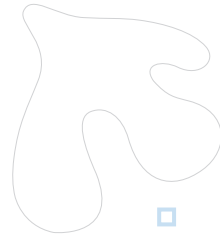


Towards a Better Society

2007 신한은행 사회책임보고서
Corporate Social Responsibility Report 2007



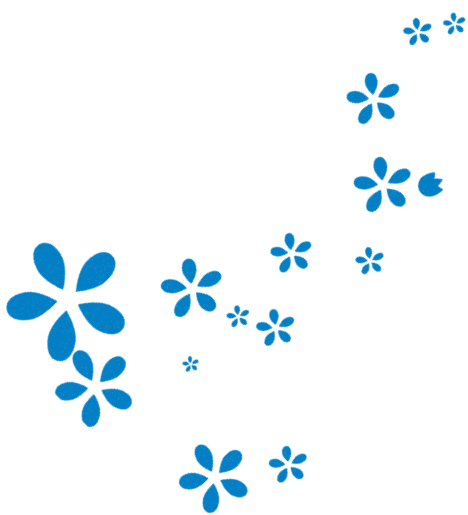
© GRI 적용 수준

신한은행은 '2007 신한은행 사회책임보고서'가 GRI G3 적용 수준 평가기준에 따라 A수준에 해당하는 요건을 충족시키고 있음을 자체 선언하였으며, GRI 사무국에 검토를 의뢰하여 그 결과를 로고로 표기하였습니다.

* GRI 적용 수준

GRI를 사용하는 보고서는 'GRI 적용 수준(GRI Application Levels)' 시스템을 활용하여 GRI 보고 프레임워크 적용 수준을 자율적으로 밝혀야 합니다. 보고를 새롭게 시작하는 조직과 선진적인 조직, 그리고 중간 정도 수준에 있는 보고 조직들을 고려하여 적용 수준은 A, B, C의 세가지로 나누며, 외부 검증을 받은 경우 'u'를 더하여 적용수준을 표시할 수 있습니다.







Towards a Better Society

신한이 만드는 소리는 조화와 행복입니다.

세상에는 나서지 않는 소리들이 있습니다.

묵묵히 자신의 자리를 지키며

조용하고도 곧은 소리를 내는...

신한은행은

가만히 자신의 소리를 낮추고

세상의 다양한 소리를 이끌어

조화와 행복이라는

아름다운 하모니를 만들어 갑니다.

보고서 작성원칙 및 특징

'2007 신한은행 사회책임보고서'는 GRI(Global Reporting Initiative) G3가이드라인과 GRI 금융업부가지표(Financial Services Sector Supplement), BEST 가이드라인*을 기준으로 작성되었습니다. 가이드라인 항목별 충족 여부는 부록에서 확인할 수 있습니다.

보고서 특징 및 이전 보고서와의 차이점

'2007 신한은행 사회책임보고서'는 '2006 신한은행 사회책임보고서'에 대한 검증기관의 권고에 따라 보고내용의 정량화와 충실성을 강화하였으며, 금융업부가지표에 대한 보고 수준을 강화하였습니다. 보고서의 신뢰성 확보를 위해 제3자 검토를 받아 결과를 수록하고, 작년 보고서에 이어 2007년 사회책임경영 요약집을 발간하였습니다. 요약집 발간과 보고내용을 홈페이지에 공개하여 이해관계자가 신한은행의 사회책임경영에 대한 정보를 얻고 주요 성과를 한눈에 볼 수 있도록 하였습니다. 특히 이번 보고서는 GRI의 새로운 가이드라인인 G3에서 강조하는 중대성 평가를 실시하여 도출된 이슈를 중심으로 구성하였으며, 경영관리 접근법에 대한 공개(DMA: Disclosure on Management Approach)를 통해 각 지표의 범위와 관점(aspects)에 대한 정보를 담았습니다.

범위와 기간

신한은행은 2005년부터 매년 사회책임보고서를 발간하고 있습니다. '2007 신한은행 사회책임보고서'는 2006년 1월부터 2007년 12월까지의 성과를 담고 있으며 일부 중요한 사안은 2008년 3월까지의 내용을 포함하였습니다. 시계열 추세분석이 가능하도록 2005년 데이터를 포함하여 최근 3년간의 추세를 보고하고 일부 데이터 수집이 불가능한 경우는 그 사유를 명시하고 해당기간의 성과를 보고하였습니다. 보고서 내 통화단위는 한국 원화를 기준으로 하였으며, 본 보고서에 실린 사회책임경영 성과는 신한은행의 국내 영업점과 본점의 성과를 대상으로 하고 일부 환경 데이터는 본점에 해당하는 성과를 기준으로 하였습니다.

상세자료 링크

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

- 신한은행 홈페이지(www.shinhan.com)
- 신한은행 사회공헌 홈페이지 '아름다운 은행' (www.beautifulshinhan.co.kr)
- 2005 신한은행 사회책임보고서
- 2006 신한은행 사회책임보고서

추가 정보

본 보고서에 대한 추가적인 정보가 필요하거나 문의사항이 있는 경우 다음의 연락처로 문의해 주시기 바랍니다.

서울특별시 중구 태평로 2가 120
홈페이지 <http://www.shinhan.com/>
전자메일 csr@shinhan.com
전화 02-778-0384
팩스 02-6263-8111
담당부서 신한은행 사회협력팀

* BEST Sustainability Reporting Guidelines(지식경제부·대한상공회의소·산업정책연구원이 공동 개발한 지속경영 보고 가이드라인)


CONTENTS

*** CEO's Message

*01 은행 소개



*02 사회책임경영 성과



사회책임경영 목표 및 성과 18

이해관계자 참여 22

사회책임경영 주요 이슈 도출 24

윤리경영 26


*03 경제성과



경제적 성과 33

혁신 · 창조경영 성과 35

*04 사회성과



고객을 위한 책임 43


금융기관으로서의 사회책임경영 활동 48

임직원을 위한 책임 53

협력업체를 위한 책임 59

지역사회를 위한 책임 62

*05 환경성과



환경경영 69

*06 Appendix




제3자 검토의견서 74

BEST/GRI Index 76

소속 단체 및 협회 80

독자의 소리 81



‘행복한 미래를 열어가는 신한은행’ 이 되기 위하여
최선을 다할 것입니다.

안녕하십니까? 신한은행장 신상훈입니다.

먼저 신한은행을 아끼고 사랑해 주시는 주주, 고객, 협력업체, 지역사회, 임직원 등 이해관계자 여러분께 진심으로 감사드립니다. 지난 1년간 신한은행은 급변하는 영업환경 속에서도 '대한민국 금융의 자부심, THE Bank 신한' 으로 자리매김하기 위해 많은 노력을 기울였습니다. 지난해는 미국 서브프라임 모기지 대출의 부실화로 인한 신용경색이 글로벌 금융시장을 엄습하며 커다란 충격과 불안감을 던져준 한 해였습니다. 신한은행은 이러한 열악한 영업환경하에서도 모든 임직원이 하나되어 매진한 결과 총당금적립전 이익 3조 5,363억원, 당기순이익 2조 513억원, ROE 18.9%를 시현하는 양호한 성과를 거두었습니다. 그뿐 아니라 미국 현지은행을 인수하고 신흥시장에 현지법인을 설립하는 등 글로벌 플레이어로 도약하기 위해 해외진출 또한 활발하게 전개하였습니다. 또한 6시그마를 비롯한 경영혁신활동을 통해 한국금융의 스탠더드가 되고, 더 나아가 월드 클래스 뱅크로 도약하기 위해 노력해 왔습니다. 그 결과 고객과 외부평가기관으로부터 고객만족, 브랜드, 품질경영 측면에서 우수한 은행으로 선정되는 등 명실공히 대한민국 대형은행으로서의 위상을 드높였습니다.

이제 금융기관도 사회라는 유기적 공동체의 일원으로서 경제적 책임을 다하기 위한 효율성 극대화뿐만 아니라 사회적·환경적·윤리적 책임을 다하는 데에도 힘과 노력을 집중해야 합니다. 21세기 기업은 사회, 환경, 그리고 이해관계자들과 분리되어서 존재할 수 없는 변화된 패러다임 속에서 살아가고 있습니다. 특히 환경과피와 그로 인한 기후변화 문제는 인류가 직면한 최대의 리스크 중 하나로 부상한 가운데 금융기관의 환경문제 해결에 대한 노력도 비약적으로 확산되고 있습니다. 이러한 배경하에, 신한은행은 기업시민으로서 고객과 사회로부터 신뢰와 존경을 받는 은행이 되기 위해 사회책임경영 활동을 수행하는 데 적지 않은 관심과 노력을 기울였습니다. 저희 신한은행은 2005년 국내 금융업계 최초로 '사회책임보고서' 를 발간하여 지속적인 사회책임경영의 실천의지를 대내외에 표명한 바 있으며, 이후 2006년에는 통합 신한은행의 출범으로 한층 커진 위상에 걸맞은 새로운 장·단기 실행계획들을 수립하였습니다.

금번 보고서에는 전년도 보고서에서 제기된 다양한 이해관계자의 의견을 반영하였을 뿐만 아니라 CSR에 관한 국제적 기준에 부합하고자 더욱 노력하였습니다. 신한은행은 그간 폭넓은 이해관계자와의 활발한 커뮤니케이션을 통해 다양한 의견과 전문가의 조언을 청취한 결과 2007년 12월 사회책임경영을 전담하는 '사회협력팀' 을 신설하였습니다. 이를 계기로 신한은행의 CSR 목표인 '행복한 미래를 열어 가는 신한은행' 을 실현하기 위하여 은행 경영활동 전반에 CSR 활동을 통합하는 일원화된 체계를 구축하게 되었습니다. 또한 2007년 CSR 중점 추진과제를 '사회책임경영 전략 체계화' '사회책임경영을 접목한 금융상품 및 서비스' '지역사회에 밀착된 사회공헌 프로그램 강화' '환경보호 활동의 대외 인식 확산' 으로 정하여 실천해 오고 있습니다. 특히 소외계층을 위한 금융상품을 지속적으로 개발하고 있으며, 중소기업에 대한 지원을 확대하고 있습니다. 아울러 UNEP FI(Finance Initiative)와 CDP(Carbon Disclosure Project) 등 CSR 관련 글로벌 멤버십에 가입함으로써 사회책임경영의 글로벌 스탠더드화에도 선도적인 노력을 기울일 것입니다.

신한은행의 사회책임보고서는 당행의 경영이념과 CSR에 대한 목표 및 전략을 모든 이해관계자에게 소개하고, 이를 달성하기 위해 최선을 다하겠다는 약속이자 다짐입니다. 올 한해도 신한은행의 전 임직원은 사회책임경영의 로드맵에 따라 '행복한 미래를 열어 가는 신한은행' 이 되기 위해 '우리 사회에 성공의 씨앗이자 묘목을 심고, 넓은 사밭처럼 쓰임새 많고 친근한 기업' 으로서 경제·사회·환경 등 각 분야에 걸쳐 기업의 역할과 책임을 다하는 데 최선의 노력을 기울일 것입니다.

이해관계자 여러분의 애정 어린 관심과 조언을 부탁드립니다.

감사합니다.

은행장 신 상 훈







은행소개

*01

한국 금융의 스탠더드,

더 나아가

월드 클래스 뱅크로의 도약을 위해

오늘도 신한은 뛰고 있습니다.

‘대한민국 금융의 자부심, THE Bank 신한’

세계를 무대로 도약하고 있는 신한이 힘을 믿으십시오.

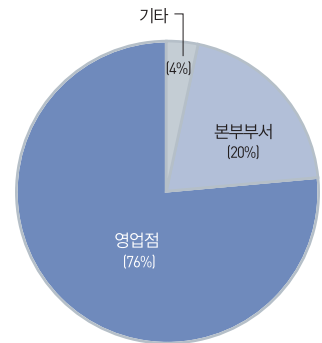
행복한 미래, 신한이 열어갑니다.

신한은행이 대한민국 금융의 자부심으로 우뚝 성장했습니다. '처음부터 끝까지 함께하는 믿음직한 파트너'로서 대한민국 은행의 자부심이 되겠습니다.

은행개요

은행현황

2006년 4월 1일 신한은행과 조흥은행이 합병하여 통합 신한은행이 출범한 지 2년여가 지났습니다. 통합 첫 해에는 내부정비 작업으로 어려움이 있었지만 2007년 12월 기준 직원 10,470명(정규직 기준), 영업점 1,027개(해외영업점 및 현지법인 21개 포함), 총자산 208조원(은행, 종금, 신탁계정 포함), 총당금적립전 이익 3조 5,363억원의 실적을 이루었습니다. 또한 영업손익 및 영업외손익의 균형 증가를 통해 당기순이익 2조 513억원, ROE(자기자본순이익률) 18.9%를 시현하고, 고정이하 여신비율 0.73%와 무수의 여신비율 0.73%를 기록하는 등 자산의 질적 성장을 통한 자산건전성과 안정적인 수익력을 확보하였습니다.



임직원 구성

(단위 : %)

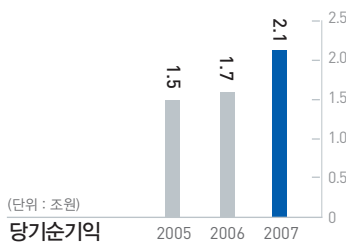
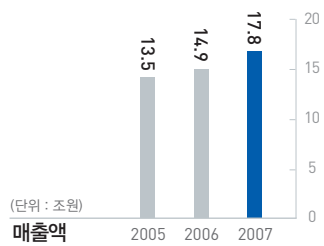
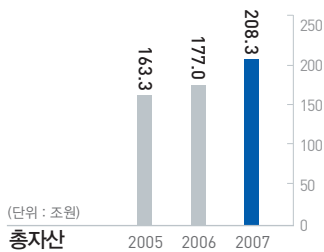
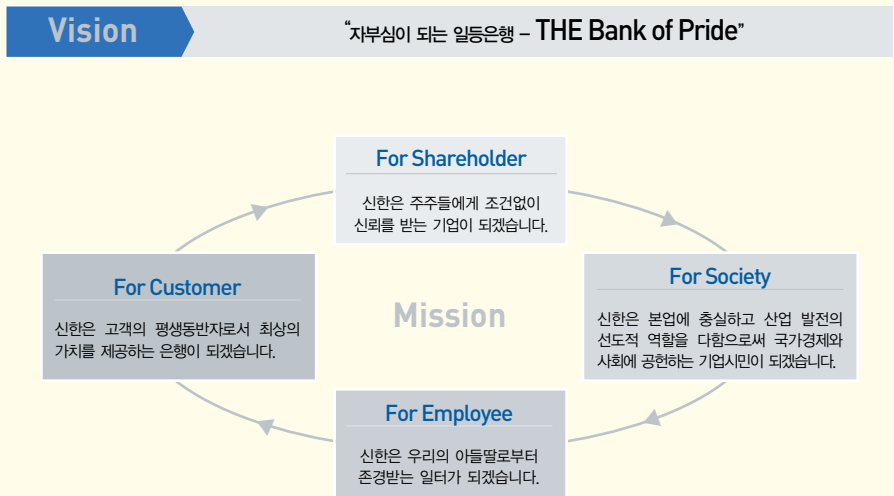
신한은행의 규모

설립연도	1897년 2월
본점 소재지	서울시 중구 태평로2가 120번지
은행장	신상훈
직원수	10,470명
고객수	약 1,530만명
대표 브랜드, 제품 및 서비스	파워맞춤정기예금, Tops 직장인플랜 저축예금 Tops 적립예금, 신한장기모기지론
영업점수	1,027개
자동화기기 설치 상황(CD, ATM, 화상단말기, 기타)	7,947개
자본금	7.5조원
총자산	208.3조원
매출액	17.8조원
당기순이익	2.1조원

경영이념

신한은행은 '자부심이 되는 일등은행 - THE Bank of Pride' 라는 비전으로 모든 이해관계자의 자부심이 될 수 있는 은행, 아시아의 은행업을 선도할 수 있는 일등은행을 지향하고 있습니다. 신한은행의 경영이념은 고객에게 가장 신뢰 받고 도전적인 변화관리를 하며 구성원을 섬기고 행복을 함께 추구하는 경영 활동입니다. 2007년은 '고객가치 창출을 통한 「THE Bank, 신한」 위상 강화' 를 전략목표로 정하고 일체화된 신한문화의 토대를 조성하여 지속성장 기반을 강화하며, 고객가치 창출 체계를 구축하는 것을 중점 추진 전략으로 정하여 추진하였습니다.

신한은행 경영이념



경영철학

01 처음처럼

개인이나 기업이 성공하기 위해서는 처음 시작할 때의 각오와 다짐을 지켜가는 것이 매우 중요합니다. 신한은행은 '한국금융을 깨우고 고객이 거래하고 싶은 은행을 만들자' 는 창업의 정신을 이어받아 건전한 기업문화를 조성하고 고객으로부터 가장 신뢰받는 초우량 은행으로 성장하겠습니다.

02 최고지향

신한은행은 선진적인 제도와 시스템, 효율적인 영업체계를 한발 앞서 갖춤으로써 한국 금융산업의 지표이자 성공방정식인 '신한 스탠더드' 를 정립한 바 있습니다. 이제 국내를 벗어나 세계 금융시장에서도 인정받고 통용될 수 있는 수준에 도전할 것입니다. 이를 위해 직원 각자의 역량, 일하는 방식과 프로세스를 업그레이드하여 고객님들께 최고의 가치를 제공하는 데 모든 역량을 집중해 나아갈 것입니다.

03 상호이해와 엄정함

조직공동의 비전과 목표를 실현하기 위해서는 서로에 대한 따뜻한 배려와 원활한 커뮤니케이션을 기반으로 한 끈끈한 팀워크가 원동력이 됩니다. 아울러 임직원 모두는 본분에 충실하며 정도(正道)가 아니면 견지 않는 윤리의식을 갖추어야 하며, 본인의 재능을 최대한 발휘하여 실력과 성과에 의해 평가받는 공정한 규칙을 한결같이 유지해야 합니다.

History

2008.	02	Fitch, 신한은행 신용등급 장기A(안정적, 단기 F1(최상의 신용등급)으로 상향
2007.	12	미국 현지은행, NANB(North Atlanta National Bank) 인수
	10	신한크메르은행(캄보디아) 개점
	01	The Asset誌 “The Asset Triple A Best Domestic Bank” 선정
2006.	10	차세대통합전산시스템 가동
	04	국내 금융권 최초 e-Sports 대회 창설
	04	통합 신한은행 출범
2005.	08	국내 은행권 최초 블루오션전략 도입
2004.	08	국내 최고신용등급 AAA 획득(한신평, 한기평, 한신정)
2003.	11	국내 최초 골드뱅킹 실시
	09	신한금융지주회사 뉴욕증시 상장
2000.	09	국내 최초 순수 민간 주도 금융지주회사 출범
1999.	09	강원은행 합병
1999.	07	국내 은행 최초 인터넷 뱅킹 서비스 실시
	05	충북은행 합병
1998.	06	동화은행 인수
1995.	11	국내 최고 은행, 최고 법인가업 인증 획득 - 한국기네스협회
1993.	07	국내은행 최초 고객만족센터 설치
1991.	08	국내 최초 PC 온라인뱅킹 서비스 실시
1982.	07	신한은행 창립
1897.	02	한성은행 창립



크메르은행(캄보디아) 법인 개점



e-Sports 대회 창설

사회책임경영 수상내용

수상일	수상명	주관기관 및 수여기관
2007. 12. 20	2007 '모·부자 복지사업' 장관상	여성가족부
2007. 12. 05	대한민국 훌륭한 일터상(GWP: Great Work Place) 최우수상	중앙일보, GWP Korea
2007. 11. 20	사회공헌기업대상 환경보전 부문 대상	한국경제신문
2007. 07. 19	한국사회공헌대상 종합대상	한국언론인포럼
2007. 07. 19	한국사회공헌대상 산업자원부장관상	한국언론인포럼
2007. 07. 10	실종유괴이동 앰버경보시스템 운영관련 경찰청장 기관 표창	경찰청
		KMA국제표준경영위원회
2007. 05. 22	2007 「Global Standard 경영대상(국제표준경영대상)」 사회책임경영부문 지속대상	한국능률협회 한국능률협회경영인증원 한국산업경영시스템학회
2007. 05. 10	2007 한국소비자의 신뢰기업 대상	한국소비자포럼, 한국경제신문사
2007. 04. 17	한국에서 가장 존경받는 기업 은행 부문 1위(4년 연속)	한국능률협회컨설팅
2006. 11. 29	'2006 메세나대상' 공로상	한국메세나협의회
2006. 11. 09	LOHAS 경영대상' 서비스·유통·금융 부문 우수기업상	환경재단
2006. 09. 20	'2006 한국사회공헌대상' 국민복지 부문 대상	한국언론인포럼, 한국신문방송연구원
2006. 07. 12	'2006 대한민국 훌륭한 일터상' 대상(3년 연속)	한국경제신문사, 엘테크신뢰경영연구소
2006. 05. 25	'2006 한국소비자 신뢰기업대상' 은행 부문 신뢰기업 대상	한국경제신문사, 한국소비자포럼
2006. 05. 11	'2006 국제표준경영대상' 사회책임경영 부문 대상	KMA국제표준경영위원회, 한국능률협회경영인증원, 한국산업경영시스템학회
2006. 04. 28	한국에서 가장 존경받는 기업 은행 부문 1위(3년 연속)	한국능률협회컨설팅

경영활동

최근 은행산업은 금융규제가 완화되고 금융지주회사의 출범, 국내 은행 간 합병, 외국자본의 국내은행 인수 등이 활발해지면서 은행산업의 집중도가 높아졌습니다. 국내 은행의 총자산 규모는 은행의 수가 감소하였음에도 여수신 규모의 확대에 따라 지속적으로 증가하였으며, 우량 기업 및 개인 등의 여수신 거래 확대, IB 시장 및 해외시장 진출에 따라 성장세를 지속하고 있습니다. 금융환경의 변화에 따라 은행산업에서는 겸업화*와 대형화를 기반으로 고객군별 적합한 채널이나 상품·서비스를 개발하고 마케팅 및 리스크관리 역량, 효과적인 IT 기반, 차별적 브랜드를 보유하여 선도은행이 되고자 노력하고 있습니다. 특히 비젤 II 협약 시행에 따라 리스크 관리 강화와 적정자기자본 유지를 위하여 자산의 안정적인 성장을 도모하면서 수익성을 높이려는 노력을 지속하고 있습니다.

신한은행은 효과적인 종합금융서비스 제공을 위하여 고객을 6개 고객군(개인, SOHO, PB, 기관, 기업, IB)으로 구분하고, 고객군별로 특화·전문화된 사업모델을 운영하는 등 차별화된 상품과 서비스를 제공하고 있습니다. 또한 고객가치를 최우선 가치로 삼아, 경영의 효율성과 수익성을 제고하고 고객·사회·주주·직원만족을 실현하여 궁극적으로 대한민국 금융의 자부심이 되는 일등은행을 지향하고 있습니다.

'가치지향적 성장과 핵심역량 강화로 THE Bank Shinhan 구현'이라는 전략목표하에 '신성장동력 구축' '핵심역량 강화' '가치지향적 성장'을 2008년 중점 추진 전략으로 수립하였습니다. 이를 위하여 환경변화에 따른 위험관리와 종합자산관리 역량을 강화하는 가운데 고객기반 확대, 우량자산 확보 및 효율적인 자본관리를 주요 사업으로 추진하겠습니다. 또한 내부 프로세스 혁신(BPR)과 블루오션, 6시그마 전략을 지속적으로 추진해 조직운영의 효율성과 경쟁력을 강화하고자 하며, 사회공헌형·환경보전적 금융상품 및 서비스를 지속적으로 개발해 기업의 사회적 책임을 다할 것입니다.

* 은행법에 의한 업무 이외에 은행업의 본질을 저해하지 않는 범위에서 은행의 특수한 능력과 신용에 비추어 은행업무와 유사하거나 특수한 관계가 있다고 판단되는 업무는 인가권자의 인가를 받아 취급할 수 있는데, 이를 겸영업무라고 합니다. 겸영업무의 대표적인 업무로는 신탁업법에 의한 신탁업무 등이 있습니다.

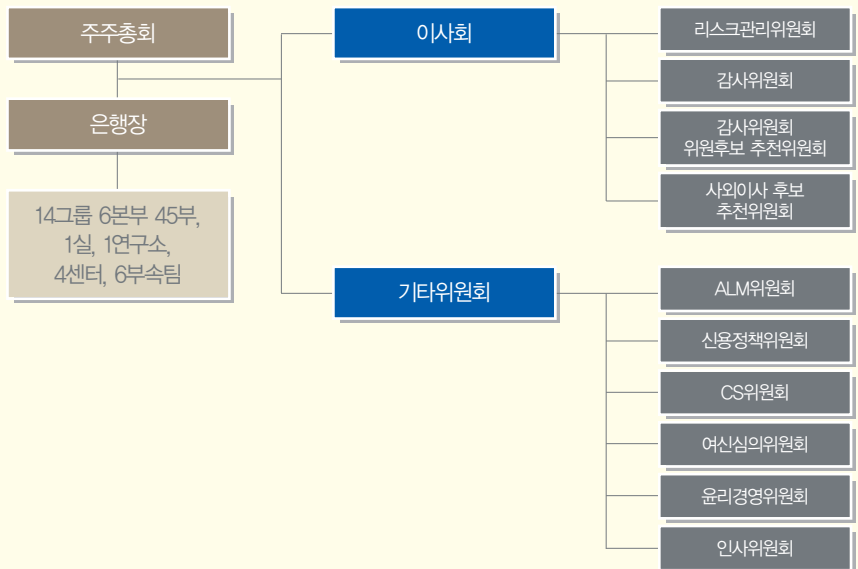
조직구성

신한은행은 총 51개 부서(14그룹 6본부 45부, 1실, 1연구소, 4센터 6부속팀)로 구성됩니다. 신한은행의 주주는 (주)신한금융지주회사이며(100%의 지분 보유) 신한은행은 12개의 자회사를 보유하고 있습니다.

자회사 현황

자회사	설립일 (취득일)	소유비율
SH자산운용(주)	'88.03.29 ('92.11.29)	100.0%
신한아주금융유한공사	'82.04.01	99.9%
아메리카신한은행	'90.10.18	100.0%
유럽신한은행	'90.10.10	100.0%
신한제7호기업구조조정조합	'06.07.14	58.8%
신한크메르은행	'07.08.30	100.0%
(주)신한데이터시스템	'91.05.13	100.0%
신한비나은행 (Shinhan VINA BANK)	'93.02.03 ('00.11.24)	50.0%
C&V자산관리(주)	'01.07.10	49.0%
신한금융유한공사(청산진행 중)	'90.11.16	100.0%
CHB밸류미트2001년제1차 자산유동화전문유한회사	'01.06.29	50.0%
CHB밸류미트2001년제2차 자산유동화전문유한회사	'01.11.12	50.0%
CHB밸류미트2002년제1차 자산유동화전문유한회사	'02.03.29	50.0%

조직 및 이사회 구성

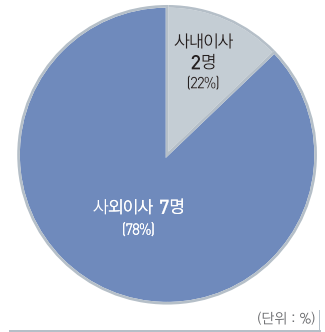


이사회

이사회는 78%(총 9명 중 7명)의 사외이사로 구성되어 있으며 전문성 확보를 위하여 이사회 산하에 감사위원회, 감사위원회위원회후보추천위원회 등의 위원회를 운영하고 있습니다. 이사회는 최근 2년간 총 21회(2006년 12회, 2007년 9회) 열려 경영규정 개정 및 제정, 해외 현지법인 설립, 공정거래 자율준수관리자 선임 등에 대해 논의하였으며, 이사회 규정에 따라 연간 2회 이상 사외이사만의 회의를 개최하여 전문적인 의견을 경영에 반영하고 있습니다. 이사회 구성원 및 이사회 위원 보수현황은 홈페이지 경영공시를 통해 공개하고 있습니다.

또한 신한은행은 당해연도 경영계획 및 경영진 평가·보상 기준을 이사회 결의를 통해 확정하고 이를 근거로 은행의 사업 및 전략의 방향을 결정하고 있습니다. 수립된 경영계획과 경영진별 목표 대비 추진실적을 분기별로 이사회에 보고하고, 이사회는 이에 대한 피드백을 제시함으로써 효율적인 경영관리체계를 강화해 나가고 있습니다. 사업연도 종료 후 은행은 연간 목표 대비 부문별 성과를 이사회에 보고하고 이를 근거로 경영진에 대한 보상을 실시함으로써 성과에 근거한 합리적 경영진 보상체계를 운영하고 있습니다.

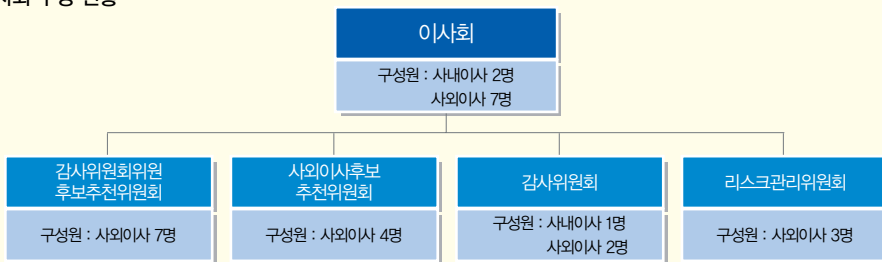
이와 더불어 「준법감시업무규정(제20조) 및 「공정거래자율준수운영규정(제11조)에 근거하여 내부통제, 윤리 경영, 법률자문, 자금세탁방지, 공정거래 활동 등 연간 준법감시인 및 공정거래자율준수 관리자 활동 결과를 이사회에 보고하고, 이사회 차원에서 경제·환경·사회적 성과관리 및 평가 프로세스를 운영하고 있습니다. 신한은행은 경영의 건전성을 위하여 지배구조 관련 내규 및 법규*를 준수하고 있으며, 자세한 내용은 신한은행 2006 사회책임보고서와 홈페이지 공시를 통해 확인할 수 있습니다.



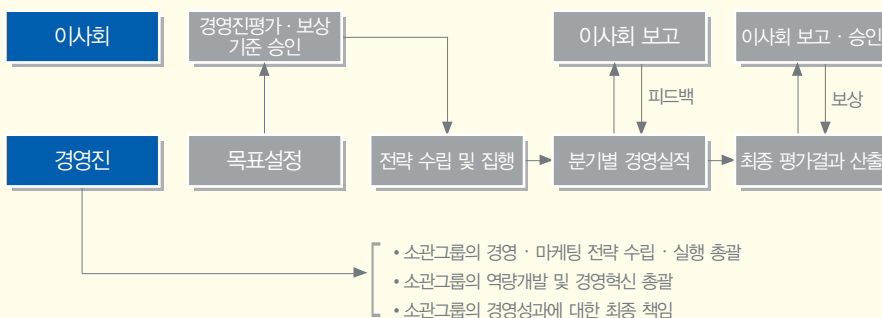
사외이사 비율

* 은행법(제18조, 제20조, 제22~24조), 은행법시행령(제13조, 제17조), 은행업감독규정(제7조, 제9조, 제20조, 제23조), 은행업감독업무시행세칙(제2조, 제15조, 제99조)

이사회 구성 현황



이사회와 관리체계를 향상시키기 위한 경영진 성과평가의 활용



이사회 구성원

구분	성명	담당업무 및 직명	비고
사내이사	신상훈	은행장	총임
	조재호	상근감사위원	총임
사외이사	이인호	신한금융지주회사 사장	총임
	이백순	신한금융지주회사 부사장	신임
	정갑영	연세대 원주캠퍼스 부총장	총임
	박경서	고려대 경영학과 교수	총임
	서상록	(전)인천전문대학 학장	총임
	박재하	한국금융연구원 선임연구위원	신임
	김요구	(주)삼양물산 대표	신임

리스크관리

신한은행은 경영의 안정성 및 주주가치를 제고하기 위하여 선진적인 리스크관리시스템과 관리체계를 구축하여 운영하고 있습니다. 신한은행의 리스크관리 조직은 이사회, 리스크관리위원회, ALM(Asset Liability Management)위원회, 신용정책위원회, 리스크관리부 등으로 구성되어 있습니다. 이사회는 은행 전체 리스크한도를 승인하고 리스크관리 기본방침을 수립하며, 리스크관리위원회는 사외이사가 참여하여 이사회에서 정한 리스크관리 기본 방침에 따라 신용리스크, 시장리스크, 금리리스크, 유동성리스크, 운영리스크 등에 관한 정책을 수립하고 있습니다. 리스크관리위원회에서 정하는 리스크관리 가이드라인에 따라 ALM위원회와 신용정책위원회가 리스크를 관리하며, 리스크관리부에서는 일반 사업 부문과 독립적인 위치에서 은행 전체 리스크를 인식·평가·통제하는 업무를 수행함으로써 리스크관리위원회를 지원하고 있습니다.

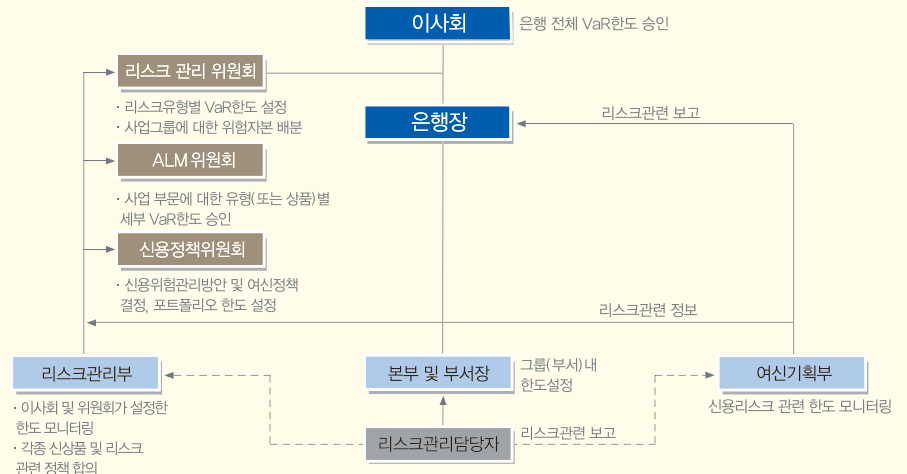
신한은행은 바젤 II 협약(신 BIS협약)의 국내 도입에 대비하여 관련 시스템 구축 프로젝트를 진행하여 2006년 말 완료하였으며, 현재 신용리스크 내부등급법에 대한 금융감독원의 승인 절차를 진행 중입니다. 운영리스크는 내부관리 측면에서 리스크 인식 및 평가, 통제 평가, 핵심위험지표(KRI : Key Risk Indicator) 관리, 손실데이터 관리 업무를 수행하여 은행의 위험 부문 도출 및 이의 개선 업무를 실행하고 있으며, 리스크 측정 측면에서 손실데이터와 시나리오 분석을 통해 운영리스크양을 측정하고 이에 대비한 보유자본의 적정 여부를 검토하고 있습니다.

특히 효율적인 리스크관리와 건전성 유지를 위하여 리스크를 보유하거나 발생시키는 해당부서에서 일차적으로 리스크관리를 수행하도록 하고 있으며, 이를 위하여 사업부문별로 실무를 관리하는 리스크관리책임자를 두어 모니터링 항목 및 정기점검 항목에 대하여 정기적으로 담당 경영진에게 보고하도록 하고 있습니다. 또한 시장, 신용, 금리, 유동성 등 은행의 주요 리스크를 계량화하는 내부 시스템을 구축하여 리스크를 측정·관리하고 있으며, 리스크와 수익을 종합적으로 연계하여 관리하는 종합수익관리시스템 구축을 통해 리스크를 감안한 수익률 산출 및 영업 관리가 가능하도록 하였습니다. 그뿐 아니라 최근 국·내외적으로 환경에 대한 중요성이 확대됨에 따라 대출심사시 환경리스크를 심사에 반영하고, 신용평가 또는 여신심사 담당자들에게 환경위험 관리에 대한 교육 훈련 및 제도 개선을 병행해 나아갈 계획입니다.

종합위기관리체계 확립

은행 경영상 발생하는 각종 위기상황을 조기에 인식하고 선제적으로 대응하기 위하여 종합위기관리지침을 마련, 위기상황 단계별 판단지표와 실행계획을 담당 부서별로 관리하도록 하는 종합위기관리체계를 구축 하였습니다. 이에 따라 리스크관리부는 정상적인 상황에 대한 통계적 방법에 의한 리스크 측정의 한계를 보완하고 은행에 부정적 영향을 미칠 수 있는 잠재적인 취약성을 분석하기 위하여 위기상황분석을 최소 연 1회 이상 실시한 후 그 결과를 ALM위원회, 신용정책위원회, 최고경영자에게 보고하고 있습니다.

리스크관리 조직도







사회책임경영 성과

*02

신한은 언제나 생각합니다.

금융기관도 사회의 일원이라는 생각.

고객과 사회로부터 신뢰와 존경받는 은행이 되기 위해

오늘도 신한은 움직이고 있습니다.

‘함께하는’ 세상을 만드는 은행

신한의 자부심이 됩니다.

사회책임경영으로 고객의 자부심이 되는 일등은행.
행복한 미래를 이끌어 나가는 신한은행이 되겠습니다.

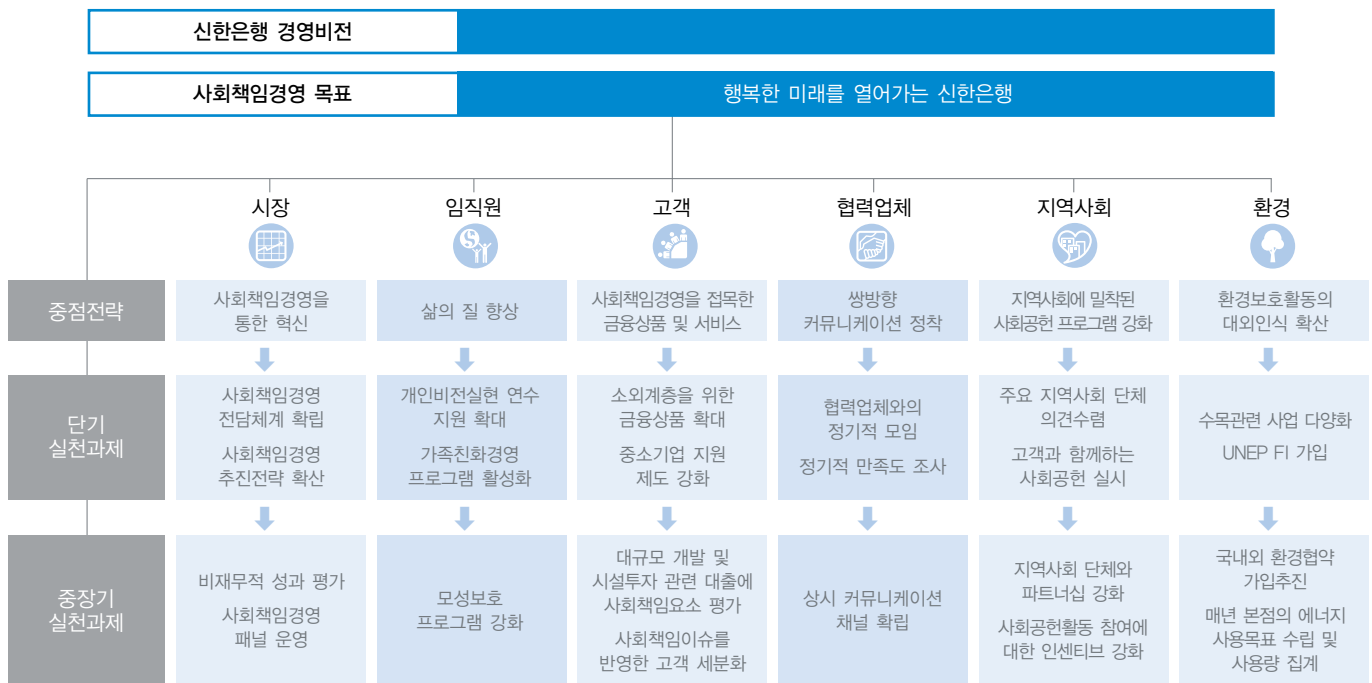
사회책임경영 목표 및 성과

사회책임경영 추진체계

2006년 4월 통합 신한은행의 출범으로 금융산업을 진작시키고 국가적 이익을 창출하는 데 기여하기 위하여 사회책임경영 방향을 '이해관계자와의 공존공영'으로 설정함과 동시에 사회책임경영의 목표와 전략, 그리고 2012년까지의 이해관계자별 장단기 실천과제를 정립하여 체계적으로 사회책임경영 프로그램을 운영하고 있습니다.

2007년 사업계획에 '사회책임경영의 신한문화화'를 중점추진전략의 하나로 정하고, 세부계획으로 '사회책임경영 전략 체계화' '지역사회에 밀착된 사회공헌 프로그램 강화' '사회책임경영을 접목한 금융상품 및 서비스 강화' '환경보호활동의 대외 인식 확산'이라는 4가지 사업과제를 설정하였습니다. 2007년 12월 사회책임경영 활동을 총괄 담당하는 '사회협력팀'을 신설하고, 사회책임경영 실천 모니터링과 성과측정을 정기적으로 수행하여 사회책임경영을 정착시키고자 노력하고 있습니다. 앞으로도 사회협력팀을 통해 경영전략 전반에 사회책임경영을 연계하여 각 부서의 유기적 협력을 이끌 수 있도록 하겠습니다.

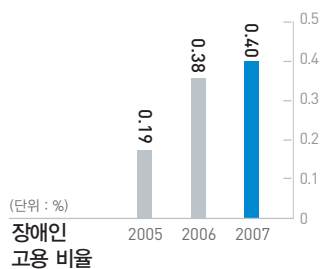
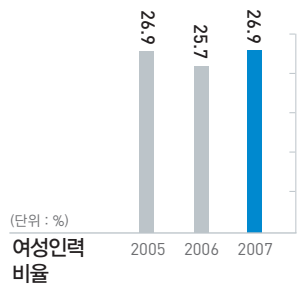
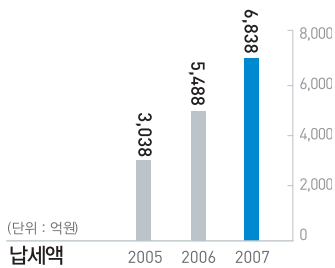
또한 UNEP FI, CDP 등 사회책임경영관련 글로벌 멤버십에 가입함으로써 적극적인 지속경영활동을 추진하고 있습니다. 신한은행은 지속가능 발전의 선도적인 역할을 담당할 수 있도록 사회책임경영 프로그램을 체계화하고 내실화 하였습니다.



숫자로 보는 신한은행 사회적책임경영

분류	항목	2005년	2006년	2007년
경제성과	자산총계(억원)	1,632,610	1,769,742	2,083,121
	영업수익(억원)	134,746	148,561	177,978
	영업이익(억원)	15,841	17,072	29,112
	당기순이익(억원)	15,309	16,592	20,513
	납세액(억원, 법인세 기준)	3,038	5,488	6,838
	기부금(억원)	655	479	503
	1인당 자원봉사 기간(시간)	1.6	2.5	5.0
사회성과	자원봉사자 수(명)	7,296	12,980	15,703
	임직원(명)	11,385	10,679	10,470
	고용창출률(%)	-0.04	-5.81	-1.99
	평균근속연수(년)	14.0	15.6	14.7
	여성인력 비율(%)	26.9	25.7	26.9
	여성 관리자(과장 이상) 비율(%)	9.8	13.6	15.5
	장애인 고용 비율(%)	0.19	0.38	0.40
	교육훈련비(억원)	86	115	156
	1인당 교육훈련시간(시간)	87	129	119
	직원만족도(100점 만점)	81.0	75.2	78.0
	고객만족도(100점 만점)	78.8	79.9	81.8
환경성과 (본점기준)	전기 사용량(kwh)	7,269,698	11,360,340	10,606,080
	도시가스 사용량(m³)	592,656	872,399	729,000
	시수 사용량(m³)	52,265	75,827	72,565
	지하수 사용량(m³)	39,901	17,632	35,264

신한은행은 경제·사회·환경 전반에 걸쳐 사회적책임경영을 실천하기 위해 노력해 왔습니다. 경제적으로 수익성을 강화하고 건전성을 확보하였으며, 사회적으로 여성인력과 장애인 고용 안정을 위한 노력으로 고용 비율이 증가되고 있는 추세입니다. 또한 기후변화에 따른 영향을 감소시키고 환경에 대한 책임을 다하기 위해 국내외 환경협약 및 활동에 적극적으로 참여하고 있습니다. 2006년 은행통합 이후 에너지 및 시수 사용량이 감소되고 있습니다.



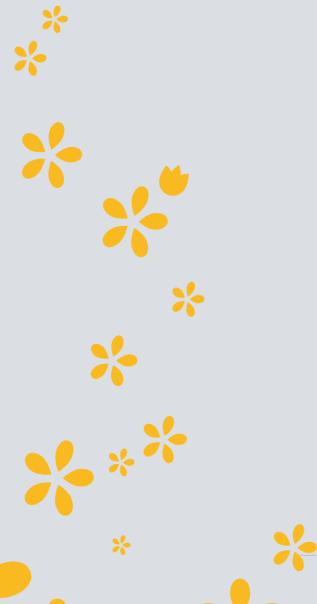
사회책임경영 추진현황

06

주요 이해관계자	중점전략	단기목표 (2007~2008)	진행 현황	2006년 활동
시장	사회책임 경영을 통한 혁신	사회책임경영 전담체계 확립	●	• 다양한 이해관계자 활동을 위한 목표설정과 시행, 이해관계자 커뮤니케이션 준비
		사회책임경영 추진전략 확산	●	• 2006 신한은행 사회책임보고서 발간
임직원	삶의 질 향상	개인비전실현 연수지원 확대	●	• 직원 및 가족대상 '비전투어' 실시 • 교육훈련 실시 • 각종 자격증 취득 지원 - 자격증 취득자 212명
		가족친화경영 프로그램 활성화	●	• 3無 Day 제도 시행 • 임직원 설문조사 실시
고객	윤리·사회 환경적 이슈가 반영된 금융상품 및 서비스	소외계층을 위한 금융상품 확대	●	• 10월 서울시, 서울신용보증재단, 사회연대은행 과 영세자영업자 창업자금 지원대출 협약 • 12월 사회연대은행에 마이크로 크레딧 인프라 구축기금 3억원 지원 • '사랑의 자선냄비 정기예금' 출시 • 영세자영업자 지원대출 • 신용회복지원제도 지속적 추진 • 국민적 귀감이 되는 사회적 차원의 '의인후원 정기예금' 출시
		중소기업 지원 제도 강화	●	• SOHO 사업본부 출범 • '사회책임경영대출' 출시
협력업체	쌍방향 커뮤니케이션 정착	정기적 모임	●	• 자동화기기 관련 협력업체 정기적 모임 실시
		정기적 만족도 조사	●	• 협력업체 만족도 조사 실시
지역사회	지역사회에 밀착된 사회 공헌 프로그램 강화	주요 지역사회 단체 의견 수렴	●	
		고객과 함께하는 사회공헌 실시	●	• 주민들이 주체가 된 한평공원 조성 프로젝트 • '아름다운 은행' 사회공헌 사이트 오픈 (www.beautifulshinhan.co.kr)
환경	환경보호 활동의 대외인식 확산	국내외 환경협약 가입 추진	●	• UNEP FI 가입 검토
		매년 본점의 에너지 사용목표 수립 및 사용량 집계	●	• 본점 에너지 사용량 집계

● 실행 ○ 준비중 ○ 보류

2007년 활동	2008년 목표
<ul style="list-style-type: none"> • 사회책임경영 총괄전담조직 '사회협력팀' 신설 • 전문가 인터뷰, 이해관계자 설문조사 실시 • 사회책임경영 핵심이슈 도출 • 사회책임경영 데이터 관리 	<ul style="list-style-type: none"> • 사회책임경영 프로그램 체계화 • 도출된 핵심이슈 지속적 관리
<ul style="list-style-type: none"> • 개인비전 실현 연수 지원 확대로 자격증 취득 인원 236명으로 확대 • '단기 해외점포 파견' 과 '지역전문가' 제도를 통해 해외문화 체험과 자기계발 기회 제공 • 직원과 가족을 대상으로 '비전투어' 를 실시하여 320명 참여 	<ul style="list-style-type: none"> • 1인/어학 마스터 캠페인 시행 • 글로벌 커뮤니케이션 평가체제 수립 • 핵심자격증 취득 지속적 지원 • 각종 연수 지원(총 250억원 예산)
<ul style="list-style-type: none"> • 산전 후 휴가기간을 110일로 5일 연장하고 미숙아·장애아 출산의 경우 6개월 이내 추가 휴직 부여 • 정기적 뉴스레터에 가족친화 및 모성보호 내용 수록(3회) • 'FRESH(Family Rest Enjoy Shinhan) Day' 를 도입하여 매주 수요일에는 야근, 화식, 약속(3無)을 못하도록 함 • 인병휴직기간 및 안식년 휴가 확대 	<ul style="list-style-type: none"> • 다양한 테마의 직원만족행사 및 강좌 실시 • 직장 보육시설 개원(3월) • FRESH Day 지속적 시행
<ul style="list-style-type: none"> • 'CDA(아동발달계좌 후원) 적립 예금' 'CDA 국공채 투자신탁' 'CDA 후원 정기예금' 출시 (매경 금융상품대상에서 금상 수상 상품임) • '소상공인 창업지원대출' 출시 • 장애인 거래 편의를 위한 ATM 설치 확대 • 국가유공자를 위한 수수료 우대 • 신용회복지원제도 지속적 추진 • 서울복지재단과 제휴하여 저소득층 지원을 위한 '희망통장' 출시 • '아름다운 후원 정기예금' 출시 	<ul style="list-style-type: none"> • 소외계층을 위한 금융상품 지속적 개발 • 사회공헌 상품 지속적 개발
<ul style="list-style-type: none"> • '대중소 상생협력 지원대출' 출시 • 신한은행 법률 구조사업 지속적 지원 	
<ul style="list-style-type: none"> • 자동화기기 관련 협력업체 정기적 모임 실시 • 협력업체 대상 의견수렴제도 마련 • 사회책임경영 인식도 설문조사 시행(12월) 	<ul style="list-style-type: none"> • IT 협력업체 협의체 운영 • 협력업체 만족도 조사
<ul style="list-style-type: none"> • 사회공헌백서 발간 • '명품도시 인천사랑 저축예금' '내고장 사랑예금' 등 지역사회에 기여하는 특화된 상품 개발 • 'BIG 총복통장' '푸른대전기꾸기' 의 수익금 중 0.1~0.2%를 지역발전을 위해 사용 • 고객 및 지역사회 밀착형 사회공헌활동 지속적 추진(병아리떼 쫓종, 한평공원조성 프로젝트, 청소년 대상 금융 경제교실) 	<ul style="list-style-type: none"> • '아름다운 은행' 홈페이지에 지역사회 소통채널 설치 • '문화재사랑 정기예금' 출시 • 신한 금융교육 실시 • 상설 경제교육장 설치
<ul style="list-style-type: none"> • CDP 5 서명기관 참가, UNEP FI 가입 추진 	<ul style="list-style-type: none"> • 기후변화센터 가입 • CDP 6 서명기관 참가 • UNEP FI 가입
<ul style="list-style-type: none"> • 본점 에너지 사용량 집계 	<ul style="list-style-type: none"> • 본점 에너지 사용량 집계 및 목표관리



다양한 커뮤니케이션 통로로 이해관계자들의 참여를 유도, 사회적책임경영 계획 및 전략을 수립하고 있습니다.

이해관계자 참여

이해관계자 참여 개요 및 결과

신한은행은 이해관계자의 의견을 바탕으로 주요 과제를 도출하여 사회적책임경영 계획 및 전략을 수립하고 있습니다. 2005년부터 이해관계자와의 쌍방향 커뮤니케이션을 진행하고 있으며 이해관계자의 의견으로 도출된 과제를 매년 사회적책임보고서에 수록·공개하고 있습니다.

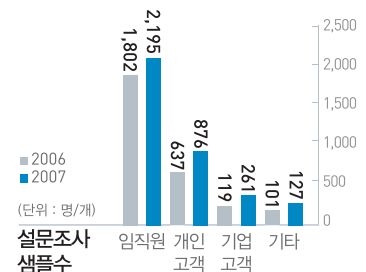
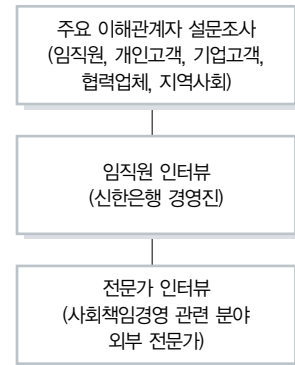
이해관계자의 참여를 위하여 국내외 동향 및 각종 규범·정책 등을 파악하였으며, 신한은행의 경영활동 및 사회와의 관계를 고려하여 이해관계자를 분류하고 주요 대화 주제를 선정하였습니다. 또한 다양한 의견을 수렴하기 위하여 주요 이해관계자를 대상으로 설문조사를 실시하고, 도출된 과제에 대해 심도 있게 논의하기 위하여 경영진 인터뷰와 전문가 인터뷰를 진행하는 한편 논의된 일부 내용을 보고서에 포함하였습니다.

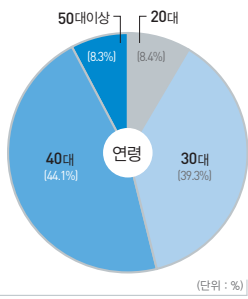
2007년 12월 6일부터 2008년 1월 11일까지 실시된 '2007 이해관계자 설문조사'에서는 임직원 2,195명, 개인고객 876명, 기업고객 261명, 협력업체 91명, 지역사회 36개의 샘플이 수집되었습니다. 이를 2006년 설문조사 결과와 비교하여 이해관계자 인식도 변화를 분석하고 임직원 및 전문가 인터뷰를 통해 사회적책임경영의 내·외부 현황을 파악하였습니다. 신한은행은 '행복한 미래를 열어가는 신한은행'이라는 사회적책임경영 목표를 달성하기 위하여 언제나 이해관계자의 의견에 귀 기울여 공감대를 형성하는 사회적책임경영을 구축할 것입니다.

이해관계자 설문조사 개요

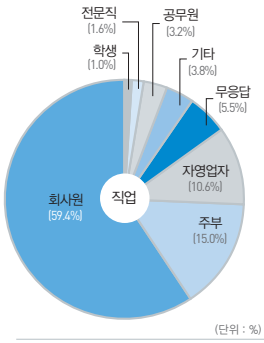
	임직원	고객(개인)	고객(기업)	협력업체	지역사회
샘플 수	임직원 2,195명	개인영업점 거래고객 876명	기업우수고객 (Tops Biz Club) 261개 사	납품·용역·IT 인프라·금융제휴 등 91개 업체	사회봉사단체·시민단체 36개
조사방법	웹 설문 (URL개설)	설문지 전 영업점 배포	전화 협조요청 후 팩스·이메일 송부	전화 협조요청 후 팩스·이메일 송부	전화 협조요청 후 팩스·이메일 송부
분석방법	SPSS 12.0 사용 (신뢰성 분석, 요인분석을 통한 타당성 검증과정을 거쳐 단순평균, 빈도분석을 통하여 인식도 결과 도출)				

신한은행 이해관계자 참여방법

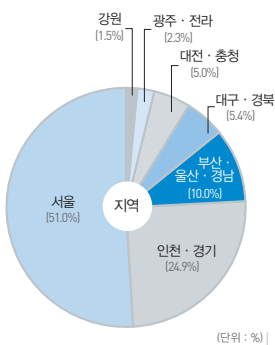




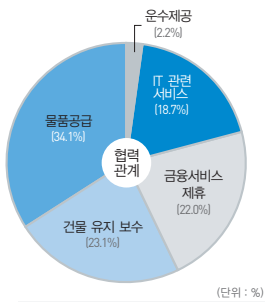
임직원



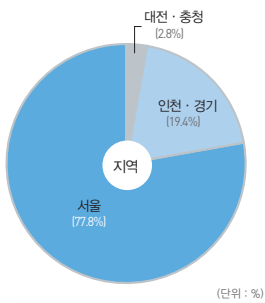
개인고객



기업고객



협력업체



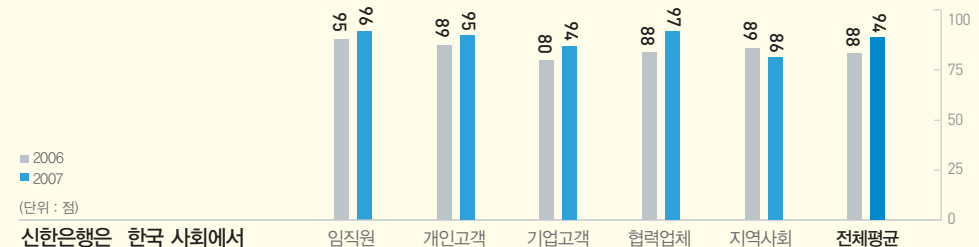
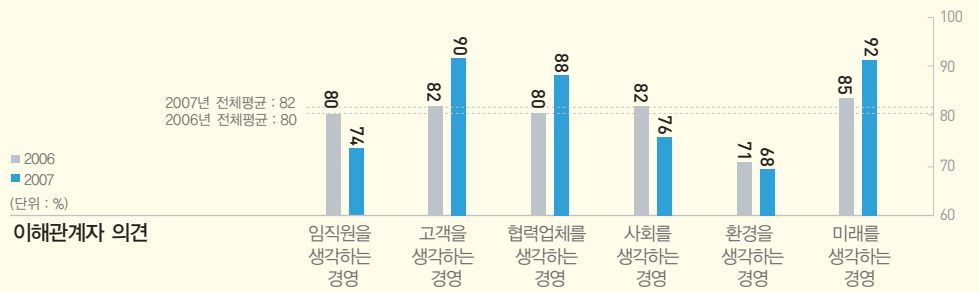
지역사회

이해관계자 참여대상

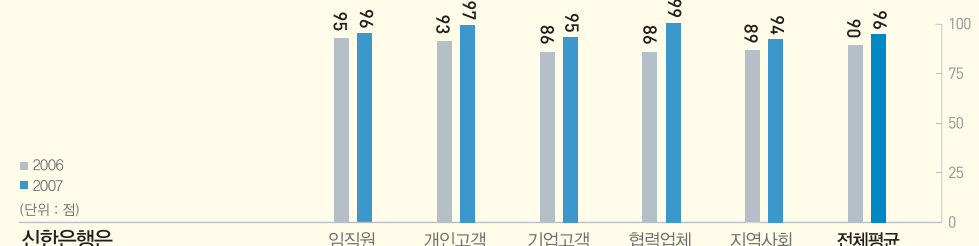
구분	참여대상
고객	개인고객 876명, 기업고객 261명
임직원	2,195명
협력업체	물품공급, IT 관련 서비스, 금융서비스 제휴, 점포 및 시설관리 등 91개
지역사회	국내 지역사회 주민, 비영리기관, 정부기관 등 36명

2007 이해관계자 의견

신한은행이 사회로부터 신뢰받는 기업이라는 응답이 94점으로 2006년보다 상승하였으며, 장수기업이 될 가능성을 묻는 문항의 점수는 96점으로 나타났습니다. 사회적인 책임을 다함으로써 신뢰와 명성을 얻고 이를 바탕으로 지속경영을 이룰 수 있다는 것을 인식하여 이해관계자와 함께 성장하는 신한은행이 되겠습니다. 2006년 이해관계자 조사 결과와 비교하여 이해관계자 평균점수는 81점에서 82점으로 상승하였습니다.



신한은행은 한국 사회에서 신뢰를 받고 있다



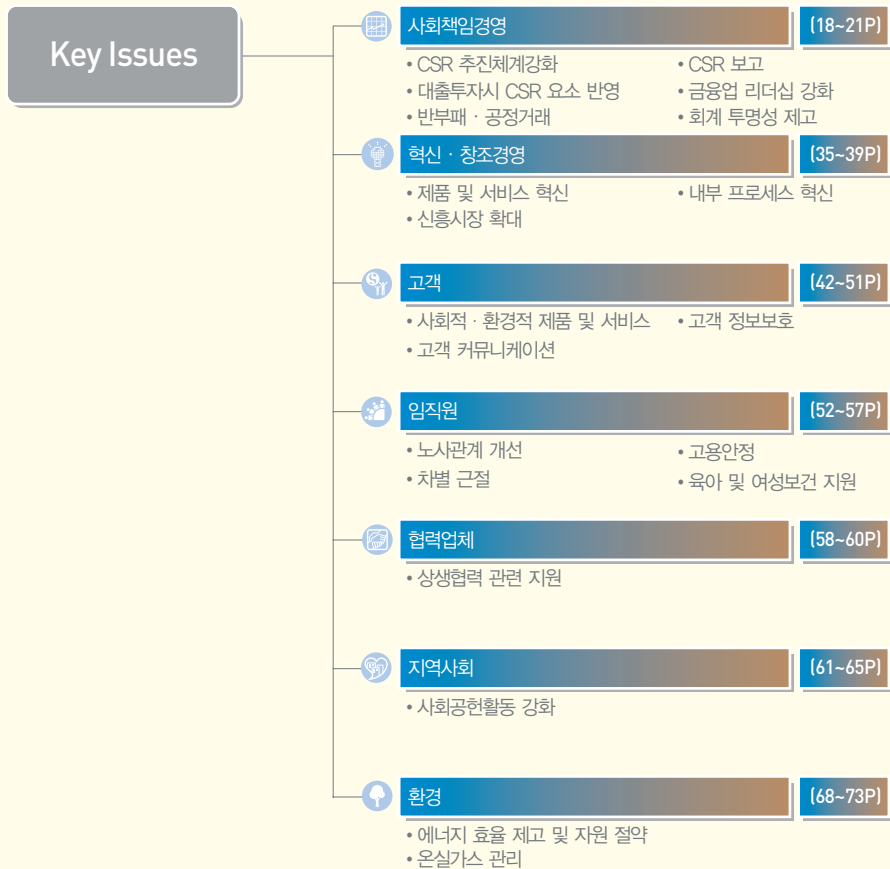
신한은행은 장수 기업이 될 것이다

중대성 평가를 통해 도출된 핵심 이슈를 분석, 이슈의 우선순위를 파악해 사회책임경영의 방향키를 제시합니다.

사회책임경영 주요 이슈 도출

영역별 중대이슈

중대성 평가결과 중대이슈로 파악된 부분을 영역별로 분류하여 핵심이슈를 도출하였으며, 해당 영역별로 나누어 본 보고서에 관련 정보를 담았습니다.



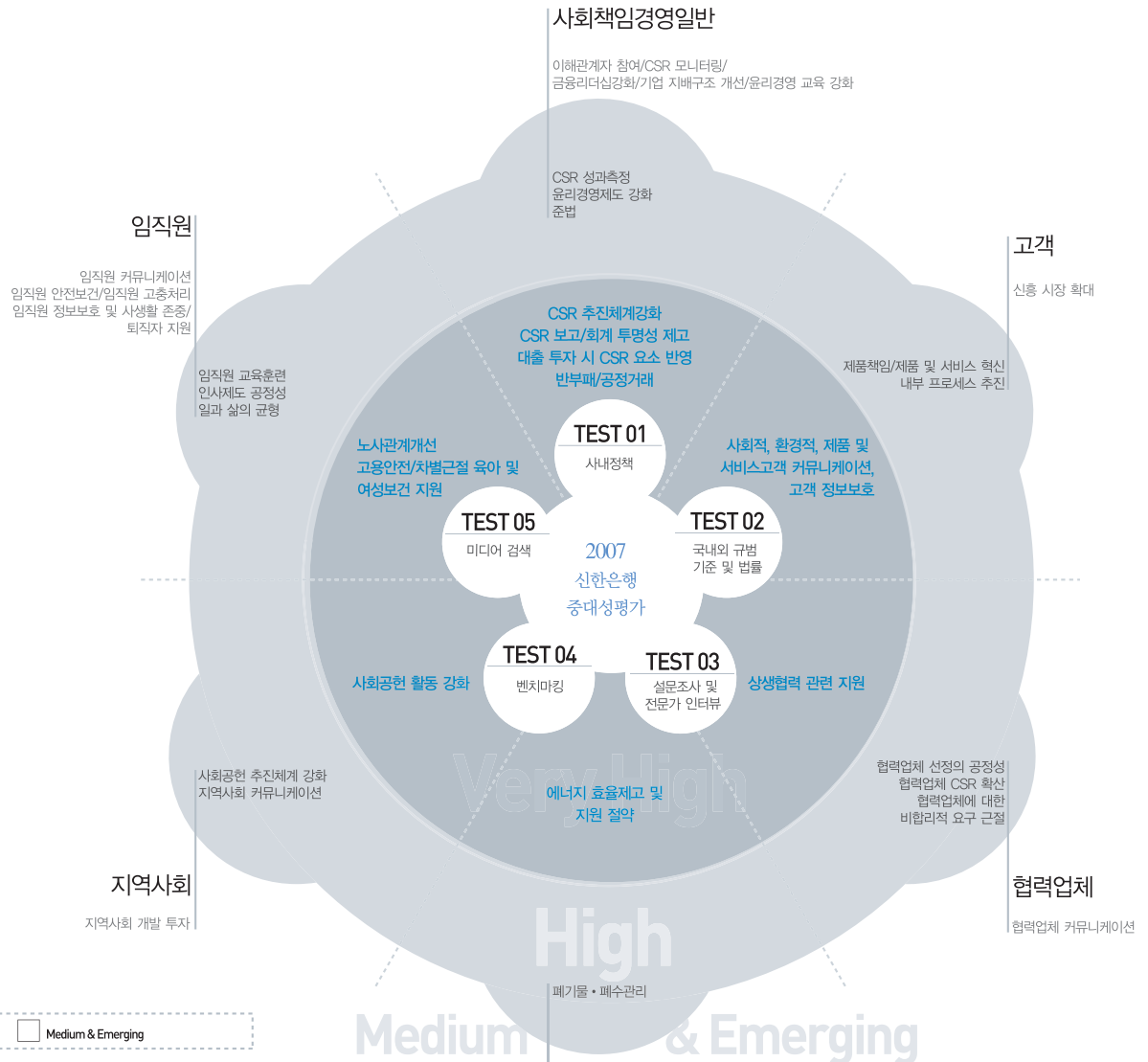
한국에서 가장 존경받는 기업마크

중대성 평가(Materiality Test)

중대성 평가(Materiality Test)란 이해관계자에게 중요한 정보를 파악하고 이를 토대로 이해관계자의 관심도가 높은 사안(High Interest)과 위험도가 높은 사안(High Risk)을 도출해 내어 우선적이고 중점적으로 보고해야 할 이슈를 선별하는 것을 말합니다.

신한은행은 사회적책임경영을 위한 주요 이슈를 분석하고 그 이슈의 우선순위를 파악하기 위하여 IPS Materiality Test Model™ 의 5단계 테스트를 거쳐 중대성 평가를 실시하였습니다. 신한은행의 사내정책, 사회적책임경영 및 신한은행과 관련이 있는 규범 및 법률, 설문조사 및 전문가 인터뷰 결과, 동종업계 벤치마킹, 최근 2년간 언론에 보도된 신한은행 관련 기사 검색 등을 통하여 주요한 이슈를 도출하였습니다. 중대성 평가를 통해 도출된 핵심 이슈는 본 보고서에 포함하였습니다. '기후변화 대응 정책'은 중대성 평가에서 중요도가 높게 나타난 이슈는 아니지만, 최근 국내외에서 중요 화두로 떠오르는 등 미래 영향력이 큰 사안으로 파악되어 사전 대응을 위한 신생 이슈로서 지속적으로 관리해 나아갈 것입니다.

* IPS Materiality Test Model™은 사회적책임경영 전략 개발 및 사회적책임보고서 작성을 위해 산업정책연구원(IPS)이 2006년 12월 개발한 모델로, 테스트를 거쳐 개별 기업의 특성과 현황에 맞는 중요한 이슈를 도출하는 기법입니다.



[읽는 방법]

Very High 영역은 내외부 이해관계자에게 가장 중요한 이슈로 보고서에 상세히 보고하였음

High 영역은 내부의 이해관계자에게 중요한 이슈로 보고서에 보고하였음

Medium & Emerging 영역은 내외부 이해관계자들에게 공감대 형성은 미진하지만 향후

보완되어야 할 이슈 또는 신규 이슈를 의미하며, 관련 정보는 보고서에

포함되었거나 신한은행 홈페이지(<http://beautifulshinhan.co.kr>)를 통해 확인가능함

환경

기후변화대응 정책
친환경구매/재활용 및 재사용/환경회계/
환경영향평가

Disclosure on Management Approach

윤리경영 관리 체계

비전 및 전략

통합 신한은행 출범과 함께 윤리경영을 강조한 CEO는 윤경SM포럼, 윤리경영 CEO 서약 등을 통해 지속적으로 대내외에 그 실천의지를 보여주고 있습니다. 이러한 CEO의 강력한 실천의지에 따라 신한은행은 정직과 신용을 바탕으로 고객의 성공을 위한 가치를 창조하고 사회로부터 가장 신뢰받는 World-class 은행으로 성장하기 위하여 임직원이 금융인으로서 지켜야 할 기준을 정하고 윤리적인 기업활동을 실천하고 있습니다. 모든 임직원이 윤리경영 및 윤리강령의 실천의지를 담아 매년 '윤리실천 서약서'에 서명하여 제출하고 있으며, 윤리준법을 생활화할 수 있도록 윤리준법 자기점검 프로그램을 운영하고 있습니다.

조직 내 책임

- 준법지원부 : 윤리경영 담당부서로 윤리경영관련 주요 업무의 종합적인 조정 역할을 담당

조직현황



중대성 평가

「IPS Materiality Test Model™」을 통해 중대성 평가를 실시한 결과 회계투명성 제고, 반부패 및 공정거래, 윤리경영제도 강화, 준법, 윤리경영 교육 강화 등이 중대 이슈로 도출되었습니다. 이에 대한 자세한 내용은 보고서에 포함되어 있습니다.

주요 성과

구 분	2006년	2007년
윤리실천 서약	전 임직원	전 임직원
집합교육 수강인원(명)	7,005명	11,374명
윤리준법 자기점검 프로그램 실시(회)	10회	17회



전임감사자 제도



윤경 CEO 서약

고객을 위한 프로세스 개선과 선진금융기법 도입으로
우리나라 금융서비스의 질을 한 단계 높혀 '가장 편리한
은행'을 지향하며 고객의 성공을 위해 처음부터 끝까지
함께하는 은행이 되기 위해 노력해 왔습니다.

윤리경영

윤리강령 주요 내용

고객이익의 보호
<ul style="list-style-type: none"> · 우수상품 및 서비스 개발 · 고객익권 존중 · 고객정보 보호 · 고객자산 관리
주주이익의 보호
<ul style="list-style-type: none"> · 기업가치 증대 · 회계자료 투명성 확보 · 주주익권 존중 · 대외 신인도 제고
사회적 책임 준수
<ul style="list-style-type: none"> · 법규 준수 · 사회활동 적극적 참여 · 공정거래 실천 · 부당경쟁 지양 · 환경보전 활동 · 정치활동 관여 금지
임직원의 만족 추구
<ul style="list-style-type: none"> · 삶의 질 향상 · 공정한 기회 제공 · 적절한 보상 제공 · 근무환경 개선

법규 준수

신한은행은 모든 경영활동에 있어 은행법 및 감독규정(금융관련 법규*)을 준수하며 내부통제 정책을 통해 윤리준법 기준을 강화하고 있습니다. 깨끗하고 투명한 은행, 고객지향적 금융정책, 업무투명성 제고, 임직원 윤리의식 제고를 목표로 다양한 윤리준법 프로그램을 운영하고 있습니다. 매년 내규관리 체계를 정비하고 직무전결 내규집을 발간하여 직원이 쉽게 열람할 수 있도록 하고 있습니다. 내·외부 변호사가 각 부서 및 임직원 업무추진 활동에 대한 법률지원을 하고 있으며, 주요 일상업무 법규준수 측면의 사전심사를 2007년 총 1,346건 실시하였습니다. 특히 공정거래법을 준수하고 임직원 스스로 규정을 지킬 수 있도록 2007년 6월 공정거래 자율준수프로그램을 도입하여 시행하고 있습니다. 신한은행의 윤리강령, 임직원 행동지침 및 법규준수 등 윤리경영에 대한 자세한 내용은 홈페이지 내 윤리경영과 2005·2006 신한은행 사회책임보고서를 통해 확인할 수 있습니다.

* 은행법 및 관련 규정, 신탁업법 및 관련 규정, 외국환관리법 및 관련 규정, 금융산업의 구조개선에 관한 법률 및 관련 규정, 예금자보호법 및 관련 규정, 간접투자자산운용업법 및 관련 규정 등

윤리경영 실천 프로그램

깨끗하고 투명한 은행이 되기 위하여 투명한 금융거래관행을 정착시키고 능력에 따른 인사 문화를 통해 직장 내 부조리를 조기 차단하고자 노력하고 있습니다. 금융사고 부조리 신고제도, 내부자 신고 보상제도, 금융범죄행위에 대한 고발지침을 시행하여 업무 투명성을 제고하고, 고객·주주·협력회사·임직원 등 이해관계자가 윤리경영과 관련한 제안이나 신고를 할 수 있도록 윤리경영 헬프센터를 운영하고 있습니다. 임직원의 윤리의식 제고를 위하여 전 임직원이 전자방식의 윤리실천서약을 하고 윤리준법을 생활화할 수 있도록 실제 사례를 중심으로 매주 5문항씩 윤리·준법 자기점검 프로그램을 2007년 총 17회 실시하였습니다. 또한 유가증권 계좌 및 거래내역 점검, 청렴계약체 이행실태 점검을 시행하고 윤리경영 실천을 위한 홍보활동으로 사적금전대차 금지 등 윤리규범에 대한 플래시 동영상 제작하여 게시하였으며, 사내 방송을 이용하여 고객정보보호 등 윤리준법 홍보활동을 실시하였습니다.

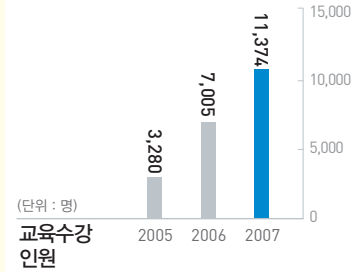
윤리경영 교육

윤리준법과 관련해 전 임직원을 대상으로 사이버 및 집합교육을 실시하였습니다. 932개 전 영업점에 대해서도 모니터링 및 교육을 실시하였습니다. 2007년 연간 10시간의 사이버교육을 통해 윤리경영, 법규준수, 자금세탁방지에 대해 교육하였으며, 신입행원 등 총 11,374명이 집합교육을 받기도 하였습니다. 영업점 직원의 업무지원을 위하여 8개 지역 총 208개 영업점 실무책임자를 대상으로 실무법률 및 윤리준법 교육을 실시하였으며, 고객그룹별 법률자문 전담 변호사를 지정하고 사내 인트라넷인 골드윙 내 질의·회신 코너를 구축하여 실무 법률 조언을 지원하고 있습니다.

윤리 준법관련 집합교육 실시현황

연도	교육수강인원	교육시간
2005	3,280명	연간 2시간/회
2006	7,005명	연간 2시간/회
2007	11,374명	연간 2시간/회

※ 사이버교육을 제외한 집합교육만 집계



공정거래 자율준수 프로그램

공정거래 자율준수 프로그램은 공정거래 관련 법규를 자율적으로 준수하기 위하여 운영하는 준법시스템으로, 법규 준수를 위한 행동기준과 자체 모니터링을 통해 위반행위를 예방하고 조기 시정함으로써 법률 리스크를 효율적으로 관리할 수 있는 제도입니다. 신한은행은 본 프로그램을 2007년 6월 도입하여 실행체계를 구축하고 자율준수 촉진을 위하여 편람 제작과 교육을 실시하였습니다. 교육은 부서자체 교육, 부서임점 교육, 상담, 집합교육으로 구분되며, 전 임직원은 공정거래 자율준수편람을 숙지하고 일상 업무에서 위반사례가 발생하지 않도록 유의하고 있습니다. 공정거래 자율준수관리자의 공정거래 자율준수 활동 결과를 반기마다 은행장과 감사위원회에 보고하며, 연 1회 이사회에도 보고하고 있습니다.

공정거래 자율준수 프로그램 운영현황

주요활동	세부내용
공정거래 자율준수 프로그램 (공정거래 CP)구축·시행	• 공정거래 자율준수관리자 선임 및 은행장 공정거래 자율준수 메시지 공표
	• 공정거래 CP 운영규정 제정 및 자율준수 편람 제작·배포
	• 공정거래 CP 관련 임부서장, 본부직원 및 전직원 대상(Cyber) 연수 실시 <ul style="list-style-type: none"> - 임부서장 공정거래 교육 실시(1시간, 110명 참여) - 본부 주요직원 공정거래 교육 실시(2시간, 89명) - 전직원 대상 사이버연수 실시(5시간, 11,507명)
	• 공정거래 CP 관련 본부부서 및 영업점 모니터링 시스템 구축·운영 <ul style="list-style-type: none"> - 공정거래법 위반 가능 주요 본부부서에 대한 준법지원부 정기 모니터링, 매월 부서 자체 공정거래 법규위반 여부 모니터링 실시
	• 공정거래 CP 홈페이지 구축 및 운영현황 대외고시

내부통제활동

재무보고 내부통제 및 내부회계관리 운영을 위하여 전사적으로 업무의 주요 위험 및 통제활동을 파악하여 평가를 수행하고 있습니다. 주요 프로세스 19개, 하위 프로세스 106개, 통제활동 999개 항목으로 경영진 평가 및 외부감사인 효과성 평가를 수행하여 회계자료의 정확성과 신뢰성이 유지되도록 건전하게 경영관리를 하고 있습니다.

또한 영업점의 윤리준법활동을 종합적평가에 반영하여 자금세탁방지업무 등 준법활동에 대한 관심을 고취시키고 있습니다. 각 지점에서 처리한 업무가 규정이나 지침을 준수했는지를 독립적이고 객관적으로 점검하도록 자점검사지침을 정비하여 영업점 '전임감사자' 제도를 도입하고 전임감사자를 위한 자점검사시



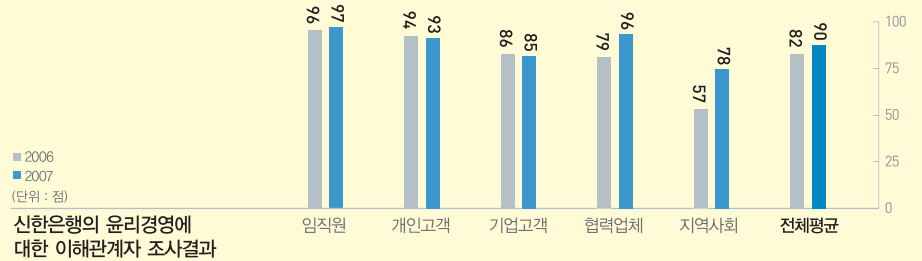
2007 전임감사자 발대식

시스템*을 구축하였습니다. 2007년 전임감사자 30명을 77개 지점에 배치하여 시범운영을 실시하였으며, 2008년 서울·경기 전 영업점으로 확대 실시할 계획입니다. 본부부서 법규준수 강화를 위한 준법감시 모니터링 체제를 구축하여 총 24개 부서를 현장 모니터링하고 750명에 대해 윤리준법 교육을 실시하고, 932개 전 영업점에 대한 준법지원팀의 현장 모니터링과 교육을 실시하였습니다.

* 자점검사시스템 : 영업점의 사고예방을 위하여 업무처리 내용의 적정 여부를 점검하고 그 결과를 등록하는 전산시스템

이해관계자별 설문 결과

신한은행의 윤리경영 실천에 관한 이해관계자 조사결과, 평점 90점으로 2006년에 비하여 전반적으로 점수가 상승했습니다. 신한은행은 기업시민으로서의 기본적인 윤리와 금융인으로서 지켜야 할 건전한 윤리기준을 정하여 준수하고 있으며, 작은 부조리도 수용하지 않는다는 인식으로 전 임직원이 깨끗하고 투명한 은행을 건설하기 위하여 노력하겠습니다.



전문가 interview

이은희 국장 미래포럼

사회책임경영을 위한 평가와 제언

신한은행은 다양한 윤리경영 프로그램을 도입하여 실시하는 것으로 알고 있습니다. 금융사고 방지를 위해 신고제보다는 상시 감시제로 운영체계를 바꾸고, 이를 잘 이행하는 직원에게는 인센티브를 준다면 좀 더 철저하게 금융사고를 방지할 수 있으리라 생각합니다.

신한은행의 약속

신한은행은 스스로 윤리활동을 점검하고 관리하기 위하여 2007년 공정거래 자율준수 프로그램을 도입하였습니다. 도입 이후 자율준수 편람을 제작하고 임직원 교육을 실시하여 일상 업무에서 위반사례가 발생하지 않도록 유의하고 있습니다.

자율준수 전담부서를 중심으로 자율준수 네트워크를 확립하고 예방적 감시를 통해 금융사고 방지를 강화하겠습니다.





*03

경제성과



미래를 여는 신한인들의 에너지는
끊임없이 도전하는 '열정' 과 '의지' 에서 비롯됩니다.
변화와 도전을 두려워하지 않는 신한의 기업문화
한 발 앞선 혁신만이 성장을 지속시킵니다.
신한은 국가 경제에 '튼튼한 디딤돌' 이 됩니다.

Disclosure on Management Approach

경제성과 관리체계

비전 및 전략

신한은행은 2007년 전략목표를 '고객가치 창출을 통한 「THE Bank 신한」 위상 강화'로 정하고 실천과제를 수행해 왔으며, 3대 혁신 전략인 6시그마·블루오션·지식경영을 유기적으로 결합하여 시너지 창출을 위한 기반을 마련하였습니다. 가치혁신을 통한 질적 성장을 비전으로 하고 블루오션 전략을 통한 개발과 개척, 6시그마 경영을 통한 고객중심 실행, 지식경영과 CoP(Community of Practice) 활동을 통한 효율적인 운영과 관리를 추구하고 있습니다.

신한은행은 2008년 전략목표를 '가치지향적 성장과 핵심역량 강화로 「THE Bank 신한」 구현'으로 정하고 신성장동력 구축, 핵심역량 강화, 가치지향적 성장을 중심으로 세부 계획을 수립하여 2009년까지 당기순이익을 10%까지 향상시킨다는 목표하에 새로운 일 방식을 정립하고자 노력하고 있습니다.

조직 내 책임

- 전략기획부 : 경영전략의 수립, 실행 총괄
- 재무기획부 : 재무 전반에 대한 체계설정 및 실행
- 가치혁신본부 : 경영혁신 총괄기획 및 추진활동을 담당
- 리스크관리위원회 : 재무적 영향에 대한 종합적인 검토 실시, 예방을 위주로 한 리스크 관리

중대성 평가

「IPS Materiality Test Model™」을 통한 중대성 평가 결과 제품 및 서비스 혁신, 내부 프로세스 혁신, 신흥시장 확대 등이 중대 이슈로 도출되었습니다. 이에 대한 자세한 내용은 보고서에 포함되어 있습니다.

주요 성과

구분	2006년	2007년
회계투명성	2006 Annual Report 2006 신한은행 사회책임보고서 발간 2006 신한은행 현황	2007 신한은행 현황 2007 신한은행 사회책임보고서 발간(진행)
통합 IT 시스템 구축	통합 IT 시스템 구축 준비	<ul style="list-style-type: none"> • 채널통합 및 통합 단일 시스템 구축, 실시간 재해복구센터 운영 • 차세대 IT 시스템은 전자금융 및 IT보안 전반의 정보보호 국제 표준인 'ISO27001'을 획득
혁신문화 확산	INNO 째 Tour, 6시그마 성과 발표회	<ul style="list-style-type: none"> • 지식전문가, CoP 리더 선정, 6시그마 벨트 양성 (블랙벨트(BB) 46명, 그린벨트(GB) 149명) • 6시그마 과제수행 범위 확대(1부서, 1과제 수행 확립)
지식자산 통합 및 관리	지식경영 포털(골드윙) 구축	CoP 활동 활성화(292개/6,233명)
Tops 고객 수	128만명	201만명
고객유지율	87.6%	88.3%



차세대IT시스템, 'ISO27001' 획득

지속적인 성장과 우수한 수익성을 바탕으로 질적 성장과 내실을 균형 있게 추구해 가고 있습니다.

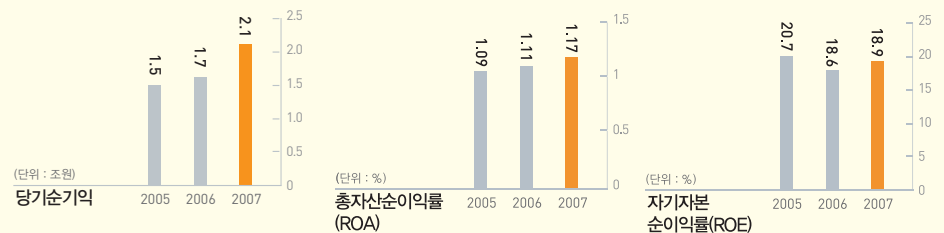


경제적 성과

성과지표

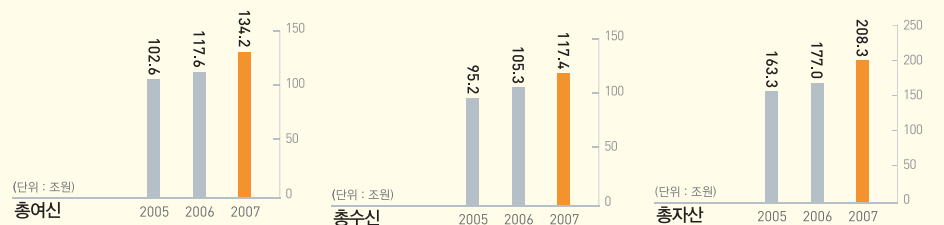
수익성

자산의 질적 성장과 영업손익 및 영업외손익의 균형 증가를 통해 사상 최대의 당기순이익을 시현하였습니다. 금융자산 운용패턴이 예금에서 투자로 이동하는 머니무브(Money Move) 추세 속에서도 저비용에 금 유지 및 채널 다양화, 안정적 고객기반을 바탕으로 우수한 수익력을 유지하고 있습니다.



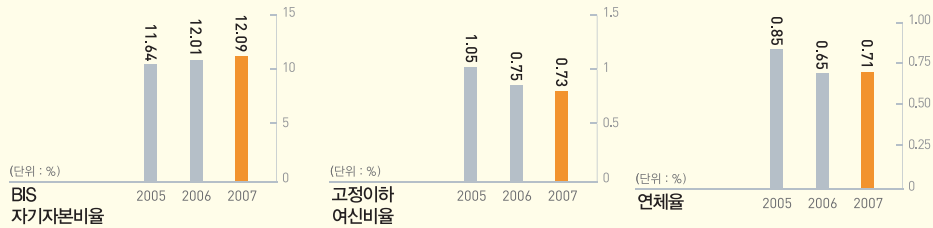
성장성

국내 은행 간의 외형경쟁이 강화된 가운데서도 자산의 질적 성장을 이루었으며, 기업대출을 중심으로 전년 대비 17.7% 증가한 208.3조원의 총자산을 달성하였습니다. 무분별한 외형성장보다는 내실 있는 외형 성장에 주력함으로써 성장과 내실을 함께 기하고 있습니다. 신한은행은 재무안정성과 브랜드 가치를 바탕으로 다양한 상품과 영업노력을 통해 안정적인 기반을 구축하였습니다.



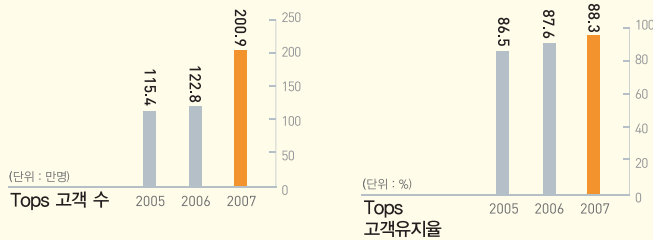
건전성

안정적인 이익 창출, 자산의 질적 관리와 적기 자본확충으로 선진 우량은행 수준의 자본적정성을 유지하고 있습니다. 심사역량과 체계적인 리스크 관리시스템, 적극적인 건전성 관리를 통해 자산건전성을 시현하고 있습니다.



비재무 성과지표

고객 수와 고객유지율 등 비재무항목의 조사결과 통합 이후 지속적인 상승 추세를 보이고 있습니다. Tops 고객 수는 2006년 122만 8천명에서 2007년 9천명으로 상승하였으며, 88.3%의 고객유지율을 나타냈습니다.



최근 3년간 신용등급

신용등급이란 국제적 신용평가기관인 Moody's, S&P, Fitch에 의한 신용평가등급을 의미하며, 평가등급으로서는 채무의 상환능력을 평가한 장·단기신용등급 등이 있습니다. 장기신용등급은 장기채무 상환능력 및 상환불능위험과 투자자에 대한 법적인 보호 정도 등을 나타내며, 단기신용등급은 1년 미만의 단기 채무 상환능력 및 상환불능위험 등을 나타냅니다. 2007년 이후 신한은행의 신용등급은 지속적으로 상향 조정되고 있으며, 서브프라임 사태 이후 금융권의 등급을 상향하는 것은 이례적인 일이나 2008년 2월 Fitch사의 장·단기신용등급이 A, F1으로 상향 조정되었습니다. 은행 자체 Fundamental에 대한 등급이 B등급으로 상향 조정되어 국내 은행 중 최고 등급을 확보하고 있습니다.

	2003년	2004년	2005년	2006년	2007년	
장기	Moody's(AAA~C)/미국	Baa1	-	-	A3	A1
	S&P rating(AAA~D)/미국	BBB-	BBB	A-	A-	A-
	Fitch(AAA~D)/영국	-	-	A-	A-	A-
단기	Moody's(Prime-1~Not Prime)/미국	P-2	-	-	P-1	-
	S&P rating(A-1~D)/미국	A-3	A-2	-	A-2	-
	Fitch(F1~D)/영국	-	-	F2	F2	F2
회사채	한국신용정보(AAA~D)	-	-	-	-	-
	한국신용평가(주)(AAA~D)	-	AAA	-	-	-
	한국기업평가(주)(AAA~D)	-	-	-	-	-

새로운 변화를 이끄는 6시그마, 지식경영, 블루오션
전력을 경영혁신의 틀로 삼아 지속적인 혁신을 추진해
나아가고 있습니다

혁신·창조경영 성과

6시그마

새로운 문화 및 질적 경쟁력 확보를 위하여 2006년 도입된 6시그마는 2007년까지를 기반구축기로 정하고, 전 그룹 및 본부부서가 전략과 연계하여 총 187개 과제를 추진하였습니다. '신한6시그마 1기' 활동은 1차 Wave 활동을 통해 12개 핵심과제를 수행하여 130억원의 재무성과를 거두었으며, 영업점 고객대기시간 단축과제를 통해 고객만족도를 제고하는 등 총 75개의 개선안을 실행하였습니다. 2차 Wave 활동에서는 국내 은행권 최초로 6시그마 추진의 핵심인력을 의미하는 블랙벨트(BB) 33명과 개선활동을 수행하는 인력인 그린벨트(GB) 40명에 대한 인증식을 가진 것을 비롯해 2차 Wave 진행과제는 '자동화기기 장애 축소 및 장애처리 시간 단축' '법원업무 프로세스 개선' 등 총 56개 과제를 진행하였습니다. 특히 법원업무 프로세스는 우체국에 지급되는 우편 송달료를 수기처리방식에서 법원에서 제공하는 정보통신부의 연계데이터를 활용하여 전산으로 일괄 처리하도록 하여 전담직원 27명분의 업무감축효과로 연간 6억원 이상의 경비를 절감하였습니다. 3차 Wave 활동은 약 150명이 총 19개 과제를 수행하여 인터넷 금융신청(학생증) 업무 단축 등 113개의 개선안을 도출하였으며, 이를 통한 직접개선효과는 연간 약 40억원으로 추정됩니다. 2008년부터 '신한6시그마 2기' 경영활동을 확산 전개하여 고객만족 및 재무성과 창출에 기여하고자 하며, 상시 과제도출 체계를 수립하고 완료된 과제의 사후관리 및 전사적 공유 체계를 정립하겠습니다.



6시그마 활동 성과 및 목표

추진영역		2006~2007년 (1~3차 Wave) '신한6시그마 1기' 활동 성과	2008년 (4~5차 Wave) '신한6시그마 2기' 활동 목표
과제 수	소계	187개	385개
	MBB(Master Black Belt)***	-	10명
	BB(Black Belt)****	46명	40명
	GB(Green Belt)*****	149명	350명
벨트양성*	SBB(Shinhan Blue Belt)*****	Ma 이상	5, 6급
	직접효과	246억원	300억원
	재무성과**	간접효과	445억원
	실질재무효과	335억원	400억원

* 벨트양성 : GB 숫자는 EZ시그마 과제 수행자 포함

** 재무성과 : 2007년 재무성과는 3차 Wave 예상치 포함, 2007년까지의 누적 재무성과는 1~3차 Wave + S&S(Sim & Simple) 캠페인

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

**** BB(Black Belt) : 6시그마 개선팀을 지도하거나 실질적으로 이끌어 가는 사람

***** GB(Green Belt) : 각 분야에서 해당업무를 담당하고 있는 실무자로서 GB과정을 이수하고 인증받은 인력

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

영업점 후선 업무의 센터 집중화

BPR(Business Process Reengineering)은 업무처리 방식의 재설계(Business Process Redesign)와 정보기술(Information Technology)을 결합해 획기적인 경영성과를 이루고자 하는 프로세스 관점의 경영혁신 기법으로서 영업점 후선 업무의 센터 집중화를 통한 영업점 영업마케팅 역량 극대화를 목표로 추진되었습니다.

2006년 은행통합에 따른 프로세스 통합의 1단계 BPR 프로젝트를 추진하여 양행의 전표와 장표·물류 등의 업무를 표준화하는 프로세스 통합 작업을 완료하였고, 2007년 2단계 BPR 후선업무 집중화 프로젝트를 본격적으로 추진하여 수신·여신·외환과 부수 업무 등 영업점 전 업무를 대상으로 집중화 프로세스를 설계·개발하여 2007년 9월 센터를 오픈하고 약 3개월간 총 4회차에 걸쳐 134개 영업점에서 시범 운영하였습니다.

2008년부터는 전국 영업점으로 확산시킨다는 계획 아래 특히 업무량 비중이 높은 후선 업무를 중심으로 순차적으로 확대 이행하여 '2008년 상반기중 BPR 대상 전업무(여신, 수신, 외환)를 이행 완료하고 하반기에는 담보여신 등을 추가 개발하여 영업점 영업 경쟁력을 지속적으로 지원·강화해 나가겠습니다.

향후 BPR은 고객 및 영업점 의견을 최대한 반영하여 BPR 프로세스로 꾸준히 개선·보완하는 한편 후선 업무 부담 최소화, 마케팅 활동 증대, 고객 유대 강화, 업무 효율성 및 생산성 증가를 지표로 최상의 집중화 방안을 수립하여 영업 경쟁력을 확보해 나갈 것입니다.



BPR 센터 오픈식

BPR센터 업무 처리 현황(2007년 12월 기준)

구분	업무	전국 일(日)평균 발생건수	전국 일(日)평균 처리건수	센터 처리비율
여신	신규실행	1,780	187	10.5%
	담보(재평가)	896	150	16%
	연기	2,720	430	16%
수신	보관어음	5,495	894	16%
	금융거래정보 제공	131	131	100.0%
	예금 입류 및 해제	2,434	2,434	100.0%
외환	수입신용장 발행	336	10	2.9%
	수출환어음 매입	741	11	1.5%

BPR Roadmap





IT 통합 기념식



CoP 페스티벌

차세대 IT시스템 구축

2006년 통합은행 출범에 따른 거래량 증가와 인프라 및 화면 통합, 고객정보 등 데이터 통합 관리에 대한 필요성에 따라 차세대 IT시스템을 구축하여 고객중심의 선진 금융서비스를 제공하고자 하였습니다. 특히 통합과 업그레이드를 동시 추진하여 개발기간 최소화를 통해 시간과 비용을 줄이고, 차세대 IT시스템 구축을 통하여 순간 최대 처리건수 초당 2,000건 이상의 대용량 처리가 가능해졌으며, 다양한 매체 서비스를 통합하여 사용자 편의성을 증대하고 마케팅 기능을 강화하였습니다. 또한 시스템의 가용성 및 안정성을 강화하여 24시간 365일 무정지시스템을 구축하였으며, 비상시 1시간 이내에 정상적인 서비스 제공이 가능한 재해복구센터를 운영하는 등 재해 발생 시에도 지속적인 대고객서비스 제공이 가능한 체계를 갖추고 있습니다.

이와 더불어 2006년 12월에는 차세대 IT시스템에 대해 전자금융 및 IT보안 전반의 정보보호 국제 표준인 'ISO27001' *을 획득하였습니다. 2007년 1월 시행된 전자금융거래법에 따라 고객정보보호 및 안전성 강화가 요구되고 있으며, 신한은행은 국내 은행 최초로 전자금융 전 부문에 대한 인증을 획득하여 고객이 신뢰하고 안전하게 거래할 수 있도록 정보보안체계를 강화하였습니다.

* ISO27001 : 국제표준화기구에서 2005년 10월 새로 제정한 국제보안 표준규격

지식경영

개인의 BP(Best practice)와 경험지식을 공유하고 축적된 지식을 체계적으로 관리하여 궁극적으로 고객에게 제공하는 상품 및 서비스의 품질을 향상시키기 위하여 2006년 4월 지식경영 전담조직을 구성하고 2007년 7월 지식관리 인프라인 EKP(Enterprise Knowledge Portal)를 오픈하였습니다. 지식경영 및 제안 활동을 통합한 EKP 시스템으로 지식활용을 극대화하였으며, 2008년 6월까지 지식경영 확산을 위하여 직원 간 또는 부서 간의 지식과 정보의 원활한 공유를 목표로 노력하겠습니다.

지식의 품질 향상을 위하여 지식전문가와 제안심사자를 두어 객관적이고 다차원적인 제안평가기준을 통해 공정하게 평가를 관리하고 있으며, 이에 따라 제안 채택률이 2006년 1.2%에서 2007년 9.6%로 증가하였습니다. 우수 제안에 대한 개인 마일리지 보상이나 포상 등 금전적 보상 외에도 경력개발이나 교육 기회를 부여하고 인사평가에 반영하여 혜택을 주는 비금전적 보상을 실시하여 우수한 지식을 확보하고자 하였습니다. 2008년 변화관리 가속화로 지식경영 전행 확산, 영업점 직원 영업력 강화, 사업부 전략과제 실행 지원을 지식경영 목표 및 중점 추진과제로 정하였으며, 이들 과제를 성실히 수행하겠습니다.

지식경영 추진성과

추진항목	추진성과
지식의 활용도 제고를 위한 지식경영 포털 구축 및 활용 제고	- 지식경영 포털 오픈(2007년 7월) - 지식경영 홍보 임직원 교육 및 사이버연수 실시, 동영상 제작 - 평가보상제도 운영
은행 가치혁신에 기여하는 CoP 활동 전개	- 개설 CoP 및 가입회원 수 증대(2007년 : 292개, 6,233명)
영업노하우의 적기개발 및 신속한 전파, 공유	- 우수사례 창출(2007년 : 텍스트 1,805건, 동영상 543건) - 상품정보를 통합 제공하는 상품관 개발(2007년 상품정보 1,339건)
지식의 품질 생산성 향상을 위한 분야별 전문가 선정 및 운용	- 분야별 전문가 운영 : 업무책임자 179명, 행내 전문가 79명
신성장동력 발굴을 위한 제안활동의 품질 제고	- 제안활동 채택률 향상 : 1.2%(2006년) → 9.6%(2007년)

블루오션

고객 관점의 블루오션 사업계획을 수립하고 협업부서 단위 전략과제 수행을 통해 장기성장동력을 발굴하여 지속적인 성장을 할 수 있도록 블루오션 전략을 추진하고 있습니다. 2006년 4월 사업그룹별 전략과제를 선정하여 2007년 사업계획 수립 시 블루오션 전략 관점 프로세스를 반영하였습니다. 2006년부터 추진해 온 교육과 전략 캔버스(Stratgy Canvas) 활용 활성화 등 목표에 따라 2007년 사이버 연수(5,600명 이수)와 영업점 대상 가치혁신 아카데미를 운영(2회)하였으며, 7개 본부부서를 대상으로 블루오션 전략 과제를 수행하였습니다. 또한 전략 시행 과정의 경험을 반영한 신한블루오션 전략 표준 모델 및 매뉴얼 1차 개발하고 영업점용 신한 EZ블루오션 전략 수행 가이드를 개발하였습니다. 2008년 신한은행은 효율적 과제 추진을 위한 전사적 차원의 시스템을 구축하여 변화 관리를 가속화하겠습니다.



블루오션 전략 강연

블루오션 추진 성과

추진항목	추진성과
블루오션 전략과제 수행과 전략 캔버스 활용 활성화	- 7개 본부부서 대상 블루오션 전략 과제 수행(2006년 9~11월) - 영업점 전략 캔버스 활용 가이드 설명회 실시(2007년 5월) - 영업점 대상 V아카데미 1기 운영(2007년 5~6월)
블루오션 전략 추진 시스템화	- 신한블루오션 전략 표준 모델 및 매뉴얼 1차 개발 - 영업점용 신한 EZ블루오션 전략 수행 가이드 개발
교육 및 변화관리	- 블루오션 사이버 연수 4급 이상 대상으로 5,600명 이수 - 특수그룹 소속 77개 영업점 대상 가치혁신 아카데미 운영(2회)



디자인경영

고객이 은행에서 접하게 되는 모든 요소와 업무과정을 디자인 측면에서 재분석하고 개선 프로세스를 시행함으로써 고객에게 새로운 경험을 제공하고 차별적인 브랜드 아이덴티티를 확보하기 위하여 2006년 9월부터 디자인경영을 도입하였습니다. 2007년 현재 진행 중인 디자인경영 프로젝트는 신한은행의 Visual Identity, Store Identity, Cultural Identity 측면을 중심으로 총 180여 가지 항목의 새로운 디자인을 개발하고 있습니다. 디자인경영 콘셉트 및 전략 수립이 2007년 4월까지 1차적으로 진행되었고, 이러한 디자인경영 전략을 영업점과 모든 시각적 요소에 응용 구현하여 디자인을 개발하는 단계가 2008년 5월까지 진행됩니다. 개발된 디자인 항목 중 광고·홍보물 등 Visual Identity에 해당하는 부분은 2008년 6월 중순부터 모든 영업점에 새롭게 적용되어 배포될 예정이며, 영업점 인테리어를 포함한 Store Identity 영역은 신설 및 환경 개선 대상 점포를 중심으로 매년 순차적으로 적용할 계획입니다. 또한 2008년 하반기부터는 디자인경영의 전사적 확산을 위하여 홍보활동을 벌이고 디자인경영 시스템 정착을 위한 디자인 업무 프로세스 개발, 디자인 관리 웹사이트 구축 등 디자인경영을 기업문화로 정착시키기 위한 노력을 지속하겠습니다.

디자인경영 추진 로드맵

단계	준비기 (2007. 4)	형성기 (2007. 5-2008. 6)	성숙기 (2008. 7-2008. 12)	완성기 (2009. 4)
목적	<ul style="list-style-type: none"> 디자인경영에 대한 전사적 공감대 형성 신한 스타일 정립 디자인경영 운영체제 수립 VI(Visual Identity)체계 수립 SI(Store Identity)체계 수립 	<ul style="list-style-type: none"> VI(Visual Identity) 및 SI(Store Identity)완성으로 본격적 디자인경영 활동 착수 디자인경영을 위한 업무 프로세스 구축 및 확산 CI(Cultural Identity)체계 수립 	<ul style="list-style-type: none"> 신한은행만의 디자인경영을 지속적이고 일관성있게 유지 영업점 중심의 디자인경영 확대 디자인경영 업무 프로세스 정착 	<ul style="list-style-type: none"> 신한은행만의 독자적인 디자인경영 시스템 완성
주요 활동	<ul style="list-style-type: none"> 디자인관련 업무 프로세스 구축 디자인경영 평가 시스템 구축 디자인 자문기구 위촉 디자인 Policy Manual 완성 SI 관련 진행사항 완료 VI, SI, CI 확립 캠페인 	<ul style="list-style-type: none"> 디자인관련 업무 프로세스 구축 디자인경영 평가 시스템 구축 디자인 자문기구 위촉 디자인 Policy Manual 완성 SI 관련 진행사항 완료 VI, SI, CI 확립 캠페인 	<ul style="list-style-type: none"> 디자인경영 평가제 시행 VI, SI, CI 관련 추가개발 및 미세조정 기업문화 및 경영도구로의 기능 구축 	<ul style="list-style-type: none"> 디자인경영 평가제 정착 통합 디자인 본부 설립 추가 신사업 부문 전개

해외진출

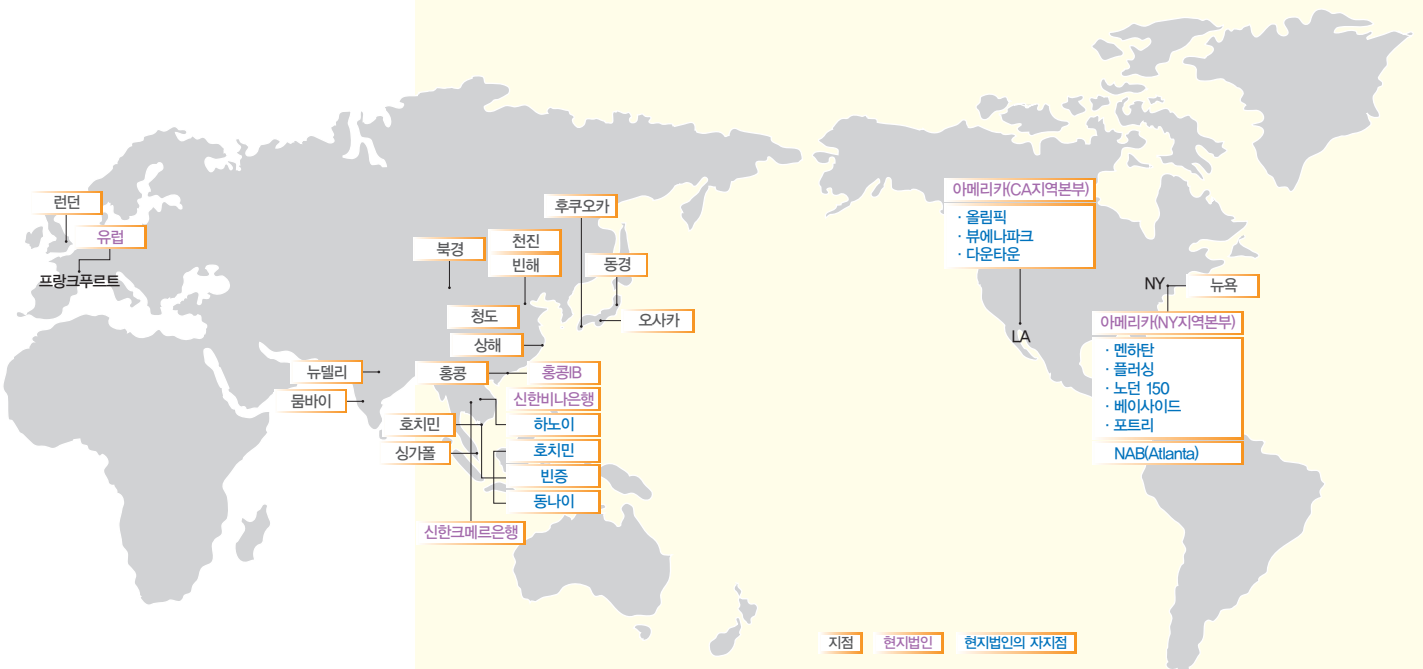
신한은행은 2007년 해외진출을 적극적으로 추진하여 2007년 기준 총 10개국에 32개 해외영업망(지점 14개, 현지법인 5개, 현지법인 자지점 13개)을 두고 있습니다. 2007년 10월 캄보디아 현지법인인 '신한크메르은행'을 개설하였고, 11월 순수 미국계 은행인 NANB(North Atlanta National Bank)를 인수하였습니다. 또한 미국 현지법인인 신한아메리카의 포트리지점(뉴저지 지역) 및 버지니아 대출사무소(LPO : Loan Production Office)를 개설하고, 베트남 합작은행인 신한비나은행의 4번째 지점인 동나이 지점을 개점하였으며 12월 중국 북경지점을 개설하였습니다. 2008년 카자흐스탄을 거점으로 러시아·우즈베키스탄 등 독립국가연합(CIS : Commonwealth of Independent States) 국가에 대한 진출을 도모하고 있습니다. 또한 중국에는 현지법인 설립 추진 및 네트워크의 대폭적인 확대를 추진하고 있으며, 그 외 캐나다 현지법인과 멕시코 사무소 등을 개설할 예정입니다.

해외 점포 및 인원 현황(2007년)

	국가명 · 법인명	본사 파견(명)	현지 채용(명)
지 점	미국(뉴욕)	8	14
	영국(런던)	7	7
	일본(도쿄, 오사카, 후쿠오카)	19	39
	중국(북경, 상해, 천진, 청도, 홍콩)	23	75
	기타(싱가포르, 뭄바이, 뉴델리, 호찌민)	14	78
현지법인	신한아주금융유한공사	11	15
	유럽신한은행	3	13
	아메리카신한은행	7	148
	신한비나은행	6	155
	신한크메르은행	3	17

해외점포 현황

10개국 32개 점포-지점 15개, 현지법인 5개, 현지법인의 자지점 12개







사회성과

*04



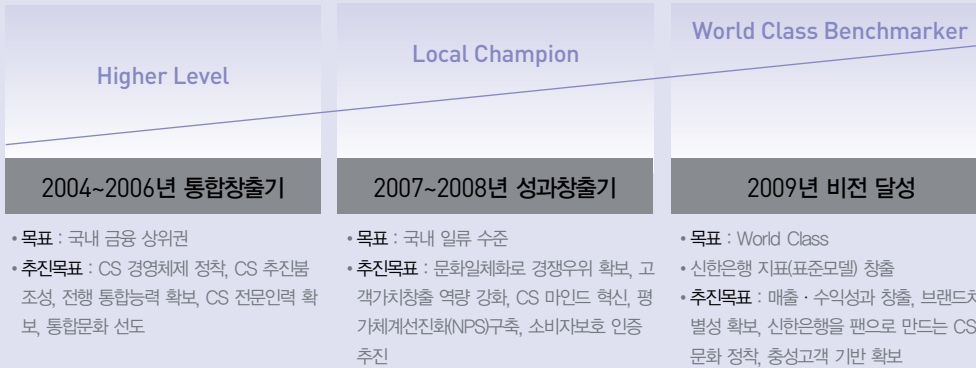
나누면 더 커지는 사랑, 나누면 더 따뜻한 희망!
신한의 나눔은 삶의 감동을 만들어 냅니다.
삶에 향기를 불어넣는 아름다운 나눔
신한이 만들어나가는 '행복'입니다.
따뜻하고 아름다운 사회, 신한의 꿈이자 약속입니다.

Disclosure on Management Approach

고객만족경영 관리체계

비전 및 전략

신한은행은 차별화된 상품 및 서비스와 고객중심적인 서비스를 통해 고객가치를 극대화하고자 2007년 접점 서비스 개선과 고객지향 마인드 혁신에 집중하였습니다. 또한 고객만족현장을 통해 고객만족을 위한 다짐과 고객 및 사회에 대한 약속을 표명하고, 임직원이 지켜야 할 서비스 원칙을 정하여 실천하고 있습니다. 2008년에는 감성서비스와 고객신뢰를 바탕으로 서비스 1등 은행을 구현하기 위하여 노력하겠습니다.



조직내 책임

- 고객만족센터 : 은행장 직속의 고객만족경영 담당부서로서 고객만족경영 관련 주요 업무 담당
- CS위원회 : 고객만족도 제고와 서비스 개선에 대한 자문기구(위원장 : 부행장)로 분기별 1회 개최하며, 필요시 수시로 회의를 개최함

중대성 평가

「PS Materiality Test Model™」을 통한 중대성 평가를 실시한 결과 고객정보보호와 고객커뮤니케이션이 가장 중요한 핵심 이슈로 도출되었고, 제품책임에 대한 지속적인 관리가 필요하다는 점이 이슈로 도출되었습니다. 이에 대한 자세한 내용은 보고서에 포함되어 있습니다.

주요 성과

구분	2006년	2007년
고객불만 건수	9,392건	7,279건
고객만족도 지수	79.9점	81.8점
대외기관 고객만족도 평가	글로벌 고객만족도(GCSI) 1위(2년 연속) 한국서비스품질지수(KS-SQI) 1위(5년 연속) 한국산업의 고객만족도(KCSI) 1위(2년 연속)	글로벌고객만족도(GCSI) 1위(3년 연속) 한국서비스품질지수(KS-SQI) 1위(6년 연속) 국가고객만족도(NCSI) 1위
금융감독원 민원평가	민원평가 1위	소비자 우수금융회사로 선정(민원평가 면제)

변하지 않는 최고의 가치는 고객만족입니다.

처음부터 끝까지 고객을 향한 신한은행이 되겠습니다.



고객을 위한 책임

고객만족경영

신한은행은 창립 초기부터 현재까지 '고객이 외면하는 기업은 생존할 수 없다'는 생각으로 차별화된 서비스 제공에 역점을 두고 영업활동을 전개해 왔습니다. 신한은행이 추구하는 고객만족경영은 기본적인 고객만족을 넘어서 고객에게 핵심가치를 제공하는 것이며, 고객의 개념 역시 거래고객에 한정하지 않고 직원·주주·사회 등 모든 이해관계자들로 확대하여 고객만족을 추구하고 있습니다. 신한은행은 고객중심으로 직원 마인드와 시스템을 구축하고, 이를 통해 고객접점에서 효율적인 서비스를 제공할 수 있도록 노력하고 있습니다.

소비자불만 자율관리 지침 제정

신한은행은 모든 경영활동에서 고객을 중요하게 생각해 왔으며 고객만족경영을 지속적으로 추진한 결과 금융감독원 민원평가 부문에서 9회 연속 1위를 차지하는 성과를 얻었습니다. 이러한 결과로 금융감독원으로부터 소비자보호 우수마크를 받았습니다. 2007년 처음 도입된 금융감독원의 소비자보호 우수마크 제도는 현장평가 및 외부 전문가로 구성된 심사위원회의 심사를 통해 결정되며, 우수마크를 받은 금융회사는 금융감독원의 민원발생평가가 면제됩니다.

평가는 민원발생평가 400점(40%) 및 「소비자보호모범규준」* 이행수준 600점(60%)으로 구성되며, 심사위원회의 최종 심사결과에 따라 우수마크를 부여합니다. 우수마크의 유효기간은 1년입니다.

금융감독원의 민원평가 대상에서 면제될 만큼 우수한 성과를 얻었지만, 신한은행은 더욱 나은 고객만족경영을 위하여 자체적으로 2007년 9월 소비자불만 자율관리 지침을 제정하는 등 고객만족을 위한 노력을 게을리 하지 않고 있습니다. 이를 통해 임직원에게 자율관리지침의 중요성을 인식시키고, 자율관리의 주요내용과 실행지침을 통해 고객 지향적 사고를 높이고자 하였습니다. 또 행장 직속의 독립된 '자율관리 전담부서'를 두고 자율관리지침을 시행함으로써 고객의 신뢰를 얻어 은행의 이미지 향상과 은행 가치 제고로 이어지도록 하고 있습니다.

* 경영진의 철학 및 리더십, 소비자보호, 인적자원 및 조직관리, 상품 및 마케팅 관련 소비자보호체제, 민원관리시스템, 윤리경영 등으로 구성

민원보상 전결권 제도

직원의 실수나 시스템 오류로 발생되어 고객에게 금전적인 손실을 끼쳤거나 손실이 예상되는 민원에 대하여 민원보상 전결권 제도를 시행하고 있습니다. 이를 통해 합리적이고 신속한 해결을 유도하여 민원 발생 소지를 예방하고 고객 이탈을 방지하고 있습니다. 서비스 품질 관리시스템인 FOCUS를 통해 보상접수가 이루어지면 전결권자가 보상조사를 실시하고 전결권자와 심의위원회를 통해 보상 여부를 결정하여 보상과 사후관리가 이루어지도록 하고 있습니다.



소비자보호 우수마크

고객불만 사전예보제

신한은행은 고객접점에 있는 직원이 예상되는 고객불만을 사전에 대비하고 준비함으로써 고객불만이 발생하지 않도록 예고하는 고객불만 사전예보제를 실시하고 있습니다. 고객 불만 및 민원에 대해 신속하게 처리하는 것도 중요하지만 이를 발생하지 않도록 사전에 예방하는 활동에 중점을 두고 있습니다. 이에 따라 고객불만 발생 원인 및 변수를 분석하여 일기예보처럼 FOCUS 시스템에 게시하고 있습니다. 서비스 품질 관리시스템인 FOCUS 시스템은 모든 CS 업무를 한 화면에서 공유할 수 있는 시스템으로, 전사적 서비스 품질관리 지원체계를 강화하는 데 일조하고 있으며, CS 정보의 신속한 전파 및 공유로 조직 내 양방향 CS 커뮤니케이션을 활성화하였습니다.

VOC 본부 상담창구 운영

영업점 직원이 업무에 전념할 수 있도록 VOC 본부 상담창구를 운영하고 있으며, 고객만족센터 내 본부 상담창구를 운영하여 민원처리 노하우를 공유하고 있습니다. 또한 VOC 3 STEP 경고카드 발송, 고객불만 사전예보제, VOC 본부 상담창구 운영, 민원다발 영업점 민원 컨설팅 제도 등의 다양한 제도를 시행하고 있습니다. 신한은행의 고객불만관리 'VOC 시스템'은 고객의 소리 접수부터 피드백 전 과정을 일원화하여 업무 효율성을 극대화한 선진화된 시스템입니다. 실시간으로 VOC를 부서들이 공유하여 신속한 정책 피드백이 가능하도록 하고 있습니다. VOC는 접수 후 24시간 이내에 처리하는 것을 원칙으로 하되, 고객의 요구를 신속히 처리하는 것에 앞서 재발 방지와 예방에 중점을 두고 있습니다. 이러한 노력으로 당행에 제기되는 VOC 및 민원 건수는 해마다 감소추세에 있습니다.

고객 제안 제도

2007년 11월 고객의 창의적인 의견을 반영하여 고객 지향적 상품과 서비스 개발하고자 '참 신한 상품 제안 페스티벌'을 진행하였습니다. 이 행사를 통해 총 198건의 의견이 제안되었습니다. 이외에도 신한은행은 수시로 홈페이지 내 고객상품 제안 코너를 운영하는 등 고객이 원하는 상품 및 서비스를 파악하기 위한 제도를 체계적으로 관리하고 있습니다.

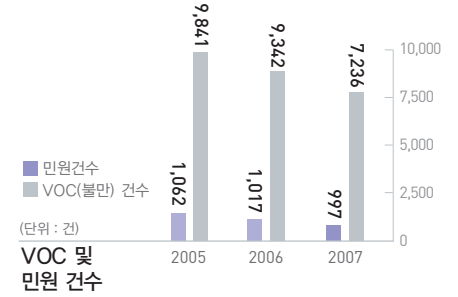
차별화된 신한이 고객 서비스

고객 니즈를 고려한 다양한 상품 개발

신한은행은 고객의 니즈에 적합한 서비스를 제공하기 위하여 고객의 라이프 스타일, 금융서비스 사용 성향 등에 따른 다양한 상품 및 서비스를 개발했습니다. 더욱 편리하고 신속하게 금융 서비스를 이용할 수 있도록 다각적으로 노력하고 있습니다.

고객 니즈를 고려한 상품

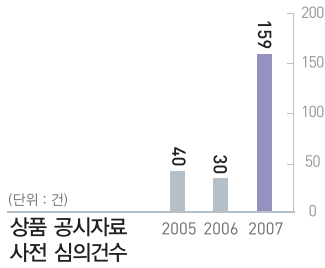
상품	내용
폰뱅킹·자동화기기 해외 송금서비스	폰뱅킹과 CD, ATM 등 자동화기기를 통하여 24시간 해외송금 가능 - 환율 및 송금 수수료 50% 우대
무서류 무역송금 서비스	수출입 기업의 대금결제 시 수출입신고서 번호 입력만으로 결제 가능 - 별도의 증빙서류를 제출해야 하는 번거로움 해소
뱅버드 (Bank bird) 서비스	신속적이고 탄력적인 이동점포 운용 - 외화현찰, 카드신청 및 사고신고 접수, 공과금 수납 등의 업무 처리
워크사이트 뱅크 서비스	개별 기업에 적합한 인터넷 뱅킹 서비스 실시 - 기업체 내부의 업무용 웹사이트(인트라넷)에 전용 인터넷 뱅킹 개설 효율적인 기업자금 관리를 위한 차별화된 서비스
파워 CMS	- 기존의 해당 금융기관 온라인 서비스에 개별 접속하지 않고 클릭 한 번으로 자동 접속하여 조화나 이체 등의 자금관리 업무 처리



고객 상품 제안



통합 신한은행 출범 이후 내점 고객의 혼란 방지 및 고객이탈방지 차원에서 능동적인 로비매니저 활동의 활성화를 위해 블루매니저 제도를 도입했습니다. 전행적인 CS 추진을 위한 효율적인 현장 지원시스템 구축의 일환으로 기존의 객장 안내활동 이외에 고객 서비스 홍보, 객장 및 환경 정리점검, 은행 시설 사용 안내, 대기 고객 지원활동 등 다양한 활동을 이행하고 있습니다.



CS 아카데미 개원식



비대면 채널 banking서비스* 중심으로 Human Service 기능을 제공하는 The Bank Zone을 운영하고 있습니다. 인터넷 뱅킹, 모바일 뱅킹, 폰 뱅킹 등의 체험 마케팅과 다양한 멀티미디어 콘텐츠 제공, 은행업무 외 fun&relax를 제공하는 프리미엄 서비스 zone입니다. 이 공간은 거래 기업과 함께 공동 마케팅을 운영할 수 있도록 하며, 신제품 론칭소를 할 수 있는 공간으로 활용되기도 합니다. 고객에게 다양한 금융서비스를 제공할 뿐만 아니라 소비자들의 관심을 주목시킬 수 있는 win-win 정책으로 평가 받고 있습니다.

* 인터넷뱅킹, 텔레뱅킹, 자동화기기 등 비대면 채널을 통하여 고객에게 금융서비스 제공

고객의 개인정보 보호를 위한 노력

전자 금융의 보안강화 일환으로 인터넷, 폰뱅킹 등에 사용되는 OTP(일회용 비밀번호 생성기)를 전자금융 가입고객에게 발급하였습니다. 1분마다 새로운 암호가 생성되는 OTP 카드를 이용하여 타인이 암호를 도용할 가능성을 낮추고 전자금융의 보안 수준을 향상시키고자 하였습니다.

또한 개인신용정보 업무의 명확화를 통해 내·외부 고객의 요구사항을 반영하고 규정과 지침에 맞는 시스템과 프로세스를 개선하여 고객정보보호를 위한 노력을 기울였습니다. 직원의 위규 업무처리를 예방하기 위하여 업무기준을 개정하고 2007년 조회동의서를 신설하였습니다.

정확한 정보 제공

신한은행은 예금·대출·외국환 등 은행에서 판매하는 금융상품 또는 서비스 정보를 안내장, 포스터, 소책자, 전자 홍보물 등을 이용하여 고객에게 제공하고 있습니다. 공시물에는 금융 상품에 대한 주요 내용을 명확하게 설명하고 있으며, 준법지원부의 법규 준수 사전 심사를 통해 과장·허위 내용을 철저히 통제하고 있습니다. 점검 활동을 통하여 소비자 보호 관련 공정거래 법규를 준수하고 있으며, 소비자가 상품 및 서비스를 비교하여 선택할 수 있는 권리를 보장하고 있습니다. 또한 광고제자에 있어 윤리적 책임까지 고려하며, 방송광고심의에 관한 규정 및 광고자율심의규정 등의 관련 법규를 준수하여 광고물을 제작하고 있습니다. 이러한 노력의 결과로 광고나 마케팅과 관련한 법규 위반 사례가 한 차례도 발생하지 않았습니다.

고객만족 경영을 위한 직원역량 강화

CS 교육

은행 전략에 따른 바람직한 변화의 선도적 역할을 다하고 경쟁력을 갖춘 서비스 전문가 양성을 위한 CS 아카데미를 창설했습니다. CS 아카데미를 통해 올바른 서비스 문화를 정착되도록 하였으며, 2006년 8월 CS 아카데미 전용 교육장을 신설하여 직원들의 체계적인 CS 교육 인프라 구축에 앞장서고 있습니다. 연수생이 의견을 등록하는 쌍방향 커뮤니케이션 기법 도입, 자체 교육 프로그램 제작 등 효과적인 교육을 위하여 다각적 방법으로 교육을 실시하고 있습니다.

CS 교육 성과

구분	목적
한마음 서비스 과정	직원 서비스 역량 강화 교육(빠른 창구, 상담창구, 청원경찰)
신바람 신한	아침시간을 활용하여 역동적이고 긍정적인 신한문화 구축
찾아가는 서비스 교육	방문 CS 교육 지원을 통해 전 직원의 CS 마인드 제고 및 교육효과 극대화
CS Focus Day	강한 CS 실천문화 구축 및 확산

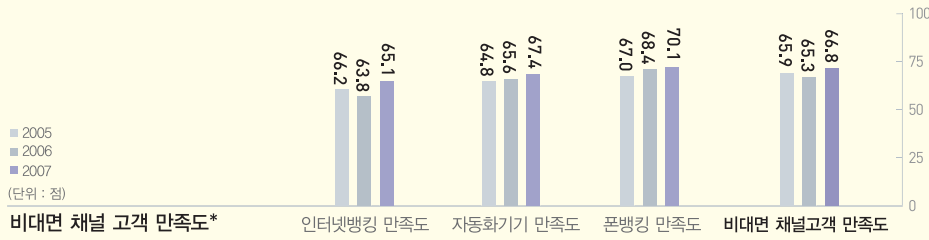
CS 마일리지 제도

직원들의 CS 활동에 따른 성과를 종합적으로 관리·평가·보상하여 CS 활동을 활성화하고, 직원들에게 CS 활동에 대한 동기를 부여하여 고객 중심의 CS 마인드 고취에 기여하고 있습니다.

고객만족도

고객만족도 내부 평가

고객 니즈 파악 및 영업점별·창구별 서비스 수준을 측정하고 강·약점을 분석하기 위하여 고객만족도 조사를 정기적으로 실시하고 있으며, 이를 통해 서비스점점의 품질을 일관성 있게 유지하고 부족한 부분에 대해 개선하고 있습니다. 조사 결과를 분석하여 은행 전반 정책, 평가, 인사에 반영하고 있습니다. 매년 자체적으로 고객만족도 조사(연 2회), 비대면 채널 고객만족도 조사(연 4회)를 실시하고 있습니다. 인터넷 뱅킹, 자동화기기, 폰뱅킹 만족도는 2006년 대비 증가하였으며, 비대면 채널고객 만족도 역시 2006년도 대비 15점 향상되었습니다.



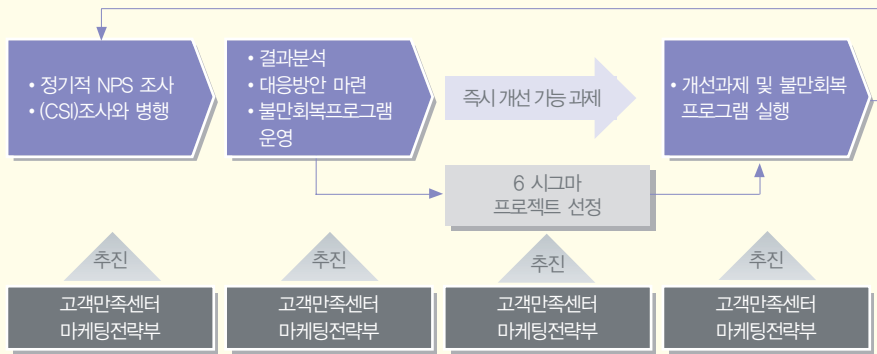
* 비대면 채널 고객 만족도 = (인터넷뱅킹 만족도×50%) + (자동화기기 만족도×30%) + (폰뱅킹 만족도×20%)
 비대면 채널 고객만족도 조사는 분기별로 시행하고 있으나, 2006년 3/4분기에는 DAY2관계로 조사가 생략되었음
 각 점수는 각 분기의 점수를 단순평균한 수치임
 *** 신한은행과 조흥은행의 통합 이후 전산시스템의 통합을 의미함

고객충성도(NPS: Net Promoter Score)

신한은행은 2007년 NPS****를 도입하여 운영하고 있습니다. NPS는 고객의 로열티를 근거로 하여 기업에 대한 고객관계의 건강상태를 나타내는 지표라고 할 수 있습니다. 2007년 4/4분기 NPS는 21.7%를 나타내었습니다.

**** 적극 추천고객 비율에서 불만고객(비추천고객) 비율을 뺀 지수로 산출 [NPS = 추천고객 비중(%) - 불만고객 비중(%)]

NPS 추진 프로세스

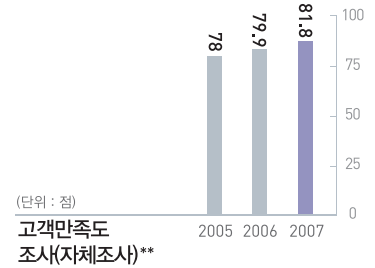


고객만족도 외부 평가

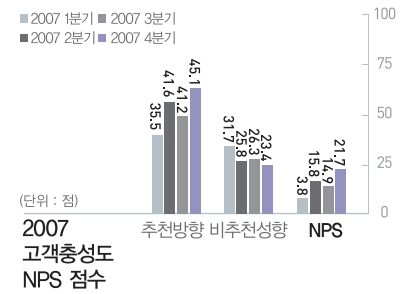
신한은행은 지속적으로 고객의 가치를 혁신하고 핵심지표들을 관리하여 대외기관 고객만족도 조사에서 우수한 결과를 거두었으며, 이를 통해 고객에게 신뢰를 주고 인정받는 기업으로 성장하였습니다. 금감원으로부터 민원발생평가를 받은 시중은행 중 2002년 하반기부터 2006년 하반기까지 9회 연속 최우수 은행으로 선정되는 우수한 성과를 얻었습니다.

고객만족도 외부 평가 추이

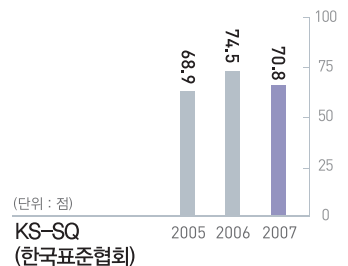
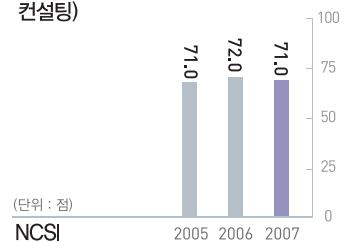
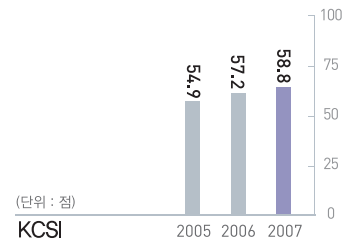
	2005년	2006년	2007년
KCS(한국능률협회컨설팅)	54.9	57.2	58.8
NCS(한국생산성본부)	71.0	72.0	71.0
KS-SQ(한국표준협회)	68.9	74.5	70.8
GCS(일본능률협회컨설팅)	69.0	69.6	70.0
민원평가(금융감독원)	1위	1위	소비자보호 우수금융회사 선정 (민원평가 연제 대상 선정)



** 고객만족도 조사는 연 2회 즉 상반기·하반기에 진행된 결과를 단순평균한 수치임



* 고객충성도(NPS)는 10점 척도로 이루어져 있으며 0~6점은 비추천성향, 7~8점은 중립성향, 9~10점은 추천성향을 의미합니다. 추천성향에서 비추천성향을 뺀 점수가 고객충성도(NPS)입니다.



신한은행 상품 및 서비스 관련 이슈 제기 사례

최근 3년간 은행 통합 과정에서 교차거래와 자동화기기 수수료 등에 관한 불만 및 민원이 제기되었습니다. 이에 당행은 신속한 대처로 고객의 불편을 해소하여 고객의 불만을 최소화하기 위해 노력하고 있습니다.

교차거래 고객 불편에 대한 신한은행의 입장

주요내용	신한은행의 답변
은행 통합에 따라 신한은행과 조흥은행 고객의 영업점 혼동과 교차거래 고객이 장시간 대기하는 불편	통합 신한은행 출범에 따라 영업점 구분 스티커 등을 영업점에 배포하여 눈에 띄는 위치에 부착하고 교차거래 및 교차단말기거래 처리창구 안내를 적극적으로 실시하였습니다. 교차 내점 고객 수가 많은 점포를 대상으로 교차 단말기를 증설하고 교차고객 전용창구 전용 순번대기표를 추가 설치하는 등 불편 해소를 위해 노력하였습니다.

고객의 소리(VOC) 처리 프로세스



자동화기기 이용 시 수수료 부과에 대한 신한은행의 입장

주요내용	신한은행의 답변
자동화기기(ATM) 예금 인출 시 수수료 부과에 대한 사전 안내 없이 일방적으로 수수료가 발생하고 거래취소 선택기능이 없는 것에 대한 불만	전산통합 이전 신한은행은 신한은행 고객에 한하여 출금거래 시 수수료가 발생하면 수수료 확인내역을 보여주고 고객이 출금거래를 중단할 수 있는 취소 기능을 제공하였으며, 조흥은행은 조흥은행 고객에 한하여 출금수수료 발생시간에 사전 수수료 발생 안내문구를 보여주었습니다. 그러나 전산통합 이전 교차거래는 CD공통망을 이용하기 때문에 수수료 금액 조회 후 안내메시지를 보여줄 수 있는 기능 설치가 불가능하였습니다. 전산통합 이후에는 이러한 문제가 해결되어 일반적인 수수료 부과에 대한 문제점은 발생하고 있지 않습니다.

수표도난 사건과 대응

2007년 12월 서울 사당동지점에서 수표 200여장을 도난당한 후 그중 일부가 시중에 유통되는 사건이 있었으며, 2008년 1월 21일에는 명동중앙지점에서 용역업체 직원인 청원경찰이 현금자동입출금기(ATM)에 보관된 수표와 현금을 훔쳐 달아나는 사건이 발생하였습니다.

신한은행은 금융사고 위험에 대해 사전예방관리시스템을 가동하고 있음에도 불구하고 이와 같은 사건이 발생한 데 대해 매우 유감스럽게 생각합니다. 도난수표 유통사건으로 인한 선의의 피해자를 최소한으로 줄이기 위해 본 사실을 신속히 알리는 것이 중요하다는 판단하에, 2008년 1월 사건 발생 직후 은행장의 즉각적인 지시로 전 언론사를 대상으로 보도자료를 배포함으로써 본 사건발생 사실을 대외적으로 공개하였습니다. 수표도난 사실을 알리는 것과 동시에 도난수표의 경우 수표사용자가 배서 및 실명확인, 수표조회 등 확인의무를 다하지 않으면 보상을 거의 받지 못할 수 있다는 각종 정보를 함께 알려주어서 고객이 입을 수 있는 피해를 최소화할 수 있도록 노력하였습니다.

이러한 불미스러운 사건이 재차 발생하지 않도록 사건발생 이후 영업점장과 부지점장을 대상으로 사고예방 교육을 강화하고, 임직원 전체를 대상으로 금융사고 예방에 관한 인식을 제고하기 위한 노력을 기울였습니다. 신한은행은 앞으로 사전예방관리시스템과 내부통제시스템을 더욱 철저히 하여 고객의 귀중한 자산을 안전하게 관리할 수 있도록 더욱 노력하겠습니다.

지역사회 기업과 금융 소외계층을 지속적으로 지원하고,
중소기업에 실질적인 지원활동을 제공하고 있습니다.

금융기관으로서의 사회책임경영 활동

지역사회 발전을 위한 기여

신한은행은 지역사회에 기여하고 사회적 책임을 다하기 위하여 다양한 상품 및 서비스를 지속적으로 개발하고 있습니다. 미래성장형 중소기업, 환경친화기업, 사회공헌기업 등 사회책임경영을 실천하는 기업을 대상으로 대출금리를 최고 0.2~0.3% 우대하고 아파트·공장 등 담보물 감정가액의 100%까지 대출하는 사회책임경영대출 상품을 2006년 4월부터 실시하여 지속적으로 확대하고 있습니다. 이러한 노력으로 2007년 5월 글로벌 기업에 직접 투자하는 해외주식형 사회책임투자(SRI: Socially Responsible Investment) 펀드를 국내 최초로 출시하였으며, '명품도시 인천사랑 저축예금' '내고장 사랑예금' 'BIG 충북통장' '푸른대전가꾸기' 등 지역사회에 기여하는 특화된 상품을 개발하여 수익금의 일부를 지역발전을 위하여 사용하고 있습니다.

공익형 상품에 대한 자세한 내용은 신한은행 홈페이지(www.shinhan.com)와 사회공헌 홈페이지인 '아름다운 은행' (www.beautifulshinhan.co.kr), 신한은행 사회공헌활동 백서(2005~2006)에서 확인하실 수 있습니다.

외국인 근로자를 위한 금융서비스

신한은행은 최근 외국인에 대한 국민연금법 개정으로 국내 체류 중인 외국인 근로자들이 국민연금을 모국으로 송금할 수 있게 됨에 따라, 2007년 6월 몽골의 국가사회보험청(State Social Insurance Office)과 한국에 거주하는 몽골 근로자들의 국민연금 납입 및 송금 업무와 관련한 업무협약을 체결하였습니다.

2006년 7월부터 몽골타운 인근지점에서 매주 일요일 송금서비스를 시행하고 있으며, 몽골 현지계좌 개설 서비스를 비롯해 몽골 장학생 후원사업, 몽골 은행과의 직원 교환근무 등 활발한 사업을 진행하고 있습니다. 신한은행은 몽골 금융기관 및 정부기관과의 협조관계를 통해 체계적인 금융서비스를 지원하고 있으며, 앞으로 다른 지역 출신 외국인 근로자에게도 개선된 금융서비스를 제공할 예정입니다.

해외주식투자 SRI펀드 출시

신한은행은 2005년 11월 금융권 최초로 국내 SRI펀드인 'Tops 아름다운 SRI주식투자신탁'을 판매하였으며, 2007년 5월 'Tops 글로벌 SRI주식투자신탁'을 판매하였습니다. 'Tops 글로벌 SRI주식투자신탁'은 글로벌 SRI의 대표지수인 다우존스 지속가능성 지수를 추종하는 방식으로 직접 투자하며, 기업의 사회적·환경적·윤리적 책임과 기업지배구조 등 무형자산가치에 초점을 맞춰 지속적으로 성장 가능한 글로벌 기업주식에 선별 투자하고 있습니다.



사회책임경영대출 안내장



몽골 국가사회보험청과 업무협약 체결

소외계층 지원

신한은행은 금융기관으로서 사회적 책임을 다하고자 소상공인·저소득층에 대한 대출 등을 활성화하여 금융지원을 실시하고 있습니다. 2006년 4월 은행 통합과 함께 SOHO 사업본부를 출범하고 소상공인 등 개인사업자에 대해 적극적으로 영업활동을 벌이고 홈페이지 내에 개인사업자 전용 사이트를 구축하여 창업, 세무·법률 상담, 상권분석, 창업컨설팅 등 전용서비스를 제공하고 있습니다. 또한 한국에 거주하는 외국인 근로자들에게 효과적인 금융서비스를 제공하기 위하여 업무협약을 체결하여 지원하고 있습니다.

마이크로 크레딧(Micro Credit: 무담보 소액대출제도) 시행

마이크로 크레딧은 금융소외계층에 담보 없이 대출자금과 교육을 제공하여 경제적 자립과 자활을 돕는 제도입니다. 신한은행은 자활 의지가 강한 서울시 소재 실직자와 장애인, 여성가장 등 소외계층을 대상으로 2006년 10월부터 서울시·서울신용보증재단·사회연대은행 등과의 업무제휴를 통해 영세자영업자 창업자금대출을 시행하고 있습니다. 2006년 12월 사회연대은행에 마이크로 크레딧 인프라구축기금 3억원을 지원하는 등 저소득층에 단순한 생계지원 차원이 아닌 창업에서부터 사업성공에 이르는 사후관리까지 지원하는 전반적인 지원 차원의 마이크로 크레딧 인프라를 구축하였습니다.

저소득층 창업지원사업 추진 현황

연도	지원대상	지원내용
2005	저소득층 청년가장, 저소득층 여성가장	16개 업체/ 240백만원
2006	가족의 생계를 부양하는 저소득층 부부 및 서울시 소재 영세자영업자	9개 업체/ 155백만원
2007	서울시 소재 영세자영업자	10개 업체/ 160백만원

아동발달지원계좌(CDA: Child Development Account) 지원사업

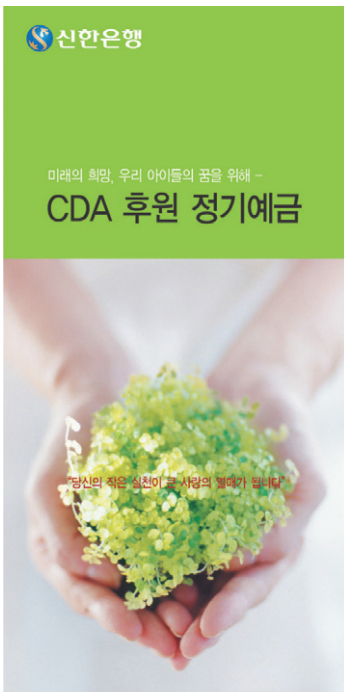
미래 성장동력인 아동에 대한 사회투자정책으로 저소득층 아동의 자선형성을 위한 정부지원사업인 CDA 지원사업을 2007년 4월부터 시행하고 있습니다. 사회 진출 시 학자금, 기술습득 및 창업비용, 주거마련 비용 등 실질적인 자립기반을 조성하기 위하여 CDA 금융상품을 운영하고 경제 금융 교육을 지원하고 있으며, 향후 사회진출 시 사회연대은행의 저소득 영세 자영업자 지원프로그램과 연결하여 창업을 지원할 것입니다. 2007년 6월 'CDA 후원 정기예금'을 출시하고 모집금액의 0.2%를 은행의 부담으로 출연하여 CDA 후원 정기예금 판매액 1천억원의 0.2%인 2억원과 신한은행 및 그룹사 임직원의 모금액을 포함한 총 11억 4천여만원을 CDA 사업에 기부하였습니다. 2007년 CDA 저축액이 1백억원을 달성하였으며 총 2만 9천여명을 지원하고 있습니다. 신한은행 및 그룹의 임직원뿐만 아니라 고객을 대상으로 적극적인 홍보를 통해 CDA 후원 참여범위를 확대할 예정이며, 향후 CDA 사업 확대에 따라 지속적으로 지원 규모도 늘려 가겠습니다.

CDA 금융계좌 운영내용

구분	내용
지원대상 및 기간	- 요보호아동 2만 9천여명을 대상으로 0세부터 만 17세까지 지원 ※국가(지자체)에서 보호·양육하고 있는 시설아동(장애아동 포함), 소년소녀가정아동, 가정위탁아동, 공동생활가정아동 등)
CDA 금융상품	- CDA적립예금 아동계좌 : 자유적립식 정기적금 기본적립금 월 3만원 내 적립, 월 5만원 내 추가 자율적립
후원활동	- CDA국공채투자신탁 정부(지자체)매칭지원금 : 국공채 적립신탁드 운용 국가(지자체)가 1:1 매칭펀드로 3만원 내에서 지원 - 후원 정기예금 시판 : 총 모집액(1천억원)의 0.2%를 후원기금으로 출연 - CDA 후원회원 모집 : 신한금융그룹 직원 대상 - 장학생 선발 지원 : 신한장학재단, 희망재단, 강림재단, 총복재단 등 장학재단 활용 - 사회 진출 시 사회연대은행의 저소득 영세 자영업자 지원프로그램과 연결하여 창업 지원 - 한국금융사박물관 견학 및 금융교육 지원



CDA 통장 전달식



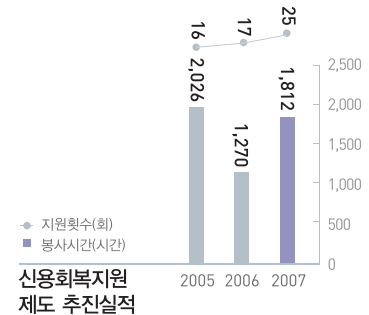
CDA 후원 정기예금 안내장

저소득층 자산형성 프로그램 '희망통장' 지원

신한은행은 2007년 11월 서울복지재단과 저소득층 자산형성 프로그램 '희망통장'의 계좌운영사업 제휴협약을 체결하고 저소득층의 자립 지원을 위하여 상호 협력하고 있습니다. 근로빈곤층의 자산형성을 위하여 마련된 '희망통장'은 전 세계적으로 주목 받고 있는 개인자립계좌(IDAs: Individual Development Accounts)의 한 형태이며, 신한은행은 희망통장 참가자의 계좌관리와 매칭지원 등 운영관리 업무를 담당하고 있습니다.

신용회복지원제도

신한은행에만 신용관리대상정보가 등록되어 있고 대출원금이 5백만원 이하인 고객 중 선정된 고객을 대상으로 사회봉사활동을 통한 신용회복지원제도를 2004년부터 시행하고 있습니다. 생계를 위한 경제활동과는 별개로 주말 등을 이용한 봉사활동이 가능하여 본인의 확고한 의지로 신용을 회복할 수 있는 실질적인 기회를 제공하고 있습니다.



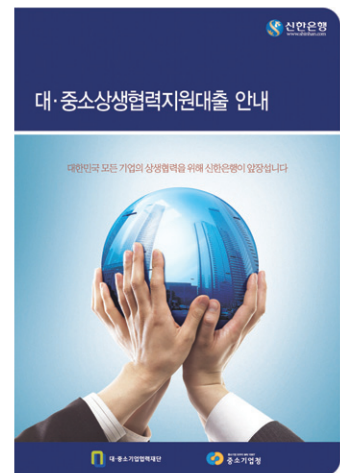
중소기업 지원 제도 강화

국내산업의 경쟁력 강화와 새로운 고용창출을 위하여 정부의 벤처·중소기업 육성정책에 적극 부응하고 있습니다. 첨단기술 및 특허를 보유하고 있는 기업이나 산재예방 우수기업 등 성장 가능성이 높은 유망 중소기업을 발굴하여 자력으로 성장할 수 있도록 금융 및 기술·정보 등을 지원하고 있습니다. 중소기업 지원제도 프로그램을 지속적으로 진행하고 포털사이트를 개설하여 각종 경영 및 재무관련 상담을 제공하고 있습니다. 2007년 2월에는 신용상태와 기술력은 양호하지만 일시적으로 자금사정이 곤란한 중소기업에 대한 특별자금 지원을 실시하였으며, 기존 여신 만기를 앞둔 업체를 대상으로 원금상환 없이 대출기한을 연장하는 조치를 취하였습니다.

대·중소 상생협력 지원대출

신한은행은 2007년 6월 대·중소기업협력재단, 중소기업청과 '대·중소기업 상생협력 지원 업무협약식'을 개최하여 대기업과 협력회사의 상생협력 실천을 지원하고 있습니다. 신한은행은 중소기업 자금지원을 위한 '대·중소 상생협력 지원대출'을 출시하여 취급 실적의 0.1%를 재단에 출연금으로 기부하고 재단은 출연금을 활용하여 대기업 협력회사를 대상으로 다양한 분야의 협력사업을 수행하고 있습니다.

'대·중소 상생협력 지원대출'은 대기업의 추천을 받은 협력중소기업을 대상으로 중소기업에서 가장 많이 이용하는 9가지 대출상품*을 제공하고 있으며, 중소기업의 이자감면을 위하여 플링옵셋서비스**를 제공하고 있습니다.



대·중소 상생협력 지원대출 안내장

* 일반운전자금대출, 시설자금대출, 외화대출, 무역금융, 기업구매자금대출, 할인어음, 당좌대출, 기업종합통장대출, 미래채권담보대출

** 예금실적에 비례하여 대출이자율 감면 받는 이자감면서비스로 여러 금융기관에 흩어져 있는 예금들을 은행 한곳에 집중할수록 대출이자 감면효과가 커짐

사회공헌형 상품

신한은행은 사회책임경영을 실천할 수 있는 사회공헌형 상품개발활동을 지속적으로 전개해 오고 있습니다. 매년 소외계층, 중소기업, 지역사회 등을 대상으로 다양한 상품을 개발하여 사회공헌형 상품 수가 증가하고 있습니다. 특히 2007년에는 소외계층, 중소기업을 대상으로 한 상품 외에도 '푸른대전가꾸기 통장' 'BIG 충북 통장' '명품도시 인천사랑 저축예금' '내고장 사랑예금' 등 지역사회 발전을 위한 차별화된 상품을 개발하였습니다. 사회공헌형 상품에 대한 자세한 내용은 홈페이지 아름다운 은행(www.beautifulshinhan.co.kr)에서 확인할 수 있습니다.



아름다운 후원 정기예금 안내장



푸른대전가꾸기 안내장



의인후원 정기예금 안내장

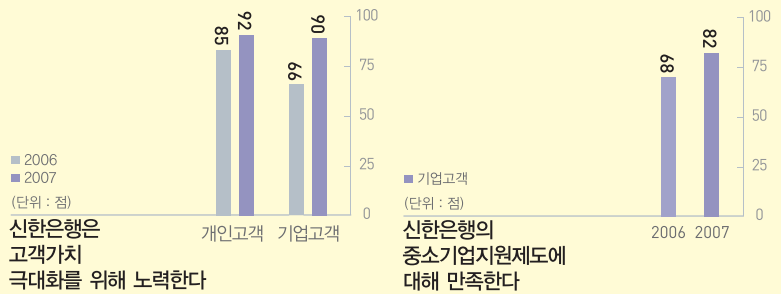
사회공헌형 상품 개발 현황

연도	상품 수	상품명
2003	2개	- 아빠의 향기(2003.5)
		- 작은정성, 밝은세상(2003.12)
2004	2개	- 아름다운 은행(2004.7)
		- 꿈모듬 한국 기업 메세나 제휴(2004.8)
2005	4개	- 사랑의 헌혈 예·적금(2005.2) - 독도후원정기예금(2005.3)
		- 부모님보은적금(2005.5) - 사랑의 약속예금(2005.7)
2006	4개	- 사회책임경영대출(2006.4) - 효도적금(2006.5)
		- 의인후원정기예금(2006.6) - 사랑의 자선냄비예금(2006.11)
2007	8개	- 아름다운 후원 정기예금(2007.3) - CDA적립예금(2007.4)
		- 푸른대전가꾸기 통장(2007.4) - BIG 총복 통장(2007.4)
		- 대중소상생협력지원대출(2007.6) - CDA후원정기예금(2007.6)
		- 내고장 사랑예금(2007.7) - 명품도시 인천사랑 저축예금(2007.8)

이해관계자별 설문 결과

신한은행의 고객만족경영에 관한 이해관계자 조사 결과, 신한은행의 고객가치 극대화를 위한 노력에 대한 점수가 개인고객은 92점, 기업고객은 90점으로 2006년에 비해 크게 상승하였습니다. 개인고객과 기업고객과의 점수 차이도 현저하게 감소하였습니다.

또한 고객만족도 향상을 위해 고객접점 채널을 통한 고객관계관리(CRM: Customer Relationship Management)를 집중적으로 추진하여 개인고객 뿐만아니라 기업고객의 가치 극대화 및 지원을 위해 노력한 결과, 중소기업에 대한 실질적 지원과 관련한 점수도 2006년보다 14점 상승한 82점을 나타냈습니다.



Disclosure on Management Approach

임직원 만족경영 관리체계

비전 및 전략

신한은행의 핵심가치는 '정직과 신뢰를 바탕으로 오너십(Ownership)과 최상의 팀워크(Teamwork)를 통해 끊임없이 변화하고 도전하며 최고의 고객가치를 창조' 하는 데 있으며, 이에 적합한 인재가 신한은행의 바람직한 인재상입니다. 신한은행은 공정한 인사관리와 평가·보상제도, 가족친화경영을 통해 임직원의 동기를 유발하고 삶의 질을 향상시켜 임직원의 '아들딸로부터 존경 받는 일터'를 지향하고 있습니다.

조직 내 책임

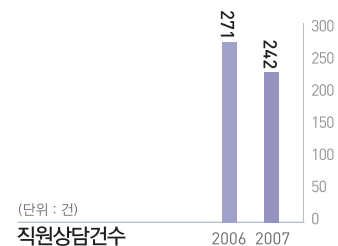
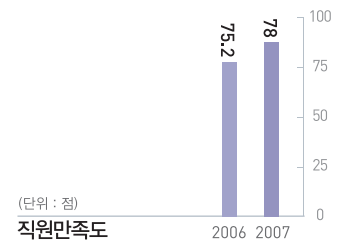
- 인사부 : 인사관리 및 노사업무 담당
- 인력개발부 : 직원의 역량개발을 위한 교육 훈련 및 프로그램을 담당
- 직원만족센터 : 임직원의 동기부여 및 복리후생 담당
- 고충처리위원회 : 분쟁의 사전예방과 직원의 고충사항 처리에 관련된 사항 담당

중대성 평가

「IPS Materiality Test Model」을 통한 중대성 평가를 실시한 결과 고용안정, 차별근절, 육아 및 여성보전 지원, 노사관계 개선이 가장 중요한 핵심 이슈로 도출되었고 일과 삶의 균형, 인사제도의 공정성, 임직원 교육훈련 등이 지속적 관리가 필요한 이슈로 도출되었습니다. 이에 대한 자세한 내용은 보고서에 포함되어 있습니다.

주요 성과

구분	2006년	2007년
여성관리자(과장 이상) 비율	13.6%	15.5%
1인당 평균 교육비	106만원	119만원
직원만족도	75.2점	78.0점
비정규직 근로자의 정규직 재채용	- (은행통합으로 재채용 인원 없음)	150명
자격증 취득 인원	212명	236명
모성보호	산전후 휴가기간 105일	- 산전후 휴가기간 110일 - 미숙아, 장애아 출산의 경우 6개월 이내 추가 휴직 부여 - 직장보육시설 개원예정(2008.3)
직원상담 건수	271건	242건
방문상담 활동	1,416건	1,247건

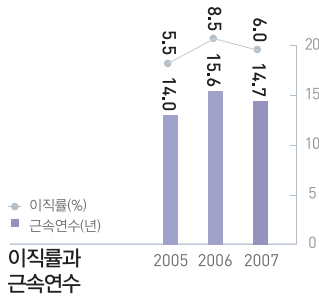


가정과 일터가 모두 행복한 세상을 추구합니다.
공정한 인재육성으로 차별 없는 기업문화를 만들어 갑니다.

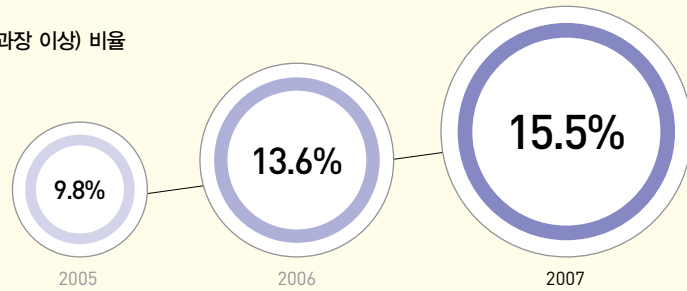
임직원을 위한 책임

임직원 현황

2007년 기준 총 임직원 수는 10,470명(정규직 기준)이며 여성인력은 26.9%로 2006년에 비해 1.2% 상승하였습니다. 우수 여성인력을 확보하기 위한 노력으로 과장급 이상의 관리자 중 여성관리자의 비율은 15.5%로 최근 2년간 5.7% 상승하였습니다. 장애인 고용비율은 2007년 현재 0.4%로 법정기준치(2%)에는 미치지 못하나 지속적으로 고용을 확대하여 평등한 사회를 만들기 위해 노력하겠습니다. 임직원 구성에 대한 자세한 내용은 신한은행 홈페이지 경영공시에서 확인할 수 있습니다.



여성관리자(과장 이상) 비율



고용안정 및 평등원칙

신한은행은 임직원이 인종·나이·종교·성별 및 지역적인 요인으로 인사관리에서 차별 받는 것을 금지하고 있습니다. 신규채용은 공개채용으로 이루어지며, 모든 채용과정은 공정한 심사기준에 의해 실시되고 있습니다. 또한 채용·승진·교육에 있어 여성에게 균등한 기회가 제공되도록 철저한 성과 및 능력중심으로 시행하고 있습니다.



직장보육시설 신한은행 새싹어린이집

모성보호

저출산 문제를 해결하고 여성직원의 고용안정을 위하여 단체협약(제2절)에 모성보호에 대한 원칙을 정해 여성직원의 출산 및 양육을 지원하고 있습니다. 특히 산전 후 휴가 대상에 분만 뿐만 아니라 유산·사산·조산의 경우도 포함하여 여성 직원의 건강과 안정에 책임을 다하고자 노력하고 있습니다. 2006년 12월 단체협약에 관한 보충협약 합의에서 산전 후 휴가기간을 105일에서 110일로 연장하고, 육아휴직에 대해 미숙아·장애아 출산의 경우 의사의 소견에 따라 6개월 이내의 휴직을 추가로 부여할 수 있다는 조항(협약 제45조)을 추가하였으며, 2007년 기준 385명이 육아휴직을 사용하였습니다. 양육을 위한 육아휴직 외에 불임휴직(제4절)을 두어 인공수정 등 임신을 위한 경우 1년 이내의 유급휴직을 부여하여 직원의 안정과 행복을 지원하고 있습니다.

그뿐 아니라 2007년 1월 직장보육시설 TFT를 발족하고, 회의와 현장답사를 거쳐 2007년 10월 영·유아 자녀를 둔 직원 수 등을 고려하여 일산지역에 보육시설 부지 계약을 완료하였습니다. 2007년 10월 직원들을 대상으로 보육시설 설치 및 운영을 위한 설문조사를 실시하여 다양한 의견을 수렴하였으며, 2008년 3월 개원을 목표로 하고 있습니다.

정규직 및 무기계약직 재채용 제도

고용안정을 위하여 '정규직 재채용 제도'를 지속적으로 실시하고 있으며 2009년 12월까지 총 1,000명 이상을 '정규직 채용'과 '고용기간의 정함이 없는 직원(무기계약직)'으로 전환할 계획입니다. 2007년 150명을 포함하여 현재까지 296명이 정규직으로 재채용되었으며 2008년 2월까지 250명을 우선 무기계약직으로 전환할 계획입니다.

퇴직자 지원

신한은행은 45세 이상의 정규직원이 전문가와의 상담을 통해 은퇴에 대한 새로운 인식과 행복한 노후를 준비할 수 있도록 '생애설계 컨설팅'을 지원하고 있습니다. 또 40세 이상의 퇴직 예정 직원을 대상으로 '전직·창업지원 컨설팅'을 실시하는 등 직원의 퇴직 이후 삶에 대해서도 관심을 가지고 있습니다.

1년 이상 근속한 임직원이 퇴직할 경우에 지급해야 할 퇴직금추계액(근로기준법과 신한은행의 퇴직금 지급규정 중 큰 금액)을 퇴직급여충당부채로 계산하여 예산에 포함하고 있으며, 직원의 수급권을 보장하는 종업원 퇴직보험에 가입한 예치금은 퇴직급여충당부채에서 차감하는 형식으로 표시하고 있습니다. 신한은행은 국민연금법 규정에 의하여 직원이 퇴직할 경우 지급할 퇴직금의 일부를 국민연금관리공단에 납부한 바 있으며, 납부한 금액은 국민연금전환금의 과목으로 퇴직급여충당부채에서 차감하여 표시하고 있습니다.

또한 신한 가족이었던 퇴직 직원들을 '해피-바이(Happy-by)' 시스템을 통해 지속적으로 관리하며, 퇴직직원 인터넷 동호회인 '신한프렌드'(www.shinhanfriend.com)에 총회원 2,179명이 가입하여 각종 경조사와 동정을 공유하고 있습니다. 특히 퇴직 직원이 시간제로 근무할 수 있도록 하는 '론스탑' 프로그램을 운영하여 퇴직 직원에게 재취업의 기회를 지원하고 있습니다. 이외에도 퇴직직원 자녀 장학금 지원 제도, 홈커밍데이를 통해 퇴직직원을 지원하고 현직직원과 퇴직직원의 친교와 우애를 다지고 있습니다.

생애설계 프로그램

생애설계 지원	<ul style="list-style-type: none"> • 40세 이후 5년 단위 인생경로상담 지원서비스 제공 • Outplacement(창업, 재취업 지원) 프로그램 실시 • 조건부 창업 지원제도 운영 • 신한봉사재단 설립
퇴직자 지원	<ul style="list-style-type: none"> • 퇴직직원의 재정상담(자산관리) 자문서비스 실시

지방 인재 채용

지방지역의 청년실업 증가와 우수인재의 소외현상을 방지하기 위하여 2007년 상반기 신입직원 채용에서 예정인원의 40%를 지역할당제로 선발하였습니다. 채용된 직원은 해당지역에서 5년 이상 근무하게 되는데, 지역할당제를 통해 지역 밀착영업을 강화하고자 합니다.

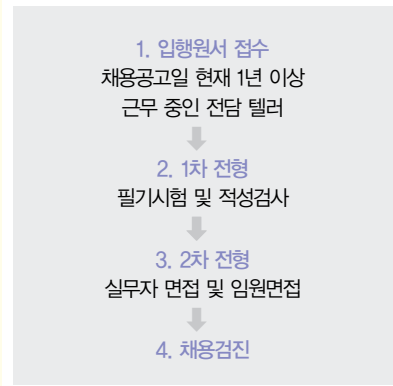
인권보호

신한은행은 임직원과 관련하여 근로기준법·노동법 등 관련 법규를 준수하고 있으며, 단체협약과 윤리규정에 아동노동 및 강제노동 등 부당한 노동행위와 직장 내 성폭력·폭언·폭행 등을 금지하고 있습니다. 직장 내 성차별을 예방하기 위하여 전직원을 대상으로 연 1회 이상 예방교육을 실시하고 있으며, 차별 및 부당한 노동행위와 관련하여 상담이나 신고할 수 있는 고충처리기관을 운영하고 있습니다. 최근 2년간 513건의 상담을 진행하였으며, 직접 영업점을 방문하여 2,663건의 상담을 진행하였습니다. 또한 영업점 및 본점 청원경찰을 대상으로 매월 관련 법률과 인권교육, 근무요령 등 직무교육과 CS 교육을 지속적으로 실시하여 과잉행위로 인하여 타인의 권리와 자유를 침해하지 않도록 하고 있습니다.

경비담당자 교육현황

구분	교육인원
신입교육	294명
CS교육	1,031명
직무교육	서울·경기 - 740명
	지방 - 291명

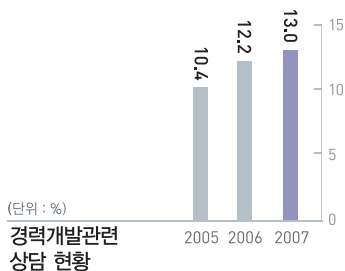
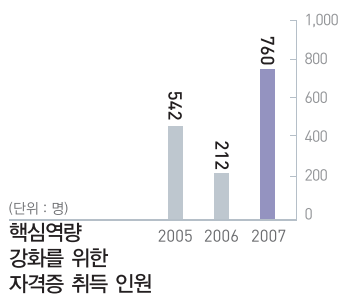
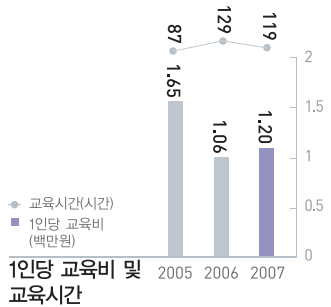
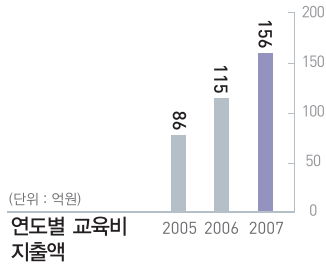
정규직 재채용 전형과정



정규직 재채용 시령장 수여식

교육훈련

임직원의 역량을 강화하고 전문인력을 양성하기 위하여 신한은행은 교육훈련에 대한 예산과 시간을 지속적으로 지원해 왔습니다. 2006년에는 통합 신한은행 출범에 따라 새로운 업무기준과 시스템 전달 교육 등을 위한 내부 교육에 집중하였으나, 2007년부터 조직의 핵심역량 확보 및 직무역량 강화를 중점적으로 추진하고 있으며 금융전문가 육성을 위한 안정적 기반을 마련하였습니다. 2007년 11월부터 직무역량 강화를 위하여 직무지식 평가를 시행하고 있으며, 2008년 여신 및 외환 분야 교육과 마케팅 컬리지 등 57개 과정의 차별화된 프로그램을 운영할 계획입니다.



개인비전 실현 프로그램

다양한 지원 프로그램과 체계적인 지원을 통해 직원 개개인이 글로벌 리더 및 전문가로 성장할 수 있도록 돕고, 그로 인해 조직비전을 달성하도록 '개인비전 실현 프로그램'을 지원하고 있습니다. 글로벌 리더와 금융분야별 전문가를 육성하기 위하여 분야별 전문대외기관에 파견하여 교육을 진행하고 있습니다. 또한 직원의 직무전문성을 제고하고 조직과 개인의 경쟁력 강화를 위하여 직무관련 자격 취득을 지원하고 있으며, 입사 만 3년이 지난 직원을 대상으로 자격 취득비용의 약 80%를 지원하고 있습니다. 종합재무설계사(AFPK), 국제공인재무설계사(CFP) 등 핵심 자격증을 중심으로 다양한 분야의 자격증 취득을 장려하며 2007년 236명을 육성하였고 2008년 1,200명 육성을 목표로 추진하고 있습니다.

학습형 도서관 '열정캠퍼스' 운영

급변하는 금융시장에 따라 직원 개개인의 역량을 강화하고 직원들에게 최적의 학습환경을 제공하고자 2007년 10월 학습형 도서관을 개관하였습니다. 도서관은 평일 오후 6시부터 24시까지, 주말(공휴일)은 오전 6시부터 24시까지 연중무휴로 운영되며, 2천여권의 책을 소장하고 120개의 좌석과 인터넷 카페, 휴게실 등 쾌적한 편의시설을 갖추어 직원들의 자율적인 학습 분위기를 조성하는 데 도움이 되고 있습니다.

경력개발 및 보상

명확한 기준과 공정한 절차에 의한 경력개발 프로그램을 운영하고 'Career 컨설팅'을 통해 경력개발에 대한 상담을 실시하고 있습니다. 경력개발제도(CDP : Career Development Program)는 직원 주도의 경력설계를 적극 지원하여 동기를 부여하고 전문가로 성장할 수 있도록 지원하며, 직무별로 카운슬러와의 상담을 통해 직원이 희망하는 최종 경력목표 설정을 돕고 평가자와의 중간점검을 통해 부진하거나 개선이 필요한 사항 등 경력개발활동 현황을 점검하고 있습니다.

경력개발제도를 통한 인력풀 구성으로 객관적인 요소에 따라 탄력적인 인력배치가 가능해졌으며, 직무경험이나 자격 등 객관적인 요소를 인사에 반영하여 인사투명성을 강화하였습니다. 개인의 성과와 능력에 따른 공정한 평가와 보상을 실시하고자 노력하고 있으며, 그에 따라 정당한 급여를 지급하고 있습니다. 이와 관련한 자세한 내용은 홈페이지 경영공시에서 확인하실 수 있습니다. 특히 2007년부터 경영성과에 따라 다음해 초에 성과급을 별도로 지급하는 제도를 마련하여 성과에 따른 보상체계를 확립하였습니다.

또한 신입직원을 위한 경력개발 제도인 NECP(New Employee Care Program)는 신입직원의 적응을 돕기 위한 프로그램으로 3년간 실시하고 있습니다. 부서 배치 이후에는 각 부서에서 멘토를 선정하여 1년간 멘토링을 실시하며 업무에 대한 도움뿐만 아니라 고민상담 등 개인적인 생활에도 도움을 주고 있습니다.

가족친화경영

신한은행은 매주 수요일 약속, 야근, 회식 없이 조기 퇴근하도록 하는 FRESH(Family Rest Enjoy Shinhan) DAY를 도입하여 일과 가정의 균형 잡힌 삶을 지원하고 있습니다. 조직활력을 증진하기 위하여 직원만족행사를 진행하고 있으며 직원자녀 캠프, 직원만족강좌, 주말농장, 비전투어 등 가족과 함께하는 행사를 통해 가족친화경영에 앞장서고 있습니다.

또한 복리후생에 대한 직원들의 니즈를 정기적으로 파악하여 반영하고, 다양한 상담제도를 운영하고 있습니다. 조직 내의 고충상담을 위한 상담 전문인력(4명) 이외에도 일상 생활의 고충을 상담할 수 있는 외부 전문가를 두고 면담·전화·이메일을 통해 심리·법률·건강상담을 지원하고 있으며, 직원들이 애로사항이나 고민 상담을 좀 더 쉽게 할 수 있도록 2006년 9월부터 사이버 상담사이트 '직원상담센터'(www.counselorshinhan.com)를 운영하고 있습니다. 분야별 상담과 생애설계프로그램, 성격유형검사 등을 시행한 결과 2007년까지 총 4,340명이 이용하였습니다.

가족친화경영 실천프로그램

실천프로그램	내용
직원자녀 캠프	650명 참여(영어 캠프 2회, 과학 캠프 2회)
직원만족강좌	2,150명 참여, 연간 15회(수치심, 수능설명회 등 건강·취미·자녀교육)
주말농장	총 80계좌 운영
비전투어	300명의 직원 및 그 가족(유럽, 미국, 호주 등)

재미있는 일터를 위한 실천프로그램

실천프로그램	대상	주요 내용
신나는 우리 부서 가꾸기	희망부서	• 팀워크 향상을 위한 부서단위 프로그램
상호이해 증진 프로그램의 운영	희망부서 신입직원	• MBTI를 활용한 상호이해증진 워크숍 • 7ST 마음의 대화(감수성 프로그램)
조직활력 제고 프로그램	전직급	• 감성경영 실천 프로그램(부서장 배우자 초청 외)

안전과 보건

임직원의 안전과 보건, 실질적인 복리후생을 지원하기 위하여 최선을 다하고 있습니다. 노사 각 5인으로 구성된 공상위원회를 두어 안전·보건과 기타 근로환경 개선을 통한 재해 예방에 대해 3개월마다 정기적으로 회의를 갖고 있으며, 보고기간 동안 부상 및 사고로 인한 결근은 없었습니다. 임직원의 안전과 보건에 대한 자세한 내용은 2005·2006년 신한은행 사회책임보고서에서 확인하실 수 있습니다.

직원들의 건강증진과 활력을 높이기 위하여 금연 캠페인, 다이어트 캠페인, 스트레칭 강좌 등의 프로그램을 시행하고 있습니다. 2007년부터 직원 개인과 가족의 건강을 위하여 국립암센터와 연계하여 금연을 희망하는 직원을 금연프로그램에 참가하도록 지원하고 있으며, 본점 및 전국의 전 영업점에 위성방송과 개인 PC화면을 통해 스트레칭 강좌를 내보내 직원들의 피로와 스트레스 해소를 돕고 있습니다.

종합건강검진의 범위를 더욱 확대하여 만 30세 이상 직원은 매년 종합검진을, 그 외 직원은 매년 일반검진을 실시하고 있습니다. 또 배우자의 경우 만 36세 이상은 매년 종합검진을, 만 33세 이상 35세 이하의 격년으로 종합검진을 실시하고 있습니다. 그뿐 아니라 은행 내에 내과와 치과를 운영하고 외부 건강상담 및 질병 유소견자의 MRI·CT 촬영 비용을 지원하여 직원들의 건강관리를 지원하고 있습니다.

단체협약(제6절)에 직원의 안전 및 보건을 위하여 근무환경의 공기 오염도가 심할 경우 필요한 제반 조치를 취하도록 규정하고 이를 준수하고 있습니다. 2005년 2월 노사협의회에서 사무환경 개선을 위한 조사를 매년 1회 실시하기로 합의한 이후 지속적으로 근무환경을 개선하여 직원의 업무 향상을 도모하고 만족도를 높이기 위하여 노력하고 있습니다. 2007년 전 지점 레이아웃 공사를 실시하여 영업 공간의 동선을 최소화하고 쾌적한 영업환경으로 개선하였습니다.



직원 자녀 캠프



직원 만족 강좌



체육행사



신한 웰트니스센터 개장식



통합노동조합 선언식

노사협의회 주요 협의 내용 (2006~2007년)

- 사내근로복지기금으로 200억원을 출연하고 출연 원금의 50%를 사용하기로 함
- 창구모니터링제도 평가회수를 2007년 하반기부터 월 2회에서 월 1회로 변경하여 시행하기로 함
- 불입시술비를 기존 연 1백만원에서 5백만원으로 확대하고 지원기간은 3년에서 5년으로 적용함
- 환경열악점포는 선정기준 작성, 환경개선 노력, 보상 절차로 시행함



임원 점심 배식 활동

임직원 커뮤니케이션

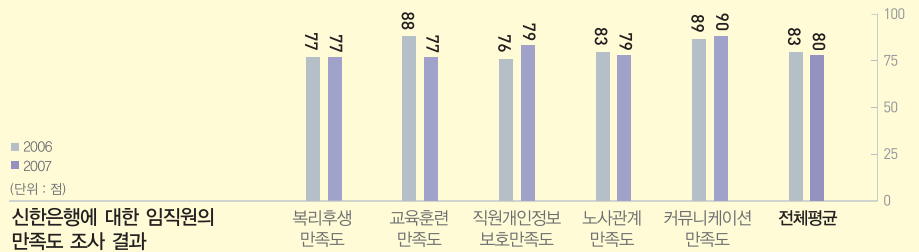
최고경영자의 경영철학과 목표에 따라 경영진과 직원과의 쌍방향 커뮤니케이션과 직원들의 자발적인 참여를 통한 열린 경영을 실천하고 있습니다. 최고경영자는 사내 인트라넷(열린광장)과 메신저(시공초월 대화방)를 통해 직원과 대화 및 토론을 진행하여 현장 경영의 장으로 활용하고 있습니다. 또한 경영전략회의, 임원워크숍, 조찬 간담회, 임원별 담당점포 제도 등을 지속적으로 추진하여 경영전략과 비전을 공유하고 현장의 의견을 청취하고 있습니다.

통합노동조합 출범

신한은행 노동조합은 전국금융산업노동조합 소속으로 직원의 자유로운 가입과 탈퇴를 보장하고 있습니다. 현재 4급 이하 직원이 입사와 동시에 노동조합에 가입되어 총 조합원 수는 7,884명입니다. 신한은행은 자유로운 조합활동을 보장하고 노동조합 활동으로 인한 차별대우나 불이익을 주지 않음을 단체협약에 명시하고 있으며 2007년까지 노동쟁의는 발생하지 않았습니다. 2006년 4월 은행 통합 시 신한은행과 조흥은행 위원장 간의 노사화합선언 후 2007년 12월 양자부 간의 노동조합 통합관련 합의를 맺고 최중합의를 이루었습니다. 2008년 1월 통합노동조합인 '전국금융산업노동조합 신한은행지부'가 출범하며, 노사협의기구로 노사협의회·고충처리위원회·회사발전위원회를 두어 노사 화합과 임직원의 고충처리 등을 이뤄 나아갈 것입니다.

이해관계자별 설문 결과

내부 이해관계자인 임직원의 회사에 대한 만족도는 80점으로 2006년과 비교하여 소폭하락하였습니다. 신한은행은 지식경영의 다양한 활동을 통해 부서 간에 지식과 정보의 원활한 공유가 가능하게 하였고 개인역량개발을 위한 업무 시스템을 조정하였으며, 임직원 만족도 조사를 통해 개선점을 도출하고 직원에게 필요한 복지를 다양화하고 있습니다. 실질적이고 활용 가능한 교육훈련 프로그램을 통해 직원들의 교육훈련 만족도를 높이고 자기개발과 업무 활용성 향상에 도움이 되도록 하였습니다.



전문가 interview

이은희 국장 미래포럼

사회책임경영을 위한 평가와 제언

임직원 개개인의 삶의 질을 향상시키기 위한 교육, 복리후생제도는 잘 구축되어 있는 데 반해 상대적으로 육아휴직제도, 자녀양육프로그램, 직원가족초청프로그램 등이 부족하다고 봅니다. 또한 임원 또는 사 외이사의 여성재원 확보에 대해서도 긍정적인 검토가 필요하다고 봅니다.

신한은행의 약속

신한은행은 능력에 따른 인사제도를 추진해 왔으며, 직원의 삶의 질을 향상시키기 위한 노력으로 임직원의 역량을 제고하고 성과와 보상에 대한 프로그램을 운영해 왔습니다. 2007년부터 '3無 Day'를 시행하여 직원들의 퇴근시간을 앞당기고, 해외 연수 프로그램인 '비전투어'에 가족도 참여토록 하는 등 가족친화경영을 강화하고 있습니다. 또한 채용·승진 등에 있어 여성에 대한 차별은 없으며 여성임원의 비율은 2005년 9.8%에서 2007년 15.5%로 증가하고 있습니다.

신한은행은 모성보호를 위해 2008년 3월 직장보육시설 개원을 앞두고 있으며, 앞으로 가족과 함께할 수 있는 체계적인 프로그램 운영으로 가족친화경영을 강화하겠습니다.

Disclosure on Management Approach

협력업체와의 상생경영 관리체계

비전 및 전략

신한은행은 협력업체가 동반 성장해야 하는 파트너라고 인식하고 있습니다. 이에 따라 협력업체와의 관계개선 및 미래지향적 Win-Win 관계 정착을 위한 제도적 장치 마련을 통해 상생협력의 모범 기업이 되고자 합니다. 협력업체와의 관행 개선을 위하여 노력하고 있으며, 향후 사회책임경영을 협력업체에도 전파하기 위하여 노력하겠습니다.

조직 내 책임

- IT 그룹 : 자동화 기기 및 시스템 관련 협력업체와의 상생경영 추진

중대성 평가

「IPS Materiality Test Model™」을 통한 중대성 평가를 실시한 결과 협력업체에 대한 상생협력 관련 지원이 가장 중요한 핵심 이슈로 도출되었고, 협력업체 선정의 공정성과 협력업체 사회책임경영 확산 등이 지속적인 관리가 필요한 이슈로 도출되었습니다. 이에 대한 자세한 내용은 보고서에 포함되어 있습니다.

주요 성과

구분	2006년	2007년
IT 협력업체	정기적 모임 준비	5개 업체와 정기적 모임 실시
자동화기기 협력업체	정기적 모임 실시	4개 업체와 정기적 모임 실시



협력업체 간담회



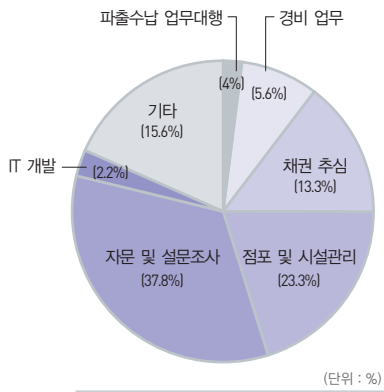
협력업체 호프데이

상생의 파트너십으로 협력사와 함께 성장해 갑니다
진정한 상생협력을 위해 다각적인 노력을 하고 있습니다.

협력업체를 위한 책임

협력업체 현황

신한은행은 지주사에서 전체 자회사의 구매를 통합관리하고 있으며 파출수납 업무대행, 경비업무, 채권추심, 점포 및 시설관리, 자문 및 설문조사, IT 개발 등의 영역에서 총 9개의 협력업체와 협력관계에 있습니다. 상호평등 원칙에 따라 협력업체와의 상생경영을 실천하고 있으며 협력업체의 역량강화와 프로세스를 지원하기 위하여 모니터링과 정기적인 모임을 진행하고 있습니다.



협력업체 구성비



협력업체 단합행사



협력업체 단합행사



협력업체 지원

윤리경영 철학을 협력업체와 공유하고 협력업체의 윤리경영을 지원하기 위하여 계약체결 시 청렴계약서를 주고받으며, 계약과 업무과정에 있어 공정하고 투명하게 진행하고 있습니다.

협력업체를 대상으로 2006년부터 전화·팩스, 방문 등을 통한 정기적으로 만족도 조사를 실시하여 협력업체의 의견을 수렴하고 있으며, 지속적으로 협력업체의 애로사항이나 건의사항을 청취하여 경영정책에 반영하는 등 실질적인 지원을 위하여 노력하고 있습니다. 이외에도 월 1회 협력업체의 우수직원을 선발하여 포상하는 성과관리 제도를 통해 협력업체의 동기를 유발하고 공정한 보상을 실시하고 있습니다.

IT 협력업체에 대한 서비스 품질 관리

신한은행은 주기적으로 장애대책회의를 열어 IT 서비스 사용자의 불만을 분석하고 서비스 품질 개선을 위하여 협력업체를 체계적으로 관리해 왔습니다. 특히 매년 정기적으로 우수협력업체를 선정하여 감사장을 수여하고 인센티브를 제공함으로써 동기를 유발하여 IT 서비스의 질적 향상을 도모하였습니다. 또 서비스 제공 시작부터 끝까지 협력업체 관리를 위한 담당자를 지정하여 건의사항을 정척하고 원활한 커뮤니케이션을 수행하도록 하였으며, 전산·사무기기 협력업체와 정기적 모임 및 비정기적인 교류를 통하여 그들의 의견을 수렴하여 경영활동에 반영하고 있습니다.

자동화기기 협력업체에 대한 서비스 품질 관리

자동화기기 관리업체와 매월 또는 매주 지연출동 개선에 대한 논의를 통해 자동화기기 장애 발생 시 지연출동을 최소화하고 있으며, 매주 콜센터에서 상담원들과 출동대원들의 상담 내용 중 불만내용을 확인하여 서비스 개선에 관한 업무 협의를 진행하고 있습니다. 또한 매월 자동화기기 공급(개발)업체와의 장애율 개선을 위한 업무운영 회의를 진행하여, 장애율을 지속적으로 감소시키고자 노력하고 있습니다. 정기적인 회의를 통해 애로사항 및 건의사항을 청취하며, 반기별로 협력업체의 우수직원을 선발하여 포상하고 있습니다.

정기적 모임 확대

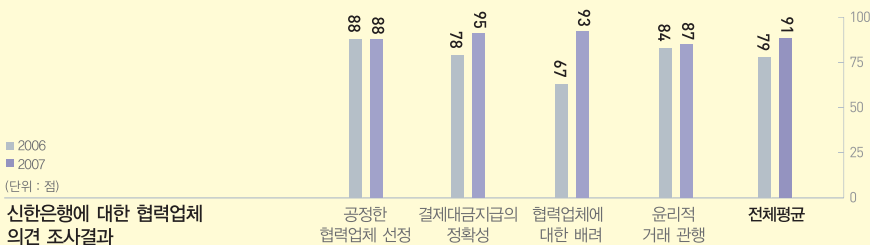
사회책임경영 전략 및 실천 프로그램에 따라 협력업체 그룹의 정기적 모임의 필요성을 느끼고 2007년 확대 추진하였습니다. 기존에 운영되던 자동화기기 관련 협력업체 모임을 2007년부터 용역 및 비품 조달업체로 확대 실시하였으며, 안정적인 운영 및 개선을 위하여 상호간 협력관계를 수립하고자 IT 업체와 자동화기기 협력업체에 대한 협의회를 구성하였습니다.

협력업체 정기적 모임 운영현황

대상	모임	내용 및 운영방안
IT 협력업체	5개 업체	<ul style="list-style-type: none"> 상호간 커뮤니케이션 교류를 위한 현장대리인 제도 운영 정착화 추진 운영영역, 관리영역, 전략영역 등 계층적이고 유기적인 의사결정 협의체 구성 예정 (2008년) 개선사항 및 건의사항 수렴을 위한 정기·비정기적인 모임 활성화 추진
자동화기기 협력업체	4개 업체	<ul style="list-style-type: none"> 자동화기기 관련 실무담당자 협의체 구성 자동화기기 안정운영 및 품질 향상을 위한 회의 개최(월 1회)

이해관계자별 설문 결과

협력업체를 대상으로 한 설문조사 결과, 신한은행과의 거래 및 업무에 대한 점수가 91점으로 2006년에 비해 크게 상승하였습니다. 신한은행은 협력업체 사기향상을 위하여 각종 행사를 지원하며 원활한 커뮤니케이션을 수행하여 업체의 건의사항을 해소하고 경영에 반영하는 등 협력업체의 입장을 이해하기 위한 노력을 지속적으로 추진하고 있습니다.



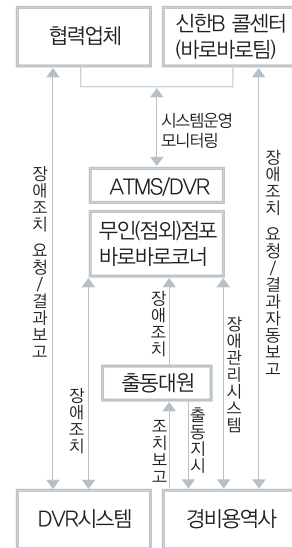
협력업체 시스템 모니터링 및 A/S 체계

OK폰/모바일 뱅킹/ 인터넷 뱅킹

콜센터 운영관리자 및 IT 본부는 A/S 점검을 담당하여 진행하며, 콜센터 시스템을 통해 폰뱅킹, 모바일뱅킹, 인터넷뱅킹 시스템을 상시 모니터링 하고 있습니다. 콜센터 시스템에서 시스템 운영상황을 모니터링하여 콜센터 운영관리자에게 SMS(short message service)를 발송하면, 콜센터 운영관리자는 협력업체 관리자에게 점검을 지시하여 즉시 출동하여 점검 및 보수를 완료하도록 모니터링 체계를 운영하고 있습니다.

바로바로 코너

신한은행은 무인점포 바로바로코너의 모니터링을 위해 신한 콜센터 바로바로팀과 경비용역사간에 장애관리시스템 네트워크를 구성하여 장애 발생 즉시 출동하여 처리하도록 하고 있습니다. 신한 콜센터와 자동화기기 협력업체는 금융자동화기기종합관리시스템(ATMS)와 DVR을 통한 시스템 운영 모니터링에 따라 경비용역사에 장애조치를 요청하며, 출동 및 도착 자동보고시스템을 통해 장애조치 최단시간을 유지하고 있습니다.



- 신한B과 경비용역사간에 장애관리시스템 네트워크 구성 → 발생 즉시 출동
- ▶ 장애조치 최단시간 유지
- 출동/도착 자동보고시스템
- 무인(점외)점포에 대하여 본부일괄관리 시행
- ▶ 타행 일괄관리와 차별화
- 화상응대시스템 최초 구축

* DVR(Digital Video Recorder)

Disclosure on Management Approach

사회공헌활동 관리 체계

비전 및 전략

신한은행은 2007년 12월 사회책임경영 전담 조직인 '사회협력팀'을 신설하여 사회의 트렌드 변화, 소비자 인식변화, 글로벌 스탠더드 강화 등을 추진하는 한편 은행업의 특성 등을 고려하여 '문화나눔' '행복공감' '백년대계' '환경지향'을 4대 전략방향으로 설정하고 지속가능 금융을 위한 전략적이고 체계적인 사회책임활동을 펼치고 있습니다.

조직 내 책임

- 사회협력팀 : 사회책임경영 전략 실행 및 추진
- 신한은행 봉사단 : 은행장을 단장으로 전 직원이 봉사단원으로 참여하는 봉사단체로, 전국 123명의 지역장과 1,010명의 리더로 구성

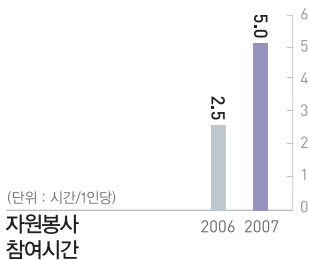
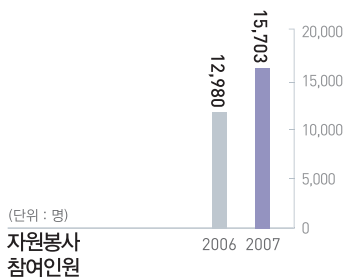
중대성 평가

「IPS Materiality Test Model™」을 통한 중대성 평가를 실시한 결과 사회적·환경적 제품 및 서비스, 사회공헌 활동 강화가 가장 중요한 핵심 이슈로 도출되었고 사회공헌 추진체계 강화, 지역사회 커뮤니케이션 구축 지역 사회 개발 투자 등이 지속적인 관리가 필요한 이슈로 도출되었습니다. 이에 대한 자세한 내용은 보고서에 포함되어 있습니다.

주요 성과

직원들의 자발적인 사회공헌활동 참여가 활성화될 수 있도록 시스템을 체계적으로 구축해 2007년 우수한 성과를 얻었습니다.

구분	2006년	2007년
자원봉사 참여인원(명)	12,980	15,703
자원봉사 참여시간(시간/1인당)	2.5	5.0
기부금(백만원)	47,900	50,300
장학기금(백만원)	442	1,073



신한은 나눔의 기쁨을 함께 나누는 '아름다운 은행'입니다.
이웃에 봉사하는 온정의 손길이 가득한 사회를 만들어 갑니다.

지역사회를 위한 책임

신한은행의 사회공헌활동 방향

신한은행은 원칙에 충실한 경영을 추구함과 동시에 고객감동의 가치를 창조하고, 기업시민으로서의 책임과 역할을 다하기 위하여 앞장서고 있습니다. 국내 은행 최초로 '사회책임보고서'를 발간하여 지속적인 사회책임 경영 실천의지를 대내외에 표명하였으며, '따뜻한 세상' '밝은 세상' '함께하는 세상'이라는 슬로건하에 사회복지, 학술교육, 자원봉사, 환경보전, 문화예술, 체육진흥, 공익상품 개발 등 다양한 형태의 사회공헌사업을 통해 기업의 이익을 사회에 환원하고 그로 인한 성과와 가치를 지역사회와 공유하기 위해 끊임없이 노력하고 있습니다. 2006년 10월 더욱 체계적으로 사회공헌활동에 참여하고 자원봉사와 사회공헌활동의 종합적인 커뮤니케이션 채널로 활용하기 위하여 '아름다운 은행(www.beautifulshinhan.co.kr)' 사이트를 개설하였습니다. 이를 통해 지역사회와 원활하게 커뮤니케이션할 수 있을 뿐만 아니라 신한은행의 나눔 활동을 한눈에 파악할 수 있으며, 직원들간의 나눔 활동 정보를 편리하게 공유할 수 있습니다. 지역사회의 요구사항 및 의견 수렴을 위해 신한은행 홈페이지에 VOC(고객의 소리)를 운영하여 내부정책에 적극 반영하고 있습니다.

『문화나눔』, 문화·스포츠

2005년 문화재청과 '문화재 1지킴이' 협약을 체결한 이후 문화재를 보존·관리하고 시민들에게 올바른 역사와 문화 정보를 제공하여 전통문화의 가치를 지키는 데 선도적인 역할을 다하고 있습니다. 전통 문화재 보존 활동 프로그램을 통해 시민들에게 유형문화재뿐만 아니라 무형문화재에 대해 생각할 수 있도록 하고, 무관심 속에 잊혀져 가는 전통문화 보존에 앞장서고 있습니다. 또한 신한갤러리 운영을 통한 기업 메세나 활동을 실천하고 있으며, 농구단·골프·육상·수영팀 운영을 통한 엘리트 스포츠와 기초 종목의 저변 확대를 위해 지속적으로 노력하고 있습니다.

1문화재 1지킴이 릴레이

신한은행은 2007년부터 매월 둘째와 넷째 주 토요일을 '1문화재 1지킴이의 날'로 지정하여 전직원과 가족이 적극적으로 참여하고 있습니다. 이는 지역별 보존 대상 문화재를 정하여 릴레이식으로 문화재 사랑 운동을 실천하는 행사입니다. 특히 정화활동을 포함한 모니터링과 답사활동 등을 병행하여 문화재 보존 뿐만 아니라 자녀들에게 전통 문화 교육의 기회를 제공하는 등 의미있는 가족 여가선용의 시간으로 활용하고 있습니다. 2007년 한 해 전국 55개 문화재를 대상으로 4,900여명의 직원이 참여하였습니다.

아동들을 위한 전통 문화 체험 행사

'저소득층 아동들과 함께하는 1문화재 1지킴이' '어린이 궁궐 탐험대' '신라 달빛 나눔 활동'을 통해 아동들에게 무형문화재의 중요성을 알리고 문화 체험의 기회가 여의치 않는 저소득층 아동들에게 문화체험의 기회를 제공하였습니다.



'아름다운 은행' 홈페이지



문화재 보존 활동



우리문화나눔 행사



환수문화재 기증식



2007 겨울리그 통합우승



신한갤러리

잃어버린 문화재 되찾기

신한은행은 지난 2006년부터 '잃어버린 우리 문화재 되찾기'라는 주제로 해외에 있는 소중한 우리 문화재를 발굴하여 그 문화재적 가치를 검증하고 적법한 절차를 통해 환수하는 활동을 이행하고 있습니다. 본 행사를 통해 역사적으로 의미있는 문화재를 발굴하여 미래세대에 그 가치를 전달하기 위한 '천상열차분야지도' 환수, '건청궁' 복원 사업 등의 성과를 얻었습니다.

신한 에스버드(S-Bird) 농구단

신한은행은 2004년부터 안산을 연고지로 하는 에스버드 농구단을 운영하고 있습니다. 그뿐만 아니라 홈구장 연고지 밀착사업의 일환으로 안산지역 농구협회 및 장애인 농구협회를 지원하고 있습니다. 비인기 종목인 여자 농구단에 대한 지속적인 관심과 지원은 2007 여자 프로농구 겨울리그 통합우승, 2007 한일 여자프로농구 챔피언십 우승 등의 우수한 성과로 이어졌습니다.

신한갤러리

신한갤러리는 신한은행이 문화예술에 대한 국민의 인식을 제고하여 문화예술인구의 저변확대를 기하고, 우리나라 경제와 문화예술의 균형발전에 기여하고자 1997년 한국금융사박물관과 함께 설립하였습니다. 신한갤러리는 참신한 아이디어가 돋보이는 작가들에게 51평의 전시 공간을 무료로 대관해 주고 있으며, 일반 시민들에게도 미술 감상 기회를 폭넓게 제공하고자 무료로 운영하고 있습니다. 신한갤러리는 작가 공모전 이외에도 자체 기획전 등 다양하고 수준 높은 전시를 통해 국민 정서함양에 기여하고 있습니다.

『행복공감』, 사회복지

지역사회의 구성원으로서 책임을 다하기 위하여 지역사회의 한 부분을 주민들과 함께 공감하며 나누기 위한 활동을 지속적으로 전개하고 있습니다. 신한은행은 전 직원의 자발적인 참여뿐만 아니라 고객의 참여를 통해 이웃과 함께하는 진정한 기업시민정신을 추구하고 있으며, 기업시민으로서의 사회적 책임을 다하고자 기업이익의 사회환원을 통해 더 많은 이웃과 함께 나누고 있습니다.

공익사업

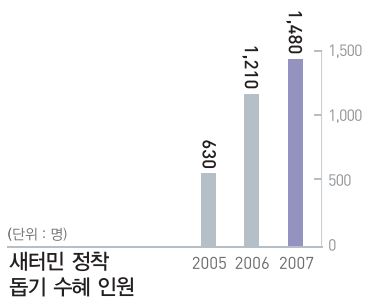
사회연대은행이나 아름다운 재단 등 비영리단체와의 연계활동을 통해 지역사회와 밀착된 공익사업을 추진하고 있으며, 당행과 자매결연을 맺은 사회복지시설이나 군부대를 꾸준히 방문·후원하고, 헌혈 및 장기기증서약 캠페인 등 지역사회에 실질적 도움이 되는 사업에 힘을 기울이고 있습니다.

법률지원사업

신한은행은 중소기업, 도시 영세민, 공익단체를 위한 법률지원 사업을 펼치고 있습니다. 고문변호사를 들 수 없는 중소기업의 법률적인 애로사항 해결에 도움을 주기 위해 지역별 변호사회의 중소기업고문변호사단을 지원함으로써 중소기업이 법률적 혜택을 누릴 수 있도록 하고 있습니다.

새터민 정착 돕기

신한은행은 2005년 2월 통일부로부터 '북한이탈주민 민간위탁교육 프로그램 운영기관'으로 지정되어 새터민들이 우리사회의 구성원으로서 적응할 수 있도록 다양한 프로그램을 운영하고 있습니다. 새터민을 대상으로 소비와 저축, 금융기관 종류 및 이용방법, 금융상품, 금리 등 금융 기초 교육을 월 1회 정기적으로 실시하고 있습니다. 또한 새터민 전용 금융상담 데스크를 운영하여 더욱 편리하고 신속하게 금융기관 이용 관련 문의를 할 수 있도록 돕고 있습니다. 이외에도 새터민들이 산업 현장을 체험할 수 있도록 '새터민 산업현장체험' 프로그램을 운영하고 있습니다. 새터민들이 직업을 갖기 전에 미리 현장을 체험할 수 있게 함으로써 안정적으로 사회에 정착할 수 있도록 돕고 있습니다.



생활 속의 기부 습관 만들기 '사랑의 클릭'

신한은행은 사회공헌활동에 참가하고자 하는 사람들은 누구나 별도의 절차 없이 생활 속에서 나눔을 실천하고, 나눔의 기쁨을 경험할 수 있도록 사회공헌 홈페이지인 '아름다운 은행(www.beautifulshinhan.co.kr)'을 운영하고 있습니다.

홈페이지 내 '사랑의 클릭' 코너를 통해 자신이 원하는 만큼의 후원금이 급여통장에서 지급되도록 하고 있습니다. 사랑의 클릭을 통해 적립된 후원금만큼의 금액을 은행이 함께 기부하는 매칭 그랜트 방식으로 이웃에게 직접 전달하고 있으며, 2007년 총 1억 8,600여만원을 적립하여 화훼마을 포이동의 따뜻한 봄 만들기, 따뜻한 겨울나기 사랑나눔 등에 후원하였습니다.

『백년대계』, 행복한 미래세대 키우기

우리의 미래를 책임질 어린이들에게 충분한 배움의 기회를 제공하고 따뜻한 사랑을 나눠 주기 위해 적극 지원 하고 있습니다. 미래 세대인 어린이들이 희망을 잃지 않고 좀 더 나은 환경에서 배울 수 있도록 하는 활동을 중요하게 생각하며, 어린이 환자를 위한 '병원 순회 음악회'나 '소아암 환자돕기 모금활동'을 비롯해 '병아리떼 쫓쫓쫓' '어린이 금융 경제교실' 등을 진행하고 있습니다.

금융 경제교육

미래 세대 육성의 일환으로 어린이들에게 돈에 대한 올바른 가치관을 심어주고 경제 지식을 알리기 위한 '경제교실'을 운영하고 있습니다. 신한은행 직원과 외부 전문가들이 경제교실 자원봉사 교사로 참여하여 어린이들의 경제의식 확립에 기여하고 있습니다. 2007년 7월에는 '내가 만드는 화폐'라는 행사를 개최하여 학생들에게 국내외의 다양한 화폐관람, 화폐의 역사와 구성요소, 제작 과정을 체험할 수 있는 기회를 제공하였습니다. 일방적이고 획일적인 교육 방법에서 탈피해 경제교육 비디오 시청, 금융 역사교육 등 다양한 방법을 통해 효과적으로 학생들에게 전달하고 있습니다. 어린이들의 올바른 경제의식 확립은 앞으로 우리 사회 전체의 금융 역량 강화로 이어지는 연결고리가 될 것입니다.

금융사박물관 운영

은행 역사자료와 한국 금융사 자료를 수집·보존하고 이를 전시함으로써 일반인과 청소년에게 금융교육의 장을 마련해 주기 위한 한국금융사박물관을 운영하고 있습니다. 우리나라 금융사에 대한 학술적인 조사 연구와 건조물, 유가증권 등의 자료를 전시하고 있습니다. 특히 사이버박물관 사이트를 함께 운영함으로써 더욱 많은 고객들이 다양한 채널을 통해 금융 관련 자료를 이용할 수 있도록 하고 있습니다. 월평균 3,000여명의 관람객이 박물관을 방문하고 있으며, 1만여명의 관람객이 사이버박물관을 이용하고 있습니다.

장학사업

신한은행은 국내 시중은행 최초로 장학재단을 설립하여 운영하고 있습니다. '신한은행 희망재단'은 1997년 국가와 인류사회에 이바지할 수 있는 인재양성, 학술의 진흥과 문화예술의 창달에 기여하기 위해 설립되었습니다. 소년소녀 장학사업, 교육기자재 지원, 학술지원 사업 등 다각적인 장학사업을 실천하여 미래 우리사회를 이끌어 갈 인적자원을 길러내고 있습니다. 이와 함께 카자흐스탄, 우즈베키스탄, 중국, 베트남, 몽골, 인도, 캄보디아 학생들을 위한 해외장학사업도 적극적으로 이행하고 있습니다.

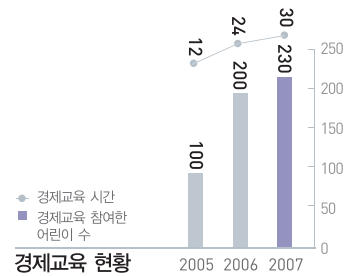
한편 신한은행은 '희망재단' 이외에도 일시적인 어려움으로 뜻을 펼치지 못하고 있는 지역인재를 육성하기 위해 신한은행 강원장학회와 신한은행 충북장학회를 운영하고 있습니다.

병아리떼 쫓쫓쫓

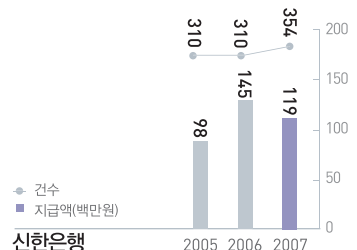
어린이들이 시장경제에 대해 자연스럽게 경험할 수 있도록 매년 5월 5일 '병아리떼 쫓쫓쫓' 행사를 진행하고 있습니다. 어린이 판매장터, 기부의 장터, 축제의 장터 등 3개의 내용으로 구성된 '병아리떼 쫓쫓쫓'은 어린이들이 자발적으로 물품을 기부하여 어려운 이웃들을 배려하는 마음을 배우고 물건을 직접 사고팔면서 시장원



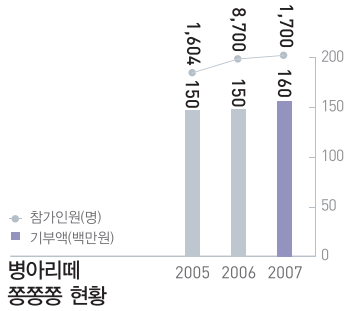
경제교육



경제교육 현황



신한은행 희망재단 연도별 장학금 지급현황



병아리떼
종종종 현황

Gal Force



갤포스(Gal Force)는 신한은행 여성 인력의 자발적 모임입니다. 대내적으로는 고객 접점에서 고객만족 이벤트와 신입직원 멘토 등의 활동을 하며 대외적으로는 지역사회와 함께 사회공헌활동을 꾸준히 참여하고 있습니다.

갤포스의 구성원으로 활동하다 퇴직한 사람들의 모임인 신한 서포터즈 또한 지속적으로 사회공헌활동에 참여하고 있으며, 2006년 12월 신한 서포터즈 주관으로 '서포터즈 애장품 바자회'를 실시하여 적극적인 동참을 이끌었습니다.

총 200여점의 애장품이 기부되었으며 판매액 156만 8천원, 사랑의 성금 모금액 113만원의 수익을 얻었습니다. 수익금 전액은 지역아동센터 공부방에 도서를 기증하는 데 사용하였습니다.

리를 체험할 수 있도록 돕고 있습니다. 특히 축제의 장터에서는 경제교육 설문, 퀴즈쇼 등 다양한 프로그램을 마련하여 직원과 고객이 다 함께 계속력을 다질 수 있도록 하였습니다. 2007년 서울을 포함한 대전·청주 등 15개 도시에서 동시에 진행되었으며, 1만 1,000여명의 어린이 가족들과 360여명의 직원들이 행사에 참여하였습니다.

동전 모으기 행사

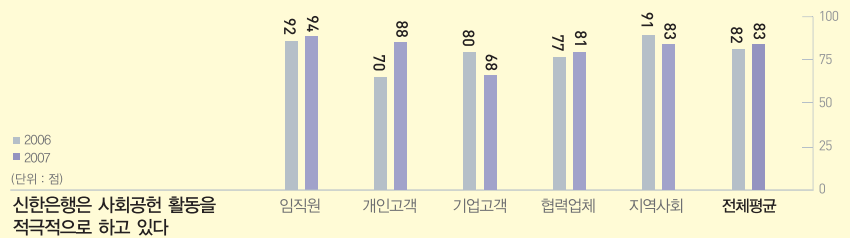
새로운 동전 발행 시 많은 비용이 발생함에 따라 가정에서 사용되지 않고 있는 동전을 유통시켜 사회적인 동전발생 비용절감에 앞장서고자 신한은행은 2007년 12월 동전을 교환하거나 기부하고자 하는 고객을 대상으로 '동전 모으기 행사'를 실시하였습니다. 동전 교환 고객에게는 저금통을 제공하고 사회복지공동모금회인 '사랑의 열매'와 연계한 기부금 행사를 함께 실시하여 기부를 원하는 고객이 쉽게 기부할 수 있도록 하였으며, 고객 기부금에 신한은행이 10%를 추가로 기부하여 고객과 신한은행이 함께하는 기부활동을 펼쳤습니다.

『환경지향』, 환경보전 사업

신한은행은 버려진 공간을 주민참여 공간으로 바꾸는 한평공원 조성사업, 전국 주요 국립공원 수목표찰 부착사업, 전국의 주요 산을 대상으로 1사1산 가꾸기 운동, 전국 환경사진 공모전, 영업점 인근 하천을 대상으로 한 지역사회 하천정화활동 등 내실 있는 지역사회 환경보전 사업에 지속적인 관심과 노력을 아끼지 않고 있습니다. 이와 관련한 자세한 내용은 본 보고서 환경성과 부분에 설명되어 있습니다.

이해관계자별 설문 결과

신한은행의 사회공헌활동에 대한 이해관계자 설문조사 결과, 83점으로 2006년과 비슷한 수준을 유지하였습니다. 기업시민으로서의 책임과 역할을 수행하기 위하여 신한은행은 자원봉사활동에 참가하는 것을 물론 기업의 이익을 사회에 환원하고, 그로 인한 성과와 가치를 지역사회와 공유하고 있습니다. 또 다양한 사회책임경영 프로그램을 추진하고 사회공헌형 상품을 지속적으로 개발하고 있으며, 2007년에는 수익의 일부를 지역사회에 환원하는 상품을 내놓기도 하였습니다. 앞으로도 더욱 체계적이고 지속적인 사회공헌활동과 지역사회를 위한 사회책임활동을 강화하겠습니다.



전문가 interview

임지에 국장 환경운동연합

사회책임경영을 위한 평가와 제언

신한은행은 기업의 특성을 살린 사회공헌 사업을 진행해왔습니다. 전국 영업점을 통한 지역사회의 커뮤니티 공간 구현, 기후변화에 대응 하는 다양한 실천 노력, 지역 취약계층에 문턱을 낮출 수 있는 금융상품의 개발 등은 신한은행이 고객에게 한발 더 다가설 수 있는 전략적 사회공헌 활동이 될 것입니다.

신한은행의 약속

신한은행은 금융기관으로서 책임을 다하기 위해 경제교육을 실시하고 있습니다. 특히 지역사회 주민의 니즈를 반영한 '한평공원을 조성하여 주민들에게 아름다운 휴식공간을 제공하고 있으며, 지역사회 밀착 프로그램을 개발하기 위하여 해마다 점차적인 노력을 확대해 가고 있습니다.





환경성과

*05

반드시 지켜야 할 푸르름이 있습니다.

맑은 새소리, 푸른 물소리, 바람소리...

우리 아이들이 고스란히 물려받아야 할

푹푹한 자연의 소리입니다.

신한은 자연과 하나 되어 푸른 희망을 노래합니다.

Disclosure on Management Approach

환경경영 관리체계

비전 및 전략

신한은행은 환경정책기본법, 자연환경보전법, 자원의 절약과 재활용 촉진에 관한 법률 등 국내 환경 관련 법규를 준수하며 정부와 지방자치단체의 환경보호 노력에 동참하고 있습니다. 전 세계적으로 관심의 대상이 되고 있는 친환경경영을 선제적으로 추진하는 것이 지속성장의 원동력을 인지하고 적극적으로 친환경 사업을 추진하며, 지속적으로 친환경 관련 상품을 개발하고 있습니다. 지역사회 및 공동체와 늘 함께 호흡하고 환경과 문화에 대한 지원을 적극적으로 돕기 위한 '서로 돕는 은행'을 환경에 대한 목표이자 전사적 경영이념으로 정하였습니다.

조직 내 책임

- 경영지원그룹 : 환경경영에 대한 총괄적인 관리 및 에너지 절약 정책 참여 권장 활동
- 총무부 : 본점 에너지 사용량 관리

중대성 평가

「IPS Materiality Test Model™」을 통한 중대성 평가를 실시한 결과 에너지 효율 제고 및 자원 절약, 온실가스 관리가 가장 중요한 핵심 이슈로 도출되었고 폐기물 및 폐수 관리, 기후변화대응 정책, 친환경구매 등이 지속적으로 관리가 필요한 이슈로 도출되었습니다. 이에 대한 자세한 내용은 보고서에 포함되어 있습니다.

주요 성과

구분	2006년	2007년
전기 사용량(kwh)*	11,360,340	10,606,080
도시가스 사용량(m³)*	872,399	729,000
시수 사용량(m³)*	75,827	72,565
지하수 사용량(m³)*	17,632	35,264
국제활동 참여	-	UNEP FI 신청 CDP 5 가입

*본점 기준

미래세대를 위해 지구와 자연을 살리는 일에 동참하고
신재생 에너지 사업에 대한 금융지원에 적극 나서고 있습니다.



환경경영

국제 규범 참여

UNEP FI 가입 및 활동 사항

- : 주요 활동 - 환경문제와 관련된 금융회사의 다양한 사회공헌활동을 지원 및 실행
- : 연례총회 참석(최소 2년에 1번은 의무 참석)
- : 환경보호에 관한 정책 및 구체적인 실천조치에 대한 활동 리포트 연 1회 제출

CDP의 주요 활동

- : 서명 투자기관, 설문대상 기업, 기타 전문가들과 함께 대상 기업에 온실가스 배출 관련 정보공개 요구
- : 기업들의 설문 응답을 통해 지역별·산업별 보고서 작성 및 웹 사이트 공개

CDP에서 요구하고 있는 온실가스 정보공개 대상 기업군

- : 전 세계 500대 기업(FT500) 등 대형 글로벌 기업 및 유수 기업

UNEP FI(United Nations Environment Programme Finance Initiative) 가입

UNEP FI는 1992년 리우 정상회담에서 지속가능 발전에 대한 전 세계적 합의를 거친 후 선진 금융기관의 제안으로 설립된 UN 산하 국제기구로서, 환경문제와 관련된 금융회사의 다양한 사회공헌활동을 지원하고 있습니다. 지구온난화에 따른 기후변화로 최근 금융기관은 환경 관련 기준에 못 미치는 기업들에 대한 대출을 제한하는 등 금융기관으로서의 환경경영 활동을 강화하고 있습니다.

신한은행은 지속 가능한 발전을 위한 금융기관으로서의 임무를 다하고자 2005년부터 준비하여 2008년 2월 UNEP FI에 가입하였습니다. 이에 따라 지속적으로 회원자격을 유지하고 전사적인 환경경영활동을 추진할 계획이며, 국제적 차원에서 환경규범 및 환경경영 관행을 준수하고 대중의 인식 제고 및 커뮤니케이션 강화를 위하여 노력하겠습니다.

온실가스 정보공개 프로젝트 (CDP: Carbon Disclosure Project) 서명기관 등록

최근 이산화탄소 배출 증가에 따른 지구온난화로 기후변화의 영향이 커짐에 따라 UN을 중심으로 세계 각국은 환경파괴 및 오염에 대한 규제를 강화하고 있습니다. 1997년 교토의정서를 통해 선진국의 탄소 배출량을 규제하기 시작하였으며, 2013년부터는 우리나라도 규제 대상 국가로 분류되어 온실가스 감축 의무를 다해야 합니다.

기후변화 협약에 따른 온실가스 감축 시책에 적극 대응하고 사회책임을 다하기 위하여 신한은행은 2007년 3월 CDP 5에 서명하였으며 2008년 2월 CDP 6에 서명하였습니다. CDP는 전 세계 금융투자기관들을 대신해 세계 주요 상장회사들로부터 기후변화의 주요 원인인 온실가스 배출과 관련하여 정확한 정보 및 이슈에 대한 장단기적 기업 경영전략을 요구하고 수집하여 이를 토대로 연구·분석을 수행하는 글로벌 프로젝트로 2000년부터 1년 단위로 시행되고 있습니다.

신한은행은 기업에 탄소 정보공개를 요구하는 활동을 통해 기업에서 지속가능한 발전을 위하여 적극적으로 기후변화 대응 노력을 전개할 것으로 기대하고 있습니다.

국내 활동

녹색구매 자발적 협약 체결

환경친화적인 생산·유통·소비문화 확산을 위하여 지속가능 경영기업과 2007년 11월 '녹색구매 자발적 협약'을 체결하고 친환경상품 구매규정, 구매 시스템 정비, 녹색구매 교육, 해외연수단 운영 등 다양한 활동을 전개하여 녹색구매 이행을 위한 발판을 마련하였습니다. 녹색구매 자발적 협약 참여 기업은 친환경상품 구매 촉진을 기본으로 하며, 12월에는 친환경상품 정책 연수단 운영과 녹색구매 자발적 협약 실무위원회를 개최하여 녹색구매 운영계획을 수립하였습니다.

친환경상품 전문 e-마켓플레이스 구축 사업

친환경상품 구매 활성화와 관련산업의 발전을 위하여 2007년 11월 금융권 최초로 친환경상품진흥원, 스피트켄 소기업과 함께 친환경상품 전문 e-마켓플레이스 구축 사업에 참여하게 되었습니다. 친환경상품 전문 e-마켓플레이스 구축을 통한 친환경상품의 구매 활성화에 기여해 친환경상품 인증기업의 판로 지원 및 구매기관·기업의 구매업무 효율성 제고를 달성할 수 있을 것으로 기대하고 있습니다. 2008년 7월 그랜드 오픈 예정으로, 신한은행의 전자상거래 에스크로 서비스 및 친환경상품진흥원의 시스템과 연계하여 편리하고 안전한 구매 및 결제가 이루어지도록 하였습니다.



친환경상품 e-마켓플레이스 업무 협약식

신·재생에너지 산업에 대한 금융지원

국제적인 환경 대책 강화로 인해 유럽·북미·아시아 지역을 중심으로 대체에너지로서 신·재생에너지 개발에 집중하고 있으며 각국 정부의 적극적인 지원을 통해 시장 규모가 급성장하고 있습니다. 우리나라에서는 정부가 2007년 기준 0.2% 수준인 신·재생에너지 비율을 2011년까지 전체 에너지 소비량의 7% 수준까지 올리고, 태양광·풍력·연료전지를 3대 중점기술개발 분야로 선정하여 지원체계를 확대하고 있습니다. 신·재생에너지 산업은 정부 정책산업으로 시장리스크가 적음에도 불구하고 해당업체의 열악한 재무구조나 상환기간의 장기화, 초기 투자규모의 대형화 등의 제약조건으로 인해 우량기업의 지급보증, 담보권 설정 등 채권보전이 명확할 경우에만 금융지원을 실시해 왔습니다. 그러나 신한은행은 신·재생에너지 개발 및 온실가스 배출 감축 등 정부의 환경정책에 적극 부응하고 신·재생에너지 산업에 대한 적극적인 금융지원을 위하여 2007년 5월 기술신용보증기금과 태양광발전사업자 금융지원을 위한 협약을 체결하였습니다. 신한은행과 기술신용보증기금이 추천한 상업용 태양광발전사업자를 대상으로, 정책자금인 에너지이용합리화자금과 함께 부족한 부분은 은행자금인 일반자금대출을 통해 재원을 마련하고 있습니다. 2006년 (주)한라전공에 64억을 지원하였으며, 2007년 (주)헤이에너지 외 14개 업체에 833억여원을 지원하였습니다. 재무적 안정성이 높고 실적이나 기술력 등 경쟁력 요인의 검증 및 채권보전 보완이 비교적 쉬운 업체를 선정하고 있지만, 추후 관련기관과의 협력체계를 구축하여 채권보전 방안을 수립함으로써 금융지원이 확대될 수 있도록 유도하겠습니다. 신한은행은 2007년 태양광·풍력·연료전지에 주력하였으며, 2008년은 폐기물·연료전지를 이용한 신·재생에너지 사업 지원을 중점적으로 추진할 계획입니다.

지원방안

대출재원	에너지이용합리화자금(정책자금)	일반자금대출(은행자금)
대출한도	- 시설: 70억원 이내(소요자금 90%) - 운전: 5억원 이내	소요자금 범위 내
대출금리	에너지관리공단 고시금리	3M CD + 3% 이내
대출기간	- 시설: 5년 거치 10년 분할상환 - 운전: 1년 거치 2년 분할상환	- 시설: 1년 거치 13~14년 분할상환 - 운전: 1년 거치 2년 분할상환
채권보전	- 발전대금채권 양도담보, 당행 및 기업은행 수령계좌 직권설정으로 자금관리 - 대주주 연대보증, 시공사 모듈성능 보장 및 유지보수 약정	

친환경적 기업 운영

에너지 사용 및 절약 노력

에너지 절약을 생활화하여 비용 절감을 통한 수익 극대화를 추구하고 환경보호에도 기여하고자 하는 인식이 확산되어 있습니다. 정부의 에너지 절약 정책에 적극 참여하고 경비를 절감하기 위하여 2006년 8월 서울시와 에너지 절약 실천 협약을 체결하였습니다. 에너지 절약 세부 추진방안을 수립하고 적극적으로 실천하여 에너지 절약에 대한 임직원의 의식을 향상시키고 임직원의 자발적인 동참을 유도하고 있습니다.

에너지 사용량(본점 기준)

	2005년	2006년	2007년
전기 사용량(kwh)	7,269,698	11,360,340	10,606,080
도시가스 사용량(m³)	592,656	872,399	729,000
사수 사용량(m³)	52,265	75,827	72,565
지하수 사용량(m³)	39,901	17,632	35,264

에너지 절약을 위한 중점 추진 방안

구분	세부 추진 방안
전기 사용 절감	- 영업점 실내온도 22도로 유지
	- 업무시간 전후 불필요한 부분 소등
	- 야근 시 부속실 전등 소등
물 사용 절감	- 퇴근 시 에너지관련 시설 차단 여부 확인
	- 화장실 위생기구 수압조정(저압유지) 및 누수 확인
연료 사용 절감	- 식당 수도꼭지 상태 확인
	- 부속실 냉·난방 중지 확인
	- 냉·난방 가동 시 환기시설 가동 중지
기타	- 냉·난방 가동시간 효율적 조정
	- 불필요한 개인용 전열기구 사용 금지
	- 냉·난방 시 출입문 및 창문 열린 상태 확인
	- 소비절약 담당자 지정
	- 분리수거 및 재활용, 환경친화적 소비재 사용
	- 폐기물 감축



청량산 훼손 나무 입양



1서산 가꾸기 운동



국립공원 지킴이 협약식

환경보호 대외 활동

수목표찰부착사업

신한은행은 1992년부터 전국의 주요 국립공원과 서울대공원, 용산 전쟁기념관 등에 수목표찰을 부착하여 수목에 대한 이해를 높이고 자연보호 의식을 일깨워 주었습니다. 식물의 크기나 꽃이 피는 시기 등에 대한 설명이 담겨 있는 수목표찰은 전문가의 고증을 거쳐 제작되었습니다. 신한은행은 2007년까지 지리산 3,160개, 덕유산 1,796개, 월악산 1,264개 등 총 2만 5,462개의 수목표찰을 부착했습니다.

1서산 가꾸기 운동

1991년부터 전국의 주요 산을 대상으로 자연보호 활동 및 등산객들의 행락질서 계도를 목적으로 '1서산 가꾸기' 운동에 참여하고 있습니다. '북한산 계곡 내 오물 수거 및 꽃나무 동산 가꾸기' '산림 원형 보전 및 산불 예방 운동 숲선수범' '취사행위 및 오물 투기 행위 금지 계도' '자연보호용 쓰레기 봉투 배부' 등의 활동을 하였으며, 매년 190여개 영업점에서 2,000여명의 직원이 참여하고 있습니다.

환경사진공모전

신한은행은 1994년부터 매년 '전국 환경사진 공모전'을 개최하여 우리 삶의 기반인 자연환경을 소중히 여기고 아끼는 데 앞장서고 있습니다. 2007년 11월 '제4회 전국 환경사진 공모전'을 개최하였으며, 입상

작은 일반인들에게 자연환경의 소중함을 일깨우고 환경보전에 대한 공감대를 형성하기 위하여 전국 주요 영업점에 순회 전시하고 있습니다.

그린 페스티벌 데이 실시

2007년 5월 전국 50여개의 산을 대상으로 한 등반 및 정화활동을 병행하는 '그린 페스티벌 데이'를 실시하였습니다. 전국 250개 지점에서 3,500여명이 참여하여 등산로 정화활동을 실시하였으며, 성남 분당지역 20개 지점 300여명이 남한산성 내에 야생화 꽃모종 1만 1,000여 포기를 심는 행사를 가졌습니다.

지역사회 하천 정화활동

신한은행은 각 지역사회 하천을 인근 지점의 직원들이 정화하는 프로그램을 펼치고 있습니다. 이에 따라 서울 지역 양재천 정화활동, 안양지역 안양천 정화활동 등 지역사회와 연계된 하천 정화활동을 지속적으로 실시하고 있습니다.

태안 기름유출 재해지역 자원봉사

신한은행은 2007년 12월 발생한 사상 최악의 기름유출 사고로 고통을 받고 있는 태안반도지역에서 기름오염 지역의 정화활동을 실시하였습니다. 2007년 말부터 2008년 초까지 총 5회차에 걸쳐 1,000여명의 임직원이 자원봉사자의 손길이 닿지 않는 갯벌을 대상으로 기름띠 제거 등의 봉사활동을 전개하였습니다.

한평공원

지역사회 주민들에게 쉴 수 있는 공간을 제공하고 아름다운 동네 만들기의 일환으로 3.3㎡(1평) 내외 크기의 공원을 만들어 주민들에게 아름다운 휴식공간으로 되돌려 주고 있습니다. 한평공원은 장소 선정에서부터 설계, 시공까지 모든 과정에 주민이 주도적으로 참여하여 주민의 니즈에 맞는 공간을 조성하였으며, 이러한 과정을 통해 주민들과 더 많은 공감대를 형성하였습니다.



중국 청도 후산지킴이 활동



하천 정화활동



청계천 봉사활동



태안 기름유출 재해지역 자원봉사

	2005년	2006년	2007년
장소	창동	둔촌동	성산시영아파트
	금화동	성서동	부평문화의 거리
		철산동	부천 오정구
		하계동	영월군 남면 토교3리
		신내동	안산시 선부2동
조성된 한평공원 수	2개	5개	5개

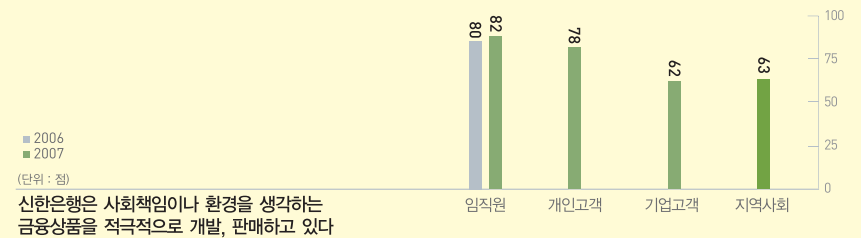
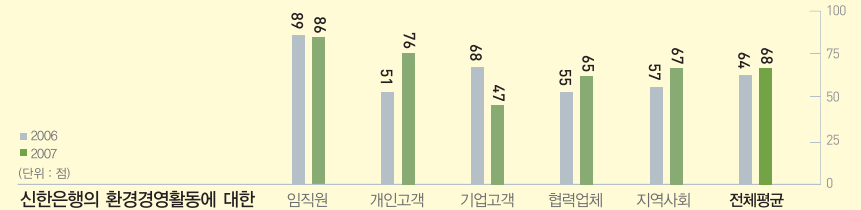


한평공원



이해관계자별 설문 결과

환경보호활동 및 환경경영에 대한 조사 결과는 68점으로 2006년과 비슷한 수준으로 나타났습니다. 환경경영에 대한 체계적인 경영활동을 수립하여 임직원의 전사적 활동을 추진하고, 적극적인 환경보호활동뿐만 아니라 환경관련 금융상품 등을 개발하여 환경경영에 대한 이해관계자 만족을 향상시키기 위하여 힘쓰겠습니다.



**본 항목은 2006년 임직원, 2007년 임직원, 개인고객, 기업고객, 지역사회를 대상으로만 조사하였음

전문가 interview

임지에 국장 환경운동연합

사회책임경영을 위한 평가와 제언

지구 환경을 지키는 역할은 환경영향이 큰 기업만 가지고 있는 것은 아닙니다. 환경을 매년 꾸준히 오염시키고 기업의 사회적 책임을 이행하지 않는 기업에는 투자하지 않는 원칙이나 지구의 지속가능성을 고려한 금융상품을 개발하는 등 금융산업의 특성을 살린 전략적 환경경영을 실천해야 합니다. 또한 각 지점이 에너지 절약 및 기후변화 대응 등 고객과 함께할 수 있는 다양한 환경실천 프로그램을 마련한다면 신한은행이 새로운 환경사랑방의 역할을 할 수 있을 것입니다.

신한은행의 약속

신한은행은 사회책임경영 기업을 대상으로 대출을 지원하는 등 적극적인 정책을 추진하고 있습니다. 사회책임경영을 접목한 금융상품 및 서비스 강화의 일환으로 금융 소외계층을 위한 지원을 매년 꾸준히 실시해 왔습니다. 또한 국립공원 수목표찰 부착사업, 환경사진공모전, 1사산 지키기 등 다양한 환경경영 활동을 전개하였으며, 아름다운재단·사회연대은행·환경재단 등 NGO와의 파트너십을 통해 나눔교육과 저소득빈곤층 지원사업, 환경페스티벌과 같은 공익연계 프로그램을 진행하였습니다. UNEP FI와 CDP 6에 가입 및 등록하여 금융기관으로서 적극적인 환경경영실천을 유도하고 있으며, 사회책임투자 활동을 지속적으로 강화하겠습니다.

제3자 검토의견서

‘신한은행 2007 사회책임보고서’ 독자 귀중

산업정책연구원(이하 ‘검토인’)은 신한은행으로부터 ‘신한은행 2007 사회책임보고서(이하 ‘보고서’)에 대한 검토의견서 제출을 요청 받았습니다. 본 보고서에 포함된 정보의 수집과 작성, 정보수집 시스템 및 내부통제의 유지에 대한 책임은 신한은행에 있습니다. 본 검토의견서 업무에서는 신한은행과 합의된 내용에 따라 보고서의 주장과 데이터 신뢰성에 대한 검증은 실시하지 않았습니다. 검토의견서의 목적은 신한은행이 작성한 사회책임보고서의 정보 및 주장이 중대한 오류나 편견을 담고 있는지와 보고서의 강약점을 분석하여 독립적 의견을 제시하는 데 있으며, 이에 따라 다음과 같은 제3자 검토의견서를 제출합니다.

독립성(Independence)

본 검토인은 본 보고서에 포함된 주요 사항에 대한 작성에 참여하지 않았으며, 회사의 어떠한 영향력이나 이해상충으로부터 거리를 둘 수 있는 독립성과 자율성을 지니고 있습니다. 또한 검토인은 신한은행의 운영활동 전반에 걸쳐 영리를 목적으로 하는 어떠한 이해관계도 맺고 있지 않습니다.

검토기준(Criteria)

본 검토인은 보고서가 (1) GRI 지속가능경영 보고서 작성가이드라인 G3 버전*, (2) AA1000 Assurance Standard**의 3대 검증 기준(중대성, 완전성, 반응성)과 (3) BEST 가이드라인(BEST Sustainability Reporting Guidelines: BEST 지속경영보고 가이드라인***) 기준으로 보고수준을 검토하였습니다.

* GRI(Global Reporting Initiative) 지속경영보고서 작성가이드라인은 1997년에 국제적 환경단체연합인 환경책임경제연합 (CERES)과 유엔환경계획(UNEP)이 합작하여 제정한 지속경영 보고서 작성 가이드라인으로, 2006년 10월 개정판 G3 버전을 공식 발표하였습니다.

** AA1000(Assurance Standard)는 영국에 소재한 사회책임경영 관련 비영리기관인 AccountAbility에서 1999년에 사회적·윤리적인 회계·감사·보고에서의 질을 향상하여 조직 전반적인 성과와 책임성을 증진시키고자 개발된 지속경영보고서 검증기준입니다.

*** BEST 가이드라인(BEST Sustainability Reporting Guidelines)은 국내 지식경제부, 대한상공회의소, 산업정책연구원이 공동으로 개발한 보고서 가이드라인으로서 기업의 보고 수준을 단계별(5단계)로 파악할 수 있습니다.

검토방법 및 검토범위(Work undertaken and Scope)

본 검토인은 다음과 같은 과정을 통해서 본 보고서의 중대성·완전성·반응성을 확인하였습니다.

- 보고서 및 지속경영 성과 : 보고서 초안 및 지속경영 주요 성과 자료
- 신한은행의 언론 보도내용 검토

검토의견(Conclusions)

상기의 검토 절차에 따라 다음과 같은 검토의견을 밝힙니다. 본 검토인은 보고서에 실린 보고내용이 중대한 오류나 편견을 담고 있지 않은 것으로 파악합니다. 모든 중대한 검토결과를 본 검토의견서에 포함시켰으며, 세부 검토결과 및 향후 권고사항은 신한은행에 제출하였습니다.

1) 산업정책연구원(IPS: The Institute for Industrial Policy Studies)

산업정책연구원은 1993년 설립되어 2002년부터 윤리경영, 사회책임경영, 지속경영 관련 분야에서 경험을 쌓은 전문기관이며, 본 검토인은 경영전반, 회계, 환경 등 전공자로서 국내 주요대학 교수진 및 지속경영 자문에서 경험을 쌓고 전문교육을 이수한 전문가로 구성되었습니다.

• **중대성(Materiality)** : 본 보고서는 경제·사회·환경에 걸쳐 신한은행에 가장 중요한 정보를 포함하고 있는가?

본 검토인은 신한은행에 가장 중요한 정보를 누락하거나 제외하지 않았다고 판단합니다. 신한은행은 사내정책, 규범 및 법류, 설문조사, 벤치마킹, 기사검색을 통해 중대성 이슈를 파악하고 있으며, 중대성 이슈를 판단하는 기준이 전년 보고서에 비해 향상되었다고 판단됩니다. 다만 앞으로 이해관계자들이 원하는 핵심 이슈를 지속적으로 파악하기 위하여 중대성 평가 모델을 보다 정교화하고, 중대 이슈를 핵심적으로 보고할 것을 권고합니다.

• **완전성(Completeness)** : 본 보고서에 수록된 정보가 신뢰할 수 있고, 이를 뒷받침하는 수집 시스템이 완전하고 타당한가?

본 검토인은 사회책임경영 성과를 측정하는 정보수집 시스템이 타당하며, 이에 따라 수록된 데이터가 신뢰할 수 있다고 판단합니다. 사회책임경영 활동을 총괄 담당하는 사회협력팀을 통해 통합적으로 관리하고 있으며, 이해관계자별 해당부서는 내부 회계관리시스템, VOC상담창구 등으로 통해 데이터를 관리하고자 노력하고 있음을 확인하였습니다. 다만 재무 이외의 사회 및 환경 부문에서도 측정·관리시스템을 보다 정교화하고, 사회책임성과에 대한 측정 및 평가 시스템을 보완할 것을 권고합니다.

• **반응성(Responsiveness)** : 본 보고서는 신한은행의 이해관계자에게 중요한 정보를 포함하고 있는가?

본 검토인은 신한은행이 임직원, 고객, 협력업체, 지역사회를 대상으로 사회책임경영에 대한 설문조사를 실행하고 이에 대한 보고를 하여 내외부 이해관계자의 니즈를 파악하고자 노력하였음을 알 수 있었습니다. 특히 2006년 목표대비 활동성과와 내년 목표치를 보여줌으로써, 신한은행의 사회책임 활동을 보다 쉽게 이해할 수 있도록 노력하였다고 판단합니다. 다만 이해관계자 설문조사 뿐만 아니라 다양한 커뮤니케이션 채널을 통해 이해관계자의 의견을 수렴할 것을 권고합니다.

본 검토인은 본 보고서의 BEST 기준 보고율 및 정보의 심도를 고려한 결과, 'BEST 가이드라인' 5단계 중 정착형인 제4단계를 83.1% 충족하고 있다고 판단합니다.

향후 고려되어야 할 사항

신한은행의 작년 보고서에 비해 중대성 평가 모델을 사용하여 보다 중대 이슈를 파악하고자 하였으며, GRI G3기준에 맞추어 경영 방식공시(Disclosure on Management Approach)를 하고자 노력하였습니다. 향후 발간될 보고서에서는 정보수집 시스템의 작동여부, 절차 및 역량에 대한 '제3자 검증'을 통하여 이해관계자에 대한 신뢰도를 높일 것을 권고합니다. GRI 및 BEST 기준에 따른 지표 보고수준을 향상시키고, 보고내용에 있어 정량적인 정보의 비중을 높일 것을 권고합니다. 또한 경제, 사회, 환경 각 영역 간 균형있는 정보를 제공할 것을 권고합니다. 본 검토의견서를 바탕으로 신한은행이 보다 체계화된 사회책임경영 활동과 보고서 발행 시스템을 수립하고 개선해 나아갈 것을 권고합니다.

2008년 4월 25일

(사)산업정책연구원 지속경영연구센터장 / 서울대학교 경영대학 교수 **조동성**



BEST/GRI INDEX

BEST Index 충족 상태

본 보고서는 GRI G3 가이드라인, GRI 금융업부가지표, BEST 가이드라인을 기준으로 작성되었습니다. 각 가이드라인에 해당하는 내용을 보고서에서 찾기 쉽도록 다음과 같이 각 지표에 해당하는 보고내용의 위치와 보고 상태를 표기하였습니다.

표식	●	◐	○	N/A
설명	보고	일부 보고	보고 안됨	해당 없음

가. 보고서 개요

	BEST 지표내용	해당 페이지	보고상태	관련 G3 지표
기업 현황 소개	A_1 지속가능경영에 대한 비전과 이에 대한 CEO 성명서	6-7	●	1.1
	A_2 주요 위험 및 기회요소	12,15	◐	1.2
	A_3 기업명	10	●	2.1
	A_4 주요 제품과 서비스	6,48-51	●	2.2
	A_5 주요 부서 조직도 및 자회사, 제휴사 등의 현황	13	●	2.3
	A_6 합자회사, 일부 소유 자회사, 임대설비, 외주운영 등의 현황	13	●	3.8
	A_7 해외 사업장 현황	39	●	2.4/2.5
	A_8 조직의 법적 소유구조의 성격	13	●	2.6
	A_9 활동 시장의 성격	13	●	2.7
	A_10 조직 규모	10	●	2.8
	A_11 국내외 산업 및 비즈니스 협회 가입 현황	80	●	4.13
보고서 내용	B_1 보고 범위	내지	●	3.6
	B_2 보고서 범위 제한 요소	내지	●	3.7
	B_3 보고기간	내지	●	3.1
	B_4 경제적·사회적·환경적 성과의 비용과 효과 산출 기준과 정의	내지	●	3.5
	B_5 경제적·사회적·환경적 성과의 측정방법의 변화	내지	●	3.11
	B_6 보고주기	내지	●	3.3
	B_7 보고서 신뢰성 향상을 위한 노력	74-75	●	3.13
	B_8 이전 보고서 이후 변동사항	내지	●	2.9/3.2
	B_9 보고서 담당자 연락처	내지	●	3.4
	B_10 BEST 매트릭스	76-79	●	3.12

가. 보고서 개요

	BEST 지표내용	해당 페이지	보고상태	관련 G3 지표
이해관계자 참여	C_1 주요 이해관계자의 파악기준 및 선정	18	●	4.14/4.15
	C_2 이해관계자 참여 방식	22-23	●	4.14/4.16/SO1
	C_3 이해관계자 참여 결과 및 사용	22-23,29,51,57,60,65,73	●	4.17
지속경영	D_1 경제적·사회적·환경적 목표	18	●	-
	D_2 경제적·사회적·환경적 성과	19-21	●	-
	D_3 향후 지속경영 전략 및 목표	18-21	●	-

나. 경제성과

	BEST 지표내용	해당 페이지	보고상태	관련 G3 지표
경제	EC1 생성 및 분배된 경제적 가치 창출과 분배	19,33-34	●	EC1
	EC2 기후변화에 따른 경제적 영향	-	○	EC2
	EC3 조직의 정액연금제도 약정의 보상범위	54	◐	EC3
	EC4 주요 사업지역에서 인력 수급 및 조달	39	◐	EC6/EC7
	EC5 정부 수취 보조금	-	N/A	EC4
	EC6 비핵심사업 인프라 구축	62-65	●	EC8
	EC7 간접적 경제효과	37	◐	EC9
	EC8 브랜드 가치	38	◐	-
	EC9 혁신경영 성과	35-37	●	-
	EC10 창조경영 성과	38-39	●	-
EC_DMA 경영방식공시\경제	32	●	DMA	

다. 사회성과

	BEST 지표내용	해당 페이지	보고상태	관련 G3 지표
지배구조 및 리스크 관리	GR1 기업지배구조	13-14	●	4.1/4.2
	GR2 사외이사 비율	14	●	4.3
	GR3 이사회 구성 현황	14	●	4.2
	GR4 이사회의 전문성을 나타내는 프로세스	14	●	4.7
	GR5 이사회의 경제적, 사회적, 환경적 성과 관리 및 평가 프로세스	14	●	4.9
	GR6 경제·사회·환경 정책을 수립·실행·감독하는 조직구조	15	●	4.1

다. 사회성과

	BEST 지표내용	해당 페이지	보고상태	관련 G3 지표
지배구조 및 리스크 관리	GR7 임원보상과 조직의 경제적, 사회적, 환경적 성과와의 연계	14	●	4.5
	GR8 이사회 활동내용 및 결정사항	14	●	-
	GR9 기업 지배구조 관련 법규 준수현황	14	●	-
	GR10 기업에서 사용하는 경제·사회·환경 활동에 관련된 헌장	27	●	4.8/4.12
	GR11 기업의 사전예방원칙 준수 여부	15	●	4.11
	GR12 주주의 이사회 권고안 및 제안 제출방법	14	●	4.4
	GR13 조직 최상위기구의 이해 충돌 방지 프로세스	14	●	4.6
종업원	EM1 종업원 현황	53	●	LA1
	EM2 종업원과 경영진의 구성현황	53	●	LA13
	EM3 남녀 간 종업원 평균 임금	-	○	LA14
	EM4 사업지역, 동종산업과 비교한 임금 및 복리수준	-	○	EC5
	EM5 고용창출률 및 이직률	53	●	LA2
	EM6 평균 근속 연수	53	●	-
	EM7 차별관행 예방정책 및 모니터링 결과	53-54	●	HR4
	EM8 결사자유 정책	57	●	HR5
	EM9 아동노동금지 정책 및 모니터링 결과	54	●	HR6
	EM10 강제노동금지 정책 및 모니터링 결과	54	●	HR7
	EM11 노동조합 관련 조직개요	57	●	-
	EM12 노동조합 종업원 가입조항 및 가입 종업원 현황	57	●	LA4
	EM13 기업의 운영 변화 시 종업원에 대한 정보 제공, 협의 등에 대한 정책 및 프로세스	-	○	LA5
	EM14 안전보건 위원회에 대한 설명	56	●	LA6
	EM15 산업안전보건에 관련된 노사합의 사항	56-57	●	LA9
	EM16 종업원과 관련된 국제 규범 및 표준 준수현황	-	○	-
	EM17 ILO 협약 중 산업안전보건 관리 항목에 대한 준수현황	-	○	-
	EM18 질병예방 및 건강증진 정책과 프로그램	56	●	LA8
	EM19 부상 및 질병발생 종업원 수와 결근율	56	●	LA7
	EM20 종업원 복리후생 제도	56	●	LA3
	EM21 종업원 근로환경 개선을 위한 노력	56	●	-
	EM22 종업원 관련 법규 준수 현황	54	●	-
	EM23 부당노동행위 제보 프로세스 및 운영현황	54	●	-
	EM24 노동쟁의 현황	57	●	-

다. 사회성과

	BEST 지표내용	해당 페이지	보고상태	관련 G3 지표
종업원	EM25 윤리경영 전담부서, 투자 규모, 보고라인	26	●	-
	EM26 윤리경영에 대한 정기적인 교육 및 지침제공	26-29	●	-
	EM27 종업원 교육훈련 평균시간	55	●	LA10
	EM28 종업원 교육훈련 프로그램	55	●	LA11
	EM29 성과 및 경력개발 관련 종업원 상담제도 운영	55	●	LA12
	EM30 인권관련 교육을 받은 종업원의 비율	54	●	HR3
	EM31 인권관련 교육을 받은 경비·경호·보안을 담당하는 종업원의 비율	54	●	HR8
	EM32 임직원의 가족친화경영을 위한 정책과 지원제도	53,56	●	-
	EM_DMA1 경영방식공시_인권	26,52	●	-
	EM_DMA2 경영방식공시_노동	52	●	-
협력업체	PN1 협력업체의 특성 및 지속경영 이슈	58-59	●	-
	PN2 협력업체 선정요인 중 사회적·환경적 성과에 대한 고려	-	○	HR1
	PN3 협력업체의 사회적·환경적 성과에 대한 평가 프로세스	-	○	HR2
	PN4 협력업체의 사회적·환경적 성과에 대한 지원 및 감사 프로세스	-	○	-
	PN5 협력업체 불만처리 제도 및 처리결과	-	○	-
소비자	CS1 제품 및 소비자의 특성 및 지속경영 이슈	42-43	●	-
	CS2 소비자 관련 법규 준수 현황	44-45	●	-
	CS3 공정경쟁, 독점금지과 관련된 정책 및 관리	27	●	SO7
	CS4 제품 및 서비스 수명주기 동안 소비자 안전보건을 위한 정책 및 관리	-	N/A	PR1
	CS5 제품정보 제공 관련 정책 및 관리	45	●	PR3
	CS6 소비자의 주요 의견 및 반영결과	44-47	●	-
	CS7 사회적·환경적 이슈를 고려하여 혁신한 제품과 서비스	44	●	-
	CS8 제품영향을 감소하기 위한 노력	48	●	-
	CS9 소비자 만족 관련 정책 및 관리	42-45	●	PR5
	CS10 자발적 또는 비자발적 제품철회 사례 및 이유설명	-	N/A	-
	CS11 소비자 안전보건 관련 법규위반 및 민원 사례	-	○	PR2
	CS12 제품정보 제공 관련 법규위반 사례	45	●	PR4/PR9
	CS13 광고에 관련된 표준과 자발적 강령준수 현황	45	●	PR6
	CS14 광고와 마케팅 관련 법규위반 사례	45	●	PR7
	CS15 소비자 사생활 침해와 관련된 불만사항	44-45	●	PR8
CS_DMA 경영방식공시_제품책임	42	●	-	

BEST/GRI INDEX

다. 사회성과

	BEST 지표내용	해당 페이지	보고상태	관련 G3 지표
지역사회	CO1 활동하는 지역사회의 특성 및 지속경영 이슈	61-62	●	SO1
	CO2 활동하는 지역사회의 요구사항을 처리하는 내부 정책, 절차	61-62	●	HR9/SO1
	CO3 지역사회 프로그램을 위한 사내 구성원 투입시간 및 투입비용	61	●	-
	CO4 지역사회 프로그램의 성과	62-65	●	-
	CO5 뇌물 및 부패와 관련된 정책 및 관리	27-28	●	SO2/SO3 /SO4
	CO6 정치적 로비와 헌금과 관련된 정책 및 관리	27	●	SO5
	CO7 정당 및 정당후원기관에 대한 기부금	27	●	SO6
	CO8 사회성과와 관련한 수상실적	12	●	2.1
	CO9 법규 위반으로 인한 제재 현황	27	●	SO8
	CO_DMA 경영방식공시/사회	61	●	

라. 환경성과

	BEST 지표내용	해당 페이지	보고상태	관련 G3 지표
환경정책 및 투자	EV1 환경관련 투자 및 비용	70	●	EN30
	EV2 환경영향감소를 위한 정책	68-69	●	-
	EV3 정량화된 환경목표 및 성과	68,71	●	-
	EV4 온실가스 저감 이니셔티브 및 성과	69	●	EN18
	EV5 재생가능한 에너지원 사용 현황 및 에너지 효율향상을 위한 이니셔티브	71	●	EN5/EN6 /EN7
	EV6 천연생태계의 보호 및 복구를 위한 목표, 프로그램	-	N/A	EN14
원재료 및 에너지 사용	EV7 직접 에너지 사용량(운영, 제품생산, 운송 포함)	-	○	EN3
	EV8 간접 에너지 사용량	71	●	EN4
	EV9 총 수자원 사용량	71	●	EN8
	EV10 물을 제외한 형태별 총 원자재 사용량	-	○	EN1
	EV11 재생원료 사용비율	-	○	EN2

라. 환경성과

	BEST 지표내용	해당 페이지	보고상태	관련 G3 지표
환경영향	EV12 온실가스 배출량	-	○	EN16
	EV13 간접 온실가스 (CO2,CH4,N2O,HFCs,PFCs,SF6) 배출량	-	○	EN17
	EV14 오존파괴물질 배출량	-	○	EN19
	EV15 NOx, SOx 등 주요 대기오염물질 배출량	-	○	EN20
	EV16 형태별, 최종 처리방법별 폐기물의 양	-	○	EN22
	EV17 수계 폐기량	-	○	EN21
	EV18 물의 재활용과 재사용	-	○	EN10
	EV19 조직이 방출한 폐수가 수역 및 생태계에 미치는 영향	-	N/A	EN25
	EV20 조직의 취수가 수자원 안정성 및 생물다양성에 미치는 영향	-	N/A	EN9
	EV21 화학물질, 기름, 연료누출로 주변 환경에 미친 영향	-	N/A	EN23
	EV22 생물다양성 가치가 높은 지역의 사업장 위치, 크기, 생물다양성에 영향을 주는 사례	-	N/A	EN11/EN12
	EV23 주요 제품과 서비스의 환경적 영향	68	●	EN26
	EV24 제품 중 재생 가능한 제품 무게와 실제 재생 무게의 비율	-	N/A	EN27
	EV25 간접에너지 감축 성과	68,71	●	EN7
	EV26 생명다양성 가치가 높은 지역에서의 사업활동 및 운영과 생물 다양성에 미치는 영향관리	-	N/A	EN12/EN14
	EV27 조직의 활동에 의해 야기된 자연서식지의 변화 및 조직이 자연서식지를 보호하거나 복구한 사례	-	N/A	EN13
	EV28 사업활동지역에서 서식하는 동식물 중 멸종위기 동식물 명단에 등록된 종의 수	-	N/A	EN15
	EV29 바젤협약 첨부 I,II,III 그리고 VIII 기준 위험 폐기물의 발생, 운송, 수입, 수출, 처리	15	●	EN24
	EV30 물류과정 중 운송의 중대한 환경영향	-	N/A	EN29
	EV31 환경관련 법규 준수 현황(지역별, 산업별) 과 법규 위반 및 벌금 내역	68	●	EN28
EV_DMA 경영방식공시/환경	68	●		

마. 금융서비스 기관 사회 성과 지표

	BEST 지표내용	해당 페이지	보고상태	관련 G3 지표
관리시스템	CSR1 CSR 정책	18-19	●	
	CSR2 CSR 조직	19	●	
	CSR3 CSR 감사	13-14	⦿	
	CSR4 민감한 이슈에 대한 관리	15	●	
	CSR5 법규위반 사항	27	●	
	CSR6 이해관계자 대화와 절차	22-23,29,47,57,60,65,73	●	
내부적 성과	INT1 내부 CSR정책	18-19	●	
	INT2 이직률과 고용창출	52	●	
	INT3 임직원만족도	52	●	
	INT4 임원보상	14	⦿	
	INT5 지속가능한 성장을 위한 보상	55	⦿	
	INT6 남녀 연봉비율	-	○	
	INT7 임직원프로파일	14,53	●	
협력업체	SUP1 주요협력업체모니터링 정책 및 절차	60	⦿	
	SUP2 공급자 만족도	60	●	
사회	SOC1 자선기부	61,64	●	
	SOC2 경제적 부가가치 창출 효과	33-34	⦿	
소매금융	RB1 Retail Bank 정책	49-50	⦿	
	RB2 대출프로파일	49-50	●	
	RB3 사회적 혜택을 제공하는 대출 정책	49-50	●	
기업금융	IB1 투자정책	-	○	
	IB2 고객프로파일	42-43	●	
	IB3 사회적 혜택을 제공하는 거래 정책	70	●	
자산관리	AM1 자산관리 정책	-	○	
	AM2 사회적 혜택을 제공하는 자산관리 정책	-	○	
	AM3 주주의 주도적인 SRI 정책	48	⦿	

바. 금융서비스 기관 환경 성과 지표

	BEST 지표내용	해당 페이지	보고상태	관련 G3 지표
내부 수단	방침 F1 핵심금융사업에 적용되는 환경정책 설명	15,69	●	
	F2 핵심 금융사업에서 환경 리스크 평가 및 심사(Screening) 절차에 대한 설명	15, 홈페이지 경영공시	●	
	F3 환경 위험 평가가 각 핵심 금융 사업에 적용되는 기준점·시작점을 명시	-	○	
	F4 위험 평가시 제기된 환경 이슈에 대한 고객의 실천 및 준수 여부를 모니터링하기 위한 절차 설명	-	○	
	F5 환경리스크 및 위험을 관리하는 직원역량을 강화시키기 위한 절차 설명	15	⦿	
	F6 핵심 기업활동과 관련된 환경 위험 시스템 및 절차 리부를 포함한 감사의 실시횟수 및 빈도	-	○	
외부 관행	F7 환경 위험 및 기회와 관련하여 고객·파트너기업·비즈니스 파트너와의 상호교류에 대한 설명	-	○	
	F8 투자 포트폴리오 중 환경이슈와 관련하여 동참하고 있는 기업의 비중 및 숫자	-	○	
	F9 "Positive방식, Negative방식, Best-in-class방식으로 환경 스크리닝을 받는 자산의 비율"	-	○	
	F10 의결 또는 의결자문할 수 있는 권리를 가지는 지분에 대해 환경이슈 관련 의결 정책에 관한 설명	-	○	
	F11 의결 또는 의결자문할 수 있는 권리를 가지는 운영자산 비율	-	○	
	F12 핵심 금융사업별로 세분화된 환경 제품 및 서비스의 총 화폐 기준 가치	-	○	
	F13 지역 및 산업별로 세분화된 핵심금융사업별 포트폴리오 가치	-	○	

소속 단체 및 협회

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

독자의 소리

신한은행은 더 나은 사회책임보고서 발간을 위하여 여러분의 소중한 의견과 제안을 기다리고 있습니다.
아래의 내용을 작성하여 팩스나 우편으로 보내주시면 감사하겠습니다.

주소 : 서울특별시 중구 태평로 2가 120 신한은행 사회협력팀
팩스 : 02-6263-8111

1. 귀하께서는 다음 중 어떤 그룹에 속하십니까?

- 주주 및 투자기관 신한은행 임직원 고객 협력업체 지역주민 및 자치단체
 국회 및 정부부처 학계 및 협회 언론 NGO 및 시민단체 기타

2. 본 보고서는 읽기 쉽고 이해하기 편하게 구성되어 있습니까?

- 매우 만족한다 만족한다 보통이다 불만족한다 매우 불만족한다

3. 귀하의 관심 분야는 무엇입니까?

- 은행 개요 사회책임경영 성과 경제성과 사회성과 환경성과

4. 본 보고서에서 담고 있는 정보는 얼마나 유용했습니까?

- 〈은행 개요〉 매우 유용하다 유용하다 보통이다 유용하지 않다
〈사회책임경영 성과〉 매우 유용하다 유용하다 보통이다 유용하지 않다
〈경제성과〉 매우 유용하다 유용하다 보통이다 유용하지 않다
〈사회성과〉 매우 유용하다 유용하다 보통이다 유용하지 않다
〈환경성과〉 매우 유용하다 유용하다 보통이다 유용하지 않다

5. 본 보고서의 발간이 향후 신한은행 사회책임경영 향상에 도움이 될 것이라고 생각하십니까?

- 매우 그렇다 그렇다 보통이다 그렇지 않다 매우 그렇지 않다

6. 향후 발간될 보고서에 보완되어야 할 부분이나 구성 등에 대한 의견이 있으면 자유롭게 기재해 주십시오.

7. 2008 신한은행 사회책임보고서를 받기 원하신다면 우편물 수령이 가능한 주소를 기재해 주십시오.



Towards a Better Society

SHINHAN BANK
Corporate Social Responsibility Report .
2007.



신한은행
SHINHAN BANK

100-102 서울특별시 중구 태평로 2가 120
www.shinhan.com



본 보고서는 재활용이 가능한 용지에 콩기름 잉크를 사용하여 인쇄되었습니다.