



본 보고서는 FSC® 인증 용지를 사용해 FSC® Chain of Custody 인증 (인증번호: C109060) 업체에서 공기를 잉크로 인쇄하였습니다.

2011 신한금융그룹 사회책임보고서

Drawing a Sustainable Future

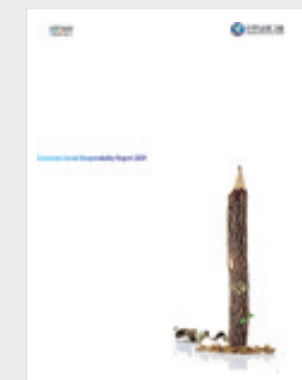
2011 신한금융그룹 사회책임보고서
Shinhan Financial Group CSR Report 2011



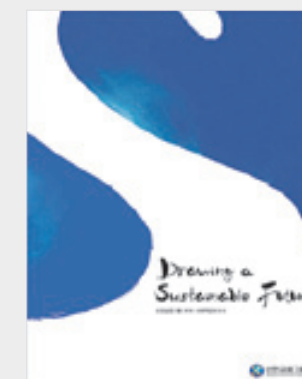


신한금융그룹 사회책임보고서 History

2009년



2010년



2011년





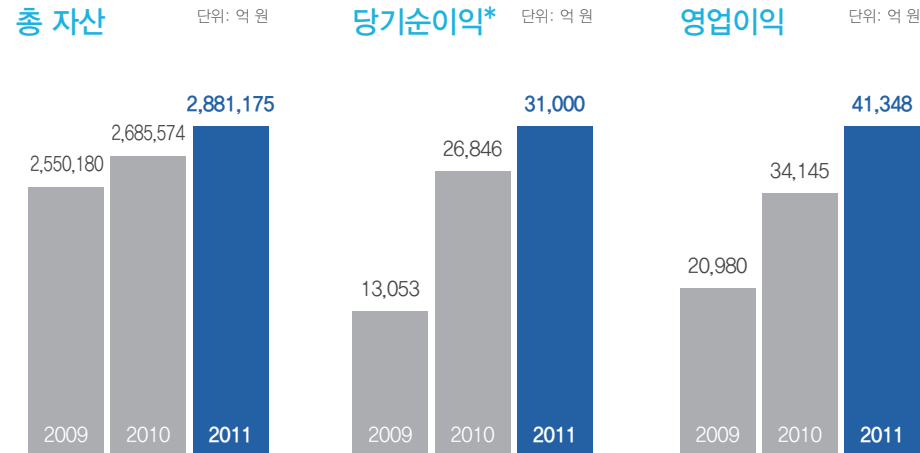
사회적 책임을 위한 신한사의 다짐

신한금융그룹은 창립 이후부터 현재까지 고객과 주주 그리고 지역사회가 요구하는 기업의 책임과 역할을 지속적으로 수행해 왔습니다. 앞으로도 따뜻한 금융을 바탕으로 고객과 함께 성공스토리를 만들어 나가겠습니다.



2011 주요성과

경제 부문

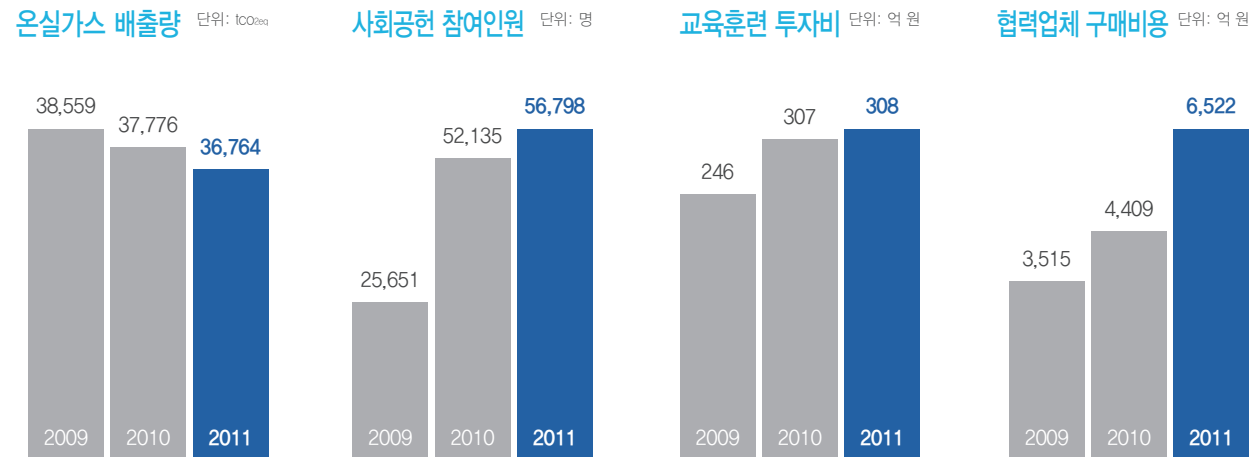


* 지배기업 소유주지분 기준

신용평가 등급

	S&P	Moody's	Fitch
신한은행	A	A1	A
신한카드	BBB+	-	A-

환경 · 사회 부문



DJSI KOREA 3년 연속 최우수



신한금융그룹은 2009년부터 2011년까지 3년 연속으로 DJSI(다우존스 지속가능경영지수) KOREA 국내 은행부문에서 최우수 기업으로 선정됨과 동시에 국내 금융기관 최초로 DJSI Asia Pacific에 2년 연속 편입되었습니다.

UN Global Compact



신한금융그룹은 UNGC가 제시하는 인권, 노동, 환경, 반부패의 4대 분야 10대 원칙에 대한 준수 의지를 밝혔습니다.

CDP 서명기관



신한금융그룹은 CDP(탄소정보공개 프로젝트) 서명기관으로서 국내 상장기업의 탄소정보 공개를 독려하고 있습니다.

Contents

Introduction

- 신한의 다짐 2
- 2011 주요성과 4
- CEO 메시지 6
- 신한금융그룹 소개 8

Social Responsibility in the Group

- 따뜻한 금융 12
- 사회공헌 18
- 녹색경영 26
- 책임과 신뢰 32

Social Responsibility in Affiliates

- 신한금융지주회사 38
- 신한은행 40
- 신한카드 46
- 신한금융투자 52
- 신한생명 56
- 신한BNP파리바자산운용 60
- 신한캐피탈 62
- 제주은행 66

Sustainable Governance

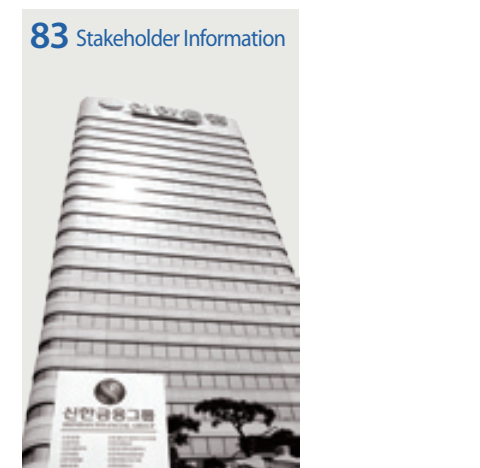
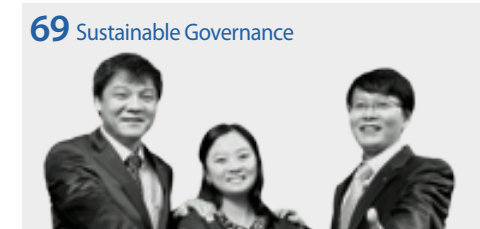
- 신한WAY 69
- 이해관계자 커뮤니케이션 70
- 지배구조 72
- 윤리경영 74
- 리스크관리 75

Sustainable Key Figure

- Economic Performance 77
- Environment Performance 78
- Social Performance 79

Stakeholder Information

- UNGC 83
- 제3자 검증의견서 84
- GRI Statement 86
- GRI 3,1 Index 87
- About This Report 91
- Contact 92



CEO 메시지



존경하는 고객, 주주 그리고 지역사회 주민 여러분, 안녕하십니까?

신한금융그룹이 여러분의 관심과 사랑에 힘입어 세 번째 사회책임보고서를 발간하게 되었습니다.

2008년 이후 최근 유럽의 재정위기로까지 이어지고 있는 글로벌 금융 위기로 인해 금융회사들에 대한 시장의 신뢰가 추락하였고, 경영환경에도 많은 변화가 있었습니다.

신한금융그룹은 잃어버린 신뢰를 회복하고 지속가능한 성장을 이루기 위해 '따뜻한 금융'을 통한 사회적 책임과 역할을 강조해 왔습니다.

이번 위기는 고객과 사회의 신뢰에 기반을 두지 않은 성장은 언제든 미래성처럼 무너질 수 있다는 사실을 다시 한 번 되새기는 계기가 되었습니다.

신한금융그룹은 대한민국 최초의 민간 자본 금융그룹으로 총 11개 그룹사를 통해 고객의 다양한 니즈를 충족시키는 종합금융서비스를 제공하고 있습니다. 설립 이후 내실 있는 성장을 계속해 온 신한금융그룹은 2011년에는 3조 1천억 원의 당기순이익을 기록하며 4년 연속 업계 최고의 영업 성과를 달성했습니다.

또한 은행과 비은행 부문 간의 균형 잡힌 사업 포트폴리오를 바탕으로 세계 속에서 인정받는 대한민국의 대표 금융브랜드로 자리매김하게 되었습니다.

2011년 9월, 신한금융그룹은 금융을 통해 고객의 성공과 사회 발전에 실질적인 역할을 하겠다는 취지에서 '따뜻한 금융'을 선포하였습니다. '따뜻한 금융'이란 고객을 상생의 동반자로 여기고 고객가치 창조와 고객보호를 위해 최선을 다하는 것을 의미합니다.

또한 사회적 약자를 배려하고 시대적 요구에 맞는 사회적 책임을 다하는 것입니다. 신한금융그룹은 지주회사의 '따뜻한 금융 추진위원회'를 중심으로 전 그룹사에 '따뜻한 금융 추진단'을 설치하였으며, 다양한 추진 과제를 선정하여 범 그룹 차원에서 실천해 나가고 있습니다.

앞으로도 금융의 본업을 통해 고객, 그리고 사회와 따뜻한 유대감을 형성함으로써 지속가능한 성장의 토대를 마련해 나갈 것입니다. 이를 위해 다음과 같은 세 가지 실천 과제를 약속드립니다.

사회적 가치와 경제적 가치를 조화롭게 추구하겠습니다.

경제적 가치만을 추구하는 기업은 더 이상 고객과 시장의 신뢰를 확보할 수 없습니다. 금융업을 영위하는 과정에서 항상 고객을 먼저 생각하고 기업 활동으로 인한 사회적 효과를 함께 고려하며, 나아가 녹색 금융을 통해 사회의 녹색 성장을 견인하는 등 금융회사로서 사회적 책임을 충실히 이행하겠습니다.

차별화된 사회공헌활동을 강화하겠습니다.

금융업의 특성을 기반으로 공존(복지), 공감(문화), 공생(환경)의 3가지 중점 분야에서 차별화된 활동을 추진해 나가겠습니다. 책임감 있는 기업시민으로서 스스로 지역사회와 환경에 미치는 영향을 돌아보고 장기적 관점에서 사회구성원들과 함께 성장하는 방법을 꾸준히 모색해 나갈 것입니다.

글로벌 수준의 지속가능경영 역량을 키워나가겠습니다.

신한금융그룹은 지난 2008년 UN 글로벌 콤팩트에 가입하면서 인권, 노동, 환경, 반부패에 대한 10대 원칙을 경영에 적극 반영할 것을 약속드린 바 있습니다. 이후 2009년부터 2011년까지 3년 연속으로 다우존스 지속가능경영지수(DJSI Korea) 국내 은행부문 최우수기업에 선정됨과 동시에 국내 금융그룹 최초로 DJSI Asia Pacific에 편입되는 성과를 거두기도 하였습니다. 신한금융그룹은 이러한 글로벌 스탠다드를 준수하며 지속가능경영 역량을 확충해 나가는 한편, 이해관계자들에 대한 책임과 신뢰에 기반을 둔 경영을 통해 국내 금융산업을 선도해 나가겠습니다.

신한금융그룹은 과감하고 신속한 변화를 통해 고객과 사회를 더욱 이롭게 하는 기업으로 다시 태어날 것입니다. 또한 중소기업, 서민, 소외 계층도 공정하고 합리적인 금융서비스의 혜택을 누릴 수 있도록 최선의 노력을 다하겠습니다.

'따뜻한 금융'을 통해 지속가능한 경영의 미래를 열어나가고 있는 신한금융그룹에 대해 고객, 주주, 그리고 지역사회 주민 여러분 모두의 변함없는 애정과 관심을 부탁드립니다.

감사합니다.

신한금융그룹 대표이사 회장 한 동 우

신한금융그룹 소개

'신한'의 이름으로 함께 합니다

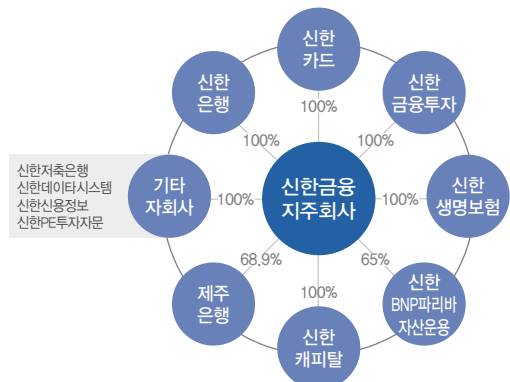
2001년 9월 1일에 설립된 (주)신한금융지주회사(Shinhan Financial Group, SFG)는 신한은행, 신한카드, 신한금융투자, 신한생명, 신한BNP파리바자산운용, 신한캐피탈, 제주은행 등 총 11개의 그룹사로 구성된 금융지주회사입니다. 한국 최초의 민간자본 금융그룹으로 한국증권거래소(KRX)와 뉴욕증권거래소(NYSE)에 동시에 상장되어 있으며, 각 자회사를 통하여 소매금융, 기업금융, 신용카드, PB(Private Banking), IB(Investment Banking), 자산관리, 증권, 보험서비스 등 다양한 금융상품 및 서비스를 제공해 고객의 다양한 니즈를 충족시키고 있습니다. 20,000여 명의 직원과 1,400여 개의 국내외 네트워크를 바탕으로 그룹사 간의 유기적인 시너지 효과를 창출해 나가는 한편, 녹색금융, 통신 및 유통 분야와의 컨버전스를 통하여 금융의 새로운 가치를 창출해 냄으로써 지속적으로 금융산업을 리드하고 변화를 주도해나가는 대한민국 대표 금융 리더로 거듭나고 있습니다.

글로벌 신한금융그룹

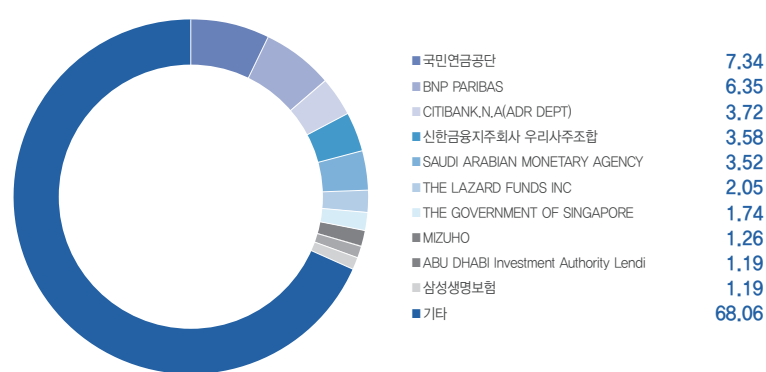
신한금융그룹은 1,400여 개의 네트워크를 바탕으로 약 2,900만 명에 이르는 국내 고객에게 다양한 금융 서비스를 제공하는 생활 속의 대표 금융기업으로 자리매김하였습니다. 이와 더불어 국내 시장에서의 성공에 머무르지 않고 해외로 사업영역을 확대하여 글로벌 금융그룹으로 성장해 나가기 위한 노력을 지속적으로 기울이고 있습니다. 2011년 말 현재 일본, 중국, 베트남, 미국, 인도, 영국, 독일, 홍콩, 싱가포르 등 총 14개국에 66개의 해외 네트워크를 보유하고 있으며, 특히 신한은행은 2011년 한 해 동안 중국, 일본, 베트남, 캄보디아에서 6개의 현지법인 자지점을 추가 개설하여 14개국에서 59개의 해외 영업망을 운영하고 있습니다. 또한 금융투자, 자산운용, 카드, 생명 등 비은행권 금융사업의 해외진출을 위한 노력도 지속하고 있습니다. 신한금융투자는 2011년 말 현재 미국, 영국 및 홍콩 3개국에 현지법인을 설립하고 동경, 상해 그리고 호치민에 3개의 해외사무소를 개설하여 영업하고 있으며 신한BNP파리바자산운용은 2011년 홍콩현지법인을 설립하고, 신한카드는 베트남 지역에서 은행의 카드사업 출범 업무를 지원하는 등의 성과를 거두었습니다.



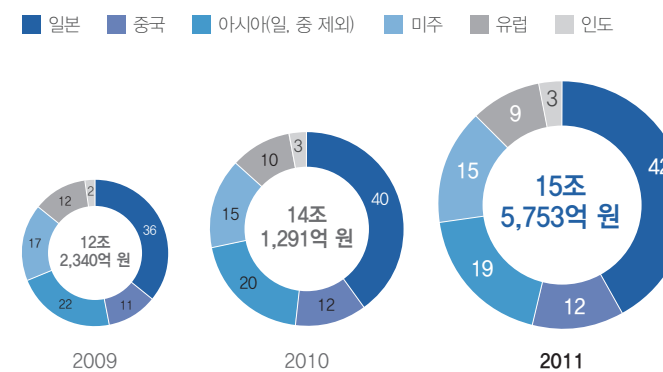
주요 그룹사 및 투자지분 현황



주주 현황



해외 네트워크 자산현황



국내 & 해외 네트워크

구분	신한은행	신한카드	신한금융투자	신한생명	제주은행/기타	합계
국내	970	41	104	199	85	1,399
해외	59	-	6	-	1	66
전체	1,029	41	110	199	86	1,465

Social Responsibility in the Group

신한금융그룹은 사람의 마음을 향해 움직입니다.
세상을 이롭게 하는 '따뜻한 금융'으로 사회의 어려움을 함께하고,
다양한 사회공헌 활동으로 삶을 향기롭게 합니다.
사회구성원과 함께 성장하겠다는 책임과 신뢰 그리고
신한금융그룹만의 진정성 있는 녹색경영으로 밝은 미래를 열어갑니다.



01 따뜻한 금융



02 사회공헌



03 녹색경영



04 책임과 신뢰



01 따뜻한 금융

"따뜻한 금융을 통해 고객과 사회의 가치를 높이겠습니다"

신한금융그룹은 금융업의 전문성을 활용해 기업이익과 사회적 가치를 동시에 실현하는 '따뜻한 금융'을 적극적으로 추진하고 있습니다. "타인을 이롭게 하는 것이 궁극적으로 자기를 이롭게 한다"는 이타자리(利他自利)를 실현함으로써 사회적 책임을 다하며 지속적으로 성장하겠습니다.

1,013 억 원

기업성공프로그램(CSP)

신한은행은 장기거래고객 중 일시적인 어려움에 처한 기업을 지원하는 '기업성공프로그램(CSP)'을 운영하고 있으며 2011년 한 해 동안 114건의 프로그램을 진행하여 기업에 총 1,013억 원을 신규 대출하였습니다.

149 억 원

장기거래고객 회생지원

신한은행의 장기 여신거래 고객을 중심으로 재무상태 악화 등 일시적 어려움을 겪고 있는 고객에게 금리 및 한도를 지원하는 프로그램으로 2011년 한 해 동안 총 1,734건, 149억 원에 달하는 이자 감면 등의 혜택을 제공하였습니다.

2,162 억 원

새희망 흙씨 대출

저소득 및 저신용층 고객의 금융 이용 혜택 확대를 위한 은행권 공동의 사회책임형 상품으로 2011년 한 해 동안 24,613건의 대출 상담을 통해 총 2,162억 원의 대출을 성사시켰습니다.

17,981 건

저소득층 수수료 우대

기초생활보장수급자, 근로장려금수급자 등 금융소외계층을 대상으로 2011년 한 해 동안 17,981건의 저소득층 수수료 우대를 진행하여 저소득 서민층의 금융거래를 지원하였습니다.

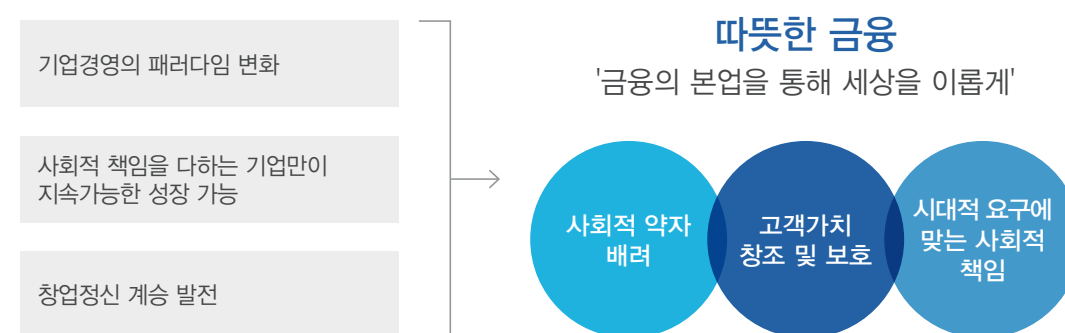


'따뜻한 금융' 선언

신한의 약속, 따뜻한 금융

'따뜻한 금융'은 사회와 함께 지속적으로 성장하려는 신한금융그룹의 새로운 경영 패러다임입니다. 금융을 통해 사회에 기여할 수 있는 방법들을 모색하고, 이를 통해 새로운 혁신과 경쟁우위, 사업 성공의 열쇠를 발견하려 합니다. 지금까지 신한금융그룹은 혁신적인 경영활동과 내실 있는 성장을 지속해 왔습니다. 이제는 '따뜻한 금융'을 통해 이해관계자들에게 사랑받는 기업으로 성장해 나가겠습니다.

'따뜻한 금융'의 본질은 금융의 본업을 통해 세상을 이롭게 하는 데 있습니다. 고객을 상생의 동반자로 여기고 고객가치 창조와 고객보호를 위해 최선을 다하고자 합니다. 또한 '따뜻한 금융'은 사회적 약자를 배려하고, 시대적 요구에 맞는 사회적 책임을 다하겠다는 의미를 가지고 있습니다. 시대적 흐름에 편승한 단순한 이벤트 활동이 아닌 신한금융그룹의 일상적인 업무 과정에서 고객의 가치를 창조하고 고객보호를 실행하는 것입니다. 신한금융그룹은 진정성 있는 '따뜻한 금융' 활동을 실천하기 위해 업무 프로세스를 재정비할 뿐만 아니라 모든 임직원의 마음가짐과 행동의 변화를 추구하고 있습니다.



따뜻한 금융을 말하는 이유

기업 경영의 패러다임이 변화하고 있습니다

최근 우리 사회에서는 사회적·경제적 양극화가 심화되는 가운데 약자에 대한 배려 없이는 지속가능한 성장이 불가능하다는 인식이 커지고 있습니다. 또한 대기업과 중소기업의 양극화, 청년 실업의 증가, 중산층의 몰락이란 현실 앞에서 사회가 기업에 대해 요구하는 가치도 변화하고 있습니다.

그뿐만 아니라 주주의 이익 극대화만을 추구하던 패러다임에서 사회 구성원의 문제를 함께 해결하고 이해관계자들의 요구를 적극적으로 반영할 때 기업이 성장할 수 있게 되었습니다.

신한금융그룹은 이러한 인식을 바탕으로 본업인 금융을 통해 고객, 그리고 사회와 따뜻한 유대감을 만들어 지속가능한 성장의 토대를 마련해야 한다는 경영 패러다임의 변화를 추구하고자 합니다.

사회적 책임을 다하는 기업만이 지속성장이 가능합니다

신한금융그룹이 인식하고 있는 또 다른 변화는 고객들의 변화입니다. 고객들은 기업이 이윤만을 추구하는 것이 아니라 사회 문화적 발전을 이끌어주기를 기대합니다. 기업이 사회적인 문제를 해결하기 위해 얼마나 노력하는지, 기업활동을 통해 어떤 가치를 창출하고 있는지 지켜보기 시작하였습니다.

신한금융그룹은 이와 같은 고객들의 인식 변화를 분명히 이해하고 있습니다. 금융을 통해 사회적 문제를 해결하고, 고객들이 신한금융그룹을 더욱 신뢰할 수 있는 동반자로 인식할 수 있도록 노력해 나가야 합니다. 사회적 책임을 다하는 기업만이 지속가능한 성장을 이룰 수 있다는 믿음을 바탕으로 금융을 통한 사회적 책임과 공헌에 충실해 나가겠습니다.

세상을 이롭게 하는 변화를 시작합니다

신한은행의 창립 초기 행훈은 '새롭고, 알차고, 따뜻하게'였습니다. 창립 이후 지금까지 신한은 수익성과 효율성을 추구하는 경영전략을 일관되게 유지하면서 지속적인 성장을 진행해 왔습니다. 이러한 경영전략은 외환 위기와 금융위기 속에서도 우수한 자산 건전성을 바탕으로 생존할 수 있는 원동력이 되었습니다. 다만 리스크 관리에 만전을 기하고 선제적인 대응을 중시하는 과정에서 신한금융그룹은 '차갑고 냉정하다'라는 평가를 받기도 하였습니다.

신한금융그룹은 지금까지의 성장을 이어가며 창업 초기의 정신을 계승하려 합니다. 국가와 사회의 동반성장을 추구하고 고객의 성공을 진심으로 기원하는 신한금융그룹으로 변화해 나가고자 합니다. 이를 통해 지금까지처럼 효율성과 수익성을 유지해 나가면서도 우리 사회 곳곳에 따뜻함을 전하는 금융그룹을 만들어 갈 것입니다.

따뜻한 금융을 실천하는 방법

따뜻한 금융은 우리의 일상 업무 속에서 실현됩니다

'따뜻한 금융'을 실천하는데 가장 중요한 것은 '금융의 본업을 통해 세상을 이롭게 한다'라는 의미를 행동으로 옮기는 데 있습니다.

사회의 어려움을 해결하기 위해 본업과 별개로 시간과 돈을 들여 사회공헌 활동을 하는 데 그치는 것이 아니라, 일상적 업무를 고객과 사회를 이롭게 하는 활동으로 바꾸어 나갈 때, 고객의 신뢰 확보와 더불어 지속적인 성장이 가능하기 때문입니다.

신한금융그룹은 기존의 사업방식이나 조직 운영방식과 별개로 '따뜻한 금융'을 추진하지 않습니다. 고객을 대하는 자세와 일하는 방식에까지 '따뜻한 금융'의 철학이 녹아 들어갈 수 있도록 제도와 시스템, 그리고 임직원의 의식을 변화시켜 나가겠습니다.

고객을 위해 최선을 다합니다

'따뜻한 금융'을 실천하는 또 다른 원칙은 고객을 상생의 동반자로 여기고 고객가치 창조와 고객보호를 위해 최선을 다하는 것입니다. 고객가치 창조를 결코 거창한 것으로 생각하지 않습니다. 상품을 설계하고 판매하는 과정에서 고객이 필요로 하는 상품은 무엇인지, 고객에게 맞는 상품인지, 고객들에게 이익이 되는지에 대한 고민으로부터 고객가치 창조는 시작된다고 생각합니다. 또한 상품을 판매하면 거기서 끝나는 것이 아니라 고객이 어려움에 처했을 때 이를 극복할 수 있도록 안내하고 보호하는 것이 고객 보호의 출발점입니다.

이러한 생각들이 고객을 위한 최선의 노력으로 이어진다면, 고객으로부터 무한한 신뢰와 사랑을 받을 수 있을 것이며 신한의 지속적인 성장을 견인하는 원동력이 될 것입니다.

고객가치를 창조하고 고객을 보호한다는 것은 이윤의 추구나 성장을 포기한다는 것이 아니며, 금융업의 본질인 리스크 관리를 소홀히 하는 것도 아닙니다. 고객가치와 고객보호를 최우선의 원칙으로 두고 그 원칙 아래서 수익을 추구하고 리스크를 효율적으로 관리하는 방법을 모색해야 하는 것입니다. 이를 통해 신한금융그룹은 신한만의 차별화된 경쟁 우위를 확보해 나가겠습니다.

사회적 약자를 배려하고 사회적 책임을 실천합니다

신한금융그룹이 실천하는 '따뜻한 금융'은 건강한 성장을 통해 얻은 이익을 이해관계자들과 공유하고 함께 성장하는 경영활동을 추진하는 것입니다. 여기에는 사회적 약자에게 합리적인 금융 혜택(미소금융재단, 희망출세대출 등)을 제공함으로써 이들이 우량 고객으로 성장할 수 있는 기반을 마련해 주는 것도 포함됩니다.

한발 더 나아가 시대적 요구에 맞는 사회적 책임도 수행하고 있습니다.

환경보호, 일자리 창출, 장학사업 등을 통해 기업의 사회적 책임을 다할 것입니다.

신한금융그룹은 '따뜻한 금융'의 실천을 통한 성장을 우리 사회와 나누고 그 나눔이 다시 신한금융그룹의 성장으로 이어질 수 있는 건강하고 영속적인 관계를 만들어 가겠습니다.

CASE STUDY

고객의 입장에서 생각한 업무처리

외환위기로 경제가 어렵던 때 펀드 환매를 상담한 고객에게 감사의 편지를 받았습니다. 당시 고객은 기입한 펀드에서 상당한 손해를 봤는데, 안타깝게도 남편의 사업에도 문제가 생겨 가정 경제에 큰 위기를 맞았습니다. 고객은 압류 등으로 자신 명의의 펀드에까지 영향이 미칠 것을 우려하여 펀드 환매를 결정한 상태였습니다. 하지만 시장은 빠르게 반등하던 국면이었습니다.

그래서 분사 법무팀과 상담한 후 명의를 다르고 펀드 자금이 남편으로부터 유입되지 않았다면 압류 가능성이 없음을 알려 드리고 조금 더 유지하기를 권하였습니다. 고객은 업무를 사무적으로 처리하지 않고 고객의 입장에서 일을 처리하려 했던 저에게 감사해 하였습니다.

저 또한 그 고객의 상황이 나아지기를 바라며 자산 포트폴리오를 재구성해 드렸습니다. 신한금융투자에서 나의 업무가 단지 사무적인 것이 아니라 고객을 보호할 수 있다는 사실을 인식하게 되었습니다.

「신한인 신한금융투자 직원 사례 중에서」



CASE STUDY

일시적 어려움에 처한 기업의 정상화 지원

전북 군산에 위치한 자동차 차체 제조 회사인 H기업은 지난 2009년 설립된 이래 계획대비 매출부진으로 유동성이 악화되어 시설대금에 대한 상환자금과 경영자금의 부족을 겪게 되었습니다.

신한은행은 이러한 H기업의 사정을 확인하고 객관적인 실사를 진행한 결과 일시적인 유동성 위험을 해소할 경우 우수한 기술력을 바탕으로 성장 잠재력이 큰 기업이라고 판단하였습니다.

이에 시설자금 분할상환 유예 지원 및 영업활성화를 위한 구매자금을 신규 지원하였고 그 결과 H기업은 일시적 유동성 위험을 해소하고 영업에 전념하여 타타대우상용차의 OEM 업체로 등록되는 등 영업환경 개선을 통한 회생의 발판을 마련하게 되었습니다.



따뜻한 금융을 위한 변화의 시작

모든 신한 가족이 진정으로 함께합니다

2011년 9월, '따뜻한 금융'을 선언한 이래 신한금융그룹은 33개의 우선 추진과제를 선정하여 추진하였습니다.

신한은행은 일시적인 어려움에 처한 기업을 지원하는 '기업성공프로그램(CSP)'을 운영하고 있으며, **신한카드**는 기부 전용 카드를 발급하고, 시각 장애인, 고령자, 환자와 같은 사회적 약자를 위한 서비스를 강화하였습니다. 또한 **신한금융투자**는 녹색금융 활성화를 위한 다양한 대안투자와 금융자문을 확대하기로 하였으며, **신한생명**은 저소득층 빈곤 아동 및 부양자를 대상으로 실손의료비와 재해, 사망사고를 보장하는 '신한희망 사랑보험' 가입을 지원하였습니다.

2012년에는 '따뜻한 금융'의 취지를 살리고 이를 본격적으로 추진하기 위해 전 그룹사에 '따뜻한 금융 추진단'을 구성하여, 각 그룹사의 상황과 실정에 적합한 형태로 기존 상품, 서비스, 그리고 판매 프로세스가 고객의 가치와 이익에 부합하는지 여부에 대해 대대적인 점검을 실시하였습니다. 이는 고객에게 제공하고 판매한 상품과 서비스가 '따뜻한 금융'의 취지와 방향성을 기준으로 적합한지 되돌아보고 구체적인 개선사항을 체계적으로 도출하려는 취지입니다.

신한은행의 경우 총 248종의 상품(투자상품, 여/수신 상품 등), 서비스 및 관련 제도, 판매 프로세스, 사후관리제도 등을 점검한 결과 총 21개의 개선과제를 도출하였습니다. 투자상품에 있어 투자제안서의 위험고지 내용을 강화하고, 펀드나 방카슈랑스 상품에만 적용하던 65세 이상 골드 시니어 투자자 보호제도나 스마일 콜 제도를 골드 상품의 영역까지 확대할 예정입니다.

또한 대출신청서도 신용등급 산출에 영향을 미치지 않는 불필요한 정보를 수집하지 않도록 개선하고 각종 상품 안내장, 약관 등에 포함된 은행 중심의 용어를 고객 입장에서 충분히 이해할 수 있도록 변경하고 있습니다.

신한카드는 실질카드 판매 수 상위 8종 및 특화상품에 대한 점검을 실시 하였습니다. 홈페이지, 상품 안내장, 카드 청구서 등을 통해 부분적으로 제공되는 정보와 혜택을 고객별로 종합적으로 관리하기 위해 '고객중심 혜택제공 이력관리 시스템'을 2012년 하반기까지 구축해 나갈 예정입니다. 고객이 잘 몰라서 활용하지 못하거나 이미 혜택을 제공 받았는데 인지하지 못하는 영역을 최소화할 뿐만 아니라 상품 안내장의 가독성을 높이기 위한 디자인 개선을 병행하는 등 총 9개의 개선과제를 추진하고 있습니다.

신한생명의 경우 보험계약 체결 이후 일정기간 경과시점에 기존 가입 상품의 보장내용을 환기시키고, 고객이 미처 인지하지 못하고 있지만 수령 가능한 보험금이 발생하는 경우 이를 알려주는 만기, 휴면 등 보험금 찾아주기 서비스를 추진하고 있습니다. **신한BNP파리바자신운용**도 공모 및 사모펀드 총 322종을 점검하여 개인에게 판매한 사모펀드의 투자제안서 설명 내용을 공모펀드 수준으로 상세하게 변경할 계획입니다.

따뜻한 금융의 열매를 키워나갑니다

신한금융그룹은 직원들에 대한 교육 및 상호 간 소통을 위해 그룹 커뮤니케이션 사이트(War)에 '따뜻한 금융' 코너를 신설하여 실천사례와 직원 제언을 받고 있습니다. 이와 더불어 2012년 3월에는 지주회사의 '따뜻한 금융 추진단'에서 그룹사 영업점을 현장 방문하여 직원들의 이해도를 확인하고 장애요인을 청취하는 등 영업 일선과 소통을 위한 노력을 계속 하고 있습니다.

이와 더불어, 강한 성과주의가 몸에 베어 있는 임직원들에게 '따뜻한 금융'의 중요성을 각인시키기 위해 '따뜻한 금융'을 그룹사 CEO 전략과제에 포함 시켰습니다.

따뜻한 금융을 위한 다짐

진정성을 담겠습니다

'따뜻한 금융'은 고객과 사회에 대한 신한금융그룹의 약속입니다. 사회적 분위기에 편승하여 일시적으로 보여주는 것이 아닌 진정성을 담은 경영 철학입니다.

'고객의 성공이 곧 사회의 성공이고, 그것이 바로 신한'의 성공'이라는 점을 깊이 인식하고 고객들이 실제 피부로 느낄 수 있도록 마음가짐과 모든 행동을 변화시켜 나가겠습니다.

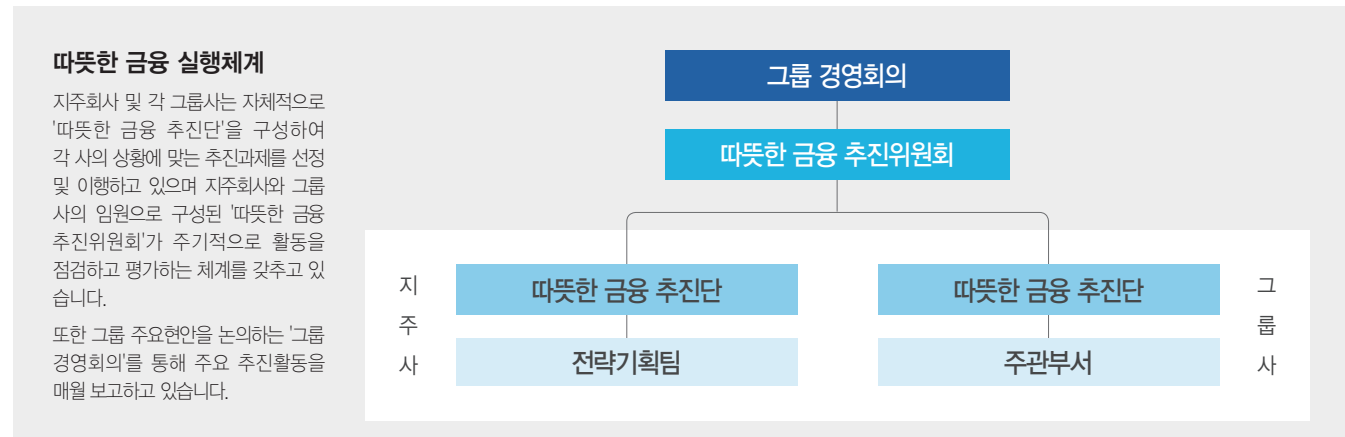
경쟁력 강화를 위해 부지런히 학습하겠습니다

'따뜻한 금융'을 실천하기 위해서는 고객이 원하는 것, 고객에게 진정 도움이 되는 것을 잘 알아야 하고 전문 역량도 더 키워나가야 합니다. 신한금융 그룹이 더욱 스마트해져야 고객들의 가치를 키울 수 있기 때문입니다. 또한 금융에 관한 최고의 전문가가 되어야 고객들을 위험에서 지켜줄 수 있습니다. 세상을 이롭게 하기 위해 항상 배우고 학습하는 금융회사로 거듭나겠습니다.

장기적인 관점에서 꾸준히 실행해 나가겠습니다

'따뜻한 금융'이 쉽게 실행되리라고 생각하지는 않습니다. '따뜻한 금융'을 위한 신한'의 노력이 고객의 기대와 요구에 충분히 부합하지 않을 때도 있을 것입니다. 하지만, 신한금융그룹의 임직원들은 모두 함께 지혜를 모아서 고민할 것이며, 단기간에 성과가 나타나지 않는다고 실망하거나 포기하지 않겠습니다.

장기적으로 끈기있게 실행해 나감으로써 변화를 실현하고, 직원들의 변화와 더불어 그룹 차원의 제도적, 문화적 변화관리도 꾸준히 진행해 나가겠습니다.



과제	본 점	내용
이미 판매한 상품/서비스 일체 점검	영업점	상품, 서비스, 판매프로세스 등 고객에게 제공하는 제반 사항에 대해 고객관점에서 고객의 가치와 이익에 어긋나는지 여부를 일체 점검합니다. 고객에게 이미 판매한 상품이 고객가치에 어긋나는지 여부를 점검하고, 위배된 사례를 조정합니다.
고객평가단계 도입		신규 상품 및 서비스 도입 시, 해당 상품과 서비스에 관련성이 높은 고객층으로 구성된 고객평가단의 의견을 수렴하고 반영하는 프로세스를 적용하고 있습니다.
고객 관점의 리스크 리부제 도입		신규 상품 및 서비스 도입 시, 시장/신용/운영 리스크 등 기존의 리스크 요인 이외에, 고객 관점의 리스크(위험요소 등)에 대한 항목을 포함하여 관리합니다.
영업점/사업그룹 평가체계 일체 점검		고객가치를 훼손할 가능성이 있는 평가요소, 캠페인 방식 등 개선이 필요한 사항을 도출하고 평가체계를 정비해 나갑니다.
'따뜻한 금융' 실천 진단시스템 도입 (지주회사 주관)		· 임직원의 '따뜻한 금융'에 대한 이해도 및 실천노력 정도에 대한 내부 진단을 시행합니다. (반기 1회) · 신한금융그룹 및 주요 그룹사에 대한 브랜드 가치 평가 시, 고객의 '따뜻한 금융' 만족도를 동시에 평가합니다. (연 1회)

02 사회공헌

'금융의 힘으로 세상을 이롭게 합니다'

신한금융그룹은 '금융의 힘으로 세상을 이롭게 한다'는 미션에 보다 충실히 임하고자 금융 소외계층에 대한 지원, 중소기업 일자리 창출 등 금융이 할 수 있는 일을 찾고 활발한 활동을 추진하고 있습니다. 미래 세대에 대한 투자와 공익상품 개발 등 건강한 사회를 만들어가기 위한 창의적인 고민과 실천에 앞장서고 있습니다. 사회와 상생하는 존경받는 금융 리더로 성장하도록 끊임없이 노력하겠습니다.

305

억 원

소외계층에 대한 경제적 자립 지원

금융 소외계층에 대한 경제적 자립을 위해 설립한 신한미소금융재단의 미소금융 누적 지원액은 2009년부터 2011년까지 약 305억 원, 지원 건수는 1,685건에 달하였습니다.

5,000

명

중소기업 일자리 창출

중소기업 취업자에게 희망적금을 불입해주고, 채용 중소기업에는 채용장려금을 지원하는 중소기업 일자리 창출 프로젝트를 통해 총 5,000여 명의 신규 일자리를 창출했습니다.

4,000

명

문화재 사랑 릴레이

2008년부터 전국 50개 문화재를 대상으로 4,000여 명의 임직원이 참여하여 전통문화 보존과 문화재 사랑을 실천하기 위한 '문화재 사랑 릴레이 행사'를 진행하였습니다.

53,000

개

국립공원 수목표찰 부착

2011년까지 전국의 주요 국립공원 등에 수목표찰 제작 및 부착 기증과 자연보호활동 지원으로 총 14억 원의 환경보호기금을 지원하였으며, 약 5만 3천여 개의 수목표찰을 부착하였습니다.



참경공 잡초제거 활동

신한금융그룹 사회공헌

신한금융그룹은 지속가능한 성장을 확보하고 기업시민으로서 사회적 책임을 다하기 위해 공존(복지), 공감(문화), 공생(환경)의 사회책임경영을 위한 3가지 중점추진분야를 선정하여 차별화된 사회공헌 활동을 펼치고 있습니다.

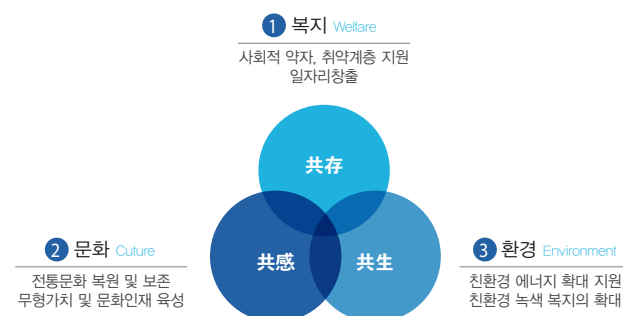
사회공헌 기본철학

- 1 공존(共存, Coexistence) : 사회적 약자와 취약계층 지원을 통해 기업의 책임을 다합니다
- 2 공감(共感, Sympathy) : 전통적 가치와 문화 보존을 통해 사회적 소통을 이뤄 나갑니다
- 3 공생(共生, Symbiosis) : 환경의 소중함에 대한 각성을 통해 인류의 의무를 이행합니다

사회공헌 활동 체계

그룹 차원의 효율적 사회공헌 추진을 위해 주요 그룹사 CEO가 참여하는 그룹경영회의와 연계된 사회공헌위원회를 운영하고, 그룹 경영전략 회의인 '신한경영포럼'내에 사회공헌 분과를 신설하여 그룹사 간 시너지를 창출하고 강한 실행력을 확보해 나가고 있습니다.

사회공헌 기본철학



사회공헌 활동 체계

사회공헌위원회
구성: 전 그룹사 CEO
내용: 그룹 사회공헌 기본방향 및 목표 설정, 신규 사업 및 주요 이슈 협의 등
신한경영포럼 사회공헌 분과
구성: 지주회사 및 각 그룹사 사회공헌 담당임원
내용: 그룹 사회공헌 활동 현황 리뷰 및 사업계획 공유 등

복지 (공존)

미소금융재단으로 희망을 전합니다

신한금융그룹은 2009년 금융권 최초로 금융 소외계층의 경제적 자립을 위해 신한미소금융재단을 설립했습니다. 미소(美少)금융이란, 저소득층에 대한 무담보 대출을 통해 서민들에게 희망을 주는 사업입니다. 신한미소금융재단은 신한은행을 중심으로 신한카드, 신한금융투자, 신한생명 등 그룹의 모든 계열사가 공동으로 출연해 설립되었고, 재단 운영은 신한은행에서 맡고 있습니다. 전국에 9개 지부(인천·부산·안양·망우·청주·창원·영천·광주·양천(출장소))를 두고 있으며, 미소금융 지원액은 2009년부터 2011년 말까지 누적 기준으로 약 305억 원(1,685건)에 달합니다.

재단은 생업에 바쁜 지원 대상자들을 위해 '찾아가는 미소금융 대출 설명회'와 함께 '이동 상담소' 프로그램을 시행하고 있습니다. 이를 통해 직접 지원 대상자들을 찾아가 자금 지원방법을 적극적으로 구체적으로 제안하는 등 기회와 정보를 주고자 노력했습니다. 2011년에는 설명회와 이동 상담을 약 50여 회 이상으로 확대 시행하여 고객에게 큰 호응을 받았습니다.

그뿐만 아니라, 미소금융 수혜범위를 지속적으로 확대해 오고 있습니다. 'FLY 다자녀가정 지원대출', '화물사업자 자립지원 대출' 등 신상품 개발은 물론 미용사, 세탁업 운영자, 전통시장상인, 자활형 차량 구매 희망자 등 지원 대상을 확대해 금융 사각지대 해소에 기여하고 있습니다.

신한금융그룹은 미소금융에 500억 원을 출연 중이며, 2013년까지 출연금을 700억 원으로 늘려 나갈 것입니다.

(신한미소금융재단 홈페이지: <http://www.shinhanmiso.or.kr>)

구분	대출 과목	건수	금액
공통	프랜차이즈	18	832
	창업입차	205	3,951.5
	운영	305	2,397
	시설	82	725
	무등록 사업자	148	716
	소 계	758	8,621.5
	화물사업자	565	17,240.2
특화	다자녀	21	147
	용달차	122	1,508.3
	전통시장상인	131	1,000
	자활형	41	1,523.4
	미용사	30	286.5
	세탁업	2	15.5
	국가유공자	11	68
	한부모가정	4	44
	소 계	927	21,832.9
	합 계	1,685	30,454.4



찾아가는 미소금융 대출 설명회



2011 신한 희망 채용박람회 현장

일자리 창출, 신한이 앞장서고 있습니다

청년 실업률이 고공 행진을 계속하고 있지만, 많은 구직자가 중소기업 직원이 되기를 망설이는 것이 사실입니다. 한 취업 포털사이트의 조사를 따르면 구직자가 중소기업을 외면하는 가장 큰 이유는 '대기업과 중소기업의 처우(연봉, 복리후생 등) 격차'로 나타났습니다. 신한금융그룹은 이러한 임금 격차를 해소하고, 중소기업의 홍보를 돕는 것이 중소기업과의 상생을 도모하는 데 있어 핵심이라고 판단했습니다. 이에 구직자에게 취업을 알선해주고, 적금도 가입시켜주는 일거양득의 혁신적 일자리 창출 지원 프로그램인 '신한 JOB S.O.S II 프로젝트'를 시행하였습니다.

이 프로젝트에서는 신한금융그룹의 각 그룹사가 출연해 조성한 560억 원의 재원으로 중소기업 취업자에게 희망적금을 불입해주고, 채용 중소기업에는 채용장려금을 지원합니다. 이번 일자리 창출 프로젝트를 통해 직원을 채용한 중소기업인 두해(인천광역시 소재)의 인사담당자는 '새롭게 5명을 채용하여 '신한희망적금'을 신청했는데, 신규 채용된 직원들이 꼭 오랫동안 근무하겠다는 말을 했다.'며, "신한금융그룹의 일자리 창출 프로그램은 중소기업들에 실질적인 도움을 주는 프로그램이다." 라고 칭찬을 아끼지 않았습니다. 이러한 노력과 호응에 힘입어 지난 2011년 7월에는 중소기업 취업자 5천 명이라는 놀라운 성과를 달성할 수 있었습니다. 청년실업 해소와 함께 5천 명의 취업자들에게 꿈을 키워나갈 수 있는 기반을 마련해 준 것에 큰 보람을 느낍니다.

중소기업 취업자 및 채용기업에 대한 금융지원과 더불어 중소기업 취업 박람회인 '신한 희망 채용박람회'를 중소기업중앙회와 공동으로 개최했습니다. 2010년 11월 SETEC에서 시행된 첫 번째 채용박람회에 이어 2011년 5월 26, 27일 양일간 경기도 일산 KINTEX에서 두 번째 채용박람회가 열렸습니다. '2011 신한 희망 채용박람회'에는 200여 우수 기업과 1만여 구직자가 참가하는 등 우리나라 채용박람회 역사상 최대 규모로 진행되었습니다. 채용박람회는 국내 우수 중소기업의 맞춤형 인재 확보와 청년 구직자의 실질적인 일자리 지원에 기여했으며, 나아가 중소기업과의 상생을 통한 지속가능성장이라는 신한금융그룹의 가치창출에도 큰 역할을 했다는 평가를 받았습니다.



중소기업 일자리 창출 5천명 달성

CASE STUDY

미소금융으로 새로운 희망을 꿈꿉니다

경기 안양시 비산동에 있는 '약선삼계탕'은 요즘 안양에서 '명물'이 되고 있습니다. 홍보를 목적으로 가격을 일시 낮췄던 지난 주말에는 1,270 그릇을 팔기도 하였는데, 이는 삼계탕에 장뇌삼, 오가피, 전복 등 각종 약재와 해물을 넣은 게 주효했기 때문입니다. 7월에 식당 문을 연 이래 첫 달부터 흑자를 기록하고 있으며, 월 매출은 2,000만 원에 달할 정도로 성공적입니다.

하지만 여기까지 오는 데에는 많은 어려움이 있었습니다. 식당 주인인 남편 김씨가 2006년 교통사고를 당한 이래 설상가상으로 2007년에는 갑상샘암 판정을 받았습니다. 김씨는 급한 마음에 치료를 미루고 집 근처 식당에서 종업원으로 일하기도 했습니다. 김씨는 "2009년엔 식당을 차려볼까 하고 은행 문이 닳도록 다녔는데 창피만 당했다."고 말합니다. 그런 그에게 손을 내민 곳은 신한미소금융이었습니다. 신문을 보고 전화를 걸자 "일단 방문해서 상담을 받아보라"는 희망찬 메시지를 들을 수 있었고, 밀저야 분전이라는 생각으로 신한은행을 찾게 되었습니다. 상담 후 김씨는 연4.5%의 저리에 창업 임차보증금 3,000만 원을 빌릴 수 있었습니다. 김씨는 "신한은행이 없었다면 지금도 힘든 날들을 보내고 있을 것"이라고 말합니다.

※출처: 2011. 9. 8 일자, 한국경제신문

신한장학재단으로 인재를 키워나갑니다

신한금융그룹은 생활의 어려움 등으로 학업에 열중하지 못하는 인재를 지원하여 국가의 동량으로의 육성을 지원하고 있습니다. 신한장학재단을 설립하여 장학사업(일반 장학, 멘토링 장학), 교육기관 지원사업과 더불어 학술연구 지원사업을 진행하고 있습니다.

신한장학재단은 일반 장학사업으로 매년 초에 가정환경과 학업성적 심사를 거쳐 중·고등학생과 대학생을 선발해 등록금 및 학업 보조금을 지원하고 있으며, 2011년에는 총 480명의 학생에게 20억 9백만 원의 장학금을 지원하였습니다.

멘토링 장학사업은 가정환경이 어려운 대학생을 선발하여 장학금을 지원하고, 이 대학생이 인근 고등학교에서 학업교육을 하는 것입니다. 2011년에는 103명의 대학생에게 5억 8천백만 원을 지원하여 서울 시내 67개 고등학교에서 멘토링 교육을 시행했습니다.

또한 교육기관 지원사업을 위해 2008년부터 2011년까지 서울시 교육청이 추천하는 5~6개 학교에 매년 5~6백만 원씩을 방과 후 공부방 사업에 지원하고 있습니다.

신한금융그룹은 재단 설립 시에 500억 원을 출연하였고, 2009년에는 300억 원의 추가 출연을 통해 더 많은 청소년들에게 교육기회를 제공하였습니다.



신한장학재단 장학생 캠프

공익상품 개발로 따뜻함을 더합니다

금융업이 가진 특성을 살리며 사회책임경영을 실천할 수 있는 공익상품 개발활동을 통해 고객의 사회참여활동을 유도하고 있으며, 끊임없는 상품 개발 노력의 결과로 사회공헌형 상품 수가 증가하고 있습니다.

신한은행은 가입금액의 일정금액을 국방헌금으로 기부하는 '호국정기예금'과 국민연금 수급자의 연금수급권을 보호하기 위한 압류방지통장인 '국민연금 安心통장' 등을 출시한 바 있습니다. 한편, 미소금융사업 외에도 제도권내에서 수행할 수 있는 서민금융 지원을 위해 신한희망대출, 신한사회망 출씨대출, 신한환승론 등을 운용 중이며, 신용보증기금 및 신용보증재단에

일정금액을 출연하고 지원하는 등 중소기업과의 상생을 위한 다양한 상품을 출시할 것입니다.

신한생명에는 보험혜택을 받기 어려운 저소득층 지원을 위한 소액보험인 '신한희망사랑보험'을 새로 개발하여 휴면보험금 출연을 통해 무료로 각종 질병과 재해, 사망사고 등의 위험으로부터 보장받을 수 있도록 지원하고 있습니다. 또한 국제구호 개발기구인 월드비전, 서울기독교사회복지협의회와 기부협약을 체결하여 매년 '신한크리스찬보험' 판매액의 1%를 지원하고 있으며, 장애인과 장애인 가족을 대상으로 보험료를 할인해주는 '장애인 우대 특약'을 개발하여 금융감독원으로부터 공익성 상품 개발 우수사례로 선정된 바 있습니다.

기부문화를 선도해 나갑니다

신한금융그룹은 2002년부터 사회복지공동모금회를 통해 불우이웃돕기 성금을 매년 기탁해 오고 있습니다. 2008년 말에는 글로벌 금융위기도 불구하고 전년보다 오히려 20억 원을 증액한 50억 원을 기탁하여 사회적 책임을 다하는 기업이라는 경영철학의 실천 의지를 대내외에 적극 표명하였으며 2008년 이후로는 매년 50억 원의 성금을 기탁해 오고 있습니다.

신한은행은 2005년부터 사회공헌 홈페이지 '아름다운 은행'을 통해 임직원 연중 상시 기부 시스템인 '사랑의 클릭'을 운영하고 있으며, 임직원 모금액에 은행 매칭그랜트 후원금을 더하여 지역사회에 지원하고 있습니다. 특히 2010년부터 해피넷재단과 연계하여 전국의 다양한 사연을 발굴하여 지원함으로써, 임직원의 기부문화를 생활화하고 확산시키는 데 큰 역할을 하고 있습니다. 또한 인터넷뱅킹 상에서 고객이 직접 기부에 참여 가능한 '기부천사이체' 메뉴를 개발하여, 보다 손쉽게 기부에 참여할 수 있는 기회를 제공하고 있고 별도의 절차 없이 연말소득공제가 가능하도록 시스템화하여 편리성을 강화하였습니다

신한카드는 업계 최초·최다의 기부전용 채널인 '아름은사이트', 스마트폰 앱, APS를 운영하여 고객모금액 총 40억(누적기준)을 모금하는 등 소액기부 문화를 선도하고 있습니다. 또한 기부문화 확산을 위해 국내 유일의 기부금 전용카드인 '아름다운 카드'를 발급하고 있습니다. 회원 본인에게는 부가적인 서비스나 혜택 없이 기부만을 위해 만들어진 카드로, 신용판매 사용액의 0.5~0.8%를 기부전용 '아름 포인트'로 적립해 주고 있습니다.



신한가족 만나기 (임직원 만원 나눔 기부)

지역사회를 위한 자원봉사에 전 직원이 적극 참여합니다

신한금융그룹은 그룹의 시너지를 창출하고 지역사회에 대한 기여도를 더욱 높여 나가기 위해 지난 2010년 4월, 그룹의 전 임직원이 참여하는 '신한금융그룹 봉사단'을 창단하였습니다.

매년 4월과 5월에 전 그룹사가 참여하는 '신한금융그룹 자원봉사대축제'를 실시하여 봉사활동 문화 확산을 위해 노력하고 있습니다. 2011년에는 4월 16일부터 5월 21일까지 한 달여간 한동우 회장을 비롯한 전 그룹사 CEO들이 참석하여 상자털발 나눔 봉사활동을 진행하는 등 경영진의 솔선수범하는 모습을 보이기도 하였습니다



상자털발 나눔 봉사활동

그룹 공통의 참여활동 이외에 그룹사별 활동 역시 다양하게 추진되고 있습니다.

신한은행은 전국의 지점 단위로 봉사활동 조직을 구성하고 전국적인 봉사활동을 꾸준히 전개하고 있습니다. 특히 은행장을 포함한 임원들을 중심으로 매월 진행되는 임원 자원봉사 활동에서 사회와 지역공동체에 대한 나눔을 통해 경영이념을 실천하고, 조직의 리더로서 솔선수범하여 직원들의 자발적인 봉사활동 참여를 이끌어내고 있습니다.

신한카드는 93개 봉사활동 조직을 구성하여 전국적으로 활발한 활동을 전개하고 있습니다. 봉사활동에 필요한 비용을 지원하는 기부금 제도를 운영하여 봉사활동에 전념할 수 있도록 실질적인 도움을 제공하고 있습니다. 또한 매월 넷째 주 토요일은 신한카드 고객들과 함께 봉사활동을 실시하여 고객과 함께하는 봉사활동을 사회적 문화로 발전시켜 나가고 있습니다.

신한금융투자는 직원뿐만 아니라 임원진이 솔선수범하여 사회공헌 활동을 강화하고 있습니다. 2009년 3월 '사회공헌 임원 실천단'을 발족하여 CEO와 임원들이 함께 조별로 봉사활동을 전개해 나가고 있습니다.

신한생명은 전국 지부별로 ON(溫)사랑 봉사리더를 선정하여 각 지역의 복지시설과 1:1 자매결연을 맺어 봉사활동을 확대해나가고 있으며, 신입 사원 연수과정도 봉사활동 프로그램을 필수 이수과정으로 지정하여 봉사활동의 중요성을 강화하고 있습니다. 대외적으로는 저소득층 무주택자를

위하여 '사랑의 집짓기' 활동을 펼쳤고, 어린이 치료비 지원, 독거노인 생활지원 등 다양한 사회공헌을 전개해나가고 있습니다.

장애인 복지를 실현합니다

신한금융그룹은 2005년부터 한국장애인재활협회와 공동으로 '장애청년 드림팀-6대륙에 도전하다'를 진행하고 있습니다. 이 프로그램을 통해 장애인들이 선진국 시찰과 복지정책 체험을 통해 장애를 극복하고 사회의 당당한 일원으로서 성장해 나갈 수 있도록 격려해 오고 있습니다.



장애청년드림팀 해외 연수(영국팀)

신한은행은 2011년 4월부터 국내은행 최초로 수화상담 서비스를 운영하고 있으며, 2011년 8월에는 국내 최초의 통합형 재활센터인 '세종마을 푸르메 센터' 건립에 동참하여 기금 10억 원을 전달하는 등 장애인의 체계적인 재활에 지원과 관심을 기울이고 있습니다. 또한 장애인들이 금융기관을 이용하면서 불편함을 겪지 않도록 은행 점포에 각종 장애인용 편의시설과 장애인용 ATM기를 개발하여 설치 운영하고 점자보안카드를 발급해 나가고 있습니다.

신한카드는 2009년부터 지적 장애인 농구팀인 '사랑의 농구팀'과 결연을 맺고, 운동용품(경기복, 농구화, 농구공 등), 훈련 비용, 대회 참가 비용 등을 지원하고 있습니다.



신한 따뜻한 사랑나눔 캠페인

문화 (공감)



승례문 전통기와가마 화입식

전통문화를 통해 미래를 봅니다

신한금융그룹은 국내에서 가장 오래된 역사를 가진 금융회사로 '과거'의 가치를 소중히 여깁니다. 전통문화 보존활동과 젊고 유명한 작가들의 예술활동을 지원하고 건전한 스포츠 문화 정립에 기여하기 위한 노력을 기울이는 등 문화적 공감대를 확산해 나가고 있습니다.

전통문화는 우리 모두의 자산입니다

신한은행은 전국의 지정장을 활용하여 전 직원과 가족이 전통문화를 보존하고 동시에 문화재 사랑 운동을 시행할 수 있도록 '문화재 사랑 릴레이' 행사를 펼칩니다. 2008년부터 전국 50개 문화재를 대상으로 4,000여명의 직원이 지속적으로 참여 활동을 진행하고 있습니다. 문화재청과는 승례문 복구 프로그램의 협력을 맺어 2009년 8월부터 복구현장 안내 봉사활동을 지속하고 있으며, 특히 2011년 8월에는 승례문 복구에 필요한 전통기와 가마 제작 지원 및 승례문 야간경관 조명 설치 비용 12억 원을 후원하는 등 적극적으로 문화재 복원활동에 참여하고 있습니다. 신한카드의 건청궁 복원 지원, 남도여관 보존 지원, 전통문화학교 지원 등 문화재 사랑 테마를 선정하고 신한카드의 사회공헌 사이트인 아름(swww.arum.co.kr)을 통해 지속적인 모금활동을 전개하였습니다.

예술의 새싹을 찾아 나섭니다

신한은행은 대한민국 클래식 음악 유망주 발굴과 후원을 위해 2009년부터 '신한 음악상'을 제정하여 시행하고 있으며, 1997년부터 한국금융사박물관과 신한갤러리를 개관하여 무료로 운영하고 있습니다. 한국금융사박물관에서는 대한민국 금융사를 일반인들에게 알리기 위한 상시 전시, 각종 교육 프로그램을

시행하고 있으며, 신한갤러리는 'Shinhan Young Artist Festa'를 통해 신진 작가들에게 무료로 전시기회를 제공하고, 특별기획전을 실시하는 등 다양한 문화사업을 펼쳐 나가고 있습니다.

신한카드는 저소득층 아동과 청소년의 특기적성 개발 프로그램인 '행복한 동아리' 활동 지원을 통해 문화적 양극화를 해소하고 재능을 개발할 수 있도록 지원하고 있습니다. 프로그램을 통해 개발한 재능을 활용하여 연세세브란스 병원의 환자들을 대상으로 공연을 펼치는 등 사회공헌 활동의 선순환 기능을 지원하고 있습니다.

밝고 활기찬 스포츠 정신을 키워나갑니다

신한금융그룹은 국내 스포츠 발전과 골프 문화의 대중화에 기여하기 위해 1981년 '신한동해오픈 골프대회'를 창설하여 국내 최고의 역사와 전통을 가진 골프대회로 성장시켰으며 이를 통해 국내 골프 발전에 기여해 나가고 있습니다. 특히 2010년 대회에 이어 2011년 대회에서는 나눔의 확산을 위해 소외계층 지원을 병행하여, 총 1억 원의 기부금을 모아서 전달하는 성과를 거두었습니다.

신한은행은 우리나라의 체육 진흥과 건전한 스포츠 정신의 확산을 위해 수영팀과 우슈팀을 후원하고 있으며, 여자 프로 농구단(S-birds)의 운영을 통해 국내 여자농구 육성에 일익을 담당하고 있습니다.



신한동해오픈 골프대회, 기부금 전달

환경 (공생)



제18회 전국 환경사진공모전 수상작

환경보전의 중요성을 고취합니다

신한은행은 우리나라의 아름다운 강산을 보전하며 자연환경의 소중함과 환경보전의 중요성 인식을 고취하고 사진 예술의 발전을 도모하기 위해 1994년부터 금융권에서는 유일하게 전국환경사진공모전을 매년 개최하고 있습니다. 동 공모전은 환경부가 후원하는 국내 최대 규모의 사진공모전으로 '자연환경 훼손현장 고발', '우리나라의 아름다운 자연경관', '자연과 인간의 조화를 주제로 열리며, 2011년 제18회 전국환경사진공모전에서는 약 1,500점이 접수되었습니다. 입상작은 일반인들에게 자연환경의 소중함을 일깨우고 환경보전에 대한 공감대를 형성하기 위하여 전국 주요 영업점 및 공공기관 등에 순회 전시하고 있습니다.

수목에 이름을 달아 주고 있습니다

신한은행은 1992년부터 전국의 주요 국립공원과 서울대공원, 용산 전쟁기념관 등에 자연 친화적인 내용의 수목표찰을 부착하여 등산객들에게 자연보호의식을 일깨워 주고 있습니다. 수목표찰 제작 및 부착 기준, 자연보호활동을 위해 2011년까지 총 14억 원을 지원하였으며, 약 5만 3천여 개의 수목표찰을 부착하였습니다.

신한카드 2011년부터 세계인이 즐겨 찾는 남산을 만들어 나가기 위해 시민과 함께하는 '남산가꾸기' 봉사활동을 매주 실시하고 있습니다.

환경 자원봉사 캠프로 자연과 가까워집니다

2011년 8월 전남 구례 섬진강 일대에서 "미래세대 육성"의 일환으로 대학생과 청소년 372명이 참가한 가운데 '2011 Tops Love 청소년 환경 자원봉사 캠프'를 개최하였습니다. 본 행사는 사회복지공동모금회 및

서울시립대 종합 사회복지관과 연계한 환경자원봉사활동으로 온라인 신청을 통해 선발된 중·고생들이 참여하는 하천 환경정화 자원봉사 활동을 비롯하여 분교학생 및 지역주민과의 교류, 생태환경체험 교육 등의 내용으로 시행되었습니다.

녹색생활의 실천을 추구합니다

'녹색생활 실천하기' 설문을 임직원 인트라넷을 통해 진행하고, 참가 임직원에게 별도로 제작한 친환경 신문지 재생연필세트를 사은품으로 제공하였습니다. 또한 녹색생활 실천을 응원하는 캠페인을 전개하고 홈페이지를 통해 고객에게 녹색생활에 관한 정보를 제공하였습니다.

지역사회를 저탄소 환경으로 가꿉니다

환경 분야 공익사업의 일환으로 한국로하스협회와 함께 복지시설에 대한 태양광 발전 시스템 구축을 지원하고 있습니다. 2009년 하남시를 포함한 지역 복지시설 3곳과 협의회 태양광 발전 시스템 건립비용으로 약 1억 5천만 원을 기부하는 등 2011년까지 총 9개 복지시설의 태양광 발전 시스템 구축을 지원하였습니다. 이와 더불어 경기 파주의 '에덴하우스' 등 4개 복지시설에 옥상정원 시설 도입을 지원하여 소외계층을 위한 복지시설의 연비 절약이라는 경제적 효과뿐만 아니라, 지역사회를 저탄소 환경으로 개선하는 차별화된 성과를 거두기도 하였습니다.

03 녹색경영

'저탄소 녹색경영을 이끌어 갑니다'

환경경영 성과는 기업 가치를 평가하는 부분에서 중요한 요소로 활용되고 있습니다. 신한금융그룹은 기후변화에 적극 대응하는 노력을 펼치고 있으며, 중장기적으로도 녹색금융상품 개발 등 녹색경영 대응력을 강화하여 그룹의 주요 경쟁력으로 성장시키고 저탄소 녹색성장 실천에 앞장서 나갈 것입니다.

33.5

억 원

친환경 활동에 따른 절감

에너지 사용량 감축 및 업무환경의 생산성 향상 등 친환경 활동 결과 33.5억 원의 비용을 절감했습니다.

16,136

억 원

녹색산업 지원실적

녹색기업에 우대금리를 제공하는 '신녹색기업대출'과 태양광산업을 지원하는 '신한솔라파워론'을 통해 각각 3,274억 원과 391억 원을 지원하는 등 2011년 말 잔액기준 총 1조 6,136억 원의 녹색산업 금융 지원실적을 달성했습니다.

6,020

좌

환경사랑카드 신규 발급

카드 이용금액의 0.1%를 환경사랑 기금으로 적립하고 생태관광 및 생태기행 참가비의 20%를 할인하는 '환경사랑카드'를 발급하고 있으며 2011년 발급 실적은 총 6,020좌입니다.

1,045

억 원

SRI 펀드 보유액

'신한 BigLife 변액연금보험' 등을 통해 환경친화적이고 사회책임 경영을 실천하는 기업에 투자하는 SRI펀드를 1,045억 원 보유하여 녹색금융의 실천을 추진하고 있습니다.



통합 녹색경영

신한금융그룹은 창립기념사를 통해 '기후변화 대응전략'을 선언하고 이를 실천하기 위한 주요 실행 과제를 도출하여 통합된 녹색경영체제를 구축하였습니다. 지주회사를 중심으로 기후변화 대응조직을 구축하고 신한은행 등 6개 주요 그룹사에 대해 '통합녹색경영시스템'을 도입하였습니다. 또한 국제적인 검증기관으로부터의 검증을 통해 신뢰성과 객관성을 확보하였으며 이를 바탕으로 기업활동에서 발생하는 온실가스 배출량을 측정하고 최소화시키는 등 효율적인 탄소중립 전략을 추진하고 있습니다. 향후, 직접적인 규제에 대응하고자 다수 영업점 및 IDC(Internet Data Center)센터 등 에너지 다소비 건물의 효율 관리를 위한 모니터링 및 자동제어 시스템을 2015년까지 단계적으로 도입하고 영업점 및 자사 소유 건물 리모델링과 신규 건설 시 신재생에너지, 고효율 공조시스템을 적용해 나갈 계획입니다.

녹색경영 기본방향 및 6대 실행과제

신한금융그룹의 역할	전략방향	실행과제
온실가스 감축주체	스스로의 경영활동에 수반되는 환경부하요인을 최소화	1. 에너지 절약을 통한 온실가스 배출량 감축
		2. 그룹 전체적인 온실가스 배출량 관리 체계 도입
		3. 장기적으로 '탄소중립'(Carbon Offset) 달성
환경 감시자	저탄소 녹색성장을 지원하기 위한 자금의 유통에 주력	4. 비과세 녹색예금/대출상품 개발 주도
녹색경영 촉진자	친환경 녹색 산업구조 개편에 기여	5. 여신 및 투자 심사 시 친환경 녹색기업 우대
		6. 탄소배출권거래, CDM * 사업 등

* Clean Development Mechanism (청정개발체제)

기후변화협약 총회에서 채택된 교토의정서 제12조 규정에 따라 지구온난화 현상 완화를 위해 선진국과 개발도상국이 공동으로 추진하는 온실가스 감축사업 제도

기후변화 대응

신한금융그룹은 기후변화에 따른 규제적, 물리적, 기타 위험과 기회를 적극적으로 인지하고 이에 따른 그룹 기후변화 대응 전략을 적극 추진하고 있으며, 교육 및 강연활동에 최선의 노력을 다하고 있습니다. 또한 친환경 상품 구매 장려와 그린 마일리지, 탄소상쇄사업 등에 대한 투자를 통해 기후변화에 보다 적극적으로 대응하고 있습니다.

기후변화에 따른 위험과 기회를 분석 및 관리하고 있습니다

신한금융그룹은 해외진출지역을 선정하는 데 있어 기후변화로 인한 물리적 영향을 고려대상에 포함하고 있으며 태풍, 호우, 대설, 지진 등 안전을 위협하게 하는 자연재해 위기 발생 시 그 피해를 사전에 방지하고, 피해가 발생할 때 신속히 대응함으로써 인적, 물적 자산의 보호와 지속적인 영업활동을 보장하기 위해 '재해/재난 위기관리 지침'을 제정하여 운영하고 있습니다.

신한금융그룹은 온실가스 목표관리제 의무대상 기관은 아니나, 조만간 감축의무가 부과될 것으로 예상됨에 따라 2010년부터 관련 학습조직 (CoP)을 구성하여 2015년 국내 탄소배출권 거래제도 시행에 대비한 준비활동을 진행하고 있습니다. 신재생에너지 부문에 있어서도 시장 확대를 예상하여 타 금융회사보다 선제적으로 태양광 발전시장에 6,188억 원의 자금을 지원하였으며, 최근 풍력발전, 폐기물발전으로 지원 영역을 확대해 나가고 있습니다.

또한 재해발생에 대비하여 신한은행, 신한카드, 신한금융투자, 신한생명 등 주요 그룹사들은 재해복구센터를 별도로 운영 중에 있으며 신한FSB연구소와 신한금융투자에서는 환경 관련 리서치 등을 통해 위험과 기회 요인을 분석하고 있습니다. 그리고 반기별 녹색금융세미나를 개최하고(신한은행), 사이버 아카데미 과정을 운영하며(신한카드), 외부 녹색보험 전문가 양성 과정에 참여하고(신한생명) 있습니다.

기후변화에 따른 주요 위험과 기회요인

구분	규제적	물리적	기타
위험요인	국제	포스트코토 체제	임직원 건강관리와 결근비용
	국내	온실가스 에너지 목표 관리제 온실가스 배출권 거래제	해수면 상승, 폭풍우, 이상고온, 홍수, 해안선 침하, 생태시스템, 식량생산, 식수문제 기후변화 대응 정보요구
기회요인	신재생에너지 부문 시장 확대 등	환경개선을 위한 국가적 인프라투자(SOC) 참여 확대	탄소중립 등의 프로그램과 연계된 신규 상품개발과 운영



에너지 절약

생산성 향상을 통해 에너지 사용량을 감축하고 있습니다

그룹사 전반에서 사용되는 에너지 사용량을 효과적으로 감축하고 업무 환경의 생산성을 향상시키기 위한 노력을 기울이고 있습니다. 화폐 통합 수송관리, 인터넷 안내장 발송, 웹 팩스 시스템 및 지역본부·영업점 화상 회의시스템을 도입하여 업무 중복을 방지하고 무의미하게 발생하는 비용을 합리적으로 줄여나가는 등 업무활동 개선을 통해 친환경 경영성과를 창출해 내고 있습니다.

친환경 활동에 따른 비용 절감

구분	활동 내용	활동 성과
화폐 통합수송 관리	화폐수송을 개별단위에서 통합단위로 관리 대행하여 차량 운행비용을 줄여나가고 있습니다.	영업점 방문 횟수 13% 감소
인터넷 안내장 발송	대출만기도래 및 연기 등에 대한 안내DM 수신 여부를 우선으로 사전 확인하여 업무 중복을 예방합니다.	연간 약 3억 원 절감
웹 팩스 시스템	임직원 개인의 PC에서 팩스를 송수신하여 종이사용을 최소화하고 있습니다.	연간 약 8억 원 절감
지역본부 화상회의 시스템	전국 RM회의를 온라인 쌍방향 화상회의로 진행하여, 직원이동으로 인한 탄소배출을 줄여나가기 위해 노력합니다.	연간 약 2.8억 원 절감
영업점 화상회의 시스템	시공간의 제한 없이 임직원 개별 시간에 맞추어 집중교육을 실시합니다.	연간 19.7억 원 절감
Total		약 33.5억 원 절감

CASE STUDY

화상회의 시스템으로 탄소 배출을 줄입니다

매월 1~2회 본점 20층 대강당에 모여 진행하던 '전국 부서장회의'와 '전국 RM회의'에 '지역본부 화상회의 시스템'을 도입하여 쌍방향 온라인 화상회의가 가능하도록 하였습니다. 현재 전국 27개 지역본부와 본점 2곳이 화상회의 시스템을 활용 중이며, 이를 통해 임직원 이동으로 인한 탄소배출량을 저감하고 비용을 절감하는 일석이조의 효과를 거두고 있습니다.

또한 전국의 영업점과 해외점포에서 사용 중인 '영업점 화상회의시스템'을 화상회의와 화상교육에 활용하고 있습니다.

최근 WM사업부가 주관한 행내 "제안영업 경진대회" 역시 사전에 녹화된 포트폴리오 제안을 화상시스템을 통해 시청하고 심사하는 방식으로 예선을 진행하여 진행 차원의 효율적인 자원 분배를 실현한 바 있습니다.



온실가스 배출량 관리

체계적으로 온실가스 배출량을 관리하고 있습니다

신한금융그룹은 장기적으로 탄소중립을 실현하며, 그룹 차원의 체계적인 온실가스 배출량 관리 및 감축활동을 추진해 나가기 위해 지난 2010년 온실가스 인벤토리를 구축하였습니다. 인벤토리의 조직경계는 신한은행, 신한카드, 신한금융투자, 신한생명, 신한BNP파리바자산운용, 신한캐피탈의 주요 6대 그룹사를 포함하며 운영경계는 직접 온실가스 배출량(Scope 1)과 구매한 전력이나 스팀 사용으로부터 나오는 간접 온실가스 배출량(Scope 2)을 포함하고 있습니다. 온실가스 인벤토리 구축을 통해 장기적으로 탄소중립경영의 기반을 마련한다는 의미와 더불어 에너지 효율성 향상 및 기후변화 대응 정보 제공 등의 내외부적 효과를 동시에 추구할 수 있게 되었습니다.

배출원 구분	2009	2010	2011
Scope 1 직접배출	4,279	4,298	3,868
Scope 2 간접배출	34,280	33,939	33,478
전체 온실가스 배출량	38,559	38,237	37,776

* 데이터 수집범위는 신한은행(본사, 일산전산센터), 신한카드(본사), 신한금융투자(본관, 별관), 신한생명(본사), 신한BNP파리바자산운용(본사), 신한캐피탈(본사) 등 6개 주요 그룹사의 본사로 한정

** 2009년 데이터는 DNV로부터 검증받은 데이터이며, 2010~2011년 데이터는 DNV로부터 검증 받은 온실가스인벤토리보고서(2007~2009)의 배출계수, 산정식, 운영경계 등을 동일 적용하여 산정

탄소중립 활동

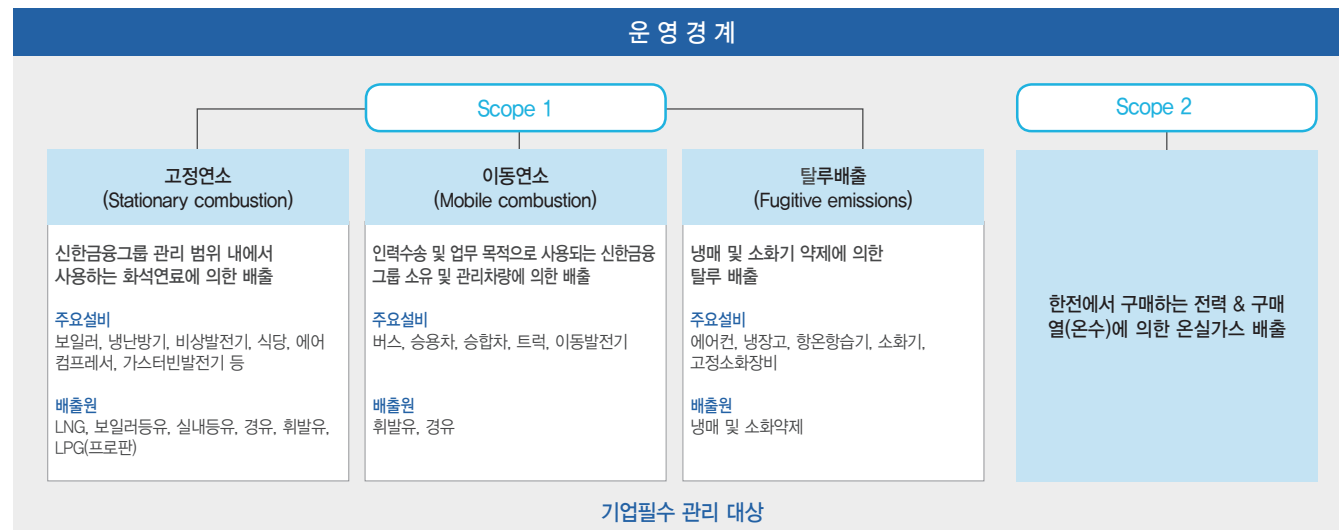
사내행사를 탄소중립 행사로 실시합니다

신한은행은 사내에서 가장 큰 행사인 종합업적평가대회를 자원의 재활용, 대중교통수단이용 등을 통해 탄소중립행사로 진행하였습니다. 특히 행사에 사용한 현수막을 재활용하여 제작한 필통과 가방을 수상 직원들에게 배부하여 좋은 반응을 일으키기도 하였습니다.

탄소배출정보를 투명하게 공개하고 있습니다

신한금융그룹은 미래 기후변화 대응 전략 수립을 위한 녹색경영체제 구축의 일환으로 탄소정보공개프로젝트(Carbon Disclosure Project, CDP) 참여를 통해 온실가스 배출량과 기후변화와 관련된 현황을 외부에 투명하게 공개하고 있으며, '금융산업리더 기업'과 '전년대비 높은 개선을 달성한 기업'으로 선정(2010년)되어 기후변화대응의 우수성을 인정받고 있습니다.

신한금융그룹 온실가스 인벤토리



※ 조직경계: 그룹 주요 6개사 (신한은행, 신한카드, 신한금융투자, 신한생명, 신한BNP파리바자산운용, 신한캐피탈)

녹색금융상품 개발

단순 기부에서 벗어나 실질적인 친환경 활동과 연계한 다양한 녹색금융 상품과 서비스를 제공하고 있습니다. 그린빌딩, 그린주택 및 에너지 효율화 시설 등에 대출 서비스를 제공하고, 거래기업의 기후변화 및 환경대응을 지원하는 금융상품과 서비스를 개발하여 환경 관련 활동이 일회성으로 그치지 않고 지속가능성을 확보할 수 있도록 노력해 나가고 있습니다.

녹색기업에 우대금리를 제공합니다

기업의 사업 영역과 활동 지역 등을 고려한 녹색금융상품을 개발하여 운영하고 있습니다. 최근 시장 확대가 예상되는 에너지 효율화 투자와 녹색기업 지원에 있어서 기존 상품의 리뉴얼 및 홍보활동을 강화해 나가고 있습니다.

신한은행은 2011년 8월 기존의 '녹색성장대출'을 리뉴얼해 녹색기업에 우대금리를 제공하는 '신녹색기업대출'을 출시하였습니다. 당 상품을 통해 저탄소 녹색성장을 지원하기 위한 자금 유통에 주력하고 있으며, 그 결과 5억 6천만 원의 세전이익(업무원가 차감 전)을 거두어 실질적인 수익 창출도 이끌어 내었습니다.

친환경 기능성 금융상품을 제공합니다

형식적 절차만 거치는 기존 상품과 차별화하여 실질적인 고객 혜택과 친환경 기능을 강화한 상품을 제공하고 있습니다.

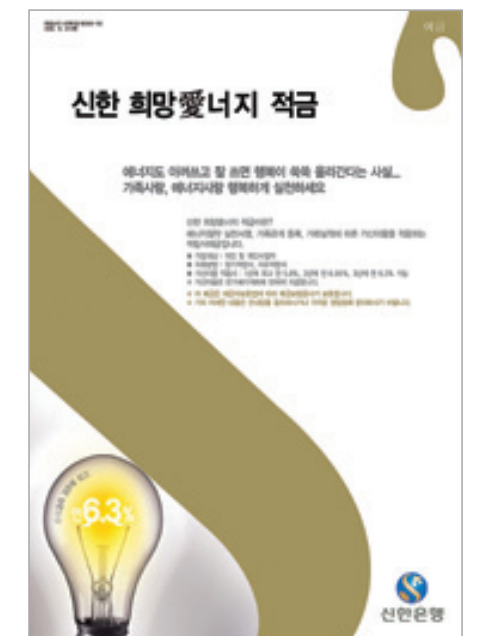
신한은행은 에너지사랑 실천 서약서 작성 시 0.3~0.5%의 금리 우대를 적용해 주는 '희망햇너지 적금'을 판매하였으며, 신한카드는 경차 사용에 따른 대기오염 감소와 에너지 효율 증대를 목적으로 하는 '경차 유류세 환급카드'를 도입하여 소비자에게 실질적인 혜택을 제공함과 동시에 친환경 가치를 높이고 있습니다. 신한생명은 녹색교통수단인 자전거 사용을 활성화 함으로써 온실가스 발생을 줄이고 환경관련 질병 보장 효과를 기대할 수 있는 '신한아이사랑보험'을 제공하고 있습니다.

친환경 녹색기업 지원

친환경 녹색기업을 지원하여 사회 전반의 녹색경영을 촉진합니다. 여신 심사에 환경 관련 요소를 반영하고 있으며, 그린에너지나 저탄소·고효율의 신성장동력산업 기업, 환경 관련 인증을 받은 기업 등에는 금리를 인하하고 수수료를 우대해 주는 실질적 혜택을 제공하는 등 녹색기업에 대한 금융 지원을 적극적으로 확대해 나가고 있습니다. 또한 원자력 발전소 사고에 대한 우려와 함께 최근 대안 에너지원으로 부상하고 있는 신재생에너지 발전 분야에 투자와 지원을 확대하는 한편 태양광 발전소의 건설자금을 지원하여 그린에너지 산업 발전에 힘이 되고자 노력하고 있습니다.

친환경산업에 투자합니다

환경에 대한 기업의 책임과 역할이 대두되면서 사업 영역 전반에 걸쳐 금융기관의 참여와 기회가 확대될 것으로 예상됩니다. 환경 관련 자산운용 상품이 확대되면서 대안투자(Alternative Investment)가 활성화되고 있으며, 환경을 개선하기 위한 국가적 인프라투자(SOC투자)를 통해 안정적 자산 운용 기회를 확보하고, CDM(Clean Development Mechanism) 사업에서는 사업설계, 자금주선, 배출권 이양 등을 통해 수익 창출이 가능할 것입니다. 이에 신한금융그룹은 지속적인 친환경 투자를 통해 신규 성장동력을 확보해 나갈 계획입니다



희망햇너지적금 포스터

04 책임과 신뢰

'고객의 소중한 정보를 지켜나갑니다'

신한금융그룹은 고객 및 회사의 중요정보를 보호하기 위하여 전사 차원의 정보보호 정책을 수립하고 있습니다. 고객이 제공한 개인정보를 안전하게 보관하며 고객이 안전한 금융거래를 할 수 있도록 관련 정보를 엄격하고 체계적으로 관리하여, 고객의 신뢰를 받는 금융회사가 되겠습니다.

61

항목

국제 수준의 정보보호 표준 프레임워크 개발

총 5개 영역, 26개 부문, 61개 항목에 국제적 수준의 정보보호 표준 프레임워크를 자체 개발하여 고객정보보호 수준을 지속적으로 점검 및 개선하도록 프로세스화하고 있습니다.

80

점 이상

금융감독원 펀드판매 미스터리쇼핑 '우수' 획득

신한은행과 신한금융투자는 금융감독원에서 실시하는 펀드판매 미스터리쇼핑 결과 우수(80점 이상)을 획득하여 투자자 정보보호 우수 기업으로 선정되었습니다.

90

%

전화금융사기 예방률

신한은행은 전화금융사기 모니터링 전담직원을 배치하여 서민의 자산을 지키고 금융사기를 예방하고 있습니다. 신한은행의 2011년 전화금융사기 예방률은 지난 2010년의 78.9%에 비해 11.1% 상승한 90%를 기록하였습니다.

ISO27001 BS10012

인증

정보보호 국제표준 인증 확보

고객의 개인정보와 금융정보 등 중요한 정보보안을 위하여 국제 표준인증인 ISO27001 및 BS10012를 확보해 고객의 개인정보와 금융정보 등을 국제 수준으로 관리하고 있습니다.



2012 소비자보호 우수금융회사 인증서 수여식

고객정보보호 정책

신한금융그룹은 고객과 회사의 중요 정보를 보호하기 위하여 전사 차원의 정보보호 정책을 수립하고 시스템을 구축해 나가고 있습니다. "고객에게 신뢰받는", "직원을 보호하는", "기업 비즈니스를 지원하는" 회사를 만들기 위해 개인정보보호법을 비롯하여 관련 법령에 의거해 개인정보보호를 위한 내부관리계획을 마련하고 고객들의 개인정보에 대한 체계적이고 엄격한 관리를 추진하고 있습니다.

또한 고객들의 의견이나 불만을 관리하는 절차를 마련하여 개인정보와 관련한 불만이 있을 경우 즉시 조치해 고객의 자산과 행복을 최우선으로 지켜나가고자 노력하고 있습니다.

신한금융그룹 정보보호 활동체계

그룹공동 대응		그룹사별 대응	
지주사 IT보안협의체	그룹통합 보안관제 센터 (일산센터 6층)	정보보호 정책 수립	내부 프로세스 점검
		정보보호관련 제도 및 규정 정비 정보보호정책 수립 및 홍보 정보보호관련 이슈 해결	정보보호 상시점검 활동 강화 정보보호 Process 점검 및 개선 신사업영역 보안적정여부 심의
그룹공동 비전 아래에 외부기관 대응 및 정보보호관련 기술 등 공동 추진		IT보안솔루션 구축/관리	임직원 교육/홍보
		외부 해킹 방어 체제 구축 데이터 유출방지 시스템 구축 정보보호를 위한 신기술도입	임직원 정보보호 필수 교육 시행 정보보호 마인드 확산 및 제고 정보보호 기본수칙 생활화

고객정보보호

고객의 권리와 이익을 지켜드립니다

개인정보보호법은 개인정보의 수집, 유출, 오용, 남용으로부터 사생활의 비밀 등을 보호함으로써 국민의 권리와 이익을 증진하기 위해 마련된 법률입니다. 신한금융그룹은 고객의 개인정보를 보호하고자 '개인정보보호법' 및 관련 법령, 지침 등을 준수하고 있습니다. 고객 접근이 쉬운 홈페이지 등에 개인정보처리방침을 공시하여 고객이 제공하는 개인정보의 수집 및 이용 방법과 개인정보보호를 위한 안전조치 사항을 알리고 있습니다. 고객이 서비스를 이용할 때 발생하는 모든 개인정보보호 관련 의견과 불만을 신속하고 명확하게 처리할 수 있도록 개인정보보호 담당부서와 책임자를 선정하고 있습니다.

해킹에 의한 고객정보 유출사고를 방지해 나갑니다

고객정보에 대한 유출 및 훼손 등 보안사고를 방지하고자 고객정보 취급자에 대한 권한관리를 강화하고 있으며, 주요 정보자산에 대해서는 암호화, 접근 통제 등을 통해 정보의 위변조 및 유출을 차단하는 등 각종 사고 위험을 방지하고 있습니다. 또한 내부직원에 의한 고객정보 유출을 방지하기 위해 직원의 고객정보 취급현황을 관리하고 고객정보 출력 시 사용자 인증을 거치도록 하여 고객정보가 오남용 되는 일이 없도록 사전 예방활동을 철저히 하고 있습니다.

신한카드는 고객정보보호 수준을 높이기 위해 국제 수준의 정보보호 표준 프레임워크를 자체 개발했습니다. 총 5개 영역, 26개 부문, 61개 항목에 정보보호 표준 프레임워크를 적용하고 있으며 이를 활용하여 고객정보보호 수준을 지속적으로 점검하고 개선하도록 프로세스화하고 있습니다.

정보보호 국제표준인증을 받았습니다

개인정보와 금융정보 등 고객의 소중한 정보자산을 안전하게 보호하기 위해 정보보호시스템의 구축과 절차의 수립 및 운영을 지속적으로 추진하고 있습니다. 전 그룹사가 정보보호 국제표준인증인 ISO27001을 획득하는 등 국제 수준의 보안체계를 운영 중이며, 개인정보보호 국제표준인증인 BS10012를 획득하고 이에 준하는 관리체계를 수립하여 개인정보보호에 대해서도 국제 수준을 유지하고 있습니다.

최근 고객정보를 활용한 비즈니스가 지속적으로 확대되어감에 따라 고객정보의 유출 및 오남용 등에 의한 금융사고의 발생 위험도 함께 증가하고 있습니다. 실제로 국내외 금융기관에서 대량의 고객정보 유출 사고가 발생하고 있습니다. 이에 신한금융그룹은 다각적인 사고 분석을 통해 고객정보 유출방지를 위한 체계적인 대응방안을 수립하여 시행해 나가고 있습니다.

금융사고 예방

전화금융사기를 예방합니다

신한은행은 고객 자산을 안전하게 지키기 위해 노력합니다. 2009년 5월, 과거 사기범죄에 이용된 계좌의 사기유형과 패턴을 분석하여 은행권 최초로 전화금융사기 예방을 위한 전산 시스템을 구축하고, 전화금융사기 모니터링 전담직원을 배치하는 등 고객자산 보호를 위한 실질적 대응방안을 마련하였습니다. 2009년 이후 신한은행 내 전화금융사기 거래는 매년 700~850건이 발생 중이며, 2011년에는 사기 시도 금액 약 56억 원 중 50여억 원을 예방하여 금액 기준 90%의 예방률을 달성하였습니다.

기간	2009년	2010년	2011년	합계
발생건수	708	857	842	2,407
발생금액	2,747	4,947	5,618	13,312
예방금액	935	3,901	5,058	10,894
피해금액	812	1,046	560	2,418
예방률	70.4	78.9	90.0	81.8
비고	5.15부터		-	

불법 금융 거래 발생을 예방합니다

신한캐피탈은 보고책임자 및 전담부서를 활용하여 불법 금융 거래를 지속적으로 모니터링하고 방지하기 위한 노력을 기울이고 있습니다. 자금 세탁방지 정책 및 시스템을 활용하여 잠재적인 자금세탁 범죄자나 테러리스트, 금융상품과 서비스를 불법적 용도로 사용할 가능성이 있는 대상 등에게 노출된 리스크를 선제적으로 관리하고 있습니다.



ISO27001/BS10012 인증 수여식

투자자 보호

2009년 2월 '자본시장법'의 발효에 따라 금융투자상품 판매사가 투자자에게 상품을 판매함에 있어 준수해야 할 최소한의 사항들이 담긴 '표준 판매 매뉴얼'이 제정되었습니다. 이에, **신한금융투자**에서는 고객에게 적합한 정보를 제공함으로써 금융상품의 불완전 판매를 방지하기 위해 '안전판매 매뉴얼'과 '안전판매 스크립트'를 제작 배포하고 이를 준수하고 있습니다.

미스터리쇼핑 결과 '우수' 등급을 획득하였습니다

기존의 CS방문모니터링을 완전판매 확인을 포함한 확대 모니터링 제도로 변경 운영하여 투자자 권리 보호에 만전을 기하고 있습니다. 2011년 금융감독원 펀드판매 미스터리쇼핑 결과에서는 우수(80점 이상)등급 이상을 획득한 25개 기업에 **신한은행**과 **신한금융투자**가 포함되는 우수한 성과를 달성하기도 하였습니다.

구분	절차	내용
1단계	투자자정보 파악	일반투자자에 대해 면담 및 질문 등을 통해 투자자의 목적 및 재산상황, 경험을 파악
2단계	투자자 유형분류	투자자 정보확인서, 상담결과를 점수화하여 투자유형 분류
3단계	투자자에게 적합한 상품선정	투자성향에 가장 적합하다고 판단되는 상품을 선정하여 권유
4단계	상품에 대한 설명	투자권유 상품에 대하여 정당한 자료(투자설명서, 간이투자설명서, 핵심설명서 등)를 사용하여 정확한 명칭 및 투자위험 등을 자세히 설명
5단계	투자자 의사 확인	투자자가 상품 매수를 원할 경우에 한해 상품가입 및 필수서류 교부
6단계	사후 관리	투자자의 상품가입 이후 제공되는 사후관리제도에 대해 설명

CASE STUDY

고객의 자산을 소중히 지키겠습니다

경기 일산에 사는 50대 주부 김모씨는 2012년 1월 유학 중인 딸을 낳았으니 몸값을 보내라는 사기범의 전화를 받았습니다. 절박한 심정에 김씨는 우선 600만 원을 사기범이 불러준 계좌로 이체했습니다. 계좌이체 동향 등을 지켜보던 신한은행 소비자보호센터 박모 주임과 팀원들은 이 건에 의심스러운 점이 있음을 감지했습니다. 평소 거래가 없던 계좌에 큰 돈이 입금된 점이 이상하다고 판단한 것입니다.

박 주임은 즉각 김씨와 김씨의 배우자에게 연락해 유학 중인 딸의 안위를 확인하도록 했습니다. 딸이 무사함을 확인하자 신한은행은 이체금액 600만 원과 계좌잔액 2,000만 원을 지급 정지해 추가 피해를 막았습니다. 김씨는 최근 신한은행을 방문해 감사 인사와 함께 직원들의 만류에도 답례금을 전달했습니다. 은행 측은 고민 끝에 등록금이 없어 대학에 진학하지 못하는 저소득층 학생에게 이를 기부했습니다.



Social Responsibility in Affiliates

신한금융그룹의 목표는 단순한 대한민국 1등이 아닙니다.
고객과 사회의 가치를 높이는 지속가능한 성장을 통해 시대적 요구에 맞는 사회적 책임을 다하는 것입니다.
신한금융그룹의 모든 임직원은 일상 업무 하나하나를 통해
고객과 사회를 이롭게 하기 위해 노력합니다.



신한금융지주회사



“ 신한금융그룹은 여러 불확실한 시장 상황과 대내외적인 혼란 속에서도 차별화된 성과를 이끌어냈습니다. 신한은 위기를 극복하고 새롭게 도전하여 변화와 성공을 이룬 다양한 경험을 바탕으로 고객중심의 문화를 실천하고 투명하고 견고한 시스템을 통해 대한민국을 대표하는 세계적인 금융그룹으로 더 높이 성장해 나갈 것입니다. ”

신한금융그룹 대표이사 회장
한 동 우

회사소개

신한금융지주회사는 금융업을 영위하는 금융 자회사 등에 대한 지배 및 경영 관리, 종속회사에 대한 자금지원 등을 주요 사업목적으로 2001년 9월 1일에 설립되었습니다. 주식회사 신한은행, 신한증권 주식회사, 신한캐피탈 주식회사 및 신한비엔피파리바자산운용 주식회사의 주주로부터 주식이전의 방법으로 설립된 금융지주회사로 같은 해 9월에는 주식을 한국증권거래소에 상장하였습니다. 2003년 9월에는 뉴욕증권거래소(New York Stock Exchange)에 상장하며 글로벌 금융기업으로서의 면모를 갖추었습니다.

2011년 주요 보고 이슈

신한금융지주회사는 다양한 내외부 이해관계자의 관심영역을 바탕으로 보고서를 작성하기 위해 중대성 평가를 시행하였습니다. 2011년에는

- 그룹사 커뮤니케이션 활성화
- 그룹사 임직원 가치 제고가 주요 이슈로 파악되었으며, 신한금융지주회사가 주요 이슈에 대해 어떻게 대응하고 있는지 보고하고자 합니다.

주요 이슈

Business & Employee	그룹사 커뮤니케이션 활성화
	그룹사 임직원 가치 제고

경제적 가치의 배분

항목	내역	금액 (단위: 억 원)
임직원	임직원 급여/복지후생비	305
주주, 투자자	배당금	6,295
지역사회	사회공헌 투자금액	5.3
정부	법인세 비용	6,289
협력회사	구매 및 용역	0.5
기타	기타일반관리비	558



2012년 신한경영포럼

Business & Employee

그룹사 커뮤니케이션 활성화

'신한'으로 통하는 소통의 문화를 열어갑니다

2001년 신한금융지주회사가 출범하면서 신한금융그룹의 그룹사들은 지주회사를 중심으로 모회사와 자회사의 관계로 재구성되었습니다. 지배 구조 변화로 모회사와 자회사 간의 의사결정 채널이 명확해졌으며, 그룹사 전체의 실무적 소통과 정보공유 등 커뮤니케이션 활성화가 중요하게 부각되었습니다.

신한금융그룹은 연간 경영계획을 수립하여 그룹사의 실무자, 임원, CEO 등 단계별로 전략수립 방향을 논의해 나가고 있습니다. 매분기 개최되는 신한 경영포럼에서는 그룹사의 주요 전략방향을 공유하고 주요 이슈에 관한 토론과 외부강사 특강을 통해 그룹사 전체의 공감대를 형성하고 있습니다. 이와 더불어 격주 1회로 회장 및 5개 주요 그룹사 CEO가 참석하는 그룹 경영회의를 마련하여 그룹사 전반의 현안에 대해 심의하고, 필요 시 전체 그룹사 CEO가 참석하는 확대그룹경영회의를 개최하고 있습니다. 또한 주요 현안에 대해 수시로 실무자 간의 다양한 협의와 의사결정이 이루어지도록 그룹사 간의 소통을 활성화하고 있습니다.

2012년부터는 신임 CEO 선임 등 주요 경영상 이슈가 있는 회사를 중심으로 해당 그룹사의 중장기 전략방향 및 경영방침 등을 지주사와 공유하는 '전략라운드'를 도입할 예정입니다.

그룹사 임직원 가치 제고

임직원 모두의 가치를 키워나갑니다

고객가치 및 기업가치의 성장과 개발을 이끌어 나가기 위해서는 그 원천인 직원의 가치 제고가 우선적으로 이루어져야 합니다. 이처럼 중요한 직원 가치를 개발하고 지원하여 우수한 성과를 창출해 냄으로써 고객가치를 극대화하고 그룹 전체의 기업가치 향상을 도모하고 있습니다. 이를 위하여 신한금융지주회사에서는 그룹사 공통의 '임직원 가치 조사'를 개발하여 진행하고 있습니다.

임직원 가치 조사는 조직문화, 일과 삶의 균형, 차별, 인사체계 등 조직 전반에 관한 설문 항목을 포함하고 있으며, 조사결과 분석을 바탕으로 직원역시 및 회사 이미지에 미치는 영향도가 큰 항목들을 찾아내 우선적으로 개선이 필요한 영역을 도출해 내고 있습니다.

도출된 우선 개선영역과제에 대해서는 각 자회사에 해당 내용을 전달하고, 각 자회사는 개별 개선 계획을 수립 및 진행함으로써 신한금융그룹 전체의 임직원 가치 개선활동이 이루어지게 됩니다.

신한금융지주회사는 그룹에서 진행되는 임직원 가치 개선 추진과제를 연중 지속적으로 모니터링하며, 차기 조사 시 해당 영역의 개선여부를 재점검합니다. 이를 통해 그룹사의 모든 임직원과 고객 그리고 기업의 가치 상승에 지속적으로 기여해 나갈 것입니다.

신한은행



“신한은행은 모든 사람에게 행복을 주는 금융, 고객과의 관계를 소중하게 가꾸어 가는 은행을 만들어 나가기 위해 최선을 다하고 있습니다. 금융의 본업을 통해 세상을 이롭게 하겠다는 미션을 바탕으로 고객과 사회구성원 모두에게 사랑받는 은행이 되겠습니다.”

신한은행 은행장
서진원

회사소개

한발 앞선 상품과 서비스, 차별화된 사업모델로 대한민국 금융의 새로운 기준을 제시해 온 신한은행은 뛰어난 금융 노하우와 최적화된 채널 네트워크를 통해 국내 은행 중 최고의 수익을 시현하고 있습니다.

또한 급변하는 금융환경에서도 탁월한 리스크 관리 능력을 바탕으로 꾸준한 내실 성장을 이어가고 있으며, 글로벌/스마트뱅킹/자산관리 등 미래 성장 동력을 끊임없이 발굴하고 육성하여 지속성장의 기틀을 확고히 다지고 있습니다.

앞으로 신한은행은 이러한 강점을 바탕으로 대한민국 금융을 선도하는 가운데, 기업시민의 역할에 충실하고 고객과의 관계를 소중하게 가꾸어 가는 것에도 모든 정성을 다할 것입니다.

2011년 주요 보고 이슈

신한은행은 다양한 내외부 이해관계자의 관심영역을 바탕으로 보고서를 작성하기 위해 중대성 평가를 시행하였습니다. 2011년에는 ●브랜드 소통강화 ●자기자본비율 강화 ●스마트한 조직 ●스마트 금융서비스 ●소비자 만족도 향상이 주요 이슈로 파악되었으며, 신한은행이 주요 이슈에 대해 어떻게 대응하고 있는지 보고하고자 합니다.

주요 이슈

Business & Employee	브랜드 소통강화	자기자본비율 강화
	스마트한 조직	
Product & Service	스마트 금융서비스	
Customer & Society	소비자 만족도 향상	

경제적 가치의 배분

임직원	임직원 급여/복지후생비	12,763
주주, 투자자	배당금	7,400
지역사회	사회공헌 투자금액	716
정부	법인세 비용	3,393
협력회사	구매 및 용역	3,033
기타	기타일반관리비	12,734

(단위: 억 원)



Business & Employee

브랜드 소통강화

Togethershhip으로 브랜드 간의 소통을 강화합니다

신한은행은 고객에게 더 큰 가치를 제공하고 동반성장을 추구하기 위해 새로운 브랜드 전략을 수립하고 브랜드 체계를 정비했습니다.

'금융의 힘으로 세상을 이롭게 한다'라는 미션 아래, 임직원과 고객의 인식 조사를 시행하여 신한은행과 이상적인 은행의 이미지들을 형성하였습니다. 이 작업을 통해 Togethershhip이라는 브랜드의 핵심가치를 도출해 냈습니다.

Togethershhip은 고객과의 상생(Togetherness)과 금융리더십(Leadership)이 결합하여 만들어진 신조어로서 은행만의 이익을 위한 것이 아니라, 고객의 성공을 위해 고객과 함께 성장한다는 것을 의미합니다.

강력한 브랜드 경쟁력을 확보하며 진정성, 통찰력, 혁신성, 통합성이라는 네 가지 약속을 명문화하고, 이를 실천함으로써 고객과의 동반성장을 추구해 나가고자 합니다.

브랜드경영지수를 활용하여 체계적인 브랜드경영을 추진합니다

2011년 은행권 최초로 브랜드경영을 선포하고 브랜드전략본부를 신설 하였습니다. 체계적인 브랜드 관리를 위해 신한브랜드경영지수(SBMI: Shinhan Brand Management Index)를 개발하여 현장 중심의 브랜드경영을 추진해 나가고 있습니다. SBMI를 활용해 브랜드경영의 성과를 정기적으로 측정하여 현업부서의 브랜드 강화 활동을 지원하고 있습니다.

일례로, 신한은행 중소기업고객부에서는 SMB를 활용하여 자영업자 고객의 영업활동을 강화하는 등 여신 정책의 변화 필요성을 예측하고 있으며, 이에 대한 대응방안으로 개인사업자를 대상으로 한 여신지원 확대 차원에서 홍보와 마케팅 활동을 강화하는 브랜드경영 활동을 진행해 나가고 있습니다.

임직원의 전사적인 브랜드경영 활동을 독려합니다

'더 나은 내일을 위한 동행'이라는 브랜드 슬로건 아래 각종 대내외 캠페인을 추진하고 있는 신한은행은 최근 브랜드 전문가 초청 강연 등을 통해 전 직원의 브랜드 의식을 함양해 나가고 있습니다.

성과 위주의 근시안적 접근이 아니라 장기적인 성장동력으로 브랜드를 인식하고, 브랜드경영 활동을 사업계획 전반에 반영하여 전사적인 브랜드 활동을 독려하고 있습니다.

신한은행은 금융권 최초로 브랜드경영을 시작한 것에 멈추지 않고, 체계적인 브랜드경영을 통해 글로벌 파워 브랜드로의 도약을 위한 심없는 도전을 이어가겠습니다.

Business & Employee

자기자본비율 강화

우수한 수준의 자기자본비율을 유지합니다

신한은행은 글로벌 금융위기 속에서도 우수한 자본적정성(Capital Adequacy)을 유지하고 있습니다. 2008년 금융위기 당시 비교적 자본 안정성이 안정적이라고 믿었던 금융기관들이 어려움을 겪게 되는 상황이 발생하며 자기자본비율 강화의 필요성이 대두되었습니다.

국제결제은행(BIS*) 산하 바젤은행감독위원회(BCBS**)에서는 2010년 12월 바젤 III 기준서(Basel III: A global regulatory framework for more resilient banks and banking system)를 발표하였으며 2013년부터 시행될 예정입니다. 바젤 III는 금융회사의 자본력을 탄탄하게 하고 위기 시 손실 흡수력을 강화하기 위해 보통주 자본(Common Equity Tier 1 Capital) 등 기본자본비율을 현행 바젤 II 대비 크게 상향할 것을 요구하고 있습니다.

신한은행은 안정적인 수익성 관리로 보통주 자본 중심으로 양질의 자본을 강화하였으며 위험가중자산의 안정적 관리를 통해 향후 규제 변화와 위기 발생에 선제적으로 대응하고 있습니다.

국제수준의 회계보고를 통해 회계의 투명성과 신뢰도를 높입니다

자본시장이 글로벌화됨에 따라 국제적으로 통일된 회계처리기준에 대한 요구가 크게 증가하고 있습니다. 한국도 이에 발맞춰 2011년부터 국제 회계기준(K-IFRS)을 도입하였습니다.

신한은행은 정식적인 IFRS 도입에 대비하여 2007년 8월부터 결산 업무시 K-IFRS와 K-GAAP를 동시에 병행하며 두 회계 기준의 차이점을 분석하고 향후 제도 개선의 여지를 지속적으로 모니터링하고 있습니다. 국제 수준의 회계보고를 실시함으로써 회계 투명성에 대한 신뢰도 제고와 글로벌 은행으로서의 회계장부 이중작성 부담이 경감될 것으로 기대되고 있습니다.

자기자본비율 규제 비교표 (바젤 II VS 바젤 III VS 신한은행) (단위: %)

구 분	보통주 자본비율 ^(주3)	기본자본비율	총 자기자본비율
바젤 II	2.00	4.00	8.00
바젤 III ^(주1)	4.50 % (9.50)	6.00 % (11.00)	8.00 (13.00)
당행 비율 ^(주2)	10.54	12.34	15.33

주1) 자본보전완충자본 2.5%, 경기대응완충자본 2.5% 포함
 주2) 신한은행 2012년 1분기 BIS 비율(예상)
 주3) (기본자본-신종자본증권)/위험가중자산

* Banks for International Settlement
 ** Basel Committee on Banking Supervision

CASE STUDY

미래의 고용 불안을 해소, 고용 안정성 확보

신한은행은 임직원의 고용 안전성을 높이기 위해 관리전담계약 제도와 무기계약 제도를 운영하고 있습니다. 관리전담계약 제도는 고용기간이 남아 있으나 자발적인 퇴직을 하는 관리직급 직원 중에서 전체 정년기간의 2/3까지 재고용이 가능한 제도입니다.

무기계약직은 2년간 근무한 일반계약직 직원 중 선발을 통해 계약만료 기한이 없는 '무기계약직'으로 전환하는 제도입니다. 더불어 2011년 대규모 채용을 시행하여 정규직과 전담텔러를 채용하였으며, 고졸인력 채용을 시행하여 기업의 사회적 책임을 실천하고 있습니다. 2011년에는 우수 고졸인력을 126명을 채용하였으며 2012년에는 채용 규모를 더욱 확대할 계획입니다.

더불어 지역사회 발전을 위한 지방대 우수인재 채용도 확대해 나갈 계획입니다.

고졸 인력 채용 현황 (단위: 명)

구분	2009	2010	2011
전담텔러	1	3	20
기타	64	99	106
고졸 채용 합계	65	102	126

스마트한 조직

생산적인 회의문화를 전파합니다

경영환경의 변화가 빈번해지며 다양한 의사결정을 위해 직원들 간의 회의가 많아지고 있습니다. 잦은 회의로 업무 효율성이 낮아지는 것을 예방하기 위해 생산적인 회의문화를 구축하여 스마트한 조직으로 변모하고 있습니다. 회의가 잦아지고 길어지는 근본적인 문제들을 분석하여 합리적인 회의문화를 설계하고 조직 변화관리를 수행하며, 신한은행 전 임직원에게 생산적인 회의문화를 전파하고 있습니다.

임직원의 일과 삶의 균형을 유지해 나갑니다

아근에 따른 만성적인 피로 증가와 업무효율 저하를 예방하기 위해 일과 삶의 균형을 지원하며 스마트한 조직을 구축해 나가고 있습니다. 2011년에는 노사간의 근무시간 정상화에 합의하며 공동으로 TFT 활동을 진행하였습니다. 타 지점에 비해 퇴근 시간이 늦는 40여 개 점포를 대상으로 노사 합동으로 현장 실태조사를 시행하였습니다. 조사결과 퇴근이 늦어지는 지점은 신입직원들의 구성 비율이 높고 업무 숙련도가 미숙하여 퇴근 시간이 늦어지고 있다는 것을 확인하였습니다. 이에 대한 조치로 정기인사 제도 운영 시 지점 간의 근무자를 신입직원과 베테랑 직원으로 순환 배치하여 지점의 업무 숙련도를 높였으며 퇴근 시간을 앞당길 수 있었습니다.

여성근로자의 채용 확대와 역량 개발을 지원합니다

신한은행은 2007년부터 여성근로자의 비율을 지속적으로 확대하고 있습니다. 평등과 인권존중을 바탕으로 임직원을 대하고 있으며 공정한 채용과 인사평가를 시행하고 있습니다. 여성인력이 있어서 남녀평등을 실천하여 과장급 이상의 여성 책임자 비율이 지속적으로 증가하고 있으며 2010년에는 최초의 여성 본부장이 탄생하였습니다.

여성근로자는 육아 휴직기간에 육아 활동에 집중하게 되어 경력개발이 단절될 가능성이 있습니다. 이에 신한은행은 여성근로자의 역량 개발을 지원하기 위해 신한Mom-Pro(유연근무제) 제도를 시행하고 있습니다. 본 제도를 통해 육아휴직 중인 여성근로자들은 일과 가정생활(육아)의 균형을 맞출 수 있도록 선택적 시간제로 근무하고, 육아기간 동안 직원 역량개발을 위한 각종 지원을 받을 수 있습니다. 2011년에는 52명이 신한 Mom-Pro 제도를 적용받았습니다.

일반직 여성 비율 (단위: 명)

	2009	2010	2011
일반직 임직원 수	10,265	10,762	11,151
일반직 임직원 중 여성 수	3,018	3,211	3,369
여성 비율	29.4%	29.8%	30.2%

관리직 여성 비율 (단위: 명)

	2009	2010	2011
4급 책임자 수	7,175	7,224	7,384
4급 책임자 중 여성 수	1,408	1,440	1,517
여성 비율	19.6%	19.9%	20.5%

CASE STUDY

더 나은 내일을 위한 금융교육 프로그램을 운영합니다

신한은행은 가난의 대물림을 끊고 더 나은 내일을 준비할 수 있도록 미래세대를 위한 다양한 금융교육을 실시하고 있습니다.

한국금융사박물관 경제교육 전용공간인 '신한경제아카데미'에서 매월 2회 이상 체험형 금융교육을 진행하고, 금융감독원 주관의 '청소년 금융교육 네트워크'에 적극 참여하고 있습니다.

국내 최초로 저소득층을 대상으로 한 창업 교육 프로그램(희망가게 만들기)을 시행하고, 안성 하나원에서 탈북 이주민을 대상으로 매월 2회 정기적인 금융교육을 제공하여 자본주의 시장에 대한 이해를 증진하고 금융사기 피해를 방지함으로써 제2의 인생을 시작할 수 있도록 돕고 있습니다.

신한은행 희망재단, 신한은행 총복장학회, 신한은행 강원장학회를 통하여 국내 소외계층을 위한 장학사업은 물론 중국, 카자흐스탄, 우즈베키스탄, 몽골, 캄보디아, 베트남, 인도 등에서 해외장학사업과, 해외에서 활동 중인 재우 및 인사조직 학회의 학술활동 지원사업을 진행하고 있습니다.



신한은행에서 운영중인 어린이 금융교육

Product & Service

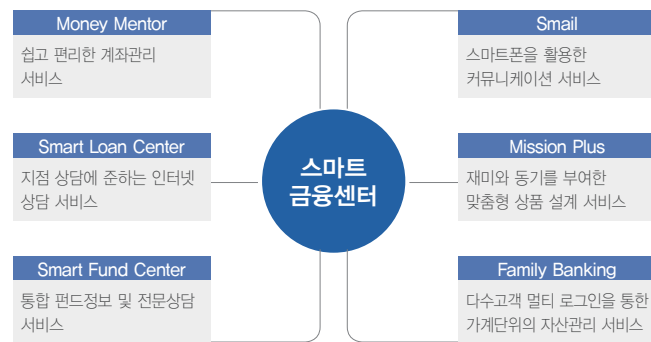
스마트 금융서비스

언제 어디서나 금융상품의 정보와 서비스를 제공합니다

새로운 형태의 휴대전화에 따라붙던 "스마트"라는 단어는 그 의미가 커져 금융산업에서도 통용되고 있습니다. 정보통신 기술의 발전과 스마트 기기의 보급이 보편화되면서 고객들은 더 이상 시공간에 제약 없이 언제나 금융상품의 정보와 서비스를 이용할 수 있게 되었습니다.

신한은행은 영업점 외 인터넷, 스마트폰을 이용한 다양한 비대면 채널을 확대해 왔으며, 화상상담에서 상품가입까지 가능한 스마트금융센터를 운영하고 있습니다. 스마트금융센터는 스마트핀드센터와 스마트론센터를 통해 영업점과 대등한 수준의 핀드, 대출 관련 정보를 제공하고 종합자산 관리 서비스인 '머니멘토' 가족구성원의 통장관리를 한꺼번에 할 수 있는 '패밀리뱅크', 고객 맞춤형 금융정보 제공하는 '스마일' 등 스마트 금융환경에 최적화된 상품과 서비스를 제공하고 있으며, 금융서비스의 안전성과 이용 편의성도 동시에 확보 및 제공하고 있습니다. 스마트금융센터는 지속적으로 서비스 영역을 확대하여 혁신적인 금융서비스를 제공하는데 앞장서겠습니다.

스마트금융센터 서비스



새로운 금융산업, 녹색금융을 소개합니다

기후변화 및 환경에 대한 중요성이 커지면서 금융산업에서도 친환경에 대한 필요성이 높아지고 있습니다. 신한은행은 은행의 산업특성을 살려 녹색금융상품을 개발하고, 회사 내부적으로 환경위험관리 능력을 확보하는 한편 지속적으로 녹색경영을 추진하여 온실가스 에너지목표관리제와 배출권 거래제에 대비하고 있습니다.

2011년에는 우량 녹색기업을 위해 우대금리 및 수수료를 지원하는 '신녹색기업대출'을 출시하여 3,274억 원을 지원하였으며, 신재생에너지 기업의 보충 지원을 위해 '신재생에너지 상생보증펀드'에 특별 출연했습니다. 또한 임직원의 이해와 전문성 향상을 위해 '10대 녹색산업 가이드북'을 발간하고 정기적으로 녹색금융 세미나 등을 개최하며 녹색금융의 발전과 지원에도 앞장서고 있습니다.

한편 신한은행은 선도적인 녹색경영추진을 위해 각 지점에서 전기, 유류 등의 데이터를 관리하고 있으며 탄소배출을 줄이기 위해 페이퍼리스 개인화상회의 시스템 등을 도입하는 한편 안동 희망의 숲, 구로 푸른 수목원 등 지역사회에 나무를 심으며 탄소발생량을 상쇄하고자 노력하였습니다. 이러한 활동의 결과로 2011년 대한민국 녹색경영대상에서 국무총리상과 온실가스 감축사례 우수기관으로 환경부장관상을 받았습니다.



CASE STUDY

Customer & Society

소비자 만족도 향상

고객만족과 소비자보호 활동을 함께 제공합니다

글로벌 금융위기 이후, 전 세계적으로 금융소비자보호의 중요성이 증대되고 있습니다. 2011년 G20 정상회의에서는 OECD의 '금융소비자보호에 관한 10대 원칙'이 채택되었으며, 이는 전 세계적으로 금융소비자보호가 금융시스템의 안정성과 지속가능성에 있어서 필수 요소라는 인식이 받아들여지고 있기 때문입니다.

신한은행은 국내외적으로 일어나고 있는 소비자보호정책의 변화와 중요성을 감지하여 고객만족과 소비자보호 활동을 포괄하는 소비자보호 시스템을 운영하고 있습니다. 소비자보호시스템은 사후에 발생하는 분쟁 해결 활동과 소비자 권익보호를 포함한 사전 보호 활동을 동시에 시행하여 고객의 금융피해 발생을 최소화하는 데 그 목적이 있습니다. 소비자보호의 중대성을 인식하고 주요 활동사항으로 운용한 결과 금융기관 중 유일하게 금융감독원으로부터 '2012 소비자보호 우수 금융회사'로 선정되는 성과를 거두기도 하였습니다.

2012년에는 소비자보호업무의 확대를 위해 6대 개선과제를 8대 개선과제로 확대하고 금융당국의 최신정책을 반영하여 소비자보호 활동에 앞장서 나가겠습니다.

CASE STUDY

'고객평가단체'로 고객의 다양한 의견을 듣습니다

신한은행은 고객의 가치 창조와 보호를 위해 2012년부터 '고객평가단체'를 운영하고 있습니다. 고객평가단체는 은행 상품 및 서비스에 대해 고객들의 의견을 반영하는 제도입니다.

금융상품 및 서비스 개발 단계부터 고객의 니즈를 정확히 파악하기 위해 리서치 패널 35만 명과 소비자 패널 2,000여 명을 보유하고 있으며 온라인 설문조사, 이메일, 전화, 서면 조사 등의 다양한 방법을 이용하고 있습니다.

신한은행은 고객평가단체를 의무적으로 실시하며 고객과의 상생을 위한 금융상품과 서비스를 제공하는데 앞장서겠습니다.



소비자보호업무 8대 개선과제

사전적 보호업무 강화 및 따뜻한 금융 요소를 반영한 사후적 보호업무 추진으로 "소비자보호 우수 금융회사"로서의 선도적 역할을 수행해 나갑니다



2012 신규추진							
① 금융상품	② 금융실명제	③ 건전영업	④ 소비자재산 보호	⑤ 소비자 알 권리 강화	⑥ 인적 서비스 강화	⑦ 제도/시스템 개선	⑧ 민원/VOC 평가
· 약관/계약서 심사 · 서민형 상품 · 사전협의 가능 · 상품 조사 · 상품 공시 · 금융감독원 권고사항 점검/반영	· 임의 조처 제어 · 본인확인 절차 강화 · 직원교육 · 위반직원 관리	· 고객자서 철회 · 상담능력 강화 · 불완전판매 패널티 부여 · 정도영업준수 · 캠페인/이벤트	· 전자금융 보안강화 · 직원 모니터링 · 개인정보 보호법 준수 · 스마트금융 인증수단강화 · 전기통신 금융사기 예방	· 소비자 금융교육 · 소비자 피해 경보제도 · 홈페이지 금융소비자 보호정보 신설 · ON/Off Line 상품&서비스 비교공시 강화	· 직급별 민원 예방 교육 · 사이버연수 콘텐츠 제공 · CS현장지원팀 운영 · CS 체화 · 업무지원센터 지원강화	· 민원유관부서 개선방안통지 · 소비자보호 위원회 · 소비자보호 분쟁 협의회 · 비대면채널 CS 품질강화 · 여·수신 관행 개선 반영	· 대외기관 민원발생 부서장 교육 · 소비자보호지수 신설 · 따뜻한 금융 요소 가중평가 · 민원책임소재 명확화 · 분쟁처리 현장 지원강화

신한카드



“신한카드는 늘 고객님을 위한 '카드의 길'을 생각함으로써 고객에게 더욱 가까이 다가서기 위해 노력하고 있습니다. 단지 할인과 혜택이 아닌 고객에 대한 진심 어린 관심과 정성으로 고객 니즈에 부합하는 상품을 제공하여 고객의 진정한 라이프 파트너가 되고자 합니다.”

신한카드 CEO
이재우

회사소개

신한카드는 개인신용카드 회원 2천 2백만 명, 영업자산 19,2조 원으로 업계 1위의 시장 점유율을 확보하고 있는 대한민국 대표 카드사이자 글로벌 12위의 업계 선도기업입니다. 2007년 구 LG카드와의 통합으로 새롭게 출범한 신한카드는 고객만족을 최상의 경영가치로 선정하고 고객만족도 제고를 위한 끊임없는 노력을 기울여 나가고 있습니다.

신용판매와 현금서비스를 지원하는 카드사업을 중심으로 자동차 구매와 관련한 오토금융, 기타 통신판매 등 고객의 라이프스타일에 적합한 맞춤형 서비스를 제공하고 있습니다. 2011년에는 신한베트남은행 글로벌 카드 사업을 성공적으로 런칭하고 모바일 앱을 활성화하는 등 신시장과 미래 트렌드에도 적극적으로 대응해 나가고 있습니다.

경제적 가치의 배분

(단위: 억 원)

임직원	임직원 급여/복지후생비	2,585
주주, 투자자	배당금	6,000
지역사회	사회공헌 투자금액	406.6
정부	법인세 비용	2,135
협력회사	구매 및 용역	2,455
기타	기타일반관리비	3,610

2011년 주요 보고 이슈

신한카드는 다양한 내외부 이해관계자의 관심영역을 바탕으로 보고서를 작성하기 위해 중대성 평가를 시행하였습니다. 2011년에는 ●브랜드 경영 ●임직원 만족 ●시장 선도적 상품 개발 ●기부문화 장려 상품 ●고객과 시장 중시가 주요 이슈로 파악되었으며, 신한카드가 주요 이슈에 대해 어떻게 대응하고 있는지 보고하고자 합니다.

주요 이슈

Business & Employee	브랜드 경영	임직원 만족
Product & Service	시장 선도적 상품 개발	기부문화 장려 상품
Customer & Society	고객과 시장 중시	



2011 Love Concert

Business & Employee

브랜드 경영

신한카드만의 창조적 브랜드를 창출합니다

고객을 위한 차별화된 브랜드마케팅과 상품개발을 통해 고객감동 서비스를 실천하고 생활 파트너로서 브랜드 경쟁력을 강화하고 있습니다.

신한카드는 압도적 시장 점유율을 구축하고 있는 국내 No.1 신용카드 브랜드로서 'LOVE'를 키워드로 한 각종 문화공연 프로그램을 통해 특별한 경험을 선사하고 새로운 이미지를 전달하고 있습니다. 이러한 브랜드 활동을 통해 경쟁사와 차별화된 신한카드만의 창조적 브랜드를 만들어내고 있습니다.

이와 더불어 사회적 책임기업으로서 신한금융그룹의 '따뜻한 금융'을 실천하고자 사회공헌 브랜드 '아름스'를 통해 대표 신용카드 브랜드 입지를 더욱 확고히 하고 있습니다. 지역사회 교육격차 해소를 위한 '아름스 도서관' 구축 사업을 집중적으로 전개하고 있으며, 임직원과 고객이 함께하는 아름스 봉사활동, NGO 활동 지원 등 다양한 영역에서 깊이 있는 사회공헌 활동을 펼치고 있습니다.

또한 고객 소비성향에 맞게 구성된 다양한 카드 상품 포트폴리오와 지속적인 변화와 혁신, CS 경영을 통해 '카드산업의 미래'를 선도하는 고객의 진정한 생활 파트너로서 지속적인 사랑을 받기 위해 끊임없이 노력하고 있습니다.

체계적 브랜드 자산 관리

신한카드는 체계적인 브랜드 관리를 위해 2008년부터 신한카드 BPI (Brand Power Index) 모델을 개발하여 연 2회에 걸쳐 측정하고 있습니다.

측정된 결과를 바탕으로 브랜드 인지도, 브랜드 선호도, 브랜드 이미지 등 브랜드 자산을 지속적으로 관리해오고 있습니다. 신한카드 BPI는 매년 지속적으로 상승하여 2011년 신용카드 부문 1위라는 우수한 성과를 거두었습니다.

또한 대외기관으로부터도 브랜드활동 성과를 인정받아 주요 브랜드조사 및 고객만족도조사 14관왕에 이르는 업계 최다 수상의 성과를 달성하였습니다.

브랜드 마케팅	사회공헌
문화/스포츠마케팅 브랜드 'LOVE' 시리즈 · LOVE Concert(콘서트) · LOVE Classic(연주회) · LOVE Day(스포츠경기) · LOVE Culture(연극·뮤지컬) · LOVE Square(공간마케팅) 기타 문화예술 협찬/후원 및 고객 체험 프로그램	대표 사회공헌 브랜드 '아름스' · 지역사회 (아름스 도서관) 구축 프로젝트 · 기부전용 포털 (아름스 사이트) · 아름스 봉사활동

임직원 만족

가족사랑의 실천에 앞장서 나갑니다

신한카드는 임직원이 즐거운 직장생활을 통해 보람과 만족을 느낄 수 있도록 문화와 환경을 조성하는데 앞장서고 있습니다. 카페테리아 제도를 운영하여 생활 전반에 걸친 다양한 혜택을 제공하고 있으며, 이 제도를 통해 신한카드 임직원은 자기계발, 건강증진, 육아, 레저, 문화생활 등 다양한 항목에 대해 본인의 포인트 한도 내에서 상시 활용이 가능합니다.

또한 직원만족의 범위를 확장하여 가족도 함께 참여할 수 있는 '직원지원 프로그램(EAP)'을 운영하고 있습니다. 주말농장 프로그램, 수험생 입시 설명회, 여름방학 영재캠프, 가족참여 마라톤·레크리에이션 등 다양한 프로그램을 준비하여 직원지원 프로그램(EAP) 홈페이지를 통해 행사정보를 제공합니다. 이를 통해 임직원이 가족사랑을 실천하고 일과 가정의 조화를 이룰 수 있도록 적극 지원해 나갑니다.

자기 주도적 경력개발을 실천합니다

체계적인 경력개발제도(CDP)를 구축하여 임직원이 자기주도적으로 일을 수행하면서 조직 내에서 성장할 수 있도록 지원합니다. 자기진단을 통해 개인별 역량을 측정하여 이에 따른 목표를 설정하고, 목표 달성에 필요한 학습동아리(CoP)와 자격증 취득 등을 지원하고 있습니다. 2011년에는 별도의 경력개발(CDP) 포털사이트를 열고 개인별 HR 서비스를 지원하여 임직원의 접근성과 참여도를 강화하였습니다. 이와 같은 경력개발지원 제도를 바탕으로 임직원 스스로 개인의 비전 실현과 가치를 향상시키는 물론, 조직의 역량 수준을 높여 나갑니다.

임직원을 위한 정보 자료실을 운영하여 독서를 통한 경영·인문 관련 소양을 기르고 문화의식을 고취시켜 나갑니다. 2007년 10월 문을 연 정보 자료실은 월평균 800명의 직원이 이용 중이며, 최신 경영·인문 관련 서적과 영상물 등 서적 12,000여 권과 영상물 2,000여 편을 보유하고 있습니다. 또한 직원들의 구매 신청을 반영하여 신간 서적 60여 권, 영상물 30여 편을 매월 추가 구매하고 있습니다.

일하기 좋은 직장을 만듭니다

신한카드는 임직원들이 일하고 싶은 직장을 만들기 위한 노력을 지속하고 있습니다. 그 결과 GWP Korea에서 주관하는 "대한민국 일하기 좋은 100대 기업" 시상에서 3년 연속 대상을 받는 성과를 거두었습니다.



임직원 문화센터



Product & Service

시장 선도적 상품 개발

카드산업에 새로운 경쟁의 법칙을 창조합니다

90년대 초반부터 폭발적으로 성장해온 국내 신용카드 시장은 현재 민간 소비 중 카드결제 비중이 50%에 달하는 등 성숙기에 접어들고 있습니다. 대동소이한 서비스와 카드 상품들이 잇따라 출시되어 카드사 간 차별성을 찾기 어려울 정도로 경쟁이 심화되고 있는 가운데 신한카드는 VIP를 대상으로 한 프리미엄 상품에서부터 일반 소비자를 대상으로 하는 범용상품 그리고 정유, 항공, 포인트에 특화된 상품에 이르기까지 폭넓은 상품포트폴리오를 구축하여 가치 경쟁력을 강화해 나가고 있습니다.

폭넓은 서비스로 고객의 만족을 이끌어 냅니다

Platinum# 서비스 열린 프리미엄 서비스인 Platinum#을 통해 더 많은 고객이, 더 많은 혜택을, 더 자주 누릴 수 있도록 노력하고 있습니다. 열린 프리미엄 서비스란, 소수의 특별한 고객을 위한 기존 카드의 프리미엄 서비스와는 달리 다수의 고객에게 실용적인 상품과 향상된 혜택을 제공함으로써 고객사랑을 실천하고자 하는 신한카드의 신개념 프리미엄 서비스 아이콘입니다. 범용상품과 카드발급조건이 동일하지만 혜택은 더욱 업그레이드된 Platinum# 서비스를 통해 다수의 고객을 포용하고 더 많은 혜택을 제공하며, 제공되는 혜택을 저가 Platinum 상품과 차별화함으로써 신한카드의 프리미엄 상품체계를 강화해 나가고 있습니다.

S-more 카드 포인트를 소비수단으로만 사용하는 것이 아니라 통장에 저축도 할 수 있는 금융자산으로 보는, 포인트에 대한 인식 전환에서 S-more 카드가 탄생하였습니다. 적립된 포인트를 S-more 통장에 넣어 주고 이자까지 준다는 간단명료한 상품 컨셉의 전달을 통해 여타 포인트 카드 상품과의 차별점을 확보하고 있습니다. S-more 카드의 장점은 통장으로 이체되는 포인트를 유효기간에 구애받지 않고 사용할 수 있으며 적립된 포인트에 금리가 적용된다는 데 있습니다. 이렇게 가치가 증가한 포인트는 ATM과 인터넷 뱅킹을 통해 손쉽게 확인할 수 있으며 그룹사 간 포인트를 S-more 포인트 통장으로 통합 적립이 가능하도록 하였습니다. 이런 특징을 활용해 타업종의 포인트를 S-more 통장으로 적립하는 융복합 상품의 출시도 기대할 수 있게 되었습니다. 신한카드는 타업종과의 융합을 바탕으로 S-more 카드의 경쟁력을 더욱 강화하여 신한금융그룹의 핵심브랜드로 육성해 나갈 계획입니다.

CASE STUDY

폭넓은 신한카드의 세계로 초대합니다

신한카드는 폭넓은 상품군을 구성하여 다양한 고객층의 니즈에 대응하고 있습니다. 프리미엄 카드 상품에서부터 일반 범용상품에 이르기까지 적재적소에 실질적인 혜택을 제공하여 금융을 통한 생활의 편의성을 증대시켜 나갑니다.



주요카드 발급 현황 2011년 12월 기준 실적카드 수

빅플러스GS칼텍스 350만 매	nano 90만 매
Lady 240만 매	2030 85만 매
HI-POINT 210만 매	S-MORE 70만 매
LOVE 150만 매	생활애 70만 매
4050 100만 매	빅플러스 45만 매

기부문화 장려 상품

작은 기부문화로 모두가 행복해 집니다

신한카드는 소액 기부문화 확산을 위해 국내 유일의 기부금 전용카드인 '아름다운 카드'를 발급하고 있습니다. 아름다운 카드는 회원 본인에게는 서비스나 부가적인 혜택을 제공하지 않고 순수하게 기부만을 위해 만들어진 카드입니다. 이용액의 0.5%~0.8%가 기부전용 '아름 포인트'로 적립되며 적립된 포인트는 기부전용 웹사이트 '아름스'를 통해 사회 각 분야의 400여 기부처 중에 원하는 곳을 지정하여 기부할 수 있도록 하였습니다. 아름 포인트 이외에도 신용카드로 결제하여 기부할 수 있도록 하였으며, 일부기부, 정기기부, 일시·정기기부로 기부방법을 다양화해 참여도를 높여 나가고 있습니다. 이렇게 모금된 '아름스' 기부금은 환경, 장애인, 여성, 아동·청소년, 노인, 문화·예술 등 사회 다양한 분야에 활용되고 있습니다.

아름인 기부금 현황 (단위: 억 원)			
참여 인원	아름인 기부액	신한카드 기부액	총 기부액 (2004~2011.10)
177,823명	38.5	437.5	476

한 번의 클릭으로 나눔에 동참하세요

'아름스(<http://arum.in.shinhancard.com>)'은 아름다운 카드와 연계하여 운영되는 금융권 유일의 기부전용 웹사이트입니다. 고객뿐만 아니라 임직원의 적극적인 참여로 소액 다수 기부문화 정착에 기여해 나가고 있으며, 약 170여 개 공익단체와 연계된 다양한 네트워크를 보유해 고객이

쉽고 편리하게 기부문화에 동참할 수 있는 기회를 제공하고 있습니다. 또한 '아름스 참여마당', '기부하기' 등의 인터넷 게시판을 통해 사회공헌 활동에 대한 정보 공유 및 참여활동을 지원하고 있습니다.

이와 더불어 더욱 편리한 온라인 기부문화 확산을 위해 금융권 최초의 스마트 폰 App 'Smart 신한'을 출시하여 보다 빠르고 편리하게 기부활동에 참여할 수 있도록 하고 있습니다. 60대 이상의 고객이 다른 연령대에 비해 아름스 사용도가 낮다는 사실에 착안하여 2012부터는 ARS 서비스를 통한 기부참여 채널을 도입할 예정입니다. 이를 통해 인터넷이나 스마트폰에 익숙하지 않은 사람들도 손쉽게 기부에 동참할 수 있는 문화적 환경을 구축해 나가고자 합니다.

기타 공익 상품	
국민연금증 카드	국민연금 수급자임을 확인하는 신분증 기능을 가지며 건강관리 서비스, 문화혜택 등을 통해 국민연금 수급자의 필요롭고 여유로운 삶을 지원합니다.
국방전자카드	병역무자의 병역증, 전역증 기능을 하며 각종 금융서비스와 함께 현역병의 상해보험 가입을 지원합니다.
장애인·국가유공자 복지카드	국가유공자와 장애인에게 차량 LPG 충전 시 할인을 제공하며 대중교통 무임승차 서비스를 지원합니다.
화물운전자·개인택시 운전자 복지카드	유가보조금을 지원받기 위해 관련 서류를 분기별로 해당 시군구청에 접수해야 하는 번거로움 없이, 카드 사용 시 자동으로 유가보조금이 할인되는 편리함을 제공합니다.
아이사랑카드	아이사랑카드로 어린이집 보육료결제 시 정부 지원금은 자동으로 결제금액에서 차감 처리하고 부모 부담금만 청구되는 서비스를 지원합니다.

CASE STUDY

청소년에게 친환경 독서환경을 제공합니다

신한카드는 '아름스 도서관' 사업을 통해 미래세대 성장을 위한 친환경 독서환경 조성을 지원하고 있습니다. 2010년 11월부터 시행된 아름스 도서관 지원 사업은 현재까지 전국 231여 개 지역아동센터를 지원하고 있으며 이를 통해 소외계층 아동·청소년에게 친환경적 독서환경을 제공하고 독서를 통해 더 나은 삶을 살아갈 수 있도록 하는데 그 의미가 있습니다. 교육 환경 지원과 함께 청소년 경제교육 등을 통해 경제·금융·신용 관련 지식과 현실의 생생한 소리를 전달하여 자라나는 아이들에게 미래에 대한 꿈을 심어주고 있습니다.

친환경 학습환경 개선 지원

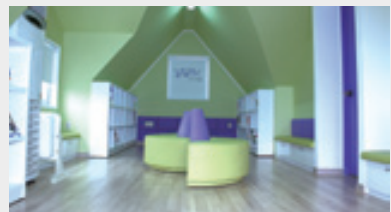
친환경적인 소재를 활용한 쾌적하고 안전한 독서환경 조성을 위해 친환경 인테리어공간 구성과 함께 시력보호 조명, 유해방지벽지와 장판 등을 지원하고 있습니다. 또한 지역아동센터의 노후된 학습기구를 교체하는 등 열악한 지역아동센터 환경을 개선하기 위한 활동을 지속하고 있습니다.

아동, 청소년 권장도서 지원

쾌적한 독서환경 지원과 함께 다양한 읽을거리를 제공하여 독서를 장려하고 있습니다. 센터마다 약 1천여 권의 아동·청소년 권장도서를 지원하고 있으며 독후감 등 매월 온라인 독서장려 이벤트를 진행하고 있습니다.

도서전산화시스템 및 온라인 커뮤니티 지원

도서전산화시스템 구축을 지원하여 체계적인 도서관리와 독서프로그램의 질적인 향상을 도모하고 온라인 커뮤니티 활동을 장려하여 센터 간 커뮤니케이션과 활동 공유를 촉진하였습니다.



Customer & Society

고객과 시장 중시

고객의 목소리에 귀를 기울입니다

신한카드는 고객의 목소리(Voice of Customer)를 청취하고 이를 전사적 차원에서 공유하고 있습니다. VOC의 체계적인 관리를 통해 임직원의 고객중심 마인드를 함양하며 차별성 있는 상품과 서비스를 제공하기 위한 아이디어를 발굴하고자 노력합니다. 홈페이지나 콜센터 등 다양한 채널을 통해 접수된 VOC는 유형별로 분류되어 전 임직원이 공유할 수 있도록 소비자보호게시판에 게시되고 있습니다. VOC는 유형에 따른 해당 업무 별로 조회가 가능하며, 부서별로 매월 특정 주제를 선정하여 주제에 맞는 VOC의 조회와 청취를 시행하고 있습니다. 이를 바탕으로, 선정된 주제에 관한 토론을 진행하여 아이디어 제안과 대응 개선과제 도출을 이끌어 냄으로써 서비스 품질을 향상하고 고객 불만 사항을 개선하기 위해 최선의 노력을 다하고 있습니다.

고객패널제도 현재의 성과에 안주하지 않고 더욱 차별화된 고객 만족경영전략과 실행방안을 마련하기 위해 2008년부터 '고객패널제도'를 운영하고 있습니다. 타사 및 복수의 카드를 이용하는 고객 50명으로 구성된 고객패널은 모니터링, 간담회, 온라인 커뮤니티 등 다양한 활동을 통해 서비스 품질을 평가하고 이에 대한 개선 아이디어를 제공합니다. 또한 신한카드의 핵심적인 신상품과 서비스개발 시에도 인터뷰에 참여하여 사전에 고객의 의견을 반영하는 등 상품 및 서비스 품질을 고객의 눈높이에 맞추는데 기여하고 있습니다.

상품과 서비스에 고객사랑을 담아 냅니다

고객 니즈별 카드매칭 Rule	더욱 정교해진 신한카드의 '고객별 카드매칭 Rule'은 세분화된 고객 니즈를 바탕으로 고객의 특성에 적합한 최적의 카드를 제시합니다. 고객의 생활방식, 카드사용 패턴 등 다양한 요소를 종합적으로 고려한 카드 포트폴리오를 구축하여 고객이 최고의 이익을 누릴 수 있는 카드를 선택할 수 있도록 가이드라인을 제공합니다.
우수고객 관리제도 'Tops Club'	Tops Club은 신한금융그룹의 특징을 살린 그룹차원의 우수고객 지원 서비스로서 Tops Club에 선정된 고객은 카드사뿐만 아니라 신한금융 그룹의 모든 그룹사에서 해당 등급의 우대서비스를 제공받을 수 있는 차별화된 우수고객 관리 프로그램입니다. 신한카드는 연간 거래실적과 카드 지속이용도, 신용도 등 고객의 친밀도를 바탕으로 우수고객을 선정하여 연회비 면제, 수수료 면제, 프리미엄 쿠폰제공, 문화공연·여행 할인 등의 혜택을 제공하고 있습니다.
편리한 카드 사용 환경	신한카드는 고객이 장소, 시간, 상황에 구애받지 않고 편리하게 카드를 사용할 수 있는 환경을 만들기 위해 고민하며 이를 지원하기 위한 서비스를 제공하고 있습니다.

주요 서비스 소개

업계 최초 24시간 결제서비스 제공

실시간 인출로 고객의 연체를 방지하고 있으며 월 14만 5천 건의 정상결제를 지원하였습니다.

사망자 연체이자 청구 유예

카드 사용고객이 사망 시, 채무상환 준비 기간 동안 발생 가능한 연체이자를 면제하여 유가족을 지원하고 가정경제의 부담을 경감합니다.

제3의 장소로 카드 배송

지택 및 직장이 아닌 제3의 장소에서 카드를 수령할 수 있도록 하여 고객의 편의를 증진시킵니다.

고객별 맞춤 ARS 도입

고객이 자주 쓰는 ARS 메뉴를 스스로 선택하여 등록하게 함으로써 더욱 쉽게 ARS 서비스를 사용할 수 있도록 하였습니다.

고령자(65세 이상) 대상 전담 상담그룹 운영

ARS 연결 시 최우선적으로 상담원을 연결하여 드리고, 고객이 이해하실 때까지 정성 어린 상담을 진행합니다.

청각 장애인 채팅상담

전화 통화가 어려운 청각 장애인 전용 서비스를 제공하여 월 1,400여 건의 상담을 진행하고 있습니다.

신한금융투자



“ 신한금융투자는 금융투자업계의 선두주자로서 고객이 원하는 가치를 창출하고, 고객의 보다 나은 미래를 설계하기 위해 성공투자의 동반자 역할에 최우선의 가치를 두고 있습니다. 국내외에서 인정받는 투명한 경영과 차별화된 금융서비스로 자본 시장의 리딩 금융 투자회사가 되는데 앞장서겠습니다. ”

신한금융투자 CEO
강 대 석

회사소개

신한금융투자는 2002년 증권사관학교라 불리며 국제영업부문 1위를 기록했던 쌍용투자증권의 저력을 이어받은 굿모닝증권과 신한증권의 합병에서 출발하였습니다.

탄탄하고 안정적인 기업지배 및 재무구조와 선진경영기법을 결합하여 국내 증권업계의 선도주자로 나아가고 있는 신한금융투자는 업계 선두권의 글로벌 파생상품 영업 능력과 심도 있는 리서치 기능, 안정적인 상품운용과 선진 리스크 관리체계를 기반으로 한 걸음 더 성장해 나가고 있습니다.

경제적 가치의 배분

임직원	임직원 급여/복지후생비	1,814
주주, 투자자	배당금	200
지역사회	사회공헌 투자금액	22.1
정부	법인세 비용	540
협력회사	구매 및 용역	64
기타	기타일반관리비	1,698

(단위: 억 원)

2011년 주요 보고 이슈

신한금융투자는 다양한 내외부 이해관계자의 관심영역을 바탕으로 보고서를 작성하기 위해 중대성 평가를 시행하였습니다. 2011년에는

- 스마트 조직
- 영업용 순자본 비율 관리
- 임직원 만족과 고용 안정성 확보
- 안전한 상품 판매
- 법적 편익성 증대가 주요 이슈로 파악되었으며, 신한금융투자가 주요 이슈에 대해 어떻게 대응하고 있는지 보고하고자 합니다.

주요 이슈

Business & Employee	스마트 조직	영업용 순자본 비율 관리
	임직원 만족과 고용 안정성 확보	
Product & Service	안전한 상품 판매	
Customer & Society	법적 편익성 증대	



2011 업장평가대회 대상 수상 지점

Business & Employee

스마트 조직

모바일 금융환경을 주도합니다

신한금융투자는 모바일 금융환경의 변화와 스마트 기기의 진화에 따라 업무 생산성 강화를 위해 임직원의 다양한 스마트 기기를 업무에 활용하는 BYOD(Bring Your Own Device) 체계를 정착시키고 있습니다.

BYOD는 PC를 주 단말기로 유지하면서 개인의 태블릿PC, 스마트폰을 보조적 수단으로 업무에 활용하는 개념으로 단순한 비용 절감의 차원을 넘어 업무프로세스를 변화시키고 새로운 수익 창출의 수단으로 활용되고 있습니다.

신한금융투자는 그룹 내 타 계열사와 스마트워크 IT 협의회를 구성하였으며, 2011년에는 SNS 마케팅 도입 및 활성화, 모바일 오피스 개시 등으로 모바일 오피스 지원 체계를 개선해 나가며, 통합 모바일 기기관리 체계 구축을 위한 인프라를 확대하고 있습니다.

운영제도를 개선하며 비용 효율성을 강화해 나갑니다

신한금융투자는 끊임없이 변화하는 시장과 고객의 니즈에 대응하기 위해 회사의 역량을 최적화할 수 있는 운영제도를 만들어 나가고 있습니다.

사업을 추진하며 발생하는 비용을 효율적으로 만들기 위해 손익구조를 개선하고 경영환경을 고려한 비용 효율화 활동을 전개하고 있습니다. 장기적 관점에서 비용 투입의 효율을 높이기 위해 비용 효율화 항목을 발굴해 지속적인 개선이 이루어질 수 있도록 합니다. 더불어 예산관리체계를 정비하여 회사의 경영계획과 규모에 적절한 예산을 수립하고 있습니다.

스마트 & 그린 기업문화로 앞서 갑니다

금융산업은 업무의 특성상 많은 양의 종이를 사용하게 됩니다. 이에 따라 정부는 2011년부터 녹색경제 활성화의 일환으로 2015년까지 종이문서의 50%를 감축할 것을 금융업계에 요청하고 있으며, 신한금융투자는 2010년부터 종이사용 데이터를 관리하고 이를 활용해 종이사용을 최소화하기 위한 페이퍼리스 운동을 진행하고 있습니다.

신한금융투자는 2011년 TFT를 구성하여 중장기에 걸쳐 전자문서를 사용하는 업무 프로세스를 개발하고 전산화시키고 있습니다. 2015년에는 전자문서 활용률을 50%까지 확대하여 회사 내부적으로 스마트 & 그린 기업문화를 정착시켜나감으로써 자원절약과 환경보전활동에 앞장서 나가고자 합니다.

영업용 순자본 비율 관리

재무건전성을 유지해 나갑니다

금융투자업의 재무건전성을 도모하기 위해 정부에서는 영업용 순자본비율(NCR)을 산정해 규제비율로 사용하고 있습니다. 신한금융투자는 리스크 관리시스템을 통해 일별 NCR을 산출하고 포지션에 따른 비율변화를 모니터링하고 있습니다. 더불어 조기경보지표를 설정하여 NCR이 일정수준 이상을 유지할 수 있도록 사전 모니터링 체계를 유지합니다. 또한 매월 말을 기준으로 NCR을 산출해 금융감독원에 보고하며 분기 말을 기준으로 외부 감사인의 적정성 검토를 받아 그 결과를 홈페이지에 공개하고 있습니다.

리스크관리 정보를 투명하게 공개합니다

신한금융투자는 분기별로 리스크관리 정보를 제공하고 있습니다. 리스크 관리 정보를 공개함으로써 회사의 위기관리 능력과 건전성을 확인할 수 있습니다. 리스크정보는 신용리스크, 시장리스크, 유동성리스크로 구분하여 보고하고 있습니다.

임직원 만족과 고용 안정성 확보

일하기 좋은 기업을 추구합니다

신한금융투자는 직원이 일하기 좋은 기업을 만들기 위한 ES 프로그램(직원 만족 프로그램)을 시행하고 있습니다. 직원상담, 직원만족 행사, 차별화된 복리후생 제도 등을 제공하여 임직원들의 높은 호응을 얻고 있습니다. 2011년에는 장례지원 서비스를 신규로 제공해 임직원들이 정신적 안정을 취할 수 있도록 지원하였으며 높은 만족도 성과를 기록하였습니다.

신바람 나는 조직문화를 열어 갑니다

직원 간의 열린 대화와 소통을 통해 신바람 나는 조직문화를 만들기 위하여 "마음이 통하는 부정 만들기" 프로그램을 운영하고 있습니다. 프로그램을 통해 직원 간에 서로 마음을 터놓고 이야기할 수 있는 공간을 마련하여 직장 내 갈등과 스트레스를 해소할 수 있었으며 설문조사에서도 높은 수준의 긍정적 반응을 확인할 수 있었습니다.

안정된 고용환경을 만들어 갑니다

안정된 고용에서 상호 간의 신뢰가 형성되고 공동의 이익을 추구해 나갈 수 있습니다. 금융위기 이후 시장의 변동성이 증가함에 따라 임직원들은 향후 미래에 대한 부담감을 느끼고 있으며, 이에 대응하여 전문위원제도를 도입해 시니어 직원들의 고용안정에 기여하고, 직원들이 미래에 대한 부담감을 낮춰 업무에 전념할 수 있도록 노력하고 있습니다.

CASE STUDY

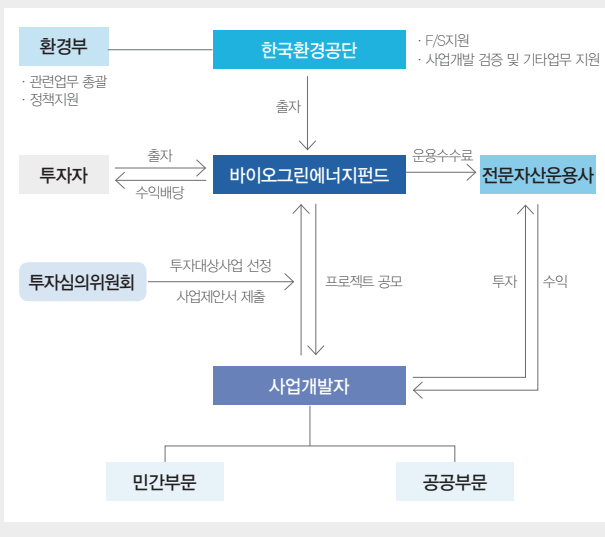
펀드의 녹색바람, 바이오그린에너지펀드를 소개합니다

UN 기후변화 협약에 따른 지구 온난화 방지를 위한 온실가스 감축사업의 일환으로 폐자원 및 바이오메스 에너지화 사업의 수요가 국내외로 증가하고 있습니다.

신한금융투자는 신재생에너지 및 환경기업에 대한 투자를 바탕으로 녹색 금융의 활성화와 녹색성장에 기여하고자 합니다. 국가적 성장동력으로 육성할 수 있는 녹색상품 개발을 주도하기 위해 투자금융본부 PC부 주도로 환경부 산하 환경공단의 바이오그린에너지펀드에 참여할 예정입니다.

또한 바이오그린 사업을 진행하는 과정에서 다양한 금융상품 아이디어를 제시하고, 펀드를 구체화하는 과정에서 다양한 투자자의 관심과 지원을 유도해 나가고 있습니다.

신한금융투자는 바이오그린에너지펀드를 비롯한 지속적인 투자를 기반으로 녹색금융 활성화에 중심이 되는 친환경 금융기업으로 성장해 나갈 것입니다.



Product & Service

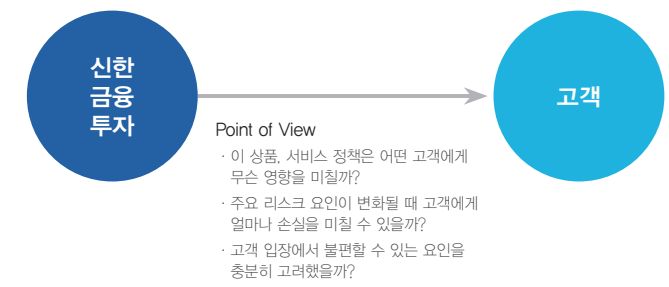
안전한 상품 판매

고객에게 발생할 수 있는 리스크를 최소화합니다

신한금융투자는 금융투자상품 구매와 투자로 인해 발생할 수 있는 고객의 리스크 요인을 최소화하고자 '고객관점의 리스크 리뷰'를 실시하고 있습니다.

기준에 회사가 직면하는 리스크를 중심으로, 신상품과 신사업을 점검하던 리뷰 프로세스를 고객관점의 영역으로 확대하여 고객에게 발생할 수 있는 리스크를 최소화하기 위해 노력하고 있습니다.

신한금융투자는 상품의 출시 시기와 리스크정보 제공 여부를 개별적으로 적용하여 상품과 서비스가 시장 상황에 부합하는지 여부를 확인하는 등 리스크 발생이 높은 금융투자상품과 서비스의 제공을 사전에 차단하고 있습니다. 또한 최근 건설 및 부동산 경기 침체, 저축은행 사태 발생에 따라 건설업종·저축은행 관련 상품 판매 가이드라인을 설정하여 고객에게 적합하고 안정적인 금융투자상품과 서비스를 제공하는 등 리스크 관리를 강화하고 있습니다.



고객관점 체크리스트(예시)

구분	체크리스트	체크포인트
그룹 공통 질문	상품·서비스·정책 등이 주로 고려 하고 있는 고객군을 명확하게 선정하였는가?	상품의 복잡성 및 위험 대비 적합한 목표고객군 선정 여부 점검
		사전에 고객을 정의하고 해당 고객군의 입장을 고려하여야 함에도 이를 생략하지는 않았는지 점검
신한금융투자 개별 질문	고객의 안정적인 수익확보 측면에서 당상품과 서비스 출시 시기는 현재 시장 상황과 부합하는가? 판매자에게 제공되는 상품제안서 등 해당 상품의 핵심적인 리스크 사항에 대해 충분히 설명하고 있는가?	현재 시장 상황에서 해당 상품의 출시 시기가 적정인지 점검
		필수적으로 제공되는 문서 외에 제안서 등 판매에 관련된 부속문서 내 핵심 위험 사항 고지 여부 점검

Customer & Society

법적 편의성 증대

고객에게 발생한 금융사고를 해결하기 위해 최선을 다하고 있습니다

최근 부실저축은행 영업정지 사태와 2007년경 발생한 미국의 서브프라임 모기지론 등과 같은 대규모 경제 위기가 발생할 때마다 그 원인으로 '금융기관의 도덕적 해이'가 지적되고 있습니다.

신한금융투자는 그룹의 '윤리적 명성'을 핵심자산으로 이어받아 임직원 모두가 제반 법규사항을 철저히 준수하고 있습니다. 공정하고 윤리적인 업무수행을 지향하고 있으며 고객에 대한 사회적 책임 이행을 위해 2011년에는 'Compliance & Ethics' 포털사이트를 구축해 금융투자상품과 관련된 법률자문 및 세무자문 활동, 금융투자상품 투자와 관련된 투자자 소송 등의 지원 활동을 전개하고 있습니다.

'Compliance & Ethics' 포털사이트에 법률자문 및 세무자문 의견을 상시 게재하고 현장 영업직원들이 이를 활용하여 고객에게 개별적으로 안내 하도록 유도함으로써 고객의 금융투자상품 투자와 관련하여 법률이나 규칙의 위반 사항이 발생하지 않도록 하고 있습니다.

고객이 자신의 과실 없이 발생한 금융사고로 인하여 재산상 피해를 당하는 경우 이를 위한 법적 절차를 안내하고 있습니다. 또한 보이스 피싱 피해를 위한 사전 예방활동을 시행하여 보이스 피싱 가해자에 대한 손해 배상청구 소송을 지원하는 등 고객의 권리 구제를 위해 노력하고 있습니다.

신한생명



“신한생명은 고객의 니즈에 부합하는 선진 보험서비스를 제공함으로써 고객의 꿈과 행복을 실현하고 보험 그 이상의 가치를 만들어나가고 있습니다. 우수한 금융네트워크를 기반으로 새로운 보험상품과 서비스를 제시하고 고객 감동을 실천하여 가장 신뢰받는 보험금융 서비스회사로 자리매김하고자 최선을 다하고 있습니다.”

신한생명 CEO 권점주

회사소개

1990년 3월 설립된 신한생명은 2005년 12월 신한금융그룹 자회사에 편입되었으며 수익 중심의 내실경영을 바탕으로 매년 괄목할만한 이익 성장을 거듭해 나가고 있습니다. 신한금융그룹의 토탈금융 네트워크를 기반으로 저축성 보험과 보장성 보험, 건강보험 및 퇴직연금 등 고객의 니즈에 최적화된 다양한 보험상품과 서비스를 제공하며, 관련 상품들을 FC 채널, TCM 채널, AM 채널, 방카슈랑스 채널 등의 다각화된 영업채널을 통해 판매하고 있습니다. 신한생명은 '새로운 보험시대를 선도하는 생명 보험 New Leader'라는 새로운 중장기 비전 아래 'BIG SHINHAN 2015'를 중장기 전략으로 수립하고 이를 실천하기 위해 지속적인 고객중심의 상품개발과 만족도 향상을 위한 노력을 기울이고 있습니다.

* FC: Financial Consultant, TCM: Tele-Marketing/Cyber-Marketing, AM: Agency Marketing

경제적 가치의 배분

주주, 투자자	배당금	60
지역사회	사회공헌 투자금액	57.2
정부	법인세 비용	727
협력회사	구매 및 용역	892
기타	기타일반관리비	1,432
임직원	임직원 급여/복지후생비	930

(단위: 억 원)

2011년 주요 보고 이슈

신한생명은 다양한 내외부 이해관계자의 관심영역을 바탕으로 보고서를 작성하기 위해 중대성 평가를 시행하였습니다. 2011년에는 ● 고용 안정성 확보 ● 일과 삶의 균형 ● 자산 건전성 확보 ● 고객과 사회를 생각하는 상품이 주요 이슈로 파악되었으며, 신한생명이 주요 이슈에 대해 어떻게 대응하고 있는지 보고하고자 합니다.

주요 이슈

Business & Employee	고용 안정성 확보	일과 삶의 균형
	자산 건전성 확보	
Product & Service	고객과 사회를 생각하는 상품	



Business & Employee

고용 안정성 확보

안정적인 고용환경을 만들어갑니다

최근 비정규직이 급격히 증가하면서 우리 사회에 고용 안정성에 대한 우려가 확산되고 있습니다.

신한생명은 비정규직을 정규직으로 전환하고 임직원에게 명확한 경력 비전을 제시하여 회사의 건강한 고용체계를 확보하는 등 고용 안정성에 대한 기업의 사회적 역할과 책임에 충실하고자 합니다.

체계적인 직군 전환을 시행하여 계약직 직원의 정규직 전환을 활성화한 결과 최근 3년간 평균 90% 이상의 정규직 전환율을 달성하였습니다.

또한 조직 내 동등한 성장기회를 제공하기 위해 계약직-정규직(SO-사무직-전문직)의 전환체계를 구축하였으며, 기존 인사제도를 개선하여 전 임직원을 대상으로 직무승진 선발대상과 전환규모를 확대하는 등 직무승진 심사요건을 명확히 하고 있습니다.

심사요건의 확립을 위해 성과평가, 자기경력관리계획서, 자기개발평가, 직무역량 평가 등의 가이드라인을 마련하여 임직원에게 사전 자기개발의 기회를 제공하며 명확한 비전 제시를 통해 장기적이고 안정적인 고용 환경을 만들어가고 있습니다.

일과 삶의 균형

가족의 행복은 신한생명의 행복입니다

가족의 행복은 임직원의 삶에 있어서 가장 중요한 요소임과 더불어 신한생명의 핵심가치로 여겨지고 있습니다. 신한생명은 임직원이 일과 삶의 균형을 이룰 수 있도록 지원함으로써 이들이 건강한 직장생활을 통해 각자 최고의 역량을 발휘할 수 있도록 최선을 다하고 있습니다. 회사와 임직원이 함께 성장하고 이를 바탕으로 고객의 꿈과 행복이 실현되는 신한생명의 비전을 달성해 나가하고자 합니다.

신한생명은 임직원의 일과 삶의 균형을 실현하기 위해 직원상담과, 금연 프로그램 등 건강관리 프로그램을 지원하고 있으며 휴가사용을 장려하기 위해 2012년부터 휴가비를 지원하는 '빅드림 카드'를 도입할 예정입니다. 가족과 함께 참여할 수 있는 직원 만족 프로그램을 운영하여 임직원뿐만 아니라 임직원 가족의 삶의 질까지 향상시킬 수 있도록 노력해 나가겠습니다.

CASE STUDY

가정의 달 미취학자녀 캠프 "엄마, 아빠 회사로 소풍 가요"

미취학자녀를 대상으로 진행되는 직장견학프로그램, '엄마, 아빠 회사로 소풍 가요'는 자녀가 직장을 견학하고 부모의 직업에 대한 공감대를 형성할 기회를 제공하기 위해 개발되었습니다. 자녀 눈높이에 맞는 신체놀이 체험과, 부모님 강연을 진행하여 적극적 참여를 유도하는 등 임직원 가족에게 최고의 가정의 달을 선사하였습니다.

자산 건전성 확보

견고한 자산 건전성이 고객을 지킵니다

보험상품은 미리 납부된 보험료를 바탕으로 미래에 불의에 사고가 발생하면 고객에게 약정한 보험금을 지급하는 장기계약적 특성이 있습니다. 따라서 안정된 포트폴리오와 견고한 자산 건전성을 바탕으로 한 자산 운용은 고객의 신뢰도를 높이고 지속가능한 성장을 하기 위한 중요한 요소입니다.

신한생명은 고객에게 안정적인 보험서비스를 제공하기 위해 부실투자 자산에 대한 리스크관리를 실시하여 투자자산의 부실화로 인한 수익률 하락을 방지하는데 최선의 노력을 다하고 있습니다. 자산의 부실화를 조기에 감지하기 위해 수익성과 건전성에 기초를 둔 균형적 리스크관리 체계를 구축하였으며, 리스크 리뷰 및 각종 모니터링을 수행하여 지표에 이상이 생길 경우 위기관리체계에 의해 회의체를 가동하여 리스크의 영향분석과 대응책을 마련합니다.

주요 정책을 변경하거나 신상품을 개발하는 등 신사업을 추진할 때에는 리스크 요인을 사전에 검토하여 리스크 판단이 용이하지 않은 비즈니스의 무분별한 추진을 차단하고 있으며, 여신 심사 시에는 재무 및 비재무적 분석을 시행하여 부실화 가능성을 최소화하고 있습니다.

이러한 노력을 통해 신한생명의 자산 건전성 지표는 업계 최고수준을 유지하고 있습니다. 견고한 자산 건전성을 확보하고 미래에 발생 가능한 투자자산의 부실화에 대해 선제적으로 대응하며 건강한 금융보험회사가 되기 위해 노력해 나가고 있습니다.

구 분	위험가중자산비율	부실자산비율	대손충당금 적립율
비율	31.0%	0.14%	279%
경영실태평가등급	1등급	1등급	1등급



CASE STUDY

사회 공공의 이익에 투자합니다

신한생명은 금융업의 특성을 활용한 적극적인 사회투자를 통해 사회와 동반 성장해 나가고자 합니다. 사회적 책임을 다하는 기업에 투자하는 SRI펀드와 함께 도로, 항만, 철도 등 사회기반시설에 투자하는 SOC투자, 민자유치 공공시설 건설에 투자하는 BTL투자 등 다양한 사회적 목적에 투자하고 있습니다. 엄밀한 평가기준을 적용한 포지티브방식으로 사회적 투자를 실행하여 2011년 전체 투자 및 펀드 총액 중 5.5%의 비중을 차지하였으며, 투자금액은 지속적으로 증가하고 있습니다.

2011년에는 전년대비 126억 원이 증가한 총 1,045억 원을 SRI에 투자하였습니다. 한편 을숙도대교, 제2서해안고속도로, 서울시메트로9호선, 서울외곽순환 등 SOC 투자를 활성화하고 BTL투자를 통해 군사 시설과 공공 교육시설에 대한 투자를 진행 중입니다. 나아가 최근 떠오르고 있는 신재생에너지를 비롯한 기타 환경 투자로 그 범위를 확대하고 있습니다.

구 분	2009	2010	2011
SRI 펀드	666	919	1,045
BTL 투자	1,309	2,045	2,678
SOC 투자	1,146	957	4,224

Product & Service

고객과 사회를 생각하는 상품

'따뜻한 보험'을 통해 고객과 더 가까워집니다

금융 본연의 업을 통해 고객이 어려울 때 도움이 되고 고객과 따뜻한 유대감을 만들어간다는 신한금융그룹의 '따뜻한 금융'에 보험의 의미를 접목한 '따뜻한 보험'을 정의하여 어려움에 처한 고객을 지원하고 사회와 함께 성장하기 위해 노력하고 있습니다.

그 노력의 일환으로 서민금융 지원을 확대 실행해 나가고 있습니다. 단순한 보험상품의 판매를 넘어, 개개인의 행복을 위한 안전장치를 마련한다는 점에서 보험 본연의 의미를 고객에게 성심껏 전달해 나가고자 합니다.

따뜻한 보험 관련 활동

사회적 약자 지원	저소득층을 비롯해 장애인, 다자녀·다문화 가족 등에게 보험료 할인 혜택을 제공하고, 저축성 보험에 대한 금리 우대를 추진하고 있습니다.
사회적 의인 보험가입 지원	그동안 보험 가입에서 제한을 받은 경찰, 소방관, 사회적 의인을 선발하고 이들의 가입을 추진하고 있습니다.
불의의 피해 고객 지원	타의에 의해 실업·휴업·폐업한 피해 고객의 대출기한이 만기 되면, 원금상환을 하지 않고 종전조건 그대로 1년간 기한을 연장할 수 있도록 하여 이자 부담을 최소화하고 있습니다.
보험과 기부의 연계	보험 상품과 기부를 연계하여 사회 기부문화확성을 위해 노력합니다. 상품별 일정액을 적립해 암보험 판매수익의 일부를 암 관련 단체, 치매·장례 보험은 독거노인 단체 등 관련 단체에 지원하고 있습니다.
미래세대 지원	신한아이사랑보험 판매 수익의 1%를 적립하여 소아암 등 난치병 치료 지원을 위한 어린이 보험 매칭 그랜트(Matching Grant)*사업을 진행하고 있으며, 어린이보험 판매 건당 1,000원을 적립하여 어린이안전예방교육 등을 지원하고 있습니다.

*Matching Grant: 기업에서 임직원이 내는 기부금만큼 기업에서도 후원금을 내는 제도

사회적 가치를 담은 보험상품

구분		2009년	2010년	2011년	누계
신한아이사랑보험	건 수	175,176	291,626	320,695	787,497
	초회 보험료의 1%를 어린이 관련 단체에 기부	월초보험료	67	132	167
신한희망사랑보험	건 수	350	318	473	1,141
	보험가입이 어려운 저소득층에 대해 보험 서비스 제공	월초보험료	4	3	4

다자녀/장애인/저소득층 보험료 할인

구 분		2009년	2010년	2011년	누계
다자녀	건 수	829	38,139	85,206	124,174
	할인액	1,135	13,439	29,271	43,845
장애인	건 수	1,245	2,047	2,700	5,992
	할인액	3,875	7,184	9,953	21,012
저소득층	건 수	-	-	51	51
	할인액	-	-	142	142
소 계	건 수	2,074	40,186	87,957	130,217
	할인액	5,010	20,623	39,366	64,999

* 다자녀할인 07년 4월/ 장애인할인 07년 11월/ 저소득층할인 11년 5월 시행

CASE STUDY

고객의 울타리가 되는 든든한 보험

1995년 무렵, 소형 모터 감속기어 공장을 운영하던 정문숙 FC의 배우자는 경제적으로 여유가 있는 편이었습니다. 보험의 필요성도 크게 느끼지 못했습니다. 그러나 친형이 갑자기 뇌출혈로 쓰러지는 걸 보고 마음을 바꿔 신한생명에 종신보험을 들게 되었습니다. 그리고 10년 후, 어느 날 며칠째 속이 좋지 않아 병원을 찾은 정문숙 FC의 배우자는 위암 1기라는 청천벽력 같은 판정을 받았습니다.

"정말로 힘들었어요. 완전히 공황상태였고 혹시라도 잘못되면 가족들은 앞으로 어떻게 해야 할지 그게 걱정됐어요. 하루하루 암이라는 고통에 지쳐가고 집안이 기울어 가는 위기 속에서, 10년 전에 혹시나 하고 들어둔 신한생명의 종신보험 보험금은 병원비와 생활비에 큰 도움이 되었습니다. 제게는 한 줄기 빛이었죠. FC 분들도 치료비 걱정은 말고 치료에 전념하라며 힘이 되어 주었어요. 덕분에 이제는 건강을 되찾고 새 인생을 살고 있습니다."

현재 정문숙 FC의 배우자는 다시 건강하게 회복되어 가족들과 일상의 즐거움을 누리고 있으며 그의 아내 정문숙 씨는 신한생명의 FC가 되어 보험을 통해 더 많은 사람에게 삶의 기쁨을 전파하고자 오늘도 바쁜 하루를 보내고 있습니다.



신한생명 정문숙 FC와 배우자

신한BNP파리바자산운용



“ 신한BNP파리바자산운용은 다양한 투자솔루션과 전문성을 바탕으로 고객의 자산가치를 극대화합니다. 고객의 눈높이에 맞춘 차별되고 안정적인 운용을 바탕으로 외형적 성장을 넘어 고객의 신뢰를 받는 장기파트너가 되고자 합니다. ”

신한BNP파리바자산운용 CEO 최 방 길

회사소개

신한금융그룹의 자산운용업은 신한BNP파리바자산운용이 주로 담당하고 있습니다. 2009년 1월 신한BNP파리바투신운용과 SH자산운용은 성공적인 합병을 통하여, 새롭게 신한BNP파리바자산운용으로 출범하였습니다. 신한BNP파리바자산운용은 BNP파리바의 국제적 자산운용 노하우와 신한금융그룹의 강력한 판매 네트워크를 기반으로 시장의 리더로 성장하고 있습니다.

신한BNP파리바자산운용은 국내 금융 리더인 신한금융지주가 65%, 세계적 금융그룹인 BNP파리바그룹이 35%의 지분을 보유하고 있으며, 국내외 다양한 투자상품을 제공하고 있습니다. 현재 운용 중인 자산규모는 32조 원 이상이며, 한국시장에서 활동 중인 83개의 자산운용회사 중에서 3위를 차지하고 있습니다.

경제적 가치의 배분

항목	비율	금액 (단위: 억 원)
임직원	임직원 급여/복지후생비	231
주주, 투자자	배당금	357
지역사회	사회공헌 투자금액	20.2
정부	법인세 비용	119
협력회사	구매 및 용역	5.9
기타	기타일반관리비	147

2011년 주요 보고 이슈

신한BNP파리바자산운용은 다양한 내외부 이해관계자의 관심영역을 바탕으로 보고서를 작성하기 위해 중대성 평가를 시행하였습니다. 2011년에는

- 안정적 수익창출
- 금융정보 제공이 주요 이슈로 파악되었으며, 신한BNP파리바자산운용이 주요 이슈에 대해 어떻게 대응하고 있는지 보고하고자 합니다.

주요 이슈

Business & Employee	안정적 수익창출
Product & Service	금융정보 제공



Business & Employee

안정적 수익창출

장기적 안목으로 안정적 수익률을 만들어나갑니다

신한BNP파리바자산운용은 원칙과 가치중심의 운용철학을 기반으로 투자 원칙의 실천을 통해 합리적인 운용성과가 실현될 수 있도록 최선을 다하고 있습니다. 지속적이고 안정적인 수익률을 유지하기 위하여 다양한 리스크 요소를 고려한 중장기적 관점의 자산운용을 실천하고 있으며, 시장변화에 따른 단기 성과에 집착하지 않고 개별기업에 대한 심층분석에 중점을 두고 있습니다. 이러한 운용철학은 합리적이고 체계적인 운용프로세스를 통해 구현됩니다. 업계 최고수준의 역량을 가지고 있는 리서치팀이 자체 기업 분석과 가치평가모델을 활용한 심층적인 조사분석을 진행하고 있으며, 펀드 매니저가 최상의 운용 전략을 수립합니다. 이 두 가지 요소가 유기적으로 결합되어 투자 의사 결정이 이루어지며 체계적 운용프로세스를 통해 회사 차원에서 운용의 일관성과 연속성을 확보하여 중장기적으로 꾸준한 수익을 달성해 나가고 있습니다.

CASE STUDY

미래지성과 감성을 겸비한 인재로 키워나갑니다

신한BNP파리바자산운용은 매년 여름·겨울방학마다 어린이 예술경제캠프를 개최하고 있습니다. 어린이들에게 경제 교육뿐 아니라 예술, 문화를 통해 감성을 함양할 기회를 제공하여 지성과 감성을 동시에 겸비한 인재로 키워나가고 있습니다. "걱정 반, 기대 반으로 시작했던 3박 4일이 벌써 다 흘러갔습니다. 실시간 문자와 동영상 덕분에 저도 함께 참가한 듯한 시간이었습니다. 영상과 사진만 봐도 즐거웠는데 직접 참가한 아이들은 얼마나 행복했을까를 생각하니 매끄러운 진행을 위해 애쓰신 여러 스태프분들, 아이들과 밀착 생활을 하며 꼼꼼하게 챙겨야 했던 멘토 여러분께 정말 진심으로 감사의 말씀을 드립니다. 소중한 추억을 가득 안고 아이들 모두 안전하게 돌아오길 바라며 우리 둘째에게도 이런 좋은 기회가 왔으면 하는 욕심을 가져봅니다."



「부모님 자유게시판 중에서」

신한BNPP 엄마사랑어린이 예술경제캠프

Product & Service

금융정보 제공

고객 눈높이에 맞는 금융정보를 제공합니다

고객의 편의에 맞는 금융정보를 제공하고 접근성을 높이기 위해 다양한 콘텐츠별 자료를 제작, 발행하고 있습니다. 정기적으로는 일간, 주간, 월간 단위의 매거진을 발행하여 국내외 시황과 주식·채권 및 펀드에 대한 정보를 제공하고 있습니다. 또한 자산운용보고서를 읽기 쉽게 작성하여 펀드 관련 정보와 투자칼럼 등을 기재하고 시장과 자산운용 현황에 대한 고객의 이해를 돕습니다. 이와는 별도로 주제별 심층분석 리포트를 수시로 제공하여 다양하고 깊이 있는 금융정보에 대한 수요를 만족시키고 있습니다.

또한 금융 초보 고객의 이해와 편의를 돕기 위해 홈페이지에 펀드스쿨 서비스와 고객투자성향 테스트를 제공하고 있으며, 향후 신한BNP파리바 자산운용 홈페이지 개편 시 고객이 읽기 쉬운 연구 리포트, 시황 관련 콘텐츠 등을 추가로 제공할 예정입니다.

신한캐피탈



“ 신한캐피탈은 우량한 재무건전성을 바탕으로 경쟁력 있는 여신전문 금융서비스를 제공하고 있습니다. 고객 여러분이 믿고 오랫동안 함께 할 수 있는 베스트 금융파트너가 되도록 고객 여러분의 금융니즈에 적합한 금융상품 개발에 만전을 기하고, 지속적인 윤리경영을 실천하는 등 사회적 책임 경영에도 앞장서겠습니다. ”

신한캐피탈 CEO
황영섭

회사소개

신한캐피탈은 선박, 인쇄기, 자동차, 의료기기 등 범용성이 높은 설비를 위주로 안정적인 리스상품을 제공하고 있습니다. 자동차 및 기계설비 할부 금융, 부동산 프로젝트파이낸스, 기업구조조정회사 업무, 벤처투자, 팩토링 등 신규 업무 영역을 꾸준히 개척해 나가고 있습니다.

그룹사와의 다양한 연계영업을 통해 고객과의 접점을 확대하고 보다 경쟁력 있는 금리조건과 맞춤형 금융서비스를 고객들에게 제공함으로써 기업금융업무를 가장 활발하게 전개하고 있는 종합 여신전문금융회사로 거듭나고 있습니다.

경제적 가치의 배분

대상	내역	금액 (단위: 억 원)
임직원	임직원 급여/복지후생비	138
주주, 투자자	배당금	50
지역사회	사회공헌 투자금액	12.3
정부	법인세 비용	147
협력회사	구매 및 용역	19
기타	기타일반관리비	53

2011년 주요 보고 이슈

신한캐피탈은 다양한 내외부 이해관계자의 관심영역을 바탕으로 보고서를 작성하기 위해 중대성 평가를 시행하였습니다. 2011년에는 • 고용 안정성 확보 • 일과 삶의 조화 • 중소기업 활성화 • 금융사고 예방 • 고객정보 보호가 주요 이슈로 파악되었으며, 신한캐피탈이 주요 이슈에 대해 어떻게 대응하고 있는지 보고하고자 합니다.

주요 이슈

Business & Employee	고용 안정성 확보	일과 삶의 조화
Product & Service	중소기업 활성화	
Customer & Society	금융사고 예방	고객정보보호



Business & Employee

고용 안정성 확보

고용창출과 안정성 확보에 앞장서고 있습니다

신한캐피탈은 고용 안정성 확보를 위해 노동삼권(단결권, 교섭권, 단체행동권)을 보장하고 있습니다.

내부적 정책을 수립하여 노조 가입 등 단체행동을 하는 데 있어서 인사상의 불이익을 주지 않고 있습니다.

더불어 노사협의회와 직급별 대표자 회의체 등 노사간의 대화채널을 운영하여 2011년에는 임금 인상을 시행하였으며 인구 노령화에 따라 임직원의 정년을 기존 55세에서 58세로 상향해 임직원들의 고용 안정성을 확보하였습니다.

또한 글로벌 금융위기 이후의 어려운 경영여건 속에서도 매년 꾸준히 신입직원을 채용하여 고용창출에 앞장서고 있습니다.

매년, 총 직원 수 대비 5% 이상의 신규채용 비율을 유지하고 있으며 이를 통해 사회적으로 큰 이슈인 일자리 창출에 기여해나가고 있습니다.

일과 삶의 조화

임직원의 자랑스러운 일터를 만들어 갑니다

신한캐피탈은 매년 전 직원을 대상으로 설문조사를 시행하여 자랑스러운 일터 만들기를 추진해 나가고 있습니다.

설문조사 결과는 TFT에서 최종협약된 결과에 포함하여 임직원 만족도 향상을 위한 업무환경 개선 과제에 반영하고 있습니다.

또한 복리후생 제도를 개선하여 여직원의 출산장려를 위한 육아휴직 제도를 제공하고, 임직원에게 연차휴가와 건강검진을 지원하고 장려하여 임직원들의 건강을 관리하며 일과 삶의 균형을 맞출 수 있도록 노력하고 있습니다.

연도별 신규채용 현황

연도	2009	2010	2011
신규채용	10	18	8
총 직원수	114	126	142
총 직원수 대비 신규채용 비율	8.8%	14.3%	5.6%

(단위: 명)

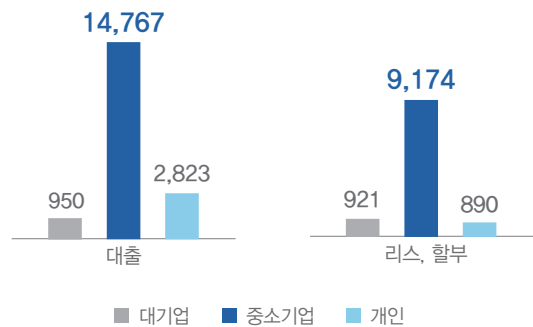
Product & Service

중소기업 활성화

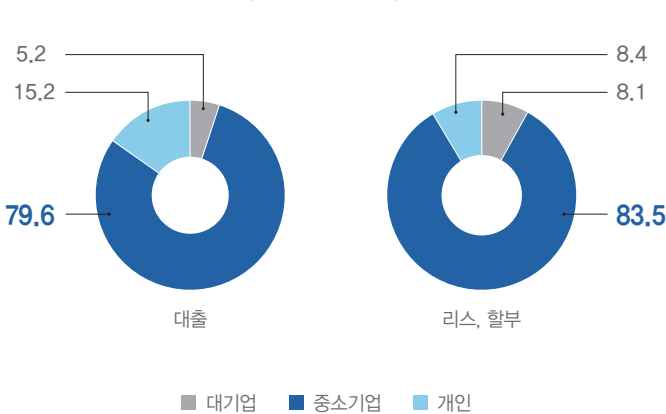
중소기업 활성화를 위한 금융서비스를 제공합니다

신한캐피탈은 중소기업 부문에 특화된 다양한 금융서비스를 통해 중소기업 살리기에 이바지하고 있습니다. 중소기업의 입장에서 생각하고 자금사정 등 어려움을 함께 극복해 나가기 위해 중소기업에 대한 여신 비율을 높여 나가고 있으며, 이에 따라 2011년에는 중소기업의 고객 비율이 대출의 경우 79.6%, 리스·할부는 83.5%를 차지하는 등 높은 성과를 달성하였습니다. 또한 여신 업계에 특성화된 금융을 이용하여 중소기업에 효과적으로 지원하고 있습니다. 신기술 금융을 바탕으로 벤처기업 및 신기술 사업자에 대한 투자와 자문을 실시하여 중소기업의 어려운 자금난을 해소하는데 일조하고 있으며, 산업기계 및 장비리스 등 설비자금의 장기 조달을 통해 효율적인 자금운용을 지원함으로써 중소기업의 초기 설비자금 부담을 완화시키고 있습니다.

주요상품별 판매액(2011년 말 기준) (단위: 억 원)



주요상품별 고객분포 현황(2011년 말 기준) (단위: %)



CASE STUDY

중소기업의 필요에 맞춘 금융상품을 개발합니다

리스(시설대여)

리스(시설대여) 제도를 통해 중소기업이 중장비, 의료기기 등 광범위한 분야에 걸쳐 대통령령이 정하는 특정물건을 새로이 취득하거나 대여받아 일정 기간 이상 사용할 수 있도록 합니다. 리스 기간에 일정한 대가를 정기적으로 나누어 지급하도록 하여 고객이 적시에 필요한 시설을 활용할 수 있습니다. 또한 리스 종료 후의 시설 처분 등의 사항을 당사자 간의 약정을 통해 정하도록 하고 있습니다.

선박금융

거래규모가 크고 해운산업에 대한 전문지식이 필요한 선박금융을 통해 많은 중견 해운사를 지원하여 왔습니다. 국제적인 네트워크를 통해 선박리스, 선박구입 및 건조자금 대출 등으로 선박금융을 제공하고 있습니다



Customer & Society

금융사고 예방

투명한 금융거래 문화를 만듭니다

신한캐피탈은 법률적, 실질적으로 제3자가 당사를 통해 자금세탁을 하는 위험을 사전에 방지하고 있습니다. 가계자금을 제외한 당사의 모든 대출 상품의 운용은 여신상품의 실질적인 거래에 기반을 두고 있어 자금세탁의 위험을 원천적으로 차단하고 있기 때문입니다.

신한캐피탈은 자금세탁방지 정책과 시스템을 구축하여 리스크를 모니터링 합니다. 독립성 있는 내부보고체계를 구축하여 의심 거래를 지속적으로 모니터링하고 있습니다. 전 임직원을 대상으로 연 1회 자금세탁 방지 교육을 필수적으로 실시하여 자금세탁거래방지에 대한 직원들의 인식 제고에 힘쓰며 안전한 금융상품과 서비스를 제공하기 위해 노력하고 있습니다.

고객정보보호

고객 신용정보를 엄격하게 관리해 나갑니다

신한캐피탈은 고객정보 노출이 일어나지 않도록 고객 신용정보를 보호하고 있습니다. 비영업부 사원은 근본적으로 고객정보에 접근할 수 없으며, 모든 임직원을 대상으로 개인정보보호 교육을 실시하여 고객 신용정보 보호 정책의 실행력을 높이고 있습니다. 더불어 온라인상의 정보 유출

방지를 위해 모든 이메일에 대하여 상급자 혹은 기타 제3자로 하여금 검증하는 절차를 진행하고 발송할 수 있도록 규정화하였습니다. 앞으로도 엄격한 관리를 통해 고객 신용정보보호에 최선을 다하겠습니다.

고객 신용정보보호 교육 현황

(단위: 시간 / 명)

	2009		2010		2011	
	교육시간	수강자수	교육시간	수강자수	교육시간	수강자수
자금세탁 및 준법감시 교육	1	117	1	120	1	132
개인정보보호 교육	3	117	3	120	3	132

CASE STUDY

중소기업 성장의 동반자가 되어 드립니다

신기술금융(벤처투자)

발전 가능성이 높은 기업에 초기 자금을 투자(주식취득, 사채인수 등)하여 중소기업의 운영자금 및 설비투자를 확대하고, 경영컨설팅 및 기업공개(PO) 등을 지원하여 벤처투자 성공의 동반자로 거듭나고 있습니다.

Mezzanine투자

중소기업의 주식과 채권의 중간 형태인 전환사채(CB)나 신주인수권부사채(BW) 및 교환사채(EB)의 인수를 지원하여 중소기업의 자생력을 키워나갑니다.



제주은행



“ 제주은행은 Local Top Bank라는 목표를 수립하고 작지만 강한 은행으로 거듭나기 위해 고객가치 창조와 내실경영, 선제적 리스크 관리 등에 주력하여 왔습니다. 그 결과 어려운 경기여건에도 꾸준히 질적 성장을 거듭하고 있습니다. 제주은행은 새로운 도전을 두려워하지 않을 것이며 항상 변화와 미래를 준비하겠습니다. ”

제주은행 은행장 허창기

회사소개

제주은행은 1969년, 지역주민의 금융 편의와 침체된 지역경제 활성화를 목적으로 정부의 지원에 힘입어 지역 상공인 등을 중심으로 설립되었습니다. 이후 43년의 세월 동안 제주지역경제 발전에 이바지하며 꾸준한 성장을 거듭해온 제주은행은 외환위기 등을 지나며 어려운 시기를 겪기도 했지만 2002년 신한금융그룹에 편입되어 새로운 도약기를 맞이하고 있습니다. 신한금융그룹의 리스크관리 시스템과 고객관리기법 등을 지역 밀착정보에 근거한 리테일 영업에 접목하여 지역 시장에서의 위치를 공고히 하는 등 Local Top Bank가 되기 위한 노력을 기울이고 있으며, 제주도 내 36개 영업점과 98개의 365코너를 보유한 지역 최대 영업망을 기반으로 고객과 소통하고 지역경제 기반을 지지하는 지역은행으로서의 역할을 다해나갈 것입니다.

2011년 주요 보고 이슈

제주은행은 다양한 내외부 이해관계자의 관심영역을 바탕으로 보고서를 작성하기 위해 중대성 평가를 시행하였습니다. 2011년에는 •토착경영 •지역상권 진흥이 주요 이슈로 파악되었으며, 제주은행이 주요 이슈에 대해 어떻게 대응하고 있는지 보고하고자 합니다.

주요 이슈

Business & Employee	토착경영
Customer & Society	지역상권 진흥

경제적 가치의 배분

항목	내역	금액 (단위: 억 원)
임직원	임직원 급여/복지후생비	350
주주, 투자자	배당금	-
지역사회	사회공헌 투자금액	18.1
정부	법인세 비용	74
협력회사	구매 및 용역	53
기타	기타일반관리비	129



Business & Employee

토착경영

제주의 힘이 되는 가족 같은 은행입니다

제주의 소외된 지방금융 활성화를 목적으로 설립된 제주은행은 지난 43년간 지역에 대한 사려 깊은 이해를 바탕으로 현장중심의 영업을 전개해 오고 있습니다. 지역 기업에게 친밀한 금융 파트너로서의 역할을 수행함과 동시에 지역에서 창출한 수익을 지역으로 환원하는 공익적 역할을 수행하는 지역사회의 '가족 같은 은행'으로 성장해 나가고 있습니다. 또한 제주은행은 오랜 기간의 모니터링을 통해 축적된 지역밀착정보와 조밀한 점포망을 기반으로 지역의 특성과 상황을 가장 잘 이해하는 든든한 금융 동반자이기도 합니다. 제주은행의 지역 중소기업에 대한 전체 대출대비 비중은 70.1%(2011.12월 기준)로 일반 시중은행의 중소기업 의무대출 비율인 40%나 기타 지방은행의 60%를 초과하고 있습니다. 도내 총인구가 58만 3천 명임을 고려할 때 제주은행을 이용하는 고객의 수가 36만 3천 명에 이르는 것은 대부분의 도민이 거래하는 제주도의 대표은행임을 보여주고 있습니다. 제주은행은 지역고객의 니즈에 맞는 상품과 서비스를 적시에 개발하고 이를 유연하게 제공하여 제주도민의 힘이 되는 은행이 되고자 합니다.

CASE STUDY

청정제주와 함께 합니다

제주의 신양리 해수욕장은 제주를 방문하는 관광객들이라면 반드시 찾는 관광명소이지만 몇 년 전부터 매년 여름이면 엄청난 양의 파래가 해변으로 밀려와 신양리 해수욕장의 미관을 해치는 것은 물론 약취까지 풍기면서 제주도민과 제주를 방문한 관광객들에게 큰 불편감을 주고 있습니다. 그래서 제주은행 봉사단은 '제은푸르미운동'의 일환으로 2009년부터 대한적십자사봉사회와 함께 현장으로 달려가서 해수욕장의 모래사장고 돌 틈에 빼곡히 끼어있는 파래제거작업을 실시하고 있으며, 수거된 파래는 농장 등에서 농작물 재배를 위한 거름으로 활용되어 '1석 2조의 효과를 거두고 있습니다. 수거된 파래는 벌크마대로 130여 개 분량, 60톤에 달하는 엄청난 양이지만 직원들은 '내 고장, 청정제주'를 위해 옷이 땀방울과 바닷물로 흠뻑 젖는 것도 잊은 채 파래제거작업에 최선을 다하고 있습니다.

*제은푸르미운동: 청정한 제주를 만들기 위한 제주은행의 지속적 환경정화 활동입니다.



파래제거작업(제은푸르미운동)

Customer & Society

지역상권 진흥

제주사랑상품권으로 지역상권이 살아납니다

제주지역 모든 지역민과 상공인의 발전이 제주은행의 발전이라는 신념으로 2006년 9월부터 제주특별자치도와 연계하여 제주사랑상품권 발행 지원 및 판매를 대행하고 있습니다. 제주은행 임직원들이 직접 구매에도 참여하는 등 이제 제주사랑 상품권은 지역의 대표적인 상품권이자 지역 상권 경제의 '주춧돌'로 자리 잡아가고 있으며, 2011년에는 제주특별자치도민 모두의 적극적인 참여와 성원에 힘입어 모두 137억 원이 판매되는 성과를 거두기도 하였습니다. 제주은행은 제주사랑상품권의 판매와 지급에 관련된 모든 업무를 전담하고 있으며 상품권 업무의 효율성을 높이고 재래시장 상인들에게 신속히 대금지급이 이루어지도록 상품권 자동지급기 도입하는 등 상품권 이용 활성화에 적극적으로 참여하고 있습니다.

Sustainable Governance

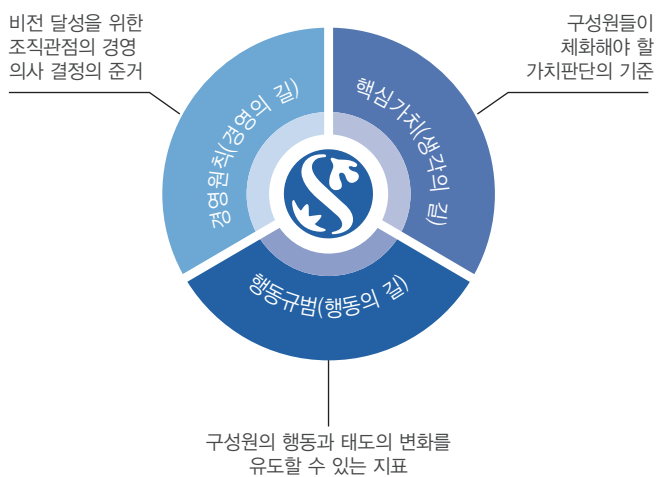
신한WAY
 이해관계자 커뮤니케이션
 지배구조
 윤리경영
 리스크 관리



신한WAY

신한WAY는 모든 신한인이 확신과 열정을 갖고 'One신한'으로 생각하고 행동하게 하는 그룹 차원의 공유 가치체계로, 경영원칙(경영의 길), 핵심가치(생각의 길), 행동규범(행동의 길) 3가지로 구성되어 있습니다.

신한WAY 로고 및 구성요소



신한WAY 5대 핵심가치 소개

주요 계획	상세 소개
고객중심	고객과 함께 성장하기 위해 정직과 신뢰를 바탕으로 항상 고객을 중심으로 생각하고 행동하며 또한 고객을 넘어 모든 사회구성원에게 사회적 책임을 다합니다.
상호존중	그룹사 간, 부서 간, 개인 간 상대 입장을 존중하고 배려하면서 조직의 응집력을 극대화하여 공동의 발전을 추구합니다.
변화주도	주어진 현실에 안주하지 않고 창의적인 접근을 시도하여 미래시장을 선도할 수 있는 남과 다른 차별적 경쟁력을 확보합니다.
최고지향	항상 최고가 되기 위해 도전적인 목표를 설정하고, 이를 달성하기 위해 전문성을 갖추고 끊임없이 도전하며, 신속하게 실행합니다.
주인정신	조직의 발전이 곧 나의 발전이라는 신념하에 강한 책임감을 바탕으로 주도적으로 업무를 추진합니다.

2012년 신한WAY 주요 계획

지속적이고 체계적인 신한WAY 추진과 더불어 지난 2011년 9월에 선포된 '따뜻한 금융이 신한문화로 자리잡아 모든 임직원의 업무와 일하는 방식에 녹아들 수 있도록 따뜻한 금융에 대한 이해와 공감대를 확산하고 실천의지를 높여나갈 계획입니다.

주요 계획	상세 소개
따뜻한 금융 전파/확산	· 다양한 내부 채널(사보, Wat, 골드워 등) 및 공동 연수를 활용하여 이해도 증대 및 실천의지 제고 · 그룹차원의 실천을 통해 신한문화로 정착
신한WAY 연수 업그레이드	· 부서장 연수 강화 (지주 및 캐피탈 이하 6개사) · 그룹 신입사원 공동연수 프로그램 개선 및 Identity 확립 · 변화추진조직 공동연수 확대 실시 및 연합활동 전개 · 전 직원 공동 문화 연수 실시(지주 및 캐피탈 이하 6개사)
내부 커뮤니케이션 강화를 통한 그룹 일체감 형성	· 그룹사 간 감성교류 프로그램 업그레이드 (그룹기자단, 사이버 멘토링, 그룹 연합 동호회, 그룹 CoP) · Wat 사이트 활성화 (홍보 강화 및 다양한 직원 참여 프로그램 실시)

고객을 향한 길

2011년부터 신한WAY의 실천역량을 강화하고 조직문화로 정착시키기 위한 다양한 활동을 전개해 나가고 있습니다. 그룹차원에서 신한WAY 상을 제정하여 신한WAY실천 우수직원을 포상하고, 사례전파를 통해 직원들의 신한WAY 실천을 적극적으로 장려하였습니다. 또한 직원의 감성 커뮤니케이션 사이트인 Wat를 전면적으로 개편하여 직원들의 소통 활성화와 일체감 형성의 장을 마련하였습니다. 앞으로도 신한WAY는 '고객을 향한 길'로서 신한금융그룹의 지속적인 성장과 그룹 비전인 World Class Financial Group으로의 도약을 위한 기반이 될 것입니다.

신한WAY 상 제정

신한WAY 상은 신한WAY를 적극적으로 실천하고 전파하여 신한문화를 확산하고 그룹 발전에 공헌한 직원과 팀의 노고를 치하하여, 신한WAY 실천을 장려하기 위해 2011년 제정되었습니다. 신한WAY 상은 수상자들의 우수 실천사례를 널리 전파하고 신한금융그룹만의 성공 DNA를 유지계승 발전시키는 커다란 원동력이 될 것입니다.

이해관계자 커뮤니케이션

신한금융그룹은 이해관계자의 관심도 영역을 보고서에 담아내고 있습니다.

이해관계자 관심도 조사 결과는 신한금융그룹의 지속가능성과 관련된 다양한 위기와 기회를 보여주고 있으며 상세한 안내를 통해 이해관계자 이해도를 높이고 있습니다.



함께 만드는 사회적책임경영

신한금융그룹은 경영활동을 추진하는 과정에서 이해관계자의 목소리를 듣고 이를 반영하기 위한 노력을 기울이고 있습니다. 주주, 고객 및 지역사회 등 신한과 함께하는 여러 이해관계자를 중심으로 지난 2009년 이해관계자 참여체계를 구축하였으며, 이를 바탕으로 이해관계자 설문조사 및 전화 인터뷰 등의 소통방법을 개발하였습니다.

이해관계자 분류	커뮤니케이션 채널	커뮤니케이션 방법
임직원	임직원 설문 임직원 간담회 신한인(사보) 노사협의회	임직원 사이에서의 신한금융그룹에 대한 명성과 가치를 확인합니다. 임직원 내부 만족과 기대치를 모니터링 합니다. 외부 영향으로부터의 임직원 인식도 변화를 측정합니다. 내부 지속가능성에 대한 임직원 인식도를 평가합니다.
고객	고객만족센터 고객만족도 조사 홈페이지 고객평가단체	제품 및 서비스에 대한 고객의 인식과 기대치를 평가합니다. 신한금융그룹의 브랜드 인지도를 평가합니다. 고객들 사이에서 신한금융그룹의 명성과 그 핵심가치를 확인합니다. 고객에 대한 이해를 바탕으로 대화의 기회를 창출해 냅니다.
주주 및 투자자	주주총회 투자설명회 사업보고서	전략적 의사 결정 과정에 참여합니다. 사업 및 시장개발 과정에서의 의견 수렴에 참여합니다.
지역사회	지역사회 공헌 활동 지역사회 간담회 사회공헌 만족도 조사 스�포츠 후원	지역 사회에서 신한금융그룹의 명성과 그 핵심가치를 확인합니다. 신한금융그룹의 지속가능성을 평가하고 이와 관련된 인식의 개선을 촉구합니다.
정부, 학계	보도자료 학계 지원활동	사업 활동에 대한 사회적 검증을 진행합니다. 외부 전문가적 시각에서 신한금융그룹의 지속가능성을 비교하고 평가합니다. 신한금융그룹의 활동과 관련된 미래 우선순위와 잠재적인 위험요소를 도출해 냅니다. 온라인 소통방식 등을 통해 시민단체와 미디어대표 등 간의 인식을 공유합니다.
협력회사	정기적 간담회 협력회사 워크샵 사회책임경영 지원	동반성장, 협력관계에 있어서 협력회사 차원의 실질적 가치를 평가합니다. 신한금융그룹과의 협력관계에서의 영향력을 평가합니다. 협력회사들 사이에서 신한금융그룹의 명성과 그 핵심가치를 평가합니다. 협력회사와 신한금융그룹의 상호협력에 대한 이해를 바탕으로 대화의 기회를 창출해 냅니다.

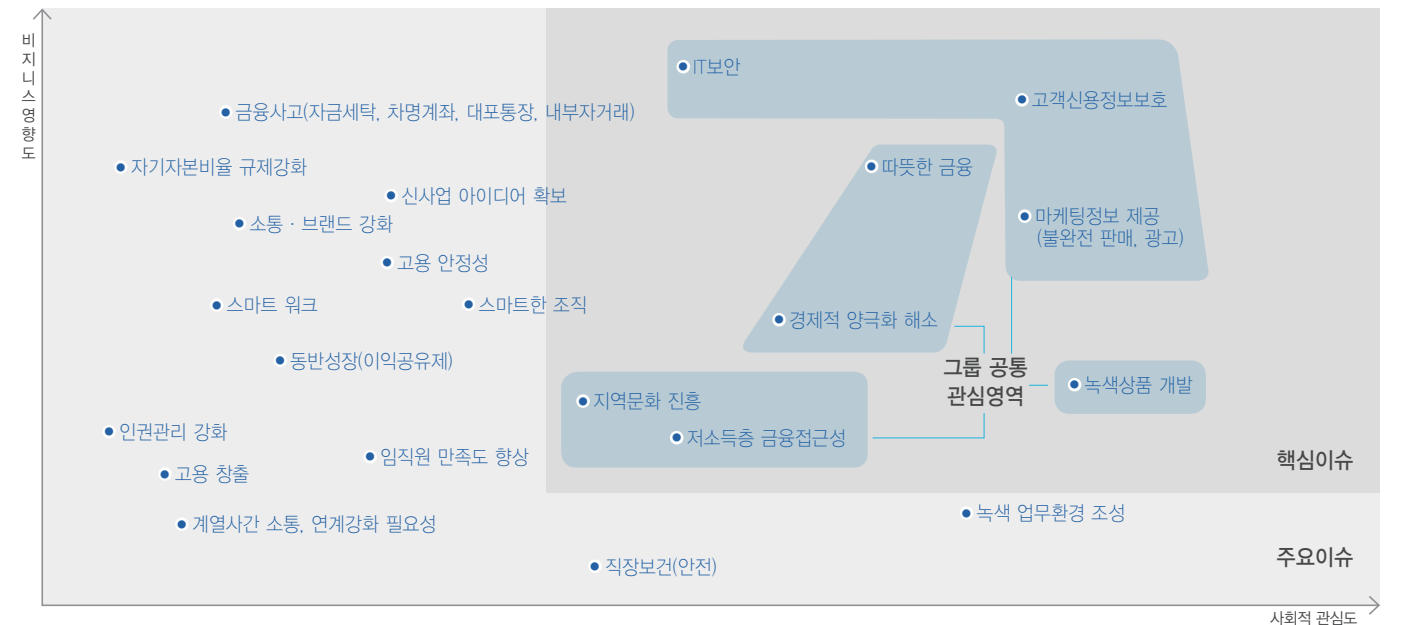
이해관계자 관심도 분석 프로세스

신한금융그룹은 지속가능경영 측면에서 이해관계자의 실제 관심영역을 파악하고, 보고하기 위해 '이해관계자 관심도 분석 프로세스' Materiality Test를 실시하였습니다. 이해관계자의 다양한 의견을 수렴하기 위해 주요 이해관계자를 대상으로 설문조사와 인터뷰 등 사회적 관심도 분석을 진행하였고, 전략적 중요성과 사안의 시급성을 고려한 비즈니스 영향도 분석을 통해 보고 주제의 우선순위를 결정하였습니다. 이후 신한금융그룹 공통의 관심주제를 선정하여 그룹화하고, 그룹 차원의 공통 주제를 제외한 계열사별 핵심 이슈를 선정하여 구분 보고함으로써 그룹의 핵심가치와 계열사별 특성화 가치를 균형있게 공개하였습니다.



STEP3 이슈별 보고형태 구성			이슈별 보고형태 구성			
개별 이슈	공통 이슈	페이지	보고 영역	계열사	페이지	
그룹 공통 관심영역 보고	따뜻한 금융	따뜻한 금융	계열사별 관심영역 보고	신한금융지주회사	38p	
	경제적 양극화 해소	경제적 양극화 해소		· Business & Employee	신한은행	40p
	지역문화 진흥	사회공헌 (공존, 공감, 공생)		신한카드	46p	
	저소득층 금융접근성	저소득층 금융접근성		· Product & Service	신한금융투자	52p
	녹색상품 개발	녹색경영		신한생명	56p	
	마케팅정보 제공	마케팅정보 제공		· Customer & Society	신한BNP파리바지산은행	60p
고객신용정보보호	책임과 신뢰	32~35p	신한캐피탈	62p		
IT보안	IT보안		제주은행	66p		

이해관계자 관심도 분석 결과



지배구조

이사회 구성

이사회는 사내이사인 대표이사 회장과 기타비상무이사 1명을 포함하여 금융, 경제, 경영, 법률, 회계 등 관련 분야에 전문지식이나 실무적 경험이 풍부한 사외이사 10명으로 구성되어 있습니다. 이사회 의장은 사외이사 중에서 선임하도록 하여 독립적이고 투명한 지배구조를 갖추고 있으며 이를 통해 객관적이고 합리적인 시각에서 회사의 경영 전반에 관한 의사 결정을 진행해 나갈 수 있도록 하고 있습니다.

이사회 운영

신한금융지주회사 이사회는 지주회사 및 그룹사의 경영전략과 경영목표를 승인하고 그 이행 여부를 감독하며, 회사의 경영전략에 부합하는 리스크 관리를 위한 환경 및 체제를 갖추고 있습니다.

이사회 운영 규정

이사회는 정기이사회와 임시이사회로 구분하여 의장이 소집하며, 정기 이사회는 분기 1회, 임시이사회는 의장이 필요하다고 인정하는 경우 수시로 소집하도록 하고 있습니다. 이사회 결의는 이사 과반수의 출석과 출석이사 과반수의 동의로 진행되며, 모든 이사가 음성을 동시에 송·수신하는 통신수단에 의하여 결의에 참가하는 것이 허용되고 있습니다. 이사회 결의에 관하여 특별한 이해관계가 있는 자는 의결권을 행사하지 못하도록 하고 있습니다.

이사회 운영 성과

2011년에는 정기 4회, 임시 8회의 이사회를 개최하여 사업계획 및 예산 등 주요 경영안건을 심의 의결하였고, 주요사항에 대한 보고를 받았습니다.

이사회 운영 현황		(단위: 건 / %)		
구분	2009	2010	2011	
이사회 운영 수	8	8	12	
논의된 안건 수	57	58	76	
심의·의결	34	32	35	
보고사항	23	26	41	
사내이사 참석률	100	100	100	
사외이사 참석률	88.5	96.8	92.6	

보상체계

사외이사의 보수는 주주총회에서 승인한 이사보수 한도 내에서 지급됩니다. 보수 총액은 전년도 이사회 개최횟수를 고려하여 산정하며 이사회 개최 횟수 변동 시 금액이 변경될 수 있습니다.

경영진의 보수는 기본급과 장단기 성과급으로 구성되며 기본급은 사외 이사로만 구성된 보상위원회에서 결정된 금액을 따르도록 합니다. 성과급은 보상위원회에서 정한 별도의 산정 기준에 따라 결정합니다. 단기 성과급은 회사의 경영성과에 연동하고 장기 성과급은 3년 단위로 부여되며 4년간의 회사 경영성과에 따라 최종적으로 지급금액이 결정됩니다

이사회 구성현황

구분	성명	경력사항
사내이사	한동우	신한은행 부행장, 신한생명보험 사장·부회장, 신한금융지주회사 대표이사 회장(현)
기타비상무이사	서진원	신한은행 부행장, 신한금융지주회사 부사장, 신한생명보험 사장, 신한은행 은행장(현)
사외이사	남궁훈(이사회 의장)	예금보험공사 사장, 생명보험협회 회장
	권태은	남부햄 대표이사, 나고야 외국어대 교수
	김기영	연세대학교 대외부총장, 광운대학교 총장(현)
	김석원	한국국제조세교육센터 운영소장, 신용정보협회 회장(현)
	유재근	신한은행 비상임이사, (주)삼경본사 회장(현)
	윤계섭	서울대학교 경영대학장, 서울대학교 명예교수(현)
	이상경	헌법재판소 재판관, 법무법인 원전 대표변호사(현)
	이정일	카나가와 한국상공회의소 이사, 평천상사 주식회사 대표이사(현)
	하라카와하루키	국제개발 대표, 평천상사(주) 대표이사(현)
	필립 아가니에	BNP Paribas 중국 리테일뱅크 부부장, BNP Paribas 아시아 리테일부문 부부장(현)

이사회 산하 위원회

이사회는 지배구조및회장후보추천위원회를 비롯하여 이사회운영위원회, 리스크관리위원회, 보상위원회, 감사위원회, 사외이사추천위원회, 감사위원후보추천위원회의 총 7개 소위원회를 운영하고 있습니다. 각 위원회 활동은 분야별로 전문적 회의가 이루어 짐으로써 실효성과 전문성을 향상시키는 역할을 합니다.

이사회운영위원회

이사회운영위원회는 4명의 이사로 구성되어 이사회의 효율적 운영을 심의하고 이사회 내 위원회 위원을 추천하는 역할을 수행합니다. 사내 이사 후보의 추천 및 회사의 이사가 아닌 경영진의 선임과 해임의 심의를 주관하며 이사회, 이사회 내 위원회와 사외이사 평가체계를 결정합니다.

리스크관리위원회

리스크관리위원회는 3명의 이사로 구성되어 있으며 경영전략 관점에서 기본적인 리스크 관리정책을 수립하고 적절한 투자한도 또는 손실 허용 한도에 대한 승인 업무를 수행합니다.

보상위원회

보상위원회는 4명의 이사로 구성되며 회사의 경영진에 대한 평가 및 보상 체계를 조정하고 결정합니다.

이사회 산하 위원회 운영

구분	지배구조및회장후보추천위원회	이사회운영위원회	리스크관리위원회	보상위원회
구성원	사내 한동우	한동우		
	사외 권태은, 김기영, 남궁훈, 유재근, 필립 아가니에	남궁훈, 윤계섭, 이정일	김기영, 남궁훈, 필립 아가니에	김기영, 김석원, 이상경, 히라카와하루키

구분	감사위원회	사외이사후보추천위원회	감사위원후보추천위원회
구성원	사내 -	※ 매년 초 사외이사 후보추천의 건 발생 시 구성되며, 3월 정기주주총회까지 한시적으로 운영	※ 매년 초 감사위원 후보추천의 건 발생 시 구성되며, 3월 정기주주총회까지 한시적으로 운영되며 감사위원회 후보추천위원회는 사외이사 전원으로 구성됨
	사외 권태은, 김석원, 이상경, 윤계섭		

감사위원회

감사위원회는 회계 전문가를 포함하여 총 4명의 이사로 구성되어 있으며 회사의 회계 및 감사 업무를 감독합니다. 위원회는 지주회사 내에 독립된 감사팀을 운영하며 이를 통해 감사 효율성을 높이고 있습니다.

사외이사추천위원회

사외이사추천위원회는 회사의 사외이사 후보를 추천하고 이러한 추천 현황에 관한 기타 필요한 제반사항에 관한 의사결정을 진행합니다.

감사위원후보추천위원회

감사위원후보추천위원회는 전원 사외이사로 구성되어 있으며 감사위원회 후보자를 추천하고 관련 사항을 결정합니다.

지배구조및회장후보추천위원회

지배구조및회장후보추천위원회는 6명의 이사로 구성되며 회사의 지배 구조와 관련된 사항을 심의하고 경영승계 계획을 수립 검토하며, 대표이사 회장 후보인 이사를 추천하는 역할을 수행합니다.

윤리경영

윤리 투명성 확보

신한금융그룹은 윤리적 명성을 그룹의 핵심 자산으로 소중히 여기며, 이를 위해 모든 임직원이 그룹 윤리규범을 바람직한 의사결정과 행동의 기준으로 삼아 윤리적 가치의 중요성을 인식하도록 하고 있습니다. 고객, 주주, 사회로부터 신뢰받는 일등 금융그룹으로 자리매김하기 위해 윤리경영을 강화해 나가고자 합니다

윤리경영 관리

그룹 윤리경영에 대한 관리는 지주회사 및 각 그룹사 준법감시인에 의해 엄격하게 통제되고 있으며, 지난 2010년 금융지주회사법이 개정 시행됨에 따라 그룹 준법감시인을 선임하여 그룹의 내부통제체제를 강화해 나가고 있습니다. 신한금융그룹은 윤리경영을 기업의 생존차원으로 인식하고 신한의 윤리적 가치기준을 확립하여 이를 지켜나가기 위한 노력을 기울이고 있습니다.

윤리규범의 제정 및 시행

그룹 임직원의 통일된 윤리의식 제고를 위하여 각 그룹사의 윤리경영 업무담당자가 참여하는 '그룹 윤리경영 CoP'를 운영하고, 2011년 6월 부터는 '신한금융그룹 윤리강령'을 제정하여 시행 운영하고 있습니다. 각 그룹사는 뇌물 및 부패방지, 정보보호 등을 위해 회사의 업무특성에 맞는 독자적인 윤리규범을 제정하여 시행하며 기업시민으로서 지켜야 할 윤리덕목과 각 임직원이 금융인으로서 지켜야 할 윤리적 가치를 준수해 나가고 있습니다.

윤리경영 실천 프로그램

그룹은 각 그룹사 단위로 매년 윤리규범의 내용 중 임직원이 준수해야 할 핵심적 사항을 추출하여 전 임직원이 '윤리실천서약'에 서명하고 있습니다. 본 윤리실천서약을 통하여 그룹 임직원은 윤리 실천의지를 스스로 다지는 계기를 마련합니다.

임직원에 대해 '금융거래 신고제도'를 운영하여 거래기업과의 이해관계와 관련한 분쟁이 일어나지 않도록 노력하며 부당경쟁을 방지하기 위해 공정거래 자율준수 프로그램을 도입하여 운영하고 있습니다. **신한은행**은 2011년 공정거래 고위험 본부부서를 대상으로 상하반기 각 1회 107명에 대한 교육을 시행하였습니다.

또한 그룹사 간 부당한 지원거래(자금, 자산, 인력거래 등)를 방지하기 위하여 '그룹 내부거래 관리지침' 및 동 매뉴얼을 제정하여 운영하고 있습니다. 각 그룹사가 그룹 내부거래의 적정성을 분기별로 점검하고 이를 보고하도록 함으로써 그룹 경영의 투명성과 공정성을 제고해 나갑니다.

윤리경영 교육

신한금융그룹은 지속적인 윤리교육과 훈련프로그램을 통해 그룹의 경영 활동과 관련된 윤리기준과 법규준수를 강화하고 임직원의 실천 토대를 마련합니다. 이를 위해 모든 임직원에게 매년 1회 이상 직급별 연수, 사이버 연수, 경영 전략회의에 참여할 것을 요구하고 있습니다. 대표적인 그룹사의 교육사례를 살펴보면 다음과 같습니다.

신한은행의 경우, 매월 셋째주를 '준법감시 교육주간(ABC 주간)'으로 설정하여 최근 금융사고사례, 금융 법규, 윤리·준법 우수사례 등을 담은 'Compliance Letter'를 통해 적시성 있는 윤리·준법교육을 실행하고 있습니다. 또한 '윤리경영과 법규준수'를 사이버연수 과정으로 개설하여 모든 직원이 의무적으로 이수하도록 하고 있으며, 특히 신입직원과 승진직원에 대해서는 직급별 맞춤형 교육을 시행합니다.

신한카드는 연간 1회 온라인 교육을 통해 전 직원을 대상으로 법규준수 마인드 제고 및 금융사고예방 등을 목적으로 하는 '신한인 법규준수 실천 가이드' 사이버교육을 시행하여 2011년 총 3,060명(계약직 포함)이 교육을 이수하였으며, 법규준수 자기진단을 연 1회 실시하고 있습니다.

신한금융투자는 매년 윤리·준법에 대한 전반적인 의식수준을 파악하고, 윤리경영의 올바른 발전방향을 모색하기 위하여 임직원을 대상으로 컴플라이언스 의식지수 설문조사를 실시하고 있으며, 연 1회 정기 컴플라이언스(윤리) 교육을 시행하고 있습니다. 이와 더불어 영업점 현장조사를 통하여 금융 관련 법규 및 제도 변경사항, 주요 준법감시업무, 사고예방 등에 대한 교육을 시행해 직원들의 컴플라이언스 의식제고를 위해 노력하고 있습니다.

내부 윤리규범 준수 강화

임직원의 법령 위반사항이나 부조리한 업무처리를 고객이 신고할 수 있는 '금융사고 부조리 신고 제도'와 그룹사 내부로부터 법령 및 내규, 윤리강령 위반사항을 직원이 스스로 신고하는 '내부자 제보 제도'를 시행하여 내부에 의한 금융사고 발생 가능성을 사전에 방지해 나가고 있습니다. 건전한 승진문화, 올바른 주식거래, 건전한 투자문화, 명절 금품수수 금지 등에 대한 교육을 온·오프라인으로 실시하여 직원들의 주의와 관심을 불러 일으키고 있으며, 정당가입 및 정치활동에 대한 참여행위를 엄격히 금지하는 등 올바른 윤리적 실천문화의 확산을 위해 노력하고 있습니다.

리스크관리

리스크관리 경영

신한금융그룹은 글로벌 금융위기 이후 그룹 리스크관리체계 구축 프로젝트를 통해 리스크관리를 '기능적' 시각에서 '문화적' 시각으로 전환하고 있습니다. 비즈니스 전반에 걸쳐 리스크관리가 상시적으로 작동하는 문화를 추구하고 있습니다. 또한 전 직원의 리스크 오퍼십 제고와 리스크관리 생활화를 위해 그룹 리스크 철학 및 원칙을 제정하고 모든 비즈니스 의사 결정 시 판단기준으로 활용합니다.

신한금융그룹이 직면하고 있는 리스크

리스크 구분	리스크 내용
신용리스크	채무자의 부도, 거래상대방의 계약불이행 등으로 인하여 발생할 수 있는 리스크
재무 리스크	금리, 주가, 환율 및 상품가격 등 시장요인의 변동에 따른 리스크
금리리스크	금리변동에 따른 순자산가치의 변동 등 재무상태에 영향을 미칠 수 있는 리스크
유동성리스크	자산의 유동성이 부족해 대외지급에 문제가 생길 리스크
운영리스크	부적절하거나 잘못된 인력 또는 업무절차, 시스템 오류 및 외부사건으로 인한 리스크
비재무 리스크	불리한 사업결정, 부적절한 결정의 수행, 사업환경 변화에 대한 대응책의 결여 등에 따른 리스크
평판리스크	경영부진, 금융사고, 사회적 물의 야기 등으로 고객, 주주 등 외부의 여론이 악화됨에 따른 리스크
법률리스크	각종 계약 문서의 이해 부족 또는 소송 등으로 발생 가능한 리스크

통합 리스크관리 체계

지주회사 이사회 내 리스크관리위원회에서 그룹의 통합 리스크관리에 대한 전략 및 기본 정책을 수립하고 있습니다. 각 그룹사 리스크관리 담당임원이 참여하는 그룹리스크협의회를 구성하여 그룹 전반의 리스크 관련 정책을 논의하고 시행합니다. 또한 대외경제지표 및 그룹의 핵심 리스크지표, 그룹의 리스크관리 현황에 대한 종합 모니터링 체계를 가동하여 그룹의 잠재리스크 및 핵심이슈를 적시에 파악하고 있습니다. 파악된 잠재리스크와 핵심이슈별로 리스크 영향도를 분석하여 그룹차원의 선제적 대응방안을 수립해 나가고 있습니다.

그룹리스크관리위원회

그룹의 리스크관리에 대한 전략 및 기본정책을 수립하는 최고 의사결정 기구로서 지주회사 이사회 내 사외이사로 구성됩니다. 그룹사별 부담 가능한 리스크 수준의 결정 및 적정투자 한도 또는 손실허용 한도 승인과 리스크관리 규정, 그룹리스크협의회 규정의 제정 및 개정 업무를 진행합니다.

그룹리스크협의회

그룹사 전체의 리스크 정책 및 전략을 협의하고 그룹리스크관리위원회에서 정한 정책수행에 필요한 사항을 의결하는 회의체로서 그룹리스크관리 담당임원과 주요 그룹사의 리스크관리 담당임원으로 구성됩니다.

그룹 리스크관리 담당임원(그룹CRO)

그룹리스크관리위원회를 보좌하며 위원회에서 결정된 리스크 정책 및 전략을 그룹사별로 일관되게 수행되도록 관리합니다. 각 그룹사의 리스크 관리 담당임원을 일정 비중으로 평가하고, 리스크관리 현황을 점검하는 업무를 수행합니다. 또한 그룹 리스크관리 담당임원을 보좌하기 위한 전담 조직으로 그룹 리스크관리팀을 두고 있습니다.

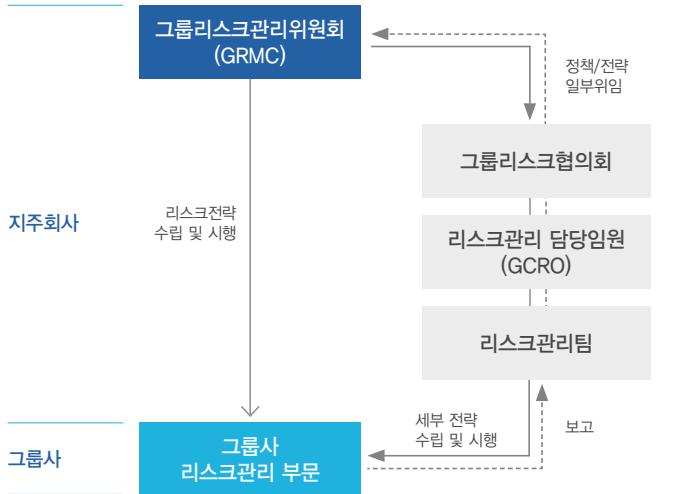
그룹사 리스크관리 부문(위원회 및 전담조직)

그룹사별 리스크관련 위원회 및 전담조직은 그룹의 리스크 정책 및 전략을 구체화해 나갑니다. 리스크관리 현황을 지주회사로 보고하고, 그룹사 내에서 발생할 수 있는 리스크를 통제하여 해당 회사의 리스크관리 체계를 지속적으로 개선하는 역할을 수행합니다.

리스크관리 전문가 네트워크

신한금융그룹은 사업 영역과 리스크 유형별로 업무경력, 지식, 역량 등을 고려한 그룹 내 리스크관리 전문가 집단을 구성하였습니다. 리스크관리 전문가는 그룹사 간 회의를 통해 잠재 리스크를 발굴하고 해결책을 도출합니다. 또한 그룹 내 리스크 교육 및 워크샵 등을 활성화하여 리스크 문화 확산과 전문인력 양성 등의 활동을 수행해 나가고 있습니다.

통합 리스크관리 체계도



Sustainable Key Figure

Economic Performance
 Environment Performance
 Social Performance



Economic Performance

신한금융그룹은 '따뜻한 금융'을 바탕으로 투명하고 건실한 경제가치를 창출하여 사회적 가치의 개발에 투자하고 있습니다. 금융업의 특성을 살린 사회공헌 활동으로 공공의 이익 향상을 추구합니다.

EC1. 경제적 가치창출과 배분

창출된 경제적 가치는 임직원, 주주·투자자, 지역사회, 정부와 협력회사 등 주요 이해관계자 영역에 대해 급여, 세금 및 지역사회 투자 등의 다양한 형태의 방법으로 배분되고 있습니다.

경제적 가치창출 (단위: 억 원)

구분	금액
영업이익	41,347
당기순이익	31,000

경제적 가치배분 (단위: 억 원)

이해관계자	항목	금액
임직원	임직원 급여/복리후생비	19,116
주주·투자자	배당금	6,295
지역사회	사회공헌투자금액	1,258
정부	법인세 비용	13,424
협력회사	구매 및 용역	6,522
기타	기타일반관리비	20,361

EC3. 연금지원범위

인구 고령화에 대응하고 임직원의 노후생활 안정을 추구하기 위해 지난 2006년 노사합의 과정을 거쳐 퇴직연금 제도를 도입 및 운영하고 있습니다.

퇴직연금 제도 현황

구분	내용
그룹 내 최초 도입년도	2006년
도입형태	확정급여형(DB)제도, 확정기여형(DC)제도
가입대상	그룹사 본사 및 전국 각 영업소 임직원 전체
운영기관	신한은행 등 14개 사업자
운영액	6,591억 원
가입인원	19,251명 (DB : 17,005명, DC : 2,246명)

EC5. 법정 최저임금 대비 신입사원 임금 비율

근속연수·직무·업무성과 등에 따라 관련 규정에 의거하여 공정하게 임금을 지급하고 있으며, 그룹 신입사원의 보수 수준은 법정 최저임금 대비 약 2.4배를 상회하는 수준을 유지하고 있습니다.

* 2011년 기준 법정 최저임금 : 902,880원

EC6. 현지구매 정책 및 구매비율

공급 및 협력업체 선정 시 사업운영이 이루어지고 있는 지역의 공급 및 협력업체를 우대하고 있으며, 점차적으로 그 비율을 확대해 나가고 있습니다.

현지구매금액 및 비율 (단위: 백만 원)

구분	2010	2011
전체 공급업체를 통한 물품 및 장비 구매액	31,848	44,893
현지 공급업체를 통한 물품 및 장비 구매액	4,176	8,309
현지구매 비율(%)	13.1%	18.5%

* 신한은행 자료

EC7. 현지인 우선 채용 및 관리자 비율

신한은행을 필두로 해외 지점 개척 및 시장확대를 추구하고 있습니다. 현지 직원을 경영자 후보그룹, 차세대리더그룹, 잠재인재그룹으로 구분하여 현지 핵심인재를 선발하고 대우함으로써 핵심인재의 성장을 지원하고 있습니다.

현지인 채용 및 관리자 비율 (단위: 명 / %)

구분	2009	2010	2011	
해외 총 근무자 수	현지 파견자 수	151	172	173
	현지인 채용 수	949	1,116	1,247
	현지인 채용 비율	86.3%	86.6%	87.8%
현지인 관리자 수	204	238	253	
	현지 출신 관리자 비율	18.5%	18.5%	17.8%

* 신한은행 자료

EC8. 사회공헌 활동 현황

공존·공감·공생의 3대 사회공헌원칙에 근거하여 지역사회 발전에 실질적인 도움이 될 수 있는 다양한 활동 프로그램을 운영하고 있습니다.

사회공헌 활동 현황 (단위: 억 원 / 명)

회사	사회공헌 투자금액	사회공헌 연간 참여인원
신한금융지주회사	5.3	
신한은행	716	
신한카드	406.6	
신한금융투자	22.1	
신한생명	57.2	56,798
신한BNP파리바자신운용	20.2	
신한캐피탈	12.3	
제주은행	18.1	
합계	1,258	

Environmental Performance

신한금융그룹은 종합적이고 체계적인 녹색경영 대응체계를 마련하여 금융의 녹색화를 추진하고 있습니다. 장기적으로 탄소중립 실현을 위한 온실가스 인벤토리를 구축하여 온실가스 배출량 관리와 적극적인 감축활동을 추진해 나가고 있으며, 녹색금융상품 개발과 녹색기업에 대한 지원을 확대하여 친환경 녹색금융의 성장동력을 키우고 있습니다.

EN1. 원료 사용량

업무과정에서 사용하는 각종 영수증, 사무문서 및 계약서 등에 종이를 사용하고 있습니다. 다만 업무환경의 특성상 고객정보보호 등을 위해 재생 용지는 사용하지 않고 있으며, 친환경 차원에서 온라인 회의 진행 및 웹 팩스 시스템 등을 도입하여 전자적으로 종이의 사용량을 절감해 나가기 위해 노력하고 있습니다.

구분	데이터 수집범위	2009	2010	2011
복사지 구매량	신한금융지주회사	1,599.3	1,628.3	1,660.3
	신한은행			
	신한카드			
	신한금융투자			
	신한생명			
	신한BNP파리바자산운용			
	신한캐피탈			
제주은행				

EN3/EN4. 에너지 사용량

각 그룹사의 본사 및 지점의 업무과정에서 전기, 난방, 현물 및 인원 수송에 사용된 에너지의 총 사용량은 2009년부터 꾸준히 감소 추세에 있습니다.

배출원 구분	2009	2010	2011
전력 사용량	258,557	255,456	251,016
도시가스 사용량	25,909	28,118	25,438
휘발유 사용량	37,410	35,739	39,146
경유 사용량	1,932	2,095	1,759
총 에너지 사용량	323,808	321,408	317,359

EN8/EN9/EN10/EN21. 용수 사용 및 폐수관리

주요 그룹사 사옥에서 사용되는 용수는 모두 상수도원을 공급원으로 하고 있으며, 도시 하수 처리시설을 통해 종말 처리되고 있습니다. 별도의 지하수 사용 및 용수의 재활용 시설은 운용되지 않으며, 환경에 영향을 미칠 수 있는 각종 위해성 물질을 배출하지 않습니다.

구분	데이터 수집범위	2009	2010	2011
용수 및 폐수 사용량	신한금융지주회사	239,907	257,528	250,762
	신한은행			
	신한카드			
	신한금융투자			
	신한생명			
	신한BNP파리바자산운용			
	신한캐피탈			
제주은행				

EN22. 폐기물 배출관리

주요 그룹사 사옥에서 사용되는 폐지 및 기타 폐기물은 허가된 위탁처리 업체를 통해 처리하고 있으며 위탁처리 업체에 대한 투명한 관리를 통해 외부 오염을 방지합니다.

데이터 수집 범위	구분	2009	2010	2011
신한금융지주회사	본사	306	329	336
신한은행	본사, 광교빌딩, 강남별관			
신한카드	본사(임대건물로 선정 제외)	2	1	2
신한금융투자	본사			
신한생명	본사 및 전 영업점			
신한BNP파리바 자산운용	본사			
신한캐피탈	본사	308	330	338
제주은행	본사			

FS8. 녹색금융상품의 유형별 가치

상품명	상품내용	범위	2009	2010	2011
환경사랑카드	카드이용금액의 0.1%를 환경사랑 기금으로 적립	카드 최수	11,830	8,178	6,020
신한아이 사랑보험	생태관광 및 생태기행 참가비 20% 할인	월초 보험료	67	132	167
신한변액보험	환경성실환 및 자전거 이용 중 교통재해 시 보장	월초 보험료	125	123	145

FS4. 환경 사회적 정책 이행을 위한 직원 역량 강화

신한카드는 2011년 '저탄소 녹색성장을 위한 환경경영'이라는 제목으로 사내 사이버 아카데미 과정을 개설하여 총 3차에 걸쳐 교육을 진행하였으며 신한생명에서는 녹색보험 전문가 양성과정에 참여하였습니다. 한편 신한은행에서는 반기 별 녹색금융 세미나를 개최하고 10대 녹색산업 가이드북 및 금융권을 위한 녹색인증 가이드북을 제작하여 배포하는 등 직원들의 환경 사회적 역량 강화를 위해 노력하고 있습니다.

FS5. 환경친화상품 개발 과정에서의 이해관계자 참여

신한은행은 '그린뱅크 아이디어 공모전'을 통해 환경친화적 상품 개발을 위한 이해관계자의 의견을 공유하였으며 선정된 우수작품에 대해 포상하고, 실제 상품으로 출시해 내었습니다.

Social Performance

신한금융그룹은 윤리강령을 중심으로 내부투명경영을 강화해 나가고 있으며 고객정보보호를 비롯한 이해관계자 인권을 철저히 보호 관리해 나가고 있습니다. 또한 협력회사 및 지원회사 선정 시 인권정책 및 활동 시행 여부를 고려하도록 하여 사회적 인권 향상에 기여하고 있습니다.

A. 인권지표

HR2. 주요공급/계약업체의 인권심사비율

협력회사 심사 및 선정 시 기업의 신용도 및 품질 · 환경안전관리 능력 등을 종합적으로 판단하고 있으며 이 과정에서 임직원의 인권에 대한 고려를 병행해 나가고 있습니다. 선정된 기업에 대해서도 상시 모니터링을 진행하여 인권 및 지역사회 권리 등이 침해 받는 사례가 발생하지 않도록 하고 있습니다.

HR3. 업무 관련 인권정책에 대한 직원교육현황

금융업의 특성상 여성 근로자의 비율이 높으며 이에 따른 발전과 성장의 기회를 보장하고 있습니다. 남녀 간의 특성을 고려하여 업무를 담당하고 있으며 차별적 행위 등이 발생하지 않도록 남녀 차별금지 및 구제에 관한 법률 제4조에 따라 연 1회 이상 본점 및 각 영업점 전 직원을 대상으로 성희롱 예방교육을 시행하고 있습니다.

구분	2009		2010		2011	
	총 교육시간 (시간)	수강자 수 (명)	총 교육시간 (시간)	수강자 수 (명)	총 교육시간 (시간)	수강자 수 (명)
공정거래 법규 교육	9,720	6,315	11,669	6,257	17,281	6,662
윤리준법 및 성희롱 예방교육	2,645	1,736	5,148	2,241	4,912	2,513
윤리준법온라인 교육(성희롱 예방교육 포함)	84,126	12,034	185,505	13,373	156,612	13,263
윤리 준법 임점 교육	-	2,625	48	7,019	-	8,028
수도권 준법감시 책임자 집합연수	1,005	490	1,130	536	1,349	660
지방 영업점 순회 연수	350	175	441	213	492	246
사교예방교육	2,506	179	22,239	1,059	377,916	5,726
개인정보보호교육	-	117	-	120	396	132

HR4. 총 차별건수 및 관련 조치

'임직원 행동지침 및 인사방침'에 차별적 행위 금지와 공정한 인사평정 시행을 구체화하도록 하고 있습니다. 차별금지에 대한 제도 마련으로 성희롱 예방 전담부서, 헬프데스크, 내부자 신고제도를 운영하며, 차별행위 발견 시 이를 인사평정에 반영하여 인사운용에 적절히 반영하도록 하고 있습니다.

구분	2009	2010	2011
성별 차별	7	8	7

HR5. 결사 및 단체교섭의 자유

그룹사별 노동조합 또는 노사협의회를 구성하고 있으며 직원은 해당 노동조합 또는 노사협의회에 자유로운 가입과 탈퇴를 할 수 있습니다. 또한 전국금융산업노동조합에 가입하여 단체협약 제2장(조합활동)에 따라 조합교육, 각종 시설 및 자료의 제공, 조합활동 및 각종 홍보활동의 보장 등을 통해 결사의 자유를 보장받고 있습니다.

HR6/HR7. 아동노동 및 강제노동 근절

평등원칙, 근로기준법과 유엔 글로벌컴팩트 10대 원칙 중 인권 및 노동분야 원칙을 준수하며, 강제노동과 아동노동을 엄격히 금지하고 있습니다.

HR8. 인권 관련 정책 및 절차에 대해 훈련받은 보안인력 비율

구분	인권교육 실시 비율
신한은행	예방교육 반기 1회 및 수시로 방문교육과 사내메일 교육을 실시 100
제주은행	인권교육 반기 1회 인권교육을 실시하며 법률 및 근무요령 등에 대한 직무교육을 CS교육과 병행하여 실시 100

B. 노동지표

LA1/LA13. 임직원 현황

구분		2009	2010	2011
임원 구성	30~50세	남성 32	34	28
		여성 0	1	1
	50세 이상	남성 109	103	117
		여성 0	0	2
직원 구성	30세 미만	남성 859	1,112	1,369
		여성 2,895	3,268	3,521
	30~50세	남성 9,818	9,899	9,842
		여성 5,148	5,524	5,827
50세 이상	남성 751	994	1,238	
		여성 23	52	65
	정규직 16,411	17,061	17,484	
	무기계약직 945	1,483	1,584	
고용형태	비정규직 2,279	2,443	2,942	

LA2. 직원이직 건수/비율

직원 복리후생 제도의 개선, 여가 활동 지원, 자유로운 휴가문화 조성 및 의료지원 등의 다양한 복지혜택과 더불어 공정하고 투명한 성과평가와 보상을 통해 이직률을 감소시키고자 노력하고 있습니다.

2009		2010		2011	
임직원수	이직자 수	이직률(%)	임직원수	이직자 수	이직률(%)
16,411	1,226	7%	17,061	613	4%
17,484	710	4%			

LA4. 단체교섭 적용대상 직원비율

신한금융그룹은 노동조합의 단결권, 단체교섭권, 단체행동권을 보장하고 있으며 조합가입을 방해하거나 탈퇴를 강요하지 않습니다. 임직원 간담회, 노사협의회 등 다양한 방법의 노사 커뮤니케이션 채널을 운영하고 있습니다.

구분	2009	2010	2011
신한금융지주회사	57	57	59
신한은행	100	100	100
신한카드	81	81	83
신한금융투자	73	75	72
신한생명	100	100	100
신한BNP파리비자산운용	100	100	100
신한캐피탈	100	100	100
제주은행	100	100	100
전체	94	94	94

LA5. 주요사업변동 사항에 대한 최소 통보기간

사업 분야별로 노동조합 · 노사협의회를 통해 사전에 분쟁이나 갈등을 예방하고 회사의 주요 현안에 대한 공유 및 사내 복지 관련 정책 등에 대한 직원의 의견을 수렴하고 있습니다. 주요 사업상의 변동이 발생할 경우 60일 이전에 사전 통보하도록 하여 근로 안정성을 향상시키고 노사간의 상호 신뢰를 높여 나갈 수 있도록 하고 있습니다.

LA6. 노사공동보건안전위원회가 대표하는 직원 비율

노동조합 및 노사협의회는 각 그룹사 전 직원의 안전과 보건을 위한 대표 의사결정 기구로 운영되고 있습니다.

LA7. 부상, 직업병 등 업무 관련 재해율

2009		2010		2011	
재해자 수	재해율	재해자 수	재해율	재해자 수	재해율
4	0.025	4	0.024	3	0.017

LA8/LA9. 건강관리 프로그램

임직원 건강관리와 직원 가족의 건강에 대한 지원을 위해 노사협의회 차원에서 다양한 안건을 제시하고 결과에 대해 공유하고 있습니다.

프로그램명	적용 대상	프로그램 소개
건강 관리 시스템		각종 건강 검진 자료 및 정보 제공 전문의 및 간호사의 유소견 상담
예방 접종	임직원 및 가족	A형 간염 예방 접종 독감 및 신종플루 예방 접종 자궁경부암 예방 접종
다이어트 캠페인		건강한 동행 캠페인 시행 건강강좌, 다이어트 산행 시행 가족과 함께 참여하는 행사
금연상담 프로그램		상담전문자격 보유자인 내부직원 상담 외부 전문센터 연결하여 상담 진행
금연 캠페인		직원 대상 금연캠페인 실시 참가직원 금연 패치 제공 금연펀드 및 금연 CoP 운영
경건원 검진	임직원	근골격계 유해요인 조사 및 검진 근골격계 장애 관련 직원 교육
특수 검진		근무여건이 열악한 점포를 대상으로 별도의 특수검진 시행 (폐,간)
짜궁 다이어트		체중감량을 통한 대사 증후군 극복
폴코스 마라톤 도전		사내 마라톤 동호회 신설 성취감과 자신감 향상

LA10. 임직원 교육훈련 현황

인재육성의 핵심은 강한 신한인 육성입니다. 임직원이 신한인 리더로 성장할 수 있도록 글로벌 교육, 리더십 교육 등 다양한 영역의 교육을 체계적으로 운영하고 있으며, 국내 최고수준의 교육예산을 투자함으로써 양질의 교육 기회를 제공하고 있습니다.

1인당 교육훈련비			인당교육시간		
2009	2010	2011	2009	2010	2011
0.9	1.5	1.4	164.9	145.8	163.3

LA11. 지속적인 고용과 퇴직직원 고용

퇴직자에게 안정적으로 퇴직급여를 지급하기 위해 근로자 퇴직급여 보장 법을 준수하여 퇴직금 제도를 시행하고 있습니다. 임직원에게 안정적인 근로여건을 만들어주기 위해 1년 이상 근속한 임직원이 퇴직할 때에는 퇴직금지급규정과 임원퇴직금지급규정에 따라 지급할 퇴직금 총 추계액을 '퇴직급여 총당부채'로 계산하여 예산에 포함시키며, 퇴직연금(신탁)에 가입된 예치금은 퇴직급여총당부채에서 차감하는 형식으로 표시하고 있습니다. 또한 신한금융그룹은 희망퇴직자를 대상으로 해당 경력을 활용할 수 있는 계약직으로 재채용하고 고용을 유지하는 새로운 형태의 고연령 인력의 일자리 창출 제도를 실시함으로써 실업난을 해소하고 있습니다.

LA12. 성과평가 및 경력개발

부서장 이하 전 직원을 대상으로 연 1회 정기 성과평가를 진행하고 있습니다. 성과평가는 업무성과평가와 다면역량평가로 나누어지며, 부서별 업무특성에 따라 1차 또는 2차 평가까지 진행하고 최종 확인자가 평가의 적정성 여부를 확인합니다.

2009	2010	2011
95	94	94

LA14. 남녀 직원 간 기본급 비율

급여는 성별에 따른 기본급에 차별을 두지 않고 있습니다. 근속연수 및 직무 성과 등에 따른 관련 규정에 따라 기본급을 산정하고 있습니다.

2009	2010	2011
신입직원 기본급 2,007,349	1,896,325	2,201,966

LA15. 출산휴가 이후 업무 복귀율

구분		2009	2010	2011
휴가 사용 후 업무복귀 비율	남성	100	100	100
	여성	92	91	90
업무복귀 후 12개월 이상 근무율	남성	90	97	95
	여성	95	91	84

C. 제품책임 지표

PR3/PR6. 절차상 필요한 제품 및 서비스 정보 유형

'금융상품 공시업무 지침'을 제정하여 금융상품 공시에 대한 심사절차를 운영하고 있으며, 그룹사에 제공하는 금융상품 홍보물에 대해서는 내부 통제부서가 사전심사를 실시하여 금융거래상의 계약조건 등을 정확히 공시토록 하고 있습니다. 동시에 소비자불만에 대한 효과적인 예방을 위해 상품개발단계에서부터 소비자불만 유관 부서의 의견이 반영될 수 있도록 사전 협의 체계를 구축 운영하고 있습니다. 보고기간 동안 광고 및 마케팅 관련 법규 위반사례는 발생하지 않았습니다.

세부 항목	2009	2010	2011
금융상품 공시자료 사전 심의 건 수	1,214	2,078	2,857

D. 사회성과 지표

SO2/SO4/SO8. 반부패 분석 및 법률위반 건수

공정거래 관련 부패행위를 사전에 방지하고 투명한 경영환경을 유지해 나가고자 사업장별 부패위험을 관리 감독하고 있습니다. 그룹사별 준법 감시팀 및 지주회사 감사팀에 의한 이중의 내부거래 모니터링 시스템을 통해 투명한 공정거래 관리를 진행해 오고 있으며 임직원을 대상으로 내부통제 통합 자가진단을 시행하는 등 부패 관련 위험을 사전에 방지 하고자 노력하고 있습니다.

구 분	2009	2010	2011
총 사업장 수	1,387	1,421	1,433
부패위험 분석(진단)이 실시된 사업장 수	712	595	814

세부항목	2009	2010	2011
금전적 제재건 수	4	0	4
벌금액	101.4	0	10.5
비 금전적 제재건 수	5	14	1
분쟁조정수단을 통해 해소된 사건	0	0	0

Stakeholder Information

- UN Global Compact
- 제3자 검증의견서
- GRI Application Statement
- GRI 3,1 Index
- About This Report
- Contact



UN Global Compact



신한금융그룹은 지속가능경영에 대한 국제적 기준을 반영하고 사회책임경영에 대한 추진 의지를 국내외에 알리기 위해 2008년 5월 UN Global Compact에 가입하였습니다. 인권, 노동, 환경, 반부패의 4대 분야 10대 원칙의 준수를 바탕으로 건전한 금융문화를 선도하며 녹색금융을 바탕으로 한 기후변화 대응, 안정적인 노사관계 유지 등을 추진하고 그 성과를 투명하게 공개하여 대표적인 Global 금융리더로서의 사회적 책임을 완수해 나가고 있습니다.

구분	원칙	활동 및 성과지표	GRI지표	Page
인권	1. 국제적으로 선언된 인권보호를 지지하고 존중한다.	임직원교육 인권보호교육 윤리경영교육 실시 성희롱 예방교육 실시	HR1, HR2, HR3, HR4, HR5, HR6, HR7	39, 48
	2. 인권침해에 가담하지 않는다.	총차별 건수	HR4, HR8	79
노동	3. 결사의 자유 및 단체교섭권을 인정한다.	노동조합 및 노조원 가입 현황 노동쟁의 발생 여부	HR5, LA5, LA4	79 ~ 80
	4. 모든 형태의 강제 노동을 철폐한다.	근로기준법 및 국제노동기구(ILO) 준수 단체협약 준수 여부	HR7	54, 57, 63
	5. 아동노동을 효과적으로 철폐한다.	근로기준법 및 국제노동기구(ILO) 준수 단체협약 준수 여부	HR6	79
환경	6. 고용과 업무상 차별을 철폐한다.	장애인 고용률 여성 고용률	HR4, LA2, LA10, LA13, LA14	79 ~ 81
	7. 환경문제에 대한 예방적 접근을 지지한다.	UNEP FI 탄소중립 프로그램	4,11	27 ~ 28
	8. 보다 큰 환경적 책임을 지는데 앞장선다.	탄소중립 프로그램 환경성과 관리 녹색금융상품 개발	EN12, EN13, EN14, EN18, EN21, EN22, EN26, EN30	25 28 ~ 31
반부패	9. 환경친화적인 기술 개발과 보급을 지원한다.	녹색기업 지원 환경개발투자 녹색금융상품 및 서비스	EN5, EN6, EN7, EN10, EN18, EN26	31
	10. 부당이득 및 뇌물 등을 포함하는 모든 형태의 부패를 근절하기 위해 노력한다.	신한 윤리강령 윤리경영 자체진단 강화	SO2, SO3, SO4	69, 74

제3자 검증의견서

'2011 신한금융그룹 사회책임보고서' 경영진 귀중

사회책임보고서 독립 검증의견서

BSI Group Korea Limited(이하, BSI)는 '2011 신한금융그룹 사회책임보고서(이하 '보고서')에 대한 독립적인 검증을 요청 받았습니다. 보고서는 2011년 1월 1일부터 12월 31일까지의 성과를 반영하고 있습니다.

검증범위

보고서는 신한금융지주회사를 비롯한 8개 주요 그룹사의 사회책임경영 활동과 성과를 다루고 있고, 검증의 범위는 국내 사업장으로 한정되어 검증이 실시되었습니다.

아래사항은 검증에 포함되지 않았습니다.

- 재무정보
- 환경데이터의 경우 신한금융그룹이 직접 소유한 주요 부동산으로 보고범위를 제한함
- 보고서가 아닌 기타 홈페이지 등에 수록된 부가정보

책임사항 및 독립성

사회책임보고서의 작성 책임은 전적으로 신한금융그룹에 있습니다. 검증의 책임은 명시된 범위에 대해 검증방법론을 적용하여 전문적 의견을 담은 독립적인 검증의견을 신한금융그룹 경영진에게 제공하는 것이며, 또한 신한금융그룹의 모든 이해관계자들에게 그 정보를 제공하는 데 있습니다.

본 검증팀은 신한금융그룹과 영리를 목적으로 하는 이해관계를 맺고 있지 않으며, 보고서에 대한 검증의견을 제시하는 것 외에 보고서 작성에 일체 관여하지 않았습니다. 또한, BSI 공정 거래 행동 강령에 따르며, 높은 수준의 역량을 발휘할 수 있도록 폭 넓은 기술력과 심도 있는 경험을 지닌 각 분야의 전문가들로 구성된 BSI 검증팀에 의해 수행되었습니다.

검증 표준

본 보고서의 검증은 아래 기준에 의거하여 수행되었습니다.

- AA1000 Assurance Standard(2008) 검증기준
- GRI G3.1 지속가능경영보고서 가이드라인

검증팀은 AA1000 AS(2008) 기준의 Type1, Moderate level을 적용하여 포괄성, 중요성 및 대응성 원칙의 준수를 확인하였으며, 지속가능성 성과정보의 신뢰성 평가는 본 검증에 포함되지 않았습니다. GRI의 지표규약은 적용수준 A를 적용하였습니다.

검증 방법

검증팀은 검증표준을 준수하며, 보고내용에 대해 오류를 낮출 수 있도록 관련증거를 수집하기 위해 개발된 방법론을 활용하였으며, 다음의 활동을 수행하였습니다.

- 검증 우선순위의 결정을 위해 신한금융그룹의 중요성 결정 프로세스의 검토 및 적합성 확인
- 지속가능성 전략이행 프로세스와 이의 실행을 위한 시스템 검토
- 지속가능성 이슈 관리책임이 있는 상위 관리자 및 임직원 인터뷰 수행과 논의된 이슈를 뒷받침하는 근거선택 및 적합성 검토
- 각 성과 영역별 데이터의 생성, 수집 및 보고과정 확인
- GRI 가이드라인의 적용성 수준에 대비한 신한금융그룹 보고서의 독립적 평가

검증 의견

본 검증팀은 보고서 초안을 검토하고 의견을 제시했으며, 필요한 경우 보고서의 수정이 이루어졌습니다. 수행된 검증활동에 근거하여 검증팀은 본 보고서에서 신한금융그룹이 보고원칙을 준수하며 지속가능성 성과를 적절하게 기술하고 있음을 확인하였습니다.

GRI Index에 명시되어 있는 GRI지표들이 완전하게 또는 중요성평가 프로세스의 결과로서 부분적으로 보고되고 있음을 확인하였습니다.

본 검증팀은 금번 보고서가 GRI 가이드라인 G3.1의 A+ 적용성 수준을 만족하는 것으로 확인을 하였습니다.

본 검증결과는 AA1000 AS의 세 가지 원칙인 포괄성, 중대성, 대응성에 근거하였으며 본 보고서에 대한 의견은 다음과 같습니다.

각 계열사의 지속가능경영활동을 통합하여 발행된 금번 사회책임보고서는 신한금융그룹이 개별 회사 차원이 아닌 그룹 주도하의 지속가능경영 전략을 수립, 이행, 감시 및 개선을 실행하는 통합된 구조로 발전하고 있음을 확인할 수 있었습니다. 이러한 신한금융그룹의 노력은 국내외 기업들에게 지속가능 경영을 위한 선진적이고 발전된 방법을 제시한다는 점에서 의의가 있습니다.

포괄성은 지속가능성에 대해 책임 있고 전략적인 대응방법을 개발하고 달성하기 위하여 이해관계자의 참여를 보장하는 원칙입니다.

검증팀은 신한금융그룹이 이해관계자의 참여 프로세스를 이행하고 있으며, 다양한 이해관계자의 의견을 수렴하고 이를 지속가능성 정책에 반영하기 위한 노력을 하고 있음을 확인하였습니다. 각 이해관계자 그룹과 의사소통하기 위한 정례화된 채널을 구축하고 있으며, 이해관계자 설문과 피드백에 대하여 보고 우선순위를 결정한 것은 보고서의 내용을 결정하는데 도움이 되었습니다.

신한금융그룹 내 각 계열사는 회사특성에 따른 이해관계자를 보유하고 있습니다. 금번 보고서에는 그룹 차원에서 다양한 내외부 이해관계자의 관심영역을 토대로, 이해관계자 선정 및 참여를 통해 그룹사 공통의 주요 이슈를 파악함과 동시에, 개별 계열사별로 할당된 페이지를 통해 개별 계열사의 특화된 이슈를 파악하고 보고서에 담고 있음을 확인하였습니다.

중요한 책임 이슈를 다룬 종합적인 보고서가 발행되었다고 판단합니다.

이해관계자 관심 이슈에 대하여 성과를 보고하는 것에서 발전하여, 지속가능성에 대한 전략적인 대응방안을 수립 및 추진하는 과정에도 이해관계자의 참여가 효과적으로 이루어 질 수 있도록 하는 것이 필요합니다.

중요성이란 이해관계자가 신한금융그룹과 그 영향에 관하여 정보에 근거한 판단을 내리기 위해 필요한 이슈를 결정하는 것입니다.

이해관계자 참여 프로세스로부터 파악된 핵심 중요성 이슈에 대한 체계적인 검토에 있어서 이전 발행된 사회책임보고서에 비해 많은 개선이 이루어졌음을 확인하였습니다.

신한금융그룹은 기업의 중요성 평가프로세스에 따라 다양한 이해관계자로부터의 사회책임적 이슈 중 그룹과 관련된 58개의 이슈를 도출하고, 이를 바탕으로 다시 지주와 그룹사의 공통 가치, 영향력을 고려한 그룹의 공통적 이슈를 도출하여 회사 내 전략과 연계하여 다루고 있습니다. 또한 계열사별 특성을 고려한 주요 이슈들도 별도의 계열사별 페이지를 통해 효과적으로 담고 있습니다.

이해관계자로부터 파악된 핵심 지속가능성 이슈를 지속가능경영 전략으로 보다 공고히 발전시키기 위해서는 이사회산하 지속가능경영위원회와 같은 그룹 최상위 조직체제를 구성하거나 기존의 위원회(리스크관리위원회 등)에서 지속가능 이슈를 다룰 수 있도록 권고합니다. 이를 통해 신한금융그룹이 지속가능 경영과 관련하여 수립한 전략과 그 활동들이 이해관계자의 이슈와 구체적으로 연계되고, 이해관계자가 신한금융그룹의 지속가능성에 대한 의지와 노력을 확인할 수 있다면 국민들에게 보다 더 사랑받고 신뢰받는 회사가 될 것이라 기대합니다.

대응성이란 이해관계자 이슈에 조직이 대응하는 범위에 관한 원칙입니다.

본 보고서를 통해 사업 영향 및 사회적 관심도에 부응하여 파악된 이슈와 대응현황에 대해 적절히 대응하였음을 확인하였습니다. 이러한 포괄성과 대응성의 강화는 신한금융그룹의 지속가능경영의 핵심 역량을 강화하는 중요한 동인이 될 것으로 판단됩니다.

다만, 개별 또는 부문별 지속가능 이슈에 대한 신한금융그룹의 단기성과 및 정책의 방향을 예측할 수 있도록 과거의 실적정보뿐만 아니라 전략 및 목표치를 포함할 것을 권고합니다.

보고서의 각 사업 분야에서는 지속가능성 이슈에 대하여 회사가 성취한 성과의 긍정적인 측면을 잘 반영하고 있습니다. 하지만 보고의 균형성을 유지하기 위해서는 성과가 부진한 이슈를 도출하고, 이를 해결하기 위한 노력을 포함할 것을 권고합니다.

성과 정보

경제, 사회, 환경 각 영역별로 성과 데이터를 수집하고 통합 관리할 수 있는 시스템을 마련하여 정기적으로 목표대비 성과를 관리할 수 있는 체계를 정립하고 데이터 신뢰성관리를 위하여 내부 감사 프로세스와의 접목을 권고합니다.



GRI Application Statement

Global Reporting Initiative™

Statement GRI Application Level Check

GRI hereby states that **Shinhan Financial Group** has presented its report "2011 Sustainability Report" to GRI's Report Services which have concluded that the report fulfills the requirement of Application Level A+.

GRI Application Levels communicate the extent to which the content of the G3.1 Guidelines has been used in the submitted sustainability reporting. The Check confirms that the required set and number of disclosures for that Application Level have been addressed in the reporting and that the GRI Content Index demonstrates a valid representation of the required disclosures, as described in the GRI G3.1 Guidelines.

Application Levels do not provide an opinion on the sustainability performance of the reporter nor the quality of the information in the report.

Amsterdam, 26 June 2012

Nelmara Arbex
Deputy Chief Executive
Global Reporting Initiative

**GRI REPORT
GRI CHECKED**

The "+" has been added to this Application Level because **Shinhan Financial Group** has submitted (part of) this report for external assurance. GRI accepts the reporter's own criteria for choosing the relevant assurance provider.

The Global Reporting Initiative (GRI) is a network-based organization that has pioneered the development of the world's most widely used sustainability reporting framework and is committed to its continuous improvement and application worldwide. The GRI Guidelines set out the principles and indicators that organizations can use to measure and report their economic, environmental, and social performance. www.globalreporting.org

Disclaimer: Where the relevant sustainability reporting includes external links, including to audio visual material, this statement only concerns material submitted to GRI at the time of the Check on 18 June 2012. GRI explicitly excludes the statement being applied to any later changes to such material.

신한금융그룹의 '2011년 사회책임 보고서'는 GRI의 G3.1 가이드라인 중 A+ 수준의 해당하는 요건을 모두 충족시키고 있습니다. 로고에서 '+' 표시는 제 3자 검증수행을 의미합니다.

GRI 3.1 Index

지표	지표설명	ISO 26000	보고 레벨	Page 추가정보
공통				
I. 비전 및 전략				
1.1	CEO 메시지	6.2	Fully	6 ~ 7
1.2	기회와 도전	6.2	Fully	6 ~ 7
II. 조직 프로필				
2.1	기업명		Fully	8
2.2	주요 제품과 브랜드		Fully	8
2.3	운영 구조	6.2	Fully	9
2.4	본사 위치		Fully	92
2.5	주요사업장이 위치한 국가		Fully	8 ~ 9
2.6	소유 구조와 법적 형태		Fully	8 ~ 9
2.7	영업 시장		Fully	9
2.8	기업 규모		Fully	9
2.9	보고 기간 중 기업규모, 조직 구조, 소유 구조에 일어난 중대한 변화		Fully	8
2.10	수상 내역		Fully	4
III. 보고 매개변수				
3.1	보고 기간		Fully	91
3.2	최근 보고 일자		Fully	91
3.3	보고 주기		Fully	91
3.4	보고서와 관련 내용에 대한 문이처		Fully	93
3.5	보고 내용 결정 프로세스		Fully	71
3.6	보고 경계		Fully	91
3.7	보고 범위와 경계의 제한		Fully	91
3.8	정보의 비교 가능성에 중대한 영향을 미칠 수 있는 보고 경계		Fully	91
3.9	데이터 측정 기술과 계산의 근거		Fully	91
3.10	이전 보고서에 제공한 정보의 재조정		Fully	91
3.11	보고 범위, 경계, 혹은 측정 방법 등의 중대한 변화		Fully	보고 범위 등의 중대한 변화 없음
3.12	GRI Content Index		Fully	87 ~ 90
3.13	제 3자의 검증에 대한 정책과 최근 관행		Fully	84 ~ 85
IV. 지배구조, 책임, 참여				
4.1	기업 지배구조	6.2	Fully	72
4.2	이사회 의장과 CEO겸임 여부	6.2	Fully	72
4.3	이사회 구성	6.2	Fully	72
4.4	주주와 종업원이 이사회에 의견을 제시할 수 있는 메커니즘	6.2	Fully	70
4.5	기업 성과와 이사, 경영진에 대한 보상 간 연계	6.2	Fully	72
4.6	이해관계 간 갈등을 피하기 위한 이사회 수준의 프로세스	6.2	Fully	73
4.7	경제, 환경, 사회 부문 전략을 이끄는 이사의 전문성 결정 프로세스	6.2	Fully	73
4.8	경영 원칙	6.2	Fully	69
4.9	이사회가 경제, 환경, 사회 성과를 관장하는 절차	6.2	Fully	73
4.10	이사회와 성과 특히 경제, 환경, 사회 성과를 평가하는 프로세스	6.2	Partially	73
4.11	사전 예방을 위한 접근법 혹은 원칙을 달성하는 방법	6.2	Fully	75
4.12	기업이 준수하고 있는 외부의 경제, 환경, 사회 헌장, 원칙, 이니셔티브	6.2	Fully	4
4.13	산업, 국가, 국제 기구 가입 현황	6.2	Fully	4
4.14	참여 이해관계자 그룹 목록	6.2	Fully	70
4.15	참여 이해관계자를 식별, 선택하는 근거	6.2	Fully	70
4.16	이해관계자 참여를 위한 접근법	6.2	Fully	70
4.17	이해관계자 참여를 통해 제기된 주요 주제와 관심사, 그에 대한 대응	6.2	Fully	71

지표	지표설명	ISO 26000	보고 레벨	Page 추가정보	
1. 경제성과					
EC1	직접적인 경제적 가치의 창출과 배분	6.8, 6.8.3	6.8.7 6.8.9	Fully	77
EC2	기후 변화의 재무적 영향과 사업활동에 대한 위험과 기회	6.5.5		Fully	28 ~ 29
EC3	연급 지원 범위			Fully	77
EC4	정부보조금 수혜 실적			N/A	정보보조금 수혜 실적 없음
EC5	주요 사업장의 현지 법정최저임금 대비 신입 사원 임금 비율	6.4.4	6.8	Fully	77
EC6	주요 사업장의 현지 구매 정책, 관행 및 비율	6.6.6	6.8 6.8.5 6.8.7	Fully	77
EC7	주요 사업장의 현지인 우선 채용 절차 및 현지 출신 고위 관리자 비율	6.8	6.8.5 6.8.7	Fully	77
EC8	공익을 위한 인프라 투자 및 서비스 지원 활동과 효과(지원 형태 구분 포함)	6.3.9 6.8 6.8.3 6.8.4 6.8.5 6.8.6 6.8.7 6.8.9		Fully	77
EC9	간접적인 경제적 파급효과에 대한 이해 및 설명(영향의 범위 포함)	6.3.9 6.6.6 6.6.7 6.7.8 6.8 6.8.5 6.8.6 6.8.7 6.8.9		Fully	20 ~ 25
2. 환경성과					
EN1	중량 또는 부피 기준 원료 사용량	6.5	6.5.4	Fully	78
EN2	재생 원료 사용 비율	6.5	6.5.4	N/A	개인정보보안 문제로 재생용지 사용 없음
EN3	1차 에너지원 별 직접 에너지 소비량	6.5	6.5.4	Fully	78
EN4	1차 에너지원 별 간접 에너지 소비량	6.5	6.5.4	Fully	78
EN5	절약 및 효율성 개선으로 절감한 에너지양	6.5	6.5.4	Fully	29
EN6	에너지 효율적이거나 에너지 기반 제품/서비스 공급 노력 및 해당 사업을 통한 에너지 감축량	6.5	6.5.4	Fully	31
EN7	간접 에너지 절약 사업 및 성과	6.5	6.5.4	Fully	29
EN8	공급원별 총 취수량	6.5	6.5.4	Fully	78
EN9	취수로부터 큰 영향을 받는 우수 공급원	6.5	6.5.4	Fully	78
EN10	재사용 및 재활용된 우수 총량 및 비율	6.5	6.5.4	Fully	78
EN11	보호 구역 및 생물다양성 가치가 높은 구역 또는 주변 지역에 소유, 임대, 관리하고 있는 토지의 위치 및 크기	6.5	6.5.6	N/A	
EN12	보호 구역 및 생물다양성 가치가 높은 구역에서의 활동, 제품, 서비스로 인하여 생물다양성에 미치는 영향	6.5	6.5.6	N/A	금융산업 특성상 해당사항 없음
EN13	보호 또는 복원된 서식지	6.5	6.5.6	N/A	
EN14	생물다양성 관리 전략, 이행 조치 및 향후 계획	6.5	6.5.6	N/A	
EN15	사업 영향 지역 내에 서식하고 있는 국제 자연 보존 연맹(IUCN) 지적 멸종위기(Red List)와 국가지정 멸종 위기종의 수 및 멸종위험도	6.5	6.5.6	N/A	
EN16	직, 간접 온실가스 총 배출량	6.5	6.5.5	Fully	30
EN17	기타 간접 온실가스	6.5	6.5.5	N/A	금융산업 특성상 해당사항 없음
EN18	온실가스 감축사업 및 성과	6.5	6.5.5	Fully	30
EN19	오존층 파괴 물질 배출량	6.5	6.5.3	N/A	금융산업 특성상 해당사항 없음
EN20	NOx, SOx 및 기타 주요 대기오염물질 배출량	6.5	6.5.3	N/A	
EN21	최종 배출지 별 폐수 배출량 및 수질	6.5	6.5.3	Fully	78
EN22	형태 및 처리방법별 폐기물 배출량	6.5	6.5.3	Fully	78
EN23	중대한 유해물질 유출 건수 및 유출량	6.5	6.5.3	N/A	
EN24	바젤 협약 부속서 I, II, III, IV에 규정된 폐기물의 운송/반입/반출/처리량 및 해외로 반출된 폐기물의 비율	6.5	6.5.3	N/A	금융산업 특성상 해당사항 없음
EN25	보고 조직의 폐수 방출로 인해 영향을 받는 수역 및 관련 서식지의 이름, 규모, 보호 상태 및 생물다양성 가치	6.5	6.5.4 6.5.6	N/A	
EN26	제품 및 서비스의 환경 영향 저감 활동과 성과	6.5	6.5.4 6.6.6 6.7.5	Fully	31
EN27	판매된 제품 및 관련 포장재의 재생 비율	6.5	6.5.4 6.7.5	N/A	금융산업 특성상 해당사항 없음
EN28	환경 법규 위반으로 부과된 벌금액 및 비금전적 제재 건수	6.5		Fully	환경 법규 위반사례 없음
EN29	제품 및 원자재 운송과 직원 이동의 중대한 환경 영향	6.5	6.5.4 6.6.6	Fully	29
EN30	환경 보호 지출 및 투자 총액	6.5		Fully	31

지표	지표설명	ISO 26000	보고 레벨	Page 추가정보	
3. 사회성과					
노동					
LA1	고용유형, 고용계약 및 지역별 인력현황	6.4	6.4.3	Fully	80
LA2	나이, 성별, 지역에 따른 종업원 수 및 이직률	6.4	6.4.3	Fully	80
LA3	상근직에게만 제공되는 혜택	6.4	6.4.3 6.4.4	Fully	39, 43, 48
LA4	단체협상결과와 적용을 받는 종업원의 비율	6.4	6.4.3 6.4.4 6.4.5 6.3.10	Fully	80
LA5	중요한 사업 변동 사항에 대한 최소 통보 기간	6.4	6.4.3 6.4.4 6.4.5	Fully	80
LA6	노사공동 안전 및 보건위원회로 대표되는 인력 비율	6.4	6.4.6	Fully	80
LA7	부상, 직업병, 손실일수, 결근 및 업무 관련 재해 건수	6.4	6.4.6	Fully	80
LA8	질병에 대한 직원 및 지역주민의 지원 프로그램	6.4	6.4.6 6.8 6.8.3 6.8.4 6.8.8	Fully	80
LA9	노동조합과의 협약 대상인 보건 및 안전사항	6.4	6.4.6	Fully	80
LA10	직원 형태별 일인당 연평균 교육시간	6.4	6.4.7	Fully	80
LA11	지속적인 고용과 퇴직 직원을 위한 평생학습 프로그램	6.4	6.4.7 6.8.5	Fully	81
LA12	정기 성과평가 및 경력개발 심사를 받는 직원의 비율	6.4	6.4.7	Fully	81
LA13	이사회 및 직원의 구성 현황	6.3.7	6.3.10 6.4 6.4.3	Fully	80
LA14	직원 범주별 남녀 평균 임금 비율	6.3.7	6.3.10 6.4 6.4.3 6.4.4	Fully	81
LA15	육아출산휴가 후 업무 복귀율 및 보유율			Fully	81
인권					
HR1	인권 조항을 포함하거나 인권 심사를 받는 주요 투자계약 비율	6.3	6.3.3 6.3.5 6.6.6	Not	-
HR2	협력업체 인권 심사 비율	6.3	6.3.3 6.3.5 6.4.3 6.6.6	Fully	79
HR3	인권 정책 및 교육을 받은 직원 비율		6.3 6.3.5	Fully	79
HR4	홍 차별 건수 및 관련 조치	6.3	6.3.6 6.3.7 6.3.10 6.4.3	Fully	79
HR5	결사 및 단체 교섭의 자유	6.2	6.3.3 6.3.4 6.3.5 6.3.8 6.3.10 6.4.3 6.4.5	Fully	79
HR6	아동노동 발생 위험이 높은 사업분야 및 근절조치	6.3	6.3.3 6.3.4 6.3.5 6.3.7 6.3.10	Fully	79
HR7	강제노동 발생 위험이 높은 사업분야 및 근절조치	6.3	6.3.3 6.3.4 6.3.5 6.3.7 6.3.10	Fully	79
HR8	인권 교육을 받은 보안담당자 비율	6.3	6.3.5 6.4.3 6.6.6	Fully	79
HR9	원주민 권리 침해 건수 및 관련 조치	6.3	6.3.6 6.3.7 6.3.8 6.6.7	Fully	원주민 권리 침해 건수 없음
HR10	인권 감독 및 영향 평가를 실시하는 사업장의 비율 및 수			Fully	81
HR11	공식적인 불만전달 메커니즘을 통해 제기된 인권관련 불만사항의 수			Fully	인권관련 불만제기 건수 없음

지표	지표설명	ISO 26000	보고 레벨	Page 추가정보
사회				
SO1	지역사회 영향을 평가하고 관리하는 프로그램 및 사례	6.3.9 6.8 6.8.5 6.8.7 6.6.7	Fully	20 ~ 25
SO9	지역사회에 잠재적이거나 실질적으로 부정적인 영향을 미치는 사업장의 존재 여부	6.3.9 6.8 6.8.5 6.8.7 6.6.7	N/A	금융산업 특성상 해당사항 없음
SO10	사업장에서 지역사회에 미칠 수 있는 부정적 영향을 완화 및 보호하기 위한 장치	6.3.9 6.8 6.8.5 6.8.7 6.6.7	Not	-
SO2	부패위험이 분석된 사업 단위의 수 및 비율	6.6 6.6.3	Fully	81
SO3	반부패 정책 및 절차에 대한 교육을 받은 직원 비율	6.6 6.6.3	Fully	74
SO4	부패 사건에 대한 조치	6.6 6.6.3	Fully	81
SO5	공공정책에 대한 입장, 공공정책 수립 및 로비활동 참여(정치 자금 기부 금지)	6.6 6.6.4 6.8.3	Fully	74
SO6	정당, 정치인 관련 기부금	6.6 6.6.4 6.8.3	Fully	74
SO7	부당공정행위 및 독점행위에 대한 법적 조치 건수	6.6 6.6.5 6.6.7	Fully	부당공정행위 발생 없음
SO8	법을 규제행위 위반으로 부과된 벌금 및 비금전적 제재	6.6 6.6.7 6.8.7	Fully	81
제품책임				
PR1	고객 건강과 안전 유지 정책	6.3.9 6.6.6 6.7 6.7.4 6.7.5	Fully	33
PR2	제품과 서비스의 보건, 안전 관련 규정 위반 횟수	6.3.9 6.6.6 6.7 6.7.4 6.7.5	Fully	서비스 규정 위반 사례 없음
PR3	절차상 필요한 제품 및 서비스 정보 유형	6.7 6.7.3 6.7.4 6.7.5 6.7.6 6.7.9	Fully	81
PR4	제품과 서비스 라벨링 관련 법규위반 건수	6.7 6.7.3 6.7.4 6.7.5 6.7.6 6.7.9	Fully	서비스 규정 위반 사례 없음
PR5	고객만족 관련 정책 및 절차	6.7 6.7.4 6.7.5 6.7.6 6.7.8 6.7.9	Fully	33 ~ 35
PR6	광고, 스폰서 등의 커뮤니케이션 관련 정책 및 프로그램	6.7 6.7.3 6.7.6 6.7.9	Fully	81
PR7	광고, 스폰서 등의 커뮤니케이션 관련 법규 위반 건수	6.7 6.7.3 6.7.6 6.7.9	Fully	
PR8	고객 개인정보보호 위반 관련 제기된 불만 건수	6.7 6.7.7	Fully	법규 위반 사례 없음
PR9	제품 및 서비스 공급 관련 법률 및 규제 위반 건수 및 액수	6.7 6.7.6	Fully	

지표	지표설명	보고 레벨	Page 추가정보
금융산업 부가지표			
FS1	사업분야에 적용되는 특정한 환경 사회적 구성요소에 관한 정책	Fully	28
FS2	사업분야의 환경 사회적 리스크 평가 및 심사 절차	Fully	28
FS3	계약 또는 거래 시 고객의 환경 사회적 요구에 대한 이행 및 준수여부 모니터링 과정	Fully	33 ~ 35
FS4	사업분야의 환경 사회적 정책 및 절차 이행을 위한 직원역량 강화 과정	Fully	78
FS5	환경· 사회적 위험 및 기회 요소에 관련된 고객/투자자/사업 파트너와의 상호작용	Fully	78
FS6	특정 지역, 크기(대/중/소), 산업별 사업분야의 포트폴리오 비율	Fully	8 ~ 9
FS7	목적별로 세분화된 각 사업분야에 특정한 사회적 혜택을 제공하도록 설계된 상품 및 서비스의 화폐가치	Fully	20
FS8	목적별로 세분화된 각 사업분야에 특정한 환경적 혜택을 제공하도록 설계된 상품 및 서비스의 화폐가치	Fully	78
FS9	환경· 사회적 정책 이행과 리스크 평가 과정을 평가하는 감사의 적용범위 및 빈도	Partially	75
FS10	금융기관 포트폴리오 편입 기업 중 환경 사회적 이슈의 영향을 보고하는 기업의 비율/수	Not	-
FS11	Positive 방식, Negative 방식으로 환경 사회적 심사를 받는 자산의 비율	Partially	58
FS12	보고기관이 의사결정 영향력을 가지고 있는 범주 내에서 환경· 사회적 이슈에 관한 주주의 의사결정 방침	Not	-
FS13	인구가 적거나 경제적으로 혜택을 받지 못하는 지역의 형태별 중계점(Access points)	Fully	20
FS14	혜택을 받지 못하는 사람들에 대한 금융서비스 접근 개선을 위한 이니셔티브	Fully	20
FS15	금융상품 및 서비스의 공정한 설계 및 판매에 대한 정책	Fully	33 ~ 35
FS16	수혜자 형태별 금융 지식(교육) 강화를 위한 이니셔티브	Fully	43, 61

About this Report

사회책임경영을 통한 미래가치 개발로 이해관계자 여러분과 함께할 따뜻한 미래를 그려나갑니다.



Web Reporting
 신한금융그룹의 사회책임보고서는 홈페이지(www.shinhangroup.com)에서 온라인으로도 확인하실 수 있습니다.

보고개요

신한금융그룹은 2009년부터 매년 그룹의 사회책임경영 성과를 담은 사회책임보고서를 발간해 오고 있습니다. 이번 보고서는 대한민국을 대표하는 글로벌 금융그룹으로서 모든 이해관계자 여러분께 지난 2011년의 성과 뿐만 아니라 향후 그룹의 책임과 역할을 상세히 소개하고자 하는 목적으로 발간되었습니다.

보고범위는 신한금융자주회사를 비롯한 8개 주요 그룹사의 국내 본점과 영업점을 기준으로 설정하고 있으며 일부 정량 데이터에 대해서는 해외 지점의 성과를 포함하여 이를 별도로 명시하고 있습니다.

앞으로도 매년 더욱 이해하기 쉽고 충실한 보고서를 발간하며, 글로벌 기업으로서 해외 법인 등의 성과를 반영해 나갈 것을 약속드립니다.

작성 원칙 및 지침

본 보고서는 GRI(Global Reporting Initiative) G3.1 가이드 라인을 기준으로 작성되었으며, 사회적 책임에 대한 국제 표준인 ISO 26000의 내용을 검토하여 GRI Index와 연결 보고하였습니다.

보고서 신뢰성 확보를 위해 Global 검증 기관인 BS로부터 AA1000AS(2008)의 3대 원칙을 근간으로 하는 검증 절차를 거쳤으며, GRI로부터 A+수준의 보고임을 인증하는 GRI Application Level Check 및 statement를 발급 받았습니다.(86p) 검증 결과에 대한 세부적인 내용은 보고서 부록에 수록된 제3차 검증의견서(84~85p)를 통해 공개하고 있습니다.

Contact

추가정보 및 문의처

신한금융그룹의 사회책임보고서는 국문과 영문으로 각각 발간되었습니다.
보고서와 관련된 추가정보는 신한금융지주회사 홈페이지는 물론 그룹사 홈페이지에서 확인하실 수 있으며,
더 자세한 정보가 필요하신 분들께서는 아래 담당자 연락처로 문의하여 주시기 바랍니다.

신한금융지주회사

서울시 중구 태평로2가 120
신한금융지주회사 사회공헌문화팀
Office 02-6360-3262
Fax 02-6360-3159
Homepage <http://www.shinhangroup.com>

신한은행

서울시 중구 태평로2가 120
신한은행 사회협력부
Office 02-2151-3161
Fax 02-6263-8111
Homepage <http://www.shinhan.com>

신한카드

서울시 중구 충무로1가 서울중앙우체국 POST타워
신한카드 브랜드전략팀
Office 02-6950-7199
Fax 02-6950-1531
Homepage <http://www.shinhancard.com>

신한금융투자

서울시 영등포구 여의도동 신한금융투자타워 23-2
신한금융투자 경영기획부
Office 02-3772-1482
Fax 02-761-2802
Homepage <http://www.shinhaninvest.com>

신한생명

서울시 중구 남대문로1가 14 광고빌딩
신한생명 홍보부
Office 02-3455-4341
Fax 02-3455-4180
Homepage <http://www.shinhanlife.co.kr>

신한BNP파리바자산운용

서울시 영등포구 여의도동 신한금융투자타워
신한BNP파리바자산운용 경영지원팀
Office 02-767-9080
Fax 02-786-8900
Homepage <http://www.shbnppam.com>

신한캐피탈

서울시 중구 남대문로1가 14 광고빌딩
신한캐피탈 기획팀
Office 02-3708-1829
Fax 02-773-2970
Homepage <http://www.shcap.co.kr>

제주은행

제주특별자치도 제주시 이도1동
제주은행 종합기획부
Office 064-720-0226
Fax 064-720-0188
Homepage <http://www.e-jejubank.com>