

Reponsible Growth

Investments for the future



Social Partnerships

# 2019 신한금융그룹 사회책임보고서

# 지속가능한 미래를 향한 신한의 약속

‘고객’과 ‘사회’ 그리고 ‘신한’의 가치가 함께 커가는 ‘미래를 함께 하는 따뜻한 금융’은 우리의 미션입니다. 신한금융그룹은 환경, 사회의 지속 가능한 생태계를 구축하는데 금융의 역할을 다해 왔습니다. 앞으로도 신한금융그룹은 모두의 성장과 상생을 이끌어 나가는 따뜻한 희망을 확산시켜 나갈 것입니다.

**7&11년 연속**

DJSI World 7년 연속,  
DJSI Asia pacific,  
Korea 11년 연속 편입  
금융업 세계 6위 (국내 1위)



**6년 연속**

탄소경영 아너스클럽 6년  
연속 선정 (Leadership A)  
명예의 전당 입성 2년 연속




**A+ 등급**

한국기업지배구조원 ESG  
평가 5년 연속 A+ 등급



본 보고서는 지속가능경영보고서 작성에 관한 국제표준인 GRI Standards를 기준으로 작성되었으며, TCFD의 공시 권고안과 책임은 행원칙의 보고 원칙 및 SASB Standard(Commercial Bank)를 준수하고 있습니다. 지배구조에 관한 세부사항은 당사 홈페이지(<http://www.shinhangroup.com>)에 공시된 ‘2019 지배구조 및 보수체계 연차보고서’와 ‘2019 Annual Report’에서 확인할 수 있습니다.

 2019지배구조및보수체계연차보고서

 2019 Annual Report



**AA**  
4년 연속 AA 등급 획득



**8년 연속**  
Global 100  
8년 연속 편입



**2년 연속**  
블룸버그 성평등지수  
2년 연속 편입

# Contents

02 지속가능한 미래와 신한이 약속

## Our Strategy

- 05 CEO Message
- 07 사회책임경영 발자취
- 08 2020 CSR 전략
- 09 2019년 10대 전략지표 성과
- 10 신한금융그룹 ESG Table

## Theme Report

- 13 Environment (환경)  
ECO Transformation 20·20  
기후변화 대응원칙 제정  
지속가능금융 채권 발행
- 16 Social (사회)  
혁신성장 프로젝트  
희망사회 프로젝트  
신한금융그룹 사회적 가치 측정
- 19 Governance (지배구조)  
지속가능경영 거버넌스  
글로벌 이니셔티브 가입
- 21 Special page  
기후변화 재무영향 공개(TCFD)  
여성리더 육성  
그룹 코로나19 대응방안

## Business Impact

- 27 고객가치 제고를 위한 솔루션 제공
- 29 공정하고 윤리적인 비즈니스
- 32 금융포용성 제고
- 35 창의적 열린문화 구축
- 37 긍정적 사회책임 실현
- 41 환경/사회적 리스크 관리

## Factbook

- 44 기업지배구조
- 48 인권경영
- 50 중대성 평가
- 51 이해관계자 참여
- 52 2020 CSR 전략지표 대시보드
- 53 정량 데이터
- 64 글로벌 이니셔티브  
책임은행원칙 / SASB / TCFD / UNGP
- 69 GRI Standards Index
- 71 제3자 검증 성명서
- 73 About This Report



# Our Strategy

- 05 — CEO Message
- 07 — 사회책임경영 발자취
- 08 — 2020 CSR 전략
- 09 — 2019년 10대 전략지표 성과
- 10 — 신한금융그룹 ESG Table



## CEO Message



“신한금융그룹의  
모든 이해관계자들에  
감사 드립니다.”

지난해 글로벌 금융시장의 복합적 불확실성이 심화되는 상황에서도 신한금융그룹은 <아시아 리딩 금융그룹> 도약을 위해 전 직원이 혼연일체로 <2020 SMART Project>를 흔들림 없이 추진해 나갔습니다. 그 결과 2019년 그룹 포트폴리오를 조화롭게 성장시키고 연간 최대 실적의 재무성과를 달성하며 대한민국 리딩 금융그룹의 위상을 공고히 하였습니다. 이는 그룹의 모든 이해관계자 여러분의 한결같은 믿음과 사랑 덕분입니다. 신한금융그룹의 임직원을 대표하여 진심으로 감사드립니다.

### ‘금융의 힘’으로 ‘세상을 이롭게’ 하겠습니다.

한국 금융의 새로운 길을 열어온 신한금융그룹의 성과는 ‘미래를 함께 하는 따뜻한 금융’의 미션 아래, 세상을 이롭게 하는 상생의 선순환을 추구하는 사회책임경영(CSR, Corporate Social Responsibility)의 결과라고 생각합니다.

신한금융그룹은 2011년 ‘따뜻한 금융’ 선언을 시작으로 2014년 사회책임경영 9대 전략 이후 2017년부터 2020 CSR 전략을 수립하여, <책임 있는 성장>, <사회적 동반 관계 형성>, <미래를 향한 투자>를 3대 핵심 축으로 일관되게 추진하면서 지속가능 경영 체계를 확립하였습니다. 2020년은 기존 『2020 CSR 전략』을 마무리하며 지속 가능·혁신 금융을 확대하고 ESG(환경/사회/지배구조, Environment/Social/Governance) 추진체계를 정교화하고자 합니다. 이를 위해 그룹 차원의 ESG 체계를 <친환경 경영>, <상생 경영>, <신뢰 경영> 크게 세 가지 방향으로 설정하고 신한만의 차별화된 방식으로 추진 사업을 업그레이드하겠습니다.

## “ 그룹 차원의 ESG 체계를 <친환경>, <상생>, <신뢰> 세 가지 방향으로 설정하고 추진사업을 업그레이드 해나가겠습니다.”

### 친환경 저탄소경제로 GoGo!

먼저 <친환경 경영> 측면에서, 신한금융그룹은 2018년 선포한 그룹의 중장기 친환경 비전 『ECO 트랜스포메이션 2020』을 기반으로 저탄소 금융 시장을 선도하였습니다. 2019년 9월 『책임은행원칙(UN PRB)』에 제정 기관 및 서명기관으로 참여하였고, 12월 기후 변화에 관한 금융의 역할과 책임을 체계적으로 정립하고 실행하기 위해 국내 금융그룹 최초로 『그룹 기후변화 대응 원칙』을 선포하였습니다. 앞으로 ‘저탄소 경제로의 전환’을 빠르게 달성할 수 있도록 기후변화 그룹 포트폴리오 영향 분석을 실시하여, 긍정적인 영향은 확대하고 부정적인 영향은 축소하여 환경 부문에서도 대한민국 금융산업을 선도하겠습니다.

### 상생 혁신으로 자라는 생태계!

<상생 경영>에서는 금융 본연의 역할을 통해 산업과 국가의 혁신성을 증대시키기 위해 2019년 2월 국내 금융권 최초로 ‘혁신금융추진위원회’를 출범시키며, 『혁신성장 프로젝트』를 추진하였습니다. 창업, 벤처, 기술형 우수기업을 지원하며 대한민국 신성장 동력 기반을 강화하였고, 2020년은 이를 진화시킨 『Triple(트리플)-K 프로젝트』를 추진하고자 합니다. 지자체와 연계 하여 지역 특성과 혁신성장 생태계를 구현(Korea Cross-country Plan)하고, 혁신기업 해외진출을 위해 해외거점 확보 및 자금과 네트워크를 지원(Korea to Global Plan)하며, 정부 주도 K-유니콘 프로젝트와 연계하여 혁신기업 성장 단계별 지원체계를 강화하겠습니다. 이를 통해 다양한 이해관계자들과 연계한 국내 혁신기업 성장 생태계를 구축해 나가겠습니다.

### 신뢰 희망사회 만들기!

<신뢰 경영>에서는 2017년부터 추진해온 『희망사회 프로젝트』를 통해 사회공동체 상생 플랫폼을 지속 강화하겠습니다. 이를 위해 2019년 금융그룹 최초로 『사회적 가치측정 평가 모델』 구축 프로젝트를 시작하여 사회적 가치를 계량화하였습니다. 앞으로 효과성 중심의 전략적 CSV(공유가치창출, Creating Shared Value) 활동을 통해 보다 큰 사회적 가치를 만들어 가겠습니다. 2018년부터 진행한 그룹 여성리더 육성프로그램인 『신한 Sheroes』는 2019년에 육성 로드맵 구축 및 추진 활동을 강화하였고, 향후 여성 리더 육성의 선순환 체계를 통한 사내 다양성 확보를 위해 지속 노력하겠습니다.

## 一流신한, 그 누구도 가지 않은 길로 나아가겠습니다!

일등은 남보다 빨리 가는 것에 집중하지만, 일류(一流)는 남들이 가지 않은 길로 나아갑니다. ‘일류신한’이 추구하는 지속가능 경영의 목표는 ‘금융으로 세상을 이롭게 한다’는 미션 사상을 바탕으로 모두가 원하는 세상을 만들어 나가는 일입니다. 저희 스스로가 먼저 혁신하고 발전하여, 고객과 사회의 긍정적 변화를 지원하는 금융의 역할을 다하겠습니다. 앞으로도 신한금융그룹에 많은 관심과 성원 부탁드립니다.

감사합니다.

신한금융그룹 회장 조용병






















# 사회책임경영 발자취

신한금융그룹은 기업의 환경(Environment), 사회(Social), 지배구조(Governance), ESG활동에 대한 국제 흐름에 발맞춰 사회책임경영을 적극적으로 실천하고 있습니다.

## Compassionate Finance



신한의 발자취	<b>2005</b> 신한은행, 사회책임보고서 발간 ● 	<b>2008</b> 'UN 글로벌컴팩트' 및 'UN 환경계획 금융이니셔티브' 가입 	<b>2009</b> 그룹 사회책임보고서 발간 ● 	<b>2010</b> 통합녹색경영시스템구축 	<b>2011</b> '따뜻한금융'선언 	<b>2012</b> · 금융경제교육 추진 선언 · ISO 50001인증획득 	<b>2013</b> 다우존스 지속가능경영지수 (DJSI) 월드 편입 ● 
ESG 동향			지속가능경영 거러소 이니셔티브 출범 	· ISO 26000 발표 · 영국 스튜어드십 코드 도입 · 한국 저탄소 녹색성장 기본법 제정 	GRI (Global Reporting Initiative) 공시항목 확대 		
신한의 발자취	<b>2014</b> · 그룹 사회책임경영 9대 전략 수립 · '미래를 함께 하는 따뜻한 금융' 발표 	<b>2015</b> 사회책임경영위원회 신설 ● 	<b>2016</b> ISO 14001 인증 획득 	<b>2017</b> · 2020 CSR 전략 수립 · 스튜어드십 코드 도입 (자산운용) 	<b>2018</b> · ECO Transformation 20·20 발표 · TCFD 권고안 지지기관 서명 ● · 블룸버그 성평등 지수 우수기업 선정 ● 	<b>2019</b> · 기후변화대응원칙 수립 ● · UN 책임은행원칙 서명 ● 	
ESG 동향	일본 스튜어드십 코드 도입 	· 국민연금법 개정 · UN 지속가능발전목표 (SDGs) 발표 · 파리기후변화 협약 	한국 스튜어드십 코드 제정 	TCFD 권고안 발표 	IPCC 1.5°C 보고서 발간 	UN 책임은행 원칙 제정 	



# 2020 CSR 전략

신한금융그룹은 신한은행 설립 초기의 행훈이었던 「새롭게, 알차게, 따뜻하게」를 이어받아 「미래를 함께하는 따뜻한 금융」이라는 미션을 세웠습니다. 이러한 미션을 기반으로 모든 이해관계자의 중장기적 가치를 높이고자 '2020 CSR 전략'을 수립하고 실행해 가고 있습니다.



3대 Pillars (지향점)

6대 Commitments (핵심전략)

UN SDGs\* (지속가능개발목표)

아시아 Leading 금융그룹



\*UN Sustainable Development Goals: 2015년 UN총회에서 2030까지 달성하기로 결의한 의제로서, 지속가능발전의 이념을 실현하기 위한 인류 공동의 17개 목표

# 2019년 10대 전략지표 성과

신한금융그룹은 2020 CSR 전략의 이행현황을 효과적으로 확인할 수 있도록 10대 전략지표를 설정하고, 2017년부터 2020년까지 달성할 연도별 목표를 수립 및 추진해오고 있습니다.

그룹사별 전략 목표의 이행 성과는 연간 경영진 성과평가체계에 반영되어 중장기 추진기반을 확보하고 있습니다.

## 고객가치 제고를 위한 솔루션 제공

고객만족도

**93.9점** 

디지털금융 가입률 (개인고객 기준)

**72%** 

금융경제교육 인원

**943,120명** (누적)


## 공정하고 윤리적인 비즈니스

윤리교육 이수/서약률

**99%** 

## 금융 포용성 제고

서민금융 지원


**6.7조 원** (누적) 

창업생태계 지원

**25.5조 원** (누적)

## 창의적 열린 문화 구축

임직원 교육시간

**85시간** (1인당) 

스마트근무제 참여율

**72.8%** 

## 긍정적 사회책임 실현

친환경 금융 지원

**16.2조 원** (누적) 

## 환경/사회적 리스크관리

온실가스 배출량 (Scope1+Scope2)

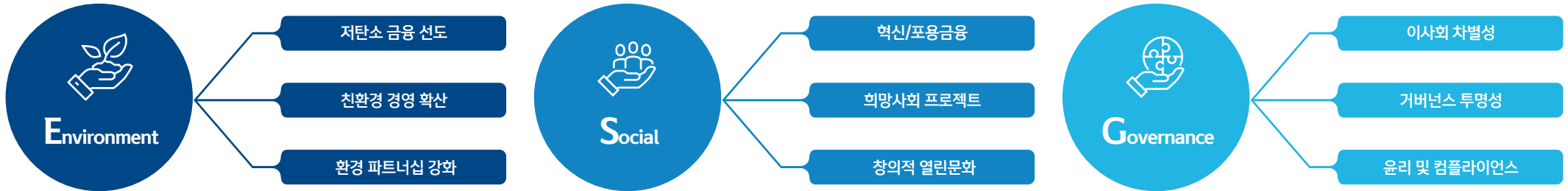
**90,195 tCO<sub>2</sub>eq** 



\*tCO<sub>2</sub>eq: 모든 종류의 온실가스(메탄,아산화질소 등)를 이산화탄소(CO<sub>2</sub>)로 등가 환산한 단위

# 신한금융그룹 ESG Table

신한금융그룹은 이해관계자 여러분들의 편의를 높이기 위해 신한금융그룹 지속가능경영 주요 활동을 환경(Environment), 사회(Social), 지배구조(Governance), 즉 ESG 측면으로 한 눈에 보기 쉽게 구성하였습니다. 각 활동들에 대한 세부 내용은 Theme report, Special page, Business impact에서 확인하실 수 있습니다.



## Environment

### 친환경 추진을 위한 체계 구축

저탄소 금융 선도	친환경 경영 확산	환경 파트너십 강화
<div style="background-color: #0056b3; color: white; padding: 5px; text-align: center; margin-bottom: 10px;"><b>녹색금융</b></div> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 전용 및 보증 대출/인프라PF 확대</li> <li>· 에너지/친환경수단 투자</li> <li>· 녹색 채권 발행</li> <li>· 친환경 소비 촉진(카드)</li> </ul> <div style="background-color: #0056b3; color: white; padding: 5px; text-align: center; margin-top: 10px;"><b>환경 리스크체계</b></div> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 환경/사회 리스크 관리 체계 구축 및 운영 ●</li> <li>· 기후변화 관련 그룹 포트폴리오 영향 분석</li> </ul>	<div style="background-color: #0056b3; color: white; padding: 5px; text-align: center; margin-bottom: 10px;"><b>친환경 정책</b></div> <ul style="list-style-type: none"> <li>· ECO Transformation 20·20* 선포</li> <li>· 그룹 기후변화 대응원칙 수립 ●</li> </ul> <div style="background-color: #0056b3; color: white; padding: 5px; text-align: center; margin-top: 10px;"><b>환경경영 추진</b></div> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 녹색경영시스템 개발/운영</li> <li>· ISO 14001 인증 획득 (은행/카드/금투/생명/캐피탈)</li> <li>· Paperless환경 구현</li> </ul>	<div style="background-color: #0056b3; color: white; padding: 5px; text-align: center; margin-bottom: 10px;"><b>환경 이니셔티브 참여</b></div> <ul style="list-style-type: none"> <li>· UNEP FI 가입(2008)</li> <li>· UNEP FI 책임은행 및 보험 원칙(2019) ●</li> </ul> <div style="background-color: #0056b3; color: white; padding: 5px; text-align: center; margin-top: 10px;"><b>환경 정보 공개</b></div> <ul style="list-style-type: none"> <li>· TCFD 지지 선언 및 권고안 참여 재무관련 정보 공개 중 (2018~) ●</li> <li>· CDP 명예의 전당 2년 연속 입성** ●</li> <li>· 6년 연속 Leadership A</li> </ul>

\*2030년까지 저탄소 녹색산업 20조 원 대출 및 투자 & 온실가스 배출량 20% 감축 ● 국내 금융사 최초  
 \*\*Carbon Disclosure Project(탄소정보공개프로젝트)는 영국에 본사를 둔 기후변화 이슈 대응 관련 정보 공개를 요청하는 글로벌 프로젝트



**Social**

사회를 위한 금융지원 확대 및 프로그램의 다변화

혁신/포용금융	희망사회 프로젝트	창의적 열린문화
<p><b>혁신 금융</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 「혁신금융 추진위원회」 출범 ●</li> <li>· 「트리플 K」 프로젝트 실시</li> <li>· 벤처육성 프로그램 '신한 퓨처스랩' ●</li> <li>· 벤처 플랫폼 '이노톡'</li> </ul> <p><b>포용 금융</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 서민중금리대출선도</li> <li>· 성공 두드림 프로그램 (SOHO)</li> <li>· 소상공인/중소기업전용판매플랫폼 (올댓쇼핑)</li> </ul>	<p><b>취약 계층 지원</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 저신용자 재기지원(청년부채케어, 교육수당)</li> <li>· 경력단절여성/자영업자 지원사업 등</li> </ul> <p><b>성장 지원</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 일자리 창출 프로그램                     <ul style="list-style-type: none"> <li>- 청년해외취업, 일터학교, 청년/시니어 일자리 지원</li> </ul> </li> <li>· 사회적 기업 펀드 투자</li> <li>· 교육지원 프로그램                     <ul style="list-style-type: none"> <li>- 금융교육, 희망학교 SW교실, '신한 음악상', 장학사업 등</li> </ul> </li> </ul>	<p><b>다양성 프로그램</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 그룹 여성리더 육성 체계 구축</li> <li>· 모성보호 및 육아지원(그룹 어린이집, 단축근무 등)</li> <li>· 블룸버그 성평등 지수 편입</li> </ul> <p><b>인적 자원 개발</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 맞춤형 전문가 육성</li> <li>· 디지털 인재 양성</li> <li>· 모바일 사내교육 플랫폼 운영</li> <li>· 사내 벤처제도 실시</li> </ul>

**Governance**

원칙준수를 위한 제도 및 프로그램 강화

지배구조와 리더십	거버넌스 체계화	윤리 및 컴플라이언스
<p><b>이사회 차별성</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 이사회 전문성 강화                     <ul style="list-style-type: none"> <li>- 전문성 보유 사외이사 구성 명문화</li> <li>- 소위원회 전문성 강화</li> </ul> </li> <li>· 이사회 다양성 확보                     <ul style="list-style-type: none"> <li>- 국적/성별/연령 다양성 원칙 수립</li> <li>- 사외이사 후보 주주 추천 공모제</li> <li>- 여성 이사 후보군 최소 20% 확보</li> </ul> </li> </ul> <p><b>리더십 안정성</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 경영승계 구조 체계화</li> <li>· 대표이사 후보군 선정 및 육성</li> <li>· 임원후보 추천권한 분산</li> </ul>	<p><b>ESG 거버넌스</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 그룹 사회책임경영 거버넌스 구축 ●                     <ul style="list-style-type: none"> <li>- 사회책임경영위원회</li> <li>- 그룹 지속가능경영 CSO 협의회</li> </ul> </li> <li>· 사회적 가치 측정 모델 개발/운영 ●</li> <li>· 스튜어디십 코드 도입/운영</li> </ul> <p><b>윤리/준법</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 그룹 준법감시인 협의회, 내부통제위원회                     <ul style="list-style-type: none"> <li>- 윤리강령/행동기준/내부자 신고제도</li> <li>- 공정거래 자율준수 규정</li> <li>- 윤리/준법 교육 활성화</li> </ul> </li> <li>· 자금세탁방지 체계</li> </ul>	<p><b>고객 보호</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 금융 소비자 보호 체계</li> <li>· 정보보안 체계 구축                     <ul style="list-style-type: none"> <li>- 그룹별 CISO 지정</li> <li>- 고객정보/개인정보 처리방침</li> <li>- 통합 보안관제 센터</li> </ul> </li> </ul> <p><b>인권</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 협력회사 상생원칙/행동규범</li> <li>· 스마트한 근무환경 확립                     <ul style="list-style-type: none"> <li>- 스마트 및 유연근무제 확대</li> <li>- PC 섀다운 제도 도입</li> <li>- 임직원 인권 보호</li> <li>- 임직원 마음건강검진, 인권선언서 등</li> </ul> </li> </ul>

# Theme Report

## 13 — Environment (환경)

ECO Transformation 20 · 20  
기후변화 대응원칙  
지속가능금융 채권 발행

## 16 — Social (사회)

혁신 성장 및 희망사회 프로젝트  
희망사회 프로젝트  
신한금융그룹 사회적 가치 측정

## 19 — Governance (지배구조)

지속가능경영 거버넌스  
글로벌 이니셔티브 가입

## 21 — Special page

기후변화 재무영향 공개(TCFD)  
여성리더 육성  
그룹 코로나19 대응방안



E S G

# ECO Transformation 20·20

신한금융그룹은 '저탄소 경제로의 전환'에 기여하기 위해 2018년 ECO Transformation 20·20을 선포하였습니다. 2030년까지 녹색산업에 20조원 대출 및 투자하고, 온실가스 배출량을 20% 감축한다는 목표를 가지고 있습니다.

ECO Transformation 20·20 성과

친환경 금융 지원

**16.2조 원** (2017년 이후 누적 금액)



온실가스 배출\* 감축률

**19%** (2012년 대비)



\*그룹사가 사용하는 건물 및 전기, 가스, 휘발유 등의 사용량에, 이산화탄소 '완산계수'를 곱하여 배출량을 측정

ECO Transformation 20·20 내용

지향점



환경가치와 기업가치를 만드는 상생의 선순환

Target

저탄소 녹색산업 **20조 원** 대출 및 투자

2030년 까지

온실가스 **20%** 절감 (2012년 대비)

추진방향



I. 저탄소 금융시장 선도



II. 친환경 경영 확산



III. 환경 리더십·파트너십 강화

핵심전략

- 친환경 산업투자 활성화
- 업권별 新상품서비스 도입
- 환경 리스크관리체계 정착

- 친환경 설비 투자 확대
- 지속가능한 자원 선순환
- 탄소관리체계 확립

- 협력 및 네트워크 구축
- 친환경 브랜드 커뮤니케이션
- 기후변화 재무정보 공개



E S G

# 그룹 '기후변화 대응 원칙' 제정

다양한 분야에 참여하는 금융에도 '저탄소 경제로의 전환'은 새로운 도전이자 과제입니다. 온실가스 다배출기업 뿐 아니라 금융산업의 역할도 매우 중요합니다. 금융회사는 기후변화와 관련된 위험을 관리하는 동시에 새로운 기회를 발굴해야 합니다. 신한금융그룹은 기후변화 전반에 대한 그룹 차원의 효과적 대응을 위해, 2019년 12월 국내 금융기업 최초로 「기후변화 대응 원칙」을 수립, 선포하였습니다. 이를 통해 금융 산업에 잠재된 환경, 사회적 위험에 체계적으로 대응할 수 있는 기반을 마련하였습니다.



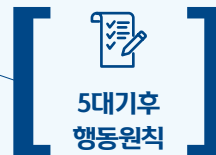
그룹 기후변화 대응원칙 전문보기 🔍



- 기후변화 및 파리협정 채택에 따른 경제/산업 영향
- 금융산업의 새로운 도전과 기회
- 글로벌 프레임워크 준수 및 일관된 기후 대응 원칙 필요



- 지속가능 발전을 위한 핵심과제 인식과 주요 활동
- 거버넌스 체계, 사업 전략 및 리스크 관리, 온실가스 배출량 관리·감축



- ① 기후변화에 대한 그룹차원 대응전략 수립·실행
- ② 친환경 사업에 대한 기후금융 및 녹색금융 활성화
- ③ 기후변화 관련 리스크 선제적 파악 및 관리
- ④ 자체 온실가스 배출량 감축, 재생에너지 사용
- ⑤ 기후변화 위험 및 기회 관리 지배구조 강화



- 최고책임자, 담당조직, 협의체 구성, 구성원 교육

\* 파리협정 : 지구 평균온도 상승 폭을 산업화 이전 대비 2°C 이하로 유지하고, 더 나아가 온도 상승 폭을 1.5°C 이하로 제한하기 위해 함께 노력하기 위한 국제적인 협약

E S G

# 지속가능금융 채권 발행

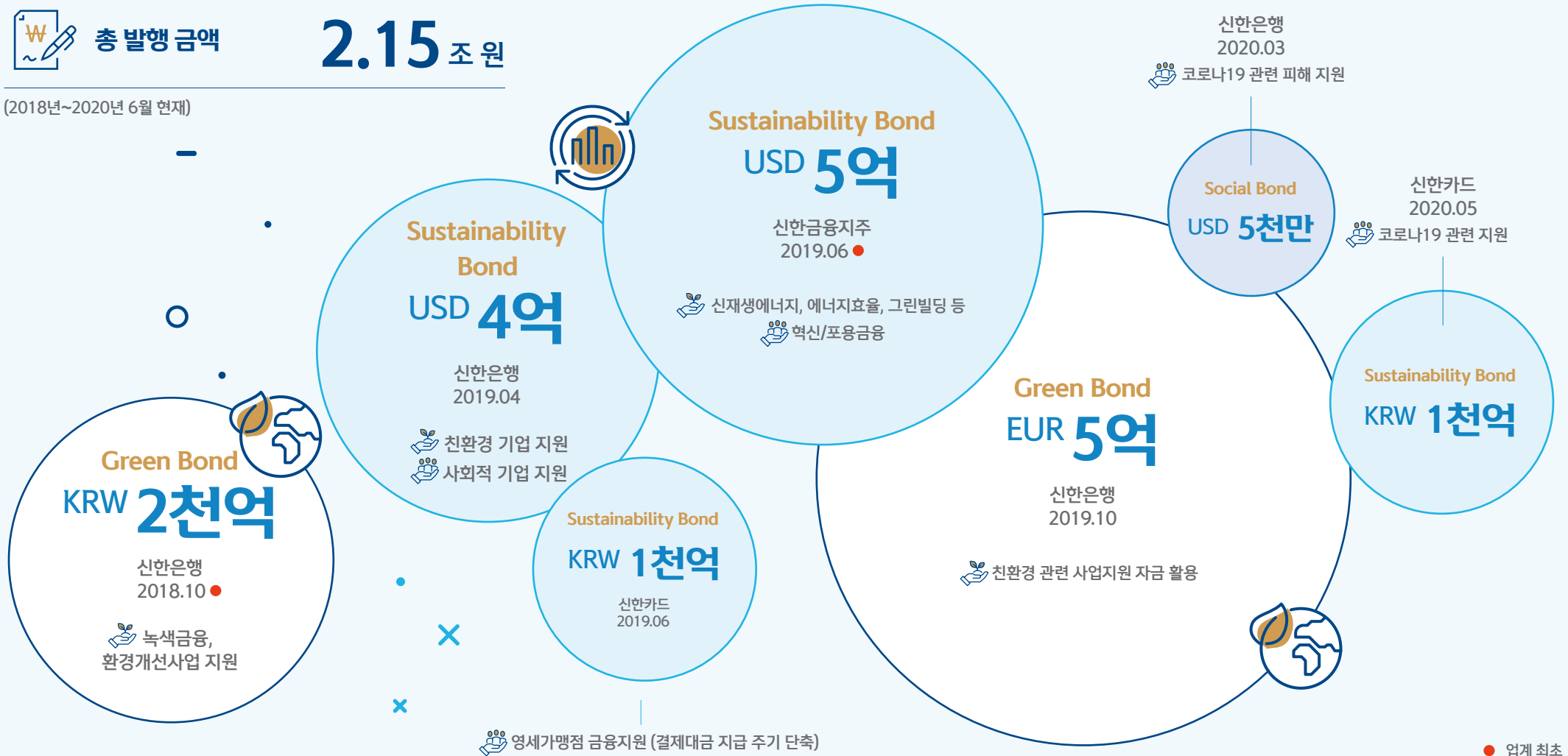
2018년 신한은행이 국내 시중은행 최초로 발행한 2,000억원의 그린본드 이후로, 다양한 영역의 지속가능채권을 발행하고 있습니다. 특히 최근에는 코로나19로 인해 피해를 입은 국가경제를 지원하기 위해 5천만달러의 소셜채권(Social Bond)을 발행하는 등 금융의 사회적책임을 다하고 있습니다.



총 발행 금액

2.15 조 원

(2018년~2020년 6월 현재)



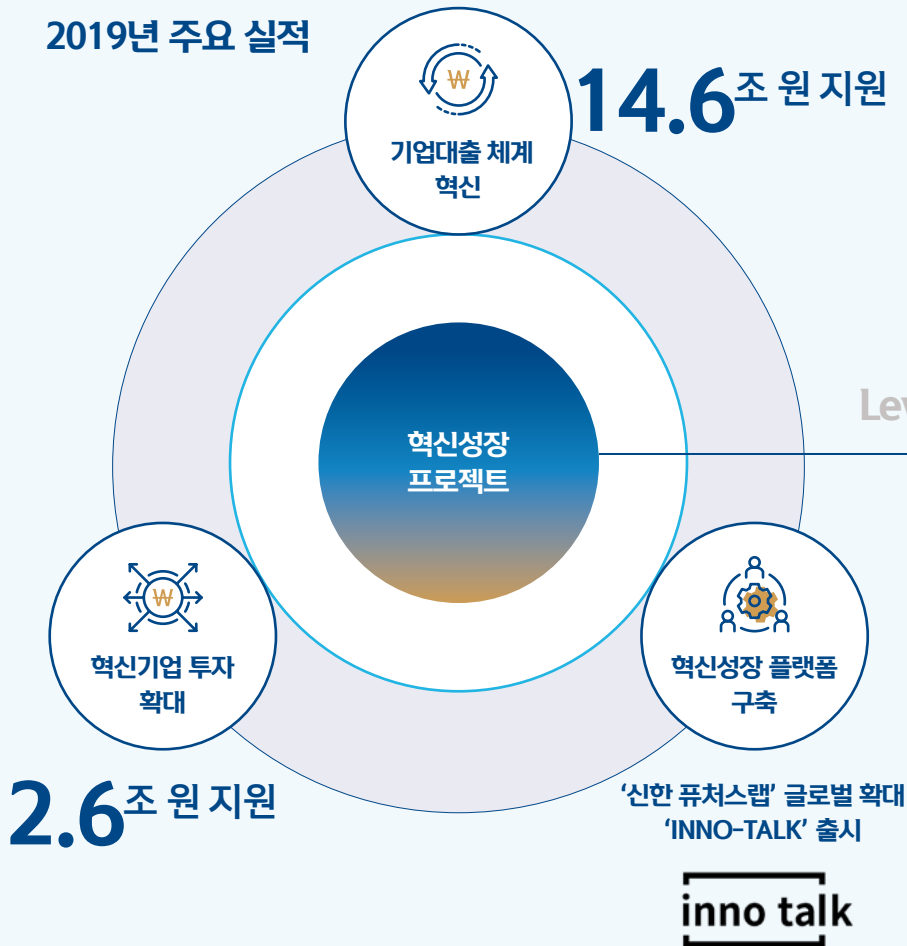
● 업계 최초



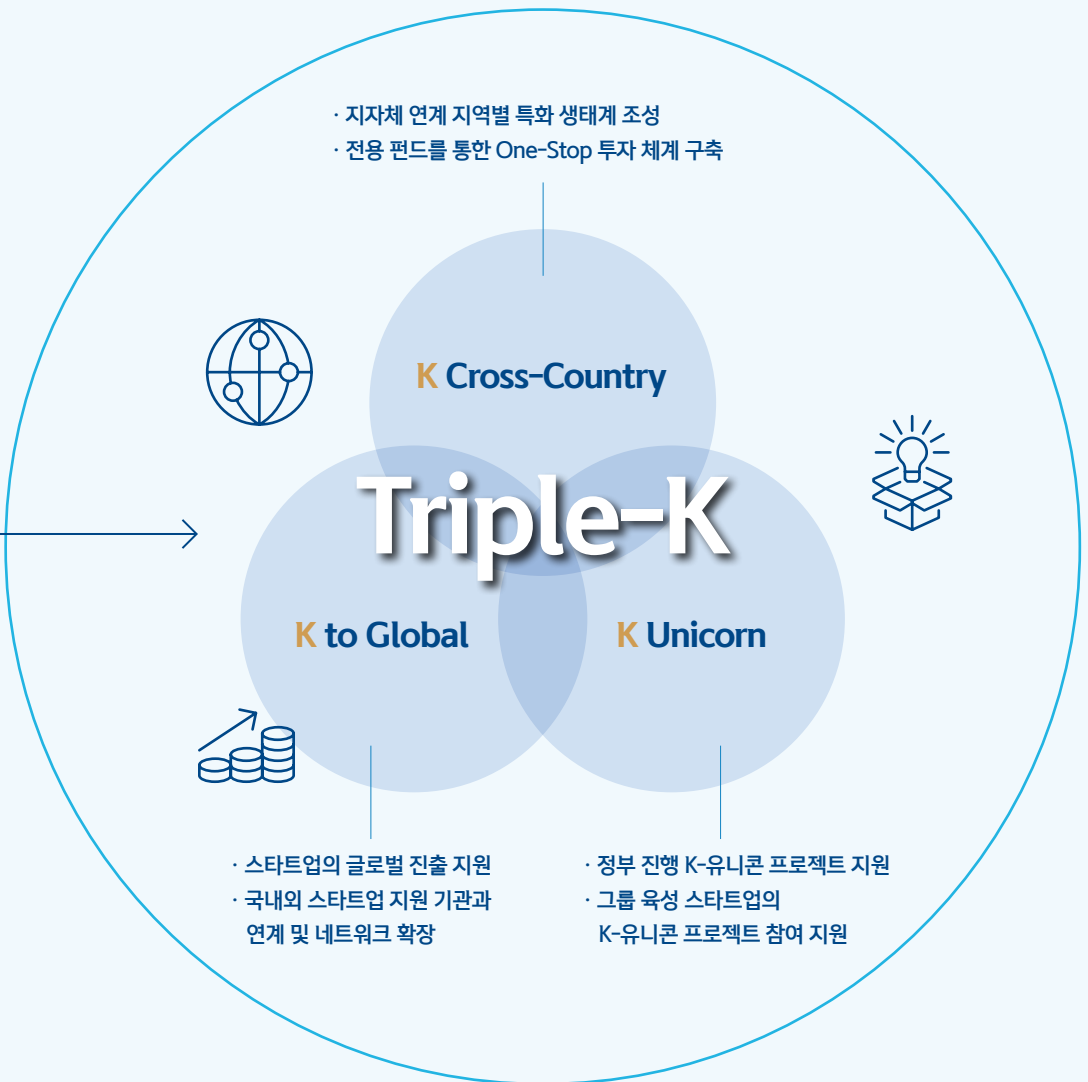
# 혁신성장 프로젝트

신한금융그룹은 혁신성장프로젝트를 추진하며 체계적인 실행으로 성과를 확대하였습니다. 2019년 12월 'Triple-K' 프로젝트를 시작, 지역사회, 중앙정부, 해외플랫폼 등 연결을 통해 혁신기업의 성장을 다각적으로 지원하는 혁신성장 생태계를 구축하고자 합니다.

## 2019년 주요 실적



Level Up



※상세 실적은 Fackboo(정량데이터) 게시



# 희망사회 프로젝트

희망사회프로젝트는 그룹 차원의 사회공헌 사업입니다. 신한금융그룹은 고객과 신한, 사회의 가치를 함께 높이는 '상생의 선순환'을 통해 희망사회를 구현해 나가고자 합니다.

신한금융희망재단 지원 현황  
(사회소외계층, 청년세대, 지역 사회 지원)



총 378억 원,



284,315명 지원

(2018년~2019년)



## 2019년 추진 실적

· 저신용자 재기지원	59.4억 원
· 청년부채 토탈케어	8.6억 원
· 취약계층 경력단절여성 재기지원	22.8억 원
· 신한꿈도담터	28.5억 원
· 청년해외취업 지원	14.8억 원
· 지역사회 맞춤형 일자리 사업	13억 원
· 사회적기업 펀드	95억 원 출자
· 희망학교 SW교실	4.2억 원
· 역사교육 지원사업	11.7억 원
· 지역사회 문제해결 사업	20억 원

## 2019년 중점 추진 사항

<p><b>사회소외계층</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 저신용자 재기지원</li> <li>· 청년부채 토탈케어</li> <li>· 취약계층 경력단절여성 재기지원</li> <li>· 신한꿈도담터(초등생 방과 후 돌봄 지원)</li> </ul> <p>Social Goal : 금융 취약 계층의 재정상황 개선을 위한 교육, 취업, 자립 성과</p>	<p><b>일자리</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 청년해외취업(글로벌영챌린저)지원</li> <li>· 지역사회 맞춤형 일자리 사업</li> <li>· 사회적기업 펀드</li> </ul> <p>Social Goal : 취업약자의 역량을 강화하고 스타트업의 성장 육성에 기여</p>	<p><b>CSR Synergy</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 희망학교 SW교실</li> <li>· 역사교육 지원사업</li> <li>· 지역사회 문제해결 사업</li> </ul> <p>Social Goal : 새로운 복지수요층 발굴 통한 신한만의 사회공헌사업 수행</p>
--	--	--



E S G

# 신한금융그룹 사회적 가치 측정

신한금융그룹은 연세대학교 기업윤리 / CSR연구센터와 협업하여 국내 금융사 최초 사회적가치 측정 모델인 「신한 SVMF(Social Value Measurement Framework)」를 개발하였습니다. 이번 모델 개발을 시작으로 평가 모델을 정교화하고 사회적 가치가 높은 사업 위주로 더 큰 사회적 가치를 만들어 가겠습니다.



측정 대상 영역  
(6대 분류)



신한 글로벌 영 챌린저는 총 17억원\* 예산을 투입  
63억원(370%)의 사회적 가치를 창출



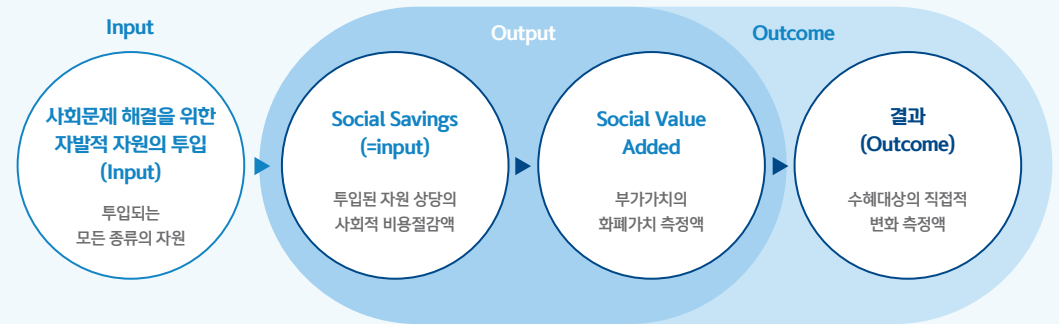
신한 글로벌 영 챌린저는 신한금융희망재단의 해외취업을  
희망하는 청년들의 취업교육과 고용 연계를 지원하는 프로그램

\*2018년 11월~2019년 12월

신한 SVMF

사회적 가치  
측정 효과

## 사회적 가치 창출 측정 (Total Social Value)



$$\text{Total Social Value} = \text{Social Savings} + \text{Social Value Added} + \text{Outcome} + \epsilon$$

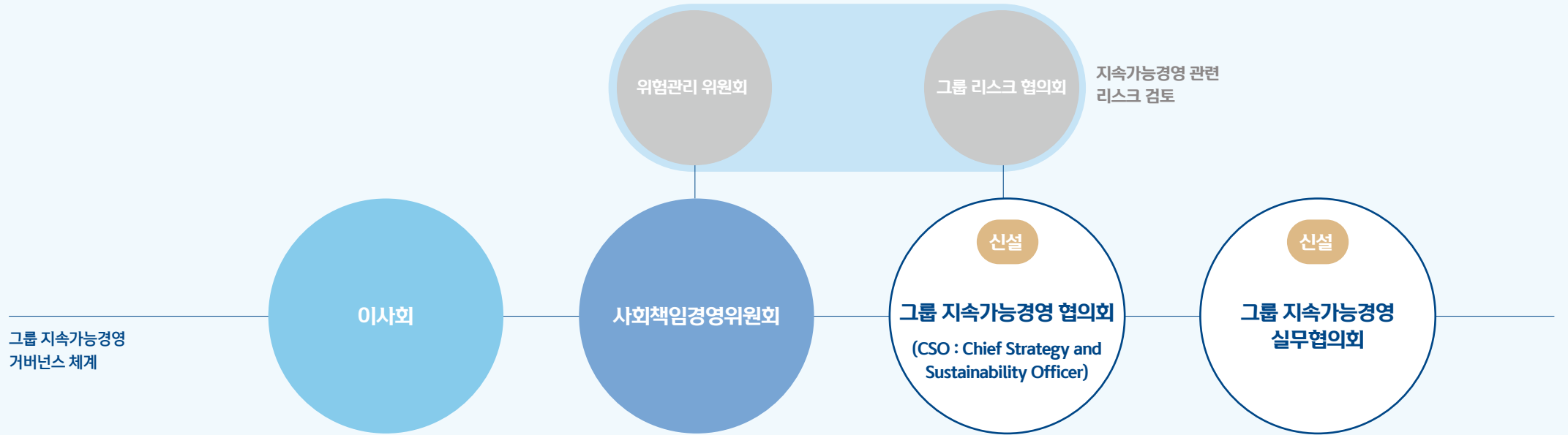
\* ε 부가적 외부 효과의 화폐가치





# 지속가능경영 거버넌스

신한금융그룹은 2015년 국내 금융권 최초로 지속가능경영에 관한 이사회 내 소위원회인 '사회책임경영위원회'를 운영하고 있으며, 2019년은 그룹 지속가능경영 협의회 및 실무협의회를 신설하였습니다.



## 지속가능경영 체계 역할

2019년 사회책임경영위원회 개최 횟수

총 4회



- 그룹 지속가능경영 전략, 규정 및 정책 심의·결의
- 지속가능경영 진행사항 지속 모니터링 및 감독
- 지속가능경영 아젠다 기후변화, 인권, 금융 포용성, 지속가능금융, 다양성, 환경/사회리스크, 정보 보안 등

- 그룹 지속가능경영 전략 수립 및 이행 관장
- 지속가능경영 성과 모니터링 및 위원회 성과 보고
- 지속가능경영 관련 이슈 사항 대응방안 논의

- 그룹 지속가능경영 과제 발굴 및 실행
- 지속가능경영 Trend 분석 및 공유
- 그룹 내 지속가능경영 전략 및 성과 커뮤니케이션



# 글로벌 이니셔티브 가입

신한금융그룹은 다양한 글로벌 지속가능경영 이니셔티브에 가입하여 함께 협력해 나가고 있습니다. 글로벌 우수 사례들을 지속 벤치마크 하여 사회와 환경, 경제에 긍정적인 영향을 미치는 전략을 발굴하고, 지속가능경영을 선도해 나가겠습니다.

	구분	가입 연월	이니셔티브 개요
	UNEP FI (UN 환경계획 금융 이니셔티브)	2008. 1월	유엔 환경 계획과 금융부문 간의 공공-민간 파트너십 * UNEP FI : United Nations Environment Programme Finance Initiative
	UN Global Compact	2008. 5월	기업의 사회적 책임에 대한 역할을 관장하며, 기업들에게 동기 부여
	<span style="background-color: #0070C0; color: white; padding: 2px;">국내금융최초</span> CDP (탄소정보공개 프로젝트)	2014. 10월	환경보고 및 위험 관리를 비즈니스 표준으로 만들고 지속 가능한 경제에 대한 공개, 통찰력 및 행동을 유도하는 것을 목표로 함 * CDP : Carbon Disclosure Project
	<span style="background-color: #0070C0; color: white; padding: 2px;">국내금융최초</span> TCFD (기후변화 재무정보공개 태스크포스)	2018. 9월	기후 변화와 관련된 재무 정보 공개를 위한 태스크포스 * TCFD : Task force on Climate-related Financial Disclosures
	<span style="background-color: #0070C0; color: white; padding: 2px;">국내금융최초</span> UNEP FI PRB (책임은행원칙)	2019. 9월	파리기후협약과 유엔 지속가능 개발목표(SDGs) 이행을 위해 은행권이 추구해야 하는 원칙 * UNEP FI PRB : United Nations Environment Programme Finance Initiative Principles for Responsible Banking
	<span style="background-color: #0070C0; color: white; padding: 2px;">국내생보사최초</span> UNEP FI PSI (UN 지속가능보험원칙)	2020. 2월	보험사의 운영전략, 리스크관리, 상품 및 서비스 개발 등 경영활동의 지속가능성과 관련한 요소를 접목 * UNEP FI PSI : United Nations Environment Programme Finance Initiative Principles for Sustainable Insurance

\* 국내의 경우, 전력사용자(기업/시민)의 재생에너지 선택권 확보와 이를 통한 재생에너지 사용 확대를 위한 재생에너지 선택권 이니셔티브 참여

Special Page

# 기후변화 재무영향 공개(TCFD)

신한금융그룹은 기후변화와 관련된 선도적 책임 이행을 위해 기후변화 재무영향 공개(TCFD) 권고안에 따라 활동을 추진해왔습니다. 2019년에는 권고안에 따른 내용을 국내 금융사 최초로 공개하였으며, UNEP FI를 중심으로 TCFD 이행을 위한 금융사 대상 2차 파일럿 프로그램에 참여하고 있습니다.

## 신한금융그룹의 이행 현황

### 1. 지배구조

- 기후 변화 이슈와 지속가능경영 연계하여 통합관리
- 기후변화 대응 정량목표 설정 및 모니터링
  - <이사회> 사회책임경영위원회 운영(연4회)
  - <이사회> 위험관리위원회
  - <협의회> 그룹 리스크 협의회(그룹사CRO)
  - <협의회> 그룹 지속가능경영 협의회 (그룹사CSO/실무담당자)

### 2. 전략

- Transformation 20·20 을 통한 친환경경영 비전선포
  - 2030년 녹색산업 20조 투자 및 지원, 그룹 온실가스 배출량 20%절감 목표설정
- 신재생 고효율 에너지사업, 기업, 프로젝트에 복합금융 지원
- 환경/사회 리스크 모범규준 운영
- 그룹 기후변화 대응원칙 수립
- TCFD 이행을 위한 2차 파일럿 프로그램 참여



### 3. 위험관리

- 기후변화관련 전환리스크 및 물리적리스크 기회요인 다각적 분석실시, 관리를 위한 녹색경영시스템 구축
- IFC가이드라인 기반, 다양한 국제기준 참고하여 12개 환경/사회적 유의영역 선정
- 다양한 관점의 모니터링을 통한 금융 배제, 조건부지원 정책 등 운용
- 재무영향이 큰 프로젝트의 위험등급 구분 → 구체적 영향 평가 실시 및 필요시 금융계약반영
- 기후변화 관련 그룹 포트폴리오 영향 분석 진행중

### 4. 지표 및 감축 목표

- ECO Transformation 20-20 적극 시행
- 기후변화 위험 요인을 반영한 투자 포트폴리오 모니터링

## TCFD 권고안

### 지배구조

- 기후변화와 관련된 위험과 기회에 대한 조직의 지배구조를 공개

### 전략

- 기후 변화와 관련된 위험과 기회가 중요한 조직의 사업, 전략, 재무 계획에 미치는 실질적 및 잠재적 영향을 공개

### 위험관리

- 조직이 기후 변화와 관련된 위험을 식별, 평가 및 관리하는 방법을 공개

### 지표 및 감축 목표

- 기후 변화에 관련된 위험과 기회를 평가하고 관리하는데 사용되는 지표와 감축목표를 공개



\* TCFD는 국제 금융안정위원회 FSB가 발족한 조직으로, 기후변화 관련 정보공개에 대한 시장현황 분석, 실무지침 개발, 벤치마킹 사례 발굴·전파 등을 진행 하고 있습니다.



Special Page

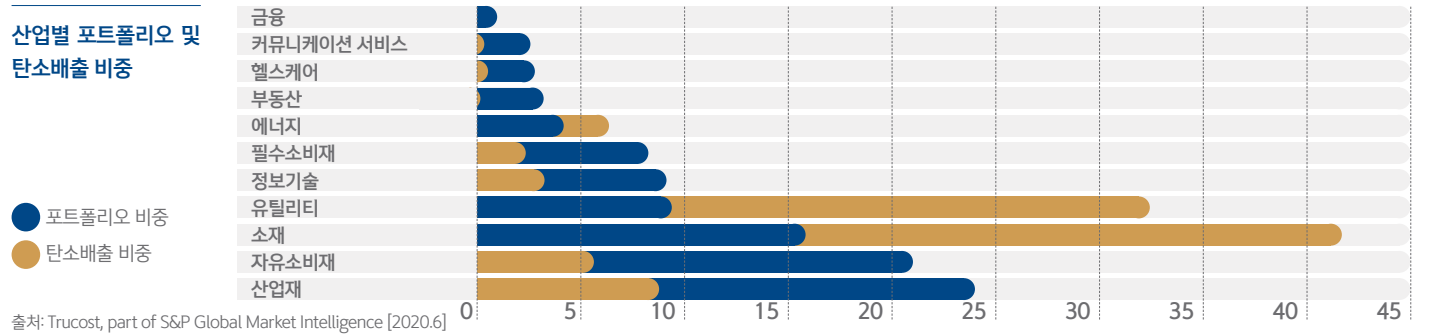
# 기후변화 재무영향 공개(TCFD)

## 기후변화 위험 분석

신한금융그룹은 TCFD 로드맵에 의거 기후변화 시나리오 분석을 위해 영국의 기후변화 리스크 분석 기업인 'Trucost' 와 함께 2019년 말 그룹 포트폴리오에 대한 탄소 배출을 분석하였습니다. 다양한 자산(대출, 채권, 주식 등)의 탄소 배출량을 바탕으로 그룹 포트폴리오의 기후변화 영향을 분석하여 기후변화에 따른 위험관리 프로세스를 수립할 예정입니다.

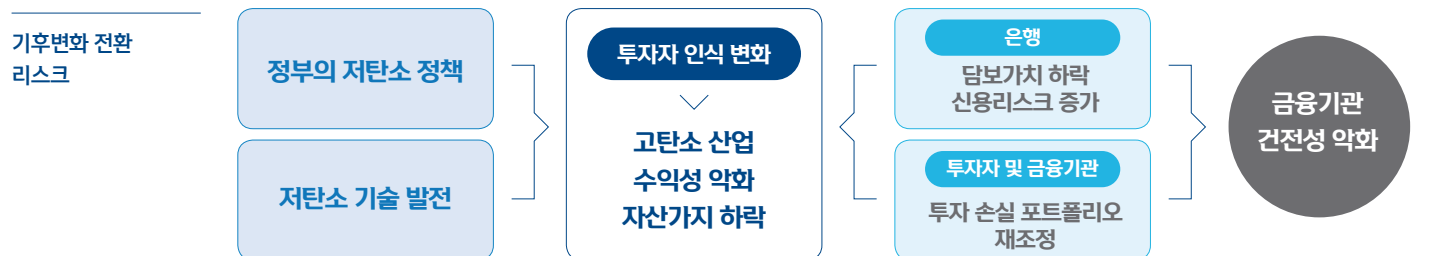
### · 신한금융그룹 포트폴리오 분석

신한금융그룹은 기후변화 위험 분석을 위해 전환 리스크(Transition Risk)에 대한 검토를 진행하고 있습니다. 전환리스크 분석을 위한 사전단계로 그룹 포트폴리오에 대한 탄소 배출을 분석하였습니다. 그룹이 보유한 포트폴리오 중 익스포저 규모 및 중요도를 고려하여 분석 대상을 선정하였고, 채권 및 주식 포트폴리오뿐만 아니라 그룹의 익스포저에서 상당 부분을 차지하는 여신 포트폴리오까지 포함하여 분석을 진행하였습니다. 2019년 신한이 포트폴리오에 대한 탄소배출량을 분석한 결과, 전체 11개 산업 중 '소재'와 '유틸리티' 산업에서 가장 많은 탄소를 배출하여 전체 배출량의 74.1%를 차지하고 있었습니다. 반면 해당 산업들의 그룹 포트폴리오에 차지하는 익스포저 규모는 전체의 25.2% 로 나타났습니다.



### · 전환리스크 시나리오 분석 및 대응 방안

신한금융그룹은 분석된 결과를 바탕으로 각 산업에 대한 전환 리스크를 2°C 시나리오를 포함하여 다양한 시나리오를 적용하여 분석할 예정입니다. 특히 탄소배출이 높은 산업에 대한 시나리오별 탄소 가격의 변화, 에너지 믹스의 변화 등을 분석하여 장기적 관점의 리스크에 대응해 나갈 계획입니다. 장기적으로는 그룹의 위험관리체계 내에 기후변화에 따른 위험관리를 통합하고, TCFD 권고안에서 제시한 조직의 지배구조, 전략, 위험관리, 지표 및 감축 목표 등 조직 전반의 의사결정 체계와 유기적으로 결합될 수 있도록 조정해 나가겠습니다.



\* 탄소 및 환경 관련 데이터에 기반한 리스크 분석 전문 기업

Special Page

# 기후변화 재무영향 공개(TCFD)

## 신한금융그룹의 TCFD 이행 로드맵

신한금융그룹은 그룹의 위험관리체계 내에 기후변화에 따른 위험관리를 통합하기 위해 TCFD 권고안에서 제시한 조직의 지배구조, 전략, 위험관리, 지표 및 감축 목표에 대한 이행 로드맵을 수립하였습니다. 로드맵에 따른 연도별 활동과 성과들에 대해서는 지속적으로 정보를 공개할 예정입니다.

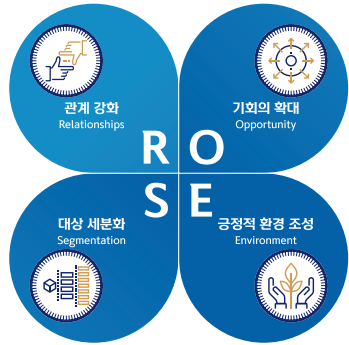


지배구조	사회책임경영위원회 기후변화 아젠다 설정	비즈니스 영향 평가를 위한 기후변화 아젠다 고도화	감축목표 달성을 위한 전사적 모니터링 체계 구축
전략	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 친환경 산업투자 활성화</li> <li>· 업권별 新상품서비스 도입</li> <li>· 환경 리스크 관리체계 정착</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 익스포저 100억원 이상 법인(대출, 채권, 주식 포함) 대상 기후변화 관련 현황(탄소 배출량 등) 분석</li> <li>· 기후변화 관련 포트폴리오 영향 분석 및 관리 방안 수립</li> <li>· 포트폴리오 리스크 비중 관리</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 그룹 환경 정량지표/감축목표 점검 및 재수립</li> <li>· 단계별 목표 달성 결과 공개</li> </ul>
위험 관리	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 저위험 포트폴리오 위험 관리 강화</li> <li>· 고위험 포트폴리오 미관리 영역 관리 영역 확대</li> </ul>		
정량적 지표 및 감축 목표 (2030)		2019년 기준 달성 현황 · 녹색산업 투자 16.2조원 · 온실가스 배출량 90,195 tCO <sub>2</sub> eq	2030년 목표 · 녹색산업 투자 20조 원 · 온실가스 배출량 89,347 tCO <sub>2</sub> eq

\* 온실가스 발생 측정방법 온실가스는 그룹사가 사용하는 건물 및 전기, 가스, 휘발유 등의 사용량에 이산화탄소 '환산계수'를 곱하여 배출량을 측정하고 있습니다.

Special Page

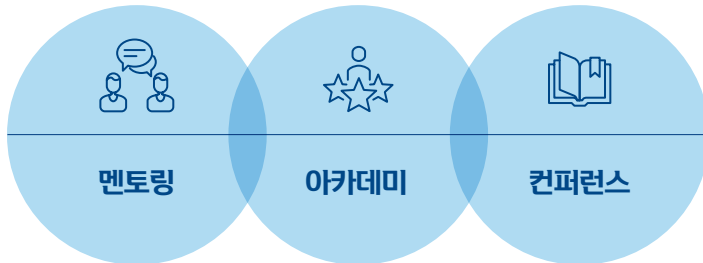
# 여성리더 육성



신한금융그룹은 다양성 제고를 위해 여성 인재 육성의 중요성을 강조하고 있습니다. 금융권 최초로 여성인재 육성 프로그램인 신한 SHeroes를 출범했으며 그룹 공통의 육성 가이드를 통해 여성 인재 확대를 위해 노력하고 있습니다. 신한 SHeroes 2기는 총 49명의 여성 부서장을 선발하였고 멘토링, 아카데미, 컨퍼런스 등 다양한 활동을 진행하였습니다. 향후 프로그램 및 대상 인원의 확대를 통해 여성 인재 육성과 실질적 역량 강화에 힘쓰겠습니다.

## 신한 SHeroes(쉬어로즈) 그룹 여성리더 육성 프로그램

'쉬어로즈(SHeroes)'란 신한을 의미하는 SH, 여성을 뜻하는 She, 영웅을 뜻하는 Heroes의 합성어로 '여성 영웅들'을 의미합니다.



## 여성 임원 · 본부장 신규 배출

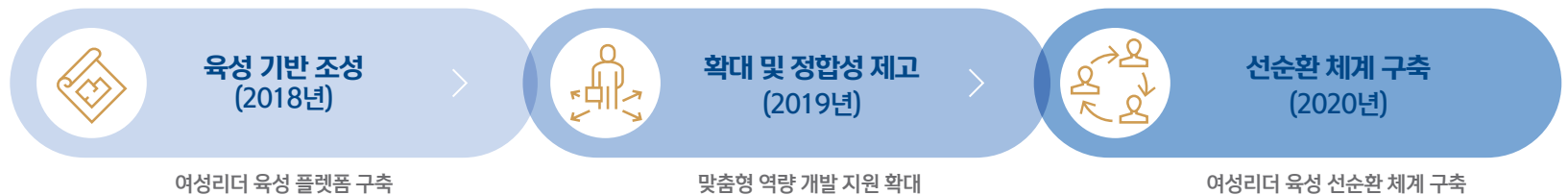
13명



신한 SHeroes 1,2기 누적 신규 선임 수



## 여성리더 육성을 위한 중기 로드맵



Special Page



# 그룹 코로나19 대응방안

신한금융그룹은 코로나19로 인해 피해를 입은 국가 경제를 지원하는 한편, 책임 있는 기업시민으로서 역할을 다하기 위해 그룹 차원의 종합 지원대책을 수립해 추진하였습니다. 그룹 종합지원대책은 16개 그룹사 모두가 참여하는 'One Shinhan' 차원에서 전개되며, 금융 / 비금융 부문에 걸쳐 그룹사 특성에 맞는 실질적인 지원이 가능하도록 노력 하였습니다.

## 금융 부문

'민생안정 패키지 프로그램'을 통해 코로나로 인해 피해를 입은 고객, 기업, 소상공인을 지원하는 데 주력하였으며, 정부 주도의 금융시장 안정화 정책에 적극적으로 참여하고 있습니다.



(2020년 6월 5일 기준)

금융 부문		<b>민생안정 패키지 프로그램</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 피해기업 및 소상공인 금융 지원                     <ul style="list-style-type: none"> <li>- 신규 대출 : 5조 1,575억원</li> <li>- 만기연장 및 원금상환, 이자 납입 유예 : 6조 6,083억원</li> </ul> </li> </ul>
		<b>금융시장 안정화 지원</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 증권/채권시장 안정펀드 참여                     <ul style="list-style-type: none"> <li>- 증권시장 : 생명/오렌지 등 5개 그룹사, 총 1조원 참여</li> <li>- 채권시장 : 약정 1조 7,737억원 중 2,652억원 납입</li> </ul> </li> <li>· 단기자금 시장 안정화 지원                     <ul style="list-style-type: none"> <li>- CP/전단채 만기 차환(2천억원) 및 신규 매입(3.5천억원)</li> </ul> </li> </ul>

## 비금융 부문

클라우드펀딩 '와디즈'와 연계한 모금 캠페인 'Hope Together'를 진행하였으며, 소외계층 대상 마스크 및 감염예방물품 지원 등의 사회공헌 활동을 실시하였습니다.

(2020년 6월 5일 기준)

비금융 부문		<b>'Hope Together' 캠페인</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 클라우드 펀딩 와디즈 연계 모금 캠페인                     <ul style="list-style-type: none"> <li>- 3~6월 50억 모금 목표</li> </ul> </li> <li>· 사회공헌 프로그램 운영                     <ul style="list-style-type: none"> <li>- 소외계층 KF94마스크 20.5만장 지원</li> <li>- 감염예방물품 지원 등 기부금 10억 5,000만원</li> </ul> </li> </ul>
		<b>소상공인 및 고객지원</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 소중한 보따리(소상공인 중소기업과 신한이 함께하는 보통사람들의 따뜻한 이웃 상점)                     <ul style="list-style-type: none"> <li>- 중소기업 소상공인 상생특별관 런칭 (58개 업체 / 112개 상품 판매중)</li> </ul> </li> </ul>





# Business Impact

- 27 — 고객가치 제고를 위한 솔루션 제공
- 29 — 공정하고 윤리적인 비즈니스
- 32 — 금융포용성 제고
- 35 — 창의적 열린문화 구축
- 37 — 긍정적 사회책임 실현
- 41 — 환경/사회적 리스크 관리

2020 CSR 전략 #1

# 고객가치 제고를 위한 솔루션 제공

## 고객 가치를 향한 디지털 금융

### 은 디지털 플랫폼의 진화, 신한 솔(SOL)

• 모든 은행 계좌의 조회, 이체 등 자유로운 거래가 가능한 오픈뱅킹 서비스 및 자산관리 솔루션을 제공하는 MY자산 서비스 개시

### 카 No.1 생활금융 종합플랫폼, 신한페이판

• 고객 TPO(시간/장소/상황)에 따라 맞춤형 혜택을 추천하는 초개인화서비스, 고객의 소비 생활을 종합적으로 분석/관리하는 지출관리 서비스 제공

• 카드사 최초로 오프라인 전 가맹점에서 스마트폰 결제가 가능한 터치결제 개발, 안면 인식 기술을 활용한 '페이스페이'를 통해 국내 최초로 스마트폰 없이도 결제 가능한 환경 구축

### 디지털을 통한 보험 고객 편의성

• 모바일 플랫폼의 편의성을 높이고 공인 인증이 필요 없는 모바일 보험 업무 서비스 제공 **생**

• 스크래핑 기술을 활용하여 서류 제출까지 가능한 '원터치 스크래핑 서류제출 서비스'를 통한 비대면 업무 처리 서비스 구축 **생**

• Open API 기반의 인터넷 보험 연계성 확보 및 외부 제휴채널 확대 **생**

• 무방문/ 무서류/ 윈스탑 수익자변경 서비스, 모바일 증권, 모바일 안내장 등 다양한 디지털 기반 서비스 강화 **오**

### 제 지역 특화 디지털 플랫폼 제주 지니

• 금융이 아닌 서비스를 통해 고객에게 혜택을 주고자 제주 콘텐츠 기반 특화 디지털 플랫폼 '제주지니' 출시

### 그룹 금융위원회 주관 혁신금융서비스 지정

• 금융규제 샌드박스 중 혁신금융서비스 사업에 금융기관 중 가장 많은 6개 사업 선정

구분	혁신금융서비스 사업
신한카드 (5건)	<ul style="list-style-type: none"> <li>신용카드기반 송금서비스</li> <li>카드정보를 활용한 개인사업자 신용평가 서비스</li> <li>소비·지출 관리 연동 소액 투자 서비스</li> <li>얼굴만으로 간편하게 결제(Face Pay)할 수 있는 생체정보 기반 지급결제 서비스</li> <li>부동산 월세납부 카드서비스</li> </ul>
신한금융투자 (1건)	<ul style="list-style-type: none"> <li>온라인 플랫폼을 통한 해외주식 상품권 구매서비스</li> </ul>

### 디지털 신기술을 활용한 혁신 서비스

• AI 챗봇 오로라 출시, 인공지능의 예측결과를 활용하는 로보어드바이저 런칭, 블록체인 대출 심사 적용 **은**

• 업계 최초 딥러닝 기반의 기업 위험 예측 모형 개발 **금**

## 신한시

### 금융그룹 최초 인공지능 기반 투자자문사, '신한시' 설립

신한금융그룹은 2019년 인공지능 기반의 혁신적인 금융서비스 제공을 목적으로 신한시를 설립하였습니다.

신한시는 거액 자산가들에게 한정되었던 투자자문 서비스를 일반 고객에 까지 확장, 기존 자산관리시장의 높은 장벽을 낮추고 고객 맞춤의 차별화 된 투자 전략과 상품 추천을 제공할 것입니다.

신한시는 축적된 인공지능 핵심 기술을 향후 리스크 관리, 소비자 보호 등 금융의 다양한 영역으로 확장하여 AI 기반의 금융 혁신을 선도하는 기업으로 성장시킬 계획입니다.





## 고객 만족도 제고 활동과 성과

### 고객의 소리를 통한 업무 개선

- 20대부터 60대 고객으로 구성된 'Deep FOCUS 고객패널' 구성, 총 12회의 FGI(Focus Group Interview)를 통해 신규 출시 상품/서비스에 대한 고객 관점 아이디어 수렴 **카**
- 고객제안 이벤트(소비자가 만드는 NEXT 신한) 및 PIONEER 고객자문단 운영 등 금융소비자 참여형 제도개선 실시 **은**
- VOC 기반 제도 개선 전담조직(Service Recovery Squad) 운영을 통한 신속한 소비자 불편 사항 개선 **오**
- 전국 각 지역의 소비자 목소리를 경청하기 위해 CEO가 현장으로 직접 찾아가는 'CEO현장집무실', 100인의 고객으로 구성된 '고객배심원 제도' 운영 **생**

### 은 고객 맞춤 영업점 운영

- 금융서비스가 필요한 곳에 직접 찾아가는 이동점포 '뱅버드' 운영
- 고객의 시간에 맞춘 'Good Time Bank' 도입
- 외국인 근로자를 위한 일요 외환 센터 운영



### 은 고객 중심 성과평가제도 도입

- 영업점별 자율적인 영업을 통해 고객 관점에서 적합한 상품을 판매하고, 이를 적절하게 관리하는지에 대한 '같이성장 평가제도' 도입

### 생 고객 맞춤형 서비스 제공

- 콜센터를 통한 '변액보험 전문 상담 서비스', '고객 셀프체크 모바일 해피콜', '고령자 대상 상담사 즉시연결 및 맞춤 서비스', '청각.언어 장애인을 위한 손말이음센터 이용' 등 맞춤형 서비스 제공



### 오 고객과 최적의 담당 FC를 매칭시켜주는 모델 도입

- 고객 데이터를 바탕으로 알고리즘을 설계해 고객의 성향에 맞는 최적의 FC를 매칭하여 고객의 니즈와 상황에 맞는 상품과 서비스를 제공하는 고객-FC 매칭 모델 도입



### 고객중심경영 시스템 구축

신한생명은 빅데이터를 기반으로 고객의 의견을 실시간으로 확인하는 '고객중심경영 시스템'을 구축하였습니다. 이 시스템은 CEO, CCO, 영업 채널별 그룹장 집무실에 설치된 '고객의 소리 모니터링 대시보드'를 활용하여 구축되었습니다.

대시보드는 전화와 신한생명 홈페이지를 통해 접수된 고객의 의견을 빅데이터를 기반으로 처리해 실시간으로 모니터링하는 기능을 제공하며 전자 접수 및 진행 상황, 고객의 음성과 관련한 키워드 및 이슈 분석 등 고객과 관련한 주요 지표를 확인할 수 있습니다.

고객의 불만소리에 해당하는 의견이 전월 대비 증가하는 폭에 따라 총 3단계에 걸친 위기 경보를 설정하고 그에 따른 행동 지침을 마련하였습니다. 1단계에서는 이상 징후 유형에 대한 심사를 강화하고, 2단계에서는 CEO에게 현황을 보고하고 개선책을 실행하며, 3단계에서는 직원에게 소비자 보호 경보를 발령한 후 전사적으로 대책 방안을 수립해 즉시 실천에 옮기고 있습니다.



2020 CSR 전략 #2

# 공정하고 윤리적인 비즈니스

## 윤리경영과 컴플라이언스

### 그룹 내부통제 시스템 강화

- 지주회사 준법감시인이 그룹의 내부통제를 총괄하고 있으며, 각 자회사별로 준법감시인을 선임하여 각 회사의 내부통제 활동을 적정하게 수행하도록 지원

### 윤리준법 실천 문화 구축

- 매월 둘째 주를 '준법감시교육주간'으로 지정하고 금융법규, 자금세탁방지, 윤리준법 우수사례 등을 주요 내용으로 하는 Compliance Letter 배포 **은**
- 전 임직원에 대해 윤리규범실천 서약서를 작성하고, 임직원 법규준수 자기진단과 부서별 자체 점검, 내부통제 웹매거진 정기 발행 등을 통해 상시적인 윤리경영 실천 **카**
- 영업점 현장 점검 시 금융관련 법규 및 제도 변경사항, 주요 준법감시업무, 사고예방 등에 대한 교육 실시 **금**
- 윤리준법 통신과 법률 소식지 (Law Letter)를 통합한 '윤리준법 통신'을 매월 사내 포털 게시판에 게시하여 임직원과 영업현장에 공유하고 있으며 부서별 자율점검 등록을 통해 교육 결과를 점검 **생**
- 전 임직원을 대상으로 금융상품 거래내역과 불공정 거래내역, 재산상 이익수수 등을 점검하여 불건전 영업행위 규제를 강화 **자**

### 자금세탁 방지 체계 글로벌 수준화

- 영업점 STR (Suspicious Transaction Report : 의심거래보고) 작성 업무를 보고서 품질 향상 등 전문성 강화를 위해 본부로 집중화 **은**
- 경제제재(Sanctions) 리스크 관리 강화를 위해 정책 선언문과 준수 가이드라인을 신설 **은**
- 고객에 대한 신원확인, 거래 고객의 자금세탁 여부 모니터링 등 자금세탁방지제도를 강화하고 전사 자금세탁 위험을 식별, 분석 및 관리하는 위험평가 체계 도입 **카**
- 전사적 위험평가 시스템을 신규 도입하여 자금세탁 및 테러자금에 취약한 부분을 식별하여 개선활동을 수행 **금**
- 자금세탁 위험요인의 사전적 식별 및 평가, 개선 프로세스를 갖추기 위해 자금세탁 위험평가 고도화 후 본사부서와 영업점을 대상으로 자금세탁 위험 식별, 분석, 평가 후 개선 진행 **생**



### 내부자 신고제도

- 임직원, 협력회사 및 고객이 참여할 수 있는 내부자 신고제도인 '신한지킴이'를 신한은행 홈페이지 공개, '신한지킴이 운영지침'을 제정하여 신고자 보호에 대한 규정을 명문화 **은**
- 홈페이지, 인트라넷, E-mail, Fax, 전화, 우편, 면담(사내/외) 등 다양한 채널을 통해 접근성을 강화하고 익명신고 기능 등을 통해 인사상 불이익 등이 발생하지 않도록 적극 보호 **카**
- 인트라넷, 직접방문, 전화, 이메일 등을 통해 상근감사위원에게 직접 고발하는 내부자 신고제도 운영 **금**
- 홈페이지 내 '신문고' 제도를 운영하고 있으며 현장 내부통제 교육 시 신문고 제도 및 처리 절차, 신고 경로를 안내 **생**

### 그룹 시장질서 준수 활동 강화

- 시장질서 교란행위를 예방하기 위해 '자본시장과 금융투자업에 관한 법률'의 내용을 임직원들이 올바르게 숙지하여 위반사항이 발생하지 않도록 그룹사별 모니터링을 강화
- 전 그룹사 준법감시실무자를 대상으로 내부통제 역량강화 집합교육을 실시하였으며, 그룹 전 임직원을 대상으로 동영상 사례 교육 등을 지속적으로 실시



## 금융소비자 보호

### 그룹 고객 투자자산 모니터링

- 은행, 금투, 생명, 오렌지 등 그룹사의 고객 투자자산 현황을 Dash Board를 통해 관리, 그룹 차원의 유기적, 체계적인 고객 투자자산 위험 관리 프로세스 마련
- 주요 시장지표, 그룹사별 고객투자자산, 국가별 고객투자자산 관리

### 은 신상품 검토 및 검증 프로세스 개선

- 상품 출시 시점에서부터 고객 적합도를 검토하고 최대 손실관점에서 투자상품에 대한 사전 리뷰를 강화
- 사모펀드에 대한 리스크 분류 세분화하여 판매 채널 별로 적합한 수준의 리스크를 포함하고 있는 사모펀드를 판매

### 은 완전판매 프로세스 강화

- 투자 권유 전 투자자 성향 분석 실시 등 표준판매 프로세스 준수
- 스마일콜, 미스터리쇼핑 등 신규고객 적정성 필수 확인
- 고령투자자 보호 제도 강화
- 영업점 담당직원, 비대면 채널을 활용한 채널별 사후관리 활동 추진

### 금 투자상품 관련 내부 프로세스 강화

- [선정]상품선정위원회 확대를 위해 ① 자문단 위촉, ② 금융상품 ESG 기준 추가 및 ③ 직원참관제도 신설
- [사후관리]업계 최초로 '상품감리부' 신설('20.1월)하여 투자상품 출시 부터 만기까지 모니터링
- PBS(Prime Brokerage Service) 사업본부와 헤지펀드 운용본부에 지원팀 신설하여 내부통제 강화

### 카 FDS\* 강화를 통한 고객 금융거래 보호

- 실시간 해외 로밍정보를 활용한 사고예방 프로세스- 불법매출(현금용 통) 징후고객 사전예측 모형 자체개발 및 도입- 보이스피싱 예방을 위한 원격제어 App 탐지
- \* Fraud Detective System, 이상금융거래탐지시스템

### 카 '아름인 금융 프렌드' 신규 개발

- 느린학습자(발달장애인)가 쉽게 금융사기에 대해 인식하고 예방할수 있도록 지원하는 금융교육 프로그램으로, 그 중 교재는 느린학습자용 금융교육관련 최초 도서 형태로 출판

### 생 금융사기 피해예방 프로세스 운영

- 보이스피싱 의심고객 대응요령 운영, 대고객 보험계약대출 지급서비스 사전안내 등 금융사기 피해예방을 위해 내부정책 반영 및 예방교육을 실시하였으며, 대고객 안내 및 시스템 개선을 통해 경각심 제고

### 소비자 보호를 위한 콘텐츠 제작

- 공식 SNS계정(유튜브, 페이스북, 인스타그램, 블로그 등)을 통해 금융 소비자 보호 콘텐츠를 주기적으로 게시 **은**
- 소비자 관점 실질적인 핵심 유의사항을 소비자 흥미 유발 및 이해도 향상을 위해 애니메이션 타입 동영상을 제작하여 제공 **오**



- |              |                 |
|--------------|-----------------|
| 운용보고서 발송 서비스 | 목표 달성 자동 환매 서비스 |
| 수익률 알림 서비스   | 펀드 변액이체 서비스     |
| 정기 잔고 통지 서비스 | 환매 후 재신규 서비스    |



## 안전한 개인정보 보호

### 은 정보보호 관리를 위한 디지털 기술 도입

- 빅데이터 분석 기반의 '정보보호 레그테크\* (Reg Tech)' 시스템 구축
- 사이버 해킹 등 외부의 침해위험으로부터 정보처리 시스템과 고객 개인정보를 안전하게 보호하기 위해 AI 기술이 적용된 지능화된 보안시스템을 선제적으로 구축하여 운영

### 카 정보보호 관리체계 고도화

- 정보 유출 및 침해위험으로부터 고객정보를 보호하고 비즈니스 연속성 확보를 위해 보안정책 수립, 실태점검, 이상징후 탐지/모니터링, 정보보호 시스템 구축, 보안관제 등 정보보호 관리체계를 수립하여 운영

### 오 안전한 고객정보 관리 문화 전파를 위한 선도적 실천

- 금융분야의 개인정보보호 강화를 위해 데이터 3법 개정에 따른 업무 영향을 사전에 분석하고, 전문 변호사 특강을 진행



\*Reg Tech : 규제(Regulation)와 기술(Technology)의 합성어로 ICT기술을 활용하여 내부통제와 정보보호 법규준수 점검을 보다 체계적이며 효율적으로 수행하게 함.

### 생 개인정보 보호를 위한 모니터링 및 인식제고 활동

- 내부통제를 위한 이상행위 탐지체계를 구축하여 개인정보 유출 및 오남용 사전예방
- 정보보호 교육시행 및 정보보호 주요 수칙사항 안내자료 배포하여 임직원 정보보호 인식제고 도모

### 그룹 정보 보호 및 개인정보 보호 인증

- 한국인터넷진흥원(KISA), 국제표준화기구(ISO), 영국표준협회(BSI)에서 시행하는 정보보호 및 개인정보 보호 인증 (ISMS, ISO 27001, BS10012) 취득 및 유지

구분	정보보호 및 개인정보 보호 인증
신한은행	• ISMS, ISO27001
신한카드	• ISMS, ISO 27001, PCI-DSS
신한금융투자	• ISMS, ISO 27001, BS 10012
신한생명	• ISO 27001



### 신한 퓨처스랩 등문기업과 AI 보안기술 공동연구

신한은행은 인공지능(AI) 기반 사이버위협 인텔리전스 플랫폼 전문기업 (주)씨티아이랩과 '인공지능 위협탐지 기술 공동연구'를 위한 업무협약을 체결하였습니다. 이법 협약은 데이터 분석역량 확보와 기술 노하우를 습득을 통해 인공지능 기반의 정보보호 이상 징후 탐지 체계를 고도화하기 위해 추진되었습니다.

씨티아이랩은 사이버위협 인텔리전스 전문기업으로 지난 2018년 신한금융그룹 퓨처스랩(핀테크랩) 육성기업으로 선발되었으며 신한은행과 글로벌 보안 신기술 연구, 정보보안 체계 고도화, 기술교류 등을 진행할 예정입니다. 협약에 따라 씨티아이랩은 다양한 위협대응 기술과 알고리즘을, 신한은행은 테스트 환경과 축적된 데이터를 제공하기로 하였습니다. 이를 통해 급변하는 디지털 환경과 금융 비즈니스에 최적화된 위협 대응 모델을 구축할 예정입니다.



2020 CSR 전략 #3

# 금융포용성 제고

## 혁신금융

### 그룹 혁신 지원 플랫폼 신한 Inno-talk

- ‘혁신(Innovation)’과 ‘소통(Talk)’의 의미를 담은 이노톡은 ‘신한금융에 오면 창업의 모든 것을 볼 수 있다’는 모토로 창업에 필요한 정보제공, 컨설팅, 투자 및 금융서비스를 제공



### 그룹 신한 FUTURE'S Lab

- 2020년 1월 제 6기인 36개 기업 포함, 총 172개 기업이 신한 FUTURE'S Lab과의 협력을 진행 중에 있으며, 핀테크 기업과 총 62개의 공동사업모델을 개발
- 베트남 내 21개 기업과 협력을 확대하고 베트남 진출을 원하는 국내 기업을 지원하고 인도네시아에 ‘인도네시아 퓨처스랩’을 오픈하여 4개 기업과 협력 중

### 총 투자 금액 (2015년부터 누적실적)

171 억 원



### 은 중소기업 및 혁신 기업의 성장을 위한 금융지원 확대

- 일자리 창출 및 일자리 제공기업, 신성장동력산업 영위기업, 기술우수기업 등에 특화된 금융을 지원하며, 사회 경제적 가치를 창출하는 기업들의 성장을 지원하는 금융 프로그램을 강화
- 특별출연 및 보증료 지원구조의 협약보증 대출 신규 시행을 위해 신용-기술보증기금 등 대외기관과의 협업을 확대
- 중소기업, 창업-벤처기업, 사회적 기업 등의 다양한 경영이슈 해결을 지원하기 위해 재무, 회계, 세무, 경영, 글로벌, 승계 등 폭넓은 영역의 컨설팅 서비스 제공

(단위: 건)

구분	승계	글로벌 성장통	세무	회계/재무	경영	합계	
컨설팅 기업수	53	26	9	47	27	6	168

## 포용금융

### 은 금융취약계층을 위한 서민금융

- 저신용, 저소득자 지원을 위한 은행권 공동 서민금융 대출상품 '새희망 홀씨 대출'에 은행권 최대 금액인 총 6,369억원 지원
- 서민경제 회복 및 서민의 재산형성 지원을 위해 일반적금 대비 높은 금리로 운영되는 '새희망적금' 운영
- 신용등급 하락 예상고객 또는 다중채무로 인해 연체 가능성 높은 고객을 대상으로 저금리 대출 변경과 상환기간 조정을 실행하여 금융비용 부담을 낮추는 자체 채무조정 프로그램인 'SHB가계부채힐링' 프로그램을 운영
- 비대면 서민금융 접근성 확대를 위해 2019년 5월 무방문 무서류 '쏟편한 사이트들 증금리대출' 출시 및 2019년 9월 금융권 최초 '비대면 햇살론17' 시행
- 사회적기업에 대한 수수료 할인을 2019년 7월부터 '사회적기업 간주기업'으로 확대 적용하고 협동조합 및 사회적협동조합, 마을기업, 자활기업까지 퇴직연금 운용관리 및 자산관리 수수료 50% 할인을 적용

### 서민금융 정책자금대출 시중은행 1위

**4.4 조 원** (2019년말 기준 누적실적)



### 카 중금리 대출 신규 금융 상품 출시

- 평균 취급 금리 11% 중금리 대출 출시를 통한 저신용 등급 지원

### 생 사회적 약자 보험료 할인

- 보험료 할인제도를 통해 장애인 및 장애인 가족, 의료급여수급권자, 기초생활수급권자 등 사회적 약자를 지원
- 실업, 폐업 등 일시 경제적 어려움 및 자연재해, 사회적 재난과 같은 재난 피해 계약자의 보험료 납입 유예 지원

### 금 중소·중견기업을 위한 맞춤형 토탈 금융 서비스

- 비상장기업, 중소·중견기업에 직접금융과 간접금융을 포함한 최적의 금융솔루션을 제안하고, 전문화된 상품과 서비스를 제공하는 기업 전용 금융 플랫폼인 '신한금융IB플라자' 오픈
- 투자조합을 통해 성장 잠재력이 높은 스타트업에 모험자본 공급을 통해 금융회사와 초기기업이 상생하는 선순환 생태계를 구축하는데 기여
- 중소중견기업이 성장과 발전을 이룰 수 있도록 종합 컨설팅을 제공하는 '신한 파트너즈'를 운영

### 신한 파트너즈 가입

**657개사**



### 그림 중금리 신용대출 플랫폼 스마트대출마당 운영

- 은행, 카드, 생명 및 신한저축은행의 신용대출과 중금리 대출을 한눈에 조회하여, 최적의 상품추천에서 실행까지 한번에 가능



### 카 금융 취약계층 보호 정책 및 매뉴얼 운영

- 정보 비대칭 해소를 위해 청소년, 고령층, 장애인 금융소비자 대상 점자카드 발급, 시뮬레이션 상담, 사회적 약자 배려 응대 가이드 등 제도 구축



### 장애인 고객 맞춤 모바일 서비스 실시

장애인 고객 편의성을 높이기 위해 모바일 채널 솔(SOL)에서 장애인 친화 영업점 정보를 제공하고 장애인 전담 창구 예약까지 가능한 서비스를 진행하고 있습니다. 또한 점자 신용카드 발급, 금리 우대, 수수료 면제, 비과세 혜택 등 장애인 고객들을 위한 금융 우대 서비스가 잘 활용되지 못하고 있다는 점에 착안해 이를 동영상으로 제작, 온라인과 SNS 채널을 통해 다양한 홍보활동을 진행하였습니다.





## 금융이해력 향상 지원 활동

### 미래세대를 위한 금융·경제교육 사업

- 어린이금융체험교실, 진로직업체험교육, 발달장애청소년 생활금융교육 등 맞춤형 체험교육 프로그램 **은**
- 학생들의 눈높이에 맞춘 용돈 관리·건강한 금융생활 및 습관함양, 금융 거래 필수 기초상식 등 금융 관련 교육 실시 **생**
- 금융전문가인 재정컨설턴트(FC)가 직접 학교를 방문해 아이들의 눈높이에 맞춘 교육을 제공하고 수능 직후 고3 학생들을 위한 맞춤형 금융 교육 교안을 개발 **오**
- 청소년들이 올바른 금융인식과 금융환경을 체험할 수 있도록 2012년부터 초·중·고등학교와 결연을 맺고, 교육기부 프로그램인 '따뜻한 금융 캠프'를 운영 **금**
- 청소년 금융진로 체험을 위한 본사초청 금융교육 프로그램으로 빅데이터 담당자의 미래금융 특강, 업무공간 탐방 제공 **카**



### 금융소외계층 금융 교육

- 도서산간지역 학교를 방문하여 실시하는 찾아가는 금융체험교실, 북한 이탈주민 대상 생활금융교육, 어르신 대상 금융교육 등 금융소외계층 대상 교육을 지속 실시 **은**
- 장년층을 대상으로 재무, 자산관리, 보이스 피싱 및 각종 금융사기 예방 교육을 통해 금융 관련 문제를 스스로 해결할 수 있도록 한국노인종합복지관협회와 협업하여 교육 실시 **생**
- 금융취약계층인 느린학습자(발달장애인)가 쉽게 금융활동을 이해하고 접할 수 있도록 지원하는 금융교육 프로그램 '신한카드 아름다운 금융 프렌드' 신규 개발 **카**

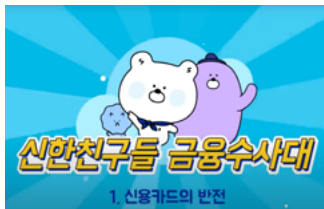
### 2019년 금융경제 교육

총 **156,427명**



### 은 금융교육 디지털 플랫폼 구축

- AR/VR 기술을 활용한 금융교육 콘텐츠를 어린이와 청소년들에게 확대 제공
- 유튜브(Youtube)채널을 활용한 '온라인금융교육센터'



### 2019 보통사람 금융생활 보고서 공개

신한은행은 빅데이터를 활용해 만든 '2019 보통사람 금융생활 보고서'를 공개하였습니다. 이번 보고서는 단순히 금융 생활을 분석한 것에 그치지 않고 분석한 데이터를 활용하는 데 초점을 맞추었습니다. 보고서는 신한 쏘(SOL)에서 전자책 형식으로 공개했으며 시각화 콘텐츠를 강화하고 성별, 연령별로 맞춤 링크를 추천하는 등 개인화 영역도 새롭게 선보였습니다. 보통사람 금융생활 보고서는 서울에 거주하는 급여 이체 고객 94만 명, 서울에 거주하는 직장인 카드 거래 고객 100만 명, 전국의 만 20~64세 경제 생활자 1만 명을 대상으로 보통 사람들의 금융 생활과 소비 트렌드를 다각적으로 분석한 결과물입니다. 보고서의 주요 내용은 3년간 축적된 빅데이터를 기반으로 하는 3개년 금융 트렌드, 서울시 직장인 금융 지도, 최근 금융 트렌드 9가지로 구성된 2019년 보통사람 핵심 이슈 등입니다. 보고서 내용은 온라인상에서 블로그 및 카페를 통해 10만 개 이상의 콘텐츠로 공유되었습니다. 신한은행은 빅데이터의 분석 영역을 확대하고 분석 결과를 고객 서비스와 연계할 예정입니다.





2020 CSR 전략 #4

# 창의적 열린문화 구축

## 인재확보 및 인적자본 개발

### 은 신뢰받는 금융전문가 양성

- 고객에게 신뢰받는 직무전문가 육성을 위해 '직무별 금융전문가 과정' 및 '자기 주도형 학습문화 구축', '미래 필요역량 중심 인재 양성' 프로그램을 운영

### 카 자율적 학습 프로그램 S-Learnch 운영

- 점심시간을 활용한 S-Learnch('배우다'(Learn)와 '점심'(Lunch)이 결합된 합성어) 프로그램을 신설하여 가벼운 도시락을 곁들여 진행 되는 학습 프로그램을 운영
- 모바일 플랫폼을 통해 S-Learnch 영상이 공유돼 참석이 어려운 원격지 근무 직원들도 참여

### 오 상호 피드백을 통해 성장을 지향하는 그룹 코칭

- 기존 1:1 면담 방식의 경직된 분위기를 탈피하여 공개적으로 상호 피드백을 나누고 개선과 보완점을 확인하는 그룹 코칭 방식 도입



### 오 데이터 분석 교육 및 공모전

- 고객 중심의 혁신을 가속화하는 데이터 분석 교육 내 비즈니스 사례 분석 실습 포함 확대 진행
- 데이터 분석 역량 강화 및 스마트워크를 도모하는 '데이터 분석 공모전' 실시

### 생 경영리더 및 디지털 인재 육성제도

- 차세대 리더로서의 잠재력이 높은 인재 (경영리더)를 선발하고 전문 인재육성을 위해 코칭모델'S-LEADER'를 수립하고, 육성책임자를 대상으로 코칭역량 강화를 위한 전문 코치의 코칭지원
- 그룹의 디지털 트랜스포메이션 전략 방향에 맞추어 인슈테크 리딩 컴퍼니 로의 도약을 위해 '디지털 인재양성 교육과정'을 운영



### 신한의 사내벤처 SPARK, I'm Ventures(아임벤처스)

신한은행은 2016년부터 은행권 최초로 사내벤처 프로그램인 'SPARK(에스파크)'를 운영하고 있습니다. 사내외 벤처 기회를 확대해 직원들의 참신한 아이디어가 실제 비즈니스 모델로 사업화될 수 있도록 스타트업 연계를 확대하고 있습니다.

신한카드는 스타트업과의 협업을 통한 공동 사업모델 발굴을 목표로 하는 스타트업 육성 및 사내벤처 프로그램 I'm Ventures(아임벤처스)를 운영하고 있습니다. 프로그램을 통해 선정된 스타트업은 협업 모델 인큐베이팅 기간을 거쳐 그 결과에 대한 성과에 따라 VISA 싱가포르 이노베이션 센터에서 진행되는 Co-creation에 참여하여 아이디어의 업그레이드, 상품화를 지원 받고, 협업 성과가 우수한 기업의 경우 지분 투자의 기회도 제공 받습니다.



## 직원의 웰빙과 인권 증진

### 그룹 스마트 근무제도

- 주 52시간 근무제 시행에 따라 PC 사용시간 관리 시스템을 도입하여 스마트한 근로문화를 확산

### 그룹 모성 보호

- 직원과 태아의 건강 보호를 위해 임신 숲 기간에는 2시간 단축 근무, 태아검진휴가, 출산휴가 및 육아휴직 사용, 직장어린이집 6개소 운영

### 다양성 확대

- 그룹 여성리더육성 프로그램 '신한 SHeroes' 2기 운영 **그룹**
- 여성 특화 리더십 프로그램 'S-WING' 운영 **생**
- 여성리더 육성을 위한 워크숍 '하이파이브' 신설 **저**
- 인종의 차별 없는 채용을 위해 GR(Global Recruiting)을 시행 **금**



### 생 임직원 행복을 위한 행복 프로그램 운영

- 독서구독 플랫폼 「밀리의 서재」와의 제휴를 통해 임직원 대상 E-Book 서비스 제공
- 문화생활을 통해 직원들의 창의성, 유연성, 개방성을 제고하는 취지에서 '2019년 신한컬처데이\_만원의 행복' 행사 추진

### 은 임직원의 자기 개발 지원

- 임직원 전용 취미활동 플랫폼 '탈잉'을 런칭하고 연간 5개수업을 수강할 수 있도록 지원
- 직원의 독서습관 함양을 위해 '내 손안의 도서관' 서비스를 도입, 교보문고와 연계하여 시간·공간의 제약 없이 모바일 기기 독서 지원

### 제 가족친화기업 인증

- 가족친화 사회환경의 조성 촉진에 관한 법률에 따라 가족친화제도의 실행과 경영층의 리더십, 직원 만족도 평가를 통해 여성가족부가 주관하는 가족친화인증기업으로 선정

2019년 신한WAY 서베이 조직만족도 그룹 전체 평균  
(5점 척도 기준 4.0)

**80점**



### SMART Work 현장 실천 매뉴얼 북 《HOW40》 발간

주 40시간 근무라는 환경 변화에 스마트하게 대응하기 위한 신한카드만의 업무 원칙을 이야기 형식으로 구성하여 발간하였습니다. 《HOW40》은 사람(Human Power), 시간(On Time), 일(Work Smart)이라는 3개 챕터를 총 40개의 실천 키워드로 구성하였으며 제목의 'HOW'는 SMART Work의 3요소인 사람, 시간, 일에 대한 구체적인 현장 실천 방법론을 의미하며, 숫자 '40'은 주 40시간 내에 스마트하게 일하기 위한 40개의 실천 원칙을 제시하고 있습니다. 신한카드는 《HOW40》 발간과 함께 전 직원을 대상으로 SMART Work 현장 실천 캠페인을 전개하였으며, 향후에도 변화와 혁신에 앞장서는 조직 문화 구축을 위해 다양한 업무 혁신 프로그램을 지속적으로 발굴하고 추진할 계획입니다.



2020 CSR 전략 #5

# 긍정적 사회책임 실현

## 지속가능금융과 ESG 투자상품

### 은 자 신재생에너지 발전사업 투자 지원

- 2019년 12개 사업(프로젝트 11개 + 블라인드 1개) 3,223억원 투자  
- 전년 대비 9개 사업, 400억 증가

### 생 자 ESG 투자 확대

- 태양광 등 2019년 친환경 관련 사업 누적 약정액 9,000억원 달성  
- 전년 대비 3개 사업, 870억 증가
- 창업·벤처기업(2건, 200억), 사회적 기업(1억, 10억) 등 사회적 경제 기업에 대한 투자 추진
- 사회책임투자(SRI펀드) 연계 '진심을품은변액종신보험'을 출시하여 펀드자산 규모 확대

### 카 영세가맹점 지원 특화 ESG 채권발행

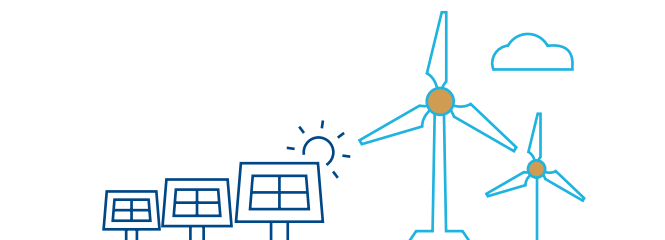
- 2019년 추석연휴 중소기업 지급 주기 단축 등 사회 공동체 가치 제고를 위해 활용할 1천억원 규모의 ESG채권 발행

### 금 자 ESG를 고려한 투자 의사 결정

- 녹색금융기업 및 녹색 산업 투자 확대 등 환경경영 규범에 부합하는 투자 및 성장 가능성이 있는 기업의 성과 창출을 목표로 전략적인 투자를 실시
- 2019년 스페인 폐기물업체 대출채권펀드 수익증권 기초 유동화 (4천만 유로), 스웨덴 풍력발전 우선주 투자 (130억원), 멕시코 태양광발전 지분 투자 (240억원) 등 1,423억을 ESG 분야에 투자

### 자 ESG 기반의 펀드 운용 확대

- 전략펀드인 'Tops 아름다운 SRI 펀드'(운용자산 464억원) 운용 시 ESG 평가기관의 ESG 평가 데이터를 반영
- 지배구조 관련 문제 및 환경/사회적 이슈 발생 시 사회책임투자 포트폴리오에 이를 즉시 반영하며, 기업들의 ESG 요소를 평가하는 Scoring system 구축 및 시범 적용



## 신한금융그룹

### UN 책임은행원칙 이행 선언

신한금융그룹은 지난 2019년 9월 22일 뉴욕 UN 본부에서 열린 'UN 책임은행원칙(United Nations Principles for responsible Banking) 출범식'에서 전 세계 금융 산업을 위한 책임은행원칙 이행을 공식적으로 선언하였습니다. 책임은행원칙은 파리기후협정과 UN 지속가능개발목표 (SDGs) 이행을 위한 금융 산업의 역할과 책임을 규정하는 국제 협약입니다.

신한금융그룹은 책임은행원칙 이행을 통해 글로벌 스탠더드 수준의 지속가능경영을 추진할 계획입니다. 포용적 경제 성장, 창업 벤처기업 육성을 위한 혁신금융 지원, 재생에너지 인프라 금융 지원 등 핵심 영역에 대한 새로운 사업 기회를 발굴하는 한편, 현재 추진 중인 지속가능경영 연계 사업은 더욱 고도화 하겠습니다.



## 신한생명, 국내 생명보험업계 최초 UN 지속가능보험원칙 가입

### 지속가능보험원칙 (PSI, Principles for Sustainable Insurance)

신한생명은 생명보험업계 최초로 UN 지속가능보험원칙(PSI)에 가입했습니다. 전반적인 경영활동에 ESG(환경·사회·지배구조) 요소를 고려하여 의사결정을 하며, 임직원, 고객, 협력사 및 국내 금융사들에 지속가능경영의 중요성을 전파하기 위해 지속적으로 노력할 계획입니다.

#### 추진 현황

원칙	추진현황
보험사의 의사 결정 시, ESG를 고려한다.	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 지속가능경영 체계 운영 : 사회적 책임 운영 규정, 그룹 환경/사회 리스크관리 모범기준, 환경경영세칙, 계약규정</li> <li>· 지속가능경영 조직 구성 : 그룹 CSO협의회, 지속가능경영(환경경영) 실무협의회</li> </ul>
고객 및 비즈니스 파트너들과 ESG에 대한 인식을 고양시키고, 위험 관리 솔루션 개발을 함께 한다.	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 환경경영체계 구축 및 ISO 14001 인증 획득 : 환경경영방침 제정, Paperless 업무 프로세스 확대, 환경경영 인식 제고 교육 실시 등</li> <li>· 환경·사회적 보험 상품 및 서비스 제공 : 보험사각시대 취약계층 지원 상품(고령자, 유병력자) 출시, 금융취약계층 지원제도 운영 등</li> <li>· 그린산업 및 벤처기업 투자</li> <li>· 스튜어드십 코드 참여 (2019년 7월)</li> </ul>
정부 및 기타 주요 이해관계자들과 협력하여 ESG와 관련된 광범위한 활동을 촉진한다.	<ul style="list-style-type: none"> <li>· ESG 사회공헌 활동 추진 : 1사 1교, 어르신 금융교육, 국내외 소외계층 후원, 지역사회 환경보호 및 업사이클링 활동 등</li> <li>· 희망사회 프로젝트 추진 : 그룹 차원의 사회공헌 프로젝트 (금융취약계층 지원, 해외 장학 사업 등)</li> </ul>
원칙 이행성과를 정기적으로 대중에게 공개함으로써 신뢰성과 투명성을 확보한다.	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 당사 및 UN PSI 홈페이지, 지배구조 및 보수체계 연차보고서, 그룹 사회책임보고서, 사업보고서 등을 통한 정기 공시</li> </ul>





## 사회공헌

### 일자리 창출을 위한 사회공헌

#### 은 청년 취업 및 창업 지원: 신한두드림스페이스

##### (Do Dream Space)

- 창업을 위한 사무·스터디 공간과 다양한 교육 콘텐츠를 제공하고 네트워크 활성화를 지원하는 플랫폼
- 약 450명의 청년들을 선발하여 산업분석, 비즈니스 모델 개발, 데이터 분석, 마케팅, 법률 등 다양한 창업 역량 강화 교육을 제공하였으며, 이를 통해 총 230여 개의 아이템들이 사업화

#### 은 일자리 매칭 지원 청년취업 두드림: 氣GO滿場(기고만장)

- 중소기업과 청년구직자간 일자리 매칭을 지원하고 4차 산업혁명 시대에 적합한 인재를 육성하고 4차산업과 관련 있는 기업의 성장 지원

#### 그룹 스타트업기업을 홍보할 수 있는 광고 캠페인: 기발한광고

- 국내 스타트업들의 서비스와 제품을 홍보할 수 있도록 신한금융 그룹의 광고 지면과 시간을 빌려주는 프로젝트



신한두드림스페이스



신한두드림스페이스 '잡매칭 데이'



청년취업두드림: 氣GO滿場 발대식



기발한광고 캠페인

## 신한금융그룹

### 파트너십을 통한 사회적 기업 지원

신한금융그룹은 SK그룹과 함께 사회적 기업 및 소셜벤처 지원을 통한 사회적 경제 생태계 활성화를 위한 노력을 2018년 부터 진행하고 있습니다. 양사는 2018년 11월 업무협약을 맺고 유망 사회적 경제 주체 발굴 및 사회적기업 금융 생태계 활성화, 사회적 기업 사업경쟁력 및 역량제고 지원, 사회적 가치 측정체계 개발 및 확산 등을 추진하였습니다. 2019년에는 SK그룹(회장 최태원)과 120억 규모의 사회적 기업 지원을 위한 2호 펀드를 결성하였습니다.

2호 펀드는 '사회적기업 금융 생태계 활성화' 차원에서 결성한 200억 규모의 1호 펀드에 이은 두 번째 펀드이며, 1,2호 펀드를 합하면 총 320억 규모로 이는 정책금융을 제외한 민간 금융회사가 주도한 사회적 기업 지원 펀드 가운데 최대 규모입니다. 사회적기업 2호 펀드는 신한GIB 75억원, 신한금융희망재단 20억원, SK 25억원을 출자하여 결성하였고 사회적기업, 예비사회적기업, 소셜벤처, 임팩트기업 등 사회적 가치를 창출하는 기업을 대상으로 투자할 예정입니다. 희망사회프로젝트와 혁신성장프로젝트를 통해 2023년까지 약 3,000억 규모의 사회적 경제 지원을 추진하며 지속적인 투자를 통해 사회적기업 금융 생태계 활성화에 기여하겠습니다.





## 지역사회를 위한 사회공헌

### 카 지역사회 문화공유공간 500번째 아름다운 도서관 개관

- 모든 사람들이 평등한 조건에서 도서를 통한 학습을 지원받을 수 있도록 전국 지역아동센터, 지역사회복지관, 어린이 병동 등 다양한 기관 특성에 맞는 독서 문화 공간을 지원

### 카 지역사회상생 신한카드 을지로3가프로젝트

- 신한카드 본사가 위치하고 있는 을지로지역, 사람, 문화를 연결하여 지역사회 발전과 상생의 선순환 구조를 만들어 가고자 하는 신한카드의 지역사회 상생 사회공헌 프로젝트

### 은 실버세대를 위한 신한 더드림(THE Dream) 사랑방

- 정보화 교육 사각지대에 있는 실버세대를 위해 정보화 교육을 위한 환경을 조성하고, 노후 자산을 원활하게 관리할 수 있도록 금융교육 까지 제공하는 실버세대 맞춤형 사회공헌 사업
- 매년 약 20개소의 기관을 선정하여 정보화 교실 및 휴게 공간 개선을 지원하고 있으며, 2019년까지 총 41개 노인복지시설 정보화 교실 환경 개선 및 2천여명의 어르신에게 금융 사기 피해 예방 교육을 제공



서울시 재활용 플라자 내 500번째 아름다운도서관



신한카드 을지로사이@을지로3가역



신한 THE Dream 사랑방 정보화교실

## 신한금융그룹

### Global One Shinhan 자원봉사대축제

신한금융그룹은 2009년부터 매년 자원봉사대축제를 통해 그룹사별로 진행하던 봉사활동을 One Shinhan 차원에서 병합해 시너지를 발휘하고 있습니다. 2019년에는 '함께 나누는 행복, 2019 Global One Shinhan 자원봉사대축제'라는 슬로건 아래 사회적 약자와 취약 계층 지원을 위한 '공존(共存)', 전통적 가치와 문화 보존을 위한 '공감(共感)', 환경의 소중함을 지키기 위한 '공생(共生)' 총 3가지 테마와 관련한 30여 개의 봉사 프로그램을 국내 및 해외 20개국 23개 글로벌 네트워크의 직원들과 5월 한 달간 진행하였습니다.

지속적인 투자를 통해 사회적기업 금융 생태계 활성화에 기여하겠습니다.



2020 CSR 전략 #6

# 환경/사회적 리스크 관리

## 통합적 환경/사회 리스크 관리

### 그룹 환경/사회 리스크관리 모범규준 운영

- 환경/사회 측면의 유의영역을 선정, 모니터링 등 관리 수행
- 불법활동 및 석탄발전소 건설에 대한 배제 및 조건부 금융 기준 수립
- 환경/사회적 영향이 큰 개발 PF에 대한 환경/사회 위험 평가
- 필요 시 경감방안을 금융계약에 반영하는 관리절차 반영

### 그룹 ESG 정보 활용한 관계형금융 실시

- 관계형금융\*심사 시 기존의 재무정보 뿐만 아니라 기업의 ESG정보 (노사분규, 산업안전, 고객만족, 이직율, 복리후생, 사회공헌, 회계 투명성, 경영자 도덕성, 평판 등 거버넌스 사항 등)를 종합적으로 평가
- \* 관계형금융 : 기업이 필요한 자금을 장기(3년 이상)로 지원하며 장기 신뢰 관계를 통해 장기대출, 지분투자 및 회계, 법률 등 경영컨설팅 등을 제공하는 제도

### 은 신용평가 시, 비재무 영역에 ESG 항목 감안

- 윤리경영, 환경문제, PL(Product Liability : 제조물 책임), 고용창출 실적, 평판 등 고려

### 은 적도원칙\* 프로세스 구축

- 국내 시중은행 최초로 프로세스 구축 및 로드맵 수립

\* 적도원칙(Equator principle) 프로젝트 파이낸싱 관련 거래 원칙으로, 대형 개발 사업이 환경파괴나 인권침해 등의 문제를 야기할 경우 대출을 하지 않겠다는 금융권의 자발적 협약으로, 현재 전세계 100여개 금융기관이 적도원칙을 채택 중

### 오 ESG 투자원칙 가이드라인 반영

- 자산운용(주식, 채권, 대체투자) 시, 투자 대상 기업의 경제적 활동과 지배구조가 환경/사회에 미치는 영향을 고려함
- 그룹 환경/사회 리스크 관리체계를 원칙으로 유의영역 선정하여 관리중



**환경/사회 리스크관리 모범규준** 환경/사회 리스크관리의 목적, 원칙, 주요 업무 및 R&R 등을 정의한 환경/사회 리스크관리모범규준을 제정

#### 유의영역 관리

환경/사회적 측면의 유의영역을 선정, 모니터링 등 관리를 수행하고, 불법활동 및 석탄발전소 건설에 대한 배제 및 조건부 금융 기준 수립

- 리스크 리뷰 시 정량적 측면 외에도 환경/사회적 영향 유무를 점검할 수 있는 체크리스트 작성을 도입하여 운영
- 환경/사회 리스크 모니터링 체계를 구축하여 매 분기별로 유의영역에 대한 모니터링을 수행

#### 환경/사회 리뷰

환경/사회적 영향이 큰 개발 PF에 대해 환경/사회 위험을 평가하고, 필요시 경감방안을 금융계약에 반영하는 관리 절차 마련

- 대규모 개발 사업 시행에 따라 환경/사회적 측면에서 영향을 검토하고 PF 투자자의사결정에 검토결과를 반영



## 환경경영

### 은 생 카 금 캐 환경경영체계 ISO 14001 인증

- 친환경 인프라 구축과 자원가치 혁신 등에 노력하는 기업에 부여되는 환경경영 최고 수준의 인증인 ISO14001 획득

### 은 온실가스 / 에너지 감축 이행

- 온실가스 에너지 관리업체로서 매년 정부의 감축목표를 이행함으로써 국가 온실가스 감축에 기여
- 2019년에는 전 임직원의 감축활동에 힘입어 배출 허용량 목표 103,249톤 대비 약 25%을 초과 달성하는 성과 달성
- 본점 및 대형건물, 전국 영업점 LED조명 교체, 노후 보일러 교체, 친환경 데이터센터 운영, 냉·난방 온도 준수 등 에너지 절감을 위한 다양한 사업들을 진행
- 전사 환경·에너지 협의체를 분기별로 운영하여 환경/에너지 경영에 대한 실적 모니터링을 정기적으로 실시

### 은 환경보고서 발간

- 금융권 최초 매년 '신한은행 환경보고서'를 발간
- 녹색금융 관련 상품 및 금융지원 현황, 에너지 사용량, 환경오염물질 배출량, 녹색구매 실적 등의 정량적 데이터 및 환경경영 전략, 성과를 투명하게 공개

### 생 친환경 리더십 캠페인 추진

- CEO 및 임원, 본부장, 관리자들의 솔선수범을 통해 조직원들의 자발적인 친환경경영 참여 문화를 조성
- Paperless 보고, Plastic Free 회의, 친환경 화환 사용, 대기전력 최소화 등 환경 보호 및 에너지 절약 활동 실천

### 친환경차량 도입

- 전기자동차를 업무용으로 도입하여 활용 **은**
- 공용 업무 차량을 하이브리드차량으로 모두 교체 **카**
- 전기자동차 충전시설 설치 **금**
- 업무용 친환경 차량 도입 지속 **생**



## 신한금융그룹

### 신한데이터센터의 설비/운영 개선으로 에너지 절감

신한금융그룹의 데이터를 통합하여 관리하는 신한 데이터센터는 '최적의 그린 데이터센터 건축'을 목표로 녹색건축물 및 국제 친환경 건축물 인증기관인 미국그린빌딩위원회(USGBC)의 LEED인증 GOLD 등급으로 설계하여 에너지 효율을 높이고 온실가스 배출을 최소화하였습니다. 신한 데이터센터는 로비, 전산기계실, 지하 주차장 등 대부분의 조명기구에는 LED조명을 도입하여, 매년 130만kWh이상의 에너지 사용을 절감하고 있습니다. 2019년에는 동절기내 운전중 냉각탑(2대)과 정지중 냉각탑(3대) 냉각수배관 BY-PASS를 설치하여

열원(냉동기,냉각탑) 전력 연간165,905 kWh 절감 하였으며, 냉각탑 보급 수 사용 량 174톤 절감 하였습니다. 365일 운영상황실과 사무실에 외기공기 유입과 적정온도 관리로 효율적 운영을 통한 열반송부하(공조기, EHP) 70,976 kWh 절감 하였으며, 조명 에너지 절감으로 전층 비상 계단실의 이동감지센서를 설치하여 11,756 kWh 절감하였습니다.

특히 2018년 대비 19년 IT전력이 381,676 kWh 증가하였으나 상대적으로 동력전력은 248,728 kWh 감소하는 에너지 절감 노력으로 데이터센터 전력효율지수(PUE, 값1에 가까울수록 전력효율이 좋음)가 2018년 1.46 대비 2019년 1.44로 개선 되었습니다.





# Fact Book

- 44 — 기업지배구조
- 48 — 인권경영
- 50 — 중대성 평가
- 51 — 이해관계자 참여
- 52 — 2020 CSR 전략지표 대시보드
- 53 — 정량 데이터
- 64 — 글로벌 이니셔티브  
책임은행원칙 / SASB / TCFD / UNGP
- 69 — GRI Standards Index
- 71 — 제3자 검증 성명서
- 73 — About This Report

# 기업 지배구조

신한금융그룹은 장기적인 발전을 도모하고 주주, 금융소비자 등 이해관계자의 이익을 보호하기 위해 투명성, 건전성, 안정성을 확보함과 동시에 그룹의 성장경로와 조직문화가 반영된 지배구조를 갖추고자 노력하고 있습니다.

## 이사회 독립성 확보

건전한 이사의 확립을 위해 독립적인 사외이사를 선출하고 있으며, 정관 제39조와 지배구조연차 보고서 및 홈페이지를 통해 이를 명시하고 있습니다. 또한 뉴욕증권거래소(NYSE)의 상장기업 사외이사 독립성 요건을 자발적으로 준수하고 있습니다.

## 이사회 구성의 다양성과 전문성

이사회가 특정한 공통의 배경을 갖거나 특정 이해관계를 대변하지 않도록 하는 이사회 구성의 '다양성 원칙'을 명문화하여 지배구조의 다양성을 구현하도록 하고 있습니다. 또한 국적, 성별, 연령, 경험 및 문화적 배경 전반에 걸쳐 다양한 경험과 관점을 보유한 사외이사 후보들로 상시적인 후보군(Long list)을 구성하도록 '다양성' 기준을 명확화하였습니다.

현재 4개 국적(대한민국, 일본, 미국, 프랑스) 출신 사외이사들로 이사회를 구성하여 글로벌 관점을 회사경영에 접목시키고 있으며, 여성 후보를 지속적으로 확대하기 위해 상시적인 후보군(Long list)에 최소 20% 이상 여성 후보군을 반영하도록 기준을 명확히 하는 등, 이사회 구성의 다양성 원칙을 충실히 이행하기 위해 노력하였습니다. 2020년 3월에는 윤재원 사외이사를 여성이사로 선임하였습니다

전문성 강화를 위하여서는 지배구조법에서 전문성 요건으로 제시한 분야 중 금융, 경영, 경제, 법률, 회계, 정보기술의 6개 분야 분야와 경영 전략방향과 연계하여 이사회가 마련한 글로벌 분야 전문가 사외이사를 고르게 선임하여 이사회를 구성하고 있습니다. 아울러 금융업권을 총괄하는 금융지주회사의 특성을 감안하여, 여러 분야에 걸쳐 복합적인 전문성을 보유한 사외이사를 선임하기 위해 노력하고 있습니다.

전문성 분류별 이사회 구성 현황

구분	2019년 3월 정기주총 이전	2019년 3월 정기주총 이후	2020년 현재
금융	4명	5명	5명
경제	1명	1명	1명
경영	3명	3명	3명
회계	1명	1명	1명
법률	1명	1명	1명
정보기술	1명	1명	1명
글로벌	0명	1명	1명
총원	11명	13명	13명*

사외이사 후보군 중 여성후보 수

구분	사외이사 후보군 수	사외이사 후보군 중 여성 후보 수 (비중)	전기대비 증감
2015년 12월말 기준	149명	14명 (9.4%)	+3명
2016년 12월말 기준	219명	48명 (21.9%)	+34명
2017년 12월말 기준	182명	42명 (23.1%)	-6명
2018년 12월말 기준	131명	33명 (25.2%)	-7명
2019년 12월말 기준	108명	30명 (27.8%)	-3명

\* 2017년 이후 자격요건 검증 등 사외이사 후보군 정비를 통해 여성후보 수 감소하였으나 전체 후보수 대비 비중은 증가

## 이사회 운영 원칙

### 이사회 활동 의무

신한금융그룹은 뉴욕증권거래소 상장기업으로 ISS(Institutional Shareholder Services)에서 가이드라인으로 정하고 있는 출석률 75%를 사외이사 적격 요건으로 적용하고 있습니다. 2019년도에는 총 12회의 이사회(정기이사회 분기별 1회 총 4회, 임시이사회 총 8회)가 개최되었고, 이사의 평균 참석률은 98% 입니다. 당사는 지배구조연차보고서를 통해 이사회 활동내역 및 이사진의 회의 참석률을 공개하고 있습니다.

### 이사진의 겸직 제한

정관 제39조 제2항에서 당사 사외이사는 다른 회사의 사외이사로 선임될 수 없다고 명시하여 겸직을 강도 높게 제한하고 있습니다. 겸직 여부는 이사 구성원 약력을 통해 투명하게 공개하고 있습니다.



## 이사회 현황 (기준일: 2020.03.26)

구분	성명	선임일	약력	성별	임기
사외이사 (이사회 의장)	박 철	2020.03.26 (최초선임일: 2015.03.25)	한국은행 부총재 리딩투자증권 대표이사 회장	남	1년
상임이사 (대표이사 회장)	조용병	2020.03.26	신한BNP파리바자산운용 사장 신한은행 은행장 신한금융지주회사 대표이사 회장(현)	남	3년
사외이사	박안순	2020.03.26	재일본대한민국민단 중앙본부 의장(현) 일본 대성상사 주식회사 회장(현)	남	1년
사외이사	변양호	2019.03.27	금융정보분석원 원장 VIG파트너스 고문(현)	남	2년
사외이사	성재호	2019.03.27	세계국제법협회 한국회장(현) 성균관대학교 법학전문대학원 교수(현)	남	2년
사외이사	윤재원	2020.03.26	한국세무학회 부회장(현) 홍익대학교 경영학과 교수(현)	여	2년
사외이사	이윤재	2019.03.27	대통령 재정경제비서관 KOREI 대표이사	남	2년
사외이사	진현덕	2020.03.26	공익사단법인 한국교육재단 평의원(현) 주식회사 페도라 대표이사(현)	남	2년
사외이사	최경록	2020.03.26	게이오기주쿠대 Information Technology 센터 연구원 (주)CYS 대표이사(현)	남	1년
사외이사	허용학	2019.03.27	HKMA 대체투자부문 최고투자책임자(CIO) First Bridge Strategy Ltd. CEO(현)	남	2년
사외이사	히라카와 유키	2020.03.26	히라카와산업주식회사 대표이사 (유)프리메르코리아 대표이사(현)	남	1년
기타비상무이사	진옥동	2019.03.27	신한금융지주회사 부사장 신한은행 은행장(현)	남	2년
기타비상무이사	필립 에이브릴	2020.03.26	BNP Paribas 일본 대표 BNP Paribas 증권 일본 이사(현)	남	1년

## 사외이사 선임 절차와 기준

사외이사는 사외이사후보추천위원회의 추천을 거쳐 주주총회에서 선임되며, 관련 법령에서 정하는 독립성 요건을 충족하고 경력과 전문성을 갖춘 후보가 선정되도록 노력합니다. 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.

## 사외이사 선임원칙

- **전문성** : 직무 수행에 필요한 금융, 경제, 경영, 회계, 법률, 정보기술 및 글로벌 등 관련 분야에 대한 충분한 실무경험이나 전문지식 보유하였는지 여부
- **직무공정성** : 특정 이해관계에 얽매이지 않고 전체 주주 및 금융소비자의 이익을 위해 공정하게 직무를 수행할 수 있는지 여부
- **윤리책임성** : 직무를 수행하기에 적합한 윤리의식과 책임성을 보유하고 있는지 여부
- **충실성** : 사외이사로서 직무를 충실히 수행하는 데 필요한 노력을 할애할 수 있는지 여부
- **이사회 구성의 다양성** : 국적, 성별, 연령, 경력, 배경 및 현업 이사와의 조화
- **신한금융그룹과의 적합성** : 신한금융의 비전, 성장경로와 기업문화에 깊이 공감하고, 이를 계승발전시켜 회사 성장에 기여할 인사를 선임
- **경영자문의 실효성** : 금융업의 패러다임 변화를 고려하여 다양한 업종별 비교우위 요소를 접목하기 위해 경영관리 경험 인사를 균형 있게 선임

## 이사회 평가

이사회는 당사 지배구조 내부규범 제8조(이사회운영실적 등의 평가)에 의거 연 1회 이사회 운영과 관련하여 결의 및 보고 안건의 적정성, 경영정보의 제공수준, 이사회의 역할 등에 대하여 평가하고, 그 결과를 이사회 운영에 참고하고 있습니다.

이사회 평가의 경우 이사 전원에 의한 평가를 실시하며, 운영 평가(회의 시간의 적정성, 안건의 적정성, 회의 개최빈도 등을 고려)와 역할평가(신한금융 그룹 지배구조 내부규범상 명시된 이사회의 권한과 관련한 업무 수행 적정성 평가)를 기준으로 하고, 외부 업체를 통한 평가를 실시함으로써 평가의 공정성과 평가자 익명성을 확보하고 있습니다.

## 사외이사 평가

사외이사 임기는 최초 선임 시 2년, 이후 연임 시 1년으로 하고 있으며, 재선임을 위한 사외이사 후보를 추천할 경우 매년 실시하고 있는 사외이사 평가를 반영하고 있습니다. (당사 지배구조 내부규범 제24조 제4항, 사외이사후보추천위원회규정 제 10조 제3항 및 제7항). 현재 이사회에서 결의한 평가방법에 의거, 내부평가를 실시하고 있으며 평가의 객관성 확보 및 익명성 보장을 위해 외부업체에 위탁하여 평가를 진행하고 있습니다.

2019년 사외이사 평가는 2020년 1월 중에 실시되었으며, 재선임 대상 사외이사의 경우 재선임 여부에 평가결과를 고려하기 위하여 2020.2.5 개최한 제1회 사외이사후보추천위원회에 사외이사 평가결과를 보고하였습니다.

평가는 자기평가(본인평가), 이사회평가(본인을 제외한 사외이사 전원 에 의한 평가) 및 직원평가로 구성되며, 평가지표는 전문성, 직무공정성, 윤리책임성, 충실성 항목과 12개 세부평가지표로 구성되어 있습니다.

추가적으로 사외이사 개개인에 대한 종합의견을 기술하도록 하여 정성적인 평가요소도 반영하고 있습니다.

## 성과평가와 보상

사내이사의 보상체계는 보수위원회 및 이사회에서 결정되며, 그룹의 연간 성과뿐만 아니라 장기성과까지 반영하여 변동 보상금액이 결정됩니다. 사외이사의 경우 이사회에서 보상체계를 결정하며, 이사회 및 소위원회 참여 횟수와 참여도 등에 따라 보수규모가 달라지게 됩니다. 이사의 보수는 매년 주주총회에서 연간 이사보수한도를 승인받고, 이사회는 해당 한도 범위 내에서 세부 내용을 결정합니다. 아울러 사내이사에 대해서는 사외이사뿐만 구성된 보수위원회에서 사내이사를 포함한 그룹 경영진 보상체계에 대한 상세 내역을 추가로 심의하고 있습니다.

## 보수체계

이사회는 보수 한도는 주주총회의 결의를 통해 정하며, 주주총회의 결의를 거쳐 지급 규정에 따라 공정하고 투명하게 지급됩니다. 이사 및 감사의 보수 정보를 포함하여 일반직원의 보수체계와 관련된 정보는 지배구조 및 보수체계 연차보고서를 통하여 투명하게 공개됩니다. 특히 이사회와 사내, 사외 이사 및 보수 5억 원 이상인 이사와 감사의 보상 현황은 사업 보고서 및 지배구조 연차보고서에 공개되고 있습니다.

## 임원에 대한 주요 성과지표

지주회사 CEO에 대해서는 회사의 재무성과와 비재무적인 평가요소 모두가 평가에 반영될 수 있도록 그룹KPI, 전략과제 달성도를 일정 비율로 평가하고 있습니다.

재무 성과지표로 그룹KPI 항목인 주주가치 관련 지표(총주주이익률), 수익성 지표(ROE, ROA), 건전성 지표(고정비율, 리스크 관련 지표(RAROC), 효율성 지표(총이익경비율) 등을 사용하고 있습니다.

비재무 성과지표로는 그룹의 전략방향에 따른 주요 전략과제(One Shinhan 가치창출 확대, 미래성장 포트폴리오 확장, Global 질적 성장성 확보, Digital Transformation 성과 확대, 지속가능경영(ESG)체계 확립 등)에 대한 추진실적을 평가하고 있습니다.

기타 지주회사 경영진의 경우 그룹KPI 항목 및 각 경영진의 담당 업무별 주요 전략과제의 이행률을 성과지표로 사용하고 있습니다.

## 성과보수 이연 및 조정, 환수, 지급확정 기준

성과보수는 연간성과급과 장기성과급으로 구성되어 있으며, 이 중 연간성과급은 전년도 성과평가 결과에 따라 현금으로 일시 지급하며, 장기성과급은 부여 이후 4년간의 성과평가 결과에 따라 일괄 이연지급 됩니다. 연간성과급은 현금으로, 장기성과급은 신한지주 주식을 기반으로 운영되며, 전체 변동보수 중 이연지급되는 장기성과급의 비중은 60% 이상을 유지하고 있습니다.

장기성과급은 부여 이후 4년간의 평균 성과(경쟁사 대비 상대가상승률, 영업순이익 목표달성률 및 조정 ROE 목표 달성률)에 의해 최종 지급 수량이 결정되고, 지급시점의 주가에 따라 지급 금액이 결정됩니다. 당사 장기성과급 구조상 지급 이전 손실이 발생하거나 목표에 미달할 경우 장기보수 전체 금액이 조정될 수 있으며, 회사의 가치가 훼손되어 주가가 하락할 경우 보수 금액이 조정되도록 설계되어 있습니다.

## 대표이사 보수현황

2019년 대표이사에 대한 보수 총액은 1,260,000,000원이며, 개인별 보수 총액에 포함되지 않은 내용으로 장기성과연동형 주식보수(PS)가 22,178주 있으며, 2019년~2022년의 회사 장기성과 및 주가에 따라 지급여부 및 지급금액이 추후 확정됩니다.

### CEO 및 직원의 연간 총 보상 비율 (지주 기준, 단위 : 백만 원)

CEO 총 보수	직원 보수	비율(%)
1,260	평균값 115	9.1

## 대표이사 및 임원의 주식 보유 현황

당사는 주식 소유 요건을 보유하고 있지는 않으나, 경영진은 책임경영의 일환으로 자사주식을 취득하여 보유하고 있습니다.

직위	성명	주식수	기본급 대비 배수
대표이사 회장	조용병	12,000	1.16
대표이사 외	박우혁	2,141	0.40
	류승현	7,903	1.80
	장동기	68	0.02
	정지호	1,321	0.30
	김임근	2,075	0.47
	이인균	5,000	1.35

※ 2019년 12월 30일 종가(43,350원) 기준  
 그룹 CEO의 보유 주식 가치는 520,200,000원이며, 기본급은 450백만 원임

### 5% 이상 주주의 주식소유 현황 (기준일 2019.12.31)

주주명	소유주식수	지분율
국민연금공단	47,063,799	9.92%
BlackRock Fund Advisors	29,063,012	6.13%
우리사주조합	24,252,302	5.11%

# 인권경영

## 인권 존중의 약속

신한금융그룹은 모든 사업장이 위치한 지역의 고용 및 노동 관련 법률을 준수하고, 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 선언하였습니다.

또한 공급자, 서비스 제공자 등 협력회사와 공정한 거래를 통한 상생의 관계를 지향하며 상호 대등한 위치에서 공정하게 거래합니다. 특히 금융상품 판매, 금융 서비스 제공 등 모든 분야에서 발생 가능한 인권침해적 요소가 제거되도록 하고, 인권 침해 사실이 발생한 경우에는 신속하고 효율적인 구제를 위해 최선의 노력을 다하는 인권친화적 경영에 앞장섭니다.

인권 존중의 약속은 그룹 내의 계열사, 자회사를 포함한 합자회사 및 계약관계에 있는 협력회사에도 적용되고 있습니다.

## 인권 리스크 관리 대상

모든 이해관계자에 대한 인권 존중은 신한금융그룹의 미션인 '미래를 함께 하는 따뜻한 금융'을 달성하고 임직원과 고객, 더 나아가 지역사회의 모든 구성원들이 번영하고 성장하는 데 바탕이 됩니다. 신한금융그룹이 밝히는 인권 원칙은 모든 사람이 기본적인 권리와 자유를 누릴 자격이 있고, 이를 지키는 데 이바지하겠다는 신한금융그룹의 신념을 반영합니다. 지역사회의 성장을 후원하는 영향력 큰 기업이자 금융 서비스 제공자, 협력회사의 파트너로서 신한금융그룹은 모든 사업장이 위치한 지역의 고용 및 노동 관련 법률을 준수하며 인권을 보호하도록 노력하겠습니다.

\* 신한금융그룹 인권원칙 및 관리 대상은 홈페이지 ([http://www.shinhangroup.com/kr/csm/2019/csm\\_hrgReport.jsp](http://www.shinhangroup.com/kr/csm/2019/csm_hrgReport.jsp))를 통해 세부 내용은 확인하실 수 있습니다.

## 인권 이슈 유의 영역 (대상: 임직원 고객 주주/투자자 협력사 지역사회 정부 유관협회)

### 노동권 보호

- 임직원에게 안전하고 쾌적한 근무환경을 조성하며, 강제노동, 아동노동 등의 부당 노동행위를 방지한다.
- 근로시간 준수 : 사업장이 위치한 권역의 노동관계 법규에서 정하는 기준에 따라 정규 및 초과 근로 시간을 규정하여 초과근무 시 위의 법규에 의거하여 초과 근로수당을 지급한다.
- 적절한 임금 지불 : 사업장이 위치한 권역의 노동관계 법규에서 정하는 기준에 따라 최저수준을 상회하는 임금을 지급한다.
- 차별금지 : 채용,고용의 유지,평가와 승진 및 임금 지불 등의 인사관리에 있어 학연, 지연, 나이, 성별, 인종, 종교 등으로 기만하여 일체의 부당한 차별을 하지 않는다.

### 투자 시 ESG 스크리닝 실행

- 강제노동이나 아동노동의 소지가 있는 특정 지역이나 산업, 기업 또는 개인에 대한 투자, 여신 및 수신 등의 영업 및 투자 활동을 제한한다.
- 중대한 환경, 사회적 영향으로 인해 토착 지역주민의 인권을 침해할 소지가 있는 산업, 기업 및 개인에 대해 투자, 여신 및 수신 등의 영업 및 투자 활동을 제한한다.

### 금융 서비스 접근성 개선

- 평등한 서비스 제공 : 성별,인종,종교,정치적 성향 등에 따른 차별적 금융서비스를 제공하지 않는다.
- 정보보호 : 고객 정보 유출로 인한 인권침해의 사전 예방을 위하여 필요한 기술적 조치를 취하며, 영업 활동을 위한 최소한의 정보만을 수집한다.
- 금융소외계층 보호 : 고령자, 장애인 및 취약 계층 등 금융서비스 이용과 접근에 있어 제한적인 이용자를 위하여 추가 정보 및 안내 서비스를 제공한다.



## 인권영향 관리 프로세스

신한금융그룹은 경영활동을 이행함에 있어 실제적이고 잠재적인 인권영향을 사전 평가함으로써 인권 상세주의 의무를 이행하고 있으며, 2016년부터 매년 모든 이해관계자를 대상으로 인권위험평가를 실시하고 있습니다.

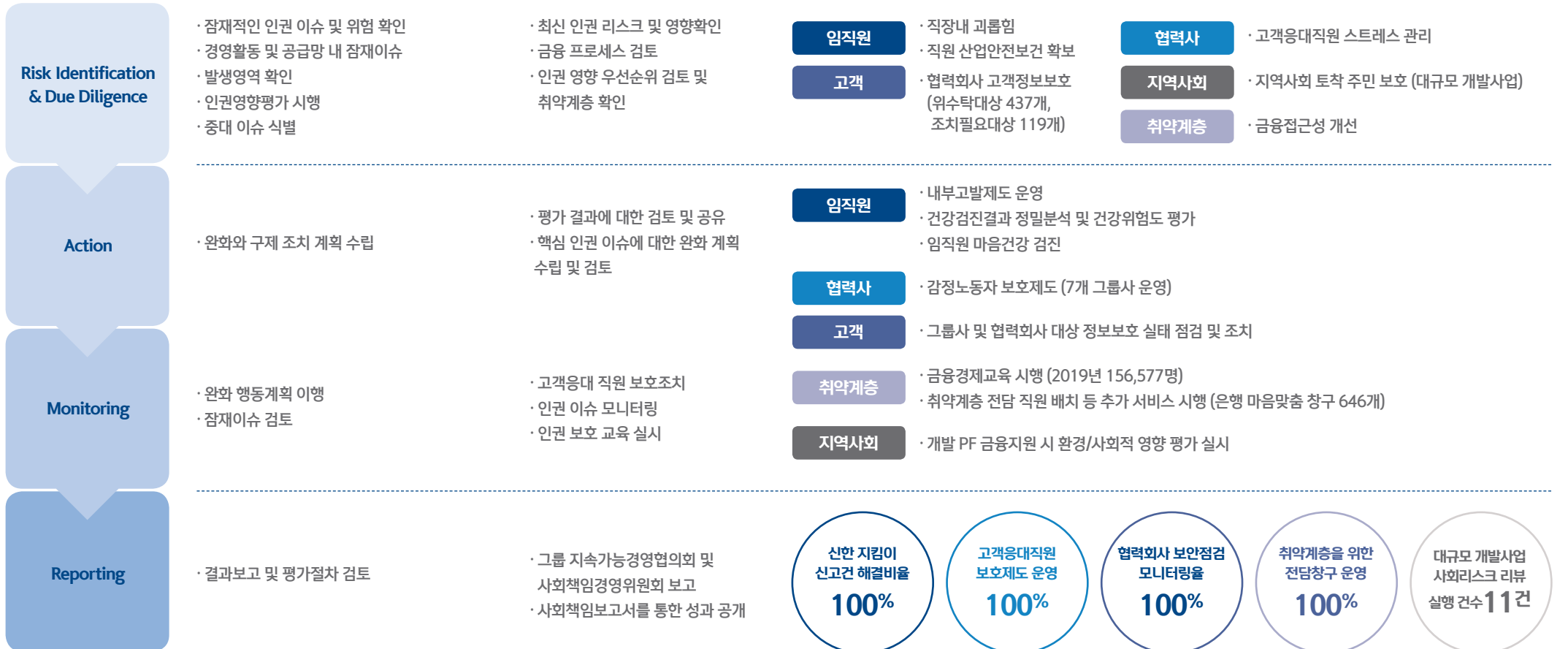
## 인권위험 평가 결과

인권위험평가 결과, 신한금융그룹이 사업을 영위함에 있어 가치사슬 상 발생 가능한 인권 이슈는 총 6개로 파악되었으며 도출된 인권 이슈를 사전 예방 할 수 있는 조치와 완화계획은 해당 계열사, 유관부서 및 협력회사를 통하여 수립되었습니다.

### 인권영향 관리 프로세스

### 추진 활동

### 평가 결과

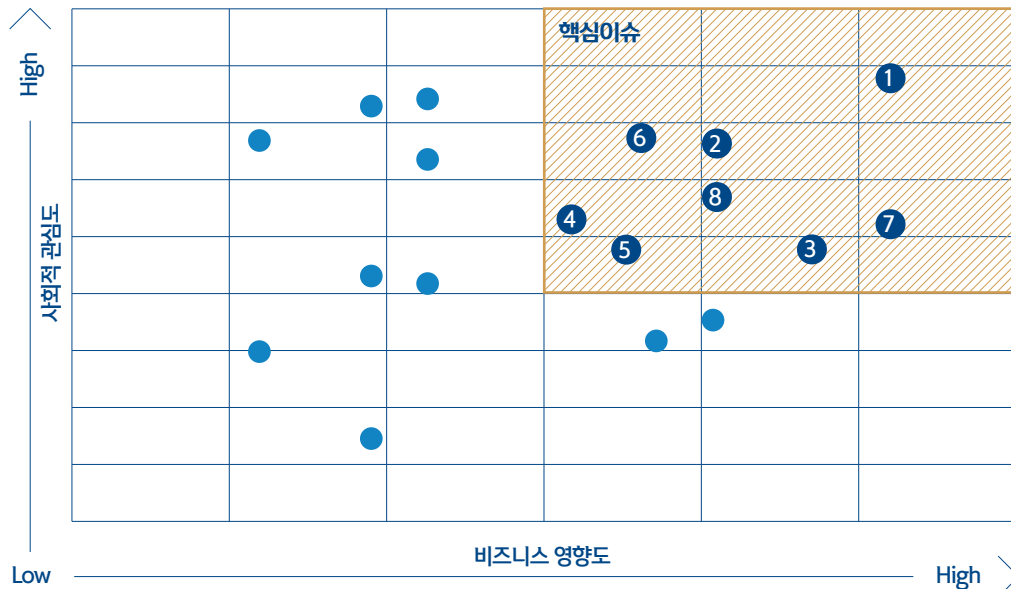


# 중대성 평가

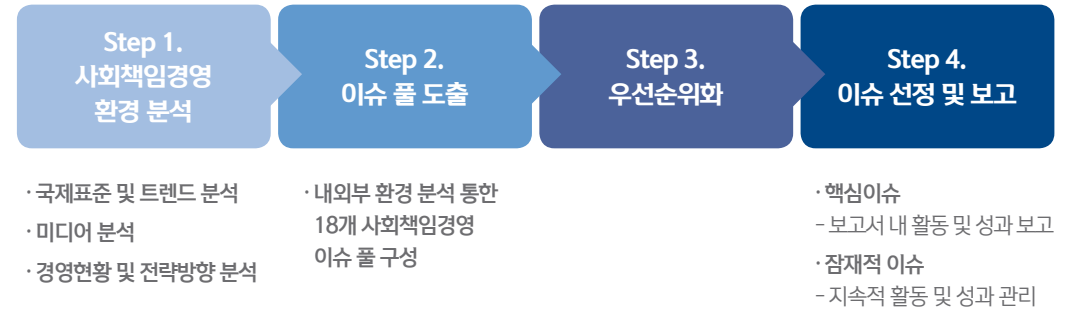
신한금융그룹은 GRI Standards 가이드라인의 Materiality 정의와 AccountAbility AA1000SES의 Five Part Materiality Test 방법론을 기반으로 고객과 신한, 그리고 사회적 관점에서 중요한 이슈를 선별하는 중대성 평가를 시행하고 있습니다. 2020 CSR 전략 및 그룹 전략 방향과 이해관계자 영향 등을 폭넓게 고려하여 중대 이슈를 선정하였습니다.

디지털 혁신을 포함하여 총 8개의 이슈가 핵심 이슈로 선정되었으며, 선정된 중요 이슈는 신한금융그룹의 CSR 전략과 연계되어 활동의 추진과 성과가 관리되고 있습니다. 본 핵심이슈와 관련된 사회책임 활동과 성과는 보고서 및 홈페이지에서 공개되었습니다.

## 중대성 평가 매트릭스



## 중대성 평가 프로세스



## 중대성 이슈와 CSR 전략 맵핑

2020 CSR 전략	핵심이슈	성과 지표	2018년	2019년	2020년 목표
고객가치 제고 솔루션 제공	① 디지털 혁신	디지털 금융 가입율	70.1%	72%	72.2%
공정하고 윤리적인 비즈니스	② 윤리경영과 컴플라이언스	윤리교육 이수/서약율	99%	99%	98%
금융 포용성 제고	③ 포용금융 ④ 혁신성장 지원	서민금융 지원(누적) 창업생태계 지원(누적)	4.1조원 8.5조원	6.7조원 25.5조원	6.3조원 25.8조원
창의적 열린 문화 구축	⑤ 인적자원 개발	1인당 연평균 교육 시간	105시간	83시간	100시간
긍정적 사회책임 실현	⑥ 지속가능 금융	친환경 금융 지원(누적)	16.1조원	16.2조원	20조원 (2030년)
환경/사회적 리스크 관리	⑦ 기후변화 대응 ⑧ ESG 및 중장기 리스크 관리	온실가스 배출량 ESG 리스크 관리 프로세스	95,933tCO <sub>2</sub> eq 적용	90,195tCO <sub>2</sub> eq 적용	89,347tCO <sub>2</sub> eq (2030년) 적용

\* 누적 : 2017년부터

# 이해관계자 참여

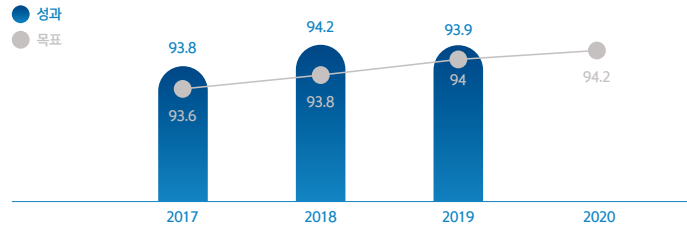
신한금융그룹은 다양한 이해관계자와 소통하며 신한과 사회의 가치를 함께 증진시키고 있습니다. 고객과 주주 및 투자자에 대한 책임 의무를 다하며, 임직원과 협력회사의 만족을 높이고 동반 성장하기 위해 노력합니다. 또한 사회의 선순환을 위해 지역사회, NGO, 정부기관 등 다양한 주체들과 함께하는 따뜻한 금융을 실천하고 있습니다.

이해관계자들과 다양한 채널을 통해 의견을 수렴하고 있으며, 각 의견들은 CSR 전략 추진을 위한 활동에 반영되고 있습니다. 신한금융그룹은 이해관계자들의 의견을 반영하여 사회책임경영활동을 추진해 나가겠습니다.

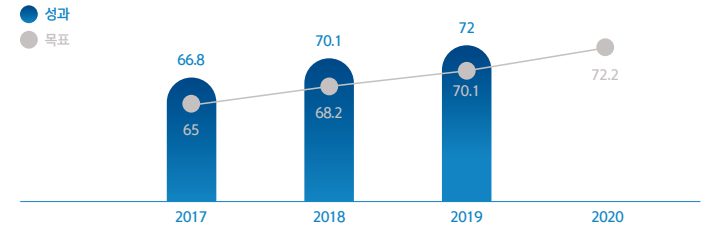


# 2020 CSR 전략지표 대시보드

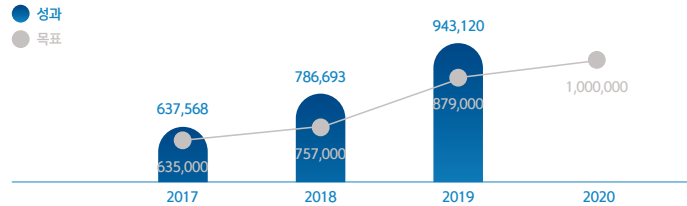
고객만족도 (단위: 점)



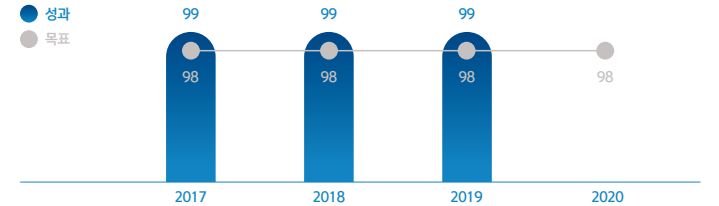
디지털 금융 가입률 (단위: %)



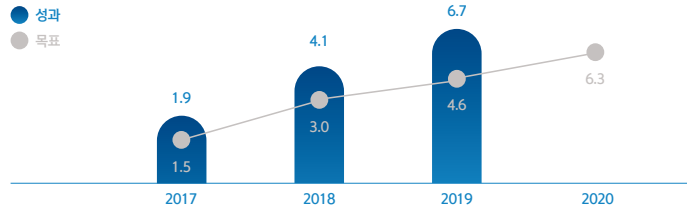
금융경제교육 인원 (단위: 명, 누적)



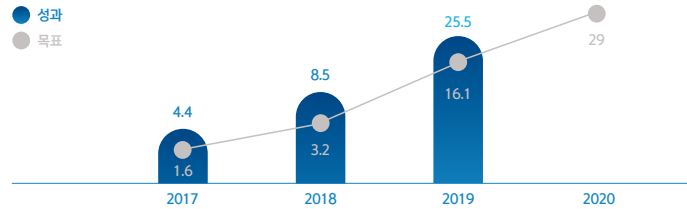
윤리교육 이수/서약률 (단위: %)



서민금융 지원 (단위: 조 원, 누적)

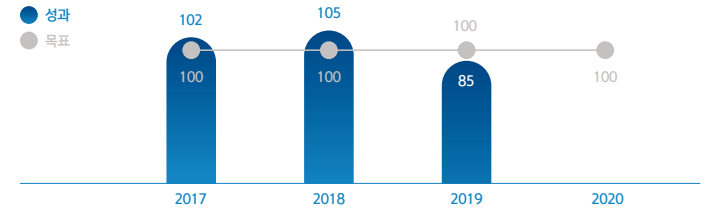


창업생태계 지원 (단위: 조 원, 누적)

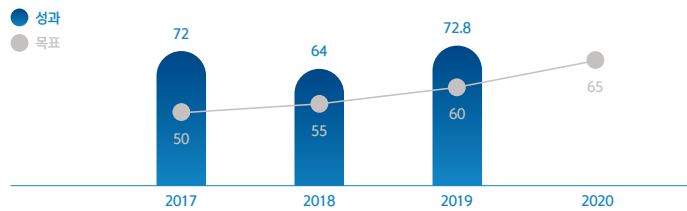


\* 2019년 '혁신성장프로젝트' 신규 추진으로 연간 목표(5년간 대출 62조원, 투자 2.1조원) 및 관련 실적 반영

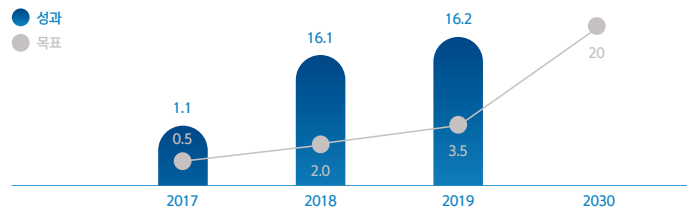
임직원 교육시간 (단위: 1인당 시간)



스마트근무제 참여율 (단위: %)

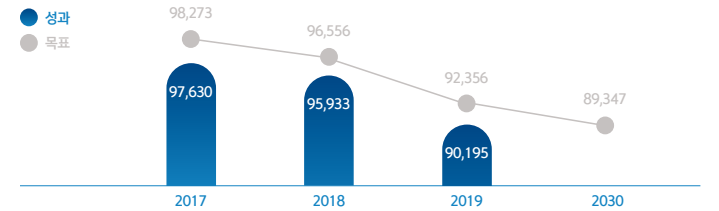


친환경 금융 지원\* (단위: 조 원, 누적)



\* 2017년 미반영된 에너지/환경기업 대출잔액이 2018년 부터 신규로 반영되었으며, 재검토를 통해 전년도 보고 금액인 16.8조원을 16.1조원으로 수정

온실가스 배출량 (단위: tCO<sub>2</sub>e)





# 정량 데이터 - 경제

## 1. 경제 성과 (단위 : 십억 원)

경제적 가치의 창출	2016	2017	2018	2019
매출액	31,989.7	38,432.5	35,344.0	43,859.1
세전이익	3,170.5	3,797.6	4,466.6	4,911.5
당기순이익 <sup>1</sup>	2,774.8	2,918.8	3,156.7	3,403.5

<sup>1</sup> 당기순이익 : 지배구조 소유주지분

## 경제적 가치의 배분 (단위 : 십억 원)

경제적 가치의 배분	2016	2017	2018	2019	
주주·투자자	4,718.5	4,643.3	5,745.4	6,853.3	
임직원	배당금 및 이자	1,827.0	1,914.7	1,945.3	2,147.1
	급여	688.5	753.5	791.3	770.9
정부	법인세	345.6	848.4	1,268.3	1,269.1
지역사회	사회공헌 투자	49.4	104.1	181.6	227.0
협력사	구매 및 용역비	1,452.8	1,482.7	1,583.3	2,070.4

## 2. 사업부문별 영업수익 (단위 : 십억 원)

사업부문별 영업수익	2019
리테일(개인)	4,182.0
기업	3,505.4
IB	407.9
프로젝트파이낸싱	274.6
자산운용	455.6
WM/PB	470.7
기타(보험업 등)	1,835.4
합계	11,131.7

## 3. BIS 레버리지 비율 현황 (단위 : 십억 원)

	2017	2018	2019
(바젤III) 기본자본(Tier1 Capital)	27,673.0	30,678.0	31,699.8
(바젤III) 총 익스포저	464,100.0	512,921.0	572,346.9
(바젤III) 레버리지 비율	5.96%	5.98%	5.54%

## 4. 국가별 세금 (단위 : 십억 원)

		2016	2017	2018	2019	
국내	매출액	31,018.8	37,253.2	33,602.6	41,716.3	
	영업이익	2,876.1	3,503.5	4,023.9	4,378.3	
	법인세비용	284.0	759.9	1,173.2	1,177.2	
일본	매출액	169.8	176.4	187.8	221.3	
	영업이익	72.0	103.0	99.6	98.4	
	법인세비용	23.1	29.0	29.5	18.2	
	매출액	230.1	284.4	284.9	226.9	
	영업이익	12.8	35.1	49.1	19.3	
	법인세비용	4.1	9.9	10.6	12.0	
해외	베트남	매출액	148.8	194.5	296.8	463.2
	영업이익	62.8	61.5	124.4	172.4	
	법인세비용	12.6	12.2	24.4	35.8	
미국	매출액	91.7	108.8	135.1	171.8	
	영업이익	29.1	36.5	15.9	24.0	
	법인세비용	10.3	15.4	1.2	4.1	
기타 합계	매출액	330.5	415.2	836.8	1,059.6	
	영업이익	55.9	90.4	186.5	353.9	
	법인세비용	11.4	22.0	29.4	21.8	
합계	매출액	31,989.7	38,432.5	35,344.0	43,859.1	
	영업이익	3,108.6	3,830.0	4,499.4	5,046.3	
	법인세비용	345.6	848.4	1,268.3	1,269.1	

# 정량 데이터 - 경제

## 5. 실패세율 (단위 : 십억 원)

	2018	2019
세전 이익	4,466.6	4,911.5
보고 납세액	1,268.3	1,269.1
보고 세율(%)	28	26
실질 납세액	900	1,140.3
실효 세율(%)	20	23

## 6. 퇴직연금 적립금 (단위 : 십억 원)

	2016	2017	2018	2019
확정급여채무의 현재가치	1,690.0	1,695.2	1,842.0	2,063.1
사외적립자산의 공정가치	(1,559.1)	(1,688.1)	(1,714.6)	(1,943.6)
확정급여제도의 부채 인식액	130.9	7.1	127.3	119.5

## 7. 정책 영향 (단위 : 십억 원)

주요 협회비	2016	2017	2018	2019
은행연합회	8.6	8.3	9.2	8.8
여신금융협회	1.8	2.1	0.2	1.4
금융투자협회	17.7	20.9	21.4	21.5
생명보험협회	0.7	0.9	0.9	2.0
대한상공회의소	0.4	0.5	0.4	0.4
<b>유관협회 총 회비</b>	<b>29.2</b>	<b>32.7</b>	<b>32.1</b>	<b>34.1</b>

※ 신한금융그룹은 법인 또는 단체의 정치자금 기부를 금지하는 국내 정치자금법을 엄격히 준수하고, 직접적으로 정책 형성에 영향을 미치는 정치자금, 선거자금, 특정 정치 단체 및 정당의 로비성 자금 일체를 제공하지 않습니다. 다만, 정치적 중립성이 보장되는 협회 등에 대한 지원을 통해 공익 발전에 협력하고 있습니다. 정책 영향과 관련된 비용 지출이 장기적으로 리스크 요인이 될 수 있음을 인지하고 있으며, 전체 기부 내역과 규모를 관리하여 잠재적 리스크를 예방하고 있습니다. 또한, 출연금을 운영 및 관리하기 위한 출연금 관리지침에 따라 출연금실무위원회를 두어 집행결정을 심의하고, 10억 원을 초과하는 경우 이사회 사전결의를 거치고 있습니다.

## 8. 금융사고 및 조치이행 현황<sup>1</sup> (단위 : 건)

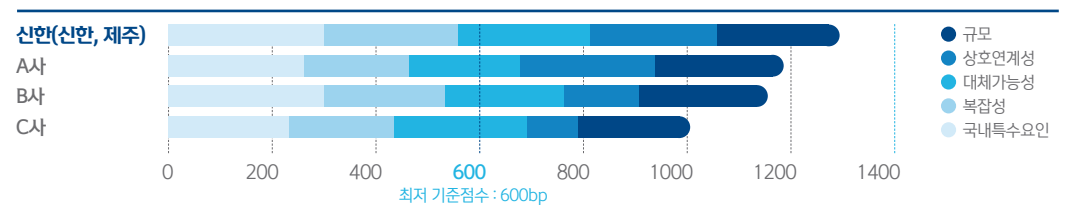
	2016	2017	2018	2019	
위반건수 <sup>2</sup>	횡령유용	5	1	7	3
	배임사기	2	2	2	2
	금품수수	-	3	-	-
	사금융알선	2	-	1	-
	실명제위반	1	3	2	3
	사적금전대차	4	3	3	1
	기타	2	3	1	1
조치건수 <sup>3</sup>	감봉	6	2	3	5
	견책	5	2	10	9
	경고	5	13	18	40
	주의	7	14	11	12
	기타(감봉초과)	8	5	11	3

<sup>1</sup> 신한금융그룹 내부통제 시스템에 따른 확인 및 조치 완료건

<sup>2</sup> 금융감독원에 보고한 금융사고 건에 한하여 작성 (오렌지라이프의 편입 전 조치 제외)

<sup>3</sup> 금융사고 관련 징계 현황 작성 (행위자, 보조자, 감독자 등 모두 포함)

## 9. 시스템적 중요 은행 평가 결과(D-SIB\*)



출처: 2019 금융위원회

\* D-SIB : D-SIB(Domestic Systemically Important Bank): 국내 시스템적 중요 은행.

금융위원회에서 국내 은행 및 은행 지주회사 대상으로 규모, 상호연계성, 대체가능성 등 감안하여 중요도를 평가 및 선정하고 있음

# 정량 데이터 - 지속가능금융

## 1. ESG 채권 (단위 : 십억 원)

		2019
신한금융지주	지속가능채권 <sup>1</sup>	578.9
신한은행	녹색채권 <sup>2</sup>	648.7
	지속가능채권	463.1
신한카드	지속가능채권	100.0
<b>ESG 채권 총 발행액</b>		<b>1,790.7</b>
<b>전체 채권 총 발행액<sup>3</sup></b>		<b>17,387.8</b>
<b>ESG 채권 발행 비율</b>		<b>10.3%</b>

<sup>1</sup> Sustainability Bond

<sup>2</sup> Green Bond

<sup>3</sup> 지주, 은행 총 발행금액

## 2. ESG 프로젝트 파이낸싱(PF)\* (단위 : 십억 원)

		2019
ESG테마	태양광	219.7
	폐기물	111.7
	풍력	82.5
	기타재생에너지	167.7
<b>ESG PF 총 신규금액</b>		<b>581.6</b>
<b>전체 PF 총 신규금액</b>		<b>3,653.9</b>
<b>ESG PF 신규비율</b>		<b>15.9%</b>

\*신한금융그룹 IB부문(GIB) 실적

## 3. ESG 자산운용<sup>1</sup> (단위 : 십억 원)

		2019
ESG테마	재생에너지/에너지효율	918.1
	친환경교통수단	507.2
	천연자원	169.2
	고용창출, 중소기업파이낸싱	103.5
	SRI펀드 <sup>2</sup>	39.6
<b>ESG 자산운용 규모</b>		<b>1,737.6</b>
<b>전체 자산운용 규모</b>		<b>30,591.5</b>
<b>ESG 자산운용 비율</b>		<b>5.7%</b>

<sup>1</sup> 신한BNP파리바 자산운용 실적(AUM)

<sup>2</sup> 사회책임투자펀드(Social Responsible Investment)

## 4. 신한은행 ESG 금융 (단위 : 십억 원)

		2019	
기업금융, 투자은행	ESG 대출	친환경 여신(잔액)	10,457.0
		친환경 보증서 대출 2개	88.9
		친환경 전용대출 4개	26.2
		친환경 정책자금대출 6개	70.7
	<b>ESG 대출 총 금액</b>		<b>10,642.8</b>
<b>전체 기업대출 총 금액(잔액)</b>		<b>123,816.0</b>	
<b>ESG 대출 비율</b>		<b>8.6%</b>	
리테일	ESG 대출	버팀목전세자금대출	3,290.1
		신한 쓸편한 새희망홀씨대출(디지털전용)	121.6
		EV-MYCAR대출	0.6
	<b>ESG 대출 총 신규금액</b>		<b>3,412.3</b>
	<b>전체 개인대출 총 신규금액</b>		<b>40,205.0</b>
<b>ESG 대출 비율</b>		<b>8.5%</b>	
ESG 투자(AUM) <sup>1</sup>		재생에너지/에너지효율	0.9
		천연자원	11.3
		고용창출/중소기업파이낸싱	79.2
		SRI펀드 <sup>2</sup>	14.2
<b>ESG 투자 총 금액(AUM)</b>		<b>105.6</b>	
<b>전체 투자 금액(AUM)</b>		<b>8,298.4</b>	
<b>ESG 투자 비율</b>		<b>1.3%</b>	

<sup>1</sup> ESG투자상품 판매금액

<sup>2</sup> 신한BNP파리바자산운용 SRI 펀드 판매금액 제외

5. 그룹사 ESG 금융

(단위 : 십억 원)

				2019
기업금융, 투자은행	ESG 신규 대출	신한카드	친환경카드 이용금액	112.4
		신한생명	친환경 대출	9.6
		신한캐피탈	환경/에너지지속가능	72.5
		제주은행	태양광발전 사업자대출	13.7
리테일	ESG 투자(AUM)	신한금융투자	재생에너지 / 에너지 효율	741.8
			친환경 교통	125.9
			천연자원	3.1
			고용창출/중소기업파이낸싱	370.8
			개발도상국 인프라	366.9
			SRI펀드 <sup>1</sup>	36.3
		신한생명	SRI펀드 <sup>1</sup>	190.5
		자산운용 <sup>2</sup>	ESG 투자(AUM)	신한생명
		오염 방지 및 관리		16.6
		개발도상국 인프라		43.7
	오렌지라이프	기후변화		20.1
	신한캐피탈	재생에너지 / 에너지 효율		124.8
	신한대체투자	재생에너지 / 에너지 효율		200.0
		친환경 교통		176.7
		고용창출/중소기업파이낸싱		32.0
	신한리츠운용	녹색인증/친환경 건물	301.8	

<sup>1</sup> 신한BNP파리바자산운용 SRI 펀드 판매금액 제외

<sup>2</sup> 신한BNP파리바자산운용 외 그룹사

6. 화석연료 익스포저

(단위 : 십억 원)

		2016	2017	2018	2019
화석연료 익스포저 <sup>1</sup>		3,443.3	3,197.4	3,985.5	5,069.2
	협외 익스포저 <sup>2</sup>	248.5	277.8	304.6	141.4
	석탄광업	91.5	133.1	176.9	40.8
	원유 및 천연가스 채굴업	5.3	144.6	104.3	76.2
	원유 및 천연가스 채굴관련 서비스업	151.7	0.1	23.4	24.5
	광의 익스포저 <sup>3</sup>	3,194.8	2,919.6	3,680.9	4,927.8
	코크스 및 관련제품 제조업	3.0	3.1	2.2	1.1
	연탄 및 기타 석탄가공품 제조업	22.6	10.5	5.8	13.8
	원유 정제처리업	1,221.9	967.9	1,518.4	1,826.1
	윤활유 및 그리스 제조업	37.8	53.2	48.9	59.4
	기타 석유 정제물 재처리업	26.3	28.8	24.0	28.4
전기, 가스, 증기 및 수도사업	화력발전업	1,316.6	1,224.7	1,462.5	1,920.4
	가스 제조 및 배관공급업	566.6	631.5	619.1	1,078.6
그룹 총 여신 대비 화석연료 익스포저 비중		1.38%	1.21%	1.40%	1.65%

<sup>1</sup> 에너지 산업분류 현황(에너지경제연구원) - 유통, 운송 등의 활동은 에너지 생산활동으로 보지않아 본 분류에서 제외, 에너지 관련제품의 채굴, 제조 및 공급활동만을 포함

<sup>2</sup> 협외의 익스포저 : 화석연료를 직접 채굴 (광업)

<sup>3</sup> 광의의 익스포저 : 직접채굴뿐만 아니라, 제조/발전사업 포함

7. 프로젝트파이낸싱 환경/사회 리스크 리뷰

(단위 : 건)

		2018	2019
환경/사회 리스크 리뷰 실행 프로젝트 수		4	11
	A등급	2	4
	B등급	2	4
	C등급	0	3



# 정량 데이터 - 포용 · 혁신금융

## 1. 서민금융

(단위 : 십억 원, 신규금액 기준)

		2016	2017	2018	2019
신한은행	신한 새희망홀씨대출	472.0	543.8	635.4	637.0
	신한 햇살론	-	11.6	11.7	192.1
	신한 새희망드림대출	-	1.4	1.9	1.6
	신한 징검다리론	-	0.6	1.1	1.9
	사잇돌 중금리 대출	60.0	109.3	159.5	115.6
	가계부채 힐링 프로그램(신용대출119)	633.0	768.7	948.2	1,072.5
	사회적기업 전용 대출	-	0.7	33.4	51.3
	신한카드	중금리대출	-	-	-
제주은행	새희망홀씨대출	5.6	6.4	7.1	5.1
	사잇돌 중금리 대출	2.3	0.6	0.6	0.3
저축은행	햇살론	84.0	186.0	235.6	378.6
	사잇돌 중금리 대출	11.9	24.8	51.8	57.4
	신한 허그론	41.0	57.0	73.3	86.7
합계					2,626.5

## 2. 기타 포용금융

(단위 : 십억 원, 신규금액 기준)

		단위	2016	2017	2018	2019	
신한은행	예금	신한 새희망 적금	십억원	206.5	161.6	73.1	24.4
		신한 미소드림 적금	십억원	-	0.4	0.4	0.1
		신한 청춘드림 적금	십억원	-	138.1	110.9	71.7
		디딤씨앗통장	십억원	-	41.1	32.5	38.0
		소기업/소상공인공제 노란우산	십억원	-	62.8	46.7	34.7
		기타	미소금융*	십억원	18.0	18.0	16.2
	건수		1,617	1,575	1,353	1,335	
		중기힐링프로그램	십억원	-	170.3	287.8	266.5
	사회적 약자 수수료 할인	십억원	-	-	0.6	0.2	
신한생명		사회적 약자 보험료 할인	백만원	47.0	63.0	53.3	58.2
		재난 피해가정 보험료 납입 유예	백만원	4.0	20.0	11.8	15.4

\*미소금융 누적건수 13,246

# 정량 데이터 - 포용 · 혁신금융

## 3. 혁신금융

(단위: 십억 원, 신규금액 기준)

			2017	2018	2019
대출		기술금융	8,689.0	10,765.7	12,558.1
		일자리창출 & 혁신성장 협약 보증대출	123.7	418.5	1,699.3
		IP담보대출	-	-	89.1
		동산담보대출	6.6	18.7	52.0
		합계			14,398.5
투자	발굴	신한 Future's Lab	0.8	1.6	8.8
		개별기업 발굴 투자	0.0	12.3	27.4
		신기술 사업 금융	26.1	13.8	35.6
	육성	개별기업 육성 투자	19.0	234.8	270.7
		신한BNPP FoFs	0.0	100.0	180.0
		정부조성펀드 매칭 펀드	26.0	0.0	51.1
		사회적기업 투자펀드	0.0	9.0	14.5
	투융자 복합 <sup>1</sup>			2,023.8	
	사회공헌	희망사회 프로젝트			20.1
		두드림 스페이스(지역별)			3.0
제휴			6.0		
합계			2,641		

<sup>1</sup> 사회간접자본 활성화 투자, 부동산 개발 투자, 기업가치 확대투자, 생산적 금융 등

## 4. 사회적 기업 지원

(단위: 십억 원, 신규금액 기준)

		2016	2017	2018	2019
전 그룹사	여신	15.6	20.7	57.9	93.9
	물품구매	0.3	0.1	1.2	1.0
	후원 및 기부	0.2	0.1	0.1	3.5

\* 데이터 범위: 2016~17년 은행, 2018년 이후 그룹

## 5. 사회공헌

### 사회공헌 투자금액

	단위	2017	2018	2019
자선 기부 <sup>1</sup>	십억원	21.1	81.2	69.5
지역사회 투자 <sup>2</sup>	십억원	49.0	69.6	122.1
상업적 이니셔티브 <sup>3</sup>	십억원	34.0	31.0	35.3
합계	십억원	104.1	181.8	227.0

<sup>1</sup> 자선 기부: 현금 및 현물 기부, 마케팅 전략의 일환이 아닌 문화 예술에 대한 스폰서십, 매칭 펀드, 임직원 자원봉사 시간 비용 등

<sup>2</sup> 지역사회 투자: 지역사회 전략에 중요한 파트너 조직에의 기부 또는 임직원 파견, 지역 고용 촉진을 위한 트레이닝 프로그램

<sup>3</sup> 상업적 이니셔티브: 대학 지원, 이벤트 스폰서 등 브랜드 인지도 상승, 제품 및 서비스 홍보 등 기업의 직접적인 성공을 위한 지역사회 활동 (단, 파트너 조직/자선단체에 직접적으로 사용된 금액만을 기재)

### 기부 유형별 투자금액

	단위	2017	2018	2019
현금	백만원	49,400	181,583	222,787
임직원 근무시간 중 자원봉사 투입시간 환산액	백만원	9,198	106	413
자원봉사 시간	시간		234,843	69,367
현물기부 환산액 <sup>1</sup>	백만원	150	68	262
간접비 <sup>2</sup>	백만원	2,252	176	3,547

<sup>1</sup> 현물기부: 제품/서비스 기부 시가 환산액

<sup>2</sup> 간접비: 사회공헌 프로그램에 직접 지출된 비용 외 프로그램 관리 등으로 지출된 비용

## 6. 금융 지원 활동

(단위: 건)

### 금융 취약 계층에 대한 금융 수수료 면제(신한은행)

	2017	2018	2019
금융 수수료 면제 계좌 수	74,925	198,277	200,530
금융 수수료 면제 신규 계좌 개설 건수	115,940	362,529	359,898

# 정량 데이터 - 고객

## 1. 고객 만족도 (단위: 점)

	2016	2017	2018	2019
신한은행	95.8	96.2	95.4	95.5
신한카드	87.2	87.6	88.3	89.0
신한금융투자	94.6	94.4	93.2	93.3
신한생명	95.0	96.0	96.0	96.0
오렌지라이프	-	-	-	92.0
제주은행	97.6	97.6	97.5	97.6

※ 오렌지라이프는 2019년 그룹사 편입

## 2. 정보보호

		단위	2016	2017	2018	2019
고객 정보 유출사고 건수		건	0	0	0	0
임직원 정보보호 교육	교육시간	시간	132,820	132,820	129,810	136,913
	참여인원	명	21,597	20,776	20,551	21,574
외부 / 협력업체 정보보호 교육	교육시간	시간	25,182	24,309	23,908	23,059
	참여인원	명	5,352	5,423	5,171	5,321

## 3. 고객 민원 해결 (단위: 건)

	2016	2017	2018	2019
총 고객민원 접수건수	2,307	2,175	2,582	3,270
처리완료	2,307	2,175	2,581	3,270
완료율 (%)	100%	100%	100%	100%

## 4. 디지털금융 가입률\* (단위: 명)

	2016	2017	2018	2019
거래고객	49,985,533	50,880,325	51,277,162	51,714,602
웹모바일 등록 고객	27,344,988	30,208,372	32,849,518	37,227,321
디지털금융 이용율	54.7%	59.4%	64.1%	71.9%

\*은행/카드/금융투자/생명/오렌지/저축/제주 각 그룹사 고객수 대비, 디지털채널 가입고객수 비율

# 정량 데이터 - 직원

## 1. 임직원 현황 (단위: 명)

	2016		2017		2018		2019		
	여성	남성	여성	남성	여성	남성	여성	남성	
총직원 수	9,522	12,646	9,308	12,414	9,143	12,265	9,899	12,508	
계약조건	경영진 <sup>1</sup>	6	167	8	185	10	188	14	226
	정규직	9,046	11,440	8,893	11,262	8,702	11,039	9,333	11,134
	계약직	470	1,037	407	967	431	1,038	552	1,148
총 이직 및 퇴직자 수	827	956	793	1,137	858	1,057	480	937	
자발적 이직자 수 <sup>2</sup>	192	248	352	553	655	694	357	523	

<sup>1</sup> 임원 및 본부장

<sup>2</sup> (제외)명예퇴직/정년퇴직/징계에 따른 해고/그룹사내 이직자. (포함)의망퇴직

## 2. 안전 및 보건

	단위	2016	2017	2018	2019
산업재해 건 수	건	2	5	11	8
산업재해에 따른 결근일	일	5	79	242	196
결근율	%	0.0001	0.0015	0.0045	0.0035
총근로손실시간	시간	40	632	1,936	1,568
총근로시간	시간	44,336,000	43,444,000	42,816,000	44,814,000
재해율	%	0.0090	0.0230	0.0514	0.0357

## 3. 다양성 (단위: 명)

	2016		2017		2018		2019		
	여성	남성	여성	남성	여성	남성	여성	남성	
여성 리더십	경영진	6	167	8	185	10	188	14	226
	중간관리자	2,332	8,334	2,489	8,326	2,427	8,207	3,006	8,669
	과장	709	1,468	732	1,447	774	1,514	1,094	1,744
보훈직원 수	425	662	405	648	387	628	410	604	
장애인 직원 수	55	153	57	152	58	146	66	154	

## 4. 육아휴직 현황 (단위: 명)

	2016		2017		2018		2019	
	여성	남성	여성	남성	여성	남성	여성	남성
육아휴직 후 해당년도 내 복귀 예정 인원	790	11	879	12	842	21	854	25
육아휴직 후 해당년도 복귀 인원	715	8	796	10	722	19	658	19
육아휴직 후 해당년도 내 복귀 인원 비율	91%	73%	91%	83%	86%	90%	77%	76%
전년도 육아휴직 후 복귀 인원 중 12개월 이상 근무자 수	412	8	485	7	573	9	608	20
전년도 육아휴직 후 복귀 인원 중 12개월 이상 근무자 비율	65%	100%	68%	88%	72%	90%	77%	105%

# 정량 데이터 - 직원

## 5. 단체협약 (단위: 명)

	2016	2017	2018	2019
단체협약 가입 대상 인원	16,446	16,228	15,926	16,016
단체협약 가입 인원	15,938	15,938	15,592	15,515
단체협약 가입율	96.91%	98.21%	97.90%	96.87%
노동조합 가입 대상 인원	15,965	15,745	15,429	15,469
노동조합 가입 인원	15,457	15,455	15,095	14,968
노동조합 가입율	96.82%	98.16%	97.84%	96.76%

※ 단체협약: 노동조합, 노사협의회 등

## 6. 윤리의식 제고 및 인권

		단위	2017	2018	2019
교육 참여인원	온라인 교육	명	22,019	21,646	23,226
	윤리준법 서약서 서명	명	21,893	21,391	22,399
	윤리준법 서약서 서명률	%	99%	99%	99%
교육 시간	온라인 교육	시간	27,013	43,292	46,452
	인권 교육	시간	3670	21,646	23,226

## 7. 역량 강화

	단위	2016	2017	2018	2019
총 교육시간	시간	2,352,974	2,056,932	2,073,900	1,745,284
총 교육비용	백만 원	22,713	25,030	23,960	25,321
1인당* 교육시간	시간	115	102	105	85
1인당* 교육비용	백만 원	1.1	1.2	1.2	1.2

\*1인당총 교육시간/비용을 교육 대상자수(정규직 수)로 나눔



# 정량 데이터 - 환경

## 1. 온실가스 배출량 (Scope1,2)

	단위	2016	2017	2018	2019
Scope1+2	tCO <sub>2</sub> eq	98,590.1	97,630.5	95,933.0	90,195.0
Scope1	tCO <sub>2</sub> eq	16,732.1	16,733.3	15,699.1	14,086.5
Scope2	tCO <sub>2</sub> eq	81,858.0	80,897.2	80,263.9	76,108.4
온실가스 배출 집약도(임직원)*		4.9	4.9	5.0	4.2

\* 제주 제외 정규직

## 2. 온실가스 배출량(Scope3)

(단위 : tCO<sub>2</sub>eq)

		2016	2017	2018	2019
Scope3		18,501.7	19,462.5	19,158.6	18,643.2
출장	항공(국내)	95.8	181.8	79.3	80.3
	철도	117.3	188.6	116.5	87.8
	버스	30.5	47.5	9.4	12.2
현금수송	가솔린	-	-	-	-
	경유	409.8	418.6	429.3	483.9
	LPG	3.1	0.7	-	-
제품 및 서비스 구매	인쇄용지	5,031.4	4,581.2	3,613.8	3,240.8
	신용카드	11,800.3	13,128.8	13,996.4	13,569.4
	통장	191.6	175.8	164.7	159.5
자본재	노트북	0.1	2.3	-	-
	PC본체	180.5	28.2	112.9	134.0
	모니터	79.6	143.0	65.1	30.4
	프린터	66.1	122.3	156.1	184.1
	LED조명(50W 기준 환산)	226.4	176.1	148.3	353.4
폐기	신용카드	113.3	126.0	134.4	130.3
	통장	4.1	3.8	3.5	3.4
	일반폐기물 (소각)	41.1	26.9	31.8	64.8
	재활용 폐기물(종이)	22.6	20.6	4.9	5.1
	재활용 폐기물(스트로폼)	0.1	-	-	-
	재활용 폐기물(유리)	1.5	1.9	2.6	2.8
	재활용 폐기물(캔)	0.0	0.0	0.0	0.0
	재활용 폐기물(플라스틱)	0.1	0.2	0.3	0.5
용수	상수도	65.0	64.1	65.4	83.5
	지하수	21.6	24.2	23.9	17.0

# 정량 데이터 - 환경

## 3. 에너지 사용량

	단위	2016	2017	2018	2019
에너지 총 사용량	MWh	53,945.5	56,411.7	54,158.1	51,015.0
전력	MWh	33,327.0	35,395.1	34,343.1	32,548.9
도시가스	MWh	5,532.1	5,588.3	5,991.2	5,113.9
휘발유	MWh	14,879.6	15,261.3	13,659.4	13,195.5
경유	MWh	206.8	167.0	164.5	156.7
에너지 집약도 (임직원)*		2.7	2.9	2.8	2.4

\* 제주 제외 정규직 기준

## 4. 용지 사용량

(단위 : ton)

	2016	2017	2018	2019
용지	764.7	666.3	542.8	410.1

## 5. 용수 사용량

(단위 : m<sup>3</sup>)

	2016	2017	2018	2019
상수도	195,745.0	192,978.0	197,136.0	289,410.0
지하수	64,970.0	72,813.0	71,903.0	51,321.0
합계	260,715.0	265,791.0	269,039.0	340,731.0

## 6. 폐기물 배출량

(단위 : ton)

	2016	2017	2018	2019
일반 폐기물	334.0	324.8	258.3	444.9
재활용 폐기물	214.1	117.4	85.9	99.3

## 7. 환경 투자

(단위 : 백만원)

	2016	2017	2018	2019
친환경 IT제품 구매	4,310.0	2,409.0	4,676.0	4,984.0
LED조명 구매	1,480.0	737.0	599.5	1,185.7
노후시설 교체	-	1,309.0	1,375.3	549.8
합계	5,790.0	4,455.0	6,650.8	6,719.5

# 글로벌 이니셔티브 - 책임은행 원칙

보고 프레임워크		보고 영역
<b>원칙 1: 정렬 (Alignment)</b>		
1.1	비즈니스 모델	2020 CSR 전략
1.2	전략과 SDGs, 파리협약 및 관련 프레임워크와의 연계	지속가능발전목표를 위한 신한 노력 'ECO Transformation 20-20' 성과
<b>원칙 2: 영향 및 목표설정 (Impact &amp; Target Setting)</b>		
2.1	금·부정적 ESG 영향을 야기할 수 있는 중대한 리스크의 식별	중대성 평가, 사회적 가치 측정
2.2	중대한 금·부정적 영향의 관리를 위한 목표 설정	중대성 평가, 2020 CSR 전략
2.3	목표 달성을 위한 계획과 모니터링	2020 CSR 전략 대시보드
2.4	목표 달성 현황	2020 CSR 전략 대시보드
<b>원칙 3: 클라이언트 및 고객 (Clients &amp; Customers)</b>		
3.1	책임있는 클라이언트 및 고객 관리를 위한 정책과 절차	공정하고 윤리적인 비즈니스
3.2	클라이언트 및 고객의 지속가능한 경제 활동을 장려하기 위한 노력	혁신, 포용 금융
<b>원칙 4: 이해관계자 (Stakeholders)</b>		
4.1	이해관계자의 식별, 관련 주요 이슈의 관리 및 커뮤니케이션	이해관계자 커뮤니케이션
<b>원칙 5: 지배구조 및 문화 (Governance &amp; Culture)</b>		
5.1	중대한 영향을 관리하기 위한 지배구조, 원칙 및 절차	지속가능경영 거버넌스
5.2	책임은행 원칙 적용을 위한 문화 구축 노력	지속가능경영 거버넌스
5.3	책임은행 원칙 실행을 위한 지배구조	지속가능경영 거버넌스
<b>원칙 6: 투명성과 책임 (Transparency &amp; Accountability)</b>		
6.1	책임은행원칙 이행 노력	글로벌 이니셔티브 - 책임은행 원칙

# 글로벌 이니셔티브 – SASB

## Sustainability Disclosure Topics & Accounting Metrics

주제	보고 프레임워크	보고 영역
정보 보안	(1) 데이터 침해 건수, (2) 개인 식별 가능 정보(PII)의 백분율, (3) 영향을 받는 계정 보유자 수	정량 데이터
	데이터 보안 위험식별 및 해결방법 설명	안전한 개인 정보 보호
포용 금융	중소기업 및 지역사회개발을 촉진하기 위해 설계된 프로그램에 대한 대출 건수 및 금액	역신, 포용 금융 정량 데이터
	중소기업 및 지역사회 개발을 촉진하기 위해 설계된 프로그램에 적합한 연체 및 비경상 대출의 수 및 금액	IR 자료 > 경영실적현황 1Q 2020 24p~26p
	은행계좌가 없거나 잔고가 부족했던 고객에게 제공된 수수료 면제 계좌 수	정량 데이터
	금융취약 계층에 대한 금융 교육 (금융 교육 참가자 수)	정량 데이터 - 금융지원활동
환경, 사회, 거버넌스 요인의 신용분석 통합	업종별 상입 및 산업별 신용 노출	IR 자료 > 경영실적현황 1Q 2020 24p~26p
	환경, 사회, 거버넌스(ESG) 요인을 신용 분석에 통합하기 위한 접근법 설명	정량 데이터
윤리	사기, 내부자 거래, 반독점, 반경쟁 행위, 시장 조작, 과실 또는 기타 관련 금융산업 법규와 관련된 법적 절차의 결과로 발생한 총 금전적 손실액	정량 데이터
	내부고발자 정책 및 절차 설명	정량 데이터
리스크 관리	G-SIB 점수	정량 데이터
	의무 및 자발적 스트레스 테스트 결과를 자본적정성 계획, 장기적 기업 전략 및 기타 비즈니스 활동에 통합하기 위한 접근방식	정량 데이터

## Activity Metrics

보고 프레임워크	보고 영역
개인고객 및 중소기업 고객의 수와 수신(예금) 금액	IR 자료 > 경영실적현황 1Q 2020 24p~26p
개인, 중소기업, 대기업별 고객 수와 여신 금액	IR 자료 > 경영실적현황 1Q 2020 24p~26p

# 글로벌 이니셔티브 - TCFD

보고 프레임워크	보고 영역
<b>지배구조</b>	
a) 기후 변화와 관련된 위험과 기회에 대한 이사회의 감독	지속가능경영 거버넌스
b) 기후 변화와 관련된 위험과 기회를 평가하고 관리하는 경영진의 역할	TCFD 권고안 이행
<b>전략</b>	
a) 조직이 단기, 중기 및 장기간에 걸쳐 파악한 기후 변화와 관련된 위험과 기회	
b) 기후 변화와 관련된 위험과 기회가 조직의 사업, 전략 및 재무 계획에 미치는 영향	TCFD 권고안 이행 지속가능 금융과 ESG 투자상품
c) 2 °C 이하의 시나리오를 포함하여 다양한 기후 변화와 관련된 시나리오를 고려한 조직 전략의 회복 탄력성	
<b>위험 관리</b>	
a) 기후 변화와 관련된 위험을 식별하고 평가하기 위한 조직의 프로세스	
b) 기후 변화와 관련된 위험을 관리하기 위한 조직의 프로세스	TCFD 권고안 이행 통합적 ESG 리스크 관리
c) 기후 변화와 관련된 위험을 식별, 평가 및 관리하는 프로세스가 조직의 전반적인 위험 관리에 통합 되는 방식	
<b>지표와 감축목표</b>	
a) 조직이 전략 및 위험 관리 프로세스에 따라 기후 변화와 관련된 위험과 기회를 평가하기 위해 사용 한지표	통합적 ESG 리스크관리
b) Scope 1, Scope 2 및 Scope 3 온실가스 배출량 및 관련 위험	환경경영체계 고도화 정량데이터
c) 기후 변화와 관련된 위험, 기회 및 목표 대비 성과를 관리하기 위해 조직이 사용하는 방식	통합적 ESG 리스크관리



# 글로벌 이니셔티브 - UNGP

보고 프레임워크		보고 영역
Part A: 인권 관련 거버넌스		
정책 선언		
A1	인권 존중에 대한 회사 고유의 대외 공개된 선언은 무엇입니까?	인권 존중의 약속
A1.2	공개된 선언은 어떻게 개발되었습니까?	
A1.3	공개된 선언은 누구의 인권을 다루고 있습니까?	
A1.4	공개된 선언은 어떻게 전파되고 있습니까?	
인권존중의 반영		
A2	회사는 어떻게 인권 존중 실행의 중요성을 강조하고 있습니까?	지속가능경영 거버넌스
A2.1	인권 관련 업무와 책임은 당사 내에서 어떻게 관리되며, 그 이유는 무엇입니까?	
A2.2	경영진과 이사진에게 보고되는 인권 이슈는 무엇입니까?	인권 존중의 약속
A2.3	임직원 및 계약직원의 의사결정과 활동에 인권 존중이 어떻게 내재화하고 있습니까?	
A2.4	사업관계에서 인권 존중에 대한 중요성을 어떤 방식으로 명시합니까?	
A2.5	보고기간 동안 인권 존중에 대해 어떤 교훈을 얻었으며, 그 결과로 인한 변화는 무엇입니까?	인권위험 평가
Part B: 중점 보고 내용		
주요 이슈의 진술		
B1	보고기간중 회사의 활동 및 사업관계와 관련된 주요 인권문제를 진술하여 주십시오.	인권위험 평가 결과
주요이슈결정방식		
B2	이해관계자들의 의견을 포함하여 주요 인권 문제가 어떻게 결정되었는지 설명하여 주십시오.	인권위험 평가 결과
주요보고지역		
B3	주요 인권 문제에 대한 보고가 특정 지역에 대한 것이라면, 그 선택이 어떻게 이루어졌는지를 설명하십시오.	인권위험 평가 결과
기타 영향		
B4	주요 인권 이슈에 포함되지 않지만, 보고기간 동안 발생했거나 여전히 진행중인 인권 영향이 무엇이고, 이 영향을 어떻게 다루었는지 설명하십시오.	인권위험 평가 결과

보고 프레임워크		보고 영역
<b>Part C: 중요 인권 이슈의 관리</b>		
<b>세부 정책</b>		
C1	주요 인권 이슈를 다루는 세부 정책이 있습니까? 있다면 무엇인지 설명하십시오.	인권이슈 유의영역
C1.1	정책의 실행자에게 이러한 정책의 타당성과 중요성을 어떻게 명시하고 있습니까?	지속가능경영 거버넌스
<b>이해관계자 참여</b>		
C2	주요 인권 이슈에 대한 이해관계자들의 참여 방식은 무엇입니까?	인권영향 관리 프로세스
C2.1	각 주요 이슈에 관하여 어떤 이해관계자와 언제, 어떻게 소통해야 하는지 식별하는 방법은 무엇입니까?	
C2.2	보고기간 동안 주요 이슈에 관여해 온 이해관계자는 누구이며 그 이유는 무엇입니까?	
C2.3	보고기간 동안 이해관계자의 관점이 각 주요 이슈에 대한 회사의 이해도 및/또는 문제 해결 방법에 어떤 영향을 미쳤습니까?	
<b>영향 평가</b>		
C3	회사는 시간이 지남에 따라 나타나는 각 주요 인권 이슈의 변화를 어떻게 식별하고 있습니까?	인권위험평가 결과
C3.1	보고기간 동안 주요 이슈의 영향에 주목할 만한 트렌드나 패턴이 있었다면 무엇이었습니다?	
C3.2	보고기간 동안 주요 이슈와 관련된 심각한 영향이 발생하였습니까? 그렇다면 무엇이었습니다?	
<b>결과 도출과 이행</b>		
C4	회사는 각 주요 인권 이슈에 대한 조사 결과를 의사결정 과정에 어떻게 통합하고 있습니까?	지속가능경영 거버넌스
C4.1	주요 이슈 관리 관련 의사결정 부서들은 결과 통합과 해결책 이행에 어떻게 관여하고 있습니까?	
C4.2	주요 이슈와 관련된 영향의 예방 또는 완화 과정에서 다른 사업 목적과 의견충동이 발생하는 경우 어떻게 해결합니까?	
C4.3	보고기간 동안 회사는 각 주요 이슈와 관련된 잠재적 영향을 방지하거나 완화하기 위해 어떤 조치를 취하였습니까?	
<b>성과 측정</b>		
C5	주요 인권 이슈를 다루기 위한 회사의 노력의 효율성을 측정하는 방법은 무엇입니까?	인권위험평가 결과
C5.1	각 주요 이슈들이 효과적으로 관리되고 있다는 것을 보여주는 구체적인 사례들이 있습니까?	
<b>개선 관리</b>		
C6	주요 인권 이슈와 관련하여 부정적 영향이 발생하는 경우, 어떤 효과적인 개선과제를 실행합니까?	인권위험평가 결과
C6.1	어떤 수단을 통해 각 주요 이슈와 관련된 불만사항이 접수됩니까?	
C6.2	불만사항을 표현할 수 있는 권리에 대한 사람들의 인지도는 어떻게 측정합니까?	
C6.3	불만사항을 처리하는 방법은 무엇이고 결과에 대한 효율성이 평가되고 있습니까?	
C6.4	보고기간 동안 각 주요 이슈에 대한 결과나 불만사항 또는 우려사항의 동향과 패턴은 무엇이었고, 이를 통해 회사는 어떤 교훈을 얻었습니까?	
C6.5	보고기간 동안 회사는 주요 이슈와 관련된 영향에 대한 해결책이나 개선과제를 제공하였습니까? 대표적인 사례는 어떤 것이 있습니까?	

# GRI Standard Index

Universal Disclosures(GRI 100)							
Topic	Disclosure	Indicator	Page	Topic	Disclosure	Indicator	Page
조직 프로필	102-1	조직 명칭	2	보고서 관행	102-43	이해관계자 참여 방식	51
	102-2	활동 및 대표 브랜드, 제품 및 서비스	2		102-44	이해관계자 참여를 통해 제기된 핵심 주제와 관심사	51
	102-3	본사의 위치	Back cover		102-45	조직의 연결 재무제표에 포함된 entities (자회사 및 합작회사)의 리스트	73
	102-4	사업 지역	홈페이지 사업라인		102-46	보고 내용 및 토픽의 경계 정의	50
	102-5	소유 구조 특성 및 법적 형태	홈페이지 주주구성		102-47	Material Topic 리스트	50
	102-6	시장 영역	홈페이지 사업라인		102-48	정보의 재기술	52
	102-7	조직의 규모	60		102-49	보고의 변화	n/a
	102-8	임직원 및 근로자에 대한 정보	60		102-50	보고 기간	73
	102-9	조직의 공급망	홈페이지 사업라인		102-51	가장 최근 보고 일자	73
	102-10	조직 및 공급망의 중대한 변화	n/a		102-52	보고 주기	73
	102-11	사전예방 원칙 및 접근	20, 41		102-53	보고서에 대한 문의처	73
	102-12	외부 이니셔티브	20		102-54	GRI Standards에 따른 보고 방식	73
	102-13	협회 멤버십	54		102-55	GRI 인덱스	69~70
전략	102-14	최고 의사 결정권자 성명서	5~6	102-56	외부 검증	71~72	
	102-15	주요 영향, 위기 그리고 기회	5~6	경영 접근법	103-1	Material Topic과 그 경계에 대한 설명	50
윤리성 및 청렴성	102-16	가치, 원칙, 표준, 행동강령	8		103-2	경영 접근법과 그 구성 요소	8, 10~11
	102-17	윤리 관련 안내 및 고충처리 메커니즘	29		103-3	경영 방식 평가	52
거버넌스	102-18	지배구조	44~47				
	102-20	경제적, 환경적, 사회적 토픽에 대한 임원진 책임	19				
	102-32	지속가능성 보고에 대한 최고이사결정기구의 역할	19				
	102-35	보상 정책	44~47				
	102-36	보수 결정 절차	44~47				
	102-38	연간 총 보상 비율	44~47				
이해관계자 참여	102-40	조직과 관련 있는 이해관계자 집단 리스트	51				
	102-41	단체협약	61				
	102-42	이해관계자 파악 및 선정	51				

Topic-specific Standards			
Economic Performance(GRI 200)			
Topic	Disclosure	Indicator	Page
경제성과	201-1	직접적인 경제적 가치의 창출과 배분	53
	201-2	기후변화의 재무적 영향과 사업활동에 대한 위험과 기회	21~23
	201-3	조직의 확정급여형 연금제도 채무 총당	54
간접경제효과	203-1	공익을 위한 인프라 투자 및 서비스 지원활동	17
	203-2	중요한 간접적 경제 파급효과 및 영향	18
반부패	205-3	확인된 부패 사례와 이에 대한 조치	54

Environment Performance (GRI 300)			
Topic	Disclosure	Indicator	Page
에너지	302-1	조직 내부 에너지 소비	63
용수 및 폐수	303-3	용수 취수	63
배출	305-1	직접 온실가스 배출량(scope 1)	62
	305-2	간접 온실가스 배출량(scope 2)	62
	305-3	기타 간접 온실가스 배출량(scope3)	62
	305-4	온실가스 배출 집약도	62

Social Performance(GRI 400)			
Topic	Disclosure	Indicator	Page
고용	401-1	신규채용과 이직	60
	401-3	육아휴직	60
산업안전보건	403-6	임직원의 건강 증진	36
	403-9	업무관련 상해	60
훈련 및 교육	404-1	임직원 1인당 평균 교육 시간	61
다양성과 기회균등	405-1	거버넌스 기구 및 임직원 다양성	60
	405-2	남녀 임금 비율	은행 임원직 비율 (여성 평균 기본급/ 남성 평균 기본급):1.0
인권평가	412-1	인권 영향평가 혹은 인권 검토 대상 사업장	48~49
	412-2	사업과 관련된 인권 정책 및 절차에 관한 임직원 교육	61
지역사회	413-1	지역사회 참여, 영향 평가 그리고 발전프로그램 운영 비율	17~18
공공정책	415-1	정치적 기부	54
고객정보보호	418-1	고객개인정보보호 위반 및 고객정보 분실 사실이 입증된 불만 건수	59 · 고객정보 관련 건수 : 62건

# 제3자 검증 성명서

## 서문

DNV GL 그룹의 일원인 주식회사 디엔브이제이엘비즈니스어슈어런스코리아 (이하, "DNV GL")는 신한금융그룹의 '2019 신한금융그룹 사회책임보고서' (이하 "보고서")에 대해 독립적인 제 3 자 검증 수행을 요청 받았습니다. 신한금융그룹은 보고서 내용에 모든 책임을 가지고 있으며, 본 업무를 수행하면서 DNV GL 의 책임 내용은 계약 내용 및 합의된 업무 범위에 한정됩니다. 검증은 DNV GL 에 제공된 데이터 및 정보가 완전하고, 충분하며 사실이라는 가정을 기반으로 실시되었습니다.

## 검증 범위 및 방법

DNV GL은 신한금융그룹으로부터 생성된 2019 년도 비재무 데이터 및 지속가능경영 관련 데이터를 토대로 AA1000 AP(2018)<sup>1</sup>에서 제시하고 있는 4 대 원칙의 적용 정도에 대한 평가를 실시하였습니다. 중대성 평가 절차를 통해 도출된 중요 주제에 연결된 GRI Standards 2016 의 특정 세부 지표는 다음과 같음을 확인하였습니다.

No.	Material topic	GRI Topic Specific Disclosure	No.	Material topic	GRI Topic Specific Disclosure
1	디지털 혁신	N/A	5	인적자원개발	404-1
2	윤리경영과 컴플라이언스	205-3	6	지속가능금융	FS8
3	포용금융	FS14	7	기후변화 대응	201-2
4	혁신성장지원	FS7	8	ESG 및 중장기 리스크 관리	N/A

\* FS: GRI G4 Financial Services Sector Disclosures 를 적용함

검증 활동은 국제적 검증 규격을 반영한 DNV GL 의 지속가능성 보고서 검증 프로토콜인 VeriSustain<sup>TM</sup> 2 과 AA1000AS(2008) with 2018 addendum<sup>3</sup>에 따라 Type1 (일부 성과지표에 대해서는 Type 2 검증 적용) 방법 및 Moderate 수준의 보증 형태로 진행되었습니다. 검증은 2020 년 5 월부터 6 월까지 실시되었으며, 신한금융 그룹에서 이루어졌습니다. 검증 활동은 샘플링을 기반으로 아래와 같이 실시되었습니다.

- 보고서 문구, 주장에 대한 확인, 보고서 작성에 활용된 데이터 관리 시스템, 정보의 흐름 및 통제의 견고성 평가
- 주요 부서 담당자들과의 면담
- 문서 검토, 데이터 샘플링, 보고서 작성에 활용된 데이터 베이스, 전산 관리 시스템 등의 테스트
- 중대성 평가 결과 검토

## 제한사항

보고서에 명시된 신한금융지주회사 및 8 개 자회사(신한은행, 신한카드, 신한금융투자, 신한생명, 오렌지라이프, 신한 BNP 파리바자산운용, 신한캐피탈, 제주은행)를 제외한 신한금융그룹의 자회사, 관련 회사, 협력사 및 제 3 자의 성과 및 보고 관행 등은 본 검증의 범위에 포함되지 않습니다. DNV GL 은 검증 활동 중 외부 이해관계자 면담을 실시하지 않았습니다. 신한금융그룹의 재무제표 및 금융감독원의 전자공시시스템(<http://dart.fss.or.kr>)에 공시된 자료, 그리고 신한금융지주 및 8 개 자회사의 홈페이지에 게시된 자료는 검증 범위에 포함되지 않습니다. 데이터 검증은 신한금융그룹에서 수집한 데이터에 대해 질의 및 분석, 그리고 제한된 형태의 표본추출방식을 통해 한정된 범위에서 실시 되었습니다. 검증팀은 경제 성과 작성을 위한 데이터 취합 및 산정 프로세스를 검토하였습니다. 환경 및 사회 데이터의 경우, 취합된 데이터를 확인하는 형태로 검증을 진행하였습니다. DNV GL 은 본 성명서에 기반하여 의사결정을 한 개인 또는 조직에 배상 책임 또는 공동 책임이 없음을 밝힙니다.

## 결론

검증을 수행한 결과, DNV GL은 중대성 측면에서 신한금융그룹의 보고서에 수록된 정보 및 데이터가 부적절하게 기술되었다고 판단할 만한 사항을 발견하지 못하였습니다. 보고서는 GRI Standards 의 핵심적 부합 방법 (Core option)에 따라 작성되었다고 판단되며, 추가적으로 AA1000AP(2018)에서 제시하고 있는 원칙에 대한 의견은 다음과 같습니다.

## 포괄성 원칙 (The Principle of Inclusivity)

신한금융그룹은 고객, 정부, 지역사회, 주주/투자자, 임직원 그리고 협력회사를 내외부 이해관계자 그룹으로 파악하고, 다양한 채널을 활용해 전사 차원 혹은 개별 부서 단위의 이해관계자 참여 활동을 실시하고 있습니다. 신한금융그룹은 이해관계자와 다양한 채널을 통해 의견을 수렴하고 있으며, 각 의견들은 CSR 전략 추진을 위한 활동에 반영하고 있습니다. 이해관계자의 정의, 참여 방식, 주요 기대사항 및 신한금융그룹의 대응 노력은 보고서

<sup>1</sup> AA1000 AccountAbility Principles 2018: AccountAbility 사가 제정한 보고서 발간 주체의 책임과 지속가능성 성과를 평가, 관리, 개선, 의사소통하는데 활용할 수 있도록 가이드 하고 있는 4 대 원칙

<sup>2</sup> VeriSustain protocol 은 DNV GL 홈페이지 ([www.dnvgl.com](http://www.dnvgl.com))에서 요청 시 확인 가능

<sup>3</sup> AA1000 Assurance Standard 2008 with 2018 Addendum: AccountAbility 사가 제정한 보고서 검증 표준



에 소개되었습니다. 특히, 신한금융그룹은 지속가능경영 추진 방향을 UN 지속가능발전목표(UN SDGs)에 같이 하고, 사업의 특성과 ESG(Environment, Social, Governance) 측면에서의 지속가능경영 성과 창출 활동을 추진 하고 있습니다.

**중대성 원칙 (The Principle of Materiality)**

신한금융그룹은 보고서 작성을 위해 중대성 평가를 실시하였습니다. 다양한 국제표준 및 트렌드 분석, 미디어 분석, 경영현황 및 전략방향 분석을 통해 총 18개의 지속가능경영 이슈를 도출하고, 우선 순위화하여 8개의 핵심 이슈를 중요 주제(Material Topics)로 선정하였습니다. 신한금융그룹은 중대성 평가를 통해 파악된 핵심 이슈를 신한금융그룹의 '2020 CSR 전략'과 연계하여 그 성과를 보고하고 있습니다. 검증팀은 중대성 평가를 통해 선정 된 중요 주제들이 보고서에 반영되어 있음을 확인하였습니다.

**대응성 원칙 (The Principle of Responsiveness)**

신한금융그룹은 2020 CSR 전략 및 그룹 전략방향과 이해관계자 영향 등을 고려하여 중요 주제를 선정하고 이들 중요 주제들에 대한 대응 전략, 목표 및 성과를 보고하고 있습니다. 보고서를 통해 신한금융그룹의 지속가능경영 의 의미와 추진방향을 설명함으로써 신한금융그룹의 지속가능경영에 대한 이해를 돕고 있습니다. 특히, 신한금융그룹은 이해관계자들의 요구에 보다 적극적으로 부응하고 사회적 책임을 다하기 위하여 사회책임경영위원회를 두어 지속가능경영 평가 결과 및 이해관계자 관심사항 등 지속가능경영 전반에 관한 주요 사항에 대하여 대응 하고 있습니다. 아울러 신한금융그룹은 TCFD (기후변화 재무정보공개 태스크포스), UN 책임은행원칙 및 UN 지속가능보현원칙과 같은 국제적 이니셔티브에 참여하고, 그룹 '기후변화 대응 원칙' 제정, 지속가능금융 채권 발행 등을 통하여 이해관계자 기대에 대응해 나가고 있습니다.

**영향성 원칙 (The Principle of Impact)**

중요 주제와 관련된 이해관계자들에 대한 영향은 식별, 모니터링, 그리고 평가 되어야 합니다. 신한금융그룹은 중대성 평가를 통해 파악된 중요 주제들의 직간접적 영향을 파악하여 보고서에 담았습니다. 특히, 신한금융그룹은 기업의 사회적 활동을 보다 가치 있게 추진하기 위해 사회적가치 측정 모델인 '신한 SVMF(Social Value Measurement Framework)'를 개발하여, 신한금융그룹의 사회공헌사업의 효과성 및 지속가능성을 높이고자 노력하고 있습니다. 앞으로 신한 SVMF 모델을 통해 신한금융그룹의 사회책임활동들에 대한 효과성을 높이고 이를 보고서에 반영하기를 기대합니다.

**특정 지속가능성 성과 정보의 신뢰성 (Reliability of Specific sustainability performance information)**

DNV GL은 상기에 기술된 바와 같이 보고서 AA1000 AP(2018)의 원칙을 따르고 있는지에 대한 평가(Type1 검증)에 더해, 특정 지속가능성 성과 정보로서 온실가스 배출량(Scope1, 2), 출장 온실가스 배출량(Scope3), 에너지 사용량, 용수 사용량, 폐기물 배출량, 결근률에 대해서 신뢰성 검증을 실시하였습니다. 해당 정보 및 데이터의 검증을 위해 담당자와의 면담을 실시하여 데이터 처리 프로세스에 대한 설명을 들었으며, 샘플링 기법을 통해 데이터 수집 및 가공 프로세스, 근거 문서 및 기록을 확인하였습니다. 신한금융그룹의 개별 데이터 관리 담당자는 상기에서 확인된 데이터의 출처 및 가공 프로세스에 대해 설명할 수 있으며, 재추적이 가능한 것으로 판단 됩니다. 검증 결과로 판단하였을 때, 보고서에 기재된 지속가능성 성과 정보에서 의도적인 오류나 잘못된 기술은 발견되지 않았습니다. 신한금융그룹은 신뢰할 수 있는 방식과 데이터로 지속가능성 성과의 출처와 의미를 설명 할 수 있으며, 관련 데이터의 식별과 추적이 가능하였습니다.

**적격성 및 독립성**

DNV GL은 ISO/IEC 17021:2015(경영시스템의 심사 및 인증을 제공하는 기관에 대한 요구사항)에 따라 품질 관리를 위한 자체 관리 표준 및 컴플라이언스 방침을 적용하고, 윤리적 요구사항, 전문 표준 및 관련 법규를 준수하기 위하여 문서화된 방침과 절차를 포함한 포괄적인 품질관리 시스템을 유지하고 있습니다. 검증팀은 검증 기간 중 DNV GL의 윤리행동강령<sup>4</sup>을 준수하였고, 관련 윤리적 요구사항에 따라 독립적으로 검증을 수행하였습니다. 본 검증 활동은 지속가능성 전문가들로 구성된 독립적인 검증팀에서 실시되었습니다. DNV GL은 본 성명서를 제외하고 보고서 작성에 관련된 업무를 수행하지 않았습니다. DNV GL은 검증 과정에서 인터뷰 대상자들에 대해 공정성을 유지하였습니다. DNV GL은 2019년 신한은행의 온실가스 배출량 검증과 신한은행의 ISO 14001:2015 와 ISO 50001:2011 인증을 실시하고 있으며, 이를 보고서의 검증에 대한 독립성이나 공정성에 영향을 미치지 않는다고 판단합니다.

2020년 6월 대한민국, 서울



**대표이사 이장섭**

(주)디엔비지엘비즈니스어슈어런스코리아



<sup>4</sup>DNV GL 홈페이지 (www.dnvgl.com)에서 확인 가능

## ABOUT THIS REPORT

<b>보고 원칙</b>	본 보고서는 GRI(Global Reporting Initiatives) Standards 작성 원칙을 따르고 있으며, GRI Standards (Core Option) 부합(In accordance with) 요건을 충족하고 있습니다. 보고서에 포함된 재무 정보는 한국채택국제회계기준(K-IFRS: Korean International Financial Reporting Standards)에 근거하여 작성되었으며, 기준 단위는 한국의 원(W)입니다.
<b>참고 기준</b>	본 보고서는 TCFD의 공시 권고안과 책임은행원칙의 보고 원칙을 준수하고 있습니다. 또한 기업과 인권이행지침(UNGP, UN Guiding Principles on Business and Human Rights)에 따른 인권 이행현황을 함께 다루고 있으며 SASB의 Commerical Bank Matrix를 반영하였습니다.
<b>보고 기간 및 범위</b>	보고서는 매년 발간되고 있으며, 본 보고서의 보고 기간은 2019년 1월 1일부터 12월 31일 기준이며, 일부 정성적 활동과 성과의 경우 2019년 내용을 포함하고 있습니다. 추세 파악이 필요한 경우 최근 3~4개년 데이터를 함께 보고하고 있습니다. 보고 범위는 신한금융지주회사, 신한은행, 신한카드, 신한금융투자, 신한생명, 오렌지라이프, 신한BNP파리바자산운용, 신한캐피탈, 제주은행 등 총 9개 그룹사를 대상으로 하며, 이는 영업수익 기준으로 전체 그룹사의 98.99%에 해당합니다. 보고 범위에 주기가 필요한 사항에 대해서는 독자의 혼선을 줄이기 위해 별도 설명을 기재하고 있으며 독자의 편의를 위해 기업명의 약어를 사용하고 있습니다. 보고서에 제시되고 있는 정량 성과의 경우 2019년 기준이며, 누적금액의 경우 2017년부터이며 누적 기간이 다른 경우 별도로 표시하였습니다.
<b>보고서 신뢰성</b>	보고서의 신뢰도 향상을 위해 글로벌 검증기관인 DNV·GL로부터 AA1000AP(2018)의 3대 원칙(포괄성, 중대성, 대응성)을 근간으로 하는 검증절차를 거쳤습니다. 검증수준은 Type 1이며 특정 성과정보에 대해서는 Type 2 검증을 실시하였습니다. 이에 대한 결과는 71~72페이지에서 확인하실 수 있습니다.
<b>문의처</b>	신한금융지주 전략기획팀 지속가능경영(ESG)담당 <a href="mailto:esg@shinhan.com">esg@shinhan.com</a>



04513 서울특별시 중구 세종대로 9길 20

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