

2010 UNGC COP



**KODIT** 신용보증기금  
KOREA CREDIT GUARANTEE FUND

## 인사말



2010년도 신용보증기금은 「혁신을 위한 창의적 도전」이라는 가치아래 신용보증의 정책효율성 강화로 금융위기 이후 새롭게 도약하는 국가경제 발전의 디딤돌이 되었습니다. 2009년 0.2% 이던 GDP성장률이 2010년에는 6.2%로 8년 만에 최고치를 기록하였고 이 과정에서 신용보증기금은 중소기업 지원이라는 본연의 역할을 충실히 수행하였습니다.

신용보증기금은 선택과 집중의 원칙에 따라 성장유망기업 중심의 보증지원으로 2009년 대비 1조 890억원이 증가한 총 40조3,384억원의 일반보증을 공급하였고, 5차례에 걸친 유동화증권(P-CBO) 발행을 통해 1조3,581억원을 지원하였습니다. 특히 침체에 빠진 건설회사의 유동성지원을 위해 건설사 유동화회사보증 3,657억원을 지원하여 경제 활성화를 견인하였습니다.

또한, 재무제표 위주의 과거 지향적 심사관행에서 벗어나 기업이 보유한 유형의 자산뿐만 아니라 미래에 지속적으로 성장 및 발전 가능한 기업가치를 평가하는 「기업가치 평가시스템」을 개발하여 성장잠재력이 높은 중소기업에 집중적으로 보증지원 하고자 노력하였습니다.

그리고 신용보증기금의 기본재산 확충을 위한 구상권회수 부문에서도 2년 연속 사상 최대 금액인 7,706억원을 회수하여 정부의 출연에 대한 부담을 줄였습니다. 또한, 중소기업의 안전한 상거래와 연쇄도산 방지를 위한 매출채권보험은 5조9,000억원의 목표를 초과한 5조9,663억원을 지원하였습니다. 그리고 보험가입으로 판매위험을 보장받고 동시에 대출까지 가능한 신상품인 「일석e조보험」을 개발하여 전자상거래 활성화에 부응하고 거래의 투명성이 높은 선진적 매출채권보험제도 정착을 이루었습니다. SOC보증도 목표 1조8천억 원을 초과한 1조8,948억원을 공급하는 등 모든 부문에서 경영목표를 초과달성하여 중소기업과 국민 경제발전의 한 축으로써 역할을 충실히 수행하였습니다.

2010년은 경제위기 해소와 경제회복에 앞장선 선도적 역할로 국민경제발전에 기여함은 물론 내부적으로는 「Great Innovation」 캠페인을 통하여 조직의 개혁과 선진화를 성공적으로 이룩하였습니다. 이러한 활동의 결과 2년 연속 한국경제신문 주관 「고객감동경영대상 종합대상」을 수상하였으며, 한국능률협회컨설팅이 선정한 「2010년 한국에서 가장 존경받는 기업」 1위에 선정되었습니다. 또한 고용노동부로부터 「노사문화 우수기업」으로 선정되었고, 준정부기관 고객만족도 「우수」기관으로 선정되는 등 괄목할 만한 성과를 이루었습니다.

2011년은 물가 및 금리상승 등 국내 경제여건의 불확실성이 여전히 존재하고, 중동사태로 인한 유가상승, 일본의 대지진 여파 등 불안한 국제환경이 우리나라 경제를 더욱 불안하게 하고 있습니다. 그러나 신용보증기금은 한층 정교화된 보증운영 시스템과 전문화된 인력을 바탕으로 급변하는 경제환경에 능동적으로 대처하여 중소기업지원에 더욱 박차를 가할 것입니다. 또한, 금년 우리 신용보증기금의 조직운영, 보증지원 등 경영 전반에 대한 패러다임을 양적(量的) 확대에서 질적(質的) 향상으로 전환하고자 합니다. 이를 위해 일반보증 잔액 규모는 2010년과 비슷한 38조 원 수준을 유지하고, 수출기업, 녹색성장기업, 유망서비스 기업 등 미래성장동력기업에 16조 원, 고용창출기업에 6조5,000억 원, 창업기업에 9조 원을 공급하여 새로운 성장동력확충과 고용창출 등 국민경제에 기여효과가 큰 부문의 지원을 확대해 나갈 것입니다. 또한 건설업체의 지속적인 지원강화를 위해 건설사유동화보증을 3차례에 걸쳐 1조2천억 원을 지원할 예정이며, 수도권과 비수도권의 균형발전을 위해 신규 보증공급금액의 50%를 비수도권 기업에 공급해 나갈 것입니다.

더불어 미래가치가 우수한 창업기업과 고용창출기업에 대한 보증지원을 강화하여 약11만개의 신규 일자리를 창출하도록 하겠습니다. 또한 중소기업이 대출 시 금리가 낮은 조건의 대출은행을 선택할 수 있는 「온라인 대출장터」 및 보험가입으로 대출이 가능한 「일석e조보험」과 같은 신상품의 활성화를 통해 중소기업의 금융비용 절감과 신속한 자금조달에 기여하겠습니다.

신용보증기금은 국제규범에 맞는 윤리경영을 실천하기 위해 2007년 8월 UN Global Compact에 가입하였습니다. 신용보증기금은 인권, 노동, 환경, 반부패와 관련된 UN Global Compact의 10대 원칙을 적극 지지하며, 이를 조직의 전략, 문화, 일상업무에 반영하는 등 국제규범에 맞는 윤리기준 준수를 실천함으로써 기업가치를 제고하고 반부패 투명경영 정착을 위해 전사적 노력을 기울이고 있습니다.

끝으로 지난 한 해 동안 어려운 여건 속에서도 묵묵히 자신의 역할을 수행하며 신용보증기금과 함께 해주신 중소기업인 여러분과, 지속적인 지도편달과 성원을 보내주신 정부, 유관기관, 금융기관 관계자 및 임직원 여러분들께 감사의 말씀을 드립니다.

2011년 9월 이사장 안택수



Leading Supporter for SMEs

## CONTENTS

경영혁신 04   윤리경영 06   사회적책임 10   노사관계 12  
신용보증기금현장 15

# 경영혁신

## 「선진 한국경제를 이끄는 미래의 주역」으로의 도약을 위한 경영혁신

신용보증기금은 지난 35년간 중소기업 지원을 위해 노력해왔으며, 특히 1998년도 외환위기 극복 과정에서는 중추적 역할을 수행함으로써 중소기업의 성장과 거시경제 안정에 기여하였다.

내부시스템 혁신과 의식개혁 등을 통해 공공기관의 역할을 보다 효과적으로 수행하고, 중소기업 지원시스템 효율화를 위해 2005년 8월 전사혁신 프로그램인 「Vision 2008」을 마련한 이후 매년 경영환경 및 내부여건 변화 등을 반영한 경영혁신 방안을 마련, 실천하고 있다.

2010년에는 글로벌 금융위기 이후 국내외 금융질서가 재편되는 가운데 더 높은 곳으로의 도약을 위한 중요한 시점임을 인식하고, 경영혁신에 더욱 박차를 가하였다.

이에 따라 「선진 한국경제를 이끄는 미래의 주역」으로의 도약을 준비하고자 2010년 10월 CEO의 창조적 혁신, 투명경영, 공심(Public Mind), 원활한 소통의 경영철학을 반영한 총 12개 전략과제와 36개의 세부추진과제로 이뤄진 「Vision 2014」를 수립하였다.

신용보증시스템을 획기적으로 개선하고 리스크관리 시스템을 강화하여 재정 건전성을 확보하는 한편, 내부 혁신 시스템을 내재화함으로써 2006년부터 이어지는 순경영수지(당기순익+금융기관 출연금)흑자 기조를 5년 연속 이어가는 성과를 거두었다.

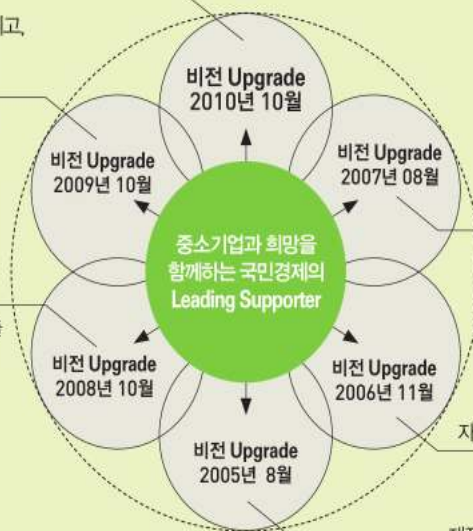
또한, 전사적 경영혁신 추진을 위해 “혁신을 위한 창의적 도전!”을 경영혁신 슬로건으로 정하고 G.I.(Great Innovation)캠페인을 전개하는 등 모든 부문에서 개혁과 창조적 도전을 지속할 예정이다.

### Vision 2014 수립 | 전략 목표

공공기능역할확대, 건전경영실천노력제고,  
고객가치창출극대화, 경영선진화선도

- 글로벌 금융위기등 경영환경 변화 반영
- 핵심가치, 전략목표, 전략과제 재수립

- 중소기업 지원 강화를 위한 전략과제 도출
- 조직문화 개선, 경영 효율화 추진



Vision 2011 수립 | 경영 목표  
건강 코딩, 최적 코딩, 전문 코딩, 윤리 코딩

Vision 2010 수립 | 경영 목표  
자립경영을 통한 자체 성장동력 확보

Vision 2008 수립 | 경영 목표  
재정자립을 통한 제2창업 기본틀 구축



## Vision 2014 체계

<b>미션</b>	중소기업의 성장동력 확충과 금융산업의 선진화에 기여			
<b>전사 비전</b>	중소기업과 희망을 함께하는 국민경제의 Leading Supporter			
<b>경영 목표</b>	<b>공적보증시장 점유율 60%</b>	<b>운용배수 12배 이내</b>	<b>고객만족도 최상위 기관</b>	<b>선진화 우수기관</b>
<b>전략 과제</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>신용보증 정책 기능 강화</li> <li>중소기업 거래 위험 완화</li> <li>사회기반시설 확충 지원</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>리스크관리체계 고도화</li> <li>채권관리업무 효율화</li> <li>윤리·투명경영 내재화</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>미래지향적 업무 시스템 운영</li> <li>중소 성장단계별 경쟁력 제고</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>조직관리의 효율성 제고</li> <li>인사운영의 합리성 강화</li> <li>노사관계 선진화 추구</li> </ul>

<b>지표 비전</b>	경영철학·핵심가치의 공감대형성으로 경영비전 달성
------------------	----------------------------

<b>지표 전략</b>	공심(公心)에 입각한 섬김의 리더십 발휘
------------------	------------------------

<b>추진 과제</b>	<b>경영비전의 달성을 위해 경영철학핵심 가치와 연계 강화</b>	<b>경영철학핵심 가치 공유를 위해 경영진의 스킨십 경영실천</b>	<b>경영진의 역할모델별 필요역량 도출 및 재정립</b>	<b>경영목표 달성을 위해 장애요인 극복 노력 강화</b>	<b>경영효율회 추진을 위한 공유활동 및 추진성과 점검체계 구축</b>
------------------	--------------------------------------	---------------------------------------	---------------------------------	----------------------------------	---

<b>모니 터링</b>	이해관계자별 맞춤형·참여형 대화채널(On/Off-line) 구축
------------------	-------------------------------------

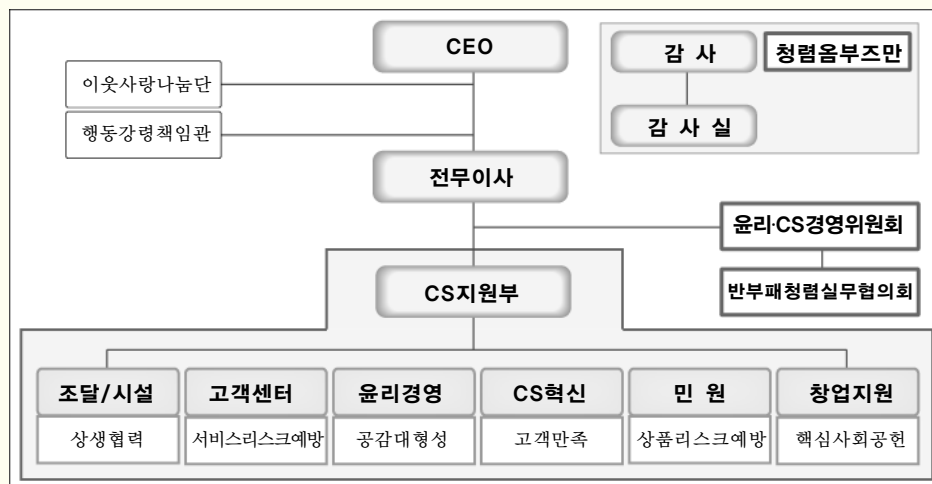
## 윤리경영

신용보증기금은 경영비전인 “국민경제의 Leading Supporter”가 되기 위해 윤리경영 및 투명경영을 지속적으로 추진하였다. 환경 및 패러다임의 변화에 신속하게 대응코자 CEO의 경영철학인 “공심(公心)”을 바탕으로 사회적·환경적 책임을 다하기 위한 투명하고 책임있는 경영활동 및 반부패 청렴문화 조성을 위한 제도개선·교육활동을 윤리경영으로 재정의 하였고, 제도적 뒷받침을 위해 「신용보증기금헌장」, 「임직원행동강령」 등의 규범을 재정립하였으며, 임직원의 윤리의식 내재화를 위해 다양한 방식의 교육을 연중 실시한 결과 대내외 평가에서 우수한 수준의 결과를 얻었다.

### 조직체계 고도화 및 투명성 강화

윤리경영의 체계적 실천을 위해 윤리경영의 핵심역량이 집결된 CS지원부를 중심으로 체계적으로 조직을 구성하였으며, 청렴옴부즈만 신설 및 내부위원회에 외부위원을 선임하여 투명성을 강화하였다.

#### | 윤리경영 추진조직 |



#### | 외부위원 선임 위원회 현황 |

구 분	주요 개선 내용	기대 효과
재심의회	• 위원 과반수를 외부위원으로 선임	• 취급 거절된 보증의 재심의 과정에 대한 투명성 제고
리스크관리위원회	• 위원 50%를 외부위원으로 선임	• 위원회의 전문성 및 독립성 확보
인사위원회	• 특별채용 시 외부위원 선임	• 채용 관련 부조리행위 예방
감사	• 감사업무에 외부전문가 활용 제도 도입	• 전문가를 통한 감사성과 향상

## 윤리경영 규범체계 정비

부패예방을 위해 제규정에 내재하는 부패유발요인 제거 및 자발적 청렴활동 유도를 위해 윤리경영 규범체계를 정비하였다.

구 분		주요 정비 내용	비 고
신용보증기금현장		• 사회적 책임을 반영하여 공동번영 항목 추가	개정('10.7월)
신용보증기금 임직원행동강령		• 투기적 투자행위 자제 조항 신설	개정('10.10월)
행 동 지 침	청렴마일리지운영기준	• 청렴추진활동을 개인별로 계량화하여 평가·보상	제정('10.5월)
	공금횡령직원 고발기준	• 공금횡령에 대한 고발 대상·시기·책임자 명확화	제정('10.6월)
	서비스이행표준	• 공정하고 투명한 업무처리표준 신설	개정('10.12월)

## 맞춤형 윤리교육 실시

취약부문인 이의제기 수월성 등 투명성 제고를 위한 집중교육 실시로 공공기관 최고수준의 교육 시간 달성 및 교육부문 시책평가 최고등급 획득하였고, 직원들의 윤리교육에 대한 거부감을 줄이고 교육 효과를 제고하기 위한 새로운 유형의 콘텐츠를 개발하여 활용하였다

구 분		교 육 내 용	운영 실적	
맞춤식 교 육	경영진 현장교육	• 공심을 바탕으로 한 청렴문화 조성	36회	1,190명
	청렴도 부진 부점	• 부진 영업점에 대한 Detail Review	31회	543명
	민원민발 고객접점	• 주요 민원사례 소개 및 예방 교육	10회	386명
	윤리CS리더	• 이의제기 수월성 향상을 위한 교육	2회	198명
	직급별 맞춤교육	• 신입직원, 브라운백미팅 등	2회	112명
	영업점 자체교육	• 윤리CS리더에 의한 영업점 교육	1,169회	17,768명
	온라인교육	• 사이버 청렴교육, 행동강령 교육	2회	전 직원
콘텐츠 개 발 활 용	윤리경영 자기점검 시스템	• 업무시스템 접속 시 퀴즈 방식의 윤리의식 자가진단 실시	48회	전 직원
	윤리 브리프스	• 윤리경영사례, 대내외 동향 등을 알기 쉬운 웹진 형태로 발간	3회	전 직원



## 제도개선을 통한 부패유발요인 통제

사후의 제도개선 보다는 부패행위 발생 전 부패행위 예방을 위해 제규정에 대한 부패영향평가를 실시하여 제규정에 내재하는 부패유발요인을 제거하는 제도개선을 실시하였다.

분 야	주요 개선 내용	기대 효과
계 약	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 수의계약 시 계약심의위원회를 통한 심의</li> <li>• 수의계약 사유 및 정보를 홈페이지 공개</li> <li>• 청렴계약제 도입</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 수의계약 체결로 발생할 수 있는 부조리, 특혜시비 예방</li> </ul>
인 사	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 이해관계가 있는 인사위원 배제</li> <li>• 비위 조사 중인 경우 의원면직 불허</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 인사위원회의 실효성 제고</li> <li>• 징계의 효과성 확보</li> </ul>
감 사	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 공금횡령에 대한 형사고발기준 마련</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 비위 행위자에 대한 처벌 강화로 부패행위 예방</li> </ul>
기 관 운 영 비	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 법인카드 부적절 사용 시 제재 강화</li> <li>• 업무추진비 심야·휴일 등 사용 금지</li> <li>• 업무추진비 일상감사 기준금액 강화</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 예산 사용의 적정성 제고</li> <li>• 예산의 목적 외 사용 방지</li> </ul>

## 고객 권리 찾아주기 캠페인 실시

미환급 보증료 및 법원 환급금 등 고객의 잠자는 권리를 신보가 자발적으로 찾아주는 노력을 통해 고객의 만족도 향상 및 횡령등 부패행위를 예방하는 효과를 거두었다.

구 분	개 선 내 용	기 대 효 과
미 환 급 보 증 료	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 인터넷 기반 보증료 환급시스템 구축</li> <li>• 환급계좌 등록을 통한 송금제도 마련</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 고객 만족도 향상</li> <li>• 직원의 현금접촉 최소화로 횡령 등 부패예방</li> <li>• 기관의 청렴도 향상</li> </ul>
법 원 환 급 금	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 본부 단일계좌를 통한 법원환급금 처리</li> <li>• 영업점은 현금접촉 없이 전산으로 회수처리</li> </ul>	

## 활동 성과

윤리·투명경영을 위한 신용보증기금의 전사적인 노력으로 고객이 신용보증기금을 더욱 신뢰하게 되었으며, 국민권익위원회 주관 「공공기관 청렴도 조사」 결과 9.08점을 획득하여 전체평균 8.61, 공직유관단체 평균 8.95에 비해 우수한 평가를 받았다. 또한 사회적 책임을 다하기 위한 노력을 인정받아 한국경제신문 주관 “지속가능경영대상” 윤리경영부문 대상을 수상하였다.

### | 윤리수준 평가 결과 |

외부기관	검증부문	결 과
국민권익위원회	• 공공기관 종합청렴도	• 우수등급 달성(09년 보통)
국민권익위원회	• 부패방지 시책평가	• 매우우수등급(최고등급) 달성
KoBEX	• 지속가능 실태	• AA등급 달성

## 사회적 책임

신용보증기금은 지속적인 성장을 위한 경영전략으로써 사회적 책임경영을 실천하고 있으며, 핵심사업인 신용보증사업, 창업지원, 경영컨설팅 등과 연계하여 활동의 실효성을 높였고, 주요 이해관계자인 중소기업과 연계한 다양한 사회공헌 프로그램을 통해 사회적 책임을 위해 노력하였다. 특히, 2005. 12월에 봉사활동 조직인 '이웃사랑나눔단'을 창단하여 전국에 10개 지부를 두고 각 지부별로 지역사회 봉사활동을 취해 최선을 다하고 있으며, 공공기관으로서 사회적 책임경영을 실천한 결과 존경받는 기업 1위(KMAC선정)로 선정되었다.

### | 핵심사업 연계 사회공헌활동 |

일자리 부족문제 해결을 위해 기관의 핵심역량인 신용보증사업을 활용한 사회공헌활동을 추진하였고, 고용효과 극대화를 위해 창업기업 지원을 강화하였다.

추진목적	활동내용	추진실적	보증연계실적	
창업지원을 통한 일자리 창출	• 창업스쿨	798명	지원인원	312명
	• 창업컨설팅	167건	보증금액	277억원
	• 창업대전 및 아이템경진대회	2회		

### | 주요 이해관계자들에 대한 사회공헌활동 |

신용보증기금은 주요 이해관계자인 중소기업 및 근로자, 지역사회의 소외계층(다문화가정, 외국인 근로자, 극빈층) 등을 대상으로 사회공헌활동을 집중 실시하였다.

대상자	내용	금액
중기근로자	• 근로자자녀 난치병 치료비 지원	24
	• 외국인 근로자 의료 서비스	22
	• 중소기업 현장봉사	2
소외계층	• 꿈나무키우기 장학금	6
	• 어린이신문 보내기	1
	• 다문화가정자녀 초청	8
기타	• 사회복지시설 방문	117
	• 국군장병 위문금 등	169
	• 헌혈행사	-
	• 환경정화 활동 등	-
계		349

## 공정사회 구현을 위한 사회형평적 정책 실시

신용보증기금은 장애인, 여성 등 사회적 약자를 배려하는 채용정책 및 탄력 근무(가정의 날), 출산·양육(육아휴직), 교육(연수사이트 운영), 가족관계증진제도(문화행사) 등 가족친화정책 실시로 정부의 가족친화인증 취득하였다.

### | 사회적 약자 배려 채용정책 실적 |

구 분	장애인	보훈대상	여 성	이공계	지방인재	청년인턴
기준비율(A)	3.0%	8.0%	25.0%	8.0%	30.0%	110명
채용실적(B)	8.6%	11.1%	32.1%	11.1%	32.1%	142명
차 이(B-A)	+5.6%p	+3.1%p	+7.1%p	+3.1%p	+2.1%p	+32명

## 녹색산업 지원 및 에너지 절감 노력 등 환경적 책임 이행

### 저탄소 녹색성장기업 지원

신용보증기금은 환경적책임을 다하기 위해 핵심사업과 연계하여 녹색산업 및 태양광발전 사업에 대한 보증을 적극 지원했으며, 자체적인 에너지 절감 방안을 마련하여 충실히 시행한 결과 녹색안전경영대상을 수상하였다.

구 분	내 용	실적 및 효과						
녹색성장산업 우 대 보 증	<ul style="list-style-type: none"><li>태양광발전 등 '녹색산업' 기업에 대해 지원우대<ul style="list-style-type: none"><li>보증비율 우대(85%→90%), 보증료 인하(0.2%p), 보증한도 상향(30억원→70억원)</li></ul></li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>6,529개 업체, 3조 6,118억원</li></ul>						
에너지 절약	<ul style="list-style-type: none"><li>전사적 절전 캠페인 추진<ul style="list-style-type: none"><li>쿨비즈/웜비즈 복장 착용</li><li>고연비(하이브리드) 차량 운행</li><li>절전형 LED조명등 사용 확대</li></ul></li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>온실가스 감축효과 (단위 : TCO2)<table><tr><td>'09 년</td><td>5,265</td></tr><tr><td>'10 년</td><td>5,012</td></tr><tr><td>감축량</td><td>253(4.8% ↓)</td></tr></table></li></ul>	'09 년	5,265	'10 년	5,012	감축량	253(4.8% ↓)
'09 년	5,265							
'10 년	5,012							
감축량	253(4.8% ↓)							
환 경 보 호	<ul style="list-style-type: none"><li>종이 사용 감축을 위한 전자문서시스템 도입</li><li>친환경 인증 상품 구매<ul style="list-style-type: none"><li>가구: 68.7%, 전자제품: 99.3%</li></ul></li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>종이절감등을 통한 환경보호 기여</li></ul>						

### | 녹색안전경영대상 수상 |



## 노사관계

신용보증기금은 조합원 자격이 있는 직원들의 노동조합가입의 자유를 보장하고 있으며, 상생의 노사관계를 원칙으로 노사 공동기구를 활성화하여 현안을 해결 하고 있다. 또한, 신용보증기금은 인사경영권 범위 내에서 노동조합활동을 적극 지원하며, 직원의 고충처리를 위한 다양한 채널을 확보하고 있으며, 정기적인 직무만족도 조사로 분쟁요인을 사전 해소하기위해 노력하고 있다.

### | 노동조합 현황 |

구 분	일반직 노동조합	무기계약직 노동조합
결 성 일 자	'80.5.7	'08.5.18
가 입 제 도	오픈숍(Open shop)	오픈숍
조 합 원 범 위	4급이하 직원	전속업무직원
상 급 단 체	전국금융산업노동조합(한국노총)	전국사무연대노동조합(민주노총)

### 노사 협력을 통한 문제해결

신용보증기금은 노사협력이 필요한 경영현안 및 대내외 환경변화에 효과적으로 대처하고 직원들의 애로사항을 해결하기 위한 노사 공동기구를 설치하여 운영하였다. 그 결과로 주요현안 및 직원복지문제에 대하여 합의를 이루었다.

### | 노사 공동기구 체계도 |

구 분	노사협의회	고충처리위원회	제도개선 노사공동 T/F
목 적	• 경영현안에 대한 노사협력	• 근로자 애로사항 해결	• 업무량 감축 등 논의
인 원	• 노사 각 5명	• 노사 각 3명	• 사측 9명, 노측 8명
개 최	• '10년 4회 개최	• '10년 4회 개최	• '10년 실적 : 1회

### | 노사 공동기구 주요 논의사항 및 합의사항 |

구 분	주요 논의사항	합의사항(추진실적)
노 협 의 회	•주택자금 대여 제도 개선	•배우자와 공동명의 구입시 주택 시가 전액 인정
	•직원역량 강화 방안	•자기계발연수 지원금액 확대
	•근무환경 개선	•예산범위내 내용년수 경과된 사무가구 교체
고 충 처 리 위 회	•하절기 정장 착용 직원 및 고객 불편	•하계 유니폼 착용
	•공동사택 이용시 사생활 보장	•공동사택 인원초과시 원룸 지원
	•영업점 관할 구역 확대로 실비 증가	•실비 보전 성격의 여비 인상
제 도 개 선 노 사 공 동 T / F	•영업점 신용보험 업무 경감	•신용보험 전담팀 확대('10년 8개 ⇨ '11년 16개)
	•고객대기 시간 증가	•업무사전예약제 도입
	•금융위기 후 보증기한연장 업무 급증	•전산 프로세스 개선 및 수기대장 전산화 등

## 다양한 고충처리 시스템 구축

신용보증기금은 직원들의 고충을 적극적으로 해결하기 위해 다양한 시스템을 구축하고 있으며, 이런 시스템을 통해 직원들의 고충을 해결한 결과 고충처리율이 전년대비 3.9%p 증가 상승하였다.

### | 고충처리 시스템 |

CEO 핫라인, 인사 고충처리 시스템 운영 등으로 직원들의 고충사항을 해결하였다

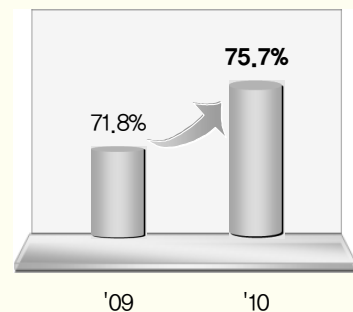
고 충 채 널	주 요 내 용
CEO 핫라인	<ul style="list-style-type: none"> <li>현장방문 : CEO 및 임원의 영업점 방문을 통한 고충상담</li> <li>하이웨이 : 사내 인트라넷을 이용하여 CEO에게 고충사항 직보</li> </ul>
인사 고충처리 시스템	<ul style="list-style-type: none"> <li>자기신고 : 본인 고충사항을 정기적(연2회)으로 신고</li> <li>인사내신 : 영업점장 등이 소속직원 애로사항 파악</li> <li>인사신문고 : 사내 인트라넷을 활용하여 고충 등록</li> <li>인사고충상담실 : 인사부내 별도의 고충상담실 설치 운영 심도있는 고충상담을 위해 환경개선공사 실시</li> <li>인사정보수집 : 인사부 직원이 현장 방문하여 애로사항 청취 ('10년 총 40개 지점 방문, '09년 대비 60% 증가)</li> <li>경력상담제도 : 직원 CDP 관련 상담</li> <li>신입직원 코칭 : 신입직원 조기전력화를 위한 멘토 운영</li> </ul>
노사공동 고충처리 (고충처리위원회)	<ul style="list-style-type: none"> <li>근거 : 근로자참여 및 협력증진에 관한 법률</li> <li>목적 : 근로자 애로사항 해결</li> <li>구성 : 사용자측 3명, 노동조합측 3명</li> <li>시기 : 매분기</li> </ul>

### | 직원 애로사항 해결 노력 |

인사정보 수집, 정기면담프로그램 도입 등의 노력으로 '10년 총 905건 중 685건의 직원 고충을 처리하였다.

구 분	접 수	처 리	처리율
육아/가족	289	229	79.2%
질병치료	255	204	80.0%
근무지 이동	176	117	66.5%
승진 등 기타	185	135	73.0%
계	905	685	75.7%

▣고충처리율





## 정기적인 직무만족도 조사 실시

신용보증기금은 노사간의 분쟁요인을 사전에 해소하고 직원들의 요구에 선제적으로 대응하기 위해 직원들의 애로사항 및 인사제도에 대한 만족도 조사를 정기적으로 실시하고 있다.

### | 직무만족도 조사 개요 |

조사기간	• '10. 12. 1 ~ 12. 13.		
조사방법	• 사내 인트라넷 웹 설문조사(무기명)		
응답비율	• 84.1%(참여 1,797명/재직 2,137명)		
조사내용	• 4개부문 총59문항(기초 6, 직장·가치관 10, 조직·직무관리 16, 인사·급여 23, 연수제도 4)		
조사결과	• HR-INDEX : <b>3.71</b> /5.00 ('09년 : 3.61)		
	설문내용	만족도	
		'09	'10
만족도 상위 지표	• 조직내에 훌륭한 부하직원이 많다고 생각하는가?	4.16	4.37
	• 성희롱 예방을 위하여 노력하고 있는가?	4.20	4.31
	• 신보직원으로 긍지를 가지고 있는가?	4.17	4.15
만족도 하위 지표	• 근무평정시 평가는 공정하게 이루어지고 있는가?	3.06	2.97
	• 신보의 발탁승진 규모는 적정한가?	3.02	3.02
	• 현재의 지위에 대하여 만족하는가?	3.15	3.10
정부정책 시행	• 정부의 '공공기관 성과연봉제' 도입시 가장 큰 장애요인? - 1위) 객관적이고 공정한 평가시스템 보완필요(37.0%)		

## 노사 공동선언 협약 및 실천을 통한 사회적 책임 이행

신용보증기금은 금융위기에 따른 유동성 위기, 청년실업, 빈부 양극화문제를 해결하기 위해 「노사화합 공동선언문」을 제정하여 실천하였다.

### | 노사화합 공동선언문 및 실천내용 |

노사화합 공동 선언문	실천내용
경제위기 극복과 일자리 창출에 적극 동참	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 노조의 생산적인 건의사항 업무에 반영</li> <li>○ 추가예산 없이 신입직원 및 인턴 채용</li> </ul>
초일류 공공기관으로 도약을 위한 최고의 업무서비스 제공	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 고객지향적 보증심사시스템 도입</li> <li>○ 임직원의 CS마인드 제고</li> </ul>
투명경영과 윤리경영 적극 실천	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 노조의 건전한 내부감시자 역할</li> <li>○ 공동기구를 통한 의견 개진</li> </ul>
사회공헌활동 공동 수행	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 경제위기 극복을 위한 신보 특성에 맞는 사회공헌활동 전개</li> </ul>

# 신용보증기금 헌장

신용보증기금은 중소기업의 자금유통을 원활히 하고 건전한 신용질서를  
확립함으로써 균형있는 국가경제 발전에 이바지한다.  
아울러 이 같은 자긍심을 바탕으로 '중소기업과 희망을 함께하는  
국민경제의 Leading Supporter'를 지향한다.

이를 위해 우리는 다음과 같이 올바른 사고와 행동의 기준을  
정하여 적극 실천할 것을 다짐한다.

하나, 우리는 신용사회 구현을 통해 국가경제 발전에 기여하고 고객과 공동번영을 추구한다.

하나, 우리는 항상 고객의 입장에서 생각하고 행동하며 최상의 서비스를 제공한다.

하나, 우리는 높은 윤리의식을 바탕으로 공정하고 성실하게 직무를 수행한다.

하나, 우리는 끊임없는 변화와 혁신을 통해 새로운 가치를 창출한다.

하나, 우리는 사회공동체의 일원으로서 사회적 책임과 역할을 다한다.

하나, 우리는 임직원 개개인의 인격을 존중하고 신뢰와 협동을 바탕으로 상호 발전을 도모한다.



121-744 서울특별시 마포구 공덕동 254-5  
T. 02-710-4094 F. 0505-071-4209  
고객센터 1588-6565 [www.kodit.co.kr](http://www.kodit.co.kr)