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

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

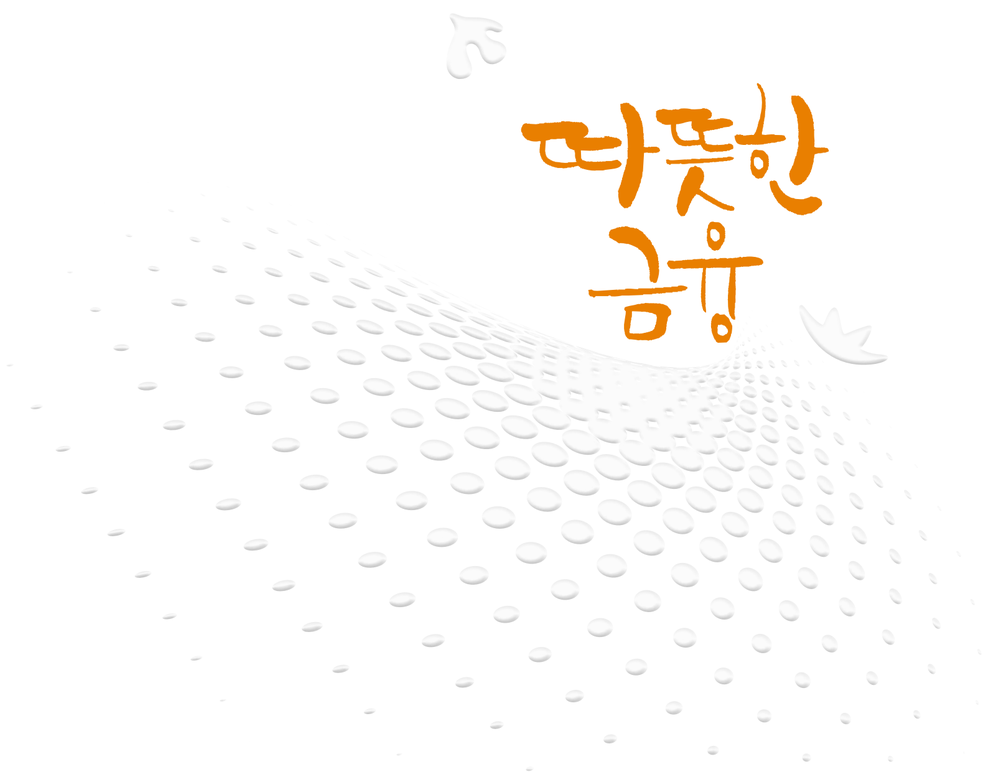
2012 신한금융그룹 사회책임보고서

신한금융그룹

Drawing a Sustainable Future

2012 신한금융그룹 사회책임보고서

Shinhan Financial Group CSR Report 2012



신한금융그룹

보고서 개요

사회책임경영을 통한 성장은 먼 미래의 이야기가 아니라 지금 우리의 생활 속에서 발전해 나가고 있습니다.
신한금융그룹은 따뜻한 금융을 비롯한 다양한 사회책임경영 활동으로 이해관계자 여러분과 함께하는 행복한 금융환경을 열어 나갑니다.

발간 정보

신한금융그룹은 2009년부터 매년 그룹의 사회책임경영 추진성과를 담아낸 사회책임보고서를 발간하고 있습니다. 이번 2012 사회책임보고서는 그룹 차원에서 발간하는 4번째 보고서로서 2010년부터 2012년까지의 경제, 사회, 환경 각 분야에서의 그룹성과를 상세히 소개하였습니다. 보고범위는 신한금융지주회사를 비롯한 8개 주요 그룹사의 국내 본점과 영업점을 기준으로 설정하고 있으며, 임직원 및 환경관련 데이터의 경우에는 데이터 수집 범위를 확대 재조사함으로써 전년도 보고 내용과 상이한 경우가 있음을 알려드립니다. 신한금융그룹은 매년 사회책임보고서를 발간하여 이해관계자에 대한 책임과 신뢰를 구축해 나가는데 앞장서며, 한국을 대표하는 글로벌 금융그룹으로서 투명한 정보공개를 지속해 나갈 것을 약속드립니다.

작성 원칙 및 지침

신한금융그룹 2012 사회책임보고서는 GRI (Global Reporting Initiative) G3.1 가이드라인을 기준으로 작성되었습니다. 본 보고서에 포함된 재무정보는 한국채택국제회계기준(K-IFRS: Korean International Financial Reporting Standards)에 근거하여 작성되었으며, 기준 단위는 한국의 원(₩) 단위를 기준으로 하였습니다. 또한, 보고서의 신뢰성 확보를 위해 글로벌 검증기관인 DNV로부터 AA1000AS(2008)의 3대 원칙을 근간으로 하는 검증절차를 수행하였으며, 그 결과를 94-95 페이지에 보고하였습니다.

GRI 3.1

GRI Index별 보고내용은 신한금융지주회사 홈페이지에서 별도로 확인하실 수 있습니다.

신한금융그룹 가치경영체계

미션
금융의 힘으로 세상을 이롭게 한다
따뜻한 금융

비전
WORLD CLASS FINANCIAL GROUP

경영 목표
대한민국 1등 금융 브랜드 확립
고객가치와 Good Growth를 최우선으로 추구

경영 전략

Breakthrough	Enhancement	Synergy	Targeting
핵심사업 Local Best 위상 확립	비이자수익 포트폴리오 강화	고객 지향적 차세대 시너지 창출	잠재 전략 육성 분야 경쟁력 확보

핵심 가치
고객중심 · 상호존중 · 변화주도 · 최고지향 · 주인정신

신한금융그룹 CSV '따뜻한 금융'

신한금융그룹은 기업과 사회의 동반 성장을 추구하는 공유가치를 창출하기 위해 따뜻한 금융을 실천하고 있습니다. 따뜻한 금융은 본업과 사회공헌을 별개로 보지 않고, 일상적인 업무 하나하나를 통해 고객과 사회를 이롭게 하는 것을 말합니다.

세상을 이롭게 하는 '따뜻한 금융'이란?

1. 금융의 본업을 통해 세상을 이롭게 합니다.
   신한금융그룹의 본업과 사회공헌을 별개로 보지 않고 일상적인 업무 하나하나를 통해 고객과 사회를 이롭게 하는 것입니다.

2. 고객을 상생의 동반자로 여기고 고객가치 창조와 고객보호를 위해 최선을 다합니다.
   상품 하나를 팔더라도 고객에게 적합한지, 이익이 되는지 꼼꼼하게 살펴보며 고객이 어려움에 처했을 때 이를 극복할 수 있도록 안내하고 보호하는 것입니다. 결국 고객 가치와 고객 보호를 최우선의 원칙으로 두고, 그 원칙 하에서 수익을 추구하며 리스크를 효율적으로 관리해 나가야 한다는 뜻입니다.

3. 사회적 약자를 배려하고 시대적 요구에 맞는 사회적 책임을 다합니다.
   건강한 성장을 통해 얻은 열매를 사회의 구성원들과 공유하고 함께 성장하는 방향으로 생각을 전환하는 것입니다. 여기에는 사회적 약자들에게 합리적인 금융 혜택을 제공함으로써 이들이 우량고객으로 성장할 수 있는 기반을 마련해 주는 것도 포함됩니다.

신한금융그룹 CSV 프레임워크

STEP1. Issue Identification

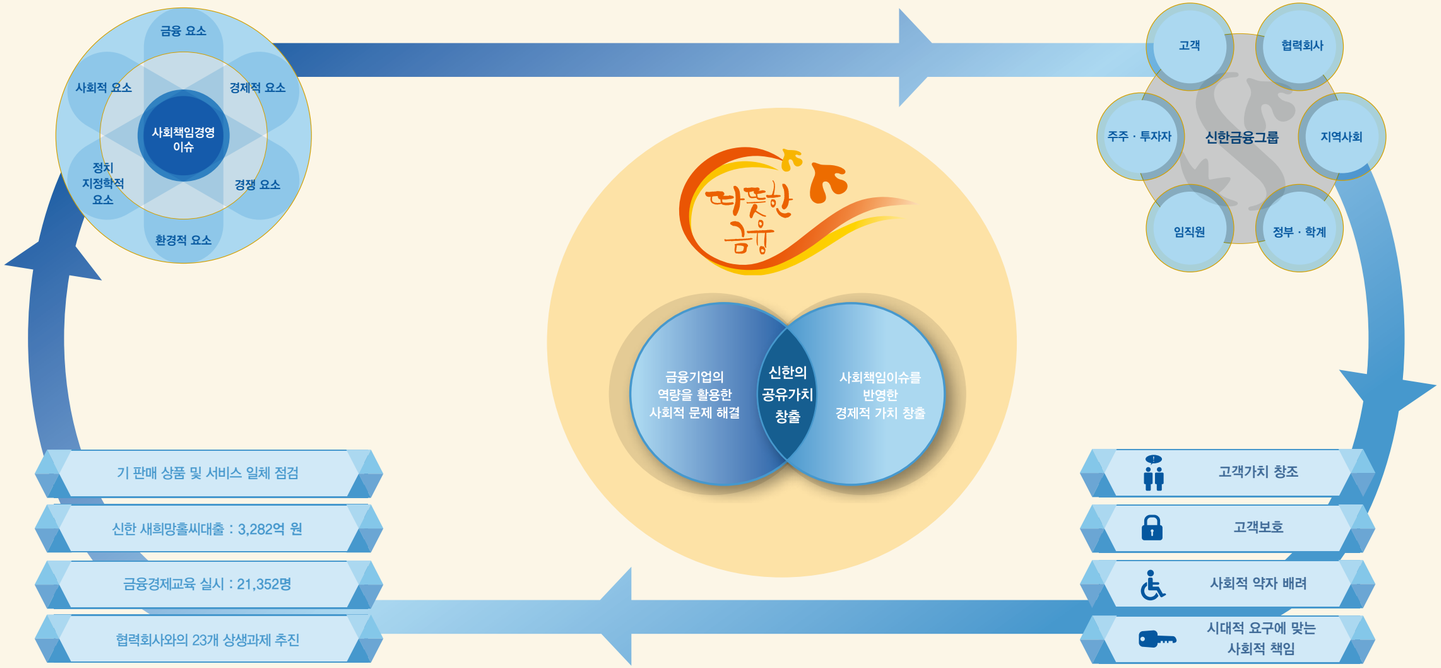
사회책임경영 이슈 확인

신한금융그룹은 우리 사회를 구성하는 기업시민의 하나로서 사회의 다양한 요소로부터 영향을 주고받고 있습니다. 그룹 내외부의 다양한 사회책임경영 이슈를 면밀히 확인하기 위해 경제, 사회, 환경적 요소를 포함하여 사업영역인 금융 요소와 경쟁 요소, 기타 정치 · 지정학적인 요소 등 전방위에 걸쳐 이슈 확인 프로세스를 진행합니다.

STEP2. Stakeholder Engagement

이해관계자 참여

신한금융그룹은 고객, 협력회사, 주주 · 투자자, 지역사회, 정부 · 학계 및 임직원 등 주요 이해관계자들로부터 사회책임경영 이슈에 대한 의견을 청취하고 있습니다. 이슈별 대응방안, 향후 추진해 나가야 할 목표와 방향성 등에 대한 다양한 의견을 토대로 진정으로 의미있는 성과를 이루어 나가고 있습니다.



STEP4. Value Creation

가치창출 대표사례

신한금융그룹은 공유가치창출을 통해 우리 사회에 직접적 또는 간접적으로 영향을 미치는 성과를 도출하고 확산해 나갑니다. 수익 확대를 위한 경영환경 개선이나 단순한 사회봉사활동 차원이 아니라 공유가치 창출을 위한 적극적인 투자와 협력으로 우리 사회에 진정으로 힘이 되는 기업시민으로 거듭나고 있습니다.

STEP3. Value Discovery

공유가치창출 추진방향 선정

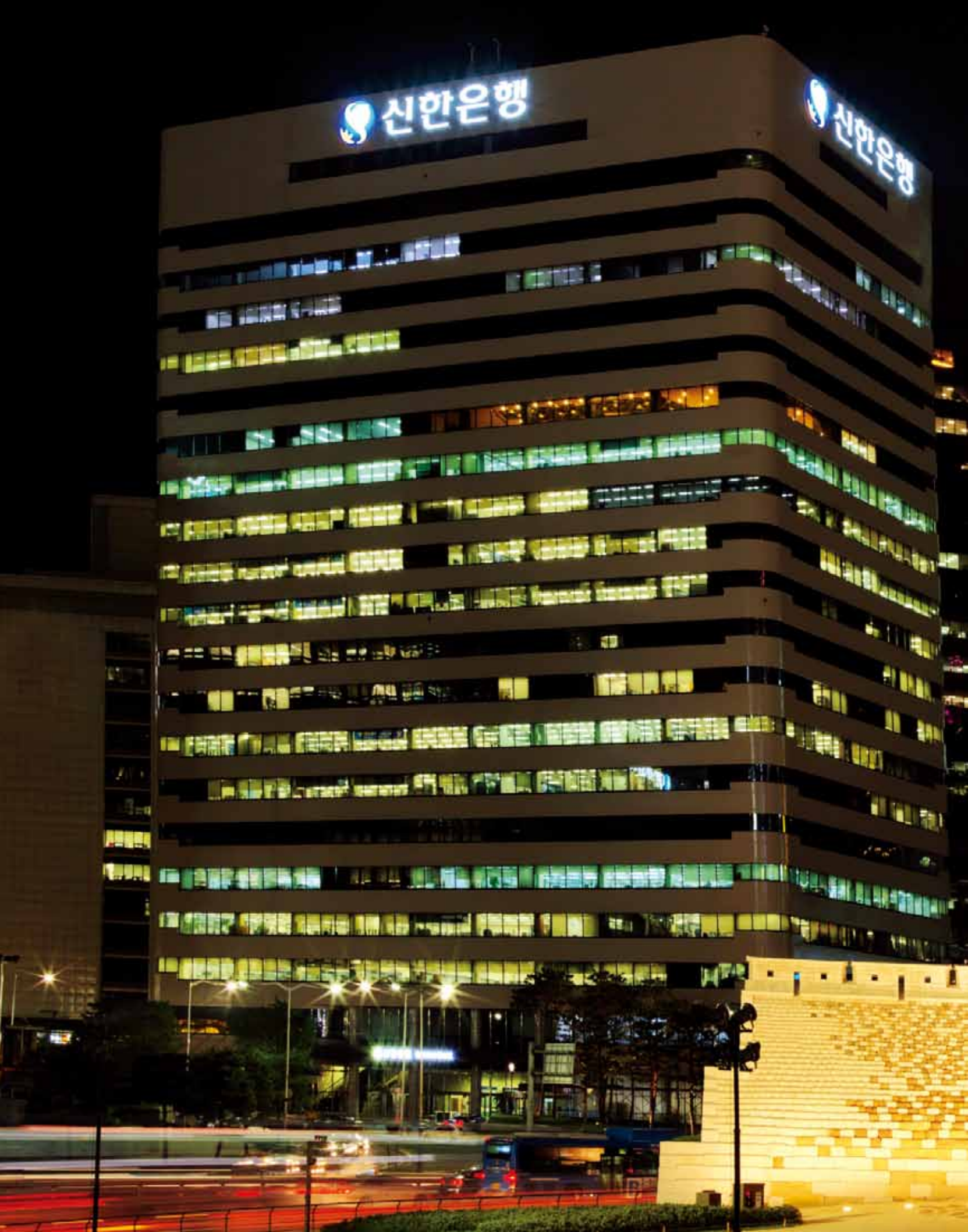
고객을 상생의 동반자로 여기고 고객가치와 고객보호를 위해 최선을 다하며, 사회적 약자를 배려하고 시대적 요구에 맞는 사회적 책임을 다해 나갑니다. 금융의 본업을 통한 공유가치 창출을 통해 고객과 사회를 새롭게 만들어 나갑니다.

사회적 책임을 위한 신한의 다짐

신한의 변화는 계속되고 있습니다.
신한금융그룹은 금융의 힘으로 세상을 이롭게 하기 위해 따뜻한 금융을 확산해 나갑니다.
금융을 통해 고객의 성공과 공동체의 발전에 실질적인 도움을 주고자 하는
따뜻한 금융은 신한인이 고객과 사회에 드리는 약속입니다.

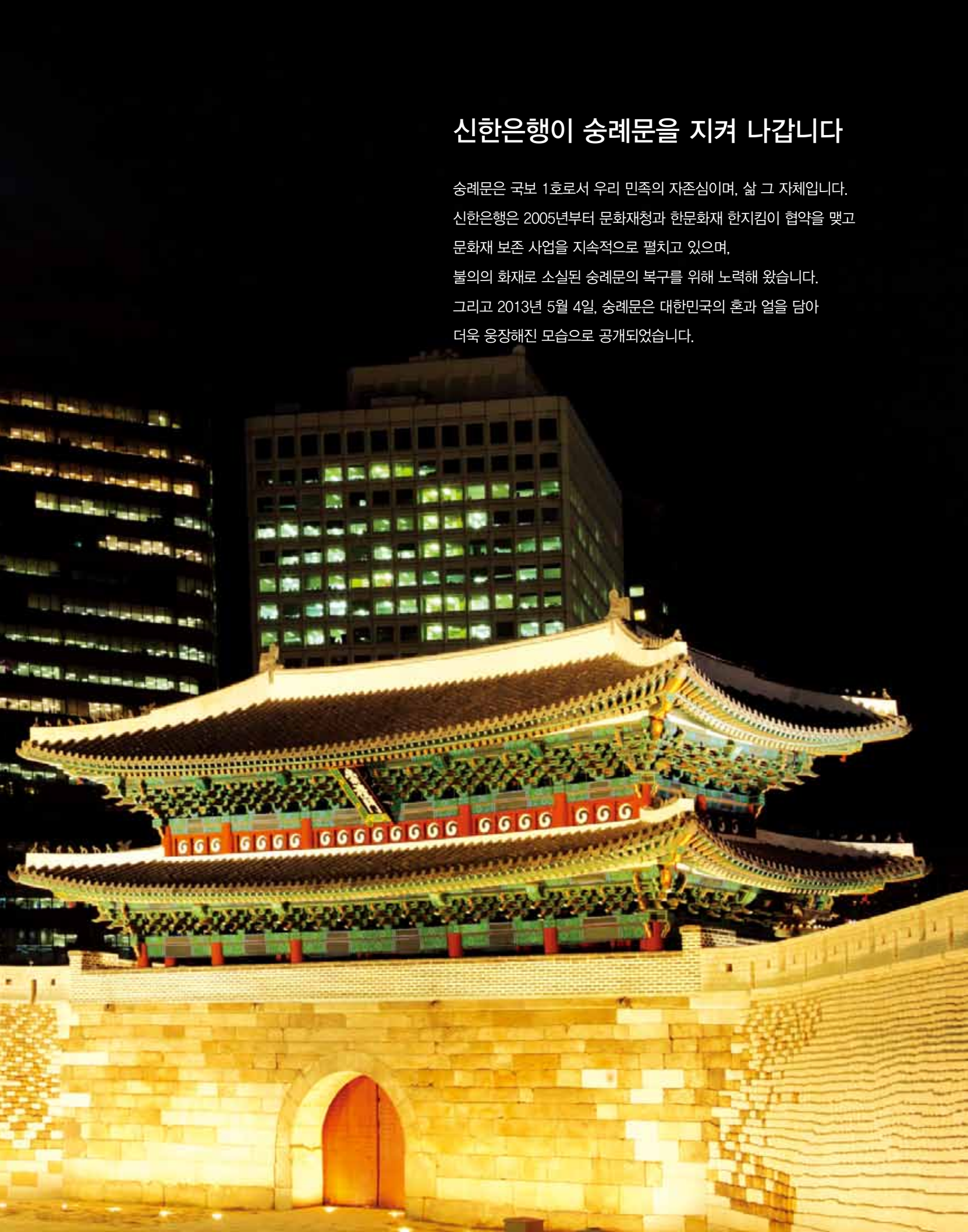
장애 청년의 미래를 응원합니다

신한금융그룹은 '장애청년드림팀, 6대륙에 도전하다' 프로그램을 통해
장애인들이 장애를 극복하고 사회의 당당한 일원으로서
성장해 나갈 수 있도록 격려해오고 있습니다.


신한은행
신한은행

신한은행이 숭례문을 지켜 나갑니다

숭례문은 국보 1호로서 우리 민족의 자존심이며, 삶 그 자체입니다.
신한은행은 2005년부터 문화재청과 한문화재 한지킴이 협약을 맺고
문화재 보존 사업을 지속적으로 펼치고 있으며,
불의의 화재로 소실된 숭례문의 복구를 위해 노력해 왔습니다.
그리고 2013년 5월 4일, 숭례문은 대한민국의 혼과 얼을 담아
더욱 웅장해진 모습으로 공개되었습니다.



신한WAY로 지속가능한 성장을 이어갑니다

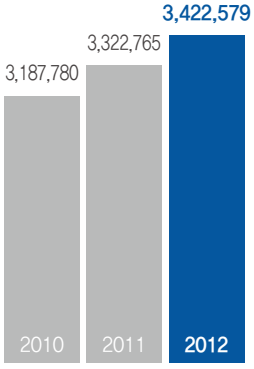
신한WAY는 신한의 역사 속에서 성공 유전자를 찾아내고 이를
미래 지향적으로 발전시킨 모든 신한인의 자부심이자 응집력의 원천이며,
시대변화와 경영환경의 변화에 흔들림 없이 그룹의 지속성장을
이끌어가는 에너지입니다.

신한WAY 연수

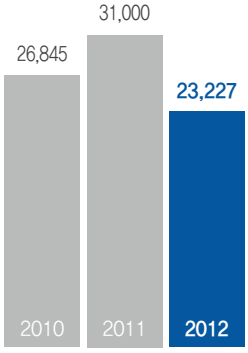
2012 주요성과 (2012. 12. 31 기준)

경제 부문

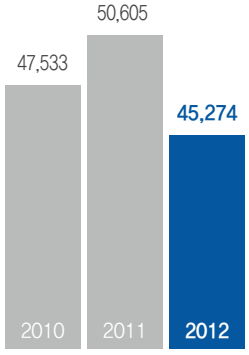
총 자산 단위: 억 원



당기순이익* 단위: 억 원



충전이익 단위: 억 원



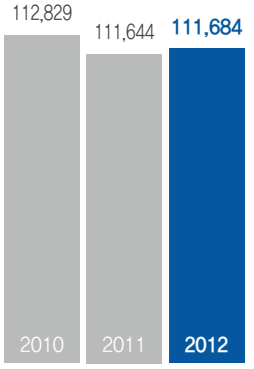
신용평가 등급

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

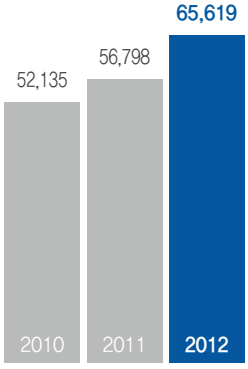
* 지배기업 소유주지분 기준

환경 · 사회 부문

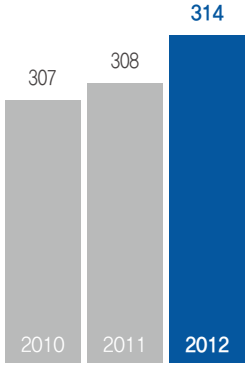
온실가스 배출량 단위: tCO_{2eq}



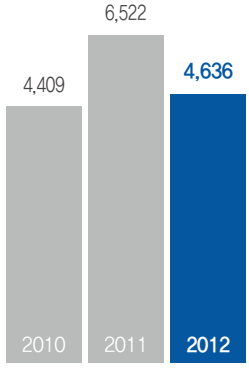
자원봉사 참여인원 단위: 명



교육훈련 투자비 단위: 억 원



협력업체 구매비용 단위: 억 원



수상 · 인증

Dow Jones Sustainability Indexes Member 2011/12

DJSI Asia Pacific 4년 연속,
DJSI Korea 4년 연속 편입
(국내 은행부문 1위)

GLOBAL100

다보스포럼에서 발표되는 Global 100에
국내기업 유일 선정(2013)

CGS Corporate Governance Service 한국기업지배구조원

2013년도 지배구조 우수기업 시상식
금융사 유일 '우수기업상' 수상
(ESG 평가 통합 A+ 등급 획득)

CDP DRIVING SUSTAINABLE ECONOMIES

CDP (Carbon Disclosure Project,
탄소정보공개 프로젝트) 서명 기관

UNEP Finance Initiative
Innovative financing for sustainability

UNEP FI (United Nations Environment
Programme Finance Initiative,
국제연합환경계획 금융이니셔티브) 가입

THE GLOBAL COMPACT WE SUPPORT

UN Global Compact 가입

Contents

02 사회적 책임을 위한 신한의 다짐

18 그룹 사회책임경영

44 계열사 사회책임경영

78 사회책임경영 체계

85 지속가능경영 주요성과

92 추가 정보

01 보고서 개요
신한금융그룹 CSV '따뜻한 금융'
02 사회적 책임을 위한 신한의 다짐
08 2012 주요성과
10 CEO 메시지
12 신한금융그룹 소개
14 중대성 이슈 보고

그룹 사회책임경영

20 따뜻한 금융
26 사회공헌
34 환경경영
40 협력회사 상생경영

계열사 사회책임경영

46 신한금융지주회사
48 신한은행
56 신한카드
62 신한금융투자
66 신한생명
72 신한BNP파리바자산운용
74 신한캐피탈
76 제주은행

사회책임경영 체계

79 이해관계자 커뮤니케이션
80 지배구조
82 윤리준법경영
84 리스크관리

지속가능경영 주요성과

86 경제적 성과
87 환경적 성과
88 사회적 성과

추가 정보

93 UNGC
Ruggie Guiding Principles
94 제3자 검증의견서
96 Contact

CEO 메시지

존경하는 고객, 주주 그리고 지역사회 주민 여러분,

안녕하십니까?

신한금융그룹은 그룹의 다양한 경영 활동을 지속가능성과 사회책임경영의 관점에서 되돌아보고, 여러 이해관계자 여러분과 그 의미를 공유하고자 '2012년 사회책임보고서'를 발간하게 되었습니다.

2008년 금융위기를 계기로 세계 경제와 기업 경영의 패러다임이 커다란 전환점을 맞으면서, 기업의 사회적 책임과 지속가능한 성장이라는 화두는 날로 그 중요성을 더해가고 있습니다.

신한금융그룹은 금융의 본업을 통해 세상을 이롭게 한다는 의미의 따뜻한 금융을 그룹의 미션으로 정립하고 이에 따라 경영상의 중요한 의사결정에서부터 임직원들의 일상 업무에 이르기까지 그룹의 모든 경영활동이 고객은 물론 우리 사회 전체에 긍정적인 영향을 미칠 수 있도록 노력하고 있습니다.

2011년에는 따뜻한 금융을 선포하고 그 취지와 의미를 조직 내에 전파 및 확산시키는데 중점을 두었다면, 2012년에는 따뜻한 금융의 본격적인 실천을 위해 그룹 차원의 실행 체계를 정립하고 과제를 발굴하여 추진하였습니다.

또한, 전 계열사가 참여하는 사회공헌위원회를 통해 그룹 내 다양한 사회공헌활동들이 보다 효과적으로 추진될 수 있도록 하였으며, 각 계열사별 사회공헌활동을 경영 평가에 반영하여 추진 동력을 확보하였습니다. 환경경영규범을 제정하고 환경성과관리시스템을 도입함으로써 환경 측면의 사회적 책임을 이행하기 위한 노력도 계속하고 있습니다. 지속가능한 성장을 위한 신한금융그룹의 노력은 대외적으로도 좋은 평가를 받았습니다. 다우존스 지속가능경영지수(DJSI) 평가에서 4년 연속 은행부문 국내 1위를 지켰으며, 국내 기업으로써는 유일하게 다보스 포럼에서 발표된 글로벌 지속가능 100대 기업으로 선정되기도 하였습니다. 또한, 영국 더 뱅커誌의 금융 브랜드 가치 평가에서는 국내 1위, 글로벌 51위에 이름을 올렸습니다.

재무적으로도 신한금융그룹은 2012년도 2조 3,227억 원의 당기순이익으로 5년 연속 업계 최고의 실적을 기록하였습니다. 이는 신한의 사회공헌활동이 재무적인 성과와도 밀접하게 연결되면서 조화와 균형을 이루고 있다는 사실을 잘 보여주고 있습니다.

앞으로도 신한은 우리의 본업인 금융을 통해 사회를 이롭게 함으로써 모두가 함께하는 지속가능성장의 토대를 마련해 나갈 것입니다. 이를 위해 다음과 같은 세 가지 실천 과제를 약속드리고자 합니다.

첫째, 고객과 사회의 가치를 높이는 새로운 방법을 끊임없이 찾아 나가겠습니다.

지금 우리 사회는 저성장, 고령화 등 과거에는 좀처럼 경험해보지 못한 여러 가지 도전에 직면해 있습니다. 신한금융그룹은 고객과 사회 구성원들이 이러한 문제에 현명하게 대처해 나갈 수 있도록 변화의 흐름에 맞는 새로운 금융상품과 서비스를 개발 · 제공함으로써 공동체의 번영에 이바지하겠습니다.

둘째, 따뜻한 금융의 뜻을 경영관리 시스템에 반영하겠습니다.

따뜻한 금융이 실제로 모든 고객 접점에서 구현되기 위해서는 그 핵심적인 철학이 조직을 관리하는 경영관리 시스템 속에 녹아들어야 합니다. 단기적인 수익과 성장보다는 기업과 고객, 그리고 사회 전체의 동반 성장을 추구하는 방향으로 조직의 경영관리 시스템을 점차 바꾸어 나가겠습니다.

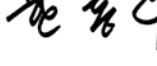
셋째, 글로벌 지속가능경영 선진 기업으로 발돋움하겠습니다.

해외 진출에 있어서도 단순히 수익 관점에서 접근하기보다 장기적으로 현지에 뿌리를 내리고 지역사회와 함께 성장해 나갈 수 있도록 기반을 조성하겠습니다. 지난 2008년부터 UN 글로벌 콤팩트에 가입하면서 인권, 노동, 환경, 반부패에 대한 10대 원칙을 준수할 것을 서명하고, 매년 이에 따른 시행 성과를 점검하고 있습니다. 또한, 환경분야에서도 탄소정보공개프로젝트(CDP)와 같은 글로벌 지속가능 이니셔티브에 능동적으로 참여함으로써 세계적 수준의 지속가능경영 모범기업으로서의 사례를 만들어 나가겠습니다.

기업의 이익은 그 자체로서 목적이 아니라, 고객의 가치를 높임으로써 받게 되는 찬사일 뿐이라고 생각합니다. 또한, 기업의 지속가능한 성장은 그것이 뿌리를 내리고 있는 사회 전체의 건강한 발전이 전제되어야만 가능하다고 믿습니다.

금융의 본업을 통해 사회의 발전에 기여하고, 고객의 가치를 증진시킴으로써 지속가능한 성장을 도모하고자 하는 신한금융그룹에 대해 고객, 주주, 그리고 지역사회 주민 여러분 모두의 변함없는 애정과 관심을 부탁드립니다.

감사합니다.



신한금융그룹 대표이사 회장 한 동 우

신한금융그룹 소개

고객 중심의 금융 리더십

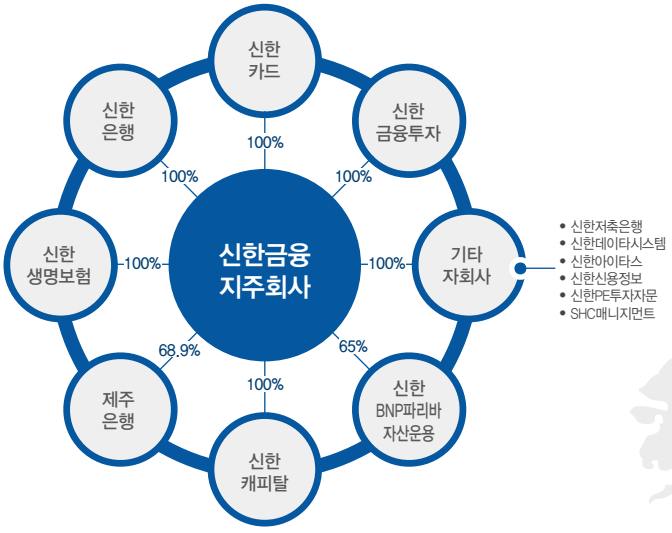
신한금융그룹은 저성장, 저금리, 규제 강화 등 새로운 경제환경 아래서 안정적인 수익을 창출하고 수익기반을 지속 확대하기 위한 다각적인 노력을 기울이고 있습니다. 은행 부문과 비은행 부문의 균형 잡힌 사업라인을 바탕으로 전국적인 채널망과 고객기반을 활용해 각 사별 핵심 영업 기반을 충실화 함은 물론, 고객중심의 시너지 확대를 위하여 은행과 증권 중심의 매트릭스 형태로 WM(Wealth Management)과 CIB(Corporate & Investment Banking) 사업 조직을 재편하여 새로운 수익기반을 확대하고 있습니다. 나아가, 글로벌 부문의 이익 비중도 지속적으로 증가시키기 위한 노력을 기울이고 있으며, 그룹 차원의 비용 절감 노력을 추진하고 있습니다. 은행 부문에서는 이자이익 및 대손비용 안정화를 통하여 핵심적인 이익을 유지하기 위해 주력하고, 비은행 부문은 그룹 내 안정된 수입창출원인 카드, 생명보험을 중심으로 수익성 방어를 위한 꾸준한 노력을 기울여 나가고 있습니다.

주가정보

	2012	2011
일일 평균 거래량	12억 주	18억 주
주식시세 (고점)	47,000 원	53,800 원
주식시세 (저점)	33,350 원	36,150 원
주식시세 (연평균)	38,850 원	39,750 원
주식시장 총자산 규모 (2012년 말 기준)	18.4조 원	18.8조 원
KOSPI 내 비중 (2012년 말 기준)	1.6%	1.8%
주주 배당금	700 원	750 원
배당금 총액	3,319억 원	3,557억 원

*배당금 : 보통주 기준

주요 그룹사 및 투자지분 현황



수익창출현황

(단위: %)

신한은행	신한카드	신한생명	기타
63	27	7	3

주주 현황

(보통주 기준)

국민연금공단	7.28
BNP Paribas	6.35
신한금융그룹 우리사주조합	3.96
CITIBANK,N.A(ADR DEPT.)	3.74
Saudi Arabian Monetary Agency	3.31
The Lazard Fund Inc.	2.22
The Government of Singapore	1.69
Mizuho	1.26
ABU DHABI INVESTMENT AUTHORITY LENDI	1.20
DIMENSIONAL EMERGING MARKETS VALUE FUND	1.14
삼성자산운용	1.12
삼성생명보험	1.11
NORGES BANK	1.11
기타	64.51

세계로 나아가는 신한금융그룹

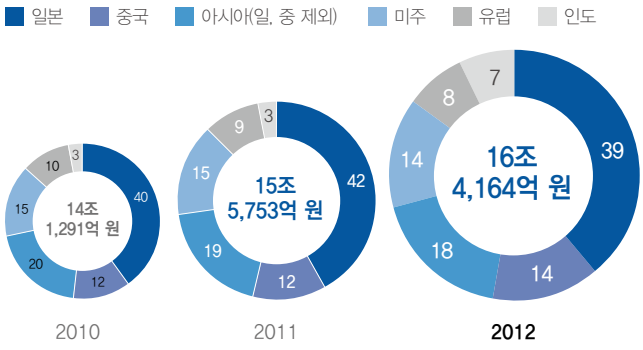
신한금융그룹은 성숙기로 접어든 국내 경제와 세계적인 경기 침체 속에서 해외로 사업 영역을 확대하기 위한 노력을 지속적으로 기울이고 있으며, 현재까지 일본, 중국, 베트남, 미국, 인도, 영국, 독일, 홍콩, 싱가포르, 캐나다, 카자흐스탄, 캄보디아 등 총 15개국에 70개 네트워크를 보유하고 있습니다. 신한은행은 최근 문호를 개방한 미얀마에 대해 진출 기회 발굴을 위한 지속적인 모니터링을 수행하였으며, 2013년 4월 미얀마 양곤에 대표사무소로 진출하였습니다. 2012년부터는 일본, 캄보디아, 중국 등 기진출 지역 내에서의 지속적인 성장을 위한 5개의 현지법인 구지점 네트워크를 확장하였으며 현재 기준 총 15개국에 65개의 해외 네트워크를 보유하고 있습니다. 신한금융그룹은 은행을 중심으로 성장성이 높은 아시아 시장에서 자체성장 및 인수 등을 통해 해외 네트워크를 확대할 계획이며, 금융투자, 자산운용, 카드, 생명 등 비은행 부문의 경우, 은행이 기진출한 지역을 중심으로 진출 가능성을 타진하고 시너지를 도모하기 위한 노력을 지속 중입니다.

국내 & 해외 네트워크

(단위: 개)

구분	신한 은행	신한 카드	신한 금융 투자	신한 생명	제주 은행 /기타	합계
국내	970	41	104	199	85	1,399
해외	65	–	4	–	1	70
전체	1,035	41	108	199	86	1,469

해외 네트워크 자산현황



중대성 이슈 보고

신한금융그룹은 중대성 평가를 통해 사업역량의 확대에 따른 경제적 성과 창출 관련 이슈와 더불어 우리 사회가 요구하는 환경 · 사회적 가치 이슈를 통합적으로 평가 및 대응하고 있으며 이를 바탕으로 이해관계자 중심의 지속가능성 리더십을 완성해 나가고 있습니다. 신한의 중대성 평가는 그룹의 가치경영체계를 기반으로 고객, 주주 · 투자자, 협력회사, 지역사회, 정부 · 학계, 임직원으로 구성된 이해관계자 그룹의 참여로 진행됩니다. 또한, 중대성 평가 결과는 경영활동에 반영되어 그룹 사회책임경영 목표 수립과 달성을 위한 전략과 정책 마련에 활용되고 있습니다.

신한 중대성 평가 프로세스

신한 중대성 평가 프로세스는 지속가능경영 국제 표준지표, 글로벌 선진기업 벤치마킹 및 미디어 조사 등의 간접조사 방식과 구성원 인터뷰, 설문조사 분석 등의 직접조사 방식을 병행하여 실시하였습니다. 이후 신한금융그룹과 각 계열사별로 사회적 관심도와 비즈니스 영향도를 종합적으로 판단하여 4대 공통 이슈와 계열사별 보고 이슈를 선정하였습니다.

	STEP1	STEP2	STEP3	STEP4	STEP5
	내 · 외부 사회책임경영 이슈조사	**이해관계자 참여**	**중대성 평가 결과 도출**	**경영활동 반영**	**중대성 이슈 보고**
활동 사항	사회책임경영 내부이슈 확인 ↓ 사회책임경영 외부이슈 확인 ↓ 중대성 이슈 Pool 구성	계열사별 구성원 인터뷰 진행 ↓ 구성원 및 외부 이해관계자 설문조사 진행	중대성 평가 종합 ↓ 이슈 우선순위 선정	그룹 공통 관심영역 이슈 선정 ↓ 계열사별 관심영역 이슈 선정	그룹 공통 이슈 보고 계열사별 이슈 보고 ↓ 지면 보고서 발간 웹 보고서 발간 이해관계자 배포
기준 및 고려 사항	• 미디어 리서치 • 선진기업 벤치마킹 • 글로벌 표준 분석 – ISO 26000 – GRI Index – UN Global Compact – OECD Guidelines	• 단기적 재무건전성 • 장기적 사회책임경영	• AA1000 AS(2008) • GRI Index	• 그룹 중장기 전략 • 그룹 및 계열사별 경영 전략	

STEP1. 내 · 외부 중대성 이슈 확인

신한금융그룹은 그룹 내부의 사회책임경영 이슈 확인과 더불어 그룹 외부의 다양한 사회책임경영 이슈를 조사하였습니다. 미디어 리서치, 선진기업 벤치마킹, 글로벌 지속가능경영 표준(GRI · ISO26000 · OECD Guidelines)분석 및 신한금융그룹 내부 사회책임경영 전략 분석을 통하여 3대 이슈분야에서 39개의 사회책임경영 이슈를 도출해 내었습니다.

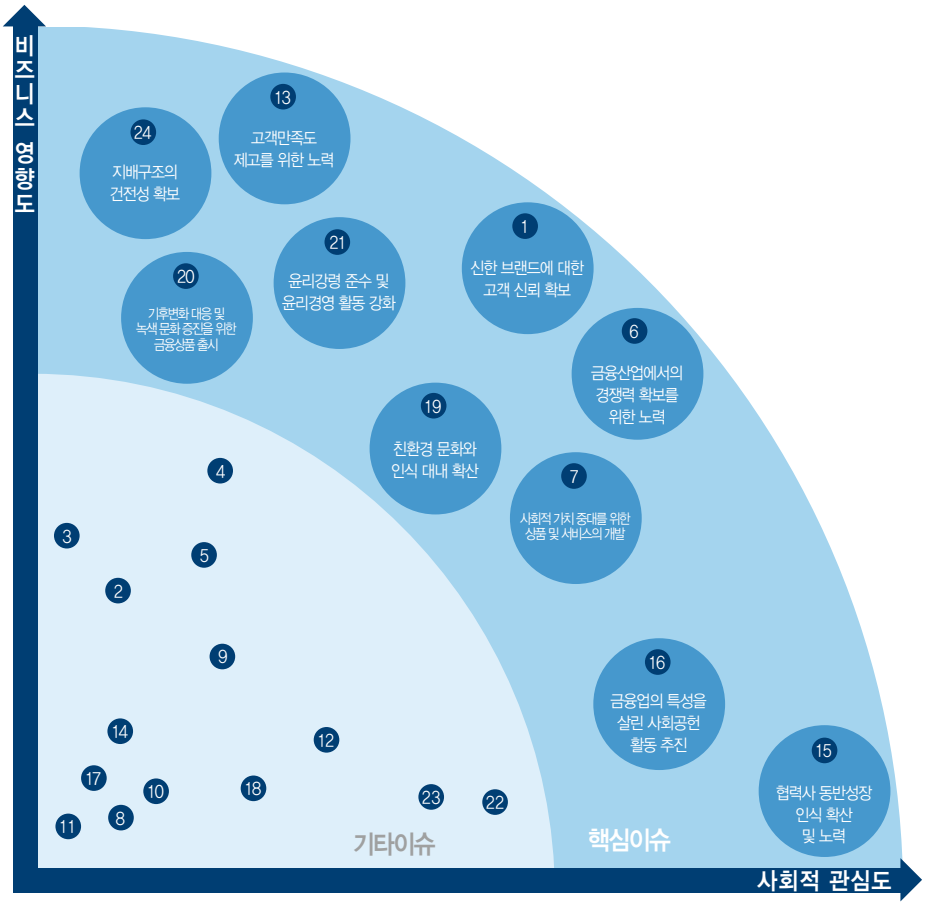
이슈분야	카테고리	중대성 이슈	이슈 선정 기준			
			GRI	ISO 26000	미디어 리서치	벤치마킹
재무 · 경제	경제가치	적극적인 글로벌 뱅킹 시장 진출	●		●	●
		지속적인 혁신 활동을 통한 경영수익 개선			●	●
		인수합병을 통한 시너지 창출			●	
		사회책임투자(SRI) 개발 확대				●
		경제적 가치 창출과 배분 (예: 매출, 배당금, 법인세 등)	●		●	
		금융산업에서의 경쟁력 확보를 위한 노력				●
	브랜드	브랜드 역량 강화				●
		신한 브랜드에 대한 고객 신뢰 확보				●
	상품 및 서비스	고객 맞춤형 상품 및 서비스의 제공				●
		사회적 가치증대를 위한 상품 및 서비스의 개발	●		●	●
		온라인 금융 활성화			●	●
사회	임직원	임직원간 유기적인 커뮤니케이션 활성화				●
		임직원의 고용안정 보장	●	●	●	●
		임직원 전문역량 강화	●	●	●	●
		임직원 대상 공정한 성과평가와 보상	●	●	●	●
		건전한 노사 문화 구축	●	●	●	
		일과 삶의 균형	●	●		●
		차별금지 및 다양성(장애인, 여성 등) 존중 노력	●	●		●
	협력회사	협력사 동반성장 인식 확산 및 노력		●	●	●
		금융지원을 통한 중소기업 육성			●	●
	지역사회	금융업의 특성을 살린 사회공헌 활동 추진 (금융경제교육 등)			●	
		지역사회 발전을 위한 적극적인 투자	●	●	●	●
	고객	자금세탁 방지 및 부정거래 근절을 위한 노력				●
		고객만족도 제고를 위한 노력	●	●	●	●
		금융 소비자 권리침해 방지	●	●		●
		금융소외계층에 대한 공익적 금융 서비스 제공	●	●	●	●
		안전한 금융 거래 지원			●	●
		고객에게 올바른 금융정보 제공			●	
환경 · 지배구조	이해관계자	이해관계자 커뮤니케이션 활성화	●	●		●
	리스크	금융상품 판매 전후의 리스크 관리 강화				●
		경제, 사회 및 환경적 통합 리스크 관리	●			●
	윤리경영	윤리강령 준수 및 윤리경영 활동 강화				●
		뇌물금지 및 반부패 활동 강화			●	
	지배구조	공정한 이사회 성과 평가	●	●	●	
		지배구조의 건전성 확보	●		●	●
	환경경영	환경투자 및 환경보호 비용 확대	●	●	●	
		친환경 문화와 인식 확산				●
	기후변화	온실가스 감축 및 효율적 에너지 사용 관심	●	●		●
		기후변화 대응 및 녹색 문화 증진을 위한 금융상품 출시				●

STEP2. 이해관계자 참여

그룹 사회책임경영 실무협의회는 내 · 외부 사회책임경영 이슈 조사과정을 거쳐 도출된 3대 이슈분야 39개의 사회책임경영 이슈들에 대해 '단기적 재무 건전성'과 '장기적 사회책임경영'으로 평가하여 1차적으로 24개의 우선 대응 이슈를 선정하였습니다. 이어서 2차 평가로 구성원 및 외부 이해관계자 설문조사와 인터뷰 과정을 통해 이해관계자 핵심 관심사항을 도출해 내었습니다. 이해관계자 설문조사는 그룹 차원에 대한 관심도 조사와 더불어 각 계열사에 대한 관심도 조사를 병행하여 진행하였으며 고객, 주주 · 투자자, 협력회사, 지역사회, 정부 · 학계, 임직원 등 주요 6대 이해관계자 영역에서 총 1,323명의 이해관계자가 참여하였습니다.

이해관계자 관심 이슈 선정 (13개 분야, 24개 이슈)

이슈분야	카테고리	이슈 번호	중대성 이슈
재무 · 경제	브랜드	1	신한 브랜드에 대한 고객 신뢰 확보
	경제가치	2	지속적인 혁신 활동을 통한 경영수익 개선
	브랜드	3	브랜드 역량 강화
	경제가치	4	경제적 가치 창출과 배분 (예: 매출, 배당금, 법인세 등)
	상품 및 서비스	5	고객 맞춤형 상품 및 서비스의 제공
	경제가치	6	금융산업에서의 경쟁력 확보를 위한 노력 (예: 해외시장 진출, 스마트 금융 서비스 등)
	상품 및 서비스	7	사회적 가치 증대를 위한 상품 및 서비스의 개발 (예: 따뜻한 금융, 경차 유류세 환급카드 등)
	경제가치	8	사회책임투자(SRI) 상품 개발 확대
사회	고객	9	안전한 금융 거래 지원
	임직원	10	임직원 대상 공정한 성과평가와 보상
	임직원	11	건전한 노사 문화 구축
	고객	12	금융소외계층에 대한 공익적 금융 서비스 제공 (예: 미소금융재단)
	고객	13	고객만족도 제고를 위한 노력 (예: VOC 시스템 구축, 고객평가단제)
	임직원	14	임직원 전문역량 강화
	협력회사	15	협력회사 동반성장 인식 확산 및 노력 (예: 협력사 지속가능경영 지원 등)
	지역사회	16	금융업의 특성을 살린 사회공헌 활동 추진 (예: 금융경제교육, 무료 재무컨설팅 등)
환경 · 지배구조	이해관계자	17	이해관계자 커뮤니케이션 활성화
	환경경영	18	환경투자 및 환경보호 비용 확대
	환경경영	19	친환경 문화 조성과 대내 인식 확산 (예: 에너지 절약 캠페인, 사내 교육 등)
	기후변화	20	기후변화 대응 및 녹색 문화 증진을 위한 금융상품 출시 (예: 신한 愛너지 적금, 환경관련 질병 보장 보험 등)
	윤리경영	21	윤리강령 준수 및 윤리경영 활동 강화
	윤리경영	22	뇌물금지 및 반부패 활동 강화
	지배구조	23	공정한 이사회 성과 평가
	지배구조	24	지배구조의 건전성 확보



STEP3. 중대성 평가 결과 도출

경영 의사결정의 시급성과 향후 전략적 중요성에 따라 중대성 평가를 진행하여 이해관계자 관심 이슈를 핵심이슈와 기타이슈로 정리하였습니다. 그 결과 그룹 공통 차원으로 '신한 브랜드에 대한 고객 신뢰 확보', '사회적 가치 증대를 위한 상품 및 서비스 개발' 및 '협력사 동반성장 인식 확산 및 노력' 등 경제 · 환경 · 사회 각 분야에서 총 10개의 핵심 이슈가 선정되었습니다.

STEP4. 경영활동 반영

전 계열사 CEO가 참여하는 사회공헌위원회에서는 중대성 평가 결과를 검토하고, 이를 사회책임경영 전반의 기본방향 및 목표 설정을 위한 지표로 활용하고 있으며, 그룹사의 사회책임경영 추진현황을 점검하고, 주요 이슈를 협의합니다. 또한, 경영 의사결정 단계에서 합의된 사회책임경영 목표는 계열사 중점추진과제로 설정되어 관리되며, 활동 성과가 계열사 경영평가에 반영됩니다.

STEP5. 중대성 이슈 보고

그룹 내 · 외부 이슈 확인, 이해관계자 참여, 중대성 평가, 경영활동 반영의 과정을 거친 그룹의 전반적인 사회책임경영 활동을 사회책임보고서 및 웹 리포팅을 통해 이해관계자에게 투명하게 커뮤니케이션하고 있습니다. 이해관계자 관심이슈에 대한 2012년 사회책임경영 활동은 아래와 같이 4대 통합영역과 사회책임경영 체계 영역으로 구분하여 보고합니다.

2012년 사회책임경영 활동 보고

이슈명	이슈 번호	보고 영역	보고 페이지
신한 브랜드에 대한 고객 신뢰 확보	1	따뜻한 금융	20–25p
금융산업에서의 경쟁력 확보를 위한 노력	6		
고객만족도 제고를 위한 노력	13		
금융업의 특성을 살린 사회공헌 활동 추진	16	사회공헌	26–33p
사회적 가치 증대를 위한 상품 및 서비스의 개발	7		
기후변화 대응 및 녹색 문화 증진을 위한 금융상품 출시	20	환경경영	34–39p
친환경 문화와 인식 대내 확산	19		
협력사 동반성장 인식 확산 및 노력	15	협력회사 상생경영	40–43p
지배구조의 건전성 확보	24	사회책임경영 체계	79–84p
윤리강령 준수 및 윤리경영 활동 강화	21		

그룹 사회책임경영

신한금융그룹은 고객과 함께 성장하며
이해관계자와의 상생 발전을 추구해 나가고 있습니다.
고객과 지역사회에 대한 애정을 중심으로 작은 일에서부터 준비하고 실천하며,
임직원 각자의 전문성을 활용해 우리 사회 곳곳에 따뜻한 금융의
숨결을 불어 넣기 위해 노력하고 있습니다.

01
따뜻한 금융

따뜻한 금융의 시작
따뜻한 금융의 내실화
따뜻한 금융의 실천
신한이 나아가야 할 길

02
사회공헌

신한금융그룹 사회공헌
업의 특성을 활용한 사회공헌
공존(복지)
공감(문화)
공생(환경)

03
환경경영

지속가능한 환경경영
기후변화 대응
자원 및 에너지 절약
녹색금융 활성화

04
협력회사 상생경영

상생경영 기본원칙
상생경영 실천
상생경영 향후 추진 계획

01 따뜻한 금융

"금융의 힘으로 세상을 이롭게 합니다."

Principle

따뜻한 금융이란 고객가치를 생각하고 고객을 보호하며 고객의 성공을 돕는 상생의 관계를 의미합니다. 더 나아가 사회적 책임을 다하고 사회적 약자나 소외계층을 배려하는 사회공동체적 성장을 의미한다고 볼 수 있습니다. 고객관점에서 모든 일을 생각하고 실천한다면 장기적으로는 반드시 고객과 기업의 공유가치가 함께 증대될 것입니다.

Objective

신한금융그룹은 따뜻한 금융을 실질적으로 실천하기 위하여 제도 및 인프라를 개선하고 조직문화 차원의 확산 및 내재화와 더불어 이해관계자와의 소통을 강화함으로써 금융이라는 본업 안에서 따뜻한 금융을 구현하고 고객이 공감할 수 있는 따뜻한 금융을 만들어 나가고자 합니다.

Performance

3,282

소상공인 창업교육 (3,282명)

창업을 희망하는 서민들이 보다 편리한 교육을 받을 수 있도록 소상공인 창업 전문기관과 함께하는 전행적 사업을 추진하고 있습니다. 2012년 한 해 동안에는 총 3,282명의 소상공인이 창업교육을 이수하여 새로운 희망을 개척해 나갈 수 있도록 지원하였습니다.

342

장기거래고객 회생지원 (342억 원)

장기 여신거래 고객을 중심으로 재무 상태 악화 등 일시적 어려움을 겪고 있는 고객에게 우대금리를 지원하고 있습니다. 2012년 한 해 동안에는 총 4,275건, 342억 원에 달하는 이자 감면 등의 혜택을 제공하였습니다.

3,282

신한 새희망홀씨대출 (3,282억 원)

저소득 및 저신용층 고객의 금융 이용 혜택 확대를 위한 은행권 공동의 사회책임형 상품으로 2012년 한 해 동안 33,369건의 대출 상담을 통해 총 3,282억 원의 대출을 성사시켰습니다.

58,404

저소득층 수수료 우대 (58,404건)

기초생활보장수급자, 근로장려금수급자 등 금융 소외계층을 대상으로 2012년 한 해 동안 58,404건의 저소득층 수수료 우대를 진행하여 저소득 서민층의 금융거래를 지원하였습니다.

따뜻한 금융의 시작

사회가 요구하는 기업에 대한 가치기준이 변화하고 있습니다.

최근 우리 사회에서는 사회적 · 경제적 양극화가 심화되는 가운데 약자에 대한 배려 없이는 지속가능한 성장이 불가능하다는 인식이 커지고 있습니다. 또한 사회가 기업에 요구하는 가치도 변화하고 있습니다. 주주의 이익 극대화만을 추구하던 패러다임에서 벗어나 사회 구성원 모두의 문제를 함께 해결하고, 이해관계자의 요구를 적극적으로 수용해 나가야 한다는 의견이 폭넓게 확산되고 있는 것입니다. 신한금융그룹은 이러한 인식을 바탕으로 본업인 금융을 통해 고객, 그리고 사회와 따뜻한 유대감을 만들어 지속가능한 성장의 토대를 마련하기 위해 따뜻한 금융을 추진하게 되었습니다.

풍요롭고 따뜻한 사회를 꿈꿉니다.

1982년 신한금융그룹의 모태인 신한은행을 설립하면서 만들었던 행훈은 '새롭게, 알차게, 따뜻하게'였습니다. '새롭게'의 의미는 기존의 은행들과는 다른 방식으로 대한민국 금융업에 새로운 표준을 세워보자는 의미였으며, '알차게'는 내실있고 튼튼한 은행을 만들어 보자는 뜻이었습니다. 그리고 '따뜻하게'는 우리 사회를 보다 풍요롭고 따뜻하게 만드는 것에 기여하겠다는 의미였습니다.

신한금융그룹은 이러한 창업 초기의 정신을 계승하여 따뜻한 금융이라는 새로운 경영원칙을 제시하였습니다. 따뜻한 금융이란 고객을 상생의 동반자로 여기고 고객가치 창조와 고객보호를 위해 최선을 다하는 것입니다. 또한 사회적 약자를 배려하고, 시대적 요구에 맞는 사회적 책임을 다하겠다는 의미도 가지고 있습니다. 시대적 흐름에 편승한 일회성 활동이 아닌 신한금융그룹의 일상적인 업무 하나하나를 모두 고객과 사회를 이롭게 하는 활동으로 바꾸어 나감으로써 그 과정에서 고객의 신뢰를 얻고 또한 고객과 함께 성장해 나갈 수 있는 기반을 닦아 나가고자 합니다.

희망금융상담센터

따뜻한 금융의 내실화

공유가치창출을 통한 지속가능성장이라는 시대정신에 발맞추어 나갑니다

글로벌 금융위기 이후 세계 경제의 성장 속도는 크게 둔화되었습니다. 성장의 속도가 상대적으로 빨랐던 과거에는 기업이 성장에 초점을 두고 경영을 하더라도 그로 인해 발생하는 부작용을 성장과 발전이라는 의미로 희석시킬 수 있었습니다. 하지만 오늘날과 같이 성장이 둔화된 상황에서 과거와 같은 성장 우선의 전략을 고집한다면, 반대로 부작용만 더 커지게 될 수도 있습니다. 이러한 환경에서는 기업도 시대정신에 맞게 근본적인 변화를 시도해야 합니다. 성장과 수익에 최적화된 경영시스템과 기업문화를 바꾸어 보다 장기적인 지속가능성에 초점을 맞춰 나가는 것입니다. 공유가치 창출(CSV) 전략도 기업의 경제적 가치와 공동체의 사회적 가치를 함께 만족시킬 수 있는 영역을 확대해 나가야 한다는 점에서 본업을 통해 사회에 기여할 수 있는 방법을 찾는 따뜻한 금융과 본질적으로 같은 의미를 가지고 있습니다. 신한금융그룹은 지금까지의 성장과 성공을 이어나가며 '금융을 통해 세상을 이롭게 한다'는 창업 초기의 정신을 계승하고자 합니다. 국가와 사회의 동반성장을 추구하고 고객의 성공을 진심으로 기원하는 기업으로의 변화를 통해 효율성과 수익성을 유지해 나가면서도 우리 사회 곳곳에 따뜻함을 전하는 신한금융그룹을 만들어 나갈 것입니다.

2012 다우존스 지속가능경영 국제컨퍼런스 우수사례 발표

따뜻한 금융을 체계적으로 추진합니다.

신한금융그룹은 지주회사 및 각 계열사가 자체적으로 '따뜻한 금융 추진단'을 만들어 각 사별 실정에 맞는 추진과제를 선정하여 이행하고 있습니다. 또한 지주회사와 계열사의 임원들로 구성된 '따뜻한 금융 추진위원회'가 주기적으로 활동을 점검하고 평가하는 체계를 갖추고 있으며, 그룹의 주요 현안을 논의하는 그룹경영회의에 추진활동을 보고하고 있습니다.

따뜻한 금융에 대한 내부 공감대를 확산합니다.

직원들 간 소통을 통해 공감대를 형성하기 위해 그룹 내 커뮤니케이션 사이트(WAF)에 따뜻한 금융 코너를 신설하여 실천사례를 공유하고 직원들의 제안을 받고 있습니다. 이와 더불어 지주회사의 따뜻한 금융 추진단에서는 계열사 영업현장 방문을 통해 직원들의 이해도를 확인하고 장애요인을 청취하였으며, 계열사 CEO가 영업현장 직원들과 간극을 좁히고 따뜻한 금융 등의 경영철학을 공유하기 위한 자리를 마련하는 등 영업 일선과의 소통을 위한 노력을 병행하고 있습니다. 이와 더불어, 강한 성과주의가 체화되어 있는 임직원들에게 따뜻한 금융의 중요성을 각인시키기 위해 실질적으로 평가(CEO전략과제 등)에 반영함으로써 실행력을 높여가고 있습니다.

또한, 따뜻한 금융을 국내에만 한정하지 않고 그룹의 전략적 목표 시장인 아시아 지역에서 실천하기 위해 계열사 직원들에게 현지문화 체험 뿐만 아니라 해외 CSR 활동 기회를 부여한 '따뜻한 금융과 함께하는 신한 아시아퀘스트'를 실시하였습니다. 또한, 그룹내 현지법인과 연계하여 합동 봉사활동을 진행하고, 후원금을 전달하는 등의 의미 있는 시간을 갖기도 하였습니다.

따뜻한 금융의 실천

고객을 상생의 동반자로 여깁니다.

따뜻한 금융은 고객을 상생의 동반자로 여겨 고객가치를 창조하고 고객보호를 최우선으로 하며 일시적으로 어려움에 처한 고객들에게 실질적인 도움을 주는데서 그 의미를 찾을 수 있습니다. 신한금융그룹은 이처럼 고객을 생각하는 마음과 더불어 사회적 약자와 소외 받는 계층에게도 따뜻함이 전달될 수 있도록 하기 위한 다양한 활동을 추진하고 있습니다.

현장에서 실천되는 따뜻한 금융을 추진합니다.

신한은행은 따뜻한 금융이 공허한 구호에 그치지 않고 현장에서 실천되고 금융소비자보호의 관점에서 실질적으로 체감될 수 있도록 영업점 평가지표에 반영되는 소비자 보호지수를 도입하여 운용하고 있습니다. 소비자 보호지수는 상담, 판매, 관리 전반에서 고객중심적 사고를 확립하고 금융소비자 관점의 서비스 품질을 전략적으로 관리하기 위한 지표로, 측정결과는 매월 영업점 평가지표에 반영되고 있습니다.

신한카드는 사회적 공유가치창출과 상생을 추구하고자 당사 홈페이지에서 운영 중인 쇼핑몰 입점업체를 늘려나갈 계획입니다. 이를 통해 중소기업의 판매채널 확장을 돕고 신한카드의 마케팅 자원을 활용하여 영세 가맹점이 효과적으로 마케팅활동을 전개하도록 지원하여 쇼핑몰에 입점한 중소기업의 매출이 증대될 수 있도록 함께 노력하고 있습니다.

신한금융투자는 고객수익률을 통하여 직원을 평가하는 '고객 수익률 평가체계'를 구축하고 있습니다. 고객의 수익률이 높아질수록 더 높은 평가와 포상을 받을 수 있도록 함으로써 임직원 스스로가 더욱더 동기부여를 받게 되며 결과적으로 고객의 성공을 이끌어 낼 수 있도록 하였습니다. 2012년에는 매월 오프라인 관리계좌에 대한 수익률 및 수익금액을 산정하여 포상하였습니다. 신한금융투자는 이와 더불어 고객의 영업사원 만족도 제고를 위한 톡톡데이 프로세스를 시행 중에 있습니다. 톡톡데이는 증시 종가를 기준으로 전일 대비 2%(2일 합계 3%)이상 하락 시 고객에게 연락을 하는 고객보호를 위한 예방 프로세스입니다.

신한생명은 보험설계사들에게 고객의 중요성을 환기시키고, 고객들에게 회사의 신뢰도를 제고하기 위한 '따뜻한 행복서비스'를 핵심사업으로 추진하고 있습니다. 고객들에게 가입한 보험상품에 대한 보장내용을 재안내하고 보험사고 발생유무 확인 및 고객정보 최신화 등을 통해 생활 속에서 따뜻한 보험을 실천하는 계기로 활용해 나가고자 합니다. 한편 신한생명은 '따뜻한 금융'의 전사적 실천 분위기 확산을 위해 매월 보험설계사 부문과 직원 부문으로 우수 실천사례를 발굴하여 시상하고 해당 사례를 동영상으로 제작하여 공유하고 있습니다.

따뜻한 금융 우선추진 과제

이미 판매한 상품/서비스 일체 점검	본점	• 상품, 서비스, 판매 프로세스 등 고객에게 제공하는 제반 사항에 대해 고객 관점에서 고객의 가치와 이익에 어긋나는지 여부를 일체 점검합니다.
	영업점	• 고객에게 이미 판매한 상품이 고객가치에 어긋나는지 여부를 점검하고, 위배된 사례를 조정합니다.
고객평가단제 도입		• 신규 상품 및 서비스 도입 시, 해당 상품과 서비스에 관련성이 높은 고객층으로 구성된 고객평가단의 의견을 수렴하고 반영하는 프로세스를 적용하고 있습니다.
고객 관점의 리스크 리뷰제 도입		• 신규 상품 및 서비스 도입 시, 시장/신용/운영 리스크 등 기존의 리스크 요인 이외에, 고객 관점의 리스크(위험요소 등)에 대한 리뷰 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 금융에 대한 이해도 및 실천노력 정도에 대한 내부 진단을 시행합니다. (반기 1회) • 신한금융그룹 및 주요 계열사에 대한 브랜드 가치 평가 시, 고객의 따뜻한 금융 만족도를 동시에 평가합니다. (연 1회)

따뜻한 금융이 생활 속으로 다가섭니다.

신한은행은 새롭게 시작하는 소상공인 창업지원 대출의 까다로운 절차를 쉽게 그림으로 만들고 직접 고객에게 찾아가는 등 은행의 문턱이 높다고 느끼는 서민들에게 최대한 편안하게 다가가고자 노력하였습니다. 특히, 신용보증재단 주관으로 의무적으로 받아야 하는 창업 교육을 신한은행 본점에 초청하여 실시함으로써 서민들이 편리하게 이용할 수 있게 하였고 이렇게 고객입장에서 생각한 작은 노력들은 소상공인 창업 전문기관과 함께 하는 전사적 사업으로 발전하여 지금까지 3,282명이 소상공인 창업교육을 이수하였으며, 약 1,000여 명 넘는 소상공인들이 신한은행에서 대출을 받았습니다.

신한카드는 일시적인 어려움에 처한 저소득 고객을 대상으로 금융혜택을 지원하고자 장기 입회 저소득 회원이 병원비로 큰 금액을 할부 사용한 경우 할부이자를 면제하는 '병원비 무이자 할부지원제도'를 마련하였으며 수해 등 재난으로 피해를 입은 회원의 재해피해 정상화를 돕기 위한 금융지원 등 다양한 제도를 실행하고 있습니다.

신한금융투자는 지역사회를 기반으로 하는 지식 나눔활동인 신한금융아카데미를 통해 대학생들에게 주식, 채권 그리고 글로벌 환경 등에 대한 전문지식 뿐만 아니라, 취업을 위한 준비 및 면접요령 등을 조언해오고 있습니다. 2012년 한해 동안 총 891명의 수료생을 배출한 신한금융아카데미는 이제 직원들과 학생들이 함께 독거노인 목욕봉사, 소년 소녀 가장 무료 과외봉사 등의 다양한 활동을 자발적으로 진행하는 단계로 발전해 나가고 있습니다.

신한생명은 상품의 최초 판매과정에서부터 계약관리에 이르기까지 전과정에서의 '무결점 영업'을 추진하고 있습니다. '품질경영지수제도'를 도입하여 불완전 판매율, 대외 민원평가 결과 등을 점수화해 매월 점검과 피드백을 실시하는 등 완전판매를 통해 고객이 진정으로 필요한 상품을 선택할 수 있도록 하고 있습니다.

사회적 약자를 배려합니다.

신한은행은 사회적 약자를 배려하는 대표적인 활동으로 '가계부채 힐링 프로그램'을 운영하고 있습니다. 소득이 급감하거나 실직 또는 부동산 가격 하락 등의 경제적 환경변화에 의해 정상적인 여신거래가 어려운 개인이 스스로 자립할 수 있도록 상환능력에 맞춰 상환 일정을 조정하여 주고 있습니다. 힐링 프로그램은 신용대출 고객을 대상으로 하는 개인신용 힐링 프로그램과 주택담보대출 고객을 대상으로 하는 주택 힐링 프로그램으로 구성되어 있으며, 다양한 프로그램을 통해 고객이 재기할 수 있는 기회를 가질 수 있도록 지원하고 있습니다.

신한카드는 장애 등의 불편을 가진 고객을 배려하기 위해 맞춤형 상품 및 서비스 프로세스를 구축하여 운영하고 있습니다. 청각장애인을 대상으로 국내 카드사 중 유일하게 수화상담 서비스 및 홈페이지를 통한 채팅상담 서비스를 지원하고 있으며, 시각장애인을 위한 점자카드를 세계 최초로 개발하여 출시하였습니다.

신한금융투자는 시각장애인이 증권거래를 진행하고자 할 때 수수료가 저렴한 온라인 증권거래 시스템인 HTS가 제한되어 음성안내 ARS나 창구를 통한 거래를 이용한다는 점에 착안하여 증권매매 시 브로커리지 수수료를 50%로 적용하는 수수료 우대정책을 시행하고 있습니다. 이 밖에도 우량 중소기업 및 신성장 동력기업 지원 등 상생 · 동반성장을 위한 금융서비스를 제공하고 중고등학교 학생들을 대상으로 따뜻한 금융 캠프를 진행하여 재능기부활동을 통해 따뜻한 금융을 실천해 나가고 있습니다.

신한생명은 사회적 배려자인 저소득층, 장애인 가족, 다자녀 고객을 대상으로 '보험료 할인 혜택'을 제공하고 있으며, 불의의 재난피해를 입거나 타의에 의해 실업 또는 폐업을 하게 된 고객으로 하여금 대출원리금 상환과 보험료 납입을 유예해주는 제도를 시행하고 있습니다. 한편 2011년부터 어린이보험에 납부된 월초보험료의 1%와 회사 기부금을 합한 3억 원을 소아암 환자에게 기부하였습니다. 그리고 이 중 10%인 3천만 원을 저소득층 고객 자녀의 치료비로 지원하는 등 대내외적으로도 의미있는 따뜻한 보험 사업을 시행해 나가고 있습니다.

장애인 웹 접근성 및 편의성 제고 위한 그룹사 홈페이지 개편

신한이 나아가야 할 길

신한금융그룹은 2012년 '금융의 힘으로 세상을 이롭게 한다'는 미션을 정립하였습니다. 이를 통해 따뜻한 금융의 의미를 그룹의 가치경영체계에 포함시킨 것입니다.

신한금융그룹은 오랫동안 성장과 수익 중심의 경영을 해 왔으며 그것이 조직의 시스템과 문화 속에 깊게 뿌리 내리고 있습니다. 성장과 수익을 중심으로 하는 경영 시스템으로는 KPI를 기반으로 한 평가체계를 들 수 있습니다.

고객과 사회로부터의 신뢰는 금융회사에 있어 그 무엇보다 소중한 자산입니다. 신한금융그룹은 성장과 수익만을 추구하는 경영이 아니라, 사회적 신뢰를 중심으로 고객의 마음을 얻는 '득심(得心) 경영'을 통해 성장과 기여의 양대축을 조화롭게 연결하고자 합니다. 무엇보다 고객을 먼저 생각하고 고객의 이익이 회사의 성장과 함께하는 것임을 계열사 모든 임직원과 함께 공감하며, 과학적인 성과평가 시스템을 구축하여 단순 수익률뿐만이 아닌 고객가치 성장을 평가에 반영하고 있습니다.

이러한 의미에서 따뜻한 금융을 기업문화에 접목시키는데 최선의 노력을 다해 나갈 것입니다. 그룹 차원의 평가체계뿐만 아니라, 각 계열사와 사업부, 영업 현장에 이르기까지 기존의 KPI에 기반한 평가체계도 다시 살펴볼 계획입니다. 오랫동안 조직 내에 뿌리내려 온 시스템과 사고방식을 바꾸는 데는 많은 시간이 필요할 것입니다. 하지만 이것이 신한금융그룹이 반드시 가야 할 길이라고 믿고, 꾸준하게 한 걸음씩 나아갈 것입니다.

* KPI (Key Performance Index) : 핵심성과지표

CASE STUDY

고객의 입장에서 생각한 작은 노력이 희망으로 돌아옵니다.

대출 상담을 하다보면 종종 형편이 어려운 고객을 만나는 경우가 있습니다. 이때마다 '신한 새희망홀씨대출'이라는 서민금융 전용상품을 권하지만 조건이 맞지 않아 대출을 받지 못하는 고객이 적지 않습니다. 강내길 차장은 대출이 어려운 고객을 어떻게 하면 도울수 있을까를 고민하던 중 고객의 상황에 맞춰 신한은행뿐만 아니라 다양한 금융회사의 상품을 소개하기로 하였습니다. 그래서 모든 서민금융 상품의 종류와 대상 조건을 조사하고 고객이 처한 상황에 따라 가장 적합한 대출 상품을 소개할 수 있도록 순서도를 만들었습니다. 이를 통해 신한은행의 상품이 아니더라도 고객이 적합한 혜택을 받을 수 있도록 안내해드렸습니다. 이는 고객입장에서 생각하고 고객이 성공할 수 있는 기회를 마련하여 이를 지원하는 것 또한 신한이 의미하는 따뜻한 금융의 실천 자세입니다.

주요 계열사 별 2013년 따뜻한 금융 추진 계획

신한은행	1. 현장중심의 따뜻한 금융 활성화 – 따뜻한 금융의 현장 실천을 위한 따뜻한 금융賞신설, 따뜻한 금융 평가지표 발굴 및 운용, 영업점 소비자보호 책임자 신설 등을 통한 소비자보호문화 확산 2. 서민/중소 지원 중점 추진 – 기업성공프로그램(CSP) 활성화, 새희망홀씨 · 미소금융 상품 등에 대한 지원 활성화, 소상공인진흥원 제휴 확대를 통한 소상공인 창업교육 지원 활성화
신한카드	1. 따뜻한 금융의 개념 및 추진 범위를 명확화하여 신한카드만의 테마 정립 및 실행 2. 따뜻한 금융 추진체계 보완 및 강화를 통한 따뜻한 금융 실행 본격화
신한금융투자	1. 고객수익률 제고 및 자산관리를 통한 고객과의 동반성장 확대 2. 고객 관점의 제도, 프로세스 정비 및 조직문화 내재화 3. 따뜻한 금융을 상징하는 대표상품, 서비스 개발 및 확산 4. 사회적 약자에 대한 배려와 사회적 책임 실천
신한생명	1. 현장 실천 강화를 위한 제도 및 인프라 개선 – 따뜻한 보험 시상제도 정립, 내재화 평가 제도 운영 2. 우수 실천사례 발굴 및 전파 프로세스 확립 3. 현장소통 강화 – 경영진 현장소통 강화 및 장애인 전용 상품 및 서비스 개발

02 사회공헌

"함께 누리고, 함께 성장하고, 함께 지켜 나갑니다."

Principle

신한금융그룹은 그룹 전 계열사가 함께 지역사회와 함께 성장해 나가기 위한 활동에 참여해 나가고 있습니다. 사회적 약자와 취약계층 지원을 위한 '공존(共存)', 전통적 가치와 문화 보존을 위한 '공감(共感)', 환경의 소중함에 대한 각성을 위한 '공생(共生)' 등 세 가지 테마로 계열사 임직원뿐만 아니라 고객, 협력회사가 참여하는 다양한 프로그램을 기획하여 사회적 책임을 다하는 글로벌 금융 리더로 거듭나고자 지속적인 노력을 다하고 있습니다.

Objective

신한금융그룹은 고객과 주주 그리고 지역사회가 요구하는 기업의 사회적 책임과 역할을 다하고 지역사회와 함께 성장함으로써 건강한 사회 만들기에 기여하는 기업이 되도록 끊임없이 노력할 것입니다.

Performance

451

금융소외계층의 자활과 자립지원 (451억 원)

신한미소금융재단은 금융권 최대 규모인 2012년 말까지 2,805건, 약 451억 원의 미소금융을 지원하는 등 서민들의 금융 접근성을 제고하기 위해 노력해 오고 있습니다.

1,313

사회공헌 투자금액 (1,313억 원)

신한금융그룹은 지역사회와 시민들에게 실질적인 도움을 주고 사회에 대한 기여도를 더욱 높여나가기 위해 2012년 총 1,313억 원을 투자하여 다양한 사회공헌 활동을 전개하였습니다.

65,619

직원 자원봉사 참여 (65,619명)

신한금융그룹 봉사단을 중심으로 직원들은 자발적으로 자원봉사에 참여하고 있습니다. 2012년 자원봉사 참여인원은 총 65,619명, 자원봉사활동 총 시간은 209,552시간입니다.

21,352

금융경제교육 실시 (21,352명)

신한금융그룹은 금융의 본업을 통해 사회에 기여할 수 있는 금융경제교육 프로그램을 운영하여 금융경제 지식을 필요로 하는 21,352명에게 차별화된 금융교육을 제공하였습니다.

신한금융그룹 사회공헌

신한금융그룹은 '금융의 힘으로 세상을 이롭게 한다'는 기업 미션 하에 지속가능한 성장을 추구해 오고 있습니다. 기업시민으로서 사회적 책임을 다하기 위해 공존(복지), 공감(문화), 공생(환경)의 사회책임경영을 위한 3가지 중점추진 분야를 선정하여 차별화된 사회공헌 활동을 펼쳐 나가고 있습니다.

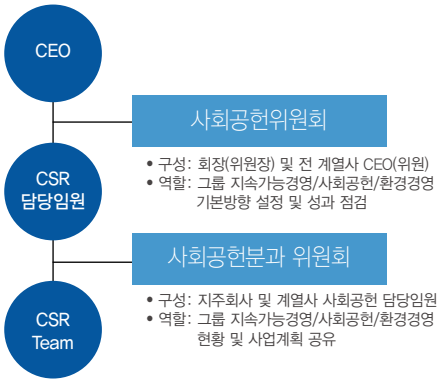
사회공헌 기본철학

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 추진체계

그룹 차원의 효율적인 사회공헌활동 추진을 위한 그룹 내 사회공헌 관련 최고 의사결정기구로서 전 계열사 CEO가 참여하는 사회공헌위원회를 운영하고 있습니다. 사회공헌위원회는 사회책임경영, 사회공헌, 환경경영을 포함한 전사적 사회책임경영의 계획과 기본방향을 결정하고 추진 성과를 점검합니다. 또한, 그룹 경영전략 회의인 '신한경영포럼' 내 사회공헌분과를 계열사 CSR 담당 임원 배석하에 운영함으로써 체계적인 의사결정 구조를 갖추고 있습니다. 뿐만 아니라 사회책임경영활동을 계열사 경영평가에 반영하여 사회공헌 실천 문화가 뿌리 깊이 정착되어 나갈 수 있는 기반을 마련하였습니다.

사회책임경영 추진체계



신한금융그룹 〈사회공헌위원회〉

업의 특성을 활용한 사회공헌

신한의 이름으로 금융지식을 나눕니다

신한금융그룹은 금융의 본업을 통해 사회에 기여할 수 있는 '금융경제교육'을 그룹의 대표 사회공헌프로그램으로 실시하고 있습니다. 금융경제 지식을 필요로 하는 사람들에게 금융회사가 가진 경험과 노하우를 나눠줌으로써 사회 발전에 기여하고, 장기적으로 고객과 사회의 신뢰를 확보해 그룹의 사업기반을 더욱 강화해 나가며 더 나아가 국가의 미래 금융경쟁력 강화를 위한 토대를 구축해 나가고자 합니다.

신한금융그룹은 금융경제교육의 추진 방향을 '미래세대인 초.중.고 청소년 및 은퇴한 노년층을 대상으로 차별화된 체험식 교육을 실시하고 그룹 및 지역 내 시설과 인력을 활용한 교육'으로 설정하였습니다. 2012년 3월 신한금융지주회사와 신한은행 · 신한카드 · 신한금융투자 · 신한생명이 참여하는 TFT를 구성하여 금융경제교육 프로그램을 개발하고 강사 선발 및 양성을 통해 프로그램별 파일럿 교육을 실시하였으며, 6월에는 강사 발대식을 통해 대 · 내외적으로 당 그룹의 금융경제교육 시작을 선포하고 7월부터 본격적인 교육을 시작하였습니다.

신한은행 〈신한어린이금융체험교실〉

차별화된 금융교육 프로그램을 진행합니다.

신한은행은 국내 최초로 은행 영업점을 개방해 어린이들에게 체험식 교육인 '신한어린이금융체험교실'을 진행하고 있습니다. 이 교육을 위해 주말에 은행 영업점을 개방, 체험 활동을 펼침으로써 자칫 어렵다고 생각할 수 있는 금융경제 지식을 보다 쉽게 이해할 수 있도록 하고 있습니다. 아이들은 은행 영업점에서 실제 입출금, 적금, 환전 등의 은행 업무와 신용카드 이용, 주식 매매, 보험 가입 등 다양한 금융경제활동 체험을 하게 되어 교육 효과성과 몰입도를 높이고 있습니다. 이 과정에서 매회 30여 명의 직원이 강사와 자원봉사자로 참여하여 진정성 있는 교육활동을 펼치고 있으며, 전용 사이트(www.beautifulshinhan.com)를 구축해 교육 신청 등 편의성을 강화하는 한편, 교육 수요 증대에 따라 교육장소 및 지역 확대, 강사 증원 등의 교육 인프라를 확대해 나가고 있습니다.

신한카드는 지역 아동센터의 열악한 도서 환경과 학습 공간을 개선하기 위해 전국 300여 곳에 아름人도서관을 건립, 교육기반 사업을 전개해오고 있으며, 추가로 지역 아동센터 초등학생을 대상으로 아름人금융교실을 실시해 금융에 대한 올바른 이해와 더 나은 미래에 대한 희망을 심는 데 주력하고 있습니다.

신한금융투자는 중 · 고등학교 청소년을 대상으로 따뜻한 금융캠프를 실시해 적극적인 호응을 이끌어내고 있습니다. 캠프에 참여한 청소년은 도전골든벨과 보드게임 형식을 활용한 경제교육을 받고 트레이딩 센터 등 신한금융투자의 주요 부서를 견학합니다. 따뜻한 금융캠프는 신한금융투자와 서울시 남부교육지원청이 2012년 4월에 맺은 MOU에 따라 정기적으로 진행됩니다.

신한생명은 노년층을 대상으로 해피실버 금융교실을 진행하고 있습니다. 이는 60대 이상 은퇴 노년층을 대상으로 전국 240여 개의 노인종합복지관을 찾아가 교육을 실시하는 것으로, 보이스피싱과 안전한 금융거래, 부동산, 상속 및 증여 등 은퇴 노년층의 실생활에 꼭 필요한 내용으로 교육을

신한카드 〈아름인 금융교실〉

신한금융투자 〈따뜻한 금융 캠프〉

공존(복지)

진행함으로써 인생 100세 시대에 노년층을 대상으로 한 모범적인 프로그램으로 정착하고 있습니다. 더불어 역량을 갖춘 퇴직 직원을 강사로 양성하여 오랜 경험과 노하우를 활용할 뿐 아니라 퇴직 직원에게 사회를 위해 봉사할 기회를 제공하고 있습니다.

신한금융그룹은 주요 4개 계열사 프로그램뿐만 아니라 청소년 금융교육 네트워크 프로그램, 새터민 금융교육 등을 통해 2012년 한 해 동안 총 21,352명의 교육 이수자를 탄생시켰습니다. 또한, 200명 이상의 직원과 퇴직지점장이 강사와 자문위원으로 재능기부에 참여하였고, 특히 신한어린이금융체험교실은 200명 이상의 직원이 자원봉사자로 활동했습니다.

향후 계획

향후에는 업의 특성을 활용한 진정성 있는 프로그램으로 자리 잡아가고 있는 금융경제교육을 그룹의 대표적 사회공헌활동으로 확고히 정착할 수 있도록 신한은행, 신한카드, 신한금융투자, 신한생명 4개 계열사 이외 기타 계열사에서도 각 사별 장점을 살린 차별화된 금융경제교육 프로그램을 개발하고 실행해 나갈 계획입니다. 신한은행은 교육인원을 2012년 대비 3배 이상 확대하며, 수도권 및 부산 등 지역에서 방학 중 특강을 실시하여 점진적으로 지역을 확대할 계획입니다. 신한카드는 2012년 10개 지역아동 센터에서 30개 지역아동 센터로 교육을 확대하고 교육 몰입도 제고를 위한 게임 캐릭터를 활용한 교재 개발 등 프로그램을 지속적으로 업그레이드하고 있습니다. 신한금융투자는 교육 프로그램 규모를 2012년 대비 3배 이상 확대 실시하고 강사 20명을 증원하였으며, 신한생명은 해피실버 금융교실을 은퇴를 준비하는 4~50대까지 교육 대상으로까지 확대해 나갈 계획입니다. 이외에도 신한데이타시스템은 두드림정보화교실을 총 24회, 신한신용정보도 시니어 행복센터에서 월 2회 총 400명을 교육할 계획입니다.

신한생명 〈신한 해피실버 금융교실〉

금융소외계층 자활을 지원합니다. (신한미소금융재단)

금융소외계층의 자활과 자립 지원을 위해 2009년 12월 설립된 신한미소금융재단은 금융권 최대 규모인 700억 원의 사업재원과 전국 9개 지부망을 기반으로 2012년 말까지 2,805건, 약 451억 원의 미소금융을 지원하는 등 서민들의 금융 접근성을 제고하기 위해 노력하고 있습니다. 다자녀 가정 자립지원자금대출(2010년), 화물운송사업자 자립지원자금대출(2011년)에 이어 장애인의 자립과 자활지원을 위한 장애인 자립지원자금대출(2012년)을 출시하였으며 미소금융의 지원이 필요한 다양한 직능단체 등과 연계하여 특화된 신상품 개발활동을 지속적으로 전개해 오고 있습니다. 특히, 연간 120여 회의 전통시장 상주 상담, 각종 직능단체를 통한 찾아가는 미소설명회와 이동상담소를 개최하는 등 현장 속에서 지원대상을 발굴하기 위해 최선의 노력을 다하고 있습니다.

서민금융상품 및 서비스로 서민을 위한 '금융힐링'을 시작합니다.

신한은행은 금융소외계층의 제도권 금융이용 혜택을 확대하고자 2012년 한해 금융권 최대 금액인 3,282억 원의 새희망홀씨대출을 지원하였을 뿐 아니라, '신한 새희망홀씨대출' 이용이 어려운 서민을 위해 신한은행 자체 중금리대 상품인 '신한 새희망드림대출'을 출시하여 보다 폭넓은 금융혜택을 제공하였습니다. 또한, 과다채무로 어려움을 겪는 고객을 지원하고자 대출금리 인하, 이자유예, 분할상환 전환 등을 통해 고객이 스스로 부채를 정상화하도록 지원하는 SHB 가계부채 힐링 프로그램을 시행하여 금융기관의 자율적 프리워크아웃 제도의 모범사례를 구축하였습니다. 한편 금융권 최초로 가장 많은 서민금융거점 점포(3개점)와 서민금융 전담창구(20개)를 개설하여 보다 편리한 금융상담이 이뤄지도록 하였으며, 새희망홀씨대출 고객이 불의의 사고를 당한 경우(상해, 사망) 채무를 면제해 주는 신한 새희망Care 서비스 및 자율적 신용관리를 지원하는 종합 신용관리서비스 등 다양하고 차별화된 서비스를 제공하고 있습니다.

신한은행 〈서민금융상담 행사〉

서민과 중소기업의 회생에 함께합니다. (수수료 면제 · 기업성공프로그램)

신한은행은 따뜻한 금융의 세부 실천과제 중 하나로 2011년 9월부터 사회적 약자와 소외계층을 대상으로 각종 수수료 면제 혜택을 제공하고 있습니다. 기초생활수급자, 차상위계층과 새희망홀씨대출 보유자 중 한부모 가정, 다자녀 · 다문화 가정, 만 60세 이상 부모 부양자에 대해 수수료 면제 혜택을 제공하고 있으며, 2012년부터는 국가유공상이자 및 독립유공자 가족까지 확대하여 창구송금, CD/ATM, 인터넷/폰뱅킹 수수료를 면제하고 있습니다. 한편, 따뜻한 금융의 대표 과제 중 하나인 기업성공프로그램(CSP)은 일시적인 유동성 위기를 겪고 있지만 영업력이나 기술력이 양호한 기업을 선정하여 신규자금 지원, 대출상환 유예, 금리인하, 경영진단 컨설팅 경영정보 제공 등의 혜택을 지원하여 경영 정상화를 돕는 프로그램으로서, 본 프로그램을 통하여 2012년 한 해 동안 220개 기업을 대상으로 자활과 회생을 위한 2,850억 원의 금융지원과 부가서비스를 제공하였습니다.

중소기업 일자리 창출로 청년실업해소에 기여합니다. (JOB S.O.S II 프로젝트)

신한금융그룹은 중소기업에는 우수한 인재를, 청년 구직자에게는 취업을 통한 삶의 희망을 제공하고, 국가적으로는 청년실업 해소에 힘이 되고자 중소기업 일자리 창출 사업을 시행하고 있습니다. 2009년에는 임직원의 자발적인 급여반납으로 조성한 370억 원을 바탕으로 JOB-S.O.S(Sharing of Shinhan) 4U 프로젝트를 시행하여 총 3,000여 명의 중소기업 정규직 일자리와, 약 150여 명의 사회적기업 회계전문인력 일자리를 창출하였습니다. 이어서, 2010년부터는 564억 원의 재원을 기반으로 그룹 상생경영 프로그램인 JOB S.O.S Ⅱ 프로젝트를 주관하여 전용 금융상품인 JOB S.O.S 희망기업통장/희망적금을 개발하였고, 1,600여 개 중소기업이 채용한 신규직원을 대상으로 3년간 매월 30만 원을 지원하였습니다. 신한금융그룹은 본 사업을 통해 중소기업의 새로운 일자리 5,000개를 창출하는 성과를 거두었습니다. 또한, 중소기업 인력 채용의 연속성을 확보하는데 기여하고자 2012년부터 연간 10억 원을 투입하여 중소기업진흥공단이 선정한 우수 중소기업인 으뜸기업에 고졸, 전문대 및 대졸 미취업자 등 청년취업을 연계하고, 일정기간 고용을 유지한 기업에게 지원금을 지급하는 한편 취업자와 기업체 멘토에게 해외 우수기업 탐방기회를 제공하는 '으뜸기업-으뜸인재 매칭사업'을 추진하고 있습니다.

청소년의 꿈과 희망을 키워갑니다. (신한장학재단)

신한금융그룹은 생활여건이 어려우나 학업성적이 우수한 학생들을 지원하여 국가의 동량으로 육성하고자 지난 2006년 신한장학재단(http://www.shsf.or.kr)을 설립해 2012년까지 총 2,930명에게 109억 원의 장학금을 지급하였습니다. 현재 재단의 출연금은 7개 계열사에서 1천억 원에 이르며 이 재원을 바탕으로 일반 장학사업 외에 성적이 우수한 저소득층 대학생과 고등학생을 멘토, 멘티로 연결하여 장학금과 학습기회를 제공하는 멘토링 장학사업을 지원하고 있습니다. 또한 순직경찰관 유자녀 장학사업, 순직 소방관 유자녀 장학사업 등 다양한 분야의 사업을 실시하고 있습니다. 2012년에는 총 745명의 장학생에게 31억 8천만 원의 장학금을 지원하였으며, 향후에도 그룹의 따뜻한 금융을 실천하고, 기업의 사회적 책임을 다하기 위해 보다 많은 학생들에게 기회가 주어지도록 노력할 예정입니다.

이 밖에도 신한은행은 신한은행희망재단, 신한은행 충북장학회, 신한은행 강원장학회를 통하여 국내 소외계층을 위한 장학사업을 추진함과 동시에 중국, 카자흐스탄, 우즈베키스탄, 몽골, 캄보디아, 베트남, 인도 등에서의 해외 장학사업을 병행하고 있습니다. 또한 금융공학 전공 대학원생을 대상으로 '신한금융공학상'을 수여하는 학술지원사업을 진행하여 매년 500여 명을 대상으로 약 3억 원의 장학금을 지급하였습니다. 매년 도서벽지 어린이 초청행사와 청소년 환경자원봉사캠프를 통해 매년 약 300여 명의 어린이와 청소년이 건강한 심신을 유지하는데도 힘쓰고 있습니다.

신한은행 〈으뜸기업-으뜸인재 매칭사업〉

신한장학재단 〈장학증서 수여식〉

지역사회와 함께하는 봉사활동을 실천합니다.

지역사회에 따뜻함을 확산하고, 긍정적으로 소통하기 위해 신한금융그룹 임직원들은 자원봉사와 재능기부 활동을 진행하고 있습니다. 2012년 자원봉사 참여인원은 총 65,619명이며, 자원봉사활동 총 시간은 209,552시간입니다. 신한금융그룹은 2010년 4월 전 계열사 임직원을 단원으로 하는 신한금융그룹 봉사단을 창단해 전국을 중심으로 활발한 봉사활동을 전개하고 있습니다. 2008년부터 매년 4~5월에는 그룹 전 계열사가 참여하는 자원봉사대축제를 실시하여 지역사회와 시민들에게 실질적인 도움을 주기 위한 상생활동을 펼쳐 나갑니다. 대축제 기간 동안 사회적 약자와 취약계층 지원을 위한 '공존(共存)', 전통적 가치와 문화 보존을 위한 '공감(共感)', 환경의 소중함에 대한 각성을 위한 '공생(共生)' 등 세 가지 테마로 다양한 프로그램을 대대적으로 진행합니다. 한편 직원뿐만 아니라 고객, 협력회사가 참여하는 봉사활동 프로그램 또한 기획하여 추진해 나가고 있습니다. 협력회사 상생방안의 일환으로 신한금융지주회사와 신한은행은 협력회사가 함께 하는 봉사활동 프로그램을 진행하였습니다.

신한카드는 신한카드를 사용하는 고객들이 자발적으로 참여할 수 있는 고객봉사단을 운영하고 있으며, 대학생 해외봉사단을 구성하여 2011년부터 코피온(COPION)과 함께 베트남에서 도서관 구축 및 양국간 문화교류 프로그램 등 다양한 활동을 진행하였습니다. 또한 전국 주요 병원과 기부협약을 맺고, 소외계층 환아의 건강증진과 해외 의료 봉사활동에 힘쓰고 있습니다. 2013년에는 선도적이고 모범적인 기업시민으로서 지역사회와의 교류를 더욱 확대하고, 지역사회 문제 해결에 기여하고자 지역 밀착형 사회공헌활동을 더욱 강화해 나갈 예정입니다.

제주은행은 제주의 상부상조정신인 '수눌음 정신'을 이어받아 지역민을 위한 실질적이고 효율적인 봉사활동에 앞장서고자 지난 2003년 제주은행 봉사단을 창단하여 지역사회 이웃들과 함께 행복한 세상만들기에 앞장서고 있습니다.

신한금융그룹 〈자원봉사대축제〉

직원과 고객이 함께하는 기부문화를 만들어 갑니다.

직원들의 자발적인 모금 활동 또한 활발하게 전개되고 있습니다. 2012년 직원 기부금 총액은 26억 원으로 직원들은 급여 끝전 모으기와 모금 캠페인 활동을 통해 기부에 참여했으며 성금액으로 소외계층을 지원해 더욱 따뜻한 소통을 실천하였습니다.

신한은행은 2005년부터 사회공헌종합사이트인 '아름다운 은행' 내에 임직원 소액기부 시스템인 '사랑의 클릭'을 구축하여 임직원의 자발적인 기부문화 형성을 위해 노력하고 있습니다. 2010년부터는 고객 및 일반 대중의 참여를 위하여 연중 상시 기부 프로그램으로 개편하고, 해피빈 재단과 제휴하여 네티즌과 함께 지역사회에 따스한 손길을 전하고 있으며, 그 결과 2005년부터 현재까지 210여 개 기관 또는 수혜자에게 총 11억여 원을 지원하는 성과를 거두기도 하였습니다. 2012년 3월에는 노사합의를 통해 전 직원의 급여에서 매월 1만 원씩을 기부해 소외계층을 지원하는 '신한가족 만나기(만원나눔기부)' 프로젝트를 시행하고, 온라인을 통한 네티즌들의 참여도 함께 유도함으로써 기부문화의 저변확대에 기여하고 있습니다. 한편 페이스북을 통해 매주 운영하고 있는 '아름다운 나눔동행'은 네티즌의 기부에 대한 공감을 형성하고 손쉽게 기부에 참여할 수 있는 채널로 자리매김하고 있습니다. 이와 더불어 정부와의 협력을 통한 저소득층 지원을 위해 보건복지부가 시행하는 '디딤씨앗통장(CDA)'의 계좌운영사업 주체로 참여한 바 있는 신한은행은, 공익형 기부상품인 'CDA 정기예금'을 출시하고 고객 가입금액의 0.2%를 은행 부담으로 출연해 저소득층 아동들을 후원하였으며, 임직원 7,000여 명이 자발적으로 매월 정기 후원을 진행하여 2013년 현재까지 약 40여억 원 기부하였습니다.

신한카드는 고객들이 함께 참여하는 소액 다수의 기부문화 정착을 위해 2005년부터 국내 금융권 최초의 기부전용카드인 '아름다운 카드'와 역시 국내 금융권 최초의 기부전용 사이트인 '아름인(arumin.shinhancard.com)'을 통해 2012년 말까지 약 42억 원의 기부금을 모금하였으며, 이는 금융권 기부문화 확산의 모범 사례로 손꼽히고 있습니다. 또한 임직원 모금프로그램인 사랑의 계좌(1계좌당 1만 원 급여에서 자동기부), 급여 우수리 기부를 통해 희귀 · 난치병환아 치료비를 지원하고 있습니다.

신한생명은 페이스북과 연계하여 '따뜻한 행복나눔' 이벤트를 진행하였습니다. 조손가정 등 저소득층 어린이 긴급 생계비 지원을 위해 마련된 이 행사는 신한생명 페이스북에서 후원참여를 클릭하면 1천 원이 적립되며 2012년 말 현재 총 1천만 원의 후원금이 모금되었습니다. 또한 신한생명은 월드비전과 연계하여 지구촌 각국에 본인과 닮은 아이들을 정기적으로 후원할 수 있는 My Kids 캠페인을 실시합니다. 스마트폰 App을 통해 본인과 닮은꼴 아이들을 매칭하여 정기후원을 성사해주는 My Kids 캠페인으로 1,500만 원의 정기후원금이 모집되었고 세계 각국의 400명의 사랑이 필요한 아이들에게 지속적으로 후원되고 있습니다.

공감(문화)

지역사회 문화예술 전파에 앞장섭니다.

신한은행은 '과거'의 가치를 중히 여겨 문화재사랑캠페인, 한문화재 한지킴이 활동, 무형문화재 전통문화체험, 궁궐지킴이 등의 사업을 통해 전통문화를 보존하고 널리 알리는 활동을 지속적으로 실시해오고 있습니다. 1997년 국내 최초 금융사 전문 박물관인 한국금융사박물관을 설립하여 총 6,400여 점의 유물과 금융자료를 바탕으로 상설전시 및 특별전시를 개최하고, 다양한 교육프로그램을 운영하고 있습니다. 광화문과 역삼에 각각 위치하고 있는 신한갤러리 광화문과 신한갤러리 역삼에서는 젊고 유망한 작가들의 예술활동을 지원하기 위한 공모전과 특별 기획전시를 개최하고 상시 무료로 개방하는 한편 미술 체험 프로그램을 진행하여 지역사회의 문화예술 전파에도 앞장서고 있습니다.

신한은행 〈신한가족 만나기 – 문화재 가꾸기 봉사활동〉

클래식 유망주를 발굴하고 성장을 지원합니다.

2008년부터는 금융권 최초로 음악 영재를 발굴하는 '신한음악상'을 제정하여 순수 국내파 클래식 유망주를 발굴하고 지원하고 있습니다. 신한음악상은 2008년 클래식 유망주 발굴 및 클래식 발전을 위해 금융권에서 최초로 제정한 신개념의 기업 메세나 활동입니다. 제2회 신한음악상에서부터는 19세 이하의 순수 국내파 클래식 영재 발굴이라는 컨셉으로 바이올린, 피아노, 첼로, 성악 총 4개 부문으로 평가가 진행되며, 각 부문별 수상자에게 16백만 원의 장학금과 해외 유명 음악학교 단기연수 특전을 제공하는 등 차별화된 혜택으로 큰 주목을 받고 있습니다. 2012년에도 제4회 신한음악상을 성공적으로 개최하여 주요 관계자들로부터 점차 우리나라를 대표하는 클래식 등용문으로 자리잡아가고 있다는 평을 받는 등 신한음악상은 국내 음악계를 세계적인 수준으로 끌어올리는데 중추적인 역할을 할 것으로 기대하고 있습니다. 이와 더불어 대관령 국제음악제를 비롯한 다양한 음악회, 연주회, 뮤지컬, 오페라, 백일장, 사생대회, 창작동요제 등 각종 문화행사를 지속적으로 지원해 나가고 있습니다.

어린 아동에게 안전하고 쾌적한 독서환경을 마련합니다.

신한카드는 최근 사회적으로 큰 이슈가 되고 있는 교육격차 해소 및 미래세대 육성을 위한 노력의 일환으로 대표 사회공헌 프로그램인 아름인도서관 지원 사업을 2010년부터 지속적으로 전개해오고 있습니다. 아름인도서관은 상대적으로 교육의 기회가 부족한 아동들에게 미래의 밑거름이 되는 양질의 도서를 제공하고 전인적 자아성장을 돕는 것을 목적으로 서울 관악구 미성동의 참 좋은 지역 아동센터에서 2010년 12월 첫 번째 도서관 개관식을 가진 이후 지난 2010년부터 2012년까지 전국 16개 시도 231곳에, 총 291곳의 아름인도서관을 건립하였습니다. 아름인도서관을 통해 읽을거리가 부족한 아이들에게 더 많은 도서와 교육의 기회를 제공하고 있으며, 센터 내 친환경 학습공간 개선 또한, 아이들이 보다 안전하고 쾌적한 공간에서 독서하고 생활할 수 있도록 돕고 있습니다. 또한, 2012년부터는 대학생 북멘토를 도입하여 아름인도서관의 인프라를 바탕으로 올바른 독서습관 및 도서에 대한 관심을 높여주는 독서지도 프로그램을 실시함으로써 도서관이라는 하드웨어와 독서지도라는 소프트웨어를 결합한 한층 업그레이드된 사회공헌 프로그램을 진행하였습니다.

신한카드 〈아름인 도서관 어린이 독서캠프〉

신라문화 체험에 초대합니다.

신한생명은 경상북도 경주에 소재한 사단법인 신라문화원의 국내외 관광객들이 더욱 알찬 경주 문화체험을 할 수 있도록 국보로 보는 신라연표 및 신라문화체험장 리플렛 제작비를 후원하였습니다. 신라문화원은 취약계층의 일자리 창출을 위해 고용노동부 사회적기업으로 지정된 신라문화체험장과 경주고택 2곳을 운영해 오고 있습니다.

제주육상 우수 꿈나무를 발굴하고 지원합니다.

제주은행은 제주육상 우수꿈나무 선수 등의 지원 및 서포터즈 활동에 적극 참여하고 있습니다. 우수 선수 육성을 위해 매년 3,000만 원을 지원하고 있으며, 전국체육대회, 장애인 전국체육대회, 전국소년체육대회 등 각종 대내외 체육대회에 참가하는 제주선수들을 위해 별도의 격려금을 후원하고 있습니다. 제주은행은 앞으로도 제주도 육상 우수꿈나무 선수들이 제주도를 빛낼 수 있는 선수로 성장할 수 있도록 지속적인 지원을 펼칠 계획입니다.

공생(환경)

환경보존을 위해 다양한 활동을 전개합니다.

신한은행은 1994년부터 매년 전국환경사진공모전을 개최하여 예술을 통해 환경의식을 고취하고 있습니다. 또한, 도심의 자투리 땅을 활용한 '한평공원' 조성사업을 통해 수도권을 중심으로 약 35개 곳에 지역사회와 소통하는 환경개선사업을 전개하였으며, 복지시설 내 태양광 발전시설 및 옥상정원 조성사업 추진과 복지시설 숲 조성사업을 통해 전국 소외계층을 대상으로 녹색복지를 전파하고 있습니다.

신한은행 〈전국환경사진 공모전〉

시민과 함께 남산의 자연환경을 지켜 나갑니다.

신한카드는 민족의 정기가 서려 있는 남산 가꾸기에 임직원들의 적극적인 참여를 유도하고 있습니다. 2011년부터 시작한 남산 가꾸기는 매월 2,4째 주 토요일에 남산야외식물원을 방문하여 낙엽 줍기, 퇴비 주기, 눈 치우기 등 아름다운 남산을 가꾸고 시민들이 즐겨 찾을 수 있는 공간으로 만드는 데 힘쓰고 있으며, 특히 임직원과 가족이 함께 봉사활동에 참여하여 남산에 대한 의미를 새로이 인식하고 남산을 아끼고 가꾸는 데 온 힘을 쓰고 있습니다. 최근에는 남산의 위해식물 제거를 위해 위해식물이 집중적으로 자라는 시기에 맞추어 많은 임직원과 가족이 참여하는 남산 순종식물보호 활동을 지속 전개하고 있습니다.

신한카드 〈남산 가꾸기〉

세계의 환경수도 '청정제주'를 지켜나가겠습니다.

제주은행은 세계의 환경수도 청정제주를 만들기 위하여 다양한 환경정화활동을 전개하고 있습니다. 순수 자연사랑운동으로 자리매김한 '제은푸르미운동'은 2012년 말 기준으로 총 71회에 걸쳐 참가 인원만 약 9,000명에 이르고 있으며, 제주의 세계 7대 자연경관 선정 및 세계자연보전총회의 성공적인 제주 개최를 위한 환경정화활동 및 홍보, 1단체 1오름 가꾸기(북오름:동광리 소재사업)', 숨쉬는 바다 가꾸기 활동, 곶자왈 탐험대 활동, 태풍피해지역 복구 및 환경정화활동 등 도내 곳곳에서 전 임직원이 제주의 환경보전을 위한 다양한 활동을 전개하고 있습니다.

'1단체 1오름 가꾸기 운동'에 적극 동참합니다.

제주은행은 제주특별자치도에서 추진중인 '1단체 1오름 가꾸기 운동'의 일환으로 한경면 동광리에 위치한 북오름에서 월 1회 정기적인 환경정화활동을 전개하고 있습니다. 청정제주의 소중한 오름을 가꾸기 위해 주변 잡초 제거작업과 쓰레기 등을 수거하고 무너진 탐방로도 복원하고 있으며, 산불의 경각심을 알리는 차원에서 '오름사랑, 산불조심' 리본을 나무에 다는 활동도 꾸준히 전개하고 있습니다. 이와 같은 제주은행의 적극적인 오름 가꾸기 운동은 제주특별자치도에서 주관한 제2회 '1단체 1오름 가꾸기 운동' 환경평가(2013년 개최)에서 기업체로는 유일하게 장려상을 수상하기도 하였습니다.

CASE STUDY

깨끗한 환경 만들기에 동참합니다.

폐휴대폰 수거 캠페인 및 탄소중립 업적평가대회 개최 등 아름다운 세상을 만들기 위해 환경보전을 위한 다양한 사업을 수행하고 있습니다. 또한, UNEP FI, CDP 등 환경관련 국제협약 준수 및 참여로 글로벌 스탠다드를 추구하는 한편 기후변화센터 회원 가입, 탄소 인벤토리 구축, 에너지 절약 캠페인, 각종 환경관련 상품 개발 및 서비스 제공을 바탕으로 환경관련 공익 캠페인에도 적극적으로 참여하고 있습니다.

03 환경 경영

"금융으로 환경과 소통합니다."

Principle

신한금융그룹은 환경문제가 기업의 지속가능한 발전에 중요한 영향을 미치는 요인임을 인식하고, 자원 및 에너지의 효율적 이용을 통한 온실가스 배출 최소화, 녹색산업 및 녹색생활 지원을 위한 녹색금융상품 운용, 이해관계자와의 녹색 커뮤니케이션 강화를 적극적으로 추진하고 있습니다.

Objective

신한금융그룹은 사회의 행복과 그룹의 지속가능한 성장을 위한 환경경영 추진체계를 확립하고 그룹의 녹색 시너지 상품 및 서비스를 확대하여 금융산업의 녹색리더로서 자리매김해 나가고자 합니다.

Performance

8,000

녹색산업 지원 '新녹색기업대출' (8,000억 원)

녹색기업 및 녹색 분야 신규 진출 기업에 자금을 지원함으로써 신성장 분야인 녹색산업 활성화에 기여하고자 출시한 '新녹색기업대출'을 통해 2012년 말까지 약 8천억 원을 지원하였습니다.

95,944

일상 속의 친환경 상품 패키지 '그린愛너지 정기예금', '그린愛생활적금' (95,944억 원)

금융상품 가입고객에게 에너지 기부 열매를 제공하고, 에너지를 절약한 고객에게 우대금리를 제공하는 수신상품인 '그린愛너지정기예금', '그린愛생활적금' 등 '그린愛' 패키지를 출시하여 고객의 에너지 절약 생활화에 기여하였습니다.

1,366

사회적 에너지 소모 비용 절감 '그린 愛너지 팩토링' (27억 원, 1,366 tCO_2eq)

지하주차장의 LED 전구 교체사업 등으로 절약된 에너지 비용으로 공사비용을 상환해가는 여신상품인 '그린愛너지팩토링'은 금융을 통해 환경 가치를 창출하는 대표사례로 거듭나고 있습니다.

ISO50001

국내 은행권 최초 에너지경영시스템 도입 (ISO50001인증)

에너지 사용량을 줄이고 효율성을 향상하고자 국제표준화기구가 제정한 에너지경영시스템(ISO50001) 국제인증을 국내 은행권 최초로 획득하는 등 에너지 성과를 지속적으로 개선하고 있습니다.

지속가능한 환경경영

신한금융그룹은 현 세대와 미래 세대의 이익을 균형적으로 보장하는 지속가능한 발전이 경제발전과 사회발전, 환경보호 사이의 긍정적인 상호 작용에 의해 좌우된다는 것을 인식하고 있습니다. 또한, 지속가능한 발전이 정부, 기업, 개인의 공동 책임이라는 것을 공감하며 시장 메커니즘의 틀 안에서 공동의 환경 목표를 향해 다른 경제 부문들과 협력하고 있습니다. 더불어 그룹 및 계열사 CEO들이 참석하는 그룹 사회공헌위원회를 통해 '그룹 환경경영규범'을 제정하고, 그룹 차원의 보다 체계적인 환경정책 수립과 더욱 효과적인 환경경영 추진을 위해 노력하고 있습니다.

신한금융그룹 환경경영규범 주요 내용

정책 구분	세부내용
자원의 효율적 이용 및 온실가스 배출 최소화	• 자원 및 에너지의 효율적 이용 • 온실가스 배출량 감축 • 제품 및 시설의 환경 효율성 고려
녹색금융상품 개발 및 지원	• 녹색기업금융 지원 • 녹색소비자금융 지원 • 녹색산업 투자 확대
녹색 커뮤니케이션 강화	• 임직원의 환경경영 역량 강화 • 협력사와의 그린 파트너십 강화 • 환경경영 성과 공개 및 대외 협력

지속가능한 성장을 위해 녹색금융을 실천합니다.

신한은행은 사회의 행복과 회사의 성장을 동시에 추구하며 사회적 공유가치를 창출하기 위한 실천방안으로 그린뱅크 사업을 추진해 오고 있습니다. '지속가능성장을 위한 그린뱅크 구현'이라는 전략 목표의 달성을 위해 CEO 중장기 경영방향으로 그린뱅크사업을 선정하여 추진하고 있으며, 전략 목표의 달성을 위해 1) 은행의 본업인 금융을 통한 환경의 개선, 2) 기업시민으로서 선도적인 환경경영, 3) 환경 감시자로서 환경 리스크관리 등 3대 분야 8개 추진과제를 선정하여 환경경영의 확대를 추진해 나가고 있습니다.

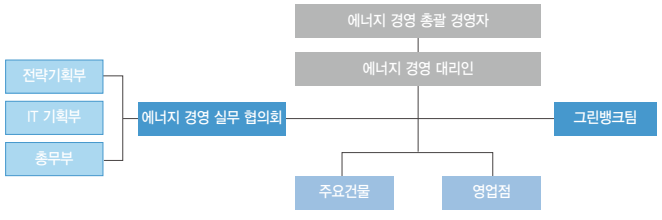
환경경영 추진 전략

지속가능성장을 위한 그린뱅크 구현

녹색금융지원	환경위험관리	녹색사업 추진
1. 친환경을 유도하는 금융 2. 우량 녹색 산업 지원 3. 신성장 탄소금융 개발	4. 금융기관으로서 환경위험 관리 5. 기업시민으로서 환경위험 대응	6. 탄소발생량 측정 및 관리 7. 탄소 감축 및 상쇄 8. 친환경을 응원하는 활동

에너지 경영 추진체계

신한은행은 2010년 녹색금융 및 환경경영의 유기적인 연계 및 통일된 방향성 확립을 위해 전략기획부 내 그린뱅크팀을 조직하여 그린뱅크 사업을 관리 및 지원하고 있습니다. 이러한 추진 인프라를 통해 지속적인 경영진의 관심과 유관부서의 협력을 유도하고 있습니다.



기후변화 대응

신한금융그룹은 환경 관련 주요 이슈인 환경오염 예방, 지속가능한 자원이용, 환경보호 및 자연서식지 보호 등의 중요성을 공감하고, 그룹의 존재 이유이자 목적인 '금융의 힘으로 세상을 이롭게 한다'를 환경경영의 관점에서 실천해 나가기 위해 다양한 노력을 기울이고 있습니다. 특히 기후변화의 주요 원인으로 지목되고 있는 온실가스 배출에 공동책임이 있음을 인식하고, 조직의 온실가스 배출을 최소화하려는 '완화' 노력과 더불어 확대되고 있는 기후변화에 대한 '적응'의 두 측면에서 대응을 진행하고 있습니다.

온실가스 배출량 감축을 이행해 나갑니다.

신한금융그룹은 지난 2010년 그룹의 직 · 간접적 온실가스 배출의 출처를 식별하고, 조직의 책임경계를 국제적으로 합의된 표준에 의해 정의하는 온실가스 인벤토리 시스템을 구축하였습니다. 그리고 2012년에는 온실가스 인벤토리를 넘어 금융회사의 환경과 관련된 종이, 녹색구매, 수자원 이용 등 성과지표를 확대 정의하고 감축하기 위한 환경성과체계를 구축하였습니다.

신한은행은 2012년 6월 저탄소 녹색성장기본법에 근거하여 목표관리제관리기업으로 지정되어 2009년부터 2012년까지의 온실가스 배출량 및 에너지 소비량을 3자 검증을 거쳐 정부에 보고하였습니다. 특히 온실가스 감축을 위한 수단으로 에너지경영시스템(ISO50001)을 은행권 최초로 도입하여 에너지 효율을 지속적으로 향상시키고 있으며, 2014년부터는 전행적으로 본격적인 온실가스 감축을 이행할 계획입니다.

탄소중립으로 기후변화에 적응해갑니다.

신한은행은 매년 모든 임직원이 참석하는 종합업적평가대회를 자원과 에너지 사용을 최소화하는 친환경 행사로 진행한 후 지역사회 나무심기와 LED전구 보급 활동을 통해 에너지관리공단으로부터 탄소중립 인증을 받아 오고 있습니다. 이러한 활동을 통해 기후변화와 환경보호에 대한 임직원과 지역사회의 인식을 제고하고, 특히 금융소비자에게 친환경적 관심을 높이는 '그린愛' 패키지를 출시하는 계기를 마련하였습니다.

한편 2012년 5월에는 환경산업기술원과 함께 '온실가스 줄이기 가이드라인'을 제작하여 본부부서 및 영업점 등에 보급하고, 구매 및 자산관리 지침 등 관련규정에 반영하여 실질적인 기후변화대응이 이뤄질 수 있도록 노력하고 있습니다.

온실가스 배출량

(단위: tCO_2eq)

배출원 구분		2010	2011	2012
Scope 1	직접배출	21,138	20,040	18,284
Scope 2	간접배출	91,691	91,604	93,400
전체온실가스 배출량		112,829	111,644	111,684

* 데이터 수집범위는 신한은행(본사, 全 영업점 및 관리시설 전체), 신한카드(본사, 당산사옥, 역삼사옥), 신한금융투자(본관, 별관, 구미, 울산, 여수지점), 신한생명(본사, 천안연수원, 남원, 전주지점), 신한BNP파리바자산운용(본사), 신한캐피탈(본사)등 6개 주요 계열사의 건물로 한정

** 2010~2012 신한은행 온실가스 배출량은 3자 검증기관인 DNV로부터 검증완료

*** 은행 외 5개 계열사의 2010~2012년 데이터는 DNV로부터 검증받은 온실가스 인벤토리 보고서(2007~2009)의 배출계수, 산정식, 운영경계 등을 동일 적용하여 산정

기타 온실가스배출량

배출원 구분	단위	2010	2011	2012
총 출장/여행(항공, 도로 등)	km	507,486	502,184	1,982,727
출장에 대한 온실가스 배출량	tCO_2eq	40.48	36.82	90.94

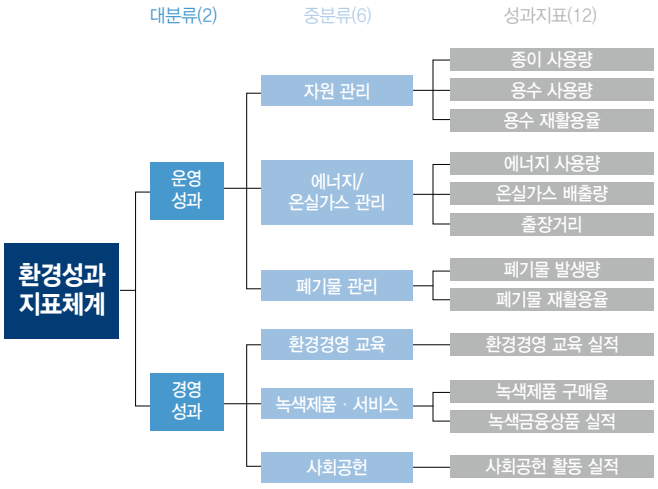
* 신한금융그룹의 환경데이터관리 시스템인 통합환경경영시스템에서 발췌한 데이터로써, 버스, 철도, 국내항공에 대한 출장거리이며, 각 계열사별로 출장거리 관리를 시작한 연도가 상이하여 각 연도별 대상 기업이 다름.
  – 2010~2011 : 신한금융지주회사 외 2개사
  – 2012 : 신한금융지주회사 외 4개사

신한은행 〈신한 그린愛너지 정기예금〉

신한은행 〈에너지경영시스템 인증획득〉

자원 및 에너지 절약

신한금융그룹은 지속적인 환경성과 향상을 위한 모니터링 및 의사결정 지원을 위해 2012년 그룹 통합환경경영시스템을 업그레이드하였습니다. 내외부 이해관계자의 요구사항과 정보의 활용 가능성을 고려하여 환경 관련 12개의 지표를 선정하였고, 특히 에너지경영을 선도적으로 시스템에 반영하였습니다. 이를 통해 보다 체계적으로 그룹의 환경경영을 추진해 나갈 계획입니다.



임직원 모두가 에너지 개선 활동에 참여합니다.

신한은행은 2012년 에너지경영지침과 매뉴얼을 제정하여 조직구성원이 에너지경영을 효과적으로 이행하고 에너지성과를 지속적으로 향상시킴으로써 에너지비용이 절감되도록 하는 체계를 구축하였습니다. 에너지경영시스템(ISO50001)은 기업의 경영자를 포함한 임직원 모두가 참여하여 에너지절감을 추진하는 전사적 에너지 개선 활동을 말합니다. 이를 통해 에너지절감에 대한 관심도를 높이고 계획과 데이터분석에 기반한 의사결정 체계를 수립하여 에너지절감을 이끌어 내는 것에 중점을 두고 있습니다.

특히, 전산시스템구축을 통해 전행적인 에너지경영 관리체계를 도입하여 온실가스 배출의 주원인인 에너지 사용량을 줄임으로써 규제대응, 비용절감, 그리고 브랜드가치 상승까지 일석삼조의 효과를 거둘 수 있을 것으로 기대하고 있습니다.

자원 및 에너지 절감 성과

신한금융그룹은 범국가적 문제인 에너지 절약을 위해 적극적으로 하계·동계 절전운동에 지속 참여하고 있습니다. 특히, 금융서비스 제공 시 부득이하게 사용되는 종이를 절감하기 위해 '여신심사문서 이미지처리 시스템'을 도입함으로써 에너지 절감에 일조하고 있습니다.

또한 신한은행은 정부의 에너지절약 추진정책(실내온도 유지, 피크시간대 전력사용량 절감 등)에 적극 동참하고 여름철/겨울철 에너지절약 실시 포스터를 전 영업점에 부착하여 에너지 절감활동을 적극 실천하고 있습니다.

친환경 활동에 따른 비용 절감

구분	활동 내용	연간 온실가스 예상감축량 (tCO2eq)	연간 절약금액 (백만 원)
건물 에너지 효율 증대	• 은행 본사사옥 및 일부 사무실, 영업점의 조명을 LED (총 17,357개)로 교체하여 에너지 사용량을 감축 • 향후 5년 내 교체 필요한 건물의 경우 추가 사업을 추진하여 건물 에너지 효율 증대 추진	3,915	330
에너지 절감 생활화 실천	• 전 직원을 대상으로 하절기 간편복을 착용하도록 하여 에너지 절감을 생활화	19.92	160
종이 사용량 절감	• 여신 심사 시 시스템 조회를 통한 심사가 가능하도록 '여신심사문서 이미지처리 시스템'을 도입 • 출력/편철, 서고출입빈도 감소를 통한 업무동선 간소화로 업무집중도 및 효율성을 향상하는 등 전행적인 paperless 문화를 정착	15	*185

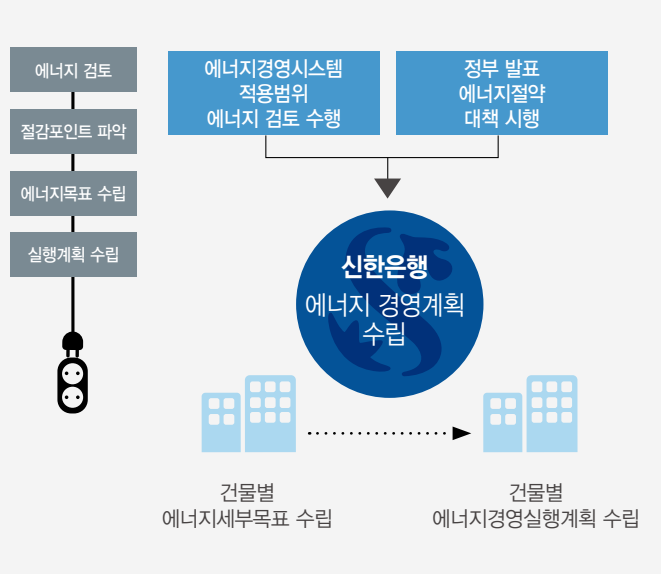
* 168백만 원(업무시간 절감에 대한 인건비 환산액) + 17백만 원(A4용지 약 1,140박스 절감액)

CASE STUDY

재생지를 사용하여 환경보호에 기여합니다

신한카드는 친환경을 위한 그린경영에 앞장서고 있습니다. 2012년부터 업계 최초로 청구서 용지를 100% 국내산 재생 펄프로 변경하여 사용함으로써 30년 된 소나무 19,380 그루를 보호하는 수준의 성과를 달성하였습니다. 이는 CO_2 1,953톤, 물 27,634톤, 전기 4,143KW 감축(연간 발행되는 청구서 기준)에 해당되는 수준이며, 2012년 4월에는 청구서 용지의 재생지 사용을 통해 지식경제부 주관 기술표준원이 인증하는 국내 GR마크 인증을 받기도 하였습니다.

에너지 경영계획 프로세스



녹색금융 활성화

신한금융그룹은 녹색금융을 바탕으로 친환경 산업을 영위하고 있는 우량 녹색기업을 발굴하여 지원하고, 개인의 친환경 생활을 유도하기 위한 예적금 상품 개발을 주요 항목으로 추진해 나가고 있습니다.

녹색금융상품으로 새로운 사회적 가치를 창출합니다.

신한금융그룹은 다양한 녹색금융상품 출시를 통하여 기업과 소비자 그리고 지역사회와 함께하는 친환경 녹색금융 문화를 키워나가고 있습니다. 친환경 녹색기업에 대한 여신지원을 확대하고 개인고객의 친환경 생활을 유도하며, 사회적 공공재의 친환경화를 지원하는 등 우리생활과 밀접한 부분에서 환경을 통한 새로운 사회적 가치를 창출하고자 노력하고 있습니다.

녹색산업을 영위하는 기업에 대한 지원 확대

신한은행은 지난 2011년 8월 녹색산업을 영위하는 기업 및 녹색산업에 진출하려는 기업에 대하여 대출을 지원함으로써 신성장 시장인 녹색산업 활성화에 기여하는 대출상품으로 '신녹색기업대출'을 출시하여 우량 녹색기업에 대해 금리 및 수수료 우대 혜택을 제공하였고, 2012년 말까지 약 8천억 원을 신규 지원하는 성과를 달성하였습니다.

개인고객의 친환경 생활 유도

신한은행은 최근 사회적 이슈가 되고 있는 에너지문제에 대해 에너지관리공단과의 업무협약을 체결하여 금융상품 가입고객에게 에너지 기부열매를 제공하거나 에너지를 절약한 고객에게 우대금리를 제공하는 수신상품인 '그린愛너지정기예금'을 출시하였습니다. 본 상품 개발 시 '고객평가단제'를 통한 사전의견 수렴 과정을 거쳐 에너지절약 및 녹색금융에 대한 인식, 녹색정기예금 가입요건 등에 대한 의견을 수집하였고 이를 바탕으로 상품을 개발하여 개인고객이 일상 속에서 친환경적 사고와 생활을 실천해나갈 수 있도록 유도하였습니다. 한편 이렇게 개발된 그린愛너지정기예금은 그린愛생활적금 등과 연계된 '그린愛패키지 상품'으로 친환경 성과 등을 인정받아 매일경제신문이 주최한 '제18회 매경 금융상품대상'에서 금상을 수상한 바 있습니다.

사회 공공적 시설물의 친환경화

신한은행은 건축물의 지하주차장에 LED 전구교체를 지원함으로써 에너지 소모 비용을 줄이고, 밝아진 시설로 각종 범죄의 발생을 사전에 방지하기 위한 여신상품인 '그린愛너지 팩토링'을 출시하였습니다. '그린愛너지 팩토링'은 LED교체 등 에너지 효율화 설비에 사용되는 비용을 은행이 먼저 지원하고 공사완료 후 에너지 사용자가 전기료 절감액으로 은행에서 지원받은 공사비를 상환하는 대출상품으로 금융을 통해 새로운 환경 · 사회적 가치를 창출하는 대표사례로 거듭나고 있습니다.

여신 지원 시 환경리스크를 모니터링 합니다.

기업여신 지원 시 환경적으로 우량기업 여부를 선별 지원하고, 환경리스크가 과다한 기업에 대한 관리 차원에서 2012년에는 환경부–한국환경산업기술원과 업무협약을 체결하여 기업의 녹색금융지원을 위한 기업평가시스템을 국내 금융권 최초로 연계하였습니다.

신한은행 〈녹색금융 확산 업무협약식〉

CASE STUDY

그린뱅크세미나로 영업현장의 환경경영 목소리를 담아냅니다.

신한은행은 연간 사업계획 및 경영전략회의를 통해 녹색금융 전략 방향성을 확립하고 그린뱅크세미나를 통해 영업현장의 소리를 청취하고 유관부서와 녹색금융에 대한 의견을 교류하고 있습니다. 이를 통해 녹색산업 지원을 위한 新녹색기업대출 출시 및 평가와 내부금리 지원, 녹색산업 가이드북 발간 및 녹색금융 교육, 녹색산업 리스크 리뷰 등을 진행하였습니다.

이해관계자와 함께하는 녹색금융을 열어 갑니다.

내부 이해관계자 커뮤니케이션

신한은행은 조직이 당면하게 될 환경 관련 이슈들에 대해 외부 전문가 의견 및 내부 진척 사항을 청취하고 은행의 전략방향을 점검하고자 2011년부터 상 · 하반기에 걸쳐 각각 그린뱅크 세미나를 진행하고 있습니다. 또한, 직원의 친환경 인식제고를 위해 전 직원 환경경영 사이버연수를 진행하여 지속가능경영에 대한 이해를 높이고 있으며, 2012년에는 설문 · 퀴즈 등의 참여 활동을 유도하여 2,500여 명이 '그린뱅크 퀴즈 및 설문'에 참여하는 성과를 거두기도 하였습니다. 한편 친환경 및 에너지 고효율 제품의 구매를 더욱 확대하고 협력사의 환경경영 역량을 강화하기 위한 프로그램을 지원하는 등 녹색 공급망 관리 체계 구축을 확대해 나갈 계획입니다.

외부 이해관계자 커뮤니케이션

신한은행은 글로벌 금융기관들과 함께 환경의 중요성을 인식하고 우수사례를 벤치마킹하여 전파하는 등 녹색금융의 활성화 성과를 극대화하기 위해 UNEP-FI(유엔환경계획 금융이니셔티브) 및 CDP(탄소정보공개프로젝트)에 참여하고 있습니다. 또한, 국내 협의체 활동으로 시중은행 경영진이 참여하는 녹색금융협의회와 정부 및 학계의 환경전문가와 금융권의 실무자들이 참여하는 녹색경제 연구회에 참여하여 외부기관 및 전문가의 의견을 청취하고 벤치마킹 하는 등 상호 이해의 차원을 높이고 있습니다.

신한은행 〈그린뱅크 설문〉

녹색금융의 역할

04 협력회사 상생경영

"기업발전의 동반자로 함께 성장합니다."

Principle

신한금융그룹은 협력회사를 기업 발전을 위한 동반자로 생각하여 기업이 발을 딛고 있는 생태계 자체의 건강함과 안정성을 높여야만 자신의 성장도 도모할 수 있다는 상리공생 이타자리(相利共生 利他自利)의 정신을 키워나갑니다.

Objective

신한금융그룹은 상생을 위한 4가지 기본 원칙에 따른 상생추진 세부이행과제를 실행함으로써 신한의 경쟁력과 가치를 키우는 협력자이자 함께 성장해나가야 할 파트너인 협력회사와의 관계를 위해 노력해 나가고자 합니다.

Performance

Opportunity

사회책임기업에 대한 가점제 도입

신한은행은 사업의 공정성 및 객관성을 확보하고 많은 협력회사에게 동등한 사업 참여 기회를 제공하기 위해 은행 홈페이지에 IT사업 공시 사이트를 개설하였으며, 우수기술 보유 및 사회책임기업에 대한 가점제를 도입하였습니다.

Protection

적정 수익률 보장

가격 경쟁 심화와 환경변화 등으로 인한 손실로부터 협력사를 보호할 수 있도록 인쇄물 제작사와 같은 영세업체들에 대해 최저가 입찰 방식 대신 수의계약을 통해 적정 수익을 보장해주도록 하였습니다.

Removal

보증보험 면제 적용

거래대금의 신속한 지급과 보증보험 면제 적용을 통해 협력회사와의 거래관계 불합리성 제거를 위해 노력하고 있습니다.

Satisfaction

협력회사 지속가능경영 만족도 모니터링

협력회사 사회공헌활동 및 지속가능경영에 대한 모니터링과 협력회사의 만족도 조사도를 병행하여 그 결과를 피드백하고 보완 발전해 나가도록 지원하고 있습니다.

상생경영 기본원칙

협력회사와의 동반성장을 실천합니다.

신한금융그룹이 추진하고 있는 협력회사와의 상생방안은 따뜻한 금융이라는 그룹의 경영철학을 기반으로 마련되었습니다. 그룹은 동반성장, 골목상권 보호, 금융소비자 보호강화 등 최근 기업의 사회적 책임에 대한 시대의 요구수준이 점점 높아져 감에 따라 따뜻한 금융이라는 경영철학을 협력회사와의 관계로까지 확장해 나가고 있습니다. 이를 위해 각 계열사의 총무 및 IT 업무분야를 중심으로 협력회사와의 거래관계 실태를 조사하고, 그 결과를 바탕으로 상생을 위한 개선방향과 세부계획을 마련하여 이를 단계적으로 추진하고 있습니다. 그룹은 협력회사와의 상생을 위해 4가지 기본원칙을 제정하였으며, 이러한 원칙 하에 표준 매뉴얼 · 계약서 작성, 입찰 시 이행보증금 면제 등 23개 세부 실천과제를 도출하여 실제 일상업무에 반영하고 있습니다.

원칙	세부내용
상생 기본원칙 준수	• 업무수행 역량과 직접 연관성이 낮은 조건에 따른 차별을 금지 • 특별한 기술력이 필요하거나 계약의 중요성 및 리스크 헤지 차원에서 꼭 필요한 경우가 아니라면 시설이나 인력 규모 등 외형상의 차이로 입찰자격 제한이나 평가상의 차등을 두는 것을 최소화
적정가격 보장	• 구매비용에 대한 정당한 대가를 인정 • 구매비용을 단순히 절감해야 하는 비용의 차원이 아니라 제공받은 상품과 서비스에 대한 적절한 대가를 지불한다는 인식으로 전환하고, 협력회사의 재무적 안정성을 지켜주기 위해 노력
거래관계 불합리성 제거	• 고착화된 거래 관행 개선 및 검수 · 대금지급의 신속성 제고 • 구매자의 우월적 위치에서 일방적으로 요구해 온 부수적인 거래조건을 개선하고, 검수기간 및 대금지급의 지연을 최소화함으로써 거래관계의 불합리성 제거
상생의 CSR 추진	• 협력회사에 대한 CSR 활동 추진 및 파트너십 강화 • 협력회사를 대상으로 CSR을 추진하고 함께 CSR 활동을 병행하는 등 지속적인 유대관계 제고와 동반성장을 통해 협력회사가 경쟁력을 갖출 때까지 발전을 지원

신한은행 〈IT협력회사 초청 송년의 밤〉

상생경영 실천

상생 발전을 위한 과제를 발굴하고 수행합니다.

신한금융그룹의 주요 계열사는 협력회사와의 상생을 위한 4대 기본원칙을 바탕으로 원칙별 상생개선방안을 도출하였으며 그룹 차원의 따뜻한 금융과 연계하여 협력회사를 성공과 발전을 위한 동반자로 인식하고 실질적인 혜택을 줄 수 있는 과제들을 발굴하여 수행해 나가고 있습니다.

외형상의 차이로 차별을 두지 않습니다.

신한은행은 회사의 규모나 외형에 의해 협력회사가 평가상 차별을 받지 않도록 협력회사 선정방식을 개선하고 계약절차를 더욱 공정하고 투명하게 만들기 위해 노력하고 있습니다. 입찰 공고 시에 입찰 참가기업에게 지명기준 통보를 의무화하고 계약방식 선정 후에는 관련 협력회사에게 명확한 사유를 공지하고 있습니다. 또한, 사업의 공정성 및 객관성을 확보하여 보다 많은 협력회사에게 동등한 사업 참여 기회를 제공하기 위해 은행 홈페이지에 IT사업 공시 사이트를 개설하였으며, 우수기술 보유기업 및 사회책임기업에 대한 가점제를 도입하여 계약업무지침에 반영하였습니다.

신한카드는 입찰 시 외형에 따른 차별 없이 공정한 경쟁이 이루어질 수 있도록 구매 관련 규정을 개정하였습니다. 이를 통해 신한카드와 거래하는 협력회사들은 품질에 기반하여 공정한 환경에서 경쟁을 할 수 있게 되었습니다.

신한생명은 협력회사 상생 관련 주요내용을 표준계약서에 반영하고 있으며, 협력회사의 외형에 의한 입찰 제한을 최소화하기 위해 특정한 기술이나 규모를 요구하지 않는 업종의 경우에는 입찰 제한 규정을 적용하지 않고 있습니다. 용역수행 전문성 평가지표로 이행규모 외에 용역업체의 해당 서비스 수행기간 및 기존 거래업체와의 거래기간을 활용하고 있습니다.

비용이 아닌 정당한 대가를 보장합니다.

신한은행은 정당한 대가를 지급하는 차원에서 낙찰자 결정 원칙을 변경하여 제한적인 최저가격 방식을 사용하도록 하였으며 업무효율성 제고를 위하여 수의계약 대상을 확대하도록 계약업무 지침을 변경하였습니다. 일반 물품 구매의 경우 수의계약 대상을 계약금액 3천만 원에서 5천만 원으로 확대하였으며, 급격한 시장가격 변동이나 개발 및 건설 공사범위 변경 시의 기준을 변경하여 추가적인 비용이 발생하는 경우 적정 비용을 산정하여 지급할 수 있도록 계약업무 지침에 반영하였습니다.

신한카드는 가격 경쟁 심화와 환경변화 등으로 인한 손실로부터 협력사를 보호할 수 있는 제도적 장치를 마련했습니다. 업무성격에 따라 최저가 입찰 방식 대신 합리적 범위 내에서 수의계약을 진행하여 적정 수익을 보장해 주는 등 협력회사의 실제적 어려움을 파악하고 해결해 주고자 노력하고 있습니다.

신한금융투자는 입찰에 참여한 협력업체에 적정가격을 보장해 주기 위하여 표준 발주서를 제정하고 표준계약서에 '협력회사는 상생의 파트너'임을 명기하고 있습니다. 또한, 사업 진행중 추가비용이 발생할 경우에 대비하여 추가비용 지급조항을 반영하였으며, 이를 적용해 2012년 한해 동안 총 13건의 계약을 이행하였습니다.

거래관계의 불합리성을 제거합니다.

신한은행은 각종 계약보증금 면제 대상을 확대하여 우수 협력회사에 대해서는 계약보증금에 준하는 계약보증보험증권 제출을 면제하도록 하였으며, 신속한 검수 및 대금 지급을 위하여 검수기간을 단축하였습니다. 현재 사용 중인 통합자원관리시스템을 지속적으로 업그레이드하여 전자계약을 통한 인지대 생략은 물론 각종 대금 청구서류를 전자문서화하거나 소액보수료 등에 대해서는 당행에 방문하지 않고 전자적으로 청구하도록 프로세스를 개선하고 있습니다. 또한, 제안 · 샘플비용에 대한 보상방침을 마련하여 2012년 신한은행 본점에 오픈한 문화휴식 공간인 '신한 심포니'의 현상 설계 공모 시 낙선했던 업체에 대해 설계비를 지급하기도 하였습니다.

신한카드는 협력사에게 부담을 주는 고착화된 거래 관행을 개선하고자 검수와 대금지급을 신속하게 처리하도록 하고, 관행적으로 받고 있는 각종 이행증권에 대한 면제를 방침화하였습니다. 또한, 제안서의 전자문서화, 샘플비용 보상 등을 통하여 작은 부분에서도 협력업체의 부담이 최소화될 수 있도록 노력하고 있습니다.

신한금융투자는 그룹 IT 구매표준규정 개정에 따라 IT 구매표준계약서, 도급업무 · 파견근로자계약서 표준양식을 수정하고 관련규정을 개정하였습니다. 또한, 대금분할 지급방지 및 보증보험 면제적용 등을 통하여 협력회사와의 거래관계 불합리성을 제거하기 위한 노력을 지속하고 있습니다.

신한생명은 협력회사의 비용부담 절감을 위하여 마케팅 활동 물품의 정식 납품 및 배송이 완료된 이후에는 물품 샘플을 100% 반납하여 협력회사에 부담이 되지 않도록 조치하고 있습니다. 한편 협력회사와의 공동행사를 최대한 지양하고 공동행사 진행 시 각자 비용을 분담하도록 하였으며, 계약불이행에 따른 손해배상사항을 계약서 내에 명시하여 이행보증보험 가입에 대한 비용발생 부담을 줄였습니다.

신한캐피탈은 신속한 검수 및 대금지급을 위하여 협력회사에서 청구서 발행 후 최대 1개월 내 대금을 지급하도록 규정에 명시하였으며, 실제 대금지급은 검수 확인 후 즉시 진행하여 협력회사의 자금 운영에 도움이 될 수 있도록 노력하고 있습니다.

제주은행은 수의계약 대상을 1천만 원 까지의 계약으로 확대하고 사회적 기업, 사회책임기업, 사회복지시설 및 단체, 장애인 고용 촉진 기업, 우수협력사, 우수기술 보유기업, 녹색인증기업들에 대해서는 파트너 우대차원에서 보증금 또는 보험증권 등의 제출을 면제하고 있습니다.

협력회사의 지속가능경영 활동을 지원합니다.

신한은행은 협력회사의 건전성 파악을 위하여 협력회사 임직원과의 지속적인 업무미팅 및 현황 모니터링을 실시하고 있습니다. IT 협력회사들의 경우 KIS 신용평가시스템을 통해 신용평가등급을 점검하고 잠재적 위험이 큰 협력회사를 사전 조사하여 모니터링을 진행합니다. 또한 협력회사 상생발전을 위한 내부통제 및 자체평가(RCSA*) 항목을 발굴하여 8개를 채택하는 등 지속적인 점검을 실시해 오고 있습니다. 한편 협력회사 거래 만족도 조사를 포함한 평가항목 수립차원에서 2013년에는 IT 협력회사 상생 이행방안을 마련해 실행해 나갈 예정입니다. 이행방안에는 우수 협력회사 및 직원에 대한 감사장 수여를 시작으로 협력회사와 함께하는 자원봉사, 초청산행, 금융세미나, 송년 감사의 밤 행사 등이 포함되어 있습니다.

신한카드는 협력회사의 지속가능경영 측면의 부정적 실태를 모니터링하여 협력회사 직원을 상대로 '행동규범 자가진단 설문'을 진행하였습니다. 이를 통하여 협력회사의 사회적 책임이행 여부를 모니터링하고 점검하였습니다.

신한생명은 협력회사와의 정기 간담회를 통해 거래 만족도 및 건의사항을 수렴하고 상호 교류하는 자리를 지속적으로 가져오고 있습니다. 또한, 협력회사에 대한 평가기준을 보완하여 우수기술 보유기업 및 사회적 책임기업에 대한 가점제를 도입하는 한편, 사회공헌활동 및 지속가능경영에 대한 모니터링과 협력회사의 만족도 조사를 병행하여 그 결과를 피드백함으로써 지속적인 발전이 가능하도록 지원하고 있습니다.

*RCSA (Risk Control Self Assessment) : 신한은행에서 실시하고 있는 운영리스크 위험통제 자가 진단시스템

상생경영 향후 추진계획

금융산업을 비롯하여 다양한 산업군의 회사와 거래관계를 맺고 있는 신한금융그룹은 거래 회사를 단순히 이익추구의 대상으로 생각하지 않습니다. 협력회사와의 공존과 상생경영에 대한 고민이 없는 성장은 더 큰 성장을 가로막는 요소이기 때문입니다. 이에 따라 신한금융그룹은 협력회사를 기업 발전을 위한 동반자로 생각하여 기업이 발을 딛고 있는 생태계 자체의 건강함과 안정성을 높여야만 자신의 성장도 도모할 수 있다는 상리공생 이타자리(相利共生 利他自利)의 정신을 추구해 나가고자 합니다.

주요 계열사별 동반성장 향후 활동계획

계열사명	상세내용
신한은행	• 협력회사와 함께하는 아름다운 사랑나눔(자원봉사) 실시 • 협력회사 상생 소통행사 및 상주 협력사 시기 진작 행사 실시 • 협력회사 초청 금융세미나 : 재무, 세무, 재테크관련 실무자 초청 세미나 • 협력회사 송년 감사의 밤 행사 실시 • 우수 협력회사 거래 시 계약보증금 면제 및 최종검수 전 분할 지급 지속 추진 • 외형에 따른 평가 차등방식 개선 및 사회적 책임기업 가점제 확대 실시
신한카드	• 구매업무 총괄 매뉴얼에 외형적 요소에 의한 차등 최소화 취지 반영 • IT 구매 계약서에 분할지급 조항 반영 *검수완료일이 최종검수기한을 1개월 이상 경과하는 경우 • 각종 이행증권 면제 원칙 조항 반영
신한금융투자	• 우수협력사 제도 방안 수립 • 우수협력사에 대한 정의 및 혜택을 그룹 차원에서 상호 협의하여 방안 마련 (각종 이행증권 제출 면제 등)
신한생명	• 보험조사 위탁업체 평가제도 개선 • 우수기술 보유기업 및 사회책임기업 가점제 기준 수립 • 구매 발주서 표준양식 및 관리프로세스 수립 • 기거래 및 우수 협력회사에 대한 이행보증보험 증권 면제 • 사업품의서 작성 시 제안비용 및 샘플 관련 비용 보상

신한은행 〈IT 우수 협력사 및 우수직원 감사장 수여〉

계열사 사회책임경영

신한금융그룹의 목표는 단순한 대한민국 1등 금융기업이 아닙니다.
시대적 요구에 맞는 사회적 책임을 다해 고객과 사회의 가치를 높이는 지속가능한 성장을 이루고자 합니다.
이를 위해 그룹 내 모든 임직원들은 일상 업무 하나하나에서부터 고객과 사회를 이롭게 하는 방향을
생각하고 실천에 옮기고 있습니다.

01
신한금융지주회사

- 지속성장 추진체계
- 주주가치와 기업가치 소통

02
신한은행

- 소비자 보호 강화
- 신성장동력 창출
- 고객관계 관리 강화
- 브랜드 리더십 강화
- 금융서비스 접근 개선
- 열린 인재경영

03
신한카드

- 차별적인 금융서비스
- 소비자보호 활동 강화
- 창조적 브랜드 경영
- 직원 만족 경영

04
신한금융투자

- 자기자본 관리 강화
- 금융소비자 보호
- 고객만족 상품 및 서비스 개발
- 금융의 프로

05
신한생명

- 사회책임경영 특성화 전략
- 고객중심의 금융서비스
- 자산 건전성 확보
- 소비자 보호 강화
- 고용안정과 고용평등

06
신한BNP파리바자산운용

- 글로벌 네트워크를 통한 차별화된 운용
- 따뜻한 금융을 통한 장기적인 고객관리

07
신한캐피탈

- 지속적인 개선을 통한 혁신 활동
- 일과 삶의 균형

08
제주은행

- 제주도내 사회적 기업 육성
- 지역사회 원활한 소통 확장

신한금융지주회사

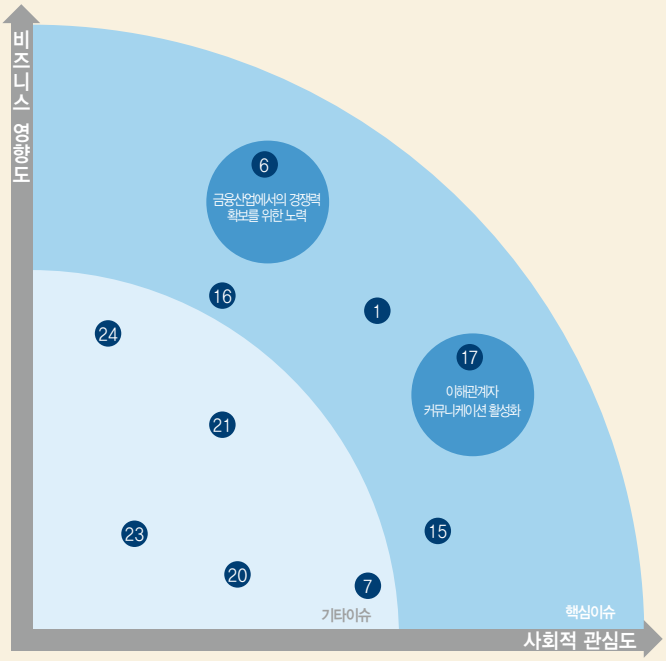
신한금융그룹은 창립 이후 금융을 통해 국가 발전에 이바지하고, 고객과 사회를 위해 새로운 가치를 창출한다는 사명감으로 끊임없는 도전을 지속해 왔습니다. 은행과 비은행 간의 균형적인 성장을 중심으로 신성장동력을 발굴하고 사업모델 차별화를 통해 새로운 가치를 창출하여 한국을 대표하는 글로벌 금융기업으로 거듭나고 있습니다. 이제 대한민국 1등 금융브랜드 확립을 넘어서 사회에서 존경받을 수 있는 기업으로 다시 한번 앞서 가겠습니다.

한 동 우 신한금융그룹 대표이사 회장

회사소개

2001년 9월 1일에 설립된 ㈜신한금융지주회사(Shinhan Financial Group, SFG)는 신한은행, 신한카드, 신한금융투자, 신한생명, 신한BNPP자산운용, 신한캐피탈 등 총 13개의 계열사로 구성된 금융지주회사로서, 고객의 다양한 니즈(needs)를 충족시키는 종합금융서비스를 제공하는 한국 최초의 민간자본 금융그룹입니다. 당사의 목표는 고객의 다양한 금융 니즈를 지속적으로 충족시킬 수 있도록 계열사 간의 유기적인 연계영업을 통하여 시너지를 창출하고, 고객가치를 추구함으로써 대한민국 최고 금융 브랜드를 확립하는 데 있습니다. 신한금융그룹은 2만 명의 직원과 1,400여 개의 네트워크를 통하여 2천9백만 국내 고객에게 금융서비스를 제공하고 있으며, 일본, 미국, 영국, 중국, 독일, 인도, 홍콩, 베트남과 싱가포르를 포함하여 총 15개국에 70개의 해외 네트워크를 보유하고 있습니다. 또한 지난 2003년 9월 한국증권거래소(KRX)와 뉴욕증권거래소(NYSE)에 동시 상장하여 글로벌 시장에서 경쟁하는 금융기업으로 성장해 나가고 있습니다.

중대성 평가 MAP



2012년 주요 보고 이슈

신한금융지주회사는 다양한 내 · 외부 이해관계자의 관심 영역을 바탕으로 보고서를 작성하기 위해 중대성 평가를 시행하였습니다. 2012년에는 '금융산업에서의 경쟁력 확보를 위한 노력', '이해관계자 커뮤니케이션 활성화'가 주요 이슈로 파악되었으며, 신한금융지주회사가 주요 이슈에 대해 어떻게 대응하고 있는지 보고하고자 합니다.

경제적 가치의 배분

(단위 : 억 원)

임직원	임직원 급여/복리후생비	254.1
주주 · 투자자	배당금	3,939
지역사회	사회공헌 투자금액	6
정부	법인세 비용	-15
협력회사	구매 및 용역	6.3
기타	기타일반관리비	377.8

지속성장 추진체계

Reporting Issues (6) 금융산업에서의 경쟁력 확보를 위한 노력

그룹의 지속성장을 이끌어 가는 에너지 '신한WAY'

신한금융그룹은 금융이라는 본업을 통해 세상을 이롭게 한다는 창업 정신의 토대 위에 신한WAY를 중심으로 하는 정도경영의 길을 열어나가고 있습니다. 신한WAY는 그룹의 창업으로부터 오랜 성장과정으로 이어지는 신한의 역사 속에서 성공의 유전자를 찾아내고 이를 미래 지향적으로 발전시킨 모든 신한인의 자부심이자 응집력의 원천이며, 시대변화와 경영환경의 변화에 흔들림 없이 그룹의 지속성장을 이끌어 가는 에너지입니다. 그룹은 신한만의 문화경쟁력을 계승 · 발전시켜 나가기 위해 2012년 그룹차원에서 지주회사 내에 기업문화팀을 설치하여 신한의 문화경쟁력이 나아가야 할 방향을 제시하고 있습니다. 또한, 문화진단 및 다양한 교육 컨텐츠 개발을 통해 계열사의 변화관리 활동을 지원해 나가는 한편 그룹의 미션인 따뜻한 금융을 신한의 문화로 내재화하기 위한 제도 · 시스템 측면의 업그레이드를 추진하였습니다. 한편 전 직원 연수, 실천 우수사례 발굴 및 확산 등 조직문화 관점에서의 다양한 커뮤니케이션 활동 역시 병행하여 전개해 나가고 있습니다.

주주가치와 기업가치 소통

Reporting Issues (17) 이해관계자 커뮤니케이션 활성화

투명하고 신뢰성 있는 관계를 구축해 나갑니다.

신한금융그룹은 은행, 카드, 증권 및 보험 등 다양한 사업라인을 보유한 한국 · 미국 증시에 상장된 종합금융그룹입니다. 주주가치 및 기업가치 극대화를 위하여 국내 · 외 일반 투자자 및 사회적 책임 투자자 등 제반 주주 · 투자자들에게 그룹의 실적 및 투자자 관심사항 등에 대하여 상시로 커뮤니케이션하고 명확한 정보를 제공하고 있습니다. 또한, 주주 · 투자자들과의 소통 채널을 확대하여, 주주 · 투자자들의 관심사항을 파악하고 경영활동에 반영하도록 내부 조직 및 계열사들과의 소통활동도 적극 추진해 나가고 있습니다. 그룹의 최대주주는 2012년 말 기준 국민연금공단으로 7.28%을 보유하고 있으며, 전략적 투자가인 BNP 파리바 그룹은 6.35%의 지분을 보유하고 있습니다. 이 외에도 해외 국부펀드, 연기금 등 중장기 투자가 등 다양한 국내외 기관이 신한금융그룹에 투자하고 있으며, 2012년 말 현재 63.3%의 해외 투자가 비중을 나타내고 있습니다. 그룹은 일관성 있고 책임있는 경영을 바탕으로, 주주가치 제고 차원의 적극적인 IR 활동을 통하여 국내외 주주 · 투자자들과 중장기적 관점에서의 신뢰관계를 지속 형성하고 있으며, 안정적인 주주기반을 견지하고 있습니다.

신한금융지주회사 〈제12기 정기주주총회〉

신한문화 내재화 활동 프로그램

지속적인 신한WAY 실천 내재화

① 2012 신한WAY연수 실시
② 그룹 신입사원 공동연수 실시
③ 2012 신한WAY상 수상자 선발 및 우수사례 공유

따뜻한 금융 이해도 제고 및 공감대 형성

① 신한WAY연수를 활용한 따뜻한 금융 이해도 제고
② 이러닝 컨텐츠 개발
– 계열사 전 직원 대상 교육활용
③ 따뜻한 금융 전파를 위한 온라인 채널 구축
④ WAF, 사보 등 내부 채널을 활용한 실천사례 소개

계열사 직원 간 내부 커뮤니케이션 활성화

① 그룹 연합동호회 활동 지원
② 그룹 멘토링 프로그램 실시
③ 그룹 CoP 활동 전개
④ 그룹 기자단 신규 선발

신한은행

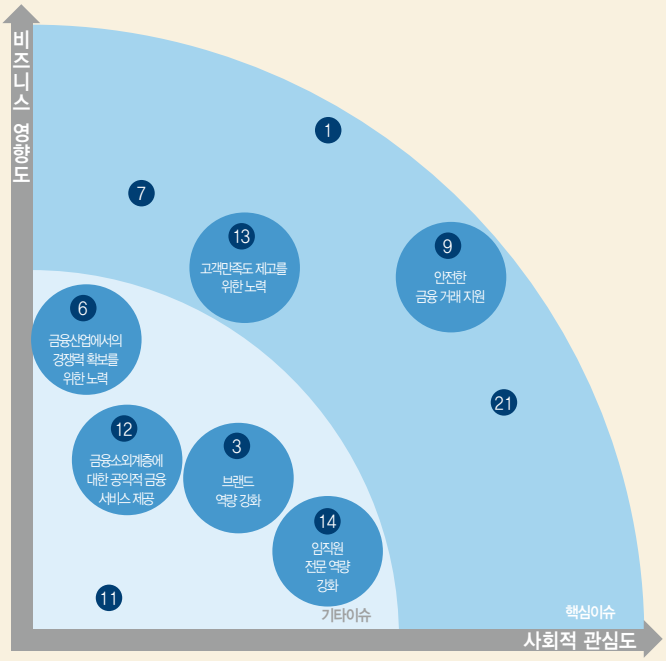
신한은행은 '나라를 위한 은행', '서로 돕는 은행'이라는 창립 이념 아래 국가와 지역의 성공과 발전을 지원하는 은행, 고객과 사회로부터 신뢰와 사랑을 받는 은행이 되고자 땀 흘려 왔습니다. 신한은행의 존재목적이자 궁극적인 지향점은 금융의 힘으로 세상을 이롭게 하는 것입니다. 이를 위해 신한은행은 경영전반에서 본업을 통한 따뜻한 금융으로 공유가치를 창출하고, 오늘보다 더 행복한 내일을 함께 이루는 동행을 실천하여 사랑과 존경을 받는 은행이 되도록 최선을 다하겠습니다.

서 진 원 신한은행 은행장

회사소개

신한은행은 창립 이래 시장을 앞서 가는 다양한 상품과 서비스로 대한민국 금융을 선도해오고 있습니다. 효율적이고 차별화된 경영을 통한 성과를 시현해 나가고 있는 신한은행은 불확실성이 증가하는 시장환경 속에서도 리스크 저감형 포트폴리오를 구축하고 조직 안정성 제고 전략을 바탕으로 내실성장을 꾀하고 있습니다. 한편 고객기반을 확대하고 미래성장 시장에서의 마켓리더십을 확보하려는 노력을 통해 미래경쟁력을 강화함은 물론 따뜻한 금융의 다양한 실천과제를 통해 구체적인 사회책임경영을 추진하고 있습니다. 이와 함께 소통과 자율성을 기반으로 열린 경영을 강화하고 전문성 중심의 맞춤형 성장을 목표로 하여 조직을 역동적으로 운영함으로써 지속가능성을 제고하고 있습니다. 앞으로도 신한은행은 대한민국을 대표하는 기업시민으로서 사회적 책임을 다하고 이해관계자의 소통을 기반으로 한 지속가능한 경영을 펼쳐나갈 것입니다.

중대성 평가 MAP



2012년 주요 보고 이슈

신한은행은 다양한 내 · 외부 이해관계자의 관심영역을 바탕으로 보고서를 작성하기 위한 중대성 평가를 시행하였습니다. 중대성 평가결과 '안전한 금융 거래 지원'을 비롯한 5개의 핵심이슈와 '금융산업에서의 경쟁력 확보를 위한 노력' 등의 5개의 기타이슈를 선정하였습니다. 이번 2012 사회책임보고서에서는 이 중 핵심이슈에서 '안전한 금융 거래 지원' 및 '고객만족도 제고를 위한 노력'을, 기타이슈에서는 '금융산업에서의 경쟁력 확보를 위한 노력', '금융소외계층에 대한 공익적 금융 서비스 제공', '브랜드 역량 강화', '임직원 전문역량 강화' 이슈를 선정하여 보고하였습니다.

경제적 가치의 배분

(단위 : 억 원)

임직원	임직원 급여/복리후생비	16,424
주주 · 투자자	배당금	4,500
지역사회	사회공헌 투자금액	810
정부	법인세 비용	4,239
협력회사	구매 및 용역	2,552
기타	기타일반관리비	8,726

소비자보호 강화

Reporting Issues (9) 안전한 금융 거래 지원

고객중심의 경영을 주도해 나갑니다.

신한은행은 고객중심의 경영을 주도해 나가기 위하여 2013년 4월 '금융소비자 중심 헌장'을 선포하고 '금융소비자 중심 행동 원칙' 실천 서약을 실시하였습니다. 금융소비자 중심 헌장은 기존 '고객중심 헌장'에 지난 2011년 국제협력개발기구(OECD)가 마련한 '금융소비자 보호에 관한 10대 원칙'의 주요 내용을 반영해 제정되었습니다. 또한, 매월 1일을 '소비자중심 실천의 날'로 지정하고 기존 민원상담 책임자를 부지점장급으로 높여 '소비자보호 상담책임자'로 임명함으로써 소비자보호와 현장 서비스 품질 향상에 힘쓰도록 하였습니다. 한편 소비자 권익 보호에 대한 중요성을 전파하고 전사적으로 추진하기 위해 2012년 소비자보호센터를 출범시키고 은행권 최초로 '소비자보호지수'를 도입해 영업점 핵심성과지표(KPI)에 반영하기도 하였습니다. 최근에는 '소비자보호 추진단'을 출범시켜 소비자보호 관점의 제도와 시스템 개선을 일관성 있게 추진해 나가고 있습니다.

금융소비자보호 교육을 추진합니다.

금융소비자보호에 대한 철저한 준비를 위하여 각 영업점을 대표하는 S매니저를 대상으로 소비자보호 추진 전략 방향성과 영업점 소비자보호 실천 사항을 전파하였습니다. 각 현장에서 구심점을 가지고 리더십을 발휘할 수 있도록 추진 조직을 정비하였으며, 소비자보호의 중요성을 강조하고 고객 중심적 서비스를 현장에 적용할 수 있도록 '금융소비자보호 교육'을 실시하고 있습니다. 소비자보호를 위한 마음맞춤 서비스 과정(온/오프라인), 소비자 불만 문제해결 레벨 업 과정 등을 운영하며 현장에서 동일한 금융소비자불만이 발생하지 않도록 '고객불만 · 민원사전예보'를 실시하고 있습니다. 아울러, 경영진이 직접 고객의 소리를 청취하는 VOC 체험프로그램을 본부부서 본부장 이하까지 확대하여 고객의 불만을 청취하고 해소방안을 직접 소비자와 상담함으로써 경영 전반에 소비자 중심적으로 업무가 반영되도록 하였습니다. 그 결과, 금융감독원에서 발표한 2012년 금융상담 및 민원동향 분석에서 시중은행 중 민원발생건수(고객 10만 명당 기준)가 최저치를 기록하는 등 사전 예방부터 사후관리까지 금융소비자 보호를 총제적으로 관리하는 시스템을 갖추어 나가고 있습니다.

* S매니저 : 과거의 CS매니저와 CS리더의 역할을 통합하여 각 영업점과 본부에서 1인을 선정

신한은행 〈소비자보호 운동〉

소비자보호관련 협의체 운영 개요

소비자 관점의 민원시스템을 강화합니다.

소비자가 제기한 서비스 · 제도 · 정책 등에 대한 개선 요구에 대해 신속하고 효율적으로 대응할 수 있도록 소비자보호 담당 임원이 주관하는 소비자보호협의회를 운영하고 있습니다. 소비자보호협의회는 전행적으로 소비자보호를 최우선으로 한 정책을 구축하기 위해 금융상품, 금융실명제, 건전영업, 소비자재산보호, 소비자 알권리 강화, 인적 서비스 강화, 소비자보호 제도 · 시스템 개선, 소비자 중심 민원처리시스템, 개인정보 관리 강화, 가계부채서민금융 지원 등 10대 과제를 선정하여 금융소비자보호 종합대책을 추진하고 있습니다. 또한, 고객관점에서 중요한 지표 품질관리를 통해 고객중심적 경영활동 일상화 및 업의 본질인 따뜻한 금융 실현을 목적으로 『Q-SHINHAN』 시스템을 구축해 운영하고 있습니다.

금융소비자보호 종합대책 10대중점 개선 사항

개선 사항	세부내용
금융상품	상품 약관계약서 심사. 상품사전 협의. 상품 개발 시 금융소비자 원칙 준수
금융실명제	본인 확인절차 프로세스 개선. 금융실명제 직원 교육강화
건전영업	판매행위 6원칙 준수. 비정도(불건전)영업행위 모니터링. 과당 과열 영업행위 모니터링
소비자재산보호	보이스피싱 예방대책. 스마트금융 인증 강화. 비대면 채널 보안강화
소비자 알 권리 강화	금융소비자 금융교육. 상품서비스 비교 공시 강화. 홈페이지 금융정보 관리체계
인적 서비스강화	소비자보호 전직원 의식 확립(금융소비자 중심 헌장. 소비자보호 실천의 날). 소비자보호 지원 강화
소비자보호제도시스템개선	고객불만사항제도시스템 개선. 소비자보호협의체 운영. 여신관행 개선. 옴브즈만 제도 운영
소비자중심민원처리시스템	소비자보호 분쟁 처리 현장지원 강화. 불건전 민원 감축 계획
개인정보 관리강화	개인정보 관리실태 점검. 계열사 정보제공 관리. 본인 동의 없는 개인정보 임의 조회 근절
가계부채 서민금융지원	서민금융상품 지원 방안. 가계부채 지원 방안. 소비자보호 관점의 채권추심 관리 방안

신한은행 〈소비자보호 우수금융회사 인증〉

신성장동력 창출

Reporting Issues (6) 금융산업에서의 경쟁력 확보를 위한 노력

새로운 성장을 위한 차별화된 가치를 구상합니다.

신한은행은 창립이래 강한 개척정신과 열정으로 견실한 성장을 지속해 왔습니다. 하지만, 국내 · 외 경제 침체의 장기화, 저성장 국면 고착 등의 영향으로 안정된 수익성 확보에 어려움이 예상되고 있으며, 고성장 시대의 패러다임으로는 이를 유지하기 어렵다는 인식을 가지게 되었습니다. 국외의 경우 2008년 글로벌 금융위기 이후 유럽재정 불안이 지속되고, 국내의 경우에도 가계부채, 하우스푸어 문제 등으로 인해 경제 전반의 활력이 저하되고 있습니다. 이에 신한은행은 새로운 성장동력의 발굴 및 추진이 어려운 경영환경을 극복하고 조직이 생존하는데 필수적이라는 인식 하에 과거와 차별화된 수익원을 창출하고 견실한 성장을 지속하기 위한 활동을 준비해 나가고 있습니다.

고객의 생애주기에서 새로운 성장의 가능성을 찾습니다.

WM/CIB 사업모델 시행, 스마트 금융시장 경쟁력 확보, 젊은 세대 및 은퇴시장 브랜드강화, 아시아 금융벨트 구축을 통한 확고한 글로벌 위상 확립을 신성장동력 창출의 주요 과제로 선정하고 있습니다. WM/CIB 사업모델은 은행과 증권 각 사 중심의 사업모델에 따른 한계를 뛰어넘어 그룹 차원에서 통합솔루션을 제공하기 위한 추진체계로 WM/CIB 협업 체계를 성공적으로 안착시켰습니다. 또한, 미래 고객으로 부상하고 있는 젊은 세대와 향후 급격히 확대될 것으로 예상되는 은퇴시장에 대비하여 신한은퇴연구팀을 신설하고, Youth 고객을 대상으로 하는 S20 브랜드 활동을 강화하여 고객의 생애주기를 아우르는 금융서비스를 제공하기 위해 노력하고 있습니다.

한국의 금융으로 세계와 경쟁합니다.

신한은행은 포화상태에 다다른 국내금융시장의 한계를 넘어서기 위해 미래 성장을 위한 핵심사업 중 하나로 글로벌 사업을 선정하고 사업역량 강화에 집중적인 투자를 진행해 오고 있습니다. 일본, 베트남, 중국, 캄보디아, 인도를 잇는 아시아 금융 벨트에서 '새로운 성장'을 위한 플랫폼을 구

신한은행 〈글로벌 네트워크 신한WAY교육〉

축해 나가고 있으며, 인도네시아 및 미얀마 등의 동남아시아를 포함한 미진출 이머징 마켓에서도 신시장 개척을 위한 노력을 병행하고 있습니다. 신한은행은 해외진출을 통해 국내 기업의 해외진출을 지원함은 물론 현지 기업과 금융소비자에게 국내에서 인정받은 다양한 금융상품과 서비스를 제공하여 고객 가치 창조, 고객 보호 및 고객의 성장 · 발전의 기반을 마련해 나가고 있습니다. 그리고 효율적 추진을 위해 2013년 초, 전략과 지원 분야로 이원화되어 있던 기존 조직체계를 통합하여 글로벌사업부를 출범시키면서 글로벌 경기 침체라는 어려운 여건에 대한 대응력을 높이고 추진 동력을 강화하고 있습니다.

사회적 책임을 다하는 글로벌 은행으로 거듭납니다.

신한은행은 아시아 금융 벨트를 글로벌사업의 핵심시장으로 선정하고, 현지법인 형태로 진출하여 지역별로 현지화 역량을 체득해 나가고 있습니다. 규모의 경제를 시현하는 전략을 추구하여 현재 전세계 15개국에 65개의 글로벌 네트워크를(2013년 4월 기준) 보유하고 있습니다. 신한은행의 글로벌사업 부문은 네트워크 확장이나 자산규모, 수익창출, 리스크관리 등 주요부문에서 균형있고 의미있는 성장을 지속하고 있으며 특히 주력 핵심시장으로 베트남 및 일본을 모델사업지역으로 선정하여 자원과 역량을 집중해 현지 외국계 은행 중 선도적인 은행으로 발돋움하고 있습니다. 한편 진출한 국가에서 당행의 강점과 노하우를 활용하여 한국계 고객과 현지고객들의 다양한 금융수요에 부응하고 있으며, 글로벌 사업부문은 금융한류의 전도사라는 자부심을 가지고 은행의 핵심 미래성장동력으로 확고히 자리매김하도록 노력하고 있습니다. 이와 더불어, 신한은행 글로벌사업은 시대적 요구에 맞는 사회적 책임을 다하고자 베트남에서의 학교 지원 사업, 우즈베키스탄에서의 의료지원 사업 및 캄보디아에서의 사회개발 프로그램 지원 등 다양한 현지 사회책임경영 활동을 전개하고 있으며, 사회적 약자들과의 정례적인 교류기회를 확대하고 보다 우호적이고 상호발전적인 관계형성을 통해 신한은행이 활동하는 모든 주재국에서 기업시민의 역할을 충실히 완수해 나갈 수 있도록 하였습니다.

신성장동력 창출활동 성과 소개

WM/CIB 사업모델	**[WM부문]** 타행과 차별화된 은행/증권 Co-Location 및 리테일 협업 모델의 신한 PWM센터와 전문화된 자산관리 통합 솔루션을 제공하는 IPS 조직을 신설하였습니다. 이를 통해 고객에게 은행과 증권의 상품 및 서비스를 원스톱으로 제공함으로써 그룹 차원의 우수 고객 유치 및 자산 증대에 주목할만한 성과를 실현하였습니다. PWM/PB 전용상품 출시 및 은행과 증권의 자산관리 전문가들로 구성된 전담 지원팀을 구성하여 고객의 금융 니즈를 충족시킬 수 있는 전문가 상담서비스를 제공하였습니다. * PWM : Private Wealth Management IPS : Investment Products & Services **[CIB부문]** 개별회사 단위의 상품을 소개하던 단순한 사업모델을 지양하고, CIB 신사업모델을 활용한 은행과 증권의 공동마케팅 노력을 바탕으로 고객니즈에 부합하는 통합적인 금융서비스를 제공하고 있습니다. 2012년 협업사업의 성과 규모는 전년 동기대비 2배, 손익은 4배 이상 신장하였습니다. * CIB: Corporate & Investment Banking
스마트금융	신한은행은 은행권 최초로 스마트금융센터를 출범하여 스마트금융을 선도하고 있습니다. 2012년 말 기준으로 스마트폰뱅킹 가입고객수는 2011년의 198만 4천 명에서 249만 1천 명이 증가하여 447만 5천 명이 되었고, 2012년에는 스마트금융센터의 펀드센터에서 총 52,673좌(84,022백만 원)의 펀드가 신규 개설되어 당행 전체 펀드 신규계좌 수의 16.7%를 차지할 정도로 활성화 되었습니다.
Youth 고객	20대 Youth 고객 대상 주거래 제도인 S20클럽을 런칭하고, S20체크카드, S20적금 등의 Youth 전용 상품을 출시하였으며, S20체크카드는 출시 이후 약 110만 좌를 발급하였고, S20적금은 약 14만 3천 좌를 유치하였습니다. 신한은행 영업점이 인근에 위치하지 않은 경희대학교와 홍익대학교 앞에는 스마트브랜치인 S20 SMART Zone을 개점함으로써 Youth고객들이 금융거래를 지속하는 데 불편이 없도록 하였습니다. 이외에도 S20 동아리지원프로젝트, 만만한 특강, 글로벌 청춘여행기 공모전, 커뮤니티사이트 및 대학생기자단 운영 등 Youth고객들이 신한은행에 대해서 친밀하게 느낄 수 있도록 다양한 문화 활동들을 진행해오고 있습니다.
은퇴시장	신한은행 홈페이지 내 은퇴설계시스템과 모바일앱을 출시하고 'Golden Age를 위한 가이드북'을 배포하였습니다. 특히 은퇴시장의 큰 축인 퇴직연금의 경우 2012년 말 수탁고 7조 1,059억 원으로 3년 연속 은행권 1위를 달성하며 은퇴금융시장에서의 입지를 확고히 하였습니다.
글로벌 사업	아시아 금융벨트를 전략시장으로 설정한 신한은행은 2012년 말 현재 해외부문 총자산 146억 불, 총예수금 95억 불로 한국계 은행 글로벌 부문에서 두각을 나타내고 있습니다. 특히, 현지 맞춤형 특화상품과 서비스를 지속 출시하고 있으며 한국계 기업 현지 협력업체들에 대한 틈새시장을 성공적으로 개척하고 있습니다. 우수한 IT역량은 해외 대면/비대면 채널의 고객에게 양질의 서비스를 제공하는데 큰 도움이 되고 있습니다.

신한은행 〈신한은퇴연구팀 출범〉

신한은행 〈S20 SMART ZONE〉

고객관계 관리 강화

Reporting Issues (13) 고객만족도 제고를 위한 노력

차별화된 고객관리 프로그램으로 소비자의 니즈를 충족합니다.

신한은행의 고객관리는 『리테일 신한 Way』로 구성되어 있습니다. 리테일 신한 Way는 신한은행만의 차별화된 고객관리 프로그램에 대한 브랜드로써 은행 내 고객관리 체계의 총집결체를 의미합니다. 고객 관계관리, 기일관리, 상품 마케팅, 자산관리 등 고객관리 활동들을 표준화하여 대면 · 비대면 채널을 통해 고객의 성장을 유도하고, 금융소비자의 니즈에 부합하는 서비스를 제공하고 있습니다. 단순히 본부차원에서 고객관리를 강조하는 것이 아니라 사업기회 확대와 경영전략 목표 달성을 위한 지원체계로 '현장중심의 강한 실행력'을 주도하고 있습니다.

고객의 성공을 위해 고객과 손잡고 함께 나아갑니다.

신한은행은 창립 이래 '고객만족경영'을 가장 중요한 경영철학으로 삼아 금융권 최초로 고객만족센터를 설립하여 선진 금융 시스템을 정착시키는데 앞장서 왔으며 내실경영을 위한 원칙과 소신으로 고객과의 동반성장을 위한 노력을 기울여 오고 있습니다. '금융의 힘으로 세상을 이롭게 한다'라는 미션 아래 새로운 브랜드 전략을 수립하고 브랜드 체계를 정비했습니다. '동행'이라는 브랜드 핵심가치는 은행만의 이익을 위하는 것이 아니라, 고객의 성공을 위해 고객과 손잡고 함께하는 의지를 표현한 것입니다. 또한, 소비자의 권익 보호와 신뢰할 수 있는 금융 문화를 조성하기 위하여 은행권 최초로 '소비자보호지수'를 만들었습니다. 지수에는 금융소비자 관점에서 판매 직원이 얼마나 상품내용을 이해하기 쉽게 설명했는지, 소비자권익 보호를 위해 노력했는지, 은행의 입장이 아닌 고객 입장에서 적합한 상품을 안내했는지 등 상담 · 판매 · 관리 전반에 대한 평가가 반영에 됩니다.

현장중심의 고객관계 관리를 강화합니다.

고객관계관리는 사업기회 확대와 경영전략 목표 달성을 위한 지원체계로 현장 중심의 강한 실행력을 지원하는 역할을 수행하며, 사업추진 관점에서 성과체계의 기반이 되고 있습니다. 홈페이지, 콜센터 등을 통해 들어온 고객 불만 사항 및 민원 등은 소비자보호센터에 집중되고, 매월 주요 경영진이 참여한 가운데 최근 VOC에 대한 대응 방안과 과거 조치된 사항의 사후관리를 점검하는 자리를 진행하고 있습니다. 소비자보호협의회를 통해 정해진 고객의 소리에 대한 각 부서의 실행사항은 매우 강력한 힘을 갖고 있으며, 추후 완결될 때까지 지속적으로 피드백을 통해 관리하고 있습니다.

고객만족도 조사 결과

구분	2010	2011	2012
한국표준협회 (KS_SQI)	1위	1위	1위

고객의 만족으로 더 큰 성장을 키웁니다.

신한은행은 고객을 중심으로 생각하고 고객의 다양한 니즈를 반영한 끊임없는 개선노력으로 국내 · 외 다양한 분야에서 그 성과를 인정받고 있습니다. 2012년 한국서비스대상에서 '명예의 전당'에 헌정되는 영예를 안았으며, 글로벌 스탠다드 경영대상 사회책임부문에서 '명예의 전당 수상', 한국에서 가장 존경받는 기업 은행부문 8년 연속 1위, 한국사회공헌대상 6년 연속 1위에 선정되었습니다. 또한, 세계적인 금융전문지 'The Banker'가 발표한 글로벌 500대 금융 브랜드에서 대한민국 1위, 세계 51위에 선정되기도 하였습니다. 이는 우수한 재무 실적과 업계를 선도하는 다양한 사회공헌활동을 비롯하여 전사적으로 추진해온 따뜻한 금융이 고객과 평가사로부터 호의적인 평가를 이끌어낸 결과입니다.

고객과 현장 중심의 고객관계관리

브랜드 리더십 강화

Reporting Issues (3) 브랜드 역량 강화

'Togethership'으로 고객과 함께 성장합니다.

신한은행은 고객가치 창조와 보호를 위해 최선을 다하는 동시에 기업의 사회적 책임 완수를 위하여 고객, 서민금융, 협력사 동반성장 등 다양한 분야에서 따뜻한 금융을 적극적으로 실천해 나가고 있습니다. 신한금융그룹의 브랜드가치체계인 따뜻한 금융을 달성하기 위해 고객과의 상생(Togetherness)과 금융리더십(Leadership)을 양대 축으로 하여 Togethership이라는 신한은행만의 고유 브랜드 핵심가치를 도출해 내었습니다. Togethership은 은행만의 이익을 위하는 것이 아니라, 고객의 성공을 위해 고객과 손을 잡고 함께 크는 리더십을 말합니다. 진정성, 통찰력, 혁신성, 통합성이라는 고객과의 네 가지 약속을 명문화하고, 이를 실천하기 위해 '금융소비자 헌장'을 천명하였으며, 장기적으로 고객과의 동반성장을 추구해 나가고자 노력하고 있습니다.

전행적 브랜드 의식을 강화해 나갑니다.

'더 나은 내일을 위한 동행'이라는 브랜드 슬로건 아래 전 직원을 대상으로 브랜드아카데미를 운영하여 전행적 브랜드 의식 강화를 추진해나가고 있습니다. 이와 더불어 신입직원과 각 직급 임직원들로 하여금 브랜드 관련 교육을 수강하도록 함으로써 신한은행의 브랜드는 바로 '직원'이라는 사실을 강조하고 있습니다. 은행 내 모든 부서에서 전행적인 브랜드활동을 강화하고, 독려하는 이유는 기업시민으로서 성과위주의 근시안적 시야가 아닌 고객, 사회와의 관계를 통한 브랜드경쟁력 제고가 장기적인 성장동력의 근원이기 때문입니다.

신한브랜드경영지수(SBMI)로 체계적인 브랜드경영을 시작합니다.

지난 2011년 브랜드경영 전담조직인 브랜드전략본부를 신설하고, 전행적인 브랜드경영의 기준과 방향을 제시하기 위해 신한브랜드경영지수(SBMI)를 개발해 현장중심의 브랜드경영을 추진하고 있습니다. 이러한 브랜드경영사례는 필리핀국제뱅킹컨퍼런스(2012), 아시안뱅커 리테일뱅킹 컨퍼런스(2012), 더뱅커 · 브랜드파이낸스 뱅킹포럼(2013) 등에서 다른 글로벌 은행의 우수 사례와 같이 함께 발표되기도 하였습니다. 신한은행은 전세계에서 브랜드 가치를 인정받고 있으며 체계적인 브랜드관리로 대한민국을 넘어서 전 세계에서도 우수성을 인정받는 신뢰의 은행으로 거듭나기 위해 노력하고 있습니다.

신한은행 〈아시안뱅커 2012년 최우수리테일은행 선정〉

필리핀 국제 뱅킹 컨퍼런스 (2012, 마닐라)

PHILIPPINE INTERNATIONAL BANKING CONVENTION 2012

The Banker 글로벌 금융브랜드 순위 국내 1위, 세계 51위

The Banker / BrandFinance® Banking Forums 2013

The Asian Banker 리테일부문 대한민국 최우수 은행 3년 연속 선정

THE ASIAN BANKER
STRATEGIC BUSINESS INTELLIGENCE FOR ASIA'S FINANCIAL SERVICES COMMUNITY

Euromoney 신한 PWM 국내 최우수 PB은행 2년 연속 선정

EUROMONEY 2012

금융서비스 접근 개선

Reporting Issues (12) 금융소외계층에 대한 공익적 금융서비스 제공

언제 어느 장소에서라도 금융서비스를 받을 수 있습니다.

신한은행은 영업점 인프라가 없는 지역의 고객응대 능력을 확장하기 위해 지속적으로 비대면 채널을 확대해 나가고 있습니다. 기존의 조회, 이체중심의 서비스에서 벗어나 영업점 수준의 맞춤형 서비스를 제공하는 스마트금융센터를 운영하여 인터넷 · 스마트폰 · 전문상담센터를 통해 영업점 방문 없이도 고객이 원하는 전문적인 정보와 금융상담 서비스를 받을 수 있도록 하였습니다. 2012년 12월에는 스마트예금센터와 스마트외환센터를 추가 오픈함으로써 기존에 운영하던 스마트론센터, 스마트펀드센터와 더불어 언제 어느 장소에서라도 영업점과 동일한 서비스를 받을 수 있는 환경을 구축하였습니다. 또한, 웹 접근성 강화를 위해 자가 또는 사무실에서 사용하는 기기 및 운영체계와 상관없이 인터넷뱅킹이 가능한 오픈뱅킹 서비스를 제공함으로써 금융서비스를 이용하기 어려운 고객까지 배려하여 이용 편의성을 제고하였습니다. 한편 정부 정책의 일환으로 보안성이 취약한 MS카드를 IC카드로 전환하는 사업에서도 적극적인 홍보 및 홈페이지 전환, 카드사를 연계한 간편 발급 서비스를 구축해 국내 4대 대형 시중은행 중 가장 높은 전환율을 기록하였습니다.

장애인 고객들의 편리한 금융서비스 이용을 지원합니다.

따뜻한 금융의 일환으로 자동화기기, 인터넷 등 비대면 채널에 대한 접근성을 강화하여 시각장애, 청각장애 고객 등이 이용에 불편함이 없이 금융서비스를 제공받을 수 있도록 지원하고 있습니다. 또한, 기존에 운영해오던 다양한 사회적 약자 대상 서비스를 확대하여 금융서비스 이용에 따른 차별이 발생하지 않도록 예방하고 있습니다.

장애인 고객 대상 금융서비스

수화상담 서비스	스마트금융센터 내 전용 상담채널 운영
	수화상담 거점 영업점 운영으로 청각장애 고객과 영업점 창구직원 간의 대화를 스마트금융센터 수화상담사가 통역하여 업무처리 지원
쉬운말 서비스	폰뱅킹 초기 사용자 및 고령자를 위하여 ARS멘트를 쉽고 친숙한 용어로 표현
점자보안카드 확대	전 영업점 일괄 배포를 통해 시각장애 고객에 대한 원활한 전자금융 업무처리

신한은행 〈스마트 예금 · 외환센터〉

열린 인재경영

Reporting Issues (14) 임직원 전문역량 강화

임직원 간 열린 소통의 문화를 구축해 나갑니다.

신한은행은 급변하는 경영환경 속에서 이해관계자들의 목소리를 경청하고, 다양하고 창의적인 아이디어가 교류될 수 있도록 은행 내 열린 소통의 문화를 구축하기 위해 힘쓰고 있습니다. 잘못된 소통으로 인해 나타날 수 있는 오해와 갈등의 소지를 해소하고 이를 통해 진정성 있는 소통의 핵심인 존중과 배려가 조직문화에 잘 스며들 수 있도록 지원하고 있습니다.

글로벌 인재를 채용하고 육성합니다.

글로벌 사업지역 채용 직원들에 대한 체계적인 육성 프로그램을 통해 안정적으로 사업이 자리매김할 수 있도록 노력하고 있습니다. 현지 채용 직원을 대상으로 지역에 특화된 교육을 실시하고 있으며, 신한의 기업문화를 현지의 법적 문화적 환경에 적용하여 자체적인 문화를 형성해 나갈 수 있도록 지원하고 있습니다. 또한, 우수한 현지인재를 국내로 초청하여 연수를 진행하는 등 신한인으로서의 자긍심과 애사심을 높이고 있습니다.

현지 채용직원 육성체계

업무교육	매년 현지 자체 연간교육 계획 수립 후 현지 직원들 대상으로 분야별 업무연수 실시
CS/문화교육	현지 자체적인 CS리더 선발을 통해 고객만족을 위한 교육 실시
	신한 기업문화 현지 전파 및 현지 자체적인 기업문화 형성을 위하여 문화연수 실시
핵심인재 육성	행원급, 책임자급 등 구분해서 업무성과와 역량이 우수한 직원을 선발하여 리더그룹으로 육성

차세대 금융리더를 육성합니다.

임직원의 업무역량 강화를 위해 전 직원이 매년 2박 3일간의 집합연수를 받을 수 있는 교육기회를 마련하고 있습니다. 연수를 통해 직원들은 변화된 규정과 제도를 점검하고, 현재 본인이 하고 있는 업무를 잘 수행하고 있는지에 대하여 되짚어 볼 수 있는 기회를 마련하도록 하였습니다. 또한, 심화지식 향상을 원하는 직원들은 신한금융사관학교에서 전문지식을 공부할 수 있도록 하여 2012년에는 RM, SOHO, WM, IB, FE, IT 등의 분야에서 208명의 수료생을 배출해 내기도 하였습니다. 직급별 역할 수행에 필요한 역량을 강화하기 위해 직급별 필수연수를 제공하는 한편, 조직 내의 리더 육성을 위한 별도의 리더십 연수도 운영하고 있습니다. 더불어 오피니언리더 그룹을 지원함으로써 당행 핵심가치의 현장 실천문화를 조성하고, 직원들이 자발적으로 참여하는 CoP 운영을 통한 지식창출 및 문제해결능력 향상을 지원하고 있습니다.

*RM : Relationship Manager (기업금융 전문가)
SOHO : Small Office/Home Office (개인사업자)
WM : Wealth Management (자산관리)
IB : Investment Bank (투자은행)
FE : Financial Engineering (금융공학)
IT : Information Technology (정보통신기술)
CoP : Community of Practice (실행 공동체)

임직원과 가족 모두의 행복을 기대합니다.

임직원의 정신적인 스트레스가 업무 집중도를 떨어뜨리고, 조직의 활력을 저해하는 요인이라는 판단하에 직원들이 정서적, 심리적인 안정을 찾고, 이를 통해 조직 내 응집력을 높이기 위해 다양한 스트레스 관리 프로그램을 운영하고 있습니다. 상담전문 자격을 보유한 당행 상담사가 직접 영업점을 방문하여 직원들의 고충을 상담하고, 온라인 사이트를 통한 고충 접수 및 지원을 하고 있으며 외부상담이 필요한 직원들에 대해서는 전문상담기관으로 연계하여 실질적인 상담이 이루어질 수 있도록 하고 있습니다. 또한, 부서원들과의 소통을 위한 감수성 훈련(ST Program)을 지원하고 있으며, 분기 1회 이상 온라인을 통한 스트레스 자가진단을 실시하고 있습니다. 2012년부터는 일과 삶의 균형 및 긍정적인 에너지 발휘 추구를 위하여 '임직원 치유 프로그램'을 시행하고 있으며, 그 일환으로 '스트레스 해소 솔루션 온라인 동영상 강의'를 실시해 시간과 장소에 구애받지 않고 효율적인 스트레스 관리가 될 수 있도록 지원하고 있습니다. 신한은행은 앞으로도 직원과 그 가족들이 함께 할 수 있는 프로그램을 지속적으로 활성화하여 진정한 일과 삶의 균형을 통한 직원가치제고를 위해 노력해 나가고자 합니다.

CASE STUDY

신한은행은 Work & Life Balance 및 긍정적인 에너지 발휘 추구를 위하여 Employee Healing Program을 시행하고 있습니다. 충북 충주시에 위치한 '깊은 산속 옹달샘'에서 총 250명의 직원 및 배우자가 참여하여 걷기명상, 통나무명상, 춤명상, 항기명상 등으로 이루어진 명상 프로그램에 참여, 일상을 떠나 자연 속에서 건강한 에너지와 활력소를 얻는 계기를 제공하였습니다. 또한, 스트레스 대처 능력 향상을 위한 '마음力 강화 프로그램'을 통하여 직원들에게 신체적 활력 키우기, 심폐기능 강화 등의 주제로 본인에게 맞는 스트레스 대처 방법을 알려주는 프로그램을 진행하였습니다. 이 밖에도 업무 스트레스에 대한 기본적인 이해와 자기개발을 통한 해결 방안 모색을 위해 '스트레스 Out Solution 온라인 동영상 강의'를 실시하여 시간과 장소에 구애받지 않고 효율적인 스트레스 관리가 될 수 있도록 지원하고 있습니다. 신한은행은 직원이 곧 경쟁력이라는 인식하에 진정한 일과 삶의 균형을 통한 직원 가치제고를 위해 노력하고 있습니다.

신한은행 〈'힐링, 하루명상' 프로그램〉

신한카드

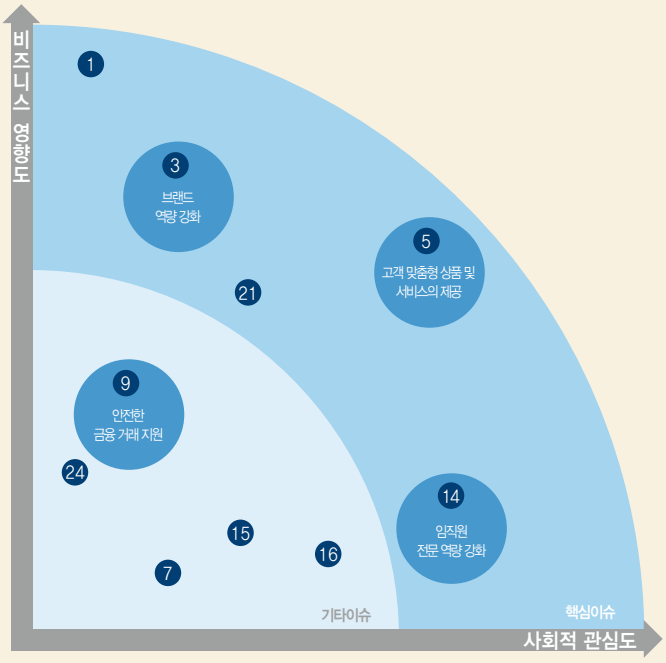
국내의 신용카드 시장은 고객의 권익보호가 철저하게 강조되는 소비자 중심의 시장으로 변화하고 있습니다. 따라서 카드 시장에서의 성공의 열쇠는 고객의 마음을 얻는 것에서 결정되며, 고객을 향한 진심이 통할 때 비로소 고객의 마음을 얻을 수 있을 것입니다. 신한카드는 고객이 필요할 때 가장 먼저 생각나고, 쉽게 찾을 수 있는 생활 속의 동반자로 거듭날 수 있도록 더욱 열심히 노력해 나가고자 합니다. 또한, 금융업의 특성을 살린 일상 속의 사회적 책임 실현으로 지속가능한 가치를 창출해 나갈 것입니다.

이 재 우 신한카드 CEO

회사소개

신한카드는 고객의 편리한 소비생활을 위해 탄탄한 네트워크 기반을 비롯하여 효율적인 리스크 관리시스템, 그룹 차원의 안정적인 재무적 지원 가능성 확대로 시장에서 선도적인 지위를 구축해 나가고 있습니다. 통합 이후 고객기반 등 규모의 경제를 조기에 달성하고 상품 · 프로세스 전반의 경영 효율화 및 사업구조 혁신을 통해 대내외 충격을 유연하게 흡수할 수 있는 안정적인 사업기반을 구축하고 있으며, 신한금융그룹의 일원으로 그룹 고객정보를 활용한 교차판매 및 은행 영업점 네트워크 등 마케팅 측면의 시너지 성과를 창출하고 있습니다. 또한, 그룹 차원의 효율적인 리스크 관리시스템 및 안정적인 재무적 지원 등을 활용해 카드업계 내에서 선도적인 지위를 공고히 해 나가고 있습니다.

중대성 평가 MAP



2012년 주요 보고 이슈

신한카드는 다양한 내 · 외부 이해관계자의 관심영역을 바탕으로 보고서를 작성하기 위한 중대성 평가를 시행하였습니다. 중대성 평가결과 '브랜드 역량 강화'를 비롯한 5개의 핵심이슈와 '안전한 금융 거래 지원' 등의 5개의 기타이슈를 선정하였으며 이번 2012 사회책임보고서에서는 이 중 핵심이슈에서 '브랜드 역량 강화', '임직원 전문역량 강화' 및 '고객 맞춤형 상품 및 서비스의 제공'을, 기타이슈에서는 '안전한 금융 거래 지원' 이슈를 선정하여 보고하였습니다.

경제적 가치의 배분

(단위 : 억 원)

임직원	임직원 급여/복리후생비	3,031
주주 · 투자자	배당금	4,000
지역사회	사회공헌 투자금액	242
정부	법인세 비용	2,173
협력회사	구매 및 용역	1,351
기타	기타일반관리비	3,098

차별적인 금융 서비스

Reporting Issues (5) 고객 맞춤형 상품 및 서비스의 제공

한국능률협회컨설팅 선정
'한국에서 가장 존경받는 기업'
5년 연속 1위 (2012.02)

고객의 입장에서 상품과 서비스를 개발합니다.

신한카드는 2천2백만 고객의 Big Data와 업계 최초로 새롭게 오픈된 차세대 전산 시스템을 기반으로 고객의 생활방식, 카드사용 패턴 등 다양한 요소들을 종합적으로 분석한 카드 포트폴리오를 구축하였습니다. 카드 포트폴리오는 고객이 최고의 이익을 누릴 수 있는 카드 상품 및 서비스 혜택을 제공하고 있으며 신한금융그룹의 모든 계열사에서 우대서비스를 제공 받을 수 있는 우수고객 관리 프로그램인 'Tops Club' 제도를 운영하여 연회비, 수수료 면제, 프리미엄 쿠폰제공, 문화공연 할인 등 다양한 혜택을 제공하고 있습니다. 당사는 고객만족 서비스로 24시간 결제 서비스, 고객 맞춤형 ARS개발, 고객이 원하는 제3의 장소로 카드 배송, 모바일 개인정보 동의서 제공 등의 차별적 서비스를 지속적으로 개발 및 시행 중에 있으며 청각장애인을 위한 수화 상담 및 고령자를 위한 전담 Care상담, 사망고객의 청구이자 유예 제도 등 사회적 약자와 곤경에 처한 고객을 위한 서비스를 시행하고 있습니다.

차별화된 소프트 경쟁력 우위를 확보합니다.

국내 카드시장이 본격적인 성숙기 단계로 진입함에 따라 고객 이용률 제고 및 이탈 방지를 위한 각 카드사별 마케팅 경쟁이 심화되고 있습니다. 또한, 다각화된 경쟁구도와 지속적인 수수료 인하의 압박은 경영환경에 복합적인 어려움을 제공하고 있습니다. 이에 신한카드는 차별화된 소프트 경쟁력 우위를 확보하여 고객 중심으로의 서비스 패러다임을 전환하고 내부 업무 및 IT 운영 효율화를 달성하기 위한 차세대 시스템인 'GEUS'*를 도입하였습니다. GEUS의 오픈으로 신한카드는 고객별 맞춤 오퍼를 도출하고, 이를 적시에 제공함으로써 세일즈 역량 제고 및 경쟁우위 확보가 가능하게 되었으며, 채널별로 분산되어 있는 고객접촉정보를 실시간으로 통합관리하게 되어 고객의 요청시점과 서비스 제공시점의 갭을 최소화해 맞춤형 고객만족을 제공할 수 있게 되었습니다.

*GEUS: Genesis Evolutionary Unique System

스마트폰을 중심으로 한 고객 라이프스타일 변화에 맞춰 다양하고 차별화된 모바일 서비스를 제공합니다.

Smart 신한

신한카드 대표앱인 'Smart 신한'은 스마트폰으로 각종 조회/결제 및 카드/서비스 신청 등 총 90여 개의 메뉴를 통해 PC 홈페이지 수준의 서비스를 모바일에서 언제 어디서나 이용할 수 있는 신한카드 대표앱입니다.

신한카드 〈수화 상담 서비스〉

'Smart 신한'은 2013년 1월 기준, 누적 다운로드 건수 313만 건, 월간 방문자수는 65만 명을 기록하며 카드사 앱 중 최고의 입지를 공고히 하고 있으며, '제3회 스마트앱 어워드 기술 이노베이션 대상', '2012 대한민국 모바일 앱 어워드 금융서비스 우수상', '제3회 코리아 모바일 어워드 비즈니스 부문 우수앱 선정', 제2회 모바일브랜드대상 카드부문 모바일앱 대상 수상 등 다양한 공모전에서 수상하며 편의성과 우수성을 인정받고 있습니다.

신한 Smart Wallet

카드사 최초의 전자지갑 앱인 '신한 Smart Wallet'은 앱카드, 멤버십, 쿠폰, 상품권 등의 손쉽고 빠른 결제뿐만이 아니라 1위 카드사 신한카드의 2,200만 Big Data를 활용한 가맹점 추천과 혜택 소개 등의 다양한 기능을 제공하고 있습니다. 지속적인 고도화 진행을 통하여 모바일 결제 편리화, 빅데이터 분석서비스의 고도화 및 혜택 정보 다양화 등 카드사가 제공할 수 있는 차별화된 전자지갑 서비스를 고객들이 경험할 수 있도록 하고 있습니다.

Smart 신한 mini

'Smart 신한 mini'는 'Smart신한'에서 고객들이 주로 이용하는 서비스 및 고객센터로 자주 문의하는 내용을 중심으로 기능을 구현하여 고객들의 큰 호응을 얻고 있습니다. 이용대금 명세서가 발행되면 스마트폰에서 바로 확인할 수 있는 '모바일 명세서 서비스', 스마트폰 고객에게 익숙한 채팅 방식을 통해 문의한 내용에 대한 가장 적절한 정보를 자동으로 제공하는 '스마트 Quick상담'등 업계 최초로 고객센터와 연동되어 스마트한 상담서비스를 제공 중입니다.

Platinum# 카드 Line-up 확대로 프리미엄 서비스를 오픈하다.

현재 국내 시장의 프리미엄 카드는 소수의 특별한 고객에게 한정된 서비스를 제공하는 컨셉으로 출시된 상품이 대다수를 차지하고 있습니다. 당사는 이러한 기존의 상식에서 벗어나 다수의 고객에게 더욱 향상된 서비스와 혜택을 경험할 수 있도록 프리미엄 서비스를 확대해 나가자는 취지에서 지난 2011년에 'Platinum#' 계열의 상품을 출시하였습니다. 그리고 이를 실질적으로 확대하기 위해 2012년에는 폭넓은 주유 서비스를 제공하는 RPM카드 및 학습 관련 서비스가 강화된 Lesson카드를 개발하였습니다. 고객이 원하는 서비스를 폭넓게 제공하는 것은 고객 사랑을 실천하고자 하는 신한카드만의 신개념 프리미엄 서비스이기 때문입니다. 2013년에는 Cube, Simple 등 당사의 기타 주력상품에 프리미엄급 서비스를 부가하여 'Platinum#' 카드의 제품군을 확대해 나갈 예정이며 더 넓은 고객층에 향상된 양질의 서비스를 제공하고 자부심을 부여할 수 있도록 끊임없는 연구개발을 추진해 나갈 것입니다.

카드의 경계를 넘어서다

정부의 체크카드 사용 장려정책 및 세제 혜택 부여, 사회적 분위기 등으로 인해 체크카드 발급은 지속적으로 증가하는 추세에 있습니다. 하지만 계좌에 잔고가 부족한 경우 결제가 되지 않는 불편함으로 인해 체크카드 이용 고객의 증가는 크지 않은 상황이었습니다. 이러한 불편함을 해소하여 체크카드 이용이 활성화될 수 있도록 하기 위해 당사는 체크카드와 신용카드의 경계를 넘나드는 하이브리드 카드를 국내 최초로 출시하였습니다. 고객에게 '참된 혜택'을 부여하는 상품이라는 의미를 가지고 있는 '참신한 카드'는 체크카드에 소액 신용한도(10만 원)를 부여하여 결제 편의성을 제공하는 점이 가장 큰 특징이며, 30대 직장인의 생활양식을 반영한 주유 · 쇼핑 · 요식 관련 혜택이 강화된 카드입니다. 기존 상식의 틀을 파괴하고 생각의 경계를 허물어 고객의 편의성을 증대시키기 위한 신한카드의 노력은 계속될 것입니다.

CASE STUDY

세계 최초 점자카드 출시

신한카드는 사회적 약자를 위한 카드상품 개발을 고민하던 중 기존 신용카드 플레이트가 시각장애인에게는 크게 불편할 수 있다는 점에 착안하여 당사 주력카드인 러브, 하이포인트 카드를 기반으로 시각장애인용 점자카드 개발을 시도하였습니다. 세계적으로 개발사례가 없었기 때문에 누구도 시도하지 않았지만, 시장을 선도하고 있는 당사의 입장에서는 고객의 불편함을 좌시할 수 없었기에 '한국시각장애인연합회'와 함께 연구하여 시각 장애인 고객에게 최적화된 점자카드를 출시하게 되었습니다. 사전 설문조사를 통해 시각 장애인들의 불편요소를 확인한 결과 '카드 번호 등 정보를 확인할 수 없다' (57.9%, 이하 복수 응답), '지갑에 들어 있는 각종 카드 중 어느 것이 신용카드인지 모르겠다'(42.1%) 등의 사유가 장애요소인 것으로 확인되었습니다. 당사는 이러한 문제 해결을 위해 카드 플레이트에 상품명, 카드 번호, 유효 기간, CVC 등 기본 정보를 점자로 입력할 수 있는 카드 플레이트를 개발하였고, 추가로 상품 안내장과 이용대금 명세서도 점자 및 음성파일을 제공하여 카드 사용의 불편함을 최소화할 수 있도록 했습니다. 2013년에는 금융카드 점자표기 표준개발 워킹그룹에 참여하여 신한카드의 기존 개발 노하우를 국내금융사에 전수하여 점자카드 활성화에 기여하는 한편 또 다른 사회적 약자를 위한 상품 개발 노력을 지속해 나가고 있습니다.

신한카드 〈시각장애인을 위한 점자카드〉

소비자보호 활동 강화

Reporting Issues (9) 안전한 금융 거래 지원

고객만족의 기본이 되는 소비자보호 활동을 강화합니다

신한카드는 소비자에게 합리적인 소비 의사결정을 할 수 있도록 완전판매를 달성하고 충분한 정보의 제공, 판매 후 철저한 사후관리 등 소비자 권익을 보호하기 위한 다양한 활동을 추진하고 있습니다. 소비자보호를 통한 고객만족 실현을 위해 사전제어, 신속한 사후 대응, 금융교육 중심의 소비자보호 문화를 고취해 나가고 있으며, 이를 바탕으로 소비자보호체계를 완성하고 실행력 강화, 능동적인 평판관리를 실행하고 있습니다. 이와 같은 소비자보호 정책의 결과 인터넷으로 접수하는 불만 접수 건수가 전년대비 30% 이상 감소하였으며, 금융감독원이 주관하는 민원평가에서도 좋은 평가를 받을 수 있었습니다.

고객의 목소리에 귀를 기울입니다

전 직원 VOC 청취 제도

고객의 목소리(Voice of Customer)를 청취하고 분석하여 고객의 니즈를 파악하려 하는 것은 이제 신한카드의 문화로 자리매김하고 있습니다. 콜센타 등을 통해 접수되는 VOC는 유형별, 부서별, 상품별로 다양하게 조회되고 청취할 수 있도록 시스템화되어 있으며 매월 '소비자 보호의 날'을 정해 전 직원이 고객의 소리를 듣고 차별성 있는 상품과 서비스를 제공하기 위한 다양한 아이디어를 발굴하는 행사를 진행하고 있습니다.

고객패널 제도

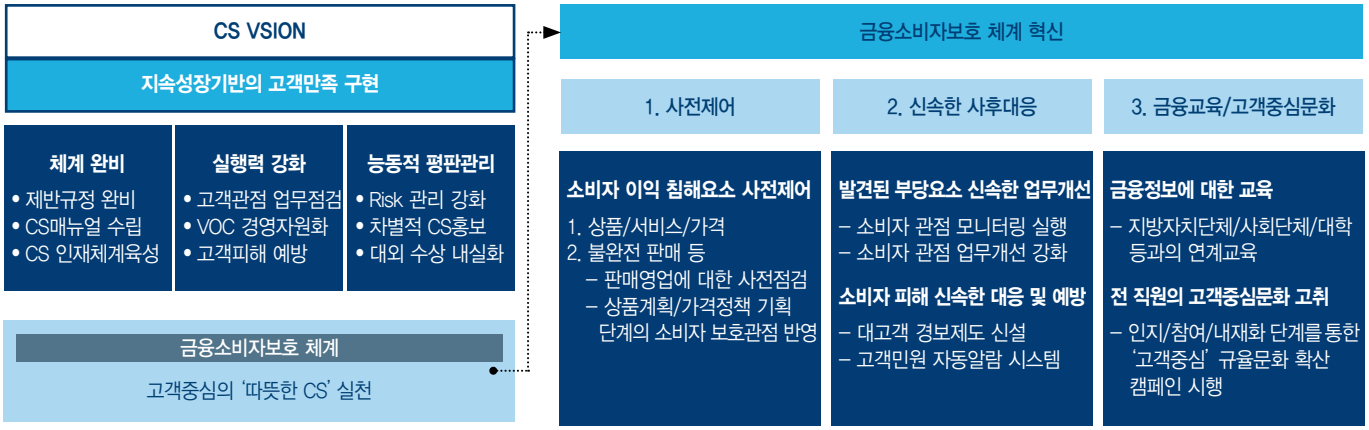
고객의 의견을 더욱 심층적으로 수렴하여 차별화된 고객만족을 실행하고자 2008년부터 '고객패널 제도'를 운영하고 있습니다. 당사와 타사 카드를 이용하는 고객 100명을 공개 모집을 통해 선발하여 모니터링, 간담회, 온라인 커뮤니티 등 다양한 활동을 통해 서비스 품질을 평가하고 이에 대한 개선 아이디어를 제공합니다. 또한, 신한카드의 핵심적인 신상품과 서비스 개발 시에도 인터뷰를 진행하여 고객의 의견을 반영하는 등 상품 및 서비스 품질을 고객의 눈높이에 맞추는데 기여하고 있습니다.

고객불만 개선제도

고객불만, 불편요소에 대해 즉시 업무개선 프로세스를 가동하고 있습니다. VOC, 유선, 인터넷 등으로 접수되는 불만에 대해 소비자보호센타에서 그 원인을 분석하고 유관부서로 즉시 피드백하여 업무개선이 이루어지도록 하고 있습니다. 이러한 개선 사항을 전사적 회의체를 통해 논의하고 공유함으로써 전 직원이 고객 불편을 방지하겠다는 의지를 체화하고 있으며 그 결과 2012년에는 총 110건의 핵심 고객불편요소를 개선해 고객만족의 수준을 높였습니다.

신한카드 〈고객패널 발대식〉

소비자보호활동 강화 체계도



창조적 브랜드 경영

Reporting Issues (3) 브랜드 역량 강화

스마트한 소비를 통해 금융의 트렌드를 주도합니다.

신한카드는 외형적인 부분 이외에, 국가브랜드경쟁력지수(NBCI)에서 2011~2012년 연속 1위를 달성하는 등 브랜드 가치 분야에서도 명실상부한 1등 카드사로 자리매김해 나가고 있습니다. 이러한 신한카드의 브랜드 파워는 누구도 모방하기 어려운 2,200만 소비자로부터 나오는 직관적인 상품 및 서비스 데이터로부터 찾을 수 있습니다. 또한, 다양한 문화마케팅 스토리와 디자인, 차별화된 사회적 책임 경영 등 고객과 사회에 더욱 가까이 다가가고자 하는 신한카드의 변화와 혁신의 결과라고도 볼 수 있습니다. 이처럼 신한카드는 고객의 스마트한 소비와 여가 활동 속에서 금융의 트렌드를 창출해 나가는 리딩 카드사로서의 브랜드이미지를 더욱더 강화해 나가고자 노력하고 있습니다.

한국생산성본부 주관, '국가브랜드경쟁력지수'
신용카드부문 2년 연속 1위 (2012.08)

새로운 차원의 스마트함을 시장에 선보입니다.

신한카드는 대한민국 경제활동 인구의 대부분을 커버하는 카드 소비자의 사용패턴 분석 데이터를 활용하여 고객의 니즈를 선제적으로 파악하고 이에 부합하는 차별적인 상품과 서비스를 지속적으로 개발해 나가고 있습니다. 신한카드의 대표적인 밀리언셀러카드인 'LOVE 카드'는 물론, 맞춤형 포인트 특화 상품인 'HI-POINT 카드' 시리즈는 카드시장의 판도를 바꾸어 놓았다는 평가를 받고 있습니다. 이외에도 포인트에 이자를 붙여주는 'S-MORE 카드', 주유 혜택의 한계를 오픈한 'RPM카드 PLATINUM#' 등 수많은 히트 상품을 출시하며 신한카드의 높은 상품 경쟁력을 증명하였습니다. 또한, 최고의 IT 역량과 Big Data 분석 역량에 힘입어 탄생하게 된 '큐브'와 '콤보'의 경쟁력은 서비스를 스마트폰처럼 자유롭게 넣고 뺄 수 있도록 함으로써 편의와 혜택을 극대화하는 등 업계 1위 다운 새로운 차원의 스마트함을 또 한번 시장에 선보였다는 평가를 받고 있습니다. 한편 최근 화두가 되고 있는 모바일 서비스에서도 Big data는 단연 돋보이고 있습니다. 대표적으로 업계 최초 모바일 전자지갑인 '신한 Smart Wallet'은 Big data 기반의 양질의 가맹점 정보를 제공하며, 카드 사용액, 직업, 성별 · 연령별 방문객, 재방문율, 요일 · 시간대별 이용 비율 등 방대한 양의 데이터를 분석하여 다양한 테마에 따라 맛집을 추천하는 기능 등을 담아 이용 고객들의 생활 편리를 극대화하도록 하였습니다.

* 큐브카드와 콤보서비스 소개 : '큐브'는 10대 업종 중 최대 5개까지 고객이 선택하여 기본 할인을 받고, 추가 요금을 내면 '콤보' 서비스를 통해 9개 품목 중 최대 2개에서 추가 할인을 받을 수 있는 신개념 맞춤형 상품입니다.

'LOVE' 시리즈로 문화 저변 확산에 기여합니다.

대한민국을 대표하는 카드사답게 신한카드는 수도권 일부 지역이 아닌 전국 모든 고객을 위한 문화마케팅 브랜드인 'LOVE시리즈'를 전개하고 있습니다. 부산, 대구, 광주, 대전 등 지방 대도시를 찾아가 개최한 'LOVE콘서트'는 전국의 많은 고객들에게 브랜드 체험의 장을 제공함과 동시에 문화 저변 확대에도 기여했다는 호평을 받고 있습니다. 특히 LOVE콘서트는 인기 가수의 공연뿐만 아니라, 공연장 야외 공간에 주요 상품 · 서비스 체험부스, 카페, 게임이벤트, 트렌디 제품 판매 · 전시 등 대형 브랜드 존을 운영하여 고객에게 신한카드 브랜드를 체험할 수 있는 공간을 제공하고 있습니다. 이외에도 고품격 클래식 프로그램인 'LOVE클래식', 프로야구 · 프로축구 스포츠 이벤트인 'LOVE데이', CGV신한카드 아트홀, 센텀 신한카드 씨네까페, LG아트센터 등 주요 랜드마크에서의 공간마케팅을 선보이는 'LOVE스퀘어'등을 통해 고객들이 함께 참여하고 체험할 수 있는 다양한 행사를 전개함으로써 고객 로열티를 높이고 있습니다. 또한, 광주비엔날레부터 부산국제영화제에 이르기까지 여러 지역 축제의 후원 활동을 전개하고 있으며, 세분화된 고객층을 대상으로 꼬마피카소 그림축제, 클래식 공연 등 신한카드의 모든 고객에게 보다 다양하고 실질적인 문화 혜택을 제공하기 위한 많은 프로그램을 계속해서 선보이며 진정한 의미의 브랜드 경영을 추구해 나가고 있습니다.

카드, ART를 입다.

갤러리S(artist카드)는 아트로 세상을 이야기하고 꿈을 키우는 신진 아티스트들의 다양한 작품을 카드플레이트로 제작해 드리는 서비스로 5인의 신진작가와 아티스트그룹이 참여 했으며 총 70종의 작품이미지를 고객이 직접 선택 가능합니다. 천편일률적인 디자인에서 탈피해 예술작품을 카드에 담아 고객의 문화적 니즈를 충족시키고 동시에 갤러리S작가 후원 프로그램을 통해 신진 아티스트의 성장을 도모함으로써 따뜻한 금융을 실천하고 있습니다. (2012년 우수디자인 GD선정)

신한카드 〈LOVE 콘서트〉

직원 만족 경영

Reporting Issues (14) 임직원 전문역량 강화

일하기 좋은 기업문화를 구축합니다.

신한카드는 기존의 주말 테마여행, 남산걷기, 건강마라톤과 같은 직원만족 행사 외에도 직원들의 정신적 및 육체적 힐링을 위하여 다양한 프로그램을 실시하고 있습니다. 어려운 영업환경과 업무로 고생한 직원들의 휴식을 위해 직원들이 직접 동료들 앞에서 오케스트라 연주를 하는 힐링음악회를 개최하고 있으며, 매주 수요일을 가족사랑의 날로 지정하여 정시퇴근 제도를 정착화하였습니다. 또한, 지난 2011년에 이어 2년 연속으로 직원들의 건강검진 수검율 100%를 달성하였으며 직원들의 직무 스트레스 측정 및 스트레스 예방을 위한 상담 외에도 의학적 진단과 검사기능을 추가한 심상치료 활동을 실시하는 등 ESTC(Employee Stress Total Control) 체계 구축을 완료하였습니다.

직원만족관련 주요시상분야 그랜드 슬램 달성

노사문화 우수기업 선정 (2012년)	신용카드업계 최초로 고용노동부 주관 2012년 노사문화 우수기업으로 선정
GWP 관련 대외 기관 4년 연속 대상 수상 (2009~2012년)	내부 임직원의 Trust Index 조사를 기반으로 시행하는 'GWP 대한민국 일하기 좋은 100대 기업' 대상 수상
KMAC 관련 대외 기관 인증 (2012년)	'2012 한국에서 가장 일하기 좋은 기업' 조사에서 신용카드 부문 1위, BEST 30 서비스 부문 11위 선정

자기 주도적 경력 개발을 실천합니다.

신한카드는 직원의 경력 개발을 위한 CDP(Career Development Program) 제도를 지난 2011년 설계하여 2012년부터 본격적으로 운영하기 시작하였습니다. CDP는 직원들이 회사 내에서 성장해 나가고자 하는 경력개발 로드맵을 수립하고, 경력 목표에 따라 자기개발에 필요한 다양한 교육 과정들을 이수하는 자기 주도형 학습 프로그램으로, 매년 직원들 스스로가 자기개발계획을 수립하고, 이에 따른 교육 과정을 신청 및 이수하도록 하였습니다. 개인별 학습 활동 결과는 CDP 개발지수라는 정량 지표로 관리되고 있으며, 본인의 희망에 따라 이동배치에도 반영을 하는 등 직원의 자기개발을 위한 주요한 지원제도로 자리 잡고 있습니다.

미래 인재 발굴과 양성 활동을 지속적으로 전개합니다.

신한카드는 우수 인재 양성을 위한 다양한 교육 과정을 운영하고 있습니다. 해외MBA 지원 제도, SHE-MBA 등의 과정을 통해 글로벌 마인드를 함양하고 최신의 경영 트렌드를 습득할 수 있는 기회를 마련하였습니다. 특히 신한카드와 서울대가 공동으로 개발하여 실시 중인 마케팅 전문가 과정은 매년 20명을 선발하여 마케팅 전 분야와 회사 내 주요 관심 분야에 대한 현장학습 과제를 선정하고 그 해결책을 모색하는 과정으로 내부 직원으로부터 높은 만족도 평가를 받고 있습니다. 당사는 앞으로도 지속적으로 우수 인재의 발굴과 양성 활동을 통한 임직원 개발에 힘을 쏟아 나갈 것입니다.

현장 중심의 교육 지원제도를 운영합니다.

신한카드는 각 영업 현장을 중심으로 현장 교육 지원제도를 운영하고 있습니다. 회원 영업, 상담 센터 등 영업 현장 자체 교육에 대해 현장 업무 분야별 어카운트 제도를 도입하여 교육과정을 지원하고 있으며, 2013년도에는 특히 현장 교육 담당자 중심의 '교육 협의체'를 구성하여 이들과의 상시적인 지원 체제를 구축 · 운영 해 나가고 있습니다. 한편, 교육 자료, 동영상 자료 등 교육과 관련한 주요 정보의 효과적인 이용을 위해, '교육 정보 공유 채널'을 구축 운영하고 있습니다.

신한카드 〈힐링음악회〉

신한카드 〈따뜻한 금융 아카데미〉

신한금융투자

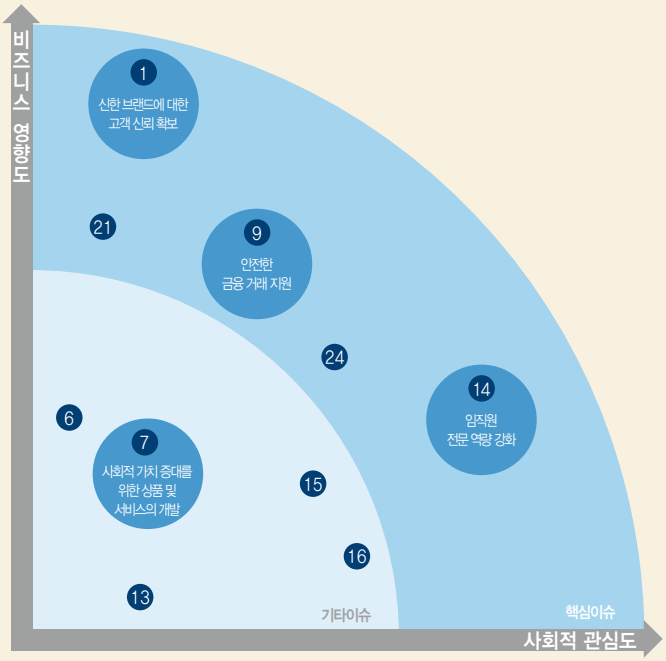
신한금융투자는 금융투자업계의 선두주자로서 고객이 원하는 가치를 창출하고, 고객의 보다 나은 미래를 설계하기 위한 성공 투자의 동반자 역할에 최우선의 가치를 두고 있습니다. 고객의 더 나은 내일을 위하여 신한금융그룹의 광범위한 네트워크를 바탕으로 풍요로운 상품과 서비스를 제공하고, 고객수익률을 통해 직원을 평가하고 있습니다. '고객의 성공' 을 위해 항상 고민하고, '고객의 행복한 내일' 을 위한 동반자가 되기 위해 최선을 다하는 신한금융투자 될 수 있도록 노력하겠습니다.

강 대 석 신한금융투자 CEO

회사소개

2002년 굿모닝증권과 신한증권의 합병으로 새롭게 출발한 신한금융투자는 2009년 자본시장통합법 도입에 발맞추어 현재의 회사명으로 변경해 증권회사가 아닌 '금융투자회사'로 다시 태어났습니다. 탄탄하고 안정적인 기업지배구조 및 재무건전성을 바탕으로 선진경영기법을 결합하여 국내 금융투자업계의 선도주자로 도약하고 있는 신한금융투자는 업계 선두권의 글로벌 주식 및 파생상품 영업능력과 심도 있는 리서치 역량, 안정적인 상품 운용전략과 선진 리스크 관리기법을 바탕으로 차별화된 자산관리서비스를 제공해 나가고 있습니다.

중대성 평가 MAP



2012년 주요 보고 이슈

신한금융투자는 다양한 내 · 외부 이해관계자의 관심영역을 바탕으로 보고서를 작성하기 위한 중대성 평가를 시행하였습니다. 중대성 평가결과 '신한 브랜드에 대한 고객 신뢰 확보'를 비롯한 5개의 핵심이슈와 '사회적 가치 증대를 위한 상품 및 서비스의 개발' 등의 5개의 기타이슈를 선정하였으며 이번 2012 사회책임보고서에서는 이 중 핵심이슈에서 '신한 브랜드에 대한 고객 신뢰 확보', '안전한 금융 거래 지원' 및 '임직원 전문 역량 강화'를, 기타이슈에서는 '사회적 가치 증대를 위한 상품 및 서비스의 개발' 이슈를 선정하여 보고하였습니다.

경제적 가치의 배분

(단위 : 억 원)

임직원	임직원 급여/복리후생비	2,225
주주 · 투자자	배당금	200
지역사회	사회공헌 투자금액	21
정부	법인세 비용	152
협력회사	구매 및 용역	145
기타	기타일반관리비	1,127

자기자본 관리 강화

급변하는 시장상황 하에서도 우수한 자기자본비율을 유지합니다.

신한금융투자는 글로벌 금융위기 속에서도 우수한 영업용순자본비율(Net operating Capital Ratio, NCR)을 유지하고 있습니다. 금융투자업자의 자기자본관리 규제인 영업용순자본비율 제도는 급변하는 시장환경하에서 금융투자업자의 재무건전성을 도모함으로써 궁극적으로는 투자자를 보호하는데 의의가 있습니다. 금융규제당국은 금융투자업자에 대하여 재무건전성 지표로서 일정 수준 이상의 영업용순자본비율을 유지하도록 요구하고 있습니다.

재무건전성 유지를 위한 선제적 대응을 강화합니다.

신한금융투자는 일별 NCR을 산출하고 포지션에 따른 비율변화를 모니터링하여 조기경보지표를 설정하고 있습니다. 또한, NCR이 일정수준 이상을 유지할 수 있도록 사전 모니터링 체제를 구축하는 등 재무건전성을 유지하기 위해 선제적으로 대응하고 있습니다.

리스크관리 정보를 투명하게 공개합니다.

신한금융투자는 분기별로 영업용순자본비율 및 리스크관리 정보를 공시하고 있습니다. 신한금융투자의 리스크관리 원칙, 조직, 체계 및 리스크유형별(시장리스크, 신용리스크, 유동성리스크 등) 현황 등을 공시하고 있으며, 리스크관리 정보를 공개함으로써 회사의 위기관리 능력과 자기자본 건전성 등을 확인할 수 있습니다.

* 일별 NCR산출 사전모니터링

신한금융투자 〈업적평가대회〉

금융소비자 보호

Reporting Issues (9) 안전한 금융 거래 지원

금융소비자 보호를 위한 규제가 강화되고 있습니다.

2008년 미국의 서브프라임 모기지 사태로 촉발된 글로벌 금융위기와 탐욕스런 금융자본에 대한 반감에서 비롯된 반월가 시위 사태 등을 계기로 미국, 영국 등 금융선진국들에서는 별도의 금융소비자보호기구를 설치하여 금융소비자 보호를 강화하는 추세에 있습니다. 이에 우리나라에서도 금융소비자 보호를 강화하고자 동일한 기능을 가진 금융상품의 판매행위에 대해서는 동일한 규제를 하도록 하고, 금융관련 분쟁 발생 시 소송중지 제도 등을 도입하여 금융소비자의 사후 구제절차를 강화하는 '금융소비자 보호에 관한 법률안'을 제정하기에 이르렀습니다.

* 2013. 4. 19 현재 국회에서 위 법안에 대한 심사가 진행 중입니다.

2012 금융소비자보호 대상
금융투자부문 최우수상 선정

철저한 금융관련 법규 준수로 금융소비자를 보호합니다.

신한금융투자는 2011년도부터 'Compliance & Ethics' 사이트를 활용하여 컴플라이언스 교육, 금융관련 최신법령, 판례, 금융제도의 소개, 법률 및 세무자문, 금융관련 계약서의 표준화 활동 등을 전개하고 있습니다. 또한, 임직원들 스스로 윤리경영의 이념, 준법의식을 제고할 수 있도록 윤리준법자기점검 프로그램을 매월 운영하고 있습니다. 신한금융투자와 거래하는 금융소비자들의 불만사항을 신속히 개선하고, 금융상품 관련 금융소비자들의 민원을 적극적이고 효율적으로 응대하기 위하여 금융소비자 보호 전담부서인 '투자자보호센터'를 별개의 독립된 부서로 설치하여 운영하고 있습니다. 펀드 불완전판매가 이루어졌을 경우 매수원금과 판매수수료를 돌려주는 서비스인 펀드불만제로 서비스(펀드리콜제도)를 2010년도부터 시행 중이며, 금융소비자 보호를 위한 이러한 신한금융투자의 노력은 금융감독원 주관의 2011년도 펀드판매 미스터리쇼핑 결과에서 '우수' 판정으로 결실을 맺기도 하였습니다. 한편, 2012년도에는 ELS에 관하여 최초로 실시된 미스터리쇼핑에서도 조사 대상 가운데 최고 등급인 '양호' 등급을 획득하였습니다.

고객 수익률 직원평가로 고객을 보호하고 함께 성장합니다.

신한금융투자는 고객의 가장 중요한 니즈는 고객 수익률이라는 생각 아래 고객중심의 문화를 정착시키기 위한 다양한 정책을 추진하고 있습니다. 이러한 정책의 일환으로 고객의 수익률로 직원을 평가하여 연말 인사평가에 반영하는 '고객 수익률 직원평가제'를 실시하고 있으며, 고객의 수익률 보호와 성장을 위해 진정으로 노력한 직원이 우수한 평가를 받을 수 있도록 하고 있습니다. 제도의 운영에 따라 신한금융투자 최고의 영업맨을 뽑는 '신한 마이스터 클럽(Meister Club)' 직원 선발에서도 고객의 수익률 기준을 만족하지 못하면 선발되지 못하도록 하는 등 장기적으로 신한금융투자 고객을 보호하고 고객과 함께 성장하는 회사가 될 수 있도록 노력하고 있습니다.

신한금융투자 〈Compliance & Ethics 사이트〉

신한금융투자 〈고객수익률 직원 평가 반영〉

고객만족 상품 및 서비스 개발

Reporting Issues (7) 사회적 가치 증대를 위한 상품 및 서비스의 개발

금융의 노블리스 오블리제를 꿈꿉니다.

신한금융투자는 한국 최초의 계획기부 모델인 "신한명품 기부자 조언 랩 Donation"을 출시하였습니다. 보건복지부, 사회복지공동모금회, 신한금융투자가 한국 최초의 계획기부모델로 출시한 기부형 랩 상품인 기부랩(12년 4월 6일 MOU 체결, 12년 6월 28일 상품 출시)은 기부를 원하는 개인이 공익법인(사회복지공동모금회)에 기부금에 대한 소유권을 이전시키고, 기부금에 대한 운영과 배분에 대해 조언하는 형태의 계획기부 모델로서 신한금융투자의 운용과 사회복지공동모금회의 배분 노하우를 융합한 효율적 기부가 가능한 랩 상품입니다. 2012년 6월 말 출시 이후 총 10명의 기부자가 약 5억 원을 기부랩을 통해 기부하였으며(2013년 4월 19일 기준), 노인, 아동 · 청소년, 장학 등 원하는 지원처에 기부를 완료하였습니다. 당사는 향후 업무프로세스를 보다 효율적으로 개선하고 모금회와 공동으로 다양한 이벤트 추진하는 등 따뜻한 기부문화가 더욱 활성화 될 수 있도록 관리해 나갈 계획입니다.

한국표준협회 선정
증권 부문 서비스품질 1위

신한금융투자 〈기부자조언기금 업무협약 체결식〉

금융의 프로

Reporting Issues (14) 임직원 전문역량 강화

신한금융투자는 전 임직원이 금융분야에 프로의식을 가지고 전문가로서의 역량을 갖추어 나갈 수 있도록 전문역량 강화 교육 체계를 수립하여 실시하고 있습니다. 금융의 전문가로서의 역량을 확보하기 위해 '프로 증권인 양성과정'을 운영하고 있으며, 이와 별도로 팀장급 인력의 전문성 강화를 위한 연수 프로그램을 운영하고 있습니다. 또한, 신입직원들의 조기 전력화를 위한 실전교육을 강화하고 현장에서 고객을 응대하는 직원들의 업무수준 향상을 위한 프로그램을 시행해 나가고 있습니다.

역량강화 교육체계

프로 증권인 양성을 위한 전문가 과정 강화	최고의 전문성과 프로 의식 함양
	현장 실전 경험 체득화
팀장 역량 강화	임/부점장 연수
	직급별 승진자 연수
주니어 조기 전력화를 위한 실전 교육 강화	신입사원 영업 기반 강화
	실전 교육 강화
	멘토 제도 강화
고객지원팀 업무력 강화	업무전문가 육성

신한금융투자 〈신입사원 입문교육〉

신한금융투자 〈채권전문가 교육〉

신한생명

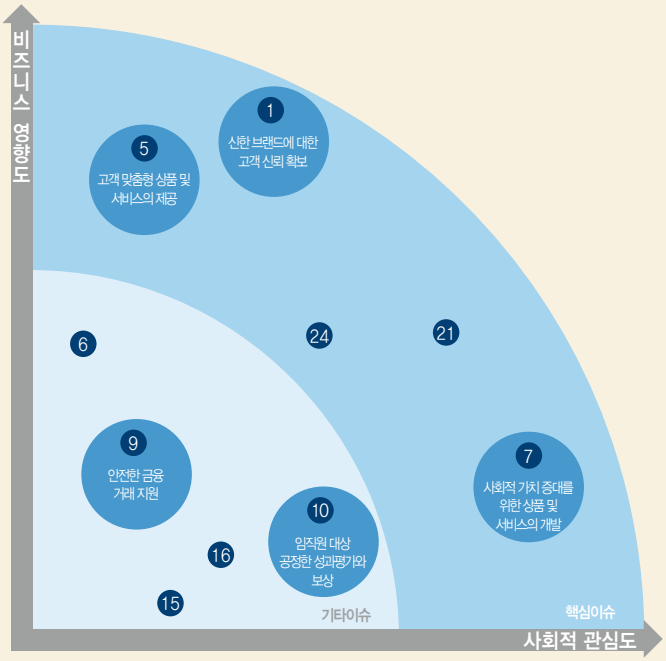
신한생명은 보험 본연의 가치를 통해 따뜻한 세상을 만드는 '따뜻한 보험'을 선포하고, 고객가치를 최우선으로 하는 고객 감동경영을 추진하고 있습니다. 고객의 풍요로운 삶을 위해, 토탈 금융네트워크를 기반으로 최적의 보험상품과 수준 높은 서비스를 제공하고, '나눔과 상생'을 통해 소외된 이웃들에 힘이 되는 사회적 책임을 충실히 이행해 나가고 있습니다.
항상 고객섬김의 자세로 고객의 꿈과 행복을 실현하는, 고객에게 가장 신뢰받는 회사가 되기 위해 최선을 다하겠습니다.

이 성 락 신한생명 CEO

회사소개

1990년 3월 설립된 신한생명은 2005년 12월 신한금융지주회사 자회사에 편입되어 신한금융그룹의 토탈 금융네트워크를 기반으로 견실한 성장을 지속해 나가고 있습니다. 고객 니즈에 최적화된 다양한 상품과 서비스를 대면 FC채널, 통신판매 TCM채널, 비전속 AM 및 방카슈랑스채널 등 다각화된 영업채널을 통해 고객에게 제공하고 있으며, 자영업자의 든든한 지원자가 되어주고 있는 SOHO 채널, 고객의 접근 편의성을 높인 온라인 직접 가입채널 등도 성공적으로 운영하고 있습니다. 더불어, 보험 본연의 가치를 통해 따뜻한 세상을 만드는 '따뜻한 보험'을 적극 실천하고, 고객중심 무결점영업을 통한 품질경영을 전개하여 건강한 성장을 추진함으로써 생명보험업계 New Leader로 발돋움하기 위해 최선을 다하고 있습니다.

중대성 평가 MAP



2012년 주요 보고 이슈

신한생명은 다양한 내 · 외부 이해관계자의 관심영역을 바탕으로 보고서를 작성하기 위한 중대성 평가를 시행하였습니다. 중대성 평가결과 '사회적 가치 증대를 위한 상품 및 서비스의 개발'을 비롯한 5개의 핵심이슈와 '안전한 금융거래 지원' 등의 5개의 기타이슈를 선정하였으며 이번 2012 사회책임보고서에서는 이 중 핵심이슈에서 '신한 브랜드에 대한 고객 신뢰 확보', '사회적 가치 증대를 위한 상품 및 서비스의 개발', '고객 맞춤형 상품 및 서비스의 제공'을, 기타이슈에서는 '안전한 금융 거래 지원' 및 '임직원 대상 공정한 성과평가와 보상'이슈를 선정하여 보고하였습니다.

경제적 가치의 배분

(단위 : 억 원)

임직원	임직원 급여/복리후생비	1,305
주주 · 투자자	배당금	650
지역사회	사회공헌 투자금액	183
정부	법인세 비용	553
협력회사	구매 및 용역	295.7
기타	기타일반관리비	1,486

사회책임경영 특성화 전략

Reporting Issues (7) 사회적 가치 증대를 위한 상품 및 서비스의 개발

테마형 사회공헌 프로그램을 운영합니다.

고객과 사회를 따뜻하게 배려하고 함께 성장하는 회사만이 지속적인 성장을 이어갈 수 있다는 신한생명의 기본정신을 바탕으로 분기별 테마를 선정하여 사회책임경영을 실천하고 있습니다. 1분기에는 '창립일 기념 봉사활동'을 테마로 선정하여 매년 창립일을 기념해 헌혈, 독거어르신 무료급식, 사랑의 케이크 나눔, 백혈병 · 소아암 환아 돕기 성금 기부 등을 시행하였습니다. 2분기에는 신한금융그룹 자원봉사대축제의 일환으로 계열사 직원들과 함께 문화재 보호활동, 위해식물 제거활동, 나무심기, 텃밭상자 나눔 등 다양한 봉사활동 프로그램에 참여하여 사회적 책임을 다하는 그룹의 이념을 실천하였고, 3분기에는 따뜻한 보험 기념 '신한생명 1004day'를 테마로 가두캠페인, 사회공헌 사진전, 기부 협약식, 전국 릴레이 봉사활동을 실시하고 있습니다. 전국 릴레이 봉사활동은 서울지역 사랑의 무료급식 봉사활동을 시작으로 전국 주요 도시를 연결하여 매년 10월부터 11월 말까지 연간 약 400여 명의 임직원이 참여하고 있습니다. 마지막으로 4분기에는 소외이웃돕기를 테마로 신한금융그룹 따뜻한 사랑나눔 페스티벌과 함께 사랑의 김장 나눔, 연탄 나눔, 독거어르신 솜이불 지원, 결식아동 도시락 전달, 청소년 장학금 지원을 진행해 나가고 있습니다.

사회적 약자를 위한 보험상품을 출시합니다.

신한생명은 보험혜택을 받기 어려운 저소득층 지원을 위한 소액보험인 '신한 희망사랑보험'을 새로 개발하여 휴면보험금 출연을 통해 무료로 각종 질병과 재해, 사망사고 등의 위험으로부터 보장받을 수 있도록 지원하고 있습니다. 또한, 다자녀, 장애인, 저소득층을 대상으로 보험료 할인 혜택을 제공하고 있으며 특히 장애인 우대 특약 지원 혜택은 금융감독원으로부터 공익성 상품 개발 우수사례로 선정되기도 하였습니다. 신한생명은 소외된 이웃과 함께 더불어 살아가는 따뜻한 세상을 만들기 위해 따뜻한 보험 역량을 강화하고 나눔 사랑이 더 넓게 실천될 수 있도록 노력하고 있습니다.

한국지속경영평가원
2012 '고객감동경영대상' 수상

신한생명 〈1004 Day 릴레이 봉사〉

고객 중심의 금융 서비스

Reporting Issues (5) 고객 맞춤형 상품 및 서비스의 제공

고객 편의를 위한 스마트 창구를 운영합니다.

신한생명은 고객의 편의를 위해 고객의 방문 없이 365일 어디서나 간편하게 모바일로 보험업무 처리가 가능한 스마트창구를 운영합니다. 신한생명은 스마트 창구를 통해 고객의 편의성을 도모하고 고객이 언제나 편리하게 보험계약대출, 분할 보험금, 중도 인출금, 휴면 보험금, 해지환급금, 배당금, 만기보험금 지급 업무 서비스를 통해 고객의 신속한 유동성 확보를 보장하며, 보험계약대출 원리금 상환, 보험료 납입 등의 입금 업무 서비스도 시행합니다. 스마트 창구는 고객의 입장에서 생각하는 고객 중심의 사고를 통해 고객이 줄을 서서 창구를 이용하는 불편함을 제거하기 위해 개발되었습니다. 고객의 편의성을 위해 시행하는 스마트 창구는 철저한 보안으로 고객의 계약정보와 개인정보를 보호하여 금융사고를 예방하는 안전한 시스템에 의거하여 개발되었으며, 고객의 편의성과 거래의 안정성을 동시에 추구한다는 점에서 고객의 요구에 응답하는 제도입니다.

신한생명 〈모바일 스마트 창구 운영〉

직접판매채널로 고객부담을 최소화합니다.

신한생명은 고객이 설계사의 도움 없이 직접 온라인으로 가입할 수 있는 직접판매채널의 개발을 통해 고객이 최소한의 보험료로 같은 수준의 보장을 받을 수 있는 활로를 마련하였습니다. 신한생명에서 개발 중인 직접판매채널을 통해 고객은 설계사에게 지급되는 사업비가 제로에 수렴하는 최저의 보험료로 연금저축보험, 어린이보험, 암보험, 정기보험에 단시간에 가입할 수 있는 기회를 가지게 되었습니다. 신한생명은 고객의 입장에서 고객이 최소한의 비용과 시간으로 합리적인 보장 서비스를 누릴 수 있는 기회를 제공해 드리고자 지속적인 노력을 기울이고 있으며, 직접판매채널의 개발도 이러한 노력의 결과라고 볼 수 있습니다.

신한생명 〈신한 Smart 인터넷 보험 출시〉

고객중심의 상품을 개발합니다.

신한생명은 고객이 만족할 수 있는 고객중심의 보험을 개발하여 고객의 재무 설계를 보장합니다. 고객의 질병과 사망을 보장하는 종신보험과 고객의 풍족한 노후를 보장하는 연금보험의 기능을 합친 하이브리드 보험인 '신한 BigLife종신보험'을 출시하였습니다. '신한 BigLife종신보험'을 가입한 경우 고객은 일정시기 이후 연금으로 전환할 수 있으며, 이에 따라 연금전환 전 사망 시에는 사망보험금을 받을 수 있고, 사망보장에 대한 니즈가 감소하고 노후자금에 대한 니즈가 증가하는 시기에는 연금으로 전환하여 연금을 수령받을 수 있어 안전하고 풍족한 노후를 보장받는 재무 설계가 가능하게 되었습니다. 고객의 보장을 최대화하여 고객이 종신보장, 연금보장 중 어떤 방식으로든 보장을 받게 하여 보험 본연의 '업'에 충실하며 고객중심 정신에 의거한 상품을 개발하였습니다.

신한생명 〈신한 BigLife종신보험 출시〉

자산건전성 확보

Reporting Issues (1) 신한 브랜드에 대한 고객 신뢰 확보

대내 · 외 환경변화에 대한 대응력을 강화합니다.

보험은 고객들로부터 보험료를 거두어들여 이를 바탕으로 미래에 예기치 못한 사고가 발생하였을 때 고객에게 약정한 보험금을 지급하는 장기계약적인 특성이 있습니다. 따라서 보험사에 내재된 다양한 리스크를 체계적이고 계량적으로 파악하여 이에 적합한 자기자본을 보유하는 것은 보험금 지급능력을 우수하게 하는 중요한 요소입니다.

신한생명은 빠르게 변화하고 있는 환경 속에서 특히 저금리 리스크를 우선적인 위기요소로 인식하여 전사적인 관리강화 방안을 도출하고 있습니다. 또한, 신계약비 이연한도 축소, 위험기준 자기자본제도(RBC제도) 개정 등 제도 변경에 대해서 선제적으로 대응하고자 2013년 리스크관리본부를 신설하여 리스크관리 역량을 강화하고 조직의 전문성을 확보하고 있습니다.

신한생명은 이와같은 노력을 바탕으로 자본 적정성 지표를 업계 상위수준으로 유지해 나가고 있으며, 미래의 불확실성에 대한 선제적 대응으로 지속적으로 성장하는 금융보험회사로 발전해 나가고 있습니다.

한국신용평가 · 한국기업평가 주관
2012 보험금 지급능력 최고등급 AAA획득

우량자산 중심으로 운용하여 안정성을 확보합니다.

2008년 미국 서브프라임 위기로 인해 시작된 전 세계적인 금융위기 상황에서도 신한생명은 우량자산 중심으로 운용을 유지하여 업계 최고 수준의 운용자산 이익률을 시현할 수 있었습니다. 2012년 말 현재, 당사는 운용자산의 약 60%를 평균 신용등급 AA 이상의 우량 국공채, 금융채 및 시중은행 예금 위주로 운용하고 있습니다. 기타 대출채권은 보험계약 환급준비금 범위 내에서의 계약대출과 담보부의 가계 및 기업대출 중심으로 운용하여 안정성 확보에 만전을 기하고 있습니다.

심사 전문 조직을 운영하고 있습니다.

신한생명은 대내 · 외 경제의 불확실성 지속과 그에 따른 신용위험의 안정적 관리를 위하여 2013년 1월 기존의 운용전략부 산하의 심사파트를 별도 '자산운용RM부'로 신설하는 조직개편을 진행하였습니다. 신설된 자산운용RM부는 고액단위의 기업대출, 회사채의 신용위험을 엄격하게 심사하여 우량 심사 건에 한하여 자산운용위원회에 부의하기 위한 전문부서로서 운용부서와의 독립성을 확보합니다. 한편 소액단위의 개인대출은 융자부 산하에 전문 심사역으로 구성된 심사파트를 운영 중에 있고, 2013년 10월 개발완료 예정인 개인신용등급심사시스템(CSS)을 통해 개인신용대출 심사 기능을 체계적으로 확보할 계획입니다. 이와 같이 신한생명은 전문 조직과 시스템을 통해 소비자가 필요로 하는 금융거래를 앞으로도 안전하게 수행해 나갈 것입니다.

신한생명 〈보험금 지급능력평가 AAA획득〉

신한생명, 보험금 지급능력평가 5년 연속 최고등급

신한생명은 2012년 무디스 계열사인 '한국신용평가'로부터 보험금 지급능력평가에서 보험업계 최고 등급인 'AAA'를 5년 연속 획득하였습니다. 2008년 이후 매년 AAA등급을 획득한 신한생명은 올해에도 보험업계 최고 등급을 획득해 업계 최고의 경영 안정성을 인정받았습니다. 또한, '한국기업평가'에서도 AAA를 동시에 획득하였습니다.

한국신용평가와 한국기업평가는 평가 주요 지표인 시장지위(시장성), 이익창출능력(수익성), 자본적정성(안정성) 등을 고려해 보험영업부문 · 자산운용부문 · 자본적정성부문 등으로 나눠 평가하였고, 향후 평가등급 전망도 안정적 수준으로 전망했습니다.

보험영업 부문에서는 생존보험, 사망보험, 생사혼합보험 등 보험종류별 수입보험료가 고르게 분포되어 있고, FC, TCM, AM, 방카슈랑스 등 영업채널간 비중이 균형을 이루고 있는 등 안정성을 높게 평가받았습니다.

자산운용 부문에서는 철저한 위험관리를 기반으로 장기 안정적 포트폴리오를 구축해 FY12년 3분기 기준 업계 평균인 4.9%를 크게 상회하는 5.8%의 운용자산이익률을 시현하였습니다.

이와 함께 신한생명은 감독기관의 자본적정성 기준 강화에도 불구하고, 보완자본의 확충 없이도 우수한 지급여력비율을 유지하고 있으며, 운용자산 내 현금 및 예치금, 국공채, 특수채 등 안전자산의 비중이 높아 우수한 재무안정성을 지속 유지하고 있습니다.

신한생명은 RBC기준 지급여력비율은 2012년 12월 말 기준 287.7%로 자본적정성은 업계 상위 수준을 유지하고 있으며, 향후에도 체계적인 리스크관리 및 지속적인 이익 누적을 통해 우수한 지급여력비율을 유지할 것으로 전망됩니다.

소비자 보호 강화

Reporting Issues (9) 안전한 금융 거래 지원

선진적인 소비자보호체계의 우수성을 인정받았습니다.

신한생명은 2012년 11월 금융감독원 주관의 '금융소비자보호 사례발표' 행사에서 보험업권을 대표로 하여 우수사례를 발표하였습니다. 당 행사는 은행, 카드사, 생명 · 손해보험사, 금융투자사 등 전체 금융업권을 대상으로 금융감독원민원발생평가 2등급 이상 회사 중 최근 소비자보호 체계 및 제도개선이 우수한 회사를 선정하여 사례를 발표하는 자리로, 은행업권의 광주은행과 더불어 발표의 영광을 얻을 수 있었습니다. 신한생명은 소비자보호 경영체계 구축, 민원감축을 위한 집중적 관리 및 제도개선, 따뜻한 보험 실천을 위한 CEO 리더십 의식개선 노력 등 신한생명 소비자보호 실천에 대한 성과, 전략 및 우수사례를 소개하였습니다. 이는 금융감독기관 및 금융기관들을 통해 신한생명 소비자보호체계의 실질적 우수성을 인정받은 사례 중 하나입니다.

신한생명 〈소비자보호 우수사례 발표 워크샵〉

소비자보호 전담 조직을 신설합니다.

신한생명은 소비자보호를 위한 관리감독정책의 강화 패러다임에 선제적으로 대응하기 위해 2013년 1월 기존의 CS추진부 산하의 고객만족센터를 별도 '소비자보호부'로 신설하는 조직개편을 진행하였습니다. 신설된 소비자보호부는 기획지원파트와 민원지원파트로 나누어지며 기획지원파트는 품질지수 관리를 통한 건강한 성장 추진, 불완전판매율 관리 강화, 대외민원 관리지표 달성을 위한 전략수립 업무를 수행하고 있습니다. 민원지원파트에서는 채널전담제 시행을 통한 사전예방, 대내민원, 대외민원 적극 대응을 통한 현장 영업집중도 제고 및 소비자권익보호에 앞장섭니다. 소비자보호부는 소비자 권익을 보호하고 나아가 소비자 중심의 제도 구현 및 정도영업문화를 정착시켜 나가는 견인차 역할을 수행할 것입니다.

신한생명 〈고객 패널 초청 간담회〉

정도영업으로 소비자 품질을 개선해 나갑니다.

신한생명은 결과가 아닌 과정 중심의 영업문화를 정착하고 최초 판매과정에서부터 계약관리에 이르기까지 전 과정에 걸친 '품질혁신' 및 '무결점 영업'을 추진해 나가고 있습니다. 2013년 1월에는 불완전판매율, 대외민원건수, 환산보험료정산율, 해피콜승낙율, QA이행율 등 5가지 항목으로 구성된 소비자 품질지수 제도를 도입하였으며, 지수별 평가결과를 영업관리자 성과에 반영하여(20%) 영업현장에서 자발적인 품질혁신이 이루어질 수 있도록 하였습니다. 또한, 월 단위의 지수 평가 결과를 CEO 이하 전체 공유하여 '소비자 품질경영'을 하나의 기업문화 차원으로 확산하고 있습니다. 한편 분기별 평가 결과 선정된 우수본부 및 지점에 대해서는 시상을, 부진한 지점에 대해서는 페널티를 부여하여 평가결과에 대한 '신상필벌'을 명확히 하고 있습니다. 신한생명은 앞으로도 품질경영에 대한 확실한 동기부여 제공과 더불어 CEO의 강력한 의지반영을 통한 소비자 품질지수 개선을 추진해 나갈 것입니다.

신한생명 〈'품질경영의 해' 선언식〉

고용안정과 고용평등

Reporting Issues (10) 임직원 대상 공정한 성과평가와 보상

계약직 일괄 '정규직 전환'으로 적극적인 고용안정을 추진합니다.

직급 및 계층에 상관없이 직원 누구나 꿈과 희망을 갖고 도전할 수 있도록 기존 계약직원 220여 명을 2013년 1월부로 정규직으로 일괄 전환하였습니다. 더불어 전문직군으로 성장할 수 있는 명확한 비전 제시를 통해 적극적 고용 안정과 함께 차별 없는 동등한 기회를 제공함으로써 소수자를 보호하고 우대하는 사회적 가치 실현을 선도적으로 추진해 나가고 있습니다.

고용평등을 넘어 '여성이 일하기 좋은 기업'을 만들어 나갑니다.

여성인력 중심의 사무직 직원 비전 확대와 보상 강화를 위해 사무직군에서 전문직군으로 승진할 수 있는 제도를 신설하였으며, 이를 통해 2012년 44명, 2013년 29명의 여직원을 대상으로 전문직군 승진을 실시하였습니다. 또한, 승진인력을 기존 영업점의 업무지원 중심에서 기획/마케팅/인재개발 등 핵심분야로 다양하게 배치하였습니다.

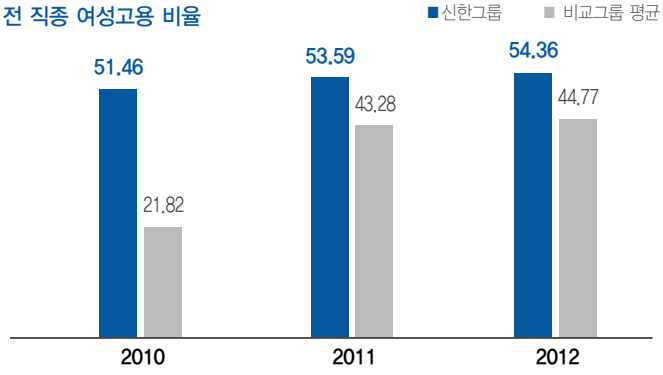
이러한 성별, 출신, 학벌 등을 타파한 '선을 긋지 않는 인사'를 통해 여성인력의 개인 비전을 확대함은 물론 여성 직무승진자도 남녀차별 없이 관리자로 성장할 수 있는 경력개발관리를 시행하고 있습니다.

이와 더불어 사회적 약자에 대한 배려와 '따뜻한 보험'추진의 일환으로 여성장애인 채용을 확대하였으며, 특히 2012년 12월 여성 장애인 2명을 네일아티스트로 채용하여 회사 내 네일아트 센터를 설치하였고, 이를 통해 여성직원들의 휴식 및 근무만족도를 높이는데 크게 기여하고 있습니다.

일과 삶 조화를 위한 감성적 제도를 운영합니다.

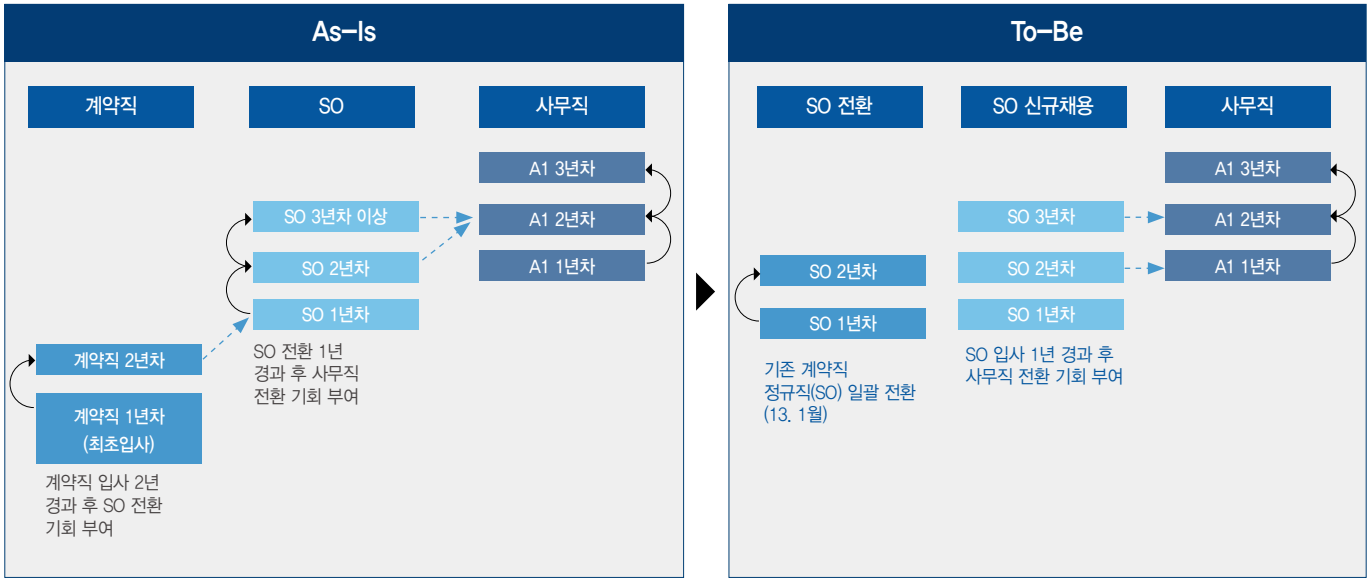
신한생명은 WLB(Work&Life Balance) 실현으로 직원 삶의 가치를 높이고, Refresh를 통한 업무효율을 제고하고자 다양한 제도를 운영하고 있습니다. 직원/가족이 함께하는 미취학 어린이캠프, 초등학교자녀 어린이캠프, 주말체험 프로그램 등 직원뿐 아니라 가족을 함께 아우르는 다양한 만족 프로그램을 진행하고 있습니다. 또한, 행사만으로는 관리할 수 없는 개인적 스트레스 해소를 위해 대학부설 상담연구소와 제휴한 상담제도 및 사내 고충상담역을 운영하고 있으며, 부서/지점 직원 및 설계사와의 소통을 위한 감성프로그램(U&Me Shinhan)을 시행 중입니다. 이러한 제도적 발판 위에서 격지 근무직원 손편지 보내기, 발령직원 및 가족 대상 CEO서신 발송, 초등학교 입학자녀 선물, 수능시험자녀 독려, 출산직원 선물 발송 등 직원들에 대한 세심한 부분까지 관리하기 위해 노력하고 있습니다.

전 직종 여성고용 비율



*고용노동부 "적극적 고용개선조치(AA-net)" 참고

정규직 일괄 전환 시행



* SO : Support Officer
* A1 : Assistant 1

신한BNP파리바자산운용

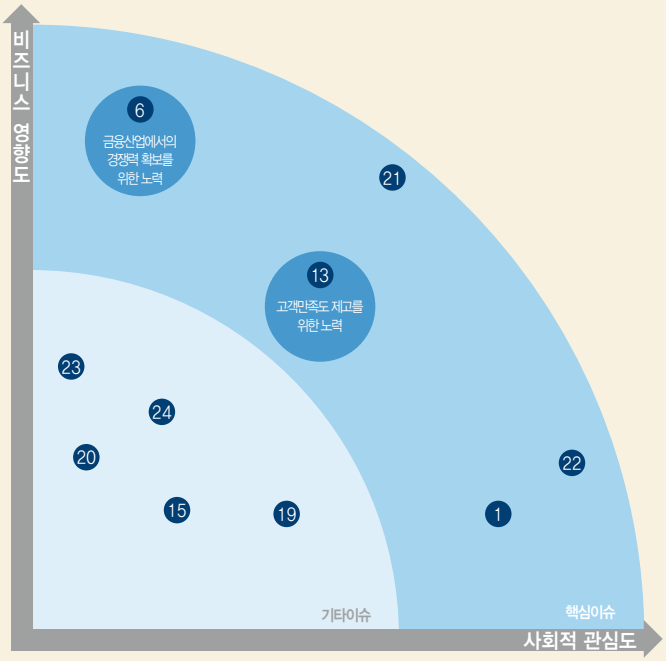
신한BNP파리바자산운용은 고객의 자산가치를 최우선으로 생각하고 성장시켜 나가기 위해 끊임없는 도전과 변화를 시도하고 있습니다. 대한민국의 대표 투자자산운용사로서 국내 투자시장을 한 단계 더 발전시키기 위해 고객이 신뢰할 수 있고 사회적 책임을 다하는 최고의 자산운용사로 노력하고 있습니다. 국민의 사랑을 바탕으로 고객을 포함한 모든 이해관계자에게 희망을 드리는 동반자로, 미래의 꿈을 함께하는 파트너로 거듭나고자 합니다.

조 용 병 신한BNP파리바자산운용 CEO

회사소개

신한BNP파리바자산운용은 안정적인 운용과 철저한 리스크 관리, 다양한 상품과 서비스를 바탕으로 고객의 기대에 부응해 나가고 있습니다. 신한금융그룹의 고객중심 문화와 BNP파리바그룹의 글로벌 시각에 기반한 역량을 집중하여 고객의 눈높이에 맞춘 정보 제공과 투자교육 등 고객 중심의 서비스를 제공하고 있습니다. 신한BNP파리바자산운용은 진정한 국내 최고의 자산운용사가 되겠다는 다짐아래 'THE ASSET MANAGEMENT COMPANY IN KOREA' 이라는 비전을 수립하여 고객에게 전문성에 기반한 다양한 투자 솔루션을 제공하는 장기 투자 파트너로 거듭나기 위해 임직원 모두가 새로운 모습으로 최선을 다하고 있습니다.

중대성 평가 MAP



2012년 주요 보고 이슈

신한BNP파리바자산운용은 다양한 내 · 외부 이해관계자의 관심영역을 바탕으로 보고서를 작성하기 위한 중대성 평가를 시행하였습니다. 중대성평가결과 '금융산업에서의 경쟁력 확보를 위한 노력'을 비롯한 5개의 핵심이슈와 '공정한 이사회 성과 평가' 등의 5개 기타이슈를 선정하였으며 이번 2012 사회책임보고서에서는 이중 핵심이슈에서 '금융산업에서의 경쟁력 확보를 위한 노력'과 '고객만족도 제고를 위한 노력' 이슈를 선정하여 보고하였습니다.

경제적 가치의 배분

(단위 : 억 원)

임직원	임직원 급여/복리후생비	248
주주 · 투자자	배당금	311
지역사회	사회공헌 투자금액	20
정부	법인세 비용	101
협력회사	구매 및 용역	226
기타	기타일반관리비	386

글로벌 네트워크를 통한 차별화된 운용

Reporting Issues (6) 금융산업에서의 경쟁력 확보를 위한 노력

고객에게 전문성에 기반한 다양한 투자 솔루션을 제공합니다.

신한BNP파리바자산운용은 2002년 BNP파리바와 합작한 이래 11년째 수탁고 36조 원 규모의 국내 대표 자산운용사로 성장하였습니다. 특히 BNP파리바는 단순 투자 목적의 주주가 아니라 회사와 전략적 공동목표를 추구하는 파트너로서 선진 운용프로세스를 공유하고 있습니다. 신한BNP파리바자산운용은 전세계에 위치한 글로벌 파트너들과 동등한 위치에서 운용, 리서치, 상품개발, 자산배분 등의 업무를 진행하고 있기에 순수한 외국계 운용회사 대비 국내 시장과 고객에 대한 이해가 뛰어나고, 국내 운용회사에 비해서는 글로벌 리서치 및 전세계 투자기회 발굴에 장점을 가지고 있습니다. 이러한 장점을 바탕으로 안정적인 운용과 철저한 리스크 관리, 다양한 상품, 그리고 고객에 대한 한차원 높은 서비스 등으로 투자자의 기대에 부응할 수 있도록 노력하고 있습니다. 나아가 신한BNP파리바자산운용은 자본시장의 흐름에 대한 정보를 투자자에게 전달하는 역할뿐만 아니라 고객을 관리하는 판매사와 펀드 상품에 가입하는 개인 투자자들에게까지 투자 전반에 대한 자문과 조언 등 창조적인 솔루션을 제공할 수 있는 'Professional Service Firm'으로의 전환을 위해 지금도 꾸준히 노력을 경주하고 있습니다.

홍콩 The Asset
2012 트리플 에이 인베스트먼트 어워즈
대한민국 최우수 자산운용사 선정

따뜻한 금융을 통한 장기적인 고객관리

Reporting Issues (13) 고객만족도 제고를 위한 노력

고객과의 거리를 좁히기 위해서 현장의 소리, 고객의 소리를 최우선으로 합니다.

신한BNP파리바자산운용은 고객의 소리를 최우선적으로 경청하고 고객과의 거리를 좁히기 위하여 노력하고 있습니다. 고객의 목소리를 가장 가까운 곳에서 경청하는 영업부서가 회사의 상품을 이해하고 설명하는 것에서 나아가 고객의 소리를 제대로 이해하고 이에 따른 처방과 조언을 제공할 수 있도록 펀드 매니저와 동등한 전문성을 갖출 수 있도록 지원합니다. 고객의 소리는 상품 개발 단계에서도 최우선적으로 고려하는 요소로, 자본시장의 흐름과 고객의 소리를 접목할 수 있는 전략적인 판단에 기반한 현장 중심의 상품 개발 역량을 강화하고 있습니다. 또한, 고객과의 현장 소통을 강화하고자 매년 어린이 경제 예술 캠프를 개최하고 있습니다. 2009년부터 시행한 어린이 경제 예술 교육 프로그램에는 참가 인원만 3,500명에 달합니다. 2013년에는 기존의 어린이 경제교육 캠프에서 나아가 따뜻한 금융을 사회에 보다 널리 전파하기 위해 사회 소외계층을 위한 경제교육 캠프도 준비 중에 있습니다. 또한, 사회공헌 일환으로 사내 임직원을 중심으로 정기적으로 노인분들과 노숙자를 위한 급식, 밥퍼 등 봉사활동을 적극적으로 시행하고 있습니다.

신한BNP파리바자산운용 〈어린이 예술 · 경제 캠프〉

신한캐피탈

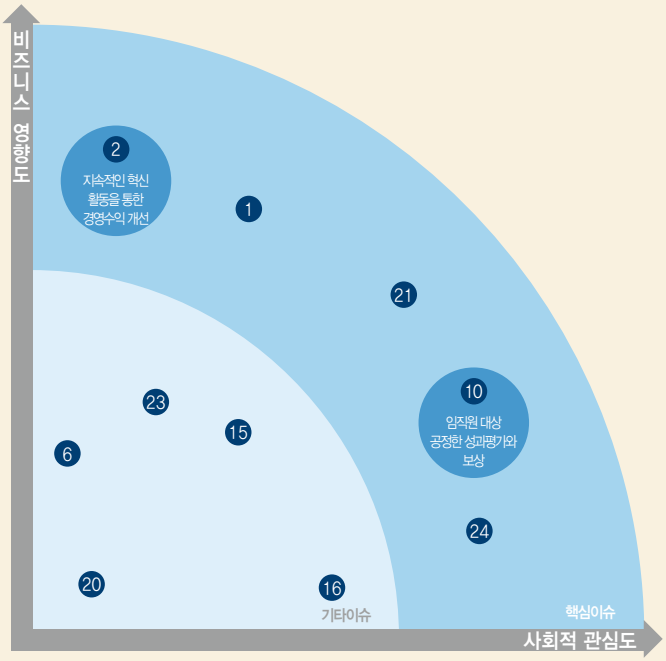
신한캐피탈은 여신전문금융업계의 선두주자로서 신한금융그룹의 다양한 영업채널 활용과 통합 리스크관리를 바탕으로 고객에게 경쟁력 있는 금융상품을 제공하고 있습니다.
고객에게 믿음을 주고 고객과 함께 성장하는 종합여신전문금융회사가 될 수 있도록 최선을 다하겠습니다.

황 영 섭 신한캐피탈 CEO

회사소개

신한캐피탈은 선박, 인쇄기, 자동차, 의료기기 등 범용성이 높은 설비를 위주로 중소기업에 필요한 리스금융 및 할부금융 상품을 제공하고 있으며, 신기술사업금융(벤처투자), 기업구조조정회사 업무, 부동산 프로젝트파이낸스, 팩토링 등 다양한 기업금융업무를 영위하고 있습니다. 이와 더불어 오토금융, 주거시설 중도금대출, 전세자금대출, 사업자금융 등 리테일 금융업무도 활발하게 전개하여 보다 안정적인 자산 포트폴리오를 갖추어 나아가고 있습니다.

중대성 평가 MAP



2012년 주요 보고 이슈

신한캐피탈은 다양한 내 · 외부 이해관계자의 관심영역을 바탕으로 보고서를 작성하기 위한 중대성 평가를 시행하였습니다. 중대성 평가결과 '임직원 대상 공정한 성과평가와 보상'을 비롯한 5개의 핵심이슈와 '금융산업에서의 경쟁력 확보를 위한 노력' 등의 5개의 기타이슈를 선정하였으며, 이번 2012 사회책임보고서에서는 이 중 핵심이슈에서 '임직원 대상 공정한 성과평가와 보상'과 '지속적인 혁신 활동을 통한 경영수익 개선' 이슈를 선정하여 보고하였습니다.

경제적 가치의 배분

(단위 : 억 원)

임직원	임직원 급여/복리후생비	143.9
주주 · 투자자	배당금	4.5
지역사회	사회공헌 투자금액	13
정부	법인세 비용	-13
협력회사	구매 및 용역	23.2
기타	기타일반관리비	62.1

지속적인 개선을 통한 혁신 활동

Reporting Issues (2) 지속적인 혁신 활동을 통한 경영수익 개선

보다 쉬운 금융서비스 접근방법을 제공합니다.

신한캐피탈은 신한금융그룹의 네트워크를 통한 다양한 연계영업을 활발하게 추진하여 중소기업 부문에 특화된 금융서비스를 제공하고 있습니다. 특히, 서울 및 인천, 경기 서부지역에 소재하는 중소기업과의 접점을 확대하여 보다 쉽고 빠른 금융서비스 이용이 가능할 수 있도록 여의도금융센터를 신설하였습니다.

또한, 정보화 전략 계획(Information Strategy Planning) 컨설팅을 진행하여 차세대 IT시스템 개발을 추진하고 있습니다. 차세대 IT시스템 개발을 통해 고객정보의 통합 관리는 물론 해당 기업에 대한 맞춤형 서비스를 제공할 수 있게 되며, 이와 연계하여 회사 홈페이지를 재구축함으로써 고객들의 웹 접근성을 강화할 계획입니다.

한편, 중소기업 및 자영업자가 주요 고객인 오토금융 활성화를 위하여 담당팀을 기존 1개 팀에서 2개 팀으로 확대하고 기존 직원을 재배치하고 신규 인력을 채용하는 등 우수 인력 보강에도 힘을 쏟고 있습니다.

일과 삶의 균형

Reporting Issues (10) 임직원 대상 공정한 성과평가와 보상

편안하고 따뜻한 공간을 연출합니다.

신한캐피탈은 쾌적한 업무공간에서 더 높은 생산성이 발휘될 수 있도록 사무공간 레이아웃을 변경하여 직원 1인당 사무공간을 기존보다 넓게 확보하였고, 사무가구를 전면 교체하였습니다. 회사 내 'Book카페'를 설치하여 직원들의 소통과 휴식을 위한 공간으로 활용하고 내방 고객들도 편안한 분위기에서 회의 및 업무를 볼 수 있도록 개선하였습니다.

여성 직원을 배려하고 모성을 보호합니다.

자랑스러운 일터 만들기 TFT 활동을 통하여 직원들을 위한 휴가제도를 보완하였습니다. 배우자 출산휴가 및 태아건강진단휴가 제도를 시행하여 직원들이 출산으로 인하여 가질 수 있는 부담을 완화하였으며, 효율적인 연차사용을 할 수 있도록 반차제도를 도입하였습니다.

또한, 업무 공백 등의 우려로 부여된 보건휴가를 충분히 사용하지 못하고 있는 직원들에 대해서도 일정한도 내에서 여행 중 숙박시설 사용료를 지원하여 일과 삶의 균형을 맞출 수 있도록 배려하고 있습니다.

신한캐피탈 〈여의도금융센터 개점〉

제주은행

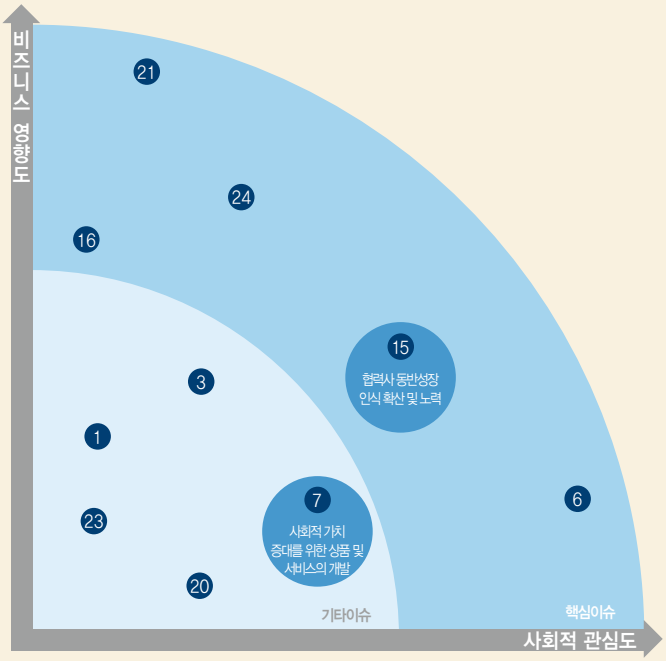
제주은행은 지역금융체계의 확립을 통해 지역사회의 책임 있는 금융 동반자로 발돋움하고 있습니다. 지역밀착경영을 통해 지역의 특성에 대한 사려 깊은 이해를 바탕으로 금융지원과 고객가치 창출에 앞장서고 있으며, 진정성 있는 다양한 분야의 사회공헌 활동으로 고객과 함께 성장해 나아가는 지역사회의 대표은행으로 자리매김하고 있습니다.

허 창 기 제주은행 CEO

회사소개

제주은행은 1969년 순수 민간자본에 의한 지방은행 설립이라는 제주도민의 열망으로 설립하여 44년의 시간 동안 제주도민의 곁에서 '희비애환'을 함께하며 어려움을 이겨내고 성장을 거듭해 왔습니다. 제주지역 최대의 영업망을 근간으로 지역민들에게 가장 친근한 서민금융기관으로서 'Local Top Bank'라는 목표를 달성하기 위해 체계적이고 과학적인 경영시스템을 접목시켜 '제주지역 금융의 상징'으로 굳건한 위치를 다져 나아가고 있습니다. 또한, 도내 유일의 상장기업이자 지역에 뿌리한 지방은행이라는 근간을 잊지 않고 지역주민과 소통하며 상생의 경영을 이룩하고자 끊임없는 혁신을 추구하고 있습니다. 제주의 미래와 함께 그리고 지역민의 삶과 함께하는 든든한 금융 파트너로 제주은행은 더욱 성장해 나갈 것입니다.

중대성 평가 MAP



2012년 주요 보고 이슈

제주은행은 다양한 내 · 외부 이해관계자의 관심영역을 바탕으로 보고서를 작성하기 위한 중대성 평가를 시행하였습니다. 중대성 평가결과 '협력사 동반성장 인식 확산 및 노력'을 비롯한 5개의 핵심이슈와 '사회적 가치 증대를 위한 상품 및 서비스의 개발' 등의 5개의 기타이슈를 선정하였으며, 이번 2012 사회책임보고서에서는 이 중 핵심이슈에서 '협력사 동반성장 인식 확산 및 노력'을, 기타이슈에서는 '사회적 가치 증대를 위한 상품 및 서비스의 개발' 이슈를 선정하여 보고하였습니다.

경제적 가치의 배분

(단위 : 억 원)

임직원	임직원 급여/복리후생비	299
주주 · 투자자	배당금	11
지역사회	사회공헌 투자금액	18
정부	법인세 비용	89
협력회사	구매 및 용역	37
기타	기타일반관리비	178

제주도내 사회적 기업 육성

Reporting Issues (7) 사회적 가치 증대를 위한 상품 및 서비스의 개발

사회적 기업의 동반자로 나눔문화를 이끌어 갑니다.

제주은행은 2011년 8월 제주특별자치도가 추진한 프로보노단 출범에 참여하여, 도내 사회적 기업들과 결연을 맺고 회계, 경영, 마케팅 등 전문가의 도움이 필요한 사항을 지원하고 상담해주고 있습니다. 민간과 사회적 기업이 협력하는 지원시스템 구축에 앞장서고자 결연을 맺은 사회적 기업의 현장을 방문하여 맞춤형 경영컨설팅을 제공하고 사회적 기업이 생산한 각종 공산품을 구매하여 품질이 우수한 제품들은 다양한 경로를 통한 홍보활동을 지원하고 있습니다. 특히 본점 내 · 외부 청소와 방역에 대해서는 사회적 기업에 우선적으로 용역을 의뢰하여 사회적 기업의 일자리 창출에 도움을 주고 있습니다. 2012년 2월에는 제주사회적 기업 경영연구원과 자매결연을 체결하여 사회적 기업 활성화와 지역경제 발전을 위한 실천안을 함께 모색하고 공동활동을 강화하였으며, 최근에는 찾아가는 사회적 기업 순회설명회를 본점 임직원들을 대상으로 시행하여 사회적 기업에 대한 도민공감대형성과 더불어 착한 소비문화 확산에도 기여하였습니다. 당행은 앞으로도 지속적으로 도내 사회적 기업에 대한 경영컨설팅 기회를 확대하고 사회적 기업에 대한 홍보활동과 친절연수 등의 교육지원사업을 병행함으로써 사회적 기업의 동반자로서 나눔문화 확산을 펼쳐 나갈 것입니다.

지역사회 원활한 소통 확장

Reporting Issues (15) 협력사 동반성장 인식 확산 및 노력

지역사회의 기관들과 함께 제주의 미래를 그려 나갑니다.

제주은행은 도내 사회복지분야의 다양한 기관들과 결연을 체결하여 지역사회의 발전을 위한 원활한 소통의 장을 마련하고 있습니다. 도내 지자체 및 교육청, 경찰청, 자원봉사센터 등의 행정기관과 협약을 맺어 교육기부와 각종 공익 캠페인에 동참하고 자원봉사의 저변확대를 위해 노력합니다. 대한적십자사 제주특별자치도지사와는 2007년 사회공헌 협약을 통하여 이재민 구호활동, 사회적 약자 지원, 사랑의 헌혈운동 등을 전개하며 따뜻한 세상을 가꾸는 동반자가 되어 이웃사랑을 실천하고 그간 1억 2천여만 원을 취약계층을 위한 활동에 지원하였습니다. 어린이재단 제주지역본부와 제주특별자치도 사회복지협의회와도 어려운 청소년들과 이웃들을 돕기 위한 협약을 통해 소년소녀가장 돕기, 독거어르신 밑반찬 마련 등의 활동도 전개해오고 있습니다.

2012 제 2회 대한민국 자원봉사대상
행정안전부 장관상 수상

제주은행 〈2012 전국자원봉사자대회〉

사회책임경영 체계

이해관계자 커뮤니케이션

지배구조

윤리준법경영

리스크 관리

이해관계자 커뮤니케이션

이해관계자 참여와 이해의 공간

신한금융그룹은 고객을 비롯해 주주 · 투자자, 지역사회 등 다양한 분야의 이해관계자와 함께하는 사회책임경영을 실현하고 있습니다. 지난 2009년 구축한 이해관계자 참여체계를 기반으로 이해관계자의 목소리를 듣고 때로는 토론과 세미나 등의 방법을 통해 참여와 이해의 폭을 넓혀 나가고 있으며, 이를 바탕으로 한 투명한 경영활동이 이루어지고 있습니다.

이해관계자 분류	커뮤니케이션 채널	커뮤니케이션 방법
임직원	임직원 설문 임직원 간담회 신한인(사보) 노조 · 노사협의회 사내 인트라넷 커뮤니케이션사이트 WAF 사내 방송	사내 그룹의 명성과 가치 확인 임직원 내부 만족도 모니터링 외부 영향으로부터의 임직원 인식도 변화 측정 지속가능성에 대한 임직원 인식도 평가
고객	고객만족센터 고객만족도 조사 홈페이지 고객평가단제 SNS(페이스 북, 트위터) 스마트폰 앱	제품 및 서비스에 대한 고객 인식과 기대치 평가 회사의 브랜드 인지도 평가 고객 사이에서의 그룹에 대한 명성과 가치 평가 고객 이해를 위한 대화의 기회 창출
주주 · 투자자	주주총회 투자설명회 사업보고서 홈페이지 애뉴얼 리포트 컨퍼런스 콜	전략적 의사 결정 과정 참여 사업 및 시장개발 과정에서의 의견 수렴
지역사회	지역사회 공헌 활동 지역사회 간담회 사회공헌 만족도 조사 스포츠 후원	지역 사회에서의 그룹에 대한 명성과 가치 평가 그룹의 지속가능성 평가 및 인식개선 추구
정부 · 학계	보도자료 학계 지원활동	그룹의 사업 활동에 대한 사회적 검증 외부 시각에서 바라본 그룹의 지속가능성 비교 평가 그룹의 활동과 관련된 미래 우선순위와 잠재적인 위험요소 도출 온라인 소통방식을 통한 시민단체와 미디어대표 등과의 인식 공유
협력회사	정기적 간담회 협력회사 워크샵 사회책임경영 지원	동반성장, 협력관계에 있어서 협력회사 차원의 실질적 가치 평가 그룹과의 협력관계에서의 영향력 평가 협력회사들 사이에서 그룹의 명성과 가치 평가 협력회사와 그룹의 상호협력과 이해를 바탕으로 한 대화의 기회 창출

지배구조

신한금융그룹의 이사회 운영은 상법, 금융지주회사법 등 외부 법령과 정관 및 이사회 규정 모두를 충실히 이행하고 있을 뿐 아니라 '기업지배구조 모범규준'에서 이사회와 관련하여 권고하고 있는 일체 사항을 도입하여 성실히 이행하고 있습니다. 이사회 및 위원회 운영에 관한 규정과 이사회 및 위원회 활동내역과 안건에 대한 찬반 여부, 지배구조 평가등급을 공시하고 기업지배구조 모범규준과의 차이를 설명하는 등 지배구조의 운영상황에 대해 모든 이해당사자들과 투명하게 소통하고 있습니다. 아울러 소액주주의 의사를 반영하기 위하여 집중투표제 도입에 대한 근거를 마련하였고, 서면에 의한 의결권 행사제도를 운영하고 있으며 주주총회 동영상을 실시간 제공하여 소액주주의 권리 보호에 만전을 기하고 있습니다.

이사회 구성

이사회는 사내이사인 대표이사 회장 1명과 기타비상무이사 1명, 사외이사 10명 등 총 12명의 이사로 구성되어 있습니다. 사외이사의 경우 금융, 경제, 경영, 법률, 회계 등 관련 분야에 전문가적 권위와 식견을 지닌 사외이사 10명으로 구성되어 있습니다. 사외이사 중심의 이사회 운영을 위해 당사 이사회 규정은 사외이사 중에서 이사회 의장을 선임하도록 명시하고 있으며, 현재 이사회 의장은 남궁훈 사외이사입니다.

이사회는 금융지주회사법 등 관계 법령 및 내부규정을 모두 준수하고 있으며 특히 법률상 과반으로 규정되어 있는 이사회 내 사외이사 구성비율을 크게 상회하는 83%의 사외이사 구성비율을 유지하여, 경영진에 대한 실질적인 업무집행 감독을 통해 경영의 적법성을 추구함으로써 회사 및 주주의 장기적 이익 극대화라는 사외이사 제도의 취지를 적극 실현하고 있습니다.

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	예금보험공사 사장, 금융통화위원, 생명보험협회 회장
	김석원	한국국제조세교육센터 운영소장, 상호저축은행중앙회 회장, 신용정보협회 회장
	필립 아기니에	BNP Paribas 중국 리테일뱅킹 본부장, BNP Paribas 아시아 리테일부문 본부장(현)
	김기영	연세대학교 대외부총장, 대한민국학술원 회원(현), 광운대학교 총장(현)
	이상경	헌법재판소 재판관, 법무법인 원전 대표변호사(현)
	권태은	㈜남부햄 대표이사, 나고야 외국어대 교수, 한국공인회계사(현)
	윤계섭	서울대학교 경영대학장, 서울대학교 교수, 서울대학교 명예교수(현), 한국공인회계사(현)
	고부인	동경한국상공회의소 부회장, ㈜산세이 대표이사(현)
	이정일	재일한국상공회의소 부회장, 평천상사 주식회사 대표이사(현)
	히라카와 하루키	국제개발 대표이사, 평천상사㈜ 대표이사(현)

이사회 운영

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

이사회 운영 규정

신한금융그룹은 이사회 운영과 관련하여 정관, 이사회규정, 사외이사운영규정 등의 내규를 구체적으로 마련하고 있으며 이사회 내 소위원회인 이사회운영위원회를 별도로 설치하여 이사회 운영과 관련한 의사결정을 하고 있습니다. 이사회는 정기이사회와 임시이사회로 구분하여 의장이 소집하며 정기이사회는 분기 1회, 임시이사회는 의장이 필요하다고 인정하는 경우 수시로 소집하도록 하고 있습니다. 결의는 이사 과반수의 출석과 출석이사 과반수의 동의로 진행되며 모든 이사가 음성을 동시에 송 · 수신하는 통신수단에 의하여 결의에 참가하는 것이 허용되고 있습니다. 또한, 이사회 결의에 관하여 특별한 이해관계가 있는 자는 의결권을 행사하지 못하도록 하여 의사결정의 객관성과 투명성을 확보하고 있습니다. 아울러 이사회의 체계적인 지원과 사외이사에 대한 업무지원, 이사회 및 각 위원회의 원활한 진행을 보좌하기 위한 지원조직으로 '이사회사무국'을 별도 구성하여 운영하고 있습니다.

이사회 운영 성과

2012년에는 4회의 정기이사회와 4회의 임시이사회 등 총 8회의 이사회를 개최하여 주주총회 안건 및 소집, 중요 규정의 제정 및 개정, 자회사를 포함한 사업계획 및 예산의 승인, 지배구조에 관한 사항 등 주요 경영안건을 심의 의결하였고, 분기 사업실적 및 그룹현안과 관련된 주요 이슈 등에 관한 주요사항에 대한 보고를 받았습니다.

사외이사 의사결정 참여 강화

이사회는 사외이사의 적극적인 의사표명과 경영 참여를 지지하며, 사외이사에게도 임직원 윤리규정을 적용함으로써 주주가치 보호라는 사외이사의 가장 중요한 소임을 이행할 수 있는 토대를 마련하고 있습니다.

이사회 운영 현황

(단위 : 건, %)

구분	2010	2011	2012
이사회 운영 수	8	12	8
논의된 안건 수	58	76	55
심의 · 의결	32	35	28
보고사항	26	41	27
사내이사 참석률	100	100	100
사외이사 참석률	96.8	92.6	85.9

보상 체계

이사의 보수는 주주총회에서 승인한 이사보수 한도 내에서 지급됩니다. 사외이사의 보수는 '은행 등 사외이사 모범규준'의 취지를 고려하여 기본급과 더불어 책임과 활동의 정도에 따라 의장과 소위원회 위원장의 경우 직책수당을 일부 지급하고 있습니다. 또한, 동 모범규준의 취지를 반영하여 사외이사 고유의 독립성과 경영진에 대한 견제 기능을 유지하기 위하여 회사의 경영성과와 연동한 성과급은 지급하지 않고 있으며, 이 모든 사항은 정기주주총회일이 속하는 달의 익월 말일까지 당사 홈페이지 및 은행연합회 홈페이지를 통하여 공시하고 있습니다. 사내이사의 보수는 기본급과 장단기 성과급으로 구성되며 보상수준은 사외이사로만 구성된 보상위원회의 심의를 거쳐 이사회에서 결정됩니다. 성과급의 경우 보상위원회 또는 이사회에서 기준이 결정되며 단기성과급은 회사의 경영성과에 연동되어 최종규모가 확정됩니다. 장기성과급의 경우는 매 3년 단위로 성과평가를 부여하여 이후 4~5년간의 회사성과에 따라 최종적으로 지급금액이 결정됩니다. 자세한 보상규모는 매분기 금융감독원 전자공시사이트를 통해 투명하게 공시되고 있습니다.

이사회 산하위원회

이사회는 지배구조 및 회장후보추천위원회를 비롯하여 이사회운영위원회, 리스크관리위원회, 보상위원회, 감사위원회, 사외이사추천위원회, 감사위원후보추천위원회의 총 7개 소위원회를 운영하고 있습니다. 모든 위원회는 위원의 과반 이상을 사외이사로 구성되어 경영진에 대한 감독 및 견제기능을 충실히 수행하고 있습니다.

이사회운영위원회 * 2013년 3월 기준

이사회운영위원회는 2012년 총 6회 개최되었고, 현재 5명의 이사로 구성되어 있으며 이 중 4명이 사외이사입니다. 이사회운영위원회는 이사회의 효율적 운영을 심의하고 이사회 내 위원회 위원을 추천하는 역할을 수행합니다.

리스크관리위원회

리스크관리위원회는 2012년 총 4회 개최되었고, 현재 3명의 이사로 구성되어 있으며 전원이 사외이사입니다. 경영전략 관점에서 기본적인 리스크관리정책을 수립하고 적절한 투자한도 또는 손실 허용한도에 대한 승인 업무를 수행합니다.

보상위원회

보상위원회는 2012년 총 4회 개최되었고, 현재 4명의 이사로 구성되어있으며 전원이 사외이사입니다. 보상위원회는 회사의 경영진에 대한 평가 및 보상체계를 조정하고 결정합니다.

감사위원회

감사위원회는 2012년 총 7회 개최되었고, 현재 4명의 이사로 구성되어 있으며 전원이 사외이사입니다. 외부감사인의 독립성을 보장하고 중요안건에 대하여 감사위원회에 직접 보고하게 하는 등 감사위원회의 위상 강화와 실질적인 감독기능을 통해 경영진 및 이사의 직무집행을 감사할 수 있는 근간을 마련하고 있습니다.

사외이사후보추천위원회

사외이사후보추천위원회는 2012년 총 3회 개최되었고, 5명의 이사로 구성되어 있으며 이 중 4명이 사외이사입니다. 사외이사후보추천위원회는 사외이사의 자격요건을 충족하는 후보를 추천하고 이러한 추천 현황에 관한 기타 필요한 제반사항에 관한 의사결정을 진행합니다.

감사위원후보추천위원회

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

지배구조 및 회장후보추천위원회

지배구조 및 회장후보추천위원회는 2012년 총 2회 개최되었고, 6명의 이사로 구성되어 있으며 이 중 5명이 사외이사입니다. 지배구조 및 회장후보추천위원회는 회사의 지배구조와 관련된 사항을 심의하고 경영승계 계획을 수립 검토하며, 대표이사 회장 후보인 이사를 추천하는 역할을 수행합니다.

이사회 산하위원회 구성

구분	사내	사외
지배구조 및 회장후보추천위원회	한동우	고부인, 권태은, 김기영, 남궁훈, 필립 아기니에
이사회운영위원회	한동우	고부인, 김기영, 김석원, 히라카와 하루키
리스크관리위원회	–	김기영, 남궁훈, 필립 아기니에
보상위원회	–	남궁훈, 윤계섭, 이상경, 이정일
감사위원회	–	권태은, 김석원, 윤계섭, 이상경
사외이사후보추천위원회	매년 초 사외이사 후보추천의 건 발생 시 구성되어, 3월 정기주주총회까지 한시적으로 운영	
감사위원후보추천위원회	매년 초 감사위원 후보추천의 건 발생 시 구성되어, 3월 정기주주총회까지 한시적으로 운영되며 감사위원 후보추천위원회는 사외이사 전원으로 구성	

윤리준법경영

신한금융그룹은 윤리적 명성을 그룹의 핵심자산으로 소중히 여기며, 이를 위해 모든 임직원이 그룹 윤리규범을 바람직한 의사결정과 행동의 기준으로 삼아 윤리적 가치의 중요성을 인식하도록 하고 있습니다. 고객, 주주 · 투자자, 지역사회 등 모든 그룹의 이해관계자들로부터 신뢰받는 일등 금융그룹으로 자리매김하기 위해 윤리경영을 강화해 나가고자 합니다.

윤리경영의 이념과 기본원칙 준수

신한금융그룹은 「신한금융그룹 윤리강령」을 통해 윤리경영의 이념과 기본원칙을 천명하고 있으며, 여기에는 임직원의 직무윤리, 다양한 이해관계자들에 대한 윤리, 사회적 책임과 공헌의 내용들이 포함되어 있습니다. 이러한 이념과 원칙을 실현하기 위한 윤리경영체계는 지주회사 이사회와 그룹 경영진의 지원 하에 지주회사 및 각 계열사의 준법감시인 또는 내부통제총괄책임자들을 통해 추진 · 관리되고 있으며, 특히 2010년 2월부터는 그룹 준법감시인이 선임되어 그룹차원의 윤리경영을 실효적으로 추진하며 통일성과 일관성을 기하고 있습니다. 또한, 신한금융그룹은 윤리경영을 그룹의 지속가능성장을 위한 핵심요소로 인식하고 시대적 윤리가치기준을 정립해 가며 이를 지켜나가기 위한 노력을 지속적으로 기울여나갈 것입니다.

윤리규범의 제정 및 시행

그룹은 임직원의 윤리의식 제고를 위하여 2011년 「신한금융그룹 윤리강령」을 제정하였으며, 2012년에는 그 규범적 실천력을 높이기 위해 「임직원 행동기준」을 제정하여, 기업시민으로서 지켜야 할 윤리가치와 그룹 임직원이 금융인으로서 지켜야 할 윤리가치를 제시하고 있습니다. 각 계열사는 회사의 업무특성과 개별적 상황에 맞는 독자적인 윤리규범을 운영하고 있으며, 이와 별개로 재무자료의 신뢰성 유지를 위해 「그룹 재무관련 임직원 윤리강령」을 제정하여 지주회사 및 각 계열사의 재무담당 임직원들에게 보다 강화된 윤리적 가치 실행을 독려하고 있습니다.

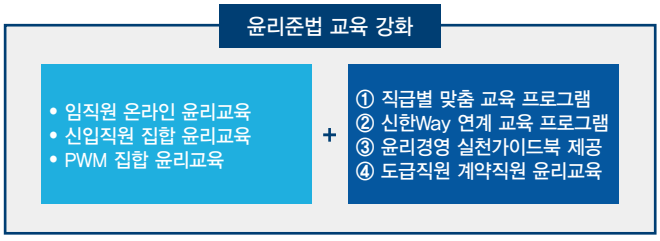
윤리경영 실천프로그램

신한금융그룹의 전 임직원은 「임직원 행동기준」 또는 각 계열사의 윤리규범에 따라 매년 '윤리실천서약서'에 서명하여 제출하고 있으며, 이러한 서약식은 임직원 스스로 윤리규범 실천의지를 다지는 계기가 되고 있습니다. 임직원의 불공정거래행위를 방지하기 위해 유관업무 임직원의 금융투자상품 거래내역을 점검하고 있으며, 공정한 시장질서를 해하는 부당경쟁을 방지하기 위해 '공정거래 자율준수 프로그램'을 운영하고 있습니다. 신한은행, 신한카드의 경우 2012년 공정거래 고위험 본부부서를 대상으로 3회에 걸쳐 총 103명을 대상으로 동 프로그램 교육을 실시하였습니다. 또한, 계열사 간 부당한 자금, 자산, 인력거래 등 부당지원행위를 방지하기 위하여 「그룹 내부거래 관리지침」 및 동 매뉴얼을 제정하여 운영하고 있으며, 각 계열사가 그룹 내부거래의 적정성을 분기별로 점검하고 이를 보고하도록 함으로써 그룹 내부거래의 투명성과 공정성을 제고하고 있습니다.

윤리준법경영 교육

신한금융그룹은 지속적인 윤리교육과 훈련프로그램을 통해 임직원이 그룹 윤리경영의 기본원칙을 실천하고 법규를 준수하는 토대를 마련하고 있습니다. 모든 임직원은 매년 1회 이상 직급별 연수, 사이버 연수, 신입 · 승진 연수, 집합연수 등을 통해 윤리규범과 법규준수에 관한 교육을 받고 있습니다.

윤리준법 교육 강화방안



계열사 준법경영 추진체계

신한은행은 감사위원회 아래 검사부와 경영감사부를 두어 검사부는 국내 영업점을, 경영감사부는 본점 및 국외점포 감사업무를 담당하고 있습니다. 각 부서, 영업점 단위의 감사업무 체계는 각 부서 및 영업점에서 발생하는 리스크를 인식하고 개선하는 효과는 있으나, 이와 관련된 업무의 리스크를 총괄적으로 파악하는 데에는 어려움이 있었습니다. 이에 따라, 신한은행은 2013년 검사부와 경영감사부를 감사부로 통합하고, 감사실시 단위를 각 부서, 영업점에 한정하지 않고 동일한 리스크를 공유하거나 동일 업무를 수행하는 유닛별 감사체계로 전환하였습니다. 리스크에 기반한 감사체계 전환으로 고위험 업무의 전 과정에서 발생 가능한 리스크에 대해 리스크 요인 식별, 인식, 관리, 개선이 가능해졌으며, 감사업무 자원을 고위험 업무에 집중함으로써 효율적인 감사업무 수행이 가능하도록 하였습니다.

금융사고 예방교육

신한은행은 감사부는 직원의 윤리의식 강화 및 선제적인 금융사고 예방을 위해 은행 내 직무집합연수, 신입직원 연수, 승진자 연수, 국외점포 발령자 연수 시 직원들을 대상으로 사고예방교육을 실시하며, 2012년 중 총 76시간, 6,968명의 직원들을 대상으로 사고예방교육을 실시하였습니다. 또한, 2012년에는 최근 금융사고 발생 사례 및 유의사항을 내용으로 하는 애니메이션을 제작하여 당행 방송채널인 SBN을 통해 전 직원을 대상으로 하는 사고예방교육을 실시하였습니다. 2013년에는 직무집합연수 시 사고예방교육을 실시하던 방식에서 벗어나 애니메이션 또는 SBN 방송을 통한 전 직원 대상 사고예방교육 실시 등으로 교육 방식과 채널을 변경하여 효율적으로 운영할 예정입니다.

금융사고 예방을 위한 프로그램

신한은행은 내부통제 강화를 위한 감사업무 시스템 외에도 직원들의 윤리의식 강화 등을 통해 금융사고를 예방할 수 있는 각종 프로그램을 운영 중입니다. 신한지킴이의 경우 금융부조리, 내부업무부조리 등의 내용을 감사본부장에게 직접 신고할 수 있어 전 직원이 금융사고 예방의 주체가 될 수 있는 제도로 사용 중이며, 영업점의 내부통제 업무지원을 위하여 매월 전국부서장 회의에서 금융감독원 지도사항, 최근 사고사례 등을 영업점장들과 공유하고 있습니다. 한편, '내부통제 Talk! 톡!' 보고서를 영업점에 배포하여 영업점 직원들의 업무 오류 사례, 최근 민원 및 사고사례, 주요공지 내용 등을 전달합니다.

금융사고 예방교육 실시 현황

(단위: 시간, 명)

구 분	2010		2011		2012	
	교육시간	교육인원	교육시간	교육인원	교육시간	교육인원
사고예방교육	21	1,059	66	5,726	76	6,968

부패방지 및 청렴정책 추진

각 계열사는 임직원의 법령 위반사항이나 윤리규범 위반사항 등을 고객이 신고할 수 있는 '금융사고 부조리 신고제도'와 회사 내부 임직원이 법령 및 내규, 윤리규범 위반사항을 신고하는 '내부자신고제도'를 시행하여 내부 부정행위 방지를 위해 노력하고 있습니다. 2012년에는 그룹 준법감시인이 명절 계열사 간 선물수수 금지를 각 계열사 임원들에게 요청하여 그룹 내부 부정행위를 사전에 예방하고자 하였으며, 그룹공동 윤리준법 사이버교육을 통해 불공정거래행위 금지, 자금세탁방지 등을 그룹 임직원에게 교육함으로써 부패방지 및 청렴정책 추진을 위해 노력하였습니다.

윤리규범 위반 직원 대상 교육 마련

구분	소개
윤리위반 행위 재발방지 프로그램 제공	윤리 심화 교육 프로그램 (윤리규범 온라인 교육 + 사회봉사활동 체험 교육)
윤리교육명령 제도 도입	윤리규범 위반행위자에 대해 윤리심화교육 이수를 命하는 조건으로 징계 및 주의/경고 제재 수준을 조정할 수 있는 제도

영업점 내부통제 체계

신한은행은 영업점 내부통제를 위해 상시감사, 자점검사책임자, 전임감사자 및 임점감사 제도를 운영하고 있습니다. 감사부 상시감사 시스템은 영업점 고위험 거래 발생내역을 실시간으로 필터링하여 상시감사역에게 통보하고 상시감사역은 필터링된 고위험 거래의 적정성 여부를 실시간으로 점검합니다. 신한은행은 영업점 직원 중 1명을 자점검사책임자로 선임하여 당일 영업점에서 발생한 거래를 영업점 자체적으로 점검하며, 매월 또는 특명검사를 통해 정기적으로 주요 거래에 대해 점검을 실시합니다. 본점 감사부 소속으로 영업점에 근무하는 약 300명의 전임감사자는 본점 전산시스템으로 확인할 수 없는 거래, 특히 여신거래약정서 및 각종 장표 접수의 적정성 등에 대해 거래 발생 익일 점검을 실시합니다. 본점 감사부는 정기적으로 영업점 임점감사를 실시하여 영업점 내부통제 현황을 점검하고, 영업점 직원들 대상 사고예방교육 실시 및 업무지도 등을 하고 있습니다. 신한은행은 자점검사책임자를 통해 영업점 자체적으로 내부통제 체계를 구축하고, 각종 감사제도를 통해 영업점에서 발생 가능한 금융사고를 사전 차단함으로써, 은행 및 고객의 자산보호를 위해 노력하고 있습니다.

내부자신고제도

신한은행은 지난 2010년부터 내부자신고제도(Whistle Blowing)인 '신한지킴이' 제도를 신설하여 운영 중입니다. 은행 고객, 협력회사 및 직원 등이 금융부조리 정보를 어디에서나 쉽게 신고할 수 있도록 모바일 어플리케이션을 통한 내부자신고 채널을 추가하였습니다. 또한, 국외점포 현지채용 직원들이 은행 감사부에 직접 금융부조리 정보를 신고할 수 있도록 이메일을 통한 신고 채널을 추가하는 등 내부자신고제도가 전행적으로 활성화되어 은행 내 금융부조리를 척결하고 윤리경영을 강화할 수 있도록 지속적으로 노력하고 있습니다.

리스크관리

리스크관리 철학

신한금융그룹은 '지속가능한 성장을 위해 모든 구성원들이 리스크에 대한 오너십을 갖고 제반 비즈니스를 수행함에 있어 리스크와 수익의 균형을 추구해 나가는' 신한만의 리스크 철학을 제정하여 그룹 내 전 직원이 업무 수행에 기본철학이 될 수 있도록 공유하고 있습니다. 이러한 기본철학 아래에서 각 사업분야별로 발생할 수 있는 다양한 리스크를 관리하고 있으며 지주회사와 계열사간의 세미 매트릭스(Semi-Matrix) 형태의 리스크관리 조직체계를 구축하여 각 계열사의 리스크관리뿐만 아니라, 그룹차원의 통합적인 관리와 효율적인 조정역할을 수행하고 있습니다.

신한금융그룹이 직면하고 있는 리스크

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

통합 리스크관리 체계

신한금융그룹은 그룹차원의 리스크관리 체계를 통해 잠재리스크 및 핵심 이슈를 적시에 파악하고 리스크 영향도를 분석하여 선제적인 대응방안을 수립해 나가고 있습니다. 또한, 지주회사 이사회 내 리스크관리위원회에서 신한금융그룹이 직면하고 있는 다양한 리스크에 대한 통합적인 대응전략 및 정책을 수립하고 있습니다. 각 계열사의 리스크관리 최고책임자가 참여하는 그룹리스크협의회를 구성하여 경영활동에서 발생 가능한 재무 및 비재무 리스크에 대한 정책을 논의하고 대처방안을 수립합니다.

그룹리스크관리위원회

그룹리스크관리위원회는 그룹의 리스크관리에 대한 전략 및 기본정책을 수립하는 최고 의사결정기구로서 지주회사 이사회 내 사외이사로 구성됩니다. 계열사별 부담가능한 리스크 수준의 결정 및 적정투자 한도 또는 손실허용 한도 승인과 리스크관리 규정, 그룹리스크협의회 규정의 제정 및 개정 업무를 진행합니다.

그룹리스크협의회

그룹의 리스크 정책 및 전략을 협의하고 그룹리스크관리위원회에서 정한 정책수행에 필요한 사항을 의결하는 회의체로서 그룹리스크관리 최고책임자와 주요 계열사의 리스크관리 최고책임자로 구성됩니다.

그룹리스크관리 최고책임자 (그룹CRO)

그룹리스크관리위원회를 보좌하며 위원회에서 결정된 리스크 정책 및 전략을 이행하고 각 계열사별로 일관되게 수행되도록 관리합니다. 또한, 각 계열사의 리스크관리 최고책임자를 일정 비중으로 평가하고, 리스크관리 현황을 점검하는 업무를 수행합니다. 그룹리스크관리 최고책임자를 보좌하기 위한 전담조직으로 그룹 리스크관리팀을 두고 있습니다.

계열사 리스크관리 부문(위원회 및 전담조직)

계열사 리스크관련 위원회 및 전담조직은 그룹의 리스크정책 및 전략을 구체적으로 수행해나갑니다. 리스크관리 현황을 지주회사로 보고하고, 계열사 내에서 발생할 수 있는 리스크를 통제하여 해당 회사의 리스크관리 체계를 지속적으로 개선하는 역할을 수행합니다.

그룹 리스크관리 체계 주요 활동

구분	내용
위험자본 관리	위험성향을 고려하여 위험자본이 적정 수준으로 유지될 수 있도록 관리. 재무/사업계획 수립 시 사전적으로 위험계획이 반영되도록 위험계획 프로세스를 수립하고 있으며, 적정 수준으로 리스크를 통제하기 위한 리스크한도관리체계를 운영
종합 리스크 모니터링	그룹 경영환경에 영향을 줄 수 있는 리스크 요소들을 주기적으로 파악하여 선제적인 리스크관리를 할 수 있도록 다차원 리스크모니터링 체제를 구축. 리스크종합상황판 운영 등을 통하여 이상 징후 영역을 도출하고 원인분석 및 대응방안을 수립
리스크 리뷰 프로세스	신상품 및 신사업 추진, 주요정책 변경 시 사전에 정의된 체크리스트에 의해 리스크 요인을 검토하여 리스크 판단이 용이치 않은 비즈니스의 무분별한 추진을 차단하고 합리적 의사결정을 지원
위기관리체계 운영	위기상황 발생 가능성을 조기에 감지하고 위기상황 발생 시 적시적 대응을 통하여 지속가능한 조직을 유지하기 위한 그룹차원의 위기관리체계를 운영. 지주회사는 그룹차원의 일관된 위기상황인식 및 대응체계 수립 및 관리
리스크 전문가 네트워크 (REN: Risk Expert Network)	그룹의 리스크관리 역량이 전반적으로 향상될 수 있도록 사업영역과 리스크 유형별로 업무경력, 지식역량 등을 고려하여 그룹 내 리스크 전문가 집단을 구성. 리스크 교육 및 워크샵 등을 통해 리스크 문화 확산과 전문인력 양성 등의 활동을 수행

지속가능경영 주요성과

경제적 성과

환경적 성과

사회적 성과

경제적 성과

신한금융그룹은 따뜻한 금융을 통해 고객과 사회를 포함한 이해관계자 가치경영을 추진하고 있습니다. 투명하고 건실한 경제가치 창출로 공공의 이익과 사회적 가치를 재발견하고 사회적 자산으로 환원하고 있습니다.

EC1. 경제적 가치창출과 배분

창출된 경제적 가치는 임직원, 고객, 주주 · 투자자, 지역사회, 정부 · 학계와 협력회사의 6대 이해관계자 영역에 대해 급여, 세금 및 지역사회 투자 등의 다양한 형태로 방법으로 배분되고 있습니다.

경제적 가치창출

(단위: 억 원)

구분	금액
영업이익	45,274
당기순이익	23,227

경제적 가치배분

(단위: 억 원)

이해관계자	항목	금액
임직원	임직원 급여/복리후생비	23,930
주주 · 투자자	배당금	13,615
지역사회	사회공헌 투자금액	1,313
정부	법인세 비용	5,782
협력회사	구매 및 용역	4,636
기타	기타일반관리비	15,441

EC3. 연금지원범위

고령화 시대에 발맞추어 임직원이 퇴직 후 안정적인 노후생활을 유지할 수 있도록 지난 2006년 노사합의를 통해 퇴직연금 제도를 도입해 운영하고 있습니다.

퇴직연금 제도 현황

구분	내용
그룹 내 최초 도입년도	2006년
도입형태	확정급여형(DB)제도, 확정기여형(DC)제도
가입대상	본사 및 전국 각 영업소 임직원 전체
운용기관	신한은행 등 14개 사업자
운용액	8,508억 원
가입인원	20,770명(DB: 18,121명, DC: 2,649명)

EC5. 법정 최저임금 대비 신입사원 임금 비율

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

EC6. 현지 구매정책 및 구매비용

사업을 영위하고 있는 지역의 현지공급 및 협력업체 선정 시 해당지역의 공급 및 협력업체를 우선적으로 고려하고 있습니다.

현지구매 금액 및 비율

(단위: 백만 원)

구분	2010	2011	2012
전체 공급업체를 통한 물품 및 장비 구매액	31,848	44,893	44,092
현지 공급업체를 통한 물품 및 장비 구매액	4,176	8,309	8,189
현지구매 비율(%)	13.1%	18.5%	18.6%

* 신한은행 자료

EC7. 현지인 우선 채용 및 관리자 비율

신한금융그룹은 해외지점 개척을 통한 시장확대를 위해 해외 현지직원을 경영자후보그룹, 차세대리더그룹, 잠재인재그룹으로 구분하여 현지 핵심인재를 선발 및 교육하고 있습니다.

현지인 채용 및 관리자 비율

(단위: 명 / %)

구분		2010	2011	2012
해외 총 근무자 수	현지 파견자 수	172	173	183
	현지인 채용 수	1,116	1,247	1,404
	현지인 채용 비율	86.6%	87.8%	88.5%
현지인 관리자 수		238	253	274
현지 출신 관리자 비율		18.5%	17.8%	17.3%

* 신한은행 자료

EC8. 사회공헌 활동 현황

공존 · 공감 · 공생의 3대 사회공헌 철학에 근거하여 지역사회 투자를 추진하고 있으며 지속적으로 투자금액과 참여인원을 늘려가고 있습니다.

2012 사회공헌 투자금액 및 참여인원

(단위: 억 원 / 명)

회사	사회공헌 투자금액	자원봉사 참여인원
신한금융지주회사	6	
신한은행	810	
신한카드	242	
신한금융투자	21	
신한생명	183	65,619
신한BNP파리바자산운용	20	
신한캐피탈	13	
제주은행	18	
합계	1,313	

환경적 성과

신한금융그룹은 종합적이고 체계적인 환경경영 대응체계를 마련하여 금융의 녹색화를 추진하고 있습니다. 전사적 환경경영 시스템을 구축하여 환경데이터를 관리하고 적극적인 에너지 감축 활동을 시행하고 있습니다. 또한, 녹색금융상품 출시와 녹색기업에 대한 지원정책을 보강하여 우리 사회의 녹색성장을 지지하고 있습니다.

EN1. 원료 사용량

금융업의 특성상 다량의 원자재를 사용하고 있지는 않으나, 업무과정에서 사용하는 각종 영수증, 사무문서 및 계약서 등에 종이를 사용하고 있습니다. 다만 고객정보 보호 차원에서 사용된 종이는 재활용하지 못하도록 폐기처리 하고 있으며, IT 기술을 활용한 친환경 온라인 회의 설비와 웹 팩스 시스템을 도입하는 등 종이사용량 절감을 위해 노력하고 있습니다.

원료사용량 현황

(단위: Ton)

구분	데이타 수집범위		2010	2011	2012
복사지 구매량	신한금융지주회사	본사	1,628.3	1,660.3	1,531.6
	신한은행	본사 및 전 영업점			
	신한카드				
	신한금융투자				
	신한생명				
	신한BNP파리바자산운용	본사			
	신한캐피탈	본사			
	제주은행	본사 및 전 영업점			

EN3/EN4. 에너지 사용량

각 계열사의 본사 및 지점의 사무공간에서 사용되는 전기, 난방용 에너지와 현물 및 인원 수송에 사용된 에너지의 총 사용량은 지난 2009년부터 꾸준한 감소 추세를 기록하고 있습니다.

에너지 사용량 현황

(단위: GJ)

배출원 구분	2010	2011	2012
전력 사용량	277,245	271,277	285,316
도시가스 사용량	34,468	31,826	33,198
휘발유 사용량	161,025	160,487	144,567
경유 사용량	795	841	740
총 에너지 사용량	473,533	464,431	463,821

EN8/EN9/EN10/EN21. 용수 사용 및 폐수관리

용수는 별도의 처리과정을 거치지 않으며 상수도원을 공급원으로 사용하고 있습니다. 사용된 용수는 도시 하수 처리시설을 통해 종말처리 되고 있으며 별도의 지하수 사용 및 용수의 재활용 시설은 운용하지 않고 있습니다. 한편 환경에 영향을 미칠 수 있는 각종 위해성 물질은 금융업의 특성상 사용하거나 배출하지 않습니다.

용수 사용 현황

(단위: ㎥)

구분	데이타 수집범위		2010	2011	2012
용수 및 폐수 사용량	신한금융지주회사	본사(은행통합)	256,611	250,594	269,626
	신한은행	본사, 광교빌딩, 강남별관			
	신한카드	역삼사옥, 당산사옥			
	신한금융투자	본사, 별관, 3개 지점			
	신한생명	연수원			
	신한BNP파리바자산운용	본사			
	신한캐피탈	본사(은행 광교빌딩 통합)			
	제주은행	본사 및 자가영업점(18개)			
물 사용량에 대한 온실가스 배출량 (tCO_2eq)			85.19	83.20	89.52

EN22. 폐기물 배출관리

각 계열사의 사옥에서 배출되는 일반폐기물 및 시설 개보수 간 발생하는 산업폐기물은 허가된 위탁처리업체를 통해 처리하고 있으며 업체에 대한 엄격한 관리를 통해 외부 오염 방지를 위해 노력하고 있습니다.

폐기물 배출량 현황

(단위: Ton)

데이타 수집 범위		2010	2011	2012
신한금융지주회사	본사(은행통합)	330	338	317
신한은행	본사			
신한카드	본사(임대건물로 산정 제외)			
신한금융투자	본사			
신한생명	본사 및 전 영업점			
신한BNP파리바자산운용	본사			
신한캐피탈	본사			
제주은행	본사			
폐기물배출량에 대한 온실가스 배출량 (tCO_2eq)		6.01	6.15	5.77

FS3/FS8. 녹색금융상품의 유형별 가치

녹색금융상품 유형별 가치

(단위: 좌수 / 억 원)

상품명	상품내용	산출 기준	2010	2011	2012
환경사랑카드	카드이용금액의 0.1%를 환경사랑 기금으로 적립 생태관광 및 생태기행 참가비 20% 할인	카드 좌수	8,178	6,020	697
신한아이 사랑보험	환경성질환 및 자전거 이용 중 교통재해 시 보장	월초 보험료	132	167	118
신한변액보험	SRI펀드를 통하여 환경친화적이고 사회책임경영을 실천하는 기업에 투자	월초 보험료	123	145	79

FS4. 환경 사회적 정책 이행을 위한 직원 역량 강화

신한은행은 환경부 산하 환경산업기술원과 함께 은행산업부문 '온실가스 줄이기 가이드라인'을 제작하고 이를 신한은행 전 본부부서 및 영업점에 배포함으로써 임직원의 환경생활 실천을 권장한 바 있습니다.

FS5. 환경친화상품 개발 과정에서의 이해관계자 참여

신한은행은 친환경 금융상품인 '그린愛너지정기예금' 개발 과정에서 '고객평가단' 200명을 대상으로 에너지절약 및 녹색금융에 대한 인식, 녹색정기예금 가입 요건 등에 대한 설문조사를 진행하고 수집된 의견을 상품 개발에 반영하였습니다.

사회적 성과

신한금융그룹은 내부 임직원을 비롯해 공급망 차원에서 인권보호 및 차별금지를 위한 노력을 지속해 오고 있습니다. 또한, 임직원의 보건과 안전을 비롯한 임직원 만족경영을 추진하고 제품 책임에 대한 절차와 서비스 정보를 명시하여 고객에 대한 책임과 신뢰를 강화해 나가고 있습니다.

A. 인권지표

HR2. 주요공급/계약업체의 인권심사 비율

신한금융그룹은 사회책임경영의 실천을 위해 그룹의 동반자인 협력회사가 가지는 가치를 중요하게 생각하고 있습니다. 이에 협력회사의 자율성과 독립성을 존중하며, 협력회사가 그룹의 사회책임경영 원칙과 이념에 부합할 수 있도록 협력회사 행동규범 자가진단 설문을 통해 스스로 현황을 진단할 수 있는 기회를 제공하고 있습니다.

HR3. 업무 관련 인권정책에 대한 직원교육 현황

남녀고용 평등과 일, 가정 양립지원에 관한 법률 제 13조에 따라 연 1회 이상 본점 및 각 영업점 전 직원을 대상으로 성희롱예방 교육을 실시하고 있으며, 윤리준법 교육 및 사고예방 교육을 통해 임직원의 인권보호를 위해 힘쓰고 있습니다.

윤리경영 관련 교육

구분	2010		2011		2012	
	총 교육시간 (시간)	수강자 수 (명)	총 교육시간 (시간)	수강자 수 (명)	총 교육시간 (시간)	수강자 수 (명)
공정거래 법규 교육	11,669	6,257	17,281	6,662	23,225	3,612
윤리준법 및 성희롱예방 교육	5,148	2,241	4,912	2,513	7,060	1,764
윤리준법온라인 교육(성희롱 예방교육 포함)	185,505	13,373	156,612	13,263	132,954	1,781
윤리준법 임점 교육	48	7,019	–	8,028	130,035	8,669
수도권 준법감시책임자 집합연수	1,130	536	1,349	660	2,476	619
사고예방 교육	22,239	1,059	377,916	5,726	529,568	6,968
개인정보보호 교육	–	120	396	132	1,203	1,093

HR4. 총 차별건수 및 관련 조치

'임직원 행동지침 및 인사방침'에 차별적 행위금지와 공정한 인사평정 시행을 구체화하도록 하고 있습니다. 성희롱예방 전담부서, 헬프데스크, 내부자신고제도 등 차별금지에 대한 제도를 정책적으로 수립하여 운영하고 있으며, 차별행위 발견 시 이를 인사평정에 반영하여 인사운용에 참고하도록 하고 있습니다.

차별행위 발생신고 현황 (단위: 건)

구분	2010	2011	2012
성별 차별	8	7	0

HR5. 결사 및 단체교섭의 자유

계열사별로 노동조합 또는 노사협의회를 구성하고 있으며 직원은 해당 노동조합 또는 노사협의회에 자유로운 가입과 탈퇴를 보장받고 있습니다. 또한, 전국금융산업노동조합에 가입하여 단체협약 제2장(조합활동)에 따라 조합교육, 각종 시설 및 자료의 제공, 근로시간 중의 조합활동 및 각종 홍보활동의 보장 등 결사의 자유를 보장받고 있습니다.

HR6/HR7. 아동노동 및 강제노동 근절

국제노동협약(ILO) 및 국내 노동관계법, 사회보장기반법을 준수하며 유엔 글로벌콤팩트 10대 원칙 중 인권 및 노동분야 원칙에 따라 강제노동과 아동노동을 엄격히 금지하고 있습니다.

HR8. 인권 관련 정책 및 절차에 대해 훈련받은 보안인력 비율

영업점 및 본점 청원경찰 대상 인권교육 실시 비율 (단위: %)

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

고용 방식별, 고용 다양성별 임직원 현황

(단위: 명)

구분			2010	2011	2012
임원구성 (본부장-CEO)		남성	140	147	143
		여성	1	3	6
임직원 구성	관리직 (과장-CEO)	남성	8,298	8,460	8,559
		여성	1,702	1,825	1,974
	일반직 (과장 이하)	남성	3,859	4,157	4,267
		여성	7,210	7,653	7,957
고용형태		정규직	17,033	17,451	19,004
		무기계약직	1,461	1,563	735
		비정규직	2,457	2,963	2,406
		총 인원	20,951	21,977	22,145

LA2. 직원이직 건수/비율

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

이직률 현황

(단위: 명)

2010			2011			2012		
임직원 수	이직자 수	이직률(%)	임직원 수	이직자 수	이직률(%)	임직원 수	이직자 수	이직률(%)
17,033	613	4%	17,451	710	4%	19,004	327	2%

LA4. 단체교섭 적용대상 직원 비율

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

계열사별 노동조합 · 노사협의회 가입비율

(단위: %)

구분	2010	2011	2012
신한금융지주회사	57	59	67
신한은행	100	100	100
신한카드	81	83	79
신한금융투자	75	72	70
신한생명	100	100	100
신한BNP파리바자산운용	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 사내복지 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 직원 안전과 보건을 위한 대표 의사결정기구로서 단체협약에 의거하여 설치되어 의사결정의 균형성을 갖추고 있습니다.

LA7. 부상, 직업병 등 업무 관련 재해율

(단위: 명 / %)

2010		2011		2012	
재해자 수	재해율	재해자 수	재해율	재해자 수	재해율
4	0.024%	3	0.017%	4	0.021%

LA8/LA9. 건강관리 프로그램

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

건강관리 프로그램

프로그램명	프로그램 소개	적용 대상
건강관리 시스템	각종 건강검진 자료 및 정보 제공 전문의 및 간호사의 유소견 상담	임직원 및 가족
예방접종	A형 간염 예방접종 독감 및 신종플루 예방접종 자궁경부암 예방접종	
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 금연패치 제공 금연펀드 및 금연 CoP 운영	임직원
경견완 검진	근골격계 유해요인 조사 및 검진 근골격계 장애 관련 직원 교육	
특수 검진	근무여건이 열악한 점포를 대상으로 별도의 특수검진 시행 (폐,간)	
인병휴직직원 Care	인병휴직직원대상 의무실 안부 TM실시	
직원 힐링 프로그램	힐링, 하루명상프로그램실시 마음力 강화프로그램실시	

LA10. 임직원 교육훈련 현황

글로벌 역량을 갖추고 따뜻한 금융을 실천할 인재의 육성에 중점을 두고 있습니다. 이를 위해 글로벌 교육, 리더십 교육 등 다양한 영역의 교육을 체계적으로 운영하고 있으며, 국내 최고의 교육예산을 투자함으로써 임직원들이 양질의 교육기회를 제공받을 수 있도록 하고 있습니다.

교육훈련 현황

1인당 교육훈련비 (단위: 백만 원)

2010	2011	2012
1.5	1.4	1.2

1인당 교육시간 (단위: 시간)

2010	2011	2012
145.8	163.3	169.2

LA11. 지속적인 고용과 퇴직직원 고용

퇴직자가 안정적인 생활을 지속해 나갈 수 있도록 근로자 퇴직급여 보장법을 준수하여 퇴직금 제도를 시행하고 있습니다. 임직원에게 안정적인 근로여건을 만들어주기 위해 1년 이상 근속한 임직원이 퇴직할 때에는 퇴직금 지급규정과 임원 퇴직금 지급규정에 따라 지급할 퇴직금 총 추계액을 '퇴직급여 충당부채'로 계산하여 예산에 포함시키며, 퇴직연금(신탁)에 가입된 예치금은 퇴직급여 충당부채에서 차감하는 형식으로 표시하고 있습니다. 신한금융그룹은 희망퇴직자를 대상으로 해당 경력을 활용할 수 있는 계약직 재채용 제도를 실시하여 고용을 유지하는 새로운 형태의 고연령 인력 일자리 재창출 제도를 실시하고 있습니다. 또한, 퇴직직원들 전용 사이트를 개설하여 운영하고 있으며 해당 사이트를 통해 취업정보를 제공하고 있습니다. (http://www.shinhanfriend.com)

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 확인자의 평가 적정성 여부 확인과정을 거치고 있습니다.

성과평가 적용 비율

(단위: %)

2010	2011	2012
94	94	93

LA14. 남녀 직원 간 기본급 비율

급여는 성별에 따른 기본급에 차별을 두지 않고 있습니다. 근속연수 및 직무성과 등에 따른 관련규정에 의거하여 기본급을 선정하고 있습니다.

신입직원 기본급 현황

(단위: 원)

	2010	2011	2012
신입직원 기본급	1,896,325	2,201,966	2,326,928

LA15. 출산휴가 이후 업무 복귀율

육아출산 휴가 후 복귀 현황

(단위: %)

구분		2010	2011	2012
휴가 사용 후 업무복귀 비율	남성	100	100	100
	여성	91	90	81
업무복귀 후 12개월 이상 근무율	남성	97	95	86
	여성	91	84	77

C. 제품책임 지표

PR3/PR6. 절차상 필요한 제품 및 서비스 정보 유형

'금융상품 공시업무 지침'을 제정하여 심사절차를 운영하고 있습니다. 계열사에서 제공하는 금융상품 홍보물에 대해서는 내부통제부서의 사전심사를 실시하여 금융거래상의 계약조건 등을 면밀히 검토하여 공시토록 하고 있으며, 소비자불만에 대한 효과적인 예방을 위해 상품개발 단계에서부터 소비자불만 유관 부서의 의견이 반영될 수 있도록 사전협의 체계를 구축 운영하고 있습니다. 한편 보고기간 동안 광고 및 마케팅 관련 법규 위반사례는 발생하지 않았습니다.

마케팅 법규준수 현황

(단위: 건)

세부 항목	2010	2011	2012
금융상품 공시자료 사전 심의 건 수	2,078	2,857	3,709

PR5. 고객만족도 평가 설문결과 등 고객만족 관련 활동

		2010	2011	2012
신한은행	NCSI (생산성본부)	71.0	73.0	73.0
	KS-SQI (표준협회)	72.6	73.5	72.8
	KCSI (능률협회)	70.7	72.1	73.8
	고객만족도 (자체조사)	90.9	90.3	90.3
신한카드	NCSI (생산성본부)	69.0	70.0	72.0
	KS-SQI (표준협회)	69.0	71.3	71.6
	KCSI (능률협회)	66.1	68.4	73.8
	고객만족도 (자체조사)	68.6	73.2	75.1
신한금융투자	KS-SQI (표준협회)	70.1	70.7	72.4
	고객만족도 (자체조사)	90.1	91.5	93.8
신한생명	KS-SQI (표준협회)	–	67.7	70.9
	고객만족도 (자체조사)	79.6	80.3	80.7
제주은행	고객만족도 (자체조사)	93.4	96.2	95.7

*자체조사는 각 계열사별 별도 실시한 조사로 대상과 조사방법이 모두 상이함

D. 사회성과 지표

SO2/SO4/SO8. 반부패 분석 및 법률위반 건수

공정거래 관련 부패행위를 사전에 방지하고 투명한 경영환경을 유지해 나가고자 사업장별 부패위험을 관리감독하고 있습니다. 각 계열사별 준법감시팀 및 지주사 감사팀에 의한 2중의 내부거래 모니터링 시스템을 구축하여 투명한 공정거래 관리를 진행해 오고 있으며 임직원을 대상으로 내부통제 통합 자가진단을 실시하는 등 부패 관련 위험을 사전에 방지하기 위한 노력을 기울이고 있습니다.

부패위험 분석 실시 사업장 현황

(단위: 개)

구분	2010	2011	2012
총 사업장 수	1,421	1,433	1,464
부패위험 분석(진단)이 실시된 사업장 수	595	814	1,043

법규 및 규제위반 현황

(단위: 건 / 백만 원)

세부항목	2010	2011	2012
금전적 제재건 수	0	4	2
벌금액	0	10.5	3,407
비 금전적 제재건 수	14	1	5
분쟁조정수단을 통해 제소된 사건	0	0	58

SO5/SO6. 공공정책에 대한 입장 및 정치활동 참여

신한금융그룹은 임직원의 정당가입 및 정치자금 기부를 포함한 일체의 로비활동참여를 금지하고 있습니다.

FS7. 사회적 가치를 제공하는 금융상품의 유형별 가치

사회적 가치를 담은 보험 상품

(단위:건 / 억 원)

구분	상품설명	산출 기준	2010	2011	2012
신한 아이사랑 보험	**기금 조성 및 기부** – 월납 초회 영업보험료의 1%를 기금으로 조성 ➡ 매년 말 어린이 관련 단체에 기부	건수	291,626	320,695	209,467
		월초 보험료	132	167	118
신한 희망사랑 보험	**미소금융재단 연계 휴면보험금 활용 지원 상품** – 저소득층 빈곤 아동과 부양자를 대상으로 한 보장성 보험	건수	318	473	119
		수입 보험료	3	4	3

*신한생명 자료

다자녀/장애인/저소득층 보험료 할인

구분	산출기준(단위)	2010	2011	2012
다자녀	건수(건)	38,139	85,206	68,619
	할인액(천 원)	13,439	29,271	25,587
장애인	건수(건)	2,047	2,700	2,410
	할인액(천 원)	7,184	9,953	12,143
저소득층	건수(건)	–	–	186
	할인액(천 원)	–	–	570
소계	건수(건)	40,186	87,957	71,215
	할인액(천 원)	20,623	39,366	38,300

*신한생명 자료

FS11. 환경 사회적 심사를 받는 자산의 비율

사회투자현황

(단위: 억 원)

구분	2010	2011	2012
SRI 펀드	909	1,046	1,301
BTL 투자	2,987	3,699	5,687
SOC 투자	4,594	6,176	8,400

*신한생명 자료

추가 정보

UN Global Compact

Ruggie Guiding Principles

제3자 검증의견서

Contact

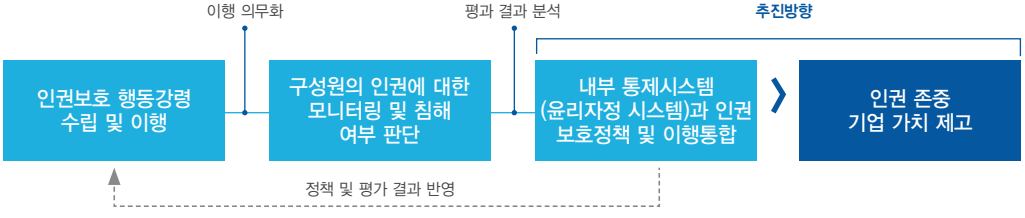
UN Global Compact

신한금융그룹은 지속가능경영에 대한 국제적 기준을 반영하고 사회책임경영에 대한 추진의지를 국내외에 알리기 위해 2008년 5월 UN Global Compact에 가입하였습니다. 인권, 노동, 환경, 반부패의 4대 분야 10대 원칙의 준수를 바탕으로 건전한 금융문화를 선도하며 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.	임직원 교육 인권보호 교육 윤리경영 교육 실시 성희롱예방 교육 실시	HR1, HR2, HR3, HR4, HR5, HR6, HR7	88, 93
	2. 인권침해에 가담하지 않는다.	총차별 건수	HR4, HR8	88, 93
노동	3. 결사의 자유 및 단체교섭권을 인정한다.	노동조합 및 노조원 가입 현황 노동쟁의 발생 여부	HR5, LA5, LA4	89
	4. 모든 형태의 강제 노동을 철폐한다.	근로기준법 및 국제노동기구(ILO) 준수 단체협약 준수 여부	HR7	88, 93
	5. 아동노동을 효과적으로 철폐한다.	근로기준법 및 국제노동기구(ILO) 준수 단체협약 준수 여부	HR6	88, 93
	6. 고용과 업무상 차별을 철폐한다.	장애인 고용률 여성 고용률	HR4, LA2, LA10, LA13, LA14	88–90
환경	7. 환경문제에 대한 예방적 접근을 지지한다.	UNEP FI 탄소중립 프로그램	4.11	35–36
	8. 보다 큰 환경적 책임을 지는데 앞장선다.	탄소중립 프로그램 환경성과 관리 녹색금융상품 개발	EN12, EN13, EN14, EN18, EN21, EN22, EN26, EN30	36–39, 87
	9. 환경친화적인 기술 개발과 보급을 지원한다.	녹색기업 지원 환경개발 투자 녹색금융상품 및 서비스	EN5, EN6, EN7, EN10, EN18, EN26	38–39, 87
반부패	10. 부당이득 및 뇌물 등을 포함하는 모든 형태의 부패를 근절하기 위해 노력한다.	신한 윤리강령 윤리경영 자체진단 강화	SO2, SO3, SO4	82–83

기업과 인권에 대한 지침 (Ruggie Guiding Principles)

신한금융그룹은 2011년 6월에 발표된 유엔인권위원회의 기업과 인권에 대한 지침(Ruggie Guiding Principles)에 의거하여 인권존중 정책을 공개적으로 선언하였으며, 이에 따라 인권존중에 대한 책임사항을 준수해 나가고 있습니다. 또한, 구성원의 인권존중 책임, 부정적 영향, 모니터링, 평가 및 윤리규범 이행과 관련된 경영 환경상의 인권사항 전반을 관리 감독하는 시스템을 구축하여 인권보호에 앞장서고 있습니다.



제3자 검증의견서

서 문

주식회사DNV인증원 (이후 'DNV')는 신한금융지주회사(이하 '신한금융그룹')의 요청에 따라 2012 신한금융그룹 사회책임보고서(이후 '보고서')에 대한 검증을 수행하였습니다. 신한금융그룹은 정보의 수집, 분석, 통합 및 보고에 대한 책임이 있습니다. 본 업무를 수행하면서 DNV의 책임은 계약 내용 및 합의된 업무 범위에 따라, 신한금융그룹 경영진에 국한됩니다. 신한금융그룹 보고서의 독자는 이해관계자를 대상으로 하고 있습니다.

검증 범위

DNV 검증 업무는 2012년도 데이터를 포함합니다. DNV의 검증 범위는 아래와 같습니다.

- 2012년 1월부터 12월까지 기간 중의 환경, 보건 및 안전 관리, 사회적 이슈 그리고 기업지배구조 관련 데이터 및 활동 데이터
- GRI G3.1에 따른 지속가능성 보고서 내용 및 품질 정의 원칙에 대한 평가
- AA1000 Accountability Principles Standard 2008과 AA1000 Assurance Standard(2008)에 따른 Accountability 원칙 및 성과 정보에 대한 평가 (Type 1, 중간수준의 보증) 및 특정 정보 및 데이터에 대한 평가 (Type 2, 중간수준의 보증)
- GRI 적용 수준 확인
- 재무데이터의 경우, 신한금융그룹의 회계감사를 받은 재무제표로부터 재무데이터가 올바르게 추출되었는지에 대한 검증

제한사항

검증은 신한금융그룹에서 취합, 제공한 데이터 및 정보에 대한 확인형태로 이루어졌으며, 각 계열사에 대한 방문은 이루어지지 않았습니다. 신한금융그룹의 공급업체, 협력사 및 보고서에 명시된 제3자의 지속가능경영, 성과 및 보고 관행 등은 본 검증의 범위에 포함되지 않습니다. DNV는 검증 활동 중 외부 이해관계자 면담을 실시하지 않았습니다. 신한금융그룹 재무 정보 및 데이터는 금번 검증 범위에 포함되지 않습니다. 재무 데이터를 포함한 경제 성과는 신한금융그룹의 내부 문서와 회계감사 기관의 감사를 받은 재무제표와 대비하여 검증되었습니다. 검증은 심사팀에 제공된 데이터 및 정보가 완전하고, 충분하며 원본이라는 가정에 기반을 두고 있습니다. 따라서, 심사팀의 결론은 신한금융그룹 담당자에 대한 면담과 신한금융그룹에서 제공한 표본 문서들의 검토에 기반을 두고 있습니다.

검증 방법론

검증 활동은 AA1000AS(2008)에 따라 실시되었습니다. 검증결론은 프로토콜에 따라 아래 기준에 의해 이루어졌습니다.

- AA1000AS(2008)에 명시된 포괄성, 중요성 및 대응성 원칙 준수
- GRI G3.1, 적용 수준 요구사항을 신한금융그룹 웹페이지 용 GRI CONTEXT INDEX 대비 확인

검증 활동의 일부로 검증 심사팀은 신한금융그룹에서 제공한 문서, 데이터 및 기타 정보를 확인하고 검토하였습니다. 또한, 표본추출 방식의 심사를 진행하였습니다. 검증은 신한금융그룹 본사에서 2013년 5월에서 6월의 기간 동안 실시되었습니다.

결 론

검증활동을 수행한 결과, DNV는 보고서가 공정하게 기술되지 않았다고 판단할 만한 사항은 발견하지 못했습니다. 검증 활동을 통해 DNV는 보고서가 GRI G3.1 에서 요구하는 'A+' 적용수준을 만족함을 확인했습니다. 추가적인 의견과 관찰사항은 아래와 같습니다.

이해관계자 포괄성:

신한금융그룹은 지속가능경영 이슈와 관련하여 포괄적인 이해관계자 참여를 실시하였습니다. 이해관계자 참여는 다양한 범위의 이해관계자를 포함하고 있습니다. 보고서에는 이해관계자 커뮤니케이션 채널이 자세히 보고되고 있습니다. 특히, 홈페이지, 이메일 및 트위터를 사용한 설문조사를 통해 다양한 이해관계자로부터 기대사항 및 관심사항을 파악했습니다. 보고서에는 고객, 주주 · 투자자, 임직원, 지역사회, 협력회사, 정부 · 학계로 6개 이해관계자 그룹을 파악하고 있습니다. 각 계열사들은 직간접적인 수단을 활용하여 이해관계자들의 주요 관심사항을 파악하고, 이에 적극적으로 의사소통 및 참여를 실시하고 있습니다. 이해관계자 참여는 독립적으로 이루어지고 있습니다. 포괄성 원칙 준수 수준은 양호한 것으로 판단됩니다.

대응성:

이해관계자의 견해, 관심사항 및 기대사항은 보고서를 준비하고 신한금융그룹의 지속가능경영을 체계화하는데 반영되었습니다. 보고서는 주요 중요한 이슈들에 대응 내용을 의사소통하고 있습니다. 신한금융그룹은 이해관계자들에게 지속가능경영이 계획된 바와 같이 진행되고 있음을 보여줄 수 있도록 각각의 중요한 이슈들에 대한 목표를 설정하고, 성과를 모니터링, 측정하여 보고할 것을 권고드립니다. 또한, 보고되지 않은 중요 이슈들에 대한 대응 정책에 대해 의견을 제공해 주시기 바랍니다. 대응성 원칙 준수 수준은 보통인 것으로 판단됩니다.

중요성:

신한금융그룹은 4단계 접근 방식을 통해 중요성 평가를 실시하였습니다. 이를 통해 사내외 사회책임경영의 이슈를 파악하고, 이해관계자 의견을 반영하여 그룹 및 계열사별 중요한 이슈를 찾아냈습니다. 중요성 평가 결과는 보고 주제를 선별하는데 적용되었습니다. 보고서는 신한금융그룹의 활동과 관련된 주요 이슈들과 이해관계자들에 관련성이 높은 이슈들의 성과를 제시하고 있습니다. 중요성 원칙 준수 수준은 양호한 것으로 판단됩니다.

완전성:

신한금융그룹에서 정의한 보고 범위 및 경계는 신한금융그룹의 중요한 이슈와 활동, 그리고 이해관계자들과 가장 관련있는 이슈와 활동을 다루고 있습니다. 검증된 데이터와 정보에서 중요한 누락은 발견되지 않았습니다. 신한금융그룹 전 계열사로 보고 범위를 확대 고려를 권고합니다. 완전성 준수 수준은 보통 인 것으로 판단됩니다.

보고서 품질 원칙:

보고서는 상대적으로 균형된 정보로 제공하고 있습니다. 편향된 정보는 발견되지 않았습니다. 법규 준수 관련하여 시정조치에 대한 상세한 정보제공을 통해, 보고서의 투명성을 강화할 수 있을 것입니다. 보고서 내 데이터와 정보는 전반적으로 신뢰할 수 있습니다. 그래픽을 통한 성과 비교는 적절한 것으로 판단됩니다. 온실가스 및 일부 환경 데이터는 전산시스템을 통해 수집 및 편집되어지고 있습니다. 하지만, 정기적인 정보 및 데이터의 최신화하고 사내 경영시스템을 활용하여, 데이터 확인을 위한 공식적인 내부 평가 프로세스 수립을 권고합니다. 보고서 품질 원칙 준수 수준은 보통인 것으로 판단됩니다.

특정 지속가능성 성과 정보와 관련된 발견사항:

DNV는 위에 기술된 바와 같이 Type 1 검증을 위해 신한금융그룹 AA1000 APS에 대한 준수 특성과 정도에 대해 평가를 한 것에 더해, 환경성과(용수사용량, 폐기물 배출량) 및 출장거리, 병가 부분의 신뢰성에 대해 Type 2 검증을 실시하였습니다. 보고서에 기술된 내용을 확인하기 위하여 신한금융그룹에서 제공한 근거 문서 및 기록을 확인하였습니다. 상기 특정 정보 및 데이터는 식별 가능하고 추적 가능한 것으로 판단됩니다.

개선을 위한 제언

다음은 신한금융그룹 경영진에 제공된 관찰 및 개선사항을 추가적으로 요약한 내용입니다. 본 사항들은 보고서에 대한 결론에는 영향을 주지 않으며, 지속적 개선을 도모하고자 제공됩니다.

- 신한금융그룹의 지속가능성 목표를 설정하고, 각 계열사별로 그룹의 목표를 달성하기 위한 세부목표를 수립하고 이에 대한 주기적인 보고 실시할 것
- 각 지표별 문서화된 산정 및 보고 기준을 설정하고 내부적으로 공유하여 일관성 있는 보고가 될 수 있도록 할 것

적격성 및 독립성

DNV는 지속가능보고서 검증을 포함한 다양한 지속가능경영 서비스를 제공하고 있습니다. DNV의 환경 및 사회 검증 심사 전문가들은 전세계 약 100여 개국에서 활동하고 있습니다.

DNV는 본 성명서를 제외하고 보고서 작성 내의 기술내용과 데이터 준비와 관련된 업무를 수행하지 않았습니다. DNV는 검증 프로세스 동안 이해관계자 면담 시 중립성을 유지했습니다. DNV는 본 성명서에 기반하여 의사결정을 한 개인 또는 조직에 배상 책임 또는 공동 책임이 없음을 명시합니다.

AA1000
Licensed Assurance Provider
000-10

2013년 6월
서울, 대한민국

대표이사 원장 안 인 균

Contact

추가정보 및 문의처

2012년 신한금융그룹 사회책임보고서는 국문과 영문으로 발간되었습니다.
신한금융지주회사 홈페이지(http://www.shinhangroup.com)를 방문하시면, 다양한 정보가 링크되어 있는 Interactive PDF와 웹리포팅(Web Reporting)을 통해 더 자세한 내용을 확인하실 수 있으며, 2005년부터 발간된 신한의 지난 사회책임보고서를 보실 수 있습니다.
더 자세한 정보가 필요하시면 아래 연락처로 문의해 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 사회공헌부
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 광교빌딩
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 광교빌딩
신한캐피탈 기획팀
Office 02-3708-1829
Fax 02-773-2970
Homepage http://www.shcap.co.kr

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

신한금융그룹 사회책임보고서 History

발간일_ 2013년 6월
발간_ 신한금융지주회사
디자인_ 루커비욘드
검증기관_ DNV 인증원

2005년

2006년

2007년

2008년

2009년

2010년

2011년

GRI 3.1 Index

지표	지표설명	ISO 26000	보고 레벨	Page 추가정보
공통				
Ⅰ. 비전 및 전략				
1.1	CEO 메시지	6.2	Fully	10 ~ 11
1.2	기회와 도전	6.2	Fully	10 ~ 11
Ⅱ. 조직 프로필				
2.1	기업명		Fully	12
2.2	주요 제품과 브랜드		Fully	12
2.3	운영 구조	6.2	Fully	13
2.4	본사 위치		Fully	96
2.5	주요사업장이 위치한 국가		Fully	12 ~ 13
2.6	소유 구조와 법적 형태		Fully	12 ~ 13
2.7	영업 시장		Fully	13
2.8	기업 규모		Fully	13
2.9	보고 기간 중 기업규모, 조직 구조, 소유 구조에 일어난 중대한 변화		Fully	13
2.10	수상 내역		Fully	11
Ⅲ. 보고 매개변수				
3.1	보고 기간		Fully	1
3.2	최근 보고 일자		Fully	1
3.3	보고 주기		Fully	1
3.4	보고서와 관련 내용에 대한 문의처		Fully	96
3.5	보고 내용 결정 프로세스		Fully	14 ~ 17
3.6	보고 경계		Fully	1
3.7	보고 범위와 경계의 제한		Fully	1
3.8	정보의 비교 가능성에 중대한 영향을 미칠 수 있는 보고 경계		Fully	1
3.9	데이타 측정 기술과 계산의 근거		Fully	1
3.10	이전 보고서에 제공한 정보의 재조정		Fully	1
3.11	보고 범위, 경계, 혹은 측정 방법 등의 중대한 변화		Fully	보고 범위 등의 중대한 변화 없음
3.12	GRI Content Index		Fully	홈페이지 참조
3.13	제 3자의 검증에 대한 정책과 최근 관행		Fully	94 ~ 95
Ⅳ. 지배구조, 책임, 참여				
4.1	기업 지배구조	6.2	Fully	80 ~ 81
4.2	이사회 의장과 CEO겸임 여부	6.2	Fully	80
4.3	이사회 구성	6.2	Fully	80
4.4	주주와 종업원이 이사회에 의견을 제시할 수 있는 메커니즘	6.2	Fully	81
4.5	기업 성과와 이사, 경영진에 대한 보상 간 연계	6.2	Fully	81
4.6	이해관계 간 갈등을 피하기 위한 이사회 수준의 프로세스	6.2	Fully	81
4.7	경제, 환경, 사회 부문 전략을 이끄는 이사의 전문성 결정 프로세스	6.2	Fully	81
4.8	경영 원칙	6.2	Fully	1
4.9	이사회가 경제, 환경, 사회 성과를 관장하는 절차	6.2	Fully	81
4.10	이사회의 성과 특히 경제, 환경, 사회 성과를 평가하는 프로세스	6.2	Partially	81
4.11	사전 예방을 위한 접근법 혹은 원칙을 달성하는 방법	6.2	Fully	84
4.12	기업이 준수하고 있는 외부의 경제, 환경, 사회 헌장, 원칙, 이니셔티브	6.2	Fully	8, 93
4.13	산업, 국가, 국제 기구 가입 현황	6.2	Fully	8, 93
4.14	참여 이해관계자 그룹 목록	6.2	Fully	79
4.15	참여 이해관계자를 식별, 선택하는 근거	6.2	Fully	79
4.16	이해관계자 참여를 위한 접근법	6.2	Fully	79
4.17	이해관계자 참여를 통해 제기된 주요 주제와 관심사, 그에 대한 대응	6.2	Fully	16 ~ 17

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	86
EC2	기후 변화의 재무적 영향과 사업활동에 대한 위험과 기회	6.5.5	Fully	36 ~ 37
EC3	연금 지원 범위		Fully	86
EC4	정부보조금 수혜 실적		Fully	정부보조금 수혜실적 없음
EC5	주요 사업장의 현지 법정최저임금 대비 신입 사원 임금 비율	6.4.4 6.8	Fully	86
EC6	주요 사업장의 현지 구매 정책, 관행 및 비율	6.6.6 6.8 6.8.5 6.8.7	Fully	86
EC7	주요 사업장의 현지인 우선 채용 절차 및 현지 출신 고위 관리자 비율	6.8 6.8.5 6.8.7	Fully	86
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	26, 86
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	26 ~ 33
2. 환경성과				
EN1	중량 또는 부피 기준 원료 사용량	6.5 6.5.4	Fully	87
EN2	재생 원료 사용 비율	6.5 6.5.4	Fully	개인정보보안 문제로 재생용지 사용 없음
EN3	1차 에너지원 별 직접 에너지 소비량	6.5 6.5.4	Fully	87
EN4	1차 에너지원 별 간접 에너지 소비량	6.5 6.5.4	Fully	87
EN5	절약 및 효율성 개선으로 절감한 에너지양	6.5 6.5.4	Fully	37
EN6	에너지 효율적이거나 에너지 기반 제품/서비스 공급 노력 및 해당 사업을 통한 에너지 감축량	6.5 6.5.4	Fully	39
EN7	간접 에너지 절약 사업 및 성과	6.5 6.5.4	Fully	37
EN8	공급원별 총 취수량	6.5 6.5.4	Fully	87
EN9	취수로부터 큰 영향을 받는 용수 공급원	6.5 6.5.4	Fully	87
EN10	재사용 및 재활용된 용수 총량 및 비율	6.5 6.5.4	Fully	87
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	금융산업 특성상 해당사항 없음
EN12	보호 구역 및 생물다양성 가치가 높은 구역에서의 활동, 제품, 서비스로 인하여 생물다양성에 미치는 영향	6.5 6.5.6	N/A	
EN13	보호 또는 복원된 서식지	6.5 6.5.6	N/A	
EN14	생물다양성 관리 전략, 현행 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	36
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	36
EN19	오존층 파괴 물질 배출량	6.5 6.5.3	N/A	금융산업 특성상 해당사항 없음
EN20	NOX, SOX및 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	87
EN22	형태 및 처리방법별 폐기물 배출량	6.5 6.5.3	Fully	87
EN23	중대한 유해물질 유출 건수 및 유출량	6.5 6.5.3	N/A	금융산업 특성상 해당사항 없음
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	
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	39
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	환경법규 위반사례 없음
EN29	제품 및 원자재 운송과 직원 이동의 중대한 환경 영향	6.5 6.5.4 6.6.6	Fully	36
EN30	환경 보호 지출 및 투자 총액	6.5	Fully	39

지표	지표설명	ISO 26000	보고 레벨	Page 추가정보
3. 사회성과				
노동				
LA1	고용유형, 고용계약 및 지역별 인력현황	6.4 6.4.3	Fully	89
LA2	나이, 성별, 지역에 따른 종업원 수 및 이직률	6.4 6.4.3	Fully	89
LA3	상근직에게만 제공되는 혜택	6.4 6.4.3 6.4.4	Fully	61, 71, 89
LA4	단체협상결과의 적용을 받는 종업원의 비율	6.4 6.4.3 6.4.4 6.4.5 6.3.10	Fully	89
LA5	중요한 사업 변동 사항에 대한 최소 통보 기간	6.4 6.4.3 6.4.4 6.4.5	Fully	89
LA6	노사공동 안전 및 보건위원회로 대표되는 인력 비율	6.4 6.4.6	Fully	89
LA7	부상, 직업병, 손실일수, 결근 및 업무 관련 재해 건수	6.4 6.4.6	Fully	89
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	89
LA9	노동조합과의 협약 대상인 보건 및 안전사항	6.4 6.4.6	Fully	89
LA10	직원 형태별 일인당 연평균 교육시간	6.4 6.4.7	Fully	90
LA11	지속적인 고용과 퇴직 직원을 위한 평생학습 프로그램	6.4 6.4.7 6.8.5	Fully	90
LA12	정기 성과평가 및 경력개발 심사를 받는 직원의 비율	6.4 6.4.7	Fully	90
LA13	이사회 및 직원의 구성 현황	6.3.7 6.3.10 6.4 6.4.3	Fully	89
LA14	직원 범주별 남녀 평균 임금 비율	6.3.7 6.3.10 6.4 6.4.3 6.4.4	Fully	90
LA15	육아출산휴가 후 업무 복귀율 및 보유율		Fully	90
인권				
HR1	인권 조항을 포함하거나 인권 심사를 받는 주요 투자계약 비율	6.3 6.3.3 6.3.5 6.6.6	Partially	42
HR2	협력업체 인권 심사 비율	6.3 6.3.3 6.3.5 6.4.3 6.6.6	Partially	88
HR3	인권 정책 및 교육을 받은 직원 비율	6.3 6.3.5	Fully	88
HR4	홍 차별 건수 및 관련 조치	6.3 6.3.6 6.3.7 6.3.10 6.4.3	Fully	88
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	88
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	88
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	88
HR8	인권 교육을 받은 보안담당자 비율	6.3 6.3.5 6.4.3 6.6.6	Fully	88
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	91
HR11	공식적인 불만전달 메커니즘을 통해 제기된 인권관련 불만사항의수		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	26 ~ 33
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	Fully	91
SO2	부패위험이 분석된 사업 단위의 수 및 비율	6.6 6.6.3	Fully	91
SO3	반부패 정책 및 절차에 대한 교육을 받은 직원 비율	6.6 6.6.3	Fully	91
SO4	부패 사건에 대한 조치	6.6 6.6.3	Fully	91
SO5	공공정책에 대한 입장, 공공정책 수립 및 로비활동 참여(정치 자금 기부 금지)	6.6 6.6.4 6.8.3	Fully	91
SO6	정당, 정치인 관련 기부금	6.6 6.6.4 6.8.3	Fully	91
SO7	부당공정행위 및 독점행위에 대한 법적 조치 건수	6.6 6.6.5 6.6.7	Fully	91
SO8	법률 규제행위 위반으로 부과된 벌금 및 비금전적 제재	6.6 6.6.7 6.8.7	Fully	부당공정행위 발생 없음
제품책임				
PR1	고객 건강과 안전 유지 정책	6.3.9 6.6.6 6.7 6.7.4 6.7.5	Fully	49, 59, 64, 70
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	90
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	90
PR6	광고, 스폰서 등의 커뮤니케이션 관련 정책 및 프로그램	6.7 6.7.3 6.7.6 6.7.9	Fully	90
PR7	광고, 스폰서 등의 커뮤니케이션 관련 법규 위반 건수	6.7 6.7.3 6.7.6 6.7.9	Fully	법규 위반 사례 없음
PR8	고객 개인정보보호 위반 관련 제기된 불만 건수	6.7 6.7.7	Fully	
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	1
FS2	사업분야의 환경 사회적 리스크 평가 및 심사 절차	Fully	1
FS3	계약 또는 거래 시 고객의 환경 사회적 요구에 대한 이행 및 준수여부 모니터링 과정	Fully	87
FS4	사업분야의 환경 사회적 정책 및 절차 이행을 위한 직원역량 강화 과정	Fully	87
FS5	환경 · 사회적 위험 및 기회 요소에 관련된 고객/투자가/사업 파트너와의 상호작용	Fully	87
FS6	특정 지역, 크기(대/중/소), 산업별 사업분야의 포트폴리오 비율	Fully	12 ~ 13
FS7	목적별로 세분화된 각 사업분야에 특정한 사회적 혜택을 제공하도록 설계된 상품 및 서비스의 화폐가치	Fully	91
FS8	목적별로 세분화된 각 사업분야에 특정한 환경적 혜택을 제공하도록 설계된 상품 및 서비스의 화폐가치	Fully	87
FS9	환경 · 사회적 정책 이행과 리스크 평가 과정을 평가하는 감사의 적용범위 및 빈도	Partially	84
FS10	금융기관 포트폴리오 편입 기업 중 환경 사회적 이슈의 영향을 보고하는 기업의 비율/수	Partially	36 ~ 37
FS11	Positive 방식, Negative 방식으로 환경 사회적 심사를 받는 자산의 비율	Partially	91
FS12	보고기관이 의사결정 영향력을 가지고 있는 범주 내에서 환경 · 사회적 이슈에 관한 주주의 의사결정 방침	Partially	14 ~ 17
FS13	인구가 적거나 경제적으로 혜택을 받지 못하는 지역의 형태별 중계점(Access points)	Fully	54
FS14	혜택을 받지 못하는 사람들에 대한 금융서비스 접근 개선을 위한 이니셔티브	Fully	54
FS15	금융상품 및 서비스의 공정한 설계 및 판매에 대한 정책	Fully	20 ~ 25
FS16	수혜자 형태별 금융 지식(교육) 강화를 위한 이니셔티브	Fully	28