



본 보고서는 FSC® 인증 용지를 사용해 FSC® Chain of Custody 인증 (인증번호: C005448) 업체에서 콩기름 잉크로 인쇄하였습니다.

Drawing a Sustainable Future

2013 신한금융그룹 사회책임보고서

Shinhan Financial Group CSR Report 2013



100-724 서울특별시 중구 세종대로 9길 20
www.shinhangroup.com



보고서 개요

신한금융그룹은 새로운 시대에 맞는 창조적 금융으로 함께 만들어가는 따뜻한 세상을 그려 나가고 있습니다. 앞으로도 대한민국을 대표하는 기업시민으로서 고객과 투자자, 임직원, 지역사회, 협력회사 등 다양한 이해관계자와의 소통을 기반으로 지속가능한 경영을 펼쳐 나감으로써 최상의 가치를 제공하고자 노력할 것입니다.

발간 정보

신한금융그룹은 지난 2005년 신한은행이 국내 은행 최초로 사회책임보고서를 발간한 이래, 2009년부터 국내 금융권에서는 처음으로 그룹 차원의 보고서를 발간하면서 선도적인 역할을 수행해 오고 있습니다. 2012년부터는 책자 형태의 보고서와 동일한 웹 보고서를 개설하여 이해관계자가 보다 쉽고 빠르게 신한에 대한 사회책임경영을 접할 수 있도록 하였습니다. 이번 2013년 보고서에서는 그룹 차원의 사회책임경영 9대 전략에 대한 원칙과 체계, 주요 활동 및 성과, 추진과제와 목표를 담아냈습니다. 이와 함께 주요 그룹사 별 사회책임경영 활동과 성과를 별도 색션으로 구분하여 보고함으로써 그룹 보고서로서의 연계성과 차별성을 살리고자 노력하였습니다. (일부 사회, 환경 관련 지표의 경우 데이터 수집 범위 및 기준 변경으로 인해 전년도 보고서와 일부 차이가 발생하였음을 알립니다.)

작성 원칙 및 지침

2013 사회책임보고서는 2013년 5월에 공개된 GRI(Global Reporting Initiative)의 새로운 보고서 작성 기준인 G4 가이드라인을 반영하여 작성되었습니다. 이번 보고서에서는 특히 다양한 글로벌 사회책임경영 이슈를 조사하여 평가하고 내부 현황을 분석하여 신한금융그룹만의 사회책임경영 전략을 수립하는데 반영하였으며 이를 토대로 보고서의 목차를 구성하였습니다. 보고서에 포함된 재무정보는 한국채택국제회계기준(K-IFRS: Korean International Financial Reporting Standards)에 근거하여 작성되었고, 기준 단위는 한국의 원(W)입니다. 보고 기간은 2013년 1월 1일부터 12월 31일까지이며, 정량데이터의 경우 비교 가능성 제고를 위해 3년간의 정보를 보고하고 있습니다. 보고 데이터 범위는 신한금융지주회사, 신한은행, 신한카드, 신한금융투자, 신한생명, 신한BNP파리바자산운용, 신한캐피탈, 제주은행 등 8개 그룹사의 국내 본점과 영업점이며, 이는 임직원 수 기준으로 전체 그룹사의 96%에 해당하는 커버리지입니다. (일부데이터는전 그룹사 포함)

검증

신한금융그룹은 사회책임보고서 작성 프로세스에 대한 적절성을 검토하고 수록된 성과 정보의 신뢰를 높이기 위해 독립적인 검증기관인 DNV·GL로부터 검증을 받았습니다. 검증기준은 AA1000AS(2008)의 3대 원칙을 적용하였으며, 그 결과를 92~93쪽에 보고하여 이해관계자의 신뢰성을 높였습니다.

신한WAY

신한금융그룹이 지향하는 바와 모든 신한인의 생각 · 행동 기준을 나타내는 가치체계

미션

금융의 힘으로 세상을 이롭게 한다



핵심가치



고객중심



상호존중



변화주도



최고지향



주인정신

비전

World Class Financial Group



미래를 함께 하는 따뜻한 금융

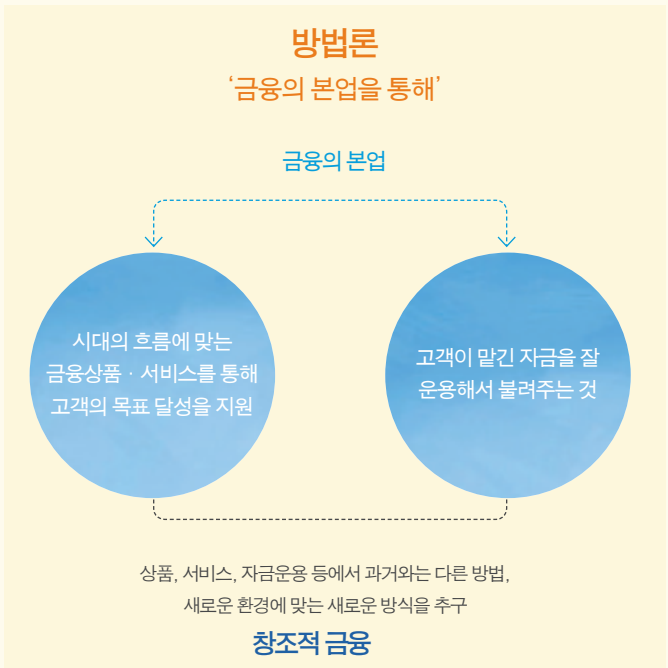
미래를 함께 하는 따뜻한 금융의 시작

신한금융그룹은 1982년 신한은행 설립 이후, 1998년 외환위기를 슬기롭게 극복하고, 2000년대 들어 지주회사체제로 전환해 사업라인 다각화와 외형성장을 추진함으로써 대한민국 선도 금융그룹의 위상을 확고히 하고 있습니다. 전 세계 금융환경은 2008년 금융위기를 계기로 주주의 이익 극대화만을 추구하던 패러다임에서 벗어나 사회 구성원의 문제를 해결하고 이해관계자의 요구를 적극적으로 수용하도록 변화하였습니다. 따뜻한 금융은 이러한 변화를 반영한 시대정신과 함께 하고 있으며, 단기적 이익과 성장에 집중하는 경영시스템이 아닌, 장기적이고 지속 가능한 기업운영에 초점을 맞추어 나가는 것입니다. 2013년에는 한발 더 나아가 기업의 경제적 가치와 공동체의 사회적 가치를 함께 충족시킬 수 있는 범위로 확장하여 본업을 통해 고객과 사회에 기여한다는 미래를 함께 하는 따뜻한 금융으로 진보하고 있습니다.

미래를 함께 하는 따뜻한 금융이란?

‘금융의 힘으로 세상을 이롭게 한다’는 신한금융그룹의 미션으로, 상품 · 서비스 · 자금운용 등에서 과거와는 다른 방법, 새로운 환경에 맞는 새로운 방식을 추구하여 ‘고객’과 ‘신한’ 그리고 ‘사회’의 가치가 함께 커지는 상생의 선순환 구조를 만들어 가는 것을 의미합니다.

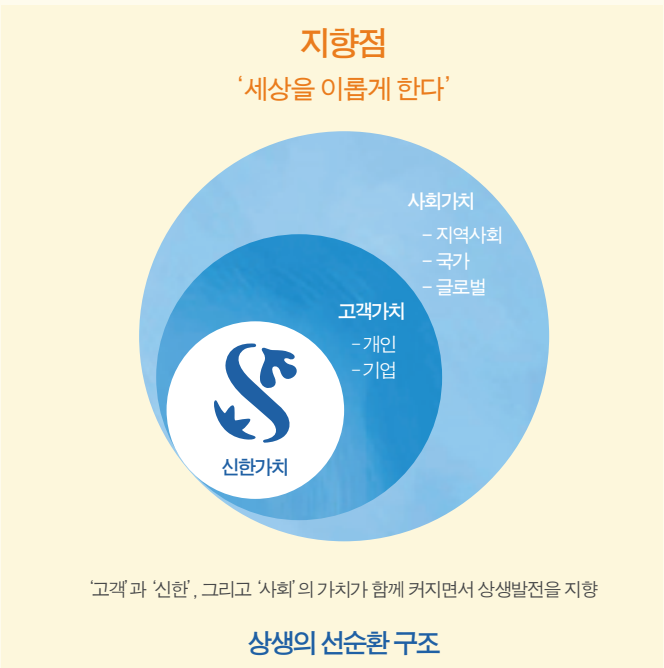
미래를 함께 하는 따뜻한 금융은 금융회사로서의 본업 즉, 우리가 보유한 전문지식과 노하우, 자원을 활용하여 추진할 때비로소 진정한 의미가 있습니다. 오늘날 시대가 요구하는 금융의 본업이 무엇인지 구체적으로 살펴보면, 시대적



흐름에 맞는 금융 상품과 서비스를 통해 고객이 목표를 달성할 수 있도록 지원하는 것과 고객이 맡긴 자금을 잘 운용해서 돌려주는 것이라 할 수 있습니다. 하지만 금융의 본업을 잘하기 위한 도구인 금융상품과 서비스, 그리고 자금운용 등의 방식은 시대와 환경의 변화에 따라 변화하고 있습니다. 특히 금융위기 이후 우리가 살고 있는 이 시대는 사회경제적으로 커다란 전환기이기 때문에 이러한 변화의 폭이 상당히 큰 상태입니다. 따라서 상품, 서비스, 그리고 자금운용 등의 방식에 있어서 과거와는 다른 방법, 새로운 환경에 맞는 새로운 방식을 찾아야 하며, 이러한 새로운 방법론을 ‘창조적 금융’이라 부르고자 합니다.

‘세상을 이롭게 하는 것’은 미래를 함께 하는 따뜻한 금융의 지향점입니다. 이는 과거 단기적 성과에만 집중하여 고객가치와 사회가치에 대해 상대적으로 소홀히 했던 부분이 있었음을 반성하고, 창립정신으로 돌아가 신한금융그룹의 존재 의미를 되새겨야 한다는 개념입니다. 창조적 금융을 통해 고객자금을 잘 돌려주고 자금이 필요한 유망기업에게 자금을 공급해줄 수 있다면, 고객의 가치는 증대될 것입니다. 증대된 고객의 가치로 인해 또 더 많은 고객이 신한과 거래하고 싶어할 것이므로 신한이 가치도 점점 커질 것입니다. 뿐만 아니라, 신한이 더 많은 고객과 거래를 하면서 그들의 성공을 돕고 경제 전반의 관점에서 자원의 효율적 배분이라는 금융의 기능을 잘 수행하면, 사회적 가치도 커질 것입니다. 이렇게 ‘고객’과 ‘신한’, 그리고 ‘사회’의 가치가 함께 커지면서 상생발전을 이루어가는 모습을 ‘상생의 선순환 구조’라고 이름을 붙일 수 있습니다.

결국 따뜻한 금융의 개념을 발전시킨 ‘미래를 함께 하는 따뜻한 금융’은 ‘창조적 금융’이라는 방법론을 통해 ‘상생의 선순환 구조’를 형성하여 세상을 이롭게 하는 것입니다.



미래를 함께 하는 따뜻한 금융의 추진 계획

신한금융그룹은 지금까지 따뜻한 금융 추진을 통해 재무적인 실적은 물론, 브랜드 가치와 지속가능성에서도 신한만의 차별성을 구축해 왔으며, 앞으로도 ‘미래를 함께 하는 따뜻한 금융’을 구현하기 위해 본업에 있어서 차별화된 경쟁력을 확립해나갈 것입니다. 이를 위해 현장 직원의 일상 업무까지 파고드는 ‘미래를 함께 하는 따뜻한 금융의 내재화’와, 과거와 다른 방법으로 상품과 서비스를 만들고 새로운 자금 운용 방식을 찾는 ‘창조적 금융’을 중점적으로 추진할 계획입니다. 먼저 ‘미래를 함께 하는 따뜻한 금융의 내재화’를 위해서는 회사마다 현장의 실천 기준으로 적용할 수 있는 업무원칙을 정립하여 실천 프로그램을 추진하고 미래를 함께 하는 따뜻한 금융의 내재화 정도를 모니터링할 수 있는 지표를 만들어 지속적인 개선을 유도할 계획입니다. ‘창조적 금융’은 시대적 흐름에 맞는 다양한 운용 방식을 모색하면서 고객이 맡긴 자산을 돌려주고, 자체 운용 자산의 수익률을 높이는 것이 목표입니다. 주식과 채권 외 다양한 투자 방안을 모색하고 있으며 여신 일변도 운용에서 벗어나 투 · 융자 복합 상품을 출시할 계획입니다.

주요 그룹사별 따뜻한 금융 성과

신한은행	신한카드
금융경제 교육 신한은행은 국내 최초로 영업점과 동일한 환경의 금융체험 교육공간인 ‘청소년 금융센터 광화문 캠퍼스’를 개관하여 ‘신한어린이금융체험교실’ 및 ‘신한금융 학교’ 프로그램 등을 진행하고 있으며, 2013년 한 해 동안 223회 교육을 통해 23,820명에게 교육을 실시하였습니다.	실버세대 전담 상담 · 심사 그룹 운영 고령화에 따라 실버고객이 증가함에 따라, 기존에는 효과성 측면에서 마케팅제외 대상이었던 실버고객 전담 상담그룹 운영을 통해 마케팅에서 소외되지 않고 다양한 혜택을 누릴 수 있도록 안내하고 ARS등록시간, 본인확인 절차 등 실버고객 맞춤 상담 서비스를 제공하였습니다. 한 해 동안에는 총 56,000콜을 상담하였습니다.
소상공인 창업교육 창업을 희망하는 서민들이 보다 편리한 교육을 받을 수 있도록 소상공인 창업 전문기관과 함께하는 전행적 사업을 추진하고 있습니다. 한 해 동안에는 총 5,781명의 소상공인이 창업교육을 이수하여 새로운 희망을 개척해 나갈 수 있도록 지원하였습니다.	장기거래 저소득 고객의 병원비 무이자 할부 지원 장기거래 저소득 고객(10년 이상, 소득 연 2,600만 원 미만)이 고객의 병원비 지출로 일시적 어려움에 처한 경우, 무이자 할부 지원을 통해 고객의 경제부담을 덜어드리고, 어려움을 극복할 수 있도록 지원하였습니다. 한 해 동안 650명에게 19억 원을 지원하였습니다.
기업성공프로그램 (CSP) 일시적인 유동성 어려움을 겪고 있으나, 영업 경쟁력 또는 기술력이 양호한 138개의 기업을 대상으로 기업정상화를 위해 신규, 상환 유예, 금리 인하 등 다양한 방법으로 2,190억 원을 지원하였습니다.	그룹채널을 활용한 고객 미사용 포인트 환원 고객의 미사용 포인트에 대한 현황과 사용법 안내를 통해 고객의 재산인 포인트가 소멸되는 것을 최소화하고, 그룹시너지와 연계하여 보다 다양하게 이용할 수 있도록 지원하였습니다.
신한금융투자	신한생명
고객 총자산 수익률 평가시스템 도입 고객의 수익과 직원평가를 연동하는 신개념 직원평가제도인 ‘고객 총자산 수익률 평가시스템’을 도입하였습니다. 이는 2012년부터 고객의 주식자산 수익률로 직원을 평가해 온 제도를 모든 금융상품까지 포함하여 고객 자산 포트폴리오 전반으로 확대 적용한 것입니다.	미지급보험금 찾아주기 보험금 지급 사유가 발생하였음에도 미수령 중인 고객을 대상으로 미지급보험금 찾아주기캠페인을 시행하여 한 해 동안 29,914건, 610억 원의 미지급보험금을 고객에게 지급하고, 보험의 본연의 가치를 전달하고자 노력하였습니다.
따뜻한 금융 캠프 실시 경제에 관심이 많아지는 중고등학생들을 대상으로 금융에 대한 올바른 이해를 돕고, 향후 금융 경제활동에 필요한 기본적인 지식을 쌓을 수 있도록 ‘따뜻한 금융 캠프’를 실시하고 있습니다. 한 해 동안 33회차에 걸쳐 967명을 대상으로 캠프를 개최하였습니다.	사회적 약자 보험료 할인 저소득 가정, 장애인 가족, 다자녀 가정 등 사회적 약자 계층을 대상으로 2013년 동안에 총 56,182건의 보험료 할인 우대를 제공하여, 사회적 소외 계층의 금융거래를 지원하였습니다.

금융지식을 확산하는 금융경제교육에 앞장섭니다.

신한금융그룹은 금융의 본업을 통해 사회에 기여할 수 있는 그룹의 대표 사회공헌 사업의 하나로 미래세대인 초·중·고등학생부터 금융소외계층인 노인까지 다양한 계층을 대상으로 금융경제교육을 실시합니다.





글로벌 지역사회에 따뜻함을 전합니다.

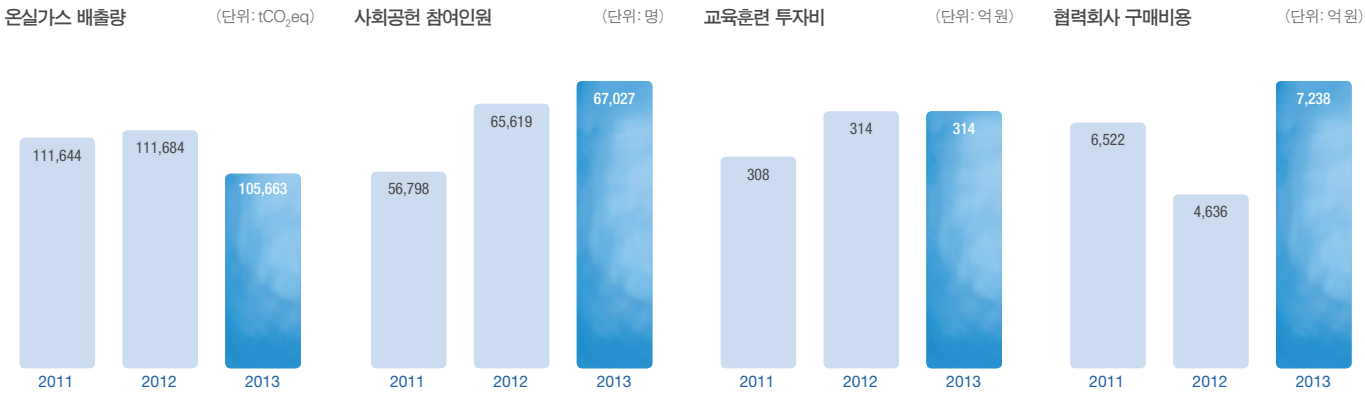
신한카드 '아름스 대학생 해외봉사단'은 개발도상국 취약계층 아동들을 위해 교육 및 도서 지원, 도서관 구축, 양국 간의 문화교류 프로그램 지원 등 교육환경 개선 노력을 이어가고 있습니다.

2013 주요성과

경제 부문



환경·사회 부문



수상·인증

MEMBER OF
Dow Jones Sustainability Indices
In Collaboration with RobecoSAM ●●

DJSI World 지수 편입
DJSI Asia Pacific(5년 연속)
DJSI Korea(5년 연속)
국내 은행 산업 최우수 기업(5년 연속)

GLOBAL100
글로벌 지속가능경영
100대 기업 중 30위 선정
(국내 기업 최고 순위)

CDP
CDP 2013
금융부문 탄소공개센터리더 선정
국내 금융부문 최고 점수 획득

CGI Corporate Governance Service
한국 기업 지배구조원

2013 지배구조 우수기업 평가
A+ 등급 획득 및 우수기업상 수상

KRCA
2013 대한민국 지속가능성대회
지속가능성보고서상 수상 (한국표준협회 주관)

KRCA
대한민국 사랑받는기업 정부포상 수상
(산업통상자원부, 중소기업청 주관)

Contents

INTRODUCTION	보고서 개요 미래를 함께 하는 따뜻한 금융 02 2013 주요성과 08 CEO 메시지 10 신한금융그룹 소개 12 중요성 평가 14 그룹 사회책임경영 전략 16 이해관계자 참여 17 지배구조 20
그룹 사회책임경영 9대 전략	고객중심경영 및 정보보호를 통한 고객가치 창출 26 윤리경영 강화를 통한 신뢰 제고 30 사회·환경적 요소를 고려한 리스크관리 수행 34 인재 육성 및 일하기 좋은 기업문화 구축 37 사회공헌 활동을 통한 지역사회 발전 기여 41 금융소외계층에 대한 금융접근성 확대 46 협력회사 상생 추구 및 CSR 활동 지원 49 친환경 상품·서비스 개발 52 자원의 효율적 이용 및 환경영향 감축 55
그룹사 사회책임경영	신한은행 60 신한카드 64 신한금융투자 67 신한생명 69 신한BNP파리바자산운용 72 신한캐피탈 74 제주은행 75
추가정보	표준공개 78 GRI Index 87 인권선언서 91 UN글로벌컴팩트 91 제3자 검증의견서 92 Contact 94



CEO 메시지

금융위기 이후 기업의 사회적 책임은 날로 중요성을 더해가고 있습니다. 또한, 지속가능한 성장을 위해서는 사회와 상생할 수 있는 방안을 찾아야 한다는 기업들의 인식도 확대되고 있습니다.

신한금융그룹은 지난 2011년 금융의 본업을 통해 세상을 이롭게 한다는 의미의 '따뜻한 금융'을 그룹의 미션으로 정하고, 이에 따라 경영상의 중요한 의사결정에서부터 임직원들의 일상 업무에 이르기까지 그룹의 모든 경영활동이 고객은 물론 우리 사회 전체에 긍정적인 영향을 미칠 수 있도록 노력하고 있습니다.

이러한 노력은 대외적으로도 좋은 평가를 받고 있습니다. 다우존스 지속가능경영지수에서는 국내 금융그룹 중 처음으로 월드 지수(DJSI World)에 편입되었습니다. 또한, 다보스 포럼에서 발표되는 <글로벌 지속가능경영 100대 기업>에서 국내 기업 중 가장 높은 30위에 선정되었으며, 영국 더 banker誌의 금융 브랜드 가치평가에서 국내 1위, 글로벌 43위에 오르기도 하였습니다.

재무적으로도 신한금융그룹은 2013년도에 1조 9,028억 원의 당기 순이익으로 6년 연속 금융업계 최고의 실적을 기록하였습니다. 이는 신한인 사회책임경영이 재무적인 성과와 균형을 잘 이루어가고 있음을 보여준다고 생각합니다.

신한은 앞으로도 모두가 상생하는 지속가능성장의 토대를 마련하기 위해 다음과 같은 세 가지 실천 과제를 약속드립니다.

먼저, 금융의 본업으로 돌아가 고객과 사회에 차별화된 가치를 제공하는데 모든 역량을 결집해 나가겠습니다.

지금 우리 사회는 이전에는 경험해보지 못한 저성장의 환경을 겪고 있으며, 고객과 사회의 니즈 역시 바뀌고 있습니다. 신한금융그룹은 새로운 환경에 맞는 창조적인 금융의 방식을 통해 고객과 신한, 그리고 사회 전체의 가치가 함께 성장하는 “미래를 함께 하는 따뜻한 금융”을 구현함으로써, 고객의 성공과 우리 사회의 건전한 발전에 이바지하겠습니다.

다음으로, 사회책임경영 전략을 충실히 이행해 나가겠습니다.

2014년 신한금융그룹은 '사회책임경영을 통한 경제, 사회, 환경 가치 창출'을 목표로 사회책임경영 전략체계를 수립하였습니다. 소비자 보호, 윤리경영, 리스크관리, 임직원, 지역사회, 협력사, 환경영향, 친환경 상품·서비스의 8대 중점영역에 신한인 사회책임경영 역량을 집중해 우리 사회에 지속가능한 가치를 제공해나가고자 합니다. 이와 함께 보다 높은 수준의 사회책임경영을 구현하기 위해 28개 개선과제를 도출하여 실행하고, 이에 대한 성과를 투명하게 보고할 계획입니다.

마지막으로, 글로벌 지속가능경영 이니셔티브를 지속적으로 준수하고 이행하겠습니다.

신한금융그룹은 2008년부터 UN 글로벌 콤팩트에 가입하면서 인권, 노동, 환경, 반부패에 대한 10대 원칙을 준수할 것을 서명하고, 이에 따른 시행 성과를 정기적으로 점검하고 있습니다. 또한, 탄소정보공개 프로젝트(CDP)에 참여하며 환경분야에서도 글로벌 스탠다드를 추구하고 있습니다. 신한은 앞으로도 글로벌 지속가능 이니셔티브에 능동적으로 참여함으로써 세계적 수준의 지속가능경영 모범기업으로서 성장해 나가겠습니다.

금융의 본질에는 사회 구성원들이 목표를 달성할 수 있도록 재무적 관점에서 계획과 솔루션을 제공하는 역할이 있습니다. 신한금융그룹은 금융의 본업을 더욱 잘 할 수 있는 방법을 찾아냄으로써, 고객의 가치를 증진시키고 사회의 발전에 기여하는 지속가능한 성장을 추구해 나가고자 합니다. 앞으로도 신한금융그룹에 고객, 주주, 지역사회를 포함한 이해관계자 여러분 모두의 지속적인 관심과 사랑을 부탁드립니다.

감사합니다.

2014년 6월

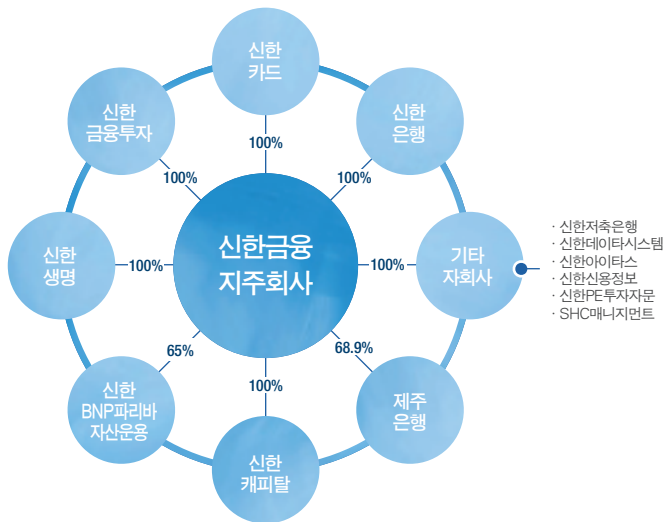
신한금융그룹 대표이사 회장 **한 동 우**

신한금융그룹 소개

고객 중심의 금융 리더십

신한금융그룹은 1982년 설립된 신한은행을 모태로 2001년 9월 1일 대한민국 최초의 민간금융지주회사로 출범하였습니다. 이후 100년 이상의 역사를 가진 조흥은행, LG카드 등이 합쳐져 오늘날 대한민국 대표 금융브랜드로 자리 잡은 신한금융그룹은 신한은행, 신한카드, 신한금융투자, 신한생명, 신한BNP파리바자산운용, 신한캐피탈, 제주은행 등 총 12개 그룹사로 구성되어 고객의 다양한 니즈를 충족시키는 종합금융서비스를 제공하고 있습니다. 신한은 그룹사간의 유기적인 연계영업을 통해 시너지를 창출하고, 고객가치를 추구함으로써 대한민국 최고 금융 브랜드로서의 자리를 확고히 하고 있습니다.

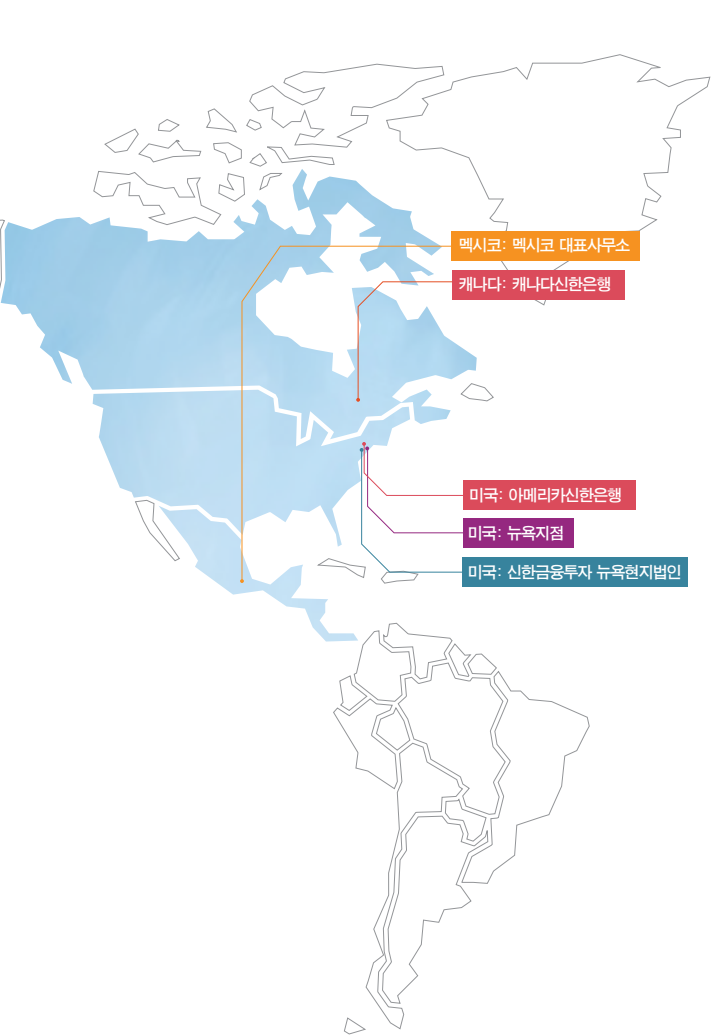
주요 그룹사 및 투자지분현황



주주 현황 (2013. 12. 31 기준)

(보통주 기준, 단위: %)

주주 현황	지분율	주주 현황	지분율
국민연금	8.81	삼성자산운용	1.27
BNP Paribas	5.35	Mizuho	1.26
신한금융그룹 우리스주조합	4.08	ABU DHABI INVESTMENT AUTHORITY LENDI	1.17
Saudi Arabian Monetary Agency	3.61	DIMENSIONAL EMERGING MARKETS VALUE FUND	1.14
CITIBANK N.A (ADR DEPT.)	2.56	기타	66.80
The Government of Singapore	2.03		
The Lazard Fund Inc.	1.92		



수익창출 현황

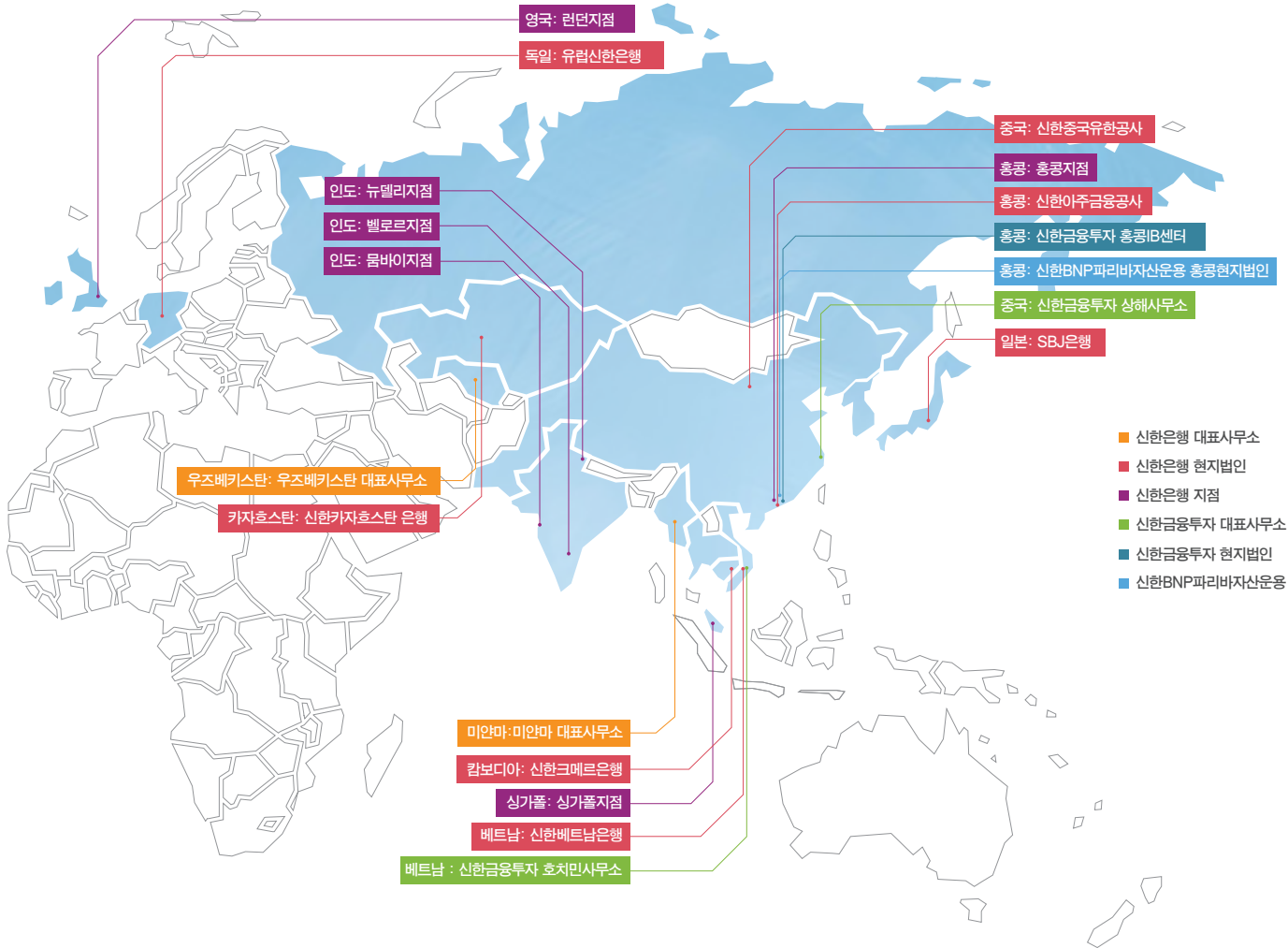
(단위: %)

신한은행	신한카드	신한생명	기타
62	29	4	5

주가정보

	2011	2012	2013
일일 평균 거래량	18억 주	12억 주	10억 주
주식시세 (고점)	53,800원	47,000원	48,650원
주식시세 (저점)	36,150원	33,350원	35,950원
주식시세 (연평균)	39,750원	38,850원	47,300원
주식시장 총자산 규모 (2013년 말 기준)	18.8조 원	18.4조 원	22.4조 원
KOSPI 내 비중 (2013년 말 기준)	1.8%	1.6%	1.9%
주주 배당금	750원	700원	650원
배당금 총액	3,557억 원	3,319억 원	3,082억 원

* 배당금: 보통주 기준



세계로 나아가는 신한금융그룹

신한금융그룹은 일본, 중국, 베트남, 미국 등 총 15개 국가에서 70여개 네트워크를 활용한 활발한 금융 서비스를 제공하고 있습니다. 성장성이 높은 아시아 시장에서 기 진출 지역을 중심으로 안정적인 자리매김을 하기 위하여 자체성장 및 인수 등을 통한 네트워크 확대를 지속해 나가고자 합니다.

해외 네트워크 자산현황

(단위: %)

지역	2011	2012	2013
일본	42	39	33
중국	12	14	19
아시아(일, 중 제외)	19	18	21
미주	15	14	15
유럽	9	8	8
인도	3	7	3
총자산	15조 5,753억 원	16조 4,246억 원	16조 8,999억 원

* 2012년 총자산은 조사범위 확대로 재작성

이와 함께 신규성장을 위한 동력을 발굴하고자 노력하고 있으며 동남아시아 내 진출지역 확대를 위해 미얀마 양곤에 대표사무소를 개설하기도 하였습니다. 또한 금융투자, 자산운용, 카드, 생명 등 그룹 내 기타 금융 서비스 분야에서도 신한은행의 기 진출 지역을 중심으로 금융 시너지 효과를 도모하기 위한 노력이 병행되고 있습니다.

국내 & 해외 네트워크

(단위: 개)

회사명	국내 네트워크 수	해외 네트워크 수	전체 네트워크 수
신한은행	944	68	1,012
신한카드	32	-	32
신한금융투자	99	4	103
신한생명	208	-	208
제주은행 / 기타	49	1	50
합계	1,392	73	1,405

중요성 평가

신한금융그룹은 기존에 파악된 그룹 내 사회책임경영 이슈 뿐만 아니라 글로벌 표준 분석 및 선진기업 벤치마킹을 통해 새롭게 부각되고 있는 이슈를 포함하여 사회책임경영 이슈 풀(pool)을 구성하였습니다. 각 이슈별로 중요성에 대한 내외부 평가를 거쳐 신한금융그룹이 우선적으로 파악하고 관리해야 하는 핵심이슈를 도출하고, 이를 바탕으로 사회책임경영 전략을 수립하였습니다. 사회책임경영 전략을 바탕으로 선정된 경제 · 사회 · 환경분야 개선과제는 경영활동에 반영되고 각 과제에 대한 실행현황을 점검합니다. 또한 그룹 사회책임경영 9대 전략별로 중요성 맥락과 주요 활동 및 성과 목표를 보고하고, 각 그룹사의 사회책임경영 활동을 소개합니다.

중요성 평가 프로세스



STEP1. 사회책임경영 현황 분석

신한금융그룹은 2013년 사회책임경영 이슈를 조사하기 위하여 그룹 내 · 외부의 사회책임경영 관련 이슈를 검토하고 이를 바탕으로 중요성 이슈 풀을 구성하였습니다. 중요성 이슈 풀은 사회책임경영과 관련된 표준(GRI G4, ESG, ISO 26000)과 금융산업 특성화 지표(DJSI - Bank) 검토, 신한금융그룹 내부 사회책임경영 이슈 검토, 선진기업 벤치마킹 및 이해관계자 의견조사 결과를 토대로 리스크, 윤리경영 등 16개 분야에서 총 71개의 사회책임경영 핵심이슈를 도출하였습니다.

STEP2. 중요성 평가 및 핵심이슈 도출

71개의 사회책임경영 이슈에 대해 비즈니스 영향도와 사회적 관심도 측면에서 중요성 평가를 실시하였습니다. 비즈니스 영향도에 대한 중요성 평가는 단기 재무적 영향과 중장기 전략목표와의 연계성을 고려하였으며, 사회적 관심도에 대한 중요성 평가는 선진기업 벤치마킹 및 사회책임경영 관련 국제표준이 고려되었습니다.

STEP3. 사회책임경영 전략 수립

중요성 평가 결과 도출된 핵심이슈를 바탕으로 경제 · 사회 · 환경 분야 8개 영역에서 사회책임경영 9대 전략을 수립하여 신한금융그룹이 나아가야 할 사회책임경영 목표와 방향성을 분명히 하였습니다.

STEP4. 경영활동 반영

그룹 사회책임경영 9대 전략과 글로벌 지속가능경영 평가결과를 기반으로 공통, 경제, 사회, 환경 분야 총 28개 사회책임경영 개선과제를 선정하였습니다. 전략 및 과제를 중심으로 그룹 전 그룹사 CEO가 참석하는 그룹 사회공헌위원회에서 논의 후 이를 확정하고, 개선과제별 세부 이행계획을 마련하여 개선에 착수하였습니다. 또한 향후 이행성과의 경우에도 지속적인 모니터링을 통해 관리해나가고자 합니다.

STEP5. 활동 및 계획보고

보고서는 사회책임경영 9대 전략을 중심으로 구성되었으며, 전략별로 관련된 경제적 · 환경적 · 사회적 영향과 정책, 활동 및 성과, 향후 계획과 목표를 공개함으로써 보고의 충실성을 높였습니다. 한편 신한은행, 신한카드, 신한금융투자, 신한생명, 신한BNP파리바자산운용, 신한캐피탈, 제주은행 등 주요 그룹사는 2013년 한해 동안의 주요한 사회책임 활동 성과를 보고하였습니다.

중요성 측면 결정 프로세스



그룹 사회책임경영 전략

신한금융그룹은 책임있는 경영활동을 위해 경제 · 사회 · 환경 분야 8개 영역에서 사회책임경영 9대 전략을 수립하였으며, 이를 통해 지속가능한 가치를 창출하고자 합니다. 이는 신한금융그룹이 나아가야 할 사회책임경영 목표와 방향성을 분명히 하였음을 의미하며, 그룹 내 모든 그룹사와 임직원 모두가 함께 이러한 목표를 달성해 나가기 위해 노력할 것입니다.

사회책임경영을 통한 경제 · 사회 · 환경 가치 창출
(Value Creation through Responsible Management)



신뢰할 수 있는 사업 운영으로 지속적인 경제성과 창출

신한금융그룹의 지속적인 경제적 성과 창출을 위해서 고객중심 경영과 고객 정보보호를 실천하고, 윤리경영 및 투명성을 강화하며, 사회 · 환경적 요소를 고려한 체계적인 리스크 관리를 수행함으로써 경영의 신뢰성을 확보해 나가겠습니다.

이해관계자들에 대한 책임있는 참여 활동으로 사회의 지속적 성장을 추구

신한금융그룹은 사회적 가치를 증대하기 위해서 임직원의 일과 삶의 조화를 추구하고, 지역사회 발전과 금융 소외계층을 위한 진정성 있는 사회공헌 활동을 전개하며, 협력회사와의 상생을 추구하는 등 다양한 이해관계자에 대한 책임을 실천해나갈 것입니다.

환경경영을 통한 환경의 지속가능성을 확산

신한금융그룹은 환경의 지속가능성 확산을 위해 친환경 상품 및 서비스를 개발하고, 자원을 효율적으로 이용함으로써 환경영향을 최소화 하는 등 환경 친화적 경영을 강화해 나가겠습니다.

이해관계자 참여

신한금융그룹은 고객을 비롯해 주주 · 투자자, 지역사회 등 다양한 이해관계자와 함께하는 사회책임경영을 실현하고 있습니다. 이해관계자별 참여체계를 구축하고, 이를 통해 이해관계자의 합리적 기대와 관심사항을 파악합니다. 이해관계자의 기대사항 가운데 기업 경영성과 및 경제, 사회, 환경에 중대한 영향을 미치는 사항을 확인하고, 이를 경영활동에 반영해 나감으로써 이해관계자와의 신뢰관계를 강화해 나가는 한편, 새로운 비즈니스 기회를 창출해 나가고 있습니다. 이해관계자 참여를 통해 확인된 중요 이슈와 이에 대한 경영활동 반영 사항은 다음과 같습니다.

이해관계자별 참여체계



이해관계자 참여 성과

고객

중요 이슈	경영 내 반영 현황 (신한금융그룹의 대응)
소득공제율 변경에 따른 체크카드 이용 편의성 확대	· 체크카드 발급 대상을 신한은행 외 10개시중은행으로 확대 · 신용카드기반의 체크카드 결제가 가능한 '즉시결제서비스' 개발 · 심플한 혜택을 원하는 고객을 위한 하나의 혜택에 집중한 S-Choice체크카드 출시
기계약자를 위한 유지관리 서비스 제공	· 고객 이벤트 발생시점에 담당 FC가 연간 1회 내방해 "따뜻한 행복 서비스" 제공 (기계약상품 보장내역재안내, 보험금 발생유무 확인 및 안내, 고객정보 클리닝, 수익자 지정, 태아등재 안내, 보장분석 및 상품추천 서비스)
모바일 채널 강화	· 모바일 채널을 통한 정보조회 및 결제 인프라 구축 · 이용 불편사항 및 개선제안 실시간 접수 및 개선 반영
보험소외층 대상 금융서비스	· 혈압 및 당뇨 진단자도 가입 가능한 간편 심사용 실버암보험 판매
영세가맹점 지원	· 영세가맹점 IC단말기 비용 지원
포인트제도 개선	· 1P 이상 포인트사용이 가능하도록 제도 개선
투명하고 정확한 정보제공	· 고객제공용 해약한금급 안내자료 개발 제공 · 상품명만으로도 해당 보험상품의 특징을 알 수 있도록 출시
고객정보보호 강화	· 피싱 및 스미싱 사고 예방을 위한 '개인화 메시지' 적용기능 개발 · 신한카드 대표상담전화번호인 '1544-7000'을 도용한 스미싱 메시지 발송차단 · 신한카드 사칭 스미싱 VOC접수시 '소비자보호 경보령' 발동으로 고객 안내 및 추가사고 예방
불만 접수채널 다양화	· 인터넷, 전화, 우편, 방문, 팩스, SNS 등 전 채널을 통한 고객 불만 의견 수렴. 다양한 고객 불만 의견 수렴

주주 · 투자자

중요 이슈	경영 내 반영 현황 (신한금융그룹의 대응)
주주 · 투자자가치제고	· 주주 · 투자자 관심사항 및 요구사항에 대해 조직 내 유관부서에 공유함으로써 주주가치 제고 노력
정보의 접근성 개선	· 태블릿 및 스마트폰 채널을 통한 비대면 채널 강화
공시 시스템 구축	· 공시 시스템 구축으로 프로세스 체계화 (제출기한 단축, 오류수정 최소화)

임직원

중요 이슈	경영 내 반영 현황 (신한금융그룹의 대응)
다양성 및 포괄성	· 직원들이 창의적인 아이디어를 제안하고 경영진과 격의 없이 토론하는 온 · 오프라인 채널인 『엠씨 큐브드 위원회』 운영 · CEO와 직원들과의 열린 대화 온라인 공간인 『광장 2.0』 운영 · 젊은 직원들과 경영진간 창조와 혁신가치 공유를 위한 『창조와 혁신 컨퍼런스』 실시
행동 및 준수	· 조직 활력 제고 및 변화 분위기 조성을 위한 전사적 신한WAY 실천 캠페인 전개 · 임 · 부서장 리더십 배양과 부서단위 팀 역량강화를 위한 연수 실시
교육 및 인재육성	· 직원의 직무지식 습득 및 역량강화를 위한 CDP 직무교육 과정, 현장 교육 프로그램 제공 · 해외선진기업 벤치마킹을 통한 새로운 핵심사업 역량 및 글로벌마인드 제고를 위한 『글로벌원정대』 선발 · 최신 경영환경 및 트렌드, 직원 니즈를 반영한 신규 · 맞춤형 교육 과정 제공
업무 만족도 제고	· 임직원간 소통, 임직원 건강, 일과가정의 균형 도모 · 다양한 나눔 활동 전개로 자긍심 고취

정부기관

중요 이슈	경영 내 반영 현황 (신한금융그룹의 대응)
일자리 창출	· 계약직 텔러 정규직(리테일 서비스 직군) 전환 및 신규 리테일 서비스직 채용 확대 · 사회적 약자 고용 및 시간제 일자리 확대
중소기업 지원	· 기술력 중심의 여신의사결정체계 수립 및 기술형 창업지원 대출 · 우량기술기업 및 성장유망기업 대상 성과공유형 상품 출시, M&A 인수금융 지원 체계 구축 · 은행 해외 네트워크를 활용해 해외진출 중소기업에 초기 편의 및 현지정보 제공
창조금융	· 중소기업 및 벤처기업의 성장지원을 위한 성장 사다리 펀드 참여 · 정부주도 글로벌인프라펀드 금융자문역할

지역사회 및 NGO

중요 이슈	경영 내 반영 현황 (신한금융그룹의 대응)
사회적 약자와 취약계층 지원	· 청소년금융교육센터 개관 및 금융교육 진행 · Job-S.O.S 통한 중소기업 신규 고용 창출 · 으뜸기업- 으뜸인재 매칭사업을 통한 우량 중소기업 취업 지원
고객 참여 활성화	· <아름인 도서관>과 연계한 고객참여사회공헌 프로그램 실시 · 고객이 자발적으로 지역사회 봉사활동에 참여하는 <고객봉사단> 운영

협력회사

중요 이슈	경영 내 반영 현황 (신한금융그룹의 대응)
선정방식 개선 및 계약절차 공정성 확보	· 특별한 사유 없이 회사 규모의 차이에 따른 평가상 차별 금지 · 계약방식 선정의 명확한 구분 기준 보완 · 우수기술 보유 중소기업과 사회책임기업에 대해서는 가점제 도입
적정가격 보장	· 무조건적인 최저가 입찰방식 원칙적인 금지 · 개발요건 및 공사범위 변경 관련 기준 수립
거래관행 개선 및 검수 · 대금지급의 신속성 제고	· 검수 완료 후 1개월내 지급을 의무화 · 각종 이행증권 제출 연체 · 제안서 및 샘플비용 지급 의무화



스마트한 소통공간 '신한심포니'

지배구조

신한금융그룹은 독립성과 전문성을 갖춘 이사회 구성 및 운영을 기반으로 건전한 지배구조를 구축하고 있으며, 이사회 운영은 상법, 금융지주회사법 등 외부 법령과 정관 및 이사회 규정 모두를 충실히 이행하고 있습니다.

또한 ‘기업지배구조 모범규준’에서 이사회와 관련하여 권고하고 있는 일체 사항을 도입하여 성실히 준수합니다. 이사회 및 위원회 운영에 관한 규정, 활동내역, 안건에 대한 찬반 여부, 지배구조 평가 등을 공시하고, 기업지배구조 모범규준과의 차이를 설명하는 등 운영상황을 이해관계자들에게 투명하게 공개하고 있으며, 주주총회에 대한 공정하고 적시성 있는 정보제공을 실천하고 있습니다. 또한 소액주주의 권리 보호를 위한 집중투표제, 서면에 의한 의결권 행사제도, 주주총회 실시간 동영상을 제공합니다.

이사회 구성

이사회는 사내이사인 대표이사 회장 1명과 기타 비상무이사 1명, 사외이사 10명 등 총 12명의 이사로 구성되어 있으며, 이사는 주주총회에서 선임되고 있습니다. 이사의 임기는 3년을 초과하지 않는 범위 내에서 주주총회에서 결정하며, 연임할 수 있습니다. 사외이사의 경우는 임기를 2년 이내로 하되 연임 시 임기는 1년 이내로 하고, 연속하여 5년을 초과 재임할 수 없도록 하고 있습니다. 사외이사의 경우 금융, 경제, 경영, 법률, 회계 등 관련 분야에 전문기술적 식견과 권위를 지닌 인사로 구성되어 있으며, 금융지주회사법 및 동법 시행령 그리고 당사 사외이사운영규정의 독립성 기준에 의거하여 선임합니다.

당사 이사회규정은 이사회의 독립성 확보와 사외이사 중심의 이사회 운영을 위해 사외이사 중에서 이사회 의장을 선임하도록 명시하고 있으며, 현재 이사회 의장은 남궁훈 사외이사입니다. 이사회는 금융지주회사법 등 관계 법령 및 내부규정을 모두 준수하고 있습니다. 특히 법률상 과반으로 규정하는 이사회 내 사외이사 구성비율을 그 이상인 83%로 유지하며, 경영진에 대한 업무집행 감독을 수행하고 회사 및 주주의 장기적 이익 극대화라는 사외이사 제도의 기본방침을 명확하게 실현하고 있습니다.

이사회 구성현황

상임여부	구분	성명	성별	경력사항	사외이사 전문가 요건
상임	사내이사	한동우	남	신한은행 부행장, 신한생명 사장·부회장, 신한금융지주회사 대표이사 회장(現)	-
비상임	기타 비상무이사	서진원	남	신한은행 부행장, 신한금융지주회사 부사장, 신한생명 사장, 신한은행 은행장(現)	-
		사외이사	고부인	동경한국상공회의소 부회장, (주)산세이 대표이사(現)	전문경영인
			권태은	(주)남부햄 대표이사, 나고야 외국어대 교수, 나고야 외국어대 명예교수(現)	회계사, 경영학 박사
			김기영	연세대학교 경영학과 교수, 연세대학교 대외부총장, 광운대학교 총장	경영학 박사
			김석원	한국국제조세교육센터 소장, 상호저축은행중앙회 회장, 신용정보협회 회장	공공기관 임직원
			남궁훈	예금보험공사 사장, 금융통화위원, 생명보험협회 회장	공공기관 임직원
			이만우	한국세무학회 회장, 한국회계학회 회장, KBS객원해설위원(現), 고려대학교 경영학과 교수(現)	회계사, 경영학 박사
			이상경	헌법재판소 재판관, 법무법인 원전 대표변호사(現)	변호사
			정진	재일본대한민국민단 중앙본부 단장, 주식회사 진코퍼레이션 회장(現)	전문경영인
			허리키와 하루키	국제개발 대표이사, 평천상사(주) 대표이사(現)	전문경영인
			필립 아기니에	BNP Paribas 중국 리테일뱅크 본부장, BNP Paribas 아시아 리테일부문 본부장(現)	금융회사 임직원

이사회 운영

신한금융지주회사 이사회는 회사의 경영전략과 목표를 설정하고 그 실행 여부를 감독하며, 그룹사의 리스크 관리를 위한 체제를 갖추고 있습니다. 아울러 이사회와 소위원회의 구성과 주요활동 내역 및 정관, 이사회규정, 임직원 윤리강령 등을 그룹 홈페이지에 게시하여 외부 이해관계자들의 권익을 보호하고 있습니다.

이사회 운영 규정

신한금융그룹의 이사회 운영은 정관, 이사회규정, 사외이사운영규정 등의 내규를 따르며, 이사회 내 소위원회인 이사회운영위원회를 별도로 설치하여 이사회 운영과 관련한 의사결정을 진행하고 있습니다. 이사회의 소집 권한은 의장에게 있으며, 정기이사회는 분기 1회, 임시이사회는 의장이 필요하다고 인정하는 경우 수시로 소집하도록 하고 있습니다. 결의는 이사과반수의 출석과 출석이사 과반수의 동의를 충족되었을 경우 진행되며, 음성 송·수신 통신수단에 의한 결의 참가를 허용하고 있습니다. 의사결정의 객관성과 투명성을 확보하기 위하여 이사회 결의에 관하여 특별한 이해관계가 있는 자는 의결권을 행사하지 못하도록 규정하고 있습니다. 사외이사의 경우 연단위로 다면평가를 실시하고 있으며, 평가결과를 고려하여 연임추천여부를 결정하고 있습니다. 아울러 ‘이사회사무국’을 별도 설치·운영해 이사회의 체계적이고 원활한 업무수행을 보좌하고 있습니다.

이사회 운영 성과

2013년에는 4회의 정기이사회와 5회의 임시이사회 등 총 9회의 이사회를 개최하였습니다. 주주총회 안건 및 소집, 중요 규정의 제정 및 개정, 자회사를 포함한 사업계획 및 예산의 승인, 지배구조에 관한 사항 등 주요 경영안건을 심의 의결하였고, 분기 사업실적 및 그룹현안과 관련된 주요사항을 보고받았습니다.

사외이사 의사결정 참여 강화

사외이사는 적극적인 의사표명과 경영 참여를 실천하고, 임직원 윤리규정을 적용 받음으로써 주주가치 보호라는 사외이사의 가장 중요한 소임을 이행하고 있습니다. 또한, 사외이사의 전문적 역량을 배양하기 위해 정기적으로 사외이사 교육 및 워크숍을 실시하고 있으며, 2013년에는 총 4회가 진행되었습니다.

이사회 운영 현황

(단위: 건, %)

구분	2011	2012	2013
이사회 운영수	12	8	9
논의된 안건수	76	55	46
심의·의결	35	28	22
보고사항	41	27	23
사내이사 참석률	100	100	100
사외이사 참석률	92.6	85.9	92

보상 체계

이사의 보수는 주주총회에서 승인한 범위 내에서 지급됩니다. 사외이사의 보수는 기본급과 더불어 책임과 활동의 정도에 따라 직책수당을 일부 지급합니다. 사외이사 독립성과 경영진 견제 기능을 유지하기 위하여 회사의 경영성과와 연동한 성과급은 지급하지 않고 있습니다. 이 모든 사항은 정기주주총회일이 속하는 달의 익월 말일까지 당사 홈페이지 및 은행연합회 홈페이지를 통하여 공시하고 있습니다.

사내이사의 보수는 기본급과 장단기 성과급으로 구성되고 보상위원회의 심의를 거쳐 이사회에서 결정되며, 성과급은 보상위원회 혹은 이사회에의 기준에 따라 확정됩니다. 단기성과급은 경영성과와 연동되어 책정되며, 장기성과급은 매 3년 단위로 부여하여 이후 4~5년간의 회사성과에 따라 최종적으로 지급금액이 결정됩니다. 자세한 보상규모는 매 분기 금융감독원 전자공시사이트를 통해 투명하게 공시되고 있습니다.

이사회 산하위원회

이사회는 5개의 상설위원회와 2개의 비상설위원회를 운영하고 있습니다. 상설위원회는 지배구조 및 회장후보추천위원회, 이사회운영위원회, 리스크관리위원회, 보상위원회, 감사위원회가 있으며, 비상설위원회는 사외이사후보추천위원회, 감사위원후보추천위원회로 운영되고 있습니다. 모든 이사회 산하위원회는 과반 이상을 사외이사로 구성하도록 하며, 위원 임기를 1년으로 하고 있습니다.

지배구조 및 회장후보추천위원회

지배구조 및 회장후보추천위원회는 6명의 이사로 구성되어 있으며 이 중 5명이 사외이사입니다. 지배구조 및 회장후보추천위원회는 2013년 총 6회 개최되었으며, 회사의 지배구조와 관련된 사항을 심의하고 대표이사 회장 후보인 이사를 추천하는 역할을 수행합니다.

이사회운영위원회

이사회운영위원회는 현재 5명의 이사로 구성되어 있으며 이 중 4명이 사외이사입니다. 이사회운영위원회는 2013년 총 4회 개최되었고, 이사회에의 효율적 운영을 심의하며 이사회 내 위원회 위원을 추천하는 역할을 수행합니다.

리스크관리위원회

리스크관리위원회는 현재 3명의 이사로 구성되어 있으며 전원이 사외이사입니다. 2013년 총 5회 개최되었고, 경영전략 관점에서 통합적인 리스크 관리정책을 수립하고 투자한도 및 손실 허용한도에 대한 승인 업무를 수행합니다.

보상위원회

보상위원회는 현재 4명의 이사로 구성되어 있으며 전원이 사외이사입니다. 보상위원회는 2013년 총 5회 개최되었고, 경영진에 대한 평가 및 보상체계를 결정합니다.

감사위원회

감사위원회는 현재 4명의 이사로 구성되어 있으며 전원이 사외이사입니다. 2013년 총 9회 개최되었고, 외부감사인 독립성을 보장하고 중요안건에 대하여 감사위원회에 직접 보고하게 하는 등 실질적인 감독기능을 통해 경영진 및 이사의 직무집행을 감사할 수 있는 공간을 마련하고 있습니다.

사외이사후보추천위원회

사외이사후보추천위원회는 5명의 이사로 구성되었으며 이 중 4명이 사외이사입니다. 사외이사후보추천위원회는 2013년 총 3회 개최되었고, 사외이사의 자격요건을 충족하는 후보를 추천하고 이러한 추천 현황에 관한 기타 제반 사항에 관한 의사결정을 진행합니다.

감사위원후보추천위원회

감사위원후보추천위원회는 전원 사외이사로 구성되어 있습니다. 2013년 총 1회 개최되었으며, 감사위원후보자를 추천하고 관련 사항을 결정하는 역할을 수행합니다.

이사회 산하위원회 구성

구분	사내	사외
지배구조 및 회장후보추천위원회	한동우	고부인, 권태은, 필립아기니에, 남궁훈, 이상경
이사회운영위원회	한동우	고부인, 정진, 김기영, 김석원
리스크관리위원회	-	김기영, 남궁훈, 필립아기니에
보상위원회	-	히라키와하루키, 김석원, 남궁훈, 이만우
감사위원회	-	권태은, 김석원, 이만우, 이상경
사외이사후보추천위원회	매년 초 사외이사 후보추천 필요 시 구성되며, 사외이사 선임(3월 정기주총) 시까지 한시적으로 운영	
감사위원후보추천위원회	매년 초 감사위원 후보추천 필요 시 구성되며, 감사위원 선임(3월 정기주총) 시까지 한시적으로 운영. 위원회는 사외이사 전원으로 구성	



그룹 사회책임경영 9대 전략

고객중심경영 및 정보보호를 통한 고객가치 창출	26
윤리경영 강화를 통한 신뢰 제고	30
사회·환경적 요소를 고려한 리스크관리 수행	34
인재 육성 및 일하기 좋은 기업문화 구축	37
사회공헌 활동을 통한 지역사회 발전 기여	41
금융소외계층에 대한 금융접근성 확대	46
협력회사 상생 추구 및 CSR 활동 지원	49
친환경 상품·서비스 개발	52
자원의 효율적 이용 및 환경영향 감축	55

신한은행은 시간선택제 일자리를 창출하여
경력이 단절된 여성들이 본인의 경험을 활용해
새롭게 사회에 진출할 수 있는 기회를 제공합니다



주요 성과



신한금융정보가이드 발간

신한은행은 시중은행 최초로 '신한금융정보가이드'를 발간하고 홈페이지 게시 및 영업점 객장에 비치하였으며, 매분기 정기적인 발간을 통해 금융소비자 알 권리 보장을 실천하고 있습니다.



CCO 선임

신한금융그룹의 각 그룹사는 금융소비자보호 총괄책임자(CCO)를 지정하고 독립적으로 소비자보호 직무를 수행할 수 있도록 하였습니다.



ISO27001 확보

신한금융그룹의 모든 그룹사는 ISO27001을 획득하여 국제적 수준의 정보보호체계를 운영하고 있으며, 외부로부터의 어떠한 해킹 시도도 방어할 수 있는 24시간 신속 대응체계를 갖추었습니다.

첫번째 약속

고객중심경영 및 정보보호를 통한 고객가치 창출

최근 금융선진국들에서는 미국 서브프라임 모기지 사태로 촉발된 금융위기를 경험하면서 별도의 금융소비자보호기구를 신설하는 등 금융소비자 보호에 주력하고 있습니다. 이에 우리나라도 '금융소비자 보호에 관한 법률'을 제정하여 금융소비자의 권익을 보호하고 사후 구제절차를 강화하고 있습니다. 신한금융그룹은 신뢰할 수 있는 금융서비스로 소비자 보호를 실천하는 것이 고객을 만족시키는 길이며, 장기적으로 신한과 고객이 함께 성장할 수 있는 원동력임을 인식하고 있습니다. 고객중심 경영을 선도해 나가기 위하여, 소비자보호 관점의 제도 및 시스템을 강화하고 전 임직원의 소비자 보호 실천을 위한 소비자 중심사고를 확립해 나가고 있습니다.

또한 금융회사의 고객정보 유출 피해가 최근 들어 급증하고 있으며, 고객의 소중한 정보를 안전하게 보호하기 위한 사회적 요구도 함께 커지고 있습니다. 신한금융그룹은 개인정보보호법 및 각종 법령, 규정 등을 준수하여 고객의 소중한 개인정보와 금융정보를 보호하고 있습니다. 개인정보처리방침을 공시하여 고객에게 수집되는 정보와 이용방법, 안전조치사항을 알리고 있으며, 영업활동을 통해 취득한 고객정보는 수집 및 활용, 폐기의 전 과정을 투명하고 안전하게 관리하고 있습니다. 이러한 과정을 통해 신한금융그룹은 금융소비의 전 과정에서 고객만족을 달성하고 고객가치를 창출할 것입니다.



신한금융정보가이드 발간

원칙 및 체계

신한금융그룹은 소비자권익 보호를 선도해나가기 위하여 소비자보호 중심의 정책 및 체계를 개선해나가고 있습니다. 소비자보호 관점에서 제도, 시스템, 상품개발, 판매 및 사후관리 전 부문에 대한 개선을 추진하고자 각 그룹사별로 '소비자보호 전담부서'를 신설하였습니다. 또한 CCO(Chief Customer Officer, 금융소비자보호 최고책임자)를 선임하여, 유관부서를 총괄하는 권한을 부여하고 독립적으로 소비자보호 직무를 수행할 수 있도록 하였습니다. 이와 더불어 각 부서 소비자보호 상담 책임자를 지정하여 역할을 강화하였고, 관련부서 내규에 모범규준을 반영하여 소비자보호 체계를 지속적으로 이행하도록 하였습니다. 특히 신한은행은 업계 최초로 '소비자보호 사전 협의 프로세스'를 구축하여 이벤트, 프로모션, 상품개발 등 대고객 관련 제도와 정책 수립 시 유관부서 간 협의가 선행되어 금융소비자 보호 중심의 업무가 가능하도록 소비자 보호 체계를 확립하였습니다.

「금융소비자중심 행동원칙」

신한은행임직원은 금융소비자 권익 보호를 사회책임경영의 한 축으로 인식하고다음과같은 원칙으로 적극 실천한다. 우리는,

1. 소비자에게 진정성과 예의를 담아 따뜻한 미소로 맞이하고 약속은 반드시 지킨다.
2. 소비자의 눈높이에서 듣고 생각하며 상품과 서비스 제공 시 소비자의 이익을 최우선 한다.
3. 창의와 혁신으로 전문 역량을 키우고 소통 능력을 갖추어 소비자의 금융지식 향상에 도움을 준다.
4. 소비자가 신뢰할 수 있도록 상품과 서비스의 주요 내용을 정확히 이해하고 충분히 설명한다.
5. 소비자의 일을 내일처럼 생각하며 불만 예방에 힘쓰고 불만 발생 시 공정하고 신속하게 해결한다.
6. 소비자의 소중한 자산과 정보 관리에 철저와 규정을 준수하며 소비자와 함께 성장한다.
7. 소비자가 가치 있고 차별적인 경험을 할 수 있도록 경쟁력 있는 상품과 마음맞춤 서비스를 제공한다.

한편 고객정보 보호를 위하여 2013년 발생했던 보안사고를 교훈 삼아 재발방지과 강화된 보안체계 확립에 많은 노력을 기울이고 있습니다. 내 · 외부로부터의 침해사고 방지를 위해 조직과 인력, 프로세스, 시스템 등에 대해 장단기 종합대응방안을 수립하여 추진하고 있습니다. 그룹의 정보보호 체계를 상시 점검하고 침해사고 발생 시 긴급 대응할 수 있는 전담조직을 운영 중이며, 전문교육을 통해 인적 역량을 강화하고 있습니다. 정보보호 체계에 대한 다양한 그룹 표준 및 가이드를 정비하고 개선하여 그룹 전반의 정보보호 수준이 상향 평준화될 수 있도록 노력하고 있으며, 전산환경의 취약한 부분을 발굴하여 개선하는 작업을 지속적으로 추진하고 있습니다. 이와 함께 감독기관에서 발표한 다양한 종합대책에 대해 선제적인 방안을 수립하고 추진함으로써 각종 규제 및 원칙에 적합한 정보보호체계를 구축, 유지하고 있습니다.

금융소비자 정보보호 활동체계

그룹공통 대응	그룹 정보보호협의회	그룹 정보보안센터 (관재 및 침해사고 대응)		외부기관 대응 및 최신기술 공동 개발 추진
	정보보호 정책 수립	프로세스 점검 및 보안솔루션 구축	침해사고 대응	정보보호 의식 제고 활동
그룹사별 대응	· 정보보호관련 제도 및 규정 정비 · 정보보호정책 수립 및 홍보 · 정보보호관련 이슈 해결	· 상시점검 및 개선 · 보안성 검토 · 해킹방어체계 및 솔루션 구축	· 해킹시도 모니터링 · 사고 분석 및 대응	· 임직원 정보보호 필수 교육 시행 · 정보보호 기본수칙 생활화 · 정보보호 마인드 확산 및 제고

주요활동 및 성과

소비자 불만 사전 예방을 통한 신뢰도 제고

신한은행은 소비자 신뢰도 제고를 위하여 금융감독원 민원감축 표준안에 따라 민원감축 이행계획을 수립하고 이를 이행하고 있습니다. VOC시스템을 지속적으로 개선하고 사전예방 관리체계를 강화하는 등 소비자중심의 업무프로세스를 구축하며, 민원발생평가 최우수등급 달성 및 소비자보호를 최우선으로 하도록 노력해 나갈 것입니다. 또한, 현장에서 동일한 금융소비자불만이 발생하지 않도록 ‘고객불만 · 민원사전예보’를 운영하여 전 직원이 소비자불만사항을 공유하고 소비자보호 활동을 적극적으로 전개해 나가고 있습니다.

금융소비자보호 교육 강화

신한은행은 소비자보호의 중요성을 강조하고 고객 중심의 서비스를 현장에 적용할 수 있도록 ‘금융소비자보호 교육’을 실시하고 있습니다. 전 직원을 대상으로 사이버 의무 교육 1시간을 비롯하여 SBN 방송 교육과 소비자보호를 위한 마음맞춤 서비스, 소비자 불만 문제해결 레벨업 과정의 교육 프로그램을 운영 중입니다.

금융소비자 알 권리 실현

신한은행은 주요 시중은행 최초로 금융소비자의 알 권리 실현을 위해 ‘신한금융정보가이드’를 매분기 발간하여 은행 홈페이지에 게시하고, 전 영업점 객장에 비치하고 있습니다. ‘신한금융정보가이드’는 각종 전자금융사기 유형과 피해 예방법, 저금리 시대에 올바른 투자상품을 선택하기 위한 가이드, 소비자 신용도 관리 방법, 은행 거래 시 필요한 금융정보와 더불어 금융소비자가 알아야 할 세제 가이드 등을 소비자의 입장에서 알기 쉽도록 사례와 함께 수록합니다. 또한 소비자 피해 경보를 홈페이지에 게시하여 금융거래를 하면서도 잘 알지 못하거나 간과하기 쉬운 내용을 소비자에게 알려 소비자보호 문화를 선도해 나갈 것입니다.

품질경영을 통한 서비스 품질 향상

신한생명은 품질경영의 완전정착을 목표로 소비자보호를 실천하고 있습니다. 보험상품 판매부터 관리에 이르는 전 과정에 걸쳐 품질혁신 및 무결점營業을 추진하여 고객의 불만발생을 사전예방하고 있으며, 품질지수 개발을 통한 모니터링 강화로 품질경영 정착에 힘을 기울이고 있습니다.

전 그룹사 ISO27001 획득

신한금융그룹은 안전하고 신뢰할 수 있는 금융서비스를 제공하기 위해 정보보호시스템을 구축하고 지속적으로 운영해오고 있습니다. 전 그룹사가 정보보호 국제표준인증인 ISO27001을 획득하여 국제적 수준의 정보보호체계를 운영하고 있으며, 그룹 통합보안관제센터를 구축하여 24시간 해킹시도를 모니터링함으로써 어떠한 공격에도 신속히 대응할 수 있는 체계를 운영하고 있습니다.

고객정보 보호 · 감시 시스템 도입

신한금융그룹은 고객의 정보보호를 위하여 각종 모니터링과 점검활동을 강화하고 있습니다. 월 1회 영업점 및 본사부서를 대상으로 불시 현장점검을 통해 법규위반 및 위법사항 발생 유무를 점검하고 있으며, 불필요한 개인정보파일에 대한 파기 및 관리여부를 판단하기 위하여 PC 개인정보파일 보유현황 모니터링을 실시하고 있습니다. 또한, 물리적 보호조치 수준을 점검하기 위해 출입통제, CCTV 운영, 문서보관장소 및 안전성 여부 등에 대한적정성 검증을 주기적으로 수행하고 있습니다.

임직원 개인정보 인식 제고

신한생명은 설계사를 포함한 모든 임직원에 대한 개인정보 인식 제고를 위해 노력하고 있습니다. 매월 컴플라이언스 실천 주간에 동영상 교육을 실시하여 월별 이슈사항 및 정보보호의 중요성, 개인정보사고사례 등 임직원의 인식전환 및 정보보호강화를 위한 주요사항을 전달하고 있습니다.

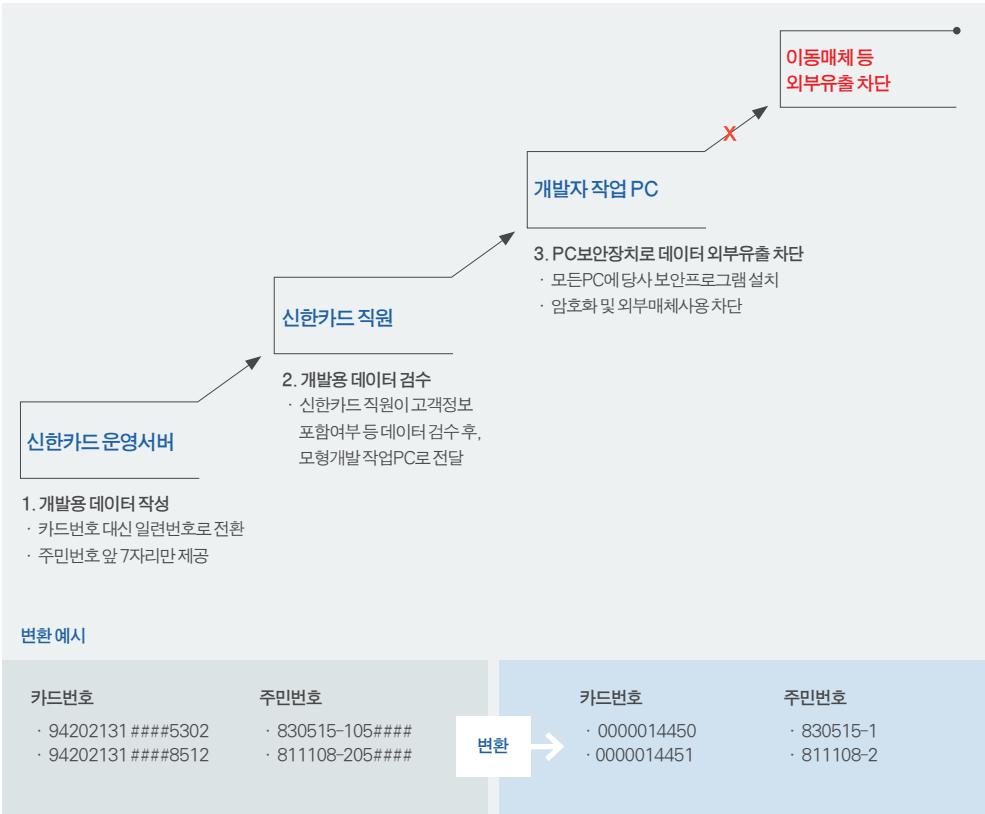
협력회사를 통한 개인정보 유출 예방

신한카드는 개인정보 보안관리 체계를 확립하여 임직원 및 협력회사 직원의 모든 PC에 보안 프로그램을 설치하고 외부매체 사용을 금지하고 있습니다. 또한 개인정보 운영서버에서 카드번호 및 주민번호를 변환하여 처리함으로써 금융소비자 개인정보가 외부로 유출되는 것을 원천적으로 차단하기 위한 기술적 노력을 다하고 있습니다.

신한금융투자는 업무수탁회사에 대한 현장점검 및 수탁자 개인정보보호교육을 연 2회 실시하고, 위 · 수탁업체에 제공된 개인정보 파기확인서 징수 여부 점검 체계를 확립하였습니다. 또한 점검 사항을 반영하여 재 위탁여부 결정에 반영하고 있습니다.

신한생명은 수탁회사를 대상으로 분기 1회 현업부서 주관 하에 현장점검을 실시하고, 미흡한 수탁회사를 대상으로 통제부서의 2차 점검을 진행함으로써 수탁회사에 의한 개인정보 사고 발생을 사전 예방하고 있습니다. 또한 연 1회 이상 전 수탁회사 개인정보처리업무 담당자를 소집하여 통제부서 주관 하에 집합교육을 실시함으로써 정보보호의 중요성과 수탁회사 담당자의 인식제고 활동을 병행하고 있습니다.

개인정보 보안관리 체계



추진과제 및 목표

		○: 문제 인식, ◐: 과제 수행, ●: 과제 달성		
목표	추진과제	2013	2014	2015
소비자 민원 감소	(신한카드) VOC청취 및 CS클리닉을 통한 전 임직원 '따뜻한 금융 체험방' 교육	◐	●	●
개인정보보호 체계 강화	(신한금융지주) 그룹 개인정보보호 표준 관리체계 구축	○	◐	●
	(신한금융그룹) 전자금융 사고예방 체계 구축	○	◐	●
	(신한은행) 금융소비자보호 사이버교육 전직원 100% 이수 달성	◐	●	●



주요 성과



96,458시간 · 41,972명

신한금융그룹은 모든 임직원이 윤리경영 기본원칙을 스스로 실천하고 관련법규를 인식할 수 있도록 41,972명의 직원을 대상으로 96,458시간의 온라인 윤리교육 프로그램을 진행하였습니다.



Compliance Letter

신한은행, 신한생명의 준법지원부에서는 금융법규, 금융사고사례, 준법 우수사례들을 공유하기 위해 매월 세번째 주를 윤리준법 자기점검 및 관련 교육을 위한 시간으로 정하고 Compliance Letter를 게시하고 있습니다.

두번째 약속

윤리경영 강화를 통한 신뢰 제고

최근 임직원의 자금 횡령 등 금융사고의 여파로 금융기관에 대한 주요 이해관계자들의 신뢰도가 추락하였고, 금융기관들은 윤리·준법경영 실천함으로써 이해관계자들의 신뢰 회복에 만전을 기하고 있습니다. 또한, 소비자들은 상품이나 서비스 선택 시 가격보다 가치를 중시하고, 해당 회사가 윤리적 기업인지 여부를 고려하는 윤리적 소비패턴을 추구하는 성향이 증가하고 있습니다. 이러한 흐름 속에서 투명성과 도덕성을 바탕으로 한 윤리경영은 기업의 장기적 경쟁력 강화와 생존·번영을 위한 필수 사항으로 여겨지고 있습니다. 신한금융그룹의 모든 임직원은 그룹 윤리규범을 의사결정과 행동의 기준으로 삼아 윤리적 가치의 중요성을 인지하고 있습니다. 또한 창립이래 쌓아온 윤리적 명성을 그룹의 핵심자산으로 인식하고, 그룹의 모든 이해관계자들로부터 신뢰받는 대표 금융그룹으로 자리매김하기 위해 윤리경영을 더욱 강화해 나가고자 합니다.



신한지킴이 제도

원칙 및 체계

신한금융그룹은 2005년부터 시행하던 「신한금융그룹 재무관련 임직원 윤리강령」의 내용을 반영하여 2011년에 「신한금융그룹 윤리강령」을 제정하였습니다. 이를 통해 임직원의 윤리의식 제고에 기여하였으며, 2012년에는 규범적 실천력을 높이기 위해 그룹 윤리강령을 보다 구체화 한 「임직원 행동기준」을 수립하였습니다. 「임직원 행동기준」은 기업시민으로서 지켜야 할 윤리가치와 그룹 임직원이 금융인으로서 지켜야 할 윤리적 판단기준을 제시하고 있습니다. 또한 각 그룹사의 상이한 업무특성과 개별적 상황에 맞춰 그룹사마다 독자적인 윤리규범을 제정·운영합니다.

신한금융그룹은 윤리경영의 이념과 원칙을 실천하기 위한 윤리경영체계를 갖추고 있습니다. 그룹 윤리경영체계는 지주회사 이사회와 그룹 경영진의 지원 하에 지주회사 및 각 그룹사의 준법감시인 또는 내부통제총괄책임자들을 통해 추진·관리되고 있습니다. 특히 그룹차원의 윤리경영을 효과적으로 추진하고 통일성과 일관성을 확보하기 위하여 그룹 준법감시인을 선임하고 있습니다.

윤리경영 실천체계

윤리경영	윤리경영을 통해 그룹의 경영원칙을 실천하는 영역
신한금융그룹 윤리강령	그룹의 윤리경영 이념과 정책의 주요한 원칙으로서 모든 임직원이 준수해야 하는 윤리적 판단기준
임직원 행동기준	구성원 행동과 태도의 변화를 유도하는 행동규범 실천을 위한 윤리적 행동 지표

신한금융그룹 윤리강령

제1장 임직원의 윤리	제2장 고객과 주주, 임직원, 협력업체에 대한 윤리	제3장 사회적 책임과 공헌
1. 법규준수와 공정한 업무 수행 2. 뇌물 수수 금지와 부패 방지 3. 이해상충 방지 4. 비밀정보 보호와 정보 보안 5. 회사 자산과 사업 기회 보호 6. 그룹사 간 상호존중과 차별금지 7. 부당한 정치활동 관여 금지	1. 고객의 이익과 재산 보호 2. 주주와 투자자의 이익 보호 3. 임직원의 행복 추구 4. 협력업체와의 상생	1. 환경 보호 2. 기본권 존중 3. 지역사회 공헌

주요활동 및 성과

그룹사 감사체계 개선

신한은행은 2011년부터 2012년까지 감사위원회 산하에 감사부와 경영감사부를 두어 각각 국내 영업점, 본점 및 국외 영업점 감사업무를 담당하도록 하였습니다. 2013년부터는 감사부와 경영감사부를 감사부로 통합하고, 감사실시 단위를 각 부서 및 영업점에 한정하지 않고 동일한 리스크를 공유하거나 동일 업무를 수행하는 단위별 감사체계로 전환하였습니다. 리스크에 기반한 감사체계 전환으로 고위험 업무의 전 과정에서 발생 가능한 리스크에 대해 리스크 요인 식별, 인식, 관리, 개선이 가능해졌으며, 감사업무 자원을 고위험 업무에 집중함으로써 효율적인 감사업무 수행이 가능하게 되었습니다.

영업점 내부통제 체계

신한은행은 금융사고를 사전에 차단하고 은행 및 고객의 자산보호를 실천하고자 영업점 내부통제 체계를 확립하여 현장감사, 상시감사, 자점감사책임자, 전임감사자 제도 등 각종 감사제도를 시행하고 있습니다. 현장감사는 사전 위험진단 결과를 바탕으로 정기적으로 영업점 및 본부부서를 직접 방문하여 내부통제 상태를 점검하거나 내부정보, 사전점검 등을 통하여 비정기적으로 실시 중 입니다. 상시감사는 실시간으로 영업점의 고위험 거래 발생내역을 분석하여 상시감사역에게 알리고 상시감사역은 보고된 고위험 거래의 적정성 여부를 실시간으로 점검하고 있습니다. 자점감사책임자는 각 영업점 직원 중 책임자급으로 지정되며, 당일 영업점에서 발생한 거래를 영업점 자체적으로 점검하고 매월 또는 특명감사를 통해 정기적으로 주요 거래에 대한 조사를 실시하고 있습니다. 전임감사자는 본점 감사부 소속으로 영업점에 근무하며, 여신거래약정서 및 각종 장표 접수의 적정성 등 본점 전산시스템으로 확인할 수 없는 거래에 대해 거래발생 익일 점검을 실시하고 있습니다.

윤리경영 실천 프로그램

신한금융그룹의 전 임직원은 스스로의 윤리규범 실천의지를 다지기 위하여 「임직원 행동기준」에 따라 매년 '윤리실천서약서'에 서명을 하여 제출하고 있습니다. 공정한 시장질서를 교란하는 부당 경쟁을 방지하기 위해 '공정거래 자율준수 프로그램'을 운영하고 있으며, 임직원의 불공정거래행위를 방지하기 위해 유관업무 담당 임직원의 금융투자상품 거래내역을 정기적으로 점검하고 있습니다. 또한, 「그룹 내부거래 관리지침」 및 동 매뉴얼을 제정하고 운영함으로써 그룹사 간 부당한 자금, 자산, 인력거래 등 부당지원행위를 예방하고, 그룹 내부거래의 투명성과 공정성을 제고하고 있습니다. 한편 그룹 홈페이지 내 '협력회사 VOC 채널'을 통해 그룹의 협력회사로부터 애로사항 및 건의사항 등을 접수받아 개선활동을 실시하고 있습니다.

윤리경영 교육

신한금융그룹은 모든 임직원이 윤리경영 기본원칙을 실천하고 법규를 준수하는 토대를 마련하기 위해 지속적인 윤리교육 프로그램을 진행하고 있습니다. 모든 임직원은 신입사원 연수, 직급별 연수 등 집합연수 및 사이버 연수 등을 통해 윤리경영 교육을 이수하고 있습니다.

신한은행은 임직원들의 윤리 및 법규준수 의식을 함양하고자 매월 셋째주를 'ABC주간'으로 정해 윤리준법 관련 이론 및 사례를 문제로 출제하여 임직원 스스로 점검토록 하는 '윤리준법 자기점검'을 실시하고 있습니다. 또한 각 부서의 준법감시책임자를 통해 준법지원부에서 게시하는 'Compliance Letter'의 내용을 교육하여 금융법규, 금융사고사례, 준법 우수사례를 공유하고 있습니다.

신한생명은 임본부장 및 부서장을 대상으로 윤리준법의식 제고를 위한 외부강사 초빙강의를 실시하고, 전 직원을 대상으로 윤리준법 자기점검을 시행하였습니다. 또한 설계사 행동기준을 제정하여 전 설계사를 대상으로 서약식을 시행하였습니다.

금융사고 예방교육

신한은행은 임직원들의 윤리의식 강화 및 선제적 금융사고 예방을 위해 신입직원, 승진자, 국외 점포 발령자를 대상으로 하는 금융사고 예방교육을 실시하였습니다. 한편 전 직원을 대상으로 행내 방송(SBN)을 통해 사고예방교육 애니메이션 교육을 실시하여 최근 금융사고 발생 사례 및 유의사항을 공유하였습니다. 2014년에도 신입직원 및 승진자 연수를 중심으로 직무 집합연수 시 연수 주관부서의 요청에 의한 사고예방 교육을 실시할 계획이며, 애니메이션 또는 SBN 방송 등 전 직원을 대상으로 하는 사고예방교육을 확대 실시하여 최소비용으로 최대효과를 거두기 위한 노력을 진행하고 있습니다.

영업 현장에서의 예방 활동

신한은행은 영업 현장의 자체적인 내부통제 활동이 실효적으로 이루어 질 수 있도록 매월 전국부서장 회의 시 금융감독원 지도사항, 최근 사고사례 등을 영업점장들과 공유하고, 영업점 직원들의 업무 오류 사례, 최근 민원 및 사고사례, 주요공지 내용 등을 주요 내용으로 하는 '내부통제 Talk! 톡!' 보고서를 영업점에 배포하고 있습니다.

내부자신고제도

신한은행은 '신한지킴이' 제도를 통하여 은행 고객, 협력회사 및 직원 등이 금융부조리 정보를 어디에서나 신고할 수 있는 내부자신고 채널을 운영 중입니다. 또한 국외점포 현지채용 직원들이 이메일을 통해 은행 감사부에 직접 금융부조리 정보를 신고할 수 있도록 신고 채널을 추가하는 등 내부자신고제도가 활성화되어 윤리경영을 강화하고 금융부조리를 적결할 수 있도록 지속적으로 노력하고 있습니다.

추진과제 및 목표

○: 문제 인식, ①: 과제 수행, ●: 과제 달성

목표	추진과제	2013	2014	2015
윤리경영 강화	(신한금융지주) 인권정책 수립 및 공표	○	①	●
	(신한금융지주) 직원 인권 위배사항 점검 프로세스 구축	○	①	●
	(신한금융지주) 직장 내 무례함 접수 채널 구축	○	①	●



주요 성과



REN

신한금융그룹은 리스크관리 문화 확산과 리스크관리 체계 개선을 위해 그룹내 리스크 전문가들로 구성된 REN (Risk Expert Network, 리스크 전문가네트워크)을 운영하고 있으며 REN을 통해 사회·환경적 요소를 포함한 잠재리스크도 조기에 감지할 수 있도록 하고 있습니다.



GRMC

신한금융그룹은 이사회 내 사외이사로 구성된 그룹리스크관리위원회 (Group Risk Management Council)를 통해 그룹 차원의 리스크 대응 전략을 수립하고 있습니다.

세번째 약속

사회·환경적 요소를 고려한 리스크관리 수행

금융시장의 변화, 과학 기술의 발달, 자연재해의 빈발, 경영 활동의 세계화 등 기업을 둘러싼 리스크가 날이 갈수록 복잡하고 다양화 되어가고 있습니다. 이러한 흐름 속에서 기업의 리스크관리는 재무적 요소뿐만 아니라 다양한 사회·환경적 요소도 고려되도록 변화하고 있습니다. 신한금융그룹의 모든 구성원들은 '리스크와 수익의 균형'을 기본철학으로 공유하고 있습니다. 이를 바탕으로 각 사업분야별로 발생할 수 있는 다양한 리스크에 대해 사회적, 환경적 요소를 고려하여 관리하고 있으며 지주회사와 그룹사간의 세미 매트릭스 형태의 리스크관리 조직체계 하에 각 그룹사뿐만 아니라 그룹차원의 통합적인 리스크관리를 수행하고 있습니다.



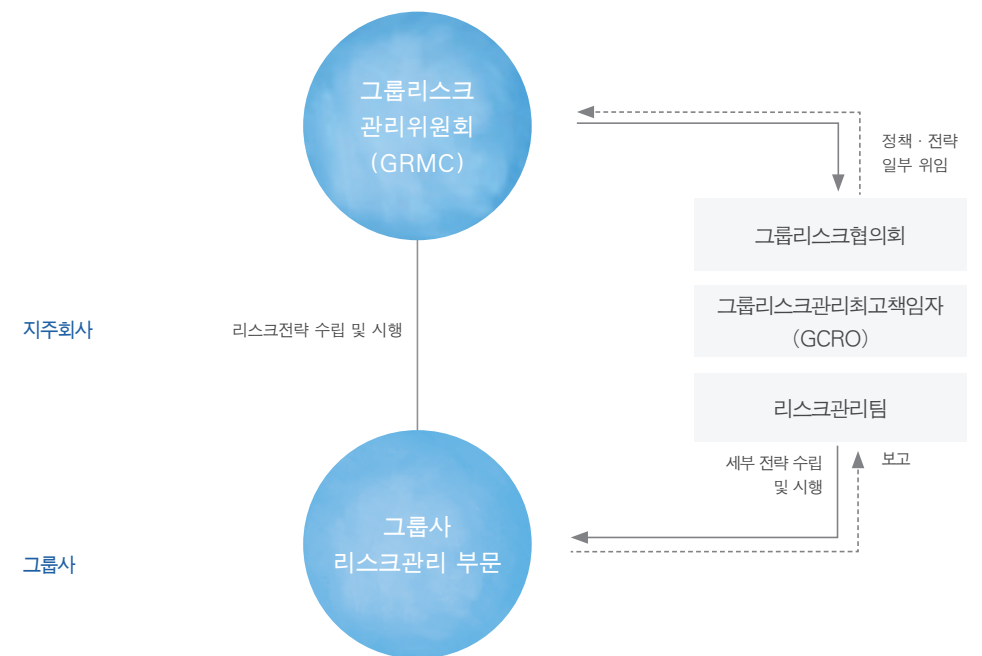
리스크관리 워크숍

원칙 및 체계

신한금융그룹의 리스크관리 체계는 잠재리스크 및 핵심이슈를 구체화하고 리스크 영향도를 분석하여 선제적인 대응이 가능하도록 구축되었습니다. 그룹차원의 대응을 위하여 지주회사 이사사회 내 리스크관리위원회에서 다양한 리스크에 대한 통합적인 대응전략 및 정책을 수립하고 있습니다. 또한, 각 그룹사의 리스크관리최고책임자로 구성된 그룹리스크협의회는 각 그룹사의 현장 상황에서 발생 가능한 리스크에 대한 정책을 논의하고 대처 방안을 수립하고 있습니다.

특히 앞으로는 사회적, 환경적 리스크 요소에 대한 모니터링을 보다 체계화할 것입니다. 그룹사의 신상품출시 등 리스크 리뷰 시 사회 및 환경영향에 대한 점검이 이루어질 수 있도록 규정을 개정하고 체크리스트에 해당항목을 추가할 예정이며, 그룹 잠재리스크 모니터링 영역에도 사회 및 환경적 영향 분야를 독립항목으로 설정하여 주기적으로 이슈를 리서치하고 모니터링을 실시할 계획입니다.

통합 리스크관리 체계도



리스크관리 역할 분담

구분	내용
그름리스크관리위원회 (GRMC)	그름차원의 대응전략 및 기본정책을 수립하는 최고 의사결정기구로서 지주회사이사회 내 사의이사로 구성. 그름사법 부담가능한 리스크수준의 결정 및 적점투자 한도 또는 손실허용 한도 승인과 리스크관리 규정, 그름리스크협의회 규정의 제정 및 개정 업무를 진행
그름리스크협의회	그름리스크관리최고책임자, 주요 그름사의 리스크관리최고책임자, 여신심사최고책임자로 구성. 그름의 리스크 정책 및 전략을 협의하고 그름리스크관리위원회에서 정한 정책수행에 필요한 사항을 의결
그름리스크관리최고책임자 (GCRO)	그름리스크관리위원회를 보좌하며 위원회에서 결정된 리스크 정책 및 전략을 이행하며 각 그름사내의 리스크관리최고책임자를 평가하고, 리스크관리 현황을 점검하는 업무를 수행
그름사리스크관리부문	그름의 리스크 정책 및 전략을 구체적으로 수행, 리스크관리 현황을 지주회사로 보고하고, 그름사 내에서 발생할 수 있는 리스크를 통제하여 해당 회사의 리스크관리 체계를 지속적으로 개선하는 역할을 수행

주요활동 및 성과

신한금융그룹이 직면하고 있는 리스크

리스크 구분	리스크 내용	
재무 리스크	신용리스크	채무자의 부도, 거래상대방의 계약불이행 등으로 인하여 발생할 수 있는 리스크
	시장리스크	금리, 주가, 환율 및 상품가격 등 시장요인의 변동에 따른 리스크
	금리리스크	금리변동에 따른 순자산가치의 변동 등 재무상태에 영향을 미칠 수 있는 리스크
	유동성리스크	자산의 유동성이 부족해 대외지급에 문제가 발생할 수 있는 리스크
비재무 리스크	운영리스크	부적절하거나 잘못된 인력 또는 업무절차, 시스템 오류 및 외부사건으로 인한 리스크
	전략리스크	불리한 사업결정, 부적절한 결정의 수행, 사업환경 변화에 대한 대응책의 결여 등에 따른 리스크
	평판리스크	경영부진, 금융사고, 사회적 물의 야기 등으로 고객, 주주 등 외부의 여론이 악화됨에 따른 리스크
	법률리스크	각종 계약 문서의 이해 부족 또는 소송 등으로 발생 가능한 리스크
	환경리스크	환경관련법규 대응력 부족으로 인한 과징금 발생, 영업손실 등에 따른 리스크

리스크 위기관리체계 구축

신한금융그룹은 위기상황 발생가능성을 조기에 감지하고 위기상황 발생시 적시적 대응을 통하여 지속가능한 조직을 유지하기 위한 그룹차원의 위기관리체계를 운영하고 있습니다. ‘조기경보지표’와 ‘정성적 정보’ 모니터링을 주기적으로 실시하고 정성적 정보 모니터링 시 사회적 환경적 요소로 인한 위기정보가 감지되는 경우 심층분석과 영향분석을 통해 종합위기관리 체계가 가동되도록 하고 있습니다.

그룹 잠재리스크 모니터링

경영환경에 영향을 줄 수 있는 리스크 요소들을 주기적으로 파악하고 있습니다. 특히 ‘금융산업환경’, ‘정치환경’, ‘기타이슈’ 영역에서 사회 및 환경적 영향을 감안하여 잠재리스크를 설정하고 모니터링을 수행하고 있습니다. 또한 선제적인 리스크관리를 할 수 있도록 다차원 리스크모니터링 체계를 구축하고, 이상징후 영역 조기 발견, 원인분석, 대응방안 수립을 체계적으로 수행하고 있습니다.

다면적 기업신용평가

기업의 신용과 가치를 정확하게 분석하기 위하여 대상 기업의 재무적 요소뿐만 아니라, 사회책임경영과 관련한 항목에서 기업의 사회적 책임, 환경보호활동 등을 종합적으로 심사하여 평가하고 있습니다. 이를 통해 기업에 대한 다면적 신용평가가 가능하며 추후 발생할 수 있는 리스크를 사전에 예방하고 있습니다.

체계적인 위험자본 관리

위험성향에 따른 정확한 분석을 수행하여 위험자본이 적정 수준으로 유지될 수 있도록 관리하고 있습니다. 재무·사업계획 수립 시 사전에 위험계획이 반영될 수 있도록 위험계획 프로세스를 수립하고 있으며, 적정 수준으로 리스크를 통제하기 위한 리스크한도관리체계를 운영하고 있습니다.

리스크 전문가 네트워크

리스크관리 전문가들로 구성된 REN (Risk Expert Network, 리스크 전문가 네트워크)을 운영하고 있습니다. 이를 통해 리스크 교육 및 워크숍 등을 수행하고 리스크 문화 확산과 리스크관리체계 개선에 기여하고 있습니다.

추진과제 및 목표

○: 문제 인식, ①: 과제 수행, ●: 과제 달성				
목표	추진과제	2013	2014	2015
리스크관리 체계 강화	(신한금융지주)신상품출시및운영기준변경에관한리스크리뷰규정개정	○	①	●
사회·환경적리스크 관리체계 확립	(신한금융지주)그룹사회·환경적잠재리스크모니터링	○	①	●
	(신한금융그룹)리스크리뷰체크리스트에사회·환경적요소항목반영	○	①	●



주요 성과

3터 행복지원 프로그램

신한은행은 일터, 쉼터, 삶터에서의 임직원 행복을 위해 매주 수요일·금요일 정시 퇴근 의무화, 자녀 교육감차, 신한가족 Festival 등을 진행하고 있습니다.

직무챌피언 과정

신한은행은 자기주도학습을 위한 직무챌피언 과정을 운영하며, 직원들의 자발적인 학습과 '직무챌피언'에 도전할 수 있는 1차, 2차평가를 실행하고 있습니다.

직원 건강관리

신한은행과 신한카드사는 3년 연속 직원들의 건강검진 수검률 100%를 달성하였으며, 다양한 임직원 스트레스 관리 프로그램을 통해 임직원의 과도한 스트레스를 예방하고 있습니다.

네번째 약속
인재 육성 및 일하기 좋은
기업문화 구축

가족친화 사회환경의 조성 촉진에 관한 법률이 제정되는 등 최근 우리사회에서는 안정되고 일하기 좋은 직장에 대한 선호가 높아지고 있습니다. 신한금융그룹은 회사와 직원간 그리고 직원 상호간의 신뢰를 형성하여 직원들이 회사에서는 업무에 몰입하고 가정에서는 가족에게 충실할 수 있도록 하기 위한 환경을 조성하는데 지속적인 노력을 다하고자 합니다. 또한, 좋은 기업문화를 창출하기 위하여 임직원간의 소통, 임직원의 건강, 일과 가정의 균형을 핵심 키워드로 하여 직원만족을 이끌어내고 있습니다. 이러한 직원의 만족이 고객의 행복으로 이어지고, 그 행복이 다시 기업의 성과로 돌아오는 가장 바람직한 선순환을 이루고자 하는 것이 신한금융그룹이 생각하는 좋은 기업문화입니다.

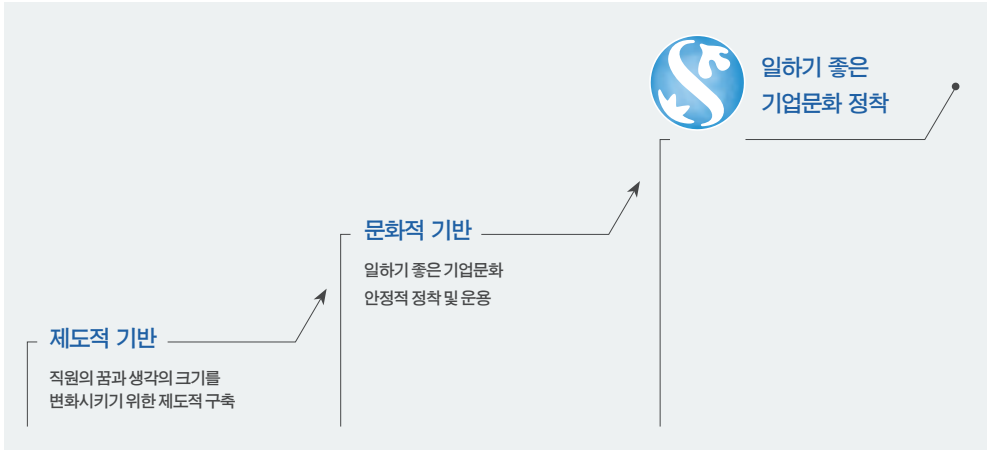


음악이 있는 강연회

원칙 및 체계

신한금융그룹은 일하기 좋은 기업문화를 구축하기 위해 단계별로 일하기 좋은 기업문화 추진체계를 설정하고, 제도적, 문화적 기반을 조성해 나가고 있습니다. 직원 누구에게나 공정한 기회가 부여되는 ‘선을 긋지 않는 인사제도’를 구현함으로써 조직 내 보이지 않는 장벽을 제거하고 소통하는 조직문화기반을 마련하였습니다. 또한, 일하기 좋은 기업문화 기반 조성을 위한 ‘일과 삶의 균형’과 직원만족을 우선적으로 고려하는 인재육성 프로그램 및 복리후생제도를 중점적으로 추진하였습니다. 이를 통해 임직원들은 감성적인 충족과 동기부여를 얻을 수 있고, 근무 몰입도 향상 및 만족도 향상의 효과를 거두었습니다.

일하기 좋은 기업문화 추진체계도



신한금융그룹은 인재육성을 위한 체계적인 교육 프로그램을 제공하고 있습니다. 신한의 임직원이라면 누구나 갖추어야 할 기본 역량에 대해 필수 교육과 직원 개인별 경력 목표에 따라 각 분야의 전문가로 성장할 수 있는 선택적 교육 기회를 제공하고 있습니다. 기본역량 교육은 신입직원에서부터 임원까지 각 직급에 필요한 직무 및 리더십 연수로 구성되어 있으며, 모든 직원이 각 직급에 필요한 교육을 받을 수 있도록 연수 기회를 제공하고 지속적으로 관리하고 있습니다. 또한 그룹 내 다양한 프로그램을 통해 분야별 고급 교육 과정을 진행하고 있으며 그룹 외 고등교육기관 및 전문 교육기관을 통한 교육 기회도 제공하고 있습니다.

직원의 경력 개발을 위한 CDP(Career Development Program)제도를 지난 2011년 설계하여 2012년부터 본격적으로 운영하기 시작하였습니다. CDP는 직원들이 회사 내에서 성장해 나가고자 하는 경력개발 로드맵을 수립하고, 경력 목표에 따라 자기개발에 필요한 다양한 교육 과정들을 이수하는 자기 주도형 학습 프로그램으로, 매년 직원들 스스로가 자기개발계획을 수립하고, 이에 따른 교육 과정을 신청 및 이수하도록 하였습니다. 개인별 학습 활동 결과는 CDP 개발지수라는 정량 지표로 관리되고 있으며, 본인의 희망에 따라 이동배치에도 반영을 하는 등 직원의 자기개발을 위한 주요한 지원제도로 자리잡고 있습니다.

주요활동 및 성과

직원 만족 프로그램

신한은행은 ‘3터(일터, 쉼터, 삶터) 행복지원 프로그램’을 수립하고 이를 적극 실천해 나가고 있습니다. 매주 수요일과 금요일에는 6시30분 이전에 퇴근하는 것을 의무화하여 가족과 함께하거나 또는 자기계발을 위해 저녁 시간을 보낼 수 있도록 하고 있습니다. 특히 자녀에 대한 교육열이 높은 우리나라 정서를 고려하여 각 학년대별 니즈를 반영한 교육강좌인 ‘자녀와 부모가 함께 행복해지는EDU콘서트’를 매월 개최하고 있으며, 뮤지컬, 연극 등 다양한 공연을 통해 직원들의 문화적 감성을 높이고 풍요로운 삶을 지원하기 위하여 가족과 함께하는 문화행사인 ‘신한가족 Festival’을 진행하고 있습니다. 또한 흥천 ‘신한캠핑장’을 2013년에 개시함으로써 가족들과 캠핑을 통해 여유를 만끽할 수 있는 장소를 제공하고 있습니다.

신한카드는 부서원 상호간의 소통을 위한 부서맞춤형 직원만족 프로그램을 적극 지원하고 있습니다. 템플스테이, 해병대캠프, 힐링캠프 등 부서원이 함께 선정하여 체험하고, 소통할 수 있는 기회를 제공하고 있습니다. 또한 가족사랑을 실천하기 위하여 매주 수요일을 정시 퇴근하는 가족사랑의 날로 지정하였고, 가족과 함께 자연의 소중함을 체험하는 주말가족테마여행, 주말농장, 입시설명회 등 다양한 프로그램을 제공하고 있습니다.

신한금융투자는 5월 ‘행복한 아버지 교실’을 진행하여 가족과 함께 일과 가정 생활의 균형에 대한 공감대를 형성하는 계기를 제공하였습니다. 또한 입시를 앞둔 직원 자녀를 위하여 수능 격려 이벤트, 자체 대학입시 설명회를 개최 하는 등 직원 가족의 고충을 회사가 함께 고민할 수 있는 시간을 가졌습니다. 12월에는 크리스마스 시즌을 맞이하여 신한금융투자만의 영화 시사회를 열어 신청 직원이 가족 및 연인과 함께 영화를 관람했습니다. 많은 직원 만족 프로그램과 더불어 직원의 일과 삶의 균형을 위해 연차 휴가 사용시(5일 이상) 연차 보상금의 50%를 현금해주는 ‘Refresh휴가비제도’를 도입하였고, 직원들이 적은 부담으로 연차를 마음껏 사용할 수 있는 기회도 마련하여 직원들의 큰 호응을 얻고 있습니다.

신한생명은 직원 리프레쉬 및 생산성 제고 차원에서 연차휴가5일 연속 사용을 보장하는 ‘BigDream 휴가제도’를 운영하고 있습니다. 또한 영업점 직원 휴가 · 교육 등 부재시 대체인력을 지원하는 WLB (Work & Life Balance) 직무담당제도’를 통해 전국 권역별로 영업점 근무경력 15년 이상 직원을 WLB 전담직원으로 선발 · 배치하여 운영하고 있으며, 직원들이 본인 휴가사용 시 업무공백에 대한 부담을 최소화하였습니다.

임직원 스트레스 관리

신한은행은 임직원의 정신적인 스트레스가 업무 집중도를 떨어뜨리고, 조직의 활력을 저해시키는 것을 예방하고자 다양한 스트레스 관리 프로그램을 운영하고 있습니다. 상담전문 자격을 보유한 상담사가 직접 전국 134개 영업점을 방문하여 1,327명의 직원들의 고충을 상담하고, 온라인 사이트를 통한 고충 접수 및 지원을 하고 있습니다. 또한 직원들의 정신건강 관리를 위해 분기 1회 이상 온라인을 통한 스트레스 자가진단을 총 7,500명의 직원들에게 실시하였습니다. 그리고 그 결과에 따라 전문기관 또는 전문의와의 상담을 지원하고 있습니다. 이외에도 자연 속에서 에너지를 얻고 마음관리법을 배울 수 있는 ‘Healing 하루명상’을 실시하여 140명의 임직원이 참여하였으며, 본인의 스트레스 수준을 확인하고 신체 활력과 심폐기능 강화를 주제로 스트레스에 대처하는 프로그램인 ‘마음력 강화 프로그램’도 운영하고 있습니다.

신한카드는 직원들의 직무 스트레스 측정 및 예방을 위한 EAP상담제도를 운영하고 있으며, 직원들의 스트레스, 우울증 등이 심각할 경우 전문병원의 의학적 진단과 검사기능을 추가한 심상치료가 가능하도록 지원하고 있습니다.

스마트한 워킹 공간 조성

신한은행은 창의와 혁신으로 자부심과 활력이 넘치는 일터를 만든다는 목표로 본점 15층 전체를 스마트 워킹 공간인 ‘신한 심포니’로 조성하고 창의적인 생각을 자극할 수 있는 다양한 회의공간, 소통공간에서 직원들이 편안하고 자유롭게 소통하고 토론할 수 있도록 뒷받침하고 있습니다.

일과 삶의 균형 위한 시간제 일자리 창출

신한은행은 2014년 육아 등의 사유로 경력이 단절된 퇴직 여성이 가사와 직장생활을 병행하면서 꾸준히 월 소득을 올릴 수 있는 시간제 리테일서비스직(Retail Service)을 신설하여 220명을 선발했습니다. 시간제 일자리는 은행의 일반 정규직과 비교하면 급여수준이 낮지만, 하루에 4~5시간만 근무하고 정규직과 동등한 복리혜택을 누릴 수 있습니다. 시간제 일자리를 통해 회사는 인건비를 부담을 줄이고, 이와 더불어 숙련된 직원을 재채용함으로써 업무교육비용을 절감하였습니다.

신한카드는 ‘신한I-Care 프로그램’을 통해서 만 8세 이하 자녀를 둔 직원이 육아휴직을 사용하는 대신 근로시간을 단축하여 근무함으로써 일과 육아를 병행할 수 있는 선택적 시간제 근무 제도를 추진하고 있습니다.

모성보호 체계 강화

신한생명은 인력구조상 여직원 비율이 높은 특성을 고려하여 모성보호를 위한 체계를 갖추고 있습니다. 출산휴가를 영업일수 기준으로 110일 부여하고, 육아휴직 시 법정 휴직급여 외 기본급 일정률을 추가 지원하는 등 육아관련 실질적 지원을 통해 출산 이후 충분한 기간 동안 육아에 전념할 수 있도록 심리적·물질적 부담을 최소화함으로써 ‘일과 가정의 양립’을 추구하고 있습니다. 또한, 인사운용 정책상 육아휴직 등에 따른 차별적 처우 전면배제를 통해 여직원들이 부담 없이 활용 가능한 자율적이고 안정적인 휴가·휴직 사용문화가 정착되어 연평균 출산휴가·육아휴직 직원이 전 직원 대비 5% 수준에 이르고 있습니다.

직무챌피언 과정

신한은행은 임직원의 자기주도학습을 위한 과정 중 하나로 직무챌피언 과정을 운영하고 있습니다. 직무챌피언 과정은 필수 교육과정인 아닌 임직원의 자발적인 참여로 이루어집니다. 과정을 신청한 임직원에게 교재와 강의를 제공하고 직원들은 자발적인 학습을 통해 1차, 2차로 이어지는 직무챌피언 평가에 참여하여 최고의 직무전문가로 인정받을 수 있는 ‘직무챌피언’에 도전합니다. 일방적인 교육이 아닌 임직원의 자발적인 참여로 이루어지는 직무챌피언 과정은 ‘직무챌피언’이 되기 위한 가슴 뛰는 도전 속에서 스스로 본인의 역량을 향상시키는 주요한 자기주도학습 과정으로 자리잡고 있습니다.

글로벌 역량 강화를 위한 교육

신한은행은 글로벌 사업지역의 현지 채용 직원들에 대한 체계적인 육성 프로그램을 통해 안정적으로 사업이 자리매김할 수 있도록 노력하고 있습니다. 현지 채용 직원을 대상으로 지역에 특화된 교육을 실시하고 있으며, 신한은 기업문화를 현지의 법적 문화적 환경에 적용하여 자체적인 문화를 형성해 나갈 수 있도록 지원하고 있습니다. 또한, 우수한 현지인재를 국내로 초청하여 연수를 진행하는 등 신한인으로서의 자긍심과 애사심을 높이고 있습니다

신한카드는 우수 인재 양성을 위한 다양한 교육 과정을 실시하고 있습니다. 해외 명문 MBA 지원 제도, BNP 파리바 교환프로그램 등을 통해 글로벌 마인드 함양 및 최신 트렌드를 습득할 수 있는 기회를 제공하고 있습니다. 특히, 신한카드와 서울대가 공동으로 개발하여 실시중인 마케팅 전문가 과정은 우수인재 20명을 선정, 마케팅 전 분야와 회사 내 주요 관심분야에 대한 현장학습 과정을 선정하고, 그 해결책을 모색하는 과정으로 직원들이 높은 만족도를 나타내고 있습니다. 향후 우수 인재의 발굴과 양성 활동을 지속적으로 전개해 나갈 계획입니다.

추진과제 및 목표

○: 문제 인식, ①: 과제 수행, ●: 과제 달성

목표	추진과제	2013	2014	2015
일하기 좋은 기업문화 구축	(신한은행) 조직문화Energizing프로그램 실시를 통한 지역본부·영업점 조직진단 및 컨설팅	①	●	●
임직원 건강관리 강화	(신한은행, 신한카드) 스트레스자가진단 시스템 구축	①	●	●
	(신한은행, 신한카드) 임직원 건강검진 제도 개선 및 관리 강화	○	①	●



주요 성과



사회공헌투자 788억원

2013년 신한금융그룹은 미소금융재단, 중소기업 일자리 창출사업, 자선단체기부, 유관협회 공동사회공헌사업 등을 위해 788억 원을 투자하였습니다.



67,027명 · 240,400시간의 자원봉사활동

신한금융그룹의 임직원은 자신의 경험과 노하우, 지식을 나누기 위해 자원봉사활동을 통해 지역사회와의 유대관계를 공고히 하였습니다. 2013년 자원봉사참여인원은 총 67,027명이며 자원봉사활동 총 시간은 240,400시간입니다.



344개의 아름다운 도서관

신한카드는 학습환경이 열악하고 도서 지원이 필요한 지역아동센터에 독서공간을 만들고, 도서를 무상 보급하는 사업으로 2013년 기준 344개의 지역아동센터에 아름다운 도서관을 개관하였습니다.

다섯번째 약속

사회공헌 활동을 통한 지역사회 발전 기여

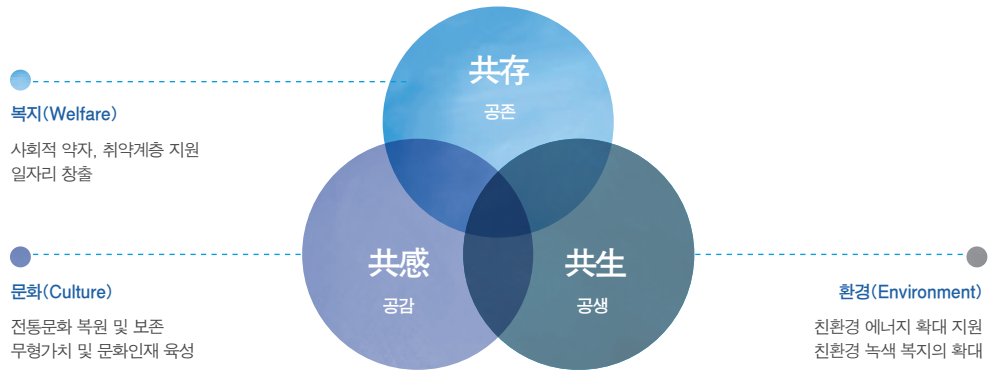
최근 기업의 사회공헌은 단순 자선기부 차원을 넘어서서 지역사회의 문제 해결을 위해 적극적으로 참여하는 방향으로 진행되고 있습니다. 이는 기업의 경영활동 자체가 사회적 가치를 창출하도록 하자는 공유가치창조 개념에서 시작되어, 점차 지역사회 발전을 위한 사회공헌 활동으로 확대되어 실천되고 있습니다. 신한금융그룹은 '금융의 힘으로 세상을 이롭게 한다'는 미션 하에 책임 있는 기업시민으로서의 역할을 다하고자 지역사회의 요구와 사회적 문제를 파악하고 있으며, 지역사회의 요구와 기대에 부합하는 다양한 형태의 사회공헌 활동을 전개함으로써 사회적 가치를 창출하고 있습니다.



신한금융그룹 자원봉사대축제

원칙 및 체계

신한금융그룹의 사회공헌 철학은 사회적 약자와 취약계층 지원을 위한 공존(共存), 전통적 가치와 문화 보존을 위한 공감(共感), 환경의 소중함에 대한 각성을 위한 공생(共生)입니다. 이러한 철학을 바탕으로 업의 특성을 살린 금융경제교육뿐만 아니라 복지, 문화, 환경 분야에 중점을 두고 사회공헌 활동을 펼치고 있습니다. 2013년 한해 동안의 전체 사회공헌금액은 788억 원이며, 미소금융재단, 중소기업 일자리 창출사업, 자선단체 기부, 유관협회 공동 사회공헌 사업 등에 사용되었습니다. 또한 67,027명의 직원이 240,400시간동안 자신의 경험과 노하우, 지식을 나누기 위한 자원봉사활동을 펼쳐 지역사회와의 유대관계를 공고히 했습니다.



신한금융그룹은 그룹 차원의 효율적인 사회공헌활동을 추진하기 위해 전 그룹사 CEO가 참여하는 사회공헌 위원회를 운영합니다. 사회공헌위원회는 전사적 사회책임경영의 계획과 기본방향을 결정하고, 추진 성과를 점검합니다. 또한 사회책임경영활동을 그룹사경영평가에 반영함으로써 사회공헌 실천 문화가 뿌리 깊이 정착되어 나갈 수 있는 기반을 마련하였습니다.

주요활동 및 성과

복지

중소기업 일자리 창출

불경기 속에서 중소기업의 취업난과 청년 실업 문제가 점점 심각해지고 있습니다. 청년들은 일자리를 구하는데 어려움을 겪고 있는 반면, 중소기업은 인력난 문제로 고심하고 있습니다. 이러한 문제의 주요 원인은 중소기업의 임금 등 근로조건이 구직자의 기대와 맞지 않고, 사업체가 요구하는 학력과 경력을 갖춘 지원자가 없기 때문인 것으로 조사됐습니다.

이에 신한은행은 우량 중소기업과 우수 청년인력을 연결하기 위해 중소기업진흥공단과 '으뜸기업 으뜸인재 매칭사업'을 시행하고 있습니다. 이 사업은 중소기업진흥공단이 선정한 분야별 우수 중소기업인 '으뜸기업'에 청년 취업을 연계하고, 일정기간 고용을 유지한 기업에게 인건비를 지원함과 동시에 취업자와 멘토에게 해외우수기업 탐방의 기회를 제공하는 사업입니다. 이와 함께 취업박람회를 개최하고 취업역량을 강화하기 위한 교육도 실시하고 있습니다. 이 같은 노력을 통해 중소기업 293개의 구인활동 지원과 더불어 대학생 215명의 취업을 지원하였습니다.

베트남 저소득층 청년을 위한 직업훈련

베트남은 인구밀도도 높고 교육열도 높은 편이어서 학력이나 기술 자격증 없이는 취업을 하기 어렵습니다. 교육을 받고 싶어도 가정 형편이 어려워서 이러한 교육을 받지 못하는 빈곤청년은 자신이 원하는 일을 할 수 없고 저소득층의 굴레를 벗어나기 힘든 구조입니다. 신한금융그룹은 2013년 11월 베트남 호치민에서 빈곤청년을 위한 직업훈련센터인 <한베청년경제기술교육센터>를 개관하고, IT, 컴퓨터 수리, 회계경리, 한국어 교육 등 직업훈련의

기회를 제공하고 있습니다. 신한금융그룹은 센터 건립을 위해 한국국제봉사기구(KVO), 사회복지공동모금회와 함께 직업훈련에 필요한 교육장을 마련하고, 컴퓨터 100대, 교육기자재 및 인터넷 기반 시설 등 교육 인프라를 지원했습니다. 이와 함께 교육과정 개발, 강사 채용, 장학금 등을 지원합니다. 저소득층 청년들에게 기술교육과 더불어 한국어 교육을 제공함으로써 고부가가치 산업에서의 취업 기회를 넓히고, 아울러 베트남에 진출한 한국 기업에 좋은 인력을 제공하는 본보기가 되어 지역사회에 이바지해 나갈 것입니다.

기부

소외계층 지원을 위한 다양한 직원 기부 프로그램을 운영 중입니다. 매월 급여에서 1만 원 단위로 신청계좌만큼 기부에 참여하는 '사랑의 1계좌' 급여에서 끝전을 기부하는 '급여 끝전 모으기', 직원들의 모금액과 같은 금액을 기부하는 매칭그랜트 방식을 통해 후원금을 조성하는 '사랑의 클릭', 승진, 합격, 출산, 수상 등 좋은 날을 기념하여 기쁨을 나눌 수 있는 '좋은날 좋은기부' 등이 대표적입니다.

신한은행은 도움을 필요로 하는 아동에게 매월 일정 금액을 후원해 주면 동일한 금액을 국가가 적립해 주어, 아동의 사회 진출 시 준비된 사회인으로 성장할 수 있도록 돕는 보건복지부의 아동자립 프로젝트 '디딤씨앗통장(CDA)'를 운영하고 있습니다. 매월 약 9,800명의 직원이 7,000만 원 이상을 정기후원 하고 있으며, 2013년 12월말 기준 기부 총액은 약 49억 원을 기록하였습니다.

신한금융투자는 기부 전용 금융상품인 '명품(名品) 기부자 조연렘 도네이션(Donation)'을 보건복지부, 사회복지공동모금회와 함께 2012년에 출시했습니다. 이 상품은 기부자 의견을 최대한 반영할 수 있는 상품으로 개인이 기부금의 운용, 배분뿐만 아니라 지원기관까지 지정할 수 있습니다. 신한생명은 임직원 및 설계사들의 '급여 끝전 모으기' 매칭그랜트 모금액을 2013년 매 분기 저소득층 소아암 환자 치료비 및 생활비에 한국백혈병소아암협회와 국립암센터와 연계하여 후원하였습니다.

자원봉사활동

지역사회에 따뜻함을 확산하고, 긍정적으로 소통하기 위해 신한금융그룹 임직원들은 자원봉사와 재능기부 활동을 진행하고 있습니다. 2008년부터 매년 4~5월에는 그룹 전 그룹사가 참여하는 자원봉사대축제를 실시하여 지역사회와 시민들에게 실질적인 도움을 주기 위한 상생활동을 펼쳐 나갑니다. 2013년에는 문화재 지킴이 활동, 국제휠체어마라톤 대회 지원, 소외계층을 위한 친환경 상자텃밭 보급, 남산 생태계 위해식물 제거 활동, 1사1촌 및 지역 봉사단위별 다양한 복지시설을 방문하는 자율적인 봉사활동을 전국적으로 전개하여 16,000 여명의 그룹 임직원이 참여했습니다.

고객 참여형 사회공헌활동을 실천하는 데도 앞장서고 있습니다. 2007년 3월부터 시작된 신한카드 <고객봉사단>은 매월 넷째주 토요일에 봉사활동을 펼치는데, 매월 다른 테마를 정하여 실시됩니다. 독거노인 대상 반찬 만들기, 흥제천 화단가꾸기, 선품기나눔 활동, 난방유 지원 활동, 지적장애 청소년들이 지원 등 지역 사회의 필요한 수요를 파악하여 수혜자들에게 실질적으로 도움이 되는 다채로운 테마로 기획됩니다.

6대륙에 도전하는 장애청년드림팀

신한금융그룹은 2005년부터 한국장애인재활협회와 함께 '장애청년드림팀 6대륙에 도전하다'를 통해 글로벌시대를 이끌어갈 유능한 장애청년의 발굴과 역량강화를 통한 비전과 능력을 갖춘 미래지도자를 양성하고자 합니다. 2013년까지 총 545명이 참여하였으며, 2008년부터 아시아 10개국 장애청년을 초청하여 한국과 아태지역의 교류 및 협력 구축활동도 지원하고 있습니다. 본 사업은 장애청년 해외연수, 장애청년 리더십 향상을 위한 연수사전·사후 교육, 연수 후 다양한 사회공헌 활동을 주요 활동으로 합니다. 또한 장애청년의 리더십 향상과 자기주도적 사회참여, 대국민 인식개선과 사회연계활동의 참여기회 확대를 통한 사회환경 및 인식 개선에 힘쓰고 있습니다.

장학사업

신한금융그룹은 생활여건이 어려우나 학업성적이 우수한 학생들을 지원하여 국가의栋梁으로 육성하고자 지난 2006년 신한장학재단(http://www.shsf.or.kr)을 설립해 2013년까지 총 4,364명에게 139억 3천만 원의 장학금을 지급하였습니다. 현재 재단의 출연금은 7개 그룹사에서 1천억 원에 이르며 이 재원을 바탕으로 일반 장학사업 외에 성적이 우수한 저소득층 대학생과 고등학생을 멘토, 멘티로 연결하여 장학금과 학습기회를 제공하는 멘토링 장학사업을 지원하고 있습니다. 또한 순직경찰관 유자녀 장학사업, 순직 소방관 유자녀 장학사업, 순직 해양경찰관 유자녀 장학사업 등 다양한 분야의 사업을 실시하고 있습니다. 2013년에는 총 741명의 장학생에게 30억 원의 장학금을 지원하였으며, 향후에도 그룹의 미래를 함께 하는 따뜻한 금융을 실천하고, 기업의 사회적 책임을 다하기 위해 보다 많은 학생들에게 기회가 주어지도록 노력할 예정입니다.

이 밖에도 신한은행 희망재단, 신한은행 충북장학회, 신한은행 강원장학회를 통하여 국내 소외계층을 위한 장학사업은 물론 중국, 카자흐스탄, 우즈베키스탄, 몽골, 캄보디아, 베트남, 인도 등에서의 해외장학사업과 금융공학 전공 대학원생을 대상으로 '신한금융공학상'을 수여하는 학술지원사업을 진행하고 있습니다.

문화

전통문화 보존 및 문화 진흥

신한은행은 1997년 국내 최초 금융사 전문 박물관인 한국금융사박물관을 설립하여 일반인들의 우리나라 금융 발전사에 대한 이해를 돕고 신한은행의 역사와 관련된 유물의 수집, 관리, 연구, 전시활동을 지속해오고 있습니다.

기업의 문화예술지원을 통한 사회공헌을 목적으로 신한갤러리를 1997년 광화문에 설립하였으며, 이후 2011년 신한갤러리 역삼을 추가로 개관하여 문화향유 기회를 확대하고 전시문화 발전에 기여해 나가고자 지속적으로 노력하고 있습니다. 신한갤러리는 신진작가 지원프로그램을 운영 중이며 이를 통해 회화, 조각, 설치, 사진, 공예 등 다양한 분야에 걸쳐 매년 참신한 아이디어를 가진 신진작가들에게 무료로 전시공간을 제공하고 전시비용도 지원하고 있습니다. 이 밖에도 미술체험프로그램, 작가와 함께하는 런치토크 등 다양한 관람객 참여형 행사를 무료로 진행하면서 일반대중들의 미술에 대한 이해를 넓혀 나가고 있습니다.

2008년부터 금융권 최초로 음악영재를 발굴하는 '신한음악상'을 제정하여 순수 국내파 클래식 유망주를 발굴하여 지원하고 있습니다. 이는 신한은행의 대표적인 메세나 활동으로 바이올린, 피아노, 첼로, 성악 등 총 4개 부문으로 진행되며, 각 부문별 수상자에게는 16백만 원의 장학금과 해외 유명 음악학교 단기연수 기회가 제공되고, 총 2회의 신한아트홀 무료 대관의 기회가 제공됩니다. 이처럼 순수 국내파 음악영재를 발굴하여 세계적인 아티스트로 육성한다는 상의 취지에 걸맞도록 실질적이고 차별화된 혜택을 제공하고 있습니다. 아울러 신한은행은 문화예술에 대한 국민의 인식을 제고하여 문화예술인구의 저변을 확대하고 우리나라 경제와 문화예술의 균형발전에 기여하고자 1994년 3월 한국메세나협회에 가입하여 문화예술의 활성화를 위해 다양한 분야에서 협찬 및 후원을 아끼지 않고 있습니다.



신한카드 아름인 도서관

아름인 도서관 지원 사업

신한카드의 대표 사회공헌 프로그램인 <아름인 도서관> 지원 사업은 2010년부터 사회복지법인 '아이들과 미래'와 함께 진행하고 있습니다. 학습환경이 열악하고 도서 지원이 필요한 지역아동센터에 독서공간을 만들고, 도서를 무상 보급하는 사업으로 2013년 말 기준으로 344개의 지역아동센터에 아름인 도서관을 개관했습니다. <아름인 도서관>은 상대적으로 교육의 기회가 부족한 아동들에게 미래의 밑거름이 되는 양질의 도서를 제공하고 전인적 자아성장을 돕는 것을 목적으로 합니다. 2012년부터는 '대학생 북멘토'를 도입하여 <아름인 도서관>의 인프라를 바탕으로 올바른 독서습관 및 도서에 대한 관심을 높여 주는 독서지도 프로그램을 실시함으로써 도서관이라는 하드웨어와 독서지도라는 소프트웨어를 결합한 한층 업그레이드 된 사회공헌 프로그램을 진행하고 있습니다.

환경

환경의 소중함에 대한 인식 제고

신한은행은 우리나라의 아름다운 강산을 보존하고 환경사랑 운동의 확산을 위하여 지난 1994년부터 '전국환경사진공모전'을 개최하고 있습니다. 입상작품에 대하여 일반인들을 대상으로 하는 전국 순회전시회를 개최함으로써 자연환경의 소중함과 환경보전에 대한 경각심을 고취시키고 있습니다. 또한, 2007년부터 'Tops Love 청소년 환경 자원봉사캠프'를 개최하여 매년 새로운 주제의 다양한 활동을 통해 환경보전의식을 고취하고 또래 학생들과 함께 봉사활동을 경험하는 기회를 제공하고 있습니다.

복지시설 환경개선

도심의 자투리 땅을 활용한 '한평공원' 조성사업은 '주민참여 공원만들기'라는 목표로 진행되고 있으며, 그동안 행정의 영역으로만 인식되었던 마을 공공의 공간을 시민사회 영역으로 만들어가고 있습니다. 그리고 '복지시설 태양광 발전시설 및 옥상정원 조성사업'은 소외계층을 위한 복지시설 연비 절약 등의 경제적 후원뿐만 아니라, 지역사회의 저탄소 환경 개선 사업에도 효과를 보인 모범적인 사례입니다.

제주도 환경보전

제주은행의 대표적인 환경정화 활동으로 자리잡은 '제은푸르미 운동'은 세계의 환경수도 청정제주를 지키기 위하여 2004년 4월부터 10년 동안 꾸준히 환경정화 활동을 전개해 왔으며, 2013년 말 기준으로 총 76회, 참가인원 19,600여명에 이릅니다.

사회가치를 높이는 금융상품

따뜻한 보험 실천

신한생명은 어린이보험 보유계약자 100만명 돌파 등 판매 1위 생명보험사로서 난치병 어린이를 위한 치료비 지원 활동을 진행하고 있습니다. 어린이보험 월초보험료 1%를 매칭그랜트를 통해 백혈병·소아암 및 심장병 환자의 치료비, 개안 수술비, 장애아동 맞춤형 재활보조기구 지원에 사용하고 있습니다. 어린이보험의 경우에는 판매 건당 1천 원을 추가로 적립해 청소년 학교폭력 예방 차원에서 왕따 문제를 다룬 청소년뮤지컬인 '유령친구'를 후원하여 전국 중고등학교 학생들이 신청을 통해 전문극단의 방문 공연을 관람할 수 있도록 하였습니다. 2008년부터는 매년 크리스찬 보험 판매액의 1%를 적립해 서울가톨릭사회복지회, 월드비전에 기부해 저소득층 청소년을 위한 장학금 지원과 결식아동을 위한 도시락 세트 제공에 활용하고 있습니다. 한편 다자녀, 장애인, 저소득층 등을 대상으로 보험료 할인 혜택을 제공하고 있으며, 이중 장애인 우대 특약의 경우에는 금융감독원으로부터 공익성 상품 개발 우수사례로 선정되기도 하였습니다.

추진과제 및 목표

○: 문제 인식, ①: 과제 수행, ●: 과제 달성

목표	추진과제	2013	2014	2015
사회공헌 활동 강화	(신한금융그룹) 직원 자원봉사 순참여율 90% 목표로 매년 증가세 유지	○	①	①
	(신한은행) 중소기업일자리창출 고유사업 모델 구축	①	●	●
	(신한카드) 고객·가맹점·제휴사 등과 연계한 도서관 추가 구축	①	●	●



주요 성과



4,054건 · 607억 원의 미소금융

신한미소금융재단은 금융소외계층의 자활과 자립을 지원하기 위해 2013년 말까지 4,054건, 607억 원의 미소금융을 지원하였습니다.



서민금융 지원활동 평가등급 1등급

신한은행은 2013년 금융감독원 주관 서민금융 지원활동평가에서 기관 최우수상을 수상하였고, 은행권 중 유일하게 서민 금융 지원활동 평가등급 1등급을 부여 받았습니다.



금융소외계층을 위한 경제교육

초등학생부터 노인까지 금융 교육이 필요한 세대를 위한 금융경제교육을 2013년 총 40,223명에게 실시하였습니다.

여섯번째 약속

금융소외계층에 대한 금융접근성 확대

1998년 외환위기와 2003년 가계신용위기 이후 지역금융기관의 역할 축소로 중소기업, 자영업, 저신용자 등의 금융접근성이 점차적으로 악화되어 왔습니다. 이로 인해 중소기업 대출이 축소되었으며 저신용자의 상당수가 고금리의 대부업체에 의존하게 되어 대부업체 이용자수는 급증하였습니다. 이를 해결하기 위해 지역단위에서 중소기업, 자영업, 저소득층 등의 금융수요에 부응하여 대출 등의 서비스를 제공하는 금융소외계층을 위한 금융접근성 확대가 사회적으로 점차 많이 요구되고 있습니다. 신한금융그룹은 '미래를 함께 하는 따뜻한 금융'을 바탕으로 저신용 · 저소득층 및 금융소외계층의 자활과 자립을 지원하고 있습니다. 시대적 흐름에 편승한 일회성 활동이 아닌 신한금융그룹의 일상적인 업무 하나하나를 모든 고객과 사회를 이롭게 하는 활동으로 바꾸어 나감으로써 그 과정에서 고객의 신뢰를 얻고 또한 고객에게 희망을 줄 수 있는 금융기업으로 거듭나고자 합니다.



신한은행서민금융지원강화

주요활동 및 성과

신한미소금융재단

신한은행은 2009년 12월 신한미소금융재단을 설립하여 금융권 최대 규모인 700억 원의 사업재원과 전국 9개 지부망을 기반으로 2013년 말까지 4,054건, 약 607억 원의 미소금융을 지원하는 등 서민들의 자활을 돕기 위해 노력하고 있습니다. 다자녀가정 자립지원자금대출, 화물운송사업자 자립지원자금대출, 장애인 자립지원자금대출 등 미소금융이 필요한 다양한 직능단체와 연계하여 특화된 신상품을 개발 출시해 지속적으로 지원을 전개하고 있습니다.

저신용자 대상 희망신용등급 개발

신한은행은 2013년 8월 은행권 최초로 저신용 고객들을 대상으로 한 신용평가모형인 희망신용등급을 개발해 서민금융대출 상품 심사에 적용하고 있습니다. 희망신용등급은 경제적으로 어려운 서민들의 대출상품 수요 증가에 따라 서민금융 이용 고객의 특성을 반영해 개발 후 금융감독원의 승인을 받았으며, 새희망홀씨대출과 새희망드림대출 등 서민금융대출 상품 심사에 활용됩니다. 이에 따라 서민금융 이용 고객들은 기존 신용평가로 산출된 일반대출 상품과 희망신용등급을 적용한 서민금융대출 상품의 금리 및 한도 등을 비교해 보다 유리한 상품을 직접 선택할 수 있게 되었습니다. 또한 희망신용등급 개발로 좀 더 정교한 신용평가가 가능해짐에 따라 상대적으로 금융거래가 취약한 저신용 고객들에게 보다 원활한 금융지원 및 금리인하 등이 가능하게 되었습니다.

저소득 · 저신용 고객을 위한 상품 및 서비스

신한은행은 저소득 · 저신용 고객에게 새희망홀씨대출을 은행권 최대 규모인 3,205억 원을 지원하였으며, 누적 지원액도 9,000억 원에 이르고 있습니다. 그리고 새희망홀씨대출의 지원을 받지 못하는 저신용 고객을 위해 2012년 8월 새희망드림대출 (중금리 대출)을 출시하여 누적기준 94억 원을 지원하였습니다. 한편, 서민고객에게 금융지원, 신용회복 등의 전문적인 상담서비스 제공을 위해 금융권 최초로 서민 거점점포(희망금융플라자)를 개설하였습니다. 서민 거점점포 및 전담창구는 2013년 상반기 기준으로 40개이며, 이는 국내 은행권 최다 수준입니다. 노년층 및 사회적 취약 계층의 상담지원을 위해 서민금융 상담 전용 콜센터(02-1588-4132)를 개설하여 거점점포 및 전담창구, 인터넷뱅킹, 전화상담 등 서민금융 상담 통합채널을 구축하였습니다.

주택매매가 되지 않아 이자 상환이 어렵거나, 전세자금 필요 고객 등 서민층의 재정 및 주거안정 지원을 위해 SHB 가계 부채 힐링 프로그램을 도입하여 14,349 건, 4,200 억 원을 지원함으로써 은행권의 자율적 프리워크아웃 모범사례로 평가 받고 있습니다. 고객의 주택매물을 부동산 중개업소와 연계해 은행 홈페이지에 소개하는 것은 물론 매매가의 1% 범위 내에서 취 · 등록세를 지원하는 등 전방위로 하우스푸어 지원에 노력하였으며, 렌트푸어 지원을 위해서도 행복전세대출, 드림전세대출을 출시하였습니다.

신한카드는 만 67세 이상 실버세대카드 회원을 대상으로 하는 전담 상담 및 심사 그룹을 운영합니다. 근속 12개월 이상의 고숙련된 상담원 39명이 맞춤상담을 실시하고 있으며, 2013년 월 평균 56,000콜을 응대하였습니다. 뿐만 아니라 실버세대 특화카드를 통해 55세 이상 타겟 고객군의 구매패턴 및 선호도에 따라 건강검진비 할인 등 의료서비스와 여행, 상조, 교통 등에 혜택을 집중하여 제공하고 있습니다.

신한생명은 보험혜택을 받기 어려운 저소득층 지원을 위한 소액보험인 '신한 희망사랑보험'을 새로 개발하여 휴면보험금 출원을 통해 무료로 각종 질병과 재해, 사망사고 등의 위험으로부터 보장받을 수 있도록 지원합니다. 그리고 매년 발생하는 집중호우, 태풍 등 자연재해로 고통 받는 고객지원을 위해 보험료 납입과 대출금 상환을 6개월간 유예하고, 상해, 입원 등 관련 보험금 신청 절차를 간소화하여 신속히 지급하고 있습니다.

장애인 ATM 서비스

신한은행은 장애인 고객들의 ATM 이용 편의성 제고를 위하여 무인점포 내 휠체어 이동이 가능하도록 경사로와 점자블럭, 장애인 고객 전용 ATM 설치를 통해 보유 시설물에 대한 장애인들의 접근성을 확보하였고, 장애인 고객 제공용 음성인식 명함 및 안내장을 제작 · 교부하고 있습니다. 장애인 고객 전용 ATM은 기본적으로 영업점당 1대씩 설치하고, 자동화기기 10대 보유점의 경우 2대씩 배치하여 이용이 용이토록 하였습니다. 저시력자와 시각장애인을 위해 ATM에 이어폰을 이용한 음성 기능을 지원하고, 키패드 · 화면조작부 · 통장 · 카드 등 주요 투입 · 배출구에 점자패드를 부착하였으며, 고객조작부 화면을 확대하였습니다. 이 외에도 점자방식 대비 효율적인 '음성 전환 바코드 시스템', 기존 통장 보유 시각장애인을 위한 계좌번호 점자 스티커 제작 배포, 시각장애인 전용 점자 신용카드 발급 및 보안카드 발급 등을 시행하고 있습니다.

사회적 약자를 위한 웹 · 모바일 뱅킹 사용 촉진

신한금융그룹은 사회적 약자 등 소수의 편의성 제공 및 이용 확대를 위해 홈페이지, 인터넷 뱅킹, 사이버 창구, 모바일 뱅킹 등의 채널에 대해 웹 접근성을 고려한 전면 재개편을 추진하였습니다. 특히 신한은행은 2014년 국내 은행권 최초로 국가공인 웹접근성 인증기관인 한국장애인인권포럼에서 "웹접근성 인증마크"를 획득하여 장애인을 위한 서비스 공신력을 제고하였습니다. 웹접근성 인증마크는 장애유무와 관계없이 모든 사람들이 웹사이트를 이용하는데 불편함이 없도록 웹 접근성 표준지침을 준수하고 심사를 통과한 우수 사이트에 부여됩니다.

신한은행은 모바일 뱅킹에 있어서도 장애인을 위한 서비스를 지속적으로 업그레이드하는 가운데, 국내은행 최초로 모바일 웹접근성 인증마크를 획득하였으며, 모바일뱅킹 App 부분의 접근성 인증 획득 심사를 진행중에 있습니다.

금융소의 계층을 위한 금융교육

신한금융그룹은 금융의 본업을 통해 사회에 기여할 수 있는 그룹의 대표 사회공헌 사업의 하나로 금융경제교육을 실시하고 있습니다. 미래세대인 초등학생부터 금융소외계층인 노인까지 다양한 계층을 대상으로 2013년 한 해 동안 총 40,223여 명에게 교육을 진행했습니다.

신한은행은 2013년에 국내 최초로 영업점과 동일한 환경의 금융체험 교육 공간인 '청소년금융센터 광화문 캠퍼스'를 개관하여 미션스토리로 구성된 체험식 교육인 '신한어린이금융체험교실' 및 '신한금융학교' 프로그램 등을 진행하고 있습니다.

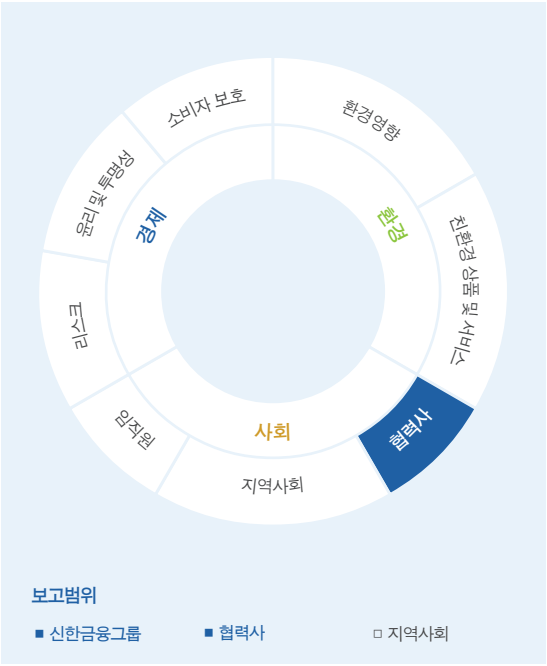
신한카드는 열악한 독서환경과 학습공간을 개선하기 위해 전국 지역아동센터를 대상으로 친환경 '아름인 도서관'을 구축하고, 지역아동센터를 이용하는 저소득 가정 초등학생을 대상으로 '아름인 금융교실'을 진행하고 있습니다.

신한금융투자는 중고등학교 청소년을 대상으로 '따뜻한 금융캠프'를 실시합니다. 캠프에 참여한 청소년은 KRX(한국거래소) 견학, 주식투자이야기, 주식투자모의게임, 주요 부서 견학을 진행합니다.

신한생명은 노년층을 대상으로 '신한 해피실버 금융교실'을 진행하고 있습니다. 이는 60대 이상 노년층을 대상으로 전국 240여 개 노인종합복지관을 찾아가 노후준비와 보이스피싱 예방법 등을 중심으로 노년층의 재무 및 세무 설계를 지원합니다.

추진과제 및 목표

○: 문제 인식, ●: 과제 수행, ●: 과제 달성				
목표	추진과제	2013	2014	2015
서민금융지원	(신한금융그룹) 연간미소금융지원인원 1,300명 및 지원금 170억원달성	●	●	●
금융경제 교육 활성화	(신한금융그룹) 연간 40,000명 이상 금융경제교육 실시	●	●	●
	(신한은행) 전국적 금융교육 네트워크 구축 위한 지방캠퍼스개설 · 운영	●	●	●



주요 성과



상생경영을 위한 4대 기본원칙

신한금융그룹은 협력회사와의 상생경영을 위한 4대 기본원칙을 제정하여 각종 불평등과 불합리를 최소화하고, 지속적인 동반성장이 가능하도록 노력합니다.



협력회사의 거래만족도 86%

신한금융그룹은 2013년 협력회사 거래만족도 조사를 실시하고, 전체 중 86%가 '만족' 하고 있음을 확인하였습니다.



우수 49개 협력회사 선정

신한은행은 2013년 총 49개의 우수협력사를 선정하여 상생협력 및 협력관계강화를 도모하고 있습니다.

일곱번째 약속

협력회사 상생 추구 및 CSR 활동 지원

협력회사와의 상생은 글로벌 기업이 국내의 시장에서 그 영향력을 확대해가는 시점에서 중요성이 더욱 높아지고 있습니다. 협력회사는 기업의 주된 자재공급 및 지원업무를 담당할 뿐만 아니라, 기업의 제품, 서비스를 소비자에게 알릴 수 있는 또 하나의 소통 채널로 인식되고 있습니다. 신한금융그룹은 '미래를 함께 하는 따뜻한 금융'이라는 경영철학을 기반으로 협력회사와의 상생방안을 마련하고 이를 실천하고 있습니다. 또한 협력회사의 지속가능 경쟁력 확보가 신한사의 지속가능 성장과 직결됨을 인식하고, 신한사의 협력회사들이 사회책임경영을 실천할 수 있도록 적극 지원하고 있습니다. 신한금융그룹의 각 그룹사는 회사의 업무 및 사업 분야별로 협력회사와의 관계를 확인하고, 개선방향과 세부 추진계획을 계속적으로 도출하여 상생경영을 실천해 나가겠습니다.



신한카드 협력사 초청 6시그마 설명회

원칙 및 체계

신한금융그룹은 「협력회사와의 상생을 위한 4대 기본원칙」을 제정하였으며, 이에 부합하는 세부 실천과제를 도출하여 업무에 반영하고 있습니다. 기본원칙별 세부 실천과제는 실질적으로 협력회사에게 도움을 줄 수 있는 과제로 선정하여 수행하고 있으며, 상생의 효과를 높이고 불합리한 관행을 개선하기 위한 방안들을 모색하고 있습니다.

또한, 우수 협력사와의 지속적인 관계를 형성하기 위해 협력회사에 대한 투명한 평가제도와 인증제도 체계를 구축하였습니다. 협력회사에 대한 평가를 통해 선정된 우수협력사는 인증패 수여와 함께 신한과의 안정적인 거래관계를 유지할 수 있는 다양한 혜택을 부여하고 있습니다. 이는 협력회사의 이미지 제고와 대외홍보 효과에 기여하고, 상호 간 신뢰 구축에 큰 도움을 주고 있습니다.

「협력회사와의 상생을 위한 4대 기본원칙

1. 상생기본원칙 준수: 업무수행 역량과 직접 연관성이 낮은 조건에 따른 차별을 금지
2. 적정가격 보장: 구매비용에 대한 정당한 대가를 인정
3. 거래관계 불합리성 제거: 고착화된 거래 관행 개선 및 검수·대금지급의 신속성 제고
4. 상생의 CSR 추진: 협력회사에 대한 CSR 활동 추진 및 파트너십 강화

신한카드 협력회사 평가 프로세스



주요활동 및 성과

상생 기본원칙 준수

신한금융그룹은 협력회사와의 상생을 위한 내용을 표준계약서에 반영하였으며, 평가상의 외형에 의한 차등 최소화 및 계약방식 명확화를 계약업무지침에 반영하여 실무에서 수행하고 있습니다. 입찰 공고 시에는 입찰 참가를 희망하는 협력회사에게 계약방식 및 지명 기준을 의무적으로 통보하고 있습니다.

신한은행은 다양한 협력회사에게 동등한 사업 참여 기회를 제공하고자 은행 홈페이지에 IT사업 공시 사이트를 개설하였으며, 우수기술을 보유한 기업 혹은 사회적 기업에 대한 가점제를 계약업무지침에 반영하였습니다.

신한금융투자는 매년 IT우수 협력회사를 선정하여 재계약시 혜택을 제공하고 있으며, 협력회사 대상 거래만족도를 조사하여 상생경영을 개선해 나가고 있습니다.

적정가격 보장

신한금융그룹은 가격 경쟁 심화와 환경변화 등으로 인한 손실로부터 협력회사를 보호할 수 있는 제도적인 장치를 마련했습니다. 정당한 대가를 지급하는 차원에서 낙찰자 결정 원칙이 아닌 제한적 최저가격 방식을 사용하고 있으며, 업무의 효율성을 향상시키기 위해 수의계약대상을 확대하도록 계약업무지침을 변경하였습니다.

신한은행은 일반 물품 구매의 경우 급격한 시장가격 변동이나 프로젝트 추진범위 변경 시, 계약기준을 변경하여 5천만 원까지 추가비용을 지급할 수 있도록 계약업무지침에 반영하였습니다.

거래관계의 불합리성 제거

신한금융그룹은 우수 협력회사를 대상으로 계약보증금 면제 대상을 확대하였고, 계약보증금에 준하는 계약보증보험증권 제출을 면제하였습니다. 또한 신속한 검수 및 대금 지급을 준수하고 있습니다. 그룹 차원에서 기존 거래실적이 있는 324개 IT 협력회사들과의 협력관계에서의 불합리성을 제거하기 위해 2013년 8월 거래만족도 설문조사를 실시하였으며, 본 조사에 따르면 협력회사들의 거래만족도 및 신한에의 상생노력에 대한 체감수준은 전반적으로 높은 것으로 평가되었습니다.

신한은행은 전자계약을 통해 청구서류를 전자문서화하고, 소액보수료에 대한 전자 청구 프로세스를 개선하는 등 협력회사와의 거래에 수반되는 비용과 불편함을 줄이기 위해 노력하고 있습니다.

신한카드는 제안서의 전자문서화, 샘플비용 보상의 제도화 등을 통해 협력회사의 부담이 최소화될 수 있도록 지원하고 있습니다.

신한생명은 마케팅 활동에 사용되는 물품샘플을 100% 협력회사에 반납하여 비용부담 절감을 지원하고 있으며, 협력회사와 공동행사 개최 시 관련 비용을 각자 부담하고 있습니다.

제주은행은 수의계약 대상을 1천만 원 이상의 계약 건까지 확대하고 사회적 기업, 사회복지시설, 장애인 고용촉진 기업, 우수협력사, 녹색인증기업 등에 대해서는 보증금 또는 보험증권 제출을 면제하고 있습니다.

상생의 CSR 추진

신한금융그룹은 협력회사 임직원과의 주기적 미팅 및 현황 모니터링을 실시하여 협력회사의 지속가능성을 파악하고 있습니다. 협력회사 직원을 상대로 행동규범 자가진단 설문조사를 진행하고, 협력회사의 사회적 책임이행 여부를 점검하여 지속가능성 대응 노력이 미흡한 기업에게는 개선을 권고함과 동시에 우수 기업에게는 장기계약, 계약보증금 지급 면제 등의 인센티브를 제공함으로써 협력회사가 인권 보호 및 근로조건 개선, 기업윤리 준수를 강화할 수 있도록 하고 있습니다.

신한카드는 우수협력사 인증제도를 도입하여 협력회사의 위상 제고 및 사업영역 확대에 기여하고 있습니다. 이를 통해 협력회사 운영의 안정성을 확보하고 건전한 경쟁체계를 구축하고 있습니다.

신한생명은 협력업체 소속 고객 상담사의 만족도 향상을 위하여 정기적인 간담회를 실시하고 있으며, 고충처리 실장을 배치하여 상담사들의 스트레스 관리를 돕고 있습니다. 또한 협력업체 직원의 근무환경 개선을 지원해 근무만족도를 향상시켰습니다.

추진과제 및 목표

○: 문제 인식, ①: 과제 수행, ●: 과제 달성

목표	추진과제	2013	2014	2015
협력회사와의 상생경영 실천	(신한금융그룹) IT 협력회사 거래만족도 설문조사 결과에 따른 개선과제 추진	①	●	●
	(신한금융그룹) 협력사 VOC 시스템 구축 및 운영 활성화	①	①	●
	(신한금융그룹) 우수 협력회사 혹은 직원 선발 및 시상	①	●	●
	(신한금융그룹) 협력회사 평가 및 재입찰 반영	○	①	●
협력회사 CSR 지원	(신한금융그룹) 협력회사와 함께하는 자원봉사 실시	①	●	●
	(신한금융그룹) 협력회사 CSR 교육 지원	○	①	●



주요 성과



에너지 효율화 설비 지원

신한은행은 건물 지하주차장의 LED 전구 교체비용을 지원하는 '신환경에너지팩토링' 상품을 통해 2013년 총 126억 원의 에너지 효율화 설비를 지원하였습니다.



4,455억 원의 신녹색기업대출

신한은행은 녹색기업 및 녹색분야 신규 진출 기업을 위한 '신녹색기업대출'을 통해 2013년 총 4,455억 원의 대출을 운영하여, 녹색산업 활성화에 기여하였습니다.



13.9조 원의 순증가액

신한은행은 그린에너지정기예금과 그린애플생활적금을 통해 2013년 13.9조 원의 가입금액을 새롭게 유치하여, 고객들이 에너지 절약을 실천하도록 기여하였습니다.

여덟번째 약속

친환경 상품 · 서비스 개발

최근 금융기관의 기후변화 및 녹색경영에 대한 관심이 고조되면서 금융기관은 녹색금융 활성화를 위한 다양한 상품을 개발하고 환경과 관련된 정부사업에도 적극적으로 참여하고 있습니다. 또한 사회적으로도 기후변화에 대한 관심이 높아지면서, 소비자 행동 변화와 연계한 환경친화 상품에 대한 고객들의 요구가 점차 늘어나고 있습니다. 신한금융그룹은 현 세대와 미래 세대의 이익을 균형적으로 보장하는 지속가능한 발전이 경제발전과 사회발전, 환경보호 사이의 긍정적인 상호 작용에 의해 좌우된다는 것을 인식하고 있습니다. 신한금융그룹은 고객들의 새로워진 욕구를 충족하고 더 나아가 지속가능한 발전을 수행할 수 있도록, 환경영향을 저감하고 고객의 친환경 활동을 지원할 수 있는 다양한 상품들을 출시하고 있습니다. 앞으로도 정부, 고객과의 긴밀한 협력관계를 구축하고 그룹의 녹색 상품 및 서비스를 확대하여 금융산업의 녹색리더로서 자리매김해 나가고자 합니다.

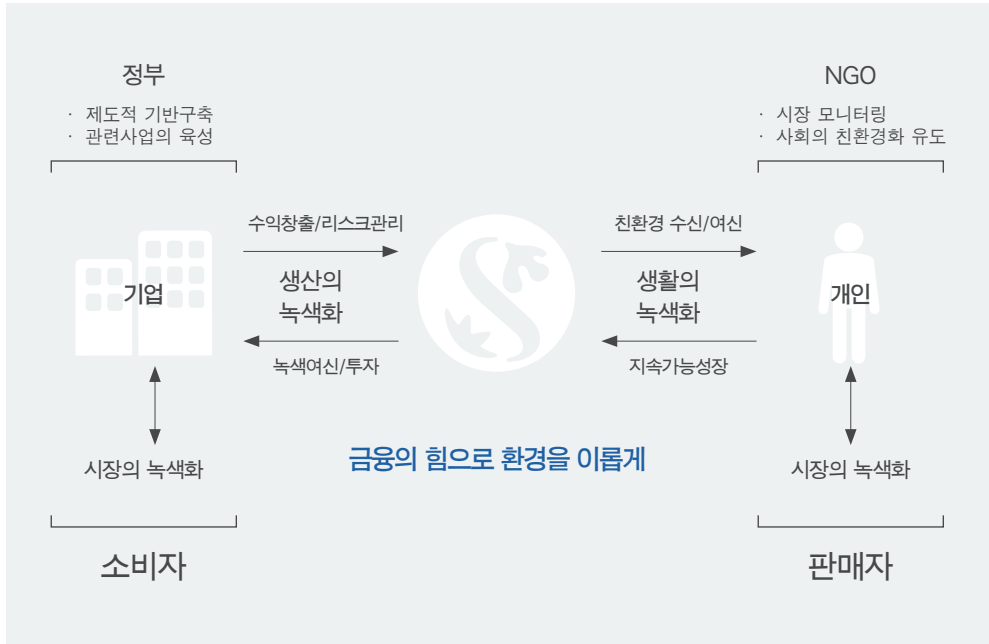


신한 Green+ 적금

원칙 및 체계

신한금융그룹은 고객의 친환경 생활을 유도하고 친환경 산업을 영위하는 우량 녹색기업을 지원하는 다양한 금융상품을 출시하고 있습니다. 환경관련 요소를 반영하여 그린에너지 산업, 저탄소 · 고효율의 신성장동력산업, 환경경영 관련 인증을 받은 기업에 금리를 인하하고 수수료를 우대해 주는 녹색금융 상품을 개발하여 지원하고 있습니다. 또한 자원과 에너지 효율을 높이고, 환경 개선에 기여하는 예 · 적금, 카드, 보험 및 기타 금융상품 가입자에게 실질적인 혜택을 줄 수 있는 녹색금융 상품을 개발하여 지원하고 있으며, 녹색산업 투자 확대를 위해 국가 및 민간 사업에 적극 투자함으로써 국가의 신규 성장 동력 확보를 지원하는 금융기관의 역할을 수행해 나가고 있습니다.

녹색금융의 역할



주요활동 및 성과

일상 생활속의 친환경 금융

신한금융그룹의 친환경 수신 상품으로는 그린애플지정기예금 및 그린애플생활적금이 있습니다. 이 상품은 가입고객에게 에너지 기부열매를 제공하고 에너지 절약고객에게 우대금리를 제공하는 상품으로 개인고객이 일상 속에서 에너지절약을 실천할 수 있도록 기여하고 있습니다. 또한 상품개발 과정에서 '고객평가단'을 통해 녹색금융에 대한 인식, 녹색정기예금 가입요건 등에 대한 의견을 수집하고 이를 상품에 반영함으로써 환경에 대한 고객의 인식을 높일 수 있는 기회를 제공하기도 하였습니다.

2014년 신규 출시된 Green+ 적금은 상품에 가입한 고객이 실생활에서 자연스럽게 에너지 절약을 실천하도록 설계된 상품으로 대중교통 이용고객과 전기, 도시가스 등 에너지 절약 고객 그리고 비대면 채널 이용 등 자원절약 고객에 대한 우대금리가 포함된 Green 우대조건을 부여하였습니다.

기업활동의 친환경성 강화

기업의 친환경성을 강화하기 위한 신한금융그룹의 여신 상품으로는 기업의 에너지 절감활동을 지원하는 그린애플지팩토링이 있습니다. 이 상품은 은행에서 아파트, 공공기관의 LED 교체 설치 등에 소요되는 공사비를 먼저 지원하고 공사 완료 후 에너지 사용자(아파트, 공공기관)가 전기료 절감액으로 공사비를 상환하는 상품입니다.



2013 CDP 대응성과
국내 은행부문 '탄소공개섹터리더' 선정
및 기후변화 대응성과 상위 10%기업인
CPLI(Carbon Performance
Leadership Index)에 편입

추진과제 및 목표

친환경 상품 출시 내역		
상품명	상품내용	취급액
그린썬너지 팩토링	건물 지하주차장에 LED전구 교체비용을 지원하여 에너지 소비비용을 줄이고 고객은 절감된 에너지비용으로 공사비용을 상환하는 상품	12,664백만 원 (2013년 말 기준)
그린썬너지 정기에금	가입고객에게 에너지 기부열매를 제공하고 에너지 절약고객에게 우대금리를 제공하는 상품으로 고객의 에너지절약 생활화에 기여 하는 상품	12,952,885백만 원 (2013년도 신규 판매액)
그린썬생활적금		948,463백만 원 (2013년도 신규· 추가불입액)
Green+ 적금	대중교통 이용고객과 전기, 도시가스 등 에너지 절약고객 그리고 비대면 채널 이용 등 자원절약 고객에게 우대금리를 제공하는 상품	2014년 출시
그린리모델링 이차보전대출	에너지효율화를 위해 건축물을 리모델링하고자 하는 고객에게 은행이 공사비용을 지원하고 에너지 성능개선 정도에 따라 고객은 정부로부터 대출이자 2~4%를 지원받을 수 있는 대출상품	2014년 출시
신녹색기업대출	녹색기업 및 녹색분야 신규 진출기업에 자금을 지원함으로써 신성장 분야인 녹색산업 활성화에 기여하는 여신상품	445,484백만 원 (2013년 말 기준)
신한BNPP Tops 아름다운 SRI 증권투자신탁	기업의 재무적 요인을 포함하여, 친환경경영, 사회책임경영 등 지속가능성 측면에서 경쟁력이 있다고 판단되는 국내 기업의 주식을 주된 투자 대상으로 하여 운용하는 펀드	11,561백만 원 (2013년 말 기준)
신한BNPP 봉썬르 클린월드 증권투자신탁	전세계의 환경, 대체 에너지, 수자원 처리, 오염 방지, 폐기물 처리 등에 관련한 주식 등에 투자 신탁 재산의 대부분을 투자하여 운용하는 펀드	
신한BNPP Tops 글로벌 SRI 증권투자신탁	기업의 사회적, 환경적, 윤리적 책임 및 기업 지배구조 등과 같은 무형자산 가치에 초점을 맞춰 지속적으로 성장 가능성이 높은 기업에 투자하는 펀드 (다우존스 지속가능성 지수(Dow Jones Sustainability Indexes)를 추종하는 인덱스 펀드 방식으로 운용)	
신한변액보험	SRI 펀드를 통하여 환경친화적이고 사회책임경영을 실천하는 기업에 투자하는 상품	62 억 원 (2013년 말 월초 보험료 기준)
환경사랑카드	카드이용금액의 0.1%를 환경사랑 기금으로 적립하는 상품	1,008좌

친환경 상품 및 서비스 개발을 위한 대외협력

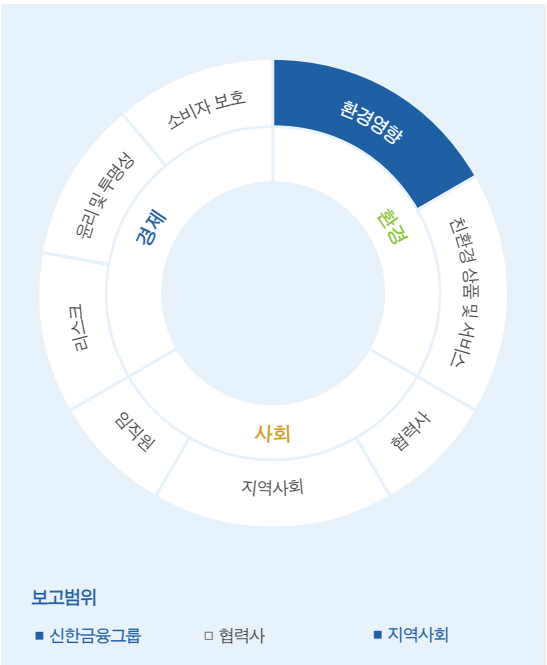
신한은행은 2013년 8월 국토교통부와 “그린리모델링 활성화를 위한 업무협약”을 체결하였습니다. 본 협약에서 신한은행은 그린리모델링 사업에 적합한 여신 상품화 방안을 마련하여 사업 활성화로 이어질 수 있도록 지원하기로 하고, 상호 협의를 거쳐 2014년 그린리모델링 이차보전 대출 상품을 출시하였습니다. 본 상품을 통해 국가 온실가스 발생량의 25.6%를 차지하는 건축물 분야에서 온실가스를 감축시키는 사회적 성과를 거둘 수 있을 것으로 예상됩니다. 뿐만 아니라 에너지관리공단과 ‘녹색금융 및 에너지 다이어트 운동 활성화’를 위한 업무협약’을 체결한 이후 지속적으로 친환경 수신상품을 개발해오고 있습니다. 또한 환경 우량기업 여부를 평가하기 위해 국내 금융권 최초로 환경부-한국환경산업기술원과 업무협약을 체결하여 녹색금융지원 기업평가시스템을 은행의 여신심사시스템과 연계하고, 기업여신 지원 시 환경 우량기업에게는 금리 등 우대서비스를 제공하는 한편 환경리스크가 과다한 기업은 선제적으로 관리해나가고 있습니다.

녹색 커뮤니케이션 강화

신한은행은 경영활동 중 발생할 수 있는 다양한 환경리스크와 이슈에 효과적으로 대응하기 위해 다양한 커뮤니케이션 활동을 진행하고 있습니다. 내부적으로는 전 직원을 대상으로 환경경영 사이버연수를 진행하여 임직원 친환경 인식을 제고하고 있으며, 외부 이해관계자와의 소통을 위해서도 시중은행 경영진이 참여하는 녹색금융협의회와 정부 및 학계 환경전문가와 금융권 실무자들이 참여하는 녹색경제 연구회에 참여하여 전문가의 의견을 청취하고 상호이해를 높이고 있습니다. 또한 글로벌 금융기관들과 함께 UNEP-FI(United Nations Environment Programme-Finance Initiative)에 참여하고 있으며, 2013년도 CDP(Carbon Disclosure Project, 탄소정보공개프로젝트) 평가에서는 기후변화와 관련된 환경정보 공개에 적극적으로 참여한 결과 국내 은행부문 ‘탄소공개섹터리더’로 선정된 바 있습니다.

○: 문제 인식, ①: 과제 수행, ●: 과제 달성

목표	추진과제	2013	2014	2015
친환경상품 운영 확대	사회책임투자상품 추가개발	○	①	●



주요 성과



6,021 tCO₂eq

신한금융그룹은 다양한 온실가스 저감활동을 통하여 전년대비 5.4% (6,021 tCO₂eq)의 배출량을 감축하였습니다.
(8개 그룹사 Scope 1, 2 기준)



13,287개 LED 전구 교체

건물 에너지 효율화를 위해 2013년 한해 동안 신한은행 본사 및 영업점을 대상으로 총 13,287개의 LED 전구를 교체하여 연간 2,997tCO₂eq의 온실가스 배출량을 저감하였습니다.



ISO50001

임직원 모두가 참여하는 에너지경영 체계 운영을 목적으로 에너지경영 시스템 국제 표준인 ISO50001를 획득하고 지속적으로 에너지 절약을 실천해나가고 있습니다.

아홉번째 약속

자원의 효율적 이용 및 환경영향 감축

전 세계적으로 이상기후 발생, 천연자원 고갈, 자연 환경 파괴 등 환경에 대한 문제들이 발생하면서 기업의 활동으로 인한 환경영향에 대한 관리가 중요해지고 있습니다. 신한금융그룹은 기업시민으로서 요구되는 환경적 책임을 다하고 정부의 변화하는 환경정책과 외부 이해관계자들의 환경적 요구에 선제적이고 효과적인 대응이 가능하도록 환경과 관련된 내부 관리체계를 강화해나가고 있습니다. 이는 경영활동을 위해 사용되는 자원을 효율적으로 이용하고 에너지 절감, 폐기물 감축 등을 통해 환경영향을 감축함으로써 지구환경 보전에 앞장서고 환경·사회적 가치창출에 힘쓰고자 하는 신한금융그룹의 약속입니다.



친환경 녹색건축물 (신한데이터센터)

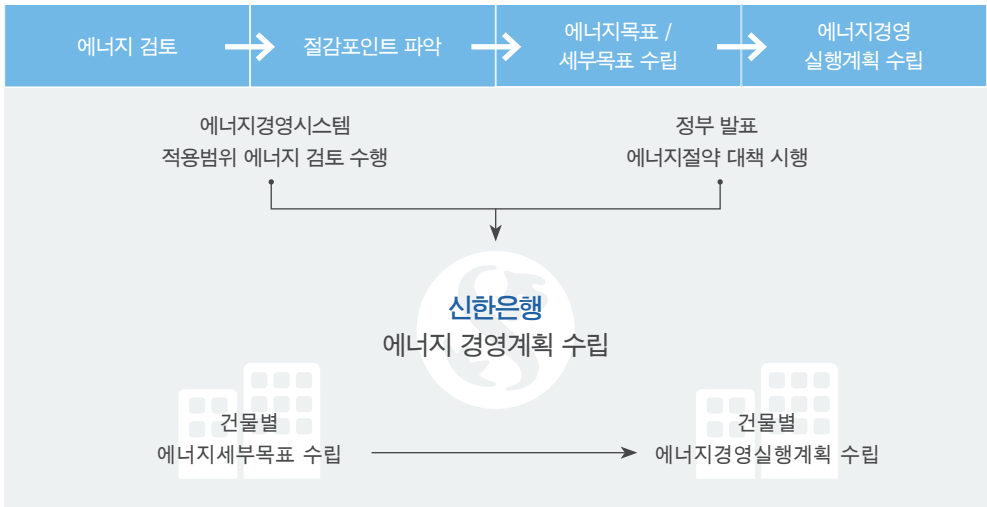
원칙 및 체계

신한금융그룹은 그룹 경영에 있어 환경문제가 기업의 지속가능한 발전에 중요한 영향을 미치는 요인임을 인식하고, 자원 및 에너지의 효율적 이용을 통한 온실가스 배출 최소화과 제품 및 시설의 환경 효율성 강화를 적극 추진하고 있습니다.

신한은행은 환경성과의 중요성을 인식하여 각 그룹사의 온실가스 배출량과 에너지 사용량을 정량적인 수치로 측정 및 관리할 수 있는 녹색경영시스템을 구축하였으며, 2013년에는 본 시스템을 고도화하여 온실가스배출량과 에너지사용량을 포함한 총 12개의 환경성과지표를 관리할 수 있도록 개편하였습니다.

또한 전사적으로 효과적인 에너지 경영을 추진하고 성과를 지속적으로 향상시켜 나가기 위해 에너지경영지침과 매뉴얼을 제정하는 등 통합적인 에너지경영 시스템을 구축하여 체계적인 환경성과 관리 및 기후변화리스크 대응이 이루어 질 수 있도록 하였습니다.

에너지경영 추진체계



주요활동 및 성과

온실가스 배출량 감축 노력

신한금융그룹은 그룹 내 온실가스 배출 최소화를 지속적으로 추진함으로써 기후변화에 대응하는 적극적인 노력을 기울이고 있습니다. 다양한 감축활동들을 통해 온실가스 배출을 저감할 뿐만 아니라 온실가스 관리 범위를 넓히고 관련 정보를 투명하게 공개하기 위한 노력을 진행하고 있습니다.

신한은행은 2012년 6월 저탄소 녹색성장기본법에 근거하여 온실가스에너지 목표관리제의 관리기업으로 지정되었으며 지난 2009년부터 2013년까지의 온실가스 배출량 및 에너지 소비량을 3자 검증을 거쳐 정부에 보고하였습니다. 앞으로도 매년 온실가스 배출량과 온실가스 감축 이행실적을 정부에 보고하는 한편 감축계획을 수립하여 이행함으로써 국가적인 온실가스 감축에 적극적으로 동참해나갈 계획입니다.

온실가스 기타 간접배출원 규명 및 데이터 관리

온실가스 배출원에 대한 파악 범위를 기존의 직접배출원(Scope1), 간접배출원(Scope2)에서 기타 간접배출원(Scope3)까지 포함하여 확대하고, 이에 대한 온실가스 배출량을 정량적으로 산정하였습니다. 기타 간접배출원에는 신한금융그룹이 영업활동 과정에서 소비하는 카드용 플라스틱, 통장용 종이 사용량 및 구매한 컴퓨터와 사무용 주변기기의 생산단계에서 배출되는 온실가스량, 현금 및 증서 송수 시 소요되는 연료사용량이 포함되어 앞으로도 신한금융그룹은 영업 활동 중 배출하는 온실가스에 대해 더욱 폭 넓게 파악하고 관리해 나감으로써 기후변화에 대한대응력을 강화하고 환경영향을 지속적으로 감소해나가고자 노력할 것입니다.

친환경 신한데이터센터 신축

신한은행은 최고 수준의 친환경 녹색건축물 건립을 목표로 신한데이터센터를 신축하였습니다. 신한데이터센터는 계획단계에서부터 국토해양부와 환경부에서 지정하는 친환경건축물 최우수등급 기준을 적용하였을 뿐만 아니라 국제 친환경 건축물 인증기관인 미국그린빌딩위원회(USGBC, U.S Green Building Council)의 LEED (Leadership in Energy and Environmental Design) 인증 Gold등급으로 설계하여 건축되었습니다.

신한데이터센터는 태양광발전, 태양광설비 등 신재생에너지를 통해 에너지를 공급받으며, LED조명기구, BEMS (Building Energy Management System), 빙축열시스템을 통해서 에너지 소비량 절감을 실천하고 있습니다. 또한 수자원 재활용 시설 설치, 친환경자재 사용으로 건물 신축 및 유지보수 과정에서 발생하는 환경영향 감축에 기여하고 있습니다. 친환경 에너지 절약형 시스템의 도입을 통하여 연간 총 전기사용량의 16%가량의 에너지절감 효과가 기대되며 기타 빙축열, 열원설비, 가스설비 등을 포함하면, 총 에너지 사용량의 약 20%정도를 절감할 수 있을 것으로 예상하고 있습니다.

환경 보고서 발간

신한은행은 정부가 추진하고 있는 환경정보공개 제도에 적극적으로 참여하고 지속가능성장에 대한 인식을 확산하고자 “신한은행 환경보고서”를 발간하고 있습니다. 보고서에는 본점 및 일산전산센터를 포함한 주요건물들을 대상으로 수집된 자원 및 에너지 사용량, 온실가스 및 환경오염 물질 배출량, 녹색구매 실적 등의 정량적 데이터를 포함하여 에너지사용저감 기술 소개 및 녹색경영 추진을 위한 전략과 시스템을 투명하게 공개하고 있습니다.

폐지사용 재생지 사용

신한카드는 2012년부터 업계 최초로 청구서 용지를 폐지사용 재생지(100% 국내산 재생펄프 사용)로 변경하여 사용함으로써 30년된 소나무 19,380 그루를 보호하였고, CO₂ 1,953톤 감축, 물 27,634톤 감축, 전기 4,143KWh 감축에 해당하는 효과(연간 발행되는 청구서 기준, 2013년 12월까지 누적 값)가 있을 것입니다. 또한 청구서 용지의 친환경 재생지 사용을 통해 지식경제부 주관 기술표준원이 인증하는 국내 GR마크 인증을 획득하였습니다.

친환경 활동에 따른 비용 절감

(단위: tCO₂eq, 백만 원)

구분	활동내용	연간 온실가스 예상감축량	연간 절약금액
건물에너지효율증대	은행 본사사옥 및 사무실/영업점 조명을 LED(총 13,287기)로 교체하여 에너지 사용량을 감축	2,997	733
에너지절약생활화 실천	본부부서 하절기 냉방 온도 조절 및 엘리베이터 제한운영, 하절기 간편복 착용 등 다양한 에너지감축 활동 전개	540	153
화상회의를 통한 차량운행 감소	은행 전국 영업본부 및 영업점 화상회의시스템 활용을 통해 차량 운행으로 인한 탄소배출량 저감	1,428	1,360


추진과제 및 목표

○: 문제 인식, ①: 과제 수행, ●: 과제 달성

목표	추진과제	2013	2014	2015
적극적 환경정보공개	CDP, DJSI 등 환경관련 대외평가성과 향상	①	●	●
건물 에너지 효율증대를 통한 온실가스 감축	신한데이터센터 녹색건축물 인증 획득	●	●	●
	건물 에너지 감축 활동 지속 전개(LED 조명 교체, 하동절기 냉방조절 등)	●	●	●
친환경 용지 사용	FSC 인증 용지 사용량 확대	①	①	●
사업장 폐기물 배출량 관리 강화	재활용 폐기물 분리배출을 위한 관리체계 확립	○	①	●
환경경영체계 강화	녹색경영시스템 활용도 증대	①	①	●
	녹색경영실무협의회를 통한 환경경영 현황 점검 확대	①	①	●



신한카드가 실천하는
따뜻한 금융!
수화상담도, 베트남어상담도 OK

 신한카드

그룹사 사회책임경영

신한은행	60
신한카드	64
신한금융투자	67
신한생명	69
신한BNP파리바자산운용	72
신한캐피탈	74
제주은행	75

신한카드는 사회적 약자고객을 위한 다양한
특화상품을 개발할 뿐만 아니라, ‘언어장애인을
위한 수화상담 서비스’와 같은 지원프로세스에서도
고객을 생각하는 특화 서비스를 제공합니다.

신한은행



서진원 신한은행 은행장

금융을 뜻하는 영단어 ‘Finance’는 ‘목표’, ‘완성’을 뜻하는 라틴어 (Finis)에서 유래했다고 합니다. 결국 금융의 본질은 모든 사회구성원이 목표한 바, 즉 꿈을 이룰 수 있도록 도와주는 것이라고 할 수 있습니다. 그룹의 미션인 ‘미래를 함께하는 따뜻한 금융’도 업의 본질에 충실하자는 것과 맥락을 같이 합니다. 금융 본연의 역할을 다하는 가운데 새로운 상품과 서비스로 고객과 사회에 차별적인 가치를 제공하고, 이를 통해 은행도 발전하는 상생의 선순환 구조를 만드는 것을 지향점으로 삼고 있습니다. 저희 신한은행의 모든 임직원은 각자의 업무에서 따뜻한 금융을 적극적으로 실행하여 신한만의 차별화된 경쟁력으로 고객과 우리 사회의 더 나은 내일에 기여할 수 있도록 최선을 다하겠습니다.

회사소개

1982년 작은 후발은행으로 시작한 신한은행은 관행을 깨는 변화와 혁신으로 대한민국 금융에 새바람을 불러 일으키며 유례없는 압축성장을 지속해 왔습니다. 국내 최초로 고객 중심 경영을 시작하였고, 무인점포와 인터넷뱅킹을 제일 먼저 도입하여 업계의 표준으로 만들었습니다. 더불어 국내 최고 수준의 수익성을 유지하는 동시에 안정적인 자산 포트폴리오를 바탕으로 한 건전성 관리로 균형있고 내실있는 성장을 이루어 왔습니다. 오늘날 저성장 장기화와 급속한 고령화 등 한국 금융산업에 대(大)전환기가 도래하고 있지만, 신한은행은 과거와는 다른 창조적 도전을 통해 차별적 성장을 이어가고자 노력하고 있습니다. ‘따뜻한 금융 추진단’을 중심으로 따뜻한 금융의 철학과 가치를 시스템에 내재화하고, 은퇴시장, 글로벌 사업 등 미래 성장 시장에서의 경쟁력을 높이고 있습니다. 이와 함께 생산성을 혁신하여 조직 운영의 효율성을 제고하고, 조직 내 활발한 소통과 직원 역량 강화로 활기찬 일터 구현에 앞장서고 있습니다. 지금까지 국내 금융산업을 선도해 온 신한은행은 앞으로도 ‘새로운 미래를 열어가는, 사랑받는 1등은행’이라는 비전을 달성하기 위해 책임감 있는 기업시민의 역할을 다할 것입니다.

2013 사회책임경영 성과

중견·중소기업 기반강화

신한은행은 ‘기업 성장단계별 지원 강화’, ‘일시적 어려움을 겪는 기업의 회생 지원 강화’라는 2대 핵심 전략을 바탕으로 성장기업 집중육성, 창업 및 유망기업 선제지원, 중소기업 수출 및 글로벌화 지원, 일시적 유동성 부족 기업 지원에 힘써 왔습니다. 특히 중소기업에 대한 실질적 지원을 강화하여 기업은행을 제외한 시중은행 중 중소기업 자금지원 1위를 기록하였고, 창조경제 활성화에도 적극 부응하여 기술형 창업지원대출의 경우 타행대비 약 3배 수준인 2,077억 원을 지원하였습니다.

중소기업 특성에 따른 맞춤형 금융지원

신한은행은 신설-성장-성숙의 성장단계별 중소기업 특성과 니즈에 따른 맞춤형 금융지원을 확대하였습니다. 또한 창업·벤처·사회적 기업에 대한 무료 컨설팅 확대를 통해 경영기법 및 노하우 부족으로 성장단계 진입에 실패하는 것을 방지하고 기업의 성장과 확장 지속에 기여하고 있습니다.

수출·해외진출기업 지원 강화

신한은행은 ‘글로벌 지원데스크’를 신설하여 신한은행의 현지네트워크를 통한 중견·중소기업의 해외진출을 적극적으로 지원하였습니다. 앞으로도 지속적인 서비스 확대를 통해 해외진출 기업에게 초기편의 및 현지 정보 제공뿐만 아니라 관련 신상품을 출시하는 한편 중소기업진흥공단, 무역보험공사 등 정책기관과 연계하여 실질적인 지원강화에 힘쓸 예정입니다.

창조금융 활성화

신한은행은 우수 기술력 보유업체에 대한 실질적 지원을 위해 기술형 창업지원대출을 지속적으로 확대하고, 창업·벤처기업이 가진 기술에 대한 평가 정교화를 추진하고 있습니다. 앞으로도 투·융자복합 신상품인 ‘성과공유형 사모전환사채인수’를 개발하여 기술력 및 성장유망 기업에 대한 장기 저금리 지원과 기업경영 성과공유로 기업과의 동반성장 관계 구축에 힘쓰며, 대기업 대비 소외되어있는 중소·중견기업 M&A지원 강화를 위해 ‘중소M&A지원팀’을 신설하여 창조금융 실천에 앞장서겠습니다.

글로벌 고객가치 실현

신한은행은 수익원 다변화 및 장기 성장동력 확보를 위해 지속적으로 글로벌 사업에 높은 전략적 우선 순위를 두고, 글로벌 역량 강화와 더불어 ‘선택과 집중’이라는 명제하에 효율적인 글로벌 네트워크망 구축 및 비즈모델 다각화 등을 통한 질적 성장에 주력해 왔습니다. 이를 통해 신한은행이 한국계 진출 기업은 물론 현지 기업 및 현지인들을 상생의 동반자로 여기고 국내에서 인정 받은 다양한 금융상품과 서비스를 통해 고객가치 창조, 고객보호 및 고객의 성장·발전의 기반을 마련하고자 합니다. 일본, 중국, 베트남, 인도 등을 잇는 아시아 금융 벨트를 글로벌사업의 핵심시장으로 선정하고, 과거의 지점 형태 진출보다는 진일보된 현지법인 형태로 진출하여 지역별로 현지화 역량을 체득하면서 규모의 경제를 실현하는 전략을 추구하고 있습니다.

이머징마켓의 사회적 약자들에게 제공하는 금융혜택

신한은행은 이머징마켓의 사회적 약자들에게 합리적인 금융혜택과 양질의 금융서비스를 제공함으로써 이들이 우량고객으로 성장할 수 있는 기반을 다져나가고 있습니다. 베트남에서는 현지 저소득 계층 중 공장근로자를 대상으로 한 소액 대출 상품인 ‘공장근로자대출’을 제공하고 있습니다. 현지 저소득 계층에 대한 중장기적 금융지원을 통해 차후 중산층으로의 진입을 돕고 고객 기반도 확대해 나가기 위한 대출 상품입니다. 이후 다른 계층의 저소득 계층을 대상으로도 상품을 제공할 계획입니다.

또한 크메르에서는 자녀 교육에 관심이 많은 저소득층이 자녀 학자금을 마련할 수 있도록 혜택을 주는 ‘주니어적금’을 출시하였습니다. 본 상품은 어린이 대상 목적성 적금상품으로 4.75~5.55%의 고금리를 제공함으로써 소시민층의 저축에 대한 관심을 제고시키고 있습니다.



사회적기업 금융상담 및 경영상담

글로벌 CSR 활동

신한은행은 지역별로 다양한 현지 사회책임경영 활동을 전개하고 있으며, 사회적 약자들과의 정례적인 교류 기회를 확대하고 보다 우호적이고 상호발전적인 관계형성을 통해 글로벌 기업시민의 역할을 충실히 완수해 나가고 있습니다.



베트남

신한베트남은행은 1995년 6월 호치민 지점을 개설한 이후, 어려운 이웃을 위한 봉사활동을 지속적으로 추진해 오고 있습니다. 진출 초기의 봉사활동은 주변 고아원 방문과 주변 환경 정리 등 단순한 형태였으나, 2006년부터 하노이 한 인학교 신축기금을 지원하는 것을 계기로 베트남 사회에서 사회공헌에 기여하는 기업으로서의 브랜드 가치를 제고 하고자 지속적이고 체계적인 CSR 활동을 추진하고 있습니다.

주요 사회공헌활동은 장학사업, 시설봉사, 환경봉사, 의료 봉사로 나누어 볼 수 있습니다. 2010년 이후 지속 가능한 CSR 테마로 “교육사업”을 선정하여 사랑의 학교(2009년 응애안 1호 사랑의 학교 건립, 2013년 빈푹성 2호 사랑의 학교 건립 진행 중) 사업을 진행하고 있고 이후 장학금 및 학습 기자재 등을 매년 지속적으로 지원하고 있습니다. 시설봉사에는 사회 약자계층에 대한 지원, 양로원, 고아원, 고엽제 피해자 시설 등을 찾아가 위문 활동과 더불어 물품 및 성금 기부, 그리고 인근 국립묘지 청소 등의 활동을 하고 있으며, 환경봉사로는 매월 베트남 전 점포에서 점포인근 지역을 청소를 하는 “그린데이” 실시하고 있습니다. 그리고 의료봉사활동은 베트남 적십자사 등 타 기관과 연계하여 실시해오고 있습니다.

중국

신한은행중국유한공사는 사회공헌형 금융상품을 개발하여 판매금액의 일부로 기금을 조성해 이 기금으로 양로원, 고아원 및 불우이웃을 돕는데 사용하는 등 지역별 소외 계층을 위한 사회공헌 활동을 통해 중국 내 현지법인으로 서의 위상을 강화하고 있습니다.

인도

신한은행인도본부는 작년 초 인도 뉴델리 지역 한국인을 대상으로 한국 초등·중등교육의 기본 과정을 교육(국어, 수학, 사회, 한자 등)하는 ‘뉴델리 한글학교’에 새로운 건물 설립기금을 기부하였습니다. 이를 계기로 뉴델리 지점은 교민사회에서 기업의 긍정적인 이미지를 제고함과 동시에 리테일 영업 활성화가 기대되고 있습니다. 또한 뭄바이지점은 정기적인 활동으로 인근 고아원을 찾아가 다양한 봉사활동과 더불어 현지책임자급 직원이 고아원 내의 초등학생 이하의 아이들을 대상으로 기본적인 금융경제지식을 가르쳐 주는 활동도 병행하고 있습니다.

기타 국가

신한크메르은행은 캄보디아 프놈펜에서 이화여대에서 설립한 ‘캄보디아 이화 사회복지센터’와 연계해 분기별로 이화복지센터가 마련한 프로그램에 자원봉사자로 참여 하여 빈곤 아동을 위한 지원에 일조하고 있습니다. 신한 카자흐스탄은행은 현지 우수대학교와 MOU를 체결하여 수익금의 일부를 현지 우수한 인재들을 양성하는데 기여 하는 등 장학사업에 중점을 두고 있습니다. 신한은행 뉴욕 지점에서는 주미한국상공회의소 부설 한국학교에 매년 2회씩 찾아가 교실 정리, 교과서 분류 및 배포, 등교차량 안내등의 봉사활동을 정기적으로 펼치고 있습니다.

고객중심 자산관리 실천

새로운 자산관리 사업모델

신한은행은 고객 중심의 관점에서 기존의 계열회사 단위의 상품·서비스로는 한계가 있다는 인식 하에, 은행과 증권 각각의 전문성은 유지하되 고객 니즈에 부합하는 통합자산관리 솔루션을 제공하기 위해 국내에서 유일하게 그룹 차원의 새로운 WM사업모델을 운영 중에 있습니다. 이러한 새로운 자산관리 사업모델 추진조직은 크게 PWM¹ 센터와 IPS² 본부로 구성되어 있습니다. PWM센터는 은행과 증권의 자산관리 영업점이 동일 장소에 위치하여 양사의 금융상품 및 자산관리 서비스를 동시에 제공함으로써, 고객의 편의성과 만족도를 한층 높였습니다. PWM센터는 전국 주요 도시를 중심으로 25개를 운영하고 있습니다. IPS본부는 자산관리솔루션부, 투자상품부, 투자자문부, 미래설계센터로 구성되어 있으며, 투자전략·상품·세무·부동산·은퇴설계 등 자산관리 각 분야의 전문가들이 상주하여 국내 최고수준의 통합 자산관리 솔루션을 PWM센터와 신한은행의 프리미어라운지를 통해 고객에게 제공하고 있습니다.

특히 2013년에는 시장변화를 선도하는 차별적 상품을 신규 출시하여 다양한 자산증식의 기회를 제공했습니다. CIB³와 협력한 지방대 기숙사 BTL ABCP⁴ 사모펀드, 신한금융투자와의 협업을 통한 미국 부동산 DLF⁵ 등 새로운 개념의 상품을 출시했습니다. 또한 보다 안전하게 고객의 자산을 보존하기 위해 원금보존추구형 및 Eurostoxx⁶ 등 기초자산을 다양화한 중위험·중수익 ELF⁷와 양방향형 및 최소금리보장형 ELD⁸ 상품을 출시했습니다. 아울러, 고객에게 다양한 투자정보를 적시에 제공하기 위해 자산관리 세미나, 재테크강좌 등을 연중 440회 개최하였으며, 고객이 요청할 경우 IPS본부의 투자 전문가인 솔루션파트너가 직접 고객을 방문하여 자산관리의 해법을 제공하는 ‘전문가동행서비스’를 375회 실시했습니다.

고객수익률 제고를 통한 고객과의 동반 성장

신한은행은 사업그룹, 영업점, 직원 평가 시 고객수익률 지표를 신설하고, 평가에 반영함으로써 고객의 자산을 잘 관리하는 직원들이 보다 우수한 평가를 받을 수 있도록 평가체계를 개선하였습니다. 또한 고객 수익률의 체계적 관리를 위해 환매 추천 펀드 제도를 도입하고, 수익률이 부진한 펀드의 출구 방향 및 기준을 제시하며, Red-Flag⁹ 제도의 도입을 통해 고객의 투자리스크를 철저히 관리하고 있습니다.

최적화된 자산관리 프로세스

신한은행의 자산관리 업무 프로세스 전반을 고객중심의 관점에서 새롭게 구축하였습니다. 현장에서 실제 고객의 자산관리를 담당하는 직원들의 업무준칙인 『고객중심 자산관리 실천원칙』을 제정하고, 거래단계별 투자자산 관리 프로세스를 고객 중심으로 최적화하였습니다. 또한 금융시장 변동 시나리오별로 투자전략을 적시에 제공하고 선제적인 상품관리 방안을 마련하여, 고객 포트폴리오 위험관리를 강화하였습니다. 아울러 고객의 투자 성향과 재무 목적에 맞추어 다양한 투자솔루션을 빠르고 정확하게 제공할 수 있도록 개발한 신한은행의 자산관리 IT시스템인 ‘S-솔루션’의 콘텐츠를 업그레이드하여, 보다 많은 고객들이 쉽고 간편하게 자산관리 서비스를 받을 수 있도록 하였습니다.

은퇴솔루션 제공 역량 강화

노령화 사회로 진입한 대한민국 국민들이 행복한 노후를 설계하는데 도움을 줄 수 있도록 신한은행의 은퇴솔루션 제공 역량을 한층 업그레이드하였습니다. 이를 위해 신한은행 고유의 은퇴설계 브랜드 출시, 은퇴설계 채널구축, 은퇴전문인력 양성, 은퇴상품 라인업 강화, 은퇴설계 시스템 업그레이드 등 은퇴사업 전반을 강화하였습니다. 특히 부부은퇴교실을 연중 지속적으로 실시해 고객들이 은퇴의 중요성을 학습하고, 은퇴설계를 직접 체험해 볼 수 있는 기회를 제공할 예정입니다.

1 PWM : Private Wealth Management
2 IPS : Investment Products & Services
3 CIB : Commercial Investment Bank, 신한은행에서 기업금융과 IB업무를 담당하는 부서
4 BTL ABCP : Build-Transfer-Lease Asset Backed Commercial Paper, BTL사업의 대출채권을 기초로 한 유동화 기업어음
5 DLF : Derivative Linked Fund, 유가증권과 파생금융계약이 결합된 펀드
6 Eurostoxx : 유로존 주요기업들의 주가를 기초로 산출한 주가지수
7 ELF : Equity Linked Fund(주가연계펀드) 투자한 원금과 수익이 주가지수나 개별종목의 주가에 의해 연동되는 펀드
8 ELD : Equity Linked Deposit(주가지수연계예금), 수익이 주가지수의 변동에 연계하여 결정되는 은행 판매 예금
9 Red-Flag : 고객의 자산배분이 가이드라인 대비 일정비율 괴리 시 경고하는 선제적 위험 관리 서비스

신한카드



위 성 호 신한카드 CEO

국내의 신용카드 시장은 고객의 권익보호가 철저하게 강조되는 소비자 중심의 시장으로 변화하고 있습니다. 따라서 카드 시장에서의 성공의 열쇠는 고객의 마음을 얻는 것에서 결정되며, 고객을 향한 진심이 통할 때 비로소 고객의 마음을 얻을 수 있을 것 입니다. 그간 고객이 진정 원하는 것이 무엇인가에 대한 근본적 질문보다는 각자 편의에 의해 고객을 분류하였다면, 신한카드의 Big Data 경영은 곧 고객중심의 경영으로 신한카드는 빅데이터를 활용하여 고객 한 분 한 분께 맞춤 솔루션을 제공하기 위해 노력할 것입니다. 또한 금융업의 특성을 살린 일상 속의 사회적책임 실현으로 고객과 사회로부터 사랑받는 기업으로서의 지속가능한가치를 창출해나갈 것입니다.

회사소개

신한카드는 2013년 새로운 비전을 담은 슬로건 'BIG to GREAT'를 공표하였습니다. BIG to GREAT는업계 최다 고객 보유와 시장점유율 1위 등 규모의 1등을 넘어 위대한(Great) 기업으로 나아가고 있는 진정한 1등 신한카드의 모습입니다. 가장 많은 고객들로부터 선택받은 카드사로서의 자부심을 뛰어 넘어, 고객 한 분 한 분을 위한 더욱 세심하고 차별화된 서비스를 창조한다는 의지를 드러낸 것입니다. 신한카드는 이러한 BIG to GREAT 전략 실천의 일환으로 빅데이터 경영을 통한 새로운 가치창출에 본격적으로 나서고 있습니다. 업계 최초의 빅데이터 센터 출범을 통해 '빅데이터를 통한 본원적 경쟁력 제고'와 '新성장동력 강화'라는 핵심 전략 목표 달성에 박차를 가하고 있습니다. 또한 그룹 차원의 효율적인 리스크 관리시스템 및 안정적인 재무적 지원 가능성 등을 활용해 카드업계 내에서 선도적인 지위를 공고히 해나가고 있습니다.

2013사회책임경영 성과

차별화된 서비스 제공 (BIG to GREAT)

빅데이터를 이용한 맞춤 솔루션

신한카드는 2,200만 고객 기반의 BIG 데이터를 바탕으로 고객의 삶에 대한 연구를 끊임없이 진행하며 스마트하고 창조적인 맞춤 솔루션을 제공하고 있습니다. 신개념 맞춤형 상품 '큐브'카드와 '콤보'서비스, 다양한 체크카드 상품, 업계 최초의 모바일 전자지갑 서비스인 '신한 Smart Wallet', 스마트폰 어플리케이션 방식의 새로운 모바일카드인 '신한 앱카드' 등이 이러한 연구의 산물들입니다. 작년 출시된 '큐브(Cube)'와 '콤보(Combo)'는 최고의 IT 역량과 빅데이터 분석 역량에 힘입어 탄생하게 된 상품입니다. 큐브는주유, 할인점, 교육, 오식 등의 10대업종중 최대5개까지고객이선택하여기본 할인을 받고, 추가요금을내면 콤보서비스를 통해커피, 편의점, 영화등의 다양한업종중 고객이 원하는 서비스만 선택하여 추가 할인을 받을 수 있는 상품입니다. 큐브 카드와 콤보 서비스의 가장 큰 경쟁력은 고객이 자신의 필요에 따라 서비스를 스마트폰처럼 자유롭게 넣고 뺄 수 있도록 함으로써 고객의 편의와 혜택을 극대화한데 있습니다.

문화 · 스포츠 마케팅 프로그램

신한카드는콘서트, 뮤지컬, 연극, 야구, 축구, 골프 등 다양한 장르에서 차별화된 문화 · 스포츠마케팅 프로그램과 고객 체험 콘텐츠를 통해 다양한 고객의 요구를 만족시켜 왔습니다. 2013년에5년차를 맞이한 대표 문화마케팅 프로그램 'LOVE Concert'는 대전, 대구, 광주, 부산 지역에서 매년 개최된 전국 투어 콘서트입니다. 대부분의 문화예술 공연이 수도권에 치중되어 있는 가운데, 신한카드는 '소수가 아닌 모든 고객을 위한 문화체험'을 실천하고자 이와 같은 전국투어 콘서트를 진행해왔습니다. 앞으로도 BIG to GREAT 컨셉을 중심으로 한층 업그레이드된 모습으로 고객들에게 특별한 경험을 제공하기 위해노력할 것입니다.

공익사업 활성화 및 약자 보호상품 개발

실버세대 특화 상품 · 서비스 개발

신한카드는 실버세대를 위한 특화카드를 출시하였고, 전담 상담그룹과 심사그룹을 운영하고 있습니다. 실버세대를 위한 특화카드는 55세 이상 노년층 고객의 구매패턴 및 선호도에 따라 건강관련 서비스를 핵심으로 총 4개 영역(Health, Emotion, Enjoy, Finance)에 대한 맞춤 서비스로 상품을 구성하였습니다. 또한 만 67세 이상 고객을 전담할 근속 12개월 이상의 숙련된 상담원을 배치하여, 실버세대 전담 상담그룹 및 심사그룹을 운영하고 있습니다. 이를 통해 2013년 월 평균 약 56,000건의 상담을 진행하였습니다.

사회적 약자 특화 상품 · 서비스 개발

신한카드는 카드업의 특성을 적극 활용하여, 카드사용액 일부를 다문화가정 지원금으로 기부하는 외국인 전용 '콩코스' 카드를 업계최초로 출시하였습니다. 뿐만 아니라 저소득층, 병원 환자 등 사회적 약자를 지원하기 위한 다양한 활동을 추진하고 있습니다.

협력회사 및 중소기업에 대한 사회공유가치 창출을 실천하고 있습니다. 협력회사의비용절감 및 상생경영 실천을 위해 영세업체에 대한 용역 및 물품대금을 조기 집행하고, 유통채널이 취약한 우수 중소기업을 대상으로 당사 쇼핑몰과 연계하여 물품 판로를 제공하고 있습니다. 또한 중소기업가맹점을 대상으로 사업용품을 저가로 판매하는 '힘내라 SOHO 캠페인'을 진행하고 있습니다.

업계 선도적 사회공헌

자발적인 임직원 봉사활동

임직원과 가족은 물론 고객이 함께 참여하는 다양한 봉사활동은 신한카드 사회공헌의 한 축입니다. 임직원 봉사활동은 위성호 사장이 봉사단장을 맡고 전국 92개의 봉사팀을 조직하여 활동을 수행하였습니다. 신한카드의 봉사활동의 특징은 기부금 지원뿐만 아니라 노력봉사를 적극적으로 병행하여 봉사활동 대상 장소에 실질적인 도움이 될 수 있도록 한다는 데 있습니다. 특히 근무가 없는 휴일에 임직원들은 자발적으로 가족들과 함께 봉사활동에 참여하여 어려운 이웃을 돕는데 앞장 서고 있습니다.

특히 2013년 10월 창립 6주년을 맞아, 본사 임직원이 중심이 되어 장애인 보호작업장 작업보조 봉사활동, 희귀 난치병 환아들을 위한 항균용품 전달, 임직원 모금을 통한 아름인도서관 개관 및 봉사활동, 그룹사 1사1촌 나눔장터 봉사활동, 다문화가정과 함께하는 역사 문화 탐방, 저개발국 영유아를 위한 신생아살리기 모자뜨기 캠페인, 점자의날 기념 시각장애인 걷기대회 지원, 남산 야외식물원 환경보호 활동, 사랑의 헌혈을 통한 희귀난치병 환아 기부 활동 등 다양한 봉사활동을 펼쳤으며, 이를 계기로 매년 10월 한 달간 창립 기념으로 임직원 모두가 참여하는 신한카드 아름인 자원봉사대축제를 정기적으로 실시하기로 하였습니다.

사랑의 1계좌운동 및 급여 우수리

신한카드는 지난 2003년부터 2천 여명의 임직원이 모금활동에 활발히 참여하고 있습니다. 모금은 임직원들이 매월 급여에서 1만 원 단위로 신청계좌 수만큼 기부에 참여하는 ‘사랑의 1계좌’ 운동과 급여에서 1,000원 미만의 끝전을 기부하는 ‘급여 우수리’로 이루어져있으며, 2003년부터 시작된 임직원 모금액은 매월 1,000만 원씩 총 11억 원의 성금이 모금되어 전국 희귀·난치병 환자 치료비 지원을 위해 소중하게 쓰이고 있습니다.

아름인 사이트 운영

신한카드는 금융권 최초의 기부전용 사이트인 ‘아름인(shinhancard.arumin.com)’을 운영하고, 기부전용카드인 ‘아름다운 카드’ 발급을 통해 고객들도 편리하고 손쉽게 기부에 동참할 수 있는 기회를 제공하고 있습니다. 2010년 고객의 기부 편의성 제고를 위해 새롭게 단장한 ‘아름인’에서는 2013년 기준으로 전체 고객 기부 누계금액 약 44억 원 및 각 기부처별로 모금 실적이 표시되어 신한카드 고객들의 기부참여 현황을 한눈에 확인할 수 있습니다. 고객이 관심 있는 기부처를 폭 넓게 조회하고 원하는 기부처를 선택하여 기부할 수 있으며 복지단체뿐만 아니라 시민운동 단체, 환경 단체, 동물보호 단체 등 다양한 분야의 180여개 기부처가 등록되어 있습니다. 또한 국내 유일의 기부전용카드인 ‘아름다운 카드’는 신판 이용액의 0.5~0.8%를 기부전용 ‘아름포인트’로 적립해 이를 기부 용도로만 사용할 수 있는 것이 특징입니다. 2012년부터는 ARS를 통한 기부 프로세스를 개발해 운영하고 있으며, 2013년부터는 상담원을 통해서도 기부를 할 수 있도록 함으로써 기존에 아름인 사이트와 신한카드 스마트폰 앱을 통해 기부하기가 상대적으로 어려웠던 고연령의 고객들도 쉽고 편리하게 기부할 수 있도록 기부채널을 다양화하는 등 고객 기부문화를 선도해나가고 있습니다.

아름인 고객 자원봉사단

신한카드는 고객의 사회공헌 참여 니즈가 커지고 있는 점을 파악하고, 2007년부터 서울·수도권에 거주하고 있는 30여 명의 고객을 중심으로 신한카드 아름인 고객 자원봉사단을 창단하였습니다. 신한카드 아름인 고객 자원봉사단은 매월 1회씩 정기적으로 사회에서 소외 받고 있는 어려운 이웃(독거노인, 장애인, 저소득 가정 아동·청소년 등)을 돕기 위한 다양한 활동을 전개 하고 있습니다. 2013년 기준으로 총 300여명의 고객이 신한카드 아름인 자원봉사단에 등록하여 가족들과 함께 봉사활동에 참여하고 있으며, 초·중·고등학교에 재학중인 자녀를 둔 고객들은 자녀와 함께 봉사활동에 참여함으로써 나눔을 실천할 수 있는 기회와 함께 자녀들과 함께 할 수 있는 시간을 갖게 되어 만족도가 매우 높습니다.

아름인 대학생 해외봉사단

2011년부터 ‘코피온’과 함께 시작한 ‘아름인 대학생 해외봉사단’은 업계 최초의 해외 봉사활동 프로그램으로서 최근 대학생들에게 해외봉사활동에 대한 관심이 점점 높아지면서 본 프로그램에 신청하려는 대학생도 점차 증가하고 있습니다. 2013년 제3기 아름인 대학생 해외봉사단 대학생 30명 모집에 전국 대학생 2,500명이 신청할 정도로 치열한 경쟁을 보였습니다. 아름인 대학생 해외봉사단은 베트남에 10박 12일 일정으로 어려운 환경에 있는 마을과 학교를 방문하여 아이들에게 교육 및 도서 지원, 도서관경 구축, 그리고 양국간의 문화 교류 프로그램 등 다양한 봉사활동을 실시하였으며, 베트남 내에서도 주요 언론에 소개 될 정도로 매우 긍정적인반응을 얻고 있습니다.

정부 및 기관으로부터의 사회적 책임 기업 성과인정

신한카드는 국내 기업의 사회공헌을 선도한 공로를 인정받아 2008년 자원봉사자의 날 ‘대통령 표창(단체)’ 수상, 2011년 나눔실천 유공자 ‘국무총리 표창’ 수상, 2013년 표준협회 주관 지속가능성지수(KSI) 4년 연속 1위 선정, 2014년 한국능률협회컨설팅 주관 전체 산업부문 착한 브랜드 ‘아름인’ 2년 연속 1위에 선정되었습니다.

신한금융투자



신한금융투자는 투자중개, IB(투자은행), 고유자산운용 부분의 균형성장과 창의적인 신상품개발 및 리스크 관리 역량, 투자자 보호를 위한 내부 통제 시스템 등을 착실히 갖추어 왔습니다. 또한 우수한 금융인재 육성, 국내 금융산업 발전에 기여함으로써 사회적 책임을 다하는 기업으로 자리매김하고 있습니다. 이러한 성공의 바탕에는 변함없는 애정과 관심으로 성원해 주시는 고객님들께서 제십니다. 신한금융투자는 고객의 ‘더 나은 내일’을 위하여, 세가지 약속을 드리겠습니다. 첫째, 신한금융그룹의 광범위한 네트워크를 바탕으로 금융업종간의 장벽을 뛰어 넘어 풍요로운 상품과 서비스를 제공할 것입니다. 둘째, 복잡해져 가는 금융시장을 한 발 앞서 예측하고, 최적화된 상품을 제공하여 고객에게 가장 신뢰받는 회사가 되겠습니다. 셋째, IT, 모바일 등 시대적 트렌드와 고객님들의 요구를 항상 경청하고, 최고의 서비스로 보답할 것을 약속드립니다. ‘고객의 성공’을 위해 항상 고민하고, ‘고객의 행복한 내일’을 위한 동반자가 되기 위해 임직원 모두 최선을 다하겠습니다.

강 대 석 신한금융투자 CEO

회사소개

신한금융투자는 탄탄하고 안정적인 기업지배구조와 재무구조를 바탕으로 선진경영기법을 통해 국내 금융투자업계의 선두주자로 나아가고 있습니다. 은행, 카드, 생명 등을 아우르는 신한금융그룹의 광범위한 네트워크는 신한금융투자가 금융 업종간의 장벽을 뛰어 넘어 다양한 서비스를 제공하는데 든든한 힘이 되고 있습니다. 업계 최상의 리서치와 국제 및 파생상품운용, 안정적 상품운용, 선진 리스크 관리 체계, 시장 전문성을 겸비한 우수 인력 등도 신한금융투자의 자랑입니다. 해외시장 개척과 자산관리 분야에서도 선진 금융 노하우와 강한 개척정신 그리고 고객수익률 최우선 정책 등을 통해 대외적으로 국내 금융투자업을 대표하는 우량기업으로 자리 잡았습니다. 또한 기업의 사회적 책임을 중시하는 글로벌 스탠다드에 걸맞게 다양한 문화활동과 봉사활동을 실천함으로써 다정한 이웃 같은 기업으로 인정받고 있습니다. 고객이 원하는 가치를 창출하고 고객의 보다 나은 미래 설계를 위한 성공투자의 동반자 역할에 최우선 가치를 두고 있습니다. 향후에도 국내외에서 인정받는 투명한 경영과 차별화된 금융서비스로 금융시장의 변화를 적극적으로 선도하는 자본시장의 리딩 금융투자회사가 될 것을 약속드립니다.

2013 사회책임경영 성과

창조금융을 통한 중소기업 지원

신한금융투자는 KONEX(중소기업 전용)시장에 5개 법인(아진에스텍, 태양기계, 하이로닉, 닥스텍, 한중)을 상장시키고 성장한 기업들의 지정자문인의 역할을 수행하고 있습니다. 또한 중소기업의 P-CBO 발행을 주관하는 등 중소기업의 자금조달을 지원하였습니다. 이와 함께 메인비즈(한국 경영혁신 중소기업)협회와 제휴를 통해 중소기업과의 동반성장을 추진하고 있으며, 신한파트너스 프로그램을 활성화 시켜 중소기업 대상 토탈 금융자문 서비스를 제공하는 등 중견·중소기업 대상 비즈니스를 강화하였습니다.

고객의견 청취를 통한 비즈니스 개선과제 발굴 확대

신한금융투자는 고객의견 청취를 위해 고객 평가단을 운영하고 시스템 경쟁력 및 고객 만족도 향상을 위한 모니터링 클럽을 운영하는 등 고객의 의견에 적극적으로 귀 기울이고 개선점을 현업에 반영할 수 있도록 노력하고 있습니다. 지점 관리자별로 고객 만족도 조사를 실시하고 매월 종합점수 및 지수 형태로 고객만족지수를 관리하고 있습니다. 또한 은퇴설계 시뮬레이터 개발, 고객 유형별, 투자자산별 시나리오 대응체계 구축, 고객 제안서 구성 옴니버스 체계를 구축하는 등 고객중심의 재무·투자설계 인프라를 확대하여 고객만족지수가 향상되었습니다.

고객수익률로 직원 평가

신한금융투자는 2012년 3월부터 직원 인사 평가에 고객수익률을 평가지표로 반영하고 있습니다. 직원이 회사에 안긴 수익뿐만 아니라 고객의 자산을 얼마나 잘 관리했는지를 중요한 평가기준으로 정하고 고객의 자산을 잘 관리하고 신뢰를 받는 데 모든 역량을 집중하고 있습니다. 고객수익률로 직원을 평가한다는 개념을 확대함으로써 고객중심의 브랜드 구축을 위해 노력하고 있습니다. 고객수익률 평가를 지점 전략과제에 포함시키고 고객수익률 포상 확대를 통해 고객가치 제고에 이바지하고 있습니다. 그 결과 2013 다산금융상 금상, 2013 아시아 자본대상 최우수상을 수상하였습니다.

차별화된 사회공헌 활동

열심이 봉사단 창단

신한금융투자는 2013년 전략적이고 전사적인 사회공헌 활동을 위해 CEO를 단장으로 한 전직원 참여 봉사조직 '熱心利(열심이)' 봉사단을 창단했습니다. 熱心利(열심이) 봉사단은 지속적이고 체계적인 봉사활동을 통해 시대적 요구에맞는 사회적 책임을 다하고자 노력하고 있습니다.

금융경제교육

기존의 단순 사회봉사활동이나 금전적 기부 같은 사회공헌 활동에서 한 걸음 나아가 금융회사의 본업인 금융을 통해 사회에 기여할 방법으로 금융경제교육을 추진하고 있습니다. 2012년 4월 시작된 따뜻한 금융캠프는 중·고생을 대상으로 한 금융경제교육 기부 프로그램으로 청소년들에게 금융에 대한 지식과 미래 직업 선택을 위한 특별한 체험기회를 제공하고자 마련되었습니다. 2013년에는 금융투자업계 최초로 교육부 장관이 수여하는 '교육기부 인증마크'를 획득, 교육부 주최 2013 교육기부대상 대상수상을 하였으며 연간 약 30회차, 1,000여명의 수료생을 배출하고 있습니다.

모아모아해피

임직원의 자발적인 참여로 월 급여 중 1만 원 이하 끝전을 모아 사회공헌활동기금으로 활용하는 프로그램입니다. 전체 임직원의 70%~80%가 참여 중이며 조성된 기금은 해외 아동 돕기, 아프리카 학교 건축 사업 등에 활용되고 있습니다.

1사1촌

2007년 강원도 홍천 상군두리 마을과 1사1촌 자매결연을 맺고, 지속적인 교류와 상호발전을 위해 노력하고 있습니다. 매년 정기적으로 일손 돕기 봉사활동을 진행하고 있으며, 현지농산물 홍보 및 구매를 통해 농가의 소득향상에 기여하고 있습니다. 또한 마을 주민 초청행사, 마을 청소년 금융캠프, 당사 직원자녀 농촌체험 등 다양한 교류활동들을 지속적으로 실시하고 있습니다.

신한생명



이 성 락 신한생명 CEO

신한생명은 “보험으로 따뜻한 세상을 만들자” 라는 미션 아래, 고객의 꿈과 행복실현을 위해 최선을 다하고 있습니다. 고객의 풍요로운 삶을 위해 Total 금융네트워크를 기반으로 최적의 보험상품과 수준 높은 금융서비스를 제공하고 고객의 성공파트너로 함께 성장하고 있습니다. 더 나아가 '나눔과상생'을 적극 실천하고 소외된 이웃들에게 힘이 되는 사회적 책임을 충실히 이행하여 사회와 함께 커나가는 대한민국 일등 생명보험회사가 되기 위해 더욱 노력해 나가겠습니다.

회사소개

신한생명은 보험 본연의 역할에 충실하며, '품질경영'을 통해 기본에 충실한 건전한 성장을 이어오고 있습니다. FC(설계사), TM(텔레마케팅), AM(대리점), 방카슈랑스 등 다각화된 판매채널을 통해 다양한 형태로 보험 상품과 서비스를 제공하고 있으며, 철저한 리스크 관리와 전문화된 자산운용 역량을 기반으로 안정적 성장을 추진하고 있습니다. 그리고 고객의 소중한 꿈을 지켜드릴 수 있도록 설계사와 직원들의 차별화된 전문역량 제고에 힘쓰고 있으며, 고객감동경영을 적극 실천하고 있습니다. 고객에게 보험 그 이상의 가치를 전하며, '새로운 보험시대를 선도하는 생명보험업계 New Leader' 도약을 향해 최선을 다하고 있습니다.

2013 사회책임경영 성과

창조적 금융 기반 구축

창조적 서비스 및 프로세스

2013년부터 실행한 따뜻한 행복서비스는 FC(Financial Consultant, 보험설계사)가 주기적으로 고객을 직접 방문하는 표준화된 유지서비스로 기존 신 계약 중심의 영업 패러다임을 고객관계관리 프로세스로 개선하여 성공한 사례입니다. 이와 더불어 종신보험(주계약 1억 원 이상)에 가입한 고객에게 평생시 건강관리를 위한 전문 의료진의 건강상담 및 건강검진 우대혜택을 제공하여 아플 때 힘이 되는 헬스케어 서비스를 운영하고 있습니다. 고객에게 한발 더 다가가는 다양한 서비스의 꾸준한 실천을 통해 당사의 손익과 고객가치 제고에 기여하고 있습니다.

창조적 금융상품 출시

신한생명은 퇴직 후 국민연금 수령 시까지 소득공백기를 대비한 브릿지연금을 출시하였습니다. 이 상품은 저금리에 대응하기 위해 공시이율형·실적배당형을 선택할 수 있고, 퇴직·입원 등 경제적으로 어려운 상황에서는 보험료 납입을 연기하거나 종료할 수 있는 편의성도 겸비하고 있습니다. 또한, 경제활동기 보장자산 2배, 은퇴 후 건강자산 2배를 보장하는 생애주기 맞춤형 종신보험을 고객성향에 맞게 공시이율형·실적배당형으로 개발하여 출시하였으며, 이밖에도 실버전용 암보험, 치매특화보험, 무심사정기보험을 출시하는 등 다각도로 고령화 시대에 은퇴설계 및 노년생애보장의 필요성에 유연하게 대응하고 있습니다.

비용절감 성과를 이룬 회계시스템 개발

신한생명은 2013년 회사 재무제표의 신뢰성 확보를 위해 보험업계 최초로 회계원장 정합성 검증시스템을 개발하였습니다. 자체 개발한 이 시스템은 대외기관으로부터 우수성을 인정받으며 사업비 절감의 성과를 이루었고 2013년 금융감독원 종합검사에서도 시스템의 우수성과 탁월함을 인정받았습니다. 이 외에도 사내 결산협의회 운영을 통하여 결산일정 단축을 실현하고 결산 전 이슈사항을 해결해 나가고 있으며 업계 최고 수준의 조기결산 역량을 보유한 회사로 입지를 확고히 굳혔고, 외주 인력 투입의 최소화로 1억 원 이상의 개발비를 절감하기도 하였습니다.

FC 존중문화 확산

신한생명은 영업채널의 근간인 FC의 직업에 대한 자부심 및 회사 로열티 제고, 나아가 고객접점 서비스의 발전을 위해 FC 존중문화를 체계적으로 시행하고 있습니다. 신한생명은 2013년 8월 업계 최초로 카페테리아 방식의 설계사 복리후생제도를 시행하였습니다. 설계사 전용 복지물과 전용카드(꿈이 있는 카드)를 운영하고, 복지포인트를 부여하여 신한생명 FC의 자부심을 고취시켰습니다. 2013년 12월에는 CEO와의 온라인 소통채널을 설계사로 확대 시행하였습니다. FC와 CEO간의 직접적인 소통채널인 '설계사 전용 CEO대화방'을 운영하여, 설계사가 직접 의견을 작성하면 CEO가 직접 열람하고 답변을 함으로써, FC 존중 열린 소통문화 확대에 기여하고 있습니다.

신한생명은 2013년부터 현장 핵심 영업그룹에 대한 차별적 로열티 프로그램인 '신한 공감 Season' 프로그램을 운영하고 있습니다. 우수설계사를 중심으로 문화, 예술 분야의 국내 최고의 명사들이 초청된 프로그램을 제공하고 있으며, 총 7회차에 걸쳐 2천여명의 설계사들을 대상으로 진행하였습니다. 신입설계사를 대상으로는 강한 열정을 갖고 신념과 함께 젊어진다는 의미인 '청춘' 프로그램을 운영하고 있으며, 입사 13차월 미만 신입설계사에게는 보험업에 대한 자부심과 꿈에 대한 열정으로 근무할 수 있도록 인문학 콘서트 및 고객상담 능력 향상 등의 프로그램을 제공하고 있습니다.

이웃과 나누는 자발적 사회공헌 참여

신한생명은 '사랑과 행복을 나누는 보험사'라는 사회공헌 비전과 '보험업(業)을 통해 어려운 고객과 이웃을 돕고 따뜻한 세상을 만드는데 기여한다'라는 미션을 설정하고, 아름답고 따뜻한 세상을 만들고자 사회적 약자를 배려하는 지속가능경영을 추진하고 있으며, '생명존중, 상부상조'라는 보험업 본질에 입각하여 나눔을 실천하고, 사회적 책임을 다하고 있습니다.

사회공헌 마일리지 제도 운영

신한생명은 2013년 사회공헌 마일리지 제도의 운영을 통해 임직원 8시간 의무 봉사활동을 제도화하고 상반기와 연간 봉사활동 최우수상 수상자를 선정하여 시상하는 등 제도 활성화를 위해 노력하였습니다. 그 결과 임직원의 자발적 참여와 더불어 2013년 봉사활동 참여자 1,294명(참여율 90.4%, 중복인원 포함 4,141명), 활동시간 14,325시간의 성과를 거두었고 2014년에도 다양한 봉사활동 프로그램과 연간 1회 봉사활동 최우수상 시상을 통하여 안정적인제도 운영을 계획하고 있습니다.

자발적으로 참여하는 전사적 임직원 봉사활동

신한생명은 임직원들로 구성된 '사랑의 징검다리' 봉사단으로 2013년에도 많은 자발적 봉사활동을 실시하였습니다. '사랑의 징검다리'는 사회적으로 소외 받는 이웃에게 징검다리를 놓아 36.5도의 따뜻한 사랑을 항상 365일 지속적으로 전달하겠다는 의미입니다. '36.5 Love, 365 Forever' 슬로건을 통해 임직원이 매월 기부하는 성금으로 자원봉사활동(독거노인 생신케이크 나눔, 연탄 배달, 사랑의 집짓기 등), 기부금 단체 지원 등 다양한 사회공헌활동을 운영하고 있으며, 본사·지점 단위로 구분된 지부별 'ON(溫)사랑 봉사리더'를 선정하여 임직원의 자발적 봉사활동을 전국적으로 확대해나가며 사회복지단체와의 네트워크를 형성해 적극적인 활동을 수행하고 있습니다.

2013년 주요 활동으로는 어린이 학용품 도구 만들기(2월), 창립기념 사랑의 헌혈, 바자회, 무료급식(3월), 그룹 자원봉사대축제(4월~5월), 독거어르신 어버이날 효사랑 큰잔치 봉사활동(5월), 밥퍼나눔 배식봉사(6월, 수시), 이든아이빌 보육원 정서지원 봉사(7월), 사랑의 국수나눔 봉사활동(8월, 수시), 독거노인 추석 송편나눔 봉사활동(9월), 문화재 환경정화 봉사활동(10월, 수시), 사랑의 김장나눔(11월), 세이브더칠드런 모자뜨기 캠페인(12월) 등이 있으며, 이외에도 임직원 스스로가 활동처를 찾아 자발적 봉사활동을 다수 실시하였습니다.

업계 최초 FC 봉사단 출범

2013년 9월 11일 업계 최초 FC로 구성된 'Big Dream 봉사단' 발대식을 하였습니다. 봉사단장부터 운영위원회까지 모두 FC로 구성되어 있고, 전국 9개 지역으로 나뉘져 활동하는 순수 봉사단체입니다. 발대식 시행 후 봉사단 발대식과 함께 독거노인종합지원센터와 연계해 전국 50개 복지관에서 추석맞이 '송편나눔 대축제' 봉사활동을 추진하였고, 1,400여명의 FC는 홀로 명절을 지내는 어르신들과 함께 송편을 만들고 후원금을 전달하였습니다. 전국 200여개 지점과 46개 노인복지시설을 매칭하여 매월 1회 정기적으로 1만 1,000여명의 FC가 참여하는 급식 배식, 환경정화 등 봉사활동을 계속하여 진행하고 있습니다. 또한 매월 정기봉사와 더불어 2014년에는 반기마다 대규모 전국 봉사활동을 계획하여 보다 진정성 있는 나눔을 실천하고 있습니다.



고객을 위한 신한생명의 따뜻한 행복 서비스

신한BNP파리바자산운용



신한BNP파리바자산운용은 고객의 자산이 단순히 추상적인 숫자들의 조합이 아니라 많은 사연이 고스란히 녹아있는 고객의 삶의 소중한 기반임을 명심합니다. 저희 신한BNP파리바자산운용은 투명하고 전문적인 투자기법, 엄격한리스크관리, 글로벌 프로세스를 기반으로, 고객을 보호하고 고객의 성공을 돕는 상생의 가치를 의미하는 신한금융그룹의 미션인 따뜻한 금융을 실천하기 위해 생각하고 행동합니다. 고객의 목소리를 경청하는 진실된 대화와 소통, 엄격한 준법 및 윤리 의식을 통해 고객의 신뢰와 사랑을 받는 고객 중심을 먼저 생각하는 투자 솔루션 파트너가 되도록 최선을 다하겠습니다.

조 용 병 신한BNP파리바자산운용 CEO

회사소개

신한BNP파리바자산운용은 신한은행의 자회사였던 (구)SH자산운용과, 신한금융지주와 BNP파리바의 합작법인이었던 (구)신한BNP파리바투신운용이 만나 2009년 1월 출범하였습니다. 출범 이후, 철저한 리스크관리에 기반한 다양한 상품과 서비스를 제공하며 고객의 기대에 부응해 나가고 있습니다. 2013년에는 공모시니어론 펀드, 시민형 공모 상품인 지하철 9호선 펀드 등을 업계 최초로 출시하여 고객의 선택권을 넓히고 안정적인 수익을 제공하기 위해 노력하고 있습니다. 신한BNP파리바자산운용은 'THE ASSET MANAGEMENT COMPANY IN KOREA' 라는 비전 아래, 고객을 먼저 생각하는 투자 솔루션 파트너가 될 수 있도록 임직원 모두가 새로운 모습으로 최선을 다하고 있습니다.

2013사회책임경영 성과

창조적 금융 상품 개발

리스크관리 기반의 투자 솔루션 제공

신한BNP파리바자산운용은 주식, 채권과 같은 전통적인 상품에서 나아가 서울시 지하철 9호선 펀드, 공모 시니어론 펀드 등 다양한 중위험 중수익 상품을 개발하여 고객에게 새로운 투자 기회를 제공하기 위해 노력하였습니다. 특히 2013년 11월에 출시하여 하루 반나절 만에 조기 완판된 서울시 지하철 9호선 펀드는 지하철 운임을 효율적으로 관리하기 위한 서울시 공공정책에 부응함과 동시에 개인 고객의 투자 리스크를 구조적으로 낮춘 상품으로 시장의 호평을 받은 바 있습니다.

신한BNP파리바자산운용은 세계적인 금융 그룹을 지향하는 신한금융그룹과 프랑스 파리에 본사를 둔 유럽의 선진 금융기관인 BNP Paribas와의 합작 법인으로 다양한 투자 솔루션 상품을 출시하는데 필요한 글로벌 수준의 리스크관리 프로세스를 구축하고 있습니다. 고객 자산의 건전한 운용을 위해 독립적인 리스크 전담 조직을 배치하여 상시 운용 모니터링과 함께 철저한 사전 사후 리스크관리를 수행하고 있습니다. 이러한 프로세스와 더불어 고객에게 한 차원 높은 서비스를 제공하기 위한 꾸준한 노력을 인정받아 아시아지역 금융전문지(The Asset)의 '2013 The Asset Triple A Investor and Fund Management Awards'와 홍콩 금융투자전문지(Asia Asset Management)의 '2013 Best of the Best Awards'에서 대한민국 최우수자산운용사에 선정되었습니다.

고객중심 비즈니스 모델

신한BNP파리바자산운용은 단순한 상품 중심의 비즈니스 모델에서 벗어나 고객 중심의 비즈니스 모델을 추구합니다. 투자자의 니즈에 적합한 창조적 상품 및 자문 서비스를 제공하여 투자자들이 투자 목표를 달성할 수 있는데 기여 하는 장기 투자 파트너로서의 역할을 다하기 위해 지금도 꾸준한 노력을 경주하고 있습니다.

기업의 사회적 책임 이행

건전한 투자문화 정착

신한BNP파리바자산운용은 건전한 투자 문화를 확산하고 직 · 간접으로 투자 저변을 확대하기 위해 노력하고 있습니다. 이러한 일환으로 불완전 판매 예방을 통한 올바른 투자문화 정착에 기여하기 위해 Investment Specialists Team 을 신설하였습니다. 이를 통해 투자자의 펀드 투자 판단에 도움될 수 있는 자료를 작성하여 판매회사에 제공함과 동시에 판매사 직원 등을 대상으로 연수 서비스를 제공하고 있습니다.

사회공헌 활동 강화

신한BNP파리바자산운용은 기업의 사회적 책임을 이행하기 위해 많은 노력을 기울이고 있습니다. 먼저 사내 봉사단을 구성하여 1인 1봉사를 하는 체제를 구축하였습니다. 이를 통해 매년 사랑의 배식 자원 봉사, 사랑의 연탄 나르기 행사 등을 진행하고 있습니다. 또한 신한BNP파리바자산운용은 지속 가능성에 있어 경쟁력이 있다고 판단되는 기업에 주로 투자하는 '신한BNPP Tops아름다운SRI펀드'의 보수 중 일부를 사회공헌 기금으로 조성하였습니다. 이 기금을 재원으로 국가보훈처와 함께 저소득 국가보훈 가구 자녀를 대상으로 한 따뜻한 금융 경제 캠프를 업계 최초로 개최하였습니다. 이외에도 금융의 본업을 통해 사회에 기여할 수 있는 금융경제교육을 지난 2008년 이후부터 꾸준히 시행한 결과, 자산운용업계 최초로 대한상공회의소 선정 사회공헌 대상, 한국표준협회 주최 대한민국 지속가능성 지수 자산운용 부문 1위에 선정된 바 있습니다.

지속가능한 국내 자본시장 육성

신한BNP파리바자산운용은 세계 시장에 당사의 해외 주주인 BNP Paribas Investment Partners와 함께 한국을 소개하여 해외 투자자의 국내 시장 투자를 활성화 시키고자 노력하고 있습니다. 해외에서 판매되고 있는 '한국 주식형 펀드(PARVEST EQUITY SOUTH KOREA)'를 위탁 운용하고, 글로벌 IR을 개최하는 등 국내 자본 시장에 대한 해외 투자 자금 유치를 위해 다양한 활동을 수행하고 있습니다. 특히 국내 채권에 투자하는 '역의 펀드 (SHINHAN BNPPAM INVESTMENT FUND)'를 업계 최초로 출시하여 세계 시장에 한국을 소개하는데 기여함과 동시에 글로벌 경쟁력 강화를 위한 노력에도 박차를 가하고 있습니다.



고객중심비즈니스모델 설계 워크샵

신한캐피탈



황 영 섭 신한캐피탈 CEO

신한캐피탈은 선박, 자동차, 인쇄기 등 범용성이 높은 기계, 설비의 리스금융과 할부금융, 기업일반대출, 부동산 프로젝트파이낸스, 신기술금융을 포함한 투자금융, 전세자금대출 등 전문화된 금융서비스를 제공하는 종합 여신전문금융회사입니다. 2008년 글로벌 금융위기에도 불구하고 선제적 리스크관리를 통해 업계 상위 수준의 신용등급과 재무건정성을 유지하고 있으며 그룹 차원의 새로운 리스크관리시스템 구축을 통해 리스크 관리수준을 보다 강화하였습니다. 이러한 우량한 재무건정성을 바탕으로 경쟁력 있는 금융조건을 제시하는 등 최상의 금융서비스를 제공하고자 노력하고 있습니다.

회사소개

신한캐피탈은 1991년 4월 시설대여(리스)회사로 설립된 이후 국내외 금융환경 변화에 기민하게 대응하면서 업무영역을 꾸준히 확대해 온 결과 시설대여, 할부금융, 신기술사업금융(벤처투자), 사모투자전문회사, 부동산 프로젝트파이낸스, 팩토링, 일반대출 등 다양한 기업금융 업무를 영위하고 있습니다. 더불어 오토금융, 중도금대출, 전세자금대출, 사업자금용 등 리테일금융 업무도 활발히 전개함으로써 보다 안정적인 자산포트폴리오를 구축하고 있습니다.

2013사회책임경영 성과

성과중심의 공정한 인사제도 정립

성과중심 조직문화 구축

신한캐피탈은 직원 동기부여 및 성과중심 조직문화 달성을 위한 대외기관 컨설팅을 진행하였습니다. 컨설팅 결과를 바탕으로 성과중심의 새로운 인사제도를 도입하였고, 관련 규정을 개정하였습니다. 직무체계, 개인평가제도, 승진 및 보상제도, 인사제도 등 다방면에 걸쳐 변화된 인사제도 정립에 따라 공정한 직원 평가가 가능하며, 직원들의 동기 부여를 통한 효율적인 인력관리를 도모하고 있습니다.

자기주도적 경력개발

신한캐피탈은 직원의 업무능력 향상 및 폭 넓은 자기개발을 지원하고자 기존 연수 로드맵 내용을 일부 변경하여 2013년 연수 로드맵을 마련하였습니다. 직원들은 연수참여의 자율성을 바탕으로 개개인의 경력 목표에 따라 자기개발에 필요한 다양한 교육과정들을 이수하는 자기 주도적 학습이 가능하게 되었습니다. 또한 교육과정을 통해 우수인재 발굴과 양성활동에 힘을 쏟고 있습니다.

차세대 IT 시스템 개발을 통한 대고객 서비스 개선

신한캐피탈은 정보화 전략 컨설팅을 진행하고, 100억 원의 예산을 소요하여 차세대 IT 시스템을 도입 중입니다. 차세대 IT 시스템 개발이 이루어지게 되며, 고객정보 통합 관리체계 및 고객서비스제공 기반을 구축하고, 산업 · 업체별 맞춤형 서비스를 제공할 수 있습니다. 또한 신한캐피탈은 차세대 IT 시스템 개발과 연계하여 회사 홈페이지 개선 및 콜센터 시스템을 위한 프로그램 설계를 완료하였습니다. 콜센터 상담 어플리케이션 개발과 더불어 관련 인프라를 구축하는 등 전사적으로 대고객 서비스를 개선하고 있습니다.

제주은행



이 동 대 제주은행 은행장

제주은행은 지역금융체계 확립을 통해 경제발전을 도모하고 지역사회에 책임 있는 금융동반자로 성장해 왔습니다. 또한 지역사회의 필요를 고려한 금융지원과 현지 밀착경영을 통한 고객가치 창출로 따뜻한 금융의 내재화를 실현하고 있습니다. 진정성 있는 사회공헌 활동으로 사회책임경영을 실천하는 제주은행은 앞으로 제주 지역사회의 대표은행으로 자리매김할 수 있도록 노력하겠습니다.

회사소개

제주은행은 순수 민간자본에 의한 지방은행 설립이라는 제주도민의 오랜 열망으로 1969년 설립되었습니다. 지난 45년의 시간 동안 제주도민의 곁에서 ‘희비애환’을 함께하며 어려움을 이겨내고 성장을 거듭해 왔습니다. 제주지역 최대의 영업망을 바탕으로 체계적이고 과학적인 경영시스템을 접목시켜 ‘제주지역 금융의 상징’으로 굳건한 위치를 다져 나가고 있습니다. 또한 지역에 뿌리한 지방은행이자 도내 유일한 상장기업이라는 근간을 잊지 않고 지역주민과 소통하며 상생의 경영을 이룩하고자 끊임없는 혁신을 추구하고 있습니다. 지역민의 삶과 제주의 미래와 함께하는 든든한 금융파트너로 제주은행은 더욱 발전할 것입니다.

2013사회책임경영 성과

지역사회 현안 해결을 위한 활동

제주은행은 지역은행으로써 제주의 소외된 지역금융활성화를 목적으로 설립되어 지난 45년간 제주도민과 생사고락을 함께하며 ‘제주’라는 삶의 터전에 뿌리내린 나무와 같이 지역과 떨어져서는 존립의 가치를 찾을 수 없는 공동운명체입니다. 이에 제주은행은 현장참여를 통해 지역사회와의 소통채널을 다변화하고 도정사업에 적극 동참하여 도민과 아픔을 함께 나누며 같이 성장해 나가기 위하여 지역사회 현안에 대하여 함께 고민하고 해결하기 위한 지역 공익프로그램을 육성하고, 지속적인 운영을 통해 지역사회에 기여하기 위한 노력을 기울이고 있습니다. 이러한 지역사회 현안에 적극 대처하는 노력에 힘입어 2013년에는 보건복지부와 나눔국민운동본부가 주최하는 ‘2013 대한민국 나눔 국민대상’ 시상식에서 보건복지부 장관상을 수상하는 영예를 안기도 하였습니다.

제주산 수산물 소비촉진 캠페인

일본 후쿠시마 방사능 오염수 유출 사건의 여파로 피해를 입고 있는 수산물 시장 상인들을 위하여 매년 설과 추석을 맞이하여 실시하는 ‘제주용품 장보고가세!’ 프로그램을 ‘제주산 수산물 소비촉진 캠페인’과 함께 진행하였으며 직원들이 직접 재래시장에서 제주산 수산물이 안전하다는 것을 도민과 관광객들에게 적극 홍보하여 지역상인들에게 향토기업으로서의 깊은 인상을 심어 주었습니다.

가뭄피해 극복 운동

유난히 뜨거웠던 2013년 제주의 여름, 가뭄과 폭염으로 각종 기상관측기록을 세울 정도로 이상기후로 피해가 속출하여 지역농민들의 시름이 깊어지자 이를 극복하기 위해 범 도민적인 도정사업으로 전개하였던 ‘가뭄피해 극복 운동’에도 적극 참여하였고 피해가 극심한 지역에 가뭄 대책용 물탱크를 기부하여 가뭄 피해극복 운동의 확산에도 일조하였습니다.

공유가치 창출을 위한 지역 협력사업 전개

지역상권 활성화 방안 제시

대형마트와 일본계 SSM의 영향으로 소비가 몰리고 골목상권이 잠식당하여 가계경제가 위태로워지는 악순환을 방지하기 위하여 제주특별자치도와 제주은행이 제주지역 경제를 위한 상생의 비즈니스 모델을 제안해 2013년 11월 ‘제주통카드’를 출시 하였습니다. 소비자는 상생의 구매 활동을 통해 이웃을 이롭게 하며 그에 따른 높은 포인트 적립 혜택을 누리고, 골목상권은 카드활성화를 통해 매출액 증대 효과를 볼 수 있으며, 제주특별자치도는 지역 골목상권의 활성화 사업을 성공적으로 수행할 수 있게 되면서 상호이익의 선순환 효과가 극대화되는 협력사업의 우수사례로 평가받았습니다.

2006년 전국 최초로 전통시장과 골목상권을 살리기 위하여 제주특별자치도와 6억 원으로 발행을 시작한 제주사랑상품권은 지속적인 홍보와 판매 증대의 노력으로 120배 성장한 2013년 722억 원을 돌파하여 제주를 대표하는 상품권으로 자리매김하였으며, 지역경제 활성화와 골목상권 살리기에 촉매제 역할을 하고 있습니다.

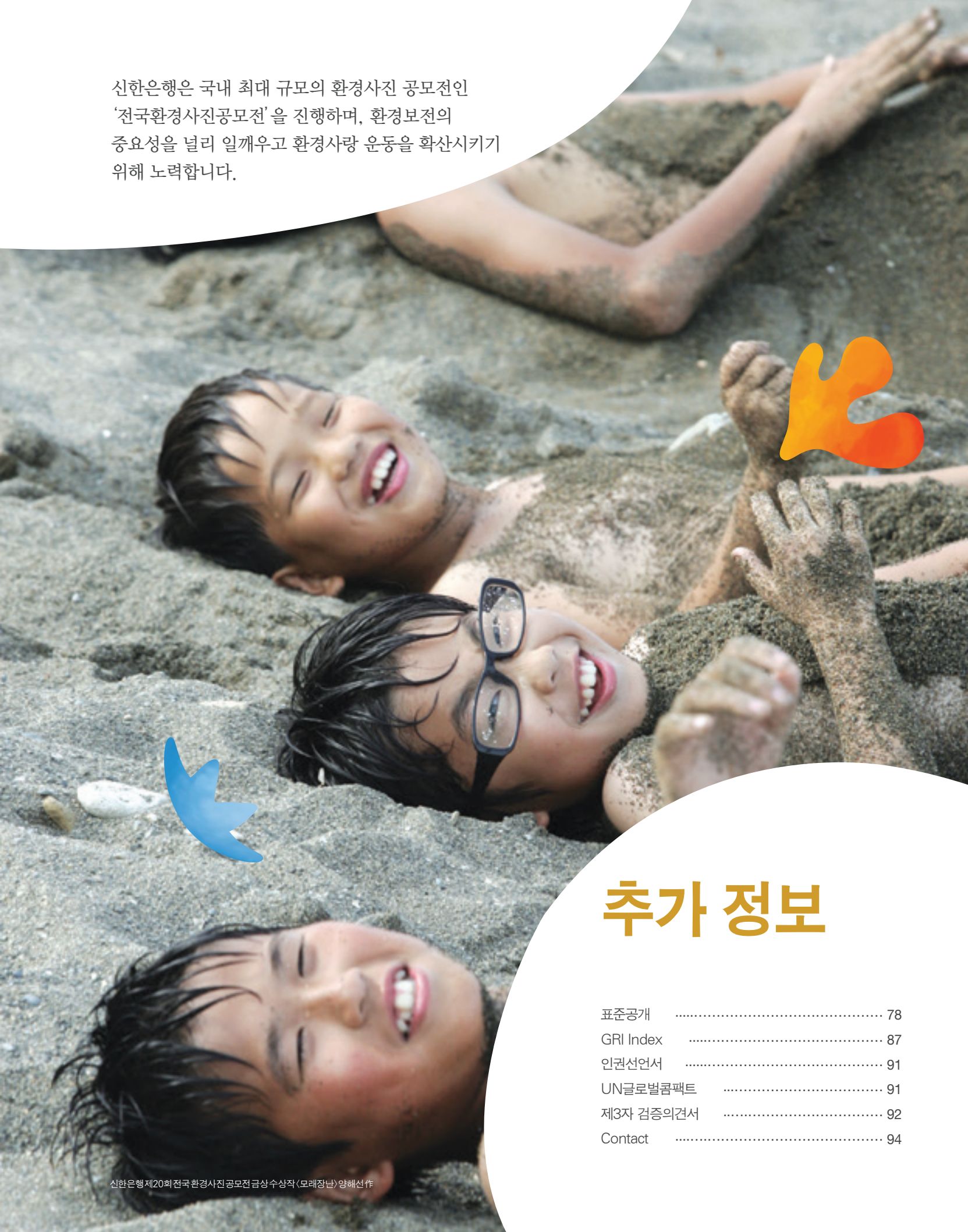
전자금융사기 피해예방을 위한 교육활동

제주은행은 2013년 한 해 동안 ‘스미싱’, ‘파밍’ 등 변형된 형태로 많은 피해자들을 양성하여 사회적 문제로 대두되었던 전자금융사기의 피해예방을 위한 교육활동을 적극적으로 시행하였습니다. 전자금융사기의 대상이 노인, 주부, 장애인 등 정보취약계층에 집중됨에 따라 제주특별자치도 평생교육원, 제주발전연구원 등 지역 내 교육기관과 협력하여 보이스피싱 예방교육을 집중적으로 실시하였습니다. 총 11회 370여명을 대상으로 교육활동을 전개하였으며 정보취약계층을 위한 전자금융사기 예방교육은 교육대상자들에게 실질적인 도움을 줄 수 있었습니다. 또한 도내 각종 축제 및 행사에 참여해 보이스피싱 피해예방 홍보부스를 연간 15회 운영하여 축제 및 행사에 참여한 도민과 관광객 등 불특정 다수를 대상으로 홍보활동도 함께 진행하여 전자금융사기에 대한 경각심을 불러일으키고 피해예방을 위한 교육활동을 적극적으로 시행하였습니다.



희망나눔 벽화그리기봉사활동

신한은행은 국내 최대 규모의 환경사진 공모전인 ‘전국환경사진공모전’을 진행하며, 환경보전의 중요성을 널리 일깨우고 환경사랑 운동을 확산시키기 위해 노력합니다.



추가 정보

표준공개	78
GRI Index	87
인권선언서	91
UN글로벌콤팩트	91
제3자 검증의견서	92
Contact	94

신한은행제20회 전국 환경사진 공모전 금상 수상작 <모래장난> 양해선 作

표준공개

일반표준공개

G4-10. 단체 교섭 적용 대상 직원 비율

다양한 노사협의회, 고충처리위원회 및 공상위원회 등의 노사 커뮤니케이션 채널을 운영하고 있습니다. 노동조합의 경우에는 노조의 단결권, 단체교섭권, 단체행동권을 보장하며 조합가입에 대한 어떠한 제한이나 강요를 하고 있지 않습니다.

노조원 수 및 비율현황

(단위:%)

구분	노조원 비율	구분	노조원 비율
신한금융지주	100	신한생명	100
신한은행	100	신한캐피탈	100
신한카드	77	신한BNP파리바자산운용	100
신한금융투자	100	제주은행	100

G4-54. 전체 근로자의 연간 총 보상 대비 최고 연봉자의 연간 총 보상비율 / 보상 증가율 비율

신한금융그룹 최고 급여 수령자의 급여는 주요 8개 회사 직원 평균 급여의 19배입니다. 보상 증가율은 공시의무가 2013년부터 적용되어 조사대상에 포함되지 않았으며, 2014년 보고서부터 조사 및 반영될 예정입니다.

특정표준공개

첫번째 약속. 고객중심경영 및 정보보호를 통한 고객가치 창출

G4-PR8. 고객개인정보보호 위반 및 고객정보 분실 사실이 입증된 불만 건수

2013년 한해 동안 고객개인정보보호와 관련하여 외부 당사자가 금융감독원 민원접수를 통해 불만을 제기한 사례는 총 65건이었으며, 이중 회사 내에서 입증된 불만사항은 2건이었습니다.

G4-PR9. 제품 및 서비스공급 및 사용에 관한 법규 위반에 대한 중요한 벌금의 액수

신한금융그룹은 내규에 근거하여 신규 금융상품 출시를 승인하고 있으며, 2013년 한 해 동안 제품 및 서비스공급 및 사용에 관한 법규를 위반하여 과징금을 부여 받은 사실은 없습니다.

두번째 약속. 윤리경영 강화를 통한 신뢰 제고

G4-SO3 / SO5 부패 위험을 평가한 사업장의 수 및 비율과 확인된 부패 사례에 대한 조치

투명한 경영환경을 유지하고 그룹사 전반의 부패행위를 사전에 방지하기 위하여 사업장별 부패위험 관리감독을 강화해 나가고 있습니다. 이러한 차원에서 신한금융지주회사 준법지원팀 및 그룹사별 준법감시팀에 의한 2중의 내부거래 모니터링 시스템이 운영되고 있으며, 내부 임직원을 대상으로 한 내부통제 통합자가진단이 실시되고 있습니다.

부패위험 분석 현황

(단위: 개, %)

구분	2011	2012	2013
총 사업장 수*	1,433	1,464	1,413
부패위험 분석(진단)이 실시된 사업장 수	814	1,043	1,107
비율	57	71	78

* 총 사업장 수 : 신한금융투자의 본사 각 부서는 개별적 평가 대상으로 고려

G4-SO4. 반부패 정책 및 절차에 관한 공지와 훈련

윤리강령 · 준법 · 내부통제 교육 현황

(단위: 시간, 명)

구분	2011		2012		2013	
	총 교육시간	수강자수	총 교육시간	수강자수	총 교육시간	수강자수
공정거래법규 교육	17,281	6,662	23,225	3,612	5,131	4,150
윤리준법 및 성희롱예방교육	4,912	2,513	7,060	1,764	12,097	7,414
윤리준법온라인교육 (성희롱예방교육 포함)	156,612	13,263	132,954	1,781	69,860	21,400
윤리 준법 임점 교육	-	8,028	130,035	8,669	9,371	9,008
수도권 준법감시책임자 집합연수	1,349	660	2,476	619	5,087	1,000

G4-SO5 / SO7. 경쟁저해행위, 독과점 등 불공정한 거래행위에 대한 법적 조치의 수와 그 결과

신한생명은 변액보험 보증수수료 담합으로 인한 공정거래법 위반으로 법적 조치를 받았으며, 이에 따른 내부 보완 조치로 공정거래 자율준수 프로그램의 도입 운영을 검토하고 있습니다.

G4-SO8. 법률 및 규정 위반에 대한 중요한 벌금의 액수와 비금전적 제재의 횟수

법률 및 규정 위반으로 인한 제재 현황

(단위: 백만원, 건)

세부항목	2011	2012	2013
과태료 금액	10.5	3,407	661
비금전적 제재건수	1	5	19
분쟁조정수단을 통해 해소된 사건	0	58	0

네번째 약속. 인재 육성 및 일하기 좋은 기업문화 구축

G4-LA1. 신규 채용 근로자와 이직 근로자의 인원수 및 비율(연령별, 성별, 지역별)

투명하고 공정한 성과평가 및 보상을 진행하고 있으며 이와 더불어 여가활동 지원, 의료지원 등 다양한 복지혜택을 제공하여 직원들의 만족도 향상 및 이직률 감소를 추구하고 있습니다.

신규채용 현황

(단위: 명, %)

구분	2011		2012		2013	
	신규채용	신규채용비율	신규채용	신규채용비율	신규채용	신규채용비율
남자	844	5	509	3	330	2
여자	299	2	436	2	327	2
30세 미만	1,028	6	852	4	584	3
30~50세	112	1	93	0	64	0
50세 초과	3	0	0	0	9	0

이직자 수 현황 (단위: 명, %)

구분	2011		2012		2013	
	이직자수	이직률	이직자수	이직률	이직자수	이직률
남자	148	1	107	1	175	1
여자	94	1	106	1	160	1
30세 미만	70	0	83	0	78	0
30~50세	160	1	123	1	234	1
50세 초과	12	0	7	0	23	0
전체	242	1	213	1	335	2

* 이직자 수집범위 변경으로 전년도 이직자 수 재작성

G4-LA3. 성별에 따른 육아휴직 이후의 업무 복귀 및 근속 비율

육아출산 휴가 후 복귀율 현황 (단위: %)

구분		2011	2012	2013
휴가사용 후 업무복귀비율	남성	100	100	0
	여성	90	81	82
업무복귀 후 12개월 이상 근무율	남성	95	86	50
	여성	84	77	65

* 2013년 남성 육아휴직 적용대상은 2명이며, 보고기간 내 복귀 인원 없음

G4-LA5. 산업안전보건 프로그램의 모니터 및 지문을 지원하는 노사공동보건안전위원회가 대표하는 근로자 비율

노동조합 및 노사협의회는 직원 안전과 보건을 위한 대표 의사결정기구로서 단체협약에 의거하여 설치되었으며, 전체가입인원을 대상으로 직원의 안전과 보건에 대한 모니터링과 지문을 지원하고 있습니다.

G4-LA6. 부상 유형, 부상 발생률, 업무상 질병 발생률, 휴직일수 비율, 결근율, 업무 관련 사망자 수

결근율 현황 (단위: 일, %)

구분	2011	2012	2013
결근일수	0	5	34
결근율	0	0.00011	0.00073

G4-LA9. 근로자 1인당 한 해에 받는 평균 훈련시간(성별, 근로자 범주별)

글로벌 역량을 갖추고 따뜻한 금웅을 실천에 옮길 인재를 육성하기 위한 체계적인 직원 교육 프로그램이 설계 및 운영되고 있습니다. 대표적인 교육 프로그램으로는 글로벌 교육 및 리더십 교육 등이 있으며 이러한 다양한 프로그램 등을 통해 임직원들이 양질의 교육기회를 제공받을 수 있도록 하고 있습니다.

1인당 교육시간 (단위: 시간)

구분	2011	2012	2013
남성			131.32
여성	163.3	169.2	141.34

* 1인당 교육시간은 2013년부터 성별 구분하여 조사 진행

G4-LA10. 지속적인 고용을 유지하고 은퇴 후 관리를 도와주는 직무교육 및 평생교육 프로그램

임직원이 퇴직에 대한 부담 없이 안정적으로 근로할 수 있도록 1년 이상 근속한 임직원에게 대해 퇴직금 제도를 시행하고 있습니다. 또한 희망퇴직자를 대상으로 경력단절을 예방하고 해당 경력을 활용할 수 있도록 하는 계약직 재채용 제도를 실시하여 고용 유지의 새로운 형태를 제시하고 있습니다. 또한 채용지원 사이트 (http://www.shinhanfriend.com) 를 운영하여 취업정보를 제공하고 있습니다.

G4-LA11. 업무성과 및 경력개발에 대한 정기적인 검토를 받은 근로자 비율(성별, 근로자 범주별)

성과평가 및 경력개발 검토를 받는 직원의 비율은 100%이며, 모든 직원을 대상으로 연 1회 정기 성과평가를 진행합니다. 성과평가는 업무성과평가와 다면역량평가를 적용하는 역량평가로 구성되며, 업무성과평가는 동일범주 내 직원간비교를 통한 상대평가로 이뤄집니다.

G4-LA12. 범주별 거버넌스 기구 및 근로자의 구성 현황(성별, 연령별, 소수집단별, 기타 다양성 지표별)

고용 방식별, 고용 다양성별 임직원 현황 (단위: 명)

임직원 구성현황			2011	2012	2013
임원 구성 (CEO포함)	남성		146	143	148
	여성		3	6	5
직원 구성	관리직(과장-CEO)	남성	8,403	8,502	8,576
		여성	1,769	1,922	2,024
	일반직(대리 이하)	남성	4,158	4,267	3,919
		여성	7,653	7,957	8,272
고용형태	정규직		17,457	19,004	19,893
	무기계약직		1,565	735	948
	비정규직		2,961	2,909	1,950
연령별	30세 미만		4,927	5,055	4,714
	30~50세		15,963	16,432	16,641
	50세 초과		1,093	1,161	1,436

* 신한은행 및 신한BNP파리바자산운용의 조사범위 변경으로 2011, 2012년 임직원 구성현황 재작성

G4-LA13. 남성 대비 여성의 기본급여 및 보수 비율(근로자 범주별, 주요 사업장별)

성별에 따른 기본급 차별을 하지 않습니다. 기본급은 관련 규정에 의거하여 근속연수 및 직무성과 등에 따라 산정하고 있습니다.

신입직원 월 기본급 현황 (단위: 원)

구분	2011	2012	2013
신입직원 월 기본급	2,201,966	2,326,928	2,681,659

G4-LA16. 공식 고충처리제도에 의해 접수, 발견, 해결된 노동관행에 관한 고충 건수

공식 고충처리제도를 통해 제기된 노동관련 고충 건수는 211건이며, 이 중 203건(96.2%)의 고충을 해결하였습니다.

다섯번째 약속. 사회공헌 활동을 통한 지역사회 발전 기여

G4-EC7. 사회기반시설 투자와 지원 서비스의 개발 및 영향 / EC8. 영향 규모 등 중요한 간접 경제효과

사회공헌 및 개발투자에 있어 공존 · 공감 · 공생의 3대 사회공헌원칙에 근거하여 지속적인 투자를 진행하고 있으며 이와 함께 참여인원 또한 지속적으로 확대해나가고 있습니다.

2013 사회공헌 투자금액 및 연간 참여인원

(단위: 억 원, 명)

구분	사회공헌 투자금액	사회공헌 연간 참여인원
신한금융지주회사	9	67,027
신한은행	541	
신한카드	173	
신한금융투자	11	
신한생명	33	
신한BNP파리바자산운용	2	
신한캐피탈	2	
제주은행	17	
합계	788	

일곱번째 약속. 협력회사 상생 추구 및 CSR 활동 지원

G4-SO9. 사회 영향 평가기준을 이용하여 심사를 거친 신규 공급업체의 비율

신한금융그룹은 공급망 관리 측면에서 당 그룹과 계약관계에 있는 모든 협력회사를 대상으로 ‘협력회사 자가진단 설문서’를 배포하여, 근로자 인권 및 윤리경영 수준을 포함한 지속가능성 리스크를 점검하고 있습니다. 협력회사는 매년 1회 해당 설문서를 작성하고 각 그룹사의 계약실무부서는 이를 평가하여 근로자 인권 및 윤리경영을 포함한 지속가능성 대응 노력이 미흡한 기업에게는 개선을 권고함과 동시에 우수 기업에게는 장기계약, 계약보증금 지급 면제 등의 인센티브를 제공함으로써 협력회사가 인권 보호 및 근로조건 개선, 기업윤리 준수를 강화할 수 있도록 지원하고 있습니다.

G4-SO11. 공식 고충처리제도에 의해 접수, 발견, 해결된 사회에 미치는 영향에 관한 고충 건수

신한은행은 2013년 한해 동안 개인민원을 포함한 3건의 사회영향과 관련된 고충을 접수하였으며, 공식적인 고충처리 절차에 따라 유관부서에서 대응을 완료하였습니다.

여덟번째 약속. 친환경 상품 · 서비스 개발

G4-FS7 사회적 가치를 제공하는 금융상품의 유형별 가치

신한생명에서는 보험을 통한 따뜻한금융의 실천 차원에서 빈곤 아동을 대상으로 한 보험 상품을 운영하고 있습니다. 해당 보험상품은 장기적인 활동 프로그램에 의해관리되고 있으며 매년 지원 대상의 범위를 확대해나가고 있습니다.

사회적 가치를 제공하는 금융상품 현황

(단위: 건, 억 원)

구분	상품설명	단위	2011	2012	2013
신한아이사랑보험	· 기금 조성 및 기부 -월납 초회 영업보험료의 1%를 기금으로 조성 → 매년 말 어린이 관련 단체에 기부	건수	320,695	209,467	99,867
		월초 보험료	167	118	56
신한희망사랑보험	· 미소금융재단 연계 휴면보험금 활용 지원 상품 -저소득층 빈곤 아동과 부양자를 대상으로 한 보장성 보험	건수	473	119	739
		수입 보험료	4	1	5

* 2012년 신한희망사랑보험의 수입 보험료는 산출 방법 변경으로 재작성

아홉번째 약속. 자원의 효율적 이용 및 환경영향 감축

G4-EN1. 사용 원재료의 종량이나 부피 / EN2. 재생 투입 원재료 사용 비율

친환경 온라인 회의 설비 및 웹 팩스 시스템 활용 등을 통해 종이 및 에너지 사용량을 절감하고 있습니다. 한편 고객정보 보호의 차원에서 업무과정에서 발생하는 각종 영수증, 사무문서 및 계약서는 재활용하지 않고 폐기하여 정보유출을 방지하고 있습니다.

원료사용량 현황

(단위: ton)

구분(Ton)	데이터 수집범위	2011	2012	2013
복사지 구매량	신한금융지주회사	1,226.3	1,262.1	1,215.4
	본사			
	신한은행			
	본사 및 전 영업점			
	신한카드			
	신한금융투자			
	신한생명			
	신한캐피탈			
제주은행	본사			
	본사 및 전 영업점			
	신한BNP파리바자산운용			
	본사			

* 신한생명 수집범위 변경으로 인해 2011, 2012년 원료 사용량을 수정 반영

G4-EN3 / EN4. 조직 내 · 외부 에너지 소비량

녹색경영 환경조성 및 친환경 자재의 도입 등으로 그룹사 본사 및 영업점 등 조직 내부에서 사용되는 전기, 난방용 에너지의 총량이 지속적인 감소 추세를 기록하고 있으나, 조직 외부 발생 에너지는 출장 및 현물수송 등으로 인해 2013년부터 증가하였습니다.

에너지 사용량 현황

(단위: GJ)

구분	배출원 구분	2011	2012	2013
조직내부	전력 사용량	271,277	285,316	247,003
	도시가스 사용량	31,826	33,198	32,407
조직외부	휘발유 사용량	160,487	144,567	155,117
	경유 사용량	841	740	1,179

G4-EN5 / EN6. 에너지 사용량 및 에너지 집약도

에너지 집약도 현황

(단위: GJ, GJ/명)

구분	2011	2012	2013
에너지 사용량	464,431	463,821	435,706
집약도	22	21	19

* 제주은행 산정 제외

G4-EN8 / EN9 / EN10 / EN22. 수원별 총 취수량

용수는 상수도와 별도 처리과정을 거치지 않은 일부 지하수를 공급원으로 사용합니다. 사용된 용수는 도시 하수 처리시설을 통해 종말 처리되며, 물과 관련된 주변환경에 영향을 미칠 수 있는 각종 위해성 물질은 사용하거나 배출하지 않습니다.

상수도 및 지하수 사용 현황

(단위:m³)

구분	데이터 수집범위		2011	2012	2013
상수도	신한금융지주회사	본사	250,594	269,626	211,141
	신한은행	본사, 광교빌딩, 광교백년관			
	신한카드	역삼사옥, 당산사옥			
	신한금융투자	본사 및 3개 영업점			
	신한생명	연수원			
	신한캐피탈	본사			
	제주은행	본사 및 자가영업점 (18개)			
지하수	신한은행	본사, 광교빌딩, 광교백년관	-	-	67,943
	신한금융투자	본사			

상수도 사용량에 대한 온실가스 배출량 (tCO ₂ eq)	83.20	89.52	70.10
--	-------	-------	-------

* 신한은행 : 소방용수 사용을 위한 40ton의 수원 확보

* 2013년 조사범위 확대로 지하수 사용량 추가

G4-EN15 / EN16. 온실가스(GHG) 배출

직 · 간접 온실가스 배출 현황

(단위: tCO₂eq)

구분	2011	2012	2013
직접배출량	20,040	18,284	17,647
간접배출량	91,604	93,400	88,016
전체 온실가스 배출량	111,644	111,684	105,663

* 데이터 수집 범위: 신한은행(본사, 전 영업점, 관리시설), 신한카드(본사, 당산사옥, 역삼사옥), 신한금융투자(본사 및 구미, 울산, 여수사옥), 신한생명 (본사, 천안연수원, 남원지점), 신한캐피탈(본사), 신한BNP파리바자산운용(본사)

G4-EN17 / EN30. 기타간접 온실가스(GHG) 배출 및 환경에 미치는 중요한 영향

출장 및 현금수송으로 인한 기타 간접 온실가스 배출량 뿐만 아니라 2013년부터는 제품 및 서비스 구매, 자본재, 폐기에서 발생하는 온실가스 배출량을 조사하여 보고함으로써 공급망 차원에서의 온실가스 배출량 추세를 관리할 수 있도록 하였습니다.

기타간접 온실가스 배출 현황

(단위:tCO₂eq)

구분	2011	2012	2013
출장 (항공, 철도, 버스)	36.82	90.94	108
현금수송	-	-	388
제품 및 서비스 구매 (인쇄용지, 용수, 신용카드, 통장)	-	-	19,529
자본재 (노트북, PC본체, 모니터, 프린터, LED조명)	-	-	485
폐기 (신용카드, 통장)	-	-	147
전체 온실가스 배출량	36.82	90.94	20,587

* 현금수송, 제품 및 서비스 구매, 자본재, 폐기는 2013년부터 자료 수집 및 산정

기타간접 온실가스 배출 산정근거

구분		단위	값	데이터 수집범위
출장	항공	km	288,178	신한금융지주, 신한은행, 신한금융투자, 신한생명, 신한캐피탈, 신한BNP파리바자산운용
	철도(KTX)	km	1,604,282	
	버스	km	586,555	
현금수송	가솔린	liter	738	신한은행
	경유	liter	146,599	
	LPG	liter	2,572	
제품 및 서비스 구매	인쇄용지	kg	4,769,990	신한금융지주, 신한은행, 신한카드, 신한금융투자, 신한생명, 신한캐피탈, 신한BNP파리바자산운용
	용수	m3	211,141	
	신용카드	개	10,723,045	신한카드
	통장	개	48,633,033	신한은행
자본재	노트북	개	146	신한은행
	PC본체	개	1,540	
	모니터	개	963	
	프린터	개	1,209	
	LED조명(50W)	개	7,126	
폐기	신용카드	kg	53,615	신한카드
	통장	kg	855,121	신한은행
	일반폐기물 (소각)	kg	35,000	신한은행, 신한금융투자, 신한생명, 제주은행
	일반폐기물 (매립)	kg	284,000	
	재활용 폐기물 (종이)	kg	185,000	
	재활용 폐기물 (스트로폼)	kg	10,000	신한은행
	재활용 폐기물 (유리)	kg	11,000	
	재활용 폐기물 (플라스틱)	kg	4,000	

G4-EN18. 온실가스(GHG) 배출 집약도

온실가스 배출 집약도 현황 (단위: tCO₂eq/명)

구분	2011	2012	2013
Scope1 집약도	93	82	79
Scope2 집약도	425	421	394

* 제주은행 산정 제외

G4-EN23. 유형 및 처리방법별 총 폐기물 중량

폐기물 배출량 현황 (단위: ton)

구분	2011	2012	2013
일반 폐기물	336	316	319
사업장 폐기물	2	1	0
재활용 폐기물(종이)	-	-	185
재활용 폐기물(스트로폼)	-	-	10
재활용 폐기물(유리)	-	-	11
재활용 폐기물(플라스틱)	-	-	4
폐기물 총량	338	317	529

일반폐기물발생에 대한 온실가스배출량(tCO ₂ eq)	6.15	5.77	36.32
--	------	------	-------

* 데이터 수집범위: 신한금융지주회사(본사), 신한은행(본사), 신한카드(본사), 신한금융투자(본사), 신한생명(본사 및 전 영업점), 신한BNP파리바자산운용(본사), 신한캐피탈(본사), 제주은행(본사)

* 사업장 폐기물은 본사 및 지점 개·보수 간 발생

* 데이터 수집범위 확대로 인해 전년도 보고결과보다 확대된 결과값이 반영

* 재활용 폐기물 관련 데이터는 2013년부터 자료 수집 및 산정 (수집범위는 신한은행만 포함)

GRI Index

일반표준공개

지표	설명	페이지	기타 (9대전략 연계)	외부 검증
전략및분석				
G4-1	CEO 메시지	10~11		-
G4-2	핵심영향, 위험과 기회	2~3, 10~11, 34~36	(세번째 약속) 사회·환경적 요소를 고려한 리스크관리 수행	-
조직프로필				
G4-3	조직명칭	94		92~93
G4-4	대표브랜드, 제품 및 서비스	12~13, 60, 64, 67, 69, 72, 74, 75		92~93
G4-5	본사의 위치	94		92~93
G4-6	보고 조직이 영업 중인 국가 수, 주요 사업장이 있거나 보고서에서 다루는 지속가능성 문제와 구체적인 연관성을 갖는 국가명	12~13		92~93
G4-7	소유 구조 특성 및 법적 형태	12, 20~23		92~93
G4-8	대상 시장 (지역별 구분, 사업 분야, 고객·수익자 유형)	12~13		92~93
G4-9	보고 조직의 규모	13		92~93
G4-10	고용유형, 고용계약및지역별인력현황	81		92~93
G4-11	단체 교섭 적용 대상 직원 비율	78		92~93
G4-12	보고 조직의 주요 활동, 제품, 서비스와 관련된 공급망의 주요 특징	49~51		92~93
G4-13	보고 기간 중 규모, 구조 또는 소유 구조 상의 중대한 변화	12~13		92~93
G4-14	사전예방의 원칙과 접근방법 채택 여부 및 채택 방식에 대한 설명	34~36	(세번째 약속) 사회·환경적 요소를 고려한 리스크관리 수행	92~93
G4-15	경제·환경·사회 현장, 원칙 등 가입하거나 지지하고 있는 외부 이니셔티브	91		92~93
G4-16	다음과 같은 협회 및 국가·국제적 정책기구 멤버십 획득 현황	8		92~93

지표	설명	페이지	기타 (9대전략 연계)	외부 검증
파악된 중대측면과 경계				
G4-17	주요사업부서, 운영회사, 자회사, 합작 회사를비롯한보고조직의조직구조	12~13		92~93
G4-18	보고 내용 정의 프로세스	14~15		92~93
G4-19	보고 내용 정의 프로세스에서 확인된 중요성 측면	14~15		92~93
G4-20	내부 보고 경계 (예: 국가, 사업부, 자회사, 임대 시설, 합작 회사, 공급업체)	14~15, 26, 30, 34, 37, 41, 46, 49, 52, 55		92~93
G4-21	외부 보고 경계 (예: 국가, 사업부, 자회사, 임대 시설, 합작 회사, 공급업체)	14~15, 26, 30, 34, 37, 41, 46, 49, 52, 55		92~93
G4-22	이전 보고서에 제시된 정보의 재 기술로 인한 효과 및 재기술 사유	1		92~93
G4-23	이전 보고 기간 대비 보고서의 범위, 경계 또는 측정 방식 상의 큰 변화	1		92~93
이해관계자 참여				
G4-24	참여한 이해관계자 그룹 목록	17~19		92~93
G4-25	참여할 이해관계자 식별 및 선정 기준	17~19		92~93
G4-26	참여 유형, 이해관계자 그룹별 참여 빈도 등 이해관계자 참여 방식 현황	17		92~93
G4-27	이해관계자 참여를 통해 제기된 핵심 주제와 관심사, 이에 대한 대처 방식	18~19		92~93
보고서 프로필				
G4-28	보고 대상 기간	1		92~93
G4-29	최근 발간 보고서 년도	1		92~93
G4-30	보고 주기	1		92~93
G4-31	보고서 및 관련 내용에 대한 문의처	94		92~93
G4-32	보고서 내에서 표준 공시 사항의 위치를 나타내는 표	87~90		92~93
G4-33	제 3자의 검증에 대한 정책과 최근 관행	92~93		92~93

지표	설명	페이지	기타 (9대전략 연계)	외부 검증
거버넌스				
G4-34	조직의 지배구조	20~23		92~93
G4-35	경제, 환경 및 사회적 주제에 관한 이사회에 권한을 최고 임원 및 기타 직원에게 위임하는 절차	22~23, 34~36		92~93
G4-36	경제 · 환경 · 사회에 대한 책임을 가진 임원의 임명 여부와 해당 임원이 이사회에 보고할 수 있는 권한	22~23, 34~36		92~93
G4-37	주주와 직원이 이사회에 조언하거나 방향을 제시하는 메커니즘	20~23		92~93
G4-38	이사회내기구 및 위원회 구성	22~23		92~93
G4-39	이사회 의장의 임원 겸직 여부	20		92~93
G4-40	경제 · 환경 · 사회 전략을 보조하기 위한 이사회 구성원의 자격 및 전문성 기준을 결정하는 프로세스	20~21		92~93
G4-41	이사회 내의 이해관계상의 충돌 방지를 위한 프로세스	21		92~93
G4-42	경제, 환경 및 사회적 주제에 관한 전략, 정책 및 목표를 수립, 승인 및 수정하는 과정에서 이사회와 최고 임원들이 담당하는 역할	20~23, 42		92~93
G4-43	경제, 환경 및 사회적 쟁점에 대한 최고 의사결정기구의 관리 역량을 강화하고, 향상시키기 위한 조치	21		92~93
G4-44	이사회 자체의 성과, 특히 경제 · 환경 · 사회 관련 성과를 평가하는 프로세스	22, 42		92~93
G4-45	이사회가 경제 · 환경 · 사회 성과 파악 및 관리를 관장 하는 절차	22, 42		92~93
G4-46	위험 관리 절차의 효과성 검토과정에서 이사회역 역할	34~36		92~93

지표	설명	페이지	기타 (9대전략 연계)	외부 검증
G4-47	이사회가 경제 · 환경 · 사회 영향과 기회에 대해 검토하는 빈도	22, 42		92~93
G4-48	최고 의사결정권자 또는 위원회의 지속가능경영보고서 및 모든 중요성 측면에 대한 승인 및 검토 여부	14~15		92~93
G4-49	주주와 직원이 이사회에 조언하거나 방향을 제시하는 메커니즘	20		92~93
G4-50	이사회에 보고되는 중요 이슈 성격과 수, 중요 이슈가 전달되고, 이를 해결하는 절차	14~15		92~93
G4-51	이사회 구성원, 고위관리자, 임원 등에 대한 보상과 조직의 성과	20~23		92~93
G4-52	보수 결정 절차간 보수자문위원 참여 및 독립적 절차 수행	22		92~93
G4-53	급여 정책에 대한 이해관계자 의견 요구 및 이를 반영하는 방법	22		92~93
G4-54	최고 급여 수령자와 직원 평균 급여의 비율(동일 지역간)	78		92~93
G4-55	최고 급여 수령자의 급여 상승률과 직원 평균 급여 상승률의 비율(동일 지역간)	N/A	2014년 공개 예정	-
윤리성 및 청렴성				
G4-56	경제 · 환경 · 사회 성과 및 활동과 관련하여 내부에서 마련한 미션 · 핵심가치 행동강령 및 원칙	16		92~93
G4-57	윤리적이며 법을 지키는 행동과 조직의 투명성 등에 대해자문을 구할 수 있는 내외부 메커니즘 보고	30~33	(두번째 약속) 윤리경영 강화를 통한 신뢰 제고	92~93
G4-58	조직의 불법적이고 비윤리적 행동을 내외부적으로 보고할 수 있는 메커니즘 제시	30~33	(두번째 약속) 윤리경영 강화를 통한 신뢰 제고	92~93

특징표준공개

[첫번째 약속] 고객중심경영 및 정보보호를 통한 고객가치 창출

지표	설명	페이지	기타(9대전략 연계)	외부검증
고객개인정보보호-DMA		26~29		
PR8	고객개인정보보호 위반 및 고객정보분실 사실이 입증된 불만 건수	78		92~93
컴플라이언스-DMA		26~29		
PR9	제품 및 서비스공급 및사용에관한법규 위반에 대한중요한벌금의 액수	78		92~93

[두번째 약속] 윤리경영 강화를 통한 신뢰 제고

지표	설명	페이지	기타(9대전략 연계)	외부검증
반부패-DMA		30~33		
SO3	부패 위험을 평가한 사업장의 수 및 비율과 파악된 중요한 위험	78		92~93
SO4	반부패 정책 및 절차에 관한 공지와 훈련	79		92~93
SO5	확인된 부패 사례와 이에 대한 조치	78		92~93
경쟁저해행위-DMA		30~33		
SO7	경쟁저해행위, 독과점 등 불공정한 거래행위에 대한 법적 조치의 수와 그결과	79		92~93
컴플라이언스-DMA		30~33		
SO8	법률 및 규정 위반에 대한 중요한 벌금의 액수와 비금전적 제재의 횟수	79		92~93

[네번째 약속] 인재 육성 및 일하기 좋은 기업문화 구축

지표	설명	페이지	기타(9대전략 연계)	외부검증
고용-DMA		37~40		
LA1	신규 채용 근로자와 이직 근로자의 인원수 및 비율(연령별, 성별, 지역별)	79~80		92~93
LA2	주요 사업장별 임시직 또는 시간제 근로자에게는 제공되지 않고 상근직 근로자에게 제공하는 복리후생	89	모든 근로자에게 동일한 복리후생을 제공하고 있음	92~93
LA3	성별에 따른 육아휴직 이후의 업무 복귀 및 근속비율	80		92~93
산업안전보건-DMA		37~40		
LA5	산업안전보건 프로그램의 모니터 및 자문을 지원하는 노사공동보건안전 위원회가 대표하는 근로자 비율	80		92~93
LA6	부상유형, 부상발생률, 업무상 질병발생률, 휴직일수비율, 결근율, 업무관련 사망자 수(지역별, 성별)	80		92~93
LA7	업무상 질병 발생률 또는 발생 위험이 높은 근로자	N/A	금융산업 특성상 해당사항 없음	-
LA8	노동조합과의 정식 협약 대상인 안전보건 사항	N/A	금융산업 특성상 해당사항 없음	-

지표	설명	페이지	기타(9대전략 연계)	외부검증
훈련 및 교육-DMA		37~40		
LA9	근로자 1인당 한 해에 받는 평균 훈련시간	80		92~93
LA10	지속적인 고용을 유지하고 은퇴 후 관리를 도와주는 직무교육 및 평생교육 프로그램	81		92~93
LA11	업무성과 및 경력개발에 대한 정기적인 검토를 받은 근로자 비율(성별, 근로자 범주별)	81		92~93
다양성과 기회 균등-DMA		37~40		
LA12	범주별 거버넌스 기구 및 근로자의 구성 현황(성별, 연령별, 소수집단별, 기타 다양성 지표별)	81		92~93
남녀동등 보수-DMA		37~40		
LA13	남성 대비 여성의 기본급여 및 보수 비율(근로자 범주별, 주요 사업장별)	81		92~93
노동관행 고충처리제도-DMA		37~40		
LA16	공식 고충처리제도에 의해접수, 발견, 해결된 노동관행에 관한 고충 건수	82		92~93

[다섯번째 약속] 사회공헌 활동을 통한 지역사회 발전 기여

지표	설명	페이지	기타(9대전략 연계)	외부검증
간접 경제효과-DMA		41~45		
EC7	사회기반시설 투자와 지원 서비스의 개발 및 영향	82		92~93
EC8	영향 규모 등 중요한 간접 경제효과	82		92~93
지역사회-DMA		41~45		
SO1	지역사회에 참여하고, 영향평가, 개발 프로그램을 수행하는 사업장의 비율	41~45		92~93
SO2	잠재적으로 사회에 중대한 부정적 영향을 미치는 사업장	N/A	금융산업 특성상 해당사항 없음	-

[여섯번째 약속] 금융소외계층에 대한 금융접근성 확대

지표	설명	페이지	기타(9대전략 연계)	외부검증
지역사회(금융산업 부가지표)-DMA		46~48		
FS13	인구 저밀도 혹은 경제적 낙후 지역에 대한 접근성	46~48		92~93
FS14	장애인을 위한 금융서비스 접근성 강화 조치	48		92~93

[일곱번째 약속] 협력회사상생 추구 및 CSR 활동 지원

지표	설명	페이지	기타(9대전략 연계)	외부검증
공급업체가사회에 미치는 영향평가-DMA		49~51		
SO9	사회영향평가기준을 이용하여 심사를 거친 신규 공급업체의 비율	82		92~93
SO10	공급망에서 실질적이거나 잠재적으로 사회에 미치는 중대한 부정적 영향과 이에 대한 조치	N/A	금융산업특성상 해당사항없음	-
사회에 미치는 영향에 관한 고충처리제도-DMA		49~51		
SO11	공식고충처리제도에 의해 접수, 발견, 해결된 사회에 미치는 영향에 관한 고충건수	82		92~93

[여덟번째 약속] 친환경 상품 · 서비스 개발

지표	설명	페이지	기타(9대전략 연계)	외부검증
제품 및 서비스-DMA		52~54		
EN27	제품 및 서비스가 환경에 미치는 영향의 완화 정도	52~54		92~93
EN28	판매된 제품 및 그 포장재의 재생 비율(범주별)	N/A	금융산업 특성상 해당사항없음	-
상품 포트폴리오-DMA		52~54		
FS6	특정지역, 규모, 업종에 따른 사업 영역을 위한 포트폴리오 비중	52~54		92~93
FS7	사회적 가치를 제공하는 금융상품의 유형별 가치	83		92~93
FS8	환경적 가치를 제공하는 금융상품의 유형별 가치	52~54		92~93

[아홉번째 약속] 자원의 효율적 이용 및 환경영향 감축

지표	설명	페이지	기타(9대전략 연계)	외부검증
원재료-DMA		55~57		
EN1	사용 원재료의 중량이나 부피	83		92~93
EN2	재생 투입 원재료 사용 비율	83		92~93
에너지-DMA		55~57		
EN3	조직 내부의 에너지 소비량	83		92~93
EN4	조직 외부의 에너지 소비량	83		92~93
EN5	에너지 집약도	84		92~93
EN6	에너지 소비 감축량	84		92~93
EN7	제품 및 서비스의 에너지 감축량	52~57		92~93

지표	설명	페이지	기타(9대전략 연계)	외부검증
용수-DMA		55~57		
EN8	수원별 총 취수량	84		92~93
EN9	취수에 의해 중요한 영향을 받는 수원	84		92~93
EN10	재생 및 재사용 용수의 비율과 총량	84		92~93
배출-DMA		55~57		
EN15	직접 온실가스(GHG) 배출 (Scope 1)	84		92~93
EN16	에너지 간접 온실가스(GHG) 배출 (Scope 2)	84		92~93
EN17	기타 간접 온실가스(GHG) 배출 (Scope 3)	85		92~93
EN18	온실가스(GHG) 배출 집약도	86		92~93
EN19	온실가스(GHG) 배출 감축	57		92~93
EN20	오존파괴물질(ODS) 배출	N/A	금융산업 특성상 해당사항없음	92~93
EN21	NOx, SOx 및 기타 중요한 대기 배출물	N/A	금융산업 특성상 해당사항없음	92~93
폐수 및 폐기물-DMA		55~57		
EN22	수질 및 도처지별 총 방류량	84		92~93
EN23	유형 및 처리방법별 총 폐기물 중량	86		92~93
EN24	중요한 유해물질 유출 건수 및 유출량	N/A	금융산업 특성상 해당사항없음	-
EN25	바젤협약2 부록 I, II, III 및 VIII의 조건에 따라 유해물로 간주되는 폐기물 중 운송, 수입, 수출, 또는 처리된 폐기물의 중량 및 국제적으로 출하되는 운송 폐기물의 비율	N/A	금융산업 특성상 해당사항없음	-
EN26	조직의 방류와 지표유출로 인해 중요한 영향을 받는 수역 및 관련 서식지의 성격, 크기, 보호상태, 생물다양성 가치	N/A	금융산업 특성상 해당사항없음	92~93
운송-DMA		55~57		
EN30	사업 운영을 위한 제품, 기타 재화, 재료의 운송과 인력 구성원 수송이 환경에 미치는 중요한 영향	85		92~93
종합-DMA		55~57		
EN31	환경보호를 위한 총 지출과 투자(유형별)	57		92~93

인권선언서

신한금융그룹은 “금융의 힘으로 세상을 이롭게 한다”라는 의미의 ‘미래를 함께 하는 따뜻한 금융’을 그룹의 미션으로 정하고 이를 바탕으로 한 고객 가치, 신한 가치 그리고 사회 가치의 창출을 통해 고객, 신한, 사회가 상생의 동반자적 관계를 유지하면서 지속적인 성장을 이루어나가는 것을 지향하고 있습니다.

고객, 사회와의 상생의 관계를 지속적으로 유지 · 발전시키기 위하여 신한금융그룹은 그룹 구성원, 고객, 그룹과 거래하는 협력회사 등 모든 이해관계자의 기본적 권리를 존중하고 있으며, 인권 존중의 철학을 담은 「신한금융그룹 윤리강령」 및 「협력회사 행동규범」을 제정 · 운영하고 있습니다.

신한금융그룹은 아래와 같이 그룹의 모든 이해관계자들의 인권을 존중하고, 인권 침해가 발생하지 않도록 최선의 노력을 다하겠습니다.

임직원에 대한 인권	-학연, 지연, 나이, 성별, 인종, 종교 등에 따른 일체의 부당한 차별을 하지 않는다. -성과에 따라 공정하게 평가하고 보상하며, 능력과 자질에 근거해 자기개발의 기회를 공정하게 부여한다. -임직원의 건강을 증진시킬 수 있도록 안전하고 쾌적한 근무환경을 지속적으로 개선한다.
고객에 대한 인권	-성별, 인종, 종교, 정치적 성향 등에 따른 차별적 금융서비스를 제공하지 않는다. -고객에게 정보제공을 과도하게 요구하지 않고, 개인정보 보호를 위한 기술적 · 물리적 조치를 취한다. -고객의 진정한 요구와 기대를 존중하여 그에 부응하는 최고의 상품과 서비스를 개발하고 제공한다.
주주와 투자자에 대한 인권	-경영의 투명성 확보를 위해 회계자료의 정확성과 신뢰성을 유지한다. -주주와 투자자에게 필요한 정보는 관련 법규와 내규에 따라 적시에 공정하게 제공한다. -주주와 투자자의 정당한 요구와 제안을 존중하여 상호 신뢰관계를 유지한다.
협력회사에 대한 인권	-상생의 동반자로서 그룹의 협력회사가 가지는 가치를 중요시한다. -그룹의 협력회사 선정시 그룹의 상품이나 서비스 구매를 강요하지 않는다. -우월적 지위가 아닌 상호 대등한 위치에서 공정하게 거래한다.
지역사회에 대한 인권	-금융그룹으로서 지역사회 발전을 위한 책임에 대해 인지하고, 지역사회의 일원으로서 사회공헌 활동에 적극 참여한다. -금융 상품 및 서비스 제공, 고용 기회, 금융교육 프로그램 참여 등에 있어 지역사회 내 취약계층에 대한 부당한 차별을 하지 않는다. -지역사회의 환경, 사회적 문제를 유발할 수 있는 대규모 프로젝트에 대해서는 그 영향을 고려하여 대출 및 투자 의사결정한다. -가명이나 차명계좌에 의한 거래, 불법적인 자금세탁 거래 등을 차단하여 건전하고 투명한 사회가 될 수 있도록 노력한다.

또한, 신한금융그룹은 UN인권위원회의 ‘세계인권선언(Universal Declaration of Human Rights)’ 및 기업과 인권에 대한 기본 지침(Guiding Principles on Business and Human Rights)’이 제시하고 있는 인권 보호, 인권 존중을 위한 기본적인 원칙을 지지하고, 준수하기 위한 노력을 다할 것을 선언하는바입니다.

신한금융그룹은 금융상품 판매, 금융서비스 제공 등 모든 분야에서 발생 가능한 인권침해적 요소가 제거되도록 하고, 인권 침해 사실이 발생한 경우에는 신속하고 효율적인 구제를 위해 최선의 노력을 다하는 인권친화적 경영에 앞장서도록 하겠습니다.

UN글로벌콤팩트

신한금융그룹은 지난 2008년 5월부터 UN Global Compact에 가입하여 인권, 노동, 환경, 반부패의 4대 분야 10대 원칙을 엄중히 준수해 오고 있습니다. 국제적인 기준에 부합하는 사회책임경영 활동 추진을 통해 한국을 대표하는 글로벌 금융기업으로서 사회적 역할과 책임을 다하고 그 결과를 사회책임보고서를 통해 투명하게 공개하고 있습니다.

제 3자 검증의견서



서 문

주식회사 디엔브이제엘비즈니스어슈어런스 코리아 (이하 “DNV GL”)는 신한금융지주회사 (이하, “신한금융그룹”)의 2013 신한금융그룹 사회책임보고서 (이하 “보고서”)에 대해 검증을 수행하도록 요청받았습니다. 검증은 보고서에 제시된 정보 관련 경영 프로세스, 보고 프로세스에 초점을 맞추어 진행되었습니다.

신한금융그룹은 보고서에 실린 모든 정보의 수집, 분석, 취합, 보고에 대한 책임이 있습니다. 본 업무를 수행하면서 DNV GL의 책임은 계약 내용 및 합의된 업무 범위에 한정됩니다. 검증은 DNV GL에 제공된 데이터 및 정보가 완전하고, 충분하며 사실이라는 가정을 기반으로 실시되었습니다. 본 성명서의 독자는 신한금융그룹의 이해관계자를 대상으로 하고 있습니다.

검증 범위

DNV GL의 검증 업무는 2013년도 데이터를 대상으로 하고 있으며, 본사 및 국내 사업장의 활동에 한정됩니다. DNV GL의 검증 활동의 범위는 아래와 같습니다.

- GRI G4에 따른 지속가능성 보고서 내용 및 품질 정의 원칙에 대한 평가
- AA1000 Assurance Standard(AS) 2008에 따라 AA1000 Accountability Principles Standard(APS) 2008에서 제시하고 있는 Accountability 원칙에 대한 평가 (Type 1, 중간수준의 보증)
- 특정 성과정보에 대한 Type 2 검증
- GRI G4 가이드라인의 핵심적 부합 방법 (‘In accordance’ – Core)에 따른 공개 내용의 검증 (2013년 1월부터 12월까지 기간 중의 지속가능성 관련 상위레벨의 데이터 및 활동의 검증)

제한사항

보고서에 명시된 신한금융그룹의 중요한 통제권이 영향을 미치지 않는 조직, 공급업체, 협력사 및 제3자의 지속가능경영, 성과 및 보고 관행 등은 본 검증의 범위에 포함되지 않습니다. DNV GL은 검증 활동 중 외부 이해관계자 면담을 실시하지 않았습니다. 신한금융그룹의 사업보고서 및 2013~2014년도 공시자료 그리고 재무관련 근거자료는 금번 검증 범위에 포함되지 않습니다. 재무 데이터를 포함한 경제 성과는 신한금융그룹의 내부 문서와 회계감사기관의 감사를 받은 재무제표와 대비하여 검증되었으며, 검증팀은 경제성과 작성을 위한 데이터 취합 및 산정 프로세스를 검토하고 시험 했습니다. 또한 환경 및 사회데이터의 경우, 취합데이터의 확인의 형태로 검증이 진행되었습니다. DNV GL은 본 성명서에 기반하여 의사결정을 한 개인 또는 조직에 배상 책임 또는 공동 책임이 없음을 명시합니다.

검증 방법론

검증 활동은 DNV GL의 지속가능경영보고서 검증 프로토콜 (VeriSustain™) 및 AA1000AS(2008)에 따라 실시되었습니다. 검증을 위해 2014년 5~6월 기간 동안 신한금융지주 주식회사의 본사를 방문하였으며, 검증 활동의 일부로 검증 심사팀은 보고서 내 지속가능성 관련 문구 및 주장에 대해 확인하였고, 보고서에 활용된 데이터 관리시스템, 정보의 흐름과 통제의 견고성을 평가했습니다. 검증 심사팀은 신한금융그룹에서 제공한 문서, 데이터 및 기타 정보를 확인하고 검토하였으며, 업무 담당자들과 면담을 통해 확인하였습니다. 또한 아래 사항에 대해 표본추출 방식의 심사를 진행하였습니다.

- 보고서 내용의 중요성 결정 프로세스
- 보고서에 포함된 정량적, 정성적 데이터 생성, 수집 및 관리 프로세스
- 검증 대상 데이터의 정확성

결 론

검증활동을 수행한 결과, DNV GL은 보고서가 신한금융그룹의 2013년도 지속가능경영 성과를 공정하게 표현하고 있다고 판단하였습니다. AA1000APS(2008)에서 제시하고 있는 원칙에 대한 추가적인 의견은 아래와 같습니다.

포괄성:

신한금융그룹은 지속가능경영 이슈와 관련하여 포괄적인 이해관계자 참여를 실시하였습니다. 보고서에는 크게 고객, 주주 및 투자자, 임직원, 정부기관, 지역사회/NGO, 그리고 협력회사의 6개 이해관계자 그룹을 파악하고 있으며, 이해관계자 별 커뮤니케이션 채널과 주요 의견 및 경영반영 현황이 보고 되고 있습니다. 각 현업 부서들이 직간접적인 수단을 활용하여 이해관계자들의 주요 관심사항을 파악하고, 이에 적극적으로 의사소통을 실시하고 있는 것에 더해 온라인 이해관계자 의견조사를 실시하였습니다. 신한금융그룹은 이해관계자들이 가지고 있는 관심과 기대사항을 반영하여 보고서를 구성하였습니다.

중요성:

신한금융그룹은 글로벌 표준 분석, 동종사 벤치마킹, 미디어 분석, 그리고 내부 자료를 검토하여, 주요 이슈 풀을 구성하고 이해관계자 인터뷰를 통해 확인한 의견을 반영하여 사회책임경영에 대한 우선순위를 결정하였습니다. 우선순위화는 비즈니스 영향도와 사회적 관심도를 기준으로 평가하여 실시되었습니다. 신한금융그룹은 중요 측면과 관련된 2013년도 성과를 보고하고 있습니다. 중요성 평가 결과 도출된 핵심이슈를 바탕으로 수립된 사회책임경영 9대 전략을 중심으로 보고서는 구성되어 있습니다.

대응성:

신한금융그룹은 이해관계자의 견해, 관심사항 및 기대사항을 보고서를 준비하고 신한금융그룹의 지속가능경영을 체계화하는데 반영되었습니다. 신한금융그룹은 사회책임경영의 추진을 위해 그룹 사회공헌위원회를 설립하고, 전략을 수립 이행해 나가고 있습니다. 금번 보고서에서 신한금융그룹은 사회책임경영 9대 전략을 중심으로 사회책임경영의 활동 및 성과, 향후 계획과 목표를 제시하고 있습니다.

특정 성과 정보와 관련된 발견사항:

DNV GL은 상기에 기술된 바와 같이 AA1000APS(2008)의 원칙에 대한 평가를 한 것에 더해, 금번 보고범위에 있는 회사들의 환경성과(용수사용량, 폐기물 배출량) 및 출장거리, 결근율의 데이터에 대해서는 상세한 Type 2 검증을 실시하였습니다. 신한금융그룹은 지주사 담당자들이 보고범위 내 대상 회사들로부터 데이터를 수집하여 가공 보고하고 있습니다. 정보/데이터의 검증을 위해 지주사 담당자들로부터 해당 데이터의 수집, 가공 프로세스에 대해 설명을 듣고, 데이터 출처 시스템 및 기록을 확인하였습니다. 심사팀은 금번 검증 활동을 통해 신한금융그룹의 특정 정보 및 데이터의 생성 프로세스에 대해 분석하고 평가한 결과, 공시된 상기 정보 및 데이터는 안정적이고 반복적인 활동의 결과임을 확인하였습니다.

개선을 위한 제언

다음은 신한금융그룹 경영진에 제공된 관찰 및 개선사항을 추가적으로 요약한 내용입니다. 본 사항들은 보고서에 대한 결론에는 영향을 주지 않으며, 지속적 개선을 도모하고자 제공됩니다.

- 공시자료 간 상이한 데이터 공개를 방지하기 위해 데이터 수집, 취합 및 가공 프로세스를 문서화된 절차로 확립
- 상시적으로 운영되는 이해관계자 참여 활동에서 파악된 의견을 중요성 평가에 반영할 수 있도록 프로세스 강화

적격성 및 독립성

DNV GL은 지속가능보고서 검증을 포함한 다양한 지속가능경영 서비스를 제공하고 있습니다. DNV GL의 환경 및 사회 검증 심사 전문가들은 전세계 약 100여개 국에서 활동을 하고 있습니다. DNV GL은 본 성명서를 제외하고 보고서 작성내의 기술내용과 데이터 준비와 관련된 업무를 수행하지 않았습니다. DNV GL은 검증 프로세스 동안 이해관계자 면담 시 중립성을 유지했습니다.



2014년 6월

서울, 대한민국

대표이사 원장 안 인 균

Contact

2013년 신한금융그룹 사회책임보고서는 국문과 영문으로 발간되며, 전국 신한은행, 신한카드, 신한금융투자, 신한생명, 신한BNP파리바자산운용, 신한캐피탈, 제주은행의 본사 및 영업점과 신한금융지주회사 홈페이지(www.shinhangroup.com)에서 볼 수 있습니다. 더 자세한 정보가 필요하시면 아래 연락처로 문의 바랍니다.

신한금융지주회사 서울시 중구 세종대로 9길 20 신한금융지주회사 사회공헌팀 Office 02-6360-3262 Fax 02-6360-3159 Homepage http://www.shinhangroup.com	신한생명보험 서울시 중구 청계천로 54 신한생명 홍보부 Office 02-3455-4341 Fax 02-3455-4180 Homepage http://www.shinhanlife.co.kr
신한은행 서울시 중구 세종대로 9길 20 신한은행 사회공헌부 Office 02-2151-3161 Fax 0505-178-8922 Homepage http://www.shinhan.com	신한BNP파리바자산운용 서울시 영등포구 여의대로 70 신한BNP파리바자산운용 경영기획실 Office 02-767-5778 Fax 02-786-8900 Homepage http://www.shbnppam.com
신한카드 서울시 중구 소공로 70 신한카드 따뜻한금융추진팀 Office 02-6950-7236 Fax 02-6950-1513 Homepage http://www.shinhancard.com	신한캐피탈 서울시 중구 청계천로 54 신한캐피탈 기획팀 Office 02-6742-7567 Fax 02-6742-8092 Homepage http://www.shcap.co.kr
신한금융투자 서울특별시 영등포구 여의대로 70 신한금융투자 경영기획부 Office 02-3772-1482 Fax 02-761-2802 Homepage http://www.shinhaninvest.com	제주은행 제주특별자치도 제주시 오현길 90 제주은행 총무지원부 Office 064-720-0246 Fax 064-720-0188 Homepage http://www.e-jejubank.com

미래를 함께 하는 따뜻한 금융

새로운 시대에 맞는 창조적 금융으로
함께 만들어가는
더 따뜻한 세상을 생각합니다
미래를 먼저보고 고객과 함께하는
신한이 되겠습니다



MEMBER OF
Dow Jones Sustainability Indices
In Collaboration with RobecoSAM
다우존스 지속가능경영지수 (DJSI)
국내 금융그룹 최초 월드지수 편입 | 5년 연속 최우수 기업 (1위)
미국 다우존스 발표, 2013.9 | 국내 은행산업 부문, 2009~2013년

글로벌 500대 금융브랜드
3년연속 국내 1위, 세계 43위
(The Banker지, 2014.2)

GLOBAL100
글로벌 지속가능경영 100대 기업
2년연속 국내 1위, 세계 30위
(Corporate Knights, 2014.1)

1
한국산업의 브랜드파워(K-BPI) 1위
금융그룹 부문, 2012년~2014년, 3년 연속 선정
(한국능률협회컨설팅)

1
한국에서 가장 존경받는 기업 1위
금융그룹 부문, 2013년~2014년, 2년 연속 선정
(한국능률협회컨설팅)