

2013 UN Global Compact Communication on Progress

NH

 **NH농협은행**

Contents

I

Global Compact 10대 원칙 준수

II

인권 부문 활동

III

노동 부문 활동

IV

환경 부문 활동

V

반부패 부문 활동

NH



Global Compact 원칙 준수



NH

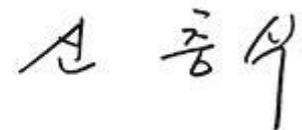
CEO 지지 선언문

- 농협은행은 농업·농촌, 지역사회와 상생을 추구하며 사회적 책임을 다하여 왔습니다.
- 농협은행은 사회적 책임의 중요성을 깊이 인식하고 이를 실천하기 위해 2013년 10월 UN Global Compact에 가입하여 인권(Human Rights), 노동(Labour), 환경(Environment), 반부패(Anti-Corruption)의 4대 분야 10대 원칙 준수 및 확산에 노력하고 있습니다.

CEO 메시지

저희 농협은행은 유엔 글로벌 컴팩트의 4대 분야 10대 원칙을 지속적으로 준수하고, 경영의 투명성과 공정성을 제고하며, 경영성과를 함께 나누는 내실 있는 사회공헌 활동으로 사회적 약속을 이행하기 위해 최선을 다하겠습니다.

농협은행 은행장





II

인권 부문 활동

NH

II-1. 인권 부문 활동 (고객)

1. 인권을 위한 농협은행의 노력

- 농협은행은 고객행복을 최우선 가치로 삼아 고객중심 · 지역중심 · 생활중심의 고객행복을 추구

고객행복을 위한 농협은행 임직원의 다짐

- 하나, 고객이 있음으로 우리가 존재함을 명심한다.
- 하나, 항상 고객의 입장에서 생각한다.
- 하나, 정성을 다해 고객행복을 추구한다.
- 하나, 고객의 행복을 위해 변화하고 혁신한다.

Ⅱ-1. 인권 부문 활동 (고객)

2. 금융소비자보호 강령 제정 및 선포

- 농협은행 임직원은 고객행복을 최우선 가치로 삼고 금융소비자 권익보호를 위해 아래의 강령을 제정 및 선포

하나, 항상 금융소비자의 입장에서 생각하고 행동한다.

하나, 제반 법규를 준수하고 끊임없는 경영혁신과 상품개발로 최상의 금융서비스를 제공한다.

하나, 금융소비자에 대한 불합리한 차별행위를 사전에 예방하고 피해구제에 최선을 다한다.

하나, 금융소비자의 정보를 소중히 여기며, 건전한 금융거래 활성화에 힘쓴다.

3. 수수료 감면 등 서민경제 안정을 위한 지원 실시

- 서민 및 중소기업의 금융비용 부담 완화를 위해 연체 최고금리 인하, 중소기업 여신 관련 수수료 4종 폐지 실시
- 사회소외계층 및 차상위계층에 대한 전자금융 수수료 전액면제 실시

II-1. 인권 부문 활동 (고객)

4. 서민금융지원 실시

- 서민금융 지원을 위해 새희망홀시대출 상한금리 인하, 프리워크아웃제도 시행
- [청년대학생 고금리전환대출], [NH희망드림대출] 등 서민 대출상품 출시
- 맞춤형 서민금융 상담서비스 제공, 서민금융 전담 [NH희망금융플라자] 개설
- 중소기업을 위해 중소기업 유동성 신속 지원 프로그램 운영, 현장방문을 통한 지원 강화, 중소기업 우대서비스 제공, 기업 무료 경영컨설팅 제공 등 다각적인 지원 실시

5. 행복이 담긴 공익 금융상품 판매

- 어려운 이웃과 행복을 함께 나눌 수 있는 다양한 공익상품 개발 및 판매 실시
 - [행복채움 뉴하모니팩 사회공익형 예적금] : 사회공헌 실천 고객에게 우대금리 제공
 - [행복채움 다함께미래로 예금], [더나은미래 예적금] :
기금 적립으로 지역인재육성, 지역사회발전, 농업농촌 환경개선 사업 실시

II-2. 인권 부문 활동 (지역사회)

1. 농협은행 임직원 봉사활동

- 전국 157개 시·군지부별로 대한민국 전역에 NH농협 봉사단 구성 및 활동
 - 2012년 2,000회에 걸쳐 2만여 명이 봉사활동에 참가
 - 가뭄 및 태풍피해를 입은 농가에 대한 복구활동과 농가일손돕기, 소외계층 지원활동 등 연중 지속적인 봉사활동 실시
- 콜센터 상담사 1,300여 명이 매주 홀로 거주하는 노인들에게 전화를 걸어 안부를 묻고 생활정보와 금융사기 대응법 등을 알려주는 [말벗 서비스] 봉사활동 진행

2. [행복채움금융]을 통한 재능기부 실시

- 농협은행 임직원 306명의 재능기부를 통해 학생 · 직장인 · 다문화가정 및 외국인근로자 등을 대상으로 다양한 맞춤형 교육 콘텐츠를 개발하여 제공
 - 주요 콘텐츠 : 금융 재테크, 우리아이 미래설계, 금융사고예방 등

II-3. 인권 부문 활동 (협력업체)

1. 협력업체와의 상생

- 농협은행은 원활한 조직운동을 통하여 파트너 관계를 맺고 있는 협력업체와의 상생관계를 구축
- 주요 협력업체는 금융상품 제휴 및 지원 협력업체, 사무기기 및 장비업체, 건물유지 보수업체 등이며 농협은행은 윤리적이고 합리적인 거래관계를 구축하는 동시에 협력업체의 의견수렴 창구를 마련함으로써 협력업체의 만족도를 높이고자 함

2. 청렴계약제도 운영

- 2002년부터 [청렴계약제도]를 도입하여 협력업체와의 거래 시 각종 뇌물이나 선물, 향응접대, 편의제공 등을 요구하거나, 받거나, 받기로 약속하거나 결탁하여 일방에게 유리한 또는 불리한 판단을 내리지 않도록 서약하는 제도를 운영 중
- 협력업체가 청렴계약을 위반한 경우, 입찰제한, 계약해지, 거래중단 등의 조치

II-3. 인권 부문 활동 (협력업체)

3. 클린신고센터 운영

- [클린신고센터]는 농협은행 홈페이지(www.nhbank.com)를 통해 운영되는 제보 방식으로 임직원 부정부패를 근절하기 위하여 직무와 관련된 내용을 신고할 수 있음
 - 계약을 포함한 거래관계에서 농협은행 임직원의 비윤리적 행위나 개선이 필요한 사항에 대하여 신고할 수 있음

4. 청렴업서제도

- 본 제도는 농협은행 임직원의 업무 관련 비리나 업무처리 시 비효율적 관행이 있는 경우, 준법감시실 검사역이 직접 받는 [청렴업서카드]로 시행
- 농협은행은 계약관계에 있는 협력업체에게 본 업서와 청렴서신을 발송하여 적극적인 신고를 요청

II-4. 인권 부문 활동 (임직원)

1. 평등한 고용과 인권 존중

- 농협은행은 인권존중과 소수 인력보호를 위하여 임직원의 고용과 처우에 있어서 지역, 학벌, 연령, 성별에 대한 차별을 두지 않고 실력 위주로 전문 인력과 인재를 채용

지역사회 발전을 위한 지역인재 채용

- 농협은행은 지역에 연고를 둔 우수한 인재를 채용하여 지역사회의 발전에도 기여하고, 대한민국의 균형 있는 발전을 위해 노력

2. 복리후생제도

- 임직원의 다양한 욕구를 파악하고, 이를 반영한 복리후생제도 운영
 - 일과 삶의 조화를 통한 의욕적인 직장생활을 지원
- 주요 제도 : 경조사지원, 의료비지원, 피복비지원, 보건실 및 수유실 운영, 장애인자녀 양육비 지원, 정기 종합건강검진 실시, 체력단련실 운영 등

II-4. 인권 부문 활동 (임직원)

3. 모성보호제도

- 저출산 및 고령화 사회가 도래함에 따라 출산장려정책을 지원하고, 모성보호를 위한 휴가 및 휴직제도를 시행
 - 산전·후 휴가제도 실시, 실근무기간이 1년 이상인 직원이 생후 2년 미만의 유아를 양육할 수 있는 육아휴직제도 운영

4. 근무환경 개선을 위한 노력

- 임직원이 근무하는 데 보다 건강하고 효율적으로 업무에 임할 수 있도록 하며, 임직원 안전보건 항목을 준수하고자 근로환경개선과 안전사고예방에 노력
- 승강기 및 전기시설에 대한 안전점검, 비상시 안전시설인 소방시설, 특정 가스 검사 시행 및 실내 공기질 검사, 물탱크 청소소독 등을 정기적으로 실시



III

노동 부문 활동

NH

Ⅲ. 노동 부문 활동

1. 건전한 노사관계 구축

- 농협은행 노동조합의 조합원은 노동조합 및 노동관계조정법에 의거하여 소정의 가입절차를 거쳐 해당 노동조합에 속하게 되며, 조합 탈퇴를 원할 경우에는 노동조합별 탈퇴양식에 의거 각 노동조합에 알리도록 규정
- 농협은행은 노동조합의 [결사자유정책]을 보장하며, 매년 실시하는 임금단체협약 이외에도 매 분기마다 1회씩 정기적인 노사대화채널을 구축하고 있으며 현안이 발생할때마다 임시협의회를 개최하여 서로의 의사를 존중하고 이해와 타협으로 문제를 해결

부당노동행위 모니터링 체계

- 인권보호를 위해 농협은행은 아동노동을 금지하고 있으며, 임직원에 대한 부당노동행위를 적극적으로 단속
- 부당노동행위는 근로자의 정당한 노동조합 활동이 제약 받는 경우를 뜻하며 이는 반노동조합 행위로 규정하여 처벌

Ⅲ. 노동 부문 활동

2. 열린채용 및 블라인드 면접 실시

- **성별, 연령, 종교, 학력, 전공의 제한없는 [열린채용] 실시 및 면접자의 개인정보를 인지하지 못한 상태에서 실시하는 블라인드 면접 후 인재 선발 실시**

3. 역량개발 교육훈련 체계

- **농협은행의 장기비전 달성을 위하여 체계적인 인재육성 및 교육훈련 제도를 시행**
- **공통역량, 관리역량, 전문역량 등으로 세분화하여 실시하고 있는 교육과정은 [교육이수학점제]의 시행을 통해 직급별로 이수해야 하는 학점취득 기준을 제시하고, 실질적인 도움을 줄 수 있도록 운영**

Ⅲ. 노동 부문 활동

4. 인사상담역 제도 시행

- 직원이 인사고과, 배치 및 이동, 성과 및 경력관리에 대한 애로사항을 건의하고 상담할 수 있는 인사상담역 제도 운영
- 인사상담 담당자는 상담내용을 성실히 처리하여 그 결과를 인사제도에 반영하며, 상담을 통해 알게된 사항에 대해서는 비밀을 유지할 것과 상담내용을 근거로 인사상 불이익이 미치지 않도록 할 것을 규정

5. 직원사기 조사

- 농협은행은 매년 온라인 설문조사를 통하여 임직원들의 [직원사기 조사]를 실시
- 사기를 결정짓는 요소인 직장, 직무, 비전, 팀웍, 보상, 복리후생 등에 대한 만족도를 측정



IV

환경 부문 활동

NH

IV. 환경 부문 활동

1. 환경 경영을 위한 노력

- 농협은행은 농업을 근간으로 하는 농업협동조합은행으로서 경제활동이 환경에 미치는 영향을 최소화하기 위해 관리 및 노력
- 각 단계마다 다양한 형태의 노력과 지원을 전개하여 환경부문 지속가능 이슈를 관리

2. 에너지 및 자원 절약운동

- 전사적으로 [에너지 5% 아껴쓰기] 운동을 실시하여 에너지 및 자원절약을 실천
 - 종이 아껴쓰기, 사용하지 않는 조명 끄기, 손수건 사용하기 등과 같이 일상에서 손쉽게 실천할 수 있는 활동을 중심으로 친환경적인 일터를 만들어 나가려는 노력을 진행
- 또한, 에너지 절약에 관한 홍보와 정기적인 교육을 진행하여 사내에서부터 환경 경영 의식을 고취
 - 사내 인트라넷에 [물자절약방]을 개설하고, 에너지 절약 요일별 테마운동 등을 실시

IV. 환경 부문 활동

3. 자원 재활용 노력

- 농협은행은 본사 건물에 빗물 정화 기능을 갖춘 중수도 시설을 설치하여 물낭비를 최소화하는 한편, 화장실 내 세면기의 물 재활용 실시
- 금융상품 홍보물이나 홍보 책자 등 각종 종이류 출판물에 친환경 재생용지 사용 권장
- 은행 점포 신설 시 마감재는 고객의 건강과 환경을 고려하여 친환경 건축자재 사용

4. 환경 관련 금융상품 개발

- 환경 관련 금융상품 판매를 통해 환경기금을 마련하고 금융고객과 함께 환경의 중요성에 관한 인식을 나누고자 노력
 - [두바퀴 행복채움예금] : 녹색성장을 위해 자전거 이용문화 확산 사업 추진
 - [초록세상 적금] : 환경보호를 위해 노력하는 고객에게 우대이율 제공
 - [채움 자연과 더불어 예금] : 국립공원관리공단의 그린포인트 적립



반부패 부문 활동

NH

V. 반부패 부문 활동

1. 윤리·청렴 경영을 위한 CEO의 의지

- 농협은행의 윤리경영에 대한 지속적인 의지표명과 [청렴한 농협은행 문화] 정착을 위한 [3가지 실천항목-3가지 금지항목 실천운동]을 통해 조직문화를 바로 세우고 국민과 고객에게 사랑받는 농협은행을 실천해 나가자는 계획을 추진

[청렴한 농협·투명한 농협·깨끗한 농협]을 구현

- 3가지 실천 항목
 - 법규준수, 공정한 직무수행, 고객과 신뢰 확보
- 3가지 금지항목
 - 향응요구, 금품수수, 사적청탁

V. 반부패 부문 활동

2. 윤리규범제도 및 전담조직

- 농협은행은 윤리규범제도로 임직원 윤리헌장과 윤리강령, 임직원행동강령, 윤리경영시스템, 윤리규범핸드북을 마련해서 윤리경영을 지원
- 이와 더불어 윤리경영 확산과 조직의 경영체제 혁신을 위해 [윤리운영위원회]를 운영

3. 윤리경영 교육

- 윤리경영 관련 규정과 업무절차 등에 대한 이해를 높이고 윤리경영의 중요성을 교육함으로써 업무처리 시 부패 소지를 사전에 근절하고 윤리적인 조직문화를 창출하고자 사고예방교육 프로그램을 제공
- 임직원의 직급 또는 직무에 따라 집합교육과 사이버 교육 프로그램이 제공되며, 상황별 대처능력 향상을 목표로 진행

V. 반부패 부문 활동

4. 윤리강령 상담센터 운영

- 윤리강령 상담센터에서는 직원들이 업무추진을 하면서 상사의 부재 시 또는 독자적인 업무 수행 시 부딪히는 윤리적인 문제에 대해 가이드라인을 제시
- 상담센터는 지역본부별로 윤리담당책임관과 상담원으로 운영되며, 상담내용은 윤리경영 현황파악 자료로 활용

5. 준법감시 자기점검

- 농협은행은 관련 법령과 규정을 준수하고 윤리의식을 함양하여 청렴하고 신뢰받는 농협은행을 구현하기 위해 분기 1회 이상 임직원 스스로 내부통제기준에 따른 [준법감시 자기점검]을 실시
- 자기점검은 임직원이 내부 인트라넷에 접속하였을 때, 팝업으로 제시되는 점검항목에 응답하는 형태로 진행

V. 반부패 부문 활동

6. 자금세탁방지 업무 강화

- 농협은행은 [특정금융거래보고법]에서 정한 규정에 따라 [자금세탁방지업무]를 이행
- 고객과의 거래 중 형태와 정황 등이 의심되는 거래(STR) 그리고 고액현금거래(CTR)는 법률이 정한 바에 따라 형식과 체계를 갖추고 금융위원회 [금융정보분석원]에 보고

7. 내부통제기준

- 농협은행은 임직원이 그 직무를 수행할 때 따라야 할 기본적인 절차와 기준을 [내부통제기준]으로 정하여 준수
- 내부통제기준의 준수여부를 점검하고 이를 위반하면 조사하여 감사위원회에 보고하는 [준법감시인]을 둠
 - 내부통제기준은 이사회의 의결을 거쳐 정하며, 이들 사항은 준법감시매뉴얼로 제작되어 임직원에게 공개되고 그 매뉴얼에 따라 준법감시를 실시