

# Drawing a Sustainable Future

SHINHAN FINANCIAL GROUP CSR REPORT 2016





### Cover Story

본 이미지는 제23회 신한환경사진공모전 수상작 '무럭 무럭 자라라 희망야 (김경훈 作)'입니다.

신한금융그룹은 창립 초기부터 사회와 더불어 성장하며 건전한 기업시민으로서 책임을 강조해 왔습니다. 2005년 금융사 최초 사회책임보고서 발간을 시작으로 그룹 미션과 연계한 사회책임경영 전략 수립, 글로벌 이니셔티브 참여, 이사회 내 사회책임경영위원회 운영으로 선도적인 책임경영을 실천해 왔습니다.

지속가능경영의 새로운 환경변화를 맞이하며 2017년 신한금융그룹은 새로운 '2020 CSR 전략'을 제시합니다. '책임 있는 성장'과 '사회적 동반관계 형성', '미래를 향한 투자를 지향점으로 삼고 6대 Commitment와 분명한 목표 및 방향성을 제시하여 그룹 비전인 World Class Financial Group을 실현하겠습니다.

## CONTENTS

02 미래를 함께 하는 따뜻한 금융

04 CEO Message

06 2020 CSR 전략

07 이해관계자 참여

08 중대성 평가

10 지속가능발전목표

14 인권 보고

## 2016-2017 사회책임경영 성과

18 고객중심경영

24 윤리경영

27 통합 리스크관리

30 창의적 조직문화

34 지역사회 투자

40 금융 포용

47 협력회사 상생

50 친환경 금융

55 환경경영

## APPENDIX

60 사회책임 성과 트렌드

67 신한금융그룹 방침

70 GRI Standards Index

72 제3자 검증의견서

지속가능한 성장을 선도하는 '미래를 함께 하는 따뜻한 금융'

## 고객과 회사, 사회의 가치를 높인 주요 성과

Commitment

Business

Social & Company Impact

Business

Social & Company Impact

Business

Social & Company Impact

### 고객 서비스 향상을 위해 금융 기술을 고도화시킵니다

모바일 전문은행인 'Sunny Bank'를 통해 비대면 계좌 신규 및 거래, 환전서비스 등을 제공함으로써 고객편의를 증대시켰습니다.

씨니뱅크 방문 고객수  
(16. 1~17. 3월)

1,505만명

씨니뱅크 환전 금액  
(16. 1~17. 3월)

8,868억원

### 가치를 높이는 최적의 금융솔루션을 제공합니다

신한 엠플리오는 로보어드바이저와 전문가가 개인별 투자성향에 맞춰 자산관리 서비스를 제공해 안정적인 투자성과를 추구합니다.

이용고객 수  
(17. 3월 기준)

164,924명

이용금액  
(17. 3월 기준)

150.4억원

'생활의 판을 바꾸다'라는 슬로건과 함께 선보인 신한 FAN은 생활밀착형 서비스와 손쉬운 결제 서비스를 누릴 수 있는 생활 플랫폼입니다.

가입회원 수

756만명

연간 결제규모

5.6조원

빅데이터를 기반으로 남녀고객을 세분화한 Code9 모델을 구축해 고객 특성에 맞춘 최적의 상품을 제안합니다.

매칭률

76.4%

출시카드

21종

신한은행은 전 영업점 창구에서 작성하는 각종 종이 신청서를 태블릿PC와 전자펜을 이용한 전자문서로 대체하는 '종이 없는 은행'을 구축했습니다.

종이절감량

1,600만장

비용절감효과

6.4억원

'고객 수익률 평가제도'를 도입해 투자자들은 자산관리 전문가(PB)의 집중적인 포트폴리오 관리를 받아 수익률을 올리고, 이로써 회사도 동반성장을 이뤄나가고 있습니다.

고객 종합 수익률

+5.6%

고객 총자산 성장률

2.7배

신한금융그룹은 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 금융은 기업가치와 고객(사회)가치가 대립하는 것이 아니라 '상생'할 수 있다는 것을 보여줍니다. 창조적인 방법으로 그룹 미션을 실현해 나감으로써 고객과 신한, 그리고 사회의 가치를 함께 키워 나가는 선순환을 이뤄가겠습니다.

● 고객, 사회(환경) 가치 ● 회사 가치 2016년말 기준

안전한 금융거래를 돕습니다	서민과 중소기업을 위한 금융 포용을 실현합니다	금융의 힘으로 사회환경적 이슈 해결에 기여합니다
<p>해외여행 시 카드도난/분실/위변조 등으로 발생할 수 있는 부정사용을 사전에 차단할 수 있는 'Self FDS' 서비스를 제공합니다.</p>	<p>빅데이터 분석과 머신러닝 등 분석기법을 활용한 중금리 대출 전용 신용평가모형을 개발해 서민금융 지원 폭을 넓힙니다.</p>	<p>태양광 등 신재생 에너지 개발사업에 PF 및 자금조달을 통해 초기 설비투자를 지원함으로써 청정 에너지 공급에 기여합니다.</p>
<p>이용회원 수      등록카드 수</p>	<p>승인 증가율      대출신청 증가율</p>	<p>태양광 발전량      태양광 발전 사업비</p>
<p><b>177,739<sup>명</sup></b>      <b>21<sup>만</sup>매</b></p>	<p><b>2.2<sup>배</sup></b>      <b>1.9<sup>배</sup></b></p>	<p><b>56,793<sup>MW</sup></b>      <b>1,815<sup>억원</sup></b></p>
<p>골드바 형태로 금을 구매한 뒤 받는 교환증, 보증서를 혁신적 보안기술인 블록체인 상에 안전하게 기록해 관리하는 '골드안심서비스'를 출시했습니다.</p>	<p>저소득 및 저신용 고객의 금융 이용 혜택을 확대하기 위한 은행권 공동의 사회책임형 상품인 '새희망홀씨 대출'을 지원하고 있습니다.</p>	<p>고객들이 카드 포인트와 신용카드로 기부할 수 있도록 기부전용 사이트인 '아름인(arumin.shinhancard.com)'을 운영하고 있습니다.</p>
<p>교환증 신청비율</p>	<p>대출 이용자수      총 대출금액</p>	<p>누적 기부금액      누적 이용고객 수</p>
<p><b>64%</b>      <b>시스템 향상</b></p>	<p><b>32,554<sup>명</sup></b>      <b>4,718<sup>억원</sup></b></p>	<p><b>51<sup>억원</sup></b>      <b>26<sup>만명</sup></b></p>
<p>손바닥 정맥 인증 방식의 비대면 본인확인 서비스가 적용된 '스마트 라운지'에서 안전하고 편리하게 금융 거래를 할 수 있습니다.</p>	<p>창업을 희망하는 서민들이 유용한 교육을 받을 수 있도록 소상공인 창업 전문기관과 함께 소상공인 창업교육을 실시하고 있습니다.</p>	<p>다양한 장애인 복지 개선 서비스를 하나로 통합한 '장애인통합복지카드'를 발급하고 있습니다.</p>
<p>기존 입출금 창구 대비 이용가능 업무</p>	<p>교육이수      소상공인 등 개인사업자 지원금액</p>	<p>발급자 수      취급액</p>
<p><b>107<sup>개</sup></b>      <b>35<sup>만</sup>건</b></p>	<p><b>412<sup>명</sup></b>      <b>6,620<sup>억원</sup></b></p>	<p><b>5.3<sup>만명</sup></b>      <b>4,465<sup>억원</sup></b></p>

## CEO MESSAGE



### 안녕하십니까, 존경하는 이해관계자 여러분!

1982년 그룹의 모체인 은행 창립 이래 신한은 기존의 틀을 깨는 도전을 통해 한국 금융의 새로운 길을 개척해왔습니다. 2001년 국내 최초로 순수 민간 금융지주회사를 설립하여 대형화와 겸업화에 성공했으며, 조직 안팎의 큰 위기를 슬기롭게 극복하여 9년 연속 순이익 1위를 달성하는 등 명실상부한 1등 금융그룹으로 우뚝 섰습니다.

특히 2016년에는 2조 7,748억 원의 당기순이익을 기록하며 지주회사 설립 이후 두 번째로 높은 성과를 거두면서 대한민국 선도 금융그룹의 위상을 더욱 공고히 하였습니다. 이는 지난해 전세계 경제에 불확실성이 크게 증가하는 가운데 국내 경제도 수출 둔화와 내수 시장 부진 등으로 인해 성장세가 약화되는 어려운 경영환경을 이겨내고 거둔 뜻 깊은 결실입니다.

이러한 성과를 거둘 수 있었던 것은 먼저 은행부문에서 꾸준한 자산성장과 효율적인 비용 관리를 해왔으며, 카드, 생명 등 비은행 부문에서도 양호한 실적을 기록한 덕분입니다. 그리고 무엇보다도 그룹의 미션인 '미래를 함께 하는 따뜻한 금융'의 실천을 통해 고객의 가치를 높이고 신한과 사회가 상생하는 선순환 구조를 구축해 지속가능한 성장을 추구한 결과라 생각합니다.

이러한 신한은 노력은 대외적으로도 크게 인정받았습니다. 다보스 포럼의 '글로벌 지속가능경영 100대 기업' 5년 연속 선정, DJI 월드 지수 4년 연속 편입, CDP Korea에서 3년 연속 탄소경영 아너스클럽 선정 등 사회 책임경영에 있어 결실을 맺을 수 있었습니다.

이처럼 빛나는 성과를 거두었지만 신한은 현재의 모습에 안주하지 않고 더 높은 도약을 위해 계속 혁신해 나갈 것입니다. 저성장은 이제 변수가 아닌 상수가 되었고, 기술 발달이 가져 온 파괴적 혁신은 금융산업에 새로운 위협이 되고 있는 등 과거와 다른 새로운 환경이 펼쳐지고 있기 때문입니다.

환경 변화에 선제적으로 대응하여 신한금융그룹의 새로운 도약을 이뤄내기 위해 먼저 신한은 영토를 넓혀가겠습니다. 국내에서 新성장동력을 발굴하고 1등 사업부문을 확대해 리딩 금융그룹의 영토를 확장하겠습니다. 글로벌에서는 Organic 성장과 Inorganic 성장을 조화롭게 추진할 것입니다. 그룹사 간 시너지를 한층 강화하고 고객이 진정으로 필요로 하는 상품과 서비스를 한발 앞서 제공해 고객의 마음 속에 No.1 금융그룹으로 자리 매김하겠습니다.

다음으로 금융의 경계를 뛰어 넘겠습니다. 4차 혁명으로 인해 업의 경계가 사라지고 있으며, 이러한 변화를 새로운 고객과 시장을 창출하는 도약의 기회로 삼겠습니다. 또한 앞선 ICT 역량과 조직을 갖추고 디지털 신한으로 업그레이드 함으로써 조직 내부는 물론 ICT, 문화, 교육 및 의료 등 다양한 업종과의 제휴를 통해 금융과 비금융을 아우르는 신한은 금융 생태계를 만들겠습니다.

마지막으로 금융 본업으로 세상을 이롭게 하는 '미래를 함께 하는 따뜻한 금융'을 지속 실천하겠습니다. 2014년에 세운 사회책임경영 9대 전략에 글로벌 메가트렌드와 변화된 지속가능경영 이니셔티브를 반영해 보다 업그레이드된 '2020 CSR 전략'을 수립했으며 이를 적극 이행해 나갈 것입니다.

또한 UN에서 제정한 '기업과 인권 이행원칙(Guiding Principles on Business and Human Rights)'에 따라 인권존중의 책임을 이행하며, 2030년까지 국제사회가 달성해야 하는 목표인 지속가능발전목표(SDGs)에 적극 동참하여 양질의 일자리 창출과 경제 성장, 불평등 해소 등 사회적 문제 해결에도 책임을 다해 나가겠습니다. 더불어 국제표준화기구(ISO) 환경부문 인증인 ISO14001을 유지함으로써 환경경영을 선도하고 친환경 상품과 서비스의 사회적 확산에 이바지하는 역할에도 충실히 임할 것입니다.

이해관계자 여러분!

지금까지 신한이 성공의 역사를 써 올 수 있었던 것은 이해관계자 여러분의 굳건한 믿음과 한결 같은 성원이 있었기에 가능했습니다. 여러분께 깊이 감사드리며 앞으로도 신한에 변함없는 신뢰와 애정을 보내주시기를 부탁드립니다. 여러분 모두에게 항상 건강과 행복이 함께하기를 기원하겠습니다. 감사합니다.



신한금융그룹 회장 조용병

## 2020 CSR 전략

신한금융그룹은 사회적 책임을 다하는 월드 클래스 금융그룹을 목표로 변화하는 지속가능경영 환경에 선제적으로 대응하고 체계적인 사회책임경영을 실현할 것을 약속합니다. 이를 위해 2014년 수립한 사회책임경영 9대 전략을 새롭게 개편해 2020 CSR 전략을 수립하였습니다.

2020 CSR 전략은 '책임 있는 성장과 사회적 동반관계 형성' 그리고 '미래를 향한 투자'를 새로운 지향점(3대 Pillars)으로 설정하고, 상품과 서비스, 경영 전반에 걸친 6대 전략방향(Commitments)을 제시하고 있습니다.



### 3대 Pillars

#### 책임 있는 성장

**고객가치 제고를 위한 솔루션 제공** | 신한금융그룹은 고객 중심의 상품·서비스 및 솔루션을 제공하여 고객의 만족도를 제고하고 디지털, 고령화 등 환경변화에 대응할 수 있는 새로운 상품과 서비스를 제공하여 미래 고객가치를 제고할 것입니다.

**공정하고 윤리적인 비즈니스** | 윤리적 기업 운영을 기반으로 고객에게 공정한 정보를 제공하고 소비자 권익보호와 개인 정보보호 등 소비자 보호를 통해 기업 신뢰도를 향상시키겠습니다.

#### 사회적 동반관계 형성

**금융 포용성 제고** | 서민과 중소기업 금융지원을 통해 사회 전체의 공동 성장에 기여하며 디지털 기반의 글로벌 사업 진출 등 금융 접근성 플랫폼 구축을 통해 더 많은 고객에게 금융서비스를 제공하기 위해 노력하겠습니다.

**창의적 열린 문화 구축** | 임직원의 역량강화를 통한 전문성 확보와 유연하고 창의적인 조직문화 구현 및 스마트한 근무환경을 조성해 나가겠습니다.

#### 미래를 향한 투자

**긍정적 사회책임 실현** | ESG를 고려한 사회책임투자와 고객에게 환경 솔루션 및 정보를 제공하여 사회 전체의 긍정적인 변화를 주도하고 공존, 공감, 공생 등 중점분야 중심의 사회공헌을 통해 사회적 문제 해결에 동참하겠습니다.

**환경사회적 리스크 관리** | 환경 변화에 대한 적극적인 대응과 지속적인 환경 효율성 관리를 통해 탄소중립을 실현하고, 환경의 중요성에 대한 인식을 이해관계자들과 공유하여 환경경영의 사회적 확산에 기여하겠습니다.



## 이해관계자 참여

신한금융그룹은 기업운영에 있어 직간접적인 영향을 미치는 고객을 비롯해 주주·투자자, 임직원, 정부기관, 지역사회 및 NGO, 협력회사 등을 주요 이해관계자로 정의하고 있습니다. 각 이해관계자 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, 경영활동에 반영해 나감으로써 이해관계자와의 신뢰관계를 강화해 나가는 한편, 새로운 비즈니스 기회를 창출해 나가고 있습니다.

### 고객



#### 커뮤니케이션 채널

고객평가단, 고객패널제도, 고객만족도 조사, VOC·민원 데이터, 신한 Poll, 소셜 네트워크 서비스, 홈페이지

#### 주요 이슈

고객 수익률, 고객 만족도, 금융소비자보호, 금융 접근성, 빅데이터 기반 고객 맞춤형 솔루션, 개인정보보호

### 주주 · 투자자



#### 커뮤니케이션 채널

투자자 면담, 주주총회, 공시, 실적발표회

#### 주요 이슈

기업가치 제고, 재무건전성, 투명한 정보공개, 건전한 지배구조

### 임직원



#### 커뮤니케이션 채널

사내 제안 및 토론 제도, 인트라넷, 사보, 소통 프로그램, 학습조직(CoP) 및 동호회, 오피니언 리더 그룹, 노조, 노사협의회

#### 주요 이슈

임직원 역량 강화, 창의적 조직문화, 여성 리더십, 보건 및 안전 등

### 정부기관 및 유관협회



#### 커뮤니케이션 채널

정부기관 및 공공기관과의 제휴 협약, 금융당국 정책 관련 협의체, 국회 이슈 제기 등에 대한 대안 협의 및 응대, 유관협회를 통한 정부 건의

#### 주요 이슈

금융소비자 보호, 핀테크 기업 지원, 자금세탁방지, 서민금융지원, 환경정책

### 지역사회 및 NGO



#### 커뮤니케이션 채널

지역 사회공헌 활동, 지역사회 및 NGO 간담회와 파트너십, 스포츠·메세나 후원, 장학재단

#### 주요 이슈

지역사회 공헌, 지역사회 투자, 금융교육, 소외계층 문화혜택 제공, 스포츠 스폰서십

### 협력회사



#### 커뮤니케이션 채널

거래만족도 조사, 공동 자원봉사, 임직원 초청 금융세미나, 지속적인 업무 미팅 및 현황 모니터링, 상생 간담회

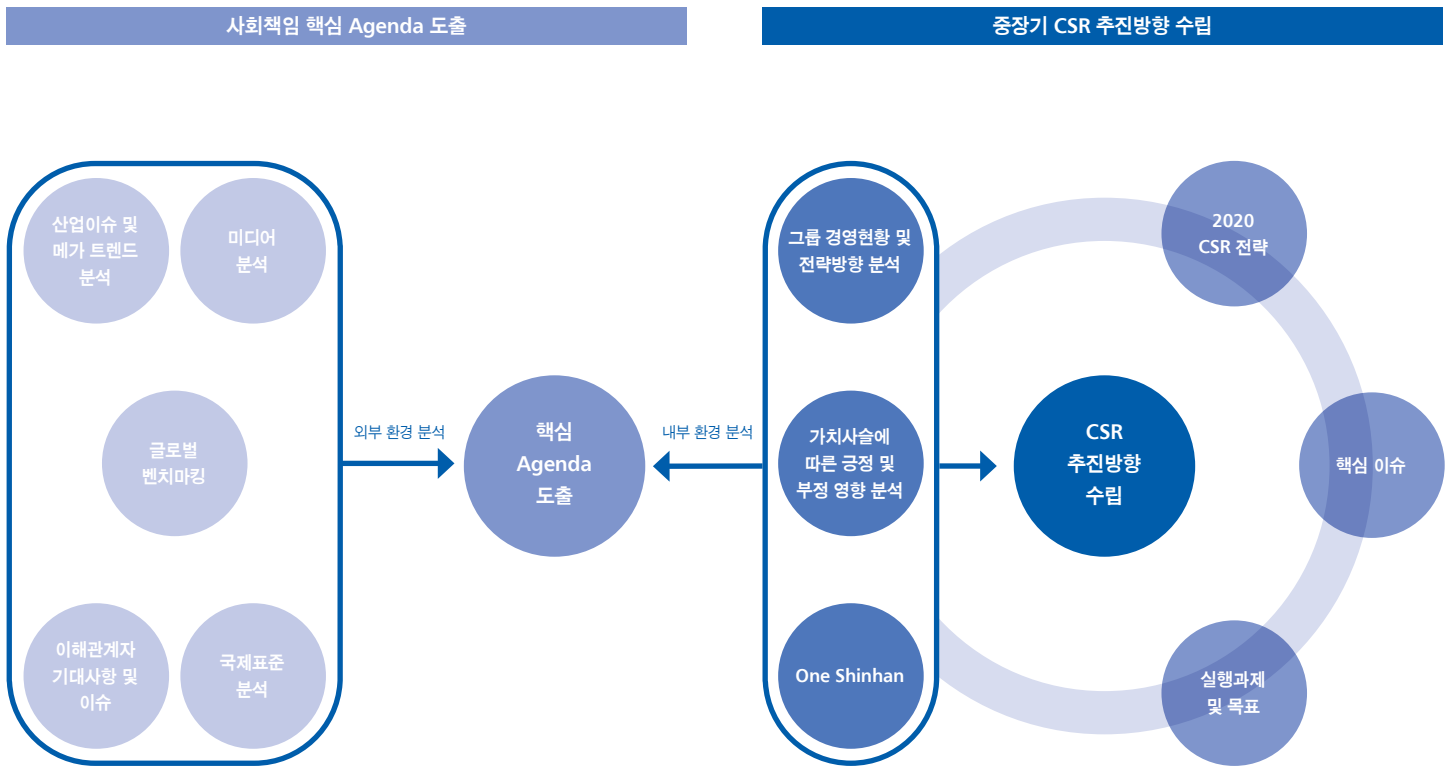
#### 주요 이슈

공정거래, 합리적 거래관계, 적정가격 보장, 공급망 CSR

## 중대성 평가

신한금융그룹은 매년 GRI 가이드라인의 보고내용 결정원칙과 이해관계자 참여 국제표준인 AA1000SES(Stakeholder Engagement Standards)의 5 Part Materiality Test를 기반으로 이해관계자를 식별하고 중대성 평가를 실시하고 있습니다. 또한 첫 사회책임경영보고서를 발간한 2005년부터 중대성 평가 고도화를 위하여 글로벌 이니셔티브 확대 적용, 비즈니스에 영향을 미치는 산업 트렌드 및 이슈 반영 등 지속적인 평가 개선을 이뤄왔습니다. 특히 2016년에는 지속가능발전목표(SDGs)에 대한 이행 목표 설정과 중요 인권 분석을 위하여 SDG Compass 및 기업과 인권 이행지침(UNGP, UN Guiding Principles on Business and Human Rights)의 UNGP Reporting Framework를 중대성 평가에 반영하였습니다.

### 중대성 평가 및 CSR 전략 수립 프로세스



#### 미디어 기사 분석

• 2016년 1월~2017년 2월 2,225건

#### 거시트렌드 분석에 따른 산업 이슈 도출

• 고령화, 디지털, 금융 규제 강화

#### CSR 선도기업 벤치마킹

• 10개 대상기업 중장기 전략 및 목표, 활동, KPI

#### 주요 이해관계자 기대사항 확인

• 본 보고서 07 페이지 참고

#### 지속가능경영 표준 요구사항 및 지표 분석

• SDGs, UNGC, ISO 26000, SASB Material Topic & Metrics, GRI Guideline(G4 & Standards), UNGP, UNEP-FI

### 중대성 평가 결과

중요성 평가는 사회책임경영 환경 분석, 이슈 풀 도출, 사회적 관심도와 비즈니스 영향도 분석을 통한 우선순위화 등 3단계 절차에 따라 추진되며, 평가 결과 5개의 핵심 이슈 및 아젠다가 도출되었습니다. 본 보고서를 통해 핵심 이슈에 대한 리스크 완화 및 체계적 관리를 위한 목표설정 그리고 이행결과를 보고하고 있습니다. 동시에 도출된 아젠다를 기반으로 2020 CSR 전략과 실행과제 및 목표를 수립하였습니다.

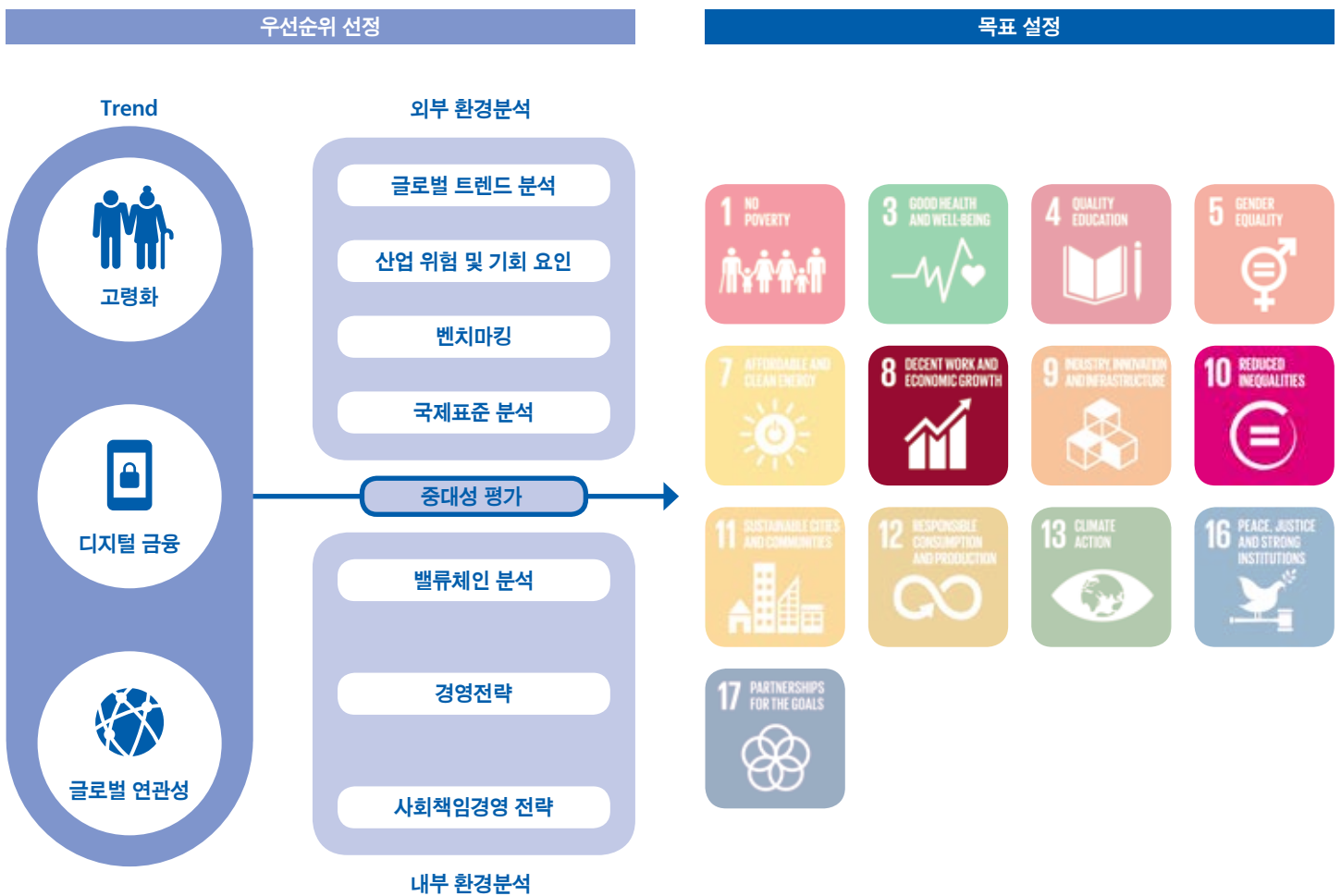


H 인권 연계 이슈

	고객정보 보호 및 유출 방지	금융 이해력 제고	환경적 영향을 고려한 상품·서비스	중소기업 및 서민 금융지원 확대	효율적 에너지 사용
Boundary	신한 / 고객 / 정부	신한 / 지역사회 / 정부 / 협력회사	신한 / 고객	신한 / 고객 / 지역사회	신한 / 지역사회
2014년 성과	<ul style="list-style-type: none"> <li>그룹 개인정보보호 표준 관리체계 구축</li> <li>매월 정보보호의 날 시행</li> </ul>	금융교육 수혜인원 117,272명	고객을 직접 찾아가 태블릿PC로 영업점 업무를 처리하는 'S-Force 서비스' 제공	<ul style="list-style-type: none"> <li>새희망출씨대출 3,538억 원 지원</li> <li>서민전용 고금리 적금 '새희망적금' 잔액 795억 원</li> </ul>	온실가스 배출허용량 대비 20.60% 감축
2015년 성과	<ul style="list-style-type: none"> <li>내부통제 이상징후 탐지체계 수립</li> <li>정보보호 컴플라이언스 기준 마련</li> <li>문서반출시스템 구축으로 고객정보 외부 유출 모니터링 강화</li> </ul>	금융교육 수혜인원 135,983명	Paperless로 청구업무를 처리할 수 있는 '디지털 키오스크' 도입	<ul style="list-style-type: none"> <li>새희망출씨대출 3,690억 원 지원</li> <li>미소금융 191억 원 지원</li> </ul>	온실가스 배출허용량 대비 19.66% 감축
2016년 성과	<ul style="list-style-type: none"> <li>정보보호 컴플라이언스 온라인 매뉴얼 및 체크리스트 활용한 영업현장 실태 점검</li> <li>개인 고유식별번호 암호화 조치 보관</li> </ul>	금융교육 수혜인원 140,866명	환경경영시스템 ISO14001 인증 획득	<ul style="list-style-type: none"> <li>새희망출씨대출 4,718억 원 지원 (은행권 최초 누적취급액 2조 원 돌파)</li> <li>사잇돌 중금리 대출 595억 원 지원</li> </ul>	온실가스 배출허용량 대비 20.40% 감축
2017년 목표	<ul style="list-style-type: none"> <li>정보보호 미래위협 분석 및 선제적 대응체계 확보</li> <li>정보보호 리스크 최소화를 위한 관리체계 개편</li> </ul>	금융교육 수혜인원 10만명 초과(2020 목표)	전국 영업점에 '디지털 창구' 확대	<ul style="list-style-type: none"> <li>새희망출씨대출 5,200억 원 지원</li> </ul>	온실가스 예상배출량 대비 17.5% 감축
SDGs	포괄적 사법접근성 및 포용적 제도 구축	불평등 해소	기후변화 영향 대응	양질의 일자리와 경제 성장	기후변화 영향 대응
UNGP	프라이버시	-	금융 상품 및 서비스 기회		
Aspect	Customer Privacy	Indirect Economic Impacts	Economic Performance		Energy / Emissions

## 따뜻한 금융으로 실천하는 지속가능발전목표(SDGs)

인류는 거대한 경제, 환경, 사회적 도전에 직면해 있습니다. 이에 대응하고자 UN은 2030년까지 이행할 17개의 목표와 169개의 세부과제로 구성된 지속가능발전목표(Sustainable Development Goals, SDGs)를 제시하였으며, 전 세계 정부는 이 목표에 합의하였습니다. 신한금융그룹은 금융의 본업과 축적된 역량을 통해 지속가능발전목표 이행에 적극 동참할 것을 약속합니다. 특히 사회공헌 전략인 공존, 공감, 공생을 고려하여 SDGs의 17개 목표 가운데 '건강한 삶 보장 및 복지 증진(목표3)', '양질의 일자리와 경제 성장(목표 8)'과 '불평등 해소(목표 10)'가 당 그룹과 관련성이 높은 것으로 중대성 평가 결과 나타났습니다. 이에 신한금융그룹은 목표와 연계한 비즈니스를 지속적으로 발굴하고, 활동과 성과(KPI) 등 이행경과를 사회책임보고서에서 투명하게 공개해 나가고자 합니다.



## 우선 달성 목표 8. 양질의 일자리와 경제 성장

Decent Work and Economic Growth

### 보고 및 커뮤니케이션



전 세계 부의 불균형 확대와 고용 성장을 감소는 차별, 계약관계 등 근로조건에 악영향을 미치고 있으며, 수익 명을 빈곤으로 몰아가고 있습니다. 신한금융그룹은 본업의 강점을 살려 기업과 청년 그리고 소외계층에게 자금과 일자리 창출 기회를 제공함으로써 SDG 목표 8 달성에 기여하고자 합니다.

지속가능발전목표	신한금융그룹 주요 추진경과	연계 목표
8.3 생산 활동, 양질의 일자리 창출, 기업가정신, 창의성과 혁신을 지원하고, 금융서비스에 대한 접근 확대를 포함하여 소규모 비즈니스 및 중소기업의 형성과 성장을 촉진하는 개발지향 정책을 증진시킨다.	<p><b>스타트업 및 중견중소 기업 등에 대한 지원을 통해 기업의 지속 성장과 양질의 일자리를 창출하고 있습니다.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ‘신한퓨처스랩’을 통해 기술력이 있는 핀테크 스타트업 기업에게 멘토링을 통한 사업화 지원 및 직접투자를 합니다.</li> <li>• 중소기업의 인력난과 청년실업 등 사회적 문제 해결을 위하여 ‘옴니기업-옴니인재 매칭사업’을 추진하고 있습니다.</li> <li>• 여성기업과 가족친화적인 기업에 성장 동력을 제공하고자 ‘신한 여성기업 성공지원 대출’ 상품을 출시하였습니다.</li> <li>• 클라우드펀딩업체인 와디즈와 MOU를 체결하였으며, 투자자가 유망 스타트업 기업에 투자할 수 있도록 홈페이지, 투자 세미나 등의 통로를 구축해 스타트업의 성장을 돕고 있습니다.</li> </ul>	
8.6 2020년까지 교육 및 훈련에 참여하고 있지 않거나 실업상태인 청년의 비율을 대폭 줄인다.	<p><b>저소득층 청년에게 직업훈련 기회를 제공하여 경제적 자립을 돕습니다.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 신한금융그룹은 은행을 중심으로 해외 네트워크를 구축하는 한편, 중국, 인도, 베트남 등 아시아 주요 시장에서 거점을 확보하고 있습니다. 이중 베트남 현지법인인 ‘신한베트남은행’은 현지기업과 개인고객을 대상으로 사업을 확대해 나가고 있습니다. 지역사회 신뢰기반을 다지고, 브랜드 이미지를 강화하는 등 본격적인 현지화 전략의 일환으로 일회성 아닌 지속적인 성과를 창출할 수 있는 사회공헌 사업을 모색하였으며, 그 결과로 저소득 청년의 경제적 자립 역량을 확보할 수 있도록 돕는 직업훈련센터를 구축해 2013년부터 약 1,500명의 청년을 지원하였습니다.</li> </ul> <p><b>KPI</b> (Business) 이해관계자 참여, 커뮤니케이션 성과 (Social) 교육참여인원, 수료인원, 졸업생 취업률</p>	
8.9 2030년까지 지역의 고유 문화와 특산품을 알리고 일자리 창출에 기여하는 지속 가능한 관광을 진흥하는 정책을 개발하고 이행한다.	<p><b>빅데이터를 활용한 지역 관광코스 개발과 관광객 맞춤 정책 수립 지원 등으로 관광산업을 장려합니다.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 한국문화관광연구원과 빅데이터를 활용한 공공 민간자료 상호협력 업무협약을 체결하여 관광객 마케팅 활성화 정책에 기여하고 있습니다.</li> <li>• 제천시에 카드사용내역과 관련된 빅데이터 정보를 관광사업 기초자료로 제공함으로써 지역 일자리 창출과 지역경제 활성화에 이바지하고 있습니다.</li> </ul>	
8.10 모두를 위한 은행, 보험, 금융서비스 접근을 장려하고 확대될 수 있도록 국가별 금융 회사의 역량을 강화한다.	<p><b>미소금융과 새희망홀씨 등 다양한 서민금융상품을 통해 저소득 및 저신용층 고객의 금융이용 기회를 제공합니다.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 신한미소금융재단을 통해 저소득, 저신용의 금융소외계층에게 창업 및 운영자금 등을 무담보, 무보증으로 지원하는 소액대출을 실시하고 있으며, 2016년까지 총 8,983명, 1,204억 원을 지원하였습니다.</li> <li>• 베트남에서 공장 근로자를 위한 소액신용대출 상품을 출시하여 금융접근성을 높였으며, 기존에 볼 수 없었던 저금리 대출상품의 입소문으로 재무적 성과도 함께 달성하고 있습니다.</li> </ul>	

## 우선 달성 목표 10. 불평등 해소

Reduced Inequalities

### 보고 및 커뮤니케이션



모든 기업은 인권 존중에 대한 책임이 있습니다. 하지만 여전히 소득을 비롯한 성별, 장애, 지역 등에 의한 편견과 차별이 존재하며 이는 전 세계적으로 점차 확대되고 있습니다. 신한금융그룹은 이해관계자의 불평등 해소를 위한 제도적 장치를 마련하고, 취약계층 대상의 상품과 서비스를 통해 소득의 격차를 줄이는 동시에 새로운 비즈니스 기회를 창출함으로써 SDG 목표 10 달성에 기여하고 있습니다.

지속가능발전목표	신한금융그룹 주요 추진경과	연계 목표
10.2 2030년까지 연령, 성별, 장애여부, 인종, 민족, 출신, 종교, 경제 및 기타 지위와 관계없이 모든 사람의 사회적·경제적·정치적 포용을 증진하고 확대한다.	<p><b>소외계층의 금융문맹 퇴치를 위해 금융경제교육을 실시하고 있습니다.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>금융상품의 복잡성이 커지고, 각종 분쟁이 일어나면서 이를 위한 근본적 대안의 하나로 금융소비자의 합리적인 재무 의사결정을 돕는 교육활동에 대한 논의가 확대되고 있습니다. 신한금융그룹은 금융의 본업을 통해 사회에 기여할 수 있는 금융경제교육을 그룹의 대표 사회공헌 프로그램으로 시행해 금융회사가 가진 지식과 노하우를 나눔으로써 금융소비자보호 및 사회 발전에 기여함은 물론, 장기적으로 고객과 사회의 신뢰를 확보함으로써 그룹의 사업기반을 더욱 강화하는 효과를 기대하고 있습니다.</li> </ul> <p><b>KPI</b> (Business) 직원 참가자 수, 평판 향상 (Social) 금융경제교육 참여 인원 수 금융경제교육 실시 횟수</p>	
10.3 차별적인 법규, 정책, 관례를 철폐하고 이와 관련한 적절한 법, 정책, 활동을 증진하는 등의 노력을 포함하여 평등한 기회를 보장하고 결과의 불평등을 감소한다.	<p><b>직장 내 인권 이슈가 발생되지 않도록 제도개선과 교육으로 인식을 개선하고 있습니다.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>신한금융그룹 인권선언서를 바탕으로 임직원의 인권 보호와 상호존중 문화 확산 노력을 기울이고 있습니다.</li> <li>‘직장 내 무례함 예방 규칙’을 제정하여 상호 건강한 조직문화를 만들어 갑니다.</li> <li>직장 내 차별과 고충을 해결하기 위해 전문 상담사이트인 ‘열린 상담센터’와 성과주의 확산을 위한 직무별 성과기반의 평가 및 보상체계를 운영하고 있습니다.</li> </ul>	
10.5 전세계 금융시장과 기구들의 규제와 모니터링을 개선하고 그러한 규제의 이행을 강화한다.	<p><b>글로벌 이니셔티브에 참여하여 금융규제에 선도적으로 대응합니다.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>2008년 유엔 환경계획 금융이니셔티브(UNEP-FI)에 참여하여 금융기업의 환경적 책임 이행을 위해 노력하고 있습니다.</li> <li>UN Global Compact에 가입하여 신한금융그룹의 사회책임 이행에 대한 추진의지를 대외 공표했습니다.</li> <li>인권 기준과 관행을 개선하고자 기업과 인권 이행지침(UNGP, The Guiding Principles on Business and Human Rights)이 제시하고 있는 3단계 프레임워크에 따라 사회책임보고서 내 인권보고서를 공개하고 있습니다.</li> <li>‘금융회사의 지배구조에 관한 법률’, ‘부정청탁 및 금품 등 수수의 금지에 관한 법률’, 금융감독원 ‘은행 내부통제 및 준법감시인 제도 모범규준’ 등 법 규제 변화 시 규정 반영과 매뉴얼 제작, 교육 및 현장점검 등 즉각적인 대응을 하고 있습니다.</li> </ul>	
10.b 외국인직접투자(FDI)를 포함한 공적개발원조(ODA)와 기타 재원이 필요가 가장 많은 국가, 즉 최빈국, 아프리카 국가, 군소도서개도국 및 내륙개도국에 지원될 수 있도록 장려하고, 이러한 재원의 흐름이 이들 국가의 국가 계획과 프로그램에 부합하도록 한다.	<p><b>미얀마, 베트남 및 인도네시아 등 최빈국과 개발도상국을 지원합니다.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>신한금융그룹은 글로벌 네트워크 거점지역에 다양한 글로벌 CSR 활동을 펼치고 있으며, 글로벌 CSR 협의체를 통해 지역별 사회적 문제의 해결을 위한 CSR 전략과 활동을 추진하고 있습니다.</li> <li>미얀마, 인도네시아 등 최빈국 및 개발도상국가를 대상으로 미소금융 등 직접적인 자금지원과 함께 보건, 교육 환경개선, 직업훈련 등의 사회공헌 프로그램을 운영하고 있습니다.</li> </ul>	

### SDGs 목표 달성을 위한 노력

신한금융그룹은 UN SDGs에서 제시하고 있는 17개 목표 중 중점적으로 추진할 2개 목표 외에도 금융의 본업을 살리고 '미래를 함께 하는 따뜻한 금융'을 실현할 수 있는 6개의 목표 달성에도 기여하고 있습니다.

지속가능발전목표	신한금융그룹 주요 추진경과	페이지
 <p><b>3 GOOD HEALTH AND WELL-BEING</b></p> <p>건강한 삶을 보장하고 모든 세대의 복지를 증진한다.</p>	<p>건강은 인간의 기본적인 인권영역이며, 열악한 건강 상태는 인해 아동 교육 기회 상실과 경제 활동에 지장을 줄 수 있습니다. 아직 전세계 수억 명이 기본적인 의약품 혜택을 받지 못하고, 수백만 명의 아동이 영양부족으로 고통받고 있습니다. 신한생명엔 암, 수술, 재해 등 어린이를 위한 필요보장을 담은 어린이 보험을 판매하고 있으며, 어린이보험의 월초보험료 1%와 매칭 그랜트한 기금을 모아 저소득층 난치병 어린이들의 치료비로 매년 기부해 해당 상품의 인지도를 향상시키고, 보험 실적을 유지하고 있습니다.</p> <p><b>KPI</b> (Business) 어린이보험 월초보험료, 어린이보험 계약건수 (Social) 기부금액, 혜택 아동 수</p>	-
 <p><b>7 AFFORDABLE AND CLEAN ENERGY</b></p> <p>모두를 위한 적정 가격의 신뢰성 있고 지속가능한 현대적인 에너지의 접근을 보장한다.</p>	<p>전 인류의 공정하고 지속가능한 발전에 있어서 경제적인 에너지 확보는 필수불가결한 요소입니다. 역사적으로 석탄화석은 주요 에너지원이었으나, 동시에 온실가스 주요 배출원이기 때문에 새로운 청정에너지 개발이 요구되고 있습니다. 신한금융그룹은 태양광 및 풍력발전 등 신재생에너지 산업에 대출과 PF를 통한 금융지원을 하고 있습니다. 특히 태양광발전사업과 관련해 신한은행은 2016년 총 사업비 1,815억 원의 56,793MW급 일본태양광 발전사업 PF에 금융주관사로 참여하기 위한 약정을 체결하였습니다.</p>	50-54
 <p><b>11 SUSTAINABLE CITIES AND COMMUNITIES</b></p> <p>포용적이고 안전하고 복원력이 있으며 지속가능한 도시와 거주지를 조성한다.</p>	<p>2050년까지 전세계 인구의 70%가 도시에 살 것으로 예상됨에 따라 안전하고, 자원 효율적인 도시개발의 필요성이 대두되고 있습니다. 이에 건물, 에너지, 교통, 통신, 금융 등 통합적인 도시 인프라 구축을 위한 광범위한 논의가 진행되고 있습니다. 신한금융그룹은 본업을 살려 월세 계약자의 주거안정을 위한 주택도시금융 상품인 '주거안정월세대출'과 '내집연금 연계대출' 등의 상품을 출시하여 서민의 내 집 마련 기회를 제공합니다. 또한 신한데이터센터는 초기 설계에서부터 친환경센터 구축을 목표로 설립하여 LEED 인증 Gold 등급을 획득하였습니다.</p>	44-46, 58
 <p><b>12 RESPONSIBLE CONSUMPTION AND PRODUCTION</b></p> <p>책임 있는 소비 및 생산 양식을 보장한다.</p>	<p>향후 20년간 지속적인 중산층의 비율 증가가 예상되며, 자원의 수요도 함께 높아질 것입니다. 이에 기업운영 및 가치사슬 내 환경부하를 줄일 수 있는 대응책이 요구됩니다. 신한금융그룹은 엄격한 기준에 따라 폐기물 절감 노력을 기울이고 있습니다. 재생 PC 기부, 양면인쇄를 통한 종이 사용량 절감 등 운영상 가장 많은 부가가 발생하는 요인에 대한 관리에 집중하고 있습니다.</p>	55-58
 <p><b>13 CLIMATE ACTION</b></p> <p>기후변화와 그 영향에 대처하는 긴급행동을 시행한다.</p>	<p>기후변화로 인한 기온 상승, 기상이변, 강수량 변화, 해수면 상승 및 해양 산성화는 자연과 인간의 생존에 큰 영향을 미치고 있습니다. 신한은행은 녹색성장 기본법에 근거하여 온실가스/에너지 목표관리제의 관리기업으로 지정되어 온실가스 배출량 계획과 실적을 정부에 보고하고 있습니다. 에너지 절감을 위해 그룹 환경경영 규범에 따라 LED조명 교체, 공조설비 개선 등 에너지 효율성 증대와 화상회의 등의 노력을 하고 있습니다. 또한 친환경산업을 지원할 수 있는 '그린앰바지 팩토링', '신녹색기업대출' 등의 상품을 제공하고 있습니다.</p>	50-54
 <p><b>16 PEACE, JUSTICE AND STRONG INSTITUTIONS</b></p> <p>지속가능발전을 위해 평화롭고 포용적인 사회를 촉진하고, 모두를 위한 사법 접근성을 확보하며, 모든 차원에서 효과적이고 신뢰할 수 있는 포용적 제도를 구축한다.</p>	<p>책임 있게 비즈니스 운영을 하지 않을 경우 법률, 평판 및 재무적 리스크에 직면할 수 있으며, 사회적 불안감 조성과 법의 지배력을 약화시킬 수 있습니다. 이는 윤리적인 기업 성장을 저해하고 결국 시장의 비효율성을 초래합니다. 신한금융그룹은 윤리강령과 임직원 행동기준을 수립하여 신뢰받는 청렴한 조직문화 구축에 힘쓰고 있습니다. 전 임직원을 대상으로 미국의 해외 부패방지법을 반영한 윤리준비서약서를 징구하고, 내부자 신고제도, 내부통제시스템 등을 운영하고 있습니다. 특히 윤리경영을 공급망으로 확산시키고자 협력사 행동규범 제정과 자가점검 실시, 공급망 CSR 진단을 실시하고 있습니다.</p>	24-26, 47-49

## 인권 보고

신한금융그룹은 모든 이해관계자의 기본적 권리를 존중하며, 인권을 보호하고 인권침해가 발생하지 않도록 최선의 노력을 다하고 있습니다. 인권존중의 책임을 요구하는 국제사회의 흐름에 동참하기 위해 세계인권선언 및 UNGP(UN 기업과 인권 이행원칙)에 기반한 '그룹 인권선언서'를 2014년 제정한 바 있으며, 2016년 UNGP 보고 프레임워크를 기반으로 그룹과 관련된 인권사안을 보고함으로써 인권존중의 책임을 적극적으로 이행하고자 합니다.

### 주요 이해관계자와 인권존중의 약속





### 인권 영향 관리

신한은 경영활동과 사업관계를 통해 실제적이고 잠재적인 인권영향을 사전 평가함으로써 인권 상세주의 의무를 이행하고 있습니다. 우선, 잠재적 인권 위험을 확인하기 위해 글로벌 이니셔티브 분석, 거시트렌드 분석, 벤치마킹, 미디어 조사, 이해관계자 참여 등을 실시했으며, 이에 따라 4대 핵심 인권이슈를 확인하였습니다. 4대 인권이슈 이행현황을 확인하기 위해 7개 주요 계열사와 24개 협력사를 대상으로 인권위험 평가를 2016년 중 실시하였습니다. 평가결과 1개 계열사와 3개 협력사에서 잠재적 인권 위험을 확인하였으며, 이들은 자체적인 완화 계획을 수립하였습니다.

확인된 잠재적 인권이슈로는 금융거래와 관련한 고객의 개인정보 보호를 위한 안전성 확보 조치가 미흡한 것으로 파악되었습니다. 또한, 협력사에서는 직원을 위한 고충처리제도가 운영되지 않아 직원들이 정당한 불만을 제기할 수 있는 경로가 마련되어 있지 않은 점과 업무 특성상 휴일이나 야간근로가 많음에도 불구하고, 연장근로 등의 절차를 이행하지 않는 점 등이 확인되었습니다.

확인된 이슈를 해결하기 위해 계열사에서는 고객 개인정보 보호에 관한 교육을 실시하여 개인정보 처리방침 준수를 강조하였습니다. 협력사에서도 노사간 소통 프로그램, 근로조건 개선 활동 전반에 관한 기록 관리를 강화해 나가고 있습니다.

신한금융그룹은 이러한 인권영향 평가 및 관리 모니터링 결과에 대해 전 그룹사 CEO 협의체인 사회책임경영협의회와 이사회 내 소위원회인 사회책임경영위원회에 보고하여 검토하고 있습니다.

### 인권영향 관리 프로세스



## 주요 인권존중 책임과 이행 활동

### 고객 프라이버시



신한금융그룹은 고객에게 최상의 금융 상품과 서비스를 제공하고, 금융 거래 시 따르는 불편함 해소와 더욱 만족스러운 금융서비스를 제공하고 자 고객 개인정보를 수집하고 있습니다. 이 과정에서 신한금융그룹은 상품과 서비스를 이용하는 고객의 개인정보 유출 및 남용 방지에 대한 책임을 가집니다. 특히 최근 정보통신의 발달과 함께 고객 데이터를 사용한 빅데이터 분석이 증가하면서 개인정보 이슈가 더욱 부각되고 있습니다.

신한금융그룹은 고객 개인정보의 취급에 있어 개인정보 취급방침을 마련하여 엄격한 기준에 따라 정보를 관리하고 있으며, 고객정보보호시스템 운영과 세계적 수준의 보안체계가 적용된 전산데이터센터를 운영하고 있습니다. 개인정보보호와 관련된 법률과 제도 준수에 국한하지 않고 자체 정보보호 컴플라이언스 기준을 마련하여 관리 기준을 강화하고 있으며, 임직원 대상으로 대응훈련 및 교육을 통해 인식을 개선하고 있습니다.

또한 문서반출시스템 구축으로 고객정보의 외부 유출에 대한 모니터링과 고객정보 취급부서 대상 현장점검을 실시하고 있습니다. 이러한 노력에도 불구하고 고객개인정보에 대한 유출 및 남용이 일어날 경우를 대비해 손해배상 책임보험에 가입하여 금전적 보상에 대한 책임을 이행하고 있습니다.

### 근무 환경



지식기반 산업인 금융을 본업으로 하는 신한금융그룹은 직원의 역량과 아이디어를 통해 상품과 서비스를 개발하며, 새로운 상품과 서비스를 제공하기 위해 직원은 높은 업무 강도와 그에 따른 스트레스 증대 문제에 직면할 수 있습니다. 이는 직원의 생산성 저하, 결근율 증가 및 우수한 인재의 유출로 이어질 수 있습니다.

신한금융그룹은 일과 가정의 양립을 실현하여 직원 행복 증진과 만족도를 높이고자 영업환경의 디지털 혁신을 통해 효율적인 업무환경을 제공하고 있습니다. 직원은 디지털 기반의 업무처리로 업무마감과 문서발송 등에 있어 업무 효율성을 체감하고 있습니다. 또한 스마트 근무제를 통해 직원이 근무 공간 및 시간의 제약으로 인한 불편을 해소하고자 스마트워킹센터와 자율출퇴근제를 확대 실시하여 일과 가정의 균형을 실현하고 있습니다. 특히 스마트근무제의 빠른 정착을 위해 활용 여부를 핵심성과지표(KPI)로 관리하고 있으며, '근무시간 정상화'에 대한 영업점별 모니터링 및 평가를 실시하고 있습니다.

이러한 노력에 대한 평가와 개선사항을 발굴하기 위해 일과 가정의 균형 관점에서 직원 만족도를 실시하고 있으며, 조사결과를 바탕으로 매년 제도 및 활동의 개선이 이루어지고 있습니다.

\*인권이슈 파악을 위한 이해관계자 커뮤니케이션 및 중대성 평가에 대한 상세한 내용은 본 보고서 중대성 평가 페이지에서 확인할 수 있습니다.

**직장 내 차별**



신한금융그룹은 27,000여 명의 정규직 및 계약직 직원 등이 함께 근무하고 있으며 계약유형, 소속, 성별, 출생지역 및 학벌에 따른 직장 내 차별 위험에 노출되어 있습니다. 직장 내 차별은 성과평가와 보상 나아가 승진에 영향을 미치게 되고, 결국 직원 능력 발휘를 제한함으로써 기업의 지속 가능한 발전에 악영향을 끼칠 수 있습니다.

신한금융그룹은 그룹 윤리강령과 협력회사 행동강령, 인권선언서를 통해 직원과 협력회사 직원에 대한 차별을 엄격하게 금지하고 있으며, UN 글로벌 콤팩트와 SDGs 등 글로벌 이니셔티브 참여와 지지를 통해 인권 보호 문화 조성에 앞장서고 있습니다.

또한, 직장 내 무례함 예방 규칙 제정과 관련 애니메이션 영상 교육 등 근본적인 인식 개선 노력을 함께 기울이고 있습니다. 특히 성별에 따른 사회적 편견과 직장 내 차별을 해소하기 위해 여성 리더십 제고를 위한 다양한 제도와 프로그램을 운영하고 있습니다.

전사적인 노력에도 불구하고 조직 내 차별이 발생할 경우 해당 직원이 차별 문제를 해결할 수 있도록 열린상담센터와 직장 무례함 상담채널 등 고충처리채널을 운영하고 있습니다. 부서간 갈등, 차별 등에 대한 애로 사항을 접수하여 이를 해결하고 차별요인에 대한 경영개선 노력을 추진하고 있습니다.

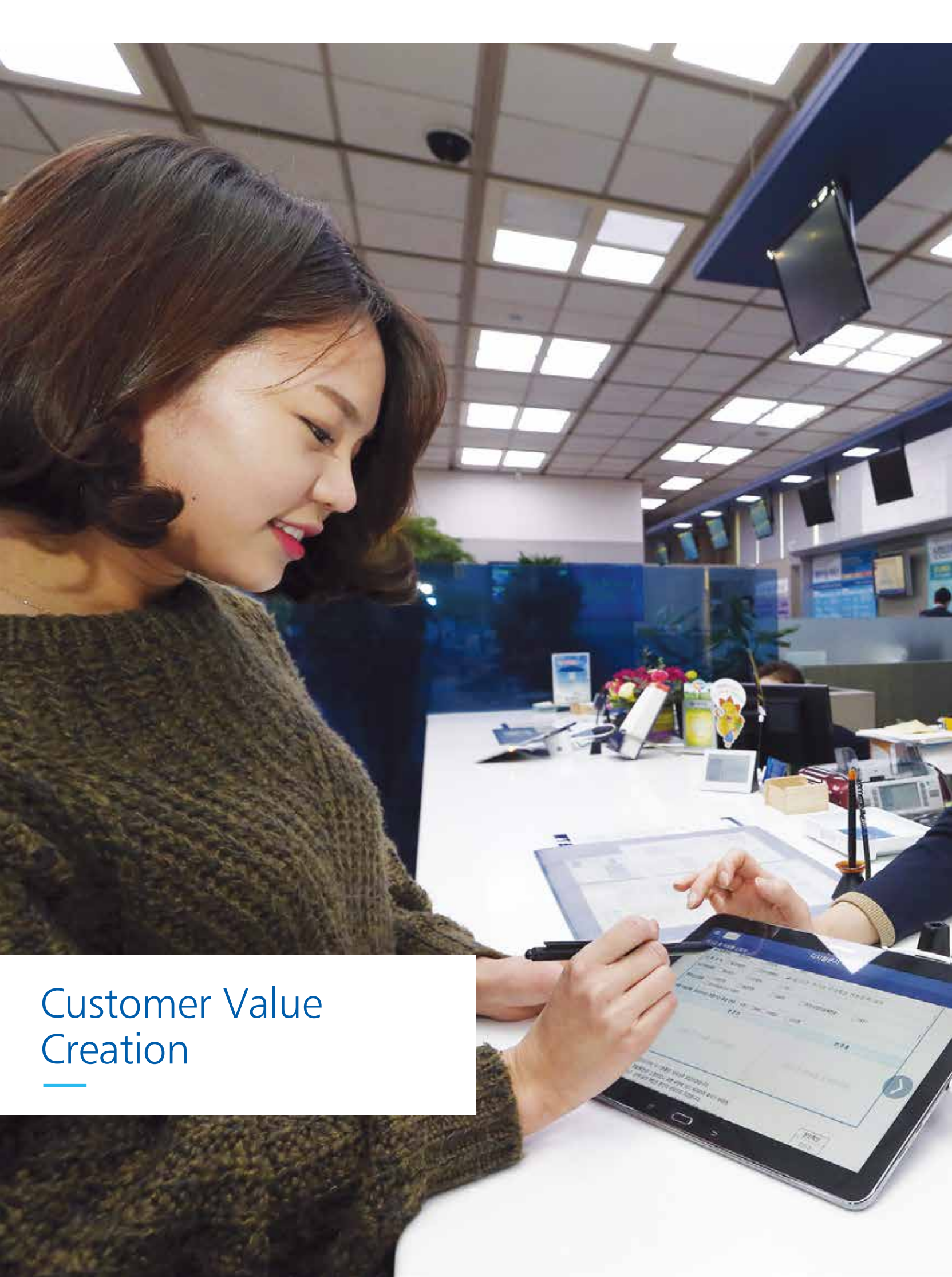
**금융 상품 및 서비스 기회**



우리 사회에는 저신용, 저소득자 등 금융 상품과 서비스의 사각지대에 있는 금융소외계층이 존재하고 있습니다. 신한금융그룹은 삶의 근간이 되는 주택마련이나 긴급한 자금이 필요할 때 금융서비스의 문턱으로 인한 차별을 당하지 않아야 한다고 생각합니다.

신한금융그룹은 금융소외계층에게 금융 상품 및 서비스에 대한 접근성을 높이고, 자립할 수 있는 기회를 제공하고자 미소금융, 새희망홀씨대출, 사잇돌 중금리 대출 등 다양한 서민금융 대출상품을 제공하고 있습니다. 또한 체계적인 서민금융 지원을 위해 회의체, 실무담당자 및 협의체를 별도 구성하여 서민금융지원을 위한 논의와 업무를 수행하고 있습니다.

이 외에도 사회보장 사각지역에 놓여진 임시직 근로자인 건설근로자를 위해 퇴직공제 전자카드를 발급하여 건설근로자의 권익보호 및 사회제도의 구조적 문제를 개선하고 있습니다. 이머징 마켓에서는 공장 근로자 대상으로 소액대출인 '공장근로자 대출'을 출시하여 금융서비스 기회를 박탈당하지 않도록 지원하고 있습니다.



## Customer Value Creation

---



## 고객중심경영

2004년 적립식 펀드 도입 이후 모든 금융회사에 펀드형 투자상품 판매가 활성화되었고, 글로벌 경기활황에 힘입어 투자만 하면 자산이 불어나던 시기도 있었습니다. 그러나 2008년 글로벌 금융위기의 여파로 투자자산의 상당부분이 손실을 입는 큰 고통을 겪으면서 투자상품은 '판매의 영역'이 아닌 '관리의 영역'이라는 인식의 전환을 맞게 되었습니다.

또한, 저성장, 저금리가 일상화된 뉴노멀 시대로 들어서면서 고객은 전통적인 금융상품의 수익률에 만족할 수 없게 되었습니다. 늘어난 기대수명과 은퇴 후 소득절벽 우려 등으로 자산관리와 노후대비에 대한 고객의 관심은 더욱 높아지고 있습니다.

결국 높은 수익률은 금융회사가 고객에게 줄 수 있는 가장 큰 가치 중 하나로 주목받게 되었으며, 신한금융그룹은 직원의 자산관리 역량강화와 투자성과 관리체계구축 등 고객수익률 제고를 위한 노력에 집중하고 있습니다.

한편 디지털 혁신과 고령화 등 사회·기술 변화에 따라 새로운 형태의 금융상품과 서비스가 등장하면서 다양성과 복잡성이 증가하였습니다. 이러한 추세에 맞춰 금융의 패러다임 또한 소비자의 권익을 강화하는 방향으로 변화하고 있습니다.

이에 신한금융그룹은 효과적인 소비자 피해 예방과 신속한 구제를 위해 상품 및 서비스의 개발, 판매, 사후관리에 걸친 전 과정을 내부통제함으로써 소비자 불만을 근원적으로 해결하고, 은행의 신뢰도와 경쟁력을 제고하고 있습니다.



### 차별화된 가치를 제공하는 고객 이익 중심의 상품

고객중심의 핵심가치를 추구하는 신한금융그룹은 고객에게 더 나은 가치를 제공할 수 있는 수익률 중심의 상품과 서비스를 제공하고 이를 통해 고객가치를 향상시키고 있습니다.

신한은행은 고객자산 수익률 제고 프로세스(투자전략 수립-추진-피드백)에 따라 전사 차원의 투자의사결정을 추진하고 있으며, 고객수익률팀을 운영하여 수익률 개선을 위한 전략 수립과 업무를 추진하고 있습니다.

#### 신한은행, 고객자산 수익률 제고 프로세스

투자상품위원회	투자상품협의회	IPS본부 위원회
<ul style="list-style-type: none"> <li>•임원으로 구성</li> <li>•고객자산 수익률 제고방향 및 리스크관리항목 점검</li> <li>•관리 필요이슈 제기</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•부서장으로 구성</li> <li>•제기된 이슈의 구체화</li> <li>•과제 발굴 및 모니터링 실시</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•자산관리 핵심부서 내 전문가로 구성</li> <li>•전략 및 상품단위의 과제 해결을 위한 우수상품 발굴 및 상품라인업 정비</li> </ul>

#### 고객수익률팀 (2015년 은행업계 최초 신설)

- 고객관점의 실질수익에 기반한 투자성과평가 실시
- 철저한 성과요인 분석을 통한 수익률 개선

신한금융투자 역시 위험단계별 상품 사후관리기준을 수립하고, 수익률관리 협의체를 운영함으로써 고객 수익률을 관리하고 있습니다. 특히 시장 상황에 따른 변동성 확대 시 상품부서와 긴밀한 협업을 통하여 직원과 고객에게 해당 내용을 안내해 리밸런싱, 수익 실현 등 적절한 대응이 이뤄질 수 있도록 관리하고 있습니다. 더불어 각 금융상품에 대해 경보 시스템을 운영하여 고객이 보유 상품을 스스로 살펴보고 판단할 수 있는 기회를 제공합니다.

신한금융그룹은 불확실한 글로벌 경제환경 하에 고객에게 보다 나은 상품을 제공하고자 시장과 전략 분석을 통해 상품 아이디어를 발굴하고 있습니다.

2016년 신한은행은 '신한BNPP커버드콜' 펀드 출시 10개월만에 3,000억 원 판매와 8.06%의 수익률을 달성하며 중위험·중수익 상품으로서 호평을 받았습니다. 고객 보유자산의 사후관리에 있어서는 과거 영업점 단위의 관리에서 벗어나, 비대면채널을 이용하는 고객들도 관리받을 수 있도록 펀드전문상담팀을 특화 운영하고 있습니다. 2016년 브라질, 러시아 등 일부 자원 부족국의 주가가 빠르게 상승할 당시 많은 고객이 펀드전문상담팀의 상담 지원을 통해 적절한 시기에 리밸런싱을 할 수 있었습니다.

업계 최초로 고객수익률을 직원 평가에 반영하는 '고객수익률 평가제도'를 운영하고 있는 신한금융투자는 도입 후 5년간 금융상품 잔고가 16.8조 원에서 68조 원까지 4배의 증가율을 기록했고, 고객 총자산 또한 40.5조 원에서 110조 원으로 2.7배 성장하였습니다. PB자문을 받은 고객들의 1년 수익률은 2016년 평균 5.6%(금융상품 포함)로 동일 기간의 종합주가지수(KOSPI) 상승률 3.3% 대비 2.3%p를 초과하는 우수한 수익률을 달성하였습니다.

### 고객경험 관리로 행복한 미래 약속

신한은행은 창립 이래 '고객중심경영'을 가장 중요한 경영철학으로 삼고 임직원 모두가 실천하고자 노력하고 있습니다.

차별화된 고객중심경영을 위해 신한은행은 매일 고객만족도 조사를 실시하고 조사결과를 경영진 및 영업점 KPI에 반영하여 평가지표로 활용하고 있습니다. 영업점뿐만 아니라 직원 개인별 서비스 역량 수준을 측정하고 개선할 수 있는 서비스 품질관리 지표인 '종합 SCALE 시스템'을 업그레이드 개발해 활용도를 한층 높였습니다. 또한 금융상품 판매 과정에서 권한 남용 금지, 정보보호, 신의성실, 적합성 등의 판매원칙 준수 여부를 정량화한 '소비자보호지수'를 신설하여 소비자 보호에 대한 실천력 강화를 유도하고 있습니다.

고객과 대면하고 있는 영업 현장의 서비스 품질을 높이기 위해서 현장지원 CS RM을 운영하고 있으며, 분기별로 테마를 정해 'All-Pro 신한사' 캠페인을 실시해 고객에게 품격있는 서비스를 제공하기 위해 노력하고 있습니다. 이러한 노력의 결과로 신한은행은 한국서비스품질지수(KSSQI), 국가고객만족도 등 4개 부문에서 1위를 달성하였습니다.

신한카드의 고객의 숨은 목소리를 발굴하는 '숨소리'와 우수한 업무 개선 제안을 한 고객에게 보상을 제공하는 'Yes-Reward'를 통해 고객 관점의 개선 과제를 71건 발굴하였습니다. 또, 홈페이지 내 설문조사인 신한 Poll을 오픈하여 상시적 커뮤니케이션을 실시하고 있습니다.

### 안전한 믿음을 주는 '금융소비자 보호'

신한은행은 '소비자 가치창출을 위한 플랫폼 강화'라는 전략 목표를 기반으로 소비자 피해예방과 알 권리 강화 등 소비자보호 활동을 실시하고 있습니다. 전사 차원에서의 소비자보호를 실현하기 위해 195개 과제를 선정하고 연간 진행 및 관리를 통해 전 과제 이행을 완료했습니다. 또한 금융소비자에게 필요한 정보를 알기 쉽게 사례 중심으로 담고 있는 '신한금융정보 가이드'를 발간하여 영업점과 홈페이지를 통해 공유하고 있습니다.

신한카드는 소비자보호 업무 규칙, 민원업무 처리지침 등을 통해 소비자 보호에 관한 사항을 규정하고 있으며, 모든 업무 수행의 중심에 금융소비자 보호를 두고 소비자 권익 보호에 앞장서고 있습니다. 내부시스템에 산재되어 있던 소비자보호 관련 정보를 통합한 소비자보호 종합 포털 '소보로시스템'을 오픈하여 체계적인 소비자 보호를 실천하고 있으며, 카드 부정사용 방지를 위해 불량 가맹점 적발 시스템인 'M-FDS(Merchants Fraud Detection System)'를 개발하여 불법 거래를 사전 차단하고, 고객의 금전적 피해를 최소화하고 있습니다.

신한금융투자 역시 표준투자권유준칙에 따른 금융상품 판매프로세스 가이드를 시스템으로 구축해 판매 과정상 소비자보호 의무를 이행할 수 있도록 체계적으로 관리하는 한편, 투자상품의 완전판매로 금융소비자 보호와 고객만족 증진에 노력하고 있습니다. 상품판매 이후에도 판매 과정에 문제가 없었는지 확인하기 위해 해피콜을 실시하는 등 모니터링 업무를 개선하고, 특히 고령투자자와 고위험 상품에 대해서는 관련 모니터링을 강화했습니다.

신한생명은 '품질지수제도'를 통해 판매부터 계약까지 전 과정에 대한 품질 혁신과 과정 중심의 정도영업 문화를 내재화하고 있으며, 불완전판매 예방을 위한 상시감시 제도, 품질개선 페널티 등의 프로그램을 운영하고 있습니다.

### 신한은행, 소비자보호 3대 추진 방향



## 고객 정보자산의 안전한 관리

고객 개인정보는 단순히 고객 본인을 확인하는 수단인 이상 고객 자산의 일부로서 회사가 책임지고 보호해야 할 대상입니다. 고객과의 새로운 소통을 위한 키워드인 '디지털' 세상의 안정적인 구축과 운영을 위해 신한은 정보보호 측면의 지속적인 노력을 기울이고 있습니다.



신한은행은 개인정보보호법과 신용정보법 등 정보보호 관련 법규를 엄격히 준수하고 있습니다. 금융회사에서 준수해야 할 법규조항을 총 망라한 '컴플라이언스 온라인 매뉴얼'과 체크리스트를 활용하여 영업현장의 고객 정보 관리 실태와 법규 준수 여부를 정기적으로 점검합니다.

고객정보를 안전하게 보호하기 위하여 시중은행 가운데 최초로 주민등록번호 등 개인의 고유식별번호를 주요 암호화 조치하여 보관하고 있으며, 고객정보는 출력 시 마스킹(\*) 처리해 식별이 불가능하게 했습니다. 고객 정보 접근권한은 업무상 필요한 경우에 한해 허용하고 있으며, 고객정보 이용 시 그 목적과 사유를 관리책임자에게 일일 단위로 보고합니다. 신한카드 또한 '개인정보 비식별 조치 및 적정성 판단 가이드'를 마련하여 빅데이터 등의 분석업무와 신규 비즈니스에 따른 고객정보 활용에 대비하였습니다.

신한은 사이버 해킹공격과 고객정보 유출사고 등 보안사고의 예방을 위해 최신 정보통신기술이 적용된 각종 고객정보보호시스템을 구축해 운영하고 있습니다. 세계적 수준의 물리적, 관리적 보안체계가 갖춰진 그룹 통합 데이터센터 내 통합 보안관제센터를 365일 24시간 근무체제로 가동하고 있으며, 최악의 상황을 대비하기 위해 손해배상 책임보험(법정한도 20억 원)에 가입하고, 관련 총당금을 적립하여 각종 정보보호 사고에 대한 실질적 구제방안을 마련하였습니다.

이 밖에도 임직원의 인식제고를 위해 전 직원이 참여하는 온라인 교육을 연1회 실시하고 있으며, 개인정보보호 담당자에 대해서는 별도 집합 교육을 진행하고 있습니다. 신한카드에서도 핀테크 활성화, 디지털 전환 등 환경 변화에 대응한 보안역량 강화를 위해 모바일 앱 보안가이드 제정, ICT 신기술 관련 세미나 및 테마교육 등을 실시하였습니다.

## 디지털 채널 및 서비스 혁신

통신과 디바이스 기술의 발전으로 언제 어디서든 금융 서비스를 이용할 수 있게 되면서 금융거래 패턴 역시 대면 채널에서 비대면 채널로 변화하고 있습니다. 신한금융그룹은 이러한 변화에 대응하기 위하여 채널변화를 주도하고, 최적화된 채널 인프라 기반의 디지털 혁신을 추진하고 있습니다.

신한은행은 고객 대면채널인 영업점에서의 디지털 혁신을 통해 고객에게 차별적 경험가치와 편리함을 제공하고, 은행 내부적으로도 업무 프로세스 개선을 통한 효율적인 업무 환경을 조성함으로써 고객상담에 보다 집중하고 있습니다. 2017년 3월 기준 전 영업점 7,200개 영업점 창구에 적용된 디지털 창구는 15분 이상 걸리던 기존 은행 업무를 7분으로 단축시켜 고객 서비스 만족도를 높이고 있습니다. 앞으로도 디지털 창구 확대와 고도화를 통한 지속적인 서비스 개선에 더불어 종이문서 축소로 비용절감도 실현해 나갈 계획입니다.

또한 상담창구와 비대면 채널(스마트라운지)이 결합한 새로운 형태의 옴니채널 점포 플랫폼인 스마트브랜치를 운영해 고객이 주말, 휴일 등 은행 업무시간 외에도 은행업무를 볼 수 있는 여건을 조성하였습니다. 단순한 업무의 경우 스마트브랜치 내 스마트라운지(구, Digital Kiosk)를 통해 빠르게 처리할 수 있으며, 정규점포 진출이 어려운 소규모 시장에서의 채널 개선을 통해 금융 접근성을 강화하고 있습니다.



시중은행 중 인터넷뱅킹을 가장 먼저 도입한 신한은행은 바쁜 일상업무로 내점이 어려운 고객들을 위해 대출 서비스에서도 모바일과 인터넷 서비스를 선도하고 있습니다. 신용대출, 주택담보대출 등 은행권에서 가장 많은 종류의 대출 상품을 비대면 서비스로 제공하고, 2016년에는 주택담보대출을 완전 무방문 대출로 시행하여 고객들의 금융생활 편의를 개선하였습니다.

신한카드는 모든 업무영역에서 디지털 기술을 활용하여 새로운 고객가치와 비즈니스를 창출하고 있습니다. 2013년 업계 최초 모바일 앱카드 결제 서비스를 론칭한 바 있는 신한카드는 2016년 기존 앱카드(간편결제)에 생활 및 금융서비스를 결합해 모바일 생활플랫폼 서비스인 '신한 FAN'으로 개편했습니다. 신한 FAN은 2016년 누적 756만 명이 넘는 고객 기반을 확보하였고, 연간 결제금액 5.6조 원으로 모바일 결제시장을 선도하고 있습니다.



### 빅데이터 기반의 고객 맞춤형 솔루션

고객에게 더욱 편리하고 새로운 서비스를 제공하는 데 있어 빅데이터의 중요성이 점차 커지고 있습니다. 이에 신한금융그룹은 빅데이터를 활용하여 세상의 변화를 먼저 예측하고 고객에게 맞춤형 솔루션을 제공하고 있습니다.

신한은행은 한국과학기술원(KAIST) 테크노경영대학원과 '금융 빅데이터 산학공동 연구 협약'을 체결하여 은행 거래규모뿐만 아니라 거래빈도, 정기적 거래 여부, 채널이용 등 다양한 변수를 반영한 리테일고객 주거래지수 모형을 개발하였습니다. 이를 통해 은행 거래규모로만 주거래 여부를 판단하던 기존 관점에서 벗어나 거래빈도, 정기적인 거래 여부, 채널이용행태 등 고객 관점의 다양한 변수를 반영해 은행과 고객 양자의 관점에서 주거래 정도를 측정할 수 있게 되었습니다.

빅데이터 기반 상품-마케팅 체계인 신한카드 '코드나인'은 2,200만 고객의 빅데이터 분석을 통해 고객 맞춤형 상품 및 서비스를 제공하기 위해 개발되었습니다. 고객을 남녀 각각 9개의 유사한 군집(코드)으로 구분 후 최신 트렌드 분석을 통한 미래 소비 패턴의 예측을 더해 22종의 Code9 상품 시리즈를 출시하였으며, 일반 상품 대비 고객의 이용률이 4% 이상 높은 성과를 올리고 있습니다. 또한 Code9 고객 분류를 단순히 상품 개발 및 추천 활용에 그치지 않고, 고객에게는 맞춤형 할인 서비스를, 기업에게는 매출 증대라는 상호 Win-Win을 추구해 나갈 것입니다.



# Trust & Ethical Management

## 윤리경영

ISO 26000(사회적책임 국제표준), OECD 뇌물 방지협약, 미국의 해외부패방지법(FCPA; Foreign Corrupt Practices Act) 적용 강화 등 국제사회에서의 윤리기준 및 적용이 점차 강화되고 있습니다.

국내에서도 '금융회사의 지배구조에 관한 법률'(2016년 8월 1일 시행) 및 '부정청탁 및 금품 등 수수의 금지에 관한 법률'(2016년 9월 28일 시행)이 시행되는 등 사회적으로 부정, 부패, 뇌물 수수 등에 대한 법적 규제를 강화하고 있습니다.

뿐만 아니라 디지털화 및 글로벌 경쟁체제로의 경영환경 변화에 따라 고객정보 유출, 임직원에 의한 금융사고 등 윤리경영에 대한 관리 범위와 영역 또한 확대되고 있습니다. 이와 같이 국내외 윤리기준에 대한 실천력 강화 및 이해관계자들로부터의 신뢰도 향상을 위한 적극적인 준법 윤리경영 이행의 중요성이 부각되고 있습니다.

신한금융그룹은 이해관계자들이 요구하는 수준 높은 윤리적 기업을 목표로 그룹의 모든 임직원들이 강화된 법적 규제에 신속히 대응할 수 있도록 윤리준법 실천프로그램과 다양한 모니터링 활동을 업그레이드하는 등 그룹의 윤리경영 실천 수준을 지속적으로 강화해 나가고 있습니다.

### 엄격한 윤리기준과 원칙의 실천

신한금융그룹은 윤리경영 이념을 기업문화로 내재화하고, 임직원의 윤리 의식을 강화하기 위해 '신한금융그룹 윤리강령'과 '임직원 행동기준'을 제정·운영하고 있습니다.

전 임직원을 대상으로 '신한금융그룹 윤리강령'과 '임직원 행동기준'을 성실히 이행할 것을 다짐하는 '윤리실천서약'을 실시하는 한편, 고객으로부터 신뢰받는 청렴한 조직문화 확립에 힘쓰고 있습니다. 또한 그룹 차원의 윤리준법 사이버 교육과 업무 특성에 맞는 교육을 자체적으로 실시하여 윤리준법 의식을 한층 더 강화하고 있습니다.

신한은행은 매월 둘째 주를 '준법감시교육주간(ABC주간)'으로 지정하고 금융법규, 자금세탁방지, 윤리준법 우수사례 등을 주요 내용으로 하는 Compliance Letter를 배포하여 각 부서 준법감시책임자를 통해 교육하도록 하고 있습니다. 글로벌 진출이 활발하게 이루어지고 있어 해외 임직원들의 윤리의식 제고도 필요한 바, 그룹 공동으로 실시하고 있는 그룹 윤리강령 사례 팝업 동영상상 영문으로 번역하여 미국, 일본, 베트남 등 모든 해외 현지법인 및 영업점에 배포하고, 현지 채용 직원들에 대한 윤리준법 교육을 강화하였습니다.

신한카드는 각 부서 준법감시담당자 역량강화 교육, 신입 및 경력 직원의 법규준수 강화교육, 신용카드 모집질서 정상화를 위한 정도영업 문화 전파 교육, 불완전판매 감축을 위한 교육 및 모니터링 강화 등 임직원 윤리준법 교육을 지속적으로 실시하고 있습니다.

신한금융투자는 영업점 현장 점검 시 금융관련 법규 및 제도 변경사항, 주요 준법감시업무, 사고예방 등에 대한 교육을 실시하여 임직원들의 윤리준법 의식을 제고하고 있으며, 신한BNP파리바자산운용은 전 임직원을 대상으로 금융상품 거래내역과 불공정 거래내역, 재산상 이익수수 등을 점검하여 불건전 영업행위 규제를 강화하고 있습니다.

### 내부통제

신한금융그룹은 지주회사 준법감시인이 총괄하고 있으며, 각 그룹사별로 준법감시인을 두어 내부통제 활동을 수행토록 하고 있습니다. 그룹 준법감시인은 각 그룹사의 준법감시인이 내부통제 활동을 적정하게 수행하고 있는지를 관리·감독하기 위해 준법감시보고서, 내부거래보고서 등을 정기적으로 보고 받고 있으며, 그룹사에 대한 테마점검, 내부통제 이행실태 현장 점검 등을 매년 실시하고 있습니다.

2016년 8월 '금융회사의 지배구조에 관한 법률'(지배구조법)이 제정·시행됨에 따라 각 그룹사는 회사의 내부통제규정 및 준법감시업무규정에 내부통제와 관련한 주요 내용(내부자 신고제도, 명령휴가제도, 고위험 사무직 직무분리 제도, 신상품 개발 및 판매 프로세스 구축, 영업점 자체점검 제도 등)을 반영함으로써 강화된 금융감독법규에 신속히 대응하고, 그룹의 내부통제 체제가 일관되고 효율적으로 구축·운영되도록 하였습니다.

2016년 9월 시행된 '부정청탁 및 금품 등 수수의 금지에 관한 법률'(청탁금지법)에 대응하기 위해 그룹 차원에서 표준매뉴얼 제작·배포, 사이버 교육 및 외부 전문가 특강, 그룹사 방문 교육 등을 실시하였습니다. 또, 신한은행, 신한카드 등은 청탁금지법의 주요 내용을 회사 규정에 반영하고 임직원 전용 청탁금지법 어플(내 손안의 청탁금지법)을 개발·배포하는 등 부정청탁과 뇌물수수 금지를 위해 내부통제를 강화하였습니다.



### 내부자 신고제도

세계적 기업이었던 엔론과 월드컴의 파산 원인은 분식회계 등 비윤리적 경영과 더불어 직원이 제기한 회사 내부의 문제점을 소홀히 관리한 데 있습니다. 조직 내부 문제를 조기에 해결하지 못하면 결국 더 큰 위험을 초래할 수 있습니다. 이에 신한금융그룹은 내부자 신고제도를 활성화해 비윤리적 행위에 대한 사전 점검 및 조치, 내부통제 프로그램 운영 및 활성화 등의 노력을 기울이고 있습니다.

신한은행 내부자 신고제도인 '신한지킴이'의 2016년 제보건수는 제도 홍보 활동 강화 및 신고 채널 다양화로 2015년도 대비 45% 증가하였습니다. 신고내용은 위법행위 의심, 협력사 민원, 부당한 업무지시 등 다양하며, 조사 후 적절한 조치를 취하는 등 내부자 신고제도를 실질적으로 운영하고 있습니다.

한편 신한카드사는 내부 고발제도를 매분기 직원들에게 공지하며, 인트라넷 배너를 통해 신고 시스템에 접속할 수 있도록 해 임직원의 접근성을 강화하고 있습니다. 익명신고 기능 등을 통해 제보자의 신분, 제보내용 등을 철저히 보호·관리하고, 제보자에 대해 어떠한 인사상의 불이익이나 근무조건상 차별을 주지 않도록 하고 있습니다. 신한금융투자 역시 인트라넷, 직접 방문, 유선, E-mail 등을 통해 상근감사위원에게 직접 고발하는 내부 고발 제도 운영과 함께 분기별 전 직원 대상 신고제도 공지와 인트라넷 배너를 통해 임직원의 접근성을 강화하고 있습니다. 신한생명도 회사 홈페이지 내 신문고 운영으로 사용대상 범위를 고객, 협력업체 임직원 등 외부 이해관계자까지 확대하였으며, 신고제도 활성화 노력을 기울이고 있습니다.

### 자금세탁방지 시스템

2012년 국제 자금세탁방지 기구인 FATF(Financial Action Task Force)는 자금세탁 및 테러자금조달 위험의 효율적 평가와 관리를 위해 자금세탁방지 기준을 제시하였습니다. 한국의 금융정보분석원(KoFIU)은 이를 토대로 금융기관의 '위험기반 접근법 처리 기준'을 발표하여 금융기관이 제도를 적절히 이행할 수 있는 기틀을 마련하였습니다.

이러한 배경 하에 신한은행은 은행 내 발생 가능한 자금세탁 위험요인의 사전적 식별 및 평가, 개선 프로세스를 갖추기 위해 2016년 자금세탁 위험평가 시스템 구축 프로젝트를 추진하였습니다. 자금세탁 위험의 식별 및 분석을 위해 본부부서와 영업점을 구분하여 조직 진단을 실시하였습니다. 본부 부서 중 위험 발생 연관도가 높은 부서를 선정해 담당자 인터뷰를 실시하고 업무 프로세스 분석, 자금세탁 위험 요인 추출 및 위험 크기 등을 측정하였으며, 영업점 대상으로 영업환경, 고객특성, 고객유형 등을 분석하여 자금세탁 위험 발생요인의 계량화 및 대응 전략을 수립하였습니다. 이를 통해 조직 및 업무환경, 업무절차, 직원, 정보시스템 등에 대한 전사적 위험을 진단하고 개선하는 등 지속해서 자금세탁방지와 관련한 내부통제 활동을 강화해 나가고 있습니다.

### 시장질서 교란행위 관련 교육 강화

시장질서 교란행위 규제를 위해 2015년 개정된 자본시장과 금융투자업에 관한 법률 내용을 임직원들이 올바르게 숙지하여 위반사항이 발생하지 않도록 그룹사별 교육과 모니터링을 강화하고 있습니다.

신한은행	신한금융투자	신한BNP파리바자산운용
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 금융투자상품 계약 및 매매명세신고 점검                     <ul style="list-style-type: none"> <li>- 불공정 거래 행위 및 투자자와의 이해상충 방지 목적</li> <li>- 미공개 정보 취득 가능성 높은 부서 재분류 및 확대 점검(연 12회)</li> </ul> </li> <li>• Compliance Letter를 통한 교육 실시</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 금융투자협회 주관 '시장질서 교란행위 규제 관련 설명회' 참여</li> <li>• 안전한 자본시장 이용법(시장질서 교란행위 사례와 예방) 책자 임직원 배포</li> <li>• 본부·그룹·지역별 준법감시담당자 교육(연 10회)</li> <li>• 영업점 현장조사 시 교육 실시</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 임직원 스스로 불공정 거래를 하지 않겠다는 의지 선언</li> <li>• 전 임직원 대상 자체 교육 실시</li> <li>• 시장질서 교란행위 내용 회사 내규 반영</li> <li>• 불공정거래 방지 모니터링 실시</li> <li>• 금융투자상품 매매 신고제도의 대상 확대                     <ul style="list-style-type: none"> <li>- 관련부서 직원 및 직계가족</li> </ul> </li> </ul>



# Integrated Risk Management

---

## 통합 리스크관리

대내외 경제 환경의 불확실성이 증가하고 금융 관련 신기술 도입 및 글로벌 사업영역 확대가 가속화되는 등 금융회사를 둘러싼 환경은 다양한 변화에 직면하고 있습니다.

특히 4차 산업혁명으로 불리는 산업의 융복합이 진행되면서 변화의 속도는 더 빨라지고 범위 또한 더욱 넓어지고 있습니다. 따라서 이러한 변화의 본질을 읽고 균형 있는 성장을 지원하기 위한 선제적이고 체계적인 리스크관리의 중요성은 더욱 커지고 있습니다.

리스크관리 영역에서는 전통적인 재무적 리스크뿐만 아니라 개인정보유출, 자연재해, 산업안전보건 및 환경오염 등 기업의 생존을 위협할 수 있는 다양한 리스크의 관리 필요성이 대두되고 있습니다. 신한금융그룹은 경제의 지속가능성을 유도하고, 평판리스크를 관리하기 위해 환경과 사회, 지배구조(ESG) 이슈를 고려한 여신 및 투자정책을 운영하고 있습니다.

**변화의 본질을 읽고, 성공적인 리스크 대응을 위한 관리 체계**

신한금융그룹은 '지속 가능한 성장을 위해 모든 조직 구성원들이 리스크에 대한 오너십을 갖고, 제반 비즈니스를 수행함에 있어 리스크와 수익의 균형을 추구한다'는 리스크관리 철학을 기반으로 리스크관리 조직뿐 아니라 모든 조직의 업무 수행 시 리스크 인식 및 관리를 내재화하고 있습니다.

신한금융그룹은 지주회사 이사회 내의 위험관리위원회를 통해 경영전략에 부합하는 리스크관리 기본방침을 수립하고 있습니다. 그룹위험관리책임자(CRO)는 그룹 위험관리위원회를 보좌하며, 각 그룹사 위험관리책임자들로 구성된 그룹리스크협의회를 통해 리스크에 대한 정책 및 전략을 논의합니다. 각 그룹사의 위험관리위원회 및 리스크 관련 실무위원회, 리스크관리 전담조직은 그룹리스크정책 및 그룹리스크전략과 일관된 세부정책과 전략을 수립해 이행하고 있습니다.

또한 시나리오에 기반한 통합위기사상 분석과 다양한 조기경보지표 모니터링을 통해 그룹 차원의 위기관리체계를 마련하여 위기인식, 영향분석을 통한 위기단계 결정과 대응방안을 실행하고 있습니다. 그룹리스크협의회에서는 해당 내용을 공유하고 특히 사안의 중요성을 감안하여 그룹 위기관리위원회를 통한 그룹 차원의 공동 위기대응을 수행하고 있습니다.



이 외에도 그룹사별 리스크관리 담당자와 전문가가 함께 참여하는 '리스크 전문가 네트워크(이하 REN: Risk Expert Network)'를 운영하고 있습니다. 월 1회 이상 정기적으로 운영되는 REN은 주제별 학습과 연구, 토론 등이 진행되는 그룹 공동 연구조직입니다. REN을 통해 그룹의 리스크 현황을 공유하고 그룹 내 시너지 확대를 위한 창의적 해결방안을 모색하고 있습니다. 2016년 4개의 Unit에서 그룹 차원의 리스크 전략 과제와 연계한 자산 배분 및 포트폴리오 관리, 핀테크, 고객자산 리스크관리 및 글로벌 비즈니스 리스크관리 등의 주제를 다루었습니다.

**신한금융그룹 리스크관리 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 의사결정 시 리스크를 명확히 고려하게 하는 성과 관리체계를 운영한다.
- 선제적이고 실용적인 리스크관리 기능을 지향한다.
- 평상시에도 상황 악화 가능성에 대비하는 신중한 시각을 공유한다.

**재무적 리스크**

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

**비재무적 리스크**

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

ESG 리스크관리

신한금융그룹은 경제의 지속가능성을 유도하고, 평판리스크를 관리하기 위해 사회와 환경, 지배구조 이슈를 고려한 여신 및 투자 정책을 운영하고 있습니다.

우선 불건전 오락기구 제조업과 유흥 주점업, 대부업체 등 불건전한 업종에 대해서는 여신 취급을 제한함을 원칙으로 하고, 신규 요청 시 여신심의 위원회의 승인을 거치도록 하고 있습니다.

또한 대출 및 투자를 결정하는 과정에서 환경·사회·지배구조(ESG) 항목을 종합적으로 평가해 신용등급에 반영해오고 있습니다. 매년 모든 신용공여 거래처에 대해 실시하는 신용평가에는 지배구조나 경영체계, 사회적 공헌도, 환경문제 발생여부 등이 포함됩니다. 이러한 신용평가 자료에 대해서는 자료의 진위성을 충실하게 검토하고, 필요 시 전화, 면담 등을 통해 실질적인 조사를 진행합니다.

프로젝트 파이낸싱에 있어서도 해외의 경우, 개발 프로젝트로 인한 환경변화가 원주민들의 삶의 터전을 위협하지 않도록 IFC 기준에 따른 검토를 진행하며, 국내 PF 취급 시에도 환경영향평가 실시 여부 등 사회적 요인에 관한 사항을 고려하여 운영하고 있습니다.

한편, 그룹 내 자산운용 계열사는 인명피해를 극대화 할 수 있는 Controversial weapons의 제조, 거래, 보관, 기술, 서비스 등에 관련된 기업에 대한 투자를 금지하고 있습니다. Controversial weapons란 Anti-personnel mines, Cluster weapons, Nuclear weapons, Biological and chemical weapons, Depleted uranium ammunitions 등을 말합니다. 또한 Controversial weapons와 관련된 기업에 투자를 금지하는 가이드라인을 주식형 공모펀드의 운용에 적용하고 있습니다.

탄력적이고 지속가능한 리스크관리 인프라

신한금융그룹은 리스크관리 인프라 및 내부통제 강화 부문에서 우수한 모범사례로 평가받고 있습니다. 2016년 지주회사 최초로 그룹 유동성 리스크관리 시스템을 개발하였으며 LCR(유동성커버리지비율, Liquidity Coverage Ratio) 산출뿐 아니라 유동성 관리와 관련하여 그룹사별 취약 영역을 진단하고 이에 대한 대응방안을 마련하였습니다. 또한 그룹 차원의 효율적인 여신감리 업무 수행을 위하여 그룹 내 조기경보정보를 공유할 수 있는 프로세스를 신규 구축하여 운영 중입니다.

한편, 국가별 익스포저 한도 설정 시 국가별 위험수준을 보다 체계적으로 반영하기 위해 국가 신용등급 이외에 국가 신용도를 판단할 수 있는 다양한 재무적, 비재무적 지표들을 발굴함으로써 글로벌 비즈니스 확대에 따른 잠재위험 대응 체계를 마련하였습니다.

신한금융그룹은 디지털금융 등 비즈니스 행태 변화에 유연하게 대응하고 리스크 수준에 따른 여신 운용전략을 마련하기 위해 신용평가시스템 업그레이드를 지속적으로 추진하고 있으며, 2016년에는 신한은행, 신한카드, 신한캐피탈, 신한저축은행에서 최신의 모형 개발 방법론을 적용해 중금리 대출을 위한 신용평가모형을 개발하여 운영하고 있습니다.



\*환경영향평가 완료해 프로젝트 파이낸싱(PF) 지원한 연료전지 발전소(내부)



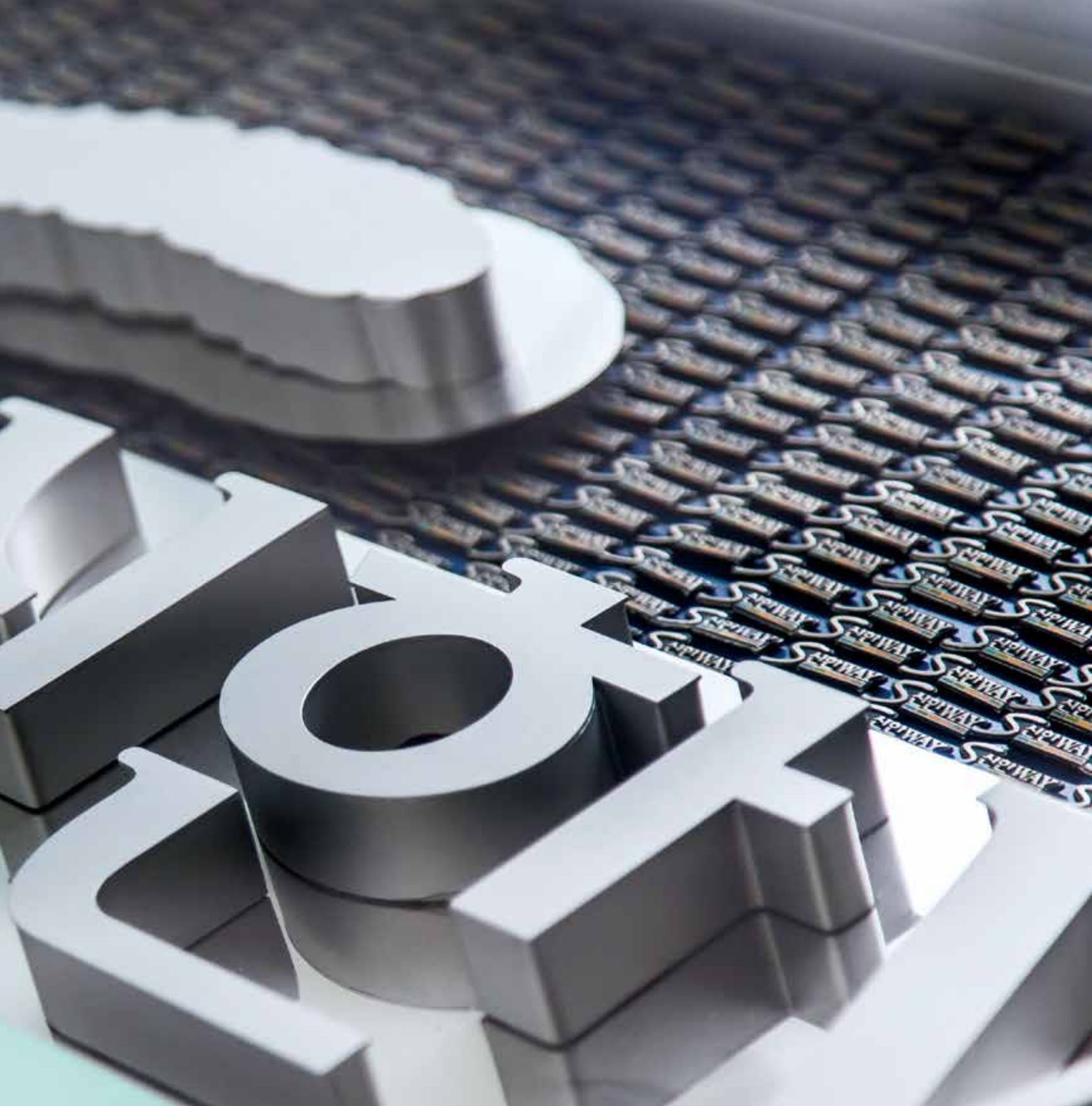
# Proactive Creativity

## 창의적 조직문화

기업은 생존과 번영을 위해 지속적인 변화와 혁신이 필요하며, 4차 산업혁명에서는 사람의 본질적인 가치의 발현과 이를 위한 역량개발이 어느 때보다 중요합니다. 특히 디지털 혁신은 다양한 기술이 융합된 혁신적인 서비스를 만들어내고 시장을 빠르게 변화시키고 있어 변화를 얼마나 빨리 이해하고 활용하는가에 따라 기업의 경쟁력이 결정되고 있습니다.

이에 신한금융그룹은 임직원의 경쟁력을 높이고 변화를 이끌기 위한 교육과 문화의 계승발전 노력 그리고 창의적이고 유연한 조직문화를 전략 방향으로 삼고 직원의 역량 강화와 창의적인 조직문화 구축에 힘쓰고 있습니다. 또한 최신의 기술과 트렌드를 금융과 접목하기 위해 기술 및 트렌드를 제대로 이해하고 고객과 금융의 관점에서 활용할 수 있는 인재를 키워가고 있습니다.





## 금융 혁명 시대의 새로운 리더상 제시

2017년 1월 신한금융그룹은 보다 탄탄한 내실 체계로 미래 경영환경에 대비하기 위해 경영리더상을 선포 하였습니다. 경영리더상은 저성장, 디지털경쟁 격화 등 금융 시장의 패러다임이 급변하는 상황에서 신한of 경영진이 새로운 환경에서 앞서가기 위한 요건을 구체적이고 명확하게 재정의하고 있습니다.

새로이 정립된 경영리더십은 먼저 주인정신에 기반한 '신한문화의 전도자', 고객중심에 기반한 '고객가치의 창조자', 상호존중에 기반한 '열린 협력을 촉진하는 동반자', 변화주도에 기반한 '변화의 선도자', 그리고 최고 지향에 기반한 '지속가능 성과를 창출하는 사업가와 '미래 인재의 육성가'의 6가지로 설명할 수 있습니다. 경영리더상은 그룹의 가치체계인 미션과 핵심가치 그리고 비전과 더불어 신한of 미래 리더에게 바람직한 청사진을 제시하고, 신한of의 지속가능경영을 위한 기준이자 기반이 될 것입니다.

### 기술, 트렌드 그리고 금융 중심의 인재 양성

컨설팅 역량을 갖춘 전문 인재 양성을 위해 신한은행은 기업금융과 자산 관리 분야의 전문인력 양성을 강화하고, 직무 유연성을 확보하여 미래 환경 변화에 대응할 인재를 육성하고 있습니다. 이를 위해 2개월 과정의 기업금융 및 자산관리 집중 과정을 신설해 교육 후 직원들을 해당 직무로 배치하고 있습니다. 또한 본부 부서의 특정 직무(IB, Dealer, Risk, Digital Banking, Big Data, IPS)를 희망하는 직원들을 대상으로 직무에 대한 이해와 과제 및 솔루션 도출을 통해 문제해결 능력을 제고하는 'Career Plus School' 프로그램을 진행하여 직원의 비전 달성을 통한 행복 관점의 인재 육성에도 힘쓰고 있습니다.

한편, 직원의 디지털 역량 강화를 중요한 전략과제로 선정해 그룹 통합으로 인재풀을 관리하고, 디지털 혁신 조직(디지털 이노베이터스)과 임직원 디지털 교육 프로그램을 운영하고 있습니다. 특히 인공지능(AI), 블록체인, Open API, 빅데이터 등 미래금융 핵심기술에 대한 전문가를 양성하기 위해 전문 대학원 강의와 프로젝트 실습을 진행합니다. 이를 통해 향후 3년내 핵심전문가 1백여 명을 포함해 디지털 인재 1천 명을 확보할 계획입니다.

#### 여성 리더십

신한금융그룹은 단순 여성우대를 넘어 여성이 자유롭게 역량을 발휘할 수 있도록 근무조건 개선과 환경 구축을 통한 자기주도형 경력개발을 지원합니다. 신한은행은 여성 인력 비중의 증대를 위해 승진 및 연수 선발 시 여성 쿼터를 확대하고, 능력 있는 여성 인재 육성을 위해 매년 본부부서 여성인력 목표 비중을 정해왔습니다. 2017년까지 본부부서 여성 인력 20% 목표를 세웠으며, 2016년 15%를 달성하는 등 지속적인 목표달성을 이뤄가고 있습니다.

또한, 신한은행은 육아 휴직 기간의 추가 부여, 시간선택제 근무인 '신한 mompro 프로그램', 경력단절 여성의 사회 진출을 지원하는 '시간제 Retail Service 직'제도를 운영하고 있습니다. 신한카드는 여성영업인력 전문 교육과정, 세일즈 talk, CS관련 외부 강사 특강 등 현장 위주 커리큘럼을 운영하고 CEO간담회, 지역본부장 회의 정례화 등을 통해 여성 직원이 근무 시 발생하는 애로사항과 어려움을 청취하고 이를 개선하고 있습니다.



### 직원 행복에서 고객 믿음으로 이어지는 창조·혁신문화

직원의 행복이 고객에게 긍정의 에너지로 전달되고 이는 곧 고객의 신뢰와 성원의 선순환으로 이어진다는 믿음으로 일과 가정의 양립을 위한 프로그램을 운영하고 있습니다. 특히 스마트워킹센터 근무, 재택근무, 자율출퇴근제 프로그램으로 대표되는 스마트근무제는 일하는 방식의 변화를 통한 창조·혁신문화를 선도하고 직원의 만족도를 높이고 있습니다.

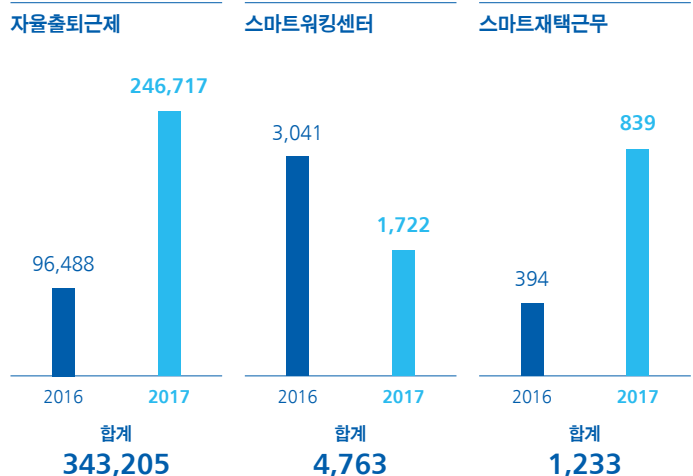
일과 가정의 양립을 통한 직원 행복을 지원하고, 일하는 방식의 변화를 통한 창조·혁신문화의 확산을 위해 신한은행은 2016년 7월 스마트근무제를 도입하였습니다. 스마트근무제가 신한은행의 확고한 문화로 정착될 수 있도록 자율출퇴근제\*를 확대 실시하고 스마트재택근무 대상직원 105명을 인사발령 하였습니다. 아울러 스마트워킹센터(본점, 강남, 영등포, 죽전)를 구축하여 공간에 구애받지 않고 근무할 수 있는 환경을 조성하였습니다.

\*자율출퇴근제: 주 3회 출근시간을 오전 7시부터 11시까지 자율적으로 선택할 수 있는 제도

한편 2016년 시대의 흐름을 반영하여 새롭게 출범한 책임자급의 오픈리더그룹인 S-Force와 행,대리급의 Young-Force는 조직 활성화와 신한문화의 창조적 계승과 발전을 위해 다양한 활동을 진행하고 있습니다. 아울러 신한은행 내 주요 현안을 토론했고 임원진에게 제안하는 S-SQUARE, 스마트워크 캠페인 등 CEO의 경영철학을 공유하고 직원의 생각을 제도에 반영할 수 있도록 노력하고 있습니다.

또한 집단지성에 기반한 창조적 조직문화 구축을 위해 신한은행은 창의 혁신 플랫폼인 '에스파크(SPARK)'를 신설하였습니다. 에스파크는 아이디어의 발원에서 현실화까지 은행의 먹거리를 발굴하고 나아가 고객 문제를 해결할 수 있는 상품 및 서비스 개발에 일조하고 있습니다.

#### 스마트근무제 이용 실적 현황(사용일수 기준)





신한금융그룹은 직원의 복지와 건강 증진을 위해 다양한 프로그램을 운영하고 있습니다. 아이와 부모 모두가 행복한 직장을 만들기 위해 서울 및 수도권 4개 권역에 '신이한이 어린이집'을 설립해 운영하고 있습니다. 가임 여성을 위해 생리휴가(유급)를 보장하고 육아보조비와 자녀보육비를 지원하며, 힐링휴가 제도를 통해 휴가사용을 적극적으로 권장하고 국내외 휴양소를 운영합니다.

또한 직원의 중대질환 조기 발견을 위해 신한은행은 건강위험도평가로 심뇌혈관 발생 위험도를 예측하고 검사항목을 추천합니다. 더불어 행복지수 진단과 힐링 캠프, 마음 치유 콘서트 등의 프로그램을 운영하고 스트레스 케어 및 전문 상담 프로그램을 통해 직원의 고충상담과 스트레스 관리를 돕고 있습니다.

신한카드사는 직원 건강의 체계적인 관리를 위해 근로자 지원 프로그램(EAP, Employee Assistance Program)과 고충처리위원회, 산업안전보건위원회 등의 건강증진 제도를 시행하고 있습니다. 더불어 임직원 종합검진제도, 의료비 지원제도, 임직원 건강마라톤 대회 등 다양한 건강 증진 프로그램을 함께 운영하고 있습니다.

이 외에도 신한은행은 2016년 금융권 최초로 '신한 경력건설센터'를 신설하고, 재직직원 대상의 생애설계 프로그램과 퇴직직원을 위한 전직직원 프로그램을 통해 직원의 퇴직 이후의 삶을 지원하고 있습니다.



**건강한 근무환경 조성**

인체공학적인 업무환경	• 등판과 좌판이 각기 움직이는 싱크로나이즈드 틸딩으로 어떠한 자세에서도 인체에 무리가 가지 않는 업무용 의자를 은행 전 직원에게 제공
조명	• 눈 건강을 고려하여 적절한 조명도를 유지하기 위해 전 지점에 LED 등기구 설치 • 근무상황에 따라 유연한 조명기구 설치
소음	• 콜센터, 전화교환실 등 소음이 많이 발생하는 사무실 내 소음 중화기를 설치해 직원들의 집중력 향상 및 생산성 저하 방지
실내 공기 청정도	• 본점 근무공간의 공기청정도 유지를 위해 음이온 발생장치 설치 운영 • 지점 요청 시 공기청정기 제공
습도	• 건물 관리실 내 온도 및 습도를 체크하여 중앙제어 조절
온도	• 건물 내 적정온도(25도)를 유지하기 위해 온도관리 운영안 시행

# Philanthropy & Creating Social Value



## 지역사회 투자

기업의 존립기반인 사회가 발전하도록 돕는 것은 기업의 당연한 책임임과 동시에 지속적으로 기업 활동을 영위하기 위한 전략적 경영활동입니다.

특히, 최근에는 소비자와 주주, 투자자 등 이해관계자들이 수익뿐만 아니라 사회적 영향을 고려하는 기업들을 선호하면서 기업의 비재무적 요인들이 회사의 재무 성과에 중요한 역할을 하고 있습니다.

글로벌 리서치기관에 따르면, 국내 소비자 중 절반이 넘는 수가 사회와 환경에 긍정적인 영향을 끼치는 기업, 즉 '착한 기업'의 제품과 서비스를 구매하기 위해 추가 비용을 지불할 의향이 있다고 밝혔으며, 가치소비를 추구하는 트렌드는 계속 강화되고 있습니다.

또한, 밀레니얼 세대(1980년~2000년 출생)는 단지 돈만 벌기 위한 투자가 아니라, 사회 및 환경 문제들을 해결하면서 수익을 창출하는 투자를 가장 선호하는 것으로 나타났습니다.

신한금융그룹은 이러한 '사회공헌'을 고객과 신한, 사회의 가치를 함께 높이는 '상생활동'으로 인식하고 있으며, '금융'이라는 본업과 연계된 활동을 기반으로 '복지, 문화, 환경' 등 3대 사회공헌 중점분야를 선정해 자원봉사 및 기부 활동을 펼치고 있습니다.



### 너와 나 우리 모두의 공존과 공감, 공생을 생각하는 사회공헌

회사와 사회 구성원 모두의 가치가 제고되는 '상생'을 추구하는 신한금융 그룹은 사회적 약자와 취약계층, 문화예술, 환경을 위한 지원사업과 봉사 활동을 전개하고 있습니다. 지역사회 문제해결을 위한 다양한 활동으로 구성된 '자원봉사대축제'는 2008년부터 시작되어 매년 4~5월 전 그룹 임직원이 참가하고 있습니다. '함께 나누는 행복'을 슬로건으로 진행된 2016년 자원봉사대축제는 휠체어를 탄 장애아동들도 함께 이용할 수 있는

'무장애 통합놀이터 환경조성' 등 1천 회가 넘는 봉사활동이 기간 중에 실시되어 17,900여명의 직원과 가족들이 참여했습니다. 또한, 우리 전통문화의 가치보존을 통해 '문화재 지킴이 대표은행'으로 자리매김하고 있는 신한은행은 전국 각 지역에서 다양한 문화재 가꾸기 봉사활동을 실시하며, 2015년 '문화재 보존 봉사단'을 출범해 문화재 보수작업과 전통놀이 체험, 역사교육 등 문화재 활용에도 앞장서고 있습니다.



뿐만 아니라 메세나 활동도 지속해 2009년 금융권 최초로 '신한음악상'을 제정하여 클래식 유망주를 발굴해 지원하고 있습니다. 순수 국내파 음악영재를 발굴해 세계적인 아티스트로 육성한다는 취지에 걸맞게 피아노, 바이올린, 첼로, 성악 4개 부문별 수상자에게는 국내 최고 수준의 장학금과 해외유명음악학교 단기연수, 신한아트홀 무료대관을 통한 연주회 개최 등 실질적이고 차별화된 혜택을 제공합니다. 한편, 신한은행은 소외계층 문화나눔을 위해 초록우산어린이재단과 문화사회공헌 업무협약을 체결하고, 매월 '문화가 있는 날'에 공연나눔을 실시하여, 2016년 총 800여명에게 문화예술체험 기회를 제공하였습니다.



아울러, 23회째를 맞는 '신한환경사진공모전'은 자연의 소중함과 환경의 중요성을 널리 알리는 국내 최대 규모의 환경사진공모전으로 자리매김하고 있습니다. 이 밖에도 환경보전 활동을 위해 2007년부터 서울시립대 종합사회복지관과 연계한 '청소년 환경 자원봉사 캠프'를 개최해 청소년들이 도심에서 벗어나 농촌 환경에서 생활하며 자연의 소중함을 느낄 수 있는 기회를 마련하고 있습니다.



## 사회적 파급효과에 중점을 둔 진정성 있는 소통

‘진정성 있는 사회공헌’을 모토로 하는 신한 사회공헌 사업은 장기적·지속적 지원으로 사회적 파급효과와 성과를 높여 지역사회에 실질적인 변화를 이끌어내고 있습니다.

그룹사에서 출연한 1,000억 원의 재원을 기반으로 2006년 설립한 ‘신한 장학재단’은 생활의 어려움으로 인해 학업에 열중하지 못하는 인재를 발굴하여 국가의栋梁으로 키워나가고 있으며, 설립 이래 6,031명의 장학생에게 226억 원의 장학금을 지원했습니다.

한편, 2005년부터 한국장애인재활협회와 함께 운영하고 있는 ‘장애청년 드림팀 6대륙에 도전하다’는 13년 동안 760명의 장애·비장애 청년들이 세계 각지에서 자기주도적인 연수활동을 펼치면서 역량강화, 장애인식 개선의 계기가 되었습니다.

신한카드는 2005년부터 금융권 최초의 기부 전용 사이트 ‘아름인(arumin.shinhancard.com)’을 운영하고 있으며, 2016년 말 기준으로 26만 여명의 고객이 참여하여 총 51억 원을 모금하였고, 금융권 대표 기부채널로서 소액 기부문화를 선도하고 있습니다. 또한, 2010년부터 ‘아름인 도서관’ 사업을 지속적으로 추진하였으며, 현재 452개(해외 3개 포함)의 도서관을 개관했습니다. 아름인 도서관 사업은 저소득층 아동 대상으로 친환경 독서 환경과 양질의 권장도서 지원을 위해 시작하였으며 전국 지역아동센터, 복지관, 아동병원 등에 도서관을 지원했습니다.

나아가 신한금융그룹은 국내뿐 아니라 글로벌 현지 니즈에 부합하는 글로벌 CSR 사업을 실시하고 있습니다. 신한은행은 2008년부터 서울대학교병원 및 서울대학교치과병원과 함께 캄보디아, 미얀마, 우즈베키스탄 등 개발도상국에서 의료 봉사를 실시하고 있으며, 지진피해로 도움이 필요한 네 팔을 찾아 현지학교 시설보수와 문화교류 활동을 실시했습니다.

이 밖에도 베트남 저소득 가정 청년들을 위한 직업훈련센터를 건립해 실질적 직업교육 및 취업지원 활동으로 90%가 넘는 평균 취업률을 달성하며 청년들의 역량 강화와 소득 수준 향상에 기여하고 있으며, 베트남, 인도네시아에 이어 2016년 미얀마에 신한카드 ‘아름인 해외 봉사단’을 파견해 위생교육과 학교 환경개선 활동을 진행했습니다.



자원봉사 시간

266,325<sup>시간</sup>

2016년 그룹\* 임직원 69,981명은 266,325시간 동안 재능기부 및 자원봉사 활동을 통해 따뜻한 나눔을 실천했으며, 총 494억 원을 사회공헌에 투자하여 취약계층 지원 및 글로벌 사회공헌 사업을 전개했습니다.

\*8개 그룹사 외 5개 그룹사를 포함한 전 그룹사 기준

투명한 기부금 운영체계

신한은 사회적 기여가 공정하고 객관적인 방법으로 진행될 수 있도록 노력하고 있습니다. 출연금을 운영 및 관리하기 위한 출연금관리지침을 마련하고 있으며, 이 지침에 따라 '출연금실무위원회'를 두어 집행결정을 심의하고, 10억 원을 초과하는 경우 이사회 사전결의를 거치고 있습니다. 또한, 출연자산이 해당 공익법인의 목적사업에 사용되는 조건에 한해 출연을 진행합니다. 만일 대주주가 공익법인에 출연하도록 부당하게 압력을 행사하거나 공익법인 사업으로부터 은행과 자회사, 임직원이 우대를 받는 등 대가성이 있는 경우에는 출연을 제한하고 있으며, 매년 공익법인의 사용내역을 점검해 이에 저촉되는 사실이 있는 경우에도 출연을 중단하도록 규정하고 있습니다. 공익법인 출연 현황과 적정성 등은 매년 이사회에 보고하며, 출연 결과는 신한은행 홈페이지에 게시합니다.



스포츠 스폰서십

스포츠의 치열함과 감동적인 스토리 그리고 정정당당한 승부는 상호존중과 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. 2017년 33번째 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.



신한은행 에스버드 농구단은 2004년 공식 창단 후 불과 1년 뒤인 2005년 여자프로농구 여름리그에서 우승을 차지하며 신흥 명문구단으로 도약하였고, 2012년까지 국내 프로스포츠 사상 전무후무한 6년 연속 통합우승이라는 대기록을 세우며 '레알 신한'이라는 타이틀을 얻었던 여자프로농구 최고 명문구단입니다.

2014년 인천으로 연고지를 이전하여 한국여자농구 발전은 물론 건전한 스포츠 여가문화 확산에 이바지하고 있으며, 유소년클럽 운영, 농구클리닉 등을 통한 재능기부와 소외계층 초청 및 수익금 기부활동을 통한 따뜻한 금융의 실천에도 선도적인 역할을 수행하고 있습니다.



신한금융그룹은 2011년 국내 스포츠 유망주를 발굴해 중장기적으로 지원하는 '신한 루키 스폰서십 프로그램'을 출범하였습니다. 이 프로그램은 국제적 선수로 성장할 기량을 갖추고 있으나 종목이 활성화 되지 않거나 훈련 여건이 열악한 선수를 발굴해 육성하는 프로그램입니다.

이 프로그램의 대표적 성공사례는 2012년 런던올림픽에서 국내 체조 역사상 최초로 금메달을 획득한 양학선 선수이며, 최근에는 2018년 강원도 평창에서 열리는 국가적 행사인 동계올림픽에 대비해 비인기종목인 스키 종목 유망주 최재우, 이광기, 김마그너스 선수를 지원하고 있습니다.



## 글로벌 청년들을 위한 '취업으로 통하는 문'



베트남 호치민에 사는 스물다섯 살 청년 누웬 민 트롱(Nguyen Minh Trung)은 이제 한국기업의 어엿한 정규직 직원입니다. 그에게는 부모님과 3명의 동생이 있습니다. 아버지는 경비원으로 일하지만 집안 사정은 먹고 살기에도 빠듯했습니다. 누웬은 대학 진학이 여의치 않자 곧장 벌이에 나섰습니다. 초등학교를 가르치는 아르바이트를 하던 중에 신한베트남은행이 후원하는 빈곤 청년을 위한 직업훈련센터인 '한베청년경제기술교육센터'의 한국어 교육 과정을 알게 되었습니다. 한국어에 대한 관심은 줄곧 가지고 있던 터라 주저 없이 등록했고, 교육센터에서 쌓은 한국어 실력으로 취업한 한국기업에서 아르바이트를 할 때보다 3배가 넘는 월급을 받게 되었습니다.

신한베트남은행은 글로벌 사회공헌사업의 일환으로 2013년 11월 베트남 호치민 12군 지역에 한베청년경제기술교육센터를 열었으며, 4년째 호치민 시의 저소득 가정 청년들을 위해 센터 운영을 후원하고 있습니다. 이와 함께 호치민 12군 중등경제기술학교에 교육 인프라 제공과 학습기자재 보급, 한국어 강사 파견 등 한국어교육을 지원해 왔습니다. 센터 운영 이후로는 이곳에서 과정을 수료한 많은 저소득 가정 청년들이 취업의 꿈을 이뤘습니다. 이는 어려운 환경에 놓인 현지 청년들의 취업과 소득 증대에 직업교육이 얼마나 실질적 도움이 되는지를 여실히 보여준 것이었습니다.

센터 교육 과정은 정규 수업뿐만 아니라 문화·취업 특강과 체육 활동 등으로 다양하게 짜여져 있습니다. 한국어 초급반을 수료한 부 티 퀴(Vu Thi Quy)는

'센터 수료 선배와의 대화, 취업특강, 한국인 선생님과의 프리토킹은 취업에 자신감을 심어준 시간이었다'고 합니다. 교육생들은 센터에서 한국문화를 배우고 체육대회에 참가하면서 한국에 대한 이해를 높이고 반 친구들과의 관계를 더욱 돈독히 하며 즐거운 추억도 쌓습니다.

1기생부터 5기생까지 평균 취업 및 진학률은 90%에 달합니다. 이를 통해 '저소득층 청년들의 역량 강화와 소득 수준 향상 지원'이라는 1차 목표는 물론이고, 베트남에서의 대한민국 국가 이미지 개선과 신한의 호감도 증진 효과도 거두고 있습니다. 이처럼 현지 지역사회와의 아름다운 상생(相生)을 보듬는 신한베트남은행의 오늘은 진정한 글로벌 기업시민으로서 인류 생활에 공헌하는 신한의 내일을 상징합니다.

# Financial Inclusion & Digital Innovation



## 금융 포용 및 디지털 혁신

2015년 OECD 세계포럼 발표 자료에 따르면 1980년대 상위 10% 소득이 하위 10% 소득의 7배에서 최근 (2013년) 10배에 달하면서 빈부 격차가 점차 확대되고 있는 것으로 조사되었습니다.

한국 역시 상위 10% 소득이 전체 소득의 44.9%를 차지(World Top Income Database, 2012년 기준)하는 등 소득 불균형이 심화되고 있으며, 경기 불확실성 증대와 저성장 장기화에 따라 청년실업과 가계부채 증가 등 사회적 문제로 이어지고 있습니다.

신한금융그룹은 '금융의 힘으로 세상을 이롭게 한다'는 미션을 충실히 수행하고자 소상공인·중소기업 금융 지원, 서민금융 지원, 고령자 및 장애인 등 취약계층 금융 접근성 확대 등을 통해 사회적 문제 해결에 주도적으로 참여하고 있습니다.

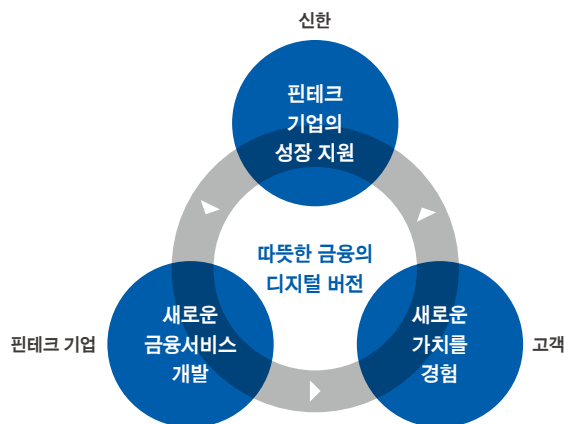
## 핀테크 기업과의 상생의 생태계, 퓨처스랩

글로벌 금융서비스 시장은 쉽고, 빠르고, 값싼 서비스를 제공하는 ICT 기업의 시장 진입으로 기업 경쟁 강도가 높아지고 있습니다. 신한금융그룹은 핀테크 기업의 금융산업 진출을 위기가 아닌 서비스의 혁신과 고객 금융 편의성 제고를 위한 기회로 인식하고 핀테크 기업과 상생의 생태계를 만들기 위한 '퓨처스랩' 프로그램을 운영하고 있습니다.

2015년에 론칭한 퓨처스랩은 핀테크 기업이 초기 성장에 필요한 지원을 통해 혁신적인 기술과 아이디어를 만드는 데 집중할 수 있도록 하고, 그 기술과 아이디어를 활용하여 신한금융그룹과 핀테크 기업 공동으로 고객을 위한 유용하고 편리한 서비스를 만들어가고 있습니다.

퓨처스랩은 신한은행을 비롯한 6개 주요 그룹사가 공동으로 운영하며, 연 2회 핀테크 기업의 지속적인 발굴을 통해 협업기회를 확대하고 있습니다. 특히 금융서비스 개발에 필요한 부서들의 협력뿐만 아니라 외부 전문가 멘토단이 함께 참여하여 사업화에 필요한 지원을 실시하며, 사무공간, 테스트 장비 등 인프라와 기업 운영을 위한 투자도 함께 제공하고 있습니다. 또한 핀테크 기업이 글로벌 시장으로 진출할 경우 신한의 글로벌 네트워크를 활용하여 현지 시장조사 및 현지 내 협조 등을 지원합니다.

### 신한퓨처스랩 운영 체계





다른 지원 프로그램과 달리 단기간 협력을 통해 기술개발 및 상용화가 쉽지 않다는 핀테크 기업들의 의견을 수렴하여 육성 기간 이후에도 기간의 제약 없이 협력모델 개발을 통해 지속적인 지원을 하고 있습니다. 2015년부터 1~3기의 운영기간 동안 현재까지 총 40개 기업과의 협업을 진행하여 12건의 공동사업모델을 개발하고 약 59억 원의 투자가 진행되었습니다.

특히 베트남 내 스타트업 기업들의 폭발적 증가와 정보통신기술의 발달로 인한 현지 수요 증대에 착안해 2016년 '신한핀테크스랩 베트남'을 출범하였습니다. 총 5개 기업을 선정하였으며 입주 사무공간을 무료로 제공하고 금융 노하우를 전수하고 있습니다. 또한 핀테크 전문가와 국내 글로벌 멘토 그룹을 통한 사업모델 구체화 및 협업에 관한 멘토링 프로그램을 함께 제공하고 있습니다.

FAN페이봇



신한카드 'FAN페이봇'은 고객의 소비패턴을 분석하여 스마트한 소비생활을 지원하는 인공지능 기반의 비서 서비스입니다.

M-폴리오



M-폴리오는 국내 은행권 최초로 로보어드바이저를 통해 자산관리 포트폴리오를 제공하는 서비스입니다.

학원어디가



'학원어디가'는 신한카드 빅데이터 센터에서 분석한 '서울대로드맵'과 결합하여 학원을 추천해주는 어플리케이션입니다.

### 소상공인 · 중소기업 지원

소상공인과 중소기업들에 대한 금융지원은 금융회사의 본업이자 사회적 책임입니다. 신한금융그룹은 다양한 금융 및 비금융 서비스의 제공을 통해 기업의 성장을 지원하고 있습니다.

신한은행은 중소기업을 대상으로 창업 후 경과 기간에 따라 창업, 성장, 성숙·글로벌 단계에 따른 맞춤형 금융 및 비금융 서비스를 제공하고 있습니다. 창업단계에서는 기술력과 성장 잠재력을 보유한 창업기업을 발굴하고, 기술금융을 포함한 창조금융지원, 외부정책자금 등을 활용한 금융지원에 집중하고 있습니다. 성장단계에서는 장기거래 기반 성장 기업 육성과 지원 강화를 위한 안정적 중장기 자금공급에 힘쓰고, 특화 IB 솔루션 제공 및 TCB 기반 직간접투자를 하고 있습니다. 성숙·글로벌 단계에서는 해외진출과 사업 다양화 관련 금융 니즈에 초점을 두고 특화 IB 솔루션, 해외시장 진출 지원, 관계형 투융자복합금융을 제공하고 있습니다. 비금융 서비스로는 성장 단계에 따라 해외진출 지원, 세무 및 경영진단 컨설팅, 창업 교육과 컨설팅 지원, 2세 경영인 육성을 위한 MIP 프로그램 등을 제공하고 있습니다.

한편, 지역 영세 소상공인의 자금 유동성 확보와 경쟁력 강화를 위해 금융 및 비금융 서비스를 제공합니다. 소상공인시장진흥기금대출과 구조조정 및 일자리지원 특례보증대출 등의 금융지원을 통해 지역경제를 활성화하고, 중기 힐링 프로그램\*을 통해 일시적인 자금 유동성 위기극복을 지원하고 있습니다. 또한 창업교육장 지원, 신한 상권시스템활용 상권컨설팅 등의 경쟁력을 강화할 수 있는 비금융 서비스와 노란우산공제 비대면 서비스, 24시간 모바일 여신 지원이 가능한 SOHO스피드업 보증서대출 출시 등으로 금융 편의성을 제고하고 있습니다.

\*중기 힐링 프로그램 : 연체이자 감면, 금리 인하, 대출기간 재조정, 대출이자유예 등을 포함한 서비스

#### 기술금융 지원 (기술신용평가 대출)

**16,356** 개사    **7.9** 조 원\*

\*누적 9.5조 원

#### 관계형 금융\*

**964** 개사    **5,525** 억 원

\*기술력 및 사업전망 정보를 활용한 자금지원

신한금융투자는 중견중소기업에 대한 금융지원이 거래처 및 관계회사 등에 파급효과를 미칠 수 있다는 인식 하에 중소기업 맞춤형 금융상품과 서비스를 제공하고 있습니다. 2016년에는 건설, 의류, 중장비 등 각 분야에서 기술력과 노하우를 가지고 있으나 일시적인 운영난에 따른 지원이 필요한 기업을 대상으로 금융지원을 시행하였습니다. 특히 자금을 지원하고 난 후에도 대상 기업을 지속해서 관리 및 모니터링하며 장기적인 관점에서 관계를 형성하고 서비스를 제공하고 있습니다.

#### 여성기업과 가족친화기업 지원

여성기업과 가족친화기업에 성장동력을 제공하기 위해 신한은행은 '신한 여성기업 성공지원대출'을 출시하였습니다. 신한 여성기업 성공지원대출은 대기업을 제외한 국내 법인 중 여성이 소유하거나 경영하고 있는 기업, 여성가족부 선정 가족친화인증 기업, 고용노동부 선정 남녀고용평등 우수기업, 산업통상자원부 선정 여성 연구개발인력 고용 우수기업을 대상으로 우대 금리 혜택을 제공합니다.



## 서민금융 지원

신한은행은 서민과 취약계층, 저신용·저소득자를 위한 은행권 공동상품인 '새희망홀씨 대출'을 2016년 4,718억 원 지원하였고, 같은 해 10월 누적 취급액 2조 원을 돌파했습니다. 서민의 신용양극화 및 금리단층 해소를 위한 '사잇돌 중금리 대출'은 595억 원을 지원하였고, 은행과 제2금융권간 연계 프로세스를 시스템화한 '신한저축은행 허그론 연계 서비스'와 서민 금융 대출 중개기관인 서민금융진흥원(구 한국이지론)에 각각 621억 원과 77억 원을 지원했습니다.

서민금융 대출 공급과 더불어 서민의 자활·재기 지원을 위해 채무조정 프로그램인 '가계부채 힐링 프로그램'을 통해 6,327억 원을 지원하는 한편, 사전적 채무조정 개념의 '신용대출 119 프로그램'을 시행하여 서민들의 채무부담을 경감시켰습니다. 대출뿐 아니라 서민전용 수신상품인 '새희망적금'을 운영해 기초생활수급자, 장애인, 다문화 가정 등 사회취약계층과 서민금융 대출상품 원제 고객에게 목돈마련의 기회를 지원하고 있으며, 2016년말 기준 잔액은 3,531억 원입니다.

한편 사회적기업 지원 활성화를 위해 만들어진 사회적기업 지원 실무협의회의 운영으로 신속하고 효율적인 지원이 이뤄질 수 있도록 하며, 최근 3년간 사회적기업에게 약 460억 원을 지원함으로써 취약계층 일자리 창출과 지역주민의 삶의 질을 높이는 데 기여하였습니다.

이런 노력을 통해 금융감독원 주관 서민금융 지원평가 최우수은행을 4년 연속(2013~2016) 수상하여 객관적으로 그 성과를 인정받았습니다.

아울러 신한미소금융재단은 저신용, 저소득의 금융소외계층이 경제적으로 자립할 수 있도록 창업 및 운영자금 등을 소액대출을 통해 무담보, 무보증으로 지원하고 있습니다. 2016년에는 지원인원 1,617명, 지원금액 178억 원으로 2009년부터 누적으로 총 8,983명에게 1,204억 원을 지원하였습니다.

### 긴급재난 구제 금융지원

신한금융그룹은 지진, 태풍, 화재 및 조류인플루엔자 등 재난으로 피해를 입은 중소기업 및 서민을 위한 긴급 재난 구제 금융지원을 실시하고 있습니다. 신한은행은 재난을 입은 중소기업의 금융비용 절감과 유동성 확보를 위해 긴급 운전자금 및 만기연장, 기존 대출금의 분할상환 유예 등 금융지원을 실시합니다. 신한생명은 지진 및 태풍 '차바'로 피해를 입은 고객과 조류인플루엔자로 피해를 입은 고객에게 보험료 납입과 대출금 상환 등을 6개월간 유예하였습니다. 또한 구제역으로 피해를 입은 축산 농가에는 긴급 자금을 제공하였습니다.

### 신한은행 지진 피해 중소기업 긴급운전자금 지원금액

**500**억 원

## 차이를 인정하는 사회적 배려

신한은행은 장애인 고객과 외국인 등 우리 주변의 금융소외 계층을 위한 बैं킹 서비스 도입을 지속해서 추진하고 있습니다. 또한 "차이를 인정하고 더 세심한 배려로 다가가자"는 마음에서 사회적 배려가 필요한 고객의 응대 매뉴얼을 제작하였습니다. 시니어 고객을 위한 상황별 응대 서비스, 외국인 전용 콜센터 안내, 시각장애인을 위한 보이스 OTP 안내, 청각장애인을 위한 수화상담 거점영업점 안내 등 다양한 응대 지침과 현장에서 적용할 수 있는 사례 및 체크리스트를 담아 누구나 어려움 없이 금융 서비스를 누릴 수 있는 환경을 마련하였습니다.

신한금융투자는 웹접근성 인증 및 보이스 ARS 서비스 등의 운영을 통해 금융취약계층의 서비스 접근성 및 편의성을 높이고 있습니다. 신한생명은 고령층과 장애인, 외국인 등 금융취약계층 전용 상품설명서 제공, 해피콜 및 VOC 처리 등을 통해 관련 업무를 우선순위로 진행하고 있습니다.

### 금융경제교육

신한금융그룹은 금융의 본업에 기반한 사회 기여를 위해 어린이부터 노년층까지 생애주기별 금융문맹 퇴치를 위한 금융경제교육을 추진하고 있습니다.



신한어린이금융체험교실

신한은행은 초등학생을 대상으로 금융거래를 체험하는 '신한어린이금융체험교실'과 자유학기제 맞춤형 진로체험 프로그램인 '청소년 진로직업 현장체험'을 통해 건전한 금융관 확립에 기여하고 있습니다. 2016년 한 해 동안 총 1,005회의 금융교육을 통해 총 111,232명의 어린이가 교육에 참여하였습니다.



아름인 금융교실

신한카드의 저소득 가정 초등학생에게 금융에 대한 이해와 합리적인 소비생활 함양을 목적으로 '아름인 금융교실'을 운영하고 있습니다. 2016년에는 연간 30회 이상 방문해 약 300여명의 초등학생을 교육하였으며, 8,715명의 중학생을 대상으로 한 '아름인 금융탐험대'도 임직원 재능기부를 바탕으로 함께 진행하고 있습니다.



따뜻한 금융캠프

신한금융투자의 '따뜻한 금융캠프'는 미래 경제주체인 청소년들에게 자본시장의 흐름과 금융 증권 상식을 제공해 장래 직업 선택을 위한 특별한 경험을 주교자 마련되었습니다. 참여 학생에게는 한국거래소 방문, 금융투자업 현장 강연, 신한금융투자 주요부서 견학 등 금융투자업의 역할에 대한 체험 기회를 제공하였습니다.



신한 해피실버 금융교실

신한생명의 '신한 해피실버 금융교실'은 금융취약계층인 고연령 소비자(60세 이상)를 대상으로 재무, 자산관리, 안전한 금융이용법과 각종 금융사기 사례 등을 다루는 금융교육 프로그램입니다. 2015년과 2016년에 총 25,596명을 교육하였으며, 2017년에는 투자, 절세 정보 자문위원 운영, 만족도 조사 실시 등을 통해 교육내용의 질적 향상을 추진하고 있습니다.

## 서민과 사회의 가치를 키워가는 단비 '새희망홀씨대출'



요양복지사로 근무하는 이영옥 고객은 거동이 불편한 장애인이나 어르신들의 택을 방문하여 그분들의 손과 발이 되어 생활을 도와주고 있습니다. 그런데 얼마 전 차량의 고장으로 환자분을 방문하는 데 어려움을 겪게 되었습니다. 신한은 'MY CAR 중고차 대출' 상품을 추천했으나 이영옥 고객에게는 차량계약금, 차량보험비, 소유권 이전비로 낼 돈이 없었습니다. 이에 고객의 사정을 고려해 '새희망홀씨 대출'을 안내하였습니다. 금리가 조금 더 유리한 씨니마이카(새희망홀씨) 대출로 차량구입비용을 사용하고, 차량보험비나 이전비 등 남은 금액은 새희망홀씨 대출로 충당하실 것을 추천한 것입니다. 기존 대출이 있어 불가능할 줄 알았던 이영옥 고객은 다행히 새희망홀씨 대출을 통해 차량을 구입할 수 있게 되었습니다.

새희망홀씨 대출은 신용등급 5등급 이하면서 연소득 4,000만 원 이하 또는 연소득 3,000만 원 이하인 경우 생계자금·사업자금 등을 목적으로 최고 2,000만 원까지 대출받을 수 있는 서민금융상품입니다. 신한은행은 서민 및 취약계층, 저신용·저소득자 지원을 위한 은행권 공동상품인 새희망홀씨 대출을 2016년 4,718억 원을 지원하였습니다.

또한, 서민금융 지원 우수사례 발굴 및 전파를 통한 실천모델 제시를 위해 2016년 4월부터 2개월간 서민금융 지원수기를 공모하여 총 80여 편을 접수하여 우수작을 시상하였고, 공모 작품 중 선별하여 서민금융 미담사례집 '새희망홀씨의 기적'을 발간해 따뜻한 금융 실천문화를 전파하고 있습니다.





# Partnership & Responsible Supply Chain

## 협력회사 상생

공급망에서의 지속가능성은 사회적 성숙도와 기업 비즈니스 영향력 확대에 따라 급속도로 부각되고 있습니다. 과거 기업의 사회적책임경영에 대한 요구는 이제 가치사슬로 확대되고 있으며, 기업과 기업간 경쟁에서 가치사슬 간 경쟁으로 경영 패러다임이 변화하였습니다.

신한금융그룹은 협력회사와의 상생을 위한 4대 기본 원칙을 기반으로 강력한 공급망 경쟁력 확보와 공급망 리스크를 관리하고 있으며 지속적인 커뮤니케이션을 통해 상생 관계를 강화해 나가고 있습니다.

나아가 디지털 혁신에 따른 신사업 및 전략사업 참여 기업과의 전략적 유대관계를 통해 새로운 비즈니스 생태계를 구축함으로써 신규 사업 기회와 상생의 가치를 창출해가고 있습니다.

### 상호 긍정적인 변화를 이끌 수 있는 신뢰 기반의 파트너십

신한금융그룹은 협력회사와 공정하고 책임 있는 거래를 위해 '협력회사 상생을 위한 4대 기본 원칙'에 따라 상생 기본원칙 준수, 거래관계 불합리성 제거, 적정가격 보장 및 상생의 CSR을 추진하고 있습니다.



### 상생 기본원칙 준수

신한금융그룹은 거래관계에 있는 모든 협력회사와 차별 없는 공정한 거래를 실시하고 있습니다. 회사 규모의 차이에 따라 입찰을 제한하거나 차별적인 평가를 금지하며 협력회사와 거래 시 계약방식에 대한 명확한 기준을 공개하여 투명한 거래가 이루어지고 있습니다. 신한은행은 홈페이지를 통해 사업 입찰을 공시하고 있으며, 계약서 내 협력회사와 상호존중을 바탕으로 성장하는 동반자 관계를 명문화하고 있습니다. 한편 신한카드는 ICT 협력회사 약 200개사를 대상으로 거래실적, 신사업 및 전략사업 참여 여부 등의 평가를 통해 상생의 지원 실천과 새로운 동반성장 모델을 모색하고 있습니다.

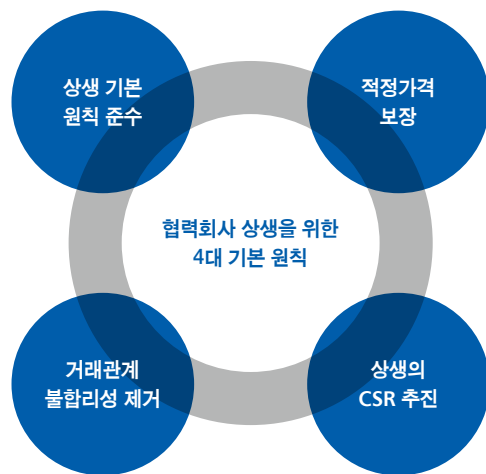
### 거래관계 불합리성 제거

신한금융그룹은 협력회사와의 불합리한 거래관계 개선과 거래의 편의성 제고를 위해 협력회사 대상 거래만족도 조사를 시행하고 있습니다. 설문결과를 바탕으로 구매절차의 개선, 실무적 프로세스 정립, 그룹사 통합행사 기획, 업무 비효율성 개선 등 협력회사와의 거래관계 개선 활동을 추진하고 있습니다. 2016년에는 약 284개 협력회사를 대상으로 한 설문조사를 실시했습니다. 조사결과 협력회사의 82%가 거래 만족도를 매우 만족 또는 만족으로 답해 협력회사로부터 신한금융그룹의 관계개선 노력에 대한 긍정적인 평가를 받았습니다.

또한 협력회사와의 초청세미나, 간담회, 거래만족도 조사 등의 다양한 커뮤니케이션 채널을 통해 현장의 고충과 개선사항에 관한 의견을 소통하고 있습니다. 133개사, 150명의 중소 협력회사 대표와 임직원의 상생간담회 초청을 통해 신한은행은 현장의 소리를 듣고 상생발전 방안을 공유하고 있으며, 신한카드 역시 영업대표 초청 간담회를 통해 거래관계 시 애로사항과 상생 강화 방안 그리고 ICT 신기술 동향 등을 공유하는 자리를 마련하고 있습니다. 각 커뮤니케이션 채널을 통해 건의 또는 제안된 내용을 경영활동에 반영함으로써 거래관계에서의 불합리성을 발굴 및 개선해 나가고 있습니다.

### 적정가격 보장

신한금융그룹은 입찰단계에서부터 대금지급에 이르기까지 전 단계에 걸쳐 정당한 대가 지급 노력을 기울이고 있습니다. 입찰 단계에서는 사전설명회와 전체 일정에 대한 안내를 의무화하고, 적정가격을 보장할 수 없는 수의 계약을 지속적으로 축소하고 있습니다. 가격입찰 당일엔 즉시 우선협상 대상자 선정을 통보하고 예정가격 이내로 제출된 견적에 대해서는 재협상을 하지 않음으로써 적절한 가격을 보장하고 있습니다. 대금지급 단계에서는 대금지급 일정을 기존 30일에서 15일로 축소하여 신속한 대금 지급이 이루어지고 있습니다. 이 외에도 업무와 관련 없는 행사에 별도의 만남을 갖지 않는 등 지속적인 공정한 거래 관계 확립을 위해 노력하고 있습니다.



## 상생의 CSR 추진

상생의 CSR 추진을 위해 2012년 협력회사 행동규범을 마련하였으며, 협력회사의 지속가능성 확대를 위한 행동규범 자가진단 설문과 사회책임경영 관리 프로세스를 구축하여 실행 중입니다. 사회책임경영 관리 프로세스는 인권, 안전보건, 환경 및 윤리 등 4대 부문, 20개 문항으로 평가를 실시합니다. 평가를 통해 협력회사의 사회책임 현황을 확인하고, 결과를 피드백함으로써 사회책임경영 실천을 위한 지원을 이행하고 있습니다.

2016년에는 연 거래 금액 5억 원 이상의 24개 주요 협력회사를 대상으로 평가를 실시하였으며, 6 단계(S~C 등급)로 등급을 부여했습니다. 평가 결과 1개의 우수 협력회사와 3개의 부진기업을 확인하였으며, 현장 실사를 통해 우수기업 사례를 발굴하고 개선 필요 기업에게는 자문 지원을 실시하였습니다.

한편 신한금융그룹은 본업을 살려 협력회사 임직원에게 대상의 노후설계, 재테크 등의 정보를 제공하는 금융세미나를 실시하고 있으며, 신한은행에서 매년 개최하던 협력회사 임직원 자녀를 위한 '신한어린이금융체험교실'을 그룹 차원의 행사로 확대하였습니다. 2016년에는 협력회사 임직원 및 초등학생 자녀 30명이 통장발급, 체크카드 사용, 환전 및 용돈관리 등을 체험하였습니다. 특히 이 행사는 2016년 시행된 협력회사 관련 행사 중 가장 높은 만족도를 보였습니다.



# Environment-friendly Finance

---



## 친환경 금융

기업의 사회·환경적 책임에 대한 소비자의 인식이 높아지면서 기업의 친환경 경영뿐만 아니라 친환경 상품 및 서비스에 대한 요구도 점차 증가하고 있습니다. 이러한 변화는 이미 기업에게 위기가 아닌 새로운 기회 요인으로 자리 잡아가고 있습니다.

또한 정부의 '제3차 지속가능발전 기본계획(2016~2035)'에 따른 국가 주도하에 지속가능경영 추진과 '녹색건축물 조성 지원법'에 따른 건물 에너지성능 개선공사 지원, '조세특례제한법'에 의거한 경차 소유자 유류세 환급제도 운영 등 제도적 환경도 변해가고 있습니다.

신한금융그룹은 이러한 시장변화에 대한 능동적인 대응으로 친환경 상품 및 서비스 개발, 공공기관과의 협업을 통한 녹색금융 활성화, SRI 펀드 운영을 통해 새로운 사업기회 창출과 함께 사회적 문제를 해결하고 나아가 환경경영의 사회적 확산에 주도적인 역할을 하고 있습니다.

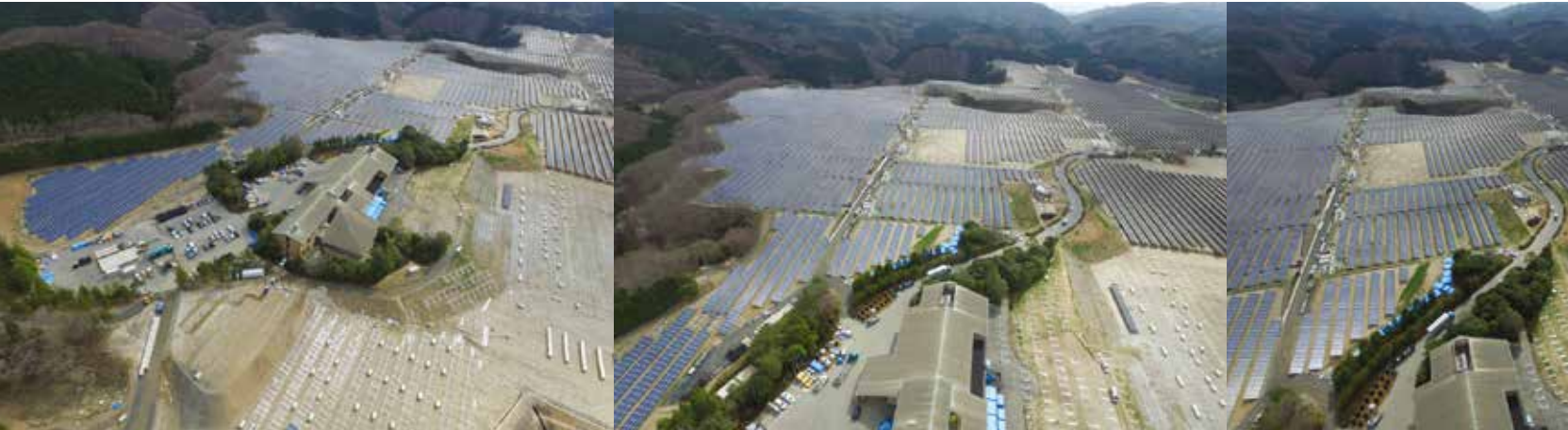


### 저탄소 경제전환 촉진을 위한 친환경 상품과 서비스

신한은행은 녹색산업 활성화 및 환경보호를 위하여 환경경영 우수기업 및 녹색산업 진출기업에게 저렴한 금리를 제공하는 신녹색기업 대출을 운영하고 있습니다. 뿐만 아니라 그린리모델링 이차보전 대출 및 그린에너지 팩토링 상품 등 노후화된 에너지 설비 교체와 성능개선에 필요한 자금을 지원하는 대출을 운영하여 에너지 사용 저감에 기여하고 있습니다.

한편, 태양광과 풍력, 바이오매스 등 다양한 국내외 신재생에너지 발전 시장에 참여하고 있는 신한은행은 2016년 일본 4개 지역에서 진행된

1,815억 원 규모의 태양광 발전 사업(발전량 56,793MW)에 금융주선과 금융자문을 제공했습니다. 또, 정부의 에너지 신산업 확산 전략에 부응하기 위해 청정 에너지인 연료전지 발전사업 2개에 금융주간사로 참여해 각각 1,808억 원과 558억 원 규모의 사업비에 대한 금융주선을 실시했습니다. 이 연료전지 발전사업들은 28만MW 규모의 전력을 생산해 지역 내 원활한 청정 에너지 공급에 기여할 것입니다.



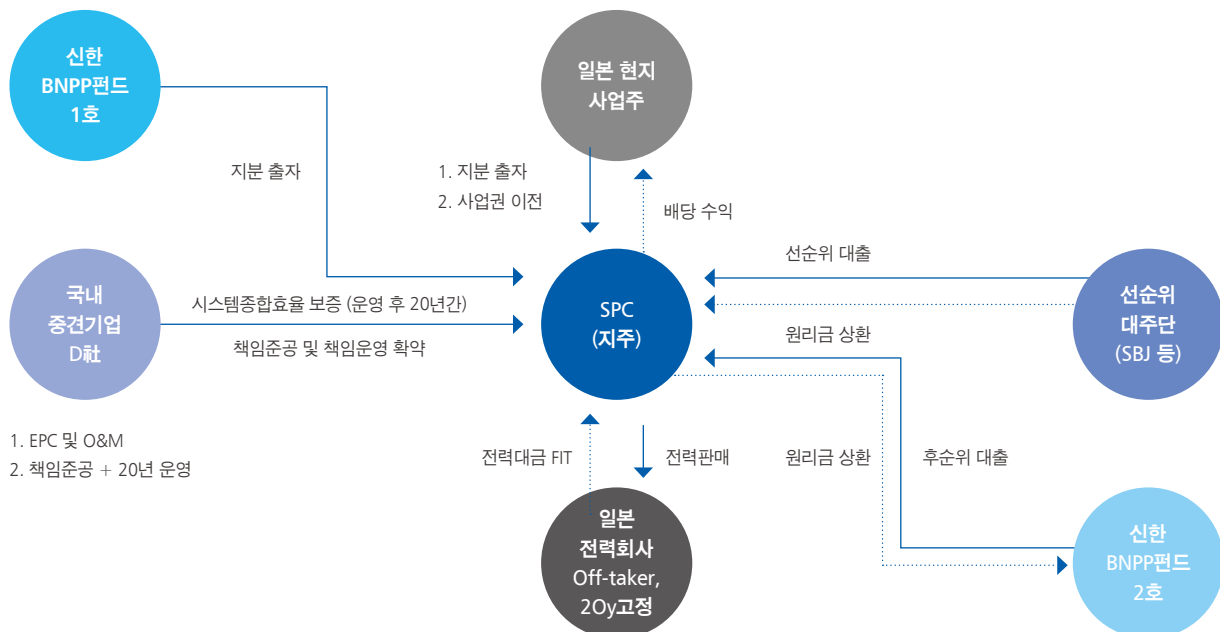
국내 태양광 발전사업 및 친환경 사업을 추진하는 기업을 지원하기 위해 신한금융투자는 국내 대형 금융기관들과 연계하여 총 3,500억 원 규모의 펀드를 조성하였습니다. 이에 더해 신한은행과 신한BNP파리바자산운용은 국내는 물론 해외시장에서 태양광 등 신재생에너지 개발사업에 PF 및 자금 조달을 통한 초기 설비투자를 지원함으로써, 국제시장에서 금융을 통한 지구 온난화 예방에 앞장서고 있습니다.

신한생명도 기업의 재무적 요인은 물론 환경, 사회 등 비재무적 요인에 근거해 지속가능하고 경쟁력 있는 기업에 투자하는 SRI 펀드 및 해당 펀드에 투자하는 변액보험 상품을 운영하고 있습니다.

신한BNP파리바자산운용은 SRI 펀드를 운영하여 투자 대상 기업 선정 시 재무적 요인의 검토와 함께 친환경 경영, 사회적 책임 경영, 경제의 질적 경영 등 비재무적 요인을 함께 고려하고 있습니다. 사회적 책임성이 높은 회사는 중장기적 관점에서 지속가능한 발전을 창출해 왔으며, 일반편드에 비해 높은 수익률을 기록하고 있습니다. SRI 펀드 운용을 통해 고객 투자 수익률을 제고, 사회 책임기업의 투자를 통한 사회 건전성 제고(친환경, 사회환원, 사회복지 등) 그리고 수익률 증대에 따른 운용자산 증대에 따른 회사 수익성 제고 등 상생의 선순환 고리를 만들어가고 있습니다.

신한카드도 정부시책에 따라 2008년부터 대기오염 감소, 에너지 효율 증대, 서민의 유류비 부담 완화를 위해 경차 소유자에게 유류세 환급을 지원하는 '경차유류세환급카드'를 국내 카드사 중 단독으로 운영하고 있습니다.

일본 태양광발전 사업 구조





**친환경 상품 목록**

구분	상품명	상품내용	취급액(단위: 백만원)
여신	신녹색기업대출	녹색산업을 영위하는 기업 및 녹색산업에 진출하려는 기업에게 여신 지원을 통한 신성장 시장인 녹색산업 활성화에 기여	144,429(2016년 말잔)
	그린리모델링이자보전대출	에너지 성능개선 공사 용도의 자금을 건축주 또는 사업자에게 대출하고, 국토교통부가 설립한 그린리모델링 창조센터는 대출 이자의 일부를 지원	11,652(2016년 말잔)
	그린애틀러지 팩토링	노후화된 에너지사용시설을 교체 또는 보완하고자 할 때, 공사비에 해당하는 매출채권을 은행에 양도하고, 은행은 양도받은 매출채권을 팩토링으로 지원한 후, 추후에 팩토링 지원자금을 상환하는 상품	4,854(2016년 말잔)
수신	Green+ 적금	대중교통 이용 및 전기/도시가스/상하수도 등 에너지 절약고객 및 비대면 채널 이용 등 자원절약 고객에게 우대금리 제공	259,829(2016년 말잔)
펀드	신한BNPP그린에너지사모 특별자산투자신탁	국내의 태양광 및 풍력발전사업에 투자(지분 및 대출)하는 펀드	105,113(2016년말 평가액)
	신한BNPP일본태양광사모 특별자산투자신탁	일본지역에서 이루어지는 태양광사업에 투자(지분 및 대출)하는 펀드	93,358(2016년말 평가액)
	신한BNPP글로벌솔라에너지사모 특별자산투자신탁	전 세계를 대상으로 이루어지는 태양광사업에 투자(지분 및 대출)하는 펀드	40,916(2016년말 평가액)
	신한BNPP사모SRI 증권 투자신탁제1호	기업의 재무적 요인은 물론, 환경, 사회 등 비재무적 요인에 의해서 분석해 볼 때 지속가능성에 있어 경쟁력이 있다고 판단되는 기업의 국내 주식에 주로 투자	13,575(2016년말 평가액)
	신한BNPPTops아름다운SRI증권 투자신탁제1호	기업의 재무적 요인은 물론, 환경, 사회 등 비재무적 요인에 의해서 분석해 볼 때 지속가능성에 있어 경쟁력이 있다고 판단되는 기업의 국내 주식에 주로 투자	5,371(2016년말 평가액)
카드	경차유류세환급카드	2008년부터 대기오염 감소, 에너지 효율 증대, 서민의 유류비부담 완화를 위해 경차 소유자의 유류세 환급	2016년 누적신규 118,363좌 2016년 신규좌수 - 신용 : 19,083매 - 체크 : 23,078매

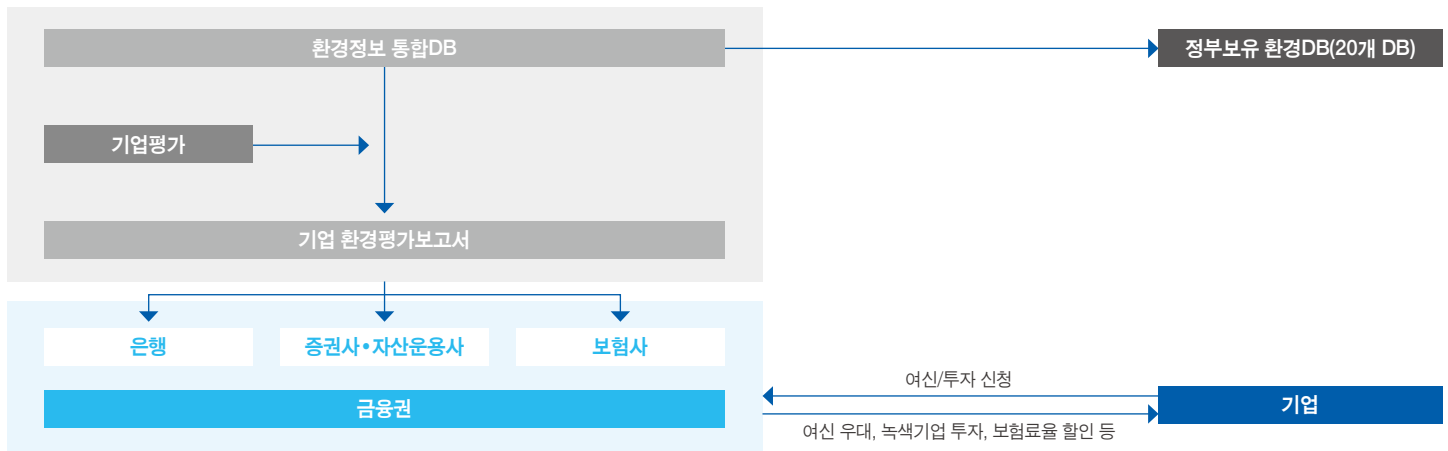
### 환경 관련 공공기관과의 협업 확대를 통한 녹색금융 활성화

녹색금융 활성화를 통한 환경영향 저감에 기여하고자 신한금융그룹은 환경 관련 공공기관과의 협업을 확대하고 있습니다.

신한은행은 환경부 산하 공공기관인 환경산업기술원(2014년 신한은행 그린리모델링 이차보전대출 협약기관)과 녹색금융 활성화를 위한 협업방안을 모색하였습니다.

먼저, 한도가 소진된 신녹색기업대출을 리모델링한 '녹색환경경영우수기업대출'을 기존 녹색금융상품과 연계하여 2017년 출시하기로 결정하였습니다. 뿐만 아니라, 정부기관에서 제공하는 환경데이터를 통해 여신평가 시 기업의 환경성과를 고려해 여신심사에 반영하는 프로세스 구축을 위한 계획에 착수하는 등 공공기관과 연계한 친환경 상품 및 서비스 개발 노력을 지속하고 있습니다.

### 녹색금융지원 기업평가시스템



### 환경친화적 업무 서비스 확대

신한은행은 디지털키오스크 및 태블릿PC를 활용한 금융거래를 통해 Paperless 업무 범위를 확대하였습니다. 올해로 도입 1주년을 맞는 디지털키오스크는 명칭을 '스마트라운지'로 변경하고 업무 범위를 대폭 확대하였습니다. 창구 거래량의 90%에 해당하는 107가지 창구업무를 수행하고 연간 총 43만 건이 넘는 거래를 paperless로 진행하였습니다. 거래당 A4(4.37g) 1장을 절약했다고 가정 시 약 2톤의 종이를 감축했다고 볼 수 있습니다. 현재 디지털키오스크가 배치된 지점 수는 21개로 확대되고 있으며, 거래 고객 수가 1만 명을 돌파하는 등 이용객 수도 늘어나고 있는 추세로 향후 본 서비스를 통해 지속적으로 환경 영향을 감축할 수 있을 것으로 기대됩니다.





# Energy Efficiency



## 환경 경영

천연자원의 고갈, 이상기후 발생과 같은 심각한 환경 및 기후변화 이슈에 대응해 교토의정서 체제 등 국제적인 노력이 지속되어 왔습니다. 특히 2015년 12월 195개국 정부가 만장일치로 UN 파리기후변화 협약을 채택함에 따라 선진국 중심의 기후체제에서 모든 당사국들이 참여하는 범세계적인 '신기후체제'로 새로운 변화를 맞이하게 되었습니다.

국내에서도 국제적 기후변화 대응체제에 적극 동참하기 위해 온실가스 에너지 목표관리제, 배출권거래제, 통합환경관리법 등 다양한 정책을 적극적으로 도입 및 시행하여 에너지의 효율적 이용과 온실가스 절감, 환경보호 활동을 독려하고 있습니다.

이러한 국내의 흐름에 따라 신한금융그룹은 경영활동에 사용되는 자원을 체계적이고 효율적으로 관리하고 폐기물 배출량, 에너지 사용량, 온실가스 배출량 등을 절감함으로써 친환경정책에 적극적으로 참여하고 있습니다. 또한, 계속해서 변화하는 환경관련 정책과 외부 이해관계자들의 요구에 선제적으로 대응하기 위해 환경과 관련된 내부제도를 강화하고 있습니다.

### 미래세대와 환경을 위한 책임 있는 약속

신한금융그룹은 이사회 산하 소위원회인 '사회책임경영위원회'를 통해 그룹의 전사적인 환경경영을 추진하고 있습니다. 그룹사별 온실가스 배출량과 에너지 사용량을 정량적인 수치로 측정 관리할 수 있는 '통합녹색경영 시스템'으로 12개의 환경지표를 관리하고 있습니다. 이를 통해 체계적인 에너지 절감 정책을 추진하는 동시에 외부 이해관계자의 환경정보공개요구에 효과적으로 대응하고 있습니다. 아울러 핵심부서로 구성된 전사 환경-에너지경영 협의체를 구성하여 환경영향 절감 및 에너지사용량 감축 노력을 기울이고 있습니다.

또한 지난 2012년 금융권 최초로 ISO50001(에너지경영시스템) 인증 이후 2016년 10월 신한은행은 국제표준화기구(ISO) 환경부문 인증인 ISO14001:2015을 획득함으로써 기후변화대응 및 에너지 절감뿐만 아니라, 환경경영을 선도하는 금융기관으로 자리매김하였습니다. 특히 최신 개정판인 ISO14001:2015 버전은 내부 환경경영 활동 개선 외에 외부 이해관계자의 요구사항 파악 및 개선활동을 포함하고 있어 대내외적으로 환경부문의 커뮤니케이션을 강화하겠다는 의지를 다시 한번 확고히 하였습니다.

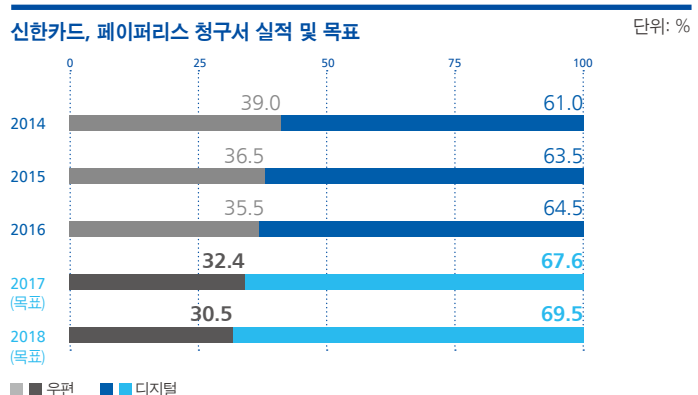
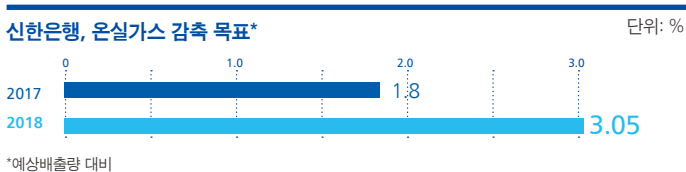
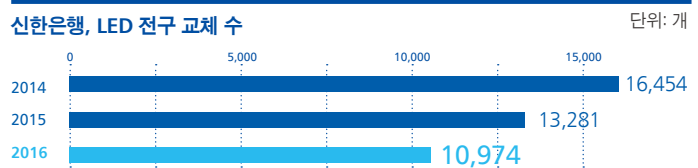
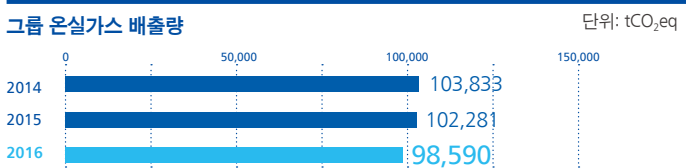
### 에너지 절감

'온실가스 에너지 목표관리제' 관리업체로서 매년 정부로부터 온실가스 감축목표를 부여 받는 신한은행은 감축활동을 이행함으로써 국가 온실가스 감축목표 달성에 기여하고 있습니다. 2016년에는 정부로부터 예상배출량 대비 16.5% 감축목표를 부여 받았으며, 전 임직원의 적극적인 감축활동으로 목표대비 약 20.4%를 초과달성하였습니다. 신한은행 본점과 대형 건물 그리고 영업점에서는 조명(10,974개)을 LED를 교체함으로써 온실가스를 1,103tCO<sub>2</sub>eq를 감축하였으며, 대형건물에 대한 에너지경영시스템(ISO 50001) 운영에 따른 냉난방 조절, 시간대별 소등, 공조 시스템 가동시설 조절 등을 통해 2016년 온실가스를 목표 대비 3.5%(1,294톤)를 초과달성 하였습니다.

신한금융그룹은 씨니뱅크, 디지털 키오스크, S-TB(신한 태블릿 브랜치) 등의 금융 서비스 및 종이 사용량 감축을 통해 2016년 총 477tCO<sub>2</sub>eq 의 온실가스 배출을 감축했습니다.

한편 재해복구센터에서는 에너지성능개선을 위해 고효율 장비로 개선을 추진하고 있습니다. 사무실 내 적정 온도 관리로 도시가스 사용을 전년대비 15tCO<sub>2</sub>eq(9.9%) 감축을 달성하였으며, PUE(Power Usage Effectiveness)를 1.8로 관리하여 글로벌 데이터센터 평균 수준으로 유지하고 있습니다.

이러한 적극적인 환경경영 활동의 결과 '2016 대한민국 녹색경영대상' 정부포상식에서 국무총리 표창을 받으며 그간의 노력을 객관적으로 인정받았습니다. 또한 국내 금융그룹 최초로 DJI 월드지수에 4년 연속으로 편입되었으며 다보스 포럼에서 발표되는 지속가능경영 글로벌 100대 기업에 5년 연속 선정되었습니다.



## 자원 재활용

신한은행은 사무실에서 사용하던 업무용품과 사무용 PC 재활용을 통한 폐기물 절감을 노력을 통해 환경경영을 실천하고 있습니다. '따뜻한 금융 실천 불용 업무용품산 나눔' 행사를 통해 사용하지 않는 1,300여 점의 탁자, 의자, 책상을 정비하여 서울, 충북, 인천 등 전국 각지에 소재한 40여 개 사회복지단체에 기부하였습니다. 2010년부터 현재까지 총 9,000여 점의 사무가구를 기증하여 환경영향 절감과 사회적 책임 이행을 실천하고 있습니다.

2011년부터 운영하고 있는 '나눔PC' 프로그램을 통해 기존에 매각 또는 사용하지 않는 10,325점의 모니터, 본체, 노트북 등 업무용PC를 재생하여 사회적 기업에 제공하였습니다.



## 환경 커뮤니케이션

신한은행은 임직원의 친환경 인식 제고와 환경경영 역량 강화를 위해 매년 대내외 집합교육과 사이버교육을 시행하고 있습니다. 유관부서 담당자에게는 전문 교육 프로그램을 제공하고 전 임직원을 대상으로 환경 및 기후 변화 대응 관련 주요 국내외 현황과 이슈들을 파악할 수 있는 사이버교육을 실시하고 있습니다. 또한 부서장 및 경영진과 에너지 경영 검토사항을 공유하여 에너지경영시스템을 효과적으로 관리하고 있습니다.

한편, 신한은행은 은행권 최초로 사회책임보고서 외 별도 환경보고서를 발간하여 홈페이지에 게시하고 있습니다. 정부 환경정보공개제도에 적극적으로 참여하고자 환경보고서 내 의무 및 자율 항목을 모두 공개하고 있으며, 자원 및 에너지 사용량, 온실가스 및 환경 오염물질 배출량, 녹색구매 실적 등 정량 데이터뿐만 아니라 환경경영 추진을 위한 전략과 시스템을 투명하게 공개하고 있습니다.

신한금융그룹은 글로벌 환경 이니셔티브에도 적극 참여하고 있습니다. 은행은 2006년부터 매년 기후변화 대응현황을 CDP에 보고하며 있으며, 2016 CDP코리아에서 탄소경영 최우수기업 5개사가 선정되는 탄소경영 아너스클럽에서 국내금융회사 최초 3년 연속 선정되었습니다. 또한 2008년부터 신한은행은 UNEP-FI\* (유엔 환경금융 이니셔티브)에 가입해 글로벌 금융기관들과 환경적 책임이행을 위해 노력 중입니다. 이 외에도 2015년에 '에너지 효율 지지를 위한 금융기관 공동 선언문'에 참여하였습니다.

\* UNEP-FI : 유엔환경계획(UNEP) 산하기구. 금융기관의 환경보호와 지속가능발전에 기여를 위해 1992년 창설



환경경영의 사회적 확산을 위하여 정부의 환경정책에 적극 참여하고 있습니다. 국토교통부와 산업통상자원부가 공동 출범한 '제로에너지빌딩 융합 얼라이언스(Alliance)'에 금융상품 자문기관으로 참여하였으며 제로 에너지빌딩 인증제 시행에 발맞춰 상용화 모델 개발을 위한 활동을 이어갈 예정입니다.

또한 환경부 주관 녹색금융포럼에 참석하여 녹색경영기업 금융지원시스템(enVinance) 평가지표 개선에 의견을 개진하고 있습니다. 아울러 사회적 책임투자의 중요성이 증대됨에 따라 기관투자자, 주주들의 의사결정 시 고려되는 ESG부분의 환경성 평가 항목에 대한 의견을 공유하였습니다.

## 친환경 건축물 인증 획득한 '신한데이터센터'



### 태양열 온수설비

신한데이터센터 옥상에 태양열 설비(6,000Kcal 온수공급)를 설치하여 연간 2336.84Mcal의 에너지 소비량을 감축하고 있습니다.

### 태양광 발전설비

건축물 일체형 태양광 발전설비인 BIPV(Building Intergrated Photo Voltaic)의 설치를 통해 연간 92,640kWh의 에너지를 절감하고 있습니다.

### 빙축열 시스템

빙축열 도입을 통해 저렴한 심야 전력을 축열한 후 주간에 활용하여 연간 평균전력단가를 119원에서 89원으로 절약하여 연간 약 1억 원의 비용을 절감하고 있습니다.



### LED 조명

로비, 전산기계실, 지하주차장 등 대부분의 조명기에 LED조명의 도입하여 연간 1,344,054kWh의 에너지 사용량을 절감하고 있습니다.

신한데이터센터는 초기 설계단계부터 친환경 데이터센터를 목표로 에너지 절약형 시스템을 도입하여 진행되었으며, 그 결과 미국 친환경 건축물인증인 LEED 인증 Gold 등급과 국내 녹색건축 인증을 획득하였습니다.

에너지 절감 및 이산화탄소 배출 저감을 위해 건축물 일체형 태양광 발전설비인 BIPV(Building Integrated Photo Voltaic), 거치형 태양광 발전설비인 PV(Photo Voltaic), 태양열 온수설비 등을 설치하여 연간 20%의 에너지를 절감하고 있습니다. 더불어 빗물 및 건물에 사용된 수돗물을 재활용하여 수자원 사용량을 절감했습니다.

또한 에너지소비량 파악, 설비 최적 운전조건 분석, 에너지 절감 분석 시스템을 갖춘 데이터센터 빌딩 에너지관리 시스템(BEMS)을 도입하였습니다. BEMS는 집계된 데이터에 대한 성능평가를 실시해 비효율적인 항목 운영을 합리화하며, 최적의 운전조건을 찾아내 에너지 절감 및 장비의 수명연장 효과를 창출합니다. 그 결과 신한데이터센터에 한 해 동안 총 330tCO<sub>2</sub>eq (전년대비 2%)의 온실가스를 감축하였으며, PUE(Power Usage Effectiveness 전원사용효과, 일반데이터센터의 경우 2.0)를 1.45로 관리함으로써 최첨단 데이터센터로 관리하고 있습니다.

# Appendix



사회책임 성과 트렌드

임직원

임직원 현황<sup>1)</sup>

구분	단위	2014		2015		2016	
		여성	남성	여성	남성	여성	남성
총 임직원 수	명	9,716	12,684	9,739	12,743	9,522	12,644
계약조건	경영진	5	156	5	165	6	167
	정규직	9,002	11,587	9,175	11,538	9,046	11,440
	계약직	710	955	559	1,040	470	1,037
연령	30세 미만	2,974	1,108	2,575	1,041	2,159	1,009
	30세 이상 ~ 50세 이하	6,636	9,917	7,028	9,660	7,180	9,284
	50세 초과	106	1,659	136	2,044	183	2,353
근속연수	5년 미만	3,644	3,386	3,059	3,151	2,250	2,849
	5년 이상 ~ 10년 미만	2,098	1,836	2,404	2,081	2,955	2,316
	10년 이상 ~ 15년 미만	1,559	1,647	1,675	1,719	1,563	1,649
	15년 이상 ~ 20년 미만	1,032	1,914	1,005	1,789	957	1,565
	20년 이상	1,382	3,902	1,595	4,008	1,795	4,269

1) 내부 임직원 관리기준에 따라 재산정

구분	단위	2014		2015		2016	
		여성	남성	여성	남성	여성	남성
이직자 <sup>1)</sup>	명	188	142	161	171	192	248

1) 명예퇴직, 징계면직, 그룹 내 이동 제외

임직원 다양성

구분	단위	2014		2015		2016	
		여성	남성	여성	남성	여성	남성
여성 리더십	임원 <sup>1)</sup>	5	150	5	163	6	171
	관리자 <sup>2)</sup>	2,142	8,403	2,230	8,404	2,332	8,334
	과장	686	1,461	734	1,576	709	1,468
보훈 직원	명	376	674	417	672	425	662
장애인 직원	명	53	169	56	163	55	153

1) 본부장 ~ CEO

2) 과장 ~ 부장

임직원 역량 강화<sup>1)</sup>

구분	단위	2014	2015	2016
1인당 교육비용 <sup>2)</sup>	백만 원	1.38	0.85	1.03
1인당 교육시간	시간	110	137.5	110

1) 보고범위: 2014년 신한은행, 2015~2016년 8개 그룹사로 확대

2) 2015년은 보고범위 확대에 따라 인당 교육비용이 축소하였으며, 2016년은 전 그룹사 교육비용 확대로 인당 교육비용 증가함

성과평가 및 보상

공정한 성과보상을 위해 전 임직원 대상 업무성과와 역량에 대해 연 1회 평가를 실시하며 보수, 승진, 경력개발, 인사 이동, 교육 훈련 등에 활용합니다.

노사 관계

협력적이고 원활한 노사간 소통 문화를 위해 단체 교섭권 및 협약체결권을 보장하고 있습니다. 2016년 기준 신한금융그룹 노동조합 및 노사협의회 가입비율은 97.75%입니다.

퇴직연금 현황

구분	단위	2014	2015	2016
확정급여채무의 현재가치	십억 원	1,346.9	1,567.9	1,690.0
사외적립자산의 공정가치	십억 원	-1,037.4	-1,341.8	-1,559.1
확정급여제도의 부채 인식액	십억 원	309.5	226.1	130.9

## 안전 및 보건

구분	단위	2016
산업재해 건 수	건	2
산업재해에 따른 결근일	일	5
결근율 <sup>1)</sup>	%	0.0001

1) 산업재해로 인정된 건에 한 함

## 윤리의식 제고

신한금융그룹은 그룹 전 직원을 대상으로 한 윤리준법, 윤리강령 등에 대한 사이버 교육과 신입사원 대상 윤리준법 교육을 하고 있습니다.

구분	단위	2016	
교육 참여인원 <sup>1)</sup>	온라인교육	명	91,080
	집합교육	명	5,817
교육시간 <sup>1)</sup>	온라인교육	시간	2,846
	집합교육	시간	7,500

1) 연간 누적 성과

## 고객

### 신한은행 고객만족도

구분	단위	2014	2015	2016	
내부	고객만족도	점	94.1	95.9	95.8
	NCSI (한국생산성본부)	점	75	76	75
	KS-SQI (한국표준협회)	점	72.7	74.7	73.9
외부	KCSI (한국능률협회컨설팅)	점	75.9	76.9	77.7
	KSQI (한국능률협회컨설팅)	점	94	93	94
	GCSI (일본능률협회컨설팅)	점	72.8	72.9	73.1

### 신한은행 고객채널

구분	단위	2014	2015	2016	
대면	지점	개	797	796	762
	출장소	개	103	103	109
비대면	ATM <sup>1)</sup>	개	7,467	6,795	6,734
	스마트라운지	개	0	24	24

1) Coin ATM 포함

### 고객 민원처리

구분	단위	2015	2016	
신한은행 <sup>1)</sup>	총 접수 건수	건	503	454
	처리 완료 건수	건	503	454
신한카드 <sup>2)</sup>	총 접수 건수	건	1,164	1,048
	처리 완료 건수	건	1,164	1,048
신한금융투자 <sup>3)</sup>	총 접수 건수	건	112	104
	처리 완료 건수	건	112	104
신한생명 <sup>4)</sup>	총 접수 건수	건	977	1,155
	처리 완료 건수	건	977	1,155

1) 수신, 여신, 외환업무, 신용카드 등

2) 상품/가격/서비스, 이용/사후관리, 판매, 채권, 상담 등

3) 매매, 상품, 업무, 전산 등

4) 판매, 유지, 지급 등

## 금융 포용

### 서민금융 지원

구분	단위	2014	2015	2016
새희망홀씨대출 <sup>1)</sup>	십억 원	354	369	472
사잇돌 중금리 대출	십억 원	-	-	60
가계부채 힐링 프로그램	십억 원	437	514	633 <sup>2)</sup>
미소금융 <sup>3)</sup>	십억 원	84	103	120
신한 허그론 <sup>3)</sup>	십억 원	-	-	128
서민금융진흥원	십억 원	-	-	8
새희망적금	십억 원	-	219	353

1) 누적 취급액 20,946억 원

2) 신용 26,386건 4,910억, 주택 610건 1,417억 원

3) 누적 취급액 기준

### SOHO · 중소기업 · 중견기업 금융지원

구분	단위	2014	2015	2016
지역별 신용보증재단 특별출연	십억 원	-	-	10
중기 힐링 프로그램	십억 원	402	369	209
관계형금융	십억 원	-	149	553
사모전환사채 인수	십억 원	-	10	21
기술신용평가 대출	조 원	-	5.5	7.9
소상공인시장진흥기금대출	십억 원	-	-	160
구조조정 및 일자리지원 특별보증대출	십억 원	-	-	153

### 사회적 기업 지원

구분	단위	2014	2015	2016
여신	억 원	114	171	156
물품구매	억 원	4.7	4	3.2
후원 및 기부	억 원	1	3	1.8

## 지속가능한 금융

### 친환경 상품

구분	상품명	단위	2014	2015	2016
여신 <sup>1)</sup>	신녹색기업대출	백만 원	339,917	201,563	144,429
	그린리모델링 이차보전대출	백만 원	4,548	13,636	11,652
	그린팻너지 팩토링	백만 원	11,583	8,183	4,854
수신 <sup>1)</sup>	Green+ 적금	백만 원	368,604	384,462	259,829
펀드 <sup>2)</sup>	신한BNPP그린에너지사모특별자산투자신탁	백만 원	-	-	105,113
	신한BNPP일본태양광사모특별자산투자신탁	백만 원	-	-	93,358
	신한BNPP글로벌솔라에너지사모특별자산투자신탁	백만 원	-	-	40,916
	신한BNPP사모SRI증권투자신탁제1호	백만 원	-	-	13,575
	신한BNPPTops아름다운SRI증권투자신탁제1호	백만 원	-	-	5,371
카드 <sup>3)</sup>	경차유류세환급카드	매	14,679	63,046	42,161

1) 2016년말 잔액

2) 2016년말 평가액

3) 2016년 신용(19,083매) 및 체크(23,078매) 합산 데이터

### 경차유류세환급카드 실적

구분	단위	2015	2016
총 발급수	매	189,053	118,363
실질회원수	명	298,632	372,708
취급액	억 원	1,454	1,881



## 화석연료 익스포저

산업 <sup>1)</sup>	단위	2014	2015	2016	
광업	석탄광업	억 원	1,610	1,317	915
	원유 및 천연가스 채굴업	억 원	-	41	53
	원유 및 천연가스 채굴관련 서비스업	억 원	366	1,013	1,517
협업 익스포저 <sup>2)</sup>	억 원	1,976	2,371	2,539	
제조업	코크스 및 관련제품 제조업	억 원	6	95	30
	연탄 및 기타 석탄가공품 제조업	억 원	658	506	226
	원유 정제처리업	억 원	17,750	9,872	12,219
	윤활유 및 그리스 제조업	억 원	1,722	1,809	378
	기타 석유 정제물 재처리업	억 원	820	495	263
전기, 가스, 증기 및 수도사업	화력발전업	억 원	9,368	10,569	13,166
	가스 제조 및 배관공급업	억 원	7,523	5,531	5,666
광업 익스포저 <sup>3)</sup>	억 원	37,847	28,877	31,947	
화석연료 익스포저	억 원	39,823	31,249	34,485	
그룹 총 여신 대비 화석연료 익스포저 비중	%	1.81	1.31	1.38	

1) 에너지 산업분류 현황(에너지경제연구원)

- 에너지 관련 제품의 채굴, 제조 및 공급활동 포함, 유통, 운송업 등 제외

2) 협업 익스포저 : 화석연료의 직접 채굴 (광업)

3) 광업 익스포저 : 직접채굴 및 제조/발전사업 포함

## 신재생에너지 PF

구분	단위	2014	2015	2016
국내 태양광 블라인드 펀드	억 원	-	-	3,500
신한BNPP 일본태양광펀드 <sup>1)</sup>	억 원	-	3,660	1,815
부산그린에너지 연료전지 발전사업 PF <sup>2)</sup>	억 원	-	1,808	-

1) 신한BNPP 일본태양광펀드 동반 및 신한은행 단독 주선금액 기준

2) 총 투자비, 건설기간(2015년 11월 ~ 2017년 3월)

## 프로젝트 파이낸싱

구분	단위	2016
총 프로젝트 파이낸싱 수	개	13
사회/환경적 관점 리뷰(평가) 된 프로젝트 수	개	6
산업별 구분	도로	2
	항만	1
	에너지	3

# 환경

## 에너지 사용량<sup>1)</sup>

구분	단위	2013	2014	2015	2016	
전력	GJ	247,003	283,662	318,481	319,939	
도시가스 <sup>2)</sup>	GJ	38,097	44,324	47,068	53,108	
휘발유 <sup>2)</sup>	GJ	155,117	156,159	160,716	142,845	
경유 <sup>2)</sup>	GJ	1,179	875	2,058	1,986	
출장 <sup>2)</sup>	항공(국내)	km	288,178	633,203	421,526	638,408
	철도	km	1,604,282	4,091,158	7,760,554	3,910,296
	버스	km	586,555	610,748	2,035,109	1,100,591
현금수송 <sup>3)</sup>	경유	liter	146,599	141,847	151,765	156,658
	LPG	liter	-	-	2,894	2,079
제품 및 서비스 구매	인쇄용지 <sup>2)</sup>	kg	4,769,990	4,237,952	4,359,960	4,492,311
	신용카드 <sup>4)</sup>	개	10,723,045	10,527,178	10,360,369	9,640,796
	통장 <sup>3)</sup>	개	48,633,033	5,514,332	9,895,060	9,397,206
자본재 <sup>3)</sup>	노트북	개	146	73	0	7
	PC본체	개	1,540	4,027	3,755	5,919
	모니터	개	963	2,599	3,415	4,851
	프린터	개	1,209	856	973	448
	LED조명 <sup>5)</sup>	개	7,126	16,454	13,281	6,659
폐기	신용카드 <sup>4)</sup>	kg	53,615	52,636	49,830	48,204
	통장 <sup>3)</sup>	kg	855,121	103,846	180,090	171,029
	일반폐기물(소각) <sup>5)</sup>	kg	319,000	290,300	297,338	334,000
	재활용 폐기물(종이) <sup>6)</sup>	kg	185,000	171,365	216,734	187,996
	재활용 폐기물(스티로폼) <sup>6)</sup>	kg	10,000	0	0	2,500
	재활용 폐기물(유리) <sup>6)</sup>	kg	11,000	10,800	8,250	15,700
	재활용 폐기물(캔) <sup>6)</sup>	kg	300	486	591	682
	재활용 폐기물(플라스틱) <sup>6)</sup>	kg	4,000	5,696	5,444	7,252
용수	상수도 <sup>7)</sup>	m <sup>3</sup>	210,541	186,562	236,098	195,745
	지하수 <sup>8)</sup>	m <sup>3</sup>	67,943	63,321	58,170	64,970

1) 2015년부터 에너지기술연구소 및 환경부 저탄소형 녹색행사 가이드라인 기준과 단위환산계수 적용으로 수치 정정 기재  
 2) 제주은행을 제외한 7개 그룹사 기준  
 3) 신한은행 기준  
 4) 신한카드 기준  
 5) 신한은행, 신한금융투자, 신한생명, 신한캐피탈, 제주은행 기준  
 6) 신한은행 본점 기준  
 7) 신한금융지주회사, 신한은행(본사, 광고빌딩, 백년관), 신한카드(역삼사옥, 당산사옥), 신한금융투자(본사 및 3개 영업점), 신한생명(연수원), 신한BNP파리바자신운용(본사), 신한캐피탈(본사), 제주은행(본사 및 18개 자가영업점) 기준  
 8) 신한은행(본사), 신한금융투자(본사) 기준  
 9) 50W 기준 환산

## 용지 사용량<sup>1)</sup>

구분	단위	2013	2014	2015	2016
용지 총 사용량 <sup>2)</sup>	ton	995.3	812.9	849.8	764.7

1) 2015년 데이터의 경우 취합 방식 변경으로 수치 정정함  
 2) 산출기준: A4 1장=4.7g, A4 1BOX = 11.7kg

## 용수 사용량

구분	단위	2013	2014	2015	2016
상수도	m <sup>3</sup>	210,541	186,562	236,098	195,745
지하수	m <sup>3</sup>	67,943	63,321	58,170	64,970

온실가스 배출량<sup>1)</sup>

구분	단위	2013	2014	2015	2016	
Scope 1 <sup>2)</sup>	tCO <sub>2</sub> eq	17,957	17,972	17,793	16,732	
Scope 2 <sup>2)</sup>	tCO <sub>2</sub> eq	88,016	85,861	84,488	81,858	
출장 <sup>2)</sup>	항공(국내)	tCO <sub>2</sub> eq	108	94.98	73.45	95.76
	철도	tCO <sub>2</sub> eq		122.73	233.69	117.31
	버스	tCO <sub>2</sub> eq		16.92	48.66	30.49
현금수송 <sup>3)</sup>	경유	tCO <sub>2</sub> eq	388	371.5	396.98	409.77
	LPG	tCO <sub>2</sub> eq	-	-	4.3	3.09
제품 및 서비스 구매	인쇄용지 <sup>2)</sup>	tCO <sub>2</sub> eq	-	-	4,883.16	5,031.39
	신용카드 <sup>4)</sup>	tCO <sub>2</sub> eq	-	-	11,800.33	11,800.33
	통장 <sup>3)</sup>	tCO <sub>2</sub> eq	-	-	201.7	191.55
자본재 <sup>3)</sup>	노트북	tCO <sub>2</sub> eq	-	-	314.05	0.12
	PC본체	tCO <sub>2</sub> eq	-	-		180.53
	모니터	tCO <sub>2</sub> eq	-	-		79.56
	프린터	tCO <sub>2</sub> eq	-	-		66.08
	LED조명 <sup>9)</sup>	tCO <sub>2</sub> eq	-	-	415.55	226.41
폐기	신용카드 <sup>4)</sup>	tCO <sub>2</sub> eq			121.73	113.28
	통장 <sup>3)</sup>	tCO <sub>2</sub> eq			4.34	4.12
	일반폐기물(소각) <sup>5)</sup>	tCO <sub>2</sub> eq	39.24	35.71	36.57	41.08
	재활용 폐기물(종이) <sup>6)</sup>	tCO <sub>2</sub> eq	22.20	20.56	26.01	22.56
	재활용 폐기물(스티로폼) <sup>6)</sup>	tCO <sub>2</sub> eq	0.19	-	-	0.05
	재활용 폐기물(유리) <sup>6)</sup>	tCO <sub>2</sub> eq	1.08	1.06	0.81	1.54
	재활용 폐기물(캔) <sup>6)</sup>	tCO <sub>2</sub> eq	0.01	0.01	0.01	0.01
	재활용 폐기물(플라스틱) <sup>6)</sup>	tCO <sub>2</sub> eq	0.07	0.11	0.10	0.13
용수	상수도 <sup>7)</sup>	tCO <sub>2</sub> eq	70.1	61.94	91.15	64.99
	지하수 <sup>8)</sup>	tCO <sub>2</sub> eq		21.02		21.57

1) 2014, 2015년 데이터 산출 정확도에 따른 수치 정정되었으며, 에너지기술연구소 및 환경부 저탄소형 녹색행사 가이드라인 기준과 단위환산계수 적용

2) 제주은행을 제외한 7개 그룹사 기준

3) 신한은행 기준

4) 신한카드 기준

5) 신한은행, 신한금융투자, 신한생명, 신한캐피탈, 제주은행 기준

6) 신한은행 본점 기준, 스티로폼은 플라스틱 배출계수 기준 산출

7) 신한금융지주회사, 신한은행(본사, 광교빌딩, 백년관), 신한카드(역삼사옥, 당산사옥), 신한금융투자(본사 및 3개 영업점), 신한생명(연수원), 신한BNP파리바자산은행(본사), 신한캐피탈(본사), 제주은행(본사 및 18개 자기영업점) 기준

8) 신한은행(본사), 신한금융투자(본사) 기준

9) 50W 기준 환산

## 폐기물 배출량

구분	단위	2014	2015	2016	
일반 폐기물 <sup>1)</sup>	ton	258.3	297.4	334	
재활용 폐기물 <sup>2)</sup>	ton	188.3	231	214.1	
	종이	ton	171.3	216.7	188
	스티로폼	ton	0	0	2.5
	유리	ton	10.8	8.3	15.7
	캔	ton	0.5	0.6	0.7
	플라스틱	ton	5.7	5.4	7.2

1) 신한금융지주회사(본사), 신한은행(본사), 신한카드(본사), 신한금융투자(본사), 신한생명(본사), 신한BNP파리바자산은행(본사), 신한캐피탈(본사), 제주은행(본사 및 영업점) 폐기물 전량 재산정

2) 신한은행(본사) 기준

## 환경 투자

구분	단위	2014	2015	2016
환경투자금액 <sup>1)</sup>	십억 원	7	6	6

1) LED전구 교체 비용 및 친환경 인증 IT 제품 구매액

## 경제가치

### 영업손익

구분	단위	2012	2013	2014	2015	2016
매출액	십억 원	29,795.7	28,574.1	27,551.7	30,674.5	31,989.7
세전이익	십억 원	3,228.6	2,676.6	2,867.6	3,140.6	3,170.5
당기순이익 <sup>1)</sup>	십억 원	2,320.3	1,898.6	2,081.1	2,367.2	2,774.8

1) 지배기업 소유주지분 기준

### 경제가치 배분

구분	단위	2012	2013	2014	2015	2016	
주주/투자자	배당금 및 이자	십억 원	7,412.7	6,356.6	5,783.1	5,067.7	4,718.5
임직원	급여	십억 원	1,641.1	1,698.9	1,750.9	1,833.9	1,827.0
	복리후생비	십억 원	587.5	631.9	724.3	644.3	688.5
정부	법인세 비용	십억 원	738.2	621.2	668	694.6	345.6
지역사회	지역사회 투자	십억 원	125.8	131.3	61.4	81.1	49.4
협력사	구매 및 용역	십억 원	1,537.2	1,605.0	1,410.2	1,548.9	1,452.8

### 사회공헌

구분	단위	2014	2015	2016
사회공헌 투자금액	십억 원	61.4	81.1	49.4
임직원 자원봉사 인원	명	71,444	68,393	69,981
임직원 자원봉사 시간	시간	261,263	259,519	266,325

### 국가별 법인세

구분	단위	2015			2016			
		매출액	영업이익	법인세	매출액	영업이익	법인세	
국내	십억 원	29,891.8	2,727.9	633.9	31,018.8	2,876.1	284	
	일본	십억 원	141.1	49.7	17	169.8	72	23.1
	중국	십억 원	200.2	15.6	4.1	230.1	12.8	4.1
해외	베트남	십억 원	125.9	74.7	18	148.8	62.8	12.6
	미국	십억 원	78.3	20.6	5.5	91.7	29.1	10.3
	기타 합계	십억 원	237.1	84.7	16.1	330.5	55.9	11.4
합계 <sup>1)</sup>	십억 원	30,674.5	2,973.1	694.6	31,989.7	3,108.6	345.6	

1) 연결기준

## 신한금융그룹 방침

# UN글로벌콤팩트 준수

신한은행은 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 공개해 나아갈 것입니다.

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

## 신한금융그룹 환경경영규범

신한금융그룹(이하 '그룹'이라 한다)은 그룹 경영에 있어 환경문제가 기업의 지속가능한 발전에 중요한 영향을 미치는 요인임을 인식하고, 자원 및 에너지의 효율적 이용을 통한 온실가스 배출 최소화, 녹색산업 및 녹색생활 지원을 위한 녹색금융상품 운용, 이해관계자와의 녹색 커뮤니케이션 강화를 적극 추진한다.

### 자원의 효율적 이용 및 온실가스 배출 최소화

#### 자원 및 에너지의 효율적 이용

그룹 경영에 필요한 물적 자원과 에너지의 효율적 이용을 위해 체계적인 관리 시스템을 도입/운영하고, 지속적인 개선 활동을 통한 성과 향상에 노력한다.

#### 온실가스 배출량 감축

자원 및 에너지 사용에 따른 온실가스 배출량을 체계적으로 관리하고, 온실가스 배출량 감축을 위한 투자 및 캠페인을 적극 추진한다.

#### 제품 및 시설의 환경 효율성 고려

환경영향이 적은 녹색제품(환경마크, GR마크, 에너지고효율 제품 등) 구매를 확대하고 시설의 신/증설 시 에너지 고효율 자재를 사용한다.

### 녹색금융상품 개발 및 지원

#### 녹색기업 금융 지원

환경관련 요소를 반영하여 그린에너지, 저탄소·고효율의 신성장동력산업, 환경경영 관련 인증을 받은 기업에는 금리를 인하하고 수수료를 우대해 주는 등의 혜택을 제공하는 녹색금융 상품을 개발하여 지원하고, 환경을 저해하는 금융 지원을 지양한다.

#### 녹색 소비자 금융 지원

자원과 에너지 효율을 높이고, 환경 개선에 기여하는 예/적금, 카드, 보험 및 기타 금융상품 가입자에게 실질적인 혜택을 줄 수 있는 녹색금융 상품을 개발하여 지원한다.

#### 녹색산업 투자 확대

저탄소 녹색성장을 위한 국가 및 민간 사업에 적극 투자함으로써 국가의 신규 성장 동력 확보를 위한 금융기관의 역할을 다한다.

### 녹색 커뮤니케이션 강화

#### 임직원의 녹색경영 역량 강화

경영진은 임직원의 환경경영 역량 강화를 위한 교육 및 훈련을 제공하고, 환경경영 이슈에 대한 정기적인 의사소통이 이루어지도록 한다.

#### 협력사와의 그린 파트너십 강화

그룹사의 환경경영 성과에 직간접적으로 영향을 미치는 협력사의 환경경영 역량 강화를 위한 프로그램 지원과 녹색 공급망 관리를 위한 체계를 구축·운영한다.

#### 환경경영 성과 공개 및 대외 협력

환경경영 정보를 체계적으로 관리함으로써 이해관계자에게 객관적인 정보를 기반으로 한 그룹의 환경경영 성과를 공개하고, 기업의 사회적 책임을 다하기 위한 대외 협력 프로그램 및 지원 사업에 적극 참여한다.

#### 이해관계자 요구사항 파악 및 대응

환경 및 에너지경영에 관련한 그룹의 대내외 이슈사항 및 이해관계자들의 요구와 기대사항을 파악하고 개선활동을 실행한다.

## 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.

<p><b>근로자 관계</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•기업으로 하여금 작업현장의 안전, 질 등을 측정하여 작업현장의 질(質)을 향상 혹은 유지하는 경영진의 노력을 보고하도록 요구하는 주주제안에 찬성 투표한다.</li> <li>•장기적인 경쟁력 강화가 아닌 단기적인 주가부양을 위해 실행되는 인적구조 조정에 대해서는 일반적으로 반대 투표한다.</li> <li>•채용 시 개인의 능력이나 자격에 의하지 않고 나이, 신체적 조건, 또한 성별에 의해 차별을 두는 제안에 반대 투표한다.</li> </ul>
<p><b>사회적 이슈</b></p>	<p><b>정치 및 자선헌금</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•기업이 주주나 기타 이해관계자들의 이익과 일치하지 않는 로비활동이나 정치헌금을 금지하는 주주결의에 찬성한다.</li> <li>•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.</li> <li>•기업의 비밀정치헌금을 금지하는 제안에 찬성 투표한다. 또한 정당, 선거의 후보자, 정치유세 등에 정치 헌금을 했을 경우 그 액수 및 수령자를 공개하는 제안에 찬성 투표한다.</li> <li>•기업의 자선헌금을 제한하는 제안에 반대 투표한다.</li> <li>•기업이 뇌물과 부패를 제거하기 위한 정책과 규정을 만들 것을 요구하는 제안에 찬성 투표한다.</li> </ul> <hr/> <p><b>영업장의 설치 및 공평한 소비자 서비스</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•기업이 영업하고 있는 모든 지역의 소비자가 제품이나 서비스에 공평히 혜택을 받을 수 있도록 요구하는 주주제안에 찬성 투표한다.</li> <li>•서비스를 제대로 받지 못하는 지역에 기업으로 하여금 서비스를 제공하도록 요구하는 주주제안에는 사안별로 투표한다.</li> </ul> <hr/> <p><b>제품책임배상</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•기업이 생산하는 제품 및 서비스에 수반된 잠재적 위험을 공개토록 요구하는 주주제안에 찬성 투표한다.</li> </ul>
<p><b>환경 이슈</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•기업의 환경에 대한 영향 특히 기업경영이나 제품이 환경에 미치는 영향을 공개하도록 요구하는 주주제안에 찬성 투표한다.</li> <li>•환경에 부정적인 영향을 미치거나 생태학적으로 예민한 지역의 생물적 다양성을 위협하는 기업의 행위를 감소시킬 것을 요구하는 주주제안에 찬성 투표한다.</li> <li>•기업의 환경보호를 위한 노력, 정책, 환경오염과 기업경영에 기인한 공중위생 위협이나, 환경 훼손으로 인해 기업이 부담해야 할 손해 배상액 등을 공개하도록 요구하는 주주제안에 찬성 투표한다.</li> <li>•기업의 재활용 노력을 공개하거나, 공식적으로 재활용 정책을 채택하도록 요구하는 주주제안에 찬성 투표한다.</li> <li>•기업이 속한 산업의 특성에 부합하는 환경보호기준을 채택하도록 권고하는 주주제안에 찬성 투표한다.</li> <li>•온실효과를 초래하는 매연가스 방출과 기후 변화에 의해 유발된 손해배상, 그리고 매연가스를 줄이기 위한 조치 및 연구의 공개를 요구하는 주주제안에 찬성 투표한다.</li> <li>•기타 환경 문제 제안</li> </ul>
<p><b>국제관계 및 인권문제</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•국제 인권기준을 도입하고, 준수하며, 그 결과를 공개하도록 요구하는 주주 제안에 찬성 투표한다.</li> </ul>

## GRI STANDARDS INDEX

Topic	Disclosure		Pages / References	Omissions / Comments
	No.	Title		
<b>Organizational Profile</b>				
	102-1	조직 명칭	표지	
	102-2	활동 및 대표 브랜드, 제품 및 서비스	02 ~ 03	
	102-3	본사의 위치	표지	
	102-4	사업 지역	연차보고서(60 ~ 61)	
	102-5	소유 구조 특성 및 법적 형태	표지	
	102-6	시장 영역	연차보고서(53)	
	102-7	조직의 규모	60, 66, 연차보고서(22 ~ 23)	
	102-8	임직원 및 근로자에 대한 정보	60	
	102-9	조직의 공급망	48	
	102-10	조직 및 공급망의 중대한 변화	GRI STANDARDS INDEX	중대한 변화 없음
	102-11	사전예방 원칙 및 접근	54	
	102-12	외부 이니셔티브	5, 10 ~ 17	
	101-13	협회 멤버십	5	
<b>Strategy</b>				
	102-14	최고 의사 결정권자 성명서	4~5	
	102-15	주요 영향, 위기 그리고 기회	27 ~ 29	
<b>Ethics and integrity</b>				
	102-16	가치, 원칙, 표준, 행동강령	홈페이지	
	102-17	윤리 관련 안내 및 고충처리 메커니즘	26	
<b>Governance</b>				
	102-18	지배구조	지배구조 연차보고서(12, 130~131)	
<b>Stakeholder Engagement</b>				
	102-40	조직과 관련 있는 이해관계자 집단 리스트	7	
	102-41	단체협약	60	
	102-42	이해관계자 파악 및 선정	7	
	102-43	이해관계자 참여 방식	7	
	102-44	이해관계자 참여를 통해 제기된 핵심 주제와 관심사	7	
<b>Reporting practice</b>				
	102-45	조직의 연결 재무제표에 포함된 entities(자회사 및 합작회사)의 리스트	연차보고서(53)	
	102-46	보고 내용 및 토픽의 경계 정의	9	
	102-47	material topics 리스트	9	
	102-48	정보의 재기술	64 ~ 65	
	102-49	보고의 변화	8 ~ 9	
	102-50	보고 기간	74	
	102-51	가장 최근 보고 일자	74	
	102-52	보고 주기	74	
	102-53	보고서에 대한 문의처	표지	
	102-54	GRI Standards에 따른 보고 방식	74	
	102-55	GRI 인덱스	70 ~ 71	
	102-56	외부 검증	72 ~ 73	

\* 연차보고서: [www.shinhangroup.com/kr/invest/main.jsp](http://www.shinhangroup.com/kr/invest/main.jsp)홈페이지: [www.shinhangroup.com/kr/etc/ethics.jsp](http://www.shinhangroup.com/kr/etc/ethics.jsp)지배구조 연차보고서: [www.shinhangroup.com/kr/governance/board\\_notice1.jsp](http://www.shinhangroup.com/kr/governance/board_notice1.jsp)경영공시: [www.shinhangroup.com/kr/invest/filing/manage\\_filing\\_1.jsp](http://www.shinhangroup.com/kr/invest/filing/manage_filing_1.jsp)



Topic	Disclosure		Pages / References	Omissions / Comments
	No.	Title		
<b>Economic Performance</b>				
	103	Management Approach	6 ~ 9, 19	
	201-1	직접적인 경제적 가치의 창출과 배분	66, 경영공시(160 ~ 161)	
	201-2	기후변화의 재무적 영향과 사업활동에 대한 위험과 기회	50 ~ 57	
<b>Indirect Economic Impacts</b>				
	103	Management Approach	6 ~ 9, 34	
	203-1	공익을 위한 인프라 투자 및 서비스 지원활동	34 ~ 39, 경영공시(160 ~ 161)	
<b>Anti-corruption</b>				
	103	Management Approach	6 ~ 9, 24	
	205-1	사업장 부패 위험 평가	25, 61	부패위험평가 대상 : 8개 그룹사 매출액 기준 99.68%
<b>Energy</b>				
	103	Management Approach	6 ~ 9, 55	
	302-1	조직 내부 에너지 소비	64	
	302-2	조직 외부 에너지 소비	64	
<b>Emissions</b>				
	103	Management Approach	6 ~ 9, 55	
	305-1	직접 온실가스 배출량(scope 1)	65	
	305-2	간접 온실가스 배출량(scope 2)	65	
	305-3	기타 간접 온실가스 배출량(scope3)	65	
<b>Training and Education</b>				
	103	Management Approach	6 ~ 9, 30 ~ 31	
	404-2	임직원 역량 강화 및 전환 지원을 위한 프로그램	32 ~ 33	
	404-3	정기적 성과 및 경력 개발 리뷰를 받은 임직원 비율	60	
<b>Diversity and Equal Opportunity</b>				
	103	Management Approach	6 ~ 9, 17	
	405-1	거버넌스 기구 및 임직원 다양성	32, 지배구조 연차보고서(10 ~ 11)	
<b>Non-Discrimination</b>				
	103	Management Approach	6 ~ 9, 17	
	406-1	차별 사건 및 이에 대한 시정조치	GRI STANDARDS INDEX	차별사례 없음
<b>Customer Privacy</b>				
	103	Management Approach	6 ~ 9, 16	
	418-1	고객개인정보보호 위반 및 고객정보 분실 사실이 입증된 불만 건수	GRI STANDARDS INDEX	위반사례 없음

## 제3자 검증의견서

### 서문

DNV GL그룹의 일원인 주식회사 디엔비이지엘비즈니스어슈어런스코리아 (이하, "DNV GL")는 신한금융지주주식회사(이하, "신한금융그룹")의 '신한금융그룹 사회책임보고서 2016' (이하 "보고서")에 대해 독립적인 제3자 검증을 수행하도록 요청 받았습니다. 검증은 DNV GL에 제공된 데이터 및 정보가 완전하고, 충분하며 사실이라는 가정을 기반으로 실시되었습니다.

### 검증 범위

DNV GL의 검증 업무는 2016년도 데이터에 한정되며, 검증 활동은 아래 내용에 대해 실시되었습니다.

- GRI Standards에 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 검증 활동은 국제감사인증위원회(IAASB)가 발행한 ISAE3000 을 포함하여 국제적 검증 규격을 반영한 DNV GL의 지속가능경영 보고서 검증 프로토콜인 VeriSustain<sup>TM1</sup> 에 따라 제한적 보증의 형태로 진행되었습니다. 검증 심사는 2017년 4월부터 5월까지 실시되었으며, 신한금융그룹 본사에서 실시 되었습니다. 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
- 중대성 평가 결과 검토
- 보고 원칙 준수에 대한 평가 (단, 일부 특정 지표에서 대해서는 성과에 대한 검증 포함)

### 제한사항

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 신한금융지주 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 실시 되었습니다. 검증팀은 경제성과 작성을 위한 데이터 취합 및 산정 프로세스를 검토하고 시험 했습니다. 또한 환경 및 사회데이터의 경우, 취합데이터에 대한 확인의 형태로 검증이 진행되었습니다. 신한금융그룹은 보고서 내용에 모든 책임을 가지고 있으며, 본 업무를 수행하면서 DNV GL의 책임 내용은 계약 내용 및 합의된 업무 범위에 한정됩니다. 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 Standards에서 제시하고 있는 보고내용 결정 원칙 적용 측면에서 부적절하게 기술된 부분을 발견하지 못하였으며, 핵심적 부합 방법 ('In accordance' - Core)에 따라 적절하게 공개되었다고 생각합니다. 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.

**이해관계자 포괄성 (Stakeholder Inclusiveness)** | 신한금융그룹은 고객, 협력회사, 지역사회 및 NGO, 주주 및 투자자, 임직원 그리고 정부기관 및 유관협회를 내·외부 이해관계자 그룹으로 파악하고, 다양한 채널을 활용해 이해관계자 참여 활동을 실시하고 있습니다. 이해관계자 별 주요 참여 방식, 그들의 주요 이슈, 그리고 신한금융그룹의 대응 노력을 보고서상에 설명하고 있습니다.

**지속가능성 맥락 (Sustainability Context)** | 중대성 평가를 통해 도출된 아젠다는 2020 CSR 전략 및 실행과제에 반영되어 있습니다. 앞으로 추진 될 CSR 전략이 신한금융그룹을 둘러싼 국가 및 국제적 차원의 경제, 환경 및 사회적 지속가능한 발전에 최적의 성과를 제공할 수 있기를 희망하며, 향후 성과에 대해서도 지속가능성 맥락에서보고하시길 기대합니다.

**중대성 (Materiality)** | 신한금융그룹은 2016년도 보고서 작성을 위해 중대성 평가를 실시하였습니다. 다양한 글로벌 이니셔티브 및 표준에서 제시하고 있는 주제에 대한 분석하고, 주요 이해관계자 기대사항, 거시 트렌드 분석에 따른 산업 이슈, 경쟁사 지속가능보고서 분석, 그리고, 2016년 신한금융그룹에 대한 미디어 기사 분석을 통해 다양한 이슈들을 도출했습니다. 선정된 이슈들에 대해 우선순위가 하는 평가를 실시하여 중요 이슈를 선정하고 있습니다. 중대성 평가를 통해 도출된 아젠다가 2020 CSR 전략과 실행과제 및 목표를 수립하는데 활용된 것은 긍정적으로 평가됩니다. 심사팀은 중대성 평가를 통해 선정된 중요 이슈들과 그 이슈들이 미치는 영향의 범위, 이슈에 대한 대응 내용에도 보고서에 반영되어 있음을 확인하였습니다.

**완전성 (Completeness)** | 신한금융그룹 보고서는 이해관계자들에게 보고 기간 동안의 지속가능성 측면의 중요 이슈에 대해 보고 범위 내 있는 조직의 활동 결과와 결정 사항에 대한 정보를 제공해 주고 있습니다. 심사팀은 검증 기간 동안 보고 범위 내에서 중대성 측면과 보고 경계를 고려할 때 중요한 누락이 있었다고 판단할 만한 사항을 확인하지 못했습니다.

**정확성 및 신뢰성 (Accuracy and Reliability)** | 검증팀은 샘플링을 통해 보고서의 데이터 및 정보의 정확성과 신뢰성을 확인하였으며, 보고서에 기재된 데이터와 정보에서 의도적인 오류나 잘못된 기술은 확인하지 못하였습니다. 보고서에서 제공된 데이터들은 신한금융그룹 본사 담당팀이 계열회사들로부터 수집하여 목적에 맞도록 가공되어 제시되었습니다. 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.

**경영접근 방식에 대한 공시 (Disclosure of Management Approach)** | 신한금융그룹은 중대성 분석을 통해 도출된 보고 이슈들에 대한 경영접근방식을 제공하고 있으며, 해당 이슈들이 왜 중요하고 이슈들을 관리하기 위한 활동들에 대해 설명하고 있습니다.

**특정 성과 정보와 관련된 발견사항** | DNV GL은 상기에 기술된 바와 같이 신한금융그룹 보고서에 대한 보고 원칙에 대한 평가를 한 것에 더해 특정 지표(용수 사용량, 폐기물 배출량, 출장거리, 산업재해 데이터)에 대한 신뢰성 검증을 실시하였습니다. 보고서에 제공된 데이터들은 신한금융그룹 본사 담당팀이 계열회사들로부터 수집하여 목적에 맞도록 가공되어 제시되었습니다. 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 상에서 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 한 단계 깊은 수준의 검증을 통해, 원본 데이터의 정확성과 신뢰성에 대한 평가 진행을 권고합니다.

## 적격성 및 독립성

DNV GL Business Assurance는 DNV GL그룹의 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. 검증팀은 DNV GL의 윤리행동강령을 준수하였습니다.

2017년 6월 2일  
서울, 대한민국



안 인 균

대표이사

(주)디엔브이제일비즈니스어슈어런스코리아

## ABOUT THIS REPORT

본 보고서는 GRI(Global Reporting Initiatives) Standards 작성 원칙을 따르고 있으며, Core Option 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.

### 참고 기준

본 보고서에는 지속가능발전목표(SDGs)에 관한 기업 행동 지침에 기반한 지속가능발전목표 설정 및 참여실적을 보고하고 있으며, 기업과 인권 이행 지침(UNGP, UN Guiding Principles on Business and Human Rights)에 따른 인권 이행현황을 함께 다루고 있습니다.

### 보고 기간 및 범위

본 보고서의 보고 기간은 2016년 1월 1일부터 12월 31일 기준이며, 일부 정성적 활동과 성과의 경우 2017년 내용을 포함하고 있습니다. 추세 파악이 필요한 경우 최근 2~5개년 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 99.68%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 국제감사 인증위원회(IAASB)가 발행한 ISAE3000을 포함하여 국제적 검증 규격을 반영한 DNV·GL의 지속가능경영 보고서 검증 프로토콜인 VeriSustain<sup>TM1</sup>에 따라 검증절차를 거쳤습니다.

**SHINHAN FINANCIAL GROUP**  
CSR REPORT 2016



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)

