

심경

참! 좋은 은행 IBK기업은행
2013 지속가능경영보고서

About Report

보고서 소개

이 보고서는 IBK기업은행의 네 번째 지속가능경영보고서입니다. 중소기업의 동반자이자 서민금융의 선두주자인 IBK기업은행의 2012년 사회책임경영 성과를 보고하고, 이를 바탕으로 이해관계자들의 의견을 듣고자 보고서를 제작하였습니다.

보고서 특징

IBK기업은행은 이해관계자들과의 보다 명확한 커뮤니케이션을 위해 홈페이지, 인트라넷, 웹메일, 설문조사 등을 통해 주요 이슈를 설정하였습니다. 또한 2012년 지속가능경영보고서에서 다루었던 주요사업에 관한 리뷰와 추진 성과, 향후 방향 등을 기술하였습니다.

2013년 보고서의 특징 중 하나는 IBK기업은행의 지속가능경영 체계와 더불어 고객·중소기업·임직원·지역사회의 4개 영역에 대해 핵심 성과를 기술한 것입니다. 이는 전 년도의 고객·중소기업·임직원·지역사회·환경의 5개 영역을 재구성한 것으로, IBK기업은행의 경영 전반의 활동이 환경경영과 접목되어 있기 때문입니다.

보고서 작성원칙

IBK기업은행 2013 지속가능경영보고서는 'GRI(Global Reporting Initiative) 가이드라인 G3.1'과 금융산업 부가지표(FSSS: Financial Services Sector Supplement), AA1000APS(AccountAbility Principles Standard)를 기준으로 작성되었습니다. 또한 경영성과는 한국채택국제회계기준(K-IFRS)을 기준으로 작성되었으며, 보고서 내 통화단위는 대한민국 원화 기준입니다.

고객·중소기업·임직원·지역사회 등 4개 영역별로 주요 이슈를 소개하고, '미션과 비전(mission and vision)', '시스템(system)', '성과(performance)'로 구분하여 보다 체계적인 보고가 될 수 있도록 하였습니다.

보고 기간 및 보고 범위

보고 기간은 2012년 1월부터 2012년 12월까지의 성과를 기준으로 하였으며, 2012년 12월을 기점으로 정량적 성과를 보고하고 있습니다. 기준 시점이 다른 자료는 자료에 따라 표기를 하였습니다. 또한 가급적 정량적 데이터는 시계열 추이 분석이 가능하도록 최근 3년간의 자료를 함께 보고하고 있습니다. 일부 정성적 성과는 2013년 상반기 활동도 포함되어 있습니다.

보고 범위는 IBK기업은행의 국내 본점과 지점의 활동사항 및 성과를 포괄하고 있으며, 데이터 취합이 어려운 해외사업장의 경우 제한된 범위에서 성과를 보고하고 있습니다. 향후 2014년 지속가능경영보고서에는 중국을 시작으로 해외사업장에 대한 성과를 보고할 수 있도록 노력하겠습니다.

IBK기업은행 2013 지속가능경영보고서는 한글판과 영문판으로 제작되었으며, 매년 사회책임 성과를 보고하도록 노력하고 있습니다.

보고서 검증

보고 내용 전반과 데이터 수집 및 주요 이슈 도출 과정에 대한 신뢰성 확보를 위해 한국사회책임투자포럼(KOSIF)의 제3자 검증을 받았으며, 검증 결과는 보고서의 77~78쪽에 포함하였습니다.

추가적인 정보제공

본 기업의 경영활동에 대한 다양한 정보는 회사의 홈페이지, 사업보고서 등을 통해 확인할 수 있으며 이번 보고서와 이전에 발간한 보고서는 IBK기업은행 홈페이지(www.ibk.co.kr)의 지속가능경영보고서 카테고리에서 확인하실 수 있습니다. 보고서에 대한 기타 의견 또는 문의사항이 있거나 추가적인 정보가 필요하신 분은 아래로 연락주시기 바랍니다.

기업은행 나눔행복부

서울특별시 중구 을지로 2가 50 중소기업은행 본점 우) 100-758

TEL: 02)729-7977 FAX: 02)729-6501 E-mail: ibktax708@ibk.co.kr

Contents

- 02 CEO 메시지
- 04 2012년 Highlight

지속가능경영체제

- 06 기업 소개
- 09 미션 및 비전
- 11 지배구조
- 13 윤리경영
- 16 리스크 관리

이해관계자 커뮤니케이션

- 18 이해관계자 구분
- 20 중요성 평가

따뜻한 섬김 | 고객

- 25 금융소비자 보호
- 27 고객정보 보호
- 29 고객 만족
- 33 사회·환경적 금융상품

커가는 섬김 | 중소기업

- 37 금융 지원
- 39 맞춤 금융
- 41 중소·중견기업 지원
- 44 그린컨설팅 지원
- 46 중소기업 역량 강화

평등한 섬김 | 임직원

- 51 열린 IBK
- 54 신명나는 일터
- 56 인재육성과 공정한 평가
- 58 친환경 조직

이로운 섬김 | 지역사회

- 63 서민 금융업무 강화
- 64 금융소외계층 지원
- 65 녹색환경 선도
- 66 사회공헌 활동
- 68 사진으로 보는 사회공헌 활동

2012년 성과

- 72 경제적 성과
- 73 환경적 성과
- 73 사회적 성과

Appendix

- 74 GRI Index
- 77 제3자 검증보고서

CEO 메시지

존경하는 고객, 주주, 정부기관 및 국민 여러분 안녕하십니까?

한결같은 사랑과 애정으로 IBK기업은행을 아끼고 성원해주시는 모든 분들께 진심어린 감사의 말씀을 드립니다.

지난 2012년은 유로존의 재정위기, 미국의 경기회복 지연 등 전 세계적으로 경제 여건이 어려웠던 한해였습니다. 그 여파가 국내에도 영향을 미쳐 특히, 중소기업과 서민들의 생활은 그 어느 해보다 혹독하리만큼 어려웠습니다.

중소기업의 발전과 따뜻한 금융의 온기를 서민에게 전달하고자 노력해온 IBK기업은행은 이런 어려운 상황에서도 금융권 최초로 중기대출 100조 원 달성, 개인고객 수 순증 2년 연속 100만 명을 달성하는 성과를 이루었습니다. 또한 미래 성장 동력을 위해 5대양 6대주의 해외 진출 교두보를 확보하는 성과를 통해 전 임직원이 한마음으로 경쟁력을 높이고 지속가능경영의 근본적인 틀을 더욱 확고히 다졌습니다.

저희 IBK기업은행은 이러한 성과를 사회와 공유하며 경제의 선순환을 이끌고자 노력하고 있습니다. 금리체계를 고객이 쉽게 이해할 수 있도록 개편하고, 대출최고금리를 한자릿수로 낮추는 등 친근하고 가까운 금융이 되고자 합니다. 이와 함께 2013년을 '금융소비자보호 혁신의 해'로 선포하고, 금융소비자보호센터를 신설하여 소비자 보호와 고객 행복을 최우선으로 하고 있음을 공표하였습니다.

중소기업은 IBK기업은행의 설립근거입니다. 당행은 대한민국 기업의 99%에 해당하는 중소기업과의 동반성장을 위해 금융지원을 비롯한 다양한 경영지원을 아끼지 않고 있습니다. 중소·중견기업들이 세계적인 기업으로 발돋움할 수 있도록 'IBK건설팅'을 통해 경영·회계·세무·법률·환경경영 등의 다양한 부문에서 종합적인 해결방안을 제시하고 있습니다. 중소기업 인력난과 청년실업 문제 해소를 위해 당행은 중소기업전문 무료 취업포털 '잡월드'를 2009년부터 운영해오고 있습니다.

나눔과 배려의 정신을 바탕으로 이해관계자 참여 기반의 다양한 사회공헌 사업을 추진하고 있습니다. 대표적으로 지역사회 소외계층을 위한 '참! 좋은 사랑의 밥차' 사업과 국립공원의 자연을 체험하는 '참! 좋은 자연나누리 사업'이 큰 호응을 얻고 있으며, 금융경제교육과 무료 CS교육 등의 다양한 교육사업 추진으로 행내·외 재능기부 문화를 확산하였습니다. 특히, 소외계층에게 실질적인 금융의 혜택이 돌아갈 수 있도록 다양한 상품과 지원 사업을 진행하고 있습니다. 이러한 노력을 바탕으로 2012년에는 금융감독원의 서민금융지원 실적평가에서 16개 은행 중 가장 높은 우수등급을 획득하기도 하였습니다.

앞으로도 IBK기업은행은 국내외 법규와 당행의 윤리규범을 준수하는 정도경영, 고객의 행복을 최우선 가치로 하는 내실경영, 중소기업 및 사회적 약자에게 실질적인 도움을 줄 수 있는 나눔과 배려의 은행이 될 것입니다. 유엔글로벌콤팩트의 10대 원칙과 CDP 등의 글로벌 스탠더드를 준수하며, 국민이 진정으로 필요로 하는 사회적 책임을 다하는 세계 속의 IBK기업은행이 되도록 노력하겠습니다.

IBK기업은행 은행장

조 준 희

“사회적 책임을 다하는
세계 속의
IBK기업은행이 되도록
노력하겠습니다.”



2012년 Highlight

경제

창구조달예금 100조 원 돌파

- 2007년 50조 원, 2010년 80조 원을 넘어 2012년 창구조달예금 100조 원 돌파
- 18개월 만에 20조 원 순증의 성과

세계 3대 신용평가기관 중 무디스와 피치에서 신용등급 상향 조정

- IBK기업은행 신용등급이 무디스는 A1에서 Aa3로(2012년 8월), 피치는 A+에서 AA-로(2012년 9월) 상향 조정
- 미국 금융전문지 <글로벌파이낸스>가 선정한 이머징마켓 '최고 안전한 50대 은행' 5위에 선정(2013년 1월)

개인고객 2년 연속 100만 명 순증

- 2011년에 이어 2년간 '신규 개인고객 100만 명' 돌파

임직원

다문화가정 결혼이주민 공채 채용 및 장애인 고용

- 시중은행 최초로 다문화가정 결혼이주민들 공채 채용
- 금융권 최초로 장애인 '의무고용비율(2.5%)' 초과 달성 및 '장애인 상시 채용제' 실시

학력과 출신에 관계없는 열린 인사 실현

- 학력과 출신을 배제한 투명한 열린 인사를 실현하고 임직원 누구나 열정과 성과로 승진할 수 있는 기반 마련

IBK 사내인권헌장 선포

- 산업계 최초 노사공동 인권헌장 선포

지역사회

서민금융 전담 창구 신설 및 전용 상품 개발

- 2개 영업점에 서민 금융 전용 창구 및 점포 신설
- 'IBK징검다리임차자금', 'IBK청년대학생 고금리 전환 대출' 등 개발

CDP(글로벌 탄소정보 공개 프로젝트) 금융부문 산업 리더

- 2012년 금융 부문 산업 리더 선정
- CDP-산하 기후변화공시위원회 실무그룹 참여

체계적인 사회공헌 활동

- 사회공헌기금 플랫폼인 '참! 좋은 기부' 활성화
- IBK기업은행 '참! 좋은 사랑의 받치' 확대
- 국가를 위한 고귀한 희생을 기리는 '참! 좋은 나라사랑' 사업 확대

중소기업

금융권 최초 중기대출 100조 원 돌파

- 국내 최초 중기대출 잔액이 100조 3,000억 원 기록(2012년 4월)

중소기업대출 선제적 금리인하 단행, 최고금리 연 9.5%로 인하

- 경영어려움을 덜어주고자 대출금리를 최고 연 17%에서 연 9.5%로 인하(2013년 1월 기준)

경영·그린컨설팅 확대

- 컨설팅 전문 인력 70여명으로 증원
- 2012년 12월 말 현재 누적 742개 기업, 2013년 7월 말 현재 누적 1,051개 기업

고객

금융소비자 보호를 위한 시스템 구축

- 금융소비자의 가치를 최우선으로 하는 '우리의 다짐' 선포
- 금융소비자보호센터 신설
- '불합리한 차별 행위 방지 운용 기준' 제정

2012년 개인정보보호 대상 수상

- 대통령 소속 개인정보보호위원회위원장상(최상등급) 수상
- 정보보호센터 설립

고객 편의성 증대

- 스마트 브랜치 설치를 통한 스마트 뱅크 실현
- 신개념 채널 ATM-공중전화 결합부스 2,000대 돌파(2013년 10월 기준)



기업소개

IBK기업은행은 1961년 '중소기업은행법'에 근거하여, 중소기업자에 대한 효율적인 신용제도 확립과 원활한 경제활동 도모를 위해 설립되었습니다. 2012년 1월, IBK기업은행은 자율경영을 통해 성장할 수 있는 기반이 갖추어져 있다는 것을 인정받아, 정부로부터 '공공기관 지정해제' 되었습니다. 이로 인해 인력운용, 예산편성, 경영평가 등의 경영 자율권이 확대되었고, IBK기업은행의 시장경쟁력을 강화하는 기회가 되었습니다. 한편 공공기관 지정 해제도 IBK기업은행의 설립근거인 중소기업은행법을 통해 은행의 안전성은 과거와 변함없이 유지되고 있습니다.

국민경제 발전에 기여하며, 국민으로부터 사랑받는 우량은행으로 성장한 IBK기업은행은 2012년 말 은행권 전체 중소기업대출 순증실적 5.8조 원의 106.2%인 6.1조 원을 지원하였습니다. 같은 해 9월에는 은행권 최초로 중소기업대출 100조 원을 돌파하는 괄목할 만한 성과를 이룩하였고, 2012년 말 현재 개인 고객 수는 전년 대비 1,054천 명 순증, 11,522천 명을 기록하며 2년 연속 100만 명 이상 순증하였습니다.

또한 IBK기업은행은 전 세계 5대양 6대주에 영업 거점을 마련한다는 전략 아래, 2012년 독일 최대 은행인 도이치은행과 산탄데르은행, 중국은행 등 세계적인 현지 유수 은행들과 포괄적 업무협약을 체결했습니다. 국내 중소기업 진출이 많은 아시아 지역에는 점포망을 신설하고, 그 외 지역은 현지 유수 은행들과 MOU를 맺어 '아시아 금융 벨트'를 구축하고자 합니다.

기업 현황

은행명	중소기업은행
설립일	1961. 8. 1
은행장	조준희
임직원 수	11,360명
영업장 규모	655개(해외 영업점 포함)*
본점 소재지	서울 중구 을지로 2가 50번지
자본금(백만 원)	3,219,869
총자산(백만 원)	190,762,068
당기순이익(백만 원)	1,120,552

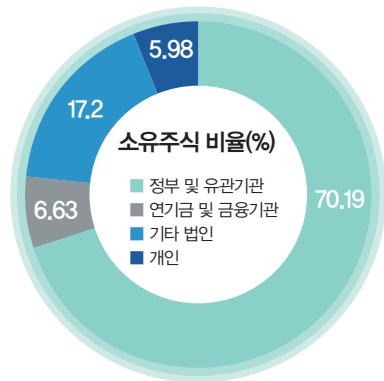
*해외 영업점 중 중국의 경우, 기업은행(중국)유한공사 1개 법인 아래 11개의 지점이 포함됨.

배당금 현황

구 분	2012	2011	2010
당기순이익/손실 (백만 원)	1,120,552	1,552,216	1,389,667
주당순이익 (원)	1,695	2,365	2,111
배당총액 (백만 원)	257,590	373,505	264,029
배당성향 (%)	22.99	24.06	20.46

소유주식수별 현황

구분	주주수(명)	비율(%)	소유주식수(주)	비율(%)
정부	1	0.00	374,583,387	68.60
정부관리회사	2	0.00	8,686,245	1.590
연기금	1	0.00	141,400	0.03
은행	6	0.00	463,847	0.08
증권회사	34	0.04	9,154,005	1.68
보험회사	14	0.01	1,867,002	0.34
투자신탁	408	0.51	24,570,409	4.50
기타법인	705	0.87	93,906,009	17.20
개인	80,295	98.57	32,629,126	5.98
계	81,466	100.00	546,001,430	100.00

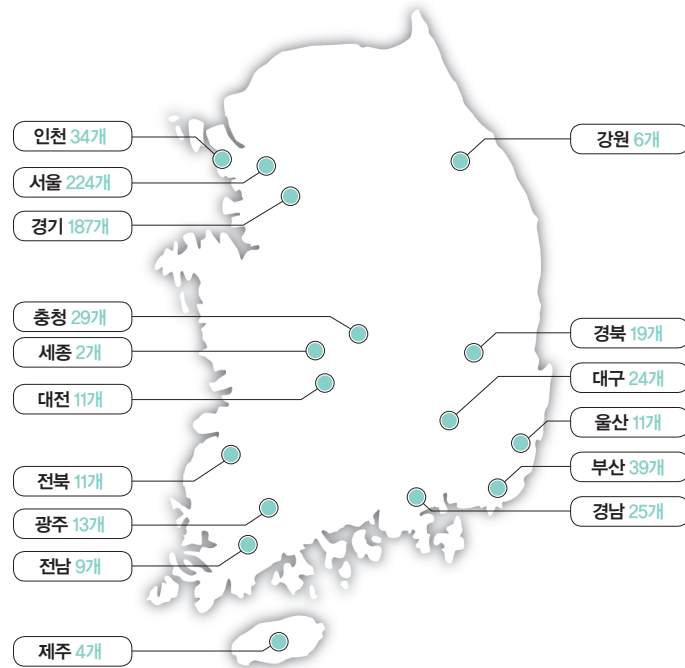


CI 소개



- **브랜드 슬로건:** '참! 좋은 은행' 주요 이해관계자에게 최상의 가치를 제공하겠다는 IBK의 약속
- **역동성과 진취성의 기술어진 사각형:** 도전정신
- **IBK를 도형화 한 사각형 내부:** 고객과 함께 큰 새의 날개처럼 밝은 미래를 열어간다는 약속으로 '창의'를 의미함
- **I: '나' 즉 고객을 최우선으로 하겠다는 IBK기업은행의 약속**
- **Win-Wing의 B:** 고객의 성공, 희망, 미래를 열어가는 '성공 날개'가 되겠다는 IBK기업은행의 약속으로 열정을 상징

국내 영업점

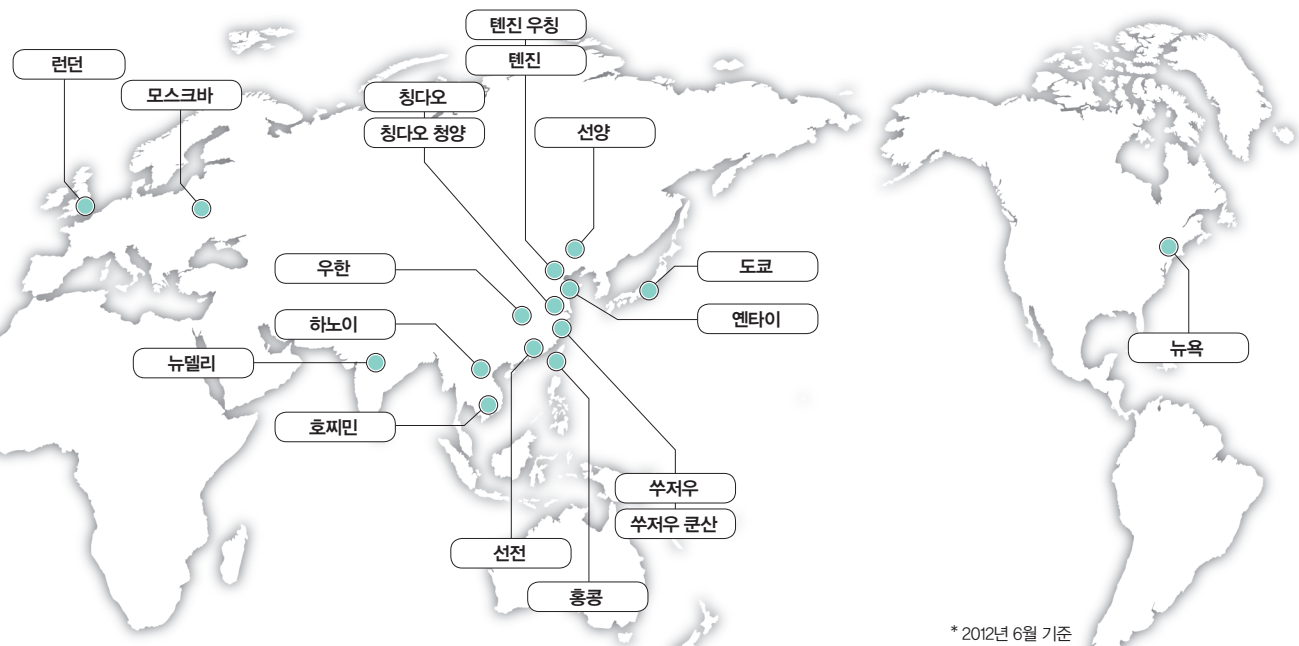


국내외 영업점 현황

구분	지점	출장소	사무소	계
국내	582	66	-	648
국외	5	-	2	7*
계	587	66	2	655

*해외 영업점 중 중국의 경우, 기업은행(중국)유한공사 1개 법인 아래 11개의 지점이 포함됨.

해외 영업점



연혁 및 수상내역

- 1961. 8. 1 중소기업은행 설립
- 1994. 11. 30 코스닥 등록
- 1997. 11. 29 정부투자기관에서 출자기관으로 전환
- 2003. 12. 24 증권거래소 상장
- 2004. 9. 6 차세대 시스템 가동
- 2007. 1. 4 New CI 선포
- 2008. 5. 29 IBK투자증권(주) 설립
- 2009. 6. 22 중국 현지법인 설립
- 2009. 12. 29 공공기관 경영자율제 시범기관 선정
- 2010. 1. 4 IBK 핵심가치 선포
- 2010. 10. 28 '2010 대한민국 지속가능경영 대상' 종합대상 수상
- 2011. 5. 12 개인고객 1천만 명 돌파
- 2011. 10. 14 '내일희망일터' 기관표창 수상
- 2011. 11. 4 '저탄소녹색성장 유공포상' 기후변화대응 부문 환경부장관 표창 수상
- 2011. 11. 29 2011 대한민국 커뮤니케이션 대상 사사(社史) 부문 우수상 수상
- 2011. 12. 5 자금세탁방지업무 우수기관 선정(금융위원회)
- 2011. 12. 13 '제37회 국가품질상 고객만족상' 대통령 표창 수상
- 국내은행 최초 '바젤II 신용리스크 고급내부등급법' 승인 획득
- 2011. 12. 16 공공기관 청렴도 평가 결과 2년 연속 최우수기관 선정
- 2012. 1. 13 2011년도 고용창출 우수기업 대통령 표창 수상
- 2012. 1. 31 공공기관 지정 해제
- 2012. 3. 14 '2012 더블 리스크매저 어워즈' 3년 연속 대상수상
- 2012. 3. 30 중소기업대출 잔액 100조 원 달성
- 2012. 5. 29 '신서민섬김통장' 아시아경제 상반기 히트상품 선정
- 2012. 8. 27 무디스 당행 신용등급 Aa3 상향조정(종전 A1)
- 2012. 9. 13 피치 당행 신용등급 AA- 상향조정(종전 A+)
- 2012. 10. 22 잡월드 '청년취업 5만 명' 달성
- 2012. 10. 31 CDP 산업리더 2년 연속 수상
- 2012. 11. 23 'IBK스마트터치' 제3회 앱 어워드코리아 대상 수상
- 2012. 12. 4 '대한민국 소통경영대상' 종합대상 수상

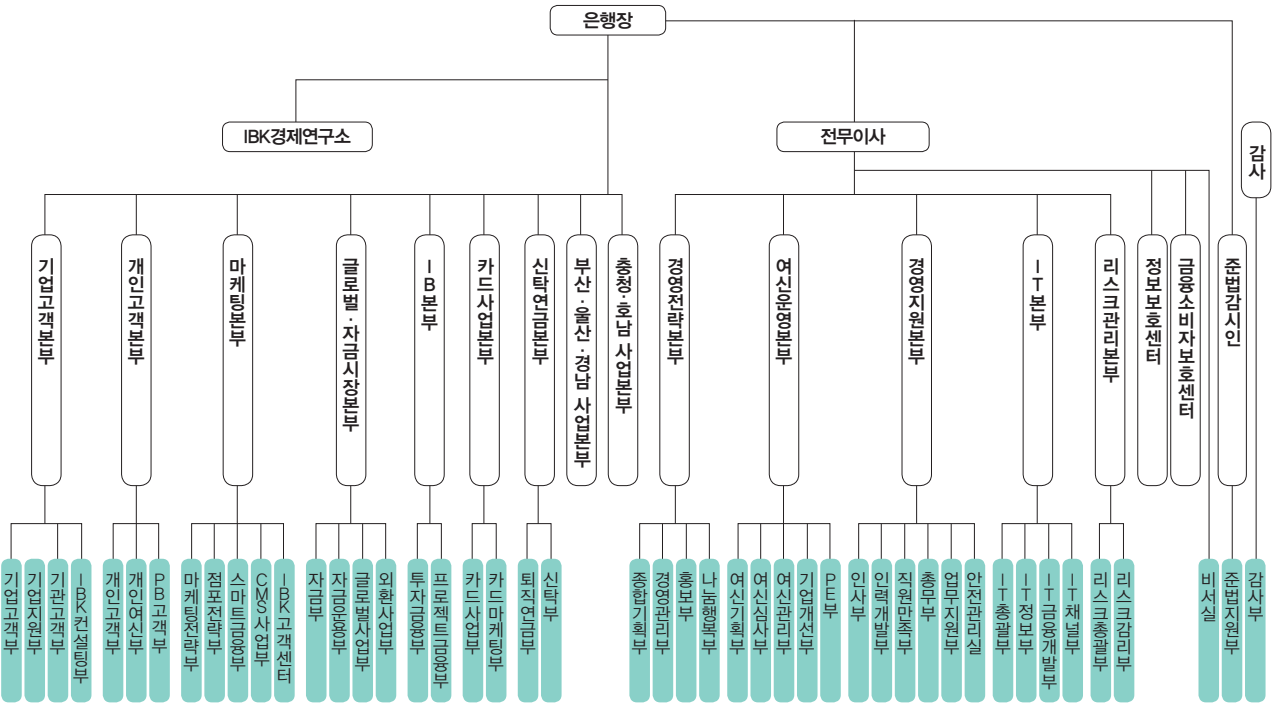
자회사 현황 단위: 구분 참조

회사명	소재지	주요업무	설립연월일	자본금(억 원)	소유주식수(주)	소유비율(%)
IBK신용정보(주)	서울시 강남구 역삼동	채권추심, 신용조사	2000.01.18 (2000.01.17외)	30	600,000	100
IBK연금보험(주)	서울시 중구 봉래동1가	보험업	2010.07.09	900	18,000,000	100
IBK자산운용(주)	서울시 영등포구 여의도동	자산운용업, 투자자문업, 투자일임업	2004.10.26	200	4,000,000	100
IBK중국유한공사	Tianjin, China	은행업	2009.06.22	3,225	—	100
IBK투자증권(주)	서울시 영등포구 여의도동	금융투자업	2008.05.29	3,770	60,000,000	79.58
(주)IBK시스템	서울시 중구 충무로2가	IT 아웃소싱, 시스템 개발 및 구축	1991.03.22 (1991.03.20외)	31	3,449,000	55.63
(주)IBK캐피탈	서울시 강남구 역삼동	신기술금융업, 할부금융업, 팩토링금융업	1986.11.01	1,655	33,090,308	100

주) 설립연월일과 취득연월일이 다른 경우에는 취득연월일을 ()안에 표시

조직 구조

14사업본부·1연구소·2센터·46부서·10팀

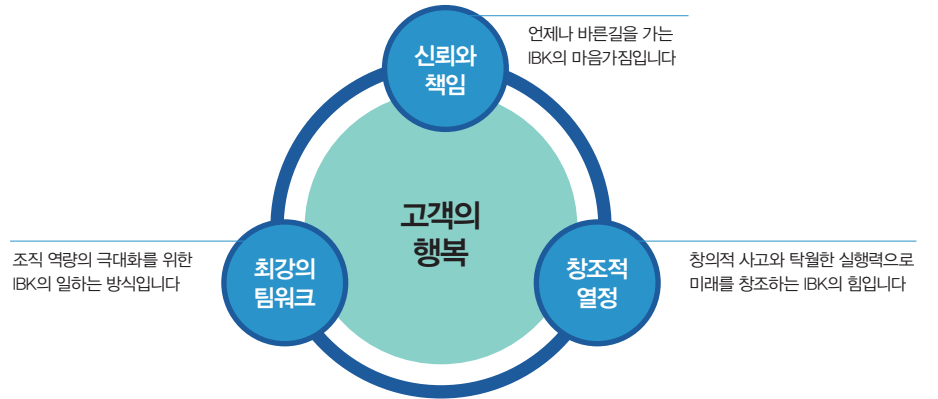


*2013년 3월 말 기준

미션 및 비전

핵심가치

IBK기업은행은 '고객의 행복'을 가장 중요한 핵심가치로 두고 있습니다. 고객과 이해관계자들의 행복을 위해 책임 있는 마음가짐으로 신뢰를 제고하기 위해 노력합니다. 서로를 인정하고 배려하는 팀워크를 통해 조직의 역량을 극대화하고자 최선을 다하고 있습니다. 뿐만 아니라 창의적 사고를 끊임없이 개발하고 그에 따른 탁월한 실행력을 보여줌으로써 미래를 창조하는 IBK기업은행이 되고자 노력하고 있습니다.



경영철학

'고객의 행복'이라는 핵심가치를 실현하기 위해, IBK기업은행은 '꿈과 희망이 있는 은행'이 되고자 합니다. 이 경영철학에는 고객과 직원, 은행과 사회의 꿈과 희망이 담겨 있습니다. 고객의 꿈과 희망을 지원하고, 신바람 나는 일터를 통해 임직원의 삶의 질을 향상시키며, 신성장동력 발굴을 통한 초일류은행의 토대를 구축하고자 합니다. 이러한 기본정신과 핵심가치는 현장경영·정도경영·내실경영을 통해 구현하고자 합니다.



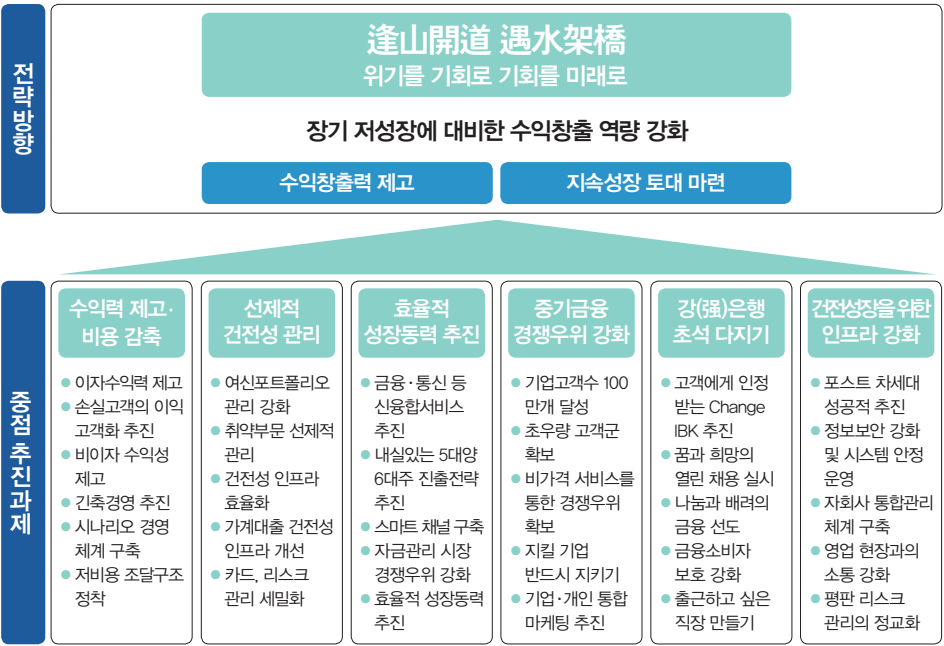
비전

IBK기업은행은 고객의 진정한 동반자, 기업의 사회적 책임을 다하는 국민 속의 은행이 되고자 노력합니다. 개인과 기업고객, 임직원과 지역사회 모두의 행복을 추구하는 '금융의 새로운 미래'로서, 모두의 경제·사회·환경의 조화로운 발전을 지지합니다.



중장기 경영전략

나눔과 배려가 밑바탕이 된 IBK기업은행만의 진정성 있고 차별화된 경영 활동으로 국민 모두의 은행이 되고자 합니다. 특히 장기 저성장 시대를 대비하여 원활한 정책 금융기능 수행과 안정적 성장을 지향합니다. 몸집을 불리기보다는 체력을 키워 내실 있고 투명한 경영을 통해 수익창출 역량 강화와 윤리·정도 경영을 추진하겠습니다.



중기금융 경쟁우위 강화

강(強)은행 초석 다지기

건전성장을 위한 인프라 강화

*逢山開道 遇水架橋(봉산개도 우수가교): 신을 만나면 길을 만들고, 물을 만나면 다리를 놓는다(三國志演義)

지배구조

이사회는 은행장과 전무이사 및 전문지식과 실무적 경험이 풍부한 사외이사로 구성되며, 사외이사는 과반수 이상으로 구성합니다. 이사회는 객관적이고 합리적인 시각에서 회사의 경영 전반에 관한 의사결정을 진행하며, 이에 대한 독립성을 보장받습니다. 이사회가 위임한 사항을 처리하기 위해 정관에 의거, 경영협의회를 두며 그 조직 및 운영에 관한 사항은 이사회에서 규정하게 됩니다. 또한 이사회 아래 운영위원회, 경영발전보상위원회, 리스크관리위원회 등 총 3개의 위원회가 운영되고 있습니다. 이사회 의장은 최고경영자인 은행장이 겸임하고 있으며, 감사는 이사회에 출석하여 의견을 진술할 수 있도록 구성되어 있습니다.

구성

IBK기업은행의 이사회는 은행장과 전무이사 및 전문지식과 실무적 경험이 풍부한 사외이사로 구성되며, 사외이사는 과반수 이상으로 구성합니다. 이사회는 객관적이고 합리적인 시각에서 회사의 경영 전반에 관한 의사결정을 진행하며, 이에 대한 독립성을 보장받습니다. 이사회가 위임한 사항을 처리하기 위해 정관에 의거, 경영협의회를 두며 그 조직 및 운영에 관한 사항은 이사회에서 규정하게 됩니다. 또한 이사회 아래 운영위원회, 경영발전보상위원회, 리스크관리위원회 등 총 3개의 위원회가 운영되고 있습니다. 이사회 의장은 최고경영자인 은행장이 겸임하고 있으며, 감사는 이사회에 출석하여 의견을 진술할 수 있도록 구성되어 있습니다.

소유주식수별 현황			
구분	성명	주요 경력	비고
사내이사	조준희	은행장	운영위원장
	김규태	전무이사	운영위원회, 리스크관리위원회
사외이사	이종구	(現)김&장 법률사무소 변호사	운영위원회, 경영발전보상위원회, 리스크관리위원장
	조용	(前)금융위원회 상임위원 (前)강원도 정무부지사	운영위원회, 경영발전보상위원장
	유재한	(前)한국정책금융공사 사장	운영위원회, 경영발전보상위원회, 리스크관리위원회
	한미숙	(前)대통령실 중소기업비서관	경영발전보상위원회

운영 및 성과

이사회는 운영은 매분기 1회 소집을 원칙으로, 은행장 또는 이사 2인의 요청이 있을 때 수시로 소집하게 됩니다. 주로 업무계획의 수립 및 변경, 주주총회의 소집 및 제출안건에 관한 사항, 리스크 관리 기본계획의 승인 등의 사항에 대해 의결, 심의하고 있습니다. 이사회 안건에 대한 의결은 과반수 이상이 찬성하였을 경우 성립하도록 이사회 규정에 명시하고 있습니다. 또한 새로운 비전 및 중장기 전략 등 임직원과의 공유가 필요한 중대한 경영 사항에 대해서도 중요한 역할을 하고 있습니다. IBK기업은행의 이사회는 2012년도에 총 10차례 이사회를 개최하여 48개의 의안 내용을 보고받아 의결하였으며, 이사회 구성원들은 전체 95% 참석률로 이사회에 참여하였습니다.

이사회 산하 위원회

이사회는 운영위원회를 비롯하여 경영발전보상위원회, 리스크관리위원회의 총 3개의 위원회를 운영하고 있습니다. 각 위원회의 활동은 전문 분야별 회의를 통해 실효성과 전문성, 투명성을 향상시키는 역할을 하고 있습니다.



운영위원회

운영위원회는 은행장이 위원장으로서 전무이사 및 사외이사 3인 이내로 구성되어 있습니다. 매분기 1회 소집을 원칙으로 하고 있으며, 위원장 또는 위원 2인의 요청이 있을 때 수시로 소집하고 있습니다. 이사회 및 이사회 내 위원회의 운영 및 절차에 대한 개선방안, 주주가치 제고 및 이해관계인의 이익 보호 방안 등을 심의·의결하고 있습니다. 2012년도에는 총 4차에 걸쳐 운영위원회가 진행되었습니다.

경영발전보상위원회

경영발전보상위원회는 사외이사 4인 이내로 구성되어 있으며 매분기 1회 소집을 원칙으로 하며, 위원장 또는 위원 2인의 요청이 있을 때 수시로 소집할 수 있습니다. 상임임원 및 집행간부에 대한 성과평가 및 보상, 상임임원 및 집행간부 관련 복리후생제도의 검토 및 승인 등을 심의·의결하고 있습니다. 2012년도에는 총 1차의 경영발전보상위원회가 진행되었습니다.

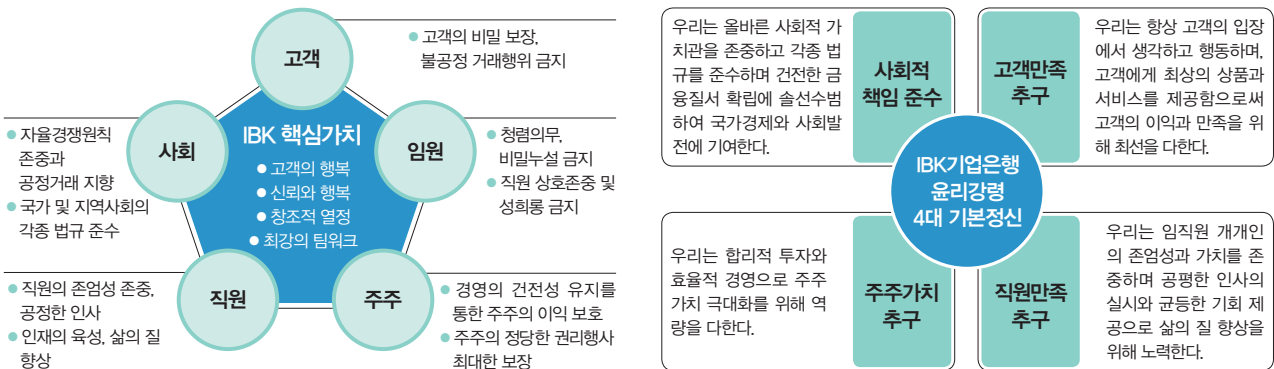
리스크관리위원회

리스크관리위원회는 전무이사 및 이사회가 선임하는 사외이사 2인 이내로 구성되어 있습니다. 매분기 1회 소집이 원칙이며, 위원장 또는 위원 2인의 요청이 있을 때 수시로 소집할 수 있습니다. 리스크 관리 기본계획의 이사회 부의안, 신용평가와 신용위험 요소의 추정에 관한 중요사항 등을 심의·의결하고 있습니다. 2012년도에는 총 8차에 걸쳐 리스크관리위원회가 진행되었습니다.

윤리경영

핵심가치 실현을 위한 정도경영

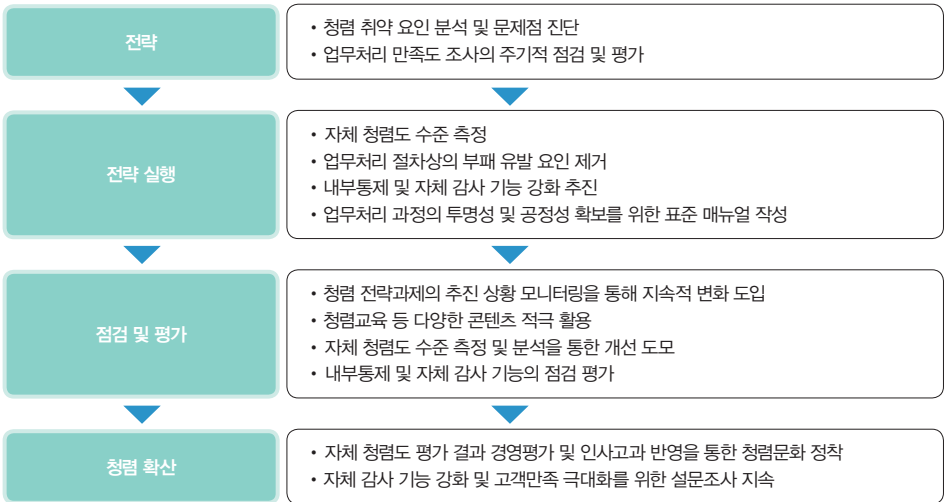
IBK기업은행의 핵심가치의 실현은 정도·윤리경영의 밑바탕에서 시작합니다. 주요 이해관계자를 고객(개인 및 기업), 임원, 주주, 직원, 사회로 구분하여 윤리활동을 지속적으로 전개하고 있습니다. 이와 같은 노력을 인정받아 국민권익위원회가 주관하는 '2012년도 공공기관 청렴도 측정' 결과에서 3등급을 획득하는 쾌거를 이루기도 하였습니다.



정책 및 전략

IBK기업은행은 임직원의 청렴도 향상과 유지가 금융기관의 정도경영에서 가장 중요한 핵심 중 하나라고 생각합니다. 이에 내부적으로 청렴도 향상을 위한 전략과 실천 계획을 수립하여 모든 경영전략과 과정에서 윤리경영이 내재화될 수 있도록 하고 있습니다.

청렴도 향상을 위한 실천계획



시스템

IBK기업은행은 윤리경영에 대한 실천 프로그램을 통해 모든 임직원들이 자연스럽게 업무에 체화될 수 있도록 다양하고 구체적인 프로그램들을 개발하고 있습니다. 또한 신고자의 신원을 철저히 보장하는 신고센터를 항시 운영 및 모니터링하고 있습니다. 신고센터 및 다양한 채널을 통해 내외부 이해관계자들의 윤리경영에 대한 의견을 취합하여 이를 윤리교육과 시스템에 반영, 개선하고 있습니다.

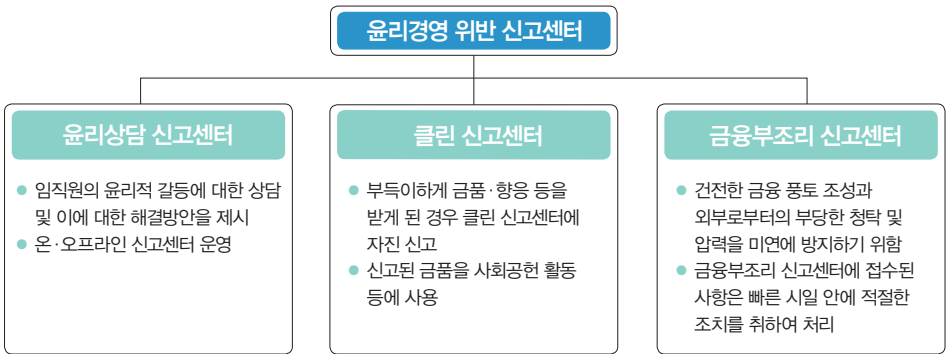
윤리경영 실천 프로그램

당행은 윤리경영에 대한 긍정적인 인식 확산과 실천을 목표로 다양한 프로그램을 운영하고 있습니다. 쉽고 구체적인 프로그램들을 통해 임직원의 윤리의식 확산에 더욱 노력하겠습니다.

준법 자가진단	<ul style="list-style-type: none">매월 진단항목을 선정하여 IBK 내부 통신망을 통해 해당 내용을 임직원 스스로 진단준법 자가진단 프로그램을 운영하여 윤리경영 실천 의지 제고
월별 윤리실천 테마	<ul style="list-style-type: none">윤리의식, 청렴의식을 고취하기 위해 실천테마를 공모하여 우수테마 선정월별로 임직원 스스로가 지켜야 할 윤리항목 공유
청렴 계약제	<ul style="list-style-type: none">각종 용역 및 물품구매 등 계약체결 시, 절차의 투명성과 거래의 공정성을 확보계약당사자간에 뇌물을 주고받지 않고 위반 시에는 상호 처벌
임원 직무청렴 계약제도	<ul style="list-style-type: none">경영책임자로서 직무수행 시 높은 청렴성 유지와 윤리경영 실천에 대한 혁신 의지 강화
클린 카드제	<ul style="list-style-type: none">경비예산 집행의 투명성을 확보하고 부적절한 집행을 사전 차단불건전한 업종 또는 호화사치 업소로 인식되는 가맹점에서 카드 사용 제한
임직원의 윤리의식 확산	<ul style="list-style-type: none">명절에 직원 및 고객에게 윤리경영 실천 및 협조를 당부하는 은행장 명의 윤리서신 발송
청렴옴부즈만(준법컨설턴트) 제도 운영	<ul style="list-style-type: none">영업점 직원에 대한 준법, 윤리, 자금세탁 방지 등 관련 내용을 점검 및 지도준법컨설턴트 제도 운영현장에서의 법규준수 업무 관련 의견 수렴, 애로사항 수집 및 직원상담 실시
내부자 신고제도 운영	<ul style="list-style-type: none">내부자 신고 대상과 신고 의무, 신고 내용의 조사, 조사 결과의 처리, 신고자 보호 등에 관한 사항을 규제화 및 운영
국외여행 예산상비 방지제도 도입	<ul style="list-style-type: none">국외여행 대행사 선정 시 일정규모 이상 공개경쟁입찰 의무화업무상 쌓인 항공 마일리지를 사적으로 사용하지 않는 장치 마련
'2012년도 정도경영 우수 지역본부 선정제도' 시행	<ul style="list-style-type: none">정도경영 우수 지역본부 선정마케팅과 관련된 비정상적인 상품판매 근절고객 중심으로의 사고 전환, 투명한 경영평가의 정착을 위한 환경 마련

윤리경영 위반 신고센터

IBK기업은행의 내외부 이해관계자들은 업무상 혹은 거래 과정에서 부당한 상황에 직면했다면 신고센터를 이용하여 해당 사항을 접수할 수 있습니다. 이 과정에서 신고자의 신원 보호를 철저히 보장합니다.



윤리 관련 내부 교육

윤리경영 교육은 IBK기업은행 임직원들이라면 누구나 들어야 할 교육 중 하나입니다. 온·오프라인으로 임직원들의 접근성을 높이고, 내부통제 협의회를 통해 윤리경영 관련 프로세스를 개선하고 있습니다.

윤리경영 청렴교육 강화	<ul style="list-style-type: none">임직원의 윤리경영에 대한 인식 제고 및 확립연간 최소 학습시간 이수 제도 등 윤리경영 청렴교육에 대한 의무 강화
사이버 청렴교육	<ul style="list-style-type: none">IBK 사이버연수원에 청렴 교육 과목 운영임직원들의 보다 편리하게 윤리경영을 이해할 수 있는 환경 조성
내부통제협의회	<ul style="list-style-type: none">부서별 실무 팀장으로 협의회를 구성내부통제 관련 업무 프로세스 개선 사항 및 모니터링, 직원지도 교육, 프로그램 개발, 정보 공유 실시

윤리경영 관련 교육

단위: 시간, 명

구분	총 교육시간			수강자수		
	2010	2011	2012	2010	2011	2012
윤리준법·반부패, 공정거래, 사고예방, 개인정보보호 교육	26	28	34	2,667	2,995	3,120

준법감시인 제도 운영

금융기관은 법령을 준수하고 자산운용을 건전하게 하며 예금자를 보호해야 합니다. 이를 위해 당해 금융기관 의 임원 및 직원이 그 직무를 수행함에 있어 따라야 할 기본적인 절차와 기준(내부통제기준)을 정하여야 합니다(은행법 제23조의 3 제1항). 또한 금융기관은 내부통제기준의 준수 여부를 점검해야 하며, 내부통제기준 위반시 감사위원회에 보고하는 자(준법감시인)를 1인 이상 두어야 합니다(은행법 제23조의 3 제2항). IBK기업은행은 금융소비자 보호와 사고 예방 등 내부통제 강화 추세를 위해 준법감시인 제도를 운영하고 있습니다.

IBK기업은행의 준법지원 조직체계

- 이사회 : 내부통제 기본방침 결정
- 은행장 : 내부통제정책 수립
- 사업본부장 및 부점장 : 소관업무에 대한 법규준수 업무 통할
- 준법감시인 : 은행 준법지원 업무 기획 및 통할
- 준법지원컨설턴트 : 영업점의 법규준수 업무 점검 및 지도
- 준법담당자 : 소속 부점의 법규준수 업무 수행
- 임직원 : 제반법규 준수

리스크 관리

배경

급변하는 금융환경에서 IBK기업은행은 효과적이고 체계적인 리스크 관리를 통해 기업경영의 투명성과 안정성을 확보하고 있으며 어떠한 환경에서도 이해관계자의 이익을 최우선으로 하여 이를 보호하고 증진하고자 최선을 다하고 있습니다.

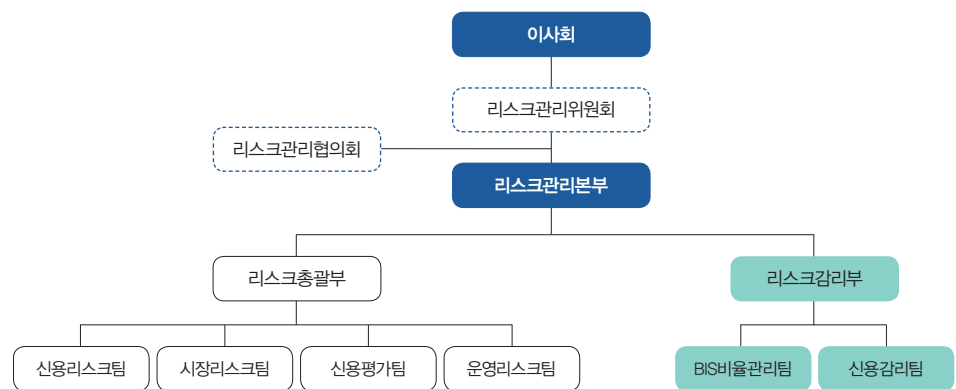
불확실성에 대비하고 건전성을 확보하기 위해 IBK기업은행은 업계 최고 전문가로 구성된 리스크 관리조직을 구축하였으며, 이를 기반으로 신용·시장·운영 리스크 및 유동성 리스크 등 다방면에서 선제적으로 리스크를 관리하고 있습니다. 1998년 4월 리스크관리팀을 신설한 이후, 리스크 관리 시스템 구축 및 운영에 지속적으로 매진하였고, 그 결과 ‘위험조정성과평가(RAPM)제도’, ‘고급내부등급법 신용리스크’ 및 ‘리스크감리전문가 시스템’ 등을 국내 금융권 최초로 적용하여 성공적으로 운영하고 있습니다.

리스크 관리 조직 및 시스템

체계적인 리스크 관리를 위해 IBK기업은행은 이사회 및 리스크관리위원회, 리스크관리협의회(실무협의회), 리스크관리본부로 구성된 리스크 관리조직을 구축하였습니다.

이사회 산하 소위원회인 리스크관리위원회는 리스크 관리 업무의 최고 의사결정기구로서 이사회의 위임을 받아 리스크 관리 관련 중요정책의 결정, 바젤Ⅲ(은행 건전성 강화를 위한 국제협약) 기준 주요 리스크 및 기타 리스크의 측정 및 분석 업무를 담당하며, 필요한 경우 이사회의 직접 승인을 통해 업무를 추진합니다. 이외 주요 활동으로는 사업본부별 및 리스크 유형별 리스크 한도의 설정, 리스크 수준 측정, 모니터링, 관련 제규정의 제개정, 영업부문에 내부통제시스템 개발, 신용평가모형의 개발 등이 있으며, BIS자기자본비율 관리를 위한 자본충족 요건 및 자산-부채 관리(ALM) 실태를 자율적으로 감독하고 있습니다.

실무급위원회인 리스크관리협의회는 실무 수준에서 리스크 관리 관련 주요 정책 및 사안에 대해 사전 협의·조정하는 의사결정기구로서 리스크 관리 업무의 실행을 관리감독하는 역할을 담당하며, 리스크관리위원회의 정책 결정을 보좌합니다. 리스크총괄부 및 리스크감리부로 구성된 리스크관리본부는 리스크 관리 실무를 담당하며, 리스크관리위원회가 결정한 정책을 실행합니다.



2012년 주요 성과

2012년 IBK기업은행은 국내외 경제 불확실성 지속, 금융규제 강화, 중소기업 경기둔화 및 부동산 경기 침체 지속이 예상되어 리스크 관리 인프라 선진화, 선제적 건전성 관리, 외부 규제에 능동적 대응 및 리스크 관리 문화 확산이라는 네 가지 테마를 중심으로 리스크 관리 업무를 추진하였습니다. 무엇보다도 2012년은 리스크 관리 인프라 선진화 및 전행 평판 리스크 관리체계 구축을 통해 리스크 관리 내실을 다지고 미래를 준비한 한 해였습니다.

주요 성과	세부 내용
자산규모에 걸맞은 리스크 관리 인프라 확충	● 리스크 관리 핵심역량 강화와 데이터 분석에 근거한 경영지원을 목표로 총 6개 부문의 시스템 개발 * 소매여신신용평가모형 재개발, 동태적 유동성·금리 리스크 관리시스템, 신용위험요소 모니터링시스템 원자재(Commodity) 파생상품 리스크측정시스템, 여신상품 모니터링시스템, BIS비율 검증시뮬레이션 시스템
선제적 건전성 관리	● 요주의이하여신 관리 강화 및 유관부서의 건전성 관리 지원 등 부실 규모 최소화에 주력 ● 시스템 감리를 통한 신용감리 대상 확대로 잠재부실기업의 조기 선별 기능 강화
금융소비자 보호 강화	● 전행 평판 리스크 관리 체계 마련 * 기준 제정, 협의회 구성·운영, 부서별 발생 요인 파악 및 대응방안 마련
리스크 관리 문화 확산	● 영업점 직원들을 위한 업무 매뉴얼 및 교육 동영상 제작 ● 지속적인 영업현장 방문 및 교육 실시

3년 연속 ‘더벨 리스크 매니저 어워즈(Thebell Risk Manager Awards)’ 대상 수상

3년 연속 ‘더벨 리스크 매니저 어워즈(Thebell Risk Manager Awards)’에서 대상인 금융감독원장상을 수상하여 리스크 관리 분야 최고 은행으로서의 입지를 공고히 하였습니다. 국내 전 금융회사를 대상으로 하는 본 상은 국내 최초의 리스크 관리 부문 시상 제도로써 2010년 ‘영업점 팀단위로까지 적용되는 위험 조정성과평가(RAPM) 제도’ 및 2011년 ‘운영리스크 관리를 통한 내부통제 강화와 리스크 관리 문화 확산’에 이어 2012년에는 ‘리스크감리전문가시스템 개발을 통한 선제적 리스크 관리’로 국내 금융회사의 리스크 관리 수준과 인식을 높인 공로를 인정받아 대상을 수상하였습니다.

2013년 리스크 관리 계획

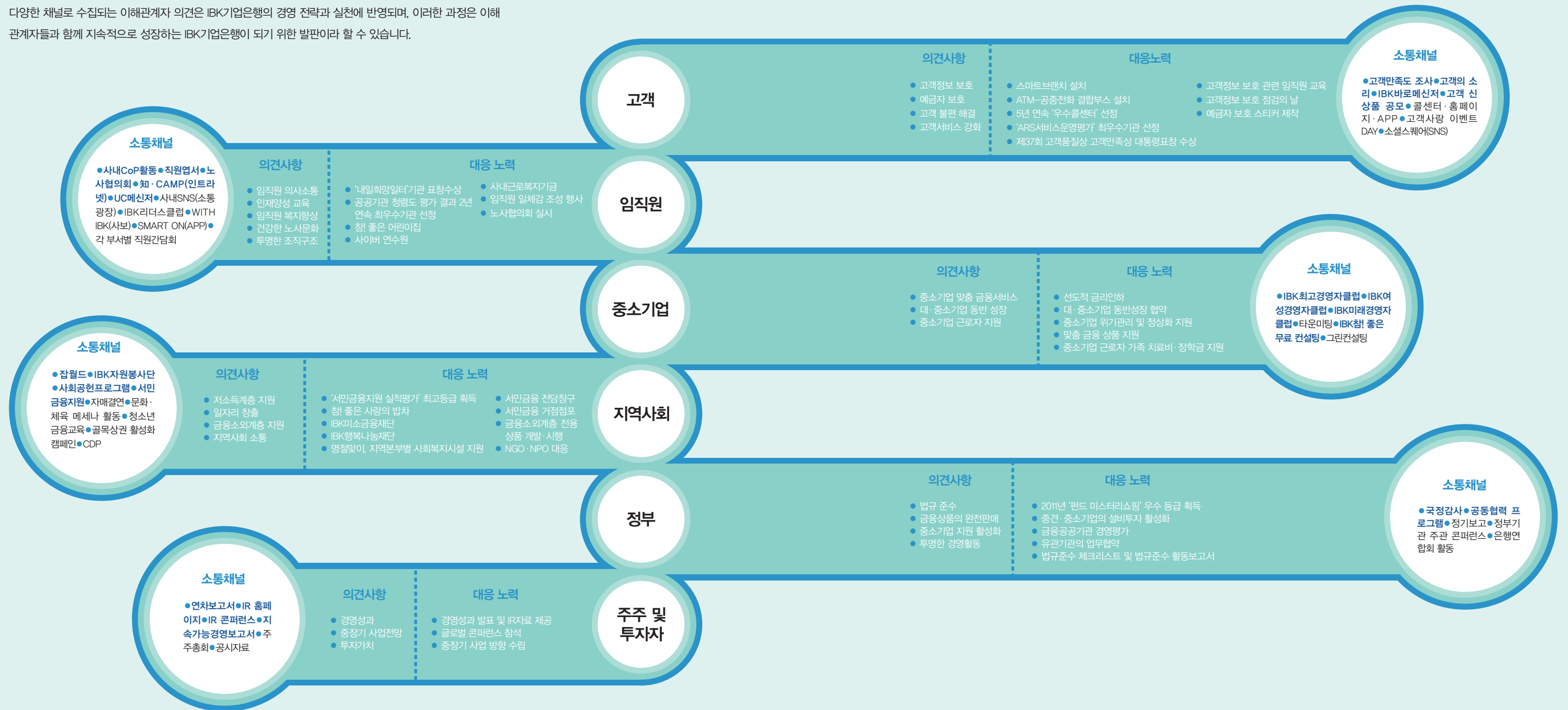
글로벌 저성장 기조 지속, 소비자 보호 등 감독당국 규제 강화, 경기침체 지속에 따른 가계 및 기업의 건전성 악화 등이 예상되고 있습니다. 특히, 대기업과 중소기업간 양극화 심화가 예상되어 이에 따른 부실 증가와 규제 강화로 수익 창출 능력 저하 등 은행 산업의 경영환경은 2012년보다 더욱 어려워질 것으로 예상됩니다. 이러한 상황에서 IBK기업은행은 선제적 건전성 관리와 금융규제에 능동적으로 대응하여 현재의 위기를 극복하고, 선진 시스템 구축과 리스크 관리 실행력을 제고 등으로 미래를 위한 도약을 준비할 것입니다.

중점 추진과제	주요 내용
선제적 건전성 관리 강화	● 제도 개선을 통한 대손충당금 감축 유도 ● 잠재부실기업 조기 선별을 통한 사후관리 강화 ● 채무상환 능력을 고려한 적정 대출 취급 유도
규제환경 변화에 철저한 준비	● 철저한 평판리스크 관리로 ‘참! 좋은 은행’ 실현 ● 바젤Ⅲ규제 시행 및 국제회계기준 변경에 따른 대응 철저
미래 도약을 위한 리스크 관리 선진화	● 신용평가모형 단계적 재개발 ● IBK금융그룹 통합 리스크 관리 강화
리스크 관리 실행력 제고	● 총위험도출도 및 외화 유동성 관리 강화 ● 리스크 관리 교육 확대 실시

이해관계자 커뮤니케이션

IBK기업은행은 사회책임경영 활동과 관계된 이해관계자를 그룹별로 구분하여 적극적으로 커뮤니케이션 하고 있습니다. 전 임직원은 다양한 커뮤니케이션 채널을 통해 이해관계자들의 목소리를 공유하며, 이를 통해 더욱 책임 있는 경영활동을 이행하려 노력하고 있습니다.

다양한 채널로 수집되는 이해관계자 의견은 IBK기업은행의 경영 전략과 실천에 반영되며, 이러한 과정은 이해 관계자들과 함께 지속적으로 성장하는 IBK기업은행이 되기 위한 발판이라 할 수 있습니다.



중요성 평가

중요성 평가 프로세스

IBK기업은행은 이해관계자들이 높은 관심을 갖고, 당행의 사회책임경영에 영향을 주는 이슈들을 파악하여 이를 체계적으로 관리하고자 중요성 평가를 실시하고 있습니다. 이 평가는 보고서 검증에 사용되는 국제적 표준인 AA 1000의 '5대 중요성 평가 모델'을 기반으로 하여, 객관적이고 균형적인 관점에서 진행됩니다. 중요 이슈는 IBK기업은행에 미치는 영향과 이해관계자들의 관심도를 고려하여 선정된 후, 독립적인 제3자 기관의 검증을 거쳐 확정되었습니다.

이슈플 구성과 이해관계자 관심도

IBK기업은행의 사회책임경영과 지속가능한 성장에 중요한 영향을 미치는 이슈플 구성을 위해, 전년도 당행의 중요성 평가 결과 및 국내외 금융업계의 중요 이슈 분석, 당행의 경영 전략, 국내외 규범, CSR 관련 기관의 질의 등을 분석하였습니다. 구성된 이슈플을 중심으로, 2013년 4월 22일~4월 30일 주요 이해관계자인 임직원 627명, 고객 및 지역사회 400명, 총 1,027명에게 당행의 지속가능경영에 대한 설문을 실시하여 이해관계자들의 관심도를 측정하였습니다.

중요성 평가 이슈 도출 분석 기준

분석 기준	분석 대상
경영 전략 및 재무성과	전략 보고서 및 전년도 지속가능경영 보고서, 이사회 안전 등
내부 체제 구축 및 인식	내부 시스템 확인, 임직원 인터뷰 및 설문조사
동종업계 분석	국내외 금융기관들의 주요 이슈 분석, 미디어 분석
외부 이해관계자 관심도	이해관계자 인터뷰 및 설문조사, 이해관계자 질의 대응
사회적 규범	UNGC, UNEP/FI, UNPRI, ISO26000

중요 이슈 선정 및 검토

이해관계자의 관심도와 IBK기업은행의 비전 및 핵심전략, 경영성과 등을 고려하여 6개 분야(지속가능경영, 고객, 임직원, 중소기업, 지역사회, 환경)의 21개 중요 이슈를 도출하였습니다.

중요성 평가 분석

IBK기업은행은 올바른 사회책임경영의 방향 설정 및 수행을 위해 중요성 평가를 진행하고 있습니다. 평가를 통해 IBK기업은행은 금융 기업으로서 견고한 성장, 고객 보호와 중소기업과의 동반성장, 사회 일원으로서의 활동 등이 어우러지는 균형적 발전이 필요함을 확인하였습니다. 특히 양극화 심화에 따라 중소기업들의 다양한 요구와 관련된 이슈는 중소기업에 대한 지원과 금융정책으로 귀결되는 양상을 보였습니다. 또한 이해관계자 그룹별로 환경 보호에 대한 금융기관의 역할에 대해 다양한 이슈가 제기되어, 본 보고서에도 관련 내용을 보고하고 있습니다.

*중요성 평가(Materiality test)란 기업의 지속적인 성장과 사회에 책임 있는 발전에 대해 어떤 이슈들이 중요한지 그 영향력을 판단하여 관련된 이슈들을 도출하는 것입니다. 중대성 평가로도 불립니다.



6개 핵심영역 및 이슈

구분	중요 이슈	관련 보고 내용 및 페이지
경제 및 윤리	① 자산건전성 제고	기업소개 등, 6쪽
	② 경영 수익 개선	경제적 성과 등, 72쪽
	③ 투명한 지배구조	지배구조 등, 11~12쪽
	④ 리스크 관리	리스트 관리, 16~17쪽
	⑤ 윤리경영	윤리경영, 13~15쪽
고객	⑥ 고객보호 강화	금융소비자 보호 및 고객정보 보호, 25~28쪽
	⑦ 고객서비스 강화	고객만족, 29~31쪽
	⑧ 사회환경적 상품 개발	사회·환경적 금융상품, 33쪽
중소기업	⑨ 중소기업 맞춤형 금융	맞춤금융, 39~40쪽
	⑩ 중소기업 지원	중소·중견기업 지원, 그린컨설팅 지원, 중소기업 역량 강화 등, 41~47쪽
임직원	⑪ 고용다양성 및 차별금지	열린 IBK, 51~52쪽
	⑫ 건강한 노사문화	열린 IBK, 53쪽
	⑬ 일과 삶의 조화	신명나는 일터, 54~55쪽
	⑭ 인재양성	인재육성과 공정한 평가, 56~57쪽
	⑮ 기후변화 대응	친환경 조직, 58쪽
환경	⑯ 에너지 사용량 저감	친환경 조직 및 환경적 성과, 72쪽
	⑰ 친환경에너지 이용	친환경 조직, 58~59쪽
	⑱ 금융소외계층 지원	금융소외계층 지원, 64쪽
지역사회	⑲ 지역경제 활성화	서민 금융업무 강화, 63쪽
	⑳ 일자리 창출	중소기업 역량 강화, 46쪽
	㉑ 사회공헌 활동	사회공헌, 67~71쪽

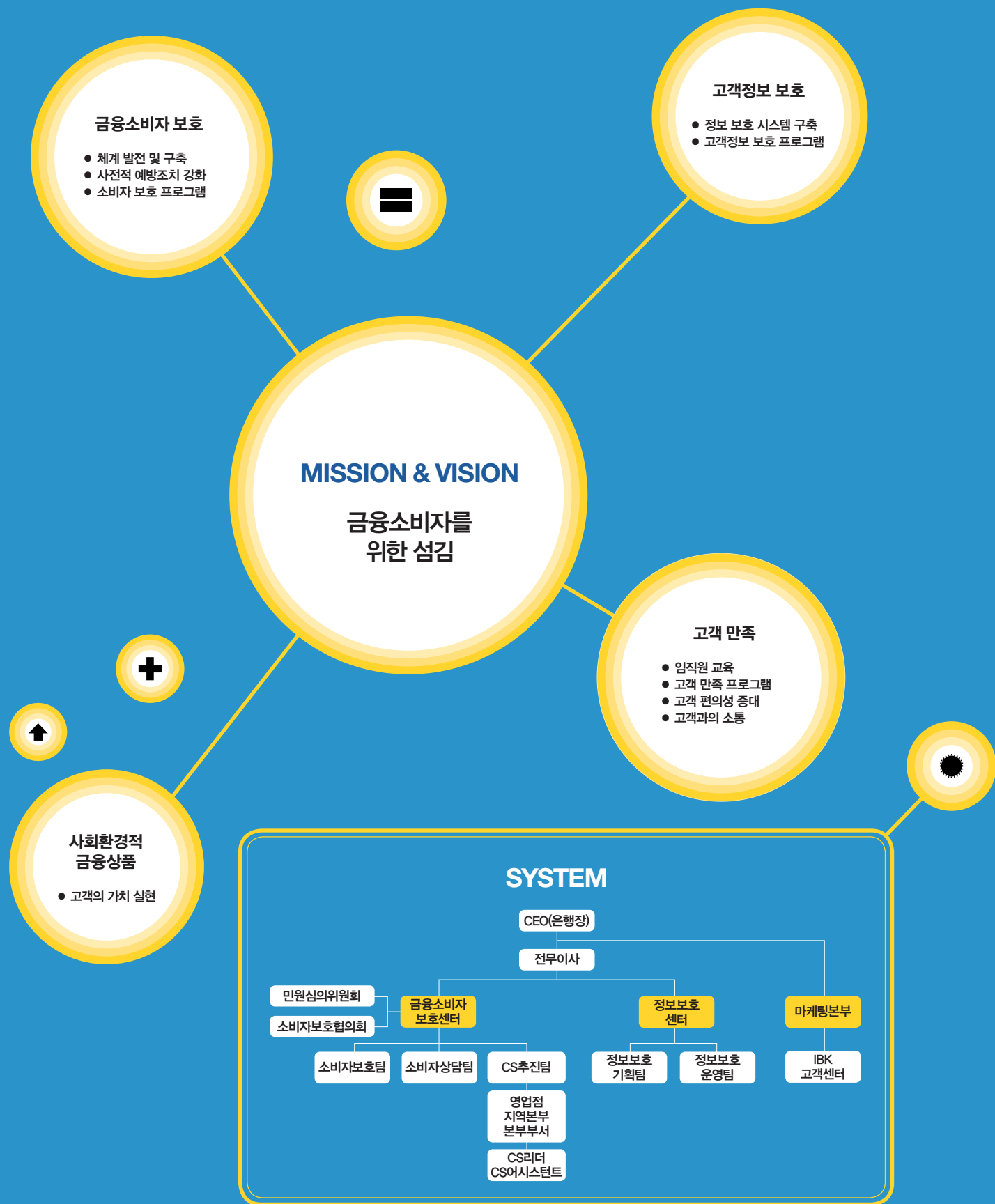
서민과 학생에게 '투자'하는 것이 진정한 IBK기업은행의 역할입니다

건국대학교 공과대학 박사과정 안종선

“사실 저는 불과 몇 년 전에야 IBK기업은행이 개인 거래도 한다는 것을 알았지만, 다양한 개인 상품과 친절함 응대를 통해 참 좋은 은행이라는 것을 느끼고 있습니다. 개인에게도 활짝 열려 있는 IBK기업은행이지만, 타 시중은행과의 분명한 차별점이 있습니다. 내가 거래를 하면 중소기업이나 서민에게 혜택이 간다는 믿음이 그것입니다. 이윤만을 추구하는 은행이 아닌 중소기업과 서민, 학생들에게 '투자'하여 사회 전체적인 발전을 가져오는 것이 IBK기업은행의 사회적 책임이라고 생각합니다.”

따뜻한 심기 고객

IBK기업은행은 고객 중심의 경영 방침으로 고객만족경영 실천을 위해 노력하고 있습니다. 고객 보호 및 고객 만족, 그리고 고객의 이익 증대를 IBK기업은행의 최우선 목표로 정하여 전 임직원이 최선을 다하고 있습니다.



금융소비자 보호

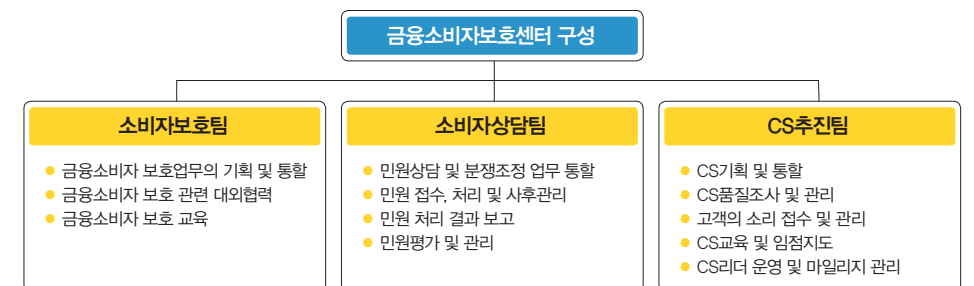
체계 발전 및 구축

우리의 다짐 선포

지난 2013년 1월, IBK기업은행 전국영업점장회의에서 금융소비자의 가치를 최우선으로 하는 '우리의 다짐' 선포식이 있었습니다. 하루가 다르게 빠르게 변화하는 현재의 금융 패러다임에서 금융소비자를 보호하고, 금융소비자의 알권리를 존중하고자 하는 '우리의 다짐'에 IBK기업은행 전 직원이 서명하였습니다. 이를 통해 전 임직원이 금융소비자 보호에 대한 공감대를 형성하고, 금융소비자 보호 선도 은행으로의 도약을 향한 의지를 공고히 하였습니다. '우리의 다짐' 서약 전문은 행내 웹단말 초기화면 및 화면보호기에 적용하여 변화된 마음가짐을 지속적으로 유지할 수 있도록 하였습니다.

소비자보호센터 신설

IBK기업은행은 금융소비자 보호가 은행의 존속 및 성장에 필수임을 인식하고, 2012년 한해 이를 위한 준비를 해왔습니다. 2013년 1월, '금융소비자보호 혁신의 해'를 선포하였으며 전무이사 직속의 금융소비자보호센터를 설립하여 금융소비자 보호 관련 업무를 총괄하며 금융소비자 권리 강화에 힘쓰고 있습니다.



'불합리한 차별행위 방지 운용기준' 제정

IBK기업은행은 금융소비자의 인간으로서의 존엄과 가치를 존중합니다. 이에 '불합리한 차별행위 방지 운용기준'을 제정하여 성별, 종교, 장애, 나이, 출신지역, 출신국가, 용모 등 신체조건, 혼인 여부, 사상, 성적(性的) 지향, 학력 등을 이유로 특정 고객을 우대·배제·구별하거나 불리하게 대우하는 행위를 금지하고 있습니다. 또한 불합리한 차별행위 방지를 위한 내부통제체계를 강화하고, 차별행위의 시정·개선과 피해 구제에 필요한 기준·절차를 마련하였습니다.

사전적 예방조치 강화

전화금융사기 모니터링

단기간에 2개 이상의 금융기관에서 다수 계좌가 개설되는 경우 모니터링을 강화함으로써 전화금융사기 피해를 예방하고 있습니다. 또한 로펌과 연계하여 홈페이지에 공시된 모든 약관(224건)을 점검하여 금융소비자 보호가 미진한 135건의 약관을 시정하였고, 온라인 및 오프라인 금융상품에 대한 공시를 점검하고 결과에 따라 수정·개선 등을 조치할 예정입니다.

2012년 전화금융사기 모니터링 예방 실적

금융사기 계좌(A)		금융사기 예방계좌(B)		예방률
건수(건)	금액(백만 원)	건수(건)	금액(백만 원)	(B/A)
395	1,915	351	1,565	81.70%

금융소비자 중심의 불합리한 관행 및 제도 개선

소비자 관점에서 거래가 불편한 점은 적극 발굴하여 소비자가 알기 쉽고, 거래하기 편하게 개선하고 있습니다.

금융소비자 중심의 불합리한 금융관행 및 제도 개선 사례

변경 전	변경 후
상속인 전원 내점 또는 위임장 청구	일부 상속인 요청만으로 지급 가능 (100만 원 이하인 경우)

서민 금융사기 방지를 위한 CD·ATM 지연인출제도 시행

300만 원 이상 현금 입금된 통장에서 자동화기기를 통해 출금할 경우, 입금된 때로부터 10분이 경과한 후에 인출되도록 하여 보이스피싱 피해를 줄이고자 하는 제도를 시행하고 있습니다.

전자금융사기 예방서비스 실시

보이스피싱 등을 통해 고객정보를 불법 획득한 후 인터넷뱅킹을 이용하여 고객 명의의 공인인증서를 재발급받아 고객 예금을 인출해 가는 금융사기를 예방하기 위해 PC 지정서비스, 휴대폰 SMS인증 등의 추가 본인인증 방법을 통해 보안을 강화하였습니다.

소비자 보호 프로그램

IBK방송을 통한 정보제공

CS교육방송 설문조사를 통하여 영업점 직원들의 현장의견을 반영하고, CS모니터 및 CS리더 등에서 소재를 발굴하여 고객응대 표준안을 제시하고 있습니다. 또한 <IBK 교육방송> 방영을 통해 상품에 대한 정보 및 영업점 업무처리 절차를 상세히 제공하여 불안전 판매 근절 및 직원의 업무지식 함양을 위해 노력하고 있습니다.

미스터리 쇼핑제도 실시

전문 모니터요원을 미스터리 쇼퍼로 활용하여 변액보험과 펀드 등의 판매 실태를 지속적으로 파악하여, 고객의 불편 및 손실을 최소화하고자 노력하고 있습니다.

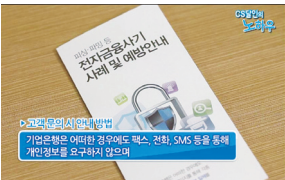
알림 서비스 실시

가입펀드명 문자알림 서비스, 고객 입출금 알림 서비스, 펀드케어 서비스 등 IBK기업은행과 관련한 거래의 알림서비스를 실시하여 금융거래 사고 예방 및 고객 만족 향상에 노력하고 있습니다.

영업연속성(Business Continuity Planning) 체제 구축

IBK기업은행은 재해·재난 등으로 인해 업무가 중단된 경우에 대비하여 2007년에 BCP(영업연속성) 체계 구축을 완료하고, 2008년에는 국내 최초로 국제 인증을 획득한 바 있습니다. BCP 기본원칙에 따라 매년 모의훈련을 통해 핵심영업과 업무를 신속히 복구 및 재개할 수 있도록 사전 점검을 실시하고 있으며, 담당자 교육 및 BCP센터 주요 장비 점검도 정기적으로 실행하고 있습니다.

BCP 기본원칙	<ul style="list-style-type: none">재해 등 위기상황 발생시 인명보호를 최우선으로 한다.고객과 은행의 자산을 보호하고 사회적 책임을 다한다.영업을 신속하게 복구하여 지속적인 고객서비스를 제공한다.주요사항을 문서화하고 유지관리한다.
----------	---



금융사고 관련 정보를 방송 중인 <IBK 교육방송> 화면

IBK방송 콘텐츠

직원간 소통 프로그램	<ul style="list-style-type: none">IBK뉴스: 행내외 주요 소식IBK초대석: 우수직원 및 고객 소개네트워크뉴스: 지역본부 소식파란우체통: 직원 칭찬 프로그램
업무 관련 교육 프로그램	<ul style="list-style-type: none">생생마케팅: 마케팅 기법 및 상품·제도 소개CS방송: 고객감동 사례, CS우수영업점 노하우, 고객응대 상담기법스킬업 학! 쉬운 고객상담: 상담기법
주요 경제 이슈 소개	<ul style="list-style-type: none">IBK스크랩: 주요 언론에 소개된 IBK 관련 소식
문화·예술	<ul style="list-style-type: none">문화 이슈: 영화, 뮤지컬, 지역 축제 등 다양한 문화·예술 관련 소식

고객정보 보호

정보 보호 시스템 구축

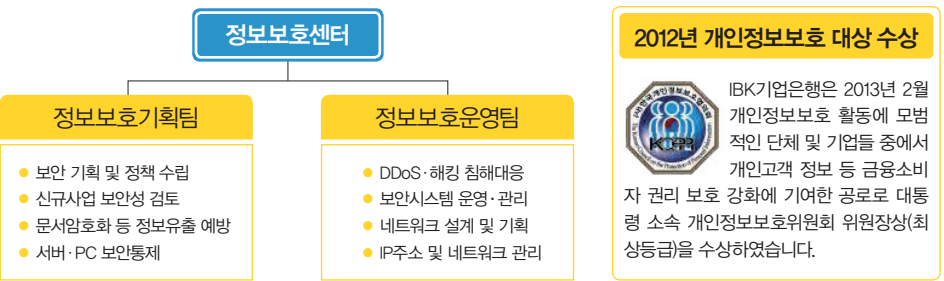
IBK기업은행은 고객의 개인정보를 안전하게 관리하기 위하여 '개인정보보호법' 및 '전자금융감독규정' 등을 준수하고 있습니다. 또한 대규모 전산장애 및 정보유출 사고에 대응하기 위해 다양한 시스템을 구축하고, 관련된 정책을 강화하고 있습니다.

정보보호센터 설립

2012년 5월부터 시행된 '전자금융거래법 시행령'에 따라 정보기술부문 보안을 담당하는 정보보호최고책임자(CISO)제를 도입하여, 독립된 정보보안 정책 수립 및 정보보안 수준 향상을 위한 IT보안 전담조직인 정보보호센터를 신설하였습니다.

IBK기업은행은 보안정책의 이행 및 고객 서비스의 안정적인 제공을 위해 정보보호 인력을 꾸준히 채용하여 직무별 맞춤 보안교육을 실시하고 있으며, 정기적으로 외부 보안전문가를 초빙하여 전 임직원의 보안 의식을 제고하고 있습니다.


또한 외부 전문기관에 정보보호 컨설팅을 의뢰하여 은행의 개인정보 보호 현황 분석 및 마스터플랜을 수립함으로써 IT보안 환경 변화에 능동적으로 대처하고 있습니다. 이와 더불어 통신구간 암호화 및 서버 접근 통제, 출력물 보안시스템, 개인정보 검색시스템 등을 적용하여 내·외부 위협에 만전을 기하고 있습니다.



국내외 정보보호 관련 인증 획득 및 유지

IBK기업은행은 금융소비자의 정보보호를 위해 오랜 기간 동안 다각도로 노력해왔습니다. 특히 지난 2006년 5월 국내 은행권 최초로 정보보호 국제표준인 ISO27001을 획득하여, 현재까지 유지하고 있습니다. 국제정보보호 표준(ISO27001) 인증 확대에 맞추어 최상위 수준 인증을 위한 전략을 수립하고 있으며, 강화된 보안 관련 법규를 IT보안 업무지침 등에 반영하여 업계 최고 수준의 정보 보안을 위해 노력하고 있습니다.

국제정보보호표준 인증 획득

인증명	인증기관	내용	획득 시기	인증 마크
ISO27001	국제표준화기구(ISO)	비즈니스 파트너 및 고객정보 보호 관리에 대한 국제표준	2006년	

고객정보 보호 프로그램

개인정보 보호법과 관련한 사회적 관심의 증대로 부점장 책임 하에 전 직원 교육을 실시하고 있으며, 선택적 정보 및 민감정보 수집 관련 사항 등은 자체적으로 모니터링 점검을 하고 있습니다. 또한 교육내용은 인사정보 시스템에 기록하여 관리하고 있습니다.

사이버 교육과정 개설 및 IT본부 대상 정보교육 실시

전 직원 대상으로 정보보호 사이버 교육과정을 개설(2012년 7월)하여 개인정보 보호, 보이스피싱 사고 대응 등 7개 과정을 교육하였습니다. 또한 전문가를 초청하여 보안위협 대응을 위한 IT구성원의 역할을 주제로 IT본부 대상 정보교육을 실시하였습니다.

IT보안사고 예방을 위한 아이디어 공모

고객정보 유출 등 IT보안사고 예방을 위한 IT 개선사항 및 정보보호 의식 제고를 위한 개선사항을 공모를 통하여 직원의 의식 환기 및 포상을 실시하였습니다.

개인정보 보호담당자 지정

팀장급 이상 책임자를 개인정보 보호담당자로 지정하여 개인정보의 안전성 확보 조치를 하고 있습니다.

개인정보 보호담당자 주요 임무

- 부점별 개인정보 보호 관련 교육의 정기적 실시
 - － 교육자료 송부 시 자체 교육 실시 등
- 부점별 개인정보 처리 실태의 정기적 점검
 - － 동의서 징구 현황 및 체크 여부 점검 등
- 부점별 개인정보 처리와 관련한 불만의 처리 및 피해 구제
- 개인정보 유출 및 오·남용 발견 시 대응 및 보고
- 처리 목적이 달성되거나 보유기간이 지난 개인정보의 파기
- 기타 개인정보 보호 관련 업무에 대하여 부점장의 지시를 받은 업무 수행

개인정보 보호 실태점검 실시

개인정보 보호 실태점검을 통해 각 부서별 개인정보 보호 담당자 및 개인정보처리시스템 운영·취급 실무자들에게 개인정보 보호 관련 현황 및 문제점, 개선 대책과 최신 동향 등을 교육하여 정보보호 관리체계를 강화하고자 노력하고 있습니다.

전 지점의 CS리더 및 CS Assistant를 대상으로 한 교육 장면(연 1회 시행)

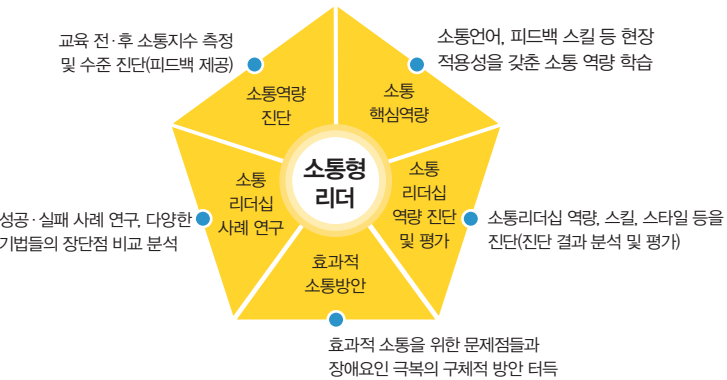
고객 만족

임직원 교육

영업점장 대상 소통리더십 교육

리더십에 대한 인식 전환과 함께 영업현장에서 즉시 활용할 수 있는 소통스킬 습득을 통한 소통형 리더를 육성하기 위해 CS현장컨설팅 대상 영업점장(상·하반기 총 105명)에 대한 소통리더십 교육을 실시하였습니다.

교육내용



CS리더 및 CS어시스턴트 교육 실시

영업점 직원들이 업무에 부담 없이 참여할 수 있도록 각 지역본부 현장으로 CS추진팀 내부강사가 직접 방문하여 CS리더들을 대상으로 교육을 진행합니다. CS어시스턴트들에게는 표준모델 실습을 통한 교육능력 배양 및 전 직원 CS 수준 향상을 위한 교육을 진행하고 있습니다.



사이버 CS연수과정 추가 개설

현장 중심의 내실 있는 CS활동 추진력 강화와 고객행복 경영을 위한 소통과 커뮤니케이션 능력 향상을 위한 사이버 CS연수과정을 추가 개설하였습니다.

IBK SMART CS IV(현장 CS교육과정)	IBK SMART CS V(커뮤니케이션)
<ul style="list-style-type: none">● CS리더 : 서비스코칭 스킬● CSA : 연수 진행 및 교안작성 방법	<ul style="list-style-type: none">● 커뮤니케이션 향상법(심리학 접목)● 고객별 커뮤니케이션 스킬

교육이수자 수

CS관련 교육은 2012년 총 227회 9,614명이 이수하였고, 2013년도에는 총 11,000명의 이수를 목표로 교육을 진행하고 있습니다.

연도	2009년	2010년	2011년	2012년	2013년(목표)
교육이수자(명)	5,248	7,708	7,781	9,614	11,000

‘고객군별 맞춤형 고객응대 매뉴얼’ 작성

획일적인 고객응대가 아닌 고객 유형 및 상황에 맞는 맞춤형 고객응대를 통한 고객 만족 제고 및 CS수준 향상 도모를 위해 CS관련 자료, CS 우수직원 사례 및 영업점 직원들의 의견을 수렴하여 자체 제작, 知CAMP(업무 가이드) 및 CS마당시스템(교육자료)에 등록하여 각 장별 주요 내용을 월 2회 영업점 교육 자료로 지속적으로 제공하고 있습니다.

고객 만족 프로그램

CS 현장컨설팅 실시(연중)

영업점별 모니터링을 통하여 CS 강·약점을 분석하고 CS 우수영업점의 노하우를 전파하고 있습니다. 이를 통해 맞춤식 개선방안 제시로 고객접점 서비스 수준을 향상시키고자 노력하고 있습니다.

사전 심층 모니터링	CS 현장컨설팅	사후관리
<ul style="list-style-type: none"> 서비스 품질 항목에 대한 창구별 장단점 분석(인근 타행점포 비교) 개인별 고객응대 모니터링 실시 	<ul style="list-style-type: none"> 맞춤식 컨설팅 진행 최근 3개월 CS 평가 결과 분석 및 개선방안 제시 창구응대 모니터링 및 캠코더 촬영 후 피드백 	<ul style="list-style-type: none"> CS 중간평가 결과 부진 항목에 대한 개선방안 제시 개선방안 실천 여부 확인 및 독려
1단계 (외부 전문기관)	2단계 (CS추진팀 내부강사)	3단계 (CS추진팀 내부강사)

현장과 고객 중심 CS제도 개선 위한 ‘IBK CS모니터’ 선정

IBK기업은행 직원 중, 공로를 통하여 CS활동 우수직원 32명을 선정하여 ‘IBK CS모니터’로 선정하여 CS관련 제도 및 업무에 대한 즉각적인 피드백으로 현장과 고객 중심의 고객행복 자문 역할을 할 수 있도록 운영하고 있습니다.

창구응대 서비스 모니터링 실시

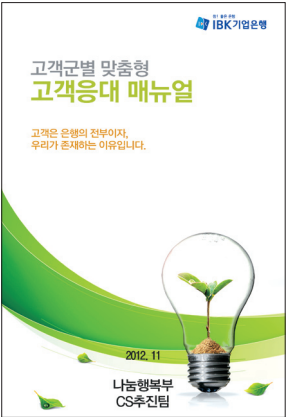
영업점 창구의 서비스 수준을 점검하여 CS 개선을 유도하고자 모니터링을 실시하고 있습니다. 외부 전문모니터를 선정하여, 고객접점 서비스 수준의 세부적인 점검을 하고, 인근 경쟁 은행과 비교 분석을 통한 영업점별 서비스 경쟁력 강화를 위해 노력하고 있습니다.

‘고객의 소리 우수직원’ 및 ‘SMART왕’, ‘SMART우수직원’ 선정

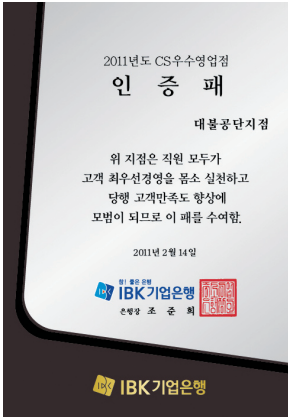
IBK기업은행 홈페이지, 엽서, 고객센터를 통해 접수된 내용 중 우수사례를 선정하여 매월 5명 내외를 선정하여 CS마일리지 부여하고, CS마일리지 우수 직원은 ‘SMART왕’, ‘SMART우수직원’으로 선정하여 포상함으로써 CS에 대한 지속적인 관심과 참여를 유도하고 있습니다.

창구 비치용 ‘나의 다짐’ 액자 제작·배부

친근한 이미지 표현을 통한 고객과의 신뢰관계 형성을 위하여 ‘나의 다짐’ 액자를 제작·배부하고 있습니다. 고객의 행복을 위한 자신의 의지와 고객에 대한 약속을 문자화 하여 고객과 교감할 수 있는 기회로 활용하고 있습니다.



고객응대 매뉴얼은 고객 만족을 위한 상담 프로세스, 관심표현 및 고객유형에 따른 접근방법, 상황별 응대 요령, 민원 고객 대처 요령 등을 담고 있다.



CS 우수영업점 인증패

스마트브랜치란?

스마트 기기 확산 등의 금융환경 변화를 반영하여 단순 업무는 고객 스스로 금융 서비스를 이용할 수 있게 한 신개념 은행 점포

대형 멀티비전을 통해 상품 및 기업홍보, 금융정보 및 생활정보 제공(왼쪽), 스마트브랜치의 스마트 창구 전경

CS 우수영업점 인증패 및 우수직원 인증명함 제작·배부

CS 우수영업점 소속 직원 및 우수직원의 자긍심 증진을 통한 서비스 마인드 고취하기 위하여 CS 우수영업점 인증패 및 우수직원 인증명함을 제작·배부하고 있습니다.

고객 편의성 증대

스마트 브랜치 설치를 통한 스마트 بانک 실현

IBK기업은행은 KT와 공동으로 은행지점과 통신지점이 고객 대기 공간을 공유하는 새로운 개념의 스마트브랜치(Smart Branch)를 오픈하였습니다. 금융과 통신을 한 장소에서 처리할 수 있어 고객의 시간 절약은 물론 금융-통신 융합상품 등 차별화된 서비스를 제공합니다. 시범운영 후 보완을 거쳐 시너지 창출이 가능한 장소를 중심으로 확대할 예정입니다.

운영 현황

영업점명	주소
올레플라자영동(출)	서울시 강남구 역삼동 675-3
올레플라자수원(출)	수원시 장안구 영화동 306-1



신개념 채널 ATM-공중전화 결합부스 2,000대 돌파

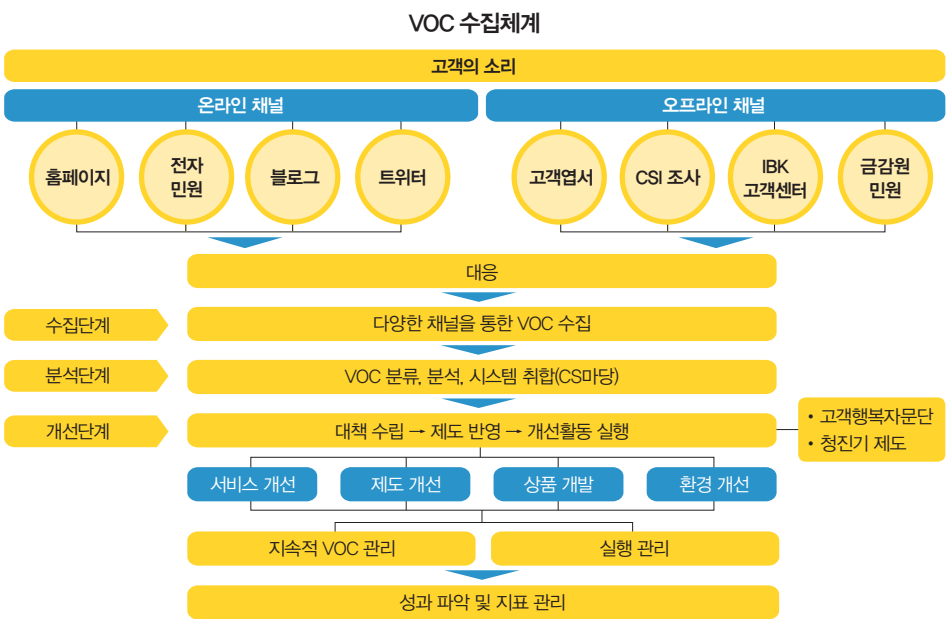
IBK기업은행은 지난 2011년 KT링크스와 손잡고 전국 주요 도로 주변 공중전화 부스에 자동화기기(ATM)를 결합한 융합 점포를 선보였습니다. 고객의 금융생활 편의를 제고한 ‘길거리점포화’ 사업은 IBK기업은행만의 차별화된 스마트 금융으로 평가받으며 2011년 9월에 서울역 1호점 설치 후 2013년 10월 현재 2,000대를 돌파하였습니다.



스마트 버스승강장(왼쪽), ATM-공중전화 결합부스

고객과의 소통

고객의 소리(VOC) 수집은 온라인과 오프라인 채널로 접수하며, 접수된 고객의 소리는 24시간 이내 답변하려 제도화 하고 있습니다. 접수된 의견은 중요도에 따라 다양한 방법을 통하여 해결하고 있습니다.



민원 및 고객의 소리(VOC) 사후관리체계 개선

고객 불만이나 요구사항 중 제도 개선이나 전산 개발이 요구되는 민원 및 고객의 소리를 발굴하여 ‘업무개선 의뢰(본부부서) → 검토 → 채택, 이행시기’ 등을 전산화를 통하여 시스템으로 관리하고 있습니다.

민원처리기간 단축 추진

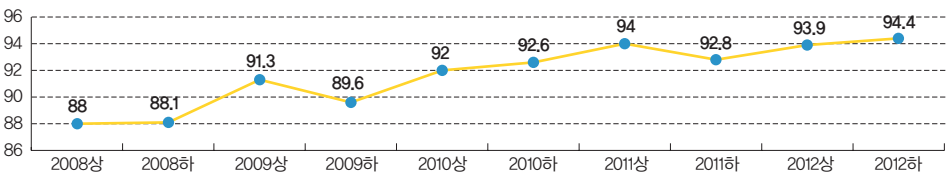
신속한 민원처리 등 민원접수 고객에 대한 서비스 제고를 위해 2011년 평균 9.29일 걸리던 금융감독원 접수 민원의 처리기간을 2012년 9.14일로 단축하였고, 앞으로는 8일 이내의 단축을 추진하고 있습니다.

‘민원발생평가 5년 연속 우수등급’ 획득

민원 현장지원반, 상품 사전 협의제 등 고객의 불만을 미연에 방지하거나 불만 발생시 지체없이 해결하려 노력하고 있습니다. IBK기업은행은 2008년부터 2011년까지 금융감독원 주관 ‘민원발생평가 4년 연속 우수등급’을 획득 하였으나, 2012년에는 ‘보통등급’을 획득하였습니다. 2013년도에는 더욱 철저한 민원관리로 ‘우수등급’을 획득하도록 노력하겠습니다

고객만족도 점수 증가

모든 직원의 고객을 위한 진실한 서비스로 고객의 만족도(CSI)는 2011년 하반기 대비 1.6점 상승했습니다.



VOC만족 접수건수의 지속적인 증가

현장의 소리를 반영한 제도 및 상품 개발, 민원처리시간 감축 등으로 VOC상의 만족 접수건수는 지속적으로 증가하고 있습니다.

민원발생평가 등급

연도	2008	2009	2010	2011	2012
등급	우수	우수	우수	우수	보통

VOC만족 접수건수

구분	2009	2010	2011	2012
만족접수건수	2,222	2,283	2,615	3,306

단위: 건

사회·환경적 금융상품

IBK기업은행은 금융상품을 통해 다양한 사회·환경적 이슈들을 해결하고자 새로운 상품을 개발하고 있습니다. 고객이 지향하는 사회·환경적 가치들을 응원하며, 함께하는 세상이 되기 위해 금융적 해법을 마련토록 노력하겠습니다.

IBK기업은행 녹색금융상품

구분	상품명	출시일	금액(억 원)	특징
여신 (공급금액)	태양광발전시설자금대출	2008.5.29	1,452	태양광 발전 사업을 지원하는 태양광 발전 설비 대출
	녹색성장기업대출	2009.3.31	24,165	'녹색비즈니스기업'으로 정의한 기업을 지원하는 대출(2010년 7월 판매 중단)
	IBK녹색기업대출	2010.7.14	165	녹색인증제 시행 전 개발된 '녹색성장기업대출'을 정비하여 신규 개발, 녹색 기술을 가진 기업에 대출 지원
	IBK녹색부동산담보대출	2010.3.3	1,624	2010년 이후 정부가 정의한 '녹색부동산' 영지를 구입한 경우 지원하는 대출
	신재생에너지상생보증부대출	2011.8.5	227	투자가 필요한 신재생에너지 기업에 신용보증 형식 지원
카드 (이용금액)	환경사랑카드	2007.7.19	26	판매실적의 일부를 환경문화발전기금으로 출연하는 카드
	상쾌한 공기 로하스카드	2009.6.16	1,042	대기환경 개선 자발적 참여자에게 캐시백을 제공하고 대중교통 이용률 제고를 위해 대중교통 이용 시 요금 할인
	IBK Style-eco카드	2011.1.17	4	서울시민들이 가정에서 녹색생활 실천을 통해 온실가스를 줄이는 만큼 서울시와 공동으로 포인트를 제공하는 카드
	그린카드	2011.7.22	411	국내 최초 탄소성적표지인증을 획득한 카드(인증D-2011-001호)(2011년4월19일) 녹색생활 실천 시 그린마일리지 부여

IBK기업은행 사회적 상품

구분	상품명	출시일	금액	특징
수신	독도는 우리땅 통장(판매중)	2005. 3. 21	2조 7,206억 원 (2013년 3월 현재)	독도 관련 사업 또는 단체 2억 원 후원
	IBK9988나눔통장(판매중)	2012. 6. 18	8,804억 원 (2013년 3월 현재)	중소기업 근로자 가족 장학금 및 치료비 10억 원 후원
	IBK살향민통장(판매 종료)	2012. 5. 25	849억 원 (2012년 9월 현재)	살향민 관련 5천만 원 후원금 조성
여신 (공급금액)	자영업자바퀴드림론	2012.11.12	8억 원 (2012년 12월 현재)	정부와 한국은행은 총액한도대출을 활용하여 자신용·저소득 자영업자에 대한 금융지원
	IBK창업대출	2010. 4. 16	2,971억 원 (2012년 12월 현재)	기술력을 보유한 중소·벤처기업의 창업을 촉진하고 건전한 발전을 위해 지원
	IBK프리워크아웃론	2012. 10. 2	3억 원 (2012년 12월 현재)	가계부채 문제 해결을 위한 은행권 공동 추진 사업
	사회적기업보증협약대출	2012. 2. 8	18억 원 (2013년 7월 현재)	사회적기업 지원을 위한 전용상품을 개발하여 '기업의 사회적 책임' 이행
	IBK사회공헌대출	2012. 3. 2	32억 원 (2013년 7월 현재)	창의성과 전문성을 갖춘 1인 창조기업과 사회 서비스 제공 및 취약계층의 일자리 창출

중소기업 성장의 발판, IBK기업은행이 함께하고 있습니다

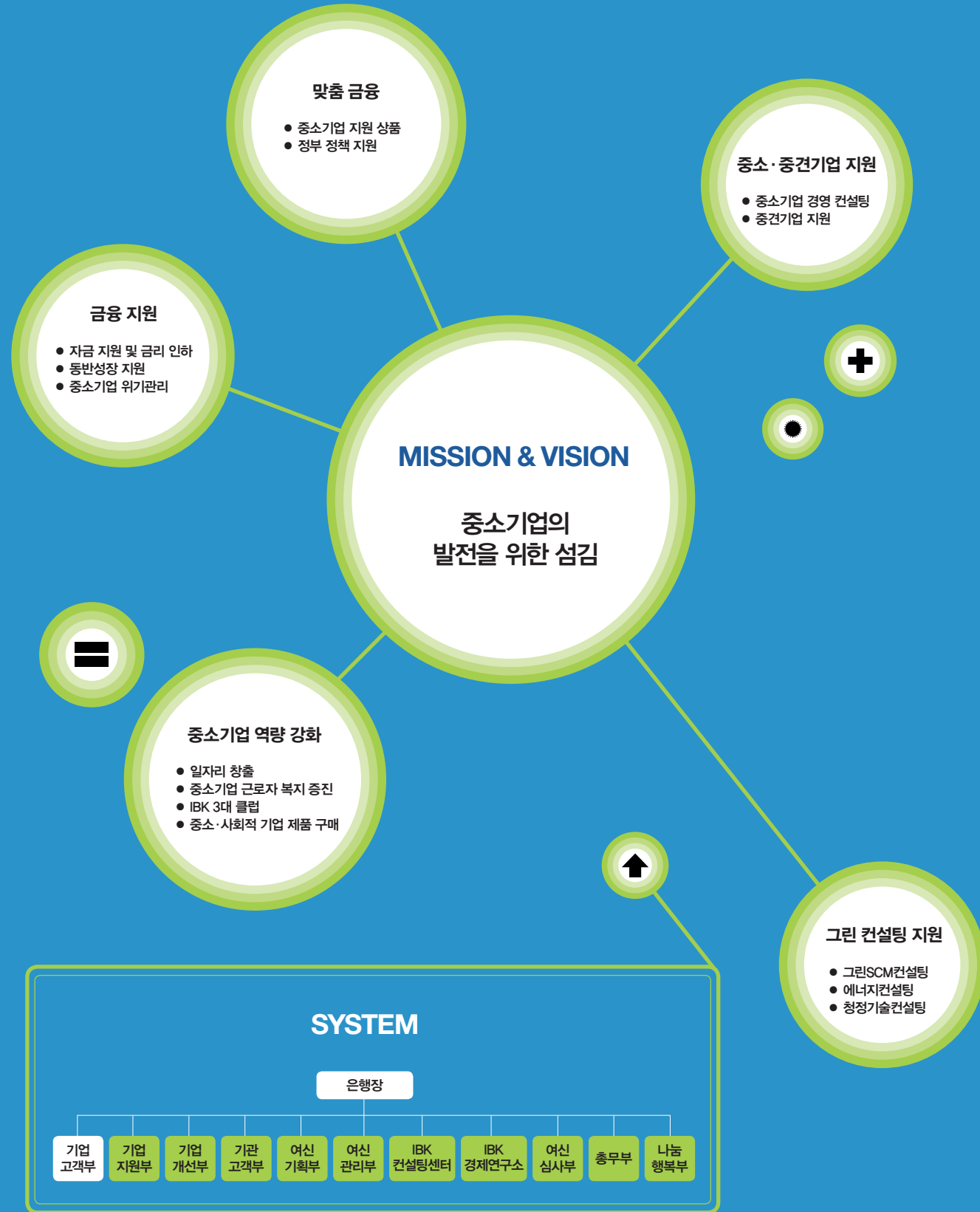
중소기업중앙회 정책총괄실
재정금융부 과장 이민경

“중소기업이 자금이 필요하거나 도움이 필요할 때, 그것을 지원해주는 것이 IBK기업은행의 중요한 사회적 책임 중 하나일 것입니다. IBK기업은행은 2012년에 중소기업에 대한 대출 금리를 한자릿수로 내려, 중소기업 경영에 도움이 되는 큰 발판을 마련하였습니다. 일반적으로 중소기업 대출은 비교적 높은 위험성이 있을 것으로 인식되지만, IBK기업은행은 오랜 기간 동안 축적된 노하우로 중소기업의 사업성과 위험을 평가할 수 있습니다. 때문에 글로벌 금융위기 때부터 중소기업들에게 대출을 늘리고 있음에도 튼튼한 경영 건진성을 가지고 있는 듯합니다. 또한 IBK기업은행은 대출 확장 및 금리 인하 등과 같은 경제적 측면 뿐만 아니라 중소기업의 경영·환경 컨설팅 등을 지원하며 중소기업 성장의 발판을 제공하고 있습니다.”

커가는 심금

중소기업

IBK기업은행은 글로벌 경쟁체제 속에서 세계를 이끌어나가는 중소기업을 육성하기 위해 노력하고 있습니다. 중소기업을 위한 금융상품 개발, 컨설팅 등 다양한 중소기업 관련 활동으로 대한민국의 중소기업을 넘어 세계와 경쟁하는 강소기업을 만들기 위한 지원에 모든 IBK기업은행의 역량을 집중하겠습니다.



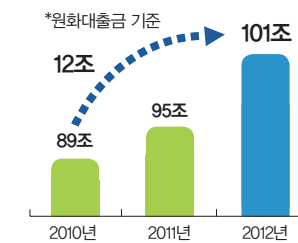
금융 지원

자금지원 및 금리인하

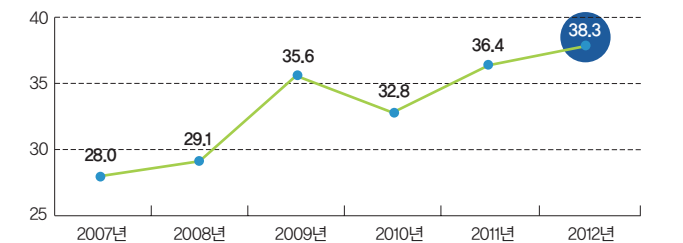
경제활력 회복 위한 중소기업 금융 지원 확대

국내외 경기침체 장기화에 따른 중소기업의 자금난 해소를 위해, IBK기업은행은 중소기업 금융 지원을 과감하게 확대하였습니다. 지난 글로벌 금융위기 기간 동안에도 은행권 전체 중소기업대출 증가액의 91.2%를 담당하며 위기를 함께 극복하고자 하였습니다. 2012년 역시 38조 3,097억 원의 중소기업 자금을 공급하였으며, 국내 은행 최초로 중소기업대출 100조 원을 돌파하는 등 중소기업의 금융 지원에 확고한 1위를 유지하고 있습니다.

중소기업 대출액 잔액 단위: 원



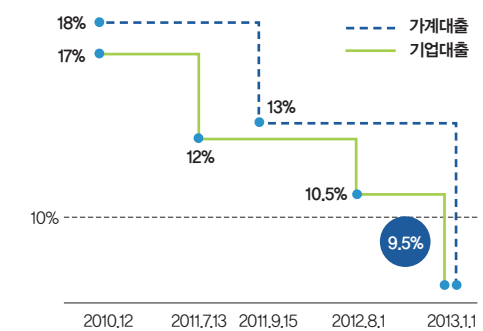
중소기업 자금 공급 추이 단위: 조 원



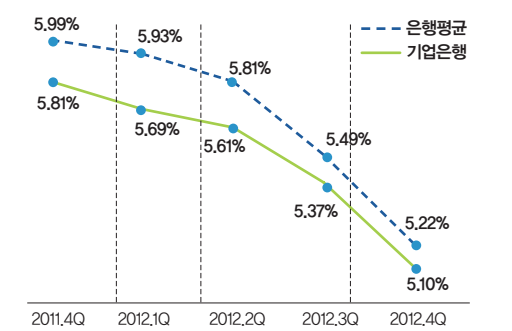
선도적 금리인하로 중소기업과 상생도모

IBK기업은행은 이익 감소를 감수하면서도 중소기업과의 고통분담을 위해 2011년 이후 지속적으로 중소기업 대출 최고금리 및 연체 대출 금리를 인하하여 금융시장에 새로운 기준을 제시하였습니다. 2012년 창립 5주년을 맞아 IBK기업은행은 중소기업 대출금리를 최고 연 10.5%로 인하하였습니다. 이는 장기적 경기 침체로 중소기업 경영에 어려움을 조금이라도 덜어주고자 2010년 당시 최고 연 17%였던 대출 금리에서 조정된 것이었습니다. 여기서 그치지 않고 금융권 최초로 중소기업대출 최고금리를 한자릿수로 인하하여(2013년 1월 1일) 20,400여개 중소기업의 평균 대출금리가 0.85% 인하되었습니다. 또한 2013년 1월 기존의 가산금리 체계 대신 고객 중심의 감면금리 체계를 도입하고 12단계의 신용등급별 기준금리를 신설하여 17,200여개 중소기업의 평균 대출금리가 0.73% 인하되었습니다. 앞으로도 더 많은 중소기업에 대출 금리 인하 혜택이 돌아갈 수 있도록 지속적으로 노력하겠습니다.

중소기업 대출 최고 금리 인하 추이



중소기업 신규 대출 금리 추이



동반성장 지원

대·중소기업의 동반성장 협약 통한 지원 활성화

IBK기업은행은 지난 2008년 11월 은행권 최초로 동반성장 협력프로그램을 시행하였습니다. 이를 통해 2012년 말까지 전체 3.5조 원의 자금을 협력 중소기업에게 지원하며 대·중소기업 동반성장의 가교역할을 수행하고 있습니다. 2012년에는 14개 대기업과 신규협약을 체결하여 총 74개 기업과 동반성장 협약을 체결하였습니다. 그 결과 2012년 8월에는 협약을 맺은 대기업 상생예금 잔액이 최초로 1조 원을 돌파하였습니다. 보다 영세한 2차, 3차 협력기업들에게 동반성장의 온기가 확산될 수 있도록 프로그램을 개선하고, 동반성장 매출채권금융, 상생 보증부 대출 등 다양한 상품을 개발 및 제공함으로써 동반성장 문화 확산에 기여하였습니다.



동반성장 협력대출 선도

대·중소기업 상생협력의 새로운 모델을 제시한 동반성장 협력대출은 삼성전자, 현대자동차, 포스코, SK그룹 등을 포함하여 2012년 말 현재 74개 대기업과 협약을 체결하고 있습니다. 이를 통해 총 3,303개 협력기업들에 게 26,776억 원을 지원함으로써 대·중소 동반성장에 선도적 역할을 수행하고 있습니다. 뿐만 아니라 동반성장 협약 대상을 공공기관까지 확대하여 공공기관의 협력 기업도 혜택을 받을 수 있도록 하는 등 동반성장의 새로운 지평을 열고 있습니다.

중소기업 위기관리

중소기업 위기관리 및 정상화 지원

IBK기업은행은 중소기업 관련 여신업무 프로세스를 ‘취급 단계’, ‘중간관리 단계’, ‘사후관리 단계’로 구분하여 대출부터 자금 회수까지 상시적 위기관리를 강화하여, 대출 중소기업과 당행의 건전성을 안정적으로 유지하고 있습니다. 또한 잠재 부실기업에 대한 구조조정의 일환인 체인지업 프로그램을 추진하였으며, 지난 한 해 동안 부실장후기업 635개(2조 288억 원)에 대한 신용위험평가를 실시했습니다. 이 중 194개 기업(7,263억 원)을 위크아웃 대상 기업으로 선정하여 채무상환 유예, 금리 감면, 여신 추가지원 등의 조치를 통해 기업 정상화를 유도한 바 있습니다.

향후에도 IBK기업은행은 중소기업에 대한 적극적인 자금공급은 물론 조기경보 시스템과 여신포트폴리오 시스템을 지속적으로 개선하고 기업구조조정을 적극 추진함으로써, 중소기업의 건전성 관리 부분에서도 타행을 선도하는 은행이 되도록 노력하겠습니다.

맞춤 금융

중소기업 지원 상품

IBK기업은행은 중소기업이 필요로 하는 부분에 가장 적합한 금융상품을 개발하고자 노력하고 있습니다. 단순한 이익 창출을 목적으로 하는 금융상품이 아닌, 금융상품을 이용함으로써 중소기업과 사회가 발전할 수 있는 다양한 맞춤 금융 상품을 개발하도록 하겠습니다.

중소기업 일자리 창출 등 사회적 이슈 해결 위한 상품 개발

‘IBK청년전용창업대출’은 정부의 청년창업지원사업에 적극 동참하고 사회적으로 심각한 청년실업 문제를 해결하기 위해, IBK기업은행, 중소기업진흥공단, 신용보증재단이 연계하여 개발한 상품입니다. 성원에 힘입어 총 약 800억 원의 대출펀드를 조기에 소진하였고, ‘IBK청년드림대출’은 은행권 청년창업재단설립에 동참하여 창업 초기 기업, 벤처·우수기술 기업 등에 대한 보증 및 직간접 투자를 통해 일자리 창출에 기여하고 있습니다. ‘IBK새싹기업대출’은 문화콘텐츠, 신성장동력 부문에서의 기술력 우수 창업기업에 대한 여신우선지원으로 미래성장 기반을 확보하였으며, ‘IBK시니어전용창업대출’은 40~50대를 위한 창업 전용 상품으로 전 연령층의 활발한 창업활동 붐업(Boom-up)을 유도하는 등 다양한 상품을 개발하였습니다. 이밖에도 재창업 희망 중소기업을 위한 ‘IBK재창업지원대출’ 등 다양하고 폭넓은 창업 지원 상품을 개발하고 있습니다.

창업기업 지원 상품 개발

‘IBK창업섬김대출’은 전년도에 실시한 ‘창업지원사업’의 계속 사업으로 보증기관과 협력하여 소상공인, 기술 혁신형 벤처기업, 전문 인력 및 경력자 창업으로 분류하여 지원하는 상품입니다. 대출금리 우대 등 금융비용 절감 혜택은 물론, 창업컨설팅 등 특화 서비스를 지원하고 있으며 상품의 총 공급 규모는 1조 원입니다.

설비투자 활성화를 위한 상품 개발

‘산업단지별 분양자금 대출’은 민간분양 산업단지 입주기업을 지원하는 상품입니다. 특정 업종에 밀집되어 있는 지역 산업단지 특성에 맞는 특례를 제공할 예정이며, 해외 청산 투자자금 환율 우대, 기업부동산 자문서비스 등을 제공하여 해외투자 기업이 국내 복귀 시 필요한 자금 및 서비스를 지원하는 해외U턴 기업대출도 개발할 예정입니다.

글로벌 경쟁력 갖춘 기업을 위한 상품 개발

IBK기업은행은 우리나라 글로벌 경쟁력이 중소·중견기업의 기술과 아이디어에서 강화된다고 생각합니다. 따라서 IBK기업은행은 이에 대한 상품을 적극적으로 개발하고 있습니다. 특히 ‘수출·기술 강소기업 육성자금 대출’은 글로벌 기술경쟁력을 가진 중소·중견기업 육성을 위한 상품입니다. IBK기업은행은 ‘수출·기술 강소 500개 기업’을 선정하여 해외기술인증규격 획득 자금, 특허, 유망기술 보유 기업의 기술개발 및 상품화 자금 등 경쟁적인 영업활동에 필요한 운전자금 및 시설자금을 지원합니다. 특히 영업점장 전결권 확대, 금리 감면 등의 우대조건이 부여되어 있어 글로벌 강소기업 육성 지원에 큰 도움이 되고 있습니다.

지원 실적	단위: 억 원
IBK청년전용창업대출	832
IBK청년드림대출	167
IBK새싹기업대출	689
IBK시니어전용창업대출	242
IBK재창업지원대출	8

지원 실적	단위: 억 원
수출기업 육성자금대출	10,019
기술강소기업 육성자금대출	3,038

문화콘텐츠 관련 중소기업 지원

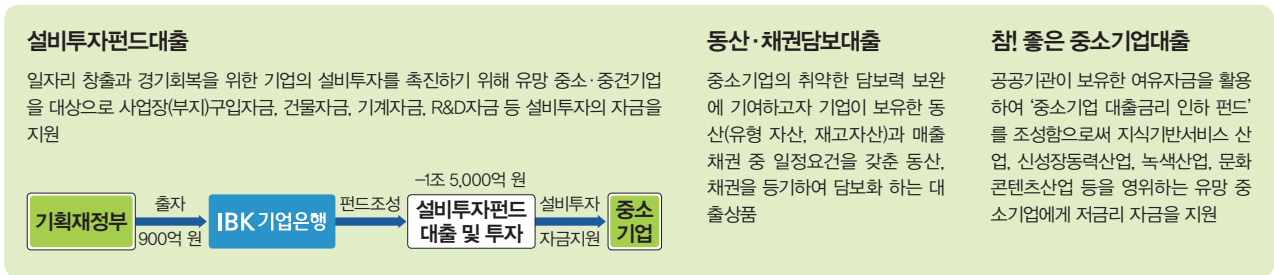
IBK기업은행은 성장이 정체된 한국 제조업의 한계를 극복하고자 연관산업 파급효과 및 고용창출효과가 큰 문화콘텐츠산업을 신성장동력으로 정하고, 2012년 1월 문화콘텐츠사업팀을 출범시켰습니다. 2013년 7월 문화콘텐츠금융부로 확대 개편되며 문화콘텐츠 거점지점 54개 지정, 영화·방송·공연 등 분야별 자문위원 53명 위촉, 문화콘텐츠 맞춤·단계별 상품개발 등을 통해 문화콘텐츠 육성사업을 활발히 펼치고 있습니다.

우수 문화콘텐츠 중소기업을 글로벌 경쟁력이 있는 강소기업으로 육성하고자 대출·투자·컨설팅을 결합한 종합 서비스 제공을 목표로 문화체육관광부와 공동으로 진행하는 '문화콘텐츠 강소기업 육성사업', 대기업의 문화콘텐츠 협력 중소기업을 지원하기 위한 'KT그룹 문화콘텐츠 동반성장 사업', 콘텐츠 제작 전·중·후 생태환경별 펀드 결성 등을 통해 실질적인 지원방안을 마련하고 있습니다. 문화콘텐츠 산업은 고부가가치 창출 산업으로서 한국의 선진국 진입을 위한 중요한 견인차 역할을 할 것으로 기대되며, IBK기업은행은 장기적인 비전을 갖고 앞으로도 정부기관, 산업계, 학계 등과 끊임없이 교류하며 한국 문화콘텐츠 산업 생태계가 자리 잡을 수 있도록 노력하겠습니다.



정부정책 지원

경기침체를 극복하고 국가경제의 균형적인 발전을 도모하는 정부의 정책을 지원하고자 IBK기업은행은 다양한 상품을 개발 및 지원하고 있습니다. 특히 2012년 8월에 경기 활성화와 일자리 창출에 파급효과가 큰 중소·중견기업의 설비투자 활성화를 위해 저리의 시설자금을 지원하는 '설비투자펀드대출'을 개발하였습니다. 또한 담보력이 약한 중소기업에게 새로운 자금조달 수단을 마련해 주고자 기계, 재고자산, 매출채권 등을 주담보로 운용하는 '동산·채권담보대출'을 개발하였습니다. 공공기관 여유자금으로 '중소기업 대출금리 인하 펀드'를 조성하여 유망 중소기업에게 저리의 자금을 지원하는 '참! 좋은 중소기업대출'을 개발하여, 신규기업에 대해서는 별도의 금리인하 등 우대 혜택을 제공함으로써 출시 3개월 만에 한도가 모두 소진되는 성과를 이루기도 했습니다.



중소·중견기업 지원

중소기업 경영 컨설팅

맞춤형 중소기업 경영지원

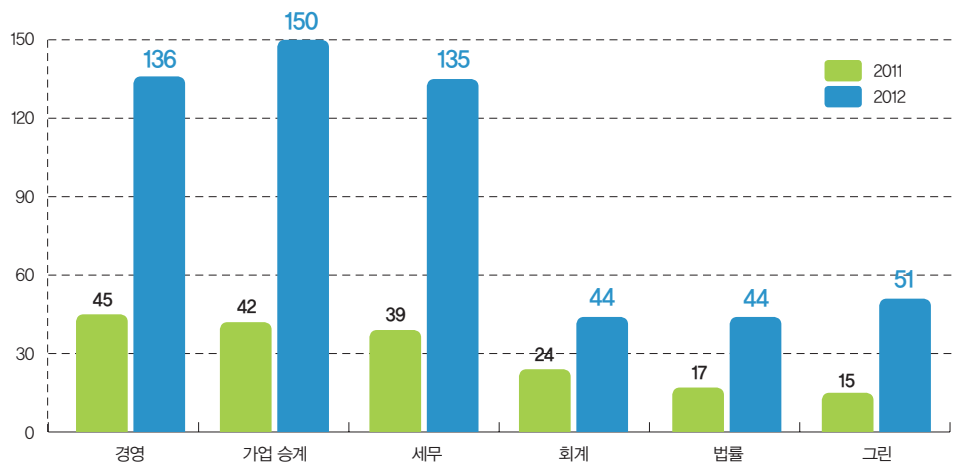
IBK컨설팅은 중소기업에게 자금 지원뿐 아니라 종합적인 경영자문을 제공하는 경영컨설팅을 통해 기업주치의 역할을 수행하고자 하는 IBK기업은행의 확장된 중소기업 지원 시스템입니다. 대내외 경영 환경의 불확실성이 커지고 있는 상황에서 중소기업은 경영전략 수립, 인사제도 설계, 기업승계 전략 수립 등 다양한 경영 이슈에 대한 컨설팅을 필요로 하고 있습니다. IBK기업은행도 이러한 필요성에 공감하여 중소기업에게 고품질의 컨설팅을 제공하고자 지난 2003년부터 IBK컨설팅을 제공해 왔습니다.

		IBK컨설팅					
		경영컨설팅	기업승계·세무컨설팅	회계컨설팅	법률컨설팅	그린컨설팅	창업컨설팅
인력		경영컨설턴트	세무사	회계사	변호사	그린컨설턴트	창업컨설턴트
세부 분야		경영전략, 경영관리, 인사조직, 생산관리, 조직활성화, 생산관리, IPO전략수립	승계·절세전략, 지배구조 개선, 법인전환, 세무진단, 세무상담	재무·원가분석, 재무·투자전략, M&A, 기업분할·지주회사, 회계	종합법률리스크 진단, 법률상담, 국제법률	그린기술컨설팅, 그린성장전략, 그린SCM컨설팅, 에너지컨설팅	멘토시스템, 창업교육프로그램, 전문컨설팅
수행 기간		2~8주	1~2주	3~4주	1~2주	1~3주	지속적인 멘토역할 수행

IBK기업은행은 지난 2011년 창립 50주년을 맞아 국민들의 사랑에 보답하고, 중소기업의 발전을 위해 '참! 좋은 무료 컨설팅 프로젝트'를 진행하였습니다. 보다 전문적인 컨설팅을 제공하기 위해 경영컨설턴트, 회계사, 세무사, 변리사 및 변호사 등의 전문 인력을 총 70여명으로 증원하였습니다. 이러한 노력을 바탕으로 총 2년간(2011년 8월~2013년 7월) 전체 1,000개 중소기업에게 IBK컨설팅을 제공하겠다는 목표를 초과 달성하였습니다(2013년 7월 말 현재 기준 1,051개 기업).

‘참! 좋은 무료 컨설팅 프로젝트’ 내용 및 지원 현황						단위: 건
구분	컨설팅 내용	2011년	2012년	2013년(7월 현재)		
경영컨설팅	전략, 인사, 조직, 재무 등을 분석하여 해결방안 제시	45	136	69		
기업승계컨설팅	안정적인 경영권 이양 및 절세방안 제시	42	150	88		
세무컨설팅	세무관련 애로사항 상담 및 모의 세무조사 서비스 제공	39	135	58		
회계컨설팅	내부통제 구축, 원가분석, 가치평가 등 서비스 제공	24	44	26		
법률컨설팅	계약서 검토, 법률리스크 진단, 법률상담 제공	17	44	30		
그린컨설팅	그린경영전략 수립, 온실가스 배출량 산정 등 서비스 제공	15	51	38		
합계		182	560	309		

‘참! 좋은 무료 컨설팅 프로젝트’ 내용 및 성과



현재 중소기업뿐만 아니라 중견기업들도 IBK컨설팅에 높은 관심을 보이고 있어 IBK기업은행은 IBK컨설팅 서비스를 통해 중소·중견기업들이 세계적인 기업으로 발돋움하는 데 많은 도움을 줄 예정입니다. 앞으로 중소기업의 다양한 경영상 고민을 분야별·테마별로 분류하여 이를 해결할 수 있는 IBK컨설팅만의 방법론(문제 접근방법, 분석항목, 사례 등)을 개발 및 체계화하여 차별적 역량을 확보할 계획입니다. 또한 컨설팅 수행업체에 대한 체계적 사후관리 프로세스를 정립하고, 주기적인 전화·방문 상담을 통해 컨설팅 개선안 실행을 지원하여 컨설팅에 대한 만족도를 제고할 수 있도록 지속적으로 노력하겠습니다.

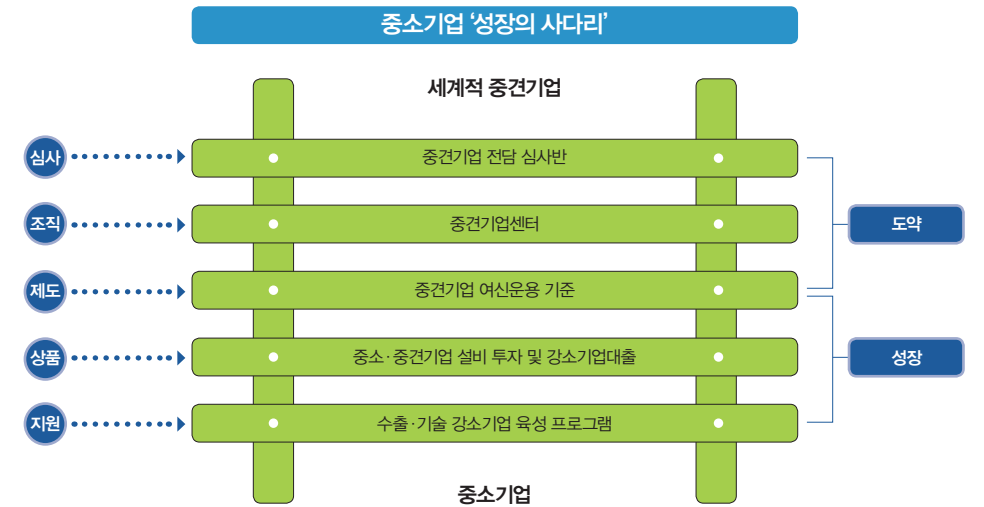
중견기업 지원

중견기업 지원을 위한 시스템 구축

중견기업은 대기업에 버금하는 규모와 경제적, 사회적 영향력을 가진 기업입니다. 중견기업은 중소기업에게는 도약의 롤 모델이 될 뿐만 아니라, 대기업에게는 건강한 동반자의 역할을 하고 있습니다. IBK기업은행은 중견기업이 보다 더 탄탄하게 한국 경제를 뒷받침하고 더욱 성장할 수 있도록 금융을 비롯한 여러 가지 방면으로 지원하고자 노력하고 있습니다.

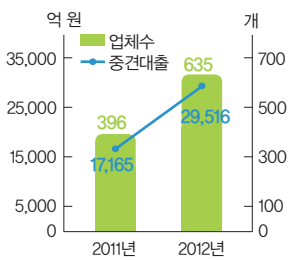
특히 2012년은 중견기업 지원 시스템 구축에 힘을 쏟은 한 해입니다. ‘수출·기술 강소기업 육성 프로그램’ 등의 지원체계를 마련하고 ‘중소·중견기업 설비투자 및 강소기업대출’ 등의 상품을 개발하여 성장의 토대를 구축하였습니다. 그리고 2011년 4월에 ‘중견기업 여신운용 기준’을 제정하여 중견기업에 대한 범위를 명확히 하는 등의 내부 제도 정비로 바탕으로 ‘반월 및 남동중견기업센터’ 신설을 추진함으로써 중견기업이 금융을 이용하는 데 편의를 제공하고자 노력하였습니다.

한편 심사제도 측면에서는 우량 중견기업에 대한 원활한 자금 유치와 영업점의 신속한 의사결정을 지원하기 위하여 사전여신 한도제를 도입하였습니다. 사전여신 한도제를 통하여 승인된 여신한도 설정범위 내 신규여신 및 기간연장은 영업점장 전결로 취급이 가능하게 되었습니다. 또한 중견기업에 대한 이해를 바탕으로 심사의 전문성 및 효율성을 제고하기 위해 2013년 1월 ‘중견기업 전담 심사반’을 설치하였습니다. 이처럼 IBK기업은행은 중소기업이 성장하고 도약하여 튼튼한 중견기업이 될 수 있도록 체계적으로 지원하여 성장의 사다리가 될 수 있도록 지속적으로 노력하겠습니다.



중견기업 지원 확대

IBK기업은행의 노력이 결실을 거두어 2012년 말 중견기업대출은 약 3조 원으로 전년 대비 1.2조 원(72.0%) 증가하였고 여신가래 기업수도 전년 대비 239개가 순증하여 635개로 대폭 증가하였습니다. 또한 IBK경제연구소를 중심으로 중견기업의 직접금융, 기업승계 등 분야별 금융애로 실태를 조사하여 현장 의견을 정부에 전달하고 개선방안을 제시하는 등 중견기업 금융지원 정책 수립에 기여하였습니다.



중견기업 지원현황

구분	2010년	2011년	2012년	전년 대비
중견기업 수(개)	147	396	635	239
대출 잔액(억 원)	6,599	17,165	29,516	12,351

또한 중견기업이 다시 한 번 도약할 수 있도록 IBK컨설팅을 중견기업에 맞추어 제공하고 있습니다. IBK기업은행은 2010년부터 2013년 4월까지 총 327개 우수 및 중견기업에 대한 컨설팅을 제공하였습니다. 앞으로 더 많은 중견기업들이 세계적인 기업으로 발돋움할 수 있도록 디딤돌 역할을 수행할 예정입니다.

IBK기업은행은 국책금융기관으로서 중소기업을 지원 및 육성하여 일자리를 많이 만드는 튼튼한 중견기업으로 성장시키기 위한 기업성장 사다리 구축을 추진하고자 합니다. 2013년에는 중견기업대출 1.3조 원 순증을 목표로 하고 있습니다. 또한 산업통상자원부, 중소기업청 등 정부기관의 중견기업 지원 프로그램과 상호협력을 통해 중견기업 금융시장의 지배력을 지속적으로 높여가도록 하겠습니다.

중견기업 컨설팅 제공현황

구분	기업수
명예의 전당*	16개
최고/미래/여성경영자*	157개
수출/기술강소	69개
상장회사	31개
타기관 중견기업**	50개
기업고객자문위원*	4개
총 합	327개

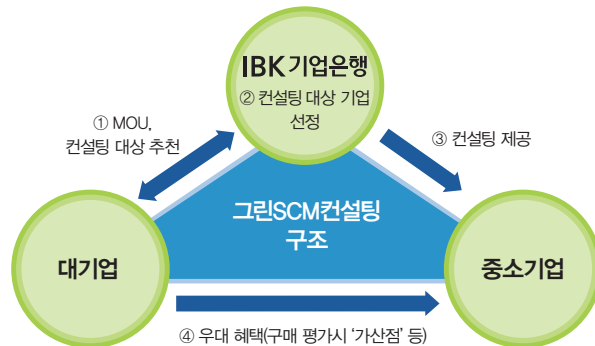
*IBK기업은행 내부 선정 기준
**타금융기관 선정 기준

그린컨설팅 지원

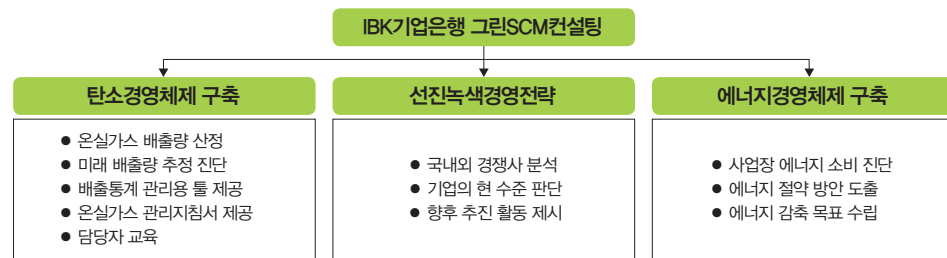
그린컨설팅이란 IBK컨설팅 내 하나의 컨설팅으로, IBK기업은행이 환경경영 전략을 수립하기 어려운 중소기업에게 최적화된 환경 컨설팅을 지원하는 것입니다. 이러한 활동은 IBK기업은행의 전사적인 환경경영 방침 안에 이미 포함되어 있으며, 궁극적으로는 중소기업의 그린·환경경영 구축을 통한 기업가치 향상, 친환경 이미지 구축 및 환경관련 규제 대응을 목적으로 하고 있습니다. 2010년도부터 2013년 7월까지 총 130개 중소기업에 그린컨설팅을 제공하여 중소기업의 환경경영 체제 확산에 선도적인 역할을 하고 있습니다. 세부적으로 '그린SCM컨설팅', '에너지컨설팅' 및 '청정기술컨설팅' 3가지로 구성되는 그린컨설팅은 국내 금융 산업에서 유일하게 IBK기업은행에서 제공하는 차별화된 컨설팅 서비스입니다. IBK기업은행은 그린컨설팅 수혜 기업을 지속적으로 늘림으로써, 중소기업의 사회적 책임 수준을 한 단계 높이기 위해 지속적인 노력을 기울일 계획입니다.

그린SCM컨설팅

IBK기업은행은 국내 금융권 중 당행만이 보유한 다양한 그린컨설팅 아이템을 활용하여 대기업과 협력을 통해 대기업 협력 기업에게 그린컨설팅을 제공하고 있습니다. 대기업은 컨설팅을 받은 협력사에게 인증을 제공하여 유효기간(최소 3년, 갱신 가능) 동안 지속적인 우대 혜택(구매 평가 시 '가산점' 등)을 제공합니다. 이를 통해 대기업은 그린구매체제를 확립하고, 협력 기업은 대기업으로부터 혜택을 받음과 동시에 그린경영체제도 구축할 수 있는 긍정적인 효과를 볼 수 있습니다.



'그린SCM컨설팅'의 주요 목적은 중소기업이 탄소경영 및 에너지경영 체제를 마련함으로써 향후 온실가스 관련 규제 대응을 위한 인프라를 구축하여 운영 및 관리하는 것에 있습니다. 그린SCM컨설팅은 크게 탄소경영체제 구축, 선진녹색경영전략, 에너지경영체제 구축 컨설팅 등으로 나뉩습니다.

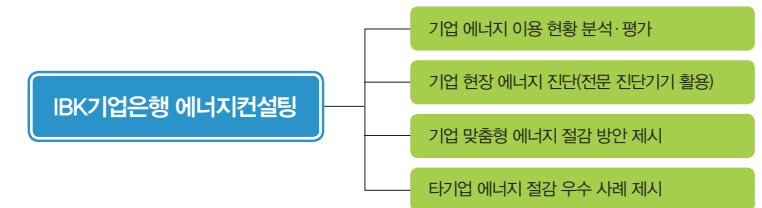


탄소경영체제 구축의 경우 기업에 대한 현장 진단을 통해 온실가스 배출량을 산정하고 미래 배출량 추정을 통해 향후 녹색규제에 대한 진단을 실시합니다. 또한 지속가능한 탄소경영체제 관리를 위해 실무자 교육, 온실가스 배출통계 관리용 툴 제공 및 지침서를 제공하고 있습니다.

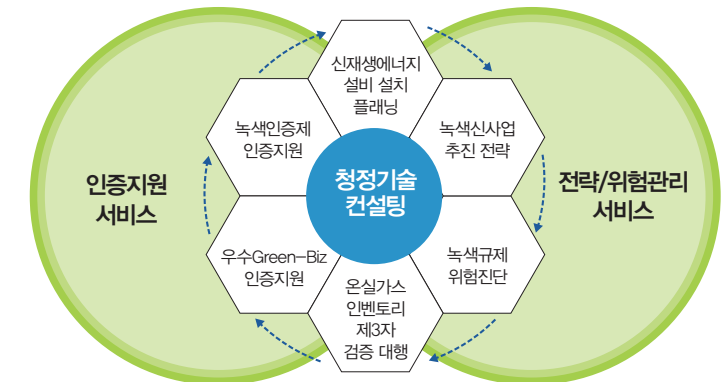
선진녹색(그린)경영전략 구축의 경우 유사 국내외 기업에 대한 탄소 및 에너지 경영 사례 벤치마킹을 통해 기업의 현 수준을 판단해보고 향후 탄소 및 에너지 경영과 관련하여 경쟁력 제고를 위한 최적의 기업 활동을 제시합니다. 에너지경영체제 구축의 경우 현장 진단을 통해 에너지 소비 패턴을 진단하고 이에 대한 최적의 에너지 절감 방안을 도출하여 제시하고 중소기업의 원가절감에 기여하고 있습니다.

에너지컨설팅

IBK기업은행의 에너지컨설팅 서비스는 해마다 증가하고 있는 에너지 비용에 대한 중소기업의 부담을 경감하기 위해 제공되고 있습니다. 에너지컨설팅 서비스를 통해 IBK기업은행은 보유 전문 인력을 활용하여 중소기업 사업장에 대한 현장 진단을 실시합니다. 이를 통해 최적의 에너지 절감 방안을 도출하여 기업에 따른 맞춤형 절감 방안을 제시함으로써 기업의 원가절감에 기여하고 있습니다.



청정기술컨설팅



IBK기업은행의 청정기술컨설팅 서비스는 현존하는 정부 주도 온실가스 규제 및 다양한 인증 등에 대한 대응 방안을 마련해줍니다. 이와 관련하여 IBK기업은행은 각 기업의 규모와 업종 관심사 등에 따라 상황별로 적용할 수 있는 다양한 솔루션을 보유하고 있으며 새로운 환경 이슈가 발생할 때마다 이에 대응하기 위해 개발된 컨설팅 서비스를 가지고 지속적으로 지원하고 있습니다.

- 그린경영 전략 컨설팅
- 선진녹색경영전략
- 에너지경영체제 구축
- 온실가스 배출량 산정
- 미래 배출량 추정 진단
- 배출통계 관리용 툴 제공
- 온실가스 관리지침서 제공
- 담당자 교육
- 국내외 경쟁사 분석
- 기업의 현 수준 판단
- 향후 추진 활동 제시
- 사업장 에너지 소비 진단
- 에너지 절약 방안 도출
- 에너지 감축 목표 수립
- 신재생에너지설비 설치 계획 컨설팅
- 온실가스인벤토리 구축 및 검증 대행 컨설팅
- 녹색인증제 인증지원 컨설팅

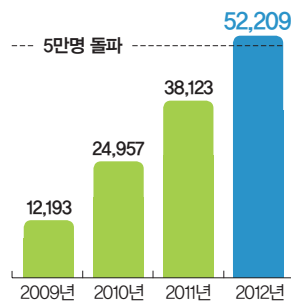
중소기업 역량 강화

일자리 창출

무료 취업 포털 사이트, 잡월드

IBK기업은행은 중소기업 현장을 찾아가 애로사항을 청취하는 타운미팅에서 중소기업의 인력난에 대한 심각성을 인식하였습니다. 이에 2009년 2월 중소기업 전문 무료 취업포털 사이트인 잡월드(www.ibkjob.co.kr)를 구축하여 청년실업과 중소기업의 인력난 해소를 위해 일자리 창출사업을 선도적으로 추진하였습니다. 중소기업의 구인난과 청년실업 mismatch의 해결을 위하여 잡월드 콘텐츠와 서비스를 강화하였고, 채용 기회가 상대적으로 적은 지방을 중심으로 총 33회 중 7회(2012년)의 채용박람회를 개최하여 23,000여 명이 채용박람회를 방문하였으며, 422명이 현장에서 취업에 성공 하였습니다. 특히 중소기업의 채용 활성화를 위해 '일자리 창출 기업 지원 특별우대 펀드'를 조성하여 채용 종업원 1인당 100만 원의 대출이자 및 수수료를 경감하여 2012년 326개 기업에 총 56억 원을 지원 했습니다. 이를 통해 신입직원 채용 기업에 대한 금융비용 부담을 완화함으로써 일자리 창출에 기여하였습니다. 이러한 노력의 결과로 2009년 잡월드 출범 이후 3년 8개월 만인 2012년 10월 22일 취업자 수 5만 명을 돌파, 2012년도 말 기준 52,209명을 달성하였습니다.

잡월드 취업자수 현황 단위: 명(누적)



잡월드 베스트 600기업 선정·홍보

재무건전성, 성장성 및 근무여건이 우수한 일하기 좋은 기업 '잡월드 베스트 600기업'을 선정 및 홍보함으로써 중소기업 취업 활성화 및 중소기업 취업에 대한 긍정적 인식 확산에 앞장서고 있습니다.

전세대를 아우르는 취업 지원 체제 구축

'2015년까지 취업자 10만 명 달성'이라는 새로운 목표에 도전하기 위해 특성화고 졸업생, 청년층, 시니어 세대 및 취약계층의 전세대를 아우르는 생애주기별 맞춤형 취업지원 체계의 초석을 다질 계획입니다. 삼성그룹 협력기업 등 안정성과 성장성을 갖춘 우량 중소기업을 회원화하여 양질의 채용 기회를 늘리고 제대군인, 퇴직 금융인 및 산학협력선도대학(LINC) 학생 등 우수 인재의 확보를 통해 지역·산업 특성에 맞는 맞춤형 일자리 지원을 할 예정입니다. 앞으로도 IBK기업은행은 우량 중소기업을 지속적으로 발굴하고 홍보하여 중소기업 인식 개선에 앞장설 것이며, 중소기업과 맞춤형 인재를 이어주는 '튼튼한 징검다리'로서 사회적 책임을 모범적으로 실천하겠습니다.

중소기업 근로자 복지증진

IBK행복나눔재단

IBK기업은행은 2006년 4월 중소기업 근로자 가족 및 소외계층의 복지 향상을 위해 'IBK행복나눔재단'을 설립 하였습니다. 2012년까지 IBK기업은행 단독으로 191억 원을 출연하여 희귀·난치성 질환 및 중증질환으로 경제적 어려움을 겪고 있는 중소기업 근로자 가족 967명에게 39억 원의 치료비를 후원하였습니다. 가정환경이 어려워 등록금을 납부하기 힘든 중소기업 근로자 자녀 등 학생 2,959명에게는 32억 원의 장학금을 후원하였습니다. 또한 중소기업 발전을 위한 학술·연구 활동과 국민경제교육 등에 44억 원을 지원하였습니다. 특히 2012년에는 가정형편상 양질의 교육을 받기 힘든 중소기업 근로자 자녀 및 청소년들이 건강한 사회인으로 성장할 수 있도록 학습지원 및 문화체험 활동을 지원하는 1:1멘토링 사업 등 교육 양극화 해소를 위한 복지 사업을 적극 지원하였습니다.

IBK 3대 클럽

IBK기업은행은 중소기업인들의 경험과 지혜를 공유하는 네트워크를 구축하여 중소기업인들이 더욱 활발히 활동할 수 있는 장을 마련하고 있습니다. 지속적인 네트워크와 유익한 교육 제공을 통해 중소기업 CEO들이 가장 가입하고 싶은 대한민국 대표 명품 클럽으로 인정받고 있습니다.

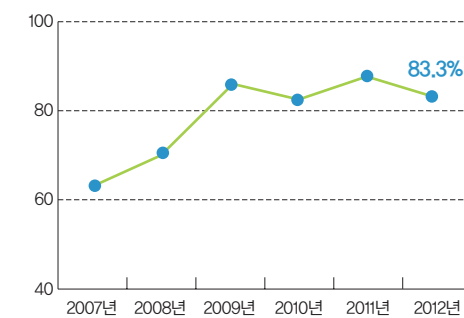
IBK최고경영자클럽	<ul style="list-style-type: none"> 1993년 IBK최고경영자클럽 창립 회원들의 경영능력과 글로벌 역량을 강화하기 위해 연 2회 경영전략세미나 개최 조찬세미나와 강연, 회원사 모범사원 선발 등 회원들에게 다양하고 실질적인 프로그램 제공
IBK여성경영자클럽	<ul style="list-style-type: none"> 경제발전의 새로운 동력인 여성 CEO들의 활동을 돕고 네트워크를 통해 동반성장을 도모하고자 2012년 창립 효율적인 지식 공유와 네트워크 구축을 위해 경영전략세미나 및 강연, 문화행사 등 다양한 프로그램 제공
IBK미래경영자클럽	<ul style="list-style-type: none"> IBK기업은행과 거래하는 젊은 경영인들의 리더십과 경영능력을 강화하고 네트워크를 확장시키고자 2005년 IBK미래경영자클럽 창립 회원들의 경쟁력 강화를 위해 연 2회 경영전략세미나를 개최하고 있으며 선진 우수기업 탐방, 산업 박람회 참관 및 해외 문화 체험 등 다양하고 유익한 프로그램을 제공

중소·사회적기업 제품 구매

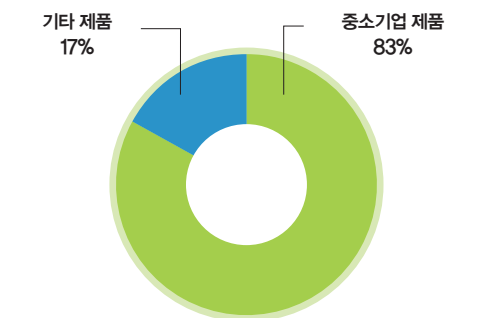
중소기업과의 동반성장을 위해, IBK기업은행은 중소기업에서 생산한 제품을 사용하고 있습니다. 당행의 2012년 총 구매액 1,398억 원 중 중소기업 제품 구매실적은 1,164억 원(83.3%)으로 이는 정부 기준 구매의무비율(50%)을 33.3포인트 초과 달성한 것입니다. 또한 입찰시 중소기업에게 과도한 경쟁과 이윤을 감소하게 할 수 있는 최저가 낙찰제가 아닌 '계약이행 능력' 심사로 거래 업체를 선정하며, 이를 통해 중소기업의 적정 이윤을 보장하고자 합니다. 더불어 IBK기업은행은 사회적 목적을 지닌 사회적기업의 활성화를 응원합니다. 이를 위해 사회적기업의 제품을 구매하고 있으며 2010년 4,900만 원, 2011년 8,000만 원, 2012년 1억 1,000여만 원의 사회적기업 제품을 구입하는 등 매년 구매량을 증가시키고 있습니다.

중소기업제품 구매		단위: 억 원	사회적기업제품 구매		단위: 천 원
구분	구매액		구분	구매액	
2010년	1,266		2010년	49,355	
2011년	1,341		2011년	80,197	
2012년	1,164		2012년	116,368	

중소기업제품 구매비율 추이



중소기업제품 구매실적



아침에 일어나면 오고 싶은 곳, 제 직장인 IBK기업은행입니다.

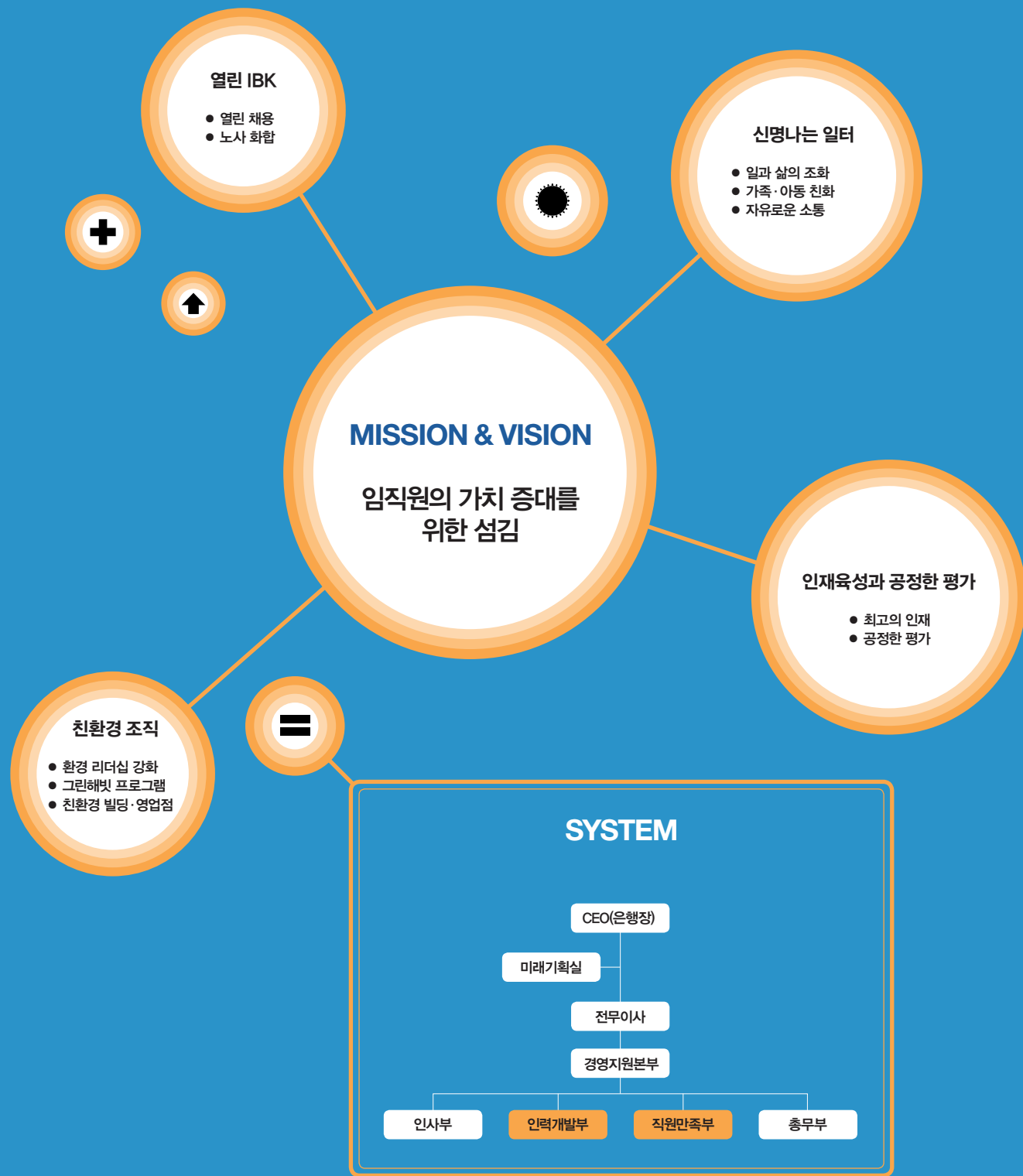
IBK기업은행 스마트금융부 스마트기획팀 계장 송상희

“IBK기업은행의 가장 중심에 있는 조직문화 중 하나는 임직원을 존중하는 것입니다. 특히 임직원의 입사 전부터 퇴직 이후까지 전생애주기를 고려하고 있습니다. 저는 IBK기업은행 청년인턴 출신인데, 인턴 당시 멘토 멘티 제도로 업무는 물론 사회생활 전반을 배울 수 있었으며 한 명의 동료로서 존중받았습니다. 현재는 근무시간 정상화가 경영진의 강력한 의지하에 시행되고 있는데, 이를 통해 업무의 집중화와 효율성 제고는 물론이고 자기계발의 시간도 갖는 선순환구조가 생겨나고 있습니다.”



평등한 심기 임직원

IBK기업은행은 인재 선발을 위해 열린 채용 시스템을 갖추고 있습니다. 또한 지속적인 교육으로 임직원의 자기가치 향상을 적극적으로 지원하여, 최고의 인재로 발돋움할 수 있게 노력합니다. 최고의 인재들이 일과 삶에서 균형적인 보람을 느낄 수 있도록 평등하고 공정한 조직문화를 만들고 있습니다.



열린 IBK

열린 채용

IBK기업은행은 2005년부터 금융권 최초로 학력·성별·전공·나이 등에 관계없는 '열린 채용'을 실시하고 있습니다. 이는 열정과 창의, 도전정신을 갖춘 인재를 중시하는 IBK기업은행의 조직문화를 반영한 것이며, 이를 통해 실력과 능력 중심의 채용문화가 사회 전반에 확산될 수 있도록 노력하고자 합니다. 특히 특성화고생, 장애인, 기초생활수급자, 전문대 졸업생, 지역 인재를 배려하고, 청년인턴 등을 적극 채용하는 선도적 역할을 수행하고 있습니다.

문턱 없는 IBK

IBK기업은행은 학력과 같은 배경보다 열정과 성과, 의지에 따라 자신의 미래를 설계할 수 있는 곳입니다. 신당동지점 이철희 지점장은 처음에 운전기사로 들어와 보일러공으로 업무를 전환하였으나, 금융 관련 업무를 하고 싶다는 열정으로 끊임없이 노력하였습니다. 결국 정규기능직을 거쳐 은행에 발을 내디딘 지 29년 만에 마침내 지점장이 되었습니다. 뿐만 아니라 1986년 청원경찰로 업무를 시작한 김용술 원미출장소장은 친절함과 진심어린 고객응대를 인정받아 2008년 정규직원이 되었습니다. 그 이후 어린이집, 유치원을 방문하여 '마술로 배우는 쉬운 경제교육'을 실시하는 등 찾아가는 서비스로 '신규고객왕'을 차지하기도 하였습니다. 그리고 2013년 마침내 하나의 출장소를 책임지는 소장이 되었습니다. 이처럼 IBK기업은행은 누구나 노력하면 청원경찰에서도 소장이 될 수 있고 운전기사에서도 지점장이 될 수 있는 모두에게 열린 은행입니다.

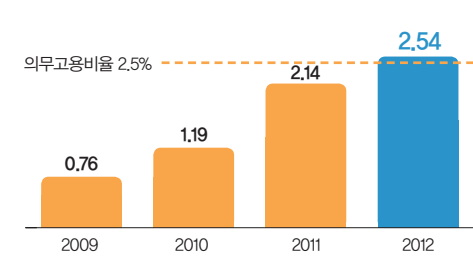
특성화고 행원 채용

청소년들에게 학력에 상관없이 취업할 수 있다는 희망을 주기 위해 특성화고 출신을 2011년 67명에 이어 2012년에도 109명을 채용하였습니다. 특히 2012년에는 3학년 1학기에 조기 채용하여 학생들이 졸업 시까지 남은 학업을 정상적으로 이수하도록 배려하였습니다. 당행은 학생이 연수를 받기 전 멘토지점 운용, 영업점 현장체험 등의 체계적인 사전 프로그램을 운영함으로써 예비금융 인재로 육성하고 있습니다. 채용 이후에도 업무 멘토 및 인생 멘토를 지정하여 사회생활, 대인관계 등 업무 외적인 상담을 지원하고 있습니다.

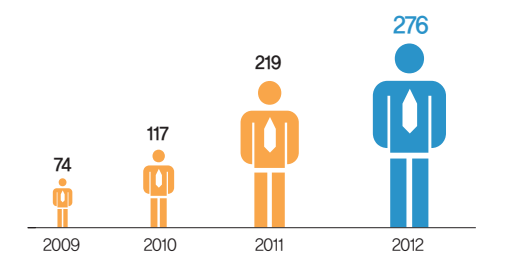
장애인 고용

장애인 고용 확대를 위한 자체 계획을 수립하여 상시 채용하고 있습니다. 신입행원 공채 시 장애인 채용 쿼터제를 운용하여 3% 이상을 채용하는 한편, 한국장애인고용공단과의 장애인 채용 추천연계 및 직원 인식전환 교육을 실시하였습니다. 그 결과, 2012년 3월 국내 은행 중 최초로 의무고용비율(2.5%)을 초과 달성하였고, 앞으로도 장애인 고용을 계속해 확대할 예정입니다.

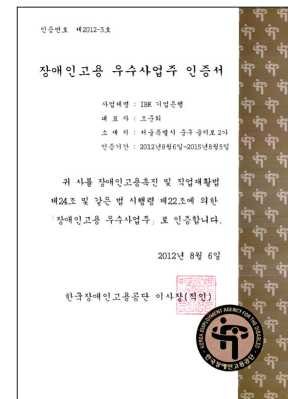
장애인 고용 비율



장애인 고용 인원



성과 중심의 열린 인사 실현에 관한 신문기사



장애인 고용 우수사업주 인증서

기초생활수급자 및 전문대 출신 채용

IBK기업은행은 그동안 역량과 열정은 있으나 가난과 같은 환경요인으로 충분한 교육기회를 얻지 못해 취업이 어려웠던 기초생활수급자 가정의 학생과 대학교·특성화고에 가려져 채용의 사각지대에 놓인 전문대 출신자들에게 기회를 주고자 합니다. 이에 따라 금융권 최초로 2012년 하반기 신입행원 공채 시 관련 지원자들을 우대하여 채용하는 등 다양한 취업취약 계층에게 꿈과 희망을 제시하였습니다.

지역인재 채용

IBK기업은행은 지방대의 경쟁력을 높이고 지역균형발전을 적극 유도하는 한편, 지방대 인력 실업 문제 해소에 기여하고자 노력하고 있습니다. 2005년부터 IBK기업은행은 금융권 최초로 지역할당제를 도입하여 비수도권지역 졸업자를 우대하고 있습니다.

공채인원 중 지역할당제 및 비수도권대 채용현황

구분	2010년	2011년	2012년
신입행원 공채인원	406명	337명	492명
지역할당제	123명(30.3%)	121명(35.9%)	169명(34.3%)
비수도권대 졸업자	118명(29.1%)	103명(30.6%)	135명(27.4%)

청년인턴 채용

사회적 문제로 대두된 청년실업 해소를 위해 IBK기업은행은 청년인턴을 채용하고 있습니다. 특히 당행은 청년인턴을 영업현장에 배치해 단순 보조 업무가 아닌 실무 위주의 은행 업무를 부여하고 있으며, 직무연수와 워크숍 등의 다양한 프로그램을 운영하여 취업역량을 강화하고 있습니다. 뿐만 아니라 우수인턴에게는 정규직 공채 시 서류전형을 면제하고 있습니다. 그리고 2011년부터는 정규직 채용 시 채용인원의 20% 이상을 공공기관 청년인턴 중에서 선발하고 있으며, 2012년에는 신입행원 공채인원의 22.2%인 109명을 청년인턴으로 채용하였습니다.

청년인턴 채용실적

구분	2010년	2011년	2012년
인턴 채용인원	475명	462명	500명
인턴 입행인원	381명	420명	469명
인턴 수료인원	252명	317명	360명

다문화가정 결혼이주민 채용

2012년 4월 국내은행 최초로 사회적으로 소외받는 다문화가정 결혼이주민 12명을 채용하였습니다. 이들은 현재 외국인 근로자가 많이 내접하는 영업점에서 송금 시 통역, 신청서 작성 보조업무 및 금융상품 안내 등 마케팅 지원업무를 담당하고 있습니다. 이를 통해 다문화가정에 근무 기회를 제공하고 단순한 잡무가 아닌 금융에 대한 역량을 키울 수 있도록 배려하고 있습니다.

다문화가정 결혼이주민 채용현황

출신국가	베트남	중국	네팔	인도네시아	필리핀	계
채용인원	6	3	1	1	1	12

무기 계약직 일괄 전환

최근 비정규직의 고용안정과 차별철폐가 사회적 이슈로 떠오르고 있습니다. 따라서 IBK기업은행은 2013년 1월 2일부터 재직 중인 창구텔러, 전화상담원, 사무지원, 본부서무, 비서, 그리고 일반전문 계약직까지 기간제 계약직 1,132명을 근무기간에 상관없이 모두 무기 계약직으로 일괄 전환하였습니다. 앞으로도 위에 제시된 직무에 대한 채용은 전원 무기 계약직으로 진행될 예정입니다.

IBK기업은행이 국내 최초로 선발한 결혼이주민 직원 박로이, 스리와띠, 케네스계장



노사 화합

IBK기업은행은 고유의 믿음과 신뢰, 화합과 상생의 노사문화를 구축하고 있습니다. 소모적인 논쟁 없이 노사가 서로 Win-Win 하며 성과를 함께 만들어 가는 상생·협력적 노사문화 정립을 위해 노력하고 있습니다. 또한 IBK기업은행의 노동조합은 사회 구성원으로서 사회적 책임 이행에도 앞장서고 있습니다. 조합원들의 삶의 질과 인권 향상을 위한 노력은 물론이고, IBK기업은행 노조의 주요 이해관계자 중 하나인 지역사회 발전에도 다양한 성과를 내고 있습니다.

노사의 공식·비공식 커뮤니케이션 채널

공식 채널	비공식 채널
<ul style="list-style-type: none"> 임금·단체협약 (연 1회) 노사협의회 (매분기) 노사실무협의회 (매분기) 노사 간담회 (매분기) 	<ul style="list-style-type: none"> 노사공동 특별위원회 부정노사발견협의회 노사화합 워크숍 노사공동 문화행사

주기적으로 주요 쟁점사항 협의	상호 공감대 형성을 통한 신뢰기반 구축
------------------	-----------------------

활동 내용			
노사협의회	노사실무협의회	노사 간담회	노사공동 특별위원회
			
근로자의 복지 증진과 노사 공동의 이해관계 사항 협의 (본회의 2회 개최)	근로시간면제제도 도입 실무 협의회, 인사제도 개선관련 노사협의회 및 임단협 관련 실무협의회 수시 개최	경영진과 노조전임자간 정기적인 소통으로 주요 현안 공유(반기별 정기 간담회(3회) 및 현안 발생시 수시)	근무시간 정상화 특별위원회 개최를 통해 일하는 방식 개선 등 업무효율성 제고(정기 7회)

‘IBK 사내인권헌장’ 선포

IBK기업은행은 사내 인권에 대한 가치 재정립을 통한 인권경영 실현을 위해 2012년 시무식에서 산업계 최초 노사공동 인권헌장을 선포하였습니다. 그리고 'IBK 사내인권헌장' 액틀을 제작하여 전 부점에 배포함으로써 IBK 100년을 위한 새로운 경영이념으로 인권경영의 중요성을 강조하고 있습니다.

노사공동 문화행사 운영

노사공동 여가활용 프로그램 운영을 통해 노사간 신뢰도를 증진하고 직원의 조직 충성도를 제고하기 위해 노력하고 있습니다.

미혼직원간 만남(20명 참석) 	직원 연극관람(300명 참석) 	직원 스키·보드캠프(100명 참석) 
직원자녀입시설명회(1차 187명·2차 100명 참석) 	제주 사려니길 걷기(1, 2차 각 600명 참석) 	노사공동 봉사활동(150명 참석) 

신명나는 일터

일과 삶의 조화

IBK기업은행은 임직원의 입장에서 세심하게 생각해보고 합리적이며 실질적인 지원을 하고자 최선을 다하고 있습니다. 이를 통해, 임직원들이 회사에 자부심을 가지고 업무에 몰입할 수 있는 근로 환경을 만들기 위하여 앞으로도 계속해서 노력하고자 합니다.

‘자동 PC-Off시스템’ 정착

IBK기업은행은 직원의 삶의 질 향상 및 자기계발 기회 확대를 위해 퇴근시간 7시에 자동으로 PC가 종료되는 ‘자동 PC-Off시스템’ 시스템을 운영하고 있습니다. 이를 통해 빠른 의사 결정과 업무 집중도 향상 등의 업무생산성이 증대되고 직원들의 근무 만족도도 향상되었습니다.

‘건강관리 시스템’ 도입(2013년 1월)

IBK기업은행은 최대 자산이 직원들이라고 생각하고 체계적이면서 효율적이게 직원의 건강을 관리하기 위해 건강관리 시스템을 도입하였습니다. 건강관리시스템을 통해 건강검진 기관 예약 및 항목 선택이 가능하며 추후 검진기관이 달라져도 매년 검진 결과 누적 관리가 가능하도록 하였습니다. 또한 생활 속 습관 평가를 통해 건강위험요소를 분석하여 스스로 건강관리를 할 수 있도록 지원하고 있습니다. 건강관리 시스템과 함께 직원상담프로그램을 적극 활용하여 행복한 가정과 안정된 직장생활이 가능하도록 지속적으로 노력하겠습니다.

직원들 마음 움직이는 따뜻한 복지제도 실천

- ‘Happy Naming Service’ 실시 국내은행 최초로 IBK 직원이 자녀를 출생했을 때 이름을 지어주는 서비스를 2013년 4월 23일부터 시작하였습니다. 5월 22일 현재 직원 자녀 57명에게 의미 있고 소중한 이름을 지어 주었습니다.
- 결혼기념일 축하선물 지급 2012년 한 해 동안 결혼기념일을 맞이한 직원 5,716명에게 축하카드 및 영화 관람권을 지급하였습니다.
- 귀향버스 운행 설 및 추석 명절 때 귀향버스를 운행하였습니다.(설 369명, 추석 451명)

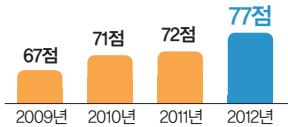
퇴직연금제도 운영

퇴직연금제도 운영 현황		2013년 6월 말 기준
구분	내용	
가입대상	임직원 전체	
운용기관	삼성생명 외 11곳(산업은행, 하나은행, 국민은행, 미래에셋생명, 흥국생명, IBK연금보험, 한화생명, 롯데손해보험, 한국투자증권, 대신증권, 미래에셋증권)	
운용액	1,305억 원	
가입인원	11,499명	

만족도 상승

직원과의 소통 확대, 복지 증진 등을 통해 바람직한 조직문화 구축 및 지속적인 직무 만족도 제고를 위해 실시하는 ‘조직진단’에서 전반적인 만족도가 상승하였습니다. 특히 2012년 진단 결과 조직의 협력, 계층간 위화감 개선 등 전반적인 부분에서 직무 만족도가 전년 대비 큰 폭으로 상승하였습니다.

조직진단 종합지수



가족·아동 친화

IBK 참! 좋은 어린이집 확대

IBK기업은행은 일과 가정이 함께하는 가족 친화적 기업으로 자리매김하고, 여성의 사회진출과 보육에 대한 기업의 사회적 책임을 다하기 위해 노력하고 있습니다. 또한 아이가 건강하게 자라야 부모인 임직원의 삶의 질이 높아진다고 생각합니다. 영유아기 자녀를 둔 직원이 마음 놓고 일할 수 있는 여건을 마련해 주기 위해 ‘IBK 참! 좋은 어린이집’을 설치하였으며 2012년도에는 한남, 도곡을 비롯하여 서울, 경기 지역에 8곳을 개원했습니다. 2013년도 상반기에는 지방 최초 부산지역에 설치하여 양질의 어린이집을 총 9곳 개원하였으며 2013년 중에 구로동 등 보육 수요가 예상되는 지역에 어린이집을 확대할 예정입니다.

2012년 IBK 참! 좋은 어린이집 운영

운영 지점	한남	일산	평촌	부평	도곡	마들	수지	분당
수용 인원	100	49	65	49	55	55	49	49



‘참! 좋은 어린이집’ 사진(도곡). 아이들이 뛰어놀 수 있는 정원이 조성되어 있다.

자유로운 소통

소통채널

업무에 대한 의견을 적극적으로 개진할 수 있는 다양한 채널을 제공함으로써 자연스런 소통을 통해 직원간의 신뢰 문화를 구축하기 위해 노력하고 있습니다.

구분	활동 내용
IBK리더스클럽	<ul style="list-style-type: none">● 직원들의 자발적인 참여하에 구성된 IBK 유일의 클럽● 전 직급, 전국단위 현장조직, 비전·전략, CEO의 경영철학 등 전 직원이 공유해야 하는 사안을 현장에 전파● 주요 경영현황·신상품에 대한 현장 의견 수렴 및 보고를 통해 본부와 영업점간 양방향 소통채널로서 가교역할 수행
CEO와 함께하는 창조경영 현장소통	<ul style="list-style-type: none">● 경영진이 직접 방문하여 영업현장의 주요 이슈에 대해 논의하고 관내 직원들과 소통할 수 있는 우문현답* 현장 공개토론 실시* ‘우리의 문제는 현장에 답이 있다’
Young IBK직원과의 대화	<ul style="list-style-type: none">● 은행장이 젊은 직원들과의 저녁 식사를 통해 진솔히 소통함으로써 현장경영 및 감성경영 강화
전직원 신상품 아이디어 공모	<ul style="list-style-type: none">● 히트상품 개발을 위해 금융그룹 전 직원을 대상으로 아이디어 공모.● 우수 아이디어가 상품화된 경우 관련 유공자 모두에게 파격적인 포상 제공
직원엽서	<ul style="list-style-type: none">● 익명성이 보장되는 엽서를 통해 직원들의 다양한 의견을 은행장이 직접 청취하고 사안별로 처리
행내 학습조직 CoP (Community of Practice)	<ul style="list-style-type: none">● 부서간 직급간의 장벽을 초월하여 비슷한 관심과 목적을 가진 구성원들끼리 자율적으로 지식 축적 및 공유● 경영진과 학습 결과 및 아이디어 공유 및 우수사례 전파
新성장동력 아이디어 공모(2013.4)	<ul style="list-style-type: none">● 지속가능한 성장을 위한 아이디어를 임직원 대상으로 공모

인재육성과 공정한 평가

최고의 인재

체계적이고 균형잡힌 인력육성 연수 프로그램 운영

신입행원에서 임원까지 각 직급별 역할 및 직무능력을 고려한 체계적 '평생교육프로그램'을 운영하고 있습니다. 행원 교육과정에서는 조직 적응력 및 고객응대 기본스킬을 함양할 수 있는 Self리더십 교육을 받게 되고 차·과장 교육과정에서는 개방적 커뮤니케이션 스킬 등 Professional리더십을 익힙니다. 팀장급 교육과정에서는 팀원을 코칭하여 효율적인 팀 운영을 할 수 있는 Team리더십 교육을 받으며 부점장 이상이 되면 전략적 사고를 통한 성과관리를 위해 Perfomance리더십 함양을 위한 연수를 받게 됩니다.

구분	행원급	차장·과장	팀장급	부점장	임원
직계연수 Road Map	신입행원 연수 마케팅 기본	4급 승진자 연수 마케팅 향상 마케팅 심화	3급 승진자 연수 마케팅 전략	pro-CEO 심화 고급 관리자 연수	임원 연수 (AMP과정)
역할역량	Self 리더십	Professional 리더십	Team 리더십	Performance 리더십	
직무능력	직무기본	상품세일즈·고객상담	마케팅전략·고객관리	경영진단·의사결정·협상스킬	

직원의 직무지식 및 업무경력을 종합 분석하여 직무능력을 측정하는 '직무지식진단'을 실시하여 직원 개인별 직무능력 수준을 반영한 맞춤형 연수를 실시하고 있습니다. 직무능력 수준에 따라 입문과정, 기본과정, 전문과정 등 개인별 수준에 맞는 연수를 개설하여 운영하고 있습니다. 영업점 우수 직원을 강사(175명)로 선발하여 지역별 영업환경과 강약점을 고려한 실무 중심형의 '영업현장연수'를 실시하고 있습니다. 연수생의 이동시간을 최소화할 수 있도록 지역별 거점에 교육장을 마련하는 등 현장 중심의 교육과정을 운영하고 있습니다. 이러한 노력을 통해 2012년 연말 총 11,914명이 604강좌를 수강하였습니다.

직무능력 개발과 금융전문가 육성 위한 연수제도 운영

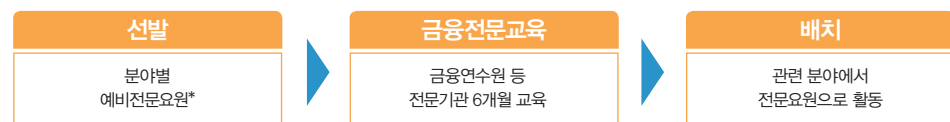
직무능력 개발을 위한 체계적인 교육훈련 프로그램과 일과 학습을 병행하며 직무능력을 개발할 수 있도록 사이버연수원, 스마트러닝 등 다양한 자기주도형 학습채널을 운영하고 있습니다.

직무능력 개발 교육훈련 프로그램 내용

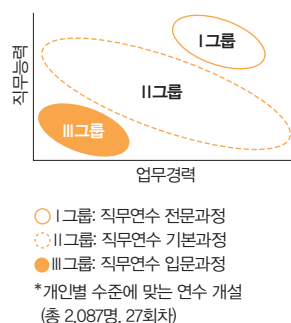
구분	영업직무	본부직무	비고
기본	IBK직무Master과정*	기획력 향상 과정	공통역량
전문	직무집합연수(수신, 개인·기업여신, 외환)	전문기관 파견연수(IB, 자산운용, 리스크, IT 등)	업무별 역량

* IBK직무Master과정 : 영업점 업무 전반에 대한 직무기본 과정

미래 성장을 위한 핵심인력인 금융전문가 육성을 위해 선발부터 배치까지 체계적 프로세스와 금융전문가 예비인력 확보를 위한 사전 학습과정을 운영하고 있습니다.



* 2012년 예비전문요원 선발 : 여신심사 80명, PB 50명, 외환 201명 등 총 331명



자기주도형 학습채널 수강현황

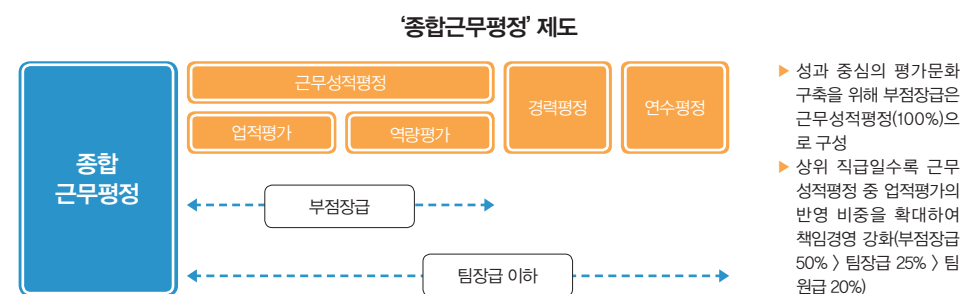
사이버연수원	89,026명
스마트러닝	3,619명
독서통신	18,699명

공정한 평가

개인 역량에 대한 다각적이고 종합적인 평가를 위해 근무성적평정, 경력평정, 연수평정으로 구성된 종합근무평정 제도를 운영하고 있습니다. 또한 차별화된 점수 특성을 감안하여 점주유형을 3개에서 7개로 세분화하고 평가그룹을 편성하여 공정한 경쟁 및 평가가 가능하도록 설계하였습니다.

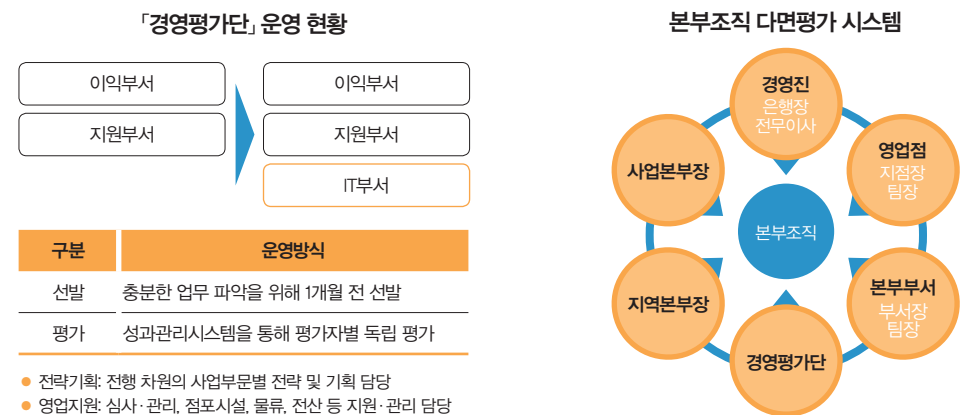
2011년	기업금융	기업형					개인형	-
								
2012년	공단기업형	공상형	상공형	도심기업형	도심일반형	주상형	개인형	계

구분	정의 및 평가지표 차별화 내용
● 공단기업형 ● 공상형 ● 상공형	기업고객 관련 지표 중심으로 배점 강화
● 도심기업형	공상·상공형 점포에 비해 기업고객 관련 지표를 상대적으로 작게 운용
● 도심일반형 ● 주상형	기업고객 관련 지표 일정수준 유지하되, 개인고객 및 SOHO 관련 지표를 중심으로 배점을 강화하여 점주 내 영업 활성화 유도
● 개인형	개인고객 기반 영업 적극 유도



평가방법의 전문성 및 공정성 제고

기존의 경영평가 시에는 이익부서와 지원부서로 구분하여 경영평가단을 운영하였으나 IT부문 평가를 위한 'IT부서 평가단'을 신설하여 전문성을 확보하였습니다. 또한 지원부서를 업무특성에 따라 '전략기획'과 '영업지원'으로 구분하여 평가하는 등 공정성을 제고했습니다. 또한 본부조직을 평가할 때 경영평가단 및 경영진 이외에 다양한 직위의 평가자가 평가할 수 있는 다면평가 체계를 지속적으로 운영하고 있습니다.



친환경 조직

환경 리더십 강화

IBK기업은행의 환경 리더십

IBK기업은행은 사회 구성원으로서 최근 갈수록 심해지는 환경오염과 기후변화에 대해 적극 대응하고 있습니다. 당행의 녹색경영은 물론이고 고객과 이해관계자들이 모두 참여할 수 있는 환경리더십을 구축 및 강화하고자 합니다. 따라서 당행의 배출량 감소는 물론이고 새로운 비즈니스 모델 개발에도 환경 및 지역사회에 대한 고려가 적극적으로 반영되고 있습니다. IBK기업은행은 금융 산업이 선도적으로 환경변화에 대응해야 한다는 생각 아래, 리더십을 가지고 고객과 중소기업, 지역사회와 국제사회 모두가 친환경경영 전략을 수립하고 이를 실천해 나갈 수 있도록 관련 활동을 전개하고 있습니다.

환경 리더십 강화 단·장기 목표

	단기(2012~2015년)	장기(2012~2020년)
IBK 기업은행	<ul style="list-style-type: none"> 2015년까지 2010년 대비 탄소배출 20% 감축 당행 에너지 사용량 2012년 대비 매년 최소 2% 저감 달성 친환경 영업점 확대 	<ul style="list-style-type: none"> 자회사 포함 전 사업장 환경경영 시스템 구축 정부 추진 저탄소 녹색성장 관련 사업 지원 확대
고객	<ul style="list-style-type: none"> 녹색상품 다변화 • 신규 녹색금융상품 개발 확대 	<ul style="list-style-type: none"> 전체 상품 대비 녹색상품 매출 업계 상위 수준 달성
중소기업	<ul style="list-style-type: none"> 중소기업 대상 그린컨설팅 확대 친환경 사업장을 위한 대출 지원 	<ul style="list-style-type: none"> 중소기업 탄소배출 저감 지원 탄소배출권거래제 관련 중소기업 대응 지원 확대
지역사회	<ul style="list-style-type: none"> 지역사회 녹색성장 지원 확대 	<ul style="list-style-type: none"> 탄소배출권거래제 적극 참여
국제사회	<ul style="list-style-type: none"> CDP 등 대외 녹색경영 정보 공개 참여 확대 	<ul style="list-style-type: none"> 국제 이니셔티브 참여 확대 탄소배출권거래제 참여

온실가스·에너지 감축 목표 수립 및 관리

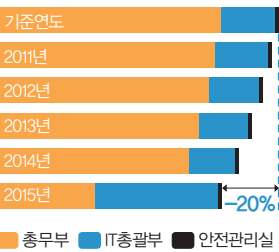
IBK기업은행은 2015년까지 본사의 탄소배출량을 2010년 대비 감축 목표를 수립하였고 이를 달성하기 위한 많은 노력을 기울이고 있습니다. 이를 위해 IBK기업은행 내 담당 부서 간 유기적 협력 체계를 마련하여 운영해오고 있으며 온실가스·에너지 관리 관련 총괄부서(기업고객본부 IBK컨설팅센터)를 지정하는 등 전행적 온실가스 감축 활동을 적극적으로 실천하고 있습니다.

대상 시설	본점 및 영업점	차량	수지 IT센터
세부 감축계획	<ul style="list-style-type: none"> ① 공조용 인버터 설치 ② 고효율 LED 조명기구 확대 설치 ③ 예코-드라이브 실천 교육 ③ 배기가스 폐열회수기 설치 ④ 냉동기 증기압력 상향 조정 ⑤ 보일러 공기비 조정 ⑥ Air Compressor 철거 ⑦ 매월 에너지 절약회의 개최 ⑧ 에너지 Officer 활동 강화 ⑨ 전 직원 냉난방 온도 준수 및 에너지 절약 독려 	<ul style="list-style-type: none"> ① 친환경, 고연비 차종으로 교체(소형차, 전기차 등) ② 예코-드라이브 실천 교육 (급정지·출발 습관 자제) ③ 이행실태 자체 점검 관리 ④ 근거리 이동시 대중교통 이용 권장 ⑤ 각종 차량 소모품의 주기적 관리(연비향상 효과) ⑥ 에어컨 사용 억제 및 적정온도 유지 독려 	<ul style="list-style-type: none"> ① 에너지 효율 개선을 위한 사설·설비 개선 ② 에너지 낭비 요인 개선 ③ 온실가스·에너지목표관리제 운영에 대한 교육 실시 ④ 에너지 Officer 제도의 활성화로 점검·관리 강화 ⑤ Green-IT운동의 생활화 ⑥ Green-IT 추진 점검반 구성·운영 ⑦ 에너지 사용 효율화를 위한 전산시스템의 개선 ⑧ IT 신기술의 지속적 도입으로 Green-IT 실현

온실가스·에너지 감축 관리조직



온실가스·에너지 감축 목표 수립



그린해빗 프로그램

IBK기업은행은 그린해빗 프로그램을 통해 에너지와 물자를 절약하는 생활습관 캠페인을 진행하고 있습니다. 그린해빗 프로그램의 실천으로 2012년 본점 전기사용량을 전년 대비 24만kwh 절감하였고, 이것은 전년 사용량 9,063,691kwh의 2.6%를 감축(연간 6천 6백만 원 절약)한 양입니다.

하절기·동절기별 에너지 절약

하절기에는 실내온도 26℃ 이상 유지, 4층 미만 엘리베이터 운행 금지 등을 실천하고 있으며 동절기에는 실내 온도 20℃ 이하 유지를 실천하고 있습니다.

가능성 사무복 착용: 쿨비즈룩

6월부터 9월까지 IBK 임직원들은 쿨비즈룩을 착용합니다. 이를 통해 직원들의 체감온도가 2~3℃ 하락하는 효과를 보았고, 전체적으로 에너지소비량이 10% 감축하는 성과를 이뤄냈습니다. 뿐만 아니라, 2012년 12월부터 2013년 2월까지 은행권 최초로 IBK기업은행은 직원들에게 동절기 카디건을 제공하였습니다.

강도 높은 에너지 절약 실천 활동 전개

점심시간 동안 본점 조명이 자동 소등되는 프로그램을 운영하고 있습니다. 이밖에도 21시 이후 모든 사무실 전등의 절반 수준으로 강제소등하고 있으며 본점 옥외 간판 점등시간을 기존 24시에서 23시로 한 시간 일제 단축하여 에너지 절약에 동참하고자 노력하였습니다.

에코헬스웨이 활용

IBK기업은행은 환경보호와 임직원 건강 증진을 목적으로 엘리베이터 사용을 줄이고 계단 사용을 장려하는 문화를 조성하고자 노력하고 있습니다. 따라서 본점 지하부터 19층까지 계단에 에코헬스웨이를 조성하여 활용하고 있습니다.

절전, 폐기물 발생 감축

LED 조명기구, 자동센서 조명기구 등 절전제어장치를 설치하고 본·지점 건물에 에너지 자원 사용과 폐기물 발생을 줄여 이산화탄소 배출량을 감축하고 있습니다. 또한 방열·단열 시스템, 세면대 절수기 등을 운용하고 있습니다. 이 밖에도 비품 조달 시 에너지 절약형, 친환경 제품 등 녹색기술 제품을 우선 구매하고 전자 복사기, 팩스밀리는 환경마크 인증 제품으로 구입하여 녹색기술 제품 사용을 확대하고 있습니다.

에너지 절약형 ‘친환경 빌딩’ 구축

IBK고객센터 및 인천남동금융센터의 경우 에너지 절약을 위해 LED 조명, 태양광발전기, 친환경 자재를 적극 활용하여 Green IBK를 실천하고 있습니다. 특히 IBK고객센터는 옥상을 환경친화적인 옥상정원으로 조성하였습니다. 뿐만 아니라 인천남동금융센터의 경우 ‘장애물 없는 생활환경(Barrier Free)’ 인증을 받았습니다. 향후 모든 신축건물은 장애물 없는 생활환경(Barrier Free) 인증을 획득할 예정입니다.

친환경 빌딩 구축 현황

구 분	친환경인증	에너지효율 등급	준공
IBK고객센터(한남동)	인증 획득	2등급(기존 건물)	2012년 3월
인천남동금융센터	인증 획득	1등급	2012년 12월

친환경 빌딩 준공 예정

구 분	친환경인증	에너지효율 등급	준공
광주지점 신축건물(건물명 부제)	예비인증 획득	3등급	2014년 6월
천안지점 신축건물(건물명 부제)	예비인증 획득	3등급	2014년 12월

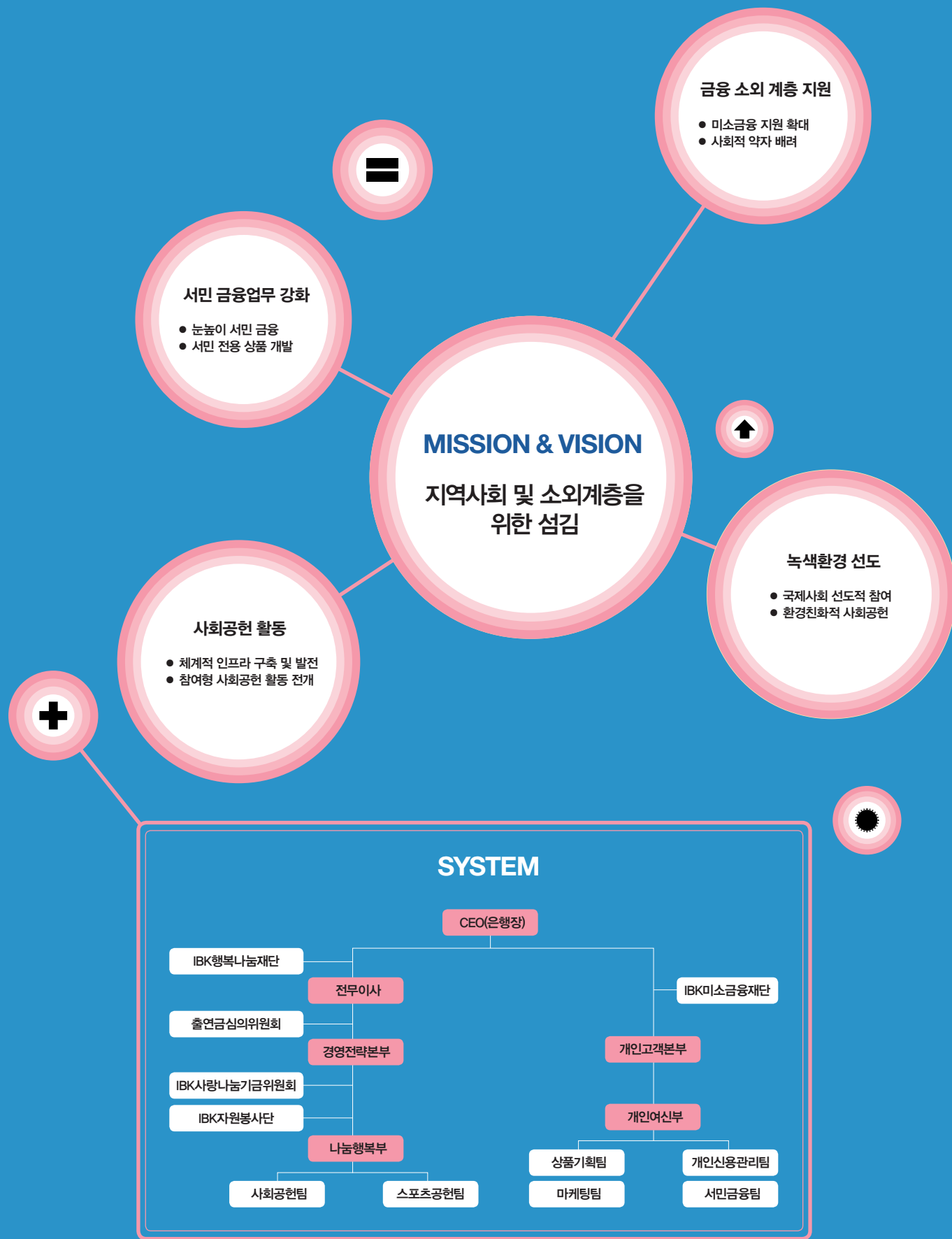
IBK기업은행은 사회공헌 사업을
지속적으로 진행해 나가겠다는
확고한 의지가 있습니다

국립공원관리공단
녹색탐방부장 김종희

“국립공원관리공단과 IBK기업은행은 ‘사회적 소외계층을 위한 사회공헌 업무협약서’를 맺고 2012년부터 사회적 소외계층도 국립공원의 아름다움을 접하는 데 불편이 없도록 노력하고 있습니다. 주로 장애인, 새터민, 저소득층 등 사회적 소외계층에 대한 국립공원 생태관광과 소외계층 청소년의 수학여행을 지원하고 있습니다. IBK기업은행과 함께 진행하는 프로그램을 통해 2012년 가장 의미 있었던 성과 중 하나는 12명의 다문화가정 이주민들을 교육하여, 그중 11명이 현재 자연환경해설사로 일하고 있는 것입니다.”

섬김 이로운 길 지역사회

IBK기업은행은 섬김의 자세로 사회공헌 활동을 펼치고 있습니다. 특히 단기적이고 일회성의 사회공헌이 아닌, 장기적이고 보다 많은 이해관계자들이 참여할 수 있는 나눔의 장을 만들고자 합니다.



서민 금융업무 강화

서민금융 전담창구 신설

실질적인 서민금융 활성화를 위해 IBK기업은행은 서민금융 업무를 전담하는 '서민금융 전담창구' 및 '서민금융 거점점포'를 각각 1개씩 개설하였습니다. 또한 2013년에는 '서민금융 전담팀(팀장 1명, 팀원 3명)'을 신설하고, 더 많은 영업점에 추가 전담창구 및 거점 점포를 개설할 예정입니다.

거점점포, 전담창구 현황

구분	장소	주요업무
거점점포(2012년 12월)	서울 은평구 대조동 14-8(불광역지점)	서민 대출
전담창구(2012년 10월)	서울 동작구 노량진동 231-4(노량진지점)	상품 상담

서민 전용 상품 개발 및 판매

IBK기업은행은 2012년에 대기업과 협약하여 무이자로 학자금을 지원하는 'IBK대학생 학자금대출'과 제2금융권의 고금리 대출을 은행 대출로 대환해주는 'IBK징검다리 임차자금', 'IBK청년대학생 고금리 전환대출'을 개발했습니다. 2013년에는 근로자에게 저리로 전세자금을 지원하는 'IBK근로자우대 전세대출'을 개발하여 판매할 예정이며, IBK기업은행이 보유하고 있는 서민금융상품도 지속적으로 확대할 예정입니다.

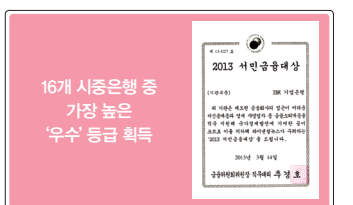
2012년 서민금융상품 지원 현황

단위: 억 원, 건

구분	내용	공급액	지원 건수
근로자 생활안정자금 대출	근로복지공단과의 단독 협약으로 중소기업 근로자 및 금융취약계층 지원	692	18,990
국민주택기금	저소득층의 전세자금, 주택구입자금 지원	4,098	10,109
IBK바꿔드림론	금융소외계층 고금리 대출을 은행권 대출로 대환	480	4,648
IBK새희망홀씨	저신용·저소득자에 대한 은행권 공동 금융상품	1,475	19,484
IBK대학생 학자금대출	대기업과 협약, 무이자로 학자금을 지원해 주는 상품	28	890
IBK징검다리 임차자금	2금융권 고금리 전세자금을 은행권 대출로 대환	7	24
IBK청년대학생 고금리 전환대출	2금융권 고금리 대출을 은행권 대출로 대환	10	133
합 계		6,790	54,278

금융감독원 '서민금융지원 실적평가' 최고등급 획득(2012년 7월)

IBK기업은행은 꾸준한 서민금융 지원을 인정받아, 지난 2012년 7월 금융감독원의 '서민금융지원활동 평가'에서 우수 등급을 받았습니다. 또한 2013년 3월에 금융위원회 선정 '서민금융대상'을 수상하기도 하였습니다.

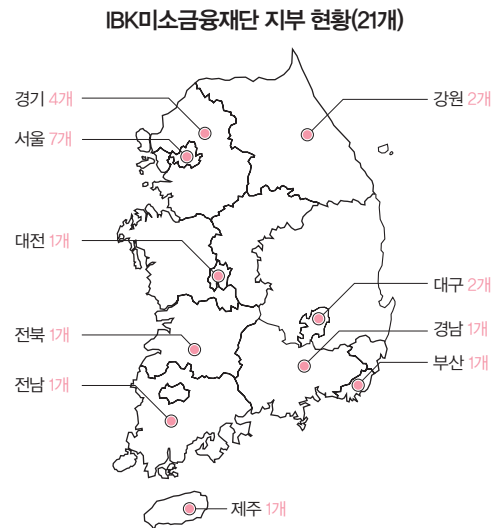


금융소외계층 지원

IBK미소금융재단을 통한 재활지원

IBK기업은행은 저신용·저소득 금융소외계층의 경제적 자생기반 마련을 위해 2009년 'IBK 미소금융재단'을 설립하였습니다. 2012년까지 총 500억 원을 출연하였으며, 국내에서 가장 많은 21개 지부를 운영하고 있습니다. 2012년에는 신규 지부를 통해 서울을 비롯, 강릉, 대전, 여수, 제주 등 전국 어디에서나 만날 수 있도록 접근성을 강화하였으며, 전년대비 131.6%(155억 원)를 공급하였습니다(은행계 미소재단 중 최다).

또한 대부분의 상인들이 1인 자영업자로 미소금융 지부 방문이 어려운 점을 감안하여 직원이 직접 현장에 방문하는 '찾아가는 미소금융서비스'를 제공하고 있습니다. IBK기업은행은 미소금융지원에 있어서 단순한 금융지원뿐만 아니라 전문 직원을 활용해 고객 관리나 경영에 필요한 노하우 전수, 미소금융 이용자 및 종업원에 대해 치료비와 장학금 등을 지원하며 종합금융서비스를 제공하고 있습니다.



사회적 약자 등 수수료 인하

IBK기업은행은 기초생활수급자, 소년소녀가장 등 사회적 약자의 타행계좌 송금 수수료 및 전자금융 수수료를 면제하여 소외계층의 금융비용 절감을 위해 노력하고 있습니다. 또한 자연재해, 사고 등을 당한 지역사회에 조금이라도 도움이 되고자 하는 마음에 지난 2012년 10월 구미지역의 불산 누출 피해 고객에게 수수료 전격 면제를 시행하기도 하였습니다.

대상	내용
장애인, 기초생활수급자, 차상위계층, 소년소녀가장, 국가유공자	<ul style="list-style-type: none">전자금융 이체 수수료 전액 면제타행계좌 송금 수수료 전액 면제 등
구미지역 불산 누출사고 피해 고객(2012.10.25~2013.4.17)	<ul style="list-style-type: none">제증명서 발급 수수료, 통장제발급 수수료, 교환결제 전 자금화(수수료 전액 면제)당·타행 ATM·CD기를 통한 현금출금 수수료 및 타행계좌 송금(수수료 전액 면제)

미소금융 지원 금액 단위: 억 원

연도	금액
2010	31
2011	118
2012	155

녹색환경 선도

국제사회 탄소정보 공개 적극 참여

글로벌 탄소정보공개프로젝트(CDP) 금융부문 산업 리더

IBK기업은행은 기업가치 제고 및 국제 녹색투자 활성화 기여를 위해 2009년 글로벌 탄소정보공개프로젝트(CDP) 서명기관에 가입하였습니다. 2012년에는 2011년에 이어 간의 노력을 인정받아 금융부문 산업 리더로 선정되는 성과를 달성함으로써 녹색 및 탄소경영 관련 국내 금융권 중에서 선도적인 역할을 하고 있습니다.

기후정보공시위원회(CDSB) 선도적 참여

IBK기업은행은 2012년 7월 CDP(탄소정보공개프로젝트) 기후변화공시위원회(CDSB: Climate Disclosure Standards Board) 실무그룹에 참여하여 국내 기업의 주요 사업보고서상의 탄소정보 공개 확산을 위한 적극적인 노력을 기울이고 있습니다. 또한 IBK기업은행은 CDSB에서 제시한 기후변화정보공시 지침(CCRF: Climate Change Reporting Framework)에 입각하여 2012년도 연차보고서를 작성하였으며 향후 더 많은 기후변화 및 녹색경영 관련 내용을 연차보고서 등을 통해 외부에 공개할 계획입니다.

2012년 글로벌 CDP 금융부문 산업 리더 상 수상(왼쪽), 2012년 한국기후정보공시위원회(CDSB) 운영기관 선정



국립공원과 '자연나누리' 사업 진행

IBK기업은행은 국립공원관리공단과 함께 사회적 소외계층에 대한 지원 등 공공기관으로서의 공익적 기능 수행을 위해 협력하고 있습니다. 전국 20개의 국립공원의 자연경관과 유적지를 자연환경해설사의 해설과 함께 체험하는 친환경 프로그램을 구성하여 장애인, 독거노인, 다문화가정 아동 등의 소외계층에게 제공하고 있습니다. 또한 이를 진행하는 자연환경해설사의 양성 및 고용은 일자리 창출이라는 부수적 효과까지 가지고 있습니다. 2012년에는 350여명이 참여하였고, 2013년에는 이를 대폭 확대하여 총 6,430명의 참여를 목표로 하고 있습니다. 소외계층별 적정 인원을 배분하여 다양한 계층에게 고르게 혜택을 제공하고, 보다 많은 사람들이 문화와 자연에 소외당하지 않도록 노력하고자 합니다. 앞으로도 단순한 물적 지원이 아닌, 더욱 많은 사람들이 손쉽게 참여할 수 있는 기반을 제공하는 데 힘쓰도록 하겠습니다.

국립공원관리공단과의 '자연나누리' 업무협약식(왼쪽), '자연나누리' 프로그램 실시 모습



사회공헌 활동

체계적 인프라 구축 및 발전

IBK기업은행은 많은 사람들이 함께 참여할 수 있는 사회공헌 활동을 지향합니다. 지역사회와 다양한 이해관계자들이 함께 참여하여 나눔과 섬김의 기쁨을 느낄 수 있는 자리를 IBK기업은행이 마련하고, 지원하고 있습니다. 더욱 체계적이고 전략적인 사회공헌 활동을 위해 꼭 필요한 곳에 소중한 마음이 닿을 수 있도록 전담조직과 플랫폼을 구성하여 운영하고 있습니다. 또한 IBK기업은행 내의 조직문화는 물론이고, 우리 사회가 모두 소외된 이웃을 따뜻하게 감쌀 수 있는 문화를 전파하고 있습니다.

이해관계자 기부 플랫폼 구축 및 운용

지난 2011년 IBK기업은행은 사회공헌기금 포털 '참! 좋은 기부'를 오픈하였습니다. '참! 좋은 기부' 포털은 기부자에게는 무료 기부체함의 기회를 제공하고, 기부처에게는 홍보와 모금채널을 제공하는 온라인 소통공간입니다. 누구나 포털에 가입하면 활동자수 등을 고려하여 기부 화폐 '윙(Wing)'이 지급되고, 이를 원하는 단체에 기부할 수 있습니다. 많은 분들의 성원에 힘입어 지난 2013년 4월 현재, 가입자 수 1만 명을 돌파하고, 기부금 794,867,579원(2013년 6월 기준)이 사이트를 통해 모금되었습니다. 또한 '참! 좋은 기부'는 사이트를 통해 자원봉사 신청을 정기적으로 받는데 당행은 매칭그랜트(matching grant) 방식으로 신청자 1명당 1~2만 윙(Wing)씩 해당 기부단체에 기부합니다.

'참! 좋은 기부 포털' 운용 개념



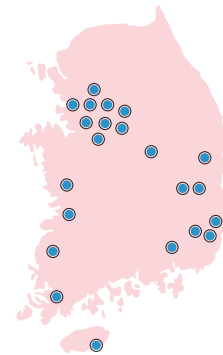
사회공헌과 기부 문화 조성

IBK기업은행은 고객과 국민께 받은 사랑을 섬김과 나눔으로 보답하려 합니다. 전무이사 산하 각 실무 부서들의 부장으로 구성된 '사회공헌위원회'에서는 IBK기업은행의 사회공헌 사업 현안에 대한 의견을 교류하고 발전 방향을 논의하여, 전략적이고 전행적인 사회공헌사업의 효율적인 추진을 도모하고 있습니다.

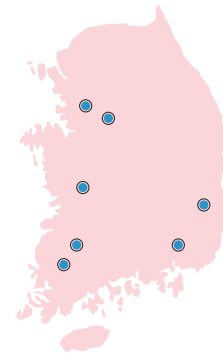
2004년부터 운영된 IBK자원봉사단은 은행장을 비롯한 전 임직원이 참여하여, 활발한 봉사활동으로 지역사회에 보답하고 있습니다. 2013년 6월 말 기준으로 총 87개(1776명)의 임직원이 봉사동호회를 통해 사회복지관 및 장애인 시설 방문, 사랑의 집고치기 등 다양한 분야에서 활발한 봉사활동을 전개하고 있습니다.

또한 임직원이 자발적으로 참여하는 'IBK사랑나눔기금'을 운영하고 있습니다. 이 기금은 임직원이 기부한 금액과 동일한 금액을 은행이 출연하는 매칭그랜트 방식으로 운영되고 있으며, 결식아동 돕기, 지구촌 빈곤가정아동 돕기, 재난 구호성금 등 공익사업의 귀중한 재원으로 사용되고 있습니다. 이 기금의 투명한 운용을 위해 'IBK사랑나눔기금 운영위원회'를 구축하여, 기금의 운용 및 관리, 결산에 대한 사항을 심의 및 의결하고 있습니다.

'참! 좋은 사랑의 밥차' 전국 활동 현황



'참! 좋은 나라사랑' 전국 활동 현황



'참! 좋은 사랑의 밥차' 임직원 봉사 모습 (왼쪽), '참! 좋은 나라사랑' 사업으로 국립묘지에 제공한 안보투어 차량 모습

참여형 사회공헌

'참! 좋은 사랑의 밥차' 사업

소외계층에게 실질적인 도움이 되는 사회공헌사업 추진을 위해 저희 IBK기업은행은 한끼의 따뜻한 식사를 제공하는 '참! 좋은 사랑의 밥차' 사업을 전개하고 있습니다. 이는 IBK기업은행의 대표 사회공헌사업으로 2012년 서귀포, 영등포, 수원 3곳에 배치하였으며, 2013년에는 부산, 목포, 대구, 광주 등 20개 지역으로 확대하여 총 23대의 사랑의 밥차를 배치, 전국 네트워크를 구축하여 운영 중에 있습니다. 특히, 차량지원만으로 운영이 어려운 점을 미리 파악하고 급식비와 유류비 등의 운영비를 함께 지원하여 안정적인 운영이 가능하도록 하였으며, 앞으로 IBK기업은행 거래고객의 자발적인 후원과 지역시민의 자원봉사를 통해 참여기반의 사회공헌 활동으로 자리매김 할 수 있도록 지속적으로 지원할 것입니다.

'참! 좋은 나라사랑' 사업

IBK기업은행은 국가를 위해 고귀한 희생을 한 순국선열과 호국영령의 나라사랑 정신을 계승하고자 합니다. 이를 위해 전국 7개 국립묘지에 이동장비를 지원하여 가파른 지형에 위치한 국립묘지를 방문하는 유가족 및 방문객의 이동편의를 제공하고 있습니다. 전동카트, 전동휠체어, 안보투어 차량, 휠체어 리프트 버스, 모시미 승합차 등 총 37대의 이동장비를 각 국립묘지의 여건을 감안한 수요에 맞게 지원하여 노령의 유가족들을 도와드리고 학습을 위해 방문하는 미래세대에게 애국심을 고취시키는 등 애국정신의 계승을 위해 노력하고 있습니다. 또한, 국립묘지를 방문하는 장애인을 위해 전동휠체어와 휠체어 리프트 버스를 운영하여 이동의 편의를 제공하여 혜택이 고르게 전달되도록 노력하였습니다. 앞으로도 IBK기업은행은 국가유공자를 위한 복지증진과 애국심 고취를 위해 노력하는 참! 좋은 은행이 되도록 노력하겠습니다.



지역사회 후원

구미 불산 피해 지역 후원	독도 수영 횡단 후원
경상북도 구미시 불산 피해지역에 당행 임직원들이 모은 IBK 사랑나눔기금과 당행 기부금을 1:1로 조성하여 피해 복구 작업 등에 1억 원을 후원하였습니다. 앞으로도 임직원 기금을 활용하여 다양한 나눔 활동 전개에 노력하겠습니다.	8월 15일을 기념하여 국민들에게 독도사랑에 대한 관심을 제고하고, 일본의 독도 영유권 주장과 교과서 왜곡 사실에 대응하여 청소년에게 도전정신과 애국심을 고취시키기 위한 '8·15 광복절 기념 독도 수영 횡단' 프로젝트를 후원하였습니다.
사회복지시설 정기후원	'웃는 아빠 캠프' 후원
저희 IBK기업은행은 전국 166개 사회복지시설에 매월 정기후원을 하여 시설 운영을 돕고 있습니다. 금전적 후원뿐만 아니라 IBK자원봉사단과 연결을 통해 지속적인 봉사활동을 실시하고 있습니다.	일·가정 양립 기업문화 조성을 위한 '웃는 아빠 캠프' 후원으로 남성의 자녀 양육 필요성을 인식하고, 남성육아 공동체 내에서의 공감과 소통을 통해 아빠의 육아참여 확대에 기여하고자 합니다.
태풍 피해 농가 낙과 구매 후원	'지구촌 빈곤아동 돕기 자선음악회' 후원
태풍 피해 과수농가의 낙과를 구매하여 영업점 고객들에게 나누어주어 피해농가의 아픔을 나누는 활동을 전개하였습니다. 저희 IBK기업은행은 앞으로도 어려운 곳에 도움이 손길을 보내는 나눔과 배려의 정신을 잊지 않겠습니다.	개발도상국 아동을 위한 언어교실, 직업훈련학교 지원을 통해 평등한 교육기회 제공 및 빈곤 탈출을 위한 자립기반 마련에 기여하여 지구촌 빈곤 퇴치에 앞장서는 '지구촌 빈곤아동 돕기 자선음악회'를 예술의 전당에서 개최하였습니다.
'장애에서 정상으로' 음악회 후원	'특성화 고교생 사장직위 창업대회' 후원
불우한 환경에 좌절하고 있는 장애인들의 아픔을 공유하고, 음악을 통해 희망의 메시지를 전달하는 음악회를 후원하여 나눔과 배려의 문화 정착을 위해 노력하고 있습니다.	전국 특성화 고교 및 마이스터고 학생들의 우수한 기술과 참신한 아이디어 및 창업 아이템을 발굴할 수 있도록 환경을 조성하고 이를 포상하고 있습니다. 이를 통해 학생들의 창업 능력을 배양시키고 그 기회를 확대시키고자 노력하고 있습니다.

사진으로 보는 사회공헌 활동

● 'job & 來日 up' 교육사업 실시

IBK기업은행은 중소기업 여성근로자들을 대상으로 미래의 리더가 갖추어야 할 자질을 나누고자 교육 사업을 꾸준히 추진하고 있습니다. 자기개발의 기회가 비교적 적은 중소기업 여성근로자들에게 다양한 프로그램으로 구성된 강의를 제공함으로써 교육혜택의 평준화를 위해 노력하고 있습니다.



● 글로벌 봉사활동 실시

IBK기업은행은 중소기업금융을 선도하는 대표 금융기관으로서 사회적 책임을 다하고자 2012년 두 차례의 글로벌 자원봉사활동을 전개하였습니다. 상반기에는 임직원 63명으로 구성된 제2기 글로벌 자원봉사단이 베트남 타이빈 마을을, 하반기에는 임직원 60명으로 구성된 제3기 글로벌자원봉사단이 베트남 푸토성 지역을 방문하여 집짓기 및 식수위생시설 개보수 활동 등의 봉사를 하였습니다. 해외 진출국에서 나온 수익금의 일부는 반드시 해당국에 돌려준다는 원칙으로 금전적인 후원뿐만 아니라 해당 국가의 주민들과 교류의 시간을 가지며 민간외교사절로서 유대관계를 강화하고 있습니다.



● 무료 CS·금융경제교육 실시

일반인과 학생들에게는 맞춤형 금융경제 교육, 사회복지시설 및 중소기업에 대상으로는 고객만족(CS)교육을 총 21회 1,151명에게 진행하였습니다.



● IBK기업은행과 함께하는 나눔행복버스

IBK기업은행은 연간 약 2,000명의 초·중·고등학생을 대상으로 당행을 비롯한 대한적십자사, 유니세프, 사회복지공동모금회를 방문하는 나눔행복버스를 운영하고 있습니다. 기관 소개 및 금융경제 교육을 진행하고 체험관을 견학시켜줌으로써 나눔에 대한 새로운 인식을 불러일으키는 데 앞장서고 있습니다.



● 전통시장 활성화 캠페인

IBK기업은행은 연간 2회에 걸쳐 800여개의 사회복지시설에 전통시장 온누리상품권을 후원하여 소외계층 후원과 더불어 전통시장을 활성화시키고자 노력하고 있습니다. 또한 전통시장과의 자매결연을 통해 지속적인 후원 및 물품구매 등의 활발한 활동을 전개하고 있습니다. 뿐만 아니라 수도권 5개 전통시장 내 ATM-온누리상품권 결합부스를 설치·운영하여 전통시장 지원에 온 힘을 다하고 있습니다. 향후 전통시장과 더불어 골목상권도 활성화시킬 수 있는 다양한 지원을 마련하겠습니다.



● 사랑의 식품꾸러미 만들기

독거노인, 소년소녀가장 등 소외계층 8,000가구에 IBK기업은행 임직원이 직접 제작한 식품꾸러미를 전달하여 따뜻한 나눔을 실천하였습니다.





● 1사1촌 자매결연

2005년부터 자매결연을 맺은 충남 태안군 정당1리 마을을 대상으로 2012년에는 마을 척사대회 후원과 산지 농산물의 구입을 통해 사회복지시설을 후원하는 등 다양한 지원활동을 꾸준히 추진하고 있습니다.



● 참! 좋은 봉사활동캠프

중소기업 자녀 및 지역아동센터 아동 90명과 함께 연인산 캠프장(경기 가평 소재)에서 환경교육, 농구교실, 물고기 잡기 체험 등을 실시하였습니다. 미래세대에게 꿈과 희망을 안겨주는 봉사활동캠프를 통해 따뜻한 사회의 밑거름을 제공하는 참! 좋은 은행 역할 수행에 노력하도록 하겠습니다.



● 임직원 참여를 통한 전사적 사회공헌 활동

사회적 책임을 다하는 국민 속의 IBK기업은행을 실현하고자 전국 94개 봉사동호회에 대한 활동경비 및 기부금 지원을 확대하였습니다. 사내 인트라넷에 '사회공헌 포털 IBK 나눔과 배려'를 운영하여 사례 공유를 통한 나눔 문화가 활성화될 수 있도록 노력중입니다. 또한 임직원이 자발적으로 참여하는 건전한 기부문화를 조성하고자 임직원이 기부한 금액과 동일한 금액을 은행이 출연하는 매칭그랜트(Matching Grant) 방식으로 'IBK사랑나눔기금'을 조성하여 사회공헌 활동의 귀중한 재원으로 활용하고 있습니다. 설 명절을 맞이하여 임직원이 함께 식품꾸러미를 만들어 결식아동 및 독거노인 8,000 가구에 전달하였으며 연말에는 자회사 직원들과 함께 감장김치 25톤을 담가 2,500백 가구의 어려운 가정에 전달하였습니다.



● 해피니스 콘서트 후원

입양에 대한 우리 사회의 편견을 없애고, 입양 어린이들이 해맑은 웃음을 잃지 않고 행복한 가정의 구성원으로 자라날 수 있도록 하고자 '행복 콘서트'를 예술의 전당 IBK챔버홀에서 개최하여 입양에 대한 참의미를 전달하고자 하였습니다.

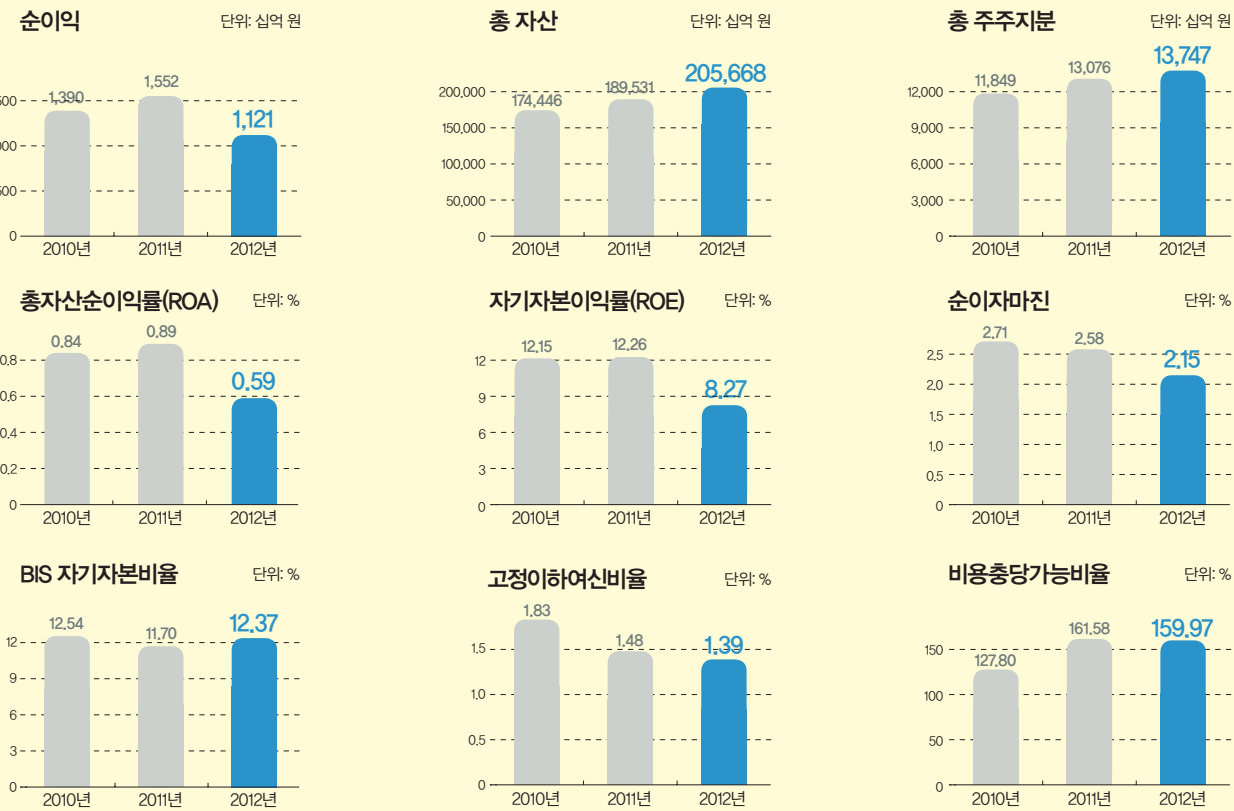


● 스포츠를 통한 나눔 실천

IBK기업은행 알토스 배구단은 2011~12 V리그 시즌 동안 득점당 5만 원을 적립하여 총 1억 3,000만 원을 화성시의 34개 복지시설에 기부하였으며 2012~13 V리그 시즌에는 1억 5,000만 원으로 확대하여 시행하였습니다. 또한 2012년 연말에는 열악한 환경에서 배구 선수의 꿈을 키우는 학생들을 위해 초·중·고 배구부가 있는 학교에 배구 발전기금을 지원하였으며 특성화고 학생을 대상으로 체험 배구교실, 사격교실을 운영하는 등 선수들의 재능기부에도 앞장서고 있습니다.

2012년 성과

● 경제적 성과



주요 재무성과			
구분	2010년	2011년	2012년
순이익	1,390	1,552	1,121
총자산	174,446	189,531	205,668
총여신	123,664	134,635	139,405
총수신	124,540	138,683	153,345
총 주주지분	11,849	13,076	13,747
총자산순이익률(ROA)	0.84	0.89	0.59
자기자본이익률(ROE)	12.15	12.26	8.27
BIS 자기자본비율	12.54	11.70	12.37
고정비하여신비율	1.83	1.48	1.39

경제적 가치배분

단위: 억 원

이해관계자	항목	금액
주주·투자자	배당금	2,576
지역사회	사회공헌사업비	689
중소기업	구매 및 지원액	1,279
정부	법인세	3,575
임직원	임직원 급여	7,403

경제적 가치창출

단위: 억 원

항목	금액 (억 원)
영업이익	15,128
당기순이익	11,206

● 환경적 성과

에너지사용량 현황

배출원 구분	2010년	2011년	2012년
전력 사용량(MWh)	66,260	62,706	83,665
도시가스(LNG) 사용량(m³)	765,271	1,401,036	689,418
등유 사용량(L)	6,366	5,323	330,467
도시가스(LPG) 사용량(m³)	—	150,462	528
경유 사용량(L)	427,823	487,062	835

*IBK기업은행은 탄소배출 저감을 위해 본사 및 영업점 등의 냉난방에 사용되는 연료를 2011~2012년에 걸쳐 도시가스(LNG 및 LPG)와 경유를 전력 및 등유로 전환하였습니다.

원료사용량 현황

단위: box

구분	2009	2010	2011	2012
복사지 구매량	61,961	66,317	69,975	73,037

차량용 연료사용량 현황

단위: L

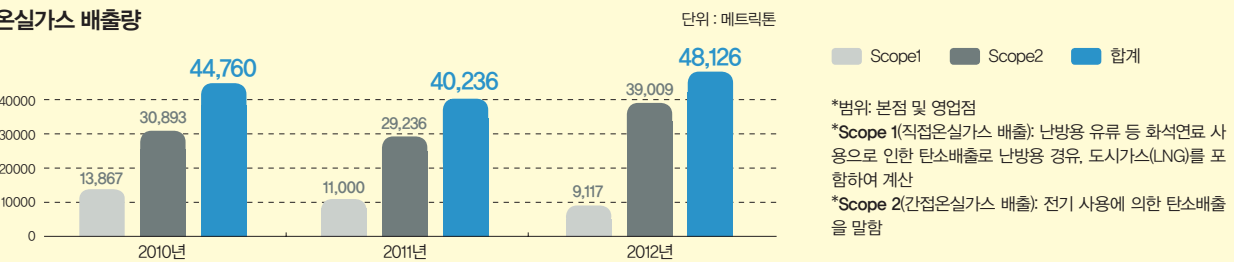
배출원 구분	2010년	2011년	2012년
차량용 휘발유 사용량	4,077,216	2,451,473	2,746,951
차량용 경유 사용량	132,576	181,225	215,228
차량용 LPG 사용량	886,147	13,099	2,283

*당행은 탄소배출 저감 및 사용자 편의를 위해 휘발유 및 LPG 차량을 줄이고 있습니다. 가급적 대중교통을 사용하려 하며, 꼭 필요한 경우 환경영향이 비교적 적고 효율성이 좋은 경유 차량을 이용하고자 합니다.

용수사용 현황

단위: ton

구분	데이터 수집범위	2010년	2011년	2012년
용수·폐수 사용량	본사	127,936	127,262	127,318



● 사회적 성과

복리후생 제도

유형	제도	내용
출산·육아 지원	출산휴가제도	산전·산후 휴가(110일 이내)
	보육·육아 지원	● 육아휴직(2년) ● 가정의 날 운영-매주 수요일 정시퇴근 ● 어린이집 개소(참! 좋은 어린이집)
	평생학습 지원	● 유아 교육비 지원 ● 대학 졸업까지 자녀학자금 지원
가족 지원	의료비 지원	● 배우자 종합검진(만 35세 이상 매년 실시)
근로자 지원	전문가 심리상담 프로그램	● 사원 대상, 24시간 연결, 비밀 보장 원칙
	평생학습 지원	● 사원 온라인 외국어 교육
	의료비 지원	● 의료비-본인, 배우자, 미혼 자녀는 1,000만원 한도 지원 ● 사원 종합건강검진제도 ● 자궁경부암 무료 예방접종 ● 독감 무료 예방접종
	금연클리닉 지원	● 금연희망 직원에게 금연 관련 상담 프로그램 ● 포상제도 제공

직원교육 제도

단위: 명

구분	2008년	2009년	2010년	2011년	2012년		
행내 연수	집합 연수	직급별 연수	4,351	4,250	3,608	5,485	7,773
	연수 연수	직무·직능 연수	1,571	1,579	3,664	1,749	3,046
		영업현장연수	2,823	1,501	109	6,209	11,914
		In-House 연수	3,932	4,617	2,826	599	634
		직무 국외연수	—	—	66	273	—
	기타 연수	546	1,250	805	1,440	723	
	계	13,223	13,197	11,078	15,755	24,090	
행외 연수	사이버연수	81,039	70,795	104,000	98,661	105,593	
	독서통신연수	2,931	2,954	8,085	16,881	18,699	
	소계	97,193	86,946	123,163	131,297	148,382	
	금융연수원	7,849	11,774	14,040	12,183	14,830	
	(中 IBK 직무Master)	—	(953)	(4,492)	(4,266)	(4,639)	
	사이버MBA	30	0	33	—	—	
	국내전문기관 파견	399	478	660	448	731	
	국외전문기관 파견	11	16	15	15	13	
	학술연수	13	14	21	20	22	
	(中 E-MBA)	(1)	(7)	(6)	(9)	(6)	
	소계	8,302	12,282	14,769	12,666	15,596	
합계		105,495	99,228	137,932	143,963	163,978	

● STANDARD DISCLOSURES PART I: Profile Disclosures

1. 비전 및 전략			
지표	지표 내용	보고 여부	page 및 비고
1.1	최고 의사결정권자의 선언문	●	3
1.2	주요 영향, 위험 요인 및 기회에 관한 기술	●	3
2. 조직 프로필			
지표	지표 내용	보고 여부	page 및 비고
2.1	기업 명칭	●	6
2.2	대표 브랜드, 제품 및 서비스	●	6, 33
2.3	주요 사업 부서, 운영 회사, 자회사, 합작회사를 포함한 조직 구조	●	8
2.4	기업 본부의 위치	●	6
2.5	해외 사업장 소재지	●	7
2.6	소유 구조 특성과 법적 형태	●	6
2.7	활동 시장	●	7
2.8	조직의 규모	●	8
2.9	보고 기간 중 규모, 구조 또는 소유 구조상의 중대한 변화	●	4, 5
2.10	보고 기간 중 수상 내역	●	7
3. 보고 매개변수			
지표	지표 내용	보고 여부	page 및 비고
3.1	보고 대상 기간	●	표지
3.2	최근 보고서 발간 일자	●	표지
3.3	보고 주기	●	표지
3.4	보고서 관련 문약처	●	표지
3.5	보고 내용 정의 프로세스	●	18~21
3.6	보고 범위	●	표지
3.7	보고 범위 제한 요소	●	표지
3.8	기간별 또는 조직 간 비교 기준	●	표지, 8
3.9	성과 지표 혹은 데이터 측정 기법과 계산 기준	●	표지, 72~73
3.10	이전 보고서 대비 보고서 범위상의 큰 변화	●	표지
3.11	이전 보고서에 적용된 범위, 경계 또는 측정 방법에서의 중대한 변화	●	표지
3.12	보고서 내에서의 표준 공시 사항의 위치를 나타내는 표	●	74~76
3.13	보고서에 대한 외부 검증을 받기 위한 정책 및 현재 활동	●	표지
4. 지배구조, 책임, 참여			
지표	지표 내용	보고 여부	page 및 비고
4.1	기업 지배구조	●	11
4.2	이사회 의장과 CEO 겸임 여부	●	11
4.3	이사회 구성	●	11
4.4	주주와 종업원이 이사회에 의견을 제시할 수 있는 메커니즘	●	18~19
4.5	기업 성과와 이사, 경영진에 대한 보상 간 연계	●	11
4.6	이해관계 간 갈등을 피하기 위한 이사회 수준의 프로세스	●	12
4.7	경제, 환경, 사회 부문 전략을 이끄는 이사의 전문성 결정 프로세스	●	12
4.8	경영 원칙	●	9~10
4.9	이사회가 경제, 환경, 사회 성과를 관장하는 절차	●	11, 24, 36, 50, 62
4.10	이사회 의 성과, 특히 경제, 환경, 사회 성과를 평가하는 프로세스	●	12
4.11	사전 예방을 위한 접근법 혹은 원칙을 달성하는 방법	●	16~17, 29
4.12	기업이 준수하고 있는 외부의 경제, 환경, 사회 헌장, 원칙, 이니셔티브	●	65
4.13	산업, 국가, 국제기구 가입 현황	●	27, 65
4.14	참여 이해관계자 그룹 목록	●	18~19
4.15	참여 이해관계자를 식별, 선택하는 근거	●	18~19
4.16	이해관계자 참여를 위한 접근법	●	20
4.17	이해관계자 참여를 통해 제기된 주요 주제와 관심사, 그에 대한 대응	●	20

● STANDARD DISCLOSURES PART II: Performance Indicators

경제성과			
지표	지표 내용	보고 여부	page 및 비고
EC1	직접적인 경제적 가치의 창출과 배분	●	72
EC2	기후변화의 재무적 영향과 사업활동에 대한 위험과 기회	●	72
EC3	연금 지원 범위	○	
EC4	정부보조금 수혜 실적	●	
EC5	주요 사업장의 현지 법정최저임금 대비 신입 사원 임금 비율	●	
EC6	주요 사업장의 현지 구매 정책, 관행 및 비율	●	47
EC7	주요 사업장의 현지인 우선 채용 절차 및 현지 출신 고위 관리자 비율	●	51~52
EC8	공익을 위한 인프라 투자 및 서비스 지원활동과 효과	●	26~27, 39~47, 54~55, 63~64
EC9	간접적인 경제적 파급 효과에 대한 이해 및 설명	●	37~38, 58, 64~66
환경성과			
지표	지표 내용	보고 여부	page 및 비고
EN1	중량 또는 부피 기준 원료 사용량	●	72
EN2	재생 원료 사용 비율	●	72
EN3	1차 에너지원별 직접 에너지 소비량	●	72
EN4	1차 에너지원별 간접 에너지 소비량	●	72
EN5	절약 및 효율성 개선으로 절감한 에너지량	●	58, 72
EN6	에너지 효율적이거나 재생가능에너지 기반 제품·서비스 공급 계획과 그에 따른 에너지 감축량	●	59, 72
EN7	간접 에너지 절약 사업 및 성과	●	59, 72
EN8	공급원별 총 취수량	●	72
EN9	취수로부터 큰 영향을 받는 용수 공급원	○	72
EN10	재사용 및 재활용된 용수 총량 및 비율	●	72
EN11	보호 구역 및 생물다양성 가치가 높은 구역 주변에 소유, 임대, 관리하고 있는 토지의 위치 및 크기	N/A	해당사항 없음
EN12	보호 구역 및 생물다양성 가치가 높은 구역에서의 활동, 제품, 서비스로 인하여 생물다양성에 미치는 영향	N/A	해당사항 없음
EN13	보호 또는 복원된 서식지	N/A	해당사항 없음
EN14	생물다양성 관리 전략, 이행 조치 및 향후 계획	N/A	해당사항 없음
EN15	사업 영향 지역 내에 서식하고 있는 국제자연보존연맹(IUCN) 지정 멸종위기종(Red List)과 국가 지정 멸종위기 종의 수 및 멸종 위험도	N/A	해당사항 없음
EN16	직간접 온실가스 총 배출량	●	58, 72
EN17	기타 간접 온실가스 배출량	○	
EN18	온실가스 감축사업 및 성과	●	72
EN19	오존층 파괴 물질 배출량	N/A	해당사항 없음
EN20	NOx, SOx 및 기타 주요 대기 오염물질 배출량	N/A	해당사항 없음
EN21	최종 배출지별 총 폐수 배출량 및 수질	●	72
EN22	형태 및 처리방법별 폐기물 배출량	○	
EN23	중대 유해물질 유출 건수 및 유출량	N/A	해당사항 없음
EN24	바젤 협약 부속서 I, II, III, VI에 규정된 폐기물의 운송, 반입, 반출, 처리량 및 해외로 반출된 폐기물의 비율	N/A	해당사항 없음
EN25	보고 기업의 폐수 배출로 인해 영향을 받는 수역 및 관련 서식지의 명칭, 규모, 보호 상태 및 생물다양성 가치	N/A	해당사항 없음
EN26	제품 및 서비스의 환경 영향 완화 활동 및 성과	●	59
EN27	판매된 제품 및 관련 포장재의 재생 비율	○	59
EN28	환경 법규 위반으로 부과된 벌금액 및 비금전적 제재 건수	●	환경법규 위반사례 없음
EN29	제품 및 원자재 운송과 임직원 이동의 중대한 환경 영향	○	
EN30	환경보호 지출 및 투자 총액 및 투자 종류	○	
사회성과			
노동			
지표	지표 내용	보고 여부	page 및 비고
LA1	고용유형, 고용계약 및 지역별 인력 현황	●	51~52
LA2	나이, 성별, 지역에 따른 종업원 수 및 이직률	○	
LA3	상근직에게만 제공되는 혜택	●	54~56
LA4	단체협상 결과의 적용을 받는 종업원의 비율	●	53
LA5	중요한 사업 변동 사항에 대한 최소 통보 기간	○	
LA6	노사공동 안전 및 보건위원회로 대표되는 인력 비율	○	
LA7	부상, 직업병, 손실일수, 결근 및 업무 관련 재해 건수	○	
LA8	질병에 대한 직원 및 지역주민의 지원 프로그램	●	54
LA9	노동조합과의 협약 대상인 보건 및 안전사항	●	54~55
LA10	직원 형태별 일인당 연평균 교육시간	●	30, 56
LA11	지속적인 고용과 퇴직 직원을 위한 평생학습 프로그램	●	56
LA12	정기 성과평가 및 경력개발 심사를 받는 직원의 비율	●	57
LA13	이사회 및 직원의 구성 현황	●	6, 11, 50
LA14	직원 범주별 남녀 평균임금 비율	○	
LA15	육아출산휴가 후 업무 복귀율 및 보육율	●	54~55

인권			
지표	지표 내용	보고 여부	page 및 비교
HR1	인권 보호 조항을 포함하거나 인권 심사를 통과한 주요 투자 협약 건수 및 비율	○	
HR2	주요 협력사 및 계약업체의 인권 보호 조항 포함 및 인권 심사 비율	○	
HR3	업무와 관련한 인권 정책 및 절차에 대한 교육	●	56
HR4	총 차별 건수 및 관련 조치	○	
HR5	결사 및 단체 교섭의 자유	●	53
HR6	아동 노동 금지	N/A	해당사항 없음
HR7	강제 노동 금지	●	54
HR8	업무와 관련된 인권 정책 및 절차 교육을 이수한 보안 담당자 비율	●	56
HR9	원주민 권리 침해 건수 및 관련 조치	○	원주민 권리 침해 건수 없음
HR10	인권 문제 검토 그리고·또는 영향력 평가를 받은 총 사업 수와 비율	●	57
HR11	서류상의, 발표된, 혹은 이미 고충처리기관을 통해 해결된 인권 관련 고충 사항 수	○	

지역사회			
지표	지표 내용	보고 여부	page 및 비교
SO1	지역사회 영향을 평가하고 관리하는 프로그램 및 사례 5	●	41~47, 66~69
SO2	부패위험이 분석된 사업 단위의 수 및 비율	○	
SO3	반부패 정책 및 절차에 대한 교육을 받은 직원 비율	●	15
SO4	부패 사건에 대한 조치	●	15
SO5	공공정책에 대한 입장, 공공정책 수립 및 로비활동 참여(정치자금 기부 금지)	●	15
SO6	정당, 정치인 관련 기부금	N/A	관련사항 없음
SO7	부당공정행위 및 독점행위에 대한 법적 조치 건수	N/A	관련사항 없음
SO8	법을 규제행위 위반으로 부과된 벌금 및 비금전적 제재	N/A	관련사항 없음
SO9	지역사회에 잠재적이거나 실질적으로 부정적인 영향을 미치는 사업장의 존재 여부	○	
SO10	사업장에서 지역사회에 미칠 수 있는 부정적 영향을 완화 및 보호하기 위한 장치	●	16~17

제품안전			
제품안전			
지표	지표 내용	보고 여부	page 및 비교
PR1	고객 건강과 안전 유지 정책	●	
PR2	제품과 서비스의 보건, 안전 관련 규정 위반 횟수	N/A	관련사항 없음
PR3	절차상 필요한 제품 및 서비스 정보 유형	●	33
PR4	제품과 서비스 라벨링 관련 법규위반 건수	N/A	관련사항 없음
PR5	고객만족도 평가 설문 결과 등 고객 만족 관련 활동	●	30~32
PR6	광고, 스폰서 등의 커뮤니케이션 관련 정책 및 프로그램	●	32
PR7	광고, 스폰서 등의 커뮤니케이션 관련 법규 위반 건수	N/A	관련사항 없음
PR8	고객 개인정보보호 위반 관련 제기된 불만 건수	●	27~28
PR9	제품 및 서비스 공급 관련 법률 및 규제 위반 건수 및 액수	N/A	관련사항 없음

금융산업 부가지표			
지표	지표 내용	보고 여부	page 및 비교
FS1	사업분야에 적용되는 특정한 환경·사회적 구성요소에 관한 정책	●	58
FS2	사업분야의 환경·사회적 리스크 평가 및 심사 절차	●	16
FS3	계약 또는 거래 시 고객의 환경·사회적 요구에 대한 이행 및 준수 여부 모니터링 과정	●	
FS4	사업분야의 환경·사회적 정책 및 절차 이행을 위한 직원역량 강화 과정	●	29
FS5	환경·사회적 위험 및 기회 요소에 관련된 고객·투자가·사업파트너와의 상호작용	●	25, 38, 66
FS6	특정 지역, 크기(대·중·소), 산업별 사업분야의 포트폴리오 비율	●	
FS7	목적별로 세분화된 각 사업분야에 특정한 사회적 혜택을 제공하도록 설계된 상품 및 서비스의 화폐가치	●	37~40, 64
FS8	목적별로 세분화된 각 사업분야에 특정한 환경적 혜택을 제공하도록 설계된 상품 및 서비스의 화폐가치	●	33
FS9	환경·사회적 정책 이행과 리스크 평가 과정을 평가하는 감사의 적용범위 및 빈도	●	
FS10	금융기관 포트폴리오 편입 기업 중 환경·사회적 이슈의 영향을 보고하는 기업의 비율·수	●	
FS11	Positive 방식, Negative 방식으로 환경·사회적 심사를 받는 자산의 비율	●	
FS12	보고기관이 의사결정 영향력을 가지고 있는 범주 내에서 환경·사회적 이슈에 관한 주주의 의사결정 방침	●	12
FS13	인구가 적거나 경제적으로 혜택을 받지 못하는 지역의 형태별 중계점(Access points)	●	64
FS14	혜택을 받지 못하는 사람들에 대한 금융서비스 접근 개선을 위한 이니셔티브	●	64
FS15	금융상품 및 서비스의 공정한 설계 및 판매에 대한 정책	●	13, 30
FS16	수혜자 형태별 금융 지식(교육) 강화를 위한 이니셔티브	●	41, 47

제3자 검증보고서

IBK기업은행 경영진 귀중

본 검증은 IBK기업은행의 요청을 받아 (사)한국사회책임투자포럼(이하 KoSIF)에서 수행했습니다. KoSIF는 IBK기업은행과 는 어떤 이해관계를 맺고 있지 않은 독립적인 관계로, 2012년부터 2013년 보고서 검증 기간까지 독립성과 공정성에 영향 을 미칠 수 있는 어떤 서비스도 IBK기업은행에 제공한 바 없습니다. 'IBK기업은행 2013 지속가능경영 보고서'에 제시된 정 보 관련 경영 프로세스, 보고 프로세스에 초점을 맞추어 검증을 수행했습니다. 검증의견 이외에 본 보고서에 기술된 정보 와 의견에 대한 책임은 IBK기업은행에 있습니다.

검증수준 및 검증범위

KoSIF의 검증업무는 아래와 같습니다.

- 보고서에 기술된 지속가능경영 관련 방침, 목표, 성과
- 경제, 환경, 사회 데이터 관리시스템, 관련 프로세스 및 보고서에 제공된 정량적, 정성적 정보의 수집, 분석, 취합, 보고 와 관련된 틀
- 보고서 경계 및 보고 내용 결정 프로세스
- AA1000AS(2008)의 Type 1, 적정한(Moderate) 수준의 검증에 따라 중요성, 포괄성, 대응성의 원칙이 적용된 정도
- 지속가능경영보고서 가이드라인(GRI 3.1)의 원칙과 지표의 보고서 반영 체크

제한사항

본 검증은 IBK기업은행의 본사에 한해 현장방문을 실시했으며, 지점과 출장소, 사무소 등은 포함하지 않았습니다. 검증활 동 중 외부 이해관계자의 면담은 실시하지 않았습니다. 재무데이터는 감사를 받은 공사의 자료를 인정했고, 에너지 사용량 과 제3자 검증을 거치지 않은 온실가스 배출량은 온실가스에너지 목표관리제에 보고한 데이터와 IBK기업은행이 제공한 원 데이터와의 비교를 통해 확인했습니다.

검증방법론

KoSIF는 아래와 같은 검증활동을 통해 검증결론을 도출했습니다.

- IBK기업은행에 대한 외부 언론 보도 검토
- IBK기업은행과 유사한 타 기관의 보고서 검토
- IBK기업은행 본사 방문을 통한 보고서 작성 담당자에 대한 면담 실시
- KoSIF가 요청한 문서, 데이터를 비롯해 IBK기업은행이 제공한 관련 문서, 데이터 및 기타 정보 확인
- 보고서에 기술된 IBK기업은행의 지속가능경영 관련 방침의 이행과 메커니즘, 성과 검토
- AA1000AS(2008)에 따른 중요성, 포괄성, 대응성 검증
- GRI 3.1 가이드라인에 근거한 기술방식, 보고 내용 및 품질에 대한 원칙 준수 여부 확인

검증의견

상기의 검증활동을 통해 KoSIF는 IBK기업은행의 보고서가 지속가능경영과 관련한 각종 정책과 경영 시스템 및 성과를 성실하게 반영하고 있으며, AA1000AS(2008) 적절한 수준의 보증, Type 1 검증의 원칙을 만족하고 있다고 판단합니다.

포괄성(Inclusiveness)

IBK기업은행은 고객·임직원·중소기업·지역사회·정부·주주 및 투자자로 이해관계자를 분류하고 식별하고 있으며, 각각의 이해관계자별 소통채널을 구축해 이해관계자들의 주요 관심사항과 의견을 수렴하고 있음을 확인했습니다. KoSIF는 본 보고서에 언급된 이해관계자 참여 과정에서 배제된 중대한 이해관계자 그룹을 발견하지 못하였습니다. 다만 NGO와 NPO 등 시민사회그룹과의 소통채널이 다른 이해관계자 채널에 비해 매우 약하다고 판단됩니다. 따라서 정례적인 채널을 구축해 이들의 관심사항과 의견을 체계적으로 수렴할 필요가 있습니다.

중요성(Materiality)

IBK기업은행은 전략보고서 및 전년도 지속가능경영보고서, 미디어 분석, 동종 업계 주요 이슈 분석, 사회적 규범 및 CSR 관련 기관의 질의, 임직원과 외부 이해관계자에 대한 설문과 인터뷰 등을 통해 6개 분야 21개 중요 이슈를 파악해 보고하고 있습니다. KoSIF는 IBK기업은행이 이슈 도출 프로세스를 통해 지속가능경영 주요 이슈를 확정하고 있음을 확인했습니다. 그러나 이슈 도출을 위한 설문시 이해관계자별 균형이 미흡(예: 중소기업·고객·주주 및 투자자·NGO 등)하다는 점을 발견했습니다. 향후에는 모든 이해관계자의 의견을 균형성의 측면에서 충분히 수렴할 수 있는 이해관계자 풀을 확보해 중대 이슈 선정에 체계적으로 반영할 필요가 있다고 판단됩니다.

대응성(Responsiveness)

KoSIF는 IBK기업은행이 도출한 지속가능경영 중요 이슈에 대해 그 중요도에 따라 대응활동과 성과를 지속가능경영보고서를 통해 이해관계자와 커뮤니케이션하고 있다는 점을 확인했습니다. 특히 금융소비자 보호, 고객정보 보호, 고객만족 등 '고객보호 강화' 이슈에 대응하기 위한 각종 정책과 프로그램, 그리고 '동반성장 및 중소기업 지원'이라는 이슈에 대응하기 위한 중소기업 경영 컨설팅, 그린 컨설팅 등은 IBK기업은행만의 독보적이고 전략적인 CSR이라고 생각되며, 보고서에서는 두 이슈에 대한 대응활동과 성과가 잘 기술되었다고 판단됩니다. 그러나 노동과 인권 관련 이슈는 상대적으로 미흡합니다. 향후 보고서에서는 이에 대해 보완할 필요가 있습니다.

권고사항

다음은 KoSIF의 검증 결론에는 영향을 미치지 않지만 검증 과정에서 IBK기업은행의 지속가능경영보고를 위해 중요하다고 판단되는 사항입니다.

- 지속가능경영 비전과 전략을 수립하고 이에 따른 세부 실천과제를 도출하기를 권고합니다.
- 단기, 중기, 장기로 구분된 정량화된 지속가능경영 목표를 수립하기를 권고합니다. 구체적으로는 각각의 중요 이슈들에 대해서 목표를 설정하고 성과를 측정하고 보고하는 등 효과적인 시스템을 구축하기를 권고합니다.
- 지속가능경영을 통합적이고 전사적으로 추진할 수 있도록 전담 조직 신설을 포함한 확고한 거버넌스 구축도 고려해 보기를 권고합니다.
- 지속가능경영 관점에서 이해관계자별 커뮤니케이션 채널을 체계적(핵심채널과 부수채널)으로 정리, 정례화된 소통을 통해 이해관계자 중요 이슈를 판단하는 체계로 발전시킴으로써 관심사를 보고서에 반영할 필요가 있습니다.



2013년 10월 15일
(사)한국사회책임투자포럼

이사장 김영호

여러분의 참여를 부탁드립니다

☞ 보내실 곳

IBK기업은행 나눔행복부
FAX 02-729-6501

‘IBK기업은행 2012 지속가능경영보고서’에 관심 가져주신 이해관계자 여러분께 감사드립니다. 지속가능경영보고서를 통한 여러분과의 원활한 커뮤니케이션을 바탕으로, 보다 나은 사회책임경영을 이행하기 위해 더욱 노력하겠습니다. 본 보고서에 대한 이해관계자 여러분의 의견을 적어 보내주시면 IBK기업은행의 지속가능경영활동 및 보고서에 반영하도록 하겠습니다. IBK기업은행에 대한 깊은 애정과 관심으로 여러분의 참여를 부탁드립니다.

1. 본 보고서 전체에 대해서 어떻게 생각하십니까?

내용	<input type="checkbox"/> 충실하다	<input type="checkbox"/> 보통	<input type="checkbox"/> 부족하다
이해도	<input type="checkbox"/> 이해하기 어렵다	<input type="checkbox"/> 보통	<input type="checkbox"/> 이해하기 쉽다

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

지속가능경영

<input type="checkbox"/> 2012년 핵심성과	<input type="checkbox"/> CEO 메시지	<input type="checkbox"/> 기업 소개	<input type="checkbox"/> 미션 및 비전	<input type="checkbox"/> 지배구조
<input type="checkbox"/> 윤리경영	<input type="checkbox"/> 리스크 관리	<input type="checkbox"/> 이해관계자 구분	<input type="checkbox"/> 중요성 평가	

따뜻한 섬김_고객

<input type="checkbox"/> 금융소비자 보호	<input type="checkbox"/> 고객정보 보호	<input type="checkbox"/> 고객 만족	<input type="checkbox"/> 사회·환경적 금융상품
-----------------------------------	----------------------------------	--------------------------------	--------------------------------------

커가는 섬김_중소기업

<input type="checkbox"/> 금융 지원	<input type="checkbox"/> 맞춤형 금융	<input type="checkbox"/> 중소·중견기업 지원	<input type="checkbox"/> 그린컨설팅 지원	<input type="checkbox"/> 중소기업 역량 강화
--------------------------------	---------------------------------	-------------------------------------	-----------------------------------	-------------------------------------

평등한 섬김_임직원

<input type="checkbox"/> 열린 IBK	<input type="checkbox"/> 신명나는 일터	<input type="checkbox"/> 인재육성과 공정한 평가	<input type="checkbox"/> 친환경 조직
---------------------------------	----------------------------------	---------------------------------------	---------------------------------

이로운 섬김_지역사회

<input type="checkbox"/> 서민 금융업무 강화	<input type="checkbox"/> 금융 소외계층 지원	<input type="checkbox"/> 녹색환경 선도	<input type="checkbox"/> 사회공헌 활동
-------------------------------------	-------------------------------------	----------------------------------	----------------------------------

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

4. 귀하는 다음 중 어디에 속하십니까?

<input type="checkbox"/> 개인고객	<input type="checkbox"/> 기업고객	<input type="checkbox"/> 개인 투자자	<input type="checkbox"/> 기관 투자자	<input type="checkbox"/> 기업의 지속가능경영·CSR 담당자	
<input type="checkbox"/> 연구·교육 관계자	<input type="checkbox"/> NGO	<input type="checkbox"/> 언론인	<input type="checkbox"/> 정부 관계자	<input type="checkbox"/> 학생	<input type="checkbox"/> 기업은행 임직원
<input type="checkbox"/> 기타 ()					

감사합니다



글로벌 이니셔티브 동참



2006년 유엔글로벌콤팩트에 가입한 IBK기업은행은
인권·노동·환경·반부패에 대한 10대 원칙을 준수하
고 있습니다.



글로벌 환경·기후변화 평가기관인 CDP에 IBK기업은
행은 적극적으로 동참하고 있으며, 2012년에 2년 연속
은행 부문 리더로 선정되었습니다.

발행인 조준희 편집인 윤재섭 편집 최재석, 정민욱

발행일 2013년 10월 자문기관 한겨레경제연구소 디자인 DesignZoo

발행처 서울특별시 중구 을지로 2가 50 중소기업은행 본점 나눔행복부

전화 02-729-7977 팩스 02-729-6501 홈페이지 www.ibk.co.kr



본 보고서는 친환경 공기를 잉크로
인쇄하였습니다.