

신한금융그룹 2020 ESG 보고서



FINANCE for **IMPACT**



CONTENTS

01

Business Report

INTRODUCTION

- 04 기업 개요
- 08 ESG 발자취
- 09 글로벌 이니셔티브 참여
- 10 ESG 대외평가
- 11 ESG Summary

SHINHAN ESG WAY

- 14 ESG Invitation Letter
- 16 ESG Destination
- 17 ESG Measurement
- 18 ESG Insight

ENVIRONMENTAL – 친환경

- 21 녹색 금융
- 26 환경 리스크 체계
- 28 친환경 정책
- 29 환경 경영
- 33 친환경 리더십·환경정보 공개

SOCIAL – 상생

- 35 혁신 금융
- 36 포용 금융
- 38 취약계층 지원
- 39 성장 지원
- 41 다양성 프로그램
- 44 인적 자원 개발

GOVERNANCE – 신뢰

- 50 기업 지배구조
- 57 ESG 거버넌스
- 58 윤리/준법
- 61 리스크 관리
- 64 고객 보호
- 70 정보보안
- 72 인권

02

Initiative Report

- 76 UNEP FI 금융 이니셔티브
 - 77 PRB 보고서
- 78 기후변화 이니셔티브
 - 79 TCFD 보고서
- 80 사회적 가치 이니셔티브
 - 81 다양성 보고서
 - 83 코로나19 대응

03

Appendix

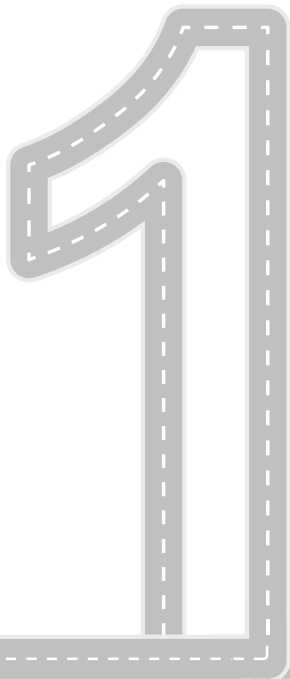
- 85 이해관계자 참여
- 86 중대성 평가
- 88 글로벌 이니셔티브
 - 88 GRI Standards Index
 - 91 TCFD Index
 - 92 SASB Index
 - 94 PRB Index
 - 96 UNGP Index
 - 97 KRX 정보공개 가이드라인
- 98 제3자 검증 성명서
- 100 About This Report



본 보고서는 보고서 내 관련 페이지로의 이동과 연관 웹페이지 바로가기 등의 기능이 포함된 인터랙티브 PDF로 발간되었습니다. 이 PDF 파일은 PC의 로컬 디스크로 다운로드하여 Adobe Acrobat Reader로 읽기에 최적화되어 있습니다.



BUSINESS REPORT



INTRODUCTION

- 04 기업 개요
- 08 ESG 발자취
- 09 글로벌 이니셔티브 참여
- 10 ESG 대외평가
- 11 ESG Summary

SHINHAN ESG WAY

- 14 ESG Invitation Letter
- 16 ESG Destination
- 17 ESG Measurement
- 18 ESG Insight

ENVIRONMENTAL – 친환경

- 21 녹색 금융
- 26 환경 리스크 체계
- 28 친환경 정책
- 29 환경 경영
- 33 친환경 리더십·환경정보 공개

SOCIAL – 상생

- 34 혁신 금융
- 36 포용 금융
- 38 취약계층 지원
- 39 성장 지원
- 41 다양성 프로그램
- 44 인적 자원 개발

GOVERNANCE – 신뢰

- 50 기업 지배구조
- 57 ESG 거버넌스
- 58 윤리/준법
- 61 리스크 관리
- 64 고객 보호
- 70 정보보안
- 72 인권

Introduction

기업 개요

일반 현황

기업명	신한금융그룹	
대표이사	조용병	
설립일	2001년 9월 1일	
신용등급	국내	해외
	AAA 한국신용정보(NICE)	A1(Stable) Moody's
	AAA 한국신용평가(KIS)	A(Stable) S&P
	AAA 한국기업평가(KR)	

연결총자산	당기순이익 ¹⁾
605 조 원	3.41 조 원
시가총액	고객 ²⁾
16.6 조 원	19,141 천 명
서비스 국가	임직원 수 ³⁾
20 개국	30,530 명

* 2020년 12월 기준

¹⁾ 지배기업 소유주지분 기준

²⁾ 중복 고객 제외

³⁾ 전체 그룹사 기준

그룹사 현황

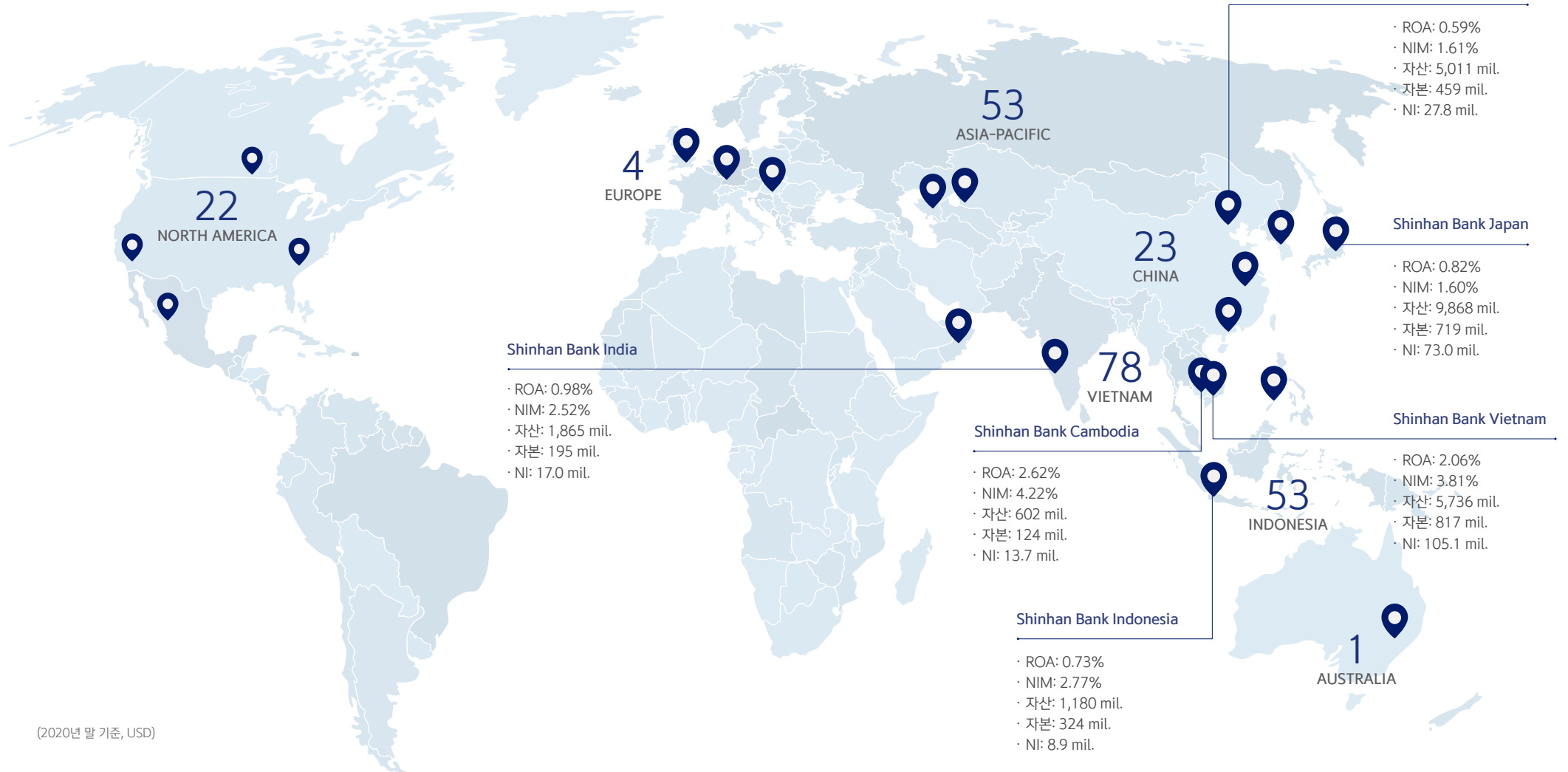
은행업	신한은행 제주은행 신한저축은행	투자/자산운용	신한금융투자 신한자산운용 아시아신탁 신한대체투자운용 신한리츠운용 신한벤처투자
여신전문	신한카드 신한캐피탈		
보험	신한생명 오렌지라이프	신용정보	신한신용정보
		디지털/인프라	신한DS 신한아이타스 신한SI

* 신한생명과 오렌지라이프는 2021년 7월 '신한라이프'로 통합

글로벌 네트워크

20 개국 242 네트워크

신한은행 (20개국, 161개), 신한카드 (4개국, 69개), 신한금융투자 (5개국, 7개), 신한생명 (2개국, 2개), 신한자산운용 (1개국, 1개), 신한DS (2개국, 2개)



(2020년 말 기준, USD)

중장기 계획

신한금융그룹은 복합적 불확실성 속에서도 비전 'World Class Financial Group' 달성을 위한 중기 지향점으로 '一流신한'을 선정하고 차별적인 성장을 통해 모든 이해관계자로부터 인정받고자 새로운 그룹의 중기전략 'F.R.E.S.H 2020s'를 수립하였습니다.

'F.R.E.S.H 2020s'를 실행하기 위해 2021년의 경영환경을 종합적으로 고려해 효율적인 성장 추구, 글로벌 연결과 확장, 혁신/개방형 디지털 전환, 지속가능한 성과 창출을 4대 전략으로 정하고 체계적으로 추진하고 있습니다.

신한의 차별적 성장 방향성

F.R.E.S.H



Fundamental

질적 성장

탄탄한 기초체력을 통한 그룹 가치 극대화



Resilience

회복탄력성

비즈니스 모델과 조직의 회복탄력성 강화



Ecosystem

디지털 생태계

디지털 생태계 구축을 통한 디지털 경쟁력 제고



Sustainability

지속 가능

지속가능한 미래를 위한 그룹 차원의 일관된 정책 운영



Human-talent

인적 역량

미래 성장을 이끌 융복합형 인재 확대

경영실적

그룹의 본원적 수익인 이자 부문 이익의 견조한 증가와 함께 안정적인 자산 포트폴리오 성장을 통해 7년 연속 당기순이익 증가세를 이어가고 있습니다. 2020년 당기순이익은 3조 4,146억 원이며, 그룹 전체 당기순이익 비중은 은행 부문 59%, 비은행 부문 41%로 사업 포트폴리오를 다변화하고 있습니다.

경제 성과

(단위: 십억 원)

		2018	2019	2020
경제적 가치의 창출				
매출액 ¹⁾		35,344.0	43,859.1	49,027.2
세전이익		4,466.6	4,911.5	4,753.9
당기순이익 ²⁾		3,156.7	3,403.5	3,414.6
경제적 가치의 배분				
주주·투자자	배당금 및 이자	5,745.4	6,853.3	5,695.1
임직원	급여	1,945.3	2,147.1	2,273.2
	복리후생비	791.3	770.9	761.4
정부	법인세	1,268.3	1,269.1	1,255.8
지역사회	사회공헌 투자	181.6	227.0	213.0
협력회사	구매 및 용역비	1,583.3	2,070.4	1,456.5

¹⁾ '매출액' 항목은 한국채택국제회계기준(K-IFRS) 재무제표 상 대응되는 계정과목이 없으므로 이자수익, 수수료수익, 기타 영업수익 등을 합한 수치를 기재함

²⁾ 당기순이익: 지배기업 소유주지분 기준

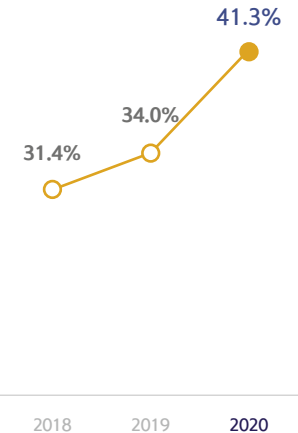
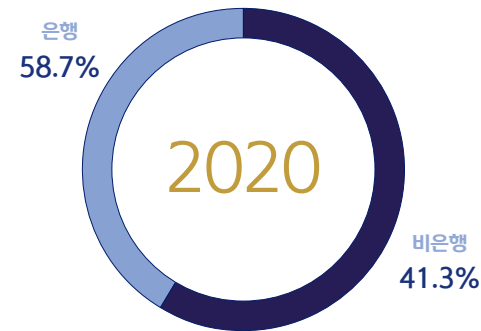
사업부문별 영업수익

(단위: 십억 원)

	2019	2020
합계	10,903.4	11,532.8
리테일 (개인)	4,182.0	4,319.1
기업	3,505.4	3,588.0
IB	407.9	629.5
프로젝트파이낸싱	274.6	286.5
자산운용	227.3	669.3
WM/PB	470.7	162.6
기타 (보험업 등)	1,835.4	1,877.8

다변화된 수익기반

비은행 부문 기여도



2018 2019 2020

ESG 발자취

신한금융그룹은 기업의 ESG, 환경(Environmental), 사회(Social), 지배구조(Governance) 영역에서의 국제적인 흐름에 발맞춰 ESG 요소를 전략과제에 통합·관리함으로써 ESG 3.0 체계를 완성하고자 합니다.



글로벌 이니셔티브 참여

신한금융그룹은 ESG 관련 다양한 글로벌 이니셔티브와 협력하고 있습니다. 이를 통해 글로벌 우수 사례를 선도적으로 도입하고 ESG 전 영역에 걸쳐 국제기준에 부합하는 신뢰도 있는 공시를 통해 진정성 있는 ESG 리더십을 구축하고자 합니다. 앞으로도 지속가능금융과 연계한 글로벌 ESG 경영을 전략적으로 추진해 나가겠습니다.

Initiative Report



2007년 3월 가입
2018년 명예의 전당 입성

2008년 1월 가입

2008년 5월 가입

2018년 9월 가입

2019년 9월 가입

CDP 탄소정보공개 프로젝트

환경보고 및 위험 관리를
비즈니스 표준으로 만들고
지속 가능한 경제에 대한 공개 및
행동을 유도

UNEP FI UN 환경계획 금융 이니셔티브

유엔 환경 계획과 금융부문 간의
공공-민간 파트너십

UN Global Compact

기업의 사회적 책임에 대한
역할을 관장하며, 기업들에게
동기 부여

TCFD 기후변화 재무정보 공개 태스크포스

기후변화와 관련된 재무정보 공개를
위한 태스크포스

UNEP FI PRB UN 책임은행원칙

파리기후협약과 유엔
지속가능개발목표(SDGs) 이행을
위해 은행권이 추구해야 하는 원칙

UNEP FI 금융 이니셔티브

사회적 가치 이니셔티브

TCFD 보고서

PRB 보고서



국내 업계 최초

국내 최초

2020년 2월 가입

2020년 9월 가입

2020년 11월 가입

2020년 11월 가입

2021년 3월 가입

2021년 4월 가입

UNEP FI PSI UN 지속가능보험원칙

운영전략, 리스크 관리,
상품 및 서비스 개발 등
경영활동의 지속가능성과
관련한 요소를 접목

Equator Principles 적도원칙

대형 개발사업이 환경파괴
또는 인권침해 등 문제가 있을
경우 대출을 하지 않겠다는
금융회사들의 자발적 협약

PCAF 탄소회계 금융협회

금융기관의 대출 및 투자와
관련한 온실가스 배출을
측정하고 공개하기 위한
회계표준 개발

SBTi 과학 기반 감축목표 이니셔티브

과학에 기반한 탄소배출
감축 목표(1.5°C 및 2°C
시나리오)를 설정할 수
있는 Tool 공개

VBA Value Balancing Alliance

재무제표에 반영되지 않은
기업의 사회, 경제, 환경에
기여한 가치를 측정하고
비교하는 방법 개발

NZBA 탄소중립 은행 연합 (Net-Zero Banking Alliance)

창립 서명 기관으로 참여. 대출, 투자 등
보유 자산 포트폴리오에 포함된
탄소 배출량을 2050년까지
탄소중립(Net-Zero)으로 만들기로 합의

ESG 대외평가

신한금융그룹은 ESG 경영에 대한 목표와 성과, 정보를 투명하게 공개하고 ESG 정보 공시를 확대하고 있습니다. ESG 경영성과를 보다 객관적으로 측정하고 정량화하는 노력을 통해 ESG 체계를 지속적으로 발전시켜 나가고자 하며, 이러한 노력을 통해 글로벌 ESG 평가기관으로부터 우수성을 인정받고 있습니다.

ESG 대외인정



8년 연속 DJSI World 편입
(국내 금융사 최초, Asia Pacific 12년)



2021년 BGEI 3년 연속 편입
(국내기업 최초)



9년 연속 Global 100 선정
(국내기업 최다 연속 수상)



2020년 6년 연속 통합 A+등급
(2015~2020)

SRI 평가



탄소경영 아너스클럽 7년 연속
(국내 금융사 최초)



2020년 자산 2조 원 이상 기업 중
AA 획득 4개 기업 중 편입
(국내기업 최초)



5년 연속 AA등급 획득



ISS Quality Score
Grade: 1

ESG Summary

ESG 전략 프레임워크



신한금융그룹 지향점	一流 신한		
ESG 원칙	FINANCE for IMPACT 모든 이해관계자를 지속가능하게 하는 금융의 선한 영향력		
전략방향	친환경	상생	신뢰
5대 Impact 과제	<p>1 Zero Carbon Drive</p> <p>탄소배출량 감축과 상쇄를 통한 탄소 배출 제로(Zero)화 추진</p>	<p>2 Triple-K</p> <p>다양한 이해관계자들과 연계한 국내 혁신 성장 생태계 구축</p> <p>3 Hope Together SFG</p> <p>금융의 업의 본질 및 효과를 살린 사회공헌사업 추진</p>	<p>4 사회 다양성 추구</p> <p>여성 리더 육성 및 장애인, 다문화 사업 확대를 통한 사회적 불평등 축소</p> <p>5 고객보호 관리 강화</p> <p>고객보호 관리 강화 및 全 세대 금융 교육 확대를 통한 신뢰경영</p>
지향점	<p>그룹 자산 포트폴리오의 탄소 배출량을 Zero로 만드는</p> <p>0 Carbon</p>	<p>혁신기업 발굴/육성을 통해 10개의 유니콘 기업을 만드는</p> <p>10 Unicorns</p>	<p>그룹과 함께하는 모든 사람의 만족도를 100%로 만드는</p> <p>100% Satisfaction</p>
UN SDGs 연계	<p>7 AFFORDABLE AND CLEAN ENERGY</p> <p>13 CLIMATE ACTION</p> <p>16 PEACE, JUSTICE AND STRONG INSTITUTIONS</p> <p>17 PARTNERSHIPS FOR THE GOALS</p>	<p>8 DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH</p> <p>9 INDUSTRY, INNOVATION AND INFRASTRUCTURE</p> <p>11 SUSTAINABLE CITIES AND COMMUNITIES</p> <p>12 RESPONSIBLE CONSUMPTION AND PRODUCTION</p>	<p>1 NO POVERTY</p> <p>4 QUALITY EDUCATION</p> <p>5 GENDER EQUALITY</p> <p>10 REDUCED INEQUALITIES</p>

5대 Impact 과제

1

Zero Carbon Drive

탄소배출량 감축과
상쇄를 통한
탄소 배출 제로(Zero)화
추진



[2020 ESG 하이라이트 \(P. 06\)](#)

2

Triple-K

다양한 이해관계자들과
연계한 국내 혁신 성장
생태계 구축



[2020 ESG 하이라이트 \(P. 11\)](#)

3

Hope Together SFG

금융의 업의 본질 및
효과를 살린 사회공헌사업
추진



[2020 ESG 하이라이트 \(P. 15\)](#)

4

사회 다양성 추구

여성 리더 육성 및 장애인,
다문화 사업 확대를 통한
사회적 불평등 축소



[2020 ESG 하이라이트 \(P. 22\)](#)

5

고객보호 관리 강화

고객보호 관리 강화 및
全 세대 금융 교육 확대를
통한 신뢰경영



[2020 ESG 하이라이트 \(P. 25\)](#)

ESG Table

ENVIRONMENTAL

📄 Environmental

ZERO CARBON을 향한 친환경 금융 체계 구축

UN SDGs 연계



01 녹색금융

- 전용 및 보증 대출/인프라 PF 확대
- 에너지/친환경수단 투자
- 녹색 채권 발행
- 친환경 소비 촉진 (신한카드)

02 환경 리스크 체계

- 환경/사회 리스크 관리체계 구축 및 운영
- 기후변화 관련 그룹 포트폴리오 영향 분석
- 적도원칙 운영 (신한은행)

03 친환경 정책

- Zero Carbon Drive 선포
- 기존 ECO Transformation 20·20의 전환
- 그룹 기후변화 대응원칙 수립

04 환경경영 추진

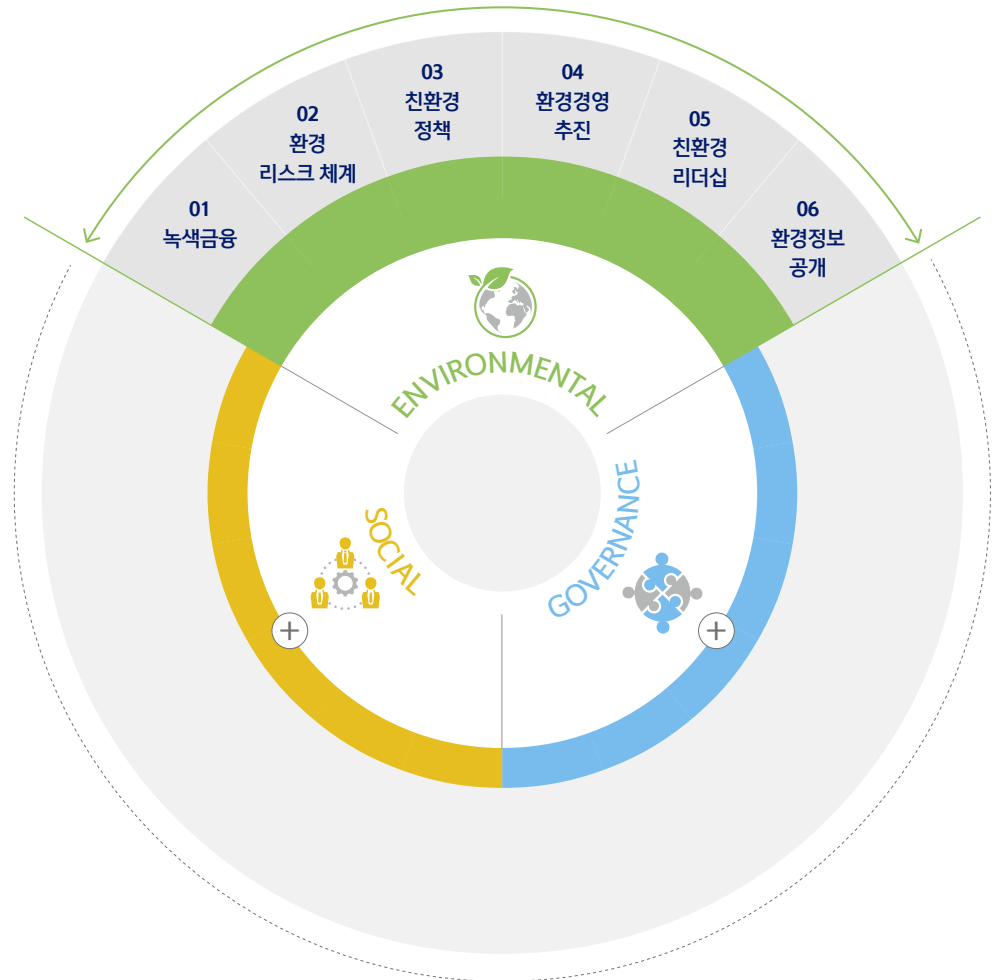
- 녹색경영시스템 개발/운영
- ISO 14001 인증 획득 (신한은행/신한카드/신한금융투자/신한생명/신한캐피탈)
- Paperless 환경 구현

05 친환경 리더십

- UNEP FI 책임은행 및 지속가능보험원칙
- UNEP FI GSC 아시아태평양 banking 부문 대표
- SBTi, PCAF 가입을 통한 그룹 자산 포트폴리오 탄소중립 추진

06 환경정보 공개

- TCFD 지지 선언 및 권고안 참여 재무 관련 정보 공개 중 (2018~)
- CDP 7년 연속 Leadership A



SOCIAL



혁신/포용 금융 등 사회를 위한 지원 및 창의적 열린 문화

UN SDGs 연계



01

혁신 금융

- '혁신금융 추진위원회' 출범
- 'Triple K 프로젝트' 실시
 - S² Bridge(신한 스퀘어브릿지)를 통한 생태계 구축
- 벤처육성 프로그램 '신한퓨처스랩'
- 벤처 플랫폼 '이노톡'

02

포용 금융

- 서민 중금리대출 선도
- 성공 두드림 프로그램 (SOHO)
- 소상공인/중소기업 전용판매 플랫폼 (올댓쇼핑)

03

취약 계층 지원

- 저신용자 재기 지원 (청년 부채 케어, 교육수당)
- 경력단절 여성/자영업자 지원사업 등

04

성장 지원

- 일자리 창출 프로그램
 - 청년 해외취업, 일터학교, 청년/시니어 일자리 지원
- 사회적 기업 펀드 투자
- 교육지원 프로그램
 - 금융교육, 희망학교 SW교실, 신한 음악상, 장학사업 등

05

다양성 프로그램

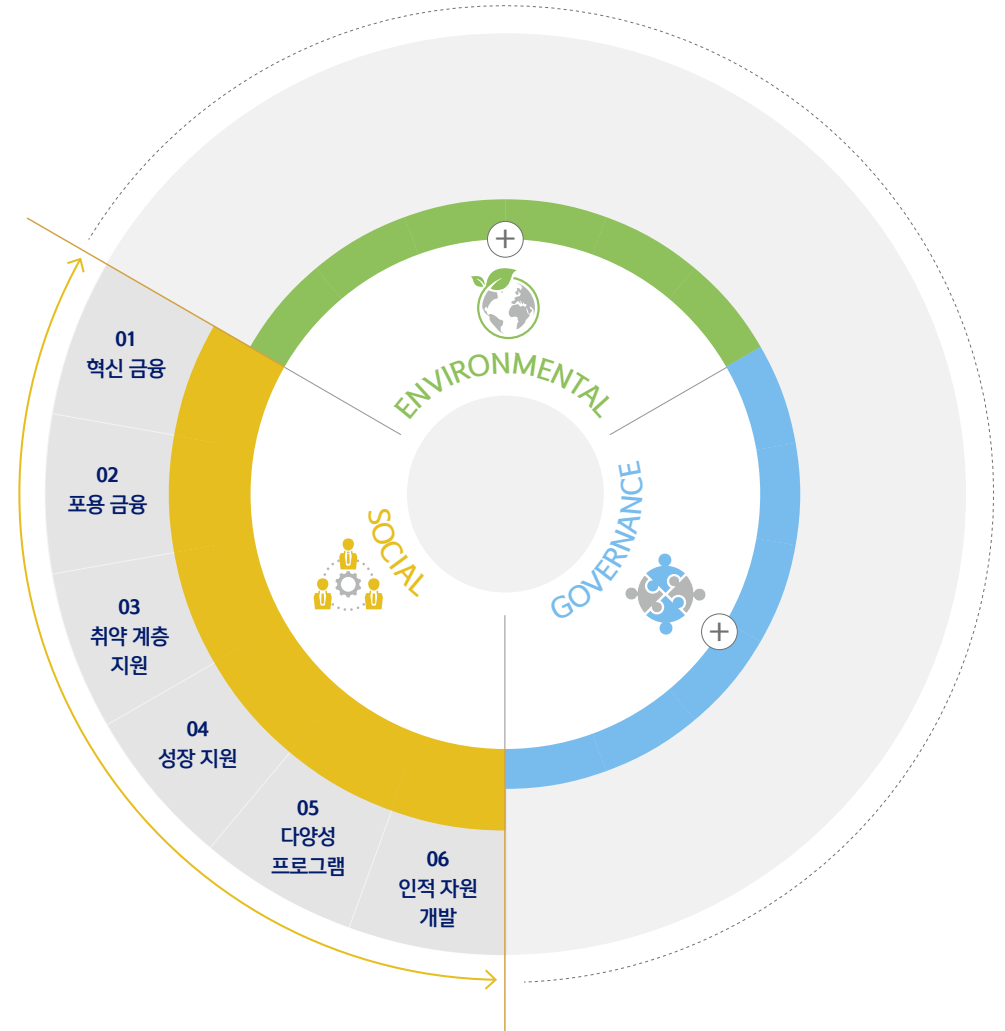
- 그룹 여성리더 육성 체계 구축
- 모성보호 및 육아지원 (그룹 어린이집, 단축근무 등)
- 블룸버그 양성평등지수 편입

06

인적 자원 개발

- 맞춤형 전문가 육성
- 디지털 인재 양성
- 모바일 사내교육 플랫폼 운영
- 사내 벤처제도 실시

● 국내 금융사 최초



GOVERNANCE

📄 Governance

거버넌스와 리더십의 체계화 및 윤리/컴플라이언스를 위한 원칙 강화

UN SDGs 연계



01

이사회 차별성

- 이사회 전문성 강화
 - 전문성 보유 사외이사 구성 명문화
 - 이사회 내 위원회 전문성 강화
- 이사회 다양성 확보
 - 국적/성별/연령 다양성 원칙 수립
 - 사외이사 후보 주주 추천 공모제
 - 여성 이사 후보군 최소 20% 확보

02

리더십 안정성

- 경영승계 구조 체계화
 - 대표이사 후보군 선정 및 육성
- 임원후보 추천권한 분산

03

ESG 거버넌스

- 그룹 사회책임경영 거버넌스 구축
 - ESG 전략위원회 (舊사회책임경영위원회)
 - ESG 추진위원회 (그룹사 CEO)
 - 그룹 ESG CSSO/실무협의회
- 사회적 가치 측정 모델(SVMF) 개발/운영
- 스텔어드십 코드 도입/운영

● 국내 금융사 최초

04

윤리/준법

- 그룹 준법감시인 협의회, 내부통제위원회
 - 윤리강령/행동기준/내부자 신고제도
 - 공정거래 자율준수 규정
 - 윤리/준법 교육 활성화
- 자금세탁방지 체계

05

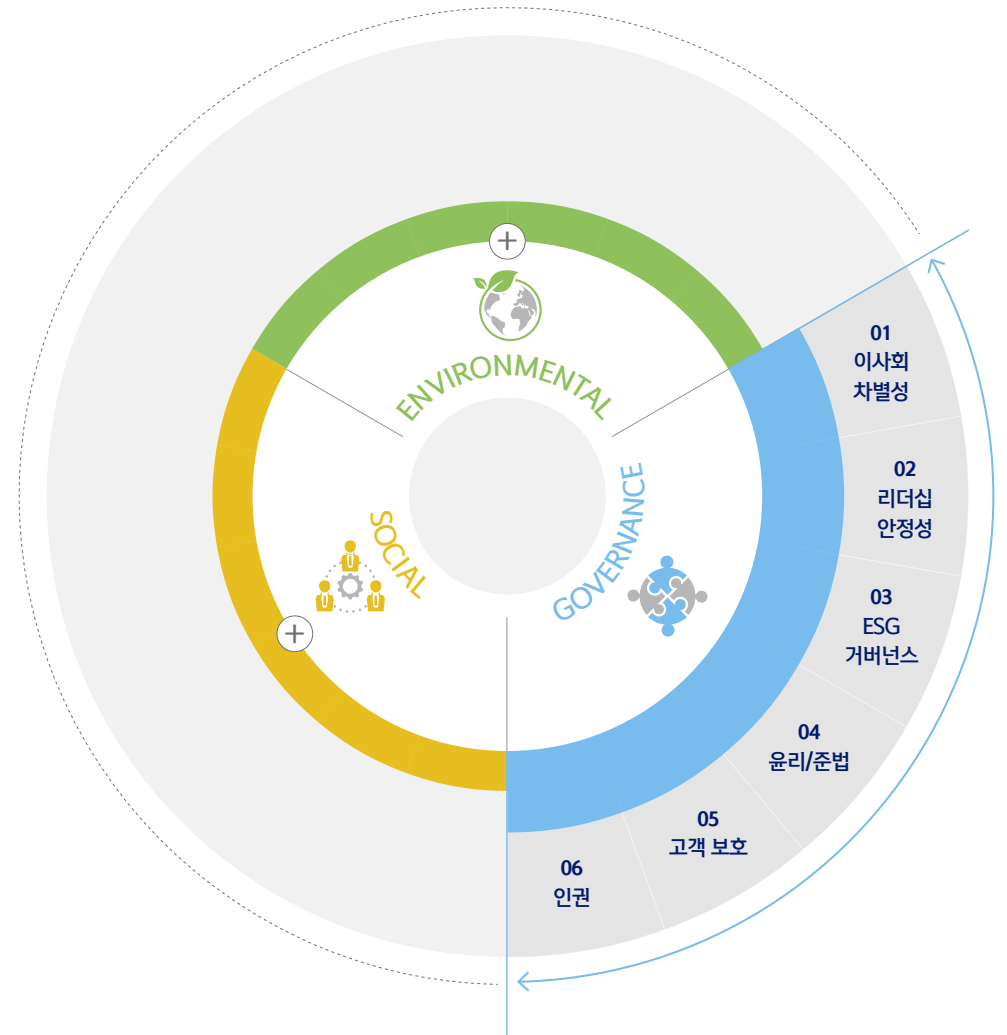
고객 보호

- 금융 소비자 보호 체계
 - 소비자보호그룹 신설, 금융상품 ESG 점검 제도, 옴부즈만제도
- 정보보안 체계 구축
 - 그룹별 CISO(Chief Information Security Officer) 지정
 - 고객정보/개인정보 처리방침
 - 통합 보안관제 센터

06

인권

- 협력회사 상생원칙/행동규범
- 스마트한 근무환경 확립
 - 스마트 및 유연근무제 확대
 - PC 셧다운 제도 도입
 - 임직원 인권 보호
 - 임직원 마음건강 검진, 인권선언서 등



Shinhan ESG Way

ESG INVITATION LETTER

신한의 모든 이해관계자 분들께

안녕하십니까? 신한금융그룹 조용병입니다.
저는 이 지면을 빌어 여러분들께 'ESG 프로포즈'를 드리고자 합니다.

작년 한 해, 모두가 예상하지 못한 코로나19로 인해 많은 어려움을 겪었습니다.

저희의 고객분들 뿐만 아니라 내부 직원들 또한 힘들게 일하는 모습을 직접 바라보며, 한 치 앞을 예상하기 힘든 불확실한 경영환경에서의 '회복탄력성'에 대해 많은 고민을 하게 되었습니다.

저는 그 해답이 ESG라고 생각합니다.

얼마 전 그룹의 모든 CEO들과 함께 회의하며 'ESG는 앞으로의 불확실한 경영환경에 대비하는 백신과도 같다'는 의견을 나누었습니다. 앞서 보셨듯이, 2021년에는 친환경, 상생, 신뢰라는 세 가지 큰 전략방향을 가지고 5대 핵심과제에 집중하여 실질적인 성과를 내는 신한만의 차별화된 ESG를 보여드리겠습니다.

최근 신한은 국내 경제의 ESG 전환에 있어 막중한 책임을 느낍니다. 그린스완(Green Swan)으로 상징되는 기후변화에 따른 기업의 새로운 ESG 리스크 요인은 국내 발전회사를 비롯한 제조 기업 고객들에게는 직접적인 사업 리스크가 되었습니다. 그로 인해 많은 기업들이 친환경 전환을 빠르게 추진하고 있으며, 때문에 많은 도움을 필요로 합니다.



지속가능한 미래로 나아가는 ESG Way, 함께 걸어가시겠습니까?



신한은 ESG 기반의 변화를 시작하는 모두를 돕겠습니다.
그러기 위해서 신한이 누구보다 먼저 ESG를 이해하고
핵심 사업 내 반영하도록 최선을 다하겠습니다.

제가 신한은행에 처음 입행했을 때를 기억합니다.
'새롭게, 알차게, 따뜻하게'라는 창업 정신을 체화하여,
고객들과 함께 성장하던 시간이었습니다.
그 정신은 '미래를 함께하는 따뜻한 금융'이라는
그룹의 미션으로 이어졌습니다.
금융으로 세상을 이롭게 한다는 신한의 역사가
ESG와 맞닿아 있습니다.

현재 국내 ESG는 많은 부분에 있어 길(Way)을 찾아가는 과정에 있습니다.
지속가능한 미래를 향한 ESG Way를 만들고 있는 신한 또한 가지 않은 길을
먼저 걸으며, 올바른 방향으로 이해관계자들을 안내하는 ESG 등대가 되고자 합니다.
그리고 신한의 그 의지와 다짐을 이번 ESG 보고서에 담았습니다.

이 편지를 받으시는 신한의 모든 이해관계자 분들께 고백합니다.
지속가능한 성장과 발전을 이루고
우리 미래 세대를 위해 더 나은 세상을 함께 만들어갑시다.

신한과 함께 해주십시오.

한 사람, 한 사람이 걷고 또 같이 걷다 보면 새로운 길이 만들어집니다.
그리고 그 길은 앞으로 더 많은 사람들이 함께 걸어가
'지속가능한 길'이 될 것입니다.

신한금융그룹 조용병 드림

ESG DESTINATION

ESG WAY

그 여정의 끝이 다다른 곳에는
무엇이 있을까요?

신한금융그룹 ESG Way에서 목적지의 좌표 값은 '0·10·100'입니다.

각 좌표가 뜻하는 것은 신한이 지속가능한 금융, 'FINANCE for IMPACT'를 통해 다다르고자 하는 지향점입니다. 미래 세대가 지금보다 더 나은 삶을 살기 위한 탄소 0(제로) 사회, 혁신을 통해 국가 경제 성장을 이끌 10개의 유니콘기업 양성, 신한과 함께하는 모든 이해관계자들의 100% 만족을 뜻합니다.

불확실한 경영환경에서 신han을 지켜주는 든든한 백신, ESG!

신han에게 있어 ESG는 백신과도 같습니다. 2020년, 신한금융그룹은 ESG 경영을 통해 ESG 2.0 백신을 확보하였습니다. 2021년에는 이를 ESG 3.0 백신으로 업그레이드 할 것입니다. 이해관계자들과 함께 지속가능한 발전을 위한 차별화 된 ESG 사업모델을 발굴, 추진할 예정입니다. 그룹 ESG성과를 지속적으로 점검하고 관리함으로써 목적지를 향해 변화의 속도를 높여가겠습니다.

신han(新韓)이라는 이름처럼, 새로움을 두려워하지 않고 먼저 나아가겠습니다!

ESG는 아직 많은 부분에 있어 길을 찾아가는 과정에 있습니다. ESG Way를 개척해 온 신한금융그룹도 새로운 길 위에 서서 올바른 방향을 찾는 단계에 있습니다. 그러나 우리의 목적지는 정해졌습니다. '신han이니까 가능하다'는 믿음을 기반으로, '신han이니까 가능한' 금융의 힘으로, 남들이 두려워하는 길에 먼저 발을 내딛고, 바른 길을 찾으며, 지속가능한 목표 '0·10·100'을 이루기 위해 오늘도 새로운 발걸음을 내딛습니다.



탄소 0(제로) 사회

10개의 유니콘기업 양성

모든 이해관계자들의 100% 만족

ESG MEASUREMENT

ESG WAY

잘 가고 있는 건가요?
어떻게 알 수 있죠?

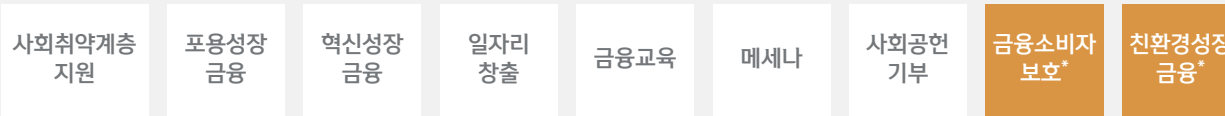
신한 SVMF 신한금융그룹 사회적 가치 측정

신한금융그룹은 연세대학교 기업윤리/CSR 연구센터와 협업하여 2019년 11월부터 국내 금융사 최초 사회적가치 측정 모델인 '신한 SVMF(Social Value Measurement Framework)'를 개발하여 올해 2년차를 맞이하였습니다. 이번 측정에서는 '친환경성장 금융'과 '금융소비자 보호' 영역을 신설하여, 기존 2019년 93개 사업에서 2020년 192개 사업으로 확대 측정하였습니다. 측정 결과 금융소비자 보호, 금융교육, 일자리 창출 사업이 사회적 가치가 높은 것을 알 수 있었습니다. 앞으로 SVMF를 통해 ESG 활동을 평가하고 사회적 가치가 높은 ESG 활동에 집중하여 더 나은 지속가능 금융을 추진하겠습니다.



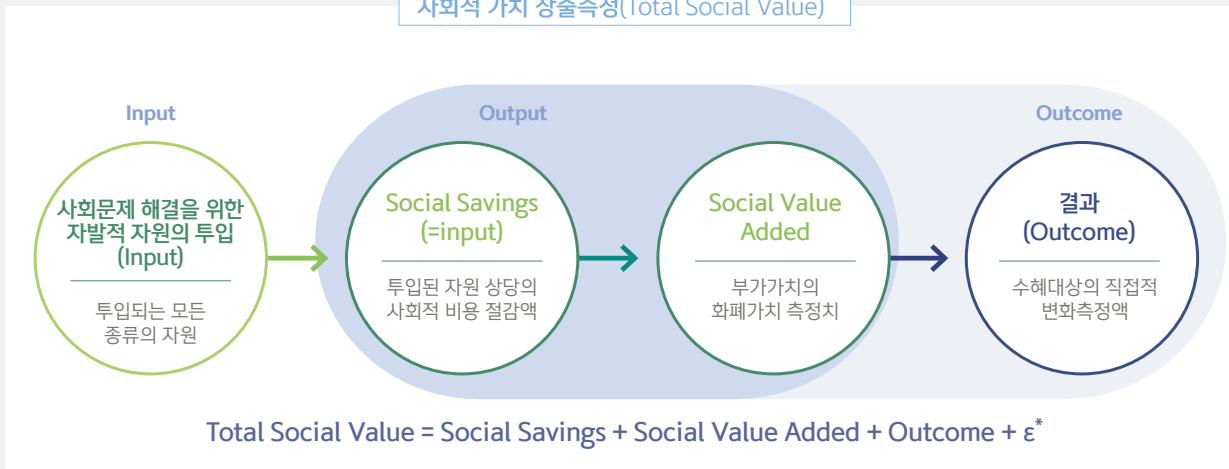
🔗 2020 신한금융희망재단 사회책임보고서 (p.18 SVMF 측정 결과)

측정 사업 (9대 영역)



*2020년 신규 측정

사회적 가치 창출측정(Total Social Value)



* ε 부가적 외부 효과의 화폐가치

신한SVMF

측정 원칙 (6대 원칙)

- 진정성 원칙
- 실제성 원칙
- 측정 가능성 원칙
- 보수성 원칙
- 단순화 원칙
- 표준화 원칙

80.3 억 원 (392%)

신한꿈도담터¹⁾는 2020년 총 21억 원의 예산을 투입하여 80.3억 원(392%)의 사회적 가치를 창출



¹⁾ 맞벌이 가정의 부부가 초등학생 자녀의 학습 격차나 돌봄 공백에 대한 걱정 없이 마음 놓고 일할 수 있도록 방과후 돌봄을 지원하는 사업
 - 지자체의 유휴 공간을 초등돌봄나눔터로 리모델링
 - 신한꿈도담터 이용 아동들에 대한 금융교육 프로그램 제공

ESG INSIGHT

ESG WAY

ESG 목표 달성을 향해 가는 길.
금융은 어떤 역할을 해야 하나요?

“ ESG 목표를 달성하기 위해서는
금융이 먼저 ESG에 대해
명확히 인식하고, 자원배분 결정을 통해
기여해야 합니다. ”

곽수근

신한금융지주 사외이사
ESG 전략위원회 위원장



Q 위원장님께 여쭙습니다.
ESG 경영이 요즘 우리 사회의
뜨거운 관심사가 되었습니다.
많은 기업들이 ESG 경영을 강화하고
있는데요, 이유가 궁금합니다.
그리고 그 과정에서 요구되는
금융의 기능과 역할은 무엇입니까?

A 기업경영의 패러다임이 주주 가치를 넘어
이해관계자 가치 중심으로 변화함에 따라, 기업 가치를
평가하는데 있어서 지속가능가치가 중요하게 고려되고
있습니다. ESG에 대한 정보는 지속가능한 성장을
가능할 수 있는 중요한 척도이므로, 따라서 기업은
생존과 성장을 위해 ESG 경영을 필수적으로 선택해야
하는 시대가 도래했습니다.

특히, 기후문제가 과거 어느 때보다 심각하게
받아들여지고 있으며, 이에 UN 등 비영리기구들과
정부기구들은 2050년 'Net Zero 탄소사회 달성'이라는
야심찬 목표를 세우고 다양한 실천프로그램들을
만들어내고 있습니다. 2021년에만 해도 기후정상회의,
P4G정상회의, G7정상회의에서 기후문제가
다루어졌고, 11월 영국에서 열리는 COP26회의에서는
파리협약을 뛰어넘는 새로운 목표를 세우고 전 세계가
이의 실천을 약속할 것으로 예상됩니다.

ESG 경영에 있어서 금융의 역할은
매우 중요합니다. 전 세계적 위기인
기후변화를 비롯한 다양한 ESG 영역에서
이루고자 하는 목표를 달성하는데 있어
금융부문의 자원배분이 매우 중요하기
때문입니다. 따라서 올바른 결정을 내리기 위한
금융의 ESG에 대한 명확한 인식이
요구되고 있습니다.



Q ESG 경영의 목표를 달성하기 위해 신한금융그룹은 어떤 노력을 펼치고 있습니까?
 신한이어서 가능한, 신한이기에 다른 활동의 대표적 예에는 어떠한 것들이 있을까요?

A 신한 ESG 경영의 차별성은 그룹 차원에서 ESG 전략을 조직적으로 추진하여 적극적으로 실천해 나가고 있는 것입니다. 이사회와 경영진이 긴밀하게 협조하고 소통하며 ESG 활동을 주도하고 있으며, 이를 위해 이사회는 기본전략과 실행체계를 확정하고 경영진은 CEO의 지휘 하에 구체적인 실천계획을 만들어 실행합니다. 뿐만 아니라 모든 계열사들이 그룹의 ESG 전략을 일관성있게 이행할 수 있도록 각급 협의체를 가동하고 있습니다.

이러한 활동을 수행함에 있어서 신한금융지주 이사회 내 ESG 전략위원회는 그룹의 시너지를 활용하여 ESG 전략을 체계적으로 실행해 나가고 있습니다. 사회영역에서도 선택과 집중을 통해 핵심이슈들을 발굴해 나가고 있으며, 스타트업 육성, 금융 소외계층에 대한 재정적 안정 지원, 사회 다양성 추구, 고객과 금융소비자 보호 등 다양한 영역에서 신한 고유의 역량을 발휘하여 'FINANCE for IMPACT'를 실현하고 있습니다.

또한 신한금융그룹은 ESG 선도기업으로서 CDP 대응, TCFD 도입, 탄소중립 선언 등을 통해 기후문제 해결에 적극적으로 참여해 왔습니다. 근래에는 Value Balancing Alliance에 한국 금융회사로서는 처음으로 참여하였고, 창립서명기관(Founding Signatory)으로 Net Zero Banking Alliance에도 참여했습니다. ESG 경영을 위한 신한만의 글로벌 협력은 지속될 것이며, 금융을 통한 보다 큰 임팩트를 만들기 위해 끊임없이 변화하고 혁신할 것입니다.

신한의 ESG(지속가능경영) 구동체계



¹⁾ 2015년 국내 금융사 최초로 신설한 ESG 관련 이사회 내 위원회 (구 사회책임경영위원회)

Empowering a green future

신한금융그룹
2020 ESG 하이라이트 (P. 4)



녹색 미래로 향하는 길에 녹색 신호등을 켵니다

기록적인 추위와 더위가 일상이 되었고,
지구의 온도는 점점 높아져 빨간 불이 켜졌습니다.
지구를 멈춘 것은 결국 우리입니다.
하지만, 신한은 멈추지 않겠습니다.
금융의 힘으로 미래를 향한 길에 녹색 신호등을 켜고,
녹색 미래를 향한 길로 함께 나아갈 것입니다.



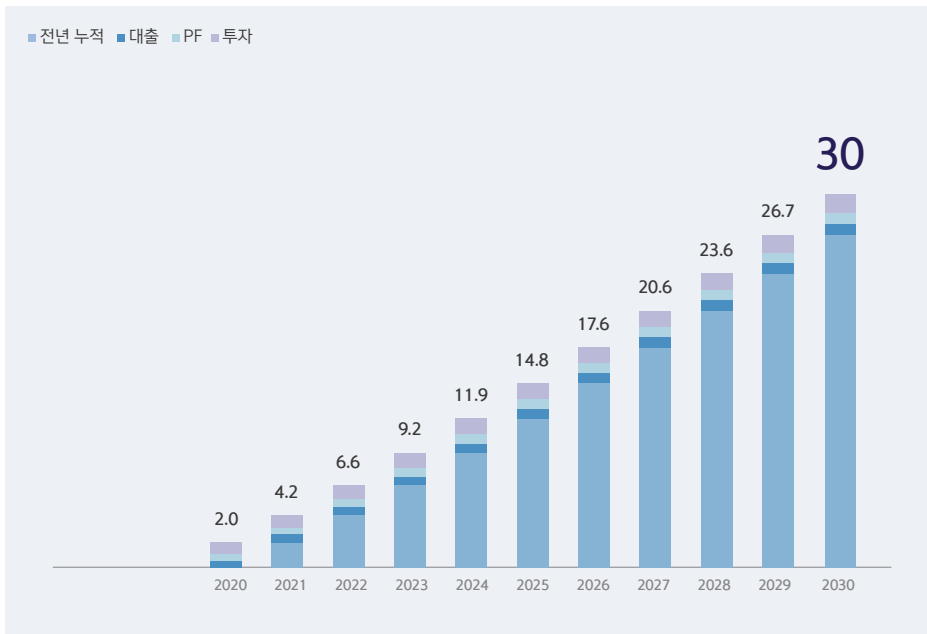
녹색 금융

친환경 금융 지원

- 미래 세대를 위한 금융기관의 역할을 다하기 위해 친환경 금융 지원을 확대하여 2050년까지 그룹 자산 포트폴리오의 탄소 배출량을 'Zero'로 만든다는 목표를 공시
- 그룹의 친환경 전략인 'Zero Carbon Drive'에 따라 2030년까지 15배에 달하는 30조 원 규모로 친환경 금융 지원(상쇄) 목표를 설정하여 추진

Zero Carbon Drive - 친환경 금융 목표

(단위: 조 원)



Zero Carbon Drive - 2020년 친환경 금융 실적

3,153 억 원
친환경 대출

6,597 억 원
친환경 PF¹⁾

1조 7,023 억 원
친환경 투자²⁾

2조 6,773 억 원
2020년
녹색금융 지원 금액

¹⁾ 신한금융그룹사 펀드 투자실적은 제외 (친환경 투자에 포함)

²⁾ 운용사 투자실적 및 판매사(은행, 증권사 등) 펀드판매 실적 포함

저탄소 경제로의 전환을 위한 그룹사 특성에 맞는 친환경 활동 추진

· 신한금융그룹은 동아시아 금융 최초의 탄소중립 전략인 Zero Carbon Drive 선포 이후, 전 그룹사의 특성에 맞는 친환경 금융을 통해 저탄소 경제 전환 지원

ESG 평가 기반의 금융상품 출시

[신한은행] ESG 우수 상생지원대출
ESG 평가 기반의 금융상품을 확대하고, 친환경 및 사회적 활동이 우수한 ESG 우수기업을 우대 지원

2,100 억 원

(2021년 3월~4월)

일반대출 대비

연 0.2~0.3%p

금리 우대 제공

ESG 기업 투자의 판단기준 제시

[신한금융투자] ESG 컨센서스
ESG 컨센서스를 통해 투자 대상 기업의 ESG 평가 지표를 분석하고 비교할 수 있도록 제공함으로써 ESG 투자의 판단기준을 제시

8 개

평가기관 데이터

60 개

기업의 ESG리포트 제시

자산운용의 ESG투자 원칙과 전략 제시

[신한자산운용] ESG Engagement
기업에 대한 ESG 정보공개를 확대하고 운용 전반에 ESG 요소를 반영

242 개

기업에 서신(TCFD 주주서한) 발송

101 개 기업의 혁신, 배출량 관리 기업 83개 중 **82** 개 응답

ESG PF(프로젝트파이낸싱)¹⁾

(단위: 십억 원)

	2019	2020
태양광	219.7	375.6
폐기물	111.7	146.7
풍력	82.5	69.6
기타 재생에너지	167.7	213.8
Total - ESG PF 신규액	581.6	805.7
Total - 전체 PF 신규액	3,653.9	1,188.5
ESG PF 신규비율 (%)	15.9	67.8

¹⁾ 신한금융그룹 IB부문(GIB) 실적, 그룹사 펀드 투자실적 포함 (그룹사 펀드 투자실적 제외 시 6,597억 원)

ESG 자산운용¹⁾

(단위: 십억 원)

	2019	2020
재생에너지/에너지 효율	918.1	1,992.6
친환경 교통수단	507.2	672.0
고용창출, 중소기업 파이낸싱	103.5	238.8
SRI펀드 ²⁾	158.5	319.8
Total - ESG 자산운용 규모	1,687.3	3,223.2
Total - 전체 자산운용 규모	50,308.9	58,583.9
ESG 자산운용 비율 (%)	3.4	5.5

¹⁾ 신한자산운용 실적

²⁾ 사회적책임투자펀드(Social Responsible Investment)

신한은행 ESG 금융

(단위: 십억 원)

		2019	2020	
기업금융·투자은행	친환경 여신(잔액)	10,457.0	12,504.7	
	ESG 대출	친환경 보증서 대출 2개	88.9	43.5
		친환경전용대출 5개	26.2	90.8
		친환경 정책자금대출 6개	70.7	89.6
		Total - ESG 대출 규모	10,642.8	12,728.6
Total - 전체 기업대출 규모(잔액)		123,816.0	137,523.5	
ESG 대출 비율 (%)		8.6	9.3	
리테일	버팀목전세자금대출	3,290.1	2,393.4	
	ESG 대출	신한 쉬운 새희망홀씨대출(디지털전용)	121.6	216.14
		EV-MYCAR대출	0.6	2.79
		Total - ESG 대출금액	3,412.3	2,612.3
	Total - 개인대출		40,205.0	51,942.6
	ESG 대출 비율 (%)		8.5	5.0
	ESG 투자 (AUM) ¹⁾	재생에너지/에너지 효율	0.9	0.7
		친환경 교통수단	-	27.7
		천연자원	11.3	9.7
		고용창출/중소기업 파이낸싱	79.2	67.6
		SRI펀드 ²⁾	14.2	80.4
Total - ESG 투자금액		105.6	186.1	
Total - 전체 투자금액		8,298.4	7,830.2	
ESG 투자 비율 (%)		1.3	2.4	

¹⁾ ESG 투자상품 판매 잔액

²⁾ 신한자산운용 SRI 펀드 판매금액 제외

그룹사(신한은행 외) ESG 금융

(단위: 십억 원)

		2019	2020			
기업금융·투자은행	ESG 대출	신한카드	친환경카드 이용금액	112.4	247.4	
		신한캐피탈	환경/에너지지속가능	72.5	87.6	
		제주은행	태양광발전 사업자대출	13.7	2.6	
리테일	ESG 투자 (AUM) ¹⁾	신한금융투자	재생에너지/에너지 효율	700.0	824.6	
			친환경 교통	195.5	216.7	
			천연자원	3.1	2.0	
			개발도상국 인프라	396.6	387.1	
			고용창출/중소기업 파이낸싱	369.1	393.8	
자산운용 ²⁾	ESG 투자 (AUM) ¹⁾	신한생명	SRI펀드 ¹⁾	47.1	31.8	
			SRI펀드 ¹⁾	190.5	186.4	
		신한생명	개발도상국 인프라	43.7	35.6	
		오렌지라이프	글로벌 기후변화	20.1	30.6	
		신한대체투자 운용	재생에너지/에너지 효율	200.0	450.4	
			친환경 교통	176.7	176.7	
			고용창출/중소기업 파이낸싱	32.0	45.0	
		신한리츠운용	녹색인증/친환경 건물	301.8	306.1	
		ESG 관련 (보험취약계층³⁾ 보험상품 판매액		신한생명	-	2.5
			오렌지라이프	-	67.8	

¹⁾ 신한자산운용 SRI 펀드 판매금액 제외

²⁾ 신한자산운용 외 그룹사

³⁾ 보험가입이 어려운 고령자와 질병이력이 있는 유병자를 위해 계약심사 과정을 간소화하여 건강검진 비용 부담을 줄여줄 수 있는 간편가입 보험 상품

ESG 상품

신한은행

- 2021년 3월 ESG 평가 기반의 금융상품인 '신한 ESG 우수 상생지원대출' 상품 출시
- ESG 경영수준이 우수한 기업에 금리 우대 혜택을 제공하며, ESG 우수기업의 추천 협력사도 대출 이용이 가능하여 ESG 경영의 핵심인 '중소협력기업과의 상생' 실천을 통해 ESG 경영의 선순환을 지원함

신한자산운용

- 2020년 9월 15년간 운용해왔던 기존 펀드를 리모델링해 '신한아름다운SRI그린뉴딜펀드' 펀드를 출시하였으며, 지속가능성이 높고 정부의 그린뉴딜 정책 확대 시행 시 직간접적으로 수혜를 받을 수 있는 종목에 투자하여 사회적 책임을 다하고자 함
- 2020년 11월 서울경제신문 주관 '대한민국 증권대상'에서 ESG펀드 부문 최우수상을 수상



신한자산운용 ESG펀드 부문 최우수상 수상



신한자산운용 신한아름다운SRI그린뉴딜펀드



신한자산운용 글로벌 지속가능경영 ESG펀드 출시

신한금융투자

- ESG 분석자료인 뉴 패러다임 ESG 테마편과 기업편을 발간
- 테마편은 ESG 이슈와 ESG 채권 및 대체투자, 산업별 ESG 영향 등을 소개했으며, 기업편에서는 2020년 국내 기업에 대한 ESG 컨센서스를 산출하고 60개 기업의 ESG 리포트 분석자료 제공



친환경 소비 촉진

신한은행

- 개인고객을 대상으로 전기자동차를 구입할 경우 제공하는 'EV-MYCAR' 대출 상품과 기업고객을 대상으로 건축물을 리모델링할 경우 제공하는 '그린리모델링대출' 등의 상품을 출시하여 고객의 ESG 참여를 유도

신한카드

- 2019년 10월 Deep ECO 카드를 출시하여 친환경 포인트 자동 기부, 공유 모빌리티, 재활용 등 다양한 친환경 활동과 연계한 서비스 제공
- 2020년에는 친환경 차량 보급 확대를 위한 'Green Mobility 캠페인'을 전개하여 푸조 전기차 판매될 때마다 일정 금액을 국내 친환경 단체에 기부하였으며, 연말까지 전기버스 판매 1대당 10만 그린 마일리지를 적립해 환경단체에 기부하여 ECO Zone 프로젝트로 지원되어 도심 공원 내 친환경 공간 조성



신한카드 Deep ECO카드 - 고객의 친환경 활동 촉진



신한카드 Green Mobility 캠페인

ESG 채권 발행

- 친환경 투자 자금 조달을 위한 그린본드(Green Bond)와 ESG채권 발행을 적극 추진하고 있으며, 2018년 신한은행의 녹색채권 발행을 시작으로 신한카드, 신한캐피탈 등 그룹사 전반의 ESG 추진을 위한 채권 발행 확대
- 2020년에는 코로나19 피해 지원을 위한 소셜본드와 ESG본드를 발행하였으며 2021년부터는 친환경 관련 사업 확대를 위한 채권 발행을 추진

ESG 채권

(단위: 십억 원)

	2019	2020
신한금융지주		
소셜채권 ¹⁾ 코로나19 지원 (USD 5억)	578.9	542.5
신한은행		
소셜채권 코로나19 지원 (USD 5천만)	648.7	59.6
소셜채권 코로나19 지원 (AUD 4억)	463.1	332.5
신한카드		
지속가능채권 ²⁾ 코로나19 지원	100.0	100.0
소셜채권 코로나19 지원 (USD 4억)	-	459
신한캐피탈		
지속가능채권 재생에너지, 서민주택 공급 등	-	200.0
Total - ESG 채권 발행액	1,790.7	1,693.6
Total - 전체 채권 발행액³⁾	17,387.8	11,406.6
ESG 채권 발행 비율 (%)	10.3	14.8

¹⁾ Social Bond

²⁾ Sustainability Bond

³⁾ 지주, 은행 총 발행금액

* 2019년 외화채권은 2019년 말일 기준, 2020년 외화채권은 발행일 기준 최종 매매기준을 적용

ESG 채권 및 ESG 금융 기준

- 국제 자본시장협회(ICMA, International Capital Market Association)기준의 녹색채권원칙(Green Bond Principle)과 사회채권원칙(Social Bond Principle)을 통해 ESG 채권에 대한 사용과 금융 실적에 대한 기준으로 활용하며, 신한이 ESG 금융 활동이 환경, 사회 뿐 아니라 UN SDGs와의 연결성도 가질 수 있도록 커뮤니케이션
- 2020년 12월 환경부에서 발표한 녹색채권 가이드라인에 따라 녹색금융 분류(K-Taxonomy)를 추진하고 있으며, 향후 국내 환경 분류법(K-Taxonomy) 기준에 따라 녹색금융을 확대 추진 예정

E(환경) 산업/프로젝트

Green Bond Principle 기준 분류 및 활동	UN SDGs 연계
신재생 에너지	7 AFFORDABLE AND CLEAN ENERGY
에너지 효율	7 AFFORDABLE AND CLEAN ENERGY
오염 방지 및 관리	11 SUSTAINABLE CITIES AND COMMUNITIES
천연자원 및 토지 사용에 관한 환경 지속가능 관리	12 RESPONSIBLE CONSUMPTION AND PRODUCTION, 15 LIFE ON LAND
친환경 교통수단	11 SUSTAINABLE CITIES AND COMMUNITIES
지속 가능한 수질 및 폐수 관리	6 CLEAN WATER AND SANITATION
기후변화 적응	13 CLIMATE ACTION
친환경 건물	11 SUSTAINABLE CITIES AND COMMUNITIES

S(사회) 산업/프로젝트

Social Bond Principle 기준 분류 및 활동	UN SDGs 연계
고용 창출, 중소기업 파이낸싱 및 마이크로파이낸싱	8 DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH
사회적기업 파이낸싱	8 DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH, 11 SUSTAINABLE CITIES AND COMMUNITIES
서민 주거안정을 위한 주택금융	11 SUSTAINABLE CITIES AND COMMUNITIES
보건, 교육, 자금 지원 및 금융 서비스 등 생계 지원 서비스	8 DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH, 10 REDUCED INEQUALITIES
개발도상국 인프라	9 INDUSTRY, INNOVATION AND INFRASTRUCTURE

환경 리스크 체계

국내 금융그룹 최초로 환경/사회 리스크 관리 모범규준 운영

신한금융그룹

- 환경/사회적 측면에서 유해하거나 민감한 영향을 미칠 수 있는 12개 유의영역을 선정하여 해당영역에 취급되는 여신은 보다 세밀한 모니터링을 통해 관리
- 불법활동 및 석탄발전소 건설에 대한 배제 및 조건부 금융 기준 수립
- 대규모로 장기간 진행되어 환경/사회적 영향이 큰 프로젝트 파이낸싱 분야에 대한 환경/사회 위험을 평가하고 필요 시 경감방안을 금융계약에 반영하여 관리하는 절차를 마련

[그룹 환경/사회 리스크 관리 모범규준](#)

환경/사회 리스크 관리 모범규준

환경/사회 리스크 관리의 목적, 원칙, 주요 업무 및 R&R 등을 정의한 환경/사회 리스크 관리 모범규준을 제정

유의영역 관리

환경/사회적 측면의 유의영역을 선정, 모니터링 등 관리를 수행하고 불법활동 및 석탄발전소 건설에 대한 배제 및 조건부 금융 기준 수립

- 리스크 리뷰 시 정량적 측면 외에도 환경/사회적 영향 유무를 점검할 수 있는 체크리스트 작성을 도입하여 운영
- 환경/사회 리스크 모니터링 체계를 구축하여 매 분기별로 유의영역에 대한 모니터링을 수행

환경/사회 리뷰

환경/사회적 영향이 큰 개발 PF에 대해 환경/사회 위험을 평가하고, 필요 시 경감방안을 금융계약에 반영하는 관리 절차 마련

- 대규모 개발 사업 시행에 따라 환경/사회적 측면에서 영향을 검토하고 PF 투자 의사 결정에 검토 결과를 반영

시중은행 최초 적도원칙 가입

신한은행

- 2020년 9월 대형 개발사업이 환경파괴 또는 인권침해와 같은 환경·사회적 문제를 야기할 수 있는 경우 금융 지원을 제한하는 적도원칙(Equator Principles)에 가입하고, 이와 관련한 PF에 대해 '적도원칙 스크리닝 프로세스'를 준용한 심사를 수행
- 신한은행 적도원칙 전담부서는 적도원칙 검토대상 모든 거래에 대해 글로벌 금융기관들이 채택한 환경·사회적 위험관리 기준을 심사항목으로 추가해 신규 프로젝트를 심사
- 리스크 등급이 중간 이상인 프로젝트의 경우에는 차주(借主)에게 리스크를 해소하기 위한 행동계획을 준수하도록 요구하는 약정이 포함되며, 신한은행은 지속 모니터링 함으로써 환경·사회 리스크 관리 역량을 강화

ESG 정보 활용한 관계형금융 실시

신한은행

- 관계형금융¹⁾ 심사 시 기존의 재무정보 뿐만 아니라 기업의 ESG 정보(노사분규, 산업안전, 고객만족, 이직율, 복리후생, 사회공헌, 회계 투명성, 경영자 도덕성, 평판 등 거버넌스 사항 등)를 종합적으로 평가

¹⁾ 관계형금융: 기업이 필요한 자금을 장기(3년 이상)로 지원하며 장기 신뢰 관계를 통해 장기대출, 자본투자 및 회계, 법률 등 경영컨설팅 등을 제공하는 제도



신용평가 모델의 ESG 항목 반영

신한은행

- 윤리경영, 환경문제, 제조회 책임(PL, Product Liability), 고용창출 실적, 평판 등 고려

금융상품 ESG 체크리스트 신설

신한금융그룹

- 2020년 5월 금융상품 ESG 점검제도를 신설하고 신규 상품의 출시 및 선정 시 'ESG 체크리스트'를 통한 ESG 주관부서의 점검과 합의를 의무화
- 2020년 6월부터 전체 그룹사에 도입

「일반계정 투자지침서」 ESG 투자원칙 가이드라인 반영

오렌지라이프

- 자산운용(주식, 채권, 대체투자) 시 투자 대상 기업의 경제적 활동과 지배구조가 환경/사회에 미치는 영향을 고려
- 그룹 환경/사회 리스크 관리체계를 원칙으로 유의영역 선정하여 관리

프로젝트파이낸싱 환경/사회 리스크 리뷰

(단위: 건)

	2018	2019	2020
총 프로젝트 파이낸스 수	8	22	32
환경/사회 리스크 리뷰 실행 프로젝트 수	4	11	16
A등급 ¹⁾	2	4	0
B등급 ²⁾	2	4	3
C등급 ³⁾	0	3	13

¹⁾ A등급: 환경/사회 위험이 심각하고 광범위한 지역에 파급될 가능성이 있는 사업

²⁾ B등급: A등급보다 덜 심각하고 영향이 사업 현장에 국한되며 경감 또는 회복조치가 용이한 사업

³⁾ C등급(Low Risk): 환경/사회 위험이 미미하거나 전혀 없는 사업

화석연료 익스포저

(단위: 십억 원)

	2018	2019	2020
화석연료 익스포저 ¹⁾	3,985.5	5,069.2 ⁴⁾	5,812.2
협업 익스포저 ²⁾	304.6	141.4	121.7
광업			
석탄광업	176.9	40.8	30.2
원유 및 천연가스 채굴업	104.3	76.2	76.8
원유 및 천연가스 채굴 관련 서비스업	23.4	24.5	14.7
광의 익스포저 ³⁾	3,680.9	4,927.8	5,690.4
제조업			
코크스 및 관련제품 제조업	2.2	1.1	1.3
연탄 및 기타 석탄가공품 제조업	5.8	13.8	11.7
원유 정제처리업	1,518.4	1,826.1	2,651.1
윤활유 및 그리스 제조업	48.9	59.4	57.3
기타 석유 정제물 재처리업	24.0	28.4	39.3
전기가스증기 및 수도사업			
화력발전업	1,462.5	1,920.4	2,076.3
가스 제조 및 배관공급업	619.1	1,078.6	853.5
그룹 총 여신 대비 화석연료 익스포저 비중 (%)	1.40	1.65	1.71
(그룹 총 여신)	285,301	306,978	339,048

¹⁾ 에너지 산업분류 현황(에너지경제연구원) - 유통, 운송 등의 활동을 제외한 에너지 관련 제품의 채굴, 제조 및 공급활동만 포함

²⁾ 협업 익스포저: 화석연료의 직접 채굴 (광업)

³⁾ 광의 익스포저: 직접채굴 및 제조/발전사업 포함

⁴⁾ 2019년 오렌지라이프 편입에 따른 익스포저 추가

친환경 정책

Zero Carbon Drive 선포

신한금융그룹

- 2018년 'ECO Transformation 20·20'을 선포하고 2030년까지 녹색산업에 20조 원을 투자하여 온실가스 배출량을 20% 감축하는 방안을 추진해왔으며, 2020년 11월 동아시아 금융그룹 최초로 탄소중립 전략인 Zero Carbon Drive 선언
- 친환경 금융 지원을 확대해 2050년까지 그룹 자산 포트폴리오의 탄소 배출량을 '제로'로 만든다는 목표를 설정하고, 'Zero Carbon Drive' 전략에 따라 파리기후협약에 부합하는 과학기반 감축 목표 이니셔티브(SBTi, Science Based Target initiative) 방법론을 활용해 그룹 자체 탄소 배출량을 2030년 46%, 2040년에는 88%까지 감축할 계획

Zero Carbon Drive

신한은행

- 2021년 3월, 2050 탄소중립 달성을 위한 기후금융 실천에 대한 약속으로 '탈석탄 금융' 선언
- CDP 서명기관 선언(2007), 책임은행원칙(2019), 탈석탄 금융 선언(2021), 탄소중립 은행 연합(2021)의 실천사항을 모두 충족해 기후 리스크 대응 및 기후금융 경쟁력 확보



신한카드

- 친환경 교통시장에 접목하여 전기차와 전기 버스 등 친환경 교통의 보급 확대를 지원하고 탄소 배출 저감 활동 추진

신한자산운용

- ESG 전용펀드 출시

그룹 기후변화 대응원칙

신한금융그룹

- 기후변화 전반에 대한 그룹차원의 대응체계를 강화하기 위해 2019년 12월 국내 기업 최초로 기후변화 대응을 위한 금융사의 원칙을 담은 '그룹 기후변화 대응 원칙'을 수립하고 1.5°C 미래를 달성하기 위한 5대 기후행동 원칙을 제시

기후변화 대응원칙

5대 기후행동 원칙

- 기후변화가 그룹 경영상 중요한 고려요소임을 인식
- 그룹차원의 대응전략을 수립하고 실행
- 기후변화 관련 리스크를 선제적으로 파악하고 관리
- 자체적인 온실가스 배출량 감축과 신재생에너지 사용 이행
- 기후변화의 위험과 기회를 관리하기 위한 지배구조를 강화

스튜어드십 코드 및 고객 인게이지먼트(Engagement)

신한금융그룹 신한생명 오렌지라이프 신한자산운용

- 신한금융그룹은 신한자산운용, 신한생명, 오렌지라이프, 신한대체투자운용, 신한벤처투자가 스튜어드십 코드를 도입하여 그룹의 ESG 경영에 동참
- 스튜어드십 코드 적용을 통해 투자 대상기업의 중장기적 가치나 사회적 책임을 점검하고 지배구조 개선에 대한 참여와 배당 확대 등 주주환원 정책을 추구해 자본시장 선진화에 기여
- 각 그룹사는 홈페이지 내 의결권 행사에 대한 규정, 의결권 행사 내역, 수탁자 책임 이행활동 내역을 투명하게 공개
- 신한자산운용은 고객의 자산을 관리하는 수탁자로서 책임을 다하기 위해 18개 기업에 대해 의결권을 행사하였으며, 242개 기업에 공개 서한을 발송하여 탄소배출량과 배출량 감축 목표, 저탄소·친환경 사업 현황 등을 파악
- 신한자산운용은 2021년부터 국내주식형 공모펀드 포트폴리오에서 일정 수준 이상의 ESG 등급을 확보한 기업 비중이 70%가 넘도록 관리할 계획

환경 경영

환경 경영 체계

신한금융그룹

- 자원 및 에너지의 효율적 이용으로 온실가스 배출 최소화
- 그룹의 친환경 전략을 기반으로 경영활동에서 발생할 수 있는 환경영향 최소화
- 환경경영시스템을 통한 체계적인 친환경 활동 추진



환경경영규범

ISO 14001

신한은행, 신한카드, 신한금융투자, 신한생명, 신한캐피탈, 환경경영 최고수준 인증 획득

통합녹색경영시스템

신한금융그룹

- 지속적인 개선이 필요한 환경관련 지표를 선정하여 '통합녹색경영시스템'을 통해 모니터링
- 자원 관리, 에너지/온실가스 관리, 폐기물 관리, 녹색경영 교육, 녹색제품/서비스, 사회공헌 부문의 12개 지표별 측정 기준을 수립하고 정기적으로 모니터링 하여 환경영향 최소화

환경성과 지표

운영성과			경영성과		
자원 관리	에너지/ 온실가스 관리	폐기물 관리	녹색경영 교육	녹색제품/ 서비스	사회공헌
종이 사용량	에너지 사용량	폐기물 발생량	녹색경영 교육	녹색제품 구매률	사회공헌 실적
용수 사용량	온실가스 배출량	폐기물 재활용률		녹색상품 실적	
용수 재활용률	출장거리				

온실가스/에너지 감축 이행

신한은행

- 온실가스 에너지 관리업체로서 매년 정부의 감축목표를 이행하여 국가 온실가스 감축에 기여
- 전사 환경에너지 협의회를 분기별로 운영하여 정기적으로 환경/에너지 경영에 대한 실적 모니터링을 실시

온실가스 데이터 관련 정보

Scope 1, 2, 3은 신한금융지주를 비롯 신한은행, 신한카드, 신한금융투자, 신한생명, 오렌지라이프, 신한자산운용, 신한캐피탈, 제주은행의 데이터를 기준으로 보고

SCOPE 1
본사 및 영업점의 난방용 연료(고정연소), 차량용 연료(이동연소) 사용

SCOPE 2
본사 및 영업점에서 구매하는 전기와 스팀을 만들기 위해 발생하는 간접배출

SCOPE 3
물류, 출장, 공급망 및 제품 사용으로 인한 외부 배출

온실가스 배출량 (Scope 1, 2)

(단위: tCO₂e)

	2017	2018	2019	2020
Scope 1+2	97,630.5	95,933.0	90,195.0	90,878.2 ²⁾
Scope 1	16,733.3	15,669.1	14,086.5	13,796.8
Scope 2	80,897.2	80,263.9	76,108.4	77,081.3
온실가스 배출 집약도 (임직원 ¹⁾)	4.6	4.6	4.1	4.2

¹⁾ 임직원 1인당 배출량 (제주은행 제외, 정규직 기준)

²⁾ 오렌지라이프 편입으로 인한 온실가스 배출량 증가



온실가스 배출량 (Scope3)

(단위: tCO₂e)

	2017	2018	2019	2020		
Scope3	19,462.5	19,158.6	18,643.2	17,549.9		
출장	항공(국내)	181.8	79.3	80.3	35.1	
	철도	188.6	116.5	87.8	31.8	
	버스	47.5	9.4	12.2	1.7	
현금수송	경유	418.6	429.3	483.9	479.0	
	LPG	0.7	0.0	0.0	0.0	
제품 및 서비스 구매	인쇄용지	4,581.2	3,613.8	3,240.8	2,870.4	
	신용카드	13,128.8	13,996.4	13,569.4	12,893.2	
	통장	175.8	164.7	159.5	115.6	
자본재	노트북	2.3	0.0	0.0	6.5	
	PC본체	28.2	112.9	134.0	192.0	
	모니터	143.0	65.1	30.4	106.5	
	프린터	122.3	156.1	184.1	291.0	
	LED조명 (50W 기준 환산)	176.1	148.3	353.4	181.9	
폐기	신용카드	126.0	134.4	130.3	133.9	
	통장	3.8	3.5	3.4	2.5	
	일반폐기물 (소각)	26.9	31.8	64.8	64.4	
	재활용 폐기물 (종이)	20.6	4.9	5.1	12.4	
	재활용 폐기물 (스트로폼)	0.0	0.0	0.0	0.0	
	재활용 폐기물 (유리)	1.9	2.6	2.8	3.4	
	재활용 폐기물 (캔)	0.0	0.0	0.0	0.1	
	재활용 폐기물 (플라스틱)	0.2	0.3	0.5	0.4	
	용수	상수도	64.1	65.4	83.5	126.1
		지하수	24.2	23.9	17.0	11.8

에너지 사용량

(단위: MWh)

	2018	2018	2019	2020
에너지 총 사용량	56,411.7	54,158.1	51,015.0	61,784.6
전력	35,395.1	34,343.1	32,548.9	40,286.8
도시가스	5,588.3	5,991.2	5,113.9	8,979.4
휘발유	15,261.3	13,659.4	13,195.5	12,434.2
경유	167.0	164.5	156.7	84.1
에너지 집약도 (임직원) ¹⁾	2.6	2.6	2.3	2.8

¹⁾ 제주은행 제외 정규직 기준 임직원 1인당 배출량

자원 관리

신한금융그룹

- 통합녹색경영시스템을 통해 신한금융지주, 신한은행, 신한카드, 신한금융투자, 신한생명, 신한자산운용, 신한캐피탈, 제주은행의 폐기물, 용수, 종이 사용량 관리
- 분기별 목표 대비 실적 달성 여부에 대해 분석 및 평가 실시

용수 사용량

(단위: m³)

	2017	2018	2019	2020
상수도	192,978.0	197,136.0	289,410.0	379,940.0
지하수	72,813.0	71,903.0	51,321.0	35,662.0

폐기물 배출량

(단위: ton)

	2017	2018	2019	2020
일반 폐기물	324.8	377.4	444.9	523.9
재활용 폐기물	117.4	136.6	99.3	165.1

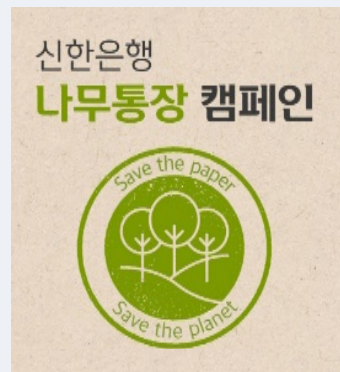
친환경 활동 확대

신한은행

- 2021년 연말까지 무통장 거래를 활성화하는 나무(無)통장 캠페인을 시행하여 환경보호 실천에 앞장
- 개인 및 개인사업자 고객이 입출금예금, 거치식 및 적립식 예금 개설 시 참여할 수 있으며, 나무통장 발행 고객에게는 신한 솔(SOL) 접속 시 그린벤티지 부여

신한카드

- 2019년 친환경 인증을 받은 나무 재질로 제작된 '딥에코(Deep ECO) 카드' 출시
- 카드 유효기간이 지나 폐기될 때의 환경영향을 최소화하는데 기여



친환경 캠페인 및 리더십

신한생명

- 자원 및 에너지 절약을 위해 2020년 4월부터 Paperless 업무 문화 확산, 개인 머그컵 및 텀블러 사용, 친환경 화환 사용, 대기전력 최소화 등 친환경 캠페인을 진행



Paperless 업무 문화를 만들어 주세요!

(종이 없는 보고·결재, 전자정약 활성화 등)



회의할 때는 머그컵과 텀블러를 이용해 주세요!

(임원/부서장회의의 생수, 종이컵 미제공 등)



마음은 친환경 화환으로 전달하세요!

(오브제 화환, 발화환 등)



외출할 때는 대기전력 최소화에 동참해 주세요!

(점심시간: 모니터, 퇴근: PC 전원)

초등학생 대상 '플라스틱 재활용' 환경교육

오랜지라이프

- 코로나19로 최근 일회용 포장용기 사용이 급증함에 따라 2020년 11월 초등학생을 대상으로 '플라스틱 재활용(업사이클링)'에 대한 환경교육을 진행

1,656명 참여



'2020 친환경기술진흥·소비촉진 유공' 대통령 표창 수상

신한은행

- 2020년 12월 환경부가 주최하는 '2020 친환경기술진흥 및 소비촉진 유공' 포상에서 저탄소생활 실천 부문 최우수 기관으로 선정되어 대통령표창을 수상





Paperless 추진

신한금융그룹

- 종이 없는 창구를 도입하고 디지털 전환(Digital Transformation)을 가속화하는 등 환경 친화적인 금융 서비스 확대
- 업무상 발생하는 다양한 형태의 종이 사용을 최소화하기 위해 직원과 고객이 함께하는 다양한 실천 캠페인 추진

신한은행

모바일 통장 이벤트

- 종이 절약 지구 살리기 운동 시행
- 종이 통장 대신 모바일 통장을 만드는 고객 대상 선착순 및 추첨을 통한 포인트와 텀블러 제공 (2020.8~10)

신한카드

종이 출력 감소 캠페인

- 종이 출력 감소 캠페인(Paperless 캠페인): 연간 7만 건의 서류 출력량 절감
- 종이우편 명세서의 디지털화 추진: 연간 20만 건의 종이 명세서 및 우편봉투 사용량 절감

신한생명

모바일 안내장 캠페인

- 모바일 안내장 이용 활성화를 위한 캠페인 진행 (2020.4~7)
- 스크래핑 서비스 및 사진 촬영 기능을 통한 서류보완 시스템 구축 (2020.12)
- 모바일 안내장 열람 성공률: 3월 10.9% → 12월 16.2%

오렌지라이프

디지털 서비스 활용 확대

- 안내장, 증권, 약관 등 디지털 서비스를 활용한 모바일 서비스 확대
- 감액, 특약 해지, 수익자 변경 등 디지털 매체를 통한 쉽고 간편한 디지털 서비스 신규 런칭

용지 사용량

(단위: ton)

	2018	2019	2020
용지	542.8	410.1	459.7

친환경 경영 실천

신한카드

하이브리드 차량 도입

- 차량에서 배출되는 배기가스 감축을 통한 온실가스 배출 저감 활동에 동참하고자 업무용으로 이용하는 차량을 기존 내연기관 차량에서 친환경 차량으로 교체
- 2020년에는 업무용 차량의 30.9%를 하이브리드 차량으로 운영
- 전기차 충전 인프라 구축, 에너지 효율 향상 설비 확충 등을 추진하는 한편, 일회용품 사용을 줄이는 친환경 경영 확산

신한금융투자

전기차 도입

- 2019년부터 업무용 차량을 전기차로 단계적으로 교체하고 전기차 충전시설을 설치

신한생명

환경인식 제고

- 환경에 대한 인식을 제고하기 위해 전 직원을 대상으로 ESG 이해를 돕기 위한 온라인 강의 실시
- 2020년에는 CEO 및 임원, 본부장, 관리자(지점장, 팀장 등)를 대상으로 환경보호 및 에너지 절약 활동 중심의 친환경 리더십 캠페인을 진행하여 조직 내 긍정적인 영향력 전파

오렌지라이프

친환경 구매 확대

- 2020년부터 내부 구매관리규정에 에너지 고효율, 친환경, 재활용품 인증 및 사회적 기업 인증 등을 보유한 제품에 대해 가산점을 부여하여 친환경 구매 확대
- 리사이클 소재인 재생 PET를 사용한 보냉백을 고객에게 제공하여 친환경 경영 실천 활동을 고객에게 확대

환경투자 금액

(단위: 백만 원)

	2018	2019	2020
환경투자 금액	6,651	6,720	9,781
친환경 IT제품 구매	4,676	4,984	7,007
LED조명 구매	599	1,186	1,224
노후시설 교체	1,375	550	1,550

친환경 리더십·환경정보 공개

UNEP FI 책임은행 및 지속가능보험원칙

신한금융그룹

- 2018년 11월 프랑스 파리에서 열린 '유엔환경계획 금융이니셔티브(UNEP FI) 글로벌 라운드 테이블'에 참여해 '책임은행원칙(Principles for Responsible Banking)'을 공동 제정·발표하고, 2019년 9월 가입하여 그룹 차원의 글로벌 금융 리더십 확대

신한은행

- 2019년 9월 책임은행원칙(PRB) 참여

신한생명

- 2020년 3월, 지속가능보험원칙(PSI)에 가입하는 등 그룹사에서 선도적인 친환경 금융 전략 추진
- 보험사 운용전략, 상품 및 서비스 개발 등 경영전반에 ESG 요소를 접목하여 차별화된 ESG 경영을 지속 추진할 계획

UNEP FI GSC 아시아-태평양 banking 부문 대표 선정

신한금융그룹

- 2020년 11월 유엔환경계획 금융이니셔티브(UNEP FI) 글로벌운영위원회(GSC, Global Steering Committee) Asia Pacific Banking 부문 대표에 그룹 전략 및 지속가능경영부문 최고책임자(CSSO)인 박성현 부사장 선정
- 국내 친환경 금융 확산에 선도적인 역할을 수행한 공로를 국제적으로 인정받아 국내 최초로 UNEP FI GSC 대표 배출

UNEP FI 금융 이니셔티브

TCFD 지지 선언 및 권고안 참여

신한금융그룹

- 2018년 국내 최초 TCFD 지지 선언 및 2019년 보고서 최초 발간
- 2020년 9월에는 신한자산운용의 국내 자산운용사 최초 TCFD 지지 선언을 통해 녹색금융과 책임투자 전략 강화 추진 중
- 향후 정책, 투자 프로세스, 상품 개발 등 자산운용 비즈니스 전반에 걸쳐 기후변화 요소를 반영할 계획

TCFD Report

SBTi, PCAF 가입을 통한 자산 포트폴리오 탄소중립 추진

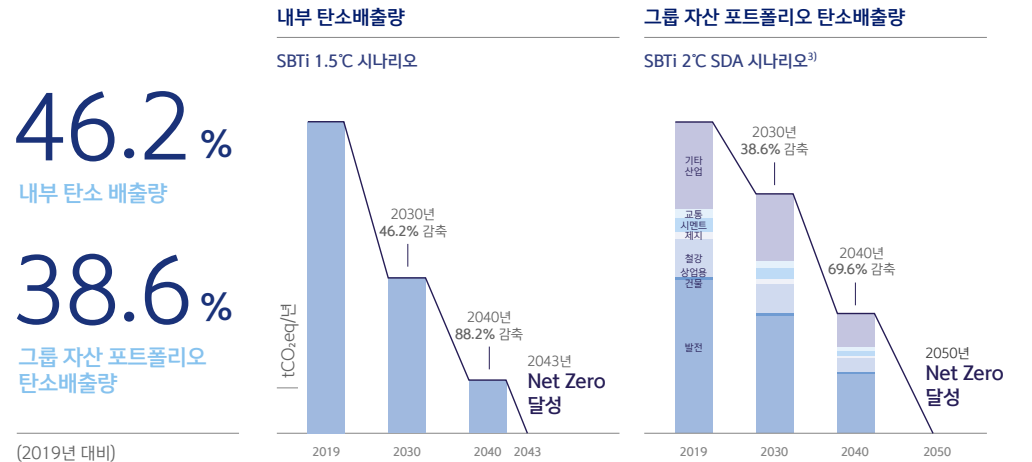
신한금융그룹

- 2020년 11월 국내 금융사 최초로 탄소배출량 측정에 관한 이니셔티브인 탄소회계 금융협회(PCAF, Partnership for Carbon Accounting Financials) 가입
- 파리기후협약에 부합하기 위해 그룹의 자체 탄소 배출량을 2030년 46%, 2040년에는 88%까지 감축할 계획
- 그룹 자산 포트폴리오의 탄소 배출량도 2030년 38%, 2040년 69%까지 줄일 계획
- 그룹의 탄소배출량 측정 모형을 더욱 고도화하고 배출량 감축 목표를 국제적으로 검증 받기 위해 과학적 기반 감축 목표 이니셔티브(SBTi, Science Based Target initiative)에 가입하여 분기별로 현황 점검
- 분기별 그룹 경영실적 발표 시 탄소배출량 정보 공개

1Q 2021 경영실적 현황 (P. 16)

그룹 탄소배출량 관리

파리기후협약(2°C 시나리오) 기반의과학적 틀을 활용한 감축 목표 수립 (SBTi¹⁾ 1.5°C 및 SBTi SDA²⁾ 2°C 시나리오)



¹⁾ SBTi(Science Based Target initiative), 과학적 시나리오(파리기후협약) 기반 감축 목표 이니셔티브
²⁾ SBTi SDA(Sectoral Decarbonization Approach), 섹터별 탈탄소 접근법: 금융자산의 탄소배출량을 산업별(발전/부동산/철강/시멘트 등)로 분류하여, 산업별 시나리오에 따라 감축 목표 산정
³⁾ 섹터별 목표치에는 국제에너지기구(IEA)의 글로벌에너지기술전망에서 요구하는 B2DS 시나리오 반영, B2DS(Beyond 2 Degree Scenario)는 2°C 시나리오보다 상승 온도를 더 제한하고자 하는 Well-below 2°C를 의미 (2100년까지 약 1.75°C 상승, 2060년 내 Net-Zero 달성)

Steering in the desirable way

신한금융그룹
2020 ESG 하이라이트 (P. 9)



모두가 꿈꾸는 방향으로 함께 나아갑니다

함께 걸으면 닳아갑니다. 나에게 없는 상대의 장점을 보고 따라가게 됩니다.
힘을 모으면 강해집니다. 함께 가면 멀리 갈 수 있다고 합니다.
혼자는 다다르지 못할 곳을 꿈꾸고 도전할 수 있습니다.
신한금융그룹은 힘든 이들에게 손 내밀고, 꿈 꾸는 이들에게 기회를 제공하며
모두의 희망을 지켜냅니다.



혁신 금융

Triple-K 프로젝트

신한금융그룹

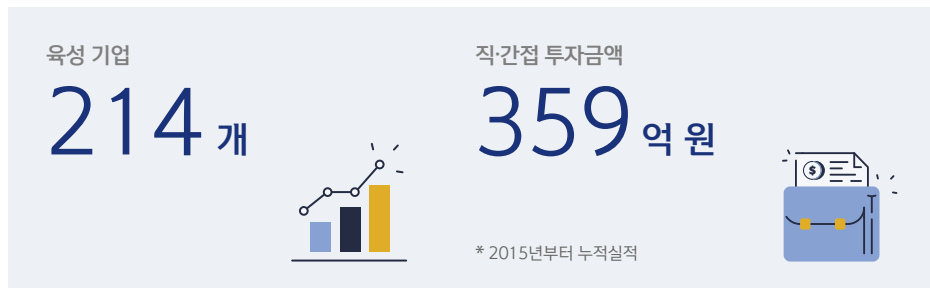
- 대한민국 혁신성장 생태계 조성을 위해 'Korea Cross Country, Korea to Global, K-Unicorn'으로 구성된 '신한 Triple-K 프로젝트'를 추진
- 혁신 스타트업 플랫폼의 새 브랜드 'S² Bridge(신한 스퀘어브릿지)'를 론칭하고 전국 주요 도시에 구축 중인 스타트업 플랫폼의 명칭을 통합
- 스타트업 액셀러레이터 프로그램을 통해 유니콘 기업으로의 성장을 지원하며, 특히 글로벌 액셀러레이터와 협업을 통해 스타트업의 글로벌 시장 진출을 지원



신한 Future's Lab

신한금융그룹

- 2020년 8월부터 10월까지 매주 수요일에 'Weekly Pitch Day'를 실시하여 '신한 퓨처스랩'의 육성 기업이 투자자를 대상으로 정기적인 IR 활동을 할 수 있도록 기회를 제공
- 2021년 2월 기준 '신한 퓨처스랩' 7-1기 32개사를 선발하여 스타트업 단계별 육성 및 투자, 사무공간 대여, 멘토링 등을 제공하는 'S-Membership' 혜택과 신한금융 그룹사-대기업 파트너사와의 협업을 통한 사업 확장 기회를 제공
- 기존의 모집 분야에 ESG 경영 전략에 맞춘 ESG 스타트업도 함께 선발



창업기업의 Scale-Up을 위한 단계별 컨설팅 지원

신한은행

- 창업기업(창업 후 7년 이내)을 대상으로 맞춤형 컨설팅 지원하여 중소기업, 벤처기업, 혁신기업과 장기적 관점의 파트너십 구축을 통한 동반성장 추진
- 2020년 창업 중소기업 대상 56건의 컨설팅 수행

금융데이터거래소 최다 상품 등록

신한카드

- 빠르게 확산하고 있는 데이터산업 시장을 선점하기 위해 2014년부터 데이터 사업에 진출하여 누적 370건의 빅데이터 프로젝트를 수행하였으며, 이를 바탕으로 69개 유형의 다양한 데이터 상품을 개발하여 금융데이터거래소에 등록
- 코로나19 관련 소비 영향 분석 데이터 등 다양한 상품을 판매하여 소상공인 지원 정책, 지역 경제 활성화 정책, 변화하는 소비 패턴에 대응하는 기업의 마케팅 전략 수립을 지원

혁신 금융

(단위: 십억 원)

		2018	2019	2020
대출	기술금융	9,598.1	12,558.1	19,865.9
	일자리창출 & 혁신성장 협약 보증대출	383.5	1,699.3	2,897.1
	IP담보대출	-	89.1	335.1
	동산담보대출	18.8	52.0	154.1
대출 합계		10,000.4	14,398.5	23,252.2
투자	신한 Future's Lab	1.6	8.8	8.5
	발굴 개별기업 발굴 투자	12.3	27.4	20.8
	신기술 사업 금융	13.8	35.6	51.0
	개별기업 육성 투자	234.8	270.7	231.6
	신한BNPP FoFs	100.0	180.0	150.5
육성	정부조성펀드 매칭 펀드	0.0	51.1	80.0
	사회적기업 투자펀드	9.0	14.5	7.5
	투자 합계	371.5	588.1	549.9

포용 금융

성공 두드림 프로그램(SOHO)

신한은행

- 코로나19의 장기화로 대면 컨설팅 교육 프로그램이 제한된 상황에서 자영업자 컨설팅 방식을 '비대면 플랫폼'으로 전환하였으며, 신한 SOHO 사관학교는 브랜딩, 마케팅, 사업 노하우 등 자영업자 역량강화를 위한 대표 프로그램으로 비대면 교육방식을 도입해 운영
- 코로나19로 어려움을 겪고 있는 소상공인의 매출 증대와 취약계층의 식사 지원을 위해 '신한 SOHO사관학교' 수료 고객이 참여하여 1만 개의 '희망의 도시락' 전달
- 성공 두드림 맞춤형교실은 자영업자를 대상으로 세무, 법률, 상권분석 등 사업장 운영에 필수적인 내용을 교육하는 프로그램으로 2020년 9월부터 금융감독원과 함께 자영업자 지원제도, 포스트 코로나 시대 자영업자 전략 등을 영상으로 제작하여 지원

소상공인·중소기업 제품 판매 전용관 '소중한 보따리'

신한카드

- 소상공인·중소기업 사업 활성화를 위해 2020년 3월 자사 쇼핑몰인 '올댓쇼핑' 내 중소기업·소상공인 상품 전용관을 오픈하고 홍보 동영상 및 프로모션을 진행하여 상품 판매가 활성화할 수 있도록 지원
- 제주 농업농촌 산업화 지원센터와 제주 사회적 기업들과 함께 제주 지역 상품만으로 구성된 '올댓 제주관'을 2020년 4월 오픈하여 지역 소상공인뿐만 아니라 지역 발전에 기여

소상공인 신용평가 모형 개발

신한카드

- 가맹점 매출 정보 등을 통해 개인사업자의 상환 능력을 새롭게 반영한 신용평가 모형을 개발하여 신용평가에 적용
- 2020년 11월 기준 신한은행, 신한캐피탈, 신한생명, 시중은행, 인터넷전문은행, 저축은행 등 7개사에서 SOHO 대출 심사에 활용

소상공인의 코로나19 위기 극복 지원

신한은행

- 코로나19로 어려움을 겪는 자영업자 및 영세 소상공인의 단기 유동성 자금 확보를 위해 소상공인 Quick 정산 서비스를 시행
 - 소상공인이 최대 20일 후에 받을 수 있는 매출 대금을 매출 발생 다음날 받을 수 있도록 하여 대금회수 기간을 획기적으로 단축하고 단기 유동성 자금 확보를 지원
- 국내 수출기업이 중국 내 수입 기업으로부터 수출대금을 받지 못해 손실이 발생한 경우, 손실액의 95%, 최대 연간 2만 달러까지 보장받을 수 있는 수출안전망 보험 가입을 무료로 지원
- 코로나19 특별 관리지역이 대구·경북 지역 고객의 금융 부담을 완화하기 위해 비대면 채널 수수료 면제 지원
- 지역사회의 코로나19 피해 극복을 위해 영업점 내 설치한 디지털 포스터와 전광판 등에 소상공인 공고를 무료로 게시하는 '우리동네 응원 프로그램', '착한 선결제 캠페인' 등을 지원

신한카드

- 코로나19로 어려움을 겪고 있는 중소기업과 소상공인을 위해 연매출 5억 원 이하 영세·중소 가맹점의 사업자대출 이자율 30% 인하, 2~3개월 무이자 할부, 결제대금 청구 유예 등 금융취약계층을 위한 금융 지원을 시행
- 카드결제승인액 기반 '주말 대출'을 시행하여 주말에 카드매출대금이 지급되지 않아 운영자금 확보의 어려움을 겪는 영세가맹점의 경영애로를 해소

신한생명

- 소상공인들로부터 과일, 채소 등을 구입하여 취약계층 가정에 전달하는 '건강한 먹거리 나눔 캠페인'을 통해 소상공인과 지역사회 상생을 실천하며, 독거 어르신을 위한 '사랑의 추석 꾸러미' 키트를 제작해 지원

제주은행

- 200명의 임직원들을 대상으로 매주 금요일 점심식사를 '골목상권 음식점 이용의 날'로 지정하여 침체된 지역경제 활성화에 동참, 이를 통해 코로나19 장기화로 관광객 감소 및 소비 위축 등의 여파를 겪는 골목상권 내 소상공인을 지원

신한은행

2019년 12월 서민금융 7년 연속 1위로
2020년 명예의 전당 등극

7년 연속

서민 중금리대출 선도

신한금융그룹

- '스마트 대출마당'을 2018년부터 운영하고 있으며 신한은행, 신한카드, 신한생명, 신한저축은행 등 그룹사가 중금리대출상품을 비교하고 신청할 수 있는 중금리대출 전문 통합 플랫폼
- 고객이 여러 계열사의 중금리대출상품 금리와 한도 등을 비교한 뒤 가입할 수 있어 필요한 한도와 금리 등 조건에 따라 유리한 상품 선택이 가능

그룹사의 중금리대출 규모



서민 금융

(단위: 십억 원)

	2018	2019	2020	
총합계	2,314.0	2,859.7	3,615.6	
은행	신한 새희망홀씨대출	635.4	637.0	464.8
	신한 햇살론	11.7	192.1	395.4
	신한 새희망드림대출	1.9	1.6	0.9
	신한 징검다리론	1.1	1.9	0.2
	사잇돌 중금리 대출	159.5	115.6	99.6
	가계부채 힐링 프로그램 (신용대출119)	948.2	1,072.5	1,135.3
	사회적기업 전용 상품	33.4	51.3	32.3
카드	중금리대출	0.0	26.4	595.7
	임대보증금대출(서민주택전용)	107.8	94.7	73.8
	사업자금대출	46.6	138.5	108.7
제주	새희망홀씨대출	7.1	5.1	2.7
	사잇돌 중금리 대출	0.6	0.3	0.0
저축은행	햇살론	235.6	378.6	561.7
	사잇돌 중금리 대출	51.8	57.4	49.2
	신한 허그론	73.3	86.7	95.3

플랫폼 노동자를 위한 포용적 금융 지원

신한카드

- 플랫폼 노동자에게 임금의 정산주기를 앞당겨 주는 '카드 기반 소득 선(先)정산 서비스'를 개발하여 플랫폼 노동자의 금융 편의를 개선
- 링크아시아와 협업하여 서비스를 운영하여 플랫폼 노동자가 링크아시아 홈페이지에서 소득 선정산 서비스를 신청하면 매달 월 단위로 정산되던 소득을 매주 신용카드 이용 가능 금액으로 적립할 수 있게 됨

아동 자립 지원

신한은행

- 취약계층 아동의 자립을 지원하기 위해 2007년부터 디딤씨앗통장 사업을 진행하여 사회적 역할을 수행
- 임직원의 지속적이고 자발적인 후원을 통해 2020년까지 총 84억 원을 지원하였으며, 보건복지부와 재협약 체결을 통해 아동수당을 지급받는 취약계층을 대상으로 전자상품권 지급 지원

기타 포용 금융

(단위: 십억 원)

	2018	2019	2020	
신한은행				
신한 새희망 적금	73.1	24.4	32.8	
신한 미소드림 적금	0.4	0.1	0.1	
예금	신한 청춘드림 적금	110.9	71.7	16.3
	디딤씨앗통장	32.5	38.0	49.9
기타	소기업/소상공인공제 노란우산	46.7	34.7	31.9
	미소금융 ¹⁾	16.2	13.7	13.1
	중기힐링프로그램	287.8	266.5	157.7
사회적 약자 수수료 할인	0.6	0.2	0.3	
금융 취약 계층에 대한 금융 수수료 면제 계좌 수 (건)	198,277	200,530	221,214	
금융 취약 계층에 대한 금융 수수료 면제 신규 건수 (건)	362,529	359,898	383,531	

¹⁾ 미소금융 누적건수 14,607 (2020년 기준)

(단위: 백만 원)

	2018	2019	2020	
신한생명 & 오렌지라이프				
신한생명	사회적 약자 보험료 할인	53.3	58.2	50.9
오렌지라이프	재난 피해가정 보험료 납입 유예	11.8	15.4	1,772.9
	재난 피해가정 보험료 납입 유예	-	-	220.3

취약계층 지원

청년부채 토탈케어

신한금융그룹

- 학자금 대출로 인해 경제적 어려움을 겪는 청년들을 지원하는 사업으로 학자금 대출 연체 고객 중 취업 상태인 만 34세 이하 대한민국 국적의 청년을 대상으로 지원
- 청년희망 지원금, 신용등업 축하금, 직업역량 강화 지원금 등 1인당 연간 최대 322만 원 이내 금액을 지원하고 신용 회복을 위한 KCB 신용교육 프로그램을 제공

경력단절여성 취업지원

신한금융그룹

- 여성가족부와 업무협약을 맺고 여성새로일하기센터 직업교육훈련 참여자 중 연간 5,000명의 취약계층 여성에게 훈련수당을 지급
- 희망챌린저100 프로그램에 선정된 대상자에게는 3개월간 월 100만 원의 훈련수당, 취업지원금과 취업유지 축하 선물 등을 제공

장애인 일자리 지원

신한은행

- 2018년부터 학교 밖 청소년을 대상으로 운영 하던 '도심 속 일터학교: 카페두드림'을 취업에 더 취약한 장애인을 대상으로 하는 취업 지원 프로그램으로 변경하여 운영
- 취약계층 고용형 사회적협동조합 후원을 통해 청각장애인의 취업교육 및 고용을 지원하며, 신한은행 본점 내 유휴 공간을 활용한 카페스윗 (Cafe S with)에서 전문 바리스타 교육 및 현장 인턴십 프로그램을 제공하여 장애인의 사회적·경제적 자립을 지원



자영업자 지원사업

신한금융그룹

- 정부일자리안정자금 지원 사업장, 사회적기업, 장애인 표준사업장 등 지원이 필요한 사업장에 경영지원 소프트웨어를 지원하는 사업
- 영세 소상공인 자영업 사업장 중 최저임금을 준수하며 근로자들의 근로환경을 개선하고자 노력하는 우수 소상공인·자영업 사업장에 매장위치홍보, 알바구인, 카드매출조회, 출퇴근관리 등 매장운영에 꼭 필요한 4가지 서비스를 담은 '신한SO好 성공프로젝트 안심경영팩'을 무상지원



실버세대 지원 '신한 더드림(THE Dream) 사랑방'

신한은행

- 실버세대의 복지 증진을 위해 보건복지부, 한국노인종합복지관협회와 업무협약을 체결하고 실버세대를 위해 정보화 교육 환경을 조성하는 '신한 THE Dream 사랑방' 사업 운영
- 매년 약 20개소의 기관을 선정하여 정보화 교실 및 휴게공간 개선을 지원하며, 2018년부터 2020년까지 전국의 61개 노인복지시설에 정보화 교실 환경 개선을 지원

성장 지원

일자리 지원 프로그램

신한금융그룹

- 신한금융희망재단을 통해 청년 해외취업 지원 사업인 '신한 GYC(Global Young Challenger)'를 운영하여 해외 취업을 희망하는 청년을 선발하고, 체계적인 교육부터 현지 취업 매칭까지 One-Stop으로 지원
- 일자리 양극화 등 청년 고용 문제를 해소하기 위해 우수 중소기업과 인재 간 일자리 매칭을 지원



교육지원 프로그램

신한금융그룹

- 장애인과 비장애인 간의 디지털 격차를 해소하고 차별 없이 함께 사는 세상을 만들기 특수학교 학생들을 위한 SW교육 사업인 '희망학교 SW교실'을 운영
- 누구나 장애에 구애 받지 않고 자기결정력을 가진 주체로 4차 산업혁명 시대의 삶을 준비할 수 있도록 2019년까지 약 50개교 1,400여 명의 장애 학생들을 대상으로 교육을 제공했으며, 2020년에도 50개교 이상의 특수 학교에 코딩, IT 교육, 금융교육 등을 실시



희망학교 SW교실

신한은행

- 직원들의 재능 기부로 운영하는 초등학교 대상 체험형 금융프로그램인 '신한어린이금융체험교실'뿐만 아니라 은행을 접하기 어려운 도서산간 지역 청소년들을 대상으로 한 '찾아가는 금융체험교실', 발달장애 청소년들을 위한 '생활금융교육' 등 금융 소외계층을 위한 생활금융 교육 실시

신한카드

- 금융소외계층을 위한 금융교육 신청 및 자료를 비대면으로 자유롭게 이용가능한 아름스 금융프렌드 홈페이지(<http://www.easyarum.com>)를 개설

오렌지라이프

- 전국 중·고등학생 4,600여 명을 대상으로 온택트 방식의 '오렌지금융교실'을 진행하여 간단한 금융거래부터 미래의 자산계획 수립 교육을 지원하고 금융업 진로탐색 서비스 제공

금융경제교육 인원

(단위: 명)

	2019	2020
전체	156,577	75,243
은행	114,936	58,475 ¹⁾
카드	15,801	7,005
금투	4,186	1,949
생명	11,944	2,872
오렌지	4,416	4,659
캐피탈	41	- ¹⁾
자산운용	100	- ¹⁾
제주은행	5,003	224
저축은행	150	59

¹⁾ 코로나19로 인한 대면 교육 미실시

신한생명

- 소상공인과 쪽방촌 거주민을 연결해 사회적 상생을 추진하는 '겨울나기 식사 지원 캠페인' 실시
- 소규모 골목식당으로부터 이용 쿠폰을 구입해 서울역 인근 쪽방촌 거주자 1,000여 명에게 제공하고 거동이 불편한 거주민들을 대상으로 도시락 전달

신한카드

- 언택트 공연 프로그램 '디지털 스테이지'를 통해 코로나19로 침체를 겪고 있는 문화예술 업계에 무대 제공
- 2013년부터 매년 취약계층을 돕기 위한 '아름인 자원봉사 대축제' 실시
- 시각장애인을 위한 '점자 촉각책' 만들기, 장기 입원 환자를 위한 위생용품으로 구성된 '아름인 드림박스' 만들기, 취약계층 어르신들의 위생과 건강을 위한 마스크 만들기 등 진행

· 2010년부터 시작한 '아름인 도서관'은 총 508개 지원, 2020년에는 전자도서와 디지털 콘텐츠를 이용할 수 있는 디지털 테마 아름인 도서관을 개관



그룹사별 금융교육 프로그램 현황

신한은행

- 신한어린이금융체험교실
- 진로직업 체험교육
- 1사1교 금융교육
- 발달장애청소년 생활금융교육
- 북한이탈주민, 청소년 금융교육
- 찾아가는 금융체험교실
- 금융교육 뮤지컬
- 온라인금융교육센터
- 랜선은행탐험

신한카드

- 1사1교 금융교육 (아름인 금융교실, 아름인 금융탐험대)
- 신한카드 아름인 금융프렌드 (느린학습자, 디지털금융 취약계층)

신한금융투자

- 1사1교 금융교육 (따뜻한 금융캠프)

신한생명

- 1사1교 금융교육 (해피금융 아카데미)

신한금융희망재단

- 신한 꿈도담터 (초등학생)
- 청년부채 토탈케어

사회공헌

(단위: 십억 원)

사회공헌 투자금액	2018	2019	2020
사회공헌 투자금액	181.8	227.0	201.6
자선 기부 ¹⁾	81.2	69.5	81.9
지역사회 투자 ²⁾	69.6	122.1	94.2
상업적 이니셔티브 ³⁾	31.0	35.3	25.5

¹⁾ 자선 기부: 현금 및 현물 기부, 마케팅 전략의 일환이 아닌 문화 예술에 대한 스폰서십, 매칭 펀드, 임직원 자원봉사 시간 비용 등
²⁾ 지역사회 투자: 지역사회 전략에 중요한 파트너 조직에의 기부 또는 임직원 파견, 지역 고용 촉진을 위한 트레이닝 프로그램
³⁾ 상업적 이니셔티브: 대학 지원, 이벤트 스폰서 등 브랜드 인지도 상승, 제품 및 서비스 홍보 등 기업의 직접적인 성공을 위한 지역사회 활동 (단, 파트너 조직/자선단체에 직접적으로 사용된 금액만을 기재)

(단위: 백만 원)

기부 유형별 투자금액	2018	2019	2020
현금	181,583	222,787	198,531
임직원 근무시간 중 자원봉사 투입시간 환산액	106	413	245
자원봉사 시간 (시간)	234,843	69,367	30,256
현물기부 환산액 ¹⁾	68	262	404
간접비 ²⁾	176	3,547	2,448

¹⁾ 현물기부: 제품/서비스 기부 시가 환산액
²⁾ 간접비: 사회공헌 프로그램에 직접 지출된 비용 외 프로그램 관리 등으로 지출된 비용

(단위: 십억 원)

사회적 기업 지원	2018	2019	2020
전 그룹사			
여신	57.9	93.9	108.6
물품구매	1.2	1.0	0.3
후원 및 기부	0.1	3.5	0.2

다양성 프로그램

다양성 존중

신한금융그룹

- 임직원의 채용 및 승진 등의 과정에서 성별, 인종, 나이, 종교, 혼인여부, 장애, 정치적 성향 등에 따른 일체의 차별이 없도록 하고 있으며, 채용에 있어 사회적 약자를 배려하여 국가보훈대상자, 장애인, 경력단절여성, 특성화고 졸업생 등을 우대
- 성별에 따라 기본급 등 임금을 차별하지 않으며, 급여는 관련 규정, 직위, 직급 및 근속연수, 업무성과 등에 따라 산정

다양성 보고서

다양성

(단위: 명)

	2018		2019		2020	
	여성	남성	여성	남성	여성	남성
여성 리더십						
경영진 ¹⁾	10	188	14	226	16	216
중간관리자 ²⁾	2,427	8,207	3,006	8,669	3,247	8,594
과장	774	1,514	1,094	1,744	1,208	1,880
보훈직원 수	387	628	410	604	406	590
장애인 직원 수	58	146	66	154	66	155

¹⁾ 임원 및 본부장

²⁾ 부장~과장

2020년 신한은행 직무별 다양성

(단위: 명)

	여성	남성
수익창출부서 ¹⁾	4,630	4,564
STEM ²⁾ 부서	236	563

¹⁾ 영업점 등

²⁾ Science, Technology, Engineering, Math

여성 인재 육성

신한금융그룹

신한 쉬어로즈

- 여성 인재 육성 프로그램인 '신한 쉬어로즈'를 2018년 출범했으며, 여성 리더 발굴과 인재 육성을 위한 멘토링, 아카데미 등 리더역량 강화를 위한 체계적인 프로세스를 통해 3기까지 여성 리더 143명, 임원 및 본부장 18명 배출
- 신한 쉬어로즈는 상·하위 직급 간의 코칭과 멘토링이 지속적으로 이루어지는 선순환 구조로 프로그램이 종료되더라도 다시 후배 여성리더 육성을 위한 사내 멘토 역할을 수행



그룹사 여성 인재육성 프로그램

신한은행

SHeroes Blue

신한생명

S-Wing

신한카드

S-DIVA

신한아이타스

Sai-Salon

고용 현황

(단위: 명)

	2018		2019		2020	
	여성	남성	여성	남성	여성	남성
총 직원 수	9,155	12,257	9,899	12,503	9,870	12,346
경영진	10	184	14	221	16	216
계약조건						
정규직	8,714	11,037	9,333	11,134	9,398	10,819
계약직	431	1,036	552	1,148	456	1,311
연령별						
30대 미만	1,100	811	1,523	958	1,538	822
30~50대 미만	7,570	8,678	7,226	9,307	7,487	8,131
50대 이상	442	3,045	536	3,031	690	3,497

신규채용 인원*

(단위: 명)

	2017		2019		2019		2020	
	여성	남성	여성	남성	여성	남성	여성	남성
신규채용								
30대 미만	128	156	402	337	330	263	204	173
30~50대 미만	54	140	100	99	61	140	75	116
50대 이상	-	11	3	14	15	11	-	14

* 신한은행, 신한카드, 신한금융투자, 신한생명, 오렌지라이프 대상 신규 채용인원 (단, 그룹사 내 인력교류 채용, 퇴직 후 재채용 제외)

신한은행 Open Position 내부충원 비율

(단위: %)

	2017	2018	2019	2020
내부충원	96.9	87.9	92.5	96.4

이직 현황

(단위: %)

		2017	2018	2019	2020
총 이직률 ¹⁾		3.4	6.0	2.8	2.6
자발적 이직률 ¹⁾		1.7	1.5	1.2	0.9
총 이직률 ¹⁾		2017	2018	2019	2020
성별	여성	1.3	3.0	0.9	0.7
	남성	2.2	3.0	1.8	1.9
연령별	30대 미만	0.6	0.6	0.5	0.3
	30~50대 미만	1.1	3.2	0.8	0.6
	50대 이상	1.7	2.2	1.5	1.7
직급별	경영진	-	-	-	0.0
	중간관리자	2.0	4.1	1.6	1.8
	일반직	1.4	1.9	1.1	0.8
자발적 이직률 ¹⁾		2017	2018	2019	2020
성별	여성	1.2	1.0	0.9	0.6
	남성	0.5	0.5	0.3	0.4
연령별	30대 미만	0.6	0.6	0.5	0.3
	30~50대 미만	1.0	0.9	0.7	0.5
	50대 이상	0.0	0.0	0.0	0.0
직급별	경영진	-	-	-	0.0
	중간관리자	0.3	0.1	0.1	0.1
	일반직	1.4	1.4	1.1	0.8

¹⁾ 신한은행 기준

가족친화 경영

신한금융그룹

- 2017년부터 전 그룹사가 유연근무제를 시행하고 있으며, 2016년 신한은행이 국내 은행권 최초로 재택근무와 자율출퇴근을 포함하는 스마트 근무제를 도입한 이후 전 그룹사로 확산하여 시행
- 2020년에는 그룹 공동 어린이집을 증설하고 임신 전 기간에 대해 단축 근무를 도입하는 등 출산 및 육아 지원을 확대
- 임직원의 육아를 지원하기 위해 서울 및 수도권에 6개의 어린이집을 운영

신한은행

- 2016년 스마트 근무제를 도입하여 유연한 근무 문화 정착
- 취학 전 5~7세까지 3년간 보육수당을 지급하고, 필수 법정휴가 기준인 90일을 초과한 110일의 유급 출산휴가를 지원

육아휴직 현황

(단위: 명)

	2018		2019		2020	
	여성	남성	여성	남성	여성	남성
육아휴직 후 해당년도 내 복귀 예정 인원	842	21	854	25	741	34
육아휴직 후 해당년도 복귀 인원	722	19	698	19	622	25
육아휴직 후 해당년도 내 복귀 인원 비율 (%)	86	90	82	76	84	74
전년도 육아휴직 후 복귀 인원 중 12개월 이상 근무자 수	573	9	559	18	610	19
전년도 육아휴직 후 복귀 인원 중 12개월 이상 근무자 비율 (%)	72	90	77	95	87	100

3년 연속 '블룸버그 양성평등 지수' 편입

신한금융그룹은 그룹 여성리더 육성프로그램을 통해 관리자급 여성 인재의 육성 규모를 매년 확대하고, 경력개발을 위해 멘토링, 테마강연, 컨퍼런스 등 다양한 프로그램을 운영해왔습니다. 특히 2020년에는 여성 승진 규모를 확대하고 급여 및 복지제도 개선, 그룹 공동 어린이집 증설 등 다양한 양성평등 관련 사업을 정량화하여 블룸버그가 발표한 '2021 양성평등 지수(GEI)'에 3년 연속 편입되었습니다

성과 평가 및 보상

신한금융그룹

- 모든 임직원은 정기적으로 성과 및 경력 개발을 위한 리뷰를 받고 있으며, 신한금융그룹은 법정 최저임금 기준보다 높은 수준을 유지
- 성별에 따른 차별을 두지 않으며 신입사원 기준 동일한 기본급을 지급

신한은행

- 매년 초 전 직원 대상으로 MBO(Management by Objective) 목표를 설정하고 MBO 기준 성과평가를 실시
- 평가자와 피평가자 간에 성과 진척 상황을 수시로 공유하고 피드백을 받고 있으며, 차장급 이상 직원에 대해 360도 다면역량 평가를 실시하여 평가결과는 피평가자에게 제공하고 연계된 리더십 강화 연수 프로그램을 운영하여 역량을 개발할 수 있도록 유도함으로써 다면평가를 통해 평가의 공정성과 객관성을 제고
- 개인 성과평가 결과는 성과급 지급 대상여부와 관계없이 승진심의, 인사이동, 교육선발 등에 활용

퇴직연금 적립금

(단위: 십억 원)

	2018	2019	2020
확정급여채무의 현재가치	1,842.0	2,063.1	2,182.5
사외적립자산의 공정가치	(1,714.6)	(1,943.6)	(2,138.3)
확정급여제도의 부채 인식액	127.3	119.5	44.1

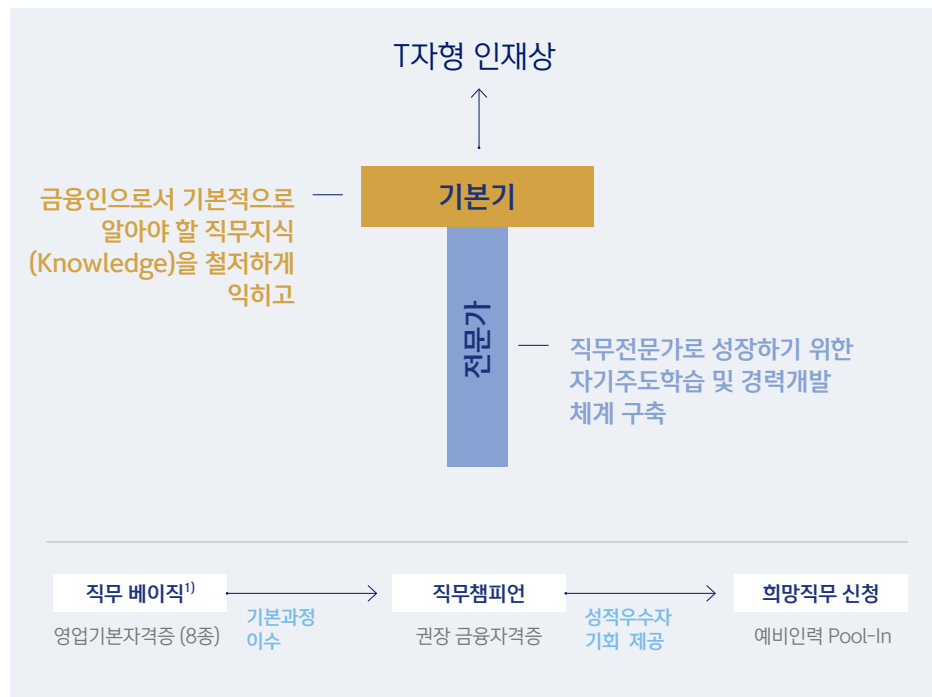
인적 자원 개발

임직원 역량 강화 프로그램

신한금융그룹은 미래 인재양성을 위해 글로벌 핵심인재 Pool을 확보하고 지속적인 투자를 하고 있습니다.

신한은행

신한은행 직무교육 방향



¹⁾ 수신, 여신, 외환, 법률, 고객센터 5개 과목 이수 (최소 75점 이상)

임직원 교육

	단위	2018	2019	2020
총 교육시간	시간	2,073,900	1,745,284	1,880,234
총 교육비용	백만 원	23,960	25,321	23,787
교육 대상자 수 (정규직 수)	명	19,751	20,467	20,217
1인당 교육시간	시간	105	85	93
1인당 교육비용	백만 원	1.2	1.2	1.2

교육 세부 현황 (2020년)

여성 88.6시간	남성 86.0시간	여성 1.2백만 원	남성 1.1백만 원
1인당 교육시간		1인당 교육비용	

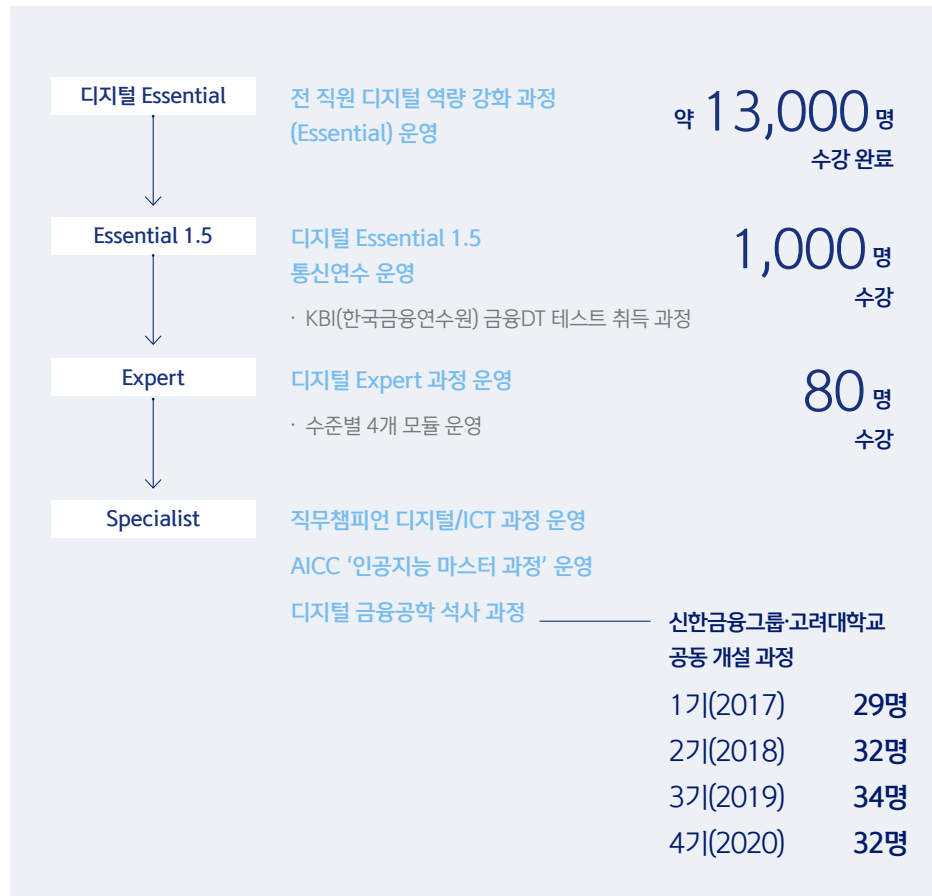
* 대상: 신한은행, 신한카드, 신한금융투자, 신한생명, 오렌지라이프

디지털 전문 인력 육성

신한은행

- 디지털 기반의 융복합형 인재를 육성하여 미래 경쟁력을 확보하고자 일반직원을 대상으로 하는 전 직원 디지털 역량강화 과정부터 스페셜리스트과정까지 4단계 디지털 교육 과정 운영

2020년 디지털 교육 현황



모바일 사내교육 플랫폼

신한금융그룹

- 2020년 12월 금융 사례 중심의 콘텐츠를 기반으로 임직원들의 디지털 교육 기회를 확대하고 그룹사들의 디지털 교육 과정을 효율적으로 통합 운영하기 위해 그룹 공동 디지털 교육 플랫폼인 신한 스쿨(SCOOL, Shinhan Collective Open Online Learning) 구축
- 2021년 3월 그룹 차원의 디지털 전환 역량 강화를 위해 직원의 디지털 역량을 진단 및 평가하는 플랫폼 '신한 스쿨 체크(SCOOL check)'를 론칭하여 디지털 실무능력을 스스로 진단 및 평가할 수 있도록 지원
- 신한 스쿨 체크를 통해 신한 스쿨을 활용한 디지털 교육 성과를 측정하고 디지털 인력 채용 및 희망 직무 배치 등 다양한 분야에서 진단 결과를 활용할 계획이며, 앞으로 전 그룹사로 확대하여 디지털 기술과 금융 모두에 능통한 융합형 인재를 양성하고자 함

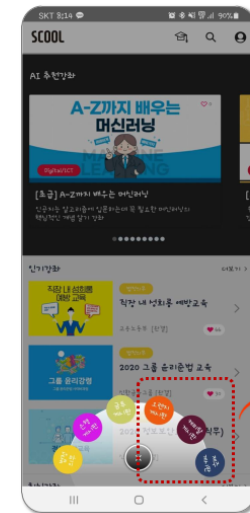
[시 추천 강좌]

개인별 직무 및 직급과 유사한 멤버의 데이터를 기반으로 시가 추천



[그룹사 전용 페이지]

각 사별 전용 페이지를 개설하여 소속 그룹사별 교육 가능



그룹사별 전용 페이지로 연결

경력개발 및 재취업 지원

신한은행

- 고령자의 고용 촉진과 직업 안정을 위해 비자발적 사유로 이직이 예정되는 직원을 대상으로 진로 설계 교육과 자격증 취득 지원 등 재취업 지원 서비스 프로그램을 실시
- 생애 설계 및 은퇴 후 진로 설계와 관련된 8개 과목의 교육과정과 전문 상담가의 1:1 진로 상담 등 다양한 프로그램을 지원



신한카드

- 희망퇴직 후 재취업을 희망하는 직원들을 대상으로 전문성을 활용할 수 있는 재채용 프로그램을 운영

사내 벤처제도

신한카드

- 우수 사내 벤처의 분사 및 내부 사업화를 위해 사업개발비 지원과 사무공간 제공, 성과 보상 등의 다양한 지원 프로그램을 제공하고 있으며, 사내 벤처를 장려하기 위해 배당금 지급 등 성과급 제도를 운영
- 2016년 사내벤처 제도를 도입한 이후 사내벤처 육성 프로그램인 '아임벤처스'를 통해 육성한 쇼핑정보 큐레이션 사내벤처 'CV3(씨브이쓰리)'를 2021년 2월 독립법인으로 분사시켰으며, 사내벤처 분사에 따라 신한카드는 2억 원의 지분투자를 진행하고 신한금융그룹은 그룹의 스타트업 육성 플랫폼인 '신한 퓨처스랩(Shinhan Future's Lab)'을 통해 사무공간 제공과 더불어 인큐베이팅 교육·멘토링·IR 진행 등 다양한 혜택을 지원할 계획

조직문화

신한은행

애자일(Agile) 조직 전면 도입



신한은행은 급변하는 환경에 신속하고 유연하게 대응하기 위해 애자일 조직을 도입하여 2개의 트라이브(Tribe) 아래 17개 스쿼드(Squad)로 구성된 애자일 조직에 직원 240여 명이 근무하고 있습니다. 회사의 전략 목표와 방향은 경영진이 설정하고 목표 달성을 위해 결정하고 실행하는 권한을 실무 직원에게 일임하고 있으며, 부서간 협업을 효율화하고 속도감 있는 업무를 위한 크로스펑셔널(Cross-Functional) 조직 '스쿼드'가 프로젝트 전 과정을 책임지고 진행하도록 엔드투엔드(End to End) 권한을 부여하고 있습니다.

수평적 조직문화 확산

신한은행

- 기존 부사장-부사장보-상무 3단계로 운영되던 경영진 직급을 부사장-상무 2단계로 축소해 의사결정 속도를 높이고 사업 추진 실행력을 강화
- 수평적 조직문화 확산을 위해 과장, 차장 같은 직급을 없애고 호칭을 단일화하여 일부 부서에서는 '프로' 호칭을 적용

스마트 워크(Smart Work)

신한은행

스마트 워킹 플랫폼

- 2020년 10월 스마트 워킹 플랫폼 애플리케이션인 '몰리메이트'를 구축하여 전 직원이 스마트폰으로 어디서나 고객영업, 내부관리, 교육, 준법 등의 업무를 수행
- AI 지식관리시스템인 '몰리'를 통해 전세대출 상품추천, 대출 한도 조회 등의 업무처리 가능



신한카드

시간과 장소의 제약 없는 효율적 업무 지원

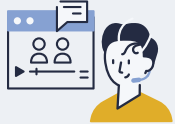
- SWP(Smart Working Place)를 지역별로 설치하여 지방에 연고를 둔 직원이 연고지에서 본사 업무를 수행할 수 있는 근무 환경을 마련
 - 지역 근무자에게 지점 근무 외에도 새로운 커리어를 개발할 수 있는 기회 제공
- 로봇 프로세스 자동화(RPA, Robotic Process Automation) 도입 2년 만에 카드 모집·심사·발급 업무부터 대금정산, 오토금융, 영업 지원에 이르기까지 100여 개 업무 프로세스에 적용하여 연간 약 6만 시간을 절감
- RPA를 활용한 원격근무 체계로 비상상황 발생시 직원들이 업무 연속성을 확보

임직원 소통문화

신한금융그룹

- 정기 회의를 통해 직원의 근무 환경 개선과 복리후생 증진, 생산성 및 업무 몰입 향상, 조직 활성화 및 소통 증진 등에 대해 논의
- 임직원의 고충처리를 위한 상담 및 제보 채널을 운영하여 신속하게 처리함으로써 건강한 근무환경을 조성하기 위해 노력

'원신한 패널' 임직원 온(On)택트 간담회 실시



신한금융그룹은 2020년 5월 그룹 화상회의 시스템을 통해 '원 신한(One Shinhan) 패널' 정기 간담회를 실시하였습니다. '원 신한 패널'은 그룹 내 경쟁력 강화 및 씽크탱크 역할을 수행하기 위해 실무진 급으로 구성된 오피니언 리더 그룹입니다. 간담회에서는 '온택트'라는 주제로 그룹의 전략 방향에 대해 다양한 아이디어들을 논의하였으며, 그룹 외부에서 사용되는 온라인 협업 솔루션을 분석해 적용 가능한 자체적인 온라인 협업 시스템 개선 방향도 구체화하였습니다. 코로나19가 장기화되면서 그룹 내 온택트 소통문화를 확산하여 직원뿐만 아니라 모든 고객과의 온택트 기반의 소통에 대해 고민하고 발전시켜 나가겠습니다.

신한아이타스 - S-WAY 애플리케이션 론칭



신한아이타스는 2020년 1월 사내 소통 애플리케이션 S-WAY를 오픈하여 익명 SNS, 그룹 SNS, 사내 고충사항 신고, 동료 칭찬 등 다양한 기능을 제공하고 있습니다. 게시글과 댓글, 칭찬 등으로 받은 포인트는 다양한 상품으로 교환할 수 있으며, 직원들은 S-WAY를 통해 활발하게 소통하고 있습니다.

고충처리

신한은행

- 성희롱·성폭력 신고 핫라인 '버드휘슬' 운영: 성범죄와 관련해 신고 및 상담에 소극적일 수 있는 여자 선수들의 접근성을 높이기 위해 성범죄 신고 핫라인을 구축하여 권익 보호

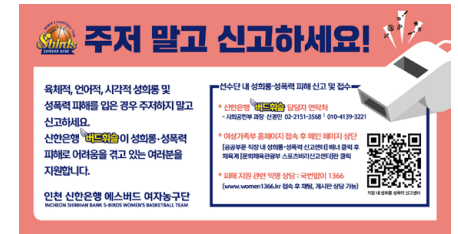
제주은행

- 직원에 대한 차별적인 대우 등의 위반사항을 신고할 수 있는 '제주지킴이' 운영

고객센터 상담사 보호

신한은행

- 감정노동에 대한 인식 및 근무 환경의 변화에 따라 상담사의 인권을 보호하고 직무에 열정을 갖고 행복하게 근무할 수 있도록 다양한 지원 제도를 운영
 - 고충처리 Hot line: 고충처리위원회(고충접수/분기1회 진행), 인트라넷 익명 고충함 운영
 - 상담치료제도: 한국EAP협회 전문가 상담 및 코칭, 힐링센터 프로그램 운영
 - 감정노동자 보호 매뉴얼 배포, 감정노동자 건강관리 교육



임직원 건강

신한금융그룹

- 코로나19에 따른 전염 확산을 막기 위해 전 임직원을 대상으로 정부 지침에 따른 '사회적 거리두기'를 준수하며, 사업장 안전과 임직원의 건강을 보호하기 위해 방역 가이드를 수립하여 철저히 준수

신한금융그룹 방역 가이드

구분	생활방역		지역 유행 단계		전국 유행 단계	
	1단계	1.5단계	2단계	2.5단계	3단계	
휴가, 재택	부서장 판단 하 자율 근무 (현재 TFT 등)		부서 인원 30% 재택 근무 등		50% 재택 근무 등	
분리 근무	10% 분리 근무)		의무 실시		의무 실시	
직원 모임	8인 이내로 제한		4인 이내로 제한		금지	
본점 출입 통제	중합상황실 협의		금지		금지	



영업점 방역수칙 이행



영업점 아크릴 칸막이

안전 및 보건

	단위	2017	2018	2019	2020
산업재해 건수	건	4	12	7	5
산업재해에 따른 결근일	일	79	242	196	459
결근율	%	0.0015	0.0045	0.0035	0.0083
총 근로손실시간	시간	632	1,936	1,568	3,672
총 근로시간	시간	43,434,000	42,824,000	44,804,000	40,434,000
재해율	%	0.0184	0.0560	0.0312	0.0225

노사관계

신한금융지주, 신한은행, 신한카드, 신한금융투자, 신한생명, 오렌지라이프, 신한자산운용, 신한캐피탈, 제주은행 총 9개사의 단체협약(노동조합, 노사협의회) 가입대상 인원 15,839명 중 97%인 15,358명이 단체협약에 가입

단체협약

	2018	2019	2020
단체협약 가입 대상 인원	15,926	16,016	15,839
단체협약 가입 인원	15,592	15,570	15,358
단체협약 가입율 (%)	97.9	97.2	97.0
노동조합 가입 대상 인원	15,429	14,800	14,624
노동조합 가입 인원	15,095	14,537	14,322
노동조합 가입율 (%)	97.8	98.2	97.9

(단위: 명)

임직원 만족도

신한금융그룹

- 지주회사 및 전 그룹사 직원을 대상으로 모바일을 통한 '신한WAY 서베이'를 성별에 따라 별도 조사를 실시하며, 2020년 19,316명이 설문에 참여하여 조직문화에 대한 전반적 만족도는 5점 척도 기준 4.1점으로 이전 조사 대비 0.1점 상승

신한WAY 서베이 조사 결과

	2018	2019	2020
임직원 만족도	4.0	4.0	4.1

(단위: 점)

Guiding toward sustainable change

신한금융그룹
2020 ESG 하이라이트 (P. 20)



신뢰로 함께 가는 길에 좌표를 제시합니다

변화가 일상이 된 오늘날, 그 변화가 보다 나은 내일을 위한 기회로 이어지는지, 아니면 불안과 불확실성에서 멈춰 설 것인지는 바로 신뢰를 통해 결정됩니다. 옳은 방향으로 나아가려는 선한 노력에 신한금융그룹의 신뢰를 바탕으로 성장하는 따뜻한 금융이 함께 합니다.



기업 지배구조

지배구조 정책

신한금융그룹은 장기적인 발전을 도모하고 주주, 금융 소비자 등 이해관계자의 이익을 보호하기 위해 투명성, 건전성, 안정성을 확보함과 동시에 그룹의 성장경로와 조직문화가 반영된 지배구조를 갖추고자 노력하고 있습니다. 한국거래소 산하 한국기업지배구조원(KCGS)의 ESG 평가에서 2015년부터 통합 평가 등급 A+를 획득하고 2017년에는 지배구조 부문 유일한 S등급을 받았습니다. 특히 2018년부터 보다 고도화된 평가모형을 적용한 금융회사 지배구조 평가에서 연속 최상위 A+ 등급을 받았으며, 2020년에는 적극적인 이사회 활동을 바탕으로 안정적인 책임경영체계를 구축하기 위한 노력을 인정받아 '2020년 지배구조부문 최우수기업상'을 수상하였습니다. 신한금융그룹은 투명한 지배구조를 구현하기 위해 지배구조연차 보고서 및 홈페이지를 통해 지배구조 관련 업무처리 기준, 절차 및 결과에 대해 적극 공개하고 있습니다.



지배구조 관련 공시

이사회 공시

이사회 구성

신한금융그룹의 이사회는 정관 제36조, 지배구조 내부규범 제3조, 이사회 규정 제5조에 따라 15인 이내의 이사로 구성되며, 이사회 구성원의 과반수 이상을 독립적인 사외이사로 구성할 것을 명시하고 있습니다. 실제 운영에 있어서는 총 14명의 구성원 중 12명의 독립적인 사외이사와 1명의 독립적 비상임이사로 구성(독립이사 비율 85.7%)함으로써 보다 엄격하게 적용하고 있습니다. 2010년 3월부터 이사회 의장과 CEO를 분리하고 이사회 의장은 독립적인 사외이사 중 선임하도록 정관 제45조에 명시하여 사외이사 중심의 이사회 운영의 가치를 구현하고 있습니다. 2021년 3월 독립적인 사외이사인 이윤재 이사를 이사회 의장으로 선임하였습니다.

신한금융그룹 이사회 정관

신한금융그룹 이사회 규정

사외이사 선임 절차와 기준

사외이사는 사외이사후보추천위원회 규정에 따라 내부규정은 물론 외부 법령에서 요구하는 '독립성', '전문성' 요건을 충족하는 후보를 공정한 절차에 따라 검증하여 정기 주주총회를 통해 이사진을 연간 기준으로 개별적 선출 혹은 재선출하고 있습니다. 사외이사 전체 후보자에 대해 외부자문기관 평판 조회를 실시하여 사전에 검증자료를 마련하고, 이사회가 다양성 핵심원칙 등을 고려하여 이사회 구성에 관한 사항을 논의하여 사외이사 Board Skill Matrix 검증을 통해 이사회 결의를 충족하는 선임할 사외이사의 수와 전문분야 등을 정하고, 사외이사후보추천위원회는 이사회 결의 내용 및 사외이사 자격요건과 심의기준을 충족하는 후보를 추천하도록 규정하였습니다. 사외이사의 자격요건으로 지배구조법에서 정하고 있는 전문성, 직무공정성, 윤리책임성, 충실성을 준용하고 추가적인 심의기준으로 이사회 구성의 다양성, 신한금융그룹과의 적합성, 경영자문의 실효성을 적용하고 있습니다.

사외이사 관련 주주총회 안건 상정 시 사외이사후보추천 등 성격이 상이한 안건들을 포괄하여 하나의 안건으로 상정하지 않으며 개별 안건으로 상정하고 있습니다.

검직 제한

정관 제39조 제2항과 지배구조 내부규범 제23조 제2항에서 당사 사외이사는 다른 회사의 사외이사, 비상임이사, 비상임감사로 선임될 수 없고, 당사를 제외한 2개 이상의 회사의 이사직을 겸직할 수 없다고 명시함으로써 검직을 강도 높게 제한하고 있습니다. 검직여부는 이사 구성원 약력을 통해 투명하게 공개하고 있습니다.

이사 임기

이사의 임기는 3년을 초과하지 않는 범위 내에서 주주총회에서 결정하며 연임할 수 있습니다. 사외이사의 임기는 2년 이내로 하되 연임 시 임기는 1년 이내로 하고 6년을 초과 재임할 수 없으며 회사 또는 자회사 등에서 사외이사로 재직할 기간을 합산하여 9년을 초과 재임할 수 없습니다. 이는 금융회사의 지배구조에 관한 법률 제6조 제1항 제7호를 반영하여 사외이사의 자기권력화(Clubby Boards)를 막기 위해 임기를 제한한 것입니다.

사외이사의 독립성

신한금융그룹은 내규를 통해 이사회 구성원의 과반수 이상을 독립적인 사외이사로 구성할 것을 명시하고 있으며, 독립성이 검증된 사외이사 중심의 이사회를 구성하여 다양한 시각에서 그룹 및 회사의 주요 의사결정이 이루어지도록 하고 있습니다. 글로벌 기준에 부합하는 이사의 독립성 판단기준을 명문화하여 홈페이지에 '이사 독립성 Guidelines'를 공개하고 있습니다. 이사의 독립성을 검증하기 위해 국내 「상법」 및 「금융회사의 지배구조에 관한 법률」을 준수하며 미국 NYSE 규정을 준용하거나 또는 보다 엄격한 독립성 요건을 수립하여 이사 후보자 및 재임 이사의 독립성 여부를 확인합니다.

 [신한금융그룹 이사 독립성 가이드라인](#)

이사회 구성의 다양성과 전문성

신한금융그룹은 전문성 및 다양성의 상세 기준을 마련하여 사외이사 후보군 선정 시 참고하고 있으며, 이사회가 폭넓은 시각을 바탕으로 중요한 의사결정에 임할 수 있도록 '이사회 다양성 Guidelines'를 명문화하여 지배구조의 다양성과 전문성을 구현하도록 하였습니다. 지배구조법에서 전문성 요건으로 제시한 분야 중 금융, 경제, 경영, 회계, 법률, 소비자보호, 정보기술의 7개 분야와 경영 전략방향과 연계하여 이사회가 마련한 글로벌 분야 전문가 사외이사를 고르게 선임하여 이사회를 구성하며, 금융업권을 총괄하는 금융지주회사의 특성을 감안하여 여러 분야의 복합적인 전문성을 보유한 사외이사를 선임하기 위해 노력하고 있습니다. 2020년 사외이사후보추천위원회에서는 상기 8대 전문성 외에 조직관리 경험이 풍부한 HR 및 기술전략 분야의 전문가를 후보군에 편입하는 등 사외이사 후보군을 보다 세밀하게 보완하였습니다.

또한 국적, 성별, 연령, 경험 및 배경 전반에 걸쳐 다양한 경험과 관점을 보유한 사외이사 후보군(Long List)을 구성하도록 정한 '이사회 다양성 Guideline'을 준수하고 있습니다. 전체 이사 후보군 중 최소 20% 이상은 지속적으로 여성 후보군을 포함시키도록 함은 물론, 2020년 3월 회계 전문가인 윤재원 이사를 선임하여 이사회내의 성별 다양성을 추구하였습니다. 신한금융그룹 이사회는 다양한 문화적 배경을 바탕으로 한 글로벌 스탠다드 이사회를 지향하기 위해 노력을 기울이고 있습니다.

 [신한금융그룹 이사회 다양성 가이드라인](#)

전문성 분류별 이사회 구성 현황

(단위: 명)

	2019년 3월	2020년 12월	2021년 3월
금융	5	5	3
경제	1	1	1
경영	3	3	2
회계	1	1	2
법률	1	1	3
정보기술	1	1	2
글로벌	1	1	1
총원	13	13	14

사외이사 후보군 중 여성 후보 수

(단위: 명)

	2018	2019	2020
사외이사 후보군 수	131	108	117
사외이사 후보군 중 여성후보 수	33	30	29
사외이사 후보군 중 여성 후보 비중 (%)	25.2	27.8	24.8

(2021년 3월 기준)

이사회 구성 현황

구분	성명	성별	전문성	주요 경력	국적 / 주요 활동국	최초 선임일	임기만료일	이사회 내 역할
사내이사 (대표이사 회장)	조용병	남	금융, 경영	· 신한BNP파리바자산운용 사장 · 신한은행 은행장 · 신한금융그룹 대표이사 회장(현)	한국	2017.3.23	2023.3	· ESG 전략위원회 위원 · 자회사경영관리위원회 위원장
사외이사 (이사회 의장)	이운재	남	경제, 경영, 금융	· 대통령 재정경제비서관 · korEi 대표이사	한국	2019.3.27	2022.3	· 회장후보추천위원회 위원 · 감사위원회 위원 · ESG 전략위원회 위원
사외이사	곽수근	남	회계, 경영	· 서울대학교 경영대학 명예교수(현) · 상장사협의회 지배구조자문위 위원장(현) · 금융감독원 금융감독자문위원회 위원장	한국	2021.3.25	2023.3	· ESG 전략위원회 위원장 · 자회사경영관리위원회 위원
사외이사	박안순	남	경영, 글로벌	· 재일본대한민국민단 중앙본부 의장(현) · 일본 대성상사 주식회사 회장(현)	한국 / 일본	2017.3.23	2022.3	· 자회사경영관리위원회 위원
사외이사	배훈	남	법률, 회계, 글로벌	· 변호사법인 오르비스 변호사(현) · 일본 공인회계사보 · 재일한국인변호사협회(LAZAK) 이사	한국 / 일본	2021.3.25	2023.3	· 보수위원회 위원
사외이사	변양호	남	금융, 경영, 경제	· 재정경제부 이사관 · 금융정보분석원 원장 · VIG파트너스 고문(현)	한국	2019.3.27	2022.3	· 회장후보추천위원회 위원 · 위험관리위원회 위원장 · 보수위원회 위원 · 자회사경영관리위원회 위원
사외이사	성재호	남	법률, 글로벌	· 세계국제법협회 한국회장(현) · 성균관대학교 법학전문대학원 교수(현) · 대한국제법학회 회장	한국	2019.3.27	2022.3	· 회장후보추천위원회 위원장 · 감사위원회 위원 · 보수위원회 위원 · 자회사경영관리위원회 위원
사외이사	윤재원	여	회계, 경영	· 한국세무학회 부회장(현) · 홍익대학교 경영학과 교수(현) · 기획재정부 심의위원(현)	미국 / 한국	2020.3.26	2022.3	· 감사위원회 위원장 · 사외이사및감사위원후보추천위원회 위원 · ESG 전략위원회 위원
사외이사	이용국	남	법률, 금융, 글로벌	· 서울대학교 법학전문대학원 임상교수(현) · Cleary Gottlieb Steen & Hamilton LLP (뉴욕 · 홍콩사무소 파트너변호사 / 서울사무소 대표) · 외국법자문법률사무소협회 이사	한국	2021.3.25	2023.3	· 위험관리위원회 위원 · 보수위원회 위원장 · 사외이사및감사위원후보추천위원회 위원
사외이사	진현덕	남	경영, 글로벌	· 우츠노미야대학대학원 공학연구과 객원교수 · 공익사단법인 한국교육재단 평의원(현) · 주식회사 페도라 대표이사(현)	한국 / 일본	2020.3.26	2022.3	· 회장후보추천위원회 위원
사외이사	최경록	남	정보기술, 경영, 글로벌	· 게이오기주쿠대 Information Technology 센터 연구원 · (주)CYS 대표이사(현)	한국 / 일본	2018.3.22	2022.3	· 회장후보추천위원회 위원 · 사외이사및감사위원후보추천위원회 위원
사외이사	최재봉	남	정보기술	· 한국금융연수원 금융DT아카데미 자문위원(현) · 성균관대학교 기계공학부 교수(현) · 기획재정부 혁신성장본부 자문위원	한국	2021.3.25	2023.3	· 위험관리위원회 위원 · 사외이사및감사위원후보추천위원회 위원 · ESG 전략위원회 위원
사외이사	허용학	남	글로벌, 금융, 경영	· HKMA 대체투자부문 최고투자책임자(CIO) · First Bridge Strategy Ltd. CEO(현)	한국 / 홍콩	2019.3.27	2022.3	· 회장후보추천위원회 위원 · 위험관리위원회 위원 · 사외이사및감사위원후보추천위원회 위원장
기타비상무이사	진옥동	남	금융, 경영, 글로벌	· 신한금융그룹 부사장 · 신한은행 은행장(현)	한국	2019.3.27	2023.3	

이사회 내 위원회

이사회 내 위원회는 회장후보추천위원회(구 지배구조및회장후보추천위원회), 위험관리위원회, 보수위원회, 감사위원회, 사외이사및감사위원후보추천위원회(구 사외이사후보추천위원회와 감사위원후보추천위원회 통합), ESG 전략위원회(구 사회책임경영위원회), 자회사경영관리위원회를 운영하고 있습니다. 각 위원회별로 규정에 따라 업무를 세분화하여 이사회 업무의 효율성과 전문성을 제고하고 있으며, 지배구조법에서는 별도로 규정하지 않았으나 이전 모범규준의 관련 규정 취지를 고려하여 위험관리위원회 및 보수위원회 내 금융회사 또는 회사의 금융, 회계 또는 재무 분야에서 종사한

경험이 있는 자를 1인 이상 지속 포함하여 운영하고 있습니다. 또한 이사회 내 위원회도 사외이사를 중심으로 운영하고 있습니다. 이사회의 자율적인 결의로 설치한 ESG전략위원회도 사외이사를 과반수로 운영하고 있으며, 자회사경영관리위원회를 제외한 모든 이사회 내 위원회의 위원장을 사외이사로 선임하여 운영하고 있습니다.

[이사회 내 위원회 활동 내역](#)

지배구조 조직도

(2021년 3월 기준)



이사회 운영 현황

이사회는 정기이사회와 임시이사회로 구분하고 의장이 소집하고 있습니다. 정기이사회는 분기별 개최하며 임시이사회는 의장 또는 회장이 필요하다고 인정하는 경우나 다른 이사 또는 이사회 내 위원회의 요구가 있을 경우 소집합니다. 사외이사가 부의 안전에 대해 사전에 충분히 검토할 수 있도록 이사회 개최 7일 전에 부의안에 대한 자료를 사전 송부함으로써 이사회가 효율적으로 운영될 수 있도록 지원하고 있습니다.

2020년에는 정기이사회 4회, 임시이사회 12회를 포함해 총 16회의 이사회를 개최하여 총 40건의 안건에 대해 논의하였습니다. 이사의 평균 참석률은 97%이며 모든 이사진에게 요구되는 최소 회의 참석률은 ISS(Institutional Shareholder Services) 기준을 준용하여 75%로 설정하고 있습니다. 신한금융그룹은 사외이사의 금융지주회사 및 자회사별 업의 특성에 대한 이해도를 증진하고 직무수행을 지원하기 위해 금융환경에 대한 정보 제공 및 트렌드를 반영한 교육을 제공하고 있습니다.

[이사회 주요 활동 내역](#) [이사회 공시](#)

이사회 활동

(단위: 건)

	2018	2019	2020
총 이사회 개최 횟수 (회)	13	12	16
의결사항	36	38	40
보고사항	55	98	92

이사회 참석

(단위: %)

	2018	2019	2020
평균 참석률	97	98	97

이사회 평가

이사회는 당사 지배구조 내부규범 제8조에 의거 연 1회 이사회 운영과 관련하여 결의 및 보고 안건의 적정성, 경영 정보의 제공수준, 이사회의 역할 등에 대하여 평가하고 그 결과를 이사회 운영에 참고하고 있습니다. 이사회평가는 운영 평가(회의시간의 적정성, 안건의 적정성, 회의 개최빈도의 적당성, 회사의 충분한 정보제공 여부)와 역할 평가(이사회 권한과 관련한 업무 수행 적정성)를 기준으로 이사 전원에게 의한 평가를 실시하며, 평가 절차의 공정성과 평가자 익명성 확보를 위해 외부업체를 통해 평가하고 있습니다. 2020년 이사회 평가 결과 이사회 운영 및 역할 수행은 적절한 수준인 것으로 확인되었습니다.

이사 평가

이사의 책임을 강화하고 재임 추천 시 업무수행능력을 검증하기 위해 지배구조 내부규범 제30조에 따라 사외이사에 대한 평가를 매년 초 연 1회 실시하고 있습니다. 사외이사 평가는 자기평가(본인평가) 30%, 이사회 평가(본인을 제외한 사외이사 전원에게 의한 평가) 60% 및 직원평가 10%로 진행합니다. 평가지표는 전문성, 직무공정성, 윤리책임성, 충실성 항목과 12개 세부평가지표로 구성되며, 추가적으로 사외이사 개개인에 대한 종합의견을 기술하도록 하여 정성적인 평가요소도 반영하고 있습니다. 2020년에는 사외이사의 확정된 업무 범위 및 수준을 반영하여 실질적인 활동내역과 노력을 평가할 수 있도록 사외이사 평가지표를 보완하였습니다.

2020년 사외이사 평가는 2021년 1월 중 실시하였으며, 재선임 대상 사외이사의 경우 재선임 여부에 평가결과를 고려하기 위해 2021년 2월 5일 개최한 제1회 사외이사후보추천위원회에 사외이사 평가결과를 보고하였습니다. 신한금융그룹은 이사진 성과평가 개요 및 결과를 매년 지배구조 연차보고서를 통해 공시하고 있습니다. 경영진에 대한 평가는 계량적인 평가와 정성적인 평가를 병행하며, 조직 단위의 업무성과와 연동하여 보수위원회에서 심의·의결하고 있습니다. 비겸직 비상임이사에 대한 평가기준은 사외이사에 대한 평가기준을 준용하고 있습니다.

이사회 보상

(단위: 백만 원, 2020년 12월 기준)

	인원	보수총액	1인당 평균 보수액
등기이사 (사외이사, 감사위원회 위원 제외)	3명	1,298	469
사외이사 (감사위원회 위원 제외)	7명	516	71
감사위원회 위원	3명	247	82

보수체계

이사회와 보수 한도는 주주총회의 결의를 통해 정하며, 관련 규정에 따라 공정하고 투명하게 지급됩니다. 임원 및 일반직원의 보수체계와 관련된 정보는 지배구조 및 보수체계 연차보고서를 통해 투명하게 공개하고 있습니다. 특히, 보수 5억원 이상인 이사 및 감사, 보수 5억원 이상인 임직원 중 상위 5명, 사외이사의 개인별 보수 내역은 사업보고서 및 지배구조 연차보고서에 공개하고 있습니다.

 2020 지배구조 및 보수체계 연차보고서 (P. 194)

임원에 대한 주요 성과지표

지주회사 CEO에 대해서는 재무성과와 비재무적인 평가요소를 모두 평가에 반영하고 있습니다. 재무 성과지표로 그룹KPI 항목인 주주가치 관련 지표(총주주이익률(TSR, Total Shareholder Returns)), 수익성 지표(ROE, ROA), 건전성, 지표(고정이하여신비용), 리스크 관련 지표(RAROC), 효율성 지표(총이익경비율) 등을 사용하고 있으며, 각각의 지표에 대한 당해 연도의 목표 대비 달성률을 점수로 환산하여 평가에 반영하고 있습니다.

비재무 성과지표로는 그룹의 전략방향에 따른 주요 전략과제(고객중심 One Shinhan 체계 강화, 시장선도 비즈니스 모델 확대, 고도화된 Global 성장 전략 추진, 혁신주도 Digital Transformation, 가치창출 지속가능·혁신금융 본격화, 변화대응 리스크 관리 역량 차별화 등)에 대한 추진실적을 평가하고 있습니다.

기타 지주회사 경영진의 경우 그룹KPI 항목 및 각 경영진의 담당 업무별 주요 전략과제의 이행률을 성과지표로 사용하고 있습니다. 또한 업무의 독립성이 요구되는 리스크 관리, 준법감시, 감사 업무를 담당하는 임원의 경우에는 회사의 재무적 성과에 연동되지 않는 성과지표를 사용하여 독립성을 확보하고 있습니다.

성과측정과 보수 연계

임원의 경우 전체 보상에서 성과급 비중을 50% 이상으로 구성하여 성과보수 중심의 보상체계를 운영하고 있으며, 성과측정 결과를 성과급 지급에 반영하고 있습니다. 연간성과급 지급을 위한 성과평가는 전사 재무성과와 비계량적인 전략과제로 구성되며, 해당 평가를 통해 산정된 개인의 성과평가 등급이 연간성과급 지급률에 반영됩니다. 장기성과급 지급을 위한 성과평가는 주주가치 관련 지표, 수익성 지표, 건전성 지표로 구성되어 있으며, 해당 평가결과는 장기성과급 지급률에 반영됩니다.

성과보수 이연 및 조정, 환수, 지급확정 기준

성과보수는 연간성과급과 장기성과급으로 구성되며, 이 중 연간성과급은 전년도 성과평가 결과에 따라 현금으로 일시 지급하며, 장기성과급은 신한지주 주식을 기반으로 운영됩니다. 전체 성과보수 중 장기성과급 비중을 일반 임원은 50% 이상, 최고 경영진은 60% 이상으로 구성하고 있습니다.

성과보수액 중 장기성과급은 부여 이후 4년간의 평균 성과(경쟁사 대비 상대주가상승률, 영업순이익 목표달성률 및 조정 ROE 목표 달성률, 상·매각전 고정이하여신비용 목표 달성률)에 최종 지급수량이 결정되며, 지급시점의 주가에 따라 결정된 지급 금액을 일괄 이연하여 지급합니다. 장기성과급은 4년간의 성과를 평가하여 금액을 확정된 후 익년도 4월 이내 지급하고 있어, CEO 변동 보수 가득 기간은 최장 4.33년입니다. 장기성과급 구조상 지급 이전 손실이 발생하거나 목표에 미달할 경우 장기보수전체 금액이 조정될 수 있으며, 회사의 가치가 훼손되어 주가가 하락할 경우 보수 금액이 조정되도록 설계되어 있습니다. 성과급 지급 이전에 본인의 귀책사유로 퇴임하거나 회사에 손해를 초래하거나, 감독기관의 중징계를 받는 사유 등이 발생할 경우, 성과보수액을 환수할 수 있도록 하여 보수액을 조정하고 있습니다.

대표이사 보수 현황

2020년 대표이사의 보수총액은 1,251백만 원이며, 개인별 보수 총액에 포함되지 않은 내용으로 장기성과 연동형 주식보수(PS)가 20,351주 있습니다. 2020년~2023년의 회사 장기성과 및 주가에 따라 지급여부 및 지급금액이 추후 확정됩니다.

CEO 및 직원의 연간 총 보상 비율

(단위: 백만 원, 지주 기준)		
CEO 총 보수	직원 보수 (평균값)	비율 (배)
1,251	141	8.87

주식 보유 현황

신한금융그룹은 대표이사와 경영진에 대하여 주식 소유 요건을 보유하고 있지는 않으나, 경영진은 책임경영의 일환으로 자사주식을 취득하여 보유하고 있습니다. 2021년 기준 당사 주식을 소유하는 경영진은 총 10명으로 세부 인원 및 보유 현황은 다음과 같습니다.

[신한금융그룹 주주 현황](#)

경영진 주식 보유 현황

(주식수 기준일: 2020년 12월 31일, 기본급 기준: 2021년)

직위	성명	주식수	기본급 대비 배수
대표이사 회장	조용병	13,580	1.15
	허영택	1,605	0.32
	장동기	968	0.20
	노용훈	1,670	0.34
	왕호민	780	0.16
대표이사 외	이인균	5,000	1.01
	박성현	1,692	0.34
	안준식	2,092	0.42
	김성주	3,308	0.67
	강신태	1,012	0.20

※ 2021년 5월 31일 종가(42,450원) 기준 그룹 CEO의 보유 주식 가치는 576,471,000원이며, 기본급은 500백만 원입니다.

5% 이상 주주의 주식소유 현황

[신한금융그룹 5% 이상 주주의 주식소유 현황](#)

※ 신한금융그룹은 기업의 성장과 성과를 임직원과 공유하여 오너십을 향상시킬 수 있는 '우리사주제도'를 운영하여 직원 보상 중 일부를 자사주로 부여하고 있습니다.

리더십 안정성

신한금융그룹은 임원후보 추천과 관련해 회장후보추천위원회, 사외이사및감사위원후보추천위원회를 운영하며, 자회사 대표이사 후보 추천의 독립성과 투명성을 위해 자회사경영관리위원회를 운영하고 있습니다. 위원회의 위원인 사외이사는 최대한 중복되지 않도록 선임하여 특정 사외이사에게 임원 추천권이 집중되는 것을 방지하고 있습니다.

신한금융그룹은 경영승계 업무를 이사회의 권한으로 두고 있으며, 이사회 내 회장후보추천위원회에서 경영승계 계획을 상시 관리하여 투명하고 건전한 지배구조를 위해 노력하고 있습니다. 회장후보추천위원회는 대표이사 회장의 임기만료 최소 2개월 전에 후보추천에 관한 업무를 종료하며, 대표이사 회장 후보는 정기 주주총회에서 이사로 선임될 때까지 약 2개월 동안 승계 준비를 함으로써 경영의 연속성과 안정성을 확보하도록 하고 있습니다.

회장후보추천위원회는 위원 중 과반수를 사외이사로 구성할 것을 규정하였으나, 실제 위원 전원을 사외이사로 구성하여 최고 경영자 경영승계 과정의 투명성과 독립성을 제고하였습니다. 2020년 회장후보추천위원회에서는 2019년 그룹 경영승계 육성후보군에 대한 평가, 2020년 그룹 경영승계 육성후보군 선정 및 선정된 육성후보군에 대한 개발활동 계획을 심의하고 그룹 경영승계계획의 적정성을 점검하여 정기 이사회에 보고하였습니다.

ESG 거버넌스

ESG 거버넌스 체계

신한금융그룹

- 2015년 이사회 내 위원회로 사회책임경영위원회(현 ESG 전략위원회)를 신설하여 이사회 차원에서 ESG 관리
- 2018년부터 그룹 주요 전략과제에 ESG를 반영하는 논의를 통해 2019년 그룹 CEO뿐 아니라 전 그룹사 CEO를 대상으로 ESG 성과를 평가체계(KPI)에 반영
- 2019년부터 그룹사별로 CSSO와 ESG 실무 담당자 지정하여 협의체 운영
- 2020년 그룹 CEO 주관 그룹사 전체 CEO가 참여하는 ESG 추진위원회 신설하여, 그룹사의 ESG 성과를 정량적으로 측정하고 평가하는 ESG 성과관리체계 구축

📄 ESG 구동체계

2020년 사회책임경영위원회 운영 내용

개최 현황

- 총 6회 개최
- 위원 전원 100% 참석

주요 내용

- 사회책임경영위원회 위원장 선임에 관한 사항 결의
- 2020년 주요 추진과제 및 사회책임경영위원회' 확대 운영안 보고
- 2020년 지속가능경영(ESG) 분기별 추진실적 보고
- 2019년 그룹 사회책임보고서 발간 현황 및 사회적 가치 측정 모델(SVMF) 개발 보고
- 그룹 사회책임경영 전략 Framework 수립안 결의
- Zero Carbon Drive 추진안 결의

사회적 가치 측정 (신한 SVMF)

신한금융그룹

- 2019년 신한금융지주, 신한은행, 신한금융희망재단에서 수행한 93개 ESG 사업의 사회적 가치 측정
- 2020년 신한금융 전 그룹사(18개)에서 수행한 192개 ESG 사업의 사회적 가치 측정
- 신한 SVMF를 고도화해 사회적 가치를 정량적으로 측정하여 사회적 가치가 높은 ESG 활동에 집중할 계획

📄 신한 SVMF

ESG 성과관리체계 구축

신한금융그룹

- 친환경 금융, 자산 포트폴리오 탄소 배출량 관리, 스타트업 지원 등 혁신금융, 대출/투자 심사체계 구축 등 각 그룹사가 추진하는 ESG 사업성과를 정량적으로 측정하고 평가하는 ESG 성과관리체계를 구축하여 실질적인 경영활동 전반에 ESG를 내재화하는 ESG 3.0 선언
- 2020년부터 ESG 핵심 이슈 관리 지표를 분기마다 실적발표 자료를 통해 공시해왔으며, 2021년 ESG 성과관리체계를 통해 분기별 ESG 성과를 경영실적 발표 시 확대 공개 중
- 2018년 그룹 주요 전략과제에 ESG를 반영하는 논의를 통해 2019년 그룹 CEO 뿐 아니라 전 그룹사 CEO를 대상으로 ESG 성과를 평가체계(KPI)에 반영 (과제명: 지속가능한 성과 창출)

윤리/준법

윤리강령

신한금융그룹

- 윤리경영 이념과 정책의 주요한 원칙을 담은 '그룹 윤리강령(Shinhan Financial Group Code of Ethics)'과 임직원 행동기준을 두어 바람직한 의사결정과 행동 기준을 제시하며, 각 그룹사별로 상이한 업무 특성과 개별적 상황을 반영한 독자적인 윤리규범 운영



그룹 윤리강령

지주회사, 자회사, 손자회사와 모든 임직원에게 적용

내용

- 임직원 윤리 (법규준수와 공정한 업무 수행, 비밀정보 보호와 정보 보안, 부당한 정치활동 관여 금지 등)
- 고객과 주주, 임직원, 협력회사에 대한 윤리
- 사회적 책임과 공헌



임직원 행동기준

정규직과 계약직 등 모든 임직원을 비롯해 파견직 등 모든 근로자에게 적용

내용

- 기본원칙
- 청렴과 정직
- 뇌물수수 금지와 부패 방지
- 이해상충 방지
- 상호존중과 건전한 근무환경 조성
- 지역사회 공헌과 환경보호



협력회사 행동규범

그룹 내 자회사 및 손자회사와 거래하는 모든 협력회사에 적용

내용

- 근로자의 기본적 인권 존중 (자발적 근로, 근로계약계층 보호, 근로시간, 임금 및 복리후생, 프라이버시 보호와 인도적 처우, 인권 침해 방지 절차 마련 등)
- 사업장의 안전과 보건 (산업안전, 산업재해 및 질병 관리 등)
- 환경 (환경법규 준수, 폐기물 절감 및 자원사용 효율화 등)
- 기업윤리



윤리경영 실천

신한금융그룹

- 매년 모든 임직원에게 윤리준법 실천의지를 담은 윤리실천 서약을 실시
- 전 그룹사 임직원 대상으로 매년 그룹 공동 윤리준법 사이버 교육 진행, 필수 과정으로 그룹 윤리강령 교육 실시



윤리의식 제고 및 인권 교육

(단위: 명)

교육 참여인원	2018	2019	2020
온라인 교육	21,646	23,226	23,709
윤리준법 서약서 서명	21,391	22,399	22,841
윤리준법 서약서 서명률 (%)	99	96	96

(단위: 시간)

교육 시간	2018	2019	2020
온라인 교육 ¹⁾	43,292	46,452	47,418
인권 교육 ²⁾	21,646	23,226	23,709

¹⁾ 윤리, 준법, 컴플라이언스 등 교육 포함

²⁾ 차별금지, 성희롱 등 예방교육 시간

신한은행

- 그룹사 공동 교육 및 은행 자체 윤리준법 자기점검 프로그램을 통해 윤리준법 교육 진행
- 매월 둘째 주를 준법 감시 교육 주간으로 지정하고 금융 법규, 자금세탁방지, 윤리준법 우수사례 등을 담은 Compliance Letter 배포
- 2020년 6월부터 매주 목요일 법규 준수 및 내부통제 인식 제고를 위한 'Hello 법규 준수' 프로그램 운영

신한카드

- 계약의 투명성과 공정성을 확보하기 위한 '청렴계약 제도' 운영
- 업무 활동이 윤리적·법규적으로 올바른가 점검해보는 '법규준수 자기진단 프로그램' 운영
- 부정 청탁 및 금품 등 수수 금지를 방지하기 위한 '부정 청탁 등 금지 규정' 마련



신한금융투자

- 영업점 현장 점검 시 금융 관련 법규 및 제도 변경사항, 주요 준법 감시업무, 사고 예방 등에 대한 교육 실시

[🔗 임직원 윤리강령](#)

신한생명

- 윤리준법 통신과 법률 소식지(Law Letter)를 통합한 '윤리준법 통신'을 매월 사내 포털 게시판에 게시하여 임직원과 영업현장에 공유하며 부서별 자율점검 등록을 통해 교육 결과 점검

오렌지라이프

- 전 임직원을 대상으로 윤리강령준수 서약서 작성
- 윤리규범 및 법규 준수 강화 교육 및 전속 보험설계사 대상 윤리준법 온라인 교육 실시

[🔗 임직원 행동기준](#)

신한자산운용

- 전 임직원을 대상으로 금융상품 거래내역과 불공정 거래내역, 재산상 이익수수 등을 점검하여 불건전 영업행위 규제 강화

[🔗 윤리강령](#)

[🔗 임직원 행동기준](#)

내부통제 시스템

신한금융그룹

- 지주회사 준법감시인은 그룹의 내부통제를 총괄하고 있으며, 자회사의 준법감시인이 각 회사의 내부통제 활동을 수행하도록 지원
- 전 그룹사 준법감시실무자를 대상으로 내부통제 역량강화 집합교육 실시
- 준법감시인 협의회, 내부통제위원회 등 협의체를 운영하여 그룹차원의 내부통제를 강화하고 있으며, 매년 그룹사의 내부통제 시스템 및 운영을 점검하고 그 결과를 이사회에 보고
- 그룹 계열사 내부 통제부서에서 근무하는 모든 임직원을 대상으로 매년 공정거래 관련 교육을 실시하며, 이를 통해 모든 관련 규정을 숙지하고 이행함으로써 위반을 예방 관리
- 2020년에는 그룹차원의 사전적 컴플라이언스 체계와 사후적 컨덕트 리스크(Conduct Risk) 관리 기능을 강화하고자 준법감시인과 감사팀장을 부사장으로 격상시키고 자금세탁방지 업무와 경영관리 모니터링 기능을 추가하여 내부통제를 강화

내부자 신고제도

신한금융그룹

- 그룹 홈페이지(모바일 웹)와 골드윙 게시판, 전화, 팩스, 우편 등을 통해 제보할 수 있는 내부자 신고 제도인 '신한지킴이' 운영
- 준법감시인이 직접 접수, 조사 및 통보를 진행하며, 제보로 인한 불이익이나 근무조건 상의 차별이 없도록 제보자의 신분이나 제보 내용 등을 보호

[🔗 신한지킴이](#)

금융사고 및 조치이행 현황¹⁾

(단위: 건)

		2018	2019	2020
위반 건수 ²⁾	총계	16	10	14
	횡령유용	7	3	3
	배임사기	2	2	3
	금품수수	0	0	0
	사금융알선	1	0	0
	실명제위반	2	3	0
	사적금전대차	3	1	1
기타	1	1	7	
조치 건수 ³⁾	총계	53	69	17
	감봉	3	5	3
	견책	10	9	2
	경고	18	40	6
	주의	11	12	2
	기타(감봉초과)	11	3	4

¹⁾ 신한금융그룹 내부통제 시스템에 따른 확인 및 조치 완료 건
²⁾ 금융감독원에 보고한 금융사고 건에 한하여 작성 (오렌지라이프의 편입 전 조치 제외)
³⁾ 금융사고 관련 징계 현황 작성 (행위자, 보조자, 감독자 등 모두 포함)

자금세탁 방지

신한금융그룹 및 신한은행, 신한카드, 신한금융투자, 신한생명, 오렌지라이프, 신한캐피탈, 신한자산운용, 제주은행 등 11개 그룹사는 FATF가 권고하는 사항을 포함하여 자금세탁방지 제도를 시행하고 있습니다. 그룹사는 모두 내부 지침을 수립하고 자금세탁방지 및 컴플라이언스 교육을 다양한 방법으로 진행하고 있습니다.

 [자금세탁 방지 정책](#)

신한은행

- 2020년 6월, 자금세탁방지 업무 강화를 위해 'ACAMS(Association of Certified Anti-Money Laundering Specialists) 서비스'를 도입
- 글로벌 업무를 수행하는 직원들의 자금세탁방지 및 경제제재에 대한 기본적인 이해도를 높이기 위해 2019년 도입한 톰슨 로이터사의 교육 프로그램 대상을 확대 운영 (2019년 600여 명 → 2020년 1,650명)
- 2020년 자금세탁방지 업무에 머신러닝(AI), 로봇 프로세스 자동화(RPA) 등 디지털 기술을 적용하는 '자금세탁방지 고도화 프로젝트'를 완료
 - 머신러닝을 활용한 자금세탁 위험도 측정 모델을 개발하여 고위험 의심거래 탐지 정확도 개선

신한카드

- 고객에 대한 신원확인 및 검증, 거래 고객의 자금세탁 및 테러자 조달 위험도 식별을 수행하며, FATF(자금세탁방지 국제기구) 비협조 국가 국적의 고객에 대해 경영상 승인 절차를 운영
- 거래 고객에 대한 상시 모니터링 체계를 운영하며 자금세탁 및 테러자금 조달 의심고객 및 고액 현금거래 고객에 대해 금융정보분석원으로 보고하는 체계를 운영

신한금융투자

- 전사적 위험평가 시스템을 신규 도입하여 자금세탁 및 테러자금에 취약한 부분을 식별하여 개선활동 수행

신한생명

- 자금세탁 위험요인의 사전적 식별 및 평가, 개선 프로세스를 갖추기 위해 자금세탁 위험평가 고도화 후 본사 부서와 영업점을 대상으로 자금세탁 위험 식별, 분석, 평가 후 개선 진행

시장질서 준수 활동 강화

신한금융그룹

- 시장질서 교란행위를 예방하기 위해 '자본시장과 금융투자업에 관한 법률'의 내용을 임직원들이 올바르게 숙지하여 위반사항이 발생하지 않도록 그룹사별 모니터링을 강화
- 전 그룹사 준법감시실무자를 대상으로 내부통제 역량강화 집합교육을 실시하였으며, 그룹 전 임직원을 대상으로 동영상 사례 교육 등을 지속적으로 실시

정책 영향

(단위: 십억 원)

	2017	2018	2019	2020
유관협회 총 회비	13.9	12.2	14.5	15.4
은행연합회 등 ¹⁾	8.3	9.2	8.8	8.7
여신금융협회	2.1	0.2	1.4	1.7
금융투자협회	2.1	2.4	2.3	2.5
생명보험협회	0.9	0.0	2.0	1.9
대한상공회의소	0.5	0.4	0.0	0.6

* 신한금융그룹은 법인 또는 단체의 정치자금 기부를 금지하는 국내 정치자금법 제6장 31조(기부의 제한)을 준수하며, 그룹 윤리강령 제1장 7을 통해 규정화 함. 직접적으로 정책 형성에 영향을 미치는 정치 자금, 선거 자금, 특정 정치단체 및 정당의 로비성 자금을 일체 제공하지 않으며, 정치적 중립성이 보장되는 협회 등에 대한 지원을 통해 공익 발전에 협력하고 있음. 정책 영향과 관련된 비용 지출이 중장기적으로 리스크 요인이 될 수 있음을 인지하고 있으며, 전체 기부 내역과 규모를 관리하여 잠재적 리스크를 예방. 또한 출연금 관리지침에 따라 출연금을 운영 및 관리하고 있으며, 출연금 실무위원회에서 집행 결정을 심의하고 10억 원을 초과하는 경우에는 이사회 사전결의를 거침.

¹⁾ 은행연합회, 한국금융연구원, 한국신용정보원 등 은행의 유관 활동과 관련된 금융 관련 기관에 정기적으로 납부하는 기본분담금의 총합

리스크 관리

리스크 관리 체계

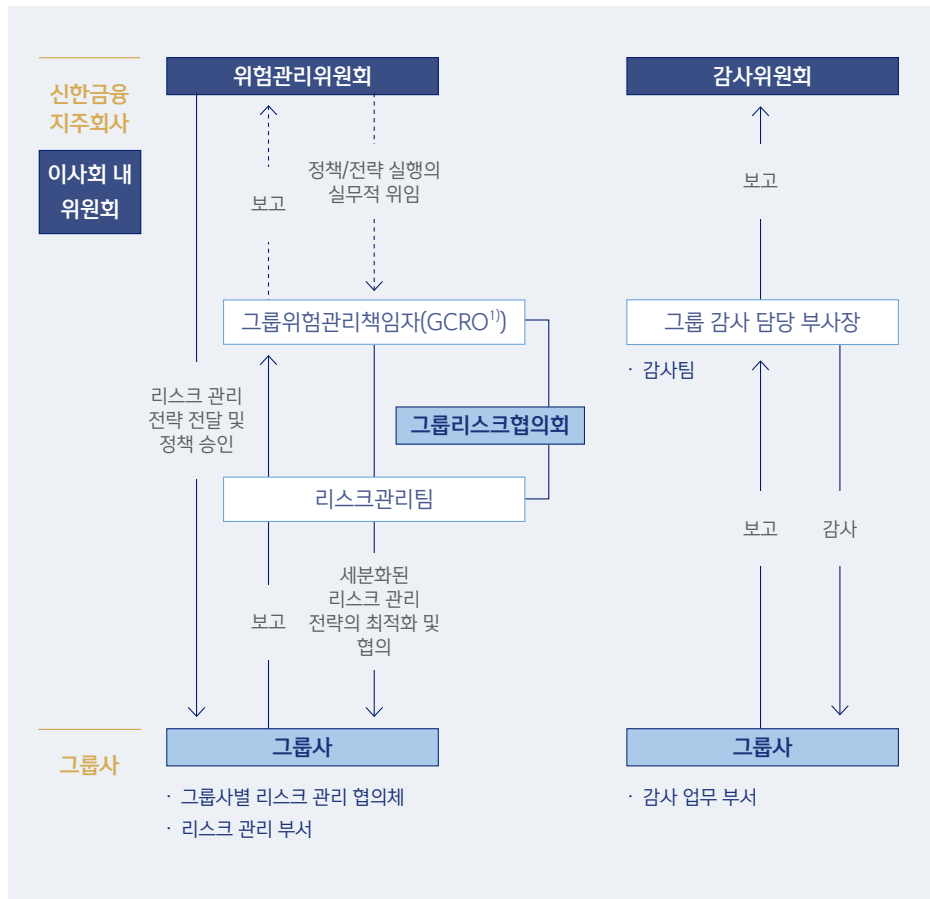
신한금융그룹

- 사외이사로 구성된 위험관리위원회에서 그룹의 리스크 관리 정책을 수립하고 지주사 및 그룹사의 위험관리책임자로 구성된 그룹리스크협의회를 통해 정책을 실행/모니터링하여 일관된 리스크 관리를 수행
- 위험관리책임자는 리스크 관리 업무를 전담하는 것을 원칙으로 하여 업무상 독립성을 보장하고 있으며, 직무수행과 관련한 사유로 부당한 인사상의 불이익을 주어서는 안된다고 '그룹리스크관리규정'에 명시

리스크 관리 교육

신한금융그룹

- '그룹리스크관리모범규준'과 '그룹리스크관리규정'에 그룹의 리스크 관리 철학과 이에 기반한 7대 리스크 관리 원칙을 명시하고 있으며, 이를 기반으로 그룹사별 각 사의 임직원을 대상으로 리스크 관리 교육을 실시하고 있음
- 그룹 내 리스크 관리부서 전 직원 및 일반 직원이 참여하는 모임인 REN(Risk Expert Network)을 운영하여, 그룹의 리스크 관리 관련 이슈를 논의하고 그룹의 Best Practice를 공유
- 매년 말 그룹 리스크 관리 부문 임직원이 참여하는 '그룹 리스크 관리 워크숍'을 개최하여 REN의 연구 결과를 공유하고 '올해의 리스크 관리자'를 선발하는 등 우수직원에 대한 포상 실시



¹⁾ GCRO(Group Chief Risk Officer)

통합 리스크 모니터링 시스템

- 신한금융그룹은 지주회사와 그룹사 간 Semi-Matrix 형태의 리스크 관리 조직을 기반으로 재무 리스크와 비재무 리스크에 대한 선제적이고 통합적인 리스크 관리를 수행
- 외부 경제지표와 자체 리스크 지표, 리스크 관리 프로세스 및 정책 현황에 대한 통합적인 리스크 모니터링 시스템을 운영하며, 시스템을 통해 잠재적 리스크 및 기타 주요 이슈를 적시에 파악하고 리스크와 이슈의 영향을 분석하여 그룹 차원에서 선제적 대응방안을 수립
- 또한 자산, 리스크를 비롯해 각 그룹사가 관리하고 있는 포트폴리오 관련 외부 이슈를 모니터링 하는 'Risk Dashboard'를 운영하여 핵심 지표의 예상치 못한 변화를 감지하고 관리함

인구구조 변화에 따른 리스크 관리

- 인구 고령화에 따른 사회적 지출 증가와 생산가능 인구 감소에 따른 생산성 감소는 결과적으로 금융기관의 수익성, 자산건전성, 자본적정성 등의 저하를 가져오며, 이는 시스템적 리스크 확대에 이어질 수 있음
- 신한금융그룹은 인구구조 변화에 따른 거시적 경제구조 변화와 그에 따른 기회요인 및 위험요인을 분석하고 그룹 포트폴리오 차원의 영향과 대응방안을 검토하였으며, 또한 금융업권별 영향분석을 통해 리스크 측면의 취약영역을 도출하고 대응방안을 검토
- 상환능력이 취약한 고연령층에 대한 여신 관리를 강화하고 지역별 인구 변화 및 고연령층 비중 등 인구 변화에 대비한 중장기적 가계대출 전략을 마련하였으며, 생애주기에 따른 위험성향 및 감내수준 등을 고려한 상품 설계를 강화함

시스템적 중요 은행 평가

- 신한금융그룹은 2013년 말 기준 경영공시부터 해당평가지표 공시를 의무화하고 매년 G-SIB 선정 관련 경영현황자료를 BCBS(Basel Committee on Banking Supervision)에 제출하고 있음
- 2020년 자본보전완충자본 2.5%와 D-SIB¹⁾ 1.0%를 감안한 바젤3 최소규제자본비율은 CET1비율 8.0%, Tier1비율 9.5%, BIS비율 11.5%이나, 경기대응완충자본 2.5%p 적용 시 이론상 적용 가능한 최고 BIS비율은 14.0%임 (기준일 현재 0%p)
- 신한금융그룹은 D-SIB 선정에 따라 지주회사, 신한은행이 D-SIB 관련 추가자본 1.0%를 적립하고 있으며, 2020년 말 기준 BIS비율은 신한금융지주 15.7%, 신한은행 18.5%로, 바젤3 최저규제자본비율 상회하고 있음

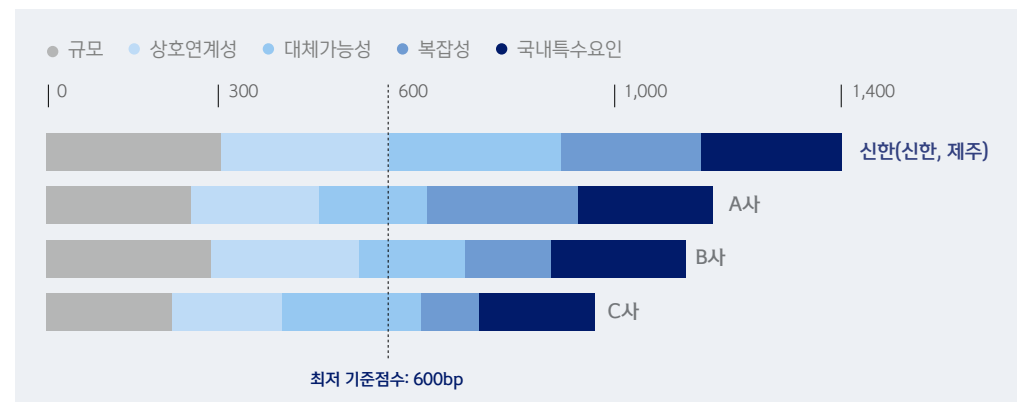
¹⁾ D-SIB(Domestic Systemically Important Bank): 국내 시스템적 중요 은행

BIS 레버리지 비율 현황

(단위: 십억 원)

	2018	2019	2020
(바젤III) 기본자본(Tier1 Capital)	30,678.0	31,699.8	36,267.2
(바젤III) 총 익스포저	512,921.0	572,346.9	626,450.5
(바젤III) 레버리지 비율 (%)	5.98	5.54	5.79

시스템적 중요 은행(D-SIB) 평가 결과



* 출처: 2020 금융위원회 (금융위원회에서 국내 은행 및 은행 지주회사 대상으로 규모, 상호연계성, 대체가능성 등 감안하여 중요도를 평가 및 선정하고 있음)

조세정책

신한금융그룹

· 신한금융그룹은 비즈니스를 수행하는 각 국가의 조세 법규를 준수하며 성실하게 납세의 의무를 이행하고 있습니다. '신한금융그룹의 조세정책'을 수립하고 조세정책에 대해 이사회 승인을 받도록 하고 있으며, 조세회피를 위한 조세 구조 또는 조세피난처를 활용하는 행위를 하지 않습니다. 또한 주요한 사업국가인 일본, 중국, 베트남, 미국과 규모가 적은 나머지 국가를 기타 합계로 구분하여 국가별 매출액, 영업이익, 납부한 세금을 매년 보고서에 공시하고 있습니다.

국가별 법인세 비용

			2018	2019	2020
합계					
국내					
해외	일본	법인명: SBJ은행 임직원 수: 345명			
	중국	법인명: 신한은행(중국)유한공사 임직원 수: 479명			
	베트남	법인명: 신한베트남은행, 신한베트남파이낸스, SHINHAN SECURITIES VIETNAM CO., LTD, SHINHAN DS VIETNAM CO.,LTD 임직원 수: 2,692명			
	미국	법인명: 아메리카신한, Shinhan Investment America Inc. 임직원 수: 248명			
	기타 합계	법인명: 유럽신한은행, 신한컴보디아은행 등 12개 법인 임직원 수: 2,075명			

실효 세율

	2018	2019	2020
세전 이익	4,466.6	4,911.5	4,753.9
보고 납세액	1,268.3	1,269.1	1,255.8
보고 세율 (%)	28.0	25.8	26.4
실질 납세액	900.0	1,140.3	1,126.7
실효 세율 (%)	20.0	23.2	23.7

(단위: 십억 원)

		2018	2019	2020
합계				
국내				
해외	일본			
	중국			
	베트남			
	미국			
	기타 합계			

(단위: 십억 원)

고객 보호

고객 맞춤형 서비스 지원

신한은행

- '금융취약계층 업무처리' 내규 반영(수신제도 및 여신제도) 및 응대 매뉴얼을 제작
- 장애인을 위한 전담창구 운용 및 사전예약서비스, 외국인 근로자를 위한 일요 외환 센터 운영
- 인공지능 기술을 활용해 고객 대기시간을 단축하고 고객상담 데이터를 활용해 자동응답 시스템의 정확성을 개선
- 2019년 12월부터 Sol 영업점 안내 화면에 장애인 편의시설에 대해 픽토그램을 활용해 직관적으로 안내하여 편의성 개선

신한카드

- 외국인 전용 신용평가 모델 및 금융 플랫폼 개발하여 고객별 신용평가 모델을 개선
- 국내 외국인 전용 상담 서비스(베트남어 등) 운영
- 아날로그 고령층을 위한 상담 케어 서비스 운영
- 디지털 고객 상담 서비스 시스템 신설
- AI 상담 시스템 신설

신한생명

- '고령자 대상 상담사 즉시연결 및 맞춤 서비스', '청각-언어 장애인을 위한 손말이음센터 이용' 등 맞춤형 서비스 제공
- 고객의 성별과 연령에 따라 맞춤형 질병 정보를 제공하는 '헬스노트 서비스' 오픈
- 2020년 7월, 고객이 보다 편리하게 보험금을 청구할 수 있도록 보험업계 최초로 오픈 API(Open Application Programming Interface)를 활용한 '간편 보험금청구 서비스'를 오픈

제주은행

- 장애인의 편의성을 제고하기 위해 전체 현금자동인출기(ATM, Automated Teller Machine)에 시각 및 청각 장애 지원 서비스를 구축하고, 창구 응대 매뉴얼을 제작하여 활용
- 전체 점포의 20%에 휠체어 진입이 가능하도록 시설을 마련

오렌지라이프

- 상담 내용을 텍스트로 전환해 분석하는 솔루션을 콜센터 상담에 적용한 뒤 빅데이터 기술로 분석해 평가와 상담 품질 개선

디지털 금융 가입율¹⁾

	단위	2018	2019	2020
거래고객	건	51,307,566	51,714,602	52,441,610
웹·모바일 등록 고객	건	32,916,730	35,565,682	39,404,600
디지털 금융 이용률	%	64.2	69.3	75.1

¹⁾ 2019년부터 PC 홈페이지 회원 기준 변경*사항 반영한 지표

* PC 홈페이지의 경우 기존(~2018년) 준회원(자동가입 웹회원, 약 345만 명)을 포함해 관리 및 가입을 실적을 제출했으나, 민원 예방을 위한 자동가입 웹회원 개념 폐지로 디지털 실적 회원 수 조정

* 은행/카드/금융/생명/오렌지/저축/제주 각 그룹사 고객수 대비, 디지털채널 가입 고객수 비율

블록체인 기술 기반의 '간편 보험금청구 서비스'



고객가치를 향한 디지털 금융

신한은행

- '산업 디지털 전환 Scale-Up 금융지원 업무협약' 체결을 통해 전통산업의 디지털 전환을 기반으로 한 산업 밸류체인 혁신에 기여하며, 디지털 뉴딜기업 대상으로 사업 성장을 위한 포괄적 금융지원 제공
- 화상상담 시스템을 적용한 미래형 혁신 점포 모델인 '디지털트 브랜치'는 고객이 화상상담 창구에서 담당 전문 직원과 원격으로 업무를 처리하며, 고객 이 필요로 하는 곳 어디든 설치할 수 있어 금융 취약계층의 금융 접근성을 향상



신한생명

- 행정기관에서 발급하는 필수 증빙 서류를 자동 제출하는 '원터치 스크래핑 서류 제출 서비스'를 출시하여 비대면 보험 업무의 편의성 증진
- '모바일 웹 보험 업무 간편 서비스'를 통해 공인인증서 없이 앱에서 소액보험계약 대출, 보험료 납부 등 11가지 주요 보험 업무 처리가 가능한 시스템 구축
- 오픈 API를 활용한 '간편 보험금청구 서비스'를 오픈하여 고객이 보험금 청구에 필요한 영수증 및 진료 내역을 모바일로 간편하게 전송할 수 있도록 지원

제주은행

- 모바일에서 앱 설치없이 금융거래를 이용할 수 있는 모바일 웹 banking 'JWEB 서비스'를 출시하여 간편 본인확인 및 금융인증서를 통한 상품 조회 및 가입 등의 서비스 지원
- 별도의 서류 제출없이 금융인증서만으로 자동심사, 약정체결, 대출금 입금까지 원스톱으로 간편한 이용 가능
- 전자명함서비스를 통해 고객이 상품 가입, 서류 제출, 서류작성 등을 비대면으로 진행할 수 있도록 시스템 개선

오렌지라이프

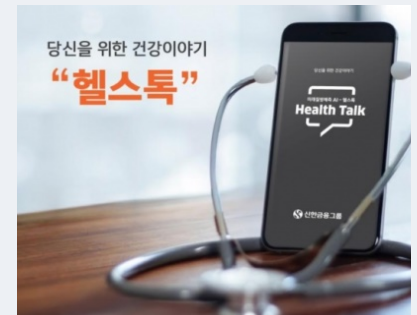
- 빅데이터 분석으로 보험설계사에 맞춤형 영업모델을 추천하는 'AiTOM 3.0'을 출시하여 다양한 고객에 적합한 상품 추천이 가능하도록 지원
- VIP 고객 대상 온라인클래스를 담은 디지털 플랫폼 '골든 데이즈'를 구축하여 투자, 세금, 부동산, 상속, 증여 등 자산관리 정보를 비롯해 인문학, 예술 등 다양한 관심 분야에 대해 분야별 유명 강사들의 솔루션이 담긴 콘텐츠 제공



신한생명 오렌지라이프

건강예측 서비스 '헬스톡' 론칭

고객의 건강 증진을 위한 미래건강예측 인공지능(AI) 서비스 '헬스톡'을 공동 론칭하였습니다. 고객이 응답한 간단한 문진결과와 한국인의 12년간 검진 정보 약 5백만 건을 비교 분석하는 베이직 서비스로 실제 건강검진결과까지 포함해 심도있게 분석하는 프리미엄 서비스 등으로 구성되어 더욱 구체적인 보장 설계가 가능합니다.



신한금융투자

- 고객에 대한 정확한 이해를 기반으로 차별화된 고객관리를 위해 개인과 기업고객의 고객관리 플랫폼을 통합한 '싱크(SINC, Simple, Intuitive, Neo CRM)'를 구축
- 비상장 주식 거래 플랫폼 운용사 PSX와 제휴해 '서울거래소 비상장' 서비스를 출시하여 매물 등록부터 가격 검색, 매매까지 비상장 주식에 대한 거래를 통합 지원하고 주식보유 확인, 주식 입고, 현금결제 과정을 투명하게 확인할 수 있도록 지원

신한카드

- 가맹점 매출 정보 등을 통해 개인사업자의 상환 능력을 새롭게 반영한 신용평가 모델을 개발하고 외국인 전용 신용평가 모델 및 금융 플랫폼 개발하여 고객별 신용평가 모델을 개선
- 중소기업의 렌탈 시장 진입을 돕는 렌탈 플랫폼 '마이렌탈샵'을 구축하여 렌탈 적격조건 심사, 전자 계약 대행, 중도·만기 해지 등의 렌탈 서비스 제공에 필요한 절차를 지원

고객참여 제도

신한은행

- 고객 관점에서 제도와 프로세스를 점검하고 개선하기 위한 '제도개선 고객제안 이벤트'를 반기로 진행
- 선정된 우수 제안은 관련 부서에 전달되며 '비대면 근저당권 말소 프로세스 신설', '비대면 한도제한 계좌 정상 전환 접수 제도' 등 제도 개선에 반영

신한카드

- 고객이 원하는 상품과 서비스의 핵심을 파악하고 실질적인 가치를 제공하기 위해 2021년도에는 고객패널 제도인 '신한사이다'를 출범하였으며, 온오프라인 고객패널 3천 명으로 확대 운영

신한생명

- 최고경영자가 주요 거점지역으로 직접 찾아가는 고객참여제도 'CEO 현장집무실'과 민원 및 분쟁을 사전 예방하고 고객의 의견을 선제적으로 반영하기 위한 고객 패널 제도인 '100인의 고객배심원단' 운영

오렌지라이프

- VOC 기반 제도 개선 전담조직(Service Recovery Squad)을 운영하여 신속한 소비자 불편사항 개선
- 매년 고객 컨설턴트를 선발하여 정기회의, SNS 토론, 과제 발표 등을 통해 보험 판매부터 유지, 지급까지 전 과정에 걸친 대고객 커뮤니케이션 점검하여 개선



고객만족도

신한금융그룹

- 신한금융그룹은 신한은행, 신한카드, 신한금융투자, 신한생명, 오렌지라이프, 제주은행의 총 6개 기관에 대한 고객만족도 조사를 실시

신한은행

- 국가고객만족도(NCSI) 은행부문 4년 연속 1위를 수상하였으며, 2020년 4월부터 은행권 최초로 실시간 모바일 설문조사 시스템을 구축하고 영업점에서 거래한 모든 고객을 대상으로 'Good 서비스 경험조사'를 시행

신한카드

- 한국산업의 고객만족도(KCSI) 신용카드 부문에서 10년 연속 1위를 수상

고객만족도

	2018	2019	2020
신한은행	95.4	95.5	95.2
신한카드	88.3	89.0	90.4
신한금융투자	93.2	93.3	91.5
신한생명	96.0	96.0	95.5
오렌지라이프	-	92.0	93.0
제주은행	97.5	97.6	97.7

(단위: 점)

고객 민원 해결

	단위	2018	2019	2020
총 고객민원 접수 건수	건	15,730	13,832	16,465
처리 완료	건	15,729	13,832	16,465
완료율	%	100	100	100
금융감독원을 통한 접수 건수	건	995	824	3,327
기관을 통한 조사 비율	%	6	6	20
상품 판매 관련 법적 소송으로 인한 총 금전적 손실액	백만 원	0	0	0

고객중심의 상품 거버넌스 확립

🔗 금융소비자 보호

신한은행

- 상품 출시 프로세스에 분야별 전문가 5인과 투자상품 전문업체 1곳으로 구성된 '신한 옴부즈만' 제도를 신설하여 다양한 정책을 금융소비자 관점에서 검정하고 개선하는 역할을 수행
- 투자상품을 이용하는 고객 보호를 한층 더 강화하고 임직원들에게 투자상품 판매 절차 준수의 중요성을 강조하기 위해 '투자상품 판매 정지제도'를 실시
 - 투자상품 판매 정지제도는 전체 영업점을 대상으로 1차 미스터리 쇼핑을 진행 후, 재실시 영업점을 선정해 2차 미스터리 쇼핑을 실시하고 70점 미만을 받은 영업점에 대해 판매 정지 조치를 진행

신한금융투자

- CCO 산하 소비자보호부와 상품출시 협의체 간에 소비자 영향 분석 결과에 대한 합의 절차 신설하여 금융소비자 보호 차원에서 투자 위험요인, 구조 복잡성, 소비자에게 불리한 조건 유무 등을 검토
- 매월 첫 번째 월요일을 '소비자보호의 날'로 지정하여 소비자보호 관련 제도와 정책을 공유
- 사모폐쇄형 상품 가입 고객을 대상으로 상품운용 전 청약철회가 가능한 서비스인 '사전 해피콜'을 시행
- 88개 영업점을 대상으로 반기마다 상품판매과정 점검과 완전판매프로세스 및 사고예방 교육을 수행하는 '소비자보호 오피서 제도(Consumer Protection Officer)'를 시행
- 투자상품 외부 전문가 자문단과 일반고객 자문단으로 구성된 외부 전문가 자문단인 'S-프렌즈'를 운영
 - 법률, 회계, 부동산, 리스크 등 분야별 전문가로 구성된 외부 전문가 자문단은 상품 출시 전 외부의 시각으로 리스크 요인을 검증하는 역할을 수행
 - 일반고객 자문단은 주부, 고령자, 회사원, 대학생 등 다양한 고객관점의 의견을 상품 및 서비스 업무개선에 반영

제주은행

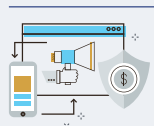
- 2020년 2월 '고객감동 서비스 실천 결의식'을 개최 하였으며, 2021년에는 소비자보호를 최우선의 가치로 삼고 고객중심경영을 실천하기 위해 '금융소비자보호 강화 및 고객중심경영 선포식'을 개최
- 금융소비자의 권위를 높이고 사후구제를 강화하기 위해 매달 첫 영업일을 '금융소비자보호의 날'로 정해 지속적으로 관리 및 점검



보이스피싱 예방 활동

신한은행

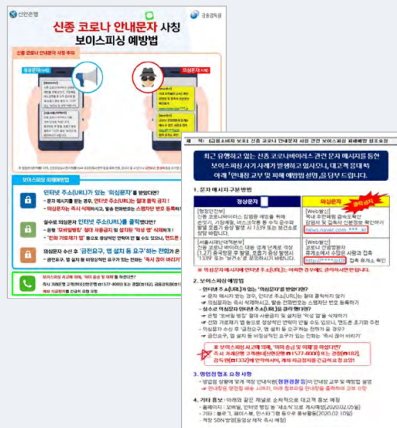
- 2020년을 보이스피싱 피해예방을 통한 금융소비자 보호 원년으로 삼고 다양한 서비스 및 제도 등을 도입해 고객의 소중한 자산보호를 위한 활동을 적극적으로 추진하고 있습니다.



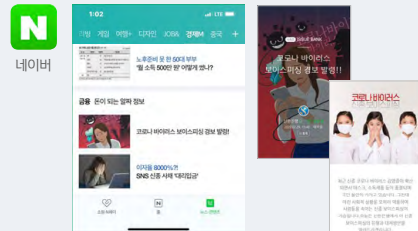
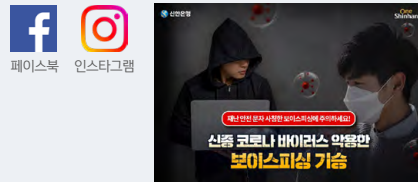
보이스피싱 예방 홍보 강화

- 코로나19 관련 국민들의 불안심리를 약화한 보이스피싱 범죄를 예방하기 위해 피해예방 안내장을 비롯해 SNS 활용 피해예방, SOL 및 인터넷뱅킹 등을 통해 대고객 홍보 및 안내 추진
- '온라인 코리아 핀테크 워크 2020' 내 사이버 보이스피싱 예방 체임판에 코로나19 사칭 피해예방을 위한 동영상을 제공하는 등 금융소비자 홍보활동을 실시
- 하반기에는 관련 부서 협업을 통해 소셜미디어를 활용한 피해예방 홍보활동 강화

피해예방 안내장



SNS 활용 피해예방



최초 송금 알리미 서비스 제공

- 고객이 모바일 애플리케이션 신한 쏘(SOL), 인터넷뱅킹, 현금입출금기(ATM) 등으로 신한은행 계좌에서 일정 금액을 이체하는 경우 최초 거래로 확인되면 고객에게 알림을 제공하는 '최초 송금 알리미 서비스'를 도입
- 단순 거래내역 알림에 중점을 둔 기존의 서비스와 달리 보이스피싱 피해예방 특화서비스로 신한은행 이용고객 모두에게 제공





AI 기반 보이스피싱 사전예방 모니터링

신한은행은 범죄수법이 진화하고 있는 보이스피싱 피해예방을 위해 디지털 기술을 적극 활용하여 '안티(Anti)-피싱(Phishing) 플랫폼'을 고도화하고 악성 애플리케이션 설치 여부 등을 탐지해 보이스피싱 피해를 사전에 예방할 수 있도록 모니터링을 수행하고 있습니다.

피싱아이즈¹⁾ 애플리케이션을 설치하면 인공지능(AI) 기술을 활용해 고객 핸드폰에 전송된 보이스피싱 의심 문자메시지와 전화를 실시간 분석하고, 핸드폰에 설치된 악성 애플리케이션과 원격제어 애플리케이션 등을 자동으로 탐지해 의심될 경우에는 알림 메시지를 제공하고 있습니다.

피해예방 모니터링을 강화한 이후 은행 업무가 종료되는 야간에 보이스피싱 범죄를 시도하는 사례가 늘어나 오후 6시부터 11시 30분까지 야간 시간에도 모니터링 업무를 수행하고 있습니다. 또한 고객이 신한 솔(SOL) 애플리케이션을 삭제해도 보이스피싱 사전 징후를 탐지할 수 있도록 시스템을 업그레이드하였으며, 야간 모니터링을 전담할 은행 업무 경력이 있는 신규 직원을 채용해 야간 모니터링을 진행하고 있습니다.



¹⁾ 피싱아이즈는 금융사 이상징후탐지시스템(FDS)과의 연동을 통해 사기 피해를 예방하는 공동 대응 플랫폼, 참여하는 제휴 금융사가 많아질수록 보이스피싱에 따른 2차, 3차 피해를 막을 수 있는 구조로 설계

AI 기술 기반 금융사기 예방 활동

신한카드

- 스타트업 인피니그루와 협업한 FDS 연동형 보이스피싱 예방 App(피싱아이즈) 런칭 및 안랩과 협업한 악성 App 탐지 솔루션(V3) 탑재를 통해 대내외 협업 및 사고예방체계 다각화
- 고위험군 금융거래 탐지, 지연입금 Process 개발 등 실시간 보이스피싱 전용 모니터링 시스템 구축을 통해 연간 약 80억 원의 사고예방 성과를 창출

신한생명

- SNS(Social Network Service) 보험사기 예방과 보험가입자 보호를 위해 '소셜 미디어 보험사기 분석 시스템'을 개발
- 특정 키워드를 수집하고 분석하는 '웹크롤링(Web-Crawling)' 기법을 적용해 보험사기로 추정되는 단어를 추출하여 보험금 부당청구를 사전에 예측하여 관리
- 갈수록 고도화되는 보험사기를 효율적으로 방지하기 위해 '빅데이터 보험사기 혐의 자동분석 시스템 개발' 등 디지털 기술을 적극 도입

오렌지라이프

- 빅데이터와 AI 기술을 적용한 '보험사기 사전 예측모델'을 자체 기술력으로 구축하여 보험계약 체결 시점부터 보험사기 의도 여부와 상대적으로 보험사기 위험도가 높은 대상에 대한 신속한 파악이 가능



정보보안

정보보안 관리체계

신한금융그룹

- 정보기술 관련 전문역량을 보유한 이사진이 위험관리위원회 위원으로 활동하며, 이사회는 매년 정기보고 시 그룹의 정보보호 관련 실적, 이슈 및 추진 계획에 대해 보고를 받음
- 각 그룹사별로 CISO(Chief Information Security Officer)를 지정하여 독립적으로 관리
- 그룹 정보보안 관리지침, 정보보호 관리규정, 개인정보보호 규칙 등에 임직원의 책무와 의무를 규정하여 직원의 정보보호 준수와 이해를 돕고 있으며, 그룹 내부 포털 사이트를 통해 그룹 보안 컴플라이언스 온라인 매뉴얼을 열람할 수 있도록 제공

보안교육 및 인식제고

신한금융그룹

- 그룹 정보보안관리지침 감독규정에 따라 임직원에 대한 정보보안 교육이 의무화되어 있으며 정보보호 교육에 대해 전 직원들을 대상으로 연간 교육 프로그램을 운영
- 모의 악성메일 훈련 등 임직원 보안의식 제고를 위한 훈련 활동을 연1회 이상 정기적으로 추진

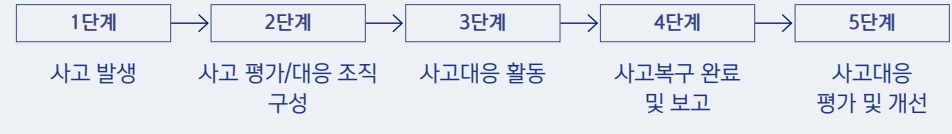
정보보안 교육 의무화 기준

임원	CISO	일반직원	정보기술부문 업무 담당자	정보보호업무 담당자
3시간 이상	6시간 이상	6시간 이상	9시간 이상	12시간 이상

보안 사고 대응

신한금융그룹

- 2014년 수립한 보안사고 대응표준 절차는 보안사고를 내부자 정보유출, 외부자 정보유출, 서비스장애, 고객분문 해킹 정보유출의 4가지 유형으로 분류하고 보안사고 발생 인지 즉시 사고에 대응할 수 있도록 5단계의 대응 체계 구축
- 임직원의 보안인식 제고 및 보안정책 준수를 위해 보안상벌제도를 운영



비즈니스 연속성 관리

신한금융그룹

- 그룹 정보보호 관리규정에 따라 그룹 내 업무 연속성을 저해할 수 있는 상황과 각 상황별 대응 프로세스를 정의하고, 비상조직과 보고체계, 비상연락망 등을 포함한 BCP 매뉴얼을 지속적으로 최신화하여 정기적인 대응 훈련을 실시
- 장애, 재해, 보안침해 등 ICT 비상 상황 발생 시 신속한 장애 대응을 위해 매월 비상대응훈련 계획에 따라 추진

통합 보안 관제 구축

신한금융그룹

- 코로나19로 인해 해외 지점에 대한 직접적인 보안 관제 및 평가 등이 어려운 상황에서 해외지점에 대해 한국에 비대면으로 IT 보안 관리 영역을 점검하는 언택트 글로벌 보안 관제를 구축하고 있습니다.

정보보호 및 개인정보 보호 인증 현황

신한은행	ISO27001	ISMS	ISMS-P
신한카드	ISO27001	PCI-DSS	ISMS-P
신한금융투자	ISO27001	ISMS	BS 10012
신한생명	ISO27001		
신한캐피탈	ISO27001		
신한자산운용	ISO27001	BS 10012	
신한DS	ISO27001	ISO 27701	ISO 20000
신한아이타스	ISO27001		
신한신용정보	ISO27001		

* ISO27001: 영국표준협회(BSI)에 의해 제정된 정보보안관리체계 국제인증규격
 ISMS: 금융보안원 인증 정보보호관리체계 / ISMS-P: 금융보안원 인증 정보보호 및 개인정보관리체계
 PCI-DSS: 신용카드 정보보호 표준

신한은행

- 해외지점을 지속해서 확대하고 있어 현지 banking 시스템에 대한 보안 안전성을 확보하고자 보안 관제 시스템(SIEM)을 구축 중이며, 전체 모니터링을 위한 보안운영센터(SOC)를 국내에 구축하여 해외법인의 보안 이슈와 침해 위협, 대응 등을 국내에서 운영하는 SOC를 통해 통합 관리
- 글로벌 영업점에도 국제표준 정보보호 인증 ISO 27001을 취득하여 국제적인 수준의 정보처리 시스템 관리 체계와 보안 관리 프로세스를 구축

고객정보 및 개인정보 처리방침

신한금융그룹

- 금융회사지주법에 따라 그룹사 간 고객정보의 제공 및 이용을 허용한 것이 금융서비스의 질을 높이고, 나아가 우리나라 금융산업을 선진화시키기 위한 조치임을 명심하고 '고객정보 취급방침'을 제정·운영
- 분기 1회 '분기별 그룹사 간 고객정보 공유 현황 및 점검결과'를 주기적으로 이사회에 보고

[고객정보 취급방침](#) [개인정보 처리방침](#) [신용정보활용체제](#)

정보보호

	단위	2018	2019	2020	
고객정보 유출사고 건수 ¹⁾	건	0	0	0	
유출사고로 영향을 받은 고객 수	명	0	0	0	
고객정보 유출로 인한 금전적 피해금액	백만 원	0	0	0	
제3자 정보제공에 대해 동의한 고객 수	명	12,593,068	12,747,106	19,433,457	
제3자 정보제공에 대해 동의한 고객 비율 ²⁾	%	24.5	24.6	37.1	
임직원 정보보호 교육	교육시간	시간	129,810	136,913	144,328
	참여인원	명	20,551	21,574	21,678
외부/협력업체 정보보호 교육	교육시간	시간	23,908	23,059	21,856
	참여인원	명	5,171	5,321	5,832

¹⁾ 규제기관으로부터 확정된 유출 건수

²⁾ 거래고객 대비 제3자 정보제공에 동의한 고객 비율

인권

인권 정책

신한금융그룹

신한금융그룹은 2014년 인권선언서를 제정하여 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 적극 실천하고 있습니다. 특히 신한금융그룹은 금융상품 판매, 금융 서비스 제공 등 모든 분야에서 발생할 수 있는 인권 침해적 요소를 제거하고, 인권 침해 사실이 발생한 경우에는 신속하고 효율적인 구제를 위해 최선을 다하고 있습니다. 인권 존중의 약속은 그룹 내의 계열사, 자회사 및 계약관계에 있는 협력회사에도 적용하고 있으며, 신한금융그룹 홈페이지 내 주요 이해관계자의 권익 보호를 위한 인권 원칙을 공시하고 있습니다.



인권선언서



이해관계자별 인권 원칙

현대판 노예제도에 대한 정책 제정

신한은행

신한은행은 사업장, 공급망 등에서 노동자 인권에 반하는 일이 발생하지 않도록 전사적인 노력을 기울이고 있습니다. 2018년 공포된 호주의 '현대판 노예제 방지법(Modern Slavery Act)'에 따라 신한은행 호주지점은 이를 준수하기 위해 반노예제 정책 등 인권에 대한 사회적 책임 등을 포함한 현대판 노예제도에 대한 정책을 제정하여 선언문(Statement)을 정부 기관에 제출하고 있습니다. 이에 따라 조직 내에서도 공급망 차원에서 현대판 노예제나 인신 매매가 발생하지 않도록 효과적인 시스템과 통제를 구현하고자 최선을 다하고 있습니다. 모니터링 프로그램, Shinhan Guardians program, 교육 프로그램 등을 통해 공급망 차원의 잠재적인 위험 영역을 식별하고 완화하기 위해 노력하고 있습니다.



선언문(Statement)

인권 이슈 유의 영역

노동권 보호

- 임직원에게 안전하고 쾌적한 근무환경을 조성하며 강제노동, 아동노동 등의 부당 노동행위를 방지한다.
- 사업장이 위치한 권역의 노동관계 법규에서 정하는 기준에 따라 정규 및 초과 근로 시간을 규정하여 초과근무 시 위의 법규에 의거하여 초과 근로 수당을 지급한다.
- 사업장이 위치한 권역의 노동관계 법규에서 정하는 기준에 따라 최저 수준을 상회하는 임금을 지급한다.
- 채용, 고용의 유지, 평가와 승진 및 임금 지불 등의 인사관리에 있어 학연, 지연, 나이, 성별, 인종, 종교 등으로 기인하여 일체의 부당한 차별을 하지 않는다.

임직원
협력회사
지역사회

투자 시 스크리닝 실행

- 강제노동이나 아동노동의 소지가 있는 특정 지역이나 산업, 기업 또는 개인에 대한 투자, 여신 및 수신 등의 영업과 투자 활동을 제한한다.
- 중대한 환경, 사회적 영향으로 인해 토착 지역주민의 인권을 침해할 소지가 있는 산업, 기업 및 개인에 대해 투자, 여신 및 수신 등의 영업과 투자 활동을 제한한다.

임직원
협력회사
지역사회

금융 서비스 접근성 개선

- 성별, 인종, 종교, 정치적 성향 등에 따른 차별적 금융 서비스를 제공하지 않는다.
- 고객 정보 유출로 인한 인권침해의 사전 예방을 위해 필요한 기술적 조치를 취하며, 영업 활동을 위한 최소한의 정보만을 수집한다.
- 고령자, 장애인 및 취약 계층 등 금융 서비스 이용과 접근에 있어 제한적인 이용자를 위해 추가 정보 및 안내 서비스를 제공한다.

고객
지역사회

인권 존중에 대한 인식 제고

신한금융그룹은 모든 사업장이 위치한 지역의 고용 및 노동관련 법률을 준수하고 인권을 보호하기 위해 노력하고 있습니다. 인권 관련 내용을 그룹윤리강령, 임직원 행동기준, 협력회사 행동규범에 반영하고, 그룹사들은 자체 규정을 통해 세부적으로 내규에 반영하여 준수하고 있습니다. 신한금융그룹의 모든 임직원은 매년 인권 내용을 포함하는 윤리실천 서약을 실시하여 성실히 이행하고 준수할 것을 다짐하며, 협력회사에도 '협력회사 행동규범'을 준수하도록 적용하고 있습니다. 또한 성희롱 및 직장 내 괴롭힘 예방 지침과 불합리한 차별행위 방지 등에 관한 지침을 운영하고 있으며, 신한금융그룹은 모든 임직원을 대상으로 매년 인권 교육을 진행하여 인권 존중에 대한 인식을 내재화하고 있습니다.

인권 리스크 관리

신한금융그룹은 주요한 이해관계자를 대상으로 의견수렴 과정을 통해 인권 리스크를 사전에 파악하여 이해관계자의 인권을 보호하고자 노력하고 있습니다. 그룹사별 자체 윤리준법자기점검 프로그램을 통해 인권에 대한 점검 및 진단을 진행하며, 협력회사를 대상으로 '행동규범 자가진단 설문'을 진행하고 있습니다. 2020년에는 14개 그룹사(신한은행, 신한카드, 신한금융투자, 신한생명, 오렌지라이프, 신한캐피탈, 신한자산운용, 제주은행, 신한DS, 신한대체투자운용, 신한리츠운용, 신한신용정보, 신한SI, 신한아이타스)의 관련 부서를 대상으로 인터뷰를 실시하여 그룹사별 인권 존중의 약속에 대한 이행 현황을 진단하였습니다.

특히 신한은행은 2020년 9월 대형 개발사업이 환경파괴 또는 인권침해와 같은 환경·사회적 문제를 야기할 수 있는 경우 금융 지원을 제한하는 적도원칙(Equator Principles)에 가입하고, 적도원칙 검토대상 모든 거래에 대해 글로벌 금융기관들이 채택한 환경·사회적 위험관리 기준을 심사항목으로 추가해 신규 프로젝트를 심사하고 있습니다.

인권 관련 고충 처리

신한금융그룹은 인권 관련 다양한 커뮤니케이션 채널을 운영하여 인권 침해 요소를 사전에 식별하고 개선해 나가고 있습니다. 성희롱 피해상담센터를 운영하고 있으며 그룹사별 고충 상담 센터를 운영하여 성희롱, 직장 내 괴롭힘 등 인권 관련 이슈에 대한 상담 및 신고가 이루어질 수 있도록 하고 있습니다. 인권 침해 사실이 발생할 경우에는 신고 처리 절차에 따라 즉각적이고 신속하게 조사하고 있습니다. 또한 홈페이지 내 '협력회사 VOC 채널'을 통해 비윤리적 행위뿐만 아니라 인권 관련한 고충사항을 수렴하여 처리하고 있습니다.

 [협력회사 VOC 채널](#)

신한금융그룹 직장 내 괴롭힘 신고 절차

I. 신고 또는 인지

- 직접 당하거나 목격한 경우 각 그룹사 인사담당 부서에 신고

II. 상담

- 전담직원 배치

III. 조사

- 피해자 상담을 통해 요구사항을 파악
- 해결방안을 결정하여 조사 및 조치 이행

IV. 조치

- 상담보고서 작성 및 보고
- 피해자 요구사항 전달 및 합의도출
- 재발방지, 피해자보호 등 조치

V. 모니터링

- 조치 이행여부, 피해자에 대한 후속 피해 발생여부 모니터링



인권영향 관리

신한금융그룹은 2016년부터 경영활동으로 인해 영향을 미치는 이해관계자를 대상으로 인권 위험평가를 실시하여 유엔 기업과 인권 이행지침이 제시하는 '상세 주의 의무'를 이행하고 있습니다. 잠재적인 인권영향까지 포함한 인권 리스크를 사전에 파악하고 예방하기 위해 인권영향 관리 프로세스에 따라 매년 인권 위험을 점검하고 있습니다.

2020년에는 주요 이해관계자를 대상으로 인터뷰 및 내부 분석을 통해 인권 평가를 시행한 결과, 신한금융그룹이 사업을 영위함에 있어 가치사슬 상 발생 가능한 인권 이슈는 총 16개 이슈 중 7개로 파악되었으며, 도출된 인권 이슈에 대해 해당 그룹사, 유관부서 및 협력회사가 함께 사전 예방할 수 있는 조치와 완화 계획을 수립하였습니다.

인권영향 관리 프로세스		추진 활동		평가 결과				
				임직원	고객	협력회사	지역사회	
Risk identification & Due diligence Action Monitoring Reporting	<ul style="list-style-type: none"> 잠재적인 인권 이슈 및 위험 확인 경영활동 및 공급망 내 잠재이슈 발생영역 확인 인권영향평가 시행 중대 이슈 식별 	<ul style="list-style-type: none"> 최신 인권 리스크 및 영향 확인 금융 프로세스(수신/여신/보험 및 투자) 검토 이해관계자 참여를 통한 인권영향 우선순위 검토 및 취약계층 확인 	<ul style="list-style-type: none"> 신한Way 서베이 (부장 이하 전 직원 대상, 19,316명 참여) <small>* 주요 항목: 가족친화적 문화, 일과 삶의 균형 등</small> 신한지킴이 	<ul style="list-style-type: none"> 신한지킴이 홈페이지 VOC 	<ul style="list-style-type: none"> 신한금융그룹 협력회사 사회책임경영 진단 설문 (은행 협력업체 2020년 기준 124개 대상 시행) 그룹 ICT구매 계약 시 ESG실적 평가 	<ul style="list-style-type: none"> ESG 설문조사 (2020년 이해관계자 300명 대상) 		
	평가를 통해 도출된 인권 이슈				<ul style="list-style-type: none"> 2개 (직장 내 인권관리, 산업안전보건) 	<ul style="list-style-type: none"> 2개 (고객정보 보호, 취약계층 금융접근성) 	<ul style="list-style-type: none"> 1개 (고객응대 직원 스트레스 관리) 	<ul style="list-style-type: none"> 2개 (지역사회 토착주민 보호, 금융 문해력(Literacy))
	<ul style="list-style-type: none"> 완화와 구제 조치 계획 수립 		<ul style="list-style-type: none"> 평가 결과에 대한 검토 및 공유 핵심 인권 이슈에 대한 완화 계획 수립 및 검토 	<ul style="list-style-type: none"> 내부 고발제도 상시 운영 - 신한지킴이 (임직원 관련 제보 건수) 임직원 마음건강 검진 (은행: 열린상담센터, 카드: 찾아가는 EAP) 신한금융그룹 방역가이드 (코로나19 대응) 	<ul style="list-style-type: none"> 그룹사 및 협력회사 대상 정보보호 실태 점검 취약계층 전담직원 배치 (마음맞춤창구) 	<ul style="list-style-type: none"> 감정노동자 보호제도 운영 - 고충처리위원회 및 익명 고충함 운영 상담치료제도 감정노동자 보호 매뉴얼 배포, 건강관리 교육 	<ul style="list-style-type: none"> 대규모 개발사업의 환경사회 리스크 리뷰 금융경제 교육 	
	<ul style="list-style-type: none"> 완화 행동계획 이행 잠재이슈 검토 	<ul style="list-style-type: none"> 고객응대 직원 보호 조치 인권 이슈 모니터링 인권보호 교육 실시 	<ul style="list-style-type: none"> 신한지킴이를 통한 인권 관련 제보 21건 100% 해결 완료 은행 2020년 위수탁업체 점검대상 725개 100% 점검 완료 은행 마음맞춤창구 619개 	<ul style="list-style-type: none"> 은행 2020년 위수탁업체 점검대상 725개 100% 점검 완료 은행 마음맞춤창구 619개 	<ul style="list-style-type: none"> 운영 그룹사 7개 100% 	<ul style="list-style-type: none"> 리뷰 실행건수 16개 교육인원 수 71,461명 		
<ul style="list-style-type: none"> 결과보고 및 평가절차 검토 	<ul style="list-style-type: none"> ESG 전략위원회 보고 ESG 보고서를 통한 성과 공개 	<ul style="list-style-type: none"> 신한 지킴이 신고건 해결 100% 	<ul style="list-style-type: none"> 그룹사 및 협력회사 보안점검 모니터링율 100% 	<ul style="list-style-type: none"> 고객응대 직원 보호제도 운영 100% 	<ul style="list-style-type: none"> 대규모 개발사업 리스크 리뷰 실행건수 16건 			

INITIATIVE REPORT



- 76 UNEP FI 금융 이니셔티브
 - 77 PRB 보고서
- 78 기후변화 이니셔티브
 - 79 TCFD 보고서
- 80 사회적 가치 이니셔티브
 - 81 다양성 보고서
 - 83 코로나19 대응

UNEP FI 금융 이니셔티브

UNEP FI

UNEP와 글로벌 금융 Sector 간의 파트너십으로 결성된 환경금융 원칙입니다. 신한금융그룹은 2008년 1월에 가입하여 적극적으로 관련된 활동을 지지하고 또 수행하였습니다. 이러한 노력의 결과로, 2020년에는 신한금융그룹이 글로벌운영위원회의 아시아-태평양지역 대표로 선정되었습니다. 우리 신한금융그룹은 앞으로도 시장에서 금융기관들의 지속가능금융이 활성화되는데 기여하도록 노력할 것입니다.



PRB(책임은행원칙)

UN PRB(Principles for Responsible Banking)는 파리기후협약과 UN SDGs 이행을 위해 은행권이 추구해야할 원칙입니다. 신한금융그룹은 2019년 9월 국내 최초로 가입하였으며, PRB의 Core 그룹으로 활동 중입니다. 2021년 상반기에 Self-Assessment Template을 작성하여 PRB원칙 이행을 위해 노력하고 있습니다.

PSI(지속가능보험원칙)

PSI(Principles for Sustainable Insurance)는 운영전략, 리스크 관리, 상품 및 서비스 개발 등 경영활동의 지속가능성과 관련한 요소를 보험산업과 접목한 글로벌 이니셔티브입니다. 신한금융그룹은 2020년 2월 국내 생명보험회사 중 최초로 PSI에 가입하였습니다.

NZBA(탄소중립은행연합)

NZBA(Net Zero Banking Alliance)는 글로벌 은행 43개사를 대상으로 파리기후협약의 목표를 달성하기 위해 결성되었으며, Net Zero로의 전환을 가속화하기 위해 참여 금융기관들에게 프레임워크와 지침을 제공하는 이니셔티브입니다. 신한금융그룹은 2021년 4월 21일 NZBA의 최초 멤버로 가입하였으며 관련된 활동을 수행할 예정입니다.

PRB 6대 원칙

연계 (Alignment)	전략과 이니셔티브와의 연계
영향 및 목표설정 (Impact & Target Setting)	사회/환경 영향 평가 및 목표 설정
클라이언트와 고객 (Clients & Customers)	지속가능한 거래관행 장려
이해관계자 (Stakeholders)	사회책임이행을 위한 파트너십 유지
거버넌스와 문화 (Governance & Culture)	효과적인 지배구조 체계와 책임은행 문화
공시와 책임이행 (Transparency & Accountability)	원칙이행 여부와 현황을 공시를 통해 공개

PSI 4대 원칙

ESG 이슈를 보험사업 의사결정에 고려	기업전략, 리스크 관리, 상품 및 서비스 개발, 불만처리, 마케팅, 투자관리 등의 사업에 적용
고객 및 비즈니스 이해관계자와의 협업을 통해 ESG 리스크 관리	고객과 협력회사, 피보험자와 보험가입자와의 협업을 통해 ESG 리스크 관리
정부, 규제 기관 및 기타 주요 이해관계자들과 협력	정부, 규제기관, 입법기관 등 주요 이해관계자들과의 협업을 통해 리스크 관리
정기적인 공시를 통해 책임감과 투명성 입증	ESG 이슈들을 관리하는 기업의 평가, 측정, 모니터링 과정을 정기적으로 공시

기후목표 설정 Guideline

가이드라인 1	파리기후협약의 목표를 달성하기 위한 중·장기적인 목표를 공시
가이드라인 2	배출기준을 세우고 매년 대출 포트폴리오와 투자활동과 관련된 배출량을 측정하고 보고
가이드라인 3	파리기후협약의 목표와 연계된 중·장기적 목표를 세우기 위한 과학 기반의 탄소감축 시나리오를 활용
가이드라인 4	최근 기후변화와의 일관성을 보장하기 위해 정기적으로 목표를 검토

PRB 보고서

Principles for Responsible Banking

 Assessment Report

신한금융그룹은 2018년 3월부터 28개 글로벌 금융사와 함께 PRB 원칙 제정 기관으로 참여해 왔습니다. 2019년 이를 바탕으로 국내 금융사 최초로 PRB 가입 기관으로 활동을 해오고 있습니다. 원칙 이행을 위하여 2021년 상반기 PRB 보고서를 공시하였으며, 연도별 개선 사항을 발굴하기 위해 적극적으로 노력하고 있습니다. 또한 2021년 상반기, PRB에서 제공하는 자가평가 템플릿을 작성하는 등 PRB 원칙 이행을 위해 적극적으로 노력하고 있습니다.

<p>PRINCIPLE 1 연계</p>	<p>PRINCIPLE 2 영향 및 목표 설정</p>	<p>PRINCIPLE 3 클라이언트와 고객</p>	<p>PRINCIPLE 4 이해관계자</p>	<p>PRINCIPLE 5 거버넌스와 문화</p>	<p>PRINCIPLE 6 공시와 책임이행</p>
<p>은행의 사업전략을 UN SDGs 또는 파리기후협약과 연계하여 수립</p>	<p>사회적으로 금·부정적 영향을 주는 리스크를 식별하고 해당 리스크 관리를 위한 목표 설정</p>	<p>클라이언트와 고객들의 책임있는 활동을 지원</p>	<p>이해관계자들의 관심이슈와 이해관계자와의 논의 사항을 공개</p>	<p>책임은행 원칙 이행을 위한 기업의 지배구조 또는 기업문화를 설명</p>	<p>원칙 이행 여부와 현황을 공개(공시)</p>
<p>친환경 전략</p> <ul style="list-style-type: none"> 그룹 자산 포트폴리오의 탄소 배출량 0 <p>상생 전략</p> <ul style="list-style-type: none"> 혁신기업 발굴/육성을 통해 10개의 유니콘 기업 발굴 목표 <p>신뢰 전략</p> <ul style="list-style-type: none"> 그룹과 함께하는 모든 사람의 만족도 100% 	<p>기후변화와 관련된 사회적 영향을 식별</p> <ul style="list-style-type: none"> 위험노출 규모 상위 10개의 산업 인식 기후변화 관련 영향을 받는 경제 인식 <p>영향관리를 위한 목표 설정</p> <ul style="list-style-type: none"> Zero Carbon Drive 2050 목표 수립하여 탄소배출량 감축과 상쇄 추진 	<p>책임있는 고객관리</p> <ul style="list-style-type: none"> 2020년 코로나19 관련 사회적 영향을 관리 코로나19 대고객 금융애로 신고센터 설치 온라인 채널을 통한 간편 대출 소상공인 이차보전 대출 시행절차 디지털화 <p>고객들의 책임활동 지원</p> <ul style="list-style-type: none"> 금융교육, 희망학교 SW교실, 신한 음악상, 장학사업 등 	<p>중대성 평가</p> <ul style="list-style-type: none"> 내·외부 이해관계자 설문조사를 실시하여, 관심이슈를 파악하고, 보고서를 통해 관리방안을 설명 <p>이해관계자 설명</p> <ul style="list-style-type: none"> 홈페이지를 통해 고객, 주주/투자자, 임직원, 협력사, 지역사회, 정부로 구분하여 각 이해관계자들과의 논의사항과 소통 채널, 신한금융그룹의 대응을 설명 	<p>ESG 전략위원회</p> <ul style="list-style-type: none"> ESG 관련 리스크 관리 전략을 심의하고 핵심사업/정책/규정을 결의 <p>지속가능임원(CSSO)</p> <ul style="list-style-type: none"> CSSO를 임명하여 그룹 내 ESG 이슈 관리 및 대응을 수행 <p>문화 구축</p> <ul style="list-style-type: none"> 임직원 윤리강령 및 Guideline을 통해 직원들의 참여 유도 	<p>공시</p> <ul style="list-style-type: none"> ESG 보고서, 사업보고서 등의 공시를 통해 사업활동을 투명하게 공개 <p>원칙이행 여부</p> <ul style="list-style-type: none"> 본 보고서를 통해 책임은행 원칙 이행을 위한 노력을 설명

기후변화 이니셔티브

기후변화 관련 이니셔티브 현황

신한금융그룹은 2007년 3월 CDP 가입을 시작으로 기후변화 관리, 공시, 목표 설정, 배출량 측정 등 전반적인 기후변화 대응을 위해 PCAF, SBTi, TCFD, 적도원칙 등의 이니셔티브에 적극적으로 가입하고 있습니다.

방법론	자산 포트폴리오 탄소배출량 측정	목표 설정	공시방법론	리스크 관리	기후대응활동 평가
이니셔티브	 탄소회계 금융협회 (PCAF)	 과학기반감축목표 (SBTi)	 기후변화 재무공개 전담 협의체 (TCFD)	 적도원칙 (Equator Principles)	 탄소정보 공개 프로젝트 (CDP)
개요	탄소회계 금융협회에서 제시한 금융 자산의 배출량 측정을 위한 방법론	금융자산의 2°C 시나리오 기반 감축목표 설정 방법론	기후변화 관련 기업의 영향 공시 방법론	환경/사회 관련 리스크 식별 프레임 워크 Due Diligence 최소 의무 기준 제시	기후변화 포함 기업의 환경 추진사항 평가
현황	2020년 11월 가입 자사 및 계열사 금융자산의 탄소배출량 측정	2020년 11월 가입 금융자산의 탄소감축 목표를 설정	2018년 권고안 지지 서명 2019년 사회책임보고서 통해 공개	2019년 프로세스 구축 2020년 가입 및 검토대상 거래에 적도원칙 적용	2010년부터 평가 국내 금융사 중 최초로 7년 연속 리더십 A

TCFD 보고서 Task Force on Climate-Related Financial Disclosures

신한금융그룹 TCFD 이행 현황

[TCFD 보고서](#)

신한금융그룹은 TCFD 권고안에 따라 기후변화 대응 활동을 확대해 왔습니다. 신한은 2018년 9월 국내 최초로 TCFD 지지를 선언한 이후, 2019년에는 국내 최초로 TCFD 보고서 또한 공시하였습니다. 2020년에는 TCFD 권고안에 기반하여 동아시아 최초로 자산 포트폴리오의 탄소중립을 추진하는 Zero Carbon Drive를 선포하였습니다.

1 지배구조

Zero Carbon(탄소중립)을 위한 과학 기반의 정량적 감축 목표 설정 및 체계 구축

이사회
ESG 전략위원회¹⁾
위험관리위원회

CEO
그룹 ESG 추진위원회

전담임원
CSSO(Chief Strategy & Sustainability Officer)
그룹사 ESG CSSO협의회

실무 책임자
그룹 ESG 실무협의회
그룹 리스크 실무협의회

전담부서
지주, 은행, 카드 등
ESG 담당 전담조직 신설

2 전략

금융사 자산 포트폴리오 탄소중립을 위한 친환경 전략 'Zero Carbon Drive'

UNEP FI의 TCFD 이행 2차 파일럿 프로그램 참여

환경/사회 리스크 모범기준 운영

그룹 기후변화 대응원칙 수립

글로벌 이니셔티브 참여
· Equator Principles(적도원칙), TCFD, CDP, PRB(책임은행원칙), PSI(책임보험원칙), SBTi(과학기반목표수립), PCAF(탄소회계금융협회), NZBA(탄소중립은행연합)

3 위험 관리

기후 변화 관련 물리 및 전환 리스크, 기회요인 분석 실시
환경·사회 리스크 관리체계 운영

기후변화 관련 그룹 자산 포트폴리오 영향 분석

- 12개 환경/사회적 유의영역 선정
- 환경사회적 악영향이 큰 영역에 대해 금융 배제, 조건부지원정책 등 운용
- 대규모 개발 PF에 대해 위험등급 구분하여 영향평가 후 필요 시 금융계약에 저감계획 반영

기후변화 관련 포트폴리오 영향 분석 및 관리 방안 수립

4 지표 및 감축 목표

Zero Carbon Drive 목표

· 감축
2030년까지 내부 탄소배출량 46.2%, 그룹 자산 포트폴리오 탄소배출량 38.6% (2019년 대비)

· 상쇄
친환경 금융 실적 2020~2030년 신규누적 30조 원

기후변화 위험 요인을 반영한 투자 포트폴리오 모니터링

· 탄소배출량 및 탄소집약도 기준

¹⁾ 2015년 국내 금융사 최초로 신설한 이사회 내 위원회(舊 사회책임경영위원회, 2020년 3월 주주총회 이후 최종 명칭변경 확정 예정)

사회적가치 이니셔티브

사회적 가치 관련 이니셔티브 현황

신한금융그룹은 기업의 지속가능성과 사회적 책임을 기업의 운영 정책으로 장려하는 UN Global Compact와 화폐기반 사회적 가치 측정 표준을 개발하는 VBA(Value Balancing Alliance)에 가입하였습니다. 또한 지속가능성 회계원칙인 SASB의 지표를 통해 사회적 가치를 창출하는 금융그룹이 되고자 노력하고 있습니다.



UN Global Compact

UN Global Compact는 사업활동에서 인권, 노동, 환경, 반부패의 4대 분야에서 10대 원칙을 주류화하고, 지속가능발전목표(SDGs) 등 포괄적인 유엔의 목표 달성을 지원하는 이니셔티브입니다. 신한금융그룹은 2008년 5월 가입하였으며, 2014부터 매년 사회책임 보고서 발행을 통해 관련된 활동 내역을 공개하고 있습니다.



VBA Value Balancing Alliance

재무제표에 반영되지 않은 기업의 사회, 경제, 환경에 기여한 가치를 측정하고 비교하는 방법을 개발하는 것이 목표인 VBA는 환경과 사회적 영향을 비교가능한 재무적 데이터로 변환하고자 합니다. 신한금융그룹은 2021년 3월 아시아 금융권 최초로 가입하였으며, ESG 측정 글로벌 표준 모델 개발에 함께 참여할 예정입니다.



SASB Sustainability Accounting Standards Board

SASB(지속가능 회계 표준 위원회)는 기업 간 ESG 이슈에 대한 재무적 영향을 비교할 수 있도록 산업별 지속가능성 Materiality Map을 제공하고 표준 공시 기준을 수립·개발하는 단체입니다. 신한금융그룹은 2019년 사회책임보고서를 통해, SASB 사항을 최초로 공개했습니다.

10대 원칙

인권 Human Rights	원칙 1: 기업은 국제적으로 선언된 인권 보호를 지지하고 존중해야 한다. 원칙 2: 기업은 인권침해에 연루되지 않도록 적극 노력한다.
노동규칙 Labor Standards	원칙 3: 기업은 결사의 자유와 단체교섭권의 실질적인 인정을 지지하고, 원칙 4: 모든 형태의 강제노동을 배제하며, 원칙 5: 아동노동을 효율적으로 철폐하고, 원칙 6: 고용 및 업무에서 차별을 철폐한다.
환경 Environment	원칙 7: 기업은 환경문제에 대한 예방적 접근을 지지하고, 원칙 8: 환경적 책임을 증진하는 조치를 수행하며, 원칙 9: 환경친화적 기술의 개발과 확산을 촉진한다.
반부패 Anti-Corruption	원칙 10: 기업은 부당취득 및 뇌물 등을 포함하는 모든 형태의 부패에 반대한다.

영향평가 지표의 범주

Economic	• 총부가가치(Gross Value Added, GDP 기여도): 세금, 임금, 이윤 등
Human and Social	• 직업상의 건강과 안전(Occupational Health and Safety) • 교육훈련(Training)
Environmental	• 기후변화(GHG/Climate change) • 대기오염(Air emissions) • 수자원 소비(Water consumption) • 수자원 오염(Water pollution) • 토지이용(Land use, 생물다양성) • 폐기물(Waste)

Materiality Map

환경	온실가스, 대기, 에너지, 수질, 쓰레기 및 위험 물질, 생태계적 영향 등
사회 자본	인권, 정보보안, 제품 품질 & 안전, 소비자 보호, 판매 관행 등
인적 자본	노동 관행, 임직원 보건안전, 직원 참여율, 다양성 & 포용성 등
사업모델 및 혁신	제품 수명주기, 사업모델 탄력성, 공급망 관리, 자원 구매, 기후변화의 물리적 영향 등
리더십과 지배구조	윤리, 법률 및 규제 환경 관리, 체계적 리스크 관리 등

다양성 보고서

다양성에 대한 정의

신한금융그룹에서의 다양성

신한은 다양성 및 포용성 관련하여 지속가능경영을 위한 정책 및 추진(ESG기획팀), CSR 업무 추진(브랜드홍보본부), 양성평등과 일·가정 양립지원을 위한 인사정책 추진(신한리더십센터) 등 담당 조직과 그에 맞는 보고체계를 가지고 있으며 각 조직에서 지속적으로 전략에 대해 협의하고 있습니다. 또한 불합리한 차별행위를 방지하기 위해 성희롱예방위원회, 직장내 괴롭힘예방위원회, 고충처리위원회 및 절차, 직원행복센터 등을 운영하며 다양한 조직과 제도를 마련했습니다.

조직 다양성

이사회의 분야 다양성

신한금융그룹의 이사회 13명의 8개 주요 전문 분야 및 경력은 경영, 글로벌, 금융 분야가 주를 이루고 있습니다. 이를 기반으로 글로벌 스탠다드에 맞는 경영을 선보이며 더 나은 신한금융그룹을 위해 지속적으로 노력하고 있습니다. 뒤이어 주를 이루고 있는 경제와 리스크 분야에 대한 전문성은 신한금융그룹의 안정성에 기여하고 있습니다.



다양성 관련 가치 창출

- 2021년 국내 최초로 블룸버그 양성평등지수(GEI) 우수기업 3년 연속 선정
- 2019년 여성가족부 성별균형 포용성장 파트너십 체결
- 여성가족부로부터 가족친화 인증기업으로 선정 (신한은행, 신한자산운용, 제주은행, 신한신용정보)

고객 다양성 지원

신한 여성기업 성공지원대출

신한금융그룹은 '신한 여성기업 성공지원대출' 상품을 개발하여 운용 중입니다. 이는 2016년에 출시되어 꾸준히 여성 CEO의 다양한 꿈을 지원해왔습니다.

이와 더불어 장애인 대상 금융교육 및 일자리 지원을 통해 금융에 대한 문턱을 낮추고자 노력하고 있습니다.

금융교육

발달장애아동의 특성을 파악한 맞춤형 금융교육 프로그램을 통해 독립적인 금융생활 지원

일자리 지원

사회적협동조합 스윗 설립을 통해 카페 공간 제공 및 사업운영 후원과 함께 청각장애인들의 직업교육 및 일자리 지원

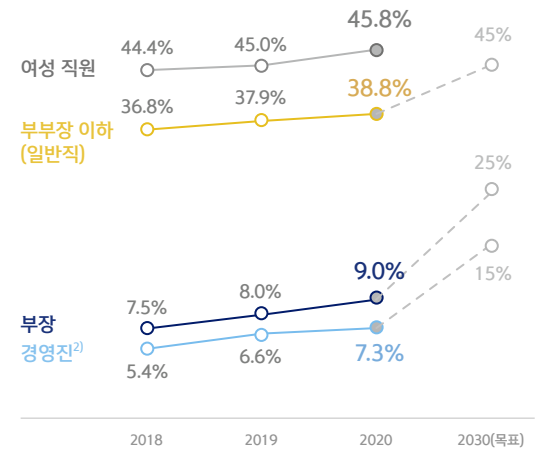
개요 여성 CEO가 소유하거나 경영중인 여성기업 또는 가족친화기업 및 고용평등 우수기업들을 대상으로 우대 지원하는 대출

내용 최대 1% 이내 금리 우대 (한국여성벤처협회 소속 회사 등 0.3% 금리우대 포함)

실적 총 652건 2,781억 원 지원 (2020년 12월 말 기준)

여성 비율 및 목표¹⁾

신한금융그룹은 여성 임직원 비율을 꾸준히 확대하고 있습니다. 여성 관리직 확대 및 역량 확장을 위해 역량 증진 프로그램도 시행하며 여성 인력의 질적, 양적 성장을 위한 기반 마련에 힘쓰고 있습니다.



¹⁾ 8개 그룹사(신한은행, 신한카드, 신한금융투자, 신한생명, 오렌지라이프, 신한캐피탈, 신한자산운용, 제주은행) 기준

²⁾ 임원 및 본부장

다양성 확산을 위한 그룹 문화

여성인재 육성

신한금융그룹은 금융권 최초로 여성리더 육성 프로그램인 신한 쉬어로즈(SHeroes)를 출범해 리더 발굴과 여성인재 육성을 위해 지속 노력하고 있습니다.

- 부사장 이상 직급 143명(누적)을 선발하여 멘토링, 아카데미 등 리더역량 강화를 지원, 매년 컨퍼런스를 통해 육성 성과를 공유
- 1기 27명, 2기 49명, 3기 67명 선발
- 향후 여성 네트워크를 보다 강화하는 한편, Career Development Program 관리, Fast-Track 제도 활용, 여성리더 전략적 발탁 확대를 통해 실질적 여성인재 육성에도 힘쓸 예정

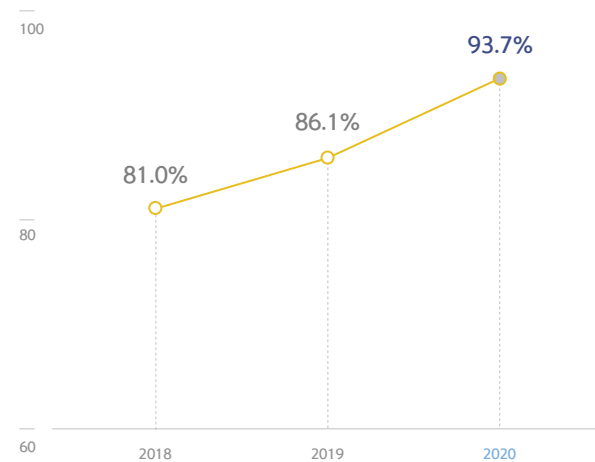
그룹은 여성인재 육성원칙(R.O.S.E)과 육성가이드를 배포하고 회사별 맞춤형 프로그램 운영 지원은 물론 육성노력과 성과에 대해 매년 점검하고 있습니다. 2020년에는 장기적 관점의 전략적 여성인재 육성을 위해 그룹사별 육성 중기 로드맵을 수립하였습니다.

- 역량 있는 여성인재 육성을 위해 직급별 프로그램, 리더십 연수, 코칭 프로그램, 경영진 간담회 등 회사별로 다양한 자체 프로그램 운영 중
- 예비 여성리더 대상 그룹사 특화프로그램: 신한 SHeroes Blue(은행), S-Diva(카드), S-Wing(생명), Sai-Salon(아이타스) 등

일·가정 양립 근로문화 조성

신한금융그룹은 일·가정 양립 근로문화 조성을 위해 여성 라이프 사이클에 맞는 역량 개발 프로그램 및 모성보호제도를 운영하고 있으며, 여성 직원들의 근무에 어려움이 없도록 지원하고 있습니다. 또한 그룹사별로 가족친화기업 인증을 확대하는 한편, 5일 연속 휴가 사용을 권장하는 블록휴가 제도 및 남성 육아휴직 활성화 등을 통해 근로문화를 지속적으로 개선해 나가고 있습니다. 2020년 기준, 육아휴직 비율은 95%에 달하며 육아휴직에서 복직 시 12개월간 고용 유지 비율은 다음과 같습니다.

육아휴직 후 고용 유지비율



가족 친화적 근로문화 조성을 위한 제도

- 임신기간 근로단축, 태아검진 휴가, 출산휴가, 유·사산 휴가, 육아휴직 등 여성 근로자를 보호하는 제도 시행
- 가족 돌봄 휴가, 육아기 근로시간 단축 제도, 초등학교 입학자녀 10시 출근 제도, 스마트 재택근무 및 유연근무 제도 시행

코로나19 대응

신한금융그룹은 인류의 보건 및 건강뿐만 아니라 글로벌 경제에 막대한 영향을 끼치고 있는 코로나바이러스감염증-19 (이하 '코로나19')를 이겨낼 수 있도록 전 그룹 차원에서의 종합 지원 대책과 함께, 그룹사 별로 추가적인 지원 활동을 펼치고 있습니다.

위기상황 종합대응체계 구축

신한금융그룹은 코로나19 상황에 대응하여 위기상황 종합 대응체계를 수립하고 각 그룹사 내 주요 부서들간의 협업 시스템을 구축하였습니다.

신한은행은 CRO(Chief Risk Officer)가 주관하고 본부 주요 20여개 부서가 참여하는 위기관리협의회를 적시에 가동하였습니다. 이에 더불어 위기상황의 면밀한 대응을 위해 본부 유관 부서장이 참여하는 종합대응반을 매주 운영하였으며 고객자산, 유동성, 여신운용, 고유자산, 글로벌, IB부문 등에 대한 대응방안을 논의하고 신속하게 실행하였습니다. 신한카드는 비즈니스 연속성 확보를 위한 영업 연속성 계획(BCP, Business Continuity Planning) 운영체계를 가동하였으며, 재난 시나리오 별 임직원 행동을 정립하고 대응 체계를 수립·운영하였습니다. 또한, 장·단기 비상 위기관리체계를 구축하고, 필수직무자를 본사와 대체 사업장으로 분리하여 근무하게 하는 분산근무 시행, 재택근무 확대 등 재난 상황에 민첩하게 대응하였습니다. 다른 모든 그룹사에서 팬데믹 상황에 따른 리스크 발생 현황과 이에 따른 대응 방안 등을 면밀하게 검토하고 있으며, 피해 상황을 최소화하기 위한 활동을 펼치고 있습니다.

임직원간 사회적 거리두기 강화

신한금융그룹은 코로나19 사태에 따른 전염 확산을 막기 위해 전 임직원을 대상으로 정부 지침에 따른 '사회적 거리두기'를 철저하게 준수하고 있습니다.

신한은행은 직원, 직원가족, 고객의 건강 보호를 최우선으로 '일·가정 양립 근로문화 조성'을 위해 가족 돌봄 휴가, 육아기 근로시간 단축 제도, 초등학교 입학자녀 10시 출근 제도, 스마트 재택근무 및 유연근무제 등을 시행하고 있습니다. 또한 Zoom, YouTube 등 온라인 플랫폼을 활용하여 2020년 총 6회에 걸쳐 7,648명을 대상으로 비대면 교육 시행과 평가가 가능한 시스템을 운영하는 등 대면접촉 인원을 최소화하고 있습니다. 신한카드는 본사 출입절차 강화, 업무 분산 및 재택근무 환경으로의 신속한 전환을 위한 Smart Office 인프라 구축, 본사/지역 간 비대면 커뮤니케이션을 위한 스마트회의실 및 화상전화 시스템을 구축하였습니다. 또한 Webex, Zoom 등 온라인을 통해 연수/특강 교육 및 지식공유 소모 운영 등과 같은 비대면 진행으로 전염병 전파 위험을 최소화하고 있습니다.

신한 N.E.O 프로젝트 시행

신한금융그룹은 코로나19 극복과 포스트 코로나 시대 신 성장동력 강화를 위한 금융의 역할을 선제적으로 실천하기 위해 'N.E.O Project'를 추진하고 있습니다. '신성장산업 금융 지원, 신디지털금융 선도, 신성장생태계 조성'의 3대 핵심방향을 기반으로 하고 있는 이 프로젝트는 국가 신성장동력이 될 수 있는 산업군의 금융지원을 확대하고, 금융산업 자체의 디지털 전환 가속화를 통한 경제 인프라 강화, 디지털 스타트업 발굴을 통한 새로운 산업/금융간 생태계 조성을 목표로 하고 있습니다.

23조 5,740억 원

혁신/뉴딜 중소기업 대상 대출

6,562억 원

뉴딜 투자 부문

5,499억 원

혁신 투자 부문

* 2020년 말 기준

APPENDIX



- 85 이해관계자 참여
- 86 중대성 평가
- 88 글로벌 이니셔티브
 - 88 GRI Standards Index
 - 91 TCFD Index
 - 92 SASB Index
 - 94 PRB Index
 - 96 UNGP Index
 - 97 KRX 정보공개 가이드라인
- 98 제3자 검증 성명서
- 100 About This Report

이해관계자 참여

신한금융그룹은 고객, 주주 및 투자자, 임직원, 협력회사, 지역사회, 정부를 주요 이해관계자로 정의하고 다양한 주체들과 함께하는 따뜻한 금융을 실천하고 있습니다. 다양한 소통 채널을 통해 이해관계자의 의견을 수렴하고 있으며, 주요한 의견은 ESG 전략 추진을 위한 활동에 반영하고 있습니다.

최근 투자자를 비롯한 이해관계자의 ESG에 대한 관심이 증가하고 있습니다. 신한금융그룹은 다양한 소통 채널을 통해 발견한 이해관계자의 의견과 관심사항에 대하여 'ESG 하이라이트'를 통해 스토리텔링 형식으로 보고하고, 이번 'ESG 보고서'를 통해 ESG 활동 전반에 대하여 설명하고 있습니다.

[🔗 2020 ESG 하이라이트](#)

이해관계자	고객	주주 및 투자자	임직원	협력회사 ¹⁾	지역사회	정부
관심 주제	<ul style="list-style-type: none"> 고객 경험 혁신 서비스 편의성 제고 취약계층 고객 보호 	<ul style="list-style-type: none"> 수탁자 의무 강화 장기적 주주가치 고려 기업 지배구조 개선 	<ul style="list-style-type: none"> 일과 삶의 균형 임직원 역량 강화 여성인력 육성 	<ul style="list-style-type: none"> 협력회사 소통 협력회사 복지 지원 	<ul style="list-style-type: none"> 지역 사회공헌 활동 글로벌 사회공헌 활동 	<ul style="list-style-type: none"> 포용적 금융 확대 환경정책 대응 일자리 창출 혁신성장 금융
소통 채널	<ul style="list-style-type: none"> 고객 평가단 홈페이지 VOC 신한 POLL 	<ul style="list-style-type: none"> 주주총회 IR 투자자정보, 모바일 IR, 지배구조 및 연차보고서 투자자 상담 투자자 인게이지먼트 	<ul style="list-style-type: none"> 사내 제안 노사협의회 인트라넷 신한지킴이 	<ul style="list-style-type: none"> 상생 간담회 거래만족도 조사 	<ul style="list-style-type: none"> 지역사회 및 NGO 간담회 홈페이지 VOC 	<ul style="list-style-type: none"> 금융당국 정책 관련 협의체

¹⁾ 협력회사: 고객센터, 보안업체 등

<p>2020년 이해관계자의 주요 의견과 대응</p>	<p>STAKEHOLDER OPINIONS</p> <p>환경 이슈, 특히 자산 포트폴리오 탄소중립을 위한 친환경 전략과 이행 현황에 대한 문의 코로나19 확산으로 비대면 디지털 경제 시대로 전환이 가속화됨에 따라 고객 보호 측면에서의 사이버 보안과 상품관리체계 관련 노력</p>	<p>OUR RESPONSE</p> <p>신한금융그룹은 전 그룹사 CEO 대상의 'ESG추진위원회'를 출범하여 기후변화 관련 그룹의 추진사항을 정기적으로 검토하고 상세한 모니터링을 시행하고 있으며, '2020 ESG 하이라이트' 6페이지와 41페이지에 자세한 이행 현황을 보고하였습니다.</p> <p>신한금융그룹은 상품의 개발에서부터 출시, 판매, 사후 모니터링까지 고객 중심의 상품 거버넌스를 확립하고 있으며, 자세한 내용은 '2020 ESG 하이라이트' 26페이지에 보고하였습니다.</p>
--------------------------------------	--	--

중대성 평가

ESG 전략과 연계한 중대성 평가 고도화

사회책임경영의 개념은 사회공헌에서 공유가치창출(CSV)로, 최근에는 업의 본질을 근간으로 사회적 가치를 극대화하는 지속가능경영으로 확장되고 있습니다. 신한금융그룹은 ESG를 리스크 요인으로 점검하는 단계를 넘어 새로운 기회 창출의 영역으로 인식하고 활용하는 단계로 나아가기 위해 지속가능경영 체계를 고도화하였습니다. 지속가능경영을 업의 본질인 금융을 통해 '이해관계자들이 지속 가능한 성장을 할 수 있도록 변화'시키는 '지속가능금융¹⁾'으로 재정의하고, 글로벌 평가 기관 및 표준에서 제시하는 이슈와 벤치마킹, 미디어 분석, UN SDGs와의 연계를 통해 친환경, 상생, 신뢰의 3대 전략 방향을 도출하였습니다.

¹⁾ 지속가능금융(Sustainable Finance): ESG 요소를 비즈니스에 통합하여 환경과 사회의 지속가능성을 확보하기 위한 모든 형태의 금융 서비스를 의미

중대성 평가 프로세스

신한금융그룹은 글로벌 지속가능경영 보고 가이드라인인 GRI(Global Reporting Initiative) Standards의 'Materiality' 원칙에 따라 중대성 평가를 진행하며, 특히 SASB에서 제시하는 산업 내 중요한 주제들을 반영하여 사업과 관련한 ESG 이슈를 파악하고 있습니다. 매년 ESG 보고서에 핵심 주제에 대한 활동과 성과를 공개하여 이해관계자들과 투명하게 소통하고 있습니다.

2020년 중대성 평가 특징

이슈 풀 범위 확대

- 글로벌 평가 기관 및 표준에서 제시하는 이슈 확대 반영
- 국내외 동종산업 벤치마킹 및 미디어 분석을 통해 산업 내 중요한 이슈 반영
- 투자자/평가기관, 정부기관, 학계, 협력회사, 지역사회, NGO 등 이해관계자와의 인터뷰를 통해 다양한 이해관계자의 의견 수렴

ESG 전략 방향과 연계 보고

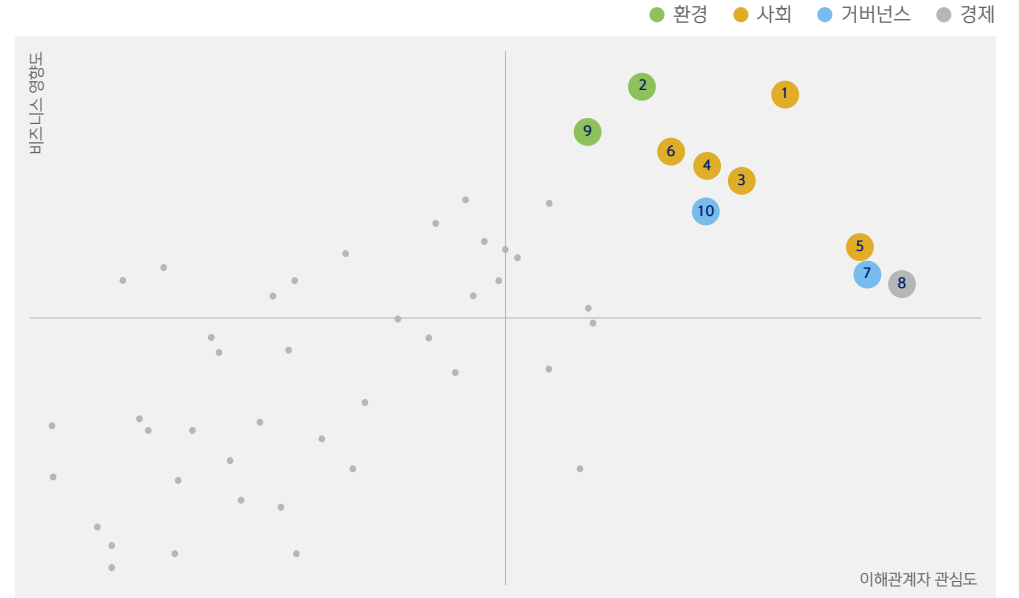
- '사회적 가치'와 '업의 본질'을 기준으로 발굴한 이해관계자의 변화를 유도하는 3대 전략방향 도출
- 중대성 평가를 통해 도출된 핵심 주제는 친환경, 상생, 신뢰의 3대 전략 방향과 연계하여 보고함으로써 신한금융그룹 지속가능금융의 차별화를 달성하고자 함

중대성 평가 프로세스

Issue Pool 구성	우선순위화				이슈 선정 및 보고
	비즈니스 영향도		이해관계자 관심도		
46개 이슈 풀 구성 <ul style="list-style-type: none"> · 국제표준 및 산업 이슈 분석, 벤치마킹 분석, 미디어 분석을 통한 이슈 풀 구성 · 전년도 이슈 분석과 지주 및 그룹사 대고객 주요 부서 인터뷰를 통한 46개 이슈 풀 구성 	선진기업 벤치마킹 <ul style="list-style-type: none"> · 선진기업 11개사, 국내 동종기업 1개사 등 총 12개 기업 벤치마킹 분석 	이해관계자 설문조사 <ul style="list-style-type: none"> · 내부 임직원 (총 250명) 설문조사 	이해관계자 설문조사 <ul style="list-style-type: none"> · 외부 고객사, 협력회사, 지속가능경영 전문가 등 (총 300명) 설문조사 	국제표준 분석 <ul style="list-style-type: none"> · GRI, ISO 26000 등 글로벌 가이드라인 분석 · DJSI, MSCI, Sustainalytics 등 글로벌 평가기관 지표 분석 · SASB, FTSE 등 산업 이슈 분석 	핵심 주제 내부 검토 및 선정 <ul style="list-style-type: none"> · 비즈니스 영향도와 이해관계자 관심도를 기준으로 종합 평가하여 10개의 핵심 주제 선정 · ESG 전략과의 연계하여 핵심 주제별 대응 전략 보고
			미디어 분석 <ul style="list-style-type: none"> · 2020년 1월 1일부터 12월 31일까지 총 2,319건 		

중대성 평가 결과

신한금융그룹은 중장기 지속가능경영 전략과 연계하여 핵심 주제에 대한 이행 현황을 보고해왔습니다. 2020년에는 새로운 ESG 전략을 수립하고 이해관계자를 변화시키는 금융의 선한 영향력, 'Finance for IMPACT'를 추진하기 위한 친환경, 상생, 신뢰의 3대 전략방향과 중대성 평가에서 선정된 핵심 주제를 연계하여 활동 및 성과를 보고하였습니다. 중대성 평가 결과 고객보호 중심의 상품/서비스 관리 체계 구축, 기후변화 대응 체계 구축 등 10개 이슈가 핵심 주제로 선정되었으며, ESG 하이라이트를 비롯해 ESG 보고서 전반에 비중 있게 보고하고 있습니다. 새로운 전략방향과 연계하여 핵심 주제별 중장기 목표에 따른 성과 지표의 이행 현황을 지속적으로 보고할 계획입니다.



전략방향	핵심 주제	접근 방식	보고 위치	GRI Index
친환경	② 기후변화 대응 체계 구축	탄소중립을 선언하고 탄소배출량 감축과 상쇄를 통한 탄소 배출 제로(Zero)화를 추진합니다.	Zero Carbon Drive/ TCFD 보고서	305-1
	⑨ 친환경 투자 확대	미래 세대를 위한 금융기관의 역할을 다하기 위해 2030년까지 친환경 금융에 30조 원을 지원하겠습니다.	Environmental 녹색 금융	201-2, FS8
상생	① 고객보호 중심의 상품/서비스 관리 체계 구축	견제와 균형에 입각한 조직개편을 단행하고 상품의 개발부터 출시, 판매, 사후 모니터링까지 고객 중심으로 재정비하고 있습니다.	금융소비자 보호, Governance 고객 보호	418-1 N/A
	⑥ 고객 서비스 강화			
	③ 포용적 금융 확대	'Start up, Financial Literacy, Group of Community'를 중점 추진 분야로 선정하고, 건강한 금융소비기업 육성, 금융 약자의 재정적 안정, 지역사회 이슈 해결을 추진하고 있습니다.	Hope Together SFG, Social 포용 금융	203-1, FS14
	④ 일하기 좋은 기업문화 확립	여성 리더 육성 및 장애인, 다문화 사업 확대를 통한 사회 다양성을 추구하며, 직원들이 업무에 몰입하고 효율적으로 일할 수 있도록 일하는 환경을 개선하고 있습니다.	사회 다양성 추구, 다양성 보고서, Social 인적 자원 개발	401-3
	⑤ 협력회사 동반성장 강화	다양한 이해관계자들과 연계한 국내 혁신 성장 생태계 조성에 앞장서고 혁신기업 발굴 및 육성을 통해 10개의 유니콘 기업을 만드는 'Triple-K 프로젝트'를 추진하고 있습니다.	Triple-K, Social 혁신 금융	203-1
신뢰	⑩ 공정하고 윤리적인 거버넌스 구축	전 그룹사 임직원을 대상으로 공동 윤리준법 사이버 교육을 진행하고 매년 모든 임직원들과 윤리실천서약을 실시하여 윤리경영 실천 의지를 확고히 하고 있습니다.	Governance 윤리/준법	102-26
	⑦ 재무-비재무 리스크 통합 관리 시스템 구축	그룹 CEO 주관 그룹사 전체 CEO가 참여하는 ESG 추진위원회를 신설하여 ESG를 위한 공동체계를 고도화하고 있습니다.	ESG 거버넌스	102-30
	⑧ 미래 신성장 동력 발굴	효율적인 성장 추구, 글로벌 연결과 확장, 혁신/개방형 디지털 전환, 지속가능한 성과 창출을 4대 전략으로 정하고 체계적으로 추진하고 있습니다.	경영실적, 중장기 계획, Governance 디지털 금융	206-1

글로벌 이니셔티브

GRI Standards Index

	Classification	Disclosure	Indicators	Page	비고
Universal Standards (GRI 100)					
GRI 102:General Disclosures 2016					
	조직 프로필	102-1	조직 명칭	4	
		102-2	활동 및 대표 브랜드, 제품 및 서비스	4	
		102-3	본사의 위치	100	
		102-4	사업 지역	5	
		102-5	소유 구조 특성 및 법적 형태	4	
		102-6	시장 영역	5	
		102-7	조직의 규모	4	
		102-8	임직원 및 근로자에 대한 정보	42	
		102-9	조직의 공급망	4	
		102-10	조직 및 공급망의 중대한 변화	4	
		102-11	사전예방 원칙 및 접근	61-62	
		102-12	외부 이니셔티브	9, 76-80, 91-96	
		102-13	협회 멤버십	60	
	전략	102-14	최고 의사 결정권자 성명서	14-15	
		102-15	주요 영향, 위기 그리고 기회	14-19	
	윤리성 및 청렴성	102-16	가치, 원칙, 표준, 행동강령	58	
		102-17	윤리 관련 안내 및 고충처리 메커니즘	59-60	
	거버넌스	102-18	지배구조	50-56	
		102-20	경제적, 환경적, 사회적 토픽에 대한 임원진 책임	18-19, 57	
		102-22	최고의사결정기구와 산하 위원회의 구성	50-53	
		102-23	최고의사결정기구의 의장	50, 53	
		102-24	최고의사결정기구 추천 및 선정	50-51	
		102-25	이해관계 상충	50-51	
		102-26	목표, 가치, 전략 수립에 관한 최고의사결정기구의 역할	16-17, 57	
		102-28	최고의사결정기구의 성과에 대한 평가	54-55	
		102-29	경제적, 환경적, 사회적 영향을 파악하고 관리하는 최고의사결정기구의 역할	16-17, 57	
		102-30	위험 관리 절차의 효과성	61-62	
		102-31	경제, 환경, 사회적 토픽에 대한 검토	16-17, 57	
	102-32	지속가능성 보고에 대한 최고의사결정기구의 역할	16-17, 57		
	102-33	중요 사안에 대한 커뮤니케이션	57, 85-87		

	Classification	Disclosure	Indicators	Page	비고
GRI 102: General Disclosures 2016	거버넌스	102-34	중대이슈의 특성 및 수	86-87	
		102-35	보상 정책	55	
		102-36	보수 결정 절차	55	
		102-38	연간 총 보상 비율	55	
		102-39	연간 총 보상 증가율 비율	55	
	이해관계자 참여	102-40	조직과 관련 있는 이해관계자 집단 리스트	85	
		102-41	단체협약	48	
		102-42	이해관계자 파악 및 선정	85-86	
		102-43	이해관계자 참여 방식	85-86	
		102-44	이해관계자 참여를 통해 제기된 핵심 주제와 관심사	86-87	
	보고서 관행	102-45	조직의 연결 재무제표에 포함된 Entities(자회사 및 합작회사)의 리스트	4	
		102-46	보고 내용 및 토픽의 경계 정의	86-87, 100	
		102-47	Material Topic 리스트	86-87	
		102-48	정보의 재기술	About This Report	
		102-49	보고의 변화	About This Report	
		102-50	보고 기간	About This Report	
		102-51	가장 최근 보고 일자	About This Report	
		102-52	보고 주기	About This Report	
		102-53	보고서에 대한 문의처	About This Report	
		102-54	GRI Standards에 따른 보고 방식	About This Report	
102-55		GRI 인덱스	88-90		
102-56	외부 검증	98-99			
GRI 103: Management Approach 2016	경영 접근법	103-1	Material Topic과 그 경계에 대한 설명	86-87	
		103-2	경영 접근법과 그 구성 요소	86-87	
		103-3	경영 방식 평가	86-87	
Economic Performance (GRI 200)					
GRI 201: Economic Performance 2016	경제성과	201-1	직접적인 경제적 가치의 창출과 배분	7	
		201-2	기후변화의 재무적 영향과 사업활동에 대한 위험과 기회	33, 78-79, 92	
		201-3	조직의 확정급여형 연금제도 채무 총당	43	
GRI 202: Market Presence 2016	시장지위	202-1	사업장의 현지 법정최저임금 대비 신입사원 임금 비율	43	
GRI 203: Indirect Economic Impacts 2016	간접경제효과	203-1	공익을 위한 인프라 투자 및 서비스 지원활동	36-40	
		203-2	중요한 간접적 경제 파급효과 및 영향	36-40	

	Classification	Disclosure	Indicators	Page	비고
GRI 205: Anti-corruption 2016	반부패	205-1	사업장 부패 위험 평가	58-60	
		205-2	반부패 정책 및 절차에 관한 공지와 훈련	58-60	
		205-3	확인된 부패 사례와 이에 대한 조치	59	
GRI 206: Anti-competitive Behavior 2016	경쟁저해행위	206-1	경쟁저해행위, 독과점 등 불공정한 거래행위에 대한 법적 조치	59-60	0건
GRI 207: TAX 2019	조세	207-1	조세 접근법	63	
Environmental Performance (GRI 300)					
GRI 302: Energy 2016	에너지	302-1	조직 내부 에너지 소비	29-30	
GRI 303: Water and Effluents 2018	용수 및 폐수	303-5	용수 사용량	31	
GRI 305: Emissions 2016	배출	305-1	직접 온실가스 배출량(scope 1)	29-30	
		305-2	간접 온실가스 배출량(scope 2)	29-30	
		305-3	기타 간접 온실가스 배출량(scope3)	29-30	
		305-4	온실가스 배출 집약도	29	
GRI 306: Effluents and Waste 2016	폐기물	306-3	폐기물 발생	31-32	
		306-4	폐기물 재활용	31-32	
Social Performance (GRI 400)					
GRI 401: Employment 2016	고용	401-1	신규채용과 이직	42	
		401-3	육아휴직	43, 82	
GRI 403: Occupational Health and Safety 2018	산업안전보건	403-6	근로자 건강 증진	48, 83	
		403-9	업무 관련 상해	48	
GRI 404: Training and Education 2016	훈련 및 교육	404-1	임직원 1인당 평균 교육 시간	44-45	
		404-2	임직원 역량 강화 및 전환 지원을 위한 프로그램	44-46	
GRI 405: Diversity and Equal Opportunity 2016	다양성과 기회균등	405-1	거버넌스 기구 및 임직원 다양성	41, 51-52, 81-82	성별에 따른 차이는 없으며, 연차에 따라 지급액의 차이가 발생
		405-2	남성 대비 여성의 기본급 및 보상 비율	41, 43	* 은행 남성 대비 여성의 임금 비율(기본급 기준) -임원 0.97, 관리직 0.96, 비관리직 0.92
GRI 412: Human Rights Assessment 2016		412-2	사업과 관련된 인권 정책 및 절차에 관한 임직원 교육	58, 73	
GRI 413: Local Communities	지역사회	413-1	지역사회 참여, 영향 평가 그리고 발전프로그램 운영 비율	38-40	
GRI 415: Public Policy 2016	공공정책	415-1	정치적 기부	60	
GRI 418: Customer Privacy 2016	고객정보보호	418-1	고객개인정보보호 위반 및 고객정보 분실 사실이 입증된 불만 건수	70-71	외부 이해관계자로부터의 개인정보 관련 접수 건수: 25건
GRI 419: Socioeconomic Compliance 2016	컴플라이언스	419-1	사회적, 경제적 영역의 법률 및 규제 위반	67	
Financial Services Sector Supplement	상품 포트폴리오	FS7	사회적 가치를 제공하도록 설계된 상품 및 서비스의 유형별 가치	36-38	
		FS8	환경적 가치를 제공하도록 설계된 상품 및 서비스의 유형별 가치	21-27	
	지역사회	FS14	취약계층을 위한 금융 서비스 접근성 강화 조치	36-38	

TCFD Index

TCFD는 권고안을 통해 지지 선언을 한 기관들의 기후관련 재무적 정보 공시할 수 있게 적극적으로 지원하고 있습니다. 또한 TCFD Best Practice를 공개하여 지지기관들로 하여금 권고안에서 요구하는 내용을 보다 쉽게 준수할 수 있도록 하였습니다. 신한금융그룹은 2020 ESG 하이라이트를 통해 TCFD 보고서를 공개하였으며, 앞으로도 권고안 준수를 위해 노력할 것을 약속합니다.

 [TCFD 보고서](#)

구분	프레임워크	참고 페이지
지배구조 (Governance)	a 기후관련 위험과 기회에 대한 이사회 Oversight(감독) 설명	2020 ESG 하이라이트 p.43
	b 기후관련 위험과 기회를 평가, 관리하는 경영진의 역할 설명	
전략 (Strategy)	a 단기, 중기, 장기적인 측면의 기후변화 위험과 기회 설명	2020 ESG 하이라이트 p.44-46
	b 기후변화 위험과 기회가 조직의 사업, 전략 및 재무 계획에 미치는 영향 설명	
	c 2°C 이하의 시나리오를 포함하여 다양한 기후변화와 관련된 시나리오를 고려한 전략의 회복 탄력성 설명	
위험관리 (Risk Management)	a 기후 변화와 관련된 위험을 식별하고 평가하기 위한 조직의 프로세스	2020 ESG 하이라이트 p.47-49, p.78-79
	b 기후 변화와 관련된 위험을 관리하기 위한 조직의 프로세스	
	c 기후 변화와 관련된 위험을, 식별, 평가 및 관리하는 프로세스가 조직의 전반적인 위험 관리에 통합되는 방식	
지표와 감축목표 (Metrics and Targets)	a 조직이 전략 및 위험관리 프로세스에 따라 기후변화와 관련된 위험과 기회를 평가하기 위해 사용한 지표	2020 ESG 하이라이트 p.50-51
	b Scope1, Scope2, Scope3 온실가스 배출량 및 관련 위험	
	c 기후변화와 관련된 위험, 기회 및 목표 대비 성과를 관리하기 위해 조직이 사용하는 방식	

SASB Index


순번	Topic	Code	내용	측정방법	페이지		
Commercial Banks	1	데이터 보안	FN-CB-230a.1 (1) 데이터 침해 건수, (2) 개인 식별 정보(PII) 침해 비율, (3) 영향을 받은 계정 보유자 수	수, 백분율(%)	71		
		FN-CB-230a.2	데이터 보안 위험 식별 및 해결 방법에 대한 설명	해당 없음	68-71		
	2	금융포용 및 역량 강화	FN-CB-240a.3	이전에 은행 업무 서비스를 이용하지 않거나, 은행 업무 서비스가 부족한 고객에게 제공된 무료 소매 당좌 예금 수	수	32-33	
		FN-CB-240a.4	은행 계좌가 없거나 은행 서비스를 충분히 받지 못하는 고객을 위한 금융 지식 강화(Financial Literacy) 이니셔티브 참여자 수	수	39		
	3	신용분석에 ESG요소 통합	FN-CB-410a.1	산업 및 상업적 신용 공여(Credit Exposure)	Reporting currency	59	
		FN-CB-410a.2	신용분석에 ESG 요소를 반영하기 위한 접근 방식 설명	해당 없음	27		
	4	기업 윤리	FN-CB-510a.2	내부 고발자 정책 및 절차 설명	해당 없음	59	
	5	체계적 위험 관리	FN-CB-550a.1	범주별 G-SIB(Global Systemically Important Bank) 점수	기본 포인트(bps)	62	
	Asset Management & Custody Activities	1	투명한 정보 및 고객을 위한 공정한 조언	FN-AC-270a.1	투자 관련 조사를 받거나, 고객 민원의 대상이 되거나, 민사 소송 대상을 포함한 기타 법적 규제를 받은 기록이 있는 직원의 (1) 수 및 (2) 비율	수, 백분율(%)	67
			FN-AC-270a.2	신규 및 재방문 고객을 대상으로 진행된 금융상품 정보 관련 마케팅과 커뮤니케이션에 대한 법적 절차로 인해 발생한 금전적 손실의 총액	Reporting currency	66	
FN-AC-270a.3			고객에게 제품 및 서비스에 대한 정보를 제공하는 방식에 대한 설명	해당 없음	64		
2		직원 다양성 및 포용성	FN-AC-330a.1	(1) 경영진, (2) 관리자, (3) 전문가 및 (4) 기타 모든 직원 그룹 내 성별 및 인종/민족 구성 비율	백분율(%)	41-42	
3		투자관리 및 자문에 ESG요소 통합	FN-AC-410a.1	투자자산 중 (1) ESG 통합체계, (2) 지속가능성 테마 투자 및 (3) Screening 자산의 총액	Reporting currency	21-24	
			FN-AC-410a.2	투자 또는 자산 관리 프로세스와 전략에 ESG 요소를 반영하기 위한 접근 방식 설명	해당 없음	24, 27, 72	
			FN-AC-410a.3	Proxy voting 및 Engagement 정책 및 절차에 대한 설명	해당 없음	85	
4		기업 윤리	FN-AC-510a.2	내부 고발자 정책 및 절차 설명	해당 없음	59	
5		체계적 위험 관리	FN-AC-550a.3	증권금융거래(SFTs) 총 익스포저(Total Exposure)	Reporting currency	2020 신한금융지주회사 현황 p.130	
			FN-AC-550a.4	신용 파생상품에 대한 순 익스포저(Net Exposure)	Reporting currency	2020 신한금융지주회사 현황 p.130	

순번	Topic	Code	내용	측정방법	페이지
Consumer Finance	1	고객 개인 정보	개인정보가 2차 목적으로 사용되는 계정 보유자 수	수	71
			고객 개인 정보 보호와 관련된 법적 절차의 결과로 발생한 총 금전적 손실 금액	Reporting currency	71
	2	데이터 보안	(1) 데이터 침해 건수, (2) 개인 식별 정보(PII) 관련 비율, (3) 영향을 받은 계정 보유자 수	수, 백분율(%)	지주 IT인프라 사고건수: 0건 정보보안 유출사고: 0건
			데이터 보안 위험 식별 및 해결 방법에 대한 설명	해당 없음	68-71
	3	판매 관행	(1) 소비자 금융 보호국(CFPB)에 제기된 소비자불만 건 수, (2) 금전적 또는 비금전적 구제 비율, (3) 소비자가 이익을 제기한 비율, (4) CFPB의 조사가 이루어진 불만의 수	수, 백분율(%)	66
		제품의 판매 및 서비스와 관련된 법적 절차로 인해 발생한 금전적 손실의 총액	Reporting currency	66	
Insurance	1	투명한 정보 및 고객을 위한 공정한 조인	신규 및 재방문 고객을 대상으로 진행된 보험상품 정보 관련 마케팅과 커뮤니케이션에 대한 법적 절차로 인해 발생한 금전적 손실의 총액	Reporting currency	71
			고객에게 제품에 대해 알리는 접근 방식 설명	해당 없음	64
	2	투자관리에 ESG요소 통합	산업 및 자산 클래스 별 총 투자 자산	Reporting currency	21
			투자 관리 프로세스 및 전략에 ESG 요소를 반영하기 위한 접근 방식 설명	해당 없음	21-24, 33
	3	책임있는 행동을 장려하기 위해 고안된 정책	건강, 안전 및/또는 환경적으로 책임있는 행동을 장려하는 제품 그리고/또는 제품 기능에 대한 논의	해당 없음	24, 32, 65
	4	체계적 위험 관리	(1) 비청산 장외파생상품에 대한 총 잠재적 익스포저, (2) 중앙청산소에서 허용되는 담보의 총 공정가치 및 (3) 청산 파생상품에 대한 총 잠재적 익스포저	Reporting currency	2020 신한금융지주회사 현황 p.177
			유가증권담보대출자산의 총 적정가치	Reporting currency	2020 신한금융지주회사 현황 p.90-94
	Investment Banking & Brokerage	1	직원의 다양성 및 포용성	(1) 경영진, (2) 관리자, (3) 전문가 및 (4) 기타 모든 직원의 성별 및 인종/민족 그룹 대표 비율	백분율(%)
2		환경, 사회 및 거버넌스 요소의 통합투자 은행 및 중개 활동	ESG 요소를 반영한 투자 및 용자의 (1) 수 및 (2) 총 가치	수, Reporting currency	23
3		기업 윤리	내부 고발자 정책 및 절차 설명	해당 없음	55
4		전문적 무결성	투자 관련 조사를 받거나, 고객 민원의 대상이 되거나, 민사 소송 대상을 포함한 기타 법적 규제를 받은 기록이 있는 직원의 (1) 수 및 (2) 비율	수, 백분율(%)	63
			주의의무 등의 전문적 청렴성과 관련된 조정 및 중재 사건의 수	수	63
			주의의무 등 전문적 청렴성과 관련된 법적 절차로 인해 발생한 금전적 손실의 총액	Reporting currency	63
5		체계적 위험 관리	범주별 G-SIB(Global Systemically Important Bank) 점수	기본 포인트(bps)	58

PRB Index

UN PRB는 Self Assessment Template을 통해 PRB 원칙 이행을 기업이 직접 할 수 있게 하였으며, 영향 평가에 관해서는 Tool을 제공하여 원칙 이행을 권장하고 있습니다. 신한금융그룹은 자기평가 템플릿을 작성하여 대응하고 있습니다.

 [PRB Self Assessment Template](#)

자기평가 요구사항과 보고사항	대응 현황	참고문서
원칙 1: 연계	경영전략과 SDGs, 파리기후협약, 국가적/지역적 프레임워크에서 나타난 사회목표와 연계	
1.1	주요 고객 부문, 제품 및 서비스의 유형, 주요 산업 및 활동 유형, 은행이 운영 중이거나 제품 및 서비스가 제공되는 지역을 위한 자금조달 관련 기술을 포함하여, 은행의 비즈니스 모델을 설명	2020 ESG 하이라이트 p.11 2020 사업보고서 p.23-26
1.2	SDGs, 파리 기후 협정 및 관련된 국가/지역 프레임워크에 명시된 바와 같이, 은행이 사회의 목표에 부합하고 기여하기 위해 어떻게 전략을 조정하고 계획하는지 설명	2020 ESG 하이라이트 p.37
원칙 2: 영향과 목표 설정	긍정적인 영향을 지속적으로 증가시키면서 활동, 제품 및 서비스로 인한 사람과 환경에 대한 부정적인 영향을 줄이고 위험을 관리. 이를 위해 가장 큰 영향을 미칠 수 있는 대상을 설정하고 게시	
2.1	영향분석: 다음과 같은 요소를 고려하여, 가장 중요한(잠재적으로) 긍정적/부정적 영향을 미치는 영역 식별 a) 범위: 핵심 사업범위, 지역별로 제공되는 상품/서비스 b) 노출규모: 영역별로 기술/지리적 측면 고려 c) 맥락 및 관련성: 국가별 SDGs와 관련된 우선순위 고려 d) 영향의 규모와 강도/특징: 사업활동 및 제품/서비스 제공 시 발생하는 사회/경제/환경 영향의 규모와 강도/특징 고려	2020 ESG 하이라이트 p.45
2.2	목표설정: 최소 2개 이상의 SMART를 이용한 목표 SDGs, 파리기후협약, 기타 국가별 프레임워크와의 연관성 및 기여도 고려 및 부정적/긍정적 영향을 고려한 조치	2020 ESG 하이라이트 p.6-7, 37
2.3	목표 이행 계획 및 모니터링: 목표 이행을 위한 Milestone 제시 계획 진행상황 모니터링 수단 도입	2020 ESG 하이라이트 p.38, 44
2.4	목표 이행에 대한 진행상황: 목표 달성 이전의 활동, 활동 수행 불가 사유 또는 계획 조정 이유와 방법을 설명하고, 최근 12개월 또는 서명 후 18개월까지의 진행상황, 목표 달성 과정에서의 양적/질적 영향 설명	2020 ESG 하이라이트 p.6-7, 28, 38, 50-51
원칙 3: 클라이언트와 고객	고객과의 협업을 통해 지속가능하고 책임 있는 경제활동 수행	
3.1	고객들과의 책임있는 관계 증진을 위한 은행의 사업관행 및 정책	2020 ESG 하이라이트 p.55
3.2	은행이 고객과의 협력 및 고객에게 지속가능 경제활동 및 관행을 장려하는 방식	2020 ESG 하이라이트 p.56
원칙 4: 이해관계자	사회 목표 달성을 위한 이해관계자와의 사전 협의, 참여, 협력	
4.1	협력을 맺은 이해관계자의 유형, 이해관계자 식별 방안, 문제해결/결과도출에 대한 개요	 홈페이지_이해관계자 참여

	자기평가 요구사항과 보고사항	대응 현황	참고문서
원칙 5: 지배구조와 문화	효과적인 지배구조 및 은행의 책임문화를 통한 원칙 이행		
5.1	은행의 지배구조 및 정책, 절차 설명, 중요한(잠재적) 긍정적/부정적 영향 관리 방안 및 원칙의 효율적 이행계획		2020 ESG 하이라이트 p.43 홈페이지_사회책임경영 정책 (지배구조)
5.2	보수, 성과관리, 커뮤니케이션 등 직원 간 책임문화를 위해 도입한 은행의 이니셔티브		2020 ESG 하이라이트 p.40 홈페이지_글로벌 이니셔티브 가입 현황 홈페이지_재무관련 임직원 윤리강령
5.3	원칙 이행을 위한 지배구조 a) 목표 설정과 설정된 목표 달성을 위한 노력 b) 목표 달성 실패 및 불의한 영향 발생 시 조치		2020 ESG 하이라이트 p.43
원칙 6: 공시와 책임	정기적인 점검 및 경영활동으로 인해 발생한 사회의 부정적/긍정적 영향을 공시		
6.1	최근 12개월(또는 서명 후 첫 보고의 18개월)간의 원칙 이행 노력, 원칙 이행 시 고려한 모범사례 설명		2020 ESG 하이라이트 p.32, 40 Zero Carbon Drive 선포

UNGP Index

보고 프레임 워크			보고영역
Part A: 인권 관련 거버넌스			
정책선언	A1	인권 존중에 대한 회사 고유의 대외 공개된 선언은 무엇입니까?	인권 정책, 현대판 노예제도에 대한 정책 제정
	A1.1	공개된 선언은 어떻게 개발되었습니까?	
	A1.2	공개된 선언은 누구의 인권을 다루고 있습니까?	
	A1.3	공개된 선언은 어떻게 전파되고 있습니까?	
인권존중의 반영	A2	회사는 어떻게 인권 존중 실행의 중요성을 강조하고 있습니까?	ESG 거버넌스
	A2.1	인권 관련 업무와 책임은 당사 내에서 어떻게 관리되며, 그 이유는 무엇입니까?	
	A2.2	경영진과 이사진에게 보고되는 인권 이슈는 무엇입니까?	인권정책, 인권 존중에 대한 인식 제고
	A2.3	임직원 및 계약직원의 의사결정과 활동에 인권 존중이 어떻게 내재화하고 있습니까?	
	A2.4	사업관계에서 인권 존중에 대한 중요성을 어떤 방식으로 명시합니까?	
	A2.5	보고기간 동안 인권 존중에 대해 어떤 교훈을 얻었으며, 그 결과로 인한 변화는 무엇입니까?	
Part B: 중점 보고 내용			
주요 이슈의 진술	B1	보고기간중 회사의 활동 및 사업관계와 관련된 주요 인권문제를 진술하여 주십시오.	인권영향 관리
주요 이슈 결정 방식	B2	이해관계자들의 의견을 포함하여 주요 인권 문제가 어떻게 결정되었는지 설명하여 주십시오.	현대판 노예제도에 대한 정책 제정
주요 지역 결정	B3	특정 지역에 대한 중요 인권 문제를 보고하는 경우, 특정 지역을 선정하는 의사결정 방식을 설명하여 주십시오.	
기타영향	B4	주요 인권 이슈에 포함되지 않지만, 보고기간 동안 발생했거나 여전히 진행중인 인권 영향이 무엇이고, 이 영향을 어떻게 다루었는지 설명하십시오.	인권영향 관리
Part C: 중요 인권 이슈의 관리			
세부 정책	C1	주요 인권 이슈를 다루는 세부 정책이 있습니까? 있다면 무엇인지 설명하십시오.	인권 이슈 유의 영역
	C1.1	정책의 실행자에게 이러한 정책의 타당성과 중요성을 어떻게 명시하고 있습니까?	ESG 거버넌스
이해관계자 참여	C2	주요 인권 이슈에 대한 이해관계자들의 참여 방식은 무엇입니까?	인권영향 관리
	C2.1	각 주요 이슈에 관하여 어떤 이해관계자와 언제, 어떻게 소통해야 하는지 식별하는 방법은 무엇입니까?	
	C2.2	보고기간 동안 주요 이슈에 관여해 온 이해관계자는 누구이며 그 이유는 무엇입니까?	
	C2.3	보고기간 동안 이해관계자의 관점이 각 주요 이슈에 대한 회사의 이해도 및/또는 문제 해결 방법에 어떤 영향을 미쳤습니까?	
영향 평가	C3	회사는 시간이 지남에 따라 나타나는 각 주요 인권 이슈의 변화를 어떻게 식별하고 있습니까?	인권영향 관리
결과 도출과 이행	C4	회사는 각 주요 인권 이슈에 대한 조사 결과를 의사결정 과정에 어떻게 통합하고 있습니까?	ESG 거버넌스
	C4.1	주요 이슈 관리 관련 의사결정 부서들은 결과 통합과 해결책 이행에 어떻게 관여하고 있습니까?	
	C4.3	보고기간 동안 회사는 각 주요 이슈와 관련된 잠재적 영향을 방지하거나 완화하기 위해 어떤 조치를 취하였습니까?	인권영향 관리
성과 측정	C5	주요 인권 이슈를 다루기 위한 회사의 노력의 효율성을 측정하는 방법은 무엇입니까?	인권영향 관리
	C5.1	각 주요 이슈들이 효과적으로 관리되고 있다는 것을 보여주는 구체적인 사례들이 있습니까?	
개선 관리	C6	주요 인권 이슈와 관련하여 부정적 영향이 발생하는 경우, 어떤 효과적인 개선과제를 실행합니까?	

KRX 정보공개 가이드라인

KRX 정보공개 가이드선 권고지표

항목	지표	내용	페이지
PART A: 조직			
ESG 대응	경영진의 역할	ESG 이슈의 파악/관리와 관련한 경영진의 역할	57
ESG 평가	ESG 위험 및 기회	ESG 관련 위험 및 기회에 대한 평가	60
이해관계자	이해관계자 참여	이해관계자의 ESG 프로세스 참여 방식	85
PART B: 환경			
온실가스 배출	직접 배출량(Scope 1)	회사가 소유하고 관리하는 물리적 장치나 공장에서 대기중으로 방출하는 온실가스 배출량	29
	간접 배출량(Scope 2)	회사 소비용으로 매입 또는 획득한 전기, 냉난방 및 증기배출에 기인한 온실가스 배출량	
	배출 집약도	활동, 생산 기타 조직별 미터법의 단위당 배출된 온실가스 배출량	
에너지사용	직접 에너지 사용량	조직이 소유하거나 관리하는 주체의 에너지 소비량	30
	간접 에너지 사용량	판매제품의 사용 및 폐기처리 등 조직 밖에서 소비된 에너지 소비량	
	에너지 사용 집약도	활동, 생산 기타 조직별 미터법의 단위당 필요한 에너지 소비량	
물 사용	물 사용 총량	조직의 물 사용 총량	31
폐기물 배출	폐기물 배출 총량	매립, 재활용 등 처리 방법별로 폐기물의 총 중량	31
법규 위반·사고	환경 법규 위반·사고	환경 법규 위반·환경 관련 사고 건수 및 조치 내용	위반사항 없음
PART C: 사회			
임직원 현황	평등 및 다양성	성별·고용형태별 임직원 현황, 차별 관련 제재 건수 및 조치 내용	41
	신규고용 및 이직	신규 고용 근로자 및 이직 근로자 현황	42
	청년인턴 채용	청년인턴 채용 현황 및 정규직 전환 비율	해당사항 없음
	육아휴직	육아휴직 사용 임직원 현황	43
안전·보건	산업재해	업무상 사망, 부상 및 질병 건수 및 조치 내용	48
	제품안전	제품 리콜(수거, 파기, 회수, 시정조치 등) 건수 및 조치 내용	61, 66
	표시·광고	표시·광고 규제 위반 건수 및 조치 내용	67
정보보안	개인정보 보호	개인정보 보호 위반 건수 및 조치 내용	71
공정경쟁	공정경쟁·시장지배적지위 남용	내부거래·하도급거래·가맹사업·대리점거래 관련 법규 위반 건수 및 조치 내용	59

제3자 검증 성명서



신한금융그룹의 2020년도 ESG보고서 관련

이 검증의견서는 신한금융그룹 ESG보고서의 독자를 위한 것으로서, 신한금융그룹과의 상호계약에 따라 작성되었습니다.

검증 기준 및 범위

로이드인증원(Lloyd's Register; LR)은 신한금융그룹으로부터 '2020 신한금융그룹 ESG보고서' (이하 "보고서")에 대한 독립적인 검증 제공을 요청 받았습니다. 본 검증은 아래 검증 기준에 따라 AA1000AS v3를 활용하여 Moderate Level로 수행되었으며, 범위는 Type 2이었습니다.

검증 범위에는 신한금융그룹¹의 2020년도분 국내 사업장의 운영 및 활동이 포함되었으며, 특히 다음의 요구사항이 포함되었습니다.

- AA1000 AccountAbility 원칙², 즉 포괄성, 중요성, 대응성 및 영향성 원칙의 준수 평가
- 보고서가 GRI 표준(Core Option)³에 의거하여 작성되었는지에 대한 확인
- 하기 지표들에 대한 데이터 및 정보의 정확성 및 신뢰성 평가
 - GRI 200(경제): GRI 201-1, GRI 201-2, GRI 203-1, GRI 203-2, GRI 206-1
 - GRI 300(환경): GRI 302-1, GRI 305-1, GRI 305-2, GRI 305-3, GRI 305-4
 - GRI 400(사회): GRI 401-1, GRI 401-3, GRI 404-1, GRI 404-2, GRI 405-1, GRI 405-2, GRI 412-2, GRI 418-1, GRI 419-1

신한금융그룹의 협력회사, 계약자 그리고 그 외의 제3자에 관한 데이터 및 정보는 검증 범위에서 제외되었습니다.

로이드인증원의 책임은 신한금융그룹에 대해서만 국한됩니다. 로이드인증원은 마지막 주석에서 설명한 것과 같이 타인 혹은 타 조직에게 어떤 의무나 책임을 지지 않습니다. 보고서 내의 모든 데이터와 정보의 수집, 취합, 분석 및 제시, 그리고 보고서 발간 시스템에 대한 효과적인 내부 통제 유지에 대한 책임은 신한금융그룹에게 있습니다. 최종적으로 보고서는 신한금융그룹에 의해 승인되었으며, 신한금융그룹의 책임이 됩니다.

로이드인증원의 의견

로이드인증원의 접근 방법에 기초한 검증 결과, 신한금융그룹이 하기 사항을 이행하지 않았다고 의심되는 사항은 발견되지 않았습니다.

- 상기 요구사항의 만족
- 정확하고 신뢰성 있는 성과 데이터 및 정보의 공개 (검증 과정에서 발견된 모든 오류는 수정되었음)
- 독자와 이해관계자에게 중요한 모든 이슈 보고

이 의견은 Moderate Level의 검증에 바탕을 두며, 중요성 기준으로서 검증심사원의 전문가적 판단(Professional Judgement)에 기초하여 도출되었습니다.

Note: Moderate Level의 검증에서 증거 수집 범위는 High Level의 검증보다 작습니다. Moderate Level의 검증은 사업장에서 원시데이터를 직접 확인하기 보다는 취합된 데이터에 초점을 둡니다. 결과적으로 Moderate Level의 검증은 High Level의 검증보다 보증 수준이 낮습니다.

로이드인증원의 접근 방법

로이드인증원의 검증은 로이드인증원의 검증 절차에 의거하여 수행됩니다. 본 검증을 위해 증거 수집의 일환으로 다음의 활동들이 수행되었습니다.

- 이해관계자들이 제기한 이슈들이 올바르게 파악되었는지를 확인하기 위하여 이해관계자 참여에 대한 신한금융그룹의 접근법을 평가하였습니다. 우리는 문서 및 관련 기록들을 검토함으로써 이를 수행하였습니다.
- 중요 이슈가 보고서에 적절히 포함되었는지를 확인하기 위하여 중요 이슈를 식별하고 결정하는 신한금융그룹의 프로세스를 검토하였습니다. 우리는 신한금융그룹의 보고서와 타사의 보고서를 대조하여 해당 산업계의 특정 이슈들이 서로 비교가 가능하도록 보고되었는지 확인하였습니다. 또한 우리는 신한금융그룹이 이 중요 이슈 결정 과정에서 사용한 기준들을 검토하였습니다. 이는 신한금융그룹의 비즈니스상 의사 결정이 지속가능한 발전과 관련된 정보를 토대로 이루어지는지에 대해 평가할 목적으로 진행되었습니다.
- 보고서에 중대한 오류, 누락 혹은 잘못 기술된 사항이 없는지 확인하기 위하여 신한금융그룹의 데이터 관리 시스템을 심사하였습니다. 우리는 이를 위해 내부 검증을 포함하여 데이터 처리 절차, 지침 및 시스템의 효과성을 검토하였습니다. 우리는 또한 데이터를 취합 · 편집하고 보고서 초안을 작성하는 핵심 인원들과 면담하였습니다.
- 신한금융그룹 핵심 인원과 면담을 통하여 신한금융그룹이 제공한 증거들을 검토하였습니다.
- 이해관계자가 GRI Content Index를 통해 지속가능성 지표를 확인할 수 있는지 검토하였습니다.

¹ 신한금융그룹 보고범위에 포함된 그룹사: 신한금융지주회사, 신한은행, 신한카드, 신한금융투자, 신한생명, 오렌지라이프, 신한자산운용, 신한캐피탈, 제주은행

² <https://www.accountability.org>

³ <https://www.globalreporting.org>

관찰사항

검증 과정에서 파악된 관찰사항 및 발견사항들은 다음과 같습니다.

· 이해관계자 포괄성

신한금융그룹의 이해관계자 참여 프로세스로부터 제외된 어떠한 중요 이해관계자 그룹도 발견되지 않았습니다.

· 중요성

신한금융그룹의 지속가능성 성과와 관련하여 보고서에 포함되지 않은 중요한 이슈는 발견되지 않았습니다. 신한금융그룹은 어떤 이슈(혹은 토픽)가 중요한지를 결정하기 위해 폭넓은 기준을 수립하였으며, 이러한 기준들이 경영측면에만 편향되어 있지 않았습니다.

· 대응성

신한금융그룹은 중요 토픽인 ESG 및 탄소중립과 관련한 다양한 활동 정보를 수록하고 있습니다. 또한, 신한금융그룹은 UN 지속가능발전 목표들과 핵심성과지표들을 연관시켜 보고하고 있습니다. UN PRB, TCFD, SASB, UN GP, KRX의 다양한 기준에 맞춘 정보 공개를 통하여 대응성을 높였습니다.

· 영향성

신한금융그룹은 조직의 비즈니스 특성을 고려한 사회공헌 전략을 수립하고, 다양하고 혁신적인 사회공헌 프로그램을 수행하였습니다. 또한 사회공헌프로그램들의 효과를 측정하여 사회에 미치는 영향을 평가하기 위해 노력하고 있습니다.

· 신뢰성

검증 범위인 국내 사업장 관련 보고 지표들에 대한 신한금융그룹의 데이터 관리 시스템은 잘 구축되어 있음을 확인하였습니다.

로이드인증원의 자격 및 독립성

로이드인증원은 ISO 14065(온실가스 — 온실가스 타당성 평가 및 검증기관 인정 또는 인증에 관한 요구사항) 및 ISO/IEC 17021의 인정 요구사항(적합성평가 - 경영시스템 심사 및 인증을 제공하는 기관에 대한 요구사항)을 만족하는 포괄적인 경영시스템을 이행 및 유지하고 있으며 품질관리기준서1(ISQC1: International Standard on Quality Control 1)의 요구사항과 국제윤리기준위원회(IESBA: International Ethics Standards Board for Accountants)의 공인회계사 윤리 강령을 준수합니다.

로이드인증원은 자격, 훈련 및 경험에 근거하여 적절하게 자격이 부여된 검증심사원을 선정하도록 보장하고 있습니다. 적용된 접근 방법이 엄격히 지켜지고 투명하도록 보장하기 위해 모든 검증 및 인증 평가의 결과는 내부적으로 경영진에 의해 검토되고 있습니다.

로이드인증원은 신한금융그룹에 본 검증심사만을 수행하였으므로 독립성 및 공정성에 위배되지 않습니다

2021년 6월 22일

로이드인증원(Lloyd's Register Quality Assurance Ltd.)을 대표하여
임희정
LR 검증팀장

대한민국 서울특별시 영등포구 여의나루로 67 신송빌딩 17층
LRQA 계약번호: SEO00000766



Lloyd's Register Group Limited, its affiliates and subsidiaries, including Lloyd's Register Quality Assurance Limited (LRQA), and their respective officers, employees or agents are, individually and collectively, referred to in this clause as 'Lloyd's Register'. Lloyd's Register assumes no responsibility and shall not be liable to any person for any loss, damage or expense caused by reliance on the information or advice in this document or howsoever provided, unless that person has signed a contract with the relevant Lloyd's Register entity for the provision of this information or advice and in that case any responsibility or liability is exclusively on the terms and conditions set out in that contract.

The English version of this Assurance Statement is the only valid version. Lloyd's Register Group Limited assumes no responsibility for versions translated into other languages.

This Assurance Statement is only valid when published with the Report to which it refers. It may only be reproduced in its entirety.

Copyright © Lloyd's Register Quality Assurance Limited, 2021. A member of the Lloyd's Register Group.

About This Report

신한금융그룹은 ESG 경영을 추진하며 신한 뿐만 아니라 모두와 함께 변화하고자 금융의 선한 영향력, 'FINANCE for IMPACT'를 신한 ESG의 원칙으로 정하고 친환경, 상생, 신뢰의 3대 전략방향을 선정하였습니다. 이처럼 지속가능한 미래를 향하는 신한금융그룹의 ESG Way에 대한 소개와 활동을 이해관계자들이 쉽게 이해할 수 있도록 '2020 ESG 하이라이트'를 2021년 3월 발간하였습니다. 특히 글로벌 이니셔티브에 대한 보고를 강화하여 'Initiative Report'로 구성하고, 'Business Report'에 환경(Environmental), 사회(Social), 지배구조(Governance)에 대한 정성적 및 정량적인 세부 활동을 담아 '2020 ESG 보고서'를 발간함으로써 신한금융그룹의 ESG Way를 이해관계자들과 공유하고자 합니다.

보고서 정보

본 보고서는 신한금융그룹의 2020년 ESG 전략 방향 및 성과를 담고 있으며, ESG 하이라이트를 포함하고 있습니다. 본 보고서부터 '사회책임보고서'에서 'ESG 보고서'로 명칭을 변경하였으며, 매년 국문, 영문, 일문으로 발간하고 있습니다.

보고 원칙

본 보고서는 지속가능경영 국제 보고 기준인 GRI(Global Reporting Initiative) Standards의 Core Option 부합요건을 충족하고 있습니다. 보고서에 포함된 재무정보는 한국채택국제회계기준(K-IFRS, Korean International Financial Reporting Standards)에 근거하여 작성하였으며, 기준 단위는 한국의 원(W)입니다.

작성 기준

본 보고서는 기후변화 관련 정보 공개를 위한 TCFD(Task Force on Climate-related Financial Disclosures) 공시 권고안과 책임은행원칙(PRB, Principles for Responsible Banking)의 보고 원칙을 반영하였습니다. 또한 산업별 중요한 이슈를 반영하기 위해 SASB(Sustainability Accounting Standards Board) 산업 표준을 고려하였습니다.

보고기간

본 보고서는 2020년 1월 1일부터 12월 31일까지의 활동 및 성과를 중심으로 담고 있으며, 일부 정보는 2021년 3월 까지의 내용을 포함하고 있습니다. 정량 성과는 3~4개년 데이터를 보고하여 추세 파악이 가능하도록 하였습니다.

보고 범위

보고 범위는 신한금융지주회사, 신한은행, 신한카드, 신한금융투자, 신한생명, 오렌지라이프, 신한자산운용, 신한캐피탈, 제주은행 등 총 9개 그룹사를 대상으로 하며, 이는 영업수의 기준으로 98.96%에 해당됩니다. 보고 범위에 주의가 필요한 사항에 대해서는 별도 설명을 기재하고 있습니다.

보고서 검증

보고서의 신뢰도 향상을 위해 글로벌 검증기관인 로이드인증원으로부터 AA1000AS v3 기준의 검증을 진행하였습니다. 검증 수준은 핵심 주제로 도출된 이슈의 성과에 대해 Type II 검증을 실시하였습니다.

문의처

서울특별시 중구 세종대로 9길 20 (태평로 2가 120) 대경빌딩 16층

신한금융그룹 전략 및 지속가능부문 ESG기획팀

esg@shinhan.com

http://www.shinhangroup.com



신한금융그룹