

# Towards a Better Society



### | 보고서 작성원칙 및 특징 |

2006 신한은행 사회책임보고서 'Towards a Better Society'는 GRI(Global Reporting Initiative) 2002 가이드라인과 GRI 금융업부가지표(Financial Services Sector Supplement), BSR 가이드라인(B.E.S.T. Sustainability Reporting guidelines)에 따라 작성되었습니다. 2006 사회책임보고서는 '2005 사회책임보고서'에 대한 검증기관의 권고에 따라 경제적·사회적·환경적 성과를 균형적으로 담고자 하였으며, 이해관계자와의 대화를 통하여 사회책임경영을 위한 이슈를 도출하였습니다. 또한 사회책임보고서의 신뢰성을 확보하기 위하여 산업정책연구원의 제3자 검증의견서를 부록에 수록하였습니다.


### | 범위 및 기간 |


신한은행은 2005년에 (구)신한은행을 기준으로 첫번째 사회책임보고서를 발간 하였습니다. 정기적인 사회책임경영 성과 보고 및 정보 공개를 위하여 2006년에 두번째 사회책임보고서를 발간하였으며, 본 보고서는 (구)신한은행과 (구)조흥은행의 사회책임경영 성과를 통합한 정보를 담고 있습니다.

2006 신한은행 사회책임보고서는 2003년부터 2006년 상반기까지의 4개년 데이터를 수록하고 있으나 집계가 어려운 일부 데이터는 2003년부터 2005년 말을 기준으로 하였습니다. 모든 데이터는 신한은행의 국내 영업점과 본점의 성과를 대상으로 하고 있으나 일부 환경 데이터는 본점에 해당하는 성과를 기준으로 하였습니다. 보고서 내의 통화단위는 한국 원화를 기준으로 하였으며, 기타 단위 표기는 각 수치와 함께 병기하는 것을 원칙으로 하였습니다.

### | 상세자료 링크 |

보고서에 수록된 내용보다 더 자세한 사항을 알고자 하는 독자들을 위하여 다음과 같은 아이콘을 사용하여 상세 자료에 대한 열람방법을 제시하였습니다.

 신한은행 홈페이지([www.shinhan.com](http://www.shinhan.com))

 2005 사회책임보고서

※ 본 보고서는 신한은행 홈페이지에서 PDF파일로도 보실 수 있습니다.

# Towards a Better Society

모두가 더 나은 세상으로 가는 길,  
신한은행이 함께 합니다.

우리 사회가 소망하는 일들이 이루어지고  
모든 이해관계자들이 행복해지는 내일을 위해  
신한은행이 뛰고 있습니다.





# Towards a Better Society



# Contents

CEO 메시지		01
THE Bank 신한 소개	은행개요   경영이념과 사회책임경영 목표   사회책임경영 현황   2006 이해관계자와의 대화	05 07 09 10
THE Bank 신한 지속경영 성과	혁신경영 성과   창조경영 성과	13 17
THE Bank 신한 사회책임경영 성과	고객을 위한 책임   지역사회를 위한 책임   협력업체를 위한 책임	21 26 31
THE Bank 신한 윤리경영 성과	임직원과의 약속   준법경영	35 42
THE Bank 신한 환경경영 성과	환경경영   환경보호를 위한 활동	49 50
부록	제3자 검증의견서   BSR/GRI Index   용어설명   주요 수상내역   소속 단체 및 협회	53 55 59 60 61





## CEO 메시지

앞으로도 신한은행은 경제, 사회, 환경 부문 모두에서 가장 투명하고 윤리적인 기업활동과 사회책임경영을 적극 실천함으로써 고객, 협력업체, 지역사회, 임직원 등 이해관계자들과 더불어 밝고 행복한 미래를 열어가고자 합니다.

신한은행을 아껴 주시는 여러분, 안녕하십니까?

그간 신한은행은 기본과 정직, 그리고 원칙에 충실한 경영을 통해 고객중심의 새로운 금융문화를 창달하는 동시에, '서로 돕는 은행'과 '나라를 위한 은행'이라는 경영이념을 구현하기 위해 사회적 책임의 실천에도 노력해 왔습니다.

2005년 지난해에는 국내 금융업 최초로 사회책임보고서를 발간하여 임직원간의 사회책임경영에 대한 공감을 넓히고 지속가능한 성장을 도모하는 등 은행경영 전반에 걸쳐 한걸음 더 성숙을 기할 수 있었습니다.

한편으로 다양한 커뮤니케이션 채널을 통해 수렴한 이해관계자의 폭 넓은 의견과 전문가의 조언을 적극 반영하여 사회책임경영의 성과를 균형있게 달성하기 위한 보다 체계적이고 실제적인 활동을 수행하였습니다. 이를 바탕으로 향후에는 경영성과와 경쟁력에서부터 기업시민으로서의 책임에 이르기까지 이해관계자 모두의 행복을 키워 그야말로 모든 면에서 앞서가는 일등은행이 되도록 최선의 노력을 기울이겠습니다.

특히 지난 4월 1일, 통합 신한은행이 '대한민국 금융의 자부심, THE Bank 신한'의 가치아래 출범한 만큼, 전체 임직원은 보다 엄격한 윤리의식과 사회적 책임을 공유하고 실천함으로써 가장 신뢰 받는 은행을 만들 것입니다.

본 사회책임보고서는 새롭게 출범한 통합 신한은행의 경영이념과 사회책임경영에 대한 목표 및 전략을 이해관계자에게 소개하고 성실하게 이행하겠다는 약속이자 다짐입니다. 앞으로 저를 비롯한 신한은행의 모든 임직원은 이를 흔들림 없이 실천함으로써 대한민국을 대표하는 World Class Bank로 힘차게 도약해 나가겠습니다. 많은 분들의 관심과 조언을 부탁드립니다.

감사합니다.

2006년 10월 30일  
은행장 신 상 훈



THE Bank 신한

# 소개

우리 미래의 성장, 신한은행이 버팀목이 되겠습니다.

신한과 조흥이 손잡고 하나가 되었습니다.

하나된 신한은행은 대한민국 금융의 자부심이 될 것을 약속합니다.







THE Bank 신한 소개 | 사회 속의 신한

# 은행개요

## 신한은행의 규모

설립연도	1897년 2월
본점 소재지	서울시 중구 태평로 2가 120번지
은행장	신상훈
임직원 수	14,103명
고객 수	31,421,794명*
영업점 수	982개(해외영업점 16개 포함)
자본금	7.5조원
총자산	172.6조원
매출액	5.9조원

\* (구)신한은행과 (구)조흥은행의 합병에 따른 중복 고객 여부를 고려하지 않고 단순 합산한 수치임

신한은행은 지난 2006년 4월 1일부로 (구)신한은행과 (구)조흥은행\*이 하나되어 신한은행이라는 이름으로 거듭나게 되었습니다. 신한은행은 합병을 통하여 임직원 14,103명, 영업점 982개에 이르는 국내 대형 우량은행으로 자리매김하였습니다. 새로운 신한은행의 모회사는 (주)신한금융지주회사이며(100% 지분 보유), 신한은행은 11개의 자회사\*\*를 보유하고 있습니다.

## 경영활동

신한은행은 효과적인 종합금융서비스 제공을 위해 고객을 6개 고객군(PB, 리테일, SOHO, SME, 대기업/IB, 특수기관)으로 분류하고 각 고객군별로 특화·전문화된 사업모델을 운영하고 차별화된 금융상품과 서비스를 제공하고 있습니다. 효율적이고 원활한 고객 서비스 네트워크를 구축해 고객이 필요로 하는 금융 서비스가 불편없이 처리될 수 있도록 노력하고 있습니다. 또한 은행의 경쟁력을 한단계 높이고자 내부적으로 프로세스 혁신(BPR)을 통한 영업·마케팅 지원 강화 및 업무효율성 향상 작업을 진행하고 있으며, 블루오션 전략 및 6시그마 등의 혁신전략을 도입하였습니다.

\* (구)신한은행은 1982년부터 2006년 3월 말까지의 신한은행을 나타내며, (구)조흥은행은 1897년부터 2006년 3월 말까지의 조흥은행을 의미함

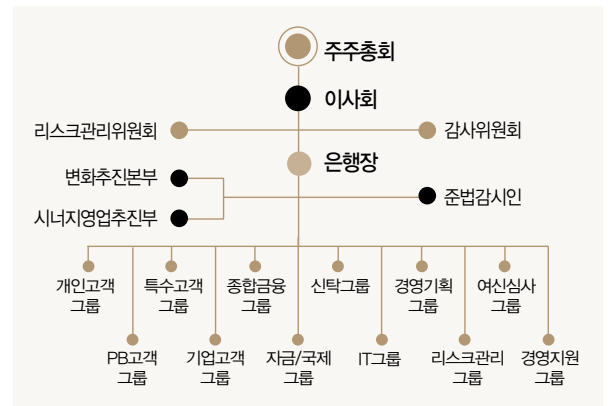
\*\* (주)신한데이터시스템, 신한금융유한공사, 에스에이치자산운용(주), 신한아주금융

## 신한은행의 발자취

연도	내용
2006년 4월	통합 신한은행 출범 및 신상훈 통합은행장 취임
2005년 9월	신한·조흥 통합추진위원회 출범
2004년 9월	여자프로 농구단 에스버드(S-Birds) 창단
2003년 9월	신한금융지주회사 뉴욕증시 상장
2003년 9월	(구)조흥은행, 신한금융지주회사 자회사로 편입
2001년 9월	신한금융지주회사 출범
1999년 9월	강원은행과 합병
1999년 7월	국내 은행 최초 인터넷 뱅킹 서비스 실시
1999년 5월	충북은행과 합병
1998년 6월	동화은행 인수
1995년 11월	국내 最古은행, 最古 법인기업 인증획득 - 한국기네스협회
1989년 11월	(구)신한은행 주식상장
1982년 7월	(구)신한은행 창립
1897년 2월	한성은행 ((구)조흥은행)창립

## 조직구성

신한은행의 조직은 총 61개 부서(12그룹 2본부 37부 20실 3센터 1연구조 4부속팀)로 구성됩니다.

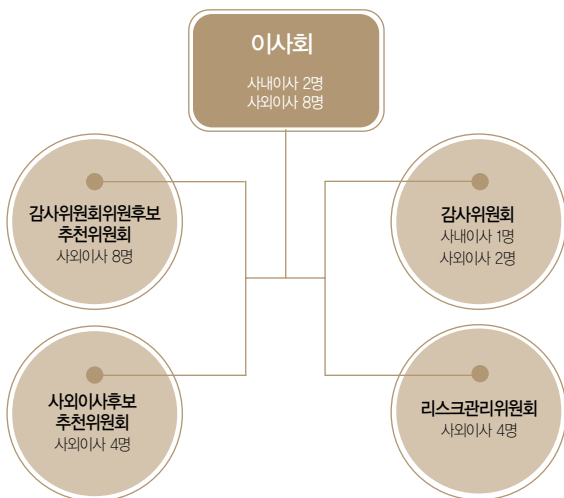


유한공사, 아메리카신한은행, 유럽신한은행, 신한버나은행, 씨에이치비밸류미트 2001년 제1차 자산유동화전문 유한회사, 씨에이치비밸류미트 2001년 제2차 자산유동화전문 유한회사, 씨에이치비밸류미트 2002년 제1차 자산유동화전문 유한회사, 씨에이치비밸류미트(주)

## 이사회 구성

투명한 경영 활동을 위한 첫 걸음인 건전한 지배구조를 만들기 위하여 대한민국 상법 및 은행법에서 요구하는 지배구조 관련 법규\*를 준수하고 있습니다.

### [이사회 구성 현황]



현재 이사회의 80%가 사외이사로 구성되어 있습니다. 2005년 15회(구신한은행기준, 2006년 상반기에 9회 개최된 이사회에서는 신한·조흥은행 합병 승인과 통합준비위원회에 관련된 사항, 경영 계획 및 리스크 관련 사항, 조직 및 제도의 개편에 대한 사항 등을 논의하고 의결하였습니다. 이사회의 전문성 있는 운영을 위하여 이사회 산하에 감사위원회추천위원회, 사외이사추천위원회, 감사위원회, 리스크관리위원회를 두고 있으며, 이사들이 각종 경영전략적 결정 사항들을 공정하게 논의하여 판단할 수 있는 시스템을 갖추고 있습니다. 특히 리스크에 대한 책임이 점차 강화됨에 따라 이사회는 은행이 부담하고 있는 각종 리스크에 대해 적절한 자문을 보유할 것과 우수한 리스크관리기법을 개발·활용하도록 권고하고 있습니다.

\* 상법 및 은행법이 정한 지배구조에 관련한 법규는 은행법, 은행법시행령, 은행업감독 규정, 은행업감독업무시행세칙 등이 있음

### [이사회 구성원]

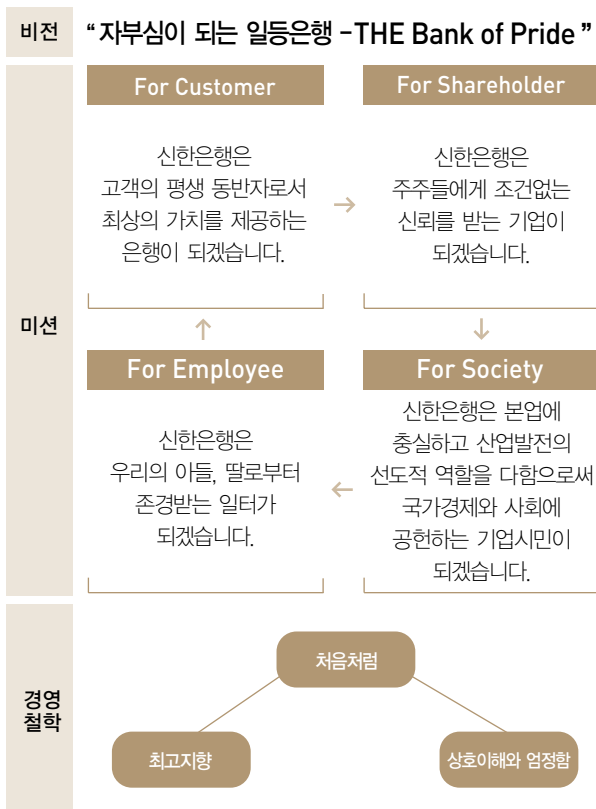
성명	주요경력	구분
신상훈	2001년 9월 신한금융지주회사 상무 2003년 3월 신한은행 은행장(현)	이사 은행장
조재호	2001년 5월 금융감독원 은행검사2국 국장 2004년 2월 신한은행 상근감사위원(현)	이사 상근감사위원
이인호	1999년 2월 신한은행 은행장 2005년 5월 신한금융지주회사 사장(현)	사외이사
이재우	2002년 2월 신한은행 부행장 2004년 12월 신한금융지주회사 부사장(현)	사외이사 감사위원회 위원
권동현	2000년 6월 신용조합 아이치상은 이사장(현) 2004년 3월 신한금융지주회사 사외이사	사외이사
정갑영	1985년 3월 연세대 상경대학 경제학과 교수(현) 2004년 3월 연세대학교 정보대학원장(현)	사외이사
박경서	1998년 3월 고려대 경영학과 교수(현) 2003년 3월 신한은행 사외이사	사외이사
김대식	1991년 1월 한양대 경영대학 경영학부 교수(현) 2004년 3월 조흥은행 사외이사	사외이사
서상록	2000년 5월 인천전문대학 학장 2003년 8월 신한은행 사외이사	사외이사 감사위원회 위원장
김치호	2001년 6월 예금보험공사 리스크관리 2부장 2006년 2월 예금보험공사 금융분석부장(현)	사외이사

# 경영이념과 사회책임경영 목표

## Ⅰ 경영이념 Ⅰ

새롭게 태어난 신한은행은 보다 나은 세상을 향해 나아가는 첫 발 걸음을 내딛기 위하여 새로운 경영이념과 사회책임경영 목표를 수립하였습니다. 신한은행의 비전인 '자부심이 되는 일등은행'은 모든 이해관계자에게 자부심이 될 수 있는 이상을 지향하는 은행이 되겠다는 의지를 담고 있습니다. 즉, 특정 대상이 아니라 고객, 임직원, 지역사회 등 다양한 이해관계자들에게 기대에 부합하는 가치를 제공함으로써 모든 이해관계자들에게 긍지와 희망을 드리는 은행이 되는 것을 목표로 하고 있습니다. 특히 2006년에는 성공적 통합과 질적 성장을 이루어 대한민국 대표 은행으로서의 위상을 정립하는 것을 목표로 통합 원년의 통합 시너지를 조기 구현하고 안정적인 수익 창출 기반을 확대하며, 미래지향적 역량을 강화하는 것을 주요 추진 전략으로 선정하였습니다.

### [신한은행 경영이념]



## Ⅰ 사회책임경영 목표 및 전략 Ⅰ

신한은행은 '자부심이 되는 일등은행'이라는 경영 비전을 지향점으로 하여 사회책임경영을 위한 목표를 '행복한 미래를 열어가는 신한은행'으로 정하였습니다. 이는 인류사회가 꿈꾸는 행복한 미래를 만들고자 하는 신한은행의 책임정신을 반영하고 있습니다. 현재뿐만 아니라 미래까지 바라보는 장기적 안목을 가지고 더 나은 사회를 지속적으로 추구한다는 신한은행의 의지를 담아 전략 및 세부 실천 프로그램을 수립하고 이를 통해 사회책임경영을 실현해 나갈 것입니다. 신한은행은 주요 이해관계자를 시장, 임직원, 고객, 협력업체, 지역사회, 환경으로 구분하고 이들 이해관계자의 참여를 통하여 사회책임을 위한 주요과제를 파악하고 신한은행의 현재 위치와 시급성, 중요성, 실행가능성 등을 감안하여 사회책임경영 전략을 선별하였습니다.

## Ⅰ 사회책임경영 추진계획 Ⅰ

사회책임경영 목표를 효율적으로 달성하기 위하여 2006년 ~2012년까지의 장기적인 로드맵을 구성하였습니다. 로드맵의 각 단계는 신한은행의 내외부 환경 분석과 현황 진단 및 이해관계자와의 대화를 통하여 설정되었으며, 모든 이해관계자를 고려하는 사회책임경영을 지향하고 있습니다.

### 사회책임경영을 통한 혁신

사회책임경영을 정착시키기 위하여 내부 구조를 체계적으로 다져 나갈 것입니다. 조직 내에 분산되어 있는 각종 사회책임경영 활동을 응집시키고 이해관계자와의 원활한 커뮤니케이션을 실시할 수 있는 체제를 구축할 예정이며, 사회책임경영 실천 모니터링 및 성과측정을 정기적으로 수행해 사회책임경영을 통한 혁신을 이루도록 노력하겠습니다.

### 임직원 삶의 질 향상

임직원의 개개인의 비전 실현을 위하여 각종 연수 기회를 확대할 예정이며 현재 시행 중인 가족친화경영 제도를 활성화하여 임직원의 일과 삶의 균형에 실제적으로 도움이 될 수 있도록 개편해나갈 예정입니다. 임직원 삶의 질 향상을 위해 개진된 임직원의 다양한 의견은 신속히 정책에 반영될 수 있도록 노력하겠습니다.

### 사회책임경영을 접목한 금융상품 및 서비스 개발

소상공인, 저소득층을 위한 대출 등 사회공헌형 금융서비스를 지속적으로 확대하고 중소기업고객 지원 제도를 강화할 예정입니다. 향후 기업여신 및 대규모 개발이나 시설투자관련 대출 심사기준에 사회적, 환경적 평가기준을 강화하도록 노력하겠습니다.

### 협력업체와의 쌍방향 커뮤니케이션 정착

현재 실시되고 있는 일부 협력업체와의 정기적 모임이나 우수업체 시상제도 등을 전체 협력업체로 확대시행하고 2006년 첫 실시된 협력업체 만족도 조사를 정례화할 것입니다. 또한 익명성이 보장되는 상시적 커뮤니케이션 채널을 구축하여 자유로운 건의 및 의견개진이 가능하도록 노력하겠습니다.

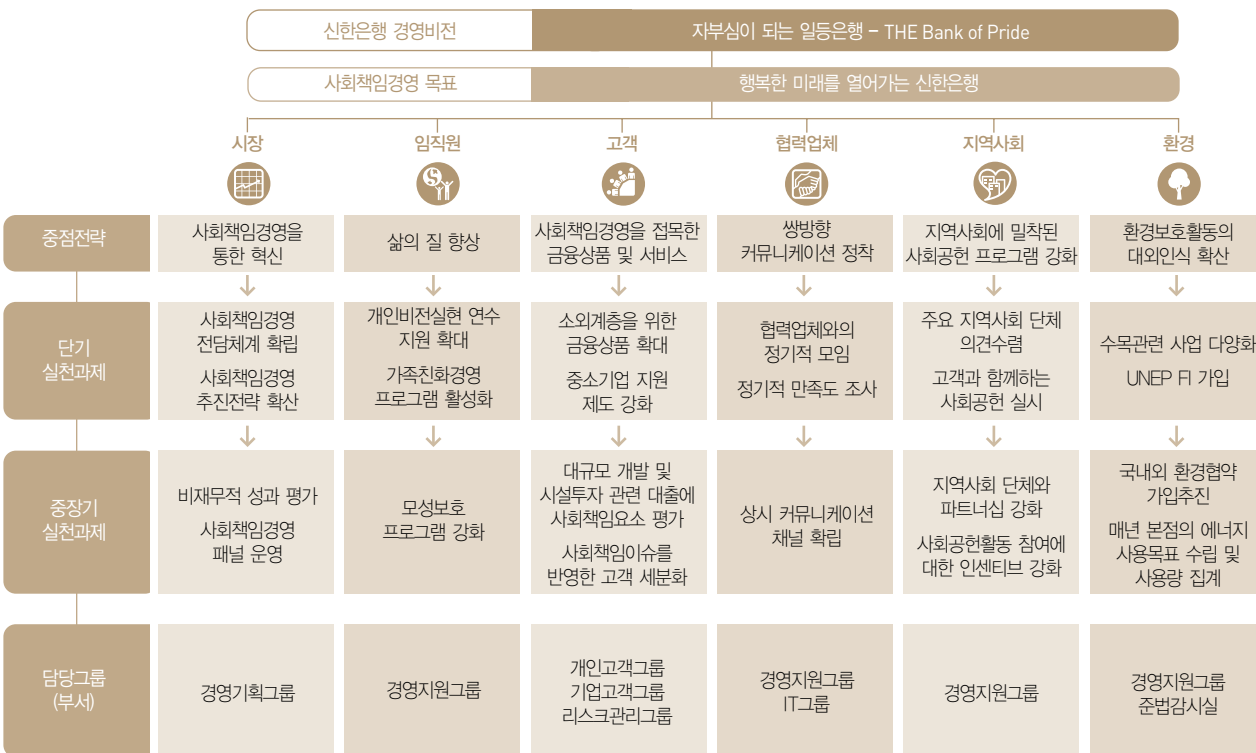
### 지역사회에 밀착된 사회공헌 프로그램 강화

2006년 첫 시행된 지역사회 단체 대상 설문조사를 매년 실시하여 보다 면밀히 지역의 니즈를 파악할 것입니다. 장기적으로는 지역사회 단체와의 파트너십을 통한 사회공헌 프로그램 개발을 통해 지역사회가 진정으로 필요로 하는 사회공헌 활동을 체계적으로 펼쳐나가도록 하겠습니다.

### 환경보호활동의 대외인식 확산

기존의 수목 표찰 부착사업을 확대 및 강화하는 동시에 그 밖의 다양한 수목 관련 사업을 기획하여 신한은행의 수목보호 활동 정착 및 대외적 인식을 제고하도록 노력할 것입니다. 또한, 금융기관의 국제환경 규약인 UNEP FI\* 가입을 위하여 담당 인력을 지정하고 협약 체결을 위한 구비 사항을 정비하고 있으며 2007년 중에 가입을 완료할 것입니다.

\* UNEP FI(UNEP Finance Initiative) : 유엔환경계획(UNEP) 주도 하에 발표된 금융기관의 윤리·사회·환경적 책임에 관한 국제적 이니셔티브

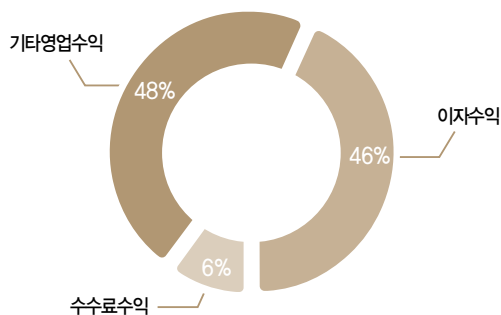


# 사회책임경영 현황

## 숫자로 보는 신한은행 사회책임경영

분류	항목	2006년(상)	2005년	2004년	2003년
경제성과	자산총계(억원)	1,726,067	1,632,610	1,536,550	1,474,679
	영업수익(억원)	58,929	135,373	127,776	102,686
	영업이익(억원)	6,664	15,987	12,560	(-)157
	당기순이익(억원)	7,203	15,309	11,093	(-)4,929
	납세액(억원)	1,218	3,495	4,476	2,759
사회성과	기부금(억원)	194	655	210	91
	자원봉사 시간(시간/인)	25	16	8	-
	자원봉사자 수(명)	6,742	7,296	4,323	-
	임직원(명)	14,103	11,339	11,343	11,154
	고용창출(%)	3.1	9.4	5.5	4.1
	여성인력(%)	27.10	26.90	26.00	25.60
	장애인고용(%)	0.16	0.19	0.18	0.18
	일인당 교육훈련비(만원)	220(연간)	152	134	122
	일인당 교육훈련시간(시간)	46	99	95	109
	직원 만족도(10점 만점)	-	8.06	7.94	7.65
고객 만족도(100점 만점)	79.2	78.8	77.6	76.2	
환경성과	시수 사용량(m <sup>3</sup> )	29,702	52,265	54,831	47,847
	지하수 사용량(m <sup>3</sup> )	15,078	39,901	36,156	30,658
	전기 사용량(kwh)	3,699,810	7,269,698	7,194,278	7,186,087
	도시가스 사용량(m <sup>3</sup> )	238,371	592,656	576,436	569,712

[2006년 상반기 영업수익 분포]



신한은행은 통합 첫째 내부적 화합과 조직정비 작업 중임에도 불구하고 2006년 6월 30일 현재 총자산 172.6조원(은행, 증권, 신탁계정 포함), 총당국 적립잔액 1조 1,600억원에 달하는 반기 실적을

달성하였습니다. 이 중 2006년 상반기의 영업수익은 약 5.9조원이며, 이자 수익이 46%, 수수료 수익이 6%, 기타 영업수익이 48%로 이루어져 있습니다.

- \* 경제성과의 모든 2003년~2005년 실적은 (구)신한은행과 (구)조흥은행 합산 수치임  
 신한은행 홈페이지 참조
- \* 사회성과 중 2003년~2005년 기부금, 임직원 수, 여성인력은 (구)신한은행과 (구)조흥은행의 기부실적 및 정규직 직원만을 대상으로 합산·산정한 수치임
- \* 고용창출률은 (구)신한은행을 기준으로 계산 되었음  
 계산식: (당해년도인원수 - 지난해도인원수) / 지난해도인원수 x 100)
- \* 장애인고용률은 2003년~2005년의 경우 (구)신한은행과 (구)조흥은행의 합산 수치임
- \* 자원봉사 실적, 일인당 교육훈련비, 일인당 교육훈련시간, 직원만족도, 고객만족도는 2003년~2005년의 경우 (구)신한은행 기준 수치임
- \* 2006년 일인당 교육훈련비는 2006년 상반기까지의 집계 수치가 아닌 2006년 한 해 예산에 대한 잠정 수치임
- \* 모든 환경데이터는 신한은행 본점의 사용량을 기준으로 하였음

# 2006 이해관계자와의 대화

## 이해관계자와의 대화 취지

신한은행은 모든 이해관계자를 존중하며 사회적책임경영의 주요 과제를 도출하고 향후 계획을 수립하는 데 각 이해관계자의 의견을 반영하고 있습니다. 이해관계자와의 대화는 신한은행의 이해관계자 존중 의지를 실현하고 사회와의 쌍방향 커뮤니케이션을 지향하기 위하여 2005년부터 실시해오고 있으며 매년 사회적책임보고서에 관련 내용을 수록·공개하고 있습니다.

이해관계자와의 대화를 통하여 신한은행의 사회적책임경영 목표인 '행복한 미래를 열어가는 신한은행'을 실현할 수 있도록 이해관계자와의 공감대를 형성하고 실현 방안을 함께 마련하여 모든 이해관계자와의 동반자적 관계를 구축해 나가고자 합니다.

## 이해관계자 분류와 참여방식

이해관계자와의 대화를 실시하기 위하여 국내외 동향 및 각종 규범, 정부 정책 등을 파악하여 외부환경을 분석하고 신한은행의 경영 활동 및 사회와의 관계를 고려해 대화 참여 이해관계자 분류 및 주요 대화 주제를 선정하였습니다. 2006 이해관계자와의 대화는 2005년에 비하여 참여대상의 범위를 확대하여 더욱 다양한 이해관계자의 의견을 수렴하였으며, 대화 방식은 주요 이해관계자 설문조사, 임직원 인터뷰, 학계 및 시민단체 인터뷰로 이루어졌습니다.



먼저 이해관계자 설문조사를 통하여 비교적 낮은 인식도를 보인 사안과 주요 건의사항을 중심으로 개선과제를 도출하였습니다. 분류된 개선과제는 임직원 인터뷰와 학계 및 시민단체 인터뷰에서 중점적으로 논의되었으며, 이에 대한 원인 및 환경을 분석하고 다양한 제언을 수렴하여 그 결과를 해결책 마련을 위한 기초자료로 활용하였습니다.

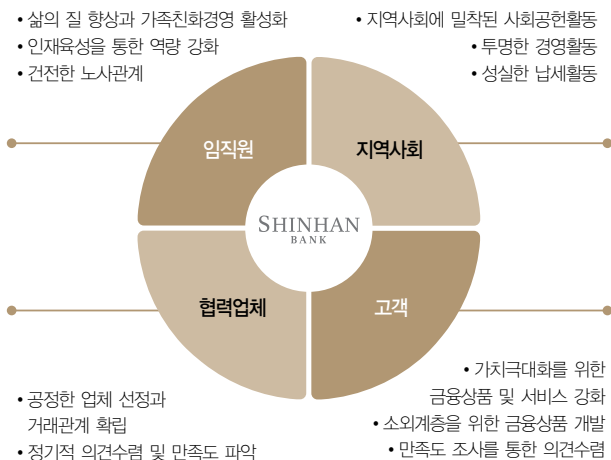
## 이해관계자와의 대화의 결과

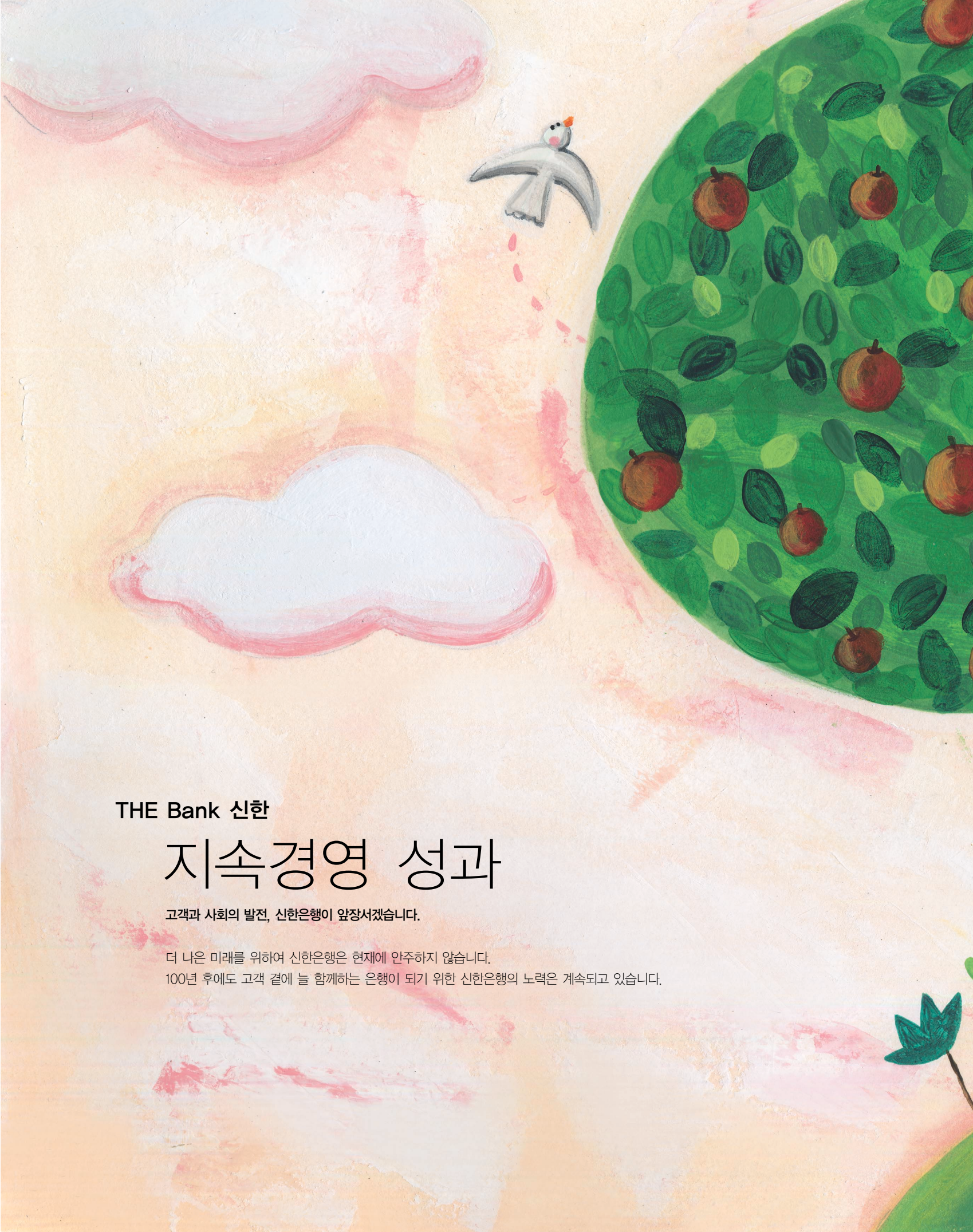
2006년 7월25일부터 8월8일까지 실시된 이해관계자 설문조사에는 임직원 2,453개, 개인고객 740개, 기업고객 160개, 협력업체 102개, 지역사회 35개의 샘플이 수집되었습니다. 인식도는 7점 척도를 사용하여 측정하였으며, 상위(5점~7점)에 해당하는 응답을 '만족'으로, 중간(4점)에 해당하는 응답을 '보통'으로, 하위(1점~3점)에 해당하는 응답을 '불만족'으로 분류하여 각 문항별 분포를 표시하였습니다.

임직원 인터뷰와 학계 및 시민단체 인터뷰를 통해 신한은행 사회적책임경영의 현황을 내부와 외부에서 동시에 분석함으로써 대내적 인식과 대외적 인식의 격차를 비교할 수 있었으며, 비교결과 인식의 격차가 크게 나타난 사안을 파악해 원인 분석과 해결책 모색을 위한 의견을 공유하게 되었습니다. 학계 및 시민단체 인터뷰에서는 사회적책임경영 전문가 10인으로부터 깊이 있는 논의와 전문가적 의견 수렴이 이루어졌으며 일부 결과를 본 보고서에 포함하였습니다.

2006 이해관계자와의 대화를 통해 다양한 이해관계자들 간의 인식 차이를 파악하고 의견 교류의 필요성을 다시한번 확인하게 되었습니다. 앞으로도 지속적인 이해관계자와의 대화를 실시하여 의견 교류와 공감대 형성을 시도하고 사회적책임경영에 대한 새로운 동향과 니즈를 파악해 능동적으로 대응하고자 노력할 것입니다.

## 이해관계자와의 대화 참여대상 및 주요 과제





THE Bank 신한

# 지속경영 성과

고객과 사회의 발전, 신한은행이 앞장서겠습니다.

더 나은 미래를 위하여 신한은행은 현재에 안주하지 않습니다.

100년 후에도 고객 곁에 늘 함께하는 은행이 되기 위한 신한은행의 노력은 계속되고 있습니다.





# 혁신경영 성과

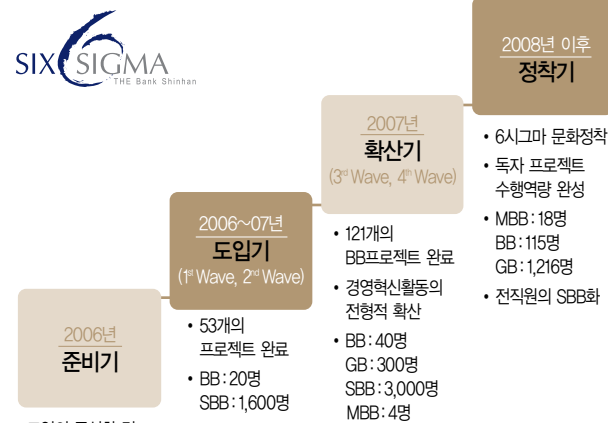
## 경영혁신을 위한 6시그마

신한은행은 혁신 체계와 문화를 정착시키고 (구)신한은행과 (구)조흥은행의 통합 시너지 효과를 배가시키기 위한 전략으로 2006년 4월 은행 통합과 함께 국내 은행 최초로 전체 경영에 '6시그마'\* 경영 전략을 도입하였습니다. 신한은행은 직원의 이해를 돕고 동참을 이끌어내기 위하여 'Slim & Simple 업무혁신 캠페인'을 실시하여 혁신 지향적 문화를 구축하기 시작하였습니다. 6시그마는 올해 6월까지 사전 준비기간을 마쳤으며, 2008년까지 신한은행에 정착되도록 노력하겠습니다.

6시그마의 전면적 도입을 강력히 추진하기 위하여 변화추진본부 내에 '6시그마 전담 추진 조직'을 마련하였으며, 6시그마의 효과적 도입과 정착을 위하여 다양한 캠페인, 교육, 슬로건 제정, 교육자료 및 간행물 발간을 계획하고 있습니다.

### [6시그마 단계별 도입전략]

신한은행 기업 문화로 정착된 ←  
**6시그마**



BB, GB, SBB, MBB에 관한 설명은 각주 참조\*\*

\* 제품이나 서비스의 결함 발생 가능성을 사전에 제거하고 품질을 획기적으로 향상시켜 고객만족, 프로세스 효율화, 비용절감 등을 통해 기업의 수익성을 극대화시키는 전사적 경영혁신 방법

\*\* BB(Black Belt): 6시그마 개선팀을 지도하거나 실질적으로 이끌어가는 사람  
GB(Green Belt): 각 분야에서 해당업무를 담당하고 있는 실무자로서 GB과정을 이수하고 인증을 받는 인력

### [6시그마 인프라 구축을 위한 2006년 시행 프로그램]

프로그램명	주요내용
<b>Slim &amp; Simple 업무혁신 캠페인</b>	불필요한 업무를 폐지하여 직원들의 업무 부담을 줄이는 동시에 은행 전체에 산재해 있는 비생산적인 낭비 요인을 제거하는 캠페인입니다. 은행의 생산성 및 영업력 향상효과와 함께 제기된 문제들을 향후 6시그마 경영혁신 활동을 위한 혁신과제로 선정하였습니다.
<b>6시그마 홍보용 브로슈어 제작</b>	CEO의 확고한 6시그마 경영 도입의지와 추진 마스터 플랜을 공유하기 위한 브로슈어를 제작하였습니다.
<b>'알기 쉬운 6시그마 Weekly' 발간</b>	매주 월요일 마다 경영진, 영업본부장, 부서장, 영업점 장에게 6시그마 추진 관련 뉴스 및 제반 자료를 송부하여 추진 주체들과의 공감대 형성을 위한 커뮤니케이션을 하고 있습니다.
<b>6시그마 CoP*** 활동 활성화 방안</b>	2005년 말에 6시그마 연구회가 창립(회원 60명)되어 오프라인 워크샵(9회)을 실시하고 수시로 온라인 커뮤니티 활동 및 e-GB교육(2개월)을 실시하는 등의 활동을 하고 있습니다.
<b>SBB(Shinhan Blue Belt) 운영</b>	6시그마를 전면적으로 도입하고 추진함에 있어 6시그마의 정신을 정확히 이해하고, 전파시킬 수 있는 혁신 인력을 양성하는 프로그램입니다.
<b>6시그마 대직원 확산 교육</b>	6시그마에 대한 경영진 인식을 제고하고 추진 실무자들의 역량을 강화하고자 진행됩니다. 이를 통하여 6시그마에 대한 전 직원의 공감대 형성 및 문화로 정착을 위해 노력하겠습니다.

SBB(Shinhan Blue Belt): 신한은행의 6시그마 정신을 정확히 이해하고 전파시킬 수 있는 혁신인력

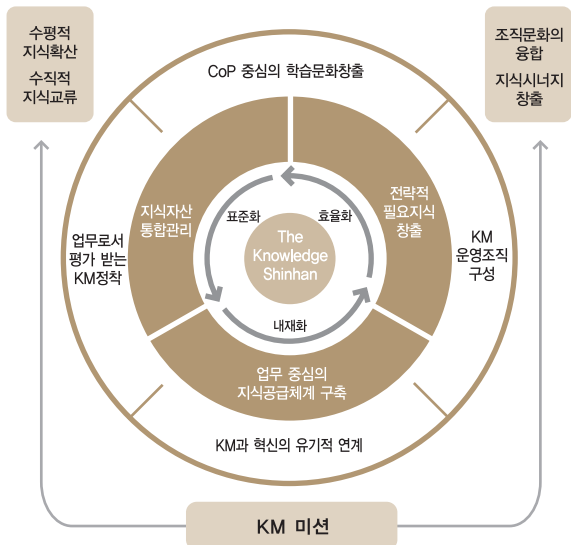
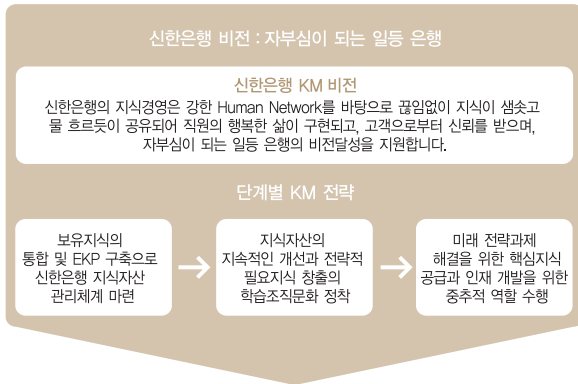
MBB(Master Black Belt): 통계툴(tool)이나 프로세스 개선에 대해 심도있는 교육을 받아 6시그마에 정통한 인력

\*\*\* CoP(Community of Practice): 조직 구성원 간의 지식 공유 및 학습, 지식 창출 활동을 수행하는 지식 실행 공동체

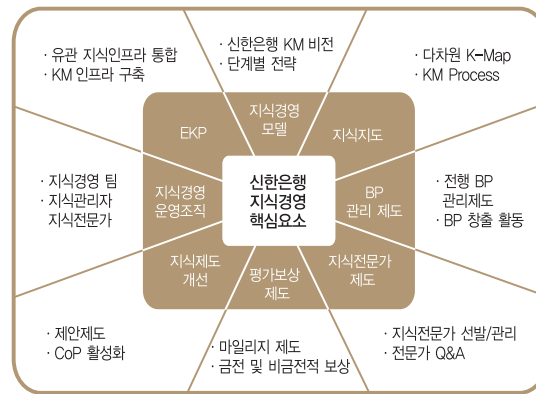
## 지식기반 성장을 위한 지식경영

신한은행은 급변하는 금융환경 하에서 경쟁 우위의 원천인 새로운 지식을 지속적으로 창출하여 업무 생산성을 높이고 궁극적으로 고객에게 제공하는 상품 및 서비스 품질을 향상하기 위하여 2006년 4월 지식경영(KM: Knowledge Management)추진을 위한 전담팀을 구성하였으며 2007년 3월 말까지 지식경영 활동의 기반이 되는 IT 인프라인 EKP(Enterprise Knowledge Portal)를 구축할 계획입니다.

### [지식경영 비전 및 전략]



### [신한은행 지식경영의 핵심요소]



#### · 지식실행공동체(CoP: Community of Practice)

CoP를 통해 부서·직급간의 장벽을 없애고 직원 상호간에 지식을 전파하고 공유하게 됨으로써 개인역량 개발은 물론 조직 내 커뮤니케이션 향상과 성과 창출에도 기여함

#### · 영업우수사례(BP: Best Practice) 관리 제도

은행이 가진 경험과 노하우가 지식자산으로 축적되도록 전형적인 BP의 발굴과 개발을 위한 제도 및 프로세스를 설계하고, 이에 대한 활용도를 높임

#### · 지식지도(K-Map: Knowledge Map)

지식유형을 기본으로 업무기능, 직무, 대상고객 별로 산재된 지식을 분류·통합하여 임직원이 원하는 지식을 쉽게 찾고 업무에 활용할 수 있도록 지원함

#### · 지식전문가 제도

지식의 품질관리와 문제해결을 위해 업무책임자와 행내 및 행위전문가로 지식전문가를 선발하여 이들의 지식, 경험 및 노하우를 공유하는 활동임

#### · 제안 제도

경영개선, IT, 상품, 운영리스크 등에 관하여 직원들로부터 제안을 받는 제도로써 우수한 아이디어를 발굴하고, 내부 위험요소를 신속히 파악하여 영업기회의 확대 및 리스크 감소를 도모함

#### · 지식관리 프로세스

지식, 정보의 생성부터 퇴출까지를 관리하는 절차로 EKP 내에서 지식은 정의된 Life Cycle을 따라 평가, 활용, 정제되며, 이를 통해 가치 있는 지식의 실시간 공유와 축적 및 업그레이드가 이루어짐

#### · 핵심지식 관리

은행의 미래성장동력 확보와 차별화된 최상의 서비스 제공을 위해 반드시 필요한 핵심지식을 창출하고 관리하는 활동임

# 혁신경영 성과

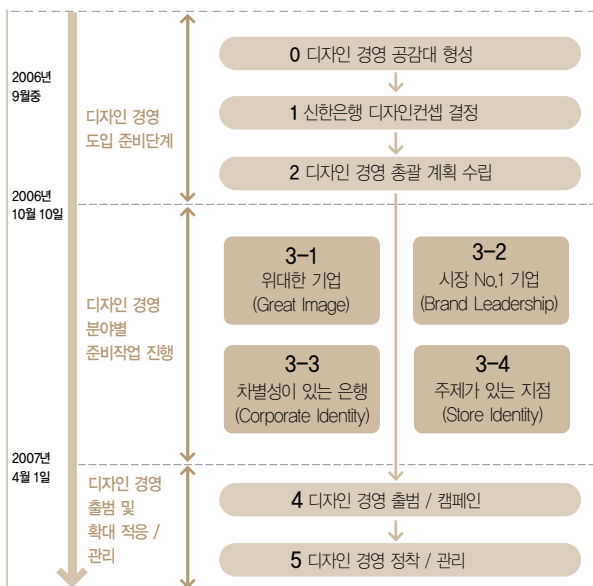
## ■ 영업점 차별화를 위한 디자인 경영 ■

고객이 느끼는 신한은행의 차별점을 만들어가기 위하여 경영혁신활동의 일환으로 2006년 하반기부터 영업점 혁신을 통한 디자인 경영(Design Management)을 추진할 계획입니다.

개성적인 공간 경험과 서비스 제공을 통해 신한은행의 영업점을 고객이 머물고 싶어 하는 장소, 보다 즐거운 고객경험이 이루어지는 장소로 만들어 나가기 위한 디자인 경영 전략은 신한은행 영업점을 방문한 고객들에게 신한은행의 고객임을 강하게 인식시켜 주고 신한은행 고객으로서의 자부심까지 느낄 수 있게 될 것으로 기대하고 있습니다.

영업점 부문에 우선 적용되는 디자인 경영은 향후 신한은행의 기업 이미지, 광고 및 홍보활동, 브랜드 체험공간, 은행 홈페이지, 직원 유니폼 등 고객에게 시각적으로 인식되는 접점 전반으로 확대해 나갈 계획입니다. 2006년 6월 현재 디자인 경영 추진을 위한 로드맵 수립과 함께 전담조직의 창설을 준비 중이며, 세계적인 디자인 컨설팅업체와의 제휴도 추진되고 있습니다.

[디자인 경영 추진 로드맵]



## ■ 하나된 신한은행의 탄생 ■

창립 이래 끊임없는 도전과 혁신으로 국내 대형 우량은행으로 성장한 (구)신한은행과 오랜 기간 우리나라 은행 산업을 이끌어 온 전통의 (구)조흥은행이 합병하여 2006년 4월 1일 통합 신한은행이 출범하였습니다. 2003년부터 2006년 4월까지 3년여의 준비 작업을 거쳐 하나가 된 신한은행은 총자산 172조원(은행, 증권, 신탁계정 포함)과 982개(국내 966개, 국외 16개)의 영업점으로 출범하여 금융지주회사 체제의 겸업화와 대형화를 겸비한 종합금융서비스 그룹으로 태어났습니다.

### 신한·조흥 통합전략

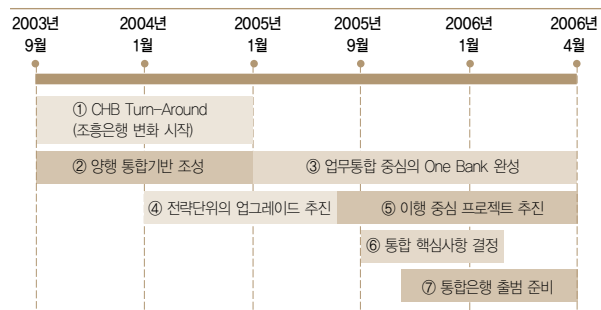
신한·조흥의 통합전략은 단순히 두 은행의 통합이라는 개념을 넘어서서 'New Bank'가 되겠다는데 초점을 맞추었습니다. 양 은행은 신한금융지주회사에 속한 자회사로서 양 은행 체제를 유지하면서 법적 통합을 준비하는 '先(선) 통합, 後(후) 합병' 방식을 채택하였습니다. 규모의 경제에서 파급되는 단기적인 비용절감을 우선하는 것이 아닌 2003년부터 2006년까지 2년 6개월여에 걸친 공동 경영 기간을 통하여 실질적 문화적인 차이를 줄여나가고 조직 사이의 감성의 벽을 허물기 위하여 각 직급별 및 전 임직원을 대상으로 다양한 감성 통합 프로그램을 진행하고 나아가 'New Bank'의 비전을 공유하는 시간을 가졌습니다.

### 통합추진과정

신한은행의 모회사인 신한금융지주회사는 2003년 9월 (구)조흥은행을 자회사로 편입하였습니다. 2003년 1월에 (구)조흥은행 인수의 우선 협상 대상으로 선정된 신한금융지주회사는 그 해 6월 공적 자금관리위원회의 승인을 거쳐서 정부보유의 (구)조흥은행 지분을 인수하게 되었습니다.

신한·조흥의 통합을 위하여 신한금융지주회사의 사장, (구)신한은행 및 (구)조흥은행의 은행장으로 구성된 공동경영위원회가 결성되었고, 매월 통합 상황을 점검하고 앞으로의 나아갈 방향을 논의하며, 신한금융지주회사와 양 은행의 상황, 통합과제의 이행정도, 통합일정 등을 감안하여 시기별 단계별 통합과정을 밟아왔습니다.

[통합 신한은행 출범 경과]



- ① 신한금융지주회사는 (구)조흥은행의 편입 초기 부실여신을 정리하고 재무구조를 견실화하는 정책을 추진하였으며, 신한은행의 리스크관리 시스템과 (구)조흥은행의 영업력이 시너지를 발휘하여 (구)조흥은행은 2004년 안정적인 흑자를 달성하였음
- ② (구)신한은행과 (구)조흥은행의 각종 기준과 시스템을 통일하고 기능과 조직을 공유하는 단계임
- ③ 보다 실질적이고 구체적인 통합을 준비하는 단계로 이제 지주회사 아닌 (구)신한은행과 (구)조흥은행이 주도적으로 통합 작업을 추진하였음
- ④ 세계적 수준의 시스템과 인프라를 구축하기 위하여 지주회사와 (구)신한은행과 (구)조흥은행은 20개의 업그레이드 프로젝트를 선정하고 두 은행의 직원으로 구성된 TFT를 운영하였음
- ⑤ 업그레이드 프로젝트의 성과물이 'New Bank'의 현업에서 안정적이고 성공적으로 이행될 수 있도록 각 프로젝트를 조율하고 조정하는 작업을 거쳤음
- ⑥ 신한·조흥 통합추진위원회가 출범되어 영업점 조정, 통합은행 명칭, 존속법인, 인사 및 직급조정 등의 사안들을 결정하였음
- ⑦ 2년여의 성과물을 토대로 통합은행 출범을 준비하는 단계로 통합에 대비한 모의 시뮬레이션 훈련을 2회 실시하고 미비점을 개선하였음. 통합은행장은 신상훈 신한은행장으로 결정되었고 경영진과 부서장급 이하 직원 구성과 배치에 있어서 두 은행간 구성 비중을 맞추는 과정을 거쳤음

통합 신한은행은 외형적인 성장에 연연하지 않고 양보다는 질 중심의 통합 시너지 효과를 극대화하는 전략을 계획하고 있습니다. IT, 리스크관리, 마케팅, 성과관리, 영업지원시스템 등 제반 인프라 측면에서는 국내 최고가 되겠다는 목표를 가지고 있으며, 향후 2~3년 간은 영업점 확장을 통해 시장점유율을 늘려갈 예정입니다. 특히 신한금융지주회사 체제 하에 있는 증권, 카드, 보험, 투신 관련 자회사들과 연계된 시너지 영업이 가능하다는 강점을 발휘하여 더욱 성장해나갈 것을 약속합니다. 앞으로 보다 확대된 외부 이해관계자들의 목소리를 놓치지 않고 고객들과 사회에 도움이 될 수 있는 금융기관의 역할을 충실히 이행하겠습니다.



1, 2. 서라벌 서밋 개최 3, 4. 런 투게더 2004 개최 5, 6. 점프 투게더 개최 7. Walk Together 2005! 백두대간 실시 8. 신한·조흥 인근 영업점 공동영업 실시 9. 신한·조흥 통합추진위원회 출범 10. 통합 신한은행 출범

# 창조경영 성과

## ■ 블루오션 전략 ■

2005년 이후 해외 은행의 국내 진출로 인하여 국내 은행산업은 대형 은행간, 국내 은행과 외국계 은행간 경쟁이 날로 치열해 지고 있습니다. 심화되는 은행간의 경쟁을 뛰어넘어 새로운 성장동력을 확보하기 위하여 신한은행은 2005년 하반기부터 '블루오션 전략'\* 준비하기 시작하였습니다. 현재 신한은행이 경영활동을 하고 있는 시장과 고객을 재정의하는 것으로 부터 시작하여 상품, 조직, 프로세스를 포괄하는 전체 경영활동에 대해서도 블루오션 전략을 적용하고자 준비하고 있습니다.

### 추진과정 및 계획

2006년 6월까지 도입·확산단계를 거쳐 2007년에는 블루오션 전략이 신한은행의 조직문화로 정착되도록 로드맵을 추진 중입니다. 블루오션 전략 도입단계에서는 블루오션 전략을 기획, 연구, 확산을 담당할 전담부서를 선정하고 타사 사례 벤치마킹과 초청 강연을 통하여 신한은행에 맞는 블루오션이 무엇인가에 대한 고민과 직원들의 공감대 형성에 주력하였습니다. 확산 단계에서는 금융상품, 조직, 프로세스를 포괄하는 전체적인 차원에서 블루오션 전략을 적용하기 위하여 전사 교육과 함께 전략캔버스(Stratgy Canvas)\*\*작성을 일 상화하고 기존 시장 및 고객을 재정의하는 작업을 추진하고 있습니다. 또한 그룹 단위로 블루오션 전략사업 과제를 추진하고 신규 사업검토 시 전략 캔버스를 작성하도록 하여 전략 확산을 유도하고 있습니다.

2007년도에는 블루오션 전략을 신한은행 내부에서 상시적인 가치 혁신 프로세스로 정착하는 것을 목표로 하고 있습니다. 뿐만 아니라 신한금융그룹 전제로 블루오션 전략을 전파하고 신한은행의 사례를 모범기준(Best Practice)으로 공유할 예정입니다.

\* 차별화와 저비용을 동시에 추구함으로써 기업과 고객 모두에게 가치의 비약적 증진을 제공해야 한다는 전략으로 기존의 치열한 경쟁시장 속에서 시장점유율을 확보하기 위해 애쓰는 것이 아니라, 매력적인 제품과 서비스를 통해 자신만의 독특한 시장, 곧 싸우지 않고 이길 수 있는 시장을 만들어 내는 전략

\*\*블루오션 전략의 핵심도구로서 고객이 느끼는 가치 중에서 현재의 상품이나 서비스가 제공하지 못하는 가치를 '가치곡선(Value Curve)'으로 표시하여 찾아내고 새로운 전략 방향을 잡는 방법

## ■ 해외진출 ■

신한은행은 국내총생산(GDP) 성장률 하락과 이에 따른 은행산업 성장 한계 등을 고려하여 해외사업부문 강화를 통한 미래 성장동력 창출을 위해 박차를 가하고 있습니다. 단계적으로 2013년까지 해외 주요지역에 약 30개의 글로벌 네트워크를 구축하여 해외부문 수익력에 있어서 국내 1위를 확보 하겠다는 해외사업부문의 장기발전 계획을 수립하고 있습니다.

### 해외진출 전략

시장에 대한 이해도 및 접근성이 높은 지역이나 현재 당행의 역량으로 경쟁 우위 확보가 가능한 지역에 우선 진출한다는 기본 전략을 가지고 해외인력 인프라 강화, 해외전산시스템 업그레이드 등을 계획하고 있습니다. 해외 진출시 지점이나 현지법인 신설 등의 과거 소극적이고 단순한 형태에서 벗어나 현지은행 인수합병(M&A)이나 지분투자 등 진출 방법을 다양화해 효과적인 글로벌 네트워크 확대를 모색하고 있습니다.

### 해외점포 현황

신한은행은 현재 현지 법인을 포함한 16개의 해외점포를 운영하고 있습니다. 각 지점은 본사 파견직원과 현재 채용직원들을 고용하여 운영하고 있으며, 점차 현지인의 채용비율을 늘이는 등 적극적인 현지화 전략을 펴나갈 계획입니다.

#### [해외점포 및 인력 현황]

[단위: 명]

	국가명	본사 파견직원	현지 채용직원
지점	미국	9	14
	영국	7	7
	일본	18	36
	중국	11	42
	기타	8	51
현지법인	신한금융유한공사	6	8
	신한아주금융유한공사	3	5
	유럽신한은행	4	13
	아메리카신한은행	4	125
	신한비나은행	4	114

## 이해관계자의 의견

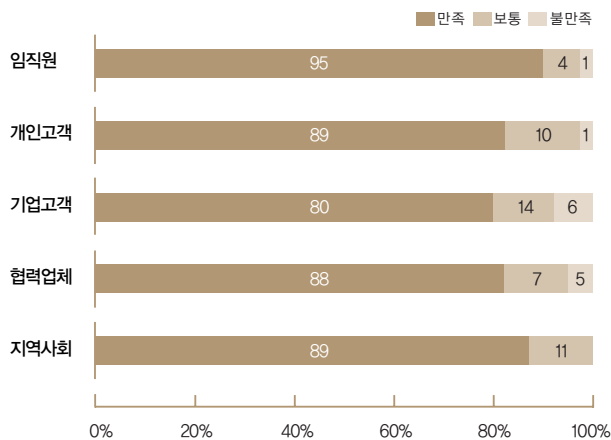
### [설문조사 결과]

신한은행은 영속할 수 있는 기업이 되기 위해서는 사회로부터의 신뢰가 필수적이라고 인식하고 있습니다. 따라서 이해관계자 설문조사를 통하여 신한은행이 현재 잘하고 있는 영역과 개선이 필요한 영역은 무엇인지를 파악하고자 정기적으로 이해관계자 의견을 수렴하고

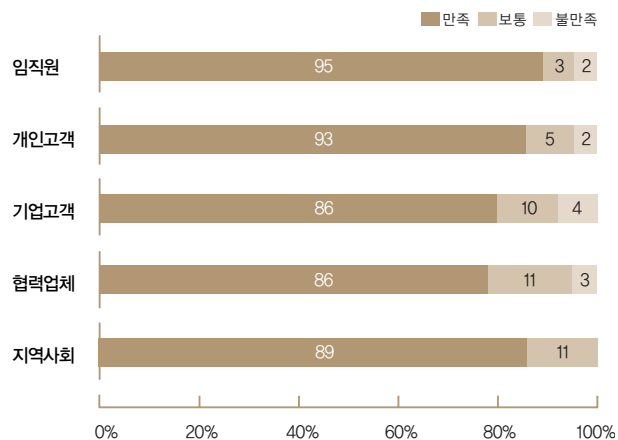
있습니다.

신한은행은 앞으로도 이해관계자 의견조사 결과를 토대로 향후 사회적 책임을 다하고 지속경영 추진에 박차를 가하여 한국 사회에서 신뢰받는 기업이 되도록 노력하겠습니다.

### [신한은행에 대한 이해관계자의 신뢰관계]



### [신한은행의 지속경영]



### [학계 및 시민단체 의견]

#### 조완규

서울과대학총합대학원 명예총장  
(전 서울대학교 총장)

기업이 단기적 이익만을 추구해서는 오랫동안 살아남기 어려운 시대가 도래하였습니다. 기업과 사회가 함께 발전할 수 있는 경영활동을 통해 건설하고 책임있는 기업이 되기 위해 끊임없이 노력할 때 비로소 대중으로부터 존경받는 기업으로 성장할 수 있습니다. 이러한 면에서 신한은행의 사회책임경영 도입과 사회책임 보고서 발간은 매우 고무적이라 할 수 있습니다. 향후 사회책임경영의 질적 향상과 정착을 도모하기 위해서는 은행전체의 사회적 책임 목표와 방향을 총괄할 수 있는 사령탑이 필요하다고 봅니다. 사회책임경영 도입 자체에 안주하지 말고 보다 넓은 안목과 발빠른 대응으로 사회책임경영의 선구자적 역할을 이어나갈 수 있기를 바랍니다.

### [주요 의견에 대한 신한은행의 약속]

#### 이해관계자의 의견

신한은행의 서비스에 전반적으로 만족하고 있었으나 고객가치 극대화를 위해 보다 더 노력해 달라는 의견이 있었습니다.

#### 신한은행의 약속

고객가치극대화는 모든 금융기관의 사명인 동시에 고객의 가치를 존중하는 신한은행의 사회적 책임입니다. 국내 금융기관과의 경쟁에서 우위를 확보할 수 있는 상품 및 서비스를 개발하여 고객이익창출을 위해 끊임없이 노력할 것이며 신한은행의 특성이 반영된 차별화된 상품과 서비스를 개발하는데 더욱 힘을 계획합니다. 차별화 전략을 이행하기 위해 특히, 고객 개개인의 특성을 파악하여 고객을 분류하고 각 고객군에 적합한 금융 서비스를 제공함으로써 선진화된 제도로 고객 여러분을 만날 것을 약속드립니다.



THE Bank 신한

# 사회책임경영 성과

함께 호흡하는 사회의 파트너, 신한은행이 가장 가까이 있겠습니다.

신한은행의 사회적 책임은 사회로부터 받은 혜택에 보답하는 과정입니다.  
더 나은 내일을 만들기 위해 더 큰 품으로 우리 사회의 꿈을 담아가겠습니다.





# 고객을 위한 책임

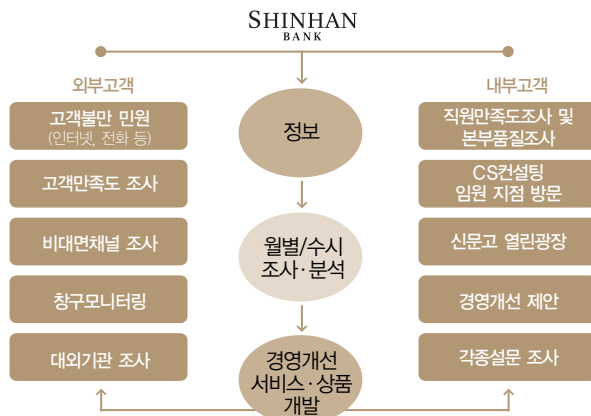
## 고객만족

고객을 위한 프로세스 개선과 선진금융기법 도입으로 우리나라 금융서비스의 질을 한단계 높이는 '가장 편리한 은행'을 지향하며 고객의 성공을 위해 처음부터 끝까지 함께하는 은행이 되기 위해 노력 왔습니다. 1993년 국내은행 최초로 '고객만족센터' 설치, 자동화 기기만을 설치한 무인점포 운영, 1999년 국내은행 최초로 인터넷뱅킹과 인터넷을 이용한 전자상거래 실시, 자체 전산센터 국내은행 최초 구축, 2000년 기업자금종합관리솔루션(CMS 2000) 국내은행 최초 실시 등 고객의 니즈에 한발 앞서 나아가는 신한은행의 노력은 지금도 계속되고 있습니다.

## 맞춤형 금융 서비스

고객별 맞춤형 금융서비스를 제공하기 위해 사업그룹을 고객의 특성에 따라 개인고객그룹, 기업고객그룹, 특수고객그룹, PB고객그룹, 종합금융그룹으로 분류하여 그룹별로 각각의 고객을 전문적으로 분석하여 고객만족을 실현하기 위해 노력하고 있습니다. 개별 고객의 성향과 특성을 반영한 금융 서비스를 제공하기 위해 금융서비스 사용 성향 및 목적, 금융라이프 스타일을 분석해 고객을 세분화하였습니다. 그 결과 각 고객군에 따라 세부적인 상품 개발이 가능해져 고객별로 적합한 금융상품 및 서비스를 제공할 수 있게 되었으며 향후에도 이를 바탕으로 고객별 맞춤 서비스를 더욱 강화해나갈 것입니다.

### [고객 커뮤니케이션 채널 운영 현황]



## 커뮤니케이션 채널

고객의 필요와 요구를 적시에 파악하기 위해 다양한 채널을 가동하고 있으며 이는 경영개선 및 서비스 개발의 원천이 되고 있습니다. 신한은행은 고객의 의견을 신속히 진단하고 정책수립에 반영될 수 있도록 고객설문 조사 창구를 일원화하고 각 부문별 조사 데이터를 통합·축적하여 체계적으로 관리하고 있습니다.

### [고객의 소리(VOC) 시스템]

신한은행은 고객의 소리(VOC: Voice of Customer)를 상시적으로 청취하고 있습니다. 고객만족도 조사, 수신자부담전화, 인터넷 등 다양한 채널을 통하여 접수되고 있는 고객의 소리는 제도 및 시스템 개선에 활용될 뿐만 아니라 경영정책에도 반영하고 있습니다. 다양한 경로를 통해 접수된 고객의 소리는 고객만족센터에서 신속하게 취합하여 관련부서에 송부하거나 자체적으로 분석하게 됩니다. 해당내용은 'VOC시스템'을 통하여 전 임직원이 공유함으로써 동일한 유형의 고객불만 재발을 방지하고 있습니다. 접수된 내용 중 제도나 시스템에 반영해야 할 사안을 가장 우선적으로 처리하며, 부서 간 협의가 필요한 사항은 'CS위원회'에서 처리됩니다.

## 민원접수 현황

CS위원회는 고객만족 관련 주요 제도 개선에 관한 사항, 각 부서간 의견조정이 필요한 사항, 고객만족 추진 현안 과제를 논의합니다. 월 1회 정기적으로 집합회의를 개최하고 필요 시에는 위원장 소집으로 별도 개최가 가능합니다. 온라인을 통해 안건을 협의하고 개선과제를 부여하는 수시회의도 개최하고 있습니다. CS위원회에 상정된 민원은 매월 고객만족센터와 해당부서를 통해 중점 관리되고 있습니다. (구)신한은행과 (구)조흥은행의 통합을 거치며 민원발생건수가 2006년 상반기에 다소 늘어났습니다. 특히 통합과정에서 전산처리의 불편함, 통합업무 집중으로 인한 신규금융상품 출시건수가 전년 대비 하락한 것은 민원제기 상승의 주요한 원인이 되었습니다. 신한은행은 2006년 10월로 예정된 전산통합 완료로 계기로 민원발생을 줄이고 더욱 나은 서비스로 보답할 것을 약속 드립니다.

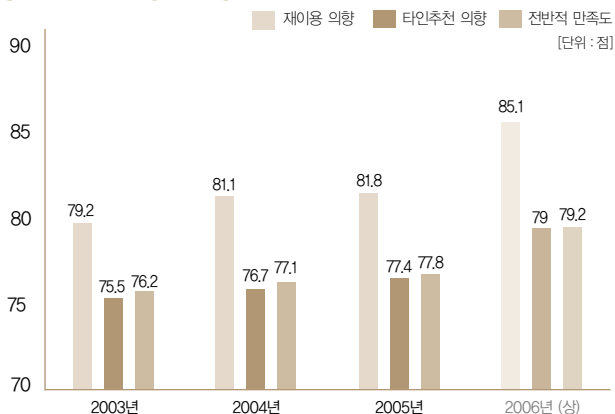
\* 다양한 채널로 접수되는 고객의 소리 중에서 제도 및 시스템 등의 개선이 요구되는 사안을 근본적으로 해결하기 위해 운영하는 본부부서 차원의 협의회

### 고객만족도 내부평가

각 채널별(개인고객, 기업고객, PB, 본부, 비대면채널 등), 조직단위별(영업점, 본부, 그룹, 은행장)로 서비스 품질조사를 정기적으로 실시하고 있습니다. 각 채널별 고객만족도(CSI: Customer Satisfaction Index) 조사결과는 관련부서 업적평가 및 개인별 인사평가에 반영하여 서비스 향상에 대한 동기를 부여합니다. 특히 '영업점 고객만족도 조사'는 신한은행이 국내은행 최초로 도입한 제도로서 영업점 거래 고객을 대상으로 우편조사, 전화조사 등을 통해 연간 상시적으로 실시되고 있습니다.

또한 일선 현장의 영업지원을 원활히 하기 위하여 본부부서 서비스품질지수(SH-SQI: Shinhan Headquarters Service Quality Index)\*와 비대면채널 서비스품질지수(SE-SQI: Shinhan E-banking Service Quality Index)\*\* 등을 자체 개발하고 정기적인 조사평가를 통해 고객의 의견을 청취하고 있습니다.

[고객만족도 내부평가 결과]



\* 일반적으로 서비스 품질은 고객과 직접 만나는 일선 창구에서만 측정되는 것으로 인식되어 왔으나, 신한은행은 국내 은행 최초로 본부부서 서비스품질지수 측정을 통해 본부부서에서도 서비스 품질을 평가하고 있음  
 \*\* 최근 전자금융의 발달로 인터넷뱅킹, 텔레뱅킹, 자동화기기 등의 사용이 확대됨에 따라 2004년부터 이들 비대면채널에 대해서도 분기별로 비대면채널 서비스품질지수 조사를 실시하고 있음  
 \*\*\* 구매 가능한 모든 서비스산업의 품질수준을 매년 정기적으로 조사·발표하는 국가 및 전 산업의 통일된 지표

### 고객만족도 외부평가

고객서비스를 향상시키기 위한 제도 선진화에 지속적으로 노력해온 결과 대외 평가기관들로부터 고객만족도 부문에서 우수한 평가를 받게 되었습니다. 한국서비스품질지수(KS-SQI)\*\*\* 조사, 한국산업의 고객만족도(KCSI)\*\*\*\* 조사, 국가고객만족지수(NCSI)\*\*\*\*\* 조사에서 신한은행은 동종업계 1위를 차지하였습니다. 금융감독원 민원평가\*\*\*\*\*에서 시중은행 가운데 신한은행이 2002년 하반기부터 연속 1위를 달성하였습니다.

(구)신한은행과 (구)조흥은행의 통합을 계기로 창구 경쟁력을 더욱 높이기 위해 제도 개정의 일환으로 고객만족도 우수 영업점 및 우수 직원에게 다양한 인센티브를 부여하는 등 고객만족을 위한 활동을 한층 강화하였습니다. 신한은행은 앞으로도 고객만족을 위한 제도와 시스템을 지속적으로 정비해갈 것이며 이를 통하여 고객만족을 위해 더욱 노력하는 은행으로 나아가겠습니다.



\*\*\*\* 한국산업의 질적 성장을 유도하고 각 산업 또는 기업들이 경쟁력을 확보할 수 있도록 개발된 지수  
 \*\*\*\*\* 기업을 비롯하여 산업, 경제부문, 국가 차원의 품질경쟁력을 향상시키기 위해 개발된 지표  
 \*\*\*\*\* 금융회사들이 자율적으로 금융수요자의 불만을 해소하고 이들에 대한 권익을 제고해 줄 수 있도록 동기를 부여하고자 금융감독원이 2002년부터 금융회사를 대상으로 실시하는 민원평가

THE Bank 신한 **사회책임경영 성과** | 이해관계자를 위한 책임과 노력

# 고객을 위한 책임

## 고객정보 보호

### 고객신용정보 보호

고객정보 이용은 고객이 거래를 요청해 왔을 경우 거래의 설정과 유지 등의 목적으로만 사용할 수 있도록 규정하고 있습니다. 신한은행은 고객정보 관리에 대한 표준적인 관리기준을 마련하여 내부직원이 업무상 필요한 경우에만 고객정보에 접근할 수 있도록 내부통제를 강화하고 고객정보의 외부유출을 방지하고 있습니다. 신한은행의 모든 직원은 고객의 성명, 실명번호, 주소, 연락처 등 고객에 대한 주요정보가 포함되어 있는 문서, 파일 등의 출력 및 폐기사실을 '고객정보 관리 기록부'에 기재하여 철저하게 관리하고 있습니다. 또한 전 직원을 대상으로 정보보호 실천수칙을 숙지하게 하고 보안사고 대응방법 등 신용정보 보호를 위한 교육을 수시로 시행하고 있습니다.

### 전자금융 서비스 보안 강화

최근 정보기술의 발달로 인하여 컴퓨터 시스템의 해킹, 바이러스, 정보유출 등 정보화의 역기능이 급속히 증가함에 따라 신한은행은 2003년 9월 전자금융 및 보안관제 서비스에 대한 BS7799 인증\*을 획득하여 보안관리체계의 선진화 기반을 구축하였습니다. 신한은행은 BS7799 국제보안인증을 통하여 안전한 전자금융 서비스 제공을 위한 종합적 정보보호체계를 지원하고 있습니다.

#### [고객정보 및 금융자산 보호를 위한 활동]

- 인터넷뱅킹 보안 프로그램 강화
  - 인터넷뱅킹 고객정보 암호화 확대 적용(2005년 11월)
  - 키보드 해킹 방지 프로그램 기능 개선(2005년 11월)
- 전자금융 서비스 보안강화 대책 추진
  - 일회용 비밀번호(OTP) 개인고객 확대 적용
  - 폰뱅킹 지정번호 제도 서비스 적용(2005년 10월) 및 도청방지 시스템 도입
- 대외기관 협력체계 강화
  - 금융기관 '전자금융거래 보안강화 종합대책'의 수립 및 공동대응 강화 (2005년 10월~2006년 11월)

\* 정보보호가 필요한 기업이 최적의 보안관리체계를 수립 및 운영할 수 있도록 돕기 위하여 제정된 국제표준이며, 단편적인 기술적 보안의 한계를 극복하기 위한 정보보호관리 규범을 제공함

## 사회공헌형 상품 및 서비스

신한은행은 기업의 사회적 책임을 수행하기 위하여 금융기관의 특성 및 역할을 바탕으로 사회책임경영을 금융상품 및 서비스 개발에 연계하고 있습니다.

### 중소기업 지원

CRM시스템\*\* 및 CCRM시스템\*\*\*을 구축하여 담보력이 부족한 우량 중소기업에게 신용대출을 확대하였으며, 명절기간 및 재해복구 기간 동안 일시적으로 자금사정이 곤란한 중소기업에게 한시적으로 금융지원을 실시하는 등 중소기업 지원을 위해 지속적으로 노력하고 있습니다.

### 신용회복 지원 제도

사회적 문제로 부각된 신용불량자 문제를 해결하기 위해 이들의 사회봉사활동 참여에 따라 신용을 회복할 수 있도록 돕는 '사회봉사 활동을 통한 신용회복지원제도'를 2004년에 국내 은행 최초로 도입하였습니다. 본 제도에 참여하는 이들은 생계활동과 별개로 주말 등을 이용한 봉사활동이 가능하므로 본인의 확고한 의지만 있다면 신용불량에서 벗어날 수 있는 실질적 기회를 가질 수 있게 됩니다.

지원 대상 : 매년 신한은행에만 신용관리대상정보가 등록되어 있고 대출원금이 5백만원 이하인 고객 중 은행 선정 고객

대상 인원 : 746명(2006년 6월 30일 현재)

대상채권액 : 2,839백만원

#### [추진실적]

[단위: 회, 시간]

구분	지원 횟수	봉사시간
2004년	22	2,351
2005년	16	2,026
합계	38	4,377

\*\* 기업고객대상 마케팅관리 시스템(Customer Relationship Management)

\*\*\* 기업정보기반 신용 리스크 관리 시스템(Corporate Credit Risk Management)

### 사회적 혜택을 제공하는 금융상품 및 서비스

금융기관이 갖는 사회적 책임을 다하기 위하여 사회적 혜택을 제공하는 다양한 금융상품 및 서비스를 제공하고 있습니다. 특히 서민들의 내집마련에 도움을 주기 위한 다양한 모기지론 상품을 개발하여 서민들의 주택문제 해결을 위해 노력하고 있으며, 긴급자금이 필요한 자영업자에게 '탑스 자영업자 스피드 대출'을, 사회책임경영 실천기업에게 금리우대 등 다양한 혜택을 부여하는 '사회책임경영대출'을 운영하고 있습니다.

2005년 6월부터 사회연대은행과의 제휴 하에 시행해 오던 '영세자영업체 창업자금대출'은 사회연대은행 및 서울신용보증재단과 공동으로 현행 지원제도를 보완한 신사업모델의 사회공헌 업무제휴 협약을 체결함에 따라 2006년 8월부터 서울시에 주거하는 영세 자영업자를 대상으로 1인당 최고 2천만원까지 창업자금을 지원할 예정입니다.

### [대표적 사회공헌형 금융상품 및 서비스]

상품명·서비스명	판매기간	상품 및 서비스 내용
그린복지신탁	1994년 12월 ~ 2000년 6월	상품판매 수익금 중 일부를 환경 관련 사회공헌 활동과 관련단체에 기부하는 상품
아빠의 향기	2003년 5월 ~ 2003년 12월	금연을 통해 국민의 건강을 증진시키고 금연성공에 따른 경제적 이득을 저축으로 연결시키는 상품
아름다운 은행	2004년 7월 ~ 현재	아름다운 재단과 연계된 테마형 사이버 은행으로 고객이 기부하는 이자의 10%를 은행이 출연하여 은행과 고객이 함께 나눔 및 봉사활동에 참여하는 사회공헌형 은행
꿈을 모으는 통장 한국기업 메세나 제휴	2004년 8월 ~ 2005년 12월	한국 메세나협의회와 제휴를 통해 당행의 '꿈을 모으는 통장'을 메세나통장으로 지정하여 메세나공연 30% 할인 혜택 등을 부여하는 서비스
사랑의 헌혈 예적금	2005년 2월 ~ 2005년 8월	헌혈을 실천한 고객에게 우대금리를 제공하는 예금 및 적금
독도후원정기예금	2005년 3월 ~ 2005년 10월	고객 가입 원금의 일부를 은행에서 출연하여 독도관련 사업과 고객 시은행사를 실시하여 독도수호에 대한 열의와 국토사랑에 대한 관심에 공감하는 정기예금 상품
사랑의 약속 정기 예적금	2005년 8월 ~ 현재	자녀출산, 입양, 헌혈, 장기기증 등의 활동을 한 고객, 보훈대상 유공자 등 생명존중의 중요성을 몸소 실천한 고객에 대하여 우대금리를 제공하는 사회공헌형 상품
탑스 자영업자 스피드 대출	2006년 4월 ~ 현재	상대적으로 높은 금리가 적용되는 제2금융기관을 주로 이용하는 소규모 자영업자의 긴급자금을 지원하기 위한 무담보·무보증 단기 신용대출 상품
사회책임경영대출	2006년 4월 ~ 현재	미래성장유망 산업 및 친환경상품생산 기업, 사회공헌 기업 등 사회책임경영을 실천하는 우량 중소기업을 대상으로 금리 등 다양한 우대를 제공하는 대출 상품
의인후원정기예금	2006년 6월 ~ 현재	자신의 회생을 무릅쓰고 국가 및 사회를 위해 몸소 실천한 의인을 후원하기 위하여 고객 가입원금의 0.2%에 해당하는 금액을 은행의 부담으로 출연하여 사용하는 정기예금 상품

### [사회공헌형 금융상품 성과]

[2005년 1월 1일 ~ 2006년 6월 30일]

상품수	10 개
상품계좌수	77,296 좌
사회공헌기금 조성액	162 백만원

\* 2006년 9월 의인후원정기예금 기금 200백만원 추가 조성 예정

### 사회책임경영을 반영한 기업여신심사 평가항목

기업고객을 대상으로 하는 신한은행의 기업신용평가모형에는 업계 경험 및 전문성, 리더십, 사업계획 이외에도 투명한 의사결정구조, 노사관계 및 근무환경, 윤리경영 준수 여부, 환경문제 발생 여부, 공격책임 불이행 등 사회책임경영 요소에 관한 내용을 포함하고 있습니다. 국제적으로 금융기관의 사회책임경영 전파에 대한 선도적 역할이 강화되고 있어 앞으로 비재무적 평가항목에 사회적 변화와 요구를 반영하고, 산업계 전반에 기업의 사회적 책임을 확산하는 노력을 계속해 나가겠습니다.

THE Bank 신한 사회책임경영 성과 | 이해관계자를 위한 책임과 노력

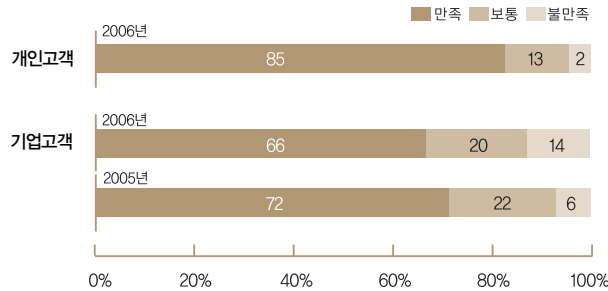
# 고객을 위한 책임

## 이해관계자의 의견

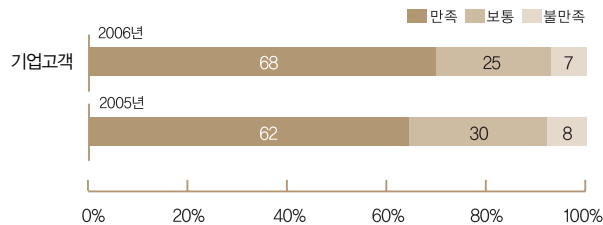
### [설문조사 결과]

신한은행이 고객의 이익을 위해 최선을 다한다고 생각하는 기업 고객(66%)은 개인고객(85%)보다 상대적으로 만족도가 낮았습니다. 이는 2005년에 기업고객을 대상으로 실시한 조사결과(72%)보다 하락하여 중소기업고객의 이익을 위하여 분발해야 한다는 의견이 제기되었습니다. 한편 중소기업지원제도에 대한 만족도는 작년(62%)보다 소폭 상승(68%)하였습니다. 중소기업에 대한 실질적 지원이 이루어질 수 있도록 지속적으로 제도를 보완해 나가겠습니다.

### [고객가치극대화를 위한 노력]



### [중소기업지원 제도]



1. 고객에 대한 감사 인사 2. 고객 초청 음악회 3. 영업점 고객 응대 4. 은행장 중소기업 고객 방문  
5. 통합은행 알리기(지방) 6. 통합은행 알리기(서울) 7. 2006 한국소비자의 신뢰기업 대상 시상식  
8. 3.1절 기념 태극기 나눠주기 행사

## [주요 의견에 대한 신한은행의 약속]

### 이해자관계자의 의견

고객에게 필요한 다양한 금융 상품을 개발하고 사회와 환경을 위해 기여하는 금융상품을 확대해야한다는 의견이 있었습니다.

### 신한은행의 약속

(구)신한은행과 (구)조흥은행의 전산통합으로 인하여 금융 상품 개발이 작년에 비해 다소 저조했던 것이 사실입니다. 그러나 전산통합이 완료되는 2006년 하반기부터는 다양하고 새로운 금융 상품 개발에 본격적으로 박차를 가할 것입니다. 신한은행의 경영이념은 사회와 더불어 발전하겠다는 의지를 담고 있으며 이는 곧 신한은행의 금융상품 및 서비스에 반영됩니다. 이는 신한은행의 업종과 특성을 반영한 가장 중심적인 사회책임경영 활동입니다. 우리 사회와 환경에 공헌할 수 있는 다양한 금융 상품을 개발해 대중적으로 기업의 사회적 책임을 환기시키는 선도적 역할이행에도 일익을 담당해왔으며 이러한 역할을 더욱 확대해나간다는 것이 신한은행의 장기적인 계획입니다.

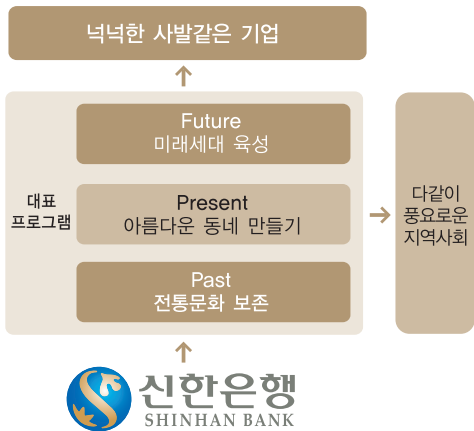
# 지역사회를 위한 책임

## 사회공헌 개요

신한은행은 이웃과 함께하는 진정한 기업시민정신을 추구하며 '서로 돕는 은행'이라는 경영이념을 실천하고 있습니다. 사회공헌활동이 기업문화로 자리매김할 수 있도록 전 임직원의 자발적 참여를 이끌고 있으며, 직원뿐만 아니라 고객도 함께 참여하는 사회공헌 활동을 통해 보다 많은 사회구성원에게 나눔의 아름다움을 전파하고자 합니다.

## 사회공헌 현황

[신한은행의 사회공헌 전략]



신한은행의 사회공헌은 '넓은 사발처럼 쓰임새 많고 친근한 기업'이 되어 고객도 품고 사회도 품는 넉넉한 은행이 되기 위하여 지역사회의 의견이 반영된 다양한 프로그램으로 구성되어 있습니다. 신한은행은 지역사회의 니즈를 파악하기 위하여 각 영업점이 소재하고 있는 해당 지역의 시민단체나 자원봉사센터로부터 의견을 수시로 수렴하고 있습니다. 또한 지역사회 내에서 가장 도움이 필요한 이들을 보다 정확히 파악하기 위하여 지역행정당국과 연계하고 있으며 이들에게 실질적인 혜택을 지원하기 위해 노력하고 있습니다. 지역사회와 보다 원활한 커뮤니케이션을 위하여 현재 사회공헌 웹사이트를 개설하는 작업이 진행중에 있으며 2006년 10월에 공개될 예정입니다. 지역사회로부터의 의견 수렴 및 현안 파악을 통하여 우리 사회를 보다 풍요롭게 만들 수 있는 다양한 분야의 사회공헌 활동을 이어나가고 있습니다.

## [주요 사회공헌 활동]

분야	주요 프로그램	활동내용
사회 복지	사회복지시설 지원	자매결연 복지시설 정기 지원
	도서, 복지 어린이 초청 행사	도서, 복지 어린이들에게 서울 방문 기회를 제공하여 각종 명소 및 교육현장 견학
	사랑과 기쁨 나누기 서비스	신한은행 임직원의 승진, 영전 등 각종 경사 시 전달하는 선물 비용 대신 축하 받는 사람 명의로 복지시설 등에 성금을 전달하는 서비스
	사랑의 장기기증 캠페인	정기적 헌혈, 장기기증 서약 캠페인 전개
	공익단체 법률사업 지원	우리사회 소수자의 인권을 보호하고 소외된 자들의 권리를 대변하는 아름다운 재단의 공익 변호사 그룹 '공감'의 변호사 파견사업을 위한 자금 지원
학술 교육	소년소녀가장 돕기	직업 급여의 천원미만 끝전을 소년소녀가장 돕기에 기부
	장학사업	학교발전기금 및 장학금 지원
	한국금융사박물관 운영	국내 최초 금융사 전문 박물관 운영을 통한 금융교육
	새터민 국내 정착 지원	탈북자 대상 금융 기초교육 실시
	어린이 경제교실 운영	유치원생, 초등학생 대상 경제교육 실시
환경 보전	선생님 해외 보내기 사업	초중고교 교사 대상 한민족사 탐방 지원
	수목표찰 부착사업	전국 18개 국립공원 내 나무이름표 부착
	1사1산 가꾸기	전국 소재 190개 산 보호 활동
문화 예술	전국환경사진 공모전 개최	환경사진 공모 및 입상작품 전국순회 전시
	신한 갤러리 운영	유망 신진작가 대상 무료 대관 및 기획전시
	정월대보름 맞이 광통고 다리 밝기	음력 정월대보름 전일에 시민들과 함께 참여하는 '정월대보름맞이 광통고 다리밝기' 행사 개최
체육 진흥	메세나 활동	각종 문화예술 행사 주최, 후원 및 협찬
	신한은행 에스버드 여자 농구단 운영	여자농구 발전 및 지역사회 발전 도모
	기초종목 육성 및 지원	마라톤부, 수영팀 등 기초종목팀 육성 지원
	기타 생활체육 지원	배드민턴, 게이트볼 등 생활체육 지원

[P] 신한은행 홈페이지 참조

# 지역사회를 위한 책임

## 자원봉사 및 기부 현황

자원봉사활동이 기업문화의 한 축으로 자리잡게 하고자 2004년 '신한은행 봉사단'을 창립하였습니다. 자원봉사의 기회를 늘리는 동시에 자원봉사에 참여하는 임직원에게 다양한 혜택을 부여하여 자발적인 사회공헌이 기업문화로 뿌리내릴 수 있는 방안을 지속적으로 모색해 왔습니다. 또한 모든 임직원이 참여하는 기부문화 조성을 위하여 기부활성화를 위한 제도적인 지원을 확대해가고 있습니다.

[2005년 자원봉사 참여 현황]

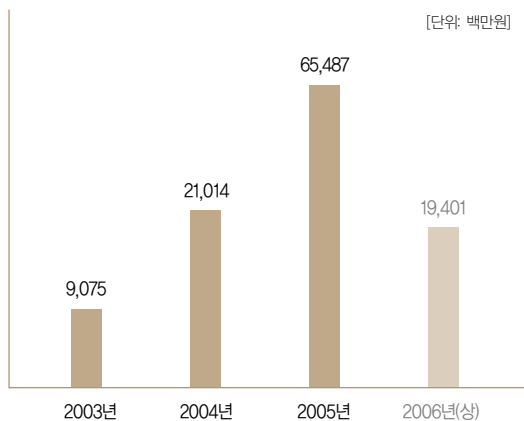
[단위: 개, 명, 회]

구분	활동분야	지점	인원	횟수
대표 프로그램	전통문화 보존	105	585	55
	아름다운 동네 만들기	144	1,069	95
	미래세대 육성	381	2,360	156
일반 자원봉사	노인 지원	144	1,142	120
	장애인 지원	215	1,492	175
	재해 구호	39	288	4
	노숙인 지원	32	280	25
	기타	40	80	14
합계		1,100	7,296	644

\* (구신한은행 기준 수치임)

[기부 현황]

[단위: 백만원]



\* 2003년~2005년은 (구신한은행과 (구)조흥은행의 기부금 합산 수치임)

## 자원봉사 대표 프로그램

전국 각 지점이 위치해 있는 지역사회의 과거와 미래 그리고 현재를 가꿈으로써 지역사회와 호흡을 함께하는 공동체 의식을 형성하고자 합니다. 이를 위하여 과거, 현재, 미래에 공헌하는 신한은행의 3대 자원봉사 대표 프로그램을 선정해 중점 추진하고 있습니다.

3대 자원봉사 대표 프로그램은 전통문화 보존, 아름다운 동네 만들기, 미래세대 육성으로 구성되며, 신한은행은 2005년 한 해 동안 임직원의 자원봉사 참여와 기부금 조성을 통해 지역사회 발전에 기여하기 위한 다양한 세부 활동을 진행하였습니다.

### 전통문화 보존

우리의 전통문화를 지키고 가꿈으로써 올바른 역사와 문화 정보를 제공하고 우리 문화의 소중함을 널리 전파하고자 1문화재 1지킴이 활동, 불우이웃과 함께하는 문화체험행사 및 지킴이 활동, 무형문화재보존과 홍보를 위한 활동, 젊은 세대를 위한 문화재 보존활동 등을 지원하고 있습니다.

### 아름다운 동네 만들기

최근 삶의 질 향상을 위해 지역사회 환경을 개선하려는 움직임이 시민들과 지방자치단체를 중심으로 전개되고 있습니다. 신한은행은 지역사회를 아름다운 동네로 만들기 위한 한평공원 가꾸기, 푸른 사회 가꾸기 캠페인, 영업점-지역사회와 함께하는 정화활동 등에 임직원의 동참을 유도하여 지역사회와의 유대감을 고취시키고자 노력하고 있습니다.

### 미래세대 육성

우리사회의 미래인 어린이들을 위하여 의료·교육·장학·문화생활 등을 지원하고 있습니다. 미래세대 육성 프로그램은 병아리떼 쫓쫓쫓, 사랑의 클락, 키다리아저씨 자매결연, 어린이경제교실, 사랑의 장기기증운동본부와 함께하는 사랑의 밥상 제공 활동, 희귀병 환아를 위한 모금활동 및 자원봉사, 환아 부모 대상 재테크 교실 등의 프로그램으로 구성되며, 고객과 임직원이 함께 참여할 수 있는 다양한 활동을 전개하고 있습니다.



## Ⅰ 주요 사회공헌 성과 Ⅰ

### 전통문화체험 '나눔 2006'

신한은행과 한국문화재보호재단이 주최하고 사회복지공동모금회가 후원하여 저소득층 자녀 및 보육원 어린이를 대상으로 신명나는 전통문화 체험 '나눔 2006' 행사를 개최하였습니다. 평소 문화 향유가 어려운 어린이들에게 전통문화체험 학습 기회를 제공함과 동시에 소중한 우리 문화유산을 지키고 가꿔나가는 문화재 지킴이로 임명함으로써 어린이들에게 전통문화에 대한 관심과 자긍심을 촉진하는 계기를 마련하였습니다.



### 한평공원 만들기

'아름다운 동네 가꾸기' 프로그램의 일환으로 '걷고싶은 도시 만들기 시민연대와 함께 '한평공원 만들기'를 진행하고 있습니다. 신한은행은 해당지역의 영업점 의견을 반영해 지역사회에 1평 내외 규모의 공원조성을 지원합니다. 2005년에는 창동한평공원과 금화한평공원을, 2006년에는 둔촌한평공원, 성서한평공원, 철산한평공원, 하계한평공원, 신내한평공원 등 현재까지 총 7개의 공원을 조성하여 지역 사회와의 유대관계를 강화하는데 기여하기 위하여 노력하였습니다.



둔촌 한평공원 (시공전)



둔촌 한평공원 (시공후)

### 어린이 벼룩시장 '병아리떼 쫄쫄'

아름다운 재단과 함께 신한은행을 비롯한 전체 신한금융그룹이 실시하고 있는 어린이 벼룩시장 '병아리떼 쫄쫄'은 2006년 5월

서울을 비롯한 전국 14개 도시에서 나눔의 장을 열었습니다. 어린이들은 벼룩시장을 통해 물건을 재사용하는 습관을 기르고 물건의 가격을 흥정하는 과정에서 환경교육과 경제교육을 체험할 수 있게 됩니다. 수익금 전액은 장애아동, 조부모가 손자·손녀를 양육하는 조손가정 자녀, 고아원 어린이들을 위해 쓰여지게 되어 나눔의 아름다움도 직접 터득할 수 있습니다.

#### [병아리떼 쫄쫄 활동 실적]

[단위: 명, 백만원]

	2004년	2005년	2006년 (상)
참가인원	580	1,604	8,700
기부액	200	150	150



### 청소년 금융교실

신한은행 직원이 강사가 되어 전국의 초·중·고·대학생을 대상으로 금융거래, 신용관리, 재테크, 용돈관리장 사용법에 대해 교육하고 있습니다. 2003년부터 매년 3천명의 청소년을 지원하고 있으며 2006년 상반기에는 200명을 지원하였습니다.

### 금융박물관 운영

우리나라 금융발전사를 한눈에 살펴보고 일반인의 금융 이해를 돕기 위해 1997년 2월 국내은행 최초로 금융박물관을 설립하였습니다. 금융박물관은 서울시 중구 태평로에 위치하고 있으며 총 399평 규모에 2,500여점에 이르는 신한은행의 역사 자료 및 한국 금융사 자료를 소장하고 있습니다. 금융박물관은 고대의 원시금융시대에서 현재의 첨단금융시대까지 금융의 발전과정을 종합적으로 살펴볼 수 있도록 다양한 자료를 수집·보존하고 학술적인 조사와 연구를 지속적으로 수행하고 있습니다. 신한은행은 금융박물관을 일반인에게 무료로 개방하여 보다 많은 이들에게 문화공간을 제공함은 물론 청소년에게 금융사 교육의 기회를 마련하고 있습니다.

# 지역사회를 위한 책임

## 신한은행 공익법인

미래의 주역인 청소년들을 지원함으로써 국내외 인재들에게 배움의 길을 열어주기 위하여 신한은행 희망재단, 신한은행 강원장학회, 신한은행 충북장학회 등 3개의 장학재단을 운영하고 있습니다. 이 중 '신한은행 희망재단'은 1996년 설립되었으며 국내·외 지역 장학사업을 통하여 매년 약 300명의 소년소녀가장, 장애인, 해외동포 자녀들에게 연간 1억여원을 지원해오고 있습니다. 신한은행 강원장학회와 충북장학회는 각각 강원도와 충청도 지역의 소년소녀가장, 선행·미담 청소년, 체육특기생 등에게 장학사업을 펼치고 있으며, 지역 내 초·중·고교 및 대학교에 학습기자재를 지원하고 있습니다.

## 신한은행 법률구조사업

신한은행은 중소기업, 도시 영세민, 공익단체를 위한 법률지원 사업을 펼쳐오고 있습니다. 고문변호사를 둘 수 없는 중소기업의 법률적인 애로사항 해결에 도움을 주기 위하여 각 지역별 변호사회의 중소기업고문변호사단을 지원함으로써 중소기업이 법률적 혜택을 누릴 수 있도록 돕고 있습니다. 상대적으로 법률서비스를 제공 받기 어려운 이들에게는 대한법률구조공단과 함께 법률구조사업을 진행합니다. 또한, 소외계층의 인권을 보호하고 권리를 대변하고 있는 아름다운 재단의 공익변호사 그룹인 '공감'의 변호사 파견사업을 위한 기금을 지원함으로써 우리사회의 시민의식 성장과 공동체 발전을 위해 기여하고자 노력하고 있습니다.

### [지원현황]

[단위: 백만원]

사업명	제휴단체	지원시기	지원금(총 누계액)
중소기업 법률지원 사업	서울·대구·부산·창원 광주·대전·인천 등 총 7개 지방변호사회 내 중소기업고문변호사단	1996년~현재	1,715
도시영세민 등에 대한 무료법률구조사업	대한법률구조공단	1997년~현재	32,000
비영리공익단체 및 시민단체 대상 법률지원사업	아름다운 재단 공익변호사 그룹 '공감'	2004년 2006년	200

## 장벽제거 프로그램

장애인, 노약자들이 보다 편리하게 은행을 이용할 수 있도록 영업점 곳곳에 편의시설을 마련하였습니다. 신한은행의 '장벽제거 프로그램'은 저시력인을 위한 자동화기기와 인터넷뱅킹의 화면 및 글씨 확대 기능을 적용하였으며, 시각장애인을 위해 음성안내 수화기를 설치하였습니다.

시각장애인을 위해 점자 버튼이 있는 자동화기기를 보급하고 있으며 인터넷뱅킹 보안카드에도 점자를 적용하였습니다. 휠체어를 타고 방문하는 고객을 위해 영업점 시설물에 높이 조절 시스템을 도입하는 등 노약자나 장애인이 느낄 수 있는 불편함을 제거할 수 있도록 노력하고 있습니다.

### [신한은행 사회공헌 관련 수상 실적]

연도	주관	수상내역
2003	보건복지부 사회복지공동모금회	'희망 2003 이웃돕기' 유공기관 대통령 표창 수상
2004	(주)한국신용정보 문화일보	2004 신용대상 - 특별공로상 (사회봉사 활동을 통한 신용회복 지원제도)
	보건복지부 사회복지공동모금회	2005년도 이웃사랑 유공자 포상 수여식 - 국무총리상
	한국자원봉사협의회 한국자원봉사센터협회 행정자치부	2005전국자원봉사자대회 - 대통령 표창
2005	중앙일보 SBS 한국자원봉사자협의회	제12회 전국자원봉사자 대축제 - 동상수상
2006	KMA국제표준경영위원회 한국능률협회경영인증원 한국산업경영시스템학회	'2006 국제표준경영대상' 사회책임경영부문 대상 수상

## 이해관계자의 의견

### [설문조사 결과]

신한은행의 이해관계자에게 신한은행의 사회공헌활동에 대한 인식도 조사를 실시하였습니다. 설문 결과 사회공헌활동의 당사자인 임직원과 지역사회는 90%가 넘는 높은 인식도를 보였으나, 그외 고객(기업고객: 70%, 개인고객: 80%)이나 협력업체(77%)의 인식도는 상대적으로 낮게 나타났습니다.

본 결과를 통하여 모든 이해관계자가 공감하는 사회공헌활동이 될 수 있도록 다양한 의견 청취와 정기적인 커뮤니케이션의 중요성을 인식하게 되었습니다. 이를 개선하기 위하여 상시 커뮤니케이션 채널을 구축하고 여러 이해관계자의 의견을 사회공헌 전략에 반영할 예정입니다. 또한 신한은행의 사회공헌활동에 고객과 협력업체의 동참 기회를 확대하고 홍보활동을 강화함으로써 대중적인 인식도를 제고해 나가겠습니다.

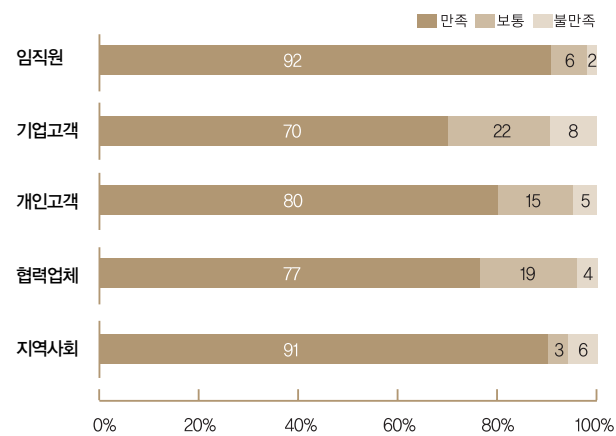
### [학계 및 시민단체 의견]

#### 김기선

#### 한국 해비타트 홍보실 실장

다양하고 폭넓은 사회공헌 활동 노력이 돋보이며, 특히 사회공헌형 금융상품 개발은 금융기관의 특성을 살린 효과적 사회책임경영 실현 방안으로 평가됩니다. 다만, 활동 규모에 비하여 사회적으로 신한은행의 사회공헌 노력이 잘 인식되어 있지 않으며 지역사회와의 커뮤니케이션이 부족한 것은 아쉬운 점으로 남습니다. 이것은 사회공헌을 총괄하는 조직이 부재하고 담당 인력이 부족하기 때문인 것으로 보입니다. 일원화된 시스템에 따라 전략적으로 움직여 사회공헌을 기업문화로 정착시킬 때 지역사회가 진정으로 원하는 실질적인 사회공헌 활동이 될 수 있을 것입니다. 이를 통하여 대중의 사랑과 존경을 받는 기업으로 널리 인식될 수 있는 신한은행이 되기를 바랍니다.

### [신한은행의 사회공헌활동]



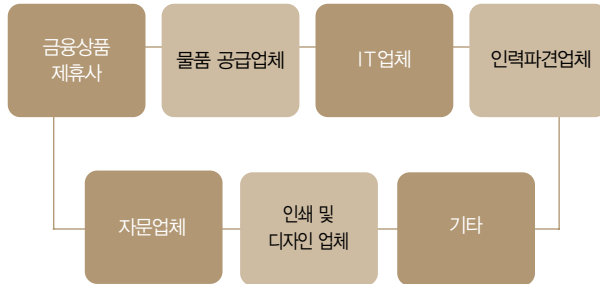
1. 2005 전국자원봉사자 대회-대통령 표창 2. 임원 자원봉사 활동 3. 문화재 지킴이 활동 4. 도서벽지 어린이 서울 초청 행사 5. 사랑의 연탄 나르기 6. 소외 이웃을 위한 김장 담그기  
7. 어르신의 행복 열굴 담기 8. 의인 후원기금 전달식

# 협력업체를 위한 책임

## 신한은행의 협력업체

신한은행의 협력업체는 경영활동에 필요한 물품을 공급하거나 업무상 제휴를 맺고 있는 신한은행의 사업 파트너입니다. 신한은행 금융서비스와 관련하여 제휴하고 있는 기관, 신한은행 내부물품 공급업체, 신한은행 전산시스템과 관련된 IT 업체, 인력파견업체 등으로 분류되며, 신한은행이 자체적으로 해결하기 어려운 업무에 대해서 협력업체의 도움으로 아웃소싱이 가능하며 내부 절차 간소화 등으로 인건비 절감 효과를 누리게 됩니다.

### [신한은행의 협력업체]



신한은행은 금융업에서는 소홀하기 쉬운 협력업체 관계를 재정립하여 협력업체를 파트너로 대우하고 공정한 거래를 통하여 신한은행의 의지와 경영방식을 전파하고자 노력하고 있습니다.

### 청렴계약제도

물품이나 용역을 제공하는 협력업체의 선정은 모회사인 신한금융지주회사의 통합관리를 통하여 진행되며, 모든 구매업무를 전산화하여 신속하고 투명한 진행과정을 도모하고 있습니다. 또한 협력업체와의 깨끗하고 공정한 거래를 약속하는 청렴계약제도를 시행하고 있습니다. 당행이 발주하는 공사·용역·물품구매 등의 입찰, 계약체결 및 계약이행 과정에서 거래처 및 당행 직원이 금품·향응수수 등을 금지하는 내용의 청렴계약 이행 서약을 하고 이를 위반하는 경우 거래처에 대해서는 입찰취소, 제한 및 계약 해제 등 일정한 제재조치를 취하도록 하고 있습니다.

☎ 신한은행 홈페이지, 📄 2005 사회책임 보고서

## 금융 제휴 협력업체

방카슈랑스, 투자신탁, 신용카드, 증권계좌 등의 새로운 시너지 업무 영역이 생기고 해당 상품의 제휴를 통한 시너지 효과가 커짐에 따라 보험업, 증권업, 자산운용업 등에 해당하는 금융기관들과의 상품제휴가 활발하게 이루어지고 있습니다. 기존의 제휴 금융사 선정 및 모니터링은 별도의 절차 없이 기업의 평판을 중심으로 내부 유관 부서간의 합의를 통한 선정과 시장 조건에 따라 수시로 제휴 운용사와 협의하는 방식으로 이루어졌습니다.

그러나 상품이 다양해지고 제휴 금융기관의 선정 및 관리 절차의 전문성이 필요해짐에 따라 업체 선정과 사후관리를 위한 내부 정책을 마련하고 협의기관을 개설하여 수탁업무 관리의 투명성을 기하기 시작하였습니다. 선정 절차의 투명성을 제고한 선정 심의절차와 거래 중 모니터링을 시행하여 선행적인 리스크 관리를 하고 있습니다.

### [투자신탁상품 제휴 협력업체 선정 및 관리 절차]

절차	구분	내용
선정과정	평가기준	<ul style="list-style-type: none"> <li>시장 상황의 적정성</li> <li>펀드매니저 역량</li> <li>상품의 리스크 관리전략</li> <li>기타 정량·정성적인 부분</li> </ul>
	절차	<ul style="list-style-type: none"> <li>선정위원 과반수 이상 참석</li> <li>평가표에 의한 B등급 이상 평점 취득</li> </ul>
거래중 모니터링 과정	평가기준	<ul style="list-style-type: none"> <li>시장 상황의 적정성</li> <li>운용 성과의 일관성</li> <li>리스크 관리 적정성</li> <li>기타 정량·정성적인 부분</li> </ul>
	절차	<ul style="list-style-type: none"> <li>평가표에 의한 B등급 이상 평점을 취득하게 되면 판매 지속</li> <li>B등급 미만을 취득하면 일시 판매 중단</li> </ul>

### IT관련 협력업체

사업 시행업체 선정을 위해 제안의 내용 및 기타 평가사항의 심사를 위해 평가위원회를 만들어 개발계획, 개발능력, 관리능력, 자원능력 등에 대해 각각의 가중치를 두고 선정절차를 진행하고 있습니다. IT 관련 협력업체의 서비스 품질 향상을 위하여 계약서 등에 신한은행이 요구하는 서비스 수준을 명시하고 있으며, 매년 정기적으로 우수 협력업체 직원을 선정하고 감사장을 수여하여 협력업체 간의 선의의 경쟁 및 사기 진작, 서비스의 질적인 향상을 도모하고 있습니다.

협력업체와의 커뮤니케이션을 위하여 서비스 제공의 시작부터 끝까지 모든 과정을 관리하는 담당자를 지정하고 그 과정에서 발생하는 건의사항을 청취할 수 있는 제도를 마련하고 있습니다. 특히 전산기기, 사무기기 등을 조달하는 협력업체와 연 1회의 정기적인 소모임과 채널 담당자의 비정기적인 교류를 통해 의견을 자유롭게 교환하며 협력업체 애로사항을 청취하고 이를 해소하기 위한 방안을 마련하는 자리를 갖고 있습니다.

### 자동화기기관련 협력업체

자동화기기를 관리하는 관리용역 대행 협력업체와 자동화기기를 공급·개발하는 협력업체와의 커뮤니케이션을 위하여 신한은행은 매월 모임을 갖고 지연 출동이나 장애물 개선 등에 대한 업무운영 회의를 진행하고 있습니다. 정기적인 회의를 통하여 문제의 원인을 파악하고 자동화기기 장애 발생시 지연 출동을 최소화하여 고객 서비스를 강화할 수 있게 되었습니다. 회의에서 나온 협력업체의 애로사항 및 건의내용을 경영활동에 반영하고 있으며, 자동화기기를 관리하는 용역업체를 격려하고자 반기별로 우수직원 포상을 진행하고 있습니다.



업무제휴 조인식(신한은행, 서울보증보험, 삼일회계법인)



2006 스타리그 개막(은게임넷 제휴)

### 상생협력력을 위한 노력

협력업체를 관리하는 절차와 제도들은 협력업체와 공정하고 투명하게 거래하고 서로에게 도움을 줄 수 있는 상생의 관계로 나아가기 위한 신한은행의 의지입니다. 협력업체도 신한은행과의 거래 기준을 충족하기 위해 노력하는 과정에서 기업의 내실을 다지게 되어 양사 모두가 발전할 것이라고 기대합니다. 앞으로 지속적으로 협력업체의 의견을 청취하고 정기적인 설문조사를 통하여 보다 건전하고 장기적인 관계유지를 위한 상생의 파트너십을 공유할 수 있도록 노력하겠습니다.

### 이해관계자의 의견

#### [설문조사 결과]

신한은행의 협력업체를 대상으로 신뢰 관계에 대한 만족도 조사를 실시하였습니다. 전체적인 거래 관계의 만족도는 72%가 만족한다는 응답을 하였으며, 협력업체의 입장 고려여부에 대해서는 67%가 만족하는 것으로 나타나 상대적으로 낮은 만족도를 보여주었습니다. 공정한 거래를 함과 동시에 서로의 입장을 충분히 논의하여 신뢰를 쌓아갈 수 있도록 상생의 발판을 만드는 노력을 계속하겠습니다.

#### [공정한 협력업체 선정]



#### [결제대금 지급의 정확성]



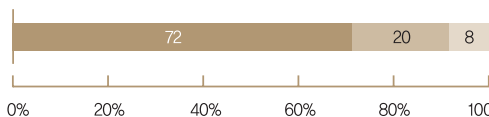
#### [협력업체의 입장 이해]




#### [윤리적 거래 관행]



#### [신한은행과의 거래 만족도]



The background is a vibrant, hand-painted illustration. The sky is a deep blue with a large, soft white cloud on the right. Two white birds with orange beaks and pink chests are flying. Below the sky, there are stylized buildings in shades of grey and blue with red-tiled roofs. In the foreground, there's a green field with small trees and a brown path leading to a blue body of water. The overall style is whimsical and artistic.

THE Bank 신한

# 윤리경영 성과

휴먼경영과 윤리경영, 신한은행 성장의 기반을 다져가고 있습니다.

신한은행은 임직원이 행복한 내일로 가는 길에 함께하고 있습니다.

내부적으로 투명하고 엄격한 잣대를 가진 건강한 기업이 되기 위한 노력이 계속되고 있습니다.



# 임직원과의 약속

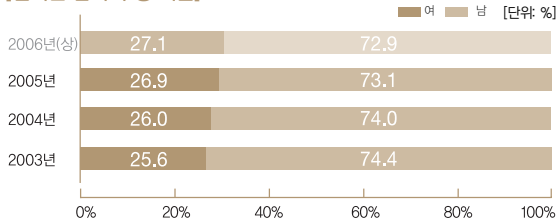
## 임직원과의 관계

신한은행은 임직원을 소중한 자산으로 생각하고 신한인으로서 자부심을 느낄 수 있는 일터를 만들기 위하여 노력하고 있습니다. 이를 위하여 임직원을 관리의 대상이 아닌 진정한 파트너로 생각하고 임직원 개개인에게는 감동을 주는 기업 문화를 만들어 나가기 위하여 노력하고 있습니다. 신한은행은 건전한 인사 문화 정착을 위하여 은행 내 어떠한 형태의 인사청탁도 허용하지 않고 파벌 조성을 강력히 배격하며 학연이나 지연이 아닌 능력에 따른 인사발탁으로 투명한 인사 문화와 고용관행을 확립 하고 있습니다. 또한 장애인과 여성의 평등한 고용을 단체협약에서 명시하고 있습니다.

## 임직원 구성

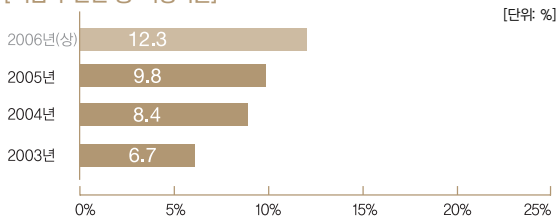
신한은행의 총 임직원 11,443명(정규직 기준) 중에서 여성인력의 비율은 약 27%로 2005년에 이어 0.2%p 상승하였으며, 과장급 이상의 관리자 인력 중 여성비율은 2.5%p 상승한 12.3%로 매년 소폭 상승하고 있는 등 우수 여성인력을 늘려가기 위해 꾸준히 노력하고 있습니다. 장애인 고용 비율은 2006년 상반기 현재 0.16%로, 법정 의무고용 비율에는 미치지 못하고 있지만, 향후 장애인 고용을 지속적으로 확대하여 평등한 사회를 만들기 위해 노력하겠습니다.

### [임직원 남녀 구성 비율]



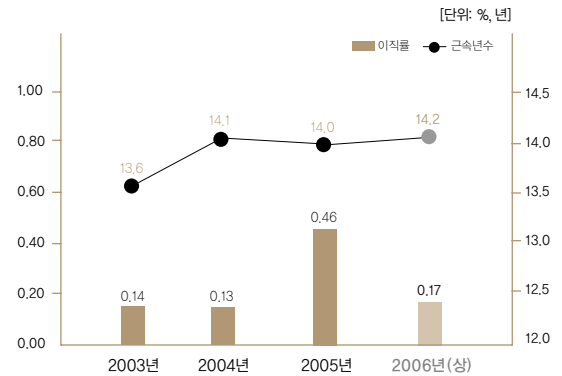
\* 정규직 직원 대상, 2003년~2005년은 (구)신한은행과 (구)조흥은행 합산 수치임

### [책임자 인원 중 여성비율]



\* 정규직 직원 대상, 2003년~2005년은 (구)신한은행과 (구)조흥은행 합산 수치임

### [이직률과 근속연수]



\* 정규직 직원 대상, 2003년~2005년은 (구)신한은행과 (구)조흥은행 합산 수치임

\* 이직률 계산식: (월평균 이직자수/월평균 근로자수)X100

2006년 상반기 금융 및 보험업 평균 이직률 1.47%(통계청 노동통계)

## 교육훈련

신한은행은 직원의 꿈과 비전이 현실로 이루어 지도록 체계적인 지원 프로그램을 개설하고 있으며, 직원의 의견수렴을 통하여 지속적으로 프로그램을 개선하기 위하여 노력하고 있습니다.

### [주요 교육제도]

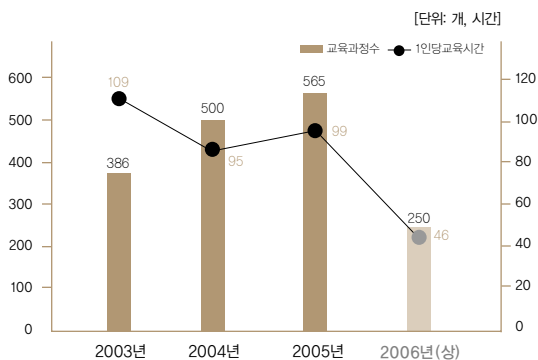
종 류	내 용
자기 주도형 개발 지원 제도	자격증 취득지원제도 어학능력향상 지원제도 대학원 학비지원제도
현장 주도형 개발 지원 제도	멘토링제도 학습연구회제도 부서장 1일 코칭제도 부서 활성화 지원제도
조직 주도형 개발 지원 제도	직급필수과정 이수제도 의무교육시간 이수제도 은행내 교수 운영제도

2006년도에 임직원의 교육훈련을 위한 총 예산은 약 250억원이며, 이중에서 은행 내부에서 이루어지는 교육에는 100억원, 은행 외부로의 파견교육에는 150억원의 예산이 책정되어 있습니다. 신한은행의



교육훈련을 위한 시설은 400여명을 수용할 수 있는 연면적 10,861.8m<sup>2</sup>의 경기도 기흥 연수원과 서울시 중구에 위치한 도심연수원이 있습니다. 2005년에 565개, 2006년도 상반기까지 250개 교육과정이 진행되었으며 하반기에는 100여개의 교육과정이 진행될 계획입니다. 연간 직원 1인당 교육시간도 매년 늘려 2006년 하반기까지 100시간을 목표로 하고 있습니다.

[연도별 교육현황과 교육시간]



\* 정규직 직원 대상, 2003년~2005년은 (구)신한은행과 (구)조흥은행 합산 수치임

신한은행은 기존에 진행하고 있는 각종 교육 프로그램 이외에 2006년 중기 인력육성을 목표로 개인비전 달성과 동시에 궁극적으로 조직 비전 달성이 가능토록 하는 '개인비전 실현 지원 프로그램'을 시행할 예정입니다.

[중기 인력육성 계획]

[단위: 명]

프로그램명	2006년	2007년	2008년
글로벌 인재양성 프로그램 (헬싱키 MBA 등 9개 과정)	220	260	300
시장 No.1 전문가 양성 프로그램 (고급 PB 스쿨 등 8개 과정)	250	390	460
자기 개발 프로그램 (Retail 및 PB 등 5개 분야)	3,040	(미정)	(미정)

이외에도 사이버 교육 형태의 '신한 인력개발 포털 시스템(HRD Portal System)'을 개발하여 사이버 교육과 CS 아카데미를 운영하고 있습니다.

|| 경력개발과 배치 ||

신한은행은 우수한 성과를 보이는 직원에게 합당한 보상을 제공하고 보다 많은 성장의 기회를 제공하는 동시에 경력 개발의 기회를 최대한 보장하고 있습니다. 또한 조직의 비전과 개인의 비전을 일치할 수 있도록 개개인의 경력개발계획(CDP: Career Development Plan)에 따른 인사관리를 실시하고 있습니다. 특히 우수 성과직원 및 조직 충성도가 높은 40대 초반의 직원이 지점장에 신규 임용되는 추세가 계속 유지되고 있는 등 능력과 성과 중심의 인사평가로 인해 금융 업계에서 승진이 가장 빠른 은행이라는 평가를 받고 있습니다.

인사 공정성을 확보하기 위해 인재 육성위원회를 통하여 승진 원칙과 기준을 심의 할 수 있도록 하며, 주요 직무에 대해서는 TRS (Talent Review Session)\*를 운영하여 엄격한 승진심사기준을 적용하고, 직무 선택의 기회를 확대하여 직원들의 니즈를 반영한 업무 조정을 하고 있습니다. 이러한 노력의 일환으로 전 직급을 대상으로 직무 공모제도(Job Posting)\*\*를 운영하여 사내 직무 이동 배치 시 경쟁 시장 원리를 적용하여 직원들에게는 기회를 주고 은행은 우수 인력을 적재적소에 배치할 수 있는 시너지 효과를 누리고 있습니다.



직원대상 그룹 핵심가치 이해교육

최정에 전문가 양성을 위한 교육

\* 주요직무에 대한 업무수행 자격 보유자를 관리하여 인력 충원 사유 발생시 적시에 적정인원을 배치·관리하는 제도

\*\* 인력 수요가 발생할 경우에 동일 직군 내뿐만 아니라 은행 내 타직군에서도 충원이 가능하도록 하여 해당 직무에 가장 적합한 인물이 충원될 수 있도록 하는 제도로써 직원들에게 경력개발경로를 제시하고 승진, 이동 등 인사관리의 투명성을 확보하기 위하여 운영되고 있음

# 임직원과의 약속

## 급여와 복리후생

### 보상제도

신한은행은 임직원의 업무수행에 대해 공정하게 평가하고 이에 상응하는 적절한 보상을 통하여 개인의 동기부여와 은행의 장기적 성장을 위하여 노력하고 있습니다. 은행과 사업본부, 부서의 성과 목표와 이에 연계된 개인의 목표를 설정하고 추후 성과 달성 여부를 투명하고 공정하게 공개하는 등 목표지향적인 성과 관리와 투명하고 공정한 절차를 이행하고 있습니다. 2006년 성과 평가의 중점 평가내용은 통합 시너지 조기구현, 안정적 수익창출 기반확대, 미래지향적 역량 강화 등으로 정하였습니다.

신한은행은 경영활동에 핵심이 되는 임직원의 동기부여를 위하여 공정한 평가와 보상을 약속하고 있습니다. 현재 신한은행은 훌륭한 인재를 확보하고 유지하기 위하여 동종업계 최고 수준의 대졸 초임을 지급하고 있습니다.

임원에 대한 평가는 그룹 핵심평가지표(KPI)\*, 은행 균형성과기록표(BSC)\*\*, 사업그룹 성과평가로 이루어진 업적평가와 시너지역량, 경영역량으로 이루어진 역량평가로 나뉘며, 이에 따른 보상체계는 크게 기본급인 고정급여와 성과급여로 구분됩니다. 성과급여는 은행의 성과 및 경영진별 성과에 따라 지급되는 단기 성과급과 개인성과에 따른 스톡옵션을 부여하는 장기 성과급으로 구성됩니다.

### 복리후생제도

직원의 복리후생을 위한 신한은행의 노력은 예산의 양적 증대보다도 복리후생에 대한 직원들의 다양한 니즈를 파악하여 삶의 질을 향상 시키는 데 초점을 맞추어 다음과 같은 각종 프로그램들을 마련하고 있습니다.

\* KPI(Key Performance Indicator): 매출이나 이익처럼 기업체의 과거 실적을 나타내는 지표가 아니라 미래성과에 영향을 주는 여러 핵심지표를 묶은 평가기준  
\*\* BSC(Balanced Score Card): 조직의 사명과 전략을 측정하고 관리할 수 있도록 포괄적인 측정지표를 바꾸어주는 틀로서 과거 성과에 대한 재무적인 측정 지표를 통해 미래성과를 창출하는 무형자산 평가시스템을 의미함

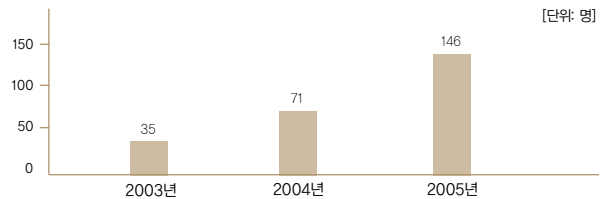
### [복리후생제도 운영현황]

구 분	주 요 내 용
주거 및 생활안정 지원	<ul style="list-style-type: none"> <li>임차주택 및 합숙소 운영 (서울 및 지방)</li> <li>임직원 대출제도(주택구입 및 전세 자금) 및 생활안정 자금 지원</li> </ul>
사내근로 복지기금 운영	<ul style="list-style-type: none"> <li>자녀 학자금 지원 : 유치원, 중·고교, 대학 등록금</li> <li>장애자녀를 보육하는 직원 지원</li> <li>의료비 지원 : 본인, 배우자, 자녀, 직계부모 대상 연간 5백만원까지 지원</li> </ul>
건강관리 지원	<ul style="list-style-type: none"> <li>정기 종합 건강검진 실시(직원 및 배우자 대상)</li> <li>체육시설 운영 : 테니스장 7개소</li> <li>취미활동부 지원 : 16개 취미활동부에 활동비 등 지원</li> <li>의무실 운영 : 본점 19층에 내과 및 치과 운영</li> <li>직원 단체보험 가입 : 보장금액 최고 60백만원</li> </ul>
기타 복지제도	<ul style="list-style-type: none"> <li>경조사 지원 : 경조금 지급 및 조사지원</li> <li>우리사주 분배 및 사원복지연금 지원</li> <li>전국 유명휴양지 18개 지역에 상설연성소 운영</li> <li>피복비 및 제화비, 설날 격려품 매년 지급</li> <li>결혼기념일 및 생일 축하 행사</li> <li>명절 귀성버스 운행 및 직원 자녀 졸업축하 행사</li> </ul>

### 비정규직 직원을 위한 기회 제공

금융산업 특성상 많은 비중을 차지하는 비정규직 직원에게는 일정한 평가를 통하여 정규직으로 전환하는 기회를 열어두고 있습니다. 2003년부터 시행된 정규직 전환 제도는 우수한 인력에게 기회를 주고 동기유발을 하기 위하여 도입되었습니다. 지금까지 총 252명의 비정규직 직원이 정규직원으로 전환되었으며, 전환 대상자의 수를 매년 늘려가고 있는 추세입니다.

### [정규직 전환 현황]



\* (구)신한은행과 (구)조흥은행 합산 수치

## 노사간 커뮤니케이션

신한은행은 직원의 의견을 대변할 수 있는 노동조합 활성화를 위해 노력하고 있습니다. 노동조합은 전국금융산업노동조합에 소속되어 있으며, 직원의 자유로운 가입과 탈퇴를 보장하고 있습니다. 직원은 입사와 동시에 노동조합에 가입되게 되며 현재 4급 이하 직원이 노동조합에 가입되어 총 조합원 수는 8,541명입니다. 노조의 활동을 위한 단체협약, 고용안정에 대한 협약, 회사발전협의회에 관한 협약 등을 체결하고 있으며, 부당노동행위 발생건수는 지난 5년 동안 한건도 없었습니다. 신한은행은 조합원에게 노동조합 활동으로 인한 차별대우나 불이익을 주지 않음을 단체협약에 명시하여 직원들의 입장을 대변할 수 있는 자유로운 활동을 보장하고 있습니다.

### 통합 과정의 노사 대화합 선언

(구)신한은행과 (구)조흥은행의 통합에서 발생할 수 있는 지점 폐합과 인원감축으로 인해 발생할 수 있는 문제들이 야기되지 않도록 '대등 통합'을 표명하였습니다. 따라서 직원이나 점포의 구조조정이 없었고 통합 당일에 은행장과 양 노조위원장이 화합을 다짐하는 선언문에 서명하고 이를 공표하였습니다.

### 노사협의회의 운영

은행장과 노조위원장이 참석하는 주요 협의 기구인 '노사협의회'에서는 근로자의 다양한 후생복지 이슈에 대해서 논의하고 결정하며, 직원의 고충처리를 위하여 개최되는 '고충처리위원회'는 사안 발생 시마다 수시로 개최됩니다. 직원의 보건과 안전에 대한 문제를 논의할 수 있는 '공상처리위원회'와 회사발전을 위해 노사가 자유롭게 의견을 공유하는 '회사발전협의회'는 신한은행을 더 좋은 일터가 되도록 만드는 장이 되고 있습니다.



노사 대표의 화합 다짐(통합은행 출범식)



노동조합 주관 직원 테마체험 여행

### [노사협의기구]

기구명	목적	구성 및 소집 빈도
노사협의회	• 근로자 후생복지*	은행장과 노조대표 및 노사 각 4인으로 구성되며 분기별 개최
고충처리위원회	• 인사와 관련한 각종 고충사항의 접수 처리 • 근로조건에 관한 고충 및 건의사항 • 기타 노사분쟁의 사전예방을 위한 고충사항	노사 각 3인으로 구성되며 사안 발생시 수시로 개최
공상위원회	• 업무상 사망, 부상, 질병의 인정에 관한 사항 • 안전, 보건, 기타 근로환경 개선을 통한 재해예방에 관한 사항 • 기타 재해와 관련한 보상에 관한 사항	노사 각 3인으로 구성되며 사안 발생시 수시로 개최
회사발전협의회	• 경영진이 경영 계획과 실적, 경제적 재정적사항, 인력수급 계획 등을 직원 대표에게 성실히 설명하고 성과 배분, 직원 복리 증진, 인사제도 개선, 교육훈련강화 등과 같은 노사협력에 필요한 사항들에 대하여 협의	노사 각 5인으로 구성되며 매 3개월마다 정기적인 회의를 갖고 필요시 임시회의 소집

\* 2003년~2006년 상반기까지의 주요 협의사항은 하단의 '지난 2년간 노사협의회 주요 협의사항' 참조

### [지난 2년간 노사협의회의 주요 협의사항]

논의시기	협의내용
2004년 11월	장애자녀 보육 직원에 대해 장애등급 3급 이상 월 20만원, 4급 이하 6급까지 월 10만원을 6년 한도에서 지원하기로 합의하였습니다.
2005년 2월	사무환경 개선을 위하여 매년 1회 본점 및 영업점의 사무 환경조사를 실시하기로 하였습니다. 본점내 사무환경 개선을 위해 전층에 습도조절이 될 수 있도록 조치하고, 회의실을 추가 확보하기로 하였습니다. 영업점 사무환경 개선을 위해서 향후 점포 신설 및 이전에 따른 공사 시 VIP실이나 환기가 잘 되지 않는 밀폐된 사무 공간에 대해서는 새집증후군 방지 시공을 하기로 하였습니다. 자체 식당을 운영중인 영업점(부서)에 대해 요청시 김치냉장고를 지원하기로 하였습니다.
2005년 12월	본인 내지 배우자가 불임인 경우에는 가임을 위한 시술 의료비에 대해 연간 의료비 지원한도 내에서 연 100만원까지 3년간 지급하기로 하였습니다. 사내 복지금에 대해 2005년도 말까지 42억을 출연하기로 합의 하였습니다

\* (구)신한은행 기준

THE Bank 신한 **윤리경영 성과** | 이해관계자를 위한 원칙과 약속

## 임직원과의 약속

### 직원상담제도

신한은행의 직원들은 직장생활 관련 문제뿐만 아니라 개인적 고충사항이나 스트레스, 질병예방 상담을 위한 전문 상담사 자격증을 가진 5명의 전문 상담사들과 외부 전문상담사(심리학박사, 변호사, 의사 등)들이 직원의 갈등과 고충 해결에 도움을 줄 수 있는 직원상담제도(EAP: Employee Assistance Program)를 운영하고 있습니다.

상담 신청은 전화, 이메일, 메신저 등을 통하여 자유롭게 신청할 수 있으며, 상담시 편안하고 안정된 분위기를 위하여 본점 직원만족센터 내에 2곳의 상담실을 두고 있습니다. 영업점에는 '찾아가는 현장 상담'을 진행하여 2005년에 160여개 영업점을 방문하였고 총 상담건수는 800여건에 이르고 있습니다. 또한 2006년 9월 중으로 상담 웹사이트 '직원상담센터'를 오픈하여 더욱 손쉽게 상담을 받을 수 있도록 할 예정입니다.

### [상담제도의 주요내용]

상담목적	상담내용	세부내용
정신건강과 안정적인 직장생활 지원	스트레스 진단 및 상담	스트레스의 원인과 행동양식의 분석 개인별 프로파일 리포트 제공 및 상담
	분야별 전문가 상담	개인적인 고충해결을 위한 심리상담 법률상담, 세무상담 및 전문가 공개강좌
	행복한 가정 만들기	가족상담 및 자녀교육 관련상담 열린 아버지 학교, 열린 부부 학교 운영

### 열린 경영을 위한 창구

신한은행의 경영철학과 목표는 경영진과 직원사이의 끊임없는 쌍방향 커뮤니케이션과 직원들의 자발적인 참여를 통하여 열린 경영이 이루어 질 때 비로소 달성 가능한 것이라고 생각합니다.

신한은행은 열린 경영을 실천하기 위하여 CEO가 직접 경영진과 직원들을 만나 대화할 수 있는 장을 마련하고 있습니다. 경영진과의 전략 공유를 위한 경영전략회의, 임원 워크샵과 조찬 간담회, 임원별 담당점포 제도, 직원들의 의견을 듣는 '열린광장인'과 '시공초월 대화방' 등을 마련하여 열린 경영을 실천하고 있습니다.

### [임직원 커뮤니케이션 채널]

채널명	내용
경영전략회의	• 한해의 경영전략과 비전을 공유하는 종합토론의 장 • 매년 2회 실시되며 은행장과 전국 부사장 참여
임원 워크샵	• 분기 별 실적 리뷰 및 계획 점검 • 매분기별로 실시되며 은행장과 전 임원 참여
조찬 간담회	• CEO와 영업 현장 직원들이 만나는 격의 없는 대화의 장 • CEO 철학 및 경영전략 전파하고 현장의 소리 청취를 통해 내부혁신 추진
임원별 담당점포 제도	• 임원별 담당점포를 지정하여 영업점을 방문하여 현장의 소리를 청취 • 영업점장 모임 등을 통해 경영전략 공유
열린 광장	• 인터넷을 통한 CEO와 직원간 다양한 의견공유의 장
시공초월 대화방	• CEO와 직원간의 격의 없는 사이버 대화 채널

원활한 내부 커뮤니케이션을 지원하기 위하여 'i-Bank'라는 사내 인터넷을 개설하여 '핫뉴스', '신문고', '사랑방', 'VOC' 등의 다양한 정보 전달과 공유의 장을 마련하고 있습니다. 또한 자원봉사 활동 수기를 게시할 수 있는 공간과 함께 도움이 필요한 이웃의 사례를 소개하여 자원봉사나 기부가 이루어질 수 있도록 노력하고 있습니다.

### 퇴직직원을 위한 배려

신한은행은 한때 신한 가족이었던 퇴직 직원들을 위하여 현직 직원과 같은 관심과 사랑으로 관리하는 '해파바이(Happy-bye)' 시스템을 운영하고 있습니다. 퇴직을 결정한 직원에게 퇴직 후에 필요한 서류와 정보를 제공하는 제도로 퇴직직원은 신한은행의 상담사와 상담 후 '신한프렌드' (퇴직직원 인터넷 동호회 [www.shinhanfriend.com](http://www.shinhanfriend.com))에 가입할 수 있습니다. 2005년 말 기준으로 신한프렌드의 총 회원은 약 1,400명이며 각종 경조사와 동정을 공유하고 있습니다.

또한 영업점에서 집단대출이 발생하여 인력이 일시적으로 필요한 경우, 퇴직직원들이 시간제로 근무할 수 있도록 소개하는 '론 스텝' 프로그램과 퇴직직원 자녀 장학금 지원 제도를 운영하는 등 다양한 퇴직직원 지원 제도를 운영하고 있습니다.

### 삶의 질 개선

건강한 은행을 만들기 위하여 임직원의 삶의 질 향상과 근무환경을 개선하려고 노력하고 있습니다. 이러한 노력의 일환으로 2005년 4월부터 '퇴근시간 앞당기기 운동'을 시행하여 업무 프로세스 개선을 위한 아이디어를 공모하고 3무 데이(3無 Day)\* 활성화, 퇴근시간 데이터베이스 구축 등을 통하여 근무시간의 효율적인 이용과 가족친화경영을 추진하고 있습니다.

#### [임직원 삶의 질 향상을 위한 프로그램]

프로그램명	세부내용
체력단련실 및 운동기구 지원	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 체력단련실 설치·운영</li> <li>• 영업점 체육기자재 지원(탁구대 등)</li> <li>• 지역별 임차 체육시설의 운영(테니스 코트 등)</li> </ul>
건강증진 활동 지원	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 건강증진 캠페인(금연, 다이어트 등)</li> <li>• 건강검진 프로세스의 효율성 제고</li> </ul>
취미 활동 지원	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 다양한 테마의 가족형 직원만족 강좌 및 캠프</li> </ul>
신한 주치의 서비스	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 건강 검진 이상 소견 직원에 대한 상담 서비스 실시</li> </ul>
사내 취미 활동부 지원	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 다양한 주제의 커뮤니티 지원</li> <li>• 취미활동부 웹사이트 구축 및 활성화</li> </ul>

### 직원 만족도 조사

매년 직원 만족도 조사(ESI: Employee Satisfaction Index)를 실시함으로써 경영전략, 근무환경, 커뮤니케이션, 교육훈련, 인사관리, 복리후생에 대한 경영 전략이 직원들에게 어떻게 받아들여지고 있는지 파악하고 있습니다. 신한은행 직원만족도는 2001년 이후 지속적으로 상승하고 있으며 2005년 신한은행 전체 직원의 은행에 대한 만족도는 10점 만점에 8.06점으로, 2004년 7.94점에 비해 0.12점 상승하여 신한은행 직원만족도는 2003년과 2004년의 GOOD 수준에 이어 2005년\*\*에는 EXCELLENT 수준에 진입하였습니다(한국리서치 NORM 의거).

\* 회의, 회식, 잔무 3가지를 없애 정시퇴근할 수 있는 분위기를 조성하여 가족 및 자기 계발을 위한 시간을 확보할 수 있도록 도움을 주고자 운영하고 있으며, 현재 매주 수요일을 3무 데이로 운영하고 있음

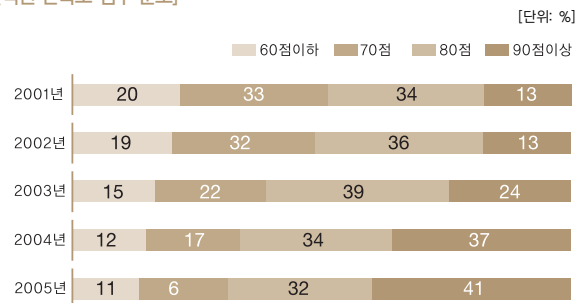
\*\* 직원 만족도 조사는 매년 11월에 실시하고 있기 때문에 2006년 6월 현재 누적된 결과는 2005년도까지의 조사결과임

#### [직원 만족도 조사 결과]



\* 한국리서치 NORM에 따르면 8.01 이상을 EXCELLENT라고 하여 만족도를 5단계로 나누었을 때 가장 높은 그룹을 나타냄

#### [직원 만족도 점수 분포]



은행장 직원식당 일일 배식



직원 건강관리 프로그램 시행



직원자녀 대상 예절교육(안동 예절학교)



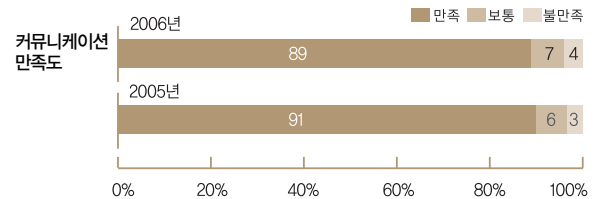
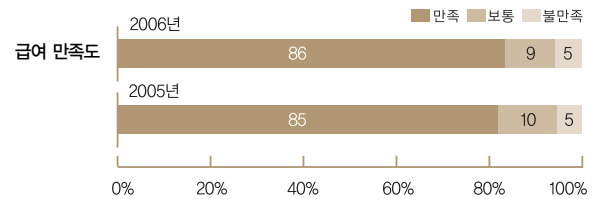
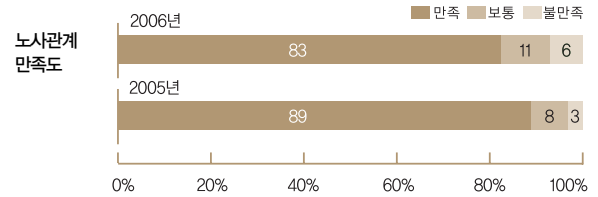
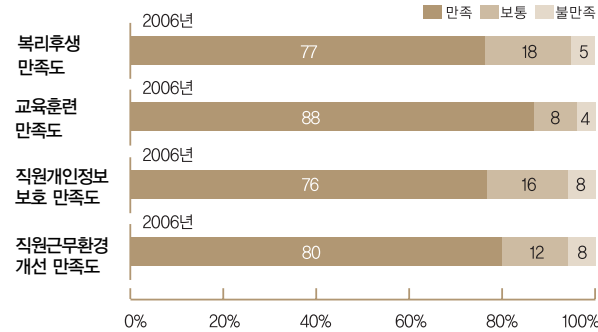
2006 대한민국 훌륭한일터상 수상

# 임직원과의 약속

## 이해관계자의 의견

### [설문조사 결과]

신한은행의 임직원을 대상으로 현재 신한은행의 인사 정책에 대한 만족도 조사를 실시하였습니다. 2005년에 이어 진행된 조사로 원만한 노사 관계를 위한 노력에 대한 만족도는 만족 89%에서 2006년 83%로 소폭 하락하였으며, 직원의 의견이나 제안을 은행이 받아들이는 것에 대한 만족도 역시 2005년 91%에서 2006년 89%로 낮아진 것으로 나타났습니다. 이는 은행 통합과정에서 불가피하게 발생된 변동사항으로 직원들의 만족도가 떨어진 것으로 분석됩니다. 하루 빨리 통합된 문화와 조직구조가 자리 잡도록 노력하며, 더욱 세심하게 직원들의 의견에 귀를 기울이겠습니다.



### [학계 및 시민단체 의견]

#### 이은희

#### 미래포럼 기획홍보팀 팀장

신한은행은 임직원의 삶의 질 향상과 교육 기회를 제공하기 위해 다양한 프로그램을 구축하고 있는 것으로 보입니다. 특히, 퇴직자관리 프로그램과 비정규직의 정규직 전환 제도는 최근 한국사회가 당면한 실업과 고령화의 문제를 극복하기 위한 일환으로서 높이 평가할 수 있습니다. 신한은행이 보다 나은 일터로 자리매김하기 위해서는 임직원의 삶의 질 향상을 위한 현행 제도를 질적으로 향상시켜 이를 기업문화로서 뿌리내리도록 해야 합니다. 최근 정부와 기업이 함께 주목하고 있는 '가족친화 경영'은 그 대표적인 예로서, 근로자가 기업의 구성원인 동시에 가족과 사회의 구성원이라는 점을 인지하고 이들 영역에서 균형있는 삶을 살아가도록 배려하고 지원하는 것이 핵심 내용입니다. 당장은 어려울 수 있으나 기업문화로 잘 정착된다면, 직장 내 재해발생율을 줄이고 근로자의 이직률을 낮추며 업무 능률을 효과적으로 제고하는 데 기여할 수 있습니다. 신한은행도 이에 동참하여 미래형 기업으로 발전하기를 바랍니다.

### [주요 의견에 대한 신한은행의 약속]

#### 이해관계자의 의견

좋은 일자리 관행 (삶의 질, 안전보건, 경력개발)이 비교적 취약한 것으로 나타났습니다.

#### 신한은행의 약속

좋은 일터가 훌륭한 직원을 만들어내고, 직원만족이 곧 고객만족으로 이어진다는 믿음 하에 공정한 인사운영과 합리적인 평가를 통한 동기부여는 물론 임직원의 삶의 질적 향상을 위해 노력하고 있습니다. 그러나 직원만족을 위해서는 앞으로도 해야 할 일이 많다고 생각합니다. 직원만족도가 꾸준히 상승함에도 불구하고 여러 가지 개선요구가 제기되는 것은 시대와 환경이 변화에 따라 직원들의 기대와 요구도 꾸준히 변화하기 때문이라 생각합니다. 언제나 이러한 변화에 앞서나가기 위해 상시적으로 다양한 커뮤니케이션 채널을 통해 직원의 의견을 듣고 있으며, 이러한 의견 중 급급적 많은 의견이 신속히 정책에 반영될 수 있도록 노력하고 있습니다. 현재도 새로운 제도가 지속적으로 모색되고 있어 추후 직원들이 만족할 만한 제도의 신설 또는 보완이 이루어 질 것입니다.

# 준법경영

## 준법경영 개요

신한은행은 고객과 사회로부터 신뢰와 존경을 받는 은행이 되기 위하여 국내외 법규를 준수함은 물론 각종 내부통제 정책 및 시스템을 제정·운영하고 있습니다. 신한금융그룹의 핵심가치인 '정직과 신뢰'를 CEO의 강력한 실천의지와 함께 전 임직원이 공유하며 더욱 투명하고 깨끗한 은행이 되도록 노력하고 있습니다.

### 윤리경영 실천 시스템

신한은행은 기업 활동에서 발생하는 다양한 윤리적인 상황과 문제를 다루는 윤리규범과 윤리경영 실천 프로그램을 마련하여 준법감시실 주관 하에 운영하고 있습니다. 임직원에게 이를 인식시키기 위한 교육 훈련 제도를 시행하여 임직원의 업무수행 시 은행 내부의 작은 부조리도 수용하지 않는 깨끗하고 투명한 은행을 건설하려는 노력을 하고 있습니다.

[신한은행 윤리경영 목표 및 실천 프로그램]

깨끗하고 투명한 은행	인사청탁 및 파벌조성 배격	은행 내 어떠한 형태의 인사청탁도 배격하였으며, 파벌 조성을 강력히 배격하여 학연이나 지연이 아닌 능력에 따른 인사발탁을 통하여 투명한 인사 문화를 지향하고 있습니다.
	임직원간 선물 주고받지 않기 운동 전개	임직원간 과도한 선물, 경조금 등을 주고 받지 않기 운동을 통하여 임직원 상호간 유대감을 높이고 건전한 직장 문화 정착을 위하여 노력하고 있습니다.
	경비의 투명한 집행	업무추진비 등 각종 경비를 투명한 절차를 통하여 집행함으로써 직장 내 부조리를 미연에 차단하여 깨끗한 기업 문화를 지향하고 있습니다.
	윤리실천 서약제도	모든 임직원이 윤리경영 및 윤리강령에 대한 공감대를 형성하고 실천의지를 담아 '윤리실천 서약서'에 서명하여 제출하고 있습니다.
	유가증권 계좌 및 거래내역 신고제도	내부자거래 금지 등 유가증권 거래 관련법규 내용을 준수하고 자산 및 여신운용의 건전성을 도모하기 위하여 자산운영 및 여신심사 관리 담당 임직원에 대하여 매 반기마다 유가증권 거래내역을 신고하도록 하고 법규 위반 여부를 점검하는 제도를 운영하고 있습니다.
	청렴계약제	투명하고 공정한 거래관행 확립을 위해 각종 공사, 용역, 물품구매 등의 입찰 및 계약 체결·이행 과정에서 청렴계약 이행을 서약하고 위반 시 일정한 제재를 취하는 제도를 운영하고 있습니다.
업무투명성 제고	내부자 신고 보상제도 시행	은행 내부직원의 법령 및 내규, 윤리강령 위반사항을 직원이 스스로 신고하도록 함으로써 금융사고를 미연에 방지하고, 손실의 확대를 방지하기 위한 제도로 실명 및 익명으로 신고가 가능하며, 최고 5천만원까지 보상하고 있습니다.
	금융사고 부조리 신고제도 시행	임직원의 법령위반사항이나 부조리한 업무처리에 대하여 고객이 신고할 수 있는 제도를 마련하여 업무처리를 투명하게 하고 위반 시에는 즉시 조치할 수 있도록 하여 고객의 손실이나 부당한 업무처리를 시정하고 은행의 손실을 최소화하기 위한 제도입니다.
	금융범죄행위에 대한 고발지침 시행	임직원의 직무 관련 범죄행위에 대한 고발대상 및 절차를 규정하여 금융사고에 대비하고 있습니다.
	윤리경영 헬프센터	고객, 주주, 협력회사 직원 등이 신한은행의 윤리경영과 관련하여 잘못된 정책이나 관행에 대한 개선 및 제안사항을 제공하거나, 신한은행 또는 신한은행 임직원의 비윤리적행위를 비공개로 신고할 수 있도록 하는 제도입니다. 신고된 내용을 비공개 조사하여 잘못된 사항을 시정하고 은행의 윤리경영 정책에 반영할 뿐만 아니라 그 결과를 신고자 본인에게 통보하고 있습니다.

# 준법경영

## 윤리경영 실천을 위한 내부 규정

임직원의 가치와 행동기준이 되는 윤리강령, 임직원 행동지침, 임직원 윤리준법 가이드, 금융범죄행위에 대한 고발지침 등을 마련하고 있습니다. 특히 윤리강령은 정직과 신용을 바탕으로 고객의 성공을 위한 가치를 창조하고 사회로부터 신뢰받는 은행이 되기 위하여 기업시민으로서 지켜야 할 기본적인 윤리와 임직원이 금융인으로서 지녀야 할 건전한 윤리기준을 정하고 이를 실천하는 가이드라인을 제공하고 있습니다.

### [윤리강령의 주요 내용]

<b>고객이익의 보호</b> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>우수상품 및 서비스 개발</b> 고객에게 최대한의 이익을 줄 수 있는 상품과 서비스를 개발하여 제공</li> <li><b>고객의견 존중</b> 고객의 의견과 제안을 경청하고 은행경영에 반영</li> <li><b>고객정보 보호</b> 고객의 정보를 관련업무에 따라 안전하게 보관·관리함</li> <li><b>고객자산 관리</b> 고객의 자산을 소중하게 관리하여 정당한 이유없이 고객의 이익을 침해하지 않음</li> </ul>	<b>주주이익의 보호</b> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>기업가치 증대</b> 투자자로부터 기업가치에 대한 정당한 평가를 얻기 위한 지속적인 노력 경주</li> <li><b>회계자료 투명성 확보</b> 건전한 경영관리를 위하여 회계자료의 정확성과 신뢰성이 유지되도록 관리</li> <li><b>주주의견 존중</b> 주주의 알 권리와 정당한 요구 및 제안을 존중하며 주주와 상호신뢰 관계 구축</li> <li><b>대외 신인도 제고</b> 투명하고 건전한 경영의 정착, 적극적인 홍보 전개</li> </ul>
<b>사회적 책임 준수</b> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>법규준수</b> 금융기관으로서 가져야 할 올바른 가치관을 수립하고 국가와 지역 사회의 각종법규 및 국제법 준수</li> <li><b>사회활동 적극적 참여</b> 지역사회와 시민에게 유용한 서비스를 제공하고 각종 사회적 문화 활동에 참여해 사회발전에 일익을 담당</li> <li><b>공정거래 실천</b> 고객·협력업체와의 관계에 있어서 상호 대등한 위치에서 공정하게 거래</li> <li><b>부당경쟁 지양</b></li> <li><b>환경보전 활동</b></li> <li><b>정치활동 관여 금지</b></li> </ul>	<b>임직원의 만족 추구</b> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>삶의 질 향상</b> 임직원의 건강과 안전 등 삶의 질 향상을 최우선 과제로 인식하고 이를 실현하기 위해 노력</li> <li><b>공정한 기회 제공</b> 임직원에게 공정한 기회를 부여하고, 학연, 지연, 혈연, 성별 등에 따른 차별대우 금지</li> <li><b>적정한 보상제공</b> 임직원을 성과에 따라 공정하게 평가·보상하고 적절한 연수기회 부여</li> <li><b>근무환경 개선</b> 쾌적한 근무환경에서 근무할 수 있도록 지속적인 환경 개선</li> </ul>

## [임직원 행동지침 주요 내용]

<b>기본정신</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>경이념과 가치를 명확히 공유하고 신한은행의 임직원으로서 긍지와 자부심을 가지고 맡은 바 임무를 성실히 수행할 경영목표 달성 노력 신한은행 임직원으로서 품위 유지 근무 중 사적 용무 지양 대외활동시 품위 유지</li> </ul>	<b>지속적인 자기개발 노력</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>금융환경 변화 대처 및 다양한 고객의 니즈 부응을 위한 지속적인 자기개발 노력을 경주함 업무능력 배양 성실한 학습태도 유지 창의력 개발 노력 동료·부하직원의 능력 개발 노력</li> </ul>
<b>고객지향적 업무처리</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>고객이익 보호를 위해 최선을 다하며 법령에 따라 고객정보를 보호함 고객이익 보호 고객정보 보호 고객과의 약속이행 철저 고객의견 존중</li> </ul>	<b>이해상충행위 금지</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>회사와 이해상충이 발생한 경우 회사의 이익을 우선으로 생각하고 행동함 이해상충행위 금지 사적인 영리 활동 지양 사적 금전대차 금지 겸업 금지 사고 보고 의무</li> </ul>
<b>법규 준수</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>은행 내외부 규정을 준수하며 부하·동료직원에게 위법한 업무 처리를 요청하지 않음 법규준수 금융실명거래 및 비밀보장의무 준수 자금세탁행위 금지 주금 납입가장 행위 금지 부당한 업무지시 금지 선관주의 의무</li> </ul>	<b>영업비밀 누설 금지</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>은행의 영업기밀을 누설하지 않으며, 사적 이익을 위해 이용하지 않음 영업기밀 누설 금지 영업기밀 사적 이용 금지</li> </ul>
<b>공정한 업무 수행</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>공정한 업무수행을 저해하는 행위를 하지 않음 공정한 업무 수행 미공개정보의 이용행위 금지 업무관련 금품수수 금지 부당한 편의제공 금지</li> </ul>	<b>은행재산 사적 이용 금지</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>은행의 재산을 보호하며, 사적인 목적을 위해 이용하지 않음 은행재산 보호 은행재산 사적 이용 금지 투명한 경비 집행</li> </ul>
<b>임직원간 상호존중</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>임직원간 상호존중, 원활한 의사소통, 적극적 업무협조로 은행 발전을 위해 노력함 직장예절 준수 성희롱 등 비인격 행위 금지 금전대차 금지 사조직 결성 금지</li> </ul>	<b>청렴성 유지</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>건전한 금융인으로서 청렴한 생활을 유지함 건전한 생활 유지 용인 한도 넘는 선물 등 수수 금지</li> </ul>



## [윤리경영 관련 내규 정비 현황]

윤리강령 (2000년 11월23일 제정, 2006년 4월1일 전면 개정)  
 임직원 행동지침 (2006년 4월1일 전면 개정)  
 윤리경영 실천지침 (2006년 4월1일 전면 개정)  
 임직원 윤리준법 가이드 (2006년 4월1일 전면 개정)

신한은행은 윤리경영 관련 내규를 꾸준히 정비하고 다양한 윤리 실천 프로그램을 마련하여 윤리적인 기업 문화를 정착시키기 위한 노력을 지속하고 있습니다.

☞ 신한은행 홈페이지 참조, ☞ 2005 사회책임보고서 참조

## 윤리경영 교육

내부 임직원의 윤리경영에 대한 인식 제고를 위하여 외부 전문가를 초청하여 임직원을 대상으로 강연을 실시하고 있으며, 직원 연수 시 교육용 비디오 상영, 사이버 연수, 관리자 연수, 신입직원 연수 등을 통해 윤리경영에 대한 인식을 제고하기 위한 교육을 지속적으로 실시하고 있습니다.

## [윤리 준법관련 교육 실시현황]

구분	집합 교육	사이버 교육	
연수 인원	2004년	2,157명	전 임직원
	2005년	3,280명	전 임직원
	2006년(상)	1,726명	전 임직원
교육 내용	직업윤리 법규준수 자금세탁방지 사고예방업무	윤리경영 법규준수 자금세탁방지	
교육 시간	연간 2시간/1회	연간 4시간/1회	
비고	영업점 방문연수 직급별 및 직무능력 연수 준법감시담당자 교육	윤리경영과 법규준수(이론) '이것만은 버리고 갑시다'(사례)	

사내 방송을 통해 '생방송 윤리/준법 퀴즈대회'를 개최하여 다양한 상황에서 발생할 수 있는 윤리 위반 사례에 대해 퀴즈로 풀어보는 시간을 마련하여 임직원이 쉽고 재미있게 윤리규범을 상기 할 수 있는 시간을 마련하고 있습니다. 또한 전 임직원을 대상으로 소책자 형태의 윤리규범 핸드북과 '만화와 함께하는 윤리와 준법'이라는 윤리 준법 가이드 북을 배포하여 업무 수행에 있어서 윤리적 딜레마에 부딪힌 임직원들이 이를 쉽게 극복할 수 있도록 윤리 기준과 법령에 대한 해설 자료를 제공하고 있습니다.

이외에도 윤리경영 홈페이지를 개설하여 내외부 이해관계자들에게 신한은행의 윤리경영 실천의지를 전파하고 있으며, 국내 윤리경영 연구 및 확산 활동을 위한 모임인 '윤경포럼', '대한상공회의소 윤리경영 위원회' 등에 가입하여 활발한 활동을 하고 있습니다.

## | 재무보고 내부통제 및 내부회계관리 제도 |

2000년 초 미국 거대 기업들의 회계부정 사건 발생을 계기로 제정된 미국 회계개혁법 '사베인즈-옥슬리 법(Sarbanes-Oxley Act)'과 국내의 '주식회사 외부감사에 관한 법률'의 제정에 따라 내부회계관리 제도 이행이 의무화되었습니다.

모회사인 신한금융지주회사가 뉴욕증권거래소에 상장되어 있는 신한은행은 신한금융그룹 내 재무적 비중을 고려하여 2004년부터 재무보고 내부통제 체제를 준비하였고 2006년부터 이에 대한 평가시스템을 구축하여 본 제도를 시행하고 있습니다.

재무보고 내부통제 및 내부회계관리 제도 운영을 위하여 내부회계관리 위원회를 설치하여 내부회계관리 정책 수립과 준수여부를 감독하고 내부회계 관리를 선임하여 제도 운영을 총괄하게 하고 있습니다. 또한, 재무보고 내부통제 및 내부회계관리 제도 평가시스템을 위한 전담조직을 신설하고 자체운영시스템(FRIC: Financial Reporting Internal Control System)을 개발하여 신한은행 및 신한금융지주회사 등 그룹사가 공동으로 사용하고 있습니다.

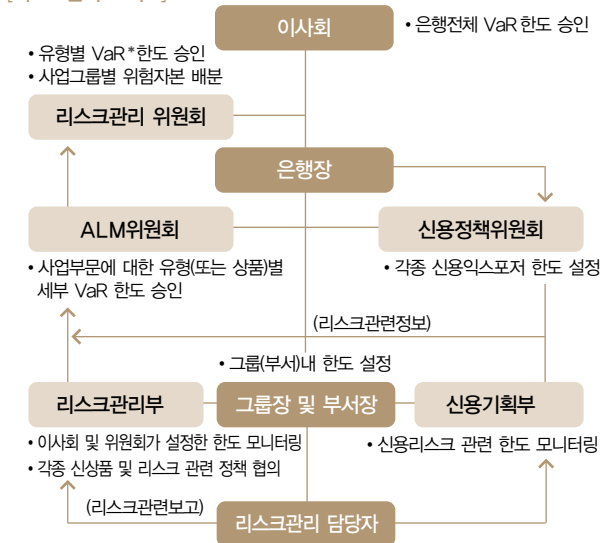
본 제도에 관한 전 직원들의 이해를 돕기 위하여 사이버 교육 과정을 개발해 해당 내용을 숙지하게 함으로써 직원들의 이해증진과 자체 평가 기능을 강화하고 있습니다.

# 준법경영

## 리스크관리

신한은행은 각종 경영 및 영업활동에 내재된 제반 리스크의 적절한 관리를 통하여 경영의 안정성 및 주주가치를 제고하기 위해 선진적인 리스크 관리시스템과 리스크 관리기법을 구축하여 운영하고 있습니다.

[리스크관리 조직도]



\* VaR(Value-at-Risk) : 금융업의 리스크 측정 지표

신한은행의 리스크관리에 관련된 조직은 이사회, 리스크관리위원회, ALM(Asset Liability Management)위원회, 신용정책위원회, 리스크관리부로 구성되어 있으며, 이사회는 은행 전체 리스크 한도를 승인하고 리스크관리 기본방침을 수립합니다. 리스크관리위원회는 사외 이사가 참여하여 이사회에서 정한 리스크관리 기본방침에 따라 신용리스크, 시장리스크, 금리리스크, 유동성리스크, 운영리스크를 관리하고 있으며, 리스크관리위원회에서 정하는 리스크관리 가이드라인에 따라 ALM위원회와 신용정책위원회가 리스크를 관리하며, 리스크관리부에서는 일반 사업부문과 독립적인 위치에서 은행 전체 리스크를 인식, 평가, 통제하는 업무를 진행하여 리스크관리위원회를 지원하고 있습니다.

## 바젤 II 협약 준비

신한은행은 2008년부터 국내에 도입되어 적용될 예정인 바젤 II 협약\*에 대비하여 신용리스크, 운영리스크 등 각종 리스크 및 자본 적정성 관리체계를 재구축함으로써 은행의 리스크 관리 역량을 제고

하고 있습니다. 2004년 초부터 바젤 II 전담 팀을 구성한 이래, 신용리스크에 관한 내부등급법과 운영리스크에 관한 고급측정법의 요건을 갖추고자 시스템 구축 프로젝트를 진행하고 있으며 2006년 말까지 완료할 계획입니다. 이와 병행하여 바젤 II 협약의 기본정신을 충족하고 협약의 원활한 이행을 위해 리스크 관리조직, 업무프로세스, 내부통제정책 및 기업문화 등 전반적인 부문에서 다양한 이행과제를 추진하고 있습니다.

## 자금세탁방지를 위한 내부통제시스템 강화

자금세탁방지 관련 법령의 개정에 따라 불법자금거래의 효과적인 차단과 투명한 금융거래질서를 확립하고자 2006년 1월부터 시행된 고객현금거래보고제도 및 고객알기제도의 원활한 이행을 위하여, 신한은행은 내부 업무처리기준을 정비하고 자금세탁방지제도 이행에 필요한 제반 전산시스템을 구축하여 시행하고 있습니다. 또한 전 임직원을 대상으로 집합연수, 사이버연수 등 다양한 자금세탁방지 교육 프로그램 운영계획을 수립하고 정기적인 연수를 시행하고 있습니다.

[자금세탁방지 관련 주요제도 내용]

- **혐의거래보고제도(Suspicious Transaction Report)**  
불법자금이나 자금세탁행위를 하고 있다고 의심되는 합당한 근거가 있는 경우 당해 금융거래를 금융정보분석원\*\*에 보고토록 하는 제도임 (2001.11월부터 시행)
- **고객현금거래보고제도(Currency Transaction Report)**  
동일인이 동일자에 동일 금융기관에서 5천만원 이상의 현금 거래를 한 경우 당해 금융기관이 그 거래내용을 금융정보분석원에 보고토록 하는 제도임
- **고객알기제도(Customer Due Diligence)**  
금융기관이 자신의 서비스가 자금세탁 등 불법행위에 이용되지 않도록 계좌의 신규개설 또는 2천만원 이상(외화는 1만달러)의 일회성 금융거래 시 이름, 주민등록번호, 주소, 연락처 등 고객의 신원사항을 확인토록 한 제도임

\* 국제결제은행(BIS)의 바젤 은행감독위원회가 권고한 은행의 자기자본에 관한 협약으로서 은행의 내부규정이나 정보기술(IT) 시스템의 운영 리스크도 위험요인으로 포함

\*\* 금융기관을 이용한 범죄자금의 자금세탁방지 및 외화의 불법유출을 막기 위해 설립된 재정경제부 산하 자금세탁방지 전담기관

신한은행은 국내의 자금세탁방지제도를 성실히 이행하고, 나아가 테러자금 차단 등 국제적인 자금세탁방지 노력에 적극 동참하기 위하여 앞으로도 지속적으로 자금세탁방지 관련 내부통제제도와 전산 시스템을 보완해 나가겠습니다.

### 인권보호를 위한 노력

#### 성희롱 및 차별대우

신한은행의 단체협약에 따라 성희롱 금지 관련 지침을 마련하여 성희롱 유형이나 적용범위 등을 안내하고 있습니다. 또한 신한은행은 성별이나 혼인여부, 신체장애, 사회적 신분을 이유로 근로조건이나 채용에 차별을 두지 않음을 단체협약에서 약속하고 있습니다(단체협약 제35조, 제36조). 또한 모든 임직원에게 이러한 인식을 제고시키기 위하여 준법감시실 주관 하에 정기적으로 성희롱과 성차별 예방 교육을 실시하고 있습니다.

#### 모성보호

신한은행은 출산을 저하 등 모성보호에 관한 사회적 문제를 극복하고자 관련 법령보다 강화된 산전·후 휴가, 육아휴직 및 불임휴직 제도를 운영하고 있으며, 산모 직원이 희망하는 경우 업무량이 과중하지 않은 희망 업무로 배치하는 등 모성보호를 위하여 힘쓰고 있습니다. 또한 임신 중인 여성근로자에 대하여 승진, 인사고과, 경력, 유급 휴가 등에 대해 인사상 불리한 처우를 하지 않는다는 단체협약을 이행하고 있습니다(단체협약 제37조).

#### 보안직원 관행

영업점 및 본점에 상근하는 청원경찰들의 경비업무 수행과정에서 발생할 수 있는 과잉행위로 인하여 타인의 권리와 자유를 침해하지 않도록 근무지침서를 만들고 매일 교육을 시행하고 있습니다.



2006 국제표준경영대상 사회책임경영 부문 대상 수상



2005 대한민국 사회책임경영 대상 수상

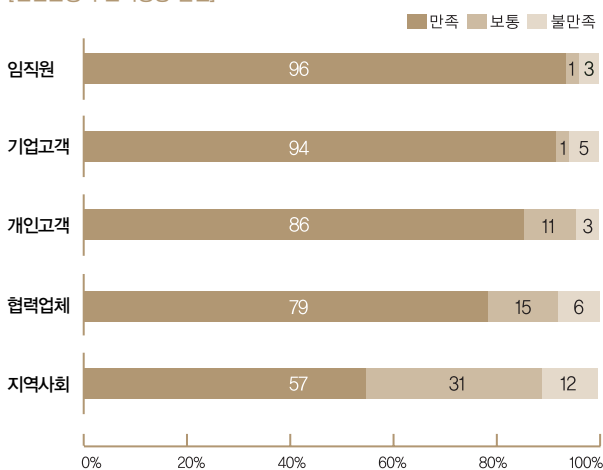
근무지 침서의 기본은 대한민국 헌법 중 기본권 보장에 관한 규정(제2장 국민의 권리와 의무)을 반영하고 있으며, 신입직원교육, 직무교육, CS연수 등을 통하여 인권보호 절차와 고객 응대요령을 교육하고 있습니다.

### 이해관계자의 의견

#### [설문조사 결과]

신한은행의 이해관계자들을 대상으로 현재 신한은행의 윤리경영에 대한 인식도를 조사하였습니다. 신한은행 임직원들의 높은 윤리경영 만족도(96%)와는 달리 지역사회 이해관계자는 57%라는 낮은 만족도를 보였습니다. 준법경영을 위한 내부 통제와 교육을 철저히 시행하고 있으나, 외부적으로 신한은행의 윤리경영 실천 인식 확산이 부족함을 깨닫고 시민단체와 학계의 의견에 귀를 기울여 더욱 투명하고 공정한 은행이 되도록 노력하겠습니다.

#### [신한은행의 윤리경영 실천]



청원경찰 서비스 및 인권보호 교육



윤리경영과 법규준수 사이버연수 수강

THE Bank 신한

# 환경경영 성과

환경을 위한 작지만 힘찬 움직임, 신한은행이 만들어가고 있습니다.

미래의 우리 아이들을 생각하는 마음,  
인류가 살아가는 지구를 배려하는 마음이 신한은행을 바꾸고 있습니다.  
신한은행은 환경에 대한 금융기관의 책임을 다하겠습니다.





# 환경경영

## 친환경적 기업운영

신한은행의 환경보호 노력은 신한은행 내부에서부터 시작됩니다. 에너지절약의 생활화는 비용 절감을 통한 수익 극대화뿐만 아니라 환경보호에도 기여할 수 있게 됩니다. 신한은행은 환경정책기본법, 자연환경보전법, 자원의 절약과 재활용촉진에 관한 법률 등 국내 환경관련 법규를 준수하며 정부 및 지방자치단체의 환경보호 노력에 동참하고자 노력하고 있습니다. 본점 및 서울시내 영업점에서는 2006년 8월 중 서울특별시와 에너지절약 실천 협약(2006년 6월 현재 실무협약 완료)을 체결해 승용차요일제 및 대중교통 이용 등에 동참하고, 에너지 절약 방안도 적극적으로 발굴 및 협의할 계획입니다. 이외는 별개로 전국의 신한은행 영업점에서도 에너지절약을 위해 세부적인 실천 방안을 마련하여 실천하고 있습니다.

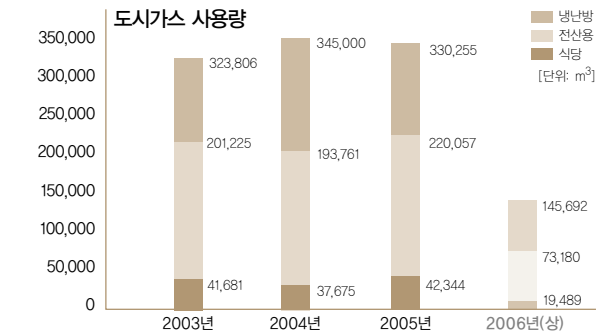
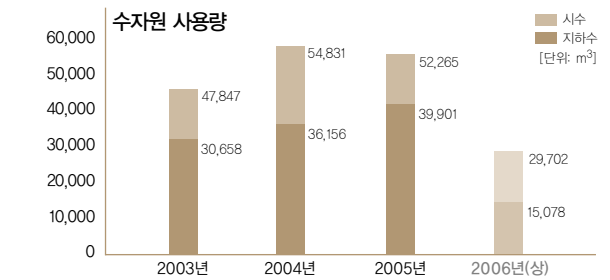
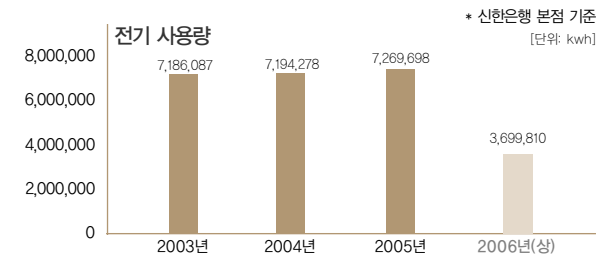
### 에너지 및 자원절약

신한은행은 기업운영상에 낭비되고 있는 부분을 파악하여 자원 절약과 운영절감 및 환경보호 효과를 거둘 수 있도록 에너지절약 실천 방안을 수립하였습니다. 이 실천 방안을 통해 전 임직원이 친환경적 기업운영에 동참할 수 있도록 수시로 소비절약 안내방송을 실시하고, 소비절약 방법 및 사례를 발굴·전파하고 있습니다.

#### [에너지절약 세부 추진방안]

구분	세부추진방안
전기 사용 절감	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 미사용 사무기기 및 조명시설 전원 차단</li> <li>· 영업시간외 객장조명 소등 및 시간외 근무시 부분조명 실시</li> <li>· 냉방시 권장온도 준수 및 개인용 난방기기 사용 지양</li> <li>· 서고, 금고 등 부속실에 대한 사용시간외 소등 철저</li> </ul>
물 사용 절감	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 동절기 수도관 동파 및 누수 방지</li> <li>· 세면대, 소변기, 양변기 등 누수 점검</li> </ul>
연료 사용 절감	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 난방시 권장온도 준수</li> <li>· 난방기기 사전 보수 및 점검</li> <li>· 보일러 가동시간 효율적 조정</li> </ul>
기타	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 이면지 및 행내용 봉투 재활용(6회 이상)</li> <li>· 불필요한 문서 생성 억제</li> <li>· 각종 용도품은 최소한의 필요량만을 비치하여 사용</li> <li>· 각종 집기류, 전산기기, 사무기기의 유지·보수 철저로 사용 연수 극대화</li> <li>· 근무복장 간소화</li> </ul>

### [신한은행의 자원 사용량]



소비절약 실천방안의 효율적 이행을 위하여 부서별로 소비절약 담당자를 지정하고 소비절약 추진사항을 선정하고 부서별로 분담하여 이행하고 있습니다.

신한은행은 점차 친환경적 기업운영을 확대해 나가기 위하여 앞으로 에너지 사용 절약 이외에도 분리수거 및 재활용, 환경친화적 소비재 사용, 폐기물 감축 등 국제 선진 금융기관의 환경경영 실천 방안을 검토해 구체적인 환경목표를 세우고 그 목표를 달성하기 위한 프로그램을 점진적으로 적용해 나갈 것 입니다.

# 환경보호를 위한 활동

## 환경보호

지구환경 보존과 미래세대를 위하여 지역사회 내에서의 환경보호 활동을 강화할 뿐만 아니라 환경을 고려한 금융서비스를 확대해 금융 기관으로서 환경보호의 선도적 역할을 담당할 것입니다.

### 수목표찰 부착 사업

전국의 주요 국립공원 등의 나무에 표찰을 부착하여 등산객들에게 나무에 대한 정보제공과 친숙함을 느끼게 함으로써 자연보호 의식을 일깨워 주고 있습니다. 2005년까지 지리산(3,160개), 설악산(2,300개), 서울대공원(1,613개), 덕유산(1,566개) 등 전국에 총 22,234개의 수목표찰을 부착하였습니다. 현재까지 수목표찰 부착 사업에 지원된 누계액은 7억5천만원으로 향후에도 지속적인 지원을 이어나갈 계획입니다.



### 1사 1산 가꾸기 운동

전국의 주요 산들을 대상으로 자연보호 활동 및 등산객들의 행락 질서 계도를 목적으로 하는 '1사1산 가꾸기 행사'에 지난 1991년부터 동참하고 있습니다. 매년 190여개 영업점에서 연간 2,000여명의 신한은행 임직원이 참여해오고 있으며, 주요활동으로는 북한산 계곡내 오물 수거 및 꽃나무 동산 가꾸기, 산림 원형 보전 및 산불예방 운동 솔선수범, 산에서의 취사행위 및 오물 투기 행위 금지 계도, 등산객 대상 자연보호용 쓰레기 봉투 배부 등이 진행되고 있습니다.



### 전국 환경사진 공모전

우리나라의 아름다운 강산을 보존하고 환경사랑 운동의 확산을 위하여 지난 1994년부터 환경부 후원으로 '전국환경사진공모전'을 개최하고 있습니다. 입상작품은 일반인을 대상으로 전국 순회전시회를 개최할 뿐만 아니라 신한은행 홈페이지에도 게재함으로써 자연환경의 소중함과 환경보호의 중요성을 알리고 있습니다.



환경사진 공모전 포스터

2005년 환경사진 공모전 금상작

### 물(水)구(求)나무 사업 지원

신한은행은 환경보호 활동을 위하여 '환경재단' 과 다양한 환경보호 사업을 진행해왔으며, 올해는 식수가 부족한 몽골과 캄보디아에 우물을 설치하기 위해 환경재단이 진행하고 있는 '물(水)구(求)나무 사업'을 중점적으로 지원하기로 결정하였습니다. 환경재단은 2006년 7월 물구나무 사업의 기금 조성을 위한 '물구나무 환경음악회'를 개최할 예정이며, 신한은행은 본 음악회를 후원하기 위하여 환경관련 금융상품에서 조성된 5천만원의 기금을 환경재단에 기탁하였습니다. 물구나무 환경음악회를 통하여 조성된 기금은 몽골에 3개, 캄보디아에 50개의 '생명의 우물' 설치 사업에 쓰이게 되며, 우물 설치는 2006년 7월에 시작하여 8월말에 완공될 예정입니다.

### 친환경적 금융상품 및 서비스

신한은행은 '그린보리신탁' 등 환경보호 관련 금융상품을 개발·판매하여 그 판매대금의 일정액을 환경보호를 위한 사업에 지원하고 있습니다. 또한 기업여신심사 시 대출신청 기업에 대한 신용평가 항목에 환경경영 실천과 관련된 요소를 포함하고 있습니다.

THE Bank 신한 환경경영 성과 | 미래세대와 환경을 위한 약속

# 환경보호를 위한 활동

## 환경리스크 평가기준 개발 참여

신한은행은 기업의 환경경영 확산과 국제 경쟁력 강화를 위하여 환경부가 2003년부터 매년 진행하고 있는 '금융기관을 위한 환경리스크 평가와 관련된 시범사업' 개발작업에 참여하고 있습니다. 최근 환경과 금융의 연계성이 강조되면서 각 기업에 대한 환경신용평가 기법 개발의 필요성이 증대되고 있습니다. 이러한 동향에 대응하기 위하여 신한은행은 환경부가 개발한 '금융기관을 위한 환경리스크평가 가이드라인'을 실제 업무에 적용할 수 있도록 노력하겠습니다.

## 국제동향 수용

현재는 환경보호를 위한 국제적 협약에 가입을 하지 않은 상태이지만, 향후 UNEP 등 국제기구들이 표방하고 있는 국제협약에 적극 참여함으로써 신한은행의 환경경영 수준을 향상시키고 나아가 국가의 친환경적 이미지를 제고하는데 금융기관으로서의 책임을 다할 것입니다. 특히, 2007년 중 UNEP FI에 가입하기 위하여 아래와 같은 제반사항을 준비하고 있습니다.

### [UNEP FI 주요 내용]

<p><b>지속가능한 발전을 위한 금융기관으로서의 임무</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>지속가능한 발전은 건전한 경영활동의 기본 바탕이며 금융기관은 지속가능한 발전을 위한 중요한 기여자임</li> </ul>
<p><b>환경경영과 금융기관</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>금융기관의 운영, 서비스, 자산관리 등에서 환경경영을 지지하고 지역적, 국가적, 국제적 차원의 환경규범을 준수</li> <li>환경적 위험을 파악하는 것은 위험평가 및 관리 프로세스의 한 부분이며, 각종 환경규범 및 건전한 환경경영 관행 준수</li> <li>환경관련 금융상품 및 서비스 개발</li> </ul>
<p><b>대중적 인식 제고 및 커뮤니케이션</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>환경정책과 환경적 측면이 고려된 기업운영에 대한 기간별 보고 권고</li> <li>이해관계자와 함께 환경관련 이슈에 관한 공개적 커뮤니케이션 촉진</li> <li>UNEP는 본 성명서의 실행과 개정에 관하여 주기적으로 발표함</li> </ul>

\* UNEP FI의 성명서(Statements)는 금융부문과 보험부문으로 나누어져 있으며, 본 내용은 금융부문의 주요 사항을 요약한 것임



1. 신한은행 후원 환경음악회 행사 2. 서울시와 에너지절약 실천협약 체결 3~7. 지역사회 하천 정화활동



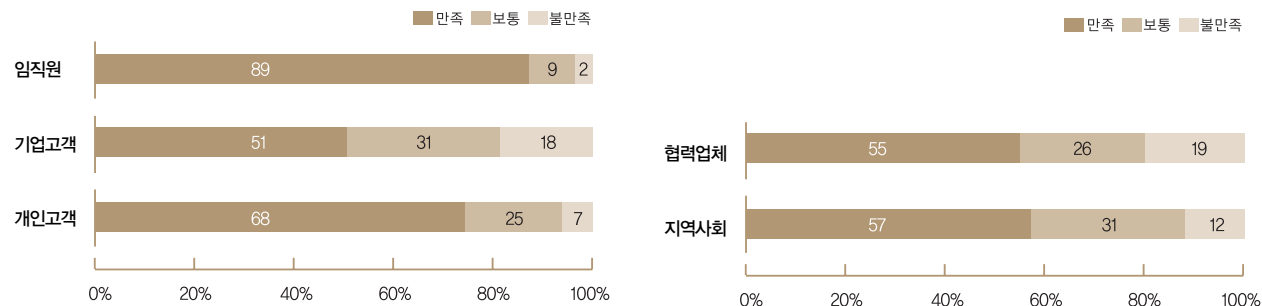
## 이해관계자의 의견

### [설문조사 결과]

신한은행의 환경보호 활동에 대한 인식도 조사를 실시하였습니다. 외부 이해관계자들은 신한은행의 환경보호 활동에 대한 인식이 낮은 것으로 나타나 기존 활동의 실효성을 재고하는 계기가 되었습니다.

환경보호 활동뿐만이 아니라 은행내부에서의 에너지 절약 캠페인, 환경을 위한 금융상품 개발 등의 활동을 적극적으로 펼쳐 자연, 미래세대, 지구를 생각하는 환경경영을 실천해 나가겠습니다.

### [신한은행의 환경보호활동]



### [학계 및 시민단체 의견]

#### 정태웅 환경재단 공익사업팀 팀장

신한은행은 수목묘찰 부착사업과 같은 다양한 자연보호 활동과 더불어 전국 환경사진 공모전 등을 통해 고객이 함께 참여할 수 있는 프로그램을 마련함으로써 우리사회의 환경문제 인식 향상에 기여하고 있습니다. 사회책임보고서를 통해 환경성과를 보고하는 점도 고무적이라고 판단됩니다. 이러한 노력을 발판으로 삼아 앞으로 기업여신 심사항목에 환경적 측면을 강화하여 더욱 많은 기업이 환경보호에 동참할 수 있도록 유도해야 할 것으로 보입니다. 또한 이해관계자와의 협력을 통한 환경보호 활동을 전개하여 이들의 의견을 반영하고 동참을 이끌어 낼 때 형식적인 활동이 아닌 실질적 환경 성과를 거둘 수 있을 것입니다.

### [주요 의견에 대한 신한은행의 약속]

#### 이해관계자의 의견

신한은행의 환경캠페인, 에너지 절약활동, 환경을 위한 금융서비스 등에 대해 외부 이해관계자의 인식이 낮았습니다.

#### 신한은행의 약속

최근 국제동향은 기업여신심사 또는 프로젝트 파이낸싱에서 환경적 리스크를 면밀히 검토하는 추세가 강화되고 있습니다. 국내외적으로 환경에 관한 중요성이 날로 높아지는 동향을 반영하여 신한은행도 환경 리스크에 대한 비중을 높이는 등 이에 대한 제도정비를 검토할 것입니다. 이를 통해 신한은행의 환경경영 의지를 대외적으로 널리 알리고 보다 많은 기업이 환경보존에 공감할 수 있도록 노력하겠습니다. 신한은행의 리스크관리는 신한은행의 안정성과 고객의 주주의 가치를 보호하는 것만을 목표로 하지 않고 더 나아가 우리 사회의 안녕과 더 나은 미래를 추구하는데 궁극적 목표를 두고 사회책임경영을 실현해 갈 것입니다.

## 부록

## 제3자 검증의견서

## ‘2006 신한은행 사회책임보고서’ 독자 귀중

## | 서문(Introduction) |

산업정책연구원(이하 ‘검증인’)은 ‘2006 신한은행 사회책임보고서’의 특정 정보에 대한 독립적인 ‘제3자 검증기관’으로서 검증을 요청 받았습니다. 본 보고서에 포함된 정보의 수집과 작성에 관한 책임은 신한은행에 있으며, 또한 이러한 책임에는 적절한 장부 및 사회책임 보고서 작성과정을 뒷받침하도록 설계된 시스템과 내부통제의 유지에 대한 책임이 포함됩니다. 본 검증인은 신한은행이 작성한 사회책임보고서 중 특정 정보의 적절성 및 중대한 오류나 편견을 담고 있는지를 확인하였고 이에 따라 다음과 같은 제3자 검증의견서를 제출합니다.

## | 범위(Context and Scope) |

본 보고서에서 신한은행은 사회책임경영과 관련한 노력, 성과 및 향후 계획에 대하여 보고하고 있습니다. 본 검증인은 다음과 같은 내용을 검토하였습니다.

- 본 ‘신한은행 소개’, ‘신한은행 지속경영 성과’, ‘신한은행 사회책임 경영 성과’, ‘신한은행 윤리경영 성과’, ‘신한은행 환경경영 성과’에 실린 데이터가 적절하고 충실히 공시되었고 중대한 오류나 편견을 담고 있는지에 대해 검토하였습니다.

- 본 보고서가 GRI (Global Reporting Initiative) 2002 지속가능성 보고 가이드라인에 의거되어 작성되었는지 검토하였고, BSR 가이드라인(B.E.S.T Sustainability Reporting guidelines: B.E.S.T 지속경영 보고 가이드라인)을 기준으로 어떤 발전단계에 해당하는지 검토하였습니다.

## | 보고기준(Standards and Criteria) |

본 검증인은 신한은행의 어떠한 영향력 및 이해상충으로부터 거리를 둘 수 있는 독립성과 자율성을 지니고 있습니다. 또한 본 검증인은 신한은행의 운영활동 전반에 걸쳐 의사결정에 영향을 미칠 수 있는 이해관계를 맺고 있지 않습니다.

## | 독립성(Independence) |

## • GRI 지속가능성 보고 가이드라인

우리는 ‘2006 신한은행 사회책임보고서’가 GRI 2002 지속가능성 보고 가이드라인의 경제, 사회, 환경적 핵심지표와 부가지표에 부합되도록 작성되었는지에 대해 검토하였습니다.

## • BSR 가이드라인\*

우리는 ‘2006 신한은행 사회책임보고서’에서 보고된 내용이 윤경포럼이 개발한 ‘BSR 가이드라인’ 중 몇 단계에 해당하는지를 검토하였습니다.

\* BSR 가이드라인(B.E.S.T Sustainability Reporting guidelines: B.E.S.T 지속경영 보고 가이드라인)은 한국 기업들의 지속경영보고서 발간 확산을 목적으로 하여 윤경포럼이 개발·보급하는 가이드라인입니다. 이는 글로벌 보고 가이드라인에 한국 기업들의 현실을 접목시킨 한국형 가이드라인으로서 그 내용에 따라 5단계로 구분되어 기업의 보고 수준을 단계별로 파악할 수 있습니다.

## | 검토심사 방법(Work Undertaken) |

우리는 다음과 같은 과정을 통해서 본 보고서의 충실성 및 정확성을 확인하였습니다.

- 미디어 및 인터넷 검색조사: 보고기간 동안 사회 및 환경관련 주요 이슈를 파악하였습니다.

- 주요 기록 및 문서 검사: 신한은행에서 제시한 주요 기록 및 문서를 근거로 보고내용을 심사하였으며, 검증 시 신한은행에서 제시한 기록 및 문서가 사실과 다름없음을 가정하여 심사하였습니다.

### ■ 검증의견(Conclusions) ■

위와 같은 검토심사를 통해 다음과 같은 검토의견을 밝힙니다.

- 본 검증인은 '2006 신한은행 사회책임보고서'에서 공개하고 있는 다양한 수치 데이터가 올바르게 표현되었는지를 검토하였으며, 수치 데이터를 검토하기 위해 공식적인 회계자료 및 외부공표자료를 활용하여 적절한 데이터를 사용하였음을 확인하였습니다.

- 본 보고서의 GRI기준의 '비전 및 전략'과 '프로파일'에 해당하는 보고내용이 중대한 오류나 편견을 담고 있지 않는 것으로 판단됩니다.

- 본 보고서의 '신한은행 소개', '신한은행 지속경영 성과', '신한은행 사회책임경영 성과', '신한은행 윤리경영 성과', '신한은행 환경경영 성과'에 실린 보고내용이 중대한 오류나 편견을 담고 있지 않는 것으로 판단됩니다.

- 본 보고서는 'BSR 가이드라인' 중 확산형인 제3단계에 해당합니다.

### ■ 향후 고려되어야 할 사항 ■

본 검증인은 '2006 신한은행 사회책임보고서'가 BSR 가이드라인의 3단계(확산형)를 충족시키고 있음을 확인하였습니다. 특히, 신한은행은 두 번째로 발간하는 사회책임보고서에서 사회책임경영을 위한 목표와 전략을 수립하는 등 구체적인 실행 계획을 담고 있으며, 이해관계자와의 대화 참여 대상과 범위를 확대하였습니다.

향후 업종별 보고기준인 GRI 금융업부가지표의 보고수준을 강화하고, 사회책임경영의 전략을 구체적으로 시행하고 모니터링할 사내 메커니즘을 확립하여 보고내용의 정량화 및 충실성을 강화한다면 더욱 의미있는 보고서가 될 것으로 판단됩니다. 특히, 사회성과 및 환경성과 부문에 대하여는 신한은행의 성과 관리 시스템을 보완하여 보고내용의 충실성을 높여야 함을 제안합니다.

아울러 기업의 내외부 이해관계자의 지속적인 참여를 유도하여 신한은행의 기업환경에 적합한 사회책임경영 이슈를 적극적으로 검토 및 개발할 것을 제안하며, 이해관계자들이 중요한 정보라고 판단하는 정보를 중심으로 보고서를 작성할 것을 권고합니다.

2006년 10월

산업정책연구원 이사장 신철호

SHIN CHUL HO



부록

# BSR/GRI Index

## BSR Index 충족 상태

본 보고서는 GRI 2002 가이드라인, GRI 금융업부가지표, BSR 가이드라인을 기준으로 작성되었습니다. 각 가이드라인에 해당하는 내용을 보고서에서 찾기 쉽도록 다음과 같이 각 지표에 해당하는 보고내용의 위치와 보고 상태를 표기하였습니다.

표식	●	◐	○	NA
설명	보고	일부 보고	보고 안됨	해당 없음

### 개요

	BSR 지표내용	해당 페이지	보고상태	관련GRI	
A. 기업	A_1 CEO 성명서	2	●	1.1	
	현황	A_2 비전 및 가치	7	●	1.2
	소개	A_3 기업명	표지	●	2.1
		A_4 주요 제품과 서비스	5	◐	2.2
		A_5 조직도	5	●	2.3
		A_6 주요부서, 운영회사, 지회사, 제휴사	5	●	2.4
		A_7 합자회사, 일부 소유 지회사, 임대설비, 외주운영 등의 현황	5	◐	2.15
		A_8 해외 사업장 현황	17	●	2.5
		A_9 조직의 법적 소유구조의 성격	5	●	2.6
		A_10 활동 시장의 성격	17	◐	2.7
		A_11 국가별·지역별 시장 분류	-	NA	EC2
		A_12 조직 규모(총 종업원 수, 제품과 서비스, 부채 및 자산 등)	9	◐	2.8
		A_13 순매출	9	●	EC1
		A_14 기말 이익 잉여금 증감	9	●	EC7
		A_15 제품, 자재 서비스의 구매금액	-	NA	EC3
		A_16 주요 공급업자 분류	31	●	EC11
		A_17 조직의 위치 및 변화와 관련한 주요결정사항	5, 15, 16	●	3.18
		A_18 국내외 산업 및 비즈니스 협회 가입현황	부록	●	3.15
B. 보고서	B_1 보고범위	표지	●	2.13	
	내용	B_2 보고기간	표지	●	2.11
		B_3 이해관계자 정의 및 참여방법	10	●	2.9
		B_4 보고기준	표지	●	2.17
		B_5 경제적·환경적·사회적 성과의 비용과 효과 산출 기준과 정의	10	◐	2.18
		B_6 경제적·환경적·사회적 성과의 측정방법의 변화	7	◐	2.19
		B_7 보고서 신뢰성 향상을 위한 정책 및 내부절차	부록	●	2.2
		B_8 보고서 외부인증에 대한 정책 및 내부절차	표지	●	2.21
		B_9 이전 보고서 이후 변동사항	표지	●	2.12, 2.16, 2.14
		B_10 보고서 담당자 연락처	63	●	2.1, 2.22

	BSR 지표내용	해당 페이지	보고상태	관련GRI	
C. 이해관계자	C_1 주요 이해관계자의 파악기준 및 선정	10	●	3.9	
	C_2 이해관계자 참여 방식	10	●	3.1	
	참여	C_3 이해관계자 참여를 통해 도출된 정보	7, 8, 18, 30, 32, 41, 46, 52	●	3.11
	C_4 이해관계자 참여결과의 사용현황	18, 30, 32, 41, 46, 52	●	3.12	
D. 지속가능성	D_1 경제적·환경적·사회적 목표	7, 8	●	-	
	D_2 경제적·환경적·사회적 성과	9	●	-	
	D_3 향후 지속경영 전략 및 목표	7, 8, 13~17	●	-	
	D_4 BSR Matrix	부록	●	-	

### 경제성과 지표

	BSR 지표내용	해당 페이지	보고상태	관련GRI
경제	EC1 총 종업원의 수와 급여액수	5, 7	◐	EC5
	EC2 자금 공급자의 분포	5	◐	EC6
	EC3 결제대금 지급의 정확성	32	●	EC4
	EC4 국가별 납세액 총합	9	●	EC8
	EC5 국가로 부터 수혜된 수취보증금 현황	-	NA	EC9
	EC6 기부금 현황	9	●	EC10
	EC7 비핵심사업 인프라 개발	26, 28	●	EC12
	EC8 간접적 경제효과	10	◐	EC13
	EC9 혁신경영 성과	13, 15, 16	●	-
	EC10 브랜드 가치	부록	◐	-
	EC11 창조경영 성과	17	●	-

### 사회성과 지표

	BSR 지표내용	해당 페이지	보고상태	관련GRI
지배구조 및 리스크 관리	GR1 기업지배구조	5, 6	●	3.1
	GR2 사외이사 비율	6	●	3.2
리스크 관리	GR3 이사회 분리 및 구성(현행대주주, 여성 및 장애인 포함)	6	◐	LA11
	GR4 경영전략 추진에 있어서 경영진 및 이사의 전문성을 나타내는 프로세스	6	◐	3.3
	GR5 이사회외의 경제적·환경적·사회적 리스크 파악 및 관리 프로세스	6, 45	●	3.4
	GR6 경제적·환경적·사회적 정책의 예견, 실행, 감독을 담당하는 최고 관리자와 조직구조	8	◐	3.6
	GR7 임원 보상 결정 요인 중 재무 및 비재무 목표 성취와의 연관체제	37	◐	3.5
	GR8 이사회 활동내용 및 결정사항	6	◐	-

BSR 지표내용	해당 페이지	보고상태	관련GRI
GR9 기업 형태별 지배구조 관련 법규준수 현황	6	●	-
GR10 조직에서 사용하는 경제·사회·환경 활동에 관련된 현장	43	●	3.14
GR11 리스크 관리 접근 방식 중 사전예방원칙 준수 여부	45	●	3.13
GR12 주주의 이사회 권고안 및 제안 제출 방법	NA	○	3.8
지속경영 시스템	7, 8, 10	●	3.16
SM1 가치사슬 영향 관리 정책 및 시스템	7, 8, 10	●	3.16
SM2 조직의 간접적 경제적·사회적·환경적 영향관리 프로세스	10	●	3.17
SM3 경제적·사회적·환경적 성과와 관련한 프로그램 및 절차	8	●	3.19
SM4 경제적·사회적·환경적 관리 시스템 관련 인증현황	23	●	3.2

사회성과 지표

BSR 지표내용	해당 페이지	보고상태	관련GRI
총업원			
EM1 동등 기회와 관련된 정책 프로그램, 모니터링 결과	35, 37, 46	●	LA10
EM2 총업원 현황	5, 35	●	LA1
EM3 경영진 여성 및 소수집단 구성비	35	●	LA11
EM4 총업원 평균 임금(직급별, 사업부별 등)	-	○	-
EM5 활동지역 동종 산업의 임금 및 복리수준	35	●	-
EM6 고용창출률 및 이직률	5, 35	●	LA2
EM7 평균근속연수	35	●	-
EM8 인권보호와 관련된 정책 프로그램, 모니터링 결과	46	●	HR1
EM9 차별관행의 예방정책 및 모니터링 결과	46	●	HR4
EM10 결사자유정책	38	●	HR5
EM11 아동노동금지 정책 및 모니터링 결과	-	NA	HR6
EM12 강제·강요노동금지 정책 및 모니터링 결과	-	○	HR7
EM13 형의관행	38	●	HR9
EM14 사내 노조관련 조직 개요	38	●	-
EM15 노동조합 총업원 가입조항 및 가입 총업원	38	●	LA3
EM16 조직의 주요 의사결정에 총업원의 참여를 보장하는 조항	38	●	LA13
EM17 보고 조직의 변화에 대한 총업원과의 정보 공유, 협의 정책 및 프로세스	38	●	LA4
EM18 보건안전위원회	38	●	LA6
EM19 산재·질병으로 기록된 사례	-	○	LA5
EM20 산업안전보건에 관련된 노사합의 사항	38	●	LA15
EM21 총업원에 관련된 규제규범 준수현황	-	○	-
EM22 ILO협약 중 산업안전보건 관리 항목에 대한 준수현황	38, 39, 40	●	LA14

BSR 지표내용	해당 페이지	보고상태	관련GRI
EM23 HIV/AIDS를 포함한 질병예방 및 건강증진 정책과 프로그램	-	○	LA8
EM24 부상자수, 결근율	-	○	LA7
EM25 총업원 복리후생제도	37	●	LA12
EM26 총업원의 근로환경 개선을 위한 노력	40	●	-
EM27 총업원 관련 법규 준수 현황	38	●	-
EM28 비밀이 보장되는 직위고충처리 및 상담제도	39	●	HR10
EM29 부당노동행위 제보 프로세스 및 해결사례	38	●	-
EM30 노동쟁의 현황	-	○	-
EM31 총업원의 성취의욕수준	-	○	-
EM32 윤리경영 전담 부서 및 규모, 재원투자, 보고절차	42	●	-
EM33 윤리경영에 대한 정기적인 교육 및 지침 제공	43, 44	●	-
EM34 총업원 평균 교육시간	9	●	LA9
EM35 직원의 고용가능성 및 퇴직관리를 위한 교육 프로그램	35, 36	●	LA16
EM36 기술개발 및 평생교육을 위한 프로그램	35, 36	●	LA17
EM37 인권에 관련된 총업원 교육 프로그램	46	●	LA18
EM38 경비, 경호, 보안을 담당하는 총업원의 인권교육 프로그램	46	●	HR8
EM39 총업원 인식도 조사	46	●	HR11
사업 파트너			
PN1 협력업체의 특징, 거래규모 및 거래관계에서 파급되는 지속경영 이슈	31, 32	●	-
PN2 협력업체 선정요인 중 인권에 대한 고려여부	-	○	HR2
PN3 협력업체의 인권관련 내용 평가 및 결과	-	○	HR3
PN4 협력업체 선정 및 재계약시 사회적·환경적 성과에 대한 평가 프로세스	31	●	-
PN5 협력업체의 사회적·환경적 성과에 대한 지원 및 감사 프로세스	-	○	-
PN6 협력업체 불만처리 제도 및 처리결과 사례	-	○	-
PN7 협력업체 인식도 조사	32	●	-
소비자			
CS1 제품 및 소비자의 특성에 관한 지속경영 이슈	21	●	-
CS2 소비자 관련 법규 준수 현황(지역별, 산업별)	-	○	-
CS3 독점에 관련된 법규 위반 현황	-	○	SO6
CS4 공정경쟁을 위한 정책 및 관리 메커니즘	-	○	SO7
CS5 소비자 사생활 보호 관련 정책 및 관리 메커니즘	23	●	PR3
CS6 제품 사용기간 동안 소비자 안전보건을 위한 정책, 절차, 관리 메커니즘	29	●	PR1
CS7 제품 정보와 라벨링 관련 정책 및 관리 메커니즘	-	○	PR2
CS8 소비자의 주요 피드백 및 반영사례	21, 22, 25	●	-
CS9 사회적·환경적 이슈를 고려하여 혁신한 제품 및 서비스	23, 24	●	-
CS10 제품영향을 감소하기 위한 노력	23	●	-

부록

# BSR/GRI Index

	BSR 지표내용	해당 페이지	보고상태	관련GRI
	CS11 소비자 만족관련 정책 및 관리 메커니즘	21, 22	●	PR8
	CS12 자발적·비자발적 제품철회 사례 및 이유설명	-	○	-
	CS13 소비자 안전 및 보건관련 법규 위반 현황	-	○	PR4
	CS14 소비자 안전 및 보건관련 제품과 서비스의 민원	-	○	PR5
	CS15 제품라벨 관련 사회적·환경적 이슈에 관한 수상, 자발적 한장 제정 및 준수 현황	-	○	PR6
	CS16 제품정보와 라벨링 관련 법규위반 현황	-	○	PR7
	CS17 광고에 관련된 표준과 자발적 강령준수 현황	-	○	PR9
	CS18 광고와 마케팅 관련 법규위반 현황	-	○	PR10
	CS19 소비자 사생활 침해에 관한 불만건수	-	○	PR11
지역사회	CO1 활동하는 지역사회의 특성 및 지속경영 이슈	26, 27	●	-
	CO2 활동하는 지역사회의 요구사항을 처리하는 내부 정책, 가이드라인, 절차	26, 27	●	HR12
	CO3 전사적으로 시행되는 지역사회의 고충처리 메커니즘	30	●	HR13
	CO4 이해관계자의 참여를 위한 절차	10, 26	●	SO1
	CO5 지역사회 프로그램을 위한 사내 투입시간 및 운영비용	9, 27	●	-
	CO6 지역사회 프로그램의 효과	28, 29	●	-
	CO7 지역사회 인식도 조사	30	●	-
	CO8 영업수익 중 지역사회를 위해 지출하는 비용	-	○	HR14
	CO9 뇌물 및 부패에 관련된 정책, 관리 메커니즘	43	●	SO2
	CO10 정치적 로비 및 정치헌금에 관련된 정책, 관리 메커니즘	43	●	SO3
	CO11 정당 및 정당후원기관에 대한 기부금	-	○	SO5
	CO12 사회, 윤리, 환경성과와 관련한 수상실적	29, 부록	●	SO4

### 환경성과 지표

	BSR 지표내용	해당 페이지	보고상태	관련GRI
환경정책	EV1 환경 관련 부서 및 인력, 매출액 대비 환경투자액	-	○	-
및	EV2 환경영향감소를 위한 정책	49	●	-
투자	EV3 환경 비용지출 현황	-	○	EN35
	EV4 주요 제품에 관련된 글로벌 환경기준 준수 현황	-	○	-
	EV5 정량화된 환경목표 및 성과	-	○	-
	EV6 재생가능한 에너지원 사용 현황 및 에너지 효율 향상을 위한 이니셔티브	-	○	EN17
	EV7 오염지의 천연생태계 및 중 보호 및 복구를 위한 목표, 프로그램, 목표치	-	NA	EN27
원재료 및	EV8 물을 제외한 형태별 총 원자재 사용량	-	○	EN1
에너지	EV9 조직 외부에서 나온 재활용된 폐기물의 사용비율	-	○	EN2

	BSR 지표내용	해당 페이지	보고상태	관련GRI
	EV10 직접 에너지 사용량(운영, 제품생산, 운송 포함)	49	●	EN3
	EV11 에너지 제품이 생산, 운반되면서 사용되는 에너지 사용량	-	○	EN4
	EV12 총 수자원 사용량	49	●	EN5
	EV13 사업장 중 생물다양성이 있는 지역의 위치와 크기	-	NA	EN6
환경영향	EV14 사업장의 활동으로 생물 다양성에 영향을 주는 사례	-	NA	EN7
	EV15 온실가스 배출 정보	-	○	EN8
	EV16 오존파괴물질 배출량	-	○	EN9
	EV17 NOx, SOx 등 주요 대기오염물질 배출량	-	○	EN10
	EV18 형태별, 최종 처리방법별 폐기물	-	○	EN11
	EV19 수계 폐기량	-	○	EN12
	EV20 화학물질, 기름, 연료 누출로 주변 환경에 미친 영향	-	NA	EN13
	EV21 주요 제품과 서비스의 환경적 영향	-	○	EN14
	EV22 제품 중 재생가능한 제품 무게와 실제 재생 무게의 비율	-	○	EN15
	EV23 환경규정 위반 및 벌금	-	○	EN16
	EV24 주요 제품의 에너지 소비량	-	NA	EN18
	EV25 조직자원의 여행, 제품수명관리, 에너지 집약 자재의 사용 등 기타 간접에너지 관련	49	●	EN19
환경영향 (환경경영)	EV26 조직의 물 사용이 취수원 및 취수원의 생태계에 미치는 영향	-	NA	EN20
	EV27 사용한 물 중 재생한 물의 비율	-	○	EN21
	EV28 물의 재활용과 재사용	-	○	EN22
	EV29 기업활동을 위하여 소유·리스된 필지의 총량	-	○	EN23
	EV30 구매 또는 리스된 땅 중에서 표면 투과성이 없는 땅의 비율	-	NA	EN24
	EV31 보호지 및 민감한 지역에 대한 활동과 운영의 영향	-	NA	EN25
	EV32 사업활동에서 야기된 자연서식지의 변화, 보호되거나 복구된 서식지의 비율	-	NA	EN26
	EV33 사업활동지역에서 서식하는 동식물 중 멸종위기 동식물 로 등록된 종의 수	-	NA	EN28
	EV34 보호지 내지 민감한 지역내 현재 활동 중이거나 활동을 계획하고 있는 사업단위	-	NA	EN29
	EV35 간접 온실가스 배출(CO <sub>2</sub> , CH <sub>4</sub> , N <sub>2</sub> O, HFCs, PFCs, SF <sub>6</sub> )	-	○	EN30
	EV36 바젤협약 첨부 Ⅱ,Ⅲ,Ⅳ 기준 위험 폐기물의 생산, 운송, 수입, 수출	-	○	EN31
	EV37 물과 유가수에 의해 중대한 영향을 받은 취수원 및 생태계, 서식지	-	○	EN32
	EV38 물류과정 중 운송의 중대한 환경영향	-	○	EN34
	EV39 협력업체들의 환경관련 성과	-	○	EN33
	EV40 환경관련 법규 준수 현황(지역별, 산업별)	49	●	-

GRI 금융업부가지표  
사회성과 (Financial Services Sector Supplement: Social Performance)

분류	지표내용	해당 페이지	보고상태
관리 시스템	CSR 1 CSR 정책	7, 8	●
	CSR 2 CSR 조직	8	●
	CSR 3 CSR 감사	-	○
	CSR 4 민감한 이슈에 대한 관리	18, 26, 30, 32, 41, 46, 52	●
	CSR 5 법규위반 사항	-	○
	CSR 6 이해관계자 대화와 절차	10	●
내부적 성과	INT 1 내부 CSR 정책	7, 8	●
	INT 2 이직률과 고용창출	9, 35	●
	INT 3 임직원 만족도	40, 41	●
	INT 4 임원보상	37	●
	INT 5 지속가능한 성장을 위한 보상	-	○
	INT 6 남녀 연봉비율	-	○
	INT 7 임직원 프라이탈	35	●
협력업체	SUP 1 주요 협력업체 모니터링 정책 및 절차	31, 32	●
	SUP 2 공급자 만족도	32	●
사회	SOC 1 자산기부	9, 27	●
	SOC 2 경제적 부가가치 창출효과	-	○
업종별 지표	지표내용	해당 페이지	보고상태
소매금융	REB1 Retail Bank 정책	21, 23, 24	●
	REB2 대출 프라이탈	23, 24	●
	REB3 사회적 혜택을 제공하는 대출 정책	23, 24	●
기업금융	IB 1 투자 정책	8, 23, 24, 51	●
	IB 2 고객 프라이탈	21	●
	IB 3 사회적 혜택을 제공하는 거래 정책	24	●
자산관리	AM 1 자산관리 정책	-	○
	AM 2 사회적 혜택을 제공하는 자산관리 정책	-	○
	AM 3 주주의 주도적인 SR 정책	-	○

GRI 금융업부가지표  
환경성과 (Financial Services Sector Supplement: Environmental Performance)

지표내용	해당 페이지	보고상태
F1 핵심 금융 사업에 적용되는 환경정책 설명	24, 51	●
F2 핵심 금융사업에서 환경 리스크 평가 및 심사(Screening) 절차에 대한 설명	-	○
F3 환경 위험 평가가 각 핵심 금융 사업에 적용되는 기준점, 시작점을 명시	-	○
F4 위험 평가시 제기된 환경 이슈에 대한 고객의 실천 및 준수여부를 모니터링하기 위한 절차 설명	-	○
F5 환경 리스크 및 위험을 관리하는 직원 역량을 향상시키기 위한 절차 설명	-	○
F6 핵심 기업활동과 관련된 환경 위험 시스템 및 절차 리뷰를 포함한 감사의 실시횟수 및 빈도	-	○
F7 환경 위험 및 기회 관련하여 고객, 피평가기업, 비즈니스 파트너와의 상호교류에 대한 설명	-	○
F8 보고기업의 투자 포트폴리오 중 환경이슈관련하여 동참하고 있는 기업의 비중 및 숫자	-	○
F9 Positive방식, Negative방식, Best-in-class방식 환경 스크리닝을 받는 자산의 비율	-	○
F10 보고기업이 의결하거나 의결에 대한 지문할 수 있는 권리를 가지는 지분에 대하여 환경이슈관련 의결 정책에 대한 설명	-	○
F11 보고기업이 의결하거나 의결에 대한 지문할 수 있는 권리를 가지는 운영 자산 비율	-	○
F12 핵심 금융 사업 별로 세분화된 환경 제품 및 서비스의 총 회폐가치 기준 가치	-	○
F13 지역 및 산업별로 세분화된 핵심 금융 사업별 포트폴리오 가치	-	○

## 부록

## 용어설명

용어	페이지번호
3무(無) 데이	40
6시그마(SIX SIGMA)	13
국가고객만족지수(NCSI : National Customer Satisfaction Index)	22
금융감독원 민원 평가	22
바젤 II(Basel II) 협약	45
블루오션 전략	17
본부부서 서비스품질지수(SH-SQI : Shinhan Headquarters Service Quality Index)	22
비대면채널 서비스품질지수(SH-SQI : Shinhan E-banking Service Quality Index)	22
전략캔버스(Stratgy Canvas)	17
직무공모제도(Job Posting)	36
한국산업의 고객만족도(KCSI : Korean Customer Satisfaction Index)	22
한국서비스품질지수(KS-SQI : Korean Standard Service Quality Index)	22
BB, SBB, GB, MBB	13
BS7799 인증	23
BSR가이드라인	53
BSC(Balanced Score Card)	37
CRM(Customer Relationship Managment)	23
CCRM(Corporate Credit Risk Management)	23
CoP(Community of Practice)	13
CS위원회	21
KPI(Key Performance Indicator)	37
UNEP F(UNEP Finance Initiative)	8
TRS(Talent Review Session)	36



## 부록

## 주요 수상내역

수상일	수상명	주관기관 및 수여기관
2006년 6월 20일	2006년 한국서비스대상 은행부문 대상 수상	산업자원부 후원 한국표준협회 주관
2006년 5월 25일	2006 한국소비자의 신뢰기업대상 은행부문 신뢰기업 대상 수상 (*2004년부터 연속 3년 수상으로 골드클래스로 분류)	한국경제신문, 한국소비자 포럼 주관
2006년 5월 11일	2006 국제표준경영대상 『사회책임경영부문 대상』 수상	KMA국제표준경영위원회 주최 한국능률협회경영인증원, 한국산업경영시스템학회 공동 주관
2006년 4월 28일	2006 산업별 존경받는 기업으로 선정 (*2004년부터 3년 연속 산업별 존경받는 기업에 선정, All Star에도 포함)	한국능률협회컨설팅 발표
2006년 3월 29일	2005년 하반기 민원평가 은행부문1위 은행 (시중은행 6연속 1위) 선정	금융감독원 평가
2006년 3월 9일	TOPS 세이프론, 제11회 매경금융상품 대상 재경부장관상 수상	매일경제신문사 주최
2006년 3월 7일	인터넷뱅킹 최우수 은행 3분기 연속 수상	(주)스토피아 주관
2006년 3월 2일	신한은행 인천공항 지점, 은행부문 우수사업자 표창 수상	인천국제공항공사
2006년 2월 22일	2006년 대한민국 펀드마케팅 대상 수상	제로인, 이데일리 선정
2006년 2월 22일	2006 퍼스트 브랜드 대상 은행부문 2년 연속 대상 수상	한국경제신문사, 한국소비자포럼 공동 주최
2005년 12월 15일	<울산밥퍼> 밥사랑나눔팀, 제12회 전국자원봉사대축제 동상 수상	중앙일보, 한국자원봉사협의회, SBS 공동 주최 행정자치부 등 5개 기관이 후원
2005년 12월 7일	2005 전국자원봉사자대회 대통령 표창 수상	한국자원봉사협의회, 한국자원봉사센터협회, 행정자치부 공동주최
2005년 12월 7일	제31회 국가품질경영대회 서비스혁신부문 대통령상 수상	산업자원부, 한국표준협회 주관
2005년 11월 22일	2005 기업부문 신용대상 수상	문화일보, 신용회복위원회, 한국신용정보, 경제정의실천시민연합 공동주최
2005년 10월 27일	2005 올해의 브랜드 대상 2년 연속 수상	한국경제신문사, 한국소비자포럼 공동 주최 씨엔에프매니지먼트 주관
2005년 10월 20일	2005 대한민국 사회책임경영대상 윤리경영대상 수상	(주)뉴시스, (주)엑셀런스 코리아 공동주최 한국CEO포럼, 한국중소기업경영자협회 후원
2005년 10월 11일	훌륭한 일터상 2년 연속 수상	한국경제신문사 주최 엘테크신뢰경영연구소 공동선정
2005년 6월 28일	2005년도 이웃사랑 유공자 포상수여식 국무총리상 수상	보건복지부, 사회복지공동모금회 주최
2005년 5월 12일	2005 한국 소비자의 신뢰기업 대상 2년 연속 은행부문 신뢰기업 대상 수상	한국경제신문사, 한국소비자포럼 주최
2005년 5월 2일	2005년 한국에서 가장 존경 받는 기업 은행부문 2년 연속 1위 선정	한국능률협회컨설팅 주관

## 부록

## 소속 단체 및 협회

협회명	협회명	협회명
(사) 한국외국기업협회	세계경제연구원	한국마케팅연구원
(사)동아시아금융통화협력연구회	아이덴트트러스트	한국부품소재 투자기관협의회
(재)한국선진화포럼	유럽상공회의소	한국생산성
21세기 금융비전포럼	윤경포럼	한국소방안전협회
21세기경영인클럽	이태원특구연합회	한국열관리사협회
국가경영전략연구원	자금시장협의회	한국정치학회
국제통상금융센터((재) 소천교육연구재단)	자산운용협회	한국침해사고대응팀협의회
국채 전문딜러 협의회	재일한국인본국투자협회	한국회계학회
금융저축정보센터	전국경제인연합회	한국CEO포럼
금융정보보호협의회	전국비상계획협의회	한일경제협회
기업금융포럼	전국중대장연합회	한일친선협회
대한적십자사	전자금융포럼	한중비즈니스센터
대한통계협회	중소기업국제협의회	해외교포문제연구소
메트로폴리스	중소기업협동조합중앙회	APBC국제회의, ABA
무역협회	채권시장 협의회	CRO포럼
미국상공회의소	투자신탁협회	CS경영정보자료회
박물관협회	한국 CFO 협회	CS리더스클럽
보험개발원	한국 FP협회(사)	FCI Membership
브랜드포럼	한국감사협의회	HRD포럼
삼성경제연구소(sericeo)	한국경영자총협회	KAIST 지식경영연구센터
상공회의소	한국경제학회	KOREA FOREX CLUB
서울 파이낸셜포럼	한국금융학회	KOSDA(파생시장협의회)
서울외환시장운영협의회	한국기업메세나협의회	U뱅킹포럼
서울이코노미스트클럽	한국능률협회	윤리경영위원회(대한상공회의소)

# 독자의 소리

신한은행은 더 나은 사회책임보고서 발간을 위하여 여러분의 소중한 의견과 제안을 기다리고 있습니다.

아래의 내용을 작성하시어 팩스나 우편으로 보내주시면 감사하겠습니다.

주소 : 서울특별시 중구 태평로 2가 120 신한은행 준법감시실

팩스 : (02) 6263 - 8159

1. 귀하께서 종사하시는 분야는 다음 중 어느 것입니까?

- |            |        |               |        |
|------------|--------|---------------|--------|
| 신한은행의 고객   | .....□ | 학계(교수/학생/연구원) | .....□ |
| 신한은행의 협력업체 | .....□ | 정부            | .....□ |
| 신한은행의 임직원  | .....□ | 언론            | .....□ |
|            |        | NGO           | .....□ |

기타 (기입하여 주시기 바랍니다) : .....

2. 본 보고서가 신한은행의 사회적 책임 수행 성과를 투명하고 균형있게 반영하고 있다고 생각하십니까?

- 매우 그러함 .....□    그러함 .....□    보통 .....□    그렇지 않음 .....□    전혀 그렇지 않음 .....□  
 모르겠음 .....□

3. 가장 흥미롭게 읽으신 부분은 어느 장입니까?

- |                |        |              |        |
|----------------|--------|--------------|--------|
| 신한은행 소개        | .....□ | 신한은행 지속경영 성과 | .....□ |
| 신한은행 사회책임경영 성과 | .....□ | 신한은행 윤리경영 성과 | .....□ |
| 신한은행 환경경영 성과   | .....□ |              |        |

4. 앞으로 신한은행의 사회책임보고서에 수록되어야 하는 내용이 있으면 기입해 주시기 바랍니다.

.....

.....

.....

.....

### 보고서 추가 정보

본 보고서에 대한 추가적인 정보를 원하시거나  
문의사항이 있으신 경우 다음의 연락처로 문의해 주시기 바랍니다.

서울특별시 중구 태평로 2가 120 (우:100-102)

신한은행 준법감시실

T. 02. 6263. 8158

F. 02. 6263. 8159

E-Mail: [csr@shinhan.com](mailto:csr@shinhan.com)



Corporate Social Responsibility Report 2006  
2006 신한은행 사회책임보고서

발행처 : 신한은행 준법감시실  
발행일 : 2006년 10월 30일  
발행인 : 신 상 훈



100-102 서울특별시 중구 태평로 2가 120  
[www.shinhan.com](http://www.shinhan.com)