

# Drawing a Sustainable Future

2014 신한금융그룹 사회책임보고서

Shinhan Financial Group CSR Report 2014



# 사회책임경영 주요성과

	단위	2013	2014
 <p>따뜻한 금융</p>	미소금융 누적지원	십억원 61	84
	새희망홀씨대출	십억원 321	354
	가계부채 힐링 프로그램	십억원 420	412
	연체대금 상환 사용포인트	십억원 -	8
	미지급보험금 찾아주기	십억원 61	41
	소상공인 창업교육인원	명 5,781	4,737
	기술형 창업지원 대출	십억원 202	1,040
	기업 성공 프로그램	십억원 219	219
 <p>사회공헌</p>	임직원 자원봉사 인원	명 67,027	71,444
	임직원 자원봉사 시간	시간 240,400	261,263
	금융경제교육 참여인원	명 40,223	117,272
 <p>환경</p>	직간접 온실가스 배출량	tCO <sub>2</sub> eq 105,973	103,472
	녹색기업대출	십억원 446	340
	환경투자금액	십억원 3	7

\* 2014년 금융경제교육 참여인원은 영업점에서의 교육 인원을 포함



# Contents

**개요**

- CEO 메시지 12
- 회사소개 14
- 미래를 함께 하는 따뜻한 금융 16
- 그룹 사회책임경영 전략 18
- 이해관계자 참여 성과 19

**그룹 사회책임경영 9대 전략**

- 고객중심경영 및 정보보호를 통한 고객가치 창출 24
- 윤리경영 강화를 통한 신뢰 제고 29
- 사회·환경적 요소를 고려한 리스크관리 수행 33
- 인재 육성 및 일하기 좋은 기업문화 구축 36
- 사회공헌 활동을 통한 지역사회 발전 기여 41
- 금융소외계층에 대한 금융접근성 확대 46
- 협력회사 상생 추구 및 CSR 활동 지원 51
- 친환경 상품·서비스 개발 55
- 자원의 효율적 이용 및 환경영향 감축 58

**그룹사 사회책임경영**

- 신한은행 64
- 신한카드 68
- 신한금융투자 72
- 신한생명 74
- 신한BNP파리바자산운용 76
- 신한캐피탈 78
- 제주은행 79

**추가정보**

- GRI 표준공개 81
- 중대성평가 96
- 지배구조 98
- 인권선언서 102
- UN글로벌컴팩트 103
- GRI Index 104
- 3자 검증 보고서 108
- Contact 110

MEMBER OF  
**Dow Jones Sustainability Indices**  
 In Collaboration with RobecoSAM

국내 금융그룹 최초 2년 연속  
 DJSI World 선정  
 7년 연속 국내 은행부문 1위

**CDP**  
 DRIVING SUSTAINABLE ECONOMIES

국내 금융그룹 최초  
 탄소경영 아너스 클럽 편입  
 국내 기업 중 5개사만 선정

Most Sustainable Corporations in the World  
**GLOBAL100**

국내 금융그룹 최초 3년 연속  
 글로벌 지속가능경영  
 100대 기업 선정

힘내세요!  
신한이 당신의 행복과  
동행합니다

희망을 지원합니다  
신한이 당신의 꿈과  
동행합니다

따뜻한  
금융

서민고객께 **희망**을 드립니다  
**신한 새희망적금**  
신한은행

어려운 이웃의 꿈을 응원합니다.

금융소외계층의 경제적 자립과 자활을 위한  
미소금융, 새희망홀씨대출, 새희망적금 등을 통해  
서민금융 지원 영역을 확대해 나갑니다.




“금융소비자들의 합리적인  
금융 생활을 위해 금융교육에 앞장섭니다.”

금융경제 지식이 필요한 사람들에게  
금융회사가 가진 경험과 노하우를 나눠줌으로써  
국가와 사회의 발전에 기여하고, 고객과의 신뢰를 쌓아가고 있습니다.

# “세계 곳곳에 따뜻한 금융의 가치를 전합니다.”

신한카드의 '아름인 해외봉사단'은 대학생들을 선발하여 베트남 아동시설, 학교 등에 도서기부, 시설정비, 교육 등의 활동을 수행함으로써 봉사활동정신과 글로벌시민의식을 강화하고 나눔문화를 확산하고 있습니다.





“**맑고 깨끗한 환경을 위해  
아낌없이 투자합니다.**”

녹색기업에 대한 여신지원을 확대하고,  
사회적 공공재의 친환경화를 지원하는 등  
녹색금융을 통해 새로운 사회적 가치를 창출합니다.

# CEO 메시지



## 존경하는 고객, 주주 그리고 국민 여러분, 안녕하십니까?

2014년 우리는 사회·경제적으로 어려운 한 해를 보냈습니다. 여러 사건·사고들로 인해 많은 아픔을 겪었을 뿐만 아니라 저성장, 고령화 등 우리 경제의 구조적인 변화가 가속화되고 글로벌 경제의 불확실성도 크게 높아졌습니다. 올해도 경제환경이 크게 좋아질 것으로 기대하기는 어렵습니다.

이처럼 어려운 환경이 계속되면서 기업의 사회적 역할은 갈수록 중요해지고 있습니다. 이에 지난 2011년부터 '미래를 함께 하는 따뜻한 금융'을 그룹의 미션으로 정하고 본업인 금융을 통해서 사회적 책임을 다하고자 노력해 왔습니다. 특히, 지난해에는 실천 방법과 지향점을 보다 명확히 하여 '미래를 함께 하는 따뜻한 금융'의 실행력 강화에 박차를 가했습니다.

고객의 금융 니즈에 맞는 상품과 서비스를 제공하고 자산의 수익률을 높일 수 있는 다양한 방법을 모색했으며, 사회가 금융에 기대하는 소임을 다하기 위해 기술금융과 서민금융을 적극적으로 추진했습니다. 또한 우리 사회의 고령화에 대비하여 선제적으로 은퇴 비즈니스의 인프라를 구축하기도 했습니다.

이러한 노력의 결과, 소비 부진과 투자 위축으로 경기 회복세가 둔화되었음에도 불구하고 금융권 최고의 자리를 굳건히 지킬 수 있었으며, 다보스 포럼에서 발표하는 글로벌 지속가능경영 100대 기업에 3년 연속 선정되고 다우존스 지속가능경영 월드지수에 2년 연속 편입되는 등 해외에서의 위상도 높아졌습니다.

올해 신한금융그룹은 '미래를 함께 하는 따뜻한 금융'의 실행력을 높이기 위하여 다음과 같은 과제를 추진할 계획입니다.

먼저 '미래를 함께 하는 따뜻한 금융'을 조직문화로 정착시키고 실천을 강화하여 차별화된 고객 경험을 제공할 것입니다. 제도와 시스템을 지속적으로 업그레이드하고, 따뜻한 금융을 실천하는 부서와 임직원이 인정 받는 문화를 더욱 확산시켜 모든 임직원이 '미래를 함께 하는 따뜻한 금융'을 마음에 담고 실천할 수 있도록 하겠습니다.

다음으로 새로운 가치를 창출하는 창조적 금융을 실천하는 데 더욱 노력할 것입니다. 지난해 신한금융그룹은 새로운 시도를 통해 투자 방식의 다변화와 고객 수익률 제고에 있어서 일부 성과를 거두기도 했지만 여전히 개선의 여지가 많다고 생각합니다. 앞으로 고객과 신한이 가치를 함께 높일 수 있는 새로운 상품과 서비스 개발에 더욱 힘쓰겠습니다.

더불어 선도 금융그룹으로서 사회책임경영을 체계적으로 추진하여 지속가능성을 높여 나가겠습니다. 2014년 신한금융그룹은 경제, 사회, 환경 영역의 가치 창출을 목표로 사회책임경영 9대 전략을 수립한 바 있습니다. 2015년에는 소비자보호, 윤리경영, 리스크관리, 임직원, 지역사회, 협력사, 환경영향, 친환경 상품·서비스의 8대 중점 영역에 신한의 사회책임경영 역량을 집중하고자 합니다. 또한, 협력사의 지속가능성이 제고될 수 있도록 지원을 강화하겠습니다. 이러한 사회책임경영 전략과 추진방향에 대해 객관적이고 합리적인 시각에서 의사결정을 내릴 수 있도록 이사회 내에 사회책임경영위원회 운영할 계획입니다.

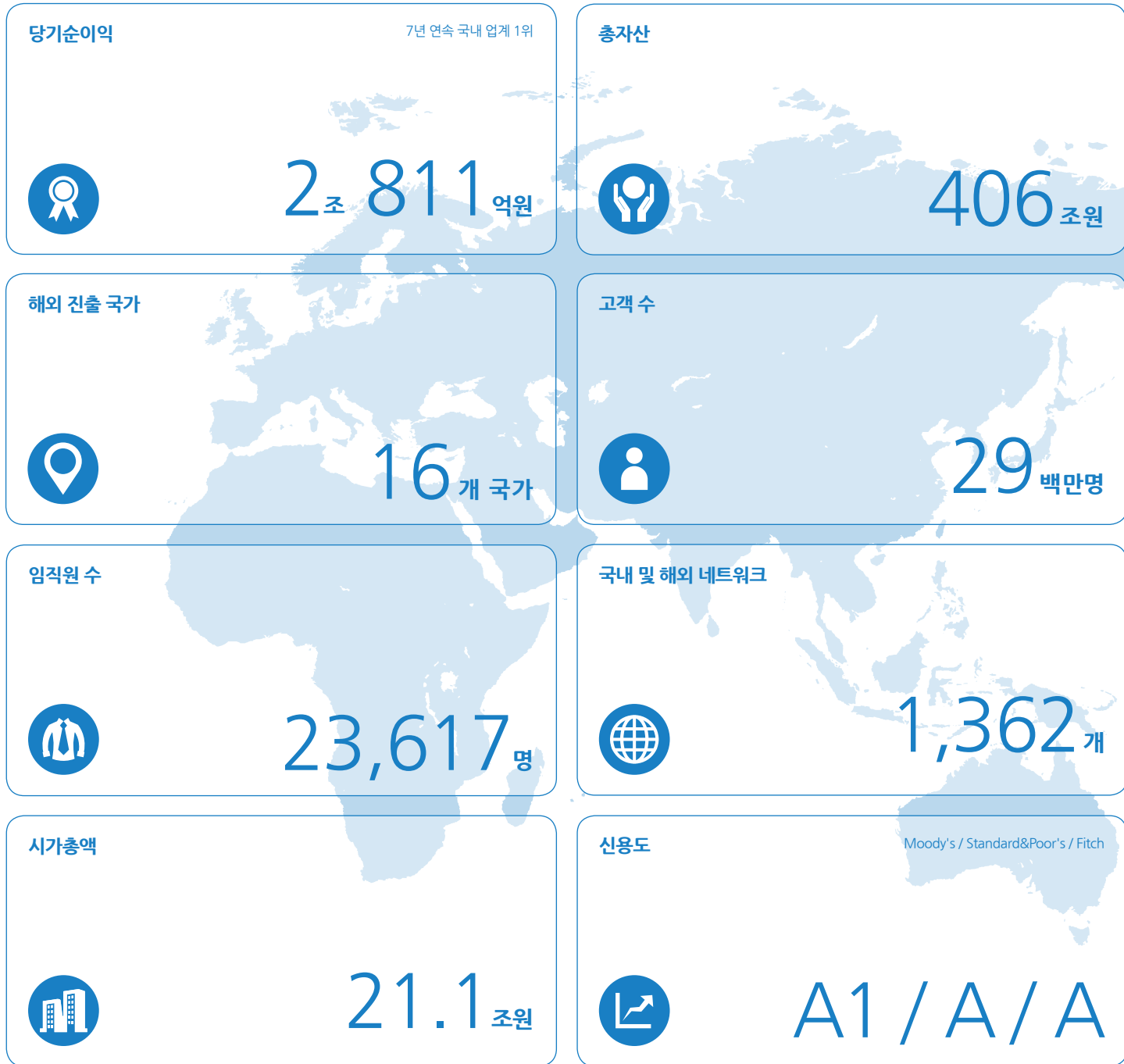
마지막으로, 글로벌 지속가능경영 이니셔티브를 지속적으로 준수하고 이행하겠습니다. 신한은 2008년 UN 글로벌 콤팩트에 가입하면서 인권, 노동, 환경, 반부패에 대한 10대 원칙을 준수할 것을 서명하고, 이에 따른 시행 성과를 정기적으로 점검하고 있습니다. 또한, 탄소정보공개프로젝트(CDP)에 참여하며 환경분야에서도 글로벌 스탠다드를 추구하고 있습니다. 신한은 앞으로도 글로벌 지속가능경영 이니셔티브에 능동적으로 참여함으로써 세계적 수준의 지속가능경영 모범기업으로 성장해 나가겠습니다.

신한금융그룹은 '미래를 함께 하는 따뜻한 금융'을 실현한다는 사명을 다하기 위해 끊임없이 노력할 것입니다. 앞으로도 신한금융그룹이 열어가는 새로운 금융의 길을 많은 관심과 사랑으로 지켜봐 주시기 바랍니다.

감사합니다.

신한금융그룹 회장 한동우

## 회사소개



신한금융그룹은 1982년 신한은행을 모태로 지난 2001년 국내최초의 순수 민간 자본 금융지주회사로 새롭게 출범하여, 건실한 성장과 사업 라인의 확대를 성공적으로 병행하면서 대한민국을 대표하는 금융그룹으로 자리잡았습니다. 신한은행, 신한카드, 신한금융투자, 신한생명, 신한BNP파리바자산운용, 신한캐피탈, 제주은행 등 총 12개 계열사로 구성되어 있으며 건전한 연계활동을 통해 시너지를 창출하며 고객에게 종합적인 금융서비스를 제공하고 있습니다.

**신한 WAY**

신한금융그룹이 지향하는 바와 모든 신한인의 생각·행동 기준을 나타내는 가치체계이며, 미션·핵심가치·비전으로 이루어져 있습니다.

---

**미션**

“미래를 함께 하는 따뜻한 금융”  
 금융의 힘으로 세상을 이롭게 한다

---

**핵심가치**

- 고객중심
- 상호존중
- 변화주도
- 최고지향
- 주인정신

---

**비전**

“World Class Financial Group”

철저한 리스크관리와 차별화된 상품 서비스를 통해 국내 1위(순이익 기준)의 리딩 금융그룹으로 우뚝 섰을 뿐만 아니라 지속적인 사회책임활동을 추진하여 다보스 포럼에서 발표하는 글로벌 지속가능경영 100대 기업(Global 100)에 3년 연속 선정, Dow Jones Sustainability Index World(DJSI World) 2년 연속 편입 등 해외에서도 신한금융그룹의 가치를 인정받고 있습니다. 신한금융그룹은 나아가 글로벌 이니셔티브에 적극 참여하고 있습니다. 2008년 UN Global Compact(UNGC)에 가입하여 인권, 노동, 환경, 반부패와 관련된 10대 원칙을 준수하고 있으며, CDP(Carbon Disclosure Project)와 UNEP FI(United Nations Environment Programme-Finance Initiative)에 참여하여 글로벌 금융기관들과 환경적 책임 이행을 위해 노력하고 있습니다.



## 미래를 함께 하는 따뜻한 금융

신한금융그룹은 창립 이후 금융을 통해 국가 발전에 이바지하고, 고객과 사회를 위해 새로운 가치를 창출한다는 사명감으로 끊임없는 도전을 지속해왔습니다. 신한은 창업 초기 정신을 계승하여 '금융의 힘(본업)으로 세상을 이롭게 한다'는 의미를 담은 '미래를 함께 하는 따뜻한 금융'을 그룹의 미션으로 정립하였습니다. '미래를 함께 하는 따뜻한 금융'은 '금융의 본업'에서 '창조적 금융'을 실행함으로써 고객과 신한 그리고 사회의 가치가 함께 커지는 '상생의 선순환 구조'를 만든다는 의미입니다.

### 금융의 본업

시대적 흐름에 맞는 금융상품·서비스를 통해 고객의 목표 달성을 지원하거나 고객이 맡긴 자금을 잘 운용하여 돌려주는 것을 의미합니다.

### 창조적 금융

본업을 잘하기 위한 도구인 금융상품과 서비스, 그리고 자금운용방식은 시대·환경변화에 따라 달라집니다. 따라서 상품·서비스·자금운용방식 등에서 과거와는 다른 방법, 새로운 환경에 맞는 새로운 방식을 찾아야 하는데, 이러한 새로운 방법론을 통틀어 '창조적 금융'이라고 합니다.

### 상생의 선순환 구조

창조적 금융을 통해 고객에게 더 큰 가치를 제공하게 되면 더 많은 고객이 신한과 거래를 하고 싶어할 것이므로 신한의 기업가치도 점점 커질 것입니다. 나아가 신한이 더 많은 고객의 성공을 돕고, 자원의 효율적 배분이라는 금융의 기능을 잘 수행하면, 사회 전체의 가치도 커져 나갈 것입니다. 이처럼 고객·신한·사회가 함께 커 나가면서 상생과 발전을 이루어가는 모습이 상생의 선순환 구조입니다.



## '미래를 함께 하는 따뜻한 금융' 2014년 주요 성과

### 신한은행

- 우수기술 보유한 창업 초기 중소기업 대상 기술형 창업지원 대출 지원(10,398억원)
- 창업을 희망하는 고객들에게 소상공인 창업 전문기관과 함께 창업교육 지원(4,737명 이수)
- 저소득 및 저신용층 고객의 금융 혜택 확대를 위한 사회 책임형 상품, '새희망홀씨대출' 지원(3,538억원)

중소기업 대상 기술형 창업지원 대출 금액

10,398 억원

### 신한카드

- 직영 온라인 쇼핑몰 'My신한 포인트몰'을 통한 중소기업 제품 판매 및 홍보채널 지원(중소기업 50개 등)
- 연체대금을 카드 포인트로 상환할 수 있도록 사회적 약자 지원(고객 81,600명, 82억원)
- 실버세대 전담 조직 운영(서비스 상담 및 카드발급심사 담당, 월 평균 약 6.1만 콜)

포인트를 통한 연체대금 상환

81,600 명

### 신한금융투자

- 중소기업 자금지원을 위해 기술신용보증기금이 지원하는 자산유동화증권(P-CBO) 발행 주관(117개 중소기업, 1,730억원)

자산유동화증권(P-CBO) 발행 주관

1,730 억원

### 신한생명

- 60세 이상 어르신과 노인돌보미 자원봉사자들을 대상으로 금융교육을 지원하는 '신한해피실버금융교실' 실시(총 273회, 9,226명 이수)
- 고객에게 새로운 설계사가 직접 고객을 방문하여 보장내역 재안내, 보험금 발생유무 확인 등의 서비스를 제공하는 '따뜻한 행복서비스' 실시(213,605명 방문)
- 보험금 미수령 고객을 대상으로 미지급보험금 찾아주기 캠페인 시행(43,835건, 406억원)
- 저소득층, 장애인 등 사회적약자 대상 보험료 할인 시행(27,662건)

사회적 약자 보험료 할인

27,662 건

## 그룹 사회책임경영 전략

신한금융그룹은 책임 있는 경영활동을 위해 경제·사회·환경 분야 8개 영역에서 사회책임경영 9대 전략을 수립하였으며, 이를 통해 지속가능한 가치를 창출하고자 합니다. 이는 신한금융그룹이 나아가야 할 사회책임경영 목표와 방향성을 분명히 하였음을 의미하며, 그룹 내 모든 그룹사와 임직원 모두가 함께 이러한 목표를 달성해 나가기 위해 노력할 것입니다.

사회책임경영을 통한 경제·사회·환경 가치 창출  
Value Creation through Responsible Management



**신뢰할 수 있는 사업 운영으로 지속적인 경제성과 창출**  
지속적인 경제적 성과 창출을 위해서 고객중심 경영과 고객 정보보호를 실천하고, 윤리경영 및 투명성을 강화하며, 사회·환경적요소를 고려한 체계적인 리스크관리를 수행함으로써 경영의 신뢰성을 확보해 나가겠습니다.

**이해관계자들에 대한 책임있는 참여 활동으로 사회의 지속적 성장을 추구**  
사회적 가치를 증대하기 위해서 임직원의 일과 삶의 조화를 추구하고, 지역사회 발전과 금융소외계층을 위한 진정성 있는 사회공헌 활동을 전개하며, 협력회사와의 상생을 추구하는 등 다양한 이해관계자에 대한 책임을 실천해 나가겠습니다.

**환경경영을 통한 환경의 지속가능성을 확산**  
환경의 지속가능성 확산을 위해 친환경 상품 및 서비스를 개발하고, 자원을 효율적으로 이용함으로써 환경영향을 최소화 하는 등 환경 친화적 경영을 강화해 나가겠습니다.

## 이해관계자 참여

신한금융그룹은 고객을 비롯해 주주·투자자, 지역사회 등 다양한 이해관계자와 함께하는 사회책임경영을 실현하고 있습니다. 이해관계자별로 참여체계를 구축하고, 이를 통해 이해관계자의 합리적 기대와 관심사항을 파악합니다. 이해관계자의 기대사항 가운데 기업 경영성과 및 경제, 사회, 환경에 증대한 영향을 미치는 사항을 확인하고, 이를 경영활동에 반영해 나감으로써 이해관계자와의 신뢰관계를 강화해 나가는 한편, 새로운 비즈니스 기회를 창출해 나가고 있습니다.

### 이해관계자별 참여체계

#### 고객

- 고객평가단
- 고객패널제도
- 고객만족도 조사
- VOC·민원 데이터 분석

#### 협력회사

- 거래만족도 조사
- 공동 자원봉사
- 초청 금융 세미나
- 지속적인 업무 미팅 및 현황 모니터링
- 간담회

#### 지역사회 및 NGO

- 지역사회 공헌 활동
- 사업 결과 리뷰 및 계획 협의
- 사내 봉사 프로그램 운영 시 파트너십과 협력
- 사회공헌 연계 상품·서비스 개발 및 제휴 상담
- 지역사회 및 NGO 간담회
- 스포츠·메세나 후원

#### 주주·투자자

- 투자자 면담
- 주주총회
- 공시위원회
- 실적발표회

#### 임직원

- 연수 및 교육
- 캠페인
- 사내 제안 및 토큰 제도
- 인트라넷, 사보, 방송 등
- 직원 및 부서간 소통 프로그램
- 직원만족 프로그램
- 학습조직(CoP) 및 동호회

#### 정부기관

- 정부기관 및 공공기관과의 제휴 협약
- 금융당국 정책 관련 협의체
- 국회 활동 사항에 대한 협의 및 응대
- 정부 이슈 관련 유관협회 건의

이해관계자 주요 의견

고객



주요 의견	신한금융그룹의 대응
소비자보호 강화	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 모바일 상담 및 불만 접수채널 오픈(스마트신한 앱, 스마트신한 매니저 앱)</li> <li>· 전 직원이 고객의 소리를 듣는 '따뜻한 금융 체험방' 교육과정 신설</li> <li>· 금융감독원 민원 접수 시 담당 임원에게 실시간으로 전송하여 즉각적으로 대응하는 '쇼바니 프로그램' 실시</li> <li>· '완전판매를 위한 우리의 다짐' 선언식 개최 및 TM 판매스크립트 경비를 통한 불완전 판매 근절</li> </ul>
소비자 혜택 제공	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 마이신한포인트를 활용한 연체금액 상환 프로세스 개발</li> <li>· 장애인 유공자 카드 통합으로 발급 편의성 제고, 고속도로 통행료 할인혜택 추가 제공</li> </ul>
고객 접점의 이용 편의성 개선	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 홈페이지 리뉴얼을 통한 정보 접근성 제고</li> <li>· ARS와 앱을 연동한 보이는 ARS시스템 개발을 통한 콜센터 이용 편의성 제고</li> <li>· 명세서 레이아웃, 디자인, 서체 개선을 통한 가독성 제고</li> <li>· 약관, 가입설계서, 상품안내문 등 가입안내자료의 이해가능도 제고</li> </ul>
고객 접점 직원 역량강화	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 고객플라자 직무역량강화 교육 실시 (4회)</li> <li>· 고객플라자 직무평가 실시(2회)</li> </ul>
노후 지원	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 중장년층 대상 은퇴준비 재무/비재무 상담 프로그램 확대(부부은퇴교실 등)</li> <li>· 노후 지원 전문 상담 및 서비스 제공 위한 거점점포 구축과 전문 컨설턴트 양성</li> </ul>

주주 · 투자자



주요 의견	신한금융그룹의 대응
주주·투자자 가치제고	· 주주·투자자 관심사항 및 요구사항에 대해 조직 내 유관부서에 공유함으로써 주주가치 제고 노력
정보의 접근성 개선	· 태블릿 및 스마트폰 채널을 통한 비대면 채널 강화
공시 시스템 구축	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 공시 프로세스 체계화 시스템 구축 (제출기한 단축, 오류수정 최소화)</li> <li>· 공시위험 모니터링 업그레이드를 통한 공시통제제도 강화</li> </ul>

임직원



주요 의견	신한금융그룹의 대응
직원 및 부서간 소통 강화	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 직원 및 부서간 다양한 소통프로그램 운영</li> <li>· '통통캠핑' 프로그램 운영으로 사내소통 및 가족사랑 실천</li> </ul>
직원 만족도 제고	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 전문적 업무역량 강화 및 경력 개발</li> <li>· 건강한 에너지와 활력소 제공을 위한 직원의 마음건강, 신체건강 프로그램 진행</li> </ul>
일과 삶의 균형	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 직원 및 가족 문화행사 실시</li> <li>· 경력단절 여성 대상 시간제 리테일 서비스직 선발</li> </ul>

정부기관



주요 의견	신한금융그룹의 대응
창조금융	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 기술력 중심의 여신 의사결정체계 수립 및 전문인력 양성</li> <li>· 우량기술기업 및 성장유망기업 대상 성과공유형 상품 및 관계형 금융 활성화</li> <li>· 투융자복합금융 노하우 기반 프로젝트 펀드 출시</li> </ul>
핀테크	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 온-오프라인 채널 융복합 위한 전자문서서비스 등 스마트금융기반 구축</li> <li>· 신규시장 진입을 위한 타업종과의 제휴 추진</li> </ul>
금융거래 안정성 강화	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 대포통장 근절 위한 협의체 구성 및 전방위적 종합대책 수립</li> <li>· 전기통신금융사기 예방 위한 '이상 금융거래 탐지 시스템(FDS)' 연계 모니터링 대응 체계 구축</li> <li>· 개인정보유출 재발방지 종합대책 이행방안 수립 참여</li> </ul>

지역사회 및 NGO



주요 의견	신한금융그룹의 대응
사회적 약자 및 취약계층 지원	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 서울노인종합복지관협회 소속 복지관 방문 금융경제교육 실시</li> <li>· 청소년금융교육센터 광화문캠퍼스 운영 및 부산캠퍼스 개관</li> <li>· 으뜸기업- 으뜸인재 매칭사업을 통한 우량 중소기업 취업 지원</li> <li>· 임직원 기부프로그램(사랑의클릭, 좋은날 좋은기부, 신한가족만민나눔기부)을 통한 취약계층 지원</li> </ul>
임직원 참여 활성화	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 봉사활동 마일리지 제도 및 자원봉사대축제 시행을 통해 참여문화 확산</li> <li>· 보험설계사로 구성된 'Big Dream 봉사단' 전국 독거노인 대상 대규모 봉사 실시</li> </ul>
이해관계자 참여 활성화	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 'Big Dream 청년 해외 봉사단' 베트남 파견</li> <li>· 대학생 홍보대사 운영 및 분기별 봉사활동 시행</li> <li>· 지속적인 봉사활동 참여를 통한 NGO와의 파트너십 강화</li> <li>· 고객이 자발적으로 지역사회 봉사활동에 참여하는 &lt;고객봉사단&gt; 운영</li> </ul>
일자리 창출	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 우수 역량 보유한 청년채용 확대(특성화고 졸업생 포함)</li> <li>· 경력단절여성 및 장애인·보훈 계층 채용 지속</li> </ul>

협력회사



주요 의견	신한금융그룹의 대응
구매대금 지급방식 개선	· 신용카드 결제에서 현금 또는 기업구매체크카드로 전환
상생 기본원칙 준수	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 1년 이상 거래기업에 대한 계약보증금 면제</li> <li>· 적격업체 및 우수협력사 선정을 위한 평가 시 외형에 의한 차등 금지</li> </ul>
적정가격 보장	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 제안 및 샘플비용에 대한 합리적 보상(건축설계 비용 등)</li> <li>· 시공변경 발생시(추가계약 등)</li> </ul>
협력회사 편리성 제고	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 시공품목의 고유 스펙 해제를 통한 품목 선택의 자율성 확대</li> <li>· 대금청구 안내 SMS 자동 발송 시스템 구축</li> </ul>

THE GROUP'S 9 CSR STRATEGIES

# 그룹 사회책임경영 9대 전략



고객중심경영 및 정보보호를 통한 고객가치 창출	24
윤리경영 강화를 통한 신뢰 제고	29
사회·환경적 요소를 고려한 리스크관리 수행	33
인재 육성 및 일하기 좋은 기업문화 구축	36
사회공헌 활동을 통한 지역사회 발전 기여	41
금융소외계층에 대한 금융접근성 확대	46
협력회사 상생 추구 및 CSR 활동 지원	51
친환경 상품·서비스 개발	55
자원의 효율적 이용 및 환경영향 감축	58

# 고객중심경영 및 정보보호를 통한 고객가치 창출

신한은행, 고객만족도 조사 성과



5개 대외기관 1위



신한은행, 금융소비자보호 사이버교육



전직원 100% 이수

글로벌 금융위기를 계기로 금융소비자보호는 기업의 지속가능경영을 위한 중요한 요소로 자리매김하였습니다. 금융소비자보호가 취약할 경우 글로벌 경제 시스템의 안정성과 지속성을 담보할 수 없다는 위기감 속에 우리나라와 주요 선진국들은 금융소비자의 권익강화에 적극적으로 나서고 있습니다. 이에 신한금융그룹 또한 소비자보호 시스템, 고객패널제도, 고객만족도 조사, VOC 자원화 등 금융소비자보호 정책을 선제적으로 추진함으로써 고객만족과 소비자보호에 앞장서고 있습니다.

이와 함께 고객정보보호가 기업의 생존을 좌우할 수 있는 필수적인 요소임을 인식하고, 고객정보의 철저한 관리를 위해 노력하고 있습니다. 최근 IT/모바일 기술의 발달로 해킹, DDoS 공격, 고객정보유출 사고 발생의 위험성이 증가하고 있습니다. 이러한 위험요소들로 인해 고객정보 유출 등 사고 발생 시 고객이탈 및 평판저하 등 장기적인 영업력 약화가 발생하여 회사 경영에 중대한 부정적인 영향을 미칠 수 있습니다. 이에 대응하기 위해 신한금융그룹은 확고한 고객정보보호 체계를 기반으로 보안 강화 사업을 지속적으로 추진해 나갈 계획입니다.



신한은행, 소비자보호 시스템 주요 역할



## 금융소비자보호

신한은행은 고객을 모든 사고와 행동의 중심에 두고 고객중심 경영을 전개하기 위해 경제협력개발기구(OECD)의 '금융소비자보호에 관한 10대 원칙'의 주요 내용을 반영한 '금융소비자보호에 관한 10대 원칙'을 제정하였습니다. 또한 '금융소비자 중심 현장 선포식'을 통해 최고의 소비자 가치 창출과 소비자 권익보호를 적극적으로 선도해 나가자는 의미로 모든 임직원이 '금융소비자 중심 행동원칙' 실천 서약을 실시하였습니다. 이에 따라 매월 금융소비자보호의 실천 의지를 다지는 행사를 실시하고 있으며, 모든 영업점과 본부부서마다 부지점장급 이상의 '소비자보호 상담책임자'를 두어, 고객과의 접점에서 소비자보호와 현장 서비스 품질 향상을 위해 적극적으로 노력하고 있습니다.

2014년 11월에는 소비자보호업무 소통채널인 소비자보호 시스템을 구축하였습니다. 이를 통해 실시간 모니터링과 민원 통계 분석을 실시하여 소비자 관점에서 제도 및 프로세스를 개선하고 민원을 사전 인지함으로써 소비자의 권익을 보호하고자 노력하고 있습니다. 뿐만 아니라 임원 및 각 부서 리더들이 참여하는 협의체 운영을 통해 금융소비자의 권익 보호를 위한 실질적인 서비스, 제도 개선을 추진하고 있습니다.

신한은행, 소비자보호 협의체 운영

협의체	시행주기	참석자
소비자보호위원회	반기	그룹장급
소비자보호협의회	매월	부서장급
소비자보호실무협의회	수시	부부장급

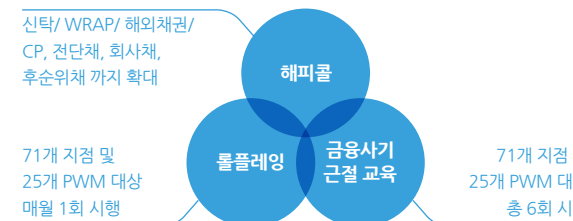


신한카드, 완전판매를 위한 우리의 다짐 선언식

신한카드는 2014년 3월, 전 임직원이 참여한 '완전판매를 위한 우리의 다짐 선언식'을 갖고, 완전판매를 통한 정도(正道)영업, 고객정보보호 재혁신, 건전한 소비자 지원, 카드업과 연계한 따뜻한 금융 실천 강화의 4가지 신뢰 회복 방향을 선포하였습니다. 또한 전 임직원이 완전판매를 다짐하는 중요 내용 설명, 소비자 적합성, 고객 정보보호, 신의와 성실의 4대 원칙을 제창하였습니다. 이외에도 고객 민원을 체험할 수 있는 '따뜻한금융체험방' 운영 등의 활동을 통해 고객의 합리적 소비를 지원하고 고객의 신뢰를 얻기 위해 노력하고 있습니다.

신한금융투자는 2014년 금융소비자보호 강령을 제정 및 선포하였습니다. 또한 금융소비자보호 활동을 강화하여 완전판매점점 해피콜을 확대 적용하였으며, 71개 지점 및 25개 PWM에 대해 금융상품에 대한 롤플레잉을 시행하였습니다. 이외에도 금융사기 시스템 구축 및 금융사기 근절을 위한 임직원 교육 등 고객 자산 및 권익 보호 수준을 한 단계 높였습니다.

신한금융투자, 금융소비자보호 활동



신한생명, 품질혁신 활동 실적

영업효율개선 아이디어공모



신한생명은 불안전판매율, 대외민원 등을 항목으로 한 품질지수 운영과 더불어 영업효율개선 아이디어 공모 등을 통해 보험업의 품질 경쟁력 제고를 위해 노력하고 있습니다. 또한 사전예방제도와 2&2시스템(민원 내용을 민원 처리기관이 2시간 이내 수신하고 2시간 이내 고객에게 안내하는 시스템)운영을 통해 지속적으로 민원을 감축하고 있습니다. 그 결과 금감원에 접수된 민원을 5년 연속 감축하며 금감원 주관 민원발생평가에서 3년 연속 우수등급 회사로 선정되었습니다. 또한 자체 변액보험 미스터리 쇼핑을 3년째 진행하며 최근 문제가 되고 있는 투자형 상품에 대한 소비자보호에 집중하고 있습니다. 이외에도 소비자보호의 중요성을 내재화하기 위해 매월 셋째 주 목요일을 '소비자보호의 날'로 지정하고 '보험소비자를 위한 현장' 및 소비자보호 리포트 인트라넷 게시, 현장 아침방송 시행, 제도개선사항 점검 등 다양한 제도를 시행하고 있습니다.

고객만족도 제고

신한금융그룹은 대외 및 자체 고객만족도 조사를 통해 고객만족도를 높이기 위한 노력을 지속적으로 기울이고 있습니다.

신한은행은 매월 고객만족도 조사를 실시하고 그 결과를 경영진 및 영업점의 KPI에 반영하고 있습니다. 또한 직원개인의 서비스역량 수준과 소비자보호 수준을 측정하여 서비스 품질을 높이고 있습니다. 이외에도 현장에서의 고객중심 문화를 정립하고자 서비스 전문 교육조직 운영 및 3활동(활력 인사, 활력 응대, 활력 지원)과 '월간 고객응대 VOC 리포트' 신설 등 고객 가치 증대를 위한 노력을 기울인 결과, 2014년 5개 대외기관 고객만족도 조사에서 은행권 최초로 모두 단독 1위의 성과를 얻을 수 있었습니다.

신한카드는 상품·서비스 고객만족도 및 로열티 조사를 연2회 실시하고, 매월 15개 접점의 고객만족도를 별도로 조사하여 부서 평가에 반영하고 있습니다. 특히 2014년에는 고객 민원을 경영진의 휴대폰에 실시간으로 전송하는 '신한카드-쵸바니<sup>1)</sup> 프로그램'을 도입하여 민원 사항에 신속하게 대응하고 있습니다. 이러한 노력을 통해 능률협회 주관 고객만족도(KCSI) 평가에서 4년 연속 고객만족도 1위를 수상하였습니다.

신한금융투자는 고객의 소리(VOC)에 대한 신속한 답변을 통해 신뢰도를 제고하고 있습니다. 2014년에는 총 3,019건의 VOC를 접수 및 처리하였습니다.

1) 쵸바니 : 고객의 목소리를 새로운 성장의 기회로 인식한 시장점유율 1위의 요거트 회사

고객만족도 조사 결과

구분	주관	2012	2013	2014	순위
신한은행	KS-SQI(한국표준협회)	72.8	73.4	<b>72.7</b>	1위
	KCSI(한국능률협회컨설팅)	73.8	74.4	<b>75.9</b>	1위
	KSQI(한국능률협회컨설팅)	91.0	92.0	<b>94.0</b>	1위
	GCSI(일본능률협회컨설팅)	71.3	71.9	<b>72.8</b>	1위
	NCSI(한국생산성본부)	73.0	75.0	<b>75.0</b>	1위
신한카드	KCSI(한국능률협회컨설팅)	73.8	75.1	<b>74.0</b>	1위



신한생명, 고객패널 간담회

고객패널제도

신한금융그룹은 각 계열사별로 고객패널제도를 운영함으로써 따뜻한 금융 관점의 고객 응대 활동 및 업무 개선을 추진하고 있습니다. 그 일환으로, 온라인 및 오프라인 활동을 통하여 상품과 서비스에 대한 고객의견을 직접 듣고 불편사항을 개선하고 있으며 설문, 좌담회 등에서 고객의 니즈 및 아이디어를 모아 실제 사업에 반영하고 있습니다. 또한 고객플라자, 콜센터, QA센터 등의 현장체험을 통해 고객 가치를 증진시킬 수 있는 의견을 개진하기도 하였습니다.

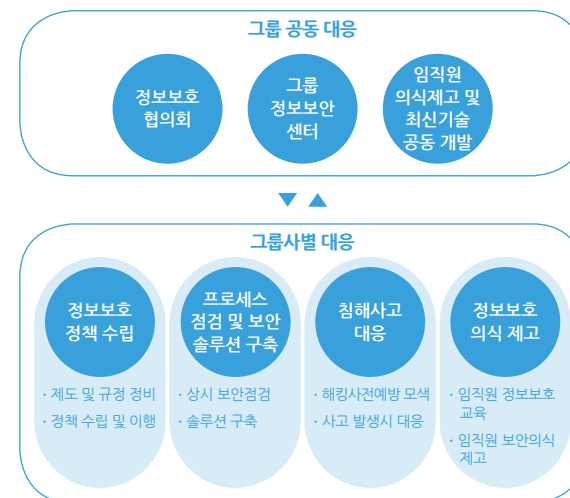
고객패널제도 현황

	신한카드	신한금융투자	신한생명
명칭	따뜻한 금융 고객 패널	고객평가단	고객패널단
목적	상품 및 서비스 이용 시 불편사항 개선	고객 관점의 신규 서비스 개발	고객 가치 제고를 위한 의견 개진
활동사항	여성 및 협력회사 직원의 참여를 확대하여 패널 구성 및 운영	온라인 설문, 좌담회 개최	사업관련 아이디어 제안 및 모니터링
성과	2014년 총 451건의 제안 접수, 전년 대비 119% 증가한 57건 개선 사항에 반영	채널 운영 전략에 대한 고객니즈 확인, 라이프 사이클 별 투자행태 분석	2014년 총 105건의 제안 중 61건 반영 완료

개인정보보호

신한금융그룹은 고객 개인정보 취급의 중요성을 인식하고 그룹사별 정보보호최고책임자(CISO, Chief Information Security Officer)를 중심으로 정보보호정책의 수립 및 이행, 상시 보안점검 및 솔루션 구축 등 보안사고 예방 활동을 통해 고객정보에 대한 보안체계를 강화해 나가고 있습니다. 그 일환으로 개인정보 관리체계와 사고 대응체계를 수립하였으며, '그룹 개인정보보호 표준 관리체계'를 구축하여 개인정보보호에 관한 법률분석부터 업무확인 체크리스트 도출까지 연속성 있는 정보보호 관리체계를 정립하였습니다. 또한 매월 '정보보호의 날'을 시행하여 보안점검 항목에 대해 점검을 시행하고 있습니다.

금융소비자 정보보호 활동체계



신한은행, 개인정보보호 활동

- 임직원 고객정보보호 의식 강화**
  - 전 임직원 대상 맞춤형·다채널 교육
  - 생활 속 정보보호 게시·교육
  - 고객정보보호의 날
  - 고객정보보호 서약
  - 고객정보보호 스티커
- 고객정보 유출방지 강화**
  - 문서반출관리시스템
  - 개인정보 유출 탐지 시스템
  - 고객정보 유출 대응체계
  - 영상정보(CCTV) 중앙관리시스템
- 개인정보 보호를 위한 모니터링 및 점검 강화**
  - 고객정보 조회사유에 대한 적정성 여부 점검
  - 본부부서 및 영업점 현장점검
  - 외부위탁업체 관리 강화
  - 개인영상정보(CCTV) 모니터링 점검

신한은행은 투명하고 정당한 고객정보 조회 문화를 정착하기 위해 '고객정보 조회사유 관리시스템'을 전 지점에 구축하여 운영하고 있습니다. 또한 전 임직원 정보보호 교육, 문서반출 모니터링, 고객정보 취급 부서 현장점검 등의 활동을 통해 고객 신뢰 제고 노력을 기울이고 있습니다.

신한카드는 임직원의 보안정책 준수에 대한 모니터링과 함께 월 1회 협력회사 직원에 대한 보안점검을 실시하고 있습니다. PC의 보안상태, 불필요 고객정보의 보유 여부를 확인하며 신규 보안프로그램을 도입하여 취약점을 점검 및 보완하는 등 보안수준을 강화하고 있습니다. 또한 정보보호 종합 체크리스트를 수립 및 배포하여 전 부서 자체 점검 체계를 운영하고 있습니다.

신한금융투자는 개인정보보호 강화를 위해 전 임직원 및 22개의 개인정보 위탁업체를 대상으로 정보보호에 관한 교육을 시행했습니다. 또한 위탁업체에서 발생하는 개인정보 유출을 방지하기 위해 현장점검 및 개인정보 활용 후 파기확인서 점검을 강화함으로써 외부유출을 원천적으로 차단하고자 노력하고 있습니다. 또한 개인정보보호 컨설팅을 시행하여 개인정보보호에 대한 단기, 중기, 장기 개선 사항을 도출하고 체계적으로 관리하고 있습니다.

향후 계획

신한금융그룹은 고객이 안심하고 거래할 수 있는 금융그룹이 되기 위해 그룹 정보보호 체계를 고도화할 것입니다. 이를 위해 '그룹 정보보호 컴플라이언스 체계'를 업그레이드하고, 그룹 정보보호 관리 프로세스를 수립하여 체계적인 고객정보 관리를 수행하겠습니다.

신한은행은 임직원들이 고객정보보호에 대한 의식을 제고하고 체득화할 수 있도록 다양한 캠페인과 교육을 시행할 것입니다. 또한 고객정보 유출탐지 시스템을 고도화하여 고객정보의 생성, 보관, 이용, 전송, 파기의 전 과정을 관리할 예정입니다. 이외에도 고객정보 취급 부서 및 업체에 대한 모니터링 기법 다양화, 고객정보조회 권한 세분화 등 고객정보보호 활동을 강화해나갈 것입니다.

신한금융투자는 고객 맞춤형 상품 및 서비스 개발 활동을 강화하여 고객중심경영 측면에서 고객 맞춤형 상품 및 서비스 개발 활동을 강화하고 해피콜 상품 확대 및 금융사기 근절 교육을 연 1회 이상 정기적으로 시행하는 등 금융소비자보호를 위한 활동에 앞장설 것입니다.

신한생명은 민원감축을 위한 개선활동 강화와 동시에 고객패널단 활동을 확대하여 고객에게 실질적인 상품과 서비스를 제공할 수 있도록 노력할 계획입니다.

윤리경영 강화를 통한 신뢰 제고

인권준중 실현



인권선언서 제정 및 공표

상호존중문화 확산



직장 내 무례함 예방교육 시행 상담채널 구축

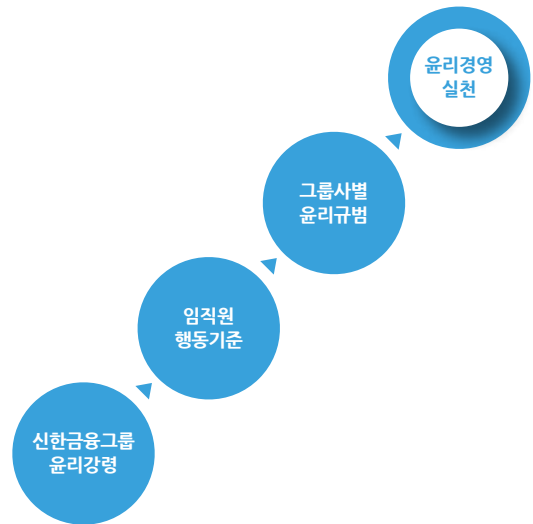
ISO 26000(사회적책임 국제표준), IFRS(국제회계기준) 등 국제사회의 윤리기준이 강화되고 있고, 기업이 사회에 미치는 영향력이 커지면서 기업의 사회적 책임에 대한 역할과 윤리경영에 대한 요구 수준이 높아지고 있습니다. 또한, 소비자들 사이에서는 상품이나 서비스 선택 시 해당 회사가 윤리적 기업인지 여부를 고려하는 윤리적 소비패턴을 추구하는 성향이 증가하고 있습니다. 따라서 기업의 투명성과 도덕성을 바탕으로 한 윤리경영은 기업의 장기적 경쟁력 강화와 생존·번영을 위한 필수 사항이 되고 있습니다.

특히, 금융회사의 경우 고객정보 유출사건, 임직원의 자금 횡령 등 각종 금융사고의 여파로 주요 이해관계자들의 신뢰도가 추락하고 있어, 준법·윤리경영을 통한 이해관계자의 신뢰를 회복하고자 하는 노력이 더욱 강조되고 있습니다.

이에, 신한금융그룹은 모든 임직원이 그룹 윤리규범을 바람직한 의사결정과 행동의 기준으로 삼아 윤리적 가치의 중요성을 인식하도록 하고 있습니다. 또한 글로벌 금융그룹으로서 윤리적 명성을 그룹의 핵심자산으로 인식하고, 고객, 주주·투자자, 협력회사, 지역사회 등 그룹의 모든 이해관계자들로부터 신뢰받는 국내 대표 금융그룹으로 자리매김하기 위해 윤리경영을 더욱 강화해 나가고자 합니다.



윤리경영 실천체계



윤리경영 원칙 및 조직

신한금융그룹은 임직원의 직무윤리를 확립하고 이해관계자들에 대한 윤리적 책임 등 윤리경영의 이념과 기본원칙을 내재화시키기 위해 '신한금융그룹 윤리강령'을 제정하여 시행하고 있습니다. 또한 그 규범적 실천력을 높이기 위해 윤리강령을 보다 구체화한 '임직원 행동기준'을 제정하여 운영하고 있으며, 각 그룹사들은 상이한 업무특성과 개별적 상황에 맞춰 독자적인 윤리규범을 제정하여 운영하고 있습니다. 윤리경영의 원칙을 전 그룹사가 효과적으로 실천하기 위해 지주회사 준법지원팀은 지주회사 및 그룹사의 윤리경영을 총괄 관리하고, 각 그룹사별로 준법 또는 감사 관련 부서에서 윤리경영 업무를 담당하도록 하고 있으며, 지주회사 및 각 그룹사의 윤리경영 담당자를 구성원으로 하는 실천적 지식공동체인 그룹 윤리경영 CoP(Community of Practice)를 정기적으로 개최하고 있습니다.

윤리강령 준수

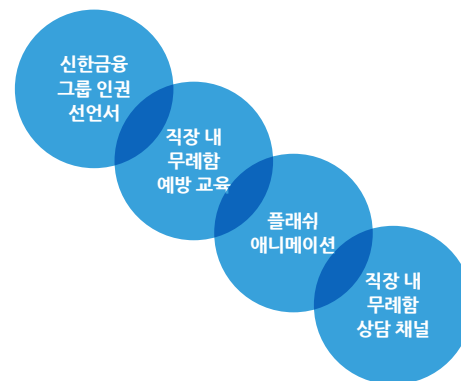
신한금융그룹의 전 임직원들은 청렴하고 건전한 조직문화 구축을 위해 신한금융그룹 윤리강령과 임직원 행동기준을 숙지하고 준수하겠다는 '윤리실천서약'을 정기적으로 실시하고 있습니다. 또한 공정거래법을 준수하여 그룹사 간 부당지원행위 등이 발생하지 않도록 그룹사 간 내부거래에 대하여 매 분기 모니터링을 시행하고 있으며, 설, 추석과 같은 명절에 그룹사 임직원 간 선물수수를 금지하는 내용의 공문을 전 그룹사 임원실 또는 비서실에 발송하고 있습니다.

신한금융그룹, 주요 윤리강령 준수 활동

신한은행	2014년 성과
윤리실천서약서	상반기 전 임직원 시행
윤리준법 자기점검	월 평균 13,285명 참여
공정거래 자율준수 프로그램	교육 2회, 총 95명 참여
임직원 금융투자상품 거래내역 점검	총 16회, 13부서 점검
신한윤리인증제도	1,437명 신규 취득 (누적 10,717명)

신한카드	2014년 성과
공정거래 자율준수 프로그램	상반기 각 1회 점검
법규준수 자가진단	연간 1회, 개인 2,935명 전원 시행, 부서 102개 (본사, 지점, 센터) 전원 참여
개인정보 대청소 캠페인	전 부서 부서장 및 부서원 선서식 참여
경도영업실천서약	불법적 카드 모집 금지 관련 교육 실시 및 준법서약서 작성 (총 3,757명)

상호존중 조직문화 확산 활동



신한금융투자	
활동	2014년 성과
금융투자상품 거래내역 점검	전직원 시행

신한생명	
활동	2014년 성과
컴플라이언스 실천주간 시행	동영상 교육 : 총 12회, 임직원 및 설계사 대상 현장점검 : 영업점 6회, 본사 5회
개인정보보호 및 준법 실천서약	총 2회 / 임직원 약 1,300명, 설계사 약 10,000명
윤리준법 이행수준 평가	임원 및 경영진 22명 대상 평가 시행

신한BNP파리바자산운용	
활동	2014년 성과
임직원 금융투자상품 거래내역 점검	전 임직원 월 1회 점검 및 매매 시 사전 신고제 시행
개인정보보호 및 준법서약서	전 임직원 입사 시 징구
윤리준법 온라인 교육	전 임직원 윤리준법 온라인 교육 100% 참여

임직원 윤리경영 교육

신한금융그룹은 집합교육, 사이버교육, 동영상 및 공문 게시 등을 통해 윤리준법, 성희롱, 직장 내 무례함 예방 등에 대한 교육을 시행하고 있습니다. 또한, 그룹사별로 각 업무 특성에 맞는 교육을 별도로 시행하며 임직원의 윤리준법 의식 제고를 위해 노력하고 있습니다.

신한은행은 매월 셋째 주를 ABC주간으로 운영해, 법규, 자금세탁방지, 내부통제에 관련된 내용의 'Compliance Letter'를 작성해 배포하고, 각 부서 준법감시담당자에게 교육을 시행합니다.

신한금융투자는 자금세탁방지업무에 대한 이해도 제고를 위해 교육자료인 'AML(Anti Money Laundering) Letter'를 제작하여 전 영업점에 월 3회 전달하고 있습니다.

신한생명은 컴플라이언스 의식 제고를 위한 캠페인과 더불어 임직원 및 설계사를 대상으로 컴플라이언스 교육을 실시하고 있습니다. 특화된 콘텐츠를 통해 각 업무와 직책에 요구되는 윤리준법의를 정립하고 있으며, 개인정보처리업무 수탁사의 담당자에 대한 교육도 실시하여 개인정보보호 의식 제고를 위해 노력하고 있습니다.

신한BNP파리바자산운용은 고객과의 상생의 가치 실현을 위해, 전 임직원 대상의 금융상품 거래내역 점검 및 사이버 교육 등으로 고객보호를 위한 윤리준법 의식을 제고하고 있습니다.

인권 존중

신한금융그룹은 임직원 간 상호존중이 이루어지는 조직문화를 확산시키기 위해 구체적인 실천방안으로 '신한금융그룹 인권선언서'를 제정 및 공표하였습니다. 또한 직장 내 무례함(Workplace Incivility)을 예방하기 위한 플래쉬 애니메이션을 제작하여 전 그룹 임직원이 시청하게 하였고 직장 내 무례함을 경험한 임직원들을 위해 상담 채널을 구축하였습니다.



## 사회·환경적 요소를 고려한 리스크관리 수행

2014년 REN(Risk Expert Network) 참가인원



772명

리스크관리는 기업의 지속가능한 성장을 위한 핵심 요건입니다. 최근에는 경제적 리스크 뿐만 아니라 자연재해, 산업안전, 공급망 등 기업의 생존을 위협할 수 있는 다양한 리스크가 대두되고 있습니다. 이는 기업에게 요구되는 책임이 경제적 책임뿐만 아니라 사회적 책임까지 확대되고 있으며, 리스크관리 수행 여부가 기업의 지속가능한 발전에 기회 또는 위기가 될 수 있음을 의미합니다.

이에 신한금융그룹은 '리스크와 수익의 균형'을 기본철학으로 삼고 각 사업영역별 발생 가능한 다양한 리스크를 사전에 분석하여 적절한 대응 프로세스를 구축하고 있습니다. 이를 위해 리스크관리 전문가를 체계적으로 양성하고 있으며 특히 투자나 상품 및 서비스 개발 시 사회·환경 영향을 점검하고 있습니다. 또한 책임 있는 여신을 실천하기 위한 기준과 정책을 준비하고 있습니다.



### 내부자 신고제도

신한은행은 '신한지킴이'를 운영하여 고객과 협력회사, 임직원이 금융 부조리 정보를 신고할 수 있도록 하고 있습니다. 매 분기별로 신한지킴이 안내 메일을 전 임직원과 협력회사에 발송함으로써 내부자 신고제도에 대한 관심을 제고하고 금융부조리를 척결할 수 있도록 노력하고 있습니다.

신한카드 및 신한금융투자 또한 내부 고발제도를 운영함으로써 회사의 경영이 건전한 방향으로 나아갈 수 있도록 하고 있습니다. 매 분기별 전 직원에게 내부 고발제도에 관한 공지를 하고 있으며 인트라넷 메인 화면에 배너를 설치하여 접근성이 용이하도록 하고 있습니다. 또한 신분 및 인사의 불이익 등을 적극 보호함으로써 불만, 고충 등을 쉽게 알릴 수 있도록 하고 있습니다.

### 내부통제 시스템 강화

신한은행은 고객 자산을 보호하기 위해 내부통제 체계를 확립하고 금융사고의 사전 예방 및 조기발견을 위해 노력하고 있습니다. 2014년에는 국외점포를 포함한 전 영업점에 대한 감사를 강화하기 위해 감사역 7인을 추가 투입하는 등 현장감사의 실효성을 높였습니다. 또한 실시간으로 영업점의 고위험 거래 발생내용을 분석하고 적정성 여부를 점검하는 상시 감사 및 전임 감사자 제도를 도입하여 내부통제를 강화하였으며, 영업점 민원과 사고 사례 등을 공유하기 위한 '내부통제 Talk! 톡!'을 매월 게시함으로써 다양한 금융사고를 예방하고 있습니다. 이외에도 '신한을 지켜주세요' 아이디어 공모전을 실시해 일상 업무처리 과정에서 사고발생 개연성이 있는 항목을 찾아내고, 사전에 예방하기 위한 직원들의 아이디어를 공모하고 우수아이디어를 유관부서에 전달함으로써 금융사고예방에 대한 직원의 관심제고에 기여하고 있습니다.

### 향후 계획

신한금융그룹은 신한의 가치를 제고하고 임직원들과 고객 등 모든 이해관계자들이 신뢰할 수 있는 그룹을 만들기 위하여 지속해서 노력해 나갈 것입니다. 직장 내 무례함 예방을 위한 관련 기준을 제정하여 임직원들에게 전파하고, 직장 내 무례함 상담 채널 홍보를 통해 그룹 내 상호존중의 조직문화가 확고하게 자리 잡을 것입니다. 또한 국제사회에서의 신뢰도 제고를 위해 미국의 해외부패방지법(FCPA, Foreign Corrupt Practices Act)과 관련한 대응방안을 마련하는 등 글로벌 윤리경영을 실천하기 위해 노력할 예정입니다.

신한은행은 금융사고 예방교육을 지속해서 시행할 예정이며, 영업점 및 사업그룹에 내부통제 자료를 지속적으로 제공하여 임직원의 내부통제 의식을 제고하고 시스템을 강화해 나갈 것입니다.

'신한을 지켜주세요' 공모전 참여 결과



참여부서

314개

참여직원

1,122명

응모건수

493건

### 리스크관리 원칙

신한금융그룹은 사업 속성상 안정적인 재무적 리스크관리에 중점을 두어 왔습니다. 하지만 점차 비 재무적 리스크에 대한 이해관계자들의 관심이 늘어나고 기업의 사회적 책임이 강조되면서 사회 및 환경적 리스크를 포함한 비 재무적 리스크를 기업의 지속가능한 발전에 중요한 영향을 미치는 요소라 인지하고 관리활동을 강화하고 있습니다. 신한금융그룹의 리스크관리 원칙과 구분은 아래와 같습니다.

#### 신한금융그룹의 리스크관리 원칙

- 모든 영업활동은 사전 설정된 위험성향 내에서 리스크와 수익의 균형을 고려하여 수행해야 한다.
- 지주회사는 그룹리스크관리모범규준을 제시하고 이의 준수 여부를 감독하며, 그룹차원의 모니터링에 대한 책임과 권한을 보유한다.
- 경영진의 관여를 제고하는 리스크관련 의사결정 체계를 운영한다.
- 영업부문과 독립적인 리스크관리 조직을 구성하고 운영한다.
- 비즈니스 의사결정시 리스크를 명확히 고려하게 하는 성과관리체계를 운영한다.
- 선제적이고 실용적인 리스크관리 기능을 지향한다.
- 평상시에도 상황 악화 가능성에 대비하는 신중한 시각을 공유한다.

### 리스크관리 조직 및 역할

그룹의 리스크관리에 대한 기본정책 및 전략은 지주사 이사회 내의 리스크관리위원회(이하 '그룹리스크관리위원회')에서 수립됩니다. 그룹의 리스크관리 최고책임자(CRO)는 그룹리스크관리위원회를 보좌하고 각 계열사의 리스크관리 최고책임자를 구성원으로 하는 그룹리스크협의회를 통하여 리스크정책 및 전략을 협의합니다. 각 계열사는 리스크관리위원회 및 리스크 관련 실무위원회, 리스크관리 전담 조직을 통하여 그룹의 리스크 정책 및 전략을 이행하고, 이와 일관되게 세부 리스크정책 및 전략을 수립하고 시행합니다.

신한금융그룹은 그룹의 리스크를 적정 수준으로 관리하기 위하여 계층적인 한도체계를 가지고 있습니다. 그룹리스크관리위원회는 그룹 및 계열사별로 부담 가능한 리스크 한도를 설정하고, 각 계열사의 리스크관리위원회 및 리스크 관련 실무위원회에서는 리스크유형별, 부서별, 데스크별 및 상품별 등 세부 리스크한도를 설정하여 관리합니다.

#### 신한금융그룹, 리스크 유형

##### 재무적 리스크

- 신용리스크** ..... 신용리스크 채무자의 부도, 거래상대방의 계약불이행 등으로 인하여 발생할 수 있는 리스크
- 시장리스크** ..... 금리, 주가, 환율 및 상품가격 등 시장요인의 변동에 따른 리스크
- 금리리스크** ..... 금리변동에 따른 순자산가치의 변동 등 재무상태에 영향을 미칠 수 있는 리스크
- 유동성리스크** ..... 자산의 유동성이 부족해 대외지급에 문제가 발생할 수 있는 리스크

##### 비 재무적 리스크

- 운영리스크** ..... 부적절하거나 잘못된 인력 또는 업무절차, 시스템 오류 및 외부사건으로 인한 리스크
- 전략리스크** ..... 불리한 사업결정, 부적절한 결정의 수행, 사업환경 변화에 대한 대응책의 결여 등에 따른 리스크
- 평판리스크** ..... 경영부진, 금융사고, 사회적 물의 야기 등으로 고객, 주주 등 외부의 여론이 악화됨에 따른 리스크
- 법률리스크** ..... 각종 계약 문서의 이해 부족 또는 소송 등으로 발생 가능한 리스크
- 환경리스크** ..... 환경관련법규 대응력 부족으로 인한 과징금 발생, 영업손실 등에 따른 리스크

### 신상품출시 및 운영기준 변경에 관한 리스크리뷰 규정 개정

2014년 7월 지주사 주관으로 주요 7개 그룹사의 리스크리뷰 체계를 점검하여 그룹사 신상품 출시 및 운영기준 변경 리뷰 시 사회 및 환경적 영향에 대한 점검이 이루어질 수 있도록 규정을 개정하고 체크리스트에 해당 항목을 추가하도록 하였습니다. 신한금융투자, 신한생명, 신한캐피탈은 2014년 하반기에 개정 사항을 모두 반영하였으며 신한은행, 신한카드는 2015년 1월에, 제주은행, 신한저축은행은 2015년 2월 중에 반영을 완료할 예정입니다.

### 그룹 사회·환경적 잠재리스크 모니터링

신한금융그룹은 표출되지 않은 잠재적 리스크 분야를 선정하여 매 분기 모니터링하고 있습니다. 2014년에는 23개의 잠재적 리스크를 선정하여 영향력과 대응 방안을 분석하였으며, 특히 사회적 잠재리스크 요인으로는 금융기관규제 강화, 금융소비자보호 강화, 고객정보 유출, IT 보안사고/시스템장애, 보이스피싱 등 5가지를 선정하여 관리하였습니다.

### 리스크 전문가 네트워크 운영

리스크 전문가 네트워크(이하 'REN' : Risk Expert Network)는 각 계열사 리스크관리 담당자를 포함한 전문가들이 모여 다양한 리스크에 대한 현황을 공유하고 해결책을 모색하며 지속가능한 발전을 위해 집단 지성을 모으는 그룹 공통 학습형 조직입니다. 월 1회 이상 정기적으로 모여 주제별 학습 및 연구, 토론 등을 진행함으로써 계열사간 시너지를 발휘할 뿐만 아니라 다양한 리스크에 선제적으로 대응해가고 있습니다

2014년에는 그룹차원의 전략 및 중점추진과제와 연계한 주제를 6개의 Unit(Unit당 30명 제한)에서 다루었으며 우수한 결과물을 도출한 Unit에는 시상 및 개인 포상 등을 진행하였습니다. 특히 리스크 부서 외 직원들도 필요 시 초청 및 참여하여 신한금융그룹의 리스크를 다양한 관점에서 조명할 수 있었습니다.

### 책임 있는 여신 정책 수립

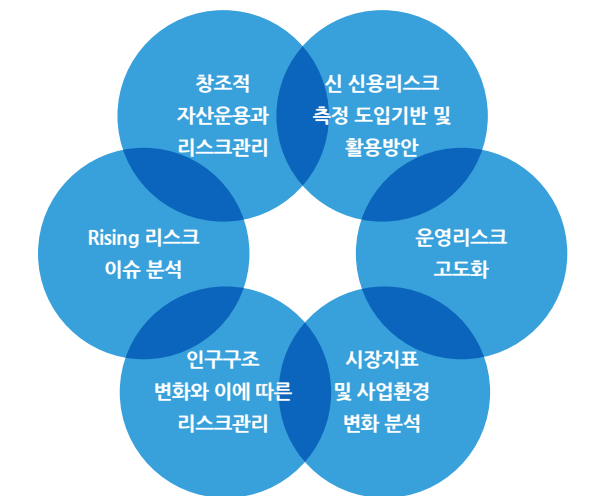
글로벌 시민사회와 외부 평가 기관 등이 요구하는 금융의 사회적 역할은 사회적 이슈에 대한 책임 있는 여신 정책을 확립하여 착한 금융, 사회에 이로운 금융을 실천하는 것입니다. 기존에 신한금융그룹은 유혹, 도박 등에 대하여 여신을 제한하는 정책을 시행해 왔습니다. 하지만 과학기술의 발전과 인권, 환경 등의 사회적 문제가 대두되면서 보다 포괄적이고 능동적인 여신 정책 확립이 필요하게 되었습니다. 이에 신한금융그룹은 사회적 요구와 시대에 맞는 새로운 여신정책 개발을 추진하고 있습니다. 선진기업의 사례와 국내외 동향 등을 분석하여, 2015년에는 책임 있는 여신 정책을 수립하고 2016년에는 현장의 업무에 적용하는 것을 목표로 하고 있습니다.

#### 리스크리뷰 관련 규정(규칙) 반영 내용

- 신상품 출시 및 운영기준 변경 리뷰시 사회 및 환경적 영향에 대한 점검이 이루어질 수 있도록 한다.
- 체크리스트 상 전략리스크 또는 평판리스크 항목에 아래 내용을 포함

- 01 추진되는 신상품 또는 신사업이 환경오염 등 사회적 악영향과 관련이 있는지 여부
- 02 제휴하는 단체나 기업이 환경오염 등 사회적 악영향과 관련이 있는지 여부

#### REN 주요 연구 주제



# 인재 육성 및 일하기 좋은 기업문화 구축

신한은행, 신한카드, '대한민국 일하기 좋은 기업'

7년 연속 은행 부문 1위

6년 연속 신용카드 부문 1위

(GWP Korea 주관)

신한은행, 신한카드, 'Best Workplaces in Asia, 2015'

대한민국 최초 수상

(GPTW 주관)

신한은행, 시간제 리테일 서비스직

220명 선발

일하기 좋은 기업문화 정착을 통한 임직원의 업무 만족도 향상은 개인의 역량을 최대한으로 발휘할 수 있게 하는 기업의 핵심 성공요소입니다.

신한금융그룹은 임직원의 일과 삶에서의 만족도를 높이기 위해 제도적, 문화적 개선노력을 기울이고 있습니다. 이를 위해 일과 가정의 균형, 임직원간의 소통, 임직원의 건강을 핵심 키워드로 하여 일하기 좋은 기업문화 정착 활동을 추진하고 있습니다.

신한금융그룹은 임직원의 행복이 곧 조직의 행복이며 궁극적으로는 고객 만족에서 나아가 사회적 기여로 이어지는 선순환 구조를 이루기 위해 최선을 다할 것입니다.



## 신한은행, 일과 삶의 균형을 위한 제도

### 조직생활과 가족 생활의 균형

#### Smart&Happy Bank 운동

- 퇴근문화 개선을 통해 직원들의 자기개발 지원

#### 행가래 캠페인

- '행(幸)복한 술자리, 건강한 가(家)족을 위해 배려하며, 활기찬 내(來)일을 맞이하자!'라는 슬로건 아래 건전한 음주문화 조성

### 일과 육아의 병행

#### 맘프로(Mom-Pro) 제도

- 육아 휴직 직원의 선택적 시간제 근무

### 삶의 질 개선

#### 웰프로(Wel-Pro)휴가제도

- 연·월차를 2주 연속으로 사용하는 제도

#### 청원휴직제도

- 외부적 요인, 가정적인 문제 등으로 인한 위기를 극복할 수 있도록 적극적으로 지원

## 신한카드, 일과 삶의 균형을 위한 제도

연휴 및 주말로 이어지는  
기간에 휴가 사용 장려

매주 수요일 경시  
퇴근을 유도하여  
가족과의 여가시간 지원

힐링휴가  
제도

가족  
사랑의 날

국내외  
휴양소

임직원에게 저렴한  
가격으로 국내외  
휴양소 제공

## 신한생명, 여성의 일과 삶의 균형을 위한 제도

여성

- 생리휴가 유급적용
- 여성인력 전문직군 승진제도 개설
- 본사 내 네일아트센터 운영

워킹맘

- 출산휴가 영입일수 기준 110일 부여
- 육아휴직시 기본급 27% 추가지원
- 자율적 출산휴가/육아휴직 사용 장려

## 일과 삶의 균형

일하기 좋은 기업문화를 구축하기 위해 가장 중요한 것은 조직에 대한 임직원의 만족도와 행복입니다. 그리고 임직원의 만족도와 행복은 일과 삶이 균형을 이루어 행복한 가정생활과 여가시간을 누릴 수 있을 때 가능해집니다.

신한은행은 조직생활과 가족생활의 균형, 일과 육아의 병행, 삶의 질 개선을 목표로 다양하고 실질적인 제도를 운영하고 있습니다. 또한 경력단절 여성들을 대상으로 시간제 리테일 서비스직을 신설하였습니다. 시간제 리테일 서비스 직은 생활 패턴에 따라 하루 4시간을 근무하며 기존 전일제 직원과 시간 비례 동등한 임금을 적용 받습니다.

신한카드는 매주 수요일을 가족 사랑의 날로 정하고 정시 퇴근을 유도하여 가족과 시간을 보낼 수 있도록 하고 있습니다. 또한 연휴나 주말로 이어지는 기간에 휴식을 취할 수 있도록 하는 힐링휴가 제도를 운영하고 있으며, 직원과 가족이 함께 할 수 있는 다양한 프로그램 운영을 통해 가족까지 만족할 수 있는 회사를 만들기 위해 노력하고 있습니다.

신한금융투자는 집중 근무시간을 정하여 운영하는 집중근무제, 매주 수요일 야근과 회식 및 각종 약속을 없앤 3無데이, 회의문화 개선운동 등을 진행하고 있으며 이 외에도 벚꽃축제 기간에 임직원 가족을 대상으로 봄꽃나눔축제를 개최하는 등 가족 참여형 직원만족 프로그램을 운영하고 있습니다.

신한생명은 Big Dream 휴가제도를 운영하여 전 직원이 연차휴가 중 5일을 연속으로 사용할 수 있게 하고 휴가지원비를 지급하고 있습니다. 또한 WLB(Work & Life Balance) 직무담당제도를 통해 출산 등의 개인적인 사정으로 직원 부재 시 대체인력을 지원하는 등 여성의 일과 삶의 균형을 위한 특화된 제도를 운영하고 있습니다. 이외에도 보험 관련 업무시스템을 19시에 차단하는 온라인 다운 제도를 시행하고 2014년부터는 매주 수요일 가족과 함께하는 시간을 장려하는 '신난데이'에 PC-off를 시행하여 직원들의 근무시간을 단축하고 만족도를 높이고 있습니다.

신한카드, 소통 프로그램 성과



세대공감

8회, 평균 560명 설문 참여

소통비빔밥

7회, 15개 부서 참여, 306명 참여

통통캠핑

20개 부서 참여, 506명 참여  
(직원 및 가족포함)

소통경영을 통한 조직 활성화

조직 구성원간의 소통은 업무의 효율성을 증진시키고 자유로운 분위기를 조성하여 새롭고 창의적인 아이디어를 도출할 수 있게 합니다.

이에 신한은행은 임직원 간의 소통과 주요 현안 공유를 위해 온라인 채널인 광장 2.0과 자유로운 토론 및 생각을 공유하는 스마트 워킹(Smart Working)공간인 '신한 심포니'를 운영하고 있습니다.

또한, 임직원과 CEO간의 직접적인 소통을 위한 MC³(MC큐브드)위원회를 출범하여 임직원과 CEO간의 직접적인 소통을 가능하게 했으며, 젊은 오피니언 리더그룹을 선발하여 조직 구성원의 다양한 의견을 듣고 건설적인 토론이 이루어질 수 있는 기회를 마련하고 있습니다.

신한카드는 개인과 조직의 벽을 허물고 공감과 협력을 통한 성과 달성을 위해 다양한 활동을 전개하였습니다. 세대공감을 성별과 세대별로 직원들의 생각을 알아보고 그 차이를 공유하기 위한 설문을 진행했으며, 소통비빔밥 프로그램을 통해 함께 비빔밥을 만들며 업무상 연관이 있는 부서간, 직원간 소통을 활성화하였습니다. 또한 통통캠핑을 통해 총 506명의 임직원 및 가족 구성원이 1박2일의 캠핑에 참여하는 시간을 가질 수 있었습니다. 이외에도, 젊은 직원들 20명으로 구성된 변화추진조직 '영보드'를 운영하여 CEO와 토론 시간을 가지고 있으며, 2014년 총 8회의 토론회를 개최하였습니다.



신한카드, 소통비빔밥 프로그램

신한은행, 스트레스 케어 및 상담 프로그램 성과



방문상담 영업점

상담 서비스 이용직원

스트레스 자가진단 참가자

88개 728명 9,503명

임직원 건강 지원 등 복지 혜택 강화

신한은행은 전문 상담 프로그램을 통해 임직원의 고충을 상담할 수 있도록 하고 있으며 스트레스 케어 프로그램을 통해 정신 및 신체적 스트레스의 관리를 돕고 있습니다. 또한, 건강한 직장생활을 위한 스트레스 자가진단과 힐링 하루 명상, 온라인 '힐링카페, 직장인 마음 치유'와 같은 프로그램을 운영하고 있습니다.

신한카드는 EAP상담제도를 통해 직원들의 심리적 고충과 스트레스를 상담하고 94개 전문 검진기관을 제휴 병원으로 운영하여 치료를 지원하고 있습니다. 뿐만 아니라, 직원들의 정서적 케어를 위한 다양한 문화행사를 적극 지원하고 있습니다. 신한생명은 고객과의 접점에서 발생하는 정신적 스트레스 해소를 위해 명상힐링 프로그램, 멘탈피트니스 프로그램 등을 운영하고 있습니다.

임직원 역량 강화

신한은행은 자기주도학습을 통해 업무 역량을 강화하고 금융 전문가로 성장할 수 있도록 직무챌펀 과정을 운영하고 있으며 2014년에는 총 1,419명이 참가하였습니다. 또한, 직원들이 자신들의 업무 능력을 활용하여 창조적 발전을 이룰 수 있도록 자율학습조직인 CoP를 유기적으로 운영하고 있으며 임직원들이 글로벌 사회에 걸맞은 역량을 보유할 수 있도록 '해외 OJT 파견 연수 프로그램'을 시행하고 있습니다. 이외에도 직무 수행에 있어 기본적으로 갖추어야 할 역량 및 교육이수과정을 제시한 HRD(Human Resources Development) Score Card와 자기경력개발을 위한 CDP(Career Development Program) 시스템을 구축하여 체계적으로 역량 개발을 지원하고 있습니다.

신한카드는 글로벌 인재 육성을 목표로 해외 명문 MBA 지원제도, BNP파리바 교환 프로그램, 베트남 현지 파견 단기 근무 등을 시행하고 있습니다.

신한금융투자는 주식 전문가와 채권 전문가 양성을 목표로 교육을 시행하였으며, 각각 22명, 20명이 교육과정을 수료하였습니다. 2014년에는 PB팀장 영업 역량 강화 과정을 신설하였습니다. 이 과정은 세일즈 스킬, 제안서 PT 스킬, 자산 배분 스킬을 함양하기 위한 것으로, 약 400명의 임직원이 본 과정을 수료하였습니다.

신한생명은 '인재개발 프로그램'을 통해 명확한 교육훈련 로드맵을 수립하고 직원 스스로 자기주도적 경력개발관리가 가능한 프로세스를 운영하고 있으며, 정기적인 자기신고서 작성 등의 제도 운영도 병행하고 있습니다.

## 사회공헌 활동을 통한 지역사회 발전 기여

사회공헌 투자금액



614억원

봉사활동 참여 인원



71,444명

봉사활동 참여 시간



261,263시간

사회공헌은 기업의 사회적 책임이며, 장기적 고객 확보에 기여하는 전략적 활동입니다.

최근에는 직접 봉사활동뿐만 아니라 지역사회에 나눔의 문화를 전파하고 지역사회의 문제 해결에 실질적으로 기여해 사회와 더불어 살아가는 것이 중요한 가치로 부각되고 있습니다.

이에 신한금융그룹은 금융업의 본질을 살린 사회공헌 활동을 지향하고, 일회성이 아닌 지속적인 활동을 전개함으로써 지역사회와의 유대관계를 돈독히 하고 있습니다. 또한 임직원들은 지역사회 봉사활동에 적극 나서며 나눔의 소중함을 몸소 실천하고 있습니다.

앞으로도 신한금융그룹은 지역사회와 공감하고, 공존, 공생할 수 있는 사회공헌 활동을 지속적으로 확대 및 실천함으로써 고객과 사회로부터 사랑 받는 토대를 구축해나갈 것입니다.



신한BNP파리바자산운용은 체계적인 교육 및 자기계발을 위한 CDP(Career Development Program)를 구축하였으며, 국내외 연수 및 BNPP IP(BNP Paribas Investment Partners) 역량이전 프로그램 등의 시행을 통해 임직원 역량강화를 지원하고 있습니다.

### 글로벌 현지직원 역량 강화

신한금융그룹은 그룹의 비전인 'World Class Financial Group'을 실현하기 위해 해외점포에 근무하는 현지 임직원을 대상으로 특화된 교육을 시행하여 글로벌 사업 발전에 밑바탕이 될 수 있도록 노력하고 있습니다.

신한은행은 현지직원 중 'Global Leader Group'을 선발하여 교육을 시행하고 국내외 현지의 커뮤니케이션 채널 역할을 수행하도록 하고 있습니다. 이를 통해 현지의 핵심인재를 90% 이상 유지하고 있습니다. 또한, 현지직원을 대상으로 '글로벌 여신 아카데미'와 '글로벌 외환 아카데미'를 시행하여 핵심직무의 노하우 및 Best Practice를 전파하고 있습니다.

### 향후 계획

신한금융그룹은 지속적인 임직원 역량 개발과 소통의 조직문화 정착을 통해 신한 경쟁력을 증대해나갈 계획입니다.

신한은행은 광장 2.0을 더욱 활성화하고, 직원 게시글에 대한 CEO 피드백을 시행하여 임직원 소통을 확대해나갈 것입니다. 또한 임직원의 보건 증진을 위해 연간 1,000명 이상의 방문 상담을 계획하고 있으며, 역량 강화를 위해 책임자급 심화 연수와 지역본부별 스터디그룹 신설, 해외 현지직원에 대한 여신/외환 과목의 집중 교육을 계획하고 있습니다.

신한카드의 부서간 업무 특성과 고충을 서로 공유할 수 있는 다양한 소통프로그램을 운영하여 배려하고 소통하는 조직문화를 구축해 나갈 예정입니다. 뿐만 아니라, 직원 상호간 이해와 협력을 위한 부서 맞춤형 프로그램을 지속 전개할 예정입니다. 또한 해외 현지 파견 근무를 확대 운영하여 글로벌 인재 양성에 노력을 기울일 것입니다.

신한금융투자는 임직원 역량 강화를 위해 분야별 전문가 과정의 교육 시간을 확대하고 특히 주식 및 채권 운용 역량 향상을 위한 교육을 강화할 계획입니다. 또한, 2015년에는 리테일, IB(투자은행) 역량 강화 과정을 시행할 예정입니다.

신한생명에는 CEO와 임직원들 간의 직접적이고 수평적인 소통이 활발하게 이루어질 수 있도록 관련 프로그램을 지속적으로 운영할 것입니다. 또한, 관리자 및 감정노동직원을 위한 협력 네트워크를 구축하고 스트레스 지수 검사를 통해 직원 개인의 건강관리 방안을 확대할 예정입니다.

### 신한은행, Global Leader Group 체계

Global Young Force

- 대상: Junior 직급(1년 이상 근속 직원)
- 선발인원: 8개국 41명

Global Jump Manager

- 대상: Senior 직급 이상 본국 파견근무 시행
- 선발인원: 7개국 10명

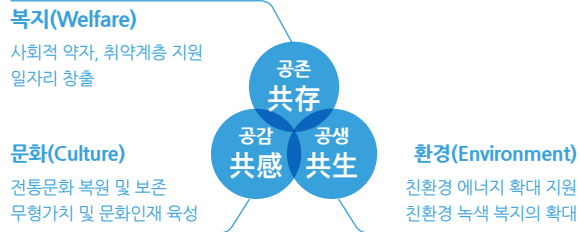
Global Core Personnel

- 대상: 5년 이상 근속 성과우수 직원
- 선발인원: 12개국 19명



신한은행, Global Core Personnel 활동 모습

신한금융그룹, 사회공헌 철학과 중점분야



사회공헌 실천을 위한 노력

신한금융그룹은 사회적 약자와 취약계층 지원을 위한 공존(共存), 전통적 가치와 문화 보존을 위한 공감(共感), 친환경 활동을 확대해 나가는 공생(共生)의 사회공헌 철학을 바탕으로 복지, 문화, 환경 분야에 중점을 두고 사회공헌 활동을 펼치고 있습니다. 2014년 한 해 동안 전체 사회공헌 투자금액은 총 614억원이며, 소외계층 복지와 전통문화 보존 사업, 글로벌 사회공헌 사업 등을 지원하는 데 사용하였습니다. 또한 71,444명의 직원이 261,263 시간 동안 자신의 경험과 노하우, 지식을 나누기 위한 자원봉사활동을 펼쳤습니다. 이외에도 그룹 차원의 효과적인 사회공헌 활동 추진과 사회공헌 실천문화 확산을 위해 그룹사 CEO 경영 평가에 사회공헌 활동 이행실적을 반영하고 있습니다.

주요 사회공헌 사업

신한금융그룹은 주요 사회공헌 활동 분야인 복지, 환경, 문화를 주제로 매년 4~5월 자원봉사대축제를 시행하고, 지역사회 니즈에 따른 봉사활동 프로그램을 수행하고 있습니다. 2014년에는 저소득가정 DIY가구 만들기, 내고장 문화재 가꾸기, 남산야외 식물원 가꾸기 활동, 따뜻한 국수 나눔 등의 활동에 19,000여명의 임직원이 참여하였습니다. 신한금융그룹은 책임있는 기업시민으로서의 역할과 함께 봉사활동 참여문화 확산을 위해 지속적으로 사회공헌 활동을 확대해나갈 것입니다.

신한은행은 임직원의 생활에 나눔 문화를 정착시키기 위해 노력하고 있습니다. 도움이 필요한 아동에게 매월 일정 금액을 후원하면 동일한 금액을 국가가 적립해주는 보건복지부 아동자립 프로젝트인 '디딤씨앗통장'을 운영하고 있으며, 연중 모금활동인 '신한가족만원나눔기부', '사랑의클럽', '좋은날 좋은기부' 등을 통해 꾸준히 이웃과 나누는 기부문화를 확산하고 있습니다.

문화 분야에서는 신진작가 공모전과 기획전을 개최하고 다양한 전시를 통해 대중들의 문화 접근성을 높이는 신한갤러리와 국내 최초의 금융사 전문 박물관인 한국금융사박물관을 지속해서 운영하고 있습니다. 환경분야에서는 사회복지시설에 태양광 발전시설과 옥상 공원을 조성하는 사업을 운영하여 지역사회 저탄소 환경 개선에 도움을 주었으며 전국의 아동보육시설을 대상으로 '너나들이숲'을 조성하여 아동들의 쉼과 치유를 돕고 있습니다.

신한카드는 사회공헌을 통한 사회적 공유가치 창출(CSV)을 목표로 본업과 연계한 사회공헌을 추진함으로써 고객과 사회, 신한이 가치가 함께 높아지는 상생의 선순환을 추구합니다. 대표 사회공헌 프로그램으로 지역 아동센터의 열악한 도서환경과 학습공간을 개선하는 '아름인 도서관' 구축 사업과 올바른 금융지식과 건전한 경제관을 심어주기 위한 '금융교육'을 진행하고 있습니다. 뿐만 아니라 고객과 대학생으로 구성된 자원봉사단을 운영하여 기업만의 사회공헌이 아닌 참여형 사회공헌을 추진하고 있습니다.



신한카드 베트남 아름인 도서관 개관

신한카드, 주요 사회공헌 활동 및 2014년 성과

**아름인 도서관**  
·기부 도서: 41만 5천 권(누적)  
·수혜 아동 및 청소년: 27천명(누적)

**포털사이트 '아름인'**  
·총 기부액: 47.6억원(누적)  
·참여 인원: 23만 6천명 고객 참여

신한생명, 주요 사회공헌 활동 및 2014년 성과

**Big Dream 봉사단**  
·참여인원: 2,144명  
·봉사시간: 5,189시간

**사랑의 징검다리 봉사단**  
·참여인원: 4,391명  
·봉사시간: 15,292시간

신한금융투자는 그룹의 철학인 '따뜻한 금융'에 초점을 두고 교육기부, 자원봉사, 기부활동, 상생협력을 주요 분야로 하여 그에 걸맞은 사회공헌 활동을 추진하고 있습니다. 신한금융투자는 '모아모아해피' 활동을 통해 임직원 급여 끝전을 모아 사회공헌 활동기금으로 활용하고 있으며, 특히 2014년에는 각 지점의 봉사 리더를 중심으로 자체적으로 활동하는 릴레이 프로그램을 진행하여 임직원 봉사시간이 전년 대비 약 2배 증가하는 성과를 거두었습니다.

신한생명은 어린이와 노인을 사회공헌 활동의 핵심대상으로 경하고 분기별 테마 봉사활동을 통해 저소득층 어린이 및 독거어르신들을 위한 다양한 기부와 지원 활동을 펼치고 있습니다. 또한 업계 최초로 FC(보험설계사)로만 구성된 봉사단이 어르신을 위한 급식 배식 및 환경정화 봉사활동을 시행하고 있습니다. 더불어, 전 임직원과 설계사로 구성된 '사랑의 징검다리 봉사단'과 임직원의 8시간 봉사활동 참여를 제도화한 '사회공헌 마일리지 제도'를 운영하고 있습니다.

사회환원 · 공익형 상품

신한금융투자의 '기부자조인 나눔 Wrap'은 개인이 재단을 설립한 것처럼 기부금 운용, 배분에서 지원기관 지정까지 기부자 의견이 반영되는 상품입니다. 최소 가입 금액은 1,000만원이며 가입자에게 기부한 금액이 어떻게 운용되고, 사용되었는지 투명하게 공개하고 있습니다.

신한생명은 고객의 자녀 사랑으로 만들어진 어린이 보험의 수익을 저소득층의 난치병 어린이들을 위해 환원하고 있습니다. 그 일환으로, 어린이보험 월초보험료 중 1%를 한국심장재단과 한국백혈병소아암협회에 기부하고 있습니다. 지난 4년간 후원 금액은 총 9.5억원이며 2014년에는 400여 명의 어린이가 지원을 받았습니다. 또한, 따뜻한 보험 연계 핵심사업으로 어린이보험 1건당 1천원을 적립 후원금으로 조성하여 어린이 안전사고 예방을 위해 후원하고 있습니다. 그뿐만 아니라, 청소년 학교폭력 예방 뮤지컬인 '유령친구'에 총 12회 동안 8천만원을 후원하여 9,206명이 관람하였습니다.



신한카드, 아로인 고객봉사단

신한은행희망재단 주요 사업

- 해외 장학 및 학술지원**

아시아권 낙후 지역 성적 우수 학생 및 우수 논문 저술자 장학금 지원
- 문화예술 지원**

신한음악상 개최로 순수 국내파 클래식 유망주 지원
- 중소기업 일자리 창출 지원**

**JOB SOS II 프로젝트**

  - 중소기업에게 채용인원 1인당 채용장려금 지급
  - 개인에게 3년간 희망적금 불입 지원

**옴므기업 옴므인재 매칭사업**

  - 학교추천을 통해 선발된 '옴므인재'와 중소기업진흥공단 선정 우수중소기업인 '옴므기업' 매칭



신한금융그룹, 장애청년드림팀

이해관계자 봉사단

신한금융그룹은 기업뿐만 아니라 이해관계자가 참여하는 사회공헌을 통해 공생의 나눔문화 확산에 기여함과 동시에 고객에게 차별적 경험을 제공하고자 이해관계자 봉사단 활동을 추진하고 있습니다. 신한카드는 '아로인 고객봉사단'과 '아로인 대학생 북멘토'를 운영하고 있습니다. '아로인 고객봉사단'은 매월 1회 정기적으로 독거어르신 및 장애인 가정을 방문하여 봉사활동을 수행하고 있으며, 참여 고객에게는 기부 전용 '아로포인트' 1만 포인트를 제공하여 향후에 기부 활동을 하도록 독려하고 있습니다. 신한생명은 'Big Dream 청년 해외봉사단'과 '신한생명 대학생 홍보대사'를 운영하고 있습니다. 2014년 'Big Dream 청년 해외봉사단'은 베트남 초등학교 2곳에서 낙후된 외벽 벽화 그리기 및 재능기부를 통한 교육지원 활동을 수행하였습니다.

공익재단

신한금융그룹은 2006년부터 신한장학재단을 설립, 운영하여 생활여건이 어려우나 학업성적이 우수한 학생들을 지원하고 있습니다. 2014년에는 총 741명에게 23억 6천만 원을 지원하여 누적 4,387명에게 176억 9천만 원의 장학금을 지원하였으며, 일반 장학사업뿐만 아니라 멘토링 장학사업, 순직경찰관 유자녀 장학사업, 순직 소방관 유자녀 장학사업, 순직 해양경찰관 유자녀 장학사업 등 다양한 장학사업을 전개하고 있습니다. 향후에도 신한장학재단은 보다 많은 학생들에게 꿈을 펼칠 기회를 제공할 수 있도록 노력할 것입니다.

신한은행은 '신한은행 희망재단'을 운영하며 해외 장학 사업, 문화예술 지원 사업, 중소기업 일자리 창출 지원 사업 등을 추진하고 있으며, '신한은행 강원장학회', '신한은행 충북장학회' 등을 통하여 국내 장학 및 학술지원사업을 지속해서 수행하고 있습니다.

글로벌 사회공헌

신한금융그룹은 장애청년들의 도전을 응원하고 이들이 국제사회의 리더로 성장할 수 있도록 2005년부터 한국장애인재활협회와 함께 '장애청년드림팀 6대륙에 도전하다' 프로그램을 진행하고 있습니다. 지금까지 총 616명이 참여하였으며, 2014년에는 그동안 드림팀에 참여했던 아태지역 청년 대표 10명이 자신의 삶과 장애에 대한 이야기를 발표하는 자리도 마련되었습니다. 또한 한국에서 페루, 미얀마, 호주, 영국(2팀), 미국으로 해외 연수를 진행하여 장애에 대한 편견을 해소하고 인식 개선을 위한 다방면의 활동을 진행하고 있습니다.

신한은행은 인도네시아 반둥시에 자립교육센터 건립을 지원하고 있습니다. KOICA와 공동으로 1억원씩 후원하여 교육 인프라 확충 뿐 아니라 기술 전수 및 판매망 연결 등을 통해 현지 빈민층의 자립을 돕고 있습니다. 이외에도 미얀마 교육환경을 개선하기 위해 전 임직원이 매달 1만 원씩 기부하여 조성한 기금이 미얀마의 초등학교 보수 및 교육기자재 지원에 쓰일 수 있도록 KOICA에 기부하고 있습니다.

신한카드는 2011년부터 대학생 해외봉사단을 베트남 하이즈엉성에 파견하여 교육/보건/예체능 봉사 및 문화교류에 힘쓰고 있습니다. 또한, 대학생 해외봉사단과 연계하여 해외에도 '아로인 도서관'을 구축하여 빈곤지역의 교육을 통한 자활에 기여하고 있습니다. 2014년에는 해외 1호 '아로인 도서관'이 개관되어 해외 빈곤 아동의 지식의 저변을 넓히는 데 기여하였습니다.

신한금융투자는 임직원의 직접적인 참여로 진행되는 글로벌 사회공헌 활동을 추진하고 있습니다. 임직원과 해외개발도상국 아동을 결연하여 1:1 매칭그랜트 방식으로 후원하는 프로그램인 'SHIC 가디언'을 통해 탄자니아, 방글라데시, 인도, 네팔, 필리핀의 약 300명의 아동을 후원하고 있으며, 임직원들의 기금으로 운영되는 '탄자니아 사랑의 학교 프로젝트'를 통해 탄자니아의 키시와니 초등학교의 열악한 교육 환경을 개선하였습니다.

신한생명은 NGO 단체와 연계한 다양한 글로벌 사회공헌 활동을 수행하고 있습니다. 월드비전과 함께 제3세계 어린이 후원을 위한 '신한 My Kids' 캠페인을 시행하여 우물 및 식수시설 설치를 후원하였으며, 저체온증으로 고통 받는 아프리카 신생아를 위한 세이브더칠드런 '모자뜨기' 캠페인에 참여하여 모자 732개를 만들어 기부하였습니다. 또한 전국재해구호협회의 '희망 티셔츠 만들기' 캠페인에 참여하여 해외 기후 난민 빈곤국가 어린이를 위한 희망메시지를 담은 티셔츠 250개를 후원하였습니다.

향후 계획

신한금융그룹은 다양한 사회공헌 사업을 발굴하여 지속적인 사회공헌 활동을 수행하고, 이해관계자들의 참여를 유도하여 지역사회와의 아름다운 공생을 실천하도록 노력하겠습니다.

신한은행은 2016년까지 '신한가족만원나눔기부' 사업을 통하여 연간 13억원의 기금을 사회공헌활동에 활용할 계획이며 신한카드는 2015년까지 아로인도서관 40곳을 추가로 개관하고 매년 해외 아로인도서관도 1개씩 구축해 나갈 것입니다.

신한금융투자는 진정성 있는 사회공헌 활동을 위해 사회공헌 활동 프로그램의 내실화를 추구할 것입니다. 또한, 기업과 지역사회가 공존할 수 있도록 해외진출 전략에 발맞춰 해당 지역의 소외계층 어린이를 위한 사회공헌활동을 기획하고 있습니다.

신한생명은 분기별 사회공헌 활동과 소외계층에 대한 후원을 지속적으로 실천할 계획입니다. 2015년에는 빅드림 봉사단 운영위원회의 역할을 확대하고 전국 봉사팀을 정비하여 봉사의 문화화를 이룰 것이며 백혈병과 소아암 어린이를 돕기 위해 임직원 기부 마라톤 행사를 추진할 예정입니다.

## 금융소외계층에 대한 금융접근성 확대

TCB(기술신용평가) 대출 실적



1조7,360억원

미소금융 누적 건수 및 취급금액



5,646건 835억원

금융경제교육 참여 인원



117,272명

금감원 주관 서민금융 지원 활동 평가



은행권 최초 2년 연속  
서민금융 최우수상

현대인의 생활에서 금융서비스는 생활 필수품으로 자리잡아가고 있습니다. 이러한 금융서비스의 혜택을 받지 못하는 금융소외계층이 늘어날 경우, 빈곤의 악순환과 사회적 갈등이 심화될 수 있습니다. 신한금융그룹은 기술금융과 서민금융을 적극 추진함으로써 금융소외계층이 보다 쉽게 금융서비스에 접근할 수 있도록 돕습니다.

또한 금융상품의 복잡성이 커지고, 각종 분쟁이 일어나면서 이를 위한 근본적 대안의 하나로 금융소비자의 합리적인 재무 의사결정을 돕는 교육 활동에 대한 논의가 확대되고 있습니다. 세계 각국도 금융 패러다임 변화에 대응하기 위해 금융경제교육을 한층 강화하는 추세이며, 금융회사 역시 사회공헌 활동 차원에서 각종 교육관련 비영리단체 등에 대한 재무적 지원뿐 아니라 자체적인 금융교육 프로그램을 운영하고 있습니다. 신한금융그룹은 금융의 본업을 통해 사회에 기여할 수 있는 금융경제교육을 그룹의 대표 사회공헌 프로그램으로 시행해 금융회사가 가진 지식과 노하우를 나누고자 노력하고 있습니다.

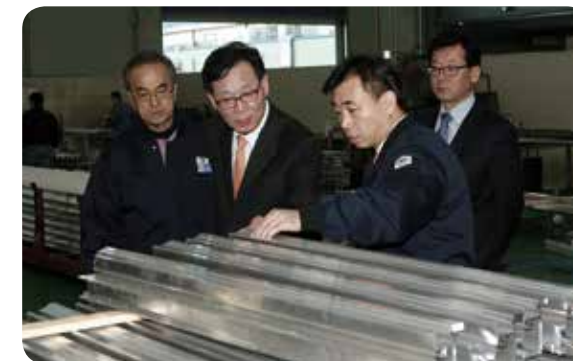
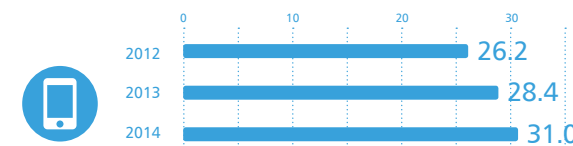


신한은행, 금융접근성 확대 체계



신한은행, 웹·모바일 뱅킹 사용률

단위: %



신한은행, 우수 기술을 보유한 중소기업 방문

### 금융접근성 확대 추진체계

신한금융그룹은 '금융의 힘으로 세상을 이롭게 한다'는 미션 아래 서민과 중소기업에 대한 금융 지원을 위한 다양한 금융지원 활동을 수행하고 있습니다. 신한은행은 '고객과 은행의 상생을 위한 실질적 지원 및 채널 내실화'의 전략으로 금융소외계층에 대한 물리적 접근성 확대 및 고객가치 제고를 위한 지원제도를 운영하고 있습니다. 또한 서민금융추진협의회를 월 2회 개최하여 서민금융 지원 실적 리뷰, 지원 아이디어 도출 및 실행방안 협의, 실행결과를 보고하며 체계적인 서민금융을 추진하고 있습니다.

### 중소기업 지원 확대

신한은행은 사회적기업의 자립을 위해 사회적기업 지원 실무협의회를 매월 개최하여 부서별 지원현황을 통합 관리하고 효율적인 지원 방향을 논의하고 있습니다. 사회적기업 전용대출을 출시하여 신용대출과 보증서 없는 담보대출을 시행하고 있으며 우수한 기술력과 성장 잠재력에도 불구하고 여신지원을 받기 어려웠던 기업에 기술금융을 제공하고 있습니다. 2014년에는 보다 많은 중소기업에 혜택을 주기 위해 기술금융 인프라를 더욱 강화하였습니다. 우선 자체 기술평가를 활용한 신용등급 상향기회를 부여하였으며, 전문인력 양성을 위해 대외기관(특허청, 서강대학교 등) 업무 협력을 강화하였습니다. 또한 기술금융 활성화를 위해 기획, 영업, 심사부서의 직원 교육을 강화하였습니다. 그 결과, TCB(기술신용평가)대출 실적 1조 7,360억원, TCB 대출 건수 2,696건, TCB 자체기술평가 건수 2,770건 등 높은 기술금융 지원 실적을 기록하였습니다.

신한금융투자는 중소기업 고객에게 자금조달 솔루션을 제공하여 고객가치 창출에 이바지하고 있습니다. 2014년에는 총 10개 업체의 매출채권 신탁을 통한 1,500억원의 대출을 시행하였으며, 신탁계약기간 동안의 고객 관리를 통해 추가적인 대출을 지원하였습니다. 또한 상품에 대한 임직원들의 교육설명회를 통해 중소기업 고객들의 필요에 맞는 지원을 능동적으로 실천하였습니다.

### 서민금융상품

신한은행은 신한미소금융재단을 통해 저소득, 저신용 금융소외 계층의 경제적 자립을 돕고 있습니다. 특히 신한은행의 미소금융사업은 취급건수와 금액 등에서 국내 금융권 재단 중 가장 우수한 성과를 보이고 있으며 새희망홀씨, 새희망적금 등을 통해 서민금융대출과 자활 및 자산형성을 지원하는 등 서민금융 지원 영역을 확대해 나가고 있습니다. 새희망홀씨는 소득이 적거나 신용도가 낮아 은행 대출을 받기 어려운 사람들을 대상으로 한 맞춤형 서민 전용 대출상품으로, 2014년 5월, 국내 은행권 최초로 신규 취급액이 1조원을 돌파하였습니다. 저소득 및 사회 소외계층에 대한 고금리 적금상품인 새희망적금은 2014년 12월 말 기준 51,891좌, 잔액 795억원으로 은행권 서민 전용 고금리적금 실적 1위를 달성하였습니다. 또한 연체 중이거나 과거 연체 이력이 있는 고객을 대상으로 개인회생을 지원하는 'SHB 가계부채 힐링 프로그램'을 통해 2014년 중 14,813건에 대해 4,369억원을 지원하였습니다.



신한은행, SHB 가계부채 힐링 프로그램 실적

개인신용힐링  
 건수 26,890건      금액 4,418억원

주택힐링  
 건수 2,243건      금액 4,121억원

계  
 건수 29,133건      금액 8,539억원

신한생명, 2014년 따뜻한 보험서비스 성과

장애인 및 고령자 방문서비스      업무시간 외 방문예약 서비스  
 286명      5,411명

신한생명은 2008년부터 8년째 미소금융중앙재단과 저소득층을 위한 '신한희망 사랑보험'을 체결 및 지원하고 있습니다. 2014년 계약분까지 누적 아동 보험계약건은 총 1,733건, 실제 저소득층에게 지원된 보험금 지급금액은 12.4억원으로 (2014년 12월 기준) 사회안전망 역할을 톡톡히 해내고 있습니다.

서민금융서비스

신한은행은 희망금융플라자를 확대하여 서민의 금융접근성을 높였습니다. 2014년에는 서민밀집지역을 중심으로 27개의 점포를 신설하여 현재는 총 67개의 점포를 운영하고 있으며, 서민금융상품 홍보를 활성화하여 서민채널에서 새희망홀씨를 비롯하여 전세자금대출을 지원하고, 상담서비스를 운영하고 있습니다. 신한생명은 2014년 따뜻한 보험 내재화 및 현장실천 강화를 위해 '고객플라자 및 고객창구 따뜻한 보험서비스'를 시행하였습니다. 또한 거동이 불편한 장애인 또는 65세 이상 고령자 고객을 설계사 또는 고객플라자 직원이 직접 찾아가 접수하는 방문접수 서비스와 영업시간 이내에 방문이 어려울 경우 방문예약을 하면 영업시간 이후에도 업무처리가 가능하도록 하는 방문예약서비스 등을 실시하여 고객의 금융접근성을 크게 확대하였습니다.

이머징마켓의 사회적 약자들에게 제공하는 금융혜택

신한은행은 '선택과 집중' 및 '아시아 금융 벨트'라는 글로벌 전략 목표 아래 동남아 진출 시장에서의 장기적인 성장 발판을 마련하기 위해 노력하고 있습니다. 그 일환으로, 각 국가별 금융환경에 맞춰 사회적 약자와 중소기업을 위한 상품을 제공하고 있습니다. 2014년 3월에는 캄보디아의 크메르 지역 저소득층 자녀들을 위한 크메르 주니어 적금을 출시하여 18세 미만 어린이를 대상으로 고금리의 적금을 제공하여 저축의식을 고취하고 취약계층 어린이들의 안정적 성장과 학비마련을 지원하였습니다. 또한, 2014년 4월에는 베트남의 공장근로자들을 대상으로 한 소액신용대출 상품을 출시하여 현지의 숙련된 공장근로자들의 장기근속을 장려하고 중산층으로의 진입을 도왔습니다. 이 상품을 통해 개발도상국에 대한 따뜻한 금융을 실천하는 동시에, 4,181건, 3,172천 달러의 실적을 거두며 현지 시장 기반을 확대할 수 있었습니다.

금융경제교육 활성화

신한금융그룹은 금융경제 지식이 필요한 사람들에게 금융회사가 가진 경험과 노하우를 나눠줌으로써 사회 발전에 기여하고, 고객과 사회의 신뢰를 확보하며, 더 나아가 국가의 미래 금융경쟁력을 강화하기 위하여 금융경제교육을 그룹의 대표 사회공헌 프로그램으로 시행하고 있습니다.

미래세대인 초등학교부터 금융소외계층인 노인까지 다양한 계층을 대상으로 2014년 한 해동안 총 117,272명에게 교육을 진행했습니다.

신한금융그룹, 금융경제교육 주요 프로그램

회사	교육프로그램	대상	내용
신한은행	신한어린이 금융체험교실	초등학생	실제 은행 영업점과 동일한 환경에서 은행, 증권, 보험, 카드 등의 개념을 미션수행을 통해 학습하는 체험식 금융교육
신한카드	아름스 금융교실	초등학생	아름인도서관이 구축된 지역 아동센터를 방문해 소외계층 아동 대상으로 올바른 금융지식과 합리적 소비생활을 교육
신한금융투자	따뜻한 금융캠프	중고등학생	주식·채권에 대한 이해, 한국거래소 견학, 모의주식투자게임, 당사 주요 부서 견학 등을 통해 금융지식과 미래 진업 선택에 대한 특별한 체험 제공
신한생명	신한해피실버 금융교실	노년층	전국 240여 개 노인복지관에 직접 방문해 어르신 대상으로 노후준비와 자산관리, 보이스피싱 예방 등의 안전한 금융 이용방법과 재무/세무 상담을 통한 행복한 노후설계 지원
신한 BNP파리바 자산운용	신한 따뜻한 금융 어린이 체험 캠프	초·중학생	국가유공자녀를 대상으로 SRI펀드 보수 적립액으로 운영하는 순수한 사회공헌 캠프

신한은행은 2013년부터 금융교육 전용공간인 '청소년금융교육센터'를 개관하여 연령별 맞춤 금융체험 교육인 '신한금융학교'와 은행원 직업체험 프로그램인 '청소년 진로직업 현장체험'을 통해 차별화된 금융교육을 실시하고 있습니다. 특히, 2012년부터 매주 주말마다 신한은행 임직원의 재능기부 봉사활동으로 이루어지는 '신한어린이금융체험교실'은 임직원 금융교육 강사의 진정성 있는 교육과 미션수행을 통한 체험교육으로 대내외에서 우수성을 인정받고 있으며 2년 연속 교육기부대상을 수상하였습니다. 2014년에는 '청소년금융교육센터 부산캠퍼스'를 개관하고, 광주지역에서 시범교육을 실시하는 등 미래세대의 올바른 경제관 형성 및 금융체험 교육의 기회를 확대하였습니다.

신한카드는 '아름스 도서관' 사업의 일환인 '아름스 금융교실'을 통해 지역 아동센터를 이용하는 소외계층<sup>1)</sup> 아동을 대상으로 금융교육을 시행하고 있습니다. 2010년부터 매년 지속적으로 추진된 '아름스 금융교실'은 신한카드 임직원이 재능기부 형태로 강사로 직접 참여하여 금융경제에 대한 이론 및 체험 위주의 교육을 진행하는 대표적인 사회공헌 프로그램입니다. 2014년에는 35개의 센터의 350명이 금융교육을 수료하였으며, 지역사회의 교육격차를 해소함과 동시에 금융을 통해 미래를 설계할 수 있도록 기여한 공적을 인정받아 2014년 교육기부대상을 수상하기도 하였습니다.

신한금융투자는 2014년 총 35회에 걸쳐 '따뜻한 금융캠프'를 개최하였습니다. 전국의 중고등학생을 대상으로 하는 본 프로그램은 모의주식투자, 신한금융투자 본사와 한국거래소 견학 등 체험형 교육 프로그램을 제공하여 청소년의 올바른 금융개념 정립과 금융투자업에 대한 꿈을 키울 수 있도록 지원하고 있습니다.

신한생명은 '신한 해피실버 금융교실'을 통해 어르신들의 각종 노후 자산 관리 및 금융문제를 예방 및 해결할 수 있도록 지원하고 있습니다. 신한금융그룹의 퇴직 임직원 출신의 금융전문가로 구성된 전문가들을 파견하여 은퇴설계 강연 및 개인별 맞춤형 노후설계 컨설팅 서비스 등 풍성한 교육 콘텐츠를 제공함으로써 수강자들의 만족도가 높은 대표적 금융경제교육으로 자리잡고 있습니다.

신한BNP파리바자산운용은 신한BNPPTops아름다운SRI펀드 보수의 일부를 적립해 마련한 기금으로 국가보훈대상자 자녀들을 위한 '따뜻한 어린이체험캠프'를 운영하고 있습니다.

1) 소외계층 : 한부모, 다문화, 조손, 저소득 등

금융서비스 이용 편의 제고

신한금융그룹은 장애인 및 사회적 약자의 금융 접근성 강화를 위한 다양한 노력을 기울이고 있습니다. 신한은행은 2014년 시각장애인의 편의 제고를 위하여 보이스 OTP를 도입하여 무상 교부하였습니다. 점자를 모르는 시각장애인의 경우 인터넷뱅킹이나 스마트폰뱅킹 사용이 어렵다는 점에 착안하여 점자보안카드 대신 개발된 보이스 OTP는 시각장애인들의 편리한 금융서비스 이용에 크게 기여하고 있습니다. 또한 장애인 ATM을 개선하기 위해 외부식별 마크 표시, 영업점당 1대 이상 설치, 영업점 접근 경사로 확보 등 장애인의 이용 편의를 증진하기 위한 다각도의 노력을 추진하였습니다.



해피실버금융교실

신한은행, 장애인 ATM 주요 개선 내용

- 영업점당 1대 이상 설치 의무화
- 부스 이용공간 크기 지정
- 수표와 현금을 한 개의 투입구로 통합
- 장애인 이용 ATM 외부식별 마크 표시
- 휠체어 사용자 전면접근 기능 강화
- 영업점 접근 경사로 확보

이외에도 한국장애인인권포럼으로부터 국가공인 웹 접근성 인증마크를 획득하여 장애인의 웹 및 모바일 금융서비스에 대한 공신력을 제고하였습니다. 신한카드는 청각장애 고객들의 서비스 편의성을 높이기 위해 기존 음성 ARS의 불편함을 획기적으로 개선한 '보이는 ARS' 서비스를 제공하고 있습니다. 보이는 ARS 서비스를 통해 청각장애 및 일반 고객들은 스마트폰 화면으로 메뉴를 안내 받고 결과 조회도 가능해 더욱 상세하고 편리한 서비스를 누릴 수 있게 되었습니다. 신한생명은 2014년 사이버창구 간편 서비스 확대를 통해 장애인, 노약자 등 창구 방문이 어려워 보안카드를 받지 못한 고객을 대상으로 출금서비스를 제공하고 있습니다. 불필요한 창구 방문 없이 공인인증서와 추가인증(휴대폰 등)을 통하여 소액보험금 및 소액보험계약대출, 보험계약대출 원리금 상환 등을 이용할 수 있도록 하여 금융접근성 향상에 기여하고 있습니다.

향후 계획

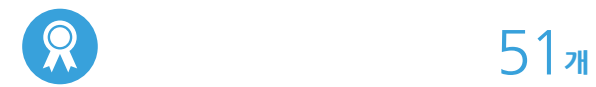
신한금융그룹은 금융의 본업을 통해 사회적 취약계층 및 지역사회에 기여할 수 있는 활동을 지속적으로 추진하며 금융접근성을 확대해나갈 것입니다. 신한은행은 2015년 새희망적금 신규가입 목표를 65,800좌, 1,161억원의 잔액으로 설정하고 서민자산 형성에 동참해나갈 것입니다. 뿐만 아니라, 중소기업 기술금융 인프라를 개선하여 역량을 강화하고 단기 및 중장기 계획을 통해 더 많은 우수한 중소기업에 대해 체계적인 지원을 강화할 것입니다. 사회공헌 차원의 금융경제교육과 관련하여, 신한은행은 향후 자유학기제 도입 및 학교 금융교육에 대비하여 금융교육강사 양성 활성화, 은행원 직업체험 프로그램 확대, 영업점 대상 금융교육 콘텐츠 보급 등을 통하여 차별화된 금융교육 시스템을 구축할 계획입니다. 그리고 이동점포 뱅버드를 활용하여 전국의 금융소외지역을 대상으로 '찾아가는 금융교육'을 실시하여 금융체험의 기회를 확대할 것입니다. 또한, 신한은행만의 노하우를 바탕으로 북한이탈 청소년 대상 맞춤형 금융교육 콘텐츠를 개발하여 통일 미래세대의 올바른 금융관 형성에도 기여할 예정입니다. 신한카드는 아름스 금융교실의 대상 확대 및 콘텐츠 확충을 위해 금융교육 대상 센터 확대운영, 전문 강사 양성 교육 시행, 교육교재 개발 등을 추진할 예정입니다. 또한 2016년 중학교 자유학기제 시행에 대비하여 올바른 금융 지식과 카드의 특성, 기부문화의 중요성 등을 체험형 교육으로 전달하는 차별화된 금융교육 프로그램을 개발하여 2015년부터 서울과 경기 지역의 중학교를 시작으로 점차 전국으로 확대하여 시행할 계획입니다. 신한생명은 2015년 10,000명 이상의 어르신들에게 강연 300회, 상담 200회 금융교육을 제공할 것을 목표로 하고 있습니다.

협력회사 상생 추구 및 CSR 활동 지원

신한은행, 2014 협력회사 거래 만족도 점수



신한은행, 2014 우수협력회사 선정



신한생명, 콜센터 상담사 대상 심리상담



최근 기업에 요구되는 사회책임의 범위는 단순히 해당 기업 측면 뿐만 아니라 협력회사에 대한 관리 및 지원까지를 포괄하고 있습니다. 또한 협력회사의 안정적인 성장은 사업 경쟁력의 중요한 밑바탕이 된다는 인식과 함께 가치공유의 차원에서도 상생협력이 강조되고 있습니다. 실제로 최근 다양한 사례를 통해 협력회사의 리스크가 기업에 미치는 영향을 확인할 수 있었습니다.

신한금융그룹은 이런 환경 속에서 협력회사와의 관계를 이윤 추구를 위한 단순계약 관계가 아닌, 그룹의 미션인 '미래를 함께 하는 따뜻한 금융'을 바탕으로 한 동반자적인 상생 관계를 확립하고, 나아가 그룹이 가지고 있는 사회적 책임경영원칙과 이념을 협력회사와 공유하여 궁극적으로 기업의 가치와 사회의 발전을 함께 추구하고 있습니다.



협력회사와의 상생을 위한 4대 기본 원칙

- 상생기본 원칙 준수**
  - 업무수행 역량과 직접 연관성이 낮은 조건에 따른 차별 금지
- 적정가격 보장**
  - 구매비용에 대한 정당한 대가를 인정
- 거래관계 불합리성 제거**
  - 고착화된 거래 관행 개선 및 검수
  - 대금 지급의 신속성 제고
- 상생의 CSR 추진**
  - 협력회사에 대한 CSR 추진 및 파트너십 강화

적정가격 보장 내용

- 신한은행**
  - 설계비용 별도 지급
  - 비공식적 및 수시 제안 의뢰시 최소 비용 지급
- 신한카드**
  - 예정가격 85% 이상 금액 입찰자 중 최저가 응찰자 낙찰 방식으로 업체 선정
- 신한생명**
  - 인쇄물 공급업체 선정 시 적정 단가 기준으로 추천선정

협력회사 상생경영

신한금융그룹은 '협력회사와의 상생을 위한 4대 기본 원칙'을 제정하고, 이를 세부적인 업무 사항에 반영하고 있습니다.

상생 기본원칙 준수

신한금융그룹은 따뜻한 금융을 실천하기 위해 업무수행과 직접적 관련이 없는 사항에 의한 협력회사 차별을 방지하고 있습니다. 이를 위해 상생 기본원칙을 수립하고 각 계열사에서는 별도의 제도를 수립 및 시행하고 있습니다.

신한금융그룹, 상생 기본원칙 준수 내용

계열사	내용
신한은행	ICT 사업 참여 시 제안서 평가 항목에 '업체 규모'부분 삭제
	ICT 사업 공사 사이트 개설 (35건 공사)
	계약 방식 관련 세부사항을 입찰 참여 대상업체에 공지
	업체 선정 방식에 대한 명확한 사유 공지
신한카드	우수기술 보유 및 사회적 책임 시행 기업에 대해 가점 부여
	올댓서비스 쇼핑물을 통한 판매채널 지원
신한생명	계약서 '갑' '을' 표현 대신에 '구매자' '공급자' 사용
	업무위탁계약서 상단에 "따뜻한 금융 실천"을 위한 상생의 파트너 관계 명시
신한생명	하도급 근로자에게 사무공간 제공
	하도급 근로자에게 교육장 대여 및 교육관련비용 수수료 지급

적정가격 보장

무조건적인 최저가 입찰을 통한 비용절감 노력은 협력회사에 재정적 부담을 주게 되며, 낮은 품질의 제품 수급과 잦은 장애 발생에 따른 사용자의 불만족으로 이어질 수 있습니다. 이에 따라 신한금융그룹은 협력회사와 거래 시 과도한 가격 경쟁으로 인한 출혈 경쟁과 거래 이후 환경 변화로 인해 협력회사에게 발생하는 손실을 방지하기 위한 제도를 마련하고, 거래 시 발생 비용에 대한 정당한 대가를 지급함으로써 상생의 파트너십을 강화해가고 있습니다.

신한은행은 협력회사의 재정적 부담을 줄이기 위해 부득이하게 계약에 명시된 금액 외 추가 비용이 발생할 경우 추가 계약 등을 통해 보상하고 있으며, 비공식적 혹은 수시 제안 의뢰 시에는 최소 비용을 지급하고 있습니다.

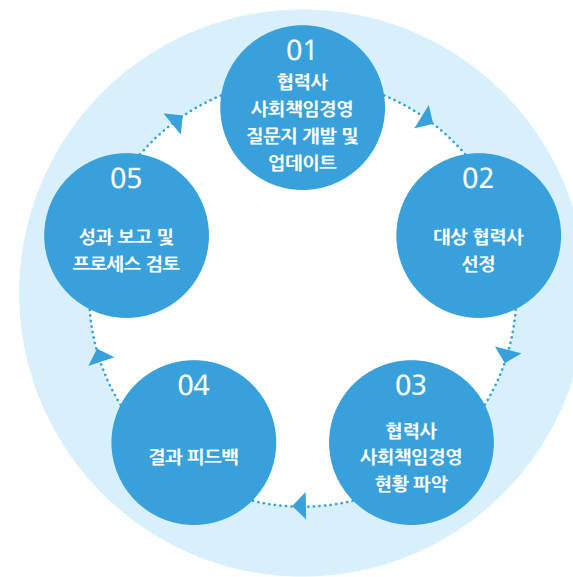
거래 관계의 불합리성 제거

신한금융그룹은 협력회사의 불합리한 거래 관계를 개선하고 거래의 편의성을 제고하기 위해 노력하고 있습니다. 그 일환으로, 협력회사 대상 거래 만족도 조사를 시행하고 매년 우수협력회사를 선정하여 다양한 혜택을 제공하고 있습니다. 2014년에는 거래 만족도 조사를 통해 다양한 개선과제를 도출하였으며, 1년 이상 성실히 거래한 협력회사를 대상으로 관습적으로 징구하던 이행증권 제출 면제 등의 거래 관계 개선활동을 추진하였습니다.



신한은행, 협력회사 초청 상생간담회

신한금융그룹, 협력회사 사회책임경영 관리 프로세스



이외에도 우수협력회사 선정과 더불어 협력회사 대표 및 임직원을 초청하여 협력회사 상생간담회를 시행하여 협력회사의 애로사항 및 요청사항을 청취하고 이를 경영활동에 반영하고 있습니다. 뿐만 아니라 2014년에는 은행 본업을 활용한 '협력회사 임직원 초청 금융세미나'를 새롭게 개최하여 협력회사 임직원에게 세무, 재무회계 등 금융솔루션을 제공하였습니다. 신규 사업 제안시에는 시제품에 대한 합리적 보상, 불필요한 서류 최소화를 위한 전자계약 활용, 검수 및 지급처리 내부 프로세스 단축 등 협력회사의 비용 절감을 위한 다양한 방안을 추진하고 있으며 우수협력회사를 대상으로 한 매출채권 담보 대출 상품 개발 및 각종 이행 증권 제출 면제 등의 혜택을 제공하고 있습니다.

신한생명은 우수협력회사를 지원하는 방안을 수립하고, 소통행사를 추진하여 협력회사의 만족도를 제고하고 있습니다. 연간 단가계약 시, 연간 계약금액 대비 실적행금액이 75%이하인 경우 연장계약을 검토하고 계약기간을 연장함으로써 손실부분을 일정 정도 상쇄시키고 있습니다.

상생의 CSR 추진

신한금융그룹은 상생의 파트너인 협력회사가 그룹이 추구하는 사회책임경영을 함께 실천함으로써 지속가능성을 향상시킬 수 있도록 지원합니다. 이에 따라, 근로자 인권, 안전과 보건, 환경, 기업윤리에 대한 기준을 제시하는 '협력회사 행동규범'을 제정하여 이를 이행하도록 하고 있으며 사회책임경영 확산을 위한 협력회사 지속가능성 제고 방안 설명회를 개최하였습니다. 또한, 협력회사의 사회책임경영 수준을 파악하여 분석 및 피드백을 수행하고 있습니다. 2015년에는 사회책임경영 진단 질문지를 통한 조사 및 협력회사 현장방문을 통해 신한은행 ICT와 총무 분야의 약 40개 주요 협력회사의 사회책임현황을 파악하고 분석할 예정입니다. 분석 결과에 따라, CSR 우수 협력회사에는 시상 및 가점 등의 인센티브를 부여하고, 개선이 필요한 협력회사에 대해서는 시정 조치를 요구하고 개선활동을 지원하며 지속적인 모니터링을 시행할 계획입니다.

신한은행은 매년 12월, 정기 유지보수 협력회사를 대상으로 NICE 신용평가 정보기관인 'KISLINE'을 통해 협력회사의 재무건전성을 평가하고 있습니다. 2014년에는 총 166개의 협력회사를 대상으로 재무건전성 평가를 시행하였습니다. 또한, 청렴계약제를 시행하여 계약 담당 직원과 협력회사가 물품, 용역, 서비스 공급에 관한 입찰, 계약체결, 계약이행 과정에서 법규를 준수하고 사회책임경영을 수행할 것을 요구하고 있습니다. 뿐만 아니라, 협력회사와 자원봉사를 정기적으로 실시하며 협력회사의 CSR활동을 장려하고 있습니다. ICT부서에서 진행하는 ICT협력회사와 함께하는 '사랑나눔 자원봉사' 외에도 매년 4월과 9월에 총무부에서 진행하는 재능기부 형태의 자원봉사를 실시하여 지역사회와의 상생을 실천하고 있습니다.



신한생명, '드림콜센터 힐링 페스타'

신한금융투자는 '따뜻한 금융' 정책의 하나로 우수협력회사로 선정된 25개 IT 부문 협력회사를 대상으로 금융세미나를 개최하였습니다. 이를 통해 협력회사와의 유대관계를 증진할 수 있었습니다.

신한생명은 콜센터 업무로 인해 감정노동이 발생하는 상담사를 위해 스트레스 관리 및 정신 상담을 지원하고 드림콜센터 상담사를 위한 감성 공연인 '드림콜센터 힐링 페스타'를 개최하고 있습니다. 2014년에는 총 129건의 심리상담을 진행하여 상담사들의 심리적인 고충을 완화하고 소속감을 고취하였습니다. 신한생명은 또한, 협력업체 평가 시 도급사 소속직원의 근무만족 수준을 반영하여 협력업체의 노사관계가 개선될 수 있도록 하고 있습니다.

### 향후 계획

신한금융그룹은 입찰의 경우 뿐만 아니라 수의계약 시에도 행동규범 자가진단 설문서를 요청하고 주요 협력회사의 사회책임경영 현황 파악 및 피드백을 시행하여 협력회사의 사회책임경영을 지속적으로 지원할 예정입니다. 또한, 협력회사 대상 거래 만족도 설문조사를 매년 시행하여 개선 여부에 대한 피드백을 시행하고 2015년 상반기 중 협력회사 CSR 평가를 시행할 계획입니다. 이를 통해, 협력회사의 CSR 현황을 점검하고 개선방향을 도출할 것입니다.

신한은행은 ICT 사업 공시 사이트 운용을 지속적으로 추진하되, 공시 대상을 신규 사업 부문에서 모든 사업으로 확대할 예정입니다. 또한, ICT 우수협력회사 제도의 후보군 기준을 24%에서 50%로 확대하여 적용 대상 기업을 확대하고, 재무건전성 평가를 통한 협력회사 리스크 모니터링과 협력회사 초청 간담회, 우수협력회사 선정 등과 같은 행사를 지속적으로 진행할 예정입니다.

신한카드사는 협력회사의 매출증대에 지속적으로 기여하기 위해 당사 자유광장 및 그룹 게시판에 상품을 게시하는 등 적극적인 홍보 지원을 펼치고, 인기 제품과 매출 현황, 협력회사별 운영이슈를 파악하여 추가적인 지원 방안을 도출할 것입니다. 또한, 향후에도 적정가격 보장을 위해 최저가 입찰을 지양하고 추천과 같은 방식을 통해 업체 선정을 해 나갈 것입니다.

신한금융투자는 상생의 CSR을 추진하기 위해 협력회사를 대상으로 한 금융세미나 및 문화행사를 추진하여 상호 소통을 이루고 관계 개선을 위한 노력을 지속할 것입니다.

신한생명은 매년 1회 이상 협력회사 소통행사를 마련하고 협력회사의 의견 반영으로 거래관계의 불합리성을 제거할 것입니다. 뿐만 아니라 협력회사 거래만족도 조사를 시행하여 우수협력회사 지원방안을 추가 검토할 계획이며, '힐링 페스타' 외에도 상담사들의 스트레스 해소를 위한 다양한 프로그램을 지속적으로 운영할 것입니다.

## 친환경 상품 · 서비스 개발

그린리모델링이차보전대출 판매액

단위 : 백만원



4,548

그린햇너지 팩토링 상품을 통한 자원 감축 효과

단위 : tCO<sub>2</sub>e



온실가스 감축량

1,555



에너지 감축량

단위 : MWh

3,382

전 세계적으로 기후변화와 자원위기가 현실적 위협으로 대두되면서 환경 문제에 대한 대응은 기업의 경영활동에 막대한 영향을 끼치는 중요 요인으로 작용하고 있습니다. 더불어 기업의 친환경 경영활동에 대한 소비자들의 요구 또한 점점 더 늘어나고 있습니다. 이러한 변화 속에서 환경을 성장의 제약요인이 아닌 새로운 기회요인으로 파악하는 기업이 점차 증가하고 있습니다.

신한금융그룹은 이러한 국제적 흐름을 적극적으로 수용하고 나아가 이를 새로운 발전의 기회로 활용하고자 꾸준한 노력을 기울이고 있습니다. 친환경산업을 지원하고 소비자들의 환경 영향 감소에 기여하는 신한금융그룹의 다양한 금융상품 및 서비스는 이러한 노력의 결과입니다.

앞으로도 신한금융그룹은 환경 친화적인 금융상품 및 서비스를 지속적으로 확대해감으로써 우리나라 금융산업의 녹색 리더로서 확고히 자리매김해 나갈 계획입니다.



신한금융그룹, 녹색금융의 역할



친환경 상품 서비스 개발을 위한 노력

최근 기업에게 환경적 책임을 요구하는 목소리가 커짐에 따라 많은 기업들이 친환경 요소를 고려한 상품과 서비스를 개발하고 있습니다. 이에 따라, 신한금융그룹은 에너지 절약, 환경 영향 감축 활동을 꾸준히 전개하는 한편, 저탄소 고효율의 신성장동력 산업을 수행하는 기업에게 자금 지원과 금리 인하 및 수수료 우대와 같은 혜택을 제공하고 있습니다. 뿐만 아니라, 녹색산업과 관련된 정부 및 민간 정책에 적극적인 투자를 펼침으로써 금융기관의 사회적 역할을 다하고 있습니다.

신한은행은 녹색기업에 대한 여신지원을 확대하고 개인고객의 친환경 생활을 유도하며, 사회적 공공재의 친환경화를 지원하는 등 우리생활과 밀접한 부분에서 녹색금융을 통한 새로운 사회적 가치를 창출하고 있습니다.

신한생명은 환경보호와 경제성장을 동시에 지원하고, 아울러 보험 본연의 역할인 고객의 미래를 안전하게 보호하는 것을 원칙으로 하고 있습니다. 이에 전략적으로 접근하기 위해 발전 단계별(초기 성숙 단계, 성장 단계, 상용화 발전 단계) 친환경 금융체계를 구축하였습니다.

환경적 영향을 고려한 상품

신한금융그룹은 '금융의 힘으로 환경을 이롭게'라는 녹색 금융의 비전을 실현하고 고객, 직원, 정부 등 대내외 이해관계자들의 환경 경영에 대한 관심과 요구에 부응하고자 다양한 금융상품을 출시하고 있습니다.

신한은행은 2014년 4월 에너지효율화를 위해 건축물을 리모델링 하고자 하는 고객에게 은행이 공사비용을 지원하고 에너지 성능개선 정도에 따라 고객은 정부로부터 2%~4%의 대출이자를 지원받을 수 있는 여신상품인 '그린리모델링이차보전대출'을 출시했습니다. 또한 은행에서 아파트 및 공공기관의 LED 교체 설치 등에 소요되는 비용을 선지원하고, 이후 사용자의 전기료 절감액으로 공사 지원 비용을 상환할 수 있도록 하는 '그린팻너지 팩토링' 상품을 출시하여 온실가스 배출량 저감을 독려하고 있습니다. 수신상품과 관련해서는 '신한 Green+ 적금'을 출시한 바 있습니다. 이 상품은 대중교통 이용 및 전기, 도시가스 요금 절약 등으로 Green 우대요건을 충족할 경우 최대 0.3%의 추가금리를 제공하는 상품으로 고객의 일상생활 속 에너지 실천을 장려하고 있습니다.

뿐만 아니라 풍력, 바이오에너지, 태양광, 연료전지 등 다양한 신재생에너지 발전 시설 건설자금을 지원하고 있습니다. 이를 통해 화석연료의 사용량을 감축하고 친환경 에너지 생산 시설 확대에 기여하는 등 국가적인 환경영향 감축에 이바지하고 있습니다.

신한생명은 SRI(Socially Responsible Investment) 펀드를 통하여 친환경적인 생산과 경영 활동을 수행하는 기업과 친환경적인 기술을 개발하여 보유하고 있는 기업에게 투자하는 상품인 '신한변액보험'을 운영하고 있습니다. 이 상품을 통해 베이비붐 세대의 은퇴도래 환경에 대응할 뿐 아니라 SRI 펀드를 활용할 수 있었습니다.

신한금융그룹, 친환경 상품 목록

상품명	상품내용	취급액
그린팻너지 팩토링	건물 지하주차장의 LED전구 교체비용을 지원하여 고객의 에너지 소비 비용을 줄이고, 절감된 에너지 비용으로 공사비용 상환	11,583백만원 (2014년말 잔액)
Green+ 적금	대중교통 이용고객, 전기/도시가스 등 에너지 절약고객, 비대면 채널 이용 등 자원절약 고객에게 우대 금리 제공	368,604백만원 (2014년 신규액)
그린리모델링 이차보전대출	기존 건축물의 에너지 성능개선 공사자금을 지원하고, 개선 정도에 따라 정부에서 고객에게 대출이자의 2~4% 지원	4,548백만원 (2014년 신규액)
신녹색기업대출	녹색기업 및 녹색분야 신규 진출 기업에 자금을 지원함으로써 녹색 산업 활성화에 기여	339,917백만원 (2014년말 잔액)
신한BNPP Tops 아름다운 SRI 증권투자자산탁	주로 환경, 사회, 경제적 책임을 다하는 기업을 선별하여 해당 기업 주식에 투자	
신한BNPP 봉주르클린월드 증권투자자산탁	전 세계 환경, 대체에너지, 수자원 처리, 오염방지, 폐기물 처리 등과 관련한 주식에 투자신탁재산의 대부분을 투자 운용	10,798백만원 (2014년말 평가액)
신한BNPP 에너지인덱스플러스 증권투자자산탁	집합투자기구 재산의 대부분을 채권 및 에너지 관련 장내외 파생상품에 투자해 장기적인 자본 증식 제공을 목적으로 하는 펀드	
신한TheBest 변액유니버설 종신보험	SRI(Socially Responsible Investment)펀드를 통하여 환경 친화적이고 사회책임경영을 실천하는 기업에 투자하는 상품	250백만원 (2014년 신규액)
경차사랑 유류세 환급카드	경차 소유자의 유류세 일부를 환급해주는 카드. 경차 사용에 따른 대기 오염 감소와 에너지 효율 증대 효과	14,679좌 (2014년 신규발급건수)

환경적 영향을 고려한 서비스

신한은행은 은행직원이 태블릿 PC를 들고 직접 고객을 방문하여 예적금 신규신청, 대출 상담신청, 신규 전자금융 등의 영업점 업무를 처리해주는 S-Force 서비스를 도입했습니다. 이와 함께 영업점에서 태블릿 PC를 활용하여 고객에 대한 사전상담 및 전자문서 작성을 지원하여 신속한 업무처리가 가능한 'S-Plaza' 서비스도 도입하였습니다. 신한은행은 '전자문서 서비스(Electronic Filing Service)' 도입으로 타 금융기관 대비 차별화된 서비스 경험을 제공하여 고객만족을 제고하며, 연간 종이 사용량도 대폭 감소할 것으로 기대하고 있습니다.

친환경 상품·서비스 개발을 위한 대외 협력

신한은행은 국토교통부와 그린리모델링 사업에 적합한 여신 상품화 방안을 마련하고 사업 활성화로 이어질 수 있도록 '그린리모델링 활성화'를 위한 업무협약을 체결하였습니다. 그 결과, 2014년 4월에 '그린리모델링이차보전대출' 상품을 출시하였으며, 이를 통해 녹색 건축물 확대를 위한 민관 협력의 새로운 모델을 제시하였습니다. 또한, 환경 우량기업 여부를 평가하기 위해 국내 금융권 최초로 환경부-한국환경산업기술원과 업무협약을 체결하여 녹색금융지원 기업평가시스템을 은행의 여신심사시스템과 연계하였습니다. 기업여신 지원 시 환경 우량기업에게는 금리 등 우대서비스를 제공하는 한편 환경리스크가 과다한 기업에 대해서는 선제적인 관리를 수행하고 있습니다.

향후 계획

신한은행은 신재생에너지 개발 등 화석연료 사용을 절감하고 있는 기업에 대한 기술금융 지원을 확대하고 있습니다. 2015년에도 지속적인 기술금융 확대 지원을 통해 친환경 투자에 대한 사회적 인식을 확산하고 대체에너지 기술 개발에 기여할 예정입니다. 신한생명은 기업의 친환경 경영과 기술개발을 장려하기 위해 SRI(Socially Responsible Investment)펀드의 활성화에 힘쓸 것입니다. 이를 위해서 SRI 펀드에 활용되었던 기존의 브릿지연금보험과 변액유니버설종신보험의 기능을 개선하여 SRI펀드의 운용을 더욱 활발히 할 계획입니다.

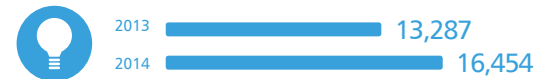
## 자원의 효율적 이용 및 환경영향 감축

신한금융그룹, 2014 CDP Korea 평가, 국내 금융회사 최초 '탄소경영 아너스 클럽' 선정

공개점수 **98점**  
성과밴드 **A 획득**



### LED 전구 교체 수



### 신한데이터센터, 연간 에너지 절약 내용

총 전기 사용량 **14% 절감**  
(4,704,088 kWh)



총 에너지 사용량 **20% 절감**  
(1,026,920, 973 kWh)

천연 자원의 고갈, 이상기후 발생 등 심각한 환경 및 기후변화 이슈에 대응하기 위해 세계 각국은 온실가스 감축목표를 설정하고, 다양한 감축 정책을 추진하는 등 다방면의 노력을 기울이고 있습니다.

우리나라도 온실가스 목표관리제를 시행한 데 이어 2015년부터 온실가스 배출권거래제를 도입하는 등 저탄소 경제를 실천하기 위한 세계적 흐름에 동참하고 있습니다.

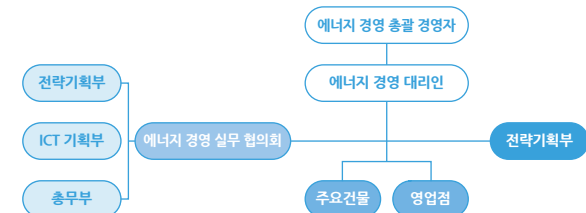
신한금융그룹은 이러한 흐름에 따라 경영활동을 위해 사용되는 자원을 효율적으로 관리하고, 폐기물 감축과 에너지 사용량 절감 등을 통한 친환경 경영을 수행하고 있습니다. 또한, 계속해서 변화하는 환경 관련 정책과 외부 이해관계자들의 요구에 선제적으로 대응하기 위해 환경과 관련된 내부 제도를 강화해나가고 있습니다.



### 신한금융그룹 환경경영 규범

- 자원의 효율적 이용 및 온실가스 배출 최소화**
  - 자원 및 에너지의 효율적 이용
  - 온실가스 배출량 감축
  - 제품 및 시설의 환경효율성 고려
- 녹색금융상품 개발 및 지원**
  - 녹색금융기업 지원
  - 녹색 소비자금융 지원
  - 녹색 산업 투자 확대
- 녹색 커뮤니케이션 강화**
  - 임직원의 녹색경영 역량 강화
  - 협력회사와의 그린 파트너십 강화
  - 환경경영 성과 공개 및 대외 협력

### 신한은행, 에너지 경영 추진 체계



### 환경영향 감축을 위한 정책 및 조직

환경과 공존하기 위한 환경적 책임은 기업의 의무입니다. 신한금융그룹은 경영활동 중 발생하는 온실가스 배출을 최소화하고 에너지 소비에 대한 효율을 지속적으로 강화해나감으로써 지속 가능한 발전을 이루고자 합니다.

신한금융그룹은 그룹사 CEO로 구성된 사회책임경영 협의체인 '사회공헌위원회'를 통해 그룹 환경경영규범을 제정하고 이를 토대로 전사적 환경경영을 추진해나가고 있습니다. 또한 효율적이고 체계적인 그룹 환경경영 이행을 위해 주요 그룹사의 온실가스 배출량과 에너지사용량을 포함한 총 12개의 환경 및 지속가능경영 지표를 체계적으로 관리하는 녹색경영시스템을 운영하고 있습니다. 본 시스템을 통해 수집된 환경데이터를 기반으로, 신한금융그룹은 보다 체계적으로 환경정책을 수립할 뿐만 아니라, 외부 이해관계자들의 환경 정보 공개 요구에 효과적으로 대응하고 있습니다.

신한은행은 에너지경영을 효과적으로 이행하기 위해 국제표준화기구가 제정한 에너지경영시스템 국제인증인 ISO50001을 국내 은행권 최초로 획득하여 운영하고 에너지경영지침과 매뉴얼을 제정하여 임직원 모두가 에너지 절감에 참여하고 있습니다.

### 환경관련 규제 대응

신한은행은 2012년 6월 저탄소 녹색성장기본법에 근거하여 온실가스에너지 목표관리제의 관리기업으로 지정되어 지난 2009년부터 2014년까지 온실가스 배출량 및 에너지 소비량을 3차 검증을 거쳐 정부에 보고하였습니다.

뿐만 아니라, 온실가스 배출량 및 에너지사용량 절감을 위해 연중 실내온도 조절, 고효율 조명기기 사용, 공조설비 및 조명설비 개선 등의 활동을 전개하고 있습니다. 아울러 에너지 전광판을 본점 로비에 설치하여 에너지 사용량을 지속적으로 모니터링하고 있으며 에너지 절약 실천사항 포스터를 본점 및 주요건물에 게시하여 임직원의 에너지절약에 대한 인식을 제고하고 있습니다.

구분	활동내용	연간 온실가스 감축예상량
건물 에너지 효율 증대	은행 본사 및 주요 사옥, 영업점의 조명을 LED로 교체해(총 16,454개) 에너지 사용량 감축	2,394 tCO <sub>2</sub> eq
에너지절약 생활화	대형건물에 대한 에너지경영시스템(ISO50001) 운영에 따른 본사 및 주요 사옥 하-동절기 냉난방온도 조절, 엘리베이터 제한 운영, 시간대별 조명 소등, 공조시설 가동시간 조절 등 다양한 에너지 감축활동 전개	740 tCO <sub>2</sub> eq
화상회의를 통한 차량 운행 감소	은행 전국 영업본부 및 영업점 화상회의 시스템 운영으로 차량 운행 감소 및 탄소배출량 저감	1,562 tCO <sub>2</sub> eq
친환경 데이터센터 운영	건물에 태양광 발전, LED 조명기구, BEMS(Building Energy Management System), 빙축열시스템 적용을 통한 에너지 소비 절감	2,193 tCO <sub>2</sub> eq



신한은행, 친환경 녹색 건축물(신한데이터센터)

### 친환경 데이터센터 운영

신한은행은 다양한 친환경 에너지 절약형 시스템을 도입한 친환경 녹색건축물인 '신한데이터센터'를 통해 에너지절감효과를 창출하고 있습니다. 특히, 심야시간에 냉열을 저장하고 주간의 냉방에 활용하는 빙축열 시스템과 LED 조명기구, 태양광 설비, BEMS(Building Energy Management System) 설치 등으로 환경영향을 크게 감축하고 있습니다. 그 결과, 2014년 한 해 동안 절감한 에너지사용량은 전년도 사용량의 약 20%에 이릅니다.

### 분리수거, 재활용 등 폐기물 관리 강화

신한은행은 사무공간에서 발생한 폐기물을 허가받은 폐기물 위탁처리업체를 통해 외부로 배출하고 있습니다. 특히 본점을 포함한 주요 건물에서 발생하는 재활용 폐기물의 경우 5가지 종류(스티로폼, 종이, 플라스틱, 캔, 유리)로 분리하여 배출하고 있으며, 매년 종류별 배출량을 파악 및 관리함으로써 환경영향을 지속적으로 감소시키고 있습니다.

신한카드의 60ton 내외의 파쇄된 용지를 재활용하여 자원을 효율적으로 이용하고 있으며, 이는 연간 문서 사용량의 60%를 재활용하는 수준입니다. 또한, 환경과 관련된 내부 관리체계의 기틀을 마련했습니다.

### 사무기기/용품의 재활용을 통한 자원 효율 증대

신한은행은 영업활동을 위해 사용되는 전산기기 및 사무용품을 재활용하거나 재사용함으로써 자원 사용의 효율성을 증대하기 위한 다양한 프로그램들을 진행해 오고 있습니다. 대표적으로 기존에 파기, 매각하던 불용 PC를 사회적 기업에 기증하는 '나눔PC' 사업을 2011년 12월부터 진행해오고 있습니다. 2014년 7월에는 자원재활용단체와 중고 사무용 가구 및 기타 전산기기를 기증하는 내용을 골자로 하는 '신한그린앳사회적기업지원협약'을 맺고 불용 동산을 기부한 바 있습니다.

### 환경정보공개를 통한 대외커뮤니케이션

신한금융그룹은 '2014 CDP(Carbon Disclosure Project) Korea'에서 국내 금융회사로는 최초로 탄소 경영 최우수 기업 5개사만이 선정되는 '탄소경영 아너스 클럽'에 편입되는 영예를 안았습니다. 동시에 CDP 영국 본부에서 발간하는 CDP 글로벌 보고서인 'The A list: The CDP Climate Change Performance Leadership Index 2014'에도 포함되는 성과를 거뒀습니다. 본 보고서에는 기후변화 대응과 목표 달성에서 높은 수준을 나타낸 전세계 189개 기업이 포함된 바 있습니다.

신한은행은 정부가 추진하고 있는 환경정보공개제도에 적극적으로 참여하고자 '신한은행 환경보고서'를 발간하고 있습니다. 이 보고서를 통해 신한은행은 자원 및 에너지 사용량, 온실가스 및 환경오염 물질 배출량, 녹색구매 실적 등의 정량적 데이터를 포함하여 에너지 사용 저감 기술 소개 및 녹색경영 추진을 위한 전략과 시스템을 투명하게 공개하고 있습니다.

### 환경영향 감축을 위한 임직원 커뮤니케이션

신한금융그룹은 회장 및 각 그룹사 CEO로 구성된 '그룹 사회공헌위원회'를 통해 그룹 내 환경과 관련 된 사안을 포함하여 지속가능경영 주요 이슈에 대해 논의하고 있습니다.

신한은행의 경우 전 임직원이 참여하는 에너지경영체계 운영을 목적으로 경영기획그룹장을 에너지경영 총괄자로 지정하고, 전략기획부, ICT기획부, 총무부 실무진으로 구성된 에너지경영 실무협의회를 정기적으로 운영함으로써 전사적 에너지 사용량 감축 노력을 기울이고 있습니다.

2014년에는 분기별 에너지 절감 상위 영업점을 사내 온라인 게시판에 게시하여 에너지절약 실천에 대한 전 직원의 관심을 제고한 바 있습니다. 2015년부터는 에너지 절감 우수영업점에 대한 포상을 실시함으로써 환경영향 감축에 대한 동기부여를 확대하고 이에 대한 관심을 한층 더 높여나갈 계획입니다.

### '2014 기후변화에 대한 글로벌 투자자 성명서' 참여

신한은행은 글로벌 금융기관의 성명을 통해 저탄소 경제에 대한 각국 정부의 보다 적극적인 참여를 요구하고자 UNEP-FI 주도하에 진행된 '2014 기후변화에 대한 글로벌 투자자 성명서'에 서명기관으로 참여하였습니다. 이를 통해 신한은행은 기후변화가 기업의 지속 가능한 발전에 중요한 위험요소라는 점을 다시 한 번 전세계에 인식시키고 온실가스 및 환경영향 감축을 위한 범세계적인 참여를 촉구한 바 있습니다.

### 협력회사와의 거래를 통한 친환경 경영 확대

신한금융그룹은 '그룹 환경경영 규범'을 통해 환경마크, GR마크, 에너지고효율 제품 등 환경영향이 적은 녹색제품을 우선 구매하도록 규정하고 있습니다. 또한, 그룹 협력회사 행동규범 제2장~3장에서는 환경법규준수, 환경오염방지, 폐기물 절감 및 자원의 효율적 사용 등에 관해 규정함으로써 협력회사의 친환경 경영을 독려하고 있습니다.

신한은행은 사내 '계약업무지침'을 통해 에너지고효율, 친환경인증 제품 등을 납품하는 업체에는 업체선정을 위한 평가 시 가산점을 부여할 수 있도록 함으로써 친환경 협력업체와의 거래 확대를 유도하고 있습니다.

### 향후 계획

신한은행은 2020년까지 국가 온실가스 목표(BAU)대비 30% 절감을 달성하기 위해 연차별 온실가스 감축목표를 수립하여 매년 온실가스 배출량과 온실가스 감축 이행계획 및 감축 실적을 정부에 보고하고 있습니다. 2015년은 예상배출량 대비 8.8%를 감축할 계획입니다.

신한카드의 폐기물의 양을 감축하여 환경 영향을 최소화하기 위해 연간 파쇄문서 재활용률을 단계적으로 늘리는 방안을 추진할 계획입니다. 이를 통해 펄프사용량을 감축하고 자원의 효율적 이용을 달성할 것입니다.

#### 신한은행, '나눔PC' 사업 성과



#### 신한금융그룹, 주요 수상 성과



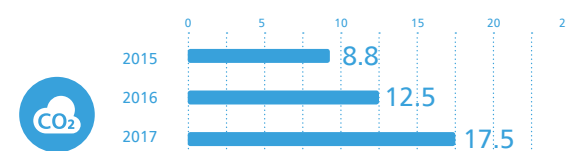
#### 신한은행, 친환경 협력업체 평가항목

##### 평가항목

- 1 친환경, 재활용품 인증, 사회적 기업 인증 등을 보유하고 우수한 성능의 제품(용역)을 보유하고 있는가?
- 2 소비효율등급, 대기전력 저감우수, 고효율에너지 기자재 인증 등을 보유하고 성능이 우수한 제품인 에너지고효율 제품을 보유하고 있는가?
- 3 에너지경영/녹색제품/사회적 기업을 위한 추진 실적 등이 있는가?
- 4 동 제인과 관련하여 우수기술 보유 인증이 있는가?
- 5 당행 IT우수 협력회사 선정업체 및 감사장 수여 우수 협력 업체인가?

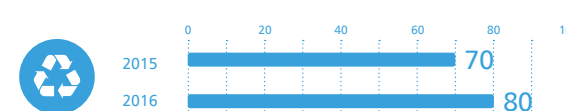
#### 신한은행, 온실가스 감축 목표(예상배출량 대비)

단위 : %



#### 신한카드, 파쇄 문서 재활용률 목표

단위 : %





GROUP COMPANIES' CSR MANAGEMENT

# 그룹사 사회책임경영

신한은행	64
신한카드	68
신한금융투자	72
신한생명	74
신한BNP파리바자신운용	76
신한캐피탈	78
제주은행	79



# 신한은행

고객중심 자산관리 체계



25개 개선과제 도출

Senior Loan 펀드



총 5,650억원 중 1,000억원 약정

미래설계 거점센터 운영



전국 70개

### 중대성 평가 연계 이슈

- 업의 특성을 활용한 사회공헌으로 금융경제교육 활성화
- 중소기업에 대한 금융지원 확대
- 사업 포트폴리오 강화
- 차별화된 금융 상품 및 서비스 제공
- 고객만족도 제고



## 새로운 미래를 열어가는, 사랑 받는 1등 은행

### 고객중심 자산관리체계 확립

신한은행은 고객 수익률 제고 등 고객중심 자산관리 추진을 통해, 고객의 신뢰를 확보하고자 노력하고 있습니다. 기존 자산관리체계는 투자상품 판매 후 관리가 미흡한 면이 있었기에 고객에게 가장 적합한 솔루션을 제공하고 자산을 안전하게 불러주는 ‘고객중심 자산관리체계’를 확립하고 있습니다.

고객중심 자산관리 추진체계



자산관리 프로세스 전반에 걸친 종합적인 접근 및 개선을 위해 WM사업부, 자산관리솔루션부, 투자상품부, 투자자문부 등 4개 부서의 부장 및 실무자들이 TF를 구성하여 매주 1회 회의를 통해 개선사항에 대한 지속적인 모니터링 및 고객중심 자산관리 내재화를 추진하고 있습니다. 또한 ‘고객자산 Value-up팀’을 신설하여 투자상품 판매단계 이후의 관리 및 리밸런싱 전반에 대한 기획/실행뿐만 아니라 포트폴리오 관리전략 수립/실행, 전산시스템 구축 등을 수행하며 고객중심 자산관리를 총괄하고 있습니다. 신한은행은 투자전략 수립, 투자상품 선정/관리, 자산 리밸런싱, 자산관리 인프라 등 각 자산관리 체계별 리뷰 및 개선방안을 도출하여 전반적인 체계 개선을 실천하고 있습니다.

### 대체투자 확대

신한은행은 창조적 자산운용의 일환으로 대체투자를 확대 실시하고 있습니다. 대체투자는 기업 고객에게는 원하는 자금을 적기에 조달해주고, 개인 고객에게는 IB 투자자산 상품을 판매함으로써 고객 가치를 증대하고 더불어 은행 가치를 상승시키는 상생의 선순환 구조를 만듭니다. 신한은행은 보유자산의 수익률을 제고하고 투자 프로세스 및 인프라 역량을 지속적으로 강화하기 위하여 펀드를 활용한 대체자산투자와 함께 금융주선권을 확보하려는 노력을 병행하는 새로운 시도를 추진하고 있습니다. 대체투자는 특히 출자기업인 신한은행, 운용기업인 신한BNP파리바자산운용 등 계열사간 시너지효과를 확대하여 신한금융그룹의 따뜻한 금융 추진에 기여하고 있습니다.

대체투자 펀드로는 국내최초 인수금융 Private Debt Fund인 Senior Loan 펀드, 높은 성장세의 일본 태양광 사업 대체투자 펀드인 일본 태양광 펀드, SOC 재구조화 관련 프로젝트펀드에 투자를 하였습니다.

### 대체투자펀드 실적

대체투자 명	이행 실적
Senior Loan 펀드	총 5,650억원 중 1,000억원 약정
일본 태양광 펀드	총 2,000억원 중 400억원 약정
인프라 펀드	총 12,420억원 중 1,400억원 약정

### 인프라 펀드 실적

단위 : 백만원



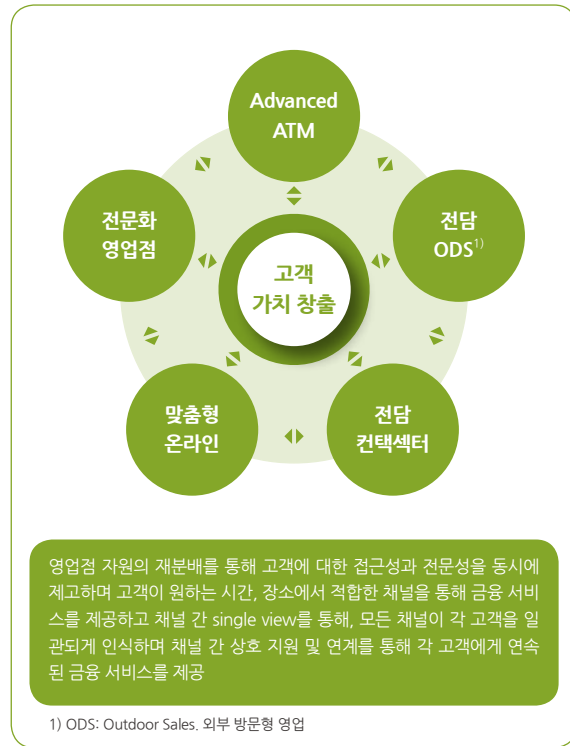
인프라 펀드 투자잔액

대체투자는 최근 금융권의 경쟁심화와 저금리 기조의 위협을 극복할 수 있는 대안입니다. 신한은행은 대체투자 등 창조적인 자산운용을 지속적으로 추진하여 저마진 시대를 극복하고 따뜻한 금융을 실천해 나갈 것입니다.

### 고객중심 채널 운영 전략

최근 시장은 저성장, 저마진이 지속되고 있으며 디지털화가 가속됨에 따라 대면 채널을 방문하는 고객이 급감하고 있습니다. 또한 금융업의 디지털 기반 서비스가 확대되고 있으며, Big Data 분석기술 등 디지털 기술이 고도화되고 있습니다. 이러한 경영환경 변화에 따라 신한은행은 사업모델을 혁신하고, 영업점 채널의 효율적 운영과 비대면/온니 채널의 구현을 통해 성장의 새로운 돌파구를 마련하고자 합니다.

신한은행이 추구하는 옴니채널



신한은행이 추구하는 옴니 채널은 고객의 이용 편의성과 고객 가치 극대화 관점에서 채널 자원의 배분 최적화 및 채널 간의 상호 연계에 기반, 고객이 언제 어디서나 무엇을 원하든지 일관적/연속적 은행 경험을 제공하는 것을 의미합니다.

옴니채널과 더불어 영업점의 효율적인 운영을 통해 보다 전문적인 서비스와 고객 맞춤형 서비스를 제공하고자 합니다. 고객 니즈를 고려한 점주권별 세분화된 점포 운영 및 찾아가는 영업 강화, 채널 간 고객정보 연계 등 고객의 니즈를 먼저 파악하고, 고객 가치를 증진하기 위한 전략 수행을 통해 고객중심주의 은행으로 거듭나는 기반을 마련하겠습니다.

장기거래 기업고객 관리제도 개선

미래를 함께하는 따뜻한 금융이라는 신한사의 미션을 구현하기 위하여 신한은행은 기업고객과 장기적으로 동반성장을 지향하는 고객관리 제도를 구축하였습니다. 은행권은 현재 본격적인 저금리/저성장 시대가 도래하고 공급자가 아닌 수요자 위주의 시장으로 재편되면서 기업금융 영업환경은 차별적 경쟁력을 통한 수익성 확보라는 새로운 도전에 직면하고 있습니다. 이러한 배경에서 신한은행은 기업고객 관리 부문에 있어서 상호 신뢰에 기반한 차별적인 장기거래관계 확보를 핵심으로 여기고, 현 기업고객 관리 제도인 Tops Biz Club 프로그램을 장기 거래기업을 지원하고 장기거래를 유도할 수 있는 제도로 개편하였습니다.

Tops Biz Club 개편 주요 내용



고객에게 부여되는 Tops 등급 산정기준에서는 기존제도의 단점을 보완하여 고객관점의 거래실적 기반으로 재정비하고, 신용등급 기준을 완화하였으며 장기거래를 유도하기 위해 기여기간 개념을 최초로 도입하였습니다. Tops 등급별 고객에게 제공되는 우대 프로그램은 기업고객부 외에 여러 부서에 산재한 기업고객 관리 프로그램을 Tops Biz Club 제도 아래 일원화하였고, 경영지원 서비스 부분을 강화하여 10년 이상 장기거래 고객전용 기업성공프로그램(CSP, Corporate Success Program)을 도입하는 등 타행과 차별화된 장기거래 고객 지원 프로그램을 마련하였습니다. 또한 장기거래 고객에 대한 기업컨설팅 서비스, 금리우대 서비스 등의 혜택을 구비하여 실질적인 동반성장을 추구하였습니다.

신한은행은 이러한 제도 개편을 통해 기업고객에게 신한은행은 기업 성공을 위한 전문적인 도움을 받을 수 있는 동반자라는 믿음을 드리고자 합니다.

고령화 사회에 대비한 은퇴 비즈니스

베이비부머 세대들의 은퇴가 본격화되고, 행복한 가정과 편안한 노후를 위한 금융 솔루션에 대한 사회적 요구가 증가하고 있습니다. 이에 신한금융그룹은 통합 은퇴사업 브랜드인 '신한미래설계'를 발표하고 '행복한 美來(미래)를 위한 은퇴파트너'라는 슬로건 아래 신한만의 차별화된 은퇴솔루션을 제공하고 있습니다.

신한은행은 은퇴시장 선도를 위한 인프라를 구축하기 위해 전국 70개 지역에 거점 점포인 '미래설계센터'를 오픈하고, 70명의 '미래설계컨설턴트'를 선발하여 특별집합연수, 실전교육, 심화교육 등 지속적인 교육을 통해 최고의 은퇴설계전문가로 정예화시켜 나가고 있습니다.

또한 고객중심의 맞춤형 상품을 통해 다양한 고객 니즈를 만족시키고 대한민국 은퇴설계 서비스의 새로운 지평을 열어가고 있습니다. 은퇴생활비 전용통장인 '미래설계통장'의 경우에는 은퇴생활비와 관련한 각종 자금을 효율적으로 관리할 수 있다는 장점으로 지난 12월, 78만좌를 돌파하기도 하였습니다.

신한은행 주요 은퇴 상품

상품명	상품 내용
미래설계통장	은퇴생활비 관리 입출금 전용통장, 공적연금 및 퇴직·개인연금의 연금수급계좌 지정 시금리 및 각종 금융 수수료 혜택 제공
미래설계카드	미래설계통장과 연계되어 병원·약국, 주유, 마트, 교통의 주요 생활 서비스에서 할인 혜택 제공
크레바스 연금예금	고정금리를 적용해 매월 동일한 금액을 연금으로 수령할 수 있는 단기(5년 이내) 즉시연금 상품
크레바스 주택연금대출	주택 또는 오피스텔(주거용)을 보유한 고객이 보증료와 설정비 부담 없이 부동산을 담보로 매월 연금을 지급받는 역모기지론 상품
크레바스 펀드	원금보존을 기반으로 절대수익추구형 방식인 통신투자 활용한 펀드상품

신한은행은 고객별 금융거래 특성과 필요자금, 은퇴 철학까지 반영한 은퇴설계시스템, 'S-미래설계'를 신규 구축하여 운영하고 있습니다. 고객의 보다 구체적인 은퇴생활비 예측을 위해 고안된 본 시스템은, 은퇴 시점의 연령, 거주 지역, 소득 수준 등 세부적인 통계치를 기반으로 고객을 진단하여 가장 근접한 은퇴생활비를 도출하고 있습니다. 또한 고객의 은퇴준비 상황을 쉽게 이해할 수 있도록 은퇴준비자금 달성률과 현금흐름 달성률, 금융자산의 안정성 등 3가지 지표를 가중치에 따라 산출한 종합 지수인 '미래설계지수'를 도입하여 고객의 자금운용 방안까지 구체적으로 제시하고 있습니다.

이외에도 고객과의 접점을 확대하기 위한 '부부 은퇴교실' 및 '미래설계캠프'를 운영하고 있습니다. '부부 은퇴교실'은 은퇴 후 삶과 은퇴자산관리에 어려움을 겪는 고객들을 대상으로 한 교육 프로그램으로, 격월 주말마다 개최되어 은퇴와 건강, 취미 등 비재무적 및 재무적 은퇴설계서비스를 직접 제공하고 있습니다. 특히 강의 이후에는 미래설계컨설턴트들이 1대1 은퇴설계상담을 제공하여 높은 만족도를 얻고 있습니다. 또한 은퇴상담을 받기 어려운 직장인이나 단체회원들에게는 찾아가는 은퇴교실인 '미래설계캠프'를 제공하고 있습니다.

S-미래설계 체계



부부 은퇴교실 2014년 성과



# 신한카드

빅데이터 분석



2,200만 고객

브랜드파워(3대조사기관)



신용카드 부문 1위

Code9 판매실적



5개월만에 100만매 돌파

### 중대성 평가 연계 이슈

- 브랜드 가치 제고
- 고객정보 보호 및 유출 방지
- 사업 포트폴리오 강화
- 차별화된 금융상품 및 서비스 제공
- 고객만족도 제고



## 카드업의 미래를 선도하는 고객의 진정한 생활 파트너

### 빅데이터를 통한 고객가치 증진

신한카드는 1등 기업에서 위대한 기업으로 나아가겠다는 비전을 담은 슬로건 'BIG to GREAT' 달성 전략의 일환으로 빅데이터 경영을 통한 새로운 가치 창출에 주력하고 있습니다. 2014년에는 카드업계 최초로 빅데이터(Big Data)센터를 신설하고 2,200만 고객의 빅데이터 분석을 수행하였습니다. 또한, 카드 비즈니스의 본원적인 경쟁력 강화와 고객만족경영을 위해 '공익성'을 중심으로 하여 3가지 주요 빅데이터 사업을 추진하였습니다.

#### 빅데이터 주요 사업

##### 중, 장기 소비패턴(Macro Trend) 분석 및 최신 트렌드(Micro Trend) 분석

- 남,녀 각각 9개의 Code 도출, 이를 기반으로 '23.5"', 'S-Line' 출시

##### 빅데이터 기반 Offer Targeting

- CLO(Card-Linked Offer)서비스 개발로 카드 사용 편리성 극대화

##### SAM(Shinhan big data Academic Mentoring)2014 실시

- 빅데이터 관련 진로의 대학,대학원생 대상으로 빅데이터 활용 이론 및 체험기회제공

또한 빅데이터 분석 및 활용에 있어 전문성을 더하기 위해 다양한 기관과 업무 협약을 체결하였습니다.

#### 빅데이터 관련 업무협약 체결 내용

기관명	내용
한국문화정보센터	관광객 행태 분석 서비스 제공
KAIST	한국형 빅데이터 모델 공동개발 협약
서울대학교 빅데이터 연구원	금융서비스 관련 빅데이터 활용 및 발전 협력
Master Card	빅데이터 전략적 협력 체결



신한카드-서울대 빅데이터 MOU 체결식

향후 신한카드는 '빅데이터 에코 시스템' 구축과 'Card-Linked Offer' 시스템 최적화, 빅데이터 기반 고객만족경영 개선을 목표로 하고 있으며 세부 내용은 아래와 같습니다.

#### 빅데이터 경영 향후 계획

- 빅데이터 에코 시스템 구축**
  - 빅데이터 기반의 고객 인사이트를 가맹점에 제공
  - 가맹점은 고객의 니즈에 맞는 상품을 신한카드를 통해 제공

- Card-Linked Offer 서비스 최적화**
  - 빅데이터 분석 기반으로 기존 포인트 적립 대신 고객이 원하는 가맹점이 제시한 할인 Offer를 통해 혜택 제공

- 빅데이터 기반 고객만족경영 개선**
  - 새로운 데이터 분석 기법 활용으로 고객의 잠재적 니즈 파악
  - 고객 맞춤형 솔루션 제공으로 고객 행복 지향

### 고객 맞춤형 마케팅 추진

신한카드의 Code9는 빅데이터를 기반으로 한 고객중심 상품개발 체계입니다. 신한카드는 기존의 CRM(Customer Relationship Management)이 성, 연령, 서비스 등 고객의 과거 이력을 분석하여 고객과 상품분류를 기준으로 취급액과 수익성 등 양적 목표만을 위해 개발되었던 점을 개선하여 고객의 다양한 요구와 최신의 요구를 명확하게 파악하고, 이를 상품에 반영하였습니다. 먼저, 2,200만 고객의 소비패턴을 분석하여 Code9를 도출하고 국내 소비자의 거시적 소비패턴 변화를 파악하였습니다. 그 후, 신상품 및 서비스 개발 과정에서 최신의 트렌드를 반영하기 위해 외부 SNS와 기사 등을 이용하여 최신 유행 및 소비 트렌드를 발굴하였습니다. 마지막으로, 2,200만 고객에 대한 Trend Code를 조합하여 최대 262,152가지의 경우의 수를 도출하였습니다. 이를 통해 다양한 고객의 잠재적 요구까지 반영할 수 있었습니다.





신한카드 'Re:Frame' 디자인

Easy Pick&Quick Read

- 세로 및 가로형 지갑 모두에서 카드 정보를 한눈에 볼 수 있어 식별이 용이한 카드
- 프레임 라인의 홈 처리로 쉽게 꺼낼 수 있는 카드
- 카드 결제 시 결제 방향을 쉽게 제시
- 카드 주요 정보를 우측에 일괄 배열해 온라인 등 비대면 거래 시 사용성 개선

신한카드는 카드 상품 및 서비스 개발 외에도 '고객관점'을 적용한 카드 플레이트 디자인을 개발하였습니다. '리얼 라이프의 재구성-Re:Frame'을 컨셉으로 한 새로운 디자인은 고객을 바라보는 관점이 변화되었다는 의미를 담았습니다. 신한카드는 빅데이터 분석을 통해 기존 CRM관점에서 분류한 고객기준과 무관하게 유사한 소비성향을 보유한 새로운 고객집단이 존재한다는 결과를 도출하여 고객 맞춤 솔루션을 제공할 수 있는 기틀을 마련하였습니다. 이에 따라, 향후 Code9 Season2 에서는 고객의 보다 스마트한 소비생활을 위해 지역, 시간, 위치, 소비패턴에 적합한 최적의 고객맞춤형 혜택을 제공할 것이며 주요 제휴회사와의 협력을 통해 최신 소비 트렌드를 제공할 것입니다.

브랜드 마케팅 전략 및 성과

신한카드는 가장 많은 고객들로부터 선택 받은 카드로서의 자부심을 뛰어 넘어, 고객 한 분 한 분을 위한 더욱 세심하고 차별화된 서비스를 창조한다는 의지를 담은 슬로건 'BIG to GREAT'를 중심으로 고객의 신뢰를 받고 대한민국을 대표하는 신용카드 브랜드로서의 이미지를 강화하고 있습니다.

BIG to GREAT 브랜드 활동은 빅데이터, 고객중심 마케팅 체계 Code9, 고객 관점의 디자인 혁신 Re:Frame, 문화·스포츠마케팅 프로그램 등 다양한 모습으로 진행되고 있습니다. 2014년에는 신한카드의 새로운 마케팅체계인 'Code9'에 대한 고객들과의 적극적인 커뮤니케이션의 일환으로 'Code9콘서트'를 새롭게 개최하였습니다. Code9콘서트는 남산N타워 야외 광장과 부산 해운대에서 개최되었으며 음악적 개성이 뚜렷한 인디밴드들이 참여하여 2,200만 고객의 개성을 존중하는 빅데이터 기반 'Code9'의 의미를 재조명할 수 있었습니다. 이 밖에도 영등포 타임스퀘어의 CGV신한카드아트홀 리뉴얼을 통해 신한카드의 새로운 디자인 언어 'Re:Frame'을 기반으로 한 포토월을 공연장 곳곳에 만들어 이 장소를 찾은 고객들에게 새로운 신한카드의 이미지를 심어줄 수 있었으며, 올해로 13번째로 개최된 '신한카드 꼬마피카소 그림축제'는 신한카드의 대표적인 브랜드 마케팅 행사로 많은 인원이 참여하는 그림대회를 넘어 가족 화합의 장을 마련하는 기능을 하였습니다.

그 결과, 한국능률협회컨설팅에서 주관하는 2014년 '한국산업의 브랜드파워(K-BPI)'에서 3년 연속 1위, 한국표준협회에서 주관하는 '프리미엄브랜드지수(KS-PBI)'에서 5년 연속 1위, 한국생산성본부가 주관하는 '국가브랜드경쟁력지수(NBCI)' 신용카드 부문 4년 연속 1위에 오르는 성과를 거두었습니다.

한국산업의 브랜드파워



한국능률협회컨설팅 주관

3년 연속 1위

국가브랜드경쟁력지수



한국생산성본부 주관

4년 연속 1위

프리미엄브랜드지수



한국표준협회 주관

5년 연속 1위



신한카드, 'Code9' 콘서트

# 신한금융투자

중위험, 중수익 상품 중심의 자산역량강화



금융상품 잔고 **43.1**조원  
전년말 대비 36.4% 증대

매일경제 베스트 애널리스트 평가



5회 연속 **1**위

### 중대성 평가 연계 이슈

- 브랜드 가치 제고
- 임직원 역량개발 및 인재육성
- 사업 포트폴리오 강화
- 차별화된 금융 상품 및 서비스 제공
- 고객만족도 제고



## 아시아 최고의 종합금융투자회사

### 중위험, 중수익 상품 공급 확대

신한금융투자는 중위험, 중수익 상품 공급을 통해 증권업계의 전반적인 불황 속에서도 지속적인 성장을 이뤄가고 있습니다. '상품전략위원회'라는 최고 의사결정 기구를 구성 및 개최하여 시장 최적의 상품을 공급하기 위해 노력하고 있으며, 상품 출시 전 철저한 상품 및 리스크 분석과, 판매 이후 다양한 사후관리 서비스를 통해 고객 수익률을 향상하기 위한 노력을 기울이고 있습니다. 저금리/저성장인 지속되는 금융환경에서 위와 같은 노력으로, 신한금융투자는 안정성과 수익성을 겸비한 다양한 중위험, 중수익 상품을 공급하고 있으며, '자산관리를 잘하는 회사'로 자리매김하고 있습니다.

신한금융투자를 대표하는 중위험, 중수익 상품 중 ARS(Absolute Return Swap) 상품은 원금이 보장되면서 '롱숏 전략'을 통해 예금 +α 수익을 추구하는 상품으로 2조 이상의 자금을 모집한 14년 증권업계 최고의 히트상품입니다. 또한 기존 ELS와 달리 '첫스텝 베리어'를 낮춰 안정성을 강화한 '첫스텝 80시리즈 ELS'의 경우 일반 ELS보다 많은 자금이 몰리며, 증권업계의 트렌드를 선도하였습니다.

2015년에도 중위험, 중수익 상품의 인기는 지속될 것으로 예상되며, 신한금융투자에서는 '글로벌, 자산배분을 통한 저금리 극복'이라는 상품 전략 하에 다양한 중위험, 중수익 상품을 공급할 예정입니다. 특히 해외상품 발굴 및 자산배분을 통한 위험 분산 수익률 제고를 통해 '은행 예금 +α'를 창출할 수 있는 원금보장 E/DLB, 외국계 은행 예금, 다양한 해외 채권 상품 등을 제공할 계획입니다.

1) 롱숏 전략 : 주식시장에서 매수(Long)와 매도(Short) 전략을 동시에 활용할 수익을 추구하는 방법  
2) 첫스텝 베리어 상품 : ELS의 첫번째 조기상환 기회를 높이기 위해, 기초자산의 가격조건 경계선인 베리어를 낮춰 안정성을 강화한 상품

### 글로벌 자산배분 리서치 강화 계획

<p><b>현 글로벌리서치팀을 글로벌자산전략팀으로 확대 개편</b></p>	<p>전문성 갖춘 애널리스트 중심으로 인력 보강 및 충원</p>
<p><b>수요자 중심의 리서치 지향</b></p>	<p>해외 상품 및 시장에 대한 깊이 있는 분석 시행</p>
<p><b>지역별 전담자 지정 글로벌 모니터링 시스템 구축</b></p>	<p>주요 선진국과 신흥국의 매크로 지표 및 시장 동향 상시 모니터링</p>

### 고객수익률 실현 체계



### 리서치 역량 강화

신한금융투자는 창조적 금융을 추진하기 위한 일환으로 리서치 역량을 강화하며 고객 자산 운용 수익률을 제고하고 있습니다. 먼저 애널리스트의 수익 추정치 정확도를 높이기 위해 기업탐방의 횟수를 늘리고 분기별 실적 발표를 전후로 사전 검토 등의 자료 발간을 시스템화하였습니다. 또한 자체 애널리스트 양성과정을 운영하고 애널리스트 결원이 생길 시에는 내부적으로 발탁함으로써 RA(Research Assistant)들의 역량 강화 동기를 부여하고 있습니다.

또한 국내 금융자산의 해외상품에 대한 투자 수요가 증가할 것으로 예상됨에 따라, 글로벌 자산배분에 대한 리서치를 강화하였습니다. 2014년에는 리서치센터 내 별도의 글로벌리서치팀을 구성하고 관련 보고서를 발간하여 해외시장에 대한 분석과 전망의 전문성을 제고하였습니다. 특히, 후강통<sup>1)</sup> 시행으로 상해거래소와 홍콩거래소의 교차거래가 가능해지고 국내에서도 중국기업에 대한 직접 투자가 가능해짐에 따라 중국 경제, 증시, 유망종목 추천을 내용으로 하는 '월간 신한 중국비서(中國秘書)'를 발간하기 시작하였습니다.

이 외에도 최근 주식 중개 영업 환경 악화에 대비하기 위해 지점 채널 간 협업을 강화하고 있으며 리서치센터와 지점 영업사원과의 지속적인 동행 탐방과 더불어 정확하고 신속한 시장 대응을 통해 종목을 발굴함으로써 지점 채널의 영업 효율성 극대화에 기여하고 있습니다.

### 고객수익률 측정 인프라 구축

신한금융투자는 고객 수익률 평가를 통해 고객만족을 실현하고 나아가 고객과 회사가 장기적으로 동반 성장하는 것을 목표로 삼고 있습니다. 이에, 2014년부터는 오프라인 고객수익률 평가에서 총자산 수익률 평가를 범위를 확대하였고, KPI와 조직성과급에도 이를 반영하여 인센티브, 포상 및 최우수 직원인 신한마이스터 선정 시 반영하고 있습니다. 그 결과, 고객수익률 3.1%라는 성과를 달성하였으며, 시장 대비 안정적인 수익률을 창출하고 있습니다.

향후 신한금융투자는 2015년 고객수익률 5%를 목표로 안전자산수익률에 더하여 중위험 중수익 수준의 수익률을 달성하고자 합니다. 고객수익률 시스템 개선, 리밸런싱 알림 지표로 확장 활용, 고객 사후관리 시스템 연동 등 도출된 3대 개선사항을 반영 및 추진함으로써 고객수익률 제고를 실현해나갈 것입니다.

1) 후강통: 상하이를 뜻하는 '후(水+戶/邑)'와 홍콩을 뜻하는 '강(港)'을 서로 통(通)하게 한다는 의미로, 중국 상해거래소와 홍콩거래소의 교차거래를 가능케 하는 제도. 중국 본토투자자들은 홍콩 시장에 직접 투자가 가능해지고, 해외투자자 또한 홍콩 시장을 통해 중국 상해A주에 직접 투자를 할 수 있게 되었음.

# 신한생명

은퇴상품 판매



누적 37,808건

참 영업문화 구축



3년 연속 금감원 민원발생평가  
우수등급(2등급)

보험금 지급능력평가



7년 연속 AAA

### 중대성 평가 연계 이슈

- 브랜드 가치 제고
- 불안전 판매 근절
- 임직원, 고객, 협력회사 등에 대한 인권준중 및 인권 피해예방
- 사업 포트폴리오 강화
- 차별화된 금융 상품 및 서비스 제공
- 고객만족도 제고



## 보험 본연의 가치를 극대화 하는 생보업계 Standard

### 신규 브랜드 개발 및 확산

최근 금융 산업 내에서는 브랜드 경영이 강화되는 추세입니다. 신한생명은 이에 적극 대응하기 위해 고객 커뮤니케이션 효율성과 브랜드 가치를 높이기 위한 신규브랜드를 개발하였습니다.

그 일환으로 2014년 1월부터, 브랜드 진단 및 전직원 대상 설문조사, 브랜드 전문가 인터뷰 등을 실시하였습니다. 이를 통해 신한생명의 핵심역량, 생명보험의 가치 및 미래를 함께하는 따뜻한 금융 등이 잘 드러난 '살맛난다'를 핵심 콘셉트로 하는 신규 브랜드를 개발하고 '살맛나는 인생, 신한생명'이라는 슬로건을 발표하였습니다. '살맛난다'는 먹는 즐거움에서 오는 '행복', 주변의 일들이 문제없이 흘러가는 '순조로움', 보험을 통해 걱정이 없는 미래의 '든든함' 그리고, 기업의 신뢰로부터 느껴지는 '믿음' 등 다양한 의미를 내포합니다. 개발 이후에는 신규 브랜드 선포식을 가지고 '살맛난다'를 중심으로 한 홍보를 진행하였습니다. 임직원 및 FC(보험설계사)를 대상으로 '살맛난다' 캠페인을 진행하였으며 '살맛나는 인생 사진 공모전'과 케이블 방송을 통한 '살맛난다' 브랜드 광고를 방영하여 고객에게 신한생명의 따뜻한 이미지를 전달하였습니다.

### 살맛난다 브랜드 이미지



### 고령화 사회에 대비한 은퇴 비즈니스

신한생명은 인구고령화 및 연금사회 진입에 따라 급성장하고 있는 은퇴시장에 대응하고, 고객에게 따뜻한 금융을 실천하기 위해 2014년 6월 기존의 은퇴설계센터(은퇴시장 분석/리서치)와 BigLife센터(재무설계)를 통합하여 미래설계센터로 명명하고 보험업에 맞는 은퇴설계에 대한 다양한 정보를 고객에게 전달하고 있습니다. 그 일환으로 고령화에 대비한 은퇴설계 신상품을 지속적으로 출시하고 있습니다. 특히, 퇴직 후 국민연금 수령시까지의 소득공백기를 대처하기 위한 가교 연금상품인 '참신한브릿지연금'을 개발하여 판매하였으며, 기존 보험계약의 소외계층이었던 5~60대 고객에게 미래준비를 할 수 있는 기회를 제공했다는 점에서 긍정적인 평가를 받기도 하였습니다. 또한, 경제활동기에는 보장자산의 2배를, 은퇴 후에는 건강자산의 2배를 보장하는 변액종신상품을 개발, 제공함으로써 고객의 생애주기에 따라 최적의 보장을 받을 수 있도록 하고 있습니다.

### '신한미래설계' 시리즈 상품별 판매 실적

단위: 건, 백만원

구분	상품명	판매개시	누적 건수	누적 월납 초회보험료
종신	신한미래설계 종신보험	2014.04	13,167	2,722
연금	참신한브릿지 연금보험	2014.02	7,890	2,386
연금	신한미래설계 연금보험	2014.08	8,446	2,545
VA	미래설계 참신한브릿지 변액연금보험	2014.02	5,853	1,849
합계		-	37,808	10,025

(판매기간: 2014.02.11~2015.01.05, 월마감 기준 산출)

2015년에는 기존에 제공하고 있는 주력 연금상품의 수익성을 개선하고, 변액연금을 추가 제공하는 등 상품 및 서비스를 확대할 계획입니다. 그룹의 은퇴전략과 연계해 미래설계 브랜드를 활용하여, 성장성이 양호한 연금시장 확대에 기여하고, 고객이 실질적으로 미래설계를 하는데 도움이 되는 차별적인 서비스를 제공할 예정입니다.

### 참영업문화 구축

신한생명은 보험 본연의 경쟁력 강화를 통해 회사의 건강한 성장을 추진하고, 고객의 가치를 제고하는 품질경영을 실천하기 위하여 '참영업문화'를 구축하고 있습니다.

### '참영업문화' 추진방향



첫째, '참영업문화'의 영업현장에서의 실천력을 높이기 위해, 품질경영지수(불완전 판매율, 대외민원 등) 평가, 영업관리자 5대 핵심항목 선정 및 평가, 설계사 대상 설문조사 등 무결점 영업을 추진하고 있습니다. 또한, CEO, 임부서장이 함께 설계사와 직접 고객을 방문하는 '동행'을 통해 고객방문을 활성화하고 '참영업문화' 실천의지를 제고하였습니다.

둘째, 영업채널의 근간인 FC의 업에 대한 자부심, 회사 로열티 제고를 위해 FC존중문화를 조성하고 있습니다. FC존중문화는 최근 업계에서 문제되고 있는 설계사의 낮은 정착율을 제고하기 위해 시작되어, 설계사를 존중하는 가치가 다시 고객에게 전파되는 새로운 보험문화 정착에 기여하고 있습니다. 현안분석 및 개선 그리고 조직 내 갈등조정 등을 통해 불합리한 관행을 개선하고 '참영업문화'를 정착시킬 수 있도록 전담조직인 FC존중문화 추진단을 운영하고 있으며, 이외에도 설계사의 고충을 해결하는 FC만족센터 및 전담창구 운영 및 장기근속 FC 우대 정책 등을 통해 영업경쟁력을 강화하고 있습니다.

2015년에는 '참영업문화 2.0'을 통해 환경변화에도 흔들리지 않는 신한생명만의 강인한 영업문화를 구축하여 보험영업의 기초체력을 다져갈 것입니다. 설계사가 장기간 회사에서 일할 수 있도록 자부심 함양 및 비전을 제시하고, 영업의 부문별 경쟁력을 강화하여 결과적으로 고객의 가치가 제고되는 선순환 문화의 정착을 추진하도록 하겠습니다.

# 신한BNP파리바자산운용

R-QFII 위안화 쿼터



30억 위안화 취득  
(5,355억원)

기업지배구조펀드



약 1,500억원 설정

베스트 오브 더 베스트 어워즈



6년 연속 기관 투자자를 위한  
대한민국 최우수 운용사로 선정

### 중대성 평가 연계 이슈

- 업의 특성을 활용한 사회공헌으로써 금융경제교육 활성화
- 사회, 환경 영향을 고려한 투자 및 대출
- 사업 포트폴리오 강화
- 차별화된 금융 상품 및 서비스 제공
- 고객만족도 제고
- 소외계층 지원 및 지역사회 발전을 위한 사회공헌 활동 (기부, 자원봉사)



## 대한민국을 대표하는 최고의 자산운용사

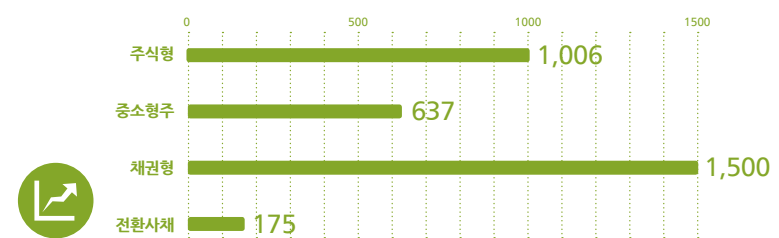
### 창조적 금융상품 개발

신한BNP파리바자산운용은 단순한 상품 중심의 비즈니스 모델에서 탈피하여 비 전통적인 영역의 상품개발을 통하여 고객중심의 비즈니스 모델을 추구하고 있으며, 투자스타일에서도 성장형에서부터 가치형, 중소형, 절대수익형 등으로 다변화 하여 고객들에게 다양한 투자솔루션을 제공하고 있습니다.

**업계 최초 R-QFII 쿼터 신청 및 상품 출시** | 다양한 중국 본토 투자 기회를 고객들에게 제공하기 위해 2014년 10월 국내 최초 R-QFII 라이선스 취득에 이어, 11월에 30억 위안화 쿼터를 획득하였습니다. R-QFII는 기존의 QFII(Qualified Foreign Institutional Investor)와 달리 별도의 환전절차를 거치지 않고도 중국에 투자할 수 있게 하는 제도로, 주식형/채권형/혼합형 등의 다양한 신상품의 출시로 중국본토 투자기회를 고객들에게 제공하고 있습니다. 신한BNP파리바자산운용은 R-QFII 채권운용 담당팀 및 현지 채권운용매니저 채용 등 차별화된 전략을 통해 업계의 R-QFII 부문을 선점하고 지속적으로 상품을 출시 및 운용할 예정입니다.

### R-QFII 상품별 판매현황

단위 : 억원



**투자 전략의 다변화** | 투자자들이 투자 목표를 달성하도록 전통상품 투자전략을 보완하는 것은 물론 대체전략 상품을 도입 및 육성하고 있습니다. 우선 전통상품 투자전략 보완을 위해 지난 5월 '기업지배구조펀드'를 출시하여 약 1,500억원을 설정함으로써 기업 지배구조와 시장 투자 기회를 연계하였습니다. 이외에도 해외 네트워크 심화 및 확대를 위해 BNPP IP(BNP Paribas Investment Partners)와 협의하여 다양한 상품을 제공하고 있습니다. 또한 대체전략 상품 개발의 일환으로 해외부동산 투자 및 국내 최초 일본태양광 1호 펀드를 설정하는 등 고객 니즈 및 시장상황에 적합한 선제적 상품 출시 및 신규 프로젝트 발굴을 위해 노력하고 있습니다.



신한BNP파리바자산운용(맨 오른쪽), 기관 투자자를 위한 대한민국 최우수 운용사 선정

구조화 부문에서는 다양한 거래 네트워크를 구축하여 고객에게 수익을 창출하는 합성ETF를 출시하였습니다. 또한 해외부동산 투자 등의 신규 프로젝트 발굴을 위해 노력하고 있습니다. 신한BNP파리바자산운용은 창조적 금융의 실천을 위해 최선을 다하고 있습니다.

### 사회환원을 통한 상생의 가치 추구

신한BNP파리바자산운용은 신한BNPP Tops 아름다운 SRI펀드의 보수 중 일부를 사회공헌기금으로 조성하고 있습니다. 이 기금을 재원으로 국가보훈처 후원을 받아 저소득 국가보훈 가구 자녀를 대상으로 한 따뜻한 금융경제 캠프를 꾸준히 개최하는 등 금융의 본업을 통해 사회에 기여할 수 있는 금융경제교육을 시행하고 있습니다.

### 글로벌 현지화 및 신시장 개척

신한BNP파리바자산운용은 해외재간접펀드, 글로벌 ETF, 해외채권 등 다양한 해외상품을 시장에 공급하고 있습니다. 또한 당사 홍콩법인을 통하여 아시아 Hedge Fund 등의 해외 투자자산을 확대하였습니다. 이러한 성과를 기반으로 홍콩 금융투자전문지인 '아시아 에셋 매니지먼트(Asia Asset Management)'가 주최한 '2014 베스트 오브 더 베스트 어워즈'에서 6년 연속 '기관 투자자를 위한 대한민국 최우수 운용사'로 선정되었습니다.

### 은퇴비즈니스의 추진 차별화

신한BNP파리바자산운용은 퇴직연금시장에서 입지를 굳히기 위해 고객별 맞춤형 루션을 제공하고 있습니다. 원금보존형 추가연계펀드(ELF)와 구조화펀드를 출시하여 확정금리를 제공하는 단순한 성격의 기존 상품들과 다른 차별성을 확보하였으며, 고객별로 투자 목적과 기대수익이 다른 상황에서 시장의 불안정성을 해소하기 위하여 솔루션 펀드 개발에도 노력을 하고 있습니다. 이러한 노력에 힘입어 연금 수탁고가 1년 사이 2배의 성장을 하였습니다.

# 신한캐피탈

리테일금융본부의 영업자산 증가율



9.2%

## 금융시장을 선도하는 대한민국 대표 여신전문회사

### 차세대전산시스템 WINK 오픈

신한캐피탈은 어려운 여건 속에서도 100억 원이 넘는 예산을 투입하여 차세대 전산시스템 개발을 추진하여, 2014년 5월 'WINK<sup>1)</sup>'를 오픈하였습니다. WINK의 오픈과 함께 영업 및 관리 업무가 표준화 및 전산화되어 기존 업무의 효율성이 한층 높아짐에 따라 전략적 비용절감에도 크게 기여 할 것으로 기대됩니다. 또한 부팀점 별 재무분석을 실시하고, 데이터 정합성 확보를 위한 분석 인프라를 확충하였을 뿐만 아니라 다차원적 수익성과 리스크 분석 등이 가능해지면서 급변하는 업무 환경 변화에 유연하게 대응할 수 있게 되었습니다.

#### WINK를 통한 고객관리 체계 구축



### 인력 운영 효율화

신한캐피탈은 영업 생산성 향상을 위하여 인력 효율화에 주력하였습니다. 이에 따라, WINK와 함께 2014년 5월, 리테일금융본부 내 컨택센터를 개설하여 영업과 관리 업무를 이원화하였습니다. 컨택센터 개설 전에는 일원화된 고객 응대 센터가 없어 고객 전화 문의 시 각 팀에서 직접 대응하거나, 해당 부서가 아닌 경우 해당 부서를 연결하여 고객 문의를 해결해왔습니다. 그러나 컨택센터를 통해 고객 전화상담 창구를 단일화한 이후에는, 회사의 전 금융상품에 대하여 교육을 받은 전문 상담원들이 대기하여 고객에 대한 니즈를 먼저 파악한 후 체계적으로 대응하여 담당 부서를 정확하게 연결시켜 줌으로써, 업무처리의 효율성과 고객의 만족도 제고에 기여하고 있습니다. 컨택센터 운영을 기초로 리테일금융본부는 전년 대비 영업자산이 9.2% 증가하였으며, 2014년 말 기준 1조 원을 돌파하였습니다.

1) 'WINK'는 We Innovate aNd we think의 약자입니다.

#### 중대성 평가 연계 이슈

- 고객정보 보호 및 유출 방지
- 고객만족도 제고
- 근무환경 개선



# 제주은행

제주통카드 발급



33,113좌

제주통카드 골목상권 이용



30,792백만원

중국인 고객 특화점포 여/수신



115억원

#### 중대성 평가 연계 이슈

- 고객만족도 제고
- 차별화된 금융 상품 및 서비스 제공



## LOCAL TOP BANK

### 지역사회 기여형 특화상품

제주은행은 지역과 상생하고 '따뜻한 금융'의 공유가치 창출을 위하여 지역사회와 다양한 협력사업을 지속적으로 전개하고 있습니다. 대표적으로, 제주특별자치도와 협약을 맺고 높은 포인트와 할인혜택을 제공하는 골목상권 우대카드, '제주통카드'를 2013년 11월 출시하였습니다. '제주통카드'를 이용하는 소비자는 구매 활동을 통해 지역상권과의 상생과 동시에 포인트 적립 혜택을 누리고, 골목상권은 카드활성화로 인하여 매출이 향상되는 경제 선순환 고리를 이루고 있습니다. 이를 통해 제주은행은 지역은행으로서 공익적인 금융상품을 개발하여 지역경제 활성화에 기여하고 지방자치단체와 협력체계를 구축하였다는 점에서 우수한 평가를 받고 있습니다.

### 중국인 고객을 위한 특화점포 운영

제주를 찾는 중국인 관광객이 해마다 증가하고 있는 가운데 제주은행 노형지점은 2014년 8월부터 중국인 고객을 위한 전문 금융서비스 및 전용 금융 상담실을 갖춘 특화점포를 운영하고 있습니다. 제주도에 중국투자기업들과 중국이주민들에게 보다 전문적인 서비스를 제공하기 위하여 제주은행 노형지점은 약 33㎡(약 10평)의 규모의 중국인 전용 상담실을 신설하고 중국인 직원을 상시 배치하여 중국인 고객들을 위한 상세한 금융서비스를 제공하고 있습니다. 특히 부동산 대출, 부동산 투자 및 금융자산관리와 관련해 해당 분야에서 10년 이상의 경험을 가진 전문 상담직원과 중국어와 영어에 능통한 한국인 직원들이 배치되어 한 차원 높은 금융서비스를 제공하고 있습니다. 노형지점 중국인 고객 대상 전문 금융서비스 및 금융상담실은 2015년 1월말 기준 200명 이상의 고객이 이용하여 여/수신 115억의 성과를 거두며 중국인 고객에게 높은 호응을 얻고 있습니다.



# 추가정보



GRI 표준공개	81
중대성평가	96
지배구조	98
인권선언서	102
UN글로벌컴팩트	103
GRI Index	104
3자 검증 보고서	108
Contact	110

## GRI 표준 공개

### G4-9. 조직 규모

#### 영업점 현황

2014년 12월 31일 기준

회사	국내	국외	계
신한은행	901	69	970
신한카드	33	-	33
신한금융투자	95	4	99
신한생명	186	-	186
신한BNP파리바자산운용	1	1	2
신한캐피탈	7	-	7
제주은행	38	-	38
기타	26	-	26
합계	1,287	75	1,362

### G4-11. 단체협약이 적용되는 임직원 비율

#### 노동조합, 노사협의회 가입 비율

단위: %

회사	2012	2013	2014
신한금융지주	67	100	100
신한은행	100	100	100
신한카드	79	77	76
신한금융투자	70	100	100
신한생명	100	100	98
신한캐피탈	100	100	100
신한BNP파리바자산운용	100	100	100
제주은행	100	100	100

### G4-51. 이사회 멤버의 보수에 대한 설명

#### 이사회 멤버의 보수정책

단위: %

2014년 지급된 평균 고정급	76
2014년 지급된 평균 변동급(성과연동 보너스, 스톡옵션 등)	24

\* 위 비율은 (2014년 지급된 평균 고정급 또는 변동급) / (2014년 지급된 평균 고정급 + 변동급) 으로 산출

#### 이사회 운영 성과와 이사회 멤버의 보수간 연관 관계

당사 사내이사에 대해서는 회사 성과에 연동한 변동 보상을 운영하고 있습니다. 사외이사의 경우 '금융회사 지배구조 모범규준'에 따라 회사 성과와 연동된 변동급을 지급하지 않으며, 이사회 내 활동실적을 반영한 보수체계를 운영하고 있습니다.

### G4-52. 이사회 멤버의 보수 결정 절차

사내이사의 보상체계는 보상위원회 및 이사회에서 결정되며, 그룹의 연간성과뿐만 아니라 장기성과까지 반영하여 변동 보상금액이 결정됩니다. 사외이사의 경우 이사회에서 보상체계를 결정하며, 이사회 및 소위원회 참여 횟수에 따라 보상규모가 달라지게 됩니다.

### G4-53. 이사회 멤버의 보수와 관련하여 이해관계자 의견 반영 절차

이사의 보수는 매년 주주총회에서 연간 이사보수한도를 승인 받고, 해당 한도 범위 내에서 이사회에서 세부 내용을 결정합니다. 아울러 사내이사에 대해서는 사외이사뿐만 구성된 보상위원회에서 사내이사를 포함한 그룹 경영진 보상체계에 대한 상세 내역을 추가로 심의하고 있습니다.

### G4-54. 임직원의 연간 총 보상 대비 최고 연봉자의 연간 총 보상 비율

단위: 백만원	
전체 임직원(최고 연봉자 제외)의 연간 총 보상 증감값	109
최고 연봉자 연간 총 보상	1,233
임직원의 연간 총 보상 대비 최고 연봉자의 연간 총 보상 비율	11배

### G4-55. 임직원의 연간 총 보상 증가율 대비 최고 연봉자의 연간 총 보상 증가율 비율

전체 임직원(최고 연봉자 제외)의 연간 총 보상 증가율 증감값	+2.64%
최고 연봉자의 연간 총 보상 증가율	-11.8%

### EC1. 직접적인 경제가치 발생과 분배

단위: 십억원	
구분	금액
매출액	27,551.7
운영비용(일반관리비)	4,462.9
종업원급여	1,750.9
복리후생	724.3
투자자 지불금(배당금, 이자비용)	5,783.1
법인세 비용	668.0
사회공헌 투자금액	61.4

### 국가별 영업손익 및 법인세비용 현황

단위: 십억원			
구분	매출액	영업이익	법인세비용
국내	26,721	2,489	628.4
일본	216.4	24.3	9
중국	172.8	22.2	5.6
베트남	110.1	29.1	5.2
미국	73.5	22.3	6.8
국외기타	257.9	67.9	13
합계	27,551.7	2,654.8	668

### EC3. 연금지원범위

신한금융그룹은 퇴직 이후의 안정된 노후를 위해 국내 법률이 정한 바에 따라 1년 이상 근무하는 모든 임직원에 대하여 퇴직연금제도를 운영하고 있습니다. 확정급여제도 및 확정기여제도 모두 운영되고 있으며 확정급여제도로 인한 부채는 확정급여채무의 현재가치에서 사외적립자산의 공정가치를 차감하여 인식하고, 확정기여제도에 납부해야 할 기여금은 자산의 원가에 포함하는 경우를 제외하고는 당기손익으로 인식하고 있습니다.

### EC4. 정부의 재정지원

해당 내용 없음

### EC5. 신입 정규직 직원의 기본 초임 임금

#### LA13. 남성 대비 여성의 기본급여 및 보수 비율

신한금융그룹은 신입직원의 성별에 따라 기본급을 차별하지 않으며, 관련 규정에 의거하여 근속연수와 직무성과 등에 따라 임금을 산정하고 있습니다. 신한은행의 신입 정규직 월기본급은 2,821,500원입니다.

### EC6. 주요 사업장의 현지에서 고용된 관리자 비율

신한은행은 현지 사업장의 현지인 고용을 확대해가고 있습니다. 2014년 신한은행의 현지인 채용 비율은 90%를 상회하였고, 향후 주요 해외 사업장의 현지인 관리자 수를 지속적으로 확대해 현지화를 실현할 계획입니다.

신한은행				
단위: 명				
구분	2011	2012	2013	2014
현지 파견자 수	173	183	183	180
현지인 채용자 수	1,247	1,404	1,608	1,778
총 해외 근무 임직원 수	1,420	1,587	1,791	1,958
현지인 채용 비율	87.8	88.5	89.8	90.8
주요 현지인 관리자 수(일본, 베트남 등)	253	274	315	352

### EC7. 사회기반시설 투자와 지원 서비스의 개발 및 영향

#### EC8. 영향 규모 등 중요한 간접 경제효과

사회공헌 이행현황		
단위: 십억원, 명		
회사	사회공헌 투자금액	자원봉사 참여 직원
신한금융지주회사	1.2	575
신한은행	45.1	48,569
신한카드	11.8	7,501
신한금융투자	0.6	4,535
신한생명	1.1	4,392
신한BNP파리바자산운용	0.1	252
신한캐피탈	0.1	553
제주은행	1.4	2,930
그외 그룹사	0	2,137
합계	61.4	71,444

\*자원봉사 참여 인원 중복참여자 포함

### EN1. 사용한 원재료의 중량이나 부피

신한금융그룹은 전자문서화, 친환경 온라인 회의 설비 및 웹 팩스 시스템 활용 등을 통해 종이 및 에너지 사용량을 절감하고 있습니다.

단위: ton			
구분	2012	2013	2014
복사지 사용량	940.6	995.3	812.9

\* 복사지 집계 기준을 기존 구매량에서 실사용량으로 변경하여 2012년, 2013년 수치 변경됨

\* 보고 범위: 신한금융지주, 신한은행, 신한카드, 신한금융투자, 신한생명, 신한BNP파리바자산운용, 신한캐피탈, 제주은행

### EN3. 조직 내 에너지소비

단위: GJ

구분	2012	2013	2014
전력 사용량	285,316	247,003	283,662
도시가스 사용량	33,198	38,097	44,324
휘발유 사용량	144,567	155,117	156,159
경유 사용량	740	1,179	875

\* 보고 범위:

전력 사용량: 신한금융지주, 신한은행, 신한카드, 신한금융투자, 신한생명, 신한BNP파리바자산운용, 신한캐피탈

도시가스 사용량: 신한은행, 신한카드, 신한금융투자, 신한생명

휘발유 사용량: 신한금융지주, 신한은행, 신한카드, 신한생명, 신한BNP파리바자산운용, 신한캐피탈

경유 사용량: 신한은행, 신한카드, 신한금융투자

### EN4. 조직 밖에서의 에너지소비

### EN17. 기타 간접 온실가스(GHG) 배출(SCOPE3)

### EN30. 기타 간접 온실가스(GHG) 배출 및 환경에 미치는 중요한 영향

#### Scope3(기타간접배출)

구분	2014	배출량(tCO <sub>2</sub> e)	데이터 수집범위
출장	항공(국내)	633,203 km	94.98
	철도	4,091,158 km	122.73474
	버스	610,748 km	16.92
현금수송	경유	141,847 ℓ	371.50
제품 및 서비스 구매	인쇄용지	4,237,952 kg	-
	용수	186,562 m <sup>3</sup>	-
	신용카드	10,527,178 개	-
	통장	5,514,332 개	-
자본재	노트북	73 대	-
	PC본체	4,027 대	-
	모니터	2,599 개	-
	프린터	856 개	-
	LED조명	16,454 개	-
폐기	신용카드	52,636 kg	-
	통장	103,846 kg	-
	일반폐기물 (소각)	169,200 kg	20.8116
	일반폐기물 (매립)	98,100 kg	3.91419
	재활용 폐기물(종이)	171,365 kg	20.735165
	재활용 폐기물(스티로폼)	0 kg	-
	재활용 폐기물(유리)	10,800 kg	0.105408
	재활용 폐기물(캔)	486 kg	0.0086508
	재활용 폐기물(플라스틱)	5,696 kg	0.1059456
용수	상수도	186,562 m <sup>3</sup>	61.938584
	지하수	63,321 m <sup>3</sup>	21.0226

### EN6. 에너지소비 감축

단위: tCO<sub>2</sub>e, 백만원

구분	활동내용	연간 온실가스 (예상) 감축량	절감추정액
건물에너지효율증대	은행본사 및 주요사옥/영업점 조명을 LED(총 16,454개)로 교체하여 에너지 사용량을 감축	2,394	593
에너지절약생활화실천	대형건물에 대한 에너지경영시스템(ISO50001) 운영에 따른 본부부서 하/동절기 냉난방 온도 조절, 엘리베이터 제한운영, 시간대별 조명 소등, 공조시설 가동시간 조절 등 다양한 에너지 감축활동 전개	740	217
화상회의를 통한 차량운행 감소	은행 전국 영업본부 및 영업점 화상회의 시스템을 활용하여 차량 운행 감소를 통한 탄소배출량 저감	1,562	1,360
친환경데이터센터 운영을 통한 에너지소비량 감소	건물에 태양광 발전, LED조명기구, BEMS(Building Energy Management System), 빙축열시스템 적용을 통한 에너지소비량 절감	2,193	643

### EN8. 수원별 총 취수량

### EN22. 수질 및 도착지별 총 폐수 방류량

단위: m<sup>3</sup>

구분	2012	2013	2014
상수도 사용량	269,626	210,541	186,562
지하수 사용량	-	67,943	63,321

\* 보고 범위:

· 상수도 사용량: 신한금융지주(본사), 신한은행(본사, 광고빌딩, 광고백년관), 신한카드(역삼사옥, 당산사옥), 신한금융투자(본사 및 3개 영업점), 신한생명(연수원), 신한BNP파리바자산운용(본사), 신한캐피탈(본사), 제주은행(본사 및 18개 자가영업점)

· 지하수 사용량: 신한은행(본사), 신한금융투자(본사)

### EN15. 직접 온실가스(GHG) 배출 (SCOPE 1)

### EN16. 에너지 간접 온실가스(GHG) 배출 (SCOPE 2)

단위: tCO<sub>2</sub>e

구분	2012	2013	2014
Scope1 직접배출	18,284	17,957	17,612
Scope2 직접배출	93,400	88,016	85,860

\* 보고 범위: 신한금융지주, 신한은행(본사, 총 영업점 및 관리시설 전체), 신한카드(본사, 당산사옥, 역삼사옥), 신한금융투자(본사 및 구미, 울산, 여수사옥), 신한생명(본사, 천안연수원, 남원지점), 신한BNP파리바자산운용(본사), 신한캐피탈(본사)

\* Scope 1의 경우 2013년도 신한카드의 누락된 데이터 반영하여 변경함

### EN23. 유형 및 처리방법별 총 폐기물 중량

단위: ton

구분	2012	2013	2014
일반 폐기물	316	319	267.3
사업장 폐기물	1	0	0
재활용 폐기물	317		423.6
종이	-	185	171.3
스티로폼	-	10	0
유리	-	11	10.8
캔	-	0.3	0.5
플라스틱	-	4	5.7

\* 보고 범위

· 일반 폐기물/ 사업장 폐기물: 신한금융지주, 신한은행(본사), 신한금융투자(본사), 신한생명(본사), 신한BNP파리바자산운용(본사), 신한캐피탈(본사), 제주은행(본사 및 영업점)

· 재활용 폐기물: 신한은행(본사),

· 재활용 폐기물 관련 데이터는 2013년부터 자료 수집 및 산정

· 사업장 폐기물은 본사 및 지점 개 · 보수 간 발생

### EN29. 환경법 및 규정 위반으로 부과된 주요 벌금의 액수 및 비금전적 제재조치의 수

없음

### EN31. 환경과 관련한 총 지출 (투자) 비용 : LED 전구 교체, 폐기물 처리, 지하수 시설 개발, 전기차 구입 등 환경 개선을 위한 모든 비용

단위: 십억원

구분	금액	내용
친환경 IT제품 구매액	4.2	신한은행의 환경관련 인증 전산기기 구매액
LED조명 구매액	2.3	신한은행의 LED 조명 구매액
환경경영을 위한 외부서비스	0.1	신한은행의 온실가스에너지 목표관리제 대응 및 ISO50001 인증 유지 관련 외부컨설팅 비용
합계	6.6	

### LA1. 신규채용/현지채용 및 이직

단위: 명

구분	인원	
신규채용 인원	남성	257
	여성	407
퇴직 인원	남성	165
	여성	171

\* 보고 범위: 신한금융지주, 신한은행, 신한카드, 신한금융투자, 신한생명, 신한BNP파리바자산운용, 신한캐피탈, 제주은행

### LA3. 육아휴직 이후 업무복귀

단위: 명

구분	인원	
육아휴직 사용 직원	남성	5
	여성	838
육아휴직 마치고 직장 복귀한 직원	남성	3
	여성	601
2013년 육아휴직 마치고 복귀해 1년 이상 근무한 직원	남성	3
	여성	395

\* 보고 범위: 신한금융지주, 신한은행, 신한카드, 신한금융투자, 신한생명, 신한BNP파리바자산운용, 신한캐피탈, 제주은행

### LA6. 업무상 질병 및 부상 발생, 결근율

단위: 명, 일, %

업무상 질병 및 부상자 수	8
결근일 수	124
결근율	0.002

\* 보고 범위: 신한금융지주, 신한은행, 신한카드, 신한금융투자, 신한생명, 신한BNP파리바자산운용, 신한캐피탈, 제주은행

### LA9. 임직원 1인당 한 해에 받는 평균 훈련시간

신한금융그룹은 임직원의 전문역량 강화 및 육성을 위해 투자하고 있습니다. 신한은행은 직무채피언 과정 등 자기주도학습시간을 확보하여 임직원들의 자율 학습을 보장하기 위해 노력하고 있으며, 이에 따라 정규 연수시간 및 비용은 전년대비 감소하였습니다.

단위: 백만원, 시간

구분		2012	2013	2014
신한은행	인당 교육비용	1.67	1.70	1.38
	인당 교육시간	205	144.20	110
신한카드	인당 교육비용	1.05	0.90	1.11
	인당 교육시간	106	101.16	103.44
신한금융투자	인당 교육비용	0.84	0.60	0.55
	인당 교육시간	72	69.00	61
신한생명	인당 교육비용	1.21	1.63	0.75
	인당 교육시간	141	207.96	183

### LA10. 지속적인 고용을 유지하고 은퇴 후 관리를 도와주는 직무교육 및 평생교육 프로그램

신한금융그룹은 은퇴 퇴직자에 대하여 다양한 지원 프로그램을 운영하고 있습니다. 신한은행은 희망퇴직자에 대하여 외부 전직지원전문 컨설팅사를 통해 퇴직자의 전직, 창업, 생애설계 프로그램 교육을 지원하고 있으며, 신한금융투자는 일정 기준일을 충족하는 직원에게 창업 및 전직을 위한 교육과정의 교육비 50%를 지원하고 있습니다. 신한생명은 희망퇴직자에 대하여 전직 및 창업에 필요한 정보를 제공하고, 면담, 1대1 상담 등 개인별 맞춤형 컨설팅 교육을 제공하고 있습니다. 또한 전 직원에 대한 퇴직연금을 가입(DB형, DC형)하며 2014년부터 상시적으로 퇴직직원 전직 지원 프로그램을 운영하고 있습니다.

### LA11. 업무성과 및 경력개발에 대한 정기적인 검토를 받은 임직원 비율

신한금융그룹은 모든 임직원 대상으로 연 1회 정기 성과평가를 실시하고 있습니다. 성과평가는 업무성과평가와 다면역량평가를 적용하는 역량평가로 구성되며, 업무성과평가는 동일범주 내 직원간 비교를 통한 상대평가로 이뤄집니다.

### LA12. 범주별 거버넌스 기구 및 임직원의 구성 현황

단위: 명

구분		2012	2013	2014
<b>고용형태별</b>				
정규직	남성	19,004	19,893	11,578
	여성			8,914
계약직	남성	735	2,898	971
	여성			797
<b>직급별</b>				
일반직(대리 이하)	남성	4,267	3,919	4,160
	여성			7,585
과장이상 직원(임원 제외)	남성	8,502	8,428	8,387
	여성			2,126
임원	남성	143	148	145
	여성			6
합계		22,797	22,791	22,408

\* 보고 범위: 신한금융지주, 신한은행, 신한카드, 신한금융투자, 신한생명, 신한BNP파리바자산운용, 신한캐피탈, 제주은행

### LA16. 공식 고충처리제도에 의해 접수, 발견, 해결된 노동관행에 관한 고충 건수

신한금융그룹은 노동관행에 대한 임직원의 고충을 듣고 해결하기 위해 노력하고 있습니다.

단위: 건

구분	2013	2014
접수된 노동 관련 고충 건수	211	173
해결된 노동 관련 고충 건수	203	148

\* 보고 범위: 신한금융지주, 신한은행, 신한카드, 신한금융투자, 신한생명, 신한BNP파리바자산운용, 신한캐피탈, 제주은행

### LA관련 기타지표1. 임직원 스트레스 관리

신한금융그룹은 임직원 스트레스 관리를 위해 다양한 프로그램을 운영하고 있습니다. 신한은행은 전문상담기관과 내부 상담사가 영업점 방문 및 온라인 사이트를 통해 고충 상담을 진행하고 있으며, 이와 함께 스트레스 자가진단, 힐링 프로그램을 실시함으로써 정신적, 신체적 스트레스를 관리할 수 있도록 돕습니다. 신한카드는 EAP상담제도와 심상치료 등 임직원의 스트레스 해소를 지원하고 있습니다.

단위: 명

구분	2013	2014
상담 서비스 이용 임직원 수	1,327	728
스트레스 자가진단 평가 임직원 수	7,500	9,503
Healing 하루명상 참여 임직원 수	140	40

### SO3. 부패 위험을 평가한 사업장의 수 및 비율과 파악된 중요한 위험

### SO5. 확인된 부패 사례와 이에 대한 조치

투명한 경영환경을 유지하고 그룹사 전반의 부패행위를 사전에 방지하기 위하여 사업장별 부패위험 관리감독을 강화해 나가고 있습니다. 이러한 차원에서 신한금융지주회사 준법지원팀 및 그룹사별 준법감시팀에 의한 2중의 내부거래 모니터링 시스템이 운영되고 있습니다.

단위: 개

총 사업장 수(국내)	1,268
부패 위험평가 실시 사업장 수	1,088

\* 보고 범위: 신한금융지주, 신한은행, 신한카드, 신한금융투자, 신한생명, 신한BNP파리바자산운용, 신한캐피탈

### SO4. 반부패 정책 및 절차에 관한 공지와 훈련

신한은행은 조직 내·외부적으로 발생할 수 있는 부패행위를 방지하여 공정하고 건전한 기업문화를 조성하고자 임직원을 대상으로 반부패교육을 실시하고 있습니다. 2014년에는 공정거래 법규 교육, 윤리준법 집합 및 온라인 교육, 윤리준법 임점 교육 등 윤리준법의식 강화를 위한 교육을 실시하였고, 임직원의 99%, 협력사의 88%가 참여하였습니다.

### SO7. 경쟁저해행위, 독과점 등 불공정한 거래행위에 대한 법적 조치 수와 그 결과

신한금융투자는 소액채권 신고시장가격 제출과정에서의 불건전 영업행위로 기관주의를 받은 바 있습니다.

### SO8. 법률 및 규정 위반에 대한 주요 벌금의 액수와 비금전적 제재의 횟수

단위: 백만원

회사	벌금액	사유 및 근거법령	처벌 또는 조치에 대한 회사 이행현황	재발방지를 위한 회사의 대책
신한은행	5	금융실명거래 및 비밀보장에 관한 법률 위반	내부통제 강화	업무지도 및 관리감독 강화
신한은행	41.2	방카슈랑스 관련 보험업법 및 은행법 위반	과태료 납부	업무지도 및 관리 감독 강화
신한카드	8	보험 불완전판매(보험업법)	이사회보고, 관련자 징계조치	저축성보험 판매 중단 등 내부통제 강화
신한금융투자	50	매매주문 수탁 부적정	내부통제 강화	업무지도 및 관리 감독 강화
신한생명	338	보험계약 비교안내 미이행	상기 내용 조치 후 재발 않도록 주의함	업무지도 및 관리 감독 강화

### SO9. 사회 영향 평가기준을 이용하여 심사를 거친 신규 공급업체의 비율

### SO10. 공급망에서 실질적이거나 잠재적으로 사회에 미치는 중대한 부정적 영향과 이에 대한 조치

신한금융그룹은 상생의 파트너인 협력회사가 그룹의 사회적 책임경영 원칙과 이념에 부합할 수 있도록 '신한금융그룹 협력회사 행동규범'을 제정하였습니다. 각 협력회사가 행동규범을 충분히 인지하고 적절히 준수하고 있는지 확인하기 위해 자가진단 설문을 시행하는 한편, 주요 협력사를 대상으로 인권/안전보건/환경/윤리 이해관계자에 관한 사회적책임경영 현황 분석 및 결과 피드백을 실시합니다.

단위: 개

행동규범 자가진단 시행 협력사 수	271
사회책임경영 진단 대상 주요 협력사 수	39

\* 보고 범위: 신한금융지주, 신한은행, 신한카드, 신한금융투자, 신한생명

### SO11. 사회에 미치는 영향에 관한 고충 건수

신한금융지주회사와 신한은행은 협력사 거래만족도 조사를 실시하여 협력사의 만족도 증대를 위해 노력하고 있습니다.

단위: 개, %

구분	2013	2014
거래만족도 조사 대상 협력사 수	448	684
협력사 거래만족도 점수	86	83

### SO관련 기타지표1. 협력회사 지원

협력사의 부담을 덜어주기 위해 다양한 노력을 기울이고 있습니다. 신한은행과 신한카드는 협력사 관련 문서를 각각 80%, 90% 이상 전자문서화하여 협력사의 소액보수료에 대한 전자 청구 프로세스를 개선하였습니다.

## SO관련 기타지표2. 사회공헌 활동

신한금융그룹은 각 계열사마다 특성을 살려 지속적으로 사회공헌 활동을 수행함으로써 지역사회와 소통하고 상생을 실천하고 있습니다.

회사명	활동명	내용
신한금융지주회사	그룹 자원봉사대축제	전 그룹사 임직원의 자원봉사 참여 문화 확산을 위해 매년 4~5월에 실시하는 대대적인 자원봉사 활동
	장애청년드림팀 6대륙에 도전하다	글로벌 시대를 이끌어 갈 유능한 장애청년을 발굴하고 역량을 강화하기 위한 해외연수 프로그램. 신한금융그룹은 2005년부터 장애청년들이, 국제사회 협력, 문화, 교육 등 다양한 분야를 경험할 수 있도록 지원.
	베트남 빈곤청년 직업교육센터 사업	2013년 베트남 호치민 청년을 위한 직업훈련센터인 <한베청경제기술교육센터> 개관해 IT, 컴퓨터수리, 회계경리, 한국어 교육 등 직업 훈련을 실시하고, 교육 기자재, 교육과정 개발, 강사, 장학금 등을 지원
신한은행	신한미소금융재단	정부의 서민정책에 적극 부응하고, 기업의 사회적 역할과 책임을 다하고자 설립. 저소득, 저신용의 금융소외계층이 경제적 자립, 복지향상, 생활안정을 누림으로써 금융의 사각지대를 최소화하는 것이 설립 취지
	금융교육	신한어린이금융체험교실, 신한금융학교, 청소년 진로직업 현장체험, 어르신 금융사기 예방교육, 희망사다리금융체험교실 등 다양한 프로그램을 통하여 미래세대와 금융소외계층을 위한 금융교육 실시
	오피스기업-오피스인재 매칭사업	중소기업진흥공단이나 선정한 분야별 우수 중소기업인 '오피스기업'에 청년 취업을 연계하고, 일정기간 고용을 유지한 기업에게 인건비를 지원함과 동시에 취업자와 멘토에게 해외우수기업 탐방의 기회를 제공
	따뜻한 겨울나기 사랑나눔 캠페인	이웃에 대한 사랑의 실천을 통해 건강하고 건강한 송년문화를 조성하고 불우이웃을 돕자는 취지로 매년 실시
	사랑의클릭	당행 직원들의 연중 모금활동. 모금된 금액과 동일 금액을 은행에서 매칭하여 도움이 필요한 이웃들에게 후원하여 지속적인 기부문화 실천
	좋은날 좋은기부	당행 직원들의 기부 프로그램으로 승진, 합격, 출산, 수상 등 좋은날을 기념하여 기부함으로써 나눔을 통해 기쁨을 더하고 조직 내 새로운 기부문화를 형성
	신한가족 만원나눔 기부	임직원들이 자발적으로 급여에서 매월 1만원씩 기부하여 테마별 나눔기부사업 시행
	한문화재 한지킴이 운동	국보 1호 승례문을 시작으로 70여개의 문화재 대상 보존활동 실시
	1사1촌 자매결연 '아름다운 농촌사랑'	2007년 문경 오미자마을과 자매결연을 맺고 지속적인 자원봉사 및 교류활동 진행
	사랑의 현혈운동	백혈병, 소아암으로 고통 받고 있는 어린이들에게 꿈과 희망을 나눠주기 위해 YF, GF 주관으로 매년 대한적십자사와 공동으로 전 임직원과 고객이 참여하는 캠페인 실시
신한카드	선생님 해외보내기 사업	조선일보사와 함께 미래세대의 교육을 담당하고 있는 일선 교사들에게 우리나라 고대사를 올바르게 이해할 수 있는 기회 제공
	전국환경사진공모전	우리나라의 아름다운 강산을 보존하고 환경사랑 운동의 확산을 위하여 지난 1994년부터 개최. 입상작품에 대해서는 일반인들을 대상으로 하는 전국 순회전시를 개최함으로써 자연환경의 소중함과 환경보전에 대한 경각심 고취
	Tops Love 청소년 환경 자원봉사 캠프	매년 3~400명의 청소년이 참여하여 다양한 활동을 통해 환경보전의식 고취
	복지시설 태양광발전 시스템 구축	소외계층을 위한 복지시설의 연비 절약 등 경제적 후원 뿐만 아니라, 지역사회의 저탄소 환경 개선 사업에도 효과를 보인 모범적 사례
	신한음악상	국내 금융권 최초로 순수 국내파 클래식 유망주를 발굴하고, 대한민국을 대표하는 음악인으로 성장할 수 있도록 지원
	아름인 도서관	친환경 학습공간 지원을 통한 지역사회 교육격차 해소 및 미래세대 육성
	금융교육	저소득가정 아동 대상 '아름인 금융교실', 금감원 연계 '청소년 금융교육'을 통한 건전한 금융지식 전달 및 합리적 소비 생활 교육
	고객봉사단	고객과 가족이 자발적으로 매월 1회 정기적으로 장애인 및 독거노인 대상 봉사활동 참여 (매회 50명 규모)
	대학생봉사단	'북멘토'를 통해 저소득가정 아동들에게 올바른 독서습관 코칭, '해외봉사단'은 베트남에 봉사활동 파견하여 위생/보건/체육 등을 교육 및 환경개선 ('14년부터는 도서관 구축 지원 활동 병행)
	아름인 사이트 운영	기부 전용 사이트 '아름인'을 운영, 카드결제 및 포인트 기부 등을 통해 고객 기부 참여 유도. 다양한 기부 채널(앱, ARS, 상담) 운영을 통해 국내 기부 문화 활성화에 기여
신한캐피탈	환경보호	남산 야외식물원 가꾸기, 산림 보호를 위한 '산 지킴 it bag 캠페인' 전개 등
	임직원 봉사단	CEO를 단장으로 하여 초임직원이 참여하는 '아름인 임직원 봉사단' 조직, 102개 봉사팀이 자율적으로 봉사활동에 참여. 10.1일 창립 기념 임직원 자원 봉사대축제 전개 (10~11월). 사랑의계좌/우수리 및 임직원 나눔경매 등을 통해 정기적으로 임직원 모금으로 난치병 환자 치료비 지원 등에 기부. CEO와 임원 정기 봉사활동 운영 등

회사명	활동명	내용
신한금융투자	따뜻한 금융캠프	2012년 4월부터 시작된 중고등학생 대상 '따뜻한 금융캠프'는 주식,채권에 대한 이해, 한국거래소 견학, 모의주식투자 게임, 당사 주요 부서 견학 등을 통해 보다 쉽고 재미있게 학습 가능한 직업체험 기회를 제공함. 2013년에는 금융투자업계 최초 교육부 장관 수여 '교육기부 인증마크' 획득, 교육부 주체 2013 교육기부대상 수상
	열심이(熱心利) 봉사단	CEO를 단장으로 하여 전 임직원이 참여하는 봉사조직 열심이(熱心利)봉사단은 상반기(부점 봉사 릴레이), 하반기(행복나눔 릴레이)를 축으로 정기적인 봉사활동을 진행 중에 있음
	부점 봉사 릴레이	2014년 상반기 첫 실시한 '부점 자체 봉사활동 릴레이'는 각 부점의 봉사리더를 중심으로 부점 성향과 상황에 맞는 봉사활동 프로그램을 자체적으로 기획하여 진행하고 있으며 3월~6월 사이 진행된 본 프로그램을 통해 신한금융투자 168개 전 부점이 1회 이상 자체기획 봉사활동을 진행함
	행복나눔 봉사릴레이	매년 하반기 실시하는 '행복나눔 릴레이'는 임직원 봉사활동 집중 실시 프로그램으로 기간 중 매주 주말을 활용하여 실시함. 매년 소외계층 돌보기, 문화재 보호활동, 자연보호 활동 등을 주제로 봉사활동을 실시하고 있으며, 2014년에는 총 12개 프로그램에 약 600여명의 임직원이 참여함.
	영리더 사회공헌 활동	대리직급 이하의 젊은 직원들로 구성된 변화추진조직 '영리더'는 직원과 해외 아동 간 자매결연을 통한 후원활동, 실로암 복지관과의 연계를 통한 정기 봉사활동 운영함
	SHIC 가디언	당사 직원과 해외개발도상국 아동을 결연하여 1:1 매칭그랜트 방식으로 후원하는 프로그램. 현재 탄자니아, 방글라데시, 인도, 네팔, 필리핀 등 해외 5개국 약 300명의 아동을 후원하고 있으며, 2014년 아프리카 탄자니아 지역의 초등학교 신축사업(완공)을 동시에 진행하였음
	사랑의 빵 모으기	매년 임직원들이 한 해 동안 모은 동전을 '사랑의 빵' 저금통에 모아 기부하는 행사로, 도움이 필요한 국내 아동들과 아프리카, 아시아 등 세계 각국의 어려운 어린이들을 위해 사용함
	봄꽃나눔행사	벚꽃 축제 기간에 맞추어 여의도 지역 주민을 포함한 사회 소외계층의 다양한 이웃(실로암 시각장애인 가족, 홀트아동 복지회 어린이)들을 초청하여 봄꽃나눔행사를 진행함
	1사1촌(상군두리마을)	2007년 강원도 홍천 상군두리마을과 1사1촌 자매결연을 맺고, 지속적인 교류와 상호발전, 매년 정기적으로 일손 돕기 봉사활동을 진행하고 있으며, 현지 농산물 홍보 및 구매를 통해 농가의 소득향상에 기여하고 있음. 마을 주민 초청행사, 마을 청소년 금융캠프, 당사 직원자녀 농촌 체험 등 다양한 교류활동을 지속적으로 실시하고 있음
	1사1병영(제1기갑여단)	민과 군의 소통강화와 동질감 형성에 기여하고자 포전의 제1기갑여단과 자매결연. 장병휴게실 및 편의시설 제공, 장병 위문품 지원 및 체육대회 지원 등의 다양한 지원사업과 함께 임직원 자녀 병영체험, 군 자녀 초청 금융캠프 등의 교류사업도 진행함. 2015년 1월 국방부 1사1병영 결연기업 감사패 수여
신한생명	4대 주요 봉사대축제	매년 분기별 전 임직원 설계사 대상 전사적 봉사대축제 실시 (1분기: 기부(Give) Healing 봉사대축제, 2분기: 신한금융그룹 자원봉사대축제, 3분기: 신한생명 1004day, 4분기: 연말연시 따뜻한 사랑나눔 봉사활동)
	어린이보험 월초보험료 1% 매칭그랜트 사업	고객으로부터 받은 보험료의 일부를 경제적으로 어려운 백혈병, 소아암 및 심장병 어린이들을 위해 사회 환원
	1인 1구좌 캠페인, 급여 끝전 모으기 캠페인	2006년부터 국립암센터와 연계하여 전 임직원이 참여
	문화체육관광부, 청소년폭력예방재단과 MOU 체결	어린이보험 판매 건당 1천 원을 추가로 적립하여 학교폭력 및 따돌림 문제를 다룬 청소년 뮤지컬 '유령친구' 후원
	크리스찬 보험 판매액 1% 적립	2008년부터 매년 크리스찬 보험 판매액의 1% 적립금을 월드비전에 기부하여 저소득층 결식아동을 위한 영양지원
	독거노인종합지원센터와 사랑잇기 전화 MOU 체결	독거 어르신 386명께 매주 1~2회 안부전화 서비스 제공
	신한해피실버금융교실	그룹사 퇴직직원 5명이 전문 강사로서 전국 240여개 노인복지관 방문하여 행복한 노후설계 지원
	사랑의 징검다리 봉사단	임직원이 매월 기부하는 성금으로 자원봉사활동 시행 및 분사/지점 단위로 구분된 지부별 'ON(溫)사랑 봉사리더'를 선정하여 자발적 봉사활동 확대
	Big Dream 봉사단	설계사로 구성된 봉사단으로, 독거어르신을 대상으로 한 급식 배식, 환경정화 등 봉사활동 시행
	신한 BNP파리바 자산운용	봉사활동대축제 북한산 국립공원 산책로 정비 소장품 사내경매를 통하여 청량리 다일공동체의 기부 당사 부동산 펀드에서 투자 운영 중인 건물 임차인과 함께 하는 봉사활동시그니처 타워에 입주 중인 임차인의 물품을 아름다운 가게에 기증

회사명	활동명	내용
신한캐피탈	금융경제교육(투자설명회, 창업설명회)	서울시, 성수동IT센터 등과 협업을 통한 창업 및 투자설명회
	라파엘의 집 방문 봉사활동	1개월에 2회씩 급식 및 청소 등 지원활동
	월드비전 도시락 봉사	월드비전과 협업을 통해 도시락 제작 및 배달
	임부서장 봉사활동	연 2회씩 임부서장 전원 봉사활동 참여
	본부별 봉사활동	연 1~2회씩 본부 단위 봉사활동 참여
제주은행	장보고가세(설,추석)연2회	재래시장 이용 운동
	따뜻한 송편 나누기	복지관에서 송편을 빚고 독거노인, 조손가정 등에 배달
	1사1단체오름가꾸기	제주특별자치도에서 제주의 소중한 자연유산인 오름의 자율적 관리체계 구축을 위해 시행하는 캠페인으로 신청회사에 1오름을 배정해주면, 배정받은 오름을 1년동안 관리하는 것으로 당행은 안덕면 소재의 북오름정화활동을 매달하고 있음
	씨네하트데이	청소년수련관, 아동복지센터 등 어린이들과 문화체험(영화관람)을 하는 행사
	사랑의 헌혈 및 캠페인	제주혈액원과 협약을 맺고 두달에 한번 헌혈차를 이용해 직원들이 헌혈을 하는 캠페인, 헌혈 후 5명정도 인원이 공항 및 대학교 등에서 헌혈 참여 홍보를 하고 있음
	산타원정대	아동복지센터 아동들이 받고 싶은 선물 등을 조사하여 포장 및 배달하는 행사/ 초록우산어린이재단과 함께하는 사업
	바다정화활동	신양리 해수욕장에서 대한적십자사와 함께 파래제거작업

### PR3. 상품 및 서비스 정보(설명)의 고지 정책, 절차, 관련법규

신한은행은 소비자보호를 위하여 상품 개발, 마케팅 정책 수립, 영업 추진 등 사업 진행 시 초기단계부터 소비자보호 총괄부서의 의견이 반영될 수 있도록 소비자보호 사전협의 진행을 소비자보호 지침 내 반영하고 있으며, 사전검토 시 민원발생 소지가 크다고 판단될 경우 총괄부서가 상품의 출시와 마케팅 활동을 중단 하거나 보완할 수 있는 권한을 보유하고 있습니다. 또한, 전자결재 시스템에 소비자보호 체크리스트에 의거한 사전점검 프로세스를 구축하여 소비자보호와 관련한 사전협의를 진행합니다.

신한카드는 소비자 관점에서 상품과 서비스 정보가 정확하고, 시의적절하게 제공될 수 있도록 공시통제기준을 운영합니다. 공시자료가 변경된 경우 특별한 사유가 없는 한 지체 없이 자료를 수정함으로써 소비자에게 정확한 정보를 제공하고 있습니다. 신한카드는 다음의 원칙을 준수하여 고객에게 정확한 정보를 제공할 수 있도록 노력하고 있습니다

1. 소비자가 알기 쉽도록 간단, 명료하게 작성하여야 한다.
2. 객관적인 사실에 근거해서 작성하고, 소비자가 우려할 수 있는 정보를 작성해서는 아니 된다.
3. 타 카드사와의 공정경쟁을 해치거나 사실을 왜곡하는 내용을 포함해서는 아니 된다.
4. 공시내용에 대한 담당부서, 담당자를 지정 표시하여야 한다.

신한금융투자는 상품에 대하여 자본시장법 표준투자권유준칙에 의거하여 투자자성향파악 및 설명의무에 따라 판매하고 있으며 판매 후 해피콜을 실시하여 중요사항을 한번 더 점검하고 있습니다. 신한금융투자는 금융상품 서비스에 대한 상세한 설명과 고지를 통해 고객의 금융투자 가치판단과 금융소비자보호에 도움이 되고자 노력하고 있습니다.

신한생명은 모든 보험상품에 대하여 고객에게 신속하고 적합한 상품정보를 제공하기 위해 보험가입자에게 가입설계서, 상품설명서, 보험증권 및 약관 등을 제공하고 홈페이지에 상품공시실, 가격공시실 등을 운영하고 있습니다. 이러한 정보는 보험업법 및 보험업감독규정에 따라 금융감독원 및 보험개발원이 제시하는 생명보험상품 개발 가이드라인을 토대로 개발한 보험상품의 기초서류에 근거하고, 생명보험협회에서 제정한 공시규정을 준수하여 제작하고 있습니다. 또한 제작하는 자료에 대해 내용별 담당부서 및 준법부서의 확인절차를 수행합니다. 신한생명은 보험상품에 대한 고객의 이해를 높이기 위하여 상세한 설명과 정보제공을 통하여 고객의 판단에 도움을 드리고자 항상 노력하고 있습니다.

신한BNP파리바자산운용은 원칙과 가치 중심의 운용철학을 기반으로 투자원칙을 실천함으로써 합리적인 운용성고가 실현될 수 있도록 최선을 다하고 있습니다. 고객의 자산은 많은 사연이 고스란히 녹아있는 소중한 기반임을 명확히 인식하고, 신뢰와 기대에 부응하기 위해 글로벌 자산운용 전문가로서 다양한 대내외 네트워크를 구축하고 있습니다. 대한민국 대표 투자자산운용사로서 다양한 상품과 서비스를 바탕으로 기대에 부응해 나가도록 하겠습니다.

신한캐피탈은 시설대여, 할부금융, 신기술금융, 부동산 PF, 팩토링, 일반대출 등의 기업금융상품과 오토금융, 중도금대출, 전세자금대출 등 리테일금융상품을 취급함에 있어서 고객의 의사판단에 중요한 정보를 충분히 제공하고자 노력하고 있습니다. 이러한 정보는 각 해당부서에서 작성을 하며, 사규에서 정한 절차에 의해 내용의 적정성을 감사 받은 후, 여신금융협회 홈페이지와 신한캐피탈 홈페이지 등을 통해 고객에게 제공되고 있습니다. 여신금융협회에 공시되는 할부상품(오토론 포함)의 경우, ‘할부금융업자의 할부금융상품 공시기준’에 따르고 있습니다. 신한캐피탈은 우량한 재무건정성을 바탕으로 고객에게 보다 나은 금융서비스를 제공하고자 노력하고 있습니다.

### PR4. 상품 및 서비스 정보와 라벨링 관련 법률규정 및 자율규정 위반 건수

2014년 상품 및 서비스 정보와 라벨링에 관한 법률규정 및 자율규정을 위반한 건의 수는 1건입니다. 해당 건은 금융감독원 종합검사 결과, 신한생명의 보험계약 비교안내 미이행에 따른 문책사항으로 기관주의와 과징금을 부과받았으며, 이후 상기 내용을 조치하고 향후 재발하지 않도록 주의를 기울이고 있습니다.

### PR7. 마케팅 커뮤니케이션(광고, 프로모션, 후원 등) 관련 법률규정 및 자율규정 위반 건수

없음

### PR8. 고객개인정보보호 위반 및 고객정보 분실 사실이 입증된 불만 건수

없음

### PR9. 상품 및 서비스공급 및 사용 관련 법규 위반 벌금 액수

구분	은행	카드	금투
상품 및 서비스공급 및 사용 관련 법규 위반 벌금 액수	46.2	8	50

단위: 백만원

### PR관련 기타지표1. 금융소비자보호 교육

#### 금융소비자보호교육 참여 임직원 수

	단위: 명
신한은행	13,529
신한카드	3,119
신한금융투자	1,774
신한생명	1,331
신한BNP파리바자산운용	197

### PR관련 기타지표2. 협력회사 대상 개인정보 유출 방지 노력

신한금융그룹은 개인정보유출 방지를 위해 임직원 뿐만 아니라 협력사를 대상으로 교육을 실시하여 개인정보보호를 강화하고 있습니다.

#### 개인정보유출방지 교육 수강 협력사 수

	단위: 개
신한은행	69
신한카드	74
신한생명	36

### PR관련 기타지표3. 고객 VOC채널 활성화

고객 VOC채널 활성화를 통해 고객과의 소통을 강화하고 있습니다. 2014년 신한은행은 총 3,259건의 고객 VOC를 접수하였습니다. 신한생명은 총 3개의 채널을 통해 고객의 소리를 집계 및 대응하고 있습니다.

#### 고객 VOC 접수 건수

단위: 개

구분	2012	2013	2014	
신한은행	3,107	3,176	3,256	
신한카드	2,548	2,075	1,241	
신한금융투자	5,173	2,834	3,019	
	FC 채널(설계사 대상 고객 VOC 수집)	107	130	90
신한생명	AM 채널(대리점을 통한 고객 VOC 수집)	192	190	146
	CBM 채널(통신 등 복합수단을 통한 고객 VOC 수집)	157	137	159

### FS6. 사업 포트폴리오 비중

#### 신한은행

단위: %

구분	사업영역별 매출 비중
개인	43.3
대기업	5.9
중소기업	32.9
기타	17.9

### FS7. 사회적 가치를 제공하는 금융상품의 유형별 가치

신한금융그룹은 보험료 할인, 기부 등 금융상품을 통한 사회적 가치를 창출하고 있습니다.

단위: 건, 십억원

상품명	상품설명	구분	2012	2013	2014
신한아이사랑보험	월납 초회 영업보험료의 1%로 기금 조성해 매년 말 어린이 단체에 기부	건수	209,467	99,867	48,224
		월초 보험료	11.8	5.6	2.9
신한희망사랑보험	보험 혜택 받기 어려운 저소득층 아동과 부양자를 위한 소액보험 (무료로 각종 질병 재해 사망사고위험 보장지원)	건수	389	469	402
		월초 보험료	0.29	0.32	0.28

#### 보험료 할인

단위: 건, 천원

구분	2012	2013	2014	
다자녀	건수	68,619	53,786	25,167
	할인액	25,587	21,124	10,412
장애인	건수	2,410	2,204	1,542
	할인액	12,1430	11,257	8,570
저소득층	건수	186	192	121
	할인액	570	560	369
기초의료수급자	건수	0	0	630
	할인액	0	0	1,139
소계	건수	71,215	56,182	27,460
	할인액	38,300	32,941	20,490

※ 기초의료수급자할인: 실손보험 중 할인부가된 상품의 경우 피보험자가 의료급여대상 '의료급여수급권자'인 경우 5%할인(014.4월1일 시행)

### FS11. 환경 사회적 심사를 받는 자산

단위: 십억원

구분	2014
SRI펀드	1,804
SOC 대출	7,228
SOC 펀드	3,935
인프라펀드(신한생명)	2,497
인프라펀드 투자 잔액(신한은행)	1,506

### FS관련 기타지표1. 중소기업 및 가계자금 대출

신한은행은 서민금융 지원을 강화하기 위해 중소기업과 가계자금 대출을 지속적으로 확대해 왔습니다.

#### 신한은행

단위: 십억원, 명

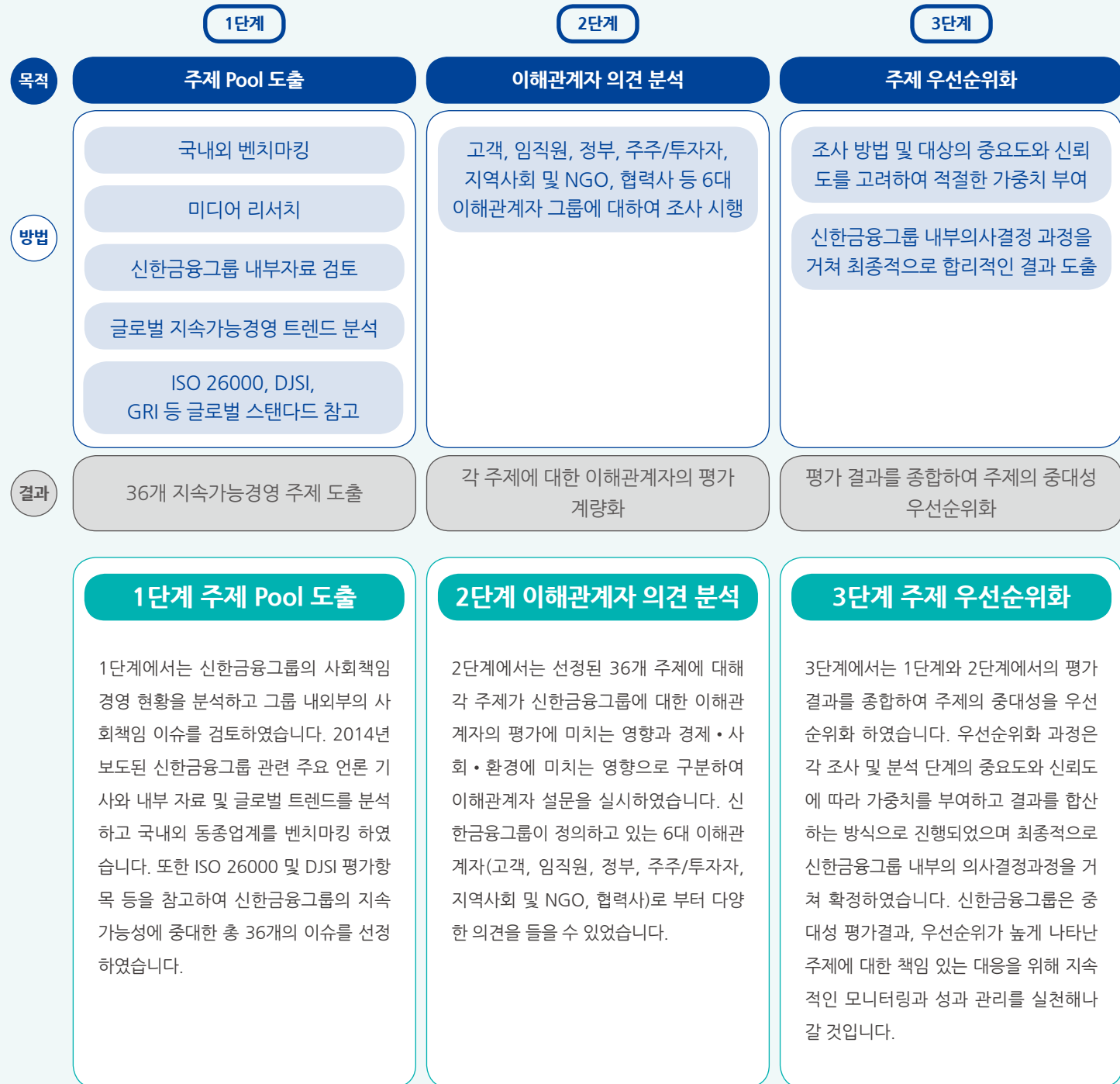
구분	2012	2013	2014
중소기업 신규대출	549,517	579,692	625,816
중소기업 신규대출자수	176,834	205,954	223,079
가계자금 대출	702,759	722,393	789,460
가계자금 대출자수	1,279,544	1,318,366	1,395,118

\* 중소기업에 개인사업자 포함



# 중대성평가

신한금융그룹은 3단계로 이루어진 중대성 평가 프로세스를 진행하여 이해관계자들이 관심을 갖고 있는 주제들과 신한금융그룹의 지속가능한 발전에 영향을 미치는 주제들을 분석하여 보고서에 반영하였습니다. 그룹의 사회책임경영 전략뿐만 아니라 글로벌 표준 및 선진기업 벤치마킹, 미디어리서치 등을 통해 최신 트렌드를 반영한 주제 풀(Pool)을 구성하고 이해관계자의 의견을 물어, 신한금융그룹의 글로벌 사회책임경영 실천에 중대한 주제를 파악하였습니다. 이슈의 평가는 GRI(Global Reporting Initiative)의 가이드라인을 따라 이해관계자의 판단에 미치는 영향과 지속가능성 측면의 중요도를 기준으로 하였습니다.



▶ 이해관계자의 판단에 미치는 영향

핵심 보고 주제		
	GRI 측면	지표
고객만족도 제고	제품 및 서비스 라벨링	PR3, PR4, PR5
고객정보 보호 및 유출 방지	고객개인정보보호	PR8
금융사기 예방	제품 및 서비스 라벨링	PR3, PR4, PR5
금융소외계층을 위한 서민금융 지원 강화	지역사회	SO1, SO2, FS13, FS14
브랜드 가치 제고	마케팅 커뮤니케이션	PR6, PR7
사업 포트폴리오 강화	상품 포트폴리오	FS6, FS7, FS8
소외계층 지원 및 지역사회 발전을 위한 사회공헌 활동	간접경제효과	EC7, EC8
일과 삶의 균형	고용	LA1, LA2, LA3, LA4, LA5, LA6, LA7, LA8, LA9, LA10, LA11
	노사관계	
	산업안전보건	
중소기업에 대한 금융지원 확대	훈련 및 교육	EC7, EC8
	간접경제효과	
환경적 영향을 고려한 상품·서비스 개발	상품과 서비스	EN27, EN28

## 지속적인 모니터링이 필요한 주제

- 건전한 지배구조
- 근무환경 개선
- 내부통제 시스템 강화 및 내부자신고제도 활성화
- 분리수거, 재활용 등 폐기물 관리 강화
- 불완전 판매 근절
- 비재무리스크관리 범위 확대
- 사회 및 환경적 영향을 고려한 여신과 투자
- 사회적 약자에 대한 금융서비스 접근성 강화
- 사회책임투자 확대
- 업의 특성을 활용한 사회공헌 활동
- 온실가스배출 데이터 관리
- 올바른 노사 협력관계 구축
- 윤리강령 준수 및 부정부패 근절
- 윤리경영 교육 확대
- 인권존중 및 인권 피해예방
- 임직원 복리후생
- 임직원 역량개발 및 인재육성
- 재무리스크관리 강화
- 친환경 구매 강화
- 친환경 상품·서비스 개발을 위한 대외 협력
- 친환경 상품·서비스에 대한 대내외 인지도 제고
- 협력사 CSR 역량강화 지원
- 협력사 상생경영
- 환경적 영향을 고려한 상품·서비스 개발
- 환경정보의 적극적인 공개
- 효율적 에너지 사용

\*각 주제는 가나다 순으로 나열되었습니다.

▶ 지속가능 측면의 중요성 ▶

# 지배구조

## 지배구조 원칙과 정책

신한금융지주회사는 그룹의 장기적인 발전을 도모하고 주주, 금융소비자를 비롯한 이해관계자의 이익을 보호하기 위해 노력하고 있습니다. 지배구조의 투명성, 건전성, 안정성 확보와 더불어 그룹의 성장경로와 조직문화가 반영된 지배구조를 갖추어 이를 실현하고자 합니다.

이사회는 회사의 최고 상설 의사결정기구로 대표이사 선임 및 해임권한을 갖고 있으며, 사외이사를 중심으로 운영되고 있습니다. 현재 이사회 총원 12명 중 사외이사는 10명으로 그 구성비율이 83%에 이르며, 아울러 2010년 3월부터 이사회 의장은 사외이사가 담당하도록 규정함으로써 독립성을 보장하고 있습니다.

### 투명성

투명한 지배구조 구현을 위하여 지배구조 관련 업무처리 기준, 절차 및 결과에 대한 공개를 적극 이행하고 있습니다. 회사 및 은행연합회 홈페이지에 지배구조 연차보고서를 공시하여 지배구조와 관련된 일체 사항을 투명하게 알리고 소액주주의 권리 보호를 위한 집중투표제, 서면에 의한 의결권 행사제도를 도입하고 있으며, 주주총회에 대한 공정하고 적시성 있는 정보제공을 위하여 주주총회 실시간 동영상을 제공하고 있습니다. 또한 이사회 및 이사회 내 위원회의 활동내역 등 주요 업무처리상황을 매월 또는 정기적으로 공개하고 있습니다.

### 건전성

건전한 지배구조 구현을 위하여 당사는 독립성과 전문성을 갖춘 이사회 구성 및 운영을 하고 있으며, 상법, 금융지주회사법 등 외부 법령과 정관, 지배구조 내부규범, 이사회 규정 등의 내규를 충실히 이행하고 있습니다. 또한 ‘금융회사 지배구조 모범규준’(이하 ‘모범규준’) 및 ‘기업지배구조 모범규준’에서 이사회와 관련하여 권고하고 있는 일체 사항을 도입하여 성실히 준수하고 있습니다.

### 안정성

안정적인 지배구조 구현을 위하여 구성원간의 견제와 균형을 그 기본으로 하고 있습니다. 회사의 의사결정과 업무집행을 이사회와 경영진에게 별도로 위임하였고 경영진의 업무집행상황을 이사회에 보고하도록 하였습니다. 또한 이사회를 법적으로건인 과반을 훨씬 상회하는 수의 사외이사 중심으로 구성하여 경영진 견제기능을 충실히 이행할 수 있는 토대를 마련하고 있습니다.

이사회가 경영진 견제기능을 실질적으로 행사할 수 있도록 이사회에 사내이사인 대표이사 회장과 이사 아닌 경영진에 대한 선임·해임 권한을 부여함과 동시에 사외이사에게는 자료요청권, 자문용역요청권 등의 권한을 부여하고, 회사에는 사외이사에 대한 정보제공 의무를 부여하여 실질적인 경영진 견제 기능을 규정으로 담보하고 있습니다.

사외이사에 대한 견제 장치로 그 임기를 연속하여 5년을 초과하지 못하도록 규정하고 있습니다. 아울러 사외이사의 자기권력화를 견제하기 위하여 사외이사후보추천위원회에 사내이사 1인을 포함하고 있습니다.

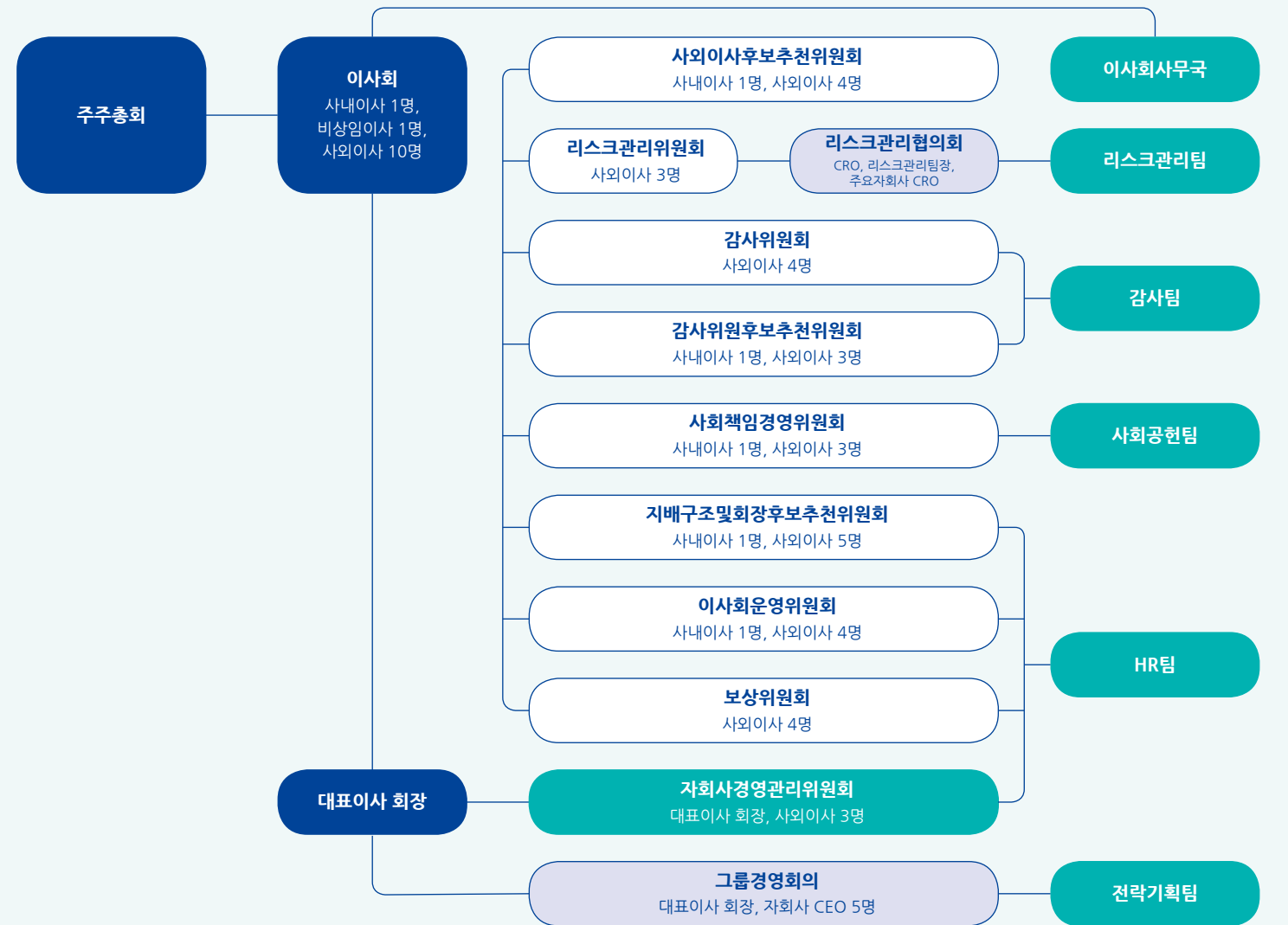
위와 같은 제도와 장치를 통해 이사회·경영진·사외이사 모두가 상호 견제와 균형을 갖추도록 지배구조를 마련하고 있습니다.

### 이사회 구성의 다양성과 전문성

지배구조의 다양성과 전문성을 구현하기 위하여 ‘지배구조 내부규범’에 이사회가 특정한 공통의 배경이나 특정 이해관계를 대변하지 않도록 이사회 구성의 ‘다양성 원칙’을 신설하였습니다. 실제 운영에 있어서도 이사회를 다양한 전문성을 갖춘 자로 구성하여 특정 배경·직업 군에 편중되지 않도록 하고 있습니다.

또한 추천경로 및 관점의 다양성 측면도 이사회 구성 시 함께 고려하고 있습니다. 주주, 사외이사후보추천위원회, 지원부서, 외부자문기관 등 다양한 경로의 추천으로 사외이사 후보군을 관리하고 있으며, 향후 여성을 일정 수준 이상 사외이사 후보군에 포함하는 것을 적극 고려하는 등 관점의 다양성 제고를 위해 노력하고 있습니다.

## 지배구조 현황



### 이사회 구성 현황

상임여부	구분	성명	성별	경력사항	전문가 요건	
상임	사내이사	한동우	남	신한은행 부행장, 신한생명 사장 부회장, 신한금융지주회사 대표이사 회장(現)	전문경영인	
비상임	사외이사	기타비상무이사	조용병	남	신한은행 부행장, 신한BNP파라비자산운용 사장, 신한은행 은행장(現)	전문경영인
		고부인	남	동경한국상공회의소 부회장, (취산세이 대표이사(現))	경영 분야 전문가	
		권태은	남	(취남부협 대표이사, 나고야외국어대학교 교수, 나고야외국어대학교 명예교수(現))	회계, 경영 분야 전문가	
		김석원	남	한국국제조세교육센터 소장, 상호저축은행중앙회 회장, 신용정보협회 회장	경제, 금융 분야 전문가	
		남궁훈	남	예금보험공사 사장, 금융통화위원회 위원, 생명보험협회 회장	경제, 금융 분야 전문가	
		박철	남	한국은행 부총재, 리딩투자증권 대표이사 회장	금융, 경제, 경영 분야 전문가	
		이만우	남	한국세무학회 회장, 한국회계학회 회장, KBS객원해설위원(現), 고려대학교 경영대학 교수(現)	회계 분야 전문가	
		이상경	남	헌법재판소 재판관, 법무법인 원전 대표변호사	법률 분야 전문가	
		정진	남	재일본대한민국민단 중앙본부 단장, 주식회사 진코퍼레이션 회장(現)	경영 분야 전문가	
		히라카와 유키	남	히라카와산업주식회사 대표이사, (주)레벨리버 대표이사(現)	경영 분야 전문가	
		필립 에이브릴	남	BNP Paribas 일본 대표(現), BNP Paribas 증권 일본 대표(現)	금융, 경영 분야 전문가	

(기준일: 2015년 3월 31일)

## 이사회 운영 및 성과

이사회내 위원회는 총 8개로 사외이사후보추천위원회, 감사위원회, 감사위원후보추천위원회, 리스크관리위원회, 사회책임경영위원회(2015.3.25 설치 예정), 지배구조 및 회장후보 추천위원회, 이사회운영위원회, 보상위원회가 있습니다. 이중 사외이사후보 추천위원회, 감사위원회, 감사위원후보 추천위원회는 금융지주회사법 등 법령에 의해 그 설치가 의무화된 것이며, 나머지 5개 (리스크관리위원회, 사회책임경영위원회, 지배구조 및 회장후보 추천위원회, 이사회운영위원회, 보상위원회) 위원회는 이사회의 자율적인 판단에 의하여 이사회의 전문성과 독립성, 효율성을 높이기 위하여 설치된 것입니다.

### 임원후보 추천권한의 분산

신한금융지주회사는 임원후보추천위원회를 총 3개의 소위원회(지배구조 및 회장후보추천위원회, 이사회운영위원회, 자회사경영관리위원회)로 세분화하여 운영하고 있습니다. 이를 통하여 임원 임면과 관련된 권한과 역할을 분산함으로써 특정 사외이사들이 임원 추천권을 독점하는 것을 막고 있습니다.

### 임원 추천 위원회

임원추천위원회 구분	추천 대상 임원	소속위원(사외이사)
지배구조및회장후보추천위원회	신한금융지주회사 대표이사 회장 추천	고부인, 권태은, 필립 아가니에, 남궁훈, 이상경
이사회운영위원회	신한금융지주회사 비상임이사 추천	고부인, 정진, 김기영, 김석원
자회사경영관리위원회	신한금융지주회사 자회사 대표이사 추천	김기영, 김석원, 이상경

### 이해상충행위 관리·감독

내부규범 제4조 제1항 제6호에서는 ‘대주주·임원 등과 회사 간 이해상충 행위의 감독에 관한 사항’을 이사회의 권한으로 정하고 있으며, 이사회규정 제 10조 제1항 제7호에 ‘이사와 회사간의 거래승인’을 이사회의 결의사항으로 정하고 있습니다. 현재 이사회에는 신한은행 은행장이 비상임이사로 참여하고 있습니다. 이에 따라 당사와 신한은행의 거래가 발생할 경우 이사와 회사간의 거래가 성립이 됩니다. 이러한 이해상충 행위를 감독하기 위하여 해당 안전에 대해서는 신한은행 은행장인 비상임이사의 의결권을 제한하고 재적이사 2/3이상 찬성을 요하는 특별결의 방식으로 결의하고 있습니다.

### 이사회 관련 정관의 변경

2014년 12월 24일 시행된 금융회사 지배구조 모범규준을 적극 반영하고, 회사의 자금조달 수단 다양화 및 사회책임경영을 강화를 위한 근거를 마련하고자 2015년 2월 24일 개최된 제2회 임시이사회에서 정관변경 및 지배구조와 관련한 주요 규정 제정 및 개정안건을 승인하였습니다.

첫째, 모범규준의 사외이사 자격요건을 반영하였습니다. 당사 재임 사외이사에 대하여 당사 계열회사가 아닌 타 회사의 사외이사 겸직을 원칙적으로 금지하였으며, 적극적 자격요건으로 전문성 요건 외에 직무공정성, 윤리책임성, 충실성을 추가하였습니다.

둘째, 보다 적극적이고 체계적인 사회책임경영을 추진하고자 이사회내위원회로 사회책임경영위원회를 신설하는 내용을 정관에 반영하였습니다. 이를 통해 기업시민으로서 역할과 책임이 강화될 것으로 판단됩니다.

아울러 회사의 자금조달 수단 다양화를 위해 전자등록채권, 상각형 조건부자본증권의 발행 근거를 정관에 마련하였습니다.

## 기업의 사회적 책임 강화

신한금융지주회사는 고객, 주주 및 지역사회를 포함한 대내외 이해관계자들의 요구에 보다 적극적으로 부응함으로써 기업 시민으로서 사회적 책임을 다하고, 그룹의 미션인 ‘미래를 함께 하는 따뜻한 금융’을 능동적이고 체계적으로 구현하고자 이사회 내 사회책임경영위원회를 신설하였습니다. 사회책임경영위원회는 사내이사 1명과 사외이사 3명으로 구성되며 경제, 환경, 사회 영역에서 CSR에 관한 주요 사안을 논의하여 그룹이 이행할 사회책임경영의 방향을 설정하게 됩니다. 또한 그룹의 사회책임경영과 관련된 기존 규정을 개정하거나 새로운 규정의 제정을 심의·결의하고 사회책임보고서 발간, 사회책임경영과 관련된 대외평가 결과, 사회책임경영 이행 현황을 검토합니다.

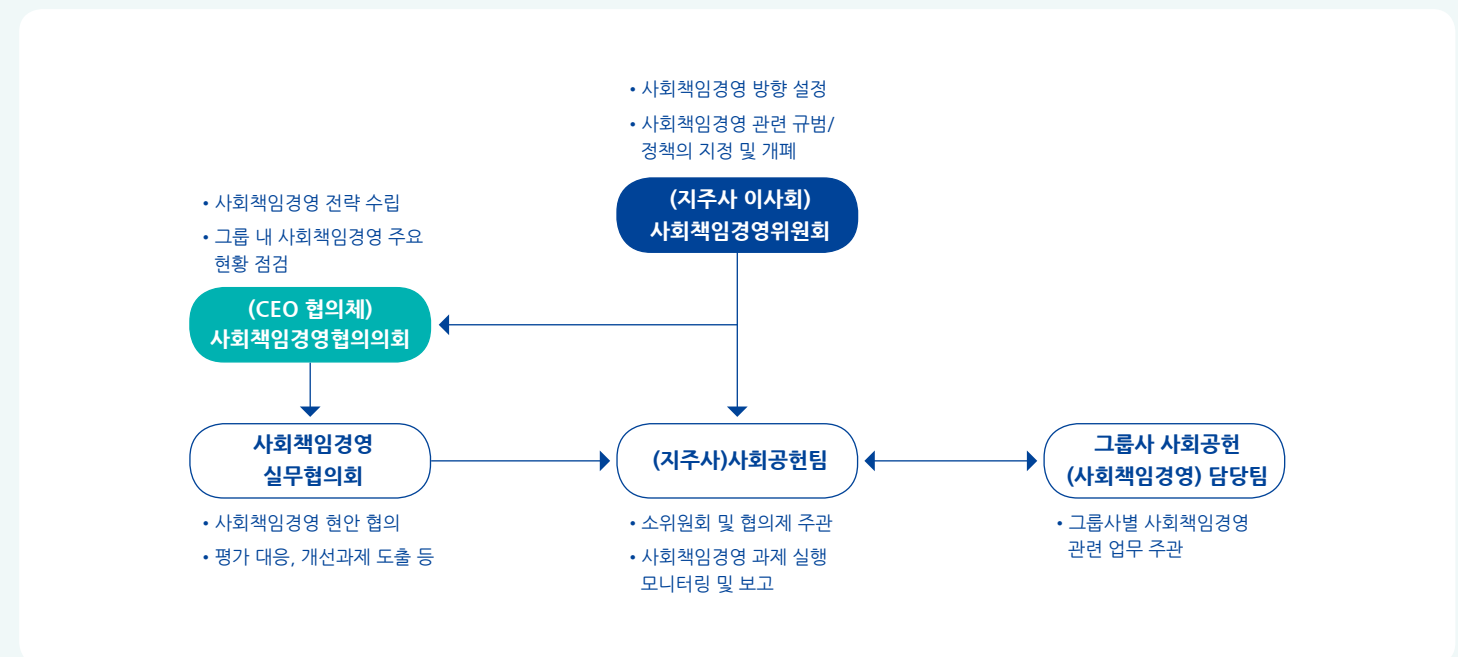
### 지배구조에 대한 대외 평가

신한금융지주회사는 투명한 지배구조 구현을 위하여 지배구조 관련 업무처리 기준, 절차 및 결과에 대한 공개를 적극 이행하고 있으며, 그 결과 외부로부터 양호한 평가를 받고 있습니다.

### 한국기업지배구조원(CGS)의 기업지배구조 평가등급 결과

구분	2009년	2010년	2011년	2012년	2013년	2014년
지배구조 평가등급	우량(Strong)	A	A	A+	A+	A+

### 그룹 사회책임경영 추진조직



## 인권선언서

신한금융그룹은 “금융의 힘으로 세상을 이롭게 한다”라는 의미의 ‘미래를 함께 하는 따뜻한 금융’을 그룹의 미션으로 정하고 이를 바탕으로 한 고객 가치, 신한 가치 그리고 사회 가치의 창출을 통해 고객, 신한, 사회가 상생의 동반자적 관계를 유지하면서 지속적인 성장을 이루어 나가는 것을 지향하고 있습니다. 고객, 사회와의 상생의 관계를 지속적으로 유지·발전시키기 위하여 신한금융그룹은 그룹 구성원, 고객, 그룹과 거래하는 협력회사 등 모든 이해관계자의 기본적 권리를 존중하고 있으며, 인권 존중의 철학을 담은 「신한금융그룹 윤리강령」 및 「협력회사 행동규범」을 제정·운영하고 있습니다. 신한금융그룹은 아래와 같이 그룹의 모든 이해관계자들의 인권을 존중하고, 인권 침해가 발생하지 않도록 최선의 노력을 다하겠습니다.

<p><b>임직원에 대한 인권</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 학연, 지연, 나이, 성별, 인종, 종교 등에 따른 일체의 부당한 차별을 하지 않는다.</li> <li>• 성과에 따라 공정하게 평가하고 보상하며, 능력과 자질에 근거해 자기 개발의 기회를 공정하게 부여한다.</li> <li>• 임직원의 건강을 증진시킬 수 있도록 안전하고 쾌적한 근무환경을 지속적으로 개선한다.</li> </ul>
<p><b>고객에 대한 인권</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 성별, 인종, 종교, 정치적 성향 등에 따른 차별적 금융서비스를 제공하지 않는다.</li> <li>• 고객에게 정보제공을 과도하게 요구하지 않고, 개인정보 보호를 위한 기술적·물리적 조치를 취한다.</li> <li>• 고객의 진정한 요구와 기대를 존중하여 그에 부응하는 최고의 상품과 서비스를 개발하고 제공한다.</li> </ul>
<p><b>주주와 투자자에 대한 인권</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 경영의 투명성 확보를 위해 회계자료의 정확성과 신뢰성을 유지한다.</li> <li>• 주주와 투자자에게 필요한 정보는 관련 법규와 내규에 따라 적시에 공정하게 제공한다.</li> <li>• 주주와 투자자의 정당한 요구와 제안을 존중하여 상호 신뢰관계를 유지한다.</li> </ul>
<p><b>협력회사에 대한 인권</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 상생의 동반자로서 그룹의 협력회사가 가지는 가치를 중요시한다.</li> <li>• 그룹의 협력회사 선정시 그룹의 상품이나 서비스 구매를 강요하지 않는다.</li> <li>• 우월적 지위가 아닌 상호 대등한 위치에서 공정하게 거래한다.</li> </ul>
<p><b>지역사회에 대한 인권</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 금융그룹으로서 지역사회 발전을 위한 책임에 대해 인지하고, 지역사회의 일원으로서 사회공헌 활동에 적극 참여한다.</li> <li>• 금융 상품 및 서비스 제공, 고용 기회, 금융교육 프로그램 참여 등에 있어 지역사회 내 취약계층에 대한 부당한 차별을 하지 않는다.</li> <li>• 지역의 환경, 사회적 문제를 유발할 수 있는 대규모 프로젝트에 대해서는 그 영향을 고려하여 대출 및 투자 의사를 결정한다.</li> <li>• 가명이나 차명계좌에 의한 거래, 불법적인 자금세탁 거래 등을 차단하여 건전하고 투명한 사회가 될 수 있도록 노력한다.</li> </ul>

또한, 신한금융그룹은 UN인권위원회의 ‘세계인권선언(Universal Declaration of Human Rights)’ 및 ‘기업과 인권에 대한 기본 지침(Guiding Principles on Business and Human Rights)’이 제시하고 있는 인권 보호, 인권 존중을 위한 기본적인 원칙을 지지하고, 준수하기 위한 노력을 다할 것을 선언하는 바입니다.

신한금융그룹은 금융상품 판매, 금융서비스 제공 등 모든 분야에서 발생 가능한 인권침해적 요소가 제거되도록하고, 인권 침해 사실이 발생한 경우에는 신속하고 효율적인 구제를 위해 최선의 노력을 다하는 인권친화적 경영에 앞장서도록 하겠습니다.

## UN글로벌compact

신한금융그룹은 지속가능경영에 대한 국제적 기준을 반영하고 사회책임경영에 대한 추진의지를 국내외에 알리기 위해 2008년 5월 UN Global Compact에 가입하였습니다. 인권, 노동, 환경, 반부패의 4대 분야 10대 원칙의 준수를 바탕으로 건전한 금융문화를 선도하며 그 성과를 투명하게 공개하여 세계적 수준의 금융그룹으로 발전해 나아갈 것입니다.

원칙	활동 내역
<p><b>인권</b> Human Rights</p> <p>원칙1: 기업은 국제적으로 선언된 인권 보호를 지지하고 존중해야 한다. 원칙2: 기업은 인권 침해에 연루되지 않도록 적극 노력한다.</p>	<p>인권선언서 제정 및 게시, 인권보호 교육, 고충상담 채널 운영, 성희롱 및 직장 내 무례함 예방 활동 등</p>
<p><b>노동규칙</b> Labour Standards</p> <p>원칙3: 기업은 결사의 자유와 단체교섭권의 실질적인 인정을 지지하고, 원칙4: 모든 형태의 강제노동을 배제하며, 원칙5: 아동노동을 효율적으로 철폐하고, 원칙6: 고용 및 업무에서 차별을 철폐한다.</p>	<p>노동조합 활동 보장, 법률에 따른 아동 노동 및 강제 노동 금지, (채용, 보상, 평가 시)차별 없는 인사 정책 운영 등</p>
<p><b>환경</b> Environment</p> <p>원칙7: 기업은 환경문제에 대한 예방적 접근을 지지하고, 원칙8: 환경적 책임을 증진하는 조치를 수행하며, 원칙9: 환경친화적 기술의 개발과 확산을 촉진한다.</p>	<p>친환경 금융 상품 및 서비스 개발, 환경경영 체계 구축, '기후변화에 대한 글로벌 투자자 성명서' 서명, 협력사 친환경 경영 장려, CDP 참여 등</p>
<p><b>반부패</b> Anti-Corruption</p> <p>원칙10: 기업은 부당취득 및 뇌물 등을 포함하는 모든 형태의 부패에 반대한다.</p>	<p>'신한금융그룹 윤리강령' 제정 및 시행, 공정거래 자율 준수 프로그램 운영, 윤리실천서약 등</p>

# GRI INDEX

## 일반표준공개

측면	지표	지표설명	비고	PAGE	
전략 및 분석	G4-1	CEO 메시지		12-13	
	G4-2	핵심 영향, 위험과 기회		12-13	
조직 프로필	G4-3	조직 명칭		14-15	
	G4-4	대표 브랜드, 제품 및 서비스		14-15	
	G4-5	본사의 위치		110	
	G4-6	보고 조직이 영업 중이거나 주요 사업장이 있는 국가 수		14-15	
	G4-7	소유 구조 특성 및 법적 형태		14-15	
	G4-8	대상 시장 (지역별 구분, 사업 분야, 고객 · 수익자 유형)		14-15	
	G4-9	보고 조직의 규모		81	
	G4-10	고용 유형, 고용 계약 및 지역별 인력 현황		87	
	G4-11	단체 교섭 적용 대상 직원 비율		81	
	G4-12	보고 조직의 주요 활동, 제품, 서비스와 관련된 공급망의 주요 특징		51-54	
	G4-13	보고 기간 중 규모, 구조 또는 소유 구조 상의 중대한 변화	해당사항없음		
	G4-14	사전예방의 원칙과 접근방법 채택 여부 및 채택 방식에 대한 설명		33-35	
	G4-15	경제·환경·사회 현장, 원칙 등 가입하거나 지지하고 있는 외부 이니셔티브	앞표지 안		
	G4-16	협회 및 국가·국제적 정책기구 멤버십 획득 현황		103	
	파악된 중대측면과 경계	G4-17	주요 사업부서, 운영 회사, 자회사, 합작 회사를 비롯한 보고 조직의 조직 구조		14-15
		G4-18	보고 내용 정의 프로세스		96-97
G4-19		보고 내용 정의 프로세스에서 확인된 중요성 측면		96-97	
G4-20		내부 보고 경계 (예: 국가, 사업부, 자회사, 임대 시설, 합작 회사, 공급업체)		96-97	
G4-21		외부 보고 경계 (예: 국가, 사업부, 자회사, 임대 시설, 합작 회사, 공급업체)		96-97	
G4-22		이전 보고서에 제시된 정보의 재 기술로 인한 효과 및 재기술 사유		96-97	
G4-23		이전 보고 기간 대비 보고서의 범위, 경계 또는 측정방식 상의 큰 변화		96-97	
이해관계자 참여	G4-24	참여한 이해관계자 그룹 목록		19-21	
	G4-25	참여할 이해관계자 식별 및 선정 기준		19	
	G4-26	참여 유형, 이해관계자 그룹별 참여 빈도 등 이해관계자 참여 방식 현황		19-21	
	G4-27	이해관계자 참여를 통해 제기된 핵심 주제와 관심사, 이에 대한 대처 방식		19-21	
보고프로필	G4-28	보고 대상 기간	뒷표지 안		
	G4-29	최근 발간 보고서 년도	뒷표지 안		
	G4-30	보고 주기	뒷표지 안		
	G4-31	보고서 및 관련 내용에 대한 문의처		110	
	G4-32	보고서 내에서 표준 공시 사항의 위치를 나타내는 표		104-107	
	G4-33	제 3자의 검증에 대한 정책과 최근 관행		108-109	

측면	지표	지표설명	비고	PAGE	
거버넌스	G4-34	최고 거버넌스 기구의 위원회를 포함한 조직의 거버넌스 구조		98-101	
	G4-35	최고 거버넌스 기구가 고위 임원 및 기타 근로자에게 경제적, 환경적, 사회적 토픽에 대한 권한을 위임하는 절차		98-101	
	G4-36	경제적, 환경적, 사회적 토픽에 대한 조직 내에 임원급 인사나 책임이 부여된 인사의 임명		98-101	
	G4-37	경제적, 환경적, 사회적 토픽에 관해 이해관계자들과 최고 거버넌스 기구가 협의하는 과정		98-101	
	G4-38	최고 거버넌스 기구와 그 위원회의 구성		98-101	
	G4-39	최고 거버넌스 기구의 의장의 임원 직위 겸임 여부		98-101	
	G4-40	최고 거버넌스 기구 및 그 산하위원회의 임명과 선정 절차, 그리고 아래 사항을 포함해 최고 거버넌스 기구 구성원의 임명 및 선정 기준		98-101	
	G4-41	최고 거버넌스 기구가 이해관계 상충을 방지하고 관리하는 프로세스		98-101	
	G4-42	경제적, 환경적, 사회적 영향과 관련된 조직의 목적, 가치 또는 미션, 전략, 정책, 목표 등을 개발, 승인, 개선하는 것에 대한 최고 거버넌스 기구와 고위 임원의 역할		98-101	
	G4-43	최고 거버넌스 기구의 경제적, 환경적, 사회적 토픽에 대한 공동 지식을 개발하고 강화하기 위한 조치		98-101	
	G4-44	경제적, 환경적, 사회적 토픽의 관리방식에 대한 최고 거버넌스 기구의 성과를 평가하기 위한 절차, 성과 평가에 대한 대응 조치		98-101	
	G4-45	경제적, 환경적, 사회적 영향과 위험 및 기회를 파악하고 관리하는 것에 대한 최고 거버넌스 기구의 역할		98-101	
	G4-46	경제적, 환경적, 사회적 토픽에 대한 조직의 위험관리 프로세스를 검토할 때 최고 거버넌스 기구의 역할		98-101	
	G4-47	최고 거버넌스 기구가 경제적, 환경적, 사회적 영향과 위험 및 기회에 대해 검토하는 빈도		98-101	
	G4-48	조직의 지속가능성보고서를 공식 검토하고 승인하며, 중대 측면이 모두 포함되어 있는지 확인하는 최고 위원회 또는 직위		98-101	
	G4-49	중요 사항을 최고 거버넌스 기구에 보고하는 절차		98-101	
	G4-50	최고 거버넌스 기구에 보고된 중요 사항의 성격과 보고 횟수, 그리고 이를 다루고 해결하기 위한 제도		98-101	
	G4-51	보수 유형별 최고 거버넌스 기구와 고위 임원에 대한 보수 정책, 보수 정책 상의 성과 기준과 최고 거버넌스 기구 및 고위 임원의 경제적, 환경적, 사회적 목표와의 관련성		81	
	G4-52	보수 결정 절차		81	
	G4-53	보수와 관련하여 이해관계자의 견해를 어떻게 수렴하고 참작하는지 보고		82	
	G4-54	주요사업장이 있는 국가별로, 전체근로자(최고 연봉자 제외)의 연간 총 보상 대비 최고 연봉자의 연간 총 보상 비율		82	
	G4-55	주요사업장이 있는 국가별로, 전체 근로자(최고 연봉자 제외)의 연간 총 보상 증가율의 중앙값 대비 최고 연봉자의 연간 총 보상 증가율 비율		82	
	윤리성 및 청렴성	G4-56	조직의 가치, 원칙, 표준 그리고 행동강령, 윤리강령과 같은 행동규범		29-32
		G4-57	윤리 및 법규준수 행위와 조직의 청렴성 문제에 대한 내외부의 자문 메커니즘		29-32
G4-58		비윤리적이거나 불법적인 행위, 그리고 조직의 청렴성 문제 등을 신고할 수 있는 조직의 내외부 제도		29-32	

특정표준공개

측면	지표	지표설명	비고	PAGE	Boundary
간접경제효과	DMA			41~54	신한금융그룹, 지역사회
	EC7	사회기반시설 투자와 지원 서비스의 개발 및 영향		83	
	EC8	영향 규모 등 중요한 간접 경제효과		83	
제품 및 서비스 라벨링	DMA			24~26	신한금융그룹, 고객
	PR3	조직의 제품 및 서비스 정보와 라벨링 절차에 요구되는 제품 및 서비스 정보 유형, 그리고 해당 정보 요건을 갖추어야 하는 주요 제품 및 서비스 군의 비율		92-93	
	PR4	제품 및 서비스의 정보 및 라벨링에 관한 법률규정 및 자율규정을 위반한 사건의 수(처분 결과)		93	
	PR5	고객 만족도 조사결과		24-28	
마케팅 커뮤니케이션	DMA			68~71, 74	신한금융그룹, 고객, 지역사회
	PR6	금지되거나 논란이 있었던 제품의 판매	해당사항없음		
	PR7	광고, 프로모션, 후원 등 마케팅 커뮤니케이션에 관한 법률규정과 자율규정을 위반한 사건의 수		93	
고객개인정보보호	DMA			24, 27, 28	신한금융그룹, 고객
	PR8	고객개인정보보호 위반 및 고객정보 분실 사실이 입증된 불만 건수		93	
상품 포트폴리오	DMA			55~57, 65, 67	신한금융그룹, 고객, 지역사회
	FS6	특정지역, 규모, 업종에 따른 사업 영역을 위한 포트폴리오 비중		94	
	FS7	사회적 가치를 제공하는 금융상품의 유형별 가치		94	
	FS8	환경적 가치를 제공하는 금융상품의 유형별 가치		57	
지역사회	DMA			41-45	신한금융그룹, 지역사회
	SO1	지역사회에 참여하고, 영향평가, 개발 프로그램을 수행하는 사업장의 비율		41-45	
	SO2	지역사회에 실질적이거나 잠재적으로인 중대한 부정적 영향을 미치는 사업장	해당사항 없음		
	FS13	인구 저밀도 혹은 경제적 낙후 지역에 대한 접근성		46-50	
	FS14	장애인을 위한 금융서비스 접근성 강화 조치		46-50	

측면	지표	지표설명	비고	PAGE	Boundary
고용	DMA			36-40	신한금융그룹, 임직원
	LA1	신규 채용 근로자와 이직 근로자의 인원수 및 비율		86	
	LA2	주요 사업장별 임시직 또는 시간제 근로자에게는 제공되지 않고 상근직 근로자에게 제공하는 복리후생		36-40	
	LA3	성별에 따른 육아휴직 이후의 업무 복귀 및 근속 비율		86	
노사관계	DMA			36-40	신한금융그룹, 임직원
	LA4	경영상 변동에 관한 최소 통지기간	60일 이전 통보		
산업안전보건	DMA			36, 39	신한금융그룹, 임직원
	LA5	산업안전보건 프로그램의 모니터 및 자문을 지원하는 노사공동보건안전위원회가 대표하는 근로자 비율		100%	
	LA6	부상 유형, 부상 발생률, 업무상 질병 발생률, 휴직일수 비율, 결근률, 업무 관련 사망자 수		86	
	LA7	업무상 질병 발생률 또는 발생 위험이 높은 근로자	해당사항 없음		
	LA8	노동조합과의 정식 협약 대상인 안전보건 사항	노사 협의를 통해 안전보건 정책 시행		
훈련 및 교육	DMA			36, 39, 40	신한금융그룹, 임직원
	LA9	근로자 1인당 한 해에 받는 평균 훈련시간		87	
	LA10	지속적인 고용을 유지하고 은퇴 후 관리를 도와주는 직무교육 및 평생교육 프로그램		87	
	LA11	업무성과 및 경력개발에 대한 정기적인 검토를 받은 근로자 비율		87	
상품과 서비스	DMA			55-57	신한금융그룹, 지역사회
	EN27	제품 및 서비스가 환경에 미치는 영향의 완화 정도		55-57	
	EN28	판매된 제품 및 그 포장재의 재생 비율	업의 특성상 중요치 않음		

## 3자 검증의견서

### 서문

(주)디엔브이지엘비즈니스어슈어런스코리아(이하 “DNV GL”)은 신한금융그룹의 2014 사회책임보고서(이하 “보고서”)에 대해 검증을 수행하도록 요청 받았습니다. 검증은 보고서에 제시된 정보와 관련해 경영프로세스와 보고 프로세스에 초점을 맞추어 진행되었습니다. 신한금융그룹은 보고서에 실린 모든 정보의 수집, 분석, 취합, 보고에 대한 책임이 있습니다. 본 업무를 수행하면서 DNV GL의 책임은 계약 내용 및 합의된 업무 범위에 한정됩니다. 검증은 DNV GL에 제공된 데이터 및 정보가 완전하고, 충분하며, 사실이라는 가정을 기반으로 실시되었습니다. 본 검증의견서의 독자는 신한금융그룹의 이해관계자를 대상으로 하고 있습니다.

### 검증 범위

DNV GL의 검증 범위는 신한금융그룹의 2014 사회책임보고서의 내용에 한정됩니다. DNV GL의 검증활동 범위는 아래와 같습니다:

- GRI G4.0에 따른 사회책임보고서 내용 및 품질 정의 원칙에 대한 평가
- AA1000 Assurance Standard(2008)에 따라, AA1000 Accountability Principles Standard(2008)에서 제시하고 있는 Accountability 원칙 준수에 대한 평가(중간 수준의 보증, Type 1 & 일부 특정 성과에 대해 Type 2 적용)
- GRI G4.0의 보고 수준 검토
- 검증활동은 2015년 4월 신한금융그룹 본사를 방문하여 진행

### 제한 사항

보고서에 명시된 신한금융그룹의 중요한 통제권이 영향을 미치지 않는 조직, 공급업체, 협력사 및 제 3자의 지속가능경영, 성과 및 보고 관행 등은 본 검증의 범위에 포함되지 않습니다. DNV GL은 검증활동 중 외부 이해관계자 면담을 실시하지 않았습니다. 신한금융그룹의 경영 실적 보고서 및 공시 자료, 그리고 재무관련 근거자료는 금번 검증 범위에 포함되지 않습니다. 재무 데이터를 포함한 경제 성과는 신한금융그룹의 내부 문서와 회계감사 기관의 감사를 받은 재무제표와 대비하여 검증되었으며, 검증팀은 경제 성과 작성을 위한 데이터 취합 및 산정 프로세스를 검토하고 시험했습니다. 또한 환경 및 사회 데이터의 경우, 취합 데이터의 확인의 형태로 검증이 진행되었습니다. DNV GL은 본 의견서에 기반하여 의사결정을 한 개인 또는 조직에 배상 책임 또는 공동 책임이 없음을 명시합니다.

### 검증 방법론

검증 활동은 DNV GL의 지속가능경영보고서 검증 프로토콜(VeriSustainTM 4.1) 및 AA1000 Assurance Standard(2008)에 따라 실시되었습니다. 검증 활동의 일부로 검증 심사팀은 보고서 내 지속가능성 관련 문구 및 주장에 대해 확인하였고, 보고서에 활용된 데이터 관리시스템, 정보의 흐름과 통제의 견고성을 평가했습니다. 검증 심사팀은 신한금융그룹에서 제공한 문서, 데이터 및 기타 정보를 확인하고 검토하였으며, 업무 담당자들과 면담을 통해 확인하였습니다. 아래 사항에 대해 표본 추출 방식의 심사를 진행하였습니다.

- 보고서 내용의 중요성 결정 프로세스
- 보고서에 포함된 정량적, 정성적 데이터 생성, 수집 및 관리 프로세스
- 검증 대상 데이터의 정확성
- AA1000 Accountability Principles Standard(2008)의 포괄성, 중요성 및 대응성 원칙
- GRI G4.0의 보고 수준(Disclosure Option)

### 결론

검증활동을 수행한 결과, DNV GL은 보고서가 2014년 신한금융그룹의 방침, 활동 및 성과를 신뢰할 만하고 공정하게 표현하고 있다고 판단하였으며, GRI G4.0의 ‘Comprehensive Option’에 따른(In accordance with Comprehensive option) 공시 항목에 대한 검증여부는 신한금융그룹으로 제출한 검증 보고서 상에 기재되어 있습니다. 검증원칙에 대한 추가적인 의견은 아래와 같습니다.

**포괄성** | 신한금융그룹은 지속가능경영 이슈를 고객, 주주·투자자, 임직원, 정부기관, 지역사회 및 NGO, 협력회사로부터 파악하였습니다. 내부 및 외부 이해관계자들의 관심사항을 도출하기 위한 프로세스를 보고서에 포함하고 있으며, 각 이해관계자 그룹과 관련된 주요 이슈가 명확히 제시되어 있습니다.

**중요성** | 신한금융그룹은 이해관계자 의견 수렴, 벤치마킹, 미디어 리서치 등을 통해 관련 있는 지속가능성 이슈를 파악하였으며, 이해관계자의 판단에 미치는 영향과 지속가능측면의 중요성을 결합하여 우선순위를 결정하였습니다. 신한금융그룹은 중요성평가 프로세스를 통하여 중요한 이슈를 명확히 도출하였습니다.

**대응성** | 신한금융그룹은 중요성 평가에 기반하여 우선순위 이슈에 대한 성과를 모니터링, 측정하여 보고하고 있습니다. 성과는 재무적 성과와 비재무적 성과를 균형있게 포함하고 있으며, 보고서는 성과뿐 아니라 지속가능경영 비전 및 전략을 제시하고 있습니다.

**특정 성과 정보와 관련된 발견사항** | DNV GL은 용수 사용량, 폐기물 배출량, 출장거리, 산업재해 정보 및 데이터 부분의 신뢰성에 대한 검증을 실시하였습니다(Type 2 검증). 검증팀은 담당자와의 면담을 실시하고, 데이터 및 정보의 수집 및 가공 프로세스를 검토하였으며, 근거 문서 및 기록을 확인하였습니다. 신한금융그룹은 보고서를 통해 공시하는 상기 특정 정보 및 데이터 별로 수집, 가공하는 방법론을 개발하여 적용하고 있습니다. 개별 데이터 담당자는 상기에서 확인된 정보 및 데이터의 출처 및 가공 프로세스에 대해 신뢰성 있게 설명할 수 있어, 재추적이 가능한 것으로 판단됩니다. 따라서 심사팀은 금번 검증 활동을 통해 신한금융그룹의 특정 정보 및 데이터의 생성 프로세스에 대해 분석하고 평가한 결과, 공시된 상기 정보 및 데이터는 안정적인 반복적인 활동의 결과임을 확인하였습니다

### 적격성 및 독립성

DNV GL은 사회책임보고서 검증을 포함한 다양한 지속가능경영 서비스를 제공하고 있습니다. DNV GL의 환경 및 사회 검증 심사 전문가들은 전 세계 약 100여 개국에서 활동을 하고 있습니다. DNV GL은 본 의견서를 제외하고 보고서 작성 내의 기술 내용과 데이터 준비와 관련된 업무를 수행하지 않았습니다. DNV GL은 검증 프로세스 동안 이해관계자 면담 시 중립성을 유지했습니다. 본 검증은 자격이 부여되고, 충분한 경험을 갖춘 전문가들로 구성된 팀에 의해 수행되었습니다.

2015년 4월

서울, 대한민국



안인균

대표이사 원장  
(주)디엔브이지엘비즈니스어슈어런스코리아

# Contact

2014년 신한금융그룹 사회책임보고서는 국문과 영문으로 발간되며, 전국 신한은행, 신한카드, 신한금융투자, 신한생명, 신한BNP파리바자산운용, 신한캐피탈, 제주은행의 본사 및 영업점과 신한금융지주회사 홈페이지(www.shinhangroup.com)에서 볼 수 있습니다. 더 자세한 정보가 필요하시면 아래 연락처로 문의 바랍니다.

<b>신한금융지주회사</b>	<b>신한생명보험</b>
서울시 중구 세종대로 9길 20 신한금융지주회사 사회공헌팀	서울시 중구 청계천로 54 신한생명 홍보부
<b>Office</b> 02-6360-3262	<b>Office</b> 02-3455-4341
<b>Fax</b> 02-6360-3159	<b>Fax</b> 02-3455-4180
<b>Homepage</b> www.shinhangroup.com	<b>Homepage</b> www.shinhanlife.co.kr

<b>신한은행</b>	<b>신한BNP파리바자산운용</b>
서울시 중구 세종대로 9길 20 신한은행 사회공헌부	서울시 영등포구 여의대로 70 신한BNP파리바자산운용 경영기획실
<b>Office</b> 02-2151-3161	<b>Office</b> 02-767-5778
<b>Fax</b> 0505-178-8922	<b>Fax</b> 02-786-8900
<b>Homepage</b> www.shinhan.com	<b>Homepage</b> www.shbnppam.com

<b>신한카드</b>	<b>신한캐피탈</b>
서울시 중구 소공로 70 신한카드 따뜻한금융추진팀	서울시 중구 청계천로 54 신한캐피탈 기획팀
<b>Office</b> 02-6950-7236	<b>Office</b> 02-6742-7567
<b>Fax</b> 02-6950-1513	<b>Fax</b> 02-6742-8092
<b>Homepage</b> www.shinhancard.com	<b>Homepage</b> www.shcap.co.kr

<b>신한금융투자</b>	<b>제주은행</b>
서울특별시 영등포구 여의대로 70 신한금융투자 경영기획부	제주특별자치도 제주시 오현길 90 제주은행 총무지원부
<b>Office</b> 02-3772-1482	<b>Office</b> 064-720-0246
<b>Fax</b> 02-761-2802	<b>Fax</b> 064-720-0188
<b>Homepage</b> www.shinhaninvest.com	<b>Homepage</b> www.e-jejubank.com

## About this report

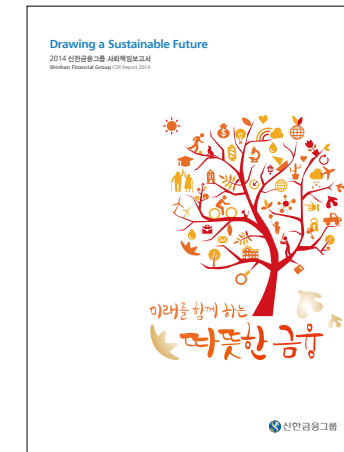
**발간 정보** | 신한금융그룹은 지난 2005년 신한은행이 국내 은행 최초로 사회책임보고서를 발간한 이래, 2009년부터 국내 금융권에서는 처음으로 그룹 차원의 보고서를 발간하며 선도적인 역할을 수행해 오고 있습니다. 이번 2014년 보고서에서는 그룹 차원의 사회책임경영 9대전략에 대한 활동 및 성과와 향후 계획을 담았으며, 주요 그룹사의 사회책임경영 활동과 성과를 함께 보고하였습니다.

**보고 원칙** | 본 보고서는 GRI(Global Reporting Initiative)의 새로운 보고서 작성 기준인 G4 가이드라인을 반영하여 작성되었으며 'IN ACCORDANCE' OPTION은 Comprehensive입니다. 또한 보고서에 포함된 재무정보는 한국채택국제회계기준(K-IFRS: Korean International Financial Reporting Standards)에 근거하여 작성되었고, 기준 단위는 한국의 원(₩)입니다.

**보고 기간 및 범위** | 본 보고서는 2014년 1월 1일부터 12월 31일까지의 성과를 다루고 있으며, 정량데이터의 경우 비교 가능성 제고를 위해 3년간의 정보를 보고하고 있습니다. 보고가 이루어지는 계열사의 범위는 신한금융지주회사, 신한은행, 신한카드, 신한금융투자, 신한생명, 신한BNP파리바자산운용, 신한캐피탈, 제주은행이며 이는 임직원 수 기준으로 전체 계열사의 95%에 해당합니다. 보고 범위에 주의가 필요한 사항에 대해서는 별도 명시를 통해 독자의 혼선을 줄이고자 하였습니다.

**보고서 신뢰성** | 보고서의 신뢰성 향상 확보를 위해 글로벌 검증기관인 DNV·GL로부터 AA1000AS(2008)의 3대 원칙(중대성, 완전성, 대응성)을 근간으로 하는 검증절차를 거쳤습니다. 검증수준은 Type 1이며 특정 성과정보에 대해서는 Type 2 검증을 실시하였습니다. 이에 대한 결과는 108-109 페이지에서 확인하실 수 있습니다.

## cover story



신한금융그룹은 새로운 시대에 맞는 창조적 금융으로 함께 만들어가는 따뜻한 세상을 그려 나가고 있습니다. 앞으로도 대한민국을 대표하는 기업시민으로서 고객과 투자자, 임직원, 지역사회, 협력회사 등 다양한 이해관계자와의 소통을 기반으로 지속가능한 경영을 펼쳐 나감으로써 최상의 가치를 제공하고자 노력할 것입니다.





친환경적으로 개발·관리된 삼림에서 생산된 목재를 사용한 제품에만 부착되는 FSC(Forest Stewardship Council, 산림 관리협의회)인증을 받은 친환경 용지를 사용하고 있습니다. 또한, 인쇄과정에서 발생하는 대기 오염물질 발생량을 현저히 줄일 수 있는 콩기름 잉크로 인쇄하였습니다.

[www.shinhangroup.com](http://www.shinhangroup.com)

