

희망의 미래를 약속하는
행복보증

KHGC Sustainability Report 2012

2012 대한주택보증 지속가능경영보고서



ABOUT THIS REPORT

보고서 특징

대한주택보증은 기업시민으로서 사회적 책임을 이행하고자 경제, 사회, 환경 측면의 다양한 노력을 경주하였으며, 본 보고서는 그 성과를 담아 공개하는 첫 번째 지속가능경영보고서입니다. 앞으로도 대한주택보증은 매년 보고서를 발간하여 대한주택보증의 지속가능경영 활동과 성과를 이해관계자 여러분과 공유하겠습니다. 본 보고서는 국문과 영문으로 발간되었으며, 대한주택보증 홈페이지(<http://www.khgc.co.kr>)에서도 열람하실 수 있습니다.

보고서 작성 기준

본 보고서는 지속가능경영 보고 국제 표준인 GRI G3.1 가이드라인 및 ISO 26000을 기준으로 작성되었으며 GRI G3.1 가이드라인 적용 수준 기준지표에서 'A+'에 해당하는 요구 사항을 모두 충족하도록 작성되었습니다.

보고 기간 및 범위

본 보고서는 본사 및 국내 지점과 관리센터의 2012년 1월부터 2012년 12월까지의 지속가능경영 활동 데이터를 바탕으로 작성되었으며, 일부 데이터의 경우 본사 활동만을 담고 있습니다. 정량적인 성과의 경우 추세의 변화를 보여주기 위하여 2010년부터 3년 동안의 자료를 공개하고 있으며, 2013년 상반기 활동을 일부 포함하고 있습니다. 보고서 내 통화단위는 대한민국 원화를 기준으로 표기하였으며 각종 계량단위는 보고서 내에 별도 표시하였습니다.

보고서 검증

보고서의 내용은 내부 실무담당자로부터 확인하는 절차를 거쳤으며, 내용의 정확도와 신뢰도를 제고하기 위하여 독립적인 외부 기관으로부터 검증을 받았습니다. 제3자 검증기관은 G3.1 가이드라인 적용 수준 기준 중 'A+'에 적합함을 확인하였으며, 검증의견서는 부록을 참고하시기 바랍니다.

[보고서 추가정보 및 피드백]

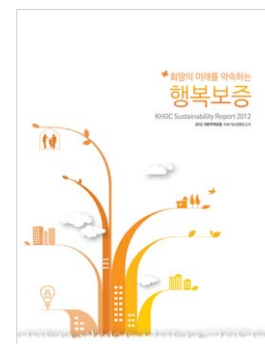
보다 자세한 정보는 대한주택보증 홈페이지를 통해 확인하실 수 있으며, 보고서에 관한 의견은 보고서 뒤편의 설문지를 이용하시거나 아래의 연락처로 문의해 주시기 바랍니다.



(150-976) 서울특별시 영등포구 여의도동 의사당대로 21 담당부서 **홍보비서실 사회공헌팀**
Tel 02-3771-6300 Fax 02-3771-6565

www.khgc.co.kr

Cover Image



'희망의 미래를 약속하는 행복보증'

대한주택보증은 큰 나무가 되어
여러 이해관계자들과 함께 성장하며
발전시켜 나가겠다는 의지를 담았습니다.
앞으로 더욱 큰 나무가 되기 위한
대한주택보증의 노력과 성과를
지속가능경영을 통해 보여드리겠습니다.

CONTENTS

CEO Message 02

Sustainability Highlights 04

Sustainable Operations



- > 대한주택보증 개요 08
- 기업소개
- 주요사업분야
- 경제가치 창출과 배분

- > 지배구조 13
- 이사회 구성
- 이사회 역할 및 운영

- > 윤리경영 16
- 윤리경영 추진체계
- 윤리경영 추진성과

Sustainable Strategy



- > 지속가능경영 추진 22
- 경영전략
- 재무건전성 강화
- 리스크 관리

- > 이해관계자 참여 및 소통 30
- 이해관계자와의 커뮤니케이션
- 이해관계자 설문조사
- 이해관계자 인터뷰

- > 지속가능경영 주요 이슈 36
- 중대성평가 프로세스
- 주요 이슈 도출 결과

Sustainable Business



- > 지속가능한 사업운영 40
- 보증사업
- 보증이행사업
- 채권관리사업

- > 고객행복 추구경영 46
- CS 추진체계
- 서비스 품질 관리
- 마케팅 활동 강화

- > 동반성장과 공정사회 구현 52
- 동반성장 문화조성
- 공정사회 구현

Sustainable Future



- > 조직문화와 인재경영 58
- 인재 채용 및 양성
- 열린 조직문화
- 일과 삶의 조화

- > 지역사회 참여 및 발전 66
- 사회적 기여 활동
- 지역사회 공헌활동

- > 저탄소 녹색경영 76
- 녹색경영 추진
- 녹색경영 활동성과

Appendix

- > 지속가능경영 성과 제3자 검증 의견서

- ISO 26000 이행 수준 진단 결과보고서
- ISO 26000 및 GRI G3.1 적용수준

- UNGC 가입 및 지지 수상실적 및 단체가입 현황

- 독자의견 설문지

CEO Message



존경하는 이해관계자 여러분,
대한주택보증에 아낌없는
관심과 사랑을 보내주심에
깊이 감사드립니다.

글로벌 금융위기로 어려운 경제상황 속에서도
지난해 대한주택보증은 도전적 목표를 세우고
숨 가쁘게 달려왔습니다. 장기화되는 주택경기
침체와 얼어붙은 주택건설 여건 중에도
지속가능경영 실천을 통해 경제적 가치를
창출하고 사회적 책임을 다하여,
국민주거복지를 향상시키고 서민주거 안정에
이바지 하고자 노력해왔습니다.

2012년은 대한주택보증에 있어 재무적으로 의미있는 성과를 시현해 낸 한 해였습니다. 주택분양보증, 임대보증금보증 등 총 46조 원의 보증을 공급하여 보증목표를 초과달성하는 성과를 보였고 정비사업자금 대출보증, 주택구입자금보증 등 8개의 신규 보증상품을 출시하여 총 11조 원의 보증실적을 올리면서 신상품을 시장에 성공적으로 안착시켰습니다.

또한 명실상부한 주택시장의 안전판 기능을 하는 보증회사로서 PF보증과 환매조건부 미분양주택매입사업, P-CBO 매입사업 추진 등 주택업계의 유동성 지원을 위한 정부정책사업도 역대 최대실적을 기록하여 주택 경기불황에 든든한 버팀목 역할을 수행하였습니다. 뿐만 아니라 미래를 준비하고자 하는 신성장 동력으로써 지난 20년간 축적된 주택보증제도 운영경험과 노하우를 주택공급 활성화가 필요한 개발도상국에 전수하는 주택보증제도 해외수출의 첫 발도 내딛었습니다.

이러한 값진 성과는 그동안 아낌없는 성원과 격려를 해 주신 이해관계자 여러분이 계셨기에 가능하였다고 생각하며 이 자리를 통해 진심으로 감사의 말씀을 드립니다. 대한주택보증은 현재의 성과를 바탕으로 공기업으로서 주택시장 안정화를 위한 공적역할을 더욱 강화해 나갈 것이며 더불어 여러분의 관심과 사랑에 보답하고자 끊임없이 노력할 것을 약속 드리겠습니다.

아울러 대한주택보증은 기업 시민으로서 사회적 책임이행을 가장 소중한 가치로 생각하며 매년 더 많은 이웃에게 따뜻한 사랑의 손길로 행복을 전하고 있습니다. 일회성 봉사활동, 일시적 성금기부 등 단편적인 자선 활동 수준을 뛰어넘어 진정성 있는 사회공헌활동을 추진하고자 지난 2005년 중장기 사회공헌 비전과 추진전략을 수립하고 아우르미 사내 봉사단을 창단하여 체계적이고 지속적인 사회공헌활동을 전개해 나가고 있습니다.

저소득층 임차자금 지원, 노후주택 및 복지시설 개보수 지원, 해비타트 사랑의 집짓기 등 설립목적과 연계한 전략적 사회공헌 활동을 통해 취약계층의 주거여건 개선에 기여하고 있으며, 이와 더불어 농번기 일손돕기, 다문화 가정 및 장애인 등 소외계층 지원활동 등의 자선적

사회공헌 활동도 지속적으로 확대 추진해오고 있습니다.

특히 2012년에는 노후주택 개보수 자금지원 및 저소득층 임차자금 지원 사업 등을 통해 후원한 누적 금액이 사상 처음으로 100억 원을 돌파하는 성과도 거두었습니다.

사회공헌활동 추진을 위한 체계적 프로세스에 직원들의 자발적 참여가 더해지면서 이제는 나눔과 봉사의 문화가 대한주택보증 기업문화의 하나로 완전히 정착되었으며, 2009년 주거복지 우수기관 국무총리 표창에 이어 2012년 국가보훈처장 표창과 주거복지 우수기관 대통령 표창을 수상하는 등 사회공헌활동의 노력과 성과를 대외적으로도 인정 받고 있습니다.

이해관계자 여러분!

대한주택보증은 이와 같은 지속가능경영 활동에 대한 이해관계자 여러분의 이해를 제고하고 소통하기 위하여 그동안의 노력과 성과를 담아 첫 번째 지속가능경영보고서를 발간합니다. 앞으로도 대한주택보증은 시장경쟁에 대비하여 사업경쟁력을 강화하고 신성장 동력 발굴을 위해 노력할 것입니다. 또한 고객가치를 극대화하기 위하여 고객서비스를 강화하고 인재양성 및 바람직한 조직문화정착 등 경영체질 개선을 통해 경영효율성을 증대하겠습니다.

더불어 기업의 사회적 책임을 다하고자 2007년 4월에 가입한 UN Global Compact에 대한 10대 원칙을 더욱 철저히 이행할 것이며 ISO 26000지침을 성실히 준수 할 것도 약속드립니다. 집에 대한 꿈을 지키는 행복파트너로서 기업의 사회적 책임을 다하는 대한주택보증의 지속 가능경영활동이 앞으로도 더욱 성장·발전해갈 수 있도록 여러분의 따뜻한 관심과 성원을 부탁드립니다.

감사합니다.

2013년 3월

대한주택보증 사장

김 선 규

SUSTAINABILITY



기업신용등급 AAA(최고등급) 획득

우수한 사업기반과 탄탄한 재무구조, 풍부한 유동성 등을 우수하게 평가받아 2012년에 기업신용등급(CR) 중 최고등급인 AAA를 획득하였습니다. 대한주택보증은 앞으로도 신뢰할 수 있는 공적 보증기관으로서 주택건설자금의 공급 지원 역할을 충실히 이행해 나갈 것입니다.



주택구입자금보증 1호 판매

광주광역시 남구 주월동 아파트를 대상으로 신규보증상품인 주택구입자금보증 1호를 판매개시 하였습니다. 주택구입자금보증 이용을 통하여 분양계약자는 대출금리 인하로 금융비용이 절감되고, 주택사업자는 연대보증 부담이 해소되며, 금융기관은 대출자산의 건전성이 강화되었습니다.



주택보증제도 해외수출 추진

글로벌 보증기관으로 성장하고 선진 주택보증제도의 수출을 통하여 국가 위상을 제고하고자 2012년 12월 베트남 건설부와 주택보증제도 수출 MOU를 체결하였습니다. 다른 기관들과의 업무협약과 연구용역을 통해 말레이시아, 인도네시아 등 해외 국가와의 MOU 추진도 활발히 준비하고 있습니다.



설립목적과 연계한 사회공헌사업 100억 달성

대한주택보증은 주택 관련 보증업무를 하는 회사의 특성을 살려 저소득층의 주거여건을 개선하기 위한 5대 프로그램을 추진하여 총 100억 원(누적)의 금액을 지원하였습니다. CEO의 리더십을 바탕으로 임직원들의 자발적 참여를 통한 사회공헌활동으로 따뜻한 사회를 만드는데 앞장설 것입니다.

HIGHLIGHTS 2012



10년 연속 무분규 임금협약 체결

대한주택보증 노사는 매년 노사 워크숍 등 긴밀한 대화를 지속하면서 공동체적 동반자라는 인식을 바탕으로 상호 신뢰를 쌓아왔습니다. 2012년에도 이러한 화합과 믿음을 바탕으로 무분규·무교섭 임금협약을 체결하여 10년 연속 무분규 임금협약 체결이라는 성과를 거두게 되었습니다.



상생 윤리경영 실천을 위한 '스마트클린파트너' 위촉

투명하고 건전한 경영환경 조성을 통해 고객과의 신뢰·협력을 강화하고자 시행하는 윤리경영 실천 모니터링 제도로, 전국 15개 영업점 별로 거래가 많은 주택업체 및 법무사를 스마트클린파트너로 위촉하였습니다. 대한주택보증은 스마트클린파트너의 조언을 경청하여 윤리적 가치에 기반한 건강한 기업을 만들어 나갈 것입니다.



주거복지한마당대회 대통령 표창 수상

대한주택보증은 무주택 서민을 위한 다양한 금융상품 출시와 주거복지 사회공헌사업 등을 통해 취약계층의 주거안정에 기여한 공로를 인정받아 2012년 11월 국토해양부가 주최한 제8회 주거복지인 한마당대회에서 주거복지 우수기관 대통령 표창을 수상하였습니다.



중소기업제품 공공구매 우수기관 국무총리상 수상

사회적 기업제품, 중증장애인제품, 여성기업제품 등에 대한 목표와 성과를 체계적으로 관리하여 2011년 보다 약 2.4배(241.2%)의 실적을 달성하였습니다. 사회적 기업의 육성과 시장경제 활성화를 위한 노력의 결과, 중소기업청에서 주관하는 2012년 공공구매 촉진대회에서 우수기관으로 선정되었습니다.





Sustainable Operations

> 대한주택보증 개요	08
기업소개	
주요사업분야	
경제가치 창출과 배분	

> 지배구조	13
이사회 구성	
이사회 역할 및 운영	

> 윤리경영	16
윤리경영 추진체계	
윤리경영 추진성과	

Sustainable Operations

건전한 윤리문화와 투명한 의사결정 체계를 바탕으로
모든 이들의 지속가능한 행복보증을 추구합니다.

Key Issues

부패방지, 의사결정 프로세스 및 구조, 명성 및 브랜드, 수익 창출 및 배분

Key Figures

6,410 억 원

총 수익

8 개

신규상품 개발

97%

이사회 참석률

79%

비사임이사 경영재언 반영률

87.50 점

반부패경쟁력평가결과

92.90 점

전사윤리지수평가결과

대한주택보증 개요

대한주택보증은 정부, 금융기관, 주택사업자가 공동으로 출자한 정부 출자기관으로 주택의 분양, 임대, 감리, 인허가, 하자보수, 주택사업금융보증상품에 이르기까지 주택사업의 모든 과정을 보증하고 있습니다. 이를 통해 주택분양계약자 및 입주자를 보호하고 주택건설사업자의 원활한 사업수행을 지원하여 주택건설을 촉진함으로써 국민의 주거복지 향상에 기여하고 있습니다.

● 대한주택보증의 주요 기능 및 역할



보증업무

주택분양보증, 주택사업금융(PF)보증, 임대보증금보증 등 주택관련 보증업무 수행



보증이행

부도, 파산 등 보증사고가 발생한 경우, 주채무자가 보증채권자에게 이행하지 않은 채무를 보증약관에 따라 이행



채권관리 및 신용평가

주채무자의 채무 불이행시 채권의 회수와 보증거래고객의 재무상태 및 경영능력에 대한 신용도 평가 업무



부동산 정보 및 금융서비스

축적된 경험과 전문성을 바탕으로 부동산 정보 및 금융서비스를 제공

기업 소개

설립 배경 및 목적

대한주택보증은 1993년 4월 설립된 주택사업공제조합을 모체로 하여 1999년 6월 주식회사로의 전환설립에 따라 대한주택보증주식회사로 새롭게 출발하였습니다. 본 기관은 주택법 제76조에 근거하여 설립되었으며, 주택건설과 관련된 각종 보증을 행함으로써 주택분양계약자 및 입주자를 보호하고 주택건설을 촉진하여 국민의 주거 복지 향상과 더불어 국민경제의 균형있는 발전에 기여하는 것을 설립 목적으로 하고 있습니다.



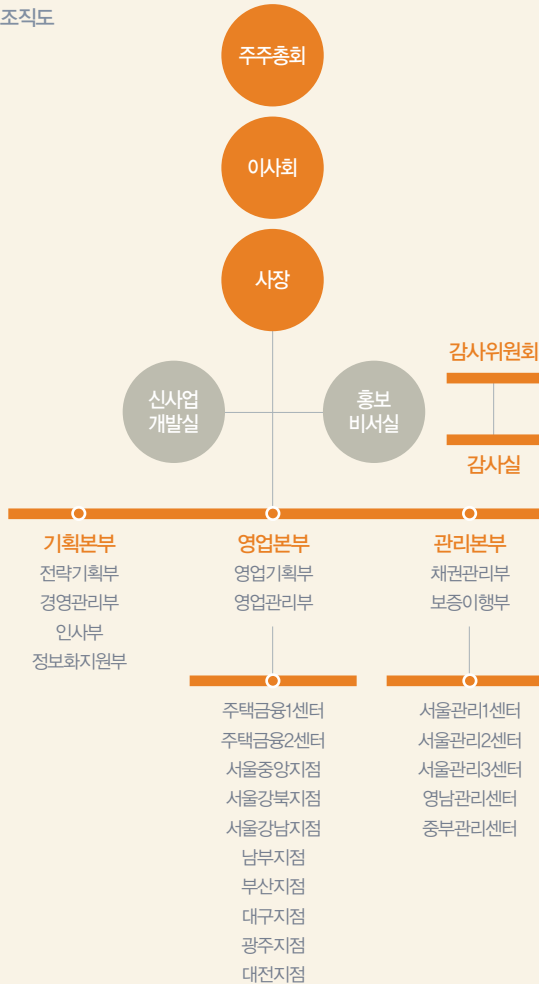
1992. 12 주택건설촉진법 개정·공포

1993. 04 설립인가 설립등기(자본금 1,015억 원)
1993. 04 주택분양보증 등 14개 보증 및 용자 업무 실시

1999. 02 고위당정회의에서 주식회사 전환에 따른 처리방안 확정
1999. 05 대한주택보증주식회사 전환 설립등기
(자본금 : 8,480억 원)

1992 1993 1994 1995 1996 1997 1998 1999 2000

● 조직도



주요 기능 및 역할

대한민국 유일의 주택보증 전담기관인 대한주택보증은 보증업무, 보증이행, 채권관리 및 신용평가, 부동산 정보 및 금융서비스 제공 등의 업무를 맡고 있습니다. 앞으로도 새로운 서비스 개발과 선진주택금융 시스템 도입을 통해 국민모두가 믿고 거래하는 주택금융전문기업으로 성장할 것입니다.

조직 구성

대한주택보증은 기획본부, 영업본부, 관리본부로 분류 된 총 3개의 본부 체제로 운영되고 있으며, 본사 이외에도 2개의 주택금융센터, 8개의 지점 및 5개의 관리센터를 두어 고객에게 서비스를 제공하고 있습니다. 대한주택보증의 임직원원은 총 339명(비상임이사 제외)으로 상임이사 4명, 집행이사 1명, 비상임이사 7명, 직원 334명입니다.



● 지점 및 센터 현황

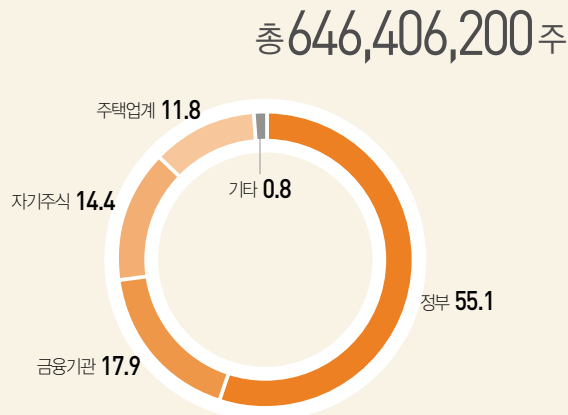


주주 구성

2012년 12월 말 현재 대한주택보증의 발행주식은 총 646,406,200주로 약 3조 2,320억 원 규모입니다. 이 중 절반 이상인 약 55%에 해당하는 주식을 정부에서 소유하고 있고, 국민은행 등의 금융기관이 약 18%, 대한주택보증(자기주식)이 약 14%, 현대산업개발(주) 등의 주택업계가 약 12%, 나공사 및 정리금융공사 등의 정부기관이 약 1%의 지분을 갖고 있습니다. 2012년에 개최된 주주총회는 총 3회(정기 주주총회 1회, 임시 주주총회 2회)로, 주주는 주주총회를 통하여 결산 승인, 이사 보수한도 결정, 정관 변경, 상임·비상임 이사 및 사장 선임 등 회사의 중요한 사항에 대한 의사결정권을 행사하고 있습니다.

● 주주현황

(2012년 12월 31일 기준, 단위 : %)



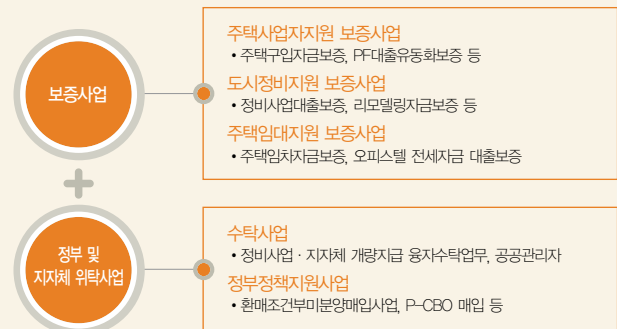
주요 사업 분야

대한주택보증의 사업 분야는 크게 보증사업과 정부 및 지자체 위탁사업으로 구분됩니다. 앞으로도 대한주택보증은 고객에게 필요한 신상품 및 신사업의 지속적 개발을 통해 고객가치와 회사의 미래가치를 높이고, 서민주거복지 향상을 위한 신규 공적사업을 발굴하여 국민 모두가 상생할 수 있는 길을 열어 나갈 것입니다.

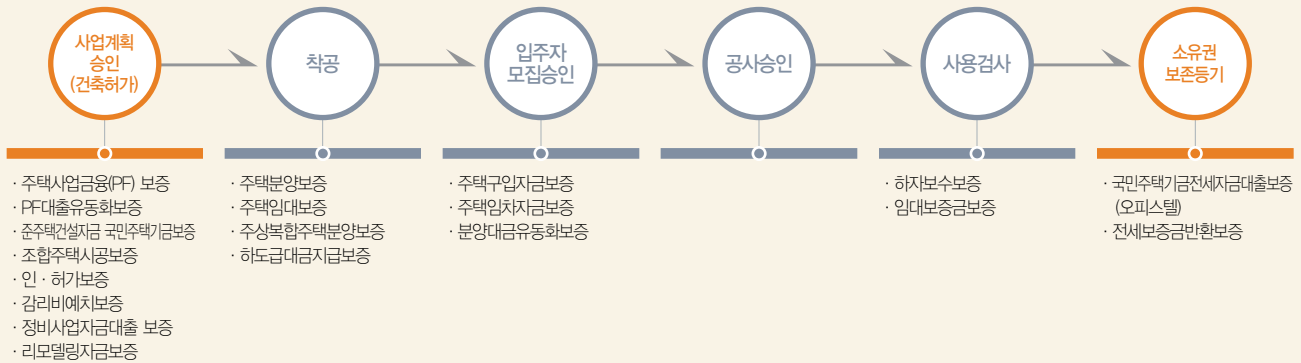
보증사업

주택사업계획의 승인에서부터 착공, 입주자 모집승인, 공사승인, 사용검사, 또는 소유권 보존 등기를 거쳐 입주하기까지의 주택사업 전 과정에 걸쳐 필요한 각종 보증을 대한주택보증의 보증사업을 통해 제공하고 있습니다. 2012년에는 기존의 11개 부문의 상품에 더해 주택구입자금보증, 정비사업자금대출보증, 리모델링자금보증, 국민주택기금전세자금대출보증(오피스텔), PF대출유동화보증 등 8가지 상품이 추가로 출시되었습니다.

● 주요 사업 분야



● 보증사업 상품



보증 외 사업

대한주택보증은 보증사업 이외에도 정비사업 추진위원회 및 조합에 운영자금 등을 융자하는 정비사업자금융자주택, 정비사업의 계획 수립단계에서부터 사업이 완료될 때까지 공공에서 사업진행 및 관리를 지원하는 공공관리서비스 등을 정부 및 지자체로부터 수탁받아 서비스를 제공하고 있습니다.

이와 더불어 미분양주택을 환매조건부로 매입하여 사업주체의 일시적 자금난을 경감시키고 보증사고의 발생을 사전에 방지하여 기존의 분양계약자를 보호하는 환매조건부 미분양주택매입사업과 준공전 미분양주택과 연계된 투자상품에 대한 분양보증 편입으로 주택건설고객의 자금조달을 용이하도록 지원하는 미분양투자상품 분양보증편입사업 운영을 통하여 정부 정책 지원 사업을 전개해 나가고 있습니다.

경제가치 창출과 배분

경제 성과

지난 2008년 글로벌 금융위기 확산에 따른 국내 건설경기 침체와 분양가 상한제로 인한 조기물량신청 등 국내외 불안한 시장상황은 영업이익 감소와 함께 영업손실을 가져왔습니다. 그러나 대한

요약 실적

(단위 : 백만 원)			
구 분	2010	2011	2012
매출액(영업수익)	846,960	822,748	638,842
영업이익	415,132	212,304	315,718
당기순이익	550,651	185,889	220,496

2010년도는 K-GAAP, 2011년도 및 2012년도는 한국채택기업회계기준(IFRS)에 따른 재무제표 기준

주택보증은 중장기 재무플랜과 관리 체계를 강화하고 탄력적인 보증사업을 운영하여 재무구조를 개선하기 위해 지속적으로 노력하고 있습니다. 이러한 노력의 결과, 2012년에는 회사 설립 후 최대금액인 6,709억 원에 달하는 채권회수를 통해 2,205억 원의 당기순이익을 실현하였습니다. 대한주택보증은 정부지원금을 받지 않습니다.

대한주택보증은 일반재무비율 지표, 보험 및 금융권 재무비율 지표, 기관특성 고려 지표 등에 근거하여 재무관리지표를 선정하였습니다. 이에 따라 비전재무목표 달성이 가능한 수준의 연도별 지표목표를 설정하여 관리하는 노력을 통해 경제적 성과를 창출하고 있습니다. 낮은 부채비율을 유지하고 풍부한 유동성을 확보하여 안정성을 유지하고 있으며, 이를 기반으로 신규 보증상품 개발 및 경쟁상품 활성화를 통한 성장성을 확보하고 체계적인 리스크 관리를 통해 수익성을 개선해 나가고 있습니다.

보증 실적

(단위 : 억 원)			
구 분	2010	2011	2012
정책보증	207,640	360,480	374,130
경쟁보증	25,381	28,350	47,198
신규보증	-	-	111,589
합계	233,021	388,830	532,917

PF보증, 정비사업자금대출보증, 주택구입자금보증은 승인기준이며 그 외 보증은 발급실적

채권관리 실적

(단위 : 억 원)			
구 분	2010	2011	2012
대위변제	10,356	2,142	4,597
채권회수	5,489	5,876	6,709

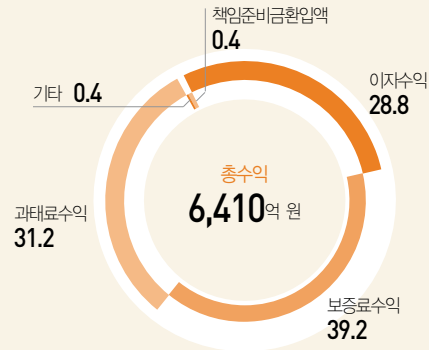
경제적 성과

(단위 : %)				
관점	지표명	2010	2011	2012
수익성	자기자본순이익률	15.0	4.1	4.7
안정성	부채비율	52.8	25.1	20.8
성장성/활동성	영업수익증가율	57.8	7.1	-23.7

· 2010년도 K-GAAP, 2011년도 및 2012년도 한국채택기업회계기준(IFRS)에 따른 재무제표 기준
· 지표산식
자기자본순이익률 = (당기순이익/자기자본)×100
부채비율 = (부채총계/자본총계)×100
영업수익증가율 = ((당기영업수익 - 전기영업수익)/전기영업수익)×100

수익구조

(단위 : %)



수익 구조

대한주택보증의 수익구조는 보증료수익이 전체의 39.2%를 차지하고 있으며, 채권회수에 따른 과태료수익이 31.2%, 금융자산에 대한 이자수익이 28.8%입니다. 향후 분양보증시장의 개방과 민영화 추진에 따라 보증료수익 비중이 감소 될 것으로 예상되며 대한주택보증은 이에 대비하여 중장기 사업구조를 반영한 상품별 수익 계획 수립을 통해 수익구조를 개선하고 성장성을 확보하려는 노력을 경주하고 있습니다.

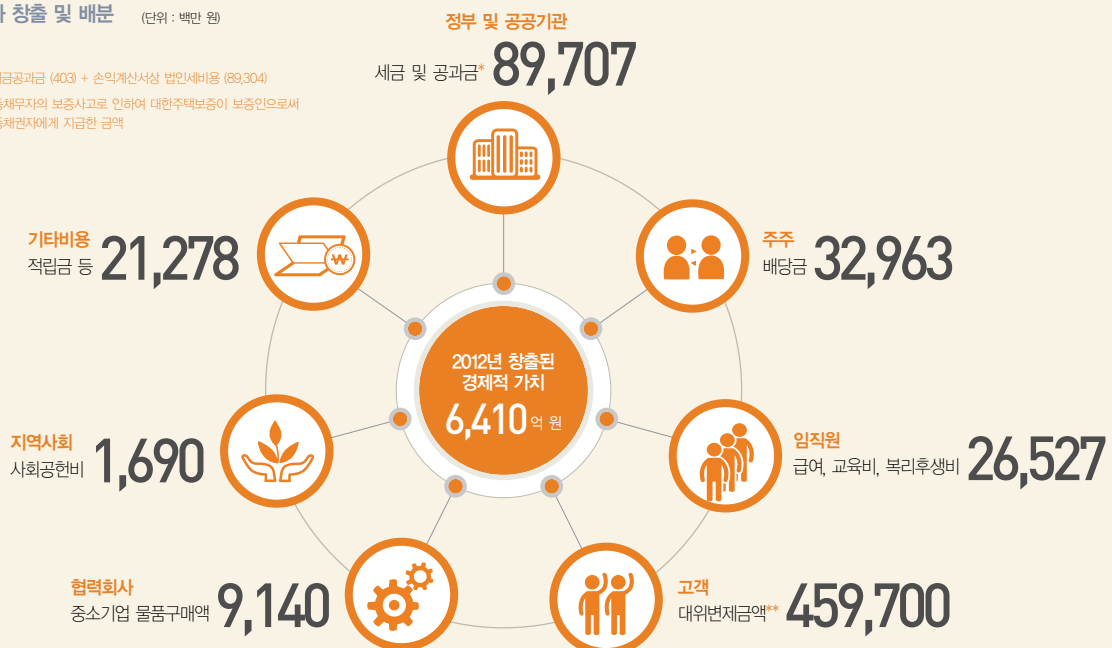
경제 성과의 배분

대한주택보증은 경영활동을 통해 창출된 경제적 가치를 주요 이해관계자인 정부, 주주, 임직원, 고객, 협력회사, 지역사회와 함께 나누고 있습니다. 2012년에 창출된 경제적 가치는 6,410억 원입니다. 대한주택보증은 앞으로도 이해관계자 모두가 신뢰하는 주택금융 상품과 서비스를 제공하고 더 나은 가치 창출을 통해 이해관계자와 함께 풍요롭고 지속가능한 사회를 만들어 가도록 노력하겠습니다.

2012 경제성과 창출 및 배분 (단위 : 백만 원)

* 세금 및 공과금 = 세금공과금 (403) + 손익계산서상 법인세비용 (89,304)

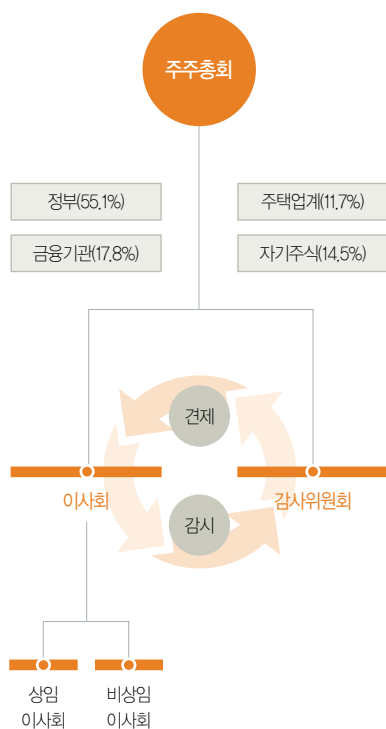
** 대위변제금액 : 보증채무자의 보증사고로 인하여 대한주택보증이 보증인으로써 보증채권자에게 지급한 금액



지배구조

대한주택보증은 이사회 중심의 선진 지배구조를 확립하여 견제와 감시에 따른 투명하고 합리적인 경영환경을 유지하고 있습니다. 앞으로도 이사회 운영을 활성화하고 비상임이사의 역할을 증대하여 이해관계자의 권익을 보호하고자 노력하겠습니다.

● 지배구조



이사회 구성

이사회의 구성

대한주택보증의 이사회는 회사의 기관장, 상근감사위원, 기획본부장, 영업본부장을 맡고 있는 상임이사 4인과 분야별 전문성을 갖춘 비상임이사 7인으로 구성되어 있으며, 이사회 의장을 CEO와 분리하여 운영하고 있습니다.

이사회 구성

구 분	성명	역할
상임이사	김선규	대한주택보증 사장
	박경훈	대한주택보증 상근감사위원
	홍광표	대한주택보증 기획본부장
	조성봉	대한주택보증 영업본부장
비상임이사	김창섭	주택정책분야전문, 의장
	김정식	공공정책분야전문
	잔병훈	주택사업분야전문
	오상윤	금융분야전문
	박선규	공공정책분야전문
	심동희	행정분야전문
	조태성	주택사업분야전문

비상임이사의 독립성 및 전문성

대한주택보증의 비상임이사는 임원추천위원회의 추천과 주주 총회의 결의를 거쳐 선정된 후보자를 기획재정부장관이 임명하는 방식으로 선임되고 있습니다. 이때, 임원추천위원회는 비상임이사 4인, 임원추천위원회 인재풀에서 선발된 학식과 경험이 풍부한 외부 전문가 2인, 직책별 직원 대표자가 회의를 거쳐 추천한 후보 1인으로 구성됩니다.

비상임이사는 주택산업 및 금융, 회계, 경영·경제, 법률 등 다양한 분야의 전문역량을 갖춘 인재로 선임됩니다. 대한주택보증은 효율적 업무수행을 위한 맞춤형 경영정보를 지원하고, 폭 넓은 경영참여의 기회를 제공함으로써 비상임이사의 전문성을 경영 전반에 접목하여 적극 활용하고 있습니다.

이사회 역할 및 운영

이사회 운영체계

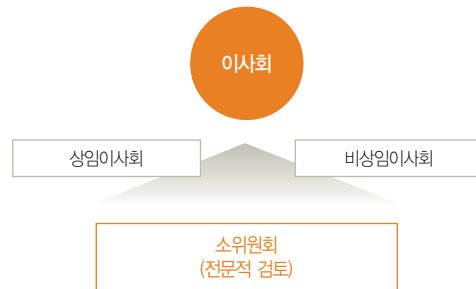
이사회는 경영전반에 대한 회사의 주요사항을 심의·의결하는 최종의사결정기구로, 선제적이고 능동적인 의사결정을 통해 경영에 중추적 역할을 담당하고 있습니다. 대한주택보증은 경영환경에 부합하는 의사결정기구 운영체계의 고도화와 비상임이사의 역할을 강화하여 이사회 중심의 선진 지배구조를 확립하고자 노력하고 있습니다.

이사회 운영

대한주택보증은 이사회를 활성화하고 그 역할을 강화하여 경영 활동에 대한 실효성 있는 견제와 감시가 이루어지도록 노력하고 있습니다.

2012년에는 이사회 개최를 정례화하여 개최일 예측을 가능하게 함으로써 참석률을 97%(2011년 대비 2%p 상승)로 끌어올렸고, 이사회 안건의 사전검토를 위해 개최 15일전 안건 제공을 준수하여 이사회 활성화를 도모하였습니다. 또한 영업점 비상임이사회를 개최하여 영업점 직원들과 소통하는 자리를 마련하고, 분양보증

● 이사회 운영체계



● 비상임이사 역할모델체계



사업장을 직접 방문하고 실무 프로세스를 체험하는 워크숍을 개최하는 등 비상임이사의 현업 이해도를 제고하였습니다. 대한주택보증은 이사회 전용사이트를 통해 상임이사회 결과 보고, 월간 업무현황 및 주요 업무통계 등의 경영정보를 실시간으로 제공하고 있으며 비상임이사가 요청한 자료를 충실히 공개하여 이사회의 의사결정을 내실화 하고 있습니다. 이사회의 주요안전 심의를 위해서는 이사회 내 안전심사소위원회를 개최하여 비상임 이사 의견이 이사회가 개최되기 전에 반영될 수 있도록 하였고, 이와 같이 이사회 안전을 사전에 보고·심의 하는 과정을 통하여 경영건제 기능을 강화해 나가고 있습니다.

소위원회 및 전문위원회

대한주택보증은 경영 선진화에 필요한 이사회의 전문성을 강화 하고, 이사회 운영의 내실을 다지기 위하여 소위원회 및 전문 위원회를 구성하였습니다. 위원회의 운영은 전문분야에 대한 집중적이고 심층적인 검토를 가능하게 하며, 이를 통해 이사회의 신중한 의사결정이 이루어지고 있습니다.

이사회 평가 및 피드백

이사회의 성과는 매년 이사회 운영성과평가를 통해 확인하고 있습니다. 비상임이사를 대상으로 정보제공, 운영시스템, 경영 참여 및 전문성활용, 경영진 견제 영역에 대한 설문조사를 실시 하여 결과를 바탕으로 차기년도 이사회 운영계획에 반영하고 있습니다. 한편, 비상임이사는 임기만료예정자에 대한 연임여부를 결정할 시에 이사회 참석률, 참여도, 기여도를 종합 평가한 직무 수행실적평가를 실시하여 연임 적격/부적격 여부를 결정하고 있습니다.

이사회 운영실적

구 분	2010	2011	2012
개최횟수(회)	20	16	18
의결/보고안전(건)	68/41	61/26	86/39
사전심의율(%)	9	39	100
이사회 참석률(%)	91	95	97
비상임이사 참석률(%)	92	94	97
비상임이사 발언비중(%)	66	85	83
비상임이사 경영제언 반영률(%)	15	71	79

소위원회 및 전문위원회 활동현황

구분	운영실적	횟수(회)	참석률(%)
비상임이사회	기관장 경영계약안, 상임이사 보수결정안 등 주요 안전 사전 심의	6	93
감사위원회	독립적 위치에서 기관 회계 및 업무 감사	11	97
안전심사소위원회	사업계획·예산안, 결산안 등 주요 안전 사전 심의	2	100
임원추천위원회	비상임이사 4인 선임절차에 참여, 후보자 심사 및 추천	4	93
매입심의위원회	환매조건부 미분양주택 매입사업 적정성 심사 참여	7	94
리스크관리위원회	리스크관리 전략 수립, 한도 결정 등 의사결정 참여	5	90
열린공기업위원회	경영공시, 윤리경영 추진상황 등 점검	4	92.5

윤리경영

대한주택보증은 조직 운영에 있어 윤리를 최우선의 가치로 생각하며,
모든 업무수행의 기준을 윤리규범에 맞추어 투명하고 공정하게 이루어지도록
윤리경영 추진체계를 구축하여 운영하고 있습니다.

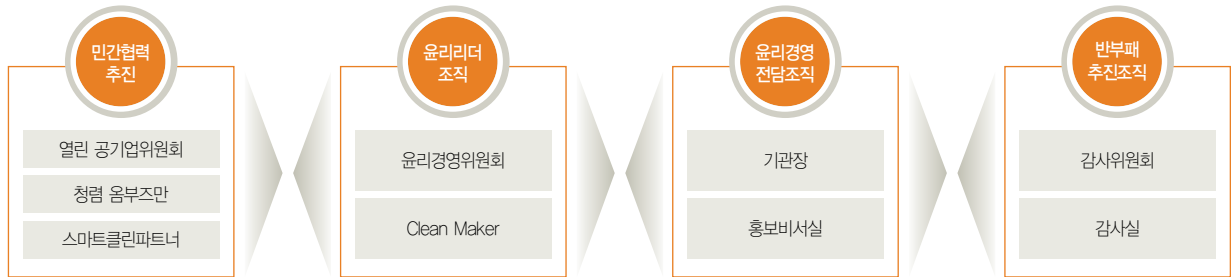
윤리경영 추진체계

대한주택보증의 윤리경영은 모든 경영활동에 있어 법규 및 윤리규범의 준수를 기본으로 투명·공정하고 합리적으로 업무를 수행하여 대한주택보증만의 경쟁력을 높이는 방법을 의미합니다. 즉, 양심에 반하지 않는 윤리적 수단을 통해 경영목적을 달성하고 기업의 성장을 꾀하는 것을 말합니다. 대한주택보증은 건전한 기업윤리관을 확립하여 고객으로부터 사랑과 신뢰를 받는 공기기업으로서의 위상을 정립하고 초일류기업으로 도약하고자 2003년부터 윤리경영의 기본제도를 마련하고 지속적인 윤리경영 추진을 위해 노력해 왔습니다. 특히 2011년부터 SMART 윤리경영 추진체계를 마련하고 2012년에는 이해관계자와의 소통과 협력을 통한 쌍방향 윤리경영을 실천하고자 고객 등이 주체로 참여하는 모니터링 체계를 구축하여 업무 투명성과 파트너십을 제고하였습니다.

● 윤리경영 추진체계



● 윤리 · 반부패 추진조직



윤리경영 추진조직의 역할

구 분	주요역할
CEO	· 윤리경영 등 제도 및 규범의 제개정 · 연간계획수립 등 중요사항 결정
기획본부장 (총괄책임자)	· 클린메이커(총괄책임자) · 윤리경영위원회 의장 · 일반사항의 결정 및 추진
윤리경영위원회	· 클린메이커로 구성된 협의기구 · 윤리경영 전반에 대한 업무회의 · 윤리경영 포상자 추천 등
윤리경영 주관부서	· 윤리경영 제도의 기획 수립 · 윤리실천 프로그램의 기획 추진 · 윤리규범 관련 상담업무 · 모니터링, 조사/점검활동 · 윤리교육 실시 등 운영 총괄
클린메이커	· 각 부서별 1인 위촉 · 각 부서 윤리경영 모니터링 · 지도 및 감독, 점검 및 교육 등
감사위원회 · 감사실	· 업무 및 회계 감사 · 각종 진정 · 비위사항의 조사와 처리
열린공기업위원회	· 경영공시 관련 실천과제 선정 · 제시 · 고객만족(CS)과 관련된 방안 논의 등 · 기획본부장 및 외부 전문가들로 구성
청렴옴부즈만	· 시업에 대한 감시/평가로 부패행위 사전예방 · 불합리한 제도 · 업무절차 등 발굴 및 개선 권고 · 각계 외부전문가 위촉
스마트클린파트너	· 지점 및 센터별 주요 고객을 위촉 · 공생발전 및 윤리경영 추진내용 확인 점검 · 협의회를 통한 제도 개선 및 의견제시 · 워크숍을 통한 상생파트너십 강화

윤리경영위원회 개최 실적

회차	내용
제1차	윤리경영 관련 제반사항에 대하여 협의
제2차	합동협의회 개최에 관한 의견 수렴 『청렴의 소리』게시판 활성화 방안 논의
제3차	2013년도 추진계획 수립을 위한 의견 수렴 임직원행동강령 일부 개정에 대한 교육

윤리경영 추진성과

대한주택보증은 윤리경영 실천문화를 정립하고 확산시키기 위하여 임직원 교육, 실천서약 등 다양한 프로그램을 추진하고 있습니다.

윤리경영 교육 활성화

대한주택보증은 기관장 및 임원의 청렴한 리더십을 통하여 솔선 수범하기 위한 다양한 활동을 전개하고 있습니다. 기관장의 윤리경영 리더십 강화를 위하여 대 · 내외 윤리경영 메시지를 발송하여 그 의지를 보이고 있으며, 특히 2012년에는 임원 및 간부직원의 윤리경영 강화를 목적으로 국민권익위원회의 사이버청렴교육에 100% 참여하도록 하여 개인별 15.78시간 교육을 이수하였습니다.

또한 대한주택보증은 임직원의 윤리경영에 대한 공감대 형성과 마인드 변화를 위해 매년 전 직원에 대하여 맞춤형 온라인 및 오프라인을 통해 강도 높은 윤리교육을 실시해 오고 있습니다. 윤리경영 활동주체인 클린메이커에 대해서는 워크숍 및 외부 교육의 기회를 부여하여 활동에 도움이 되도록 지원하고 있습니다.

● 직책변경 단계별 청렴교육 이수제도



1인당 윤리경영 교육 이수시간

구 분	2010	2011	2012
1인당 교육 이수시간(시간)	10.12	19.27	20.56



노사 상생발전 공동선언문



상생파트너십 합동워크숍

뿐만 아니라 신입사원에게는 필수 교육과정으로 윤리경영 과정을 포함하고 있으며, 2012년에는 직급변경 단계별 청렴교육 이수 제도를 도입하여 각 직급별로 요구되는 윤리의식수준에 맞춘 체계적인 윤리경영 교육을 실시함으로써 임직원의 윤리경영 실천에 실질적으로 도움이 되는 교육을 제공하고 있습니다.

내부 직원 윤리경영 의식 강화

대한주택보증은 직원들의 청렴윤리 의식을 제고하기 위하여 소통과 협력을 통한 쌍방향 윤리경영을 실천하고 있습니다. 2012년에는 실시간 윤리경영 소통채널인 'VOE(청렴의 소리)' 게시판을 신설하여 직원들의 다양한 윤리관련 궁금증을 즉각적으로 해소하는 창구를 마련하였습니다. 이 밖에도 노사상생발전 공동선언을 통해 '노사 협력 하에 공생발전을 위한 윤리경영' 등 사회적책임 이행에 대한 다짐을 천명하고, 윤리의 날 행사 개최와 직원들의 윤리 자기점검 항목을 정비하였습니다.

이해관계자와 함께하는 윤리경영 활동

또한 대한주택보증은 공정하고 깨끗한 회사를 만들기 위한 임직원 및 협력업체 실천서약을 통하여 건전하고 투명한 경영활동을 전개해 나가고 있습니다. 실천서약은 간부직원, 입사자, 입찰·계약관계에 있는 업체를 대상으로 시행되고 있으며 2012년 승진 부서장 7명, 신입사원 13명, 업체 451개사로부터 실천서약이 이루어졌습니다.

이밖에도 윤리경영 문화를 대외에 전파하기 위하여 고객 및 협력업체 등 이해관계자와 함께 청렴 및 윤리경영에 관한 워크숍을 실시하고 있습니다. 또한 불합리한 제도, 관행, 업무절차 등을 발굴·개선하기 위해 외부 전문가가 참여하는 윤리경영 회의 기구로 청렴옴부즈만 운영협의회를 운영하고 있습니다. 대한주택

보증은 앞으로도 이해관계자와 함께하는 윤리경영 실천 활동을 지속적으로 확대해 나갈 계획입니다.

윤리경영 위반사례 신고제도

임직원의 업무와 관련하여 금품을 수수하거나 향응을 제공받는 등 부조리나 위법행위를 알게 되었거나 강요 또는 제의받은 때에는 누구나 사이버 신고를 할 수 있습니다. 대한주택보증은 제보를 받으면 조사하여 확인 결과를 정리하고 필요시 징계 문책이나 제도개선 등의 조치를 수행하며, 이러한 신고처리 결과를 신고자에게도 통지하고 있습니다. 내부고발자 보호제도에 따라 신고자의 신분은 철저히 보호되며 신고로 인하여 어떠한 불이익도 받지 않도록 관리하고 있습니다. 온라인 제보가 불가능한 제보자의 경우 방문, 우편 등을 통해서도 제보가 가능합니다.

윤리경영 모니터링

유형	내용	활용	시기
윤리경영 자기점검	매주 인터넷 최초 접속시 자동실행	자율점검	매주
클린모니터링	부조리취약업무 투명성 등 점검	소관부서 개선검토	분기
클린메이커 보고	행동강령 상담 및 우수사례 등 점검	내부평가 반영	
윤리경영 교차점검	청렴서약 및 위반사례 등 교차점검	내부평가 반영	
고객 등 설문조사	기관의 윤리경영 실천상황 점검	전사평가 및 내부평가 반영	매년
클린이행제도	50억 이상 계약체결시 자체점검	내부평가 반영	발생시
신입사원 생생모니터링	신입사원의 참신한 아이디어 발굴	소관부서 개선검토	신입사원 수습기간



윤리경영 사이버 신고센터



윤리경영 자기점검표



스마트클린파트너 위촉식

윤리경영 모니터링

대한주택보증은 실효성있는 윤리경영을 위해 다양한 모니터링 제도를 운영하여 윤리경영 이행상황을 주기적으로 점검하고 있습니다. 윤리경영 자기점검은 매주 인터넷에 최초 접속 시 자동으로 실행되어 스스로 점검하게 함으로써 윤리경영에 대한 직원의 의식 제고에 도움이 되고 있습니다.

특히 2012년에는 고객이 실행주체로 참여하는 쌍방향 모니터링 제도인 스마트클린파트너(SCP)제도를 도입하였습니다. 스마트클린파트너로 위촉된 고객사는 클린메이커와 합동으로 반기마다 윤리경영 추진활동을 교차점검하며, 개선되어야 하는 제도나 의견을 제시하고 있습니다.

대·내외 평가

대한주택보증은 전사적인 윤리경영 수준과 부점별 윤리경영 실천 활동을 평가하는 윤리지수 평가모델을 2003년부터 단계적으로 자체 개발하여 활용하고 있습니다. 대한주택보증의 윤리지수 평가체계는 전사적인 윤리경영 수준을 진단하고 개선점을 발굴, 보완함으로써 윤리경영 체제의 발전을 도모하기 위한 전사윤리지수(KHGC Ethics Management Index, KEMIX)와 부점의 윤리경영 실천

활동을 평가하여 성과평가에 반영함으로써 실질적인 윤리실천 활동에 대한 동기를 부여하기 위한 부점윤리지수(Department Ethics Management Activity Index, DEMIX)로 구성되어 있습니다. 전사윤리지수는 대내·외 설문조사를 통해 윤리경영시스템 및 윤리의식수준을 진단하는 것으로 2012년에는 종합 92.90점을 받아 전년 대비 1.91점이 향상되었습니다.

부점윤리지수는 개인의 인사 및 보수와 연계하여 강력한 윤리경영 실천동기를 부여하고 있습니다. 부점윤리지수 평가 결과는 전직원에게 공유 될 수 있도록 하고 있으며 하위 부점의 경우 부패예방 교육을 강화하여 윤리경영 실천을 독려하고 있습니다.

대한주택보증은 매년 청렴도 평가결과가 향상되고 있으며, 2012년 국민권익위원회의 청렴도조사에서 보통등급을 받았습니다. 순위는 2011년 25개 기관 중 19위에서 2012년에는 20개 기관 중 7위로 상승하였고 내부 청렴도점수는 비교대상군 중 1위를 달성하였습니다. 이는 전년도의 평가결과를 분석하여 부진항목에 대한 개선 노력을 시행했던 대한주택보증의 노력에 따른 결실이며, 2012년 평가결과에 대한 상대적 부진항목을 개선하기 위하여 실효적인 2013년도 청렴도 향상대책을 마련하였습니다.

전사윤리지수(KEMIX) 평가결과

구분		주요내용	2010	2011	2012
내부 설문	시스템 평가	인프라, 교육 등 36개 문항	87.88	91.83	95.81
	윤리의식평가	윤리적책임 등 40개 문항	84.34	89.39	91.48
외부 설문	윤리실천 외부평가	윤리실천도 등 15개 문항	83.77	91.75	91.42
종합			85.33	90.99	92.90

대외 윤리경영 평가결과

구분		2010	2011	2012
국민권익위원회 청렴도 조사결과	종합청렴도	8.67	8.75	8.56
	외부청렴도	8.66	8.90	8.70
	내부청렴도	8.72	8.47	8.95
국민권익위원회 반부패경쟁력평가결과	미흡	Ⅲ등급 (84.48)	Ⅲ등급 (87.50)	



Sustainable Strategy

➤ 지속가능경영 추진 22	➤ 이해관계자 참여 및 소통 30	➤ 지속가능경영 주요 이슈 36
경영전략	이해관계자와의 커뮤니케이션	중대성평가 프로세스
재무건전성 강화	이해관계자 설문조사	주요 이슈 도출 결과
리스크 관리	이해관계자 인터뷰	

Sustainable Strategy

집에 대한 꿈을 지키는 금융파트너로서 대한주택보증의 지속가능성은
이해관계자와의 가치 공유에서 시작합니다.

Key Issues

이해관계자 참여 및 의견 반영, 전략적 사고와 수행 역량, 이해관계자의 대한주택보증에 대한
신뢰와 지지 확보

Key Figures

• 3대 비전

80 조 원
보증금액

5,000 억 원
보증료

AAA
신용평가등급

지속가능경영 추진

대한주택보증은 국민의 주거복지 향상과 주택산업 발전에 기여하기 위하여 설립되었으며, 집에 대한 꿈을 지키는 최고의 금융파트너가 되기 위하여 지속가능경영을 강화해나가고 있습니다.

경영전략

비전 및 전략

대한주택보증은 국내 유일의 주택보증전문기관에서 글로벌 주택보증금융기관으로 도약하기 위해 대내외 경영환경변화 등을 반영하여 2012년에 미션과 비전을 재설정하였습니다. 대한주택보증의 설립목적, 이해관계자 여러분이 바라는 미래상 및 구성원의 의견을 반영하여 '국민주거복지 향상과 주택산업발전에 기여'라는 미션을 설정하였으며, 주택관련 보증·금융, 정부정책지원사업 수행을 통해 회사의 모든 이해관계자에게 최고의 가치를 제공하는 공공기관으로서의 미래상을 담은 '집에 대한 꿈을 지키는 최고의 금융파트너'라는 비전을 새롭게 수립·선포하였습니다. 이를 바탕으로 비전달성을 위한 '미래성장동력 확보, 사업경쟁력 강화, 선진경영체제 구축'이라는 3대 전략을 설정하고 10개 전략과제, 30개 실행과제를 도출하는 등 전략실행체계를 정비하였습니다. 아울러 비전달성을 위한 중장기 사업구조 로드맵을 통해 집과 관련된 모든 이해관계자가 원하는 목표를 달성할 수 있도록 다양한 서비스를 제공하여 함께 성장하는 동반자로서 최고의 가치를 창출해 내고자 합니다.

● 비전체계

미션	국민주거복지 향상과 주택산업발전에 기여		
비전	집에 대한 꿈을 지키는 최고의 금융파트너 (보증금액 80조 원, 보증료 5,000억 원, 신용평가등급 AAA)		
핵심가치	창의	소통	신뢰
경영방침	창조경영	현장경영	윤리경영
3대전략	미래성장동력 확보	사업경쟁력 강화	선진 경영체제 구축
전략과제	<ul style="list-style-type: none"> • 사업다각화 • 공적기능 확대 • 신사업 진출 역량 강화 	<ul style="list-style-type: none"> • 고객만족 제고 • 전략적 마케팅 추진 • 리스크관리 강화 • 재무관리 효율화 	<ul style="list-style-type: none"> • 경영자원관리 합리화 • 사회적 책임 강화 • 신 조직문화 정착

핵심가치 및 경영방침

대한주택보증은 주요 의사결정에 있어 전략적 판단 및 행동의 가치기준을 의미하는 핵심가치를 창의, 소통, 신뢰의 3가지로 새롭게 정립하였으며, 2012년 새로이 취임한 기관장은 회사경영의 경영 원칙으로 '창조경영, 현장경영, 윤리경영'이라는 CEO 경영방침을 새롭게 설정하였습니다.

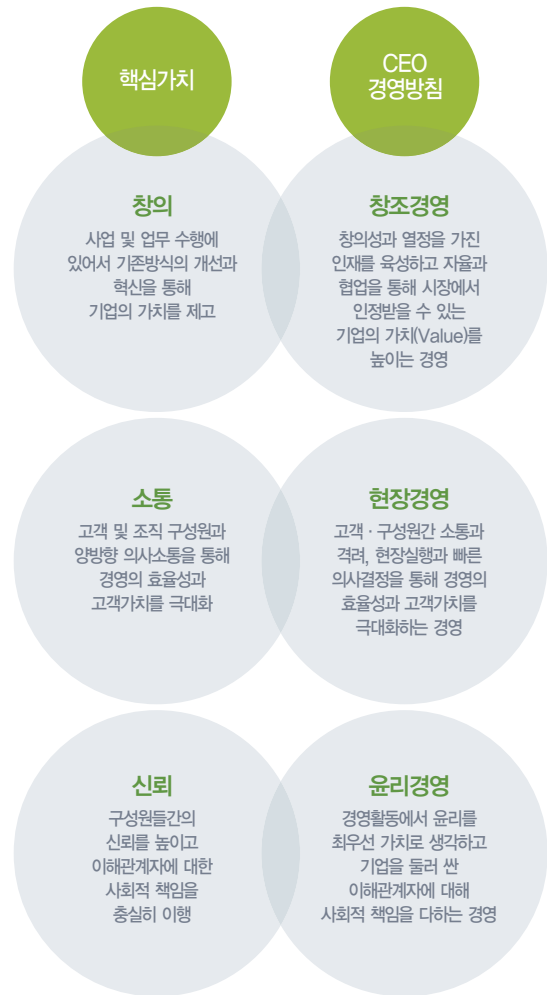
특히, 2012년에는 핵심가치와 전략체계와의 연계성을 강화하기 위해 CEO 경영방침에 따른 총 63개 실행과제 마련 및 점검으로 실행력 있는 CEO 리더십 체계를 구현하였습니다. 총 8개의 신상품을 출시하여 11조원의 보증실적을 신규 창출하였으며, CEO 주택업체·사업장 방문, CEO 특강 등으로 소통과 화합의 문화를 정착시키고 전략적 사회공헌활동을 통해 주거복지 우수기관 대통령 표창 등의 성과가 나타났습니다.

재무건전성 강화

재무관리 체계

대한주택보증은 대내외 환경변화에 대응하고 신 경영전략에 연계하여 재무건전성을 강화하기 위해 중장기 재무예산관리체계를 수립·운영하고 있습니다. 대한주택보증에서 고려하는 재무관리 분야의 핵심과제는 성장성 확보, 안정성 유지, 수익성 제고로써 이를 관리하기 위한 다양한 재무시스템을 운영하고 있습니다.

● 핵심가치와 CEO 경영방침



● 재무관리 체계

비 전	집에 대한 꿈을 지키는 최고의 금융파트너 (보증금액 80조 원, 보증료 5,000억 원, 신용평가등급 AAA)		
	성장성 확보 (전략실행력 강화)	안정성 유지 (리스크관리 강화)	수익성 제고 (기업가치 향상)
관리방향			
재무예산 시스템	<ul style="list-style-type: none"> • 중장기 경영전략 • 중장기 재무예산계획 • 연도별 예산계획 • 성과분석 및 피드백 • 시나리오 플래닝 	<ul style="list-style-type: none"> • 리스크관리시스템 • 위기대응계획 • 신용평가시스템 • 고객상시모니터링시스템 • 중장기 재무관리계획 	<ul style="list-style-type: none"> • 성과주의 예산제도 • BSC시스템 • 예산절감계획 • 자산관리시스템 • 전자입찰시스템

대한주택보증은 주택시장 변화와 민영화/시장개방이 연거되고
공적역할 확대가 요구되는 경영여건을 반영하여 공기업으로서
지속발전을 위한 신 경영전략인 『비전 2022』를 수립하였습니다.
그리고 이를 반영한 회사 미션에 충실하고 현실적인 중장기 사업
구조를 도출하여 보증상품을 다각화하고 정부/지자체 수탁사업을
확대하고 있습니다.

이러한 미래 사업구조 도출을 통해 향후 분양보증 감소 예상에도
다양한 신상품 출시를 통해 현재의 2배 수준인 보증금액 80조 원,
보증료 5천억 원 목표를 설정하고 신규 상품 비중을 55%까지
점진적으로 증대시킬 계획입니다.

또한 공기업 유지를 전제로 한 기본 전략 외에 민영화 및 분양
보증시장 개방을 준비하는 시나리오 전략을 별도로 마련하여 신규
사업 진입 및 점유율 증대를 위한 액션 플랜을 수립하였습니다.

재무구조 개선 노력

대한주택보증은 현재 급변하는 시장환경을 정확히 분석하여
사업을 조정해 나가면서 재무 건전성을 확보해 나가고 있습니다.
전사적인 재무관리계획의 수립·이행을 통해 보증수익 증대,
보증손실 최소화를 이루어 2012년 부채비율 목표를 초과달성
하였습니다.

더불어 정관 개정을 통해 이익금 유보를 강화시켜 주택경기 악화시
대응할 수 있는 기반을 마련하였으며, 주택분양보증의 환급요건
개선으로 보증 손실을 최소화 할 수 있도록 주택법을 개정하였
습니다. 이로써 준공 가능 사업장의 고의적인 보증사고를 방지하고
분양보증 리스크량이 24% 감소 할 것으로 전망됩니다.

● 재무목표 설정



또한 시공사의 지급보증을 대체할 수 있는 PF보증을 활성화하기
위하여 제도를 개선하고 홍보를 강화하여 2012년 PF보증 발급
실적이 전년대비 107% 증가한 2조 1,289억 원에 이르는 성과를
거두었습니다. 특히 2012년에는 급속히 증가하는 신규보증 수요에
대응하여 시장맞춤형 신상품 출시 및 탄력적 인력 운용으로 첫 해
신규보증 실적 11조 원을 달성하였습니다.

대한주택보증은 성공적인 사업관리를 통해서도 재무 건전성을
강화해 나가고 있습니다. 특히 2012년에 채권관리역량을 강화하고
회수/매각 전략의 다각화를 통해 사상 최대의 채권회수실적 달성
으로 사업수지 및 영업이익을 개선하였습니다. 앞으로도 대한주택
보증은 채권회수·상각·매각을 위한 다양한 활동을 통해 보증사업
수지를 개선하고 비용을 절감하여 순이익 창출에 기여하겠습니다.

합리적인 예산편성 및 투명한 집행

대한주택보증은 예산편성제도로 경영전략과 연계한 성과주의
예산을 도입하였으며, 운영에 있어서는 본부별 책임예산제도를
적용하여 경영환경 변화에 탄력적으로 대응하고 성과목표 달성을
촉진하여 왔습니다. 또한 예산 3억 원 이상인 과제를 대상으로
예산성과평가제도를 운영하여 집행과 성과간의 연계성을 강화해
나가고 있습니다.

● 재무구조 개선 목표



● 성과주의예산 편성·운영 및 피드백 체계



2012년에는 성과주의예산제도의 문제점을 개선하고 경영전략과의 연계성도 한층 강화하였습니다. 본부별 책임예산제도 범위를 확대하여 실질적인 권한을 본부로 위임하였으며, 경영환경 변화를 반영하여 합리적 예산절감 목표를 마련하고 예산성과 환류·보상 간의 제고를 위해 예산성과평가제도를 예산 1억 원 이상인 과제로 확대하는 등 제도개선을 추진하였습니다.

그 밖에도 대한주택보증은 예산절감을 위한 제도 및 생활화에도 힘쓰고 있습니다. '예산성과금 제도'를 도입하여 예산절감에 대한 동기를 부여하고 성과에 대한 보상을 통해 2011년에는 약 10억원에 해당한 수입증대 및 예산절감의 효과가 있었으며, 2012년도에도 지속적으로 제도를 운영 중에 있습니다. 또한 '예산집행실명제'

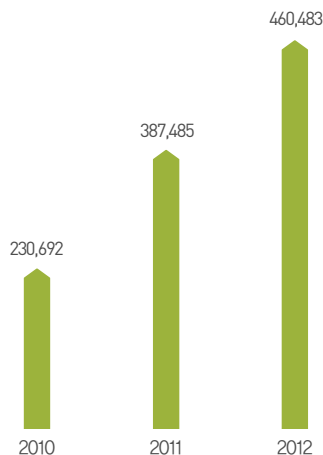
운영으로 업무 책임성과 예산집행 투명성을 제고하기 위해 지속적으로 노력하고 있습니다.

배당정책 및 실무 정비

점차 강화되고 있는 정부의 배당 요구에 대비하여 2012년에 배당 정책 및 배당실무 프로세스를 종합적으로 정비하였습니다. 이익금 유보를 강화하기 위해 정관을 개정하고 주택업체 보유주식의 고유 특성을 다각적으로 분석하여 배당정책을 수립하였습니다. 더불어 고문번호사를 활용한 법률 검토와 전산시스템 정비 등 향후 배당 실시에 대비하여 유관부서간의 협의를 통해 사전준비를 수행 하였습니다.

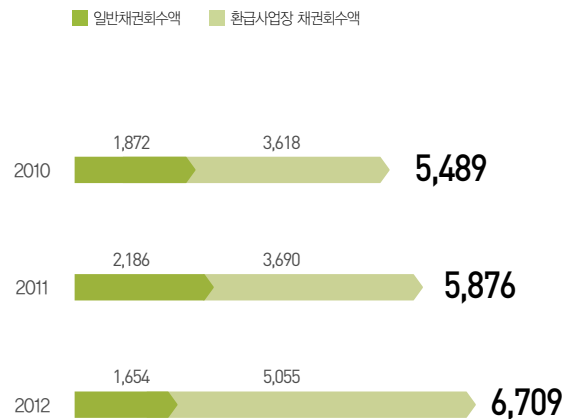
● 보증 실적

(단위 : 억 원)



● 채권회수 실적

(단위 : 억 원)



리스크 관리

재무리스크 관리

재무리스크 관리 시스템

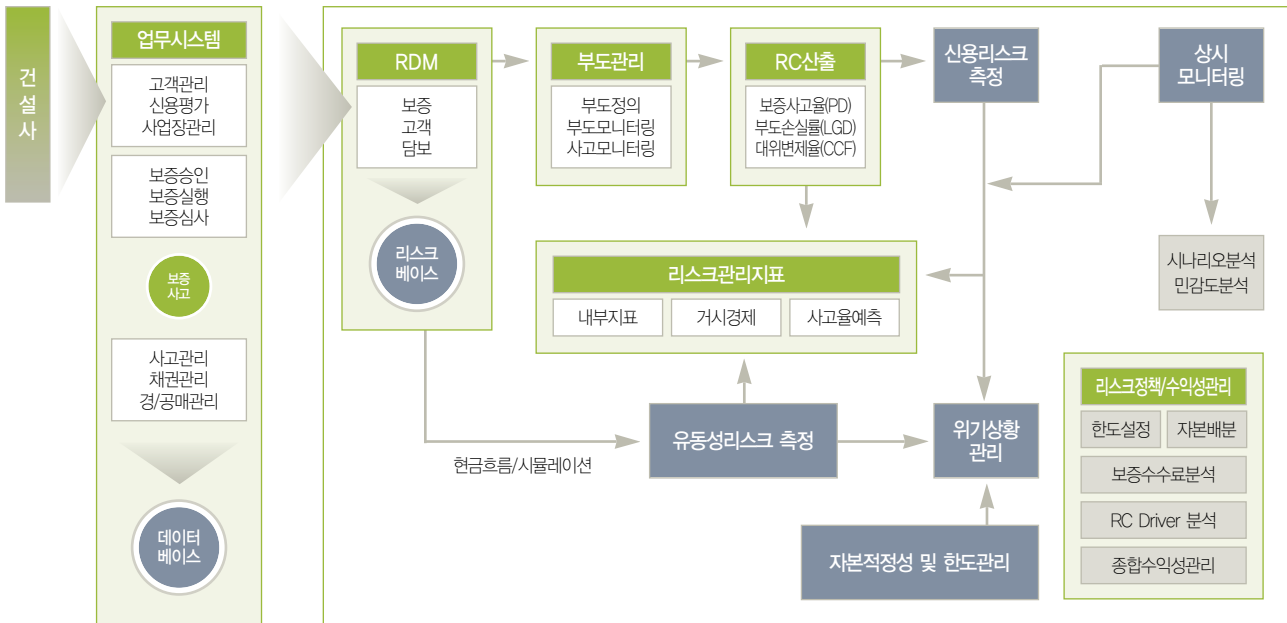
대한주택보증은 주택보증업 특성을 반영한 리스크관리시스템 (ERM)을 운영하여 전사적 리스크를 실시간으로 측정 및 분석하고 기관 중요업무에 대한 의사결정시 적극 활용함으로써 재무건전성 제고 기반을 강화해 나가고 있습니다. 또한 신용 및 유동성리스크

측정결과와 체감리스크를 고려하여 종합위기단계를 도출하고 단계별 위기대응계획을 실행하여 관리하고 있습니다.

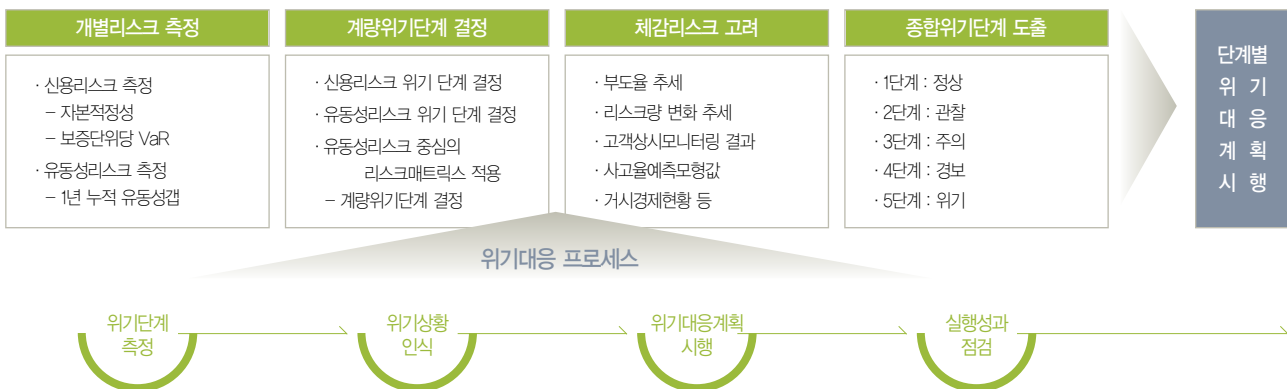
신용 및 유동성리스크 관리 시스템

대한주택보증은 신용리스크 관리 체계에 따라 사전한도 및 사후 부도를 관리하고 있습니다. 신용리스크 측정값(VaR)을 활용하여 전사 보증한도 및 상품별 한도를 관리하고 고객의 신용 등급에 따라 보증료, 보증한도, 보증심사등급을 차등 적용하고 있으며, 고객 상시모니터링시스템을 운영하여 고객부도 리스크를 실시간

● 리스크관리시스템 체계도



● 위기대응계획 운영 체계



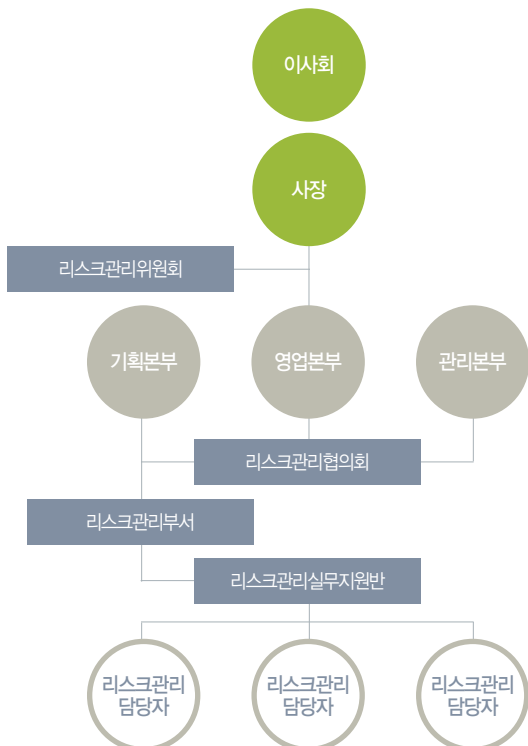
으로 관리하고 있습니다.

이와 더불어 자금의 유동성 리스크에 대한 관리도 소홀히 하지 않습니다. 시스템을 통하여 유동성 갭을 측정하고 주기적으로 자금운용계획을 수립하며 일일자금 변동관리를 통해 유동성 리스크를 체계적으로 모니터링하고 있습니다.

재무리스크 관리 조직

대한주택보증은 재무 리스크를 관리하기 위한 조직체계를 갖추고 그 기능을 강화해 나가고 있습니다. 대한주택보증의 리스크 관리 업무를 총괄하는 조직은 리스크관리위원회입니다. 대한주택보증은 2012년 위원회의 전문성 및 투명성을 확보하기 위하여 사외이사의 참여를 보다 확대하였고 리스크관리위원회 정기회의 개최를 연 5회로 늘리는 동시에 정례화 하였습니다. 또한 위원회의 역할을 강화하여 결의사항과 보고사항에 대한 항목을 확대하였습니다. 리스크관리실무지원반 운영은 위기대응계획에 대한 실무적 적합성을 제고하고 사후관리를 통해 리스크 통제를 강화하는데 큰 도움이 되고 있습니다. 본지점 리스크 담당자로 구성된 실무지원반은

● 리스크 관리 조직 체계



위기대응계획에 대한 실무적용가능성, 효과성 등을 사전 심의하는 역할을 담당합니다. 심의 후 실행된 계획에 대해서는 사후 점검을 실시하여 전사에 공유하고 있습니다.

보증 리스크 관리

보증이행사업과 관련한 리스크를 최소화하기 위하여 관리를 강화해 나가고 있습니다. 보증심사 단계에서는 초기예상분양률 예측모델을 개선하였으며, 보증사후관리 단계에서는 고객 상시 모니터링시스템 개선을 통하여 모니터링 등급 예측 적합성을 향상시켰습니다. 이와 더불어 저축은행 PF부실 사태 및 급증하고 있는 도시형생활주택 등 주택건설시장의 주요현안과 연계하여 보증리스크를 검토함으로써 리스크 관리를 강화하였습니다.

리스크 관리 조직 구성 및 역할

구분	구성	역할
리스크관리위원회	· 위원장 : 사장 · 위원 : 기획본부장, 비상임이사 2인 · 참석 : 상근감사위원	리스크의 효율적 관리 및 정책 수립 등 리스크 관리업무 총괄
리스크관리협의회	· 의장 : 기획본부장 · 위원 : 경영관리부장 외 소관리스크 부서장 5인 · 참석 : 감사실장	리스크 관리업무에 관한 주요 의사결정 및 조정역할(위원회 보좌)

● 초기예상분양률 예측모델 개선



운영리스크 관리

금융사고를 방지하기 위한 내부통제도 강화해 나가고 있습니다. 예금잔액 관리를 전산화하여 실시간으로 조회 및 차이내역을 즉시 통지하고 있으며, 실시간 모니터링을 통하여 금융사고 발생 가능성을 사전에 차단하고 있습니다. 또한 기관명의 전 계좌에 대해 본점에서 일괄·직접 조회하도록 하여 도난 및 분실을 예방하고 있습니다. 뿐만 아니라 기존에 금고에 보관해왔던 대한주택보증의 자기주식을 증권사에 간접 위탁하여 업무의 효율성과 회계투명성을 제고하고 있습니다.

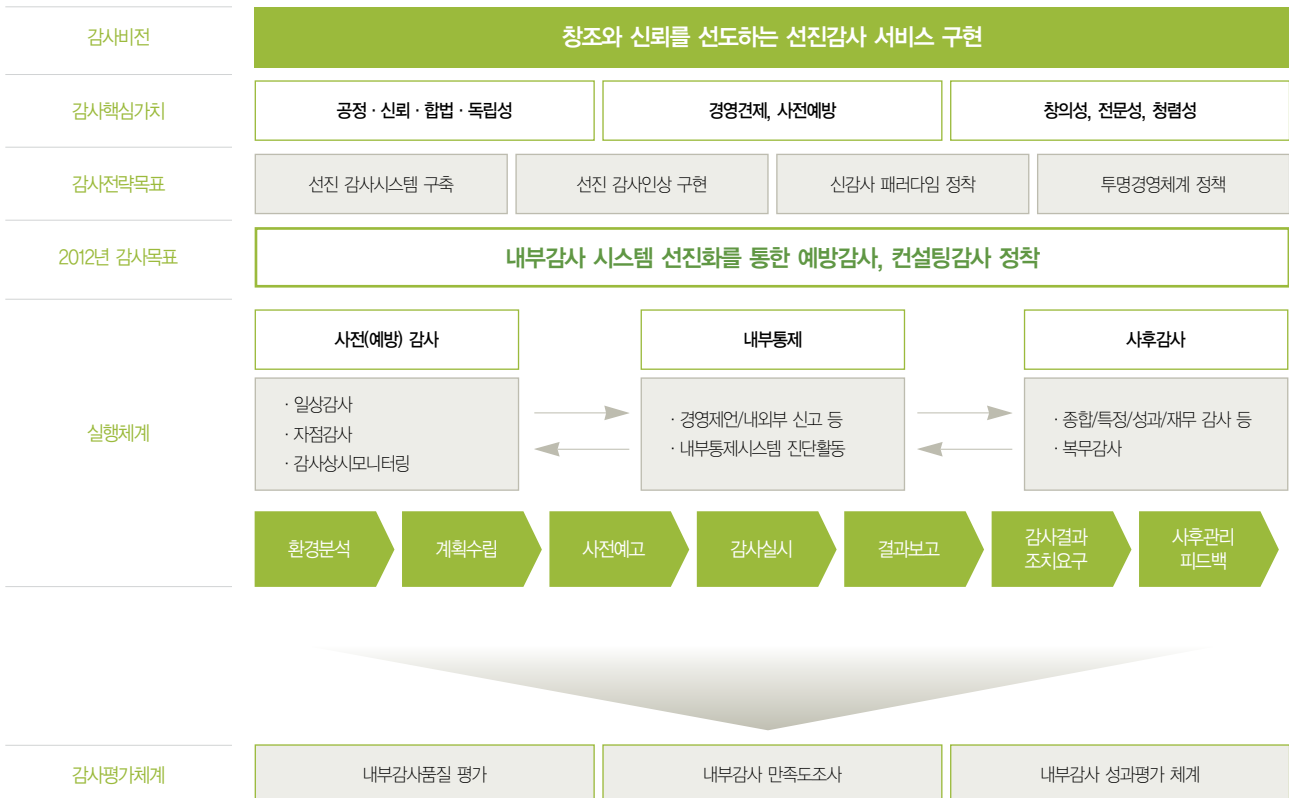
경영리스크 관리

내부건제시스템 구축 및 운영

대한주택보증은 회사의 경영비전 및 목표 달성을 지원하고 견제하기 위하여 내부건제시스템 추진체계를 구축하고 선진감사 서비스를 구현하기 위하여 노력하고 있습니다.

대한주택보증은 감사의 실질적인 독립성을 강화하기 위하여 감사실의 조직·예산·인사·평가의 모든 부분의 독립적 운영을 인정하고 있습니다. 집행부서와 독립된 감사위원회를 구성하여 운영하고 있으며 직속으로 감사실을 설치함으로써 감사직무수행의 공정성을 확보하고 감사예산 편성과 감사실 직원의 보직 및 전보에 있어서도 독립성을 보장하고 있습니다. 뿐만 아니라 전사 성과 평가와 감사실 자체 성과평가 모델을 수립하여 반영하고 있습니다. 또한 감사업무의 선진화를 위해 감사정보관리시스템(Integrated Audit Monitoring System, IAMS) 및 통합감사시스템을 구축하고 상시모니터링시스템을 운영하여 감사의 공정성과 신뢰성이 확보되고 예방감사가 강화되었습니다. 이와 더불어 주택구입자금보증 등에 대한 성과감사를 실시하여 컨설팅감사를 정착시켰습니다.

● 내부건제시스템



감사인 교육

내부감사의 감사 품질을 향상시키기 위해 성과감사 매뉴얼을 발간하였습니다. 또한, 내·외부 감사를 통하여 지적·발굴한 감사사례의 공유를 통하여 유사한 지적사례의 재발을 방지하고 모범적인 업무추진 사례의 확산을 도모하고자 '감사 사례집'을 제작하여 전 직원에게 배부하여 교육에 활용하고 있습니다.

감사인은 자가 역량진단을 통하여 자기주도형 교육 계획을 세우고 그 계획에 따라 교육을 실시하고 있습니다. 2012년에는 자기주도형 교육을 통해 감사인별 129시간의 교육과정을 수료하였고 내부감사 만족도조사 결과 '감사인 전문성' 부문에서 93.6점을 받았습니다.

내부건제시스템 운영성과 평가 및 피드백

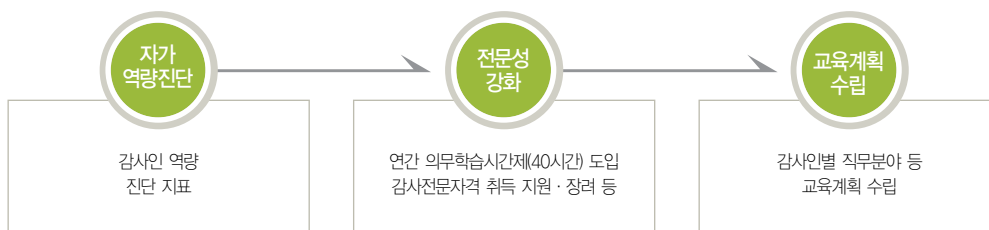
대한주택보증은 감사결과에 대한 체계적 사후관리를 하고 있으며 감사결과를 사내 인트라넷으로 공유하고 있습니다. 점검결과를 감사평가점수로 내부평가에 반영하고 있으며 인사·보수에 연계하여 활용하고 있습니다. 또한 강평회, 감사인 워크숍 등을 개최하여 피드백 함으로써 유사사례에 대한 재발을 방지하고 있습니다.

내부건제시스템에 대한 평가도 이루어지고 있습니다. 감사서비스 향상을 위한 내부감사만족도 조사를 실시하여 취약분야와 건의 사항을 차기년도 감사운영계획에 반영하고 있으며, 실행프로세스 등 감사 품질에 대한 평가를 통해 감사부서의 프로세스 혁신 개선 과제를 도출하고 있습니다. 또한 감사실 및 감사인에 대한 감사 성과에 대한 평가도 내부평가와 연계하여 인사 및 보수에 반영하고 있습니다.

2012년 감사 관련 교육 성과

구분	교육내용	교육대상(명)
감사전문가 육성	CIA(공인내부감사사) 취득 지원	1
	서강대 감사전문과정 수료	1
감사전문 외부위탁교육	11개 과정 342시간	14
자체·외부위탁 직무교육	7개 과정 407시간	12

● 감사 전문가 육성을 위한 교육



감사결과 공유

구분	추진내용
강평회 실시 (연중)	· 감사 종료 후 감사대상부서의 업무처리 실태, 지적사항 등 의견제시 및 수렴
감사인 워크숍 개최 (1, 6, 10월)	· 감사 전문교육 실시 · 감사결과 공유 및 개선사항 발굴

추진성과

- 3개 개선과제 권고 및 조치 완료
- 감사결과 공유 재발방지

이해관계자 참여 및 소통

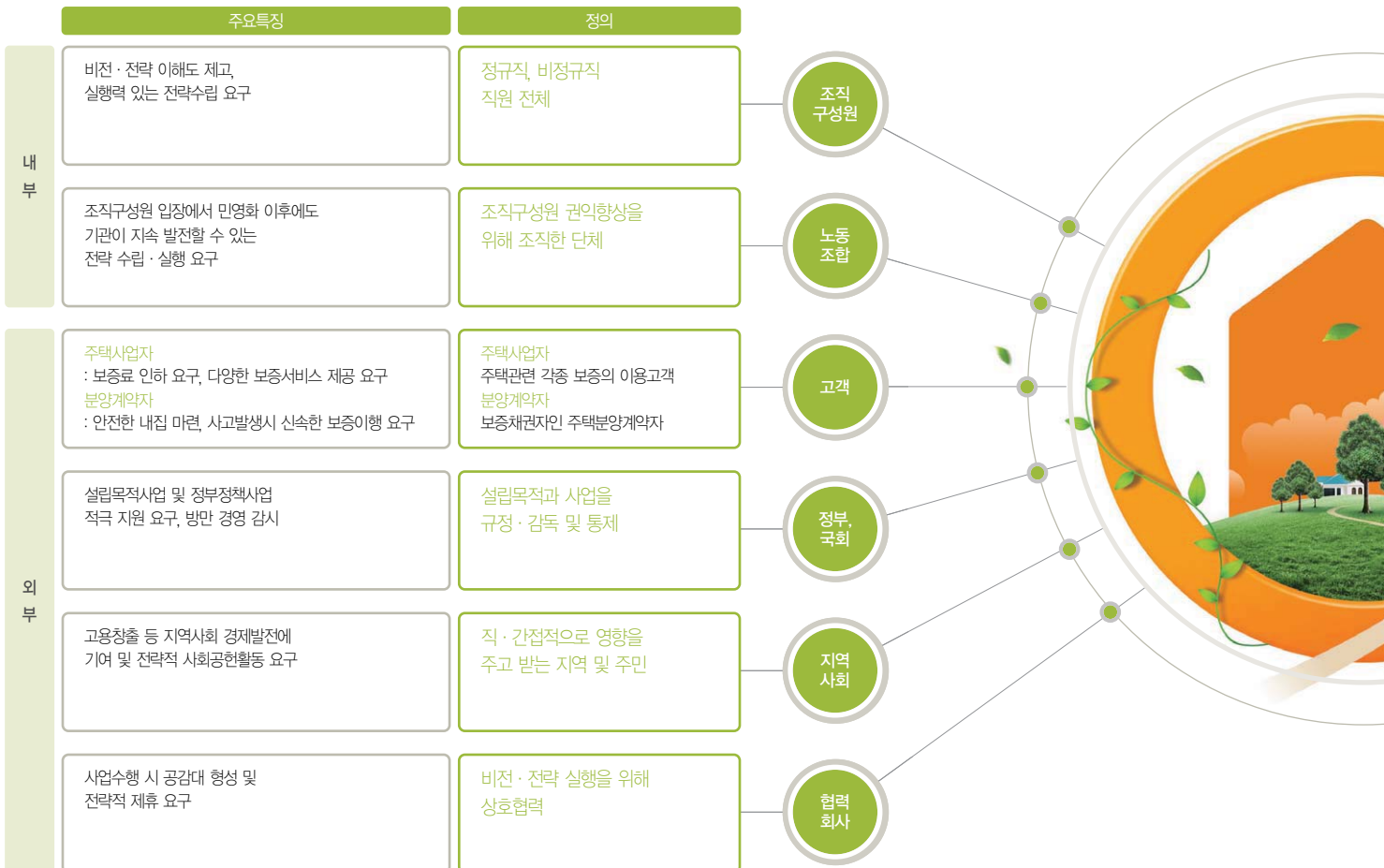


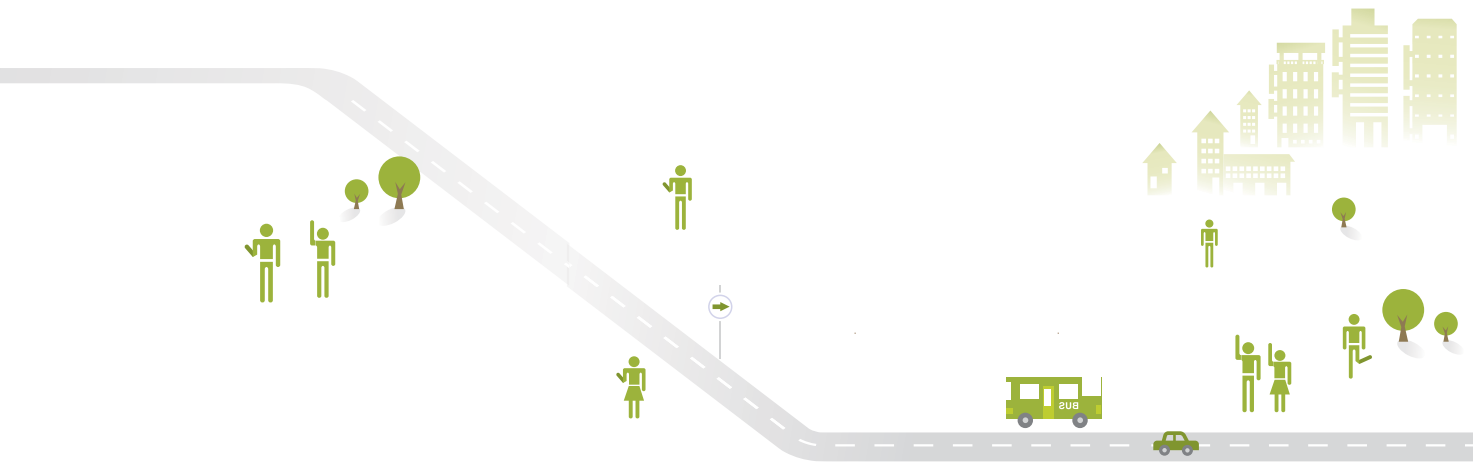
대한주택보증은 경영활동에 미치는 영향과 중요도를 기준으로 임직원, 고객, 정부 및 유관기관, 지역사회, 협력회사를 주요 이해관계자로 정하고, 이들의 신뢰를 바탕으로 한 열린 커뮤니케이션을 최우선으로 추구하고 있습니다.



이해관계자와의 커뮤니케이션

대한주택보증은 이해관계자 그룹을 정의하고 주요 특성을 고려하여 이해관계자 그룹별로 다양한 채널을 활용하여 소통하고 있습니다. 쌍방향 교류를 통해 수렴된 소중한 의견은 지속가능경영 활동을 위한 주요 정책에 적극 반영하고 있으며, 대내외 채널을 통해 이해관계자들과 공유하고 있습니다.





	주요 커뮤니케이션 채널	공동채널
<div>임직원</div>	노사협의회, 노사간담회, 노사제도개선위원회, 회사발전협의회, 경영진 영업점 · 현장 순회방문, 노사합동워크숍, CEO Hot-line, 본부장과의 만남 등	홈페이지, 블로그, 경영공시, VOC
<div>고객</div>	<ul style="list-style-type: none"> • 주택사업자 : 경영진 영업활동 체험, 보증상품설명회 개최, 고객간담회 • 분양계약자 : 경영진 보증이행 체험, 경영진 입주자 간담회 참석, 공동주택관리 강좌 	
<div>정부, 국회</div>	<ul style="list-style-type: none"> • 관계부처와의 회의 및 업무보고 정례화, 주택시장관련 정보 제공, 정부합동 신사업 추진위원회, 신사업 진출 업무협의 정례화 • 국정감사, 의원간담회 	
<div>지역 사회</div>	홈페이지 및 블로그, 방송광고, 지하철 및 옥외광고, 봉사활동, 각종 나눔활동	
<div>협력 회사</div>	간담회, 워크숍, 상생협력 프로그램	

이해관계자 설문조사

이해관계자 설문조사 개요

대한주택보증의 주요 이해관계자인 임직원, 고객, 협력회사, 지역사회(정부 포함)를 대상으로 대한주택보증의 지속가능경영과 관련된 의견을 수렴하기 위하여 설문조사를 실시하였습니다. 설문지는 대한주택보증의 이미지와 현 지속가능경영 수준을 파악하는 질문 그리고 이해관계자별 관련 이슈와 지속가능한 대한주택보증이 되기 위한 조건을 묻는 구성으로 설계되어 주요 이슈 도출과 향후 개선 방안을 확인할 수 있도록 하였습니다.

● 설문조사 개요

설문기간	2013. 01. 07 ~ 2013. 01. 25			
설문 Category	임직원	고객	협력회사	지역사회
표본특성	전수조사	할당표본추출		
샘플 수	230명	40명	47명	17명

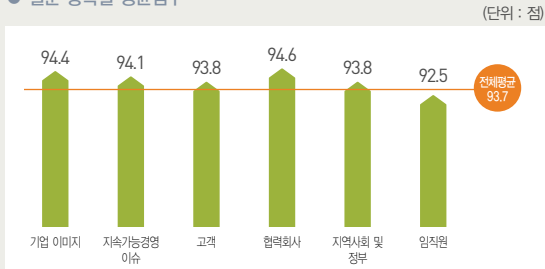
※ 불성실 응답문항 제거 후, 유효샘플만 집계

이해관계자 설문조사 결과

임직원

설문조사 결과, 대한주택보증의 지속가능경영 최종 점수는 100점 만점에 93.7점으로, 특히 기업 이미지와 협력회사 관련 이슈에 잘 대응하고 있는 것으로 나타났습니다. 세부 이슈별로 살펴보면 윤리경영과 청렴활동, 사회공헌 및 고객만족활동에 대해 높이 평가하고 있으나, 임직원 관련 이슈, 고객과 지역사회와의 소통은 상대적으로 취약하다고 응답하였습니다. 설문 세부 항목별 상·하위 5개 이슈는 아래와 같습니다.

● 설문 항목별 평균점수



● 세부 항목별 상·하위 5개 이슈

Top 5

- 1 협력회사에 부당한 요구(금품, 향응 등)를 하지 않는다
- 2 지속가능경영을 위한 법규준수와 사회적 책임을 다하는 공기업이다
- 3 사회공헌 활동을 과장 없이 공개하고 있다
- 4 국가 경제 및 주택산업 발전에 이바지하고 있다
- 5 고객만족을 위해 노력한다

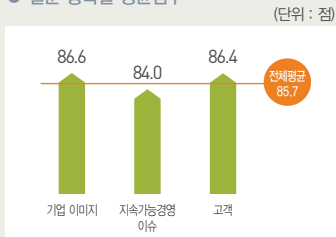
Low 5

- 1 복리후생 제도가 우수하다 (육아 및 여성보건 제도 포함)
- 2 실적을 객관하지 않는다(고용안정)
- 3 인사제도(채용, 승진, 평가, 보상 등)는 공정하고 합리적이다
- 4 고객과의 커뮤니케이션은 원활하다
- 5 지역사회와의 커뮤니케이션은 원활하다

고객

대한주택보증의 고객들은 기업 이미지와 고객관련 이슈에 대해서는 긍정적으로 평가하고 있으나, 지속가능경영 이슈에는 비교적 낮은 점수를 부여하였습니다. 세부 이슈별로 분석하면, 대한주택보증이 책임 있는 금융 서비스를 제공하고, 고객 만족과 사회적 책임을 다하기 위해 노력하는 공기업으로 평가하였습니다. 반면, 환경경영 및 소외계층에 대한 배려, 지배구조에는 상대적으로 취약하다고 응답하였습니다.

● 설문 항목별 평균점수



● 세부 항목별 상·하위 5개 이슈

Top 5

- 1 책임있는 주택보증관련 금융 서비스를 공급하고 있다
- 2 고객 만족을 위해 노력한다
- 3 국가 경제 및 주택산업 발전에 이바지 하고 있다
- 4 지속가능경영을 위한 법규준수와 사회적 책임을 다하는 공기업이다
- 5 고객정보 보호가 잘 되어 있다

Low 5

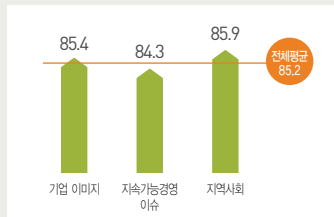
- 1 에너지 절감 및 저탄소 녹색성장을 위해 노력하고 있다
- 2 사회적 책임과 지역사회 발전을 위해 다양한 사회적 소외계층을 배려하고 있다(노약자, 다문화가정, 소외계층 청소년 등)
- 3 인사제도(채용, 승진, 평가, 보상 등)는 공정하고 합리적이다
- 4 고객과의 커뮤니케이션은 원활하다
- 5 지역사회와의 커뮤니케이션은 원활하다

지역사회

지역사회 및 정부 이해관계자들은 지역사회 관련 이슈를 가장 높게, 지속가능경영 이슈를 가장 낮게 평가하였습니다. 세부 이슈별로 살펴보면, 사회공헌 활동의 공개, 정책 수립 시 지역사회 및 정부의 의견 반영을 긍정적으로 바라보고 있습니다. 다만 기업정보의 투명한 공개 및 환경경영 활동이 부족하며, 지역사회 소통 및 자원에서도 보완이 필요하다고 응답하였습니다.

● 설문 항목별 평균점수

(단위: 점)



● 세부 항목별 상·하위 5개 이슈

Top 5

1	사회공헌 활동을 과장 없이 공개하고 있다
2	정책 수립 시 지역사회 및 정부의 의견을 적극 반영한다
3	지속가능경영을 위한 법규준수와 사회적 책임을 다하는 기업이다
4	국가 경제 및 주택산업 발전에 이바지 하고 있다
5	사회적 책임과 지역사회 발전을 위해 다양한 사회적 소외계층을 배려하고 있다(노약자, 다문화가정, 소외계층 청소년 등)

Low 5

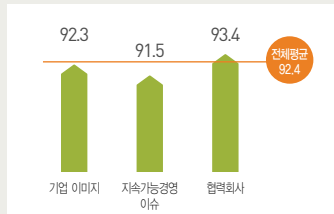
1	기업정보를 이해관계자에게 투명하게 제공한다
2	에너지 절감 및 저탄소 녹색성장을 위해 노력하고 있다
3	경제적 성과를 창출하기 위해 노력한다
4	지역사회와의 커뮤니케이션은 원활하다
5	지역사회 발전(소득 창출, 보건 증진, 고용 창출, 교육 및 문화 발전 등)을 위한 참여 및 지원에 적극적이다

협력회사

협력회사 설문조사 결과, 대한주택보증의 지속가능경영 최종 점수는 100점 만점에 92.4점이며, 타 이해관계자에 비하여 모든 설문 항목에 높은 점수를 부여하였습니다. 세부 이슈별 점수를 분석한 결과, 대한주택보증의 청렴한 운영, 주택산업 발전에 이바지, 책임있는 금융서비스 공급에 대해 높이 평가하고 있으며, 지배구조, 대국민 신뢰도, 환경경영, 협력회사 지원에 관해서는 다소 부족하다고 평가하였습니다.

● 설문 항목별 평균점수

(단위: 점)



● 세부 항목별 상·하위 5개 이슈

Top 5

1	협력회사에 부당한 요구(금품, 향응 등)를 하지 않는다
2	국가 경제 및 주택산업 발전에 이바지 하고 있다
3	책임있는 주택보증관련 금융 서비스를 공급하고 있다
4	지속가능경영을 위한 법규준수와 사회적 책임을 다하는 공기업이다
5	협력회사 선정은 공정하게 이루어진다

Low 5

1	경영진과 이사회 의사결정의 지배구조가 건전하다
2	고객 또는 국민들로부터 신뢰 받는 공기업이다
3	에너지 절감 및 저탄소 녹색성장을 위해 노력하고 있다
4	협력회사 발전을 위해 지원(인적/물적·교육, 시스템, 구매, 자금지원 등)에 적극적이다
5	기업정보를 이해관계자에게 투명하게 제공한다

지속가능성 조건 분석

대한주택보증이 사회적 책임을 다하고 지속가능한 기업이 되기 위하여 가장 필요한 조건으로 대부분의 이해관계자들은 고객만족경영, 윤리·투명경영, 경영진의 리더십, 상생경영 및 동반성장을 최우선 조건으로 선택하였습니다. 각 이해관계자가 중요하게 선정한 상위 5개의 항목을 순차적으로 살펴보면 다음과 같습니다.

● 지속가능성 조건 결과

구분	임직원	고객	지역사회 및 정부	협력회사
1	신사업, 신상품 개발	고객만족경영	사회공헌	고객만족경영
2	경영진의 리더십	윤리, 투명경영	상생경영, 동반성장	상생경영, 동반성장
3	고객만족경영	이해관계자 권익 보호	윤리, 투명경영	사회공헌
4	윤리, 투명경영	건전한 지배구조	고객만족경영	이해관계자 권익 보호
5	우수인재 확보 및 교육	경영진의 리더십/신사업, 신상품 개발	지역사회 발전	경영진의 리더십

이해관계자 인터뷰



대한주택보증은 새롭게 정립된 비전과 전략을 바탕으로 회사의 미래 방향성을 설정하고 사회적 책임과 지속가능성을 위한 우선순위를 선정하여 보다 체계적이고 발전된 형태로 수행하고자 주요 이해관계자 그룹의 의견을 수렴하였습니다.

이해관계자들이 생각하는 대한주택보증의 주요 지속가능성 의견들은 다음과 같습니다.



국토해양부 주택기금과 정수호 사무관

그동안 중앙정부 중심의 주택 대량공급 정책을 통해 주택시장은 어느 정도 성숙기에 접어들었다고 볼 수 있으나, 이제부터는 이러한 양적 성장을 넘어 주거불안 해소, 주거복지 향상 등 누구나 자신의 수준에 맞는 집에서 삶을 즐길 수 있는 질적 성장에 포커스가 맞춰져야 합니다. 이러한 트렌드 변화에 정부뿐만 아니라 대한주택보증과 산업계 모두가 관심을 가지고 적극적으로 대응해야 합니다. 최근 대한주택보증은 그간의 보수적인 보증기관 이미지에서 벗어나, 그 어느 때보다 주택산업 발전을 위해 다양한 신상품과 신사업을 개발하고 있습니다. 현재에 안주하지 않고 끊임없이 노력하는 강한 의지를 높이 평가하고 싶습니다. 위기에서 더욱 빛이 나는 대한주택보증은 공적보증기관으로서 건설사와 수분양자에게 어떤 혜택을 줄 수 있는지를 가장 먼저 생각하고 도전적으로 움직이는 기관이 되어야 합니다. 외부에 더 많이 자신의 존재를 알리고 이해관계자가 대한주택보증을 바라보는 의식을 변화시킬 때 진정한 지속가능기업이 될 것이라고 생각합니다.



요진건설산업(주) 송선호 상무

대한주택보증이 지속가능하기 위해서는 공기업으로서 주택분양계약자 보호, 주택건설 촉진 및 국민의 주거복지 향상인 설립목적에 최적으로 달성하고 이를 통해 발생하는 경제적 효과를 공익에 활용하는 방안을 더욱 강구해야 하겠습니다. 대한주택보증의 임직원은 고객 지향적이며 능동적인 자세로 새로운 신상품을 지속적으로 개발하여 업무영역을 넓히고 직원들의 역량이 강화되고 있습니다. 이를 바탕으로 조직의 가용자본을 최대한 활용하여 서민의 주거안정과 중소 건설업체의 금융지원을 위한 상생경영 정책을 활발히 펼친다면 대한주택보증만의 특성을 살린 사회적 책임의 실천이 되지 않을까 생각합니다. 특히 주택금융에 관한 신상품 및 서비스의 정보제공에 대한 필요성이 대두되고 있는데, 건설업체 관련자들에게 다수의 설명회를 개최하고 언론홍보를 강화하는 등 고객과 적극적으로 소통하려는 대한주택보증의 모습이 인상 깊게 남았습니다.





한국해비타트 협력개발본부 김희윤 팀장

대한주택보증은 스마트하고 체계적인 조직이라고 생각하며, 일처리가 신속하고 정확하게 이루어져 믿고 신뢰할 수 있는 기업입니다. 특히 보여주기 위한 사회공헌활동이 아니라 진정성 있는 나눔문화확산을 실천하고 있습니다. 주택산업을 선도하는 공기업으로서 저소득층의 주거환경을 개선하는 일에 앞장서고 장기적인 관점에서 지역사회가 필요로 하는 활동에 집중하는 점을 높게 평가하고 싶습니다. 대한주택보증이 지속적으로 성장하기 위해서는 이해관계자들의 다양한 요구에 책임 있게 대응하고 이해관계자들이 기업에 대한 정보를 가지고 다양한 방법으로 도움을 받을 수 있어야 한다고 생각합니다. 대한주택보증을 잘 아는 사람들은 많은 도움을 받지만, 아직은 모르는 사람들이 많아 도움을 못 받는 것이 조금은 안타깝습니다. 도움의 손길을 필요로 하는 사람들에게 조금 더 손쉽게 다가갈 수 있는 대한주택보증이 되었으면 합니다. 더불어 지역사회에 더 많은 관심을 기울이고 공동의 가치를 공유하는 동반자가 되어 사랑받는 기업으로 성장하길 바랍니다.



대한주택보증 노동조합 양호운 수석부위원장

대한주택보증은 설립이후 주택분양보증, 주택사업금융보증 등 주택건설관련 각종 보증을 통해 분양계약자를 보호하고 주택사업을 지원함으로써 국민주거복지 향상이라는 정부의 정책목표 달성에 기여하여 왔습니다. 국민주거복지 향상이라는 설립목적 달성과 회사 본연의 업무수행을 위해 가장 중요한 것은 우수한 인재를 확보하고 이들의 역량을 강화하는 것입니다. 이를 위해 직원 개개인의 강점을 개발하고 그들의 잠재력과 성과를 마음껏 펼칠 수 있는 조직 문화, 공정한 보수·인사관리가 이뤄지는 근무환경을 만들고 있습니다. 내·외부 이해관계자들과 지속적으로 협력·소통하고 이들의 요구사항을 수렴하며 이를 대한주택보증의 지속가능경영에 반영하는 것이 공공기관으로서 사회적 책임을 다하는 방법이라고 생각합니다. 앞으로도 이해관계자에 대한 진정성 있는 모습을 통해 국민이 믿고 신뢰할 수 있는 기업이 될 수 있도록 노력하겠습니다.

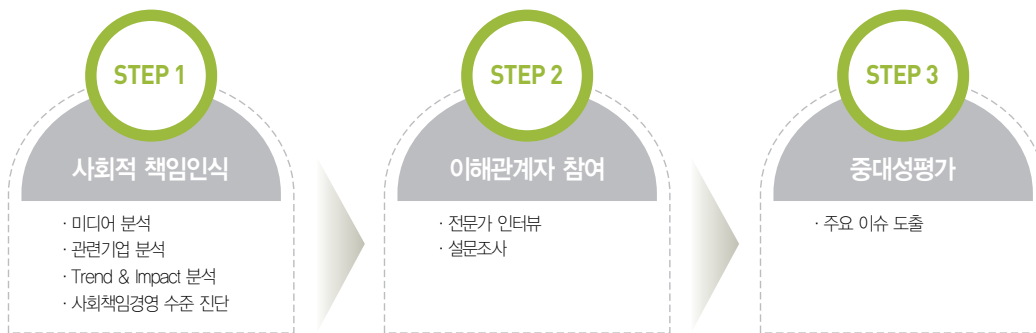
법무법인(유) 에이펙스 박기웅 대표변호사

대한주택보증은 그 동안 선분양 제도에 있어서 발생할 수 있는 수분양자 보호 등 서민 주거생활 안정에 큰 역할을 담당하였으며, 공기업으로서 민간 기업이 수행하기 어려운 주택관련 공공의 역할을 묵묵히 수행하고 있습니다. 보증시장에 대한 개방화 압력은 경제민주화 이슈와 맞물려 앞으로 더욱 거세질 것으로 예상됩니다. 그동안 정부주도의 공공정책을 착실히 수행해 왔으나 사회적 동의를 이끌어 내는 것에는 다소 부족하지 않았나 생각합니다. 향후 민영화 및 시장 개방과 관련된 제도 개선 및 정책 제언에 보다 선도적으로 대응하길 바랍니다. 대한주택보증의 공공적 역할수행에 대한 사회적 공감대 및 지지는 대한주택보증이 이윤 추구보다는 공익에 그 존재가치를 두고 있다는 점에 대한 신뢰에서 비롯된 것입니다. 이러한 사회적 공감대 및 지지확보를 통해 내부적으로 자긍심과 윤리성을 유지하고 사업을 통해 발생한 이익을 사회에 환원함으로써 기업 가치를 제고하고 사회적 책임을 다하는 기업이 되었으면 합니다.

지속가능경영 주요 이슈

중대성평가 프로세스

주요 이슈의 선정은 다양한 지속가능경영관련 이슈의 효율적이고 체계적인 보고를 위하여 진행되는 중요한 과정 중 하나입니다. 대한주택보증의 경영활동에 반드시 고려되어야 할 지속가능경영 주요 이슈 도출을 위해 ISO 26000에서 제시하는 절차에 따라 내·외부 환경 분석을 실시하고 대한주택보증과 이해관계자에게 가장 중요한 보고 이슈를 선정하게 됩니다.



미디어 분석

대한주택보증의 지속가능경영 관련 주요 이슈에 대한 대외적 인식을 파악하기 위하여 2010년 1월부터 2012년 12월까지 총 1,492건의 기사를 분석하여 관련 이슈를 도출하였습니다.

관련기업 분석

금융산업 및 지속가능경영 우수기업의 지속가능경영보고서를 ISO 26000 핵심주제의 세부 이슈별 및 GRI 성과지표별로 분석하여 대한주택보증의 관련 이슈를 파악하였습니다.

Trend & Impact 분석

지속가능성 관련 주요 이슈를 Trend / Impact / 내부역량 차원에서 임직원을 대상으로 설문조사를 실시하여 대한주택보증이 영향을 받거나 영향을 미치는 이슈 및 내부 역량 이슈를 도출하였습니다.

ISO 26000 이행 수준 진단

지식경제부 주관으로 개발된 ISO 26000 진단툴에 근거하여 대한주택보증 사회적 책임에 대한 이행 수준을 진단하고 취약한 사항을 중심으로 관련 이슈를 도출하였습니다.

설문조사



임직원, 고객, 협력회사, 정부 및 지역사회 등 주요 이해관계자 그룹을 대상으로 대한주택보증의 지속가능경영에 관한 다양한 의견을 수렴하기 위하여 설문조사를 진행하였습니다. 설문조사 기간은 2013년 1월 7일부터 2013년 1월 25일까지이며, 각각의 이해관계자들이 바라보는 대한주택보증의 지속가능경영 이슈를 도출하고 중대성평가에 반영하였습니다.

전문가 인터뷰

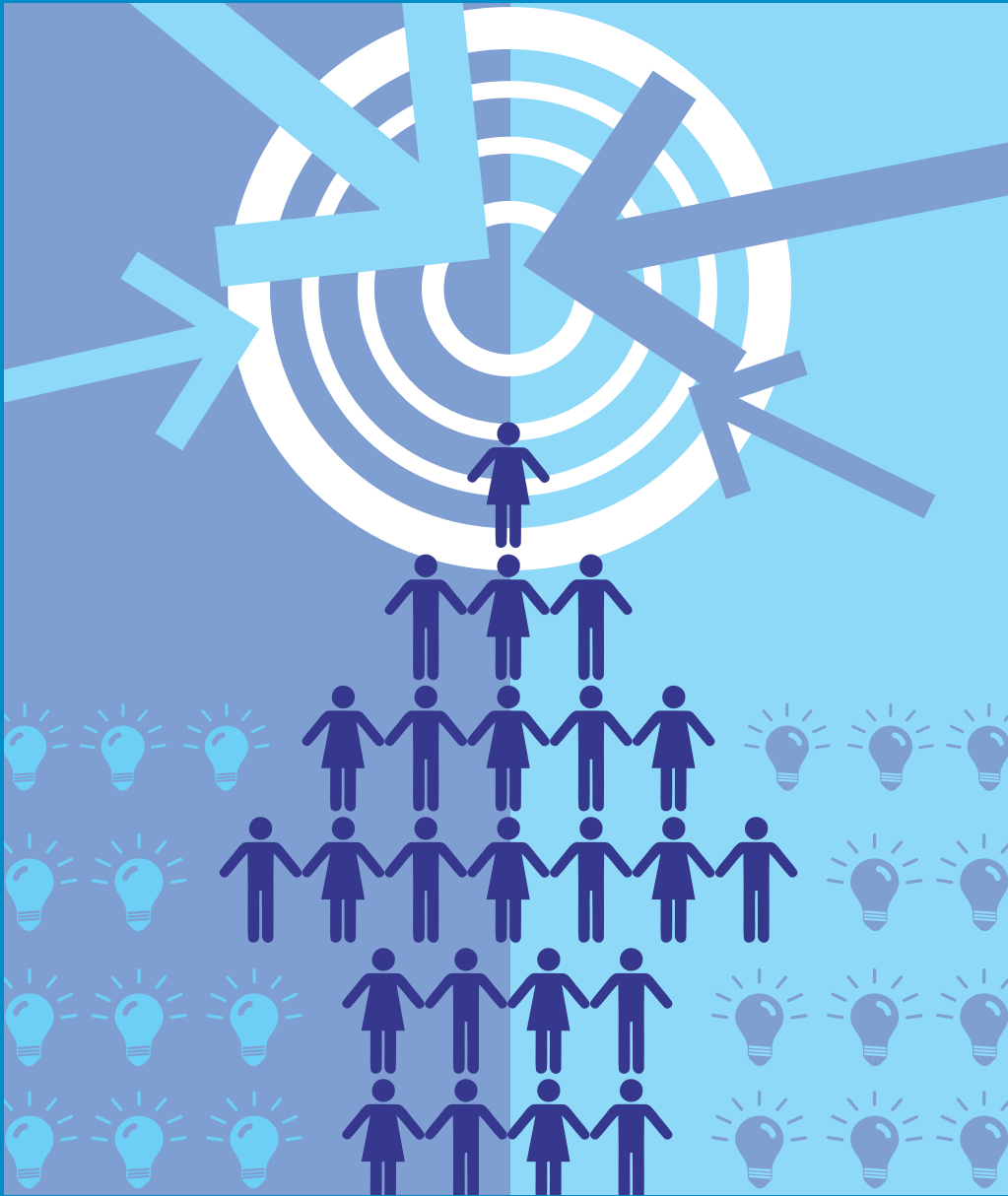


대한주택보증의 경영에 대한 법적·재무적·운영상 책임 및 영향도의 여부에 따라 핵심 이해관계자 그룹을 선정하고 지속가능경영의 세부 이슈를 발견하기 위하여 해당 그룹을 대표할 수 있는 전문가를 대상으로 심층 인터뷰를 실시하였습니다.

주요 이슈 도출 결과

미디어 분석, 관련기업 분석, Trend & Impact 분석, ISO 26000 이행 수준 진단, 설문조사 및 전문가 인터뷰를 통해 대한주택보증의 지속가능경영을 위한 29개의 핵심 이슈를 도출하였습니다. 대한주택보증의 지속가능경영에 미치는 영향에 대한 내부 및 외부 이해관계자의 관심도를 양대 축으로 하는 중대성 평가 매트릭스에서 보여 지는 29개의 핵심 이슈를 중심으로 보고하였습니다.





Sustainable Business

> 지속가능한 사업운영	40
보증사업	
보증이행사업	
채권관리사업	

> 고객행복 추구경영	46
CS 추진체계	
서비스 품질 관리	
마케팅 활동 강화	

> 동반성장과 공정사회 구현	52
동반성장 문화조성	
공정사회 구현	

Sustainable Business

지속적인 도약과 혁신, 그리고 고객의 행복과 가치를 최우선으로 하는
지속가능한 기업으로 성장하고 있습니다.

Key Issues

고객만족활동, 상품·서비스 법규 준수 및 정보 제공, 고객 정보보호, 고객요구 증대,
고객 및 협력회사와의 소통, 공정거래, 협력회사와 동반성장

Key Figures

460,483 억 원
보증실적

6,709 억 원
채권회수실적

92.6 점
고객만족도

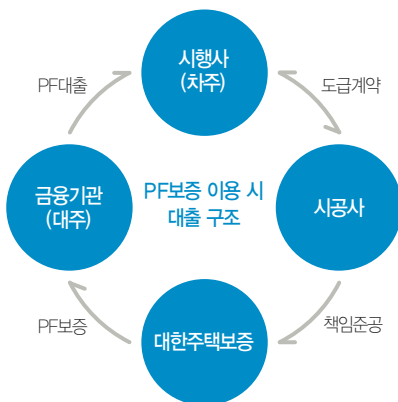
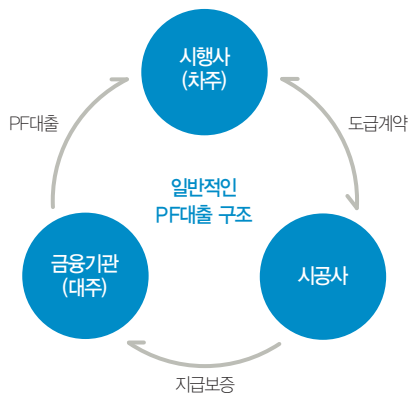
380 건
총 공시 건수

9,567 백만 원
동반성장 구매 실적

지속가능한 사업운영

대한주택보증은 보증사업의 신성장 동력을 확보하고, 보증이행에 있어 이해관계자의 니즈를 파악 및 반영함으로써 고객만족을 제고하고 있으며 채권관리역량을 강화하여 리스크를 관리하고 있습니다.

● PF보증 대출 구조



보증사업

보증사업은 보증제도 운영 및 지속성장을 위한 신상품 개발 등 보증상품의 운영부문, 고객지향적 서비스 관리 등 마케팅부문, 신용평가 및 보증사후관리 등을 통한 보증 위험관리 부문으로 구분됩니다. 대한주택보증은 보증사업운영에 있어 2015년 분양보증 시장이 개방되어 경쟁체제 도입으로 수익기반이 약화될 것을 고려하고 있으며, 국제 회계기준(IFRS) 적용으로 인해 신용보강을 위한 PF보증수요가 확대될 것으로 판단하고 있습니다. 따라서 이를 대비하기 위해 수익구조의 다각화를 추진하고 있으며 대고객 서비스의 질을 향상시키고 상품의 경쟁력을 강화하기 위하여 노력하고 있습니다.

지속성장을 위한 상품 운영 및 개발

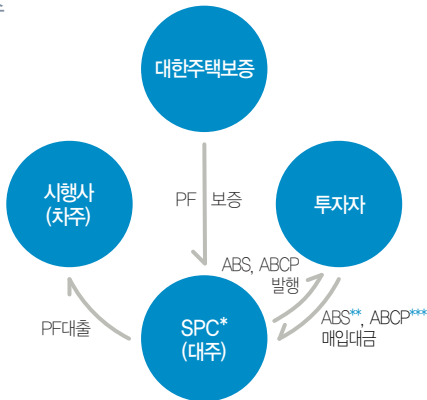
PF보증 활성화

대한주택보증은 최근 주택경기 침체 등에 따른 금융기관의 PF대출액이 감소하고, PF 대출 시에도 주택사업자의 신용보강을 위해 PF보증에 대한 수요가 증가하고 있는 대외 추세를 파악하였습니다. 이에 대응하여 PF보증을 활성화 해 나가기 위한 대내환경을 분석·점검하여 사업을 추진하였습니다.

우선 시장진단을 반영하여 우량업체의 PF보증의 한도를 확대하고, 보증채권자 확대, 서류 간소화와 같이 고객지향적으로 제도를 개선하였습니다. 또한 PF보증에 대한 상품 설명회를 개최하고 고객사를 방문하는 등 상품홍보 강화로 PF보증 취급에 대한 저변을 확대해 나갔으며, 기관장이 참여하는 PF보증 실무점검반을 매월 개최하여 운영함으로써 실적에 대한 점검과 성과향상을 위한 모니터링을 실시해 나갔습니다. 2012년 4월에는 주요 고객사 CEO 및 임원을 대상으로 주택업계 CEO 워크숍을 개최하여 상품 홍보를 직접 수행함으로써 마케팅과 동시에 커뮤니케이션을 강화하였습니다.

이와 더불어 중소기업에 대한 PF보증 확대를 통해 주택공급을 촉진하고 동반성장에 기여하고자 보증요건을 완화하였고 중소기업 목표할당제를 도입하였습니다. 2012년

● 보증구조



* SPC(Special Purpose Company) : 자산보유자로부터 자산을 매입하여 이를 토대로 ABS를 발행하는 특수목적회사
 ** ABS(Asset-Backed Securities) : 금융기관, 기업 등이 보유하고 있는 특정자산 중 일부를 유동화자산으로 집합(Pooling)하여 이를 바탕으로 발행되는 증권
 *** ABCP(Asset Backed Commercial Paper) : ABS와 CP의 구조를 결합시킨 방식으로 유동화자산으로 양도받은 SPC가 유동화자산을 담보로 발행하는 기업어음(CP).

에는 신속한 업무처리를 위해 PF보증 실행 전담직원에 대한 외부 전문교육을 강화하고, PF보증목표 중 37%인 8,107억 원을 중소기업에 지원하여 공공기관으로서의 사회적 책임을 충실히 이행하고자 노력하고 있습니다.

특히 2012년에는 PF대출자금 조달방식 변화에 부합하는 PF대출 유동화보증을 개발하여 주택사업의 유동성을 지원하고 있습니다. 이러한 대한주택보증의 노력으로 PF보증 성과는 2004년 12월 출시 이후 최대 실적인 21,289억 원을 달성하였으며, 이는 전년 실적 대비 107% 향상된 성과입니다.

서민주거 안정을 위한 신상품 개발

최근 주택산업의 패러다임이 개발위주에서 재생위주로 변화함에 따라 정비사업의 활성화가 예상되고 전월세난 등 서민주거의 안정기반이 약화되고 있는 실정입니다. 대한주택보증은 이러한 주택시장의 변화된 트렌드와 정부정책을 고려한 신상품을 개발하여 새로운 영역을 개척하고 있습니다. 2012년에는 전담인력인 신사업개발실을 구성하여 시장맞춤형 신상품을 신속하게 출시하고 있습니다.

정비사업시행자의 사업자금의 원활한 조달을 위한 정비사업 자금 대출보증 관련 3개의 상품과 서민주거를 지원하기 위한 주택구입 자금보증 및 주택기금보증 관련 상품 등 총 8개의 신상품을 개발·출시하였습니다. 특히 정비사업자금 대출보증상품은 2012년 9월에 최초로 특허*를 획득한 보증상품입니다.

* 특허번호 : 제1076735호

특허명 : 재개발재건축을 위한 보증, 대출운영방법과 이를 통해 생성된 정보 통합관리시스템

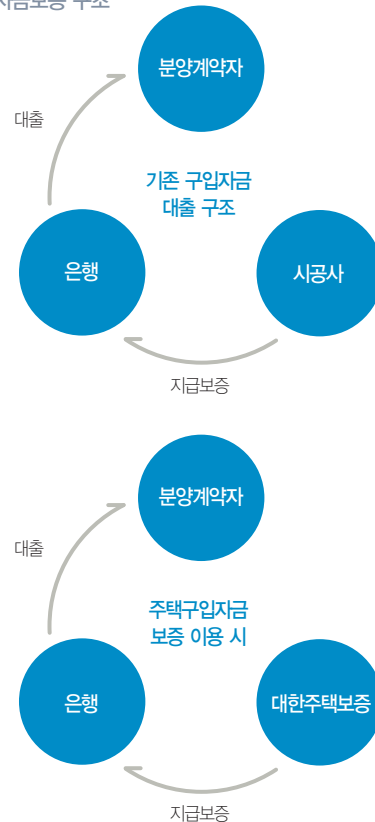
PF보증 전담직원 전문교육 실시 현황

구분	2010	2011	2012
총 교육시간(시간)	56	212	164
총 교육인원(명)	2	6	6

대한주택보증은 정부와 긴밀한 협의를 통하여 국민주택기금보증 관련 법령에 기관의 기금보증 취급근거를 마련하였습니다. 이에 주택사업자가 금융기관으로부터 국민주택기금을 재원으로 대출받는 준주택 건설자금의 상환을 책임지는 준주택 건설자금 국민주택기금 보증 상품과 임차인이 금융기관으로부터 국민주택기금을 재원으로 대출받는 오피스텔 전세자금의 상환을 책임지는 오피스텔 전세자금 국민주택기금보증상품이 출시되어 대한주택보증의 지속성장 기반을 마련하는 동시에 공적기능을 제고하고 있습니다.

이렇게 출시된 주택건설자금 및 서민주거비 조달 지원 관련 6개의 신상품을 통해 대한주택보증은 수익기반을 다변화하였으며 동시에 주택건설산업 발전을 촉진하고 주거복지 향상에 기여하는 역할을 수행하고 있습니다.

● 주택구입자금보증 구조



분양계약자 및 임차인 보호 강화

최근 차명계약, 이중계약 등 비정상분양계약자에 대한 보증이행 거절로 거절의 부당성을 제기하는 언론보도를 통해 사회적 이슈가 된 바 있습니다. 대한주택보증은 이러한 비정상분양계약자에 대한 합리적인 보호방안에 대한 대책을 강구하여 제도를 개선하고 홍보 활동을 전개해 나가고 있습니다.

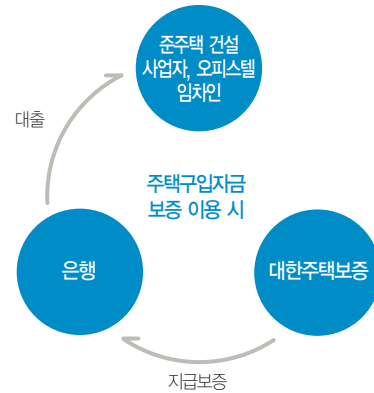
이러한 제도 개선의 일환으로, 분양계약 체결 시 주택사업자가 분양계약자에게 분양보증 보호 제외대상에 대하여 사전에 설명하고 확인받도록 하여 비정상계약을 방지하는 제도의 입법을 추진하여 주택사업자의 보증내용 설명 및 확인의무를 정한 「주택공급에 관한 규칙」이 2013년 2월 5일자로 개정·시행되었습니다. 또한 법령 개정 이전 비정상계약에 의한 분양계약자의 피해를 방지하기 위하여 분양계약 체결 시 계약자에게 차명·허위·이중분양 등 분양보증 면책대상을 안내하는 「분양보증 면책대상 사전고지제」를 회사 자체적으로 실시하였습니다. 대한주택보증은 비정상계약방지 및 피해예방을 위한 홍보를 홈페이지와 인터넷 배너를 활용하여 실시하고 있으며 이러한 홍보활동을 다양한 매체를 통해 확대해 나갈 계획입니다.

상품 및 가격경쟁력 강화

대한주택보증은 주택사업자의 원활한 사업추진을 지원하기 위하여 보증규제를 완화하였습니다. 경영실권자 또는 최다 주식보유자가 변경된 경우, 법인의 합병 또는 영업양도 시에 연대보증인 교체를 허용함으로써 기업고객의 내부경영여건 변화에 따른 사업지연을 방지하여 고객 불만사항을 해소하고 있습니다. 또한 고객이 저당권 등의 말소소송에서 승소한 경우 확정판결 전 이라도 담보제공 시에는 보증을 취급함으로써 적기 사업추진을 지원하여 원활한 주택공급이 이루어지도록 촉진하고 있습니다.

뿐만 아니라 보증업무 처리 시 발생하는 다양한 실무현안에 대한 신속한 의사결정과 효율적 해결을 위하여 본점과 지점간 실시간 의사소통채널인 R-Q&A(Real time - Question & Answer)채널을 구축·운영하고 있습니다. 이를 통해 고객의 보증업무 처리시간을 단축하고 고객만족에도 기여하고 있습니다.

● 국민주택기금보증 개요



대한주택보증은 경쟁기관의 탄력적 보증료 운영에 대한 대응력을 강화해 나가고 있습니다. 글로벌 보증기관 벤치마킹을 통하여 고객 및 사업특성 등에 따라 탄력적인 보증료를 적용함으로써 가격경쟁력을 확보하고 있습니다. 그 결과 경쟁보증상품에 대한 보증료 추가 할인제도를 통해 14건, 총 1,777억 원의 추가 보증을 유치하였고, '주택품질소비자만족도'에 대한 우수등급을 받은 고객에게는 하자보수보증료를 할인 해 줌으로써 국민 주거복지 향상을 도모하였습니다. 이와 같이 합리적인 보증료 할인체계로 인하여 주택사업자는 보증료에 대한 부담을 경감하여 원활한 사업을 진행할 수 있게 되었습니다.

보증이행사업

주택경기 침체 장기화에 따라 보증사고가 급증하고 보증사고 발생에 따른 보증이행 업무 부담이 증가함에 따라 대한주택보증은 효율적인 보증이행을 위하여 업무 프로세스를 정비하였으며, 고객의 다양한 니즈를 파악하여 고객만족을 위한 보증이행 서비스로 개선하였습니다.

● 보증 R-Q&A 채널 프로세스



● 법령 개정을 위한 네트워크

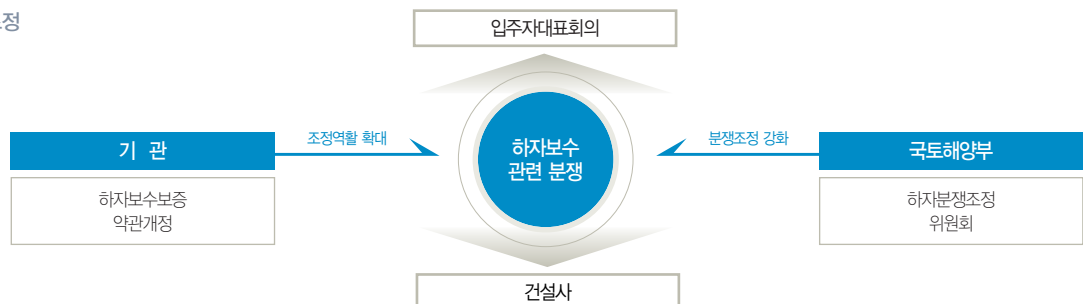


고객만족 제고를 위한 보증이행제도 개선

관련법령 개정 노력

‘주택공급에 관한 규칙’에 주택공급 조건·방법·절차 등을 규정함으로써 아파트 분양시장의 질서를 유지하고 있으나, 법령미비사항으로 인하여 분양계약자에 대한 보호사각지대가 발생하고 있습니다. 대한주택보증은 이해관계자의 의견을 적극 수렴하고 법령 상 미비사항을 발굴하여 분양계약자의 피해를 방지할 수 있는 방법을 모색하고 있습니다. 이와 관련하여 지적미정리 공공택지사업장 사고 후 대지권 이전 시 발생하는 분양계약자의 취득세 부담을 해소할 수 있도록 법령개정을 요구하였으며, 건설사가 자금조달을 위해 편법으로 분양계약을 체결한 경우에도 선량한 분양계약자의 피해를 방지하고자 관련법령개정을 촉구하였습니다. 또한 분양보증 환급계약자의 청약자격 회복이 간소화된 절차를 통하여 이루어 질 수 있도록 관련법령을 개정하고 이에 대한 수혜자를 확대하기 위하여 홍보와 업무프로세스 개선을 추진해 나가고 있습니다. 한편, 분양계약자의 재산권 보호를 위해 ‘주택법’ 개정이 필요한 사항을 발굴하고 국회 및 국토부와 긴밀한 협의를 거쳐 주택법 개정을 추진함으로써 분양계약자의 재산권 보호에 노력하고 있습니다.

● 하자보수 관련 분쟁조정



주택분양보증 공사이행 품질 제고

대한주택보증은 주택분양보증의 공사이행과정에서 이해관계자가 제기하는 다양한 문제점을 수렴하고 이를 반영하기 위하여 보증이행규정을 개정하였습니다. 먼저 시공사 선정단계에 대한 VOC 분석 결과, 분양계약자가 부실시공 방지를 위하여 우량 건설사로 선정해 줄 것을 요청한 사안에 대하여 대한주택보증은 신용등급요건을 강화하고 대규모 아파트 공사 입찰 시에는 우량 건설업체가 입찰에 참여할 수 있도록 유도하여 적절한 시공이 이루어 질 수 있도록 하였습니다. 건설사의 부정당한 계약행위로 인한 분양계약자의 피해를 줄이고자 분양계약 체결 시 분양보증 면책대상에 대하여 사전에 계약자에게 설명·확인하는 절차를 진행하는 사전 고지제를 신규로 도입하여 분양계약자의 피해를 예방하고 있으며, 하자보증기간 만료일을 사전에 안내하는 시스템을 구축하여 입주자가 입을 손해를 미연에 방지하고 있습니다.

또한 공사완료 및 입주단계에서 분양계약자는 공사완료 후 사후관리를 강화 해 줄 것을, 승계시공사는 공사 지체상금 과중 부과에 대한 개선을 요청하였습니다. 이에 따라 대한주택보증은 분양계약자를 위해서는 입주개시 후에도 6개월 이상 상주 직원을 두어 사후 서비스를 제공 할 수 있도록 하였으며, 승계시공사를 위해서는 계약서상 공사완료일까지 임시사용승인을 득한 경우 지체상금을 감면해 주고 있습니다. 이와 같이 대한주택보증은 보증책임 종료 후에도 고객 서비스를 제공하여 분양계약자뿐 아니라 모든 고객의 만족을 위하여 최선을 다하고 있습니다.

하자보수보증 분쟁조정 역할 강화

하자보수보증과 관련하여 현행 약관은 건설사의 부도 등으로 업체의 하자보수 불가시 대한주택보증이 건설사를 대신하여 하자보수를 하도록 규정하고 있습니다. 그러나 정상적으로 영업을 하고 있는 건설사를 상대로 하자보수 관련 소송을 제기하는 등 하자관련분쟁이 급증하고 있고 건설사가 하자보수에 소극적으로 대처하여 어려움을

겪는 사례가 발생하고 있습니다. 이와 관련하여 대한주택보증은 자체적인 하자분쟁 조정역할을 확대하고 국토해양부 산하 하자분쟁 조정위원회의 기능을 강화하도록 하자보수보증 약관을 개정하였습니다. 이에 따라 보증사고 처리 전에 대한주택보증에 사전조정 및 조율을 신청할 수 있고 결렬 시에는 하자분쟁조정위원회를 통해 해결할 수 있도록 2중 장치를 마련하였습니다. 그 결과 하자 소송건수가 32건으로 전년대비(11%) 감소하였고 기관 하자소송 비용도 52백만 원의 절감효과를 보았습니다.

하자소송 대응 프로세스 개선

이해관계인인 입주자·시공사·보증회사 모두에게 손실을 초래하는 하자소송의 감소를 위하여는 책임에 부합하는 판결을 득함으로써 불필요한 소송을 예방할 필요성이 있습니다. 이에 따라 법률적 대응 뿐만 아니라 기술적인 대응이 중요한 하자소송의 특성을 고려하여 기존에 일반적인 소송과 동일한 법률고문 운영체계를 개선하여 기술적 전문성을 보유한 하자소송전문 법률고문체제를 도입하였습니다. 또한 영업점에서 개별적으로 하자소송에 대응하였던 체계를 개선하여 본점에서 기술자격을 보유한 직원이 일괄하여 관리함으로써 내부적 대응력도 강화하였습니다. 향후 보증손실 예방뿐 아니라 하자소송의 건전성 확보를 통한 공정사회구현에도 일조할 것으로 예상됩니다.

효율적 보증이행을 위한 프로세스 개선

대한주택보증은 보증이행 업무처리의 신속·정확성을 제고하기 위하여 기존에 보증이행 업무흐름과 일부 불일치하여 신속한 참조가 곤란했던 보증이행 규정체계를 정비하고 수년간 누적되어 검색이 어려웠던 보증이행 예규를 대폭 정리하였습니다. 또한 하자보증이행 청구와 보수항목 누락으로 인한 민원이 발생하지 않도록 하자보증이행 청구서식을 표준화하여 이행업무가 효율적으로 운영될 수 있도록 개선하였습니다.

대한주택보증은 기존 수작업 위주의 통계관리에서 보증이행 통계관리 시스템을 구축하여 업무의 효율성을 제고하고 통계정보 품질 향상에도 노력하고 있습니다. 또한 2012년에는 공동주택의 고급화 경향에 따른 공사품질 향상을 위하여 외부 공사품질 전문가를 활용하여 공정관리의 전문성을 강화한 공사품질관리 시스템을 구축·운영하고 있습니다.

채권관리사업

채권관리사업에 대한 대내외 경영여건을 살펴보면, 최근 보증 사고의 증가로 부실채권이 급증하고 있으며, 이로 인하여 대한 주택보증의 재무건전성도 위협받고 있는 실정입니다. 대한주택 보증은 채권회수를 통한 유동성 확보와 채권관리 업무의 중요성을 인식하여 장기 회수불능 채권을 정리하고 채권관리의 역량을 강화하는 등 다양한 노력을 하고 있습니다.

채권회수 극대화 노력

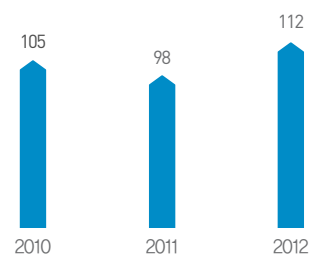
보증사고 증가로 인한 부실채권 급증으로 채권관리업무의 중요성이 점차 증대됨에 따라 전사적으로 채권관리 역량을 강화하고 채권 회수 전략을 다각화하여 채권회수의 극대화를 꾀하고 있습니다. 채권관리기법 사례 연구 및 전파를 통한 직원들의 채권관리 역량을 향상시키고 있으며, 신용보증기금 등 유사 보증기관과의 업무 교류를 통해 개인보증 관련 신상품 출시에 따른 선제적 채권관리 체계를 구축하고 있습니다.

채권회수 목표달성에 절대적 비중을 차지하는 환급사업장의 채권 회수율을 높이기 위해 다각적인 매각방안을 통한 회수전략을 추진 하였습니다. 매수자 간담회 실시를 통한 금융기관과 매수자와의 만남의 장 마련, 매각물건에 대한 현장설명회 개최, 원활한 사업 진행을 위한 PF보증 지원 및 매각대상 물건에 대한 매각사전예고 제도* 등 다양한 홍보활동 전개와 매각물건에 대한 입체적인 정보 제공 활동을 전개하고 있습니다. 그 결과 2012년에는 5,055억 원 이라는 사상최대의 환급사업장 회수 실적을 실현하였습니다.

* 매각사전예고제도 : 매각 실행 전 사고사업장에 대하여 사전에 회사홈페이지 및 신문에 광고하여 매각을 예고하는 제도

● 1인당 채권회수 성과

(단위 : 억 원)



효율적인 채권 상각 및 매각

대한주택보증은 회수할 수 없는 채권을 상각하여 법인세를 절감하고 업무의 효율성을 제고하고자 장기회수불능채권 정리를 위한 추진방향을 설정하고 채권상각* 및 매각을 추진하였습니다. 우선 대내외 환경분석, 내부의견 및 외부전문가의 의견을 수렴하여 추진전략을 수립하고, 채권상각 업무 매뉴얼 마련과 외부 전문가를 활용한 교육으로 업무의 전문성이 강화되어 심사기간을 단축할 수 있었습니다. 이러한 노력으로 2012년에는 총 42개 업체, 521억 원(목표 : 500억 원)에 해당하는 채권 상각 성과를 달성하였습니다. 상각채권의 매각 시에는 매각 신청에 따른 심사를 거쳐 자체 투자자초청장을 발송하는 프로세스를 통해 목표대비 376억 원을 초과한 2,376억 원을 실적을 거두었습니다. 2012년 하반기에는 부실채권에 대한 관리비용을 절감하고 업무의 효율화를 높이기 위해 회사보유채권의 30%(1조 4천억 원)을 매각하기 위한 계획을

* 채권상각 : 세무상 일정한 기준에 부합하는 회수불가능한 채권인지를 검토하여 비용으로 인정받는 대손(상각)처리를 의미

■ 찾아가는 법률서비스를 통한 법무지원 우수 사례

대한주택보증은 공공기업으로서 본업의 특성을 살린 사회적 책임을 이행하고자 직원들에 대한 법률서비스를 제공하고 있습니다. 2012년에는 기존의 법률서비스 현황을 분석한 후 장애 요인을 파악하여 보다 나은 서비스를 지원하고자 찾아가는 법률서비스 제도를 도입하였습니다. 과거 유선, 메신저, 서면 위주의 서비스에서 탈피하여 사내 변호사가 관리센터에 직접 방문하여 대면 상담이 가능해짐에 따라 시간과 비용을 절감하고 효율성을 높일 수 있었습니다. 앞으로도 법률서비스에 대한 요구사항을 지속적으로 수렴하여 내부 고객이 만족하는 서비스를 제공하기 위해 노력하겠습니다.



수립하였습니다. 타 기관 벤치마킹과 전문가의 자문을 받고 채권 매수기관 조사를 통해 맞춤형 매각전략을 도출, 1조 4천억 원을 2013년 목표로 설정하고 매각심사 전담반을 구성하여 체계적으로 매각을 추진하고 있습니다. 최종 매각입찰 및 계약을 2013년 상반기에 완료할 예정입니다.

채권관리 역량 강화 지원 노력

대한주택보증은 다양하고 복잡한 유형의 소송사건이 증가하고 새로운 유형의 법적 이슈 발생 등으로 전사적 리스크가 증가함에 따라 적극적으로 법무서비스를 지원하고 있습니다. 기존 내부 판례의 수집을 강화하는 한편 외부 판례를 적극 탐색하여 제도에 반영하고 법률질의회신, 신규 법률이슈·판례 등이 신속히 공유될 수 있도록 하였으며, 중요 소송의 경우 사내변호사가 직접 관리함으로써 소송대응력을 강화하였습니다.

또한, 내부지식 중심의 교육에서 회사의 우수적 인재풀을 활용한 외부자 교육을 도입함으로써 교육내용의 범위를 확대하였고, 최신 개정사항과 발생한 문제 중심의 교육 프로그램 운영과 채권회수 우수사례의 발굴 및 공유 등을 통하여 채권관리교육의 실효성을 지속적으로 강화함으로써 전사적 채권관리역량 강화를 도모하였습니다.

채권상각·매각 추진성과

(단위 : 억 원)			
구분	2010	2011	2012
채권상각액	3,111	1,335	521
채권매각액	-	3,098	2,376

채권관리교육 성과

(단위 : 억 원)			
구분	2010	2011	2012
교육회수(회)	2	5	4
교육대상(명)	61	76	107
교육만족도(점)	93.75	95.50	96.8
매각관련 청렴도(점)	8.33	8.78	8.05

고객행복 추구경영

고객의 가치를 최우선으로 하는 경영환경을 조성하기 위하여 고객의 소리에 귀 기울이고 있습니다.
더불어 체계적인 마케팅 활동을 통해 대한주택보증의 경영상황과 상품정보를 투명하게 공개하고 있습니다.

CS 추진체계

CS 추진 전략

대한주택보증은 고객중심의 경영을 실현하고자 '빠르고 믿을 수 있는 서비스'라는 구호 아래 고객 서비스를 실천하고 있으며 고객의 요구 가치를 실현하기 위한 12개의 전략과제를 선정하여 실행하고 있습니다.

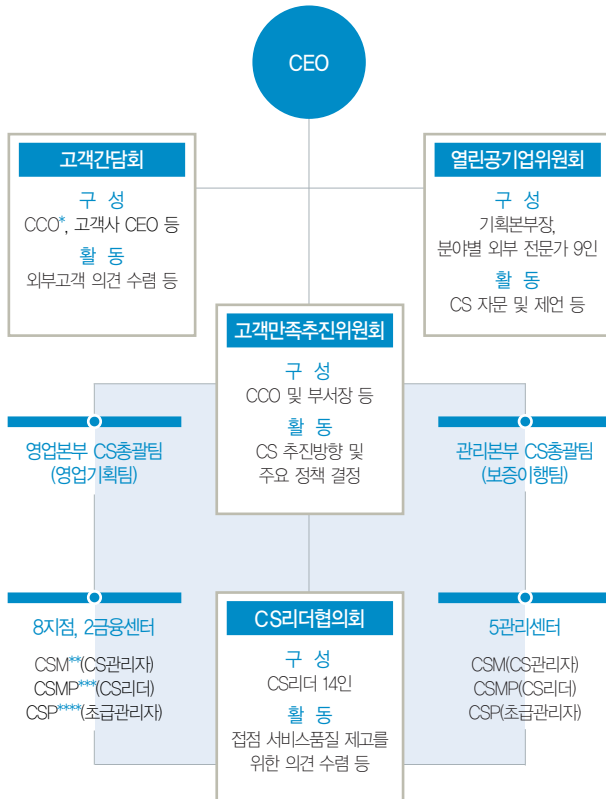
CS 추진조직

대한주택보증의 CS경영은 고객만족추진위원회와 현장중심의 CS관련조직의 유기적인 협력으로 이루어지고 있습니다. 대한주택보증은 현장중심의 CS운영을 통해 고객접점 업무처리의 효율성과 신속성을 제고하고 있으며, 임직원의 CS역량을 강화하기 위하여 다양한 프로그램을 제공하고 있습니다.

● CS 추진전략

CS비전	최고의 보증·부동산금융 서비스를 제고하는 고객행복 파트너			
CS슬로건	Speedy & Reliable Service			
CS전략방향	CS경영 추진기반 구축	고객가치 극대화	고객접점 서비스품질 제고	고객지향 프로세스 정립
CS전략과제	<ul style="list-style-type: none"> CS비전 로드맵 재정립 및 공유 전사적 CS추진 조직 강화 전사적 CS교육 체계 수립 	<ul style="list-style-type: none"> 전략적 고객정보 관리체계 구축 고객맞춤형 차별적 서비스 제공 차별화된 서비스 아이덴티티 구축 	<ul style="list-style-type: none"> 고객현장 및 이행 표준 재정립 및 공유 서비스 품질관리 체계 구축 접점서비스 역량 강화 및 매뉴얼 정비 	<ul style="list-style-type: none"> 고객과의 커뮤니케이션 활성화 고객 지향적 보증 제도 개선 신속하고 합리적인 보증이행 체계 구축

● CS 추진조직



* CCO(Chief Customer Officer) : CS담당임원(영업본부장)

** CSM(Customer Satisfaction Manager) : CS관리자(영업장장)

*** CSMP(Customer Satisfaction Master Practitioner) : CS리더(파트장)

**** CSP(Customer Satisfaction Practitioner) : 초급관리자(팀원)

CS 역량 강화

대한주택보증은 CS경영을 실현할 수 있는 CS전문가를 육성하기 위하여 전문금융지식, 커뮤니케이션, 서비스마인드, 문제해결능력의 4대 목표역량을 정하고 단계별 교육계획을 수립하였습니다.

CEO의 적극적인 교육 참여를 통해 인적 네트워크를 형성하고 고객접점 조직의 계층별 차별화된 교육 프로그램을 도입하여 전 직원이 CS리더십 향상교육을 이수하도록 하고 있습니다. 또한 보증 및 보증관리부문과 보증이행 및 채권관리의 각 고객접점 업무별로 차별화된 교육을 실시함으로써 전문역량을 강화하기 위해 노력하고 있습니다.

아울러 기존 영업점 위주의 CS교육이 운용되었던 한계를 보완하여 대상을 전 부점으로 확대하고 고객의 니즈를 반영한 강자프로그램과 온라인 주택사업 교육관을 신설하여 고객 중심적 교육 지원이 이루어지도록 노력하고 있습니다.

계층별 CS교육

계층구분	주요 교육
CS관리자	· CS관리자 필수 역량강화 교육과정
CS리더	· CS리더 필수 역량강화 교육과정 · 고객만족서비스관련 온라인 교육 · 서비스품질관리 매뉴얼 교육
CSP초급관리자	· CS초급관리자 필수 역량강화 교육과정 · 고객만족서비스관련 온라인 교육
CS총괄담당자	· VOC 운영 및 활용
전직원	· 전직원 CS리더십 향상교육

● CS 교육 계획



또한 CS교육시기가 단기간에 집중되었던 점을 개선하여 교육 시기를 6회로 분할하여 운영함으로써 업무공백을 최소화 하였습니다. 한편, 고객접점조직 내부평가에 고객응대성실도 지표를 신설하고 CS활동 우수 부점 및 우수직원에 대한 포상을 실시하여 CS활동 평가결과를 성과보상과 연계함으로써 CS활동에 동기를 부여하고 있습니다.

직급별 CS교육

(단위 : 명, 회)

구분		2010	2011	2012
부점장	교육인원	14	26	29
	교육횟수	1	1	7
팀장	교육인원	13	59	60
	교육횟수	1	2	7
팀원	교육인원	99	245	235
	교육횟수	5	6	7

강좌별 참여 실적

(단위 : 명)

구분	2010	2011	2012
CEO 워크숍	-	-	114
CEO 강좌	-	45	102
실무강좌	410(7회)	236(3회)	283(3회)
온라인 교육	-	-	430
합계	410	381	929

서비스 품질 관리

대한주택보증은 고객 여러분의 불만사항과 제언사항을 철저하게 관리하기 위하여 VOC시스템을 통합·관리하고 있으며, 고객 서비스에 대한 품질을 제고하기 위하여 직원의 역량을 강화하고 제도를 정비하는 등 다각적인 노력을 시도하고 있습니다.

VOC 시스템

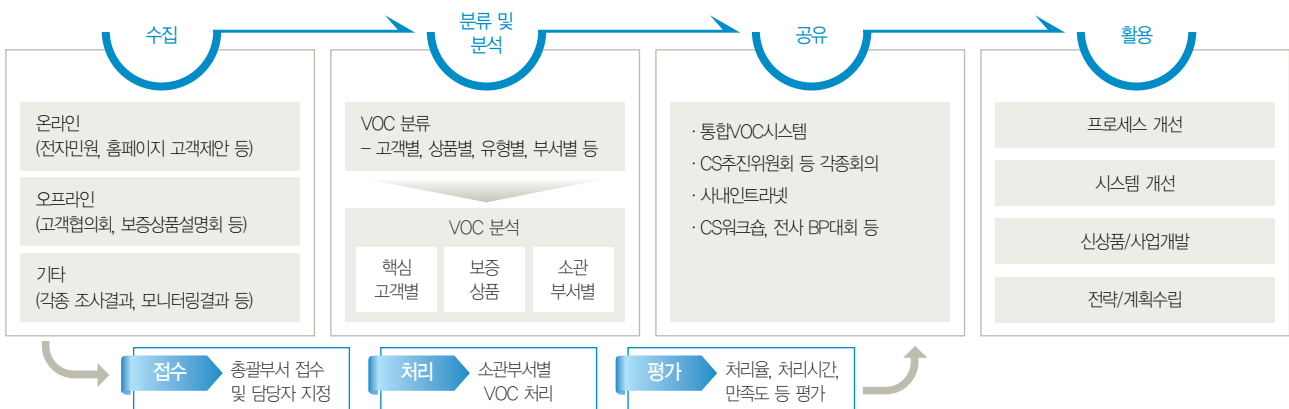
대한주택보증은 고객의견을 체계적으로 관리하기 위한 통합 VOC 시스템을 구축·운영하고 있습니다. 고객이 의견을 개진할 수 있는 여러 가지 통로인 전자민원, 홈페이지, 고객협의회, 고객간담회 및 각종 설문조사 등에 대한 결과를 수집하여 고객별, 상품별, 유형별, 부서별 분류하여 분석하고 처리결과에 대해서는 전사가 공유하고

VOC접수 및 반영 내역

(단위 : 건)

구분	2010	2011	2012
서류간소화	54	25	24
보증료 인하	27	17	6
신상품	3	11	5
사업장 관리	6	4	2
신용평가	5	1	2
고객서비스	13	6	2
기타	57	56	27
VOC 접수 합계	165	120	68
규정개정 등 반영건수	29	60	16

● VOC 통합관리 시스템





하자소송 실무 강좌



주택사업자 CEO 워크숍

있습니다. 또한 VOC고객의견을 검토하여 업무의 프로세스 및 시스템 개선에 활용하고 사업개발이나 전략수립 시에 참고하고 있습니다.

고객서비스 관리 및 개선

스마트폰의 대중화 등 고객환경이 변화함에 따라 업그레이드된 정보를 제공하기 위한 시스템을 구축하여 고객만족을 제고하고 있습니다. 기존 우편물이나 이메일 위주의 정보제공으로 정보전달 누락사고가 발생하기도 하고 실시간 정보제공에도 어려움이 있었으나 문자(SMS)전송서비스를 도입하고 모바일 웹을 구축하여 신속한 정보전달이 가능해졌습니다. 또한 고객을 공사이행고객, 환급이행고객, 일반 고객으로 세분화하여 고객별 니즈에 부합하는 웹 화면을 제공하게 되면서 홈페이지 이용고객 정보제공편의성 조사에서 94.75점을 받아 목표점수(90점)를 상회하는 결과를 얻었습니다.

대한주택보증은 그동안 공동주택관리 실무강좌, 보증이행업무절차 안내, 고객간담회 등을 개최하여 고객과 소통 해 왔습니다. 대한

주택보증은 이러한 채널을 통해 고객과의 쌍방향 커뮤니케이션이 더욱 활발하게 이루어 질 수 있도록 프로그램을 보완하고 확대 실시하였습니다.

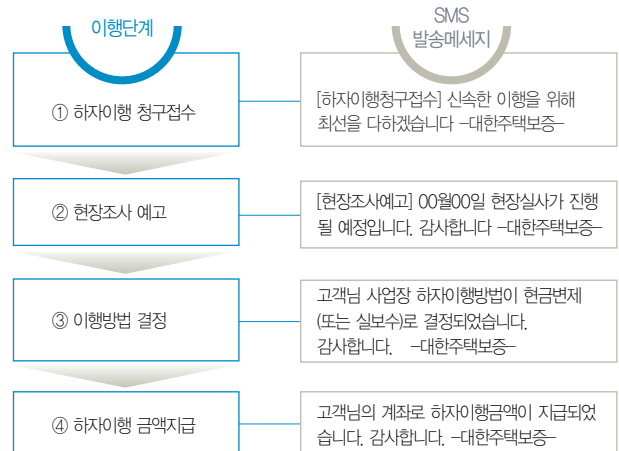
공동주택관리 실무강좌에 대한 참여인원을 증원하고, 강좌에 대한 소외지역이 발생하지 않도록 중소지역을 포함하여 총 10곳에서 실시하였습니다. 또한 보증사고 설명회를 신설하여 순천 청미래 임대아파트 150명 보증사고에 대한 설명회를 개최하여 고객 대면을 통해 업무를 안내하고 질의에 대해 응답하였습니다. 기존에 분양보증 및 시공보증 고객에 대해서만 실시하던 고객간담회도 하자보증과 임대보증금보증 고객까지 확대하여 실시함으로써 고객 만족도 제고를 위해 노력하였습니다.

뿐만 아니라 고객접점 서비스 향상을 위해 표준화된 매뉴얼을 발간하여 영업점에 배포하였으며, 영업점에 방문한 고객에게 해피콜을 실시하여 방문응대 모니터링을 함으로써 영업점 고객응대 서비스를 점검하고 있습니다. 점검 결과는 내부평가에 반영함으로써 제도 시행의 실효성을 높이고 있습니다.

고객의견을 반영한 업무프로세스 개선

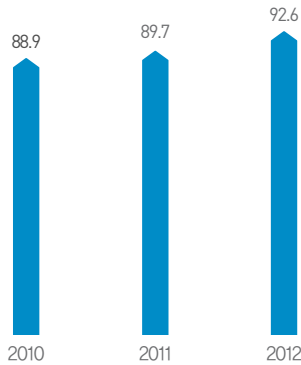
업무	고객의견	프로세스 주요 개선내용
보증	신속한 업무처리	업무처리절차의 표준화, 간소화, 전산화 실시
	비용부담 완화	보증금 산정방식 변경 등을 통해 보증료 경감
	업무처리상황 안내	업무거래등록, 보증발급 진행상황 등 SMS 안내
	자료제출부담 완화	분양관리시스템 구축을 통한 온라인 자료 제출
보증이행	영세임차인 보호	임대보증금 보증이행대상 확대
	하자보수 장기간 소요	하자보수 프로세스 단축 (5단계 → 3단계)
도시정비	정비자금유자 활성화	대상사업장 범위 확대, 신용유자 연대보증인 축소 등
정부정책지원	미분양매입 확대	미분양매입 한도 확대 및 조건 완화

● 하자이행 정보제공(SMS) 시스템



● 고객만족도 설문 결과

(단위 : 점)



고객서비스 만족도 평가

2012년 대한주택보증의 공기업 고객만족도는 92.6점으로, 조사 이래 최고 득점 및 우수등급을 획득하였습니다. 고객만족도 조사, 상품설명회, 실적 점검회의 등 다양한 채널을 통해 적극적으로 고객의 의견을 수집하고 문제점 해결을 위한 분석 및 적용을 통해 고객맞춤형 서비스를 제공하기 위해 노력하였습니다. 대한주택보증은 고객중심경영에 대한 CEO의 의지를 확산하고, 지속적으로 서비스경쟁력을 강화하는 노력을 통하여 보다 향상된 성과를 보여드릴 것을 약속합니다.

마케팅 활동 강화

대한주택보증은 고객의 니즈에 부합하는 체계적이고 능동적인 마케팅 활동을 전개 해 나가고 있으며, 경영활동정보를 투명하게 공개함으로써 이해관계자들의 알 권리를 충족시켜드리고 있습니다.

다양한 매체를 활용한 홍보활동

방송광고	· 국민의 재산권 보호기능에 대한 효과적 홍보 - 기관의 로고를 심볼화(생명)를 구하는 레드투브)한 광고 실시
지하철 광고	· 사회적 책임에 기여하는 기업으로서의 이미지 제고 - 기관의 사회공헌활동 홍보 영상물 상영(지하철 TV 프로그램)
블로그	· 국민과의 쌍방향 커뮤니케이션 강화 - 분양보증, 사회공헌활동 등에 대한 컨텐츠 보완 및 이벤트(퀴즈) 실시
온라인	· 영향력이 증대되고 있는 온라인 매체 적극 활용 - 주요 포털사이트인 네이버 등에 배너 광고 실시

체계적 마케팅 추진

조직 및 전략의 체계화

대한주택보증은 기업 인지도를 제고하고 마케팅 기반을 강화 하고자 대국민 접촉도가 높은 홍보매체를 적극 활용하여 공익적 신뢰기업 이미지를 구축하고 마케팅 경쟁력을 높이고 있습니다. 전년도 홍보효과를 조사· 분석하여 연간 홍보종합계획을 수립하고 홍보팀을 신설하여 홍보조직의 전문성을 확보하였습니다. 특히 외부전문기관 언론홍보 담당자 교육을 실시하고 '칼럼니스트 제도'를 신설하는 등 언론 및 취재에 대한 대응력을 제고하였습니다.

다양한 마케팅 지원

외부전문기관의 정비사업 추진현황 정보를 통하여 조합주택시공 보증 상품을 신청할 고객을 예측하고 있으며, 고객이 대한주택보증을 필요로 할 시기에 맞추어 사전 영업 활동을 추진하고 있습니다. 또한 지점별로 보증신청예상 고객의 시공사업장 현황을 조회할 수 있는 화면을 설치하여 분양보증사업장에 대해 하자보수보증 신청이 원활히 이루어지도록 마케팅 활동 기반을 강화해 나가고 있습니다. 출입기자들이 보증업무에 대한 이해도가 부족하여 회사관련 기사(신상품 등)를 보도할 때 잦은 장애가 발생하는 것을 개선하기 위해 상품관련 심층 인터뷰, 보도자료 배포, 인쇄물 및 배너광고 등을 통해 신상품 관련 보도율을 제고하였습니다. 보도자료에 대한 다양한 기초자료를 적극 제공함으로써 기사작성의 편의성을 높이고 기자 간담회를 연 17회로 확대· 개최하였습니다.

● 경영공시 사전점검체계



공시 건수

(단위 : 건)

구분	2010	2011	2012
통합경영공시(정기)	41	41	41
통합경영공시(수시)	81	124	149
자체 경영공시	107	121	190

투명한 정보공개

대한주택보증은 경영정보를 투명하게 공개하기 위하여 경영공시 추진체계를 구축하였습니다. 또한 공시항목에 대한 담당부서와 담당자를 지정하여 공시책임제를 실현하고 경영공시에 대한 정확성·적시성을 제고하였습니다. 대한주택보증은 공시 담당자의 역량을 강화하기 위하여 경영공시 실무위원회 회의를 개최하고 집합교육을 실시하고 있으며, 해당 자리를 통해 통합공시에 대한 작성기준 변경 사항, 공시정보 작성기준, 유의사항에 대해 안내하고 있습니다. 또한 경영공시의 정확성을 제고하기 위하여 총 4단계에 걸친 점검이후 자료가 공개되도록 사전 점검체계도 강화해 나가고 있습니다. 공개된 자료는 공시 책임자를 통해 수시로 점검되며 분기마다 경영공시 실무위원회로부터, 연 1회 감사위원회로부터 확인 및 점검이 이루어져 모니터링 되고 있습니다.

대한주택보증은 고객에게 경영정보를 충실하게 제공하기 위하여 이해관계자 의견수렴 및 타기관 벤치마킹을 통해 경영공시항목을 지속적으로 발굴하는 등 적극적인 공시활동으로 대한주택보증의 공시건수는 매년 지속적으로 증가하고 있습니다.

아울러 이해관계자가 공개된 경영정보에 쉽게 접근할 수 있도록 온라인, 오프라인 및 스마트폰 어플리케이션 등 다양한 채널을 활용하고 있으며 홈페이지를 개편하여 접근성을 제고하였습니다.

정보공개시스템

대한주택보증은 이해관계자의 알권리를 보장하기 위하여 정보 공개시스템을 구축하여 운영해 나가고 있습니다. 경영공시를 통하여 공개되지 않은 대한주택보증에 대한 정보는 정보공개 제도를 통해 열람할 수 있습니다. 청구인은 이메일과 문자서비스를 통하여 실시간 처리현황에 대한 알림을 받을 수 있으며, 정보를 청구한지 10일 이내에 공개/비공개 여부를 통지 받고 공개가

가능한 정보로 판정 된 경우 공개결정 이후 10일 이내에 받아 볼 수 있습니다.

개인정보보호 강화

강화된 개인정보 보호법의 시행과 관리 부실로 인한 정보 유출 및 해킹사고를 미연에 방지하고자 2012년에는 개인정보보호에 대한 제도와 관리 방안을 개선하였습니다. 신규 보증시 개인정보 수집·이용·제공 동의서 징구 및 사업주체 안내문을 발송하고 수집항목을 축소하였습니다. 보유·파기 기준을 마련하여 보유 기간이 경과할 경우 개인정보 파일의 약 75%가 파기되어 개인정보 보유 및 유출리스크가 경감되었습니다. 또한 개인정보 보호를 강화하기 위한 소프트웨어를 새로 구입하고 전 직원을 대상으로 개인정보보호 교육을 실시하고 있습니다.

그리고 개인정보관리 프로세스 및 보증관리자료 등 수집자료 보호방안으로써 DB보안 시스템을 구축 정비하여 개인정보 보안 인증 최고등급인 국내 최초 데이터보안인증(DQC-S, Database Quality Certification-Security) 2레벨을 획득하였습니다. 이러한 노력의 결과 보고기간 동안 고객개인정보보호 위반, 정보누출 사례 및 당사에 제기된 개인정보관련 민원과 법적위반사항은 없습니다.

경영정보 제공 채널

온라인	· 홈페이지 및 사이버 영업점을 통한 정보제공 · 기관 홍보 블로그를 활용하여 이해관계자에 경영공시 사항 정보제공 · 윤리 브리프스 연간 2회 e-mail 발송 및 홈페이지 게시
오프라인	· 열린공기업위원회를 통한 외부전문가에게 정보제공 및 의견수렴 · 주택사업강좌, 보증상품설명회 등을 통한 대고객 정보제공 · 사회공헌백서, 공동주택시장정보 등 간행물 외부 이해관계자 발송
스마트폰 어플리케이션	· 업무안내, 조회서비스, 상품안내, 알림마당 등 정보 제공

● 경영공시 추진체계

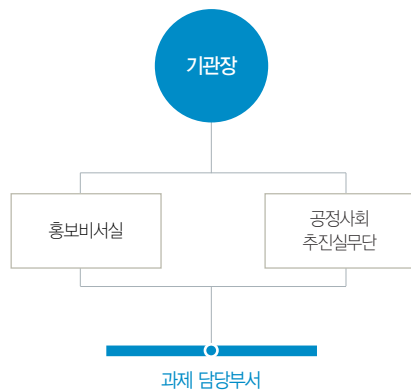
경영공시 버전	공시운영 선진화를 통해 투명한 경영정보 제공					
경영공시 핵심가치	적합성	적시성	정확성	접근성	충실성	고객지향성
추진전략	공시정보 신뢰성 제고를 위한 관리 강화			고객중심의 적극적인 경영정보 제공		
운영방향 및 추진과제	· 공시항목별 담당자 주기적 교육 실시	· 공시항목 책임관리제도 · 공시주기 예고제 실시	· 공시정보 점검체계 강화	· 홈페이지 개별경영 공시 개편	· 온·오프라인을 통한 경영정보 제공 · 개별공시 항목 확대	· 이용자 만족도 조사 실시 및 조사 결과 반영

동반성장과 공정사회 구현

대한주택보증은 공기업으로서의 사회적 책임을 이행하고 신뢰와 화합을 바탕으로 동반성장 문화를 정착시켜 공정사회를 구현하고자 다양한 활동을 하고 있습니다.

동반성장 문화조성

● 동반성장을 위한 조직체계



대한주택보증은 동반성장 및 상생 문화 조성을 위하여 동반성장 추진체계와 조직을 마련하고 이에 따라 다양한 프로그램을 운영하여 문화 정착을 위해 힘쓰고 있습니다.

동반성장 추진체계 구축

대한주택보증은 주택업계 금융 지원 및 유관단체 역량 강화와 더불어 중소기업 참여를 확대하여 보증 및 부동산 금융 파트너로서 상생과 협력 문화를 만들어 나가고 있습니다. 이에 홍보비서실을 전담조직으로하여 동반성장 추진체계를 구축하고 홍보비서실장을 위원장으로 하여 각 과별 담당자로 이루어진 공정사회추진실무단을 중심으로 업무를 추진하고 있습니다.

또한 동반성장에 대한 기관장의 의지를 신년사, 창립기념사, 전사크로스회의를 통해 표명하여 전사에 상생문화를 정착시키고 있습니다. 이에 노사도 노사공동선언을 통해 동반성장추진을 선도할 것을 약속하는 한편, 고객 및 협력업체와 함께 상생 협력방안 토론 자리를 마련하여 협력과 상호신뢰를 바탕으로 한 상생협력 실천을 서약하였습니다.

● 동반성장 추진체계

동반성장 전략목표	고객에게 신뢰받는 동반성장 파트너		
추진전략	주택업계 금융지원	주택업계 역량강화	중소업체 지원강화
실행과제	· PF보증 발급 확대 · 미분양 매입 확대	· 주택사업 강화 추진	· 하도급업체 보호 강화 · 중소기업 등 이용 활성화
모니터링	· 매입사업 실무점검 · PF보증 실무점검	· 강제별 만족도 조사	· 보증실적 점검 · 정부권장정책 실적점검
공정사회추진실무단 실적점검 및 KPI 측정			

동반성장을 위한 노력

주택업계 동반성장을 위한 금융지원 강화

대한주택보증은 지속적인 미분양주택매입을 통하여 주택사업자의 자금유동성을 지원하고 있습니다. 이 때 후순위 매입대상을 기존 시공순위 30위 이내 업체에서 우수 중소기업체로 확대하였고, 미분양 주택 매입대상이 지방에 한정되어 있었던 기준을 수도권(서울 제외)까지 확대하여 미분양주택으로 인하여 주택사업자가 자금 난에 어려움을 겪지 않도록 돕고 있습니다.

또한 지역입찰에 있어 지역의 중소기업체에 우선적 기회를 제공하여 지역경제발전에 기여하고 있습니다. 분양이행 승계시공사 하도급계약에서는 지역 할당률을 30% 이상 두고 있으며 하자보수 기초금액 산정업체나 경비업체를 선정함에 있어서는 지역 업체 입찰참여 우선권을 100%로 할당하고 있습니다.

유관단체 역량강화를 위한 지원활동

대한주택보증은 중소기업체의 경쟁력을 제고하기 위하여 주택 관련 법령과 정책, 보증상품 및 절차에 대한 교육을 지원하고 있습니다. 2012년에는 업체 담당자 뿐만 아니라 업체 CEO들을 대상으로 한 워크숍, 주택사업강좌, 온라인교육 등의 다양한 지원 활동을 펼쳤으며, 공동주택관리 실무강좌를 통해 공동주택 입주자 대표회의의 구성원들이 하자보수 청구에 대한 이해의 폭을 넓혀 하자보수에 어려움을 겪지 않도록 지원하였습니다. 또한 주택 사업자 협회 및 고객사 등 중소기업체를 대상으로 하자소송 실무 강좌를 개최하여 160여명이 수강하였으며 수강자들의 만족도를 조사한 결과, 88.1점(100점 만점)의 성과를 보였습니다.

공동주택관리 실무강좌

대상	공동주택 관리인, 입주자대표회 구성원, 관련업체 직원 등
내용	<ul style="list-style-type: none"> · 대한주택보증 하자보수증 이행 절차 안내 · 분양보증 등 회사의 보증상품과 사회적 역할 소개 · 법원의 하자감정 실무안내 · 공동주택 커뮤니티 활성화 방안 및 우수사례 소개 · 하자보수 관련 방법 및 하자 분쟁조정위원회 안내
참석인원	수원(92), 인천(84), 서울 가산(136), 의정부(72), 용인(89), 서울 중구(96), 대전(110), 광주(98), 울산(108), 부산(112), 원주(55), 대구(117) / 11개 도시 12회 강좌, 총 1169명 참석
만족도 조사	4.68점 (5점 만점)



주택사업강좌

중소기업 참여기회 확대

중소기업과 사회적기업의 제품을 홍보하기 위하여 대한주택보증은 '공공구매정책 지원방'을 운영하고 있습니다. 또한 이러한 물품을 구매하도록 독려하기 위한 공문을 발송하고, 관련 교육을 실시하고 있습니다. 2012년 대한주택보증의 중소기업제품 구매액은 총 9,140백만 원으로 전년대비 소폭 감소하였고 여성기업 및 사회적 기업 물품 구매는 총 351백만 원에 해당하였습니다. 아울러 대한 주택보증은 전통시장 이용을 활성화하기 위하여 전통시장 상품권인 온누리 상품권을 적극 구매하도록 지원하고 있습니다.

동반성장 지원활동

구분	대상	내용	참석인원	만족도조사
CEO 워크숍 (4월)	고객사 사장 및 임원	상품설명회 실시 및 고객 의견 청취	114명	-
주택사업실무강좌 (7월)	고객사 실무담당자	정비사업 법제도 개편과 위험관리등	283명	4.41점 (5점 만점)
CEO 강좌 (11월)	주택업계 CEO 및 협회 사장 등	향후 주택정책방향 및 리더의 건강관리 비법	102명	-
온라인교육관 (5~12월)	고객사 임직원	부동산 관련 전문 교육 등 300개 과정	430명	4.3점 (5점 만점)

동반성장 관련 구매 실적

(단위 : 백만 원)			
구분	2010	2011	2012
중소기업제품 구매	4,155	10,022	9,140
여성·사회적 기업 제품 구매	48	163	351
온누리 상품권 구매	1.5	54	76

공정사회 구현

대한주택보증은 공정사회 실현을 선도하는 기업이 되고자 공정 사회 추진체계를 마련하고 실천과제를 선정하여 다양한 활동을 전개해 나가고 있습니다.

공정사회 구현 추진체계 구축

대한주택보증은 자율과 경쟁, 공평한 사회, 사회적 약자 배려를 핵심가치로 하는 공정사회 실현을 위한 추진체계를 정립하였습니다. 이에 따라 공정한 보상, 건전한 노사관계, 공정한 법·제도 운영, 공정거래 여건조성, 균등한 기회, 나눔의 문화 확산의 6대 추진분야를 지정하여 26개의 추진과제를 발굴하고 이행에 주력하고 있습니다. 공정사회 구현 추진은 전담조직인 홍보비서실에서 담당하고 있으며, 이 팀은 공정사회 추진노력을 전사적으로 확대하기 위한 컨트롤 타워 역할을 수행하고 있습니다. 대한주택보증은 전사적인 공정사회 문화를 정착시키기 위해 임직원을 대상으로 사내 특강을 실시하는 등 사내문화 자리매김을 위해 노력하고 있습니다.

공정거래 여건 조성을 위한 활동

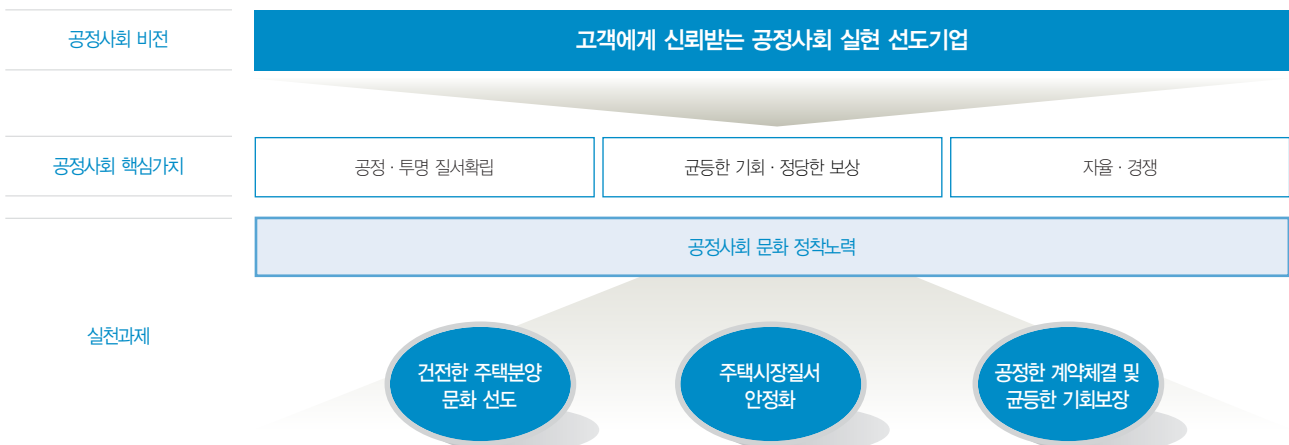
불공정한 관행·제도의 발굴 및 개선

불공정한 업무관행에 대한 내부 신고제도를 운영하여 부정적 업무처리에 대해 자진신고 하거나 예산낭비 및 비리·부패 등 방만경영에 대한 내부 신고가 가능하도록 하고 있습니다. 제도의 실효성을 강화하기 위하여 내부신고자에 대해서는 처분의 감경 및 보상금 신청이 가능하도록 제도가 마련되어 있습니다.

또한 업무처리에 대한 주요 사유 및 지침 등 기준절차를 홈페이지에 투명하게 공개하여 거래 중 발생한 불만족·제도개선사항에 대한 이의신청이 가능하도록 조치하였습니다.

그리고 2012년에는 각종 계약 관련 입찰시 이의제기 담당관을 지정하고 회사 홈페이지에 이의신청 페이지를 신설하여 부담없이 업무 관련 이의신청을 할수 있도록 유도하였으며, 계약 관련 공고시 이의제기 안내문을 게시하여 의무적으로 이의제기 방법을 안내하도록 하였습니다.

● 공정사회 추진체계



공정한 거래활동을 위한 제도개선 노력

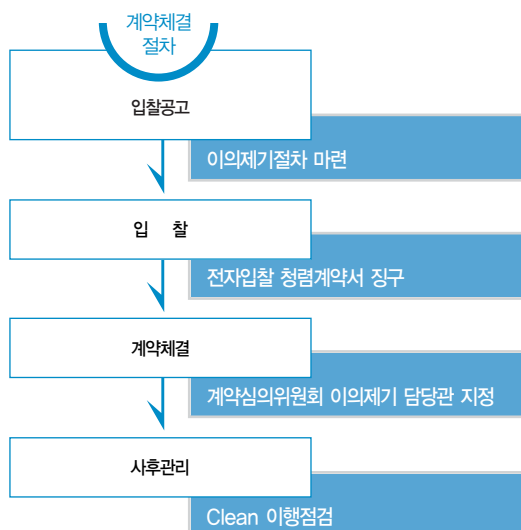
대한주택보증은 공정하고 투명한 거래질서를 확립하기 위하여 전자입찰공고제를 실시하고 있으며 계약규정을 전면 정비하였습니다. 기존 경쟁입찰 1회 유찰시 수의계약이 가능하던 제도를 수정하여 2회 이상 유찰시 수의계약을 하도록 개선하였고, 연구 용역의 경우 지명경쟁입찰 위주였던 관행을 버리고 일반 경쟁 입찰 원칙을 적용하도록 하였습니다. 특히 2천만 원 이하 용역에 대해 수의계약이 가능했던 기준을 1천만 원 이하로 강화하였으며 1천만 원 초과 수의계약시에는 반드시 위원회의 심의를 거치도록 하였습니다. 또한 계약 단계별 청렴계약 모니터링을 실시하여 공정한 거래환경을 조성해 나가고 있습니다.

보증이행에 대한 입찰 및 계약 기준도 개선하였습니다. 재공고 입찰시 입찰조건이 변경되어 불이익이 되지 않도록 조건변경을 금지하였고 분양률에 따른 입찰참가제한 사유도 폐지하여 참여 기회를 확대하였습니다. 또한 보증이행 전자입찰 이용 대상도 종전의 하자실보수업체만을 대상으로 하던 것을 보증사고사업장 경비업체, 하자보수 기초금액산정업체 선정시에도 전자입찰을 실시하도록하여 업체 선정에 투명성을 제고하였습니다.

공정거래 질서 확립을 위한 불합리한 하도급 관행 개선

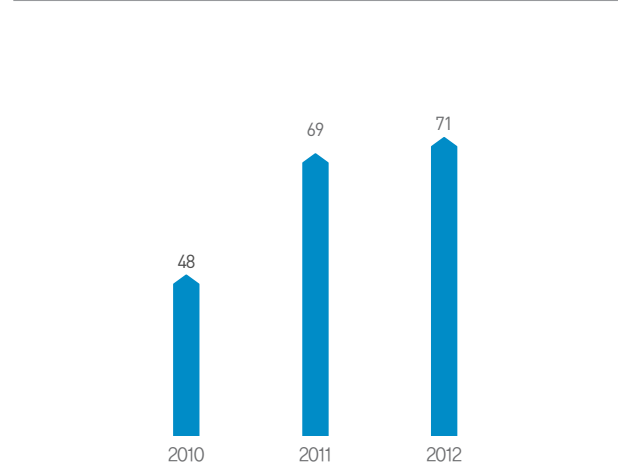
대한주택보증은 부동산사업장에 대한 하도급업체 연쇄부도 방지를 위해 다양한 노력을 시도하고 있습니다. 분양보증 사고사업장의 하도급업체가 원도급업체로부터 수령하지 못한 공사비는 기관의 보증이행범위가 아님에도 불구하고 대한주택보증은 하도급업체의 경영난을 방지하기 위하여 미지급금의 일정부분을 지원하고 있습니다. 이를 통하여 연간 약 3,300여개의 하도급업체 도산을 방지하고 있습니다. 이와 더불어 하도급업체와의 분양보증 사고 사업장 승계시공 시에 당 기관이 하도급업체에 직접 공사비를 지급하는 하도급 대금 직불제를 전면적으로 실시하여 공사비 미지급 사례를 원천 방지하고 있습니다.

● 공정한 계약체결 절차



● 일반 경쟁입찰 비율

(단위 : %)



※ 경쟁입찰(일반, 제한, 지명대비 일반경쟁입찰 비율임)



Sustainable Future

> 조직문화와 인재경영	58
인재 채용 및 양성	
열린 조직문화	
일과 삶의 조화	

> 지역사회 참여 및 발전	66
사회적 기여 활동	
지역사회 공헌활동	

> 저탄소 녹색경영	76
녹색경영 추진	
녹색경영 활동성과	

Sustainable Future

우리 사회의 구성원으로서 사람과 환경을 생각하며 지역사회와 함께 미래를 만들어가는 기업, 대한주택보증의 믿음이자 약속입니다.

Key Issues

직원 교육 및 역량 개발, 직장 보건 및 안전, 차별금지, 복리후생, 지역사회 발전 및 투자, 에너지 절약과 녹색성장

Key Figures



조직문화와 인재경영

대한주택보증은 구성원의 다양성과 역량을 존중하여 회사와 개인이 함께 성장하는 조직문화를 조성하고 있으며 다양한 복리후생을 지원하여 임직원의 삶의 질이 개선 될 수 있도록 힘쓰고 있습니다.

● 인재상



인재 채용 및 양성

대한주택보증은 대한주택보증의 미션과 공유가치를 함께 공유하여 국민의 주거복지 향상에 기여하고 주택산업 발전에 공헌할 인재를 채용·육성하고 있습니다.

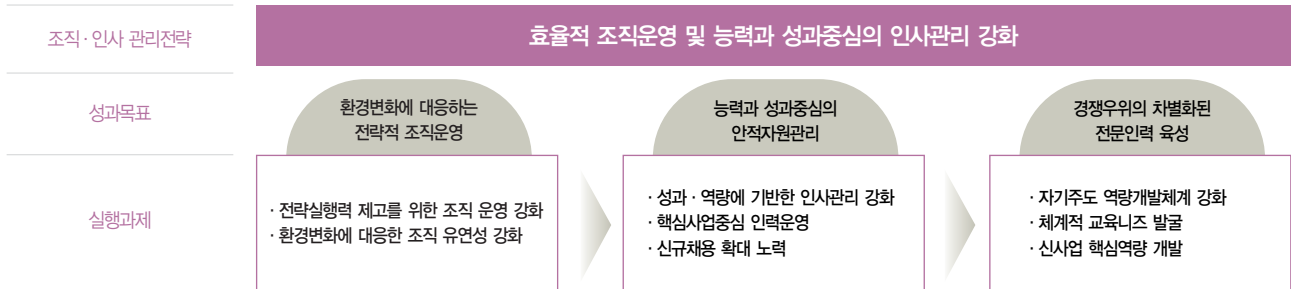
인사 정책

대한주택보증은 구성원 개개인의 역량과 다양성을 존중하고 스스로 강점을 최대한 발휘할 수 있는 조직문화를 만들어 함께 집을 위한 꿈을 지키는 금융 파트너 기업으로 성장시키는 것을 인사와 조직문화의 원칙으로 삼고 있습니다.

구성원이 부동산 금융 산업에 대한 전문 지식을 갖추 수 있도록 교육 등을 통해 지원하고 있으며 글로벌 인재로 성장할 수 있도록 성원하고 있습니다. 또한 스스로의 일을 자율적이고 적극적으로 완수하면서도, 배려와 이해 안에서 서로 협력·상생하는 조직문화를 조성하여 성과를 극대화 할 수 있는 환경을 정착시키고 있습니다. 고객에게도 신뢰를 줄 수 있는 투명한 업무 처리를 강조하고 있으며 사회적 약자를 배려하는 마음을 소양하여 공정사회를 구현하는 대한주택보증을 실현 시키고자 함께 노력하고 있습니다.

고용에 있어 성별, 연령, 종교, 학력, 신체장애 및 지역 등에 대한 차별 없이 열린고용을 지향하고 있습니다. 연령 차별을 폐지하였으나, 채용 시 개인정보 확인으로 아동에 대한 불법적 노동은 사전에 차단하고 있습니다. 대한주택보증은 국가의 근로기준법 등 관련법을 준수하고 있으며 자체 취업규칙 및 인사규정에 준하여 차별 없이 균등한 기회를 제공하고 공정한 평가를 통하여 평등을 실천하고 있습니다.

● 조직 및 인사관리 추진체계

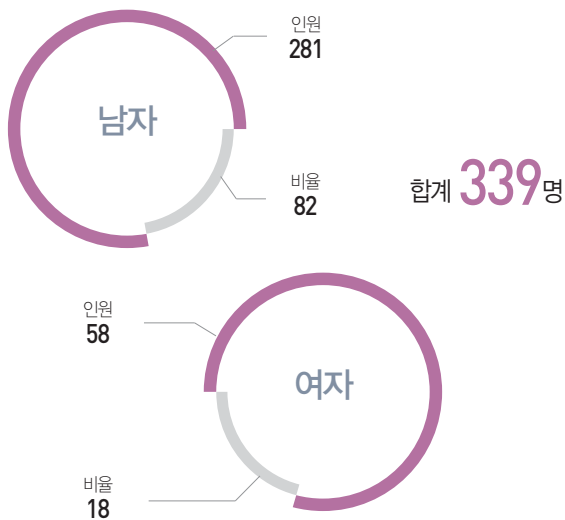


인원현황

대한주택보증의 임직원은 2012년 기준 총 339명(비상임이사 제외)으로 상임이사 4명, 집행임원 1명, 비상임이사 7명, 직원 334명입니다. 이중 18%인 61명이 여성이며 40대 중심의 인력 구조를 갖고 있습니다.

● 전체인원

(단위 : 명, %)



열린고용

대한주택보증은 전문지식과 능력을 갖추고 인재상에 부합하는 인재를 차별없이 고용하고 있습니다. 중장기 경영전략 및 정원에 따른 계획된 채용인원을 공정하고 객관적인 심사를 거쳐 채용하고 있으며 장애인, 여성 등 사회적 약자의 채용과 지방 인재 채용목표제,

청년인턴제, 고졸사원 채용 등 국가 일자리 창출 사업에 동참하여 공공기관으로서의 사회적 책임을 다하고자 노력하고 있습니다. 신입사원은 서류전형, 필기시험, 면접 등 총 5단계에 걸친 채용 절차에 따라 선발되며 외부전문가 참여 및 직무적합평가를 통해 채용의 공정성 및 적합도를 제고하고 있습니다. 신입사원의 초임은 기본급(기본연봉) 32,436천 원으로 법정 최저임금 대비 약 280%에 해당하며 성별에 따른 차이를 두지 않습니다.

대한주택보증은 사회적 약자에 대한 지속적인 채용 확대 등 열린 고용시스템을 운영하고 있습니다. 2012년에는 장애인 및 국가 보훈대상자 의무 법정기준을 초과하여 채용하였으며 양성평등 및 지역인재 발굴에 있어 채용 인원의 30% 이상을 목표로 설정하여 선발시 일부 가점을 부여하였습니다. 또한 청년인턴 채용을 통해 정부의 일자리 나누기 정책에 적극 참여하고 있으며 하반기에는 고졸인턴 6명을 신규 채용하였으며 2013년도에도 고졸사원 채용을 더욱 확대할 계획입니다.

사회형평적 신규채용 현황

(단위 : 명)

구분	2010	2011	2012
여성	0	4	8
장애인	0	0	1
이공계	1	2	4
지역인재	0	2	9
고졸	0	0	6
인턴	20	13	24

인재 역량 개발 노력

대한주택보증은 구성원을 부동산금융산업의 차별적 지식을 확보한 전문가로 육성하기 위하여 중장기 인재육성 전략을 마련하고 추진전략에 따라 임직원들을 교육·훈련하고 있습니다. 또한 교육 훈련에 대한 니즈를 확인하고 발굴해 내는 시스템을 구축하여 구성원의 교육 요구사항에 귀 기울이고 이를 분석하여 교육에 반영하고 있습니다.

임직원의 교육훈련 니즈에 따라 문제해결능력, 리더십 등 개인역량 강화를 위한 액션러닝 기법을 도입하였고 현장문제를 직접 해결하고 적용하는 성과지향적 교육훈련을 실시하고 있습니다. 또한 현장중심의 직무교육을 강화하기 위하여 자체 교육과정을 개발·운영하고 있으며 신규사업에 대한 역량을 강화하고 리더십을 개발하기 위한 외부 위탁교육도 진행하고 있습니다. 정기적인 교육 이외에도 사내포털시스템을 이용하여 비정규학습을 활성화 함으로써 교육의 효과 및 효율성을 높이고 있습니다.

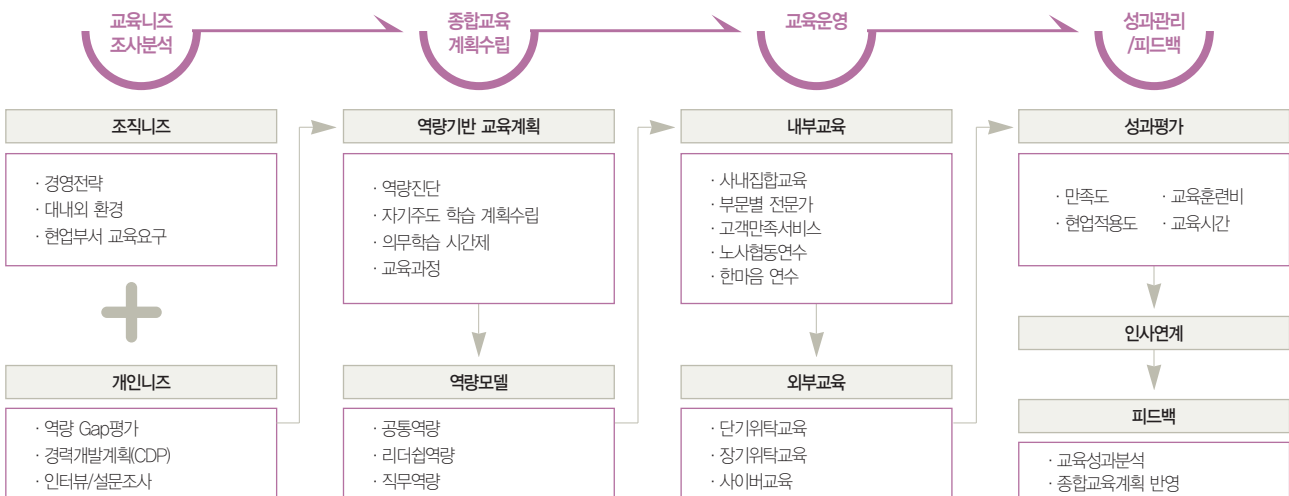
교육 프로그램 운영 현황

구분	교육과정	교육내용	인원(명)
자체 교육	CS경영 마인드 구축	실습위주의 계층별 CS교육	358
	보증이행 품질관리 전문가 양성	아파트 현장관리실무 및 보증이행 갈등관리 교육	32
	채권관리 전문직무 교육	하자보증이행 실무교육	19
	채권관리 전문직무 교육	규정, 채무자, 재산조사, 채권보전조치, 소송진행, 경매, 도산 등	73
위탁 교육	신규사업 직무역량 교육	금융 및 부동산금융 일반과정	81
	고급금융과정	금융기초/심화이론 습득 및 개인 경력개발 지원	6
	최고경영자 과정	경영환경변화에 대처할 수 있는 금융전문가 양성	2
	리더십 교육	경영환경에 대한 조직대응력 제고 및 전략 달성 · 액션러닝 기법 활용 등 다양한 교육방식 활용	22

● 인재 육성 전략

인재육성비전	부동산금융 산업의 차별적 지식을 확보한 Professional 육성		
인재육성목표	<ul style="list-style-type: none"> · 미래 경쟁력 확보를 위한 전문가 양성 · 조직 니즈와 개인 니즈를 충족시키는 Win-Win 교육 실현 · 글로벌 업무환경에 바탕을 둔 직무능력 향상 · 지식창출과 변화대응을 위한 평생 자기주도 학습문화 조성 		
추진전략	공유가치 실천 조직문화 구축	변화·성장을 주도하는 성과창출 리더 양성	현장중심의 직무 전문가 양성

● 인적자원개발 및 교육훈련 니즈 발굴 시스템



교육시간 현황

(단위 : 시간)			
구분	2010	2011	2012
총 교육시간	49,142	49,758	50,916
1인당 교육시간	156	153	152

성과중심 인사시스템

대한주택보증은 임직원 모두에게 공평한 기회를 제공하고 있으며 각자의 능력을 발휘하여 최고의 성과를 창출할 수 있는 환경을 제공하고 있습니다. 또한 개인의 역량과 성과를 공정하게 평가하여 보상과 인사에 적용함으로써 임직원에게 동기를 부여하고 있습니다.

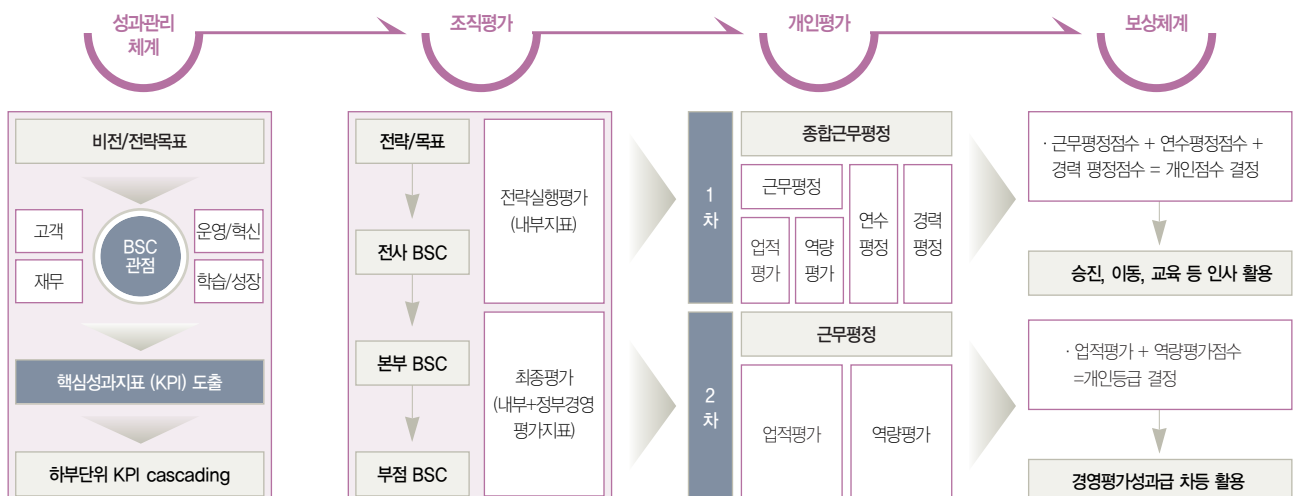
성과중심의 보상체계를 통해 직원들은 성과를 평가받고 그 결과에 따라 급여를 차등지급 받고 있습니다. 관리직의 경우 호봉테이블을 폐지하고 직급별로 성과에 따라 성과연봉을 지급받으며, 성과 연봉은 총 연봉 대비 33.1% 수준입니다. 또한 간부직의 직무급을 차등하여 직급별 최대 30%의 임금 차등 폭을 두었습니다. 임직원의 보수에 대한 자세한 사항은 홈페이지의 경영공시를 통하여 확인하실 수 있습니다.

직급별 교육 현황

(단위 : 명)			
구분	2010	2011	2012
임원	5	5	5
1급	20	18	18
2급	174	66	74
3급		106	111
4-5급	102	113	125
6급	13	12	7
기타	3	3	2

대한주택보증은 학력, 인사청탁, 연고 등 불공정 요소의 승진개입을 사전 차단시키고 성과와 역량에 따른 공정하고 투명한 인사제도를 운영하고 있습니다. 또한 인사시스템 운영에 대한 만족도 조사를 실시하여 주요 미흡사항을 분석하고 제도에 반영하여 개선해 나가고 있습니다. 저성과자에 대해서는 성과개선 지원프로그램을 마련하여 관리하고 있습니다. 저성과자는 4단계로 세분화 하여 해당 단계에 맞는 성과개선 프로그램을 적용 받습니다. 단계별로 과정유형, 훈련강도, 교육평가 등을 차별을 두어 실시함으로써 교육과정에 대한 거부감을 최소화 하여 실효성 있는 교육이 운영 되면서 잠재적 저성과자의 효과적인 관리가 이루어지고 있습니다.

● 성과평가체계



열린 조직문화

대한주택보증은 노사가 함께 자율과 신뢰를 바탕으로 대한주택보증의 비전을 완성하고자 협력하고 있으며, 지속적인 소통을 통해 상호 존중과 상생을 위해 노력하고 있습니다.

노사관계 선진화

대한주택보증은 선진 노사문화를 창조해 내고 건전한 조직문화를 조성하기 위하여 노사관계의 특성과 회사의 전략체계와의 연계성을 고려한 노사관계 선진화 전략을 수립하였습니다. 수립된 전략은 전직원 대토론회 및 소통의 장, 노사한마음연수, 노사합동 워크숍, 전사 크로스회의 등을 통하여 공유되고 있습니다.

대한주택보증은 헌법과 노동관계법, ILO의 기본정신에 의거하여 노동조합의 권리를 보장하고 있습니다. 노동조합 규약 및 단체협약을 통해 조합원의 자유, 단체교섭권을 존중하고 있으며 합리적인 업무환경 및 근로조건을 조성하기 위해 노력하고 있습니다. 노조의 요구사항을 경청하고 합리적으로 수용함으로써 갈등을 사전에 예방하고 있으며 노사 합의사항을 이행함으로써 신뢰를 쌓고 있습니다. 또한 노사간 파트너십을 강화하기 위한 다양한 프로그램을 운영하여 동반자적 노사관계를 구축하기 위해 노력하고 있습니다.

공유 및 전파 활동 성과

직원	<ul style="list-style-type: none"> · 전직원 대토론회 및 소통의 장 (1회) · 노사한마음연수 (1회) · 경영진 영업점 및 현장 순회방문 (78회) · 경영진 점심미팅 (12회)
노동조합	<ul style="list-style-type: none"> · 노사합동 워크숍 (2회) · 노사협의회 (5회) · 노사간담회 (10회) · CEO Hot-line (8회)
일반관리자	<ul style="list-style-type: none"> · 리더십역량 강화 교육 (22명)

노사간 파트너십 강화 프로그램

구분	참여인원	내용
노사한마음연수	전직원	<ul style="list-style-type: none"> · 활기찬 조직문화 구축을 통한 조직의 경영성과와 효율성 증대 · 변화와 도전의식으로 외부환경 변화에 효율적 대응
노사합동워크숍	62명	<ul style="list-style-type: none"> · 기관장과의 대화, 노사관계 선진화 및 회사 발전방향 토론 · 주요 경영현안 보고 및 직원 의견수렴
노사가 함께하는 위아자 나눔장터	21명	<ul style="list-style-type: none"> · 노사 공동으로 직접 물품을 기증하고 판매하여 수익금을 저소득층 어린이에게 지원함으로써 사회봉사 및 노사 화합에 기여
노사가 함께하는 삼복더위탈출	265명	<ul style="list-style-type: none"> · 범국민적 에너지절약 실천에 따른 직원들의 사기진작 및 활기찬 근무환경 마련

● 노사관계 선진화 전략체계



상생의 커뮤니케이션

대한주택보증은 노사간의 활발하고 자유로운 소통을 통하여 신뢰를 형성하고 바람직한 노사문화를 정착시키고 있습니다. 대화 채널, 경영정보 채널, 양방향 채널, 고충채널 등 4대 커뮤니케이션 체계를 갖추고 각 채널을 통하여 진솔한 의견을 나누고 공감대를 형성해 나가고 있습니다.

이울러 직원의 고충에 귀 기울이고 어려움을 함께 해결해 나가기 위하여 고충처리 프로세스를 갖추었습니다. 직원 중 인사, 조직, 교육 노무, 보수, 복지 분야의 고충관리관(Chief Personnel Officer, CPO) 8명을 지정·육성하여 고충발생 직원의 프라이버시를 존중하고 신속한 해결이 될 수 있도록 돕고 있습니다.

유형별 고충 상담건수*

(단위 : 건)

구분	2010	2011	2012
복지	-	27	20
보수	-	7	2
인사·노무	-	6	8
근무환경	-	5	4
교육	-	4	12
합계	-	49	46

* 2011년부터 집계함

또한 고충처리제도 활용을 어렵게 느낄 수 있을 직원을 위해 E-상담실을 운영하여 상담에 쉽게 접근할 수 있도록 편의성을 제고 하였습니다.

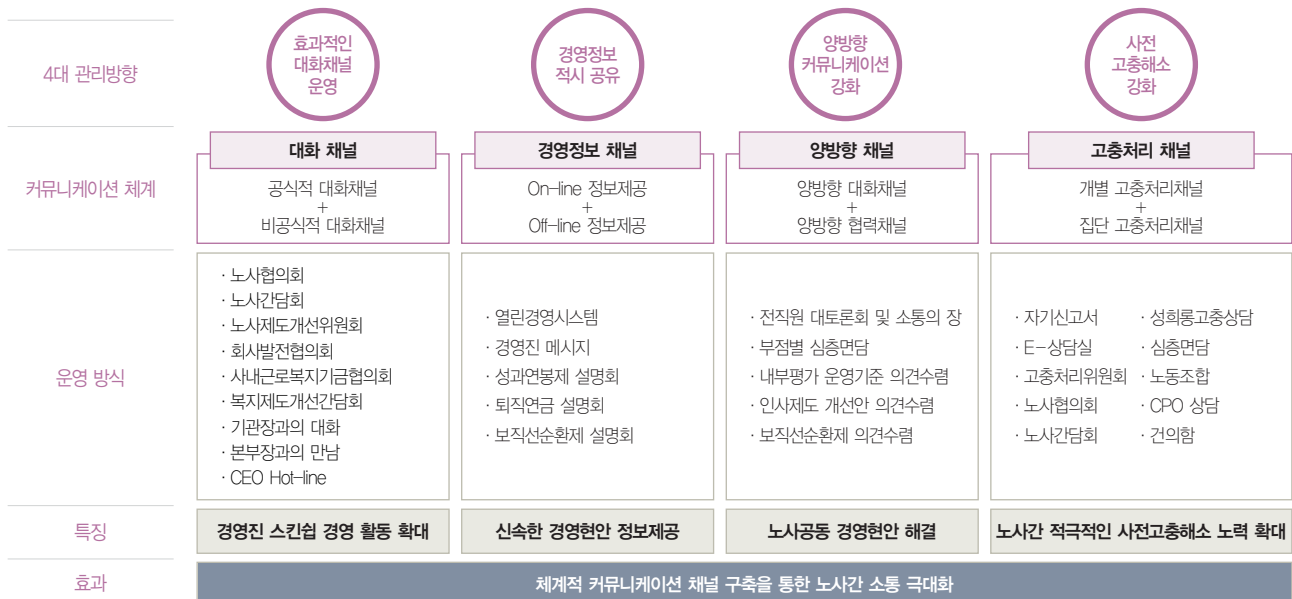
본 기관은 바람직한 양성평등 기업문화를 조성하기 위하여 성희롱 사전 예방 교육을 실시하고 성희롱 고충처리채널을 운영하고 있습니다. 직원들은 양성평등의식을 제고하기 위하여 교육에 참여하며, 성희롱 피해가 발생했을 시 피해자 고충상담 신청을 통하여 보호받고 있습니다.

양성평등 교육현황

(단위 : 명, 시간)

교육과정	2010		2011		2012	
	인원	시간	인원	시간	인원	시간
성희롱·성매매 예방특강	174	2	78	2	208	1
성희롱고충상담원 전문교육	2	14	2	14	2	14
성희롱취약계층 특별교육	12	1	15	1	15	1
양성평등·성희롱·성매매예방 통합교육	328	3	331	3	331	3
성희롱심의위원회 사이버교육	6	2	6	2	6	2

● 노사간 커뮤니케이션 채널



일과 삶의 조화

대한주택보증은 가정과 건강을 위한 다양한 프로그램을 지원하여 안정적인 삶 속에서 업무에 몰입할 수 있도록 독려하고 있습니다.

삶의 질 개선을 위한 문화 조성

일·가정 양립 문화

대한주택보증은 조직과 개인이 함께 상생하는 사내 문화를 정착시키기 위하여 다양한 프로그램을 실시하고 있습니다. 우선 행복한 가정을 만들기 위한 가족친화적 교육프로그램인 '가화만사성'이 운영되고 있습니다. 아버지&어머니 학교, 행복한 부모코칭 학교, 여름 가족 체험학교, 화려한 싱글학교, 자녀교육 특강 등 다양한 교육 내용으로 구성된 '가화만사성'은 구성원 가족의 특징에 맞게 참여 할 수 있다는 장점이 있습니다. 또한 가족초청의 날 실시를 통해 구성원의 가족을 초대하여 함께 회사를 체험할 수 있는 시간이 마련됨에 따라 가정 내 갈등을 해소하고 화목을 증진함과 동시에 회사에 대한 신뢰와 자부심을 제고하는 계기가 되고 있습니다.

뿐만 아니라 기관의 지방이전에 따른 지방이전 가족의 공감대를 형성하기 위하여 부산 사옥 방문행사를 실시하였습니다. 이 행사를 통하여 가족들이 새로 건립되는 사옥과 주변 공동주거지의 현장을 직접 확인함으로써 타 지역으로의 이동에 대한 불안감을 해소시키는 계기가 되었습니다.

일·가정 양립 지원 프로그램

프로그램	내용
아버지&어머니 학교	좋은 부모, 건강한 부부가 되기 위한 몸과 마음가짐 만들기(2박 3일)
행복한 부모코칭 학교	아이를 행복한 리더로 키우는 7가지 코칭비결(10시간)
여름가족 체험학교	온가족이 하나 되는 농촌 / 산사체험
자녀교육특강	입학사정관이 알려주는 대입전략
가족초청의 날	가족간의 화목 및 애사심 제고
부산사옥 방문행사	부산 대연지구 공동주거지 및 문현지구 사옥 건립현장 방문

대한주택보증은 임직원의 정신적·육체적 피로 해소를 통한 생산성 향상과 일과 가정의 조화를 도모하기 위하여 탄력적 연차 활용 제도를 도입하였습니다. 반차제를 도입하여 8시간 유급휴가를 1/2로 분할하여 사용할 수 있게 하였고 근로시간 저축 휴가제를 통해 시간외 근로에 대해 수당 대신 근로시간 저축계좌에 저축하여 근로자가 필요시 휴가로 사용할 수 있는 제도를 마련하였으며 미사용 휴가를 연차저축계좌에 저축하였다가 근로자가 필요시 휴가로 사용할 수 있는 연차 저축 휴가제도 운영하고 있습니다. 또한 단시간 근로제, 시차출퇴근제 및 근무시간선택형 유연 근무제를 도입하여 본인의 희망에 따라 근무시간을 탄력적으로 운영함으로써 근로자의 일과 가정이 조화될 수 있는 업무환경을 조성하고 있으며 여성의 경우 유·사산에 대한 휴가 일수를 확대하여 여성근로자의 근무여건개선에 대한 기반을 확충하였습니다.

탄력적 연차활용 제도*

(단위 : 건)		
구분	2011	2012
반차제	849	1,155
근로시간저축휴가제**	12	28
연차저축휴가제**	-	490

* 2011년부터 시행

** 반차 및 연차 포함

● 퇴직연금제도 운영방식



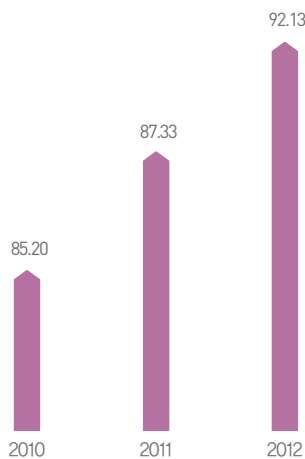
퇴직자 지원 프로그램

직원이 은퇴 후에도 삶을 행복하게 유지 할 수 있도록 퇴직 후 생애설계과정 프로그램을 운영하고 있습니다. 정년이 1년 이내로 본점대기를 명받은 직원에 대해 은퇴 후 컨설팅을 제공하고 재취업 및 창업에 대한 관련 기술을 교육하는 등 퇴직예정자에 대한 지원을 아끼지 않고 있습니다.

또한 퇴직금제도의 퇴직연금 단일화를 추진하는 정부 정책을 이행하면서도 직원의 만족도가 높은 퇴직연금제도 마련을 위하여 약 3년여에 걸쳐 사내 구성원과 다양한 커뮤니케이션을 통해

● 복리후생제도 직원만족도

(단위 : 점)



의견을 조율하고 전문기관의 도움을 받아 퇴직연금제도를 도입 시켰습니다. 이 제도의 도입에 따라 직원들은 안정적인 노후생활을 보장받고, 창업지원서비스, 상조서비스, 가족세미나 등 다양한 무료부가서비스를 제공받을 수 있게 되었습니다.

복리후생 프로그램

대한주택보증은 2012년 가정친화, 건강관리, 여가활용, 생활정보 등 4개 부문으로 세분화하여 체계화된 복지체계를 구축하고 각 부문에 대한 기본방향에 따라 체계적으로 운영하고 있습니다. 특히 직원들의 신체적 건강뿐만 아니라 정신적 건강을 관리하는 EAP(근로자지원프로그램)*을 도입하고, 주 1회 상담자가 상주하여 스트레스를 진단, 관리하고 있습니다. 2012년 하반기에는 50건의 상담이 있었으며, 상담서비스 이용자 스트레스 평균지수는 34.8점 (요주의군) → 13.6점(예방적 관리군)으로 감소하였고 스트레스 관리능력은 54.2점 → 73.3점으로 상승하는 성과를 냈습니다.

이밖에도 구성원의 생활안정을 위해 주택구입자금 대출 및 임차 주택지원, 생활안정자금 대출을 지원하고 있으며 전보자 및 독신자를 위한 합숙소를 운영하고(사무소 소재지), 자녀학자금지원을 제공하고 있습니다. 또한 건강증진과 쾌적한 근무환경 조성을 위해 금연·절주 프로그램을 운영하고 있으며 사내 체력 단련실(본점)도 운영하고 있습니다. 이와 같은 효율적인 복지운영방식과 맞춤형 서비스로 직원의 사기를 고취시키고 복리후생제도에 대한 직원의 만족도를 향상 시켰습니다.

* EAP : 근로자의 직무만족이나 생산성에 부정적인 영향을 줄수 있는 문제들을 전문가 상담을 통해 근로자가 스스로 해결할 수 있도록 도와주는 프로그램(2012년 하반기에 도입)

복지제도 운영성과

구분	복지제도	운영성과
가정친화부문	스트레스 진단 및 전문가 상담	개인별 스트레스 지수 파악 및 감소, 관리능력 향상
	고충처리관 역량 강화 및 제도 개선	고충해소율 전년대비 5.9%p 향상(11년 89.8% → 12년 95.7%) 및 제도(16건)/규정(8건) 개선
건강관리 부문	건강검진기관 선택권 확대	검진기관 및 추가검진과목 확대
	연령대별 검진비용 체증방식 적용	건강 고위험계층의 검진 서비스 강화
여가활용부문	직원 건강강좌 개설 운영	무료 직원 건강증진
	휴양소 전용홈페이지 개설	직원 선택권 확대와 편의성 강화
	연중 상시 예약제로 전직원 이용	휴양소 운영기간 확대 및 운영방식 개선
생활정보부문	통합적 복지정보 제공	전사적 복지정보 제공의 체계화
	사내포탈 메일화면 내 복지전담 채널 구축	복지전달 채널을 통해 직접 정보 습득

지역사회 참여 및 발전

대한주택보증은 회사와 국민 모두의 상생을 위하여 일자리 나눔을 실천하고, 다양한 사회공헌활동을 통해 지역사회와 교감하며 사회적 책임을 실천하는 기업으로 성장하고 있습니다.

사회적 기여 활동

대한주택보증은 회사의 운영에 있어 설립목적사업에 부합하는 동시에 민간의 새로운 일자리를 창출 해 내기 위한 일자리 창출 추진체계를 구축하여 새로운 과제를 발굴하고 있습니다.

일자리 창출 추진체계

일자리 창출 추진체계에 따라 실천과제를 도출 해 내기 위하여 대내·외 경영환경을 먼저 분석하였습니다. 회사 내부적으로는 금융기업의 특성상 대규모 일자리 창출에는 한계가 있지만 재무건전성이 뛰어나고 사회공헌활동의 노하우를 보유하고 있습니다. 반면 회사 외부의 경영환경은 경기침체의 장기화로 주택건설업체 및 중소기업 하도급업체의 경영난이 심각한 상황이고 동반성장의 분위기 속에 사회적 약자의 일자리 보장이 필요하게 되었습니다. 대한주택보증은 이러한 대내·외 환경을 고려하고 설립목적에 부합하는 일자리를 창출하기 위하여 3대 추진전략을 세우고 9가지의 일자리 창출 실천과제를 선정하여 수행하고 있습니다.

● 일자리 창출 추진체계

설립목적	국민의 재산권보호 및 주택산업 선진화 기여		
추진목표	설립목적에 부합하는 일자리 창출 확대		
추진전략	효율적 기능 분화	보편적 기회 확대	정체성 연계
	효율적 인력운영을 위한 아웃소싱 확대	취약계층 일자리 나눔 지원	고유사업추진을 통한 민간고용 창출
실행과제	<ul style="list-style-type: none"> · 분양보증 면책대상 사전고지 · 비핵심업무 외부위탁 · 하자보수 기초금액 산정 · 보증사고 사업장 승계시공 · 환급사업장 공사후 매각 	<ul style="list-style-type: none"> · 저소득층 노후주택 개보수공사 · 지방이전지역 이주여성 취업지원 · 사고사업장 취약계층 채용 의무화 	<ul style="list-style-type: none"> · 각종보증을 통한 건설업계 고용유발

새로운 일자리 창출을 위한 노력과 성과

아웃소싱을 통한 민간부문 일자리 창출

인력의 효율적 활용을 위하여 업무의 일부를 외부에 위탁함으로써 민간의 일자리 창출에 기여하고 있습니다.

우선 분양계약자에게 분양보증 면책대상을 설명하고 확인서를 징구하여 비정상계약자 양산을 방지하는 사전고지제 운영을 외부에 위탁하여 11개 사업장에 22명의 일자리를 창출하였습니다.

보증대상의 하자에 대한 하자보수 예상 공사비 산정에 있어 업무 지식과 경험이 있는 민간 전문가를 활용함으로써 2012년에는 연간 13명의 일자리를 창출함과 함께 동시다발적으로 발생하는 보증이행 청구에 대해 신속하게 대응할 수 있었습니다. 보증사고 사업장에 대한 승계시공시에는 잔여공사업무와 하자보수공사를 건설전문기술자를 보유한 건설업체에 위탁하여 122명의 일자리를 창출해냈습니다. 또한 환급사업장의 경비계약을 민간에 위탁하도록 하여 2012년에는 65명의 일자리를 만들었으며, 환급이행 사업장의 공사를 재개함으로써 하도급 업체 도산방지 및 약 1,500개 일자리 유지에 기여하였습니다.

기관의 핵심업무에 대한 효율적 수행을 위해 비핵심업무를 외부에 위탁하거나 파견직을 활용하고 있습니다. 2012년에는 승·전직시험 및 인턴사원 채용 업무대행, 선택적 복지제도 운영 대행, IT유지보수 및 건물유지보수 등 총 52명이 대한주택보증을 지원하였습니다.

또한 보증사고 업체 및 채무관계자의 보유재산을 조사하고 채권 추심을 하는 업무에 외부 전문업체의 도움을 받아 고도의 정보력과 조사기법에 의한 정확한 정보를 적시에 습득할 수 있었습니다. 2012년 재산조사와 채권추심 2,382건에 대한 위탁을 통해 총 50명의 일자리가 창출되었습니다.

파트너십 체결 및 투자사업 발주를 통한 일자리 창출

대한주택보증은 전략적 사회공헌활동의 효율적 추진을 위하여 복지 전문기관과 파트너십을 체결하여 운영함으로써 일자리 창출에 기여하고 있습니다. 2012년에는 저소득층 노후주택 개보수 지원 사업에 대해 한국사회복지관협회와 MOU를 체결하여 취약계층을 포함한 총 324명의 일자리가 창출되었고 사회복지 생활시설 개보수 지원사업에 대해 사회복지공동모금회와 MOU를 체결하여 80명의 일자리 마련에 기여하였습니다. 더불어 지방이전지역의 해외이주여성 취업을 지원하기 위해 부산남구종합사회복지관과 협력하여 3명의 결혼이민여성을 고용하여 다문화체험 프로그램을 운영하였습니다.

아울러 사회취약계층에 대한 일자리를 만들고 이들의 고용조건을 보장하기 위하여 제도적 장치를 마련하였습니다. 보증사고사업장의 경비용역업체와 계약 체결 시 65세 이상 고령자, 장애인을 1인 이상 의무채용 하도록 하고, 분양보증 면책대상 사전고지제 위탁용역 수행인력의 50%를 사회취약계층으로 의무채용하였으며, 경비원 또는 사전고지 수행인력의 임금지급내역과 4대보험 가입 여부 등을 확인하는 지침 등을 제정하여 운영하고 있습니다. 이를 통해 경비용역 관련하여 연간 21명의 사회적 약자에 대한 고용 효과가 발생하였으며, 65명의 경비원이 적정 근무여건을 보장 받을 수 있는 환경을 조성하게 되었습니다. 또한 2012년 위탁용역을 실시한 사전고지 사업장과 관련하여 11명의 사회적 약자 고용을 창출하였고 22명의 수행인력에 대한 적정 근무여건을 보장하였습니다.

● 파트너십을 통한 일자리 창출 성과



고유사업 추진을 통한 민간부문 고용간접 창출

대한주택보증은 주택건설업체에 대한 보증지원을 통해 주택건축 업계의 고용을 간접적으로 유발하고 있습니다.

2012년 340,758억 원의 분양보증 발급*으로 약 715,574명의 고용유발 효과가 추정되며, 5,710억 원의 미분양주택매입**으로 약 8,394명의 고용을 창출했을 것으로 예상됩니다.

더불어 지방의 일자리 만들기에 기여하기 위하여 분양이행사업장 승계시공사를 선정함에 있어 하도급계약금액의 30% 이상을 해당 지역업체와 계약하도록 의무화하는 제도를 도입하였습니다. 기존에 하도급 업체 선정권이 승계시공자에게 전적으로 위임되어 있어 수도권 소재 주택건설업체와 그 협력업체가 지방 주택건설까지 잠식함에 따라 지역의 중소건설업체의 경영난이 가중된다는 판단 하에 지역할당제를 시행하게 되었습니다. 이 제도 개선을 통해서 연간 390여개***의 지역하도급 업체에 대한 도산방지 및 일자리 창출 효과를 기대할 수 있게 되었습니다.

* 분양보증 고용유발효과 추정
산출근거 : 보증발급액 ÷ 70% (보증금액비용) × 주택건축업 고용유발계수
정규직 : 339,065명

** 미분양주택매입 고용유발효과 추정
산출근거 : 미분양주택매입액 × 주택건축업 고용유발계수
정규직 : 3,981명

*** 산출근거 : 최근 10년간 연 평균 부실 하도급 업체수 3,300개 × 연간 지역업체 사고율 40%
× 지역 하도급업체 활동률 30%

하도급업체의 권리신장을 위한 대한주택보증의 제도개선을 통해서도 일자리 보호에 기여하고 있습니다. 하도급 미지급금 정리 비율을 상향조정하여 보증사고사업장의 하도급 연쇄부도를 방지하여 일자리를 보호하고 있으며 보증이행과 관련된 입찰시 입찰하한가 제도를 도입하고 하도급대금 직불제를 전면시행함에 따라 중소 업체의 적정이윤을 보장하여 일자리 창출에 이바지 하고 있습니다.

일자리 창출 성과

(단위 : 명)			
구분	2010	2011	2012
일자리 창출	272	935	2,301

지역사회 공헌활동

대한주택보증은 공기업으로서 사회적 책임 실천에 앞장서기 위해 우리 사회 소외된 이웃에 대한 다양한 사회공헌활동을 추진하여 왔습니다. 특히 국민주거복지 향상이라는 회사 설립목적에 부합하는 저소득층 주거여건 개선 활동을 장기 지속 추진함으로써 저소득층의 열악한 주거여건을 개선하고 자활기반을 조성하고 있습니다.

● 사회공헌활동 추진전략



사회공헌 추진체계

사회공헌활동 추진전략

지난 2005년 사회책임경영 기본계획 수립을 시작으로, 대한주택보증은 본격적으로 사회공헌활동을 추진해왔습니다. 대한주택보증의 체계적이고 지속적인 사회공헌활동은 대외적으로도 인정을 받아 2009년에는 국무총리 표창을, 2012년에는 국가보훈처장 표창과 대통령 표창을 수상하기도 하였습니다. 그간의 성과를 바탕으로 2012년에 하반기에는 주거복지 우수기관으로서 위상에 걸맞은 사회공헌 비전을 새로이 수립하여 선포하였습니다.

● 사회공헌 추진 목표

적극적이고 전략적인 사회공헌활동 추진을 통해 주거복지 안정에 기여하는 공기업으로서 사회적 책임을 실천

임직원 사회봉사활동 참여를 통한 보람과 자긍심 고취

소외된 이웃과 따뜻한 마음을 함께 나누는 사랑의 실천을 통하여 사회에 기여

● 사회공헌 4대 추진테마



사회공헌 추진테마 로고

사회공헌 비전 '집에 대한 꿈을 함께 키우는 행복파트너' 달성을 위한 4대 테마 선정

- '지붕, 기둥, 창, 울타리' : '집에 대한꿈'을 상징할 수 있도록 주택을 구성 하는 요소를 선정하고 테마에 맞는 활동 영역과 추진목표 수립
- '더하기' : 대한주택보증이 꿈을 '함께 키운다'는 상징적 의미

지붕 + (Safe Future)

사전적 의미	비·눈·이슬 등을 피하기 위해서 건물의 최상부에 설치하는 덮개 또는 구조
추진목표	대한주택보증이 주거환경이 열악한 이웃의 지붕이 되어 열악한 주거환경을 개선하고 회사의 설립목적인 국민의 주거복지향상에 기여
실행과제	[주거안전 지원] 무주택자 임차자금지원, 노후주택 및 시설 개보수 등

기둥 + (Happy Future)

사전적 의미	건축공간을 형성하는 기본 뼈대로서 지붕·바닥·보 등 상부의 하중을 지탱하는 수직재
추진목표	대한주택보증이 다양한 지원활동을 통하여 소외계층이 어려운 현실을 이겨내고 우리사회의 기둥이 되는 구성원이 되도록 돕고자 함
실행과제	[소외계층 지원] 설/추석명절 이웃돕기, 노숙인 자립지원활동 등

창 + (Bright Future)

사전적 의미	실내의 환기 및 채광을 위하여 벽을 개폐할 수 있도록 만든 장치
추진목표	대한주택보증이 아동 및 청소년·대학생을 위한 교육·문화 지원 활동을 통하여 먼 미래를 내다보고 밝은 꿈을 꿀 수 있는 창과 같은 존재가 되고자 함
실행과제	[교육문화 지원] 아동·대학생 교육 및 다문화 가정지원, 문화지킴이 활동 등

울타리 + (Green Future)

사전적 의미	벽이나 담과 같은 목적으로 주택 주위에 둘러치는 것
추진목표	우리사회의 울타리외도 같은 농어촌과 지역사회와 활성화할 도모하고 환경을 보호하여 건강한 사회구조를 만드는데 기여하고자 함
실행과제	[지역활성화 지원] 농어촌 및 지역활성화 지원, 환경보호 활동 등

사회공헌활동 추진체계

사회공헌활동이 단발성이 아닌 지속적인 활동으로 이루어지기 위해서는 CEO의 리더십, 사회공헌활동 전담 조직, 사회공헌활동에 대한 목표와 방향 설정, 다양한 프로그램의 개발과 실행과정이 필요합니다. 대한주택보증은 이와 같은 사회공헌의 추진체계 하에 임직원의 자발적인 참여로 봉사와 나눔을 실천하는 기업문화를 정착시키고 있습니다.

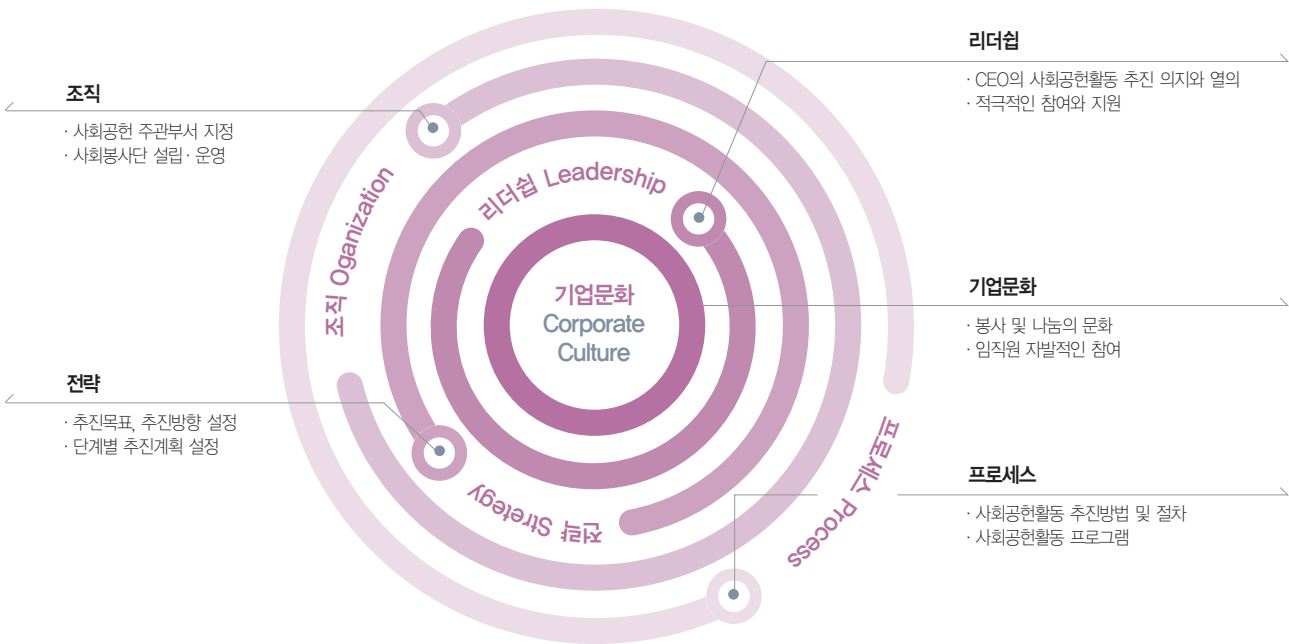
2012년에는 객관적 모니터링에 의한 사회공헌의 개선점을 발굴하고 홍보를 강화하기 위해 사회공헌 STEP UP 협의회를 신설하였습니다. 이는 차년도 사회공헌계획 수립과 현재 운영 중인 프로그램에 관한 다양한 의견을 수렴·반영하는 사회공헌 민관 협의체입니다.

사회공헌활동 지원체계

사회공헌활동에 대한 적극적이고 자발적인 참여를 독려하기 위하여 대한주택보증은 사회공헌활동 마일리지제도 운영 및 활동우수자 포상, 매칭 그랜트 사회봉사단기금 운영 등 다양한 지원시스템을 마련하고 있습니다.

2012년 사회공헌 마일리지 제도를 통하여 적립된 총 마일리지는 5,469시간으로 이는 봉사시간으로 환산하면 3,950.5시간에 해당합니다. 매칭그랜트 제도를 통하여 모금된 성금은 총 33,076천원으로 임직원 310명이 참여하였습니다.

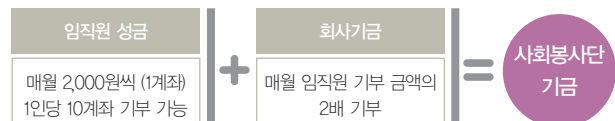
● 추진 체계



● 사회공헌 마일리지 제도 및 사회공헌 활동 우수자 포상



● 매칭그랜트 사회봉사단 기금 운영



‘아우르미’ 사회 봉사단

사내 봉사 조직인 ‘아우르미’ 사회 봉사단은 소외된 이웃을 위한 봉사활동을 통하여 임직원의 보람과 자긍심을 고취하고 사회에 기여하고 있습니다. ‘아우르미’라는 이름은 2006년 창단 당시 직원들의 공모를 통해 정한 명칭으로, 아우르다는 ‘여럿의 힘을 하나로 모으다’라는 뜻으로 한 사람의 힘은 미약 하지만 여러 사람의 힘을 하나로 모으면 커다란 힘이 된다는 의미에서 커다란 힘으로 사회에 공헌하고자 하는 의미입니다.

조직은 환경지킴이 본부, 장애우사랑 본부, 급식사랑나눔 본부, 지역사회공헌 본부인 4개의 본부 산하에 총 14개의 봉사팀을 구성하여 활동하고 있으며 본사 총무부 공정사회추진팀이 사무국으로 운영되고 있습니다. 사회봉사단의 활동기금은 임직원 성금모금, 급여 끝전 모으기, 회사 출연금, 기타 직원 기부금 등으로 조성되고 있으며 ‘아우르미’의 활동은 대한주택보증이 사회공헌활동을 추진하는 원동력이 되고 있습니다.

● ‘아우르미’ 사회봉사단 조직



사회봉사단 활동기금의 조성

임직원 성금모금	사회봉사단기금에 기부를 원하는 임직원이 계좌 단위로 (1계좌 2천 원, 1인당 10계좌 까지 가능) 희망하는 금액을 매월 급여에서 공제하여 기부
회사 출연금	임직원 성금기부액에 2배에 해당하는 금액을 회사가 기부금으로 출연
급여 끝전 모으기	매월 급여 지급금액의 천 원 미만 금액을 기부 (전직원 참여)
기타 직원 기부금	재난 재해 발생 등 필요시 직원들이 자발적으로 기부

사회봉사단 활동기금 운영 실적

(단위 : 천 원)				
구분		2010	2011	2012
직원 기부	봉사단 성금	15,022	15,692	16,538
	급여 끝전	2,345	2,513	2,616
	기타	5,675	9,135	2,990
회사 기부(매칭그랜트)		30,044	31,384	33,076
기금 총액		58,174	59,223	58,342

2010년 기금 총액은 전기이월 5,088,640원 포함 금액임
 2011년 기금 총액은 전기이월 499,400원 포함 금액임
 2012년 기금 총액은 전기이월 3,121,480원 포함 금액임

사회공헌 활동 및 성과

대한주택보증은 사회적 책임을 다하는 기업시민으로서 사회공헌 추진전략에 따라 설립목적과 연계한 저소득층 주거여건 개선 활동(전략적 사회공헌활동)을 추진하는 한편, 1사1촌 농어촌사랑 운동, 장애아동 및 독거노인 지원, 다문화 가정 지원활동 등 우리 사회 구석구석 소외받는 이웃에게 따뜻한 나눔을 실천하고 있습니다. 특히 설립목적에 부합하는 주거환경개선 프로그램에 사회 공헌활동 전체 예산의 85%를 편성하고 수시로 사회공헌활동과 관련한 아이디어 공모전을 열어 봉사마인드와 참여의식을 제고하고 있습니다.

2012년에는 주거환경개선 사회공헌 브랜드인 ‘가갸호호 프로젝트’*를 수립하고 활발한 홍보활동을 펼쳤습니다.

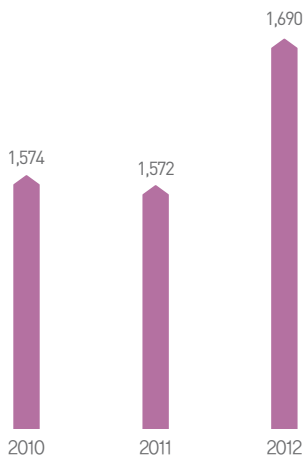
* 가갸호호 프로젝트(家歌 Home Hope) : 집집마다 웃음과 노래가 흘러나오도록 집과 희망을 키워나가는데 대한주택보증이 함께하겠다는 의미입니다.



수해가구 문패

● 사회공헌활동 지원*

(단위 : 백만 원)



* 주거환경개선 + 자선적 사회공헌활동 포함

전략적 사회공헌활동

● 무주택 국가유공자 주택임차자금 지원

대한주택보증의 가장 오래된 전략적 사회공헌 프로그램인 무주택 국가유공자 주택임차자금 지원 사업은 국가를 위해 희생한 분들에 대한 지원이 미흡한 현실에서 국가유공자에 대한 사회적 관심을 환기시키고자 마련되었습니다. 대한주택보증은 어려운 환경에서 생활하고 있는 국가유공자 및 유족에 대하여 주택임차자금을 무상으로 지원하여 스스로 일어설 수 있는 자활의 기반을 조성하고 있습니다.

● 무주택 저소득층 주택임차자금 지원

‘사랑나눔 임차자금 지원’이라고도 불리는 저소득층 주택임차자금 지원사업은 주거환경이 열악한 소년소녀가장, 조손가정, 장애인 가정, 한부모 가정 등 저소득 가구를 대상으로 주택임차자금을 무상으로 지원하는 사업입니다. 사회적 약자인 저소득층 불우 이웃에게 최소한의 주거안정을 위한 재정적 도움과 희망을 주고자 2006년부터 시작되었습니다. 사회의 기둥이 될 어린새싹들의 주거 환경을 개선하여 아이들이 구김살 없이 떳떳한 사회인으로 성장하기를 소망하는 취지에서 마련한 소년소녀가장에 대한 지원을

● 전략적 사회공헌활동

설립목적과 경영이념에 부합하는 전략적 사회공헌활동

무주택 국가유공자 · 저소득층 주택임차지원금

주거환경이 열악한 국가 유공자와 저소득층에 대한 주택 임차자금 무상 지원



저소득층 노후주택 개보수 지원

주거환경이 열악하고 집수리 능력이 없는 노인 장애인들의 노후주택 개보수 공사비 지원



해비타트 희망의 집짓기 운동 후원

무주택자를 위한 희망의 집짓기 운동에 건축비를 후원하고 임직원이 직접 주택건축 봉사활동에 참여



사회복지 생활시설 개보수 지원

무주택자를 위한 희망의 집짓기 운동에 건축비를 후원하고 임직원이 직접 주택건축 봉사활동에 참여





해비타트 희망의 집짓기 건축봉사활동

시작으로 조손가정과 장애인 가정, 한부모 가정 등 지원 대상을 꾸준히 확대해 나가고 있습니다.

• 저소득층 노후주택 개보수 지원

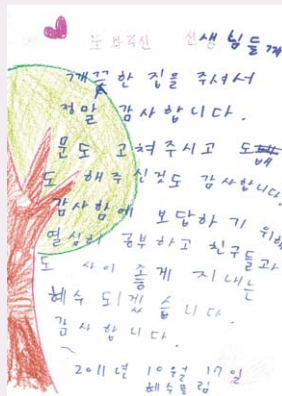
사내공모를 통해 선정된 전략적 사회공헌 프로그램인 저소득층 노후주택 개보수 지원사업은 주거환경이 열악하고 집수리 능력이 없는 노인, 장애인, 저소득층의 노후주택에 대해 개보수 공사를 지원하는 사업입니다. 무엇보다 이 사업은 수혜자 가정에게는 노후된 주택을 개보수 할 수 있는 기회를 얻어 좋고, 저소득 일용직 건설근로자들로 구성된 자활후견기관협회 집수리 사업단의 근로자들에게는 일자리를 제공함으로써 경제적 자립기반을 마련한다는 점에서 큰 의미가 있습니다.

● 수혜자 손편지

대한주택보증 귀중

도와주신 선생님들께 깨끗한 집을 주셔서 정말 감사합니다. 문도 고쳐주시고 도배도 해주신것도 감사합니다. 감사함에 보답하기 위해 열심히 공부하고 친구들과도 사이좋게 지내는 해O되겠습니다. 감사합니다.

2011년 10월 17일 해O울림



공사 전

공사 후

수혜대상자 선정은 정부, 지자체, 사회복지관 등의 추천을 받아 이루어지고 있으며, 임직원이 직접 주택개보수공사에 참여하여 봉사활동을 하고 있습니다. 지원은 누수공사, 상하수도 공사, 화장실 및 욕실 공사, 싱크대 교체, 보일러 수리 및 교체, 문·창호 수리, 지붕수리 등 대형 개·보수를 비롯하여 벽지 및 장판 교체 등 비교적 간단한 개·보수 작업까지 아우르고 있습니다.

• 해비타트 사랑의 집짓기 운동

해비타트 운동은 주거환경이 열악한 무주택자에게 토지비와 건축비를 지원하고 자원봉사자와 함께 주택을 건설해 준 후, 장기간에 걸쳐 건축비를 상환하도록 하여 무주택자의 주거환경을 개선함과 동시에 자활의지를 고취하고자 하는 활동으로 국제적으로 전개되는 글로벌 사회공헌 프로그램입니다. 대한주택보증은 국민주거복지를 높일 수 있는 대표적인 사회공헌사업인 해비타트 사랑의 집짓기 운동을 후원하고 있으며 임직원의 자원봉사를 통해 집짓기에 참여하고 있습니다. 직접 건설현장에서 땀을 흘리며 집이 없는 이들에게 가족이 머무를 수 있는 집을 제공하는 본 사업은 특히 직원들의 호응이 높아 매년 30명 이상의 임직원이 참여하고 있으며 자발적인 봉사활동 문화가 정착되는 계기가 되기도 하였습니다.

• 사회복지 생활시설 개보수 지원

사회복지 생활시설 개보수 지원사업은 기초 복지서비스를 제공하는 사회복지 생활시설의 환경을 개선하고 안전시설을 확충하기 위한 공사비를 지원함으로써 열악한 환경에서 생활하는 노약자와 장애우 등 취약계층의 생활환경을 개선하고자 2009년부터 시작된 전략적



1사1촌 농촌사랑 농번기 봉사활동



사랑의 삼계탕 나눔행사



식물의 달 묘목심기 봉사활동

사회공헌활동입니다. 이 사업은 기존의 주택에 국한되어 있었던 전략적 사회공헌활동에서 벗어나 취약계층이 생활하는 사회복지 생활시설 까지 추진영역을 확대 했다는 점에서 큰 의미가 있습니다.

1사1촌 농촌사랑운동

대한주택보증은 농산물 시장개방 가속화, 도농 간 소득격차 심화 등 어려워지는 농촌의 현실을 같이하고 상생의 도농협력관계를 조성하기 위하여 2005년 11월 강원도 홍천군 서석면 수하리 마을과 자매결연을 맺고 1사1촌 농촌사랑운동을 전개하고 있습니다. 농번기에 일손이 부족한 자매결연 마을에 모내기 돕기, 밭작물 작업 등 임직원 일손돕기 봉사활동을 실시하여 마을에 실질적인 도움을 주고 있으며 임직원들은 농촌 체험행사를 통해 농촌을 더욱 가까이 느껴 볼 기회를 가져왔습니다.

또한 자매결연마을 주민을 회사로 초청하여 다양한 문화체험을

해 볼 수 있도록 지원하고 임직원들과 직접 교류할 수 있는 기회를 마련하고 있습니다. 이와 더불어 마을 주민들의 공동이용시설에 필요한 물품을 지원함으로써 1촌 자매결연마을과의 지속적인 교류활동에 의미를 더해가고 있습니다.

2012년에는 새로이 통영 연명어촌계와 어촌사랑 자매결연을 맺었습니다. 어촌사랑 자매결연은 대한주택보증이 2014년 부산으로의 본사이전을 앞두고 이전대상지 인근에 소재한 어촌마을과의 교류증진과 상생협력을 위해 추진한 것으로, 일손돕기 봉사활동을 비롯해 수산물 직거래, 임직원 어촌체험행사 등 활발한 교류활동을 통해 마을주민들과의 아름다운 공존의 관계를 만들어 가기로 약속했습니다.

전략적 사회공헌활동 성과

(단위 : 세대, 백만 원)

구분	2010		2011		2012	
	지원세대	지원금액	지원세대	지원금액	지원세대	지원금액
무주택 국가유공자 주택임차자금 지원	60	300	60	300	60	300
무주택 저소득층 주택임차자금 지원	79	400	78	400	78	400
저소득층 노후주택 개보수지원	42	200	44	200	45	200
해비타트 사랑의 집짓기 후원	4	320	4	320	4	420
사회복지 생활시설 개보수공사	21	200	17	200	15	200
쪽방촌 주거환경개선 지원	-	-	-	30	-	30
합계	206	1,420	203	1,450	202	1,550



국가유공자 임차자금 지원식



장애인 복지시설 개보수 봉사활동



서민 생활법률 무료상담서비스

소외계층 지원활동

대한주택보증은 지역사회의 어려운 이웃과 따뜻한 마음을 함께 나누는 사랑나눔실천을 통하여 이웃사랑을 실천하는 기업으로서 사회에 기여하고 있습니다.

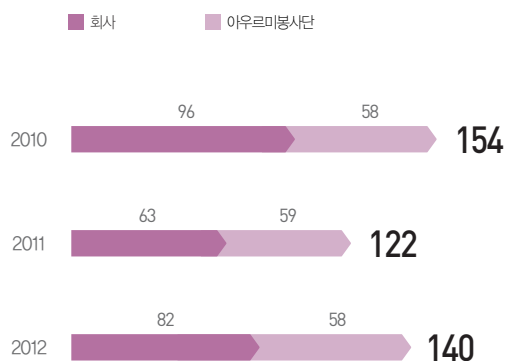
민족의 대 명절인 설, 추석 명절을 맞이하여 경제적으로 어려운 무의탁노인, 다문화 가정 어린이 등 소외된 이웃들이 따뜻한 명절을 보낼 수 있도록 명절맞이 잔치를 마련하고 있습니다. 2005년부터 시작한 명절 어르신 위안잔치는 한해도 거르지 않고 개최하고 있으며 2009년 부터는 다문화 가정 어린이를 대상으로 전통놀이, 차례상 차리기 등 명절문화를 함께 체험하는 행사를 통하여 지역 사회 소외계층에 대한 따뜻한 나눔을 실천하고 있습니다.

또한 지역사회의 재난재해에 대한 구호활동도 활발히 펼쳐나가고 있습니다. 구호활동에는 아우름이 사회봉사단, 사내 동호회, 신입 사원 등 임직원이 자발적으로 참여하고 있으며, 수해지역에 구호 물품을 기탁하고 복구 활동에 참여하는 등의 활동을 통해 사랑을 실천하고 있습니다.

한편, 2012년부터는 법률서비스의 사각지대에 놓인 사회취약계층에 대한 법률 지원을 위하여 사내변호사가 지역 내 사회복지관 등을 직접 방문하여 법률상담을 무료로 제공하는 서민 생활법률 무료 상담서비스를 실시하고 있습니다.

● 자선적 사회공헌활동 지원실적

(단위 : 백만 원)



저탄소 녹색경영

대한주택보증은 주택에 대한 보증을 전담하는 국내 유일의 전문보증기관으로 경영활동에 있어 직접적인 환경오염물질을 배출하고 있지 않습니다. 그러나 사회적 책임 관점에서 환경윤리에 관한 행동규범을 마련하고 UN글로벌컴팩트의 환경원칙을 준수하고 있습니다.

● 환경보전 행동규범



우리 임직원은 깨끗한 물, 맑은 공기, 생태계의 보호 등 자연환경의 보전을 위해 최선을 다한다.



우리 임직원은 기업활동의 모든 부분에서 자원과 에너지를 절약하고 낭비를 최소화 하도록 노력한다.



우리 임직원은 물질 만능주의를 극복하고 인간의 존엄성과 건전한 생활소비문화 창달에 힘쓴다.



우리 임직원은 자원의 재활용을 적극적으로 실천한다.



우리 임직원은 구성원의 보건과 복리후생을 증진하며, 작업환경을 개선하여 안전하고 쾌적한 근무환경을 조성한다.



우리 임직원은 정부, 고객, 협력업체, 시민 단체 등 다양한 이해관계자와의 협력을 통하여 환경을 보전하고 사회발전에 기여 한다.

녹색경영 추진

대한주택보증의 임직원은 환경에 대한 인간의 의존성을 바로 인식하고 환경보전을 위해 노력하는 것이 현대를 살아가는 모든 인간의 기초적 윤리규범이라고 판단하고 있습니다. 대한주택보증은 업무와의 관련성을 초월하여 지구환경의 보호와 인간의 삶의 질 향상에 대한 기업의 책임을 성실히 이행하기 위하여 환경보전행동규범을 정하고 실천하고 있습니다.

녹색경영 활동 성과

환경 친화적 사업활동

정부의 저탄소 녹색성장정책에 부응하여, 대한주택보증은 친환경 주택건설사업에 대한 적극적 지원으로 환경 친화적 경제 성장을 도모하고 있습니다.

대한주택보증의 친환경 주택건설사업 촉진 기본방향은 주택사업자 부담을 경감시키는 인센티브를 제공해 친환경 주택사업을 활성화하는 것입니다. 친환경 주택사업에 대해서는 PF보증을 통해 우선적으로 금융지원을 해주고, 해당 건축물이 사업계획승인 시 친환경 건축물 인증에 관한 규칙에 따라 친환경 건축물로 예비인증을 받으면 PF보증심사 시 가점을 부여하고 있습니다. (친환경 예비인증결과 최우수 등급의 경우 5점, 우수 등급의 경우 3점) 또한 그린홈·친환경 건축물에는 보증료 연계 할인을 통해 신재생 에너지 보급에 참여하도록 유도하고 있습니다. 건축물이 지어지고 난 후 인증 등급에 따라 최우수 등급은 10% 내외, 우수 등급은 5% 내외의 환불을 통해 혜택을 주고 있습니다. 아울러 대한주택보증은 환경문제에 대한 예방적 차원에서 친환경 의식제고를 위한 건설사업장 안전교육 및 현장점검을 실시하고 있으며, 쾌적한 주거환경 조성을 위한 공동주택 시설물 유지관리 교육도 시행하고 있습니다.

환경부하 감소 노력

전 국가적인 에너지 위기를 극복하기 위하여 다양한 에너지 절감 실천 활동을 전개해 나가고 있습니다. 사내 에너지절약 홍보활동을 통하여 적정 실내온도(하절기 28℃이상, 동절기 18℃이하 유지)를 유지하고 있으며, 점심시간에 불필요한 조명은 소등하고 있습니다. 전력부족사태가 우려되는 하절기에는 에어컨 가동시간을 단축하고 있으며, 건물의 승강기는 축소 운영을 실시하고, 옥외간판의 조명 소등 및 화장실 내 조명을 절전형으로 교체함으로써 에너지 절감 효과를 진작 하고 있습니다.

이밖에도 대한주택보증은 온실가스 배출량을 감소시키기 위하여 승용차 홀짝제를 실시하고, 용수사용량을 줄이기 위한 절전형 수전 설치, 종이 사용을 절감하기 위한 전자결재 시스템 이용 및 이면지 활용을 적극 권장하고 있으며, 자원의 낭비를 막기 위하여 종이컵 대신 개인컵을 사용하도록 캠페인을 벌이는 등 환경부하를 감소하기 위한 활동을 적극 전개해 나가고 있습니다.

녹색구매

대한주택보증은 사업활동에 필요한 물품과 자재를 구매함에 있어 녹색제품을 우선적으로 구매하고 있습니다. 대한주택보증이 경영 활동에 있어 친환경 녹색상품으로 구매 할 수 있는 제품은 사무 기기, 가전제품, 위생용품, 인쇄용지 등으로 전체 구매금액의 약 절반에 해당하는 품목을 친환경 상품으로 구매하였습니다. 또한 친환경제품 구매를 권장하는 공문을 부점별로 발송하였고, 관련 교육을 연 2회에 걸쳐 실시하고 있습니다.

녹색구매 현황

(단위 : 천 원)

구분	2010	2011	2012
총구매(A)	187,604	109,905	462,491
친환경상품구매(A)	104,650	84,645	216,593
비율(% , B/A)	55.78	77.01	46.80

● 환경성과

	온실가스 배출량	2012년 1,140	2011년 1,016	2010년 1,120	(단위 : tCO2-eq)
	전기사용량	2012년 2,290	2011년 2,036	2010년 2,114	(단위 : MKW)
	쓰레기 배출량	2012년 10	2011년 10	2010년 10	(단위 : ton)
	폐수(하수) 배출량	2012년 8,641	2011년 7,527	2010년 8,856	(단위 : ton)
	상수도 배출량	2012년 8,641	2011년 7,527	2010년 8,856	(단위 : ton)



Appendix

- | | | | |
|---------------------------|--|--------------------------------|----------|
| > 지속가능경영 성과
제3자 검증 의견서 | ISO 26000 이행 수준 진단 결과보고서
ISO 26000 및 GRI G 3.1 적용수준 | UNGC 가입 및 지지
수상실적 및 단체가입 현황 | 독자의견 설문지 |
|---------------------------|--|--------------------------------|----------|

지속가능경영 성과

경제성과

요약 대차대조표 / 손익계산서

(단위 : 억 원)

재무상태표	구분		2012년
	I.	현금및현금성자산	38
	II.	금융자산	44,255
	III.	투자부동산	131
	IV.	유·무형자산	522
	V.	기타자산	7,306
	VI.	법인세자산	4,828
	자산총계		57,080
	I.	책임준비금	8,347
	II.	금융부채	937
	III.	퇴직급여채무	47
	IV.	기타부채	480
	V.	법인세부채	-
	부채총계		9,811
	I.	자본금	32,320
	II.	이익잉여금	19,625
	III.	기타자본구성요소	△4,676
	자본총계		47,269
	부채및자본총계		57,080
포괄손익계산서	구분		2012년
	I.	보종료수익	2,512
	II.	과태료수익	2,003
	III.	이자수익	1,845
	IV.	책임준비금환입액	28
	V.	보증금비용환입액	-
	VI.	대출채권평가및처분이익	-
	VII.	그밖의수익	22
	수익계		6,410
	I.	현금및현금성자산	38
	II.	금융자산	44,255
	III.	투자부동산	131
	IV.	유·무형자산	522
	V.	기타자산	7,306
	VI.	법인세자산	4,828
	비용계		3,312
	법인세비용		893
	당기순이익		2,205
	기타포괄손익		-
	총포괄손익		2,205

법인세 납부현황

구분	2010	2011	2012
법인세 산출세액 (백만 원)	40,022	184,967	11,791

사회성과

임직원 현황

고용현황	구분		2010	2011	2012
	정원 (명)		315	341	381
	현원 (명)		316	326	339
	소수인원	여성 직원 수(비율) (명,%)	51(16)	55(17)	61(18)
		팀장이상 여성 수(비율) (명,%)	0(0)	0(0)	0(0)
		장애인(비율) (명,%)	10(3)	11(3)	11(3)
*정원 및 현원은 경영공시 기준(직원 및 상임임원 인원)					
자급별 인원 현황	임원 (명)		5	5	5
	관리자급 (명)		85	85	92
	사원급 (명)		226	236	242
지역별 인원 현황	서울 (명)		256	267	285
	부산 (명)		8	8	8
	대구 (명)		21	22	18
	광주 (명)		10	10	10
	대전 (명)		21	19	18
연령별 직원 현황	19~29세 (명)		5	13	26
	30~39세 (명)		104	107	111
	40~49세 (명)		104	156	156
	50세 이상 (명)		52	50	49
신규채용 및 퇴직 현황	정규직 채용	여성 (명)	0	4	8
		장애인 (명)	0	0	1
		지역인재 (명)	0	3	9
		고졸인력 (명)	0	0	6
		이공계 (명)	0	2	4
		전체 (명)	0	13	21
	비정규직 채용	인턴 (명)	20	13	24
		기간제근로자 (명)	15	3	4
		파견근로자 (명)	7	8	12
	퇴직 및 근속	정년퇴직인원 (명)	2	0	1
		명예퇴직인원 (명)	11	0	1
		평균근속연수 (년)	17	0	17

임직원 교육

구분	2010	2011	2012
연간 교육시간 (시간)	49,142	49,758	50,916
1인당 교육시간 (시간)	156	153	152
1인당 교육 훈련비 (천 원)	2,259	2,684	2,768

직원 복지

구분	2010	2011	2012
임직원 만족도 (점)	85.20	87.33	92.13
육아휴직 이후 복직 및 유지비율 (%)	100	100	100

직장 내 보건

구분	2010	2011	2012
재해 발생 건수 (건)	-	-	-
결근율 (%)	-	-	-

고객만족			
구분	2010	2011	2012
민원발생 처리건수 (건)	1,651	401	441
VOC 평균처리기간 (일)	0.41	0.36	0.77
공공기관 고객만족도(PCS) (점)	88.9	89.7	92.6

윤리경영			
구분	2010	2011	2012
국민권익위원회 종합청렴도 (점)	8.67	8.75	8.56
국민권익위원회 부패방지시책평가 (등급)	미흡	Ⅲ등급	Ⅲ등급

지역사회 공헌			
구분	2010	2011	2012
사회공헌 금액 (억 원)	15.74	15.72	16.90

사회성과관련 법규준수			
구분	2010	2011	2012
법규 위반 건수 (건)	0	0	0

환경성과

환경관련 법규준수			
구분	2010	2011	2012
법규 위반 건수 (건)	0	0	0

환경부하 발생량			
구분	2010	2011	2012
온실가스 배출량* (tCO ₂ -eq)	1,120	1,016	1,203
전기사용량 (MKW)	7,611	7,331	8,247
쓰레기 배출량 (ton)	408	414	414
폐수(하수) 배출량** (ton)	8,856	7,709	8,641
상수도 사용량 (ton)	8,856	7,709	8,641

* 온실가스를 제외하고는 NOx, SOx와 같은 대기오염 물질은 배출하지 않음
 ** 재사용되는 용수는 없으며, 사업 특성상 생물다양성 보호 구역에 위치하지 않음

녹색구매							
친환경상품분류			총구매(A)		친환경상품구매(B)		비율(% B/A)
			수량	금액(천원)	수량	금액(천원)	수량
사무/교육/영상/가전	가구	기타 가구 및 부속품	50	95,228	0	0	0
	지류	사무용지	1,295	18,474	990	14,156	76.4
전자/정보/통신	카트리지	카트리지(토너/잉크)	107	11,850	68	6,364	63.6
	개인장구	개인장구	0	0	0	0	0
섬유/고무/위생/여가	위생용품	세제 및 세정제	84	4,376	84	206	100
		화장지 및 종이, 에어 타월	0	7,351	0	0	0
전기/시험/계측 램프	램프 및 안정기	형광램프	520	1,625	200	562	38.5
	합계		2,056	138,904	1,342	21,288	65.3

제 3자 검증 의견서

‘2012년 대한주택보증 지속가능경영보고서’ 경영진 귀중

산업정책연구원(이하 검증인)은 ‘제3자 검증기관’으로서 ‘2012 대한주택보증 지속가능경영보고서(이하 ‘보고서’)에 대한 검증을 요청 받아 다음과 같이 검증의견을 제출합니다.

책임 및 목적

보고서 작성에 포함된 지속경영 목표 설정, 성과관리, 정보의 수집, 보고서 작성과 관련된 모든 정보 및 주장에 대한 책임은 대한주택보수에 있습니다. 본 검증인의 책임은 수행한 검증 절차에 따른 결과를 경영진에게 제공하는 것입니다. 본 검증보고서는 보고서 내 중대한 오류나 편견을 담고 있는지 여부, 정보수집시스템의 작동여부를 확인하고, 지속경영이슈의 도출 및 프로세스를 검토하여 보고서 품질 개선을 위한 의견을 제시하는데 목적을 가지고 있습니다.

검증기준

본 보고서의 검증 작업은 이하 기준에 의거하여 진행되었습니다.

- 1) AA1000 Assurance Standard(2008)¹⁾ 검증기준
- 2) BEST 가이드라인²⁾
- 3) GRI G3.1 지속가능경영보고서 가이드라인³⁾

검증유형 및 수준

본 보고서의 검증은 AA1000AS(2008) 기준의 Type1과 중위수준(Moderate Level)에 따라 검증을 진행하였습니다.

- 검증인은 Type 1에 따른 검증을 진행하기 위해 ‘2012 대한주택보증 지속가능경영보고서’에 제시된 데이터의 적합성을 검토하고, AA1000 AS(2008)의 3대 원칙(포괄성, 중대성, 대응성)에 근거하여 공시자료 및 보고 시스템, 성과관리 방식에 대해 평가를 진행하였습니다. 다만, 제공된 데이터의 신뢰성에 대한 검토는 본 검증내용에 포함되지 않았습니다.

또한 검증인은 보고내용에 대해 오류를 낫출 수 있을 정도의 증거자료를 확보하고 각 성과 영역별 담당자를 대상으로 제한적인 인터뷰를 실시함으로써 중위수준에 부합한 검증을 수행하였습니다.

검증범위 및 방법

본 검증인은 다음과 같은 과정을 통해 1) 보고내용의 포괄성, 중대성,

대응성에 대한 평가, 2) GRI/BEST 지속가능경영보고서 작성 가이드라인 지표 충족수준을 확인하였습니다.

- 공개된 데이터의 출처 및 관리 부서 검토
- 영역별 성과 데이터 수집 시스템 및 보고 과정의 적합성 검토
- 보고서에 수록된 재무정보와 감사보고서의 일치 여부 검토
- 미디어 분석과 보고기간 동안의 관련 문서 검토
- 중대성평가 결과 주요 이슈의 반영 여부 확인
- 중대이슈에 대한 대응 시스템
- 지속가능경영보고서의 GRI/BEST 가이드라인 적용수준

제한사항

- 데이터의 적합성에 대한 검토
- 해당 보고기간에 대한 자료 및 공개된 정보에 근거한 검증 진행
- 성과 데이터에 대한 신뢰성 평가는 진행되지 않음

검증의견

상기 검증범위와 방법, 제시된 평가기준에 근거하여 본 검증인은 보고서에 실린 보고내용에 중대한 오류나 편견이 담겨있지 않다고 판단하였습니다. 주요 검증 결과는 본 보고서를 통해 제시하며 세부 검증결과 및 권고사항은 대한주택보수에 제출하였습니다.

[포괄성-Inclusivity] 대한주택보증은 지속경영을 추진함에 있어 책임 있고 전략적인 대응을 위하여 이해관계자 참여원칙을 준수하고 있는가?

검증인은 대한주택보증이 지속경영 추진을 위한 이해관계자 참여의 중요성을 인식하고 다양한 이해관계자 참여 프로세스를 구축하고 있음을 확인하였습니다. 양방향 의사소통을 통해 경영의 효율성을 극대화하고자 하는 핵심가치를 가지고 있으며 고객, 임직원, 지역사회, 협력회사, 정부 및 국회 등 각 이해관계자 그룹의 이해관계자 참여 채널을 마련하고 의견 수렴을 위한 다양한 노력을 전개하고 있다고 판단됩니다. 본 검증인은 특히 다음과 같은 사항을 높이 평가합니다.

1. AA1000AS(Assurance Standard) : 영국에 소재한 사회책임경영 관련 비영리기관인 AccountAbility에서 1999년에 사회적, 윤리적인 회계, 감사, 보고서의 질을 향상하여 조직 전반적인 성과와 책임성을 증진시키고자 개발된 지속경영보고서 검증기준으로, 2008년에 개정된 버전을 2010년부터 적용하도록 함

2. BEST 지속경영 가이드라인 : 국내 기업의 지속경영보고서 확산을 목적으로 윤경SM포럼이 2006년 지식경제부, 산업정책연구원(IPS), 대한상공회의소와 함께 공동으로 제작한 지속경영보고서 작성 및 검증에 관한 가이드라인으로 보고수준을 5단계로 파악할 수 있음

3. GRI G3.1 가이드라인 : 1997년 국제 환경단체연합인 환경책임경제연합(CERES)과 유엔환경계획(UNEP)이 합작하여 제정한 지속가능경영보고서 작성 가이드라인으로 2006년 10월 발표한 G3를 바탕으로 인권(human Right), 성(gender), 지역사회(Local Community)의 내용이 확대 및 보완된 G3.1을 2011년 3월에 발표함. 향후 2013년에는 네 번째 개정판 G4를 발표할 예정임

- 서비스 품질 관리에서 VOC 고객 의견을 검토하여 실제 업무의 프로세스 및 시스템 개선에 활용하고 사업개발이나 전략수립 시 참고하고 있는 점
- 쌍방향 교류를 통해 수렴된 의견이 지속가능경영 활동을 위한 주요 정책에 반영되는 것을 주요하게 인식하고 있는 점

다만, 향후에는 경영 전반에 걸쳐 이해관계자의 의견을 전사차원의 전략을 수립하는데 반영할 수 있는 방안을 마련하고, 실제 이해관계자와 함께 지속가능경영을 실천하고 성과를 창출할 수 있는 토대를 마련하기 바랍니다.

[중대성-Materiality] 본 보고서는 대한주택보증과 경제, 사회, 환경에 걸쳐 이해관계자에게 가장 중요한 정보를 포함하고 있는가?

검증인은 대한주택보증이 이해관계자에게 중대한 정보를 누락하거나 제외하지 않았음을 확인하였습니다. 미디어 분석, 관련기업 분석, Trend & Impact 분석, ISO26000 이행 수준 진단, 설문조사, 전문가 인터뷰 등으로 대한주택보증의 내·외부 분석을 실시하였습니다. 특히 다음과 같은 사항을 높이 평가합니다.

- 대한주택보증의 29개 중대 이슈를 내부 중대성과 이해관계자 중대성으로 구분하여 도출하고 분석한 점
- 중대 이슈에 대한 성과를 충실히 보고하려고 노력한 점

다만, 앞으로 중대성이 더욱 강조됨에 따라 대한주택보증에게 중대한 이슈를 도출하기 위한 중대성 평가 프로세스에 대한 강화가 필요하고 주요 이슈에 대한 범위를 구체적으로 정할 필요가 있으며 주요 이슈에 대한 성과 위주의 보고가 강화되어야 하겠습니다.

[대응성-Responsiveness] 본 보고서는 이해관계자의 요구와 관심에 적절하게 대응하고 있는가?

검증인은 대한주택보증이 이해관계자의 요구와 관심에 종합적이고 균형있는 대응을 하고 있다고 판단합니다. 효과적인 대응을 위하여 다양한 커뮤니케이션 채널을 통해 이해관계자의 요구에 대한 대응 프로그램 및 성과에 대해 보고하고 있음을 확인하였습니다.

- 이해관계자의 의견을 개진할 수 있는 공통 채널과 그룹 별 주요 채널을 마련하여 운영하고 있는 점
- 특히 VOC 등 고객관점에서의 채널을 통해 적절한 대응을 하고 있는 점

다만, 이해관계자 채널을 활용하고 있는 점을 강조하는 차원에서 성과 및 사례를 공시할 필요가 있으며 이해관계자의 특성에 맞는 의견 수렴 채널을 확보하고 적극적으로 대응할 것을 권고합니다.

[GRI 적용수준] 검증인은 본 보고서의 GRI G3.1 가이드라인 적용수준이 'A+'에 해당하는 것으로 확인하였습니다.

[BEST 충족률] 본 보고서의 BEST 기준 보고율 및 정보의 신뢰도를 고려한 결과 BEST 가이드라인 5단계 중 성숙형인 제4단계를 89.1% 충족하고 있다고 판단합니다.

권고의견

본 검증인은 대한주택보증의 첫번째 보고서인 '2012 대한주택보증 지속가능경영보고서'가 (1) 이해관계자의 의견을 수렴하여 지속가능경영 전략에 반영하는 것이 중요하다는 인식 및 노력을 하고 있는 점, (2) 이해관계자 조사를 통해 의견을 주요 이슈에 반영하고 세부 항목별 하위 이슈에 대해서도 보고하여 균형적으로 보고한 점, (3) 지속가능경영의 경제, 사회, 환경 활동 및 성과를 균형있게 보고한 점에 대해 높이 평가합니다. 다만, 향후 발간될 보고서에는 다음과 같은 사항을 고려할 것을 권고합니다.

- 비전 및 전략에 지속가능경영(경제, 윤리, 사회책임, 환경 등)의 실행이 가능한 요소를 반영하여 전사적인 실행 필요
- 가치사슬(value chain)상의 이해관계자 분류와 주요 이슈 발굴 및 주요 이슈 위주의 성과 보고 필요
- 부정적 이슈 및 성과에 대한 예방 및 대응 차원에 대한 보고(사례 등)와 비재무 리스크관리 체계 보완
- 경제, 사회, 환경 분야에 대한 성과 중심의 공시와 정량성과에 대한 시계열 추이에 대한 보고 필요

독립성

검증인은 대한주택보증과 영리를 목적으로 하는 이해관계를 맺고 있지 않으며 보고서에 대한 의견 제시 외 보고서 내용에 대한 작성에 참여하지 않음으로써 독립성과 자율성을 지니고 검증작업을 수행하였습니다.

검증기관의 적격성

대한주택보증으로부터 검증을 의뢰 받은 (사)산업정책연구원은 국내 지속경영보고서 검증을 수행하는 '제3자 검증기관'으로, 1993년 설립되어 2002년부터 윤리경영, 사회책임경영, 지속경영 관련분야에서 경험을 쌓은 전문기관입니다. 검증단은 경영전반, 회계, 환경 등 전공자로서 국내 주요 대학 교수진 및 지속경영 자문에서 경험을 쌓고 전문 교육을 이수한 전문가로 구성되었습니다.

2013년 3월 25일
(사)산업정책연구원 원장
김 재 은






ISO 26000 이행 수준 진단 결과보고서

진단 기준

한국표준협회(이하 KSA)는 지식경제부 기술표준원 영역의 일환으로 사회적 책임에 대한 국제표준인 ISO 26000에 의거하여 사회적 책임 이행수준 진단 체크리스트를 개발하였습니다. ISO 26000 체크리스트는 사회적 책임 이행에 대한 프로세스와 7대 핵심주제 (조직 거버넌스, 인권, 환경, 노동관행, 공정운영 관행, 소비자 이슈, 지역사회 참여와 발전)에 대한 성과진단을 포함합니다.

이 진단 보고서는 체크리스트에 따라 대한주택보증의 사회적 책임 프로세스와 7대 핵심주제별 성과를 진단한 결과입니다.

진단 범위

KSA는 대한주택보증의 사회적 책임을 실현하기 위한 프로세스와 이행 성과 등을 진단하였습니다. 이를 위해 대한주택보증의 중장기 전략 및 프로세스, 이해관계자 참여, 사회적 책임 활동 등을 진단 하였습니다.

진단 방법

KSA는 지속가능경영보고서 발간 관련 부서를 중심으로 객관적으로 진단기준에 의거하여 관련 근거 수집을 통해 다음과 같은 활동을 수행하였습니다.

- 대한주택보증의 사회적책임경영 활동·성과에 관한 내부 자료검토
- 대한주택보증의 사회적책임경영 이슈별 담당자의 인터뷰 수행

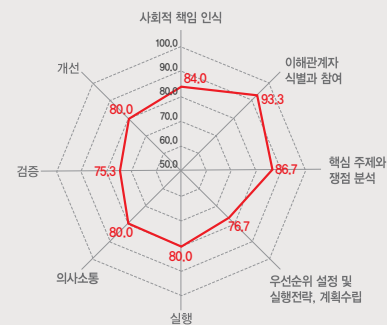
1. ISO 26000 사회적 책임 프로세스별 진단 결과

대한주택보증의 '국민주거복지 향상과 주택산업 발전에 기여' 하는 미션과 '집에 대한 꿈을 지키는 최고의 금융파트너' 라는비전은 궁극적으로 회사와 사회의 지속가능성을 확보하고 본업의 특성을 살린 사회적 책임 이행과 연관되어 있습니다. 이를 위해 '사회 책임경영'을 3대 전략방향의 하나로 설정하고, 사업영역에 지속 가능성의 가치를 포함하여 추진하고 있습니다. UNGC 등 국제적 이니셔티브 지지를 통해 사회적 책임 경영에 대한 조직의 의지를 천명하고, 2012년에 지속가능경영보고서의 최초 발간을 추진하는 등 실행활동도 강화하고 있습니다.

향후 경영전략시스템과 프로세스에 지속가능성과 사회적 책임을 실질적으로 통합하는 체계를 갖추고, 현재의 사회적 책임 경영 성과 지표 및 목표에 ISO 26000의 7대 핵심주제가 모두 포함되도록

개선되어야 합니다. 아울러 사회적책임경영 활동 및 성과를 주기적으로 모니터링하고, 이를 체계적으로 실행 및 관리하는 전담부서 신설을 제언합니다.

▼ 사회적 책임 프로세스 진단 결과



사회적 책임 인식	경영자의 의지를 바탕으로 조직의 현상향을 검토
이해관계자 식별과 참여	이해관계자의 관심과 요구사항을 검토, 참여전략을 수립
핵심주제와 정책 분석	쟁점 검토와 조직 내부역량 분석을 통해 정책목록 작성
우선순위와 실행전략 수립	조직역량을 고려해 개선관리해야 할 쟁점의 우선순위,목표와 실행계획을 수립
실 행	전략과 비전, 목표와 실행계획을 이행하고 사회적 책임 성과를 주기적으로 모니터링
의사소통	성과 보고서를 작성하여 이해관계자와 의사소통
검 증	성과의 신뢰성을 제고하기 위한 활동과 보고
개 선	성과를 주기적으로 검토하여 지속적 개선으로 연결

2. ISO 26000 7대 핵심 주제별 진단 결과

조직 거버넌스

사회적책임경영을 전사 전략 방향의 한 축으로 하여 효율적인 실행을 위해 전담 의사결정 기구인 경영전략위원회를 설립하 고 운영을 활성화하고 있습니다. 향후 윤리경영, 사회공헌 등과거 집중적으로 추진했던 항목에서 범위를 넓혀 ISO 26000의 7대 핵심주제를 모두 포함하는 목표 수립과 지속적인 성과 관리를 권고합니다.

인권

인권존중 및 차별금지를 위한 정책을 마련하고 비정규직 차별시행 계획을 수립·운영하고 있습니다. 다만 인권 실사 및 인권 위험상황 관리에 있어서는 소극적으로 대응하고 있습니다. 인권보호를 장려 하기 위한 구체적 가이드라인을 마련하고 조직 및 이해관계자에 대한 인권교육 및 모니터링 체계를 구축하는 것이 요구됩니다.

노동관행

탄력 근무제, 가족친화형 복지제도 등 직원들의 일과 삶의 조화를 추구하며, 개인역량 진단을 매년 정기적으로 실시하여 맞춤형 교육 프로그램을 제시하고 있습니다. 특히 근로자 상담서비스(EAP) 도입으로 직원들의 신체와 정신건강을 관리하려는 노력이 돋보입니다. 직원들의 의견을 수렴하여 근로 환경을 지속적으로 개선하고 관련 정책을 비정규직에게도 확대 적용하는 것을 권고합니다.

환경

7개 핵심주제 중 환경부분에 대한 대응이 상대적으로 취약하며 환경에 대한 내부 인식도 낮은 것으로 평가됩니다. 정부 정책에 따른 에너지 절약 및 온실가스 감축 종합추진계획을 수립하고 관리 시스템을 통하여 데이터를 기록·보고하는 점은 우수합니다. 향후 환경경영 추진 전략을 수립하고 성과를 관리하는 전담인력을 추가로 확보하는 것을 권고합니다.

공정운영관행

협력회사와 함께하는 상생윤리경영워크숍을 매년 개최하고 클린 모니터링, 클린메이커 보고, 클린이행제도 등을 통한 청렴문화 내재화 추진을 강화하고 있습니다. 공정사회 추진팀을 중심으로 매년 운영계획을 수립하여 협력회사와 함께 공정사회 추진활동을 도모하는 등 상생을 위한 반부패 정책 및 실천이 우수합니다.

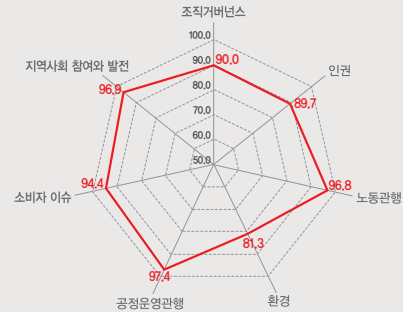
소비자 이슈

홈페이지, 알리오, 홍보 브로셔 및 상품 소개서 등을 통해 회사에 대한 정보를 사실적으로 제공하는 것을 원칙으로 하고 있습니다. 보증사고 발생 시 안내문을 발송하여 채권자와 계약자의 권리를 알리고 리스크를 최소화하기 위한 장치를 마련하고 있습니다. 향후 회사의 서비스를 잘 인지하고 필요시 활용할 수 있도록 전 국민을 대상으로 사업 및 상품에 대한 설명과 홍보 확대를 권고합니다.

지역사회 참여와 발전

저소득층 주거환경 개선을 전략적 사회공헌 목표로 정하고 저소득층 주택임차자금 지원, 노후주택 개보수, 해비타트 희망의 집짓기 등 다양한 사업을 추진하고 있습니다. 특히 베트남 등 국내뿐만 아니라 국제사회 취약계층의 삶의 질 개선을 위한 활동은 고무적인 모습으로 평가됩니다. 향후 기관의 특성 및 장점과 더불어 지역사회의

▼ 사회적 책임 성과 진단 결과



조직 거버넌스	사회적 책임 원칙을 존중하고 이를 기존의 시스템, 정책과 관행에 통합하는 활동
인 권	조직 내외의 영향권 내의 인권을 존중하고 보호하며 준수하며 실현하는 활동
노동관행	조직 내외의 협력업체를 대상으로 근로자의 노동환경에 영향을 미치는 정책과 관행
환 경	환경에 미치는 조직의 영향을 줄이기 위해 조직의 결정과 활동의 의미를 고려하여 통합적으로 접근하는 활동
공정운영관행	조직과 파트너, 공급자 등 조직과 타조직간 거래의 윤리적 행동에 관심을 두는 활동
소비자 이슈	소비자교육, 공정하고 투명한 마케팅정보와 계약, 지속가능소비 촉진 등 소비자 권리 보호 활동
지역사회 참여와 발전	지역사회의 권리를 인식하고 존중하며 그 지원과 기회를 극대화하려고 노력하는 활동

우선순위와 필요에 부합하는 사회공헌 프로그램을 개발하고 장기적인 안목에서 지속적으로 운영되는 것이 필요합니다.

3. 진단 결론

대한주택보증은 ISO 26000 대응 수준 진단 결과, 프로세스 측면은 360점 만점에 296점을, 성과 측면은 640점 만점에 586점으로 SR 4단계에 해당되는 것으로 평가되었습니다. 대한주택보증은 사회적 책임 및 지속가능성에 대한 인식이 조직 전체로 확산되어 가는 단계에 있으며, 노동, 공정운영관행, 지역사회 참여와 발전에 대한 대응이 우수하였습니다. 향후에는 사회적 책임의 주제와 원칙을 회사의 고유 사업 전략과 연계하여 운영하고, 이해관계자와의 사회적 소통을 강화하여 신뢰받는 기업이 되기를 기대합니다.



2013년 2월
한국표준협회 회장
김 창 룡

김 창 룡

ISO 26000 및 GRI G3.1 적용수준

● 보고 ○ 부분보고 ○ 미보고 ◇ 해당없음

GRI Index	지표 번호	세부내용	ISO 26000	ISO 26000 핵심 사회적 책임 주제와 테마	충족도	해당페이지
이해관계자 참여 원칙			6.8.2	지역사회 참여	●	30~31
경계 프로토콜			6.6.5	가치사슬 내에서의 사회적 책임 촉진	●	ABOUT THIS REPORT
전략 및 분석	1.1	최고 의사 결정관자 (예 : CEO, 회장 또는 동급 임원)가 보고 조직 및 전략과 지속가능성의 연관성을 밝힌 선언문	6.2	조직 거버넌스	●	2~3
	1.2	주요 영향, 위험 요인 및 기회에 대한 기술			●	11, 26~27
조직 프로필	2.1	조직 명칭			●	8
	2.2	대표 브랜드, 제품 및 서비스			●	8~11
	2.3	주요 사업부서, 운영 회사, 자회사, 합작 회사를 비롯한 보고 조직의 조직 구조	6.2	조직 거버넌스	●	9~10
	2.4	본사/본부 소재지			●	10
	2.5	보고 조직이 영업 중인 국가 수, 주요 사업장이 있거나 보고서에서 다루는 지속가능성 문제와 구체적인 연관성을 갖는 국가명			●	10
	2.6	소유 구조 특성 및 법적 형태			●	8
	2.7	대상 시장 (지역별 구분, 사업 분야, 고객/수익자 유형)			●	8~10
	2.8	보고 조직의 규모			●	8~11
	2.9	보고 기간 중 규모, 구조 또는 소유 구조 상의 중대한 변화			●	8~10
	2.10	보고 기간 중 수상 내역			●	8~9, 90
보고 매개변수	3.1	보고 대상 기간 (예: 회계 연도/달력 연도)			●	ABOUT THIS REPORT
	3.2	가장 최근 보고서 발간 일자 (존재하는 경우)			●	ABOUT THIS REPORT
	3.3	보고 주기 (매년, 격년 등)			●	ABOUT THIS REPORT
	3.4	보고서 및 관련 내용에 대한 문의처			●	ABOUT THIS REPORT
	3.5	보고 내용 정의 프로세스			●	ABOUT THIS REPORT
	3.6	보고 경계 (예 : 국가, 사업부, 자회사, 임대 시설, 합작 회사, 공급업체, 추가 지침은 GRI 경계 규약을 참조하십시오.			●	ABOUT THIS REPORT
	3.7	보고 범위 또는 보고 경계 상의 구체적인 제한사항			●	ABOUT THIS REPORT
	3.8	합작 회사, 자회사, 임대 시설, 외주 업무 등 기간별 또는 조직간 비교 기능성에 큰 영향을 줄 수 있는 객체에 대한 보고 기준			●	ABOUT THIS REPORT
	3.9	성과 지표 등 기타 정보 수집 과정에서 적용된 예측을 뒷받침하는 가정과 기법을 포함한 데이터 측정 기법 및 계산 기준			●	ABOUT THIS REPORT
	3.10	이전 보고서에 제시된 정보의 재기술로 인한 효과 및 재기술 사유			◇	첫보고서임
	3.11	이전 보고 기간 대비 보고서의 범위, 경계 또는 측정 방식 상의 큰 변화			◇	첫보고서임
	3.12	보고서 내에서 표준 공시 사항의 위치를 나타내는 표			●	86~89
	3.13	외부 검증을 구하기 위한 정책 및 현재 활동, 외부 검증의 범위와 기준, 보고 조직과 검증기관 간의 관계	7.5.3	검증	●	82~83
지배구조, 책임 및 참여	4.1	조직의 지배구조 - 전략 수립, 전사적 감독 등을 책임지는 이사회 산하 위원회 포함	6.2	조직 거버넌스	●	13~15
	4.2	이사회 의장의 임원 겸직 여부	6.2		●	13
	4.3	이사회가 일원화된 조직의 경우, 이사회에서 독립적인 또는 임원이 아닌 구성원의 수와 성별 명시	6.2		●	13
	4.4	주주와 직원이 이사회에 조언하거나 방향을 제시하는 메커니즘	6.2		●	13~14, 18~19
	4.5	이사회 구성원 고위 관리자, 임원 등에 대한 보생(부서별 구성 포함)과 조직의 성과 (사회/환경 성과 포함) 간의 관계	6.2		●	14~15
	4.6	이사회 내의 이해 관계상의 충돌 방지를 위한 프로세스	6.2		●	13~15
	4.7	경제/환경/사회 전략을 보조하기 위한 이사회 구성 및 이사회에 의한 이사회 구성원의 자격 및 전문성 기준을 결정하는 프로세스 (성별 및 다양성지표들을 포함)	6.2		○	13
	4.8	경제/환경/사회 성과 및 활동과 관련하여 내부에서 마련한 미션/핵심가치 진술문, 행동 강령 및 원칙	6.2		●	16, 22~23


● 보고 ● 부분보고 ○ 미보고 ◇ 해당없음						
GRI Index	지표 번호	세부내용	ISO 26000	ISO 26000 핵심 사회적 책임 주제와 테마	충족도	해당페이지
지배구조, 책임 및 참여	4.9	이사회가 경제/환경/사회 성과 파악 및 관리를 관장하는 절차 - 관련 위험 요소 및 기회, 국제적으로 합의된 표준, 행동 강령 및 원칙 준수 포함	6.2	조직 거버넌스	●	14~15, 26~29
	4.10	이사회 자체의 성과, 특히 경제/환경/사회 관련 성과를 평가하는 프로세스	6.2		●	14~15
	4.11	사전예방의 원칙과 접근방법 채택 여부 및 채택 방식에 대한 설명	6.2		●	26~29
	4.12	경제/환경/사회 현장, 원칙 등 가입하거나 지지하고 있는 외부 이니셔티브	6.2		●	84~85, 90
	4.13	협회 (예: 산업 협회) 및 국가별/국제적 정책 기구 멤버십 획득 현황	6.2		●	90
	4.14	참여한 이해관계자 그룹 목록	6.2		●	30~31
	4.15	참여할 이해관계자 식별 및 선정 기준	6.2		●	30~31, 36
	4.16	참여 유형, 이해관계자 그룹별 참여 빈도 등 이해관계자 참여 방식 현황	6.2		●	30~31
	4.17	이해관계자 참여를 통해 제기된 핵심 주제와 관심사, 이에 대한 대처 방식	6.2		●	42~45, 48
경제부문 경영방식 공시	EC1	직접적인 경제적 가치의 창출과 배분 - 예 : 수익, 영업 비용, 직원 보상, 기부, 지역사회 투자, 이익잉여금, 자본비용, 세금 등	6.8/6.8.3 /6.8.7/6.8.9	지역사회 참여와 발전/지역사회 참여 /부와 소득창출/사회적 투자	●	11~12
	EC2	기후 변화의 재무적 영향과 사업활동에 대한 위험과 기회	6.5.5	기후변화 완화와 적응	○	-
	EC3	연금 지원 범위	6.4.4/6.8		●	64
	EC4	정부 보조금 수혜 실적			●	11
	EC5	주요 사업장의 현지 법정최저임금 대비 신입사원 생별 임금 비율	6.4.4/6.8	근로조건과 사회적 보호/지역사회 참여와 발전	●	59
	EC6	주요 사업장의 현지 구매 정책, 관행 및 비율	6.6.6/6.8 /6.8.5/6.8.7	가치사슬 내에서의 사회적 책임 촉진/지역사회 참여와 발전 /고용창출과 기능개발/부와 소득창출	●	67~68
	EC7	주요 사업장의 현지인 우선 채용 절차 및 현지 출신 고위 관리자 비율	6.8/6.8.5/6.8.7	지역사회 참여와 발전/고용창출과 기능개발/부와 소득창출	●	67~68
	EC8	공익을 우선한 인프라 투자 및 서비스 지원 활동과 효과 (지원 형태구분 포함)	6.3.9/6.8/6.8.3/6.8.4 /6.8.5/6.8.6/6.8.7/6.8.9	경제적, 사회적 및 문화적 권리/지역사회 참여와 발전/지역사회 참여 /교육과 문화/ 기술개발과 접근/부와 소득창출/사회적 투자	●	72~74
	EC9	간접적인 경제적 파급효과에 대한 이해 및 설명 (영향의 범위 포함)	6.3.9/6.6.6/6.6.7 /6.7.8/6.8/6.8.5 /6.8.6/6.8.7/6.8.9	경제적, 사회적 및 문화적 권리/가치사슬 내에서의 사회적 책임 촉진 /재산권 존중/필수 서비스 접근/지역사회 참여와 발전 /고용 창출과 기능 개발/기술개발과 접근/부와 수입 창출/사회적 투자	●	68, 72~74
환경부문 경영방식 공시	EN1	중량 또는 부피 기준 원료 사용량	6.5/6.5.4	환경/지속가능한 자원 이용	●	77, 81
	EN2	재생 원료 사용 비율			●	77, 81
	EN3	1차 에너지원별 직접 에너지 소비량			●	77, 81
	EN4	1차 에너지원별 간접 에너지 소비량			○	-
	EN5	절약 및 효율성 개선으로 절감한 에너지량			●	77, 81
	EN6	에너지 효율적이거나 재생가능에너지 기반 제품 /서비스 공급 노력 및 해당 사업을 통한 에너지 감축량			●	77, 81
	EN7	간접 에너지 절약 사업 및 성과			●	76~77
	EN8	공급원별 총 취수량			●	77, 81
	EN9	취수로부터 큰 영향을 받는 용수 공급원			◇	N/A
	EN10	재사용 및 재활용된 용수 총량 및 비율			●	81
	EN11	보호 구역 및 생물다양성 가치가 높은 구역 또는 주변지역에 소유, 임대, 관리하고 있는 토지의 위치 및 크기	6.5/6.5.6	환경/환경보호, 다양성 및 자연서식지 복원	●	81
	EN12	보호 구역 및 생물다양성 가치가 높은 구역에서의 활동, 제품, 서비스로 인하여 생물다양성에 미치는 영향			◇	N/A
	EN13	보호 또는 복원된 서식지			◇	N/A
	EN14	생물다양성 관리 전략, 이행 조치 및 향후 계획			◇	N/A
	EN15	사업 영향 지역 내에 서식하고 있는 국제자연보호연맹 (IUCN) 지정 멸종 위기종 (Red List)과 국가지정 멸종위기 종의 수 및 멸종 위험도주요 제품과 서비스의 중대한 환경적 영향			◇	N/A
	EN16	직·간접 온실가스 총 배출량	6.5/6.5.5	환경/기후변화 완화와 적응	●	77, 81
	EN17	기타 간접 온실가스 배출량			●	77, 81
	EN18	온실가스 감축사업 및 성과			●	76~77

● 보고 ○ 부분보고 ◇ 미보고 ◇ 해당없음

GRI Index	지표 번호	세부내용	ISO 26000	ISO 26000 핵심 사회적 책임 주제와 테마	충족도	해당페이지
환경부문 경영방식 공시	EN19	오존층 파괴 물질 배출량	6.5/6.5.3	환경/오염방지	○	77, 81
	EN20	NOx, SOx 및 기타 주요 대기 오염물질 배출량			●	81
	EN21	최종 배출자별 총 폐수 배출량 및 수질			●	77, 81
	EN22	형태 및 처리방법별 폐기물 배출량			●	77, 81
	EN23	중대한 유해물질 유출 건수 및 유출량			◇	N/A
	EN24	바젤 협약 부속서 I, II, III, VIII에 규정된 폐기물의 운송/반입/반출 /처리량 및 해외로 반출된 폐기물의 비율			◇	N/A
	EN25	보고 조직의 폐수 배출로 인해 영향을 받는 수역 및 관련 서식지의 명칭, 규모, 보호 상태 및 생물다양성 가치	6.5/6.5.4 /6.5.6	환경/지속가능한 자원 이용/환경보호, 다양성 및 자연서식지 복원	◇	N/A
	EN26	제품 및 서비스의 환경 영향 저감 활동과 성과	6.5/6.5.4 /6.6.6/6.7.5	환경/지속가능한 자원 이용/가치사슬 내에서의 사회적 책임 촉진/지속가능한 소비	●	76~77
	EN27	판매된 제품 및 관련 포장재의 재생 비율	6.5/6.5.4/6.7.5	환경/지속가능한 자원 이용/지속가능한 소비	◇	N/A
	EN28	환경 법규 위반으로 부과된 벌금액 및 비금 전적 제재 건수	6.5	환경	●	81
	EN29	제품 및 원자재 운송과 임직원 이동의 중대한 환경 영향	6.5/6.5.4/6.6.6	환경/지속가능한 자원 이용 /가치사슬 내에서의 사회적 책임 촉진	◇	N/A
	EN30	환경보호 지출 및 투자 총액	6.5	환경	●	76~77
노동부문 경영방식 공시	LA1	성별 고용 유형, 고용 계약 및 지역별 인력 현황	6.4/6.4.3	노동관행/고용과 고용관계	●	59, 80
	LA2	신규직원 채용 그리고 직원 이직 건수 및 비율 (연령층, 성별 및 지역별)			●	59, 80
	LA3	임시직 또는 시간제 직원에게는 제공하지 않고 상근직 직원에게만 제공하는 혜택 (사업장 중요지역별)	6.4/6.4.3 /6.4.4	노동관행/고용과 고용관계/근로조건과 사회적 보호	●	64~65
	LA4	단체 교섭 적용 대상 직원 비율	6.4/6.4.3/6.4.4 /6.4.5/6.3.10	노동관행/고용과 고용관계/근로조건과 사회적 보호 /사회적 대화/근로에서의 기본원칙과 권리	●	62~63
	LA5	중요한 사업 변동 사항에 대한 최소 통보 기간 (단체 협약에 명시 여부 포함)	6.4/6.4.3 /6.4.4/6.4.5	노동관행/고용과 고용관계/근로조건과 사회적 보호 /사회적 대화	○	-
	LA6	노사 공동 보건 안전 위원회가 대표하는 직원 비율	6.4/6.4.6	노동관행/근로에서의 보건과 안전	○	-
	LA7	부상, 직업병, 손실 일수, 결근 및 업무 관련 재해 건수 (지역별 및 성별)			●	80
	LA8	심각한 질병에 관해 직원 및 그 가족 그리고 지역주민을 지원하기 위한 교육, 훈련, 상담, 예방 및 위험 관리 프로그램	6.4/6.4.6/8 /6.8.3/6.8.4/6.8.8	노동관행/근로에서의 보건과 안전/지역사회 참여와 발전 /지역사회 참여/교육과 문화/보건	●	65, 72~75
	LA9	노동 조합과의 정식 협약 대상인 보건 및 안전 사항	6.4/6.4.6	노동관행/근로에서의 보건과 안전	●	64~65
	LA10	직원 형태별 및 성별 일인당 연평균 교육시간	6.4/6.4.7	노동관행/직장에서의 인간 개발과 훈련	●	61
	LA11	지속적인 고용과 퇴직직원 지원을 위한 직무 교육 및 평생 학습 프로그램	6.4/6.4.7/6.8.5	노동관행/직장에서의 인간 개발과 훈련/고용창출과 기능개발	●	60~61
	LA12	정기 성과평가 및 경력 개발 심사 대상 직원의 성별 비율	6.4/6.4.7	노동관행/직장에서의 인간 개발과 훈련	●	61, 80
	LA13	이사회 및 직원의 직원 범주(형태별) 구성 현황 (성, 연령, 소수 계층 등 다양성 지표 기준)	6.3.7/6.3.10 /6.4/6.4.3	차별과 취약그룹/근로에서의 기본원칙과 권리/노동관행 /고용과 고용관계/근로조건과 사회적 대화	○	59, 80
	LA14	사업의 중요위치에 따른 직원 범주 별 여성직원의 남성직원의 대비 기본급 및 보상 비율	6.3.7/6.3.10 /6.4/6.4.3/6.4.4	취약그룹에 대한 차별금지/ 기업 및 지역구성원의 경제, 사회, 문화적 권리보장	●	59
	LA15	육아휴직 이후 성별 복직 및 유지비율		차별과 취약그룹/근로에서의 기본원칙과 권리/노동관행 /고용과 고용관계	●	80
인권부문	HR1	인권 보호에 대한 관심을 조항이 포함되거나 인권 심사를 통과한 주요 투자 협약과 계약 건수 및 비율	6.3/6.3.3 /6.3.5/6.6.6	인권/실사/공모회피/가치사슬 내에서의 사회적 책임 촉진	○	55
	HR2	주요 공급업체, 및 계약업체 및 기타 협력사들의 인권 심사 비율	6.3/6.3.3/6.3.5 /6.4.3/6.6.6	인권/실사/공모회피/고용과 고용관계/가치사슬 내에서의 사회적 책임 촉진	○	55
	HR3	업무와 관련한 인권 정책 및 절차에 대한 직원 교육 사수 (교육이수 직원 비율 포함)	6.3/6.3.5	인권/공모회피	●	17, 63

● 보고 ● 부분보고 ○ 미보고 ◇ 해당없음						
GRI Index	지표 번호	세부내용	ISO 26000	ISO 26000 핵심 사회적 책임 주제와 테마	충족도	해당페이지
인권부문	HR4	총 차별 건수 및 관련 조치	6.3/6.3.6/6.3.7 /6.3.10/6.4.3	인권/고충처리/차별과 취약그룹/근로에서의 기본원칙과 권리 /고용과 고용관계	●	62~63
	HR5	결사 및 단체 교섭의 자유가 심각하게 침해될 소지가 있거나 위반된다고 판단된 업무분야 및 주요공급자 그리고 해당 권리를 보장하기 위한 조치	6.3/6.3.3/6.3.4 /6.3.5/6.3.8 /6.3.10/6.4.3 /6.4.5	인권/실사/인권위협상황/공모회피/시민권과 정치적 권리 /근로에서의 기본원칙과 권리/고용과 고용관계/사회적 대화	●	54
	HR6	아동 노동 발생 위험이 높은 사업 분야 및 중요공급자 그리고 아동 노동을 효과적으로 폐지하기 위한 조치	6.3/6.3.3/6.3.4 /6.3.5/6.3.7 /6.3.10	인권/실사/인권위협상황/공모회피/차별과 취약그룹 /근로에서의 기본원칙과 권리	●	54~55, 62~63
	HR7	강제 노동 발생 위험이 높은 사업 분야 및 중요공급자 및 그리고 모든 형태의 강제 노동 근절을 위한 조치	6.3/6.3.3/6.3.4 /6.3.5/6.3.7 /6.3.10	인권/실사/인권위협상황/공모회피/차별과 취약그룹 /근로에서의 기본원칙과 권리/고용과 고용관계 /가치사슬 내에서의 사회적 책임 촉진	●	62, 90
	HR8	업무와 관련한 인권 정책 및 절차 교육을 이수한 보안 담당자 비율	6.3/6.3.5 /6.3.4/6.6.6	인권/고충처리/차별과 취약그룹/근로에서의 기본원칙과 권리 /고용과 고용관계	○	-
	HR9	원주민 권리 침해 건수 및 관련 조치	6.3/6.3.6/6.3.7 /6.3.8/6.6.7	인권/고충처리/차별과 취약그룹/시민권과 정치적 권리 /재산권 존중	◇	N/A
	HR10	인권 심리(審理) 그리고/또는 인권 영향 평가를 받는 사업장의 비율 및 개수		실사/인권위협상황	●	54~55
	HR11	공식적인 민원처리 방법에 의해 접수, 제기 및 해결된 인권 관련 민원의 수		고충해결	●	63
사회부문	LA1	지역사회에 대한 참여, 영향평가 및 개발프로그램을 실시한 사업의 비율	6.3.9/6.8/6.8.5 /6.8.7/6.6.7	경제적, 사회적 및 문화적 권리/지역사회 참여와 발전 /고용창출과 기능개발/부와 소득창출/재산권 존중	●	66~71
	LA2	부패 위험이 분석된 사업 단위의 수 및 비율			●	54~55
	LA3	반부패 정책 및 절차에 대한 교육을 받은 직원 비율	6.6/6.6.3	공정운영관행/반부패	●	17
	LA4	부패 사건에 대한 조치			●	18~19
	LA5	공공 정책에 대한 입장, 공공 정책 수립 및 로비 활동 참여	6.6/6.6.4/6.8.3	공정운영관행/책임 있는 정치적 참여/지역사회 참여	●	30, 40~43, 49, 52, 66~67
	LA6	장단, 정치인 및 관련 기관에 대한 국가별 현금/현물 기부 총액			●	홈페이지내 윤리경영 참조
	LA7	부당 경쟁 행위 및 독점 행위에 대한 법적 조치 건수 및 그 결과	6.6/6.6.5/6.6.7	공정운영관행/공정경쟁/재산권 존중	●	홈페이지내 윤리경영 참조
	LA8	법률 및 규제 위반으로 부과된 벌금 및 비금 전적 제재 건수	6.6/6.6.7/6.8.7	공정운영관행/재산권 존중/부와 소득창출	●	홈페이지내 윤리경영 참조
	LA9	지역사회에 중대한 잠재영향을 가진 또는 실제 부정적인 영향을 끼치는 사업		지역사회 참여와 발전	◇	N/A
	LA10	사업활동에 있어서 지역사회에 중대한 잠재영향을 가진 또는 실제 부정적인 영향을 예방 및 완화하기 위한 조치		지역사회 참여와 발전	●	72~75
제품부문	PR1	개선을 목적으로 제품 및 서비스의 건강 및 안전 영향을 평가한 라이프 사이클 상의 단계, 주요 제품 및 서비스의 해당 평가 실시 비율	6.3.9/6.6.6/6.7 /6.7.4/6.7.5	경제적, 사회적 및 문화적 권리/가치사슬 내에서의 사회적 책임 촉진/소비자 이슈/소비자의 보건과 안전 보호/지속가능소비	●	51
	PR2	제품 및 서비스의 라이프 사이클 상에서 고객의 건강과 안전 영향 관련 규제 및자발적 규칙 위반 건수 (결과 유형별)			●	49, 81
	PR3	절차상 필요한 제품 및 서비스 정보 유형, 그러한 정보 요건에 해당되는 주요 제품 및 서비스의 비율	6.7/6.7.3/6.7.4 /6.7.5/6.7.6 /6.7.9	소비자 이슈/공정 마케팅, 사실적이고 치우치지 않은 정보와 공정 계약관행/소비자의 보건과 안전보호/지속가능소비 /소비자 서비스, 지원 및 불만과 분쟁해결/교육과 인식 제고	●	49~50
	PR4	제품/서비스 정보 및 라벨링과 관련된 규제 및 자발적 규칙 위반 건수(결과 유형별)			●	50~51, 81
	PR5	고객만족도 평가 설문 결과 등 고객 만족 관련 활동	6.7/6.7.4/6.7.5 /6.7.6/6.7.8 /6.7.9	소비자 이슈/소비자의 보건과 안전보호/지속가능소비 /소비자 서비스, 지원 및 불만과 분쟁해결 /필수서비스에 대한 접근/교육과 인식 제고	●	50
	PR6	광고, 판촉, 스폰서십 등 마케팅 커뮤니케이션과 관련된 규제, 표준 및 자발적 규칙 준수 프로그램	6.7/6.7.3 /6.7.6/6.7.9	소비자 이슈/공정 마케팅, 사실적이고 치우치지 않은 정보와 공정 계약관행/소비자 서비스, 지원 및 불만과 분쟁해결 /교육과 인식 제고	●	50~51
	PR7	광고, 판촉, 스폰서십 등 마케팅 커뮤니케이션과 관련된 규제, 표준 및 자발적 규칙 위반 건수			●	50~51, 81
	PR8	고객 개인 정보 보호 위반 및 고객 데이터 분실과 관련하여 제기된 불만 건수	6.7/6.7.7	소비자 이슈/소비자 데이터 보호와 프라이버시	●	48
	PR9	제품 및 서비스 공급에 관한 법률 및 규제 위반으로 부과된 벌금 액수	6.7/6.7.6	소비자 이슈/소비자 서비스, 지원 및 불만과 분쟁해결	●	48, 51, 81

UNGC 가입 및 지지

UN Global Compact 원칙 이행	원칙	대한주택보증 실천 내용
 <p>대한주택보증은 기업의 사회적 책임을 수행할 것을 다짐하며 2007년 4월에 'UN Global Compact'에 가입하고 인권/노동/환경/반부패 4대 분야 10대 원칙을 준수해 왔으며 앞으로도 계속 지켜나갈 것입니다.</p>	인 권 (Human Rights) 원칙 1 기업은 국제적으로 선언된 인권보호를 지지하고 존중해야 한다. 원칙 2 기업은 인권 침해에 연루되지 않도록 적극 노력한다.	인권보호에 관한 세부사항 사규 명시 및 실천 인권보호 교육 시행
	노동 (Labour Standard) 원칙 3 기업은 결사의 자유와 단체교섭권의 실질적인 인정을 지지한다. 원칙 4 모든 형태의 강제노동을 배제한다. 원칙 5 아동노동을 효율적으로 철폐하고, 원칙 6 고용 및 업무에서 차별을 철폐한다.	노사간 대화채널 운영 노사협력 프로그램 노사공동 참여교육 확대 근로기준법 및 취업규칙 준수
	환경 (Environment) 원칙 7 기업은 환경문제에 대한 예방적 접근을 지지하고, 원칙 8 환경적 책임을 증진하는 조치를 수행하며, 원칙 9 환경친화적 기술의 개발과 확산을 촉진한다.	에너지 절감 대책 시행 친환경 녹색상품 구매
	반부패 (Anti-Corruption) 원칙 10 기업은 부당취득 및 뇌물 등을 포함하는 모든 형태의 부패에 반대한다.	윤리규범 제정 운영

수상실적 및 단체가입 현황

수상내역	
2013 대한민국 명품 브랜드 대상(한국경제신문) 2013 한국에서 가장 윤리적인 기업(시사저널, 한국윤리학회) 2012 공공기관 고객만족도 조사 '우수' 등급(기획재정부) 2012 제8회 주거복지인 한마당대회 대통령표창(국토해양부) 2012 주거복지우수기관 국가보훈처장 표창 2012 대한민국 명품 브랜드 대상(한국경제, 국가브랜드위원회) 2012 데이터베이스 품질대상 기관우수상(문화체육관광부) 2012 공공구매 촉진대회 국무총리 표창(중소기업청) 2012 대학생이 뽑은 대표기업 [사회공헌](한국일보, 서울경제) 2012 한국의 좋은 기업문화 대상(디지털조선일보) 2012 한국을 이끄는 혁신리더(뉴스메이커)	2012 공기업 경영대상(시사저널) 2012 스마트 경영 CEO 대상(디지털조선일보, 스마트지식경영원) 2012 자랑스러운 감사인상 수상(한국감사협회) 2011 희망내일 나눔대상 기업부문 대상 (SBS, 보건복지부, 사회복지공동모금회) 2011 한국나눔 봉사대상 기업부문 최우수상(한국일보, 한국NPO공동회의) 2011 행복더함 사회공헌 대상 복지사회공헌부문 대상(동아일보, 한국소비자학회) 2010 대한민국 커뮤니케이션 대상 수상 2010 데이터베이스 품질관리 대상 기업업무시스템부문대상 (문화체육관광부) 2009 주거복지 우수기관 국무총리표창 (국무총리) 2009 한국 사회공헌대상 공공서비스부문 대상(한국언론인포럼)
단체가입 현황	
<ul style="list-style-type: none"> • 한국주택협회 • UN Global Compact 한국협회 	<ul style="list-style-type: none"> • 윤경SM포럼 • 윤경CEO클럽 • 한국감사협회 • 선진화감사포럼 • 여의도감사포럼 • 한국인사관리협회

독자의견 설문지

대한주택보증은 2012 지속가능경영보고서에 대한 이해관계자 여러분의 다양한 의견을 기다립니다.

독자분들께서 보내주신 소중한 의견 및 제안은 대한주택보증의 지속가능경영 활동 및 보고서에 반영되며 지속가능경영 활동을 추진하는데 큰 도움이 될 것입니다.

Q1. 귀하는 다음 중 어느 그룹에 속하십니까?

- ☐ 고객 ☐ 임직원 ☐ 정부 ☐ 지역주민 ☐ 협력회사
☐ 경쟁사 ☐ 전문기관 ☐ 기타()

Q2. 귀하는 본 보고서를 어떠한 목적으로 활용하십니까? (복수응답 가능)

- ☐ 기업에 대한 정보를 얻기 위해
☐ 기업의 지속가능경영 성과를 평가하기 위해
☐ 기업이 속한 업종의 특성을 비교, 분석하기 위해
☐ 교육 활용의 목적으로

Q3. 다음 중 귀하의 주요 관심분야는 무엇입니까? (복수응답 가능)

- ☐ I. Sustainable Operations ☐ II. Sustainable Strategy ☐ III. Sustainable Business ☐ IV. Sustainable Future

Q4. 본 보고서에서 보완이 필요하다고 생각되는 부문이 있다면 어떤 부문입니까? (복수응답 가능)

- ☐ I. Sustainable Operations ☐ II. Sustainable Strategy ☐ III. Sustainable Business ☐ IV. Sustainable Future

Q5. 본 보고서에 대한 평가는?

	매우만족	만족	보통	불만족	매우 불만족
• 정보의 이해도	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• 정보의 정확성	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• 정보의 양	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• 전반적인 만족도	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Q6. 대한주택보증의 지속가능경영 활동에 대한 의견이나 보고서의 전체적인 구성 및 내용에 대한 의견을 자유롭게 적어주십시오.



본 보고서는 친환경용지에 콩기름으로 인쇄되었습니다.



대한주택보증
Korea Housing Guarantee Co., Ltd.

서울시 영등포구 의사당대로 21 (여의도동 15-23)
TEL.02]3771-6300~2 FAX.02]3771-6565 www.khgc.co.kr