

# Drawing a Sustainable Future

2015 신한금융그룹 사회책임보고서

Shinhan Financial Group CSR Report 2015



미래를 함께 하는 따뜻한 금융

# 메가트렌드와 그룹 전략

신한금융그룹은 끊임없이 변화하고 있는 경영환경과 메가 트렌드의 분석을 통해 위험과 기회요인을 식별하고 있으며, 이를 바탕으로 그룹 차원에서의 전략적 대응 활동을 추진하고 있습니다.

## CONTENTS

### 개요

CEO 메시지	12
회사소개	14
그룹 사회책임경영 9대 전략	15
사회책임경영 주요 성과	16
이해관계자 참여	17
중대성 평가	20

### 미래를 함께 하는 따뜻한 금융

미래를 함께 하는 따뜻한 금융의 의미	22
따뜻한 금융 추진 로드맵	23
따뜻한 금융의 실천	24

### 그룹 사회책임경영 9대 전략

고객중심경영 및 정보보호를 통한 고객가치 창출	29
윤리경영 강화를 통한 신뢰 제고	34
사회·환경적 요소를 고려한 리스크관리 수행	37
인재 육성 및 일하기 좋은 기업문화 구축	40
사회공헌 활동을 통한 지역사회 발전 기여	44
금융소외계층에 대한 금융접근성 확대	49
협력회사 상생 추구 및 CSR 활동 지원	54
친환경 상품·서비스 개발	58
자원의 효율적 이용 및 환경영향 감축	61

### APPENDIX

지배구조	66
GRI 표준공개	69
인권선언서	72
UN글로벌컴팩트	73
그룹 윤리강령	74
협력회사 행동규범	75
신한BNP파리바자신운용 의결권 행사 지침	76
GRI INDEX	77
제3자 검증의견서	80

### 신한WAY



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



### 비전

## WORLD CLASS FINANCIAL GROUP

### 위험과 기회

#### 위험

- 고객 수 감소
- 수명 증가에 따른 보험수익률 감소

#### 기회

- 중·노령 고객 규모 증대
- 은퇴시장 등 새로운 금융종합 상품 및 서비스 시장 창출

#### 위험

- 은행 정기예금 자금 이탈
- 국내 자금운용 한계

#### 기회

- 투자 수익률 중요성 증대
- 경쟁구도 개편

#### 위험

- 핀테크 기업 시장진입으로 경쟁자 부상
- 개인정보유출 등 리스크 증대

#### 기회

- 빅데이터 고도화 및 모바일 채널 비중 확대
- 온라인 서비스를 통한 해외 진입장벽 완화

#### 위험

- 해외자본 진입 확대
- 글로벌 충격에 따른 영향 확대

#### 기회

- 글로벌 진출 확대
- 다국적기업 경쟁에 따른 기업 체질 개선

### 메가 트렌드



한국은 급속한 속도로 고령사회로 진입하고 있습니다. 2018년 고령사회 진입과 인구절벽으로 생산가능인구 감소와 저성장 기조가 지속될 것으로 예상됩니다. 이에 고객인구 변화에 따른 상품과 서비스의 차별화가 필요합니다.



저금리 시대가 도래함에 따라 은행 자금 이탈과 함께 조금이라도 수익률이 높은 곳으로 자금이 몰리는 현상이 나타날 것으로 예상됩니다. 또한 저금리에 따른 보험업의 역마진 악화 등으로 해외 자산 확대 등 수익률을 제고하기 위한 노력이 요구됩니다.



ICT 기술 발전에 따라 디지털, 인터넷 그리고 모바일 뱅킹으로 금융산업의 패러다임이 변화되고 있습니다. 국내 중장년층의 모바일 뱅킹 수용도가 지속적으로 증가하는 등 디지털 금융의 비중이 점차 확대되고 있습니다. 또한 글로벌 핀테크 업체들이 빅데이터와 플랫폼 기반으로 차별화된 상품과 서비스를 제공함으로써 새로운 경쟁자로 부상하고 있습니다.



한국 경제는 글로벌 경제와 금융시장에서 연동성이 점차 높아지고 있어 글로벌 경제 변화에 따른 위기와 기회의 영향이 증대되고 있습니다. 중국을 중심으로 한 해외자본의 국내 유입으로 경쟁구도가 변하고 있으며, 반대로 국내 금융회사의 글로벌 진출 확대라는 기회요인이 함께 공존하고 있습니다.

## 2016~2018 중장기 전략과제

신한금융그룹은 'World Class Financial Group'에 한걸음 더 다가가기 위해 2016년부터 향후 3년간 중기 전략목표를 설정해 지속적으로 추진해 나갑니다.



## 그룹 사회책임경영 9대 전략

신한금융그룹은 경제적 성과 창출과 환경의 지속성, 사회적 책임을 균형 있게 추구함으로써 고객과 신한, 그리고 사회를 위한 지속가능한 가치를 창출해 나갈 것입니다.







## 세계 곳곳에 따뜻한 금융의 가치를 전합니다.

신한카드 아름사 해외봉사단은 인도네시아 보고르 센틀 지역에서 8박 10일 동안 주거환경 개선 활동과 함께 초등학교에 아름사 도서관을 건립하는 등 교육봉사 활동을 전개했습니다. 보고르 센틀 지역은 주민 75%가 극빈층으로, 친환경 학습 공간에 1,500여권의 도서를 보유한 아름사 도서관이 생김으로써 열악한 교육 환경 속에서 공부 중인 학생들이 미래의 희망을 가질 수 있게 되어 지방 정부 및 지역 주민의 따뜻한 환영을 받았습니다. 신한카드는 한국에 422개 외에 베트남과 인도네시아 아름사 도서관을 오픈하였으며, 향후 미얀마 등으로 확대할 계획입니다.

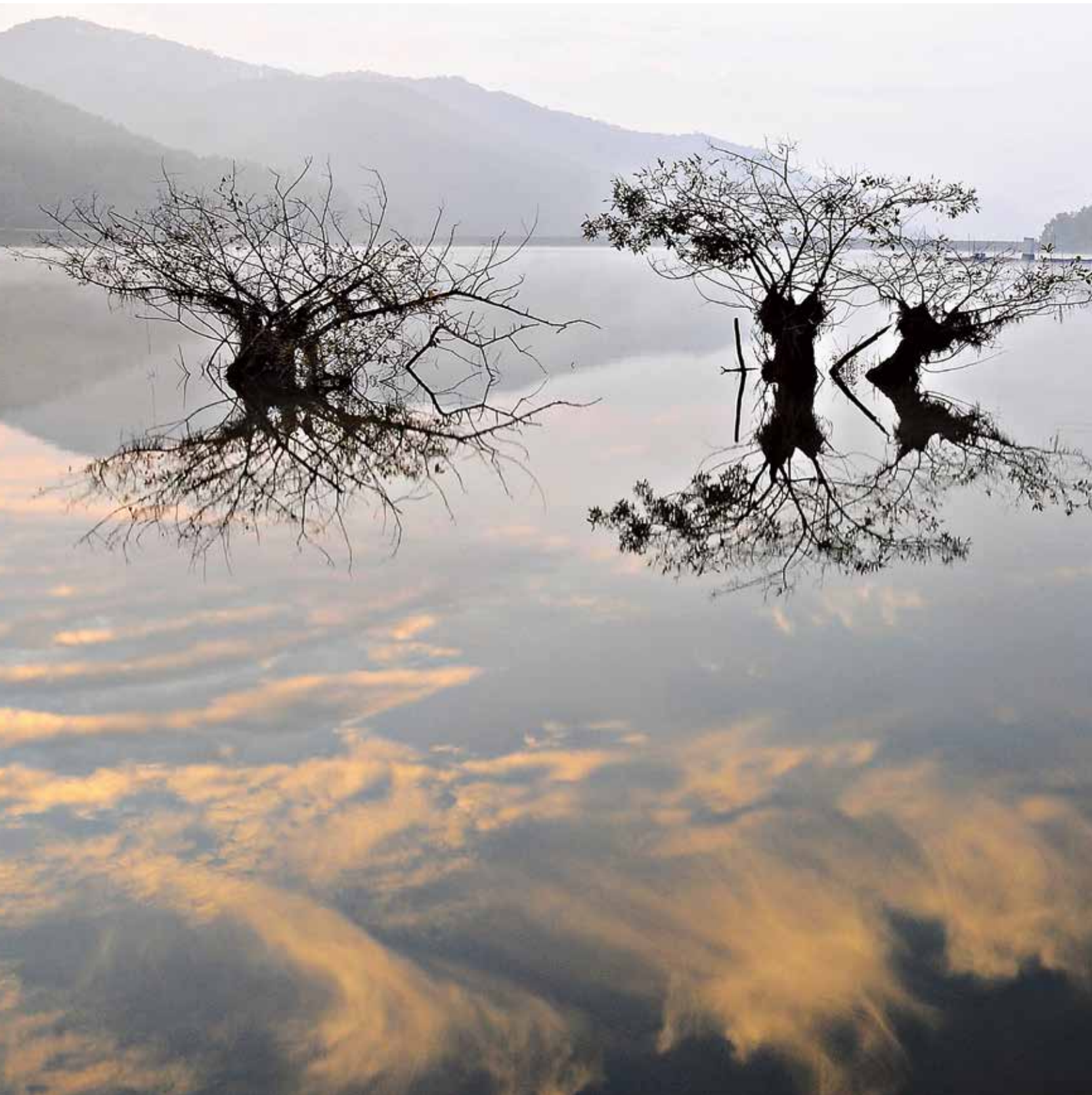


## 금융소외지역의 학생들에게 금융체험교육 기회를 제공합니다.

신한은행은 금융소외지역의 학생들에게 다양한 은행 업무를 쉽고 재미있게 경험할 수 있도록 이동점포 '뱅버드'를 활용한 찾아가는 금융체험으로 '우리학교에 신기한 은행이 왔어요'를 진행합니다. 2015년 5월 강원 지역을 시작으로 6월 충청, 9월 전라 지역에 이어 10월 경상 지역까지 농어촌 지역의 더 많은 학생들에게 금융체험교육 기회를 제공하고자 노력하고 있습니다.











## 자연환경의 소중함을 알립니다.

신한은행은 1994년부터 우리나라의 아름다운 강산을 보존하고 환경사랑 운동의 확산을 위해 ‘신한환경사진공모전’을 개최하고 있습니다. 또한 입상작품에 대해서는 일반인들을 대상으로 전국 순회전시를 개최함으로써 자연환경의 소중함과 환경보전에 대한 경각심을 고취시키고 있습니다.

제22회 공모전 금상 수상작 '반영' 윤혜정 작



# 맑고 깨끗한 환경을 위해 아낌없이 투자합니다.

수상 태양광 사업은 육상에서 발생할 수 있는 산림훼손을 방지하는 한편, 수면에 설치된 발전시설이 빛을 차단하고 그늘을 조성하기 때문에 어류 서식에 유리한 환경을 제공하며 녹조 발생 및 확산을 감소시키는 친환경 에너지 사업입니다. 2015년 경북 상주시 오태·지평저수지에 구축된 상주 수상 태양광 발전소는 전체 설치 면적이 축구장 10배 크기인 64,000m<sup>2</sup>로 매년 8,600MWh 전기를 생산해 2,400가구에 전기를 공급할 수 있습니다. 신한은행과 제주은행은 본 사업에 약 100억원의 대출을 지원하고, 신한BNP파리바자산운용은 신재생에너지펀드를 통해 지분투자 및 후순위대출로 53억원의 자금을 지원하였습니다.









## CEO MESSAGE

### 존경하는 고객, 주주 그리고 국민 여러분, 안녕하십니까?

신한금융그룹은 검업화와 대형화라는 글로벌 트렌드에 발맞추어 지난 2001년 민간 최초로 지주회사를 출범시켰습니다. 이후 은행과 비은행의 균형 잡힌 사업 포트폴리오를 구축하고 각 그룹사의 강점을 바탕으로 시너지를 창출하며 대한민국을 대표하는 금융그룹으로 성장해 왔습니다.

2015년 신한금융그룹은 지속 가능한 성장을 향해 한걸음 더 나아갔습니다. 저성장, 저금리가 뉴노멀로 자리잡으며 업계 전반의 수익성이 지속적으로 저하되는 상황에서도 효율적인 자산 건전성 관리와 은행과 비은행 부문의 균형적인 수익 창출을 기반으로 2조 3,672억원의 당기순이익을 실현함으로써 금융권 최고의 자리를 더욱 확고히 굳혔습니다.

또한 미래를 함께 하는 따뜻한 금융을 꾸준히 실천한 결과, 다보스 포럼에서 발표하는 글로벌 지속가능경영 100대 기업에서 국내 기업 가운데 최고 순위인 18위에 선정되고, 다우존스 지속가능경영 지수 평가에서 국내 은행부문 1위로 DJSI 월드지수에 3년 연속 편입되었으며, 한국기업지배구조원이 발표하는 지배구조 우수기업 시상식에서 국내 상장기업 중 유일하게 ESG 통합평가등급 A+를 획득하여 대상을 수상하는 등 지속가능성에 있어서도 높은 평가를 받고 있습니다.

2016년에도 대내외 경제 여건은 쉽게 좋아지지 않을 것으로 전망됩니다. 금리를 인상한 미국과는 달리 중국, 유럽, 일본 등 여러 국가는 양적완화를 지속하며 국제금융시장에 큰 혼란이 예상됩니다. 또한 ICT의 급속한 발전에 따라 인터넷 전문은행을 비롯한 핀테크 기업이 금융시장에 진입하는 등 경쟁의 양상도 크게 달라질 것으로 보입니다.

신한금융그룹은 이처럼 급변하는 환경에 적응하고 지속적으로 성장해 나가기 위해서 끊임없는 변화와 혁신을 통해 새롭게 진화하고자 합니다. 이러한 관점에서 2016년에는 다음과 같은 과제를 추진할 것입니다.

우선, '미래를 함께 하는 따뜻한 금융'이 직원들의 일상 업무 속에서 체화되어 고객에게 차별화된 경험을 제공하는 다양한 사례를 창출하겠습니다. 기술금융, 중소·중견기업 대상 CIB모델 확대, 고객가치 제고를 위한 차별화된 상품과 서비스 개발 등 신한과의 거래를 통해 더 큰 가치를 얻을 수 있다는 사실을 고객이 직접 체감하는 사례를 만들어 나갈 것입니다.

다음으로, 디지털 환경변화에 맞게 고객의 가치를 높이는 새로운 방법을 찾겠습니다. 우리는 이미 디지털이 사회의 변화를 주도하는 새로운 시대를 맞고 있습니다. 이러한 변화에 따라 창조적 혁신을 통해 디지털 시대에 맞는 상품과 서비스를 개발하고, 고객의 관점에서 가장 편리하고 안전한 디지털 금융을 만들어 나가겠습니다.

더불어 성장성이 높은 아시아를 중심으로 글로벌 시장에서 새로운 성장동력을 확보할 것입니다. 신한금융그룹은 이미 베트남 등 일부 아시아 국가에서 자리를 잡아가고 있지만, 그룹 전체에서 차지하는 비중은 여전히 낮습니다. 글로벌 비즈니스가 또 하나의 성장축으로 자리잡을 수 있도록 비대면 채널을 활용하는 등 진출 방식을 다양화하고 영업기반의 현지화를 더욱 강화해 나갈 것입니다.

마지막으로 사회책임경영을 지속적으로 확대해 나가겠습니다. 그룹사와 협력회사가 사회책임경영의 수준을 향상시킬 수 있도록 사회책임경영의 현황을 확인하고 실천을 지원함으로써 기업 전반의 지속가능성을 점차 높여 나갈 것입니다. 신한금융그룹은 UN 글로벌 콤팩트에 가입하여 친인권, 친환경, 노동차별 반대, 반부패 등과 관련된 10대 원칙을 준수할 것을 서명하였으며, 이에 따른 시행 성과를 정기적으로 점검할 것입니다. 또한 탄소정보공개프로젝트(CDP) 등의 글로벌 이니셔티브에 지속적으로 참여하여 사회책임경영을 선도적으로 실천하는 모범기업으로 성장해 나가겠습니다.

신한금융그룹이 유례없는 성장을 이룰 수 있었던 바탕에는 신한만의 기업 문화이자 가치인 '신한WAY'가 있습니다. 앞으로도 당사는 '신한WAY'의 정신을 굳건히 이어가며 고객, 신한 그리고 사회가 함께 성장하는 금융을 실현해 나갈 것입니다. 신한금융그룹이 열어가게 새로운 금융의 길에 많은 관심과 사랑을 부탁드립니다.

감사합니다.

신한금융그룹 회장 한동우



## 회사소개

### 개요

신한금융그룹은 1982년 설립된 신한은행을 모태로 2001년 9월 1일 대한민국 최초의 민간금융지주회사로 출범하였으며, 이후 100년 이상의 역사를 가지고 있는 조흥은행, LG카드 등이 합쳐져 오늘날 대한민국 대표 금융 브랜드로 자리잡았습니다.

신한은행, 신한카드, 신한금융투자, 신한생명, 신한BNP파리바자산운용, 신한캐피탈, 제주은행 등 총 12개 그룹사로 구성된 신한금융그룹은 고객의 다양한 금융 니즈를 충족시킬 수 있도록 그룹사 간의 유기적인 연계영업을 통한 시너지 창출과 고객가치를 추구함으로써 대한민국 최고 금융 브랜드로서의 자리를 확고히 하고 있습니다. 또한 안정적인 수익을 창출하고 지속가능한 수익기반을 찾기 위해 은행과 비은행 부문의 균형 잡힌 사업라인을 바탕으로 전국적인 채널망과 고객기반을 활용하여 각 사별 핵심 영업기반을 충실화함은 물론, 고객 중심의 시너지 극대화를 위해 은행과 증권 중심의 매트릭스 형태로 사업조직(CIB, PWM)을 운영하고 있습니다. 또한 글로벌 시장에서 성공기반을 구축하기 위한 지속적인 노력으로 미국, 영국, 일본, 중국, 독일, 인도, 홍콩, 베트남, 싱가포르 등 해외 19개 국가에 140개 네트워크를 보유하고 있습니다.

### 글로벌 이니셔티브

신한금융그룹은 지속가능경영 이니셔티브에 참여함으로써 글로벌 스탠다드를 준수하고 있습니다. 신한은행과 신한BNP파리바자산운용은 CDP(Carbon Disclosure Project)의 서명기관으로 참여하고 있으며, 신한은행은 UN Global Compact에 가입하여 인권, 노동, 환경, 반부패에 대한 10대 원칙을 준수하고 있고, 유엔 주도의 환경관련 이니셔티브인 UNEP-FI(United Nations Environment Programme-Finance Initiative)에도 참여하고 있습니다.

또한 인권선언서를 통해 UN인권위원회의 Universal Declaration of Human Rights와 Guiding Principles on Business and Human Rights를 지지하고, 준수하기 위한 노력을 다할 것을 선언했습니다.

### 지속가능경영 평가

신한금융그룹은 사회적 책임 이행에 대한 노력을 인정 받아 국내외 주요 지속가능경영 지수에 포함되어 있으며, 글로벌 기관투자자 및 연기금 등 장기투자자들의 관심을 받고 있습니다. 한국거래소에서 선정한 사회적 책임투자지수(SRI) 및 지배구조책임투자지수(SRI Governance), 환경책임투자지수(SRI Eco)에 편입되어 있을 뿐만 아니라 다우존스 지속가능경영 지수(DJSI) 및 FTSE4Good, MSCI ESG 등 글로벌 지수에도 편입되어 있습니다.

평가기관(지수)	평가결과	2015 등급/점수
RobecoSAM (DJSI)	DJSI World 3년 연속 편입	88
한국기업지배구조원 (KRX SRI 등)	지배구조 우수기업 '대상' 수상 (전체 1위)	A+
CDP	탄소경영 아너스클럽 2년 연속 선정	100A
Corporate Knights (Global 100)	국내 최고 순위인 글로벌 18위 선정 및 4년 연속 Global 100 편입	68.80%



신한금융그룹, 지배구조 우수기업 시상식 대상 수상



## 그룹 사회책임경영 9대 전략

지속가능경영 선도 금융그룹으로서 신한금융그룹은 책임있는 경영활동을 위해 경제·사회·환경 분야 8개 영역에서 사회책임경영 9대 전략을 수립하고, 체계적인 CSR 활동을 추진하고 있습니다.

모든 그룹사와 임직원은 일상업무와 생각, 행동에 있어 경제적 성과 창출과 환경의 지속성, 사회적 책임을 균형 있게 추구함으로써 고객과 신한, 그리고 사회를 위한 지속가능한 가치를 창출해 나갈 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·환경적 요소를 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.



## 사회책임경영 주요 성과

사회책임경영 전략	주요 지표	단위	2013	2014	2015	
고객중심경영 및 정보보호를 통한 고객가치 창출	금융소비자보호 교육 참여 직원	명	-	19,950	19,142	
	1인당 교육비용	백만원	1.70	1.38	0.85	
	1인당 교육시간	시간	144.2	110.0	137.5	
인재 육성 및 일하기 좋은 기업문화 구축	신규채용인원	남성	명	330	257	518
		여성	명	327	407	443
	이직인원	남성	명	175	165	151
		여성	명	160	171	145
	스트레스 자가진단 참여 직원	명	7,500	9,503	8,324	
사회공헌 활동을 통한 지역사회 발전 기여	사회공헌 투자금액	십억원	78.8	61.4	81.1	
	임직원 자원봉사 인원	명	67,027	71,444	68,393	
	임직원 자원봉사 시간	시간	240,400	261,263	259,519	
	미소금융(누적)	십억원	61	84	103	
	새희망홀씨대출	십억원	321	354	369	
금융소외계층에 대한 금융접근성 확대	가계부채 힐링 프로그램	십억원	350	437	514	
	연체대금 상환 사용포인트	십억원	-	8	11	
	미지급보험금 찾아주기	십억원	61	41	59	
	기술형 창업지원 대출	십억원	202	1,040	1,346	
	기업 성공 프로그램	십억원	291	219	414	
	신한희망사랑보험 계약 체결액	십억원	0.32	0.28	0.24	
	금융경제교육 인원	명	97,942	117,272	135,983	
협력회사 상생 추구 및 CSR 활동 지원	행동규범 자가진단 시행 협력회사 수	개	-	271	376	
	지속가능경영 진단 및 지원 참여 협력회사 수	개	-	-	32	
	거래만족도 조사 대상 협력회사 수	개	448	684	578	
	거래만족도 점수	%	86	83	86	
친환경 상품·서비스 개발	Green+적금 잔액	백만원	-	368,604	384,462	
	신녹색기업대출 잔액	백만원	445,484	339,917	201,563	
	그린햇너지팩토링 잔액	백만원	12,664	11,583	8,183	
	그린리모델링이차보전대출 잔액	백만원	-	4,548	13,636	
	경차사랑 유류세 환급카드 발급건수	매	-	14,679	63,046	
자원의 효율적 이용 및 환경영향 감축	직간접 온실가스 배출량	tCO <sub>2</sub> eq	105,973	103,472	100,057	
	복사지 사용량	ton	995.3	812.9	933.6	
	환경투자금액	십억원	3	7	6	

### 보고 범위

- 기본 범위: 신한금융지주회사, 신한은행, 신한카드, 신한금융투자, 신한생명, 신한BNP파리바자산운용, 신한캐피탈, 제주은행 등 8개 그룹사
- 금융소비자보호 교육 참여 직원: 신한은행, 신한카드, 신한금융투자, 신한생명, 신한BNP파리바자산운용
- 1인당 교육비용 및 교육시간: 2013년, 2014년의 경우 신한은행 대상, 2015년부터 8개 그룹사로 확대
- 스트레스 자가진단 참여직원: 신한은행
- 가계부채 힐링 프로그램: 2013, 2014년의 경우 데이터 기재 정정
- 금융경제교육 참여 인원: 2013년 데이터의 경우 영업점 자체 교육을 포함한 데이터로 변경
- 거래만족도 점수: 그룹 ICT 협력회사 대상 점수





## 이해관계자 참여

### 이해관계자 정의 및 참여

신한금융그룹은 기업을 운영하는데 직간접적인 영향을 미치는 고객을 비롯해 주주·투자자, 임직원, 정부기관, 지역사회 및 NGO, 협력회사 등을 주요 이해관계자로 정의하고 있습니다. 이해관계자별 특성에 따른 커뮤니케이션 채널을 구축·운영하고 있으며, 이를 통해 이해관계자의 기대와 관심사항 그리고 다양한 의견을 청취하고 있습니다.

이해관계자의 기대사항 가운데 기업 경영성과 및 경제, 사회, 환경에 중대한 영향을 미치는 사항을 확인하고, 이를 경영활동에 반영해 나감으로써 이해관계자와의 신뢰관계를 강화해 나가는 한편, 새로운 비즈니스 기회를 창출해 나가고 있습니다.





## 이해관계자 주요 의견



주요 의견	신한금융그룹의 대응
소비자보호 강화	<ul style="list-style-type: none"> <li>고객중심적 사고의 확립을 위한 '소비자보호지수' 신설</li> <li>'금융소비자 중심 행동원칙' 실천 서약 실시</li> <li>소비자보호 회의체 운영 및 임직원 소비자보호 교육 실시</li> <li>상품판매 숙지 및 사전 민원 예방을 위한 지점별 롤플레이팅 진행</li> <li>소비자보호시스템(CPS) 오픈을 통한 소비자 보호 업무 처리 고도화</li> <li>안전한 카드 사용을 위한 고객 참여형 Self FDS(Fraud Detection System) 제공</li> </ul>
고객 만족도 제고	<ul style="list-style-type: none"> <li>연중 '身言書判' 캠페인 실시를 통한 전사 CS 문화 확산</li> <li>고객 우수제안 제도 'Yes-Reward' 운영</li> <li>그룹 장기 고객 우대 서비스 등 고객 중심의 다양한 편의 제공</li> </ul>
고객 접점의 이용 편의성 개선	<ul style="list-style-type: none"> <li>고객 접점서비스 만족도 조사(분기별 1회) 및 영업점 KPI 반영</li> <li>사이버/스마트 창구에 간편서비스 확대운영 및 사용현황 관리</li> </ul>
정보보호	<ul style="list-style-type: none"> <li>그룹 정보보호 컴플라이언스 체계 업그레이드</li> <li>그룹사별 자율점검 프로세스 수립</li> <li>사전 대응훈련 및 탐지·통제시스템 구축</li> <li>영업점·본부부서 현장 점검 및 평가 반영</li> </ul>



주요 의견	신한금융그룹의 대응
주주·투자자 가치제고	<ul style="list-style-type: none"> <li>주주·투자자 관심사항 및 요구사항에 대해 조직 내 유관부서에 공유함으로써 주주 가치 제고 노력</li> </ul>
정보의 접근성 개선	<ul style="list-style-type: none"> <li>태블릿 PC 및 스마트폰 채널을 통한 비대면 채널 강화</li> </ul>
공시 업무 프로세스 개선	<ul style="list-style-type: none"> <li>공시 업무 매뉴얼 작성을 통한 업무 표준화</li> <li>업무 특성을 반영한 공시위험 모니터링 실시 등을 통해 공시통제제도 강화</li> </ul>



주요 의견	신한금융그룹의 대응
직원 및 부서간 소통 강화	<ul style="list-style-type: none"> <li>부서 맞춤형 소통강화 프로그램 운영</li> </ul>
일과 삶의 균형	<ul style="list-style-type: none"> <li>임직원 스트레스 케어 프로그램 운영</li> <li>임직원 가족 참여형 문화행사 실시</li> <li>PC OFF 제도 실시</li> </ul>
임직원 역량 강화	<ul style="list-style-type: none"> <li>글로벌 채널 핵심 지역 MBA 과정 운영</li> <li>해외 현지직원 대상 'Global Leader Group' 선발 및 육성</li> </ul>
여성인력 육성	<ul style="list-style-type: none"> <li>승진 및 연수/선발 시 여성 인재에 대한 쿼터 확대</li> <li>일정 기간 동안 시간선택제 근무 가능한 '신한 mom-pro 프로그램' 운영</li> <li>사무직 여성인력의 전문성 강화를 위한 직무승진제도 운영</li> <li>영업현장 여성인력 지원을 위한 업무지원 지역장 제도 신설</li> </ul>

주요 의견	신한금융그룹의 대응
금융개혁(핀테크 등)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 금융권 성과주의 확산 위한 직무별 성과기반 평가/보상체계 운영</li> <li>• 복합금융 채널 확대로 금융 접근성/편의성 제고(PWM복합점포, 창조금융플라자 등)</li> <li>• 신한 Future's Lab 운영 통한 핀테크 생태계 구축</li> <li>• 비대면 인증 방식 상용화를 통한 디지털 금융환경 선도(디지털 키오스크, 씨니뱅크 등)</li> </ul>
창조금융	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 가계부채 구조개선 및 서민금융 지원확대로 실물경제 활성화 지원</li> <li>• 자체 기술평가모형 개선 및 기술가치 기반 투자 활성화</li> <li>• 은행권 최초 기술금융 단계별 교육 프로그램 개발/운영</li> <li>• 우량기술기업 및 성장유망기업 대상 성과공유형 상품 및 관계형 금융 활성화</li> </ul>
일자리 창출	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 우수 역량 보유한 청년채용 확대(특성화고 졸업생 포함)</li> <li>• 인력운영 효율화 위한 처등형 임금피크제 도입</li> <li>• 시간선택제 일자리(경력단절여성 등) 및 장애인/보훈 계층 채용 지속</li> </ul>



주요 의견	신한금융그룹의 대응
사회적 약자 및 취약계층 지원	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 서울 및 경기지역 복지관 방문 '어르신 금융사기 예방교육' 실시</li> <li>• 금융소외지역 학생 대상 이동점포 뱅버드 활용한 찾아가는 금융체험교실 운영</li> <li>• 으뜸기업- 으뜸인재 매칭사업을 통한 우량 중소기업 취업 지원</li> <li>• 임직원 기부프로그램(사랑의클릭, 좋은날좋은기부 등)을 통한 취약계층 지원</li> </ul>
지역사회 문화예술 활성화	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 문화재의 체계적, 전문적 관리를 위한 문화재 보존 봉사단 출범</li> <li>• 신한갤러리 문화예술아카데미 개최</li> <li>• 신한갤러리 문화소외계층(지적장애, 발달장애 등) 연계 전시 개최</li> </ul>
임직원 참여 활성화	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 자원봉사대축제 시행을 통해 참여문화 확산</li> <li>• 사회적 문제(메르스) 해결에 적극 참여-전통시장 지원, 격리지역 농산물 구매 등</li> </ul>
이해관계자 참여 활성화	<ul style="list-style-type: none"> <li>• KOICA 지원 미안마 교육환경 개선 사업 참여</li> <li>• 고객이 자발적으로 지역사회 봉사활동에 참여하는 '고객봉사단' 운영</li> </ul>



주요 의견	신한금융그룹의 대응
기본원칙 준수	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 통합구매관리시스템 내 협력회사 의사소통 채널 개설</li> <li>• 계약서 내 신한금융그룹 협력회사 행동규범 첨부</li> <li>• 우수기술 보유 및 사회적 책임 시행 기업에 대해 가점 부여</li> <li>• ICT 사업공시를 통한 공정한 사업 참여 기회 부여</li> </ul>
적정가격 보장	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 적정가격을 보장할 수 없는 현대의 무조건적인 최저가입찰제 금지</li> <li>• 추가비용 발생 시 추가비용 정산</li> </ul>





## 중대성 평가

신한금융그룹은 보고서에 포함시킬 내용을 결정하기 위해 GRI G4의 보고 내용 결정원칙에 따라 매년 중대성 평가를 실시하고 있습니다. 중대성 평가 프로세스는 사회책임경영 환경분석, 이슈 풀 도출, 우선순위화, 이슈 선정 및 보고 등 4단계로 진행됩니다. 내외부 환경 분석을 통해 30개의 이슈 풀을 도출하였으며, 이해관계자의 기대와 관심사항을 고려한 사회적

관심도와 기업 경영활동에 미치는 비즈니스 영향도를 기준으로 이슈 풀에 대한 우선순위화 과정을 거쳐 고객만족도 제고, 금융사기 예방 등 최종 10개의 핵심이슈를 도출하였습니다. 본 핵심이슈와 관련된 사회책임 활동과 성과는 보고서 및 홈페이지에서 공개하고 있습니다.

### 중대성 평가 프로세스

#### STEP 1. 사회책임경영 환경 분석

- 국제표준 및 트렌드 분석
- 미디어 분석
- 경영현황 및 전략방향 분석

#### STEP 2. 이슈 풀 도출

- 내외부 환경분석을 통한 30개 사회책임경영 이슈 풀 구성

#### STEP 3. 우선순위화

- 사회적 관심도  
→ 법률 및 규제, 산업 이슈, 미디어 노출 검토
- 비즈니스 영향도  
→ 경영전략 및 재무성과 연계성 검토

#### STEP 4. 이슈 선정 및 보고

- 핵심이슈  
→ 보고서 내 활동 및 성과 보고
- 잠재적 이슈  
→ 지속적 활동 및 성과 관리

### 중대성 평가 결과

\*보고경계: 신한금융그룹





## 미래를 함께 하는 따뜻한 금융의 의미

신한금융그룹은 창립 이후 금융을 통해 국가 발전에 이바지하고, 고객과 사회를 위해 새로운 가치를 창출한다는 사명감으로 끊임없는 도전을 지속해 왔습니다. 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.

미래를 함께 하는 따뜻한 금융은, 기업가치와 고객(사회)가치가 대립하는 것이 아니라 '상생'할 수 있다는 것을 보여준다는 측면에서 큰 의미가 있습니다. 신한금융그룹은 이를 실현하기 위해 모든 구성원들이 따뜻한 금융을 온전히 체화하여 고객들이 차별성을 느낄 수 있도록 제반 제도/시스템을 업그레이드하고 따뜻한 금융이 지향하는 비를 적극 실천하는 임직원들이 인정 받는 문화를 확산시켜 나가는데 주력하고 있습니다.



### 금융의 본업

고객의 목표 달성을 위해 시대적 흐름에 맞는 금융 상품과 서비스를 지원하고 고객이 맡긴 자금을 잘 운영해서 돌려주는 것입니다.



### 창조적 금융

본업을 잘 이행하기 위한 도구인 금융 상품과 서비스, 그리고 자금운용의 방식은 시대와 환경에 따라 달라질 수 있습니다. 따라서 과거와 다른 방법, 새로운 환경에 맞는 새로운 방법론인 '창조적 금융'이 필요합니다.



### 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.



## 따뜻한 금융 추진 로드맵

신한금융그룹은 2016년을 '미래와 함께 하는 따뜻한 금융'이 직원들의 일상 업무 속에 체화되어서 신한의 조직문화로 정착되고 고객에게 차별화된 경험을 제공하는 다양한 사례가 창출되는 한 해로 만들 고자 합니다. 고객과 신함이 실질적인 가치를 얻을 수 있도록 고객 및 고유자산 운용수익률 제고를 위한 노력을 지속하는 가운데 기술금융 관련 선도적인 지원 방안 마련, 중소/중견기업 대상의 CIB모델 확대, 고객가치 제고를 위한 차별화된 상품 및 서비스 개발 등을 통해 고객이 직접 체감한 사례를 창출하는 데 중점을 둘 계획입니다.

'미래를 함께 하는 따뜻한 금융'은 신한금융그룹의 미션입니다. 신한금융그룹이 '미래를 함께 하는 따뜻한 금융'을 미션으로 정립한 이유는 따뜻한 금융이 담고 있는 철학을 내부 구성원들이 깊이 인식하고 평소 생각과 행동을 통해 실천한다면 신한금융그룹이 지속 가능한 기업으로 성장할 수 있다고 믿기 때문입니다. 신한은 앞으로도 따뜻한 금융을 일관되게도 지속적으로 추진하며 '고객(사회)가치'와 '기업가치'를 동시에 제고할 수 있는 창의적인 상품과 서비스를 개발하여 이를 통해 고객들이 가장 신뢰하는 금융그룹 이 되고자 합니다.



# 따뜻한 금융의 실천

## 신한은행

### 소상공인 창업교육

창업을 희망하는 서민들이 보다 편리한 교육을 받아 새로운 희망을 개척할 수 있도록 소상공인 창업 전문기관과 함께 소상공인 창업교육을 추진하였으며, 한 해 동안 총 2,743명의 소상공인이 창업교육을 이수하였습니다.



### 새희망홀씨대출

저소득 및 저신용층 고객의 금융 이용 혜택 확대를 위한 은행권 공동의 사회 책임형 상품으로 한 해 동안 총 3,690억원의 대출을 성사시켰습니다.



### 저소득층 수수료 우대

기초생활보장수급자, 근로장려금수급자 등을 대상으로 한 해 동안 81,602건의 저소득층 수수료 우대를 진행하여 금융소외계층의 금융거래를 지원하고 있습니다.



### 기업성공 프로그램 및 중소기업 회생지원

일시적으로 유동성에 어려움을 겪고 있으나, 영업 경쟁력 또는 기술력이 양호한 기업을 대상으로 기업과 은행의 상생을 목적으로 신규/상환유예/금리인하 등 다양한 방법으로 기업 정상화를 지원하고 있습니다.



### 기술형 창업지원 대출

우수한 기술을 보유한 창업 초기 중소기업의 성장잠재력 고양 및 고용창출 능력 확충에 기여하고자 한 해 동안 13,456억원의 대출을 지원했습니다.



## 신한금융투자

### 중소기업 자금지원을 위한 P-CBO 주관

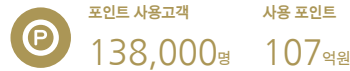
자금조달에 어려움을 겪고 있는 중소기업에 대해 기술신용보증기금이 지원하는 자산유동화증권(P-CBO)발행을 주관함으로써 고객과의 동반성장을 실천하였습니다.



## 신한카드

### '마이신한포인트(리워드 포인트)' 활용 연체대금 상환

카드사용정지로 포인트 사용이 불가한 연체회원 대상으로 연체대금을 포인트로 상환할 수 있는 프로세스를 마련, 소액 연체회원의 회생을 지원하고 신용도 하락을 방지하고 있습니다.



### '올댓쇼핑몰'로 중소기업 등의 제품 판매 및 홍보 지원

직접 운영 중인 온라인 쇼핑몰인 '올댓쇼핑몰'에서 품질은 뛰어나지만 유통채널과 마케팅이 취약한 우수 중소기업 및 협력회사, 영세단체에 제품을 판매/홍보할 수 있는 채널과 서비스를 제공하고 있습니다.



### 금융소외계층을 위한 전담 상담/심사조직 운영

실버고객 전담 상담 및 카드발급심사 조직 운영을 통해 ARS등록시간/본인확인 절차 개선 등 고객 제반 상황에 적합한 상담 서비스를 제공하고 있으며, 청각장애고객 대상으로 채팅심사 프로세스를 신설해 고객들이 소외되지 않고 다양한 금융 혜택을 누릴 수 있도록 서비스를 제공하고 있습니다.



## 신한생명

### 따뜻한 행복서비스

설계사가 고객을 정기적으로 찾아가 상품 보장내역 등 계약사항 안내와 보험금 발생유무 확인, 고객정보 수정 및 라이프 사이클에 맞는 보장 분석 등 고객에게 꼭 필요한 사항을 고객 눈높이에 맞춰 사전에 제공하고 있으며, 한 해 동안 285,838명의 고객에게 서비스를 제공하였습니다.



### 미지급보험금 찾아주기

보험금 지급 사유가 발생하였음에도 보험금을 미수령 중인 고객을 대상으로 미지급보험금 찾아주기 캠페인을 시행하여, 한 해 동안 103,155건, 586억원의 미지급보험금을 지급하고, 보험의 본연의 가치를 전달하고자 노력하고 있습니다.





## 🎯 고객 맞춤 솔루션 제공

### 출국 전 여행자 지급수단 예치 서비스 실시

#### 신한은행 인천공항지점

인천국제공항에는 출국 시 현금초과 반출로 세관에 적발되어 초과금을 금융기관에 예치해야 하는 고객이 많습니다. 이 경우 입금업무로 지체하다 탑승을 놓치는 사례가 빈번하게 발생하고 있습니다. 신한은행은 이러한 고객의 불편을 해소하기 위해 인천공항세관과 함께 '출국 전 여행자 지급수단 예치 서비스 제공 MOU' 를 체결하였습니다. MOU를 통해 출국여행자들은 인천국제공항 3층에 소재한 신한은행 환전소에서 예금(입금) 절차상 필요 최소한의 서류만 제출하고, 예치 서비스를 제공받을 수 있게 되었습니다. 신한은행 환전소에서 제공되는 예치 서비스를 이용할 경우 40~80분까지 소요되던 지급수단 처리시간이 10분~20분 이내로 획기적으로 단축되어 금융서비스 편의를 제고하였습니다.

#### 따뜻한 금융을 통한 가치 창출



**고객가치** • 수속 지연에 따른 고객의 금전손실 방지 및 처리시간 단축을 통한 고객불편 해소

**신한가치** • 예치 서비스를 통한 유동성 예금 이자 손익 증대  
• 은행과 기관의 업무효율성 제고 및 신뢰도 향상

**사회가치** • 외국인 근로자 등 금융소외계층에 대한 새로운 금융솔루션 제시  
• 세관 대외 이미지 제고

## 상생의 가치를 높이는 구조화 상품 개발

#### 신한캐피탈 전략금융팀

신한캐피탈은 SK네트웍스가 업계 3위 진입을 목표로 차량 보유대수를 5만 대까지 늘리는 데 대규모 자금수요가 있을 것으로 예상하고, 기존의 정형화된 자동차 리스 상품에서 나아가 고객사에 최적화된 자금 솔루션을 제시하고자 그룹사간 협업을 추진했습니다. 신한은행 CIB그룹과의 Deal Structuring 및 계약조건 협의를 통해 단순리스상품 취급이 아닌 리스채권을 유동화해 신한은행의 구조화 상품으로 만들었습니다. 특히 기존 조건인 '3년 약정, 보증금 없음, 잔가 50%, 비보증 잔가 30%'를 '2년 약정, 보증금 5%, 잔가 66.7%, 비보증 잔가 30%'로 최종 조정함으로써 리스크를 줄이며 보다 안전한 투자 환경을 만들어 낼 수 있었습니다. 이를 통해 고객사는 거액의 한도 계약을 체결함으로써 원활한 자금 조달을 통해 사업을 확장할 수 있었고, 신한캐피탈은 수익성 제고 외에도 고객과의 새로운 신뢰관계 구축 기회를 모색할 수 있었습니다. 향후에도 그룹사와의 협업을 통해 창조적 금융을 실천하여 상생의 미래 가치를 창출하는 기회를 적극적으로 만들어 나갈 것 입니다.

## 💡 새로운 상품 · 서비스 개발

### 건설근로자 퇴직공제 전자카드 발급

#### 신한카드 기관영업팀

건설근로자는 약 57%가 임시직 근로자로, 사회보장 사각지역에 있는 취약계층입니다. 건설근로자의 사회보장 강화를 위해 건설근로자 퇴직공제 제도를 도입했으나 사업주의 의도적인 근로일수 축소 등의 문제가 발생했습니다. 이에 신한카드는 제도가 제대로 정착, 발전할 수 있도록 정부기관 대상 자문과 설득을 통해 금융카드 기반의 전자카드제 도입 결정을 이끌어냈습니다. 전자카드제는 출결 체크 기능이 결합된 전자카드를 발급하고 근태를 관리하는 시스템 구축 사업이며, 이를 통해 시범사업 건설현장 건설근로자의 퇴직공제에 대한 인식 개선과 정상적인 퇴직공제금을 적립할 수 있는 제도적 환경을 구축하였습니다. 이 사업은 단순히 카드의 편리성만 강조한 것이 아니라, 건설근로자의 권익보호와 사회제도의 구조적 문제를 개선했다는 점에서 더 큰 의미가 있습니다.

### 신한명품 메자닌 공모주랩 개발

#### 신한금융투자 IPS본부

주식 시장의 변동성 확대 및 여러 악재와 더불어 증권사 금융상품에 대한 불신이 증폭되면서, 리스크는 최소화하며 예금 금리 이상의 수익을 기대할 수 있는 새로운 상품에 대한 고객 니즈가 확대되었습니다. 신한금융투자는 증권 업계 최초로 채권, 메자닌, 공모주 세 요소의 조합을 통해 채권의 안정성과 주식의 수익성을 함께 만족시킬 수 있는 '신한명품 메자닌 공모주랩' 상품을 기획하였습니다. 증권업계 최초로 개발한 상품이었던 때문에 증권협회와 신한금융투자의 협업을 통해 전체 프로세스를 확립하였습니다. 이 상품은 채권이자+ $\alpha$  (매매차익, 추가수익) 형식의 채권 보유로 기본적인 이자 소득을 보장하는 한편, 주식 가격 상승 시에는 채권을 주식으로 전환하여 매매차익을 얻을 수 있도록 설계하였으며, 공모주 투자를 통해 최소한의 수익 안전망을 보장함으로써 고객의 만족을 극대화하였습니다.

## (무)연금미리받을수있는종신보험 개발

### 신한생명 상품개발부

신한생명은 보장성보험과 연금보험을 동시에 준비하기 어려운 서민들의 경제적 부담을 줄이고, 회사의 보장성보험 판매를 통한 수익성 중심의 경영을 동시에 실현하기 위하여 업계 최초로 '사망보험금 연금선지급' 혜택을 제공하는 '(무)연금미리받을수있는종신보험' (이하 연.미.종)을 개발하였습니다. 연.미.종은 종신보험에 주택역모기지 개념을 접목하고 연금액 산출 시 조정계수를 도입하여 사망보장과 연금보장의 가치가 지속되는 새로운 고객가치를 창출하였습니다. 더불어 고령화 시대를 대비한 상품 정책에 기여하는 등 다양한 상품가치를 창출하며 신개념의 제 3세대 종신보험으로 자리잡고 있습니다.

## 자산배분형 펀드 출시 및 판매 확대

### 신한BNP파리바자산운용 연금솔루션센터

점차 가속화되는 고령화 추세와 급변하는 경제 환경 속에서 안정적인 노후 수익을 보장할 수 있는 연금 상품에 대한 고객의 니즈가 증대되었습니다. 이에 신한BNP파리바자산운용은 과거 펀드 자료를 통한 시뮬레이션 및 판매 채널 검증과 벤치마킹 상품 문제점 분석 등의 결과를 상품 설계에 적극 반영함으로써 은퇴 자금을 안정적으로 운용할 수 있는 고객 중심의 새로운 퇴직연금펀드를 개발하였습니다. 이를 통해 주식·채권 등의 전통적 금융 자산을 비롯하여 부동산, 원자재 등 국내외 다양한 자산에 투자하는 분산 투자로 시장 상황에 알맞은 적절한 자산 배분과 자금 운용 리스크 감소 효과를 이끌어 낼 수 있었습니다.

## 고용센터 취업성공패키지 안내 업무 도입

### 신한신용정보 카드채권부

신한신용정보는 실직, 미취업 등으로 경제적 곤란을 겪고 있는 채무 고객의 근본적인 문제 해결을 위해 내부 조직 간 협업을 통하여 채무 고객의 취업 프로그램 운영안을 확립하고, 신청 고객에 대한 특별가면 혜택을 마련하였습니다. 더불어 고용노동부 서울북부지청과의 업무협약을 체결하여 신한금융그룹의 신용위기극복 프로그램을 공식 출범, 취업성공패키지 안내 프로그램을 성공적으로 런칭하였습니다. 이 프로그램은 고용노동부가 채무고객의 교육/취업 상담 및 교육 이수 후 고용 알선을 담당하고, 신한신용정보 전담팀에서는 교육 기간 동안 고객의 채무 상환 유예 및 추가적인 금융혜택을 지원하는 방식입니다.

채무고객에 대한 관점의 변화에 가장 중점을 두어 장기적인 생활 안정 및 신용 회복을 도모하고, 정부의 지원을 받을 수 있는 저소득 신용취약 계층 대상자 확대에 기여함으로써 '희망을 함께하는 따뜻한 신용관리'를 실현 하였습니다.

### 따뜻한 금융을 통한 가치 창출



**고객가치** • 단순한 이자 상환 유예가 아닌, 일자리를 통한 근본적인 해결책 제공으로 장기적인 생활 안정 및 신용회복을 위한 선제적 컨설팅 제공

**신한가치** • 원리금 상환 능력을 갖추지 못한 고객들이 항상적인 소득을 가질 수 있도록 신용 컨설팅 서비스를 제공함으로써 채권 회수 가능성을 높이고 대외 이미지 개선

**사회가치** • 취업 사각지대에 놓여있던 신용취약 계층이 프로그램을 이수할 수 있는 인식 전환의 발판을 만들어, 고용지원센터 지원 프로그램의 대상자 확대에 기여

## ☀ 제도 및 프로세스 개선

### 개인 제휴약정한도 시스템 구축

#### 신한카드 기업영업2팀

고객이 카드한도 추가 요청 시 카드사에서 한도 요청 사유와 고객의 신용상태 등을 검토하여 가치분 소득서류를 징구합니다. 이러한 번거로운 절차로 인해 대부분의 고객들은 카드를 변경하거나 현금 결제로 대체하고 있습니다. 신한카드는 유관부서 간 협업을 통해 법인 카드의 제휴약정한도를 개인 거래에 적용하는 방안을 구상하였으며, 대형 가맹점과 대위부제협약을 통해 고객이 물품대금을 납부하지 않을 리스크를 분담하고, 고객은 일정한도 내에서 자신의 신용한도를 초과해도 물건을 구매할 수 있는 개인 제휴약정한도 시스템을 구축하였습니다. 카드 한도를 초과한 경우에도 판매사원의 안내에 따라 전용 ARS, 콜센터를 통해 제휴약정한도 내에서 즉시 물품 구매가 가능해졌으며, 이를 통해 고객의 편의를 제고하고 신한카드는 3개월 동안 105억원의 누적 취급액을 달성하였습니다.

## 종합자산관리시스템 DR.S 개발

### 신한금융투자 차세대 WMS 개발팀

신한금융투자는 자산관리의 활성화에 따른 종합자산관리시스템의 필요성에 대응하고자 개발팀을 구성하여 차세대 WMS 개발을 추진하였습니다. 경쟁사 분석, 우수 시스템 벤치마킹, 실사용자인 내부직원의 의견 수렴 등 다양한 채널을 통해 고객 니즈를 파악함으로써 5대 핵심 과제를 도출하였습니다. 또한 사용자 중심의 시스템을 개발하였으며, 이를 통해 고객관리, 상품정보 콘텐츠 강화 등 영업활동에 필요한 모든 기능을 제공하여 고객 가치 향상에 기여하였습니다.

다양한 사후관리 지표를 활용한 고객 총자산 사후관리 기능과 세분화된 고객 맞춤 포트폴리오 제공으로 업계를 선도하는 차별화된 종합자산관리 역량을 확보하였습니다. 또한 업계 최초로 기간수익률을 활용해 고객에게 성과분석 보고서를 제공함으로써 고객 수익률 제고에 기여하며 경쟁사들의 벤치마킹 대상이 되고 있습니다.

## 허그론 취급 서류 간소화

### 신한저축은행 리테일영업부

‘신한 허그론’은 영업점 현장에서 고객에게 보다 신속히 대안 상품을 제안하고자 은행과 저축은행이 연계 개발한 대표적인 중금리 대출 상품입니다. 하지만 2015년 개인정보보호 강화정책이 적용되면서 허그론 신청 고객의 제출 서류가 8종 14장으로 늘어나 연계대출의 본 취지가 퇴색되고, 고객의 불편을 야기하였습니다. 신한저축은행은 더욱 많은 고객들에게 서민금융의 혜택을 제공하기 위해 대출 서류를 간소화 할 수 있는 방안을 강구하였습니다. 생략 가능 서류 검토, 녹취 등 대체 방안 검토뿐만 아니라 허그론 상담 직원의 고충 등 사소한 부분까지 고려한 개선안을 도출하였습니다. 그 결과 제출 서류를 5종 7장으로 간소화 할 수 있었습니다. 더불어 스마트앱을 통한 허그론 대출 신청 프로세스를 개발하여 고객의 접근성을 지속적으로 개선해 나가고 있습니다.

## 범 금융권 기업여신정보 시스템(FAME) 개발

### 신한은행 마케팅부

신한은행은 금융권 최초로 국내 기업의 신용 공여 상황을 지역 기반으로 상세히 탐색할 수 있는 범 금융권 기업여신정보 시스템(FAME)을 개발하여 기업 고객들에게 맞춤형 금융 솔루션을 제공하고 있습니다. 기업 거래 현황의 범위를 은행, 카드, 금융투자, 공공 금융기관 등 약 3,000개 금융기관으로 확대하였으며, 빅데이터 분석을 통해 단순 대출 정보를 넘어서 과목별·월별 만기 정보 및 최근 1년간의 연체 정보와 담보비율 정보까지 확인할 수 있도록 하였습니다. 이를 통해 본부 부서, 지역 본부, 영업점 어디서나 각 상황에 적합한 시장 분석으로 도움이 필요한 기업 고객 군의 특성을 파악할 수 있으며, 실례로 한 영업점에서 타 금융기관이 간과했던 정보를 FAME으로 확인하여 약 80억원을 유치하는 등 고객에게 적합한 선제적 제안으로 우량 기업체 유치 가능성을 제고하였습니다.

### 따뜻한 금융을 통한 가치 창출



- 고객가치** • 관행적으로 금융기관의 거래를 유지중인 기업을 대상으로 맞춤형 금융솔루션 제공
- 새로운 금융 니즈 해소 및 적시적인 금융기회 제공 가능 (적정 신용공여 한도 산출 및 재무개선 컨설팅 등)

- 신한가치** • 마켓 인사이트 제고 및 우량 기업고객 유치 가능성 증대
- 전략적 마케팅 방향 설정 및 효율성 증대를 통한 전략적 영업 수행 및 경쟁력 강화

- 사회가치** • 지역별/업종별/업권별 신용공여 현황 시계열 분석을 통한 효과적인 OE관리로 금융시장 리스크 관리에 기여

# THE GROUP'S 9 CSR STRATEGIES

그룹 사회책임경영 9대 전략





## 고객중심경영 및 정보보호를 통한 고객가치 창출

전 세계적으로 지속가능한 금융산업의 발전을 위해 금융소비자보호를 강화하는 방향으로 금융의 패러다임이 변화하고 있으며, 금융소비자의 권익 강화에 대한 사회적 요구도 증가하고 있습니다. 이러한 금융 패러다임의 변화는 금융소비자 불만의 사후대처보다 사전 예방 프로세스의 강화를 요구하고 있습니다. 신한금융그룹은 고객중심의 핵심가치를 실천하기 위해 고객을 최우선으로 하는 금융소비자보호 조직을 운영하고 있으며, 금융소비자를 보호하기 위해 관련 규정, 민원처리 프로세스, 상품개발 프로세스 등을 구축해 운영하고 있습니다.

또한, 정보통신 기술의 급격한 발달과 개인정보의 중요성이 커지는 가운데 외부 네트워크를 통한 전통적인 해킹 시도뿐만 아니라 위·수탁업체 직원 등을 통한 내부 유출 등 다양한 형태의 보안 사고가 최근 잇따라 발생하고 있습니다. 최근 3년간 신한금융그룹 내에서는 개인정보 유출 사례가 없었으나 당사를 비롯한 금융권 회사들에 대한 고객정보 유출 시도는 앞으로 계속될 것으로 전망됩니다. 향후 사고가 발생할 경우 회사 평판이 저하될 가능성이 있으며, 카드 재발급 등 고객정보 유출로 인한 사후 조치 관련 비용과 피해를 입은 고객에 대한 손해배상 가능성, 감독당국에 의한 과징금 부과, 영업정지와 같은 제재 조치 등의 영향을 완전히 배제할 수 없습니다. 이에 신한금융그룹은 확고한 정보보호 체계를 기반으로 보안수준을 향상시켜 나감으로써 고객정보 보호 및 엄격한 관리를 위해 최선을 다하고 있습니다.

### 고객 참여형 Self FDS(Fraud Detection System)



비자 보안회담 챔피언상 수상

최근 해외 카드 사용액의 증가에 따라 카드가맹점 포스단말기 또는 인터넷 사이트 등을 통해 개인정보 유출이 빈번하게 일어나고 있으며, 동시에 카드 위변조와 명의도용 등 해외부정거래 사례가 점차 증가하고 있습니다. 신한카드는 고객의 안전한 카드 사용 서비스를 제공하기 위해 업계 최초로 고객 참여형 Self FDS 서비스를 제공하고 있습니다. 이 서비스는 해외 여행 시 카드 도난, 분실 또는 위변조로 발생할 수 있는 부정사용을 사전에 차단할 수 있는 무료 서비스로, 고객이 직접 카드별 해외사용 가능 국가와 기간, 거래형태, 금액 등을 설정할 수 있도록 하여 안전성과 편의성을 강화하고 있습니다.

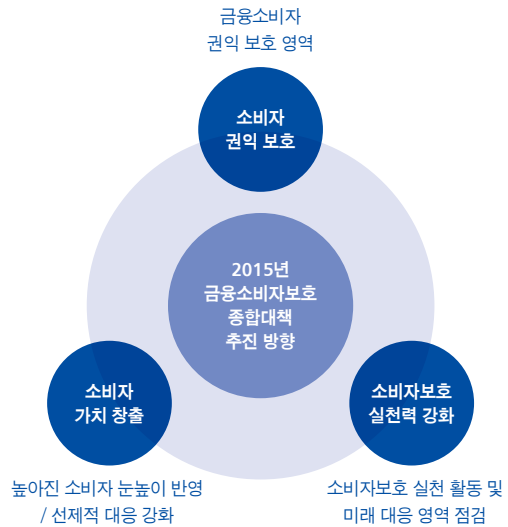
2015년 Self FDS 서비스의 우수성과 혁신성을 인정 받아 제11회 비자(VISA) 보안 회담(Security Summit)에서 챔피언상을 수상했으며, 앞으로도 고객과 가맹점의 자산 보호를 위해 지속적인 FDS 업그레이드를 실시할 예정입니다.

## 금융소비자보호

신한은행은 소비자보호센터를 통해 소비자 권익, 소비자 가치 창출 관련 기획을 추진하며 전행 소비자보호 '컨트롤 타워'의 역할을 수행하고 있습니다. 소비자보호 관련 제도/규정/상품개발 등 기획단계부터 사후관리 전 과정 모니터링 및 피드백을 실시하고 금융소비자 보호 관점의 불합리한 제도·관행 개선을 추진하고 있으며, 보이스피싱 등 전기통신금융사기 의심 거래 모니터링을 수행하여 고객 자산 보호 활동에 앞장서고 있습니다.

더불어 금융당국 소비자보호 정책 강화 대응 및 소비자 권익 보호를 위한 제도·관행 개선 등 전행적 소비자보호 과제 선정 및 이행을 추진하고 있습니다. 금융소비자 종합대책 추진 시 3대 핵심영역을 반영한 187개 과제를 선정하여 15년 분기별 피드백을 실시하고, 연말 기준 전 과제를 100% 이행 완료하였습니다. 이 외에도 '소비자의, 소비자에 의한, 소비자를 위한 제안 이벤트'를 실시하여 홈페이지를 통해 소비자가 자유롭게 의견을 개진함으로써 소비자 관점의 개선 필요과제를 사전 발굴하는 등 소비자의 권익을 제고하고 있습니다.

2015년 금융소비자보호 종합대책 추진 방향



소비자보호 3대 추진 방향	10대 중점 개선 사항	세부 추진 내용
소비자 권익 보호(소비자 권익 보호/피해예방) 60개	1 불완전판매(13)	여·수신, 투자상품 불완전 판매 근절, 모니터링 강화 방안
	2 금융실명제 / 구속성(3)	본인 확인절차 강화 방안, 교육 강화 방안, 구속성 법규 준수
	3 고객정보보호(19)	고객정보 관리실태 점검, 본인 동의 없는 임의 조회 근절
	4 전자금융사기 예방(25)	보이스피싱 예방 대책, 비대면 채널 정보보안 강화 방안
소비자 가치 창출(소비자 가치 극대화) 93개	5 소비자 제도, 시스템 개선(33)	다발 민원제도 개선 추진, 불합리한 관행 개선
	6 교육/인적 서비스 강화(35)	소비자보호 지원 강화 방안, 전 직원 소비자보호 체화 방안
	7 금융소비자 알 권리 강화(25)	공시강화(홈페이지 공시 관리 체계, 광고물 사전 심사), 금융교육
소비자보호 실천력 강화(실천 및 미래영역 점검) 34개	8 소비자보호 민원 감축(16)	민원감축, 소비자보호 관점의 민원처리시스템
	9 소비자보호 실태평가 점검(10)	소비자보호 실태평가 점검(정책 방향과 연동 과제 지속 발굴)
	10 금융소비자 정책 종합계획 이행 점검(3)	금융소비자 정책 종합계획 이행 점검 (정책방향과 연동과제 지속 발굴)

신한카드사는 보다 체계적인 금융소비자 보호 활동을 위해 사전점검-VOC(고객의 소리)수집-사전예방-업무개선-사후관리-Feedback으로 이어지는 소비자 보호 프로세스를 정립하였습니다. 이를 통해 금융소비자의 요구사항을 경영활동에 적극 반영하고, 소비자 불만의 예방 및 신속한 사후구제가 이루어질 수 있도록 하였습니다. 또한 소비자보호 회의체 운영, 임직원 소비자보호 교육 등 금융 소비자보호를 위한 전사적 인식 제고와 역량 강화에 힘쓰고 있습니다.

신한금융투자는 금융사기 근절을 위한 임직원 교육 및 시스템 구축 등을 통해 금융사기에 대한 엄격한 모니터링을 실시하고 있습니다. 또한 표준투자권유준칙에 따른 상품판매 숙지 및 사전 민원 예방을 위해 지점별 롤플레이팅을 진행하고 있으며, 완전판매점검 대상 상품을 확대하여 2015년 총 35,486건의 해피콜을 실시하였습니다.

신한생명은 2015년 '소비자보호시스템(CPS)' 을 오픈하여 소비자 보호 업무 처리를 고도화하고, 사용자의 편의성을 제고하였습니다. 또한 '소비자보호의 날' 을 제정하여 현장 교육방송, 소비자보호 리포트 발행 등으로 임직원들의 소비자보호 인식을 강화하고, 완전판매 정착을 위한 무결점 영업 추진의 일환으로 품질지수 운영 및 우수지점 시상을 진행하고 있습니다.

**신계약 예측유지율 시스템**

신한생명은 보험업계 최초로 고객 속성분석을 통해 신계약 예측유지율 시스템을 개발하였습니다. 이 시스템을 활용하여 신계약 체결 전 직업, 연령, 기존계약 이탈 여부, 보험계약 체결시점 등 보험 계약자의 속성을 분석하여 미래의 유지율을 예측하고, 예측 결과에 따라 고객의사를 재확인하고 해피콜을 차별화하는 등 고객 중심의 영업 프로세스를 구축하였습니다. 이를 통해 불건전한 보험계약 유입을 차단하고, 보험회사의 주요 경영 지표인 유지율을 제고할 수 있으며 고객의 민원 감축에 큰 영향을 미칠 것으로 기대하고 있습니다.



**고객가치** • 중복보장, 납입능력 등 계약의 적합성 수준을 분석하고 사전에 점검할 수 있어 고객에게 맞는 상품 제시

**신한가치** • 계약의 질적 수준을 객관적으로 확인하고, 유의 계약에 대한 사전인지로 양질의 계약 확보 및 이를 통한 수익성 개선과 회사 가치 제고

**사회가치** • 양질의 계약 중심의 영업문화 전파로 보험산업의 건전한 성장에 기여

**고객만족도 제고**

신한은행은 2015년 품격 있는 CS 문화를 확산하기 위한 '身言書判' 캠페인을 연중 실시하여 분기별 테마 활동을 선정 및 추진함으로써 현장의 CS 실천력을 강화하였습니다. 또한 정기적인 고객만족도 조사를 통해 그 결과를 경영진 및 영업점 평가지표로 활용 중이며, 부진 요소에 대한 집중적인 개선활동을 추진하고 있습니다.이 외에도 지역본부 내 CS 관련 교육, CS 부진 영업점 방문 등 실질적인 CS 강화 활동을 담당하는 현장지원 CS RM을 운영하여 영업 현장의 서비스 품질 향상에 기여하고 있습니다. 또한 2015년에는 영업점의 체계적인 CS 관리를 위해 기존 CS 시스템을 업그레이드한 '종합 SCALE시스템' 개발을 완료하여, 영업점 직원의 사용 편리성을 대폭 향상시키고, CS 평가 결과의 제공 자료 확대 및 통계 분석 기능을 강화함으로써 서비스 품질 제고를 위한 활용도를 한층 높였습니다.



신한은행, '身言書判' 캠페인 활동

신한카드사는 업무개선 효과가 탁월하고 잠재적 리스크 예방 효과가 높은 고객 제안을 선정, 시상하는 '고객 우수제안 Yes-Reward 제도' 를 운영하고 있으며, 2015년 총 8호 고객을 시상하였습니다. 또한 주요 VOC를 임부서장에게 매일 생생하게 피드백하는 'Daily VOC Report 美주알뽕주알' 제도를 통해 업무개선을 유도하고 전사 소비자보호 활동의 수준을 제고하고 있습니다. 2015년에는 이와 같은 고객만족 성과를 인정받아 공정거래위원회에서 주관하는 소비자중심경영(CCM) 인증에서 신규 인증기업으로 선정되었습니다.



신한카드, CCM 인증 추진 선포식

신한금융투자는 그룹 장기 고객 우대 서비스 및 신한 Tops Club 서비스 등 고객 중심의 다양한 편의를 제공하여 고객만족을 제고하고 있습니다. 또한 VOC를 통해 고객의 문의사항에 대한 상시 대응이 가능하도록 하였으며, 2015년 총 3,219건의 VOC를 접수 및 처리하였습니다.

신한생명은 2015년 모든 경영활동을 소비자 중심으로 구성하고 개선의지를 표명하고자 소비자중심경영(CCM) 선포식을 개최하고, 소비자보호를 위한 헌장을 제정하였으며, 공정위 주관의 소비자중심경영(CCM)인증에서 신규 인증기업으로 선정되었습니다. 이 외에도 VOC를 활용한 제도개선 활성화 추진, 고객만족도 조사 등을 실시하여 고객중심 경영을 적극 실천하고 있습니다.

고객만족도 조사 결과

		2013	2013	2015	순위
신한은행	KS-SQ(한국표준협회)	73.4	72.7	74.7	1위
	KCSI(한국능률협회컨설팅)	74.4	75.9	76.9	1위
	KSQ(한국능률협회컨설팅)	92.0	94.0	93.0	1위
	GCSI(일본능률협회컨설팅)	71.9	72.8	72.9	1위
	NCSI(한국생산성본부)	75.0	75.0	76.0	1위
신한카드	KCSI(한국능률협회컨설팅)	75.1	74.0	74.5	1위
신한생명	GCSI(일본능률협회컨설팅)	-	-	70.3	1위

이와 함께 신한금융그룹은 고객 가치 향상을 통해 따뜻한 금융을 실천하고자 각 그룹사별로 다양한 고객패널제도를 운영하고 있습니다.

신한카드는 소비자보호 자문단/따뜻한 금융 서포터즈 패널/따뜻한 금융 온라인 패널 등 고객의 특징별로 패널단을 세분화해 구성하고, 그에 따른 맞춤형 채널을 운영하여 고객의 니즈를 파악하기 위한 보다 전략적인 접근이 가능하도록 하였습니다.

신한생명 고객패널단은 미스터리쇼핑, 보험 서비스 체험, 신상품 모니터링 등의 활동과 함께 정기간담회를 통해 제도 및 서비스 등의 개선점을 적극 제안하여 고객 관점의 업무 추진에 기여하고 있습니다.

개인정보보호

신한금융그룹은 2015년 그룹 정보보호 컴플라이언스 체계를 업그레이드 하였으며 그룹사별 자율점검 프로세스를 구축하였습니다. 또한 그룹의 보안문제 기능 및 정보보호 공동서비스를 확대하여 보안수준을 향상시켰으며, 내부 직원의 보안사고 방지를 위한 내부통제 이상징후 탐지체계를 수립하였습니다.

금융소비자 정보보호 활동체계



신한은행은 고객정보보호 관련 법률·제도를 적극 준수해 자체 정보보호 컴플라이언스 기준을 마련했으며, 보안 위협요소에 대비한 사전 대응훈련 및 탐지·통제시스템 구축 등을 통해 고객정보보호 관리 수준을 제고하고 있습니다. 또한 문서 반출 시스템 구축으로 고객정보의 외부 유출에 대한 모니터링을 강화하고, 전직원 맞춤형 교육, 영업점·본부서 현장 점검 및 평가 반영 등 전방적인 고객정보보호 의식 강화에 힘쓰고 있습니다.



신한카드는 내부통제 수준 제고를 위해 보안 모니터링 조직을 확대하고, ICT 보안 인프라 강화, 정보유출/침해사고 리스크 진단 등 침해사고 예방 체계를 강화하였습니다. 또한 정보반출 승인시스템을 개발하고, 보안 위험 사전 대응능력 강화를 위해 정보보호 이상징후 탐지체계를 구축하여 보안위험 시나리오 및 시스템 구성방안을 수립하였습니다. 이와 같은 엄격한 정보보호 활동을 통해 대외 정보보호인증(ISMS)을 획득하여 대외적인 객관성을 확보하고, 최근 인증 트렌드에 선제적으로 대응하고 있습니다.



신한카드, 정보보호관리체계 ISMS 인증

신한금융투자는 개인정보의 체계적인 관리를 위해 2015년 정보보호본부를 신설하여 개인정보 관리를 일원화하고, 내부통제 체계를 강화하였습니다. 더불어 정보보호와 관련된 다양한 사내 홍보물 게시 및 주기적인 교육을 통해 임직원의 정보보호 인식을 제고하고 있으며, 개인정보 처리 위탁업체와 제3자 제공업체에 대한 관리 감독을 강화하여 고객정보의 유출을 사전에 차단하고 있습니다.

**향후 계획**

신한금융그룹은 급변하는 대내외 환경에서 정보보호 신기술 및 최신 보안 위협에 대해 선제적으로 대응하기 위해 그룹 정보보호 체계 역량을 지속적으로 업그레이드할 예정입니다. 이를 위해 최신 보안위협을 분석하고, 그룹 컴플라이언스 점검을 지속적으로 강화하여 고객이 안심하고 거래할 수 있는 금융그룹의 위상을 더욱 공고히 할 수 있도록 노력하겠습니다.

신한은행은 고객 좌담회 정례화 및 다각적 고객 의견 수집을 통하여 Insight를 발굴함으로써 고객 지향적인 CS 강화를 위한 대고객 소통 강화에 주력하겠습니다. 또한 2016년부터 비대면 채널에 대한 정례적 Tracking 조사를 신설하고, 기존 비대면 채널 경쟁력 조사를 지속적으로 병행 실시하여 비대면 채널 서비스 경쟁력 강화에도 기여하겠습니다.

신한카드는 고객불만 발생 전 전사적 업무 프로세스 점검 및 개선을 중점적으로 추진하고, 빅데이터/비정형데이터 분석 등을 적극 활용하여 고객의 숨은 니즈까지 사전적으로 대응할 계획입니다. 더불어 중장기적 법률 리스크 최소화, 개인정보 처리 안정성 확보, 선제적 보안 리스크 대응 등 Top Class 수준의 정보보호 체계를 구축하여 대내외 신뢰도를 제고하고 비즈니스 연속성을 확보할 계획입니다.

신한금융투자는 고객 패널 운영의 효과성을 제고하기 위해 구체적인 세부 주제를 선정하고, 외부 조사 기관의 자체 기획조사 참여 등 고객의 심층적인 니즈를 이끌어내는 조사 채널을 활용할 계획입니다. 또한 2016년 전략 목표인 '전사적 정보보호 문화 형성을 위한 전방위 리딩' 실현을 위해 내부통제를 강화하며, 사이버 범죄 예방 및 대응 수준을 제고하여 보다 신뢰받는 금융회사가 되도록 노력하겠습니다.

신한생명은 고객중심 경영 관리 강화를 통해 소비자보호 체계 업그레이드를 추진할 예정이며, 내부적으로는 품질지수 강화를 통해 완전판매 문화 조성 및 고객중심경영을 실천해 나갈 예정입니다. 더불어 소비자보호 교육 및 정보제공 활성화를 추진하고 VOC를 활용한 제도개선 활성화 등으로 고객가치 창출에 힘쓸 계획입니다.



## 윤리경영 강화를 통한 신뢰 제고

국내 금융협회의 금융권 윤리헌장 및 윤리강령 제정과 ISO 26000(사회적책임 국제표준), OECD 뇌물 방지협약 등 국제사회에서의 윤리기준이 점차 강화되고 있으며 동시에 정보화 및 글로벌 경쟁체제로의 경영환경 변화에 따라 고객정보 유출, 임직원 자금 횡령 등 윤리경영에 대한 관리 범위와 영역 또한 확대되고 있습니다. 특히 금융권에서 발생되고 있는 각종 비리사건으로 인해 이해관계자의 신뢰도 회복을 위한 적극적인 준법·윤리경영 이행의 중요성이 부각되고 있습니다.

또한 미국의 부패방지법(FCPA; Foreign Corrupt Practices Act) 적용 강화, 국내의 「부정청탁 및 금품 등 수수의 금지에 관한 법률」 시행(2016년 9월 28일 시행 예정), 「자본시장과 금융투자업에 관한 법률」 개정 등 대내외적으로 기업의 윤리적 부분에 대한 법적 규제가 강화되고 있습니다.

이에 신한금융그룹은 이해관계자들이 요구하는 수준 높은 윤리적 기업을 목표로 그룹의 모든 임직원들이 강화된 법적 규제에 신속히 대응할 수 있도록 윤리준법 교육과 모니터링 활동을 업그레이드 하는 등 그룹의 윤리경영 실천 수준을 지속적으로 업그레이드 해 나가고 있습니다.

### 시장질서 교란행위 관련 교육 강화

시장질서 교란행위 규제를 위해 개정(2015.7.1 시행)된 자본시장과 금융투자업에 관한 법률의 내용을 임직원들이 올바르게 숙지하고, 위반사항이 발생하지 않도록 각 회사별로 관련 교육 및 모니터링 활동을 강화해나가고 있습니다.

신한은행은 미공개 중요 정보 이용행위 등 불공정 거래 행위 방지 및 투자자와의 이해상충방지를 위해 '금융투자상품 계약 및 매매명세신고' 점검을 실시하고 있으며, 2015년 해당 업무를 수행하고 있는 부서 중 미공개정보를 취득할 개연성이 높은 부서들을 재분류하여 연 12회에 걸쳐 총 15개 본부부서 임직원 및 모든 금융센터 RM(Retail Manager) 부지점장을 대상으로 확대 실시하였습니다. 또한 매월 제공하는 Compliance Letter를 통해 동 내용에 대한 전달 교육을 실시하였으며, '금융투자상품 계약 및 매매명세신고' 점검 대상 부서 중 주요 5개 부서를 방문 점검 및 현장지도하였습니다.

신한금융투자는 사내 방송을 통해 전 직원 대상으로 시장질서 교란행위 금지의 주요 내용에 대한 교육을 실시하였으며, 본부 유관부서 직원 총 150명 대상으로 집합교육을 하고, 사내 전자 게시판 등에 시장질서 교란행위 관련하여 임직원이 알아야 할 사례를 총 17회 게시하여 임직원들이 숙지할 수 있도록 전파하였습니다.

신한BNP파리바자산운용은 신설된 시장질서 교란 행위 규제 강화에 맞춰 당사 임직원 스스로 불공정 거래를 하지 않겠다는 의지를 선언하고, 전 임직원 대상으로 4회에 걸쳐 관련 교육을 실시하였습니다. 또한 시장질서 교란행위 관련 내용을 회사의 내규에 반영하고, 철저한 법규준수를 위해 불공정거래 방지 관련 모니터링을 시행하고 있으며, 이 외에도 회사 임직원의 금융투자상품 매매 신고제도의 대상을 관련 부서의 직원뿐만 아니라 관련부서 임직원의 배우자, 미성년인 자녀의 계좌까지 확대하여 보다 엄격한 내부통제 기준을 적용하고 있습니다.

## 윤리경영 체계

신한금융그룹은 '신한금융그룹 윤리강령'을 제정하여 윤리경영의 이념을 기업문화로 내재화하고, 기본원칙에 대한 준수를 강조하여 임직원의 윤리 의식을 제고하고 있습니다. 또한 직무 수행에 대한 윤리적 기준을 확립하여 업무 상의 규범적 행동력을 강화하고자 '임직원 행동기준'을 제정·운영하고 있으며, 각 그룹사별 금융업의 특성과 업무 방식에 따라 개별적인 윤리 규범을 제정하여 실질적인 효과성을 제고하고 있습니다.

## 임직원 윤리경영 참여

신한금융그룹은 전 임직원을 대상으로 '신한금융그룹 윤리강령'과 임직원 행동기준을 성실히 이행할 것을 다짐하는 '윤리실천서약'을 실시하여 고객으로부터 신뢰받는 청렴한 조직문화 확립에 힘쓰고 있습니다. 특히 2015년에는 미국의 해외 부패방지법(FCPA; Foreign Corrupt Practices Act)에 대한 준수를 위해 신한은행, 신한카드, 신한금융투자, 신한BNP파리바자산운용은 해외 임직원을 대상으로 징구하는 윤리준법서약에 동 내용을 포함하여 서약서 양식을 개정하였습니다. 더불어 매 분기 그룹사 내부 거래에 대한 모니터링을 실시하고, 그룹사 임직원 간 명절 선물수수를 금지하는 등 그룹 내 부당지원 행위를 엄격히 차단하고 있습니다.

### 임직원 윤리경영 참여 성과

구분	활동	2015년 성과
신한은행	윤리실천서약서	전 임직원 시행 (상반기)
	윤리준법 자기점검	월 평균 12,940명 참여 (연 10회)
	공정거래 자율준수 프로그램	총 79명 참여 (상반기 2회)
	금융투자상품 거래내역 점검	15개 부서 임직원 및 전 금융센터 RM 점검 (총 12회)
신한카드	공정거래 자율준수 프로그램	점검 시행 (상반기 1회)
	법규준수 자기진단	개인 2,810명 및 부서 80개 (본사/지점) 시행 (연 1회)
	개인정보 대청소 캠페인	전 임직원 정보보호 서약서 갱신 및 BPR 처리를 통한 안전한 보관 관리
	정도영업실천서약	모집인 대상 교육 총 3,950명 (연 520회)
신한금융투자	금융투자상품 거래내역 점검	전직원 시행
	보안서약서 및 준법서약서	전 임직원 대상 실시 (연 1회)
신한생명	컴플라이언스 교육(집합)	임직원 대상 (총 22회) 설계사 대상 (총 39회)
	내부통제관리 이행도 평가지표 운영	금융사고 예방 및 모럴헤저드 확산 방지를 위해 상무 이상 경영진의 성과보상체계에 반영
	자율점검 모니터링	252개 기관 대상, 총 597개 항목 관리 (매월)
	임직원 금융투자상품 거래내역 점검	전 임직원 점검 및 매매 시 사전 신고 (월 1회)
신한BNP 파리바자산운용	준법서약서	전 임직원 입사 시 징구
	윤리준법 사이버 교육	전 임직원 윤리준법 사이버 교육 100% 참여

### 신한금융그룹 윤리경영 관리 조직



또한 신한금융그룹은 임직원의 윤리준법 의식을 강화하고자 그룹사별로 각 업무 특성에 따른 윤리 준법 교육을 실시하고 있습니다. 또한 전 그룹사 임직원을 대상으로 매년 그룹 차원의 윤리준법 사이버 교육을 운영하며, 2014년부터는 직장 내 무례함 예방을 위한 팝업식 교육 영상을 제작하여 전 임직원이 공유하고 있습니다. 더 나아가 각 그룹사별로 임직원들의 윤리준법 의식을 한층 더 강화하고자 각 업무 특성에 맞는 윤리 준법 교육을 자체적으로 실시하고 있습니다.

신한카드는 각 부서의 준법감사 담당자 역량 강화 교육, 신입직원 및 경력직원의 법규준수 강화교육, 정도영업 문화 확산 및 불원전판매 해소를 위한 모니터링 강화, 임직원 법규준수 자기진단을 통해 임직원 윤리준법 의식 수준을 강화하고 있습니다.

신한금융투자는 월 3회 전 영업점에 자금세탁방지 교육자료인 'AML(Anti Money Laundering) Letter'를 배포하여 임직원의 윤리적 업무 수행력을 강화하고 있습니다.

신한생명은 사내 업무별 또는 직책별 교육과정 운영 시 윤리준법 교육을 병행 실시하고 있으며, 연간 임직원 대상 총 22회, 설계사 대상 총 39회의 집합 교육을 실시하였습니다. 또한, 임원 및 부서장을 대상으로 외부강사 초빙 법무교육을 실시하여 리더그룹의 윤리준법 의식 제고를 위해 노력하고 있습니다.

신한BNP파리바자산운용은 전 임직원을 대상으로 금융상품 거래내역 점검 및 사이버 교육을 실시하여 불건전 영업행위 규제를 강화하고 있습니다.

## 내부자 신고제도

신한은행은 임직원의 법령과 내규, 윤리강령 등 규정 위반사항을 스스로 신고함으로써 사고를 예방하고 손실 확대를 방지하기 위해 내부자 신고제도(Whistle Blowing)인 신한지킴이를 운영하고 있습니다. 임직원뿐만 아니라 협력회사와 고객 등도 참여할 수 있도록 홈페이지에 채널을 공개하고 있으며 이메일, 팩스, 영업점 봉합엽서 비치, 모바일 등 다양한 채널을 운영하고 있습니다. 신한지킴이 운영지침을 통해 신고자 보호에 대한 규정을 명문화하고 있으며 홈페이지 내 신고자의 비밀과 신분보장을 함께 명시하고 있습니다. 또한 상임감사위원이 직접 접수, 조사 및 결과 조치 통보에 대한 모든 업무를 관장함으로써 신고자에 대한 비밀을 엄격하게 관리하고 있습니다. 이 외에도 내부자 신고제도에 대한 관심도 제고를 위해 사내 게시판 판 홍보카툰 게시, 전 직원 대상 분기별 신한지킴이 안내메일 발송, 현장감사 강령 시 제도 전파 등의 활동을 함께 추진하고 있습니다.

신한카드와 신한금융투자는 내부 고발제도 운영과 함께 분기별 전직원 대상 신고제도 공지와 인트라넷 배너를 통해 임직원의 접근성을 강화하고 있으며, 익명신고 기능 등을 통해 신분 및 인사상 불이익 등을 적극 보호함으로써 불만, 고충 등을 쉽게 알릴 수 있도록 참여를 장려하고 있습니다.

신한생명도 인트라넷으로 운영하던 신고고를 홈페이지를 통해 공개함으로써 사용 대상 범위를 외부이해관계자까지 확대하였으며, 익명 신고기능과 컴플라이언스 교육 시 신고제도 홍보 등 신고제도 활성화 노력을 기울이고 있습니다.



신한지킴이 포스터

## 내부통제 시스템 강화

신한은행은 2015년 9월 『은행 내부통제 및 준법감시인 제도 모범규준』개정에 따라 감사부에서 수행하는 자점검사와 상시 모니터링 업무를 준법지원부로 이관하여 감독당국 기조를 반영하였습니다. 또한 임직원을 대상으로 2015년 중 총 32회(약 2천명)에 걸쳐 사고예방교육을 실시하였습니다. 사고예방교육에 참석이 어려운 직원들을 위한 인터넷 교육과정을 신설하고, 영업점 민원과 사고사례들을 만화로 제작하여 직원들에게 공유하는 등 사고예방 교육을 위한 다양한 형태의 매체를 도입하였습니다. 2015년 본부부서/국외점포감사, 테마감사를 총 49회(목표대비 140% 초과) 실시하고, 영업점 현장감사를 확대 실시하여 영업점 평균 미수검 기간을 약 7개월 단축하는 등 일선 현장에 대한 점검을 강화하였습니다.

## 상호존중의 조직문화 구축

신한금융그룹은 '신한금융그룹 인권선언서'를 공표하여 임직원 개인의 인권을 보호하고, 상호존중하는 건강한 조직문화를 확립하고자 노력하고 있습니다. 또한 '직장 내 무례함 예방 규칙'을 제정하고, 관련 애니메이션을 제작하여 전 그룹 임직원이 시청하게 하는 등 직장 내 무례함 근절에 힘쓰고 있으며, 별도의 상담 채널을 운영하여 사후 관리에도 적극 대응하고 있습니다.

## 향후 계획

신한금융그룹은 2016년 그룹의 임직원들에게 윤리적 갈등상황에서의 바람직한 의사결정과 행동의 기준을 제시하고자 윤리준법 Q&A동영상 사례교육자료를 4월부터 매월 배포하고 있습니다. 또한 각 그룹사의 내부통제(윤리경영 포함) 이행 수준 향상을 위해 그룹사가 자체적으로 내부통제 이행 수준을 진단할 수 있는 진단틀을 개발하고자 합니다.



# 사회·환경적 요소를 고려한 리스크관리 수행

2015년 글로벌 경제 침체 우려와 원자재 가격 하락 등 대외 경제 환경의 불확실성이 가중되면서 체계적인 리스크 관리의 중요성이 더욱 대두되고 있습니다. 더불어 글로벌 비즈니스의 확대, 핀테크 도입과 같은 시장의 혁신이 지속되고 국내 금융당국의 리스크 관리 감독이 강화되면서 다양한 외부 변화에 대한 선제적인 리스크 대응 체계를 구축하는 것이 금융기업의 핵심 경영 요건이 되었습니다.

이에 신한금융그룹은 '지속 가능한 성장을 위해 모든 조직 구성원들이 리스크에 대한 오너십을 갖고, 제반 비즈니스를 수행함에 있어 리스크와 수익의 균형을 추구한다'는 리스크관리 철학을 기반으로 7대 리스크 관리 원칙을 제정하였으며, 이를 통해 임직원 업무 수행 시 리스크에 대한 인식을 내재화하고 있습니다. 또한 그룹 차원의 효과적인 리스크 관리를 위하여 그룹 통합 리스크 관리 체제 구축 및 그룹사간 네트워크를 통해 시너지를 창출하고, 리스크 관리 인프라 및 내부 통제를 강화하고 있습니다. 특히 환경·사회·지배구조(ESG) 리스크를 고려하여 책임 있는 여신 정책 및 여신 의사결정체계를 운영하고 있으며, 이 외에도 사회적 잠재리스크 영역의 모니터링을 강화하고 금융소비자 권익 보호를 위한 리스크관리 방안을 준비하고 있습니다.

## 리스크 전문가 네트워크 운영

신한금융그룹은 각 그룹사 리스크 관리 담당자를 포함한 전문가들이 월 1회 이상 정기적으로 주제별 학습 및 연구, 토론 등을 진행하는 그룹 공통 학습형 조직 '리스크 전문가 네트워크(이하 'REN': Risk Expert Network)'를 운영하고 있습니다. 이를 통해 그룹의 리스크 현황을 공유하고, 그룹사간 시너지를 통해 보다 효과적으로 해결방안을 모색함으로써 다양한 리스크에 선제적으로 대응하고 있습니다.

2015년에는 6개의 Unit에서 그룹 차원의 리스크 전략 과제와 연계한 주제를 다루었으며, 우수한 결과물을 도출한 Unit에는 시상 및 개인 포상 등을 진행하였습니다. 뿐만 아니라 리스크 부서 외의 직원들도 필요 시 함께 참여하여 신한금융그룹의 리스크를 다양한 관점에서 조명해보는 기회가 되었습니다.

## 2015 REN 주요 연구 주제

- 해외진출과 리스크 관리
- 리스크지표 리뷰 및 선행지표 발굴
- 고객자산 리스크 관리
- 인구구조 변화 및 부동산가격 하락
- Risk Issue Raising
- 대체투자 자산배분 전략

## 리스크관리 체계

신한금융그룹은 지주사 이사회 내의 리스크관리위원회(이하 ‘그룹리스크 관리위원회’)를 통해 그룹 차원의 리스크 관리에 대한 기본정책 및 전략을 수립하고 있습니다. 그룹 리스크 관리 최고책임자(CRO)는 그룹리스크관리 위원회를 보좌하며, 각 그룹사 리스크관리 최고책임자들로 구성된 그룹리스크협의회를 통해 리스크에 대한 정책 및 전략을 논의합니다. 각 그룹사의 리스크관리위원회 및 리스크 관련 실무위원회, 리스크관리 전담조직은 그룹 차원의 리스크 전략을 시행하며, 이에 따른 세부 리스크정책 및 전략을 수립하고 있습니다.

이와 더불어 그룹의 안정적인 리스크 수준 관리를 위해 계층적인 한도체계를 운영하고 있습니다. 그룹리스크관리위원회를 통해 그룹 및 그룹사별 부담 가능한 리스크 한도를 결정하고 있으며, 데스크별 · 리스크 유형별 · 부서별 · 상품별 등의 세부 리스크한도는 각 그룹사의 리스크관리위원회와 리스크 관련 실무위원회를 통해 설정 및 관리하고 있습니다.



신한금융그룹, 리스크관리 워크숍

### 신한금융그룹 리스크 관리 원칙

- 모든 영업활동은 사전 설정된 위험성향 내에서 리스크와 수익의 균형을 고려하여 수행해야 한다.
- 지주회사는 그룹리스크 관리모범규준을 제시하고 이의 준수 여부를 감독하며, 그룹 차원의 모니터링에 대한 책임과 권한을 보유한다.
- 경영진의 관여를 제고하는 리스크 관련 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 영역

신한금융그룹은 시장환경의 변동성이 높은 금융업 특성상 재무적 리스크의 안정적인 관리를 위해 노력을 기울여 왔습니다. 하지만 점차 비재무적 리스크에 대한 이해관계자들의 관심이 늘어나고 기업의 사회적 책임이 강조되면서 사회 및 환경적 리스크를 포함한 비재무적 리스크를 기업의 지속가능한 발전에 중요한 영향을 미치는 요소라 인지하고 관리활동을 강화하고 있습니다.

### 재무적 리스크

- 신용 리스크** 채무자의 부도, 거래상대방의 계약불이행 등으로 인해 발생할 수 있는 리스크
- 시장 리스크** 금리, 주가, 환율 및 상품가격 등 시장요인의 변동에 따른 리스크
- 금리 리스크** 금리변동에 따른 순자산가치의 변동 등 재무상태에 영향을 미칠 수 있는 리스크
- 유동성 리스크** 자산의 유동성이 부족해 대외지급에 문제가 발생할 수 있는 리스크

### 비재무적 리스크

- 운영 리스크** 부적절하거나 잘못된 인력 또는 업무절차, 시스템 오류 및 외부사건으로 인한 리스크
- 전략 리스크** 불리한 사업결정, 부적절한 결정의 수행, 사업환경 변화에 대한 대응책의 결여 등에 따른 리스크
- 평판 리스크** 경영부진, 금융사고, 사회적 물의 야기 등으로 고객, 주주 등 외부 여론 악화에 따른 리스크
- 법률 리스크** 각종 계약 문서의 이해 부족 또는 소송 등으로 발생 가능한 리스크
- 환경 리스크** 환경관련법규 대응력 부족으로 인한 과징금 발생, 영업손실 등에 따른 리스크

## ESG 리스크 고려

재무리스크뿐만 아니라 자연재해, 산업안전, 공급망 등 기업의 생존을 위협할 수 있는 다양한 리스크가 대두됨에 따라 사회 및 환경적 리스크를 포함한 비재무적 리스크에 대한 관리 활동을 강화하고 있습니다. 또한 기업신용평가모델의 비재무 평가사항 중 하나로 사회책임경영 항목을 포함하고 있으며, 본 항목을 통해 여신 취급 시 해당기업의 윤리경영, 제조물 책임(PL, Product Liability), 협력회사와의 관계 등 평판, 환경오염 관련 민원 발생 여부, 고용창출 실적 등을 평가하고 있습니다. 해당 항목은 'A(우수)-B(양호)-C(보통)-D(미흡)-E(열위)-F(아주 열위)' 총 6등급으로 평가되며, 평가결과는 기업의 신용등급에 반영되고 있습니다. 2015년에는 신용평가시스템을 업그레이드하여 사회적 건전 기업에 대해 자금을 지원하고, 노사가 서로 협력하고 직원 만족과 안정적 경영 노력을 수행하는 업체를 보다 긍정적으로 평가할 수 있도록 평가 항목을 개선하는 한편, 신용평가시스템 적용 범위를 기존 은행에서 전 그룹사로 확대하였습니다.

신한은행은 평판리스크를 고려하여 유흥주점, 대부업체, 도박장 등 불건전 업종에 대한 여신 취급을 제한하고 있습니다. 이 밖에도 여신 취급 전 차주의 사업목적과 사업내용, 자금 용도에 대한 점검 및 심사를 위해 회사 정관 검토 및 현장 방문을 실시하고, 여신 취급 이후에도 용도에 따른 자금 사용 여부를 모니터링하고 있습니다. 이 밖에도 대규모 PF 실행과정에서 해당 사업의 환경, 사회적 영향을 검토한 후 금융지원을 실시하고 있습니다. 국내 사업의 경우 도로, 항만, 발전 등 프로젝트에 대한 자금 지원 시 환경부, 산림청 등 정부 관계기관의 환경영향 평가를 취득한 경우에 한해 실행하고 있으며, 관련 인허가를 투자를 위한 선행조건으로 대출약정서에 반영하여 관리하고 있습니다. 해외사업의 경우 해당 국가의 인허가뿐만 아니라 환경 전문 자문기관을 통해 해당 사업이 미치는 환경·사회적 영향을 면밀히 검토 후 투자를 실시합니다.

신한 BNP파리바자산운용은 펀드 운용을 통한 펀드 투자대상 선정 시와 주식·채권형 펀드 투자 시 대량살상무기의 제조, 판매, 유통, 기술개발 등에 연관된 기업 및 그 모기업에 대한 투자를 금지하고 있습니다.

## 리스크관리 인프라 및 내부통제시스템의 지속적 개선

신한금융그룹은 리스크관리 인프라 및 내부통제 강화 부문에서 우수한 모범사례로 평가 받고 있습니다. 2015년에는 더벨 리스크매니저어워드(2015 thebell Risk Manager Awards) 에서 신한은행이 지식경쟁기반의 통합리스크관리시스템인 '리스크천리안' 으로 대상, 신한금융지주가 '그룹 리스크 대쉬보드(Dash Board) 운영체제' 로 최우수상을 수상하였습니다. 특히, 2009년 국내 금융그룹 중 처음으로 도입된 '그룹 리스크 대쉬보드 운영 체제' 는 그룹사별로 운용 포트폴리오의 자산 증가, 위험 증가 또는 대외 환경적 이슈에 대한 이상징후를 감지하는 3차원 모니터링 체계입니다.

현재 운영중인 모니터링 영역은 157개에 달하며, 2015년 신한은행 대쉬보드에 기술금융 모니터링 영역을 추가하는 등 매년 개선작업을 추진하고 있습니다.

신한은행은 업무 프로세스에 내재된 위험과 그 위험을 경감시키기 위한 통제수준에 대해 인식, 평가하고 대응방안을 마련하고자 위험통제자가진단(RCSA; Risk Control Self Assessment)을 수행하여 내부통제를 강화하고 있습니다.



더벨 리스크매니저어워드 수상

## 향후 계획

신한금융그룹은 2016년에도 급변하는 환경에 대해 선제적으로 위기를 감지하고 대응하기 위한 개선작업을 지속할 예정이며, 금융규제 및 금융사고 등 사회적 잠재리스크와 관련된 영역을 추가하여 2017년부터 모니터링할 수 있도록 할 계획입니다. 더불어 사회적 요구와 시대에 맞는 새로운 여신정책 및 여신사결정체계를 수립하기 위한 노력을 지속할 것입니다.

신한은행은 2016년에는 대포통장 개설 및 전자금융사기, 펀드/방카 불완전판매, 퇴직연금 사후관리 등 금융소비자 권의 보호와 관련이 깊은 운영리스크 요인 등에 대해서도 내부통제를 위한 인식 및 평가 범위를 확대하여 그룹의 핵심 미션인 따뜻한 금융과 사회책임경영의 실천을 지원할 예정입니다.



# 인재 육성 및 일하기 좋은 기업문화 구축

기업의 경영활동에 있어 임직원 개개인의 역량은 곧 기업의 성과로 직결되는 핵심 성공요인입니다. 특히 금융산업의 경우 시장이 빠르게 변화하고, 국내를 넘어선 글로벌화가 진행되면서 임직원의 전문성과 글로벌 역량 제고에 대한 필요성이 증대되고 있습니다.

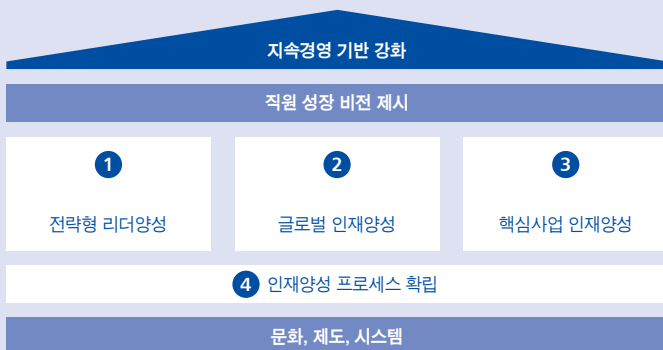
이에 신한금융그룹은 그룹의 미션인 '미래를 함께 하는 따뜻한 금융' 실천을 위해 고객과 사회의 가치 창출을 이룰 수 있는 금융전문가를 육성하고 있습니다. 또한 임직원들에게 다양한 교육지원제도를 통해 자기주도학습을 지원함으로써 조직 내에서 본인이 원하는 분야의 전문가로 성장할 수 있는 비전을 제시하고 있습니다. 이러한 교육철학을 바탕으로 역량 향상을 위해 노력하는 임직원에게 합리적인 보상과 다양한 복지 서비스를 제공하여 지속가능한 선순환 가치 창출이 이루어질 수 있도록 노력하고 있습니다.

## 그룹 인재 양성 프로젝트

2015년 인재 양성 프로젝트 TFT는 총 4가지 프로그램 구축과 인재 양성 프로세스를 확립하였습니다. '신한 Management School'은 부부장 직급을 대상으로 한 경영지식과 리더십 역량 개발 프로그램으로, 전략형 리더를 양성하기 위해 마련되었습니다. 서울대학교 경영대학원과 연계한 교육으로 2015년 9월부터 2016년 3월까지 진행되었으며, 경영전략, 마케팅, 인사, 회계, M&A, Risk Management 등 경영 핵심 및 금융 특화 과정뿐만 아니라 Action Learning, 해외 벤치마킹 과정 교육을 시행하였습니다. 글로벌 인재를 체계적으로 양성하기 위한 '신한 Global Business School'은 홍콩과학기술대와 연계한 Master of Science

in Global Management 학위 과정으로 경영 일반과 글로벌 사업과 연계한 커리큘럼으로 구성하였습니다. 차장 및 과장급 직원을 대상으로 2016년 1월부터 12개월간 매주 금요일 오후와 토요일에 진행하며, 한 달 여간은 홍콩과학기술대 캠퍼스에서 교육받는 기회도 제공합니다. 아울러 신한은행, 신한카드, 신한금융투자자는 중국, 베트남, 인도네시아, 멕시코, 러시아, 카자흐스탄 등 그룹사별 핵심 진출 지역의 최상위 대학 MBA 과정에 직원을 파견하고 교육 수행 결과 등을 종합적으로 평가해 이를 바탕으로 수료 후 해당 지역 주재원으로 발령함으로써 역량을 발휘할 수 있도록 하는 신한 Global 채널연계 MBA도 운영할 예정입니다.

중장기 관점의 인재 양성을 통해 지속경영 기반 강화 및 직원 성장 비전 제시



- 1 신한 Management School**
  - 차세대 리더 그룹의 전문성과 리더십 역량 개발
- 2 신한 Global Business School**
  - 글로벌 사업 추진을 위한 중장기 관점의 인재 양성
- 3 그룹사별 핵심직무 양성 과정 강화**
  - 신한은행: 자산운용, WM, 기업금융, 기술금융, IB, 글로벌
  - 신한카드: 마케팅, 브랜드, 전략, 글로벌
  - 신한금융투자: 자산운용, WM, 홈세일, IB, 리서치
  - 신한생명: 자산운용, 상품개발
- 4 중장기 관점의 인재 양성을 위한 프로세스 확립**



## 임직원 역량 강화

신한은행은 직원 핵심역량 경쟁력 확보를 위해 신한금융사관학교, 자산관리전문가 과정, 기업금융 아카데미 등 분야별 직무 전문가 육성 및 역량 향상에 힘쓰고 있으며, KAIST 경영대학원과 기술금융 과정을 연계운영하여 기술금융분야 전문인력을 확대하고 있습니다. 또한 신한 고유의 강한 조직문화를 견인하기 위해 직급별 교육체계를 견고화한 4급 책임자연수 과정을 신설, CEO의 경영추진 방향을 이해하고 현장 실행력을 강화할 수 있도록 하였습니다. 이 외에도 임직원의 자발적인 참여를 바탕으로 자기주도학습을 통해 금융전문가로 성장하기 위한 직무챔피언 과정을 운영하고 있으며, 2015년에는 총 1,286명이 참가하였습니다.

또한 공정하고 합리적인 성과보상을 위해 전 임직원을 대상으로 연 1회 정기 성과평가를 시행하고 있습니다. 평가항목은 업무수행의 결과인 업무성과와 이를 달성하기 위해 직원이 습득하고 개발해야하는 지식, 기술 및 행동양식인 역량으로 구성되며, 평가결과에 보수, 승진, 경력 개발, 이동·배치, 교육 훈련 등에 활용됩니다.



신한은행, 직무챔피언 운영

신한은행, 지속가능경영 교육 인원

단위: 명



12,416

신한카드의 임직원들의 Insight 제고, 실천력 강화, 최신 트렌드 정보 공유 등을 위한 임직원 특강 및 인문학 강의를 시행하고 있으며, 글로벌 인재육성을 목표로 글로벌 아카데미, 베트남/카자흐스탄 현지 파견 근무 프로그램 등을 시행하고 있습니다. 또한 신한WAY 기반의 고객중심적 사고와 행동의 확산을 위해 강한 조직문화 구축활동을 전사 차원으로 전개해 나가고 있습니다. 특히 전 직원을 부서/성별/직급 등에 따라 다양하게 구성한 가상의 부서인 'Unit' 이라는 현장실천단위를 구성하여 Great Rally 소통&창의 연수를 실시하였으며, 이를 기반으로 연중 다양한 커뮤니케이션 활동을 전개하고 있습니다.

신한금융투자는 업권 최고 수준의 직원 역량확보를 통한 고객 수익률 제고를 위해 다양한 교육과정을 운영하고 있습니다. 리테일 PWM PB대상 S-Pro 과정, 분야별 전문인력 양성을 위한 전문가 과정, 교육수요자 중심의 맞춤형 과정인 S아카데미 등을 실시하고 있으며 글로벌 인재육성을 위한 해외 MBA 연수를 지원하고 있습니다. 또한 직급별 교육시간 의무이수제, 월간 온라인 교육, 학원비 지원 제도 등을 통해 직원들에게 자기주도 학습 환경을 제공하고 있습니다.

신한생명은 2015년 인재상 재정립 및 신교육체계를 수립하여 전 임직원이 보험업의 전문가로 성장할 수 있도록 지원하고 있습니다. 직원의 업무 역량 및 성과 향상을 위한 사내강사제도를 전면 개편·운영하여 다양한 교육 니즈를 흡수하고, 조직 지식자산의 형식식화를 통한 공유 확산의 기회로 삼고 있습니다. 또한 관리자들의 리더십 및 창의적인 비즈니스 사고능력 강화를 위한 Hero's Club과 전직원에게 제공되는 Hero's Choice 콘텐츠 운영을 통해 인문학적 소양 및 비즈니스 트렌드 습득을 위한 교육 기회를 제공하였습니다.

## 글로벌 현지직원 역량 강화

신한금융그룹은 글로벌 사업의 안정된 기반을 구축하고자 해외 현지 임직원의 전문성 제고 및 신한인으로서의 역량 강화를 위한 다양한 교육 과정을 운영하고 있습니다.

신한은행은 Global 인력의 현지화를 위해 해외 현지직원을 대상으로 'Global Leader Group' 을 선발, 국내-현지 간 커뮤니케이션 활성화에 기여하고 있으며 글로벌 업무 교육을 실시하여 사업의 추진력을 제고하고 있습니다. 기존의 일방향 방식의 연수체계를 쌍방향 소통의 연수체제로 변경하여 현지직원 교육의 효율성 증대는 물론, vision을 제공하고 동기부여를 함으로써 성과에 기반한 체계적인 핵심인력 중심의 Retention 강화를 추진하고 있습니다. 또한 '글로벌 여신 아카데미' 와 '글로벌 외환 아카데미' 등 직무교육뿐만 아니라, Global Shinhan Way 연수를 시행하여 Best Practice 를 전파하고 신한은행의 핵심가치를 공유하고 있습니다.

Global Great Workplace, Global Great Person

구체적 방안

보상/복리후생

Global Bank 수준의 성과보상체계 확립 (보상·경쟁력 강화)

- 성과주의 보상체계 강화
- 핵심인력 대상 선별적인 Retention 강화

자기실현

Global Workplace, Global Talent 체계 구축

- 지역별 Top Talent 중심의 조직 구성
- 지역간 핵심인력 교류를 통한 Global Player 육성

자기개발 (역량개발)

신한 조직 내 직원의 이상/비전 실현하기 위한 역량 제공

- 핵심직무역량 및 Best Practice 전파

기본 가치관

강건한 조직문화 '신한WAY'

## 여성인력 육성

신한은행은 여성 이니셔티브를 위해 본부 부서 여성 인력의 비중을 지속적으로 높여가고 있으며, 승진 및 연수 선발 시 여성 인재에 대한 쿼터를 늘려 여성인력의 육성을 위해 노력하고 있습니다. 또한 법적으로 부여된 1년의 육아휴직 이외에 추가 1년을 부여하고 있으며, 육아휴직 후 경력단절을 막고 업무에 조기 적응할 수 있도록 일정 기간 동안 시간선택제 근무를 선택할 수 있는 '신한 mom-pro 프로그램'을 운영하고 있습니다. 이 외에도 경력단절 여성들을 대상으로 생활패턴에 따라 하루 4시간 근무가 가능한 시간제 리테일 서비스직을 운영하여 육아 및 가사 등의 이유로 경력이 단절된 여성들이 다시 사회에 진출할 수 있도록 지원하고 있습니다.

신한생명은 여성인력이 회사의 리더로 성장할 수 있도록 경력비전 제시와 더불어 업무역량 향상을 위한 다양한 교육 프로그램을 지원하고 있습니다. 특히 사무직으로 입사한 여성인력이 전문직군으로 이동하여 전문성 강화와 더불어 다양한 직무의 수행 경험을 쌓을 수 있는 직무승진제도를 운영하고 있습니다. 또한 2015년부터는 영업현장 여성인력들이 회사 내 소통 문화와 학습하는 문화 정착에 주도적으로 기여할 수 있도록 업무지원 지역장 제도를 신설·운영 중이며, 업무지원 지역장을 중심으로 자발적 학습활동 및 간담회를 분기별로 실시하고 있습니다.

## 복리후생

신한은행은 건강하고 행복한 직장생활을 위해 행복지수 진단과 힐링 캠프, 직장인 마음 치유 콘서트 등의 프로그램을 운영하고 있습니다. 또한 스트레스 케어 프로그램 및 전문 상담 프로그램을 통해 임직원의 고충 상담 및 스트레스 관리를 돕고 있습니다.

신한카드는 힐링휴가 제도 및 국내/해외 휴양소 운영으로 임직원들의 쾌적한 여가생활을 지원하고 있습니다. 또한 가족이 함께 참여하는 주말농장 및 주말테마여행 등을 진행하고, 매주 수요일 '가족 사랑의 날'에는 정시 퇴근을 유도함으로써 가족과의 친밀감을 높이고 일상의 만족도를 제고할 수 있도록 돕고 있습니다. 이 외에도 건강한 직장생활을 위한 건강검진제도 운영 및 건강검진설명회, 건강소식지 소개 등 질병예방 활동을 진행하고 있으며, 임직원의 심리적 고충 완화를 위해 EAP(Employee Assistance Program)상담제도 및 고객센터 센터직원 대상 문화행사 등을 진행하고 있습니다.

신한금융투자는 직원에게 재충전의 기회와 자기개발 시간을 부여하기 위해 '리프레쉬 휴가 및 휴가비'를 지원하고, 매주 수요일 회식/야근/약속 없는 '3無 데이'를 운영하고 있습니다. 또한 매년 가족들을 회사로 초청하는 '봄맞이 가족사랑 festival'을 통해 임직원의 사기를 진작하고 가족과의 친밀감을 높일 수 있도록 하며, 본인 및 배우자를 대상으로 정밀건강검진을 제공하는 '이월검진제도'와 '외부전담상담코칭센터' 상시 운영 등 임직원의 몸과 마음이 건강하게 고양될 수 있도록 지원하고 있습니다.

신한생명은 임직원의 사기진작 및 자부심 제고를 위한 근무여건 개선 관리에 힘쓰고 있습니다. 보상제도 History 분석을 통해 운영 리스크 관리를 강화하고, 직인가족 프로그램, 인문학 강연 등 직원 친화적 맞춤형 프로그램을 실시하여 구성원의 실질적 만족도를 제고하고 있습니다. 더불어 감성터치 기반 힐링 프로그램을 다양화하여 직원고충 해소 및 업무몰입도 제고에 기여하고 있습니다.

## 임직원 스트레스 케어 프로그램

신한금융그룹은 임직원의 정신건강 증진을 위한 다양한 사내 스트레스 케어 프로그램을 운영하고 있습니다. 이를 통해 보다 건강하고 활력 넘치는 조직문화를 구현하여 내외부 이해관계자 모두가 만족할 수 있는 행복한 일터 조성에 기여하고 있습니다.

신한은행은 직원들의 현장 의견수렴 및 고충상담을 위해 은행 내 전문 상담사이

트인 '열린 상담센터'를 운영하고 있으며, 행내 전문 상담사가 영업점 방문상담을 진행하여 그룹장, CEO 보고 및 유관부서 의견 공유를 통해 개선방안을 도출하고 있습니다. 또한 정기적으로 '마음건강 검진', '힐링 프로그램'을 실시하고, 분기별로 상담 직원에 대한 개별 피드백을 실시하여 직원 고충사항에 대한 사후 관리를 꾸준히 진행하고 있습니다.

신한은행	신한생명	신한카드
 <b>방문상담 영업점</b> 60개	 <b>스트레스 검사</b> 1,167명 실시	<b>EAP상담제도</b>
 <b>상담 서비스 이용직원</b> 720명	 <b>상담기관 연계 개별 상담</b> 16건	<b>내부상담제도</b> 사내 상담사 4명, 사내 상담실 2실, EAP홈페이지 운영
 <b>스트레스 자가진단 참가자</b> 8,324명	 <b>지점장 '힐링 프로그램' 운영</b> (수도본부 산하 지점장)	<b>고객접점 센터 감성케어</b> 지방 14개 센터, 2,861명 참여

## 소통경영을 통한 조직 활성화

신한금융그룹은 노사간 상호 협력적이고 원활한 소통문화 조성을 위해 단체교섭권 및 협약체결권을 보장하고 있습니다. 2015년 기준 신한금융그룹의 노동조합 및 노사협의회 가입비율은 94.6%이며, 임직원의 고충사항 및 건의내용을 적극 공유하고 있습니다.

신한은행은 스마트 워킹(Smart Working) 공간 '신한 심포니'와 온라인 소통 채널 '광장 2.0' 운영을 통해 조직 내 다양한 의견을 자유롭게 공유하고 있습니다. 또한 조직의 변화를 능동적으로 추진하는 젊은 오피니언 리더그룹을 선발하고, CEO와 임직원이 격의 없이 토론하며 창의적인 아이디어를 제안하는 MC3(MC큐브드)위원회를 운영하여 경영 현안과 조직의 발전 방향에 대해 함께 논의하고 있습니다.

신한카드사는 부서 간 '소통김밥 프로그램' 과 부서 내 '소통 포장마차 프로그램' 을 진행하여 편안한 자리에서 소통하고 서로 격려할 수 있는 시간을 마련하였으며, 함께 하고 싶은 프로그램을 직접 기획, 실행하는 '우리부서 버킷 리스트' 활동을 통해 직원간 화합에 기여하고 있습니다. 이외에도 변화와 지속성장을 선도해 나갈 젊은 혁신 리더인 YB(Young Board)를 운영하여 CEO와 정기적으로 소통하고 있습니다.

신한금융투자는 CEO와 직원간 소통 활성화를 위하여 다양한 활동을 전개하고 있습니다. CEO와 직접 소통이 가능한 온라인 플랫폼 '허심탄회' 를 런칭하였으며, 주니어 직원과의 소통 활성화를 위해 변화추진조직인 영리더와 정기적으로 소통할 수 있는 다양한 활동을 전개하고 있습니다.

신한생명에는 변화추진 선도 조직인 영챌린저(Young Challenger)와 피오니어(F-Pionier)를 통해 통해 현장방문 활동 등 '참' 영업문화 전파 및 따뜻한 금융 활성화를 추진하고 있습니다. 또한 서프라이즈Day 운영을 다각화하고, 신한타운미팅 운영 체제를 강화하여 소통 활성화를 통한 긍정적 DNA 확산에 기여하고 있습니다.

### 주요 수상



#### 신한은행

- 대한민국 일하기 좋은 기업 8년 연속 1위 수상(GWP KOREA)
- Best Workplaces in Asia 2년 연속 수상(GPTW)

#### 신한카드

- 7년 연속 대한민국 일하기 좋은 기업 1위(GWP KOREA)

#### 신한생명

- 대한민국 일하기 좋은 100대 기업 3년 연속 대상 수상(GWP KOREA)

### 향후 계획

신한은행은 2016년 행원, 대리급 오피니언 리더 그룹인 Young Frontier와 Gal Force를 'Young Force' 로 통합하고, 책임자급 오피니언 리더 그룹인 'S-Force' 를 신설하는 등 강한 신한문화를 창조적으로 계승·발전시켜 나갈 것입니다. 또한 전략방향 및 업무연관성 등을 감안한 6개 중점 자격증을 선정, 특별반을 운영하여 임직원의 자기주도 학습을 체계적으로 지원할 계획입니다.

신한카드는 2016년 Great Jump V2 전직원 연수를 통해 직원간 업무형 소통 역량을 강화할 예정입니다. 또한 빅데이터, 플랫폼 사업, 최신 트렌드 분야 등 중장기 전략에 맞춘 핵심분야 전문인력 양성을 위한 Finnovate 전문가 과정을 신설하여 운영할 예정이며, 글로벌 아카데미 과정 확대를 통해 지속적인 글로벌 인재를 양성할 계획입니다.

신한금융투자는 시장 전문성 확보를 위한 분야별 심화과정 등을 지속적으로 실시할 계획이며, 창의와 도전을 기반으로 한 강한 신한문화 정착을 위해 다양한 교육 및 프로그램을 실시할 계획입니다. 또한 변화추진 조직인 영리더의 활동 강화, CEO 핫라인인 '허심탄회' 활성화를 통해 소통하는 조직문화 조성을 위해 노력하겠습니다.

신한생명은 2016년 기본역량, 직무역량, 전문역량별 추진전략을 수립하여 선제적 직원 육성체계를 확립하고, 자발적 역량개발 콘텐츠 활용을 통한 사내 학습문화 조기 정착을 추진할 것입니다. 더불어 따/금/동 프로그램의 집합과정 운영으로 전 직원들을 따뜻한 금융 실천 강화 단계로 이끌며 차별화된 강한 신한문화 구축에 앞장서겠습니다.

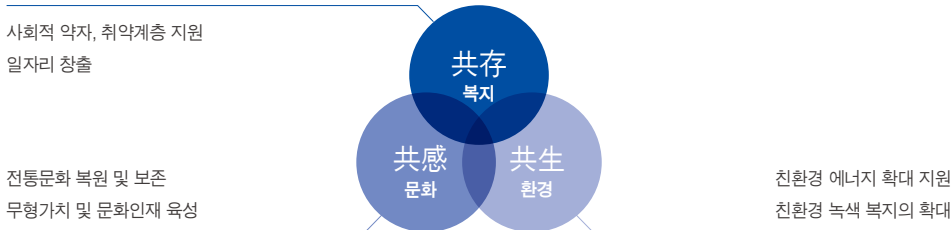


# 사회공헌 활동을 통한 지역사회 발전 기여

신한금융그룹은 창립 초기부터 사회책임경영의 중요성을 인식하고 이를 실천하기 위해 지속적인 노력을 기울이고 있으며, '금융의 장점을 활용한 활동'을 기반으로 복지(공존), 문화(공감), 환경(공생)의 3가지 중점추진분야를 선정하여 체계적인 활동을 전개하고 있습니다. 그룹 차원의 효과적인 사회공헌 활동 추진과 사회공헌 실천문화 확산을 위해 그룹사 CEO 경영평가에 사회공헌 이행실적을 반영하는 한편, 그룹 사별 사회공헌 프로그램과 자원봉사 현황 등을 KPI로 관리하여 체계적인 활동이 지속되도록 합니다.

2015년에는 68,393명의 임직원이 259,519시간 동안 재능 기부 및 자원봉사 활동을 통해 따뜻한 나눔을 실천하였습니다. 또한 한 해 동안 총 811억원의 사회공헌 투자금액을 집행하여 취약계층 지원 및 글로벌 사회공헌 강화 등 기업의 사회적 책임을 성실히 이행하고자 노력하였습니다.

## 사회공헌 기본철학



## 신한금융그룹 자원봉사대축제



신한금융그룹은 2008년부터 매년 4~5월에 전 그룹사 임직원이 참여하는 자원봉사대축제를 열고, 주요 사회공헌 분야인 복지, 문화, 환경을 테마로 대대적인 봉사활동을 펼치고 있습니다. '함께 나누는 행복'을 슬로건으로 진행된 2015년 자원봉사대축제는 지역사회 소외계층 지원 등 지역 밀착형 봉사 프로그램을 더욱 확대했습니다. 더불어 지역사회 사회복지시설 환경 개선을 통해 취약계층의 삶의 질을 향상시키고자 신한 따뜻한 보금자리 사업을 수행하고 있으며, 아동·노숙인·장애인을 위한 3개 시설에 개보수 지원과 함께 임직원 봉사활동을 진행하여 진정성 있는 사회공헌을 실천하고 있습니다.

### 공존 복지

노숙인을 위한 따뜻한 보금자리 만들기, 1사1촌 결연마을 일손돕기, 따뜻한 국수 나눔, 신이한이 펠트인형 만들기, 헌혈 등

### 공감 문화

문화재 보호활동, 서울국제철제어마리톤대회 지원 등

### 공생 환경

서울숲 가든 조성, 남산야외식물원 기구기 등

## 지역사회 나눔 실천

신한은행은 '금융의 힘으로 세상을 이롭게 한다' 는 미션 하에 상생공존, 문화나눔, 환경지향 3가지 전략방향을 중심으로 사회공헌 활동을 적극 추진하고 있습니다. '신한가족만원나눔기부', '디딤씨앗통장', '사랑의 클릭', '좋은날 좋은기부' 등 다양한 임직원 기부 프로그램을 통해 사랑의 온정을 나누고 있으며 사회복지시설 태양광 발전시설 구축, 청소년 환경자원봉사캠프 등 환경 관련 프로그램도 지속적으로 운영하고 있습니다. 또한 2015년 '문화재 보존 봉사단' 발족 등 보다 체계적인 문화재 보존 활동을 통해 민간기업 최초로 '2015 문화유산보호 유공자시상식' 에서 대통령 표창을 수상하였습니다.

### 신한은행, 임직원 기부프로그램 성과

단위: 백만원

신한가족만원나눔기부	1,248.6
좋은날 좋은기부	16.4
사랑의 클릭	205.9
디딤씨앗통장	822.2

신한카드는 업의 특성을 살린 사회공헌 활동으로 사회와 함께 상생하는 사회적 공유가치창출(CSV)을 실현하고 있습니다. '아름인 도서관' 사업의 지속적인 추진으로 424개(해외 2개 포함)의 도서관을 지원하였으며, 금융교육을 강화하여 초·중학생 4,452명에게 청소년 금융교육을 실시하였습니다. 또한 사회공헌 포털 사이트 '아름인' 을 활용한 고객 모금, 기부 전용 '아름다운 카드' 발급 등 금융의 본업과 연계하여 나눔의 문화 확산에 기여하고 있습니다.

신한금융투자는 상반기 부점 봉사활동릴레이, 하반기 행복나눔릴레이 등 자체 프로그램을 진행하여 임직원 평균 8시간 이상 봉사활동에 참여하고, 급여의 끝전을 모아 기부하는 '모아모아해피' 프로그램을 통해 사회공헌 활동기금을 조성하는 등 임직원들의 적극적인 참여를 바탕으로 사회공헌 활동의 추진력을 제고하고 있습니다.

신한생명엔 어린이 및 노인을 사회공헌 핵심 지원대상으로 선정하여 분기별 테마 봉사활동을 통해 다양한 기부와 지원 활동을 펼치고 있습니다. 어린이보험 월초 보험료 1%를 적립하여 저소득층 어린이 치료비를 후원하고, 지역아동센터 및 보육원 어린이 재능기부 봉사활동 등을 추진하고 있습니다. 특히 독거노인종합지원센터와 2011년 MOU 체결 후 지속적으로 독거어르신들의 정서적 고립과 고독사를 예방하기 위해 노력하고 있으며, 남산공원 힐링 걷기대회, 사랑의 떡국 및 송편 나눔 등 다양한 사회공헌 활동으로 따뜻한 나눔을 실천하고 있습니다.

제주은행은 2003년 '제주은행 봉사단' 을 창단하여 지역사회이웃과 행복한 세상 만들기에 앞장서고 있습니다. 특히, 전 임직원의 참여로 매달 급여의 일정부분을 사회공헌 기금으로 조성하여 매년 저소득층 학생에게 장학 사업을 시행하고 있으며, 이 외에도 바다정화활동, 지역아동센터 산타원정대 등 다양한 분야에서 봉사활동을 펼치고 있습니다.

## 이해관계자 참여형 봉사활동

신한은행은 2004년 '신한은행 봉사단' 을 출범하여 전 임직원이 따뜻한 봉사활동, 이웃과 함께하는 봉사활동에 동참함으로써 따뜻한 나눔의 실천이 기업문화의 한 축으로 자리잡을 수 있도록 노력하고 있습니다. 또한 2012년부터 당행을 거래하는 고객 또는 고객 자녀를 대상으로 '고객참여 봉사활동' 을 진행하여 고객들의 자발적인 자원봉사 활동의 계기를 마련해 주고 고객과 함께하는 사회공헌 활동을 통해 어려운 이웃을 배려하는 따뜻한 금융 실천에 앞장서고 있습니다.

신한카드는 임직원 봉사단뿐만 아니라 사회구성원과의 사회공헌 협력을 확대하여 '아름인 고객봉사단' 과 '아름인 대학생 북멘토', '아름인 대학생 해외 봉사단'을 함께 운영하고 있습니다. 특히, 2007년에 출범한 '아름인 고객봉사단'은 매월(서울지역) 정기적인 활동을 실시하고 있으며, 전국 5대 도시에서는 연 2회 독거노인 및 장애인가정 등을 대상으로 봉사활동을 진행하고 있습니다.

신한생명은 업계 최초로 FC(보험설계사)로 구성된 'Big Dream 봉사단' 을 운영하여 정기적으로 매칭 복지관을 방문, 독거어르신 급식 배식 및 환경정화 봉사활동을 시행하고 있습니다. 또한 전 임직원으로 구성된 '사랑의 징검다리 봉사단' 은 소외 이웃에게 연탄 배달, 사랑의 빵나눔 등 다양한 나눔활동을 펼치고 있습니다.

## 공익형 상품

신한생명은 어린이보험 월초보험료 1% 후원 사업을 통하여 저소득층 난치병 어린이들의 치료비 지원 활동을 진행하고 있습니다. 2011년부터 5년간 총 9.8억원을 후원하여 백혈병·소아암 환자의 의료비 및 언어·심리 치료비 지원에 사용하고 있으며, 따뜻한 보험 연계 핵심사업으로 어린이보험 1건당 1천원을 적립하여 어린이 안전사고 예방을 위해 후원하고 있습니다. 더불어 2008년부터는 매년 크리스찬 보험 수익보험료 1%를 월드비전 등 크리스찬 복지단체에 기부하여 저소득층 청소년을 위한 장학금 지원과 결식아동을 위한 도시락 및 설 특식 KIT 제공에 활용하고 있습니다.

## 글로벌 사회공헌 확대

신한금융그룹은 2005년부터 한국장애인재활협회와 함께 진행 중인 '장애청년드림팀 6대륙에 도전하다' 프로그램을 통해 장애청년들이 글로벌 리더로서의 역량을 함양할 수 있는 다양한 기회를 제공하고 있습니다. 해외 연수 형태로 진행되는 이 프로그램은 연수 테마 선정에서 방문기관 섭외, 교통 및 숙박에 이르는 전 과정을 장애청년이 직접 기획 및 실행하고 있습니다. 2015년까지 총 685명이 참여하여 국제 사회 협력, 문화, 교육, 빈곤 등 다양한 이슈를 경험하고 새로운 변화를 모색하였으며, 특히 올해는 한국, 뉴질랜드, 스웨덴, 영국, 미국의 장애이슈를 탐방하고 라오스의 장애현황 및 국제협력에 대해 연구하였습니다.



장애청년드림팀, 제2회 국제장애컨퍼런스

신한은행은 글로벌 네트워크(해외법인 및 지점) 자체적으로 시설봉사, 소외계층 지원, 점주권 내 환경 정화, 지역사회 행사지원 등 매년 다양한 종류의 사회공헌 활동을 실시하고 있습니다. 네팔 대지진 발생 시 임직원 긴급구호 성금을 전달하고, 국민연금공단과 함께하는 글로벌(몽골) 봉사활동, 해외의료봉사(미얀마, 우즈베키스탄)등을 진행하였으며, 이 외에도 필리핀 장애인학교 정보화교실 지원, 미얀마 농촌 교육시설 개선, 베트남 보육시설 운영비 및 시설 지원 등을 실시하였습니다.

신한카드는 2011년 대학생 해외봉사단 창단 이후 베트남과 인도네시아 지역 문화교류 및 위생환경 조성, 교육봉사 등의 활동을 진행하고 있습니다. 특히 2014년부터 대표 사회공헌 프로그램인 '아름다운 도서관'과 연계하여 해외 '아름다운 도서관' 구축과 주택건축 활동을 실시함으로써, 단순 시혜성 봉사활동이 아닌 배움과 주거의 기반을 제공하여 빈곤 아동들이 자립할 수 있는 계기를 마련해 주고 있습니다.

신한금융투자는 2012년부터 임직원과 개발도상국 아동을 결연하는 'SHIC 가디언' 프로그램을 운영하여 1:1 매칭그랜트 방식으로 해외 빈곤 아동을 후원하고 있으며, 2015년에는 참여형 봉사활동인 '행복한 선물 만들기' 활동을 통해 국내외 소외아동에게 의류, 장난감 등의 물품을 전달하였습니다.

신한생명은 2012년부터 빈곤국가 신생아를 위한 모자뜨기 캠페인에 참여하여 총 2,397개의 털모자를 전달하였으며, 전국재해구호협회와 함께하는 '희망 티셔츠 만들기' 캠페인을 통해 해외 기후 난민 빈곤국가 어린이를 위한 희망메시지 티셔츠 416장을 후원하였습니다. 또한 10월 25일 독도의 날 맞이 '독도 필통 만들기 캠페인'을 진행하여 임직원 800여명이 직접 제작한 필통에 필기구와 손편지를 필리핀 소외 아동들에게 전달하였습니다.

## 베트남 저소득 청년 직업훈련 지원사업



신한베트남은행은 2013년에 베트남 호치민시 외곽지역에 거주하는 저소득층 청년들을 위해 직업교육센터인 <한베청년경제기술교육센터>를 설립하고, 회계, 컴퓨터 OA, 컴퓨터 수리, 한국어 등 직업교육을 제공할 수 있도록 후원하고 있습니다. 수혜대상 모집, 학사 관리, 교육부 인증 수료증 수여, 취업지원 등에 있어 저소득층이 소득 창출 기반을 마련할 수 있는 모범적 지원사례로 평가 받고 있는 본 후원 활동을 통해 지난 3년간 1,519명의 청년들이 실질적인 직업교육을 받았습니다. 신한베트남은행은 직업교육센터뿐만 아니라 호치민 교육부로부터 한국어를 제2외국어로 승인 받은 12군 중등경제기술학교에 학습기자재 보급 및 한국어 강사 채용 등 한국어 교육을 지원하고 있습니다.

## 장학 지원

신한금융그룹은 2006년 생활의 어려움으로 인해 학업에 열중하지 못하는 인재를 발굴하여 학업에 전념할 수 있도록 지원함으로써 국가의 동량으로 키워나가고자 신한장학재단을 설립하였습니다. 그룹 내 그룹사 출연을 통해 조성한 1,000억원의 재원을 기반으로 매년 장학생들을 지속 선발하여 지원하고 있으며, 2015년말 현재까지 총 4,185명의 장학생에게 약 195억원의 장학금을 지원하였습니다. 앞으로도 신한금융그룹은 미래 인재 발굴과 교육 환경 개선 및 학술 연구활동 지원 등을 지속해 나감으로써 기업 시민으로서 사회적 책임을 다하고자 노력해 나가겠습니다.

### 주요 이력

- 2006
  - 신한장학재단 설립 등기(총 출연재산 500억원)
  - 제 1기 신한 장학선 선발
- 2009
  - 신한금융그룹 그룹사 300억원 추가 출연(총 출연재산 800억원)
  - 신한멘토링 장학사업 시행
- 2011
  - 순직 경찰관 자녀 장학사업 시행
- 2012
  - 신한금융그룹 그룹사 200억원 추가 출연(총 출연재산 1,000억원)
  - 순직 소방관 자녀 장학사업 시행
- 2014
  - 순직 해양경찰관 자녀 장학사업 시행

### 주요 사업

**일반 장학사업** | 신한장학재단은 매년 중학생과 대학 입학 예정자를 대상으로 장학생을 선발하여 등록금과 학업보조비, 별도의 교재비 등을 지원하고 있습니다. 선발된 장학생들에게는 대학생은 졸업 시까지, 중학생은 고등학교 졸업 시까지 장학금을 지원하며 봉사활동과 장학생 캠프 등 학생으로서의 품성과 경험을 함양할 수 있는 다양한 활동 기회를 제공하고 있습니다.



2015 신한장학캠프

**멘토링 장학사업** | 신한장학재단의 장학생으로 선발된 대학생과 저소득 가정의 중고등학교 청소년을 멘토와 멘티로 연결하여 멘토 학생에게는 장학금을 지원하고 멘티 학생에게는 학습기회와 선배 대학생과의 교류 기회를 제공합니다.

**순직유공자자녀 장학사업** | 국가를 위해 헌신한 순직 유공자의 뜻을 기리고 그 자녀들이 어려움 없이 학업에 매진할 수 있도록 장학금을 지원하는 사업으로, 신한장학재단은 매년 경찰청, 소방안전본부, 해양안전본부로부터 추천받은 순직 유공자 자녀를 대상으로 장학생을 선발하여 매월 학업 보조비를 지원하고 있습니다.

신한은행은 지역사회 인재 양성을 위해 '신한은행 강원장학회', '신한은행 충북장학회'를 통한 장학사업 및 학술연구 지원 사업 등을 운영하고 있습니다. 또한 '신한은행 희망재단'을 설립하여 중소기업의 일자리창출을 지원하고, 금융권 최초로 음악상을 제정하여 문화예술 유망주 발굴 및 지원을 통한 클래식 발전에 기여하고 있습니다. 이 외에도 저소득국가 대상 장학사업과 재무분야 연구지원을 위한 학술지원사업 추진 등 학술진흥과 문화예술 창달에 기여하고 있습니다.



신한음악상 시상식

## 스포츠 스폰서십

스포츠의 치열함과 감동적인 스토리 그리고 정정당당한 승부는 상호 존중과 최고지향이라는 신한금융그룹의 핵심가치와 부합합니다. 신한금융그룹은 '기업은 고객과 상생 발전해야 한다'는 신념 하에 국내에서 스포츠가 발전할 수 있는 환경을 조성하고, 고객이 스포츠에 보다 가까이 다가갈 수 있는 기회를 제공하고자 노력하고 있습니다.

### 신한동해오픈

올해로 32번째 대회를 치르게 되는 신한동해오픈은 신한금융그룹의 대표적인 스포츠 스폰서십으로 국제적인 우수 선수들을 육성하여 한국 골프 발전에 이바지하겠다는 신념으로 1981년 창설되었습니다. 초창기 대회부터 일본, 대만 등지에서 유명 프로골퍼들이 대거 참석해 국제적인 대회로 명성을 떨치고 있으며, 국내 골프의 저변을 확대하고 사회체육 발전에도 크게 기여한 것으로 평가받고 있습니다.

또한 신한동해오픈은 매년 꾸준히 사회공헌사업을 진행하고 있습니다. '희망나눔캠페인'은 신한동해오픈의 대표적 사회공헌 활동으로 대회를 찾은 관람객들에게 참된 나눔의 가치를 설명하고 동참을 유도하고 있습니다. 관람객들은 스크래치 카드 형태의 '희망나눔쿠폰'을 구입해 사회공헌에 동참하고, 신한금융그룹은 매칭 형태로 기금을 조성해 전액 기부합니다. 2015년 대회에서도 인천 사회복지협의회와 한국백혈병어린이재단에 기부금을 전달했습니다.



2015년 신한동해오픈 최종라운드

### 신한 루키 스폰서십

신한금융그룹은 2011년 국내 스포츠 유망주를 발굴해 중장기적으로 지원하는 '신한 루키 스폰서십 프로그램'을 출범하였습니다. 이 프로그램은 국제적 선수로 성장할 기량을 갖추고 있으나 종목이 활성화되지 않거나 훈련 여건이 열악한 선수를 발굴해 육성하는 프로그램입니다. 이 프로그램의 수혜자로는 한국 기계체조의 희망 양학선 선수를 일찍부터 후원해 2012년 런던올림픽에서 국내 체조 역사상 최초로 금메달을 획득하는 쾌거를 이룩했으며, 최근 2018년 평창동계올림픽에 대비해 비인기종목인 설상종목 유망주 최재우, 이광기 선수를 새로 후원하는 등 대상자를 넓혀가고 있습니다.

### 신한은행 에스버드 농구단

신한은행 에스버드 농구단은 2005년 9월 첫 시즌 우승 이후 2012년까지 6년 연속 시즌 통합 우승을 하여 한국 프로 스포츠 사상 최초로 통합 6연패를 달성하였습니다. 2014년 인천으로 연고지를 이전하여 인천의 스포츠 저변 확대와 한국 여자농구 발전에 이바지하고 있으며, 송도중학교와 함께 경기 후 체육관 환경정화 자원봉사 활동 및 비시즌 기간 농구 클리닉, 사인회 개최 등 학생들의 건전한 스포츠 문화 조성에 기여하고 있습니다. 또한 소외계층 초청 농구관람 및 사인회 수익금 기부 등을 통해 따뜻한 금융에 이바지하고 있습니다.

### 향후 계획

신한은행은 현지 실정에 맞는 사회공헌사업 발굴 및 지원을 위해서 'Global CSR 협의체'를 신설하여 CSR 네트워크를 확대하고 지속적으로 관리하겠습니다. 또한 클래식 음악재능기부 사업, 문화소외계층 대상 문화관람 지원, 지역복지단체에 문화컨텐츠 제공 등 문화예술 지원 사업을 강화하겠습니다. 마지막으로 고객 참여 봉사활동 플랫폼을 구축하고 그 대상 및 시기를 확대하여 아름다운 공생을 실천하도록 하겠습니다.

신한카드의 사회적 약자 및 금융소외계층을 대상으로 업의 특성을 반영한 사회공헌 활동을 지속적으로 전개할 것이며, 해외봉사활동 지역을 미안마 등으로 다변화하고 아름인사이트를 통한 모금활동 추진 등 글로벌 사회공헌 활동을 강화할 계획입니다.

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

신한생명명은 전사적으로 사랑의 징검다리, Big Dream 봉사단 기금 모금 캠페인 등을 실시하고, 주요 사회공헌 및 기금 내역 공개 및 봉사 사진전을 개최하여 임직원 및 설계사들의 자발적 기부 및 봉사를 확대할 예정입니다.

제주은행은 전 임직원이 따뜻한 금융의 실천과 '고객의 행복을 위해 제주의 미래를 위해'라는 슬로건을 바탕으로 제주를 이롭게 하는 진정한 지역은행으로서 기업의 사회적 책임을 다하고, 도민과 고객들이 오랜 시간 보내주시는 따뜻한 애정에 감사하는 마음으로 지역사회에 실질적인 기여를 할 수 있는 다양한 사회공헌 활동을 전개해 나갈 계획입니다.





## 금융소외계층에 대한 금융접근성 확대

장기적인 저성장, 저소비 시대로의 진입과 가계부채 급증, 기준금리 인상 가능성 확대 등으로 서민가계와 중소기업은 유동성 확보에 어려움을 겪을 수 있습니다. 이러한 환경 하에서 금융소외계층에게는 더욱 큰 금융 부담과 높은 금융의 문턱을 경험하게 될 것입니다. 이에 신한금융그룹은 '금융의 힘으로 세상을 이롭게 한다'는 미션 아래 서민과 중소기업 대상의 금융접근성 확대 노력을 다방면으로 기울이고 있습니다.

신한은행은 서민금융 내실화와 자활지원 강화에 집중하며 금융소외계층인 수요자의 니즈에 맞는 차별화된 상품과 서비스를 제공하였으며 동시에 물리적 접근성과 고객의 가치를 제고하기 위한 서비스와 제도를 함께 운영하였습니다. 또한 사회적기업 자립 지원을 통해 일자리 창출과 지역사회의 삶의 질을 높일 수 있는 지원모델을 개발하는 등 창조적인 금융접근성 확대 방안을 만들어가고 있습니다.

### 핀테크 스타트업 지원 신한퓨처스랩(Future's Lab)



신한금융그룹은 2015년 핀테크 스타트업(Startup) 및 예비 창업자를 경쟁력 있는 기업으로 육성하고자 '기술과 금융의 상생 모델'인 종합 맞춤형 육성 프로그램 '신한 Future's Lab'을 출범하였습니다. 인공지능부터 지급결제, 생체인식을 비롯한 금융 보안기술 등 다양한 핀테크 영역의 유망 스타트업을 대상으로, 내외부 전문가 멘토링, 사무공간 등의 인프라 지원, 금융테스트 환경, 자금/투자지원까지 종합적인 지원이 이루어졌습니다. 또한 대외기관과의 업무협력 강화로 기술력 우수기업 발굴 및 해외 투자자 연계 글로벌 진출 지원을 위한 플랫폼을 마련하였습니다. 이를 통하여 '핀테크 스타트업과 금융 인프라를 보유한 선진 금융기관 간 협업을 통한 금융 서비스 혁신'이라는 새로운 가치를 창출하고 있습니다.

## 금융소외계층 상품 및 서비스 확대

신한은행은 새희망홀씨, 새희망드림, 한국이치론 등 서민금융 대출 상품을 지속 확대 운영하고 있습니다. 이와 함께 서민고객 자활지원 활성화를 위해 새희망적금, 서민 신용관리 상담서비스 확대 및 SHB가계부채힐링프로그램 등을 운영하였습니다. 정부의 서민금융 정책에 부응하고 서민의 금융 애로를 해소하고자 2015년 징검다리론, 서민형 재형저축 등 8건의 정책 서민금융 상품출시와 제도를 함께 시행하고 있습니다. 또한 신한미소금융 재단을 통해 저소득, 저신용의 금융소외계층에게 창업, 운영자금 등을 무담보, 무보증으로 지원하는 소액 대출을 실시하여 경제적 자립을 지원하고 있으며 2015년에는 지원인원 1,720명, 지원금액 191억원으로 2009년부터 누적으로 총 7,366명에게 1,026억원을 지원하였습니다.

신한생명은 보험혜택을 받기 어려운 저소득층 지원을 위해 소액보험인 '신한희망사랑보험'을 개발해 9년째 지원함으로써 사회 안전망 역할을 하고 있습니다. 2015년까지 누적 보험계약 건은 총 2,788건이며, 실제 저소득층에게 지원된 누적 보험계약 체결액은 총 22.8억원이었습니다.

## 성장단계별 맞춤형 중소기업 지원

신한은행은 중소기업을 대상으로 창업, 성장, 성숙·글로벌 단계로 구분하여 단계별 필요한 맞춤형 금융 및 비금융 서비스를 제공하고 있습니다. 창업단계에서는 중소기업청, 산학협력단, KOTRA 등 대외기관과의 업무협약을 통해 기술력과 성장 잠재력을 보유한 창업기업을 발굴하고, 기술금융을 포함한 창조금융, 신/기보 협약보증, 외부정책자금을 활용한 금융지원에 집중하고 있습니다. 성장단계에서는 장기거래 기반 성장 기업 육성 및 지원을 강화하고자 창조금융과 장기 시설자금 지원 등을 통해 안정적인 중장기 자금공급뿐만 아니라, 중견·중소기업의 니즈를 반영하여 특화 IB 솔루션 제공 및 TCB(기술신용평가) 기반 직·간접투자를 하고 있습니다. 마지막 성숙·글로벌 단계에서는 재도약을 위한 해외진출과 사업 다양화에 관련된 금융 니즈에 초점을 두고 있으며 해외시장 진출 지원, 관계형 투융자복합금융 등을 함께 지원하고 있습니다. 또한 교육, 세무 및 경영진단 컨설팅, 해외진출 지원, 기업과 인재 매칭사업, M&A 자문 서비스, 경영인 육성을 위한 MIP(Management Innovation Program for next CEO) 프로그램 등 기업의 성장 단계와 니즈를 반영한 맞춤형 비금융 서비스를 함께 제공하고 있습니다. 이런 노력의 결과 2015년에는 창조금융 분야에서 11,371개 기업, 평균금액 5.5조원(잔액 10.8조원) 지원이라는 TCB대출 실적을 거두었으며, 기술력 또는 사업전망 등 연성정보를 활용한 관계형금융에 있어서도 317개 기업, 1,494억원의 자금을 지원했으며 성과공유형 사모전환사채 인수 9개 기업, 103억원을 지원하는 실적을 달성하였습니다.

### 신한은행, 중소기업 성장단계별 지원 전략



신한금융투자는 중소기업 법인 등을 대상으로 금융상품을 통해 자금조달을 지원함으로써 고객에게 본업을 통한 차별화된 서비스를 제공하고 있습니다. 법인고객별 상황과 특수성을 고려한 금융솔루션을 제공하여 재무활동의 부담을 줄이고 기업 본연의 영업활동에 집중할 수 있도록 지원하고 있습니다. 2015년에는 중소기업 중심의 법인고객에게 신탁상품을 통해 회사의 매출채권 등을 유동화하여 자금을 조달 받을 수 있도록 추진하였으며, 이를 통해 15건, 약 1,000억원의 성과를 이루었습니다.

## 본업의 특성을 활용한 금융경제교육

현대인의 생활에서 금융서비스는 생활 필수품으로 자리잡아가고 있으며, 글로벌 사회로의 급속한 변화와 고령화 추세 속에서 금융지식과 소양을 높이는 것은 그 어느 때보다 중요시되고 있습니다. 세계 각국에서도 금융 패러다임 변화에 대응하기 위해 금융경제교육을 한층 강화하는 추세입니다.

### 2015 금융경제교육 성과

교육인원	135,983명
교육 횟수	1,727회

신한금융그룹은 금융경제지식이 필요한 사람들에게 금융회사가 가진 경험과 노하우를 나누기 위해 어린이, 청소년, 노년층, 저소득층 등 다양한 계층을 대상으로 실질적인 교육을 펼치고 있습니다. 신한의 금융경제교육은 연령별·계층별 맞춤형 교육으로 실질적으로 도움되는 정보와 지식을 제공하고, 머리로 이해하는 교육이 아닌 눈과 귀, 몸으로 체험하는 체험식 교육입니다. 또한 실무경험이 풍부하고 교수능력을 겸비한 각 그룹사의 최정에 직인 강사들이 함께 하며, 본업인 금융을 통해 사회에 기여하고자 인적·물적 자산을 최대한 활용하고 있습니다.

신한은행은 2015년 '창조적 금융으로 따뜻한 금융을 실천한다'는 방향 아래 차별화된 금융교육 시스템을 구축하였습니다. 임직원의 재능기부로 운영되는 대표 프로그램인 '신한어린이금융체험교실'의 경우 광화문·부산 캠퍼스를 기반으로 2015년 광주·대전으로 확대하여 다양한 지역에서 체험형 금융교육을 선보였습니다. 또한 자유학기제 프로그램인 '청소년 진로직업 현장체험'과 이동점포인 뱅버드를 활용한 '찾아가는 금융체험교실', 발달장애/탈북 청소년 대상 금융교육 등 학생들의 건전한 금융관 확립에 기여할 수 있는 맞춤형 교육을 실시하고 있습니다. 2015년 한 해 동안 신한은행은 총 1,051회, 112,612명에게 금융교육을 실시하였습니다.



찾아가는 금융체험교실



아름인 금융탐험대

신한카드의 업의 특성을 살려 아동 및 중학생을 대상으로 금융경제 교육을 실시하여 청소년들의 금융지능지수(FQ)향상을 선도하고 있습니다. 중학생을 대상으로 합리적인 소비생활과 기부에 특화된 교육 과정인 '아름인 금융탐험대'를 통해 22개교 4,108명 교육을 실시하였습니다. 또한 저소득가정 아동들을 대상으로 기존 금융편 외에 경제편을 추가하여 교육의 효과성을 높인 '아름인 금융교실'을 운영하고 있습니다.

신한금융투자는 2015년 총 38회에 걸쳐 '따뜻한 금융캠프'를 개최하였습니다. 본 프로그램은 신한금융투자 본사와 한국거래소 견학, 모의주식투자 등 체험형 교육을 실시하여 청소년들이 보다 쉽고 재미있게 금융에 대한 올바른 지식을 쌓고 금융투자업을 체험할 수 있는 기회를 제공하고 있습니다. 특히 2015년 중학교 자유학기제 전면 실시에 따라 찾아가는 따뜻한 금융캠프 등 수혜자 맞춤형 프로그램을 지속적으로 개발하고 있습니다.



따뜻한 금융캠프



해피실버 금융교실

신한생명은 2013년부터 '신한 해피실버 금융교실'을 통해 60대 이상 은퇴 노년층 및 어르신 돌보미 등을 대상으로 강연을 원하는 전국 소재의 노인복지시설을 찾아가 무료로 노후준비와 자산관리, 금융의 안전한 이용법 등에 대한 강연을 실시하고 있습니다. 2015년까지 총 29,000여명이 수강했으며 노후준비에 대한 관심이 날로 높아져 가는 고령화 시대에 대표적인 맞춤형 교육활동으로 자리잡고 있습니다.

## 이머징마켓 고객 금융혜택 제공

신한은행은 '차별적 현지화를 통한 지역별 독자생존 가능한 신한은행 구축'이라는 미션 하에 성장잠재력과 문화적 공감대가 높은 아시아 지역 중심의 글로벌 사업을 추진하고 있습니다. 단순히 지점을 통한 양적확대가 아닌 현지 니즈를 기반으로 진출국가별 특화 상품과 서비스를 제공하여 독자생존이 가능한 포트폴리오 구축 노력을 기울이고 있습니다. 이에 이머징 국가의 사회적 약자와 중소기업 등을 대상으로 하는 상품도 진출 국가별 환경에 맞추어 출시 및 판매함으로써 금융 접근성을 확대해 나가고 있습니다. 2015년 베트남에서는 자금지원을 받기 쉽지 않은 현지 개인고객에게 서울보증보험과 연계하여 24건, 79천불의 '서울보증보험 연계 대출'을 실시하였습니다. 또한 베트남 내 공장 근로자 대상으로 소액대출인 '공장근로자 대출'을 통해 10,467건, 14,284천불의 금융지원을 실시함으로써 현지 근로자의 안정적인 근무환경과 주요 거래처의 안정적 운영에 기여하였습니다. 한편 캄보디아 신한크메르 법인에서는 18세 미만 어린이를 대상으로 고금리 적금인 '주니어 적금' 상품을 제공하여 저축의식 고취와 사회적 취약 계층을 지원하였습니다.

## 사회적 약자의 금융 편의성 제고

신한은행은 인터넷뱅킹이나 스마트폰뱅킹이 어려운 시각장애인을 위한 점자보안카드를 대신할 수 있는 보이스 OTP를 무상으로 교부하고 장애인 ATM 개선을 위한 외부식별마크 표시, 영업점당 1대 이상 설치, 영업점 접근경사로 확보 등 다각도의 접근편의성 개선을 위한 노력을 추진하였습니다.

신한카드사는 2015년부터 '보이는 ARS' 서비스를 제공하여 스마트폰 화면을 통해 메뉴 안내부터 결과 조회까지 다양한 서비스가 가능하도록 함으로써, 청각장애 고객의 상담서비스 편의성을 증진할 뿐만 아니라 일반고객들의 만족도를 제고하고 있습니다. 또한 청각 장애인의 경우 기존 '수화영상 전화기(See talk 전화기)'를 통해서만 가능하던 수화 상담을 모바일과 홈페이지를 통해서도 이용할 수 있도록 개발하여 장애고객의 카드 관련 수화상담 서비스 이용 편리성을 한층 높였습니다.

## 그룹사 시너지를 통한 비대면 금융 서비스 제공

**써니뱅크(Sunny Bank)** | 국내 최초로 비대면 실명확인을 적용한 모바일 서비스인 써니뱅크(Sunny Bank)는 '신한과 함께 만들어가는 빛나는 내일'을 지향하는 신한은행의 새로운 모바일 뱅킹 브랜드입니다. 'Sunny 간편 해외송금 서비스', 빅데이터 기반 소득추정 기법을 적용한 'Sunny 모바일 간편대출', 스마트 워치로 사용하는 'Sunny Watch' 등 간편성을 높인 금융 서비스를 탑재했습니다.

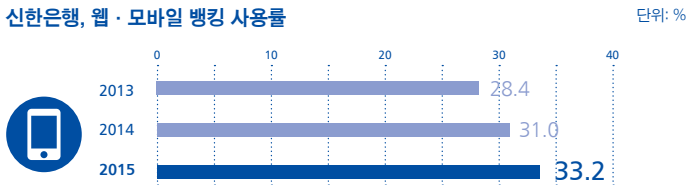
**디지털 키오스크(Digital Kiosk)** | 디지털 키오스크는 국내 최초로 바이오인증 방식을 적용한 디지털 셀프 뱅킹 창구입니다. 입출금 창구 거래량 기준 약 90%에 해당하는 107가지 창구 업무가 가능하며, 핀테크 기술을 활용해 카드 실물 발급 업무 등 영업점 창구에서만 가능했던 서비스를 함께 지원하고 있습니다.



신한금융투자는 2013년 고객들이 주로 이용하는 잔고/거래 내역, 금융상품 거래 등 다양한 금융서비스를 장애여부와 무관하게 이용할 수 있도록 별도의 홈페이지를 구축, 국가공인 웹접근성 인증마크를 획득하였습니다. 또한 ARS 이용 편의성 제고를 위해 보이는 ARS 서비스를 제공하고 있으며, 홈페이지 전체 서비스를 실버층 및 장애인 고객뿐만 아니라, 웹을 이용하는 모든 고객들이 불편함 없이 서비스를 이용할 수 있도록 2016년 하반기 오픈을 목표로 웹 개편을 진행하고 있습니다.

신한생명은 2014년 사이버창구 간편서비스 실시 이후, 2015년에는 만기/휴면보험금 출금 등의 신규 서비스뿐만 아니라 한도 확대(월 합산 500만원 이하)를 통해 창구방문이 어려운 장애인, 노약자 등 취약계층을 위해 출금 및 입금업무 서비스 범위를 확대해 나가고 있습니다. 또한 고객창구 방문 없이 공인인증서와 추가인증(휴대폰 등)을 통해 소액 보험금 청구 및 소액 보험계약대출 신청, 보험계약대출 원리금 상환, 보험료 납입 등의 업무를 이용할 수 있도록 지속적으로 개선하여 고객의 이용 편의성 증대 및 금융접근성 향상에 기여하고 있습니다.

신한은행, 웹·모바일 뱅킹 사용률



주요 수상



신한은행

- 은행권 혁신성 평가 3회 연속(2014년 하반기/2015년 상·하반기) 1위 달성(금융위원회)
- 서민금융 지원활동 3년 연속 최우수 기관 수상(금융감독원)
- 2015 금융교육 우수 프로그램 최우수상(금융감독원)

향후 계획

신한금융그룹은 사회적 취약계층과 지역사회가 안정적인 삶을 영위할 수 있도록 금융접근성을 확대할 수 있는 다양한 상품과 서비스를 확대해 나갈 것입니다.

신한은행은 서민과 사회적기업 등 수요자 니즈에 따른 맞춤형 상품 및 서비스 제공을 통해 종합 서민금융 지원 노력을 지속적으로 추진해 나갈 예정입니다. 이를 위해 새희망홀씨 등 서민금융 상품 공급을 지속적으로 확대해 나가고 선제적인 채무조정 도입을 통해 서민의 자활 및 재기를 지원하며 동시에 서민전용 수신 상품 활성화로 자산형성을 지원할 계획입니다. 또한 2016년에는 신한미소금융재단을 통해 지원대상 1,800명, 지원금액 200억원을 목표로 미소금융 지원을 확대하겠습니다. 뿐만 아니라 국내 중소기업에 대한 지속적인 맞춤형 지원을 강화할 예정이며, 이머징 시장 역시 현지 밀착형 상품 확대와 사회적 취약 계층을 위한 주니어 적금 실적을 2015년 대비 100% 이상 확대할 계획입니다.

신한카드사는 직원 강사 역량 향상 및 교육과정의 지속적인 업그레이드를 통해 금융경제교육의 실질적인 효과를 제고하기 위해 노력할 계획입니다. 또한 2016년도에는 교육 대상을 기존 서울/수도권 중학생에서 전국으로 확대함으로써 보다 많은 청소년들이 금융교육을 받을 수 있도록 할 예정입니다.

신한생명은 2016년 스마트창구 간편서비스 출금/입금 업무를 신규 실시하고 9월 스마트창구 개편을 통해 고객들에게 보다 간편하고 신속한 모바일 기반 업무서비스를 제공할 계획입니다.



# 협력회사 상생 추구 및 CSR 활동 지원

기업의 비즈니스 영향력이 점차 증대됨에 따라 이해관계자의 사회책임경영에 대한 요구는 해당 기업 뿐만 아니라 가치사슬 내 공급망까지 확대되고 있습니다. 동시에 기업 규모 확대로 거래관계의 다양화와 복잡성이 심화되고 이로 인해 과거 기업간의 경쟁에서 가치사슬 간의 경쟁으로 패러다임이 변화되고 있습니다. 따라서 협력회사의 리스크 관리와 경쟁력 강화를 위한 지원은 지속가능한 성장의 중요한 이슈로 부각되고 있습니다.

신한금융그룹은 전산시스템 구축 및 서비스, 신용카드 제작, DM 인쇄 및 발송, 콜센터 시스템 등에 대해 전체 1,773개 협력회사와 거래하고 있으며, 상생 기본원칙준수, 적정 가격 보장, 거래관계 불합리성 제거, 상생의 CSR 추진 등 상생을 위한 4대 기본원칙을 수립하여 따뜻한 금융을 실천해 나가고 있습니다. 그룹사는 4대 기본원칙을 기반으로 협력회사와의 거래 제도를 개선해 나가고 있으며 간담회와 만족도조사 등의 지속적인 커뮤니케이션을 실시하여 상생 관계를 강화해 나가고 있습니다.

## 협력회사 CSR 우수 사례 주식회사 브리지텍

신한금융그룹은 2015년 협력회사의 사회책임경영 진단 및 지원 프로그램을 통해 지속가능한 성장을 위한 기업의 책임 이행과 촉진을 공급망에까지 확산하였습니다. CSR 우수 협력회사로 선정된 브리지텍은 국내 유일의 콜센터 토탈 솔루션 회사로서 신한은행 콜센터 구축, 영업점 집중화, 스마트고객센터 업그레이드 등 다수의 프로젝트를 함께 진행한 바 있습니다.



### 사회책임경영 우수 실천 요소



#### 임직원 고충처리제도

- One Page 아이디어 제도를 통한 소통 활성화
- 매분기별 노사협의회 개최



#### 근로기준 준수

- 개인별 연차휴가의 실시간 확인을 통한 자율적 휴가사용 문화 정착
- 재량시간근로제 도입 및 대체유급휴가 지원
- 연1회 연봉 및 근로계약 이행



#### 보건 및 안전관리

- 사내 건강관리실 운영으로 자가건강진단
- 안전관리교육 실시 및 사업장 안전평가 진행



#### 환경관리

- ISO-14001(환경경영시스템)인증서 최초 취득



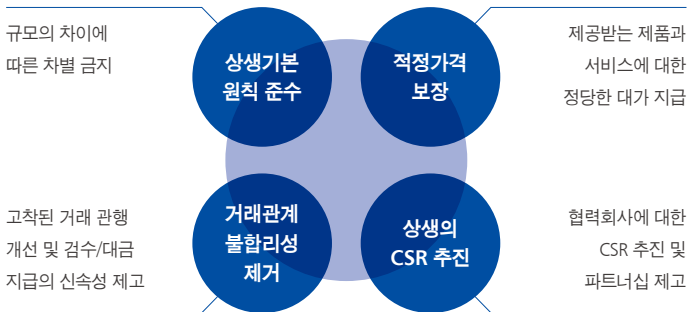
#### 기업윤리

- 전직원 대상 윤리강령교육 및 서약서 서명 시행
- 고객 만족도조사를 통한 서비스품질 향상
- 임직원 정보보호 교육 및 사내 캠페인 시행
- 지역대학교 학술 기부

## 협력회사 상생경영

신한금융그룹은 '협력회사와의 상생을 위한 4대 기본 원칙'을 제정하고 원칙에 따른 실천과제를 선정하여 실행하고 있습니다. 또한 신한금융그룹의 사회적 책임경영 원칙과 이념을 협력회사와 공유하고자 협력회사 행동규범과 자기진단 설문지를 홈페이지를 통해 공개하고, 주요 협력회사의 지속가능경영 수준 진단 및 지원 활동을 진행합니다.

### 협력회사와의 상생을 위한 4대 기본 원칙



## 상생 기본원칙 준수

신한금융그룹은 협력회사 규모의 차이에 따른 입찰 제한이나 평가상 차별을 금지하고 있으며, 계약방식(수의계약, 지명입찰, 일반입찰) 선정의 명확한 기준을 두고 있습니다. 협력회사에게 공정한 사업 참여 기회를 부여하기 위해 신한은행 홈페이지를 통하여 입찰 공고를 위한 사업 공시를 실시하고 있으며, 계약서 1조에는 신한금융그룹과 협력회사가 상호존중과 협력을 바탕으로 함께 성장하는 동반자 관계임을 명시합니다. 또한 기존 거래 이행실적 및 기간을 고려해 그룹사별로 우수 협력회사 제도를 운영하고 있습니다.

## 적정가격 보장

신한금융그룹은 협력회사에게 제공받는 상품과 서비스에 대한 정당한 대가를 지급하기 위해 노력하고 있습니다. 적정가격을 보장할 수 없는 무조건적인 최저가입찰제를 원칙적으로 금지하고 있으며, 계약체결 이후에도 업무요건이나 공사범위의 변경을 최소화하거나 변경 시 적절한 대가를 지급하고 있습니다.

신한은행은 협력회사와 계약에서 부득이하게 추가비용이 발생할 경우 추가 계약을 통해 보상함으로써 협력회사의 재정적 부담을 완화해주고 있으며, 비공식적이거나 수시 제안 의뢰 시 협력회사와 협의를 통해 별도 비용을 지급하고 있습니다.

신한금융투자는 추가비용 발생 시 추가된 비용에 대해서 정산을 하고 있으며, 공사완료 시 전자세금계산서 발행일 기준 15일 내 공사대금 지급을 원칙으로 업무를 처리하고 있습니다.

## 거래관계 불합리성 제거

신한금융그룹은 협력회사의 불합리한 거래 관계를 개선하고 거래의 편의성을 제고하기 위해 노력하고 있으며, 그 일환으로 2013년부터 매년 협력회사 대상 거래 만족도 조사를 시행하고 있습니다. 2015년 협력회사 거래 만족도는 2014년 대비 약 3%p 증가한 86%이었으며, 협력회사의 84%가 신한금융그룹과 함께 성장하고 있다는 긍정적인 답변을 하였습니다. 또한 설문조사 결과를 바탕으로 구매절차의 개선, 협력회사 혜택 확대 등 협력회사와의 거래관계 개선 활동을 추진하였습니다. 더불어 신한금융그룹과 거래 관계에 있는 협력회사 임직원을 대상으로 VOC 채널을 운영하여 상생·공영을 위한 건의사항 및 불합리한 거래관계 개선을 위한 요청사항, 그룹사 임직원의 뇌물·금품요구 등 비위사실에 대한 신고 접수를 받고 있습니다.

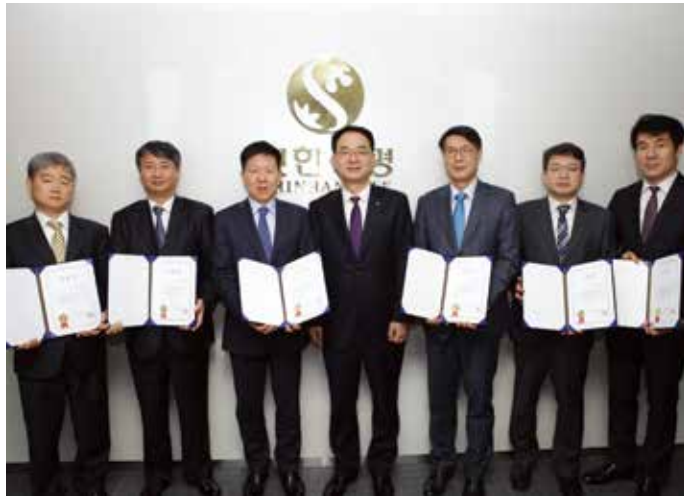
신한은행은 협력회사의 불편사항과 개선 아이디어를 얻고자 전체 협력회사를 대상으로 매년 상생간담회를 개최하고, 간담회에서 건의된 내용은 경영활동에 반영하고 있습니다. 2015년 간담회에는 협력회사 대표 등 160여명이 참석하였으며, 간담회와 별도로 사회책임경영 인식 확대를 위한 교육을 함께 실시하였습니다. 더불어 협력회사의 불필요한 비용 절감을 위해 신규사업 제안 시 시제품에 대한 합리적 보상 및 전자계약을 통한 서류간소화 등을 추진하고 있으며, 우수 협력회사 대상 매출채권 담보 대출 및 핀테크 우수기술 보유 업체 대상 TCB 대출, 그리고 우수 협력회사 직원 대상 엘리트론 등의 혜택을 제공하고 있습니다. 특히 2015년에는 거래 중인 ICT협력회사 중 85개사를 별도 심사·선정하여 기술금융(TCB 대출)을 취급함으로써 은행과 협력회사간의 상생프로그램을 실천하였습니다.



신한은행, 협력회사 초청 상생 간담회

신한금융투자는 협력회사의 입장에서 업무 프로세스의 효율성을 제고하여 우수 협력회사에게 각종 이행증권 제출을 면제해주고, 검수와 대금지급의 신속성을 높여 거래의 편의성을 증진시키고 있습니다. 또한 수도권 외 지방 협력회사 발굴을 통해 소액 지방공사 진행 시 저비용 고효율을 지향하고, 협력회사가 전문분야 이외 연계하여 추진할 수 있는 사업이 있을 경우 기회를 제공함으로써 협력회사 및 직원 모두의 만족도를 제고하고 있습니다.

신한생명은 2014년부터 IT 우수 협력회사 선정제도를 도입하여 교류행사를 추진하고 있으며, 인증서 수여식과 상하반기 간담회 등 정기적인 커뮤니케이션을 통해 협력회사의 만족도를 제고하고 있습니다. 총무부에서는 예정가격산출 시 연간 물가상승률을 고려하여 예정가격을 산출하고 있습니다. 또한 연 1~2회 협력회사를 초청하여 소통행사를 진행하고 있으며, 계약금액 대비 실 집행금액이 75%이하인 경우 따뜻한 금융 실천 및 협력관계 구축을 위하여 연장계약을 검토하고 계약기간을 연장하고 있습니다.

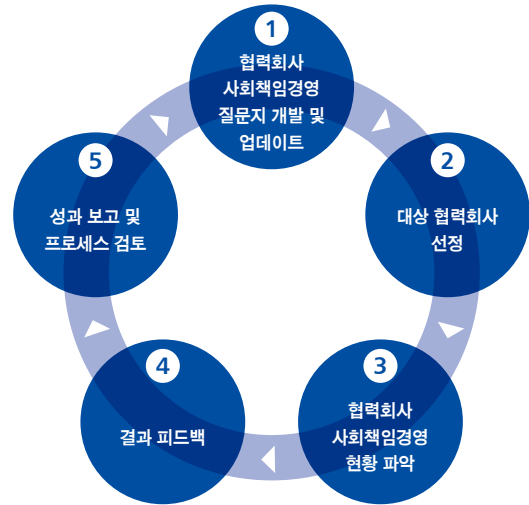


신한생명, IT우수 협력회사 인증서 수여식

## 상생의 CSR 추진

신한금융그룹은 상생의 파트너인 협력회사가 그룹의 사회적 책임경영 원칙과 이념에 부합할 수 있도록 '신한금융그룹 협력회사 행동규범'을 제정하였습니다. 협력회사가 행동규범을 충분히 인지하고 적절히 준수하고 있는지 확인하기 위해 자가진단 설문을 시행하는 한편, 주요 협력회사를 대상으로 근로자의 기본적 인권 존중, 사업장의 안전과 보건, 환경, 기업윤리의 4개 부문에 관한 사회적책임경영 현황을 확인하고, 결과 피드백을 통해 지속가능경영을 실천할 수 있도록 지원하고 있습니다. 2015년에는 신한은행의 IT, 총무 분야 주요 협력회사 32개사를 대상으로 사회, 환경, 인권, 노동에 미치는 영향 진단을 실시하였으며, 진단 결과에 따라 6단계 등급(S, A+, A, B+, B, C)을 부여하였습니다.

### 신한금융그룹, 협력회사 사회적책임경영 관리 프로세스



신한은행은 매년 정기 유지보수 협력회사를 대상으로 재무건전성 평가를 실시하고 있으며, 2015년에는 총 162개의 협력회사를 평가하여 낮은 등급의 협력회사에 대해서는 별도 비상계획을 수립·운용하고 있습니다. 물품, 용역, 서비스 공급에 관한 입찰, 계약체결 및 이행 과정에서 법규 준수를 위해 청렴계약제를 시행하고 있으며, 이 외에도 총무부에서 진행하는 '재능기부 자원봉사' 활동 및 ICT협력회사와 함께하는 '사랑나눔 자원봉사' 활동을 통해 협력회사의 지역사회 사회공헌 실천을 적극 독려하고 있습니다.

신한은행과 신한금융투자는 본업을 살려 협력회사 임직원을 대상으로 금융세미나를 개최하고 있습니다. 2015년 신한은행은 협력회사 임직원 141명에게 자산관리, 노후준비, 기업퇴직연금 등 금융 재테크에 대한 정보를 제공하였으며, 신한금융투자는 우수 협력회사로 선정된 30개 IT 부문 협력회사를 대상으로 금융세미나 실시와 함께 '봄맞이 페스티벌' 문화행사 운영 등 협력회사와의 유대관계를 증진하고 있습니다.





신한은행, 협력회사 임직원 초청 금융세미나

신한생명은 드림콜센터 상담사의 업무 스트레스 경감을 위해 감성공연 '힐링페스타'를 개최하고, 유명 강사를 초청한 힐링 강연을 실시하는 등 다양한 지원활동으로 상담사들의 긍정적인 호응을 얻고 있습니다. 전문상담사를 배치하여 상담사들의 심리적인 고충 완화 및 소속감 고취에 기여하고 있으며, 2015년 기준 458건의 상담을 진행하였습니다. 이 외에도 매년 전 상담사를 대상으로 근무지에 대한 설문조사를 실시하여 근무 여건에 대한 지속적인 개선을 추진하고 있으며, 특히 모바일 조사 방식을 새롭게 도입하여 참여 방식의 편의를 제고하였습니다.

### 향후 계획

신한금융그룹은 향후에도 상생 프로그램의 개선·보완을 지속하며 지원 프로세스 구축 및 공동 기술·상품 개발 등의 신규 활동을 적극 추진하여, 협력회사와 함께 따뜻한 금융을 실천하는 상생 경영을 추진하겠습니다.

신한은행은 ICT 우수 협력회사 제도의 후보군 기준을 대폭 완화하여 적용 대상기업을 확대하고, 재무 건전성 평가를 통한 협력회사 리스크 모니터링과 협력회사 초청 간담회, Best 협력회사 및 우수직원 선정을 통한 감사장 수여 등의 행사를 지속적으로 진행할 예정입니다. 특히, ICT부문에서는 별도의 구매업무 시스템을 구축하여 신속한 업무처리와 서류 간소화를 통하여 업무처리의 효율성을 증대시킬 예정입니다.

신한카드의 제품에 대한 적정가격 보장을 위하여 협력회사의 의견을 적극적으로 수렴하고 협력회사 매출증대를 위하여 상품 홍보를 지원할 것입니다. 협력회사와의 의사소통 채널을 확대하여 요구사항과 불만사항을 접수하고 즉시 응대하며, 협력회사 초청간담회와 우수 협력회사 선정 등을 통해 협력회사와의 상생관계를 이어나갈 것입니다. 특히 장애인 고용 협력회사에 대한 계약관계를 지속적으로 확대해 나가겠습니다.

신한금융투자는 협력회사를 대상으로 금융세미나와 문화행사를 지속적으로 추진함으로써 상호 소통과 관계개선을 위해 노력할 것입니다.



신한금융투자, 봄맞이 페스티벌

신한카드는 우수 협력회사와 상생관계를 돈독히 하는 행사를 매년 실시하고 있으며 2015년에는 우수 협력회사와 함께 하는 스마트 금융교육을 시행하였습니다. 계약체결 시 청렴계약동의서와 신한금융그룹 협력회사 행동규범을 첨부하여 법규를 준수하고 CSR활동을 장려하고 있습니다. 더불어 협력회사에 대한 감사의 마음 전달 및 지속적인 상생관계 유지를 위해 주요 협력회사 60개사를 초청하여 외부 특강 및 간담회를 실시하였습니다. 이 외에도 직접 운영 중인 온라인 쇼핑몰인 '올댓쇼핑몰'에서 품질은 뛰어나지만 유통채널과 마케팅이 취약한 우수 중소기업 및 협력회사, 영세단체에 제품을 판매/홍보할 수 있는 채널과 서비스를 제공하며, 운영 인력이 부족한 중소기업의 경우 중소기업유통센터 등 대형업체로의 우회 입점 제공을 통해 판로 및 운영 경험을 지원하고 있습니다.

신한생명은 매년 IT 우수 협력회사를 선정하여 인증서 수여식을 진행하고, 협력회사 거래만족도 조사를 시행하여 우수 협력회사에 대한 지원방안을 지속적으로 확대할 계획입니다. 또한 2016년에는 기존의 상담사 근무만족도 개선 활동과 더불어 가족의 달 행사, 호프데이 운영 등 월별로 다양한 활동을 진행하고, 상담사 근무 환경 개선을 위한 전산, 업무 프로세스 등을 꾸준히 개선하여 실질적인 만족도 제고가 이루어질 수 있도록 노력할 것입니다.



## 친환경 상품·서비스 개발

세계적으로 기후변화에 대한 관심이 증대되고 지구 온난화, 자원 고갈 위기 등 환경의 경고가 실질적 위험으로 다가오면서 이러한 요인들이 기업의 의사결정에 중요한 부분으로 작용하고 있습니다. 더불어 환경보호에 대한 소비자의 인식이 강화되면서 기업의 친환경 경영의 이행 수준이 경영 성과와 직접적으로 연계되고, 환경 관련 규제 대응에 기반한 새로운 상품 수요 증가가 예상되는 등 환경이 기업의 새로운 기회요인으로 자리잡고 있습니다.

신한금융그룹은 이러한 국제적 흐름을 기반으로 친환경 상품 및 서비스 개발, 친환경 산업을 영위하는 기업에 대한 금융 지원 등 새롭고 다양한 상품들을 고객에게 제공하기 위한 지속적인 노력을 기울이고 있습니다. 향후, 신한금융그룹은 환경 친화적인 금융상품 및 서비스를 지속적으로 확대해감으로써, 국내 금융분야의 녹색리더로서 위상을 지켜나갈 계획입니다.

### 신재생에너지 산업 금융지원



평창 풍력발전소

신한금융그룹은 태양광발전, 풍력발전 등 화석연료를 사용하지 않는 신재생에너지 산업에 기술금융과 PF(프로젝트파이낸싱)을 통한 금융지원을 실시하였습니다. 2015년 신한금융그룹은 상주수상태양광, 강원솔라파크, 춘천태양광발전소, 고원풍력발전 등의 친환경 발전 사업을 통해 연간 824억원의 자금지원을 실시하였습니다. 수상태양광 사업은 태양광 모듈을 물 위에 설치해 전기를 생산함으로써 매년 소나무 120만 그루를 심는 것과 같은 이산화탄소 저감 효과를 창출하고 있습니다.

또한 신한은행은 강원도 평창에 위치한 평창풍력발전소 건설 및 운영 사업에 200억원을 지원했습니다. 강원도 평창군 일대 30MW급 풍력발전단지 조성이 완료된 평창풍력발전소는 연간 1만 7천 가구가 사용할 수 있는 전력을 생산하며, 이를 통해 약 400만 그루의 식목 효과와 약 2만 9천톤의 이산화탄소 절감효과를 거두고 있습니다.

### 친환경 상품 개발 확대

신한금융그룹은 고객, 직원, 정부 등 대내외 이해관계자들의 환경 경영에 대한 관심과 요구에 부응하고자 고객의 친환경 생활을 유도하고, 친환경 산업을 영위하는 기업을 지원할 수 있는 다양한 금융상품을 출시하고 있습니다.

신한은행은 아파트 및 공공기관의 LED 교체 비용을 은행에서 선지원하고, 사용자의 전기료 절감액으로 공사 지원 비용을 상환할 수 있는 '그린애틀러지 팩토링' 상품을 개발하여 비효율적인 에너지 사용 저감에 기여하고 있습니다. 또한 고객이 에너지효율화 차원에서 건축물을 리모델링하고자 할 경우 은행이 공사비용을 지원하고, 에너지 성능개선 정도에 따라 정부에서 2~4%의 대출이자를 지원하는 '그린리모델링이차보전대출' 여신상품을 운영하고 있습니다. 이 외에도 대중교통 이용 및 전기, 도시가스 요금 절약 등으로 Green 우대요건을 충족할 경우 최대 0.3%의 추가금리를 제공하는 수신상품인 '신한 Green+ 적금' 을 통해 고객의 일상생활 속 에너지 절약 실천을 장려하고 있습니다.

신한생명과 신한BNP파리바자산운용은 사회, 환경 및 에너지 절감과 관련한 주식에 투자하는 SRI(Socially Responsible Investment) 펀드 및 해당 펀드를 통해 지속가능성이 높은 기업에 투자하는 변액보험 상품 등을 운영하고 있습니다.

신한카드는 경차 소유자의 유류세 일부를 환급해주는 '경차사랑 유류세 환급카드' 를 통해 경차 사용에 따른 대기오염 감소와 에너지 효율을 증대에 기여하고 있습니다.

### 신한금융그룹, 녹색금융의 역할



### 그린애틀러지 팩토링 상품을 통한 자원 감축 효과

온실가스 감축량	5,694tCO <sub>2</sub> eq
에너지 감축량	12,384MWh

상품명	상품내용	취급액
그린애틀러지 팩토링	건물 지하주차장의 LED전구 교체비용을 지원하여 고객의 에너지 소비비용을 줄이고, 절감된 에너지 비용으로 공사비용 상환	8,138백만원 (2015년말 잔액)
Green+ 적금	대중교통 이용고객, 전기/도시가스 등 에너지 절약고객, 비대면 채널 이용 등 자원절약 고객에게 우대금리 제공	384,462백만원 (2015년말 잔액)
그린리모델링 이차보전대출	기존 건축물의 에너지 성능개선 공사자금을 지원하고, 개선정도에 따라 정부에서 고객에게 대출이자의 2~4%지원	13,636백만원 (2015년말 잔액)
신녹색기업대출	녹색기업 및 녹색분야 신규 진출 기업에 자금을 지원함으로써 녹색산업 활성화에 기여	201,563백만원 (2015년말 잔액)
신한BNPP Tops 아름다운 SRI 증권투자자산탁	주로 환경, 사회, 경제적 책임을 다하는 기업을 선별하여 해당 기업 주식에 투자	5,571백만원 (2015년말 평가액)
신한BNPP 사모SRI 증권투자자산탁 제1호	주로 환경, 사회, 경제적 책임을 다하는 기업을 선별하여 해당 기업 주식에 투자	8,541백만원 (2015년말 평가액)
TopsSRI혼합형-주식형	주로 환경, 사회, 경제적 책임을 다하는 기업을 선별하여 해당 기업 주식에 투자	23,347백만원 (2015년말 평가액)
신한BNPP 봉주르클린월드 증권투자자산탁	전 세계 환경, 대체에너지, 수자원처리, 오염방지, 폐기를 처리 등과 관련한 주식에 투자신탁재산의 대부분을 투자 운용	226백만원 (2015년말 평가액)
신한BNPP 에너지인덱스플러스 증권투자자산탁	집합투자기구 자산의 대부분을 채권 및 에너지 관련 장내의 파생상품에 투자해 장기적인 자본 증식 제공을 목적으로 하는 펀드	4,388백만원 (2015년말 평가액)
신한TheBest 변액유니버설 종신보험	SRI(Socially Responsible Investment)펀드를 통하여 환경친화적이고 사회책임경영을 실천하는 기업에 투자하는 상품	461백만원 (2015년 신규액)
경차사랑 유류세 환급카드	경차 소유자의 유류세 일부를 환급해주는 카드. 경차 사용에 따른 대기오염 감소와 에너지 효율 증대 효과	신용신규: 27,246매 체크신규: 35,800매 (2015년 신규발급건수)



### 친환경 상품 · 서비스 개발을 위한 대외 협력

신한은행은 국토교통부와 '그린리모델링 활성화를 위한 업무협약'을 체결하여 2014년 '그린리모델링이차보전대출' 상품을 출시하였으며, 이와 같은 민관협력의 새로운 가치 창출을 통해 친환경건축물 확대에 기여하고 있습니다.

### 환경친화적 업무서비스 도입

신한은행은 2015년 디지털 키오스크(Digital Kiosk)를 도입하여 'Digital Self Banking 창구' 로 활용하면서 입금, 출금, 신규, 제신고 등 대부분의 창구 업무를 Paperless로 처리 가능한 신개념 무인 셀프뱅킹창구를 선보였습니다. 본 시스템을 통해 고객이 별도의 신청서 작성 없이 간단한 본인 확인만으로 은행업무가 가능하게 되어, 장표 및 증서 등의 종이사용 감소 및 에너지 절감에 큰 효과를 가져올 것으로 예상되고 있습니다. 또한 행원이 직접 고객을 방문하여 태블릿 PC를 활용해 예적금 및 대출 신청, 신규 전자금융 등의 영업점 업무를 처리해주는 S-Force 서비스를 지속 확대해 나가는 등 고객만족과 환경을 동시에 생각하는 환경친화적 업무 서비스를 실천하고 있습니다.

### 친환경 기업을 위한 금융지원 확대

신한금융그룹은 화석연료의 고갈 및 환경오염에 대해 전세계적으로 관심이 높아지고 있는 상황을 직시하고, 신재생에너지 관련 사업을 영위하는 기업에게 금융지원을 실시하였습니다.

신한은행과 신한금융투자에서는 풍력, 바이오에너지, 태양광, 연료전지 등 다양한 신재생에너지 발전시설 건설자금을 기업여신, 프로젝트 파이낸싱, 펀드를 통한 지분투자 등 다양한 방법으로 지원하고 있습니다. 이를 통해 화석연료의 사용량을 감축하고 친환경 에너지 생산 시설 확대에 기여하는 등 국가적인 환경영향 감축에 이바지하고 있습니다.

### 향후 계획

신한은행은 녹색 금융 선도기업으로서 친환경 사회 조성을 위한 금융산업 역할의 중요성을 인식하고 있습니다. 이에 친환경 투자를 지속적으로 확대하고, 대체에너지 기술 개발을 위한 금융지원 환경 조성에 앞장설 계획입니다.

신한생명명은 저금리, 저성장의 기저 하에서 SRI 펀드와 같이 장기적 관점에서 ESG(Environment, Social, Governance)에 투자하는 펀드의 활용을 확대하여 변액보험의 경쟁력을 강화하고, 고객의 장기 수익률을 제고할 예정입니다.



# 자원의 효율적 이용 및 환경영향 감축

세계 각국은 온실가스 감축, 기후변화 적응 등 지구온난화를 방지하기 위한 다차원적인 노력을 기울이고 있으며, 우리나라도 2015년 프랑스 파리에서 개최된 제21차 UN 기후변화협약 당사국총회에서 온실가스 배출전망치(BAU, 8억5천60만톤)를 37% 감축하는 방안을 제출하는 등 세계적인 흐름에 동참하고 있습니다. 이에 따라 글로벌 기업의 경영활동에 있어서도 녹색 성장을 위한 다양한 실천 방안이 논의되고 있으며, 배출권 거래제 도입 등 관련 법 규제가 강화되면서 환경 정보의 공개 수준을 보다 확대하는 추세입니다.

신한금융그룹은 환경보전에 책임이 있음을 인식하고 있으며, 후손들에게 물려줄 자연을 지키기 위해 기후변화에 보다 적극적이고 효과적으로 대응할 수 있도록 에너지 사용량 절감과 폐기물 감축 등 친환경 활동을 지속해 나가고 있습니다. 또한 시시각각 변하는 기후환경에 대처하기 위한 환경정책과 외부 이해관계자들의 요구에 대응하기 위해 대외 커뮤니케이션을 확대하고 환경 관련 내부 제도를 강화해 나가고 있습니다.

## 친환경 녹색건축물 운영



신한은행은 태양광 발전, 에너지 고효율 기기 투자 등 친환경 에너지 절약형 시스템을 접목한 녹색건축물 ‘신한데이터센터’를 운영하고 있습니다. 심야시간에 저장된 냉열을 주간 냉방에 활용하는 빙축열 시스템 및 BEMS(Building Energy Management System) 설치 등 효과적인 에너지 절감 활동으로 미국 친환경 건축물 인증인 LEED인증 Gold 등급 획득 및 국내 녹색건축(최우수 등급)인증을 획득하였습니다. 2015년에는 친환경데이터센터의 운영을 통해 한 해 동안 총 2,048tCO<sub>2</sub>eq의 온실가스를 감축하였고, 본 성과는 친환경센터 운영 전과 비교하였을 때 약 8%의 에너지 사용량을 절감하였음을 의미합니다.

### 연간 에너지 절약 성과



총 전기 절감량

4,455,068kWh

## 환경경영 관리체계 구축

신한금융그룹은 그룹의 경영 활동으로 인해 발생하는 환경적 영향에 대해 기업시민으로서 책임감을 가지며, 동시에 기업의 지속가능한 발전에 있어 환경문제가 중요한 이슈임을 인식하여 온실가스 배출을 최소화하기 위한 노력을 지속적으로 강화하고 있습니다. 특히 이사회 산하 소위원회인 '사회책임경영위원회'를 통해 그룹의 전사적인 환경경영을 추진하고 있으며, 각 그룹사별 온실가스 배출량과 에너지 사용량을 정량적인 수치로 측정 및 관리할 수 있는 '통합녹색경영시스템'을 운영하여, 총 12개의 환경지표를 관리하는 등 체계적으로 환경 정책을 수립할 뿐만 아니라, 외부 이해관계자들의 환경 정보 공개 요구에 효과적으로 대응하고 있습니다.

### 신한금융그룹 환경경영 규범



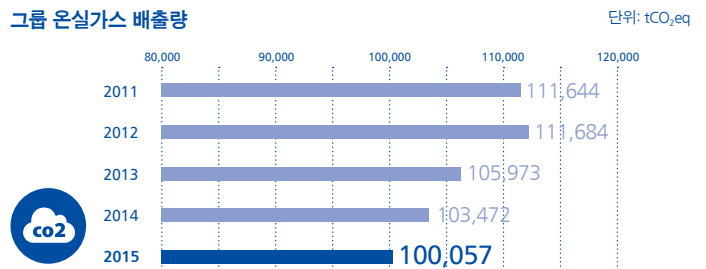
신한은행은 경영기획그룹장을 에너지경영 총괄자로 지정하고, 에너지경영 실무협의회를 정기적으로 운영함으로써 전사적 에너지 사용량 감축 노력을 기울이고 있습니다. 효율적인 온실가스 감축을 위해 국내 은행권 최초로 국제 표준 에너지경영시스템(ISO50001)을 획득하였으며, 2015년에는 갱신 인증을 완료하였습니다. 더불어 내부 인트라넷인 자원관리시스템을 통해 에너지 및 용수 사용량, 출장거리 등 환경성과 데이터를 주기적으로 수집하여 매월 녹색경영시스템 전송을 통해 관리하고 있습니다.

## 에너지 절감 노력

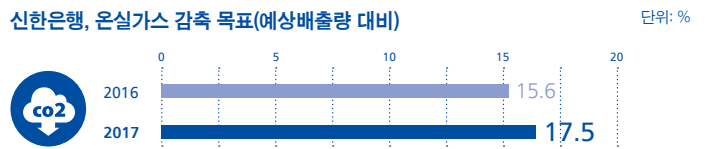
신한은행은 2012년 저탄소 녹색성장 기본법에 근거하여 온실가스/에너지 목표관리제의 관리기업으로 지정되었으며, 2020년까지 국가 온실가스 배출량(BAU)대비 30% 절감 달성을 위한 연차별 감축목표를 수립하여 매년 이행계획과 감축실적을 정부에 보고하고 있습니다. 2015년은 예상배출량 대비 8.8% 감축목표를 부여 받았으며, 전 임직원의 적극적인 감축활동으로 목표대비 약 19% 초과 달성하였습니다. 여름철/겨울철 실내온도 집중조절, LED조명 교체, 공조설비 개선 등 건물 에너지 효율 증대 활동과 화상회의를 통한 차량 운행 감소로 각각 2,376 tCO<sub>2</sub>eq, 1,562 tCO<sub>2</sub>eq의 온실가스 감축 효과를 거두었습니다. 이 외에도 영업점에 에너지절약 실천사항을 배포하고 에너지 절약 점검표를 통해 영업점별 에너지 절감 활동을 추진하는 등 저탄소 녹색성장을 위한 다차원적인 노력을 기울이고 있습니다.

신한생명은 전력수요가 많은 하절기/동절기 영업점 에너지 절감 캠페인을 실시하고 있으며, 실내 온도 조절 및 전자기기 전원 관리, 본사 LED조명 설치 등 에너지 절감을 위한 노력을 지속적으로 펼치고 있습니다.

### 그룹 온실가스 배출량



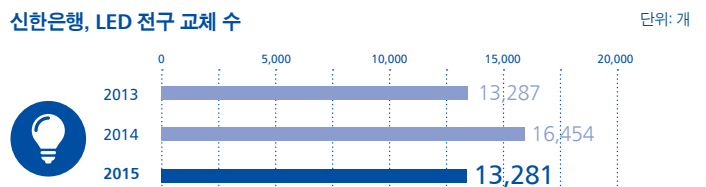
### 신한은행, 온실가스 감축 목표(예상배출량 대비)



### 신한카드, 파쇄 문서 재활용률 목표(2016년)



### 신한은행, LED 전구 교체 수



## 폐기물 관리

신한은행은 엄격한 폐기물 관리를 위해 사무공간에서 발생한 폐기물을 정식 인가받은 폐기물 위탁처리업체를 통해 외부로 배출하고 있습니다. 또한 기존 매각 또는 불용했던 업무용PC에 대해 자원의 재활용을 통해 환경을 아끼고 지켜나갈 수 있는 환경 관련 사회공헌 사업인 '나눔PC' 프로그램을 2011년 말부터 운영하고 있습니다. 2015년 한해 동안 총 5,046점의 불용PC(모니터, 본체, 노트북 각각의 합계 수량)를 재생하였고, PC재생 사회적기업에 약 38백만원을 후원하는 효과를 거두었습니다. 또한 2014년 자원재활용단체와 '신한그린앰바사회적기업지원협약'을 체결하여 중고 사무용 가구 및 전산기기를 기증하고 있고, 2015년부터는 프린트 양면 인쇄를 전행적으로 시행하여 종이 사용량 절감에도 기여하고 있습니다. 뿐만 아니라, 본점을 포함한 주요 건물은 재활용 폐기물 5가지 종류에 대해 분리 배출 및 종류별 배출량 관리를 통해 환경영향을 지속적으로 감소시키고 있습니다.

## 공급망 녹색경영 강화

신한금융그룹은 '그룹 환경경영 규범'을 통해 환경마크, GR마크, 에너지 고효율 제품 등 환경영향이 적은 녹색제품을 우선 구매하도록 규정하고 있습니다. 2015년에는 은행뿐만 아니라 카드, 금융투자, 생명 등 주요 그룹사의 협력회사 대상 지속가능성 제고를 위한 설명회를 통해 환경규범 준수, 환경오염방지, 폐기물 절감 및 자원의 효율적 사용 등에 대한 친환경 경영을 강조했습니다.

### 신한은행, 협력회사 친환경 관련 평가항목

친환경, 재활용품 인증, 사회적 기업 인증 등을 보유하고 우수한 성능의 제품(용역)을 보유하고 있는가?

소비효율등급, 대기전력 저감우수, 고효율에너지 기자재 인증 등을 보유하고 성능이 우수한 제품인 에너지고효율 제품을 보유하고 있는가?

에너지경영/녹색제품/사회적 기업을 위한 추진 실적 등이 있는가?

동 제안과 관련하여 우수기술 보유 인증이 있는가?

당행 IT우수 협력회사 선정업체 및 감사장 수여 우수 협력 업체인가?

## 유엔 환경금융 이니셔티브(UNEP-FI) 참여

신한은행은 2008년 UNEP-FI(유엔 환경금융 이니셔티브)에 가입하여 글로벌 금융기관들과 함께 금융기업의 환경적 책임이행을 위해 노력하고 있습니다. 2015년 3월에는 환경적으로 건전하고 사회적으로 책임 있는 금융활동을 선도적으로 수행하여 한국사회책임투자포럼으로부터 지속가능금융 공로패를 수상하였습니다. 또한 '에너지 효율 지지를 위한 금융기관 공동 선언문'에 참여함으로써 에너지 효율관련 투자활성화를 위한 금융의 적극적인 역할을 지속적으로 인식하고 관련 활동을 지지하고 있습니다.

## 임직원 친환경 인식 강화

신한은행은 에너지경영 지침 및 매뉴얼을 제정하여 임직원들의 에너지 경영 실천 인식을 제고하고 있으며, 환경경영 역량강화를 위해 매년 대내외 집합 교육과 전직원 대상 사이버 교육 등을 실시하고 있습니다. 또한 매월 에너지 절감 실적 모니터링 후 분기별로 우수영업점을 사내 게시판에 공지하고, 포상을 시행하여 임직원의 에너지 절감활동을 촉진하고 있습니다. 본점 등 주요 대형건물에는 에너지 전광판을 로비에 설치하여 에너지 사용량을 지속적으로 모니터링하고 있으며 에너지 절약 실천사항 포스터를 게시하여 인식을 제고하고 있습니다.



신한은행, 환경경영 사이버교육

## 대외 투명한 환경정보공개 이행

신한금융그룹은 '2015 CDP(Carbon Disclosure Project) Korea' 에서 탄소경영 최우수기업 5개사만이 선정되는 '탄소경영 아너스클럽' 에 국내 금융회사로는 최초로 2년 연속 편입되는 영예를 안았습니다. 더불어 CDP 영국 본부에서 발간하는 CDP 글로벌보고서「The A list: The CDP Climate Change Performance Leadership Index 2015」에도 포함되는 성과를 거두었습니다. 본 보고서에는 기후변화 대응 및 목표 달성에 있어 높은 수준을 인정받은 전세계 114개 기업이 이름을 올렸으며, 국내 총 11개 기업 중 금융기관에서는 신한금융그룹이 유일하게 포함되었습니다.

신한은행은 은행권 최초로 지속가능경영보고서인 사회책임보고서와 별개로 '신한은행 환경보고서' 를 발간하고 있습니다. 정부의 '환경정보공개제도' 에 적극 참여하고자 환경보고서를 통해 의무/자율항목을 모두 공개하고 있으며, 자원 및 에너지 사용량, 온실가스 및 환경오염물질 배출량, 녹색구매 실적 등의 정량적 데이터를 포함하여 환경경영 추진을 위한 전략과 시스템을 투명하게 공개하고 있습니다. 이러한 노력으로, 은행은 '2015 환경정보공개 대상' 에서 금융권으로 유일하게 환경부 장관상을 수상하였고 1,200여개 환경정보 공개 대상 기업 중 우수기업으로 선정되었습니다.

## 향후 계획

신한은행은 연차별 온실가스 감축목표를 수립하여 매년 온실가스 배출량 및 온실가스 감축 이행계획, 감축 실적을 정부에 보고하고 있습니다. 2020년까지 국가 온실가스 목표(BAU) 대비 30%를 절감하고자 하며, 2016년에는 예상배출량 대비 15.6%를 감축할 계획입니다.

신한생명은 전력 및 자원 사용량의 지속적인 감소를 위해 매년 실시하는 에너지 절감 캠페인을 더욱 체계적으로 실행하고자 합니다. 이를 통해 전년도 대비 자원 사용량을 감소시키고 이에 따라 연간 실비, 관리비를 절감할 계획입니다.



2015 CDP 탄소경영 아너스클럽 2년 연속 선정





# 지배구조

## 지배구조 원칙과 정책

그룹의 장기적인 발전을 도모하고 주주, 금융소비자 등 이해관계자의 이익을 보호하기 위해 당사는 투명성, 건전성, 안정성을 확보함과 동시에 그룹의 성장경로와 조직문화가 반영된 지배구조를 갖추고자 노력하고 있습니다. 그 결과 당사는 한국기업지배구조원이 실시한 '2015 지배구조 우수기업 시상' 에서 국내 상장기업 828개 가운데 유일하게 통합평가등급 A+를 획득하며 지배구조 우수기업 대상을 수상하였습니다. 한국기업지배구조원은 높은 사외이사 비중, 다양한 전문위원회 운영 등을 통해 기업 지배구조의 투명성을 제고하였고, 지배구조 관련 정보가 상세하게 공시된 점 등을 대상 선정 사유로 밝혔습니다. 당사의 지배구조 원칙과 정책은 다음과 같습니다.

**투명성** | 매년 지배구조 연차보고서를 회사 및 은행연합회 홈페이지에 공시하고 있으며, 지배구조 연차보고서는 정관, 이사회 및 각 위원회 규정 등 일체의 내부 규정과 이사회 및 이사회내위원회(이하 이사회 등)의 활동 내역 전반 등을 포함하고 있습니다. 소액주주의 권리보호를 위한 집중투표제, 적극적 주주 의결권 보장을 위한 서면에 의결권 행사제도를 도입하고 있으며, 주주총회 실시간 동영상을 제공하여 공정하고 적시성 있는 정보 제공에 힘쓰고 있습니다.

**건전성** | 독립성과 전문성을 갖춘 이사회를 구성하여 운영하고 있으며 상법, 금융지주회사법 등 외부 법령과 정관, 지배구조 내부규범, 이사회 규정 등의 내규를 충실히 이행하고 있습니다. 또한 금융회사 지배구조 모범규준(이하 모범규준) 및 기업지배구조 모범규준에서 이사회와 관련하여 권고하고 있는 사항 일체를 도입하여 성실히 준수하고 있습니다.

**안정성** | 구성원 간의 견제와 균형을 통해 안정적인 지배구조를 구현하고자 회사의 의사결정과 업무집행을 이사회와 경영진에게 각각 별도로 위임하였고 경영진의 업무집행상황을 이사회에 보고하도록 하였습니다. 또한 이사회 내 사외이사 비중이 83%로 법적요건인 과반을 훨씬 상회하도록 운영하여 이사회가 경영진 견제기능을 충실히 수행할 수 있는 여건을 마련하고, 모든 이사회내위원회를 사외이사 과반 이상으로 구성하여 사외이사 중심의 이사회 활동을 적극적으로 해 나가고 있습니다. 이사회 의장을 사외이사 담당하도록 규정하는 한편, 사외이사후보추천위원회를 포함한 대다수의 이사회내위원회의 위원장도 사외이사로 선임하여 운영하고 있습니다.

**다양성과 전문성** | 이사회가 특정한 공통의 배경을 갖거나 특정 이해관계를 대변하지 않도록 하는 이사회 구성의 '다양성 원칙' 을 지배구조 내부규범에 명문화하여 지배구조의 다양성과 전문성을 구현하도록 하고 있습니다. 실제 운영에 있어서도 이사회가 특정 배경과 직업군에 편중되지 않도록 하기 위해 모범규준이 전문성 요건으로 제시한 금융, 경제, 경영, 회계, 법률 5개 전 분야를 아울러 고르게 이사회를 구성하고 있습니다. 이와 함께 사외이사 후보군 선정에 있어서도 여성 후보를 지속적으로 확대하고 있으며, 폭넓은 연령대의 후보군을 구성하여 이사회 구성의 다양성 원칙을 충실히 이행하기 위해 노력하고 있습니다.

### 사외이사 후보군 중 여성 후보 수

구분	사외이사 후보군 중 여성 후보 수	전기대비증감
2015.2월 기준	11명	
2015.8월 기준	14명	+3명
2016.2월 기준	39명	+25명

**그룹의 성장경로와 조직문화가 반영된 지배구조** | 당사는 1982년 7월 제일동포 소액주주 341명(100%출자, 자본금 259억원)의 모국애를 담아 '대한민국 최초의 순수민간자본' 으로 출범한 신한은행을 모태로 하고 있습니다. 아울러 2001년 '대한민국 최초의 민간 금융지주회사' 로 출범한 당사는 글로벌 금융그룹인 BNP Paribas 그룹과의 전략적 제휴를 통해 새로운 도약의 기반을 마련하였습니다. 이러한 그룹의 성장경로와 조직문화를 지배구조에 반영하고자 창립 정신을 대표하는 제일동포 경영전문가 사외이사와 전략적 제휴사인 BNP Paribas 그룹이 추천하는 금융전문가 사외이사가 이사회 구성원으로 활동하고 있습니다.



## 지배구조

### 사외이사 및 최고경영자

**사외이사 선임 절차 및 기준** | 사외이사는 사외이사후보추천위원회의 추천을 받아 주주총회에서 선임하고 있으며, 당사는 관련법령에서 정하는 독립성 요건을 갖추고 다양한 분야로부터 금융경력과 전문성을 가진 사외이사가 사외이사후보추천위원회에 포함될 수 있도록 하고 있습니다. 전문성과 식견을 갖춘 사외이사를 선임하기 위해 자격요건으로 △직무 수행에 필요한 금융, 경제, 경영, 회계 및 법률 등 관련 분야에 대한 충분한 실무경험이나 전문지식 보유하였는지 여부 △특정 이해관계에 얽매이지 않고 전체 주주 및 금융소비자의 이익을 위해 공정하게 직무를 수행할 수 있는지 여부 △직무를 수행하기에 적합한 윤리의식과 책임성을 보유하고 있는지 여부 등을 두고 있습니다. 사외이사후보추천위원회는 공정하고 투명한 절차에 따라 예비후보자가 관련 법령 및 규범에서 정하는 자격요건을 충족하는지를 공정하게 검증한 후 사외이사 후보로 추천하며, 필요할 경우 주주, 이해관계자 및 외부 자문기관 등 회사 외부로부터의 추천을 최대한 활용하고 있습니다.

**이해상충행위 관리 · 감독** | 내부규범 제4조 제1항 제6호에서는 ‘대주주 · 임원 등과 회사 간 이해상충 행위의 감독에 관한 사항’을 이사회회의 권한으로 정하고 있으며, 이사회규정 제10조 제1항 제7호에 ‘이사회와 회사간의 거래승인’을 이사회회의 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 안건에 대해서는 신한은행 은행장이 비상임이사의 의결권을 제한하고 재적이사 2/3이상 찬성을 요하는 특별결의 방식으로 결의하고 있습니다.

**평가 및 보상** | 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. 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. 2015년 전체 임직원의 연간 총 보상 중앙값 대비 CEO 연간 총 보상 비율은 18배 입니다.

### 사회책임경영위원회

신한금융지주회사는 고객, 주주 및 지역사회를 포함한 대내외 이해관계자들의 요구에 보다 적극적으로 부응함으로써 기업시민으로서 사회적 책임을 다하고, 그룹의 미션인 ‘미래를 함께 하는 따뜻한 금융’을 능동적이고 체계적으로 구현하고자 2015년 이사회내위원회인 사회책임경영위원회를 신설했습니다. 당사는 대표이사 회장과 각 자회사 CEO(12명)로 구성된 ‘그룹사회공헌위원회’를 통해 그룹의 사회책임경영과 관련된 사안을 논의해 왔으나, 보다 객관적이고 합리적인 시각에서 그룹 사회책임경영에 대한 의사를 결정하고자 최고 의사결정 기구인 이사회 산하에 사회책임경영위원회를 신설하였습니다. (기존 ‘그룹사회공헌위원회’는 ‘사회책임경영협의회’로 명칭 변경하여 자회사 CEO 간 사회책임경영 협의체로 존속) 사회책임경영위원회는 이사회에서 위임한 사항에 대하여 심의, 결의함으로써 회사의 사회책임경영에 관한 방향을 수립하고, 관련된 사항을 결정합니다. 사외이사 3인과 사내이사 1인의 총 4인으로 구성된 사회책임경영위원회는 경제, 환경, 사회 영역에서 CSR에 관한 주요 사안을 논의하여 그룹이 이행할 사회책임경영의 방향을 설정하며, 그룹의 사회책임경영과 관련된 기존 규정을 개정하거나 새로운 규정의 제정을 심의 · 의결하고, 사회책임보고서 발간, 사회책임경영 이행 현황 등을 보고받습니다.

**활동내역** | 2015년도 제1회 사회책임경영위원회는 사회책임경영위원회 위원장을 이만우 위원장으로 선임하고, 사회책임경영위원회 신설과 2014년 사회책임경영 주요 성과 및 이행현황을 보고받았습니다. 2015년도 제2회 사회책임경영위원회는 2015년 그룹 사회책임경영 대외 평가 결과 및 9대 전략별 이행현황, 2016년 사회책임경영 주요 추진계획을 보고받았습니다. 이만우 위원장은 자본시장과 금융투자업에 관한 법률 상 시장질서 교란행위 금지 조항을 언급하며, 내부통제시스템 강화와 더불어 그룹사 임직원이 해당 법령의 내용을 숙지할 수 있도록 교육하고, 예방교육 이행현황을 차기 사회책임보고서에 반영할 것을 요청했습니다. 이에 따라 당사는 기 추진 중인 임직원 금융투자상품 거래내역 모니터링 및 시장질서 교란행위에 대한 임직원 교육 현황을 보고하였습니다.

# GRI 표준공개

## EC1. 직접적인 경제가치 발생과 분배

### FS6. 사업포트폴리오

단위: 십억원

매출액	30,674.5
고객	
가계대출	96,017.6
기업대출	127,026.8
기타대출	25,384.5
임직원	
급여	1,833.9
복리후생비	644.3
주주·투자자 수익금(배당금 및 이자)	5,067.7
법인세 비용	694.6
지역사회	
자선적 기부	31%
(사회공헌 투자금액)	
지역사회 투자	52%
산업적 이니셔티브	17%
협력회사 지급비용(구매, 용역)	573.6

\* 보고범위

• 협력회사 지급비용: 은행, 카드, 금투, 생명, 캐피탈, 제주

### PR3. 상품 및 서비스 정보의 고지 정책, 절차, 관련법규

신한은행은 소비자보호 지침 내에 소비자보호 사전협의 진행에 관한 내용을 포함함으로써 상품개발, 마케팅, 영업 등 사업 프로세스 초기 단계에서부터 소비자보호 총괄 부서의 의견을 적극 반영하고 있습니다. 소비자보호 사전협의 대상 업무의 경우 공무 기간 시 소비자보호 체크리스트를 통한 사전 점검이 이루어지도록 하고 있으며, 민원 발생 가능성이 높을 시에는 총괄부서에서 상품의 출시 및 마케팅 활동을 중단 또는 보완할 수 있는 권한을 가지고 있습니다.

### FS10. 금융기관 포트폴리오 편입 기업 중 환경·사회적 심사를 받는 자산의 비율

#### FS11. 환경 사회적 심사를 받는 자산

신한은행은 기업 신용평가를 실시할 경우 비재무 항목 내 사회적책임경영에 대한 정성적 평가를 실시하고 있으며, 신한금융투자는 IB, M&A, 프로젝트금융 등의 거래에 대한 심사 시 '따뜻한 금융 체크리스트' 점검을 실시하고 있습니다.

구분	단위	금액
기업여신관련 비재무심사대상 비율	%	100
SRI 펀드	억원	2,070
SOC 대출	억원	19,256
SOC 펀드	억원	18,917
인프라펀드	억원	1,320
일본태양광펀드 투자잔액	억원	540
녹색금융펀드	억원	1,042

\* 보고범위

• 기업여신관련 비재무심사대상 비율, SOC 대출·펀드: 은행, 생명, BNP  
 • SRI 펀드: 생명, BNP  
 • 인프라펀드: BNP  
 • 일본태양광펀드: 은행  
 • 녹색금융펀드: 생명

## EC9. 주요 사업장에서 현지 공급업체에 지급하는 지출 비율

### 국가별 영업손익 및 법인세비용 현황

단위: 십억원

	매출액	영업이익	법인세비용
국내	29,819.8	2,727.9	633.9
일본	141.1	24.3	9.0
중국	200.2	22.2	5.6
베트남	125.9	29.1	5.2
미국	78.3	22.2	6.8
국외기타합계	237.1	147.5	34.1
합계	30,674.5	2,973.1	694.6

### EC3. 조직의 확정급여형 연금제도 채무 총당

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

단위: 십억원

확정급여채무의 현재가치	1567.9
사외적립자산의 공정가치	(1341.8)
확정급여제도의 부채 인식액	226.1

## EC5. 주요 사업장이 위치한 지역의 최저 임금과 비교한 성별 기본 초임 임금 비율

### LA13. 남성 대비 여성의 기본급여 및 보수 비율

신한금융그룹은 신입직원의 성별에 따라 기본급을 차별하지 않으며, 관련 규정에서 의거하여 근속연수와 직무성과 등에 따라 임금을 산정하고 있습니다. 또한 보수규정에서 '기본급의 임금 범위는 매년 입단협에서 정한 임금 인상률을 반영한다'고 명시하고 있으며, 입단협은 경제성장률 및 물가상승률 등을 감안하여 노사 합의를 통해 임금 인상률을 결정하고 있습니다.

### EC6. 주요 사업장의 지역사회에서 고용된 고위 경영진의 비율

신한은행은 현지 사업장의 현지인 고용을 확대해가고 있습니다. 2015년 신한은행의 현지인 채용 비율은 93.3%를 기록하였고, 주요 사업장의 현지인 관리자 수를 지속적으로 확대해 현지화를 실현할 계획입니다.

단위: 명

구분	2013	2014	2015
현지 파견자 수	183	180	205
현지인 채용자 수	1,608	1,778	2,874
총 해외 근무 임직원 수	1,791	1,958	3,079
현지인 채용 비율	89.8	90.8	93.3
주요국 현지인 관리자 수(일본, 베트남 등)	315	352	640

\* 보고범위: 은행

EN1. 사용한 원재료의 중량이나 부피

EN2. 재생투입 원재료 사용 비율

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

단위: 십억원

구분	2013	2014	2015
복사지 사용량	995.3	812.9	933.6

\* 재생용지 사용량은 복사지 사용량에 포함

EN3. 조직 내 에너지소비

EN4. 조직 밖에서의 에너지소비

EN5. 에너지 집약도

EN8. 수원별 총 취수량

EN22. 수질 및 도착지별 총 폐수 방류량

구분	단위	2013	2014	2015	
원단위 사용량	전력사용량	GJ	247,003	283,662	327,335
	도시가스 사용량	GJ	38,097	44,324	46,866
	휘발유 사용량	GJ	155,117	156,159	157,027
	경유 사용량	GJ	1,179	875	935
출장 <sup>2)</sup>	항공(국내)	km	288,178	633,203	489,672
	철도	km	1,604,282	4,091,158	7,789,774
현금수송 <sup>3)</sup>	버스	km	586,555	610,748	1,756,787
	경유	ℓ	146,599	141,847	151,765
제품 및 서비스 구매	인쇄용지 <sup>4)</sup>	kg	4,769,990	4,237,952	4,359,960
	신용카드 <sup>5)</sup>	개	10,723,045	10,527,178	10,360,369
자본재 <sup>7)</sup>	통장 <sup>8)</sup>	개	48,633,033	5,514,332	9,895,060
	노트북	대	146	73	0
	PC본체	대	1,540	4,027	3,755
	모니터	개	963	2,599	3,415
	프린터	개	1,209	856	973
	LED조명	개	7,126	16,454	13,281
	신용카드	개	53,615	52,636	49,830
폐기	통장	개	855,121	103,846	180,090
	일반폐기물(소각) <sup>9)</sup>	kg	35,000	169,200	164,600
	일반폐기물(매립)	kg	284,000	121,100	132,738
	재활용 폐기물(종이) <sup>9)</sup>	kg	185,000	171,365	216,734
	재활용 폐기물(스티로폼)	kg	10,000	0	0
	재활용 폐기물(유리)	kg	11,000	10,800	8,250
	재활용 폐기물(캔)	kg	300	486	591
재활용 폐기물(플라스틱)	kg	4,000	5,696	5,444	
용수	상수도 <sup>10)</sup>	m <sup>3</sup>	210,541	186,562	236,098
	지하수 <sup>11)</sup>	m <sup>3</sup>	67,943	63,321	58,170

\* 보고범위

- 출장 인쇄용지: 지주, 은행, 카드, 금투, 생명, BNP, 캐피탈
- 현금수송, 통장, 자본재, 재활용 폐기물: 은행
- 신용카드: 카드
- 일반폐기물: 은행, 금투, 생명, BNP, 캐피탈, 제주
- 상수도: 지주, 은행(본사, 광고빌딩, 광고백년관), 카드(역삼사옥, 당산사옥), 금투(본사 및 3개 영업점), 생명(연수원), BNP(본사), 캐피탈(본사), 제주(본사 및 18개 자가영업점)
- 지하수: 은행(본사), 금투(본사)

\* 일반 폐기물(매립) 2014년 데이터의 경우 취합 방식 변경으로 수치 정정함

EN6. 에너지소비 감축

EN19. 온실가스(GHG) 배출 감축

단위: tCO<sub>2</sub>eq

구분	활동내용	2015 온실가스 감축 예상량
건물 에너지 효율 증대	은행 본점 및 주요 사옥, 전 영업장의 조명을 LED로 교체하여 에너지사용량 감축	2,376
에너지 절약 생활화	대형건물에 대한 에너지경영시스템(ISO50001)운영에 따른 목표대비 감축 실적	1,738
친환경 데이터센터 운영	건물에 태양광 발전, LED 조명기구, BEMS(Building Energy Management System), 빙축열 시스템을 통한 에너지 소비 절감	2,048

EN15. 직접 온실가스(GHG) 배출 (SCOPE 1)

EN16. 에너지 간접 온실가스(GHG) 배출 (SCOPE 2)

EN17. 기타 간접 온실가스(GHG) 배출(SCOPE3)

EN18. 온실가스(GHG) 배출집약도

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

구분	단위	2013	2014	2015	
온실가스 배출 집약도	Scope1 직접배출	tCO <sub>2</sub> eq	17,957	17,612	17,098
출장	Scope2 간접배출	tCO <sub>2</sub> eq	88,016	85,860	82,959
	항공(국내)	tCO <sub>2</sub> eq		94.98	73.45
현금수송	철도	tCO <sub>2</sub> eq	108	122.73474	233.69
	버스	tCO <sub>2</sub> eq		16.92	48.66
폐기	경유	tCO <sub>2</sub> eq	388	371.50	396.98
	일반폐기물(소각)	tCO <sub>2</sub> eq		20.8116	20.2458
	일반폐기물(매립)	tCO <sub>2</sub> eq	36.32	3.91419	62.9235
	재활용 폐기물(종이)	tCO <sub>2</sub> eq	-	20.735165	26.00808
	재활용 폐기물(스티로폼)	tCO <sub>2</sub> eq	-	-	-
	재활용 폐기물(유리)	tCO <sub>2</sub> eq	-	0.105408	0.080685
상수도 사용량	재활용 폐기물(캔)	tCO <sub>2</sub> eq	-	0.0086508	0.0022458
	재활용 폐기물(플라스틱)	tCO <sub>2</sub> eq	-	0.1059456	0.1012584
지하수 사용량	tCO <sub>2</sub> eq	70.10	61.938584	91.15	
			21.0226		

\* 보고범위

- 출장: 지주, 은행, 카드, 금투, 생명, BNP, 캐피탈
  - 현금수송, 재활용 폐기물: 은행
  - 일반폐기물: 은행, 금투, 생명, BNP, 캐피탈, 제주
  - 상수도: 지주, 은행(본사, 광고빌딩, 광고백년관), 카드(역삼사옥, 당산사옥), 금투(본사 및 3개 영업점), 생명(연수원), BNP(본사), 캐피탈(본사), 제주(본사 및 18개 자가영업점)
  - 지하수: 은행(본사), 금투(본사)
- \* 국내 탄소성적표지 배출계수 기준

EN23. 유형 및 처리방법별 총 폐기물 중량

구분	단위	2013	2014	2015	
일반 폐기물	ton	319	290.30	293.34	
사업장 폐기물	종이	ton	185	171.3	216.7
	스티로폼	ton	10	0	0
재활용 폐기물	유리	ton	11	10.8	8.3
	캔	ton	0.3	0.5	0.6
	플라스틱	ton	4	5.7	5.4

\* 보고범위

- 일반 폐기물, 사업장 폐기물: 지주 (본사), 은행(본사), 카드(본사), 금투 (본사), 생명(본사), BNP (본사), 캐피탈 (본사), 제주(본사 및 영업점)
  - 재활용 폐기물: 은행
- \* 일반 폐기물 2014년 데이터의 경우 취합 방식 변경으로 수치 정정함

**EN31. 환경과 관련한 총 지출(투자) 비용**

구분	활동내용	단위	금액
친환경 IT제품 구매액	신한은행의 환경관련 인증 전산기기 구매액	억원	43.1
LED조명 구매액	신한은행의 LED 조명 구매액	억원	14.8
합계		억원	57.9

\* 보고범위: 은행

EN29. 환경법 및 규정 위반으로 부과된 주요 벌금액 및 비금전적 제재의 횟수  
 SO7. 경쟁저해행위 등 불공정 거래행위에 대한 법적조치의 수와 그 결과  
 SO8. 법률 및 규정 위반에 대한 주요 벌금의 액수와 비금전적 제재의 횟수  
 PR4. 제품 및 서비스 정보와 라벨링 관련 법률규정 및 자율규정 위반 건수  
 PR6. 금지되거나 논란이 있었던 제품의 판매  
 PR7. 마케팅 커뮤니케이션 관련 법률규정 및 자율규정 위반 건수  
 PR8. 고객개인정보보호 위반 및 고객정보 분실 사실이 입증된 불만 건수  
 PR9. 제품 및 서비스 공급 등의 법규 위반에 대한 주요 벌금의 액수

구분	사유 및 근거법령	처벌 또는 조치에 대한 회사의 이행현황	재발방지를 위한 회사의 대책	측면
신한은행	연대보증 부당취급 관련 은행법 위반	과태료 납부	업무지도 및 관리 감독 강화	제품 컴플라이언스
신한카드	채무불이행정보 등 록업무 불철저	내부통제 강화	업무지도 및 관리 감독 강화	준수
신한금융투자	외국환거래법령 위반(한국은행 사전 신고 누락)	과태료 납부	업무지도 및 관리 감독 강화	준수
	불성실 수요예측 참여행위	내부통제 강화, 제재금납부	업무지도 및 관리 감독 강화	경쟁저해행위

**LA1. 신규 채용 근로자와 이직 근로자의 인원수 및 비율**

**LA12. 범주별 거버넌스 기구 및 근로자의 구성 현황** 단위: 명

구분	2013	2014	2015
총 직원수	22,791	22,408	22,524
고용형태별	경영진	-	163
	정규직*	20,841	20,640
	계약직	1,950	1,768
연령별	30세 미만	4,714	-
	30~50세	16,641	-
	50세 초과	1,436	-
성별	남성	12,495	12,692
	여성	10,296	9,716
보훈 직원 수	-	-	1,062
장애인 직원 수	-	-	238
신규채용자 수	657	664	961
이직자 수	335	336	296

\* 2015년부터 무기계약직을 정규직에 포함하여 선정

구분	2015
중간관리자*	남성 8,126
	여성 2,228
과장	남성 1,522
	여성 725
임원	남성 158
	여성 5

\* 중간관리자: 과장-부장

**LA3. 성별에 따른 육아휴직 이후의 업무 복귀 및 근속 비율** 단위: 명

구분	2015
평균근속연수*	남성 16년 4개월
	여성 11년 0개월
육아휴직 사용직원	남성 9
	여성 931
육아휴직 후 복귀한 직원	남성 9
	여성 619
육아휴직 후 1년 이상 근속한 직원	남성 2
	여성 405

\* 보고범위: 은행

**LA6. 부상 유형, 부상 발생률, 업무상 질병 발생률, 휴직일수 비율, 결근율, 업무 관련 사망자 수**

구분	2015
질병 및 부상자 수(건)	2
결근일(일)	90
결근율(%)	0.002

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

**HR3. 차별 사건의 수와 이에 대한 시정조치**

**HR11. 공급망 내 실질적이거나 잠재적으로 인권에 미치는 중대한 부정적 영향 및 조치**

**HR12. 공식 고충처리제도에 의해 접수, 발견, 해결된 인권고충 건수**

**SO11. 공식 고충처리제도에 의해 접수, 발견, 해결된 사회에 미치는 영향에 관한 고충 건수**

열린상담센터, 직장 무례함 상담채널, 내부 상담사 등 직원의 고충을 접수하고 해결할 수 있는 다양한 채널을 운영하고 있으며, 2015년에는 가족갈등, 직장 내 부서간 갈등과 같은 총 36건의 애로사항을 접수하여 해결하였습니다.

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

신한금융그룹은 퇴직에 대한 임직원의 불안감을 해소하고, 사전 준비를 통해 제 2의 인생을 구상할 수 있도록 은퇴 퇴직자를 대상으로 다양한 프로그램을 지원하고 있습니다. 신한은행은 외부 전직 지원 전문 컨설팅사를 통해 희망퇴직자의 전직, 창업, 생애설계 프로그램 교육을 지원하고 있으며, 신한카드와 신한금융투자는 일정 기준을 충족하는 직원을 대상으로 창업 및 전직 교육 비용을 지원하고 있습니다. 신한생명엔 전 직원을 대상으로 퇴직연금을 가입(DB형, DC형)하여 퇴직직원의 전직 지원 프로그램을 상시 운영하고 있으며, 희망퇴직자에 대한 개별 맞춤형 컨설팅 교육을 실시하여 일대일 상담 및 창업에 필요한 정보를 제공하고 있습니다.

# 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 기본적인 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.

## 임직원에 대한 인권

- 학연, 지연, 나이, 성별, 인종, 종교 등에 따른 일체의 부당한 차별을 하지 않는다.
- 성과에 따라 공정하게 평가하고 보상하며, 능력과 자질에 근거해 자기 개발의 기회를 공정하게 부여한다.
- 임직원의 건강을 증진시킬 수 있도록 안전하고 쾌적한 근무환경을 지속적으로 개선한다.

## 고객에 대한 인권

- 성별, 인종, 종교, 정치적 성향 등에 따른 차별적 금융서비스를 제공하지 않는다.
- 고객에게 정보제공을 과도하게 요구하지 않고, 개인정보 보호를 위한 기술적·물리적 조치를 취한다.
- 고객의 진정한 요구와 기대를 존중하여 그에 부응하는 최고의 상품과 서비스를 개발하고 제공한다.

## 주주와 투자자에 대한 인권

- 경영의 투명성 확보를 위해 회계자료의 정확성과 신뢰성을 유지한다.
- 주주와 투자자에게 필요한 정보는 관련 법규와 내규에 따라 적시에 공정하게 제공한다.
- 주주와 투자자의 정당한 요구와 제안을 존중하여 상호 신뢰관계를 유지한다.

## 협력회사에 대한 인권

- 상생의 동반자로서 그룹의 협력회사가 가지는 가치를 중요시한다.
- 그룹의 협력회사 선정시 그룹의 상품이나 서비스 구매를 강요하지 않는다.
- 우월적 지위가 아닌 상호 대등한 위치에서 공정하게 거래한다.

## 지역사회에 대한 인권

- 금융그룹으로서 지역사회 발전을 위한 책임에 대해 인지하고, 지역사회의 일원으로서 사회공헌 활동에 적극 참여한다.
- 금융 상품 및 서비스 제공, 고용 기회, 금융교육 프로그램 참여 등에 있어 지역사회 내 취약계층에 대한 부당한 차별을 하지 않는다.
- 지역사회의 환경, 사회적 문제를 유발할 수 있는 대규모 프로젝트에 대해서는 그 영향을 고려하여 대출 및 투자의사를 결정한다.
- 기명이나 차명계좌에 의한 거래, 불법적인 자금세탁 거래 등을 차단하여 건전하고 투명한 사회가 될 수 있도록 노력한다.

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 제거되도록 하고, 인권 침해 사실이 발생한 경우에는 신속하고 효율적인 구제를 위해 최선의 노력을 다하는 인권친화적 경영에 앞장서도록 하겠습니다.



# UN글로벌콤팩트

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
<div data-bbox="150 725 327 906"> <p><b>인권</b> Human Rights</p> </div> <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>
<div data-bbox="150 959 327 1140"> <p><b>노동규칙</b> Labour Standards</p> </div> <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>
<div data-bbox="150 1193 327 1374"> <p><b>환경</b> Environment</p> </div> <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, 협력회사 친환경 경영 장려, CDP 참여 등</p>
<div data-bbox="150 1427 327 1608"> <p><b>반부패</b> Anti-Corruption</p> </div> <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>

## 그룹 윤리강령

신한금융그룹은 글로벌 금융그룹으로서 윤리적 명성을 그룹의 핵심 자산으로 소중히 여기며, 이를 위해서 모든 임직원은 바람직한 의사결정과 행동의 기준으로 윤리적 가치의 중요성을 인식하고 적극 실천합니다. 그룹 윤리강령은 그룹의 윤리경영 이념과 정책의 주요한 원칙으로서, 모든 임직원은 이를 준수하여 그룹의 윤리적 명성에 기여합니다.

### 강령의 적용

- 이 강령은 그룹의 지주회사, 자회사, 손자회사와 모든 임직원에게 적용한다.
- 자회사와 손자회사는 이 강령 및 그룹의 윤리경영 이념과 정책에 저촉되지 않는 범위 내에서 별도의 윤리규범을 운영할 수 있다.

### 강령의 위반 시 보고와 효과

- 임직원은 이 강령의 위반사실을 인지한 경우에는 상급관리자나 준법지원 또는 내부감사 부서 등 관련부서에 지체 없이 보고해야 한다.
- 임직원이 이 강령에 반하는 의사결정이나 행동을 할 경우에는 관련 내규에 따라 조사를 받을 수 있으며, 불이익한 조치가 취해 질 수 있다.

### 강령의 점검과 의견 요청

- 지주회사의 준법지원부서는 이 강령에 대한 주기적인 점검을 실시할 수 있으며 그룹 준법감시인은 이를 확인한다.
- 임직원은 이 강령의 적용에 관한 판단이나 해석이 명확하지 않을 경우 그룹 준법감시인의 의견을 요청할 수 있다.

#### 임직원의 윤리

- 1 법규준수와 공정한 업무 수행
- 2 뇌물 수수 금지와 부패 방지
- 3 이해상충 방지
- 4 비밀정보 보호와 정보 보안
- 5 회사 자산과 사업 기회 보호
- 6 그룹사 간 상호존중과 차별금지
- 7 부당한 정치활동 관여 금지

#### 고객과 주주, 임직원, 협력회사에 대한 윤리

- 1 고객의 이익과 재산 보호
- 2 주주와 투자자의 이익 보호
- 3 임직원의 행복 추구
- 4 협력회사와의 상생

#### 사회적 책임과 공헌

- 1 환경 보호
- 2 기본권 존중
- 3 지역사회 공헌

# 협력회사 행동규범

신한금융그룹은 사회적 책임경영의 원칙과 이념이 그룹의 지속가능성장을 위해 가지는 중요성을 인식하고 이를 실천하기 위해 노력하며, 이러한 이해와 실천을 같이 하는 상생의 동반자인 협력회사가 가지는 가치를 중요시합니다. 신한금융그룹은 협력회사의 자율성과 독립성을 존중하며, 협력회사가 그룹의 사회적 책임경영 원칙과 이념에 부합할 수 있도록 본 「신한금융그룹 협력회사 행동규범」(이하 '행동규범')을 성실히 이행하고 준수하기를 권고합니다.

<p>근로자의 기본적인 인권 존중</p>	<p>협력회사는 사업장의 모든 근로자(계약직, 임시직 기타 다른 유형의 근로자 포함)의 기본적인 인권을 보호하고 존중하며, 이를 위한 근로조건 개선을 위해 노력한다.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 자발적 근로</li> <li>• 노동착취 금지와 근로계약계층 보호</li> <li>• 근로시간</li> <li>• 임금 및 복리후생</li> <li>• 프라이버시 보호와 인도적 처우</li> <li>• 차별금지</li> <li>• 인권 침해 방지 절차 마련</li> </ul>
<p>사업장의 안전과 보건</p>	<p>협력회사는 안전하고 건강한 근로 환경이 근로자의 안전과 건강을 유지하고 개선할 수 있으며, 이는 협력회사의 상품과 서비스의 질을 향상시키고 지속적인 생산을 가능하게 한다는 것을 인식한다.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 산업안전</li> <li>• 산업재해 및 질병 관리</li> <li>• 산업위생과 보건</li> </ul>
<p>환경</p>	<p>협력회사는 환경에 대한 책임을 인식하고, 모든 사업활동 영역에서 공공의 보건과 안전을 지키며, 지역사회와 환경에 미치는 부정적인 영향을 최소화해야 한다.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 환경 법규의 준수</li> <li>• 폐기물 절감 및 자원사용 효율화</li> <li>• 환경오염 방지</li> </ul>
<p>기업윤리</p>	<p>협력회사는 지속가능성장을 위한 기업 윤리의 중요성을 인식하고, 아래의 사항들을 포함하는 윤리적 의사결정과 판단의 기준을 마련하여 임직원이 준수하도록 관리·감독한다.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 공정하고 정직한 업무수행</li> <li>• 뇌물수수 금지와 부패 방지</li> <li>• 개인정보보호</li> <li>• 협력회사와의 상생</li> <li>• 지역사회 공헌</li> </ul>

# 신한BNP파리바자산운용 의결권 행사 지침

신한BNP파리바자산운용은 자본시장과 금융투자업에 관한 법 제87조 및 같은법 시행령 제89조, 제90조, 제91조에 의거하여 회사의 의결권행사에 관한 기준, 방법, 절차 등 의결권행사에 필요한 세부사항을 정하고 있으며, 그 중 사회책임경영에 관한 지침은 아래와 같습니다.

## 근로자 관계

- 기업으로 하여금 작업현장의 안전, 질 등을 측정하여 작업현상의 질(質)을 향상 혹은 유지하는 경영진의 노력을 보고하도록 요구하는 주주제안에 찬성 투표한다.
- 장기적인 경쟁력 강화가 아닌 단기적인 주기부양을 위해 실행되는 인적구조 조정에 대해서는 일반적으로 반대 투표한다.
- 채용 시 개인의 능력이나 자격에 의하지 않고 나이, 신체적 조건, 또한 성별에 의해 차별을 두는 제안에 반대 투표한다.

## 사회적 이슈

### 정치 및 자선헌금

- 기업이 주주나 기타 이해관계자들의 이익과 일치하지 않는 로비활동이나 정치헌금을 금지하는 주주결의에 찬성한다.
- 기업의 정치헌금을 포괄적으로 금지하는 제안에는 반대 투표한다. 기업은 법과 영(令) 및 규칙에 의해 영향을 받기 때문에 정치헌금을 금지하면 기업이 경쟁에서 불리해 질 수 있다.
- 기업의 비밀정치헌금을 금지하는 제안에 찬성 투표한다. 또한 정당, 선거의 후보자, 정치유세 등에 정치 헌금을 했을 경우 그 액수 및 수령자를 공개하는 제안에 찬성 투표한다.
- 기업의 자선헌금을 제한하는 제안에 반대 투표한다.
- 기업이 뇌물과 부패를 제거하기 위한 정책과 규정을 만들 것을 요구하는 제안에 찬성 투표한다.

### 영업장의 설치 및 공평한 소비자 서비스

- 기업이 영업하고 있는 모든 지역의 소비자가 제품이나 서비스에 공평히 혜택을 받을 수 있도록 요구하는 주주제안에 찬성 투표한다.
- 서비스를 제대로 받지 못하는 지역에 기업으로 하여금 서비스를 제공하도록 요구하는 주주제안에는 사안별로 투표한다.

### 제품책임배상

- 기업이 생산하는 제품 및 서비스에 수반된 잠재적 위험을 공개토록 요구하는 주주제안에 찬성 투표한다.

## 환경 이슈

- 기업의 환경에 대한 영향 특히 기업경영이나 제품이 환경에 미치는 영향을 공개하도록 요구하는 주주제안에 찬성 투표한다.
- 환경에 부정적인 영향을 미치거나 생태학적으로 예민한 지역의 생물적 다양성을 위협하는 기업의 행위를 감소시킬 것을 요구하는 주주제안에 찬성 투표한다.
- 기업의 환경보호를 위한 노력, 정책, 환경오염과 기업경영에 기인한 공중위생 위험이나, 환경 훼손으로 인해 기업이 부담해야 할 손해 배상액 등을 공개하도록 요구하는 주주제안에 찬성 투표한다.
- 기업의 재활용 노력을 공개하거나, 공식적으로 재활용 정책을 채택하도록 요구하는 주주제안에 찬성 투표한다.
- 기업이 속한 산업의 특성에 부합하는 환경보호기준을 채택하도록 권고하는 주주제안에 찬성 투표한다.
- 온실효과를 초래하는 매연가스 방출과 기후 변화에 의해 유발된 손해배상, 그리고 매연가스를 줄이기 위한 조치 및 연구의 공개를 요구하는 주주제안에 찬성 투표한다.
- 기타 환경 문제 제안

## 국제관계 및 인권문제

- 국제 인권기준을 도입하고, 준수하며, 그 결과를 공개하도록 요구하는 주주 제안에 찬성 투표한다.

# GRI INDEX

## 일반표준공개

분류	지표	지표내용	페이지	비고
전략 및 분석	G4-1	CEO 메시지	12-13	
	G4-2	핵심 영향, 위험과 기회	02-03	
	G4-3	조직명	14	
	G4-4	대표 브랜드, 제품 및 서비스	14	
	G4-5	본사 위치	82	
	G4-6	조직이 사업을 운영하는 국가의 수	14	
	G4-7	소유 구조 특성 및 법적 형태	14	
	G4-8	대상 시장(지역별 구분, 사업 분야, 고객 · 수익자 유형)	14	
조직 프로필	G4-9	보고 조직의 규모	69, 71	
	G4-10	고용 유형, 고용 계약 및 지역별 인력 현황	71	
	G4-11	단체 교섭 적용 대상 직원 비율	43	
	G4-12	보고 조직의 주요 활동, 제품, 서비스와 관련된 공급망의 주요 특징	54-57	
	G4-13	보고 기간 중 규모, 구조 또는 소유 구조 상의 중대한 변화	77	중대한 변화 없음
	G4-14	사전예방의 원칙과 접근방법 채택 여부 및 채택 방식에 대한 설명	37-39	
	G4-15	경제 · 환경 · 사회 현장, 원칙 등 가입하거나 지지하고 있는 외부 이니셔티브	14	
	G4-16	협회 및 국가 · 국제적 정책기구 멤버십 획득 현황	73	
	G4-17	조직의 연결제우제표 또는 그와 동등한 문서에 수록된 모든 주체의 목록 및 보고서에 다루고 있지 않은 주체	82	
	G4-18	보고서 내용과 측면경제 결정 과정 및 보고서 내용 결정 과정에서 보고원칙 적용 방법	82	
파악된 중대 측면과 경제	G4-19	보고내용 결정 과정에서 파악한 모든 중대측면의 목록	20	
	G4-20	중대측면별로 조직 내 측면경제	20	
	G4-21	중대측면별로 조직 외부 측면경제	20	
	G4-22	이전 보고서에서 제공한 정보에 대한 수정이 미치는 영향과 그러한 수정보고 이유	20	
	G4-23	이전 보고기간 이후의 범위 및 측면경제에 발생한 중요한 변화	20	
	G4-24	조직과 관련 있는 이해관계자 집단 목록	17-19	
	G4-25	조직이 관여할 이해관계자들을 파악하고 선정하는 기준	17-19	
	G4-26	조직의 이해관계자 참여 방식	17-19	
이해관계자 참여	G4-27	이해관계자 참여를 통해 제기된 핵심 토픽 및 관심사 및 이에 대한 조직의 대응	17-19	
	G4-28	제공한 정보의 보고기간	82	
	G4-29	최근에 보고서를 작성한 경우 그 보고일자	82	
	G4-30	보고 주기	82	
보고서 프로필	G4-31	보고서 또는 그 내용에 대한 문의처	82	
	G4-32	조직이 선택한 '부합(in accordance)' 방법	82	
	G4-33	보고서의 외부 검증에 대한 조직의 정책과 현 관행	80-81	
	G4-34	최고 거버넌스 기구의 위원회를 포함한 조직의 거버넌스 구조	66-68	
	G4-35	최고 거버넌스 기구가 고위 임원 및 기타 근로자에게 경제적, 환경적, 사회적 토픽에 대한 권한을 위임하는 절차	66-68	
	G4-36	경제적, 환경적, 사회적 토픽에 대한 조직 내에 임원급 인사나 책임이 부여된 인사의 임명	66-68	
	G4-37	경제적, 환경적, 사회적 토픽에 관해 이해관계자들과 최고 거버넌스 기구가 협의하는 과정	66-68	
	G4-38	최고 거버넌스 기구와 그 위원회의 구성	66-68	
	G4-39	최고 거버넌스 기구의 의장의 임명 직위 결임 여부	66-68	
	G4-40	최고 거버넌스 기구 및 그 산하위원회의 임명과 선정 절차 및 거버넌스 기구 구성원의 임명 및 선정 기준 (다양성 고려, 독립성 보장 여부, 경제/환경/사회 관련 전문성 고려, 이해관계자 참여 여부 등)	66-68	
거버넌스	G4-41	최고 거버넌스 기구가 이해관계 상충을 방지하고 관리하는 프로세스	66-68	
	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	66-68	
	G4-43	최고 거버넌스 기구의 경제적, 환경적, 사회적 토픽에 대한 공동 지식을 개발하고 강화하기 위한 조치	66-68	
	G4-44	경제적, 환경적, 사회적 토픽의 관리방식에 대한 최고 거버넌스 기구의 성과를 평가하기 위한 절차, 성과 평가에 대한 대응 조치	66-68	
	G4-45	경제적, 환경적, 사회적 영향과 위험 및 기회를 파악하고 관리하는 것에 대한 최고 거버넌스 기구의 역할	66-68	
	G4-46	경제적, 환경적, 사회적 토픽에 대한 조직의 위험관리 프로세스를 검토할 때 최고 거버넌스 기구의 역할	66-68	
	G4-47	최고 거버넌스 기구가 경제적, 환경적, 사회적 영향과 위험 및 기회에 대해 검토하는 빈도	66-68	
	G4-48	조직의 지속가능성보고서를 공식 검토하고 승인하며, 중대 측면이 모두 포함되어 있는지 확인하는 최고 위원회 또는 직위	66-68	
	G4-49	중요 사항을 최고 거버넌스 기구에 보고하는 절차	66-68	
	G4-50	최고 거버넌스 기구에 보고된 중요 사항의 성과와 보고 횟수, 그리고 이를 다루고 해결하기 위한 제도	66-68	
윤리성 및 청렴성	G4-51	최고 거버넌스 기구와 고위 임원에 대한 보수 정책	68	
	G4-52	보수 결정 절차	68	
	G4-53	보수와 관련하여 이해관계자의 견해를 어떻게 수렴하고 참석하는지 보고	66-68	
	G4-54	주요사업장이 있는 국가별로, 전체 근로자(최고 연봉자 제외)의 연간 총 보상 대비 최고 연봉자의 연간 총 보상 비율	66-68	
	G4-55	주요사업장이 있는 국가별로, 전체 근로자(최고 연봉자 제외)의 연간 총 보상 증가율의 중앙값 대비 최고 연봉자의 연간 총 보상 증가율 비율	77	사업보고서
	G4-56	조직의 가치, 원칙, 표준 그리고 행동강령, 윤리강령과 같은 행동규범	34-36	
	G4-57	윤리 및 법규준수 행위와 조직의 청렴성 문제에 대한 내부의 자문 메커니즘	34-36	
	G4-58	비윤리적이거나 불법적인 행위, 그리고 조직의 청렴성 문제 등을 신고할 수 있는 조직의 내부부 제도	34-36	

## 특정표준공개

분류	지표	지표내용	페이지	비고
경제성과	EC1	직접적 경제가치 발생과 분배	69	
	EC2	기후변화가 조직의 활동에 미치는 재무적 영향 및 기타 위험과 기회	58-59	
	EC3	조직의 확장급여형 연금제도 채무 총량	69	
	EC4	정부 재정지원	78	N/A
시장지위	EC5	주요 사업장이 위치한 지역의 최저 임금과 비교한 성별 기본 초임 임금 비율	69	
	EC6	주요 사업장의 지역사회에서 고용된 고위 경영진의 비율	69	
간접경제효과	DMA		44	
	EC7	사회기반시설 투자와 서비스 자원의 개발 및 영향	45-48	
	EC8	영향의 규모 등 중요한 간접 경제효과	45-48	
조달관행	DMA		54	
	EC9	주요사업장에서 현지 공급업체에 지급하는 지출 비율	69	
원재료	EN1	사용한 원재료의 중량이나 부피	70	
	EN2	재생투입 원재료 사용 비율	70	
에너지	EN3	조직 내 에너지소비	70	
	EN4	조직 밖에서의 에너지소비	70	
	EN5	에너지 집약도	70	
	EN6	에너지소비 감축	62	
	EN7	제품 및 서비스의 에너지 요구량 감축	59	
배출	EN15	직접 온실가스(GHG) 배출(Scope 1)	70	
	EN16	에너지 간접 온실가스(GHG) 배출(Scope 2)	70	
	EN17	기타 간접 온실가스(GHG) 배출(Scope 3)	70	
	EN18	온실가스(GHG) 배출 집약도	70	
	EN19	온실가스(GHG) 배출 감축	62	
폐수 및 폐기물	EN22	수질 및 도착지별 총 방류량	70	
	EN23	유형 및 처리방법별 총 폐기물 중량	70	
	EN24	중요한 유해물질 유출 건수 및 유출량	78	유출사태 없음
	DMA		58-60	
상품과 서비스	EN27	제품 및 서비스가 환경에 미치는 영향의 완화 정도	59	
	EN28	판매된 제품 및 그 포장재의 재생 비율	78	N/A
컴플라이언스	EN29	환경법 및 규정 위반으로 부과된 주요 벌금의 액수 및 비금전적 제재조치의 수	71	
운송	EN30	사업 운영을 위한 제품, 기타 재화, 재료의 운송과 인력 구성원 수송이 환경에 미치는 중요한 영향	70	
총합	EN31	환경보호를 위한 총 지출과 투자(유형별)	71	
	EN32	환경 기준 심사를 거친 신규 공급업체 비율	56-57	
공급업체 환경평가	EN33	공급망 내 실질적이거나 잠재적으로 중대한 부정적 환경영향 및 이에 대한 조치	56-57	
	EN34	공식 고충처리제도를 통해 제기, 처리, 해결된 환경영향 관련 고충 건수	78	사례 없음
환경고충처리제도	DMA		40-43	
	LA1	신규 채용 근로자와 이직 근로자의 인원수 및 비율	16	
	LA2	주요 사업장별 일시직 또는 시간제 근로자에게는 제공되지 않고 상근직 근로자에게 제공하는 복리후생	42-43	
	LA3	성별에 따른 육아휴직 이후의 업무 복귀 및 근속 비율	71	
노사관계	DMA		40	
	LA4	경영상 변동에 관한 최소 통지기간(단체협약상의 명시어부 포함)	78	60일 이전 통보
산업안전보건	DMA		42	
	LA5	산업안전보건 프로그램의 모니터 및 자문을 지원하는 노사공동보건안전위원회가 대표하는 근로자 비율	78	100%
	LA6	부상 유형, 부상 발생률, 업무상 질병 발생률, 휴직일수 비율, 결근률, 업무 관련 사망자 수(지역별, 성별)	71	
	LA7	업무상 질병 발생률 또는 발생 위험이 높은 근로자	78	N/A
	LA8	노동조합과의 정식 협약 대상인 안전보건 사항	78	노사 협의를 통한 정책 시행
훈련 및 교육	DMA		40-41	
	LA9	근로자 1인당 한 해에 받는 평균 훈련시간	16	
	LA10	지속적인 고용을 근로자의 취업능력을 유지하고 은퇴 후 관리를 도와주는 직무교육 및 평생교육 프로그램	71	
다양성과 기회균등	LA11	업무성과 및 경력개발에 대한 정기적인 검토를 받은 근로자 비율(성별, 근로자 범주별)	41	
	LA12	범주별 거버넌스 기구 및 근로자의 구성 현황(성별, 연령별, 소수집단별, 기타 다양성 지표별)	71	
남녀보수 동등	LA13	남성 대비 여성의 기본급여 및 보수 비율(근로자 범주별, 주요 사업장별)	69	
	LA14	노동관행기준에 의해 심사를 거친 신규 공급업체 비율	56-57	
공급업체 노동관행 평가	LA15	공급망 내 실질적이거나 잠재적으로 노동관행에 미치는 중대한 부정적 영향과 이에 대한 조치	56-57	
	LA16	고충처리제도에 의해 접수, 발견, 해결된 노동관행에 관한 고충 건수	71	
투자	DMA		35, 43, 54-57	
	HR1	인권조항을 포함하거나 인권심사를 거친 중요한 투자 약정 및 계약의 수와 비율	56-57	
	HR2	사업과 관련된 인권 정책 및 절차에 관한 근로자 훈련 시간 및 훈련을 받은 근로자의 비율	35, 56-57	

## 특정표준공개

분류	지표	지표내용	페이지	비고
차별금지	HR3	차별 사건의 수와 이에 대한 시정조치	71	
결사 및 단체교섭의 자유	HR4	결사 및 단체교섭의 자유를 침해하였거나 침해할 현저한 위험성이 있는 것으로 파악된 사업장 및 공급업체와 결사 및 단체교섭의 자유를 보장하기 위해 취한 조치	43	
이동노동	HR5	이동노동 발생 위험이 높다고 파악되는 사업장 및 공급업체와 이동노동을 효과적으로 폐지하기 위해 취한 조치	73	
강제노동	HR6	강제노동 발생 위험이 높다고 파악되는 사업장 및 공급업체와 모든 형태의 강제노동을 폐지하기 위해 취한 조치	73	
원주민 권리	HR8	원주민 권리 침해 사건의 수와 이에 대한 조치	79	N/A
평가	HR9	인권검토 또는 인권영향평가 대상인 사업장의 수와 비율	35	
공급업체 인권평가	HR10	인권기준에 의해 심사를 거친 신규 공급업체 비율	56-57	
	HR11	공급망 내 실질적이거나 잠재적으로 인권에 미치는 중대한 부정적 영향과 이에 대한 조치	56-57	
인권 고충처리제도	HR12	공식 고충처리제도에 의해 접수, 발견, 해결된 인권고충 건수	71	
지역사회	DMA		44-48	
	SO1	지역사회에 참여하고, 영향평가, 개발 프로그램을 수행하는 사업장의 비율	44-48	
	SO2	실질적이거나 잠재적으로 지역사회에 중대한 부정적 영향을 미치는 사업장	79	N/A
	FS13	인구 저밀도 혹은 경제적 낙후 지역에 대한 접근성	49-53	
	FS14	장애인을 위한 금융서비스 접근성 강화 조치	49-53	
반부패	SO3	부패 위험을 평가한 사업장의 수 및 비율과 파악된 중요한 위험	35	
	SO4	반부패 정책 및 절차에 관한 공지와 훈련	35	
공공정책	SO6	기부한 정치자금의 총 규모	79	N/A
경쟁저해행위	DMA		54	
	SO7	경쟁저해행위, 독과점 등 불공정한 거래행위에 대한 법적 조치의 수와 그 결과	71	
컴플라이언스	SO8	법률 및 규정 위반에 대한 주요 벌금의 액수와 비금전적 제재의 횟수	71	
공급업체가 사회에 미치는 영향 평가	SO9	사회 영향 평가기준을 이용하여 심사를 거친 신규 공급업체의 비율을 보고	56-57	
	SO10	공급망에서 실질적이거나 잠재적으로 사회에 미치는 중대한 부정적 영향과 이에 대한 조치	56-57	
사회에 미치는 영향에 관한 고충처리제도	SO11	공식 고충처리제도에 의해 접수, 발견, 해결된 사회에 미치는 영향에 관한 고충 건수	71	
상품 서비스 및 라벨링	DMA		29-32	
	PR3	조식의 제품 및 서비스 정보와 라벨링 절차에 요구되는 제품 및 서비스 정보 유형, 그리고 해당 정보 요건을 갖추어야 하는 주요 제품 및 서비스 군의 비율	69	
	PR4	제품 및 서비스 정보와 라벨링에 관한 법률규정 및 자율규정을 위반한 사건의 수	71	
	PR5	고객 만족도 조사결과	31-32	
마케팅 커뮤니케이션	PR6	금지되거나 논란이 있었던 제품의 판매	71	
	PR7	광고, 프로모션, 후원 등 마케팅 커뮤니케이션에 관한 법률규정과 자율규정을 위반한 사건의 수(처분 결과)	71	
고객개인정보보호	DMA		32	
	PR8	고객개인정보보호 위반 및 고객정보 분실 사실이 입증된 불만 건수	71	
상품포트폴리오	DMA		58-60	
	FS6	특정지역, 규모, 업종에 따른 사업 영역을 위한 포트폴리오 비중	69	
	FS7	사회적 가치를 제공하는 금융상품의 유형별 가치	49-53	
	FS8	환경적 가치를 제공하는 금융상품의 유형별 가치	59-63	
컴플라이언스	PR9	제품, 서비스공급 및 사용에 관한 법규 위반에 대한 주요 벌금의 액수	71	
주주행동주의	FS10	금융기관 포트폴리오 편입 기업 중 환경·사회적 심사를 받는 자산의 비율	69	
	FS11	환경·사회적 심사를 받는 자산의 비율	69	

## 제3자 검증의견서

### 서문

DNV GL 그룹의 일원인 주식회사 디엔브이지엘비즈니스어슈어런스코리아 (이하, "DNV GL")는 신한금융그룹의 '2015 신한금융그룹 사회책임보고서' (이하 "보고서")에 대해 독립적인 제3자 검증을 수행하도록 요청받았습니다. 신한금융그룹은 보고서 내용에 모든 책임을 가지고 있으며, 본 업무를 수행하면서 DNV GL의 책임 내용은 계약 내용 및 합의된 업무 범위에 한정됩니다. 검증은 DNV GL에 제공된 데이터 및 정보가 완전하고, 충분하며 사실이라는 가정을 기반으로 실시되었습니다.

### 검증 범위

DNV GL의 검증 업무는 2015년도 데이터에 한정되며, 검증 활동은 아래 내용에 대해 실시되었습니다.

- GRI G4에 따른 지속가능성 보고 내용 결정 및 품질 정의 원칙에 대한 평가
- 보고서 작성을 위한 중요 측면의 결정 프로세스, 중요 이슈들에 대한 경영 접근 프로세스, 그리고 정성적, 정량적 데이터 산출, 취합, 관리 프로세스
- 특정성과 데이터의 취합 및 통합 프로세스

### 검증 방법

검증 활동은 DNV GL의 지속가능경영보고서 검증 프로토콜 (VeriSustainTM1) 및 AA1000AS 2008에 따라 중간 수준 보증의 형태로 진행되었습니다.

검증 심사는 2016년 4월에 신한금융그룹 본사에서 실시되었습니다. 검증 활동은 샘플링을 기반으로 아래의 방법으로 실시되었습니다.

- 보고서 내 문구 및 주장에 대한 확인, 보고서 작성에 활용된 데이터 관리시스템, 정보의 흐름과 통제의 견고성을 평가
- 주요 부서의 담당자들과 면담
- 문서 검토, 데이터 샘플링, 보고서 작성에 활용된 데이터 베이스, 전산 시스템 등의 테스트
- 중요성 평가 결과 검토
- AA1000 Accountability Principles Standard 2008 의 포괄성, 중요성 및 대응성 원칙 준수에 대한 평가 (Type 1 검증, 단 일부 특정 성과에 대해 Type 2 검증 실시)

### 제한 사항

보고서에 명시된 신한금융지주 및 그 계열회사 (신한은행, 신한카드, 신한금융투자, 신한생명, 신한 BNP 파riba자산운용, 신한캐피탈, 제주은행 이상 7개사)를 제외한 신한금융지주의 자회사, 관련 회사, 공급업체, 협력사 및 제3자의 성과 및 보고 관행 등은 본 검증의 범위에 포함되지 않습니다. DNV GL은 검증 활동 중 외부 이해관계자 면담을 실시하지 않았습니다. 신한금융지주의 재무제표 및 금융감독원의 DART 시스템(<http://dart.fss.or.kr>)에 공시된 자료, 그리고 신한금융지주회사 및 검증 대상 7개 계열회사의 홈페이지에 게시된 자료는 검증 범위에 포함되지 않습니다. 데이터 검증은 신한금융그룹에서 수집한 데이터에 대해 질의, 분석 그리고 제한된 형태의 표본추출방식을 포함해서 한정된 범위의 근거확인이 실시되었습니다. 검증팀은 경제성과 작성을 위한 데이터 취합 및 산정 프로세스를 검토하고 시험했습니다. 또한 환경 및 사회데이터의 경우, 취합데이터에 대한 확인의 형태로 검증이 진행되었습니다. 본 검증 성명서는 계약에 따라 신한금융지주의 경영진을 위해 발행된 것이며, DNV GL은 본 성명서에 기반하여 의사결정을 한 개인 또는 조직에 배상 책임 또는 공동 책임이 없음을 명시합니다.



## 결론

검증활동을 수행한 결과, DNV GL은 신한금융그룹의 보고서가 GRI G4에서 제시하고 있는 보고내용 결정 원칙 적용 측면에서 부적절하게 기술된 부분을 발견하지 못하였습니다. 특정성과 데이터의 신뢰성 측면에서 볼 때, 샘플링되어 검증된 데이터들이 적절하게 수집, 가공되지 않았고, 적용된 가정들이 부적절하다는 점은 발견하지 못했습니다. 추가적으로 아래 원칙들에 대한 의견은 다음과 같습니다.

**포괄성 (Inclusivity)** | 신한금융그룹은 고객, 협력사, 지역사회 및 NGO, 주주 및 투자자, 임직원 그리고 정부기관을 내·외부 이해관계자 그룹으로 파악하고, 다양한 채널을 활용해 전사 차원 혹은 개별 부서 단위의 이해관계자 참여 활동을 실시하고 있습니다. 이해관계자 별 주요 참여 방식, 그들의 주요 의견, 그리고 신한금융그룹의 대응 노력을 보고서상에 설명하고 있습니다.

**중대성 (Materiality)** | 신한금융그룹은 2015년도 보고서 작성을 위해 중대성 평가를 실시하였습니다. 다양한 글로벌 이니셔티브 및 표준에서 제시하고 있는 주제에 대해 분석하고, 경쟁사 지속가능보고서 분석, 그리고 2015년 동안에 미디어에서 다뤄진 신한금융그룹에 대한 보도 내용 분석을 통해 다양한 이슈들을 도출했습니다. 이후 사전 선정된 이슈들에 대해 우선순위화하는 평가를 실시하여 중요 이슈를 선정하고 있습니다. 심사팀은 중대성 평가를 통해 선정된 중요 이슈들이 보고서에 반영되어 있음을 확인하였습니다.

**대응성 (Responsiveness)** | 신한금융그룹 보고서는 이해관계자들에게 보고 기간 동안의 지속가능성 측면의 중요 이슈에 대해, 보고 범위 내 있는 조직의 활동결과와 결정 사항에 대한 정보를 제공해 주고 있습니다. 보고 내용은 이해관계자 참여와 중대성 평가를 통해 결정되었으며, 신한금융그룹의 사회적책임전략에 맞추어 가치를 창출하기 위한 활동에 대해 설명하고 있습니다.

## 특정 성과 정보와 관련된 발견사항

보고서는 신한금융그룹의 2015년 지속가능경영 성과들의 변화추이에 대해 정보를 제공하고 있습니다. 보고서에서 제공된 데이터들은 신한금융그룹 본사 담당팀이 계열회사들로부터 수집하여 목적에 맞도록 가공되어 제시되었습니다. DNV GL은 특히 용수 사용량, 폐기물 배출량, 출장거리, 산업재해 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. 데이터의 검증의 깊이는 각 계열사의 입력 데이터로 한정됩니다. 신한금융그룹은 보고서를 통해 공시하는 상기 특정 정보 및 데이터 별로 수집, 가공하는 시스템을 개발하여 적용하고 있습니다. 데이터 담당자는 상기에서 확인된 정보 및 데이터의 출처 및 가공 프로세스에 대해 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 안정적이고 반복적인 활동의 결과임을 확인하였습니다. 추후, 각 계열사들이 입력한 데이터에 대한 단계 깊은 수준의 검증을 통해, 원본 데이터의 정확성과 신뢰성에 대한 평가 진행을 권고합니다.

## 적격성 및 독립성

DNV GL Business Assurance는 DNV GL 그룹의 일원으로 인증, 검증, 평가, 교육훈련을 포함하여 다양한 지속가능경영 서비스를 제공하는 국제 기관으로, 기업이 지속가능한 사업 성과를 창출할 수 있도록 지원하고 있습니다. DNV GL의 환경 및 사회 검증 심사 전문가들은 전세계 약 100 여개 국에서 활동을 하고 있으며, 본 신한금융그룹 보고서의 검증도 전문성 및 적격성을 갖춘 심사팀이 독립적으로 수행하였습니다. DNV GL은 본 성명서를 제외하고 보고서 작성 및 데이터 준비와 관련된 업무를 수행하지 않았습니다.

2016년 4월 28일

서울, 대한민국



안 인 균

대표이사

(주)디엔브이제엘비즈니스어슈어런스코리아

## CONTACT

2015년 신한금융그룹 사회책임보고서는 국문과 영문으로 발간되며, 전국 신한은행, 신한카드, 신한금융투자, 신한생명, 신한BNP파리바자산운용, 신한캐피탈, 제주은행의 본사 및 영업점과 신한금융지주회사 홈페이지(www.shinhangroup.com)에서 확인하실 수 있습니다. 더 자세한 정보가 필요하신 경우, 아래 연락처로 문의 바랍니다.

### 신한금융지주회사

서울시 중구 세종대로 9길 20 신한금융지주회사 사회공헌팀  
**OFFICE.** 02 6360 3262 **FAX.** 02 6360.3159  
[www.shinhangroup.com](http://www.shinhangroup.com)

### 신한은행

서울시 중구 세종대로 9길 20 신한은행 사회공헌부  
**OFFICE.** 02.2151.3161 **FAX.** 0505.178.8922  
[www.shinhan.com](http://www.shinhan.com)

### 신한카드

서울시 중구 소공로 70 신한카드 따뜻한금융추진팀  
**OFFICE.** 02.6950.7236 **FAX.** 02.6950.1513  
[www.shinhancard.com](http://www.shinhancard.com)

### 신한금융투자

서울특별시 영등포구 여의대로 70 신한금융투자 경영기획부  
**OFFICE.** 02.3772.1482 **FAX.** 02.761.2802  
[www.shinhaninvest.com](http://www.shinhaninvest.com)

### 신한생명보험

서울시 중구 청계천로 54 신한생명 홍보부  
**OFFICE.** 02.3455.4341 **FAX.** 02 3455 4180  
[www.shinhanlife.co.kr](http://www.shinhanlife.co.kr)

### 신한BNP파리바자산운용

서울시 영등포구 여의대로 70 신한BNP파리바자산운용 경영기획실  
**OFFICE.** 02.767.5778 **FAX.** 02.786.8900  
[www.shbnppam.com](http://www.shbnppam.com)

### 신한캐피탈

서울시 중구 청계천로 54 신한캐피탈 기획팀  
**OFFICE.** 02.6742.7567 **FAX.** 02.6742.8092  
[www.shcap.co.kr](http://www.shcap.co.kr)

### 제주은행

제주특별자치도 제주시 오현길 90 제주은행 총무지원부  
**OFFICE.** 064.720.0246 **FAX.** 064.720.0188  
[www.e-jeubank.com](http://www.e-jeubank.com)

## ABOUT THIS REPORT

**발간 정보** | 2005년 신한은행이 국내 은행 최초로 사회책임보고서를 발간한 이래, 신한금융그룹은 2009년부터 매년 국내 금융권 최초로 그룹 차원의 보고서를 발간하고 있습니다. 이번 2015년 보고서에서는 그룹의 사회책임경영의 핵심 추진 방향인 9대 전략에 대한 활동 및 성과, 향후 계획을 담았습니다.

**보고 원칙** | 본 보고서는 GRI(Global Reporting Initiatives)의 지속가능성 보고 가이드라인 G4 작성 원칙을 따르고 있으며, ‘Comprehensive’ 부합(In accordance with) 요건을 충족하고 있습니다. 보고서에 포함된 재무정보는 한국채택국제회계기준(K-IFRS: Korean International Financial Reporting Standards)에 근거하여 작성되었으며, 기준 단위는 한국의 원(₩)입니다.

**보고 기간 및 범위** | 본 보고서의 보고 기간은 2015년 1월 1일부터 12월 31일 기준이며, 일부 정성적 활동과 성과의 경우 2016년 내용을 포함하고 있습니다. 추세 파악이 필요한 경우 최근 3개년 데이터를 함께 보고하고 있습니다. 보고 범위는 신한금융지주회사, 신한은행, 신한카드, 신한금융투자, 신한생명, 신한BNP파리바자산운용, 신한캐피탈, 제주은행 등 총 8개 그룹사를 대상으로 하며, 이는 매출액 기준으로 전체 그룹사의 98.22%에 해당합니다. 보고 범위에 주의가 필요한 사항에 대해서는 독자의 혼선을 줄이기 위해 별도 설명을 기재하고 있으며 독자의 편의를 위해 기업명의 약어를 사용하고 있습니다.

**보고서 신뢰성** | 보고서의 신뢰도 향상을 위해 글로벌 검증기관인 DNV·GL로부터 AA1000AS(2008)의 3대 원칙(포괄성, 중대성, 대응성)을 근간으로 하는 검증절차를 거쳤습니다. 검증수준은 Type 1이며 특정 성과정보에 대해서는 Type 2 검증을 실시하였습니다. 이에 대한 결과는 80-81 페이지에서 확인하실 수 있습니다.

**Shinhan Financial Group**  
CSR Report 2015



본 책은 친환경적으로 개발·관리된 삼림에서 생산된 목재를 사용한 제품에  
만 부착되는 FSC(Forest Stewardship Council, 산림관리협의회) 인증을 받  
은 친환경 용지를 사용하고 있습니다. 또한, 사람과 환경을 생각하는 마음  
으로 알코올을 전혀 사용하지 않는 친환경 무알코올 인쇄와 식물성 무용제  
잉크로 인쇄하였습니다.

04513 서울특별시 중구 세종대로 9길 20  
[www.shinhangroup.com](http://www.shinhangroup.com)

