



본 보고서는 친환경용지에 콩기름으로 인쇄되었습니다.



대한주택보증
Korea Housing Guarantee Co., Ltd.



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

2013 대한주택보증 지속가능경영보고서

대한주택보증

KHGC Sustainability Report 2013



희망의 미래를 약속하는 **행복보증**

2013 대한주택보증 지속가능경영보고서



대한주택보증
Korea Housing Guarantee Co., Ltd.

ABOUT THIS REPORT

보고서 특징

대한주택보증은 기업시민으로서 사회적 책임을 이행하고자 경제, 사회, 환경 측면의 다양한 노력을 경주하고 있습니다. 그 노력과 성과를 담아 매년 지속가능경영보고서를 발간하고 있으며, 본 보고서는 2013년 3월 첫 번째 보고서 발간에 이은 두 번째 보고서입니다. 보고서는 국문과 영문으로 발간되었으며, 대한주택보증 홈페이지(<http://www.khgc.co.kr>)에서도 열람하실 수 있습니다.

보고서 작성 기준

본 보고서는 지속가능경영 보고 국제 표준인 GRI(Global Reporting Initiative) G4 가이드라인의 Core 방식에 준하여 작성되었으며, 중요 측면별로 보고 경계를 정하고 이를 보고서에 표기하였습니다.

보고 기간, 범위 및 경계

본 보고서는 본사 및 국내 지사와 관리센터의 2013년 1월부터 2013년 12월까지의 지속가능경영 활동 데이터를 바탕으로 작성되었으며, 일부 데이터의 경우 본사 활동만을 담고 있습니다. 정량적인 성과의 경우 추세의 변화를 보여주기 위하여 2011년부터 3년 동안의 자료를 공개하고 있으며, 2014년 상반기 활동을 일부 포함하고 있습니다. 보고서 내 통화 및 각종 계량단위는 보고서 내에 별도 표시하였습니다. 또한 GRI G4에서 제시하는 보고경계(Boundary) 식별 방법에 의거하여 중요성 평가를 통해 도출된 핵심이슈들이 대한주택보증의 가치사슬 내에 있는 고객, 지역사회, 협력회사, 정부 및 유관기관 등에 미치는 영향을 식별하였으며, 식별된 보고경계에 따른 모든 객체(Entities)의 내용을 포함하여 보고하였습니다.

보고서 검증

보고서의 내용은 내부 실무담당자로부터 확인하는 절차를 거쳤으며, 내용의 정확도와 신뢰도를 제고하기 위하여 독립적인 외부 기관으로부터 GRI G4 및 AA1000AS(2008) 검증표준을 근간으로 한 검증절차를 거쳤습니다. 제3자 검증기관은 G4 가이드라인 Core 기준에 적합함을 확인하였으며, 검증의견서는 부록을 참고하시기 바랍니다.

전년대비 변동사항

전년도 보고 이후 회계 정책 변경으로 인한 경제성과 데이터 등 일부 내용이 재작성 되었으며, 변동된 사항이 없는 일부 성과와 정보도 이해를 돕기 위하여 재기술 되었습니다. 기 발간된 보고서의 보고 기간과 대비하여 보고서의 범위, 경계상의 변동은 없습니다.

보고서 추가 정보

보고서에 관한 문의사항이나 의견은 보고서 뒷편의 설문지를 이용하시거나 원편의 연락처로 문의해 주시기 바랍니다.

150-976
서울특별시 영등포구 여의도동
의사당대로 21 대한주택보증

담당부서 **홍보비서실 사회공헌팀**
전화번호 **02-3771-6300**
팩스 **02-3771-6565**

www.khgc.co.kr

CEO MESSAGE	02
SUSTAINABILITY HIGHLIGHTS 2013	04

01 COMPANY PROFILE AND STRATEGY 06

회사 소개 및 전략

회사 소개
지배구조
윤리경영
이해관계자 참여
중대성 평가

02 SUSTAINABLE DEVELOPMENT 28

지속가능 발전

리스크 관리
사업 분야

03 BUILDING OUR VALUE CHAIN 42

우리의 가치 사슬을 구축

I. Our Customer
고객만족경영

II. Our People
인재경영
화합의 조직 문화
일하기 좋은 회사

III. Our Community
사회적 가치창출
사회공헌

04 2013 SPECIAL ISSUE 66

동반성장과 공정사회 구현

05 APPENDIX 70

부 록

Facts and Figures
제3자 검증 의견서
GRI G4, ISO 26000 적용수준
UNGC, 여성역량강화원칙 가입 및 지지
주요 수상현황 및 협회가입
독자의견 설문서



자이언트거북 지비(JIBI)
지비(JIBI)란 이름은 '집과이(사람이란 뜻의 의존명사)의 합성어로 '집'을 부르기 편하게 '지비'로 풀어 쓴 것입니다. 지비는 늘 집과 함께하는 거북이입니다. 집을 사랑하고, 가꾸고, 젊어지는 이 거대한 거북이는 그 크기만큼이나 믿음직스럽고 우직한 성격입니다. 집과 함께하는 구성원들을 편하게 감싸 안을 수 있는 부드러운 포용력까지 지닌 '지비'는 대한주택보증의 역할과 의미를 상징하는 캐릭터 입니다.



CEO Message



존경하는 이해관계자 여러분

저희 대한주택보증에 아낌없는 관심과 사랑을 보내주신데 대하여 깊이 감사드립니다.

국민 주거복지 향상과 균형있는 국가 경제발전에 기여하기 위하여 1993년에 설립된 국내 유일의 주택보증 전담 공기업 대한주택보증은 설립이후 837만 세대, 646조 원의 보증을 공급하여 서민주거안정과 주택산업발전에 중추적인 역할을 수행하여 왔으며, 최근에는 국정과제 실행주체이자 정부의 정책실행 파트너로서 공적역할을 대폭 확장하고 있습니다.

2013년 최대 · 최고의 경영성과 시현

2013년도 총 보증공급은 역대최대인 58조 원을 돌파하였고, 부채비율 18%의 건실한 재무구조를 바탕으로 1,992억 원의 당기순이익을 시현 하였습니다. 이로써 3년 연속 흑자경영을 달성하고 이익잉여금 330억 원에 대한 주주배당을 실시하여 이익을 환원하였습니다.

2012년 이후 17개 신규보증을 출시한 대한주택보증은 경색되어 있던 주택시장의 자금흐름을 원활히 하고 서민주거부담을 경감

시켰으며, 2013년도 한해 신상품 보증실적이 전체의 22%를 차지 하는 등 신상품을 성공적으로 시장에 안착시켜 분양보증에 편중 되었던 수익구조를 안정적으로 개선해나가고 있습니다. 기업신용평가에서는 2년연속 최고등급인 AAA를 획득하고, 공기업 고객만족도 평가에서도 역대최고인 94.1점을 달성함으로써 국민에게 신뢰받는 보증기관으로서의 지위를 다시 한 번 확인 하였습니다.

국가와 사회에 좋은 일하는 회사

대한주택보증은 분양보증 면책범위에 대한 사전설명제를 법제화 하고, 표준PF제도를 새롭게 도입하여 건전한 주택시장 질서를 확립하고 주택업계에 상생의 가치를 실현시켜 나가고 있습니다. 또한 PF보증(3조 2,000억 원), 환매조건부 미분양주택매입사업 (3,700억 원), P-CBO매입사업을 차질없이 운영하여 위기의 주택업계에 유동성을 공급하는 든든한 구원투수로 자리매김하고 있습니다. 특히, 높은 사업성에도 불구하고 낮은 신용도 때문에 자금조달에 어려움을 겪지 않도록 PF보증에 중소기업체 40% 할당을 적용하고, 주택업계의 고통을 분담하기 위해 분양보증료도 10% 추가 인하 하였습니다.

창조적 마인드로 새로운 공적역할 모색

국민불편사항의 적극적 해소 노력으로 민원 · 소송건수를 2년만에 절반 이하로 감축하였으며, 국가승인통계인 '민간아파트 분양가격 동향'을 매월 발표하는 등 국민생활과 밀접하게 연계된 공공정보의 공개 확대를 통해 국민 알권리 보장에도 앞장서고 있습니다. 한편 우리나라 경제발전 경험과 주택보증제도 노하우를 주택 금융이 열악한 개발도상국에 전파하는 주택보증제도 수출 사업을 새롭게 추진하여 국가위상을 높이고 있습니다. 2012년 8월에 로드맵을 수립한 이후 베트남, 말레이시아, 카자흐스탄 등과 MOU를 체결하고 주택법 개정, 보증기관 설립 자문 등을 제공하고 있습니다.

주택도시기금 전담 운용기관으로의 변모

대한주택보증은 사업성분석, 리스크 관리 역량을 두루 갖춘 전문 보증기관으로 인정받아 2014년 하반기 개편 예정인 주택도시기금 (국민주택기금)의 전담 운용기관으로 지정되었습니다. 임대주택 공급 및 도시재생 시스템 복원을 이끌고 국토 균형발전의 새로운 성공사례를 만들고자 하는 정부의 정책목표가 실현될 수 있도록 공적보증 운영경험과 사업관리 노하우를 최대한 활용하여 기금운영에 만전을 기할 것입니다.

주거소외계층에 따뜻한 사랑의 손길을.

대한주택보증은 일찍이 사회공헌 비전을 수립하고 사내봉사단을

창단하여 체계적이고 지속적인 사회공헌 활동을 추진하고 있습니다. 소외계층의 주거환경개선 사업인 가가호호[家 歌 Home Hope] 프로젝트를 통해 저소득층 주택임차자금 지원, 노후주택 및 사회 복지시설 개보수, 해비타트 사랑의 집짓기 등을 후원하고 있으며, 2013년까지 총 120억 원을 출연하여 취약계층 2,100세대의 주거 여건을 개선하였습니다. 특히 2013년에는 대한주택보증 해비타트 타운을 착공하고, 주거 위기가정 긴급지원 사업도 새로이 시작하였습니다. 아우르미 대학생 봉사단을 창단하여 대학생들에게 자발적인 봉사의 기회를 제공 함으로써 나눔의 가치 확산에도 노력하고 있습니다.

이해관계자 여러분

저희 대한주택보증은 과거의 성과에 안주하지 않고, 주어진 공적 · 사회적 역할에 대한 소명의식을 가지고 국민에게 사랑받는 대한 민국 최고의 공기업으로 한 단계 더 도약하겠습니다. 움츠러든 주택시장이 기지개를 활짝 펼 수 있도록 정책보증을 더욱 활성화시키고 제도의 사각지대에 있던 단독주택 거주 서민을 보호하는 신규 보증도 연내 출시할 것입니다. 또한 주택업계, 금융회사, 하도급 업계 간의 상생의 계기가 될 표준 PF제도를 차질없이 운영하고, 국민주택기금이 출자하는 임대주택 리츠에도 적극 참여하여 임대시장 안정에 기여하고자 합니다. 아울러, 2007년 4월에 가입한 UN Global Compact 10대 원칙과 기업의 사회적 책임에 대한 국제표준인 ISO 26000을 준수하고, 진정성 있는 사회공헌 과 투명경영을 통해 기업의 사회적 책임을 다하겠습니다. 대한주택보증은 이와 같은 지속가능경영 성과와 약속을 담아 두 번째 지속가능경영 보고서를 발간합니다. 앞으로도 대한주택보증은 끊임없는 창조정신을 바탕으로 변화와 도전을 지속하여 지속가능경영의 가치를 빛나게 하는 공기업으로 거듭날 것임을 모든 이해관계자 여러분께 약속드립니다.

감사합니다.

2014년 6월
대한주택보증 사장 김 선 규

Sustainability Highlights 2013

보증공급실적 사상최대 (58조 원) 돌파

2013년 보증공급실적은 사상최대 58조 원을 돌파하여 전년보증실적 대비 126%, 연간 목표대비 121%의 실적을 달성하였습니다. 이는 주택 구입자금보증, 정책보증 등 신상품의 안착과 분양보증에 편중된 수익구조를 개선한 결과라고 할 수 있습니다.

가족친화기업 인증 및 여성가족부장관 표창 수상

대한주택보증은 근로자의 건강관리와 교육을 지원하고, 유연근무제도를 통해 근로환경의 유연성을 높이는 등 직원들의 일과 가정의 조화로운 양립을 적극 지원하고 있습니다. 특히, 직원 가족이 참여하는 '가화만사성 교육', 업무고충 및 가정문제에 대한 상담을 받을 수 있는 '근로자 지원 프로그램' 운영 등은 우수사례로 평가 받고 있습니다.

기업신용등급 2년 연속 AAA(최고등급) 획득

자산규모 5조 8천억 원, 현금유동성 3조 8천억 원 등 안정적 재무구조와 부채비율 감축노력 (2012년도 27.9%에서 2013년도 18.1% 까지 감소) 및 우수한 사업기반 등을 인정받아 2012년에 이어 2년 연속 기업신용등급(ICR)중 최고등급인 'AAA'를 획득 하였습니다.

주택도시기금 전담운영기관 지정

민간참여를 통한 안정적 임대주택 공급을 지원 하고, 도시재생 지원을 강화하는 주택도시기금의 전담운영기관으로 지정되었습니다. 앞으로도 대한주택보증은 정부의 정책 파트너로서의 역할을 더욱 강화할 예정입니다.

2013 국제 주택금융· 보증제도 발전방안 세미나'개최

대한주택보증은 주택금융 및 주택 보증제도 발전을 통한 주택시장 안전망 강화 및 동반성장 방안을 모색하기 위한 국제 세미나를 개최하였습니다. 이번 세미나에서 주택시장 구조 변화에 대비한 벤치마킹 사례를 발굴하고 각국 주택보증시장에 대한 정보교류의 장을 마련하여 대내외 주택보증 전문기관으로서의 위상을 제고 하였습니다.

기획재정부 고객만족도 역대 최고 94.1점 획득

기획재정부 주관 2013년도 공공기관 고객 만족도조사에서 역대 최고점인 94.1점을 획득하여, 2년 연속 평가 우수기관으로 선정되었습니다. 이는 공공서비스의 질적 수준을 제고함으로써 국민편익을 증진 시키기 위한 대한주택보증의 노력이 맺은 결실입니다.

서민주거안정 및 정부정책지원 신상품 9건 출시

전세보증금반환보증, 전세금안심대출, 주택구입자금보증 등의 신상품을 출시하여 서민주거안정을 지원하였습니다. 대한주택 보증은 민간 보증회사에서는 수익성, 리스크 등의 문제로 운영하기 어려운 공적 역할을 집중모색하여 국정과제 실행주체로서의 소임을 다하고 있습니다.

고용노동부 선정, 노사문화 우수기업 선정

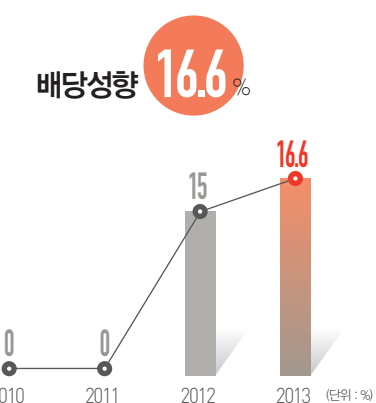
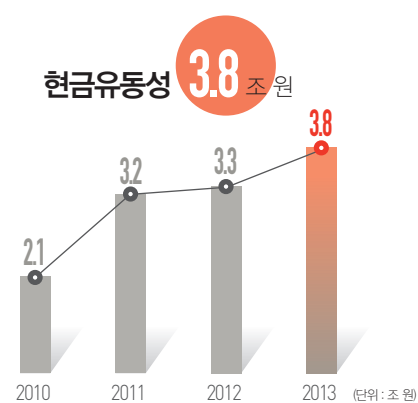
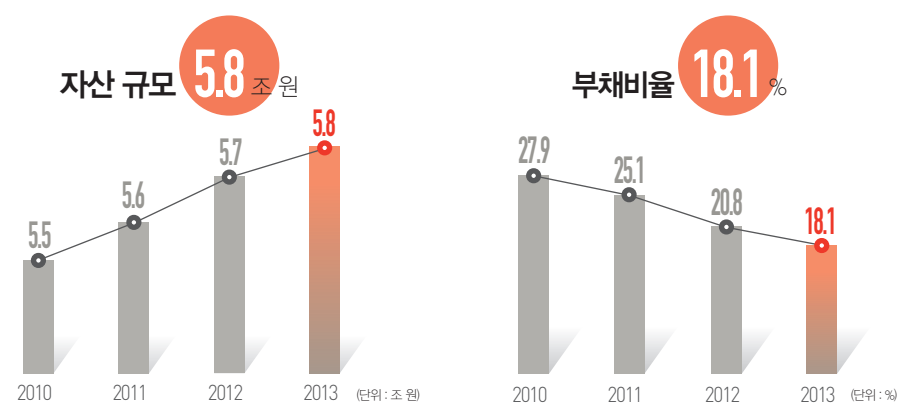
대한주택보증은 2013년까지 2011년 연속 무분규·3년 연속 무교섭 임·단협 타결' 등 노조설립 이래 화합의 노사문화를 유지해 오고 있습니다. 특히 지난 2012년에는 업무 수당 폐지 및 전직원 직무급 제도 도입에 노사가 전격 합의하여 경영효율성을 제고 하고, '회사발전을 위한 노사공동 선언' 등을 통해 노사가 함께 노력하였습니다. 이러한 점을 높게 평가받아 2013년 노사문화 우수 기업 선정의 영예를 안았습니다.

아우르미 대학생 봉사단 창단

아우르미 대학생 봉사단은 2013년 6월 28일 창단 이래 국내·외를 아우르는 봉사활동을 진행하고 있습니다. 주거복지활동, 나눔실천 활동, 해외봉사활동 등 총 1,453시간의 봉사활동을 수행하였고, 그 외에도 CSR 리포터 활동을 통해 회사 사업에 반영할 수 있는 참신한 아이디어를 제안해 오고 있습니다.

재무 성과

대한주택보증은 경기침체 속에서도 가시적 재무성과 창출을 통해 자산규모를 5조 8천억 원으로 확대하였고, 부채비율을 18.1%로 감축하여 지속가능경영의 기반을 다져왔습니다.



대한주택보증은 3조 8천억 원 규모의 현금 유동성을 바탕으로 안정적 재무구조를 확보 하였으며, 13년 회계연도결산에 따른 당기순이익의 16.6%를 주주에게 배당하였습니다.



01

COMPANY PROFILE AND STRATEGY

회사 소개 및 전략

- 회사 소개
- 지배구조
- 윤리경영
- 이해관계자 참여
- 중대성 평가





회사 소개

대한주택보증은 정부, 금융기관, 주택사업자가 공동으로 출자한 정부 출자기관으로 주택의 분양, 임대, 감리, 인허가, 하자보수, 주택사업금융보증상품에 이르기까지 주택사업의 모든 과정을 보증하고 있습니다.

회사 개요

설립 배경 및 목적

대한주택보증은 1993년 4월 설립된 주택사업공제조합을 모체로 하여 1999년 6월 주식회사로의 전환설립에 따라 대한주택보증주식회사로 새롭게 출발하였습니다. 당사는 주택법 제76조에 근거하여 설립되었으며, 주택건설에 대한 각종 보증을 함으로써 주택분양계약자를 보호하고 주택시장 안정화를 지원하여 국민의 주거복지 향상에 기여하는 것을 설립 목적으로 하고 있습니다.

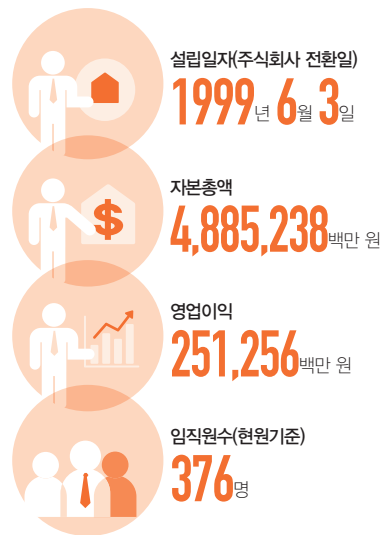
주요 기능 및 역할

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

조직 구성

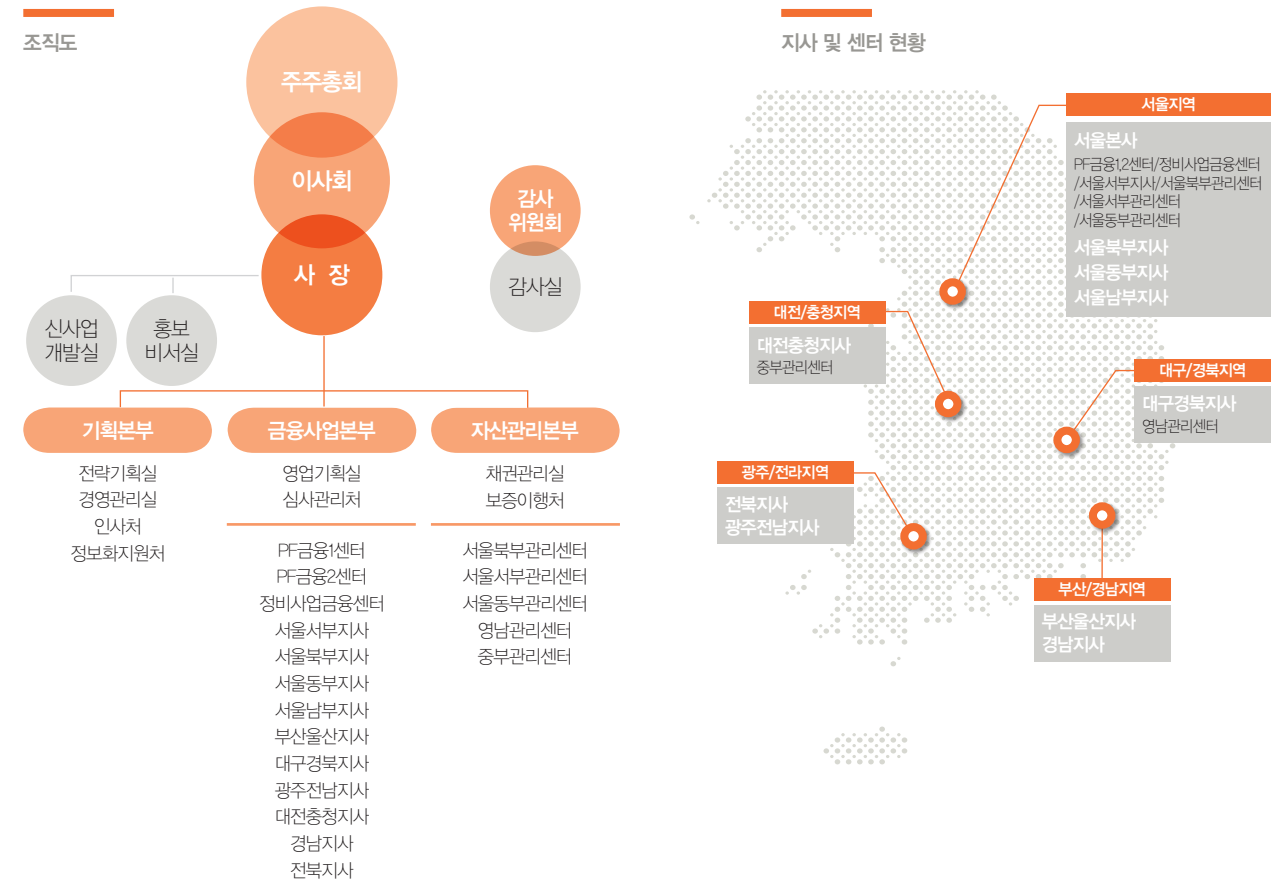
대한주택보증은 2013년 3월 조직을 개편하여 기획본부, 금융사업본부, 자산관리본부로 분류 된 총 3개의 본부 체제로 운영되고 있으며 본사 이외에도 2개의 PF금융센터, 정비사업금융센터, 2013년에 개소한 전북지사, 경남지사를 포함한 총 10개의 지사 및 5개의 관리센터를 두어 고객에게 서비스를 제공하고 있습니다. 대한주택보증의 임직원은 총 376명(비상임이사 7명 제외)으로 상임이사 4명, 집행임원 1명, 직원 371명입니다.

일반현황	
회사명	대한주택보증주식회사
대표자	김선규
법적근거	주택법 제 76조
본사 소재지	대한민국 서울 특별시 영등포구 의사당대로 2(여의도동)



대한주택보증의 주요 기능 및 역할

보증업무	보증이행	채권관리 및 신용평가	부동산 정보 및 금융서비스
주택분양보증, 주택사업금융(PF)보증, 임대보증금보증 등 주택관련 보증업무 수행	부도, 파산 등 보증사고가 발생한 경우, 주채무자가 보증채권자에게 이행하지 않는 채무를 보증약관에 따라 이행	주채무자의 채무 불이행시 채권의 회수와 보증거래고객의 재무상태 및 경영능력에 대한 신용도 평가 업무	축적된 경험과 전문성을 바탕으로 부동산 정보 및 금융서비스를 제공

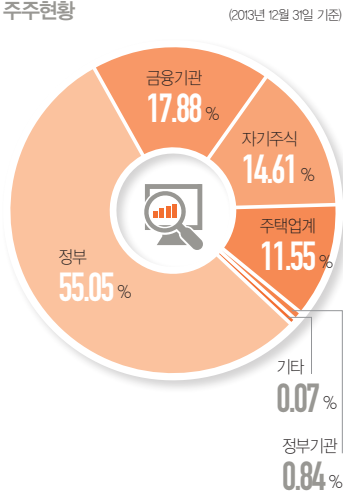


연혁

1992	1993	1999
1992.12 주택건설촉진법 개정 · 공포	1993.04 설립인가 설립등기(자본금 : 1,015억 원) 1993.04 주택분양보증 등 14개 보증 및 융자 업무 실시	1999.05 대한주택보증주식회사 전환 설립등기 (자본금 : 8,480억 원)
2003	2006	2008
2003.05 대한주택보증(주) 노동조합 설립	2006.10 주택금융지점 및 서울관리1, 서울관리2, 영남관리, 충부관리센터 신설	2008.01 고객접점 서비스 개선을 위한 영업점신설(3본부 12팀 9지점 5센터) – 남부지점, 서울 관리 3센터 신설 2008.12 환매조건부 미분양아파트 매입사업 실시
2010	2012	2013
2010.04 정비사업자금 융자수탁업무 실시	2012.09 주택임차자금보증, 전세임대주택 전세보증금반환보증 출시 2012.12 주택보증제도 해외수출 MOU 체결	2013.04 전북지사 개소 2013.05 경남지사 개소, 인터넷보증시스템 오픈 2013.06 주택보증제도 해외수출 MOU체결(말레이시아) 2013.07 기업신용등급 최고등급(AAA) 획득 – NICE 2013.09 전세보증금반환보증, 후분양대출보증, 모기지보증, 임차료지급보증 출시



주주현황



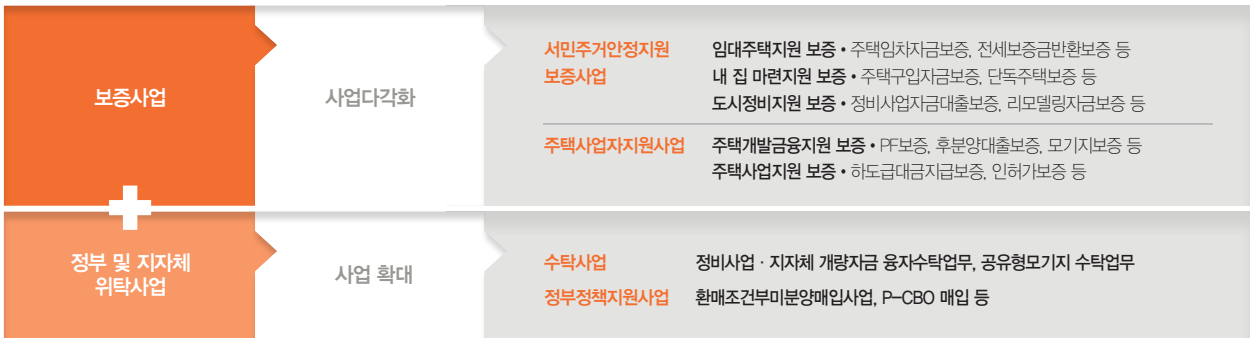
주주 구성

2013년 12월 말 현재 대한주택보증의 발행주식은 총 646,406,200주로 약 3조 2,320억 원 규모입니다. 이 중 절반 이상인 약 55%에 해당하는 주식을 정부에서 소유하고 있고, 국민은행 등의 금융기관이 약 18%, 대한주택보증(자기주식)이 약 15%, 현대산업개발(주) 등의 주택업계가 약 12%, LH공사 및 정리금융공사 등의 정부기관이 약 1%의 지분을 갖고 있습니다. 2013년에 개최된 주주총회는 총 3회(정기주주총회 1회, 임시주주총회 2회)로, 주주는 주주총회를 통하여 결산 승인, 이사 보수한도 결정, 정관 변경, 상임·비상임 이사 및 사장 선임 등 회사의 중요한 사항에 대한 의사결정권을 행사하고 있습니다.

주요 사업 분야

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

주요 사업 분야



보증사업 상품



비전 및 가치체계

비전 및 전략

대한주택보증은 국내 유일의 주택보증전문기관에서 글로벌 주택보증금융기관으로 도약하기 위해 대내외 경영환경 변화 등을 반영한 '국민주거복지 향상과 주택산업발전에 기여'라는 미션과 '집에 대한 꿈을 지키는 최고의 금융파트너'라는 비전을 설정하고 있습니다. 대한주택 보증은 미션과 비전을 달성하기 위해 '미래성장동력 확보, 사업경쟁력 강화, 선진경영체제 구축'이라는 3대 전략목표를 제시하고 10개 전략과제를 도출하여 전략실행체계를 구축하고 있습니다. 특히 2013년에는 국내의 주택시장 패러다임 변화와 공기업으로서 역할 강화요구를 반영하여 '미래성장동력 확보' 전략목표에 대한 과제를 서민주거안정 지원 강화, 주택사업자 지원 확대, 신규 공적역할 모색으로 조정하였습니다.

한편 대한주택보증은 사회적 책임을 다하는 공기업이 되고자 사회책임경영 비전과 전략을 수립하여 지속가능경영체계를 구축하였습니다. 또한 사회책임경영위원회를 신설하여 사회책임경영의 전략과 중장기 로드맵을 바탕으로 과제를 추진·점검하기 위한 기틀을 갖추어 경제, 환경, 사회 측면의 다양한 성과를 창출해 내고 있습니다.

비전 2022 및 전략체계

미 션	국민주거복지 향상과 주택산업발전에 기여		
비 전	집에 대한 꿈을 지키는 최고의 금융파트너 (보증금액 80조 원, 보증료 5,000억 원, 신용평가등급 AAA)		
핵심가치	창 의	소 통	신뢰
경영방침	창조경영	현장경영	윤리경영
3대전략	미래성장동력 확보	사업경쟁력 강화	선진 경영체제 구축
전략과제	· 서민주거안정 지원 강화 · 주택사업자 지원 확대 · 신규 공적 역할 모색	· 고객만족 제고 · 전략적 마케팅 추진 · 리스크관리 강화 · 재무관리 효율화	· 경영자вл관리 합리화 · 사회적 책임 강화 · 신 조직문화 정착

사회책임경영 비전 및 전략

CSR 비전	사회책임의 새로운 家치를 만드는 상생파트너			
CSR 목표	4S 전략을 통한 사회책임경영 실현			
CSR 전략	CSR 추진체계 정립 (Corporation Social Responsibility)	청렴활동을 통한 신뢰강화 (Social Trust)	국민행복을 위한 공유가치창출 (Shared Value)	창조경제 실현의 동반성장 실현 (Shared Growth)
중장기 로드맵	<div>2013 CSR 시스템 강화 · 운영체제 구축 · 지원 시스템 수립 · 마스터 플랜 수립 · 기업문화 정착화</div> <div>2015 CSR 추진 고도화 · 운영체제 고도화 · CSR 평가지수 개발 등 · 영역별 BP발굴 및 브랜드화 · 대외 파트너십 강화</div> <div>2017 CSR 가치확산 · CSR을 통한 미래가치 창출형 사업 개발 · 운영체제 및 지원시스템의 경영프로세스 내재화 · 특화프로그램 브랜드 강화 및 차별화</div> <div>2022 사회책임의 새로운 가치를 만드는 상생파트너로서 국민주거복지 향상과 주택산업 발전에 기여</div>			



핵심가치

사업 및 업무 수행에 있어서
기존방식의 개선과 혁신을
통해 기업의 가치를 제고

고객 및 조직 구성원과 양방향
의사소통을 통해 경영의
효율성과 고객가치를 극대화



구성원들간의 신뢰를 높이고
이해관계자에 대한 사회적 책임을
충실히 이행

경영방침

창의성과 열정을 가진 인재를
육성하고 자율과 협업을 통해
시장에서 인정받을 수 있는
기업의 가치를 높이는 경영

고객 · 구성원간 소통과 격려,
현장실행과 빠른 의사결정을
통해 경영의 효율성과
고객가치를 극대화하는 경영



경영활동에서 윤리를 최우선 가치로
생각하고 기업을 둘러싼 이해관계자에
대해 사회적 책임을 다하는 경영

핵심가치 및 경영방침

대한주택보증은 주요 의사결정에 있어 전략적 판단 및 행동의 가치기준인 핵심가치를 창의, 소통, 신뢰의 3가지로 정립하고 있습니다. 또한 회사경영의 경영방침을 창조경영, 현장경영, 윤리경영으로 정하여 핵심가치와 상호간 연계를 유지하고 있습니다.

경영성과

경영실적

대한주택보증은 중장기 경영전략과 연계한 중장기 재무계획을 수립하여 운영하고 있습니다. 도전적이고 합리적인 재무목표를 설정하는 한편 실행력을 강화하여 우수한 경영성과를 거두고 있습니다. 2013년에는 1,922억 원의 당기순이익을 실현하여 2011년 이후 연속 흑자경영을 달성하였으며, 공기업 최초 이익잉여금에 대한 배당을 실시하여 약 330억 원의 잉여금이 주주에게 돌아갔습니다. 한편 리스크 관리를 통한 보증사고 발생 억제로 주택분양보증 지급준비금 설정금액이 축소됨에 따라 책임준비금이 전년대비 90,207백만 원(10.8%) 감소하였고, 부채총액은 883,433백만 원으로 전년대비 97,679백만 원(10.0%) 감소하였습니다.

대한주택보증은 일반재무비율 지표, 보험 및 금융권 재무비율 지표, 기관특성 고려 지표 등에 근거하여 재무관리지표를 선정하고 이에 따라 비전재무목표 달성이 가능한 수준의 연도별 지표목표를 설정, 관리하여 경제적 성과를 창출하고 있습니다. 2013년에는 재무계획 모니터링을 강화하기 위하여 재무관리지표를 개선하고 보조지표를 운영하여 그 방향성을 검증하였습니다. 대한주택보증은 낮은 부채비율을 유지하고 풍부한 유동성을 확보하여 안정성을 유지하고 있습니다. 이를 기반으로 신규 보증상품 개발 및 경쟁상품 활성화를 통한 성장성을 확보하고 체계적인 리스크관리를 통해 수익성을 개선해 나가고 있습니다. 대한주택보증은 세금감면, 보조금 등 정부의 재정지원을 받지 않습니다.

요약 실적

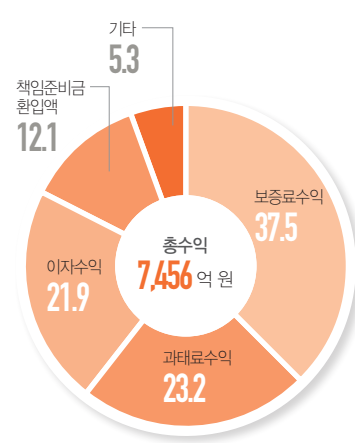
구 분	2011	2012	2013
매출액(영업수익)	837,122	638,842	744,383
영업이익	212,243	315,718	251,256
당기순이익	185,889	220,496	199,170

경제적 성과

관 점	지표명	2011	2012	2013
수익성	합산비율	147.6	108.7	119.9
	보증금액(보증료)	227,418백만 원	251,195백만 원	279,644백만 원
안정성	부채비율	25.1	20.8	18.1
	유보율	53.9	60.7	66.9
성장성/활동성	자기자본증가율	3.5	4.3	3.3
	총자산회전율	14.8	11.2	13.0

※ 지표산식
합산비율 = ((보증영업비용-미경과보증료전입액+일반관리비)÷경과보증료)×100
부채비율 = (부채총액÷자본 총액)×100
유보율 = (잉여금÷자본금)×100
자기자본증가율 = ((당기말자기자본-전기말자기자본)÷전기말자기자본)×100
총자산회전율 = (매출액/평균총자산)×100

수익구조



수익 구조

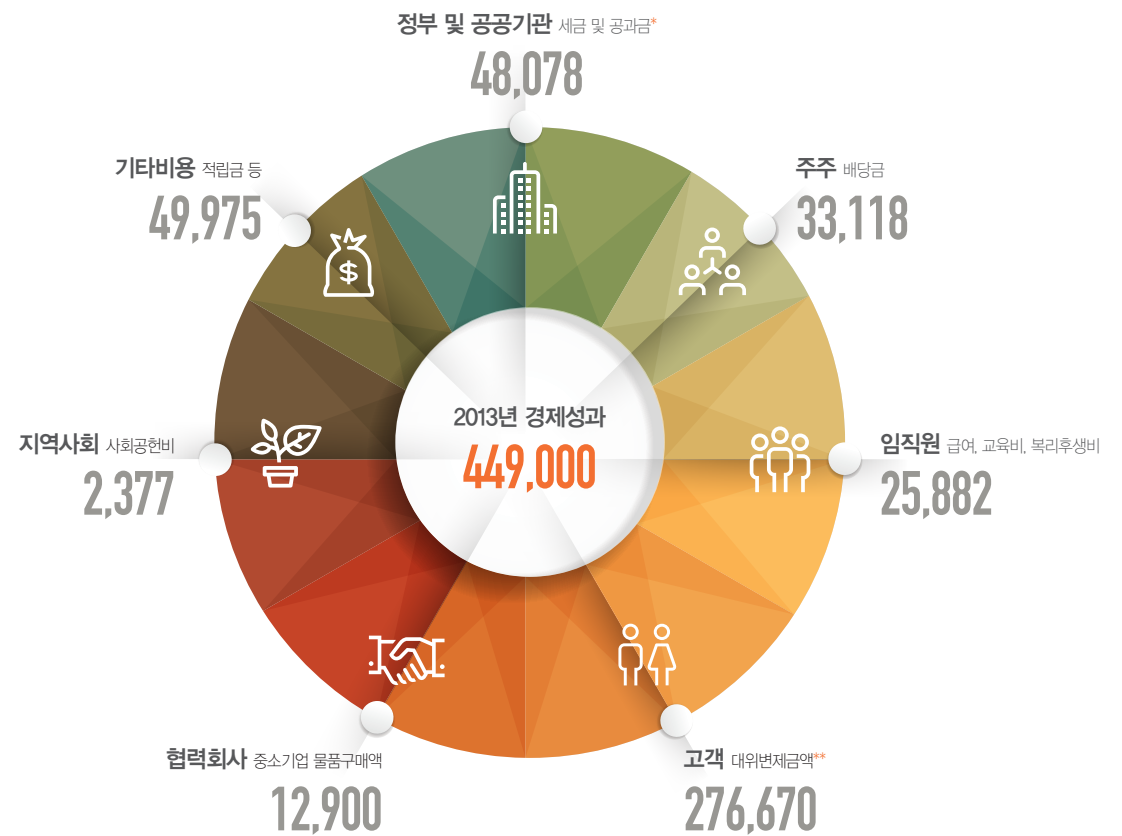
대한주택보증의 수익구조는 보증료수익이 전체의 37.5%를 차지하고 있으며, 채권회수에 따른 과태료수익이 23.2%, 금융자산에 대한 이자수익이 21.9%입니다. 향후 건설경기 침체의 장기화와 인구구조 변화에 따른 점진적 주택수요의 감소로 인해 보증료 수익이 점차 낮아질 것으로 예상됩니다. 대한주택보증은 이에 대비하여 중장기 사업구조를 반영한 상품별 수익 계획 수립을 통해 수익구조를 개선하고 성장성을 확보하려는 노력을 경주하고 있습니다. 그 노력의 일환으로 2013년에는 PF보증 공급을 확대하여 총 보증료 수입 중 PF보증료가 15%를 차지하는 등 분양보증에 편중되어 있는 보증료 수익구조를 다변화 하고 있습니다.

이해관계자별 가치 분배

대한주택보증은 경영활동을 통해 창출된 경제적 가치를 주요 이해관계자인 정부, 주주, 임직원, 고객, 협력회사, 지역사회와 함께 나누고 있습니다. 2013년에 창출된 경제적 가치는 4,490억 원입니다. 대한주택보증은 앞으로도 이해관계자 모두가 신뢰하는 주택금융 상품과 서비스를 제공하고 더 나은 가치 창출을 통해 이해관계자와 함께 풍요롭고 지속가능한 사회를 만들어 가도록 노력하겠습니다.

2013 경제성과 창출 및 배분

(단위 : 백만 원)



* 세금 및 공과금 = 세금공과금 + 손익계산서상 법인세비용

** 대위변제금액 : 보증채무자의 보증사고 인하여 대한주택보증이 보증인으로서 보증채권자에게 지급한 금액

보증 실적

(단위 : 억 원)

구 분	2011	2012	2013
정책 보증	360,480	374,130	402,848
경쟁 보증	28,352 (27,005)	47,443 (41,415)	60,451 (48,287)
신규 보증	-	111,528 (44,888)	189,609 (129,544)
합계	388,832 (387,485)	533,101 (460,433)	652,907 (580,679)

* PF보증, 기금건설자금대출보증, 주택구입자금보증, 정비사업자금대출보증, 주택임차자금보증, 모기지보증, 전세보증금반환보증은 승인실적임
* 괄호안의 금액은 발급실적임

채권관리 실적

(단위 : 억 원)

구 분	2011	2012	2013
대위변제	2,142	4,597	2,757
채권회수	5,876	6,709	5,771



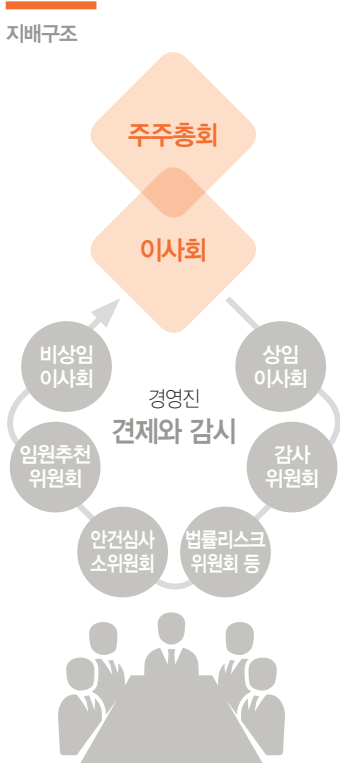
지배구조

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

이사회 구성

이사의회의 구성

이사회는 대한주택보증의 경제, 환경, 사회적 이슈를 포함한 경영전반의 주요사항을 심의·의결하는 의사결정기구로, 선제적이고 능동적인 의사결정을 통해 경영에 중추적 역할을 담당하고 있습니다. 대한주택보증의 이사회는 회사의 기관장, 상근감사위원, 기획본부장, 금융사업본부장을 맡고 있는 상임이사 4인과 분야별 전문성을 갖춘 비상임이사 7인으로 구성되어 있으며, 여성 임원은 없습니다. 이사회 의장은 CEO와 분리하여 사외이사가 담당하도록 하고 있습니다.



이사회 구성 <small>(2014년 6월 기준)</small>			
구 분	이 름	연 령(만)	역 할
상임이사	김선규	61세	대한주택보증 사장
	조원웅	55세	대한주택보증 상근감사위원
	홍광표	60세	대한주택보증 기획본부장
	강병권	53세	대한주택보증 금융사업본부장
비상임이사	1 심동희	62세	금융/자산분야전문 사외이사, 의장
	2 오상윤	55세	금융/회계분야전문 사외이사
	3 박선규	55세	언론/정책분야전문 사외이사
	4 조태성	55세	주택/건설분야전문 사외이사
	5 김선덕	55세	주택/금융분야전문 사외이사
	6 이광복	60세	언론/정책분야전문 사외이사
	7 문종진	58세	금융/회계분야전문 사외이사

비상임이사의 독립성 및 전문성

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

대한주택보증은 비상임이사의 효율적 업무수행을 위해 맞춤형 경영정보를 지원하고 직무지원 전담제를 실시하고 있습니다. 또한 폭넓은 경영참여의 기회를 제공함으로써 비상임이사의 전문성을 경영 전반에 적극 활용하고 있습니다.

이사회 운영 및 활성화

이사회 운영

대한주택보증은 이사회를 활성화하고 그 역할을 강화하여 경영활동에 대한 실효성 있는 견제와 감시가 이루어지도록 노력하고 있습니다. 2013년에는 이사회 의 안건 및 주요사안에 대한 상시적인 대면보고가 가능한 비상임이사 전용공간을 구축하였고 중요 추진사업의 업무이해도를 제고하기 위해 현장에 방문하여 현안을 브리핑함으로써 이사회의 경영 밀착도를 제고하였습니다. 또한 이사회 전용 사이트를 지속적으로 운영하여 이를 통해 상임이사회 결과 보고, 월간 업무현황 등의 경영정보를 실시간으로 제공하고 있으며 비상임이사가 요청한 자료를 충실히 공개하여 이사회의 의사결정을 내실화 하고 있습니다. 이사회의 효율적인 의사결정을 위해서 이사회 내 안전심사소위원회를 운영하여 비상임이사 의견이 이사회가 개최되기 전에 반영 될 수 있도록 하였고, 의사결정의 공정성을 위하여 이사회 안건과 특별한 이해관계를 갖고 있는 구성원은 의결에 참여하지 못하도록 하고 있습니다.

이사회 운영실적

구 분	2011	2012	2013
개최횟수(회)	16	18	19
의결/보고안건(건)	61/26	86/39	66/33
사전심의율(%)	39	100	100
이사회 참석률(%)	95	97	92
비상임이사 참석률(%)	94	97	87
비상임이사 발언비중(%)	85	83	85
비상임이사 경영제언 반영률(%)	71	79	91



소위원회 및 전문위원회

대한주택보증은 경영 선진화에 필요한 이사회 전문성을 강화하고, 이사회 운영의 내실을 다지기 위하여 소위원회 및 전문위원회를 구성하였습니다. 위원회의 운영은 전문분야에 대한 집중적이고 심층적인 검토를 가능하게 하며, 이를 통해 이사회 신중한 의사결정이 이루어지고 있습니다. 2013년에는 법률리스크의 동향을 파악하고 관리하기 위한 주요 사항을 심의·의결하기 위하여 법률리스크관리위원회를 신설하였습니다.

이사회 평가 및 피드백

이사회 성과는 매년 이사회 운영성과평가를 통해 확인하고 있습니다. 비상임이사를 대상으로 정보제공, 운영시스템, 경영참여 및 전문성활용, 경영진 견제 영역에 대한 설문조사를 실시하여 결과를 바탕으로 차년도 이사회 운영 계획에 반영하고 있습니다. 한편, 비상임이사는 임기만료 예정자에 대한 연임여부를 결정할 시에 이사회 참석률, 참여도, 기여도를 종합 평가한 직무수행 실적평가를 실시하여 연임 적격/부적격 여부를 결정하고 있습니다.



2013년 소위원회 및 전문위원회 활동현황

구 분	운영실적	횟수(회)	참석률(%)
법률리스크관리위원회	법률리스크관리를 위한 주요 사항의 심의·의결	3	100
임원추천위원회	비상임이사, 상임감사 2인의 선임절차, 후보자 심사 및 추천	5	100
안전심사소위원회	사업계획·예산안, 결산안 등 주요 안전 사전 심의	2	100
매입심의위원회	환매조건부 미분양주택 매입사업 적정성 심사 참여	6	100
비상임이사회	경영진 경영계약안, 상임임원보수결정안 등 주요 안전 사전 심의	2	64
리스크관리위원회	리스크관리 전략 수립, 한도 결정 등 의사결정 참여	4	100
감사위원회	독립적 위치에서 회계 및 업무 감사	8	100

윤리경영

대한주택보증은 윤리경영시스템을 구축하여 운영함으로써 모든 업무수행의 기준을 윤리규범에 맞추어 투명하고 공정하게 이루어지도록 하고 있습니다.

윤리경영시스템

윤리경영의 중요성과 실천

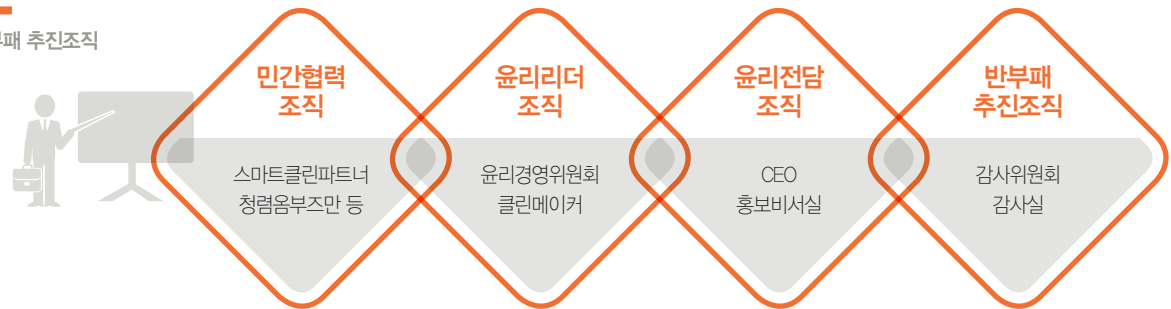
대한주택보증의 윤리경영은 모든 경영활동에 있어 법규 및 윤리규범의 준수를 기본으로 투명·공정하고 합리적으로 업무를 수행하는데 주안점을 두고 있습니다. 당사는 2003년부터 윤리경영의 기본제도를 마련하고 지속적인 윤리경영 추진을 통해 건전한 기업윤리관을 확립하고 고객으로부터 신뢰받는 공기업이 되고자 노력해 왔습니다. 2013년에는 윤리경영의 실천을 강화하기 위하여 윤리헌장에서 행동지침에 이르기까지 종전 41개에서 9개로 윤리규범을 통폐합함으로써 윤리활동을 체계화 하였고, 내부고발제도를 개선하여 신고자의 신분을 보장함으로써 공익신고제도의 실효성을 확보하였습니다. 한편 윤리경영활동에 대한 성과를 평가하는 모델을 개선하여 보다 합리적이고 신뢰성 있는 평가가 이루어지도록 하였습니다.

윤리경영 추진체계

비 전	국민과 고객에게 신뢰받는 윤리경영 선도 기업						
추진목표	글로벌 윤리경영 시스템 확립		선도적 윤리경영활동을 통한 지속적 가치창출		상생·나눔을 통한 사회적 책임 실천		
추진체계	System	Monitoring	Action	Responsibility	Together		
	시스템 고도화	모니터링	선도적 활동	사회적 책임	고객과의 상생		
추진전략	윤리규범 및 추진시스템 고도화	모니터링 및 피드백	선도적 윤리실천 프로그램 운용	사회책임 실현	상생협력 윤리실천		
전략과제	<ul style="list-style-type: none">• 윤리규범정비• 청렴·윤리 전담조직운영• 청렴리더십 강화	<ul style="list-style-type: none">• 자체 모니터링 제도운영• 윤리지수 평가 및 청렴도 평가• 청렴성과 인센티브시스템 운영	<ul style="list-style-type: none">• 청렴윤리교육 및 홍보 활동• 윤리경영문화 조성을 위한 워크태인먼트• 반부패 경쟁력 평가/자율개선 활동	<ul style="list-style-type: none">• 주거복지 사회공헌활동• UN글로벌 콤팩트 활동• 환경경영 실천	<ul style="list-style-type: none">• 이해관계자 참여형 윤리경영• 고객상생 윤리경영		
시 스템	윤리규범	전담조직	교육시스템	모니터링	신고/보상	상생기반	평가제도
평 가	내부평가 전사 윤리지수 평가 부서 윤리지수 평가		외부평가 국민권익위원회 공공기관 청렴도 평가		외부평가 국민권익위원회 반부패경쟁력 평가		외부평가 산업정책연구원 지속가능경영 실태조사



윤리·반부패 추진조직



추진조직

대한주택보증은 윤리경영활동을 효율적으로 추진하기 위하여 윤리·반부패담당자 2명을 선임하였으며 업무 겸직을 금지하고 있습니다. 또한 각 부서별 1인을 클린메이커로 위촉하여 부서의 윤리경영을 모니터링하고 지도 및 점검하도록 제도화하였습니다. 한편 지사 및 센터별 주요고객을 스마트클린파트너로 위촉하여 공생발전 및 윤리경영 추진내용에 대한 확인 및 점검을 하고 있으며 제도 개선 및 의견에 귀 기울이고 있습니다.

윤리경영 추진성과

윤리경영 교육 활성화

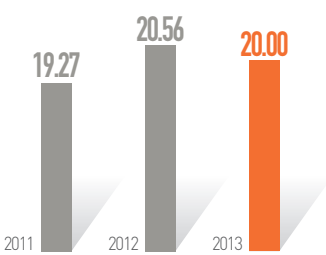
대한주택보증은 임직원의 윤리경영에 대한 공감대 형성과 마인드 변화를 위해 매년 전 직원에 대하여 온라인 및 오프라인을 통해 강도 높은 맞춤형 윤리교육을 실시해 오고 있습니다. 신입사원에게는 필수 교육과정으로 윤리경영 과정을 포함하고 있습니다. 또한 각 직책별·계층별로 요구되는 윤리의식 수준에 맞춘 체계적인 윤리교육을 실시하고 있으며 매주 월요일 자가 점검을 통해 윤리경영을 체화하고 있습니다.

윤리경영 의식 강화

대한주택보증은 직원들의 청렴윤리 의식을 내재화하기 위하여 다양한 프로그램을 운영하고 있습니다. 신규채용, 보직변경 시 청렴한 생활 실천을 다짐하는 임직원 청렴다짐을 실시하고 있으며 불공정계약 및 우월적 지위남용을 방지하기 위한 입찰·계약 청렴서약을 시행하고 있습니다. 2013년에는 신명나는 윤리활동인 'Ethics-Tainment' 운영을 시작하였습니다. Ethics-Tainment에는 임직원의 윤리지식 이해도를 측정하여 클린지수를 부여하는 '클린지수를 알아보자'와 사내 메신저를 이용해 퀴즈를 풀어보는 '도전! 윤리골든벨', 각자의 윤리경영 다짐을 끝말에 작성하여 화분에 부착하여 게시하는 '윤리화분(1인 1화분) 키우기' 등의 활동이 있습니다. 대한주택보증의 임직원은 생활 속 윤리활동을 통하여 윤리경영실천을 조직문화로 정착해 나가고 있습니다.

1인당 윤리경영 교육 이수시간

(단위: 시간)



내부 모니터링

유 형	내 용	주 기
클린 이행제도	50억 이상 공사, 1억이상 용역 계약체결 시 자체점검	수시
생생 모니터링	신입사원의 참신한 시각으로 회사 윤리경영제도 개선사항 발굴	수시
자가 점검	매주 인터넷 최초 접속 시 자동실행	매주
클린메이커 이행점검	행동강령 상담 및 우수사례 등 점검	분기
윤리경영 교차점검	청렴서약 및 위반사례 등 교차점검	반기
윤리실천 지수 평가	설문조사 및 윤리경영 활동사항 등의 점검	결산

윤리경영 모니터링

대한주택보증은 본사 및 모든 지사의 부패 위험을 파악·평가하고 실효성 있는 윤리경영 추진을 위해 모니터링 제도를 운영하고 있습니다. 내부 모니터링은 클린이행제도, 생생 모니터링, 자가점검, 클린메이커 이행점검 등을 통해 주기적으로 윤리경영 이행상황을 점검하고 있습니다. 또한 고객·협력업체 워크숍을 개최하여 윤리경영 정책 및 제도개선을 발굴해내는 스마트 클린파트너, 외부전문가가 참여하여 불합리한 제도·관행의 개선을 논의하는 청렴옴부즈만, 외부전문가의 책임경영 관련 제언을 듣는 열린공기업위원회 등 이해관계자 모니터링 프로그램을 운영하여 상생의 윤리경영을 실천하고 있습니다. 한편 2013년에는 대학생 리포터를 활용한 새로운 시각의 모니터링을 실시하였습니다. 대학생 봉사단으로 구성된 대학생 리포터가 제출한 우수 아이디어는 사업계획에 반영하고 있습니다.

대·내외 평가

대한주택보증은 윤리경영 추진성과에 대한 자체점검을 실시하여 윤리경영 이행노력을 내부성과평가에 반영하고 있습니다. 자체 개발한 전사윤리지수와 부서윤리지수를 매년 산정하고 있으며 특히 부서윤리지수는 개인의 인사 및 보수와 연계하여 강력한 윤리경영 실천동기를 부여하고 있습니다. 부서윤리지수 평가 결과는 전 직원에게 공유 될 수 있도록 하고 있으며 하위 부서의 경우 부패예방 교육을 강화하여 윤리경영 실천을 독려하고 있습니다. 또한 고객을 대상으로 기관의 부패잠재성, 업무처리 공정성, 직위 남용 등에 대한 수준을 매년 평가받고 있으며 고위직에 대한 청렴도를 자체 측정하여 점검하고 있습니다. 이러한 노력의 결과는 대외적으로도 인정받아 2013년 한국윤리학회에서 선정한 '가장 윤리적인 공기업'을 수상하는 쾌거를 이루었습니다.

내부 윤리경영 평가결과

구 분	2011	2012	2013
전사 윤리실천지수	90.9	92.9	93.6
부서 윤리실천지수	94.3	94.4	92.2
이해관계자 실천지수	91.8	91.4	93.4
고위직 청렴지수	9.67	-	9.87

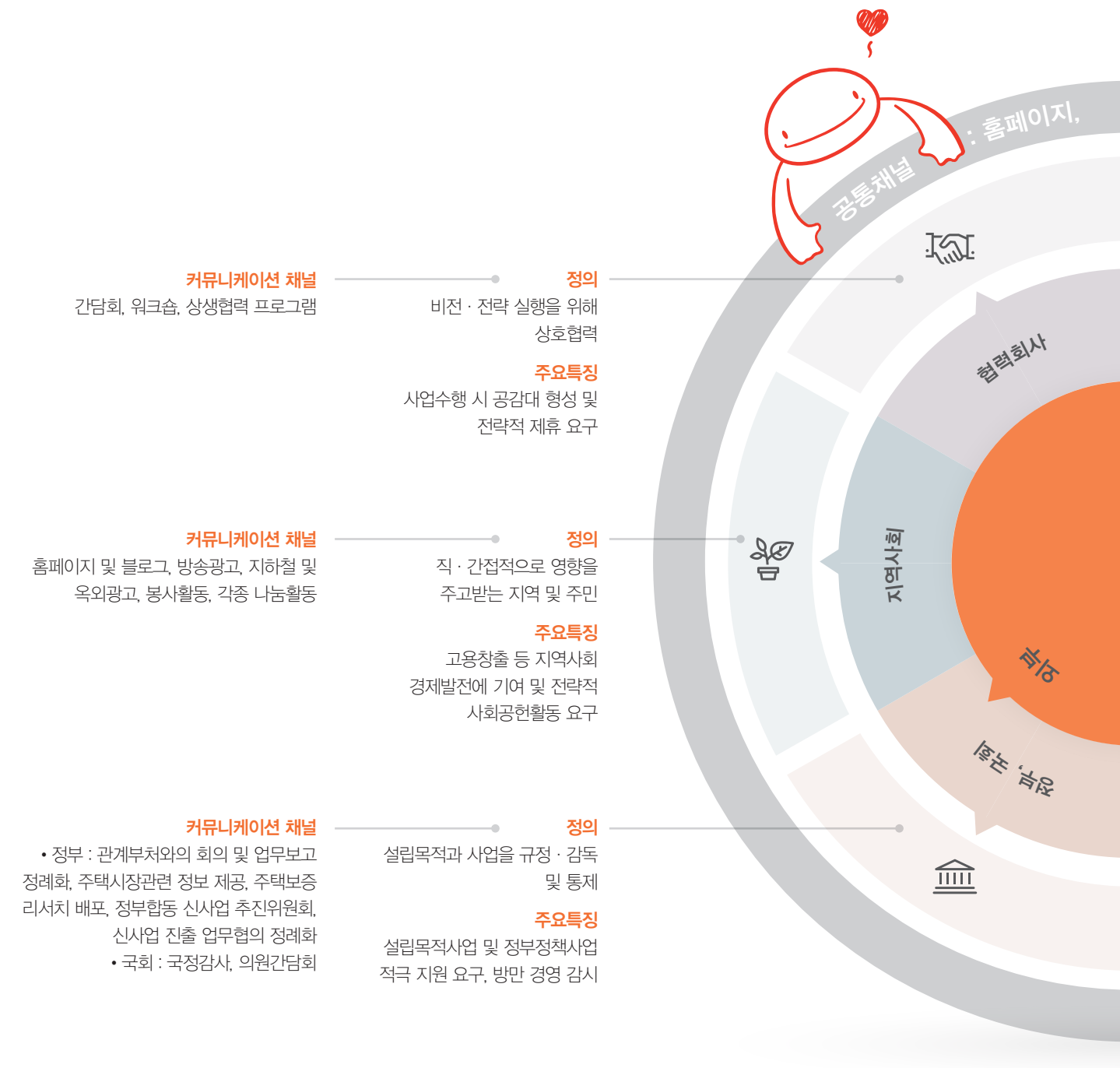
대외 윤리경영 평가결과

구 분	2011	2012	2013
종합청렴도	8.75	8.56	8.23
외부청렴도	8.90	8.70	8.23
청렴도 실질부패지수	10	10	10
내부청렴도	8.47	8.95	8.71
반부패경쟁력평가	Ⅲ 등급	Ⅲ 등급	Ⅲ 등급



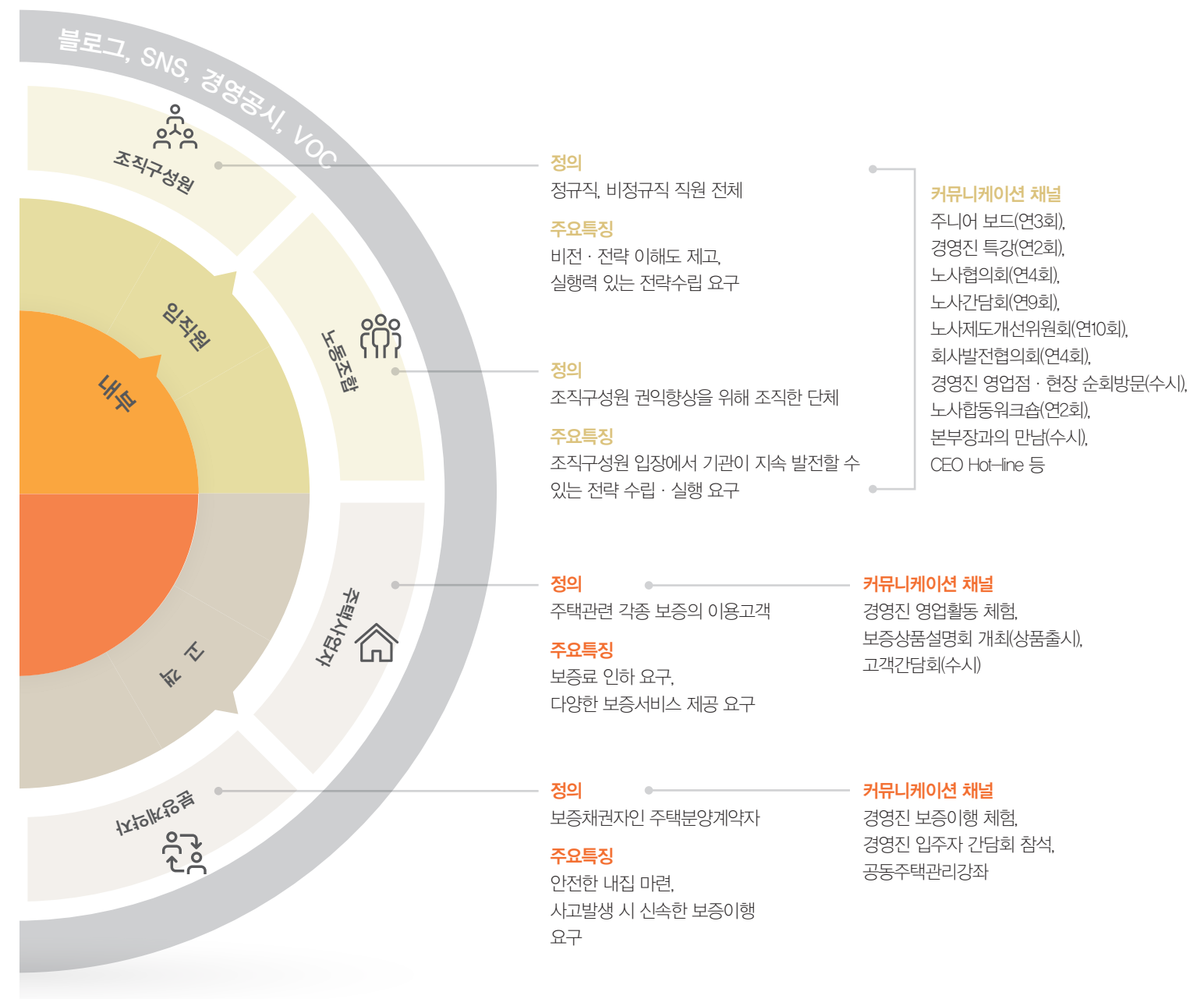
이해관계자 참여

대한주택보증은 경영활동에 미치는 영향과 중요도를 기준으로 임직원, 고객, 정부 및 유관기관, 지역사회, 협력회사를 주요 이해관계자로 정하고 열린 커뮤니케이션을 통해 이해관계자의 의견에 귀 기울이고 있습니다.



이해관계자 커뮤니케이션

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





이해관계자 인터뷰

대한주택보증은 새롭게 정립된 비전과 전략을 바탕으로 회사의 미래 방향성을 설정하고 사회적 책임이행과 지속가능성한 성장을 위한 우선순위를 선정하여 보다 체계적이고 발전된 형태로 수행하고자 주요 이해관계자 그룹의 의견을 수렴하였습니다. 이해관계자들이 생각하는 대한주택보증의 주요 지속가능성 의견 및 주요 이슈는 다음과 같습니다.

한국건설산업연구원 건설경제연구실 김현아 실장

과거 주택금융이 발달되어 있지 않고, 사업자에 대한 보증이 미흡하고 대량으로 주택을 보급했던 시절에 대한주택보증은 주택분양계약자 및 입주자를 보호하고 주택건설사업자의 원활한 사업수행을 지원하는 본연의 역할을 충실히 감당하는 기관이었습니다. 그러나 사람들의 집에 대한 의식, 주택에 대한 패러다임이 과거의 소유 중심에서 현재는 거주 중심으로 바뀐에 따라 주택 건설 및 분양 시장이 큰 변화와 전환기를 맞고 있습니다. 이러한 주택산업이 당면하고 있는 환경 및 패러다임의 변화에서 제일 핵심이슈는 고객의 니즈를 파악하고 이들에게 미치는 영향을 체계적으로 관리하는 것입니다. 이를 위해 새로운 사업과 기능이 추가된 대한주택보증은 관련 상품 출시, 제도 마련 등 정부의 주택정책을 지원하고 고객만족을 위해 노력하는 점을 우수하게 평가합니다. 향후 변화하는 외부 환경과 추가된 조직의 기능에 원활히 대응하기 위하여 이에 적합한 새로운 인재의 선발, 기존 인력의 재교육, 재배치 등 인재 관리와 우수한 인재 확보를 위해 힘써야 하겠습니다.

주요 이슈 : 다양하고 강화된 고객의 요구 증대, 인재확보의 중요성 강화

건국대학교 소비자정보학과 이승신 교수

전세보증금반환보증, 후분양대출보증, 모기지보증, 임차료지급보증 같은 고객(국민)을 위한 각종 신상품 개발과 관련 제도 도입을 위해 노력하는 등 2013년은 대한주택보증의 대국민 활동이 왕성하게 이루어진 해입니다. 활발한 사업운영과 더불어 대한주택보증이 사회적 책임을 다하는 지속가능한 기관이 되기 위해서는 무엇보다도 이해관계자로부터의 신뢰가 강하게 형성되어야 한다고 생각합니다. 대한주택보증이 제공하는 상품 및 사업 활동에 대한 이해관계자들의 신뢰가 없다면 대한주택보증의 존재는 더 이상 의미가 없어지기 때문입니다. 특히 대한주택보증이 외부에 미치는 다양한 영향 중 고객에 미치는 영향이 상대적으로 많은 부분을 차지하는 만큼, 대한주택보증에서 개발·출시하는 상품 및 서비스에 대한 고객 만족에 대한 영향 관리가 중요하다고 생각합니다. 더불어 고객 개인정보 보안 및 정보 접근의 용이성 등 사회적 이슈가 되고 있는 소비자 문제도 적극적으로 관리하여 고객과 모든 이해관계자에게 충분한 사회적 역할을 다하는 조직이 되길 바랍니다.

주요 이슈 : 이해관계자의 대한주택보증에 대한 신뢰, 상품 및 서비스에 대한 고객만족

대우산업개발 개발부 남상갑 상무

대한주택보증은 분양·임대·시공 등 각종 주택관련 보증을 제공하여 수분양자를 보호하고 주택사업금융보증을 통해 주택건설 자금 조달의 발판을 제공하여 국민의 주거 안정과 주택건설 활성화에 크나큰 기여를 하고 있습니다. 특히 준공 이후의 미분양 물건을 담보로 최근 출시한 모기지보증 상품은 주택사업자로 하여금 실질적인 유동성을 확보할 수 있도록 해주고, 전세 임차인에게는 전세보증금을 안전하게 지킬 수 있도록 하여 사업의 확대를 통한 사회적 책임을 다하고 있습니다. 주택시장을 포함하여 경제, 사회적 환경이 빠르게 변하고 있고 이에 따른 다양한 층의 고객이 형성되어 이들의 요구가 증대되고 있으므로 이에 대응하기 위한 상품을 개발하고 활용성을 극대화 하는 것이 우선되어야 하겠습니다. 그리고 제도 개선 및 상품 및 서비스 개발 단계에서 이해관계자들의 의견이 반영되어야 그에 대한 실질적인 개선과 목적 달성이 이루어져 질 수 있습니다. 앞으로도 주택사업자나 중소기업체들을 위한 다양한 주택 금융상품을 개발·제공해 주길 바랍니다.

주요 이슈 : 다양하고 강화된 고객의 요구 증대, 이해관계자 참여 및 의견반영

법무법인 춘추 윤태삼 변호사

대한주택보증의 파트너로 가까이에서 경험하면서 느낀 것은 조직이 공정하고 윤리적으로 업무를 처리하는 문화를 가지고 있다는 점입니다. 대한주택보증은 사업영역 및 업무의 성격상 기업·개인고객, 협력사 등 이해관계자들의 민원 제기가 많은 편입니다. 이에 변화하는 고객의 요구에 대응하기 위해 다각적으로 노력하고 있습니다. 이해관계자들의 민원에 적극적으로 대응하고 사회적 요구에 따른 신상품 개발과 대한주택보증이 제공하는 상품들이 적절하게 운영되기 위해서는 이러한 업무를 담당하는 직원들에 대한 공정한 보상과 직원들이 만족하는 복지혜택이 보장되어야 한다고 생각합니다. 한편 사회적으로 대한주택보증의 업무 및 성과에 대한 이해와 지지가 요구되고 있습니다. 설립 목적에 맞는 업무를 묵묵히 수행하고 있으나 이에 대한 사회적 지지는 다소 미흡하다고 판단됩니다. 대한주택보증의 공익성이 강한 사업운영에 대한 사회적 지지를 확보한다면 업의 특성을 반영한 사회적 책임을 다하는 지속가능한 기관이 될 수 있을 것으로 사료됩니다.

주요 이슈 : 임직원 복지·권리 요구 증대, 조직의 사업 수행에 대한 사회적 지지 확보

조선일보 주말뉴스부 장일현 기자

2013년 말부터 부동산팀에서 업무를 시작하게 되면서 대한주택보증이 전세보증금반환보증 제도와 같이 국민의 주거안정을 위해 다양한 활동을 하고 있다는 것을 알게 되었습니다. 대한주택보증이 지속가능하기 위해서 가장 중요하게 생각해야 하는 것은 고객에게 제공하는 상품 및 서비스에 대한 고객만족과 책임있는 상품 개발로 안정성을 확보하는 것입니다. 대한주택보증의 상품 및 서비스를 이용하는 고객의 삶의 질과 만족도에 대한 끊임없는 모니터링과 더불어 상품 개발 및 서비스 제공 과정에서 각종 법규를 철저히 준수하는 것 또한 사회적 책임을 다하는 방법이 아닐까 생각합니다. 대한주택보증이 책임감 있고 효율적으로 움직이는 능력있는 조직이 되기 위해서는 어떤 전략을 갖고 어떤 미래를 향해 나아가야 하는지에 대한 개념을 확립하고 많은 업무에 최선을 다하는 의지와 용기가 필요합니다. 책임있는 상품 제공을 통한 고객만족과 조직 내부의 역량 강화를 위해 더욱 노력한다면 지속가능경영을 선도하는 대표 공기업이 될 것으로 기대합니다.

주요 이슈 : 상품 및 서비스에 대한 고객만족, 조직 전략의 이해·수립·실행할 수 있는 역량

한국사회복지협의회 나눔사업본부 모옥희 본부장

우리 한국사회복지협의회는 주거환경이 열악한 무주택 저소득층을 대상으로 긴급 전·월세 임차자금을 무상으로 지원하는 사업을 대한주택보증과 사회공헌활동 파트너십을 갖고 2006년부터 진행해오고 있습니다. 오랜 기간 무주택 임차자금 지원프로그램을 진행하면서 대한주택보증은 모든 임·직원들이 진정성을 가지고 사회공헌 활동을 펼치는 기업이라는 강한 인상을 받았습니다. 일부 기업들이 일회성으로 진행되는 이벤트가 아닌, 기관의 특성을 반영한 사회공헌 프로그램을 지속적으로 추진하고 있는 점을 매우 높게 평가하고 싶습니다. 최근 사회·경제적 환경의 어려움으로 일부 기업에서는 무조건적인 효율성만 강조하다 보니 사회공헌 활동 규모를 축소하고 있습니다. 반면, 대한주택보증의 사회 책임경영 활동인 '가가호호 프로젝트'는 꾸준히 지속되고 또한 그 규모를 확대하고 있습니다. 앞으로 업(業)에 맞는 지속적인 사회공헌 프로그램을 통해 공유가치를 창출하고 지역사회와 함께 공기업의 사회공헌활동을 선도하시길 바랍니다.

주요 이슈 : 지역사회 사회공헌



이해관계자 설문조사



대한주택보증의 주요 이해관계자인 임직원, 고객, 협력회사(협회 등 유관기관 포함), 지역사회(정부 포함)를 대상으로 대한주택보증의 지속가능경영과 관련된 의견을 수렴하기 위하여 설문조사를 실시하였습니다. 설문지는 CSR(기업의 사회적 책임) 트렌드, 임팩트, 내부역량 이슈에 대한 중요도와 대응 수준을 파악(5점 척도)하는 질문으로 설계되어 있으며, 주요 이슈 도출과 이해관계자별 이슈에 대한 관심도를 파악하여 향후 지속가능경영 전략에 반영할 수 있도록 하였습니다.

이해관계자 설문조사 개요

설문 Category	임직원	기업·개인고객	정부·지역사회	협력회사·학계·협회
	Trend*	Impact**	내부역량***	
설문기간	2014. 04. 11 ~ 2014. 04. 25			
표본특성	임직원 : 전수 조사 / 고객, 지역사회, 협력회사 외 : 할당 표본추출			

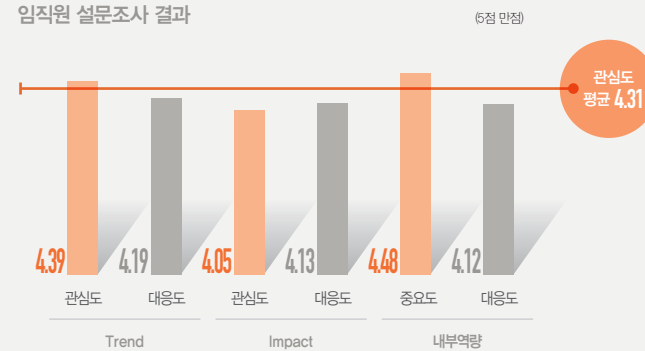
* Trend : 대한주택보증에 영향을 받는 외부의 경제·사회·환경적 트렌드 ** Impact : 대한주택보증에 외부에 끼치는 경제·사회·환경적 영향 *** 내부역량 : 대한주택보증의 가치사슬 분야별로 본 내부 역량 이슈



임직원

설문조사 결과, 대한주택보증의 지속가능경영 관련 이슈에 대한 관심도/중요도는 5점 만점에 4.31점으로 임직원들은 대한주택보증의 지속가능경영에 높은 관심을 가지고 있는 것으로 나타났습니다. 임직원은 대한주택보증의 내부고객인 특성상 지속가능경영 수행을 위한 내부역량의 중요도에 가장 높은 점수를 부여하였으나, 이에 대한 대응도에는 상대적으로 낮은 점수를 부여한 것으로 이는 대한주택보증의 내부역량에 대한 대응에 개선이 필요하다고 생각하고 있는 것으로 평가됩니다.

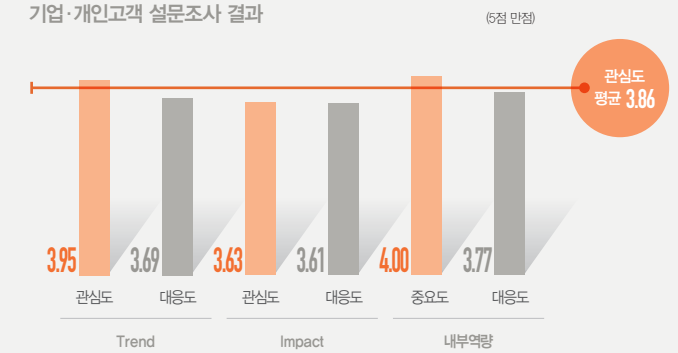
임직원 설문조사 결과



기업·개인고객

대한주택보증의 고객은 대한주택보증의 지속가능경영 이슈에 대한 관심도/중요도에 대해 평균 3.86점, 대응수준에 대해서는 평균 3.69점을 부여하여 전반적으로 높은 관심도에 비해 대한주택보증의 지속가능경영 대응에 보완이 필요하다고 평가하는 것으로 나타났습니다. 특히 내부역량에 대한 대응도에 비해 중요도에 더욱 높은 점수를 부여함으로써 대한주택보증의 고객들은 지속가능경영 수행에 있어 가장 중요한 것을 내부역량 강화로 생각하는 것으로 분석됩니다.

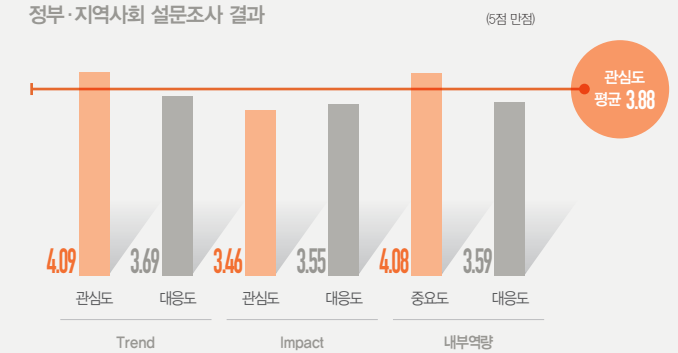
기업·개인고객 설문조사 결과



정부·지역사회

대한주택보증의 정부·지역사회 대상으로 설문조사를 실시한 결과, 관심도/중요도 평균 3.88점으로 대한주택보증의 지속가능경영 이슈에 평균이상의 관심을 가지고 있는 것으로 나타났습니다. 트렌드 이슈는 4.09점으로 가장 높은 점수를 보인 반면, 대한주택보증이 외부에 끼치는 임팩트 이슈에 대한 관심도는 3.46점으로 상대적으로 낮은 점수를 부여하였습니다.

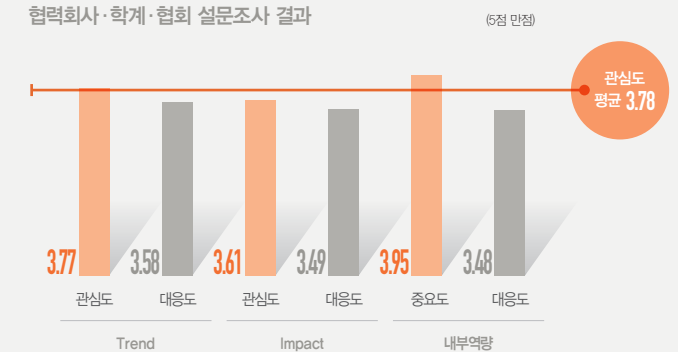
정부·지역사회 설문조사 결과



협력회사·학계·협회

협력회사·학계·협회의 관심도/중요도 설문조사 결과, 응답 평균은 3.78점으로 설문조사 그룹 중 대한주택보증의 지속가능경영에 대한 관심도가 가장 낮은 것으로 나타났습니다. 협력회사·학계·협회는 대한주택보증의 지속가능한 발전을 위하여 내부역량의 중요도에 가장 높은 점수를 부여하였습니다. 지속가능경영 이슈의 대응에 관한 점수는 평균 3.52점으로 관심도에 비해 낮은 편이며, 내부역량의 중요도에는 가장 높은 점수를 부여한 반면, 대응도에는 3.48점으로 가장 낮은 점수를 부여하여 내부역량의 대응이 보다 강화되어야 한다고 생각하는 것으로 평가됩니다.

협력회사·학계·협회 설문조사 결과



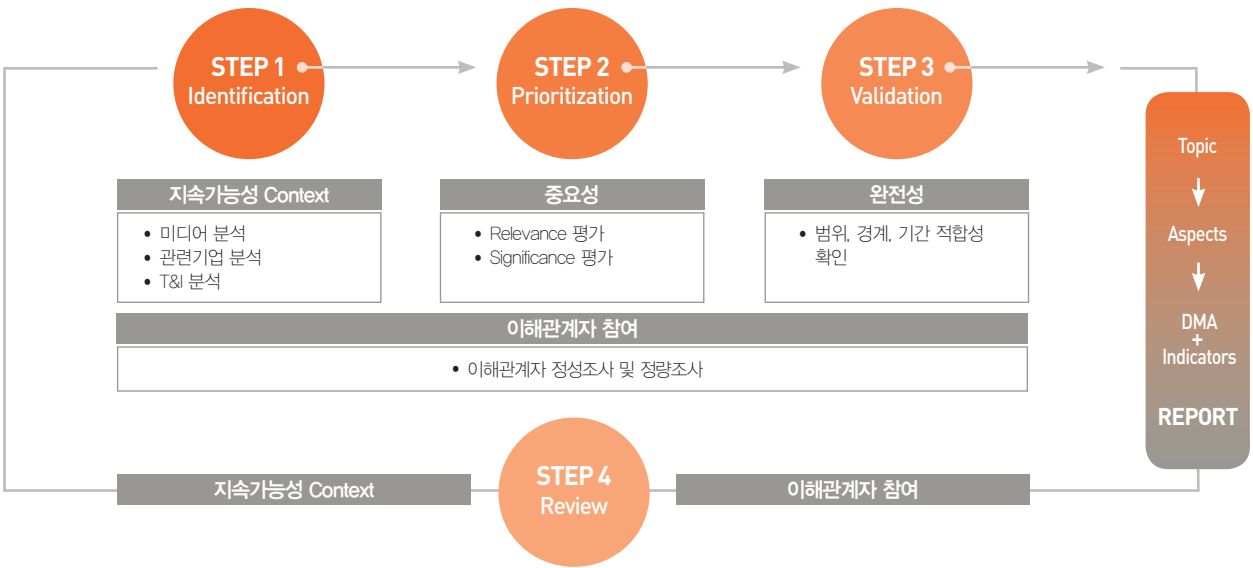


중대성 평가

대한주택보증은 지속가능경영 이슈를 도출하기 위해 GRI G4 및 ISO 26000에서 제시하고 있는 관련성 및 중대성 결정 프로세스에 따라 중요성 평가 및 보고 경계를 설정하고, 지속가능성 중요 이슈를 도출하였습니다.

중대성 평가 프로세스

대한주택보증의 경영활동에 고려되어야 할 지속가능경영 중요이슈를 도출하기 위해 지속가능성 배경(Sustainability Context), 중요성(Materiality), 완전성(Completeness) 원칙, 이해관계자 참여(Stakeholder Inclusiveness)에 근거하여 내·외부 환경 분석을 실시하였습니다. STEP 1 이슈 Pool 구성 단계에서 보고 경계를 파악하고, STEP 3에서 최종 보고 범위, 경계 및 기간의 적합성을 확인하는 단계를 거쳤습니다.



미디어 분석

대한주택보증의 지속가능경영 관련 주요 이슈에 대한 대외적 인식을 파악하기 위하여 2013년 1월부터 2013년 12월까지 총 2,873건의 기사를 분석하여 관련 이슈를 도출하였습니다.



관련기업 분석

금융산업 및 우수한 지속가능경영을 추진하는 국내·외 우수 기업의 지속가능경영보고서를 GRI G4 8개 부문 (전략, 지배구조, 경제, 환경, 노동, 인권, 사회, 제품)별로 분석하여 대한주택보증의 관련 이슈를 파악하였습니다.



Trend & Impact 분석

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



이해관계자 인터뷰

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



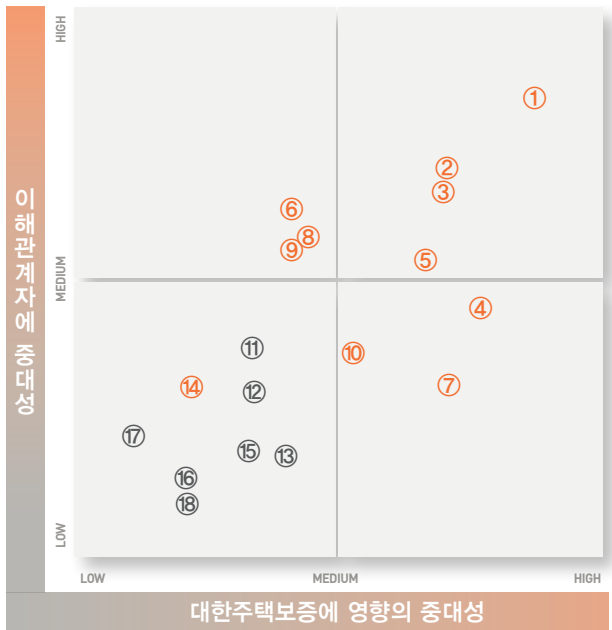
이해관계자 설문조사

임직원, 고객, 협력회사, 정부 및 지역사회 등 주요 이해관계자 그룹을 대상으로 대한주택보증의 지속가능경영에 관한 다양한 의견을 수렴하기 위하여 설문조사를 진행하였습니다. 설문조사 기간은 2014년 4월 11일부터 2014년 4월 25일까지이며, 각각의 이해관계자들이 바라보는 대한주택보증의 지속가능경영 이슈를 도출하고 중대성 평가에 반영하였습니다.



주요 이슈 도출 결과

미디어 분석, 관련기업 분석, Trend & Impact 분석, 이해관계자 인터뷰 및 설문조사를 통해 대한주택보증의 지속가능경영을 위한 18개의 핵심 이슈를 도출하였습니다. 대한주택보증의 지속가능경영에 미치는 영향에 대한 내부 및 외부 이해관계자의 관심도를 양대 축으로 하는 중요성 평가 매트릭스에서 보여주는 18개의 핵심 이슈를 중심으로 보고하였습니다.



No.	이슈	MATERIAL ASPECTS (GRI G4)	BOUNDARIES	
			조직 내부	조직 외부
①	기업에 대한 투명성 (윤리경영) 요구 증대	Anti-corruption	V	
②	상품·서비스의 안전성(책임) 요구 증대		V	
③	다양하고 강화된 고객의 요구 증대	Product and Service Labelling	V	
④	인재 확보의 중요성 강화	Employment	V	
⑤	고객정보 보안 요구 증대	Customer Privacy	V	
⑥	정부 경영평가(사회적 책임 포함) 강화		V	
⑦	임직원 복지·권리 요구 증대(일과 삶의 균형)	Employment	V	
⑧	협력회사와 동반성장 중요성 증대		V	V (협력회사)
⑨	공정경쟁에 대한 요구 증대		V	V (협력회사)
⑩	기업에 대한 정보 접근 용이 (인터넷, SNS)	Product and Service Labelling	V	
⑪	상품 및 서비스에 대한 고객만족	Product and Service Labelling	V	
⑫	상품/서비스관련 법규 준수	Compliance(Product Responsibility)	V	
⑬	고객 개인 정보보호 및 보안 관리	Customer Privacy	V	
⑭	지배구조(책임경영) 관심 증대		V	
⑮	사회부문 법규 준수	Compliance(Society)	V	
⑯	반부패	Anti-corruption	V	
⑰	이해관계자 참여 및 의견 반영		V	
⑱	지역사회 사회공헌	Local Community	V	

※ 일부 GRI aspects에는 포함되지 않으나 주요 이슈로 도출된 경우, 관련 내용을 보고하였음

02

SUSTAINABLE DEVELOPMENT

지속가능 발전

리스크 관리
사업 분야





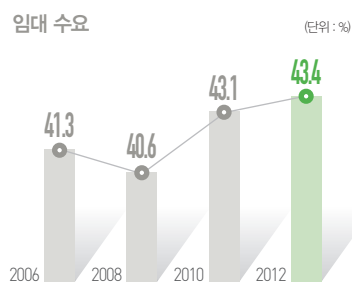
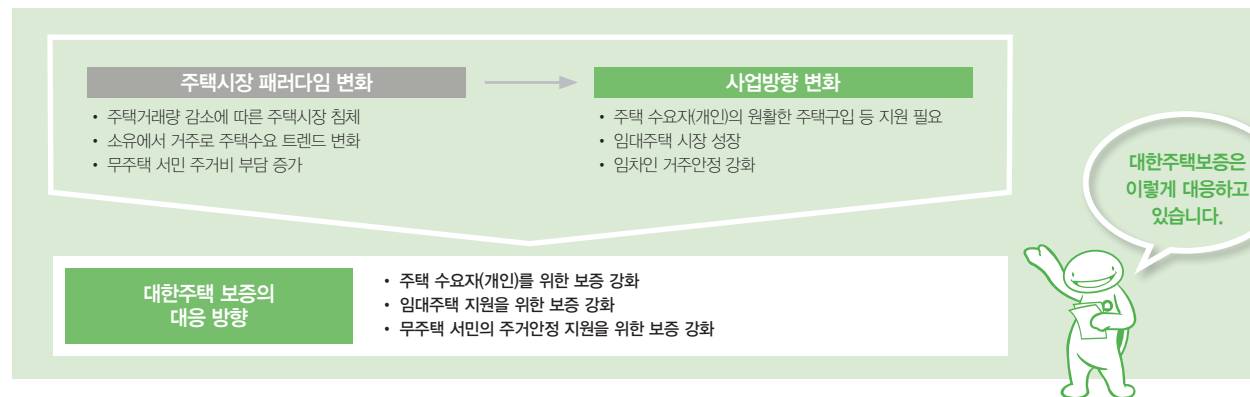
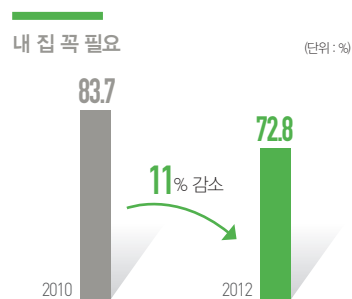
리스크 관리

대한주택보증은 주택시장의 패러다임 변화, 대내외 경영환경 위협요인, 정부정책의 요구사항 등 경영 위험요소를 신속히 파악하여 선제적으로 리스크를 관리하고 경영 전략에 적극 반영하고 있습니다.

위험과 기회요소

주택시장 패러다임 변화

주택이 '투자·소유'에서 '소비·거주'대상으로 변화되어 주택시장이 실수요자 중심으로 재편되고 임대주택의 수요가 증가하는 시장 패러다임 변화가 발생하였습니다. 이는 주택가격의 상승으로 인하여 주택 구입에 대한 부담이 커지고, 향후 주택가격 상승의 기대효과가 떨어지고 있으며 인구의 노령화로 주택을 유지·관리하는 것에 대한 부담이 증가되고 있는 것이 원인으로 분석되고 있습니다. 또한 최근 1~2인가구가 증가함에 따라 이를 중심으로 오피스텔이나 도시형 생활주택 등의 임차목적 임대주택에 대한 수요가 꾸준히 늘어나고 있는 것도 이유입니다. 이렇듯 높은 주택가격, 1~2인가구의 임대수요 증가 등은 임대가격 상승으로 이어져 결과적으로 무주택 서민의 주거비 부담은 더욱 증가되고 있는 실정입니다.



공공기관 정상화

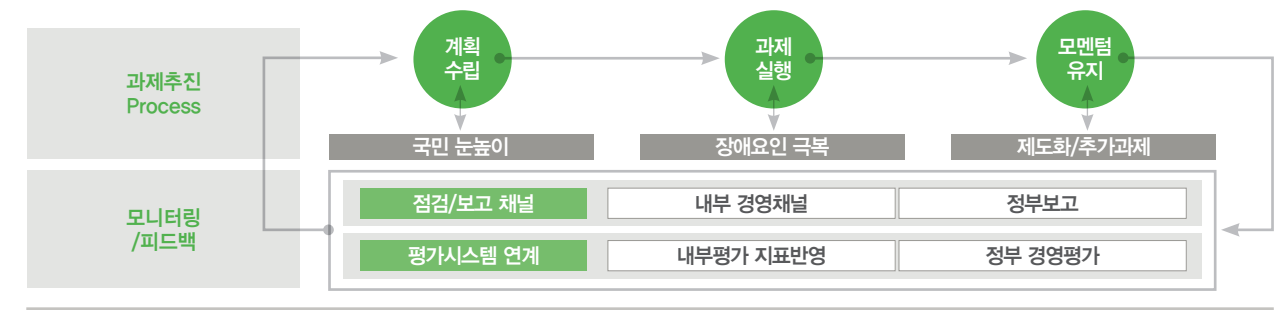
공공기관의 방만경영 사례가 지속되면서 공공기관에 대한 국민들의 불신이 깊어지고, 도덕적 해이를 시정해야 한다는 국민적 공감대가 형성됨에 따라 정부에서는 적극적으로 공공기관을 바로 세우는 강도 높은 개혁을 요구하였습니다. 공공기관의 정상화는 더 이상 미룰 수 없는 정부의 과제가 되었습니다.

대한주택보증은 국내 유일의 주택 건설 관련 보증 전담 공공기관으로서 국민의 신뢰를 회복하고 정부 정책 기조에 부응하기 위하여 방만경영 정상화 계획을 추진하고 있습니다. 당사는 방만경영 정상화 추진계획 완료시까지 상시적으로 노사간 협의를 추진할 예정입니다. 또한 정상화 계획 추진 단계별 추진현황 및 중요 쟁점사항을 파악하여 장애요인에 대해 선제적으로 대응할 계획이며 지속적 점검을 통해 정상화 계획을 차질없이 추진하고 신규 개선과제를 지속적으로 발굴할 것입니다. 정상화 추진성과는 구성원의 내부평가, 경영평가 기여도 지표와 연계하여 인센티브 등에 직접 반영함으로써 정상화 추진동력을 확보하는 동시에 경영협약제(시장) 및 경영계약에 정상화 계획 이행성과를 포함하여 경영책임을 명확히 할 것입니다.

대한주택보증은 이렇게 대응하고 있습니다.



정상화계획 추진과제 이행점검 및 피드백 절차



정상화 계획 추진 조직



정상화 계획 추진 조직별 역할

구 분	역 할	주 기
비상대책위원회(경영진)	<ul style="list-style-type: none"> 정상화 추진 내외부 총괄 방만경영 계획 수립/실행 불합리한 경영행태 개선 	매월 정기/수시
비상대책소위원회(경영진/부서장)	<ul style="list-style-type: none"> 추진 분야별 실행점검 (인사, 노무, 예산·대외) 	매주
노사합동협의회(노사공동)	<ul style="list-style-type: none"> 정상화계획 실행방안 협의 정상화 추진 갈등관리 정부 가이드라인 공유 및 공감대 형성 	상시
정상화 실무 T/F(노사 각자)	<ul style="list-style-type: none"> 신속한 추진방안 실무검토 집행상 장애요인 발생 시 극복방안 마련 과제 실무실행 전략, 공동 대응방안 검토 및 추진 	상시

재무 리스크 관리

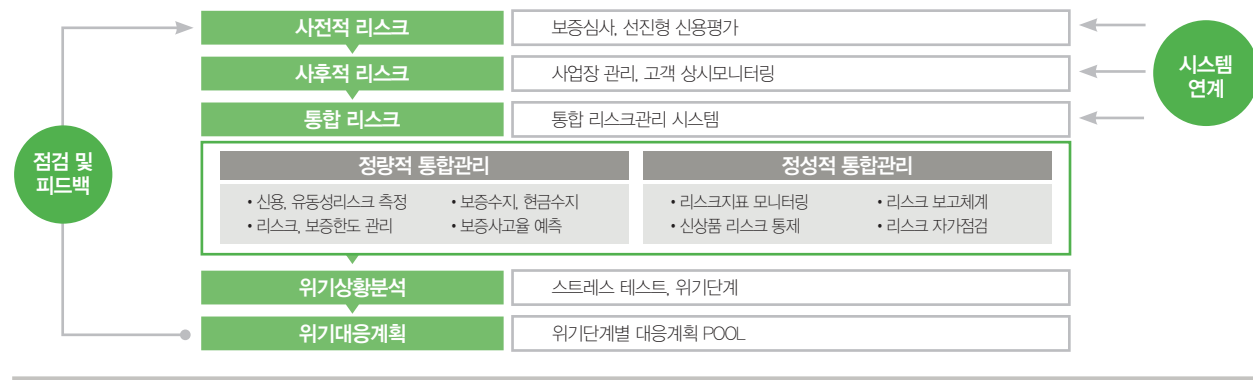
재무 리스크 관리 체계

대한주택보증은 주택보증업 특성을 반영한 리스크 관리시스템을 운영하여 전사적 리스크를 실시간으로 측정 및 분석하고, 리스크 기반의 경영체계 확립으로 기관 중요업무에 대한 의사결정시 적극 활용함으로써 재무건전성을 강화해 나가고 있습니다.

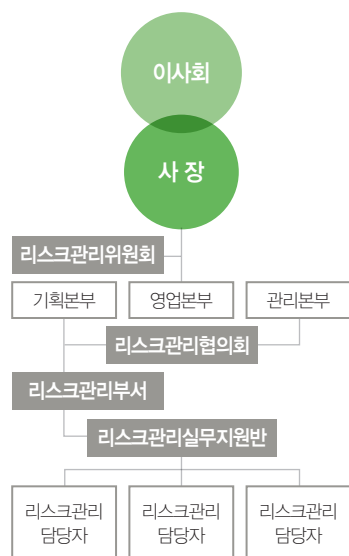
2013년 당사는 기존 시스템을 더욱 정교하게 개선하고 개인보증상품 등의 신상품을 시스템 내에 반영, 리스크 유관 시스템을 유기적으로 연계한 통합리스크시스템(K-ERM)을 구현하였습니다. 본 시스템에 따라 총 5단계의 리스크관리 프로세스를 운영하고 있으며 더욱 안정적 리스크 관리가 가능해졌습니다. 한편 신용리스크 및 유동성리스크 측정결과와 체감리스크를 고려하여 종합위기단계를 도출하고 단계별 위기대응계획을 실행하여 리스크에 대응하고 있습니다.



리스크 관리 체계도



리스크 관리 조직 체계



재무 리스크 관리 조직

대한주택보증은 재무 리스크를 관리하기 위한 조직체계를 갖추고 그 기능을 강화해 나가고 있습니다. 대한주택보증의 리스크 관련 최고 의사결정기구인 리스크관리위원회입니다. 당사는 위원회의 독립성을 확보하기 위하여 의장을 종전 기관장에서 비상임이사로 선임하고 구성원을 비상임이사와 전문가 3인, 사장을 제외한 경영진 2인으로 하여 전문성과 투명성을 제고하였습니다. 또한 기존 리스크관리 규정 내에 포함되어 있던 위원회의 규정을 리스크관리위원회 규정으로 신설하여 구성 및 운영에 관한 사항을 정함으로써 위원회의 의결사항을 명확히 하고 그 역할을 강화하였습니다.

보증 리스크 관리

핵심사업인 주택보증사업과 관련된 재무 위험은 보증사고 발생에 따른 보증금 비용 증가입니다. 대한주택보증은 동 위험의 선제적 관리를 위한 대응책을 마련하여 리스크를 최소화 하고 있습니다. 보증 리스크 관리는 크게 보증 심사를 강화하는 것과 보증발급 후 사후관리를 강화하는 것으로 구분됩니다.

● 보증 심사 강화

2013년 대한주택보증은 보증사고를 방지하고 보증손실을 축소하기 위하여 심사체계를 개선 하였습니다. 기존 19개 심사항목을 30개 항목으로 확대하고 유관기관과의 협업으로 신용불량 정보를 확보하여 고객 정보에 대한 접근성을 높였으며 고위험 PF보증에 대한 심사기법을 강화하였습니다. 한편 보증 실무자들로 구성된 보증심사협의회를 신설하여 보증 심사 시 실무자들의 노하우 공유를 통해 보증 리스크를 검토하는 역할을 부여하는 등 보증 발급 심사를 한층 강화하였습니다.

● 보증발급 사후관리 강화

보증발급 후에는 고객 상시모니터링 시스템, 보증사고율 예측 시스템 등으로 관리를 하고 있습니다. 2013년에는 방대한 보증사업부지에 대한 권리변동 사항을 실시간으로 파악할 수

있는 사업부지관리시스템을 도입하여 보증 손실을 최소화 할 수 있게 하였습니다. 또한 고객 신용리스크 변동 가능성을 예측하는 조기경보 시스템인 체질진단표 개발로 고객 부실위험 판단이 용이해져 고객의 부도발생 예측 정확성을 높이고 보증사고 적중률을 높였습니다.

경영 리스크 관리

내부견제시스템 구축

대한주택보증은 회사의 경영비전 및 목표 달성을 지원하는 한편 독단적 경영을 견제하기 위하여 내부견제시스템 추진체계를 구축하고 선진감사서비스를 구현하기 위해 노력하고 있습니다. 감사상시모니터링 시스템을 구축하여 회사의 주요 업무에 대해 상시적으로 점검 함으로써 예방적 내부통제를 강화하였습니다. 또한 종합감사, 특정감사 등을 통한 제도개선으로 업무의 투명성을 제고하고, 능률성 및 효율성을 향상시키고 있습니다. 대한주택보증은 업무 리스크별 감사표준화를 통하여 감사업무의 선진화를 추구하고 있습니다. 314개의 업무 단위별 감사절차를 표준화하여 체크리스트를 완성하고 내부감사에 대한 통합매뉴얼을 발간하여 표준화된 감사 수행이 가능하여 전사 업무파악이 용이해졌습니다. 또한 부정위험을 예방하고 집중관리하기 위하여 부정위험관리체계를 구축하고 부정위험항목 44개를 도출, 부정위험예방의 기반을 마련하였습니다.

감사인의 독립성 보장

내부의 이해관계에서 독립적이고 객관적인 내부경제를 위한 환경을 구축하기 위하여 감사인의 독립성을 보장하고 있습니다. 감사의 실질적인 독립성을 강화하기 위하여 감사실의 조직 · 예산 · 인사 · 평가 모든 부분의 독립적 운영을 인정하고 있습니다. 집행부서와 독립된 감사위원회를 구성하여 운영하고 있으며 직속으로 감사실을 설치함으로써 감사직무수행의 공정성을 확보하였습니다. 또한 감사실 예산을 독립적으로 편성하기 위한 근거를 마련하고 예산 편성시 예산편성위원회를 운영하여 예산을 자체 운영할 수 있도록 하였으며 감사실 직원의 보직 및 전보에 있어서도 독립성을 보장하고 있습니다. 뿐만 아니라 전사 성과평가와 감사실 자체 성과평가 모델을 수립하여 반영하고 있습니다.

내부견제시스템 운영성과 평가 및 피드백

대한주택보증은 감사결과에 대한 체계적 사후관리를 하고 있으며 감사결과를 사내 인트라넷으로 공유하고 있습니다. 점검결과는 감사평가 점수로 내부평가에 반영하고 있으며 인사 · 보수에 연계하여 활용하고 있습니다. 또한 강평회, 감사인 워크숍 등을 개최하여 피드백 함으로써 유사사례에 대한 재발을 방지하고 있습니다. 내부견제시스템에 대한 평가도 이루어지고 있습니다. 감사서비스 향상을 위한 내부감사만족도 조사를 실시하여 취약분야와 건의사항을 차기년도 감사운영 계획에 반영하고 있으며, 실행프로세스 등 감사 품질에 대한 평가를 통해 감사부서의 프로세스 혁신 개선과제를 도출하고 있습니다. 또한 감사실 및 감사인에 대한 감사성과에 대한 평가도 내부평가와 연계하여 인사 및 보수에 반영하고 있습니다.



사업 분야

대한주택보증의 사업은 크게 보증 사업, 보증이행사업, 채권관리사업, 주거안정지원사업으로 구분됩니다. 대한주택보증의 기업활동은 궁극적으로 주택 분양계약자를 보호하고 주택건설을 촉진하며 국민의 주거 복지향상에 기여하기 위한 것입니다.

한눈에 보는 대한주택보증 사업



대상사업
· 채권회수 사업
· 채권매각 · 상각 사업
· 법률리스크 관리 사업

성과목표
· 채권회수 극대화
· 채권관리의 효율성 제고

사업비전
체계적인 채권관리를 통한 재무건전성 강화

정의
채무자를 대신하여 변제한 채권을 회수하고, 회수 가능성 낮은 채권의 매각 · 상각을 추진하며, 법률 환경 변화에 신속한 대응을 통해 기관의 재무건전성을 강화하는 사업

채권관리 사업

보증 사업

정의
주거복지 향상을 위해 주택사업자 및 서민의 보증지원을 확대하고 합리적인 보증운용을 통하여 기관의 설립목적 달성을 위한 사업

전사 미션
국민 주거복지 향상과 주택산업 발전에 기여

전사 비전
집에 대한 꿈을 지키는 최고의 금융파트너

보증이행 사업

정의
보증사고 발생 시 보증 채권자의 재산권 보호를 위한 각종 이행 사업

사업비전
국민 재산권을 보호하는 사회안전망 서비스 제공

성과목표
· 보증채권자 재산권 보호
· 보증이행 효율성 제고

대상사업
분양보증이행사업, 하자보증이행사업, 임대보증이행사업, 기타보증이행사업

주거안정 지원사업*

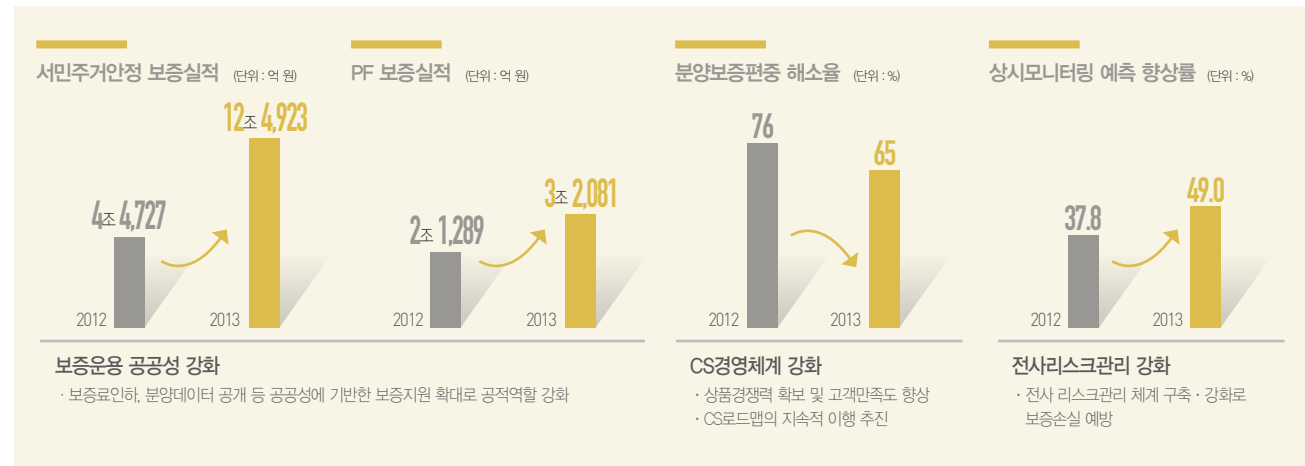
정의
부동산 관련 국정 과제의 원활한 수행을 위한 기관의 정책지원 사업

사업비전
서민 행복을 위한 주거 안정 금융 서비스 제공

성과목표
· 무주택 서민 전세난 완화
· 주택시장 안정화 지원

대상사업
· 렌트푸어 지원 사업
· 주택공급 조절 및 유효수요 창출 사업

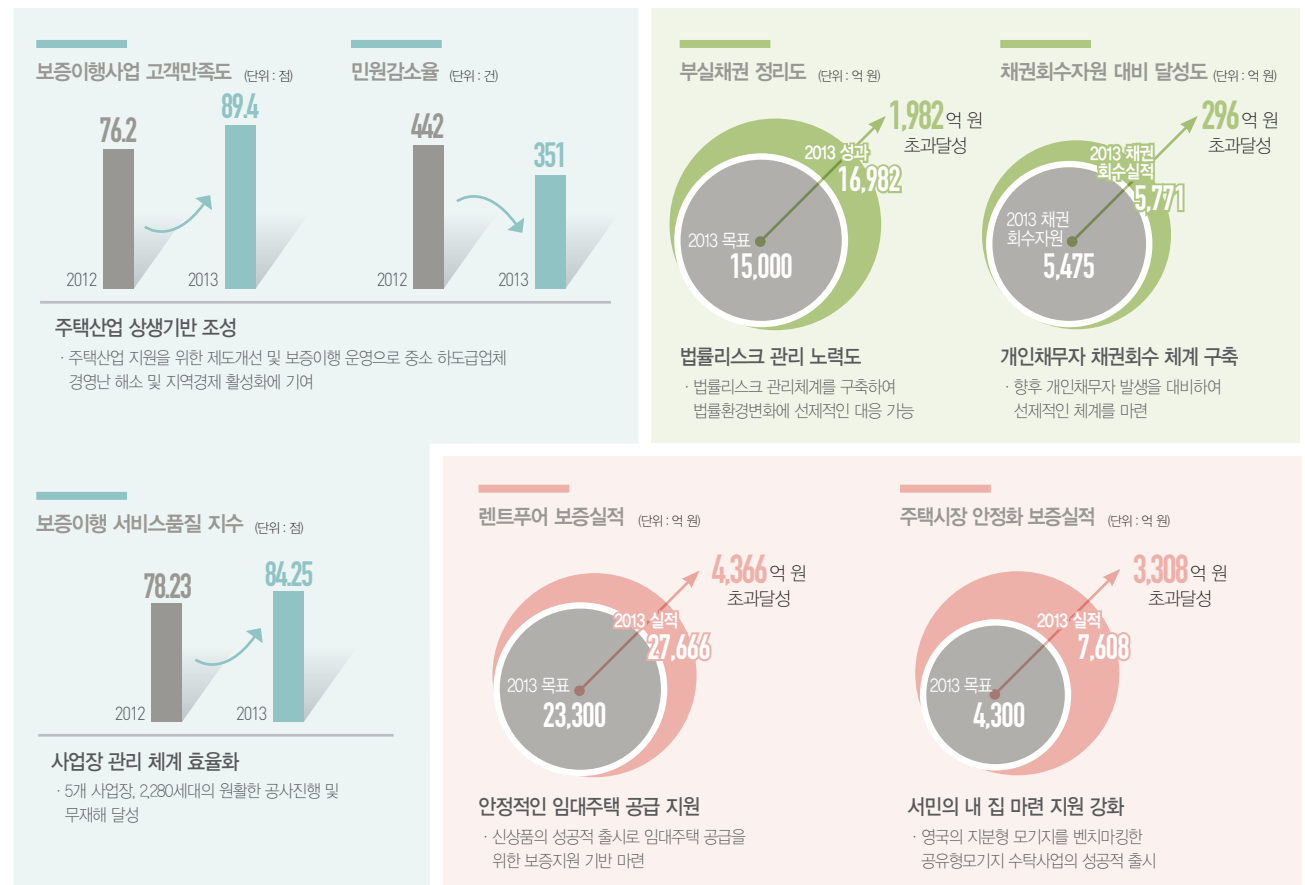
* 주거안정지원사업의 자세한 내용은 P.58~60 '주거 안정 지원'을 참고하시기 바랍니다.



사업비전
합리적인 보증운용을 통한 주거복지 향상에 기여

성과목표
· 주거복지 향상을 위한 보증 지원 강화
· 보증운용의 효율성 제고
· 보증위험관리 고도화

대상사업
· 보증사업
· 마케팅사업
· 신용평가 및 보증위험관리사업





보증사업

대한주택보증의 보증사업은 서민의 주거안정 및 주택공급 촉진을 위한 다양한 보증상품 운영으로 주거복지 향상을 지원하는 보증사업, 보증사업의 경쟁력 확보 및 공적보증 공급 확대를 위한 보증운용을 지원하는 마케팅사업, 보증발급 프로세스 중 사전적·사후적으로 보증 리스크를 최소화 할 수 있도록 신용도를 평가 및 심사·관리하는 신용평가 및 보증위험 관리 사업으로 구분됩니다.

주택구입자금보증으로 내 집 마련 지원

주택시장의 패러다임 변화로 전세수요가 매매 수요로 전환되는 등 무주택 서민들의 주택구입이 증가함에 따라 이에 대한 지원 요구가 증대되었습니다. 대한주택보증은 주택구입자금보증을 통해 7만 세대의 내 집 마련을 지원하고 있습니다. 주택구입자금보증은 신규 공급주택의 분양계약자가 금융기관으로부터 대출받는 주택구입자금의 상환을 책임지는 보증입니다.

당사는 주택구입자금보증을 활성화하기 위하여 금융기관과 파트너십을 확대하였습니다. 2012년 4개의 금융기관에 더해 2013년 추가 10개의 금융기관과 보증업무를 상호 협력할 것에 대한 MOU를 체결하고 구입자금보증에 대한 위탁을 시행하여 위탁보증 취급률을 62%(2010년 대비 43%p 증가)로 끌어올렸습니다. 또한 금융기관과 공동마케팅을 추진하여 상품의 인지도와 신뢰도를 향상시켰습니다. 경영진과 실무자를 대상으로 협업체를 구성하여 정기회의를 실시하고 공유채널을 구축하였으며, 협업체를 통해 지적된 고객 불편사항을 적극 반영하여 서류제출 및 보증절차를 간소화 하는 등 개인고객이 쉽고 편리하게 보증을 이용할 수 있는 환경을 조성하였습니다. 한편 주택구입자금보증이 필요한 사회배려계층 480세대에 대해 보증료를 20% 할인해주어 서민의 금융 부담을 완화시킴으로써 보편적 주거복지에도 기여하였습니다.

이러한 대한주택보증의 노력으로 주택구입자금보증은 출시 2년 만에 약 11조 원의 보증실적을 달성하였고, 특히 2013년에는 전년 대비 보증금액이 181% 증가하는 성과를 거두었습니다.

공익성을 강화한 '표준 PF대출'보증 도입으로 시장선도

PF사업과 관련하여 PF보증료 및 금리 등으로 인해 주택사업자의 사업조달비용이 과다하게 발생되고 있고 현행 대출금 분할상환 구조하에서 사업수입금으로 PF대출비용을 선상환, 공사비를 후집행 함에 따라 공사비 부족문제가 대두됨과 동시에 하도급업체는 공사비 미지급 등으로 인한 부담이 증가하고 있었습니다. 대한주택보증은 PF사업과 관련하여 공급자(금융기관) 위주에서 수요자(주택업체)중심의 PF대출 관행이 정립되어야 할 필요성을 느끼고 수요자의 입장에서 애로사항을 진단·재검토하여 PF보증 구조 개편을 추진하고 있습니다.

주택구입자금보증 성과

구 분	2012	2013	전년대비 증가율
보증금액	38,442억 원	107,942억 원	181%
보증료	94억 원	226억 원	140%
세대수	24,895세대	72,153세대	47,258세대

보증사업 추진체계

사업 비전		합리적 보증운용을 통한 주거복지 향상에 기여		
성과목표		주거복지 향상을 위한 보증지원 강화	보증운용의 효율성 제고	보증위험관리 고도화
대상 사업		보증사업	마케팅사업	신용평가 및 보증위험관리사업
성과지표	계 량	• 서민주거안정 보증실적 • PF보증실적	• 분양보증편중 해소율	• 상시모니터링 예측향상률
	비 계량	• 보증운용 공공성 강화	• CS경영체계 강화	• 전사리스크관리 강화

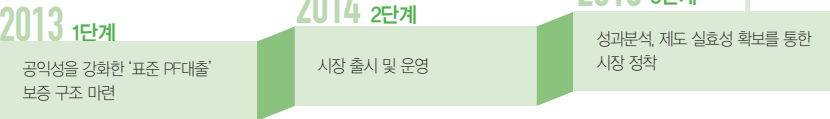
대한주택보증에서 제시한 주택사업자 중심의 '표준 PF대출'은 기존에 사업장별로 대출 금리에 차등을 두었던 방식에서 사업장별 동일금리를 적용하거나 금리를 인하하는 방법으로 변경되었습니다. 또한 PF대출금을 중도상환하던 방식에서 만기 일시상환하는 방식을 도입 하였고 자금 조달에 대한 수수료를 전액 면제하도록 하였습니다. 또한 공사비 직불과 관련하여 하도급 업체에 대한 지원을 강화하고 PF보증료를 전면 인하하였습니다.

2013년에는 추진전략 1단계로 공익성을 강화한 '표준 PF대출' 보증 구조를 마련하였습니다. 대한주택보증은 PF보증 구조를 개선하기 전 PF사업의 이해관계자인 국토교통부, 금융기관, 주택사업자, 금융기관 협의회로부터 의견을 수렴하여 '표준 PF대출'보증 기본안을 마련하고 이에 대해 폭넓은 협의와 조정을 통해 '표준 PF대출'보증 합의를 도출하였습니다. 뿐만 아니라 '표준 PF대출'보증에 따라 상환방식의 변경(중도상환 → 만기 일시상환)으로 보증 손실의 가능성이 증가되는 리스크는 만기상환 제한 기준을 마련하고 미분양주택 처분을 통한 대출금 상환으로 안정적 공사비 확보를 가능케하여 준공 위험을 감소시킨다는 결과를 사전분석을 통해 확인하였습니다.

기존 PF대출, 표준 PF대출 비교

구 분	기존 PF대출	표준 PF대출
대출금리	사업장별 금리차등	사업장별 동일금리, 금리인하
상환방식	PF대출금 중도상환 방식	만기 일시상환 방식 도입
수수료	자금조달 수수료 부과	수수료 전액 면제
공사비 직불	하도급업체 지원 미흡	하도급업체 지원 강화
PF보증료	보증료(연 1.219~1.339%)	보증료 인하(연 0.605~1.205%)

'표준 PF대출' 보증 추진전략





향후 시장의 모범이 될 '표준 PF대출'보증의 도입으로 주택사업자의 금융비용이 절감되어 주택사업이 활성화 될 것으로 기대되며, 기관의 신용도를 통해 주택사업자의 금융비용이 절감될 것입니다. 2014년에는 기존 PF대출 보증을 폐지하고 '표준 PF대출'보증 공급을 전면 시행할 예정이며 2014년도 보증목표를 3조 원으로 설정하고 적극적으로 홍보할 예정입니다.

보증이행사업

보증이행사업은 보증사고 발생 시 보증채권자의 재산권을 보호하는 것으로 국민 재산권을 보호하는 사회안전망 서비스 제공을 사업비전으로 삼고 있습니다. 보증이행사업에는 분양계약자가 납부한 계약금, 중도금의 환급 또는 공사완료 후 입주하는 것에 대한 보증을 이행하는 분양보증이행사업, 아파트 입주자에게 아파트 하자보수 비용의 지급 또는 하자보수 공사를 실시하는 보증을 이행하는 하자보증이행사업, 임대아파트 임차인에 대해 임대계약서에 따른 임대보증금의 환급 또는 임대주택의 분양전환 보증을 이행하는 임대보증금보증이행사업, 하도급대금지급보증, 인허가 보증 등 기타 보증 약관에 따른 보증을 이행하는 기타 보증이행사업이 있습니다.

대외 협업체계 구축으로 분양계약자 보호

최근 고용·하도급 관계에서 우월적 지위에 있는 건설사(甲)의 요구에 해당 건설사 직원, 협력업체 임직원 등(乙)이 자의에 반하여 분양계약을 체결하는 사례가 증가하고 있습니다. 건설사 부도 시 이러한 비정상계약은 분양보증 보호대상에서 제외(대법원 판례)되어 자서분양자에게 손실이 전가하는 피해가 발생하고 있으며(최근 5년간 약 1,300세대가 비정상계약에 해당되어 보증 이행 거절) 자서분양으로 인해 높아진 허위분양률을 믿고 계약하는 선의의 제3자 피해자도 증가하고 있습니다.

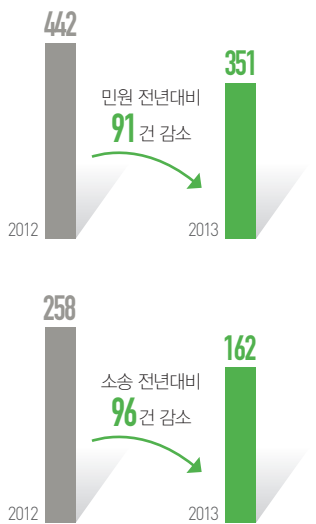
대한주택보증은 주택업계의 오랜 관행인 자서분양 근절을 위하여 주택협회 등 관계기관 협업체계를 구축하고 문제해결을 위한 종합대책을 마련하였습니다. 자서분양 피해근절 선도 기관으로서 대외기관과 연대하여 적극적인 예방활동을 수행해 나가고 있습니다.

한편 선의의 분양계약자를 보호하기 위하여 자서분양의 위험을 홍보하는 '사전설명제'를 모든 주택사업장에서 실시하도록 법령으로 의무화 하였습니다. 대한주택보증은 '사전설명제'의 정착과 실효성 확보를 위하여 주택사업자의 업무를 지원하고 지속적으로 모니터링하고 있습니다.

보증이행사업 추진체계

사업 비전		국민 재산권을 보호하는 사회안전망 서비스 제공	
성과목표		보증채권자 재산권 보호	보증이행 효율성 제고
대상사업		분양보증이행사업, 하자보증이행사업, 임대보증금이행사업, 기타보증이행사업 등	
성과지표	계량	• 보증이행사업 고객만족도 • 민원감소율	• 보증이행 서비스품질 지수
	비계량	• 주택산업 상생기반 조성	• 사업장 관리 체계 효율화

통합민원관리시스템 구축 성과 (단위: 건)



통합 민원관리 시스템 구축으로 갈등관리 강화

대한주택보증의 민원 중 50%이상이 보증이행 과정에서 발생하는 갈등으로 이에 대한 체계적인 관리 및 예방의 필요성이 증대되었습니다. 이에 따라 민원을 효율적으로 해결하기 위한 갈등관리 종합계획을 수립하고 통합 민원관리체계를 구축하였습니다. 또한 민원을 상시 모니터링하고 수시로 피드백하여 고충민원은 줄이고 상품민원은 제도에 반영하는 선순환체계를 구축하였습니다.

민원관리체계를 효율적으로 운영하기 위하여 전사 민원업무를 총괄하여 관리하는 민원센터를 설치하고 부서별 역할을 분장하여 민원관리 조직을 구축하였습니다. 또한 민원업무 프로세스를 표준화하여 민원 업무편람, 민원응대 및 처리 매뉴얼을 제작하고 민원응대 담당자 교육을 실시하여 전문성을 강화하였습니다.

전사적인 민원대응체계를 구축하여 민원발생 원인을 근본적으로 해소하는 예방적 관리를 시행하고 피드백을 강화한 결과 전년대비 민원 20%(91건), 소송 37.2%(96건)가 감소하는 성과를 거두었습니다.

통합 민원관리 체계





채권관리사업

채권관리사업은 채무자의 부도 등으로 기관이 채무자를 대신하여 변제한 후 그에 따른 채권을 회수하는 채권회수 사업, 회수 가능성이 낮거나 불가능한 부실채권을 효과적으로 정리하는 채권매각·상각 사업, 법률환경에 적극 대응하기 위한 법률리스크관리 사업으로 구분됩니다.

효율적 프로세스 구축으로 채권회수 극대화 추진

효율적인 채권관리는 대한주택보증의 재무건전성 강화와 밀접한 연관이 있습니다. 부동산 경기회복 지체로 인해 환급사업장에 대한 가치가 하락하여 채권회수율이 급감함에 따라 회수율 제고방안 마련이 시급하였습니다. 대한주택보증은 환급사업장 공사 후 매각, 매수자의 사업리스크 해결, 미분양물건 및 환급사업장에 대한 매각역량 집중 등 채권회수 극대화 노력을 통해 글로벌 금융위기 이후 발생한 3조 406억 원의 채권 중 2조 7,408억 원을 회수하여 회수율 90.1%를 달성하였습니다.

● 환급사업장 공사 후 매각

대구 사월동 소재사업장은 다양한 매각방식을 분석한 결과, 공정률 71%로 잔여공기가 1년 이내로 남아 있고, 매각 대비 공사 후 가치가 174억 원으로, 공사 후 매각 방식이 최선의 방안인 것으로 판단하였습니다. 대한주택보증은 사업추진 단계별 장애요인을 해결하여 원활한 사업을 추진하였고 그 결과 2013년도 대구 최고의 청약을 달성, 당초 계획 입주 달성일 대비 1개월 단축, 공사기간동안 무재해 달성의 성과를 거두었습니다. 또한 기존 매각방식 대비 총 273억 원의 추가 채권회수를 실현하였습니다.

● 매수자의 사업리스크 해결을 통한 매각

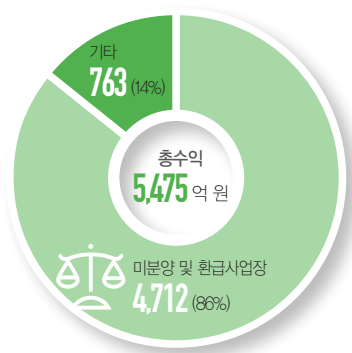
2013년 1월 기준 잔여 환급사업장 6개 중 5개 사업장이 장기간 매각 지연되어 신속한 매각을 통한 채권회수 추진이 요구되었습니다. 대한주택보증은 환급사업장 매수상당 고객을 대상으로 매수지연에 대한 사유를 분석하였습니다. 또한 과거 환급사업장 매수자들과 11 대면인터뷰를 통하여 해결 노하우를 공유하고 그 내용을 바탕으로 사업체의 경영정보와 과거 환급사업장 매수자들의 사업 리스크 해결사례를 담은 ‘환급사업장 매수자 개발사례집’을 발간하여 매수인에게 제공하였습니다. 이를 바탕으로 매각이 지연되었던 5개 사업장에 대해 매수가 결정되었고 2,077억 원에 성공적으로 매각하였습니다.

채권관리사업 추진체계

사업 비전	체계적인 채권관리를 통한 재무건전성 강화		
성과목표	채권회수 극대화	채권관리의 효율성 제고	
대상사업	채권회수 사업	채권매각·상각 사업	법률리스크관리 사업
성과지표	계 량	채권회수 목표 달성도	부실채권 정리도
	비계량	개인채무자 채권회수 체계 구축	법률리스크 관리 노력도

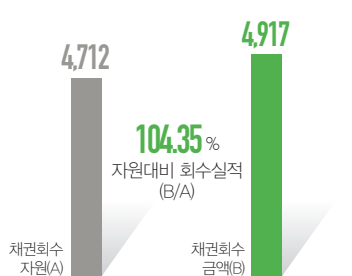
회수자원 비중

(단위: 억 원)



미분양 및 환급사업장채권 회수 실적

(단위: 억 원)



● 미분양물건 및 환급사업장에 대한 매각역량 집중

미분양 아파트 및 상가와 환급사업장은 전체 채권회수 자원 중 86%의 비중을 차지하고 있습니다. 따라서 성공적인 매각을 위해 기관의 역량이 집중 되어야 할 필요성이 대두되었습니다. 대한주택보증은 미분양물건 매각 프로세스를 매수자 중심으로 개선하여 매수자가 미분양물건과 관련된 정보에 쉽게 접근할 수 있도록 상시 팝업창을 활용하여 공개화면으로 쉽게 이동할 수 있게 하였고 QR코드를 활용하여 신문 공고문에서 기관 홈페이지와 온비드 사이트로 즉시 이동이 가능하도록 하였습니다. 또한 세대 평면도, 분양 카달로그 등 용이한 매수판단을 위해 필요한 실효성 있는 정보를 제공하고 영업부서 및 본부간 상호협력을 통한 현장 밀착형 홍보를 추진하였습니다.

한편 환급사업장의 신속한 매각을 위해서도 다양한 홍보활동을 전개하였습니다. 주택협회, 부동산 협회 등 유관기관과 협력을 통해 유관기관의 홈페이지를 활용한 온라인 홍보를 추진하였고 현장설명회 개최, 환급사업장 매수자의 성공사례 언론 배포, 1회 이상 상담고객 및 거래고객에 대해 맞춤형 정보제공 등 매수자의 관심을 유도하기 위한 다양한 홍보활동을 전개하였습니다.

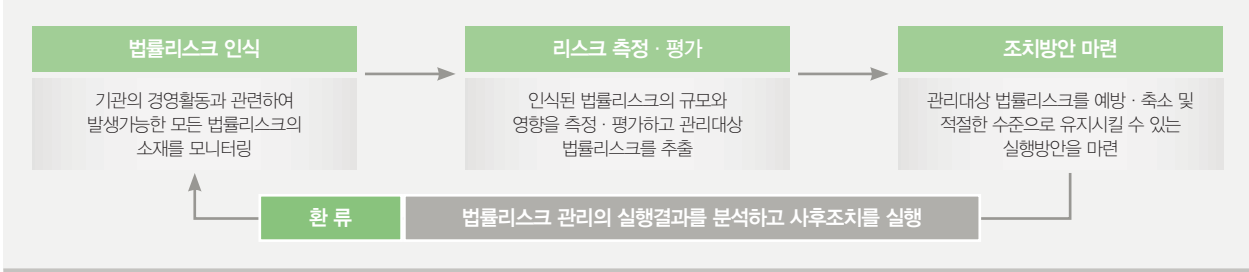
이러한 노력으로 대한주택보증은 2013년 미분양물건 및 환급사업장에 대해 4,917억 원의 채권회수 실적을 실현하였으며 매수자 중심의 미분양물건 매각프로세스 개선으로 고객 신뢰도가 향상되는 성과도 거두었습니다.

● 법률리스크 관리체계 구축으로 기관 손실예방

신규법령, 판례 등 내·외부 법률 환경 변화로 발생하는 법률리스크에 대한 대응체계가 구축되어 있지 않아 상시적 법률리스크에 노출됨에 따라 기관 내외부의 법률리스크를 모니터링하는 상시적 법률리스크 관리시스템 구축이 시급하였습니다. 이에 대한주택보증은 법률리스크 관리 항목을 발굴하여 체계적인 프로세스 하에 내실 있는 법률리스크 운영기반을 구현하였습니다.

법률리스크 관리규정을 제정하여 법률리스크 운영시스템을 제도화 하였으며 법률리스크의 선제적 인식을 위한 상시 판례검색 시스템을 구축하였습니다. 또한 효과적인 법률리스크 관리를 위해 주요 프로세스별 조직을 구성하여 상시 운영하고 법률환경 변화에 대한 적절한 대응을 위해 소송제도를 정비하였습니다. 대한주택보증은 법률리스크를 상시적으로 관리하여 신규법령·판례 등 외부 법률환경 변화에 대한 선제적 인식 및 조치방안 마련을 통해 재무적·비재무적 손실 가능성을 제거하고 있습니다.

법률리스크 관리 프로세스



03

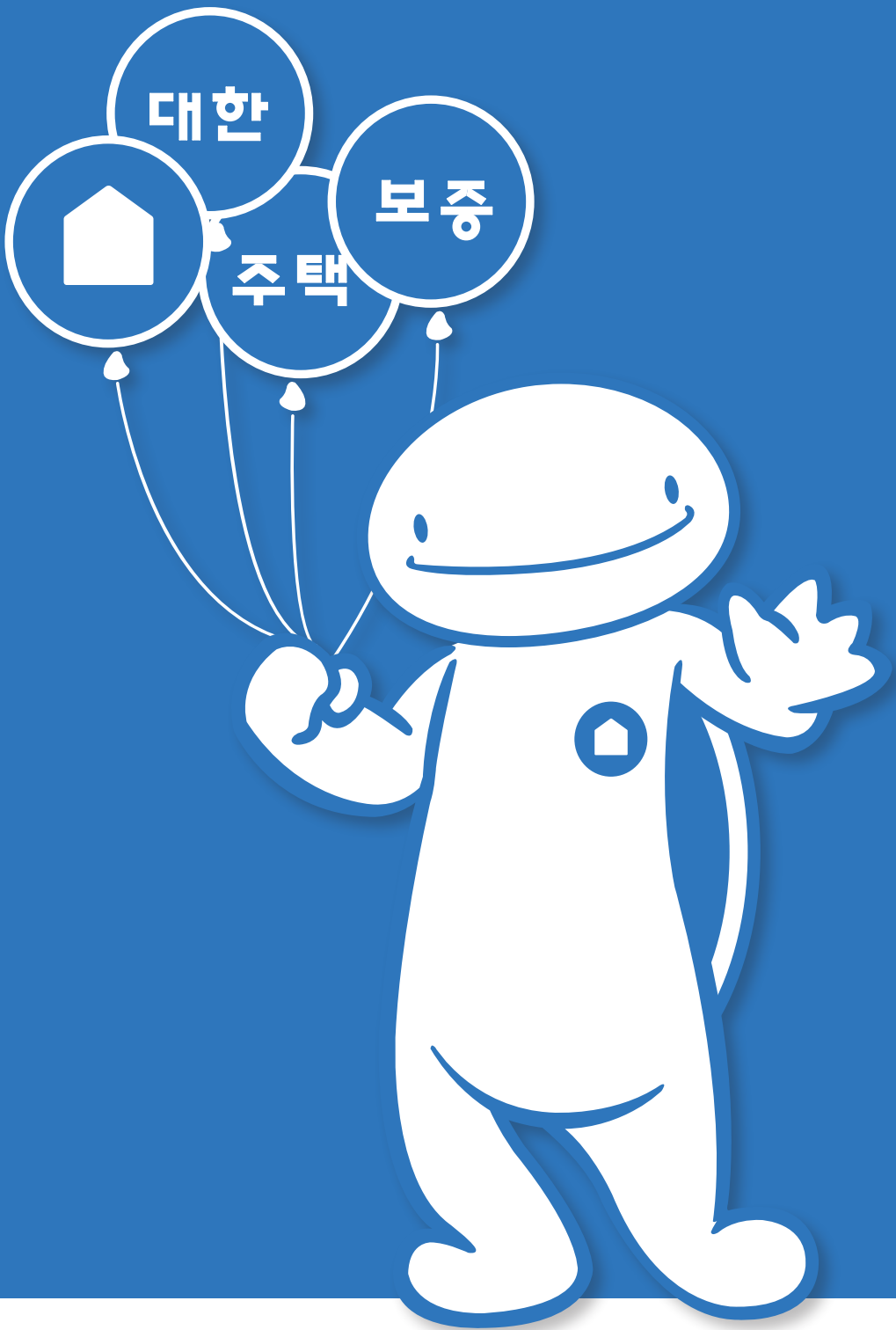
BUILDING OUR VALUE CHAIN

우리의 가치 사슬을 구축

I. Our Customer
고객만족경영

II. Our People
인재경영
화합의 조직문화
일하기 좋은 회사

III. Our Community
사회적 가치창출
사회공헌





I. OUR CUSTOMER

주요이슈

- 상품·서비스의 안전성(책임) 요구 증대
- 다양하고 강화된 고객의 요구 증대
- 고객정보 보안 요구 증대
- 기업에 대한 정보 접근용이 (인터넷, SMS)
- 상품 및 서비스에 대한 고객만족
- 상품/서비스 관련 법규준수
- 고객 개인 정보보호 및 보안 관리

추진조직

- 영업기획실
- 보증이행처
- CS리더협의회
- 고객만족추진위원회
- 열린공기업위원회

고객만족경영의 중요성

사업자 보증 위주의 상품군에 개인보증 상품이 대거 출시되고, 개인고객의 이용과 접근이 빈번해졌습니다. 따라서 기존 기업고객 위주의 고객만족경영에서 개인고객의 가치까지 고려하는 고객만족경영의 필요성이 제기되었습니다. 대한주택보증은 고객의 가치를 최우선으로 하는 경영환경을 조성하기 위하여 고객의 의견에 귀 기울이고 있습니다.

대한주택보증의 전략과 약속

대한주택보증은 고객과 기관이 한 지붕 아래 신뢰를 바탕으로 함께 공존한다는 의미의 'two-gather, be-live'를 서비스 핵심가치(Service Identity)로 삼고 있습니다. 이를 기반으로 커뮤니케이션 활동강화, CS경영 고도화를 위한 CS인프라 구축, 고객행복 실현을 위한 지원체계 강화를 CS경영전략으로 정하고 로드맵에 따라 CS경영을 실현해 나가고 있습니다. 또한 고객만족도 조사, 상품설명회, 주택업계 CEO 간담회 등 다양한 채널을 통해 적극적으로 고객의 의견을 수집하고 문제점 해결을 위해 노력하고 있습니다. 대한주택보증은 고객중심경영에 대한 CEO의 의지를 확산하고, 지속적으로 서비스 경쟁력을 강화하는 노력을 통하여 보다 향상된 성과를 보여드릴 것을 약속합니다.

CS 경영전략

외기반의 커뮤니케이션 활동 강화	CS경영 고도화를 위한 CS인프라 구축	고객행복 실현을 위한 지원체계 강화
----------------------	--------------------------	------------------------

2013년 주요성과 및 평가

고객만족도 우수기관 달성	주요 추진성과
<p>공공기관 고객만족도 (단위: 점)</p> <p>2011 89.7 2012 92.6 2013 94.1</p>	<ul style="list-style-type: none"> · VOC시스템 개선 · 인터넷 보증 도입 · 영업망 확충 · 맞춤형 CS교육 실시 · 전용상담창구 개설 · 전자보증 확대 · 서비스품질모니터링 강화

향후 계획

고객 편의 제고 3-Ware(하드웨어, 소프트웨어, 휴먼웨어) 구축

고객 편의 제고 3-Ware

구 분	내 용
하드웨어	· 고객 상담창구 마련 · 내부인테리어 개선 등
소프트웨어	· 인터넷보증 프로세스 개선 · 전자보증 지원대상 확대 · 금융기관 전자보증 확대 · 홈페이지 전면 개선 등
휴먼웨어	· 고객센터 서비스 현장 재정립 · 개런티마스터 선정 등

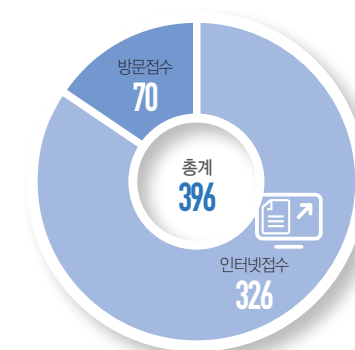
고객만족경영

VOC접수 및 반영 내역 (단위: 건)

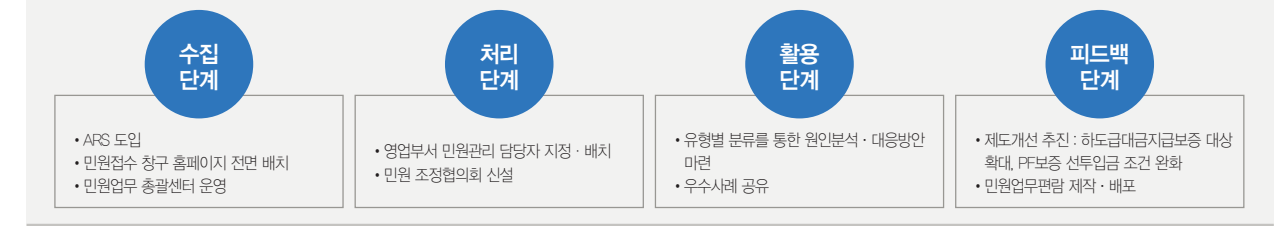
구 분	2011	2012	2013
서류간소화	25	24	6
보증료 인하	17	6	11
신상품	11	5	6
사업장 관리	4	2	—
신용평가	1	2	1
고객서비스	6	2	5
기타	56	27	29
VOC 접수 합계	120	68	58
규정개정 등 반영건수	60	16	22

인터넷보증서 발급

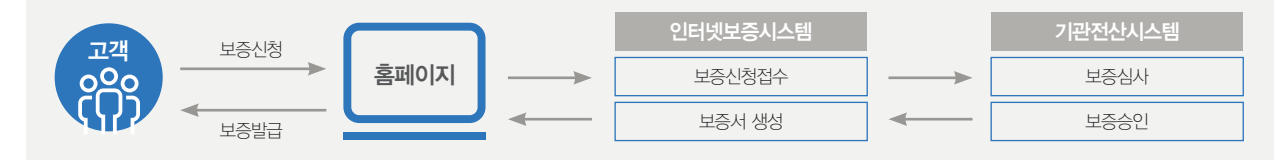
(단위: 건)



2013년 VOC 시스템 개선



인터넷보증시스템



VOC시스템

대한주택보증은 고객 의견을 체계적으로 관리하기 위한 통합 VOC 시스템을 구축·운영하고 있습니다. 고객이 의견을 개진할 수 있는 여러 가지 통로인 전자민원, 홈페이지, 고객협의회, 고객간담회 및 각종 설문조사 등에 대한 결과를 수집하여 고객별, 상품별, 유형별, 부서별 분류 및 분석하고 처리결과에 대해서는 전사가 공유하고 있습니다. 또한 VOC고객의견을 검토하여 업무의 프로세스 및 시스템 개선에 활용하고 사업개발이나 전략수립 시에 참고하고 있습니다. 2013년에는 VOC 시스템을 진단하여 더욱 효율적으로 운영되도록 개선하였습니다.

서비스 품질 관리

인터넷보증시스템 구축

인터넷보증시스템은 인터넷으로 보증 신청, 승인, 발급 등 일련의 업무를 제공하는 시스템입니다. 대한주택보증은 영업망 부족에 따른 고객의 보증이용에 대한 불편이 초래되고 있다는 판단 하에 2013년 5월 인터넷보증시스템을 구축·오픈하였습니다. 대한주택보증 고객은 인터넷보증시스템을 통하여 기업보증 12개 상품, 개인보증 3개 상품에 대해 업무거래등록, 보증신청 및 발급, 보증채무약정, 보증해지 및 취소 신청, 제증명 발급 등의 업무를 할 수 있습니다. 이로써 무방문 One-Stop 서비스가 가능해졌으며 2013년 한해 396건의 인터넷 보증서를 발급하는 성과를 거두었습니다.

고객만족 서비스 추진 성과

구 분	2011	2012	2013
민원발생 처리건수(건)	584	441	357
VOC 평균처리기간(일)	0.95	0.33	0.84

*민원발생 처리건수, VOC 평균처리기간이 전자민원기준으로 계산되어 2012년 지속가능경영보고서의 데이터와 차이가 발생함



전자보증시스템 성과

구 분	총건수 (건)	전자보증 (건)	전자보증 비율(%)
2012	28,097	6,694	24
2013	77,087	49,640	64

대상 : 주택구입자금보증, 정비사업자금대출보증

전자보증시스템 확대

전자보증시스템은 기관과 금융기관 간에 보증업무가 전산데이터화 되어 실시간으로 처리되는 시스템을 말합니다. 대한주택보증 고객은 주택구입자금보증과 정비사업자금대출보증에 대하여 11개 금융기관의 전국 지사에서 보증신청이 가능합니다. 기존 3개 금융기관에서만 가능하던 시스템을 11개 금융기관 전국 지사에서 가능하도록 확대하여 전년대비 보증이용률이 증가하는 성과와 더불어 고객의 보증업무 편의를 제고하고 업무처리시간을 단축할 수 있게 되었습니다.

서비스품질모니터링 실시

대한주택보증은 서비스의 품질을 향상시키기 위하여 서비스품질모니터링을 실시하고 있습니다. 서비스품질모니터링은 고객접점의 내부직원의 서비스품질을 측정하는 것으로 전화응대 전문성, 응대태도의 친절성, 신속성을 평가하는 전화응대모니터링과 고객에게 MMS를 발송하여 서류 간소화 준수율, 보증이용에 대한 만족도, 청렴도 등을 평가하는 서비스품질지수 조사로 구분됩니다. 2013년 서비스품질모니터링 결과 전화응대모니터링은 96.1점으로 전년대비 1.8점 향상되었고 서비스품질지수는 100점으로 전년과 동일하게 100점을 달성하였습니다.

CS역량 강화

대한주택보증은 CS경영을 실현할 수 있는 CS전문가를 육성하기 위하여 전문금융지식, 커뮤니케이션, 서비스마인드, 문제해결능력의 4대 목표역량을 정하고 단계별 교육계획을 수립하고 있습니다. CEO의 적극적인 교육 참여를 통해 인적 네트워크를 형성하고 고객접점 조직의 계층별 차별화된 교육 프로그램을 도입하여 전 직원이 CS리더십 향상교육을 이수하도록 하고 있습니다. 또한 보증 및 보증관리부문과 보증이행 및 채권관리의 각 고객접점 업무별로 차별화된 교육을 실시함으로써 전문역량을 강화하기 위해 노력하고 있습니다. 아울러 CS교육의 효율성을 제고하여 교육대상 사전인터뷰를 통한 맞춤형 교육을 설계하여 제공하고 있으며 대상을 전 부서로 확대하고 고객의 니즈를 반영한 강좌프로그램과 온라인 주택사업 교육관을 개설하여 고객 중심적 교육 지원이 이루어지도록 노력하고 있습니다. 한편, 고객접점조직 내부평가에 고객 응대성실도 지표를 포함하여 CS활동 우수 부서 및 우수직원에 대한 포상을 통해 CS활동 평가결과를 성과보상과 연계함으로써 CS활동에 동기를 부여하고 있습니다.

강좌별 참여 실적

구 분	2011	2012	2013
CEO워크숍	-	114	123
CEO강좌	45	102	121
실무강좌	236 (3회)	283 (3회)	314 (6회)
온라인교육	-	430	-
합계	381	929	558

계층별 CS교육과정

구 분	주요 교육
CS관리자	· CS관리자 필수 역량강화 교육과정
CS리더	· CS리더 필수 역량강화 교육과정 · 고객만족서비스관련 온라인 교육 · 서비스품질관리 매뉴얼 교육
CSP초급관리자	· CS초급관리자 필수 역량강화 교육과정 · 고객만족 서비스 관련 온라인 교육
CS총괄담당자	· VOC 운영 및 활용
전직원	· 전직원 CS리더십 향상교육

직급별 CS교육

구 분	2011	2012	2013
부서장	26/1	29/7	26/1
팀장	59/2	60/7	62/2
팀원	245/6	235/7	244/6

공시 건수

구 분	2011	2012	2013
통합경영공시 (정기)	41	41	41
통합경영공시 (수시)	124	149	218
자체경영공시	121	149	220

투명한 정보공개

경영공시

대한주택보증은 경영정보를 투명하게 공개하기 위하여 경영공시 추진체계에 따라 공시항목에 대한 담당부서와 담당자를 지정하는 공시책임제를 시행하여 경영공시에 대한 정확성·적시성을 제고하고 있습니다. 대한주택보증은 공시 담당자의 역량을 강화하기 위하여 경영공시 실무위원회 회의를 통해 통합공시에 대한 작성기준 변경사항, 공시정보 작성기준, 유의사항에 대해 안내하고 있습니다. 또한 경영공시의 정확성을 제고하기 위하여 총 4단계에 걸친 점검 이후 자료가 공개되도록 사전 점검체계를 강화해 나가고 있습니다. 공개된 자료는 공시 책임자를 통해 수시로 점검되며 분기마다 경영공시 실무위원회로부터, 연 1회 감사 위원회로부터 확인 및 점검이 이루어 지도록 모니터링 하고 있습니다. 대한주택보증은 고객에게 경영정보를 충실하게 제공하기 위하여 이해관계자 의견 수렴 및 타 기관 벤치마킹을 통해 경영공시항목을 지속적으로 발굴하는 등 적극적인 공시활동을 실시하고 있습니다. 아울러 이해관계자가 공개된 경영정보에 쉽게 접근할 수 있도록 온라인, 오프라인 및 스마트폰 어플리케이션 등 다양한 채널을 활용하고 있습니다.

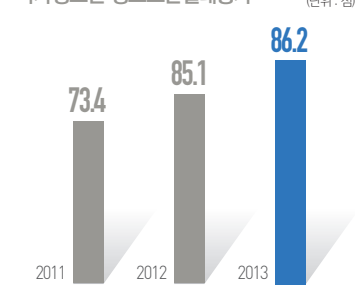
정보공개시스템

대한주택보증은 이해관계자의 알권리를 보장하기 위하여 정보공개시스템을 구축하여 운영하고 있습니다. 경영공시를 통하여 공개되지 않은 정보는 정보공개제도를 통해 열람할 수 있습니다. 청구인은 이메일과 문자서비스를 통하여 실시간 처리현황에 대한 알림을 받을 수 있으며, 정보를 청구한지 10일 이내에 공개/비공개 여부를 통지 받고 공개가 가능한 정보로 판정 된 경우 공개결정 이후 10일 이내에 받아 볼 수 있습니다. 2013년 정보공개 청구는 총 43건으로 그 중 34건에 대해 정보공개가 이루어졌습니다. 정보공개 결정기일은 평균 2.6일로 전년대비 0.2일 단축되었습니다. 아울러 국토교통부에서 실시한 정보공개 실태평가에서 99.7점을 기록하여 우수기관으로 선정되어 국토교통부 표창이 수여되었습니다.

개인정보보호 강화

강화된 보안관련 법규에 대응하고 개인정보와 내부정보 유출을 방지할 수 있는 관리절차를 체계적으로 수립하여 보안 침해요인을 사전에 관리하고 있습니다. 개인정보보호 영향평가를 도입하여 개인정보 수집, 이용, 관리에 대한 체계를 구축하고 관련 업무지침, 처리방침 등 규정을 개정하였습니다. 또한 전사DB의 오남용을 방지하기 위하여 접근제어 및 구간 암호화를 적용하였습니다. 내부직원 및 용역직원의 업무용DB 접근관리체계를 구축하여 DB접근 통제를 강화하였습니다. 개인PC와 모든 업무 시스템간 구간 암호화를 구축하여 내·외부의 해킹위험을 차단하였으며 홈페이지의 개인정보 필터링을 통한 개인정보 유출을 차단하고 있습니다. 이러한 노력으로 2013년 국가정보원 보안관리 실태평가에서 86.2점을 기록하여 전년대비 1.1점 향상된 성과를 보였고 한국데이터베이스진흥원 데이터보안인증에서 2레벨을 유지하고 있습니다. 대한주택보증은 정보보안 강화로 인하여 보고기간 동안 고객 개인정보보호 위반, 정보누출 사례 및 당사에 제기된 개인정보관련 민원과 법적위반사항이 없습니다.

국가정보원 정보보안실태평가





II. OUR PEOPLE

주요이슈

- 인재 확보의 중요성 강화
- 임직원 복지·권리 요구 증대 (일과 삶의 균형)

추진조직

- 전략기획실
- 경영관리실
- 인사처

구성원의 중요성

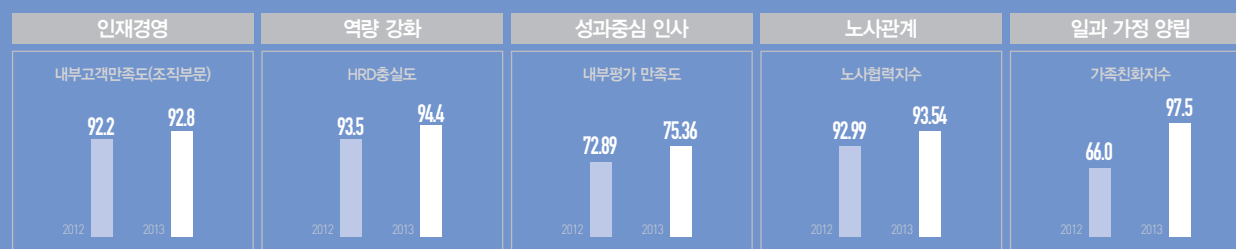
구성원의 다양성과 역량을 존중하고 일과 가정이 조화를 이룰 수 있는 여건을 조성하는 것은 대한주택보증 인재경영의 핵심입니다. 복리후생 프로그램을 지원하고 노사간 신뢰·화합하여 근무환경 및 구성원의 삶의 질을 개선하는 것은 궁극적으로 회사와 개인이 함께 성장하는 밑거름이 되어 회사의 미션과 비전 달성의 초석이 됩니다.

대한주택보증의 전략과 약속

대한주택보증은 구성원 개개인의 역량과 다양성을 존중하고 스스로 강점을 최대로 발휘할 수 있는 조직문화를 만들어 함께 집을 위한 꿈을 지키는 금융 파트너 기업으로 성장시키는 것을 목표로 하고있습니다. 구성원이 부동산 금융 산업에 대한 전문 지식을 갖출 수 있도록 교육을 적극지원하여 글로벌 인재로 성장할 수 있도록 성원하고 있습니다. 노사가 함께 자율과 신뢰를 바탕으로 대한주택보증의 비전을 완성하고자 협력하고 있으며, 지속적인 소통을 통해 상호 존중과 상생을 위해 노력하고 있습니다. 대한주택보증은 가정과 건강을 위한 다양한 프로그램도 지원하여 안정적인 삶 속에서 업무에 몰입할 수 있도록 독려하고 있습니다. 대한주택보증은 국가의 근로기준법 등 관련법을 준수하고 있으며 자체 취업규칙 및 인사규정에 따라 차별 없이 균등한 기회를 제공하고 공정한 평가를 통하여 평등을 실천하고 있습니다.

2013년 주요성과 및 평가

(단위: 점)



향후 계획

- 지방이전과 연계한 지역인재 채용 등 사회형평채용 지속 확대
- 실시간 모니터링을 위한 성과관리시스템 안정화
- 노사협력을 통한 복리후생제도 개선 및 합리적 단체협약 개정 추진
- 경력개발제도(CDP) 정착 및 분야별 핵심인재 양성
- 임직원간 대면 기회확대 및 소통채널별 모니터링 지표 관리 강화
- 가족친화 로드맵에 따라 가족친화 추진체계 정착 지속 노력

인재경영

인재상

글로벌수준의 전문인재

변화추구의 창조인재

윤리와 책무의 청렴인재

전체인원

전체 376명

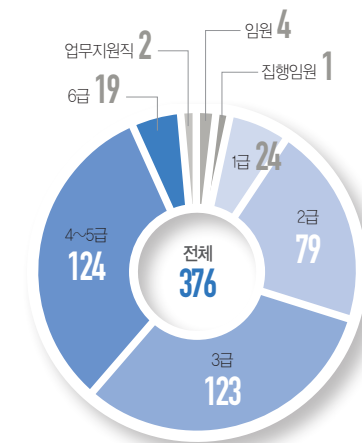
20.7%

여자 78명

79.3%

남자 298명

직급별 인원현황



인사 정책

대한주택보증은 회사의 미션과 비전을 함께 공유하여 국민의 주거복지 향상에 기여하고 주택산업 발전에 공헌할 인재를 고용·육성하고 있습니다. 스스로의 일을 자율적이고 적극적으로 완수하면서도, 배려와 이해 안에서 서로 협력·상생하는 조직문화를 조성하여 성과를 극대화 할 수 있는 환경을 만들고자 노력하고 있습니다. 아울러 고객에게도 신뢰를 줄 수 있는 투명한 업무 처리를 강조하고 있으며 사회적 약자를 배려하는 마음을 소양하여 공정사회를 구현하는 대한주택보증을 실현 시키고자 함께 노력하고 있습니다.

인원현황

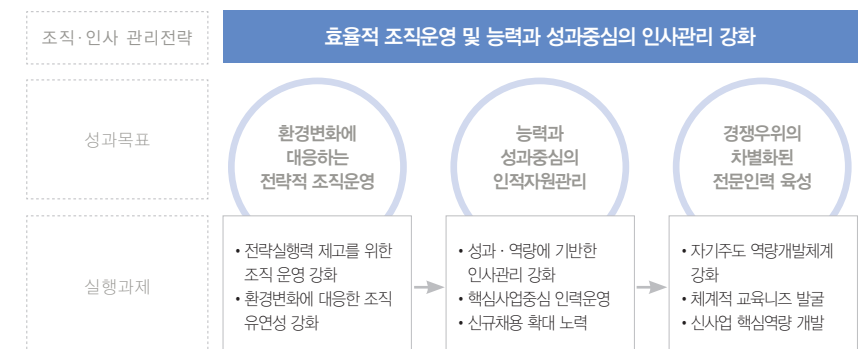
대한주택보증의 임직원은 2013년 기준 총 376명(비상임이사 제외)으로 상임이사 4명, 집행임원 1명, 비상임이사 7명, 직원 371명입니다. 이 중 78명인 20.7%가 여성이며 그 비율이 지속 향상되고 있습니다.

열린고용

대한주택보증은 전문지식과 능력을 갖추고 인재상에 부합하는 인재를 차별 없이 고용하고 있습니다. 중장기 경영전략 및 정원에 따른 계획된 채용인원을 공정하고 객관적인 심사를 거쳐 채용하고 있으며 장애인, 여성 등 사회적 약자의 채용과 고졸사원 채용, 경력단절여성 맞춤형 일자리, 청년인턴제 등 국가 일자리 창출 사업에 동참하여 공공기관으로서의 사회적 책임을 다하고자 노력하고 있습니다. 신입사원의 초임은 기본급(기본연봉) 33,348천 원으로 법정 최저임금 대비 약 280%에 해당하며 성별에 따른 차이를 두지 않습니다.

아울러 사회적 약자에 대한 지속적인 채용 확대 등 열린 고용시스템을 채택하고 있습니다. 2013년에는 MOU를 체결한 지방 특성화고를 대상으로 고졸인재 6명을 채용하는 한편, 7명의 경력단절여성 시간선택제 채용, 법률·홍보·경제연구 등 전문직무분야 외부전문가 6명을 운용, 청년인턴 30명 채용(정부권고기준 채용목표(26명)대비 115%)을 통해 고용률 70% 달성을 위한 정부의 창조적 일자리 확대 정책 기조에 맞추어 일자리를 창출하고 있습니다.

조직 및 인사관리 추진전략





인재 양성 프로그램

대한주택보증은 구성원을 부동산금융산업의 차별적 지식을 확보한 전문가로 육성하기 위하여 중장기 인재육성 전략을 마련하고 이에 따라 임직원을 교육·훈련하고 있습니다. 교육훈련에 대한 니즈를 확인하고 발굴하기 위한 e-HRD시스템을 구축하여 구성원의 교육 요구사항에 귀 기울이고 이를 분석하여 교육에 반영하고 있습니다. 2013년에는 e-HRD시스템을 보완하여 미래경쟁력 확보를 위한 글로벌 역량체계를 신설하였으며 교육과정 설계 및 업무성과와의 연계성을 측정하기 위해 역량개선도 지표를 개발하였습니다. 또한 인사평가 결과에 따른 부족역량을 즉시 교육에 반영할 수 있도록 인사평가와 연계성을 강화하였으며 전사 비전 및 직무분석 결과를 반영하여 역량 리모델링을 하였습니다.

임직원 교육훈련 성과

(단위: 천 원 시간)

구 분	2011	2012	2013
1인당 교육훈련비	153	152	141
총 교육시간	남 39,896	41,296	40,067.5
	여 9,867	9,620	12,836.5
1인당 교육시간	남 146.7	147.0	134.5
	여 79.4	157.7	164.6

인재 육성 전략

인재육성 Vision	인재육성 목표	추진전략	실행과제
금융산업의 발전을 선도하는 전문가 육성	미래경쟁력 확보 전문가 육성	공적기능 확대를 위한 인적역량 확보	• 신상품 추진 전문인력 확보 • 주택금융 전문 학위과정 • 역량 강화프로그램 니즈 발굴/운영
	조직과 개인니즈 충족 Win-Win교육	분야별 직무전문가 양성체계 운영	• CDP연계 전문가 인증제도 운영 • 교육평가체계 고도화 • 신입직무 적응력 강화
	글로벌 업무환경기반 직무능력 향상		• 분야별 자체과정 개발/운영 • 창의교육 스마트 러닝 • HRD운영 시스템 간소화
	평생주도 학습문화 조성	스마트 인재육성 체계구축	

핵심업무별 인재육성 목표



직급별 교육 현황			
(단위: 명)			
구 분	2011	2012	2013
임원	5	5	5
1급	18	18	24
2급	66	74	79
3급	106	106	122
4~5급	125	124	129
6급	1	7	13
기타	2	2	2

한편 대한주택보증은 전사 공통의 인재상을 제시하고 핵심인재가 가져야 할 핵심역량을 구체화하기 위하여 인재상을 재정립하고, 이에 근거하여 핵심업무별 인재육성 목표를 설정하였습니다. 핵심업무에 대한 역량을 강화하기 위한 프로그램을 지속적으로 실시하고 있으며 자체개발 과정과 외부 위탁과정을 효율적으로 병행하여 직무역량을 강화하고 있습니다.

인사-교육 통합 생애주기별 경력개발제도(CDP)를 정립하여 인사(전보)와 교육(직무교육)을 연계하고 경력단계별 필수 직무교육을 설계하여 분야별 핵심인재 양성이 용이해졌으며 입사부터 퇴직까지의 경력경로를 개인과 조직이 함께 설계하고 장기 관점에서 관리할 수 있게 되었습니다.

성과중심 인사정책

대한주택보증은 임직원 모두에게 공평한 기회를 제공하고 있으며 각자의 능력을 발휘하여 최고의 성과를 창출할 수 있는 환경을 제공하고 있습니다. 개인의 역량과 성과는 공정하게 평가하여 보수와 인사에 적용함으로써 성과중심의 조직문화를 정착시키기 위해 노력하고 있습니다.

매년 인사시스템 운영에 대한 만족도 조사를 실시하고 있으며, 이에 대한 직원들의 평가 중 주요 미흡사항을 분석하고 차년도 제도에 반영하여 직원들의 만족도를 개선해 나가고 있습니다. 직원들은 성과중심의 보상체계를 통하여 성과를 평가받고 그 결과에 따라 급여를 차등지급 받고 있습니다. 내부평가등급은 인사 및 자체성과급에 활용하고 있으며 외부평가등급은 경영평가성과급에 활용하고 있습니다. 장기적 관점의 개인역량은 승진에 중점적으로 반영하고 있으며 단기적 성과창출은 보수에 중점적으로 반영됩니다. 근무평가점수에 따라 석사학위, 고급금융 등의 학술/위탁 연수, 감정평가사, 투자자산운용사 등의 자격증 및 외국어 교육 지원 대상으로 선발하여 성과향상에 대한 동기를 제공하고 있습니다. 저성과자에 대해서는 실효성 있는 성과개선 지원프로그램을 마련하여 관리하고 있습니다.

대한주택보증은 학력, 인사청탁, 연고 등 불공정 요소의 승진개입을 사전 차단시키고 성과와 역량에 따른 공정하고 투명한 인사제도를 운영하고 있습니다. 또한 인사시스템 운영에 대한 만족도 조사를 실시하여 주요 미흡사항을 분석하고 제도에 반영하여 개선해 나가고 있습니다.

핵심업무 역량강화 프로그램 운영 실적

핵심업무 분야	자체개발 과정 실적 내부 전문역량 보유 및 전파	외부위탁 과정 실적 대외전문성 활용 및 운영 효율성 제고
신사업기획	리스크 관련 직무교육 등 6개 과정 74명	부동산 금융전문가 등 19개 과정 107명
보증제도·심사	보증심사실무 등 2개 과정 65명	도시정비법 등 16개 과정 142명
보증이행	보증이행실무 등 2개 과정 21명	부동산 수지분석 등 12개 과정 109명
채권관리	채권관리 제규정 31명	채권관리전문가 등 13개 과정 133명



화합의 조직문화

노사공동 회사발전 선언



노사간 파트너십 강화 프로그램

노사한마음연수 전 직원

노사합동워크숍 62명

노사가 함께하는
위아자 나눔장터 21명

노사가 함께하는
삼복더위탈출 265명

선진화된 노사관계

대한주택보증은 노사가 함께 자율과 신뢰를 바탕으로 회사의 비전을 완성하고자 협력하고 있으며, 지속적인 소통을 통해 상호 존중과 상생을 위해 노력하고 있습니다. 회사는 헌법과 노동관계법, ILO의 기본정신에 의거하여 노동조합의 권리를 보장하고 있습니다. 노동조합 규약 및 단체협약을 통해 조합원의 자유, 단체교섭권을 존중하고 있으며 합리적인 업무 환경 및 근로조건을 조성하기 위해 노력하고 있습니다. 2013년 전체 노조가입 인원은 284명이며, 비노조원은 6명으로 가입대상 대비 2.1%입니다. 당사의 단체협약은 회사와 조합 및 조합원에 대하여 적용되며, 근로조건에 관한 규범 조항은 전 직원에게 적용되고 있습니다. 노조의 요구사항을 경청하고 합리적으로 수용함으로써 갈등을 사전에 예방하고 있으며 노사 합의사항을 이행함으로써 신뢰를 쌓고 있습니다. 또한 노사간 파트너십을 강화하기 위한 다양한 프로그램을 운영하여 동반자적 노사관계를 구축하기 위해 노력하고 있습니다.

대한주택보증 노사는 국가 공무원 기준을 초과하는 휴가, 노동조합의 경영권 간섭, 근로기준법과 상이한 해고통보 기준, 조합원 수 대비 과도한 근로시간 면제한다 등 불합리한 노사관행에 대하여 개선 공감대를 형성하였습니다. 이에 2013년 7월 노사공동 회사발전선언을 통해 대화와 타협의 의지를 대내외 선포하고 12월 합의를 도출, 단체협약 내용을 개정하였습니다. 이와 같이 대한주택보증의 화합의 노사관계는 대외적으로도 인정받아 2013년 5월 고용노동부 주관의 공공기관 노사문화 우수사례에 선정되었으며, 노사문화 우수기업 인증을 취득하였습니다.

한편 정부의 공공기관 정상화 대책에 대해 대한주택보증은 선제적이고 자발적인 대응으로 긴급 노사 소통채널을 통해 복리후생 정상화 공감대를 형성하였습니다. 이에 노사공동 과제를 선정하여 2013년 12월 공공기관 정상화를 위한 노사공동 선언을 실시하였고 국민눈높이에 맞는 복리후생제도, 경영 정상화를 위해 함께 노력할 것을 약속하였습니다.

- 활기찬 조직문화 구축을 통한 조직의 경영성과와 효율성 증대
- 변화와 도전의식으로 외부환경 변화에 효율적 대응

- 기관장과의 대화, 노사관계 선진화 및 회사 발전방향 토론
- 주요 경영현안 보고 및 직원 의견수렴

- 노사 공동으로 직접 물품을 기증하고 판매하여 수익금을 저소득층 어린이에게 지원함으로써 사회봉사 및 노사 화합에 기여

- 범국민적 에너지절약 실천에 따른 직원들의 사기진작 및 활기찬 근무환경 마련

고충처리 프로세스



노사간 커뮤니케이션 채널

전략과제	노사소통 활성화를 통한 직원불만 해소			
4대 관리방향	임직원간 상향식 소통	노사소통 채널 다양화	사전 고충처리 강화	경영정보 적시공유
소통채널	계층/연령별 소통	공식 대화	온라인 고충처리	온라인 정보제공
	온라인 소통	비공식 대화	오프라인 고충처리	오프라인 정보제공
운영방식	<ul style="list-style-type: none"> · 주니어 보드 · 사장-차장 호프데이 · 사내 SNS · 사내 메신저 	<ul style="list-style-type: none"> · 제도개선 위원회 · 회사발전협의회 · 현장노사협의회 · 노사간담회 	<ul style="list-style-type: none"> · 상담실 · 자기신고서 · 산업자원 고충상담 · CPO 상담 	<ul style="list-style-type: none"> · 온라인 경영공시 · 경영진 메시지 · 노사공동 IT구성 · 직원설명회
모니터링	주니어보드	노사협의회	CPO 상담	공시실무위원회

유형별 고충 상담건수

(단위 : 건)

구 분	2011	2012	2013
복지	27	20	16
보수	7	2	3
인사·노무	6	8	8
근무환경	5	4	8
교육	4	12	7
합계	49	46	42

임직원 소통강화

대한주택보증은 노사간의 활발하고 자유로운 소통을 통하여 신뢰를 형성하고 바람직한 노사 문화를 정착시키고 있습니다. 직원 주도의 상향식 현장의견 개선 공식 노사협의기구 뿐만 아니라 별도의 비공식 노사간 정보공유 채널을 통해 공감대를 형성하고 정보를 공유하고 있습니다.

아울러 직원의 고충에 귀 기울이고 어려움을 함께 해결해 나가기 위하여 고충처리 프로세스를 갖추었습니다. 직원 중 인사, 조직, 교육, 노무, 보수, 복지 분야의 고충관리관(Chief Personnel Officer, CPO) 8명을 지정·육성하여 고충이 발생한 직원의 프라이버시를 존중하고 신속한 해결이 될 수 있도록 돕고 있습니다. 또한 지방에 위치한 지사의 경우 찾아가는 현장직원 면담을 통해 애로사항을 청취하여 현장 완결형 고충처리를 하고 있으며 고충처리제도 활용을 어렵게 느낄 수 있을 직원을 위해 E-상담실을 운영하여 상담에 쉽게 접근 할 수 있도록 편의성을 제고 하였습니다.

직원에게 부정적인 영향을 줄 수 있는 문제들을 스스로 해결할 수 있도록 도와주는 프로그램인 근로자지원프로그램(EAP)도 운영하고 있습니다. 이를 통해 개인별 온라인 스트레스 진단을 실시하고 진단 결과가 고위험군으로 판정되면 전문가 상담을 통한 맞춤형 해법을 제시하여 직원의 스트레스를 관리하고 있습니다.

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

양성평등 교육현황

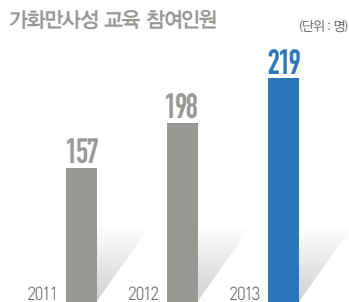
교육과정	2011		2012		2013	
	인 원	시 간	인 원	시 간	인 원	시 간
성희롱·성매매 예방특강	78	2	208	1	—	—
성희롱고충상담원 전문교육	2	14	2	14	2	16
성희롱취약계층 특별교육	15	1	15	1	35	2
양성평등·성희롱·성매매예방 통합교육	330	3	331	3	362	3
성희롱심의위원회 사이버교육	6	2	6	2	6	2

일하기 좋은 회사

가족참여 1사어촌 문화체험 및 일손돕기 행사



가화만사성 교육 참여인원



가족친화경영 중장기 추진전략

가족친화 비전	조직과 개인이 상생하는 신뢰의 "가족친화 조직문화" 구현		
목 표	일하기 좋은 직장(GWP)	일·가정 양립(WLB)	사회적 책임(CSR)
추진전략	근로자 지원제도 / 탄력적 근무제도	자녀양육 및 부양가족지원	가족친화 사회공헌
추진과제	직원 생애주기별 지원 / 탄력적 근무제도	자녀양육 및 교육지원 / 부양가족 지원 등	가족친화 사회공헌

가족친화경영

대한주택보증은 조직과 개인이 함께 상생하는 가족친화 조직문화를 사내에 정착시키기 위하여 다양한 프로그램을 실시하고 있습니다. 구성원의 행복한 가정을 만들기 위한 가장 대표적인 프로그램은 가족친화적 교육프로그램인 '가화만사성'으로 2013년에는 미혼직원 대상 프로그램을 추가함으로써 전직원의 생애주기 맞춤형 교육이 실행되도록 개선하였고 직원호응도 증가로 프로그램 참여 인원이 지속적으로 증가하고 있습니다.

한편 매주 수요일과 금요일을 '가족사랑의 날'로 지정하고, 해당일에는 정시퇴근하여 가족과 함께 시간을 보내도록 하고 있으며, 장시간 근무를 개선하기 위하여 오후 7시에 자동으로 PC가 종료되도록 조치하고 이를 부서평가에 반영하여 실효성을 제고하고 있습니다. 또한 대한주택보증과 1사 1어촌 자매결연 마을에 직원가족이 참여하여 어촌문화체험과 일손돕기 행사를 진행하여 가족친화 사회공헌을 실천하였습니다. 대한주택보증의 가족친화 경영활동은 여성가족부의 가족친화기업 평가점수에서 97.5점을 획득하여 가족친화기업 인증을 취득하였으며 우수기업으로 인정받아 여성가족부장관표창을 수상하였습니다.

한편 대한주택보증은 2012년 유연근무제를 도입하였으나 총 9명만이 사용하여 실효성이 없었습니다. 2013년 회사는 유연근무를 활성화 하고 제도를 정착시키기 위하여 전 부서에 대한 심층 면담을 통하여 불편사항을 수집하고 이를 바탕으로 제도를 개선하였습니다. 자유롭게 유연근무제를 이용할 수 있는 조직문화를 만들기 위하여 이용현황을 매월 전부서에 공지하였습니다. 경영진과 간부직을 대상으로 유연근무제에 대한 특강을 실시하였으며 전 부서를 방문하여 홍보하고, 운영 실태를 점검하였습니다. 뿐만 아니라 주 40시간을 4일에 나누어 근무하는 집약근무제와, 주거지에서 근무를 대신하는 재택근무제를 추가 도입하였습니다.

육아휴직 신청 및 복지 현황

항 목		2011	2012	2013
육아휴직 대상자(명)*	남	—	—	86
	여	—	—	19
육아휴직 신청자(명)	남	—	1	2
	여	8	6	10
육아휴직 복지비율(%(명))**	남	—	100(1)	100(0)
	여	100(5)	100(2)	100(5)
육아휴직 이후 근속비율(%)	남	—	100	100
	여	100	100	100

* 남녀 고용평등과 일가정 양립 지원에 관한 법률에 의거, 만 8세 이하 또는 초등학교 2학년 이하의 자녀를 둔 정규직 및 비정규직 직원이 대상이며, 2013년부터 데이터 집계

** 육아휴직 복지비율은 휴직자의 복직일을 기준으로 산정

퇴직연금제도 운영방식

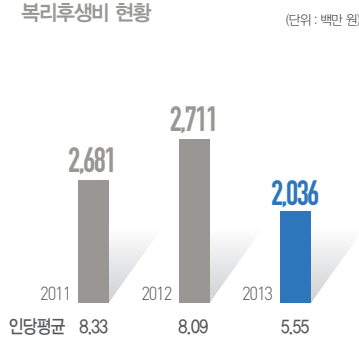
도입유형
DB형·DC형
동시도입

DC 상품변경
제한없이
가능

부담금 납입주기
DC제도
월납채택

적립방식
100%
사외적립

복리후생비 현황



퇴직자 지원 프로그램

직원이 은퇴 후에도 행복한 삶을 살 수 있도록 퇴직 후 생애설계과정 프로그램을 운영하고 있습니다. 정년이 1년 이내로 본사대기를 명받은 직원에 대해 은퇴 후 컨설팅을 제공하고 재취업 및 창업에 대한 관련 기술을 교육하는 등 퇴직예정자에 대한 지원을 아끼지 않고 있습니다. 또한 퇴직연금제도를 도입하여 직원들이 안정적으로 노후를 대비할 수 있도록 하였으며 퇴직연금 사업자의 창업지원서비스, 상조서비스, 가족세미나 등 다양한 무료 부가서비스를 제공하고 있습니다.

복리후생 프로그램

정부의 공공기관 정상화 대책발표에 따라 대한주택보증은 노사가 한마음으로 국민 신뢰를 회복 하고자 국민 눈높이에 맞는 복지제도로 전면 개선해 나가고 있습니다. 2013년 1인당 복리후생비를 전년대비 31%(총액 675백만 원)절감하였으며, 2014년에도 전년대비 28% 추가 절감계획을 수립하는 등 경영정상화를 위해 적극 노력하고 있습니다. 또한 정부 지침 8대 방안항목에 대한 개선계획을 수립하여 2013년 선제적 절감을 시작으로 2014년 2분기에 개선을 완료할 수 있도록 추진하고 있습니다. 한편 정규직과 비정규직간의 복리후생 적용의 차별을 폐지하여 비정규직도 퇴직연금, 4대보험, 건강검진 및 육아휴직 적용 대상에 포함됩니다. 대한주택보증은 사회통념상 과도한 복리후생은 지양하고 경영전반에 걸쳐 불합리한 관행 및 제도를 지속적으로 개선하여 고객과 국민 여러분께 신뢰받는 기관으로 거듭나기 위해 최선을 다하겠습니다.

8대 방안항목 개선내용

항 목	개선내용
퇴직금	업무상 부상·사망시 산재보상 외의 위로금 가산지급 폐지
교육비/보육비	자사고·특목고 자녀에 대한 수업료 지원 공무원 기준으로 축소 3자녀 출산장려금 폐지 대학생자녀 장학금 지급 폐지
의료비	의료비 지원 폐지 본인·가족 의료비 지원 선택적복지 통합 건강검진 가족지원 폐지
경조사비/기념품비	건강검진 본인 지원금액 축소 경조사비 지원 범위 및 금액 공무원 수준으로 축소 명절기념품 합리적 수준으로 개선 지급
휴가/휴직	장기근속자 상품권 폐지 경조사 휴가 공무원 수준으로 개선 창립기념일 휴일 폐지 휴직 사유/기간 공무원 수준으로 개선 휴직급여 공무원 수준으로 개선
기 타	전체 경비 20% 이상 절감 및 조직 동결 숙소관리비 전액 직원부담 동계휴양소 폐지 과다한 경조금 항목 폐지 또는 금액축소 단체보험 지원 선택적 복지제도에 통합 기관장 성과급 축소, 비상임이사 수당 한도 내 운영, 임원, 처·실장 임금동결, 팀장 임금인상분 사회환원



III. OUR COMMUNITY

주요이슈

- 정부 경영평가(사회적 책임 포함) 강화
- 지역사회 사회공헌
- 사회부문 법규 준수

추진조직

일자리 창출

- 보증이행처
- 채권관리실
- 정보화지원처
- 홍보비서실

주거안정지원

- 경영관리실
- 영업기획실
- 신사업개발실
- 전략기획실

사회공헌

- 홍보비서실

지역사회의 중요성

대한주택보증은 지역사회와 유기적인 관계 속에서 서로 가치에 대한 영향을 주고받고 있습니다. 대한민국 유일의 주택보증 전담 공공기관으로서 사회적 책임을 다하고 지역사회 구성원의 삶의 질을 향상시키기 위하여 지역사회의 문제에 관심을 갖고 해결에 동참하고 있습니다.

대한주택보증의 전략과 약속

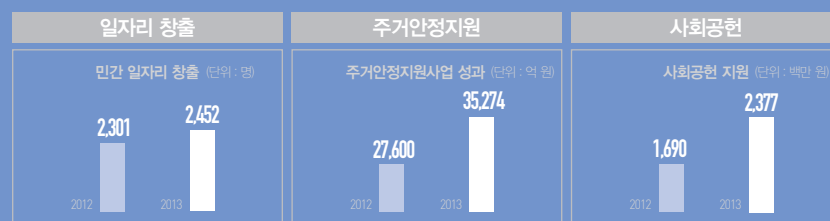
대한주택보증은 회사와 국민 모두의 상생을 위하여 일자리 나눔을 실천하고, 서민의 주거안정 금융 서비스를 제공하며, 다양한 사회공헌활동을 통해 지역사회와 교감하여 사회적 책임을 실천하는 기업으로 성장하고 있습니다.

일자리 창출 기업의 특성상 대규모 일자리 창출은 어려우나 비핵심업무에 대한 아웃소싱, 신규사업 관련 인프라 구축, 민간 파트너십 확대 등을 통해 일자리 창출에 기여하고 있습니다.

주거안정지원 전세난이 심화되고 주택공급이 불안정하여 서민의 주거안정이 시급한 사회문제로 대두되고 있습니다. 대한주택보증은 부동산 시장 안정을 위한 정부의 국정과제를 지원하여 주택시장이 원활하게 흘러가도록 돕고 있습니다. 대한주택보증의 주거안정지원사업은 임차인을 보호하고 임대주택 공급을 지원하며 주택공급을 조절하고 유효수요를 창출하는 것으로 서민의 내 집 마련을 돕고 재산을 보호하고 있습니다.

사회공헌 지난 2005년 사회책임경영 기본계획 수립을 시작으로 대한주택보증은 설립목적과 경영이념에 부합하는 전략적 사회공헌활동을 추진해 왔습니다. 사회공헌활동이 단발성이 아닌 지속적인 활동으로 이루어지기 위해서는 CEO의 리더십과 사회공헌활동 전담 조직, 사회공헌활동에 대한 목표와 방향 설정, 다양한 프로그램의 개발과 실행과정이 필요합니다. 대한주택보증은 2012년 새로이 수립, 선포한 사회공헌 비전과 추진체계 하에 임직원의 자발적인 참여로 봉사와 나눔을 실천하는 기업문화를 정착시키고 있습니다.

2013년 주요성과 및 평가



향후 계획

- 일자리 창출실적 관리시스템 구축
- 서민주거안정 신상품 개발 지속
- 신상품 개발 및 피드백 프로세스 정비
- 비핵심업무 아웃소싱 영역 지속 발굴
- 워크 스마트 조직문화 정착
- 국내외 주택시장관련 조사연구 강화

사회적 가치 창출

일자리 창출에 기여

대한주택보증은 회사의 운영에 있어 설립목적 사업에 부합하는 일자리를 창출해 내기 위하여 일자리 창출 추진체계를 구축하여 새로운 과제를 발굴하고 있습니다. 회사 내부적으로는 금융기업의 특성상 대규모 일자리 창출에는 한계가 있지만 뛰어난 재무건전성과 사회공헌 활동의 노하우를 보유하고 있는 강점이 있습니다. 반면 회사 외부의 경영환경은 경기침체의 장기화로 주택건설업체 및 중소기업 하도급업체의 경영난이 심각한 상황이고, 공생발전의 분위기 속에 사회적 약자의 일자리 보장이 필요하게 되었습니다. 대한주택보증은 이러한 대내·외 환경을 고려하고 설립목적에 부합하는 일자리를 창출하기 위하여 3대 추진전략을 세우고 18가지의 일자리 창출 실천과제를 선정하여 수행하고 있습니다.

아웃소싱을 통한 일자리 창출

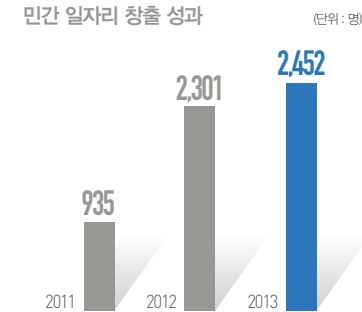
인력의 효율적 활용을 위하여 업무의 일부를 외부에 위탁함으로써 민간의 일자리 창출에 기여하고 있습니다. 아웃소싱이 가능한 영역을 도출하기 위해 업무특성에 따라 핵심업무와 비핵심업무를 분류하고 단순반복, 노무집약, 전문기술과 관련한 비핵심업무에 대하여 아웃소싱하여 일자리를 창출하고 있습니다.

2013년에는 추가적으로 보증내용 사전설명제에 대해 현황을 관리하고 자료제출 등 업무의 효율성을 제고하기 위한 시스템을 구축하는 업무와 채권양도 통지와 관련한 서류발송, 서류 수령 확인 등 전세보증금반환보증 업무에 대한 보조업무 일자리를 마련하였습니다. 이를 통해 정규직 8명, 비정규직 3명에게 일자리가 돌아가는 성과를 거두었습니다. 새롭게 발굴해 낸 아웃소싱 일자리와 더불어 기존 아웃소싱 영역에 대해서도 확대 및 지속적인 추진을 통하여 일자리를 창출하고 있습니다.

신규사업 인프라 구축 관련 일자리 창출

개인보증 등 신상품 출시에 따라 IT시스템 구축이 요구되면서 민간 일자리 창출에 기여하고 있습니다. 사업자보증에 대한 인터넷보증시스템 구축, 금융기관과 연계한 개인보증시스템 구축, 현행 리스크 시스템의 개선 및 개인보증 리스크 시스템 신규 구축, 보증신상품(8개) 및 개인 채권관리를 위한 시스템 구축 등 4가지 인프라 구축 투자사업에 대하여 정규직 20명, 비정규직 83명의 일자리가 창출되었습니다.

민간 일자리 창출 성과



일자리 창출 추진체계

설립목적	주택건설업체에 대한 각종 보증을 통하여 주택분양계약자를 보호하고 주택건설을 촉진함으로써 국민주거복지 향상에 기여		
전략목표	설립목적에 부합하는 민간 일자리 창출 확대		
3대 전략	비핵심업무 아웃소싱 확대	신규사업 관련 인프라 구축	민간 파트너십 확대를 통한 일자리 창출
추진과제	보증내용 사전설명제 확대 등 9건	인터넷 보증시스템 구축 등 4건	노후주택 개보수 후원 민간 파트너십 체결 등 5건



민간 파트너십을 통한 일자리 창출

대한주택보증은 전략적 사회공헌활동의 효율적 추진을 위하여 민간 노하우를 활용하고자 민간복지단체와 파트너십을 체결하여 일자리를 창출하고 있습니다. 2013년에는 기존 한국사회복지관협회, 한국사회복지협의회, 부산남구종합사회복지관에 더해 (사)굿피플, 한국 해비타트와 신규 MOU를 체결하여 지역아동센터를 건립하고 KHGC 해비타트 타운을 건설하여 건설일자리를 창출하였습니다.

주거안정 지원

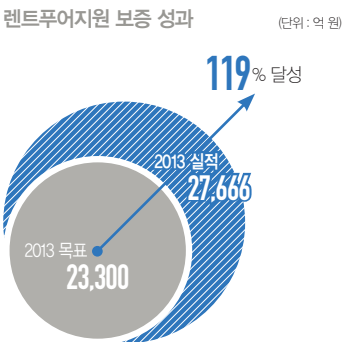
대한주택보증의 주거안정지원사업은 정부의 부동산 관련 국정과제의 원활한 수행을 위한 기관의 정책지원 사업으로 서민의 전세난 완화를 위한 임차인의 전세보증금 보호와 임대주택 공급을 지원하는 렌트푸어 지원사업과 주택시장 안정화를 위한 주택공급 물량 및 시기조절과 서민의 주택구입을 지원하는 주택공급 조절 및 유효수요 창출사업으로 구분됩니다.

임차인 보호와 임대주택 공급 지원

● 전세보증금반환보증 출시

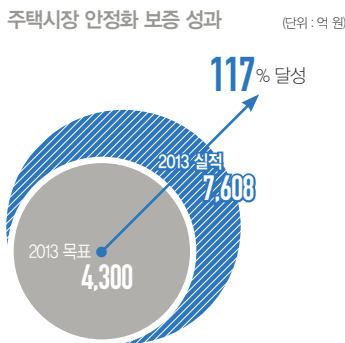
이른바 강동 전세로 임차인의 전세금 회수에 대한 불안감이 증가하고 매매가 대비 전세가가 상승하여 전세시장이 불안정해진 시장상황에서 대한주택보증은 전세보증금반환보증을 출시하여 서민의 전세금 보호장치를 마련하였습니다. 전세보증금반환보증은 임차인이 보증을 신청하고 당사가 담보로 임차인의 전세보증금 반환 채권을 양도 받아 보증을 취급하는 임차인용과 임대인(주택사업자)이 보증을 신청하고 당사가 보증대상 주택의 담보신탁 1순위 우선수익권을 취득하여 보증을 취급하는 주택사업자용으로 구분하여 출시되었습니다.

대한주택보증은 상품 출시 후 적극적으로 홍보 및 마케팅 활동을 하여 출시 약 4개월만에 총 1,498세대(2,594억 원) 임차인의 전세보증금을 안전하게 보호하는 가시적 성과를 달성하였습니다.



주거안정지원사업 추진체계

사업 비전		서민 행복을 위한 주거안정 금융 서비스 제공	
성과목표		무주택 서민 전세난 완화	주택시장 안정화 지원
대상사업		렌트푸어 지원 사업	주택공급 조절 및 유효수요 창출 사업
성과지표	계 랑	렌트푸어 보증실적	주택시장 안정화 보증실적
	비계량	안정적인 임대주택 공급 지원	서민의 내 집 마련 지원 강화



● 전세금안심대출보증 출시

2013년 9월 출시한 전세보증금반환보증은 임차인의 전세보증금 반환을 보장하는 것으로 임차인의 전세금 회수에 대한 염려와 목돈 마련 부담을 동시 해결하고 있습니다. 대한주택보증은 금융기관과의 협약을 통해 은행이 보증업무 수탁 및 대출을 실행하도록 함으로써 임차인은 은행 방문만으로 보증과 대출의 동시이용이 가능합니다. 상품의 조기 시장안착을 위하여 미분양주택을 전세 전환하려는 주택사업자를 대상으로 집중적으로 홍보하고 있으며 정부의 목돈안드는 전세를 보완하는 상품으로서 임차인 지원 정책의 실효성을 확보하고 있습니다.

● 임대보증금보증 개선

임대보증금보증 가입 의무화에도 불구하고 임대사업자의 보증회피 등으로 보호되지 않는 임차인이 발생하고 있으나 임대주택법령 개정(2013년 6월)으로 보증이 거절될 경우 임대사업자 부도로 간주되어 임차인의 재산권 피해가 우려되었습니다. 대한주택보증은 보증 의무화와 관련한 임대주택법령을 개정하도록 요구하여 보증 미가입시 임대사업자 처벌수위를 높이고 보증 미가입 사업장 사용승인을 불허하도록 하는 내용의 임대사업자의 보증가입 강제를 위한 법령개정을 제안, 반영시켰습니다.

또한 부도 등을 제외하고는 임대사업자에 대한 보증가입을 대부분 허용하도록 하여 보증금지 항목을 대폭 축소하였습니다. 2013년 임대보증금보증 실적은 83,208세대 25,037억 원으로 목표 대비 134%를 달성하였고, 이로써 임차인의 재산권 보호를 강화하였습니다.

● 임대주택 공급 지원을 위한 신상품 출시

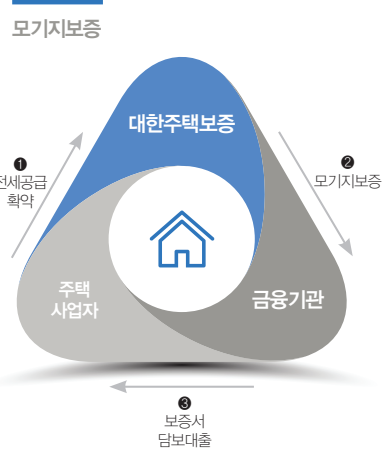
1~2인 가구가 증가하고 인구의 고령화 등으로 주택 패러다임이 소유에서 거주 개념으로 변화하는 추세에 맞추어 공적기관으로서 임대시장 환경변화에 대비한 안정적인 임대주택 공급 지원을 위해 새로운 보증상품을 선제적으로 개발할 필요가 있었습니다. 대한주택보증은 사업계획 승인시부터 준공 및 거주시까지 임대주택 Life-Cycle에 기반한 보증을 출시 하였습니다.

이로써 임대주택관련 기존 3개 보증에 신규보증의 추가 개발 및 출시로 총 9개의 상품을 보유하게 되었습니다. 차년도 임대주택 공급 지원의 보증 목표치를 4,755억 원으로 설정하고 상품 활성화를 위한 적극적 홍보활동을 추진하고 있습니다.

주택공급 조절과 주택 유효수요 창출

● 주택공급 조절

주택사업자는 택지 매입비용 등 매몰비용으로 인해 분양가능성이 낮아도 밀어내기식으로 분양을 실시하여 주택시장의 공급과잉을 초래할 우려가 있습니다. 준공 후 자금회수를 위해 미분양 담보대출과 전세를 활용하나 이는 과도한 비용을 발생시켜 임대를 통한 분양시기 조절이 곤란한 경우가 발생하고 있어 이에 대한주택보증은 정부, 유관기관 등 이해관계자와의 협업 커뮤니티 체계를 구축하여 모기지보증을 개발하였습니다.



모기지보증은 주택업체가 미분양주택을 담보로 자금 조달하는 경우 그 원리금을 상환하는 보증으로 모기지보증 이용 시 전세보증금반환 보증(주택사업자용)을 의무 이용하도록 하여 상품의 실효성과 안정성을 확보하였습니다. 2013년 모기지보증은 총 1,921세대의 미분양주택에 대한 임대활용을 유도함으로써 주택업체에 5,164억 원의 유동성을 지원하는 동시에 시장의 주택공급을 조절하는 성과를 거두었습니다.

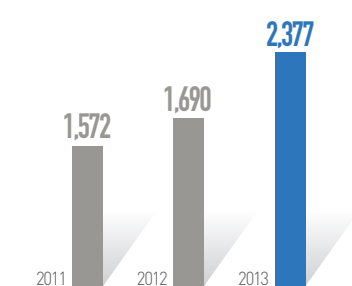
아울러 대한주택보증은 분양보증 발급시의 분양성 평가를 강화하여 주택공급 물량과 시기를 조절하고 있습니다. 분양보증 심사시 초기 예상분양를 평가비중을 확대하고 종전 특정 사업장에만 한정하던 분양성 평가를 모든 사업장으로 확대하여 실시하였습니다. 또한 초기 예상분양를 산정기준도 개선하여 9등급으로 세분화하였으며 분양성 위주의 보증료를 체계를 구축하여 보증료 차등폭을 확대하였습니다. 이로써 미분양 위험 사업장의 후분양을 유도하여 민간 분양주택 공급 물량과 시기조절이 가능해졌습니다.

● 공유형모기지 수탁사업으로 주택 유효수요 창출

주택구입의 실수요자인 서민에게는 주택가격은 여전히 감당하기 힘든 수준이며 그간의 대출 관행으로는 금융비용이 많이 발생하여 주택구매에 대한 어려움이 지속되고 있었습니다. 대한주택보증과 정부는 서민의 손쉬운 내 집 마련과 주택거래 활성화를 위해 신개념의 금융상품을 공동개발하여 공유형모기지를 도입하였습니다. 공유형모기지는 연 1%대 저금리 주택담보 대출로 주택구입자와 국민주택기금이 주택구입에 따른 수익과 위험을 공유하는 조건으로 자금을 지원하는 제도입니다. 제도의 성공적인 수행을 위해 이해관계기관인 국토교통부, 금융기관, 대한주택보증은 유기적인 협력체계를 마련하고 개별 역할을 정의하였습니다. 대한주택보증은 제도의 안정적 운용을 위해 국민주택기금으로부터 공유형모기지 업무를 위탁받아 운영하고 있으며, 2013년 9월 공유형모기지 시범사업을 바탕으로 12월 본사업을 실시하였습니다. 시범사업의 성공적 시장안착으로 전세수요의 주택매매 전환에 기여할 것으로 기대합니다.

사회공헌

사회공헌활동 지원 실적



사회공헌 추진체계

대한주택보증은 공기업으로서 사회적 책임 실천에 앞장서기 위해 우리 사회의 소외된 이웃에 대한 다양한 사회공헌활동을 추진하여 왔습니다. 특히 국민주거복지 향상이라는 회사 설립목적에 부합하는 저소득층 주거여건 개선 활동을 장기 지속 추진함으로써 저소득층의 자활기반을 조성하고 있습니다. 대한주택보증은 2012년 사회공헌 비전과 추진전략을 정비하였으며 CEO의 리더십 하에 임직원의 자발적인 참여로 봉사과 나눔을 실천하는 기업문화를 정착시키고 있습니다.

이러한 성과는 대외적으로도 인정받아 2012년 국가보훈처장표창과 대통령 표창을 2013년에는 대한민국 행복나눔 사회공헌대상을 수상하였습니다. 한편 이러한 사회공헌 성과를 모아 '2013 주거복지 사회공헌 사례집'을 별도 발간하였습니다.

사회공헌 추진체계



사회공헌 4대 추진테마

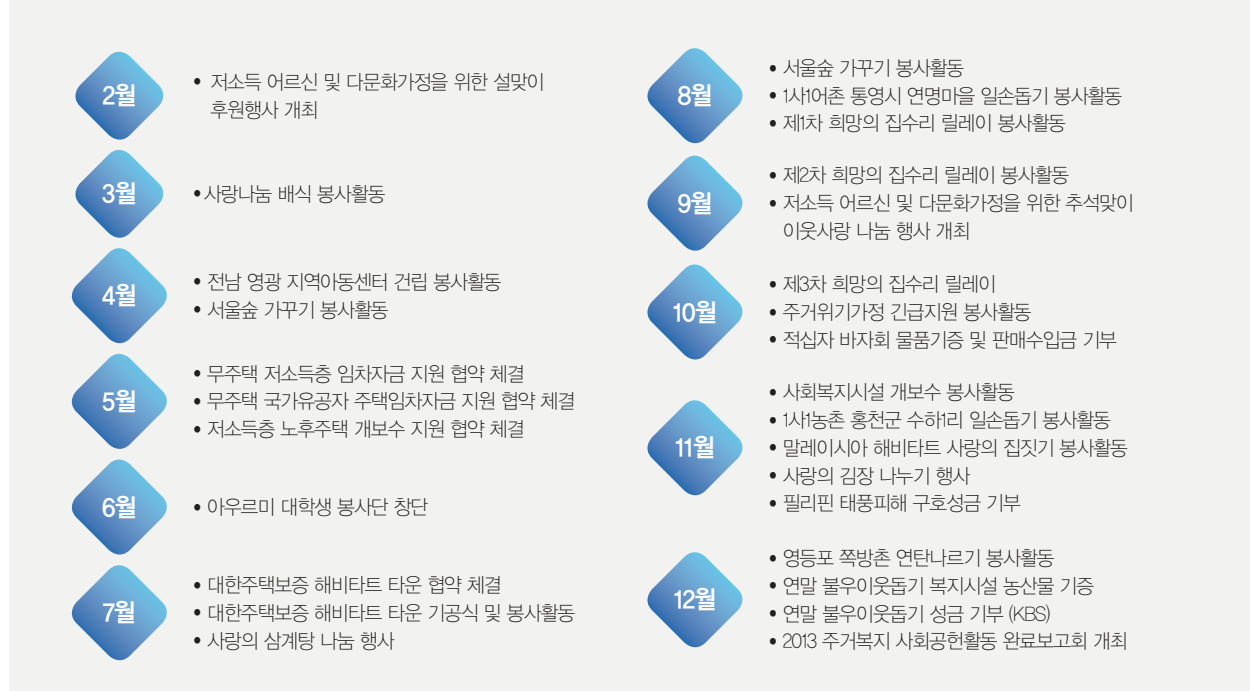




사회공헌 마일리지 제도 및 사회공헌 활동 우수자 포상



2013년 사회공헌 성과



사회공헌활동 지원체계

사회공헌활동에 대한 적극적 참여를 권장하고 자발적 참가를 독려하기 위하여 대한주택보증은 사회공헌활동 마일리지제도 운영 및 활동우수자 포상, 매칭 그랜트 사회봉사단기금 운영 등 다양한 지원시스템을 마련하고 있습니다. 2013년 사회공헌 마일리지 제도를 통하여 적립된 총 마일리지는 6,136시간으로 이는 봉사시간으로 환산하면 5,866시간에 해당합니다. 매칭그랜트 제도를 통하여 모금된 성금은 총 53,580,000원으로 임직원 233명이 참여하였습니다.

‘아우르미’ 사회 봉사단

사내 봉사 조직인 ‘아우르미’ 사회 봉사단은 소외된 이웃을 위한 봉사활동을 통하여 임직원의 보람과 자긍심을 고취하고 사회에 기여하고 있습니다. 2006년 사랑나눔, 행복보증을 슬로건으로 창단한 아우르미 사회 봉사단은 임직원의 자발적인 참여 신청을 통해 조직되고 있으며 인근 사회복지시설 등과 결연을 맺고 소외된 이웃을 위한 봉사활동을 지속적으로 추진하며 봉사과 나눔의 문화를 정착하고자 노력하고 있습니다.

한편 2013년에는 대학생들에게 사회공헌의 기회를 통해 맘 흘려 봉사하는 기쁨을 몸소 느끼는 산교육의 장을 제공하고자 아우르미 대학생 봉사단을 창단·운영하였습니다. 아우르미 대학생 봉사단은 2013년 한 해 동안 대한주택보증 임직원들과 전국 각지를 누비며 사회공헌을 직접 실천 하였습니다.

2013년 주거복지 사회공헌 성과

무주택 국가유공자 주택임차자금 지원	82세대	400백만 원
무주택 저소득층 주택임차자금 지원	79세대	400백만 원
저소득층 노후주택 개보수지원	42세대	200백만 원
진주 대한주택보증 해비타트 타운 후원	5세대	450백만 원
사회복지 생활시설 개보수공사	9개 시설	100백만 원
주거위기가정 긴급지원	13세대	50백만 원
쪽방촌 난방연료 지원	738세대	40백만 원
합 계	968세대	1,640백만 원

가가호호 프로젝트(家歌 Home Hope) 주거복지 사회공헌

대한주택보증 해비타트 타운 건립사업

해비타트 운동은 주거환경이 열악한 무주택자에게 토지비와 건축비를 지원하고 자원봉사자와 함께 주택을 건설해준 후, 장기간에 걸쳐 건축비를 상환하도록 하여 무주택자의 주거환경을 개선함과 동시에 자활의지를 고취하고자 하는 활동으로 국제적으로 전개되는 글로벌 사회공헌 프로그램입니다. 대한주택보증은 2006년부터 지속된 무주택자를 위한 희망의 집짓기 운동을 확장하여 2013년 공기업 최초로 진주시에 ‘대한주택보증 해비타트 타운’ 건립을 착공 하였습니다. 2016년 완공 시까지 총 10개동 40세대에 대한 건축비 총 20억 5천만 원을 지원할 계획이며 임직원이 직접 주택건축 봉사활동에 참여하고 있습니다. 대한주택보증 해비타트 타운 건립사업은 중장기 사회공헌사업으로서 봉사활동의 연속성을 강화하는데 의의가 있습니다.

대한주택보증 해비타트 타운 건립사업



주거위기가정 긴급 지원사업



국가유공자 주택임차자금 지원



주거위기가정 긴급 지원사업

주거위기가정 긴급 지원사업은 2013년 대한주택보증이 새롭게 추진한 사회공헌사업으로 경제적 어려움으로 여관, 찜질방 등에서 거주하는 주거위기 가정에 주거마련을 위한 긴급 자금을 지원하여 따뜻한 가정을 통한 자활의 의지를 응원하고 있습니다. 서울사회복지협의회, 서울시로부터 정상적 주거지가 없이 미성년 자녀를 양육하고 있는 한부모가정, 장애인가정, 미혼모가정에 대한 추천을 받아 총 14세대의 주거지 마련을 지원하였습니다.

주택임차자금 지원사업

대한주택보증의 주택임차자금 지원사업은 대한주택보증의 가장 오래된 전략적 사회공헌 프로그램인 무주택 국가유공자 주택임차자금 지원사업과 무주택 저소득층 주택임차자금 지원사업으로 구분됩니다. 어려운 환경에서 생활하고 있는 국가유공자 및 유족에 대하여 주택임차자금을 무상으로 지원하여 스스로 일어설 수 있는 자활의 기반을 조성하고, 주거환경이 열악한 소년소녀가장, 조손가정, 장애인가정, 한부모가정 등의 저소득 가구에 주택임차자금을 무상으로 지원하여 사회적 약자인 저소득층 불우이웃에게 최소한의 주거안정을 위한 재정적 도움과 희망을 나누고 있습니다. 2013년에는 무주택 국가유공자 주택임차자금 지원사업으로 82세대에게 총 4억 원을 지원하였고 무주택 저소득층 주택임차자금 지원사업으로 79세대에게 총 4억 원을 지원하였습니다.



사회복지 생활시설 개보수 지원



저소득층 노후주택/사회복지 생활시설 개보수 지원사업

주거환경이 열악하고 집수리 능력이 없는 노인, 장애인 등이 거주하는 노후주택과 개보수가 시급히 필요한 사회복지 생활시설에 대해 개보수공사를 지원하고 있습니다. 대한주택보증은 국민주거복지 향상이라는 회사 설립목적에 부합하는 주거복지 개선을 위한 사회공헌활동을 지속적으로 추진하여 소외계층의 열악한 주거 및 생활여건을 개선하기 위하여 노력하고 있습니다. 2013년에는 저소득층 노후주택 개보수 지원사업으로 42세대에 대해 총 2억 원을 지원하였으며 사회복지 생활시설 개보수 지원사업으로 9개 시설에 대해 총 1억 원을 지원하였습니다.

해외 해비타트 희망의 집짓기



해외 해비타트 희망의 집짓기 후원

주거복지 향상에 기여하는 글로벌 기업으로서 해외 주거취약계층의 노후주택 재건축 및 신규주택 보급을 위하여 토지비와 건축비의 지원 뿐만 아니라 임직원이 주택건축 봉사활동에 직접 참여하고 있습니다. 주택보증제도 노하우 공유 및 협력관계 증진을 위한 말레이시아와의 MOU체결과 연계하여 주거취약지역에 건축봉사단을 파견하고 현지주민과 문화교류 행사 등을 추진하였습니다. 대한주택보증 임직원은 말레이시아 쿠칭지역에 4세대 건축에 대한 15억 원을 지원하고 건축봉사활동, 후원물품 기탁, 현지 주민과의 문화교류 등의 봉사활동을 벌였습니다.

나눔실천 사회공헌활동

다문화 가정 지원사업

대한주택보증은 우리사회의 한 구성원이 된 다문화 가정 이주여성 및 청소년들이 행복한 가정생활을 통하여 우리나라에 순조롭게 정착할 수 있도록 도움의 손길을 주고 있습니다. 2013년 새롭게 도입한 다문화 가정지원사업에는 가정폭력에 노출된 이주여성을 위한 쉼터 운영을 통하여 다문화 생활교육을 실시하고 다문화 어린이 도서관 및 청소년 아카데미를 지원하는 다문화여성 자활센터 지원사업과 장학금 지원을 통해 다문화 가정의 경제적 부담을 완화하고 다문화 청소년의 학업을 증진시킴으로써 자존감을 향상시키고 교우관계를 개선하도록 지원하는 다문화가정 청소년 장학금 지원사업, 그리고 문화적으로 낯선 환경에 대한 적응과 생계에 심신이 지친 다문화가정을 대상으로 가족관계 회복을 위한 힐링캠프를 마련해 국내정착을 지원하는 다문화가정 힐링캠프 지원사업이 있습니다.

새터민 지원사업

대한주택보증은 새터민의 국내정착을 위한 다양한 후원사업을 시작하였습니다. 임대아파트에 신규 전입하는 새터민 가정에 생필품 보관에 필수적인 냉장고를 지원하여 안정적인 사회정착을 돕고 있으며, 북한이탈주민 자녀의 학교적응을 위한 「방과 후 공부방 푸른이 교실」운영을 통해 1:1 멘토링 프로그램, 학업 증진 프로그램, 심리치료 프로그램 등을 제공하여 탈북청소년의 한국사회 적응과 정착을 지원하고 있습니다.

명절행사 후원사업



소외계층 지원활동

대한주택보증은 지역사회의 어려운 이웃과 따뜻한 마음을 함께 나누는 사랑나눔실천을 통하여 이웃사랑을 실천하는 기업으로서 사회에 기여하고 있습니다. 민족의 대명절인 설, 추석 명절에 경제적으로 어려운 독거노인, 다문화가족 등과 함께하는 잔치를 개최하여 소외된 이웃과 정을 나누는 나눔문화를 실천하고 있으며, 중복을 맞이하여 쪽방촌에 거주하는 독거노인 등에 게 삼계탕을 대접하는 사랑의 삼계탕 나눔 행사에 임직원이 직접 참여하여 소외된 이웃에 대한 사랑을 실천하고 있습니다. 또한 사랑의 김장 나누기 행사를 개최하여 김장김치를 직접 만들어 전달함으로써 소외된 이웃의 경제적 부담감을 덜어주고 따뜻한 정을 함께 나누고 있으며, 노숙인 및 독거노인 등을 위한 점심식사 배식 봉사활동을 실시하여 이웃에 대한 나눔을 실천하고 있습니다.

1사 1어촌 자매결연마을 봉사활동



1사 1농어촌 사랑운동

대한주택보증은 농산물 시장개방 가속화, 도농간 소득수준 양극화 등 갈수록 심화되고 있는 농촌의 어려움을 함께 나누기 위하여 지속적인 1사 1농촌 사랑운동을 전개하고 있습니다. 2005년 11월 강원도 홍천군 서석면 수하리마을과 자매결연하여 매년 농번기에 부족한 일손을 돕고 지역특산물을 구입하여 실질적인 도움을 주고 있습니다. 2013년에는 마을회관에 어르신들을 위한 안마의자 2대를 기부하였고(420만 원), 홍천쌀 등 지역 특산물을 구입(2천만 원)하였으며 임직원이 함께 비닐하우스 정비, 감자캐기 등의 일손돕기 활동을 실시하였습니다.

한편 경제개방 가속화 및 어촌인구 감소 등으로 어려워지는 어촌의 현실을 인식하여 지방이전지역(부산) 인근의 어촌마을과 어촌사랑 운동을 전개하고자 2012년 11월 경상남도 통영시 산양읍 연화리 연명마을과 자매결연하여 지속적인 교류관계를 유지하고 있습니다. 2013년에는 마을회관 수리비용(1천만 원)을 지원하고 멸치 등 지역 특산물을 구입(1천만 원)하였으며 직원가족 및 대학생봉사단이 함께 어촌마을을 체험 및 일손돕기 활동을 전개하였습니다.

본사이전지역 저소득가정 아동 문화체험

경제적 어려움으로 토레보다 문화 및 교육의 기회에서 소외되기 쉬운 저소득층 어린이들을 위하여 문화체험 기회를 제공하여 미래의 성장 주역인 아동의 건강한 성장을 지원하고 있습니다. 2013년에는 부산 남구의 모자 가정 중 5가정을 선정하여 순천만생태공원 및 순천국제정원박람회 관람을 후원하였으며, 아동보호시설 '부산 해피홈'의 아동 및 청소년 10명과 함께 영화관람과 놀이공원 체험을 하는 봉사활동을 실시하였습니다.



04 2013 SPECIAL ISSUE

동반성장과 공정사회 구현

주요이슈

- 협력회사와 동반성장 중요성 증대
- 공정경쟁에 대한 요구 증대

공정한 협력관계의 중요성

관련 업계와의 동반성장과 상생의 문화를 정착시키고 나아가 공정사회를 구현 하는 것이 공공기관으로서 대한주택보증에 담당해야할 사회적 책무로 인식하고 있습니다. 당사는 보증 및 부동산 금융 파트너로서 신뢰와 화합을 바탕으로 주택업계와의 상생과 협력 문화를 만들어 나가고 있습니다.

대한주택보증의 전략과 약속

대한주택보증은 '주택업계와의 상생을 위한 공정거래 및 동반성장 문화를 선도한다'는 협력관계 비전을 세우고 있습니다. 이에 홍보비서실장을 위원장으로 하여 각 부서별 실무자로 이루어진 공정사회추진 실무단을 중심으로 업무를 추진하고 있으며 홍보비서실 사회공헌팀을 전담조직으로 지정하고 있습니다.

동반성장관련 활동과 성과에 대해서는 기관장의 모니터링, 주택업계 실무자 대상 공식 모니터링 창구인 '동반성장 외부 파트너'를 통한 동반성장 추진관련 의견 교류, BP(Best Practice)대회 성과공유를 통해 모니터링 하고 있으며 동반성장 활성화지수를 구성하여 내부 승진, 인사 등과 연계함으로써 실행력을 강화하고 있습니다.

공정한 협력관계 추진체제

협력관계 비전	주택업계와의 상생을 위한 공정거래 및 동반성장 문화 선도 기업	
2대 전략	상생협력을 위한 제도 개선	중소업체 자생력 강화 지원
추진과제	<ul style="list-style-type: none"> · PF보증 제도 개선 · 미분양주택 매입제도 개선 · 하도급 관련 제도 개선 · 채권관리제도 개선 	<ul style="list-style-type: none"> · 중소기업 사업역량 강화 교육 · 중소기업 자금여건 개선 지원 · 중소기업제품 우선구매 확대

2013년 주요성과 및 평가

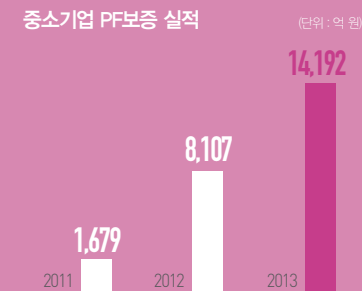
동반성장 활성화 지수	주요 추진성과
<p>(단위: 점)</p> <p>2012: 89.19 2013: 98.22</p>	<ul style="list-style-type: none"> · 2013년 대한민국 중소기업 혁신 대상 수상 (동반성장위원장상) · 중소기업제품 구매율 상승 (전년대비 41.8% 실적상승) · 중소기업 대상 PF보증할당제 확대 (전년대비 75% 실적 상승) · 중소기업 보호 위한 하도급지급보증 확대 (전년대비 127% 실적 상승)

향후 계획

- 온라인 등 주택업계와의 상시적 소통채널 구축
- 본사 지방이전 관련 중소기업제품 물품 구매 확대

주택업계와의 상생협력을 위한 제도개선

중소기업 PF보증 실적



주택업계 애로사항 파악

주택업계의 애로사항을 분석하여 주택산업 전 과정에 걸친 상생협력 방안을 도출하기 위하여 주택업체 방문, CEO워크숍, 주택업계 CEO강좌, PF보증 제도개선 TF구성, 금융기관 협의회 등을 통해 주택업계 의견에 귀를 기울였습니다. 그 결과 사업초기 개발단계에서 자금 조달비용이 과다하게 발생하는 점, 대기업에 편중된 금융권의 PF, 미분양주택 누적에 대한 부담 기증, 하도급대금 미수 피해 및 불공정 하도급 피해, 공사 완료 후 채무상환 부담 등이 문제점으로 파악되었습니다. 이에 대한주택보증은 PF 보증제도를 개선하여 금융비용을 경감하고 중소기업 대상의 PF보증이 확대되도록 지원하고 있습니다. 미분양 적체 해소, 하도급거래 제반 제도도 개선하고 하도급 대금 지급에 대한 보증도 적극 발급하고 있으며 또한 기존의 채무상환 부담을 완화하여 주택사업자의 재기를 지원하고 있습니다.

PF보증 제도 개선

대한주택보증은 최적의 PF대출 환경을 조성하기 위해 전면적으로 제도를 개선하였습니다. 기존 높은 보증료 수준을 평균 0.37% 인하하고 사업장별 금리에 대한 차등을 두던 방식에서 동일한 저금리를 적용하는 것으로 개선하였습니다. 상환방식에 있어서도 만기시 일시상환 하도록 함으로써 공사비 부족문제를 해결하게 되었고 하도급에 대해서도 대금을 직불하도록 하였습니다. 한편 대기업에 편중된 PF개선을 위하여 리스크부담 가능범위 내에서 중소기업체 PF보증을 확대하였습니다. 건설한 중소 주택업체를 판별하기 위한 심사평점체계를 개선하여 사업성이 양호한 사업장은 평점이 상향되는 효과가 나타나도록 하였습니다. 이에 따라 전년대비 중소기업체 PF보증 실적이 6천억 원 증가한 총 14,192억 원의 중소기업체 PF보증이 이루어졌으며 이는 연간 총 PF보증의 44%에 해당합니다.

미분양누적 부담 완화

대한주택보증은 지속적인 미분양주택 매입을 통하여 주택사업자의 자금유동성을 지원하고 있습니다. 이 때 후순위 매입대상을 기존 시공순위 30위 이내 업체에서 우수 중소기업체로 확대하였고, 지방에 한정되어 있었던 미분양주택 매입대상을 수도권(서울제외)까지 확대하여 미분양주택으로





인하여 주택사업자가 자금난에 어려움을 겪지 않도록 돕고 있습니다. 2013년에는 시공사 매입한도를 환매시점까지 유지하는 것에서 당사로 소유권 이전 등기시 매입한도를 회복하는 것으로 제도를 개선하여 주택사업자의 유동성이 용이하도록 하였습니다. 한편 미분양 주택의 적체로 인하여 과도한 금융비용이 발생하는 주택업체의 시장상황을 인식하여 미분양의 전세활용지원 상품을 개발, 주택업계의 자금난을 완화하는 동시에 임대시장의 안정을 유도하고 있습니다. 2013년 8월 대한주택보증은 미분양주택의 전세활용을 위한 모기지보증을 출시하여 1,921세대의 미분양 주택을 전세공급으로 활용하여 주택업체에 총 5,164억 원의 유동성을 지원하였습니다.

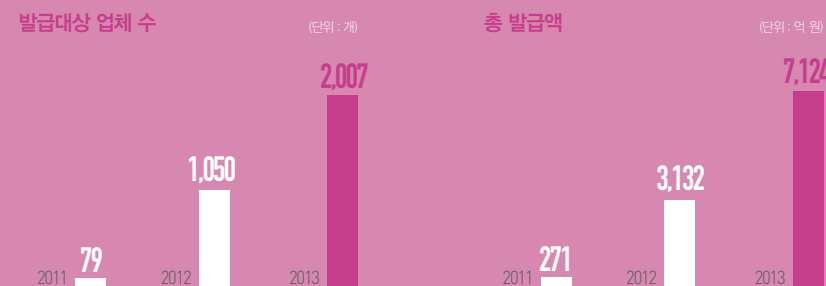
공정한 거래 활동

대한주택보증은 주택건설 사업자의 시공자가 하도급거래를 하는 경우에 수급사업자에게 지급하여야 할 하도급대금의 지급을 책임지는 하도급대금지급보증을 통해 하도급업체의 부당손실을 방지하고 있습니다. 2013년에는 리스크부담 한도 내에서 전년대비 181% 상승한 4,321억 원이라는 도전적 목표를 세우고 하도급대금지급보증 대상 확대를 위해 하도급공사 1건 금액이 4천만 원 이상인 경우에서 1천만 원 이상인 경우로 제도를 개선하였습니다. 한편 불법하도급거래신고 및 포상제도를 신설하여 홈페이지 신고 접수 시스템을 구축하였으며 포상 및 제재기준에 따라 운영하고 있습니다. 시공사 선정시 낙찰 하한가 제도를 도입하여 응찰가율 80%이상인 응찰자 중 최저가 응찰자를 낙찰자로 선정하여 출혈적 하도급경쟁을 방지하기 위해 사전적으로 조치하였으며, 착공 즉시 공사계약금액 중 일정비율을 선지급 하도록 개선하여 공정한 하도급거래가 이루어지도록 하고 있습니다.

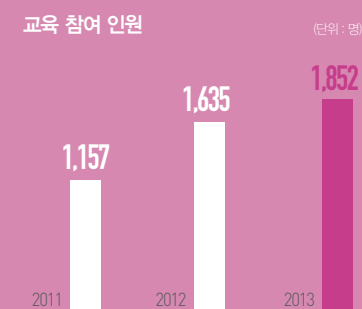
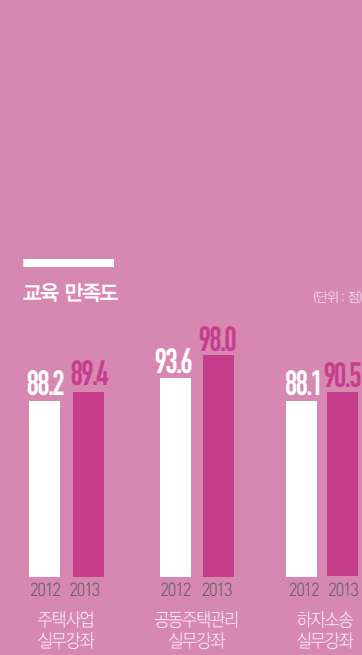
채권관리제도 개선

주택업계의 채무상환부담 경감을 위해서 채권관리제도를 개선하였습니다. 종전에 이자→원금 순의 총당에서 원금→이자 순의 총당으로 채권총당방식을 개선하였고, 이자율 또한 연간 14%에서 9%로 하향하였습니다.

하도급대금지급보증 실적



중소업체 자생력 강화를 통한 상생문화 조성



중소주택업체를 위한 교육 강화

대한주택보증은 중소건설업체의 경쟁력을 제고하기 위하여 주택관련 법령과 정책, 보증상품 및 절차에 대한 교육을 지원하고 있습니다. 전년도 교육 결과에 대한 분석에 따라 교육 니즈를 확인하여 2013년에는 기존 주택업체 사업추진에 대한 역량강화 교육을 확대 시행하였습니다. 기존 1개 지역(서울)에서 3개의 강좌를 진행하던 주택사업강좌의 경우 2개 지역(서울, 대전)6개 강좌로 확대하였으며 관련문의 창구를 신설하였습니다. 공동주택관리 강좌는 기존 10개 지역에서 창원, 전주지역을 추가한 총 12개 지역에서 실시되었습니다. 또한 강좌 내용에 있어서도 하자보증이행절차, 하자보수관계법령, 하자공사 및 감리실무 등 사례와 실무위주의 교육으로 내실을 기하였습니다. 한편 하자관련 분쟁에 대한 중소 주택업체의 하자소송 대응 역량을 증대하기 위한 하자소송 온라인 카페를 개설하였습니다. 동시에 한국주택협회, 대한주택건설협회와 협약을 체결하여 하자분쟁해결 및 입주자 권리 보호를 위한 정보제공, 자문제공 등을 협력하고 있습니다. 2013년 온라인카페를 통해 하자관련 법률적, 기술적 상담은 총 58건이 이루어졌으며 하자소송 주요쟁점 판례 29건과 하자보수 주요 분쟁사항 18건이 공유되었습니다.

중소업체 자금여건 개선 지원

기금 및 공공기관 여유자금을 활용한 중소기업 지원방안(2012년 5월)의 하나로 상생협약펀드 조성에 참여하고 있습니다. 2013년에는 펀드 참여비율을 49.4%(2012년 35.6%)로 확대하였고 1,200억 원을 1년 만기 정기예금으로 예치하였습니다. 또한 실수요주택거래 정상화와 서민중산층 주거안정지원방안(2010.8), 회사채 시장정상화 방안(2013.7)에 따라 P-CBO(발행시장 채권 담보부 증권)매입에 참여하여 18차에 걸쳐 총 발행액 3조 6,194원의 1.7%인 606억 원의 후순위증권을 매입하였습니다. 이로써 유망 중소기업에 대한 대출금리 인하와 대출공급 확대에 기여하고 있으며 건설사와 중소기업의 경영여건 개선과 투자 확대를 유도하고 있습니다.

중소기업제품 우선구매

중소기업과 사회적기업의 제품을 홍보하기 위하여 대한주택보증은 '공공구매정책 지원방안'을 운영하고 있습니다. 또한 이러한 물품을 구매하도록 독려하기 위한 공문을 발송하고, 중소기업제품에 대한 교육을 연 5회 실시하여 직원의 구매의욕을 촉진하고 있습니다. 중소기업제품 우선구매를 강화하기 위하여 영업부서의 구매실적 관리시스템을 갖추고 있으며 중소기업제품 구매율을 내부평가에 반영하여 구매를 유도하고 있습니다.

중소기업제품 구매 실적

구 분	2011	2012	2013
중소기업제품 총구매액 (A)	100억 원	91억 원	129억 원
전체 구매 예산 (B)	109억 원	215억 원	179억 원
A/B	91.74%	42.33%	72.07%

05 APPENDIX

부 록

Facts and Figures
제3자 검증 의견서
GRI G4, ISO 26000 적용수준
UNGC, 여성역량강화원칙 가입 및 지지
주요 수상현황 및 협회가입
독자의견 설문서



FACTS AND FIGURES

경제성과

요약 재무상태표 / 포괄손익계산서

(1) 요약 재무상태표 (단위 : 백만 원)

구 분		2013	2012
I. 자 산	1. 금융자산	4,972,001	4,425,473
	2. 기타자산	796,669	1,282,562
	자산총계	5,768,670	5,708,035
II. 부 채	1. 금융부채	95,823	93,679
	2. 보증부채	744,445	834,652
	3. 기타부채	43,165	52,781
	부채총계	883,433	981,112
III. 자 본	1. 자본금	3,232,031	3,232,031
	2. 기타	1,653,206	1,494,892
	자본총계	4,885,237	4,726,923

(2) 요약 포괄손익계산서 (단위 : 백만 원)

구 분	2013	2012
1. 영업수익	744,383	638,842
2. 영업비용	493,127	323,124
3. 영업이익	251,256	315,718
4. 기타수익	929	2,164
5. 기타비용	5,569	8,082
6. 기타이익	275	—
7. 법인세비용차감전순이익	246,891	309,800
8. 법인세비용	47,721	89,304
8. 당기순이익	199,170	220,496
10. 기타포괄손익	518	(29)
11. 총포괄손익	199,688	220,467

법인세 납부현황

(단위 : 백만 원)

구 분	2013	2012
법인세	43,926	12,593



사회성과

2013년도 임직원 현황

고용계약별 현황 (단위: 명)						
총인원		임시직	구 분		정규직 (현원)	합계
			남	여		
	남 301		남 3		남 298	
	여 88		여 10		여 78	
총계	389	총계	13	총계	376	

※ 현원에는 임시직은 제외

※ 임시직중 전문가 6명, 변호사3명, 조사연구전문가 1명, 영문메디터 1명, 홍보전문가 1명

고용유형별 현황 (단위: 명)				
풀타임		파트타임	구 분	
			남	여
	남 301		남 0	
	여 81		여 7	
총계	382	총계	7	

소수인원 현황 (단위: 명%)		2013
여성 직원 수(비율)		78(20.7)
팀장이상 여성 수(비율)		1(0.27)
장애인(비율)		13(3.5)

직급별 인원 현황 (단위: 명)		2013
임원		5
관리자급		103
사원급		268

지역별 인원 현황 (단위: 명)		2013
서울		307
부산		9
대구		20
광주		11
대전		19
전주		4
창원		6

연령별 직원 현황 (단위: 명)		2013
만 17~18세		18
만 19~29세		37
만 30~39세		126
만 40~49세		155
만 50세 이상		58

환경성과

신규채용 및 퇴직 현황 (단위: 명)		
구 분		2013
정규직 채용	여 성	21
	장애인	3
	지역인재	14
	고졸자	12
	특성학교	12
	이공계	9
비정규직 채용	전 체	40
	인 턴	30
	기간제근로자	13
퇴직 및 근속	파견근로자	13
	정년퇴직인원	0
	명예퇴직인원	0
	일반퇴직인원	6 (남 2/여 4)
평균근속연수		11.9

연령별 신규채용 현황					
채용유형	10대	20대	30대	40대	계
관리5급	0	10	18	0	28
관리6급(을)	12	0	0	0	12
임시직	0	1	7	2	10

대한주택보증은 경영활동에 있어 직접적인 환경오염물질을 배출하고 있지 않습니다. 그러나 환경보전을 위한 사회적 책임을 다하고자 자체적으로 환경윤리에 관한 6대 행동규범을 마련하고, 전 국가적 에너지 위기 극복을 위한 다양한 에너지 절감 실천 프로그램을 통해 온실가스 배출량을 감소시키기 위해 노력하고 있습니다. 대한주택보증은 UN글로벌컴팩트의 환경원칙을 준수하고 있으며, 보고기간 내 환경관련 법규 및 규정 위반 사항은 없습니다.

환경부하 발생량				
구분	단위	2011	2012	2013
온실가스 배출량	tCO ₂ -eq	1,068	1,203	1,178
전기사용량	MWh	2,036	2,290	2,258
쓰레기 배출량	ton	10	3	3
폐수(하수)배출량	ton	7,869	8,641	8,775
상수도 사용량	ton	7,869	8,641	8,775

2013년 녹색구매 현황		친환경상품구매(B)		비율(% B/A)	
총구매(A)	수량	금액(천 원)	수량	금액(천 원)	수량
수량	금액(천 원)	수량	금액(천 원)	수량	금액
4310	387,130	2,578	297,926	59,81439	76,95761



제3자 검증 의견서

대한주택보증 2013 지속가능경영보고서 독자 귀중

서문

한국능률협회인증원(KMAR)은 대한주택보증 2013 지속가능경영보고서(이하“보고서”)의 검증을 요청 받았습니다. 보고서의 작성 책임은 대한주택보증 경영자에게 있으며, 본 한국능률협회인증원의 책임은 아래에 명시된 범위의 특정 데이터와 정보에 대한 검증의견서를 발급하는데 있습니다.

검증 범위 및 기준

대한주택보증은 보고서에서 지속가능성과 관련한 조직의 성과와 활동에 대해 기술하고 있습니다. 검증팀은 검증기준으로 AA1000AS(2008)를 적용하였으며, Type 2, Moderate Level의 검증을 수행하였습니다. 즉, 검증팀은 포괄성(Inclusivity), 중요성(Materiality) 및 대응성(Responsiveness) 원칙의 준수여부를 평가하였으며, 보고서에 기재된 데이터와 정보의 신뢰성을 평가하기 위하여 다음 사항을 확인하였습니다. 이때 중요성 기준은 검증팀의 전문가적 판단(Professional Judgement)이 적용되었습니다.

■ 경제분야

재무 실적 데이터와 정보가 대한주택보증의 2013년 재무제표 및 공시 자료 상에서 적절히 추출되었는지 여부에 대해 샘플링을 통해 확인

■ 환경 및 사회 분야

보고서의 담겨있는 환경 및 사회분야 데이터와 정보가 적절하게 기술되었는지 여부에 대해 샘플링을 통해 확인

‘적절하게 기술되었다’는 것은 보고서의 내용이 실제 데이터 및 원천 정보를 적절하게 반영하여 일관성과 신뢰성을 갖고 작성되었다는 의미입니다.

보고서의 보고경계 중 조직 외부 즉, 대한주택보증의 협력회사, 계약자 등에 대한 데이터와 정보는 검증범위에서 제외되었습니다.

GRI G4의 핵심적 방식(Core Option) 보고요구사항 만족 여부에 대한 확인이 검증범위에 포함되었으며, 검증팀은 이를 확인하기 위해 하기 사항에 대해 검토하였습니다.

■ G4 보고 원칙

■ 일반표준공시(General Standard Disclosures)

■ 특정표준공시(Specific Standard Disclosures)

- 하기 중요한 측면(Material Aspect) 각각에 대한 일반적 경영접근방식(Generic DMA)
- 고용(Employment) : LA1
- 지역사회(Local Communities): SO1
- 반부패(Anti-corruption) : SO3
- 컴플라이언스(Compliance) : SO8
- 제품 및 서비스 라벨링(Product and Service Labeling) : PR4, PR5
- 고객 개인정보보호(Customer Privacy) : PR8
- 컴플라이언스(Compliance) : PR9

검증절차

한국능률협회인증원의 검증팀은 합의된 검증 범위에 대해 상기 기술된 검증기준에 따라 검증하기 위해 대한주택보증의 본사를 방문하였으며, 아래와 같은 절차를 거쳤습니다.

■ 데이터 관리 시스템과 보고 프로세스 검토

■ 내부 문서 및 자료 등에 대한 검토

■ 공시된 활동 및 실적 관련 담당자 인터뷰

■ 보고서 작성에 대해 책임 있는 담당자와의 인터뷰

검증결과 및 의견

검증팀은 문서검토 및 인터뷰 등의 결과를 토대로 대한주택보증과 보고서 수정에 대해 여러 차례 논의하였으며, 수정 및 개선권고 사항 반영을 확인하기 위해 보고서의 최종판을 검토하였습니다. 검증결과, 본 검증팀은 대한주택보증의 지속가능경영보고서에서 아래 기재된 원칙 준수와 관련하여 부적절한 부분을 발견할 수 없었습니다. 또한 보고된 데이터와 정보가 적절하게 기술되지 않았다는 증거는 발견되지 않았습니다.

■ 포괄성

포괄성이란 지속가능성에 대해 책임 있고 전략적인 대응 방안을 개발하고 달성해 나가는 과정에 이해관계자를 참여토록 하는 것입니다.

- 대한주택보증은 이해관계자에 대한 조직의 책임에 대해 공약하고 이를 실천하기 위해 다양한 형태와 수준의 이해관계자 커뮤니케이션 채널을 개발하여 유지하고 있으며, 검증팀은 이 과정에서 누락된 중대한 이해관계자 그룹이 있음을 발견하지 못하였습니다.

■ 중요성

중요성이란 조직과 그 이해관계자에 대해 어떤 이슈가 갖는 관련성과 중대성을 판단하는 것으로서, 이러한 맥락에서 중요한 이슈란 조직 혹은 이해관계자들의 의사결정, 행동 및 성과에 영향을 줄 수 있는 이슈를 말합니다.

- 대한주택보증은 이해관계자 커뮤니케이션 채널을 통해 파악된 이슈들의 중요성을 고유의 중대성 평가 프로세스를 통해 결정하고 있으며, 검증팀은 이 프로세스에서 누락된 중요한 이슈를 발견하지 못하였습니다.

■ 대응성

대응성이란 조직의 지속가능성 성과에 영향을 미치는 이해관계자 이슈에 대한 조직의 대응을 의미하며, 이해관계자와의 커뮤니케이션 뿐만 아니라 조직의 의사결정, 활동 및 성과를 통해 실현됩니다.

- 검증팀은 중요한 이해관계자 이슈에 대해서 대한주택보증의 대응 활동들이 보고서에 부적절하게 기재되었다는 증거를 발견하지 못하였습니다.

또한 본 검증팀은, 보고서가 GRI G4의 핵심적 방식(Core Option)의 요구사항을 준수하지 않았다는 증거를 발견하지 못하였습니다.

개선을 위한 제언

한국능률협회인증원은 대한주택보증이 발간한 보고서가 이해관계자 커뮤니케이션의 수단으로 적극 활용되기를 기대하면서 지속적인 개선을 위해 다음과 같이 권고합니다.

■ 보고 기준의 문서화 등을 통해 보고서 작성 프로세스를 보다 체계적으로 만들기 위한 노력이 필요합니다.

검증의 독립성

한국능률협회인증원은 제3자 검증서비스를 제공하는 업무 이외에 대한주택보증의 사업활동에 영리를 목적으로 하는 어떠한 이해관계도 맺지 않고 있으며 독립성을 유지하고 있습니다.



2014. 5. 27

대표이사 박 기 호

K. H. Park



GRI G4, ISO 26000 적용수준

● 보고 ● 부분보고 ○ 미보고

General Standard Disclosure

GRI 지표	G4 세부내용(국문)	ISO 26000	핵심주제와 쟁점	충족여부	페이지	외부검증
--------	-------------	-----------	----------	------	-----	------

Strategy and Analysis (전략 및 분석)

G4-1	최고 의사 결정권자 (예 : CEO, 의장 또는 이와 동등한 직위가 지속가능성과 조직과의 관계 및 조직의 지속가능성을 위한 전략에 대해 밝힌 설명서	47/62/74/2	국제행동규범 존중/ 조직 거버넌스/사회적책임을 위한 조직의 방향 설정	●	2-3	74-75
G4-2	핵심영향,위험과기회			●	30-31	74-75

Organizational Profile (조직 프로파일)

G4-3	조직 명칭	6310/641-642/ 643/644/645/ 685/78	근로에서의 근로원칙 및 권리/ 노동관행(개요, 원칙 및 고려사항)/ 고용 및 고용관계(근로조건 및 사회적 보호/사회적 대화/ 고용 창출 및 기능 개발/ 사회적책임을 위한 자발적 이니셔티브	●	8	74-75
G4-4	주력 브랜드, 제품 및 서비스			●	10	74-75
G4-5	본사위치			●	8	74-75
G4-6	조직이 주요 사업장을 운영하거나 조직의 지속가능성 토픽과 특별히 관련된 국가들의 수와 이름			●	8-9	74-75
G4-7	조직 소유 형태 및 법적 형태			●	8	74-75
G4-8	시장 영역(지리적 분할, 서비스 분야, 고객유형 및 수혜자 등 포함)			●	8-10	74-75
G4-9	보고조직의 규모			●	8-9	74-75
G4-10	성별, 고용유형, 고용 계약 및 지역별 인력 현황			●	49, 72-73	74-75
G4-11	단체협약 적용대상 근로자 비율			●	52	74-75
G4-12	조직의 공급사슬에 대한 설명			●	66	74-75
G4-13	보고기간 동안 발생한 조직의 규모, 구조, 소유, 공급 사슬과 관련된 중요한 변화			●	About This Report	74-75
G4-14	조직의 사전예방 접근법 또는 원칙의 명시 내용			●	31-33	74-75
G4-15	조직이 가입하였거나 지지하는 외부의 경제, 환경, 사회에 관한 한장, 원칙, 기타 이니셔티브			●	80	74-75
G4-16	가입한 협회(산업협회 등)나 국내 또는 국제후원기관 중 유지중인 멤버십 현황			●	81	74-75

Identified Material Aspects and Boundaries (파악된 중대측면과 경계)

G4-17	A. 조직의 연결 재무제표 혹은 동등한 문서에 포함되는 모든 주제 B. 조직의 연결 재무제표 혹은 동등한 문서에 수록된 모든 주제중 보고되지 않은 주제	52/732/ 733/734	사회적책임의 인식/조직의 핵심주제 및 이슈에 대한 관련성 및 중대성 결정/조직의 영향권/이슈를 다루기 위한 우선순위 설정		해당사항 없음	74-75
G4-18	A. 보고서 내용과 측면경계 결정과정 B. 보고서 내용 결정 과정에서 보고원칙의 적용에 대한설명			●	26-27	74-75
G4-19	보고서 내용 결정과정에서 파악한 모든 중대측면			●	26-27	74-75
G 4-20	각 중대 측면별로 조직 내/외부 측면경계에 대해 다음과 같이 보고 - 해당 측면이 조직내/조직 외부에서 중요한지 보고 - 해당 측면이 G4-17에 기술된 조직내 모든주체에 중요하지 않은 경우, 두 접근 방법 중 하나를 선택하여 보고 a. 해당 측면이 중요하지 않은 G4-17에 수록된 주제 또는 주제 그룹의 목록 b. 해당 측면이 중요한 G4-17에 수록된 주제 또는 주제 그룹의 목록- 조직 내 측면경계와 관련된 한계를 보고 - 해당측면이 조직외부에서중요한경우,해당측면이중요한주체, 주체의 그룹 또는 그 요인을 파악, 또한 파악된 주체에게 해당 측면이 중요한 지리적 위치를 설명함 - 조직 외부의 측면경계와 관련된 한계를 보고 각 중대 측면 별로 조직 내/외부 측면경계에 대해 다음과 같이 보고 - 해당 측면이 조직 내/조직 외부에서 중요한지 보고 - 해당 측면이 G4-17에 기술된 조직내 모든주체에 중요하지 않은 경우, 두접근 방법 중 하나를 선택하여 보고 a. 해당 측면이 중요하지 않은 G4-17에 수록된 주제 또는 주제 그룹의 목록 b. 해당 측면이 중요한 G4-17에 수록된 주제 또는 주제 그룹의 목록- 조직 내 측면경계와 관련된 한계를 보고 - 해당 측면이 조직외부에서 중요한 경우, 해당 측면이 중요한 주제, 주체의 그룹 또는 그 요인을 파악, 또한 파악된 주체에게 해당 측면이 중요한 지리적 위치를 설명함 - 조직 외부의 측면 경계와 관련된 한계를 보고			●	26-27	74-75
G4-21	이전 보고서에서 제공한 정보에 대한 수정이 미치는 영향과 그러한 수정보고 이유			●	26-27	74-75
G4-22	이전 보고기간 이후의 범위 및 측면경계에 발생한 중요한 변화			●	About This Report	74-75
G4-23	이전 보고기간 이후의 범위 및 측면경계에 발생한 중요한 변화			●	About This Report	74-75

GRI G4, ISO 26000 적용수준

● 보고 ● 부분보고 ○ 미보고

GRI 지표	G4 세부내용(국문)	ISO 26000	핵심주제와 쟁점	충족여부	페이지	외부검증
--------	-------------	-----------	----------	------	-----	------

Stakeholder Engagement (이해관계자 참여)

G4-24	조직과 관련 있는 이해관계자 집단들의 목록	53	이해관계자의 식별 및 참여	●	20-21	74-75
G4-25	조직이 관여할 이해관계자들을 파악하고 선정하는 기준			●	20-21	74-75
G4-26	유형별,이해관계자 집단별 참여빈도 등이 해관계자 참여방식			●	20-21	74-75
G4-27	이해관계자 참여를 통해 제기된 핵심 토픽 및 관심사, 이에 대한 조직의 대응 방식, 핵심 토픽 및 관심사를 제기한 이해관계자 집단			●	22-25	74-75

Report Profile (보고서 프로파일)

G4-28	제공한 정보의 보고기간(회계 연도 또는 역년)	753/762	사회적책임 의사소통의 유형 (사회적책임 보고서 및 주장의 신뢰성 제고	●	About This Report	74-75
G4-29	가장 최근 보고서 발간 일자(존재하는 경우)			●	About This Report	74-75
G4-30	보고 주기(매년, 격년 등)			●	About This Report	74-75
G4-31	보고서 또는 그 내용에 대한 문의 시의 연락처			●	About This Report	74-75
G4-32	A. 조직이 선택한 '부합' 방법 보고 B. 선택 방법에 대한 GRI 인덱스 C. 보고서에 대해 외부검증을 받은 경우, 외부 검증 보고서에 대한 참조 기입 (필수 사항 아님)			●	About This Report	74-75
G4-33	A. 보고서 외부검증에 대한 조직의 정책 및 현관행 B. 외부검증 보고서가 수록되지 않은 경우 외부검증의 범위와 기준 C. 보고 조직과 검증기관 간의 관계 D. 최고 거버넌스 기구나 임원이 지속가능성 보고서 검증과정에 관여 하는지 보고			●	About This Report	74-75

Governance (거버넌스)

G4-34	최고 거버넌스 기구의 위원회를 포함한 조직의 거버넌스 구조, 경제, 환경, 사회적 영향에 대한 의사결정 책임이 있는 위원회	62/743/775	조직 거버넌스/사회적책임을 조직의 거버넌스, 시스템 및 절차에 구축/성과 개선	●	14-16	74-75
G4-39	이사회 의장의 임원 겸직 여부 (겸하는 경우, 조직 경영에 대한 역할과 겸직의 이유 보고)			●	14	74-75

Ethics and Integrity (윤리성 및 청렴성)

G4-56	조직의가치, 원칙, 표준 그리고 행동강령, 윤리 강령 등의 행동 규범	44/663	윤리적 행동/반부패	●	17, 홈페이지	74-75
G4-58	비윤리적이거나 불법적인 행위, 그리고 조직의 청렴성 문제 등을 신고할 수 있는 조직의 내외부 제도(계통보고, 내부고발제도, 핫라인 등)			●	18-19	74-75



GRI G4, ISO 26000 적용수준

● 보고 ● 부분보고 ○ 미보고

Specific Standard Disclosure							
Aspects	DMA and Indicators		ISO 26000	핵심주제와 쟁점	충족여부	페이지	외부검증
Category : Economic (경제)							
경제 성과	G4-EC1	직접적인 경제가치 발생과 분배(EVG&D) 보고, 직접적인 경제가치 발생수익/경제적 가치 분배(운영비용, 근로자 임금과 복리후생, 투자자에 지급하는 지불금, 국가별 정부에 지급하는 지불금, 지역사회 투자/유보경제가치)(직접적 경제가치 발생으로 계산)	681-682 /683/687/689	지역사회 참여 및 발전(개요, 원칙 및 고려사항) /지역사회 참여/부 및 소득 창출/사회적 투자	●	13	
	G4-EC3	조직의 확정급여형 연금제도 채무 총당	687	부 및 소득 창출	●	55	
	G4-EC4	정부의 재정지원	-	-	●	12	
시장 지위	G4-EC5	주요 사업장이 위치한 지역의 최저 임금과 비교한 성별 기본 초임 임금 비율	637/6310/643 /644/681-682	차별 및 취약집단/근로에서의 근본원칙 및 권리 /고용 및 고용관계/근로조건 및 사회적 보호 /지역사회 참여 및 발전(개요, 원칙 및 고려사항)	●	49	
간접 경제 효과	G4-EC7	사회기반시설 투자와 지원 서비스의 개발 및 영향	639/681-682 /687/689	경제적, 사회적 및 문화적 권리/지역사회 참여 및 발전(개요, 원칙 및 고려사항)/부 및 소득 창출/사회적 투자	●	58-65	
	G4-EC8	영향 규모 등 중요한 간접 경제효과	639/666/667 /678/681-682 /685/687/689	경제적, 사회적 및 문화적 권리/가치사슬에서의 사회적책임 촉진/재산권 존중/필수 서비스에 대한 접근 /지역사회 참여 및 발전(개요, 원칙 및 고려사항) /고용 창출 및 기능 개발/부 및 소득 창출/사회적 투자	●	57	

Category : Social (사회)

Sub-Category : Labor Practice and Decent Work (노동관행과 양질의 일자리)

Generic DMA						
고용 (성별, 신규, 일시직)	G4-LA1	신규 채용 근로자와 이직 근로자의 인원수 및 비율 (연령별, 성별, 지역별)	643	고용 및 고용관계	●	73
	G4-LA2	주요 사업장별 임시직 또는 시간제 근로자에게는 제공되지 않고 상근직 근로자에게 제공하는 복리후생	644/687	근로조건 및 사회적 보호/부 및 소득 창출	●	55
	G4-LA3	성별에 따른 육아휴직 이후의 업무 복귀 및 근속 비율	644	근로조건 및 사회적 보호	●	54
노사관계	G4-LA4	경영상 변동에 관한 최소 통지기간(단체협약상의 명시 여부 포함)	643/645	고용 및 고용관계/사회적 대화	●	52
훈련 및 교육	G4-LA9	근로자 1인당 한 해에 받는 평균 훈련시간(성별, 근로자 범주별)	647	직업장에서의 인적 개발 및 훈련	●	50-51
	G4-LA10	지속적인 교육을 유지하고 은퇴 후 관리를 도와주는 직무교육 및 평생교육 프로그램	647/685	직업장에서의 인적 개발 및 훈련 /고용 창출 및 기능 개발	●	55
	G4-LA11	업무성과 및 경력개발에 대한 정기적인 검토를 받은 근로자 비율(성별, 근로자 범주별)	647	직업장에서의 인적 개발 및 훈련	●	51
다양성과 기회 균등	G4-LA12	범주별 가버넌스 기구 및 근로자의 구성 현황 (성별, 연령별, 소수집단별, 기타 다양성 지표별)	623/637 /6310/643	의사결정 프로세스 및 구조/차별 및 취약집단 /근로에서의 근본원칙 및 권리/고용 및 고용관계	●	14, 72-73
남녀 동등 보수	G4-LA13	남성 대비 여성의 기본급여 및 보수 비율 (근로자 범주별, 주요 사업장별)	637/6310/ 643/644	차별 및 취약집단/근로에서의 근본원칙 및 권리 /고용 및 고용관계/근로조건 및 사회적 보호	●	49
노동관행 고충처리 제도	G4-LA16	공식 고충처리제도에 의해 접수, 발견, 해결된 노동관행에 관한 고충 건수	636	고충 처리	●	53

GRI G4, ISO 26000 적용수준

● 보고 ● 부분보고 ○ 미보고

Aspects		DMA and Indicators	ISO 26000	핵심주제와 쟁점	충족여부	페이지	외부검증
Sub-Category : Society (사회)							
Generic DMA					●	56	74-75
지역사회 (사회공헌)	G4-S01	지역사회에 참여하고, 영향평가, 개발 프로그램을 수행하는 사업장의 비율	639/651-652/653/68	경제적, 사회적 및 문화적 권리/환경/개요, 원칙 및 고려사항/오염예방/지역사회 참여 및 발전	●	60-65	74-75
	G4-S02	지역실질적이거나 잠재적으로 사회에 중대한 부정적 영향을 미치는 사업장	639/653/68	경제적, 사회적 및 문화적 권리/오염예방/지역사회 참여 및 발전	●	부정적 영향을 미치는 사업장 없음	
	G4-S03	부패 위험을 평가한 사업장의 수 및 비율과 파악된 중요한 위험	661-662/663	공정 운영관행/개요, 원칙 및 고려사항) /반부패	●	19	74-75
반부패	G4-S04	반부패 정책 및 절차에 관한 공지와 훈련			●	18-19	
	G4-S05	확인된 부패 사례와 이에 대한 조치			●	부패사건 없음	
컨플라이언스	G4-S08	법률 및 규정 위반에 대한 중요한 벌금의 액수와 비금전적 제재의 횟수	46	법치 존중	●	위반건수 없음	74-75

Sub-Category : Product Responsibility (제품책임)

Generic DMA					●	44	74-75
제품 및 서비스 라벨링 (고객만족)	G4-PR3	조직의 제품 및 서비스 정보와 라벨링 절차에 요구되는 제품 및 서비스 정보 유형, 그리고 해당 정보 요건을 갖추어야 하는 주요 제품 및 서비스 군의 비율	671-672/673/ 674/675/679	소비자 이슈 (개요, 원칙 및 고려사항)/ 공정 마케팅, 사실적이고 편중되지 않은 정보 및 공정 계약 관행/소비자의 보건 및 안전보호/ 지속가능소비/교육 및 인식	●	해당사항 없음	
	G4-PR4	제품 및 서비스 정보와 라벨링에 관한 법률규정 및 자율규정을 위반한 사건의 수(처분 결과)	46/671-672/673/674/ 675/679	법치 존중/소비자 이슈(개요, 원칙 및 고려사항) /공정 마케팅, 사실적이고 편중되지 않은 정보 및 공정 계약 관행/소비자의 보건 및 안전보호 /지속가능소비/교육 및 인식	●	위반건수 없음	74-75
	G4-PR5	고객 만족도 조사결과	671-672/676	소비자 이슈(개요, 원칙 및 고려사항) /소비자 서비스, 자원과 불만 및 분쟁 해결	●	44, 46	74-75
고객개인 정보보호	G4-PR8	고객개인정보보호 위반 및 고객정보 분실 사실이 입증된 불만 건수	671-672/677	소비자 이슈(개요, 원칙 및 고려사항) /소비자 데이터 보호 및 프라이버시	●	불만건수 없음	74-75
컴플라이언스	G4-PR9	제품 및 서비스공급 및 사용에 관한 법규 위반에 대한 중요한 벌금의 액수	46/671-672/ 676	법치 존중/소비자 이슈(개요, 원칙 및 고려사항) /소비자 서비스, 자원과 불만 및 분쟁 해결	●	위반건수 없음	74-75





UNGC, 여성역량강화원칙 가입 및 지지

UNGC 가입 및 지지

대한주택보증은 2007년 4월에 UN Global Compact에 가입하고 인권, 노동, 환경, 반부패 4개 분야 10대 원칙을 준수해 왔으며 앞으로도 계속 지켜나갈 것입니다.

원 칙	대한주택보증 실천 내용
인 권	
원칙 1 기업은 국제적으로 선언된 인권보호를 지지하고 존중해야 한다. 원칙 2 기업은 인권 침해에 연루되지 않도록 적극 노력한다.	인권보호에 관한 세부사항 사규 명시 및 실천 인권보호 교육 시행
노동규칙	
원칙 3 기업은 결사의 자유와 단체교섭권의 실질적인 인정을 지지한다. 원칙 4 모든 형태의 강제노동을 배제한다. 원칙 5 아동노동을 효율적으로 철폐하고, 원칙 6 고용 및 업무에서 차별을 철폐한다.	노사간 대화채널 운영 노사협력 프로그램 노사공동 참여교육 확대 근로기준법 및 취업규칙 준수
환 경	
원칙 7 기업은 환경문제에 대한 예방적 접근을 지지하고, 원칙 8 환경적 책임을 증진하는 조치를 수행하며, 원칙 9 환경친화적 기술의 개발과 확산을 촉진한다.	에너지 절감 대책 시행 친환경 녹색상품 구매
반부패	
원칙 10 기업은 부당취득 및 뇌물 등을 포함하는 모든 형태의 부패에 반대한다.	윤리규범 제정 운영

여성역량강화 원칙 지지

대한주택보증은 유엔글로벌콤팩트와 유엔여성기구에서 발족한 이니셔티브인 여성역량강화원칙을 지지하여 경영활동 전반에서 양성 평등을 실현하고 여성역량강화를 증진시키기 위해 노력하고 있습니다.

여성 경쟁력 강화 7대 원칙
원칙 1 양성평등을 위한 기업 고위급 리더십을 구축한다. 원칙 2 직장 내에서 여성과 남성을 동등하게 대우한다. - 인권을 존중하고 차별을 철폐한다. 원칙 3 모든 남녀 근로자에게 보건, 안전, 복지를 보장한다. 원칙 4 여성을 위한 교육, 직업 훈련 및 전문인력 개발을 장려한다. 원칙 5 여성경쟁력강화를 위한 기업 개발, 공급망 및 마케팅 전략 구축 등을 실행한다. 원칙 6 지역사회의 이니셔티브와 정책을 통해 양성평등 확보를 위한 노력을 한다. 원칙 7 양성평등 달성을 위한 과정을 측정하고 공시한다.

주요 수상현황 및 협회가입

수상실적

	정보공개 운영 우수기관 국토교통부장관 표창 (국토교통부)	공공기관 고객만족도 조사 '우수' 등급(기획재정부)
	2013 가족친화기업 인증 여성가족부 장관상(여성가족부)	제8회 주거복지인 한마당대회 대통령 표창(국토해양부)
	공공기관 고객만족도 조사 '우수' 등급 (2년 연속획득, 기획재정부)	주거복지우수기관 국가보훈처장 표창
	2013 Forbes 최고경영자 대상(산업통상자원부)	대한민국 명품 브랜드 대상(한국경제, 국가브랜드위원회)
	중소중견기업 혁신대상(동반성장위원회)	데이터베이스 품질대상 기관우수상(문화체육관광부)
2013	KRCA 지속가능성 보고서대회 수상(한국표준협회)	2012 공공구매 촉진대회 국무총리 표창(중소기업청)
	글로벌 스탠다드 경영대상(한국능률협회)	대학생이 뽑은 대표기업 [사회공헌](한국일보, 서울경제)
	제1회 대한민국 사랑받는 기업 대한상공회의소 회장상 (산업통상자원부, 중소기업청)	한국의 좋은 기업문화 대상(디지틀조선일보)
	공기업 경영대상(시사저널)	한국을 이끄는 혁신리더(뉴스메이커)
	한국의 좋은 기업문화 대상 (디지틀조선일보, 산업통상자원부)	공기업 경영 대상(시사저널)
	대한민국 명품 브랜드 대상(한국경제신문)	스마트 경영 CEO 대상(디지틀조선일보, 스마트지식경영원)
	한국에서 가장 윤리적인 기업(시사저널, 한국윤리학회)	
		희망내일 나눔대상 기업부문 대상 (SBS, 보건복지부, 사회복지공동모금회)
		2011 한국나눔 봉사대상 기업부문 최우수상 (한국일보, 한국NPO공동회의)
		행복더함 사회공헌 대상 복지사회공헌부문 대상 (동아일보, 한국소비자학회)

협회가입 현황

• 한국주택협회	• 선진화감사포럼
• UN Global Compact 한국협회	• 여의도감사포럼
• 윤경SM포럼	• 한국인사관리협회
• 윤경CEO클럽	• 대한주택건설협회(서울특별시회)
• 한국감사협회	

독자의견 설문서



대한주택보증은 2013 지속가능경영보고서에 대한 이해관계자 여러분의 다양한 의견을 기다립니다. 독자분들께서 보내주신 소중한 의견 및 제안은 대한주택보증의 지속가능경영 활동 및 보고서에 반영되며 지속가능경영 활동을 추진하는데 큰 도움이 될 것입니다.

1. 귀하는 다음 중 어느 그룹에 속하십니까?

☐ 고객

☐ 임직원

☐ 정부

☐ 지역주민

☐ 협력회사

☐ 경쟁사

☐ 전문기관

☐ 기타()

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

☐ 기업에 대한 정보를 얻기 위해

☐ 기업의 지속가능경영 성과를 평가하기 위해

☐ 기업이 속한 업종의 특성을 비교, 분석하기 위해

☐ 교육 활용의 목적으로

3. 다음 중 귀하의 주요 관심분야는 무엇입니까? (복수응답 가능)

☐ I . Company Profile and Strategy

☐ II . Sustainable Development

☐ III . Building our Value chain

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

☐ I . Company Profile and Strategy

☐ II . Sustainable Development

☐ III . Building our Value chain

5. 본 보고서에 대한 평가는?

정보의 이해도

☐ 매우 만족

☐ 만족

☐ 보통

☐ 불만족

☐ 매우 불만족

정보의 정확성

☐ 매우 만족

☐ 만족

☐ 보통

☐ 불만족

☐ 매우 불만족

정보의 양

☐ 매우 만족

☐ 만족

☐ 보통

☐ 불만족

☐ 매우 불만족

전반적인 만족도

☐ 매우 만족

☐ 만족

☐ 보통

☐ 불만족

☐ 매우 불만족

6. 대한주택보증의 지속가능경영 활동에 대한 의견이나 보고서의 전체적인 구성 및 내용에 대한 의견 자유롭게 적어주십시오.

주소 (150-976) 서울특별시 영등포구 여의도동 의사당대로 21
전화 02-3771-6300 팩스 02-3771-6565 담당부서 대한주택보증 홍보비서실 사회공헌팀