 위한 튼튼한 토대를 마련하고 있습니다.

2010 Progress

- 2010년 ROA와 ROE 금융위기 이전수준으로 회복
- 경제적 총 가치 창출 6조 7,870억 원
- 고정이하 여신비율 1.48%
- 업무혁신 프로그램(BPR Renovation 2.0, Bubble Zero 캠페인 등)을 통한 업무 처리 시간 단축
- 중소기업채용 지원 564억 원 및 제14회 매경금융상품대상 '파이팅 중소기업지원대출' 대상

추진방향

- 능동적인 부실자산 감축 및 선제적인 리스크 관리, 차별화된 서비스 제공을 통하여 안정적인 재무기반을 구축
- 안정적 재무구조와 영업기반을 통한 안정적인 신용 등급 유지
- 프로세스에 의한 혁신활동의 토대 마련
- 전략적 사회공헌상품을 통한 수익성과 공공성 동시 달성

지속가능한 경제적 성과 창출 및 분배

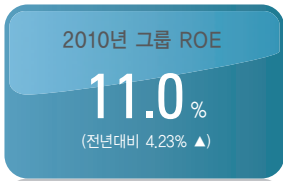
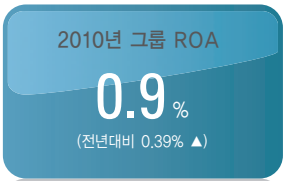
| 신한금융그룹의 경제적 환경 변화 |

2010년은 그리스, 포르투갈 등 남유럽 국가의 재정위기가 부각되고 미국의 경기 회복이 지연되는 등 국제적으로 어려운 경제 환경이 이어지는 가운데 글로벌 공조를 바탕으로 저금리와 양적 완화를 통한 경기 부양 노력이 지속된 한 해였습니다. 국내도 부실기업 구조조정, 부동산 PF 처리 등 도전적인 환경이 형성되었으나 수출 호조와 제조업 생산 및 설비투자의 활기에 힘입어 GDP가 6.1% 성장하는 등 경기 침체를 극복하는 모양을 보였습니다.

신한금융그룹은 이러한 국내외 경영환경의 변화에 신속히 대응하고자 노력하였으며 고객의 신뢰 회복을 위한 지배구조 개선, 내실있는 성장을 위한 자산건전성 및 리스크 관리 강화, 신규 수익원 창출을 위한 새로운 수익모델 개발 등 지속가능 성장을 위한 빈틈없는 기반 구축을 위해 정진하였습니다.

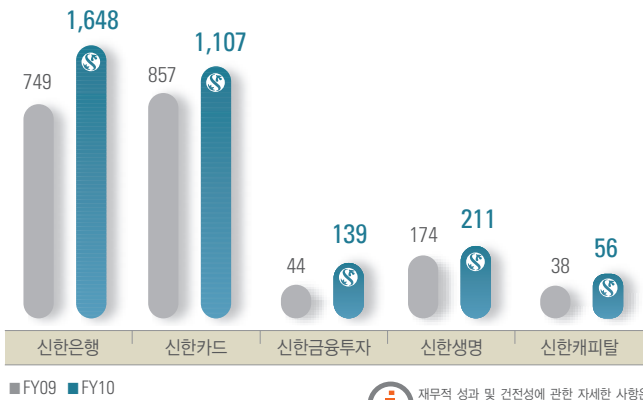
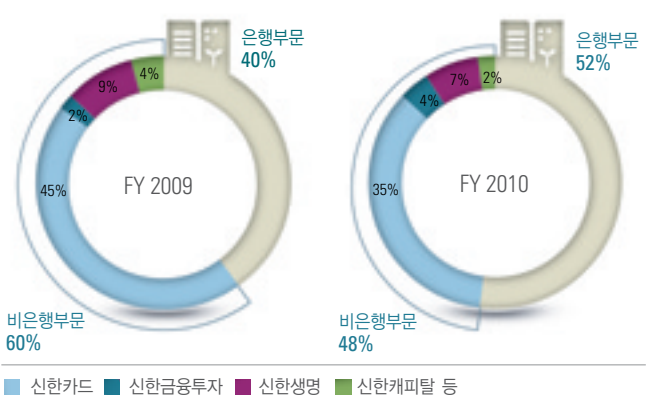
| 신한금융그룹의 경제적 가치 창출 및 분배 |

2010년 정책금리 상승에 따른 이자마진 회복 및 자산건전성 개선 등에 힘입어 신한금융그룹은 6조 7,870억 원의 경제적 가치를 창출하였습니다. 창출된 경제적 가치는 주주, 임직원, 협력회사, 정부, 지역 사회 등 이해관계자들에게 다양한 형태로 분배되고 있습니다. 신한금융그룹은 다양한 사업라인을 최대한 활용하여 신한만의 차별화 된 서비스 제공을 통하여 안정적인 재무기반을 구축하기 위해 더욱 노력하고 있습니다.



● 주요 그룹사별 당기순이익 비중 및 현황

(단위: 십억 원)



■ 신한카드 ■ 신한금융투자 ■ 신한생명 ■ 신한캐피탈 등

재무적 성과 및 건전성에 관한 자세한 사항은 홈페이지를 참고하세요.
<http://snic.kr/49yd>



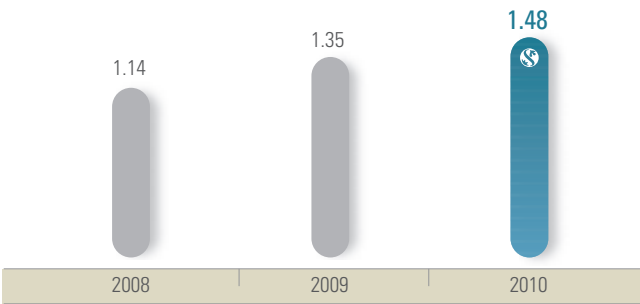
| 선제적 리스크 관리를 통한 안정적 신용등급 획득 |

신한금융그룹의 주요 그룹사인 신한은행, 신한카드, 신한금융투자, 신한생명, 신한캐피탈은 국내·외 신용평가기관으로부터 안정적인 신용등급을 획득하고 있습니다. 선제적이고 능동적인 부실자산 감축 및 리스크 관리 노력 등을 통해 그룹의 고정이하 여신비율은 2010년 말 기준 1.48%로 양호한 수준을 유지하고 있습니다.

또한, 자본 적정성의 경우 지주회사 연결자기자본비율은 12.77%를 기록하였으며 전년도에 비해 0.17%p 증대되었습니다. 신한금융그룹 내 상기 5개사 모두 안정적인 재무구조와 영업기반을 통해 우량 신용등급을 획득하였습니다.

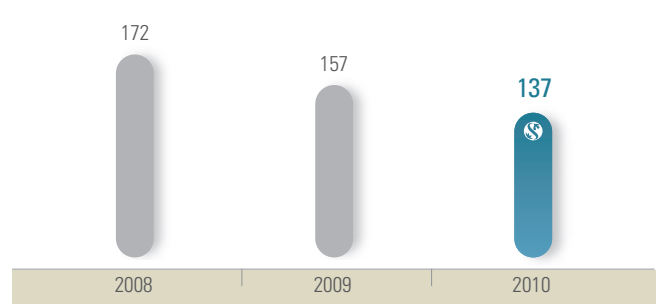
● 그룹 고정이하여신비율

(단위: %)



● 그룹 NPL 커버리지 비율

(단위: %)



● 해외 신용평가기관 신용평가 등급

Moody's Corporation

A1 장기, 신한은행

P-1 단기, 신한은행

Standard & Poor's

A- 장기, 신한은행

A-2 단기, 신한은행, 신한카드

BBB+ 장기, 신한카드

Fitch Ratings

A 장기, 신한은행

F1 단기, 신한은행

A- 장기, 신한카드

F2 단기, 신한카드

혁신 및 창조경영을 통한 간접경제효과 극대화

| 획기적인 경영성과를 위한 업무혁신 |

신한금융그룹은 비효율·중복·낭비요소 등 경영의 불필요한 요소를 제거를 통한 업무 혁신을 위해 그룹사별 집중근무 시간제, 문서 작업 간소화, 회의 축소화 등 업무 혁신 프로그램을 수행하여 다양한 업무 혁신활동을 시행하고 있습니다. 시스템 개발을 통해 신상품 개발 기간을 획기적으로 단축하고 결산업무에 소요되는 일정도 업계 최저 수준으로 단축하였으며, 고객중심의 서비스를 통해 고객의 불편함을 없애기 위한 혁신을 추진하고 있습니다.

신한은행	'BPR Renovation 2.0'	4대 핵심사업(마케팅 지원, 신사업, 기존 프로세스시스템 개선, 센터 운영효율화)을 선정하여 단계별로 추진
신한카드	'Bubble Zero 캠페인'	경영의 불필요한 요소 제거 위한 모든 임직원 참여 제안 캠페인 연간 약 25억 원의 비용 절감 및 수익 구조 개선
신한생명	'6Sigma활동' 전개	DMAIC방법론을 적용하여 조직단위 제도 및 프로세스 개선활동 약 666억 원의 수익성 제고 효과
신한생명	NGS(New Generation Start)-2008'	신보험 시스템을 통한 신상품 개발 기간을 획기적으로 단축하고 결산업무에 소요되는 일정도 업계 최저수준으로 단축

| 임직원의 다양한 지식 공유를 통한 경영가치 창출(지식경영) |

신한금융그룹은 임직원의 다양한 지식과 경험을 공유하고 이를 통해 경영 혁신과 직원의 업무수행능력을 향상시키기 위하여 다양한 프로그램을 운영하고 있습니다. 개인의 우수사례(Best Practice)와 경험 지식을 공유하고 축적된 지식을 체계적으로 관리를 통한 상품 및 서비스의 품질을 향상을 위해 노력하고 있습니다.

신한은행	지식경영포털시스템	2010년 총 제안건수 9,830개 채택률 11.1%
신한카드	'Idea Bank' (제안제도)	2010년 총 제안건수 21,189 개 채택건수 5,083개
신한 금융투자	'Eureka(유레카)'	2010년 총 제안건수 323개 채택건수 132개
신한생명	'업무제안', '지식뱅크'	업무제안: 2010년까지 총 제안건수 1,168개 지식뱅크: 2010년 103건의 지식이 등록, 12,166회가 조회

신한은행의 2010년 BPR 성과

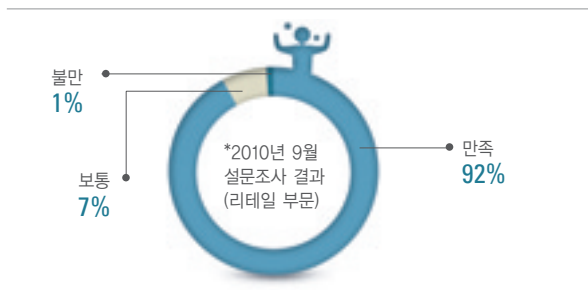
BPR 성과 분석

BPR센터 출범 이후 정기적인 설문조사 결과 영업인력 334 FTE절감, 영업점직원 만족도 95%, 업무시간 2시간 8분 절감, 영업점 직원 마케팅 기회 확대 등의 성과를 달성하였습니다.

1. 영업인력 절감



2. 직원만족 제고



3. 업무처리시간 단축



4. 고객가치 창조

- 마케팅 기회 증대
후선 업무 경감에 따른 고객 대면업무 시간 증가로 마케팅 집중도 향상
- 고객가치 창조
업무처리 표준화를 통한 고객의 편의성 증대

*FTE(Full Time Equivalent) : 업무에 투입된 노동력을 전일 노동자수로 계산한 수치임

| 새로운 진출을 통한 지속가능한 금융그룹으로 도약 |

신한금융그룹은 지속가능한 금융그룹으로 도약하기 위해 끊임없이 공공사업 및 새로운 사업 진출을 시도하고 있습니다.

신한금융그룹은 중소기업 일자리창출 사업을 통해 중소기업에게는 우수한 인재를 지원하고, 청년 구직자에게는 취업을 통한 삶의 희망을 제공하며, 국가적으로는 취업활성화를 통한 청년실업해소를 실현하고 있습니다. 'JOB S.O.S II' 라는 프로젝트명으로 지원하게 되는 564억 원 규모의 본 사업을 위해 전용상품인 JOB S.O.S 희망기업통장/희망적금을 개발하고 1,000여 개의 중소기업이 채용하는 신규직원을 대상으로 3년간 매월 30만 원을 지원하고 있습니다.

2010년에는 총 2,200여 명의 청년 일자리를 창출하였으며, 향후 5,000명까지 그 규모를 확대하기 위해 채용박람회 개최 등 다양한 활동을 펼치고 있습니다.

또한 신한생명은 생보업계 최초 자전거 교통재해 및 환경성질환 보장, 태아부터 80세까지 어린이 질병은 물론 성인병까지 보장, 장애인가족, 다자녀가구 보험료 할인혜택 제공을 통해 새로운 성장동력을 확보 하였습니다. 이 외에도 신한금융그룹의 그룹사는 다양한 신사업 적극 진출을 통해 성장 원동력을 지속적으로 확보하고 있습니다.

신한은행	신한 김대리적금 신한 Myshop 가맹점통장 등	재테크를 위한 직장인 고객의 종자돈 마련에 도움을 주는 적금 개인사업자 영세 가맹점 및 신규가맹점을 대상으로 특화된 부가서비스 및 수수료 감면
신한카드	생활사랑카드 신한 S-more 카드 등	아파트관리비 및 통신, 마트, 병원 할인 포인트에 이자가 붙는 추가 적립
신한금융투자	CMA 자동담보대출서비스 등	고객의 출금요청, 기타대여금으로 인한 미수/미납발생, 카드대금과 공과금 및 지정일자동 이체 출금액이 부족할 경우, 계좌 내 자산을 담보로 자동대출이 일어나 결제를 돕는 서비스
신한생명	신한레이디 연금보험 등	여성의 라이프사이클과 경제적 상황에 따라 연금액을 변동할 수 있어 여성 노후연금의 실제가치를 보장하는 여성 전용 연금보험

| 성장을 위한 일자리 창출 선도 |

신한금융그룹은 고객과 사회의 이익을 동시에 추구하는 선도적 사회적 책임 금융기관으로서, 우리사회의 가장 시급한 해결과제 중 하나인 청년실업 및 중소기업 인력난을 해소하고 사회적 소외계층을 지원하기 위해 일자리창출(Job-sharing)과 이를 통한 사회적 고통분담(Pain-

sharing)을 실천하고 있습니다. 2011년에는 신규 일자리 창출을 위하여 1,301명을 신규 채용할 예정이며, 여성 및 주부 일자리 창출을 위해 파트타이머를 추가적으로 201명 고용할 계획입니다.



중소기업 지원과 청년실업 해소를 위한 일자리 창출

1.job S.O.S 4U 프로젝트(중소 기업 중앙회, 고용노동부 협약)
- 재원: 370억 원(신한은행 전 임직원의 자발적 급여반납)

	중소기업 고용지원 프로그램	사회적기업 회계인력 지원
고용창출	1,178사 2,980명	148사 191명
지원금	278억 원	9.4억 원

2.job S.O.S II 프로젝트(중소 기업 중앙회 협약)
- 재원: 약 564억 원(그룹사 분담)

고용창출 (2010년 12월 말 기준)	1,074사 3,019명
--------------------------	---------------



22	녹색경영을 향한 준비
24	녹색경영의 실천
26	녹색금융의 실천
27	녹색경영에 대한 보고

녹색경영

Disclosure of Management Approach 경영방식공지

Management Principle

신한금융그룹은 녹색경영에 있어 '온실가스 감축주체자', '환경감시자', '녹색경영 촉진자' 등 3가지를 금융기관의 역할로 정의하고 탄소중립달성 등 6대 실행 과제를 추진하고 있습니다. 또한 그룹의 녹색경영을 높은 수준으로 추진하며, 과제를 효과적으로 하기 위해 그룹 차원의 '녹색경영 실무자협의회'를 운영하며, '통합 녹색경영 시스템'을 주요 추진과제로 선정하였습니다.

2010 Progress

- '녹색경영 실무자협의회' 구축
- '통합 녹색경영시스템' 구축: 온실가스 인벤토리
- 에너지절약을 통한 온실가스 배출량 감축
- 여신 및 투자 심사 시 친환경 녹색기업 우대

추진방향

- 녹색경영 실무자협의회 활성화
- 온실가스 인벤토리 안정화 및 확대
- 적극적인 온실가스 감축활동 전개 및 '탄소 중립' (Carbon Offset) 방안 검토, 탄소배출권 거래, CDM 사업 기회 확보
- 친환경 녹색금융의 확대



녹색경영을 향한 준비

| 녹색경영 |

신한금융그룹은 '온실가스 감축주제', '환경감시자', '녹색경영 촉진자' 등 3가지를 그룹의 역할로 삼고 있으며, 이를 실천하기 위해 탄소중립달성 등 6대 실행과제를 추진하고 있습니다. 6대 과제는 그룹사별로 추진되고 있으며, 온실가스 배출량 감소와 녹색상품 개발 등을 중심으로 추진되고 있습니다. 온실가스 배출량 감소(1), 녹색 금융상품 개발(4), 친환경 녹색기업 우대(5) 등의 사업은 그룹사가 추진하는 과제로 체계적인 협업 체제를 구축하고 있습니다. 특히, 2010년 그룹 통합 녹색경영시스템을 도입하여 온실가스 배출량을 체계를 관리하는 환경을 구축하였습니다(2).

또한, 탄소중립 달성(3)을 지속적으로 추진하고 있습니다. 중장기적으로 탄소배출권거래, CDM* 사업 등 신사업 타당성(6)을 검토하고 이들 사업의 진출을 계획 중에 있습니다.

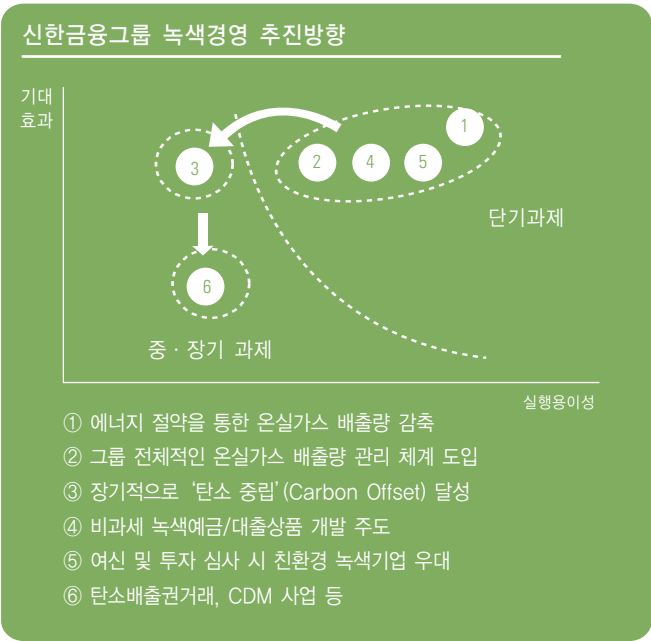
*교토의정서에 따라 의무이행대상국(38개국)은 국가별 감축목표를 할당받았으며, 이중 개발도상국에서 온실가스 감축사업을 수행하여 달성한 실적을 해당 온실가스 감축목표 달성에 활용할 수 있도록 한 제도(Clean Development Mechanism)

● 신한금융그룹 녹색경영 기본방향 및 6대 실행과제

신한금융그룹의 역할	전략방향	실행 과제
온실가스 감축주제	스스로의 경영활동에 수반되는 환경부하 요인을 최소화	①에너지 절약을 통한 온실가스 배출량 감축 ②그룹 전체적인 온실가스 배출량 관리 체계 도입 ③장기적으로 '탄소 중립' (Carbon Offset) 달성
환경 감시자	저탄소 녹색성장을 지원하기 위한 자금의 유통에 주력	④비과세 녹색예금/대출상품 개발 주도
녹색경영 촉진자	친환경 녹색 산업구조 개편에 기여	⑤여신 및 투자 심사 시 친환경 녹색기업 우대 ⑥탄소배출권거래, CDM 사업 등

현재 신한금융그룹의 녹색경영은 온실가스 배출량 감축, 녹색관련 상품개발 등 그룹사 중심의 실행이 상대적으로 용이한 과제를 중심으로 추진되고 있습니다. 또한, 국내 금융그룹 최초로 구축된 '통합 녹색경영 시스템'은 UN이 승인한 세계 최초의 검증기관인 DNV(Det Norske Veritas)로부터 온실가스 인벤토리 국제검증 인증서를 받았습니다.

검증 결과는 다우존스 지속가능경영 지수(DJSI), 탄소정보공개 프로젝트(Carbon Disclosure Project) 및 사회책임보고서(CSR) 등을 통해 온실 가스 배출량과 기후 변화 대응활동 등을 적극적으로 공개하고 있습니다.



| 녹색경영을 위한 노력 |

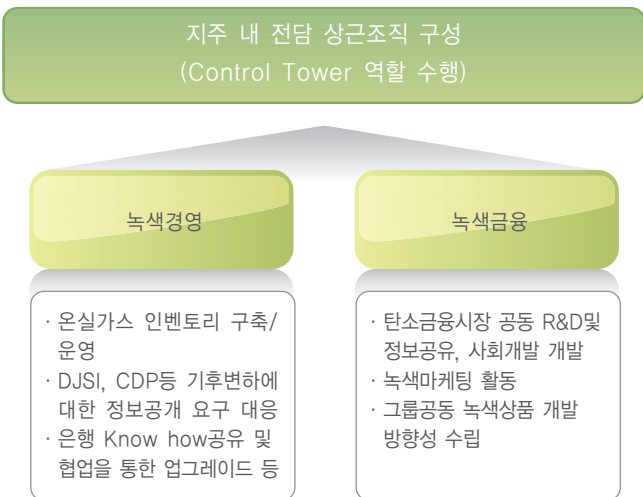
6대 실행과제의 효과적 수행과 향후 그룹 녹색경영기반 구축을 위해 '녹색경영 실무자 협의회' 및 '통합 녹색경영시스템'을 운영하고 있습니다. 1) 그룹차원에서 체계적인 녹색경영을 추진하기 위해 주요 그룹사가 참여하는 '녹색경영 실무자 협의회'를 운영하고 있습니다. 2) 개별 기업에서 관리하던 온실가스 배출량 등을 그룹차원에서 통합 관리하는 '통합 녹색경영 시스템'을 운영하고 있습니다.

녹색경영실무협의회 구성

신한금융그룹은 그룹차원의 체계적이고 효과적인 녹색경영을 실현하기 위해 각 그룹사 녹색경영 담당자와 신한 FSB 연구소 담당자로 구성된 '녹색경영실무협의회'를 구성하여 운영하고 있습니다.

'녹색경영실무협의회'는 그룹차원의 녹색경영 전략 및 실천과제에 대한 방향성 수립과 함께 각 그룹사의 실천전략을 수립하고 있습니다. 이를 위해 그룹내 시너지 기회 창출 및 아이디어 개발에서부터 국내·외 녹색금융산업 사례 연구에 이르기까지 다양한 연구활동을 진행하고 있습니다. 또한 지속적으로 녹색경영을 실천해 온 신한은행의 노하우를 공유 및 협업을 통해 그룹사의 수준을 한 단계 업그레이드 시키는 장으로 활용되고 있으며, CDP(탄소공개정보) 설문에 공동대응하고 있습니다.

신한금융그룹은 녹색경영실무협의회 중심으로 체계적이고 효율적으로 녹색경영을 선도할 수 있도록 노력하겠습니다.

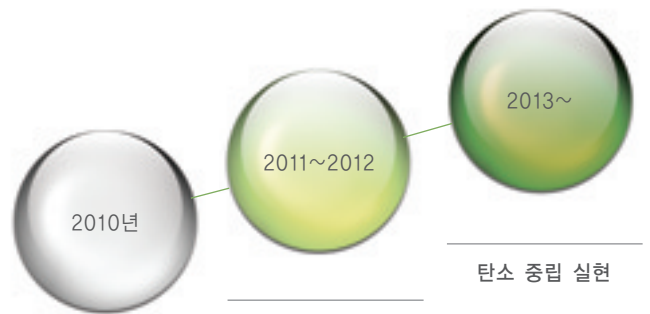


2 + 3

통합 녹색경영시스템

신한금융그룹은 국내 금융그룹 최초로 그룹차원의 '통합 녹색경영 시스템'을 구축하였으며, 이를 통해 그룹사들의 본점, 전산센터, 영업점, 연수원 등 총 1,300여 개 건물과 사업장에서 배출되는 온실가스 양을 측정 및 관리하고 있습니다. 온실가스 측정과 더불어 그린빌딩, 에너지 효율화, 그린IT, 신재생 에너지 투자 등을 통해 온실가스 배출량을 감소시키기 위한 활동을 강화해 국내 금융그룹 최초로 '탄소 중립'을 추진하고 있으며, 그룹 녹색경영 추진과제를 공표한 바 있습니다. 또한 신한금융그룹은 현재 각 그룹사별로 신재생 에너지와 녹색 SOC사업 지원, 예적금, 펀드, 보험 등 환경관련 금융상품을 개발해 녹색성장에 기여하고 있습니다.

통합 녹색경영 시스템은 장기적으로 탄소중립 실현을 목표로 하며 이를 위해 온실가스 배출량 관리와 적극적인 감축활동을 추진하고 있습니다.



녹색경영 Infra구축

- 온실가스 인벤토리 구축

녹색경영의 실천

| 인벤토리 구축 |

신한금융그룹은 장기적으로 탄소중립을 실현하며, 그룹 차원의 체계적인 온실가스 배출량 관리 및 감축활동을 추진하기 위해 온실가스 인벤토리¹⁾를 구축하게 되었습니다(2010.11). 인벤토리의 조직경계는 신한금융그룹 경영통제하에 있는 신한은행, 신한카드, 신한금융투자, 신한생명, 신한캐피탈, 신한BNP파리바자산운용 등 6개 그룹사이며, 운영경계는 조직경계에 포함된 직접 온실가스 배출량(Scope 1), 구매한 전력이나 스팀 사용으로부터 나오는 간접 온실가스 배출량(Scope 2)을 나타냅니다.

온실가스 인벤토리 구축은 장기적으로 탄소중립기반 마련한다는 의미 이외에 단기적으로도 에너지 비효율 부문 파악을 통한 비용절감 등의 내부 효과와 기후변화 관련한 객관적 정보전달 등 대외적 효과를 얻을 수 있습니다.

인벤토리 구축과 함께 2010년 11월 국제적인 온실가스 검증 전문가인 DNV(Det Norske Veritas)로부터 국내 금융기관 최초로 온실가스 인벤토리 국제검증 인증을 받았습니다.

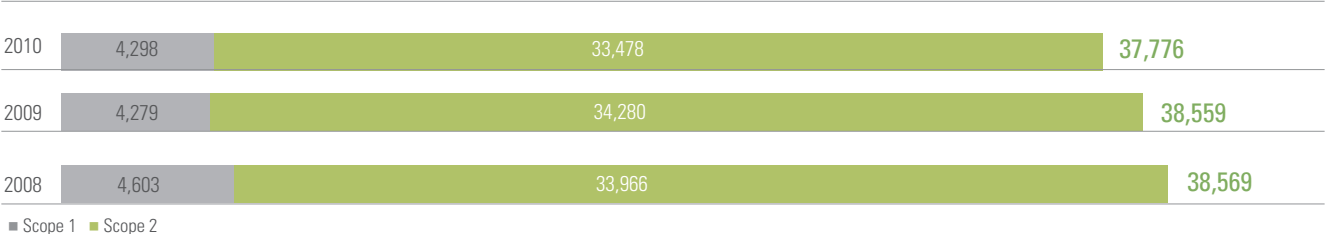
인벤토리 구축 등 지속적인 온실가스 저감노력의 결과로 2008년 이후 온실가스 배출량은 지속적으로 감소하는 성과를 달성하였습니다.

또한 신한금융그룹은 탄소정보공개프로젝트(Carbon Disclosure Project, CDP) 참여를 통해 온실가스 배출량과 기후변화 관련 그룹의 현황을 외부에 공개하고 있으며, 특히 CDP 2010에서 '금융산업 리더 기업'과 동시에 '전년대비 높은 개선을 달성한 기업'으로 선정되어 기후변화대응 우수기업으로 인정받았습니다.

주) 온실가스 인벤토리는 교토의정서에서 규정하고 있는 CO₂, CH₄, N₂O, HFCs, PFCs, SF₆ 등 기업 경영활동으로 인해 배출되는 온실가스 6종에 대해 배출 데이터를 수집·기록·산정·관리하는 일련의 온실가스 배출량 관리 통계시스템입니다. 인벤토리(Inventory)는 사전적으로 '목록'(Or '재고')이라는 의미가 있으나 '온실가스 배출원 목록 보고'라는 의미로 확대하여 업계에서 통용되고 있습니다.

● 온실가스 배출량

(단위: tCO₂e)



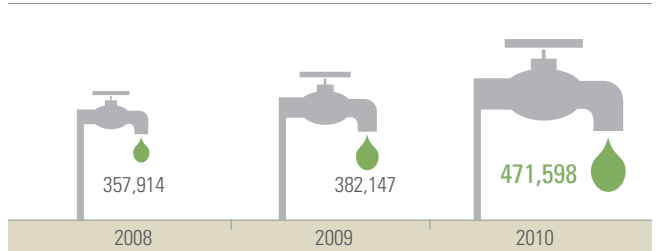
* 데이터 수집범위는 신한은행(본사, 일산전산센터), 신한카드(본사), 신한금융투자(본관, 별관), 신한생명(본사), 신한캐피탈(본사), 신한BNP파리바자산운용(본사) 등 6개 주요 그룹사임
 ** 2008-2009년 데이터는 DNV로부터 검증받은 데이터이며, 2010년 데이터는 DNV로부터 검증받은 온실가스인벤토리보고서(2007-2009)의 배출계수, 산정식, 운영경계 등을 동일 적용하여 산정하였음
 *** 2010년 각 그룹사 소유건물 및 신한은행 자점(216개) 데이터의 불확실성이 높아 취합이 완료되지 않았으며, 이에 따라 2008, 2009, 2010년 데이터 수집범위를 본사로 한정함

| 수자원 사용 절약 |

신한금융그룹의 2010년 수자원 사용은 471,598m³이며, 이는 신한은행을 비롯한 신한금융투자, 신한캐피탈, 제주은행 그리고 신한생명(2010)의 사용량을 포함하고 있습니다. 그룹은 수자원 사용에 대한 데이터 수집에서부터 수자원 사용 절약을 실천하고 있으며, 매년 수자원 사용량이 늘어나고 있는 것은 매년 그룹의 데이터 수집범위가 확장되고 있기 때문입니다. 향후 수자원 데이터 수집 범위의 확대와 함께 수자원 사용 절약 운동을 추진할 계획입니다. 또한 배출되는 폐수는 전량 하수처리하여 수질오염을 최소화하고 있습니다.

● 수자원 사용량

(단위: m³)



* 데이터 수집범위는 신한은행의 경우 본점, 강남별관, 광고빌딩이며, 신한금융투자는 본관, 별관, 구미, 여천, 울산 지점이며, 신한캐피탈은 안산, 강남, 대전 지점을 제외한 전사를 대상으로 하며, 신한생명은 임차사옥을 제외한 전사, 제주은행은 전사를 포함함
 ** 2008년, 2009년 데이터에는 신한생명 데이터가 포함되지 않았으며, 2010년부터 측정함

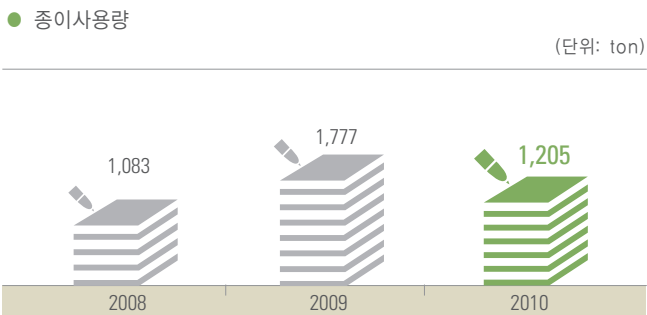
| 종이사용 |

신한금융그룹은 금융산업의 특성상 어떤 원자재 보다 많은 양의 종이를 소모하고 있습니다. 전국 지점의 창구에서 사용되는 전표에서부터 각종 서류에 이르기까지 매년 수많은 종이를 사용하고 있습니다. 이러한 종이사용을 줄이기 위해 전자문서 활용, 전자메일 청구서 확대 등을 통해 A4용지 사용량 절감에 따른 비용절감 뿐만 아니라 자원절약을 통해 환경보전에도 기여하고 있습니다. 각 그룹사 차원에서 종이 아껴 쓰기 운동을 확대해가고 있습니다.

뿐만 아니라 종이사용에 대한 현황 및 추후 정확한 계획 수립을 위해 종이사용 데이터 수집을 체계적으로 구축해가고 있습니다. 신한은행, 신한카드, 신한생명 등은 이미 종이사용량에 대한 데이터를 구축하고 있으며, 신한금융투자도 2010년부터 종이사용에 대한 데이터를 보고하고 있습니다.

Our Efforts

- 신한은행 : 문서출력관리 시스템 구축,
 - 신한카드 : 전자문서 및 전자결제 활성화, e-팩스 활용 캠페인,
 - 신한금융투자 : 재활용지 활용, 종이절약에 대한 캠페인 전개, e-팩스 설정
- 신한금융투자 : Paperless 전자문서회의 진행(신한경영포럼)



* 종이사용량 데이터 수집범위는 신한은행(본사와 영업점), 신한카드(전사), 신한금융투자(본사, 신한생명(전사), 신한캐피탈(전사), 제주은행(전사)임
** 2008년, 2009년 수치에는 신한금융투자 데이터가 포함되어 있지 않으며, 2010년부터 포함됨

| 에너지 사용 |

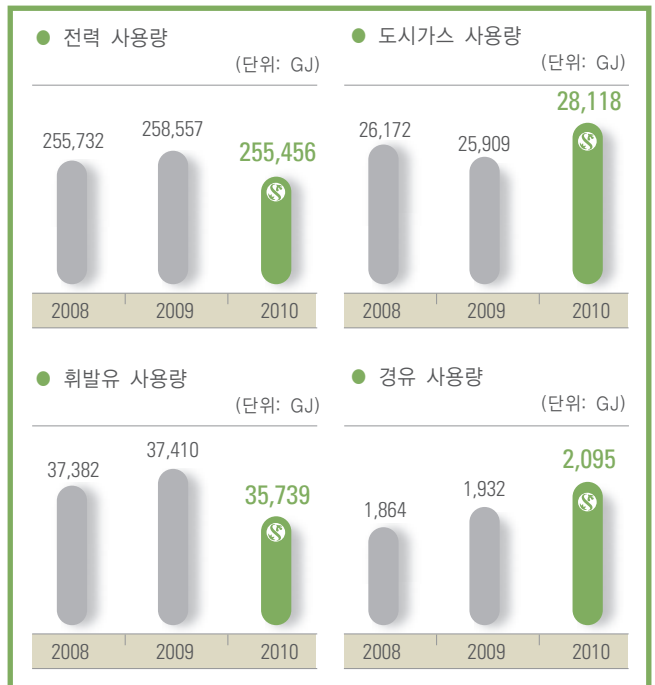
신한금융그룹은 그룹사에서 사용되는 에너지를 절감하기 위해 에너지 절감 및 고효율화에 많은 노력을 경주하고 있으며, 재활용지와 재생 토너 사용으로 자원 재활용에도 많은 노력을 기울이고 있습니다. 또한 에너지 사용량을 효과적이고 체계적으로 관리하기 위해 전사적인 차원에서 에너지 관리방안을 마련하고 있습니다.

에너지 사용량 관리

신한금융그룹은 온실가스 인벤토리를 구축함으로써 그룹의 에너지 사용량 등을 체계적으로 관리하고 있습니다.

에너지 절감 및 고효율화 노력

각 그룹사 별로 에너지 절약과 고효율화에 대한 방안을 실천하고 있습니다. 금융업의 특성상 대다수의 소모되는 에너지가 사무실인 만큼 모든 그룹사가 LED 조명 교체, 전등 전열, 에너지 고효율 전자제품 구입 등 사무실의 에너지 사용 절약방안을 실천하고 있습니다. 뿐만 아니라 출퇴근 시 대중교통 이용과 업무용차량 유류비 절감 노력을 통해 에너지 절감은 물론 온실가스 절감노력을 기울이고 있습니다.



* 전력 사용량의 데이터 수집범위는 신한은행(본사, 일산전산센터), 신한카드(본사, 신한금융투자(본관, 별관), 신한생명(본사), 신한캐피탈(본사), 신한BNP파리바자산운용(본사) 등 6개 주요 그룹사이며, 도시가스 사용량은 신한은행(본사, 일산전산센터), 신한금융투자(본관, 별관)를 대상으로 함
** 휘발유 사용량의 데이터 수집범위는 신한은행(본사), 신한카드(본사), 신한금융투자(본관, 별관), 신한생명(본사), 신한캐피탈(본사), 신한BNP파리바자산운용(본사) 등 임
*** 경유의 경우 차량에 사용된 경우 데이터 수집범위는 신한은행(본사), 신한카드(본사), 신한금융투자(본관, 별관)이며, 비상발전기 등에 사용된 경우 데이터 수집범위는 신한은행(본사, 일산전산센터), 신한금융투자(본관, 별관) 임
**** 전년(2009) 사회적책임보고서와 데이터 값의 차이는 그룹사별 보고범위의 확장에 따른 것임

녹색금융의 실천

4

| 녹색상품개발 |

신한금융그룹 녹색상품, 녹색투자를 통해 지구와 환경을 위한 활동을 펼치고 있으며, 또한 이를 통해 고객과 함께 환경에 대한 그룹의 인식을 함께 나누고 있습니다. 이를 위해 각 그룹사는 기업의 특성과 활동 지역을 고려한 녹색상품을 개발, 운영하고 있습니다.

각 그룹사는 다양한 녹색상품을 개발 및 제공하고 있습니다. 에너지 절약 운동에 참여하는 고객에 우대이율을 제공하는 신한은행의 '희망 에너지저축', 경차 사용에 따른 대기오염 감소와 에너지 효율 증대를 목적으로 하는 신한카드의 '경차 유류세 환급카드' 정부가 인증한 녹색인증기업의 회사채와 관련된 신한금융투자의 'Green Bond', 녹색교통수단인 자전거 교통사고 보장 및 환경관련 질병 보장상품인 신한생명의 '신한아이사랑보험 Green' 등 이 모두는 녹색을 위한 신한금융그룹의 녹색상품입니다.

5

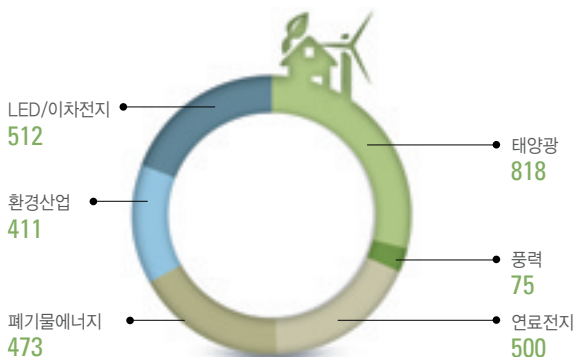
| 녹색기업 지원 |

신한금융그룹은 녹색기업과 녹색 에너지 기업 지원을 통해 녹색금융을 실천하고 있습니다. 우선 그룹은 저탄소, 고효율 신성장동력 산업 기업과 환경 관련 인증을 받은 기업에 대한 금리 인하 및 수수료 우대 정책을 시행하고 있습니다. 향후 그룹은 환경친화기업에 대한 여신지원을 확대하고 여신심사에서도 환경관련 요소를 반영하는 등 녹색기업에 대한 금융지원을 확대할 계획입니다.

최근 일련의 원자력 및 환경 쟁점으로 인해 많은 쟁점이 되고 있는 신재생에너지 분야에 대한 지원과 투자를 확대하고 있습니다. 특히 태양광 발전소 건설자금 지원과 함께 그린 에너지 관련 업종 및 신성장동력관련 기업 등 녹색성장기업에 대해 대출금리 인하나 수수료 인하 등과 같은 혜택을 주고 있습니다. 신한금융투자의 경우 CDM 프로젝트 주선 공동사업을 위해 대우인터내셔널과의 협업 MOU를 체결하여 녹색기업 지원에 적극 참여하고 있습니다.

● 신한은행 녹색산업 승인액(2010)

(단위: 억 원)



CASE STUDY

제주은행은 지역 향토은행으로서 녹색산업 성장 발전을 위하여 지역 내 친환경기업을 대상으로 에너지관리공단 및 한국환경공단 등과 협약을 통하여 저금리, 장기대출을 지원하고 있습니다. 에너지합리화자금과 재활용산업육성자금은 당행의 대표적인 대출 프로그램이며 2010년 총 1,846백만 원을 지원하였습니다. 뿐만 아니라 제주특별자치도의 탄소포인트제 참여자 또는 저탄소 녹색성장을 위한 에너지 절약 실천운동 참여자에 대한 우대금리를 적용하여 녹색성장을 앞당기고 정부의 저탄소 녹색성장을 지원하고 있습니다. 특히 '저탄소 녹색성장을 위한 에너지 절약 실천운동 참여자'에 대해서는 0.1% 포인트의 낮은 이자율을 제공하고 있으며, '친환경 차량 소유자'와 '제주특별자치도 탄소포인트제' 참여자에 대해서도 동일한 이자율을 제공하고 있습니다.

CASE STUDY

신한은행은 녹색기업에 대해 금리우대와 대출 수수료를 면제해 주는 등 이들 기업을 지원하는 사업을 진행하고 있습니다. 대표적 특화상품으로 2010년 말까지 약 400억 원을 판매한 '신한녹색성장대출'과 태양광 발전소 건설 자금을 지원하는 '신한솔라파워론'이 대표적인 당행의 녹색 상품이며, 2010년 승인액 기준으로 총 2,789억 원을 녹색산업에 지원하였습니다. 또한 신·재생 에너지 관련 산업의 지원을 위해 발전자회사, 대기업과 함께 상생 보증펀드를 조성하기로 하였고, 녹색인증을 받은 기업을 대상으로 '비과세 녹색예금·녹색대출'을 계획하고 있습니다. 향후 친환경기업에 대한 여신을 확대하고 여신 심사과정에서 환경을 고려하는 요소를 반영할 예정입니다.

뿐만 아니라 사업영역차원의 기후변화 대응과 함께 은행 자체적인 녹색 경영을 위해 나무심기를 비롯한 산림경영부분 및 Paperless 등 녹색 생활 실천 활동도 지속해 나갈 계획입니다.



녹색경영에 대한 보고

구분	내용
지주	2010년 신한금융그룹 자원봉사 대축제 프로그램: 소외 계층 친환경 프로그램
은행	국립공원 수목 표찰사업, 전국환경사진공모전, 한평공원 만들기, 하천 정화활동
카드	친환경 에너지 복지사업 지원
금융투자	소동활동 및 승강기 운행횟수 제한 및 자전거 주차장 개설 등
생명	녹색어린이보험 신규판매액 1%를 환경사업에 기부
캐피탈	머그컵 사용 운동 시행 등 에너지 아껴 쓰기 캠페인의 실시

온실가스
배출량 감축



그룹 전체 온실가스
배출량 관리체계
도입



구분	내용
그룹	온실가스 관리체계 도입을 위해 인벤토리 구축

탄소중립달성



구분	내용
그룹	인벤토리 구축에 이어 온실가스 저감 활동 및 CDM 사업 등을 통해 달성

비과세
녹색 예금 /
대출 상품 개발



구분	내용
은행	녹색상품: 희망에너지 적금, 신한솔라파워론, 신한녹색성장대출, 신한MyCar대출 한국사모탄소펀드 투자
카드	녹색상품: 환경사랑 Lady, 환경사랑 2030
생명	녹색상품 1. SRI펀드 탑재한 변액보험: 무배당 신한탑플랜변액유니버설보험, 무배당 신한파워리치변액유니버설보험, 무배당 신한아이사랑변액유니버설보험, 무배당 VIP꿈나무변액유니버설보험, 무배당 세이프업변액연금보험, 무배당 신한변액연금보험, 무배당 VIP프론티어변액 연금보험, 무배당 신한변액종신보험Plus
생명	녹색상품 2. 환경 관련 질병 보장 상품: 무배당 신한아이사랑보험Gold, 무배당 신한아이사랑보험Plus, 무배당 신한아이사 랑보험LongCare, 무배당 신한아이사랑보험名作, 무배당 신한아이사랑보험Care
생명	녹색상품 3. 자전거 교통사고 특화보장보장상품 무배당 신한아이사랑보험Green
제주은행	꽃자왈사랑 정기예금/적금, 꽃자왈 사랑카드, 저탄소 푸르미 적금

녹색산업/
기업 우대 등



구분	내용
은행	태양광, 풍력, 연료전지 등 신재생 에너지 지원 기타 신재생 에너지 지원(풍력, 연료전지, 폐열, 우드칩 등) 하수처리장 등 환경관련 SOC사업 지원 CDM 프로젝트 주선 공동사업을 위한 대우인터내셔널과의 협업 MOU 체결
금융투자	녹색상품: 신한BNPPTops글로벌SR[주식], 신한BNPPTops아름다운SR[주식], ING그린포 커스증권[주식], 트러스트칭기스칸MKF녹색성장, 동양GreatCompany(SRI)1 [주식], 우리프린티어지속가능기업SR[제1호]주식, 산은SRI좋은세상만들기[주식]

'녹색경영에 대한 보고'에 대한 자세한 사항은 홈페이지를 참고하세요.
신한은행 <http://snic.kr/49yj> | 신한생명 <http://snic.kr/49yk> | 제주은행 <http://snic.kr/49yl>



- 30 최고의 고객센터서비스
- 31 고객과의 정직한 소통 및 정보보호
- 32 고객의 무한행복



고객

Disclosure of Management Approach 경영방식공지

Management Principle

신한금융그룹은 대한민국 금융리더로서 차별화된 금융서비스 제공이 가능한 금융그룹의 특징을 살려 그룹 차원의 고객 관리를 추진 및 임직원 CS체질화를 통해 고객 만족을 위한 다양한 활동을 하고 있습니다. 또한 첨단 VOC 체계 구축을 통해 고객의 불만 및 의견을 실시간 반영하고 있으며, 소중한 고객의 정보를 보호하기 위해 업계 최고수준의 보안시스템을 구축해 놓고 있습니다.

2010 Progress

- 차별화된 고객 서비스 및 감성통합으로 인한 대내외 고객만족도 평가에서 업계 선도 그룹 유지
- 고객의 불만(VOC) 실시간 피드백을 통한 고객의 불만 VOC 건수 지속적 감소
- 고객 정보보호 및 관리시스템에 대하여 ISO27001(국제 정보보호 관리체계) 인증 및 ISO20000(국제 IT서비스 관리)인증을 보유
- 임직원 고객만족 체질화 교육을 통한 임직원 CS 역량 강화

추진방향


- 고객의 특성을 반영한 차별적 전문 금융 서비스 제공을 통해 고객 만족 증대
- 사후 불만까지 책임지는 포괄적 고객만족 활동 확대
- 임직원 CS교육 확대를 통한 서비스 전문화, 서비스 품질향상, 올바른 서비스 문화를 정착

최고의 고객서비스

| 차별화된 고객서비스 제공을 위한 노력 |

신한금융그룹은 대한민국 금융리더로서 차별화된 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.

신한금융그룹은 지속적으로 고객의 요구가 무엇인지 끊임없이 고민하고, 시장 분석을 통해 다양한 상품과 서비스를 개발하고 있으며, 특히 서비스 이용에 있어서 장애인들이 소외 받지 않고 모든 서비스를 편리하게 받을 수 있도록 지원하고 있습니다.

 고객서비스에 관한 자세한 사항은 홈페이지를 참고하세요.

신한은행 http://snic.kr/49yr	눈이 편한 자동화기기(ATM)	저시력 고객들도 쉽고 편하게 이용할 수 있도록 서비스를 제공
	고객시간관리시스템 운영	고객의 체감 대기시간을 단축하고 고객 불편과 불만을 최소화
	모바일 고객만족도 조사	고객과 시장의 요구와 정보를 보다 효과적으로 수집하고, 고객관점의 서비스 개선에 활용
	글로벌 네트워크에 신한 CS (고객만족서비스) 문화 전파	신한만의 CS문화가 현지 상황에 맞게 접목될 수 있도록 다양한 교육지원 프로그램과 현지 지원 체계를 구축
신한카드 http://snic.kr/49ys	인터넷 채팅상담 서비스	'손끝사랑 상담그룹'을 편성하여, 장애인 고객들의 편의성이 증대되고 인터넷에 익숙한 젊은 계층고객들에게 신속한 상담 서비스를 제공
	하이포인트 Nano 카드	고객이 자주 이용하는 업종 및 서비스를 직접 선택하고 구성
	Premier 카드	VVIP 고객을 대상으로 차별화된 서비스를 제공
	콜센터의 효율적 운영	고객군 및 상담 유형에 따른 상담체제운영으로 다양한 고객문의 및 요청사항에 대해 차별적 서비스 제공
	Gold Care 상담 그룹	만 65세 이상 고령 고객 ARS 인증 후, 상담원 연결 요청시 전담상담 그룹 즉시 연결하는 맞춤 상담 서비스
신한금융투자 http://snic.kr/49yt	투자설명회 및 VIP고객 대상 간담회, 리서치 관련 컨퍼런스	개인고객, 기업고객을 대상으로 투자정보를 정기적으로 제공
신한생명 http://snic.kr/49yu	고객 중심의 상품을 설계	지점 고객 및 설계사를 대상으로 상품에 대한 만족도 조사를 연 1~2회 주기적으로 실시하여 고객만족도를 높이고자 노력
	재테크 설명회	고객들에게 도움이 되는 실질적인 금융정보를 제공
제주은행	와우콜 서비스	일정수준 이상 신규거래 고객을 대상, 거래 익일까지 해당 고객에게 거래지점의 책임자(지점장 포함)가 신규 거래에 따른 감사 전화 실시

| 감성통합 |

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 다른 그룹사 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 지점 들이모여 공동 영업을 위한 홍보 마케팅을 진행하여 그룹의 시너지를 높이고 있습니다. 신한금융그룹은 본 활동을 통해 그룹 시너지를 제고 하여 고객들에게 보다 우수한 금융 그룹 서비스를 제공할 수 있도록 노력하고 있습니다.

고객과의 정직한 소통 및 정보보호

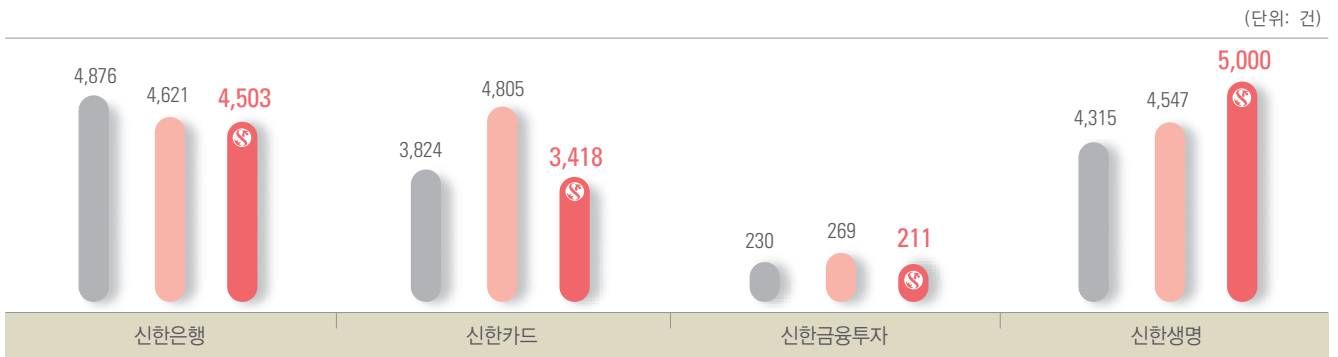
| 소중한 고객의 목소리 자산화를 위한 VOC 운영 |

신한금융그룹은 접수되는 고객 불편사항을 기업활동 및 경영개선의 기초가 되는 자원이라는 마인드를 강화하고 있습니다. 단순히 고객 의견 수렴에 머무르지 않고 신속한 피드백을 통한 문제 해결을 도모

하기 위해 고객의 말씀(VOC: Voice of Customer) 시스템을 개선하여 VOC 본부 상담창구를 운영하고 있습니다.

신한은행	VOC 시스템	고객의 말씀 및 전자 민원 접수부터 피드백 전 과정을 일원화하여 업무효율성을 극대화
	VOC 본부 상담창구	신속한 피드백을 통한 문제 해결
신한카드	VOC 시스템	접점(콜센터, 홈페이지, 고객패널 등)으로부터 접수된 VOC는 내용에 따라, '정책성', '요소불만', '억지성' 불만으로 구분하여 관리하고, 도출된 Issue 사항에 대해서는 <CS회의체>를 통해 개선
	고객패널제도 운영	VOC를 분석하고 고객 요구를 조기에 파악하여 신상품 및 서비스 개발에 적극 활용
신한금융투자	실시간 고객불만 해결 프로세스	고객의 불만이 접수되는 즉시 상담원이 해결할 수 있는 사항에 대해서 처리
신한생명	VOC 시스템	모든 단계에서 발생할 수 있는 고객의 불만요인 예방활동을 실시하여 추후 동일한 불만사례가 발생하지 않도록 관리

● 불만 VOC 건수



* 신한금융투자의 2009년 불만 VOC 건수 증가원인은 2009년 8월 신시스템 도입으로 전산관련 불만고객이 증가했기 때문임

■ 2008 ■ 2009 ■ 2010

**신한생명의 2009년 불만 VOC 건수 증가원인은 보험영업의 환경변화(신채널을 통한 보험영업 활성화, 교차모집제도시행 등)로 불만전판매 증가와 글로벌 금융위기로 경기 침체에 따른 서민의 생계형 분쟁으로 인한 증가 때문임

| 정직한 상품 및 서비스 제공을 위한 올바른 정보 제공 절차 강화 |

신한금융그룹은 판매하는 금융상품 및 서비스에 대한 정보를 상품 안내장, 포스터, 소책자, 전자 홍보물 등을 통해 고객에게 제공하고 있습니다. 공시물에는 금융상품에 대한 주요 내용을 명확히 설명하고 있으며, 준법지원부에서 법규 준수 사전 심사를 실시하여 과장 및 허위 내용을 엄격히 통제하고 있는 동시에 소비자불만의 효과적인 사전 예방을 위해 상품개발 및 마케팅 정책 수립 시 초기 단계부터 소비자불만 유관 부서의 의견이 반영될 수 있도록 사전 협의체계를 구축 운영하고 있습니다. 따라서, 소비자불만 리스크를 종합적으로 고려하여 보완이 완료된 후 상품 출시와 마케팅 활동을 시작할 수 있도록 하였습니다. 보고기간 동안 광고 및 마케팅 관련 법규 위반 사례가 발생하지 않았습니다.

| 고객의 정보보호를 위한 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 전자금융이 보편화됨에 따라 기술적인 보호수단을 강화하고 있습니다. 그룹사별로 개인정보취급과 관련하여 고객들의 의견이나 불만을 관리하는 절차를 마련하고 있어, 개인정보와 관련한 불만이 있을 경우 즉시 조치하고 있습니다.

또한 신한금융그룹은 그룹사 차원에서 부터 고객 정보보호 및 관리 시스템에 대하여 ISO27001(국제 정보보호 관리체계) 인증 및 ISO20000(국제 IT서비스 관리) 인증을 보유한 공인된 시스템을 구축하여 운영하고 있습니다.

고객의 무한행복

| 고객불만 관리 적극적 강화 |

적극적인 고객불만 해결을 위하여 신한금융그룹은 고객불만 처리 프로세스를 강화하고 불만사항을 개선하기 위한 활동을 강화하였습니다.

신한은행	불만 Care 프로그램	고객불만의 예방부터 사후관리까지 총 3단계로 관리
신한카드	고객만족위원회 실시	고객의 소리를 바탕으로 상품 및 서비스, 카드 한도 등 운영 기준에 대한 고객불만 개선활동 실시
신한금융투자	투자자보호센터	고객의 불만 접수 및 불만사항 개선 등을 주관하여 관리
신한생명	고객불만 사전예방시스템	불만과 민원을 구분하여 즉시 해결 가능한 불만을 조기해결하고, 대내·외 민원확대 및 중대사안에 대하여 신속한 보고체계를 구축

| 사후관리까지 책임지는 민원보상 전결권 제도 |

직원의 실수, 시스템 오류 등 회사 측 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 심의 위원회와 함께 보상 여부를 결정하여 적절한 보상과 사후관리가 이루어지도록 운영하고 있습니다.

| 임직원의 고객만족 체질화 |

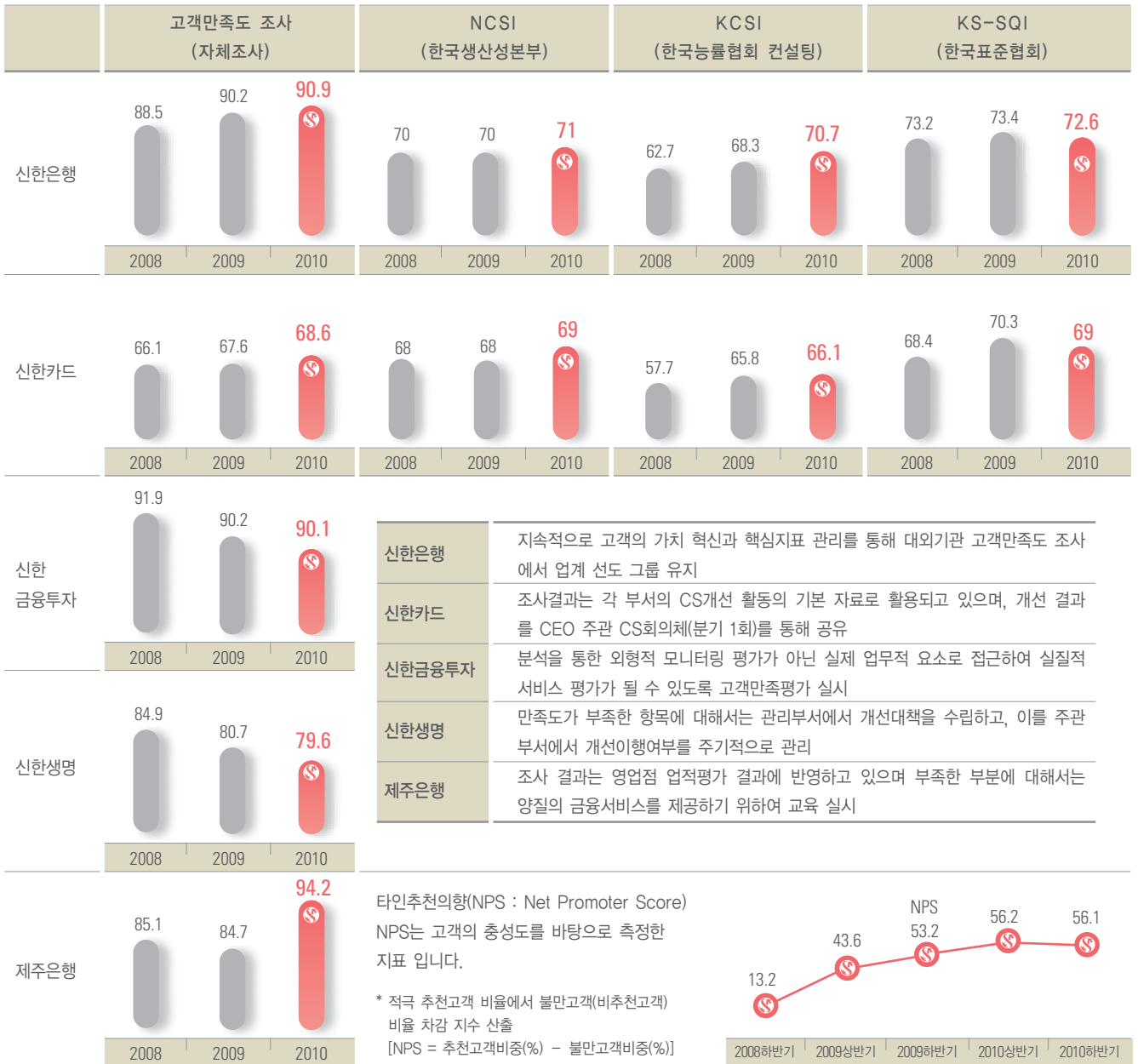
신한금융그룹은 고객을 직접 대하는 직원이 고객의 요구를 파악하고 적절한 서비스를 제공할 수 있도록 직원 교육을 실시하고 있습니다. 이러한 고객만족 체질화 활동을 더욱 강화하여 서비스 전문화, 서비스 품질향상, 올바른 서비스 문화를 정착하기 위해 노력하겠습니다.

● 임직원의 고객만족 체질화


신한은행	CS아카데미	쌍방향 커뮤니케이션 기법 도입, 자체 교육 프로그램 제작 등 다각적인 교육 실시로 CS교육의 질적 향상과 직원 역량 강화
	CS마일리지	직원들에게 CS활동에 대한 동기를 부여하고, 고객 중심의 CS마인드 고취
	CS역량진단 프로그램	고객이 평가한 수준과 직원 스스로 진단한 서비스 수준 차이 분석을 통해 개인별 서비스 개선방향을 제시하고, 고객 요구서비스 수준을 충족
신한카드	Change 리더	현장 중심의 변화와 혁신을 주도하고 조직문화 형성과 효율적인 전파를 위해 실천하고 행동하는 상징적 조직을 구축
	CS Clinic	조직별 CS수준 진단을 통해 전 조직의 CS수준을 상향 평준화
신한금융투자	CS아침 조회 방송	인사예절 교육 및 인사연습을 통해 매일 아침을 활기차게 시작할 수 있도록 분위기 조성
신한생명	CS고객실천 우수사원	고객의 소리에 능동적으로 대처하고, 고객불만 사전예방과 조기 해결
신한캐피탈	신입직원들을 대상으로 CS교육	신입사원부터 교육을 통해 CS 체질화
제주은행	서비스매뉴얼 구축	거래고객에게 표준화된 응대 및 한 차원 높은 서비스를 제공하기 위한 기반 확보

| 지속적으로 향상하는 고객만족도 |

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.



신한금융그룹 그룹사별 상품 및 서비스

 상품 및 서비스에 관한 자세한 사항은 홈페이지를 참고하세요.

그룹사	구분	상품명	
신한은행 http://snic.kr/49yv	유동성예금	김대리통장	
	적립식예금	신한월복리적금, 신한 김대리적금, JOB S.O.S 희망적금,	
	거치식예금	MINT(민트) 정기예금(2010년 희망!새출발2)	
	외화예금	외화 체인지입예금	
	골드뱅킹	신한골드테크 통장	
	개인신용대출	신한 S-MORE My Car대출	
	개인담보대출	신한전세보증대출	
	기업대출	신한 녹색성장대출, 일자리창출지원대출	
신한카드 http://snic.kr/49ys	Premium	The Premier, The ACE, The BEST, The LADY BEST, The Classic, nano Platinum#, LOVE Platinum#	
	Major	범용	신한HI-POINT, 신한VISA
		선택형	nano, nano F
		주유/자동차	빅플러스GS칼텍스, SK-Oiling, 신한GS칼텍스Shine, 후불하이패스
		항공/여행	스카이패스, 아시아나항공, J-Plus, 아멕스
		쇼핑	LOVE, 생활앳, 아침앳
		기타	아름다운, Lady, 2030, 4050
신한금융투자 http://snic.kr/49yw	집합투자증권	MMF	신한BEST개인MMF1
		채권형	하이플러스, 名品 채권형 Wrap(매칭형 1호)
		혼합형	동양모아드림10
		주식형	신한BNPP좋은아침희망, 신영마라톤A1
	뮤추얼 펀드	국내	미래디스커버리, 미래인디펜던스
		해외	피델리티차이나포커스, 피델리티인디아포커스, 템플턴글로벌펀드
	ELS	장외파생상품	원금보장형 ELS
			투스탁 노낙인 ELS
	DLS	장외파생상품	DLS54호(구리콜), 56호(천연가스 스텝다운), 82호(설탕콜), 85호(설탕콜), 110호(BDI콜)
	신탁	신탁상품	저축은행정기예금(동부저축은행)
			내맘대로신탁
	퇴직연금	연금상품	PCA퇴직연금인컴플러스
			신한BNPP퇴직연금
삼성퇴직연금인덱스			
CMA		신한 S-More CMA, CMA 자동담보대출서비스	
WRAP ACCOUNT		名品 ETF 혼합형 Wrap, 名品 채권형 Wrap(매칭형 1호) 글로벌 원자재 ETF Wrap	

그룹사	구분	상품명	
신한생명 http://snic.kr/49yk	저축성	신한Topclass, 프리미엄저축보험 등	
	연금	리치연금보험, 신한레이디 연금보험, 연금저축 참알찬연금보험	
	변액	신한변액연금보험, 세이프업변액연금보험	
	교육	신한아이사랑보험Plus, 신한아이사랑보험名品	
	보장성	건강	더블업건강보험, 신한실손의료비보험, 신한프리미엄건강보험
		상해	신한올터치상해보험, 신한나이스상해보험
퇴직	퇴직연금보험		
제주은행 http://snic.kr/49yx	예금	비과세평생저축, TOPS하니문통장, 제주Dream 정기예금, 더드림통장	
	대출	엘리트론, 전문직우대론, 교직원드림론, 제주해피론, 제주흙대출, SOHO PLUS LOAN, 병원, 약국우대대출 등	
	카드	제주플레티늄카드, 제주드림카드, 제주F1카드, 제주특별자치도민카드, 교직원드림카드	

대외기간 고객만족 평가

신한은행



한국서비스대상-7년연속 수상(한국표준협회)



한국서비스품질지수(KS-SQI) 9년 연속 1위(한국표준협회)



글로벌고객만족도(GCSI) 은행부문 6년 연속 1위 (일본능률협회)



글로벌경영대상 6년 연속 1위(일본능률협회)

신한카드



한국에서 가장 존경받는 기업 3년 연속 1위 (한국능률협회컨설팅)



퍼스트브랜드대상 수상(한국소비자포럼)



한국산업의 서비스품질지수 한국의 우수콜센터 인증 (한국능률협회컨설팅)



한국서비스대상 종합대상 수상(한국표준협회)



한국서비스품질지수(KS-SQI) 2년 연속 1위 (한국표준협회)



고객만족경영대상 3년 연속(한국능률협회컨설팅)

- 38 임직원 존중 및 건전한 노사관계 형성
- 39 인적 역량 강화를 통한 회사 경쟁력 우위 확보
- 40 신바람 나는 일터
- 41 건강한 일터 만들기
- 41 임직원 간의 소통

임직원

Disclosure of
Management Approach
경영방식공지

Management Principle

신한금융그룹은 균등한 채용을 통해 자질이 우수한 인재를 확보하고 있으며, 노사상생문화 형성 및 차별화 된 복지제도 시행, 소통확대를 통해 일하기 좋은 일터만들기에 앞장서고 있습니다. 또한 임직원의 인권보장 및 차별방지를 위해 주기적인 인권교육 및 인권보호 활동을 시행하고 있습니다. 또한 임직원의 경력개발에 초점을 두어 향후 모든 임직원이 각 분야의 전문가로 성장할 수 있도록 제도적 지원을 아끼지 않고 있습니다.

2010 Progress

- 차별방지 교육 및 인권교육 지속적인 확대
- 다면평가제도를 통한 투명하고 공정한 인사
- 경력개발제도 강화를 통해 모든 임직원 전문가로 성장 지원
- 가족친화경영확대를 통한 일과 삶의 균형 정착

추진방향

- 글로벌 인재 양성 강화
- 임직원간 소통을 위한 소통의 장 확대
- 임직원 건강과 복지를 모두 지원하는 다각적 복지혜택 완성



임직원 존중 및 건전한 노사관계 형성

| 신한금융그룹의 평등대우 및 인권존중 |

신한금융그룹은 평등과 인권존중을 바탕으로 임직원을 대하고 그에 맞는 처우를 하고 있습니다. 또한 그룹사별로 노동조합 또는 노사협의회를 구성하고 있습니다. 직원은 해당 노동조합 또는 노사협의회에 자유로운 가입과 탈퇴를 할 수 있으며, 각 그룹사는 주요 경영상황 변동에 대해서 통지의무가 있습니다.

| 공정한 채용 |

신한금융그룹은 신규채용 시 근로기준법, 일가정양립 지원에 관한 법률 등에 의해 합리적인 이유 없이 성별, 연령, 종교, 학력, 지역 등에 차별을 금지하고 국가공공자 및 장애인 등에게도 균등한 취업기회를 제공하고 있습니다. 모든 채용 과정은 공정한 심사기준에 의해서 실시되고 채용된 직원에 대해서는 동일한 임금 체계가 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.

| 임직원의 인권보장 |

신한금융그룹은 임직원과 관련하여 평등원칙, 근로기준법과 유엔 글로벌콤팩트 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.

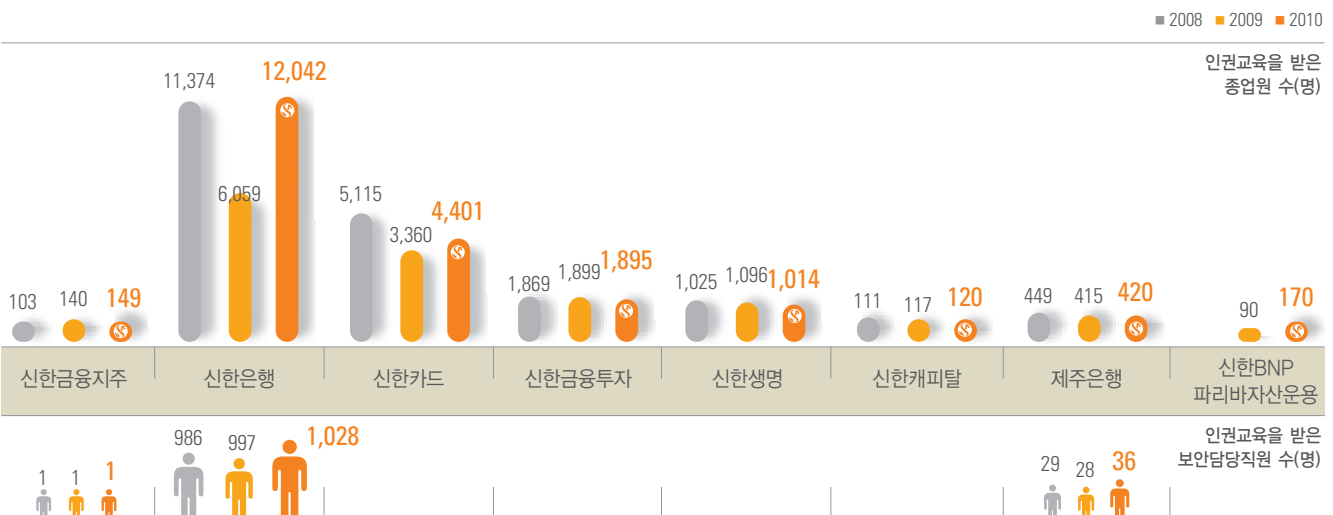
● 영업점 및 본점 청원경찰을 대상으로 하는 인권 교육 실시

신한은행	예방교육	반기 1회 및 수시로 방문 및 사내 메일을 통해 실시
제주은행	인권교육	반기 1회씩 인권교육과 관련 법률, 근무요령 등 직무 교육과 CS교육을 지속적으로 실시

| 노사상생문화 형성 |

신한금융그룹은 신뢰와 협력의 노사 관계 파트너십 구축을 위한 노사 화합 프로그램을 운영하고 있습니다. 특히 신한은행과 신한카드는 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. 해당 보고기간 동안 노동부에 신고된 노동쟁의 발생건수는 없었습니다. 또한 신한금융그룹의 그룹사는 직원 간 커뮤니케이션 증진 활동으로 체육 행사, 단합행사, 사기진작 프로그램 노사 공동진행 등을 진행하고 있습니다.

● 신한금융그룹 그룹사별 인권교육 현황



* 신한금융지주회사는 청경 등 보안담당직원을 1명 운영하고 있음
 * 신한BNP파리바자산운용은 2009년 1월 출범하여 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 참여 수가 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 임직원 수에서 제외되었기 때문임
 * ()안은 인권교육을 받은 보안담당직원 수임

인적 역량 강화를 통한 회사 경쟁력 우위 확보

| 인재중시 및 합리적 평가 보상 |

신한금융그룹은 인적 역량 강화를 통한 회사 경쟁력 우위 확보를 위해 전문지식, 기술 및 실천적 경험 등을 보유한 글로벌 리더로 성장할 수 있는 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.

| 국내외 다양한 교육프로그램 지원 |

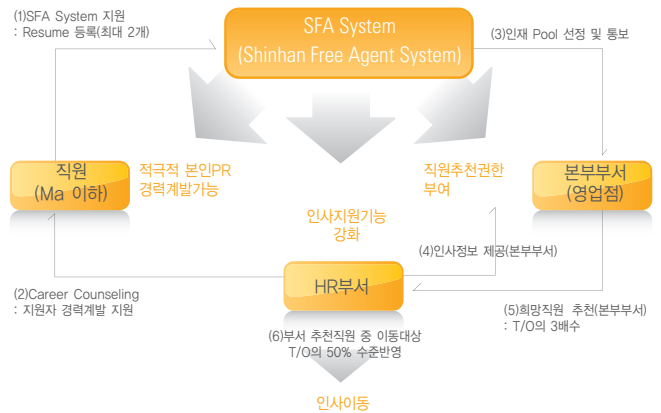
신한금융그룹은 내부교육프로그램 및 동아리활동 지원 등 교육운영 기반 시설과 온라인교육 시설, 다양한 그룹 교육연수 등 교육 지원 체계를 운영하고 있습니다. 또한 대학원 학비 지원, 세미나 참가 지원, 각종 어학, IT 관련 학원비용 및 금융관련 전문자격증 취득에 따른 응시료와 부대비용을 지원하고 있습니다. 해외 인재를 선점을 위해서 해외지역 전문가 제도를 본격화하였으며, 해외 점포 업무 파견 제도도 활성화하였습니다. 글로벌 인재양성을 위해 해외MBA 전액 지원, 신한 홍콩캠퍼스 운영을 비롯한 다양한 해외연수 등을 지원하고 있습니다.

| 다면평가제도 |

신한금융그룹은 다면평가를 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 확립하고 있습니다.

| 경력개발 및 직무교육 프로그램 운영 |

신한금융그룹은 개인별 경력 경로를 탐색하고 이를 달성하기 위한 경력 계획을 수립하여 추진할 수 있도록 지원해 주는 경력개발 프로그램을 운영하고 있습니다. 또한 직원들의 승진, 부서 이동 등으로 직무가 변경되었을 경우, 업무에 대한 조속한 적응 및 업무 효율성 제고를 위해 직무 교육 프로그램을 운영하고 있습니다.



● 신한금융그룹 그룹사별 임직원교육 프로그램 및 다면평가제도 현황

신한은행	경력개발제도(CDP:Career Development System)	직무관련 필요역량을 직원 주도 개발을 위한 동기부여와 상담을 통해서 희망하는 최종 목표를 설정하도록 도움
	SFA(Shinhan Free Agent) 글로벌전문가 과정	조직이 원하는 인재 선발과 자기 주도적 직무 선택 기회를 동시에 충족할 수 있도록 공모 방식으로 운영 해외 MBA, 글로벌 금융전문가, 해외점포 업무 연수
	다면역량평가 시스템	'SHB Leader 행동 가이드'에 따른 행동역량지표를 적용하여 다양한 방식을 통해 평가
신한카드	직무별 필수 교육과 선택 교육	기본적인 영업 및 관리 스킬과 리서치 관련 프로그램 및 마케팅 분석 등을 교육
	핵심 직무 College	마케팅 · 관리 및 영업 전문 과정 등을 교육
	신한카드-서울대 마케팅 MBA	카드업 전체적인 지식과 프로세스에 대한 통합적 이해와業의 특성이 반영된 카드업무 지식 (카드마케팅, 리스크관리 등)을 필드러닝과 병행하여 체계적인 카드 전문가 육성
신한생명	다면평가제도	공정성 및 신뢰성 제고를 위해 외부 전문조사 기관에 의뢰하여 온라인 방식 설문조사를 통해 평가
	직무 공통 교육	문서작성, CS교육 등 기본적인 직무 교육을 실시
	영업관리 직무 교육	지점장 및 실장을 대상으로 한 양성 교육 과정
신한금융투자	리더십 교육 과정	임원 및 부서장, 지점장을 대상으로 관리자의 능력과 역할 향상
	경력개발 프로그램	전 직원을 대상으로 공모를 통해 선발하는 방식과 스스로의 관심 분야를 선택할 수 있도록 하는 분야별 공개강좌 방식으로 운영
	다면평가	합리적 의사소통, 공정성, 판단력, 부하육성 등 10가지의 리더십 항목을 5단계 척도를 이용하여 절대평가
제주은행	직급별로 직무 과정을 나눠 마케팅College 리더십과정, PB스쿨 기업금융전문가과정, 신입행원 직무 역량과정을 운영	

신바람 나는 일터

| 좋은 일터 구축을 위한 노력 |

신한금융그룹은 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. 이러한 노력의 결과 일하기 좋은 기업상(GWP) 금융부문 7년 연속 수상(신한은행), '2010 표준 일하기 좋은 한국 기업' 2년 연속 대상으로 선정(신한카드) 되는 쾌거를 이뤘습니다.

| 가족친화경영 |

신한금융그룹은 임직원의 일과 삶의 균형(Work-life Balance)을 지원하여 임직원의 가족사랑을 실천할 수 있도록 그룹차원에서 '야근 없는 수요일' 제도를 실시하는 등 다양한 가족친화경영활동을 수행하고 있습니다. 이를 통해 신한을 위해 열심히 일하는 임직원이 가족으로부터 소외받지 않도록 만전을 기하고 있습니다.

그룹사 공통	야근 없는 수요일	매주 수요일에 약속, 야근, 회식 없이 정시에 퇴근할 수 있는 날로 정하여 직원들이 가족과 함께 시간을 보낼 수 있도록 운영
신한은행	주말 테마 여행	주말을 가족과 함께 지내면서 가족 친목 도모의 계기
	자녀출산 축의금	첫째는 100만 원을 지급하며, 둘째부터 120만 원씩 지원
	새싹 어린이집	기혼 직원의 자녀양육에 대한 부담을 줄여주고 직원들의 조직에 대한 만족도 제고에 기여
신한카드	직원 자녀를 위한 프로그램	자녀 입시 설명회, 직원 자녀 백일장, 영어 캠프 등 직원 자녀를 위한 프로그램 실시
	자녀출산 축의금 및 육아보조금	첫째는 60만 원, 둘째는 100만 원, 셋째는 200만 원으로 출산 장려금을 차등으로 지원
	불편/장애 가족 지원	부모/조부모 중 치매, 중풍환자가 있거나, 장애 자녀가 있는 경우 위로금 100만 원(1회), 매월 10만 원 지원
신한생명	자녀출산 축의금	자녀 수 제한 없이 출산 시 50만 원을 지원
	특수교육비 지원	장애자녀가 있는 직원들을 격려하기 위해 초등학교 취학 전 2년부터 초등학교 졸업 시까지(8년간) 매월 20만 원 지원
신한금융투자	자녀 학비 지원	특정 상황에 놓인 유치원, 중·고등학교 재학 자녀 등은 입학금, 등록금 실비 지원과 취학 전 2년에 한해 분기별로 40만 원을 지급

| 현실적 복리후생 제도 |

신한금융그룹은 근로의욕 고취 및 임직원의 윤택한 삶을 위해 포인트를 주거나 카드를 발급하여 임직원들의 가족과 본인의 개인적 취지에 맞게 이용할 수 있도록 선택적 복리 후생제도를 실시하고 있습니다

이는 자기개발, 건강관리, 여가생활, 문화생활, 자녀학자금, 육아비용 등에 사용할 수 있게 설계되어 있습니다. 또한 임직원의 재충전 기회 부여와 장기휴가 권장을 목적으로 'Refresh 휴가제도'를 도입하여 운영하고 있습니다.

신한은행	웰프로(Welpro) 휴가제도	일과 삶의 균형과 재충전 기회 부여를 통한 직원가치 제고를 위해 장기휴가제(10일 이상) 시행
	자기개발비 지원	정규직 360만 원(매월 30만 원), 계약직은 180만 원(매월 15만 원)을 자기개발비로서 웰프로(Welpro) 카드에 충전하여 직원이 활용
신한카드	카페테리아 제도	150만 원 한도 내에 다양한 선택항목을 정하여, 임직원 본인의 포인트 한도 내에서 상시 활용
	복지카드 제도	70만 원의 한도 금액에 한한 복지카드를 발급하여 전 직원(연봉계약직은 제외)에게 지원
신한금융투자	휴가지원 제도	체력단련휴가와 연·월차휴가를 5일 이상 연속 사용 시 연차휴가 보상금의 50% 해당 금액을 휴가비로 지원
	'S-cafe'	기본·직급·근속포인트로 구성된 복지포인트를 직원별로 연간 최소 120만 원에서 최대 330만 원까지 부여
제주은행	선택적 복리후생 제도	안식휴가 유급휴가 부여, 자가운전보조비(교통비) 지원

건강한 일터 만들기

임직원간의 소통

| 임직원의 건강을 위한 다양한 보건 안전 제도 시행 |

신한금융그룹은 업의 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.

모성보호	저출산 및 고령화 사회가 도래함에 따라 출산장려 정책을 지원하고 모성보호를 위한 휴가 및 휴직제도를 시행
스트레스 관리	스트레스 자가진단 및 고위험자에 대한 치료방법 제공 및 휴식공간 마련
건강관리시스템	각종 건강검진 자료 및 정보 제공, 검진결과 축적을 통한 임직원 및 가족 건강관리
예방 접종 실시	임직원 및 가족 A형 간염 예방, 독감 및 신종플루 예방, 자궁경부암 예방 접종
금연캠페인 실시	직원 대상 금연캠페인 실시 및 참가직원 금연 패치 제공
다이어트 캠페인	180 Change for Life 캠페인, 참가직원 운동기구 제공, 체지방 및 복부비만 감소 목표
경견완 검진 실시	근골격계 유해요인 조사 및 검진 및 근골격계 장애 관련 직원 교육

| 소통의 장 마련을 통한 임직원간 소통 확대 노력 |

신한금융그룹은 임직원간의 소통 활성화를 위해 열린 게시판을 제공하고 있고, 임직원 및 CEO와의 커뮤니케이션을 할 수 있는 사내 인트라넷 게시판을 활발히 운영하고 있습니다. 또한 임직원을 대상으로 부서장에서 사원까지 CEO와의 간담회와 워크숍을 통해 열린 대화의 장을 마련하여 경영전략과 비전을 공유하고 적극적으로 의견을 나누고 있습니다.

직원들의 고충을 청취하고 실질적인 개선을 위해 내·외부의 상담, 온라인 프로세스 구축 등 실질적인 개선 프로그램을 마련해 놓고 있습니다.

신한은행	사기를 진작시키고 조직의 활성화를 도모하기 위한 프로그램	통(通)하는 부서 만들기 프로그램, 신입사원을 위한 7ST 마음의 대화 프로그램 등
신한카드	직장 및 가정생활 등에서 발생할 수 있는 여러 문제나 고민에 대한 상담 서비스를 제공	EAP(직원지원프로그램) 시스템 구축
신한 금융투자	차별적 관행이나 직원 고충 등에 대해서 적극적으로 예방	부당 행위 제보 시스템
신한생명	직원과 CEO간 자유로운 커뮤니케이션 공간 마련	CEO대화방 구축

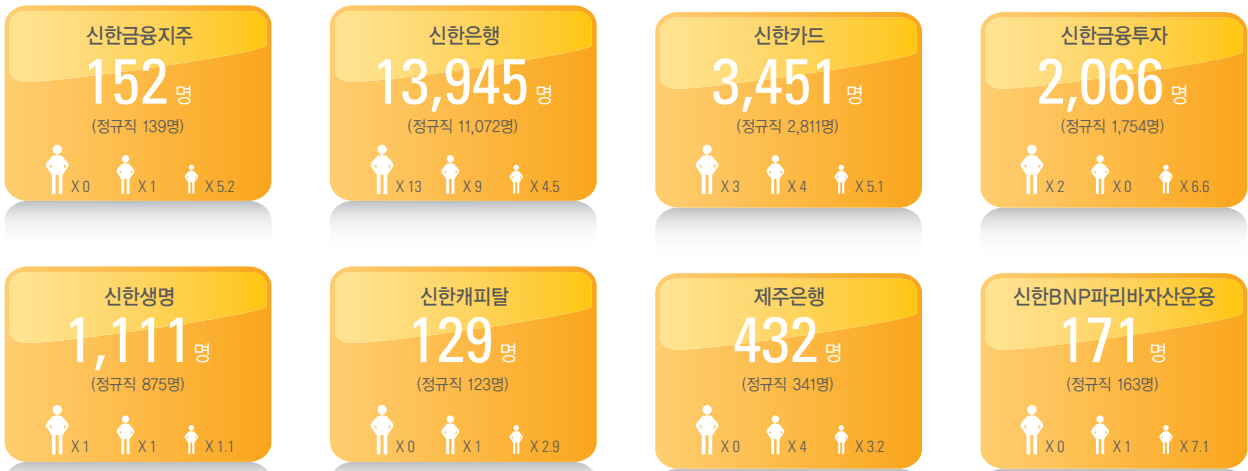
신한금융그룹의 퇴직자 관리

신한금융그룹은 퇴직자에 대한 안정적인 퇴직 급여를 위하여 근로자 퇴직 급여 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(신약)에 가입된 예치금은 퇴직급여충당부채에서 차감하는 형식으로 표시하고 있습니다. 또한 신한금융그룹은 희망퇴직자를 대상으로 해당 경력을 활용할 수 있는 계약직으로 재채용함으로써 고용유지를 획득하는 새로운 형태의 고연령 인력의 일자리 창출 제도를 실시를 통해 실업난을 해소하고 있습니다.



| 2010년 신한금융그룹 임직원 현황 |

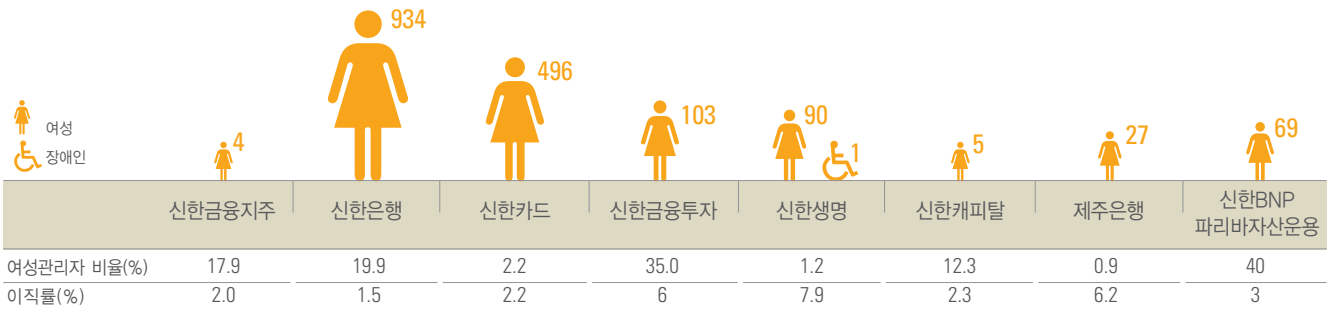
1,000명 100명 10명



* 총 임직원 수와 정규직 인원은 2011년 3월말 임직원 현황임
 ** 정규직에는 임원이 포함되어 있지 않음

임직원 현황에 관한 자세한 사항은 홈페이지를 참고하세요.
<http://snic.kr/49yd>

사회적 소수 신규채용(2010)
 (단위: 명)



* 여성관리자 비율: 과장급 이상의 여성관리자 비율
 * 채용인원: 정규직/계약직 입사자 기준
 * 이직률: (해당연도 이직자 수/해당연도 임직원 수)*100
 * 신한금융지주회사의 고용 및 이직은 주로 자회사와의 이동임(이직률은 자회사 이직 외 완전퇴사만 산정)
 * 신한카드 여성직원 채용인원은 콜센터 계약직 여성 채용을 포함한 것으로 산정함
 * 2010년 말 기준

| 신한금융그룹 교육훈련 현황 |

구분	연도	신한금융지주회사	신한은행	신한카드	신한금융투자	신한생명	신한캐피탈	제주은행	신한BNP파리바자산운용
교육비(백만 원)	2009	190	16,400	4,025	2,425	788	93	280	313
	2010	316	21,200	4,211	2,988	1,270	223	249	367
1인당 교육비(백만 원)	2009	1.74	1.33	1.40	1.22	0.98	0.82	0.67	1.69
	2010	2.1	1.57	1.45	1.45	1.07	1.73	0.57	2.16
1인당 교육시간(시간)	2009	-	188	131	53.3	95	2,129	180	5
	2010	-	175	122	45.4	110	100	170	25

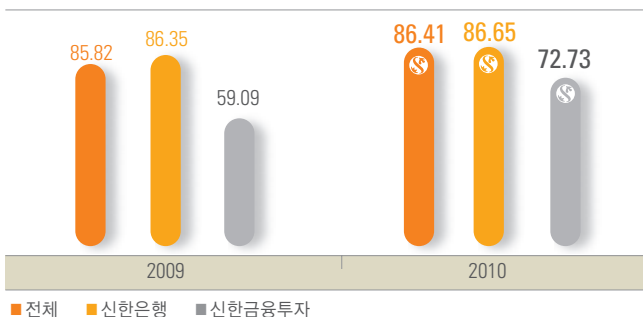
* 신한금융지주회사는 직무 특성상 각 직무별 필요 교육을 각 팀 또는 개인별로 물색 후 실시하는 관계로 1인당 교육시간을 산출하는 것이 어려움
 * 2010년 말 기준

| 2010년 신한금융그룹 노조 및 노사협의회 현황 |

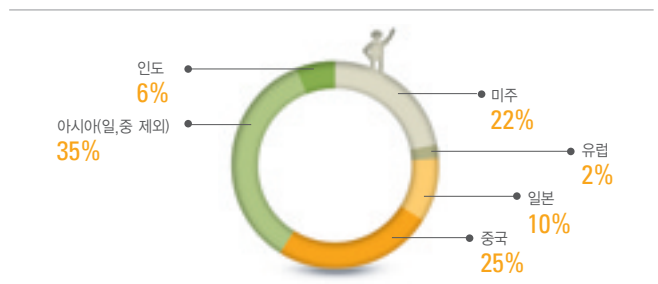
그룹사	노동조합		노사협의회			노사협의회 주요안건
	노동조합명	가입인원(명)	개최 횟수 (회)	의결 건수 (건)	참여율 (%)	
신한금융지주회사	-	-	3	9	75	퇴직연금제도도입(2010.06.08) 2010년도 보상휴가 사용방식(2010.06.08) 우리사주갯기운동(2010.08.05) 스마트폰 구입 보조 관련(2010.08.05) 2010년도 총액임금 인상(2010.12.27) 특별단련비 지급(2010.12.27) 조정수당 중 자기개발비 인상(2010.12.27)
신한은행	전국금융산업 노동조합 신한은행지부	8,000	2	13	100	사내근로복지기금 출연(1/4 분기) 사원복지연금 사용방법 다양화(1/4 분기) 근무시간 정상화 업적평가 반영(1/4 분기) 정규직 전환시 경력, 학력인정(1/4 분기) 연성소 추가구입(2/4 분기) 단신부임교통비 지원확대(2/4 분기) 스마트폰 통신비 지원의 건(2/4 분기)
신한카드	신한카드 노동조합	2,629	4	17	100	비전투어 활성화(1/4분기) 사내근로복지기금출연(1/4,4/4분기) 연차휴가 활성화(1/4분기) 직원상조제도 신설(2/4분기) 노사연수실시(2/4분기) 스마트폰 통신비 지원(3/4분기)
신한금융투자	전국증권산업 노동조합 신한금융투자지부	1,500	4	-	100	리테일, 홀세일, 트레이딩 등 회사 전반에 관한 주요 안건에 대한 논의
신한생명	전국생명보험산업 노동조합 신한생명지부	655	2	6	100	장애자녀 특수교육비 신설, 휴가제도 개선, 선택복지제도 개선, 전산시스템 가동시간 단축(이상1/4분기) 고충처리위원선임(2/4분기)
신한캐피탈	-	-	5	5	100	사내근로복지기금, 사업보고 및 사업계획 수립(2010.03.29) 정년연장, 문화비 통합지급, 건강검진비 증액(2010.04.05) 연차의무사용제도(2010.07.23) 우리사주 대출만기 연장, 사내근로복지기금, 이사변경(2010.09.05) 문화비 지급의 건(2010.09.28)
제주은행	전국금융산업 노동조합 제주은행지부	307	4	17	100	임차보증금 확대(2010.7.9) 사내복지기금 출연(2010.7.9) P3이상직원 보수체계 변경(2010.12.30) 경조금 일부 인상(2010.12.30) 연차휴가 활성화(2010.12.30)
신한BNP파리바 자산운용	-	-	4	4	100	사업보고 및 사업계획 수립(2010.3.15) 직원 애로사항 청취 및 건의사항 수렴(2010.6.21) 아이폰지급의 건(2010.9.6) 사내복지기금 출연(2010.12.1)

● 신한금융그룹 해외사업장 현지인 비율

(단위: %)



● 신한금융그룹 지역별 현지인 비율



- 46 상생을 향한 준비
- 47 사회공헌을 통한 상생의 실천
- 50 금융을 통한 상생의 노력



기업의 사회적 책임

Disclosure of
Management Approach
경영방식공지

Management Principle

신한금융그룹은 모든 사람들이 함께 행복을 누리는 '상생의 시대'를 지향하고 있습니다. 이를 위해 그룹 차원의 체계적인 사회공헌을 만들어 감은 물론 임직원의 사회공헌 참여를 확대하고 있습니다. 또한 미소금융재단 안정화 및 사회공헌 투자 확대를 통한 사회적 책임 활동 강화를 통해 이해관계자들과 함께 성장하는 기업이 되고자 합니다.

2010 Progress

- 그룹 차원의 사회공헌 추진 조직 구축
- 사회공헌 투자 및 참여인원 확대
- 미소금융재단 활성화
- 중소기업 및 사회 투자 활성화

추진방향

- 그룹 차원의 사회공헌 추진 조직 활성화
- 사회공헌 투자 대상 및 참여인원 확대
- 미소금융 프로그램 다양화 및 수혜자 확대
- 중소기업 지원 프로그램 및 사회투자 다양화



상생을 향한 준비



| 사회공헌활동 방향 |

신한금융그룹은 다양한 이해관계자 소통 채널을 바탕으로 지역사회의 니즈와 사회적 문제를 파악하고 있으며, 파악한 사회적 니즈와 문제를 토대로 중장기 사회공헌 전략과 방향을 설정하고 있습니다.

공존(복지), 공감(문화), 공생(환경) 등 3대 분야를 신한금융그룹의 CSR 전략 방향으로 설정하고, 전략 방향을 바탕으로 사회적 쟁점에 대한 근본적이고 장기적인 해결책을 제시하고 있습니다.



공존(Coexistence)은 '함께 더불어 산다'는 의미로 사회적 약자 및 취약계층 지원을 통한 기업의 책임을 말합니다. 공존을 위해 사회적 약자와 취약계층 지원활동을 펼치고 있으며, 사회적 문제인 실업을 해결하기 위해 일자리창출에 앞장서며, 사회적 기업 지원을 강화하고 있습니다.

공감(Sympathy)은 '우리(We)'라는 개념의 복원을 위해 전통적 가치와 문화 보존을 통한 사회적 소통을 의미합니다. 이를 위해 신한금융 그룹은 전통문화 복원 및 보존사업에 노력을 경주하고 있으며, 유형의 문화 자산 뿐만 아니라 무형가치 및 문화인재 육성에 힘쓰고 있습니다.

공생(Symbiosis)은 '인간과 자연의 공생'을 염두에 둔 환경의 소중 함에 대한 각성을 통한 인류의 의무를 나타냅니다. 인간과 자연과의 공생을 위해 친환경 에너지 사업에 대한 투자를 확대하고 있으며, 친환경 녹색 복지의 확대를 꾀하고 있습니다.

사회공헌을 통한 상생의 실천

| 사회공헌활동 |

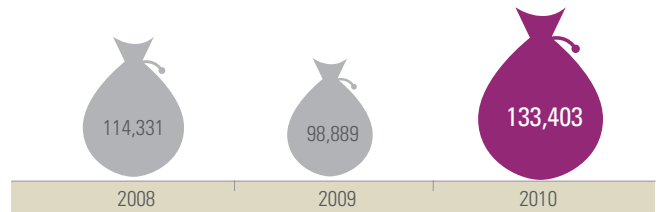
신한금융그룹은 전임직원으로 구성된 신한금융그룹 봉사단을 운영함으로 그룹 차원의 사회공헌활동을 전개하고 있습니다. 이를 위해 그룹차원의 사회공헌 활동조직을 구성하고 있으며, 각 그룹사는 지역 특색에 맞는 사회공헌 활동을 구상하고 있습니다. 신한금융 그룹 2010년 사회공헌 비용은 133,403백만 원이며, 이는 전년 대비 34,514백만 원 증가하였습니다. 사회공헌에 참여한 인원 또한 매년 지속적으로 증가하고 있으며, 2010년 사회공헌 참여인원은 52,135명입니다. 신한금융그룹은 앞으로 그룹 중심의 체계적인 사회공헌과 각 그룹사의 특성을 반영한 다양한 사회공헌을 펼쳐나가겠습니다.

봉사활동 추진 조직

신한금융그룹은 봉사활동의 시너지 효과 증대 및 지역 사회의 니즈에 적극 대응하기 위해 그룹차원의 봉사단을 2010년 4월 출범하였습니다. 그룹 전직원을 구성원으로 하여 전국 7개 권역으로 구성된 신한금융 그룹 봉사단은 그룹사회공헌실무협의회에서 전체 활동에 대한 기획과 지원을 하며, 지역별로 부서장급 이상인 지역대표와 실무자급인 지역 리더를 선발해 지역의 특성에 맞는 자체적인 사회공헌활동을 전개하고 있습니다.

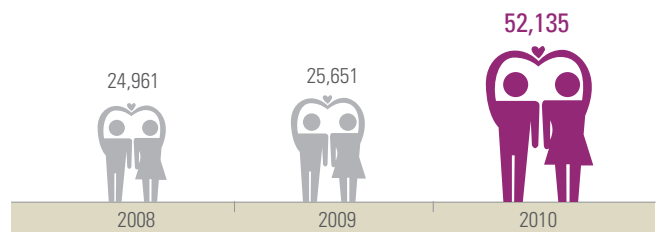
● 사회공헌 투자비용

(단위: 백만 원)



● 사회공헌 참여인원

(단위: 명)



* 데이터 수집범위는 신한금융지주를 포함한 전체 그룹사임

** 사회공헌 투자비용: 1) 2010년 데이터에는 신한카드가 시행한 사회복지 및 환경 재휴성기금이 포함되어 있음 2) 2009년 신한금융그룹 사회공헌비용(98,889 백만 원)에 포함된 신한은행의 사회공헌 금액에는 신한회복기금 출연으로 인한 101,000 백만 원이 포함되지 않은 금액이며, 이를 포함하면 2009년 신한금융그룹의 사회공헌 비용은 202,889 백만원 임. 3) 2008년 사회공헌 투자비용에는 신한BNP파리바자산 운용 데이터는 포함되지 않음

*** 사회공헌 참여인원: 1) 2008년 사회공헌 참여인원에는 신한금융지주와 신한BNP 파리바자산운용 데이터가 포함되지 않음

CASE STUDY <http://snic.kr/49yJ>

共存, 共感, 共生을 통한 자원봉사 대축제

신한금융그룹은 매년 '신한금융그룹 자원봉사 대축제'를 개최하여 그룹사 임직원과 가족이 함께 참여하는 자원봉사의 장을 만들어가고 있습니다. 2010년 4월 21일부터 한달 여간 대축제를 실시하였으며, 올해는 특히 신한금융그룹 봉사단을 새롭게 구성하는 등 그룹차원의 사회공헌활동을 알리는 계기가 되었습니다.

1. 소외계층을 위한 친환경 먹거리를 제공하다

자원봉사 대축제의 첫 번째 활동으로 '상자텃밭 보급활동' (서울그린트러스트)을 진행했습니다. 활동은 미니 화분이나 상자에 심은 채소 모종을 독거노인, 저소득가정 등 소외계층에 전달하여 친환경 먹거리 제공과 소일거리 제공 등을 목적으로 하고 있습니다.

2. 신한인의 손길로 살아 숨 쉬는 궁궐로 만들다

우리문화의 복원과 보존을 위해 '문화재 보호활동'을 실시하였습니다. 1,200여 명의 신한금융그룹 봉사단은 가족과 함께 경복궁을 포함한 전국 22개 문화재를 대상으로 문화유산 보호활동과 문화유산 답사를 진행하였습니다.

| 지역사회 커뮤니케이션 |

신한금융그룹은 지역사회와의 커뮤니케이션 속에서 기업의 사회적 책임을 다함을 물론 지속적으로 기업이 발전하는 방향을 모색하고 있습니다. 우선 효과적인 사회공헌을 위해 지역 시민단체와 공공기관과 연계하여 수혜자와 수혜자의 니즈를 파악하여 보다 효과적인 사회 공헌을 시행하고 있습니다. 대표적으로 신한은행은 지역 주민을 위한 도서관 및 문화센터 공간 제공하여 지역사회와의 소통을 강화하고 브랜드 이미지를 제고하고 있습니다. 은행의 공실 사옥을 활용하여 어린이 도서관 설치 및 운영하고 있으며, 영업본부 회의실을 지역 주민에게 개방하여 개별 모임 장소나 부동산, 세무 등 금융 세미나 개최 지역 문화센터로 제공하고 있습니다. 뿐만 아니라 지역사회와의 커뮤니케이션은 온라인에서도 계속됩니다. 신한카드는 기부전문 사이트 '아름'을 운영하여 사회공헌에 대한 정보를 제공하며, 수혜자와 기부자의 사회공헌네트워크를 구축하고 있습니다.

신한 이야기. 세상에서 가장 아름다운 일주일

신한은행은 매년 경제적 어려움으로 병원을 찾지 못하는 수많은 어린이에게 밝은 웃음을 되찾아주는 해외의료 봉사활동을 진행하고 있으며, 2010년 3월 8일부터 일주일간 '2010 캄보디아 해외의료봉사활동'을 진행했습니다. 아침 8시가 조금 넘어 수술을 시작하면 저녁 무렵까지 이어지는 고된 일정이었지만 봉사단 누구에게도 힘든 기색을 찾아볼 수 없었습니다. 다만, 수술에 대한 막연한 두려움이나 생계에 대한 다급함으로 갑자기 행방을 감추어버린 환자, 무료 수술임에도 불구하고 병원까지 올 차비를 빌릴 수 없어 아픈 몸으로 살아가야만 하는 환자 등 그들의 안타까운 사연만이 봉사단을 마음 아프게 하고 힘들게 하는 유일한 요소였습니다. 우리는 그곳에서 13명의 환자에게 수술을 통해 밝은 웃음을 선물해주었고, 212명의 어린이에게 건강한 구강을 되찾아 주었습니다. 머지않은 미래에 우리의 도움 없이도 그곳의 많은 어린이가 가까운 곳에서 손쉽게 의료혜택을 받으며 자라날 수 있기를 간절히 기원합니다.

- 신한은행 사회협력부 신일섭

| 문화와 스포츠 통한 사회공헌 활동 |

신한금융그룹은 중요문화재를 널리 알리며 세인들의 무관심속에서 점차 잊혀져가는 전통문화에 숨결을 불어 넣어 시민들에게 올바른 역사와 문화정보를 제공하고, 문화체험의 기회를 제공받지 못하는 아동들에게 전통문화재를 좀 더 쉽게 접근할 수 있도록 전통문화 보존활동을 전개하고 있습니다. 전통문화 보존활동과 함께 문화예술에 대한 국민 인식제고 및 접근성을 보다 폭넓게 확대하고, 다양한 분야의 문화·예술 활동의 협찬 및 지원을 아끼지 않고 있습니다. 신한은행은 '문화재 보존활동 릴레이' 프로그램과 함께 '어린이 궁궐탐험대,' '전통문화 체험 나눔' 등 전통문화 메세나 활동을 펼치고 있습니다. 전통문화 뿐만 아니라 신한음악상을 시행하여 클래식 음악 유망주를 발굴하고 있으며, 신한 갤러리를 통해 열정 있는 신인 작가들에게 창작의 장을 제공하고, 일반 시민들에게는 문화 감상의 기회를 제공하고 있습니다.

문화·예술활동에 대한 저변확대 뿐만 아니라 스포츠 활동에 대한 지원활동을 펼치고 있습니다. 신한금융그룹은 장애인에 대한 인식 제고와 장애인 스포츠 인재 발굴을 위해 매년 열리는 '서울국제휠체어 마라톤대회'와 '서울시 지적장애인 농구대회(신한카드)'를 후원하고 있습니다. 뿐만 아니라 여자농구단을 운영하고 있으며, 스케이트장 운영과 같은 생활체육 활성화 사업과 우슈(무술) 등 비인기 종목을 후원하고 있습니다.

 <http://snic.kr/49yN>

▼ 세상에서 가장 아름다운 일주일 사진



| 교육을 통한 사회공헌활동 |

i 장학사업에 관한 자세한 사항은
신한장학재단 홈페이지를 참고하세요.
<http://snic.kr/49yz>

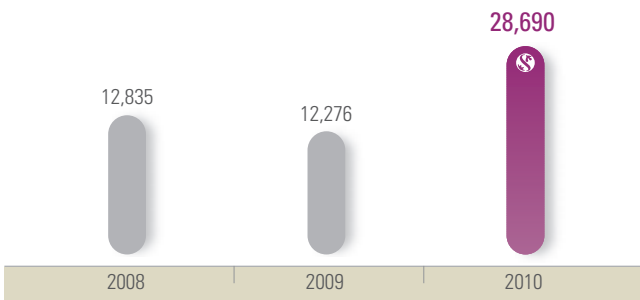
금융교육 제공

국민의 금융 이해력 향상을 위해 청소년 시기부터의 체계적 금융교육 중요성이 부각되면서 청소년 금융교육 확대에 대한 사회적 요구가 증가하고 있습니다. 이에 따라 신한금융그룹은 어린이와 청소년에게 돈에 대한 올바른 가치관과 경제에 대한 정확한 지식을 심어주고자 금융경제교육을 실시하고 있습니다. 금융기초, 금융거래 기초, 균형 있는 재정활동 등 각 그룹사 마다 다양한 교육 프로그램을 제공하고 있으며, 전담인력 총원 및 프로그램 향상을 통해 교육의 질을 높이고 있습니다.

신한금융그룹은 어린이와 청소년 뿐만 아니라 금융취약계층, 새터민 등 금융교육에 대한 지식을 필요로 하는 다양한 이해관계자에게 금융교육을 제공하고 있습니다. 점차 증가추세에 있는 다문화가정 이주 여성 등 금융취약계층이 금융에 대한 이해 부족으로 불이익 받는 것을 예방하고 금융활용능력 향상시키기 위해 다문화가정 금융교육을 그룹차원으로 실시하고 있습니다. 신한은행은 새터민과 저소득층 복지시설 아동들을 대상으로 금융거래 기초에 대한 교육을 진행하고 있습니다. 또한 제주은행의 경우 결혼가정 등 취약계층에 대한 경제교육을 실시하고 있습니다.

● 경제교육 참여인원

(단위: 명)

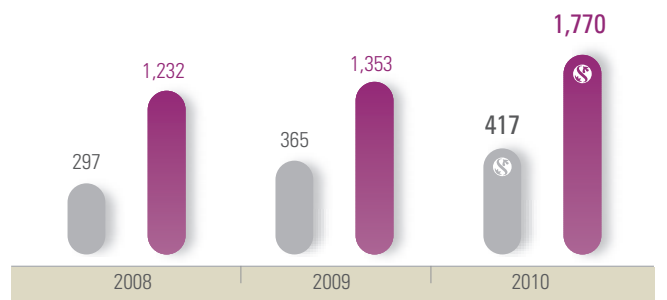


* 신한은행, 제주은행, 신한카드의 경제교육 데이터 합계임
** 2008, 2009년 데이터에는 신한카드 데이터가 포함되지 않음

장학재단을 통한 나눔 실현

신한금융그룹은 생활의 어려움 등으로 인해 학업에 열중하지 못하는 인재를 지원하여 국가의栋梁으로 육성한다는 취지아래 신한장학재단을 통해 장학사업(일반 장학, 멘토링 장학), 학술연구 지원사업, 교육기관 지원사업을 진행하고 있습니다. 일반 장학사업으로 매년 12월에서 1월 말까지 가정환경 및 학업성적 심사를 통하여 중고생 및 대학생을 선정하고 있으며, 매년 장학금액과 수혜자 수가 증가하여, 2010년에는 총 417명의 학생에게 총 1,770백만 원의 장학금을 지원하였습니다. 멘토링 장학은 가정환경이 어려운 대학생을 선발하여 장학금을 지원하고 이 장학생이 인근 고등학교에서 학업교육을 실시하는 것으로 2010년에는 91명의 대학생에게 404백만 원을 지원하여 서울시내 39개 고등학교에서 멘토링 교육을 실시하였습니다. 이에 더하여 재단은 금융, 경제, 경영관련 분야의 학문을 연구 대상으로 하는 학회 및 연구소 지원사업과 교육기관 지원사업을 진행하고 있습니다. 교육기관 지원사업을 위해 2008년부터 2010년까지 서울시 교육청이 추천하는 5~6개 학교에 매년 5, 6백만 원씩 방과후 공부방 사업 지원하고 있습니다. 신한금융그룹은 향후 장학재단을 통해 더 많은 소외계층에게 교육 기회를 제공할 것이며, 국가 인재 양성에 더욱 많은 노력을 기울일 것입니다.

● 장학재단 수혜인원 및 장학금액



■ 수혜인원 (명) ■ 장학금액(백만 원)

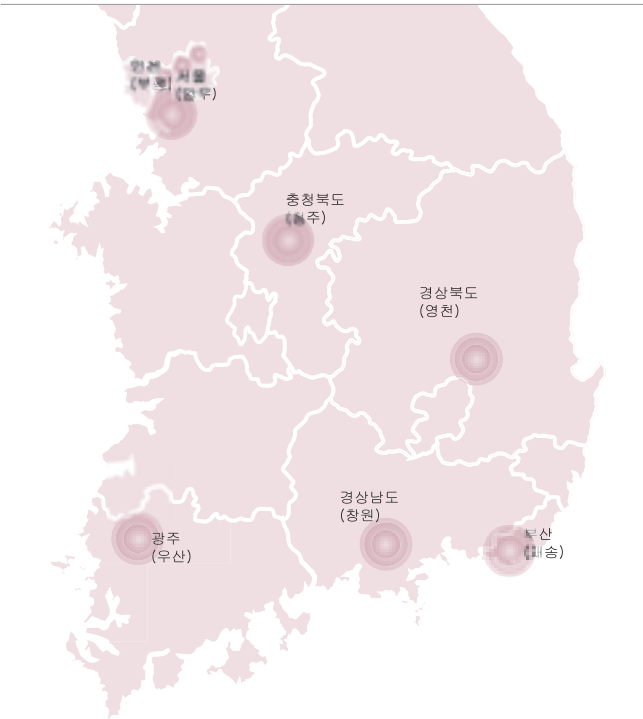


금융을 통한 상생의 노력

| 금융소외계층 지원 |

신한금융그룹은 저소득·저신용 금융 소외계층의 경제적 자립과 복지 향상, 생활안정을 지원하기 위해 신한미소금융재단을 설립하였습니다. 2009년부터 2013년까지 총 5년 동안 신한미소금융재단에 700억 원을, 미소금융 중앙재단에 376억 원 등 총 1,076억 원을 출연할 계획이며, 현재(2011.4.)까지 신한미소금융재단에 300억 원, 미소금융 중앙재단에 341억 원을 출연하였습니다. 출연된 자금을 통해 금융소외계층의 창업, 운영자금 등 자활자금을 무담보, 무보증으로 지원하고 있습니다. 2010년 12월을 기준으로 총 8개 지부를 운영 중에 있으며 539건, 약 55억 원의 대출이 시행되었습니다.

또한 그룹은 FLY 다자녀 가정 지원, 신한 화물사업자 자립 지원 등 신상품을 출시하였으며, 전통시장 자립지원, 용달사업자 및 국가유공자 지원 등 미소금융 혜택 범위를 확대하고 있습니다. 2010년 중 자체 개발 신상품 지원규모는 539건에 대하여 1,204백만 원을 지원하였습니다. 뿐만 아니라 금융권 미소금융재단 최초로 대출실적이 160억 원을 넘어섰으며(2011년 5월 기준, 대출 인원 또한 1,100명에 달합니다. 그룹은 앞으로도 사회의 필요와 변화를 반영하여 미소금융 상품을 개발하며, 전국 각 지역 지부와 대출 범위 확대할 계획을 가지고 있습니다.



● 미소금융 상품

(단위: 백만 원)



CASE STUDY

미소금융에 관한 자세한 사항은 신한미소금융재단 홈페이지를 참고하세요. <http://snic.kr/49yA>

더 나은 미소금융을 위한 신한인의 노력

신한금융그룹은 서민들이 미소금융을 보다 쉽게 이용할 수 있도록 하기 위해 지부 확대 등의 노력 뿐만 아니라 '찾아가는 서비스'를 실시하고 있습니다. 신한 미소금융재단의 '찾아가는 서비스'는 2010년 2월 2일 부평종합시장을 찾아 미소금융재단 최초로 현장에서 상담 및 대출접수를 실시한 이래 확산, 정착된 서비스로 2010년 14회, 2011년 30회 등 총 44회의 '찾아가는 설명회' 및 '이동식 미소상담실' 등 운영하여 대출 확대에 기여하고 있습니다.

| 사회를 위한 투자 |

신한금융그룹은 금융업의 사회적 영향력과 그룹의 사회적 책임을 고려하여 지속가능한 사회를 위한 투자를 진행하고 있습니다. 사회적 책임을 다하는 기업에 대해 투자하는 SRI 펀드에서부터 사회간접자본에 대한 투자 및 대출에 이르기까지 다양한 투자방법을 활용하고 있습니다. 또한 신한카드의 '아름다운 카드'와 같이 고객에게 기부 채널을 제공하고 있으며, 이를 통해 기부문화 확산에 기여하고 있습니다.

그룹은 지역사회와 지역사회 중소기업을 위한 투자활동에도 많은 노력을 기울이고 있습니다. 지역 기업들의 자금난 해소를 위해 펀드를 조성함으로 지역 기업의 유동성 문제 해결함과 동시에 이로 인해 지역 경제 활성화를 가져올 것을 기대합니다. 뿐만 아니라 2012년 말까지 기초생활 수급자에게 은행제수수료를 면제해 이들의 금융 접근성을 높이고 있습니다. 그룹은 이러한 금융을 통한 사회공헌활동을 통해 소외계층의 삶의 질 증진과 지역경제 활성화에 앞장서고 있습니다.

중소기업 지원

신한금융그룹은 유량중소기업에 대한 지원을 아끼지 않고 있습니다. 기술력은 뛰어나지만 재무구조가 취약하거나 유동성에 대한 어려움을 겪고 있는 중소기업에 대한 펀드 조성에서부터 이들에 대한 금리, 중·장기 대출에 이르기까지 다양한 지원 프로그램을 운영하고 있습니다. 뿐만 아니라 단순한 금융지원을 넘어서 경영컨설팅, 출자지원, 인수합병을 주선하는 등 기업의 특성과 요구에 맞는 지원 프로그램을 제공하고 있습니다. 그룹은 중소기업 지원 프로그램의 일환으로 중소기업 일자리 창출 지원(Job S.O.S II)을 시행하고 있으며, 중소기업 시설대 금리 감면 프로그램을 진행하고 있습니다.



CASE STUDY

신한은행의 '지역상생보존 펀드,' 신한카드의 '아름다운 카드,' 신한생명의 'SRI 펀드,' 'BTL 투자,' 'SOC 투자'

CASE STUDY

신한은행의 중소기업 지원 프로그램

신한 미소 스토리. 전단지 한 장으로 시작된 인연

아심차게 시작했던 사업들은 준비부족과 시장 흐름을 잘 못 판단하는 바람에 여러 번 실패 했고, 설상가상 신용도는 최하였고 모아둔 재산도 전혀 없었습니다. 살아보고자 대리운전 기사를 하며 밤낮을 가리지 않고 일했지만 점점 커가는 아이들 학비와 생활비에도 큰 부담을 느끼며 하루하루를 보내야 했습니다. 그러던 중 30제곱 미터도 되지 않는 족발 전문점을 시작했지만, 구제역으로 인해 국산 족발 가격이 거의 2배 정도로 올라 수익성이 극도로 낮아졌고 적자는 계속 쌓여만 갔습니다. 모든 것을 포기하고 싶어질 때쯤 중앙시장에 홍보를 나온 신한미소금융재단 직원이 가게를 방문해 어려운 점은 없느냐며 서민들에게 저리의 자금을 지원해 주는 미소금융을 설명했습니다. 처음에 사채업에서 미소금융이란 이름으로 돈을 빌려주는가 보다라고 생각해 듣는 동안 귀로 말을 흘렸지만, 급박한 처지에 어쩔사리 신한미소금융재단을 찾게 되었습니다. 담당 컨설턴트로부터 새로 시작하게 될 가게의 위치에서부터 다른 모든 것을 상담 받았습니니다. 우리 부부는 재단의 도움 덕분에 세상에서 가장 훌륭한 해물칼국수집을 개업할 수 있었고, 지금도 꾸준히 '대박집'을 향해 조금씩 나아가고 있습니다. 사실 '서민을 위한다'는 말은 허울뿐이라고 생각했지만 직접 겪어본 신한미소금융에는 진정 우리네 이웃을 위한 마음이 듬뿍 담겨 있음을 확인할 수 있었습니다. 우리 가족을 다시 한 번 일어서게 만들어준 신한미소금융에 감사의 인사를 전합니다.

그룹사별 사회책임경영

- 53 신한은행
- 57 신한카드
- 61 신한금융투자
- 64 신한생명
- 67 신한캐피탈
- 69 제주은행
- 71 신한BNP파리바자산운용



신한은행

아름다운 은행, 희망의 새싹



| 신한은행의 사회적책임경영 |

신한은행의 비전인 '자부심이 되는 일등은행'은 모든 이해관계자들에게 자부심이 될 수 있는 이상을 지향하는 은행이 되겠다는 의지를 담고 있습니다.

고객 및 임직원을 비롯하여 전 국민 등 다양한 이해관계자들에게 존경받는 은행으로 자리매김할 때까지 긍지와 희망, 그리고 은행이 제공할 수 있는 기대를 초월하는 가치를 제공하는 것을 목표로 하고 있습니다.

이해관계자들에게 긍지와 희망을 준다는 의지를 담은 경영전략을 바탕으로 신한은행은 사회적책임경영목표를 '행복한 미래를 열어가는 신한은행'이라고 설정하고 이를 구체화하는 전략을 수립하여 실행해 나가고 있습니다.

Our efforts as Corporate Citizen

사회공헌 활동

Our efforts for Environment


녹색경영 활동

- '신한은행 사회적책임경영' 목표

신한은행의 사회적책임경영에 관한 자세한 사항은 아름다운은행 홈페이지를 참고하세요.
<http://snic.kr/49yB>



| 신한은행의 다각적 사회책임경영 |

신한은행은 '금융의 힘으로 세상을 이롭게 한다'는 미션에 따라 업의 특성이 반영된 사회책임경영을 하고 있습니다. 신한은행봉사단 아래 지역별 봉사단을 조직하고, 사업장이 위치한 지역을 위한 자원봉사를 수행함으로써 지역사회와 소통하고 있습니다. 그 밖에 지속적인 사회 복지 활동, 학술을 비롯하여 예체능 지원, 사회공헌활동을 촉진시키는 공익상품 출시, 친환경 경영을 통하여 나눌수록 더 얻게 되는 삶을 실천하고 있습니다.  <http://snic.kr/49yl>

지역 밀착형 사회공헌활동:

- 중소기업 일자리창출 지원사업
- 지역주민과 함께 만드는 '아름다운 동네 만들기' 활동
- 전국 약 1,200개 지점을 활용하여 70여 개의 문화재를 보존하기 위한 '한문화재 한지킴이 릴레이'
- 영업본부별 지역연계 자원봉사활동

지속적인 사회복지 활동:

- 전 임직원이 참여하는 '사랑의 헌혈·장기기증'
- 임직원과 고객이 동참하는 생활 속 기부문화 정착
- 공익단체를 통한 소외계층 지원 사업

다양한 사회·문화 영역 지원 육성:

- 금융기관 최초 '한국금융사박물관' 운영
- 미래세대를 위한 금융경제교육
- 선생님 해외 보내기 사업
- 신한음악상 개최 및 신한갤러리 운영
- 신한에스버드여자농구단 운영

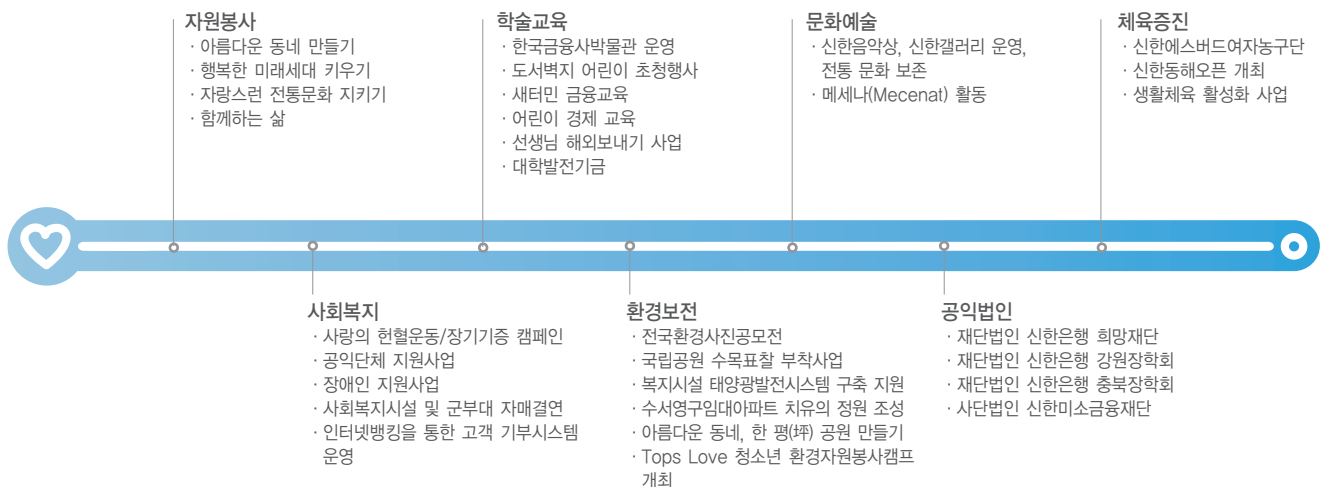
공익상품출시:

- 신한 월복리 적금, 국민연금 安心통장, Job S.O.S 희망적금/희망기 업통장, 호국정기예금

친환경 경영:

- 복지시설의 태양광발전시설 지원, 국립공원 수목표찰 부착사업
- 전국환경사진공모전 등 다양한 친환경 경영 활동

● 신한은행 경영이념



Our efforts as Corporate Citizen

: 신한은행만의 사회공헌 활동

| 차별화된 중소기업 금융지원 |

신한은행은 신용보증기금 및 기술신용보증기금 특별출연을 통해 금융권 최초로 보증료 지원제도를 시행하여 중소기업에게 실질적인 혜택을 제공하였으며, 기술력은 뛰어나지만 재무구조가 취약하고 유동성에 어려움을 겪는 중소기업을 위한 '시설대 금리 감면 제도', 중소기업을 위한 기업여신 신상품 3종을 출시하는 등 다양하고 차별화된 신한은행만의 중소기업 지원정책을 시행하고 있습니다.

	신보·기보 특별출연 통한 보증료 지원	중소기업 시설대 금리 감면	중소기업지원 여신 신상품 3종을 출시
한도 및 지원액	3조 7천억 원 한도	1조 3,550억 원 (' 10.12월 기준)	2조 3천억 원 한도
시행시기	2010년 12월	2010년 8월	2010년 6월

| 중소기업 일자리 창출 사업 |

신한은행은 전 직원의 자발적 급여반납으로 조성된 370억 원을 바탕으로 2010년 8월까지 진행된 'Job S.O.S 4U 프로젝트'를 통해 3,100여 개의 일자리를 창출했습니다. 이어서 2010년 8월부터 새롭게 진행 중인 'Job S.O.S II 프로젝트'는 중소기업의 신규채용 인력에게 3년간 매월 30만 원씩 '희망적금'을 지원하는 프로그램으로, 차별화된 일자리 창출 사업으로 평가받고 있습니다. 더불어 2010년 10월과 2011년 5월에는 '신한 희망채용박람회'를 개최하여, 중소기업과 청년 구직자를 연계하는 장을 마련하였으며, 2011년 상반기까지 5,000명의 일자리를 창출하여 청년실업을 해소하고, 중소기업이 우수인력을 확보하여 지속가능성을 제고할 수 있도록 최선의 노력을 다할 것입니다.

● Job S.O.S 4U 프로젝트 성과(2009.4~2010.8)

	중소기업 고용지원 프로그램	사회적기업 회계인력 양성 및 고용연계
내용	중소기업 정규직 신규채용 시 급여의 80%를 1년간 지원	(예비)사회적기업이 회계전문인력 채용 시 회계인력 교육비 및 1년간의 인건비 지원
고용창출	1,178사 2,980명	148사 191명
재원	370억 원(임직원의 자발적 급여반납액)	

● Job S.O.S II 프로젝트 성과(진행중, 2010.8~2014) (2010년 12월 말 기준)

지원기업	고용창출	재원
1,074사	3,019명	564억 원(그룹사 분담)



▲ 개편된 아름다운 은행 홈페이지

| 사랑의 헌혈운동/장기기증 |

백혈병 소아암으로 고통 받고 있는 어린이들에게 꿈과 희망을 나눠주기 위해 신한은행의 젊은 리더 조직인 YF(Young Frontier)와 GF(Gal Force) 주관으로 매년 대한적십자사와 공동으로 전 임직원과 고객이 참여하는 '사랑의 헌혈 캠페인'을 본점강당과 전국의 지점 순회 헌혈 버스에서 실시하고 있습니다. 또한 신한은행은 자율적인 사랑의 장기 기증서약운동에 참여함으로써 희망적인 사회 구현에 동참하고자 2005년 7월 '사랑의 장기기증본부'와의 장기기증서약캠페인 협약식을 실시한 이래 2010년 현재 2,100여 명이 장기기증 서약에 참가하였습니다.

1,700명
 2010년 헌혈 현황



2010년 사랑의장기기증운동본부 지원
 2천만 원(투석기 1대, 장기기증등록증 제작)
 5년 누계 총 7,500만 원 지원

| 한국금융사박물관 |

신한은행은 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, 기술 등 4,000여 점의 관련 자료들이 전시되어 있습니다. 어린이 체험학습, 상설 체험경제교육 코너 등 각종 체험 코너를 마련하였고, 금융경제교육 전용 교육장인 '신한경제아카데미'를 통해 금융교육에 대한 전반적인 이해를 높이도록 운영하고 있습니다.

28,599명
 2010년 한국금융사박물관 관람객



Our efforts for Environment

: 신한은행만의 녹색금융/경영 활동

신한은행은 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.

또한 환경에 대한 금융기관의 역할이 강조되고 있는 시대 흐름에 맞춰 친환경 경영을 도입한 신한은행은 아이들에게 아름답고 깨끗한 환경을 물려줄 수 있도록 환경보호 활동은 물론 녹색금융상품 개발 확대, 올해 환경부 주관 녹색기업평가 모델 구축 등을 통해 금융기관의 사회적 책임을 다하고자 합니다. 앞으로도 당행의 다양한 녹색 경영 활동을 통해 녹색 금융 시장을 선도할 것입니다.

| 고객 녹색화 지원 |

녹색산업 지원

신한은행은 태양광 발전 분야에 국내금융기관 중 가장 앞서 지원을 시작하여 신한 솔라파워론을 별도 출시하였고, 신재생에너지·LED 등의 그린에너지 산업을 영위하는 기업, 저탄소·고효율 신성장동력 산업을 영위하는 기업, 환경 관련 인증서 보유기업 등에 대하여 대출 금리와 수수료를 우대해주는 '신한녹색성장대출'을 출시하였습니다. 또한 에너지이용합리화 자금 8,898억 원을 지원함으로써 온실가스 배출 감축 환경정책을 적극 지원하고 있습니다.

친환경을 유도하는 지원

개인 고객의 에너지 절약과 녹색생활실천을 위해 희망에너지 적금을 출시하였고, 이메일과 홈페이지를 통해 녹색생활 실천 방안 등을 전파하기도 하였습니다. 또한 청소년 환경자원봉사캠프와 전국환경사진공모전 개최 및 전시를 통해 친환경을 유도하는 지원을 지속하고 있습니다. 향후 비과세로 개인금융에서 조달된 자금을 녹색인증 받은 기업에 저리로 지원하는 '비과세 녹색예금·녹색대출'을 필두로 환경친화기업에 대한 여신지원을 확대하고 여신심사에 환경친화도를 반영할 예정입니다.

녹색금융 활성화	• 차별적 녹색금융 상품/제도 • 고객 녹색화 지원	• 신재생 에너지 사업 지원 • 탄소금융 신사업 추진
녹색경영 주도	• 녹색경영시스템 정착/운영 • 자체 온실가스 감축활동	• 녹색구매활동 · 녹색커뮤니케이션
환경위험 관리	• 녹색기업에 대한 인센티브 지원 • 환경 RISK 관리/여신제도 정비	• 녹색 전문가 Group 육성/운영

| 건전한 기업시민으로서 녹색경영 주도 |

신한은행은 건전한 기업시민으로서 지속가능 경영을 위해 환경 분야 차별적 녹색경영 활동을 이어가고 있습니다.

나무심기와 수목표찰 부착사업

신한은행은 유일한 탄소 감축원인 나무심기를 지속적으로 해오고 있으며, 전국의 주요 국립공원과 서울대공원, 용산 전쟁기념관 등에 자연친화적인 내용의 수목표찰을 부착하여 등산객들에게 자연보호 의식을 일깨워 주고 있습니다.

9억 9천만 원

2010년 누적 지원금액



덕유산(2,206개), 서울대공원(1,613개), 내장산(1,500개) 등
20곳 3만 4,254개 부착

탄소 중립 종합업적평가대회 진행

신한은행 최대 행사인 종합업적평가대회를 자원의 재활용, 대중교통수단이용, 온(溫)맵시 캠페인을 통하여 탄소중립행사로 진행하였습니다. 특히 올해는 한시적으로 사용한 현수막을 재활용하여 제작한 필통과 가방을 수상한 직원들에게 배부하여 좋은 반응을 일으키기도 하였습니다.

복지시설 태양광 발전 시스템 및 옥상정원 구축

소외계층의 지구 온난화 대응에 참여를 위해 신한은행은 장애인 복지 시설 등에 태양광 발전 시스템 및 옥상정원 구축을 지원하고 있습니다.

임직원 인식제고 및 전문가 양성

신소속 임직원의 기후변화 대응을 위한 지속적인 교육을 진행 중에 있으며, 개인별로 녹색생활 실천 서약을 통해 함께하는 실천을 응원하고 녹색 전문가 양성 교육을 진행하고 있습니다.

● 2010년 복지시설 태양광 발전 시스템 구축



신한카드

아름다운 세상, 아름다운 응원



| 신한카드의 지속가능경영 |

신한카드의 경제적 가치 외에 사회적, 환경적 가치 실현을 위해 실적 및 계획을 고객, 주주, 지역사회 등 대내·외 이해 관계자들에게 투명하게 전달하고 이를 통해 지속가능한 양적, 질적 성장을 추구하고 있습니다.

지속가능한 성장을 위해 신한카드는 경영전략을 도입기, 정착기, 확산기 등 총 3단계로 나누어 각 단계별로 실천과제를 나누고 있습니다. 2010년에는 환경 및 공익 상품 등 금융업의 특성을 활용한 '지속가능경영' 전략과제 실현과 함께 지속가능경영 체계를 구축함으로써 신한 카드의 지속가능경영을 앞당기고 있습니다.

Our efforts as Corporate Citizen 사회공헌 활동


Our efforts through Education 교육 활동

Our efforts for Environment 녹색경영 활동

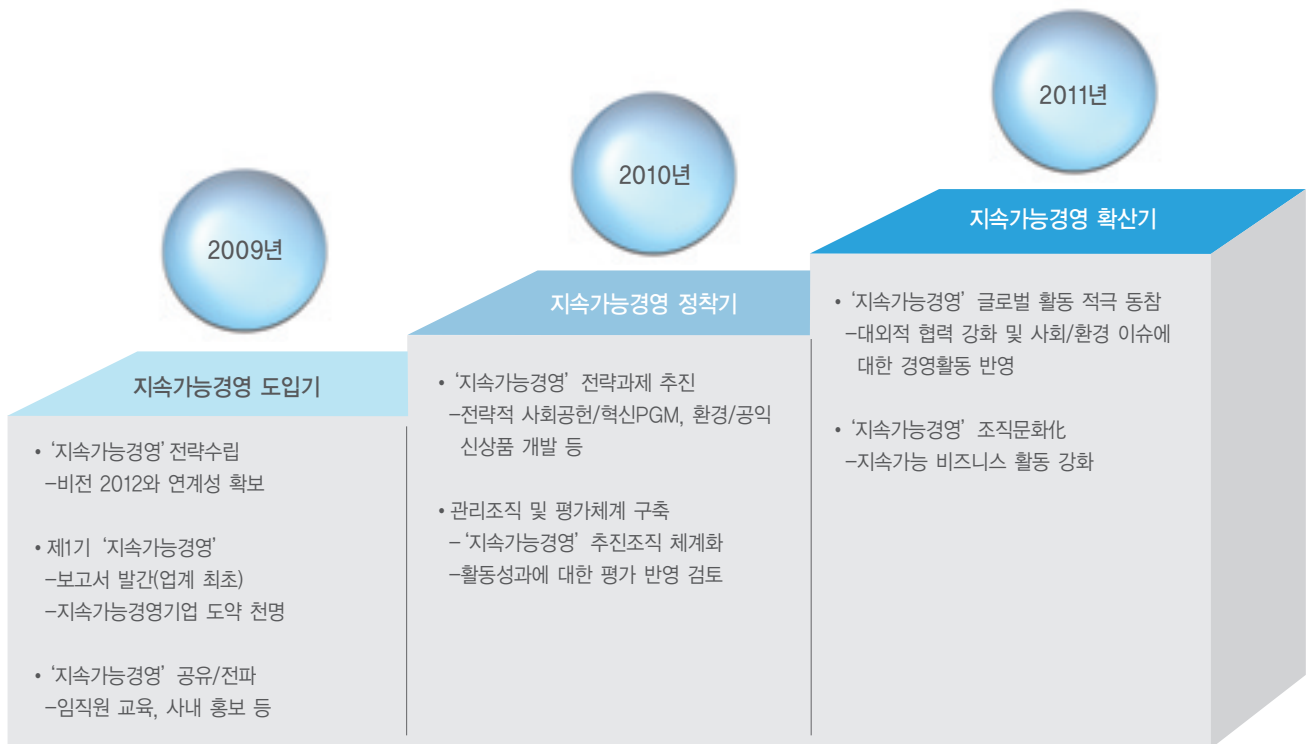
| 지속가능경영 추진 조직 |

신한카드는 사무국(브랜드 전략팀)을 중심으로 체계적인 사회공헌 전략과 기획을 구상, 실행하고 있으며, 기부금의 집행과 포인트 모금 등을 시행하고 있습니다. 또한 신한카드는 CEO를 봉사단장으로 고객 중심봉사단과 임직원 중심 봉사단을 운영하고 있습니다.

임직원 봉사단은 본사 15개, 지역본부 15개 등 총 30여 개의 봉사 조직과 93개의 봉사팀으로 구성되어 있으며, 사회봉사를 통해 지역 사회와 커뮤니케이션하고 있습니다. 뿐만 아니라 총 60여 명으로 구성된 고객 봉사단은 월 1회 정기적으로 봉사활동을 전개하고 있습니다.

 신한카드의 지속가능경영에 관한 자세한 사항은 신한카드 홈페이지를 참고하세요.
<http://snic.kr/49yC>

● '지속가능경영' Strategic Master Plan



Our efforts as Corporate Citizen

: 사회공헌 활동

| 사회공헌 활동 추진 목표 및 전략 |

신한카드는 기업이 속한 사회 전체의 행복을 위한 기업 활동을 전개하고 있습니다. 이를 위해 신용카드 사업이라는 기업의 장점을 살릴 수 있는 '전략적 사회공헌활동'을 전개하고 있으며, 또한 지속적인 활동 및 지원이 가능한 '체계적인 사회공헌 활동'을 만들어 가고 있습니다. 이를 위해 기부 Solution으로 2010년 동안 신한카드의 다양한 사회공헌 채널을 통해 총 186억 원을 기부하였으며, 전년대비 16억 원이 증가하였습니다. 또한 사회공헌 네트워크 구축 및 임직원·고객의 봉사활동 문화 정착을 통해 '1인 1행, 1社 1행' 문화 정착에 기여하고 있습니다. 또한 '서울사회복지걷기대회' 등 다양한 사회공헌 활동을 후원하고 있습니다.

최고의 기부 Solution 제공:

- 금융권 최초의 기부 전용 Site <아름스> 운영
- 국내 유일의 기부 전용카드 <아름다운 카드> 발급
- 금융권 최초의 스마트 폰 App <Smart 신한>을 통한 기부

사회공헌 Network 구축

NPO, 신한카드, 제휴사, 고객이 함께하는 사회공헌 Network 구축

봉사활동 참여 문화 정착

- 임직원으로 구성된 <아름스 봉사단> 운영
- 고객들로 구성된 <고객 봉사단> 운영

| 아름스 |

'아름스'은 금융권 유일의 기부 전용 사이트이며, 이를 통해 소액 다수의 기부문화 정착을 위해 노력하고 있습니다. 현재 약 170여 개 공익단체와 다양한 네트워크를 구축함으로 고객이 쉽고 편리하게 기부 문화에 동참할 수 있는 기회를 제공하고 있습니다.

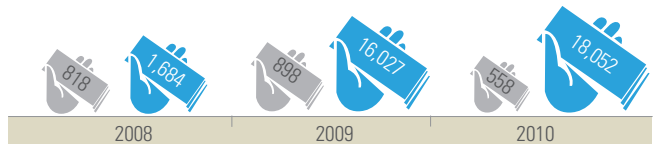
또한 아름스 참여마당, 기부하기 등의 인터넷 게시판을 통해 사회공헌 활동에 대한 정보 공유 및 참여 활동을 지원하고 있습니다. 아름스의 기부금은 환경, 장애인, 여성, 아동/청소년, 노인, 문화·예술 등 사회 다양한 분야에 활용되고 있으며, 지금까지 약 37억 원(2011년 5월 기준)이 모금되었습니다.

| 아름다운 카드 |

신한카드는 기부문화 확산을 위해 국내 유일의 기부금 전용카드 '아름다운 카드'를 발급하고 있으며, 회원에게는 부가적인 혜택 없이 기부만을 위해 만들어진 카드입니다. 기부방법은 일부 기부, 정기 기부, 일정 및 정기 기부가 동시에 가능하며, 포인트로 기부하는 것 외에 신용카드로 결제하여 기부할 수도 있습니다. 또한 이용액의 0.5~0.6%를 기부전용 '아름 포인트'로 적립해 주고 있으며, 기부전용 사이트인 '아름스'을 통해 사회 각 분야의 400여 기부처 중 원하는 곳에 기부할 수 있습니다.

● 아름스와 아름다운 카드 기부현황

(단위: 백만 원)



■ 아름스 기부액 ■ 신한카드 기부액

아름스와 아름다운 카드에 대한 자세한 사항은 신한카드 아름스 홈페이지를 참고하세요.
<http://snic.kr/49yD>



Our efforts through Education

: 교육활동

신한카드는 미래세대 성장 지원을 위해 친환경 독서환경 조성 지원하고 있으며, 교육 환경 지원사업과 함께 청소년 경제교육 등 경제·금융·신용 관련 지식과 현실의 생생한 소리를 전달하여 이들에게 미래에 대한 꿈을 심어주고 있습니다.

| 아름스 도서관 |

신한카드는 아름스 도서관 지원을 통해 소외계층 아동·청소년에게 친환경적 독서환경을 제공하고 있습니다. 2010년 11월부터 2011년 10월 까지 약 1년 동안 전국 230여 개 지역아동센터를 대상으로 친환경 도서관을 구축하는 사업을 진행하고 있습니다.

친환경 학습환경 개선을 지원합니다.

친환경적인 소재를 활용한 쾌적하고 안전한 독서환경 조성을 위해 친환경 인테리어 공간 구성과 함께 시력보호 조명, 유해방지 벽지와 장판 등을 지원하고 있습니다. 또한 열악한 지역아동센터 환경개선을 위해 노후된 학습기구를 교체하는 활동을 지속하고 있습니다.

아동, 청소년 권장도서를 지원합니다.

독서 환경 지원과 함께 다양한 읽을거리와 쾌적한 독서환경을 제공하고 있습니다. 각 센터마다 약 1천 여 권의 아동·청소년 권장도서를 지원하고 있습니다. 뿐만 아니라 독서감상문 등 매월 온라인 독서장려 이벤트를 진행하고 있습니다.

도서전산화시스템 및 온라인 커뮤니티를 지원합니다.

센터 내 체계적인 도서관리 지원과 지속적이고 질적인 독서 프로그램을 장려하기 위해 온라인 커뮤니티를 지원하고 있습니다. 또한 활동공유 및 센터 간 커뮤니케이션을 위해 온라인 커뮤니티 활동을 장려하고 있습니다.



아름스 도서관에 대한 자세한 사항은 아름스 도서관 홈페이지를 참고하세요.
<http://smic.kr/49yM> <http://smic.kr/49yE>

| 청소년 경제교육 |

금융감독원이 금융기관과 함께 구축하는 「청소년 금융교육 네트워크」에 적극 참여하여 금융감독원과의 관계를 강화함과 동시에 미래 잠재 고객인 청소년 대상으로 기업이미지 및 브랜드 가치를 제고하고 있습니다. 2009년 12월부터 2010년 12월까지 서울 및 전국 34개 초중고, 약 15,000명을 대상으로 교육을 실시하였습니다. 또한 도서관을 지원하는 신한카드의 대표적인 교육관련 사회공헌 활동인 '아름스 도서관'과 연계하여 월 1회 교육 소외계층인 저소득 가정 청소년에게 금융교육 기회를 제공하고 있으며, 이를 통해 건전한 금융 역량 함양에 기여하고 있습니다. 신한카드의 청소년 경제교육은 금감원 추천 '2010 경향금융교육대상' 금융감독원장상을 수상하였습니다.

15,000 명

청소년 경제교육 참여 인원



INTERVIEW

아이들과 미래 박두준 사무총장

신한카드 아름스 도서관은 전국 지역아동센터의 열악한 독서환경과 학습 공간을 개선하는 사업으로 소외된 지역 저소득계층 아동/청소년들에게 권장 도서 보급과 쾌적한 독서환경을 조성하여 정서적 안정을 도모하고 아동들의 전인적 자아성장을 위한 토대를 마련하는 프로젝트입니다. 지속적인 독서 프로그램 개발 및 지원, 우수 활동 기관 대상 대학생 및 다양한 부문의 단체, 공공기관과의 자원봉사단 활동 연계, 우수 아동 대상 시즌별 캠프 (독서 캠프) 및 일반 시민(고객) 대상 도서나눔 홍보캠페인 등을 전개코자 합니다. 이를 통해 지식교육에 대한 사회적 문제의 인식 개선 및 해결과 사회복지발전에 이바지하는 윤리적이업이라는 사회적 신뢰를 함께 얻을 수 있기를 기대해 봅니다.

| 청소년 지원 사업 |

신한카드의 청소년을 위한 노력은 교육을 통한 지원과 함께 이들의 사회공헌 활동과 문화활동 지원에도 함께 합니다. 2006년부터 매년 미래의 꿈과 희망이 뚜렷한 10명의 '아름다운 청소년'을 선발하여 장학금을 지원하고 있으며, 이들의 재능 기부를 통해 사회에 환원할 수 있는 봉사활동 기회를 제공하고 있습니다. 뿐만 아니라 2010년부터 저소득 가정 아동과 청소년의 동아리 활동을 지원하는 '우리들의 행복한 동아리' 지원 프로그램을 진행하고 있습니다. 오케스트라, 댄스, 발레 등 8개 동아리를 지원하고 있으며, 문화 나눔 공연을 통해 재능을 사회에 환원할 수 있는 기회를 제공하고 있습니다.



Our efforts for Environment

녹색 성장을 국가 Vision으로 설정하고 신성장 동력으로 관련 산업을 정책적으로 육성하는데 발맞춰 당사는 고객의 녹색 소비를 유도하고 친환경 산업을 지원할 수 있는 실행 가능하고 지속 추진 가능한 요소를 발굴, 추진함으로써 업계 선도 사업자로서의 역할과 책임을 다하고자 합니다.

| 녹색경영 |

신한카드는 국가의 녹색성장과 신성장 동력으로 관련 산업을 육성하는데 발맞춰 고객의 녹색소비를 유도하고 친환경 산업을 지원하고 있습니다. 이러한 신한카드의 녹색경영을 추진하기 위해 다음의 세 가지 추진방안을 실천하고 있습니다.

또한 녹색금융을 효과적으로 시행하고 녹색금융 관련 시너지 기회를 확대하고자 신한금융그룹 각 계열사가 참여하는 '녹색금융 실무협의회'에 참여하고 있습니다. 신한카드는 지속 추진 가능한 녹색경영 요소를 발굴 및 추진함으로써 업계 선도 사업자로서의 역할과 책임을 다하고자 합니다.

- 1. 녹색상품/서비스 개발: Eco 상품 출시, 쇼핑몰 내 Eco 전용코너 신설
- 2. 녹색마케팅 전개: 친환경 유통점과 Green 마케팅 공동 추진, 하이브리드 차종 선점 마케팅 전개
- 3. 환경친화적 Process 개선: 친환경 소재의 카드 Plate 적용, 청구서 등 인쇄/배포물 축소 및 개선

ISSUE

아름다운 사람들의 '아름다운 남산' 가꾸기

신한카드는 그린 경영과 연계하여 민족정신의 상징인 '남산'을 거점으로 생태 환경보호 지원 활동을 전개해가고 있습니다. 정기적으로 매월 2주차에는 야외 식물원 환경정화 활동 및 테마화원 가꾸기 등과 같은 활동을 진행하며, 매월 4주차에는 남산 복측 순환로를 중심으로 자연보호 활동을 전개하고 있습니다. 또한 봄맞이 '남산 가꾸기' 봉사활동과 남산 생태계 보호를 위한 식물제거 봉사활동을 실시하기도 하였습니다.

| 녹색세상을 향한 신한카드의 노력 |

중고 PC 기부

서울시가 주관하는 '서울 IT 희망 나눔 세상'에 참여하여 중고 PC 750대를 기부하는 등 '저탄소 녹색성장'에 기여하고 있습니다.

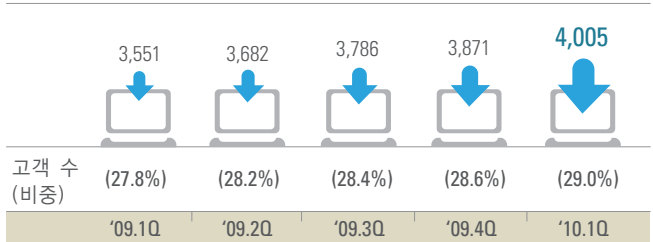
온실가스 저감 활동

화상회의시스템을 통해 지방/지역본부 회의 관련 출장에 따른 이동을 줄여 간접 온실가스 배출을 절감함과 동시에 유류비를 절감하고 있습니다. 뿐만 아니라 업무용 차량을 중형차에서 준중형차로 교체하여 온실가스 저감은 물론 에너지 효율성을 높이고 있습니다.

E-mail 청구서 전환

이메일 청구 확대를 통해 자원절약 및 환경보호에 기여하고 있으며, 약 400만여 명('10.4.1 신용카드 기준)이 이에 동참하고 있습니다.

(단위: 천 명)



경차사랑카드 승용차 요일제카드

정부의 경차 이용 장려 정책에 따라 경차사랑카드를 발급하여 경차 소유자에게 유류세 일부를 환급해주고 있습니다. 뿐만 아니라 승용차 요일제카드는 승용차 요일제에 참여하는 차량 소유자에게 자동차세 할인 서비스를 제공하고 있습니다.

쇼핑몰 내 친환경 상품코너 신설

친환경 생활용품, 유기농 제품 등 대상상품에 대한 코너를 신설하여 고객들에게 환경보호 실천 유도를 위해 그린 마케팅을 전개하고 있습니다.

신한금융투자

함께 나누고 더불어 사는 사회



| 신한금융투자의 사회적책임경영 |


신한금융투자는 '함께 나누고 더불어 잘사는 사회'를 만들어가기 위해 다양한 사회공헌 활동을 펼치고 있습니다. 2002년 봉사 동아리를 시작으로 2006년 사회봉사단 '新사랑'이 발족한데 이어 2010년에는 사회공헌 임원 실천단을 결성하는 등 지난 10년 동안 사회공헌을 실천해오고 있습니다. 신한금융투자는 기간의 사회공헌 활동을 더욱 구체화 시키고 체계적으로 진행하기 위해 사회공헌 3대 비전과 그에 따른 전략을 설정하고 있습니다. 3대 비전은 문화 예술 지원을 통한 지역사회공헌, 소외계층 지원을 통한 더불어 사는 사회구축, 미래세대 육성을 통한 차세대 인재양성을 사회공헌이며, 각각의 비전을 실행하기 위한 전략과 해당 과제를 수립하고 있습니다.

Vision	Strategy
문화 예술 지원을 통한 지역 사회 공헌	당사 보유 자원 활용 문화 예술인 지원 지역사회 공헌
소외계층 지원을 통한 더불어 사는 사회구축	소외 계층 지원 도농상생 전직원 사회공헌 동참
미래세대 육성을 통한 차세대 인재 양성	미래세대 희망 밝히기 양질의 금융교육 제공 신한 장학 재단 후원

Our efforts as Corporate Citizen

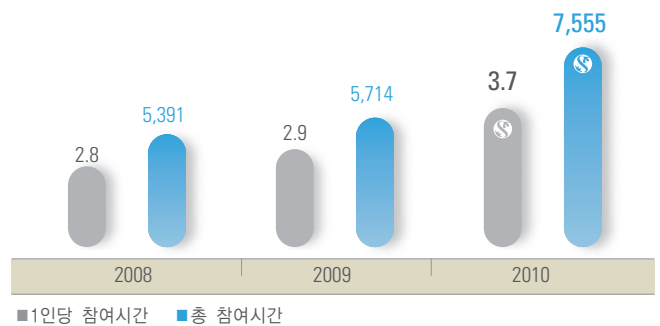
- 소외계층 지원을 통한 더불어 사는 사회구축
- 문화 예술 지원을 통한 지역 사회 공헌
- 미래세대 육성을 통한 차세대 인재 양성

| '新사랑'을 통한 사회공헌 |

신한금융투자 전사적 사회봉사활동 조직인 '新사랑'을 운영하고 있습니다. 전 직원은 지역별 사회봉사활동 조직에 속해 있으며, 각 지역 단위 조직은 지역대표 및 리더, 그리고 조직원으로 구성되어 있습니다. 2010년 봉사활동 참여자 수는 830명으로 전년대비 8% 감소하였으며, 봉사활동 참여시간은 7,555시간(인당 9.1시간)입니다. 보다 체계적이고 전문적인 봉사활동을 실시함으로 인해 봉사활동 참여시간은 다소 감소하였으나, 정기적이고 계획적인 봉사활동을 실시하여 참여시간은 증가하였습니다.  <http://snic.kr/49yK>

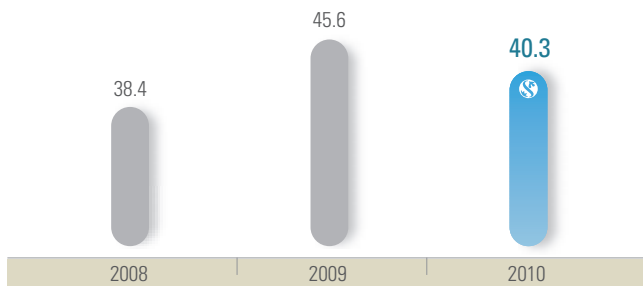
● 봉사활동 참여시간

(단위: 시간)



● 봉사활동 참여자 비율(총 직원 수 대비)

(단위: %)



신한금융투자 사회적책임경영에 관한 자세한 사항은
 신한금융투자 홈페이지를 참고하세요.
<http://snic.kr/49yF>

| 소외계층 지원을 통한 더불어 사는 사회 구축 |

신한금융투자는 더불어 사는 사회를 만들기 위한 소외계층 지원 활동, 도농상생 활동, 전직원의 사회공헌 활동 등을 시행하고 있습니다. 주요 전략에 따른 활동사항은 아래 표와 같습니다. 특히 월급의 만 원 미만 자투리 금액 기부프로그램인 ‘모아 모아 해피’ 행사는 신한금융투자만의 독특한 소외계층 기금 조성방식으로 전직원이 프로그램에 참여하고 있습니다. 또한 결식아동 및 미숙아 돕기, 1사 1촌 자매결연, 기타 시설방문 등 지속적이고 정기적인 사회공헌 활동과 더불어 긴급하게 도움을 필요로 하는 사회적 사건에 대한 사회공헌도 함께 펼치고 있습니다.

소외 계층 지원	도농상생	전 직원 사회공헌 동참
우리 사회 음지에 있는 이웃들이 자립하고 생활해 나갈 수 있는 발판 마련	1사1촌 마을과의 긴밀한 유대관계를 유지하며 훈훈한 정을 나누고 있음	‘모아 모아 해피’라는 당사의 독특한 소외 계층 기금 조성 방식을 통한 전 직원 사회 공헌 참여

기부를 통한 사회공헌

신한금융투자의 순수 기부액은 1,319백만 원으로 순이익 대비 0.94%에 달합니다. 당사는 활발한 기부활동을 실천하기 위해 다양한 임직원 참여제도를 운영하고 있습니다. 우선, 임직원 급여 중 만원 미만의 금액을 기부하는 ‘모아 모아 해피’ 제도를 운영하고 있으며, 이 제도는 당사의 대표적인 임직원 기부프로그램으로 자리잡고 있습니다. 뿐만 아니라 한국어린이 재단과 함께 진행한 자산바자회 수익전액을 소외 계층에 기부하였으며, 수제카드 전시회를 열어 판매대금을 기부하였습니다.

도농상생

도농상생 프로그램을 통해 농촌지역의 일손부족을 돕고 있으며, 지역 경제 활성화에 이바지하고 있습니다. 지속적으로 시행하고 있는 1사 1촌 일손돕기 활동을 통해 마을 개보수와 농촌지역의 일손돕기를 시행하고 있으며, 1사 1촌 농산물장터를 개최하여 직거래 장터 활성화와 이를 통한 농촌지역 경제 돕기 행사를 펼치고 있습니다. 뿐만 아니라 쌀나눔 행사를 통해 농산물을 구매하여 이를 소외계층에 기부하는 행사를 실시하고 있으며, 2010년에는 1,700만 원의 농산물을 구매하여 영등포구 등지의 소외계층에 나누어 주었습니다.

소외계층 지원

신한금융투자는 우리사회의 약자와 소외계층이 더 나은 삶을 누릴 수 있는 발판을 마련하고 있습니다. 사랑의 텃밭나눔 행사, 감장담그기, 설날나눔활동 등을 통해 이웃사랑을 실천하고 있습니다. 특히 사회적 약자인 소외 노인을 위한 무료 배식, 어버이날 물병나눔행사 등 다양한 소외계층 노인 관련 행사를 진행하고 있습니다. 또한 다문화가정 어린이집 보수를 실시하는 등의 행사를 통해 다문화가정에 대한 사회의 인식개선에 함께하고 있습니다.

특히 신한금융투자는 장애인들을 위한 다양한 프로그램을 운영하고 있습니다. 매년 봄꽃축제에 시각장애인 가족을 초청해 그들에게 봄꽃의 추억을 안겨주는 활동을 시행하고 있습니다. 또한 국제휠체어마라톤 대회에 대한 행사를 지원하는 등을 펼치고 있습니다. 뿐만 아니라 장애인력 고용정책에 대해 현재 전체 인력 대비 장애인력의 고용비율은 0.05%로 낮은 수준에 머무르고 있지만, 이후 장애인력의 고용을 확대할 계획을 가지고 있습니다.

이러한 지속적으로 신한금융투자가 노력하는 부분과 함께 발생하는 사회적 이슈로 인해 발생하는 피해에 대해서도 많은 도움을 주고 있습니다. 2010년 연평도 사건 이후 연평도 주민에게 쌀을 지원하는 행사를 펼쳤습니다.



| 문화 예술지원을 통한 지역사회 공헌 |

신한금융투자는 문화, 예술지원을 통한 지역사회 공헌 활동을 비전으로 삼고 있으며, 이를 구현하기 위해 당사 자원 보유 자원 활용, 문화·예술인 지원, 지역사회 공헌을 주요 전략으로 삼고 있습니다.

2010년 12월에는 본사 1층 로비에서 홀트아동복지회와 수제카드 전시, 판매 행사를 펼쳐 수익금 전액을 소외계층을 위해 쓰이도록 했습니다. 뿐만 아니라 구족화가 작품전시회를 지원하고 있으며, 신한금융투자 갤러리를 운영하여 지역사회 문화·예술활동을 지원하고 있습니다.

당사 보유 자원 활용	문화 예술인 지원	지역사회 공헌
당사의 1층 로비 공간 및 옥외 공간 문화 예술 작품 전시 장소로 활용	영세한 문화예술인에게 문화 예술 작품 전시 공간을 제공함으로써 문화 예술 산업 발전에 기여	여의도 지역에 주거 및 근무 하는 사람들을 위해 문화예술작품 전시함으로써 삶의 여유를 제공



| 미래세대 육성을 통한 차세대 인재양성 |

신한금융투자의 차세대 인재양성 노력은 미래 세대를 위한 장학사업과 함께 금융업이라는 업의 특성을 활용하여 금융교육을 제공하고 있습니다. 2005년과 2009년 총 50.5억 원을 신한장학재단에 출연하여 저소득 가정 청소년들을 돕는 한편 차세대 인재육성에 기여하고 있습니다. 또한 교육을 통해 소아암 환자 등 투병 중인 아이들에게 희망을 전해주는 사업을 진행하고 있습니다.

2010년 7월에는 20여 명의 실로암 시각장애인 아이들에게 본사와 신한은행 금융박물관 등지에서 경제교육을 실시하였습니다. 이들 어린이들에게 알기 쉬운 경제 강의를 실시하고, 계좌개설 체험 및 금융사 박물관 방문, 경제선물 증정식 행사도 진행하였습니다. 이들 취약계층 아이들을 위한 금융교육과 함께 일반 어린이와 청소년들에게 금융업의 특성을 활용한 양질의 금융교육을 제공하고 있으며, 대학생들을 위한 경제 아카데미를 개최하고 있습니다.

미래세대 희망 밝히기	양질의 금융교육 제공	신한 장학 재단 후원
소아암으로 투병 중인 아이들, 결식아동 등의 아이들에게 아름다운 사회의 모습을 심어주기 위한 후원 활동	증권사의 특성을 살린 아이들을 위한 경제 교육 등의 특화 된 교육 프로그램을 통해 올바른 경제관을 가지고 재정적으로 자립할 수 있도록 지원	신한금융그룹의 장학 재단에 후원금 기부를 통해, 차세대 인재 육성에 이바지

● 청소년 금융교육 제공

교육 연도	교육대상	교육내용
2010	실로암시각장애인센터 20명	계좌개설해보기, 금융박물관 등
2009	윤중초등학교 40명	주식과 펀드의 기초교육 등
2008	실로암시각장애인센터 40명	금융의 기초, 화폐 등

신한생명

36.5 Love, 365 Forever



| 신한생명의 사회책임경영 |


신한생명은 생명보험 New Leader를 달성하기 위해 지속가능경영을 추진하고 있으며, 외형의 규모가 아닌 고객가치를 보다 크게 책임지고자 합니다. 또한 회사의 성장과 더불어 이해관계자 모두에게 비전달성에 따른 가치가 공유되는 새로운 생명보험 Leader 상을 구현하고 있습니다. 특히, 사회를 위한 활동을 실천하기 위해 '36.5 Love, 365 Forever'를 신한생명 지속가능경영 슬로건으로 정하고, 소외된 이웃을 돕기 위해 1인 구좌 갖기 캠페인, 급여 끝전 모으기 캠페인 등 다양한 봉사활동 프로그램을 지속적으로 운영함으로써 더불어 살아가는 사회적 책임을 다하는 기업으로 성장하고 있습니다. 특히 신한생명은 저탄소 녹색금융 상품과 SRI 펀드 등 사회와 환경을 생각하는 투자를 통해 녹색생명을 꿈꾸고 있습니다.

Our efforts for Environment

환경을 위한 투자

Our efforts as Corporate Citizen

사회를 위한 투자

 신한생명 사회책임경영에 관한 자세한 사항은 신한생명 홈페이지를 참고하세요.
<http://snic.kr/49yG>

| 이해관계자 활동 |

신한생명은 기업의 고객, 주주, 지역사회, 임직원 등 주요 이해관계자를 대상으로 지속가능경영 미션을 수립하고, 지속가능경영을 위한 지향점을 삼아 추진하고 있습니다. 고객의 풍요로운 삶을 위한 최적의 보험상품과 서비스 제공을 고객을 위한 활동으로 정하고 있으며, 임직원과 설계사들이 꿈과 행복을 실현하는 일터를 제공함으로써 임직원을 위한 지속

가능경영을 펼치고 있습니다. 그리고 주주에게 최고의 기업가치 제공으로 주주의 이익을 보장하고 있습니다. 이러한 이해관계자 별 미션을 효과적으로 실천하기 위해 각각의 이해관계자 별로 주요 전략과 실천 사항을 선정 및 시행하고 있습니다.

이해 관계자	주요 전략	실천사항
고객	가. 전사적 CS혁신	CS전담조직구축 지역별 고객지원센터 확대 콜센터 확대 운영 CS협의체 신설
	나. 고객중심 신상품 개발	어린이보험 시장선도 보장성보험(종신, 건강) 강화 - 신한BigLife종신보험
	다. 그룹사 공동서비스 제공	S-MORE 서비스 그룹통합 Tops고객 서비스 운영 은행창구 보험금 지급서비스 확대
임직원	가. 조직내 커뮤니케이션 강화	CEO소통 확대 커뮤니케이션 채널 확대 다양한 감성 이벤트 실시 - NEW LEADER 전진대회
	나. 성과중심 공정한 조직운영	현장중심 본부조직 개편 - Smart, Slim, Shift 선을 긋지 않는 인사운용
	다. 내부역량강화	인재육성체계강화 FC 비전제시 - FC출신 지점장 부서장 발탁
	라. 지식경영체계 구축	통합지식경영시스템 구축 지식경영활동 지원 - Hero's Club 사이트 오픈
주주	가. 정도영업추진	불완전판매 대폭 개선 월초보험료 100억 원 돌파
	나. 건실한 수익구조	총자산 및 손익 업계신장을 초과신장 보험업계 최고수준의 리스크관리 체계 보험금지급능력평가 3년연속 AAA획득
	다. 윤리경영	윤리경영체계구축 상시적 준법감시제도

사회를 위한 투자

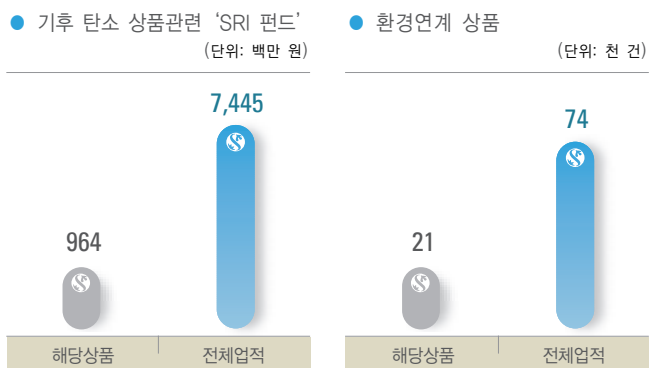
신한생명의 사회공헌은 환경과 사회를 위한 투자를 통해 실현되고 있습니다. 기후변화와 환경을 위한 상품을 통해 녹색 투자, 녹색 지구를 만들어 가고 있습니다. 또한 SRI 펀드에서부터 사회시설에 투자하는 펀드에 이르기까지 다양한 사회적 쟁점을 고려한 펀드를 통해 더 나은 사회를 만드는 활동을 펼치고 있습니다.

| 녹색투자, 녹색생명 |

신한생명은 환경 및 저탄소 등과 관련한 생명보험 상품을 출시하고 있습니다. 기후 탄소 상품관련 'SRI펀드,' 환경연계 상품, 저탄소 녹색금융 상품은 신한생명의 대표적인 녹색투자 프로그램이며, 환경의 다양한 이슈를 반영하고 있습니다.

신한생명의 기후변화 및 탄소 관련 SRI 펀드는 총 9종이 판매 중에 있으며, 이는 전체 업적 7,455(백만) 중 964(백만)으로 13%에 달합니다. 자동차 운행으로 인한 탄소배출량을 줄이고, 자전거이동을 권장하기 위해 저탄소 녹색금융상품을 판매 중에 있으며, 대표적으로 업계 최초로 자전거 보장상품을 출시하고 있습니다.

기후변화·저탄소 관련 상품과 함께 아토피, 천식, 알레르기성 비염 등 환경부에서 지정한 3대 '환경성질환'과 같은 환경관련 질병 예방을 위한 상품을 운영하고 있으며, 총 규모에서 28%를 차지합니다.



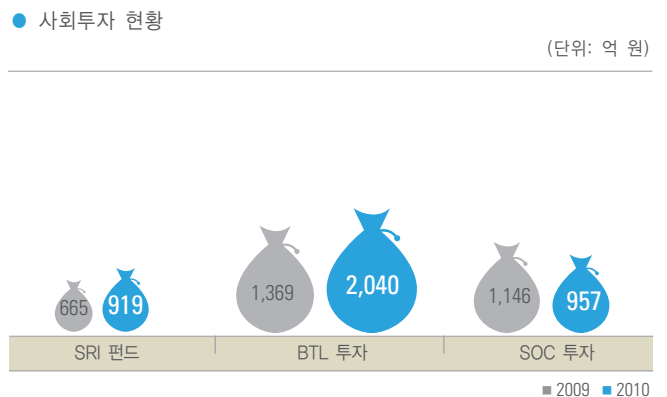
| 사회를 위한 투자 |

신한생명은 미소금융 출자와 같은 간접적인 방식의 사회 투자와 함께 금융업의 특성을 활용한 적극적인 사회적 투자를 통해 사회공헌활동을 펼치고 있습니다. SRI 투자, SOC 투자, BTL 투자 등 다양한 사회적 목적에 투자하고 있으며, 그 결과 전체 투자 및 펀드 총액 중 5.5%를 포지티브 방식을 적용하여 투자하고 있습니다.

사회적 책임을 다하는 기업에 투자하는 SRI 투자금액은 지속적으로 확대되고 있으며, 전년대비 254억 원 증가하였습니다.

이와 함께 교량이나 사회 인프라 등 사회간접자본에 투자하는 SOC 투자 또한 적극적으로 펼치고 있습니다. 을숙도대교, 제2서해안고속도로, 서울시 메트로9호선, 서울외곽순환 등에 대한 투자(2010년 12월 기준)를 통해 SOC 투자를 활성화하고 있습니다. 뿐만 아니라 BTL 투자를 통해 군사 시설과 공공 교육시설에 대한 투자를 확충하고 있습니다.

신한생명의 사회를 위한 투자는 최근 쟁점이 되고 있는 신재생에너지에 대한 투자로 확대되고 있으며, 기타 환경에 대한 투자 또한 소홀히 하지 않고 있습니다.



* SRI(Social Responsible Investment, 사회책임투자)펀드는 사회적 책임을 다하는 기업에 투자하는 펀드
 ** SOC(social overhead capital)는 '사회적 간접자본', '사회자본', '간접자본' 등 여러 가지로 불리고 있는 사회과학 용어로, 운수(통신·용수), 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 포함시키 기도 함
 *** BTL(Build-Transfer-Lease)는 민간 투자자가 공공시설 등을 지어 정부에 빌려준 뒤 임대료를 받는 건설사업방식의 하나로, 투자금 회수가 끝나면 정부에 소유권을 이전하게 됨. BTL방식 사업대상으로는 군인아파트, 국공립 초·중등학교 노후건물, 노후 하수관사업 등이 있음

사회를 위한 활동

신한생명은 기업의 사회적 역할을 통해 국가경제와 사회발전에 기여하며, 봉사활동, 기부, 지원 등 사회와의 적극적이고 다양한 소통을 통해 따뜻한 사회를 만들고 있습니다.

| 자원봉사를 통한 지역사회와의 대화 |

신한생명의 봉사활동을 당사의 자체적인 활동과 함께 신한금융그룹과 연계한 활동 그리고 지역사회 유관기관과 함께 펼치고 있는 활동 등 다양한 활동으로 구성되어 있습니다. 사랑의 징검다리 활동은 신한생명의 대표적인 자체활동이며, 각 지점별로 암사 재활원 활동(명문위너스), 강릉새봄요양원, 강릉부모사랑 활동(강릉지점), 화성영아원(언더라이팅부) 등의 활동을 펼치고 있습니다. 뿐만 아니라 희귀난치병 질병의 날 기념 청계천 걷기대회 행사 지원 등 유관기관들과 함께 사회공헌 활동을 진행하고 있습니다.

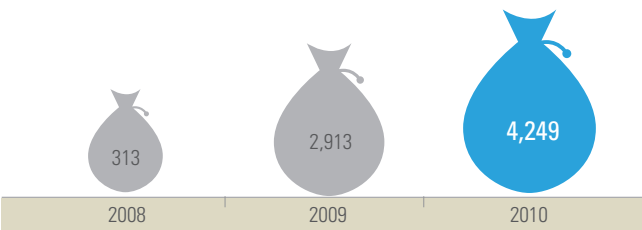
이와 함께 설날 나눔행사, 강원도 폭설 피해 지원, 매년 4월과 5월에 시행하는 자원봉사 대축제 등 신한금융그룹과 함께 사회공헌활동을 전개하고 있습니다.

| 기금을 통한 사회공헌 |

신한생명은 사회봉사활동과 함께 기부와 기금 지원을 통해 사회공헌 활동을 이어가고 있습니다. 회비납부와 기부금 모금을 통해 적십자 회비를 납부하며, 최근 발생한 일본대지진 성금을 납부하고 있습니다. 소아암 환자 지원을 위해 '끝전모아 매칭그랜트' 제도를 운영하고 있으며, 실명예방재단, 재활공학센터, 한국심장재단 등과 함께 어린이 보험 매칭그랜트 제도를 운영하고 있습니다. 또한 해비타트, 청천재활원, 포항시장애인복지관, 살로메나눔터, 한국보육원 등 생보협회 지정법인 사업을 지원하고 있습니다. 신한생명은 더 다양하고 폭 넓은 사회적 지원을 위해 더 많은 기금 조성에 앞장서고 있습니다.

● 사회공헌투자금액

(단위: 백만 원)



CASE 1

크리스찬 보험 기부지원

기부문화 확산 차원에서 국제구호개발기구인 월드비전과 기부협약을 체결하여 신한크리스찬보험 판매액의 1%를 매년 복지단체에 전달하는 등 나눔경영을 더욱 확대해 나가고 있습니다. 기부 지원 뿐만 아니라 직접 열악한 주거환경에서 살고 있는 아이들을 위하여 희망의 집짓기 봉사 활동을 펼치고 있습니다. 이러한 신한생명의 활동 상은 TV 등 여러 매체를 통해 소개되는 등 기업의 대외이미지 제고에 많은 도움을 주고 있습니다.

CASE 2

어린이보험 수익 기부활동

신한생명은 경제적 부담 등으로 보험혜택을 받기 힘든 저소득층 빈곤 아동과 부양자들을 돕기 위해 소액보험(Micro Insurance)인 '신한 희망사랑 보험'을 개발하였습니다. 휴면보험금 출연을 통해 무료로 각종 질병과 재해, 사망사고 등의 위험으로부터 보장받을 수 있도록 지원하고 있으며, 공익기업으로서 노블레스 오빌리주를 실천하기 위하여 장애인 우대특약을 개발, 장애인과 그 가족들이 보험 혜택을 누릴 수 있도록 돕고 있습니다.



신한캐피탈

Best Partner, No.1 Capital!



| 일등 여전 회사, Change Leader의 사회적책임경영 |


신한캐피탈은 신한금융그룹의 'World Class Leading Financial Group'이라는 비전과, 2012년까지 '대한민국 1등 금융 브랜드 확립'이라는 전략 목표 달성에 주도적인 역할을 수행하고 있습니다. 이를 달성하기 위해 '금융시장을 선도하는 대한민국 대표 여신전문회사'를 신한캐피탈 비전으로 설정하고 있습니다. 2010년에는 '사업별 핵심역량 축적을 통한 질적 성장기반 강화'이라는 전략목표 아래 '핵심영업역량 다변화,' '체계적인 리스크 관리,' '내부 경쟁력 강화'라는 3가지 중점추진 전략을 실행하고 있습니다. 이러한 노력의 결과로 기업금융 특화 여전 회사 중 당기순이익 규모에서 시장 1위(2010년 6월 말 기준)를 달성하였습니다.

신한캐피탈은 금융그룹의 장점을 활용한 사회공헌활동을 중심으로 다양한 사회봉사활동, 녹색활동을 전개하고 있습니다. 대표적으로 저소득층, 장애인 등 금융소외계층의 경제적 자립을 돕는 미소금융 활동을 전개하고 있습니다. 금융소외 계층 뿐만 아니라 기업 차원에서 유동성 문제를 겪고 있는 우량 중소기업에 자금 문제를 해결하는 한편 이들의 금융 접근성을 높이는 등 대·중·소 기업 상생협력에 대한 노력을 기울이고 있습니다. 또한 그린 오피스 만들기 운동과 환경보존활동 등 지구 온난화 문제 해결에도 많은 노력을 기울이고 있습니다.

신한캐피탈은 신한금융그룹의 3가지 중점 추진분야인 '공존,' '공감,' '공생'을 기업의 첫 번째 실천과제로 삼고 그룹과 함께 전략적인 사회 공헌을 전개하고 있습니다.

Our Efforts:

소·중소기업에 대한 대출, 사회공헌활동, 녹색을 향한 노력

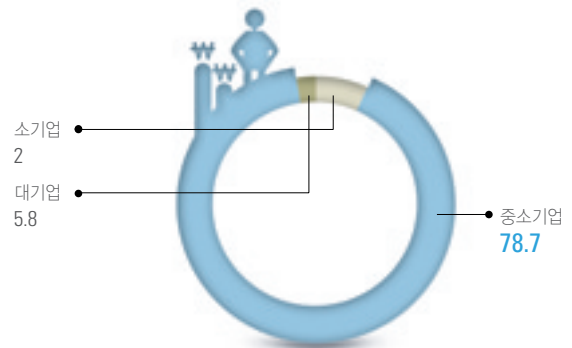
 신한캐피탈 사회적책임경영에 관한 자세한 사항은 신한캐피탈 홈페이지를 참고하세요.
<http://snic.kr/49yH>

| 소·중소기업에 대한 대출 |

신한캐피탈은 소·중소기업에 대한 대출을 확대하여 자금조달에 어려움을 겪고 있는 우량 소·중소기업을 지원하고 있습니다. 2010년 전체 여신 중 78.7%가 중소기업 대상으로 실시하였으며, 소기업 또한 2%를 차지합니다(나머지 13.5%는 가계 여신). 신한캐피탈은 소·중소기업 대출을 확대하여 정부의 대중소 기업 상생협력을 실천하고 있습니다.

● 소·중소기업에 대한 대출 비율

(단위: %)



| 리스크 관리 |

신한캐피탈은 고객의 믿음에 보답하고 주주가치를 극대화하기 위해 신용리스크, 시장리스크, 유동성리스크 그리고 운영리스크를 중점적으로 관리하고 있습니다. 신용리스크를 고려한 총여신한도 결정과 함께 기업구조조정투자자 벤처투자자 취득한 주식의 가격변동리스크에 한정하여 시장리스크를 관리하고 있습니다. 뿐만 아니라 분기단위로 향후 3개년도 현금흐름을 산출하여 유동성관리의 적정성을 검증하는 유동성리스크와 내부보고내부통제제도 등 운영리스크를 관리하고 있습니다. 리스크 관리 조직으로 이사회는 리스크 관리의 기본방향과 한도를 설정하고 리스크관리위원회와 리스크관리팀은 이사회가 정한 리스크 관리정책의 실행과 한도준수를 관리합니다.

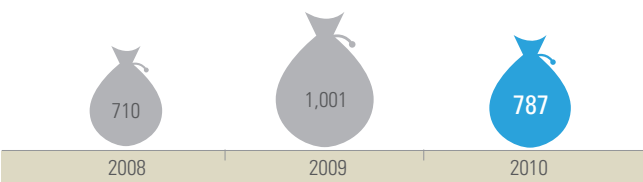
| 사회공헌활동 |

신한캐피탈은 독거노인, 저소득층 어린이 등 사회 소외계층을 위한 활동과 환경활동 등 다양한 사회공헌 활동을 전개하고 있습니다. 변동 3단지 종합사회복지관과 연계하여 매월 넷째 주 토요일 초등학교 대상으로 한 교육활동을 펼치고 있으며, 노인정 점심식사 제공, 연말 김장 담그기 봉사활동, 사랑의 쌀 나누기, 독거노인 방문 가사(청소, 산책, 말벗) 서비스 등의 활동을 지속적으로 펼쳐오고 있습니다. 또한 라파엘의 집을 매월 1회 방문하여 청소 및 식사도우미 활동을 펼치고 있습니다.

이밖에 사회시설에 대한 봉사활동을 지속적으로 진행하고 있으며, 나무 심기 등 자연봉사 활동을 진행하고 있습니다.

● 사회공헌활동 투자 비용

(단위: 백만 원)



| 녹색을 향한 노력 |

신한캐피탈은 친환경 사무실을 통한 탄소저감활동에서 부터 환경을 고려한 맞춤형 녹색상품에 이르기까지 다양한 녹색금융 활동을 펼치고 있습니다.

맞춤형 녹색상품 제공

신한캐피탈은 금융업의 특성을 활용한 녹색금융 활동을 전개하고 있습니다. 대표적으로 전기자동차, 하이브리드카등 온실가스 감축을 위한 자동차 금융 지원을 실시하고 있습니다.

녹색지구를 향한 신한캐피탈의 노력

신한캐피탈은 녹색지구를 향한 환경활동을 지속적으로 진행하고 있습니다. 우선 임직원들의 활동을 통해 녹색 지구 만들기에 앞장서고 있습니다. 1사 1촌 가꾸기 운동, 중앙캠핑숲 나무심기 봉사활동, 친환경 수목표찰 부착 활동은 신한캐피탈의 대표적인 환경보호 활동이며, 서울그린트러스트 주관하는 푸른수목원 나무심기 행사 참여하였습니다. 뿐만 아니라 임직원들의 환경사진 공모전을 개최하여 녹색경영과 녹색지구에 대한 임직원들의 인식 개선과 동참을 이끌어 내고 있습니다.

또한 신한금융그룹과 함께 자원봉사 대축제 기간에 탄소 저감 활동과 소외계층 가정의 친환경 먹거리 보급을 위한 '상자텃밭보급 활동'을 전개하여 환경보호에 대한 노력과 함께 저소득 가정을 돕는 활동을 전개하였습니다. 뿐만 아니라 온실가스 정보공개 프로젝트(CDP)와 UNEP FI(UN환경프로그램-금융이니셔티브)를 통해 글로벌 차원의 노력에 동참하고 있습니다.

녹색 오피스 만들기

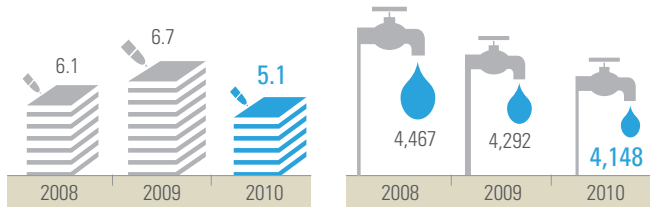
금융업의 특성상 신한캐피탈이 환경에 가장 큰 영향을 미치는 활동은 모두 사무실 내에서 이루어 집니다. 기업은 친환경 사무실을 만들려는 노력을 통해 환경영향을 최소화합니다. 우선 저전력 친환경 모니터를 구입함으로 에너지 소비를 최소화하며, 탄소 발생을 줄이고 있습니다. 또한 이면지 사용 및 종이 사용 최소화 등 기업에서 가장 많이 사용되는 원료인 종이사용을 최소화함으로 저탄소 노력을 경주하고 있으며, 물 절약 활동을 통해 용수 사용을 최소화하고 있습니다. 이러한 노력의 결과 종이 사용의 경우 전년대비 1.6 ton이 감소하였으며, 물 사용 역시 전년대비 144㎡이 감소하였습니다. 신한캐피탈은 향후 그린 오피스를 향한 노력과 함께 종이와 용수사용량 저감 활동을 적극적으로 전개해 나갈 것입니다.

● 용지사용량

(단위: ton)

● 용수사용량

(단위: ㎡)



* 안산/강남/대전지점 제외

제주은행

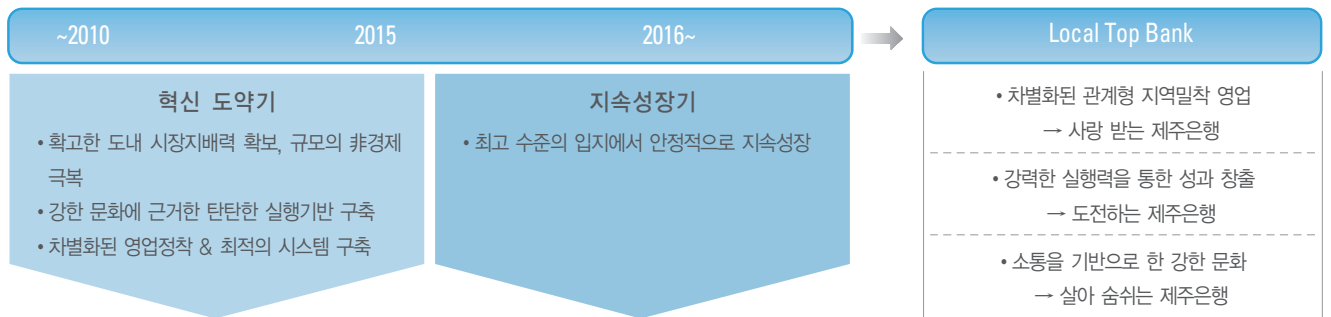
Local Top Bank, 변함없는 믿음



Local Top Bank, 제주은행

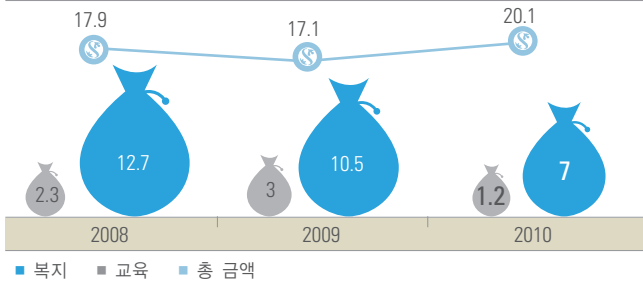
제주은행은 40년 세월 동안 지역과 함께 호흡하면서 축적해 온 정성적인 관계형 정보와 Know-how 및 지속적인 지역사회 기여활동으로 쌓아온 지역민들의 신뢰를 기반으로 한 신한금융그룹의 지역은행입니다. 제주은행은 제주지역고객에게 수준 높은 금융서비스를 제공하고, 궁극적으로는 제주지역경제의 성장·발전에 공헌한다는 사명감을 가지고 있습니다.

2016년 지속성장기 진입을 위해 제주은행은 신한금융그룹의 일원으로서 리테일 영업에 기반한 내실경영과 선제적 리스크관리에 최선을 다할 뿐만 아니라, 제주도민의 은행으로서 사회적/환경적 지역밀착 경영을 추진해 오고 있습니다.



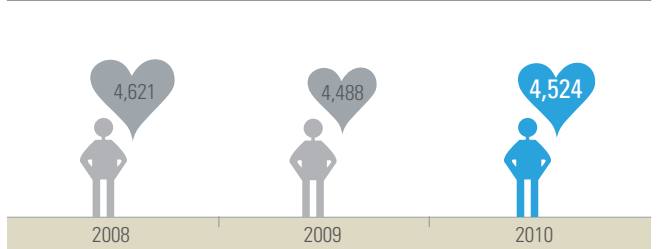
● 제주은행 사회공헌 투자

(단위: 억 원)



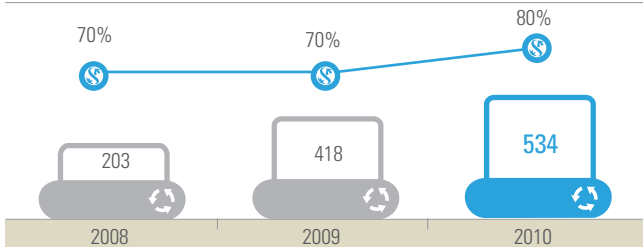
● 사회공헌 참여 직원 수

(단위: 명)



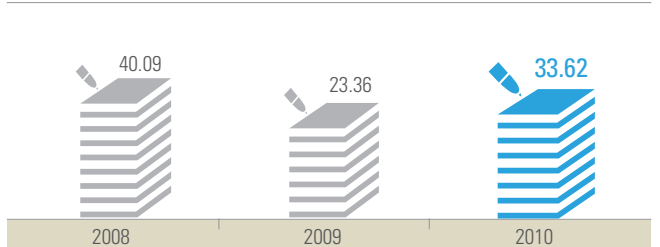
● 재생토너 사용

(단위: 개)



● 원료(종이) 사용총량

(단위: ton)



*본점에서 영업점으로 배송한 용도품 및 증요용지를 기초로 작성하였으며, 무게는 A4용지 1장당 5g 기준을 하여 작성



| 차별화된 관계형 지역밀착 사회공헌 활동 |

제주은행은 고객과 사회로부터 존경받는 기업이 되기 위해서 기업시민으로서 책임을 강화하고, 지역공헌이 지속가능한 발전을 위한 필수요소라는 점을 명확히 인식하고 있습니다. 그리하여 제주은행은 제주 사랑상품권을 통한 재래시장 활성화를 비롯하여 제주도민들로부터 진정어린 사랑을 받는 은행으로 발돋움코자 다양하고 실질적인 사회공헌활동을 지속적으로 전개하고 있습니다.

사회공헌 프로그램명	세부내용
제주사랑상품권 판매	침체된 재래시장 활성화에 나서기 위해 2006년 9월 12일 제주특별자치도와 연계하여 제주사랑상품권 발행지원 및 판매대행, 임직원이 직접 구매
문화재 지킴이 운동	제주도내 유적지 및 박물관을 찾아 다니며 제주의 혼과 열이 담긴 문화와 역사를 공부하고 보존하는 활동
아이러브제주 청소년 포스터 / 디카사진 공모전	자랑스런 제주(환경, 풍습, 문화 등), 지구온난화 방지(지구사랑) 등 제주의 자연을 지키고 보호하려는 청소년들이 자발적으로 참여하여 올바른 정서함양과 건전한 여가선용을 유도하고 잠재적인 창의의욕을 고취시키고자 개최·시상
청소년 금융교육	제주의 미래주역인 청소년들의 올바른 경제관념과 소비습관에 대한 교육의 중요성을 인식하여 '1개 학교, 1개 영업점' 자매결연. 현재 도내 70여 개 초, 중, 고등학교에 대하여 출장강연

| 청정제주를 위한 임직원의 친환경 노력 |

제주은행이 내고장 제주의 청정환경 조성에 솔선수범하고 제주관광의 핵심인 청정제주의 이미지에 큰 힘이 되고자 시작한 '제는 푸르미 운동'은 2004년 4월 APEC 정상회의 제주유치 홍보를 위하여 최초로 시작한 이후 총 61회 걸쳐 참가인원만 약 5,000여 명에 이르는 순수 자연사랑운동으로 자리매김하고 있습니다. 특히 2010년에는 제주의 세계7대 자연경관 선정을 지원하는 환경정화활동과 더불어 온라인, 전화투표에도 적극 동참하고 있습니다. 이 밖에도 제주은행은 '바다정화활동', '1사 1산 1하천 운동', '1사 1오름', '꽃자왈 탐험대' 등을 통해 지속적으로 지역사회의 환경정화 및 생태보전을 위한 활동을 전개해 나가고 있습니다.

특히 제주은행은 제주특별자치도에서 추진하고 있는 '1단체 1오름'으로 지정된 북오름(구좌읍 덕천리 위치)의 생태보호를 위하여 주기적인 환경정화활동은 물론 서식하고 있는 식물의 종류와 표본을 정기적으로 계량화하여 소중한 청정 제주오름으로 잘 가꾸고 보존하는데 각별한 관심과 노력을 기울여 나갈 것입니다.

또한 제주은행은 업무상의 친환경 생활을 적극 실천하고 있습니다. 하절기, 동절기에 에너지 절감 실천력을 통해 물자 절약 및 경비절감에 솔선수범하는 근무환경을 조성하기 위한 프로그램으로 S·E·S(Saving Energy Spirit) 프로그램을 시행하고 있습니다. 또한 전기, 유류 등 에너지 전반의 절약 프로그램을 통해 경비절감은 물론 간접적인 온실가스 배출 저감활동에도 적극 참여하고 있습니다. 그리고 전영업점의 간판 및 점외 365코너의 소등시간을 일몰/일출에 시간에 따라 수시로 변경하여 에너지 절감 활동을 자율적으로 전개해 나가고 있습니다.

신한 BNP 파riba자산운용

고객만족 최우선, 최고의 자산운용사



The Asset Management Company in Korea

신한BNP파riba자산운용은 단순한 수탁규모나 시장점유율 등 외형적 규모를 넘어, 운용역량 및 상품개발, 투자자서비스에 이르기까지 고객 만족을 최우선으로 생각하고 있습니다. 이에 신한BNP파riba자산운용은 고객의 미래를 먼저 생각하는 투자원칙을 최우선으로 하여 다양한 상품 개발 및 탁월한 상품운용을 하고 있습니다. 신한BNP파riba자산운용은 믿음과 신뢰를 바탕으로 대한민국을 대표하는 최고의 자산운용사로 도약하기 위해 앞으로 더욱 노력하겠습니다.

| 고객의 미래를 생각하는 자산운용 철학 |

신한BNP파riba는 BASIC, VALUE, SYSTEMATIC APPROACH, RISK MANAGEMENT라는 네 가지 자산운용기본 철학을 바탕으로 고객의 소중한 자산을 운용하고 있습니다.

| 사회책임을 다하는 자산운용사 |

신한 BNP파riba자산운용은 전 세계를 대상으로 다양한 상품라인 체계를 갖추고 있습니다. 고객의 니즈에 가장 적합한 상품을 안내하기 위해서 신한BNP파riba자산운용은 웹상에서 투자성향테스트를 제공하고 있으며, 생소한 금융용어 및 자산운용체계의 쉬운 전달을 위해서 펀드 스킴을 운용하고 있습니다.

또한, 신한BNP파riba자산운용은 어린이 눈높이에 맞춘 경제교육과 예술성·창의성을 길러 주기 위해 유명 뮤지컬 배우와 성악가 등과 함께하는 '예술경제캠프'를 열고 있습니다. 또한 2011년 6월까지 '신한 BNPP Tops 엄마사랑 어린이적립식' 펀드에 가입하는 고객을 대상으로 추첨을 통해 '어린이 공부방 꾸미기'와 '가족여행 상품권' 등을 제공하였습니다. 신한BNP파riba자산운용은 업의 특성에 맞는 사회적 책임 활동을 다하는 국내 최고의 자산운용사로 도약하고자 합니다.



BASIC
원칙을 준수하는 투자

- 운용에 있어 명확한 투자철학 및 운용 프로세스라는 고객과의 약속을 마련하여 일관되게 준수합니다.
- 고객의 위험 성향을 고려한 각 펀드의 운용 기준을 철저히 준수해 최적의 리스크 관리를 추구합니다.

VALUE
가치 중심의 투자

- 내재가치대비 저평가된 종목의 발굴을 투자의 기본 전략으로 합니다.
- 단기적인 성과에 집착하지 않고 장기적으로 안정적인 수익창출을 지향합니다.
- 체계적이고 심층적인 조사분석의 인하우스(In-house) 리서치팀과 운용팀이 만나 최고의 시너지를 발휘합니다.

SYSTEMATIC APPROACH
체계적 투자

- 체계적이고 전문적인 운용을 통해 합리적인 투자의사 결정 프로세스를 확립하여 운용합니다.
- 체계적 운용시스템을 통해 운용의 일관성과 연속성을 유지합니다.
- 분야별 최고 전문가에게 명확한 권한과 책임을 부여하여 전문성과 효율성을 제고합니다.

RISK MANAGEMENT
리스크 관리에 철저한 투자

- 리스크를 계량화한 리스크 관리 시스템을 구축, 운용을 상시 모니터링합니다.
- 리스크 버지팅 개념을 도입하고 이를 통해 운용과 관리를 철저히 분리하여 투자합니다.
- 고객 자산의 안전한 운용을 도모하기 위해 독립적인 전담 조직을 두어 철저한 사전 사후 리스크 관리를 최우선 과제로 삼고 있습니다.

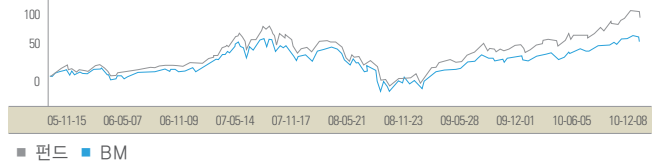


| 세계에서 인정하는 자산운용능력 |

신한 BNP파리바자산운용은 고객이 수탁한 소중한 자산을 뛰어난 자산 운용으로 보답하고 있습니다. 대표 상품이자 기업의 수익성과 성장 가치를 근거로 장기 성장주에 투자하는 상품인 '신한 BNPP 좋은아침 희망 증권 투자신탁 제1호[주식]C1클래스' 인 경우 설정이후 펀드수익률 205.04%를 기록하였습니다. 또한 절대가치전략과 상대가치전략을 병행을 통해 시장간 상대적으로 저평가되어 있는 중국주식을 선별 투자하는 '신한BNPP봉쥬르차이나오퍼튜니티증권투자신탁(H)[주식](종류A1)' 은 연평균 21%의 초과수익률을 달성하고 있습니다. 또한 사회적임투자 상품인 '신한BNPPTops아름다운SRI증권투자신탁제1호[주식](종류)' 는 소재업종과 IT업종의 선제적 편입으로 큰 폭의 초과수익을 달성하였습니다. 이러한 신한BNP파리바자산운용의 탁월한 자산운용은 Asia Asset Management에서 2010 Best of the Best Awards 수상, 홍콩 The Asset에서 2010 대한민국 최우수 자산운용사 선정과 같이 국내외 금융전문기관으로부터 인정을 받고 있습니다.

● 신한BNPPTops 아름다운SRI증권투자신탁 제1호[주식](종류)

설정일 이후 누적수익률 (단위: %)



	3개월 (10.11.14~ 11.02.14)	6개월 (10.08.14~ 11.02.14)	9개월 (10.05.14~ 11.02.14)	1년 (10.02.14~ 11.02.14)	2년 (09.02.14~ 11.02.14)	3년 (08.02.14~ 11.02.14)	5년 (06.02.14~ 11.02.14)
펀드성과	8.90	21.61	23.70	38.79	94.30	37.48	80.53
비교지수	5.08	14.64	17.94	25.14	65.22	18.93	51.21
대비성과	3.82	6.97	5.76	13.64	29.09	18.55	29.31

* BM=KOSPI종합지수*95% + CALL 지수*5%

● 신한BNPP의 다양한 글로벌 상품체계

가치주	Tops Value 주식 프레스티지 가치주식	Tops 엄마사랑 어린이 적립식 주식 프레스티지 가치주적립식주식
배당주	프레스티지 고배당주식	
성장주	Tops e주식 Tops 노블레스 종류형 주식 BEST 모아모아 적립식 주식 직장인플랜주식 미래설계	Tops 프리미엄 주식 한국 대표기업 주식 미래든 적립식 주식 봉쥬르코리아주식
섹터	아름다운 SRI 주식	코리아테크주식
인덱스	Tops 펀더멘탈 인덱스 주식 Tops 장기주택마련 주식	나라사랑 인덱스 주식

혼합	Tops Easy Trading 시스템 혼합 Tops 씨리얼 적립식배당 혼합 변동성 플러스 주식혼합 BEST 장기주택마련 혼합 프레스티지가치주 안정형혼합	Tops 적립식 혼합 옵티마 포트폴리오 채권혼합 BEST 알부자적립식 혼합 프레스티지적립식 안정형혼합 프레스티지 안정형혼합
채권	Tops 채권1호 Tops 안정플러스 채권 CDA국공채 믿음직한채권 Tops Turn Around 종류형 채권	Tops 적립식 채권 Tops 국공채중기 채권 BEST CHOICE 단기채권 밸류 플러스 채권
파생/대안	Tops 모아 펀더멘탈 인덱스 파생 BEST 인덱스 플러스 알파 파생	코스피 200인덱스 파생
기타	해피라이프 연금 Tops Life 퇴직연금	퇴직연금 신증개인연금



Appendix

수상현황	74
멤버십	75
제3자 검증의견서	76
GRI G3 Index	78



수상현황

고객만족

- 한국서비스품질지수(KS-SQI)은행부문 1위(8년 연속), 한국표준협회 -신한은행
- 한국서비스대상 은행부문 대상(6년 연속), 한국표준협회 -신한은행
- 글로벌 고객만족도(GCSI) 은행부문 1위(5년 연속), 일본능률협회컨설팅 -신한은행
- '2009 대한민국 하이스트 브랜드' -소비자가 뽑은 최고의 브랜드 선정, 브랜드스톡 -신한은행
- 광고캠페인 '당신을 응원합니다' -소비자가 뽑은 좋은 광고상 TV부문 시상 -신한카드
- '2009 대한민국 소비자신뢰 대표 브랜드' 수상, 한국브랜드경영협회 -신한카드
- '2009 한국서비스품질지수(KS-SQI)' 신용카드부문 1위 수상, 한국표준협회 -신한카드
- '2009 소비자가 뽑은 가장 믿음직한 카드사' 선정, 소비자권리찾기시민연대 -신한카드
- '금융소비자 보호 우수금융회사', 금융감독당국 -신한카드
- '고객만족경영대상' 3년 연속 수상, 한국능률협회컨설팅 -신한카드
- 2010 한국산업의 서비스품질지수 우수골센터 선정, 한국능률협회 컨설팅 -신한생명
- 2010 고객중심경영 대상 수상, 한국정보산업연합회 -신한생명

임직원만족

- 일하기 좋은 기업상 (GWP) 금융부분 7년 연속 수상, GWP Korea -신한은행

친환경경영

- 2009 대한민국 친환경대상 은행부문 대상, 환경미디어 -신한은행
- 1서신하천 가꾸기 운동 최우수 표창(연속6년) -제주은행
- 탄소공개프로젝트(CDP), CDP한국위원회 -신한금융그룹

지속가능경영

- DJSI(다우존스 지속가능경영지수) Korea 은행부문 최우수 기업선정 및 Asia-Pacific지수 편입, 미국 다우존스, 스위스SAM, 한국생산성본부 -신한은행
- 지배구조 우수기업 선정(평가등급: Strong), 기업지배구조원 -신한금융그룹

사회책임경영

- 글로벌 스탠다드 경영대상 사회책임부문 대상(4년 연속), 한국능률협회(2010년 5년 연속 명예의전당) -신한은행
- 한국 사회공헌대상 '종합대상' (3년 연속), 한국언론인포럼(2010년 4년 연속 종합대상) -신한은행
- 제14회 매경금융상품대상 '파이팅중소기업지원대출' 대상, 매일경제신문 -신한은행
- 2009 '서대문구 자원봉사 박람회' 표창장 수상 -신한카드
- '사회복지대상' 수상, 서울시 사회복지재단 -신한카드
- '2009 사회공헌기업대상' 수상, 한국경제 -신한카드
- 2009 사회공헌대상 '문화예술지원부문 대상' 4년 연속 수상, 한국언론인포럼 -신한금융투자

경영우수성

- 한국에서 가장 존경 받는 기업 은행부문 1위(6년 연속), 한국능률협회컨설팅 -신한은행
- 프리미엄브랜드지수(KS-PBI) PB부문 1위(2년 연속), 한국표준협회 -신한은행
- 2009 퍼스트 브랜드 대상 은행부문 1위(5년 연속), 한국소비자포럼 -신한은행
- The Company of Korea 2009 신뢰기업대상, 한국소비자포럼 -신한은행
- '2010 대한민국 최우수 리테일 은행' 수상, The Asian Banker -신한은행
- '한국에서 가장 존경받는 기업' 신용카드 부문 1위(3년 연속), 한국능률협회컨설팅 -신한카드
- '글로벌 브랜드 역량 지수 조사(GBCI)' 신용카드 부문 1위 수상, 일본능률협회컨설팅 -신한카드
- 장기 해외사채 신용등급 2년 연속 A획득, JCR(일본신용평가) -신한카드
- 2009 2분기 BST(브랜드가치평가지수)신용카드 부문 1위, 브랜드스톡 -신한카드
- '대한민국 100대 브랜드' 카드분야 1위 및 '2010 브랜드 스타', 브랜드스톡 -신한카드
- '2009 대한민국 하이스트 브랜드' 선정, 브랜드스톡 -신한카드
- '2009 올해의 브랜드 대상' 및 '2010 대한민국 퍼스트브랜드 대상' 수상, 한국소비자포럼 · 한국경제 -신한카드
- '매경지식경영대상' 우수상 수상, 매일경제 · 부즈앤컴퍼니 -신한카드
- '2010 프리미엄브랜드지수(KS-PBI) 카드분야 1위, 한국표준협회 -신한카드
- '2010 대한민국 대표 브랜드 대상' 수상, 한경닷컴 · 동아닷컴 · IMBC 공동주관 -신한카드
- 제12회 한경마케팅 대상 '브랜드 마케팅 부문' 대상 수상(6년 연속), 한국경제신문 -신한금융투자
- 2009 펀드판매회사평가 '최우수판매회사' 선정(2년 연속), 한국 투자자보호재단 -신한금융투자
- 머니투데이 · 모닝스타 펀드대상 '베스트 펀드판매사' 수상, 머니 투데이 · 모닝스타 공동 -신한금융투자
- 2010 한국을 빛낸 창조경영 대상에서 '혁신경영' 대상 수상, 중앙일보 -신한금융투자
- 제13회 헬덤프경제 보훈대상 금융위원장상(대상) 수상 -신한생명
- 2009 보험업계 최고 신용등급 AAA 2년 연속 획득, 한국신용평가 -신한생명
- 2009 대한민국 명품브랜드 대상 2년 연속 수상, 한국지속경영평가원 -신한생명
- 2009 아시아경제 PB대상 최우수상 수상 -신한생명
- 2009 대한민국 하이스트 브랜드 선정, 브랜드스톡 -신한생명
- 2010 대한민국 퍼스트브랜드 대상 수상, 한국소비자포럼 -신한생명



멤버십

신한은행

21세기경영인클럽, 한국경영자총협회, 미국상공회의소, 한국파생상품 전문위원회, 전국은행연합회, 국가경영전략연구원(NSI), 한국서비스경영학회, 온실가스정보공개프로젝트(CDP), 21세기금융비전포럼, 한국경제학회, 보험개발원, 한국파생시장협의회(KOSDA), 전자금융포럼, 국고채전문딜러협의회, 한국선진화포럼, 외환파생상품 전문위원회, CIO라운드테이블, 한국금융학회, 브랜드포럼, 한국포렉스클럽, 중소기업국제협의회, 금융정보보호협의회, 한국소방안전협회, 유럽상공회의소, CS경영정보자료회, 한국능률협회(KMA), 삼성경제연구소, 한국회계학회, 중소기업중앙회, 기업금융포럼, 한국열관리사협회, 유엔글로벌콤팩트(한국협회), CS리더스클럽, 한국마케팅연구회, 서울외환시장운영협의회, 한일경제협회, 채권시장협의회, 대한금융공학회, 한국외국기업협회, 윤경SM포럼, 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, 동아시아금융통화협력연구회, 한국정치학회, 전국경제인연합회, 한국부품소재투자기관협의회, 아시아사사이어티코리아센터, 환경재단 연계136환경포럼, 한국감사협회, 무역협회, 한국통계진흥원, 전국비상계획협의회, UNEP FI, 한국사회책임투자포럼, 아이덴트리스트, 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, 대한타

이어공업협회, 자동차공업협회, 한국철강협회, (주)로엔비, 준법감시협의회, 금융SAC, 금융보안연구원, 금융정보보호협의회, OTP통합인증센터, 사인코리아(코스콤), 퇴직연금발전협의회, (주)중앙인터빌, 한국신용평가정보, 불룸버그, 전경련 기업윤리 임원협의회, 국고채전문딜러협의회, 소액채권전담위원회, 파생시장협의회

신한생명

생명보험협회, 보험개발원, 보험연구원, 대한상공회의소, 한국리스크관리학회, 한국보험학회, 한국보험학회, 한국보험계리사회, 한국계리학회, 한국보험법학회, 재일한국인본국투자협회, 21세기 금융비전포럼, 한국회계기준원, 금융보안연구원, 대한변호사협회, 한국인사관리협회, 퇴직연금발전협의회

신한캐피탈

여신금융협회

제주은행

제주상공회의소, 제주경영자총협회, 대한적십자사 제주특별자치도지사, 한국자유총연맹, 재일한국인본국투자협회, 국제평화재단, 남북협력제주도민운동본부, 제주경제포럼, 제주관광협회, 제주컨벤션뷰로, 제주특별자치도 한일친선협회, 제주도유통업상생협의회, 제주도중소기업연합회

신한BNPP자산운용

증권회사, 자산운용회사, 선물회사가 회원으로 가입되어 있는 금융투자협회 정회원 가입

| 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	GRI G3.1 가이드라인	해당페이지
인권	1. 우리는 국제적으로 선언된 인권보호를 지지하고 존중한다	HR1 HR2 HR3 HR4 HR5 HR6 HR7 HR8 HR9	13, 36, 38
	2. 우리는 인권침해에 가담하지 않고 있음을 확인한다	HR1 HR2 HR8	13, 36, 38
	3. 우리는 결사의 자유와 단체교섭 권리를 보장한다	HR5 LA4 LA5	36, 38, 43
노동	4. 우리는 모든 형태의 강제노동을 배제한다	HR7	36, 38
	5. 우리는 아동노동을 효과적으로 폐지한다	HR6	36, 38
	6. 우리는 고용 및 업무상 차별을 근절한다	HR4 LA2 LA10 LA13 LA14	10, 38, 42
	7. 우리는 환경문제에 대한 예방적 접근을 지지한다	4.11, EC2, SO5, EN18, EN26, EN30	12, 22, 23, 26, 27, 56, 65, 68, 75
환경	8. 우리는 보다 많은 환경적 책임을 지는데 앞장선다	EN2 EN5 EN6 EN7 EN10 EN13 EN14 EN18 EN21 EN22 EN26 EN27 EN30	22, 23, 24, 25, 26 27, 56, 65, 68, 75
	9. 우리는 환경친화적인 기술개발 및 확산을 지원한다	EN2 EN5 EN6 EN7 EN10 EN18 EN26 EN27	22, 23, 24, 25, 27, 68, 75
반부패	10. 우리는 부당취득 및 뇌물 등의 모든 형태의 부패를 근절하기 위해 노력한다	SO2 SO3 SO4	13, 38

제3자 검증의견서

8 신한금융그룹 이해관계자 귀중

한국생산성본부(이하 '검증인')는 신한금융그룹으로부터 '2010 신한금융그룹 사회책임보고서(이하 '보고서')에 대한 제3자 검증을 요청 받아 다음과 같이 검증의견을 제출합니다.

| 책임과 독립성 |

본 보고서에 기술된 정보와 의견에 대한 책임은 전적으로 신한금융그룹에 있습니다. 본 검증인은 보고서에 대한 검증의견에 대해 책임지며, 독립된 검증기관으로서 본 보고서의 작성에 일절 참여하지 않았으며 독립성을 저해할 수 있는 어떠한 이해관계도 맺고 있지 않습니다.

| 검증 기준 |

본 검증은 AA1000AS(2008) 검증표준을 기준으로 Type 1 검증유형과 Moderate 검증수준에 맞추어 수행하였으며, AA1000APS(2008) 검증 원칙에 따라 포괄성, 중요성, 대응성의 원칙에 대한 적합성 여부를 확인하였습니다. 또한 보고 내용이 GRI G3 Guideline 기준을 준수하였는지 확인하였습니다.

| 제한 사항 |

본 검증은 상기의 검증기준에 따라 보고서에서 제공된 데이터의 신뢰성에 대한 확인은 검증에 포함하지 않습니다. 또한 현장검증은 서울 본사에 대해 제한적으로 실시하였으며 해외 지점 및 국내 기타 지점 등은 포함하지 않았습니다. 따라서 추가적인 검증절차가 수행될 경우 그 결과가 달라질 수 있음을 밝힙니다.

| 검증 방법 |

본 검증은 다음과 같은 방법을 통해 보고서에 대한 검증을 진행하였습니다. 미디어리서치 및 벤치마킹분석을 통해 본 보고서에서 다루어진 주요 이슈의 선정 및 기술 내용의 적절성을 점검하였습니다.

GRI G3 Guideline의 각 지표(Indicator)와 금융산업 부가지표(FSSS)에 대한 보고율과 기술방식을 점검함으로써 GRI Application level A 요구사항에 대한 충족 여부를 확인하였습니다. GRI G3 Guideline을 기준으로 보고 내용 및 품질에 대한 원칙의 준수 여부를 확인하였습니다.

보고서 내에 기술된 내용의 적합성과 표현상의 오류를 다른 출처와의 비교 분석 등을 통해 점검하였습니다. 서울 본사에 대한 현장검증을 통해 주요 데이터 및 정보에 대한 근거를 확인하고 내부 프로세스 및 시스템을 확인하였습니다.

| 검증 결과 |

검증인은 본 보고서가 신한금융그룹의 지속가능경영 활동 및 성과를 성실하고 공정하게 반영하고 있음을 확인하였습니다. 또한 본 검증을 통해 신한금융그룹에서 자체적으로 선언한 GRI Application level A 수준에 대한 요건을 충족하는 것으로 확인하였습니다.

포괄성(Inclusivity) : 이해관계자의 참여

신한금융그룹은 이해관계자들을 주주, 고객, 임직원, 협력업체, 지역 사회, 언론, NGO, 정부기관 등으로 명확히 구분하고 있으며, 다양한 커뮤니케이션 채널을 구축하여 이해관계자와 적극적으로 소통하고 있음을 확인하였습니다. 이해관계자 소통채널로는 고객 불편사항을 접수하고 신속하게 해결하기 위한 '고객의 말씀(VOC)' 시스템, 임직원 커뮤니케이션 채널인 사내 인트라넷 게시판 운영하고 있으며, 그룹 사별로 신한은행의 '통하는 부서 만들기 프로그램', 신한카드의 'EAP(직원지원 프로그램)', 신한생명의 'CEO대화방' 등을 마련하고 있었습니다. 특히, 지역사회와의 커뮤니케이션을 위해 신한카드에서 운영하고 있는 '아름인' 기부전용 사이트를 통해서 사회공헌에 대한 정보를 제공함은 물론 수혜자와 기부자의 사회공헌네트워크를 구축하고 있는 점은 높이 평가합니다. 하지만, 다양한 이해관계자와 상호 소통할 수 있는 참여채널을 체계적으로 구축하여 보다 폭넓은 이해관계자의 참여를 유도하고, 참여 과정과 성과에 대해 지속적으로 관리하여 보고할 것을 권고 드립니다.

중요성(Materiality) : 주요 이슈의 선정 및 보고

신한금융그룹에서는 금융산업에 관련한 주요 이해관계자를 파악하고, 관련된 지속가능경영 주요 이슈를 도출하였습니다. 내외부 이해관계자의 의견을 수렴하기 위해 설문조사를 실시하였으며, DJSI 지표 및 ISO26000 등의 글로벌 지속가능경영 표준 분석 등을 통하여 다양한 이슈 풀을 구성하였습니다. 이를 바탕으로 이슈를 선정하기 위해 내외부 이해관계자들의 관심도와 사업상의 영향력을 바탕으로 중요성 평가를 실시하였습니다. 중요성 평가 결과로는 경제가치창출 및 성과 배분, 사회공헌활동, 상품에 대한 정보제공, 환경보호를 위한 투자 등

이 주요 이슈로 도출되었으며, 이러한 이슈들은 보고서에 균형적으로 기술되어 있음을 확인하였습니다. 특히, 녹색경영이나 차별화된 고객 서비스 제공, 금융교육이나 금융상품을 통한 사회공헌활동 등의 보고는 높이 평가할 수 있는 내용이었습니다. 향후에는 보다 세분화되고 신한금융그룹 만의 이슈를 도출하여 보고서에 충분히 반영할 수 있도록 이해관계자 소통채널을 체계적으로 구축하여 지속적으로 관리할 것을 권고 드립니다.

대응성(Responsiveness) : 이슈에 대한 조직의 대응

신한금융그룹은 지속가능경영과 관련한 이슈에 대해 적절히 대응하기 위해 다양한 활동을 실시하고 있음을 확인하였습니다. 2009년과 2010년 2년 연속으로 DJSI KOREA 국내 은행부문에서 최우수 기업으로 선정됨과 동시에 국내 금융기관 최초로 DJSI Asia Pacific 에 편입되었습니다. 또한 사회공헌활동을 공존, 공감, 공생이라는 방향에 맞추어 실천하기 위해 2010년 4월 그룹차원의 봉사단을 출범하여 지역에 맞는 자체적인 봉사활동을 진행하였으며, 문화 스포츠를 통한 사회공헌을 비롯하여 금융교육, 장학재단, 금융소외계층 지원과 같은 사회공헌활동 노력도 확인할 수 있었습니다. 특히, 탄소정보공개 프로젝트(CDP)를 통해 온실가스 배출량과 기후변화 대응활동 등에 대해 적극적으로 공개하고 있는 부분은 높게 평가할 수 있는 부분이었습니다. 향후에는 다양한 이슈에 대한 대응 성과뿐만 아니라 중장기적인 대응 전략과 계획에 대해서도 공개하여 조직의 지속가능경영 대응전략에 대해 이해관계자들이 보다 이해하기 쉽도록 보고서에 기술할 것을 권고 드립니다.

| 권고 사항 |

본 검증인은 신한금융그룹의 지속가능성 제고를 위한 다양한 노력과 성과를 높이 평가하며, 향후 보고서 발간 및 지속가능경영 수준 향상을 위해 다음의 내용을 제언하는 바입니다.

중장기적인 지속가능경영 추진 계획 및 목표를 수립하고, 이에 대한 성과를 보고서에 기술할 것을 권장합니다. 전사적 지속가능경영 체계를 구축하고 이를 지속적으로 발전시켜 나가며, 그 활동과 성과를 보고서에 기술할 것을 권장합니다. 보다 체계적인 이해관계자 참여 채널을 구축하고 이를 신한금융그룹의 지속가능경영과 연계하여 발전시켜 나갈 것을 권장합니다. 신한금융그룹의 지속가능경영 성과를 측정하기 위한 다양한 지표를 개발하고 이를 재무적 성과와 연계하여 관리함으로써 지속가능경영 수준을 향상시킬 수 있습니다. 전사 통합시스템을 통해 다양한 지속가능경영 관련 성과지표를 관리하고 이를 보고서 작성시 활용할 것을 권장합니다.

Dong-kyu Choi

2011년 06월
한국생산성본부 회장 최동규



김동수

김동수 센터장

박태호

박태호 전문위원

박주미

박주미 연구원

김영환

김영환 연구원

한국생산성본부는 1957년 창립 이래 산업인력 양성에 선도적인 역할을 해 온 전문적인 훈련기관이자 축적된 노하우를 가진 전문 컨설팅기관입니다. 특히 한국생산성본부는 지속가능경영센터를 설립하여 기업들의 지속가능경영 추진을 지원하고, 나아가 국내 산업 전반의 지속가능성 향상을 도모해 왔습니다. 2009년부터는 미국의 Dow Jones Indexes, 스위스의 SAM과 공동으로 다우존스 지속가능경영지수(DJSI Korea)를 발표하고 있으며, 이를 통해 국내 기업들이 해외 선진 기업들과 객관적인 시각에서 지속가능성 수준을 비교하고 개선해 나갈 수 있도록 지원하고 있습니다. 한국생산성본부 지속가능경영센터는 이해관계자 참여 및 검증 글로벌 국제 표준 AA1000 제정 기관인 Accountability사로부터 공식 인증을 받은 검증기관으로서 단독 검증을 수행할 수 있는 자격을 지니고 있습니다. 또한, 검증위원단의 경우, 지속가능경영 자문 및 검증에서 경험을 쌓고 전문교육을 이수한 전문가들로 구성되어 있습니다.

GRI G3 Index

성과지표	GRI 공시 요구항목	ISO 26000 조항	보고수준	Page
1.1	최고의사결정권자가 보고조직, 전략과지속가능성의 연관성을 밝힌 선언문	6.2	●	2~3
1.2	조직과 지속가능성 주요 영향, 위험 요인과 기회	6.2	●	8~9, 12
2.1	조직명칭		●	4
2.2	대표브랜드, 제품과 서비스		●	34~35
2.3	주요 사업부서 등	6.2	●	4~5
2.4	본사/본부 소재지		●	4
2.5	해외사업장 위치, 주요 사업장 등		●	5
2.6	소유 구조 특성과 법적 형태		●	4
2.7	대상시장		●	5
2.8	조직 규모		●	4
2.9	규모, 구조 또는 소유구조상 중대 변화		●	4~5
2.10	보고 기간 중 수상내역		●	74
3.1	보고 대상 기간		●	About This Report
3.2	최근 보고서 일자		●	About This Report
3.3	보고 주기		●	About This Report
3.4	보고서 관련 내용 문의처		●	About This Report
3.5	보고 내용 정의 프로세스		●	8~9
3.6	보고 경계		●	About This Report
3.7	보고 범위 또는 보고 경계상의 제한사항		●	About This Report
3.8	조직간 비교가능성에 영향을 줄 수 있는 보고 기준 (합적회사, 자회사 등)		●	산업 특성상 해당사항 없음
3.9	정보수집 과정의 가정과 데이터 측정기법과 계산기준		●	산업 특성상 해당사항 없음
3.10	이전보고서에 제시된 정보의 재기술 효과와 그 사유		●	산업 특성상 해당사항 없음
3.11	이전 보고기간 대비 범위, 경계 또는 측정방식 상의 큰 변화		●	산업 특성상 해당사항 없음
3.12	GRI 대조표		●	78~81
3.13	외부검증 관련 정책과 활동/ 검증범위와기준	7.5.3	●	76~77
4.1	조직 지배구조		●	10~11
4.2	이사회 의장의 임원 겸직여부		●	10~11
4.3	일원화된 이사회의 경우, 사외이사 혹은 독립이사의 수		●	10~11
4.4	이사회에 대한 주주와 직원의 의견반영 매커니즘		●	10~11, 41
4.5	이사회 구성원 등에 대한 보상과 조직 성과간의 관계		●	10~11
4.6	이사회 내의 이해관계 상의 충돌 방지를 위한 프로세스		●	10~11
4.7	경제/사회/환경 전략을 보조하기 위한 이사자격과 전문성 기준, 결정 프로세스		●	10~11
4.8	경제/사회/환경 성과, 활동과 관련한 미션/핵심가치 진술문, 행동 강령, 원칙	6.2	●	6~7
4.9	이사회가 경제/환경/사회 성과 파악과 관리를 관장하는 절차		●	10~11
4.10	이사회 자체의 성과 평가 프로세스 (경제/사회/환경)		●	10~11
4.11	사전예방의 원칙과 접근방법 채택 여부, 채택방식		●	12
4.12	경제/환경/사회 한장, 원칙 등 가입하거나 지지하고 있는 외부 이니셔티브		●	22~23, 68, 75
4.13	산업협회 등 국가별 국제적 정책기구 멤버십 획득		●	75
4.14	참여한 이해관계자 그룹 목록		●	8~9
4.15	참여할 이해관계자 식별 선정기준		●	8~9
4.16	참여유형, 이해관계자 그룹별 참여 빈도 등 이해관계자 참여 방식		●	8~9
4.17	이해관계자 참여를 통해 제기된 핵심주제와 관심사 및 대처방안		●	8~9
경제	Disclosure on Management Approach	6.2, 6.8	●	15
EC1	직접적 경제적 가치 창출과 배분	6.8, 6.8.3, 6.8.7, 6.8.9	●	16
EC2	기후변화의 재무적 영향	6.5.5	●	22
EC3	연금지원범위		●	41
EC4	정부 재정지원 수혜 실적		●	산업 특성상 해당사항 없음
EC5	주요 사업장의 현지 법정 최저 임금 대비 신입사원 임금 비율	6.4.4, 6.8	○	
EC6	주요 사업장의 현지 구매 정책/관행 및 비율	6.6.6, 6.8, 6.8.5, 6.8.7	N/A	
EC7	주요 사업장의 현지인 우선 채용 및 현지 출신 고위 관리자 비율	6.8, 6.8.5, 6.8.7	●	38, 43
EC8	공익을 우선한 인프라 투자 및 서비스 지원 활동과 효과(지원 형태 구분 포함)	6.3.9, 6.8, 6.8.3, 6.8.4 6.8.5, 6.8.6, 6.8.7, 6.8.9	●	46~51

● 완전보고 ○ 부분보고

성과지표	GRI 공시 요구항목	ISO 26000 조항	보고수준	Page
EC9	간접적인 경제적 파급효과에 대한 이해 및 설명	6.3.9, 6.6.6, 6.6.7, 6.7.8 6.8, 6.8.5, 6.8.6, 6.8.7, 6.8.9	●	18~19
환경	Disclosure on Management Approach	6.2, 6.5	●	20
EN1	중량 또는 부피 기준 원료 사용량	6.5, 6.5.4	●	24~25
EN2	재생 원료 사용 비율		●	24~25
EN3	1차 에너지원별 직접 에너지 소비량		●	24~25
EN4	1차 에너지원별 간접 에너지 소비량		○	24~25
EN5	절약 및 효율성 개선으로 절감한 에너지량		●	24~25
EN6	에너지 효율적이거나 재생가능에너지 기반 제품/서비스 공급 노력 및 해당 사업을 통한 에너지 감축량		●	23~25
EN7	간접 에너지 절약 사업 및 성과		●	23~25
EN8	공급원별 총 취수량		●	24
EN9	취수로부터 큰 영향을 받는 용수 공급원		N/A	
EN10	재사용 및 재활용된 용수 총량 및 비율		●	24
EN11	보호 구역 및 생물다양성 가치가 높은 구역 또는 주변 지역에 소유/임대/관리하고 있는 토지의 위치 및 크기	6.5, 6.5.6	N/A	
EN12	보호 구역 및 생물다양성 가치가 높은 구역에서의 활동/제품/서비스로 인한 생물다양성에 미치는 영향		N/A	
EN13	보호 또는 복원된 서식지		N/A	
EN14	생물다양성 관리 전략/현행 조치 및 향후 계획		N/A	
EN15	사업 영향 지역 내에 서식하고 있는 국제자연보호연맹(IUCN) 지정 멸종 위기종(Red List)과 국가지정 멸종 위기 종의 수 및 멸종 위험도		N/A	
EN16	직접/간접 온실가스 총 배출량	6.5, 6.5.5	●	23~25
EN17	기타 간접 온실가스 배출량		●	23~25
EN18	온실가스 감축 사업 및 성과		●	23~25, 68, 75
EN19	오존층 파괴물질 배출량	6.5, 6.5.3	N/A	
EN20	NOx, SOx 및 기타 주요 대기 오염물질 배출량		N/A	
EN21	최종 배출지별 총 폐수 배출량 및 수질		○	24
EN22	형태 및 처리 방법별 폐기물 배출량		○	24
EN23	중대한 유해물질 유출건수 및 유출량	6.5, 6.5.4, 6.5.6	N/A	
EN24	비밀 협약 부속서에 규정된 폐기물의 운송/반입/반출/처리량 및 해외로 반출된 폐기물의 비율		N/A	
EN25	보고 조직의 폐수 배출로 인해 영향을 받는 수역 및 관리 서식지의 명칭/규모/보호 상태 및 생물 다양성 가치		N/A	
EN26	제품 및 서비스의 환경 영향 저감 활동의 성과	6.5, 6.5.4, 6.6.6, 6.7.5	●	27
EN27	판매된 제품 및 관련 포장재의 재생 비율	6.5, 6.5.4, 6.7.5	N/A	
EN28	환경법규 위반으로 부과된 벌금액 및 비금전적 제재 건수	6.5	●	위반 사항 없음
EN29	제품 및 원자재 운송과 임직원 이동의 중대한 환경 영향	6.5, 6.5.4, 6.6.6	N/A	
EN30	환경보호 지출 및 투자총액	6.5	●	26~27, 56, 65
노동	Disclosure on Management Approach	6.2, 6.4, 6.3.10	●	36
LA1	고용 유형/고용 계약 및 지역별 인력 현황	6.4, 6.4.3	○	42~43
LA2	직원 이직 건수 및 비율(연령층/성별 및 지역별)		○	42
LA3	임시직 또는 시간제 직원에게서는 제공하지 않고 상근직 직원에게만 제공하는 혜택(주사업장별)	6.4, 6.4.3, 6.4.4	●	39~41
LA4	단체교섭 적용 대상 직원비율	6.4, 6.4.3, 6.4.4, 6.4.5, 6.3.10	●	43
LA5	중요한 사업변동 사항에 대한 최소 통보기간 (단체협약에 명시여부 포함)	6.4, 6.4.3, 6.4.4, 6.4.5	●	60일
LA6	노사 공동 보건 안전 위원회가 대표하는 직원 비율	6.4, 6.4.6	N/A	
LA7	부상/직업병/손실 인수/결근 및 업무 관련 재해건수(지역별)			업무관련 부상자 신한은행: 3명 신한카드: 1명
LA8	심각한 질병에 관한 직원 및 그 가족 그리고 지역주민을 지원하기 위한 교육/훈련/상담/예방 및 위험 관리 프로그램	6.4, 6.4.6, 6.8, 6.8.3, 6.8.4, 6.8.8	●	41
LA9	노동 조합과의 정식 협약 대상인 보건 및 안전 사항	6.4, 6.4.6	●	43
LA10	직원 형태별 일인당 연평균 교육시간	6.4, 6.4.7	○	42
LA11	지속적인 고용과 퇴직 직원 지원을 위한 직무 교육 및 평생 학습 프로그램	6.4, 6.4.7, 6.8.5	●	41
LA12	정기 성과평가 및 경력 개발 심사 대상 직원 비율	6.4, 6.4.7	○	39
LA13	이사회 및 직원의 구성 현황 (성/연령/소수계층 등 다양성 지표 기준)	6.3.7, 6.3.10, 6.4, 6.4.3	●	38
LA14	직원 범주별 남녀 직원간 기본급 비율	6.3.7, 6.3.10, 6.4, 6.4.3, 6.4.4	●	10, 38, 42

성과지표	GRI 공시 요구항목	ISO 26000 조항	보고수준	Page
인권	Disclosure on Management Approach	6.2, 6.3	●	36
HR1	인권 보호 조항이 포함되거나 인권 심사를 통과한 주요 투자 협약 건수 및 비율	6.3, 6.3.3, 6.3.5, 6.6.6	○	13
HR2	주요 공급/계약업체의 인권심사 비율	6.3, 6.3.3, 6.3.5, 6.4.3, 6.6.6	○	13
HR3	업무와 관련한 인권 정책 및 절차에 대한 직원 교육 시수(교육이수 직원 비율 포함)	6.3, 6.3.5	●	38
HR4	총 차별건수 및 관련 조치	6.3, 6.3.6, 6.3.7, 6.3.10, 6.4.3	●	38, 차별 사항 없음
HR5	결사 및 단체 교섭의 자유가 심각하게 침해될 소지가 있다고 판단된 업무 분야 및 해당 권리를 보장하기 위한 조치	6.3, 6.3.3, 6.3.4, 6.3.5 6.3.8, 6.3.10, 6.4.3, 6.4.5	●	38, 산업특성상 해당사항 없음
HR6	아동 노동 발생 위험이 높은 사업 분야 및 아동 노동 근절을 위한 조치	6.3, 6.3.3, 6.3.4, 6.3.5, 6.3.7, 6.3.10	●	38
HR7	강제 노동 발생 위험이 높은 사업 분야 및 강제 노동 근절을 위한 조치		●	38
HR8	업무와 관련된 인권 정책 및 절차 교육을 이수한 보안 담당자 비율	6.3, 6.3.5, 6.4.3, 6.6.6	●	38
HR9	원주민 권리 침해 건수 및 관련 조치	6.3, 6.3.6, 6.3.7, 6.3.8, 6.6.7	●	38, 원주민 권리 침해사항 없음
사회	Disclosure on Management Approach	6.2, 6.3, 6.8	●	45
S01	업무활동의 시작, 운영, 종료 단계에서 지역사회 영향을 평가하고 관리하는 프로그램의 특성, 범위와 실효성	6.3.9, 6.8, 6.8.5, 6.8.7, 6.6.7	●	18-19, 26, 49-51 55-56, 58, 62, 65-69
S02	부패위험이 분석된 사업 단위의 수 및 비율		●	100%
S03	반부패 정책 및 절차에 대한 교육을 받은 직원 비율	6.6, 6.6.3	●	13, 38
S04	부패 사건에 대한 조치		●	부패 사건 없음
S05	공공 정책에 대한 입장/공공 정책 수립 및 로비 활동 참여	6.6, 6.6.4, 6.8.3	N/A	
S06	정당, 정치인과 관련기관에 대한 국가별 현금/현물 기부 총액	6.6, 6.6.4, 6.8.3	N/A	
S07	부당 경쟁 행위 및 독점 행위에 대한 법적 조치 건수 및 그 결과	6.6, 6.6.5, 6.6.7	N/A	
S08	법률 및 규제 위반으로 부과된 벌금 및 비금전적 제재 건수	6.6, 6.6.7, 6.8.7	●	위반 사항 없음
제품책임	Disclosure on Management Approach	6.2, 6.6, 6.7	●	29
PR1	제품 및 서비스의 라이프 사이클 상의 평가 실시 비율	6.3.9, 6.6.6, 6.7, 6.7.4, 6.7.5	N/A	
PR2	제품 및 서비스의 라이프 사이클 상의 규칙 위반 건수		N/A	
PR3	제품/서비스 라벨링 비율	6.7, 6.7.3, 6.7.4, 6.7.5, 6.7.6, 6.7.9	●	31, 100%
PR4	제품/서비스 라벨링 규칙 위반 건수		●	31
PR5	고객만족도 평가 설문 결과 등 고객 만족 관련 활동	6.7, 6.7.4, 6.7.5, 6.7.6, 6.7.8, 6.7.9	●	32-33
PR6	마케팅 커뮤니케이션과 관련된 규제, 표준 및 자발적 규칙 준수 프로그램	6.7, 6.7.3, 6.7.6, 6.7.9	●	31
PR7	마케팅 커뮤니케이션과 관련된 규제, 표준 및 자발적 규칙 위반 건수		●	31, 위반 사항 없음
PR8	고객정보보호 위반 및 고객 데이터 분실과 관련한 불만 건수	6.7, 6.7.7	●	31, 위반 사항 없음
PR9	제품/서비스 공급에 관한 법률 및 규제위반으로 부과된 벌금 액수	6.7, 6.7.6	●	31, 위반 사항 없음

성과지표	GRI 공시 요구항목	보고수준	Page
FS1	사업분야에 적용되는 환경, 사회적 요소에 대한 정책	●	19, 26, 49-51, 53-71
FS2	사업분야의 환경, 사회적 리스크 평가 및 심사절차	●	19, 26, 49-51, 53-71
FS3	계약 또는 거래시 포함된 환경적, 사회적 사항에 대한 고객의 준수 및 실행 여부에 대한 점검 프로세스	●	2
FS4	환경사회적 정책 및 이행을 위한 직원역량 강화 과정	●	13, 29-30, 32-33, 37-38, 56
FS5	환경, 사회적 위험과 기회요소에 관련된 고객/투자기업/사업파트너와의 커뮤니케이션 및 관련활동	●	13, 29-30, 32-33, 37-38, 56
FS6	특정지역, 규모, 산업별 사업분류의 포트폴리오 비율	●	15, 19, 50, 55, 67
FS7	핵심사업 분야의 상품 및 서비스 중 사회이슈와 관련된 상품의 총 화폐가치	●	19-, 49-51, 55, 58, 62, 65-69
FS8	핵심사업 분야의 상품 및 서비스 중 환경이슈와 관련된 상품의 총 화폐가치	●	26, 56, 65
FS9	환경, 사회적 이슈에 대한 정책의 실행 평가에 대한 감사의 범위와 시행 빈도	●	10-12
FS10	기업고객 중 환경적, 사회적 이슈와 관련하여 신한금융그룹과 interaction하는 기업의 수와 비율	●	CSR Highlights, 19, 26, 47-48
FS11	포지티브, 네거티브 스크리닝 방식으로 환경, 사회적 심사를 실시하는 투자자산 비율	●	65
FS12	보고기관이 의사결정 영향력을 가지고 있는 범주 내에서 환경사회적 이슈에 관한 주주의사결정 방침	●	10-11
FS13	인구가 적거나 경제적으로 혜택을 받지 못하는 지역의 형태별 중계점	●	30
FS14	저소득층, 장애인 등 사회약소계층을 위한 금융서비스 제공 활동	●	30
FS15	금융상품 개발 및 판매의 공정거래 정책	●	29
FS16	수혜자 형태별 금융지시 강화를 위한 활동	●	49, 54-55, 59, 61, 63, 68-71



Statement GRI Application Level Check

GRI hereby states that **Shinhan Financial Group** has presented its report "Shinhan Financial Group Corporate Social Responsibility Report 2010" to GRI's Report Services which have concluded that the report fulfills the requirement of Application Level A+.

GRI Application Levels communicate the extent to which the content of the G3 Guidelines has been used in the submitted sustainability reporting. The Check confirms that the required set and number of disclosures for that Application Level have been addressed in the reporting and that the GRI Content Index demonstrates a valid representation of the required disclosures, as described in the GRI G3 Guidelines.

Application Levels do not provide an opinion on the sustainability performance of the reporter nor the quality of the information in the report.

Amsterdam, 24 June 2011

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Nelmara Arbex", is written over a light blue circular background.

Nelmara Arbex
Deputy Chief Executive
Global Reporting Initiative



The "+" has been added to this Application Level because Shinhan Financial Group has submitted this report for external assurance. GRI accepts the reporter's own criteria for choosing the relevant assurance provider.

The Global Reporting Initiative (GRI) is a network-based organization that has pioneered the development of the world's most widely used sustainability reporting framework and is committed to its continuous improvement and application worldwide. The GRI Guidelines set out the principles and indicators that organizations can use to measure and report their economic, environmental, and social performance.
www.globalreporting.org

Disclaimer: Where the relevant sustainability reporting includes external links, including to audio visual material, this statement only concerns material submitted to GRI at the time of the Check on 20 June 2011. GRI explicitly excludes the statement being applied to any later changes to such material.



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



본 보고서는 친환경용지에 콩기름 잉크로 인쇄되었습니다.