

Achieving Sustainability

지속가능경영보고서 2007

Contents

About this Report	1
CEO Message	2
기업은행 Profile	4
기업은행 History	5

Achieving Sustainable GROWTH

지속가능경영	8
경영혁신	10
지배구조	12
윤리경영	15
리스크 관리	17
글로벌 지속가능성 네트워크	18

Achieving Sustainable FINANCE

지속가능 투자금융	23
사회책임투자	25
지속가능 기업금융	27
지속가능 개인금융	32

Achieving Sustainable BALANCE

고객	39
임직원	47
노사관계	52
지역사회	53
협력업체	60
환경	61
제3자 검토의견서	64
GRI G3 Index	66



기업은행 New CI의 의미

기업은행 New CI는 하늘을 열어가는 큰 새의 날개처럼, 고객과 함께 밝은 미래를 열어간다는 약속을 의미합니다. 또한 파란색의 하늘과 구름은 기존 CI의 장점을 보존하여, '성공, 희망, 미래'를 의미하고 있습니다.

IBK의 'I'에 대한 신개념 창조

기업은행은 약자인 IBK (Industrial Bank of Korea)의 'I'에 대해 새로운 의미를 부여하고 있습니다. 지금까지의 고객개념이 3인칭이었다면, 이제부터는 바로 '나'인 1인칭이라는 신개념을 창조하여 나타내고 있습니다. 모든 것에 우선하는 바로 '나', 즉 고객을 최우선으로 하겠다는 IBK 기업은행의 철학을 상징하고 있습니다.

ABOUT THIS REPORT



Achieving Sustainability

Achieving Sustainability는 2006년에 이은 기업은행의 두 번째 지속가능경영보고서입니다. 기업은행의 지속가능경영은 지속적인 성장과 발전을 위해, 금융상품 및 서비스를 통한 사회·환경적인 가치창조를 최우선 목표로 삼고 있습니다. 본 보고서를 통해 지속가능경영에 대한 활동과 성과를 이해관계자 여러분들께 보고하고, 기업은행의 미래를 함께 고민하고자 합니다. 또한 이해관계자 여러분과의 약속을 이행하고 지속적으로 커뮤니케이션하기 위해 앞으로도 정기적으로 지속가능경영보고서를 발간할 예정입니다.

Achieving Sustainable GROWTH

기업은행은 지속적인 성장과 발전을 위해 새로운 비전을 공유하고 실천해 나가고 있습니다.

Achieving Sustainable FINANCE

기업은행은 수익성을 추구함과 동시에 사회적 책임을 완수할 수 있도록 지속가능금융활동을 수행해 나가고 있습니다. 투자금융, 기업금융, 개인금융 등의 은행 활동 속에서 중소기업 지원, 사회 소외 계층에 대한 후원 뿐만 아니라 지구온실가스 저감 사업과 같은 범지구적 활동에도 동참하고 있습니다.

Achieving Sustainable BALANCE

다양한 이해관계자와 투명하고 건전한 파트너십을 유지하고, 균형적이고 지속적인 커뮤니케이션을 통해 지속가능경영을 실천하고 있습니다.

보고 대상범위

본 보고서는 기업은행의 국내 본·지점의 활동사항 및 성과에 대해서 다루고 있으며 전년도에 비하여 지속가능 금융 성과보고를 강화하였습니다.

보고 대상기간

본 보고서는 2007년 1월부터 2007년 12월까지의 자료를 다루고 있습니다.

보고서 작성원칙

본 보고서는 GRI G3 가이드라인과 GRI 금융산업 부가 지표(Financial Service Sector Supplement, FSSS)에 따라 작성되었습니다.

보고서 작성주기

기업은행의 지속가능경영보고서는 정기적으로 발간됩니다.

기업은행 고객센터

서울특별시 중구 을지로 2가 50번지
(우편번호 : 100-758)
Tel. (02)729-6463 Fax. (02)729-6503
E-mail sustainability@ibk.co.kr

본 보고서는 기업은행 홈페이지 www.ibk.co.kr에서도 확인할 수 있습니다.

CEO Message

자본주의의 폐해에 대한 대안으로 제시된 지속가능경영은 이미 글로벌 트렌드로 자리 잡고, 기업으로 하여금 사회적 책임과 환경·윤리 문제에 대해 보다 적극적인 대응을 요구하고 있습니다. 이에 IBK 기업은행은 두 번째 지속가능 경영 보고서인 “Achieving Sustainability”를 발간하여 2007년의 활동을 돌아보고 미래를 준비하고자 합니다.

많은 기업이 경영의 지속가능성을 제고하기 위해 다양한 활동을 전개하고 있습니다. 그러나 대부분 기업이 지속가능 경영에 대한 깊이 있는 인식의 전환없이 외부의 변화요구 때문에 전시 효과를 노린 일회성 활동에 치중하고 있습니다.





기업이 계속기업(Going-Concern)으로 성장하기 위해서는 1차적으로 고객과 주주, 임직원 등과 같은 내부 이해관계자에 대해 책임을 다하는 것이 중요합니다. 고객에게는 최상의 품질을 갖춘 제품과 서비스를 제공하고, 임직원을 만족시키며, 주주에게는 투자의 이익을 드리는 노력이 있어야 합니다. 아울러 아무리 내부관계자를 잘 만족시켰다 하더라도 기업을 둘러싼 지역사회 및 국가, 세계와의 상생노력이 없이는 지속가능경영을 할 수 없습니다. 따라서 자기중심적 기업에서 탈피하여 이웃을 돌아보고 환경을 보존하는 노력, 즉 직접적인 거래가 없는 2차적 이해관계자의 이익을 충족시키고 헌신하는 노력이 있어야 합니다.

나아가 지속가능경영활동이 경영철학으로 체화되어 단기적 비용의 개념이 아닌 전략적 장기 투자의 방향으로 구현되어 결국 기업의 미래가치를 제고할 수 있어야 합니다.

그러한 맥락에서 IBK 기업은행은 증권·보험서비스를 포함한 종합금융서비스를 통해 중소기업 지원이라는 본연의 역할을 확대하고 마이크로 크레딧 बैंकिंग, 친환경 기업 우대, 친환경 금융상품 개발 및 투자 강화 등에 이르기까지 보다 다양한 분야에서 지속가능경영활동을 펼침으로써 지속가능금융의 Leader가 되기 위한 노력을 계속할 것입니다.

아울러 다양한 계층을 위한 사회공헌사업을 확대하여 오늘의 IBK 기업은행이 있기까지 성원을 보내 주신 국민과 지역사회, 국가 나아가 인류에 대한 책임을 다할 것입니다.

앞으로도 중소기업의 더욱 든든한 벗, 고객의 성공을 도와 주는 은행, 사회적 책임을 다하는 은행이 되도록 최선의 노력을 다하겠습니다.

은행장 윤 용 로

윤용로

해외 네트워크 현황



기업은행 Profile

기업은행은 설립 이후 중소기업이 한국경제의 축으로 성장하는데 중요한 역할을 수행하였습니다. 그 결과 국내 중소기업금융 분야에서 어느 은행도 따라오지 못할 풍부한 경험과 노하우를 갖춘 우량은행으로 성장하였습니다. 내부적으로는 자산 124조 3천억원 달성과 2년 연속 당기순이익 1조원을 돌파하는 성과를 이루었고, 외부적으로는 고객만족경영대상 종합 1위의 영예를 안기도 하였습니다. 그러나 기업은행은 현재에 안주하지 않고 세계의 지속가능금융 흐름에 동참하기 위한 변화를 시도하고 있습니다.

| Profile |

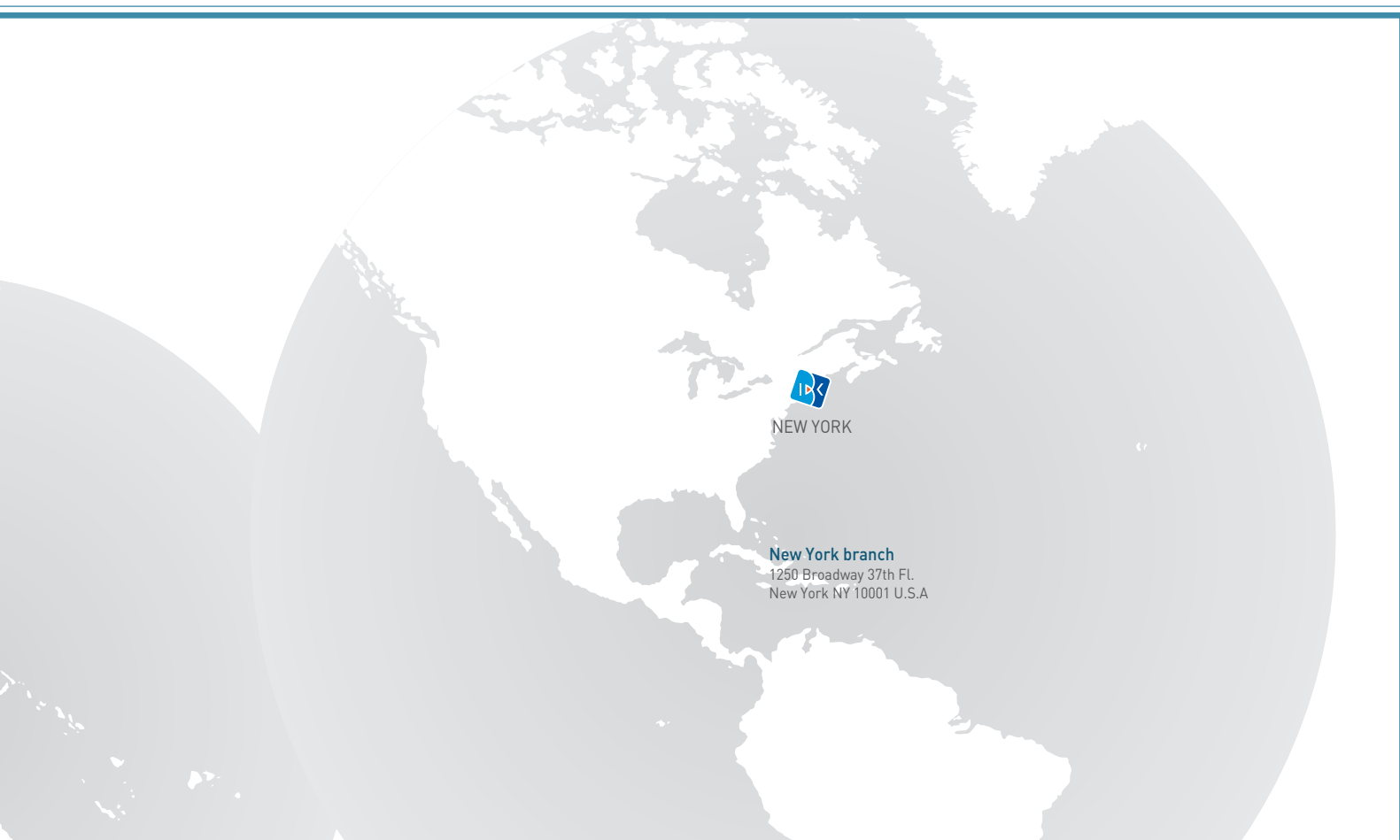
(2007.12.31 기준)

은행명	중소기업은행	임직원수	9,621명
CEO	윤용로 은행장	영업점 규모	570개 지점(해외 9개 지점, 1개 사무소 포함)
설립연도	1961.8.1	자본금	2조 2,914억 원
기관성격	기타공공기관	주무부처	재정경제부
설립근거	중소기업은행법	총자산	124.3조 원
본점	서울특별시 중구 을지로2가 50번지	당기순이익	1조 1,679억 원

| 자회사 현황 |

(단위 : 억원, %)

회사명	주요업무	설립시기	자본금	소유비율
(주)기은캐피탈	투융자, 할부금융업, 팩토리금융업, 리스업	1986.11.01	655	99.31
(주)BK 시스템	금융전산업	1991.03.22	31	55.63
기은SG자산운용(주)	자산운용업	2004.10.26	200	50.00
기은신용정보(주)	채권추심 및 신용조사업	2000.01.18	30	100.00

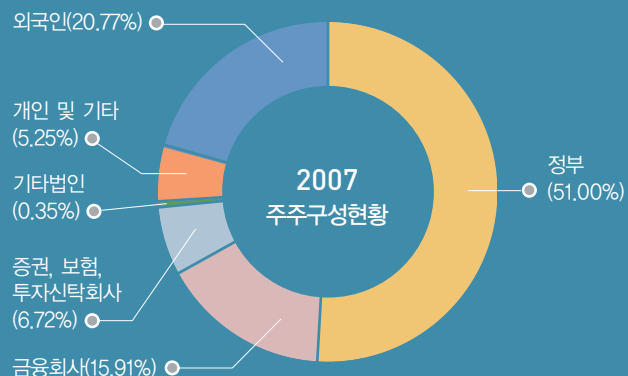


기업은행 *History*

| 연혁 |

- 1961.08. 01 중소기업은행 설립
- 1994.11. KOSDAQ 등록
- 1997.11. 정부투자기관에서 출자기관으로 전환
- 2003.12. 룩셈부르크 증권거래소 GDR 상장
- 2003.12. KOSDAQ에서 증권거래소로 이전 상장
- 2004.09. 차세대시스템 가동
- 2004.10. 기은 SG 자산운용주식회사 설립
- 2005.01. 우체국 창구 공동이용 업무 제휴
- 2005.03. 한국투자금융지주(주)와 전략적 업무제휴 체결
- 2005.09. 전산센터(수지) 구축 완료
- 2006.05. 무인원격 자동 백업센터 개관
- 2006.06. 국내 은행권 최초 자력성장에 의한 총자산 100조원 달성
- 2006.11 '06년 대한민국 고객만족경영대상 종합대상 수상
(한국능률협회)
- 2006.12 '06년 재정경제부 혁신평가 "혁신최우수기관" 선정
- 2006.12 당기순이익 1조원 클럽 가입
- 2007.01 CI 변경
- 2007.10 '07년 대한민국 고객만족경영대상 종합대상 수상
(한국능률협회)
- 2007.12 제22대 윤용로 은행장 취임

| 주주 구성 현황 |



ACHIEVING SUSTAINABLE Growth



기업은행은 지속적인 성장과 발전의 원동력이 되는 비전 및 공유가치를 가지고, 혁신활동을 통한 지속가능경영을 추진하고 있습니다. 또한 투명한 윤리경영 및 리스크관리를 통해 기업은행의 미래가치를 향상시키기 위해 끊임없이 노력하고 있습니다.



CONTENTS

지속가능경영 _8 경영혁신 _10 지배구조 _12 윤리경영 _15 리스크 관리 _17 글로벌 지속가능성 네트워크 _18

미래를 예측하는 최선의 방법은 미래를 창조하는 것이다.
Peter F. Drucker



지속가능경영



경영철학

기업은행의 경영철학은 '고객중심경영', '미래경영', '상생경영', '창조경영'입니다. 이는 고객, 주주, 임직원 등의 가치를 극대화하는 창조적 경영철학을 추구하는 기업은행의 의지를 담고 있습니다.

미래사회는 준비하고 도전하는 자만이 살아남는 사회라고 합니다. 경영의 선진화가 경제발전을 이끌어 온 원동력이라면 경영철학은 기업은행의 '혼'이라 할 수 있습니다. 기업은행은 혼이 담긴 경영철학, 고객중심에서 미래를 창조하고 가치를 여는 철학, 상생의 길을 걷는 철학을 바탕으로 미래를 향해 힘차게 전진하겠습니다.

| 기업은행의 지속가능경영 |



지속가능경영은 미래 세대의 가치를 증가시키면서 현재 세대의 필요를 충족시키는 개발활동을 하고, 경제, 사회, 환경부문에서 기업의 사회적 책임을 다하는 것을 의미합니다. 기업은행은 투자 금융, 여·수신, 신탁 등의 사업영역에서 친환경 금융상품 개발, 중소기업 지원, 지역사회협력, 저소득층 지원과 같은 지속가능금융 활동을 추진하고 있으며 이를 더욱 강화해 나갈 계획입니다. 기업은행의 설립목적과 경영이념이 곧 지속가능경영 이념입니다.

Performance Highlights



지속가능경영 성과관리

기업은행은 '고객의 성공날개, 대한민국 최고의 종합금융그룹 IBK'라는 비전을 제시하여 고객에게 한발 더 가까이 다가서는 은행, 고객의 성공에 최고의 버팀목이 되는 은행이 되기 위해 정진하고 있습니다. 이러한 비전에 맞추어 '시장 경쟁력 강화, 균형성장, 종합금융그룹화, 글로벌화'의 4대 전략을 수립하였고, 이를 토대로 '중소기업 금융 최강은행 실현, 글로벌 역량 강화, 종합금융 서비스 체제 구축' 등의 12대 전략과제를 제시하여 비전 달성을 위해 끊임없이 노력하고 있습니다.

경제

- IBK 추천펀드 은행권 수익율 1위 (조선일보)
- 창립 이래 최고의 순이익 : 1조 1,679억원
- 대한민국 경제리더 대상수상 (월간조선)

사회책임경영

- 2007 아시아금융문화 대상 : 사회공헌, 리더십(아시아경제신문)
- 2007 청렴도 개선 우수기관 선정 (국가청렴위원회)
- 중소기업금융지원상(중소기업청)
- 2007 가장 신뢰받는 기업상 수상 (한국경영인협회)

리스크 관리

- 국내 신용평가 최고등급 : AAA (한국신용평가, 한국신용정보, 한국기업평가)
- 해외 신용평가 우수신용등급 : A+(S&P), Aa3(Moody's)
- 국내은행 최고 자산건전성 (기업대출 연체율 : 0.56%, 가계대출 연체율 : 0.13%)

서비스 시스템

- 대한민국 e금융상 대상 (재정경제부 장관)
- e비즈니스 대상 국무총리상 (산업자원부)
- 인터넷금융서비스 최우수 기관 3회 연속 수상(스톡피아)

금융상품

- 2007 올해의 히트상품 (대한민국 기업통장)
- 2007 히트상품 선정 4회 (셀프네이밍 적금)

고객만족

- 고객만족경영대상 3년 연속수상 (한국능률협회)
- 고객만족경영대상 최고경영자상 (한국능률협회)
- 서비스품질지수평가 은행 콜 센터 부문 1위(한국능률협회)



경영혁신

| 경영혁신을 위한 노력 |

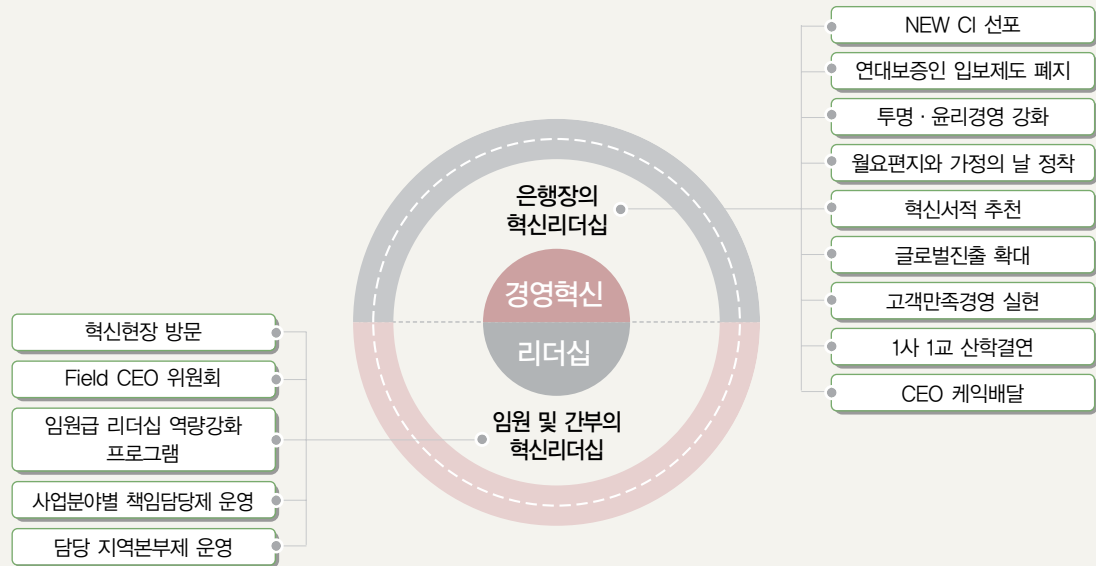
기업은행은 다른 은행과의 경쟁 속에서 수익을 창출하면서 중소기업에 지원하는 두 가지 역할을 충실히 수행해야 합니다. 이를 달성하기 위하여 기업은행은 지속적인 경영 혁신을 통해 은행과 기업의 경쟁력을 높이는데 주력하고 있으며 지속가능경영을 혁신활동에 통합하여 추진하고 있습니다.

경영혁신 핵심추진 과제

기업은행은 효과적인 지속가능경영 추진을 위하여 중소기업지원, 지역사회와의 협력 강화, 임직원 역량 강화, 투명·윤리경영, 사회공헌활동, 고객만족경영과 같은 지속가능경영 과제를 경영혁신 활동과 연계하여 추진하고 있습니다. 2008년에는 이를 보다 세분화 시켜 12개 전략 과제를 수립하여 추진할 계획이며 지속가능금융 상품개발, 신재생 에너지 관련 사업 투자 등 지속가능금융 활동을 강화할 방침입니다.



“이제는 과거와는 다른 새로운 과제, 혁신적 과제를 찾아서 흔들리지 않고 지속적으로 전진해야 합니다. 기업은행의 하드웨어적인 혁신은 상당부분 이루어졌다고 봅니다. 하지만 소프트웨어적인 혁신은 아직 갈 길이 멀다는 것을 인정하지 않을 수 없습니다”



“은행장만이 CEO가 아니라 지역본부장은 지역은행장, 영업점장은 소행장입니다”

| 기업은행의 혁신성공 요인들 |

고객만족혁신회의	<ul style="list-style-type: none"> 고객만족경영체제 구축을 위한 체계적·효율적 CS 추진관리 신 비전 수립과 연계한 고객만족 추진을 위한 CS비전 및 전략 수립 각 사업본부의 CS혁신과제의 충실도 및 과제 이행도 평가
BPR 1단계 추진완료	<ul style="list-style-type: none"> 자동화, 간소화, 집중화, 아웃소싱 등을 추진하여 영업점 업무량 감축 마케팅·세일즈 업무와 운영업무를 분리한 영업경쟁력 강화 기업여신 및 외환업무 프로세스 재구축을 통한 마케팅 경쟁력 강화
핵심역량강화 평생교육프로그램	<ul style="list-style-type: none"> 종합금융그룹화에 대비하여 최강의 금융인재 육성을 위한 성과지향, 현장중심의 인력육성체계 설계 직원들의 연수 니즈를 반영하여 입행부터 퇴직 시까지 공평한 연수기회를 부여, 직무역량을 획기적으로 강화
知 CAMP	<ul style="list-style-type: none"> 지식의 창출·공유·활용 등 지식경영포털시스템(EKP) 지원을 통한 '혁신 아이디어의 전진기지'로 정착 직원간 정보공유, 커뮤니케이션 수단, 과제수행을 위한 의견수렴 가능 우수사례 공유 및 역동적인 조직문화 조성을 위한 제안 창구
균형성과표(BSC)	<ul style="list-style-type: none"> 경영평가 지표별로 다양한 정보를 제공함으로써 경영평가 피드백 기능 강화 영업점 업무부담 및 근무시간 경감 사용자 위주의 편의성이 강화된 정보 지원



기업은행은 투명하고 공정한 은행,
이해관계자의 이익을 보호하는 은행을 만들기 위해
조직체계와 지배구조를 지속적으로 개선하고 있습니다.

지배구조

| 미래성장역량 강화, 조직개편 단행 |

기업은행은 다가올 금융빅뱅에 대비하고 미래성장 역량을 강화하기 위하여 조직을 개편하였습니다. 조직개편을 통해 각 부서별 활동 목적을 뚜렷하게 제시하였으며, 우량 중소기업에 대한 영업을 조직화하고 자금관리 서비스

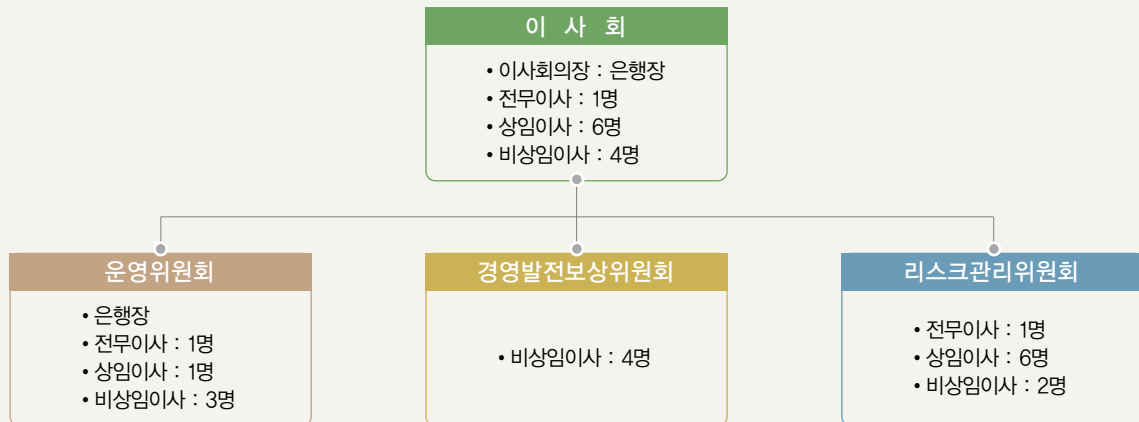
마케팅을 강화할 수 있게 되었습니다. 또한 향후 친환경 투자사업을 추진할 수 있도록 프로젝트파이낸싱, 사모 펀드 기획, M&A 등 다양한 금융서비스를 추진할 수 있는 여건을 마련하였습니다.

| 기업은행 조직도 |

10사업본부 4사업단 1연구소



| 이사회 구조 |



※ 현재 여성이사는 없습니다.

이사회 운영

은행의 투명성 확보와 이해관계자의 이익보호를 위해 이사회 내 산하 위원회로 운영위원회, 경영발전보상위원회, 리스크관리위원회를 운영하고 있습니다. 운영위원회는 이사회 운영의 효율화 및 활성화를 담당하고 있으며, 경영발전보상위원회는 상임임원 및 이사대우에 대한 성과평가 및 보상을 담당하고 있습니다. 리스크관리위원회는 은행의 경영활동 과정에서 발생하는 리스크를 종합적이고 체계적으로 관리하고 있습니다. 이사회 의장은 최고경영자인 은행장이 겸임하고 있으며, 이사회 내에 이해관계상의 충돌을 방지하기 위하여 의결은 과반수 이상이 찬성하였을 경우 성립하도록 이사회 규정에 명시하고 있습니다. 이사회는 매 분기 1회 소집하는 것을 원칙으로 하며, 은행장 또는 이사 2인 이상의 요청이 있을 경우 수시로 소집할 수 있습니다.

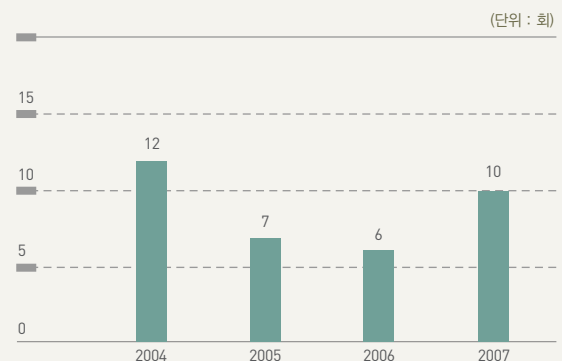
이사회 운영 논의사항

이사회는 지속가능경영 추진과 관련하여 임직원의 퇴직 후 생계 안정을 위한 규정, 투명한 인사관리를 위한 규정, 은행의 운영상 발생할 수 있는 리스크에 대비하기 위한 기본계획 수립 등 제도적 개선 노력을 기울였습니다. 또한 新비전 및 중장기 전략보고를 통하여 임직원과의 가치를 공유하기 위한 커뮤니케이션을 활성화 시키고 있습니다.

| 지속가능경영 추진을 위한 방향 |

글로벌 은행에서는 지속가능경영 촉진을 위하여 지배구조의 건전성과 함께 지속가능경영을 추진할 수 있는 의사결정 구조를 갖추도록 요구하고 있습니다. 기업은행은 현재 지속가능경영 추진을 위한 조직을 따로 구성하고 있지는 않지만 운영전략과 부서별 활동을 중심으로 지속가능경영이 추진될 수 있도록 지원하고 있습니다.

기업은행 이사회 개최 횟수



중소기업기반 業의 철학

“중소기업의 창업, 성장, 자금조달 및 운용 등 포괄적인 서비스를 제공할 수 있도록 중소기업 전문 종합금융그룹화를 적극 추진할 것입니다. 이를 위해 먼저 증권사를 설립하여 은행부문과의 시너지를 창출하고 보험업과 여신전문업에도 진출할 것입니다.”



중소기업자에 대한 효율적인 신용제도를 확립함으로써 중소기업자의 자주적인 경제활동을 원활히 하고 그 경제적 지위의 향상을 도모함을 목적으로 한다.

— 중소기업은행법 제1조 —

I 기업은행의 중소기업 육성정책 참여 I

1970년대

중화학공업 육성정책 및 수출증대 기여

1980년대

기계류 국산화 촉진정책 지원
(공업발전법 제정 등)

1990년대

신경제계획에 의한 중소기업에 대한
구조개선 및 합리화 지원

외환위기 발생이후

중소기업의 대량 도산사태 방지 및
경영안정에 기여

2000년대

혁신형 중소기업 지원 등을 통한
미래성장 잠재력 확충

기업은행의 설립철학 및 정체성

최근 고유가·원자재 가격 상승 등으로 많은 중소기업들이 어려움을 겪고 있어 그 어느 때보다 기업은행의 역할이 중요시 되고 있습니다. 이에 기업은행은 상생의 정신으로 중소기업의 경영난 해소와 성장 잠재력 확충에 혼신의 노력을 기울이고 있습니다. 또한 중소기업지원 재원의 주요 조달원인 개인 부문에 대한 서비스도 한층 강화해 나갈 계획입니다. 이를 통해 중소기업과 중소기업 종업원 등 기업과 개인을 모두 포괄하는 진정한 중소기업 전문은행으로 성장해 나가고자 합니다.

정부는 기업은행에 대한 민영화 “마스터플랜”을 수립하여 단계적으로 민영화를 추진하겠다는 계획을 발표한 바 있습니다. 기업은행은 민영화 이후에도 중소기업에 대한 금융지원에 차질이 없도록 조달역량을 강화하여 고유의 사업을 유지·발전시킬 것입니다.

중소기업 전문 종합금융그룹으로의 성장



자본시장통합법이 2009년에 시행되면 자본시장에 큰 변화가 일어나리라 예상됩니다. 따라서 2008년도는 금융회사들에게 매우 중요한 해입니다. 향후에는 고위험, 고성장 산업에 대한 자금중개 기능확대, 창의적이고 혁신적인 금융상품 개발, 투자자 보호의 선진화 등 많은 발전이 이루어질 것입니다.

그러나 은행의 경우 기업의 직접자금조달 능력증가에 따른 대출기회 축소, 투자금융자산을 선호하는 고객의 이탈, 투자상품 판매 인력 비용 증가 등의 어려움도 예상됩니다.

이에 기업은행은 기은SG자산운용, 기은캐피탈, 기은신용정보 등 기존 금융 계열사에 증권사와 보험사를 추가하여 종합금융그룹으로 발돋움할 계획입니다. 무엇보다도 그동안의 중소기업 지원과 관련한 경험과 축적된 노하우를 바탕으로 중소기업에 위한 중소기업전문 종합금융그룹으로 성장할 것입니다.

이러한 과정에서 거래중소기업의 창업과 성장, 성숙 및 구조조정에 이르기까지 성장단계별로 지원할 수 있는 원스탑 서비스를 통하여 종합금융서비스를 제공할 계획입니다. 특히 거래중소기업이 중견기업으로 발돋움하기 위하여 기업공개, 회사채 발행, M&A 등을 추진하는데 기업은행의 노하우와 전문성이 큰 도움이 될 것으로 기대됩니다.



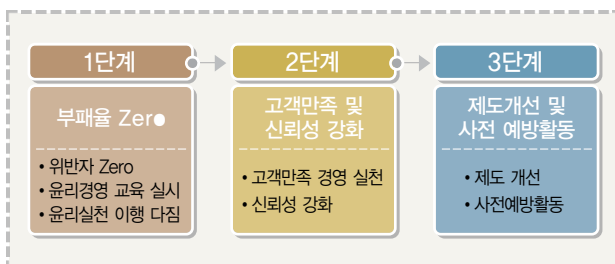
기업은행은 고객과 함께,
국민과 함께하는 성장을 위하여
투명경영과 정도경영을 목표로 하고 있습니다.

윤리경영

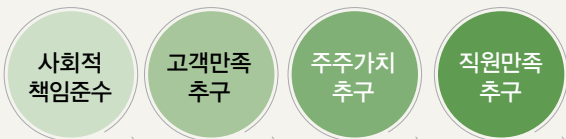
급변하는 경영환경 속에서 ‘글로벌 50대 선도금융그룹’을 지향하는 기업은행은 임직원의 확고한 가치관과 윤리의식, 청렴한 조직문화 구축, 정도경영 실천을 통하여 고객과 시장으로부터 신뢰 받고자 노력하고 있습니다. 국민 모두가 거래하고 싶은 최우량 금융회사로 발전하고, 미래에도 사회적 책임을 다하는 지속가능한 은행이 되고자 윤리경영을 혁신적으로 강화하였습니다.

단계별 투명·윤리경영 강화 활동

기업은행은 투명·윤리경영 달성을 위해서 ‘부패물 Zero화’, ‘고객 만족 및 신뢰성 강화’, ‘제도개선 및 사전 예방활동’ 등의 3단계 과제를 개발하여 실천하고 있습니다. 윤리경영 활동을 통해 기업은행의 투명성이 더욱 높아졌으며 개인의 방심과 나태함이 은행 및 사회에 커다란 영향을 미친다는 사실을 다시 한번 확인하였습니다. 기업은행은 임직원들의 윤리의식을 고취하고 보다 나은 업무환경을 만들어가고자 내부의 청렴도 취약 요인을 진단하기 위한 청렴도 측정 모형을 구성하여 주기적으로 모니터링하고 있습니다.



| 기업은행 윤리강령 4대정신 |



사회적 책임 준수

우리는 올바른 사회적 가치관을 존중하고 각종 법규를 준수하며 건전한 금융질서 확립에 솔선수범하여 국가경제와 사회발전에 기여한다.

고객만족 추구

우리는 항상 고객의 입장에서 생각하고 행동하며, 고객에게 최상의 상품과 서비스를 제공함으로써 고객의 이익과 만족을 위해 최선을 다한다.

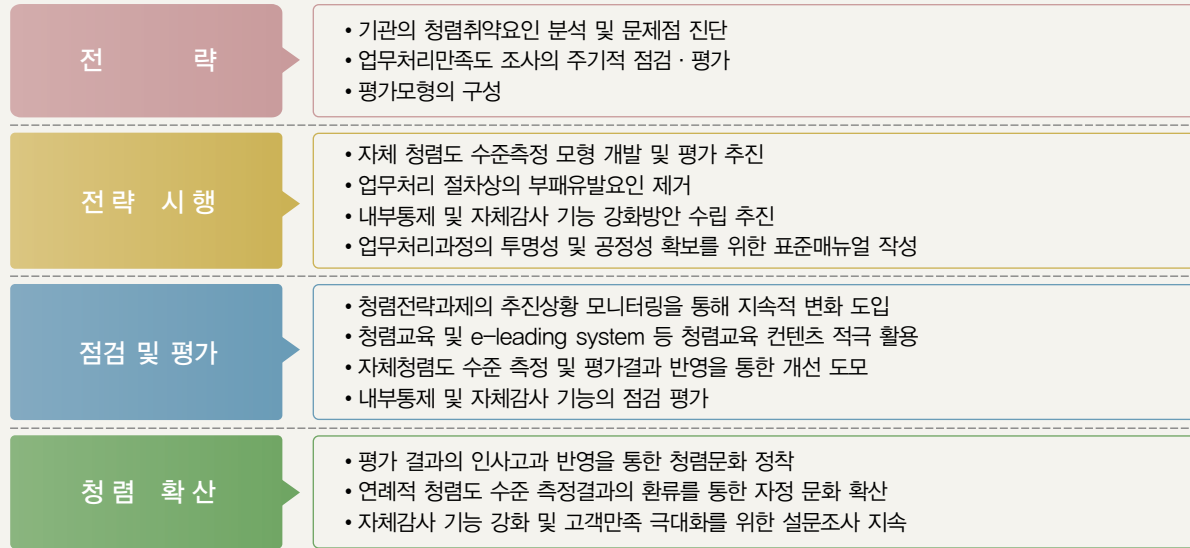
주주가치 추구

우리는 합리적 투자와 효율적 경영으로 주주가치 극대화를 위해 역량을 다한다.

직원만족 추구

우리는 임직원 개개인의 존엄성과 가치를 존중하며 공평한 인사의 실시와 균등한 기회제공으로 삶의 질 향상을 위해 노력한다.

| 청렴도 향상을 위한 실천계획 |



청렴의무 준수사항

임원은 재직기간 중 공정하고 투명하게 직무를 수행하고 윤리·정도경영을 위해 다음의 청렴의무사항을 준수한다.

1. 공정하게 직무를 수행하고 부당이익을 수수하지 않으며 고객과 국민으로부터 신뢰받는 은행이 되도록 최선을 다한다.
2. 투철한 직무윤리와 도덕성에 의한 투명하고 청렴한 조직문화 구축에 힘쓴다.
3. 이해상충 직무에 대하여는 해당업무 참여나 의사결정을 회피한다.
4. 직위를 이용하여 부당한 이익과 이권에 개입하지 않는다.
5. 직무수행과 관련하여 알게된 미공개 정보로 재산상 거래를 하지 않는다.
6. 직무수행과 관련하여 취득한 정보를 누설하지 않으며 고객 관련 정보를 적법하게 보호·관리한다.
7. 부패방지법 등 관련법령과 기업은행임직원 행동강령 등 은행의 내규에서 정하고 있는 청렴의무사항을 성실히 준수한다.

청렴도 개선성과

기업은행은 2006년 청렴도 평가결과 상위 그룹에 속하지 못하였습니다. 하지만 2007년에는 윤리경영 혁신과제의 실천을 통해 금융업무의 원활한 수행을 위해 물품 및 시설을 적기에 지원하고,

공정하고 깨끗한 계약이 성사될 수 있도록 최선의 노력을 다하였습니다. 그 결과 2007년 청렴도 평가결과에서 상위 7%의 청렴도 개선 우수기관으로 선정되었습니다. 특히 금품 향응 제공과 관련된 항목, 이익제기의 용이성 및 추가면담 필요성 등의 항목에서 개선도가 높게 평가 되었습니다.

기업은행은 앞으로도 정보공개 및 체계적인 시스템 구축을 통해 공정하고 깨끗한 금융 및 계약업무를 수행할 수 있도록 하겠습니다.

| 청렴도 성과 |

순위	상위 7%(개선도성과 2위)
상대적 우위항목	추가면담 필요성
	금품 및 향응 제공빈도
	금품 및 향응 제공규모
개선도 우위항목*	금품 및 향응 수수기대
	금품 향응 제공 규모(3.87/9.65)
	금품 향응 제공 빈도(1.98/9.78)
	이익제기 용이성(1.02/7.24)
	추가면담 필요성(0.75/9.82)

* ()내 수치는 '2006년 대비 증가 점수 / 2007년 청렴도 평가 점수' 임

※ 자료출처 : 2007년 국가청렴위원회 청렴도 평가 결과



리스크 관리

기업은행은 경영의 투명성을 확보하고 이해관계자의 이익을 보호하기 위해 건전한 기업 지배구조를 구성하고, 기업 가치의 균형을 이루기 위해 최선을 다하고 있습니다. 또한 바젤II 시행에 대비하여 신 BIS 신용·운영리스크 관리 시스템 구축 및 신용평가모형 정비, 담보 및 사후관리 등 관련 기반 시스템 정비, 리스크 관련 내규 등 통제구조 및 프로세스 개선 등을 완료하여 2007년부터 운영 중에 있습니다.

리스크 관리 전략

중소기업 대출 증가에 따른 자산건전성 관리를 위하여 기업은행은 사전 예방차원에서 신용평가시스템을 운영하거나 신용감리기능을 제고하고 있습니다. 또한 조기경보시스템(EWS)을 운영하고 전문 심사역을 영업점에 배치하고 있습니다. 이와 함께 대·내외적인 경영환경 변화로 경영상 어려움을 겪는 중소기업에 대해서는 애로 사항을 해결하기 위하여 함께 고민하는 등 중소기업의 부실화를 사전에 예방하는 노력도 병행해 나가고 있습니다.

| 리스크 관리 전략 |

리 스 크 관 리 전 략

신용평가시스템에 의한 신용도·사업성을 고려한 여신 지원

신용등급을 여신전결권, 금리 결정에 반영

신용감리기능(Lean Review) 제고

신용평가표 작성 및 여신취급의 적정성 등에 대한 재심사

조기경보시스템(EWS)의 운용

개별기업에 대한 신용위험 변동내역의 점검 및 사후관리

전문심사역의 영업점 배치

풍부한 경험과 지식을 바탕으로 신속한 대처

기업은행은 중소기업지원 기능을 충실히 수행하기 위하여 리스크가 적은 우량업체 및 담보 위주의 중소기업지원을 지양하고 금융회사로부터 상대적으로 소외되기 쉬운 성장 가능한 창업기업, 영세기업, 소기업에 대한 지원을 확대해 나가고자 합니다. 또한 기술력과 사업성이 있는 혁신형 중소기업 등을 중점 발굴하여 지원할 계획이며, 중소기업이 어려울 때 대출을 회수하기 보다는 함께 고민하고 회생을 지원하는 '중소기업 주치의'로서의 역할도 지속적으로 수행해 나갈 것입니다.

또한 중소기업의 금융애로 해소를 위하여 최장 5년(신용보증서 담보, 예금담보 8년)까지 대출기간연장이 가능하도록 운영하고 있으며, 연장시점에서 신용등급의 하락이나 신용조건의 악화 등 당초 대출 조건보다 불리해지는 경우에도 본부의 승인을 받은 때에는 원금상환 없이도 상환 기간을 연장할 수 있도록 하고 있습니다.



글로벌 지속가능성 네트워크

| UN Global Compact 가입 |

기업은행은 2006년 12월 UN Global Compact에 가입하였으며 지속가능성관련 네트워크에 적극적으로 참여하고자 합니다. 향후 글로벌 이니셔티브 참여를 확대하여 금융기관의 사회적 책임을 확대·발전시키는데 중추적인 역할을 담당하도록 하겠습니다.

UN Global Compact는 1999년 코피아난 전 유엔사무총장이 제창한 자주행동 원칙으로 전 세계의 기업 및 단체에게 각각의 영향력을 미치는 범위 내에서 인권, 노동, 환경, 반부패에 관한 10가지 원칙을 실천하도록 촉구하고 있습니다.

기업은행은 사회적 책임의 완수라는 경영이념아래 UN Global Compact원칙을 지지하며, 기업시민으로서의 책무를 다할 것을 약속 드립니다.

기업은행은 글로벌 금융회사들이 주도하고 있는 탄소정보공개 프로젝트(Carbon Disclosure Project)에 주목하고 있습니다. 탄소정보공개프로젝트는 기업들이 기후변화 리스크를 평가하고 자발적으로 대응할 수 있도록 지원하는 활동입니다. 기업은행은 탄소정보공개프로젝트뿐만 아니라 유엔환경계획 금융이니셔티브(UNEP FI) 한국그룹의 활동을 지지하고 가입을 검토하고 있습니다.

| UN Global Compact 10가지 원칙 |



인권

- 원칙 1 : 기업은 국제적으로 공표된 인권 보호를 지지하고 존중한다.
- 원칙 2 : 기업은 인권학대에 연루되지 않을 것을 확실히 한다.

노동

- 원칙 3 : 기업은 실질적인 결사의 자유 및 집단교섭권을 인정한다.
- 원칙 4 : 기업은 모든 형태의 강제 노동을 철폐한다.
- 원칙 5 : 기업은 아동노동을 효과적으로 철폐한다.
- 원칙 6 : 기업은 고용과 직업에 관한 차별을 철폐한다.

환경

- 원칙 7 : 기업은 환경문제에 대한 사전대응을 지지한다.
- 원칙 8 : 기업은 더 큰 환경의무를 장려하는 조치를 수행한다.
- 원칙 9 : 기업은 환경친화적인 기술의 개발과 확산을 촉진한다.

반부패

- 원칙10 : 기업은 금품 강요 및 뇌물수수 등을 포함하는 모든 형태의 부패에 반대한다.

기업은행은

국민경제의 주력 엔진인 중소기업을 지원하기 위해
중소기업과 고향을 함께 하였습니다.

기업은행은

비올 때 우산을 빼앗지 않을 것이며,
비가 내리기 전에 미리 이를 알려 비를 피하게 할 것이며,
고객의 아픈 곳을 먼저 알아내고,
신속한 처방을 통해 건강한 상태를 유지시켜주는
기업주치의로서의 사명을 다하고자 노력하고 있습니다.

기업은행은

企業人天下之大本(기업인천하지대본)이라는 신념하에
앞으로도 오직 고객만을 위한 서비스를 제공할 것입니다.



ACHIEVING SUSTAINABLE Finance



지속가능금융은 은행이 수익성을 추구하면서 사회적 책임을 다하는 금융활동을 말하며 투자금융, 자산관리, 기업금융, 개인금융 부문을 포괄합니다. 앞으로 기업은행은 이해관계자 여러분과 함께 지속가능한 성장을 이루기 위해 지속가능 금융에 대한 연구 및 상품개발에 전념할 계획입니다.



CONTENTS

지속가능 투자금융 _23	사회책임투자 _25	지속가능 기업금융 _27	지속가능 개인금융 _32
---------------	------------	---------------	---------------

중소기업금융과 투자금융

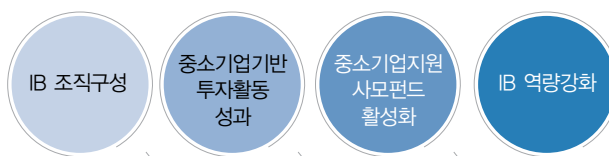
중소기업의 해외진출 지원사업



기업은행의 해외사업 진출목적은 해외에 진출한 한국의 중소기업들에게 금융서비스를 제공하기 위함이며 그 동안 중국, 베트남, 카자흐스탄의 해외개발 사업에 참여한 경험이 있습니다. 기업은행의 해외지점은 한국의 중소기업이 가장 많이 진출한 중국의 비중이 높으며 장기적으로는 동남아시아, 중앙아시아, 러시아와 같은 신흥 국가에 진출하여 중소기업이 필요로 하는 금융 서비스를 제공할 계획입니다.

| 중소기업금융과 투자금융(Investment Banking, IB)의 비전 |

서브프라임 사태 이후 세계 금융시장은 불안이 지속되고 있는 가운데 개발도상국에 대한 투자 확대로 성장 기회도 증가하고 있습니다. 국내의 경우 최근 머니 무브(Money Move) 현상이 가속화되고 있으며 기업투자를 촉진하는 정책과 투자자들의 투자문화도 성숙되고 있습니다. 향후 중소·중견기업의 직접금융 시장도 확대될 것이 예상되므로 기업은행은 중소기업직접투자, 프로젝트파이낸싱, 해외사업진출 등 지속가능금융 부문에서 투자은행의 역할을 더욱 강화할 계획입니다. 기업은행은 17만개에 이르는 거래기업의 고객 기반과 핵심역량인 중소기업 심사능력을 바탕으로 중소기업 금융의 노하우를 투자로 전환하여 적극적 의미의 '기업주치의' 역할을 수행하고자 노력하고 있습니다.



IB 조직구성

기업은행 IB본부는 투자금융부, 프로젝트금융부, PEF(사모펀드)부로 구성되어 있습니다. IB 본부에서는 구조화 금융 및 자산유동화 업무, 지분투자(PI) 및 M&A, 부동산금융, 신재생에너지 투자, 해외 SOC사업 등 다양한 사업을 맡고 있습니다.

중소기업기반 투자활동 성과

기업은행은 2007년에 68개 중소기업에 대해 1천억원의 직접투자를 실행하여 중소기업의 가치를 향상시키고 높은 투자수익을 달성하였습니다. 또한 대형 M&A 및 공모사업 개발에 참여하였으며 국내 맞춤형 산업단지조성사업을 적극적으로 추진하였습니다.

중소기업지원 사모펀드 활성화

기업은행은 2006년까지 2,361억원의 사모펀드를 조성하였으며, 2007년에는 5,000억원의 중소기업 전용펀드를 추가 조성하여 혁신형 중소기업에 투자하고 있습니다. 투자기업 선정도 외부추천에 의존하는데서 벗어나 유망기업 500개로 '투자대상기업 pool'을 구성하여 투자의 적시성을 확보하였습니다. 투자대상 기업이 중소기업으로 한정되어 있고 업체당 투자규모도 대기업에 비해 소규모인 점을 고려할 때 사모펀드 규모는 적절한 것으로 평가받고 있습니다.

IB 역량강화

향후 IB 자산증가와 경쟁심화에 따라 리스크관리 체계의 정비 및 전산화를 추진하고, 성과보상제도를 도입하며, 조직 및 인력을 확충하여 IB역량을 강화할 계획입니다.



다음 세대에게 아름다운 지구를 물려주고
지구온난화에 대응하기 위하여
친환경 투자사업에 참여하고 있습니다

지속가능 투자금융

기업은행은 환경을 고려한 신사업 분야에 적극적으로 참여하고 있으며, 해외의 친환경 투자사업도 발굴하고 있습니다. 또한 대체에너지 및 자원관련 기업에 대한 직간접 투자계획을 갖고 있으며, 10대 신성장동력 투자 산업 선정 시 차세대 전지, 바이오 사업부문을 포함하여 지속가능 투자사업의 범위를 넓혀가고 있습니다.

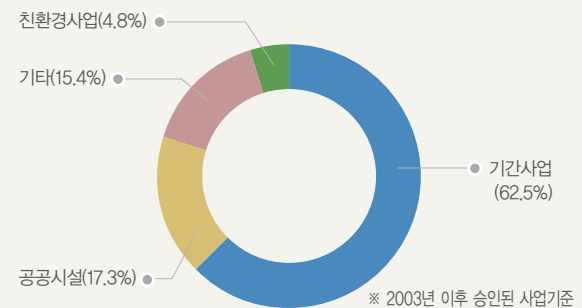
| 친환경 투자금융 |

기업은행은 정부나 기업에 의한 발전사업, 자원개발, 기간산업개발, 공공시설 건설 등에 자금을 지원하고 있습니다. 전체 SOC 사업 중 풍력발전, 매립가스 자원화, 하수슬러지 처리시설 투자와 같은 친환경 사업에 대한 투자 비중은 4.8%로 1천억원 이상의 규모입니다. 특히 풍력발전, 매립가스 자원화 사업은 모두 UN에 청정 생산개발체제(Clean Development Mechanism, CDM)로 승인 되어 국내외 이산화탄소 저감요구에의 대응뿐만 아니라 향후 배출권 거래사업에 참여할 수 있는 계기를 마련하였습니다.

기후변화 대응동향

2005년 온실가스 감축을 의무화한 교토의정서가 발효되고 2007년 발리로드맵을 채택함에 따라 향후 우리나라는 의무 감축국으로 포함될 것으로 예상됩니다. 이에 따라 국내 금융 회사는 태양광, 풍력, 지열, 연료전지, 조수력 발전과 같은 신재생 에너지 사업에 참여하여 지구온난화에 대응해야 할 뿐만 아니라 기업들의 국제경쟁력 강화에 기여하는 역할을 수행해야 합니다.

| 친환경 투자금융 |



강원풍력발전단지 투자지원

기업은행은 강원도 풍력발전단지 사업에 총 400억원(총사업비의 25%)을 지원하여 신재생 에너지를 이용한 이산화탄소 배출저감 노력에 동참하였습니다. 강원풍력발전단지는 2MW급 풍력발전기 49기를 보유한 총 시설용량 98MW의 국내 최대규모의 상업용 풍력발전단지입니다. 강원풍력발전단지는 2006년 10월에 준공되어 5만 가구에 전력을 공급하고 있습니다. 강원풍력 발전사업은 청정생산개발체제(CDM)로 승인된 사업으로 UNFCCC(기후변화에 관한 UN기본 협약)에 등록되어 연간 15만 톤의 이산화탄소를 저감하게 됩니다.



수도권매립지와 대구매립지의 매립가스 자원화 사업참여



기업은행은 온실가스 배출저감을 위한 청정개발체제(CDM) 지원을 위하여 수도권매립지와 대구매립지에서의 매립가스 자원화사업에 참여하였습니다. 매립가스 자원화는 쓰레기를 매립한 후 발생하는 매립가스를 포집하여 발전연료로 활용하고 메탄가스와 이산화탄소의 배출을 저감하여 지구온난화 방지에 기여하는 사업입니다. 두 사업 모두 기후변화에 관한 UN기본협약(UNFCCC)에 등록되었으며, 특히 수도권매립지 사업의 경우 50MW의 발전 규모로 온실가스 감축량이 연간 120만 톤 내외가 될 것으로 예상되며, 이는 현재까지의 매립가스 자원화 사업 중에서는 세계 최대규모입니다.

지구온난화 대응을 위한 투자금융 계획

석유나 천연가스와 같은 국제 원자재 가격이 상승함과 동시에 지구 온난화에 대응하기 위한 노력이 국제적으로 이슈화되면서 신재생 에너지 개발의 필요성이 증대되고 있습니다. 현재 세계 금융회사들은 앞다투어 태양광이나 풍력, 수력, 바이오 연료 등과 같은 대체 에너지 관련 사업에 직간접적으로 투자함으로써 고갈되는 천연 자원을 대신할 대체에너지를 개발하고 나아가 지구 온난화 방지를 위해 힘쓰고 있습니다. 기업은행도 국내뿐만 아니라 세계의 지구 온난화 저감사업에 참여하기 위하여 베트남의 매립가스 자원화 사업에 대한 투자를 검토하고 있습니다.

| 지속가능 개발 |

국내외 지속가능개발 지원



지속가능 투자금융은 기업이나 프로젝트 뿐만 아니라 지역개발 사업도 포함하고 있습니다. 기업은행은 수도권 내 개발 지역에 대한 지속적인 재개발 사업투자와 지원을 통해 계획적인 도시공간을 창출하고, 연관산업 클러스터를 조성하여 산업구조를 고도화 시키고자 합니다. 이는 국토의 효율적인 개발을 이루고 지역주민들에게 보다 나은 삶의 터전을 제공하고자 하는 기업은행의 또 다른 지속가능경영의 실천입니다.

그 외에도 지자체와 함께 지역의 균형발전을 추진하고 있으며 개발 도상국의 개발사업에도 진출하고 있습니다. 특히 해외사업 개발뿐만 아니라 해외에 진출한 국내 중소기업 및 현지 기업의 산업단지 조성 등 중소기업 지원활동의 범위를 세계로 확장하고 있습니다. 이와 같은 직접적인 투자지원뿐만 아니라 중동부 유럽이나 중앙아시아, 인도, 인도차이나 등의 개발도상국을 대상으로 하는 글로벌 펀드를 통해서도 해외의 지속가능개발을 추진할 계획입니다.



사회책임투자

기업은행은 수익성을 추구하면서 동시에 은행의 사회적 책임을 다하기 위하여 '기은SG 좋은기업 바른기업 주식투자신탁' 상품을 개발하고 사회책임투자(Socially Responsible Investment, SRI)를 실천하고 있습니다.

| 기업은행의 사회책임투자 활동 |



'기은SG 좋은기업 바른기업 주식투자신탁'은 기업은행의 자회사인 기은SG자산운용에서 개발하여 2006년 11월부터 판매하고 있는 기업은행의 SRI 상품입니다. 투자자는 이 상품을 통하여 지속가능 경영의 세 가지 축인 경제, 사회, 환경적인 요인을 고려하여 종합적인 평가등급이 높은 기업에 투자하게

됩니다. 특히 판매보수와 운용보수의 5%를 차감하여 적절한 기금으로 각종 사회공헌활동에 참여하고 있습니다.

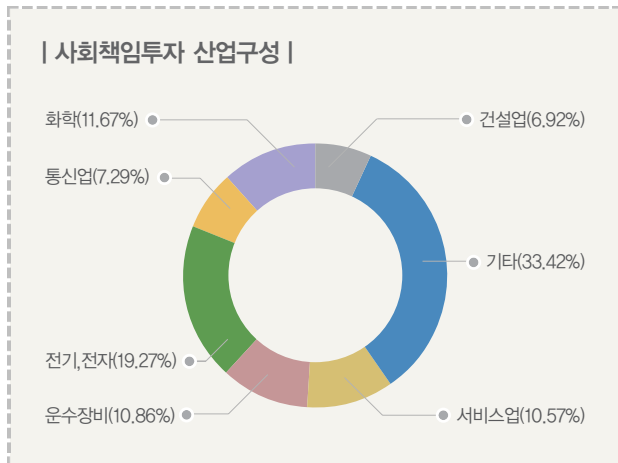
지금까지 약 40여개 기업에 대한 투자가 이루어졌으며 그 규모도 증가하고 있습니다. 현재까지는 글로벌 금융회사들처럼 기업의 사회적 책임강화를 위하여 금융회사가 의결권을 행사할 수 있는 국내여건은 충분하지 않지만 향후 사회책임투자 규모가 증가하면 유엔 책임투자원칙(UN PRI)을 지지하여 사회책임경영을 유도하는 선도적 역할을 다하겠습니다.

SRI(Socially Responsible Investment)란?

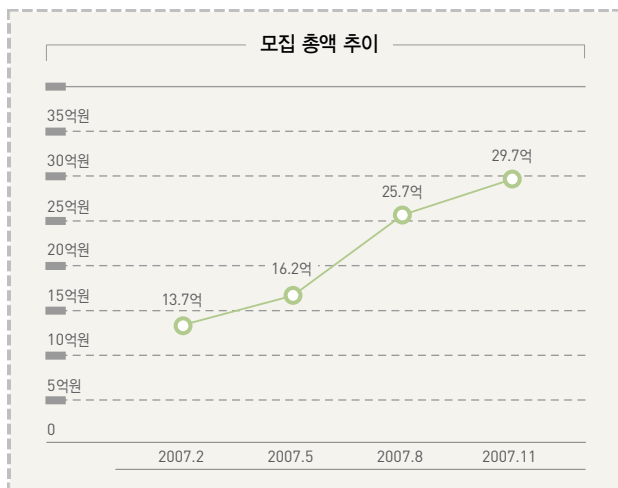
투자자의 결정에 있어서 인권, 환경, 노동 등 다양한 분야에서 사회적 책임을 다하고 성과를 거두는 기업에 투자하는 펀드로서 도박, 무기 등과 관련된 업체는 투자대상에서 제외됩니다. 자본의 흐름을 통하여 기업의 윤리경영을 유도하면서 중장기적으로 꾸준한 수익률을 실현하고자 하는 취지로 출발하였으며 해외에서는 일반 금융회사 뿐만 아니라 연기금, 종교기금, 재단기금 등도 참여하고 있습니다. 특히 PRI (Principle for Responsible Investment)와 같은 글로벌 이니셔티브를 통하여 투자결정 뿐만 아니라 의결권 행사에도 참여하고 있습니다.

사회책임투자의 구성 및 성과

‘기은SG 좋은기업 바른기업 주식투자신탁’은 화학, 건설, 통신업, 전기·전자, 운수장비, 서비스업 등 다양한 분야에서 사회적 책임을 다하면서 경제적 성과도 거두는 기업에 투자하고 있습니다. 투자 포트폴리오를 구성할 때 시장상황에 따른 마켓 타이밍을 배제하므로 단기적 성과보다는 중장기적인 성과를 목표로 하고 있습니다.



‘기은SG 좋은기업 바른기업 주식투자신탁’의 모집 총액은 29.7억원으로 연초대비 16억원 이상 증가하였습니다. 모집금액 규모는 아직 크지 않지만 꾸준히 증가하고 있는 추세이며, 시범적인 운영을 통하여 사회책임투자 확대를 검토하고 있습니다.



SRI펀드는 기업의 재무적 요소와 더불어 기업의 사회적 책임과 관련하여 투자를 하기 때문에 단기간의 수익을 내는 펀드는 아닙니다. 그러나 장기적으로 볼 때 SRI 펀드의 수익성이 상대적으로 높다는 사실이 DJSI*, FTSE4Good지수** 등을 통하여 검증되고 있습니다.

| 사회책임투자 운용 성과 |

운용성과	최근 3개월	최근 1년
기은 SG		
좋은기업바른기업 주식투자신탁	9.31%	39.65%

※ 2007년 11월 기준

UN PRI(Principles for Responsible Investment)

기업은행은 사회책임투자의 중요성을 인식하고 UN PRI의 활동을 주목하고 있습니다. PRI는 점점 부각되고 있는 환경, 사회, 기업지배 구조 이슈를 투자이사 결정시 반영하도록 전 세계 기관투자자들에 의해 개발되었으며, UN 사무총장에 의해 총괄 진행된 지속가능성 투자원칙입니다.

UN PRI 전문

우리는 기관투자자로서 투자자들의 자산에 대하여 장기적 관점에서 최상의 수익을 이끌어낼 책임이 있다. 이러한 관점에서 우리는 ESG(Environmental, Social and Corporate Governance)이슈가 투자수익률에 영향을 미친다고 인식하고 있다. 또한 이러한 원칙의 적용을 통해 투자자들이 바람직한 사회로의 발전에 기여할 수 있다고 생각한다. 이에 우리는 수탁자 책무(Fiduciary Responsibilities)를 다하기 위해 아래와 같은 상황을 준수하고자 한다.

1. 우리는 ESG이슈를 투자의사결정시 적극적으로 반영한다.
2. 우리는 투자철학 및 운용원칙에 ESG이슈를 통합하는 적극적인 투자자가 된다.
3. 우리는 우리의 투자대상에게 ESG이슈의 정보공개를 요구한다.
4. 우리는 금융산업의 PRI 준수와 이행을 위해 노력한다.
5. 우리는 PRI 이행에 있어서 그 효과를 증진시킬 수 있도록 상호 협력한다.
6. 우리는 PRI 이행에 대한 세부활동과 진행사항을 보고한다.

* DJSI(Dow Jones Sustainability Indexes, 다우존스 지속가능 지수) : 전세계 대표 기업들의 사회적·윤리적·환경적 가치들을 종합적으로 판단하는 사회책임투자(Socially Responsible Investments, SRI) 지수로, 미국 다우존스와 스위스 SAM(Sustainable Asset Management)이 공동으로 지난 1999년부터 발표해온 경영 종합 평가지수

** FTSE4Good지수: 영국의 경제일간지 파이낸셜 타임스지와 런던증권거래소가 공동으로 소유하고 있는 FTSE인터내셔널이 2001년 윤리적 기업들만을 대상으로 개발한 지수



企業主治醫(기업주치의)는
중소기업을 위한
기업은행의 마음입니다.

지속가능 기업금융

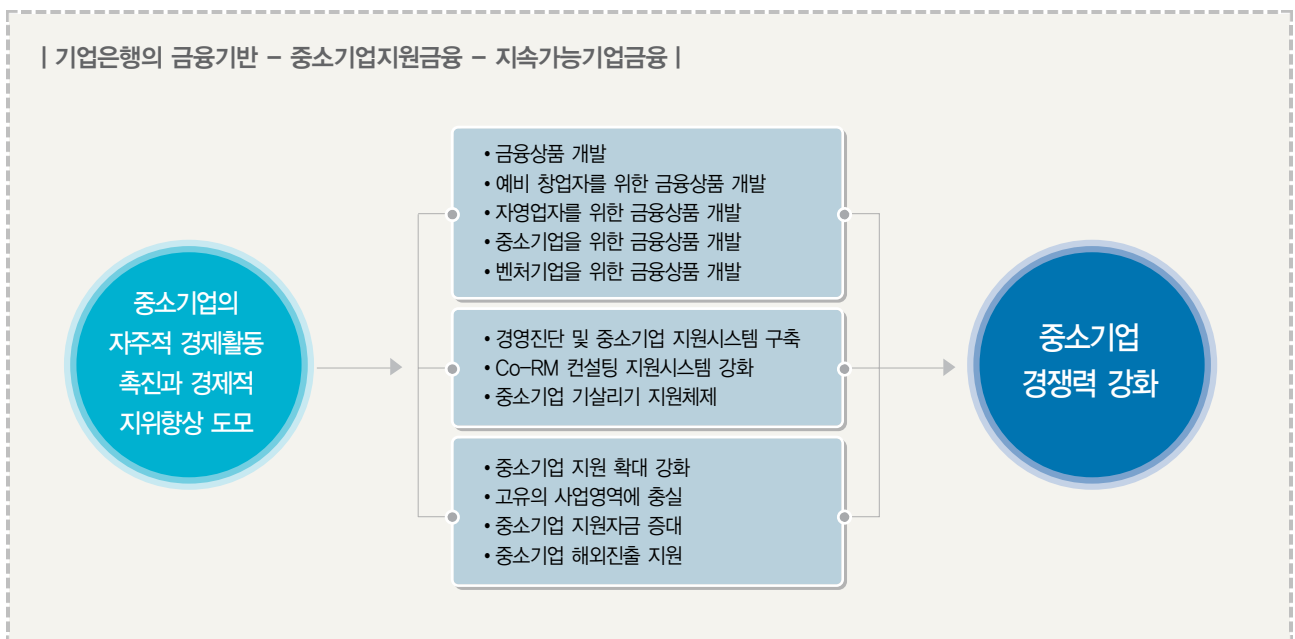
| 신 성장동력 창출을 위한 노력 |

중소기업에 대한 금융지원은 미래성장 지원, 설비투자, 중소벤처자금, 부품소재자금, 혁신형 중소기업 지원과 같은 정책자금 지원 분야와 기술개발, 소기업 및 소상공인, 창업자금, 유망서비스업 등 균형성장 지원분야로 구성됩니다.

기업은행은 중소기업의 성장이 국가경제 성장의 핵심이라는 확신을 가지고 중소기업의 안정과 번영을 지향하고 있습니다. 자금 및

경영상의 어려움을 겪는 중소기업, 해외시장 진출을 모색하는 중소기업, 창업을 준비하는 중소기업들에게 기업주치의로서 체계적인 금융지원과 애로사항 해결뿐만 아니라 다양한 지원 서비스를 제공하고 있습니다. 특히 한미 FTA로 인하여 혜택을 보는 중소기업에 대해서는 수출경쟁력 제고를 위해 자금을 지원하고, FTA로 인해 불리해지는 내수형 중소기업에 대해서는 생산성 향상을 위해 자금을 지원할 계획입니다.

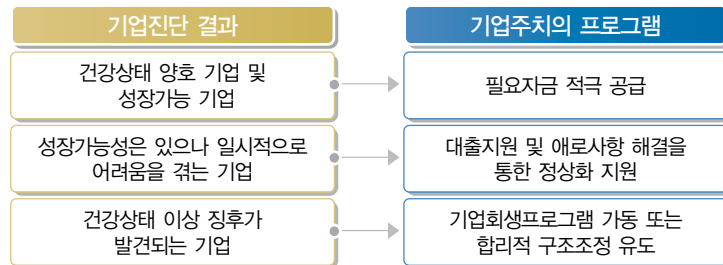
| 기업은행의 금융기반 - 중소기업지원금융 - 지속가능기업금융 |



기업주치의 활동

기업주치의 제도

중소기업의 경영난 해소와 예방을 위해 企業主治醫(기업주치의) 개념을 도입하여 지속적으로 추진하고 있습니다. 이는 관계금융을 강화하여 거래기업의 성공과 은행의 발전을 함께 도모하는 상호 Win-Win 프로그램입니다. 기업은행은 거래기업의 경영상태를 지속적으로 모니터링하고 관리하여 적시에 자금을 지원하거나 경영진단을 실시하고 있습니다. 2006년부터는 효율적인 기업주치의 활동을 위하여 현장경험과 노하우가 풍부한 퇴직 지점장 중에서 Co-RM (Corporate-Relationship Manager)을 선발하여 각 영업점에 배치하고 그들이 지닌 경험과 지식을 모두 활용할 수 있도록 하고 있습니다. Co-RM 제도는 금융권 최초로 시행하여 현재 정착단계로 진입하고 있으며 지속적으로 고객들의 피드백을 받아 제도를 개선하고 있습니다. 프로그램의 효과성을 평가하기 위하여 진단 대상기업에게 설문조사를 실시한 결과 98%가 경영에 많은 도움이 된다고 긍정적으로 답변하여 기업경쟁력 강화와 은행의 자산건전성 제고에 모두 기여하고 있음을 확인하였습니다.



기업주치의 활동성과

기업주치의 활동은 크게 경영진단, 애로사항 파악, 경영정보 제공 활동으로 나눌 수 있습니다. 경영진단은 경영환경 등에 대한 정성분석과 최근 결산 자료를 동업계 실적과 비교하는 정량분석을 실시하고 강·약점을 파악하여 개선방향을 제시합니다.

또한 매월 기업방문 활동을 통해 애로사항을 파악하여 해소방안을 모색하는 한편 자금부문에 대하여는 유형별로 다양한 지원방안을 제시합니다.

그 외에도 관련 업종 산업동향 등 유익한 정보를 수시 제공하고 있으며 최근에는 금융거래에 있어 신용평가를 엄격하게 적용하게 되는 신비협약의 도입에 대한 기업고객의 대비를 위하여 서울, 대전, 부산에서 기업설명회를 개최하여 기업의 신용도제고방안을 안내하기도 하였습니다.

| 기업진단 활동 |

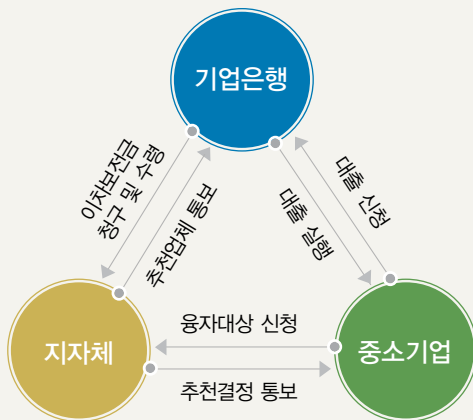


지방중소기업 육성을 위한 지원

기업은행은 전국의 약 67개 지방자치단체와 협약을 맺고 1조 8,890억원 규모의 지자체 협약 대출을 진행하고 있습니다. 이에 따라 지방에 위치한 유망한 중소기업에게는 자금 우선지원 및 금리우대, 경영지원을 통한 종합적인 지원을 추진하고 있습니다. 또한 중소기업진흥공단과도 연계하여 지원을 강화하고 보다 많은 혜택이 돌아갈 수 있는 방안을 강구하고 있습니다. 특히 호남, 충청, 부산, 대구 등 27개 지역에 지방심사센터를 신설하여 지방중소기업 지원을 위한 인프라 확충에 노력하고 있습니다. 대구 성서공단 등 지방공단에 대한 담보인정비율을 상향조정하고, 지자체와의 협약대출 및 내고장기업대출 등을 통해 지방중소기업 육성정책을 적극적으로 뒷받침할 계획입니다.

기업은행은 지방산업단지 개발 및 소규모 산업단지 조성을 위한 '맞춤형 사업장 마련대출' 상품을 출시하여 지방중소기업 육성을 통한 일자리 창출과 지역균형발전에 기여하고 있으며, 유망 중소기업 선정평가 시 가점을 부여하여 지방소재 중소기업에게 보다 많은 혜택이 돌아갈 수 있도록 노력하고 있습니다.

| 지방중소기업 육성을 위한 지자체와의 협력체 |



기업은행

지자체 추천업체에 대해 은행 자체자금으로 지자체의 이차보전이율 만큼 저리로 대출한 후, 지자체로부터 이차차액을 보전받게 됩니다.

지자체

조례 및 융자지원 계획 공고에 따라 융자대상 업체를 금융회사에 추천 통보하며 금융회사 대출취급 금액에 대해 일정률의 이차차액을 은행에 보전합니다.

중소기업

지자체의 융자 추천을 받아 은행으로부터 저리의 안정적인 사업자금을 대출받습니다.

맞춤형공업단지 조성



맞춤형공업단지는 기업은행이 공단조성에 필요한 자금과 입주 예정 기업에 대한 시설자금 및 운전자금을 지원하고 지자체는 행정업무를 지원함으로써 지방의 중소기업을 육성하고 이를 통해서 일자리 창출과 지방 균형 발전을 꾀하는 새로운 지속가능 개발사업 모델입니다.

| 지역별 대출금 비중 추이 |

(단위 : 억원, %)

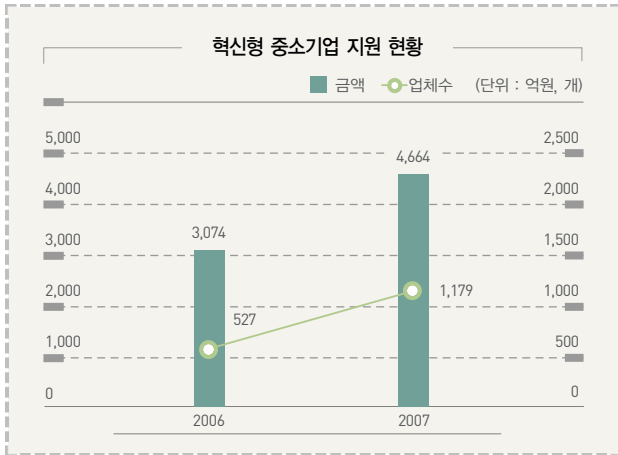
운용성과	2006년		2007년	
	총 대출금	비율	총 대출금	비율
수도권	395,300	66.3	461,665	67.3
지 방	201,182	33.7	223,969	32.7
계	596,482	100.0	685,634	100.0

ICC 산학결연사업



ICC 산학결연사업(ICC-Industry and Campus Connection)이란 중소기업과 전문대학 간 산업협력을 주선해 대학생 취업난과 기업 인력난을 해소하고 맞춤형 인재를 길러내는 공익사업입니다. 이를 위하여 기업은행, 매일경제신문사, 한국전문대학교육협회가 협약을 맺고 공동으로 1社 1校 사업을 진행하여 '주재현-두원공과대학', '대한콘스틸(주)-대덕대학', '주신성엠피텍-영진전문대학' 간의 산학결연을 추진하였습니다. 본 사업에 참여한 기업에게는 홍보지원, 여신금리 우대, 리워딩 서비스 우선선정, 각종 수수료 면제 및 가산점 부여 등의 우대 서비스를 제공하고 있습니다.

혁신형 중소기업 지원



기업은행은 기술력이 우수하고 경영자의 경영능력이 탁월하여 상품화해서 성공 가능성이 높은 혁신형 중소기업에 대하여 금융을 지원하고 있습니다. 2007년에는 전년 대비 두 배 이상 증가하여 1,179개 혁신형 중소기업에 4,664억원을 지원하였습니다.



또한 경영혁신과 성과가 탁월한 중소기업을 대상으로 대출 한도를 확대하고 금리를 우대하는 맞춤형 대출상품인 '메인비즈론(Main-Biz Loan)'을 출시하였습니다. 그 동안의 은행권 대출상품은 제조업 위주의 기술혁신형 중소기업을 위한 상품이 대부분이었으나 메인비즈론은 경영혁신형 중소기업을 대상으로 하고 분야를 비제조업까지 확대하여 마케팅혁신과 조직혁신, 생산 및 서비스 프로세스

개선 등 경영혁신을 통해 탁월한 성과를 거둔 기업에게 제공되는 상품입니다. 이로써 기업은행은 기존의 기술혁신형 중소기업 전용 상품인 '위너스론(Winners Loan)'과 함께 혁신형 중소기업 지원을 위한 토털지원 프로그램을 갖추게 되었습니다.

'성공날개 企UP 사랑보험' 출시



기업은행은 기업고객 임직원을 위한 전용상품으로 '성공날개 企UP 사랑보험'을 은행권 최초로 판매하고 있습니다. 상당수 중소기업 고객들은 위험직종에 속해 있어 보험의 사각지대에 놓여 있었습니다. 따라서 기업근로자용 보험상품이 개발·판매됨으로써 거래기업 임직원의 복리후생 향상에 큰 도움이 될 것으로 기대하고 있습니다. 판매 수익금의 일부는 중소기업 근로자 자녀의 난치병 치료사업에 기부할 계획입니다.

중소기업인 氣살리기 프로그램

기업은행은 중소기업인들의 사기를 증진시키고자 중소기업인 氣살리기 프로그램을 운영하고 있습니다. 프로그램 중 하나로 전국을 순회하면서 '중소기업지원 설명회'를 개최하여 중소기업의 지원 방향을 설명함과 동시에 중소기업인들의 자금 공급에 대한 애로 사항을 듣고 제도개선에 적극 반영하고 있습니다. 또한 중소기업인의 사기를 높이고 전문인력을 존중하고자 '중소기업인 명예의 전당' 헌정과 '중소기업 명장' 포상을 지속적으로 실시하고 있습니다.

| 중소기업인 氣살리기 프로그램 |

주요 프로그램	2005년	2006년	2007년
중소기업지원 설명회 개최	9개 지역(1,597명 참석)	9개 지역(1,557명 참석)	9개 지역(1,869명 참석)
중소기업인 명예의 전당 헌정	3명	4명	3명
중소기업 명장 포상	11명	18명	15명

구속성 예금 근절을 위한 노력

기업은행은 여신 취급시 예금을 강요하는 것을 원칙적으로 금지하고 있으며, 기업이 요청하는 경우 언제라도 예금과 대출의 상계가 가능토록 여신규정을 제도화하여 중소기업이 부담 없이 대출을 쓸 수 있도록 지원하고 있습니다. 이와 관련하여 기업의 자발적인 의사에 반하여 예금을 받지 않도록 주기적으로 영업점을 지도하고 있습니다. 본부 내 감사부의 상시감사반을 통해 일상적인 관리 감독을 철저히 하는 한편, 예금신규 시 구속성 예금 여부에 대한 전산메시지를 거래화면에 띄워 고객의 자발적 가입여부를 확인할 수 있게 하는 등 내부 통제기능을 강화하고 있습니다. 그리고 기업의 자발적인 의사에 의해 가입된 예금이라 할지라도 인출을 제한할 경우 기업에게 금융거래에 대한 부담을 줄 수 있다는 점을 고려하여 언제든지 인출을 보장하고 있습니다.

지자체협력 금융지원

기업은행은 경기도 화성시와 '협력업체 공동지원에 관한 업무 협약'을 맺고 화성시로부터 물품, 용역을 수주받는 중소기업에 대해 금융지원과 행정편의를 제공하여 납품을 원활히 완료할 수 있도록 지원하고 있습니다. 이 협약에 따라 기업은행은 화성시에 특화된 맞춤형 금융상품인 '화성시 상생협력대출' 판매를 통해 화성시가 발주하는 사업을 수주한 중소기업에게 납품계약서 금액의 80%까지 생산자금을 지원하며, 1% 포인트의 금리를 우대하여 신속한 용자가 이루어지도록 하고 있습니다.

소기업·소상공인에 대한 금융지원 방안 마련

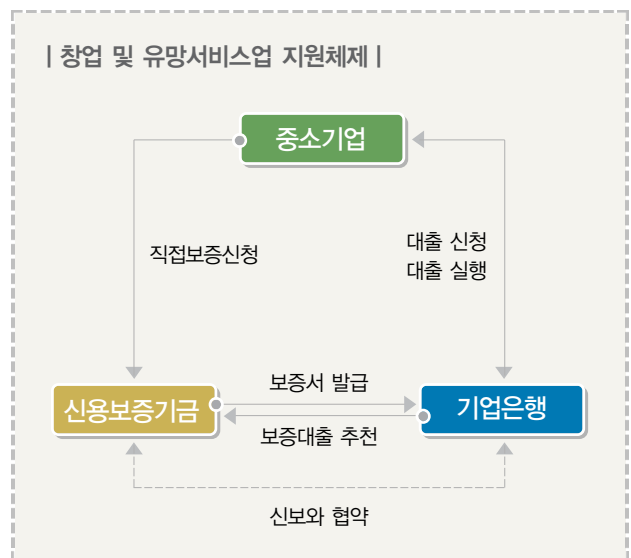
소기업·소상공인은 그 규모가 작아 자체 신용도가 낮고 재무 자료가 미비해 기업대출 지원대상에서 소외되기 쉽습니다. 기업은행은 담보력과 신용도가 취약한 소기업·소상공인에 대한 금융 지원 방안을 마련하고 있습니다. 2007년 현재 영세 소기업에게

2조 28억원을 지원하였고, 창업을 준비하는 기업에게 2조 430억원을, 유망 서비스업에는 2조 1,904억원을 각각 지원하였습니다.

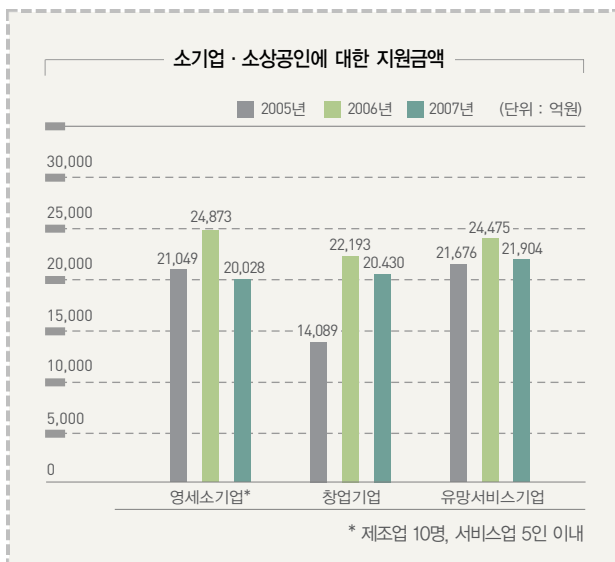
또한 은행권 최초로 '소기업신용평가 시스템'을 개발하여 소기업 평가표의 평가등급별로 신용대출을 지원하고 있으며, 2007년 5월에는 창업소기업 및 유망서비스업 지원을 위한 '기업 스타트론(Start Loan)'과 '유망서비스업 대출'을 출시하여 소기업의 금융 문제 해결을 위해 노력하고 있습니다.

그 외에도 소기업을 전담하는 55개의 드림기업팀을 조직하여 전국 단위로 운영 중에 있으며, 향후 신용보증기관과 연계하여 지원을 확대해 나갈 방침입니다.

창업중소기업 및 유망서비스업에 대한 8천억원 지원 협약



기업은행은 신용보증기금과 함께 '창업 중소기업 및 유망서비스업에 대한 금융지원 업무 협약'을 체결하고 '스타트론' 상품을 통하여 창업 후 2년이 지나지 않은 제조업, 지식기반사업, 유망 서비스업을 영위하는 중소기업에 3,000억원을 지원하였습니다. 또한 신용보증기금과 함께 사업서비스업, 교육서비스업, 운수업, 임대업(기계장비) 등 고부가가치 창출 및 높은 성장세가 기대되는 122개 유망서비스업을 영위하는 중소기업을 대상으로 5,000억원을 운용하기로 하였습니다. 본 파트너십 프로그램을 통하여 그동안 소외돼 왔던 창업 기업과 유망서비스업 영위기업에 대한 금융지원 서비스가 강화될 수 있을 것으로 기대합니다.





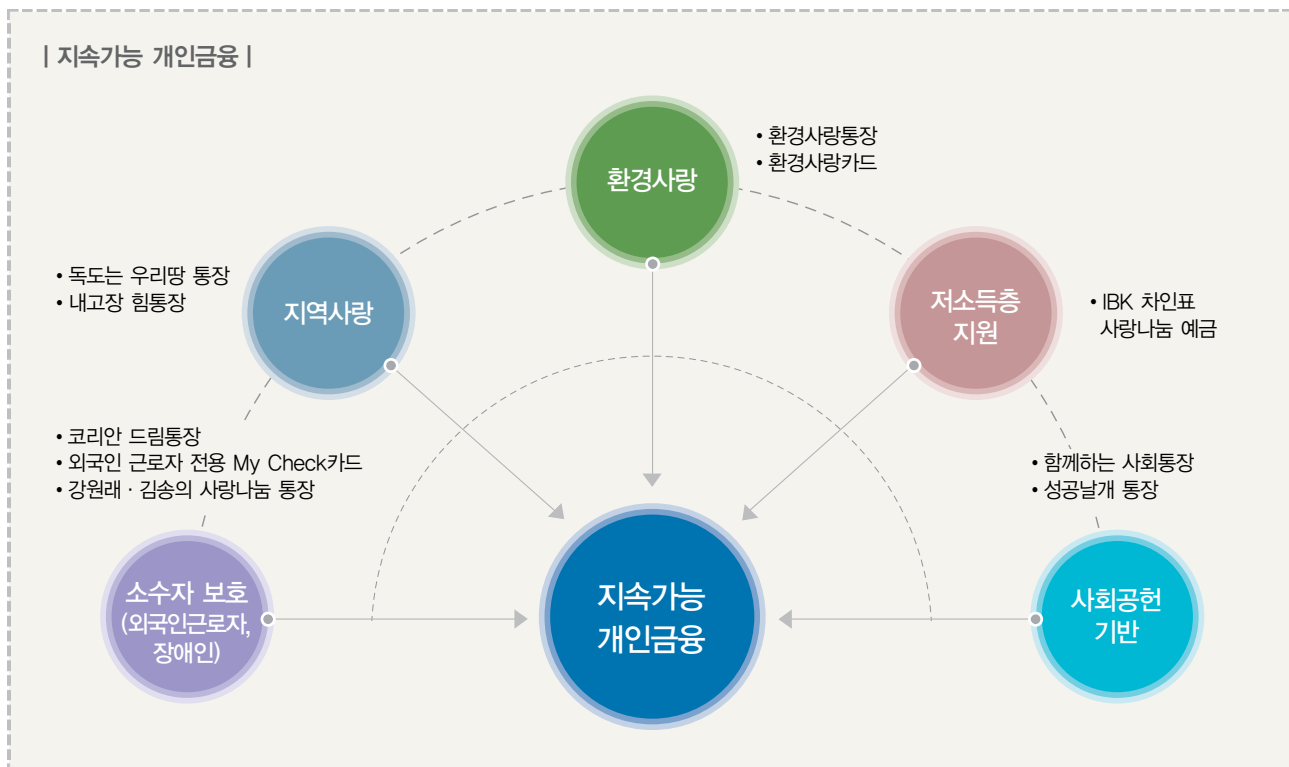
중소기업을 사랑하는
국민 모두가
기업은행의 고객입니다.

지속가능 개인금융

| 지속가능 개인금융 |

기업은행은 기업금융 이외에도 개인고객을 대상으로 지속 가능한 측면의 예금, 카드, 대출상품을 출시하고 있습니다. 특히 중소기업에 금융자금을 지원하기 위해서는 예금 확보가 매우 중요합니다.

지속가능 금융상품은 주로 환경, 지역, 저소득층, 외국인 근로자 및 장애인, 사회공헌과 관련된 상품을 중심으로 운영되고 있습니다.



| 환경사랑 |

환경사랑의 실천 '환경사랑통장', '환경사랑카드'



기업은행은 아름답고 소중한 환경을 지키기 위한 노력의 일환으로 '환경사랑통장·카드'를 출시하였습니다. '환경사랑통장·카드'는 환경, 문화, 예술의 발전을 위해 고객의 추가 부담 없이 예치금 및 사용금액의 일정비율 만큼을 은행이 부담하여 환경기금에 출연하는 공익상품입니다. 기업은행은 환경부, 환경보전협회와 협약을 맺고 판매실적의 일부를 환경문화발전기금으로 출연하고 있습니다. 특히 '환경사랑통장'은 판매실적의 0.1%를 환경문화발전기금으로 출연할 뿐만 아니라 0.1~0.3%포인트의 우대금리를 제공하고 있습니다. '환경사랑카드'는 카드 이용실적의 0.2%를 기금으로 출연하고 있으며 항공료나 통신료 할인 등의 부가서비스를 제공하는 한편 각종 은행수수료도 면제해주고 있습니다.

| 저소득층 지원 |

Micro Credit Banking

신용력이 취약한 서민계층은 외국계 대부업체나 사금융을 이용하는 경우가 많은데, 고금리 등으로 인해 많은 어려움을 겪고 있는 것이 현실입니다. 따라서 기업은행은 신용등급이 낮아 차입에 어려움을 겪고 있는 서민들을 위하여 신용회복위원회에 10억원을 출연하여 '무담보 소액대출(Micro Credit Banking)'을 돕고 있습니다. 또한 정부에서도 휴면예금을 재원으로 '무담보 소액대출' 사업을 추진 중인 바, 기업은행은 이 사업에 적극 동참하고자 하며 여신 전문 자회사를 설립하여 서민금융을 지원하는 방안도 모색하고 있습니다.

무담보소액대출 : 빈곤층이 생계형 창업을 통하여 자활할 수 있도록 보증인과 담보물 없이 작은 창업기금을 대출하는 제도입니다. 1976년 방글라데시의 그라민 은행에서 처음 시작되었고 교육 및 상담을 통한 사전관리, 자금 지원과 마케팅의 사후관리를 체계적이고 조직적으로 실시합니다. 무담보소액대출은 다양한 형태로 세계적으로 확산되고 있습니다.

불우이웃돕기 기부금 출연을 위한 'IBK차인표 사랑나눔예금'



기업은행은 사회소외계층을 위한 불우이웃돕기 기금마련을 위해 'IBK차인표 사랑나눔예금'을 출시하였습니다. 이 통장은 예금액의 일정 비율을 은행이 불우이웃돕기 기부금으로 출연하도록 설계된 상품으로 신규가입 고객에게는 특별우대금리를 제공하고 있습니다.

수수료 인하를 통한 국책은행 역할수행

기업은행은 국책은행의 역할을 충실히 수행하기 위하여 지속적으로 금융수수료를 인하고 있습니다. 2007년에는 자기앞수표 발행 수수료, 송금수수료, 자동화기기 이용수수료, 인터넷 뱅킹 수수료, 텔레뱅킹 수수료 등 일반 서민과 관련성이 높은 항목 위주로 수수료를 대폭 인하하였습니다. 특히 청소년, 경로우대자, 장애인 등 사회적 약자에 대해 수수료를 할인하거나 면제해주는 각종 우대제도를 운영하고 있습니다. 2007년말 기업은행의 수수료 수익은 4,268억 원으로 시중은행의 평균에 비하여 54.3% 수준이며, 영업수익 대비 수수료 비중도 5.22%로 상당히 낮은 수준입니다. 향후에도 보다 많은 고객에게 혜택이 돌아갈 수 있도록 수수료 우대제도를 확대해 나갈 예정이며, 업무 프로세스의 개선 등을 통해 수수료 인하의 여지가 발생하면 지속적으로 인하할 계획입니다.

| 금융교육 연계 |

어린이의 꿈에 날개를, 성공날개통장

‘성공날개통장’은 본인의 이름으로 되어있는 통장으로 은행 거래를 직접 해보면서 올바른 경제개념을 기를 수 있는 금융교육 연계 상품입니다. ‘성공날개통장’은 부모 및 가족의 거래실적으로 쌓인 포인트를 자녀의 통장으로 캐쉬백 해주며, 부모세대의 거래실적이나 처음 통장 개설시 기록한 희망학교로 진학할 때에는 우대금리도 제공합니다. 뿐만 아니라 외국어, 컴퓨터, 바둑 등 99개 프로그램을 무료로 수강할 수 있는 기회와 인터넷 서점 할인쿠폰도 받을 수 있는 특혜까지 제공합니다.

| 소수자 보호 |

외국인 근로자 및 국제결혼 이주자를 위한 ‘코리아드림 통장’



기업은행은 외국인 근로자 및 국제결혼 이주자 등 국내 거주 외국인을 위한 ‘코리아드림 통장’을 출시하였습니다. 가입고객에게는 자동화기기 및 전자금융 이용수수료를 감면해 드리고 해외송금 수수료와 환전수수료도 50% 우대하고 있습니다. 특히 외국인 근로자들이 작업 도중 위험과 사고율이 높다는 점에 착안하여 상해보험 서비스를 제공하고 있습니다. 또한 갑작스런 출국이나 입원 등으로 적금을 중도 해지하는 경우에도 정기적금의 약정이율을 적용하고 있습니다.

외국인 근로자 전용 My Check 카드



외국인 근로자들은 신용카드 발급에 어려움이 많습니다. 기업은행은 이를 해결하고 외국인 근로자들의 권익을 보호하고 보다 나은 국내 생활을 도와

리기 위해서 체크카드를 출시하였습니다. ‘외국인 근로자 전용 My Check 카드’는 가맹점 이용 시 0.5%의 캐쉬백 적립과 더불어 환전이나 해외 송금 시 30%의 환율을 우대하는 등의 부가서비스를 제공하고 있습니다. 또한 사진카드로도 발급이 가능하여 신분증 대용으로 사용이 가능하도록 지원하고 있습니다.

스타통장 1호, ‘강원래·김송의 사랑나눔 통장’



기업은행은 사회적으로 소외 받고 어려움을 겪고 있는 많은 장애인들을 돕기 위하여 장애인 돕기 운동에 적극 참여하고 있는 강원래·김송 부부의 이름을 딴 ‘강원래·김송의 사랑나눔 통장’ 스타통장을 출시하였습니다. 이 통장은 판매기간 6개월간 판매액의 1%를 전액 은행의 수익금만으로 장애인 관련 공익단체에 출연하는 공익상품입니다. 또한 가입고객에게는 기존에 제공하던 각종 서비스뿐만 아니라 사랑나눔 특별금리를 추가로 제공하고 있습니다.

| 사회공헌 기반 |

함께하는 사회통장



‘함께하는 사회통장’은 기부금을 모금하는 단체와 기부금을 지원하는 고객 모두를 위한 상품입니다. 불우이웃돕기 성금이나 사회 지원사업을 위한 후원금을 모금하는 단체에게는 특별 추가 금리를 제공하고, 기부하는 고객에게는 수수료를 면제하고 소득공제용 기부금영수증을 발행해드려 보다 나은 사회, 함께하는 사회를 만들어 가고자 합니다.

| 전통문화 연계 |

한가위 맞이 특별금리 제공



민족 최대 명절인 한가위를 맞아 약 10일간 특별금리를 제공하는 이벤트를 실시하였습니다. ‘기업은행 100세 통장’, ‘효지킴이 통장’에 가입하는 고객에게 한가위 맞이 특별금리 연 5.8%를 제공하였습니다. 기업은행은 우리시대에 점점 잊혀져 가는 효의 정신을 이어가고자 합니다.

| 나라사랑 |

독도는 우리땅 통장



‘독도는 우리땅 통장’은 수익금의 일부를 우리 땅 독도를 지키는데 사용하는 공익상품입니다. 독도지킴이 운동에 동참하고자 하는 국민이라면 누구나 가입할 수 있으며, 만 18세 이하 청소년이 가입하면 0.1%의 금리 우대 혜택을 받을 수 있습니다. 기업은행은 ‘독도는 우리땅 통장’에서 발생하는 세후 이자의 2%를 출연하여 독도 관련 단체에 기부하고 있습니다.

| 지역사랑 |

우리고장을 튼튼하게, 내고장 힘통장



‘내고장 힘통장’은 지역사회 발전을 위하여 전국 약 30여 개 지방 자치단체와 연계하여 지역 특성에 맞추어 개발된 예금상품입니다. 고객이 거주하고 있는 지역사회를 지원하기 위하여 고객예치금의 일정비율만큼은 은행이 기부금으로 출연하여 해당 지방자치단체나 해당 지역의 NGO 단체에 기부하거나 직접 해당지역 발전을 위한 사회공헌사업 등에 사용하고 있습니다.



ACHIEVING SUSTAINABLE **Balance**



기업은행은 은행을 둘러싸고 있는 다양한 이해관계자와 건전한 파트너십을 형성하는 것이 지속가능경영에서 매우 중요하다고 인식하고 있습니다. 따라서 기업은행은 임직원, 고객, 주주, 협력업체 및 지역사회 등 이해관계자와의 균형적이고 지속적인 커뮤니케이션을 강화해 나갈 것입니다.

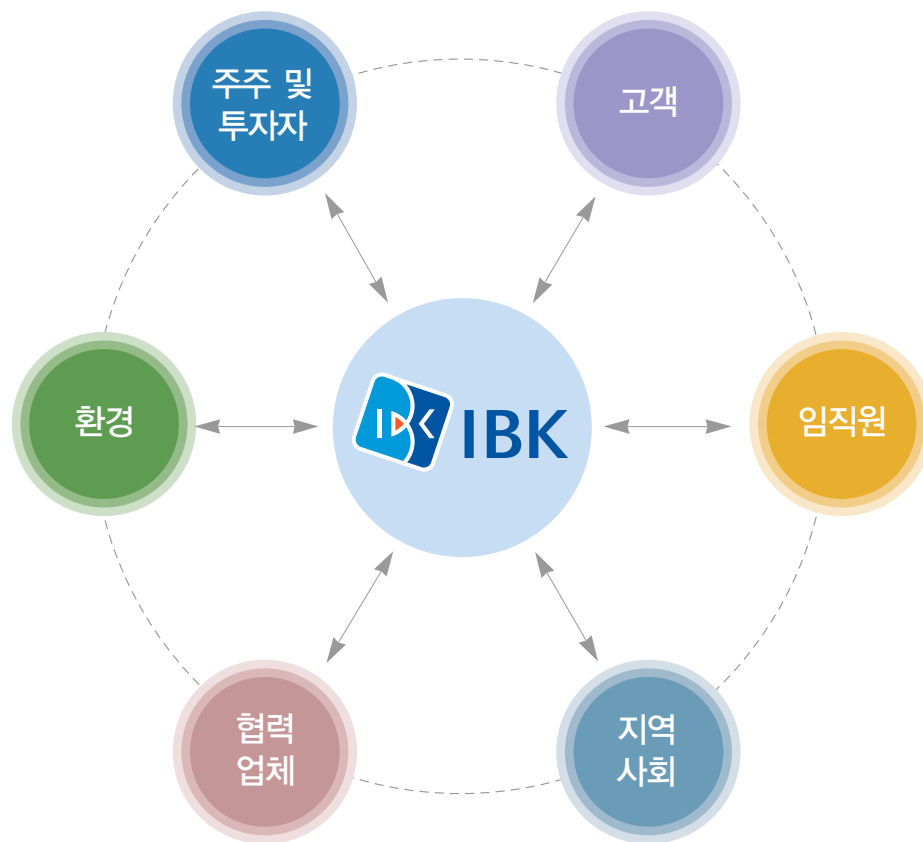


CONTENTS

고객 _39 임직원 _47 노사관계 _52 지역사회 _53 협력업체 _60 환경 _61

ACHIEVING SUSTAINABLE

Balance



【고객】

- 최상의 상품과 서비스 제공
- 고객의 이익과 만족추구

【임직원】

- 인재양성
- 삶의 질 향상

【지역사회】

- 사회적 책임 완수
- 국가 및 지역사회 발전 기여

【협력업체】

- 공정한 거래실천
- 신뢰관계 구축

【환경】

- 환경경영
- 환경개선금융지원

【주주 및 투자자】

- 경영의 투명성 유지
- 주주가치 극대화



고객

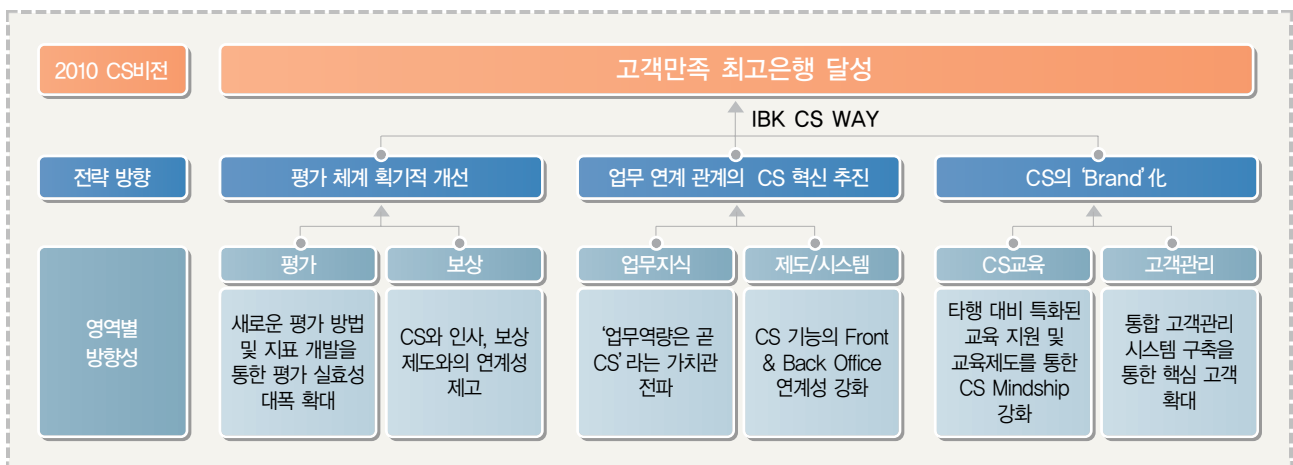
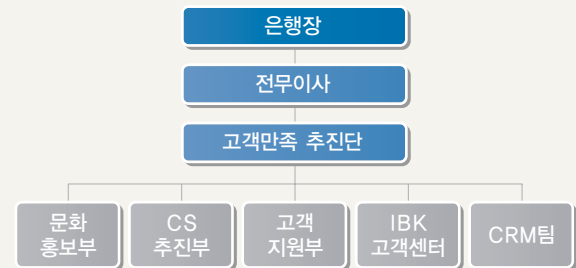
기업은행은 4,800만 모든 고객을 최우선으로 하는 기업 철학을 유지해왔습니다. 2007년 3월 '고객에게 신뢰받는 은행, 국민에게 사랑받는 은행'을 CS경영목표로 재천명하고, 이를 실현하기 위한 은행장의 강력한 리더십을 바탕으로 전 임직원이 지속적으로 혁신해 왔습니다. 고객 접점에 있는 5개 부서를 묶어 금융권 최초로 '고객만족추진단'을 신설하고 고객만족을 위해 은행 내부 혁신을 주도하고 있습니다. 이와 같은 노력의 결과로 3년 연속 '고객만족경영대상 종합대상', '대한민국 서비스만족 대상', '대한민국 e금융상 대상'을 수상하였습니다.

고객만족경영 전략

2010년 기업은행의 모습은 '오직 고객(Only Customer)'의 원칙 위에서

'고객에게 신뢰받고 국민에게 사랑받는 은행'이 되고자 합니다. 이러한 CS비전을 달성하기 위해 평가체계를 획기적으로 개선하고 업무 연계 관점에서 CS 혁신을 추진하며, CS의 Brand화를 모색하고 있습니다.

| 고객만족추진단 조직도 |



| 고객만족의 선도적 실천 |

은행권 최초 COI 조사

임직원의 CS실천 현황을 파악하기 위하여 고객지향도(Customer Oriented Index) 조사를 실시하였습니다. 본 조사는 고객만족 경영혁신을 성공적이고 효율적으로 시행하기 위한 것으로 전 임직원을 대상으로 실시하였습니다. 그 결과 평균 66.5점으로 타 은행에 비해 높게 나타났으며, 점수가 낮은 부문에 대해서는 지속적인 혁신 프로그램 운영하고 있습니다.

금융권 최초 고객만족 추진단 구성

고객만족추진단은 고객만족을 달성하기 위한 실천조직으로 문화홍보부, CS추진부, 고객지원부, IBK고객센터, CRM팀 등으로 구성되어 있습니다. 고객만족추진단은 고객이 미처 생각하지 못한 것까지 서비스하기 위한 활동을 추진하고 있습니다.

고객접근성 확대

고객들이 편리하게 금융서비스를 받을 수 있도록 국내 최초로 트레일러형 이동점포(U-IBK)를 운영하였습니다. 이동점포 서비스는 상담창구, 응접실, 상담실, IBK 코너 등 고객의 불편함을 최소화 하였고 휴가철 고객들이 이용할 수 있도록 금융서비스를 지원하였습니다.

| '오직고객' 문화정착 |

고객지향적 New CI 선포

2007년도 기업은행은 24년만에 고객중심적인 가치와 의미가 담긴 CI(기업이미지)를 새로 제정하였습니다. 새로운 CI에는 모든 업무를 고객인 나(I)의 눈높이에 맞춰 변화하겠다는 '고객 최우선주의'를 함축하고 있습니다.

고객별 서비스 현장 제정

고객서비스 현장은 1997년 은행권 최초로 제정된 이후 현재까지 모든 업무의 기본 방침이 되었습니다. 2007년도에는 더욱 세분화된 고객의 니즈에 부합하는 서비스를 제공하기 위해 고객별 서비스 현장을 제정하여 이행하고 있습니다.

국내최초 트레일러형 이동점포(U-IBK)



민원관리시스템 도입



기업은행은 민원인의 목소리를 듣고 금융소비자의 권익을 보호하기 위하여 민원업무를 시스템화 하였습니다. DB를 구축하여 각종 정보를 통합 제공하고, 정기적으로 민원을 분석·평가하여 제도개선에 적극 반영하고 있습니다. 또한 지역본부 및 영업점 직원을 대상으로 순회교육을 실시하여 민원예방노력을 기울이고 있습니다.

민원 예방·감축 추진실적

소비자 권의 보호를 위한 서비스 확대

- 각 영업점에 민원상담창구 설치 및 운영
- 거래통장에 당행 민원상담안내 전화번호 기재
- 민원인 편의 도모를 위한 민원사무편람 게시

전방위 민원감축방안 추진

- 소비자 피해보상 부정장 전결결 시행
- 영업점 귀책민원에 대한 경영평가 기준 개정
- 민원심의소위원회 신설
- 각 영업점에 민원상담 및 대처요령 매뉴얼 통지

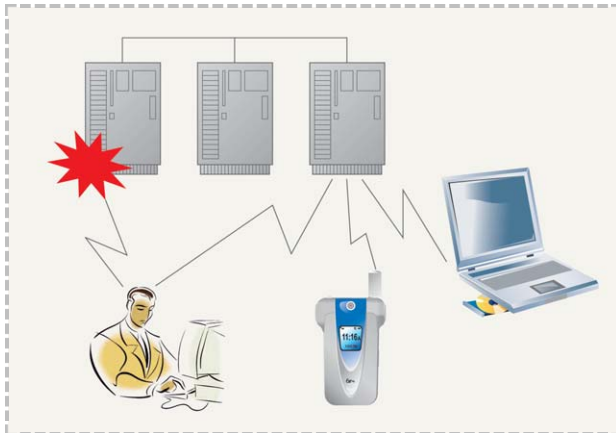
직원 직무교육 강화

- 주요 민원사례의 부정장 앞 지도공문 발송
- 준법지원컨설팅센터를 활용한 전 영업점 순회교육

| 고객중심 정보관리시스템 |

기업은행은 은행권 최초로 차세대 전산시스템을 개발하여 성공적으로 가동시킴으로써, 고객에 대한 서비스를 한 차원 높일 수 있었습니다. 그리고 은행업무를 최첨단 정보기술과 융합함으로써 적기에 신상품 개발이 가능해지는 등 은행 경영의 효율을 높일 수 있는 기반을 마련하였습니다.

무정지 무장애 시스템



차세대 시스템*은 무정지, 무장애 시스템을 지향하여 고객들이 경험 해온 전산 장애불편을 해소하고 있습니다.

차세대 시스템의 성공적인 구축으로 고객만족을 극대화하여 기업 은행이 2010년 세계 글로벌 50대 금융그룹으로 도약하는 획기적인 전기가 마련될 수 있을 것으로 기대됩니다.

* 차세대 시스템이란?

은행정보시스템의 핵심인 계정처리 시스템과 정보기반 시스템을 재구축하여 고객 중심적이며 변화에 유연하게 대응할 수 있는 미래지향적인 시스템입니다.

IBK 차세대 시스템의 특징 및 운영효과



| 통합 CRM 시스템 구축 |

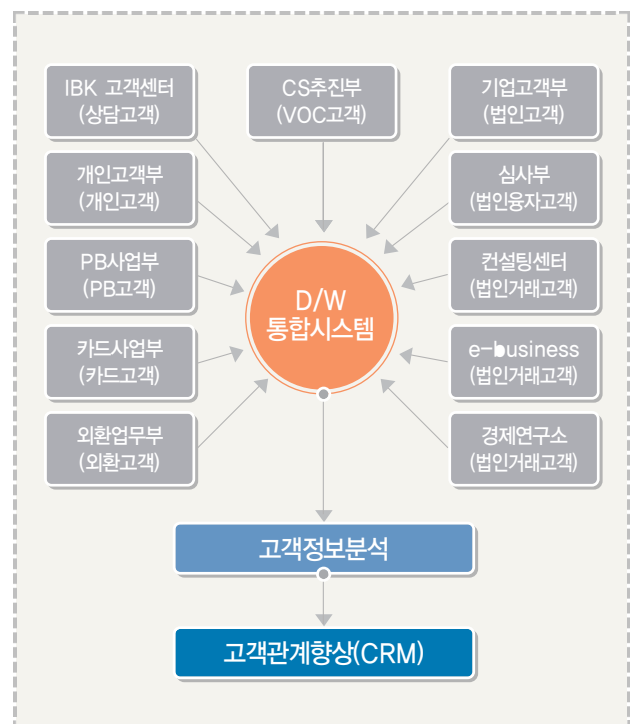
통합 CRM(Customer Relationship Management) 시스템은 고객정보를 실시간으로 통합하고 분석하여 고객중심의 상품, 서비스, 채널을 도출함으로써 고객만족을 극대화하는 한편, 고객별 1:1 마케팅을 가능케함으로써 교차판매 기회를 포착하여 은행의 수익도 향상시켜주는 시스템입니다.

고객관계향상을 위한 CRM은 D/W(Datawarehouse)통합시스템 구축을 통해서 실현되고 있으며 각 부서의 활동을 통해 획득된 고객 정보는 D/W통합시스템에서 DB화 되어 저장됩니다.

또한 고객불만을 빠르게 해결하기 위해 인터넷, 고객의견서, 포커스 그룹 인터뷰(Focus Group Interview, FGI), 고객센터 등 다양한 채널을 통해 고객 의견(Voice of Customer, VOC)을 수집하여 처리하고 있습니다. 특히 특유형태의 민원이 빈발할 경우 전 영업점에 민원주의경보를 발령하여 신속하고 적절하게 응대토록 유도함으로써 고객 불만을 사전에 예방하고 있습니다.

CS서비스에 대한 고객만족도를 정확히 파악하기 위하여 주기적으로 CSI조사, 직원만족도(ESI)조사, 창구 모니터링을 실시하고 있으며 금융감독원 정보, 소비자단체 정보, 국내외 조사 등을 통해 필요한 정보를 수집하여 반영하고 있습니다.

고객정보 통합시스템



| 고객 정보보호 노력 |

고객의 개인정보 보호의 중요성은 점점 커지고 있습니다. 따라서 기업은행은 고객의 개인정보를 체계적이고 안전하게 보호관리하기 위해 개인정보보호방침을 제정하여 운영하고 있습니다. 그 밖에도 기업은행은 은행권 최초로 정보보호 국제표준 ISO27001을 획득하는 등 안전한 금융 거래를 위해 노력하고 있습니다.

개인정보보호정책 준수

기업은행은 『정보통신망이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률』 상의 개인정보보호규정 및 정보통신부가 제정한 『개인정보보호지침』을 준수하고 있습니다. 그리고 고객에게 최적의 서비스와 정확한 금융 정보를 제공하는 반면 최소한의 개인정보만을 수집·관리하도록 개인 정보보호정책을 수립·실시하고 있습니다.

또한 고객의 개인정보보호 및 안정적인 서비스 지원을 위해 침입 탐지시스템을 설치하는 등 기술적 대책을 마련하여 시행하고 있습니다. 고객정보 보호는 기술적인 시스템만으로 이루어질 수 없기 때문에 개인정보보호를 위해 감시체제를 구축하고, 담당직원에 대해 수시 교육도 실시하고 있습니다.

2007년 기업은행은 정보통신부 주최, 한국정보보호진흥원(KISA)이 주관하는 '제5회 정보보호대상시상식'에서 금융 부문 최우수상을 수상하였습니다. 해킹, 정보유출, 바이러스 유포, 시스템 교란 등 내·외부 위협으로부터 안정성을 확보하기 위하여 행내에 별도의 보안전문팀을 구성하고 종합적이고 체계적인 정보보호 활동을 실천한 성과를 인정 받은 사례라 할 수 있습니다.

그 외에도 국내은행 최초로 '정보보호 국제표준(ISO 27001)' 인증과 한국정보보호진흥원의 정보보호관리체계(ISMS)인증을 획득하였습니다. 또한 국내은행 최초로 무인 원격 자동백업센터를 구축하고, IT 서비스관리 국제표준(ISO 20000) 인증을 획득하였으며 차세대시스템 산업표준화 대상을 수상하는 등 정보 시스템에 대한 우수성을 인정받았습니다.

| 고객의 소리(VOC) |

기업은행은 고객과의 커뮤니케이션을 위해 다양한 채널을 통하여 '고객의 소리'에 귀를 기울이고 있습니다. 고객니즈는 온·오프라인 채널 뿐만 아니라, D/W통합마케팅 시스템 및 'Win Class Membership' 등 각종 활동을 통해서 종합적으로 파악하고 있습니다.

온·오프라인 채널을 통해 접수된 고객 의견은 모두 데이터 베이스에 저장되고, 즉시 담당자에게 통보하여 처리하고 있습니다. 고객으로부터 접수된 의견은 팀 단위의 개선활동에 반영함은 물론, 중요사항은 경영정책에도 반영하고 있습니다.

특히 '고객의 소리'를 통해 접수된 의견 중에서 고객 불만을 일으키는 요인들을 제거하거나 개선하기 위해서 '고객의 소리 사후관리제도'를 운영하고 있습니다. 이 제도는 고객의 불만 사항을 신속하게 해결하고 재발을 방지하기 위한 것입니다.

| 고객니즈 파악 채널 |

구 분	내 용
Off-Line	고객의 소리(VOC)
	고객의 서신
	CSI 조사
	서비스실태조사(모니터링)
	전화응대조사
	CS 의견 청취함
	문헌자료 분석
On-Line	IBK 고객센터
	인터넷 홈페이지 (전자민원창구 고객의 소리)
대외 기관	전화, 팩스 등
	금융감독원
	한국소비자원
	각종 소비자단체

| 고객만족도 조사 |

고객만족도 1위는 품질 1위, 매출 1위 보다 더 높은 가치를 가질 수 있습니다. 기업은행은 오랜 기간 '고객 중심 경영'을 최우선으로 실천하며, '고객만족도 1위' 은행이 되기 위해 노력해 왔습니다. 그리고 다양한 관점에서 객관적으로 고객만족도를 조사하고 본점 및 영업점의 서비스 품질을 평가하는 체계를 갖추고 있습니다.

매년 기획예산처에서 주관하는 공공기관고객만족도조사(Public-service Customer Satisfaction Index, PCSI)를 받고 있으며, 2006년에는 은행권 최초로 임직원의 고객지향적인 의식과 기관문화 형성 정도를 파악하기 위한 고객지향도조사(Customer Oriented Index, COI)를 실시하였습니다.

이와 더불어 고객에 대한 본사 및 영업점 창구의 서비스품질을 측정하고 평가하기 위한 CSI조사, 서비스실태조사, 전화응대 조사 등을 매년 4회씩(서비스 실태조사는 연 8회) 실시하고 있습니다. 이러한 서비스품질 조사는 객관적이고 정확한 평가를 위해 외부전문기관이 방문조사로 진행하며, 전화응대 조사의 경우 영업점 CS 우수직원이 본부직원을 대상으로 '전화응대의 친절성과 답변에 대한 만족도'를 조사하고 있습니다.

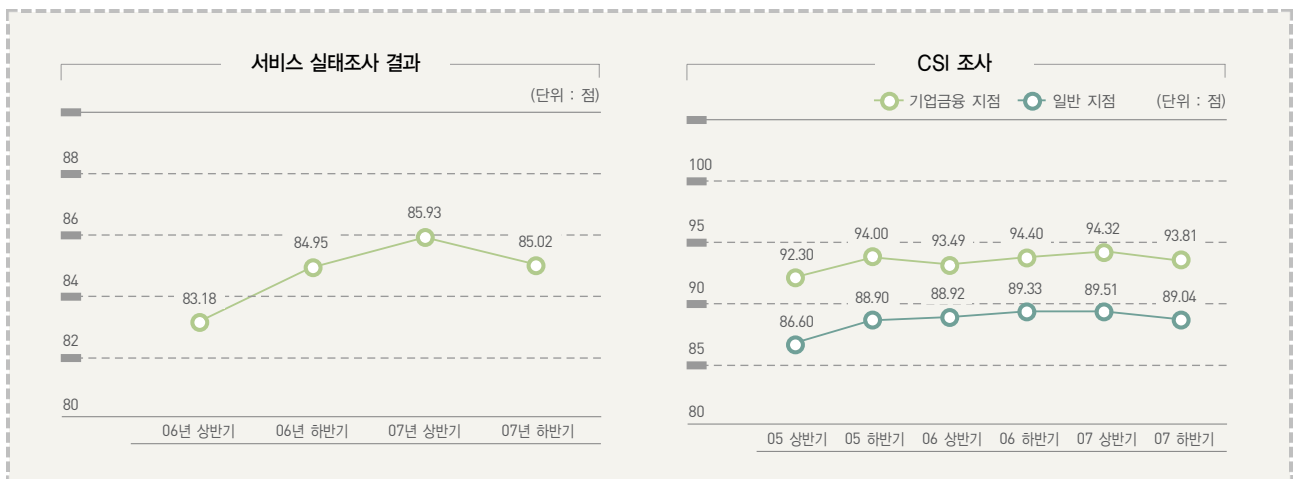
2007년 실시한 서비스 품질 모니터링 결과 지속적으로 상승 추이를 이어가고 있으며, 고객센터에 대한 CSI 평가결과 '만족한다'라고 응답한 비율이 계속 확대되는 추세에 있습니다.

고객센터에 대한 외부고객의 만족도 평가 결과 역시 인바운드와 아웃바운드 모두 지속적으로 상승하는 추세에 있습니다.

| 고객만족도 및 서비스 품질 조사 활동 |

외부기관 고객만족도 조사	공공기관고객만족도조사 (PCSI) 실시
임직원 고객지향도 조사(COI)	임직원의 고객지향적인 의식과 기관문화 형성 정도 파악
고객만족도(CSI) 조사	• 고객 서비스품질 측정 • 외부전문기관 연 4회 실시
서비스 실태조사	• 영업점의 서비스 품질 수준 측정 • 외부전문기관 실시
본부직원 전화응대 조사	• 전화응대 친절성 및 답변에 대한 만족도 조사 • 지역본부 및 본부부서 전직원 대상 연 4회 실시
경쟁사 비교모니터링	기업은행에 대한 '서비스실태조사 평가방법'과 동일한 항목·기준으로 경쟁사 조사

이와 같은 노력으로 기업은행은 2007년 한국능률협회컨설팅에서 시행하는 '제15회 고객만족경영 대상'에서 '종합 대상'을 3년 연속 수상하는 성과를 거두었습니다. 기업은행은 이에 만족하지 않고 앞으로도 고객만족 1위 기업의 자리를 지키기 위해 성심을 다하겠습니다.



“일본을 제외한 주요 국가에서는 연대보증제도를 운영하는 경우가 드뭅니다. 우리나라 은행이 도입하고 있는 보증한도제는 보증인의 피해를 최소화하고 개인신용 평가시스템의 개발을 독려하기 위한 것입니다. 은행권이 연대보증을 폐지하면 제2금융권도 비슷한 방향으로 제도개편을 추진할 것입니다”

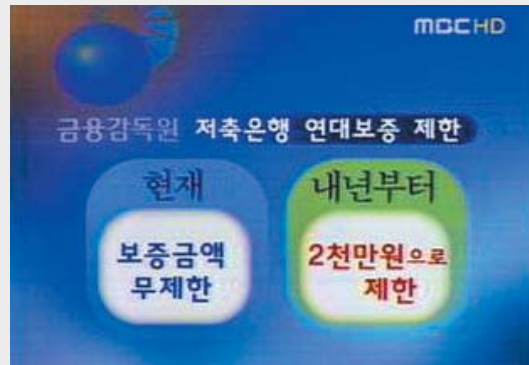
(김대평 부원장, 금융감독원)

은행권 최초 연대보증인 제도 폐지

그 동안 가족, 친지, 동료들에게 보증을 부탁하고, 결국 연대보증인이 책임을 져야하는 상황이 오면 경제적 파탄뿐만 아니라 신뢰관계까지 무너지는 경우가 많았습니다. 기업은행은 대출시 연대보증인을 세워야 하는 고객의 노력과 사회·경제적 피해를 최소화하기 위해 2007년 8월 1일부터 ‘연대보증인 입보제도’를 국내에서 처음으로 폐지하였습니다. 연대보증인 입보제도란 기업은 물론 가계의 신용대출 때 채무상환을 보장하기 위해 일정 자격요건이 되는 제 3자를 연대보증인으로 세우도록 하는 제도이며 우리나라와 일본을 제외하면 일반적으로는 시행하지 않는 제도입니다. 연대보증인 제도 폐지로 연간 약 1만 6천여건에 이르는 연대보증인 입보 신용대출이 점차 대출고객의 신용도에 따른 무보증대출로 바뀌게 됩니다. 주된 대출고객인 중소기업들이 보증을 구하는데 드는 시간과 노력을 낭비하지 않고 오로지 기업활동에만 전념할 수 있는 여건이 조성될 것으로 기대됩니다.

연대보증인 입보제도 폐지는 전금융권으로 확산되고 있으며 금융감독원은 2008년부터 단계적으로 폐지하도록 권고하고 있습니다. 이와 함께 중소기업 대표자의 배우자에 대한 연대보증제 폐지도 논의되고 있습니다. 기업은행은 보증보험회사 등과 업무협약을 통해 신용도가 취약한 고객에게 적합한 상품을 개발하여 손쉽게 대출을 받을 수 있게 할 것입니다. 또한 여신고객의

신용상태, 사업전망, 상환능력 등을 중심으로 여신심사 시스템을 선진화하여 무보증대출을 확대할 계획입니다.



기업은행의 연대보증 폐지, 금융계에 확산해야

... 일부 예외를 남겼지만 일반 신용대출에서 연대보증을 없앤 것은 기업은행이 처음이다.

... 장기적으로는 연대보증제도를 없애고 보증기관에 의한 보증으로代替하는 방향으로 가야 한다. 이런 제도 개선과 함께 금융기관들은 기업은행처럼 연대보증이란 ‘금융 緣坐制’의 폐지로 나가야 한다.

(조선일보 사설, 2007. 7. 27)



‘서류 제출 없는 은행 거래’ 첫 시행

기업은행은 주민등록등본과 같은 은행 거래시 필요한 각종 행정 정보를 정부의 행정정보공동이용망을 통해 수집·활용하는 ‘e-하나로 민원서비스’를 실시하기 위해 행정자치부와 업무협약을 맺고 2007년 11월 22일부터 서비스를 실시하였습니다. 전자민원 서비스를 은행에 도입한 경우는 이번이 처음이며 기업은행 고객은 기업·가계대출과 예금 개설, 담보 제공 등 은행 업무에 필요한 각종 민원서류를 제출하지 않아도 됩니다. 또한 업무 신청 때 해당 개인정보 열람에만 동의하면 정보를 이용할 수 있으며 위·변조 방지 및 개인정보 보호 등의 부가적인 효과도 얻을 수 있습니다. 사회적으로 연간 발급되는 민원처리용 종이 증명서는 약 4억 4천만 통이며 이중 행정기관, 공공기관, 금융기관 제출용으로 행정기관이 발급하는 구비서류는 전체의 70%에 이르는 것으로 추정되므로 이번 시행을 통해 자원 절약 효과도 클 것으로 예상됩니다.

365일 긴급금융서비스 ‘성공날개 기업 Speed 센터’로 해결

그 동안 야간이나 공휴일에는 단순조치나 분실신고 이외의 은행 업무가 제공되지 않아 고객들이 많은 불편을 겪어왔습니다. 이러한 불편을 해소하고 차별화된 서비스를 제공하기 위해 기업은행은 야간이나 공휴일에도 단순조치나 분실신고 이외의 고객의 요청이나 애로사항을 접수하기 위한 ‘성공날개 기업 Speed 센터’를 개설하였습니다. 상담원이 접수하여 해당 거래지점 직원이 직접 처리할 수 있도록 프로세스를 개선하였으며 서울·경기지역에 시범센터를 개설하여 6,000여개 우량 중소기업을 대상으로 시범 운영하였습니다. 향후에도 단계적으로 서비스 대상 기업과 지역을 확대해 나갈 계획입니다.

재해발생 대비 모의훈련 실시



기업은행은 재해발생 시에도 최상의 고객서비스를 제공할 수 있는 영업 연속성 계획(Business Continuity Planning, BCP) 체제를 구축하기 위해 재해발생 대비 모의훈련을 실시하였습니다. 훈련을 위하여 임직원 90여명이 본점건물에 화재가 발생했다고 가정하고

본점 대체건물인 수지 BCP센터로 이동, 업무를 계속 수행하는 훈련을 실시하였습니다. 재해발생 대비 모의훈련은 외국계 금융기관을 제외한 국내은행 중에서 처음 실시된 훈련이며 향후 매년 실시할 예정입니다.

고객님의 친구 ‘아미고(Amigo)’



Amigo. 스페인어로 ‘친구’를 뜻하는 이 말은 기업은행이 야심차게 준비한 새로운 문화공간의 이름입니다. 유동인구가 많은 종로에 젊은이들을 위한 문화공간을 만들어 젊은이들이 자유롭게 친구를 만나고 대화하며 즐거운 시간을 보낼 수 있는 공간을 제공한 것입니다. 기업은행은 젊은이들에게도 사랑받는 은행, 고객에게 한걸음 더 가까이 다가가는 은행이 되고자 제2, 제3의 Amigo를 만들어 가겠습니다.

한가위 맛이 대여금고 제공서비스



기업은행은 한가위를 맞이하여 고객이 안심하고 고향을 방문할 수 있도록 2007년 9월 4일부터 28일까지 전국지점의 대여금고를 무료로 제공하는 등 고객만족 행사를 실시하였습니다. 고객은 이를 통해 귀중품 분실을 걱정하지 않고 편안한 마음으로 고향을 방문하여 즐거운 한가위를 맞이할 수 있었습니다.

나(I)를 위한 고객 맞춤형서비스에 감동했습니다.



저는 지난해부터 홈쇼핑과 거래를 시작한 중소기업체 사장입니다. 늘어난 수요로 인해 시설투자, 원료확보에 어려움을 겪던 차에 기존 거래은행에 도움을 청하였으나 매번 돌아오는 대답은 “죄송합니다. 어렵습니다” 뿐이었습니다. 어떻게 해야 하나 고민에 고민을 거듭하던 중 신문에 실린 기업은행의 ‘네트워크론’ 상품에 대한 기사를 접했습니다. 반신반의하는 마음으로 IBK 고객센터에 전화를 걸었고 차장님을 소개받게 되었습니다.

차장님과 통화를 하며 운전자금 신청 계기 등 몇 가지 사항에 대한 질문에 대답을 했고, 검토 후 방문하겠다는 약속을 받았습니다. 그러나 사실, 대출대환과 생색내기 방식의 제안 정도로 생각하고 큰 기대는 하지 않았지요. 그런데 전화상담을 하고 얼마 지나지 않아 지행장님과 차장님이 직접 저희 사업장을 방문하여 상담을 하셨고 그 날 이후 저의 고민은 일사천리로 해결되었습니다.

홈쇼핑의 매출실적증명서를 토대로 추가 네트워크론 약정 및 법인전환을 통한 벤처기업등록에 필요한

여러 가지 도움을 주겠다는 지행장님의 말씀에 큰 힘을 얻었습니다. 지금은 가깝지 않은 거리임에도 불구하고 모든 은행거래, 카드, 자동이체, 급여이체 등을 기업은행으로 전환 중입니다.

이제야 ‘I’를 맨 앞에 두는 은행, IBK의 의미를 알 것 같습니다. 본인의 일처럼 세심히 하나하나 신경 써주시고 물심양면으로 성심껏 도와주신 기업은행에 감사드립니다. 신속한 판단과 일처리로 적극적으로 도와주신 덕에 사업에 필요한 물질적인 도움 외에도 앞으로 하는 모든 일이 잘 될 것 같다는 자신감까지 함께 얻었습니다. 저희 회사의 꿈과 희망을 충분히 채워줄 기업은행을 믿고 앞으로도 열심히 사업을 해나갈 생각입니다. 고객의 곁에서, 고객을 위하는 IBK 기업은행이 되기를 기대합니다.

(기업은행 사보, 2007)

“IBK기업은행에 가장 필요한 것은 무엇이겠습니까?
그것은 바로 지속적인 개혁과 변화, 도전과 극복이지,
그리고 직원 개개인의 역량일 것입니다.”



임직원

임직원의 능력향상과 교육훈련, 업무와 삶의 균형, 복지, 공정한 성과평가 및 인사관리는 지속가능경영의 중요한 영역입니다. 장기적으로 회사와 직원이 행복할 수 있는 방향은 ‘최고의 인재’가 ‘최고의 직장’에서 ‘최고의 시스템’을 통하여 일하는 것이며 기업은행은 Great People, Great Bank 실현을 위한 지속가능경영 정책을 지속적으로 추진할 것입니다.

| 인재상 |



Great People, Great Bank

최고의 인재
(Best Humanpower)

- 기업은행에 필요한 최적의 인재 선발
- 인재육성에 대한 최대한의 투자와 지원
- 개개인의 희망과 적성을 반영한 성장기회와 동기부여

최고의 직장
(Best Workplace)

- 일할 맛 나는 근로환경 제공
- 열린 의사소통을 통한 신뢰의 조직 분위기 형성
- 직장과 가정의 적절한 균형

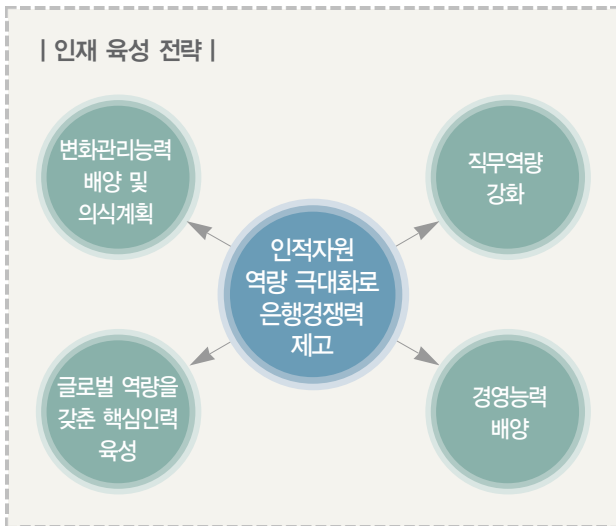
최고의 시스템
(Best System)

- 은행과 직원의 기대수준을 충족하는 공정하고 투명한 인사관리
- 직원가치향상을 위한 체계적인 경력개발
- 직원 편의와 만족도를 제고하는 인사시스템

| 최고의 인재(Best Humanpower) |

인재 육성을 위한 교육 프로그램 운영

기업은행은 발빠르게 변화하는 사회흐름에 맞춰 임직원들의 시장 가치를 높이고 은행의 경쟁력을 증대시키고자 임직원 개개인의 역량을 향상시키기 위한 프로그램을 운영하고 있습니다. GREAT PEOPLE은 기업은행이 추구하는 인재상이며, 급변하는 환경에서 시장경쟁력을 갖추고 고객을 감동시켜 그 안에서 성과를 창출하는 인재입니다. 기업은행은 모든 임직원이 GREAT PEOPLE이 되는 그날까지 지속적인 투자와 지원을 약속하겠습니다



국내외 MBA 과정 연수



글로벌 역량을 갖춘 핵심인재를 육성하기 위하여 국내외 전문기관에 위탁하여 MBA과정을 운영하고 있습니다. 국내 MBA과정으로는 KAIST(테크노경영 전공, 금융공학, 경영정보전공), KDI(파이낸스, 전략경영) 등의 기관에서 연수를 실시하며 국외 MBA과정으로는 코넬대학, 미시건대학, 워싱턴대학, 아이오와대학, 일리노이대학, 썬더버드대학, 인디애나대학, 런던비즈니스스쿨, 버밍엄대학, 쾰른대학, 와세다대학, 정법대학, 헬싱키대학 등 글로벌 MBA전문 기관에서 해당 과정을 연수하고 있습니다.

제 3기 기은 MBA 과정 개원

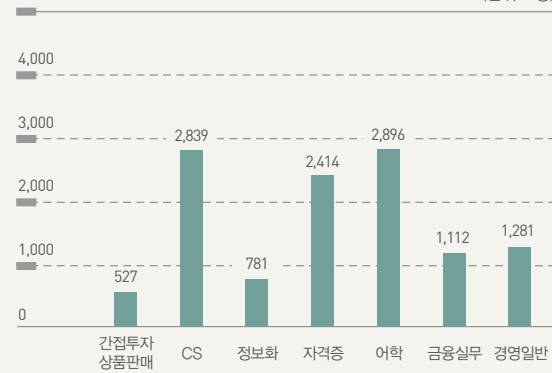


금융환경 변화에 대처하고 실전형 금융전문가 양성을 위하여 '제 3기 기은 MBA' 과정을 개원하였습니다. 지난 2기와 마찬가지로 대상자는 내부 공모를 통해 은행 차장급 이상 직원 중 열정과 창의력이 뛰어난 인재 24명을 선발하였으며, 헬싱키 경제대학과 제휴하여 향후 1년간 진행할 계획입니다. 교육과정은 국내과정 11개월과 헬싱키 파견 약 1개월로 구성되며, 금융이론 및 실무중심의 금융사례와 관련된 내용을 학습하게 됩니다. 졸업 후에는 헬싱키 경제대학의 금융산업 경영학 석사학위가 수여됩니다.

| 사이버 연수 |

기업은행은 임직원들의 업무능력향상을 위하여 매월 사이버 연수(FCA)를 실시하고 있습니다. 사이버연수는 신청자에 한해 운영되고 있으며, 교육프로그램으로 경영, 금융실무, 어학, 고객만족, 자격증, 정보화 과정 등을 배우게 됩니다.

(단위 : 명)



| 최고의 직장(Best Workplace) |

기업은행은 차별 없는 기업문화를 정착시키기 위하여 노력하고 있습니다. 신입사원 채용 시 성별에 따른 불평등 및 지역에 따른 불평등을 없애고자 공정한 채용기준에 따라 우수한 인재를 등용시키고 있으며, 급여도 법정 최저 임금 대비 440.7% 수준입니다. 또한 비정규직 직원에 대한 처우 개선을 통하여 정규직 직원과의 차별대우를 해소하고 장애인 채용도 지속적으로 확대하고 있습니다.

다양성 보장

기업은행에 종사하는 여성인력은 4,070명으로 전체 직원의 42.3%이며 그 비율은 점차 증가하고 있습니다. 또한 지역별 인재 채용의 차별을 방지하기 위하여 2004년부터 신입사원 채용 시 지역할당제를 적용하고 있습니다. 또한 기본급에 있어서도 남녀간 임금차별을 두고 있지 않습니다.

장애인 고용 현황

기업은행은 장애인의 사회적 차별대우 방지를 위하여 장애인 근로자를 채용하고 있습니다. 2007년 장애인 근로자는 64명으로 상시근로자 수의 0.73%에 해당하는 인원입니다. 채용된 장애인 근로자들은 기업금융 영업지원, 개인고객 영업, IBK 고객센터, 외환업무부 외환업무지원, 카드사업부 카드관리 등 다양한 업무를 수행하고 있습니다. 향후에도 기업은행은 장애인 채용 인원을 점차 늘려나갈 계획입니다.

| 비정규직 채용 현황 |

구 분	무기계약직	전문계약직	창구텔러	전화상담원	사무지원	서무비서	영업지원	시설관리	단시간직	계
인원	116명	119명	1,336명	288명	180명	103명	60명	54명	38명	2,294명
(비율)	(5.1%)	(5.2%)	(58.2%)	(12.6%)	(7.8%)	(4.5%)	(2.6%)	(2.3%)	(1.7%)	(100%)

| 장애인 고용 현황 |

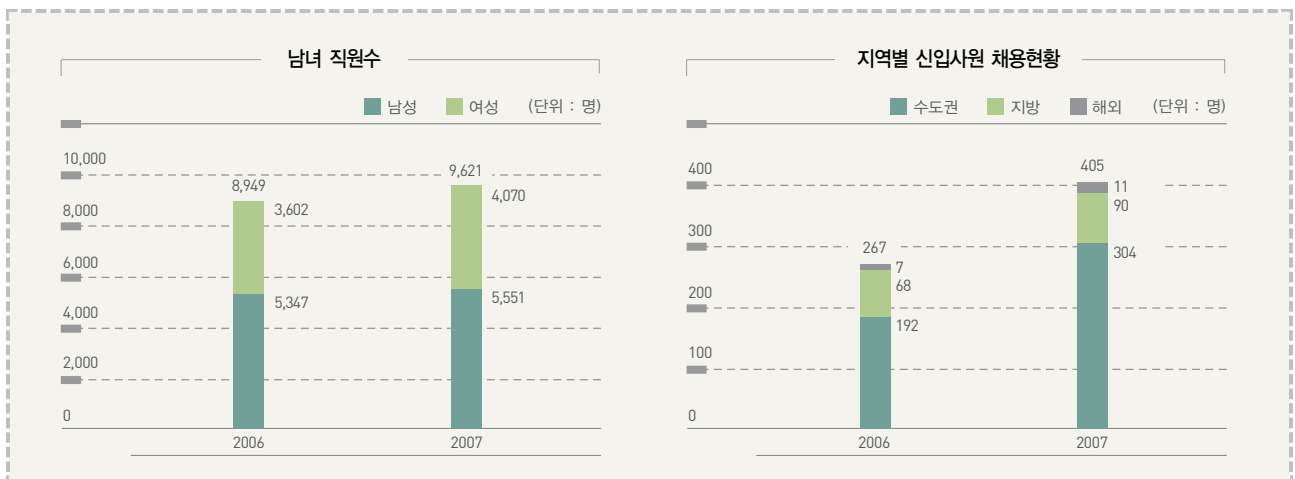
연도	고용실적	
	고용인원(명)	비율(%)
2005년	42	0.54
2006년	49	0.59
2007년	64	0.73

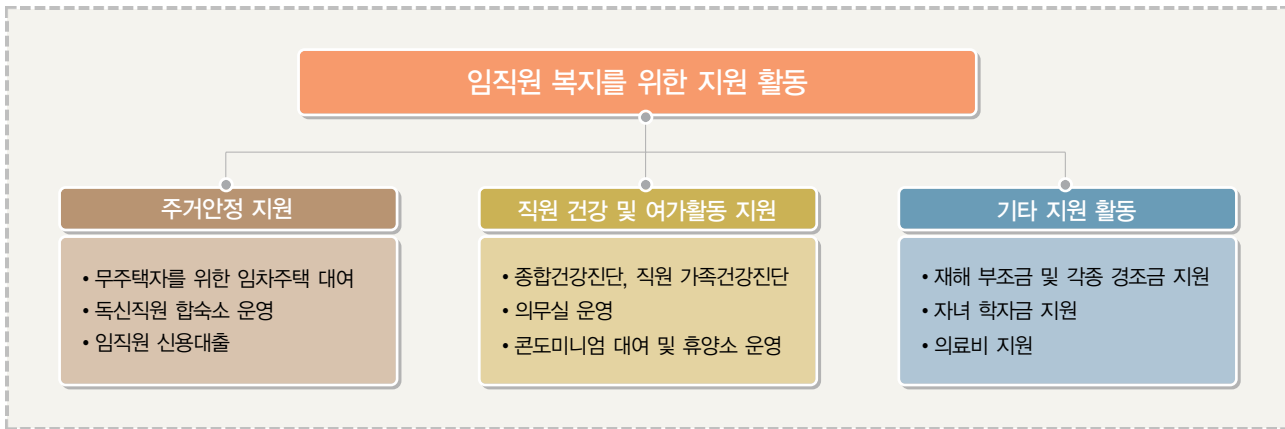
비정규직 직원 처우 현황

기업은행에서 현재 근무하고 있는 임직원은 총 9,621명입니다. 이 중 비정규직 직원은 2,294명으로 전체 임직원의 23.8% 수준이며 창구텔러를 제외하면 11.6% 수준입니다.

기업은행은 『비정규직 보호법』 시행 이전부터 비정규직 직원의 처우 및 근로조건 개선을 위해 지속적으로 노력을 기울여 왔습니다. 비정규직 직원의 임금 인상률을 정규직 인상률의 2배 이상으로 하였고, 복리후생에 있어서도 경조사비 및 종합건강검진을 정규직 직원과 동일하게 지원하여 차별이 있을 수 있다고 판단되는 부분은 은행 자체적으로 개선하는 노력을 기울여 왔습니다.

2007년 7월 1일부터는 비정규직 관련법을 시행에 따라 노사합의를 거쳐 비정규직 직원의 복리후생 및 근로조건을 정규직 직원과 동일한 수준으로 지원하고 있습니다.





복지

기업은행은 임직원들이 가정과 직장생활을 원만하게 영위할 수 있도록 많은 지원을 하고 있습니다. 연간 수익금의 일부를 사내 근로복지기금에 출연하여 임직원들의 복지를 위해 사용하고 있으며, 더 많은 혜택이 임직원들에게 돌아갈 수 있도록 노력하고 있습니다.

주거안정 지원

기업은행은 무주택 직원을 대상으로 수도권 및 광역시 등에 위치한 주택을 대여하고 있습니다. 본 사업을 통하여 무주택 직원들에게 주택마련 고민을 덜어주어 업무에 정진하고 자기 역량 개발에 노력할 수 있는 기틀을 마련하였습니다. 제공되는 주택은 85㎡ 이하 주택으로 하고 있습니다. 또한 무주택 독신 직원을 위한 합숙소를 마련하여 직원의 편의를 보장하고 있습니다.

직원 건강 및 여가활동 지원

임직원들에게 종합건강진단을 매년 정기적으로 실시하고 있으며 근무시간 중 발생할 수 있는 질병 및 사고에 대응하기 위하여 의무실을 운영하고 있습니다. 또한 임직원들의 여가생활을 위하여 콘도미니엄 회원권 등을 구입하여 직원들이 저렴한 가격에 이용할 수 있도록 편의를 제공하고 있습니다.

기타 지원활동

기업은행은 직장생활을 보다 건강하고 편하게 지속할 수 있도록 의료비와 교통비, 재해부조금 및 각종 경조금, 직원 자녀 교육비를 지원하고 있습니다. 교육비의 경우 중고교생 자녀에 대해서는 은행이 교육비 전액을 지원하고 있습니다. 또한 대학생 자녀에게는 직원의 급여에서 일정금액을 기은장학상조회로 공제하여 학비를 제공하고 있습니다. 장애등급이 6급 이상인 자녀를 둔 직원에게는 자녀의 특수교육비 및 치료비를 지원하고 있습니다.

| 사내근로복지기금 지급과 관련된 주요 내용 |

구 분	내 용	지 원 기 준
유치원비	육아기간 확대 및 양육비용 증가에 따른 생활안정 지원	<ul style="list-style-type: none"> - 지원금액 : 매월 15만원 한도 - 지원기간 : 취학 전 3년 중 24개월
의료비	생활안정 지원	<ul style="list-style-type: none"> - 지원기준 <ul style="list-style-type: none"> • 본인 및 배우자 : 연간 1,000만원 이내 • 피부양 미혼자녀 : 연간 1,000만원 이내 • 본인의 부모 <ul style="list-style-type: none"> 장자 : 연간 500만원 이내 장자이외 : 연간 100만원 이내
배우자 종합검진	생활안정 지원	<ul style="list-style-type: none"> - 만 35세 이상 매년 실시
장애인 생활원조	생활안정 지원	<ul style="list-style-type: none"> - 지원금액 : 연간 120~360만원 9년간 지급 - 지원대상 : 자녀의 장애등급이 6급 이상인 직원, 입행 이후 장애가 발생한 직원
단체보험	생활안정 지원	<ul style="list-style-type: none"> - 직원에 대한 상해, 사망, 암, 심근경색 보험가입

| 최고의 시스템(Best System) |

유급휴가 프로그램

기업은행은 직원들의 활력있고 여유있는 삶을 지원하고자 유급휴가 제도를 운영하고 있습니다. 근로기준법에 근거한 연차휴가 이외에 결혼, 가족의 장례, 배우자 출산 등 근로자의 경·조사 지원을 위한 청원휴가, 업무상 부상 또는 질병치료 등의 건강보호를 위한 인병휴가 등이 있습니다. 또한 여직원들의 출산 전후, 생리, 정기검진, 자연유산 등을 위한 특별휴가와 장기근속직원의 재충전기회를 제공 하는 안식휴가 등이 있습니다.

임금피크제 시행

임금피크제란 임금에 비해 생산성이 떨어지는 중고령·장기근속자들이 계속 근무를 원할 경우 연차적으로 임금을 감소시키거나 일정 수준을 유지하도록 급여체계를 설계하는 것을 말합니다. 즉 퇴직하지 않는 대신 임금상한을 유지하거나 연차에 따라 일정 비율로 임금을 줄여 나가는 방식입니다.

이에 따라 종업원들은 직장인 신분을 유지함으로써 일과 소득을 함께 얻을 수 있고 조기퇴직 우려에 따른 불안감을 해소할 수 있습니다. 회사 입장에서는 일률적인 명예퇴직이 가져오는 각종 부작용을 예방하고 직원의 업무 노하우와 경험을 활용하며 동시에 임금 유연성을 확보할 수 있다는 장점이 있습니다. 뿐만 아니라 사회적으로도 중고령자의 비경제활동을 완화시킴으로써 실업급여, 각종 복지혜택 비용부담을 줄이고 사회문제를 예방하는 부가적 효과도 기대할 수 있습니다.

| 임금피크제 적용 직원 구성 |

직급	구성 비율(%)
부점장급	68
차 장 급	30
대 리 급	2
합 계	100

| 임금피크제 연차별 급여 지급률 |

발령직전 직급	1년차	2년차	3년차	4년차	5년차	총 지급률
팀장 경력자 3급 이상 직원	90%	60%	40%	40%	30%	260%
4급 직원	90%	70%	50%	50%	40%	300%
5급 직원	90%	80%	60%	50%	40%	320%



노사관계

기업은행은 안정적인 기업운영과 함께 노사의 공동발전을 위한 협력적인 파트너십을 구축하고 있습니다.

| 안정적인 노사관계 정착을 위한 노력 |

기업은행은 협력적 노동관행 정착을 위해 노력하고 있습니다. 이를 위하여 정기적으로 노사공동 워크숍과 노사화합 행사를 개최하여 경영비전을 공유하고 있습니다. 그리고 노사협상·정보교류 등의 정책과 절차에 대한 모니터링을 위하여 노사협의, 실무협의 및 본부부서 팀장에 대한 설명회를 개최하고 있습니다.

기업은행의 단체교섭 적용 대상비율(단체협상적용대상직원수/총 조합원수)은 전체 조합원의 99.9%로 높은 비율을 나타내고 있으며 앞으로도 안정적이고 발전적인 노사관계 정착을 위해 노사간 협조적인 입장에서 더욱 노력하겠습니다.

2007년 8월에는 은행권 공동으로 비정규직을 정규직으로 전환 키로 노사간 합의하였습니다. 이에 따라 기업은행은 앞으로 2년 반 동안 단계적으로 비정규직 1,500명을 정규직으로 전환할 예정입니다.

| 노사활동선언 조인식 |



기업은행 노사는 균형과 상생의 노사관계를 통해 21세기 초우량 은행으로 거듭나기 위한 '노사공동선언 조인식'을 가졌습니다. 노사공동선언의 핵심은 전직원의 염원을 담아낸 것으로 고용안정 확보의 기반 위에서 급여, 복지, 인사 등의 개혁을 통해 발전 동력을 만들어 내고 내실있는 적정성장의 실현과 장기적인 안정적 발전을 통해 국민에게 사랑받는 기업은행으로 거듭나기 위한 의지의 선언입니다.

| 노사공동 보건/안전위원회에서 관리하는 총 직원의 비율 |

(단위 : 명, %)

구분	2003년	2004년	2005년	2006년	2007년
총직원수	8,056	8,178	8,480	8,949	9,621
적용대상 직원 수	8,056	8,178	8,480	8,949	9,621
비율	100	100	100	100	100



나눔은 단순히 베푸는 것이 아니며,
기업의 지속성장을 가능케 하는 하나의 축입니다.
나눔의 기쁨을 더욱 많은 사람들과 함께 하는 기업은행이 되겠습니다.

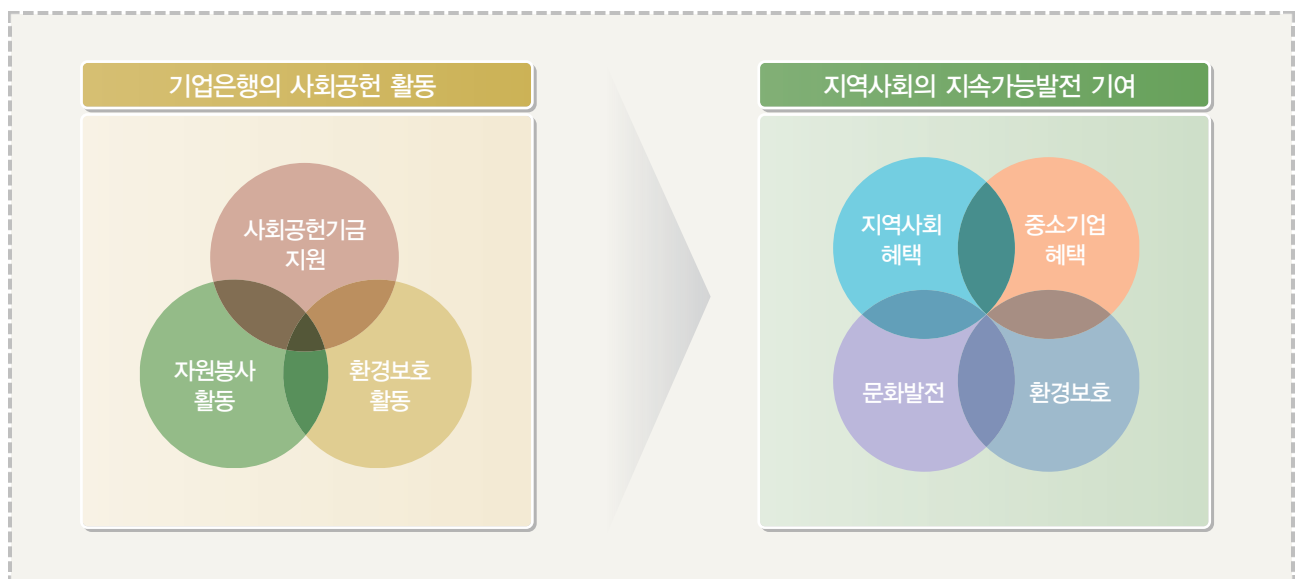
지역사회

기업은행은 지역사회 및 국가의 일원으로서 기업시민정신 (Corporate Citizenship)의 실현을 위하여 지역사회의 발전과 사회소외계층에 대한 지원, 중소기업 발전을 위한 지원사업 등 다양한 사회공헌활동을 펼치고 있습니다.

| 사회공헌 |

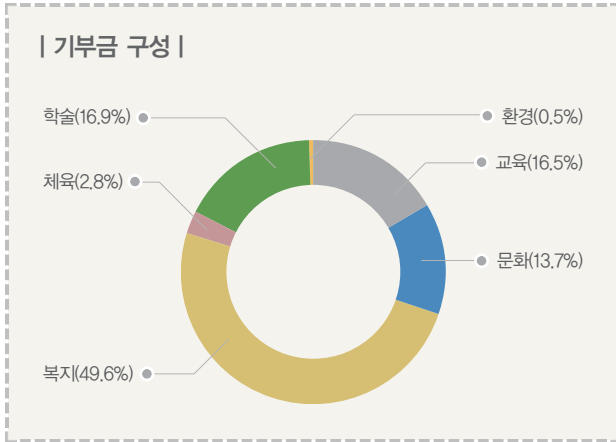
기업은행은 사회책임 실현과 나누는 사회를 만들어 가기 위해 사회 공헌사업을 확대하고 있습니다. 그 중에서도 '중소기업, 사회소외 계층, 국가 및 지역사회'의 세가지 핵심영역에서 사회공헌활동을

전개하고 있습니다. 중소기업 관련 활동은 '특화된 사회공헌'과 전 임직원의 참여를 확대시킨 '참여형 사회공헌'으로 나누어 진행하고 있습니다. 또한 '기은복지재단', '기은자원봉사단' 등을 설립하여 운영 중에 있으며, '기은 자원봉사자의 날'을 선포하여 지속적으로 사회공헌활동을 펼치고 있습니다. 기업은행은 앞으로도 일시적이 아닌 지속적이고 체계적인 사회공헌활동을 추진할 것입니다.



| 기부활동 강화 |

기업은행은 지역사회의 발전을 위하여 교육, 문화, 복지 등과 같은 다양한 분야에 대해 기부활동을 늘려가고 있습니다. 2007년부터는 지역환경을 보호하기 위하여 환경분야에 대한 기부금도 늘리고 있습니다.



| 중소기업 특화 사회공헌 |

중소기업 근로자 자녀를 위한 기은복지재단



기업은행은 나눔의 정신을 실천하고 중소기업 근로자 가정의 삶의 질을 향상시키는데 기여하기 위하여 2006년도에 40억원을 출연하여 기은복지재단을 설립하였습니다. 재단은 중소기업 근로자 자녀 가운데 희귀·난치성 질환이나 중증 질환을 앓고 있는 환아들에게 치료비를 지원하고 있습니다. 또한 중소기업 발전을 위한 학술연구 활동을 후원하고 중소기업 근로자 자녀 가운데 성적이 우수하거나 생활 형편이 어려운 학생을 위한 장학금 지원사업도 전개하고 있습니다.

또한 2007년부터는 국민경제교육 사업을 지원하여 건전한 금융소비 문화를 진작시키기 위해 노력하고 있습니다. 기은복지재단의 프로그램은 중소기업인들을 대상으로 한 특화된 사회공헌 활동으로 기업은행의 고유한 업무특성에 적합하다는 평가를 받고 있습니다.

지금까지 희귀·난치성 질환을 앓고 있는 중소기업 근로자 자녀 118명에게 5억 5천만원의 치료비를 지원하였으며, 541명의 학생에게 4억 2천만원의 장학금을 전달했습니다. 또한 학술 연구활동과 경제교육사업으로 약 3억원을 지원하였습니다. 기업은행은 위와 같은 목적사업을 위해 향후에도 매년 10억원 이상을 기은복지재단에 출연할 계획입니다.

수해복구 자금 공급



2007년 여름 태풍 '나리'는 한반도를 강타하고 농민과 기업들에게 많은 피해를 입혔습니다. 기업은행은 피해를 입은 중소기업의 복구를 위해 3천억원의 자금을 긴급 편성했으며, 원활한 복구자금 지원을 위해 영업점장의 금리감면 권한을 0.5%에서 1%로 추가 확대하였습니다. 기업은행은 앞으로도 고객이 어려울 때 우산을 빼앗지 않고 어려움을 함께 나누는 노력을 기울여 갈 것입니다.

창업안내강좌 개설



기업은행은 예비창업자의 원활한 창업을 지원하기 위하여 창업 안내강좌를 개설하여 운영하고 있습니다. 창업안내강좌는 소자본 자영업 예비창업자, 중소기업 창업자, 해외진출 창업자 등 다양한 분야에 걸쳐 성공적인 창업을 할 수 있도록 지원하고 있습니다. 강의 내용은 사업계획 수립 및 사업성 분석, 창업자금 조달 및 금융활동, 창업절차 및 소상공인제도, 상권분석과 유망점포 개발 등에 관한 창업사례분석과 창업과정에서 요구되는 실무중심으로 편성하여 실제적인 도움이 되도록 하고 있습니다.

중국철수 중소기업 경영지원

최근 중국내의 인건비 상승과 세제혜택 축소 등으로 중국에 진출한 중소기업들 가운데 국내로 철수하거나 철수준비를 서두르고 있는 기업들이 많이 있습니다. 이에 따라 기업은행은 중국현지에서 국내로 철수한 중소기업 지원을 위해 금리우대 및 경영진단 수수료 감면 등의 우대서비스를 실시하고 있습니다.

'소상공인 공제사업'에 40억원 출연



소기업·소상공인의 생활안정 및 사업재기를 돕기 위해 중소기업중앙회에 40억원을 출연하였습니다. 소기업·소상공인 공제제도는 1년 이상 사업을 영위하고 있는 소기업·소상공인이 일정 부금을

납입하면 폐업이나 도산 시 생활안정 또는 전업자금을 지원받는 제도로써 2010년까지 납입금에 대해 최고 300만원의 소득공제와 압류금지 등 유리한 혜택을 받을 수 있는 제도입니다.

“기업은행은 앞으로 순이익의 1%이상을 사회공헌 사업에 후원함으로써 소외된 이웃들을 위해
나눔경영의 문화를 지속적으로 확산시켜 나갈 것입니다”

| 이웃사랑 |

기업은행 자원봉사활동



기업은행은 추석명절과 설 명절을 전후한 두 달을 중점 자원봉사기간으로 설정하고 전국 500여개 영업점에서 약 1,000여명의 자원봉사자를 모집하여 양로원, 고아원, 지적장애시설, 노인복지시설 등 전국 100여개의 사회복지시설 등을 방문, 음식과 다과를 함께 나누고 생필품도 전달하며 훈훈한 시간을 보냈습니다.

한사랑나눔 캠페인 협약 체결



기업은행은 '기은사랑나눔기금' 모금운동을 실시하여 저소득 한부모 가정 자녀들의 교육사업을 위해 2억원을 후원하였습니다. '기은사랑나눔기금'은 기업은행 임직원들이 사회공헌사업을 위해 매월 급여에서 일정금액을 출연하여 자발적으로 성금을 모으면 은행이 똑같은 금액만큼을 기부하는 매칭그랜트 방식으로 마련되며 2005년부터 지금까지 총 10억 3천만원의 기금이 모아졌습니다.

이웃돕기 '사랑의 연탄 10만장 후원'



기업은행은 11월 사랑의 연탄 10만장을 밥상공동체복지재단을 통해 서울시 노원구 중계동 일대에 거주하는 독거노인 등 생활형편이 어려운 이웃들에게 전달하였습니다. 기업은행은 사회 소외계층을 대상으로 지원활동을 강화할 것이며 따뜻한 세상, 밝은 미래, 행복한 사회를 만들어 나가기 위해 지속적으로 노력하겠습니다.

1사1촌 마을 노인 초청행사



기업은행은 자매결연을 맺은 안면도 정당리의 마을 주민 50여명을 초청하여 서울 나들이 행사를 가짐으로써 농번기를 앞두고 형제의 정을 돈독히 하였습니다. 마을주민들은 청와대와 청계천을 둘러보고 63빌딩에 들러 수족관과 아이맥스영화를 감상하며 뜻 깊은 나눔의 시간을 가졌습니다.

한편 기업은행은 1년에 두 번씩 자매마을을 찾아 노력봉사활동을 벌이고, 육쪽마늘과 호박고구마, 태양초고추 등 지역특산물 팔아주기 운동에 전 임직원이 동참하고 있습니다.

가정의 사랑나누기 JUMP공연 초청관람



5월 가정의 달을 맞이하여 사회복지시설인 '원주 성애원' 어린이 50명을 초청하여 창경궁과 국립서울과학관 등을 둘러보고 마살아츠인 코믹무언극 'JUMP' 공연을 관람하면서 기업은행 자원봉사자들과 즐거운 시간을 보냈습니다. 기업은행은 문화적으로 소외되어 있는 지방소재 사회복지시설의 아동들을 초청함으로써 문화에 대한 갈증을 해소시키고자 힘쓰고 있습니다.

보훈 가정에 '사랑의 쌀' 전달



기업은행 경기지역본부와 인천전자랜드 프로농구단은 인천지역 보훈 가정에 '사랑의 쌀'을 전달하는 공동 기부행사를 열었습니다. 전달한 '사랑의 쌀'은 인천전자랜드가 2007시즌 2개월 동안 조우현·김성철 선수의 '사랑의 3점슛' 행사를 통해 3점슛이 성공할 때마다 쌀 10kg 씩, 전자랜드 농구단이 승리할 때마다 쌀 100kg씩을 적립해 모두 2,500kg을 모아온 것입니다. 기업은행 봉사활동 동아리 회원 20명과 전자랜드 농구단 선수들은 인천보훈지청에서 '사랑의 쌀' 기증식을 연 뒤 형편이 어려운 국가보훈가정을 일일이 방문하여 직접 쌀을 전달하였습니다.

| 지역발전 |

지방 공교육 발전 후원



기업은행은 지방 공교육 발전을 위해 강릉고등학교, 목포고등학교, 원주고등학교, 충남고등학교 등 4개 지방고교에 2009년까지 3년간에 걸쳐 각각 2억 5천만원씩 모두 10억원을 후원할 것입니다. 지방 공교육 발전 후원금 마련은 '지식나눔 사랑활동'의 일환으로 지방 공교육 기능의 약화에 따른 지역간 교육 불균형을 해소하고, 학부모들의 사교육비 부담을 덜어주기 위해 시범사업으로 마련되었으며, 후원금은 우수교사 교육프로그램 및 교재 개발, 우수교사 연구 모임 활성화와 교원능력 개발·연수 및 수준별 이동수업 등 교육 프로그램 지원에 사용될 것입니다.

‘봉사활동 인증제도’와 ‘봉사활동 마일리지제도’를 도입하여 임직원이 봉사활동을 일상 생활화 할 수 있도록 기반을 조성하고 있습니다

| 건강과 보건 |

결식아동 돕기



강원도 태백시에 있는 철암초등학교는 150여명의 재학생 중 3분의 1이 결손가정 학생으로 식사를 거르는 일이 많고 학교 급식시설도

노후화되어 안타까운 실정이었습니다. 기업은행은 철암초등학교에 결식아동돕기 기금으로 2천만원을 전달하여 급식소 보수와 급식 보조금으로 사용하도록 하였습니다. 그 외에도 초등학교 학생 26명을 서울로 초청하여 2박3일간 국회의사당과 에버랜드, 63빌딩, 청와대, 창덕궁 등을 둘러보고 비보이코리아 공연 관람, 장기 자랑, 캠프파이어 프로그램을 마련하여 의미있는 추억을 선물 하였습니다.



4월에는 영등포종합사회복지관이 주최하는 「2007 결식아동돕기 제2회 몸짱 망짱 유아마라톤대회」에 1,000만원의 성금을 기탁하고 20여명의 자원봉사자가 참여하여 대회 진행을 도왔습니다.

적십자특별회비 성금 1억원 기탁



기업은행은 대한적십자사에 성금 1억원을 ‘적십자특별회비’로 기탁하였습니다. 이번에 전달된 성금은 기업은행 본점 및 전국 영업점으로부터 모금한 것이며 재난구호활동 및 독거노인, 소년소녀가장 등 어려운 이웃을 돕기위해 쓰여질 것입니다.

사랑의 헌혈행사



기업은행은 5월 2일부터 5월 11일까지 열흘간에 걸쳐 본점 및 전국 15개 지역본부 전직원을 대상으로 사랑의 헌혈행사를 가졌습니다. 헌혈운동은 1992년부터 매년 실시되고 있으며 2005년 이후부터는 매년 2회씩 전국영업점이 헌혈운동에 참여하였습니다. 기업은행은 작은 실천으로 새생명을 구할 수 있는 헌혈운동이 사회 전반으로 확산될 수 있도록 앞장서겠습니다.

| 소수자 보호 |

'장애인의 날' 행사 지원



기업은행은 '장애인의 날'을 맞아 서울 청계천 모전교 일대에서 열린 '2007 장애인의 날 서울시민문화축제'에 참여해 장애인을 돕는 봉사활동을 펼쳤습니다.

2007년 4월부터는 매달 한 주간씩 'BK릴레이 자원봉사 주간'으로 정하여 전국 500여개 지점이 돌아가며 연중 봉사활동에 나서서 보다 밝고 행복한 지역사회 만들기에 적극 앞장서고 있습니다.

기업은행은 함께하는 사회,
아름다운 사회를 꿈꾸고 있습니다



기업은행은

기은복지재단 및 기은자원봉사단과 함께
중소기업과 지역주민, 사회발전 및 환경보호를 위한
사회공헌 활동을 펼치고 있습니다.





협력업체

기업은행은 협력업체와의 공정거래를 통하여 고객에게 신뢰를 줄 수 있음을 잘 알고 있습니다. 따라서 윤리경영을 실천하고 공정한 거래 관행을 정착시켜 협력업체와의 신뢰관계가 구축될 수 있도록 노력하고 있습니다.

| 공정거래 |

기업은행은 국가계약법(국가를 당사자로 하는 계약에 관한 법률)에 근거한 내부규정에 따라 제품구매 및 용역 계약시에는 일반경쟁을 원칙으로 하고 있습니다. 앞으로 계약의 공정성 및 투명성을 확보하고 예산절감을 위하여 전자입찰을 통한 공개 경쟁입찰을 확대할 계획입니다. 기존시스템과의 호환성, 보안, 안전 등과 관련된 사업의 경우 부득이 수의계약을 체결하는 경우가 있으나 계약금액의 적정성에 대한 엄정한 심사와 투명한 업무처리로 특혜제공과 같은 오해의 소지가 없도록 관련 제도나 절차를 보다 합리적으로 개선하고 있습니다.

| 중소기업 제품구매 |

기업은행은 중소기업 지원 활성화 방안의 일환으로 거래 중소기업을 중심으로 거래를 활성화 하고 있습니다. 정부의 '중소기업 진흥 및 제품구매 촉진에 관한 법률'에 의거하여 중소기업 제품을 구매하고 있으며, 연도별 구매 액수도 전체 제품구매액 중 중소기업 제품구매액 비율을 60% 이상 유지하고 있습니다.

| 기업은행의 제품구매 현황 |

(단위 : 억원)

구 분	2005년	2006년	2007년
중소기업 제품 구매 금액(A)	928	1,515	1,254
총 제품 구매 금액(B)	1,322	1,593	1,969
비율(A/B)	70.2%	95.1%	63.7%

『중소기업 진흥 및 제품구매 촉진에 관한 법률』 中

제 3장 중소기업 제품의 구매 촉진과 판로 확대
제 6조 (구매의 증대)

- ① 공공기관이 물품·용역 및 제품에 관한 조달계약을 체결하려는 때에는 중소기업자의 수주 기회가 증대 되도록 노력하여야 한다.
- ② 공공기관의 장은 중소기업제품의 판로 확대가 필요하다고 판단되어 중소기업청장이 지정하는 제품에 대하여는 대통령령으로 정하는 특별한 이유가 없으면 중소기업자 사이의 제한경쟁 또는 중소기업자간 경쟁 입찰에 따라 조달계약을 체결하여야 한다.
- ③ 제 2항에 따른 중소기업자간 경쟁 입찰에 참여하는 중소기업자의 자격은 규모와 경영 실적 등을 고려하여 대통령령으로 정한다.



환경

기업은행은 환경과 조화된 지속가능한 사회를 실현하기 위해 본점과 영업점의 에너지 및 환경 관리프로그램을 추진하고 있습니다.

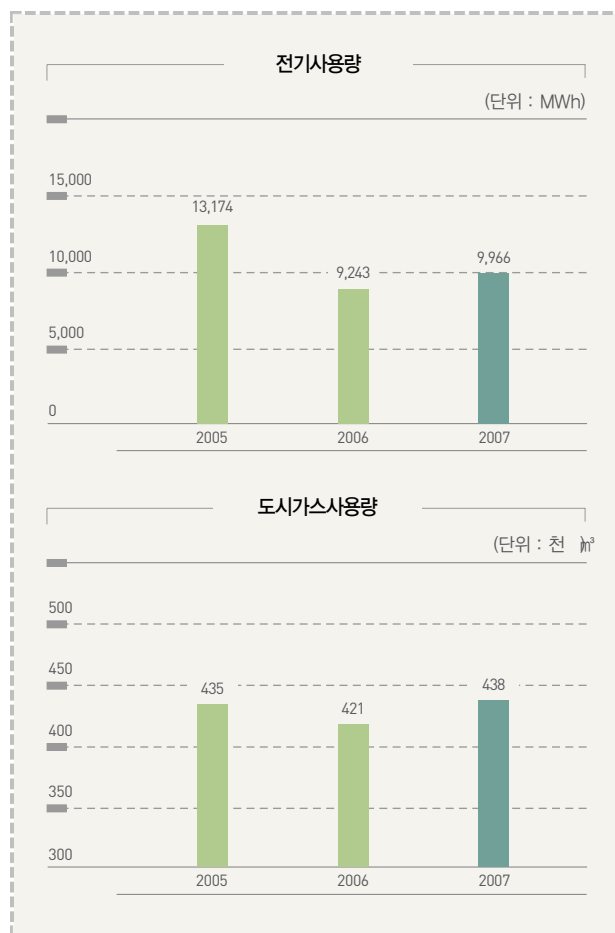
| 에너지 효율화 |

기업은행은 '공공기관의 에너지이용합리화 추진지침'에 따라 온실가스 배출량을 줄이고 환경 부하를 최소화하기 위해 에너지절약 프로그램을 운영하고 있습니다.

주기적으로 에너지 손실요인과 개선방안을 점검하여 에너지 사용을 최소화하기 위하여 노력하고 있습니다. 건물의 신축 및 증·개축, 기기교체 등에도 고효율 에너지기자재를 사용하고 있습니다.

생활 속에서 에너지절약을 실천하기 위하여 본점 건물에 대해 점심시간 등 업무시간 외에는 조명을 켜지 않고 있습니다. 각종 화장실에 자동소등감지센서를 부착하여 불필요한 에너지 사용을 줄이고 있으며, 엘리베이터를 고층과 저층으로 구분하여 운영하고 있습니다. 또한 하절기 냉방온도(평균 26℃ 이상) 및 동절기 난방 온도(평균 20℃ 이하)를 관리하여 에너지절약을 실천하고 있습니다.

2007년 전기 사용량은 9,966MWh로 전년 대비 7.8% 증가하였으나, 매출액 대비 사용량은 감소하는 추세입니다. 또한 2007년 도시가스의 사용량은 438천 m³로 전년 대비 4.0% 증가하였습니다.





“지구온난화처럼 방대한 문제와 씨름하다보면 압도되어 무력해지기 쉽다. 하지만 그런 마음의 저항을 극복해야 한다. 기후위기는 개인들이 나서서 각자 책임을 질 때에만 비로소 풀리는 문제이기 때문이다. 공부를 하고 남들과 토론함으로써, 소비를 줄이고 자원낭비를 막음으로써 우리 각자가 조금씩 변화를 이뤄낼 수 있다.”

(엘 고어의 '불편한 진실' 中)

| 기후변화 대응 |

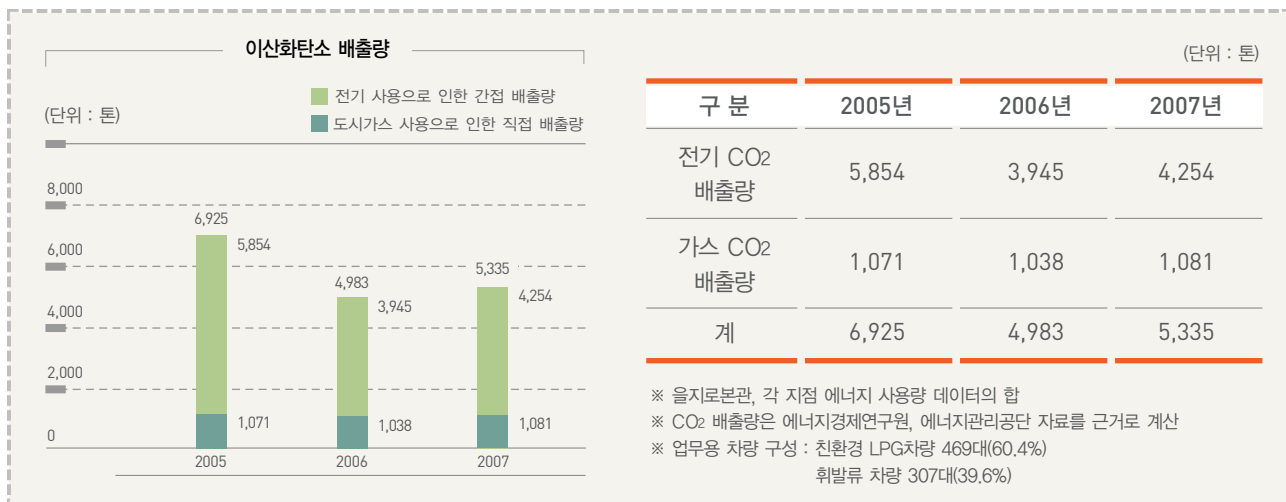
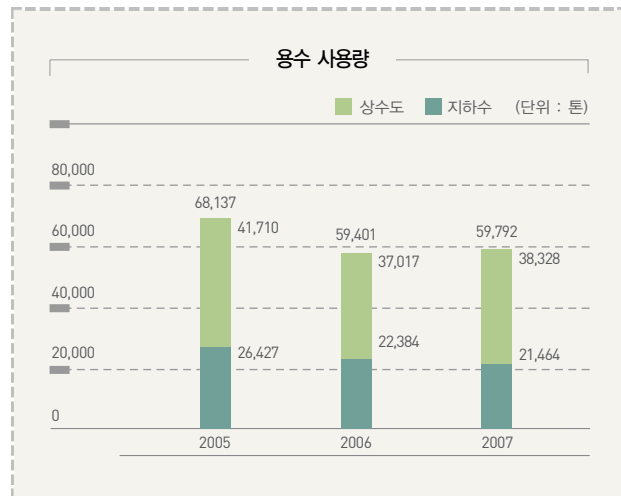
기후변화는 모든 이해관계자에게 심각한 위험을 초래할 수 있는 전 지구적인 환경문제입니다. 기업은행은 직접적으로 오존층 파괴 물질 등 대기오염 물질을 배출하지는 않지만 기후변화를 야기하는 온실가스 배출을 감축하기 위하여 전기 및 도시가스 등 에너지 사용을 저감하는 프로그램을 추진하고 있습니다.

2007년 사용한 직·간접 에너지로 인한 이산화탄소 배출량은 5,335톤이며 이는 전년도에 비해 7.1% 증가한 수준입니다. 기업은행은 기후변화에 대한 전지구적 노력에 적극적으로 동참하여 이산화탄소배출량 저감목표를 수립하고 이를 달성할 것입니다.

| 용수사용량 절감 |

기업은행은 상수도과 지하수를 사용하고 있으며 용수 절감을 위해 신축 및 증·개축하는 모든 건물의 변기 및 수도꼭지는 절수설비로 설치하고 있습니다.

2007년의 지하수 사용이 21,464m³로 전년도에 비해 4.1%가 감소하였으나, 상수도 사용이 38,328m³로 전년도에 비해 3.5% 증가하였습니다. 임직원수의 증가와 평균온도 상승으로 용수사용량은 증가하였으나 대체 불가능한 수자원 관리를 위하여 더욱 노력하겠습니다.



| 환경보호 활동 |

1사1산 가꾸기 운동



기업은행은 환경보존을 위하여 1993년에 북한산국립공원관리공단과 1사1산 결연식을 맺고 매년 '1사1산 자연보호 활동'을 추진해왔으며, 2007년 11월에는 북한산 구기동 계곡 일대에서 '1사1산 자연보호 활동'을 펼쳤습니다. 이날 기업은행 자원봉사자들은 쓰레기 줍기와 생태표지판 세척, 산불예방 캠페인 등의 활동을 벌였습니다. 기업은행은 깨끗한 자연을 후손에게 물려주기 위하여 앞으로도 환경보존 활동을 지속적으로 펼쳐 나갈 예정입니다.

매월 셋째 주 일요일 아침은 남산에서 열리고 있는 '거북이 마라톤 대회'가 있는 날입니다. 한국일보가 주최하는 이 행사에 기업은행이 함께 하여 수천명의 시민들과 함께 걷기 운동과 쓰레기 줍기 등 남산 자연보호 활동에 앞장섰습니다. 거북이처럼 부지런하고 성실한 사람들이 웃는 세상, 사랑하는 사람들과 여유롭게 휴일의 반나절을 걸으며 이야기를 나눌 수 있는 행복한 세상, 그것이 바로 기업은행과 대한민국이 함께 꿈꾸는 세상입니다.

유실수 심어주기



기업은행은 중소기업과 함께하는 '유실수 심기' 운동을 전개하고 있습니다. 2007년 한해 전국 500여 중소기업고객을 대상으로 감나무, 살구나무, 자두나무, 매화나무 등 유실수를 심었습니다. 유실수를 통하여 후손들이 혜택을 얻게 되는 것과 같이 미래를 위한 환경보존 사업도 더욱 강화하겠습니다.

몸도 튼튼, 자연도 튼튼 '거북이 마라톤 대회 개최'



제 3자 검토의견서



검토위원 장 지 인

(현)
중앙대학교 경영대학 교수
한국공기업학회 회장
정부업무평가위원회 공동위원장

(전)
시라큐스대학 교수
공공기관 경영평가단장
정부혁신평가단장

본 검토의견서는 IBK의 지속가능경영보고서가 국제기준에 따라 충실히 작성되고 IBK의 지속가능경영 성과를 적절하게 보고하는지를 검토하였습니다. 2007년 IBK 지속가능경영보고서는 최근 공표된 GRI G3가이드라인을 적용하여 경제, 사회 및 환경측면의 성과를 적정하게 측정하여 보고하고 있습니다. 특히 '금융의 미래를 창조하는 IBK'라는 경영철학을 통해 지속가능금융의 선구자(Pioneer)가 되고자 노력한 성과가 지속가능경영보고서에 잘 반영되어 있다고 판단됩니다. 향후 IBK가 글로벌 초우량 금융기관으로 지속가능한 발전을 하기 위해서는 다음과 같은 점에서 전략적 노력이 필요하다고 생각합니다.

첫째, IBK는 국내 초우량 금융공기업으로 지속가능금융 분야에서 선도적인 역할을 담당해오고 있으며 그 성과가 지속가능경영보고서에 충분히 반영되고 있습니다. 특히 사회책임투자(SRI) 활동, 친환경투자 금융 및 지구 온난화 대응을 위한 투자금융 계획 등은 IBK의 지속가능경영 활동 중 가장 돋보이는 성과로 보고서의 핵심을 이루고 있습니다. 다만 초기에 달성한 지속가능금융 분야의 선도적 역할에 만족하지 않고 지속적으로 새로운 지속가능금융 상품 및 기법을 개발하고 지속가능 금융분야에서 글로벌 선진금융기관으로 도약할 수 있는 비전과 전략 수립이 필요하다고 생각합니다.

둘째, IBK는 금융공기업이라는 특성을 지니고 있어 주주와 채권자뿐만 아니라 다양한 이해관계자 특히 고객, 지역사회 및 협력업체 등과의 지속적인 커뮤니케이션이 많이 요구되는 기업입니다. 특히, 중소기업과 소외계층을 위한 금융은 공기업으로서 IBK의 사회적 책임수행의 중요한 부분입니다. 금번 IBK의 지속가능경영보고서는 기업시민으로서의 역할 및 지속가능 금융활동과 성과를 다양한 외부이해관계자들에게 전달할 수 있고, 이를 통하여 글로벌 초우량 기업으로서의 IBK의 이미지를 제고하는데 큰 역할을 할 수 있다고 판단됩니다. 다만 사회적 성과 측면에서 국제적인 사회기부 활동이나 저개발국가나 낙후지역의 지원활동 내용을 추가할 필요가 있으며, 환경적 성과 측면에서는 사업장의 친환경 노력뿐만 아니라 지속가능한 금융을 통한 간접적인 환경성적을 측정하고 강조할 필요가 있습니다. 그리고 사회적 성과와 환경적 성과를 국내외 글로벌 초우량 금융기관들과 비교하는 작업 등도 향후 이루어지고 이러한 내용들이 보완된다면 더 충실한 지속가능경영보고서가 될 것으로 확신합니다.

셋째, IBK의 지속가능경영보고서는 2006년 10월 공표된 GRI G3가이드라인을 충실히 준수하여 지표별 실적과 계획을 투명하게 공시하고자 하는 선도적인 노력을 하고 있습니다. IBK가 작성한 지속가능경영보고서는 기존의 재무보고서를 보완하여 다양한 이해관계들이 IBK의 기업가치를 균형있게 평가할 수 있는 비재무적 정보를 제공해주고 있습니다. 일반적으로 재무보고서는 매우 한정된 기업성과만 보여주는 한계를 가지고 있기 때문에 IBK의 지속가능경영보고서는 균형된 시각으로 IBK를 평가할 수 있게 해주는 중요한 역할을 수행할 것으로 판단됩니다. 따라서 지속가능경영보고서를 기존의 재무보고서에 추가하여 발행하는 부가적인 보고서로 인식할 것이 아니라 기관의 지속가능한 가치(sustainable value)를 창출하는 전략보고서로 활용해야 할 것입니다.

중앙대학교 경영대학교수 장 지 인

장 지 인

제 3자 검토의견서



검토위원 안 병 훈

(현)

KAIST 테크노경영대학원 교수
KAIST 기업사회책임경영 연구센터장

(전)

KAIST 서울분원 분원장
KAIST 산업경영학부 교수
한국경영과학회 편집이사

기업은행은 지난 해에 이어서 두 번째 지속가능경영 보고서를 발간함으로써 지속가능경영 추진에 대한 적극적인 의지를 갖고 있습니다. 특히 금융기관의 경우는 지속가능금융(Sustainable Finance) 등 부가적인 항목이 요구되는 바, 기업은행이 이를 적극적으로 받아들여 구체적인 행동에 옮기고 있음은 바람직한 모습이라 하겠습니다. 예금상품 중에서 환경 및 사회공헌 상품의 구성비율이 높아졌고, 청정개발메커니즘(CDM) 사업에 대한 프로젝트 파이낸싱 사업참여도 강화되고 있습니다. 은행권 최초로 연대보증인 제도를 폐지한 것도 지속가능경영을 실천한 사례라고 할 수 있습니다.

첫 해에 비해 여러 면에서 발전된 모습을 보이는 보고서를 준비하신 기업은행 임직원과 실무팀의 노고에 치하를 드리면서, 보다 성공적인 지속가능경영과 한층 발전된 지속가능성 보고서를 위해 몇 가지 제안을 곁들여 봅니다.

첫째, 보고서에 제시된 지속가능경영에 대한 정의와 인식을 보다 명쾌하게 정리할 것을 권합니다. 보고서 내에 지속가능경영, 사회책임경영, 윤리경영, 사회공헌, 투명경영, 이해관계자 간 균형적 관계 구축 등 유사한 개념들이 다소 반복적으로 언급되다 보니 혼선의 우려가 있습니다. 홈페이지에서도 사회공헌 항목 밑에 지속가능성보고서가 게재되어 있는 것은 적합하지 않은 구조라고 보입니다.

둘째, 이에 대한 해법으로 가능한 한 GRI G3에서 제안한 구조를 따르도록 권하고 싶습니다. 부록에 제시된 GRI 색인과의 적합성 비교에서 보다 노력하여야 할 부분이 잘 나타나고 있습니다. GRI 틀에서 중요하게 다루는 지배구조 부분이 특히 미흡한 감이 있습니다. 기업은행의 태생적 특성을 감안하더라도 CEO와 이사회회장 겸임, 50%에 불과한 사외이사 비중, 이사회 개최횟수 등 통상적인 상장사 규범과 상이한 점이 있는 바, 이에 대한 개선의지 및 방향에 대해 보고하고 설명하는 것이 이해관계자들에게 신뢰를 주는 방안이라 생각합니다.

셋째, 기업은행은 매우 다양하고 적극적인 지속가능경영 프로그램들을 추진하고 있습니다. 하지만 다소 수평적으로 제시된 느낌이 있습니다. 보다 일관되고 종합된 틀이 있으면 도움이 될 것 같습니다. 부서 별로 진행 중인 내용들의 일차적 집합체의 모습보다는 경영전략에 연계된 “선택과 집중”의 모습이 더 바람직할 것이라 생각합니다. 또한 부서별 자율추진도 바람직하겠으나 이를 종합적으로 기획, 조정 및 평가하는 총괄 전담부서 기능이 필요해 보입니다.

넷째, 글로벌 지속가능경영 이니셔티브에 대해서는 지금까지의 수동적인 참여에서 벗어나 보다 적극적인 선도역할을 하도록 권장합니다. 금년 6월에는 유엔(UN) 관련 글로벌 컴팩트, 유엔환경계획 금융 이니셔티브(UNEP Financial Initiative) 및 UN PRI (Principles for Responsible Investment) 합동 년차 대회를 한국이 주도하여 개최합니다. 국내 금융기관들이 글로벌 활동에 선도적인 역할을 하는 계기가 되기를 바랍니다. CDP(탄소정보공개 프로젝트) 참여뿐만 아니라 탄소중립(Carbon Neutral) 경영, 탄소펀드 참여, 탄소배출권 거래 및 자산관리 등 금융전반에 탄소금융을 도입하는 등 ‘금융의 미래를 창조하는 IBK’로 거듭나기를 기대해 봅니다.

특히 중소기업들에 대해서는 국내외시장에 사활문제로 다가올 지속가능경영(Compliance Management)을 유도하고 지원하는 역할을 권합니다. 향후 기업은행이 합리적인 지배구조와 투명성에 바탕을 두고 주요 이해관계자 그룹과의 신뢰구축 및 책임경영을 통해 국내뿐만 아니라 글로벌 시장에서도 인정받는 지속가능경영 선도은행으로 자리매김하기를 기대합니다.

KAIST 테크노경영대학원 교수 안 병 훈

안 병 훈

GRI G3 INDEX

Profile

	지표번호	지표내용	해당페이지	비고
전략 및 분석				
	1.1	최고의사결정권자가 보고 조직 및 전략과 지속가능성의 연관성을 밝힌 선언문	2, 3	
	1.2	조직과 지속가능성 : 주요 영향, 위험 요인 및 기회	8, 9	
조직프로파일				
	2.1	조직 명칭	4	
	2.2	대표 브랜드, 제품 및 서비스	4, 14, 22	
	2.3	조직의 운영 구조	4, 12	
	2.4	본사 · 본부 소재지	4	
	2.5	해외 사업장 위치, 국가수, 주요 사업장이 있거나 보고서에서 다루는 지속가능성 문제와 구체적 연관성을 갖는 국가명	4, 5	
	2.6	소유 구조 특성 및 법적 형태	5	
	2.7	대상 시장	4, 5	
	2.8	조직의 규모	4	
	2.9	규모, 구조 또는 소유구조상의 중대한 변화	4, 5	
	2.10	보고 기간 중 수상내역	9, 16, 42	
보고 매개변수				
	3.1	보고대상 기간	1	
	3.2	최근의 보고서 발간 일자	1	
	3.3	보고 주기	1	
	3.4	보고서 및 관련 내용에 대한 문의처	1	
	3.5	보고 내용 정의 프로세스	1	
	3.6	보고 경계	1	
	3.7	보고 범위 또는 보고 경계상의 제한사항	1	
	3.8	조직간 비교가능성에 영향을 줄 수 있는 객체에 대한 보고 기준	4	
	3.9	정보수집 과정의 가정과 데이터 측정기법 및 계산 기준	1	
	3.10	이전 보고서에 제시된 정보의 재기술 효과 및 재기술 사유	1	
	3.11	이전 보고기간 대비 범위, 경계 또는 측정방식 상의 큰 변화	1	
	3.12	GRI 대조표	66-70	
	3.13	외부검증 관련 정책 및 활동, 검증 범위 및 기준, 보고 조직과 검증기관의 관계	64, 65	
지배구조, 책임, 참여				
	4.1	조직 지배구조	12, 13	
	4.2	이사회 의장의 임원 겸직 여부	13	
	4.3	일원화된 이사회의 경우, 사외이사 혹은 독립이사의 수	13	
	4.4	이사회에서 대한 주주와 직원의 의견 반영 메커니즘	13	
	4.5	이사회 구성원, 고위 관리자, 임원 등에 대한 보상과 조직 성과간의 관계	13	
	4.6	이사회 내의 이해관계 상의 충돌 방지를 위한 프로세스	13	
	4.7	경제 · 사회 · 환경 전략을 보조하기 위한 이사 자격 및 전문성 기준, 결정 프로세스	13	
	4.8	경제 · 사회 · 환경 성과 및 활동과 관련한 미션 · 핵심가치 진술문, 행동 강령 및 원칙	15	
	4.9	이사회가 경제 · 사회 · 환경 성과 파악 및 관리를 관장하는 절차	13	
	4.10	이사회 자체의 성과 평가 프로세스	13	
	4.11	사전예방의 원칙과 접근방법 채택 여부 및 채택 방식	13, 15, 16	
	4.12	경제 · 사회 · 환경 현장, 원천 등 가입하거나 지지하고 있는 외부 이니셔티브	18	
	4.13	산업협회 등 국가별 · 국제적 정책기구 멤버십 획득	18	
	4.14	참여한 이해관계자 그룹 목록	38	
	4.15	참여할 이해관계자 식별 및 선정 기준	38	
	4.16	참여 유형, 이해관계자 그룹별 참여 빈도 등 이해관계자 참여 방식 현황	29, 40, 42	
	4.17	이해관계자 참여를 통해 제기된 핵심 주제와 관심사, 이에 대한 대처방안	10, 16, 43	

Performance Indicator (1/3)

	지표번호	지표내용	해당페이지	비고
경제 성과 지표				
Disclosure of Management Approach		경영방식 공시	9	
		목표 및 성과	4, 9	
		정책	8, 38, 39	
		추가배경정보	10, 11, 22	
	EC1	직접적 경제적 가치 창출과 배분	4	
	EC2	기후변화의 재무적 영향과 사업활동에 대한 위험과 기회	23, 24	
	EC3	복리후생 지원 범위	50, 51	
	EC4	정부 보조금 수혜 실적		연차보고서 참조
	EC5	주요 사업장의 현지 법정최저임금 대비 신입사원 임금 비율	49	
	EC6	주요 사업장의 현지 구매 정책, 관행 및 비율	60	
	EC7	주요 사업장의 현지인 우선채용 절차 및 현지출신 고위관리자 비율	49	
	EC8	공익을 우선한 인프라 투자 및 서비스 지원 활동과 효과	24, 29	
	EC9	간접적인 경제적 파급효과에 대한 이해 및 설명	14, 22	
환경 성과 지표				
Disclosure of Management Approach		경영방식 공시	61	
		목표 및 성과	61, 62	
		정책	61	
		교육 및 인식제고	61-63	
		모니터링	61, 62	
	EN1	중량 또는 부피 기준 원료 사용량		자료없음
	EN2	재생원료 사용 비율		자료없음
	EN3	1차 에너지원별 직접에너지 소비량	61	
	EN4	1차 에너지원별 간접에너지 소비량	61	
	EN5	절약 및 효율성 개선으로 절감한 에너지량	61	
	EN6	에너지 효율적이거나 재생가능에너지 기반 제품·서비스 공급 노력 및 해당 사업을 통한 에너지 감축량	61	
	EN7	간접에너지 절약사업 및 성과	61	
	EN8	공급원별 총취수량	62	
	EN9	취수로부터 큰 영향을 받는 용수 공급원		자료없음
	EN10	재사용 및 재활용된 용수 총량 및 비율		70
	EN11	생태계 보호지역·주변지역에 소유, 임대, 관리 토지 위치와 크기		70
	EN12	생태계 보호지역·주변지역에서의 사업활동으로 인한 영향		70
	EN13	보호 또는 복원된 서식지		자료없음
	EN14	생물다양성 관리 전략, 현행 조치 및 향후 계획		자료없음
	EN15	사업영향지역내에 서식하고 있는 멸종위기종수 및 멸종위험도		70
	EN16	직·간접 온실가스 총 배출량	62	
	EN17	기타 간접 온실가스 배출량	62	
	EN18	온실가스 감축사업 및 성과	23, 24	
	EN19	오존층파괴물질 배출량	62	
	EN20	NOx, SOx 등 기타 주요 대기 배출물	62	
	EN21	최종 배출지별 총 폐수 배출량 및 수질		70
	EN22	형태 및 처리방법별 폐기물 배출량		자료없음
	EN23	중대한 유해물질 유출 건수 및 유출량		70
	EN24	바젤협약부속서에 규정된 폐기물의 운송·반입·반출·처리량 및 해외 반출폐기물 비율		70
	EN25	보고조직의 폐수 배출로 인해 영향을 받는 수역 및 관련 서식지의 명칭, 규모, 보호상태 및 생물 다양성 가치		70
	EN26	제품 및 서비스의 환경영향저감활동과 성과		해당없음
	EN27	판매된 제품 및 관련 포장재의 재생 비율		70
	EN28	환경법규 위반으로 부과된 벌금액 및 비금전적 제재 건수		70
	EN29	제품 및 원자재 운송과 임직원 이동의 중대한 환경영향	62	
	EN30	환경보호 지출액 및 투자 총액	54	

Performance Indicator (2/3)

	지표번호	지표내용	해당페이지	비고
노동 성과 지표				
Disclosure of Management Approach		경영방식	47, 48	
		목표 및 성과	48, 50-52	
		정책	49-51	
		모니터링	49, 51, 52	
	LA1	고용유형, 고용계약 및 지역별 인력 현황	49	
	LA2	직원 이직 건수 및 비율		자료없음
	LA3	상근직에게만 제공되는 복지 혜택	50, 51	
	LA4	단체교섭 적용 대상 직원 비율	52	
	LA5	중요한 사업 변동 사항에 대한 최소 통보기간		자료없음
	LA6	노사 공동 보건 안전 위원회가 대표하는 직원 비율	52	
	LA7	부상, 직업병, 손실일수, 결근 및 업무 관련 재해건수		자료없음
	LA8	심각한 질병에 관해 직원과 그 가족, 지역사회 구성원 지원을 위한 교육, 훈련, 상담, 예방 및 위험관리 프로그램	50	
	LA9	노동 조합과의 정식 협약 대상인 보건 및 안전사항		자료없음
	LA10	직원 형태별 일인당 연평균 교육시간	48	
	LA11	지속적인 고용과 퇴직직원 지원을 위한 직무교육 및 평생 학습 프로그램	48	
	LA12	정기 성과평가 및 경력 개발 심사 대상 직원의 비율	51	
	LA13	이사회 및 직원의 구성 현황	13, 49	
	LA14	직원 범주별 남녀 직원간 기본급 비율	49	
인권 성과 지표				
Disclosure of Management Approach		경영방식	49	
		목표 및 성과	49	
		정책	49	
		모니터링	49	
	HR1	인권보호조항이 포함되거나 인권심사를 통과한 주요투자협약 건수 및 비율		해당없음
	HR2	주요 공급업체 및 계약업체의 인권심사 비율		해당없음
	HR3	업무와 관련한 인권 정책 및 절차에 대한 직원교육시수		자료없음
	HR4	총 차별 건수 및 관련 조치	49	
	HR5	결사 및 단체교섭의 자유가 심각하게 침해될 소지가 있다고 판단된 업무 분야 및 해당 권리를 보장하기 위한 조치		자료없음
	HR6	아동 노동 발생 위험이 높은 사업분야 및 아동노동 근절을 위한 조치		70
	HR7	강제 노동 발생 위험이 높은 사업분야 및 강제노동 근절을 위한 조치		70
	HR8	인권관련정책 및 절차에 대해 훈련 받은 보안인력의 비율		자료없음
	HR9	원주민 권리 침해 건수 및 관련 조치		해당없음
사회 성과 지표				
Disclosure of Management Approach		경영방식	14, 53	
		목표 및 성과	16, 54	
		정책	14, 16	
		조직	57	
		교육 및 인식제고	53	
		모니터링	16	
	S01	업무활동의 시작 · 운영 · 종료 단계에서 지역사회 영향을 평가하고 관리하는 프로그램의 특성, 범위 및 실효성	29, 53	
	S02	부패 위험이 분석된 사업 단위의 수 및 비율		70
	S03	반부패 정책 및 절차에 대한 교육을 받은 직원 비율		자료없음
	S04	부패 사건에 대한 조치		해당없음
	S05	공공정책에 대한 입장, 공공정책 수립 및 로비활동 참여	14	
	S06	정당, 정치인 및 관련 기관에 대한 국가별 현금 · 현물 기부 총액		70
	S07	부당경쟁 행위 및 독점 행위에 대한 법적 조치 건수 및 그 결과		70
	S08	법률 및 규제 위반으로 부과된 벌금 및 비금전적 제재 건수		70

Performance Indicator (3/3)

	지표번호	지표내용	해당페이지	비고
제품책임 성과 지표				
Disclosure of Management Approach		경영방식	41	
		목표 및 성과	42	
		정책	41, 42	
		조직	40, 42	
		모니터링	40, 42	
	PR1	제품 및 서비스의 건강 및 안전 영향을 평가한 라이프사이클 상의 단계, 주요 제품 및 서비스의 해당평가 실시 비율		해당없음
	PR2	제품 및 서비스의 라이프사이클 상에서 고객 건강과 안전 관련 규제 및 자발적 규칙 위반 건수		70
	PR3	절차상 필요한 제품 및 서비스 정보 유형, 그러한 정보요건에 해당되는 주요 제품 및 서비스의 비율		70
	PR4	제품·서비스 정보 및 라벨링 관련 규제 및 자발적 규칙 위반 건수		70
	PR5	고객만족도 평가 설문 결과 등 고객 만족 관련 활동	43	
	PR6	광고, 판촉, 후원 등 마케팅 커뮤니케이션과 관련된 법, 표준, 및 자발적 규칙 준수 프로그램		해당없음
	PR7	광고, 판촉, 후원 등 마케팅 커뮤니케이션과 관련된 규제, 표준 및 자발적 규칙 위반 건수		70
	PR8	고객 개인 정보 보호 위반 및 고객 데이터 분실과 관련하여 제기된 불만 건수	42	
	PR9	제품 및 서비스 공급에 관한 법률 및 규제 위반으로 부과된 벌금 액수		70

Financial Services Sector Supplement (Social Performance)

	지표번호	지표내용	해당페이지	비고
지속가능경영				
	CSR1	CSR 방침	8	
	CSR2	CSR 조직	13	
	CSR3	CSR 감사	16	
	CSR4	주요 이슈 관리	16, 40, 42, 43	
	CSR5	의무 불이행	16	
	CSR6	이해관계자 정의	38	
내부활동				
	INT1	내부 CSR 방침	15, 48, 49, 52	
	INT2	이직율과 일자리 창출	49	
	INT3	직원만족도		자료없음
	INT4	고위관리자 보상체계	13	
	INT5	지속가능성과에 따른 보상금지급		자료없음
	INT6	남녀 임금 비율	49	
	IINT7	직원 프로필	49	
지역사회관련활동				
	SOC1	자선활동	53, 58	
	SOC2	경제적 부가가치	54	
협력업체				
	SUP1	주요 협력업체 선정기준	60	
	SUP2	협력업체 만족도	60	
소매금융				
	RB1	소매금융 방침 (사회적 연관성이 있는 부분)	32	
	RB2	대출 프로필	29-31	
	RB3	사회적 영향이 큰 여신기준	29-31, 33, 54	
투자금융				
	IB1	투자금융 방침 (사회적 연관성이 있는 부분)	22-24	
	IB2	고객 프로필 (국제 트랜잭션 구조)	23, 24	
	IB3	사회적 영향이 큰 트랜잭션	23, 24	
자산관리				
	AM1	자산관리 방침 (사회적 연관성이 있는 부분)	25, 26	
	AM2	사회적 영향이 큰 관리 자산	25, 26	
	AM3	주주활동에 근거한 SRI	25, 26	

Financial Services Sector Supplement (Environmental Performance)

	지표번호	지표내용	해당페이지	비고
환경성과				
	F1	핵심사업 분야의 환경방침	23-26	
	F2	핵심사업 분야의 환경위험 평가 및 적격심사 과정	24-26	
	F3	핵심사업 분야별 환경위험관리 및 평가 적용 기준	24-26	
	F4	고객의 환경위험 관리 및 개선여부 모니터링 과정		자료없음
	F5	환경위험과 기회요소를 인지시키기 위한 직원교육 과정		자료없음
	F6	핵심사업 분야의 환경위험관리 시스템 및 절차에 대한 평가를 포함한 감사빈도와 횟수		자료없음
	F7	환경위험과 기회요소에 관련된 고객·투자기업·사업 파트너와의 상호작용	23, 24	
	F8	금융기관 포트폴리오 편입 기업 중 환경이슈를 관리하고 보고하는 기업의 비율과 수		자료없음
	F9	포지티브, 네거티브, 베스트 인 클래스(업종내 최상수준선택) 방법론 등을 통해 적격심사하는 투자자산 비율		자료없음
	F10	보고기관이 의사결정 영향력을 가지고 있는 범주내에서 환경이슈에 관한 주주 의사결정 방침		자료없음
	F11	보고기관이 의사결정 영향력을 가지고 있는 자산의 비율		자료없음
	F12	핵심사업 분야의 상품 및 서비스 중 환경과 관련된 상품의 총 화폐가치	26, 33	
	F13	특정 지역이나 산업에 연계된 핵심사업별 포트폴리오 가치	23	

보고서에 설명되지 않은 GRI 지표 보충설명

지표번호	보충설명
EN10	기업은행 내내부에서는 아직 재활용된 용수를 사용하지 않습니다.
EN11	기업은행의 활동은 지역생태계에 부정적인 영향을 미치지 않습니다.
EN12	기업은행의 활동은 지역생태계에 부정적인 영향을 미치지 않습니다.
EN15	기업은행의 활동은 지역생태계에 부정적인 영향을 미치지 않습니다.
EN21	기업은행은 폐수를 배출하지 않습니다.
EN23	기업은행의 폐기물은 모두 적법 처리되고 있습니다.
EN24	유해폐기물에 대한 직접적인 운송사례가 없습니다.
EN25	기업은행의 활동은 지역생태계에 부정적인 영향을 미치지 않습니다.
EN27	기업은행의 상품은 포장대상이 아닙니다
EN28	이번 보고기간 동안에는 환경법규 위반 사항이 발생하지 않았습니
HR06	기업은행은 ILO 기준에 의거하여 아동노동 금지 기준을 준수하고 있습니다.
HR07	기업은행은 ILO 기준에 의거하여 강제노동 금지 기준을 준수하고 있습니다.
HR09	이번 보고기간 동안에는 지역민의 권익과 관련된 민원사례가 없습니다.
S02	이번 보고기간 동안에는 부패와 관련된 사업거부 사례가 없습니다.
S05	기업은행은 공식적으로 정치활동에 참여하지 않습니다.
S06	기업은행은 공식적으로 정치활동에 대한 기부, 후원활동을 하지 않습니다.
S07	이번 보고기간 동안에는 부당경쟁으로 인한 적발 및 제재 사항이 발생하지 않았습니
S08	이번 보고기간 동안에는 법규위반으로 인한 적발 및 제재 사항이 발생하지 않았습니
PR2	기업은행의 상품은 고객들의 건강과 안전에 부정적인 영향을 미치지 않습니다.
PR3	기업은행의 상품 및 서비스는 친환경상품 인증 대상에 포함되지 않습니다.
PR4	이번 보고기간 동안에는 관련된 제재조치 사항이 발생하지 않았습니
PR7	이번 보고기간 동안에는 정보보안과 관련된 민원이 접수되지 않았습니
PR9	이번 보고기간 동안에는 제품관련 적발 및 제재 사항이 발생하지 않았습니
CSR5	이번 보고기간 동안에는 관련사항이 발생하지 않았습니

Survey

기업은행 고객지원부
FAX. 02)729-6503

『기업은행 지속가능경영보고서 2007』을 마지막까지 읽어주신 독자 여러분께 감사 드립니다. 여러분과의 커뮤니케이션을 통해 보다 나은 보고서를 작성하기 위해 더욱 노력하겠습니다. 본 보고서에 대한 여러분의 의견을 적어 보내주시면 기업은행의 지속가능경영활동 및 보고서에 반영하도록 하겠습니다. 기업은행에 대한 깊은 애정과 관심으로 여러분의 참여를 부탁드립니다.

1. 본 보고서 전체에 대해서 어떻게 생각하십니까?

내 용 ☐ 충실하다 ☐ 보통 ☐ 부족하다
이해도 ☐ 이해하기 어렵다 ☐ 보통 ☐ 이해하기 쉽다

2. 본 보고서에서 인상에 남는 항목이나 흥미를 갖게 된 내용이 있습니까?

Achieving Sustainable Growth

☐ 지속가능경영 ☐ 경영혁신 ☐ 지배구조
☐ 윤리경영 ☐ 리스크 관리 ☐ 글로벌 지속가능성 네트워크

Achieving Sustainable Finance

☐ 지속가능 투자금융 ☐ 사회책임투자 ☐ 지속가능 기업금융 ☐ 지속가능 개인금융

Achieving Sustainable Balance

☐ 고객 ☐ 임직원 ☐ 노사관계
☐ 지역사회 ☐ 협력업체 ☐ 환경

3. 본 보고서에 대해서 좋은 점, 개선해야 할 점 등 여러분의 의견을 자유롭게 적어 주십시오.

4. 귀하는 다음 중 어디에 속하십니까?

☐ 개인고객 ☐ 기업고객 ☐ 개인 투자자 ☐ 기관 투자자
☐ 기업의 지속가능경영 · CSR 담당자 ☐ 연구 · 교육관계자 ☐ NGO
☐ 언론인 ☐ 정부관계자 ☐ 학생 ☐ 기업은행 임직원
☐ 기타 ()

보고서의 신뢰성 확보를 위한 프로세스

기업은행은 지속가능경영의 내부확산을 위해 국내외 선진금융기관의 지속가능경영 활동을 벤치마킹하고 내부경영활동의 진단을 통해 지속가능경영 활동 추진 방침을 수립하였습니다.

이를 근거로 기업은행의 지속가능경영보고서의 기본적인 프레임과 내용이 구성되었으며, 보고서의 내용은 기업은행의 경영활동 전반에 의거하여 수록되었습니다.

보고기간 동안 이루어졌던 기업은행의 지속가능경영활동과 관련된 정보는 각 해당부서에서 제공한 데이터 및 자료를 근거로 작성되었습니다.

본 보고서의 최종발간에 앞서 보고서의 신뢰성을 확보하기 위해 자료를 제출한 해당부서의 재검토와 경영진의 감수를 거쳐 확정, 발간되었습니다.

또한 지속가능경영 분야의 외부 전문가를 자문 및 검토위원으로 위촉하여 지속가능경영 추진에 대한 자문을 구하였으며, 검토의견을 보고서에 수록하였습니다.

본 보고서에 수록되지 않은 정보는 기업은행 홈페이지(www.ibk.co.kr) 또는 Annual Report를 참조하시기 바랍니다.

GRI G3 적용수준 자체선언



‘기업은행 지속가능경영보고서 2007’은 GRI의 G3 Guidelines에 따라 작성된 보고서입니다.

또한 GRI의 G3 Guidelines를 충분히 반영한 보고서로서, 본 보고서의 자체수준(Self-Declaration)을 선언하여 공시하고 있습니다.

본 보고서는 ‘GRI G3 적용수준기준(GRI Application Levels Criterion)’에 따라 A, B, C단계 중 ‘A’에 해당하는 질적·양적 요구사항을 모두 충족시키고 있습니다. 따라서 ‘기업은행 지속가능경영보고서 2007’은 GRI G3 적용수준 ‘A’로 자체 선언합니다.

GRI G3 적용수준기준표 (GRI Application Levels Table)

보고서 적용 수준		C	C+	B	B+	A	A+
표준 기업은행	G3 프로파일 공시	공시항목 : 1.1, 2.1-2.10, 3.1-3.8, 3.10-3.12, 4.1-4.4, 4.14-4.15		공시항목 : 수준 ‘C’의 모든 항목과 1.2, 3.9, 3.13, 4.5-4.13, 4.16-4.17		공시항목 : 수준 ‘B’의 요구사항과 동일	
	G3 경영방식 공시	필요 없음	필요 없음	각 지표범주의 경영방식 공시	필요 없음	각 지표범주의 경영방식 공시	필요 없음
	G3 성과지표 및 산업별 부가지표	최소한 10개 이상의 성 과지표를 보고해야 함 (경제, 환경, 사회 지표 가 각각 1개 이상 포함 되어야 함)		최소한 20개 이상의 성과지표를 보고해야 함 (경제, 환경, 인권, 노동, 사회, 제품책임 지표가 각각 1개 이상 포함 되어야 함)		중요성 원칙에 따라 모든 G3 핵심성과지표 및 산업가이드 지표에 대해 a)보고하거나 b) 보고하지 않을 경우 그 이유를 설명함	

- 발간일 : 2008년 3월 31일
- 발행처 : 기업은행 고객지원부



100-758 서울시 중구 을지로 2가 50번지
Tel. 02-729-6463 Fax. 02-729-6503
<http://www.ibk.co.kr>