

DRAWING A SUSTAINABLE FUTURE

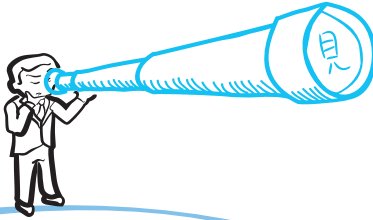
SHINHAN FINANCIAL GROUP CSR REPORT 2017



‘금융을 다르게, 세상을 이롭게’ 지속가능한 미래와 신한이 약속

Cover Story

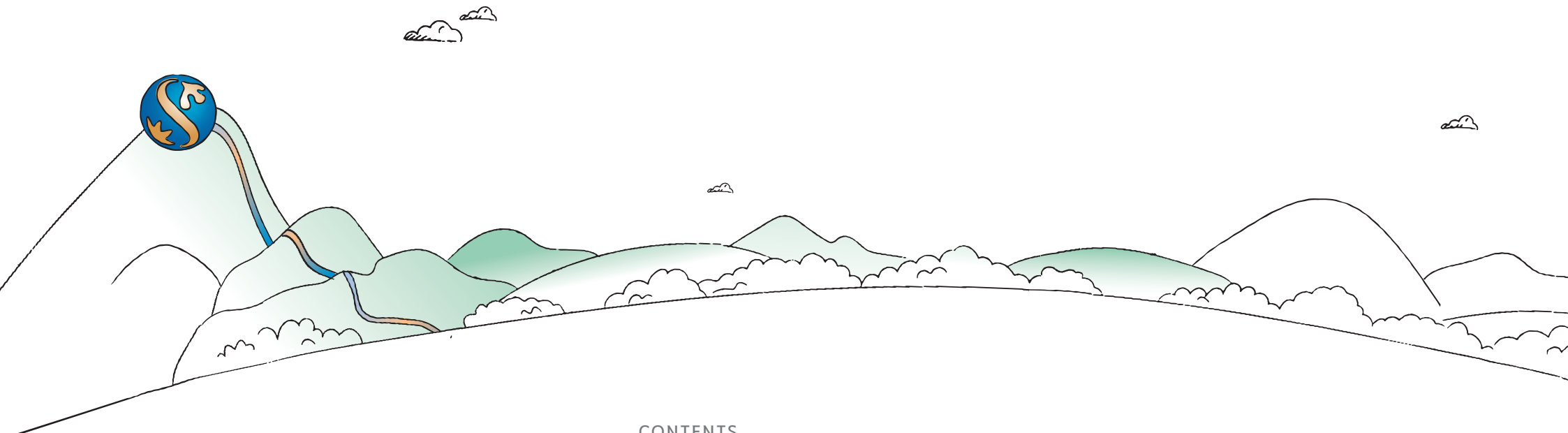
2017 그룹 사회책임보고서 표지는 자연환경 보전의 중요성을 알리고 신한은행이 1994년부터 개최해 온 국내 최대 규모의 환경 사진공모전인 ‘신한환경사진공모전’의 제24회 수상작 「해녀」 (박동철 作)을 채택하였습니다.



한국 금융의 새로운 길을 열어 온 신한금융그룹은 2001년 국내 최초로 순수 민간 금융지주회사를 설립해 대형화와 겸업화에 성공했으며, 은행과 非은행 간 균형 잡힌 사업 포트폴리오를 바탕으로 대한민국 리딩 금융그룹으로 자리매김했습니다. ‘고객’과 ‘신한’ 그리고 ‘사회’의 가치가 함께 커가는 상생의 선순환을 의미하는 ‘미래를 함께 하는 따뜻한 금융’은 우리의 미션입니다. 이를 바탕으로 신한금융그룹은 금융 본업을 통해 기업의 경제적 가치와 사회 공동체적 가치를 함께 만족시키는 CSV(공유가치 창출, Creating Shared Value) 경영을 추진하고 있습니다.

서민과 중소기업의 든든한 버팀목이 되기 위해 포용적이고 생산적인 금융 지원을 강화하는 한편, 금융지원 사업의 환경·사회적 지속가능성을 보장함으로써 책임 금융을 실현하고, 신재생에너지와 환경 산업에 투자하는 녹색금융 활성화에 기여해 선도적인 책임경영을 실천합니다.

앞으로도 신한금융그룹은 미래 패러다임을 선도하는 창조적 금융을 통해 모두의 성장과 상생을 이루는 따뜻한 희망을 확산시켜 나갈 것입니다.



CONTENTS

Framework

- 05 ESG 역량
- 09 사회책임경영 발자취
- 10 CEO Message
- 12 2020 CSR 로드맵
- 15 Industry Trends
- 16 중대성 평가
- 18 이해관계자 커뮤니케이션

Impact

- 21 고객가치 제고를 위한 솔루션 제공
Case. 디지털 생태계 구축, 퓨처스랩
- 31 공정하고 윤리적인 비즈니스
Case. 안전한 금융거래의 첫 걸음,
정보보호
- 41 금융 포용성 제고
Case. 필담으로 나눈 새희망
- 48 창의적 열린 문화 구축
Case. 다양성을 존중하는 열린 문화
- 55 긍정적 사회책임 실현
Case. 따뜻한 금융의 실천
'희망사회 프로젝트'
- 64 환경사회적 리스크 관리
Case. 통합적 ESG 리스크관리

Factbook

- 72 사회책임경영 정책
- 75 Governance Report
- 84 글로벌 이니셔티브
- 94 정량데이터
- 109 GRI Standards Index
- 111 제 3자 검증 성명서

CHAPTER 1 Framework

01

ESG 역량

02

사회책임경영 발자취

03

CEO Message

04

2020 CSR 로드맵

05

Industry Trends

06

중대성 평가

07

이해관계자
커뮤니케이션

ESG 역량

창립 초기부터 사회와 더불어 성장하면서 기업시민의 책임을 다하기 위해 끊임 없이 노력해 온 신한금융그룹은 안정적 지배구조와 체계적인 경영승계 프로그램, 취약계층 및 중소기업 금융 지원 확대, 태양광과 풍력 등 다양한 국내외 신재생에너지 발전시장 참여 등의 성과로 장기 가치투자자 및 ESG 평가기관으로부터 지속가능경영에 대한 우수성을 인정받고 있습니다.

지배구조 Governance

그룹의 장기적인 발전을 도모하고 주주, 금융소비자 등 이해관계자의 이익을 보호하기 위해 신한금융그룹은 독립성, 전문성, 투명성을 확보함과 동시에 그룹의 성장경로와 조직문화가 반영된 지배구조를 갖추고 있습니다.

독립성

이사회는 그룹의 최고 상설 의사결정기구로서 사외이사 중심으로 운영되며, 이사회 독립성을 제고하고, 경영진 견제기능을 강화하기 위해 2010년 3월부터 이사회 의장의 사외이사 선임 의무화를 도입해 시행하고 있습니다. 또한, 사외이사의 임기는 2년 이내로 하되 지배구조법을 반영하여 6년을 초과하여 재임할 수 없도록 규정하였습니다.

- #한국기업지배구조원 ESG평가 지배구조 부문 S등급 획득(상장사 최초)
- #이사회 내 사외이사 비중 83%
- #감사위원회 및 보상위원회 전원 사외이사로 구성

전문성과 다양성

이사회는 금융, 경영, 경제, 법률, 회계의 5개 전문분야에 일정기간 이상 근무한 전문가로 구성하고 있으며, '다양성 원칙'을 지배구조 내부규범에 명문화하여 이사회가 특정 이해관계를 대변하지 않도록 합니다.

- #이사회내위원회 총 8개 운영
- #금융사 최초 여성 이사회 의장 선임(10년)

투명성과 주주권리 보호

지배구조연차보고서와 홈페이지 공시를 통해 지배구조와 관련된 일체 사항을 이해관계자에게 투명하게 알리고, 주주총회 시 소액주주 권리 보호를 위해 집중투표제, 서면에 의한 의결권 행사제도를 운영함으로써 주주가치 제고에 힘쓰고 있습니다.

- #의결권 행사 활성화 제도
- #지배구조 현장 공시



ESG 역량

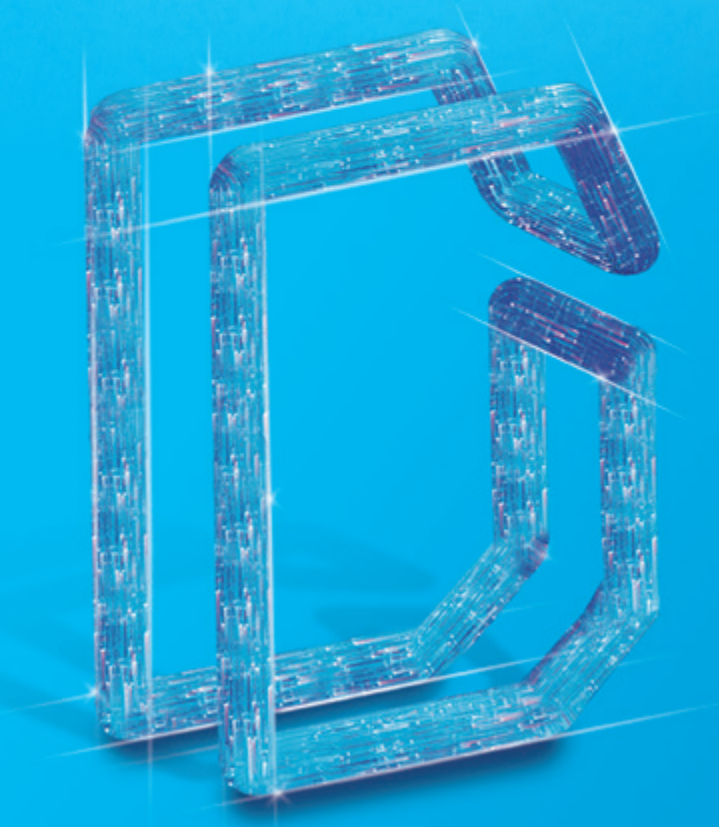
디지털 Digital

채널 혁신을 통해 차별적인 고객경험을 제공하고, 디지털 특화 상품·서비스 경쟁력을 강화하는 한편, 디지털 기술을 활용한 운영상 고효율을 창출합니다. 이와 함께 빠른 ICT 기술 발전에 따라 금융 산업 IT 인프라에 대한 안정성과 정보보안 수준을 제고하기 위해 정보보호 컴플라이언스 체계를 고도화합니다.

Digital Transformation 가속화

모바일 및 인터넷뱅킹 등 비대면 채널을 통한 금융거래가 보편화되고, 스마트 기기 등을 활용한 대고객 영업활동이 강화되면서 디지털 기술을 활용해 운영 프로세스를 효율화 및 자동화합니다. 시장내 파괴적인 디지털 사업모델에 대해 전략적으로 대응하며, 유망 스타트업을 육성하고 협업하여 디지털 생태계를 구축합니다.

#예금, 대출, 환전 등 130개 창구 업무, '디지털 창구'화
#신한 FUTURE'S LAB 61개 스타트업과 협력, 21개 협력모델 구축
#3년 내 그룹 디지털 인재 1천 명 양성 목표



디지털 시대 정보보호

Digital Transformation이 가속화되면서 인공지능/빅데이터 /클라우드 등 연구가 활발하게 진행되고 있으며, 이에 따라 정보보호의 중요성 또한 높아지고 있습니다. 외부 전문가와 함께 신기술 정보보호 이슈를 고민하고 점검하는 미래위협협의회 및 외부전문가 보안점검을 실시하여 디지털 시대의 안전까지 대비하고 있습니다.

#그룹 정보보호 컴플라이언스 체계 운영(14년~)
#총 16개 도메인, 771개 정보보호 체크리스트
#협력회사 및 임직원 정보보호 교육 158,060시간

ESG 역량

포용적·생산적 금융 Inclusive, Productive Financial Support

모든 이해관계자와 함께 성장하는 상생의 플랫폼을 만들기 위해 '희망사회 프로젝트'를 추진하고, 서민의 자금애로 해소와 금리부담 경감을 위해 관련 상품 및 서비스를 확대해 나가며, 중소기업이 창업-성장-일자리 창출의 선순환으로 발전할 수 있도록 실질적인 금융지원을 적극 실천합니다.

서민 취약계층 금융지원

서민금융 부문에 있어 신한은행은 새희망홀씨대출과 사잇돌 중금리대출 취급 누적액 은행권 1위를 기록했습니다. 시중은행에서 가장 많은 50개의 거점점포를 운영하고 있으며, 전용 콜센터 도입, 신용대출 119 채무조정 프로그램 등을 통해 서민들의 금융지원을 위해 노력합니다.

#새희망홀씨대출 누적취급액 2조 6,385억 원
#사회적 기업 대상 제품 구매, 기부, 대출 지원 등



희망사회 프로젝트

그룹은 2017년 12월 소외계층 소득활동 지원과 중소기업 성장에 집중적인 자원을 투입하는 '희망사회 프로젝트'를 추진키로 하였습니다. 주요 사업은 저신용자/경단녀/위기가정 재기지원, 청년 해외취업 지원, 지자체 도시재생 지원, 4차 산업혁명시대 청년 교육 등으로 사회적 경제 육성과 더불어 지역사회와 취약계층을 포괄하는 공유가치를 실현합니다.

#2020년까지 3년간 총 2,700억 원 투입
#지역사회 주민과 소외계층 약 33만 명 지원

벤처 및 혁신기업 지원

기술금융을 활성화하고, 지식재산 관련 컨설팅 제공을 통해 기술력이 우수한 초기기업의 글로벌 강소기업 육성에 많은 노력을 기울입니다. 또한, 일시적 어려움에 처한 중소기업에 대한 경영정상화를 지원하고, 정부 및 공공기관과의 플랫폼을 구축하여 미래성장산업 지원을 강화합니다.

#원화 중소기업인 대출 +3.7조 원 순증(시중은행 1위)
#중소법인 고객 수 +4.144社 증대
#중소기업 성장단계별 맞춤형 컨설팅 167건

ESG 역량

환경사회 리스크 관리 Environmental and Social Risk Management

환경사회적 요구에 따른 산업 및 기술 변화에 대응하고, 친환경 부문 등 신시장 발굴 및 포트폴리오 재조정을 위한 전략방향 제시의 일환으로 금융지원 시 환경, 사회에 미치는 영향을 면밀하게 분석하고, 대규모 PF의 경우 국제적 기준에 부합하는 환경사회 리뷰절차를 수행하는 등 환경사회 리스크 관리 체계를 운영하고 있습니다.

환경사회적 유의영역 관리

국제금융공사(IFC) 가이드라인을 기초로 지구온난화와 미세먼지, 생물다양성, 산업안전보건 등 환경사회적 이슈가 많은 12개 유의영역을 선정하여 유의영역 익스포저를 관리하고, 환경사회 이슈로 인한 산업, 기술변화 및 규제동향 등 다양한 관점의 모니터링을 수행하며, 환경사회 영향이 큰 일부 영역에 대해서는 금융지원 배제 또는 조건부 금융지원 정책을 운용합니다.

#환경사회적 이슈-생태계파괴, 대기/수질/해상오염, 아동노동, 보건, 토착민이주, 대량살상, 유해물질



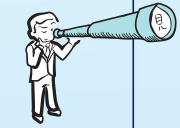
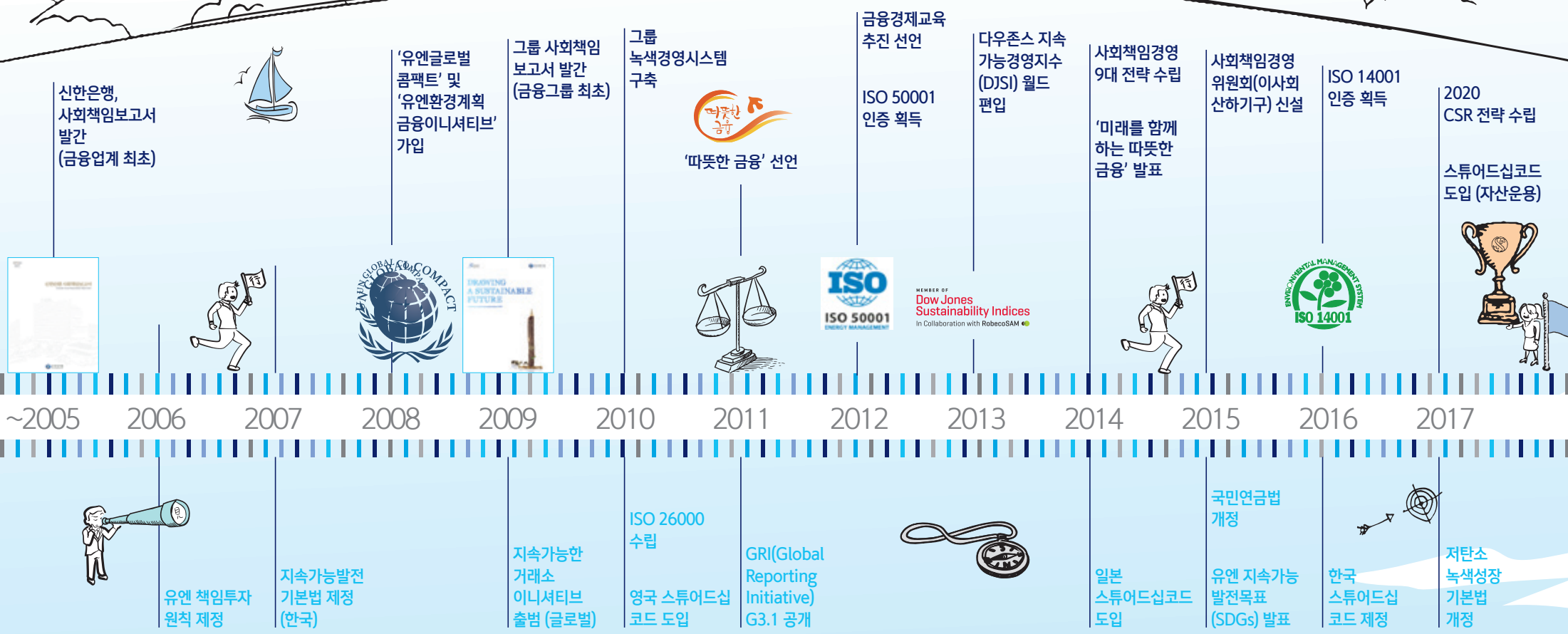
환경사회 리뷰

환경사회에 미치는 영향이 큰 프로젝트에 대한 금융지원 시 적도원칙에 기초한 대상선정, 위험등급 분류, 환경사회 영향 평가 수행 등의 리뷰를 수행함으로써 해당 프로젝트의 환경사회 위험수준을 평가하고, 위험 경감방안을 금융계약에 반영해 관리합니다.

#사전검토→등급분류→환경사회 영향평가→사후관리 프로세스
#PF 진행 시 환경파괴 및 인권침해 여부 관리

사회책임경영 발자취

신한금융그룹은 2005년 사회책임보고서 발간을 시작으로 금융의 포용성을 높이고 사회적 가치를 증진시킬 수 있는 '미래를 함께 하는 따뜻한 금융'을 실천하고 있습니다.





‘금융의 힘으로 세상을 이롭게 한다’는 송고한 마음이 모여 1982년 세상에 첫 발을 내디딘 신한금융그룹은 기존 금융권의 틀을 깨는 변화와 혁신을 통해 한국 금융의 새로운 길을 개척해 왔습니다.

고객만족경영을 비롯해 인터넷뱅킹, 무인점포, Retail Revolution 등 업(業)을 선도하는 수많은 표준을 제시해 왔으며, 민간 자본 최초로 금융지주회사를 설립한 2001년 이후 탁월한 리스크 관리 역량을 토대로 양적/질적 성장을 거듭하며 오늘날 대한민국 리딩 금융그룹으로 확고히 자리매김하였습니다.

변동성이 크고 불확실하며 복잡하고 모호한 변화가 가득한 뷰카(VUCA)의 시대로 깊숙이 진입한 지난해에도 신한금융그룹은 『2020 SMART Project』를 바탕으로 아시아 리딩 금융그룹을 향한 힘찬 발걸음을 이어갔습니다.

13번째 자회사 신한리츠운용 설립, GIB와 Global 등 그룹의 역량을 하나로 모은 사업부문제 확대, One Shinhan 추진체계 확립 등 그룹 가치를 극대화하기 위한 조화로운 성장 기반을 튼튼히 구축하였습니다.

ANZ베트남 리테일 인수, 멕시코 현지법인 인가, Country Head 제도 시행 등 글로벌 진출과 현지화를 동시에 달성하고 글로벌 시너지를 창출하기 위한 Glocalization의

속도도 한층 높였습니다.

또한, 그룹 차원의 디지털 대응 체계를 마련하고 국내외 선진 ICT기업들과 디지털 금융 생태계 조성을 위해 협업하는 등 Digital 신한으로 업그레이드하는 발판도 마련하였습니다.

신한문화의 창조적 계승/발전 차원에서 스마트 근무제 등 그룹사 확산, 사내 벤처 프로그램 운영, 신한경영리더 육성 제도 수립 등 직원들의 일과 삶의 균형을 유지하고 미래의 인재를 육성하기 위한 노력도 기울였습니다.

특히, 고객과 사회, 신한이 가치를 함께 높이는 ‘미래를 함께하는 따뜻한 금융’의 미션을 실천하고자 그룹의 모든 임직원이 힘을 쏟았습니다. 생산적/포용적 금융의 관점에서 서민, 자영업자, 중소기업에게 따뜻한 금융의 온기를 전하는 한편, 정부 부처와 긴밀히 협업해 녹색금융/녹색경영 활성화에 앞장섰습니다.

그 결과, 『다보스 포럼』 글로벌 지속가능경영 100대 기업 6년 연속 선정, 『DJSI World 지수』 5년 연속 편입, 『CDP Korea』 4년 연속 탄소경영 아너스클럽 달성, 『한국 기업지배구조원』 지배구조 S 등급 획득 등 책임 있는 기업시민으로서 신한이 위상을 널리 인정받았습니다.



이처럼 탁월한 경영 성과뿐만 아니라 따뜻한 금융을 통한 사회책임경영에서도 값진 결실을 거둘 수 있었던 것은 고객, 주주님들을 비롯한 다양한 이해관계자 여러분께서 보내주신 한결 같은 믿음과 성원 덕분입니다. 신한금융그룹의 모든 임직원을 대표해 진심으로 감사 드립니다.

超 연결, 超 지능으로 대변되는 4차 산업혁명 시대가 도래하면서 금융산업은 유례없는 변화를 겪고 있습니다. 과거의 성공방식이 더 이상 유효하지 않게 된 현재의 경영환경을 슬기롭게 헤쳐가기 위해 신한금융그룹은 지금보다 더 높은 목표를 설정하고 기존과는 다른 창조적 도전에 나서고자 합니다.

이러한 차원에서 올해 그룹 경영슬로건을 '더 높은 視線, 創導하는 신한'으로 정했습니다. 지난해 '창의에 속도를 더하다'라는 모토 아래 수립한 전략들을 일관되게 추진하는 동시에,

『2020 SMART Project』를 중심으로 사고의 높이와 실행의 스피드를 높여 가시적인 성과를 창출해 갈 것입니다.

그룹의 성장 전략을 다각화하여 미래 비즈니스 기회를 선점하는 한편, 다채로운 해외진출 전략을 통해 전사 차원의 Glocalization을 확대해 가겠습니다. 그룹 전체의 Digital Transformation을 가속화하는 동시에, 그룹 통합 플랫폼을 기반으로 차별적인 고객 경험을 제공할 예정입니다. 신한이 검증된 리스크 관리 역량도 한 단계 높여 흔들림 없는 위기 대응 체계를 굳건히 확립해 갈 것입니다.

무엇보다 금융 본업을 통해 우리 사회에 긍정적인 영향력을 끼치고 모든 이해관계자와 함께 성장하는 상생의 플랫폼을 만들기 위해 '희망사회 프로젝트'를 추진해 가겠습니다. 2020년까지 2,700억 원의 예산을 투입해 저신용자 재기

지원, 경력단절여성 취업 지원, 초등 돌봄나눔터 설립, 지자체 도시 재생사업, 4차 산업혁명시대 청년 교육 등 다양하고 실질적인 프로그램을 통해 저소득층/소외계층의 경제적 자립과 벤처기업과 창업자들의 새로운 도전을 적극 지원해 나갈 계획입니다.

신한금융그룹은 한국 금융의 새로운 길을 개척해 온 자랑스러운 역사를 가지고 있습니다. 앞으로도 미래의 패러다임을 선도하는 창조적 금융을 통해 우리 사회와 함께 성장하고 발전하는 기업시민이 되기 위해 더욱 노력하겠습니다. 저희 신한에 대한 변함없는 관심과 애정을 부탁드립니다.

감사합니다.

신한금융그룹 회장 조용병

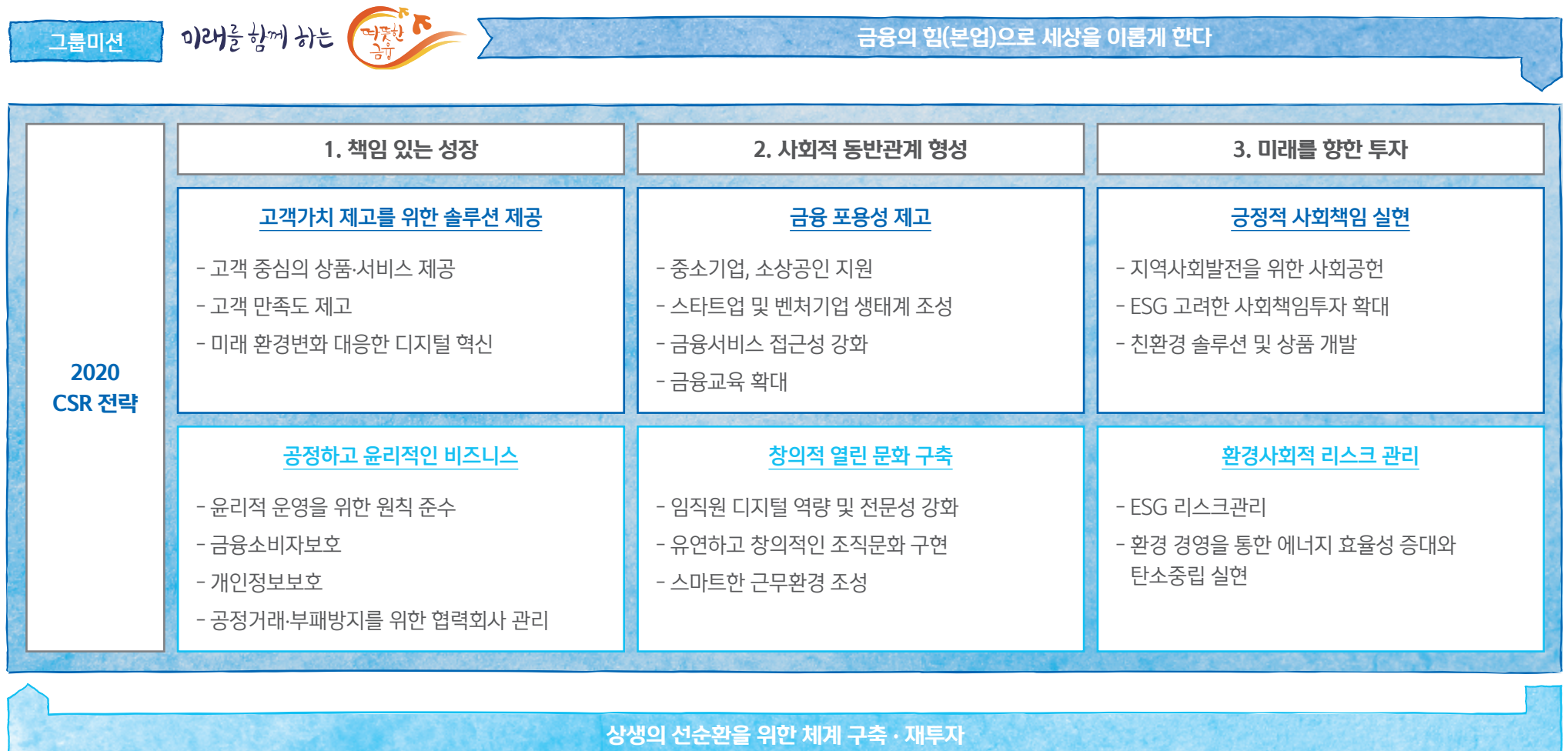


신한은행 신입직원 격려행사

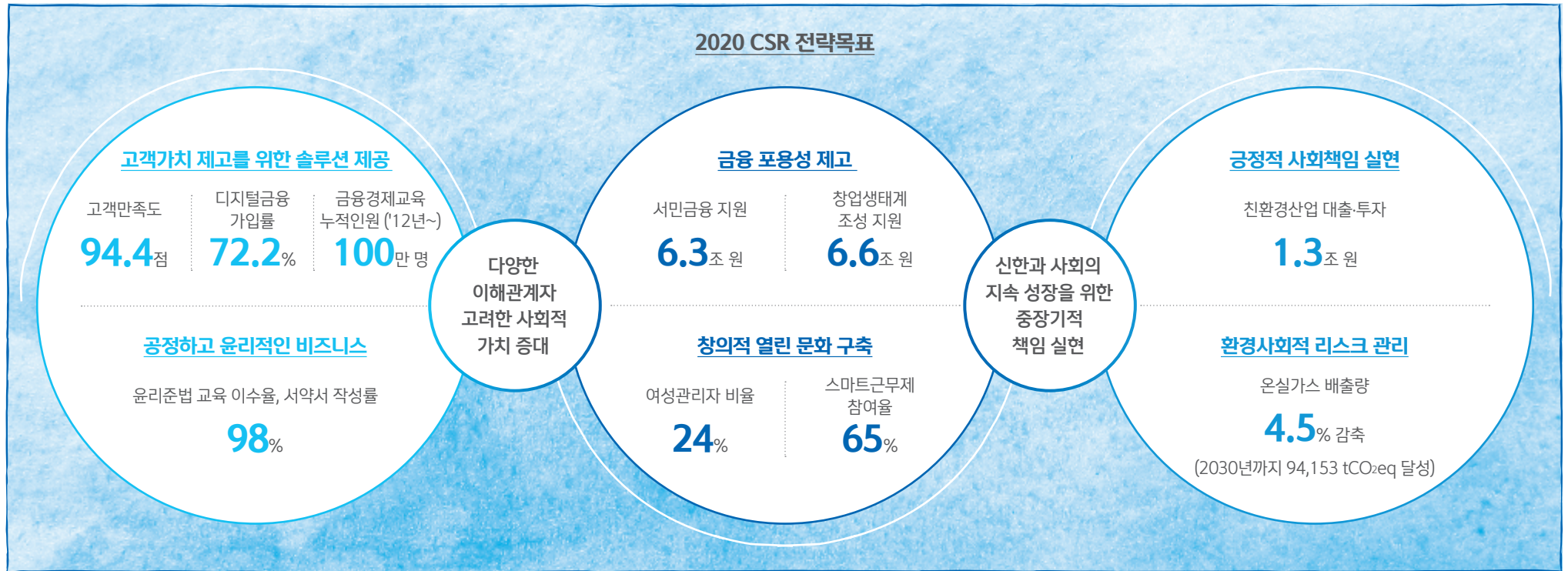
2020 CSR 로드맵

따뜻한 금융을 위한 2020 CSR 전략

신한금융그룹은 '미래를 함께 하는 따뜻한 금융'이라는 미션을 바탕으로 사회적 책임을 다하며 중장기적인 성장을 이루기 위해 2020 CSR 전략을 수립하였습니다. '책임 있는 성장', '사회적 동반관계 형성', '미래를 향한 투자'의 3대 지향점과 6대 전략방향을 바탕으로 세상을 이롭게 하고 상생의 선순환을 만들고자 합니다.



2020 CSR 전략 이행을 통해 신한금융그룹은 고객을 중심으로 한 다양한 이해관계자의 가치를 증대시키고, 사회 전체의 지속가능성에 기여하고 있습니다. 2017년 신한금융그룹은 6대 전략방향을 바탕으로 우수한 사회책임성과를 거두었으며, 2020년까지 각 방향을 균형 있게 발전시킬 계획입니다.



- 고객 가치**
- 다변화된 고객 니즈를 반영해 고객만족 제고 및 신뢰 향상
 - 첨단 기술과 디지털 환경 기반의 고객경험 혁신
 - 금융경제교육을 통한 금융이해력 향상
 - 공정하고 안전한 시스템을 구축하여 고객정보 및 자산 보호

- 신한 가치**
- 장기적 관점의 개인/기업 거래고객 저변 확대
 - 인재육성 프로그램을 통한 차별화된 인적자원 확보
 - 스마트근무제 정착으로 직원 삶의 질 향상
 - 창의적 열린 문화 확산으로 신성장 동력 확보

- 사회 가치**
- 창업 생태계 조성으로 사회 혁신과 고용안정성에 기여
 - 서민금융을 확대하여 금융소외계층의 경제적 자립 지원
 - ESG투자 및 친환경상품을 기반으로 자본의 재분배에 기여
 - 온실가스 및 에너지 관리를 통한 환경 영향 감축

2017 CSR 전략목표 주요 성과

◆ : Achieved (목표 대비 3% 이상) / ■ : Achieved (목표 대비 1-3%) / ▣ : In progress (목표 대비 1-3% 미달)

	전략지표	단위	2017 목표	2017 성과	Progress	주요 추진사항	4개년 달성계획
책임 있는 성장 Responsible Growth	① 고객만족도	점	93.6	93.8	■	- 영업점 CS 역량강화 방문교육 및 완전판매 모니터링 - 모바일채널 사용 편의성 개선	고객만족도 연 0.2점 이상 상승
	② 디지털 금융 가입률	%	65	66.8	■	- 비대면상품 라인업 확대 - 간편서비스, 바이오 인증 등 간편모바일뱅킹 서비스 증진	디지털 채널 고객 72.2%로 확대
	③ 금융경제교육 누적 인원	천 명	635	638	■	- 금융권 최초 원격영상 진로멘토링 실시 - 1사1교 결연 및 은퇴어르신, 대학생 금융교육 확대	교육인원 1백만 명 달성 (2012년~2020년 누적)
	④-1 윤리준법 교육 이수율	%	98	98	■	- 그룹사 전 임직원 대상 사이버 교육 실시	윤리교육 이수 및 서약서 작성율 98%
	④-2 윤리실천 서약서 작성률	%	98	99	■	- 그룹사 전 임직원 대상 Compliance letter 배포	
사회적 동반관계 형성 Social Partnerships	⑤ 서민금융 지원	조 원	1.47	1.89	◆	- 새희망홀씨 희망수기 공모, 수기 배포 - 허그론 대면·비대면 프로세스 구축	서민금융 6.3조 원 지원
	⑥ 창업생태계 조성 지원	조 원	+1.6	+4.4	◆	- 기술금융 창업지원, 중소기업 및 벤처 창업자금 기업대출 지원	중소,벤처기업 6.6조 원 지원
	⑦ 여성관리자 비율	%	22.5	22.7	■	- 우수한 역량 보유 여성 인력의 리더십 및 경력 개발 지원	여성 관리자 24%로 점진 증가
	⑧ 스마트근무제 참여율	%	50	71.7	◆	- 전 그룹사 대상 스마트 근무제 이행 (2017년 9월)	직원 65% 이상 참여
	⑨ 친환경 산업 대출·투자	조 원	0.46	0.73	◆	- 신한은행-환경부-환경산업기술원 '녹색금융상품 확산을 위한 협약' 체결 - 친환경에너지 관련 제조 기업 등의 IPO, 회사채, 투자 지원 등	친환경 산업 1.3조 원 지원
미래를 향한 투자 Investments for the future	⑩ 온실가스 배출량	tCO ₂ eq	98,273	97,630	■	- 주요 빌딩 온실가스 감축 목표 설정 (Base year (2010년~2012년) 대비 10.6% 감축) - 분기별 환경/에너지경영 실무협의회 개최 및 온실가스배출량 모니터링	2030년까지 배출량 4.5% 감축 (base year: 2016년)

ICT 기술의 발달과 Digitalization의 가속화로 요약되는 디지털 혁신에 기반한 4차 산업혁명은 금융 산업의 새로운 역할을 촉구하고 있습니다. 또한 사회 전체의 지속가능한 성장을 견인해 나갈 수 있는 포용적 금융의 역할이 다방면으로 강조되고 있습니다. 신한은 2020 CSR 전략의 실천을 통해 새로운 금융 시장을 창조하고 혁신적 금융생태계를 조성하기 위한 선도적 역할을 수행하고 있습니다.

금융업의 사회적 책임 요구

정책적 ICT 기업 지원 및 협업 추진
어르신 등 소외계층을 위한 편리한 서비스 요구
사회적 약자를 위한 제도적 안전망 확충
국민연금 주도의 스튜어드십 코드 도입

디지털 혁신

보안사고와 정보유출 사건의 증가
SI와 빅데이터를 활용한 플랫폼의 등장

금융소비자보호 강화 움직임

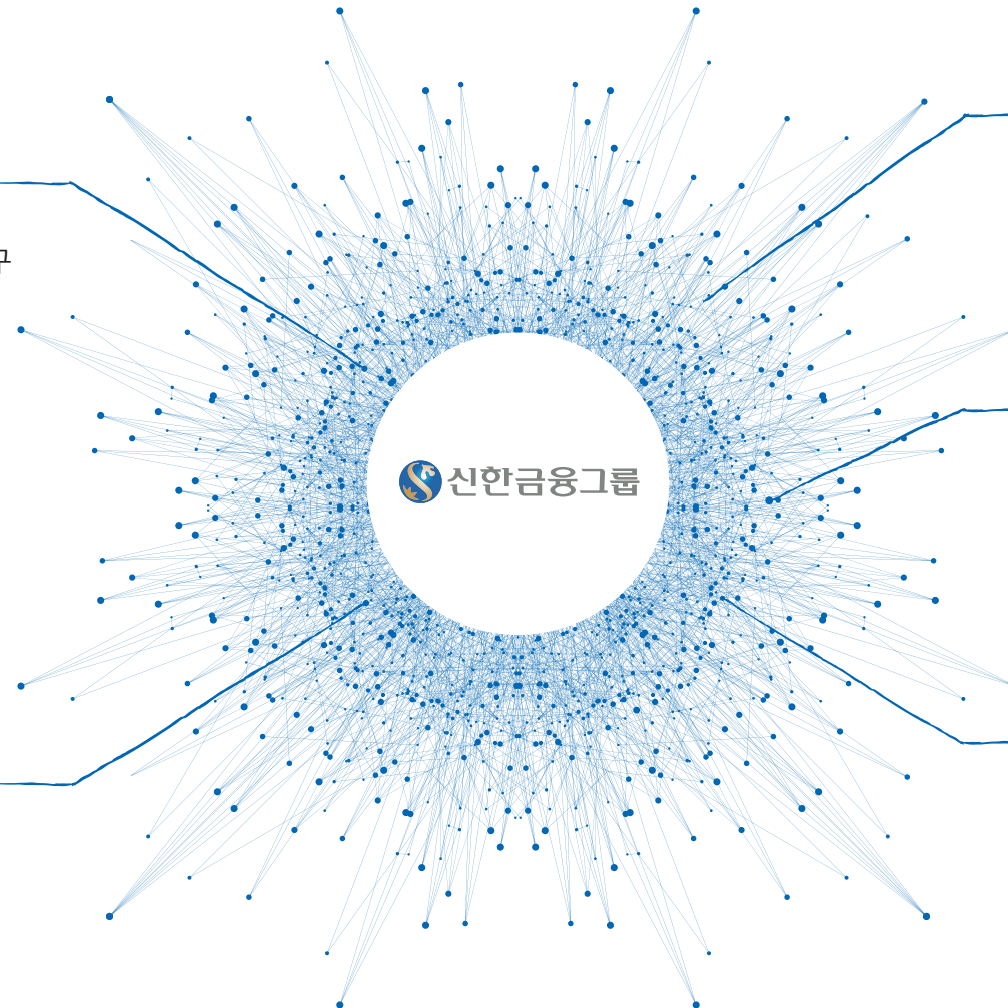
책임 있는 소비자와 소비자 행동의 증가
불완전판매, 불공정거래 관련 규제 강화

임직원의 일과 삶의 균형 추구

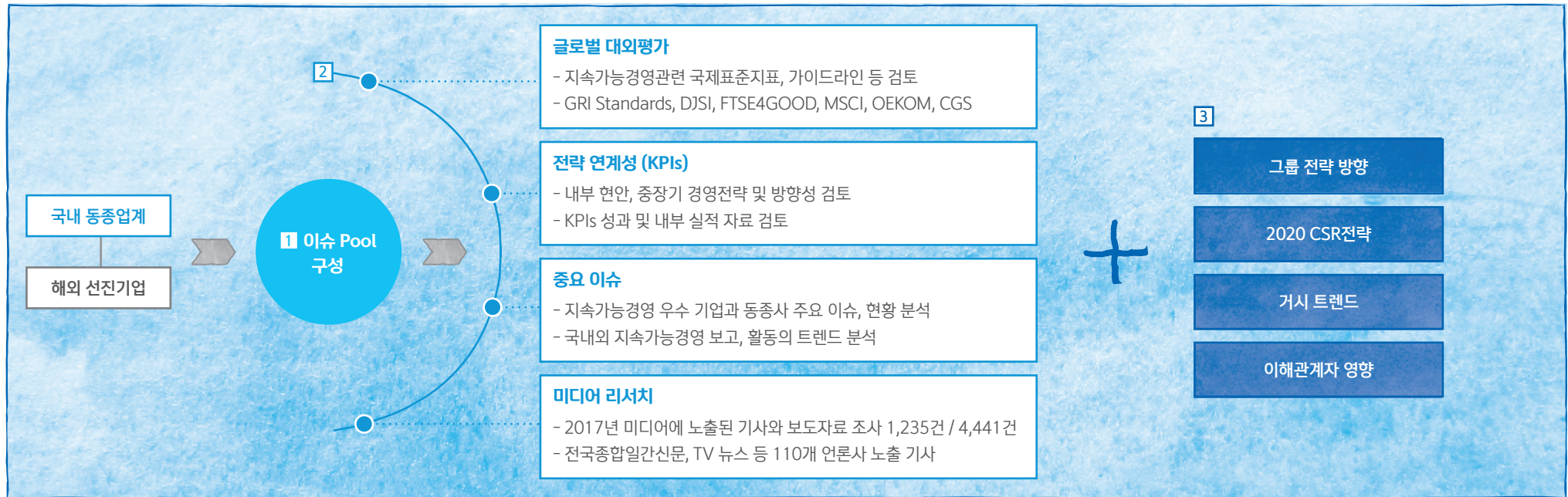
임직원 인권 보장 및 삶의 질 향상 요구
디지털 기술을 활용한 스마트 오피스 도입

환경영향 저감에 대한 사회적 관심 증대

각종 서류를 디지털 문서로 대체
온실가스 배출량 관리 요구



신한금융그룹은 GRI Standards 가이드라인의 Materiality 정의와 AccountAbility AA1000SES의 Five Part Materiality Test 방법론을 기반으로 고객과 신한, 그리고 사회적 관점에서 중요한 이슈를 선별하는 중대성평가를 시행하고 있습니다. 2017년 새롭게 수립된 2020 CSR 전략 및 그룹 전략 방향과 이해관계자 영향 등을 폭넓게 고려하여 중대성평가를 고도화하였습니다.



1 이슈 Pool 구성

- 국내 동종업계와 해외 선진기업의 보고 Practice를 분석
- DJSI 등 대외평가 관련 대응수준이 높은 타산업 기업 참고
- 전년도 핵심 이슈에 대한 내부 검토

2 중대성평가 방법론

- 경제·사회·환경(ESG)적 영향도
 - * 글로벌 대외평가 및 CSR 가이드라인
 - * 전략 연계성 (KPIs)
- 이해관계자 영향도
 - * 중요 이슈
 - * 미디어 리서치

3 전략과 트렌드, 이해관계자 의견 반영

- 그룹사 전략 방향과 지침을 고려하여 세부 실행과제와 목표를 반영
- 금융 관련 주요 트렌드 확인
 - : 금융기업 사회책임, 디지털금융 등
- 이해관계자 기대사항 확인

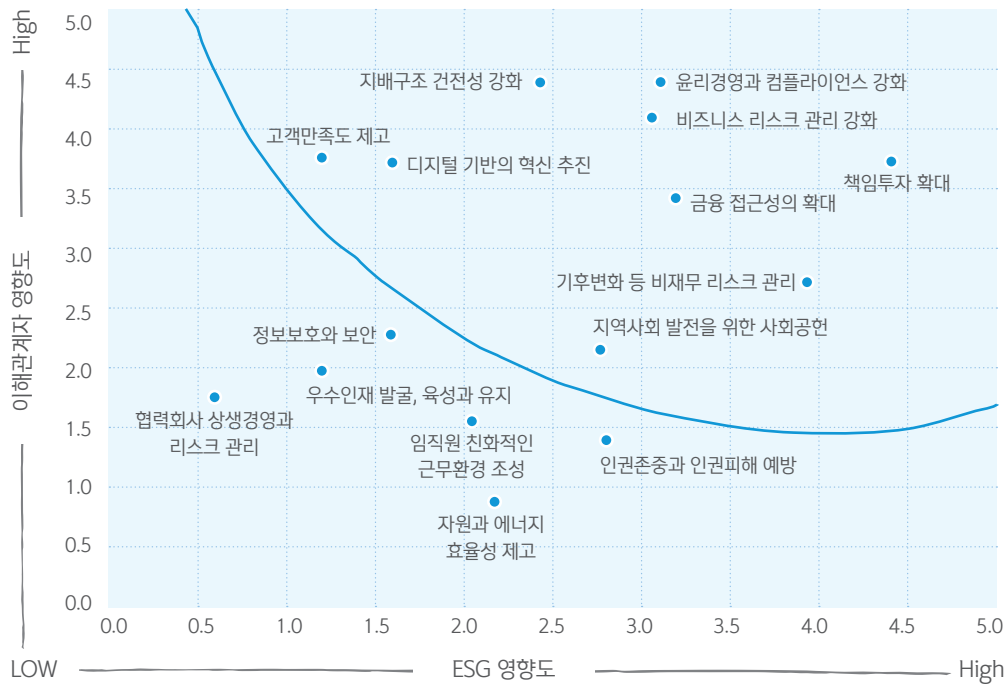
중대성평가를 통해 총 9개의 핵심 이슈가 선정되었으며, 해당 이슈를 2020 CSR 전략과 연계하여 보고하였습니다. 또한 중장기·잠재 이슈를 함께 보고하며 지속가능성을 강화하고 있습니다.

4 중대성평가 매트릭스

- 이해관계자 영향도와 경제, 사회, 환경적 영향도를 기준으로 평가
- 총 15개의 이슈 중 핵심 이슈 9개, 중장기·잠재 이슈 4개 도출
- 신한의 비즈니스 활동이 경제, 사회, 환경적으로 미치는 영향 및 이해관계자의 의사결정에 미치는 영향도를 평가

5 핵심 이슈와 2020 CSR 전략 맵핑



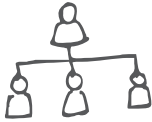
- 핵심 이슈별 주요 목표, 성과, KPIs는 2020 CSR 전략과 연계 보고
- 보고 페이지: p. 12-14






전략	핵심 이슈	중장기·잠재 이슈
고객가치 제고를 위한 솔루션 제공	- 비즈니스 리스크 관리 강화 - 디지털 기반의 혁신 추진 - 고객만족도 제고	
공정하고 윤리적인 비즈니스	- 윤리경영과 컴플라이언스 강화 - 지배구조 건전성 강화	정보보호와 보안
금융 포용성 제고	- 금융 접근성의 확대	인권존중과 인권피해 예방
창의적 열린 문화 구축		임직원 친화적인 근무환경 조성
긍정적 사회책임 실현	- 책임투자 확대 - 지역사회 발전을 위한 사회공헌	자원과 에너지 효율성 제고
환경사회적 리스크 관리	- 기후변화 등 비재무 리스크 관리	

이해관계자 커뮤니케이션

신한금융그룹은 고객과 주주 및 투자자의 가치를 증진시키기 위한 책임 있는 경영활동을 영위하고 있습니다. 또한 경영활동에 직접적으로 관여하는 임직원과 협력회사의 만족을 높이고 동반 성장하기 위해 노력합니다. 이와 함께 신한과 사회의 선순환을 위해 지역사회, NGO, 정부기관 등 사회의 다양한 주체들과 소통하며 따뜻한 금융을 실천하고 있습니다.

고객	주요 기대사항	신한금융그룹의 대응	커뮤니케이션 채널
	고객 의견 반영 상품개발	노후보장과 필요자금 마련을 동시에 충족하는 상품에 대한 건의(2017년 고객패널)로 출시된 '무배당 신한LTC보장보험'	<ul style="list-style-type: none"> - 사내제안 - 노사협의회 - 인트라넷
	변화하는 시장에 맞는 상품 개발	점주권 환경에 맞는 테마상품 및 능동적 우대금리를 제공하는 '신한 DREAM 적금'	
		1인가구 증가 및 인구 고령화에 따라 반려동물과 함께하는 고객을 위한 '신한 워드펫 적금'	
		직관적인(간편한) 우대요건 달성으로 고금리 혜택을 제공하는 신한 두배드림 적금	
	서비스 편의성 제고	서류준비가 필요 없는 자동화 및 간소화 프로세스 기반의 '신한 쓸편한(신용,전세)'	
취약계층 고객 보호	시간적, 언어적 제약이 있는 외국인을 위한 스마트뱅킹 서비스 지원		
주주·투자자	주요 기대사항	신한금융그룹의 대응	커뮤니케이션 채널
	수탁자 의무 강화	신한BNPP, 스튜어드십 코드 도입	<ul style="list-style-type: none"> - 투자자 상담 - 투자자 인게이지 활동
	장기적 주주가치 고려	ESG 리스크 관리 및 사회책임투자를 통해 지속가능한 성장 기반 확보	
	기업지배구조 개선	이사회 독립성, 투명성을 바탕으로 국내 기업 중 유일하게 한국기업지배구조원 ESG 평가에서 지배구조 부문 'S' 등급 획득	
임직원	주요 기대사항	신한금융그룹의 대응	커뮤니케이션 채널
	직원 및 부서간 소통 강화	WM 사업 아이디어 발굴 및 현업 적용하기 위한 WMI 구성(Wealth Management Innovator)	<ul style="list-style-type: none"> - 고객평가단 - 홈페이지 VOC - 신한 Poll
		매월 1회 모바일 플랫폼 S-talk를 통하여 따뜻한금융 실천사례 공유 및 의견 소통	
	일과 삶의 균형	신한은행, 직장 어린이집 서울 및 수도권 4개 권역에서 운영(총 200명 직원 자녀 이용 가능)	
		자율근무제도인 '스마트근무제 2.0' 확대 실시	
	임직원 역량 강화	임직원 디지털 역량 강화를 위한 SDII 조직구성 및 직무에 필요한 역량 강화 교육	
여성인력 육성	그룹 여성인재 육성 중장기 로드맵 수립(▲다양성 기반 조직풍토 조성 ▲여성 인재 육성 프로그램 개발 ▲유연한 인사제도 등)		

협력회사	주요 기대사항	신한금융그룹의 대응	커뮤니케이션 채널
	협력회사 소통	신한은행 우수 협력회사 초청 간담회 및 상생방안 논의	- 상생간담회 - 거래만족도 조사
		신한카드, 창립 10주년 기념 협력회사 초청 간담회	
	협력회사 복지 지원	협력회사 자녀 대상 '어린이 금융 체험 교실' 개최	
		신한카드 협력회사 상담직원 대상 힐링 프로그램	
		신한카드 중소 협력회사, 파견사 상담직 근무 직원 300여 명을 초청한 'LEAD BY 콘서트'	
지역사회 및 NGO	주요 기대사항	신한금융그룹의 대응	커뮤니케이션 채널
	NGO 파트너십	신한카드, NGO 굿네이버스와 함께 저개발국 학교의 식수와 위생 문제 해결에 도움을 주기 위한 기부금과 캠페인 참여	- 지역사회 및 NGO 간담회 - 홈페이지 VOC
		신한은행, 초록우산어린이재단과 취약계층 청소년 지원사업을 후원하는 '신한 청소년행복바우처' 사업 협약	
	지역사회와 소상공인 지원	신한 SOHO 커뮤니티, 지방자치단체와의 협약을 통해 지역사회 활성화와 소상공인 지원	
	지역사회 공헌활동	신한은행, 사회복지단체에 사무가구 800여 점 기부	
	스포츠 메세나 후원	신한은행 에스버드 농구단 및 인천 연고 프로구단, 발달장애아동 위한 스포츠교실 운영	
	글로벌 사회공헌활동	신한은행, 글로벌CSR가이드북 발간	
정부	주요 기대사항	신한금융그룹의 대응	커뮤니케이션 채널
	포용적 금융 정책 확대	3,000억 원 규모의 새희망홀씨와 사잇돌 중금리 대출 계획, 중·저신용자들을 위한 중금리 대출을 확대	- 금융당국 정책 관련 협의체
		2017년 특수채권 4,451억 원 상당을 소각	
		금융계 근무 경력을 가진 시니어 인력을 채용해 노인 대상 금융교육 (2020년까지 시행 예정)	
	환경정책	정부의 3020 계획에 따른 대규모 태양광발전사업 및 태양광 ESS연계사업에 투자 가능한 펀드를 추가 개발할 계획	
		환경부 산하 한국환경산업기술원과 녹색금융상품 확산을 위한 업무협약	
	일자리 창출	청년고용 등 일자리 창출 지원, 혁신기업에 대한 투자·자금 공급 등을 하는 '신한 두드림(Do Dream) 프로젝트'	

CHAPTER 2

Impact

01

고객가치 제고를 위한
솔루션 제공

02

공정하고 윤리적인
비즈니스

03

금융 포용성
제고

04

창의적 열린 문화
구축

05

긍정적
사회책임 실현

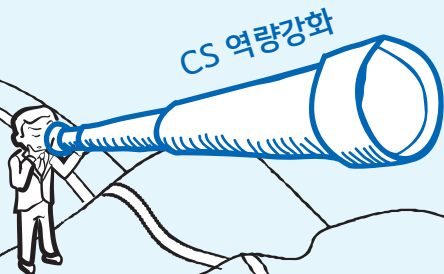
06

환경사회적
리스크 관리



고객가치 제고를 위한 솔루션 제공

신한금융그룹은 최고의 고객만족을 위하여 서비스 역량을 강화하고 있으며, 디지털 혁신과 금융교육을 통해 새로운 고객 가치를 제공합니다.



CS 역량강화

CS 고객현장방문

연 **400** 회

디지털 금융 혁신



신한은행 비대면서비스 활성화

바이오 인증

신한금융그룹 모바일뱅킹 고객

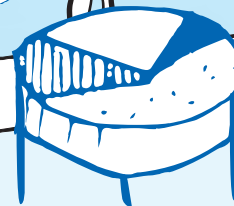
1,300 만 명



금융경제교육 누적 인원

638,000 명

금융교육



고객이 체감하는 따뜻한 금융

신한금융그룹은 '미래를 함께 하는 따뜻한 금융'이라는 미션을 바탕으로 언제나 고객에게 가장 힘이 되는 금융이 되기 위해 노력합니다. 고객이 체감하는 따뜻한 금융이 될 수 있도록 고객의 입장에서 상품과 서비스를 개선하고, 고객과 회사의 수익이 동반 성장하는 선순환을 위해 최선을 다하고 있습니다.



디지털 기반의 고객경험 혁신

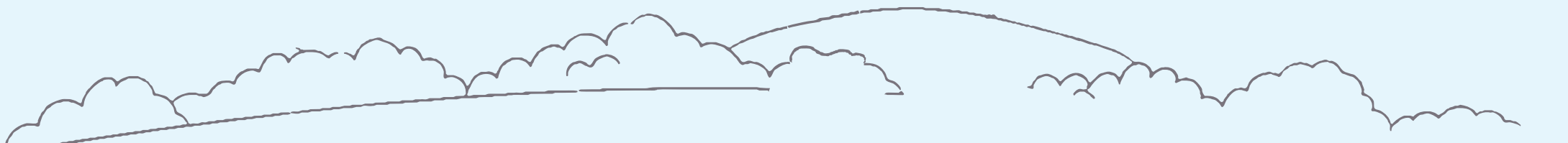
고객경험의 영역에서는 모바일, 인공지능, 블록체인 등 디지털 신기술이 출현하면서, 디지털 기술을 활용한 변화가 가속화되고 있습니다. 금융과 기술을 합성한 'Fintech'(Finance + Technology)라는 단어가 일상화되었고, 핀테크 기업들은 기존에 없던 혁신적인 상품과 서비스로 금융의 영역에 빠르게 진입하고 있습니다. 신한금융그룹 또한 디지털을 활용한 새로운 혁신 기회를 모색하고 있습니다.

신한금융그룹의 디지털 혁신은 금융 고객에게 더욱 편리하고 유용한 서비스를 보다 빠르게 제공하는 것을 목적으로 합니다. 기존의 금융 서비스에서 발생하던 불편과 불만을 데이터의 힘으로 발굴하고, 자동화와 프로세스 개선 등으로 문제를 제거하는데 초점을 맞춥니다. 이를 통해 고객경험을 혁신적으로 변화시켜 새로운 만족을 제공하는 금융 서비스를 지향합니다.



고객과 함께하는 금융경제교육

한편 보다 많은 고객이 금융과 친숙해지고, 금융 서비스를 통해 더 나은 삶을 영위할 수 있도록 금융교육을 실시하고 있습니다. 어린이와 청소년, 고령자 등 대상에 따라 맞춤형 교육을 제공하여 금융에 대한 이해를 돕고 있습니다.



CASE STUDY

디지털 생태계 구축, 퓨처스랩

신한금융그룹은 스타트업 기업을 지원하고, 디지털 생태계를 구축하기 위해 '신한 퓨처스랩'을 운영하고 있습니다. 신한 퓨처스랩은 스타트업 기업이 금융과 협력하여 함께 성장하는 상생의 관계를 지향하며, 스타트업 기업이 초기에 필요로 하는 투자, ICT 인프라, 금융 노하우 등을 제공합니다. 스타트업 기업은 혁신적인 기술과 아이디어 개발에 집중하는 가운데 신한과 함께 고객이 필요로 하는 디지털 서비스를 통해 새로운 가치를 창출하고 이를 공유합니다. 2015년 출범한 신한 퓨처스랩은 61개 스타트업 기업과 협력하고 있으며, 21개 영역에서 협력 모델을 만들어왔습니다.

스타트업 기업의 실질적 지원을 위해 신한금융그룹은 63억 원을 직접 투자하였으며, 최근에는 이들 기업이 필요로 하는 비금융 지원을 위해 다양한 산업 영역의 육성 기관들과 협력을 확대하고 있습니다.

2016년에는 베트남 퓨처스랩을 개설, 핀테크 육성 프로그램의 첫 해외 진출 사례를 만들었습니다. 신한 퓨처스랩 베트남은 현지 핀테크 전문가와 국내 글로벌 멘토 그룹의 멘토링으로 베트남의 핀테크 기업 지원 뿐만 아니라 국내 기업의 베트남 시장 진출을 지원 합니다.

신한데이터시스템은 퓨처스랩의 핀테크 벤처기업들과 협업하여 특화된 기술과 서비스를 상용화시키고 있습니다. 현재 개발된 기술로는 기업용 블록체인 플랫폼 개발 및 머신러닝 기반의 서버, 인프라 장애예측과 운영 자동화 서비스를 개발하여 신한은행의 서버,인프라 장애예측 서비스를 테스트 중입니다.

신한금융그룹은 퓨처스랩의 스타트업 지원 뿐만 아니라 스타트업과의 파트너십 구축 및 실질적인 협업을 통하여 핀테크 기술 발전을 통한 신한의 기술 경쟁력 강화에 앞서고 있습니다.



베트남 퓨처스랩

고객이 체감하는 따뜻한 금융

고객 중심의 상품과 서비스 제공

신한금융그룹은 고객 수익률 중심의 상품을 통해 고객 만족을 증진시키고, 고객 가치를 향상시키고 있습니다.

신한은행의 '신한BNPP유로커버드콜' 펀드는 출시 3개월 만에 1,000억 원의 판매잔액을 돌파하며 호평을 받고 있으며, 2016년 출시한 '신한BNPP커버드콜펀드' 또한 2017년 한 해 1.3조 원 이상 판매되며 우수한 성과를 보이고 있습니다. 고객 보유자산의 사후관리에 있어서는 비대면 채널을 이용하는 고객들에게 특화된 서비스를 제공하는 펀드전문상담팀을 운영하고 있습니다.

신한금융투자는 업계 최초로 고객수익률을 직원 평가에 반영하는 '고객수익률 평가제도'를 도입하여 6년간 지속적인 고객수익률 상승을 이끌어냈습니다. 특히, 최근 3년 PB가 관리하는 고객들의 1년 고객수익률은 2015년 5.66%, 2016년 5.76%, 2017년 10.22%의 우수한 수익률을 달성하였습니다. 또한, 상품 공급 부서까지 수익률 평가 범위를 넓혀 상품공급과 고객관리 전체를 아우르는 평가를 진행하고, 고객수익률 향상에 기여하고 있습니다.

다양한 고객 소통 프로그램을 통한 고객중심경영

신한금융그룹은 고객과의 소통을 통해 다양한 고객 의견을 반영한 상품을 출시하고, 서비스를 개선하고 있습니다.

소비자보호의 관점에서 제도와 업무를 개선하기 위한 목적으로 2002년부터 '고객패널제도'를 운영하고 있습니다. 2018년도 신한카드는 새로운 전략방향인 '초연결 경영을 위한 딥 체인지(Deep CHANGE)'를 바탕으로 'HC(Hyper Connect) 고객패널'을 구성하여, 20대부터 50대까지 폭넓은 연령의 고객과 함께 디지털 및 신금융, 할부사업 등 다양한 영역에서 고객을 위한 폭넓은 개선 활동을 진행할 것입니다.

이 외에도 소비자의 업무 개선 아이디어 중 우수 제안을 선정해 시상하는 '예스 리워드(Yes-Reward)', 소비자의 불편사항을 임원이 직접 방문 청취하는 '숨비소리' 프로그램, 온라인 소비자를 대상으로 한 설문조사 시스템인 '신한폴(Poll)'을 통해 고객의 의견을 반영하고 있습니다.



신한카드 고객 패널 발대식



신한카드·신한금융투자·신한생명, CCM 인증

고객중심경영 인증

다양한 고객중심경영 활동에 힘입어 신한카드는 카드업계에서 유일하게 공정거래위원회 주관의 '고객중심경영 (CCM)' 인증을 2015년에 이어 두 번째로 획득하였습니다. 또한, 고객 대면서비스 품질의 우수성을 인정받아 '한국 서비스품질지수(KS-SQI)'와 '한국산업의서비스품질지수 (KSQI)'에서 1위를 수상하였습니다.

제품 및 서비스에 대한 고객만족도를 평가한 '국가고객만족도(NCSI)', '한국산업의 고객만족도(KCSI)', '글로벌고객만족도(GCSI)'에서도 1위를 기록하며 고객이 사랑하는 기업 1위의 기업의 위상을 이어갔습니다.

다변화된 고객 니즈를 고려한 상품 출시

신한은행은 다변화되는 고객의 니즈를 반영한 상품과 서비스를 개발하고 있습니다.

고용안정성으로 인해 대출 조건에서 어려움을 겪는 프리랜서들을 위하여 프리랜서 전용 대출창구를 마련하였습니다. 이를 통해 기존 제2금융권 대출보다 더 좋은 금리를 제공하고 있습니다. 프리랜서들의 플랫폼인 '이랜서'와 MOU를 체결하여 프리랜서들의 안정적인 금융 기반 확보에 기여하였습니다.

이 외에도 1인 가구 고객을 대상으로 2배의 이율을 제공하는 '신한 두 배 드림(DREAM) 적금', 반려동물을 기르는 고객을 위한 상품 '위드펫(With Pet) 적금' 등 고객의 다양한 니즈를 위한 상품을 출시하였습니다.

고객중심경영 관련 수상 내역

한국서비스품질지수(KS-SQI)



글로벌 고객만족도(GCSI)



국가 고객만족도(NCSI)



한국산업의 고객만족도(KCSI)



한국산업의 서비스 품질지수(KSQI)



그룹 시너지를 통한 차별화된 고객만족

그룹사 협업 기반의 새로운 솔루션 제시

신한금융그룹은 고객에게 필요한 최적의 솔루션을 제공하기 위하여 그룹 차원에서 협업하고 있습니다. 그룹 공동 상품을 개발하고 있으며, 신용평가 등의 기반 시스템도 통합 운영하기 위해 노력하고 있습니다.

2018년에는 그룹형 중금리 대출을 대고객 서비스로 시행할 예정이며, 이를 위해 신한은행·신한카드·신한생명보험·신한저축은행은 그룹 통합 중금리대출 플랫폼을 구축하고 있습니다.

통합 플랫폼을 통해 각 그룹사가 고객별 최적 대출 상품을 추천하여, 대출 조건의 최적 조합에 따라 고객에게 제공할 계획입니다. 고객은 신한금융그룹의 총 대출 한도 내에서 각 그룹사의 최적 금리에 따라 분할하여 대출을 받을 수 있습니다. 이를 통해 중금리의 합리적인 대출 상품을 이용할 수 있게 되었습니다.

계열사 대출조건을 한 곳에 모아 영업채널을 구축하는 시도는 금융사들 중 최초이며, 고객들은 비대면 채널이나 지점 방문 등으로 신한금융의 계열사 대출 상품 종합안을 제시받을 수 있습니다.

이와 함께 신한금융은 카드·보험 등 계열사 정보를 집적하여 정확성을 높인 그룹 통합 신용평가모형을 개발하고 있습니다. '그룹형' 신용평가를 통해 신한금융은 계열사와의 연계 영업을 확대하고 관련 상품 개발도 추진할 계획입니다.

신한PWM은 고객이 원하는 맞춤형 제작형 투자상품을 만들어 제공하고 있습니다. 신한금융투자와 신한BNPP자산운용 등 계열사간 협력을 통해 리스크 등을 최소화한 공모·사모투자 상품을 출시해, 같은 투자대상이라도 기존 상품과 전혀 다른 구조의 다양한 투자 상품을 만들어내고 있습니다.

종합 자산관리 솔루션을 제공하는 IPS본부

신한은행과 신한금융투자 투자상품부 펀드팀은 협업을 통한 차별화된 금융 솔루션을 제공하여 고객만족을 견인해 나가고 있습니다.

신한금융그룹은 2012년, 고객중심의 종합 금융 서비스를 제공하고 그룹사 간 협업을 증대하고자 종합 자산관리 솔루션 제공 그룹인 'IPS(Investment Product & Service)본부'를 업계 최초로 신설하였으며, 신한은행에 고객이 원하는 금융 솔루션이 없을 경우 조건에 맞는 다양한 신한금융 투자의 상품을 제공하고 있습니다.

2017년에는 두 회사가 협업해 성공적으로 부동산 펀드 상품을 론칭하였습니다. 투자상품부 펀드팀(IPS)은 앞으로도 협업 체계를 굳건히 이어가며 부족한 점은 지속적으로 개선하고 협업 영역 또한 넓혀갈 계획입니다. 특히 향후 자본 시장의 허브 역할을 할 커뮤니티 기반의 리테일 복합점포가 확대될 예정인 만큼, 이에 따른 상품 공급 경쟁력을 더욱 강화해나감에 시장상황에 맞는 고객 맞춤형 상품 출시를 통해 고객만족을 이루어 나갈 것입니다.



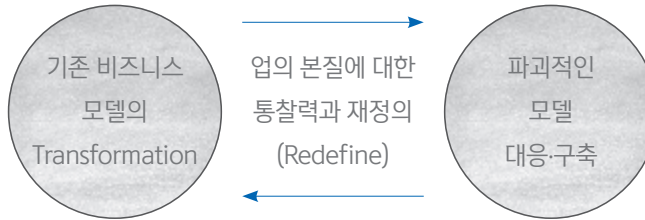
종합 자산관리 솔루션 제공 그룹 IPS본부

디지털 기반의 고객경험 혁신

신한금융그룹의 Digital Transformation 전략- 2 Track & 10 Enabler

신한금융그룹은 빠르게 변화하는 디지털 기술과 경쟁 상황, 규제 등을 반영하여 전략 방향과 구체적 요소들을 공고히 하였습니다. 먼저 전략 방향으로서, 고객경험과 운용효율성을 높이는 track과 핀테크를 수용하고 혁신 비즈니스 모델을 구축하는 track을 합쳐 '2 Track'을 세웠습니다. 또한 이를 위해 필요한 기술과 역량, 거버넌스 등 조직의 준비도를 나타내는 10 Enabler를 설정하였습니다.

2 Track : 사업 모델 혁신



디지털 채널 및 서비스 혁신

신한금융그룹은 고객들이 보다 신속한 서비스를 이용할 수 있도록 디지털 채널을 지속적으로 개선하고 있습니다. 2017년 신한금융그룹의 모바일 채널을 이용하는 고객은 1,300만 명 규모입니다. 825만 명의 고객이 신한은행의 모바일 플랫폼인 썬(SOL)을 이용하고 있으며, 앱카드 서비스인 신한카드 FAN페이는 모바일 간편결제 시장을 주도하여 국내 카드업계 최대 규모인 약 943만 명의 고객을 확보하였습니다. 신한금융그룹은 은행, 카드, 금투, 생명 등 그룹사의 서비스를 한번에 이용할 수 있는 그룹 통합 플랫폼을 운영하고 있으며, 로열티 플랫폼인 FAN클럽은 781만 명, 통합서비스를 제공하는 신나는 한판은 220만 명의 고객이 이용하고 있습니다.

영업점에는 디지털 창구를 도입하여 새로운 고객가치를 창출하고 있습니다. 전 영업점 7,200개 창구에 적용된 디지털 창구는 15분 이상 걸리던 기존 은행 업무를 7분으로 단축시켜 고객 서비스 만족도를 높이고 있습니다.

10 Enabler : 조직의 준비도

AI, 블록체인 등 디지털기술	디지털 핵심 인력 육성	산학협동 및 전문가 보강
실패용인, 외부인재 포용문화	디지털 매트릭스 조직화	내부 플랫폼 구축 및 외부 연결
국내외 ICT, 유통업과의 제휴	디지털 신한 지적재산권보호	전략적 지향점 명확화
규제 및 내규 개혁		

간편서식과 모아쓰기, 자동 정보기입 기능을 통해 고객의 서류 작성 과정을 단축하였고, 고령층 고객에게는 PC 화면 확대 서비스를 제공하여 호평을 받았습니다.

신한은행은 디지털 창구를 통해 은행권 최초로 '빅데이터 기반 상담 서비스'를 시작했습니다. 이는 고객 분석 자료들을 기반으로 창구의 태블릿 PC를 통해 진행되는 신개념 상담 서비스로, 성별, 연령대, 거주지 등 정보를 입력하면 같은 정보를 가지고 있는 고객들의 금융생활 관련 분석 자료가 제공됩니다. 고객들은 자료를 바탕으로 신뢰도 높은 상담 서비스를 받으며, 비슷한 조건의 사람들이 가입하는 금융상품이 무엇인지도 확인할 수 있습니다. 이를 통해 결혼, 교육비, 부동산 구입, 노후준비 등에 필요한 구체적인 재무계획을 수립할 수 있도록 지원할 계획이며, 그 일환으로 매년 '보통사람 금융생활 보고서'를 발간해 보통사람들의 다양한 금융생활 정보를 제공하고 있습니다.

비대면 서비스에서도 편의성을 제고하여 상담창구와 비대면 채널(스마트라운지)이 결합된 플랫폼인 스마트 브랜치를 운영하고 있습니다. 이를 통해 고객이 주말, 휴일 등 은행 업무시간 외에도 서비스를 이용할 수 있는 여건을 조성하며 디지털 금융을 선도하고 있습니다.

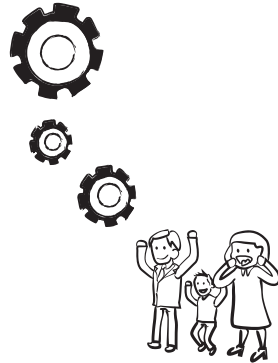
신한금융그룹은 더 나아가 고객이 체감할 수 있는 변화를 위해 디지털 혁신을 가속화하고 있습니다. AI 및 알고리즘 등 디지털 신기술을 적용한 상품과 서비스를 출시하고, 혁신적인 금융서비스를 위해 핀테크, 4차 산업혁명 등 신시장 및 신기술 기업과의 협력을 확대하고 있습니다. 또한 디지털 신기술 개발 투자와 클라우드, 블록체인, Open API, 빅데이터 등과 연계된 새로운 시도도 확대해나가고 있습니다.

신한카드는 지오펜싱 기술을 통해 고객의 현재 위치에 따라 할인 쿠폰을 제공하여 큰 호평을 받았으며, LG 유플러스, GS칼텍스 등과 공동으로 차량을 활용한 온라인 모바일 결제 플랫폼을 구축하였습니다. 신한생명은 혈당 관리 업체와 협업하여 당뇨로 고생하는 고객들을 위한 인터넷 전용 보험 상품을 출시하였습니다

한편 2017년부터는 글로벌 ICT 기업과 제휴를 확대하여, 신한금융그룹을 중심으로 한 디지털 생태계 확대를 추진하고 있습니다. 아마존, 페이스북 등 글로벌 ICT 기업과 새로운 금융의 방식을 논의하고 있으며, 그들의 채널에서도 신한금융서비스가 더욱 편리하게 이용될 수 있는 프로세스를 개발하고 있습니다.



美 아마존社 방문



인공지능을 활용한 서비스 확대

인공지능과 가상현실 기술은 금융을 비롯한 생활 전반에 적용되고 있으며, 신한금융그룹은 이러한 움직임에 선제적으로 대응하여 고객경험을 혁신적으로 개선할 기회를 발굴하고 있습니다. 인공지능을 기반으로 로보어드바이저를 지속적으로 발전시키고 있으며, 이를 통해 기존 서비스의 완성도를 높이고 IT기반의 금융 기업으로 도약하고자 합니다.

신한금융그룹은 보다 많은 고객들이 자산관리 서비스를 받을 수 있도록, 기술을 활용한 자산관리 서비스를 제공합니다. 이전에는 고액 자산을 보유한 일부 고객들만 자산관리 서비스를 이용할 수 있었지만, 알고리즘과 디지털 채널을 활용하여 일반고객에게도 양질의 서비스를 제공할 수 있게 되었습니다.

신한은행과 신한금융투자는 2016년 로보어드바이저 자산관리서비스 M-Folio를 출시하여, 3만 명의 고객에게 서비스를 제공하고 있습니다. 로보어드바이저는 핀테크 기업과 공동으로 개발한 대표적인 상생의 모델이기도 합니다.

신한금융그룹은 글로벌 시장에서 유망한 금융상품을 고객들에게 추천하기 위해 인공지능을 활용한 자산관리서비스를 개발 중입니다. IBM의 인공지능 ‘왓슨(Watson)’을 기반으로 전세계 금융시장과 다양한 상품의 성장성을 예측하여 자산관리 품질을 향상시킬 예정입니다.

이 밖에도 인공지능 기반의 챗봇 및 RPA(Robotic Process Automation) 등을 통해 365일 24시간 이용할 수 있는 금융서비스가 되도록 노력하고 있으며, 서비스 처리시간을 획기적으로 단축하기 위해 많은 투자를 하고 있습니다.

인공지능 소비관리 서비스, 신한카드 ‘FAN페이봇’

신한카드의 ‘FAN페이봇’은 고객들의 개인화된 소비를 분석하여 스마트한 소비생활을 지원하는 인공지능 기반의 비서 서비스입니다. 예를 들어 데이트에 소요된 총 비용을 분석하고자 할 때 기존에는 ‘영화관’, ‘패밀리레스토랑’, ‘놀이공원’ 등으로 분류된 서로 다른 지출 비용을 고객 스스로 분류해야 했습니다. 반면 인공지능은 고객들의 지출 내역, 소비 항목 분류에 대한 분석과 학습을 통해 데이트 항목에 적합한 소비 내역을 파악하여 제공함으로써, 보다 쉽고 정확한 소비관리를 돕고 있습니다.

어디든 내가 있는 곳이 은행이 된다, 가상현실(VR) 웰스라운지

가상현실 기술은 비대면 채널 서비스의 판도를 완전히 변화시킬 것으로 기대되고 있습니다. 신한금융그룹은 아마존GO와 같이 디지털 기술을 통해 지금과는 전혀 다른 고객경험을 하기 위해 혁신적 수준의 편의성을 제공할 수 있는 차세대 브랜드를 준비하고 있습니다.

신한은행은 금융권 최초로 가상현실(VR)과 증강현실(AR)을 이용한 가상 영업점인 ‘VR 웰스라운지’를 선보였습니다. VR 웰스라운지는 핸드폰 화면에 만들어지는 가상의 은행 영업점으로, 3개의 대형 입체 스크린과 가상의 은행직원이 등장하여 시각화된 자료와 음성 안내를 제공하는 서비스입니다. VR 웰스라운지는 고객이 언제 어디서나 은행 영업점을 방문하는 것처럼 금융상담 및 거래를 할 수 있는 미래금융의 출발점이며, 향후 새로운 기술을 접목해 금융, 문화, 교육 등 여러 분야에서 고객에게 차별화된 경험을 지속적으로 제공할 계획입니다.

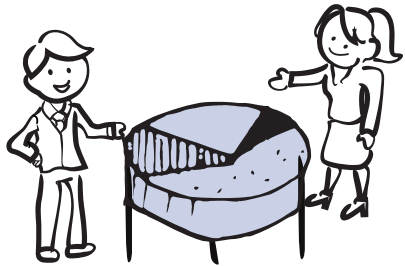


금융 이해력을 높이는 금융경제교육

미래세대를 위한 금융교육 제공

신한은행은 급격하게 변해가는 금융환경에 발맞춰 어린이들에게 모바일 플랫폼 솔(SOL)을 활용한 체험 교육을 실시하고 있습니다. 또한 태블릿PC를 통해 '누구나환전' 서비스 등을 직접 진행해 보는 프로그램을 도입하여 아이들에게 더욱 친숙하게 다가가고 있습니다.

2013년 국내 최초로 개관한 금융교육 전용공간인 '신한청소년금융교육센터'에서는 현재까지 약 3만500여 명의 학생들을 대상으로 맞춤형 금융체험 교육을 진행했습니다. 2017년에는 금융권 기업 중 유일하게 디지털 플랫폼을 활용하여 '원격영상 진로멘토링'을 제공하였습니다. 이를 위해 한국직업능력개발원과 업무협약을 체결하였고, 신한청소년금융교육센터에 교육 시스템을 구축하여 51개교를 대상으로 자유학기제 진로탐색을 위한 교육을 실시하였습니다.



신한BNPP자산운용은 '신한BNPP 엄마사랑 어린이 적립식증권 투자신탁 제1호 펀드' 고객을 대상으로 어린이 금융교육을 진행합니다. 매월 1회 어린이 고객 눈높이에 맞춘 펀드 운용 보고서와 교육 자료를 송부하며, 매주 1회 경제 공부를 위한 경제 레터를 발송해 어린이 고객이 금융 시장과 친숙해지는 기회를 제공하고 있습니다. 또한 어린이 교육 관련 전문기관과 업무제휴를 통해 어린이 경제교육 프로그램과 경제캠프도 운영 중입니다.



신한어린이 금융체험교실



신한저축은행 노년층 대상 금융교실

어르신 금융교육 확대

신한생명은 전국의 노인복지기관을 방문해 맞춤형 강연을 진행하며, 최신 금융정보부터 은퇴설계, 세무, 상속, 금융사기 피해예방 등 노후 생활에 꼭 필요한 내용을 선별해 맞춤 프로그램을 진행합니다.

신한저축은행 또한 지역 어르신 대상 보이스피싱 및 대포통장 예방 교육을 실시하고 있습니다.

신한은행 미래설계센터는 50대 퇴직 전후 고객을 대상으로 은퇴 후 현금흐름 및 자금운용에 대한 은퇴설계 교육을 운영합니다. 일반 고객 대상 '부부은퇴교실'과 기업 고객 대상 '미래설계캠프'를 진행하며, 금융 이론 및 실무 경험이 풍부한 신한은행 재무 강사진이 강의를 펼치고 있습니다.

공정하고 윤리적인 비즈니스

신한금융그룹은 윤리적이고 안전한 금융 서비스를 통해 고객과 사회와의 신뢰를 구축하고, 공정 거래 문화를 정착시켜 협력회사와의 상생을 지향합니다.

윤리강령, 성희롱 예방,
공정거래법 사이버 교육 및 서약서

22,473 명



윤리준법 교육

소비자 권익제고를 위한 과제 이행

194 개



소비자보호 프로그램

전자금융 이상거래방지시스템

FDS

모바일 개인정보보호를 위한

생체인증 시스템



개인정보보호 시스템

협력회사 거래만족도조사

82.6 %



협력회사 상생

윤리경영 강화를 통한 신뢰 제고

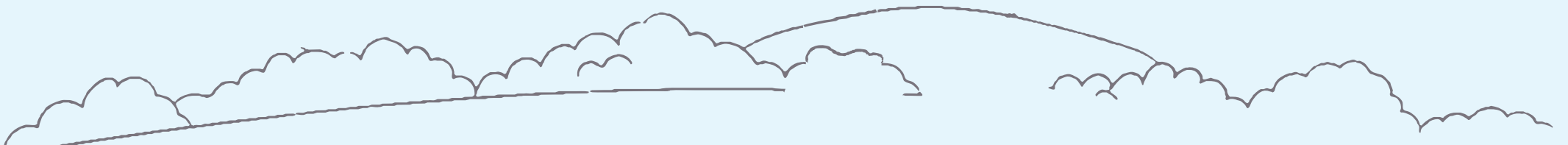
국내의 윤리기준 제정 및 적용이 점차 강화됨에 따라 윤리기준에 대한 실천력 강화와 이해관계자들로부터의 신뢰도 향상을 위한 적극적인 준법·윤리경영 이행이 중요해지고 있습니다.

신한금융그룹은 다양한 이해관계자들이 요구하는 수준 높은 윤리적 기업을 목표로 그룹의 모든 임직원들이 강화된 법적 규제에 신속히 대응할 수 있도록 윤리준법 실천프로그램과 다양한 모니터링 활동을 업그레이드 하는 등 그룹의 윤리경영 실천 수준을 지속적으로 강화해 나가고 있습니다.

윤리경영의 범위 및 영역 확대

디지털화 및 글로벌 경쟁체제로의 경영환경 변화에 따라 고객정보 유출, 임직원에 의한 금융사고 등이 부각되고, 윤리경영의 관리 범위와 영역 또한 확대되고 있습니다.

신한금융그룹은 금융소비자보호를 위하여 불완전판매를 근절하고 내부통제를 강화하고 있습니다. 이와 함께 그룹 정보보호 컴플라이언스 체계를 운영하고, 신기술을 도입한 시스템을 통해 고객의 소중한 정보를 안전하게 관리합니다. 이와 함께, 협력회사와의 상생을 고려한 공정거래를 확립하고 부패를 방지하기 위하여 '협력회사와의 상생을 위한 4대 기본 원칙'을 기반으로 공급망리스크를 관리하고 강력한 공급망 경쟁력을 확보하고 있습니다.



CASE STUDY

안전한 금융거래의 첫 걸음, 정보보호

디지털 채널을 통해 금융 서비스를 이용하는 고객이 증가함에 따라, 개인정보 유출과 금융 범죄에 안전하게 대비하는 정보보호의 중요성이 커지고 있습니다. 디지털 금융사고로 인해 다수의 고객 정보가 유출되거나 거래 시스템이 정지될 시, 금융기업의 평판이 심각하게 훼손되고 고객 보상 및 시스템 보수 등의 전사적 비용이 초래됩니다. 금융사들은 인공지능, 빅데이터, 클라우드 등 새로운 기술을 도입하여 정보 보호 리스크를 관리하고, 보안 분야를 혁신하고 있습니다.

신한금융그룹은 정보보호 리스크에 대응하기 위해 외부 정보보호 전문가와 협업체계를 구축하고 있습니다. 주기적인 위협정보 수집을 위해 학계, 업계, 공공기관을 망라한 미래 위협협의회를 운영하며, 화이트 해커 그룹을 통해 연간 수 시 보안점검을 수행합니다. 또한, 그룹 공동 사업으로 정보 보호 관리포털 시스템을 구축하고 보안 핵심업무 영역의 데이터를 수집하여 그룹의 보안 수준을 확인하고 있으며, 그룹 통합 보안관제시스템을 업그레이드 함으로써 통합보안관제 기능을 강화 하였습니다.

FDS(Fraud Detection System)는 전자금융거래 접속 정보, 거래 내역 등을 종합적으로 분석해 이상금융거래를 탐지 및 차단하는 이상금융거래방지 시스템입니다. 신한카드의 경우 고위험 업종, 주간, 야간, 소액다발, 대면, 비대면 등 10개 업종으로 세분화하여 촘촘하고 세밀한 관리를 하고 있습니다. 최근에는 인공지능 딥러닝 기술, 최신 머신러닝 알고리즘 등을 적용하여 탐지율을 극대화 하였습니다. 이를 통해 AI 기반 머신러닝 기법 도입 후 2017년 하반기 해외 오프라인 결제 영역에서 신용카드 부정사용 발견 적중률을 89.5%에서 95%로 5.5%p 높였습니다.

신한금융그룹은 고객정보 보호를 위한 보안 소프트웨어로 자체 개발한 패치관리시스템 PMS(Patch Management System)를 활용하여 보안을 강화하였습니다. 이를 통해 주요 소프트웨어를 최신 상태로 유지하고 취약점을 악용하는 악성 프로그램의 방지에 최선을 다하고 있습니다.

개인정보 보호를 위해서는 본인인증 시스템을 강화하는 생체인증시스템을 도입하여, 정보 보안 수준을 한 단계 향상시켰습니다. 생체인증시스템을 통해 고객의 생체 정보는 사용자의 스마트폰 등 개인 단말기에, 인증 관련 정보는 금융결제원 시스템 서버에 분리 저장하여 보안성을 강화하였습니다. 자료를 분산하고 송수신 정보를 암호화하여 안전성을 한층 높였으며, 보안카드 번호 노출을 방지하는 온도 감지 필름을 배포하는 등 개별 그룹사 차원의 노력도 전개되고 있습니다.



윤리경영 강화를 통한 신뢰 제고

윤리경영 조직 및 윤리규범 체계

신한금융그룹의 윤리경영은 「금융회사의 지배구조에 관한 법률」에 따라 지주회사의 준법감시인이 총괄하고 있습니다. 각 그룹의 준법감시인들은 격월로 협의회를 개최하여 내부통

제 및 윤리경영 관련 주요 현안들을 논의하고 있으며, 이를 구체화하여 적용하는 실무자 협의회도 진행하고 있습니다.

이와 함께 '신한금융그룹 윤리강령'을 제정하여 윤리경영의 이념을 기업문화로 내재화하고, 기본원칙 준수를 강조하여 임직원의 윤리 의식을 강화하였습니다. 또한 직무 수행에 대한 윤리적 기준을 확립하여 업무상의 규범적 행동력을 강화하고자 '임직원 행동기준'을 제정·운영하고 있습니다.

윤리실천 프로그램 및 교육

신한금융그룹은 매년 그룹 차원의 윤리준법 사이버 교육을 공동으로 진행하고 있습니다. 2017년에는 금융사고 예방 사례를 주제로 팝업교육을 9회 실시하였으며, 각 그룹사별 업무 특성을 고려한 자체 윤리준법 교육을 진행하고 있습니다. 본사, 영업점 및 해외 현지 지점을 포괄하는 정기 컴플라

이언스 교육이 진행되며, 내부통제 모니터링을 통해 자체점검이 이루어지고 있습니다.

내부통제 체제 및 시스템

신한금융그룹의 내부통제는 지주회사의 준법감시인이 총괄하며, 각 그룹사의 내부통제 활동을 관리·감독하기 위해 준법감시보고서, 내부거래보고서 등을 정기적으로 검토하고 있습니다. 또한 그룹사에 대한 테마점검, 내부통제 이행실태 현장점검 등을 매년 실시합니다.

2017년 초에는 각 그룹사별로 2016년도의 내부통제 체계·운영에 대한 실태를 점검하고 그 결과를 이사회에 보고하였습니다. 2017년 2월과 8월에 각 그룹사의 내부통제부서 직원들을 대상으로 역량향상 교육을 최초로 실시하였으며, 향후 최소 반기 1회 정기적으로 실시할 예정입니다.

내부자 신고제도 활성화

법령과 내규, 윤리강령 등 규정 위반사항을 임직원이 신고함으로써 사고를 예방하고 손실 확대를 방지할 수 있도록 그룹사별 내부자 신고제도(Whistle Blowing)를 운영하고 있습니다. 2017년에는 신한금융그룹 전체에서 15건의 내부자 신고가 접수되었으며 모두 종결되었습니다.

임직원뿐만 아니라 회사의 협력회사와 고객 등도 참여할 수 있으며, 직접방문, 유선, E-mail 등 신고 방법의 제한 없이 상근감사위원에게 직접 고발할 수 있도록 다양한 채널을 활용하고 있습니다. 이와 함께 신고자 보호에 대한 규정을 명문화하여 신고자의 비밀과 신분보장을 명시하며, 사내 게시판 등을 통해 반기 단위로 전 직원 대상 내부자 신고제도 및 절차를 안내하여 참여를 장려하고 있습니다.



윤리준법 CoP 교육

시장질서 교란행위 관련 교육 확대

시장질서 교란행위 규제를 위해 개정된 자본시장과 금융투자업에 관한 법률(2015.7.1 시행)의 내용을 임직원들이 올바르게 숙지하고, 위반사항이 발생하지 않도록 각 회사별로 관련 교육 및 모니터링 활동을 강화해나가고 있습니다. 2017년에는 그룹 공통 교육자료를 제작하고 전 그룹사에 제공하여, 관련 임직원들에게 교육을 실시하도록 하였습니다.

그룹사별 미공개 중요정보의 취득과 이용 가능성이 높은 부서를 분류하여 지속적으로 모니터링하며, 부서 간 이해상충을 방지하기 위한 체크리스트를 수립하여 점검하고 있습니다. 금융투자상품 계좌 및 매매 신고대상에는 직원 뿐 아니라 배우자와 직계가족을 포함하여 불공정 거래를 예방하고 있습니다.

자금세탁방지활동 이행

신한금융그룹은 국제 자금세탁방지 기구인 FATF(Financial Action Task Force)의 권고사항 및 특정금융거래 정보의 보고 및 이용 등에 관한 법률에서 정하고 있는 사항을 준수하며, 회사가 자금세탁 및 테러자금 조달 등에 이용되지 않도록 거래를 모니터링하는 등 자금세탁방지 의무를 이행하고 있습니다.

신한은행은 내재된 자금세탁 위험을 사전 인식하고 개선할 수 있도록 전사적 자금세탁 위험평가 시스템을 구축하였습니다. 자금세탁 위험 발생 연관도가 높은 본부 부서를 대상으로 위험 요인의 본질과 발생 가능성 등을 측정하였으며, 영업점을 대상으로는 영업환경, 고객특성, 거래 유형 등을 분석하여 위험 요인을 계량화하였습니다. 측정된 위험에 대해서는 대응 전략을 수립하고, 자금세탁방지 활동을 실시하였습니다.

이를 통해 조직 및 업무환경, 업무절차, 직원 위험, 정보시스템 위험 등에 대한 전사적 조직 위험 진단을 실시하고 개선하는 등 지속적으로 자금세탁방지와 관련한 내부통제 활동을 강화해 나가고 있습니다.

‘금융소비자보호’ 체계 강화

신한은행 금융소비자보호 실태평가

2 개년도 연속

전부분 양호 등급

소비자 권익 보호를 위한 체계 수립

전 세계적으로 지속가능한 금융산업의 발전을 위해 금융소비자보호를 강화하는 방향으로 패러다임이 변화하며, 금융소비자의 권익 강화에 대한 사회적 요구도 증가하고 있습니다. 이러한 패러다임의 변화 속에서 금융회사의 소비자보호 체계의 질적인 차이가 회사의 경쟁력으로 인식되고 있습니다.

신한금융그룹은 금융소비자보호 전담조직인 ‘금융소비자보호센터’를 설치하고, 대표이사 직속의 금융소비자보호 총괄책임자(CCO)를 선임하여 직무의 독립성을 보장하고 있습니다. 관련 회의체인 ‘금융소비자보호협의회’를 통해 분기별 소비자보호 이슈를 공유하고, 산하에 ‘VOC 협의회’를 설치하여 고객의 제안, 불만 사항 등을 회사의 정책, 제도 및 업무에 반영합니다.

신한은행은 매월 임원회의에서 은행장 주관 하에 고객 불만 사례를 가감없이 공유하고 개선방향을 논의해 그 결과를 업무에 적용하고 있습니다. 또한 부서장 중심의 소비자보호 협의체를 상시 운영하고 있으며 소비자 불만과 관련된 빅데이터를 구축하는 등 금융소비자 권익 보호에 적극적으로 나서고 있습니다.

한편 비대면 소비자가 증가함에 따라 홈페이지의 ‘금융소비자 포털’, S뱅크의 ‘금융소비자보호채널’에서 관련 콘텐츠를 확대하고 있습니다. 이 외에도 소비자보호 세이프 정보 알림 서비스를 신설하여 휴대폰 문자를 통해 즉시 피해예방 정보를 제공합니다. 또한 빅데이터를 활용하여 보다 고도화된 소비자불만 처리 프로세스를 구축할 예정입니다.

신한카드는 2016년 업계 최초로 오픈한 소비자보호 관련 종합 정보 제공 시스템인 ‘소보로 시스템 2.0’을 업그레이드하여 실시간 민원 모니터링 기능을 추가하였으며, 메뉴 및 구조를 단순화하여 임직원 접근성과 이용 편의성을 제고하는 등 자율적 소비자보호 역량 증대에 최선을 다하였습니다.

이러한 노력에 힘입어 신한은행과 신한카드는 2017년 금융감독원이 실시한 금융소비자보호 실태평가에서 전부분 양호 등급을 달성하였습니다. 신한은행은 2개년도 연속 전부분 양호를 달성한 유일한 시중은행이며, 신한카드 또한 3년 연속 업계 최고의 자리를 수성했습니다.

완전판매 프로세스

판매 프로세스가이드 시스템 구축	판매 후 해피콜 실시	지속적인 고객수익률 및 지표 관리
<ul style="list-style-type: none"> - 신상품 개발 및 마케팅 정책 수립 시 고객보호팀 사전 점검 - 문제점 시정을 위해 유관부서와 사전협의 프로세스 운영 - 문제점 발견 시 출시 및 마케팅 중단, 개선방안 제출 요구 - 사전협의 누락 시 민원평가 감점 	<ul style="list-style-type: none"> - 상품판매 이후 판매 과정 관련 해피콜 실시 - 고령투자자 및 고위험 상품 관련 모니터링 강화 	<ul style="list-style-type: none"> - 수익률관리담당조직이 상품개발부서의 수익률 관리 - 신한생명, '품질지수 제도' - 불완전판매율과 대외민원 관련 지표 관리, 소비자보호 관련 지표 우수 직원에게는 인증 부여, 불완전판매 과다설계사 모집 정지

완전판매 프로세스 구축

소비자불만을 최소화하는 금융회사의 자체적인 사전예방 체계 구축과 프로세스 운영을 통한 소비자보호 노력이 더욱 중요해지고 있습니다. 신한금융그룹은 불완전판매를 근절하기 위한 제도와 시스템을 통해 사전적 소비자보호에 만전을 기하고 있습니다.

신한생명은 불만처리시스템을 고도화하여 고객불만 전건을 VOC에 등록, 불만확대 가능성이 높은 유형에 대한 집중 모니터링을 실시합니다. 신한금융투자는 5일 이내의 '가입철회 서비스'를 제공하며, 금융상품 불완전판매가 이루어진 경우 투자원금을 돌려드리는 '불만제로 서비스'로 고객을 보호하고 있습니다.

소비자보호 규제환경 대응

금융감독원은 2017년 1월 개정된 '금융소비자 모범규준'을 통하여 종합적이고 체계적인 취약계층 보호 방안을 추구하고 있으며, 파생상품 등 고위험 상품 판매 증가에 따라 금융 소비자보호 이슈가 다양해지고 있습니다. 신한금융그룹은 고령자와 장애인을 포괄하는 금융취약계층에게 거래상의 불이익이나 불편이 없도록 대응하고 있습니다.

신한은행은 매년 금융소비자보호 종합대책을 추진하며, 2017년에는 소비자 권익제고를 위한 194개 과제를 이행하였습니다. 이를 통해 방카슈랑스 취약투자자(고령자) 보호 프로세스를 강화하고, 금융 소외계층 및 중소기업 지원 상품 개발, 어르신, 장애인을 위한 '마음맞춤 창구' 운영 등 다양한 활동을 전개하였습니다.

신한금융투자 또한 판매 금융상품에 고령자투자유의상품 여부를 별도로 표시하고 있으며, 상품 개발 과정에서 고령자 등에 대한 체크리스트를 검증하는 절차를 규정화하였습니다. 완전판매 해피콜 진행 시에도 고령자 등 금융취약계층의 경우 전수 확인을 실시하였으며, 영업점에 별도의 지정 상담 창구를 설치하였습니다.



신한생명 소비자보호 실천 우수자 선발

안전한 금융정보 관리

그룹 정보보호 컴플라이언스 체계

신한금융그룹은 금융회사의 정보보호 책임을 명확하게 규정하고 있으며, 지속적으로 제도와 시스템을 개선하여 안전한 금융 서비스를 제공하고 있습니다. 또한, 디지털 시대의 안전한 정보이용을 위하여 외부 전문가와 함께 신기술 정보보호 이슈를 고민하고 점검하는 미래위협협의회를 운영하며 디지털 혁신에 대응하고 있습니다.

2014년부터 운영 중인 그룹 정보보호 컴플라이언스 체계는 단순 컴플라이언스 측면의 법률 대응이 아닌 개인정보보호와 ICT보안 전 영역을 망라한 방대한 관리 프로세스로 구성되어 있습니다. 이를 통해 그룹 차원의 명확한 목표제시, 점검, 개선 과정을 거쳐 법률적 선관주의 의무를 100% 달성한 그룹 정보보호 수준을 유지하고 있습니다.

신한금융그룹은 신용정보 유출 등을 방지하기 위한 내부시스템을 운영하고 있으며, 매년 취약점 진단을 통해 그룹 내 정보보호 관리체계를 개선하고 있습니다. 2017년에는 각

그룹사 현장점검을 수행하였으며, 관리현황 및 실질적인 정보유출 리스크 대응현황을 점검하였습니다.

그룹의 글로벌화에 따라 정보보호 영역에서도 국가별 점검체계를 마련하고 있습니다. 안정적인 글로벌 비즈니스 지원 및 국내 수준에 준하는 정보보호 체계를 위하여 글로벌 컴플라이언스 표준을 제시하였습니다. 국가별로 현지 법률 분석 등을 통해 가이드를 마련하였으며, 현지 현장 점검을 수행하였습니다.

개인정보 보호 조치

「개인정보처리보호방침」을 공시하여 고객이 제공하는 개인정보의 수집 및 이용방법과 개인정보보호를 위한 안전조치 사항을 알리고 있습니다. 고객이 서비스를 이용할 때 발생하는 모든 개인정보보호 관련 의견과 불만을 신속하고 명확하게 처리할 수 있도록 개인정보보호 담당부서와 책임자를 선정하고 있습니다. 이를 통해 고객들의 신용정보 권리행사를 위한 활동을 수행하며, 고객 접근이 쉬운 홈페이지 등에 정보주체 권리보장에 대한 내용을 공지하고 있습니다.

한편 개인정보 유출 등의 중대한 사고에 대비하여 신용정보 손해배상 책임보험(법정한도 20억 원)에 가입하였으며, 고객 개인정보보호를 위한 기본적인 책임을 이행하고 있습니다. 2017년부터는 총당금을 적립하여 손해배상 책임보험에 준하는 대책을 마련하였습니다.

신한은행, 시중은행 최초 바이오 정보 분산관리

신한은행은 2015년 12월부터 셀프 banking 창구인 '스마트라운지'에서 손바닥 정맥을 인증 수단으로 활용하고 있습니다. 2017년에는 생체 인증 정보의 일부를 금융결제원에 분산 보관해 해킹과 위·변조 위험을 줄였습니다. 이를 통해 대포통장 등 각종 금융 사고 등의 위협으로부터 안전하게 보호받을 수 있는 바이오 금융 생태계를 조성하는 데에 기여하였습니다.



신한은행, 바이오 정보 분산관리

공정 거래 기반의 파트너십

협력회사 상생을 위한 원칙

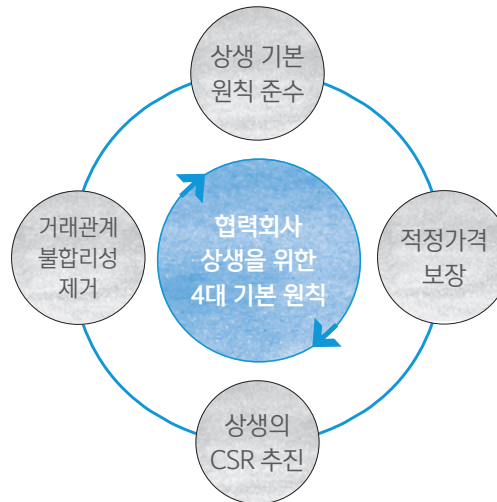
공정한 거래와 부패방지는 고객의 신뢰를 통해 수익을 창출하는 금융회사 및 금융그룹의 계열사가 반드시 지켜야 할 요소입니다. 업체와의 유착 등으로 투명하지 않은 거래 발생 시, 사회적 책임을 다하지 못하는 것은 물론, 협력회사의 계약 업무 이행에 문제가 발생할 가능성이 높아집니다.

협력회사와의 상생을 위한 노력은 공정거래 및 부패방지에 있어 타 기업의 모범이자 기준이 될 수 있다는 것에 또 하나의 긍정적 의미가 있습니다. 이에 신한금융그룹은 협력회사와 공정하고 책임 있는 거래를 위해 '협력회사 상생을 위한 4대 기본 원칙'에 따라 상생 기본원칙 준수, 거래관계 불합리성 제거, 적정가격 보장 및 상생의 CSR을 추진하고 있습니다.

상생 기본원칙 준수

신한금융그룹은 거래관계에 있는 모든 협력회사와 차별 없는 공정한 거래를 실시하고 있습니다. 회사 규모의 차이에 따른 입찰 제한이나 차별적인 평가를 금지하며 협력회사와 거래 시 계약방식에 대한 명확한 기준을 공개하여 투명한 거래를 원칙으로 합니다. 신한은행은 홈페이지를 통해 사업 입찰을 공시하고 있으며, 계약서 내 협력회사와 상호존중을 바탕으로 성장하는 동반자 관계를 명문화하고 있습니다.

신한카드는 모든 계약 체결 시 청렴계약 이행서약서, 신한금융그룹 협력회사 행동규범 및 고객정보 보안관리 약정서를 첨부하며 구매관리규정 및 규칙에 의거한 공정한 입찰 및 업체 선정을 진행합니다. 2017년 12월에는 공정하고 실무에 적합한 계약을 위해 전체 계약규정을 개정하였으며, 표준계약서 상 구매자의 역할 및 책임을 명시하고 있습니다.



거래관계 불합리성 제거

신한금융그룹은 협력회사와의 불합리한 거래관계 개선과 거래의 편의성 제고를 위해 협력회사 대상 거래만족도 조사를 시행하고 있습니다. 설문결과를 바탕으로 구매절차의 개선, 실무적 프로세스 정립, 그룹사 통합행사 기획, 업무 비효율성 개선 등 협력회사와의 거래관계 개선 활동을 추진하고 있습니다. 2017년 설문 조사결과, 협력회사의 82.6%가 거래 만족도를 매우 만족 또는 만족으로 답해 신한금융그룹의 관계개선 노력에 대한 긍정적인 평가를 받았습니다.(228개 업체, 응답률 30.2%)

협력회사와의 초청세미나, 간담회 등의 다양한 커뮤니케이션 채널을 통해 현장의 고충을 공유하고 개선사항을 도출하고 있습니다. 신한은행은 중소 협력회사 임직원과 함께하는 상생간담회를 통해 현장의 소리를 듣고 상생발전 방안을 공유합니다. 신한카드 역시 영업대표 초청 간담회를 통해 거래관계 시 애로사항과 상생 강화 방안 그리고 ICT 신기술 동향 등을 공유하는 자리를 마련하고 있습니다. 각 커뮤니케이션 채널을 통해 제안된 내용을 경영활동에 반영함으로써 거래관계에서의 불합리성을 발굴 및 개선해 나가고 있습니다.

적정가격 보장

신한금융그룹은 입찰 단계부터 대금지급에 이르기까지 전 단계에 걸쳐 정당한 대가를 지급하기 위해 노력합니다. 입찰 단계에서는 사전설명회와 일정 안내를 의무화하고, 적정가격을 보장할 수 없는 수의 계약을 지속적으로 축소하고 있습니다. 가격입찰 당일에 즉시 우선협상 대상을 통보하고, 예정가격 이내로 제출된 견적에 대해서는 재협상하지 않으므로써 적절한 보장을 합니다. 대금지급 단계에서는 대금지급 일정을 기존 30일에서 15일로 축소하여 신속한 대금 지급이 이루어지고 있습니다. 이 외에도 업무와 관련 없는 별도의 만남을 갖지 않는 등 지속적인 공정한 거래 관계 확립을 위해 노력합니다.

신한생명은 거래 투명성을 제고하고 합리적인 계약을 체결하기 위해 최저가 입찰을 지양(종합평가 입찰 시 예외)하며, 2020년까지 입찰 계약을 30% 늘리는 계획을 바탕으로 수의계약을 축소하고 있습니다. 또한 3년 내 계약체결 협력회사에게는 계약보증금을 면제하고 있으며, 품목별 분할 입찰을 실시하여 다양한 업체에 기회를 제공합니다. 신한카드 또



신한카드-협력회사 상생간담회

한 우수 협력회사 다년 계약 체결을 통해 업체의 수익구조 안정화에 기여하고 있습니다.

상생의 CSR 추진

신한카드 ICT 본부는 2014년부터 ICT 협력회사 약 200여개사 중에 매년 10개의 우수 협력회사를 선정하여 상생의 지원을 실천하고 새로운 동반성장 방안을 모색하고 있습니다. 또한 협력회사와 함께하는 사회공헌 활동을 통해 ICT 전문성을 활용한 따뜻한 금융을 실천하고 있습니다. 2017년에는 정보화 취약계층을 대상으로 한 스마트 기기 교육과 전자금융사고(보이스피싱 사례전파 및 예방교육 등)에 대한 경각심 제고 교육이 시행되었습니다.

신한카드 ICT본부 우수 협력회사 선정 기준

선정기준	제외기준
<ul style="list-style-type: none"> - 전년도 거래실적 有 - 5년이상 지속적 거래실적 有 - 신사업·전략사업 참여시 가점 - ICT전략적 유대강화 필요시 가점 	<ul style="list-style-type: none"> - 법인신용등급 B 미만 - 거래기간 중 불성실 이행 - 납입자본금 50억 원 이상 대기업

금융 포용성 제고

신한과 사회의 가치가 증대되는 금융의 선순환을 위하여 중소기업, 소상공인, 서민 및 취약계층을 포용하는 다양한 서비스와 상품을 제공하고 있습니다.



신한은행 법인컨설팅 제공

중소기업 기술금융 지원

4 조 원

167 건



중소기업, 소상공인 및 스타트업

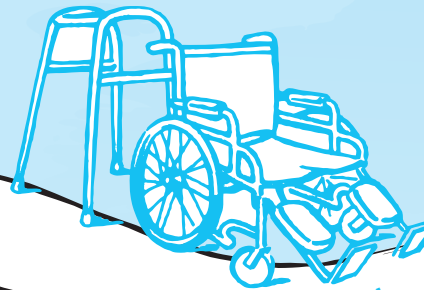


외국인 전용 콜센터

9 개 언어 지원

어르신과 장애인을 위한 마음 맞춤 창구

690 개



취약계층서비스

새희망홀씨 대출

5,438 억 원



서민금융

금융업의 사회적 가치 제고

양극화 문제가 전세계적인 이슈로 떠오르며, 부의 재분배와 관련된 금융의 책임을 강조하는 사회적 요구가 증가하고 있습니다. 금융 서비스를 이용하기 어려운 금융취약계층을 위한 상품과 서비스를 제공하는 것은 금융기업의 브랜드 가치를 제고하고, 잠재 고객을 확보하는 기회가 되고 있습니다.

신한금융그룹은 사회의 모든 구성원을 포괄하는 금융 서비스를 통해 금융기업의 사회적 책임을 다 하고 있습니다.

중소기업과 스타트업 기업에게 기업금융을 바탕으로 성장 기회를 제공하고 상생의 생태계를 조성합니다. 또한, 소상공인과 서민을 위한 맞춤형 상품과 서비스를 통해 경제적 어려움을 함께 나누고 해결해나가고 있습니다.

금융거래 편의성 향상

사회 구조적으로는 고령화 추세가 뚜렷해지며 금융취약계층 고객의 비중이 확대됨에 따라 금융거래 편의성 제고를 위한 서비스 개선 요구가 커지고 있습니다.

신한금융그룹은 고령자와 장애인, 외국인 등 모든 고객이 편리하고 유용한 서비스를 이용할 수 있도록 제도와 상품을 정비하고 있습니다.



CASE STUDY

필담으로 나누는 새희망

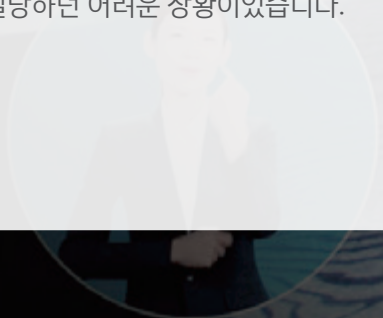
은행의 문턱이 많이 낮아졌다고 하지만, 소득이 적거나 신용이 낮은 고객에게 대출은 아직도 어렵고 부담스러운 일입니다. 그렇기에 서민금융인 새희망홀씨 대출은 상황이 어려운 고객에게 작지만 큰 희망을 전하고 있습니다.

성수동 지점의 이광표 행원에게 고객이 작은 쪽지를 내밀었습니다. 고객은 귀가 들리지 않는 청각 장애인이었고, 쪽지에는 '저는 귀가 안 들립니다. 종이에 써 주세요.' 라는 내용이 적혀 있었습니다.

최준서 고객은 급하게 생활자금이 필요해 대출 서비스를 신청하려 하였으나, 저소득과 청각장애를 이유로 번번히 거절당하던 어려운 상황이었습니다.

아직 재직 2개월밖에 되지 않았고 통장의 잔고도 넉넉하지 않았으나, 장애에도 불구하고 여러 직장을 거치며 성실히 노력해온 고객에게 신한은행은 새희망홀씨대출을 제공하였습니다.

새희망홀씨대출을 통해 신한금융그룹은 더 많은 고객에게 희망의 소리를 전하고자 합니다. 모두가 잘사는 희망 사회를 만들기 위해 신한금융그룹은 고객의 앞날을 진심으로 응원하는 금융이 되겠습니다.



중소기업·스타트업과의 동반성장

중소기업 성장 지원

국가경제의 근간인 중소기업을 육성하는 일은 따뜻한 금융을 통해 사회의 선순환에 이바지할 수 있는 금융사의 주요 역할입니다. 중소기업에 대한 관점이 점차 변화하고 각종 지원정책들이 증가하고 있지만, 아직도 중소기업의 경영환경은 녹록치 않습니다. 이에 중소벤처금융부는 중소기업의 성장을 위해 대외기관과의 협약을 통한 자금지원 및 생애주기별 컨설팅 서비스를 제공합니다. 신한금융그룹은 이러한 정부 정책에 부합하여 일자리 창출 및 신성장동력 산업 영위기업, 기술우수기업 등에 대한 특화된 금융을 지원하며, 사회경제적 가치를 창출하는 기업들의 성장을 지원합니다.

신한금융그룹은 또한 공공기관 등 대외기관과의 협약을 확대하고, 저금리의 자금지원 상품을 개발하고 있습니다. 신한은행은 신용·기술보증기금과 협약대출상품을 개발하여 보증서담보대출을 지원하며, 고용노동부, 산업통상자원부 등의 기관과 함께 정책적 저리 자금을 제공하고 있습니다.

맞춤형 종합솔루션 제시

신한금융그룹은 중소기업의 다양한 경영상황을 고려한 법인 솔루션을 통해 중소기업의 장기 성장을 지원합니다.

신한창조금융플라자는 금융투자, 은행, 생명, 캐피탈 등 계열사들의 고유기능과 IB 전문성을 바탕으로 통합 솔루션을 제공하는 신한금융그룹만의 특화 조직입니다. 이를 통해 비상장기업과 중소·중견기업에게 최적의 금융솔루션을 제안하고 있으며, 전문화된 상품과 서비스를 제공합니다. 현재 14개의 신한창조금융플라자를 개점하며 전국적인 네트워크를 완비하였으며, 자금조달이 필요한 중소·중견기업을 대상으로 창조금융플라자RM과 은행RM이 협업하여 현장 밀착형 기업금융 서비스를 지원합니다.

한편 신한은행은 2017년 총 167건의 법인컨설팅을 수행하며 재무, 회계, 세무, 경영, 글로벌, 승계 등의 세부 분야에 대해 전문적인 자문을 제공하였습니다.

스타트업 및 벤처기업과의 시너지 확대

스타트업 기업들을 중심으로 한 ICT 산업은 금융 시장에 새로운 도전이 됨과 동시에, 기회를 창출하고 있습니다. 신한금융그룹은 그룹 플랫폼을 활용하여 스타트업 및 벤처기업들과 상생의 생태계를 구축하고, 신성장동력을 발굴하고 있습니다. 또한 스타트업 기업들이 건실한 중견기업으로 성장할 수 있도록 투융자 지원을 확대하고, 금융 솔루션 제공을 통한 창업성공의 가능성을 제고합니다.

신한은행은 2017년 12월 벤처기업협회와 '벤처기업 혁신 성장을 위한 전략적 업무협약'을 체결하였습니다. 이를 통해 우수기술을 보유한 벤처기업을 발굴하고 지원하는 협업 네트워크를 구축하고, 우수 벤처기업에 대한 금리우대를 제공할 예정입니다. 또한, '신성장 선도기업 대출'을 출시하여 4차 산업혁명 시대를 선도할 우수 기술력과 성장 잠재력을 보유한 기업들을 지원하고 있습니다. 이 외에도 두드림 스페이스를 설립하여, 매년 300명의 교육인원과 20개의 스타트업 기업을 배출하는 것을 목표로 스타트업 육성 프로그램을 운영합니다.

신한은행 법인컨설팅 제공

167 건

기술금융 지원(기술신용평가 대출)

6,798 개사
4 조 원*

*2017년 말 기준 21,688 건,
12.3조 원 누적 지원

관계형 금융* 지원

964 개사
4,840 억원

*기술력 및 사업전망 정보를
활용한 자금지원

소상공인 성공 지원

우리나라 경제의 근간을 이루는 자영업자와 소상공인들은 시장의 경쟁 심화와 장기적인 불황으로 어려움을 겪고 있습니다. 신한금융그룹은 대출 중심의 소상공인 지원 방식을 확대하여 근본적인 해결책을 제공하고, 소상공인의 성공을 응원하고 있습니다. 신한은행은 소상공인시장진흥기금대출과 구조조정 및 일자리지원 특례보증대출 등의 맞춤형 금융 상품을 통해 자금 유동성 확보에 기여하고 있습니다. 또한, 경쟁력을 강화할 수 있도록 창업교육장을 지원하고, 신한 상권 시스템을 활용한 컨설팅을 제공합니다.

소상공인 성공 지원 프로그램인 'Project S'는 소상공인들을 위한 차별화된 3가지의 프로그램을 제공하고 있습니다.

'신한 SOHO커뮤니티'라는 온라인 채널을 통해 영업 노하우 및 최신 시장 트렌드를 정기적으로 제공하며 '신한 개인사업자성공비법 세미나'와 '신한 SOHO사관학교'를 통해 실무 교육을 실시하고 있습니다. Project S는 기존 대출 상품 중심의 일차원적인 고객 지원을 넘어 고객의 성장과 성공을 다양한 분야에서 직접 지원해 소상공인의 역량을 높이며 영세기업 지원을 하고 있습니다.



신한 SOHO사관학교 2기 워크샵

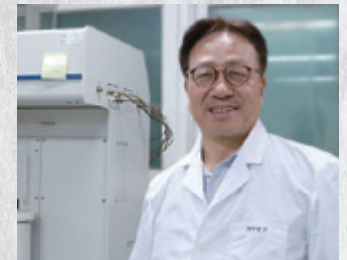
중소기업과 벤처기업의 성장 지원 파트너, 신한은행 중소기업부

마이크로포어는 2000년 다공성 세라믹폼 특허 기술을 활용한 소재 개발을 목표로 설립되었습니다. 그러나 사업은 수공업 형태의 샘플 판매에 머무르며 이익이 미미하여 겨우 법인의 형태만을 유지하던 상황이었습니다.

그때 디스플레이 산업이 호황기에 접어들며 관련 장치 산업 또한 활기를 띠기 시작했고, 시장 기회가 찾아왔습니다. 마이크로포어의 기업 샘플이 S 디스플레이 제품 단열소재의 대체품으로 사용될 수 있는 후보로 고려되었던 겁니다. 하지만 그 당시 제대로 된 설비가 갖추어지지 않았던 마이크로포어는 투자 유치를 위한 사업계획서조차도 작성해 본 경험이 없는 소규모 기업으로, 투자를 받기가 매우 어려운 상황이었습니다. 이에 고심하던 대표 박재구 교수는 신한은행을 찾아 투자유치에 대한 실마리를 찾게 되었습니다.

신한은행 중소기업부의 기업컨설팅팀은 컨설턴트를 투입하여 사업 가능성에 대한 면밀한 분석작업을 진행하였습니다. 이 과정에서 기술성과 시장성을 바탕으로 투자자 관점의 사업 계획서 작성을 도왔으며, 투자 진행과정에도 지속적인 자문을 제공하였습니다.

이후 마이크로포어는 벤처캐피탈과의 투자 MOU를 체결하여 총 30억 원의 투자 유치에 성공하였고, 공장 매수 및 설비 발주가 진행되고 있습니다. 대학 연구소 창업은 연구개발에 오랜 시간이 걸려 투자를 유치하기 매우 어렵습니다. 하지만 신한은행의 면밀한 분석작업 및 컨설팅 지원으로 마이크로포어는 새로운 성장 기회를 얻었습니다.



마이크로포어 대표 한양대학교 박재구 교수

금융취약계층을 위한 포용적 금융

미소금융 지원

1,575 건
178.2 억 원*

*누적10,558건, 1,382억 원

서민을 위한 신한미소금융재단

신한금융그룹은 2009년 10월 금융권 최초로 미소금융사업 참여를 발표하고, 12월 '신한미소금융재단'을 설립하였습니다. 이를 통해 저소득, 저신용으로 제도권 금융 이용이 곤란한 금융소외계층을 대상으로 창업, 운영자금 등 자활자금을 무담보, 무보증으로 지원하는 소액대출 사업을 실시하고 있습니다.

서민금융 상품 개발

금융사각 지대에 놓인 취약계층을 보호하고 안정된 금융서비스를 제공하는 일은 금융회사의 가장 기본적인 사회적 책임입니다. 신한금융그룹은 서민금융지원을 통해 고객과 은행이 동반자로서 함께 성장하는 따뜻한 금융을 실천하고 있으며, 다양한 상품 지원을 통해 고객의 삶의 질을 개선하고 있습니다. 서민 취약계층 중심의 상품서비스 및 솔루션을 제공하여 금융 사각지대를 해소하는 포용적 금융을 지향합니다.

신한금융그룹은 2017년 7월 금융권 최초로 서민금융진흥원과 업무협약을 맺어 소액금융과 공·사적 채무 조정, 일자리 지원을 펼치고 있습니다. 이는 금융감독원의 서민금융 모범 사례로 선정되었습니다.

2017년 저신용, 저소득자 대상 서민금융 상품인 새희망홀씨 대출 목표를 초과 달성하며, 5년 연속 '서민금융 최우수 금융기관'에 선정되었습니다. 새희망홀씨 대출은 신용등급이나 소득이 낮아 제2금융권과 대부업체 등 고금리대출에 의존했던 서민들을 위해 은행들이 공동으로 내놓은 서민전용 대출상품입니다. 금감원에 따르면 2017년 새희망홀씨 대출 취급 실적은 3조 원으로, 2016년 대비 32% 증가하였으며 지난해 신한은행의 취급액은 5,438억 원이었습니다.

신한은행은 은행권 최초로 서류와 영업점 방문이 필요 없는 모바일 전용 'Sunny 새희망홀씨' 대출을 출시하며 업계의 귀감이 되고 있습니다. 중금리 대출의 대표 격인 사잇돌 중금리대출 취급액 또한 1,093억 원으로, 은행권 1위를 달성하였습니다.

신한카드는 통합 10주년을 맞아 서민밀착형 카드인 '신한카드 Deep Dream'을 출시하였습니다. 국내 최고 수준의 생활비 절감 혜택을 바탕으로 2017년 12월 발급 50만 장을 돌파하는 등 큰 사랑을 받고 있습니다. 신한저축은행 또한 신한금융그룹의 시너지를 활용해 서민금융 확산에 최선을 다하고 있습니다. 이 외에도, 신한은행 대출이 불가한 고객이 신한저축은행을 통해 지원받을 수 있도록 허그론을 운영합니다.

서민 지원 서비스 제공

지속적인 서민금융 지원 뿐 아니라 신용관리능력이 미약한 고객을 대상으로 금융애로를 해소할 수 있는 방안을 추진하고 있습니다. 금융 주치의로서의 기능을 강화하여 채무조정을 활성화하고, 경제적 자립을 돕고 있습니다.

신한은행은 사회적 배려가 필요한 계층(기초생활 수급권자·장애인·고령자)의 소멸시효 포기 특수채권 전액 4,400억 원을 일괄 감면하였습니다. 또한 채무자에게 이를 조회할 수 있는 서비스를 제공하여 신용 회복을 지원하였습니다.

금융지식 부족으로 인한 신용관리 소홀과 어려움을 예방하기 위한 노력도 지속하고 있습니다. 내부 직원들은 고객의 신용리스크를 관리할 수 있는 상담 능력을 갖추도록 하며, 다양한 매체를 통해 서민금융을 홍보하고 있습니다.

차이를 인정하는 사회적 배려

신한금융그룹은 모든 고객이 연령과 장애, 국적에 관계 없이 편리하고 안전한 서비스를 이용할 수 있도록 기술 도입과 관행 개선을 위해 노력합니다. 고령자와 장애인, 외국인을 위한 맞춤 비대면 채널을 구축하였으며, 상황별 응대 서비스와 콜센터 매뉴얼을 구비하여 누구나 어려움 없이 금융 서비스를 누릴 수 있는 환경을 마련하였습니다.

신한은행은 2017년 1월 은행권 최초로 은퇴고객에게 금융·비금융 종합정보를 제공하는 '미래설계 포유' 모바일 앱을 출시했습니다. 기존 은행 앱보다 글씨체가 크고 손쉽게 이용할 수 있는 메뉴 구성으로 시니어 고객들의 편의를 높였습니다. 국내 처음으로 원스톱 은퇴설계 플랫폼을 탑재한 '미래설계 포유 앱'을 통해 은퇴설계 전문 컨설턴트의 심층적인 은퇴상담도 가능합니다.

시각 장애 고객에게는 오픈 बैं킹 서비스를 제공하며, 스마트OTP를 도입해 청각 장애인이 쉽게 온라인 서비스를 이용할 수 있도록 이용 절차를 개선하였습니다.

외국인 고객을 위하여서는 외국인 전용 콜센터를 운영하여 금융 업무에 대한 외국어 상담 및 통역을 지원하고 있습니다. 2017년 5월 6개 외국어(영어, 일본어, 중국어, 베트남어, 몽골어, 태국어) 외에 3개(러시아어, 캄보디아어, 필리핀어)를 추가하였으며, 모바일 플랫폼에서도 외국어 서비스를 제공 중입니다. 특히 외국인 노동자가 밀집돼 있는 경기 안산시 '원곡동외환센터'에서는 외국인 고객 니즈에 맞는 금융 서비스를 개발하여 제공하고 있습니다.

어르신과 장애인을 위한 마음 맞춤 창구

마음 맞춤 창구는 전국 리테일·금융센터 약 690개 영업점에 설치돼 있으며, 금융거래 취약계층인 시니어 고객을 보호하기 위해 관련 교육을 받은 전담직원을 배치되어 우대·금리 상품 등 맞춤형 상품을 소개하였습니다. 신한은행은 최근 어르신 고객을 위한 상담 창구를 장애인까지 확대하여 '어르신과 장애인을 위한 마음 맞춤 창구'로 이름을 변경하여 운영하고 있습니다.

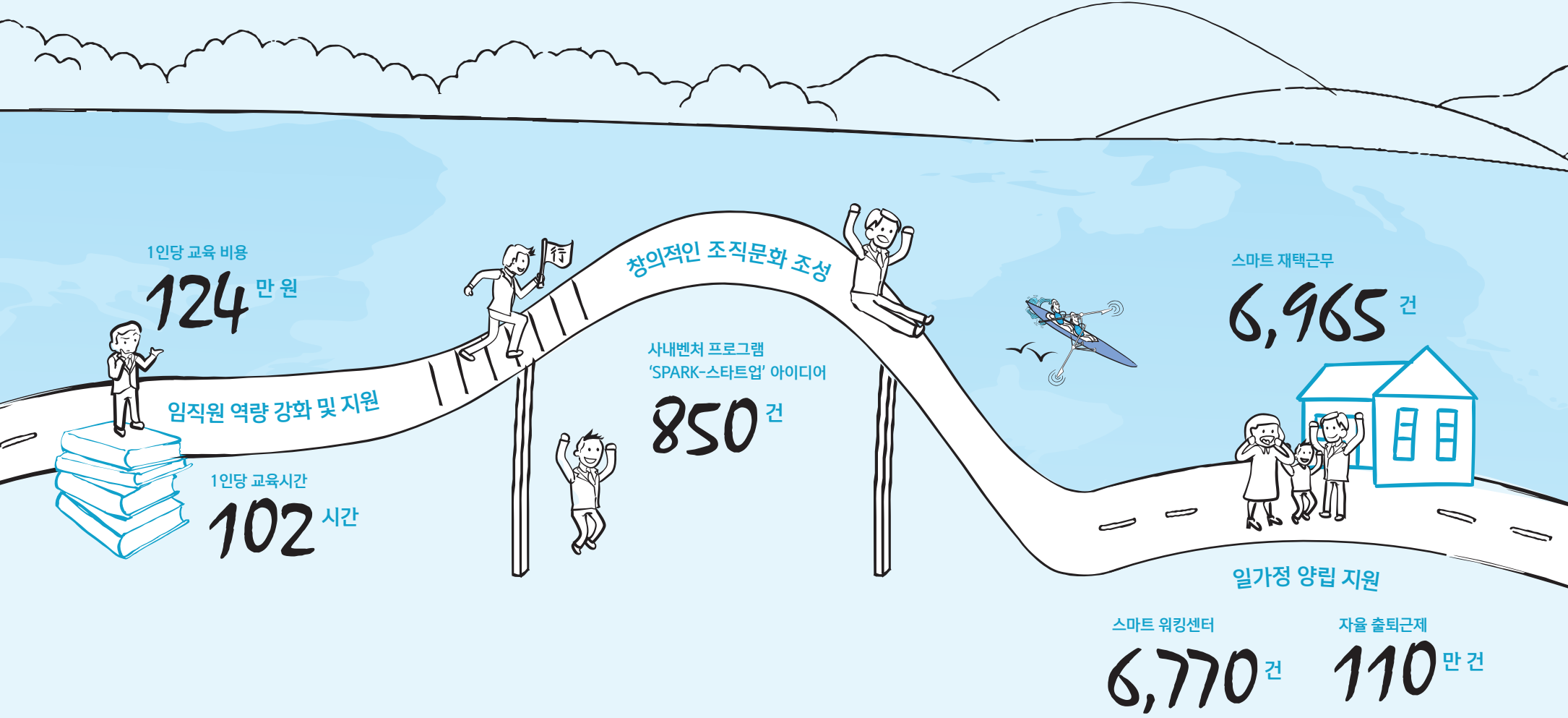
'수화 상담 서비스'를 신설하였으며, 거점 영업점에는 장애인 전용 전화기를 배치하여 업무를 지원하고 있습니다. 특히 시각장애인 고객을 위해 점자 약관을 신설하였습니다. 약관 및 상품 설명서 등에 VOICE1(음성 전환 바코드)을 의무 적용하여 점자 민원 신청 프로세스를 구축하였습니다.



포용적 금융을 실천하는 신한은행

창의적 열린 문화 구축

신한금융그룹은 창의적이고 혁신적인 조직문화를 통해
임직원들의 역량을 강화하고 변화를 추진합니다. 이와 함께 임직원
친화적인 업무 환경을 조성하여 직원이 행복한 기업이 되고자 합니다.



창조와 혁신을 위한 금융 인재 양성

신한금융그룹은 혁신과 변화의 원천은 '사람'이라는 믿음을 바탕으로 디지털 역량을 갖춘 전문 인재를 육성하고 있습니다.

조직 문화 측면에서는 직원들이 창의성을 발휘할 수 있는 플랫폼을 제공하며, 유연하고 창의적인 조직을 위한 소통 문화를 장려합니다. 이를 통해 시대의 변화를 읽고 앞서나가는 신한만의 문화를 창조하고 있습니다.

일과 생활의 균형을 위한 스마트워킹

직원의 행복은 고객의 만족으로 연결됩니다. 신한금융그룹은 행복한 기업문화의 정착을 통해 고객 만족이 극대화되는 선순환을 위하여 일과 삶의 균형을 지원하고 있습니다.

이를 위해 스마트근무제를 실시하며, 지속적으로 확대 적용하여 더 많은 직원들의 삶의 질을 향상시키고 있습니다. 이와 함께 모성 보호를 위한 제도를 통해 엄마와 아이, 그리고 가족 모두가 행복한 기업문화를 지향합니다.



CASE STUDY

다양성을 존중하는 열린 문화

ICT 기술의 급변화와 기업 시장의 글로벌화 등으로 유연한 조직문화와 다양성이 존중되는 기업 문화의 구축이 점점 더 중요시되고 있습니다. 뿐만 아니라 조직의 적응력과 창의력을 발휘하기 위해 다양한 경험과 가치관을 가진 인재의 확보와 조직 내 여성 인재의 활용 촉진 및 조직 내 양성평등 문화의 구축 역시 확산되는 추세입니다.

신한금융그룹은 기업의 지속가능한 성장을 위해 창의력과 감성, 공감·소통 능력이 풍부한 여성인재의 조직에 대한 기여도 증진 및 조직의 다양성과 유연성 증진을 위하여 그룹 경영리더 육성 관점의 「여성인재 육성 방안」을 추진하고 있습니다. 이를 위하여 2017년 12월 여성인재 육성을 위한 지주 TFT를 구성하여 여성 리더 육성과 관련된 제도를 분석하고 선진 사례를 벤치마킹하여 중기 로드맵을 수립하였습니다. 또한 신한 여성리더스 포럼과 그룹 여성위원회등을 통해 그룹사 간 협업 채널을 구축하고 실행안을 구체화하여 시행할 예정입니다.

그룹 여성인재 육성을 위해서 다양성을 인정하는 조직문화를 강화하고, 양성평등과 관련된 목표를 수립하여 모니터링 체계를 구축할 예정입니다. 또한 여성이 자유롭게 역량을 발휘하고, 리더로 성장할 수 있도록 경력 단절을 방지할 수 있는 인프라를 구축하기 위하여 일과 가정의 양립을 지원하고 근무여건을 개선하도록 노력하고 있습니다. 특히 성역할에 대한 고정관념을 타파하고 여성 리더의 롤모델을 제시할 수 있도록 장기적인 관점에서 여성리더를 육성하기 위한 계획을 수립하고 향후 더 나아가 글로벌 네트워크까지 확장하여 추진할 예정입니다.

여성 중간관리자 (과장 이상)

2,489명

22.7%



신한은행 소통 브랜드 두드림

기술과 트렌드 중심의 금융 인재 양성

기술 및 트렌드 역량 강화

신한금융그룹은 디지털 혁신을 위한 직원 역량 강화를 핵심 과제로 선정해 그룹 통합으로 인재풀을 관리하고, 혁신 조직과 임직원 교육 프로그램을 운영하고 있습니다. 2017년 7월에는 그룹 차원의 디지털 신기술 역량 결집을 위한 전문가 조직인 SDII(Shinhan Digital Innovation Institute)가 출범되었습니다. 총 5개의 랩(인공지능, 블록체인, Open API, 클라우드, 디지털 경험)으로 이루어진 SDII에서는 관련 전문성을 갖춘 지주 및 그룹사 직원 57명이 구성원으로 참여하여 디지털 혁신 전략을 추진하고 있습니다. 이 외에도 신한금융그룹은 미래금융 핵심기술에 대한 전문가를 양성하기 위해 디지털금융공학 석사과정을 개설하였습니다. 이러한 노력을 통해 2020년까지 핵심전문가 1백여 명을 포함해 디지털 인재 1천 명을 확보할 계획입니다.

신한금융그룹-고려대학교 디지털금융공학과정 신설

신한금융그룹은 2017년 4월 고려대학교와 공동으로 디지털 이론과 금융 실무를 결합한 디지털금융공학 석사과정 개설 계약을 체결하고, 첫 수업을 진행했습니다. 신한금융그룹과 고려대학교는 급변하는 디지털 환경에 대응하기 위해 인재 육성이 시급하다는 데 의견을 모아, 신한금융그룹의 금융 실무와 고려대학교의 디지털 이론을 결합한 국내 최초 디지털금융공학 석사과정을 신설하였습니다.

지난 3월 진행한 수강생 모집에는 500명 이상의 지원자가 몰리면서 디지털 역량 개발에 대한 직원들의 관심이 집중되었으며, 총 30명의 수강생이 선발되었습니다. 고려대학교는 이번 디지털금융공학 석사과정 개설을 위해 컴퓨터정보통신대학원은 물론 타 대학원 및 디지털 부문의 최고 민간 전문가들로 교수진을 구성하여 전문적인 교육을 제공할 예정입니다.



금융 전문 인재 육성

신한금융그룹은 직원들이 업무 역량을 강화하고 변화하는 시대에 대비하는 힘을 키울 수 있도록 그룹사별 다양한 교육 프로그램을 진행합니다.

신한은행은 컨설팅 역량을 갖춘 전문 인재 양성을 위해 기업 금융과 자산관리 분야의 교육을 강화하고, 직무 유연성을 확보하여 미래 환경 변화에 대응할 인재를 육성합니다. 이를 위해 기업금융 및 자산관리 집중 과정을 운영하며, 본부 내 특정 직무(IB, Dealer, Risk, Digital Banking, Big Data, IPS)를 희망하는 직원들을 대상으로 직무 이해를 돕는 'Career Plus School' 프로그램을 진행합니다. 신한저축은행은 RM스쿨을 신설하여 RM역량을 강화하고 여신영업에 대한 이해를 높이고 있습니다.

1인당 교육시간

101.9 시간

1인당 교육비용

124 만 원

미래를 이끄는 창의·소통문화

신성장동력을 발굴하는 창의 조직 운영

지속적인 변화와 혁신을 위해 신한금융그룹은 직원의 창의 성과 혁신성 함양을 위해 노력하고 있습니다. 직원들이 자발적으로 창의적인 아이디어를 내고, 리더는 그 아이디어의 실현을 지원하는 프로세스를 구축하기 위해 다양한 창의 조직을 운영합니다.

신한의 WM그룹은 2017년 3월 WMI(Wealth Management Innovator) 1기를 출범하였습니다. WMI는 WM사업 부문의 새로운 변화를 모색하기 위한 변화추진단으로, 다

양한 분야에서 창의적 아이디어를 발굴하고 제안하며 WM 그룹과 현장 간의 소통 창구 역할을 수행하고 있습니다.

신한은행은 직원이라면 누구나 금융과 관련된 아이디어를 자유롭게 제안하고 현실화할 수 있는 사내벤처 프로그램 'SPARK-스타트업'을 진행합니다. 신한카드 또한 '사내벤처 2200만 VOLT' 1기를 공모하여, 인큐베이팅 과정과 심의를 거쳐 웨딩 비즈니스, 의료 콘텐츠 비즈니스, P2P 연계 비즈니스의 3개 벤처팀(VEN)을 운영 중입니다.

변화와 혁신을 위한 소통 문화 확대

신한금융그룹은 소통 문화를 확대하여 그룹사 및 직급 간 장벽을 허물고, 변화와 혁신을 위한 소통의 가치를 강조하고 있습니다. 신한은행은 책임자 역할을 하는 오피니언 리더 그룹인 S-Force와 행,대리급의 Young-Force를 운영하며, 조직 활성화와 신한 문화의 창조적 계승·발전을 위한 활동을 전개합니다. 아울러 내부 주요 현안을 토론회하고 임원진에게 제안하는 S-SQUARE, 스마트워크 캠페인 등 CEO의 경영 철학을 공유하고 직원의 생각을 제도에 반영할 수 있도록 노력하고 있습니다.

마음을 Do Dream, 신한은행 소통 브랜드 '두드림'

'두드림'은 신한은행의 소통 브랜드로, 단순한 소통 행사를 넘어 은행장이 직급과 연령의 구분 없이 직원들을 만나는 열린 장을 의미합니다. 신한은행은 '두드림'을 통해 자유로운 분위기에서 직원들과 소통할 수 있는 다양한 채널을 개발해 현장에서 일하는 직원들과의 보이지 않는 벽을 허물고자 합니다. 또한 소통의 힘으로 급변하는 금융 환경에서 누구보다 뛰어난 초격차 리딩뱅크 신한이 되길 기대하고 있습니다.

신한인의 번뜩이는 아이디어 플랫폼, 신한은행 사내벤처 'SPARK-스타트업'

신한은행의 사내벤처 1기가 출시한 '동고동락 신탁'은 2017년 11월 기준 총판매액 5,754억 원을 달성했습니다. 동고동락 신탁은 고객의 수익과 은행의 수수료 수익을 연동시킨다는 아이디어를 사내벤처를 통해 구체화 시킨 상품으로, 2017년 10월 말 기준 수익률 4.37%를 달성해 사내벤처의 첫 번째 성과 아이템이 되었습니다.

동고동락 신탁의 성공 비결은 고객의 입장에서 치열하게 고민하고, 가입하고 싶은 상품을 만들어낸 직원들의 따뜻한 금융 실천 의지였습니다. 또한, 프로그램의 성공적인 정착을 위한 차별화된 지원 덕분이기도 했습니다. 'SPARK-스타트업' 프로그램에 최종 선정된 아이디어 제안자에게는 독립된 사무실이 제공되며, 출퇴근 시간도 스스로 결정할 수 있는 혜택이 주어 집니다. 과제수행 후에는 참여직원이 전문성을 계속 발전시킬 수 있도록 유관부서에 배치하여 경력관리를 지원하며, 성과에 따라 인센티브도 지급합니다.

2017년 SPARK에 접수된 아이디어는 총 850건이었고 이 중 2개의 아이디어가 스타트업 대상으로 선정되었습니다. 선발된 2개의 스타트업 TF는 카드 매출액 등 빅데이터를 활용한 가맹점 사업자 전용 대출상품 개발과 다양한 종류의 부동산을 기초 자산으로 하는 투자신탁 상품 출시를 위해 10월까지 사업 모델을 구체화하였고, 11월부터는 상품을 개발하는 중입니다.



일과 생활의 균형을 위한 스마트워킹

스마트근무제 이용 실적 현황

자율출퇴근제

12,928명
1,160,231건

스마트워킹센터

621명
6,770건

스마트재택근무

265명
6,965건

직원 행복에서 고객 믿음으로 이어지는 스마트근무제

신한금융그룹은 일하기 좋은 기업문화를 구현함으로써 직원의 만족을 이끌어 내고, 직원의 만족이 최고의 고객서비스로 이어질 수 있도록 노력합니다.

신한은행은 일하는 방식의 변화를 통한 창조·혁신문화 확산을 위해 2016년 7월 '스마트근무제'를 도입하였습니다. 이를 통해 직원들이 시공간의 제약에서 벗어나 유연한 근무를 할 수 있도록 스마트워킹센터, 스마트재택근무 및 자율출퇴근제 프로그램을 시행하고 있습니다. 2017년에는 스마트근무제를 발전시켜 확대 적용하였습니다. 자율출퇴근제를 주 2회에서 주 3회 이상 의무 사용으로 확대하였으며, 스마트재택근무 대상자 105명의 직원들을 정식으로 인사 발령하였습니다. 향후 재택근무 직무를 추가로 발굴하여 스마트재택근무 인원을 늘리고, 자율출퇴근제와 연계한 영업시간 유연화를 확대할 예정입니다.

신한카드 DT, 혁신조직으로의 변화

신한카드의 독립 디지털 조직인 Digital Transformation 부문은 조직문화를 혁신적으로 바꾸고 있습니다. 기존 6개로 나뉘었던 직급체계를 매니저와 프로 등으로 단순화하고, 유연근무제 도입 및 근무시간 자율화를 시행하였습니다. 이를 통해 국내외 ICT 기업들과 동일한 조직문화와 근무환경을 갖춘 스타트업형 조직으로 탈바꿈하고자 합니다.

특히 수평적 호칭 제도를 구축한 것은 금융권 최초의 시도로, 지휘와 명령에 익숙한 수직적 조직문화를 타파하고 소통과 협업을 활성화하기 위한 혁신적인 제도입니다. 또한, 유연근무제를 통해 디지털 전문 인력의 생산성을 높이고, 근무 복장을 완전 자율화하여 직무 중심의 젊고 역동적인 조직문화를 활성화할 방침입니다.



신한은행 스마트워킹센터

모성 보호와 육아 지원을 통한 일·가정 양립 지원

일과 가정의 양립 지원을 위해 육아와 관련된 다양한 복지 제도를 운영합니다. 육아휴가 제도와 함께 임신 시 1일 2시간 단축근무 제도, 유연근무제 등을 시행 중입니다. 더 나아가 신한카드는 태아검진휴가, 출산전후휴가 등 임신부와 관련된 모든 제도를 시스템화하여 체계적이고 적극적인 모성 보호 제도를 실시하고 있습니다.

신한카드는 신한 i-Care 프로그램으로 근로시간을 단축하여 일과 육아를 병행할 수 있도록 선택적 근무시간제를 도입하였으며, 가임 여성 보호제도로 생리휴가를 보장하고, 가임 휴직 및 가임 시술비를 지원하고 있습니다. 또한 임신한 여성근로자의 피로도를 감안하여 임신부 전용 의자를 제공하고 있습니다. 향후에는 육아휴직 기간을 확대하고 난임휴가를 신설하여 직원들의 육아지원을 강화할 예정입니다.

보육시설을 통해서도 육아의 편리성을 높이고 있습니다. 신한은행은 직장어린이집을 수도권에 4개 운영 중이며, 2017년에는 증원 및 개원하여 200여 명을 보육할 수 있는 환경을 구축하였습니다. 또한 2018년에는 One Shinhan 관점에서 신한금융그룹 공동어린이집을 신설하여 시너지를 극대화할 예정입니다.



건강 캠페인, 한강 나이트워크 15K



신이랑이 양천 어린이집

직원 복지 프로그램 운영

신한금융그룹은 직원의 건강 증진과 복지를 위해 다양한 제도와 프로그램을 시행합니다.

직원 건강의 체계적인 관리를 위해 신한은행은 생체나이 젊어지기 프로그램을 진행하였습니다. 주요 부위별 생체나이 안내 및 젊어지기 위한 운동, 식이 방법 등을 제시하여 건강한 삶 및 일터를 구현하였습니다. 2018년에는 신한 마음건강검진 제도를 도입하여 스트레스와 우울증 관리, 자녀양육 및 부부관계 개선 등을 위한 심리적 지원을 확대할 예정입니다. 그룹 차원에서도 임직원 종합검진제도, 의료비 지원제도, 마라톤대회, 걷기대회 등의 다양한 건강증진 프로그램이 운영되고 있습니다.

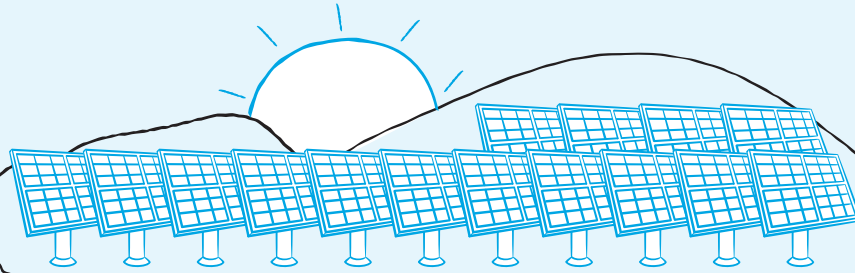
직원들이 취미를 개발하고 행복을 추구할 수 있도록 사내 동호회 활동을 장려하고 있습니다. 신규 동호회 인큐베이팅 프로그램과 사내 동호회와 함께하는 소통Up 프로그램을 실시하여 2017년 기준 1,155명의 직원들이 33개의 동호회에서 활발한 활동을 하고 있습니다.

이 외에도 임직원 근무환경 개선 및 편의성 향상을 목적으로 사내식당과 카페, 피트니스시설 등 다양한 복리후생 시설을 구축하였습니다. 뿐만 아니라 충분한 휴식을 통한 재충전 기회를 제공하기 위해 국내와 해외 휴양시설을 지원하고 있습니다.

긍정적 사회책임

실현

신한금융그룹은 지역사회에 기여하는 다양한 사회공헌 활동을 전개하며, 금융업 본연의 사회적 책임을 다하기 위해 스튜어드십 코드를 도입하고, 환경 관련 금융상품을 운용합니다.



책임투자

스튜어드십 코드 도입

사회공헌 투자금액

1,791 억 원

자원봉사 시간

248,382 시간



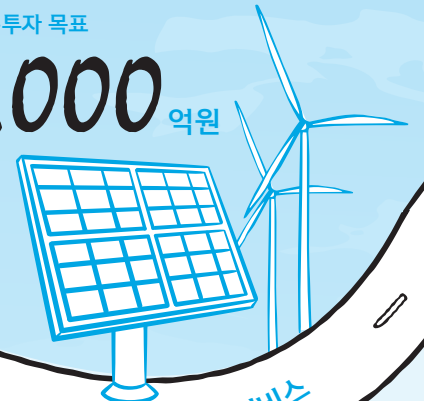
지역사회공헌활동



책임투자

친환경 산업 대출·투자 목표

1 조 3,000 억 원



환경 금융상품 및 서비스

지역사회 투자 증가

신한금융그룹은 신한만의 가치와 사회 가치가 함께 증대되고 시너지가 창출되는 따뜻한 금융을 지향합니다.

‘사회공헌’은 고객과 신한, 사회의 가치를 함께 높이는 ‘상생활동’이며, ‘금융’이라는 본업과 연계된 활동을 기반으로 ‘복지, 문화, 환경’ 3대 사회공헌 중점분야를 선정해 자원봉사 및 기부 활동을 펼치고 있습니다.

책임투자과 환경 금융상품 확대

2017년 국민연금을 중심으로 스튜어드십 코드 도입이 화두가 되면서, 수탁자의 사회적 의무와 책임이 강조되고 있습니다. 소비자와 주주, 투자자 등 다양한 이해관계자들이 기업의 수익뿐만 아니라 긍정적인 사회 영향을 고려하면서, 기업의 비재무적 요인의 중요성이 커지고 있습니다.

신한금융그룹은 이러한 시장변화에 대한 능동적인 대응으로 친환경 상품 및 서비스 개발, 공공기관과의 협업을 통한 녹색금융 활성화, SRI 펀드 운영 등의 새로운 사업기회를 창출하고 있습니다. 또한 이를 바탕으로 사회적 문제 해결과 환경경영의 확산에 기여하고 있습니다.



CASE STUDY

미래를 함께 하는 따뜻한 금융의 실천

“희망사회 프로젝트”

신한금융그룹은 금융을 통하여 세상을 이롭게 하고자 하는 그룹의 미션인 ‘미래를 함께하는 따뜻한 금융’을 구체적으로 실천하기 위하여 사회공헌 프로젝트를 새롭게 론칭하였습니다. 이는 신한금융그룹의 모든 그룹사들이 우리 경제의 지속적인 성장과 사회적 가치를 실현하는 데 선도적인 역할을 하겠다는 경영진과 이사회에 강력한 의지를 나타내는 프로젝트입니다.

신한금융그룹은 ‘희망사회 프로젝트’를 통하여 고객과 신한, 사회의 가치를 함께 높이는 ‘상생활동’을 펼치고, 소득 주도 성장과 혁신 성장을 지원하고자 합니다. ‘희망사회 프로젝트’는 소외계층·저소득층의 소득활동 지원과 중소기업의 성장에 2020년까지 총 2,700억 원 규모의 자원을 집중적으로 투입하는 사회공헌 사업입니다.

취약계층의 경제적 자립을 위하여 저신용자 재기지원과 저소득 여성인력 취업지원, 청년 해외취업 지원, 공동육아 나눔터 설립지원을 통해 재기의 근간을 마련하고 있습

니다. 또한 혁신 성장 지원 측면으로 도시 재생사업 지원, 4차 산업혁명 청년교육 지원을 추진하여 개인 및 기관의 역량을 제고하는 데 기여하고자 합니다. 신한금융그룹의 전 그룹사는 2020년까지 지속적으로 희망사회 프로젝트 사업을 실행하며, 더욱 전략적이고 발전된 사회공헌을 이루어 나가도록 노력할 것입니다.



저신용자 재기지원 프로그램

신한금융그룹은 희망사회프로젝트의 첫 사업으로 고용노동부와 협약을 통해 저신용자 재기지원 프로그램을 시작하였습니다. 신한신용정보 신용관리컨설팅팀은 취업성공패키지에 참여하고 있는 5천 명의 신용회복 지원자 중 2단계 취업훈련 대상자에게 훈련수당과는 별개로 최대 6개월 간 생계비 일부를 지원하고, 신용재무상담을 제공하고 있습니다. 신용관리컨설팅팀은 보다 적극적이고 활성화된 상담 서비스를 위하여 3월 초 팀을 확대하여 운영 중입니다.

경력단절여성 및 초등돌봄 공동육아나눔터 지원

신한금융그룹은 여성가족부와 MOU를 체결하여 취약계층 여성 5천 명을 대상으로 경력단절여성 재기 지원에 50억 원을 투자합니다. 또한 ‘초등돌봄 공동육아나눔터 구축 사업’을 실시하여 95억 원을 투자, 지역중심의 자녀양육 친화적 인프라를 구축하는데 힘쓰겠습니다.

지역사회 참여와 사회공헌 활동

사회공헌 체계와 활동

신한금융그룹은 공존, 공감, 공생의 사회공헌 철학을 바탕으로 사회적 약자와 취약계층, 문화예술, 환경을 위한 지원사업과 봉사활동을 전개하고 있습니다.

지역사회와의 상생공존을 위한 활동으로 구성된 '자원봉사 대축제'는 2008년 시작되어 매년 4~5월 전 그룹 임직원이 참가하고 있습니다. 'Global One Shinhan'이라는 슬로건으로 진행된 2017년 자원봉사대축제에는 해외 임직원이 함께 참여하여 베트남, 인도 등의 현지 복지시설에서 다양한 봉사활동을 하였습니다.

환경지향의 사회공헌을 위한 다양한 활동도 지속적으로 진행하고 있습니다. 신한은행은 2009년부터 전국 26개 복지시설에 태양광 발전설비를 설치하고, 옥상정원 조성 사업을 실시하였으며 회사 불용PC 및 임직원 개인PC 기증과 재생 사업을 통해 에너지 자원 절약 및 재사용에 기여하였습니다.

신한금융그룹은 장기적·지속적인 사회공헌 지원으로 사회적 파급효과와 성과를 높여 지역사회에 실질적인 변화를 이끌어내고 있습니다. 그룹사에서 출연한 1,000억 원의 재원을

기반으로 2006년 설립한 '신한장학재단'은 생활의 어려움을 겪는 인재를 발굴하여 키워나가고 있으며, 설립 이래 6,031명의 장학생에게 226억 원의 장학금을 지원했습니다.

신한은행은 실버세대 삶의 질 향상에 기여하기 위해 노인 종합복지관 및 경로당 시설환경을 개선하고 있습니다. 보건복지부, 한국노인종합복지관협회와 노인복지 협업을 위한 '신한 THE Dream 사랑방' 추진 업무협약을 체결하여, 시립용산노인종합복지관에 신한 THE Dream 사랑방 1호점을 오픈했습니다.

신한카드의 '아름인'은 카드업계 최초로 구현된 사회공헌 브랜드이자 금융권 최초의 기부 전용 사이트로, 10년 이상 지속적인 사회공헌 사업을 시행하였습니다. 2017년 말 기준 27만여 명의 고객이 참여하여 총 52억 원을 모금하였고, 금융권 대표 기부채널로서 소액 기부문화를 선도하고 있습니다.

한편 신한생명 또한 2011년부터 매년 10월 한 달을 '1004 DAY 봉사대축제' 기간으로 정하고 지역사회와의 나눔을 위한 봉사활동을 진행하고 있습니다. 2017년에는 '따뜻한 벽화 그리기'를 시행하였습니다.

사회공헌비용

1,791 억 원

임직원 자원봉사 시간

248,382 시간



신한금융그룹 자원봉사-함께하는 맑은 도시 만들기



신한생명 1004 자원봉사 대축제-따뜻한 벽화 그리기



의 타이틀 스폰서 계약을 맺었습니다. 신한은행은 KBO를 후원하는 최초의 금융사로서 국내 프로스포츠 리그 스폰서 계약 역대 최고 금액을 기록하였습니다. 이를 통해 국내 최고 인기의 대중적인 프로스포츠 KBO와 은행이 상생하며 대중과 가까워질 수 있게 되었습니다.

2011년부터 국내 스포츠 유망주를 발굴해 중장기적으로 지원하는 '신한 루키 스폰서십 프로그램'을 실행 중이며, 최근에는 2018년 강원도 평창에서 열리는 동계올림픽에 대비해 비인기종목인 스키종목 유망주 이광기, 김마그너스 선수를 지원했습니다. 이 외에도 2017~2018 여자프로농구 타이틀 스폰서로서 아마추어 농구경기 중 최고 권위의 농구대잔치를 후원하였습니다.



인천 신한은행 에스버브 여자농구단

스포츠 스폰서십

신한금융그룹은 국내 스포츠 문화를 활성화하고 스포츠 선수와 인프라를 지원하기 위해 노력하고 있습니다. 2017년 신한은행은 한국야구위원회(KBO)와 3년간 240억 원 규모

글로벌 사회공헌

신한금융그룹은 더 큰 사회적 파급효과를 위해 글로벌 사회공헌을 강화하고자 노력하고 있습니다.

2017년에는 CSR Guide for Global Shinhan을 발간하여 20개국의 150개 신한 네트워크에 배포하였습니다. 이는 글로벌 현지 니즈를 반영한 지속가능 사회공헌사업을 발굴하고 지원하는 진정한 글로벌 사회공헌의 가이드가 될 것으로 기대하고 있습니다.

신한은행 봉사단은 서울대병원 봉사단과 함께 미얀마 양곤과 안킨 어린이병원을 방문해 의료봉사를 진행하고, 선진 의료기술을 전파하였습니다. 이 외에도 베트남 아동기금 후원 등 해외 8개국에서 장학사업과 다양한 글로벌 사회공헌을 실시하였습니다.

신한금융그룹, 베트남 청년직업훈련센터

신한금융그룹은 2013년 베트남 호치민에 베트남 직업훈련센터를 설립하여, 2017년 4월까지 총 14억 원을 후원해 약 2,500명의 베트남 청년들에게 취업·창업교육을 지원하고 있습니다. 센터에서는 호치민 시 지역의 저소득층 청년들에게 한국어와 회계, 컴퓨터수리, 컴퓨터 OA 등 직업 교육을 실시하였습니다. 어려운 가정형편 때문에 고등 교육기관에 진학하지 못하고 실업 상태에 있거나, 일자리를 구하러 도시로 온 청년들에게 무료로 공부할 수 있는 기회를 제공하며 취업지원을 하였습니다.

왕 녹 바오 왕씨는 롱안성에서 고등학교를 졸업하고 나이드신 부모님과 가족들을 돌보며 어려운 환경에서 생활하던 차에 센터에서 8개월 간 한국어와 컴퓨터 OA를 공부한 뒤 실습생으로 근무하게 되었습니다. 이 때 향상된 한국어 실력을 바탕으로 롱안성의 한국기업에 통역사 겸 품질 보증 담당자로 근무하게 되면서 더 나은 생활을 누리게 되었습니다.

앞으로도 신한금융그룹은 베트남 저소득층 학생과 청년들이 직업훈련을 통하여 실질적인 소득을 증진시키고 경제적 자립을 달성할 수 있도록 지원하겠습니다.



베트남 청년직업훈련센터 8기 수료식

책임투자 확대

(단위: %)

Fund Name	AUM (백만원)	Net Assets (백만원)	Item	기간 (2018.02.28 기준)						
				3M	6M	9M	1Yr	24M	36M	YTD
Tops아름다운 SRI자1호 [주식](종)	6,503.10	4,362.61	수익률	1.94	8.38	9.88	23.61	39.3	35.79	-0.02
			초과수익	3.80	5.75	6.57	8.32	13.91	14.4	1.50
			BM	-1.85	2.63	3.31	15.3	25.39	21.39	-1.53

책임투자 확대를 위한 노력

신한금융그룹은 투자환경에 책임투자 요소를 확대하기 위해 다양한 노력을 하고 있습니다. 신한BNPP자산운용은 투자대상 기업분석 시 각 기업의 비재무적 요소를 평가하기 위해 외부 컨설팅 기관을 적극적으로 활용하고 있습니다. 정기적으로 기업들의 분석 자료를 검토하고 관련 세미나에 참여하고 있으며, 지배구조 관련 문제나 환경사회적 이슈 등이 발생하였을 때 이를 책임투자 포트폴리오에 즉시 반영하고 있습니다. 향후 기존의 내부 리서치에 비재무적 요소를 적용하기 위한 방안도 모색하고 있습니다.

2017년 12월에는 사회책임투자와 관련한 내용을 포함하는 스튜어디스 코드를 도입하였으며, 책임투자 펀드를 지속적으로 육성할 계획을 세워나가고 있습니다. 책임투자 펀드는 운용 규모가 비교적 작지만 성장성이 큰 전략펀드로 선정되었으며, 향후 연기금 및 기타 기관자금 유치를 위해 총력을 기울일 예정입니다.

이와 더불어 책임투자에 대한 고객의 이해도를 높이기 위한 그룹차원의 마케팅과 교육프로그램을 진행하고 있습니다.

이를 통해 비재무 요소 분석에 대한 고객의 이해를 높이고, 관련 투자의 확대가 고객의 수익률 제고와도 연관됨을 적극적으로 홍보하고 있습니다.

2017년 신한의 전략펀드인 'Tops아름다운SRI펀드'는 벤치마크를 꾸준히 상회하는 성과를 보이고 있습니다. 신한BNPP자산운용은 내외부 리서치 결과를 결합하여 비재무 요소 관련 점수가 높은 종목들 위주로 펀드를 운용하고 있으며, 3개년 성과가 모두 상위 25%에 속하는 우수한 실적을 유지하고 있습니다. 2018년에도 책임투자 요소를 투자과정에 적극 반영하여 상위권의 성과를 유지하도록 노력할 예정입니다.

신한생명 또한 사회환경과 윤리적인 요인까지 고려하는 운용 방식을 보험상품에 접목하고, 보험 본연의 가치를 증대시킬 수 있는 책임 있는 상품 및 서비스 개발을 원칙으로 하고 있습니다. 저금리·저성장의 기저 하에 SRI 펀드와 같은 장기적 관점의 펀드를 활용하여 변액보험의 경쟁력을 강화하고, 이를 바탕으로 사회 전반의 장기적 성장에 기여하고자 합니다.

정기적으로 운용사별 ESG ETF와 관련한 설정액 및 성과를 비교하여 점진적으로 규모를 확대하고 리밸런싱하고 있으며, ESG 투자 가치가 타 자산대비 우위에 있다고 판단될 시 해당 펀드 외에도 포트폴리오 다각화 차원에서 일부 편입을 검토하고 있습니다. 이를 통해 사회책임투자를 강화하고, 장기적인 관점에서 변액 펀드 수익률을 향상시킬 계획입니다.

신한생명 SRI 기반 변액보험상품

(단위: 백만 원)

상품명	건수	월초 보험료
무배당 신한생활비변액유니버설종신보험	4,723	1,414
PowerPlus 무배당 신한변액연금보험	1,165	372
SafePlus 무배당 신한변액연금보험	695	168
무배당 신한6대건강변액유니버설종신보험	506	83
무배당 S-Life변액유니버설종신보험	201	55
계	7,290	2,092

수탁자의 책임을 다하는 '스튜어드십 코드' 도입

주주환원과 지배구조와 관련된 사회적 개선 요구가 증가하며, 공정거래위원회를 중심으로 기업들의 투명한 경영이 강조되고 있습니다. 최근에는 전세계적으로 스튜어드십 코드의 도입이 적극적으로 추진되며, 국내에서도 국민연금이 2018년 하반기부터 스튜어드십 코드를 도입할 예정입니다.

이러한 변화하는 투자환경 하에서 신한BNPP자산운용은 2017년 12월 스튜어드십 코드를 도입하여 건전한 투자 문화를 선도하고 중장기적 관점에서 수익을 향상시키고자 합니다.

스튜어드십 코드는 수탁자 책임을 명시하며, 장기투자문화의 확립과 기업의 지속가능한 성장에 기여할 것으로 기대되고 있습니다. 수탁자 책임은 기업전략과 성과, 위험관리, 환경, 사회, 지배구조 등 핵심 경영사항을 점검하는 주주활동을 의미하며, 신한금융그룹은 의결권 행사 지침에 따라 자산운용 및 투자대상 회사의 경영진과 의사소통을 전개할 예정입니다.

장기적으로 환경·사회적 요구에 충실한 기업 및 자산에 대한 투자가 더욱 좋은 성과를 거두고 있으며, 이는 고객의 수익률 측면에서 뿐만 아니라 금융의 힘으로 널리 세상을 이롭게 하는 신한미션과도 일치하는 방향입니다.

'스튜어드십 코드' 원칙(요약)

1. 신한BNPP자산운용은 고객, 수익자 등 타인 자산을 관리·운영하는 수탁자로서 책임을 충실히 이행하기 위한 명확한 정책을 마련해 공개해야 한다.
2. 신한BNPP자산운용은 수탁자로서 책임을 이행하는 과정에서 실제 직면하거나 직면할 가능성이 있는 이해상충 문제를 어떻게 해결할 지에 관해 효과적이고 명확한 정책을 마련하고 내용을 공개해야 한다.
3. 신한BNPP자산운용은 투자대상회사의 중장기적인 가치를 제고하여 투자자산의 가치를 보존하고 높일 수 있도록 투자대상회사를 주기적으로 점검해야 한다.
4. 신한BNPP자산운용은 투자대상회사와의 공감대 형성을 지향하되, 필요한 경우 수탁자 책임 이행을 위한 활동 전개 시기와 절차, 방법에 관한 내부지침을 마련해야 한다.

5. 신한BNPP자산운용은 충실한 의결권 행사를 위한 지침·절차·세부기준을 포함한 의결권 정책을 마련해 공개해야 하며, 의결권 행사의 적정성을 파악할 수 있도록 의결권 행사의 구체적인 내용과 그 사유를 함께 공개해야 한다.
6. 신한BNPP자산운용은 의결권 행사와 수탁자 책임 이행활동에 관해 고객과 수익자에게 주기적으로 보고해야 한다.
7. 신한BNPP자산운용은 수탁자 책임의 적극적이고 효과적인 이행을 위해 필요한 역량과 전문성을 갖추어야 한다.

신한BNPP파리바자산운용 스튜어드십 코드 확인 (p. 74)

환경 금융상품 및 서비스 제공

여신 상품 및 취급액 (2017년 말 기준)

(단위: 백만 원)

녹색 환경경영 우수기업대출

6,150 백만 원

신녹색기업대출

101,057 백만 원

저탄소 경제 전환 촉진을 위한 친환경 상품·서비스

신한금융그룹은 금융의 본업을 살린 신재생에너지 PF, 친환경 펀드, 녹색 여신상품 확대 정책을 펼치고 있습니다. 2017년 수립한 중장기 2020 CSR전략에서 기후변화 관련 사업 목표로 친환경 산업 대출·투자에 1조 3,000억 원의 금융지원을 설정했습니다.

시장 태동기부터 기후 환경 변화와 관련한 여·수신 상품을 선보여 온 신한은행, 신한금융투자, 신한생명, 신한캐피탈은 자기자본의 대체 투자로 신재생에너지 관련 투자를 꾸준히 이어가고 있습니다. 이러한 토대 위에 One Shinhan 역량을 극대화할 수 있도록 GIB 조직을 출범하여, 해당 그룹사 공동 투자로 1,000억 원 규모의 블라인드펀드를 설정했습니다. '신한BNPP미래에너지사모펀드 제1호'가 이를 바탕으로 향후 22년간 신재생에너지 투자 관련 다양한 거래를 수행할 예정입니다.

신한은행은 중소기업금융부, 기업고객부 및 프로젝트금융부를 중심으로 녹색금융 협력체계를 구축하여, 녹색금융상품을 개발하고, 국내외 프로젝트 파이낸싱을 실시하는 등 금융주선과 자문을 제공하고 있습니다.

녹색금융 협력체계

- 녹색금융상품 개발 및 마케팅
- Target list 제공 및 대상업체 지정 등록
- 신재생에너지 국내외 PF(프로젝트 파이낸싱) 실시
- 태양광, 풍력 등 국내외 신재생에너지 발전사업에 금융주선과 금융자문 실시

환경 관련 공공기관과의 협업 확대를 통한 녹색금융 활성화

신한금융그룹은 환경 관련 정부 및 공공기관과의 협업 플랫폼을 구축하여 녹색금융을 활성화하고, 미래성장산업 지원을 강화하고 있습니다. 그 일환으로, ESS(에너지 저장장치) 산업 활성화를 위해 한국에너지공단과 업무제휴를 체결하였습니다.

에너지신산업의 기술적 기반이 되는 ESS의 보급 확산을 위해, ESS 관련 정책지원을 확대하였으며, ESS 수요 및 공급 기업 모두에게 자금조달을 지원하는 '에너지신산업 협약보증' 대출을 실행하였습니다. 이는 국내에서 유일하게 ESS 산업에 특화된 금융지원 프로그램 (2017년 취급실적 34건 316억 원) 입니다. 이 외에도 에너지신사업 융합얼라이언스, 에너지신산업 금융투자협의회 등 산업부·장·차관 주재의 에너지관련 민관 협의기구에 적극적으로 참여하고 있습니다.

2017년 4월 '녹색 환경경영 우수기업대출' 상품을 출시하였습니다. 환경부 산하 한국환경산업기술원과 '녹색금융상품 확산을 위한 업무협약'을 체결하여 '녹색금융지원 기업평가시스템(enVinance)'을 여신심사와 연계하고, 여신 지원시 환경 우량기업에게는 금리 등 우대서비스를 제공합니다.



일본 시마네현 하마다 12MW 태양광발전소 전경

신재생에너지 사업 참여

태양광 발전은 비교적 높은 수익률을 추구할 수 있는 안정적 자산이며, 전 세계적인 지구온난화 및 이산화탄소 감산에 기여할 수 있는 대표적인 신재생에너지입니다. 2017년 신한금융그룹은 다양한 신재생에너지 사업에 PF 금융을 지원하여 신재생에너지 발전설비 확대에 기여했습니다.

향후에도 정부의 재생에너지 3020 이행계획에 따라 대규모 태양광발전사업 및 태양광 ESS연계사업에 투자 가능한 펀드를 추가 개발하고, 투자기회를 선제적으로 확보할 예정입니다. 또한 풍력, 바이오, 연료전지, 폐기물 등 비태양광 분야의 신재생에너지 금융 니즈가 확대되고 있어, 비태양광 분야에 대한 투자도 증가하고 있습니다. 해외투자 영역에서도 친환경 에너지 수요가 높은 일본, 미국, 포르투갈 등 다양한 국가 사업에 참여하고 있습니다.

신재생에너지

(단위: 억 원)

구분	그룹사	2015	2016	2017
여신	신한은행	223.3	160.9	121.9
펀드	신한BNPP자산운용	-	258.8	602.8
프로젝트 파이낸싱 (국내, 해외)	신한은행	1,916.0	2,272.0	2,306.0
	신한금융투자	-	3.0	1,780.0
계		2,139.3	2,694.7	4,810.7

환경사회적 리스크 관리

지속가능한 사회를 위해 신한금융그룹은 환경·사회·지배구조(ESG) 요소를 고려한 잠재 리스크를 관리하고, 환경친화적인 운영 프로세스를 구축하였습니다.

환경·사회 리스크 관리 체계 구축
리스크 전문가 네트워크 운영

CDP탄소경영
아너스클럽 4년연속 선정

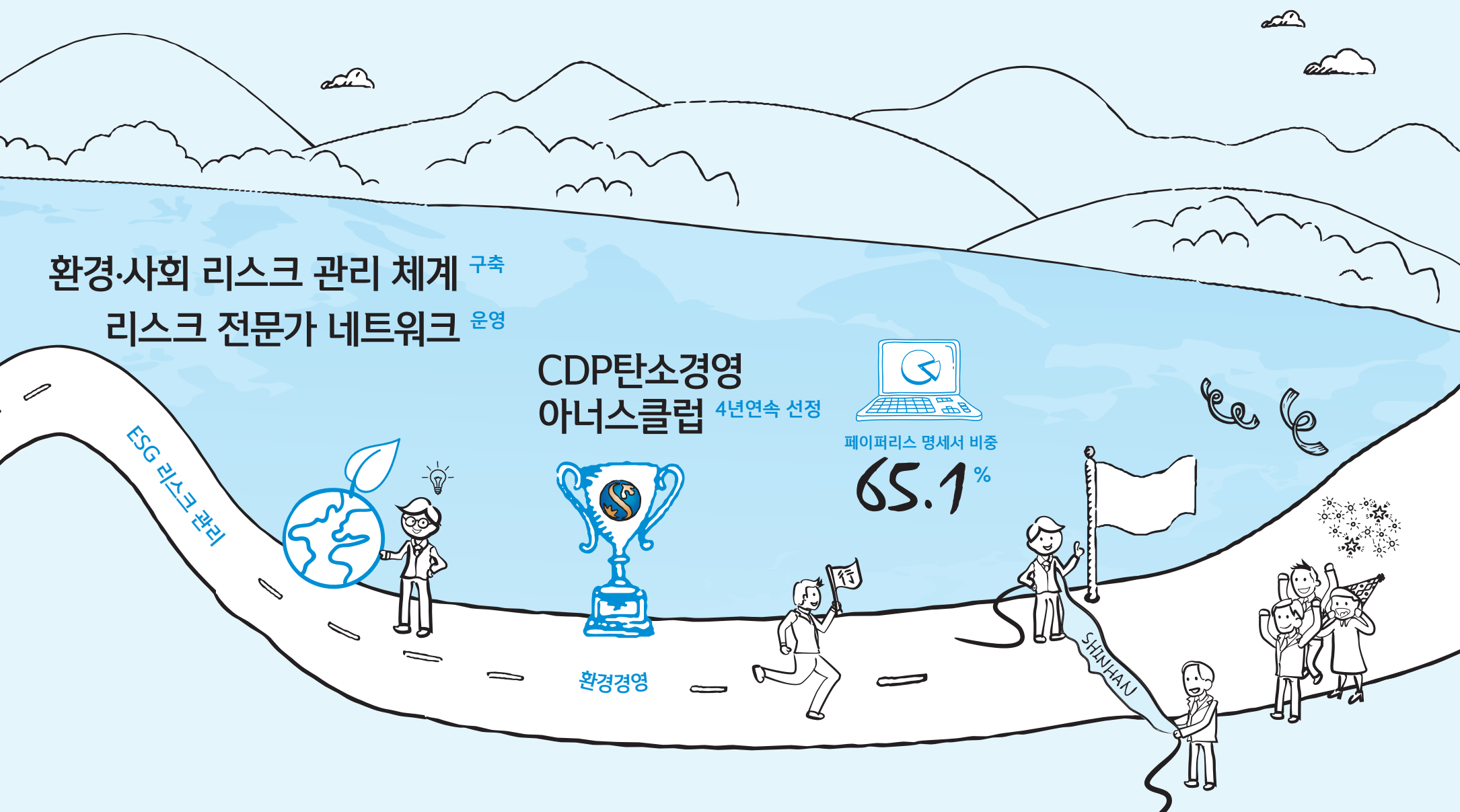


페이퍼리스 명세서 비중

65.1%

환경경영

SHINHAN



ESG 리스크관리

금융산업 대내외적인 급속한 환경변화와 다변화되는 소비자 요구, 사회적 책임 증대 등에 따라 리스크관리 영역은 지속적으로 확대되고 있습니다. 신한금융그룹은 전통적인 재무적 리스크뿐만 아니라 자연재해, 산업안전보건 및 환경오염 등 기업의 생존을 위협할 수 있는 다양한 리스크를 관리하고 있습니다.

특히 기업과 산업의 지속가능한 발전과 신한의 평판리스크 관리를 위해 환경과 사회, 지배구조(ESG) 이슈를 고려한 여신 및 투자정책을 운영합니다. 또한 스튜어드십 코드 도입 등의 강화된 규제 변화에 대응하여 사업 운영 과정에 ESG 관련 요소를 중요하게 반영하고 있습니다.

환경경영

UN 파리기후변화 협약을 중심으로 한 전세계적 탄소배출감소 움직임과 신정부의 환경정책 강화 등을 바탕으로 환경과 관련된 책임은 기업의 장기적 리스크이자 기회가 되고 있습니다.

신한금융그룹은 통합녹색경영시스템을 도입하여 경영활동에 사용되는 자원을 체계적이고 효율적으로 관리합니다. 또한 환경친화적 업무 프로세스를 구축하고 친환경 건물을 운영하는 등 혁신적인 기술을 도입하여 환경 영향을 효과적으로 감축하고 있습니다. 이와 함께 계속해서 변화하는 환경 관련 정책과 외부 이해관계자들의 요구에 선제적으로 대응하기 위해 모니터링과 임직원 활동을 강화하고 있습니다.



CASE STUDY

통합적 ESG 리스크관리

신한금융그룹은 지속가능금융을 통해 금융기관의 사회적 책임을 이행하고, 대출 및 투자 의사결정 시 환경·사회·지배구조(ESG) 측면의 위험요인을 인식하기 위해 ESG 이슈를 고려한 여신 및 투자 정책을 운영하고 있습니다. 이를 위해 ESRM (Environmental & Social risk management policy framework)를 도입하고, 환경사회적으로 중요하고 이슈가 많은 영역을 선정, 관리하는 유의영역관리 정책(Sector Policy)을 제정하며, 대규모 프로젝트 파이낸싱에 대한 위험평가와 관리를 위한 환경사회리뷰(ESRP, Environmental & Social risk review procedure)를 수행하고 있습니다.

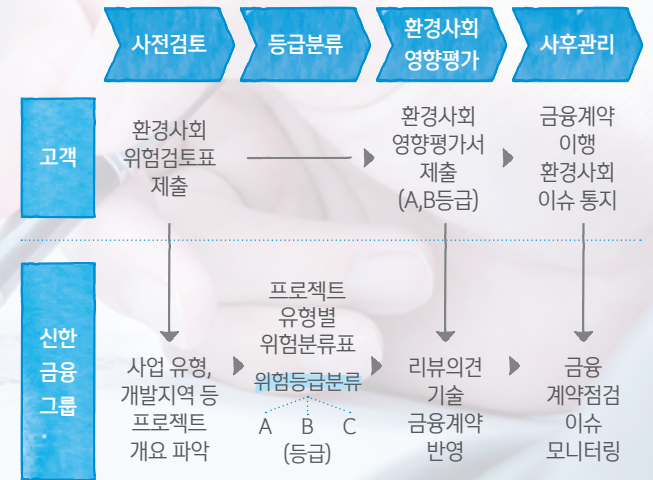
유의영역 선정과 관리

신한금융그룹은 온실가스 배출, 생활권 침해 및 서식지 영향, 산업안전 보건 등을 포함, 환경사회적으로 리스크가 큰 산업이나 영역을 유의영역으로 설정하여 관리합니다. 환경사회적 측면에서 부정적인 영향이 큰 영역은 금융 지원을 배제하고, 기후변화, 미세먼지 등 화석연료 사용과 관련하여 조건부 금융지원 대상을 선정하여 운영하고 있습니다. 국제금융공사(IFC) 가이드라인을 기초로 12개 유의영역을 선정하여 금융지원 배제 및 조건부 금융지원 정책을 운용합니다.



환경사회 리뷰

프로젝트 파이낸싱 지원 시, 개발 프로젝트에 의한 환경사회적 영향에 따라 위험수준을 분류하고, 환경사회영향평가 결과를 투자 의사결정에 반영하고 있습니다. 그 외 불건전 오락기구 제조업과 유해 주점업, 대부업체등 불건전한 업종에 대해서는 여신 취급을 제한함을 원칙으로 하고, 신규 요청 시 여신심의위원회의 승인을 거치도록 하고 있습니다. 또한 적도원칙(Equator Principles)에 기초한 대상 선정, 위험등급 분류 및 환경사회 영향평가 수행 등의 리뷰를 수행합니다.



ESG 리스크관리

리스크관리 체계

신한금융그룹은 그룹 위험관리위원회를 통해 경영전략에 부합하는 리스크관리 정책과 전략을 수립하고 있습니다.

각 그룹사의 위험관리위원회 및 리스크 관련 실무위원회, 리스크관리 전담조직은 그룹 차원의 일관된 세부정책과 전략을 수립해 이행하고 있습니다.

시나리오에 기반한 통합위험상황 분석과 다양한 조기경보지표 모니터링을 통해 그룹 차원의 위기관리체계를 마련하여 위기인식, 영향분석을 통한 위기단계 결정과 대응방안을 실행하고 있습니다. 그룹리스크협의회에서는 해당 내용을 공유하고 특히 사안의 중요성을 감안하여 그룹 위기관리위원회를 통한 그룹 차원의 공동 위기대응을 수행하고 있습니다.

이 외에도 그룹사별 리스크관리 담당자와 전문가가 함께 참여하는 '리스크 전문가 네트워크'를 운영하고 있습니다. 월 1

회 이상 정기적인 운영을 통해 주제별 학습과 연구, 토론 등을 진행하며, 그룹의 리스크 현황을 공유하고 그룹 내 시너지 확대를 위한 창의적 해결방안을 모색하고 있습니다.

신한금융그룹은 디지털금융 등 비즈니스 변화에 유연하게 대응하고 리스크 수준에 따른 여신 운용전략을 마련하기 위해 리스크관리 시스템을 지속적으로 업그레이드하고 있습니다. 2017년 신한은행은 자산과 부채를 통합적으로 관리하는 자산부채종합관리(ALM)를 개발하는 등 리스크관리 역량 강화에 집중하였습니다.

ESG리스크의 투자의사결정 반영

투자의사결정 시 신한금융그룹은 환경, 사회 및 지배구조 등의 다양한 비재무 요소를 반영하고 있습니다.

- 코스닥에 상장된 글로벌 요식업체의 기존 여신 건에 대해 CEO 횡령 및 배임, 업무방해 등 평판리스크 발생하여 만기 연장이 불가함을 알리고, 전액을 회수하였습니다.
- 원자력 발전소 전기공사를 전문으로 하는 비외감중소기업에 대한 정기신용평가 과정에서 대규모 분식회계를 발견하고, 신용등급을 하향 조정하였습니다.
- 화장품제조업을 영위하는 우량 중소기업의 신규 여신 건 심사 시, 윤리경영에 위배되는 대표이사의 상습도박 불법행위를 여신의사결정에 반영하여 기존 여신을 회수하였습니다.

재무적 리스크

신용리스크	채무자의 부도, 거래상대방의 계약불이행 등으로 인해 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 발생할 수 있는 리스크

비재무적 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 외부 여론 악화에 따른 리스크
법률리스크	각종 계약 문서의 이해 부족 또는 소송 등으로 발생 가능한 리스크
환경리스크	환경관련법규 대응력 부족으로 인한 과징금 발생, 영업손실 등에 따른 리스크

환경경영

통합녹색경영시스템 구축

신한금융그룹은 이사회 산하 소위원회인 '사회책임경영위원회'를 통해 그룹의 전사적인 환경경영을 추진하고 있으며, 각 그룹사별 온실가스 배출량과 에너지 사용량을 정량적인 수치로 측정 및 관리할 수 있는 '통합녹색경영시스템'을 운영하고 있습니다. 신한은행은 전략기획부를 주축으로 '환경에너지경영 실무협의체'를 통해 온실가스 배출량 저감 및 에너지 사용량 절감에 대한 지속적인 모니터링을 실시하며, 그룹 차원으로 협의체를 확대해 2018년부터 운영할 계획입니다.

환경·에너지경영방침을 수립하여 12개 환경지표(용수, 폐기물, 녹색구매, 종이 등)를 관리 및 모니터링하고 있습니다. 이를 통해 체계적인 에너지절감정책을 추진하며, 외부 이해관계자들의 환경정보공개요구에 효과적으로 대응하고 있습니다. 이러한 우수한 시스템을 바탕으로 환경경영시스템 ISO14001 인증을 획득하였으며, UNEP FI (유엔 환경계획 금융 이니셔티브)에도 가입하여 환경정보를 공개하고 있습니다.

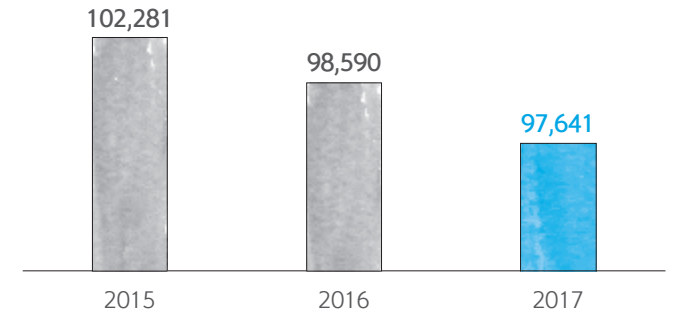
환경성과 지표체계

운영성과			경영성과		
자원관리	에너지 온실가스 관리	폐기물관리	녹색경영 교육	녹색제품 서비스	사회공헌
종이사용량	에너지 사용량	폐기물 발생량	녹색경영교육	녹색제품 구매률	사회공헌실적
용수 사용량	온실가스 배출량	폐기물 재활용률		녹색상품 실적	
용수 재활용률	출장거리				

특히 2017년 10월에는 그룹사의 지속적인 기후 환경 변화 방지를 위한 관심과 노력을 인정받아 기후 변화 관련 세계적인 지속가능성 평가제도인 '2017 CDP Korea'에서 국내 금융그룹 최초로 4년 연속 '탄소경영 아너스클럽'에 선정되었습니다. CDP는 탄소정보공개프로젝트(Carbon Disclosure Project)로, 전 세계 금융투자기관의 위임을 받아 각국의 주요 상장기업을 대상으로 기후 변화 이슈 대응과 관련한 정보 공개를 요청하는 금융 주도의 글로벌 프로젝트입니다. 신한금융그룹은 이번 평가에서 국내 금융기관으로는 유일하게 'Leadership A'를 획득했으며 이를 통해 최고 수준의 기후 변화 대응 체계를 인정받았습니다.

그룹 온실가스 배출량

(단위: tCO2eq)

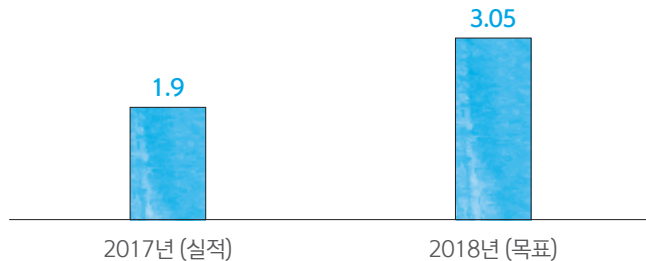


온실가스·에너지 목표관리제

신한은행은 '온실가스·에너지 목표관리제' 관리업체로서 매년 온실가스 감축목표를 이행하며, 국가 온실가스 감축 목표 달성에 기여하고 있습니다. 2030년까지 국가 온실가스 예상배출량(BAU) 대비 37% 절감 달성을 위해 신한은행은 연차별 감축목표를 수립하여 모니터링을 실시하고 있습니다. 2017년에는 정부로부터 112,046톤의 배출허용량을 부여 받았으며, 전 임직원의 적극적인 감축활동으로 목표대비 약 27.1% (30,396톤)를 초과 달성하였습니다. 이는 2016년도 대비 1.9% 감소 (1,596톤)된 수치입니다.

신한은행, 온실가스 감축 목표 (예상배출량 대비)

(단위: %)



에너지 절약을 위한 활동으로는 여름철·겨울철 실내온도 집중조절, LED조명교체, 공조설비 등이 있습니다. 영업점 에너지 절약 실천사항 배포 및 에너지 절약·냉방온도 점검표 등의 업무연락을 통해 영업점별 에너지 절감 활동에 힘쓰고 있습니다. 본점 등 주요 대형건물에는 에너지 전광판을 로비에 설치하여 에너지사용량을 지속적으로 모니터링 하고 있으며 에너지 절약 실천사항 포스터를 게시하여 에너지절약 인식을 제고하고 있습니다.

환경 커뮤니케이션

임직원의 환경역량 강화를 위해 매년 대내외 집합교육과 전직원 사이버 교육을 진행하고 있습니다. 전직원대상 교육에는 글로벌 기후변화, 온실가스, 환경정책 및 현정부의 신재생에너지 정책 등 주요 현황과 이슈를 파악하는 내용을 포함하고 있습니다. 또한 환경절약 서약과 에너지 자원 절약 캠페인을 실시하여 환경경영에 대한 인식을 제고하고 환경경영에 대한 설문조사를 실시하였습니다.

신한은행은 은행권 최초로 환경보고서를 발간하였으며, 매년 보고서를 홈페이지에 게시하고 있습니다. 환경보고서에는 환경경영 추진전략, 시스템 등 정성적 내용과 환경지표 및 에너지 소비량의 목표대비 실적 등 환경부 '환경정보공개제도'의 자율·의무 항목을 모두 작성하여 보고서를 통해 대외 공개하고 있습니다.

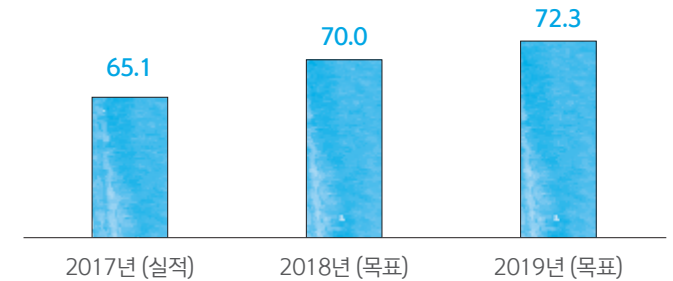
환경친화적 업무 서비스 확대

신한은행은 스마트라운지를 통해 창구 거래량의 90%에 해당하는 140가지 창구업무를 수행하며, 연간 총 1,300만 건이 넘는 거래를 종이 서류가 필요 없는페이퍼리스 방식으로 진행하였습니다. 이는 거래당 A4용지 1장 (4.37g)을 1장을 절약했다고 가정 시, 약 57톤의 종이를 감축한 것입니다. 앞으로도 스마트라운지를 확대하고, 적용 업무 범위를 넓혀 지속적으로 종이 서류를 감축할 계획입니다.

신한카드 또한 매년 페이퍼리스 청구서 발행을 확대하며, 우편 청구서 감축 목표를 설정하여 시행하고 있습니다.

신한카드 페이퍼리스 이용대금 명세서 실적 및 목표 (디지털 명세서 비중)

(단위: %)



빌딩 에너지관리시스템 도입

신한금융그룹은 건물부문의 에너지 효율을 높이고, 제로에너지빌딩으로 나아가기 위하여 국토교통부와 산업통상자원부가 공동 출범한 '제로에너지빌딩 융합 얼라이언스(Alliance)'에 금융상품 자문기관으로 참여하고 있습니다. 이를 바탕으로 현정부의 환경정책에 대응하고, 건물 운영으로 인한 환경 영향을 저감하고 있습니다.

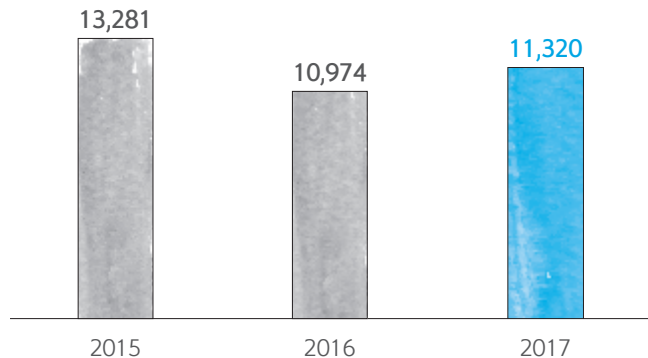
주요 대형 건물에 도입한 에너지관리시스템을 통해 데이터를 실시간 집계하여 비효율적인 항목을 개선하고, 최적의 운전조건을 분석해 에너지 절감효과를 높이고 있습니다. 또한, 환경지표 (용수, 폐기물, 종이, 음식물쓰레기)는 전년 대비 5.0% 절감 목표, 에너지 지표는 베이스라인(2010~2012년) 대비 11.0% 감축 목표를 설정하여 각 부서별 환경 에너지경영 실행계획을 수립하여 관리하고 있습니다. 이

러한 우수한 관리의 결과로 국제표준 환경경영시스템인 ISO14001을 2016년 획득하여, 지속 운영하고 있습니다.

그룹의 데이터를 통합하여 관리하는 신한데이터센터는 '최적의 그린데이터센터 건축'을 목표로 녹색건축물 및 국제 친환경 건축물 인증기관인 미국그린빌딩위원회(USGBC)의 LEED 인증 Gold 등급으로 설계하여 에너지 효율을 높이고 온실가스 배출을 최소화하였습니다. 이 외에도 로비, 전산기 계실, 지하주차장 등 대부분의 조명기구에는 LED조명을 도입하여, 연간 1,344,054kWh의 에너지 사용량을 절감하였습니다. 뿐만 아니라 동 건물에서는 신재생에너지의 사용과 발전을 위하여 태양열 방식으로 83,217MJ의 에너지를 절감하였고, 태양광 발전을 통하여 95,820kWh의 전력을 생산, 사용하였습니다.

신한은행, LED 전구 교체 수

(단위: 개)



(단위: tCO₂e)

구분	활동내용	2017 온실가스 감축량
건물에너지 효율증대	은행 본점 및 주요사옥, 전 영업점의 조명을 LED로 교체하여 에너지사용량 감축	297
에너지 절약 생활화	대형건물에 대한 에너지경영시스템 (ISO50001) 운영에 따른 목표대비 감축실적	1,378
친환경 데이터 센터 운영	건물에 태양광 발전, LED조명기구, BEMS(Building Energy Management System), 빙축열 시스템을 통한 에너지 소비 절감	208

신재생에너지 사용량

신재생에너지	단위	2017 발전/사용량
태양열	Mcal	19,889
	MJ	83,217
태양광	절감액(원)	1,106,833
	kWh	95,820
	절감액(원)	13,901,122

CHAPTER 3

Factbook

01

사회책임경영 정책

02

Governance Report

03

글로벌 이니셔티브

04

정량데이터

05

GRI Standards Index

06

제 3자 검증 성명서

사회책임경영 정책

신한금융그룹의 사회책임경영 정책 보고

신한금융그룹은 창립 초기부터 사회와 더불어 성장해 나가며 기업시민으로서의 책무를 다하고, 건전한 사회를 구현하고자 노력하고 있습니다. 2005년 금융업계 최초로 사회책임보고서를 발간한 것을 시작으로 그룹의 미션과 연계된 사회책임경영 전략의 수립과 이행, 적극적인 글로벌 이니셔티브의 참여, 이사회 내의 사회책임경영위원회의 운영과 건전한 지배구조를 바탕으로 책임경영을 선도해 왔습니다.

경제 (Economic)

지배구조 (Governance)

정관

이사회 규정

지배구조 연차보고서

윤리

재무관련 임직원 윤리강령

그룹윤리강령

협력회사 행동 규범

임직원 행동기준

공정거래 자율준수 규정

신한은행 내부자 신고제도

스튜어드십 코드

자산운용 스튜어드십 코드

자산운용 의결권행사에 관한 규정

환경 (Environment)

기후변화대응

환경경영규범

환경보존 Commitment

사회 (Social)

인권

인권선언서

금융소비자보호

신한은행 금융소비자보호체계

신한은행 금융소비자중심현장

신한은행 신한표준판매준칙

신한은행 민원처리&상품개발 프로세스

신한금융투자 상품개발프로세스

신한금융투자 투자권유지침

개인정보 보호

신한은행 국제보안인증

고객정보 취급방침

개인정보 처리방침

신한금융그룹 환경경영규범

신한금융그룹(이하 '그룹'이라 한다)은 그룹 경영에 있어 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 적극 추진한다.

자원의 효율적 이용 및 온실가스 배출 최소화

자원 및 에너지의 효율적 이용
그룹 경영에 필요한 물적 자원과 에너지의 효율적 이용을 위해 체계적인 관리 시스템을 도입/운영하고, 지속적인 개선 활동을 통한 성과향상에 노력한다.

온실가스 배출량 감축
자원 및 에너지 사용에 따른 온실가스 배출량을 체계적으로 관리하고, 온실가스 배출량 감축을 위한 투자 및 캠페인을 적극 추진한다.

제품 및 시설의 환경 효율성 고려
환경영향이 적은 녹색제품(환경마크, GR마크, 에너지고효율 제품 등) 구매를 확대하고 시설의 신/증설 시 에너지 고효율 자재를 사용한다.

녹색금융상품 개발 및 지원

녹색기업 금융 지원
환경관련 요소를 반영하여 그린에너지, 저탄소·고효율의 신성장동력 산업, 환경경영 관련 인증을 받은 기업에는 금리를 인하하고 수수료를 우대해 주는 등의 혜택을 제공하는 녹색금융 상품을 개발하여 지원하고, 환경을 저해하는 금융 지원을 지양한다.

녹색 소비자 금융 지원
자원과 에너지 효율을 높이고, 환경 개선에 기여하는 예/적금, 카드, 보험 및 기타 금융상품 가입자에게 실질적인 혜택을 줄 수 있는 녹색 금융 상품을 개발하여 지원한다.

녹색산업 투자 확대
저탄소 녹색성장을 위한 국가 및 민간 사업에 적극 투자함으로써 국가의 신규 성장 동력 확보를 위한 금융기관의 역할을 다한다.

녹색 커뮤니케이션 강화

임직원의 녹색경영 역량 강화
경영진은 임직원의 환경경영 역량 강화를 위한 교육 및 훈련을 제공하고, 환경경영 이슈에 대한 정기적인 의사소통이 이루어지도록 한다.

협력회사와의 그린 파트너십 강화
그룹사의 환경경영 성과에 직간접적으로 영향을 미치는 협력회사의 환경경영 역량 강화를 위한 프로그램 지원과 녹색 공급망 관리를 위한 체계를 구축·운영한다.

환경경영 성과 공개 및 대외 협력
환경경영 정보를 체계적으로 관리함으로써 이해관계자에게 객관적인 정보를 기반으로 한 그룹의 환경경영 성과를 공개하고, 기업의 사회적 책임을 다하기 위한 대외 협력 프로그램 및 지원 사업에 적극 참여한다.

이해관계자 요구사항 파악 및 대응
환경 및 에너지경영에 관련한 그룹의 대내외 이슈사항 및 이해관계자들의 요구와 기대사항을 파악하고 개선활동을 실행한다.

■ 신한BNP파리바자산운용 ■ 스튜어드십 코드

원칙 01

신한BNPP자산운용은 고객, 수익자 등 타인 자산을 관리/운영하는 수탁자로서 책임을 충실히 이행하기 위한 명확한 정책을 마련해 공개해야 한다.

신한BNPP자산운용은 수탁자로서의 책임을 충실히 이행하기 위하여 “신한BNPP자산운용의 스튜어드십 코드”를 수립 이행하고 있습니다.

· 신한BNPP자산운용은 신한금융그룹의 주요 자회사로서 신한금융그룹의 “미래를 함께하는 따뜻한 금융” 미션을 실천하기 위해 상품, 서비스, 자금운용 등에서 고객과 사회의 가치가 함께 커지는 상생의 선순환 구조를 만들어 가고자 합니다. 특히, “자본시장과 금융투자업에 관한 법률”에 따른 집합투자업자로서 고객에게 더 큰 가치를 제공할 수 있도록 수탁자의 책임을 성실히 이행하고자 합니다.

· 수탁자 책임의 효과적인 이행을 위하여 주주활동의 범위는 충실한 의결권 행사뿐만 아니라 문제 발생 가능성에 대한 점검, 건설적인 목적을 가진 대화, 주주총회 참석을 통한 적극적 발언 등 “경영권에 영향을 주기 위한 것”이 아닌 범위 이내에서 다양하고 적극적인 활동을 수행합니다.

· 신한BNPP자산운용의 스튜어드십 코드는 신한BNPP자산운용이 운용하는 모든 집합투자기구에 적용되되 사회책임투자원칙에 따라 운용하는 집합투자기구에 비해 보다 중점적으로 적용합니다.

원칙02

신한BNPP자산운용은 수탁자로서 책임을 이행하는 과정에서 실제 직면하거나 직면할 가능성이 있는 이해상충 문제를 어떻게 해결할 지에 관해 효과적이고 명확한 정책을 마련하고 내용을 공개해야 한다.

· 신한BNPP자산운용은 수탁자로서 책임을 이행하는 과정에서 잠재적 실제적 이해상충 요소를 파악하여 이를 방지하기 위하여 노력하는 것이 중요하다는 점을 인식하고 투자자의 이익을 최우선에 두고 행동하고 있으며, 수탁자 책임 활동을 비롯한 모든 금융투자업을 영위하면서 발생할 수 있는 이해상충을 방지하기 위하여 “이해상충관리규정”을 제정하여 시행하고 있습니다.

· 수탁자 책임을 이행할 때 투자대상회사와의 이해관계 때문에 투자자의 이익을 충실하게 도모하지 못하는 이해상충 상황에 직면할 가능성이 있으므로 모든 업무 담당자는 이해상충 가능성을 아래의 유형별로 점검관리합니다.

- 투자자와 당사
- 투자자와 당사의 주주
- 투자자와 당사의 관계회사
- 투자자와 당사의 임직원
- 특정 투자자와 다른 투자자

· 모든 업무 담당자는 이해상충이 발생할 수 있는지 파악 평가하고 이해상충 가능성이 있다고 인정되는 경우 준법감시인과 사전에 협의하여 투자자 보호에 문제가 없는 수준으로 이해상충 가능성을 낮춘 후 업무를 처리합니다.

원칙03

신한BNPP자산운용은 투자대상회사의 중장기적인 가치를 제고하여 투자자산의 가치를 보존하고 높일 수 있도록 투자대상회사를 주기적으로 점검해야 한다.

· 신한BNPP자산운용은 재무분석과 기업탐방 등을 통하여 투자대상회사의 상황을 정확히 점검하고 그 점검의 유효성을 검토합니다.

· 투자대상회사의 가치를 중대하게 훼손할 가능성이 있는 위험요소를 사전에 발견하기 위하여 투자대상회사의 가치와 지속 가능한 성장에 영향을 미칠 수 있는 재무구조, 경영성과 등 재무적 요소는 물론 환경, 사회, 지배구조, 경영전략 등 비재무적인 요소까지 점검대상에 포함하여 사전적 주기적으로 점검함으로써 투자대상회사의 가치 제고, 지속적인 성장 및 투자자의 이익 증진을 도모합니다.

· 투자대상회사의 가치를 중대하게 훼손할 가능성이 있는 위험 요소를 사전에 발견하기 위한 노력을 통하여 위험요소 및 기타 우려 사항을 확인한 경우에는 주주총회 전 협의 등 건설적인 소통을 통해 적절한 해결책을 모색합니다.

원칙04

신한BNPP자산운용은 투자대상회사와의 공감대 형성을 지향하되, 필요한 경우 수탁자 책임 이행을 위한 활동전개 시기와 절차, 방법에 관한 내부지침을 마련해야 한다.

- 신한BNPP자산운용은 중장기 회사가치 제고를 지향하고 투자 및 수탁자 책임에 관한 정책 등을 바탕으로 주요 재무 비재무 경영사항에 관해 투자대상회사와의 공감대 형성에 힘씁니다.
- 투자대상회사 상황의 정확한 파악과 인식 공유를 위하여 투자대상회사와의 진지한 대화를 통해 투자자로서의 생각을 알리고 투자대상회사의 가치 제고와 지속적인 성장을 위하여 다양한 관점에서 검토합니다.
- 기업 경영 및 재무 관련
 - ROE 개선 방안
 - 유휴현금 활용 방안
 - 주주원천정책 (배당성향 및 자사주 매입 등)에 관련된 방침
 - 지배구조(사외이사 선임, 지분매매, 자본조달 등) 변화 관련 행위에 대한 방침
 - 그 외 주주가치에 크게 영향을 미칠 수 있는 의사결정 전반
 - 투자대상회사를 포함한 관련 회사의 정보 관련
 - 종속회사 및 관계회사 지원에 관련된 정보공개 요청
 - 해외법인 지분 취득 시 정보공개 요청
 - 투자지분 매매가 주주가치에 미치는 영향 공개 요청
 - ESG (Environment, Social, Governance)에 부합하는 의사 결정
- 투자대상회사와의 충분한 협의 및 다양한 방법을 통해 공감대 형성을 위한 노력에도 불구하고 투자대상회사에 대한 우려가 남아 있는 경우에는 보다 심도 있는 판단을 위하여 필요한 정보 또는 자료의 추가 제출 요청, 회사의 입장 및 향후 계획 설명 요청, 우려사항에 대한 당사의 의견 전달, 주주총회에서의 적극적인 발언, 경영진과의 면담 등 관련법규가 허용하는 범위 내에서 추가적으로 적극적인 주주활동에 나설지를 검토하게 됩니다.
- 수탁자 책임을 이행하기 위하여 적극적인 주주활동을 수행하는 과정에서 투자대상회사에 관한 미공개중요정보를 취득하게 되는 경우에는 그 투자대상회사에게 해당 미공개중요정보를 즉시 공개하도록 요청하고, 당사의 준법감시인에게 통보 및 협의하여야 하며 준법감시인은 그 종목에 대한 매매를 중지 차단하거나 조건을 붙일 수 있습니다.

원칙05

신한BNPP자산운용은 충실한 의결권이나 지침, 절차, 세부기준을 포함한 의결권 정책을 마련해 공개해야 하며, 의결권 행사의 적정성을 파악할 수 있도록 의결권 행사의 구체적인 내용과 그 사유를 함께 공개해야 한다.

- 자본시장과 금융투자업에 관한 법률에 따라 집합투자업자는 투자자의 이익을 보호하기 위하여 집합투자재산에 속하는 주식의 의결권을 충실하게 행사하여야 합니다. (법제87조 제1항)
- 신한BNPP자산운용은 “의결권 행사에 관한 규정”을 제정하여 준수하고 있으며, 의결권은 충분한 정보 수집과 분석, 투자대상회사에 대한 심도 있는 검토, 대화 관여의 결과 등을 기반으로 찬성 반대 중립 여부를 결정하며 해당 안건이 투자대상회사의 지속적인 성장과 장기적인 기업가치 제고를 통하여 투자자의 최선의 이익에 기여하는지 여부를 기준으로 판단하여 행사하며, 의결권 행사에 관한 외부 자문서비스를 이용하고자 하며 이 경우에도 궁극적으로는 수탁자로서 당사의 책임과 판단에 따라 의결권을 행사합니다.
- 투자자가 당사의 수탁자 책임 이행 상황을 확인할 수 있도록 집합투자재산 의결권 행사에 관한 규정 및 가이드라인, 의결권을 행사한 구체적인 내역(의결권 행사의 찬성 반대 중립 행사 내역과 그 구체적 사유, 의결권 미행사 사유 등)을 당사 홈페이지에 공개합니다.

원칙06

신한BNPP자산운용은 의결권 행사와 수탁자 책임 이행활동에 관해 고객과 수익자에게 주기적으로 보고해야 한다.

- 신한BNPP자산운용은 자본시장과 금융투자업에 관한 법률에 따라 각 집합투자기구 자산총액의 5% 또는 100억 원 이상을 소유하는 주식을 발행한 법인에 대한 의결권 행사 여부 및 그 내용을 분기 영업보고서에 기재하여 공시하고 있습니다.
- 수탁자 책임 이행활동 과정에서 투자대상회사에 대한 질의, 의견서 제출, 배당제도 개선 요청 등을 위한 제안에 대하여 투자대상회사의 반응 및 회신내용을 투자자가 쉽게 확인할 수 있도록 하고 주주활동의 투명성과 책임감을 높이기 위해 수탁자 책임 이행활동 현황을 당사 홈페이지에 공개합니다. 다만, 주주가치의 보호, 투자대상회사의 가치 보호 등 제반 여건을 종합적으로 고려하여 당사가 필요하다고 판단하는 경우에는 수탁자 책임 이행활동 내역의 전부 또는 일부를 공개하지 않을 수 있습니다.

원칙07

신한BNPP자산운용은 수탁자 책임의 적극적이고 효과적인 이행을 위해 필요한 역량과 전문성을 갖추어야 한다.

- 신한BNPP자산운용의 운용담당자 및 리서치담당자는 재무분석 및 기업탐방 등을 통하여 회사에 대한 이해를 높이고 효과적인 주주활동이 가능하도록 투자대상회사와 그 영업환경 등에 대한 이해를 높이고자 힘씁니다.
- 적극적인 대화 등 주주활동을 토대로 투자대상회사의 중장기 발전과 지속가능성 제고를 도모하기 위해 투자대상회사에 대한 이해를 높이고 건설적인 주주활동이 가능하도록 역량과 전문성을 갖추어야 함을 깊이 인식하고 있으며, 수탁자 책임의 충실한 이행을 위하여 필요한 역량과 전문성을 유지할 수 있도록 직무 및 교육 프로그램을 이수하며 국내외에서 개최되는 세미나, 포럼 등에 적극적으로 참여합니다.

Governance Report

지배구조 원칙과 정책

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

그 결과 당사는 한국거래소 산하 한국기업지배구조원이 실시하는 ESG 평가에서 2015년, 2016년에 이어 2017년에도 통합평가등급 A+를 획득하고, 특히 평가대상기업 중 역대 최초로 지배구조 부문에서 유일하게 S등급을 부여 받았습니다. 한국기업지배구조원은 사외이사가 경영진과 최대주주로부터 일정 수준의 독립성을 확보하여 사외이사로서의 역할을 수행하는 데 어려움이 없음을 S등급 부여 사유로 밝혔습니다. 당사의 지배구조 및 이사회와 관련된 세부사항은 홈페이지에서 확인 가능하며, 지배구조 원칙과 정책은 다음과 같습니다.

투명성

매년 지배구조 연차보고서를 회사 및 은행연합회 홈페이지에 게시하고 있으며, 지배구조 연차보고서는 정관, 이사회 및 각 위원회 규정 등 일체의 내부규정과 이사회 및 소위원회(이하 이사회 등)의 활동 내역 전반 등을 포함하고 있습니다. 소액주주의 권리보호를 위한 집중투표제, 적극적 주주 의결권 보장을 위한 서면에 의결권 행사제도를 도입하여 주주가치 제고에 힘쓰고 있습니다. 또한 주주들에게 실시간 주주총회 동영상을 제공하여 공정하고 적시성 있는 정보를 제공합니다.

독립성과 건전성

건전한 지배구조의 구현을 위하여 이사회 구성과 운영에 있어 독립성을 갖추도록 상법, 금융지회사법 등 외부 법령과 정관, 지배구조 내부규범, 이사회 규정 등의 내규를 충실하게 이행하고 있습니다. 독립성 결격 사유를 명시하는 규정을 두었으며, 특히 신한금융그룹은 2010년 3월부터 사외이사가 이사회 의장을 담당하도록 규정, 독립성을 더욱 강화하였습니다. 또한 사외이사의 임기를 금융회사의 지배구조에 관한 법률과 일치시켜 회사에서 6년을 초과하여 재임할 수 없고, 회사 또는 자회사 등에서 사외이사로 재직할 기간이 합산 9년을 초과 재임할 수 없도록 하여 사외이사의 독립성을 제고하기 위한 제도를 마련하였습니다.

독립성 결격 사유 「상법 제 382조 제 3항」

1. 회사의 상무에 종사하는 이사·집행임원 및 피용자 또는 최근 2년 이내 회사의 상무에 종사한 이사·감사·집행임원 및 피용자
2. 최대주주 본인, 배우자 및 직계 존속·비속
3. 최대주주가 법인인 경우 법인의 이사·감사·집행임원 및 피용자
4. 이사·감사·집행임원의 배우자 및 직계 존속·비속
5. 회사의 모회사 또는 자회사의 이사·감사·집행임원 및 피용자
6. 회사의 거래관계 등 중요한 이해관계에 있는 법인의 이사·감사·집행임원 및 피용자
7. 회사의 이사·집행임원 및 피용자가 이사·집행임원으로 있는 다른 회사의 이사·감사·집행임원 및 피용자

안정성(견제와 균형)

이사회와 경영진의 견제와 균형을 통해 안정적인 지배구조를 구현하고자 회사의 의사결정과 업무집행을 이사회와 경영진에게 각각 별도로 위임하였고 경영진의 업무집행상황을 이사회에 보고하도록 하였습니다. 이사회 내 사외이사 비중 83%로 법적 요건인 과반을 상회하도록 운영하여 이사회가 경영진 견제기능을 충실히 수행할 수 있는 여건을 마련하였습니다. 모든 이사회 내 위원회를 사외이사 과반 이상으로 구성하여 사외이사 중심의 이사회 활동을 적극적으로 해나가고 있습니다. 사외이사에 대한 견제 장치로 최초 선임 시 2년의 임기를 보장하고, 1년 단위로 연임해 사외이사의 역할을 충실히 수행한 경우에 주주총회의 신임을 받을 수 있도록 하였습니다.

다양성과 전문성

이사회가 특정한 공통 배경을 갖거나 특정한 이해관계를 대변하지 않도록 이사회 구성의 '다양성 원칙'을 지배구조 내부규범에 명문화하여 이사회내 다양성과 전문성을 구현하도록 하였습니다. 지배구조의 다양성과 전문성을 확보하기 위하여 모범규준이 전문성 요건으로 제시한 금융, 경제, 경영, 회계, 법률 5개 전 분야를 반영, 이사회를 구성하고 있습니다. 이 외에도 소비자보호, 정보기술 등 금융업 영위 관련 분야를 추가하였습니다 또한 이사회 구성원의 성별, 인종이나 민족, 출신국가와 국적 등의 다양성 요건을 고려하고 있으며, 사외이사 후보군 선정에 있어서도 여성 후보를 지속적으로 확대하고 있습니다.

전문성 분류별 이사회 구성현황

구분	금융	경제	경영	회계	법률	총원
2017년 3월 정기주총 이전	4명	2명	4명	1명	1명	12명
2017년 3월 정기주총 이후	5명	1명	4명	1명	1명	12명

사외이사 후보군 중 여성 후보 수

구분	사외이사 후보군 중 여성 후보 수	전기대비증감
2015년 2월 기준	11명	
2015년 8월 기준	14명	+3명
2016년 2월 기준	39명	+25명
2016년 12월 기준	49명	+10명
2017년 8월 기준	42명	-7명 ^{주)}

주) 사외이사 후보군 전기 대비 34명 감소하여 전체 후보군 중 여성 후보의 비중은 증가(여성후보 비중 : 2016.12월 22.7% → 2017.8월 23.1%)

이사회 현황

신한금융지주는 1982년 7월 재일동포 소액주주 341명 (100% 출자, 자본금 259억 원)이 ‘대한민국 최초의 순수민간자본’으로 출범시킨 신한은행을 모태로 하고 있습니다. 아울러 2001년 ‘대한민국 최초의 민간 금융지주회사’로 출범한 당사는 글로벌 금융그룹인 BNP Paribas 그룹과의 전략적 제휴를 통해 새로운 도약의 기반을 마련하였습니다. 그룹의 성장경로와 조직문화를 반영하여 재일동포 경영전문가 사외이사과 전략적 제휴사인 BNP Paribas 그룹이 추천하는 금융전문 사외이사가 이사회 구성원으로 활동하고 있습니다.

기준일: 2018.03.31

구분	성명	국적	최초선임일	경력사항	전문가요건	임기	이사회 참석율 (2017)
상임이사	조용병	한국	2017.03.23	신한BNP파리바자산운용 사장 신한은행 은행장 신한금융지주회사 대표이사 회장(현)	금융, 경영	3년	100
사외이사/ 이사회위원장	박철	한국	2017.03.23	한국은행 부총재 리딩투자증권 대표이사 회장	금융, 경제, 경영	1년	100
사외이사	이상경	한국	2017.03.23	헌법재판소 재판관 법무법인 원전 대표변호사	법률	1년	100
	이만우	한국	2017.03.23	한·미 공인회계사 고려대학교 경영학교수	경영, 회계	1년	100
	히라카와 유키	일본	2017.03.23	히라카와산업주식회사 대표이사 (주)레벨리버 대표이사(현)	경영, 글로벌	1년	100
	필립 에이브릴	프랑스	2017.03.23	BNP Paribas 증권 일본 현지법인 CEO BNP Paribas 일본대표(현)	금융, 경영, 글로벌	1년	87
	이정일	한국	2016.03.24	재일한국상공회의소 부회장 평천상사주식회사 대표이사(현)	경영	2년	100
	이성량	미국	2016.03.24	동국대학교 경제학교수(현) 동국대학교 사회과학연구원 원장(현)	경제, 글로벌	2년	100
	이혼야	한국	2016.03.24	재일한국상공회의소 상임이사 주식회사 마루신 대표이사	경영, 경제	2년	100
	박안순	한국	2017.03.23	재일본대한민국민단 중앙본부 부단장(현) 일본 대성그룹 회장(현)	경영	2년	100
	주재성	한국	2017.03.23	우리금융경영연구소 대표 김앤장법률사무소 상임고문(현)	금융, 경영, 소비자보호, 리스크관리	2년	100
기타비상무이사	위성호	한국	2017.03.23	신한카드 사장 신한은행 은행장(현)	금융, 경영	2년	100

사외이사 선임 절차와 기준

사외이사는 사외이사후보추천위원회의 추천을 받아 주주총회에서 선임하고 있으며, 당사는 관련법령에서 정하는 독립성 요건을 갖추고 다양한 분야로부터 금융경력과 전문성을 가진 사외이사가 사외이사후보추천위원회에 포함될 수 있도록 하고 있습니다. 또한 사외이사후보 추천 시에는 성별, 인종이나 민족 또는 출신국가 및 국적과 같은 다양성 요건을 고려하여 사외이사후보 추천 Pool 구성에 있어 차별을 두지 않습니다. 전문성과 식견을 갖춘 사외이사를 선임하기 위해 자격요건으로 소극적 요건과 적극적 요건을 규정하고 있습니다. 사외이사의 소극적 요건으로 정관 제39조 제2항, 지배구조 내부규범 제23조 제2항은 그룹 자회사 등을 제외한 다른 회사의 사외이사 겸직을 불허하고 있습니다. 사외이사에 적용되는 적극적 요건으로는 모범규준에서 제시한 기준을 정관 제39조 제1항, 지배구조 내부규범 제23조 제1항에 반영하였습니다.

사외이사후보추천위원회는 공정하고 투명한 절차에 따라 예비후보자가 관련 법령 및 규범에서 정하는 자격요건을 충족하는지를 공정하게 검증한 후 사외이사 후보로 추천하며, 필요할 경우 주주, 이해관계자 및 외부 자문기관 등 회사 외부로부터의 추천을 최대한 활용하고 있습니다. 2017년 지배구조 및 보수체계 연차보고서에서 사외이사 활동, 보수 내용 중 사외이사 자격요건 유지 여부에서 사외이사별 자격요건에 대한 심사항목, 충족여부와 충족이유는 확인이 가능합니다.

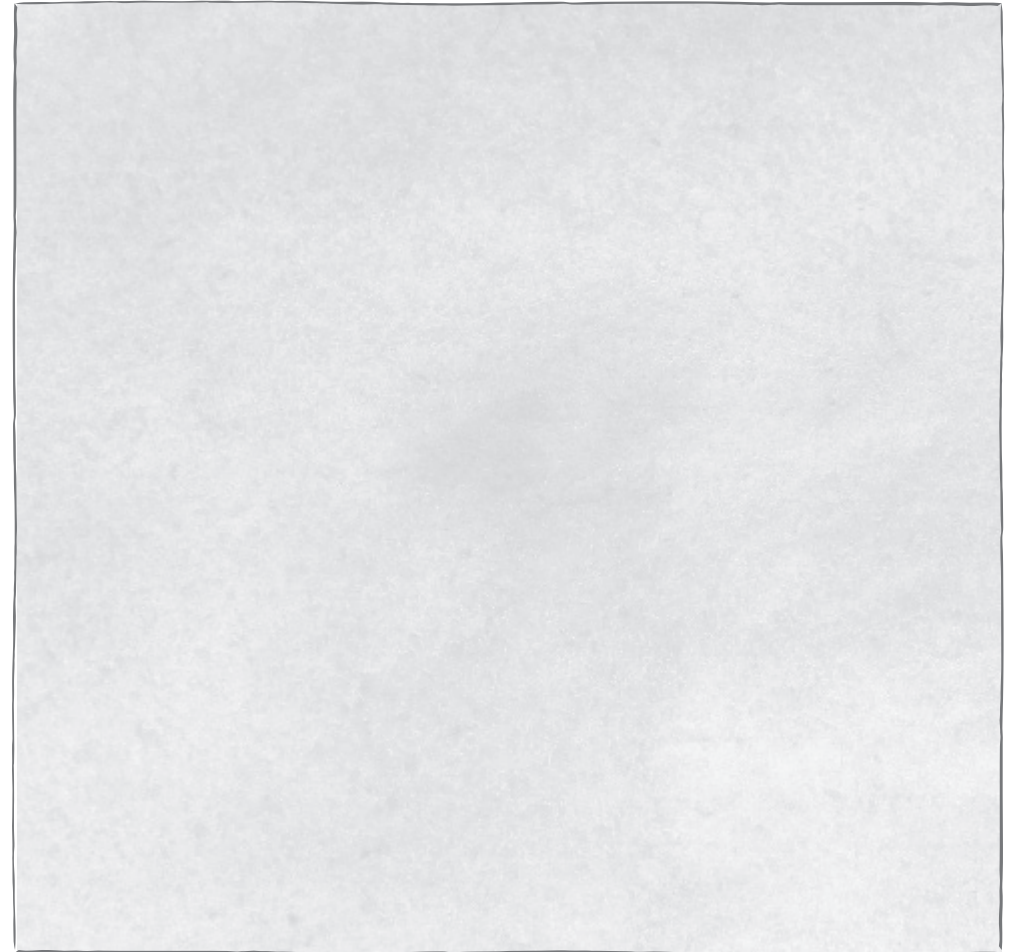


이해상충행위 관리·감독

내부규범 제4조 제1항 제6호에서는 '대주주·임원 등과 회사 간 이해상충 행위의 감독에 관한 사항'을 이사회 의 권한으로 정하고 있으며, 이사회 규정 제10조 제1항 제7호에 '이사와 회사간의 거래승인'을 이사회 의 결의사항으로 정하고 있습니다. 현재 이사회에는 신한은행 은행장이 비상임이사로 참여하고 있어 당사와 신한은행의 거래가 발생할 경우 이사와 회사간의 거래가 성립됩니다. 이러한 이해상충 행위를 감독하기 위하여 해당 안건에 대해서는 신한은행 은행장인 비상임이사의 의결권을 제한하고 재적이사 2/3이상 찬성을 요하는 특별 결의 방식으로 결의하여 이해상충 행위에 대한 관리와 감독을 이행하고 있습니다.

이사회 활동

2017년도에는 총15회의 이사회(정기이사회 분기별 1회 총4회, 임시이사회 총11회)가 개최되었고, 이사의 평균 참석률은 97%입니다. 이사회 내 소위원회는 총 8개로, 사외이사후보추천위원회, 지배구조및회장후보추천위원회, 감사위원회, 보수위원회, 위험관리위원회, 감사위원후보추천위원회는 금융회사의 지배구조에 관한 법률 등 법령에 의해 설치하였고, 그 외 2개 위원회는 이사회의 전문성, 독립성, 효율성을 높이기 위하여 이사회가 자율적으로 설치하였습니다. 사외이사들은 이사회의 최소 참석율 75%를 만족해야 하며, 정기적으로 이사회 활동에 대한 성과평가를 받고 있습니다.



이사회에 대한 평가

이사회는 당사 「지배구조 내부규범」 제8조(이사회운영실적 등의 평가)에 의거 연1회 이사회 운영과 관련하여 결의 및 보고 안건의 적정성, 경영정보의 제공수준, 이사회의 역할 등에 대하여 평가하고, 그 결과를 이사회 운영에 참고하고 있습니다. 이사회 평가의 경우 이사 전원에 의한 평가를 실시하며, 운영 평가(회의시간의 적정성, 안건의 적정성, 회의 개최빈도 등을 고려)와 역할평가(신한금융그룹 「지배구조 내부규범」 상 명시된 이사회의 권한과 관련한 업무 수행 적정성 평가)를 기준으로 하고, 외부 업체를 통한 평가를 실시함으로써 평가의 공정성과 독립성을 확보하고 있습니다. 당사의 모든 소위원회는 최소 연 1회 위원회 운영과 관련하여 결의 및 보고 안건의 적정성, 경영정보의 제공수준, 위원회의 역할 등에 대하여 평가하고 그 결과를 위원회 운영에 참고하고 있으며, 위원 전원에 의한 평가 및 외부 업체를 통한 평가를 진행합니다.

사외이사 평가

사외이사 최초 임기를 2년, 이후 연임시 1년으로 하고 있으며, 재선임을 위한 사외이사 후보를 추천할 경우 매년 실시하고 있는 사외이사 평가를 반영하고 있습니다(당사 지배구조 내부규범 제24조 제4항, 사외이사후보추천위원회규정 제 10조 제3항 및 제7항). 현재 이사회에서 결의한 평가방법에 의거, 내부평가를 실시하고 있으며 평가의 객관성 확보 및 익명성 보장을 위해 외부업체에 위탁하여 평가를 진행하고 있습니다. 2017년 사외이사 평가는 2018년 1월 중에 실시되었으며, 재선임 대상 사외이사의 경우 재선임 여부에 평가결과를 고려하기 위하여 2018.2.7 개최한 제3회 사외이사후보추천위원회에 사외이사 평가결과를 보고하였습니다. 평가는 자기평가(본인평가), 이사회평가(본인을 제외한 사외이사 전원에 의한 평가) 및 직원평가로 구성되며, 평가지표는 전문성, 직무공정성, 윤리책임성, 충실성 항목으로 구성되어 있습니다. 추가적으로 사외이사 개개인에 대한 종합의견을 기술하도록 하여 정성적인 평가요소도 반영하고 있습니다.

성과평가와 보상

사내이사의 보상체계는 보상위원회 및 이사회에서 결정되며, 그룹의 연간성과뿐만 아니라 장기성과까지 반영하여 변동 보상금액이 결정됩니다. 사외이사의 경우 이사회에서 보상체계를 결정하며, 이사회 및 소위원회 참여 횟수와 참여도 등에 따라 보상규모가 달라지게 됩니다. 이사의 보수는 매년 주주총회에서 연간 이사보수한도를 승인 받고, 이사회는 해당 한도 범위 내에서 세부 내용을 결정합니다. 아울러 사내 이사에 대해서는 사외이사로서만 구성된 보상위원회에서 사내이사를 포함한 그룹 경영진 보상체계에 대한 상세 내역을 추가로 심의하고 있습니다.

보수위원회

보수위원회는 보수위원회규정 제3조, 제4조 및 지배구조 내부규범 제15조에 의거 3인 이상 5인 이내의 이사로 구성되며, 사외이사를 위원장으로 선임하고 총 위원의 과반수를 사외이사로 구성하도록 하여 경영진과 독립적으로 위원회가 운영될 수 있도록 하고 있습니다. 보수위원회는 2017년 2월 21일 개최된 2017년도 제2회 보수위원회에서 외규로서 정하고 있는 보수체계 설계·운영의 적정성 평가를 경영진으로부터 독립적으로 실시하였으며, 회사의 보수정책 및 운영이 금융회사의 지배구조에 관한 법률 등 관련 외규를 준수하고 있음을 확인하였습니다.

보수체계

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

임원에 대한 주요 성과지표

지주회사 CEO에 대해서는 재무 성과지표로 그룹KPI 항목인 주주가치 관련 지표(총주주 수익률), 수익성 지표(ROE, ROA), 건전성 지표(고정이하여신비율), 리스크 관련 지표(RA-ROC), 효율성 지표(총이익경비율) 등을 사용하고 있습니다. 비재무 성과지표로는 그룹의 전략방향에 따른 주요 전략과제(Digital Transformation, Globalization, Proactive Risk Management, 미래를 함께 하는 따뜻한 금융의 조직문화 정착 등)에 대한 추진실적을 평가하고 있습니다. 기타 지주회사 경영진의 경우 그룹KPI 항목 및 각 경영진의 담당 업무별 주요 전략과제의 이행률을 성과지표로 사용하고 있습니다. 자회사 CEO 및 경영진은 회사 규모 및 담당 업무에 따라 그룹KPI, 회사KPI, 담당업무KPI, 담당업무 전략과제가 일정 비율로 업적평가에 반영되고 있으므로 그룹·회사·담당업무의 재무적인 지표와 함께 고객만족도, 디지털 금융 가입률, 금융경제교육 인원, 윤리준법 교육 이수율 등 총 10개의 CSR 전략목표를 포함한 비재무적인 평가요소 모두 성과지표에 반영되고 있습니다.

성과보수 이연 및 조정, 환수, 지급확정 기준

성과보수는 연간성과급과 장기성과급으로 구성되어 있으며, 이 중 연간성과급은 전년도 성과평가 결과에 따라 현금으로 일시 지급하며, 장기성과급은 부여 이후 4년간의 성과평가 결과에 따라 일괄 이연지급 됩니다. 성과보수액 중 장기성과급은 부여 이후 4년간의 평균 성과에 의해 최종 지급 수량이 결정되고, 지급시점의 주가에 따라 지급 금액이 결정됩니다. 당사 장기성과급 구조상 지급 이전 손실이 발생하거나 목표에 미달할 경우 장기보수 전체 금액이 조정될 수 있으며, 회사의 가치가 훼손되어 주가가 하락할 경우 보수 금액이 조정되도록 설계되어 있습니다.

성과보수 지급형태

임원 성과보수 변동보수 중 연간성과급은 현금으로 지급되고, 장기성과급은 주식연계 상품으로 운영되고 있습니다. 전체 변동보수 중 주식연계상품의 비중은 50% 이상을 차지합니다.

임직원 총보수 현황 (지주 기준)

(단위: 백만 원)

구분	임직원 보수총액(A) ¹⁾	임직원수(B)	임직원 평균보수(A/B)
2016년	213	168	1.27
2017년	191	164	1.17

주1) 해당년도 말 재직 임직원 기준으로 소득세법 제20조에 따라 관할 세무서에 제출하는 근로소득지급명세서의 근로소득을 기재함

이사·감사 전체의 보수현황

이사보수지급기준은 주총승인금액 범위 내에서 이사회에서 결정하며, 주총승인금액은 등기이사(사외이사 포함) 총한도 기준이며, 장기성과연동형 주식보상은 수량 기준으로 별도 승인 완료되었습니다. 이사·감사 전체 인원 12명에 대한 보수총액은 1,850백만 원이며, 유형별 지급 내역은 다음과 같습니다.

(단위: 백만 원)

구분	인원수	보수총액	1인당 평균보수액
등기이사 (사외이사, 감사위원회 위원 제외)	2	1,227	551
사외이사 (감사위원회 제외)	7	412	61
감사위원회 위원	3	211	70
감사	-	-	-

주) 인원수: 2017년 말 기준, 1인당 평균보수액: 보수총액 / 기중 환산인원수

이사·임원 개인별 보수현황

2017년 지급 보수 5억 원 이상인 이사 및 임원을 기준으로 개인별 보수 지급 현황을 공개하였으며, 대표이사에 대한 보수 총액은 620,000,000원이며, 개인별 보수 총액에 포함되지 않은 내용으로 장기성과연동형 주식보수(PS)가 15,196주 있으며, 2017년~2020년의 회사 장기성과 및 주가에 따라 지급여부 및 지급금액이 추후 확정됩니다.

(단위: 백만 원)

	보수의 종류	총액	산정기준 및 방법
대표이사 조용병	근로소득 / 급여	619	급여는 주주총회에서 결의한 이사보수한도 내에서 직위, 직무, 그룹기여도 등을 종합적으로 고려하여 이사회 및 보수위원회의 결의로 기본급을 450백만 원, 업무활동과 관련하여 지급되는 경비성 수당을 350백만 원으로 결정 경영진 평가 및 보수규정에 따라 연간 급여 총액을 1/12로 분할하여 매월 67백만 원을 지급하는 것으로 결의
	근로소득 / 기타소득	1	기타복리후생

임직원과 CEO 연간 총 보상 비율 (지주 기준)

2017년 전체 임직원의 연간 총 보상 중앙값 대비 CEO 연간 총 보상 비율은 5.9배입니다.

(단위: 백만 원)

CEO 총 보수	직원 보수 평균값	비율
620	105	5.90

대표이사 및 임원의 주식 보유 현황

기준일: 2017.12.31

(단위: 주)

성명	보유주식수
조용병 (회장)	12,000
이동환 (임원)	25,895
진옥동 (임원)	13,937
허영택 (임원)	500
우영웅 (임원)	9,038
이창구 (임원)	1,064
김임근 (임원)	1,851
장동기 (임원)	68
최경록 (사외이사)	883,662
히라카와 유키 (사외이사)	1,975
위성호 (신한은행 은행장)	14,259
김화남 (사외이사)	161,712

5% 이상 주주의 주식소유 현황


기준일: 2017.12.31

(단위: 주)

구분	주주명	소유주식 수	지분율
5% 이상 주주	국민연금공단	45,285,762	9.55%
	BlackRock Fund Advisors	24,320,723	5.13%
	우리사주조합	22,324,027	4.71%

지속가능발전목표 이행

신한금융그룹의 2020 CSR 전략은 지속가능발전목표(Sustainable Development Goals, SDGs)의 이행에 기여하고 있습니다. 금융업 본연의 역할을 바탕으로 '양질의 교육', '양질의 일자리와 경제 성장', '불평등 해소'라는 세 가지 중점 과제에 동참하고 있으며, 이를 통해 신한과 사회의 가치를 제고합니다.

2020 CSR전략	지속가능발전목표 (SDGs)	가치 기여
고객가치 제고를 위한 솔루션 제공	 	<p>4. 양질의 교육 (Quality Education) 모든 사람을 위한 포용적이고 형평성 있는 양질의 교육 보장 및 평생교육 기회 증진</p> <p>금융상품의 복잡성이 커지고, 각종 분쟁이 일어나면서 이를 위한 근본적 대안의 하나로 금융소비자의 합리적인 재무 의사결정을 돕는 교육활동에 대한 논의가 확대되고 있습니다. 신한금융그룹은 금융의 본업을 통해 사회에 기여할 수 있는 금융경제교육을 시행해 금융회사가 가진 지식과 노하우를 나눔으로써 금융소비자보호 및 사회발전에 기여함은 물론, 장기적으로 고객과 사회의 신뢰를 확보함으로써 그룹의 사업기반을 더욱 강화하는 효과를 기대하고 있습니다.</p> <p>사업적 KPI: 직원 참가자 수, 평판 향상 사회환경적 KPI: 금융경제교육 참여인원 수, 금융경제교육 실시 횟수</p>
공정하고 윤리적인 비즈니스		<p>8. 양질의 일자리와 경제 성장 (Decent Work and Economic Growth) 지속적·포괄적·지속가능한 경제성장 및 생산적 완전고용과 양질의 일자리 증진</p> <p>모바일, 인공지능, 블록체인 등 디지털 신기술이 출현하면서 디지털 기술을 활용한 변화가 가속화되고 있으며, 핀테크 기업들은 기존에 없던 혁신적인 상품과 서비스로 금융의 영역에 빠르게 진입하고 있습니다. 신한금융그룹은 스타트업 기업이 초기에 필요로 하는 투자, ICT 인프라, 금융 노하우 등을 제공함으로써 디지털 생태계를 구축하고, 혁신적인 기술과 아이디어를 협업을 통해 창출하고 있습니다.</p> <p>사업적 KPI: 협력 모델 개발 건수, 스타트업 투자금액 및 수익률 사회환경적 KPI: 퓨처스랩 지원 스타트업 기업 수, 고용 창출 현황</p>
금융 포용성 제고		<p>10. 불평등 해소 (Reduced Inequalities) 국가내·국가간 불평등 완화</p> <p>양극화 문제가 전세계적인 이슈로 떠오르며, 부의 재분배와 관련된 금융의 책임을 강조하는 사회적 요구가 증가하고 있습니다. 금융서비스를 이용하기 어려운 금융취약계층을 위한 상품과 서비스를 제공하는 것은 금융기업의 브랜드 가치를 제고하고, 잠재고객을 확보하는 기회가 되고 있습니다. 신한금융그룹은 사회의 모든 구성원을 포괄하는 금융서비스를 통해 금융기업의 사회적 책임을 다하고 있습니다.</p> <p>사업적 KPI: 미소금융 취급잔액 사회환경적 KPI: 미소금융 지원 인원</p>
창의적 열린 문화 구축		
긍정적 사회책임 실현		
환경사회적 리스크 관리		

우선 달성 목표 4. 양질의 교육

신한금융그룹은 2020 CSR 전략과 연계하여 지속가능발전목표를 이행하고 있으며, 4. 양질의 교육, 8. 양질의 일자리와 경제 성장, 10. 불평등 해소를 우선 달성 목표로 선정하여 여러 활동을 전개하고 있습니다.



Quality Education

모든 사람을 위한 포용적이고
형평성 있는 양질의 교육 보장 및
평생교육 기회 증진

신한금융그룹은 금융을 통해 소외계층의 금융이해력 향상을 위한 금융경제교육을 실시하고 있습니다. 또한 청년, 고객, 임직원 등이 지속가능한 발전을 위한 기술을 습득할 수 있는 교육을 제공하기 위해 힘쓰고 있습니다.



신한은행 한국금융사박물관 여름방학 프로그램

지속가능발전목표

4.4. 2030년까지 취업, 양질의 일자리, 기업 활동에 필요한 전문기술 및 직업기술 등 적절한 기술을 가진 청소년 및 성인의 수를 실질적으로 확대

4.5. 2030년까지 교육 분야에서 성차별 해소 및 장애인, 원주민 및 취약상황에 처한 아동을 포함한 취약계층을 위한 교육 및 직업훈련에 대한 접근성 전면적 보장

4.7. 2030년까지 모든 학습자들이 지속가능발전 및 지속가능한 생활양식, 인권, 성평등, 평화와 비폭력 문화의 확대, 세계시민의식, 문화적 다양성 및 지속가능발전을 위한 문화적 기여에 대한 교육을 통해 지속가능발전을 확대하는 데 필요한 지식과 기술을 학습할 수 있도록 지원

신한금융그룹 주요 추진 활동

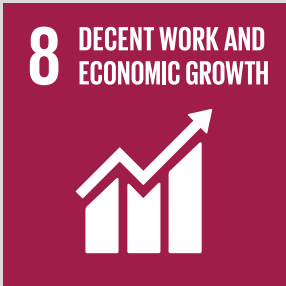
신한금융그룹은 급변하는 디지털 환경에 대응하기 위하여 고려대학교와 함께 신한금융그룹의 금융 실무와 고려대학교의 디지털 이론을 결합한 국내 최초 디지털금융공학 석사과정을 신설했습니다. 2017년 4월 말 4차 산업혁명과 금융혁신'을 주제로 첫 번째 강의를 시작했으며 우수한 디지털 인재 육성을 위해 노력할 것입니다.

신한은행은 본업을 살린 사회공헌사업으로서 2013년 9월 국내 금융회사 최초로 실제 영업점과 동일한 환경의 금융교육 전용 공간인 '신한청소년금융교육센터'를 설립해 다양한 세대별 맞춤형 금융교육 프로그램을 실시하고 있습니다. 저소득층 아동, 청소년과 북한이탈주민, 발달장애 청소년 등을 대상으로 교육분야의 소외계층에게 양질의 금융 교육을 제공하기 위해 노력하고 있습니다.

신한은행은 노인복지를 위하여 보건복지부, 한국노인종합복지관협회와 시립용산노인종합복지관에 신한 THE Dream 사랑방 1호점을 오픈하였습니다. 이를 통하여 재생 PC 설치 등 노인 종합복지관 시설환경 개선을 하였으며 실버세대 삶의 질 향상에 기여하였습니다. 배움의 공간, 문화의 공간으로 어르신들의 삶의 질을 높일 수 있는 건강한 환경을 지원해 다각적 복지를 실현할 예정입니다. 이와 더불어 신한생명은 2013년부터 전국 49개 노인복지관과 연계해 독거어르신을 위한 봉사활동을 진행하였습니다.



우선 달성 목표 8. 양질의 일자리와 경제성장



Decent Work and Economic Growth

지속적, 포괄적, 지속가능한 경제 성장을 촉진하며, 완전하고 생산적인 고용 및 모두를 위한 양질의 일자리를 증진한다.

신한금융그룹은 기업과 청년, 소외계층의 성장을 지원하는 금융이 되고자 합니다. 금융 지원을 통해 벤처 기업과 지역 사회의 성장을 돕고, 청년층을 위한 양질의 일자리를 창출하는 데 기여하고 있습니다.



퓨처스랩 데모데이

지속가능발전목표

8.2 다양화, 기술 향상 및 혁신을 통해 경제적 생산성을 높인다. 특히 고부가가치 및 노동집약적인 분야에 초점

8.6 고용, 교육, 연수 중이 아닌 청년들의 비율을 2020년까지 현저히 감소

8.9 일자리를 창출하고 지역문화와 지역 산품을 진흥하는 지속가능 관광을 활성화하는 정책을 2030년까지 수립·집행

신한금융그룹 주요 추진 활동

신한카드는 자동차로 결제하는 '커넥티드카' 사업을 실시하여 스마트 결제 서비스 기술 혁신으로 잠재 수요를 활성화해 매출 증대에 기여하고자 합니다. 또한 신한은행은 핀테크 기업을 육성하고 지원하는 '퓨처스랩'을 통해, 2017년에는 바이오, IoT(사물인터넷) 등 4차 산업혁명 관련한 기업으로 대상을 확대 지원하여 고부가가치 산업 육성에 힘쓰고 있습니다.

신한은행은 9조 원 규모로 진행되는 포용적·사회적 금융 프로젝트인 신한 두드림 프로젝트를 시행하였습니다. '신한 두드림(Do Dream) 스페이스'를 오픈해 청년층에게 사무·스터디 공간과 다양한 교육 콘텐츠를 제공하고 네트워크 활성화를 지원해 취업과 창업에 실질적인 도움을 주고 있습니다. 또한 빅데이터 전문센터를 설치해 금융 관련 빅데이터를 스타트업에 제공하며, 아마존 웹 서비스의 클라우드 서비스와 데이터 분석 도구도 지원합니다. 이를 통해 청년 및 벤처기업에 대한 지원으로 국가의 일자리 창출 및 경제성장에 기여하고 있습니다.

제주은행은 금융과 관광 사업을 결합하여 관광특구인 제주도의 특색을 살려 차별화된 금융 서비스를 제공하는 핀테크 사업을 시행하였습니다. 전통시장, 푸드 트럭, 노점상 등 제주 소재 가맹점과 계약을 맺고 숙소 예약과 관광지 할인, 렌터카 금융 서비스 등을 제공하는 '제주 O2O사업'을 실시하였습니다 또한 제주교통복지카드를 발급하여 지역 경제를 활성화하는 데에 기여하였습니다.



우선 달성 목표 10. 불평등 해소

10 REDUCED INEQUALITIES



Reduced Inequalities

국가내·국가간 불평등 완화

신한금융그룹은 서민금융을 통해 서민과 소외계층의 경제적 자립을 도와 불평등을 완화하기 위해 노력합니다. 또한 해외투자 및 봉사활동으로 국가간 불평등 완화에도 힘쓰며 기업의 사회적 책임을 다하기 위해 노력하고 있습니다.



신한은행, 인도네시아 해외봉사활동

지속가능발전목표

10.2 2030년까지 연령, 성별, 장애, 인종, 민족, 종교, 경제적 혹은 여타 지위에 상관없이 모든 사람들을 사회·경제·정치적으로 포용할 수 있도록 힘껏 노력

10.b 최빈국, 아프리카국, 도서국, 내륙국 등 수요가 가장 큰 나라들에 대한 외국인직접투자(FDI)등을 포함한 금융 흐름을 해당 국가의 국가 계획과 정책에 맞추어 지원할 것을 권장

10.3 차별적 법, 정책, 관행을 철폐하고, 적절한 입법, 정책, 행동을 조장함으로써 공평한 기회를 보장하고, 불평등한 결과를 경감

신한금융그룹 주요 추진 활동

신한저축은행은 서민과 소외계층을 위한 금융컨설팅 전용 창구인 신한희망센터를 운영하여 금융소외계층에게 금융 컨설팅을 확대하기 위해 노력하고 있습니다.
신한저축은행은 또한 신한은행과의 연계 대출 허그론으로 서민금융을 확대하고 있으며, 2017년에는 허그론 옴니채널을 구축하여 금융 불평등 완화에 기여하고 있습니다.

신한은행 봉사단은 인도네시아, 미얀마 등 해외 각지에서 지역사회복지, 의료복지 등 다양한 글로벌 사회공헌 활동을 하고 있습니다.
신한카드의 아름다운 해외봉사단은 인도네시아에서 주택건축, 교육 등과 함께 아름다운 도서관을 설립하였습니다. 신한금융그룹은 이와 같은 해외봉사와 해외투자로 국가간 불평등 완화를 위해 노력하고 있습니다.

신한카드는 성희롱이나 폭언, 협박 등으로 고통 받는 금융회사 콜센터 및 창구에서 근무하는 감정노동자를 위해 문제행동 소비자를 관리하고 상담 직원을 보호하는 컨트롤타워인 고객보호팀을 운영 중입니다. 블랙컨슈머(악성소비자)가 상담 직원에게 악성 민원을 퍼붓기 시작하는 순간부터 블랙컨슈머를 분리하는 시스템이 작동되고, 직원지원프로그램(EAP)을 통해 상담 직원을 상시적으로 보호하고 있습니다.



그룹 인권 보고

인권 존중의 약속

신한금융그룹은 모든 사업장이 위치한 지역의 고용 및 노동 관련 법률을 준수하고, UN인권위원회의 '세계인권선언(Universal Declaration of Human Rights)' 및 '기업과 인권에 대한 기본 지침(Guiding Principles on Business and Human Rights)'이 제시하고 있는 인권 보호, 인권 존중을 위한 기본적인 원칙을 지지하고, 준수하기 위한 노력을 다할 것을 선언하였습니다. 또한 공급자, 서비스 제공자 등 협력회사와 공정한 거래를 통한 상생의 관계를 지향하며 상호 대등한 위치에서 공정하게 거래합니다. 특히 금융상품 판매, 금융서비스 제공 등 모든 분야에서 발생 가능한 인권침해적 요소가 제거되도록 하고, 인권 침해 사실이 발생한 경우에는 신속하고 효율적인 구제를 위해 최선의 노력을 다하는 인권친화적 경영에 앞장섭니다. 인권 존중의 약속은 그룹 내의 계열사, 자회사를 포함한 합자회사 및 계약관계에 있는 협력회사에도 적용되고 있습니다.

참고) Universal Declaration of Human Rights,
Guiding Principles on Business and Human Rights

<p>노동권 보호</p>	<ul style="list-style-type: none"> · 임직원에게 안전하고 쾌적한 근무환경을 조성하며, 강제노동, 아동노동 등의 부당 노동행위를 방지한다. · 근로시간 준수: 사업장이 위치한 권역의 노동관계 법규에서 정하는 기준에 따라 정규 및 초과 근로 시간을 규정하여 초과근무 시 위의 법규에 의거하여 초과 근로수당을 지급한다. · 적절한 임금 지불: 사업장이 위치한 권역의 노동관계 법규에서 정하는 기준에 따라 최저수준을 상회하는 임금을 지급한다. · 차별 금지: 채용, 고용의 유지, 평가와 승진 및 임금 지불 등의 인사관리에 있어 학연, 지연, 나이, 성별, 인종, 종교 등으로 기만하여 일체의 부당한 차별을 하지 않는다. 	<ul style="list-style-type: none"> · 임직원 · 협력회사 · 지역사회
<p>투자 ESG 스크리닝</p>	<ul style="list-style-type: none"> · 강제노동이나 아동노동의 소지가 있는 특정 지역이나 산업, 기업 또는 개인에 대한 투자, 여신 및 수신 등의 영업 및 투자 활동을 제한한다. · 중대한 환경, 사회적 영향으로 인해 토착 지역주민의 인권을 침해할 소지가 있는 산업, 기업 및 개인에 대해 투자, 여신 및 수신 등의 영업 및 투자 활동을 제한한다. 	<ul style="list-style-type: none"> · 임직원 · 협력회사 · 지역사회
<p>금융서비스 접근권</p>	<ul style="list-style-type: none"> · 평등한 서비스 제공: 성별, 인종, 종교, 정치적 성향 등에 따른 차별적 금융서비스를 제공하지 않는다. · 정보 보호: 고객 정보 유출로 인한 인권 침해의 사전 예방을 위하여 필요한 기술적 조치를 취하며, 영업 활동을 위한 최소한의 정보만을 수집한다. · 금융소외계층 보호: 고령자, 장애인 및 취약 계층 등 금융서비스 이용과 접근에 있어 제한적인 이용자를 위하여 추가 정보 및 안내 서비스를 제공한다. 	<ul style="list-style-type: none"> · 고객 · 지역사회

이해관계자의 권익 보호를 위한 인권 원칙

모든 이해관계자에 대한 인권 존중은 신한금융그룹의 미션인 '미래를 함께하는 따뜻한 금융'을 달성하고 임직원과 고객, 더 나아가 지역사회의 모든 구성원들이 번영하고 성장하는 데 바탕이 됩니다. 신한금융그룹이 밝히는 인권 원칙은 모든 사람이 기본적인 권리와 자유를 누릴 자격이 있고, 이를 지키는 데 이바지하겠다는 신한금융그룹의 신념을 반영합니다. 지역사회의 성장을 후원하는 영향력 큰 기업이자 금융 서비스 제공자, 협력회사의 파트너로서 신한금융그룹은 모든 사업장이 위치한 지역의 고용 및 노동 관련 법률을 준수하며 UN인권위원회의 '세계인권선언(Universal Declaration of Human Rights)' 및 '기업과 인권에 대한 기본 지침(Guiding Principles on Business and Human Rights)'이 표방하는 인권 보호와 존중을 위한 기본 원칙을 지지합니다.

이해관계자	주요 이해관계자별 인권 원칙
<p>임직원</p>	<ul style="list-style-type: none"> · 학연, 지연, 나이, 성별, 인종, 종교 등에 따른 일체의 부당한 차별을 하지 않는다. · 성과에 따라 공정하게 평가하고 보상하며, 능력과 자질에 근거해 자기 개발의 기회를 공정하게 부여한다. · 임직원의 건강을 증진시킬 수 있도록 안전하고 쾌적한 근무환경을 지속적으로 개선한다.
<p>고객</p>	<ul style="list-style-type: none"> · 성별, 인종, 종교, 정치적 성향 등에 따른 차별적 금융서비스를 제공하지 않는다. · 고객에게 정보제공을 과도하게 요구하지 않고, 개인정보 보호를 위한 기술적·물리적 조치를 취한다. · 고객의 진정한 요구와 기대를 존중하여 그에 부응하는 최고의 상품과 서비스를 개발하고 제공한다.
<p>주주·투자자</p>	<ul style="list-style-type: none"> · 경영의 투명성 확보를 위해 회계자료의 정확성과 신뢰성을 유지한다. · 주주와 투자자에게 필요한 정보는 관련 법규와 내규에 따라 적시에 공정하게 제공한다. · 주주와 투자자의 정당한 요구와 제안을 존중하여 상호 신뢰관계를 유지한다.
<p>협력회사</p>	<ul style="list-style-type: none"> · 상생의 동반자로서 그룹의 협력회사가 가지는 가치를 중요시한다. · 그룹의 협력회사 선정시 그룹의 상품이나 서비스 구매를 강요하지 않는다. · 우월적 지위가 아닌 상호 대등한 위치에서 공정하게 거래한다.
<p>지역사회</p>	<ul style="list-style-type: none"> · 금융그룹으로서 지역사회 발전을 위한 책임에 대해 인지하고, 지역사회의 일원으로서 사회공헌 활동에 적극 참여한다. · 금융 상품 및 서비스 제공, 고용 기회, 금융교육 프로그램 참여 등에 있어 지역사회 내 취약계층에 대한 부당한 차별을 하지 않는다. · 지역사회의 환경, 사회적 문제를 유발할 수 있는 대규모 프로젝트에 대해서는 그 영향을 고려하여 대출 및 투자사를 결정한다.
<p>정부 유관협회</p>	<ul style="list-style-type: none"> · 사업장이 위치한 국가의 법규정을 준수하고 내부통제를 강화하여 준법경영을 달성하도록 노력하며, 조세 및 납세의 의무를 다한다. · 가명이나 차명계좌에 의한 거래, 불법적인 자금세탁 거래 등을 차단하여 건전하고 투명한 사회가 될 수 있도록 노력한다. · 법인 또는 단체의 정치자금 기부를 금지하는 국내 정치자금법을 엄격히 준수하고 정치 자금 일체를 제공하지 않는다.

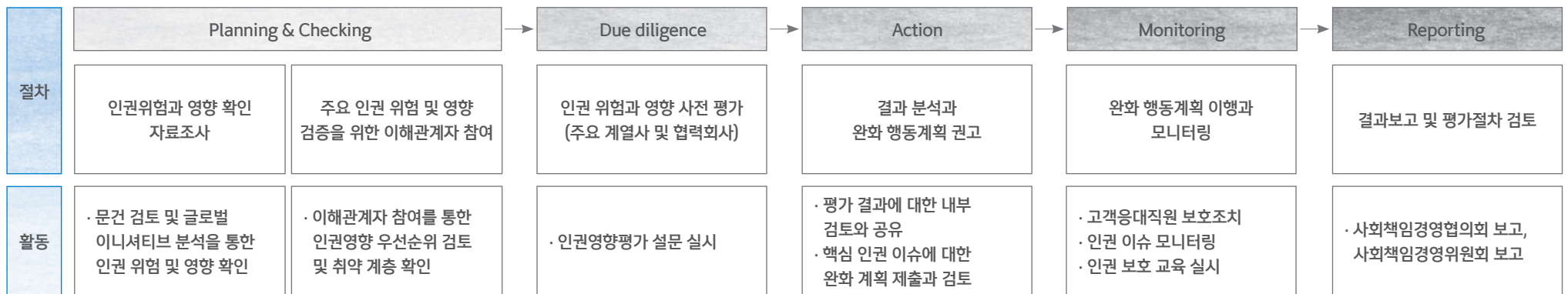
인권영향 관리 프로세스

신한금융그룹은 경영활동을 이행함에 있어 실제적이고 잠재적인 인권영향을 사전 평가함으로써 인권 상세주의 의무를 이행하고 있으며, 2016년부터 매년 주요 계열사와 협력회사를 대상으로 인권위험 평가를 실시하고 있습니다. 잠재적 인권 위험을 확인하기 위해 글로벌 이니셔티브 분석, 거시트렌드 분석, 벤치마킹, 미디어 조사, 이해관계자 참여 등을 실시하고 있습니다.

인권위험 평가 결과, 신한금융그룹이 사업을 영위함에 있어 가치사슬 상 발생가능한 인권 이슈는 총 8개로 파악되었으며 잠재 인권 이슈의 경우 수신, 여신, 보험 및 프로젝트 파이낸싱 투자 영역에 걸쳐 다양하게 나타나고 있습니다. 주요한 이해관계자로는 협력회사, 임직원, 고객 및 지역사회가 해당되며 각각의 인권 이슈를 사전예방 할 수 있는 조치와 완화계획은 해당 계열사, 유관부서 및 협력회사를 통하여 수립되었습니다.

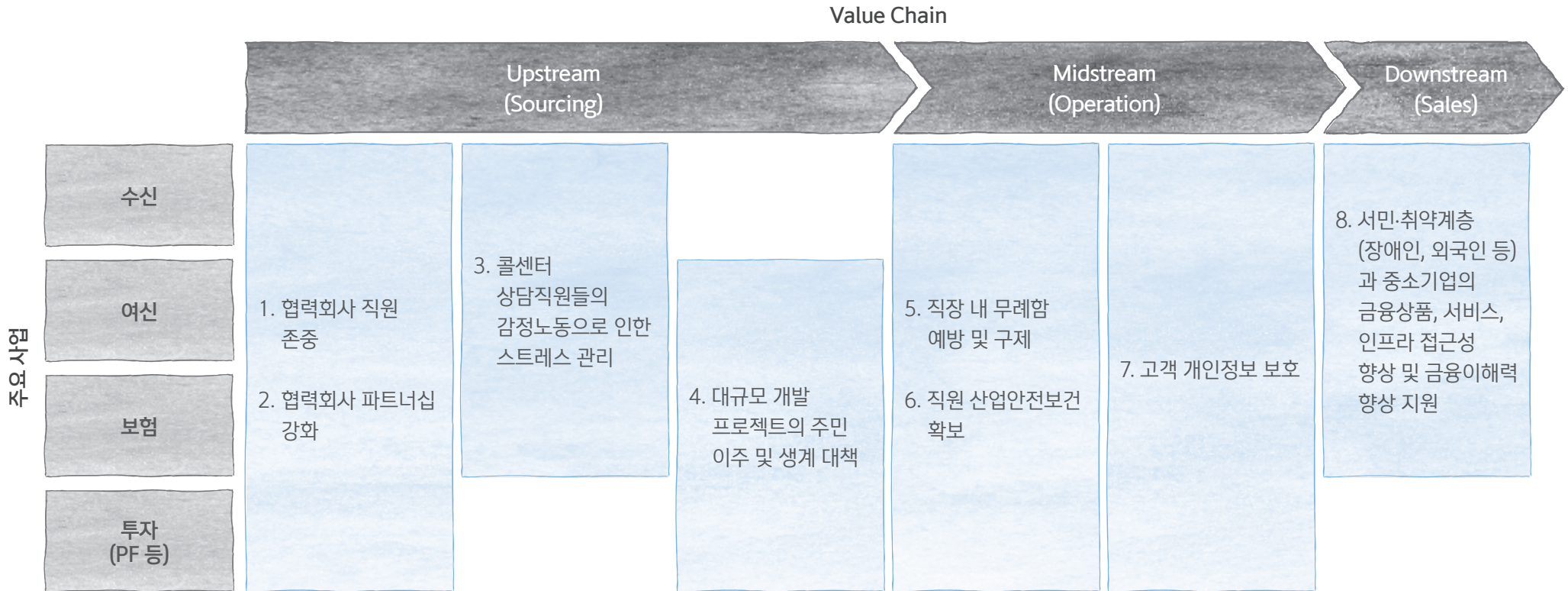
확인된 이슈를 해결하기 위해 계열사에서는 고객 개인정보 보호에 관한 교육을 실시하여 개인정보 처리방침 준수에 대한 의무를 강화하였습니다. 협력회사는 노사간 소통 프로그램 강화, 근로조건 개선 활동 등 경영 활동에 있어 인권 관련 이슈를 해결하기 위한 노력을 이행하고 있으며 특히 내부 기록 관리 방침을 개선하였습니다. 신한금융그룹은 이러한 인권영향 평가 및 관리 모니터링 결과에 대해 전 그룹사 CEO 협의체인 사회책임경영협의회와 이사회 내 소위원회인 사회책임경영위원회에 보고하여 검토하고 있습니다.

인권영향 관리 프로세스



가치사슬상 발생가능한 인권 이슈

신한금융그룹은 금융 상품 및 서비스의 제공과 관련된 영업 및 사업 활동이 직접 또는 간접적으로 관련 이해관계자들의 인권에 영향을 끼친다는 것을 인지하고 있으며, 가치사슬 상 잠재적인 인권 관련 이슈를 예방하기 위하여 노력하고 있습니다. 인권 상세주의 의무를 다하기 위한 노력의 일환으로 13개 전 그룹사를 대상으로 인권 이슈 발생 가능성을 파악하는 한편, 전체 협력사 대상의 VOC 채널과 주요 협력사(228개사) 대상의 '만족도 조사'의 인권 유관항목을 통해서도 잠재적 인권 사항을 파악하였습니다. 비즈니스를 영위함에 있어 발생가능한 이슈는 8개이며 관련 내용은 해당 이슈와 함께 영향평가와 그 결과 및 사전 예방 조치 활동을 투명하게 보고하고 있습니다.



가치사슬상 발생가능한 인권 이슈에 대한 영향 평가

인권 이슈	이해관계자	영향평가 및 사전예방 Tool	2017년도 영향평가 결과 및 구제조치
1. 협력회사 직원 존중	제3자 계약노동자	협력회사 직원 만족도 조사	· 지주, 은행, 카드, 금투, 생명, 총무 부문 협력회사 대상 만족도 조사 - 69개 업체 응답 (30.2%, 총 228개 사), 만족 의견 82.6% · 상생 프로그램 다양화를 통한 공정한 소통의 활성화
2. 협력회사 파트너십 강화		협력회사 VOC 채널	· 불합리한 거래관계 개선 요청 및 그룹사 임직원 뇌물·금품요구 등 비위사실 접수
3. 콜센터 상담직원 및 직원들의 감정노동으로 인한 스트레스 관리	자사 직원 및 제3자 계약노동자	감정노동자 보호제도	· 문제 행동 소비자 응대 후 휴게시간 운영 - 2017년 월평균 운영 현황: 상반기 0.8h/5h, 하반기 4.2h/25h · 비속어, 성희롱, 인격 모독, 위협 발언 시 경고 및 호 전환, 요주의 고객 전담 상담 그룹 운영 · 상시 고충 처리 EAP (임직원 지원 프로그램) 운영 및 상담사의 마음건강을 위한 드림상담센터 운영
	임직원	마음건강 검진	· 스트레스 및 우울증, 자녀양육, 가정생활 개선을 위한 심리상담 및 진단
4. 대규모 개발 프로젝트에 주민 이주 및 생계 대책	토착민, 이주 노동자	환경사회 리스크관리 체계	· 개발 PF 금융지원 시 환경사회적 영향 평가 실시
5. 직장 내 무례함 예방 및 구제	임직원	내부고발제도	· 제보 건수: 15건 (해결 건수: 15건)
		직원 몰입도 조사	· 2017년도 조직 몰입도 결과: 50% (남 59%, 여 38%, 참여직원 비율: 96.4%) · 전 직원 대상 소통 강화 프로그램(행복 커뮤니티, 회의문화 개선운동 등) 및 역량강화 프로그램 운영 등
6. 직원 산업안전보건 확보	임직원	검진결과 정밀분석, 건강위험도 평가	· 검진 후 사후관리 및 증상별 관리 프로그램 제공 - 유소견자 위험질환 주지 및 3차 병원 진료 연계, 고위험자 중대질환 조기발견 및 사전 위험 예방 · 재검비율 100% 달성
7. 고객 개인정보 보호	고객	계열사 및 협력회사 대상 정보보호 실태 점검	· 보안점검 대상: 총 458개 (영업점, 우수탁업체, 협력회사 대상) · 보안점검 체크리스트 활용 제3자 점검/현장실사/자체점검 실시 · 조치율: 100% (중요문서 보관/파기, 개인정보 보호 마스크 등)
8. 서민·취약계층(장애인, 외국인 등)과 중소기업의 금융상품, 서비스, 인프라 접근성 향상 및 금융이해력 향상 지원	아동, 토착민, 이주 노동자	금융지원 규모 확대 금융경제교육 금융인프라 개선	· 서민/취약계층, 소상공인, 벤처 및 혁신기업 지원 · 금융경제교육 실시: 124,568명 대상 (1,779회) · 장애인 전담직원 전 영업점 배치, 수화상담 거점 영업점(4개) 운영, 시각장애인을 위한 약관 및 상품설명서 점자 적용 등

범위	평가 비율	잠재리스크 발견 비율	개선조치 비율
자사 임직원	100%	5.10%	100%
아동·토착민·이주노동자·지역사회	100%	1.32%	100%
협력사·제3자 계약노동자	100%	2.72%	100%

UN글로벌compact 준수

신한은행은 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 그 성과를 투명하게 공개해 나아갈 것입니다.

원칙		활동
인권 Human Rights	원칙1: 기업은 국제적으로 선언된 인권 보호를 지지하고 존중해야 한다. 원칙2: 기업은 인권 침해에 연루되지 않도록 적극 노력한다.	인권선언서 제정 및 게시, 인권보호 교육, 고충상담 채널 운영, 성희롱 및 직장 내 무례함 예방 활동 등
노동규칙 Labour Standards	원칙3: 기업은 결사의 자유와 단체교섭권의 실질적인 인정을 지지하고, 원칙4: 모든 형태의 강제노동을 배제하며, 원칙5: 아동노동을 효율적으로 철폐하고, 원칙6: 고용 및 업무에서 차별을 철폐한다.	노동조합 활동 보장, 법률에 따른 아동 노동 및 강제 노동 금지, (채용, 보상, 평가 시) 차별 없는 인사 정책 운영 등
환경 Environment	원칙7: 기업은 환경문제에 대한 예방적 접근을 지지하고, 원칙8: 환경적 책임을 증진하는 조치를 수행하며, 원칙9: 환경친화적 기술의 개발과 확산을 촉진한다.	친환경 금융 상품 및 서비스 개발, 환경경영 체계 구축, '기후변화에 대한 글로벌 투자자 성명서' 서명, 협력회사 친환경 경영 장려, CDP 참여, WNEP FI 주도 '지속가능 은행 원칙' 개발, Core Group 참여 등
반부패 Anti-Corruption	원칙10: 기업은 부당취득 및 뇌물 등을 포함하는 모든 형태의 부패에 반대한다.	'신한금융그룹 윤리강령' 제정 및 시행, 공정거래 자율 준수 프로그램 운영, 윤리실천서약 등

정량데이터 - 경제

경제성과 배분(GRI 201-1)

범위: 지주
단위: 십억 원
비교: 연결기준

창출된 경제성과

	2015	2016	2017
매출액	30,674.5	31,989.7	38,432.5
세전이익	3,140.6	3,170.5	3,796.3
당기순이익	2,367.2	2,774.8	2,917.7

주) 당기순이익: 지배구조 소유주지분

배분된 경제가치

		2015	2016	2017
주주/투자자	배당금 및 이자비용	5,067.7	4,718.5	4,643.3
임직원	급여	1,833.9	1,827.0	1,914.7
	복리후생비	644.3	688.5	753.5
정부	법인세	694.6	345.6	848.1
지역사회	사회공헌 투자	81.1	49.4	179.1
협력회사	구매 및 용역	1,548.9	1,452.8	1,482.7

국가별 영업손익 및 법인세(GRI 201-1)

범위: 지주
단위: 십억 원
비교: 연결기준

		2015			2016			2017		
		매출액	영업이익	법인세	매출액	영업이익	법인세	매출액	영업이익	법인세
국내		29,891.8	2,727.9	633.9	31,018.8	2,876.1	284.0	37,253.2	3,503.5	759.9
해외	일본	141.1	49.7	17.0	169.8	72.0	23.1	176.4	103.0	29.0
	중국	200.2	15.6	4.1	230.1	12.8	4.1	284.4	35.1	9.9
	베트남	125.9	74.7	18.0	148.8	62.8	12.6	194.5	60.2	11.9
	미국	78.3	20.6	5.5	91.7	29.1	10.3	108.8	36.5	15.4
	국외 기타 합계	237.1	84.7	16.1	330.5	55.9	11.4	415.2	90.4	22.0
합계		30,674.4	2,973.2	694.6	31,989.7	3,108.7	345.5	38,432.5	3,828.7	848.1

퇴직연금 적립금(GRI 201-3)

범위: 그룹
단위: 십억 원

	2015	2016	2017
확정급여채무의 현재가치	1,567.9	1,690.0	1,695.2
사외적립자산의 공정가치	-1,341.8	-1,559.1	-1,688.1
확정급여제도의 부채 인식액	226.1	130.9	7.1

컴플라이언스(GRI 206-1)

범위: 그룹

반경쟁 행위

연도	벌금액 및 조치사항	세부 내용
2014	기관주의	- 소액채권 신고시장가격 제출 과정에서의 불건전 영업행위
2015	없음	
2016	없음	
2017	기관경고 및 과태료 85,220만 원	- 신탁재산간 거래 및 연계거래 금지 위반 - 신탁재산 상호간 거래 제한 회피 목적 거래 금지 위반 - 신탁재산 집합주문 처리 절차 위반 - 다른 회사 주식취득에 대한 사후 출자 승인 미신청
	과태료 3,750만 원	- 부당한 재산상 이익의 제공 및 수령 금지 위반

유관협회 회비(GRI 101-13)

범위: 그룹
단위: 백만 원

	2014	2015	2016	2017
유관협회 총 회비	10,727	11,054	12,797	13,191
은행연합회	6,074	6,477	8,600	8,340
여신금융협회	1,711	1,780	1,765	2,087
금융투자협회	1,226	1,277	1,273	1,374
생명보험협회	592	704	723	880
대한상공회의소	1,124	816	436	510

주) 신한금융그룹은 법인 또는 단체의 정치자금 기부를 금지하는 국내 정치자금법을 엄격히 준수하고 정치 자금 일체를 제공하지 않으나, 산업 유관 협회의 경우 회비를 납부하고 있음

사회공헌(GRI 413-1)

범위: 그룹
단위: 십억 원, 명, 시간

	2015	2016	2017
사회공헌 투자 총금액	81.1	49.4	179.1
지역사회 투자	25.1	7.4	49.0
자선 기부	42.2	36.6	96.1
상업적 이니셔티브	13.8	5.4	34.0

임직원 자원봉사

임직원 자원봉사 인원	68,393	69,981	68,969
임직원 자원봉사 시간	259,519	266,325	248,382

기타) 현물후원: 111백만 원, 운영비용: 2,503백만 원

정량데이터 - 고객

고객 만족도(GRI 102-43)

범위: 은행, 카드
단위: 점

신한은행				
		2015	2016	2017
내부	고객만족도 (자체조사)	95.9	95.8	96.2
외부	NCSI (한국생산성본부)	76	75	76
	KS-SQI (한국표준협회)	74.7	73.9	75
	KCSI (한국능률협회컨설팅)	76.9	77.7	78.7
	KSQI (한국능률협회컨설팅)	93	94	94
	GCSI (일본능률협회컨설팅)	72.9	73.1	73.3

신한카드				
		2015	2016	2017
내부	고객만족도 (자체조사)	86.4	87.2	87.6
외부	KS-SQI (한국표준협회)	74.5	73	74.3
	KCSI (한국능률협회컨설팅)	74.5	75.1	77.1
	KSQI (한국능률협회컨설팅)	92	94	94

고객민원 처리(GRI 102-43)

범위: 은행, 카드, 금투, 생명, 제주
단위: 건

	2015	2016	2017
총 접수건수	2,464	2,307	2,175
처리 완료율(%)	100	100	100

주) 민원 유형: 수신, 여신, 외환업무, 신용카드, 상품, 가격, 서비스, 이용 및 사후 관리, 판매, 채권, 상담, 전산 등

정보보호(GRI 419-1)

범위: 그룹
단위: 건, 시간, 명

유출 사고

	2015	2016	2017
고객 정보 유출사고 건수	0	0	0

정보보호 관련 교육

		2015	2016	2017
임직원	교육시간	161,950	133,768	133,738
	참여인원	22,661	21,752	20,927
외부/협력회사	교육시간	23,530	25,197	24,322
	참여인원	5,153	5,367	5,436

정량데이터 - 임직원

임직원 수(GRI 102-8)

범위: 그룹
단위: 명

		2015		2016		2017	
		여성	남성	여성	남성	여성	남성
총직원 수		9,739	12,745	9,522	12,646	9,308	12,414
계약조건	경영진	5	165	6	167	8	185
	정규직	9,175	11,538	9,046	11,440	8,893	11,262
	계약직	559	1,042	470	1,039	407	967
연령	30세 미만	2,575	1,041	2,159	1,009	1,961	1,017
	30세 이상 ~50세 이하	7,028	9,660	7,180	9,284	7,132	9,116
	50세 초과	136	2,044	183	2,353	215	2,281
근속연수	5년 미만	3,059	3,151	2,250	2,849	1,681	2,621
	5년 이상 ~ 10년 미만	2,404	2,079	2,955	2,314	3,023	2,383
	10년 이상 ~ 15년 미만	1,677	1,717	1,563	1,648	1,538	1,498
	15년 이상 ~ 20년 미만	1,005	1,789	957	1,565	1,203	1,685
	20년 이상	1,594	4,009	1,797	4,270	1,863	4,227
총 이직 및 퇴직자 수		1,136	1,110	827	956	793	1,137
자발적 이직자 수		161	171	192	248	352	553

주) 경영진: 본부장 ~ CEO, 자발적 이직자: (제외) 명예퇴직/정년퇴직/징계에 따른 해고/그룹사내 이직자 (포함) 희망퇴직

임직원 다양성(GRI 102-8)

범위: 그룹
단위: 명

		2015		2016		2017	
		여성	남성	여성	남성	여성	남성
여성 리더십	경영진	5	165	6	167	8	185
	중간관리자	2,230	8,404	2,332	8,334	2,489	8,326
	과장	734	1,576	709	1,468	732	1,447
보훈직원 수		417	672	425	662	405	648
장애인 직원 수		56	163	55	153	57	152

주) 경영진: 본부장 ~ CEO, 중간관리자: 과장 ~ 부장

임직원 역량 강화(GRI 404-1)

범위: 그룹
단위: 시간, 백만 원

	2015	2016	2017
총 교육시간	2,796,091	2,352,974	2,054,556
총 교육비용	16,862.5	22,713.2	25,030.3
1인당 교육시간	135.0	114.9	101.9
1인당 교육비용	0.81	1.11	1.24

임직원 윤리의식 제고 (GRI 412-2)

범위: 그룹
단위: 명, 시간

		2017
교육 참여인원	온라인 교육	22,019
	윤리준법 서약서 서명	21,893
교육 시간	온라인 교육	27,013
	인권 교육	3,670

주) 인권교육: 온라인 교육 과정 중 성희롱 예방 교육

임직원 안전 및 보건(GRI 403-2)

범위: 그룹

	2015	2016	2017
산업재해 건 수(건)	4	2	5
산업재해에 따른 결근일(일)	169	5	79
결근율(%)	0.0030	0.0001	0.0015
총근로손실시간(시간)	1,352	40	632
총근로시간(시간)	44,968,000	44,336,000	43,444,000
재해율(%)	0.0178	0.009	0.023

육아휴직 현황(GRI 401-3)

범위: 그룹
단위: 명

	2015		2016		2017	
	여성	남성	여성	남성	여성	남성
육아휴직 후 해당년도 내 복귀 예정 인원	726	9	790	11	879	12
육아휴직 후 해당년도 복귀 인원	633	8	715	8	796	10
육아휴직 후 해당년도 내 복귀 인원 비율(%)	87	89	91	73	91	83
전년도 육아휴직 후 복귀 인원 중 12개월 이상 근무자 수	362	2	412	8	485	7
전년도 육아휴직 후 복귀 인원 중 12개월 이상 근무자 비율(%)	69	100	65	100	68	88

단체협약(GRI 102-41)

범위: 그룹
단위: %

2017년 기준 신한금융그룹 노동조합 및 노사협의회 가입비율은 98.22%입니다.

노동조합 가입률

	2015	2016	2017
은행	100.0	100.0	100.0
카드	81.0	83.0	91.0
금투	100.0	100.0	100.0
생명	98.0	98.0	96.0
제주	99.7	99.1	98.8

노사협의회 가입률

	2015	2016	2017
지주	100.0	100.0	100.0
자산운용	100.0	100.0	100.0
캐피탈	100.0	100.0	100.0

임직원 몰입도(GRI 102-43)

범위: 은행
단위: %

	2015	2016	2017
임직원 몰입도	33	60	50
응답 비율	90.9	95.9	96.4

임직원 건강, 안전 및 복지

스트레스 관리 정보	<ul style="list-style-type: none"> - 직원 마음 건강 진단, 스트레스와 고충 해결을 위한 열린상담센터(https://counselorshinhan.com) 운영 - 행복레터를 통해 상담사례 제공 - 스트레스 관리를 통한 일과 삶의 균형 및 건강한 조직문화 형성을 위해 '마음건강검진' 검진항목 신설
스트레스 관리 훈련	<ul style="list-style-type: none"> - 임직원 스트레스 관리 프로그램 운영, 스트레스 경감을 위한 건강캠페인 실시 (연 2회) - 영업점 직원 고충 상담, 온라인 사이트를 통한 고충 접수 및 지원, 외부상담이 필요한 경우 전문상담기관 연계 - 결핵 등 전염성 있는 질병 발생 시 해당 직원의 즉각적인 치료, 동료들에게는 검사 지원 및 잠재적 감염 리스크 차단 - 보건 관련 운영 매뉴얼 및 지침 등은 수시 직원 홍보, 발생 또는 필요시 적시에 조치할 수 있도록 운영 - 고스트레스 직원 대상 명상 등의 힐링 프로그램 운영 (연 3회), 외부전문상담센터 지원
건강한 업무 환경 계획	<ul style="list-style-type: none"> - 임직원의 체계적인 건강관리 지원을 위해 건강관리시스템인 '신한 e-health 솔루션' 운영, 건강 정보교육 실시 - 응급상황에 대처하기 위해 본점 로비에 심장제세동기 비치 및 사용법 훈련 실시 - 갑작스런 전염병에 대비해 예비용 소독기(플루겐), 열화상카메라, 마스크 및 손세정제 보유 - 영업점 중 환경열악점포(병원, 지하, 공단 소재)를 선정하여 폐질환 관련 추가 검진 지원 - 2015년부터는 만 45세이상 직원의 경우 검진비용 10만원 추가 지원 및 재검비용 전액 지원
인체공학적 업무환경	<ul style="list-style-type: none"> - 등판과 좌판이 각기 움직이는 싱크로나이즈드 킬딩으로 인체에 무리가 가지 않는 업무용 의자 제공

조명	<ul style="list-style-type: none"> - 눈 건강을 고려하여 적절한 조명도를 유지하기 위해 전 지점에 LED 등기구 비치 및 근무상황에 따른 조명기구 설치
소음	<ul style="list-style-type: none"> - 콜센터, 전화교환실 등 소음이 많이 발생하는 사무실에 소음 중화기 설치
실내 공기 청정도	<ul style="list-style-type: none"> - 본점 근무공간의 공기청정도 유지 위해 음이온 발생장치 설치 운영 - 지점 요청시 공기청정기 제공
습도	<ul style="list-style-type: none"> - 건물 관리실 내 온도 및 습도 체크하여 중앙제어 조절
온도	<ul style="list-style-type: none"> - 건물 내 적정온도 25도 유지하기 위해 '온도관리 운영안' 시행
휘트니스 시설	<ul style="list-style-type: none"> - 본점 및 강남별관에 피트니스 센터 운영, 전문 트레이너 상주
건강/영양 제공	<ul style="list-style-type: none"> - 임직원 종합검진제도, 의료비 지원제도, 임직원 건강마라톤 대회 등 다양한 건강 증진 프로그램 운영
유연한 근무 시간	<ul style="list-style-type: none"> - 2016년 7월 스마트근무제를 도입하여 주3회 출근시간을 오전 7시부터 11시까지 자율적으로 선택 가능
재택 근무	<ul style="list-style-type: none"> - 2016년 7월부터 재택근무를 포함한 스마트근무제 실시
보육시설 또는 기여금	<ul style="list-style-type: none"> - 서울 및 수도권 4개 권역에 신한은행 직장어린이집 4개소 운영, 오전7시부터 오후 21시30분까지 자녀보육 제공
유급 출산휴가	<ul style="list-style-type: none"> - 법적으로 부여된 90일을 초과하는 110일의 paid maternity leave 부여
유급 육아휴가	<ul style="list-style-type: none"> - 법적으로 부여된 1년을 초과하는 2년의 paid paternity leave 부여
기타	<ul style="list-style-type: none"> - 직원의 중대질환 조기 발견을 위해 건강위험도평가로 심뇌혈관 발생 위험도 예측 - 2016년 금융권 최초로 '신한 경력컨설팅센터' 신설, 재직직원 대상의 생애설계 프로그램과 퇴직직원을 위한 전직지원 프로그램 제공

정량데이터 - 책임 있는 금융

서민금융 지원(GRI FS7)

범위: 은행, 저축, 생명
단위: 십억 원

신한은행				
	2015	2016	2017	비고
새희망홀씨대출	369	472	543.8	누적 취급액 26,385억 원
사잇돌 증금리 대출	-	60	109.4	
가계부채 힐링 프로그램	514	633	769	신용 26,386건 4,910억 원, 주택 610건 1,417억 원
미소금융	18	18	18	누적 취급액 1,382억 원
신한 허그론	-	128	235.9	누적 취급액 기준
서민금융진흥원	-	8	4.1	
새희망적금	219	353	239	

단위: 십억 원

저축은행				
	2015	2016	2017	비고
햇살론	10	84	186	
사잇돌 증금리 대출	-	11.9	24.78	
신한 허그론	24.2	41	57	

단위: 백만 원, 건

신한생명					
	2015	2016	2017	비고	
사회적 약자 보험료 할인	46	47	63	장애인, 다자녀, 저소득 가정 등 12,579건	
재난 피해가정 보험료 납입	9	4	20	폭우, 지진 피해 총 2회 24건	
미수령 보험금(숨은 보험금) 지급 강화	35,741	37,883	31,130	만기 및 휴면 보험금 수령 안내 및 지급관리 55,212건	
소액보험	계약건수(건)	344	301	396	누적 계약건수 3,485건, 가입금액 27.65억 원
	가입금액	243	214	276	

SOHO, 중소, 중견기업 지원(GRI FS7)

범위: 은행, 금투, 캐피탈
단위: 십억 원

신한은행				
	2015	2016	2017	비고
지역별 신용보증재단 특별출연	-	10	11.9	
중기 힐링 프로그램	369	209	184.9	
관계형금융	149	553	633.2	누적 11,857억 원 1,812사 ('17년 순증 848사)
사모전환사채 인수	10	21	61.6	
기술신용평가(TCB) 대출	5,500	7,900	3,998	
소상공인시장진흥기금대출	-	160	248.9	
구조조정 및 일자리지원 특례보증대출	-	153	48.8	조선업구조조정 / 일자리창출 / 내수활성화 특례보증

신한금융투자				
	2015	2016	2017	비고
유상증자	-	182	339	
메자닌 (회사채 포함)	-	198	115	

신한캐피탈				
	2015	2016	2017	비고
중소/중견기업 일반대출	1,176	1,377	1,587	연환산 금액 기준
중소/중견기업 리스/할부	403	291	216	
기술기반 기업 및 초기기업 투자	184	378	432	

사회적 기업 지원(GRI FS7)

범위: 은행
단위: 십억 원

신한은행				
	2015	2016	2017	비고
여신	171	156	207	
물품구매	4	3.2	1.4	
후원 및 기부	3	1.8	1.4	

친환경 상품(FS8)

범위: 은행, 자산운용
단위: 백만 원

신한은행				
		2015	2016	2017
여신 ¹⁾	신녹색기업대출	201,563	144,429	101,057
	그린리모델링 이차보전대출	13,636	11,652	12,842
	그린앳너지 팩토링	8,183	4,854	1,829
	녹색 환경경영 우수기업대출	-	-	6,150

주 1) 2017년말 잔액

신한BNP파리바자산운용				
		2015	2016	2017
펀드	신한BNPP그린에너지사모특별자산투자신탁 제1~4호	-	105,113	247,486
	신한BNPP미래에너지전문투자형사모특별자산투자신탁제1호 ²⁾	-	-	22,267
	신한BNPP일본태양광사모특별자산투자신탁	-	93,358	115,230
	신한BNPP일본태양광시니어전문투자형사모특별자산투자신탁1~2호	-	-	92,596
	신한BNPP글로벌솔라에너지사모특별자산투자신탁	-	40,916	39,115
	신한BNPP미국네바다태양광사모특별자산투자신탁	-	-	86,066
	신한BNPP사모SRI증권투자신탁제1호	-	13,575	-
	신한BNPPTops아름다운SRI증권투자신탁제1호	-	5,371	-

주 2) 2019년까지 AUM 1,000억 원 (신한은행 400억 원, 신한생명 300억 원, 신한금융투자 200억 원, 신한캐피탈100억 원) 출자 예정/운용사 : 신한BNPP자산운용

신재생에너지 PF(FS8)

범위: 은행, 금투
단위: 억 원

신한은행			
	2015	2016	2017
발전·건설사업	1,187	1,507	381
일본 태양광발전사업	729	649	427
필리핀 Angat 수력발전사업	-	116	-
미국 가스화력발전사업 및 투자펀드	-	-	1,282
영국 Race Bank 해상풍력	-	-	216

신한금융투자			
total	2015	2016	2017
경북 영주시 태양광 발전사업 대출	-	3	-
포스코에너지 RCPS 리파이낸싱 구조화 ¹⁾	-	-	500
미국 천연가스 복합화력발전사업 ²⁾	-	-	1,280

주 1) 친환경에너지 생산 기업 자금조달 참여

주 2) 노후화된 북미지역 화력발전소를 대체하는 친환경 가스복합화력 발전소 건설 투자

프로젝트 파이낸싱(FS11)

범위: 은행, 금투
단위: 건

		2015	2016	2017
총 프로젝트 파이낸싱 수		9	15	23
산업별 구분	도로	2	2	5
	항만	-	1	0
	에너지	6	11	16
	기타 (기숙사 등)	1	1	2
사회/환경적 관점 리뷰(평가) 된 프로젝트 수		6	8	10

화석연료 익스포저(FS11)

범위: 은행
단위: 억 원

신한은행		2015	2016	2017
광업	석탄광업	1,317	915	1,331
	원유 및 천연가스 채굴업	41	53	1,446
	원유 및 천연가스 채굴관련 서비스업	1,013	1,517	1
협의 익스포저		2,371	2,485	2,778
제조업	코크스 및 관련제품 제조업	95	30	31
	연탄 및 기타 석탄가공품 제조업	506	226	105
	원유 정제처리업	9,872	12,219	9,679
	윤활유 및 그리스 제조업	1,809	378	532
	기타 석유 정제물 재처리업	495	263	288
전기가스증기 및 수도사업	화력발전업	10,569	13,166	12,247
	가스 제조 및 배관공급업	5,531	5,666	6,315
광의 익스포저		28,877	31,948	29,196
화석연료 익스포저		31,248	34,433	31,974
그룹 총 여신 대비 화석연료 익스포저 비중 (%)		1.3	1.38	1.21

정량데이터 - 환경

용지 사용량(GRI 301-1)

범위: 그룹
단위: ton

	2014	2015	2016	2017
용지 총 사용량	812.9	849.8	764.7	666.3

에너지 사용량(GRI 302-1)

범위: 그룹
단위: GJ

	2014	2015	2016	2017
전력	283,662	318,481	319,939	339,793
도시가스	44,324	47,068	53,108	53,648
휘발유	156,159	160,716	142,845	146,508
경유	875	2,058	1,986	1,603
총에너지 집약도 ¹⁾	24.0	26.0	25.8	27.4

주 1) 제주 제외 정규직 기준

에너지 사용량(GRI 302-1)

단위: MWh

	2014	2015	2016	2017
신한데이터센터(SDC)	92.64	92.39	89.24	95.82

용수 사용량(GRI 303-1)

범위: 그룹
단위: m³

	2014	2015	2016	2017
상수도	186,562	236,098	195,745	192,981
지하수	63,321	58,170	64,970	72,813

폐기물 배출량(GRI 306-2)

범위: 그룹
단위: ton

	2014	2015	2016	2017
일반 폐기물	258.3	297.4	334.0	324.8
재활용 폐기물 ¹⁾	188.3	231.0	214.1	117.4
종이	171.3	216.7	188.0	88.2
스티로폼	0.0	0.0	2.5	0.0
유리	10.8	8.3	15.7	19.7
캔	0.5	0.6	0.7	0.9
플라스틱	5.7	5.4	7.3	8.6

주 1) 은행 본점 기준

환경 투자

범위: 은행
단위: 백만 원

	2015	2016	2017
환경투자 총금액	5,790	5,790	4,455
친환경 IT제품 구매	4,310	4,310	2,409
LED조명 구매	1,480	1,480	737
노후시설 교체	0	0	1,309

온실가스 배출(GRI 305-1~3)

범위: 그룹
단위: tCO₂e

		2014	2015	2016	2017	지표별 범위
Scope1		17,972.20	17,793.10	16,732.10	16,733.30	제주 제외 전 그룹사
Scope2		85,860.60	84,487.70	81,858.00	80,897.20	제주 제외 전 그룹사
온실가스 배출 집약도 (Scope 1+2)		5.1	5.0	4.9	4.9	제주 제외 정규직 기준
Scope3		746.50	18,652.60	18,501.70	19,462.50	
출장	항공(국내)	94.98	73.45	95.76	181.79	지주, 은행, 카드, 금투, 생명, 자산운용, 캐피탈
	철도	122.73	233.69	117.31	188.61	
	버스	16.92	48.66	30.49	47.47	
현금수송	경유	371.50	396.98	409.77	418.63	은행
	LPG	-	4.30	3.09	0.73	
제품 및 서비스 구매	인쇄용지	-	4,883.16	5,031.39	4,581.18	지주, 은행, 카드, 금투, 생명, 자산운용, 캐피탈
	신용카드	-	11,800.33	11,800.33	13,128.78	카드
	통장	-	201.70	191.55	175.80	은행
자본재	노트북	-	314.05	0.12	2.34	은행
	PC본체	-		180.53	28.21	
	모니터	-		79.56	142.96	
	프린터	-		66.08	122.28	
	LED조명	-	415.55	226.41	176.09	

온실가스 배출(GRI 305-1~3)

범위: 그룹
단위: tCO₂eq

		2014	2015	2016	2017	지표별 범위
폐기	신용카드	-	121.73	113.28	126.03	카드
	통장	-	4.34	4.12	3.78	은행
	일반폐기물(소각)	35.71	36.57	41.08	26.87	은행, 금투, 생명, 캐피탈, 제주
	재활용 폐기물(종이)	20.56	26.01	22.56	20.59	은행(본사)
	재활용 폐기물(스트로폼)	-	-	0.05	0.00	
	재활용 폐기물(유리)	1.06	0.81	1.54	1.92	
	재활용 폐기물(캔)	0.01	0.01	0.01	0.02	
	재활용 폐기물(플라스틱)	0.11	0.1	0.13	0.16	
용수	상수도	61.94	-	64.99	64.07	제주, 은행(본사, 광고빌딩, 광고백년관), 카드(역삼사옥, 당산사옥), 금투(본사 및 3개 영업점), 생명(연수원), 자산운용(본사), 캐피탈(본사), 제주(본사 및 18개 자가영업점)
	지하수	21.02		21.57	24.17	은행(본사), 금투(본사)

GRI Standards Index

Topic	Disclosure	Title	페이지
	No.		
GRI 102 : Organizational Profile	102-1	조직 명칭	2
	102-2	활동 및 대표 브랜드, 제품 및 서비스	5~8, 연차보고서 51
	102-3	본사의 위치	뒷표지
	102-4	사업 지역	연차보고서 10
	102-5	소유 구조 특성 및 법적 형태	76~84
	102-6	시장 영역	연차보고서 64~65
	102-7	조직의 규모	연차보고서 22~23
	102-8	임직원 및 근로자에 대한 정보	99~101
	102-9	조직의 공급망	90
	102-10	조직 및 공급망의 중대한 변화	90
	102-11	사전예방 원칙 및 접근	65~67
	102-12	외부 이니셔티브	9
	101-13	협회 멤버십	97
GRI 102 : Strategy	102-14	최고 의사 결정권자 성명서	10~11
	102-15	주요 영향, 위기 그리고 기회	15
GRI 102 : Ethics and integrity	102-16	가치, 원칙, 표준, 행동강령	34~35
	102-17	윤리 관련 안내 및 고충처리 메커니즘	34~35
GRI 102 : Governance	102-18	지배구조	76~84
	102-22	최고의사결정기구와 산하 위원회의 구성	76~84
	102-23	최고의사결정기구의 의장	76~84
	102-24	최고의사결정기구 추천 및 선정	76~84
	102-29	경제적, 환경적, 사회적 영향을 파악하고 관리하는 최고의사결정기구의 역할	71~73, 79
	102-30	위험 관리 절차의 효과성	65~67
	102-35	보상 정책	76~84

Topic	Disclosure	Title	페이지
	No.		
GRI 102 : Stakeholder Engagement	102-40	조직과 관련 있는 이해관계자 집단 리스트	18~19
	102-41	단체협약	100
	102-42	이해관계자 파악 및 선정	18~19
	102-43	이해관계자 참여 방식	18~19, 100
	102-44	이해관계자 참여를 통해 제기된 핵심 주제와 관심사	18~19
	102-45	조직의 연결 재무제표에 포함된 entities(자회사 및 합작회사)의 리스트	연차보고서 50
	102-46	보고 내용 및 토픽의 경계 정의	16~17
	102-47	material topics 리스트	16~17
	102-50	보고 기간	115
	102-51	가장 최근 보고 일자	115
	102-52	보고 주기	115
	102-53	보고서에 대한 문의처	뒷표지
	102-54	GRI Standards에 따른 보고 방식	115
	102-55	GRI 인덱스	110~112
	102-56	외부 검증	113~114
GRI 103: Management Approach	103-1	중대성 토픽과 그 경계에 대한 설명	16~17
	103-2	경영방침 및 구성	22, 32, 42, 56, 65, 75
GRI 201 : Economic Performance	201-1	직접적인 경제적 가치의 창출과 배분	94
	201-3	조직의 확정급여형 연금제도 채무 총당	96
GRI 205: Anti-corruption	205-2	반부패 정책 및 절차에 관한 공지와 훈련	34~35
	205-3	확인된 부패 사례와 이에 대한 조치	97
GRI 206 : Anti-competitive Behavior	206-1	경쟁저해행위, 독과점 등 불공정한 거래행위에 대한 법적 조치	97
GRI : 301 Materials	301-1	사용된 원료의 중량과 부피	107
GRI : 302 Energy	302-1	조직 내부 에너지 소비	107
	302-4	에너지 소비 절감	107

Topic	Disclosure	Title	페이지
	No.		
GRI : 305 Emissions	305-1	직접 온실가스 배출량(scope 1)	108~109
	305-2	간접 온실가스 배출량(scope 2)	108~109
	305-3	기타 간접 온실가스 배출량(scope3)	108~109
	305-4	온실가스 배출 집약도	108~109
	305-5	온실가스 배출 감축	68~70
GRI : 306 Effluents and Waste	306-1	수질 및 목적지에 따른 폐수 배출	107
	306-2	유형과 처리방법에 따른 폐기물	107
GRI 401 : Employment	401-1	신규채용과 이직	99
	401-2	비정규 직원 혹은 파트타임 직원에게는 제공되지 않는 정규직 직원 대상의 보상	54
	401-3	육아휴직	100
GRI 403 : Occupational Health and Safety	403-2	부상 유형, 부상 발생률, 업무상 질병 발생률, 휴직일수 비율, 결근률, 업무 관련 사망자 수	100
GRI 404: Training and Education	404-1	임직원 1인당 평균 교육 시간	99
	404-2	임직원 역량 강화 및 전환 지원을 위한 프로그램	51
GRI 405: Diversity and Equal Opportunity	405-1	거버넌스 기구 및 임직원 다양성	99
GRI 412 : Human Rights Assessment	412-1	인권 영향평가 혹은 인권 검토 대상 사업장	89~93
	412-2	사업과 관련된 인권 정책 및 절차에 관한 임직원 교육	99
GRI 413 : Local Communities	413-1	지역사회 참여, 영향 평가 그리고 발전프로그램 운영 비율	18~19, 57~59
GRI 414 : Supplier Social Assessment	415-1	정치적 기부	97
GRI 419: Socioeconomic Compliance	418-1	고객개인정보보호 위반 및 고객정보 분실 사실이 입증된 불만 건수	98

제 3자 검증 성명서

서문

DNV GL 그룹의 일원인 주식회사 디엔브이제엘비즈니스어슈어런스코리아 (이하, "DNV GL")는 신한금융그룹의 '신한금융그룹의 사회책임보고서 2017' (이하 "보고서")에 대해 독립적인 제 3자 검증을 수행하도록 요청 받았습니다. 신한금융그룹은 보고서 내용에 대한 모든 책임을 가지고 있으며, 본 업무를 수행하면서 DNV GL의 책임 내용은 계약 내용 및 합의된 업무 범위에 한정됩니다. 검증은 DNV GL에 제공된 데이터 및 정보가 완전하고, 충분하며 사실이라는 가정을 기반으로 실시 되었습니다.

검증 범위

DNV GL의 검증 업무는 2017년도 비재무 데이터 및 지속가능경영데이터에 한정되며, 아래 내용에 대해 실시되었습니다.

- AA1000 AccountAbility Principles Standard(APS) 2008에서 제시하고 있는 AccountAbility 원칙에 대한 평가
- 보고서 작성을 위한 중요 주제의 결정 프로세스, 경영 접근 프로세스, 그리고 정성적, 정량적 데이터 산출, 취합, 관리 프로세스
- 특정성과 데이터의 취합 및 통합 프로세스

검증 방법

검증 활동은 국제적 검증 규격을 반영한 DNV GL의 지속가능경영 보고서 검증 프로토콜인 VeriSustain™과 AA1000AS(2008)에 따라 Type1 방법 및 중간(Moderate) 수준의 보증 형태로 진행되었습니다. 일부 특정 지표에 대해서는 Type 2 방법을 적용하였습니다. 검증은 2018년 4월부터 5월까지 실시되었으며, 신한금융그룹 본사에서 이루어졌습니다. 검증 활동은 샘플링을 기반으로 아래와 같이 실시되었습니다.

- 보고서 내 문구 및 주장에 대한 확인, 보고서 작성에 활용된 데이터 관리 시스템, 정보의 흐름과 통제의 견고성 평가
- 신한금융그룹 본사 주요 부서 담당자 면담

- 문서 검토, 데이터 샘플링, 보고서 작성에 활용된 데이터베이스, 전산 시스템 등의 테스트
- 중대성 평가 결과 검토
- 보고 원칙 준수에 대한 평가 (단, 일부 특정 지표에서 대해서는 성과에 대한 검증 포함)

제한사항

다음의 사항은 본 검증의 범위에 포함되지 않습니다.

- 신한금융지주 및 7개 자회사 (신한은행, 신한카드, 신한투자, 신한생명, 신한BNP파리바자산은행, 신한캐피탈, 제주은행)을 제외한 신한금융그룹의 자회사, 관련 회사, 공급업체, 협력회사의 성과
- 외부 이해관계자와의 면담
- 재무제표 및 금융감독원 운용 전자공시시스템(<http://dart.fss.or.kr>)에 공시되거나 신한금융지주 및 7개 자회사 홈페이지에 게시된 자료

데이터 검증은 신한금융그룹에서 수집한 데이터에 대해 질의, 분석 그리고 제한된 형태의 표본추출방식을 통해 한정된 범위에서의 근거 확인에 의해 실시 되었습니다. 검증팀은 경제 성과 작성을 위한 데이터 취합 및 산정 프로세스를 검토하였습니다. 또한 일부 특정성과를 제외한 환경 및 사회 데이터의 경우, 취합 데이터를 확인하는 형태로 검증을 진행하였습니다. DNV GL은 본 성명서에 기반하여 의사 결정을 한 개인 또는 조직에 배상 책임 또는 공동 책임이 없음을 밝힙니다.

결론

검증을 수행한 결과, DNV GL은 중요성 측면에서 신한금융그룹의 보고서에 수록된 정보 및 데이터가 부적절하게 기술되었다고 판단할 만한 사항은 발견하지 못하였습니다. 추가적으로 AA1000APS(2008)에서 제시하고 있는 원칙에 대한 의견은 다음과 같습니다.

포괄성 근본원칙 (Foundation Principle of Inclusivity)

신한금융그룹은 임직원, 고객, 주주·투자자, 협력회사, 지역회사 및 NGO, 정부를 내·외부 이해관계자 그룹으로 파악하고, 다양한 채널을 활용해 이해관계자 참여 활동을 실시하고 있습니다. 이해관계자 별 주요 참여 방식, 그들의 주요 기대사항, 그리고 신한금융그룹의 대응 노력을 보고서상에 설명하고 있습니다.

중대성 원칙 (Principle of Materiality)

신한금융그룹은 이해관계자 의견 수렴, 벤치마킹, 미디어리서치 등을 통해 관련 있는 지속가능성 이슈를 파악하였으며, 이해관계자의 판단에 미치는 영향과 지속가능측면의 중요성을 결합하여 우선순위를 결정하였습니다. 신한금융그룹은 중요성평가 프로세스를 통하여 중요한 이슈를 명확히 도출하였습니다.

대응성 원칙 (Principle of Responsiveness)

신한금융그룹은 중요성 평가에 기반하여 우선순위 이슈에 대한 성과를 모니터링, 측정하여 보고하고 있습니다. 성과는 재무적 성과와 비재무적 성과를 균형 있게 포함하고 있으며, 보고서는 성과뿐만 아니라 2020 CSR 전략 및 전략목표를 제시하고 있습니다.

추가적으로 보고서 품질과 관련된 의견은 다음과 같습니다.

보고서 품질 (정확성 및 신뢰성)

DNV GL은 샘플링을 통해 보고서의 데이터 및 정보의 정확성과 신뢰성을 확인하였으며, 보고서에 기재된 데이터와 정보에서 의도적인 오류나 잘못된 기술은 확인하지 못하였습니다. 보고서에서 제공된 데이터들은 신한금융그룹 본사 담당팀이 계열회사들로부터 수집하여 목적에 맞도록 가공되어 제시되었습니다. 검증팀은 담당자와의 면담을 실시하고, 데이터 및 정보의 수집 및 가공 프로세스를 검토하였으며, 근거 문서 및 기록을 확인하였습니다. 데이터의 검증의 깊이는 각 계열사의 입력 데이터로 한정됩니다. 상기에 기술된 바와 같이 신한금융그룹 보고서에 대한 보고 원칙에 대한 평가를 한것에 더해 특정 지표(온실가스 배출량, 용수 사용량, 폐기물 배출량, 출장거리, 산업재해율, 결근율, 미소금융 및 소액보험 건수

및 규모)에 대한 신뢰성 검증을 실시하였습니다. 신한금융그룹은 보고서를 통해 공시하는 상기 특정 정보 및 데이터 별로 수집, 가공하는 프로세스를 개발하여 적용하고 있습니다. 데이터 담당자는 상기에서 확인된 정보 및 데이터의 출처 및 가공 프로세스에 대해 설명할 수 있어, 재추적이 가능한 것으로 판단됩니다. 따라서 심사팀은 금번 검증 활동을 통해 신한금융그룹의 특정 정보 및 데이터의 생성 프로세스에 대해 분석하고 평가한 결과, 공시된 상기 정보 및 데이터는 안정적이고 반복적인 활동의 결과임을 확인하였습니다. 추후, 각 계열사들이 입력한 데이터에 대한 한 단계 깊은 수준의 검증을 통해, 원본 데이터의 정확성과 신뢰성에 대한 평가 진행을 권고합니다.

적격성 및 독립성

DNV GL은 ISO/IEC 17021:2011(경영시스템의 심사 및 인증을 제공하는 기관에 대한 요구사항)에 따라 보고서 검증 품질 관리를 위한 자체 관리 표준 및 컴플라이언스 방침을 적용하고, 문서화된 방침과 윤리적 요구사항, 전문 표준 및 관련 법규를 포함한 포괄적인 품질관리 시스템을 유지하고 있습니다. 검증팀은 DNV GL의 윤리 행동 강령¹⁾을 준수하였고, 관련 윤리적 요구사항에 따라 독립적으로 검증을 수행하였습니다. DNV GL은 본 검증 업무가 아닌 보고서 작성에 관련된 업무를 수행하지 않았습니다. DNV GL은 보고서 검증 과정에서 인터뷰 대상자들에 대해 공정성을 유지하였습니다. DNV GL은 2018년 신한은행의 온실가스 배출량 검증과 신한은행의 ISO 14001:2015, ISO 50001:2011 인증을 실시하고 있으며, 이는 보고서 검증에 대한 이해상충으로 판단하지 않습니다.



2018년 5월 30일
대한민국, 서울

대표이사 안인균
(주)디엔브이제일비즈니스어슈어런스코리아

주 1) DNV GL 홈페이지에서 확인 가능 (www.dnvgl.com)

ABOUT THIS REPORT

보고 원칙

본 보고서는 GRI (Global Reporting Initiatives) Standards 작성 원칙을 따르고 있으며, GRI Standards Core Option 부합(In accordance with) 요건을 충족하고 있습니다. 보고서에 포함된 재무정보는 한국채택국제회계기준(K-IFRS: Korean International Financial Reporting Standards)에 근거하여 작성되었으며, 기준 단위는 한국의 원(₩)입니다.

참고 기준

본 보고서에는 지속가능발전목표(SDGs)에 관한 기업 행동 지침에 기반한 지속가능발전목표 설정 및 참여실적을 보고하고 있으며, 기업과 인권이행지침(UNGP, UN Guiding Principles on Business and Human Rights)에 따른 인권 이행현황을 함께 다루고 있습니다.

보고 기간 및 범위

본 보고서의 보고 기간은 2017년 1월 1일부터 12월 31일 기준이며, 일부 정성적 활동과 성과의 경우 2018년 내용을 포함하고 있습니다. 추세 파악이 필요한 경우 최근 2~5개년 데이터를 함께 보고하고 있습니다. 보고 범위는 신한금융지주회사, 신한은행, 신한카드, 신한금융투자, 신한생명, 신한BNP파리바자산운용, 신한캐피탈, 제주은행 등 총 8개 그룹사를 대상으로 하며, 이는 매출액 기준으로 전체 그룹사의 99.35%에 해당합니다. 보고 범위에 주의가 필요한 사항에 대해서는 독자의 혼선을 줄이기 위해 별도 설명을 기재하고 있으며 독자의 편의를 위해 기업명의 약어를 사용하고 있습니다.

보고서 신뢰성

보고서의 신뢰도 향상을 위해 글로벌 검증기관인 DNV·GL로부터 AA1000AS (2008)의 3대 원칙(포괄성, 중대성, 대응성)을 근간으로 하는 검증절차를 거쳤습니다. 검증수준은 Type 1이며 특정 성과정보에 대해서는 Type 2 검증을 실시하였습니다. 이에 대한 결과는 113-114 페이지에서 확인하실 수 있습니다.



04513 서울특별시 중구 세종대로 9길 20
www.shinhangroup.com



책임있는 산림에서 개발 관리된 생산 목재를 사용한 제품에만 부착되는
FSC®(Forest Stewardship Council®, 산림관리협의회)인증을 받은 용지를 사용하여,
FSC®Chain of Custody 인증(인증번호 : SGSHK-COC-005559) 업체에서 인쇄하였습니다.