



# 2018 신한금융그룹 사회책임보고서



# 신한금융그룹 CSR Framework

## STEP 1. 사회책임경영 이슈 확인

그룹 내외부의 다양한 사회책임경영 이슈를 면밀히 확인하기 위해 경제, 사회, 환경적 요소를 포함하여 사업영역인 금융 요소와 경쟁 요소, 기타 정치·지정학적인 요소 등 전방위에 걸쳐 이슈 확인 프로세스를 진행합니다.



## STEP 2. 이해관계자 참여

신한금융그룹은 고객, 협력회사, 주주·투자자, 지역사회, 정부·학계 및 임직원 등 주요 이해관계자들로부터 사회책임경영 이슈별 대응방안, 향후 추진해 나가야 할 목표와 방향성 등에 관한 다양한 의견을 청취하고 있습니다.



## STEP 3. 2020 CSR 전략 수립

신한금융그룹은 3대 지향점과 6대 전략방향 및 10대 전략목표를 바탕으로 사회책임경영 성과를 실현하고 있습니다.

### 아시아 Leading 금융그룹



## STEP 4. 글로벌 리딩 프랙티스 정립

신한금융그룹은 글로벌 이니셔티브의 선도적 이행을 통해 국내를 넘어 세계적 수준의 사회책임경영을 이행하고 있습니다.



### 1. 혁신성장 프로젝트

- 생산적 금융 1.7조 원 투자



### 2. 책임은행원칙 제정

- 유엔환경계획 금융 이니셔티브 (UNEP FI) 책임은행원칙 공동 제정



### 3. 'ECO Transformation 20-20' 발표

- 저탄소녹색산업 20조 원 대출 및 투자
- 온실가스 20% 절감



### 4. 기후변화 재무영향 공개(TCFD)

- TCFD 권고안 지지 서명
- 금융사 대상 2차 파일럿 프로그램 참여



### 5. 여성리더 육성

- 여성리더 육성 프로그램인 「신한 쉬어로즈」 출범
- 여성인재 육성원칙 R.O.S.E 원칙 수립

# '금융을 다르게, 세상을 이롭게' 지속가능한 미래와 신한의 약속

한국 금융의 새로운 길을 열어 온 신한금융그룹은 2001년 국내 최초로 순수 민간 금융지주회사를 설립해 대형화와 경업화에 성공했으며, 은행과 非은행 간 균형 잡힌 사업 포트폴리오를 바탕으로 대한민국 리딩 금융그룹으로 자리매김했습니다. '고객'과 '신한' 그리고 '사회'의 가치가 함께 커가는 상생의 선순환을 의미하는 '미래를 함께 하는 따뜻한 금융'은 우리의 미션입니다. 이를 바탕으로 신한금융그룹은 금융 본업을 통해 기업의 경제적 가치와 사회 공동체적 가치를 함께 추구하는 CSV(공유가치 창출, Creating Shared Value) 경영을 추진하고 있습니다.

서민과 중소기업의 든든한 버팀목이 되기 위해 포용적이고 생산적인 금융지원을 강화하는 한편, 금융지원 사업의 환경사회적 지속가능성을 보장함으로써 책임 금융을 실현하고, 신재생에너지와 환경 산업에 투자하는 녹색금융 활성화에 기여해 선도적인 책임경영을 실천합니다.

앞으로도 신한금융그룹은 미래 패러다임을 선도하는 혁신적인 금융을 통해 모두의 성장과 상생을 이루는 따뜻한 희망을 확산시켜 나갈 것입니다.

## 신한금융그룹 지속가능경영 성과

| 평가기관       | 2018 성과   |
|------------|---|
| Robeco SAM | DJSI World 6년 연속 편입   |
| Global 100 | DJSI Asia Pacific, Korea 10년 연속 편입                              |
| CDP        | Global 100 7년 연속 편입<br>전 세계 기업 9위, 아시아 기업 1위 선정, 전 세계 금융사 2위 선정 |
| 한국기업지배구조원  | 명예의 전당 입성   |
| MSCI ESG   | 탄소경영 아너스클럽 5년 연속 선정 (Leadership A)<br>4년 연속 통합 ESG 등급 A+ 획득     |
|            | 3년 연속 AA 등급 획득  |

본 보고서는 지속가능경영보고서 작성에 관한 국제표준인 GRI Standards를 기준으로 작성되었으며, TCFD의 공시 권고안과 책임은행원칙의 보고 원칙을 준수하고 있습니다. 지배구조에 관한 세부사항은 당사 홈페이지(<http://www.shinhangroup.com>)에 공시된 '2018 지배구조 및 보수체계 연차보고서'와 '2018 Annual Report'에서 확인할 수 있습니다.

---

# Contents

# CEO Message



저희 신한은 2017년부터 그룹의 역량을 집중하여 아시아 리딩 금융그룹 도약을 위한 『2020 SMART Project』 추진에 박차를 가해 왔습니다. 지난해에는 조화로운 성장, Glocalization 가속화, Digital 신한으로 업그레이드, 신한문화의 창조적 계승·발전이라는 4대 방향 아래 성과창출을 본격화하였습니다.

먼저, 조화로운 성장을 통해 그룹 가치를 극대화하였습니다. 은행-비은행, 이자수익-비이자수익, 온라인-오프라인 등 경영 전반에서 견실한 Organic 성장을 이루었습니다. 동시에 국내 시장의 오렌지라이프 및 아시아신탁 인수, 글로벌에서 베트남 ANZ 리테일과 푸르덴셜 소비자금융 M&A 등 다양한 Inorganic 성장을 병행하며 더 큰 도약의 발판을 마련하였습니다.

Glocalization도 가속화하였습니다. 신한 DS(Digital Solution) 베트남과 홍콩 GIB(Group & Global Investment Banking)를 신설했을 뿐 아니라 베트남, 캄보디아, 미얀마에 거점을 추가해 총 20개국 188개의 폭넓은 글로벌 네트워크를 구축하였습니다. 이를 바탕으로 국내 최고 수준의 글로벌 순이익을 달성하며 한국 금융의 새로운 가능성을 제시하였습니다.

Digital 신한으로 업그레이드하기 위한 노력도 기울였습니다. 그룹 차원에서 신한 디지털 캠퍼스를 설립하고 신한 디지털 혁신연구소를 운영하는 동시에 SOL, FAN, 신한plus, 스마트 대출마당 등 탁월한 고객경험을 제공하는 신한만의 모바일 플랫폼을 구축하였습니다.



끝으로 신한문화의 창조적 계승·발전 차원에서, 미래 인재와 CEO 육성을 위한 그룹 경영리더상을 정립하고 금융권 최초로 여성리더 양성 프로그램인 신한 쉬어로즈(Shinhan SHeroes)를 발족시켰습니다. 또한 기후변화 대응과 저탄소 경제 전환에 앞장 서고자 친환경 경영비전인 ECO Transformation 20-20을 선포 및 실행하고, 유엔환경계획 금융부문 글로벌 라운드테이블에서 전 세계 금융산업의 지속가능한 경영을 위한 글로벌 책임은행원칙을 발표하는 등 리딩 금융그룹으로서 선도적 역할을 수행하였습니다.

2019년은 2020 SMART Project의 성공을 위해 더욱 힘차게 뛰어야 할 중요한 시기입니다. 신한을 남과 다르게 하는 차별적 경쟁력인 One Shinhan을 바탕으로 모든 임직원이 한마음으로 아시아 리딩 금융그룹을 향한 힘찬 전진을 계속해 갈 것입니다.

이를 위해 그룹의 역량을 결집한 Matrix 사업부문을 중심으로 One Shinhan 가치 창출을 확대하는 동시에 오렌지라이프, 아시아신탁 인수 이후 최적화된 통합 과정을 통해 신한의 강점인 균형 잡힌 비즈니스 포트폴리오를 한층 강화시켜 가겠습니다.

글로벌 투자 다변화, 현지 심사·리스크 체계 업그레이드 등 글로벌 비즈니스의 질적 성장을 도모하는 한편, 제3의 인터넷 전문은행에 대응해 그룹의 Digital Transformation에 더욱 힘을 쏟을 것입니다.



마지막으로 미래를 함께하는 따뜻한 금융의 미션을 실천하고자 금융 본업에 기반한 ESG(Environmental, Social, Governance) 지속가능경영 체계를 고도화하고, 희망사회 프로젝트와 혁신성장 프로젝트를 양대 축으로 고객과 사회, 국가의 가치를 함께 높이는 상생의 선순환을 구축하기 위한 노력도 지속해 가겠습니다.

신한금융그룹의 탁월한 경영 성과와 사회책임경영을 통한 결실은 고객분들과 주주님들을 비롯한 다양한 이해관계자 여러분께서 보내주신 한결같은 믿음과 성원 덕분입니다. 신한금융그룹의 모든 임직원을 대표해 진심으로 감사 드립니다.

**2019년은 2020 SMART Project의 성공을 위해  
더욱 힘차게 뛰어야 할 중요한 시기입니다.  
신한을 남과 다르게 하는 차별적 경쟁력인  
One Shinhan을 바탕으로 모든 임직원이 한마음으로  
아시아 리딩 금융그룹을 향한  
힘찬 전진을 계속해 갈 것입니다.**

올 한 해도 신한금융그룹은 '더 높은 시선(視線), 창도(創導)하는 신한'이라는 그룹 슬로건을 바탕으로 그룹 전체의 창조적 실행력을 높여 나가겠습니다. 한국 금융의 새로운 역사를 쓰고 있는 신한금융그룹에게 앞으로도 변함 없는 관심과 애정 어린 시선을 부탁드립니다.

감사합니다.

신한금융그룹 **조용병** 회장

# 사회책임경영 발자취



## 미래를 함께 하는 따뜻한 금융

신한은행 설립 초기의 행운이었던 “새롭게, 알차게, 따뜻하게”가 반영된 ‘따뜻한 금융’은 신한문화의 핵심이자 신한금융그룹의 지속가능경영 전략의 근간을 이루고 있습니다. 신한금융그룹은 금융의 본업을 통해 세상을 이롭게 한다는 사명을 바탕으로 금융의 포용성을 높이고 사회적 가치를 증진시킬 수 있는 ‘미래를 함께 하는 따뜻한 금융’을 실천하고 있습니다.

|                                       |   |                                    |
|---------------------------------------|---|------------------------------------|
| 2005<br>신한은행, 사회책임보고서 발간<br>(금융업계 최초) | 2008<br>'UN 글로벌콤팩트' 및 'UN 환경계획<br>금융이니셔티브' 가입 | 2009<br>그룹 사회책임보고서 발간<br>(금융그룹 최초) |
| 2005                                  | 2008  | 2009                               |

신한은행, 사회책임보고서 발간  
(금융업계 최초)

'UN 글로벌콤팩트' 및 'UN 환경계획  
금융이니셔티브' 가입

그룹 사회책임보고서 발간  
(금융그룹 최초)

2009  
지속가능경영 거래소  
이니셔티브 출범

2005년 7월 1일 신한은행은 국내 금융업계 최초로 '사회책임보고서'를 발간하여 사회책임경영을 선도적으로 수행하겠다는 의지를 담았습니다. 2009년에 들어서 신한금융그룹은 사회책임경영을 그룹 차원으로 한 단계 격상시키기 위해 금융권 최초로 그룹 차원의 사회책임보고서를 발간했습니다.

한편, 신한금융그룹은 지속 가능한 발전을 위한 국제사회의 노력에 동참하고자 주요 글로벌 지속가능경영 이니셔티브에 참여해 왔습니다.

신한은행과 신한BNP파리바자산운용은 각각 2007년과 2008년에 CDP(Carbon Disclosure Project)의 서명기관으로 등록했으며, 2009년부터는 그룹 차원으로 확대해 온실가스 배출 관련 정보 및 이슈에 대한 장단기 경영전략을 보고하는 등 CDP에 공동 대응해 왔습니다. 2019년 CDP 평가 결과 '리더십 A' 등급을 획득하며, 국내 상위 5개 기업이 수상하는 '탄소경영 아너스 클럽'에 5년 연속으로 선정되었습니다.

이와 함께 신한은 지속 가능한 발전을 위해 금융기관으로서의 임무를 다하고자 UNEP FI(유엔환경계획 금융 이니셔티브)에 2008년 1월 가입했습니다. 같은 해 5월에는 UN 글로벌콤팩트(UN Global Compact, 코피 아닌 전 유엔사무총장의 제안으로 2000년 공식 출범한 글로벌 이니셔티브)에 가입해 인권, 노동, 환경, 반부패에 관한 10대 기본 원칙을 준수하기 위한 활동을 지속해 오고 있습니다.





2009년 처음으로 참여한 다우존스 지속가능경영지수(DJSI) 평가에서 Asia Pacific 지수의 편입 및 국내 은행산업부문 1위를 기록했으며, 2013년에는 한 단계 더 올라 국내 금융그룹 최초로 DJSI World 지수에 편입되었으며, 이후 2018년까지 6년 연속 World 지수 편입을 유지하고 있습니다.

이와 같은 성과 속에서 신한은 지속가능경영을 보다 체계적으로 이행하기 위해 2014년 '사회책임경영 9대 전략'을 수립해 경제, 사회, 환경 분야에서 향후 나아가야 할 사회책임경영 목표와 방향성을 명확히 제시했습니다. 그리고 사회책임경영에 대해 합리적이고 객관적인 의사결정과 효과적인 수행을 위해 신한금융주는 2015년 국내 금융지주회사 최초로 이사회 내 소위원회인 '사회책임경영위원회'를 신설했습니다.

사회책임경영위원회는 대표이사 회장을 포함한 5인 이내의 이사로 구성되며, 사회책임경영 방향 설정, 관련 규범·정책의 제정 및 개폐에 관한 심의·결의 등을 담당하고 있습니다.

한편, 2017년 12월 신한BNP파리바자산운용은 기관투자자의 의결권 행사 범위와 권한을 강화하기 위한 '스튜어드십 코드'를 도입해 투자대상 기업의 중장기적인 가치를 높이고, 고객 자산의 이익 향상을 책임지고 있으며, 2018년 9월 신한금융그룹은 국내 기업 최초로 기후변화 관련 재무정보 공시에 관한 가이드라인인 TCFD 권고안의 지지기관으로 참여해 지배구조와 전략, 위험 관리, 지표 등의 측면에서 기후변화가 조직에 미칠 영향과 관리 방향을 공개해 나갈 계획입니다.

2015  
사회책임경영위원회 신설



2015

2016  
ISO 14001 인증 획득



2016

2017  
- 2020 CSR 전략 수립  
- 스튜어드십 코드 도입(자산운용)



2017

2018  
- UNEP FI '책임은행원칙' 제정  
- ECO Transformation 2020 발표  
- TCFD 권고안 지지기관 서명



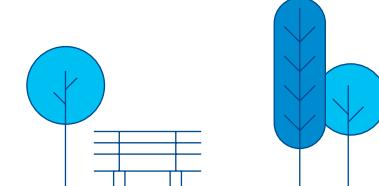
2018

2019  
블룸버그 성평등 지수 우수기업 선정  
(국내기업 최초)



2019

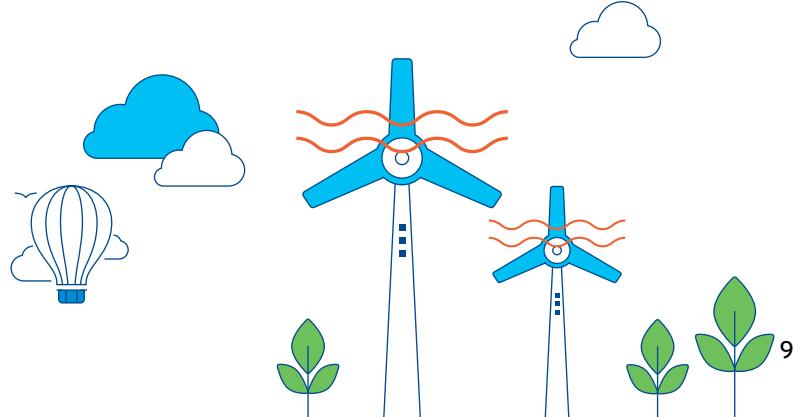
2015  
- 국민연금법 개정  
- UN 지속가능발전목표(SDGs) 발표  
- 파리기후변화 협약



2016  
한국 스튜어드십 코드 제정



2017  
TCFD 권고안 발표

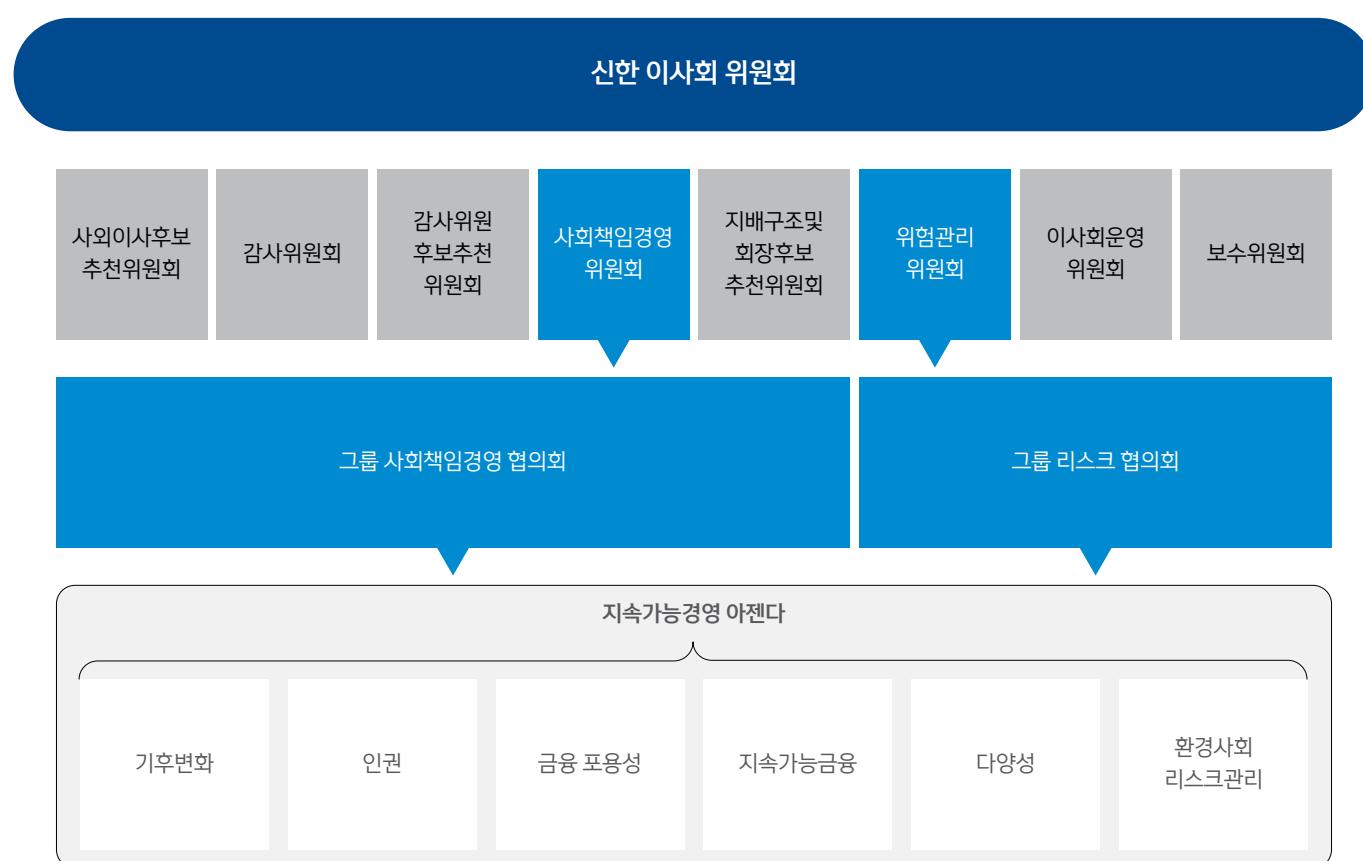


# 사회책임경영 거버넌스

신한금융그룹은 고객, 주주 및 지역사회를 포함한 대내외 이해관계자들의 요구에 보다 적극적으로 부응함으로써 기업시민으로서 사회적 책임을 다하고, 그룹의 미션인 '미래를 함께 하는 따뜻한 금융'을 능동적이고 체계적으로 구현하고자 2015년 3월 사회책임경영위원회를 신설했습니다.

사회책임경영위원회는 경제, 환경, 사회 영역에서 CSR(Corporate Social Responsibility, 기업의 사회적 책임)에 관한 주요 사안을 논의하여 그룹이 이행할 사회책임경영의 방향을 설정합니다. 기후변화, 인권, 금융포용성, 지속가능 금융 등 그룹의 사회책임경영과 관련된 규정과 정책의 제·개정 사항을 심의하고 결의합니다. 또한, 회사는 사회책임경영위원회에 그룹 사회책임보고서 발간 결과와 지속가능경영 평가 결과, 이해관계자 관심사항 등 지속가능경영 전반에 관한 주요 사안을 보고합니다.

## 사회책임경영 거버넌스



# 2020 CSR 전략

신한금융그룹은 지속가능경영(Sustainable Management) 환경 변화에 주도적으로 대응해 나감으로써 고객과 사회, 주주의 중장기적 가치 제고에 기여하고자 '2020 CSR 전략'을 수립했다. 이 전략은 책임 있는 성장(Responsible Growth)과 사회적 동반관계 형성(Social Partnerships), 미래를 향한 투자(Invest in Our Future)를 3대 지향점으로 설정하고, 상품과 서비스, 경영 전반에 걸친 6대 핵심전략을 제시하고 있습니다. 이와 함께 핵심전략을 성공적으로 이행하기 위해 전략지표에 대한 연 단위 달성을 설정하고 이를 그룹사 평가에 반영하는 한편, 매년 이행현황을 모니터링 하고 있습니다.

## 3대 Pillars (지향점)

## 6대 Commitments (핵심전략)

**공정하고 윤리적인 비즈니스**  
윤리적 기업 운영을 기반으로 고객에게 공정한 정보를 제공하고 철저한 개인정보보호 등 소비자보호를 통해 기업 신뢰도 향상

## UN SDGs (지속가능개발목표)

## 아시아 Leading 금융그룹

### 책임 있는 성장 (Responsible Growth)

**고객가치 제고를 위한 솔루션 제공**  
고객 중심의 상품·서비스 제공으로 만족도를 제고하고 디지털, 고령화 등 환경변화에 대응할 수 있는 상품과 서비스를 제공하여 미래 고객가치 제고

### 사회적 동반관계 형성 (Social Partnerships)

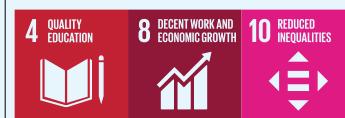
**금융 포용성 제고**  
서민과 중소기업금융지원을 통해 사회 전체의 공동 성장을 기여하며 금융 접근성 플랫폼 구축을 통해 더 많은 고객에게 금융서비스 제공

### 미래를 향한 투자 (Invest in Our Future)

**긍정적 사회책임 실현**  
책임투자 등 클라이언트에게 사회·환경 솔루션 및 정보를 제공하여 사회 전체의 긍정적인 변화를 주도하고 공존, 공감, 공생 등 중점분야 중심의 사회공헌을 통해 사회적 문제 해결

**창의적 열린 문화 구축**  
임직원의 역량강화를 통한 전문성 확보와 유연하고 창의적인 조직문화 구현 및 스마트한 균무환경 조성

**환경사회적 리스크관리**  
환경 변화에 대한 적극적인 대응과 지속적인 환경 효용성 관리를 통한 탄소중립을 실현하고 환경의 중요성에 관한 인식을 이해관계자들과 공유

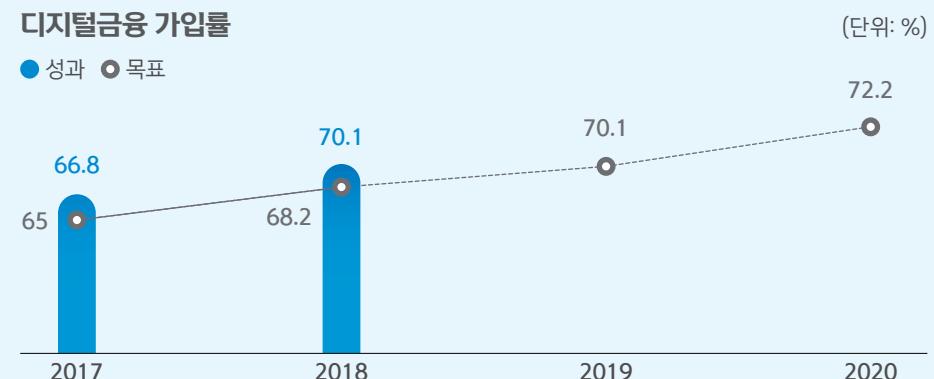
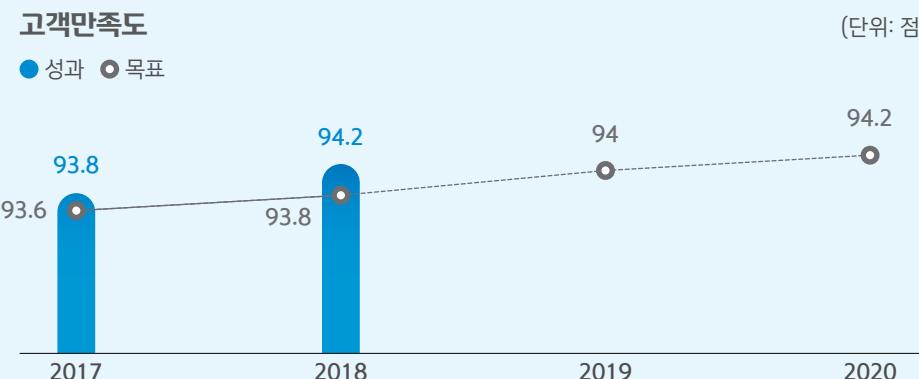


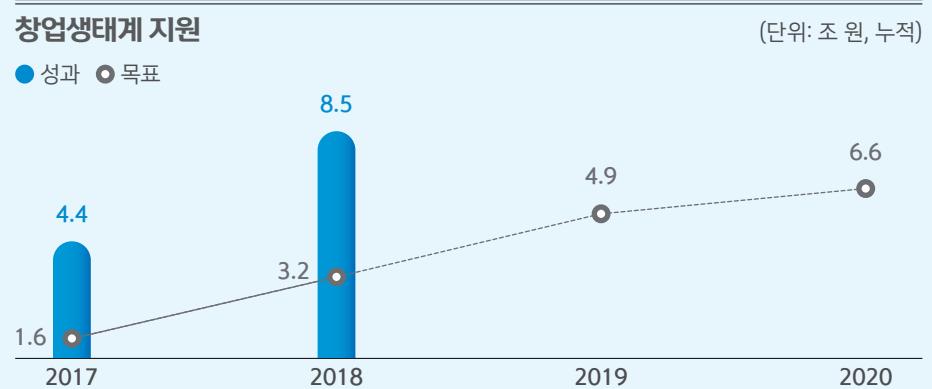
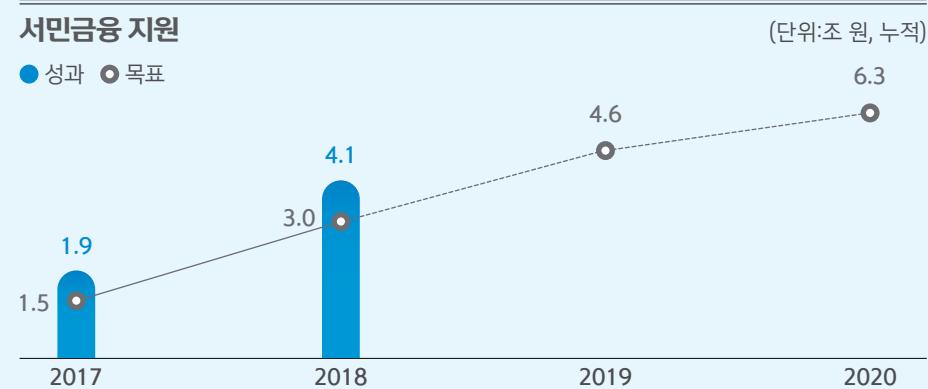
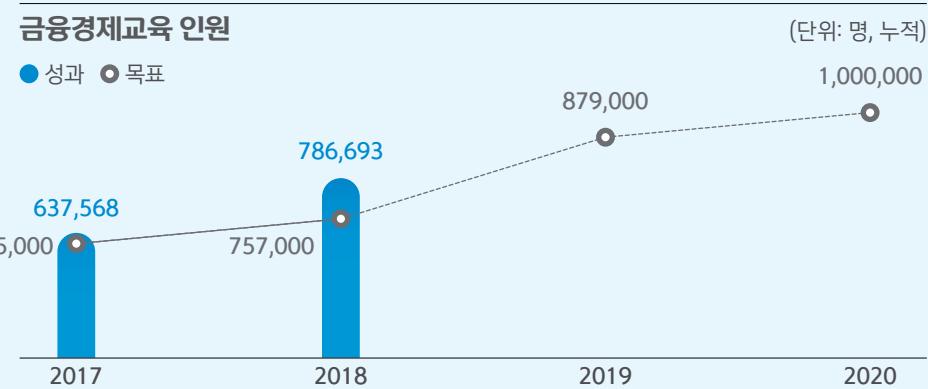
# 2020 CSR 전략지표 대시보드

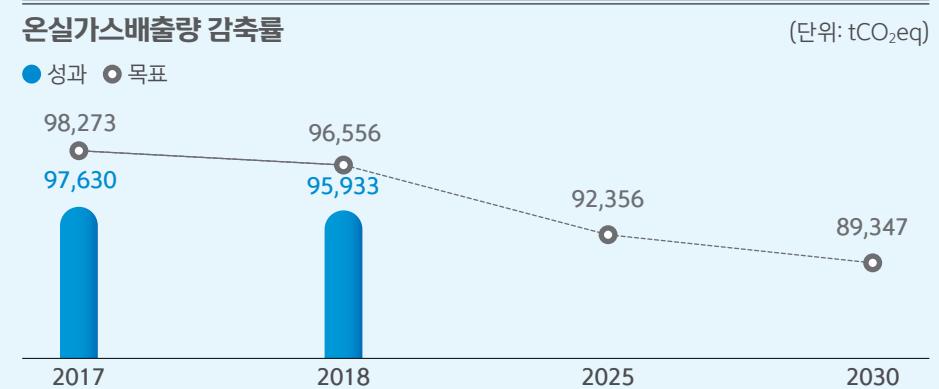
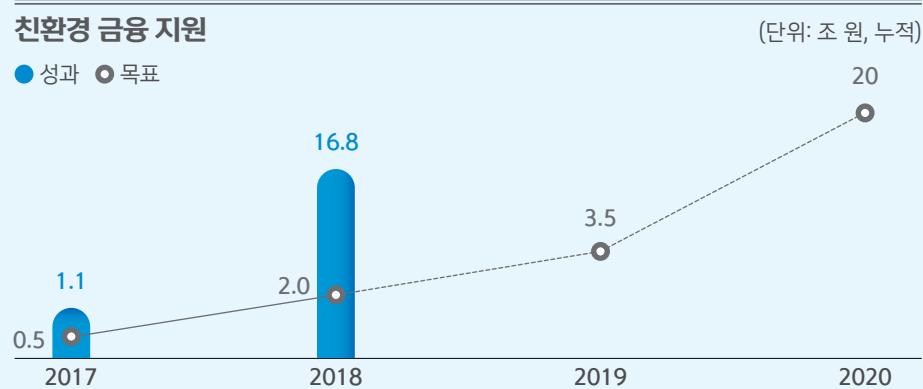
신한금융그룹은 중장기 CSR 전략의 이행현황을 효과적으로 확인할 수 있도록 10대 전략지표를 설정하고, 2020년까지 달성할 연도별 목표를 2017년에 수립하였습니다.

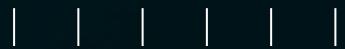
그룹사별 전략목표의 이행성과는 연간 경영진 성과평가체계에 반영되어 있어 중장기 추진기반을 확보하고 있습니다.

| 고객가치 제고를 위한<br>솔루션 제공  | 공정하고 윤리적인<br>비즈니스       | 금융 포용성<br>제고                  | 창의적 열린문화<br>구축                  | 긍정적 사회책임<br>실현 | 환경사회적<br>리스크관리 |
|--|-------------------------|-------------------------------|---------------------------------|----------------|----------------|
| ① 고객만족도      ② 디지털금융 가입률      ③ 금융경제교육 인원<br>④ 윤리교육 이수/<br>서약률 | ⑤ 서민금융 지원<br>⑥ 창업생태계 지원 | ⑦ 임직원 교육시간<br>⑧ 스마트근무제<br>참여율 | ⑨ 친환경 금융 지원<br>⑩ 온실가스배출량<br>감축률 |                |                |









# Theme Report



# 산업 생태계 변화에 따른 ‘혁신성장 프로젝트’

신한금융그룹은 2022년까지 혁신성장기업에 4년 간 1조 7000억 원을 투자하는 '혁신성장 프로젝트'를 시작하였습니다. 이를 통해 약 2만여 개의 기업에 최대 6조 원의 투자유발효과를 촉진하고, 대한민국 경제의 신성장 동력을 발굴하고 육성하고자 합니다. 혁신성장 프로젝트를 통해 신한은 2017년 발표한 희망사회 프로젝트와 함께 포용적 금융, 생산적 금융을 추진할 양대 축을 확립하였습니다.





## 산업 생태계 변화에 따른 '혁신성장 프로젝트'

신한금융그룹은 2019년 초부터 유망 창업·벤처 기업을 발굴하고, 지속적으로 육성하기 위한 투자를 활성화하는 '혁신성장 프로젝트'를 추진하고 있습니다. 과거 우리 경제는 하드웨어를 중심으로 하는 제조업이 주를 이루었지만, 혁신적 아이디어와 기술을 무기로 삼은 창업·벤처 기업의 비중이 증가하는 방향으로 산업 생태계가 변화하고 있습니다.

이에 발맞춰 신한은 창업·벤처 기업과 혁신 중소기업을 발굴하고, 이들이 더 크게 성장할 수 있도록 육성하는 일에 최선을 다하고자 합니다. 이러한 배경 아래 시작한 혁신성장 프로젝트를 통해 신한은 오는 2022년까지 1.7조 원을 투자하고, 이를 통해 약 6조 원의 총투자효과를 창출해 나갈 것입니다. 이는 대한민국 대표 금융그룹으로서 국가 경쟁력 제고에 보탬이 되고, 일자리 창출이라는 우리 사회의 긴박한 요구에 응답하고자 하는 신한금융그룹의 강력한 의지입니다.

신한은 2017년말 '포용적 금융'을 구현하는 '희망사회 프로젝트'를 시작한 것에 이어, 창업·벤처와 유망 중소기업에 대한 투자를 활성화하는 '생산적 금융'의 민간금융부문 리더로 자리매김하기 위한 '혁신성장 프로젝트'가 시대적 패러다임 변화에 부응하는 '따뜻한 금융'의 진일보한 실천이라고 생각합니다.

이러한 믿음을 갖고서 그룹 내 모든 자회사의 역량을 집중해 창업·벤처 기업의 애로사항을 해결하고, 제2벤처 붐을 조성하고자 하는 정부와 사회의 노력에 선도적으로 부응하겠습니다.

### 1.7 조 원

2022년까지 1.7조원 투자,  
이를 통해 6조 원의 투자효과 창출 계획





## '발굴'과 '육성' 관점에서 총 1.7조 원 투자

신한금융그룹은 초기 창업·벤처 기업 중 금융의 지원을 통해 더 크게 성장할 수 있는 기업들을 발굴하는데 향후 4년 동안 약 2,400억 원의 재원을 투자하고자 합니다. 지난 2015년 국내 금융권 최초로 시작한 핀테크 창업·벤처 육성 플랫폼인 신한 Future's Lab을 스케일업(Scale-up)하여 지원대상 기업 범위를 확대하고, 모집에 지원한 모든 기업을 지속적으로 지원하는 재발굴 프로그램을 신설하며, 외부파트너와의 제휴를 강화해 추천을 활성화하겠습니다.

이와 함께 창업·벤처 기업을 대상으로 한 신기술사업금융 분야에서 단독운용(GP) 역량을 강화하고 투자처 발굴을 확대해 나가겠습니다. 아울러 TCB(기술신용평가) 기반의 기술혁신 중소기업에 대한 직접 투자를 확대하고, 향후 우수한 성장성을 보일 것으로 기대되는 초기 기업을 대상으로 수익 창출 목적의 직접 투자도 새롭게 도전해 나가겠습니다. 이처럼 개별기업에 대한 직접 운용 투자를 확대하여 초기 창업·벤처 기업이 적시에 금융지원을 받을 수 있도록 '발굴' 관점의 노력을 기울여 나가겠습니다.

창업 초기 단계를 지나 성장 단계로 접어든 벤처, 혁신 중소 기업을 대상으로 한 '육성' 관점의 투자도 확대해 2022년까지 약 1.46조 원을 지원할 계획입니다. 신한금융그룹 자회사인 신한BNP파리바자산운용이 운용하는 창업·벤처 지원 재간접펀드를 기반으로 우수 벤처캐피탈(VC)과의 제휴 강화 노력을 기울여 투자 대상기업 선정 프로세스를 획기적으로 업그레이드하겠습니다. 이와 함께 신한이 주도적으로 투자 영역과 테마를 발굴하고, 이를 선제적으로 제안하여 정부의 매칭펀드와 투자자금을 공동 조성하고, 운용 지평을 넓혀 나가겠습니다.

또한 지난해 사회적 경제 생태계 활성화 도모를 위해 사회적 기업 지원 특화 펀드를 조성한 것에 이어 올해부터는 실질적 투자를 활발히 전개하겠습니다. 이와 같은 노력을 통해 성장 단계에 있는 벤처 및 혁신 중소기업에게 모험자본을 지속적으로 확대 공급하는 동시에 신한금융그룹의 투자 성과를 제고하도록 하겠습니다. 이는 창업·벤처 기업과 신한금융그룹 모두가 win-win하는 상생의 선순환을 낳게 될 것입니다.

혁신성장 프로젝트의 두 축인 '발굴'과 '육성' 관점의 투자를 보다 효율적이고 효과적으로 집행하기 위해서는 신한의 역량도 강화해야 합니다. 이러한 판단 아래 창업·벤처 및 혁신 중소기업을 지원하기 위한 그룹 내부의 조직, 인력, 프로세스 등 전반을 업그레이드 하겠습니다. 창업·벤처를 비롯한 기업들의 현장 애로사항에 대하여 지속적으로 소통하고 이를 해결할 수 있도록 영업 역량과 투자심사 프로세스, 리스크관리, 직원 평가·보상체계를 선진화할 계획입니다.

### 혁신성장 프로젝트 투자계획(안)

(단위 : 억 원 / 개)

| 구분 | 분류             | 투자대상 | SFG 투자계획 |       | 예상효과   |        | 비고     |
|----|----------------|------|----------|-------|--------|--------|--------|
|    |                |      | 기간(년)    | 총액    | 총 투자액  | 수혜기업수  |        |
| 발굴 | 신한Future's Lab | 직접투자 | 핀테크업체    | 4     | 200    | 200    | 67     |
|    | 개별기업 발굴투자      |      | 혁신성장기업   | 4     | 800    | 800    | 267    |
|    | 신기술사업금융        |      | 창업·벤처기업  | 4     | 1,400  | 2,800  | 933    |
| 육성 |                |      |          | 2,400 | 3,800  | 1,267  |        |
|    | 개별기업 육성투자      | 직접투자 | 혁신성장기업   | 4     | 9,100  | 9,100  | 3,033  |
|    | 신한BNPP 창업벤처펀드  | 간접투자 |          | 3     | 4,200  | 42,000 | 14,000 |
|    | 정부조성펀드 매칭      |      | 정부조성펀드   | 3     | 1,000  | 4,000  | 1,333  |
| 합계 | 사회적기업 투자펀드     |      | 사회적기업    | 4     | 300    | 600    | 200    |
|    |                |      |          |       | 17,000 | 59,500 | 19,833 |

# UNEP FI 책임은행원칙 제정

신한금융그룹은 유엔환경계획 금융 이니셔티브(UNEP FI)의 금융권 국제협약인 '책임은행원칙'을 28개 금융사 공동으로 제정하였습니다. 책임은행원칙은 파리기후협정과 유엔 지속가능개발목표 이행을 위해 금융권이 해야 할 역할을 규정하는 국제협약으로, 신한은 금융 본연의 기능을 통한 적극적인 책임 이행을 약속하였습니다.

## 원칙 1. 정렬 (Alignment)

우리는 '지속가능발전목표', '파리기후협약' 및 관련 국가와 지역 프레임워크에 명기된 바와 같이 우리의 사업전략이 개인들의 니즈와 사회 목표에 일치하도록 한다. 또한, 우리가 가장 큰 영향력을 행사할 수 있는 분야에 역량을 집중한다.

## 원칙 2. 영향 (Impacts)

우리는 상품과 서비스 활동을 통해 사회와 환경에 미치는 긍정적인 영향을 지속적으로 확대하고, 부정적인 영향을 줄여나가고 위험을 관리한다.

## 원칙 3. 클라이언트 및 고객 (Clients & Customers)

우리는 지속 가능한 관행을 장려하고, 현재와 미래 세대의 공동 번영을 위한 경제활동이 가능할 수 있도록 클라이언트 및 고객과 책임감 있게 협업한다.

## 원칙 4. 이해관계자 (Stakeholders)

우리는 사회목표 달성을 위해 관련 이해관계자와 선제적이고, 책임감 있는 방식으로 협의하고, 참여하며, 협업한다.

## 원칙 5. 지배구조 및 목표 설정 (Governance & Target Setting)

우리는 책임은행 문화와 효과적인 지배구조를 통해 이러한 원칙에 대한 약속을 이행하고, 중대한 영향과 관련한 공개 목표를 설정함으로써 이익과 책임을 보여준다.

## 원칙 6. 투명성과 책임 (Transparency & Accountability)

우리는 본 원칙의 개별적, 전체적 이행상황을 정기적으로 점검하고, 사회목표에 대한 기여와 긍정적, 부정적 영향에 대해 투명하게 공개하고 그에 대한 책임을 다한다.



# UNEP FI 책임은행원칙 제정

신한금융그룹은 11월 26일 프랑스 파리에서 열린 '유엔환경계획 금융부문(UN Environment Program Finance Initiative, 이하 UNEP FI) 글로벌 라운드테이블' 행사에서 전 세계 금융 산업을 위한 '책임은행원칙(Principles for Responsible Banking, 이하 PRB)'을 공동 제정·발표했습니다. 이 원칙은 파리기후 협정과 UN 지속가능개발목표(SDGs) 이행을 위한 금융 산업의 역할과 책임을 규정하는 국제 협약으로 신한금융은 2018년 3월부터 중국공상은행, 바클레이스, BNP파리바, ING 등 28개 글로벌 금융사와 함께 원칙 제정을 추진해 왔습니다.

책임은행원칙은 경제 시스템에서 중추적인 역할을 하는 금융 부문이 사업전략과 상품·서비스를 통해 사회와 환경에 긍정적인 영향을 확산하고, 부정적인 요소를 완화하는데 기여할 수 있도록 글로벌 벤치마크를 제시하고자 제정되었습니다. 이와 더불어 지속 가능한 미래를 위한 금융의 선도적 역할을 제시한다는데도 그 의미가 깊습니다.

이번에 발표된 PRB는 검증 절차와 금융권 공동 목표 설정 과정을 거쳐, 2019년 9월 유엔총회에서 최종 비준할 예정입니다.

## Transforming Banking 주제 토론

'파리기후협정과 지속가능개발목표(SDGs)의 가속화를 위한 금융의 역할'을 주제로 열린 UNEP FI 글로벌 라운드테이블은 파리기후협정과 지속가능개발목표(SDGs) 챕터 3주년을 맞아 지속가능경영 관련 이슈를 금융산업에 적용하기 위한 다양한 논의가 펼쳐졌습니다.

행사에는 글로벌 중앙은행 대표와 금융사 CEO, 연기금, 자산운용사 등 약 1,500명이 참석했으며 국내 금융사 CEO로는 책임은행원칙 제정에 참여한 신한금융그룹 조용병 회장이 유일하게 참석했습니다.

조 회장은 'Transforming Banking'을 주제로 열린 세션 토론을 통해 사회와 경제의 장기적인 발전을 위한 금융업의 중요성에 대해 강조하고, 그 우수사례로 신한금융의 포용적 금융과 생산적 금융지원 현황을 소개했습니다.

또한, 금융 본연의 기능을 통해 전 세계적인 저성장과 고령화, 청년실업, 기후변화 등의 이슈에 대응해 지속가능 성장을 돋고 사회·환경적 가치와 기업의 가치를 함께 제고하는 상생의 선순환 구조를 만들어 나갈 것을 약속했습니다.

신한금융그룹, UNEP 글로벌 라운드테이블에서  
28개 금융사와 책임은행원칙 공동 제정·발표  
(2018.11)



# 기후금융 선도 전략 'ECO Transformation 20·20' 발표

지향점

Target

추진방향

핵심전략

Enablers

신한금융그룹은 기후변화 대응과 저탄소 경제 전환에 기여하기 위한 그룹 차원의 친환경 경영비전인 'ECO Transformation 20·20'을 선포했습니다. 신한금융은 이사회 산하기구인 사회책임경영위원회를 통해 중장기 친환경 경영 비전인 'ECO Transformation 20·20'을 실행하기로 결의했으며, 이를 통해 2030년까지 녹색산업에 20조 원을 투자 및 지원하고, 온실가스 배출량을 20%까지 절감하는 탄소경영을 본격화할 계획입니다.

## ECO Transformation



환경가치(EV)와 기업가치(CV) 창출의 相生 선순환

2030년까지

저탄소녹색산업 **20조 원**  
대출 및 투자



온실가스 **20%**  
절감



### I. 저탄소 금융시장 선도

- 친환경 산업투자 활성화
- 업권별 新상품서비스 도입
- 환경 리스크관리체계 정착

### II. 친환경 경영 확산

- 친환경 설비 투자 확대
- 지속가능한 자원 선순환
- 탄소관리체계 확립



### III. 환경 리더십·파트너십 강화

- 협력 및 네트워크 구축
- 친환경 브랜드 커뮤니케이션
- 기후변화 재무정보 공개

거버넌스 및 실행조직체계 구축

임직원 인식 고취 및 지속가능경영 인력 양성

# 기후금융 선도 전략 'ECO Transformation 20·20' 발표

'ECO Transformation 20·20'은 저탄소 금융시장 선도, 친환경 경영 확산, 환경 리더십·파트너십 강화의 3가지 방향으로 추진됩니다. 우선 저탄소 금융시장을 선도하기 위해 신재생 고효율 에너지 관련 산업 및 기업, 프로젝트 사업 등에 투·융자 복합금융 지원을 강화하고, 사회책임투자(ESG) 펀드와 그린본드, 친환경 건축물인 그린빌딩 사업을 활성화 할 예정입니다. 그린본드는 기후변화, 재생에너지와 같은 친환경 프로젝트나 인프라 사업에 투자할 자금마련을 목적으로 발행하는 채권으로, 신한은행은 2018년 8월 시중은행 최초로 원화 그린본드를 2천억 원 규모로 발행한 바 있습니다.

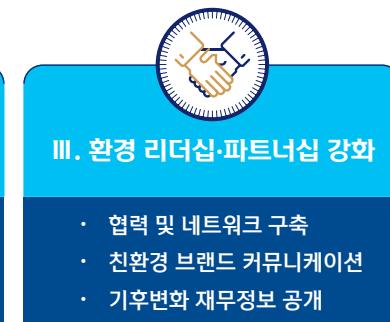
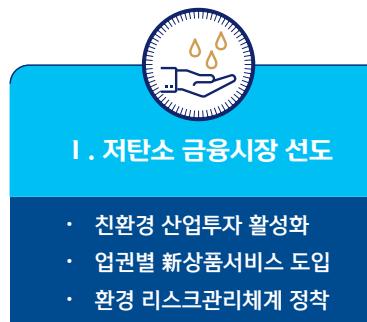
또한 고객들의 친환경 활동을 장려하기 위해 신한은행, 신한카드 등 그룹사를 통해 예적금, 카드, 보험, 펀드 등 다양한 금융상품을 개발할 계획입니다. 그리고 페이퍼리스와 디지털 트랜스포메이션 가속화로 환경 친화적인 금융서비스를 확대할 예정입니다. 아울러, 환경사회 리스크관리체계를 강화해 금융서비스를 제공하는 기업들의 경제활동이 환경과 사회에 미치는 영향을 분석하고 평가·관리해 나갈 계획입니다.

그리고 친환경 경영 확산을 위해 업무용 전기차 도입, 전기차 충전 인프라 구축, 에너지 효율 향상 설비 확충 등을 추진하며, 환경오염을 초래할 수 있는 폐기물 발생을 억제하기 위해 일회용품 사용을 줄이고, 재활용을 촉진하는 등 자원 선순환에 동참할 예정입니다.

## 추진방향

## 핵심전략

## 이행방안



- 신재생·고효율에너지 부문  
투융자 복합금융 지원 성과 창출
- ESG펀드, 그린본드, 그린빌딩 등  
투자규모 확대
- 예/적금 카드, 펀드, 보험, 대출  
그린우대 강화 및 상품 개발
- 환경사회 리스크 리뷰 및 정보공개

- 업무용차량 전기차 보급 및  
자가건물 전기차 충전 인프라 구축
- 건물 에너지효율화 설비 확충
- ISO14001 인증 추진
- 환경성과 지표 목표 관리

- UNEP FI, CDP 등 국제기구 및  
지자체·NGO와 협력 강화
- 글로벌 이니셔티브 채택 및 준수
- 친환경 이미지 제고를 위한  
커뮤니케이션 강화
- TCFD 권고안 준수 및  
사업보고서 공시

## 재생에너지 사용 확대 선언

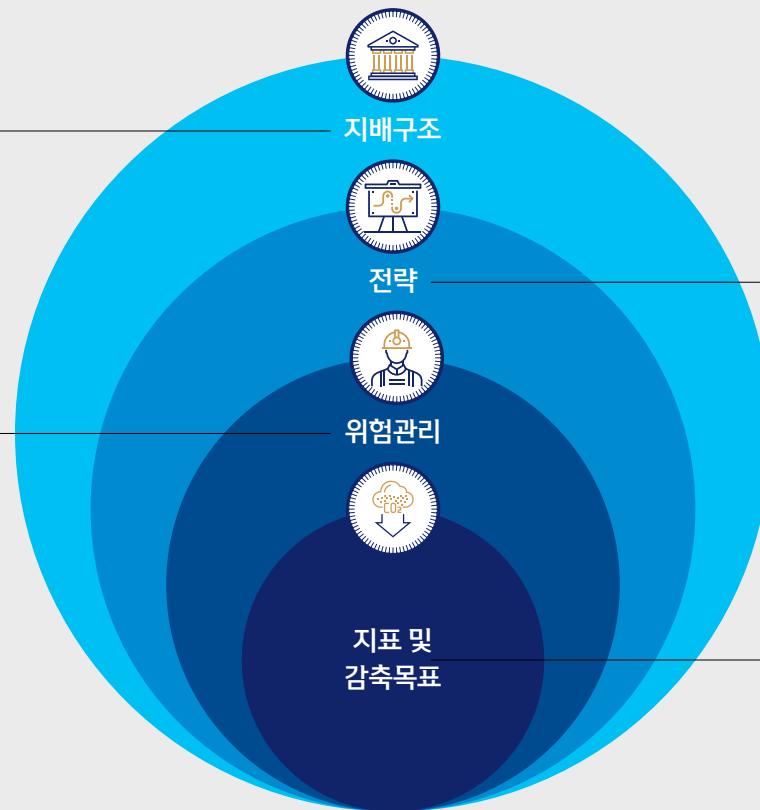
한편 신한금융그룹은 재생에너지 사용을 확대해 기후변화 및 미세먼지 해결을 위한 재생에너지 선택권 이니셔티브에 참여하고 있습니다. 국회 신재생에너지포럼과 6개 NGO가 참여하는 재생에너지 선택권 이니셔티브는 태양광, 풍력 등 재생에너지를 다른 발전원과 구분해 구매할 수 있는 재생에너지 전력 구매제도 입법화를 위해 출범했습니다. 신한금융그룹은 재생에너지 전력 구매제도의 효과적 설계를 위한 방향성 제시, 국내 기업의 재생에너지 전력 사용 확대를 위한 로드맵 제안 등 기업의 에너지 선택권을 넓히고, 자발적인 재생에너지 사용 확대를 촉진하는데 동참할 계획입니다.

# 기후변화 재무영향 공개(TCFD)

기후변화 관련 선도적 책임 이행을 위해 신한금융그룹은 한국기업 최초로 기후변화 재무정보공개 태스크포스(이하 TCFD)에 동참하고 있습니다. 금융안정위원회(FSB)는 2008년 금융위기 이후 설립된 다자 간 협력기구로, 글로벌 금융시스템 안정 및 금융규제 체계 개편에 주도적 역할을 담당하고 있습니다. 2015년 12월 금융안정위원회가 발족한 TCFD는 2017년 6월 권고안 발표를 통해 기후변화와 관련된 재무적 영향을 공시할 것을 촉구하고 있습니다.

- 기후 관련 위험 및 기회에 대한 이사회 감독
- 기후 관련 위험 및 기회에 대한 관리·평가

- 기후 관련 위험을 식별·평가하는 조직 프로세스
- 기후 관련 위험을 관리하는 조직 프로세스
- 조직의 전반적인 위험 관리와 기후 관련 위험 관리 프로세스의 통합



지배구조

전략

위험관리

지표 및  
감축목표

- 단기·중장기적 기후 관련 위험/ 기회 식별
- 기후 관련 위험/기회가 조직의 사업, 전략, 재무 계획에 미치는 영향
- 기후 시나리오를 고려한 조직 전략의 회복탄력성

- 기후 변화 관련 위험/ 기회의 평가를 위해 사용한 지표
- 온실가스 배출량(Scope 1, 2, 3) 연관된 위험
- 기후 관련 위험/기회 및 목표 대비 성과 관리 지표



# 기후변화 재무영향 공개(TCFD)

2019년 1월 기준 전 세계 580개 기업(318개 금융기업)이 TCFD 권고안에 대한 지지를 표명하였으며, 유럽연합(EU), 아시아개발은행(ADB) 등 정부기관에서도 권고안을 반영한 정책을 도입하고 있습니다.

신한금융그룹은 국제적인 기후변화 대응 흐름에 적극적으로 참여하고, 리딩 금융기업으로서의 책임을 다하고자 합니다.

2018년 9월에는 국내 기업 최초로 TCFD 권고안 지지 서명을 통해 저탄소 경제로의 이행을 위한 리더십을 발휘하고 주도적인 역할을 수행할 것을 대외적으로 공표하였습니다.

2019년에는 UNEP FI를 중심으로 TCFD 이행을 위한 금융사 대상 2차 파일럿 프로그램에 참여할 계획입니다.

신한금융그룹은 지주사의 전략기획팀, 리스크관리팀 등 유관부서를 포함한 워킹그룹을 구성하여 13개월 간 추진될 2차 파일럿에 참여해 TCFD 권고안을 선도적으로 이행해 나갈 것입니다.

## 1. 지배구조

신한금융그룹은 회장을 포함한 이사회 5인으로 구성된 사회책임경영위원회(CSR Committee)에서 기후변화와 관련된 이슈를 논의하며 그룹의 지속가능경영과 연계하여 통합적으로 관리하고 있습니다. 사회책임경영위원회는 그룹의 최종 의사결정권한을 가지고 있으며 앞으로 더욱 가속화될 기후변화에 선도적으로 대응하고 체계적인 환경경영 실천을 통해 전사적 환경 가치를 창출하는데 앞장서고 있습니다.

사회책임경영위원회는 이사회 산하 기구로서 연3회 정기적 회의를 통해 기후변화 대응 전략 및 정책, 전사적 활동 계획 및 사업 계획 등을 검토합니다. 또한, 기후변화 대응을 위한 정량적 온실가스 감축 목표를 설정하고 전사적 차원의 리스크를 관리하는 리스크 협의회를 통해 장·단기적 목표 달성을 수준을 점검하고 이행 실적을 모니터링 하고 있습니다.

## 2. 전략

2018년에는 기후변화 대응과 저탄소 경제 전환에 선도적 역할을 수행하기 위하여 그룹 차원에서 친환경 경영 비전인 'ECO Transformation 20·20'을 선포하였습니다. 본 비전은 저탄소 금융시장 선도, 친환경 경영 확산, 환경 리더십·파트너십 강화의 3 가지 방향으로 추진되고 있으며 2030년까지 녹색산업에 20조 원을 투자 및 지원하며 그룹의 온실가스 배출량을 20%까지 절감하는 정량적 목표를 수립하였습니다.

저탄소 금융시장을 선도하기 위해 신재생 고효율 에너지 관련 산업 및 기업, 프로젝트 사업 등에 투·융자 복합금융 지원을 강화하고, 업권별 신상품 및 서비스를 도입하여, 환경 리스크관리체계를 정착시킬 계획입니다. 친환경 경영 확산을 위해서는 친환경 설비 투자 확대, 지속가능한 자원 선순환에 동참하여 탄소관리체계를 확립할 예정입니다.

환경 리더십 및 파트너십을 강화하기 위하여 기후변화 대응 국제적 협력 및 네트워크를 확대하며 적극적인 친환경 브랜드 커뮤니케이션 채널을 확보할 예정입니다. 더불어 기후변화 재무 정보 공개 프레임에 따라 관련 정보를 공개함으로써 기후변화 대응의 지속적 관리체계를 구축하였습니다.

### 3. 위험관리

신한금융그룹은 그룹 차원의 기후변화 관련 전환적 위험(Transition Risk)과 물리적 위험(Physical Risk) 등 위험과 기회 요인에 대하여 다각적 분석을 실시하고, 효과적 관리를 위한 녹색경영시스템을 구축하였습니다. 전환적 위험 관리를 위해 그룹 차원의 자산 포트폴리오를 항목별로 구분하여 관리하고 있습니다. 위험 관리를 위해 IFC 가이드라인을 기초로 글로벌 금융기관, ESG 평가 기관 및 연구기관 등의 기준을 참고하여 지구온난화, 미세먼지, 생물다양성, 산업안전보건 등 환경사회적 이슈가 많은 12개 유의영역(area of interest)을 선정하였습니다. 유의영역 익스포저, 환경사회 이슈로 인한 산업, 기술 변화 및 규제 동향 등 다양한 관점의 모니터링을 수행하여 환경사회 영향이 큰 일부 영역에 대해서는 금융지원 배제 또는 조건부 금융지원 정책을 운용하고 있습니다. 또한, 화석연료 익스포저가 큰 산업에 대해서는 투자 및 지원의 비중을 줄여나갈 계획입니다.

재무적 영향이 큰 사업에 대해서는 환경사회영향평가를 통해 프로젝트의 위험등급을 분류하여 환경과 사회에 미치는 영향을 구체적으로 평가하고, 환경사회 위험요인에 대한 경감이나 관리가 필요할 경우 금융계약에 반영하고 있습니다. 더불어, 그룹 내 계열사별로 ESG 대출 및 채권, 투자상품을 항목별로 관리하며 점차적으로 투자 및 지원을 확대해 나갈 계획입니다.

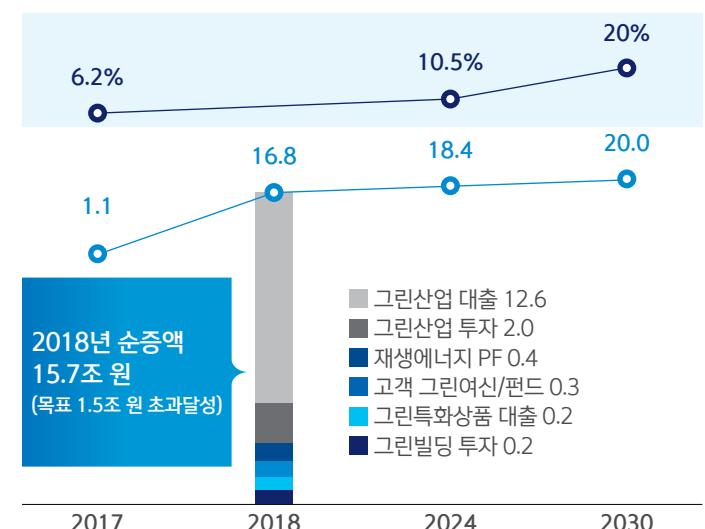
### 4. 지표 및 감축 목표

신한금융그룹은 금융경쟁력을 강화하고 미래 지향적인 친환경 경영을 위한 비전인 'ECO Transformation 20·20'을 적극 이행하여 저탄소 경제 이행의 리더로 거듭날 것입니다. 저탄소 경제로의 전환은 탄소 배출 관련 자산 가치의 하락과 저탄소·친환경 기술 도입 등으로 인한 새로운 시장 창출 및 투자 기회를 동시에 발생시킬 수 있습니다.

이에, 신한금융그룹은 국가 온실가스 감축목표(2030년까지 BAU대비 37%감축) 달성을 위하여 기후변화를 고려한 대출 포트폴리오를 구성하여 탄소 배출군의 투자 및 대출의 비중을 줄이고 친환경 산업·기술의 투자는 확대할 것입니다. 신재생, 고효율 부문의 금융지원을 늘리고, ESG 펀드, 그린본드, 그린빌딩 등의 투자규모를 확대하여 2030년까지 20조 원을 투자할 계획입니다. 더불어, 친환경 수송, 친환경 건물 투자 등 기존에 포함하지 않은 지속가능금융영역을 발굴하여 적극 확대하며 저탄소 경제 전환의 리더의 역할을 충실히 이행할 것입니다.

#### 녹색산업 투자

● 국가 재생에너지 발전량 비중(%) ● 신한 녹색산업 투자(조 원)



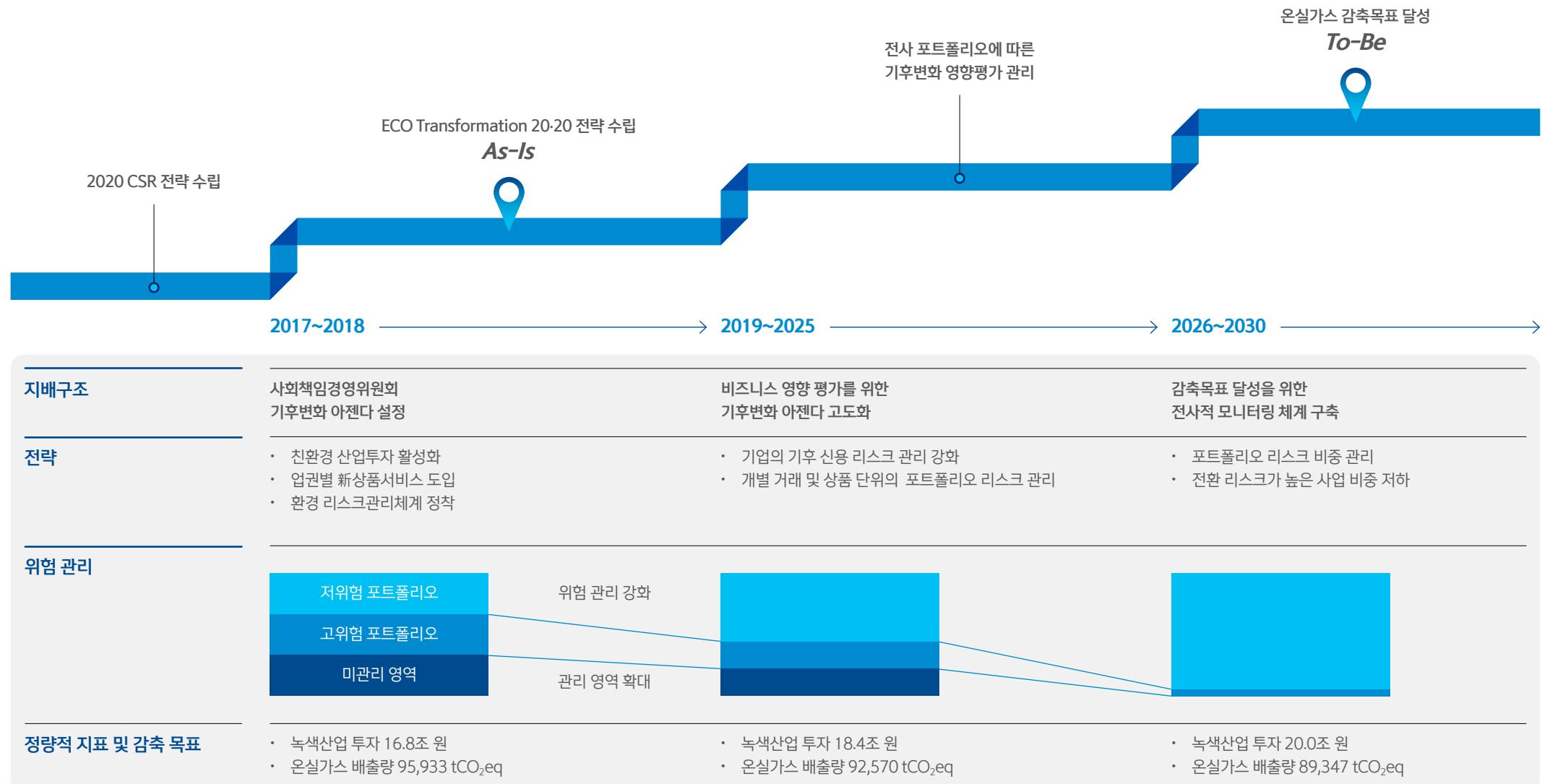
#### 온실가스 배출량

● 국가 목표(백만 tCO<sub>2</sub>eq) ● 신한 목표(tCO<sub>2</sub>eq)



## TCFD 추진 로드맵

신한금융그룹은 TCFD의 이행을 위해 기후변화 지배구조, 전략 및 위험 관리를 강화하고 있으며, 2030년까지 기후변화로 인한 재무적 영향을 체계적으로 관리해 나가겠습니다.



# 여성리더 육성

신한금융그룹은 그룹 차원의 여성인재 육성원칙인 R.O.S.E 원칙을 수립했습니다. 첫째, 'R'은 'Relationships'으로 관계 강화를 의미합니다. 이는 여성인재의 내외부 네트워킹 강화를 목적으로 멘토링 프로그램 운영과 여성 네트워킹을 위한 컨퍼런스 개최 등을 예로 들 수 있습니다. 둘째, 'O'는 'Opportunity'로 기회의 확대와 의도적 CDP를 통한 다양한 직무 경험을 부여하고자 합니다. 그룹사 간 인력교류를 활성화하고, 본부부서로의 전입비율을 확대함으로써 실현하고자 합니다. 셋째, 'S'는 'Segmentation'으로 생애주기를 반영한 직급별 육성체계를 구축한다는 차원의 '대상 세분화'를 지향합니다. 여성에 특화된 교육 과정을 운영하고, 휴직 기간 중 자기 개발을 지원하며 육아기의 역량강화를 돋습니다. 끝으로 'E'는 'Environment'로 양성평등 관점의 육성 환경을 조성하겠다는 방침입니다. 자율출퇴근제, 선택근무제, 원격근무제 등의 스마트근무제를 고도화하고 휴가 및 휴직 제도의 개선, 지속적인 내외부 커뮤니케이션이 가능한 환경을 구축하겠습니다.



# 여성리더 육성

신한금융그룹은 2018년 조용병 회장의 철학인 여성인재 육성을 위한 체계적인 프로세스를 구축하였으며, 국내 금융권 최초로 그룹 차원의 여성리더 육성 프로그램인 '신한 SHeroes'를 신설함으로써 여성리더를 체계적으로 육성하고 있습니다. 2019년에는 각종 멘토링 프로그램과 여성 특화 교육을 위한 아카데미 신설 및 Gender Diversity 측면의 컨퍼런스를 개최하여 여성인재 육성 추진에 박차를 가하고자 합니다.

신한금융그룹은 2017년 하반기 「여성인재 육성을 위한 TFT」를 통해 시대에 맞는 여성리더 육성 과제를 도출하고, 중기 로드맵을 수립했습니다. 이를 바탕으로 2018년 3월 여성리더 육성 프로그램인 「신한 쉬어로즈」를 출범했습니다. '쉬어로즈(SH eroes)'란 신한을 의미하는 SH, 여성을 뜻하는 She, 영웅을 뜻하는 Heroes의 합성어로 '여성 영웅들'을 의미합니다.

2018년 신한금융그룹은 R.O.S.E 원칙에 기반하여 그룹 차원의 여성리더 육성 활동을 수행했습니다. 그룹의 여성리더에 대한 비전 제시 및 지속성장을 위한 동기 부여를 목적으로 여성리더 간 네트워크 강화 활동을 시행하고, 그룹 차원의 'SHeroes 멘토링 프로그램'을 그룹 내 여성 본부장 및 최상위직급 여성 부서장 총 29명을 대상으로 실시했습니다. 외부 여성리더의 코칭 및 멘토링을 통해 신한금융그룹 여성리더의 역량을 향상시키고 프로그램 수료자는 향후 사내 여성 멘토로 역할을 부여했습니다.

또한, 'SHeroes 멘토링 프로그램' 운영 종료 시점에 그룹 여성리더들에 대한 비전 제시 및 동기부여를 위하여 그룹 최초로 여성 컨퍼런스를 개최하였습니다.

신한금융그룹 내 자회사들은 중장기 관점에서 우수한 여성인재 Pool 확보를 위하여 각社별로 특화된 여성육성 프로그램을 지속적으로 개발 및 운영하고 있습니다.

신한은행은 여성인재 Pool 확보를 위해 육아휴직 기간 중 승진 사례가 발생하는 등 인사운용 기준을 개선하였으며, 신한카드는 여성인재 육성방안인 'S-DIVA'를 수립하고 여성 특화 리더십 연수도 실시했습니다.

## 경영리더 및 여성리더 육성원칙

### 목표

### 육성방법

### 육성철학

### 육성원칙

## 미션과 비전 달성을 이끌 경영리더 육성



일에 의한 육성  
(CDP)

관계에 의한 육성  
(coaching & mentoring)

맞춤형 교육/연수 지원  
(customized learning)

자기 인식(Self-awareness)에 기반한 자기 주도(Self-motivation) 개발

투명성과 공정성  
(transparency & fairness)

다양성과 포용성  
(diversity & inclusiveness)



신한금융투자는 여성리더십 강화 프로그램을 확대하고 육아휴직제도를 개선하였습니다. 신한생명은 여성리더십 프로그램인 'S-Wing'을 신설 운영하고 워라밸 제도를 개선했습니다. 또한, 일과 가정의 양립 지원을 위한 양성 평등 관점의 제도 개선에 역점을 두었는데 그룹 공동 어린이집 설립과 유연근무제를 고도화하는데도 주안점을 두었습니다. 여성리더 육성을 위한 꾸준한 노력의 결과, 신한은행 여성 부행장 2명 및 신한카드 여성 상무 1명 등 동시에 3명의 여성 경영진이 배출되었습니다. 또한, 부부장 이상 직급의 여성 인력 수를 기준으로 여성 관리자 비율이 2017년 12월 대비 19% 증가되었습니다.

신한금융그룹은 작년에 이어 여성인재에 특화된 멘토링 프로그램 운영과 아카데미를 신설 운영함으로써 여성인재를 체계적으로 육성하고 하반기 「신한 SHeroes 컨퍼런스」 개최 및 그룹 경영리더 육성 면담을 통해 연간 활동을 점검하고 지속 모니터링하고자 합니다.

먼저 SHeroes 멘토링 프로그램은 최상위직급의 여성리더 직급을 대상으로 한 외부 전문가와 함께하는 멘토링 프로그램을 지속 운영함과 동시에 2018년 SHeroes 1기를 수료한 사내 여성 멘토를 주축으로 그룹사와 연계하여 사내 멘토링 제도를 확대 운영 할 예정입니다. 역량 있는 사내 멘토의 지속적인 육성, 관리를 통해 그룹 내 여성인재 Pool의 상호 성장을 도모하고, 선순환 체계를 구축하는 것이 목표입니다.



신한 쉬어로즈 출범



제1회 신한금융그룹 여성리더 쉬어로즈 컨퍼런스

또한, SHeroes 아카데미를 신설하여 경영리더 육성 관점에서의 여성리더십 개발을 위한 역량 강화 프로그램을 신설할 예정입니다. 뿐만 아니라 작년에 이어 그룹 여성인재의 비전 공유 및 경쟁력 강화를 위한 소통의 장으로서 컨퍼런스를 정례화할 예정입니다. 본 컨퍼런스는 그룹 내 Gender Diversity 관련 공감대 형성을 위한 커뮤니케이션 강화를 목적으로 합니다.

그룹 차원의 여성인재 육성 전략의 일환으로 여성인재 육성의 중요성을 강화하고 컨퍼런스를 업그레이드 운영하고 성 다양성과 관련된 프로그램에 남성직원의 참여를 확대하고자 합니다.

2019년에는 그룹사별 특성에 맞는 구체적인 육성 프로그램이 본격 실행될 예정이며, R.O.S.E [R.O.S.E: Relationships(관계 강화), Opportunity(기회 확대), Segmentation(대상 세분화), Environment(환경 조성)] 관점에서의 여성인재 육성을 위한 다각도의 노력이 강화될 예정입니다.

# Business Impact



# 고객가치 제고를 위한 솔루션 제공

신한금융그룹은 언제나 고객에게 가장 힘이 되는 금융이 되기 위해 노력합니다. 고객이 체감하는 따뜻한 금융이 될 수 있도록 고객의 입장에서 상품과 서비스를 개선하고, 고객과 회사의 수익이 동반 성장하는 선순환을 위해 최선을 다하고 있습니다. 최고의 고객만족을 위하여 서비스 역량을 강화하고 있으며, 디지털 혁신을 통해 새로운 고객가치를 제공합니다.



## 신한은행

- 2년 연속 대외 고객만족도 전 부문 1위 수상(2017년~2018년)

- 신한SOL, 2019 고객감동 브랜드지수 4년 연속 1위 (한국브랜드경영협회)

- 대한민국 최우수 디지털 은행 선정 (아시안뱅커紙)

- '쏠레이트 오로라', 2018 유럽금융경영협회(EFMA) 주관 금융혁신 '인공지능 및 분석' 부문 은상 수상

- 아시아혁신기업 평가 '스마트&인텔리전트 파이낸스' 분야 1위

- 디지털 상담서비스 '쏠깃(Sol kit)', 2018 대한민국 혁신대상 및 국가고객만족도 부문 1위

- 제23회 소비자의 날 기념식 '대통령상' 수상

- 공정거래위원회 주관 소비자중심경영(CCM) 2회 연속 인증 획득



## 신한카드

- CCM 인증 획득 (2017년)

- 한국표준협회 KS-SQI(한국서비스품질지수) 인증 획득

- 금융감독원 금융소비자보호실태평가 총 10개 평가항목 중 9개 '양호' 등급 획득



## 신한금융투자

### 신한은행 고객만족도 수상내역

| 구분 | 한국서비스품질지수 (KS-SQI) | 주관     | 2018년 |
|----|--------------------|--------|-------|
|    |                    | 한국표준협회 |       |

| 한국서비스품질지수 (KS-SQI) | 글로벌 고객만족도 (GCSI) | 한국산업의 서비스 품질지수 (KSQI) | 한국산업의 고객만족도 (KCSI) | 국가고객만족도 (NCSI) |
|--------------------|------------------|-----------------------|--------------------|----------------|
|                    |                  |                       |                    |                |

| 한국서비스품질지수 (KS-SQI) | 글로벌 고객만족도 (GCSI) | 한국산업의 서비스 품질지수 (KSQI) | 한국산업의 고객만족도 (KCSI) | 국가고객만족도 (NCSI) |
|--------------------|------------------|-----------------------|--------------------|----------------|
|                    |                  |                       |                    |                |

| 한국서비스품질지수 (KS-SQI) | 글로벌 고객만족도 (GCSI) | 한국산업의 서비스 품질지수 (KSQI) | 한국산업의 고객만족도 (KCSI) | 국가고객만족도 (NCSI) |
|--------------------|------------------|-----------------------|--------------------|----------------|
|                    |                  |                       |                    |                |

| 한국서비스품질지수 (KS-SQI) | 글로벌 고객만족도 (GCSI) | 한국산업의 서비스 품질지수 (KSQI) | 한국산업의 고객만족도 (KCSI) | 국가고객만족도 (NCSI) |
|--------------------|------------------|-----------------------|--------------------|----------------|
|                    |                  |                       |                    |                |

| 한국서비스품질지수 (KS-SQI) | 글로벌 고객만족도 (GCSI) | 한국산업의 서비스 품질지수 (KSQI) | 한국산업의 고객만족도 (KCSI) | 국가고객만족도 (NCSI) |
|--------------------|------------------|-----------------------|--------------------|----------------|
|                    |                  |                       |                    |                |



## 클라이언트 관점의 금융상품과 서비스

### 최적화된 금융 솔루션 제공

신한금융그룹은 자산관리 상품과 서비스의 경쟁력을 높이고, 고객별로 더욱 세분화된 상품과 서비스를 제공하고 있습니다. 고객 니즈와 상황에 맞는 상품과 솔루션을 맞춤으로 제공하고 있는 IPS본부(Investment Products & Services)는 GIB(Group & Global Investment Banking Group)·GMS(Global Markets and Securities)와 협업을 통해 새로운 구조의 공·사모 투자상품을 제공하고, 자산분석서비스를 통해 고객가치 제고를 달성합니다. 또한, WM전문가들로 구성된 '법인 자산관리 컨설팅' 전담 팀을 만들어 자금운용과 조달에 어려움을 겪고 있는 일반법인과 조합, 공제회, 기금 등에 법인전문 컨설팅을 제공합니다. 최근에는 금융상품뿐만 아니라 IB와 세무, 부동산까지 컨설팅 범위를 확장하여 복잡해지는 금융시장을 한 발 앞서 예측하고 최적화된 상품과 솔루션을 제시하고 있습니다. 신한금융투자는 투자전략 애널리스트의 우수한 분석력을 바탕으로 분야별 리서치 리포트를 상시 제공하고, 금융시장 포럼 등 다양한 컨퍼런스를 통해 최신 정보와 투자 아이디어를 제안합니다.

### 안정적인 고객 수익률을 실현하는 금융상품 출시

신한은행은 상품 기획과 운용사 협업을 통해 상품 전략과 위험 관리 전략이 반영된 중위험·중수익을 실현할 수 있는 고객 중심의 상품을 출시하고 있습니다. 지수 하락 시 수익률 하락방어 기능이 강화되어 변동성이 큰 시장에 강한 '신한BNPP리디파인 K200'상품을 출시하였습니다.

이는 2016년 출시된 '신한BNPP커버드콜 펀드'와 함께 시장 성격에 따라 유연하게 대처할 수 있는 상호 보완적 성격의 펀드로 이를 통해 신한은행만의 차별화된 고객서비스를 제공할 수 있었습니다. 또한 그룹 IB와 연계하여 ABCP 등 안정적 상품공급을 통해 그룹 시너지 및 고객가치 제고에도 기여하였습니다.

향후에도 신한은행은 불확실한 금융시장에 대응할 수 있는 수익률과 안정성이 높은 상품을 지속적으로 기획할 예정입니다.

이와 함께, 상품 판매뿐만 아니라 사후관리에도 최선을 다하고 있습니다. 영업점 직원 개별관리가 아닌 시스템에 기반한 본부의 일괄 사후관리와 모바일 투자상품 플랫폼인 'SOL Rich' 활용을 통한 보유자산 진단 및 포트폴리오 리밸런싱 자동 제안 등을 시행하고 있습니다. 이를 통해 장기적으로는 고객에게 안정적인 수익률 달성을 도움을 주는 것과 동시에 고객 신뢰도 제고에 노력하고 있습니다.

### 디지털 기반의 고객경험 혁신

#### 빠르고 간편한 超(초)맞춤 디지털 플랫폼

신한은행은 2018년 2월 혁신적인 사용자 환경(UI/UX)을 구현한 '신한 쏠(SOL)' 어플리케이션 (이하 '앱')을 런칭했습니다. '편리, 맞춤, 경험'이라는 3대 핵심 키워드를 기반으로 탄생한 쏠(SOL) 플랫폼은 기존의 어떤 앱보다 빠르고 간편한 서비스를 제공하고 있습니다.

단 30초 만에 회원가입이 가능하고, 통장 개설에는 3분 밖에 걸리지 않으며, 지문·홍채 인식 등 바이오 인증, 간편 비밀번호, 패턴 등 시중은행 중 가장 많은 로그인 서비스를 제공합니다. 메인 화면에서 대부분의 업무를 해결할 수 있는 '제로패널', 보안매체 없이 연락처로도 보낼 수 있는 '간편이체', 메신저 채팅 중에도 송금이 가능한 '키보드 뱅킹' 등 고객이 디지털을 쉽고 편리하게 이용할 수 있는 서비스도 적극적으로 도입하였습니다.

쏠(SOL) 전용상품인 '선물하는 적금'은 SNS 기반의 '저축하는 습관을 선물한다'는 개념으로 저축의 패러다임을 바꿨다는 평가를 받았으며, 신청 한 번으로 고객에게 가장 유리한 대출상품을 추천해주는 '쏠편한 직장인 신용대출', 24시간 상담이 가능하고 뱅킹 업무까지 가능한 AI챗봇 '쏠메이트' 등 초맞춤(Super Customization) 서비스를 제공하고 있습니다.

출시 293일만에 이용고객 800만 명을 달성한 쏠(SOL)은 7가지 '쏠맞춤 테마'를 통하여 다양한 고객군(오리지널, SOHO, 시니어, 직장인, 레이디, 프리미어, 대학생)의 금융 니즈에 맞는 맞춤형 콘텐츠를 제공하였습니다.

국내에서의 노하우를 활용하여 베트남, 인도네시아 모바일 뱅킹 플랫폼도 업그레이드했으며, 특히 2018년 11월 출시한 '베트남 SOL'은 혁신적인 UI/UX와 간편 로그인, 원클릭 송금, 연락처 이체 등을 현지화 하여 제공함으로써 출시 2개월 여 만에 이용고객 5만 명을 달성했습니다.

또한 블록체인을 활용한 장외 파생상품 거래 자동화 프로세스를 개발하여 상용화했으며, 해외송금, 지역화폐, 블록체인 월렛 서비스 등 고객이 직접 이용할 수 있는 다양한 혁신 서비스를 제공하기 위해 삼성전자, KT, 코인플러그 등 다양한 파트너들과 공동 사업을 추진하고 있습니다.

2013년 4월 세계 최초로 신용카드 간편결제 앱인 '앱카드'를 런칭한 신한카드는 편리한 결제 기능과 다양한 서비스 혜택을 통해 2018년 7월을 기점으로 1천만 회원을 달성하였고, 연간 결제금액 역시 2013년 0.3조 원에서 2018년에는 8.1조 원으로 눈에 띄는 성장을 기록하였습니다.

## 8 백만 명

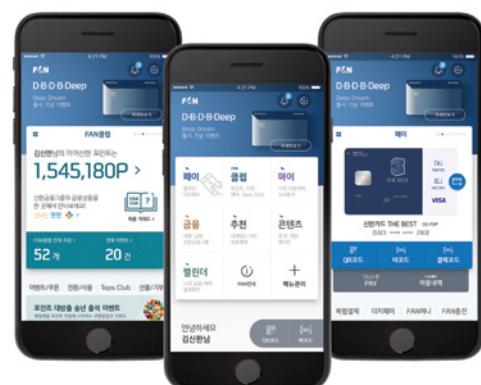
신한은행 앱 '신한 쓸(SOL)'이 출시 293일만에 달성한 이용고객 수



2018년 10월 빠르게 변화하고 있는 디지털 금융환경에 적기 대응하고 고객 사용성을 획기적으로 높이기 위해 '신한PayFAN'이라는 새로운 이름으로 서비스를 개편하였습니다. 카드 이용내역 조회, 할부전환신청 등의 상담 업무에서부터 가맹점 혜택, 할부 금융 등 다양한 혜택에 이르기까지 신한카드가 제공하는 서비스를 하나의 앱 내에서 편리하게 이용할 수 있도록 개편하였습니다. 특히, 고객서비스(CS) 조회 영역의 대부분을 신한PayFAN에서 처리할 수 있게 하는 등 고객과의 디지털 접점을 늘리는 데에도 초점을 맞추었습니다.

## 8.1 조 원

세계 최초로 출시된 신한 앱카드의 2018년  
연간 결제금액으로, 출시된 2013년 대비 2,600% 성장



## 안정성과 편의성을 높인 서울시금고 은행

104년 만에 새로운 서울시금고 은행으로 선정된 신한은행은 자체 중 가장 큰 규모인 30조 원의 예산관리와 함께 1,000만 시민의 세입과 세출 업무를 담당하고 있습니다. 서울시금고 구축은 시민들이 보다 편리하게 세금을 납부하는데 중점을 두고, 서울시 세금 납부 홈페이지 ETAX(etax.seoul.go.kr)에 납부·조회·입력란을 통합하고, 카카오 알림톡으로 지방세 안내를 쉽게 확인할 수 있도록 했습니다. 또 서울시 세금 납부 앱인 STAX에 지문, 패턴, 얼굴 인식 등 간편 인증 프로그램을 도입했으며, 카드 자동납부 기능을 추가하고, 모든 은행에서 납부가 가능하도록 납부 은행을 확대했습니다. 장애인과 어르신 등 디지털 소외계층을 위해서도 IoT, 빅데이터, AI 등을 활용해 납부 편의 서비스를 단계적으로 업그레이드해 세정 업무를 고도화할 계획입니다.



## **빅데이터 기반 서비스**

신한카드는 업계 최고 수준의 빅데이터 역량을 바탕으로 그동안 170여 개의 빅데이터 컨설팅을 수행했습니다. 또한 데이터 경제 활성화의 일환으로 빅데이터 분석을 기반으로 한 공공정책 수립 및 개선을 지원하기 위해 공공기관과 지방자치단체, 연구기관 등과 협력하고 있습니다.

신한금융투자는 빅데이터와 인공지능(AI) 기반의 고객 맞춤형 투자정보를 제공하는 '고수들의 비법노트' 서비스를 실시하고 있습니다. '고수들의 비법노트'는 고객들의 매매 스타일을 객관적으로 분석하고, 고수들이 관심 갖는 종목 데이터를 제공해 보다 높은 투자 수익을 얻을 수 있도록 합니다.



## **디지털 신기술 활용**

신한금융그룹은 디지털 신기술을 활용한 상품/서비스 개발을 통해 고객에게 더 나은 가치를 제공하였습니다. 인공지능 프로젝트를 추진하여 글로벌 마켓과 상품을 센싱하고, 자산배분까지하는 알고리즘을 개발하였으며, 2019년 AI 투자자문회사로 별도 설립할 예정입니다. 또한 퇴직연금에 로보어드바이저 서비스를 도입하고, 금융권 최초로 도입한 로보어드바이저 서비스(M-Folio)를 내재화 및 고도화하여 '신한 SOL Rich'로 새롭게 런칭하였습니다.

신한생명은 인슈어테크(Insur Tech) 기반의 선진 금융서비스를 적극적으로 도입하여 고객 경험을 혁신적으로 개선하고 있습니다. 기존의 보험계약서류는 종이 또는 저장매체로 고객에게 전달되었고, 대부분의 생명보험 상품은 보장기간이 길어 서류를 분실하였을 때 재발급 해야하는 번거로움이 있었습니다.

신한생명은 이러한 불편함을 해소하고자 모바일을 활용해 보험증권, 약관 등의 보험계약서류를 고객이 언제 어디서나 손쉽게 확인할 수 있도록 모바일 보험계약서류 발송 서비스를 도입하였습니다. 또한 고객 창구에서는 종이 없는 디지털 보험 창구를 도입하여 처리 시간을 단축시켜 고객서비스 만족도를 높이고 있으며, 인슈어테크 업체와 협업을 통해 Smart 보장설계리포트 서비스 출시하였고 이를 통해 고객의 보험계약 정보를 실시간 확인하여 정확한 보장분석을 함으로써 새로운 고객가치를 창출하고 있습니다.

## **고객중심경영**

### **고객서비스 품질 관리**

신한금융그룹은 창립이래 '고객중심경영'을 가장 중요한 경영철학으로 삼고 임직원 모두가 실천하고자 노력하고 있습니다.

신한은행은 고객을 위한 서비스 품질 관리를 위해 국내 최초로 '창구 서비스 모니터링 제도'를 도입했으며, 서비스 품질 관리 지표인 SCALE(Service Capability Level)을 개발해 직원별·지점별·지역별 서비스 품질을 관리하고 있습니다.

또한 전 직원이 참여하여 CS캠페인과 월간 CS정기교육을 실시해 고객중심의 마인드를 제고하고, 차별화된 CS문화를 확산해 나갑니다.

신한카드는 고객과의 연결(Connect)에 초점을 맞추어 다양한 소통 채널을 운영하고 있으며 이를 바탕으로 소비자보호의 관점에서 제도와 업무를 개선하고 있습니다.

2018년 신한카드의 전략방향 '초연결 경영을 위한 Deep Change' 기반의 'HC (Hyper Connect) 고객 패널' 제도는 20대부터 50대까지 폭 넓은 연령대로 구성하여 디지털 및 신금융, 할부 상품 개발 및 제도 개선에 적극적으로 참여했습니다.

이 외에도 고객들이 제기하는 불만 사항에서 업무 개선으로 이어진 우수사례를 선정하는 '우수 제안 고객 시상'(Yes-Reward, 숨비소리, 체인지)을 통하여 고객과 직접 만나 소통하였고, 온라인 소비자를 대상으로 간편설문 '신한Poll'을 연중 실시하여 고객 의견 반영 절차의 편의성 또한 제고하였습니다.

# 공정하고 윤리적인 비즈니스

신한금융그룹은 투명한 윤리경영을 통해 고객의 신뢰를 더욱 확고하게 다지고, 고객과 주주 등 이해관계자 및 사회로부터 신뢰받는 글로벌 금융그룹으로서 자리매김 해나가고 있습니다. 수준 높은 윤리적 기업을 목표로 그룹의 모든 임직원들이 윤리경영에 적극 참여할 수 있도록 윤리준법 실천 프로그램과 다양한 모니터링 활동을 개선하는 등 그룹의 윤리경영 수준을 지속적으로 강화해가고 있습니다.



## 윤리경영과 컴플라이언스

### 엄격한 윤리기준과 원칙의 실천

신한금융그룹은 윤리경영 이념을 기업문화로 내재화하고, 임직원의 윤리의식을 강화하기 위해 '신한금융그룹 윤리강령'과 '임직원 행동기준'을 제정·운영하고 있습니다. 또한, 그룹 차원의 윤리준법 사이버 교육과 업무 특성에 맞는 교육을 개발하고 자회사에 제공하여 그룹 임직원의 윤리준법 의식을 지속적으로 고양하고 있습니다.

신한은행은 매월 둘째 주를 '준법감시교육주간(ABC주간)'으로 지정하고 금융법규, 자금세탁방지, 윤리준법 우수사례 등을 주요 내용으로 하는 Compliance Letter를 배포하여 각 부서 준법감시책임자를 통해 교육하고 있습니다. 글로벌 진출이 활발하게 이루어지고 있어 해외 임직원들의 윤리의식 제고도 필요한 바, 그룹 윤리강령 사례를 팝업 동영상으로 영문으로 번역하여 미국,

일본, 베트남 등 해외 현지법인 및 영업점에 배포하고, 현지 채용 직원들에 대한 윤리준법 교육을 강화하였습니다.

신한카드는 전 임직원에 대해 윤리실천서약서를 작성하고, 임직원 법규준수 자기진단과 부서별 자체점검, 내부통제 웹매거진 정기 발행 등을 통해 상시적인 윤리경영을 실천하고 있습니다. 또한 준법감시담당자 역량강화 교육, 임직원 대상 법규준수 강화 교육, 불완전판매 예방 교육, 자금세탁방지 교육 등 임직원 윤리준법 교육을 지속적으로 실시하고 있습니다.

신한금융투자는 영업점 현장 점검 시 금융관련 법규 및 제도 변경사항, 주요 준법감시업무, 사고예방 등에 대한 교육을 실시하여 임직원들의 윤리준법 의식을 제고하고 있습니다.

신한생명은 윤리규범 및 주요 법률정보 그리고 자금세탁방지 업무에 관한 소식지인 '윤리준법 통신'을 매월 사내 포털 게시판에 게시하여 임직원과 영업현장에 공유하고 있으며 부서별 자율점검 등록을 통해 교육 결과를 점검하고 있습니다.



아울러, 윤리준법 의식 제고, 완전판매 문화와 고객가치 우선 영업 정착 등을 목표로 채널별/본부별 내부통제 및 자금세탁방지 현장 교육을 실시하고 있습니다.

신한BNP파리바자산운용은 전 임직원을 대상으로 금융상품 거래내역과 불공정 거래내역, 재산상 이익수수 등을 점검하여 불건전 영업행위 규제를 강화하고 있습니다.

### **내부통제시스템 강화**

신한금융그룹은 지주회사 준법감시인이 그룹의 내부통제를 총괄하고 있으며, 각 자회사별로 준법감시인을 선임하여 각 회사의 내부통제 활동을 적정하게 수행하도록 지원하고 있습니다. 지주회사의 준법감시인은 각 자회사의 준법감시인이 내부통제 활동을 적정하게 수행하고 있는지를 관리·감독하기 위해 준법감시보고서, 내부거래보고서 등을 정기적으로 보고 받고 있으며, 자회사에 대한 테마점검, 내부통제 이행실태 현장 점검 등을 매년 실시하고 있습니다.

2016년 8월 '금융회사의 지배구조에 관한 법률'이 제정·시행됨에 따라 금융회사인 자회사는 회사의 내부통제규정 및 준법감사업무규정에 내부통제와 관련한 주요 내용(내부자 신고제도, 명령 휴가제도, 고위험 사무직 직무분리 제도, 신상품 개발 및 판매 프로세스 구축, 영업점 자체점검 제도 등)을 반영함으로써 강화된 금융감독법규에 신속히 대응하고, 그룹의 내부통제 시스템이 일관되고 효율적으로 구축·운용되도록 하였습니다.

또한, '금융회사의 지배구조에 관한 법률'에 따라 금융회사인 자회사는 대표이사를 위원장으로 하는 내부통제위원회를 설치하였으며, 매년 각 자회사 별로 전년도의 내부통제 체계와 운영에 대한 실태를 점검하고 그 결과를 이사회에 보고하고 있습니다.

### **내부자 신고제도**

신한금융그룹은 내부자 신고제도를 활성화해 비윤리적 행위에 대한 사전 점검 및 조치, 내부통제 프로그램 운영 및 활성화 등의 노력을 기울이고 있습니다.

신한금융지주회사의 내부자 신고를 회사 홈페이지, 모바일 홈페이지를 통해 제보할 수 있도록 접수채널을 확대하였으며, 자회사의 임직원들도 지주회사 신고채널을 이용할 수 있습니다.

각 회사별로도 내부자 신고제도를 마련 중인 바, 신한은행은 임직원뿐만 아니라 협력회사 및 고객도 참여할 수 있는 내부자 신고제도인 '신한지킴이' 프로그램을 운영하고 있습니다. 신한은행의 홈페이지에 채널을 공개하여 이메일, 팩스, 편지 등 다양한 신고 채널을 운영하고 있습니다. '신한지킴이 운영지침'을 제정하여 신고자 보호에 대한 규정을 명문화하고 홈페이지 내에도 신고자의 비밀과 신분보장을 함께 명시하고 있습니다.

신한카드는 임직원 및 협력회사를 대상으로 내부자 신고 제도를 운영하고 있으며, 홈페이지, 인트라넷, E-mail, Fax, 전화, 우편, 면담(사내/외) 등 다양한 채널을 통해 임직원의 접근성을 강화하였습니다. 또한, 익명신고 기능 등을 통해 인사상 불이익 등이 발생하지 않도록 적극 보호함으로써 내부자 신고제도가 원활하게 작동할 수 있도록 제도적으로 많은 노력을 기울이고 있습니다.

신한금융투자는 인트라넷, 직접방문, 전화, 이메일 등을 통해 상근감사위원에게 직접 고발하는 내부자 신고제도를 운영하고 있습니다. 매분기 전 직원을 대상으로 내부자 신고제도를 공지하고 있으며, 인트라넷 배너를 통해 임직원의 접근성을 강화하여 운영 중입니다.

신한생명은 홈페이지 내 '신문고' 제도를 운영하고 있으며 현장 내부통제 교육 시 신문고 제도 및 처리 절차, 신고 경로를 안내하여 신고제도를 활성화하고 신고경로도 다양화하여 접근성을 높이는 데 노력을 기울이고 있습니다.

### **자금세탁방지활동**

2012년 국제 자금세탁방지 기구인 FATF (Financial Action Task Force)는 자금세탁 및 테러자금조달 위험의 효율적 평가와 관리를 위해 자금세탁방지 기준을 제시하였습니다. 한국의 금융정보분석원(KoFIU)은 이를 토대로 금융기관의 '위험기반 접근법 처리 기준'을 발표하여 금융기관이 제도를 적절히 이행할 수 있는 기틀을 마련하였으며 신한금융그룹 자회사들도 이에 따라 자금세탁방지체계를 지속적으로 강화하고 있습니다.

신한은행은 은행 내 발생 가능한 자금세탁 위험요인의 사전적 식별 및 평가, 개선 프로세스를 갖추기 위해 자금세탁 위험평가 시스템 구축 프로젝트를 추진하여, 자금세탁 위험의 식별 및 분석을 위해 본부부서와 영업점을 구분하여 조직진단을 실시하고, 본부 부서와 영업점별로 발생할 수 있는 위험 요인과 위험의 범위를 측정하였습니다.



신한카드는 카드 발급 및 대출 신청 등 당사와 계약이 발생되는 고객에 대한 신원확인, 거래 고객의 자금세탁 여부 모니터링 등 현재 운영중인 자금세탁방지제도를 강화하고 전사 자금세탁 위험을 식별, 분석 및 관리하는 위험평가 체계 도입을 위해 외부 전문기관 컨설팅을 수행하였으며 이를 바탕으로 전사 자금세탁관리 시스템 고도화 프로젝트를 추진하는 등 자금세탁방지 국제 기준 준수를 위해 지속적으로 노력하고 있습니다.

신한금융투자는 자금세탁방지를 위한 전사적 위험기반접근법(RBA) 시스템을 신규 도입하여 자금세탁 및 테러자금에 취약한 부분을 식별하여 개선활동을 수행하고 있습니다. 또한 고위험 고객에 대한 강화된 고객확인 및 요주의인물에 대한 필터링, 다양한 유형의 의심거래 모니터링, 임직원 교육 등 자금세탁방지를 위한 노력을 기울이고 있습니다.

신한생명은 회사에 내재된 자금세탁 및 테러자금조달 위험을 자체적으로 식별, 분석, 평가하여 대응하는 체계를 구축하였습니다. 이를 통해 회사의 자금세탁 및 테러자금조달 위험에 대한 대응전략을 수립하고, 위험을 경감시키는 자금세탁방지활동을 실시하고 있습니다.

### **시장질서 교란행위 관련 교육 강화**

시장질서 교란행위를 예방하기 위해 '자본시장과 금융투자업에 관한 법률'의 내용을 임직원들이 올바르게 숙지하여 위반사항이 발생하지 않도록 자회사별 교육과 모니터링을 강화하고 있습니다. 2017년에는 그룹 공동 교육자료를 통해 전 자회사 담당 임직원에게 시장질서 교란행위에 대한 집합교육을 하였으며, 2018년에도 그룹 전 임직원을 대상으로 동영상사례 교육 등을 지속적으로 실시하였습니다.

신한은행은 미공개 중요 정보 이용행위 등 불공정 거래 행위 방지를 위해 '금융투자상품 계좌 및 매매명세신고' 점검을 실시하고 있으며, 미공개정보 취득 가능성성이 높은 부서들에 대해서는 별도의 교육을 추가로 실시하고 있습니다.

신한카드는 미공개중요정보 이용행위 금지 등 불공정 거래행위 방지를 위한 금융투자상품 매매신고 및 정기적 모니터링을 통해 불공정 거래 여부를 점검하고 있으며, 임직원 교육을 통해 법률 위반 행위가 발생하지 않도록 노력하고 있습니다.

신한금융투자는 '불공정거래예방지침'을 제정하고, 정기적 교육을 통해 시장질서 교란행위를 예방하기 위해 사전적 노력을 하였습니다. 불공정 모니터링을 통하여 허수성 매매 및 가장·통정성 매매 등 시세조정 유형의 매매형태를 적출하여 조치하고 있습니다.

신한생명은 고객자산 운용을 담당하는 특별계정부서와 회사의 고유자산 운용을 담당하는 기타 운용부서와의 이해상충을 방지하기 위해 자산운용 관련 임직원의 금융투자상품 계좌 개설 및 자기매매 신고, 운용부서 상호 간의 회의, 통신내역 점검, 정보교류 확인 등을 주기적으로 점검하고 있습니다. 또한 분기별로 금융상품 거래 계좌 정비 안내, 시장질서 교란행위 관련 제도 안내, 명령휴가 시행 등을 포함한 주요 점검결과를 운용담당 임직원과 공유하여 미공개 정보를 활용한 거래행위의 방지 및 불공정거래 예방에 주력하고 있습니다.

### **금융소비자보호**

#### **소비자 권리 보호 강화**

전 세계적으로 지속가능한 금융산업의 발전을 위해 금융소비자 보호를 강화하는 방향으로 패러다임이 변화하며, 금융소비자의 권리 강화에 대한 사회적 요구도 증가하고 있습니다. 이러한 패러다임의 변화 속에서 금융회사의 소비자보호 체계의 질적인 차이가 회사의 경쟁력으로 인식되고 있습니다.

신한은행은 금융소비자보호 전담조직을 두고, 대표이사 직속의 금융소비자보호 총괄 책임자(CCO, Chief Customer Officer)를 선임하여 직무의 독립성을 보장하고 있습니다. 매월 CCO 주관으로 본부 부서장이 참여하는 '소비자보호협의회'에서 부서 간 신속한 의견 조율을 통해 선제적인 제도개선을 이행하고 있으며, 매월 개최되는 임원회의에서 고객의 소리(VOC)와 외부 채널 모니터링 활동 내용을 논의함으로써 고객 불편사항을 빠르게 개선합니다. 경영진은 직접 고객 의견에 따른 개선사항과 주요 서비스에 대한 고객 반응을 살피고, 적시에 정책에 반영하여 금융소비자 중심 경영을 선도하고 있습니다.

## 민원/VOC 관리 및 대응 프로세스 구축



또한 금융소비자보호 모범규준에 따라 '소비자보호지수'를 신설하고 금융상품 판매과정에서 권한남용 금지, 정보보호, 신의성실, 적합성 등의 판매원칙 준수여부를 정량화해 매월 평가결과를 영업점에 공지하고, 미흡한 부분에 대한 개선활동을 강화하고 있습니다.

## 완전판매 프로세스 구축

신한은행은 2018년 불완전판매 근절을 위해 은행권 최초로 판매인력이 기본적으로 준수해야 할 신의성실의 원칙, 적합성의 원칙, 구속행위 금지의 원칙 등을 골자로 하는 '신한 영업행위 윤리준칙'을 제정하고 실천을 다짐하는 서약식을 실시했습니다. 윤리준칙 서약식에는 CEO가 직접 참석하여 실천에 대한 강한 의지를 표명하였고, 전 임직원이 서약을 실시하여 실천의지를 다짐했습니다. 소비자불만을 최소화하는 금융회사의 자체적인 사전예방 체계 구축과 프로세스 운영을 통한 소비자보호 노력이 더욱 중요해지고 있습니다. 신한금융그룹은 불완전판매를 근절하기 위한 제도와 시스템을 통해 사전적 소비자보호에 만전을 기하고 있습니다. 신생명은 소비자보호시스템을 고도화하여 고객문의 전 건을 시스템에 등록, 민원학대 가능성이 높은 유형에 대해 사전 모니터링을 실시합니다. 신한금융투자는 5영업일 이내 '가입 철회 서비스'를 제공하며, 금융상품 불완전판매가 이루어진 경우 투자원금을 돌려드리는 '불만제로 서비스'로 고객을 보호하고 있습니다.

### 신한금융투자, 금융상품 가입 시 소비자 피해 예방 서비스



- 금융상품의 불완전 판매 시, 상품 환매 및 차액 배상
- 금융상품 가입 후 가입철회 신청 시, 환매대금 및 판매수수료 반환
- 전자금융거래 시 공인인증서 외 SMS 및 전화 등 추가 인증 실시로 금융사기 예방

## 안전한 개인정보보호

우리 사회는 정보통신기술(ICT)과 인터넷 산업의 발전으로 지식정보화 사회로 급격히 변화하고 있으며 금융산업 분야에 있어서도 정보시스템을 이용한 인터넷뱅킹, 모바일뱅킹 등의 전자금융서비스가 지속적으로 증가하고 있습니다. 이러한 지식정보화 사회의 발전과 금융산업 및 ICT기술의 결합으로 금융회사의 개인정보가 유출되거나 오남용될 경우 고객 피해발생 및 이탈, 손해배상, 평판 저하 등 장·단기적으로 금융회사 경영에 부정적인 영향을 끼친다 물론 존립의 근간이 흔들릴 수 있습니다.

신한금융그룹은 개인정보보호 중요성을 깊이 인식하고 개인정보의 수집·보관·이용에 대한 철저한 관리와 적극적인 보호활동을 통해 고객들이 안심하고 은행을 이용 하실 수 있도록 만전을 기하고 있습니다.

## 고객정보보호 조직 및 예산 현황

고객정보보호 조직 부문에 대해서는 '정보보호본부' 전담부서 운영과 '정보보호 최고책임자(CISO: Chief Information Security Officer)'를 임원으로 지정하여 정보보호 전략 및 정책수립, 개인정보보호 법규준수 점검, 사이버 침해시도 및 위협 대응 등의 업무를 전문적으로 수행하고 있습니다.

정보보호 사업예산은 '전자금융감독규정'에서 권고하는 규모 이상으로 매년 편성하여 집행하고 있으며, 금융감독원에서 정기적으로 은행 경영실태평가 시 정보보호 예산 편성 및 집행 적정성을 감사하고 있습니다.



## 고객정보보호 법규 준수

신한은행은 '개인정보보호 법률 및 시행령'과 '신용정보의 이용·보호에 관한 법률 및 시행령' 등의 정보보호 관련 법규를 엄격히 준수하고 있습니다. 은행 임직원들이 고객정보보호 법규를 보다 철저히 준수하기 위해 영업현장의 개인정보보호 관리 실태 점검을 정기적으로 수행하고 그 결과를 임원 등 경영진과 은행장에게 보고하고 있습니다. 또한 정보보호 법규준수 점검을 체계적, 효율적으로 수행하기 위해 빅데이터 기반의 '정보보호 레그테크\*(Reg Tech)' 시스템을 선도적으로 구축하여 운영하고 있습니다.

\*Reg Tech: 규제(Regulation)와 기술(Technology)의 합성어로 ICT기술을 활용하여 내부통제와 정보보호 법규준수 점검을 보다 체계적이며 효율적으로 수행하게 함

## 고객정보보호 시스템 구축 및 운영

고객정보를 안전하게 보호하기 위하여 주민등록번호 등 개인의 고유식별번호를 주요 시중은행 가운데 최초로 암호화 조치하여 보관하고 있으며, 개인정보를 알 수 없도록 정보 단말기로 조회되는 모든 화면과 출력 인쇄물에 대해 마스킹(\*) 처리를 하고 있습니다. 업무상 필요한 경우에만 개인정보 접근권한을 허용하고 있으며, 개인정보 이용 시 그 목적과 사유를 관리책임자에게 일일 단위로 보고하는 절차가 운영되고 있습니다.

금융회사의 정보시스템을 대상으로 한 사이버 해킹 공격과 고객 정보 보안사고 예방을 위해 최신 정보통신기술(ICT)이 적용된 각종 고객정보보호 시스템을 구축하고 있으며, 세계적 수준의 물리적, 관리적 보안체계가 갖추어진 전산데이터센터 내 통합 보안관제센터를 365일 24시간 근무체계로 가동하고 있습니다. 최근에는 인공지능 기반의 정보보호 모니터링 시스템을 구축하여 지능화된 고객정보보호 시스템으로 업그레이드를 하고 있습니다.

## 글로벌 정보보호 법규 준수 현황

최근 미국과 유럽, 중국, 일본 등 세계적으로 사이버보안법과 개인정보보호법이 발효·시행되는 등 정보보호 법규준수가 강화되고 있습니다. 신한은행은 해외에 진출한 법인과 지점을 대상으로 해외 금융감독기관의 정보보호 동향 파악, 법률회사와의 컨설팅 수행, 정보보호 전문인력 파견을 통한 정보보호 업무체계 수립 등 관련 법 시행 대비에 만전을 기하고 있습니다.

## 협력회사 상생 및 공정거래

### 협력회사 상생을 위한 원칙

신한금융그룹은 공급자와 서비스 제공자 등 협력회사와 공정한 거래를 통한 상생의 관계를 지향합니다. 거래관계에 있는 모든 협력회사와 차별 없는 공정한 거래를 위해 회사 규모의 차이에 따른 입찰 제한이나 차별적인 평가를 금지하며 협력회사와 거래 시 계약방식에 대한 명확한 기준을 공개하여 투명한 거래를 원칙으로 합니다. 신한은행은 홈페이지를 통해 사업 입찰을 공시하고 있으며, 계약서 내 협력회사와 상호존중을 바탕으로 성장하는 동반자 관계를 명문화하고 있습니다.

신한카드는 모든 계약 체결 시 청렴계약 이행서약서와 신한금융그룹 협력회사 행동규범, 개인정보 보안관리 약정서를 첨부하며 구매관리규정 및 규칙에 의거하여 공정한 입찰 및 업체 선정을 진행합니다.

## 거래관계 불합리성 제거

신한은행은 입찰 참여업체 대상의 사전 업무 설명회 개최를 의무화해 구매절차의 개선과 실무 프로세스 정립, 업무 비효율성 개선 등 거래관계 개선 의견을 청취하여 반영하고 있습니다. 신한카드 또한 거래업체의 건의사항을 청취하고 개선하기 위한 소통의 자리로 정기 간담회를 실시하고 있습니다.

### 적정가격 보장

신한금융그룹은 입찰부터 대금지급에 이르기까지 전 단계에 걸쳐 정당한 대가를 지급하기 위해 노력합니다. 입찰 단계에서는 적정가격을 보장할 수 없는 수의계약을 지속적으로 축소하고 있습니다. 가격입찰 당일에 즉시 우선협상 대상을 통보하고, 예정 가격 이하로 제출된 견적에 대해서는 재협상하지 않음으로써 적정가격을 보장합니다. 대금지급 일정은 15일로 축소하여 신속한 대금지급이 이루어지고 있으며, 업무와 관련 없는 별도의 만남을 갖지 않는 등 공정한 거래관계를 확립하고 있습니다.

신한생명은 거래 투명성을 제고하고 합리적인 계약을 체결하기 위해 최저가 입찰을 지양(종합평가 입찰 시 예외)하며, 2020년 까지 입찰계약을 지속 확대해 나갈 계획입니다. 또한 3년 내 계약체결 협력회사에게는 계약보증금을 면제하고 있으며, 품목별 분할 입찰을 실시하여 다양한 업체에게 기회를 제공합니다. 신한카드 또한 우수 협력회사 다년 계약 체결을 통해 업체의 수익구조 안정화에 기여하고 있습니다.



# 금융 포용성 제고



신한은행

- 금감원 주관 서민금융 지원활동 6년 연속 최우수은행 선정
- 금융의 날 시상식 - 서민금융 부문 금융위원장 표창 수상  
(보문동지점 조명철 대리)

신한과 사회의 가치가 증대되는 금융의 선순환을 위하여 중소기업, 소상공인, 서민 및 취약계층을 포용하는 다양한 서비스와 상품을 제공하고 있습니다. 신한금융그룹은 모든 고객이 연령과 장애, 국적에 관계 없이 편리하고 안전한 서비스를 이용할 수 있도록 신기술과 서비스 도입에 앞장서고 있습니다.

## 신한 FUTURE'S Lab

2015년 출범한 신한 FUTURE'S Lab은 핀테크 스타트업 기업의 성장을 지원하는 상생 프로그램으로 금융권에서 가장 큰 협력의 영역과 성과를 확보하였습니다. 2018년 1월 제4기 21개 기업을 선정하면서, 총 61개 기업이 신한 FUTURE'S Lab과의 협력을 진행 중에 있으며, 핀테크 기업과 총 43개의 공동사업모델을 개발하였습니다. 또한, 스타트업 기업들이 다양한 영역에서 지원을 받을 수 있도록, 창업지원 기관 및 스타트업 지원 프로그램과 협력을 확대하고 핀테크 기업의 실질적 성장을 지원하기 위해 약 83억 원을 투자했습니다. 특히 기존의 핀테크 기업뿐 아니라, O2O 등 생활 플랫폼 기업까지 지원 대상 범위를 확대하면서 명실상부한 국내 최고의 핀테크 육성 프로그램으로 발돋움했습니다. 또한 2016년 국내 기업 최초로 베트남 호치민에 오픈한 '베트남퓨처스랩'은 1,2기를 거쳐 베트남 11개 기업과 협력을 확대하고, 베트남 진출을 원하는 국내 기업을 지원하고 있으며, 2019년에는 인도네시아와 일본 등 아시아 신흥국 시장에 국내 스타트업의 글로벌 진출을 지원할 계획입니다.

## 금융취약계층을 위한 포용적 금융 실현

### 서민금융 대출

신한은행은 저신용·저소득자 지원을 위한 은행권 공동 서민금융 대출 상품인 '새희망홀씨 대출'을 2018년 중 6,357억 원 지원하여 은행권에서 가장 많은 금액을 기록하였으며, 2010년 출시 후 누적 취급액 3조 2,740억 원으로 은행권 1위 실적을 실현하고 있습니다. 특히, 산업 및 고용 위기지역 거주자와 재직자의 금융 애로를 해소하여 지방경제 활성화에 기여하기 위해 2018년 위기에 직면한 조선 및 자동차 업종 종사자와 거주자의 긴급생계자금을 새희망홀씨 대출로 적시에 지원했습니다. 2018년 5월에는 모바일을 통한 무방문/무서류 방식의 포켓론인 '소액 새희망홀씨 대출'을 출시했습니다. 소득 및 재직서류는 스크래핑 기술을 활용해 고객의 서류제출 부담을 덜고 스마트폰으로 새희망홀씨 대출 지원 여부를 확인할 수 있는 서민금융 비대면 완결 서비스를 시현하였습니다. 청년층과 고령층, 장애인 등에 대해서는 금리우대 혜택을 신설해 금융비용 경감 기회를 확대했습니다.

이와 함께 2018년 2월부터 시행된 대부업 최고금리 인하의 영향으로 제도권 금융에서 소외된 서민들의 정상적인 경제활동을 지원하기 위해 서민금융진흥원 및 국민행복기금과 협업한 서민 전용 금융상품인 '신한 안전망 대출'을 출시하여 고금리로 어려움을 겪는 서민을 지원하였습니다.

### ESG 정보 활용한 관계형금융으로 자금공급 활성화

신한금융그룹은 기업과의 장기 신뢰 관계를 통해 장기대출, 지분 투자 및 컨설팅 등을 제공하고 기업의 사업성과를 공유하기 위한 관계형금융을 실시하고 있습니다. 관계형금융은 기존의 재무 정보 뿐만 아니라 기업의 ESG 정보를 종합적으로 평가하여, 기업이 필요한 자금을 장기(3년 이상)로 지원하고 회계, 법률 등 경영 컨설팅 서비스를 폭넓게 제공하는 제도입니다. 기업의 ESG 요소로는 노사분규, 산업안전, 고객만족, 이직율, 복리후생, 사회공헌 등의 사회 정보뿐 아니라 회계 투명성, 경영자 도덕성, 평판 등 거버넌스 사항 등을 종합적으로 평가합니다.



2018년 관계형 금융 지원 규모는 1조 2,600억원으로 전년(6,332억원)대비 98.9% 확대되었으며, 대출 이후 주기적 면담, 현장방문 등을 통해 ESG 정보 등에 대한 지속적 모니터링을 실시하고, 필요 시 컨설팅 및 채무조정을 통해 리스크를 관리하고 있습니다.

### 서민금융 수신상품

서민금융 대출지원과 더불어 자립 및 재산형성을 지원하는 적립식 상품인 '새희망 적금'을 2011년 12월부터 운영하고 있으며, 기초생활 수급자, 장애인, 다문화 가정 등 사회 취약계층뿐 아니라 서민대출상품 외제 고객에게도 지원하고 있습니다. 새희망 적금의 2018년까지 누적 불입 건수는 359만 건이고, 불입액은 6,676억 원으로 꾸준히 증가하고 있습니다.

### 채무조정

신한은행은 2012년 10월부터 자체 채무조정 프로그램인 'SHB 가계부채 힐링 프로그램'을 운영하고 있습니다. 이 프로그램은 신용 또는 주택담보대출 고객들을 대상으로 금융 충격을 완화하기 위해 마련되었으며, 지원 대상으로 신용대출 119 프로그램과 주택 힐링 프로그램으로 구성됩니다. 신용대출 119 프로그램은 현재 연체 중이거나 과거 6개월 간 여러 번 연체한 경험을 갖고 있는 고객을 대상으로 대출금리 인하와 잔금을 분할 상환으로 전환해 개인회생을 지원합니다.

주택 힐링은 주택담보대출 연체고객 등에게 대출금 상환 연기와 분할 상환, 이자 유예 등의 혜택을 제공합니다. 본 프로그램을 통해 2018년 4만 4천여 명 이상의 고객들이 혜택을 받았습니다.

향후에는 연체발생 고객이 장기 연체하거나 신용관리대상으로 선정되지 않도록 모바일을 통해 채무조정 제도를 사전에 안내하고, 채무조정을 신청할 수 있도록 구축할 계획입니다.

### 서민금융 전담 채널 운영

은행권 최초로 서민금융 거점점포인 '희망금융 플라자'를 개설한 신한은행은 전국 167개 주요 지역에 희망금융 플라자를 운영하고 있습니다. 서민고객에 대한 대출, 신용관리 및 재무상담은 물론 고용, 복지 관련 지원제도까지 안내하는 서민금융 전담인력 '희망금융 서포터즈'도 운영하고 있습니다.

### 접근성을 높이는 혁신 금융

신한은행은 '어르신과 장애인을 위한 마음맞춤 창구'를 전국 697개 영업점에 설치하고, 전 영업점 교육을 실시했습니다. 이 창구를 통해 신한은행은 장애인 고객을 위한 '수화상담 서비스'를 운영하고, 거점 영업점에 장애인 전용 전화기를 배치해 업무를 지원하고 있습니다. 시각장애인을 위해 점자 약관을 신설하는 한편, 약관과 상품 설명서 등에 VOICE1(음성 전환 바코드)을 의무 적용해 점자 민원 신청 프로세스를 구축했습니다. 신한카드는 고객과 가맹점을 최적으로 연결하는 상생의 플랫폼인 'MySHOP'을 통해 고객에겐 필요한 혜택을 더해주고, 소상공인에겐 마케팅을 지원합니다. 2,200만 고객과 270만 가맹점이라는 업계 최대의 빅데이터를 기반으로 가맹점주에게 상권과 고객 등에 대한 인사이트를 리포트로 제공하고, AI기반 모델로 해당 가맹점을 가장 선호할 고객을 매칭시켜줍니다. 아울러 고객에게는 개인별 선호도에 따라 1:1 수준으로 가맹점 혜택을 제공하고 있습니다.

신한금융투자는 고령자과 시청각장애인의 편의성 확대를 위해 스마트폰 보이스 오버(Voice Over) 음성 OTP·점자 보안카드·보이는 ARS·화면 확대·동영상 자막의 기능을 구현하고 있으며, 그 결과 웹 접근성 품질인증을 획득했습니다. 한편, 지점별로 구축되어 있는 고령층 전문 상담 서비스의 월평균 이용자 수는 전문 상담원 연결서비스가 1천명, 느린말 서비스 200명으로 고령층 고객의 호응을 얻고 있는 것으로 평가됩니다.

### 금융 이해력을 높이는 금융경제교육

#### 디지털 기반 금융교육 플랫폼 강화

신한은행은 매년 차별화된 금융교육 시스템 구축을 목적으로 다양한 콘텐츠를 개발하여 교육 프로그램에 도입하고 있습니다. 안정적인 교육지원을 위해 현재까지 약 800여 명의 직원 금융경제교육 강사를 양성하였고, 매년 신규 강사를 선발하여 금융교육 표준 교안과 콘텐츠를 지원하며 연수를 실시하고 있습니다. 2018년 새롭게 제작한 AR/VR 기술을 활용한 금융교육 콘텐츠는 디지털 시대의 흐름에 맞춰 앱을 활용하여 입체감 있는 콘텐츠를 구현, 금융교육 수요자의 접근성 향상과 흥미를 유발하여 차별적 금융체험교육으로 다가가고 있으며, 유튜브 채널을 통한 금융교육, 수요자 중심 체험형 콘텐츠 개발로의 확장을 검토하고 있습니다.



## **미래세대를 위한 금융교육**

신한의 금융교육은 연령별·계층별로 실질적인 지식을 제공하고, 머리로 이해하는 교육이 아닌 눈과 귀, 몸으로 체험하는 금융 교육입니다. 2018년 약 5만여 명의 청소년과 성인을 대상으로 맞춤형 금융체험교육을 진행하였습니다.

신한어린이금융체험교실은 신한은행의 대표 교육기부프로그램으로 초등학생 대상 체험식 금융교육 프로그램입니다. 영업점과 동일한 환경의 체험관에서 통장개설, 카드발급 등 은행업무를 미션 수행 방식으로 진행되어 학부모, 학생들에게 큰 호응을 얻고 있습니다. 광화문, 부산 두 곳에서 진행되며 2018년 기준 61회, 3,937명의 학생들을 대상으로 교육이 진행되었습니다.

신한카드의 'Bigdata Summer School'은 대학생 및 대학원생을 위한 빅데이터 재능기부 교육 프로그램으로 서울대학교, 문화체육관광부, 서울시, CJ &M 등 유수기관들과의 협업과 멘토링 프로그램을 통해 빅데이터 활용 및 취업, 진로탐색의 기회를 제공하고 있습니다. 2014년 시작된 본 프로그램은 총 6회에 걸쳐 약 580명이 참여하였습니다.

신한금융투자는 미래 경제주체인 청소년들이 올바른 금융인식과 금융환경을 체험할 수 있도록 초·중·고등학교와 결연을 맺고 교육기부 프로그램인 '따뜻한 금융 캠프'를 운영하고 있으며, 2019년에는 4차 산업혁명과 디지털 환경변화에 대응하고자 패이낸셜 코딩 과정을 추가해 보다 다양한 금융과 진로체험 기회를 제공할 예정입니다.

## **1사1교 금융교육**

신한은행은 정부의 자유학기제 정책 맞춤형 프로그램으로 진로직업체험교육을 꾸준히 진행해 오고 있습니다. 광화문 청소년금융교육센터에 마련된 체험관에서 은행원 직업 체험을 통해 진로 적성을 파악하는 기회를 제공하고 있으며, 2018년에는 더 많은 학생들에게 진로체험교육의 기회를 제공하고자 교육부 주최의 대한민국교육기부박람회에도 참여하였습니다. 2018년 한 해 동안 진로직업체험교육을 총 176회 실시, 15,879명의 학생들에게 교육 기회를 제공하였습니다.

이와 더불어 매년 금융소외지역 소재 80개 학교를 대상으로 이동점포(뱅버드)를 활용하여 학생 대상 금융(초등), 진로(중등)체험교육을 실시하는 찾아가는 금융체험교실도 콘텐츠를 강화하여 체계적으로 실시하였습니다. 은행 체험 기회가 적은 도서산간 지역 학생들에게 직접 방문하여 은행 체험 및 은행원 직업체험 프로그램을 제공하여 큰 호응을 얻고 있습니다.

또한, 금융감독원 주관 1사1교 금융교육을 적극 실시하여 영업점 직원들의 참여 속에 2018년 총 339회, 24,087명의 학생을 대상으로 교육 하였으며, 이에 2018 금융감독원 1사1교 금융교육 우수사례 시상식에서 금융감독원장을 수상하였습니다.

금융권 최초 디지털 플랫폼을 활용 쌍방향 참여형 프로그램으로 실시하고 있는 원격영상진로멘토링은 신한청소년금융교육센터 내 교육시스템을 구축하여 농산어촌 금융소외지역 30개 학교 학생을 대상으로 진로탐색 교육을 실시하였습니다.



북한이탈주민 금융교육

## **소외계층 금융교육**

신한은행은 교육 기회가 적은 소외계층 대상 금융교육도 확대 실시하고 있습니다. 대한민국 사회정착을 위해 통일부 북한이탈주민 정착지원 사무소(하나원 안성, 화천) 교육생을 대상으로 한 북한이탈주민 금융교육 및 북한이탈 청소년 대상 생활금융교육을 꾸준히 진행하고 있습니다. 2018년 기준 총 38회 실시하였습니다. 또한 발달장애 청소년을 위한 생활금융교육을 이론 및 체험교육으로 실시하고 있으며, 특수학급 교사 대상으로 표준강의 안을 제작하고 무료로 배포하고 있습니다. 본 교육은 2018년 제 13회 금융공모전에서 교육부 장관상을 수상하였습니다.

신한생명은 금융소외계층 어르신들을 대상으로 재무, 자산관리, 보이스 피싱 및 각종 금융사기 예방 교육을 통해 금융 관련 문제를 스스로 해결할 수 있도록 교육을 수시로 실시하고 있습니다. 한국노인종합복지관협회와 협업하여 진행하고 있으며, 사내 강사조직을 복지관에 파견하여 교육을 진행하고 있습니다. 2018년에는 전국 노인복지관 어르신 7,552명을 대상으로 143회의 수시 교육을 실시하였습니다.

# 창의적 열린 문화 구축



신한금융그룹

• 2019년 블룸버그 성평등지수(Gender Equality Index) 국내 기업 최초 편입

신한금융그룹은 창의적이고 혁신적인 조직문화를 통해 임직원들의 역량을 강화하고 변화를 추진합니다. 이와 함께 임직원 친화적인 업무 환경을 조성하여 직원이 행복한 기업이 되고자 합니다.

## 인재확보 및 인적자본 개발

### 고객의 가치를 제고하는 맞춤형 전문가 육성

신한금융그룹은 직원들이 업무 역량을 강화하고 변화하는 시대에 대비하는 힘을 키울 수 있도록 그룹사별 다양한 교육 프로그램을 진행합니다.

신한은행은 직원의 역량개발과 전문가로의 성장을 지원하기 위해, 채용 단계부터 기업·자산관리, 자금운용, 디지털·빅데이터, ICT 등 분야별 채용을 진행하고 있습니다. 또한, 본부 내 전문직무(IBM, 리스크, 디지털, 빅데이터, 글로벌 등)를 희망하는 직원들을 대상으로 전문역량 개발을 지원하는 '전문직무 예비인력' 및 '해외 주재원 예비인력' 등의 제도를 운영하고 있습니다.

이와 함께 2018년부터는 경영성 인재를 선발·코칭·육성하는 '경영리더제도'를 도입하여 운영하고 있으며, 향후 경영리더 Pool 확대, 여성 경영리더 확대 및 코칭 대상자 확대를 추진할 계획입니다. 고객의 다양한 니즈에 맞는 고객 맞춤형 종합 솔루션을 제공하기 위해 기업금융과 자산관리 분야의 교육을 지속적으로 강화하고 있으며, 국내 우수 대학과 연계한 전문가 육성 프로그램을 운영합니다.

### 디지털 인재 양성

2018년에는 디지털 임부서장 교육, 고려대학교 정보통신대학원 디지털금융공학과 석사과정, 데이터 사이언티스트 양성 및 디지털 기술(디지털 마케팅, 클라우드 등) 전문가 교육 과정 등 다양한 디지털 역량강화 연수를 진행하였습니다. 2019년에는 전 신한금융그룹 임직원을 디지털 인재로 탈바꿈시키기 위해 기존의 과정뿐 아니라, 그룹사별 다양한 역량레벨에 따른 디지털 교육을 실시할 계획입니다. 또한 시간과 공간의 제약을 극복하고 전문성 있는 교육을 받을 수 있도록 신한금융그룹 버전의 온라인 대학교육 프로그램인 'S-MOOC'도 선보일 예정입니다.



## 스마트 학습 플랫폼 개발

4차 산업혁명이 도래하면서 스마트 기반의 교육 플랫폼이 주목 받고 있습니다. 이에 신한금융투자는 임직원의 전문성을 효율적으로 증진시키기 위해 자체 개발한 스마트 학습 플랫폼인 'S-Hub'를 개발하여 다양한 교육 프로그램을 실시하고 있습니다. 빅데이터 분석에 기반한 개인별 맞춤 영상서비스를 제공함으로써 관심직무를 지속적으로 학습할 수 있도록 지원하고, 자체제작한 교육 콘텐츠를 상시적으로 업로드해 플랫폼 활용도를 높입니다.

## '블룸버그 성평등 지수' 편입

신한금융그룹은 2019년 1월 국내 기업으로는 최초로 블룸버그가 발표한 '2019 성평등 지수(Gender Equality Index, 이하 GEI)' 우수기업으로 선정됐습니다. 블룸버그는 투자자와 기업이 평판이나 위험 실적을 평가할 때 환경, 사회, 거버넌스(ESG) 정보에 의존하는 경우가 증가하고 있으며, 기업들이 직장 내 여성의 지위 향상을 어떻게 지원하고 있는지 투자 전문가에게 보여주기 위해 GEI를 도입했습니다. GEI는 미국 증권거래소에서 거래되는 시가총액 10억 달러 이상의 기업이 편입대상이며, △여성 인력 관련 내부 통계 △여성인력 운용 정책 △지역사회 공공지원 활동 △성평등 관련 상품/서비스 등 4개 부문의 약 70개 지표 성과를 심사해 선정합니다.



## 직원의 웰빙과 인권 증진

### 일과 삶의 균형을 위한 스마트근무제

신한금융그룹은 일하기 좋은 기업문화를 구현함으로써 직원의 행복을 추구하고, 직원의 행복이 최고의 고객서비스로 이어질 수 있도록 노력합니다.

2017년 9월 신한금융그룹은 창립 16주년을 맞이하여 전 그룹 사가 유연근무제를 동시 시행하였습니다. 2016년 7월 신한은행이 국내 은행권 최초로 재택근무, 자율출퇴근제를 포함한 '스마트근무제'를 도입한 데 이어 국내 금융그룹 최초로 전 그룹사가 동시에 유연근무제를 시행하였습니다. 앞서 조용병 신한금융그룹 회장은 그룹경영회의에서 "직원이 행복해야 고객도 행복할 수 있다"며 전 그룹사가 유연근무제에 동참할 것을 제안하였고, 이에 그룹사 CEO들이 흔쾌히 동의하며 9월 1일부터 전 그룹사가 유연근무제를 동시에 시행한 것입니다.

신한금융그룹은 "일과 삶의 균형", "좋은 일터 만들기"를 목표로 전 그룹사 직원을 대상으로 출퇴근 시간을 자유롭게 조정할 수 있는 자율출퇴근제를 우선 시행하였고 이후 추가 확대는 각 그룹사 상황을 고려해 실시하기로 하였습니다.

2018년 3월 "근로시간 단축"을 주요 내용으로 하는 개정 근로기준법이 공포됨에 따라 국내 기업들은 주당 근로시간을 52시간 이내로 운영해야 할 법적 의무가 발생하였고 신한금융그룹 그룹사들도 기업규모(상시근로자 수)별로 순차적으로 개정 근로기준법을 적용받게 되었습니다.

2018년 7월 신한금융그룹의 ICT자회사인 신한DS가 신한금융그룹에서는 최초로 주 52시간 근로 의무 적용대상이 되었습니다. 신한DS는 자체 TFT활동을 통해 직무별로 도입 가능한 유연근무제를 검토하였고, 그 결과 SM(System Management) 직무에 대해서는 선택근무제를, SI(System Integration)에 대해서는 재량근무제를 도입하였고, 전사 차원의 PC-OFF 제어 시스템 시행을 통해 근로시간을 적정하게 관리하고 있습니다.

2019년 1월에는 신한은행, 제주은행이 주 52시간 근로 적용 대상 그룹사가 되고, 7월에는 신한카드, 신한금융투자, 신한생명이 적용 대상이 됩니다. 이어서 2020년 1월에는 신한금융지주회사, 신한BNP파리바자산운용, 신한캐피탈, 신한저축은행, 신한아이티스, 신한신용정보 등 총 6개 그룹사가 적용 대상이 되고, 2021년 7월 1일에는 신한대체투자운용과 신한리츠운용이 적용 대상이 됩니다.





신한금융그룹은 2019년 주 52시간 근로 적용 대상 그룹사에 한해서는 업의 특성과 상황을 고려한 유연근무제 도입과 PC-OFF 제어 시행을 통하여 근로시간을 관리하고, 2020년 이후 대상 그룹사에 대해서는 2019년 적용 그룹사들의 대응방안이 효과적인지를 모니터링하고 각 사 특성에 맞는 대응 방안을 수립하여 근로시간 단축이라는 법적 의무와 임직원의 일과 삶의 균형이라는 두 마리 토끼를 한 번에 잡을 계획입니다.

#### **RPA 활용 단순반복 업무 절감으로 직원 워라밸 향상**

신한은행은 단순 반복 업무의 효율화를 위해 RPA(Robotics Process Automation) ONE 프로젝트를 성공적으로 이행하였습니다. 'RPA ONE 프로젝트'는 신한은행이 RPA 도입과 확산을 위해 진행한 사업으로 총 6개 부서의 13개 프로세스를 자동화하였으며, 해당 분야에서 매일 발생하는 약 6천 건의 업무를 자동화해 업무 효율성을 크게 높였을 뿐만 아니라 부동산 감정서 이미지 등록 업무에 대해 직원 근무시간 이후에도 업무가 자동으로 처리되는 획기적인 프로세스도 도입했습니다.

## **6천여 건**

RPA ONE 프로젝트를 통해 신한은행 6개 부서의  
13개 프로세스에서 자동화한 일일 업무 건수



#### **모성 보호와 육아 지원을 통한 일·가정 양립 지원**

일과 가정의 양립 지원을 위해 육아와 관련된 다양한 복지 제도를 운영합니다. 신한은행은 육아휴가 제도와 함께 임신 시 1일 2시간 단축근무 제도, 유연근무제 등을 시행 중입니다.

더 나아가 신한카드는 자녀 1인당 산전후휴가를 포함하여 24개 월로 육아휴직기간을 확대하였습니다. 또한 난임휴가를 신설하여 난임치료가 필요한 직원들을 지원합니다. 또한 다양한 임산부 보호 프로그램을 통해 적극적으로 모성을 보호합니다. 육아기 단축근로 제도를 운영하며, 임신한 여성근로자의 피로도를 감안한 임산부 전용 의자를 제공하고 있습니다.

보육시설을 통해서도 육아의 편리성을 높이고 있습니다. 그룹공동어린이집으로 서울 중구, 강북 및 일산에 3개의 그룹공동어린이집을 운영하며, 신한은행은 직장어린이집을 수도권에 3개(일산, 양천, 송파) 운영 중입니다.

## **6개소**

육아 지원을 위해 운영 중인 어린이집 숫자로  
계열사별 다양한 일과 가정의 양립 지원제도 운용





# 긍정적 사회책임 실현

신한금융그룹은 신한의 가치와 사회, 환경적 가치가 함께 증대되고, 시너지가 창출되는 지속가능 금융\*을 지향합니다.

신한금융그룹은 지속가능 금융을 경영의 근간으로 여기고, 대출이나 투자 시 지속가능성을 적극적으로 고려하고, 관련 금융상품을 확대하는 한편, 고객과 클라이언트의 지속가능한 사업 관행을 장려합니다.

이와 함께 사회 양극화 해소와 일자리 창출 등 사회적 문제 해결을 위해 '희망사회 프로젝트'를 2018년 런칭하고, 2020년까지 총 2,700억 원 규모의 자원을 투입하고, 우리 사회에 더 큰 희망을 만들어가는데 앞장서고 있습니다.

## 지속가능 금융과 ESG 투자상품

### 저탄소 금융시장 선도 지위 구축

우리나라와 EU 등 195개 유엔(UN) 기후변화협약 당사국은 파리기후변화협약에 따라 지구 평균 온도 상승 폭을 섭씨 2도 이내로 유지하고, 나아가 1.5도 이내로 제한하기 위해 노력하기로 합의했습니다. 우리나라는 2030년까지 신재생에너지 발전 비중을 35~40%까지 확대하고, 온실가스 배출량을 BAU 대비 37% 감축해 목표 배출량을 5억 3,600만 톤으로 낮출 계획입니다. 신한금융그룹은 에너지 패러다임 변화에 맞춰 금융경쟁력을 강화하고, 미래 지향적인 기후금융을 선도하고자 신재생에너지 사업에 대한 프로젝트 파이낸싱과 친환경 산업 및 기술에 대한 투융자 복합금융 지원을 활성화하고 있습니다.

# 15조 6,768억 원

2018년 친환경 금융 실적



### 신재생에너지 발전사업 투자 지원

신한금융그룹은 국제사회와 우리 정부의 신재생에너지 정책에 힘입어 2030년까지 친환경 산업과 기술에 20조 원을 투자키로 하는 중장기 기후금융 로드맵을 구축하였습니다. 이에 따라 국내외의 신재생에너지 인프라 사업에 프로젝트 파이낸싱을 활발하게 추진하고 있습니다. 2018년 호남풍력발전 연계 에너지저장장치(ESS) 사업(9MWh)에 20억 원을, 미국 테크렌솔라(Techren Solar)의 태양광 발전소 건립(129MW)에 503억 원을, 일본 시즈오카현 태양광 발전사업(카조노 25.5MW, 요코가와 15MW)에 365억 원을, 필리핀 앙갓(Angat) 수력발전사업(218MW)에 78억 원을, 요르단 타필라 풍력발전사업(51.8MW)에 383억 원을, 베트남 CamLam 태양광 발전사업에 560억 원을 지원키로 하였습니다. 또한, 연료전지 사업에 시설 대출로 397억 원을, 바이오매스 발전 사업에 500억 원을 지원하여 총 9개 프로젝트 사업에 대한 프로젝트 파이낸싱 약정 금액은 2,804억 원입니다. 이 외에도 녹색기업에 대한 여신지원을 확대하고, 개인고객의 친환경 생활을 유도하기 위해 녹색금융 대출상품을 운영하고 있습니다. (2018년 대출취급액 총 3,108억 원)

\* 지속가능 금융은 ESG 요소를 고려하면서도 지속가능성을 추구하는 금융을 말합니다. EU(유럽연합)는 지속가능 금융을 장기적으로 새로운 위험에 대비해 경제와 사회에 더 많은 편익을 가져다 주는 '더 좋은 금융(better finance)'을 실현하기 위한 핵심요건이며, 좋은 일자리 창출, 불평등 해소, 저탄소 경제로의 전환 촉진 등을 추구하는 '더 좋은 발전(better development)'에 기여하는 것으로 정의하고 있습니다.



신한금융투자는 사업비 1조 4,600억 원 규모의 1,181MW급 미국 가스복합화력발전소 프로젝트 파이낸싱에 563억 원을 대출 지원하고, 네덜란드 폐기물 처리업체(177MW)의 지분을 인수하는 펀드에 484억 원을 투자하는 한편, 삼영이앤이의 의료폐기물 발전사업(4.8MW)에 110억 원을 지원했습니다. 또한, 미국 캘리포니아의 신재생에너지 발전회사인 Calpine에 216억 원의 지분투자를 진행하는 한편, 국내 폐기물 처리업체인 EMKKH에도 124억 원을 투자하여, 2018년 총 투자 및 대출 금액은 1,497억 원입니다. 이와 함께 국내 친환경 기업에 대한 회사채를 인수(총 인수금액 1,100억 원)함으로써 원활한 자금조달에 기여하고 있습니다.

신한카드는 2019년 3월 닛산자동차와 제휴하여 전기차(리프 2 세대) 구매시 닛산 프리미엄 멤버십 혜택을 부여하는 친환경 카드를 출시했으며, 이외에도 카드 고객에게 충전기 설치지원, 충전요금 할인 등 다양한 혜택을 제공하고 있습니다. 신한카드는 향후에도 친환경 컨셉의 상품 출시를 확대할 계획입니다.

신한생명 또한 친환경 에너지, 지속 가능한 성장성을 가진 기업 등에 대한 ESG에 투자를 지속적으로 확대하고 있습니다. 2018년에는 국내외 태양광발전사업 및 풍력발전사업 투자(국내 5건 1,196억 원 / 해외 2건 1,150억 원)를 진행하였습니다.

신한BNP파리바자산운용 또한 친환경 에너지, 신재생에너지 관련 기업에 대한 ESG에 투자를 지속적으로 확대하고 있습니다. 2018년말 기준 신재생에너지 투자규모는 8,000억 원으로 2019년에도 국내외 신재생에너지 투자기업과 협업체계를 구축하고, 관련 분야 투자규모를 지속적으로 확대할 계획입니다. 신한리츠운용은 환경친화적 건축물에 부여하는 그린빌딩인증을 획득한 '더프라임타워'(1,755억 원)를 수탁하여 운용하고 있습니다.

### **국내 시중은행 최초 원화 그린본드 발행**

2018년 8월 신한은행은 국내 시중은행 최초로 녹색 금융을 지원하기 위해 그린본드 2,000억 원을 발행했습니다. 그린본드는 조달자금의 사용목적을 신재생에너지 등 친환경 녹색사업 지원에 한정하는 특수 목적 채권입니다. 신한은행은 그린본드 발행을 위해 국제자본시장협회(ICMA)가 제정한 그린본드 국제기준(GBP)에 의거한 그린본드 관리체계를 마련하고 외부기관을 통해 검증을 마쳤습니다. 기업의 사회적 책임을 중시하는 사회적 분위기 확산 및 채권시장의 사회책임투자(SRI) 비중이 확대됨에 따라 앞으로도 지속해서 환경, 사회, 지배구조 관련 ESG채권에 대한 수요가 확대될 것으로 예상됩니다. 신한은행은 그린본드 지원사업 관련 정보 및 환경 개선 기여도 예상 수치를 그린본드 발행액 소진 시점까지 투자자 Annual Report의 형태로 신한은행 홈페이지를 통해 게시할 예정입니다.

### **책임투자(ESG투자) 확대**

환경오염과 기업 오너의 횡포와 갑질, 제품책임, 부패 등 ESG 요소가 기업가치에 미치는 영향이 점차 증대되고 있습니다. 책임투자는 기업의 재무적 지표 외에 환경(Environmental), 사회(Social), 지배구조(Governance) 등 기업의 사회적 책임, 즉 CSR을 종합적으로 고려하는 투자방식을 뜻합니다. 신한금융그룹은 중장기적으로 안정적인 수익을 창출하는 책임투자 상품을 지속적으로 개발함은 물론, 고객의 ESG 투자를 지원함으로써 책임투자 확대를 위해 노력하고 있습니다.



신한은행 PWM고객의 책임투자 자산은 총 1,408억 원(펀드 100억 원, 대출 1,308억 원)이며, 신한금융투자 WM 고객의 책임투자 자산은 총 2,699억 원(2018년말 기준)으로, 그린에너지에 투자하는 사모펀드와 ESG 우수기업을 투자 포트폴리오로 편입시킨 SRI(Social Responsibility Investment) 공모펀드에 투자되고 있습니다.

신한BNP파리바자산운용은 투자대상 기업분석 시 각 기업의 ESG요소를 평가하기 위해 외부 컨설팅 기관을 적극적으로 활용하고 있습니다. 정기적으로 기업들의 분석자료를 검토하고 관련 세미나에 참여하고 있으며, 지배구조 관련 문제나 환경, 사회적 이슈 등이 발생하였을 때 이를 사회책임투자 포트폴리오에 즉시 반영하고 있습니다. ESG관련 투자에 대한 사회적 수요 증가에 따라 2019년 당사 내부에서도 기업들의 ESG 등급을 평가할 수 있는 내부 시스템을 마련하였으며, 연내에 이를 펀드 운용에 반영할 계획입니다. 또한 2017년 12월에는 사회책임투자와 관련한 내용을 포함하는 스튜어드십 코드를 선제적으로 도입하였으며, 사회책임투자 펀드를 전략적으로 육성하여 나가고 있습니다. ESG요소가 투자 결정과정에서 점차 중요해지는 글로벌 트렌드를 반영하여 사회책임투자 펀드를 회사의 전략펀드로 선정하여 적극적으로 육성하고 있으며, 연기금 및 기타 기관자금 유치를 추진하고 있습니다.

이와 더불어 책임투자에 대한 고객의 이해도를 높이기 위한 그룹 차원의 마케팅과 교육프로그램을 진행하고 있습니다. 이를 통해 투자에 있어 ESG요소의 필요성에 대한 고객의 이해를 높이고, 관련 투자의 확대가 고객의 수익률 제고와도 연관됨을 적극적으로 홍보하고 있습니다.

신한BNP파리바자산운용의 전략펀드인 'Tops아름다운SRI펀드'(운용자산 569억 원)는 기존에는 외부 컨설팅 기관의 ESG평가와 내부 주식리서치팀의 기업분석 결과를 결합하여 이를 토대로 투자를 진행하였으나, 2019년에는 사회책임투자를 보다 강화하기 위해 일부 전략을 수정하여 내부의 ESG평가 시스템 또한 'Tops아름다운SRI펀드' 운용에 적용할 계획입니다. 신한BNP파리바자산운용은 ESG요소를 투자과정에 충실히 접목시키며 이를 바탕으로 중장기적으로 우수한 성과를 보여주고 있습니다.

### **수탁자의 책임을 다하는 '스튜어드십 코드' 도입 및 시행**

주주환원과 지배구조와 관련된 사회적 개선 요구가 증가하며, 공정거래위원회를 중심으로 기업들의 투명한 경영이 강조되고 있습니다. 국가차원에서 기업들의 배당 등 주주환원 정책 확대를 권장하고 있으며 이러한 일련의 흐름 속에서 스튜어드십 코드의 필요성이 대두되었습니다. 전 세계적으로 많은 국가들이 이미 스튜어드십 코드를 시행하고 있으며 이를 도입하는 국가는 점점 늘어나고 있습니다. 국내에서도 스튜어드십 코드가 도입된 이래 국민연금뿐만 아니라 많은 자산운용사들이 참여하고 있으며 그 영역을 확대하고 있습니다.

이러한 변화하는 투자환경 하에서 신한BNP파리바자산운용은 2017년 12월 스튜어드십 코드에 선제적으로 참여하여 건전한 투자 문화를 선도하고 이를 바탕으로 고객을 위한 중장기 수익률을 향상시키기 위해 노력하고 있습니다.

스튜어드십 코드는 수탁자 책임을 명시하고 이를 적극적으로 수행하여 장기투자문화의 확립과 기업의 지속가능한 성장에 기여하는 것이 목적인입니다. 이는 기업전략과 성과, 위험관리, 환경, 사회, 지배구조 등 핵심 경영사항을 점검하는 주주활동을 강화하는 것을 의미하며, 신한금융그룹은 투자대상 회사에 대한 의결권을 보다 적극적으로 행사함으로써 투자문화 및 수익률 개선에 이바지하고자 합니다.

장기적으로 이러한 활동이 중장기적으로 고객을 위한 더욱 좋은 성과로 이어질 것으로 확신하고 있으며, 이는 고객의 수익률 측면뿐만 아니라 금융의 힘으로 널리 세상을 이롭게 하는 신한금융그룹의 미션과도 일치하는 방향입니다.



## 희망사회프로젝트

### 저신용자 재기지원

저신용자 재기지원 사업은 3년 간 총 300억 원을 투입해 신용 위기와 실직상황에 놓여있는 금융취약계층에게 고용노동부 직업능력개발 훈련기간 동안 교육에 집중할 수 있도록 1인당 최대 180만 원의 교육참여수당을 지원함으로써 취약계층의 경제적 자립을 지원하였습니다. 특히 제1회 우수사례 공모전은 저신용자 재기지원 사업의 효과성을 입증하고 금융취약계층에 대한 인식개선의 초석을 다지는 성공적인 행사였습니다.

### 취약계층 경력단절여성 취업 지원

취약계층 경력단절여성 취업지원 및 초등돌봄 공동육아나눔터 구축사업은 2018년 1월 여성가족부와 업무협약을 체결하고 취약계층 여성 5,000여 명에게 교육참여수당을 지원하여 소득 크레스 발생을 방지하는 경제활동을 지원하였습니다. 또한 초등돌봄 공동육아나눔터 지원사업을 실시하여 서울 서대문구 1호점을 시작으로 전국 시·군·구에 총 42개 소의 '신한 꿈도담터' 개소를 완료하였습니다. 맞벌이 가정 자녀들의 방과 후 돌봄 활동으로 학부모들의 육아부담 경감과 여성의 경력단절 예방을 지원하여 일과 가정의 양립 및 자녀양육 친화적 환경 조성에 기여하였습니다. 그 중 '신한 꿈도담터' 1호점은 저출산 지원 우수 시설로 인정받아 민생 정책 현장 투어는 물론 벤치마킹을 위한 다른 기관의 방문이 끊이지 않고 있습니다.

### 위기가정 재기지원 및 희망영웅 발굴 사업

위기가정 재기지원 사업은 위기상황으로 어려움을 겪고 있는 가정에게 필요한 경제적 지원을 통해 더 좋은 내일을 꿈꾸도록 도우며 희생정신을 발휘해 위기에 처한 사람을 도운 사회적 영웅을 포상하여 나눔문화 확산에 기여하였습니다. 생계주거비를 지원하는 '더 좋은 내일', 교육과 양육비를 지원하는 '더 밝은 내일', 의료비를 지원하는 '더 편한 내일', 학대 피해 가정을 돋는 '더 안전한 내일', 재해·재난 구호비를 지원하는 '더 힘찬 내일', '더 희망찬 내일'이라는 타이틀로 진행되는 희망영웅 총 6개 사업으로, 사회복지공동모금회·굿네이버스와 협력하여 작년 한해 취약계층 445가구를 지원하고 7건의 희망영웅을 대상으로 전달식을 진행하였습니다.

### 청년 해외취업 지원

청년 해외취업 지원사업은 한국외국어대학교, KOTRA와 업무협약을 체결하여 해외취업을 희망하는 100명의 청년을 선발하여 국내외 연수를 통해 이들의 글로벌 역량을 강화하고 유관기관들의 해외 네트워크를 활용한 해외취업 매칭까지 전폭적으로 지원하는 프로그램입니다. 청년들에게 새로운 도전의 기회를 제공하고 한국의 준비된 인재들을 세계에 알릴 수 있는 희망의 플랫폼이 될 수 있도록 지속적으로 지원하겠습니다.

# 300억 원

저신용자 재기지원 사업을 통해  
3년간 금융취약계층에게 지원한 교육참여수당

### 4차 산업혁명 청년 교육

4차 산업혁명시대 청년 교육 지원사업은 발달장애인학생을 대상으로 4차 산업혁명시대의 삶을 영위하는데 필요한 소양을 배양할 수 있는 SW코딩, 컬러테라피, 금융교육 프로그램 등의 교육을 특수학교와 연계하여 진행하고 있습니다. 또한 특수교육전공자 중심으로 발달장애인학생 SW 전문강사를 모집·양성하여 발달장애인학생 SW교육 사업의 전문성과 교육 효과성을 높이고 있습니다. 4차 산업혁명시대의 정보화 사각지대에 놓인 발달장애인에게 지속적인 SW교육을 제공하여 이들의 삶의 질에 긍정적인 변화를 이끌어내고자 합니다.

### 청년 부채 Total Care

금융취약계층 대상 지원사업을 확대하고 그룹사와의 CSR 사업 공동 추진으로 금융 본연의 역할에 충실히 할 수 있는 사업 발굴 등 업계와의 연계성 강화를 통해 사회공헌 활동의 지속가능 기반을 구축하겠습니다. 그 일환으로 '청년 부채 Total Care 프로젝트' 업무협약을 체결하고 취업 후에도 학자금대출로 경제적인 어려움을 겪고 있는 청년들이 건강한 사회구성원으로 자립할 수 있도록 청년의 부채 탈출을 지원하는 사업을 추진하고 있습니다.

# 5,000여 명

취약계층 경력단절여성의 취업지원을 위한  
교육참여수당 수여인원





## 사회공헌

### 청년취업 두드림(Do Dream) 氣GO滿場

4차 산업혁명 시대에 부합하는 직무중심 스마트 인재 양성을 위해 중소기업진흥공단과 신한은행의 사회공헌 협력사업으로 2012년부터 2017년까지 진행됐던 '으뜸기업-으뜸인재' 사업을 업그레이드하여 '청년취업 두드림 氣GO滿場' 사업을 운영하고 있습니다.

중소기업 인식개선 교육과 해외 우수기업 벤치마킹 연수를 통해 우수 인재와 중소기업간 매칭을 실시하며, 2018년 기준 총 43 개 대학, 123개 중소기업이 참여하여 156명의 취업자를 배출했습니다.

#### 두드림(Do Dream) 스페이스

'신한 두드림(Do Dream) 스페이스'에서는 청년들에게 사무·스터디 공간과 다양한 교육 콘텐츠를 제공하고 네트워크 활성화를 지원하는 한편, 연간 150만 명이 찾는 서울숲 앞에 매장과 카페, 사무공간을 오픈할 수 있는 기회를 제공하는 등 취업과 창업에 실질적인 도움을 주고 있습니다. 2018년 실제 210명의 청년들을 선발하여 산업분석, 비즈니스 모델 개발, 데이터 분석, 마케팅, 법률 등 다양한 창업 역량 강화 교육을 제공하였으며, 이를 통해 총 85개 아이템이 사업화 되었습니다.

이러한 성과는 중소기업청이 발표한 스타트업 평균 고용효과 3.2명을 감안했을 때, 270여 명의 고용 창출 효과를 기대할 수 있는 수치입니다.

또한 유망 스타트업과 청년을 잇는 잡매칭 프로그램 '두드림매치메이커스' 프로그램에서는 106명의 학생들이 5주 간 총 20시간에 걸쳐 스타트업에서 꼭 필요한 직무역량을 기르는 교육을 이수하였으며, '잡매칭 데이'를 통해 실제 18명의 구직자가 취업에 성공하였습니다.

#### 도심 속 일터학교 카페 두드림

'카페 두드림'은 학교 밖 청소년들의 사회적·경제적 자립을 지원하기 위한 전문 직업훈련 및 취업 지원사업으로 신한은행 내부 자원을 활용하여 교육 및 일자리를 지원하고 교육비를 재투자하는 선순환적 일자리 창출 플랫폼입니다.

2018년 6명의 인턴을 채용하여 현상실습 및 바리스타 교육을 진행하였으며, 행내 유휴 공간을 활용한 사업 확장을 검토하고 있습니다.



두드림 스페이스 창업교육 디지털 라이프 스쿨



카페 두드림



## Global One Shinhan 자원봉사대축제

글로벌 네트워크 임직원이 함께 참여하는 'Global One Shinhan 자원봉사대축제'는 11년 째 꾸준히 진행된 대표적인 자원봉사활동으로, 총 18개국 23개 지역에서 다양한 봉사활동을 펼치고 있습니다. 국내에서는 지난 2006년부터 후원해온 서울국제휠체어 마라톤대회 행사 지원과 2008년부터 매년 실시해온 내고장 문화재 가꾸기 활동을 지속하고 있습니다. 또한, 9년 째 인연을 이어온 1사 1촌 결연마을(신한은행-오미자마을, 신한카드-삼배리마을, 신한금융투자-상군두리마을, 신한생명-카누마을)을 방문해 그룹사 임직원이 농촌 일손을 돋습니다. 아울러 소외계층을 위한 물품 지원 등 다양한 복지 지원 행사와 환경 관련 봉사활동을 진행합니다.

## 신한카드의 사회공헌 브랜드 '아름인'

신한카드는 사회공헌 브랜드 '아름인'을 바탕으로 '아름인 도서관', '아름인 봉사단', '아름인 사이트' 등의 사회공헌 대표 프로그램을 운영하고 있습니다. 또한, 2018년부터는 지역상생을 위해, 서울시 및 서울교통공사와 MOU를 체결하고 '을지로3가 프로젝트'를 추진하여 도시재생과 골목상권 활성화를 지원하고 있습니다. 2010년부터 시작한 '아름인 도서관'은 아동/청소년/지역주민 등을 대상으로 친환경 독서환경과 권장도서를 지원함으로써 독서를 통한 문화 수준과 삶의 質 향상을 목표로 도서관 지원사업을 꾸준하게 전개하고 있습니다. 2018년 기준으로 국내 473개, 해외 5개의 총 478개 '아름인 도서관'을 구축함으로써 지역아동센터, 지역복지관, 어린이병원, 해외(베트남, 인도네시아, 미얀마)의 교육 사각지대에 있는 사회 구성원들의 삶의 質 향상에 기여하고 있습니다.

CEO부터 전 임직원이 참여하는 '아름인 봉사단'은 연중内外 봉사활동 프로그램에 적극적으로 참여하여 2018년에는 총 28,315시간(인당 평균 12시간)의 봉사활동을 실시하였습니다. 환경보호/소외 아동·청소년 지원/독거노인 지원/임직원 급여 나눔 등 다양한 봉사활동 프로그램에 참여하여 기업시민으로서 기업의 사회적 책임 실천에 앞장 서고 있습니다.

신한카드는 고객이 기부 전용 '아름인 사이트'를 통해 포인트를 신용/체크/기프트 카드 결제를 통해 151개의 국내 비영리단체 등에 기부할 수 있으며, 웹뿐만 아니라 앱과 ARS(1661-1122), 그리고 상담원을 통해서도 쉽고 편리하게 기부에 참여 할 수 있도록 금융권 최다 기부 채널을 운영하고 있습니다. 금융권 최초의 '아름인 사이트'는 2005년부터 2018년까지 총 누적 54.1억 원을 사회복지단체에 기부하여 국내 기부 전용 사이트의 대표 채널이 되어 국내 기부 문화를 선도 하고 있습니다.

## Global One Shinhan 사회공헌



### 베트남 호찌민

신한은행, 신한금융투자,  
신한생명의 현지 직원 100여 명  
이 환경이 열악한 아동의 학교  
통학 지원을 위한 자전거 기부



### 인도네시아 자카르타

신한은행, 신한카드,  
신한금융투자의 현지 임직원  
50여 명이 고아원의 교육 물품과  
식자재 지원 활동 진행



### 인도 뭄바이

장애인을 위한 전자책  
후원 사업과 나무 심기



### 중국

베이징, 칭다오, 순양, 우시,  
상하이 지역의 현지 법인 직원이  
참가해 의귀병 환자의 치료비를  
후원하고 양로원에 필요한  
물품을 지원



### 카자흐스탄, 캄보디아, 미얀마, 멕시코

복지시설 봉사활동과  
지역 학교 PC 보급 및  
교육시설 개선

## 스포츠 스폰서십

신한금융그룹은 국내 스포츠 문화를 활성화하고 스포츠 선수와 인프라를 지원하기 위해 노력하고 있습니다. 2017년 신한은행은 한국야구위원회(KBO)와 3년 간 240억 원 규모의 후원 계약을 체결하는 등 금융사로서는 최초의 행보를 시작하였으며, 국내 프로스포츠 리그 스폰서 계약 역대 최고 금액을 기록하였습니다. 이를 통해 국내 최고 인기의 대중적인 프로스포츠 KBO와 은행이 상생하며 대중과 가까워질 수 있게 되었습니다.

2011년부터는 국내 스포츠 유망주를 발굴해 중장기적으로 지원하는 '신한 루키 스폰서십 프로그램'을 실행 중이며, 2017~2018 여자프로농구 타이틀 스폰서로서 아마추어 농구 경기 중 최고 권위의 농구대잔치를 후원하였습니다. 또한 2018년 5월에는 대한배구협회와 후원계약을 체결하였습니다.



# 환경사회적 리스크관리

다양한 이해관계자의 등장과 기후변화 등 전 지구적 이슈로 인해 기업의 사회적 책임에 대한 요구수준은 더욱 강화되고 있습니다. 금융기관의 경우에도 사회책임경영에 대한 기대가 증가하고 있으며 특히 금융지원 시 투자금 회수 측면의 전통적인 리스크관리 뿐 아니라 환경사회적 영향에 대한 고려를 여신 및 투자 의사결정 시 중요한 요소로 반영할 필요성이 증가하고 있습니다.

이러한 금융환경의 변화에 대응하고자 신한금융그룹은 환경사회 리스크관리 모범규준을 포함한 환경사회 리스크관리체계를 구축했습니다. 환경사회 측면의 유의영역을 선정, 모니터링 등 관리를 수행하고, 불법활동 및 석탄발전소 건설에 대한 조건부 금융지원 기준을 수립하고, 환경사회적 영향이 큰 개발 PF에 대해 환경사회 위험을 평가하고, 필요시 경감방안을 금융계약에 반영하는 관리절차를 마련했습니다.

## ESG 인게이지먼트

ESG 리스크 및 기회에 대해 클라이언트와 인게이지먼트 활동을 전개하며, 부정적 이슈 발생 시 여신 회수, 신용등급 하향 등의 조치를 취하고 있습니다. 다음은 인게이지먼트 케이스입니다.

- 코스닥에 상장된 글로벌 요식업체의 기존 여신 건에 대해 CEO 횡령 및 배임, 업무방해 등 평판리스크 발생
- 원자력 발전소 전기공사를 전문으로 하는 비외감증소기업에 대한 정기신용평가 과정에서 대규모 분식회계 발견
- 화장품제조업을 영위하는 우량 중소기업의 신규 여신 건 심사 시, 윤리경영에 위배되는 대표이사의 상습도박 불법행위 발견



신한금융그룹

• 온실가스 감축 부문 국토교통부 장관 표창 (2018.12.)

• 에너지신산업 및 신재생에너지 발전사업 활성을 위한 업무협약(에너지공단)

• 신재생에너지 사업 확산을 위한 업무협약 (한화에너지)

## 통합적 ESG 리스크관리

기업의 재무성과뿐 아니라 환경, 사회, 지배구조 측면의 비재무성과를 투자 의사결정에 반영하기 위해 2017년에 ESG 리스크 관리체계 도입 로드맵을 수립하였습니다. 이에 따라 2018년에는 환경사회 리스크관리의 목적, 원칙, 주요 업무 및 R&R 등 환경사회 리스크관리체계 전반을 정의하는 그룹 환경사회 리스크 관리 모범규준을 제정하였고, 핵심사항인 유의영역 관리 및 환경사회 리뷰 체계를 정립하였습니다.

모범규준상 환경사회적 측면의 유의영역으로는 임업, 광업, 유망 어업, 작물생산, 담배, 석탄가공, 석유정제, 발전, 인프라, 무기군수, 화학물질, 폐수/폐기물 등 12개 산업을 규정하고, 각 익스포저와 주요 리스크를 정기적으로 모니터링 중입니다. 또한 기후변화 이슈를 감안해 국내 및 OECD 국가 내 신규 석탄발전소 건설 PF의 경우 초임계 이상의 기술 또는 CO<sub>2</sub> 배출량이 800g/kWh 이하일 경우에 한해 금융지원을 결정하기로 기준을 수립하여 이행하고 있습니다.

또한 환경사회적 영향이 큰 개발 PF에 대해서는 환경사회 위험을 평가하고, 필요시 경감방안을 금융계약에 반영하는 관리 절차를 마련하였습니다. 프로젝트 추진에 따른 인근 지역 자연환경, 생태계 등 환경영향과 생활권 침해, 보건 등 사회 영향에 대해 리뷰를 수행하고 리뷰 결과를 의사결정에 반영하고 있습니다.

그 외 해당 국가의 법이나 규제에 위반하는 제품의 생산이나 서비스 제공과 관련된 거래에 대해서는 금융지원을 배제하고 있으며, 불건전 오락기구 제조업과 유흥 주점업, 대부업체 등 불건전한 업종에 대해서도 여신 취급을 제한함을 원칙으로 하고, 신규 요청 시 여신심의위원회의 승인을 거치도록 하고 있습니다. 향후 재생에너지, 온실가스 저감, 연료효율차량, 자원 순환 등 지속가능성장영역의 발굴 및 확대를 지원하고, 기후변화에 따른 산업 및 금융기관의 영향을 분석하고, TCFD 등 글로벌 차원의 대응에 적극적으로 동참해나갈 예정입니다.



## 리스크관리체계

신한금융그룹은 그룹 위험관리위원회를 통해 경영전략에 부합하는 리스크관리 정책과 전략을 수립하고 있습니다.

각 그룹사의 위험관리위원회 및 리스크 관련 실무위원회, 리스크 관리 전담조직은 그룹 차원의 일관된 세부정책과 전략을 수립해 이행하고 있습니다.

시나리오에 기반한 통합위기상황 분석과 다양한 조기경보지표 모니터링을 통해 그룹 차원의 위기관리체계를 마련하여 위기인식, 영향분석을 통한 위기단계 결정과 대응방안을 실행하고 있습니다. 그룹 리스크 협의회에서는 해당 내용을 공유하고 특히 사안의 중요성을 감안하여 그룹 위기관리위원회를 통한 그룹 차원의 공동 위기대응을 수행하고 있습니다.

이 외에도 그룹사별 리스크관리 담당자와 전문가가 함께 참여하는 '리스크 전문가 네트워크'를 운영하고 있습니다. 월 1회 이상 정기적인 운영을 통해 주제별 학습과 연구, 토론 등을 진행하며, 그룹의 리스크 현황을 공유하고 그룹 내 시너지 확대를 위한 창의적 해결방안을 모색하고 있습니다.

신한금융그룹은 디지털금융 등 비즈니스 변화에 유연하게 대응하고 리스크 수준에 따른 여신 운용전략을 마련하기 위해 리스크관리 시스템을 지속적으로 업그레이드하고 있습니다. 2017년 신한은행은 자산과 부채를 통합적으로 관리하는 자산부채종합관리(ALM)를 개발하는 등 리스크관리 역량 강화에 집중하였습니다.

## 환경경영체계 고도화

국내외 환경규제가 강화되고, 신재생에너지와 에너지 효율화에 대한 수요가 지속적으로 확대됨에 따라 신한금융그룹은 2017년부터 환경영영을 업그레이드하고 리스크관리 기반을 마련하고 있습니다.

신한은행은 금융권 최초로 매년 환경보고서를 발간하여 자원 및 에너지사용량, 환경오염물질 배출량, 녹색구매 실적 등의 정량적 데이터 및 환경영영 전략, 성과를 투명하게 공개하고 있으며, 환경보고서를 은행 홈페이지에 게시하여 외부 이해관계자와 적극 소통하고 있습니다.

## 환경경영 고도화 로드맵





## 온실가스 감축 이행

신한은행은 '온실가스·에너지 목표관리제' 관리업체로써 매년 온실가스 감축목표를 이행하며, 국가 온실가스 감축 목표 달성을 기여하고 있습니다. 2012년 목표관리제 관리업체 지정 이후 적극적인 감축 노력을 통해 평균 23% 이상 목표를 초과 감축하고 있는 신한은행은 2018년 정부로부터 배출허용량 95,452 톤을 부여 받아 전 임직원의 적극적인 감축 활동으로 목표대비 16.3%(15,567톤)를 초과 달성했습니다.

이는 본점 및 전국 영업점 대상 LED조명 교체, 친환경 데이터센터 운영, 냉·난방 온도 준수, 외부 간판 조명 운영시간 단축 등 에너지 절감을 위해 다양한 사업들을 진행해 온 성과입니다.

신한금융투자는 본사 및 영업점 건물의 에너지 절약을 실천하고 있습니다. 2018년 상반기에는 본사 건물 내 3,286개 조명을 전력소모가 적은 LED 조명으로 교체하였고, 여름과 겨울철 실내 냉·난방 온도를 제한하여 에너지 과소비를 예방하였습니다. 업무용 차량을 하이브리드형으로 교체하여 환경보호 및 온실가스 감축 목표 달성을 기여하였고, '식목 봉사활동'을 통해 100여 그루의 매화나무를 식재하였습니다. 향후 신한금융투자는 2020년까지 건물 내 에너지 사용량 5% 감축을 목표로 에너지 절약 활동을 확대하고 임직원의 환경 인식 강화를 위한 교육 및 활동을 실시할 계획입니다.

## 친환경·고효율 '통합데이터센터'

그룹의 데이터를 통합하여 관리하는 신한데이터센터는 '최적의 그린데이터센터 건축'을 목표로 녹색건축물 및 국제 친환경 건축물 인증기관인 미국그린빌딩위원회(USGBC)의 LEED 인증 Gold 등급으로 설계하여 에너지 효율을 높이고, 온실가스 배출을 최소화하였습니다. 대부분의 조명시설에 LED조명을 도입하여 매년 1,300MWh 이상의 에너지 사용을 절감하고 있으며, 2018년에는 터보냉동기의 기계식 차압스위치를 디지털로 교체 전환하여 연간 193MWh를 절감하였으며, 실내 냉난방온도와 급탕온도 조절 및 사용시간의 효율적인 운영을 통하여 연간 가스 사용량 2,714㎥을 절감하였습니다.

그리고 냉각탑 수처리설비를 통해 효율적인 냉각탑 운용으로 연간 보급수 및 시수 사용량을 1,829톤 절감하였고, 중수 및 우수를 재활용하여 연간 4,946톤의 절감효과를 얻었으며, 자체 인프라를 통해 재생에너지인 태양광 93.56MWh, 태양열 56,680MJ을 생산하는 등 연간 이산화탄소 배출량을 2016년 대비 341tCO<sub>2</sub> 감축하였습니다.

# 341 tCO<sub>2</sub>

그룹 통합데이터센터의 2016년 대비  
2018년 연간 이산화탄소 배출 감축량



## 에너지 효율성을 확대한 데이터센터의 비용절감 성과

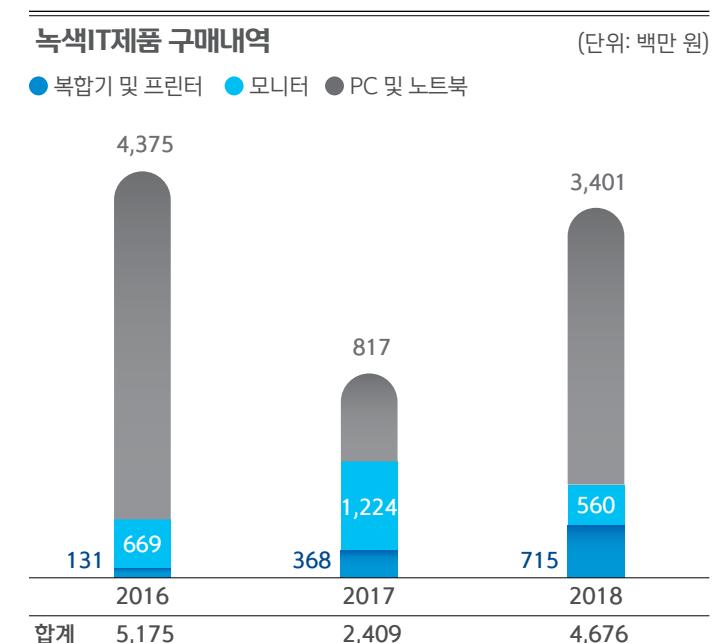
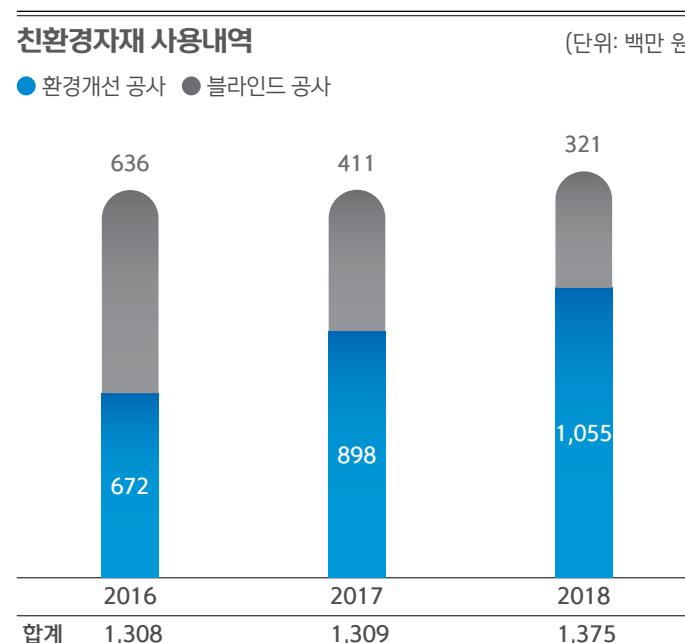
| 구분         | 2018년   | 2017년   | 절감량      | 절감액(원)      |
|------------|---------|---------|----------|-------------|
| 냉각수펌프(kwh) | 551,416 | 744,743 | -193,327 | -17,206,103 |
| 가스(㎥)      | 26,090  | 28,804  | -2,714   | -2,035,500  |
| 태양광(kwh)   | 93,550  |         |          | -13,390,477 |
| 태양열(MJ)    | 56,680  |         |          | -886,853    |
| 시수(㎥)      | 39,551  | 41,380  | -1,829   | -4,863,311  |
| 중수(㎥)      | 1,412   |         |          | -3,754,508  |
| 우수(㎥)      | 3,534   |         |          | -9,396,906  |
| 합계         |         |         |          | -51,533,658 |

### 친환경 설비투자 및 에너지 고효율 제품 도입

신한은행은 영업점 환경개선 공사 시 친환경 건축자재의 사용을 높이고, 친환경 조립식 시스템(칸막이, 벽체, 카운터 등) 도입으로 친환경 설비 투자를 확대하고 있습니다. 또한, 친환경 녹색기업 제품 사용을 적극 장려해 정수기와 공기청정기, 지폐개수기 등 구매·렌탈 시 고효율 제품 사용률을 높이고 있습니다. 향후에는 은행 업무용 차량을 전기차로 도입하고, 전기차 충전 인프라를 구축하는 한편, 에너지 고효율 제품 구매를 지속적으로 확대할 계획입니다.

### 디지털 창구를 통한 영업점 Paperless 환경 구현

신한은행은 전국 모든 창구에서 태블릿PC를 활용한 상담서비스인 쓸깃(SOL kit) 서비스를 진행하고 있습니다. 태블릿PC에는 천여 가지가 넘는 금융상품 정보가 담긴 '상담 콘텐츠 관리 포털'이 탑재되어 있어, 고객에게 별도의 안내장과 상담자료를 출력할 필요가 없으며, 종이 자원을 절약할 수 있습니다. 또한 태블릿PC에서 본 상담 자료는 고객 요청 시 문자 메시지나 카카오 알림톡으로 전달하는 디지털 환경을 구축했습니다. 쓸깃 서비스를 통해 연간 17백만 장 이상의 종이문서를 디지털화했으며, 이는 A4 용지 1장(4.37g) 기준으로 환산 시 연간 약 75톤의 종이를 감축한 것입니다. 환경영향을 위하여 대면 디지털 업무영역을 지속적으로 확대하고, 디지털 상담 프로세스 기반을 확립하여 은행의 Paperless 완성을 추진해 나갈 것입니다.



### 종이문서 감축 건

2018년

17  
백만 장

2017년

13  
백만 장

# Factbook



# 기업 지배구조

신한금융그룹은 장기적인 발전을 도모하고 주주, 금융소비자 등 이해관계자의 이익을 보호하기 위해 투명성, 건전성, 안정성을 확보함과 동시에 그룹의 성장경로와 조직문화가 반영된 지배구조를 갖추고자 노력하고 있습니다.

## 이사회 독립성 확보

건전한 이사회의 확립을 위해 독립적인 사외이사를 선출하고 있으며, 정관 제39조와 지배구조연차보고서 및 홈페이지를 통해 이를 명시하고 있습니다. 또한 뉴욕증권거래소(NYSE)의 상장기업 사외이사 독립성 요건을 자발적으로 준수하고 있습니다.

## 이사회 구성의 다양성과 전문성

이사회가 특정한 공통의 배경을 갖거나 특정 이해관계를 대변하지 않도록 하는 이사회 구성의 “다양성 원칙”을 명문화하여 지배구조의 다양성을 구현하도록 하고 있습니다. 또한 국적, 성별, 연령, 경험 및 문화적 배경 전반에 걸쳐 다양한 경험과 관점을 보유한 사외이사 후보들로 상시적인 후보군(Long list)을 구성하도록 ‘다양성’ 기준을 명확화 하였습니다. 현재 4개 국적(대한민국, 일본, 미국, 프랑스) 출신 사외이사들로 이사회를 구성하여 글로벌 관점을 회사경영에 접목시키고 있으며, 여성 후보를 지속적으로 확대하기 위해 상시적인 후보군(Long list)에 최소 20% 이상 여성 후보군을 반영하도록 기준을 명확히 하는 등, 이사회 구성의 다양성 원칙을 충실히 이행하기 위해 노력하고 있습니다.

전문성 강화를 위하여서는 지배구조법에서 전문성 요건으로 제시한 분야 중 금융, 경영, 경제, 법률, 회계, 정보기술의 6개 분야 전문가 사외이사를 고르게 선임하여 이사회를 구성하고 있습니다. 아울러 금융업권을 총괄하는 금융지주회사의 특성을 감안하여, 여러 분야에 걸쳐 복합적인 전문성을 보유한 사외이사를 선임하기 위해 노력하고 있습니다.

| 구분   | 2018년 3월<br>정기주총 이전 | 2018년 3월<br>정기주총 이후 | 2018년<br>12월 26일 이후 |
|------|---------------------|---------------------|---------------------|
| 금융   | 5명                  | 5명                  | 4명*                 |
| 경제   | 1명                  | 1명                  | 1명                  |
| 경영   | 4명                  | 3명                  | 3명                  |
| 회계   | 1명                  | 1명                  | 1명                  |
| 법률   | 1명                  | 1명                  | 1명                  |
| 정보기술 | 0명                  | 1명                  | 1명                  |
| 총원   | 12명                 | 12명                 | 11명*                |

## 사외이사 후보군 중 여성후보 수

| 구분           | 사외이사 후보군 중 여성후보 수 | 전기대비 증감 |
|--------------|-------------------|---------|
| 2015년 2월 기준  | 11명               |         |
| 2015년 8월 기준  | 14명               | +3명     |
| 2016년 2월 기준  | 39명               | +25명    |
| 2016년 12월 기준 | 49명               | +10명    |
| 2017년 8월 기준  | 42명               | -7명     |
| 2018년 1월 기준  | 39명               | -3명*    |
| 2018년 10월 기준 | 33명               | -6명**   |

\* 사외이사 후보군 초기화로 후보군 수가 전기 대비 66명 감소하여 전체 후보군 중 여성 후보의 비중은 증가(여성후보 비중: 2017. 8월 23.1% → 2018. 1월 33.6%)

\*\* 사외이사 후보군 중 사외이사후보추천위원회 심의 결과 자격요건 미달 후보를 일괄 제외함에 따른 감소

## 이사회 운영 원칙

### 이사회 활동 의무

당사는 뉴욕증권거래소 상장기업으로 ISS(Institutional Shareholder Services)에서 가이드라인으로 정하고 있는 출석률 75%를 사외이사 적격요건으로 적용하고 있습니다. 2018년도에는 총13회의 이사회(정기이사회 분기별 1회 총4회, 임시이사회 총9회)가 개최되었고, 이사의 평균 참석률은 97%입니다. 당사는 지배구조연차보고서를 통해 이사회 활동내역 및 이사진의 회의참석률을 공개하고 있습니다.

### 이사진의 겸직 제한

정관 제39조 제2항에서 당사 사외이사는 다른 회사의 사외이사로 선임될 수 없다고 명시하여 겸직을 강도 높게 제한하고 있습니다. 겸직여부는 이사 구성원 약력을 통해 투명하게 공개하고 있습니다.



## Governance Report

이사회 현황 (기준일: 2019.03.31)

| 구분             | 성명      | 최초 선임일     | 약력  |
|----------------|---------|------------|---|
| 상임이사 (대표이사 회장) | 조용병     | 2017.03.23 | 신한BNP파리바자산운용 사장<br>신한은행 은행장<br>신한금융지주회사 대표이사 회장(현)            |
| 사외이사 (이사회 의장)  | 박철      | 2015.03.25 | 한국은행 부총재<br>리딩투자증권 대표이사 회장                                    |
| 사외이사           | 김화남     | 2018.03.22 | 제주여자학원 이사장(현)<br>김해상사(주) 대표이사(현)                              |
|                | 박안순     | 2017.03.23 | 재일본대한민국민단 중앙본부 의장(현)<br>일본 대성그룹 회장(현)                         |
|                | 변양호     | 2019.03.27 | 금융정보분석원 원장<br>VIG파트너스 고문(현)                                   |
|                | 성재호     | 2019.03.27 | 세계국제법협회 한국회장(현)<br>성균관대학교 법학전문대학원 교수(현)                       |
|                | 이만우     | 2014.03.26 | 한·미 공인회계사<br>고려대학교 경영학 교수                                     |
|                | 이윤재     | 2019.03.27 | 대통령 재정경제비서관<br>KorEI 대표이사                                     |
|                | 최경록     | 2018.03.22 | 케이오기주쿠대 Information Technology 센터 연구원<br>(주)CYS 대표이사(현)       |
|                | 필립 에이브릴 | 2015.03.25 | BNP Paribas 증권 일본 현지법인 CEO<br>BNP Paribas 일본대표(현)             |
|                | 허용학     | 2019.03.27 | HKMA 대체투자부문 최고투자책임자(CIO)<br>First Bridge Strategy Ltd. CEO(현) |
|                | 히라카와 유키 | 2015.03.25 | 히라카와산업주식회사 대표이사<br>(유)프리메르코리아 대표이사(현)                         |
| 기타비상무이사        | 진옥동     | 2019.03.27 | 신한금융지주회사 부사장<br>신한은행 은행장(현)                                   |



## 사외이사 선임 절차와 기준

사외이사는 사외이사후보추천위원회의 추천을 거쳐 주주총회에서 선임되며, 관련법령에서 정하는 독립성 요건을 충족하고 경력과 전문성을 갖춘 후보가 선정되도록 노력합니다. 사외이사후보추천위원회는 공정하고 투명한 절차에 따라 예비후보자가 관련 법령 및 규범에서 정하는 자격요건을 충족하는지를 공정하게 검증한 후 사외이사 후보로 추천하며, 필요할 경우 주주, 이해관계자 및 외부 자문기관 등 회사 외부로부터의 추천을 최대한 활용하고 있습니다.

### 7대 사외이사 선임원칙

1. 전문성: 직무 수행에 필요한 금융, 경제, 경영, 회계 및 법률 등 관련 분야에 대한 충분한 실무경험이나 전문지식 보유하였는지 여부
2. 직무공정성: 특정 이해관계에 염매이지 않고 전체 주주 및 금융 소비자의 이익을 위해 공정하게 직무를 수행할 수 있는지 여부
3. 윤리책임성: 직무를 수행하기에 적합한 윤리의식과 책임성을 보유하고 있는지 여부
4. 충실성: 사외이사로서 직무를 충실히 수행하는데 필요한 노력을 할애할 수 있는지 여부
5. 다양성: 국적, 성별, 연령, 경험, 배경 및 현임 이사와의 조화
6. 신한금융그룹과의 적합성: 신한금융그룹의 비전, 성장경로와 기업문화에 공감 및 발전에 기여할 이사
7. 실효성: 금융업의 패러다임 변화를 고려하여 다양한 업종별 경쟁우위 요소의 접목이 가능한 이사

## 이사회 평가

이사회는 당사 지배구조 내부규범 제8조(이사회운영실적 등의 평가)에 의거 연1회 이사회 운영과 관련하여 결의 및 보고 안건의 적정성, 경영정보의 제공수준, 이사회의 역할 등에 대하여 평가하고, 그 결과를 이사회 운영에 참고하고 있습니다.

이사회 평가의 경우 이사 전원에 의한 평가를 실시하며, 운영 평가(회의시간의 적정성, 안건의 적정성, 회의 개최빈도 등을 고려)와 역할평가(신한금융그룹 지배구조 내부규범 상 명시된 이사회의 권한과 관련한 업무 수행 적정성 평가)를 기준으로 하고, 외부업체를 통한 평가를 실시함으로써 평가의 공정성과 독립성을 확보하고 있습니다. 당사의 모든 소위원회는 최소 연 1회 위원회 운영과 관련하여 결의 및 보고 안건의 적정성, 경영정보의 제공수준, 위원회의 역할 등에 대하여 평가하고 그 결과를 위원회 운영에 참고하고 있으며, 위원 전원에 의한 평가 및 외부업체를 통한 평가를 진행합니다.

## 사외이사 평가

사외이사 최초 임기를 2년, 이후 연임시 1년으로 하고 있으며, 재선임을 위한 사외이사 후보를 추천할 경우 매년 실시하고 있는 사외이사 평가를 반영하고 있습니다(당사 지배구조 내부규범 제24조 제4항, 사외이사후보추천위원회규정 제 10조 제3항 및 제7항). 현재 이사회에서 결의한 평가방법에 의거, 내부평가를 실시하고 있으며 평가의 객관성 확보 및 익명성 보장을 위해 외부업체에 위탁하여 평가를 진행하고 있습니다.

2018년 12월~2019년 1월 중 재선임 대상 사외이사 후보자 전원을 대상으로 '2018년 사외이사 평가'를 실시하였습니다. 평가

자(평가주체) 본인, 다른 사외이사, 직원(이사회등 소관 부서장)으로 이루어진 다면평가이며, 전문성, 직무공정성, 윤리책임성, 충실성의 4가지 대항목 별 3개의 하위 설문 형태로 진행되었습니다. 추가적으로 사외이사 개개인에 대한 종합의견을 기술하도록 하여 정성적인 평가요소도 반영하고 있습니다.

## 성과평가와 보상

사내이사의 보상체계는 보상위원회 및 이사회에서 결정되며, 그룹의 연간성과뿐만 아니라 장기성과까지 반영하여 변동 보상금액이 결정됩니다. 사외이사의 경우 이사회에서 보상체계를 결정하며, 이사회 및 소위원회 참여 횟수와 참여도 등에 따라 보상규모가 달라지게 됩니다. 이사의 보수는 매년 주주총회에서 연간 이사보수한도를 승인 받고, 이사회는 해당 한도 범위 내에서 세부 내용을 결정합니다. 아울러 사내이사에 대해서는 사외이사로만 구성된 보상위원회에서 사내이사를 포함한 그룹 경영진 보상체계에 대한 상세 내역을 추가로 심의하고 있습니다.



## 보수체계

이사회의 보수 한도는 주주총회의 결의를 통해 정하며, 주주총회의 결의를 거쳐 지급 규정에 따라 공정하고 투명하게 지급됩니다. 이사 및 감사의 보수 정보를 포함하여 일반직원의 보수 체계와 관련된 정보는 지배구조 및 보수체계 연차보고서를 통하여 투명하게 공개됩니다. 특히 이사회의 사내, 사외이사 및 보수 5억 원 이상인 이사와 감사의 보상 현황은 사업 보고서 및 지배구조 연차보고서에 공개되고 있습니다.

## 임원에 대한 주요 성과지표

지주회사 CEO에 대해서는 재무 성과지표로 그룹KPI 항목인 주주가치 관련 지표(총주주수익률), 수익성 지표(ROE, ROA), 건전성 지표(실질고정이하여신비율), 리스크 관련 지표(RAROC), 효율성 지표(총이익경비율) 등을 사용하고 있습니다. 비재무 성과지표로는 그룹의 전략방향에 따른 주요 전략과제(One Shinhan 가치창출 확대, 미래성장 포트폴리오 확장, Global 질적 성장성 확보, Digital Transformation 성과 확대, 지속가능경영(ESG) 체계 확립 등)에 대한 추진실적을 평가하고 있습니다.

기타 지주회사 경영진의 경우 그룹KPI 항목 및 각 경영진의 담당업무별 주요 전략과제의 이행률을 성과지표로 사용하고 있습니다. 자회사 CEO 및 경영진은 회사 규모 및 담당 업무에 따라 그룹KPI, 회사KPI, 담당업무KPI, 담당업무 전략과제가 일정 비율로 업적평가에 반영되고 있으므로 그룹·회사·담당업무의 재무적인 지표와 및 비재무적인 평가요소 모두 성과지표에 반영되고 있습니다.

## 성과보수 이연 및 조정, 환수, 지급확정 기준

성과보수는 연간성과급과 장기성과급으로 구성되어 있으며, 이 중 연간성과급은 전년도 성과평가 결과에 따라 현금으로 일시 지급하며, 장기성과급은 부여 이후 4년간의 성과평가 결과에 따라 일괄 이연지급 됩니다. 연간성과급은 현금으로, 장기성과급은 신한지주 주식을 기반으로 운영되며, 전체 변동보수 중 이연지급되는 장기성과급의 비중은 60% 이상을 유지하고 있습니다.

장기성과급은 부여 이후 4년간의 평균 성과(경쟁사 대비 상대주 가상승률, 영업순이익 목표달성을 및 조정 ROE 목표 달성을)에 의해 최종 지급 수량이 결정되고, 지급시점의 주가에 따라 지급 금액이 결정됩니다. 당사 장기성과급 구조상 지급 이전 손실이 발생하거나 목표에 미달할 경우 장기보수전체 금액이 조정될 수 있으며, 회사의 가치가 훼손되어 주가가 하락할 경우 보수 금액이 조정되도록 설계되어 있습니다.

## 대표이사 보수현황

2018년 대표이사에 대한 보수 총액은 1,149,000,000원이며, 개인별 보수 총액에 포함되지 않은 내용으로 장기성과연동형 주식보수(PS)가 18,200주 있으며, 2018년~2021년의 회사 장기 성과 및 주가에 따라 지급여부 및 지급금액이 추후 확정됩니다.

### CEO 및 직원의 연간 총 보상 비율

(지주 기준, 단위: 백만 원)

| CEO 총 보수 | 직원 보수   | 비율(배수) |
|----------|---------|--------|
| 1,149    | 중앙값 126 | 9.1    |
|          | 평균값 119 | 9.6    |

## 대표이사 및 임원의 주식 보유 현황

당사는 주식 소유 요건을 보유하고 있지는 않으나, 경영진은 책임경영의 일환으로 자사주식을 취득하여 보유하고 있습니다.

| 직위        | 성명       | 보유 주식수 | 기본급 대비 비중(배수) |
|-----------|----------|--------|---------------|
| 대표이사 회장   | 조용병      | 12,000 | 1.19          |
| 대표이사 외 임원 | 박우혁 외 4인 | 18,390 | 0.89          |
| 부사장       | 박우혁      | 2,141  | 0.41          |
| 부사장보      | 류승현      | 7,903  | 1.85          |
|           | 정지호      | 1,321  | 0.31          |
|           | 김임근      | 2,025  | 0.47          |
| 상무        | 이인균      | 5,000  | 1.39          |

\* 2019년 4월 29일 종가 기준(44,550원)

그룹 CEO의 보유 주식 가치는 534,600,000원이며, 기본급은 450백만 원임

## 5% 이상 주주의 주식소유 현황

(기준일 2018.12.31)

| 주주명                     | 소유주식수      | 지분율(%) |
|-------------------------|------------|--------|
| 국민연금공단                  | 44,497,838 | 9.38   |
| BlackRock Fund Advisors | 29,063,012 | 6.13   |

# 인권

## 인권 존중의 약속

신한금융그룹은 UN인권위원회의 '세계인권선언(Universal Declaration of Human Rights)' 및 '기업과 인권에 대한 기본 지침(Guiding Principles on Business and Human Rights)'이 제시하고 있는 인권 보호와 인권 존중을 위한 기본적인 원칙을 지지하고 준수하기 위한 노력을 다할 것을 선언하였습니다. 본 선언은 모든 사업장이 위치한 지역의 관련 법률과 인권 이슈 유의 영역을 기반으로 수립되었으며, 전 그룹사 임직원과 협력회사 및 주요 이해관계자에게 공유되고 있습니다.

금융상품의 개발, 판매, 서비스 제공 등의 전 과정에서 발생 가능한 인권침해적 요소가 제거되도록 하고, 인권 침해 사실이 발생한 경우에는 신속하고 효율적인 구제를 위해 최선의 노력을 다하는 인권친화적 경영에 앞장서고 있습니다.

공급자, 서비스 제공자 등 협력회사와 공정한 거래를 통한 상생의 관계를 지향하며 상호 대등한 위치에서 공정하게 거래합니다. 인권 존중의 약속은 그룹 내의 계열사, 자회사를 포함한 합자회사 및 계약관계에 있는 협력회사에게도 동일하게 적용됩니다.

신한금융그룹은 금융 상품 및 서비스의 제공과 관련된 영업 및 사업 활동이 직접 또는 간접적으로 관련 이해관계자들의 인권에 영향을 끼친다는 것을 인지하고 있으며, 가치사슬 상 잠재적인 인권 관련 이슈를 예방하기 위하여 노력하고 있습니다.

이를 위해 매년 인권위험평가를 실시하며, 영향평가 프로세스와 그 결과 및 사전 예방 조치 활동을 투명하게 보고하고 있습니다.

### 인권 이슈 유의 영역

#### 1. 노동권 보호

- 임직원에게 안전하고 쾌적한 근무환경을 조성하며, 강제노동, 아동노동 등의 부당 노동행위를 방지한다.
- 근로시간 준수: 사업장이 위치한 권역의 노동관계 법규에서 정하는 기준에 따라 정규 및 초과 근로시간을 규정하고, 초과근무 시 위의 법규에 의거하여 초과 근로수당을 지급한다.
- 적절한 임금 지불: 사업장이 위치한 권역의 노동관계 법규에서 정하는 기준에 따라 최저수준을 상회하는 임금을 지급한다.
- 차별 금지: 채용, 고용의 유지, 평가와 승진 및 임금 지불 등의 인사관리에 있어 학연, 지연, 나이, 성별, 인종, 종교 등으로 기인하여 일체의 부당한 차별을 하지 않는다.

#### 2. 투자 시 ESG 스크리닝 실행

- 강제노동이나 아동노동의 소지가 있는 특정 지역이나 산업, 기업 또는 개인에 대한 투자, 여신 및 수신 등의 영업과 투자 활동을 제한한다.
- 중대한 환경사회적 영향으로 인해 토착 지역주민의 인권을 침해할 소지가 있는 산업, 기업 및 개인에 대한 투자, 여신 및 수신 등의 영업과 투자 활동을 제한한다.

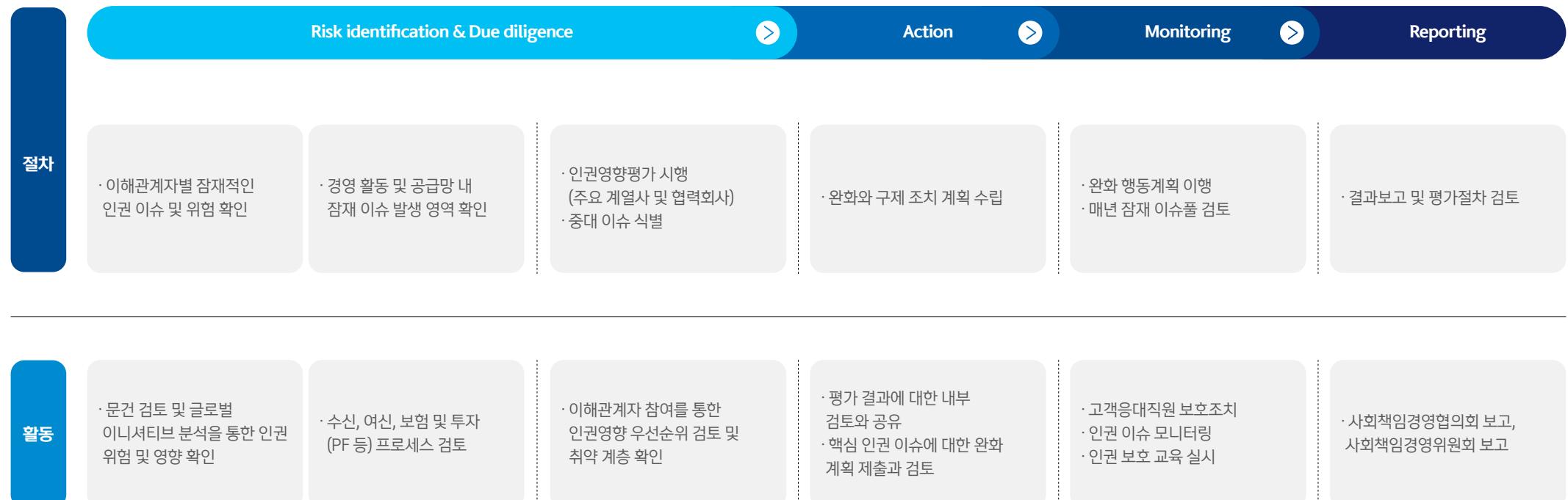
#### 3. 금융서비스 접근성 개선

- 평등한 서비스 제공: 성별, 인종, 종교, 정치적 성향 등에 따른 차별적 금융서비스를 제공하지 않는다.
- 정보보호: 고객정보 유출로 인한 인권 침해의 사전 예방을 위하여 필요한 기술적 조치를 취하며, 영업 활동을 위한 최소한의 정보만을 수집한다.
- 금융소외계층 보호: 고령자, 장애인 및 취약 계층 등 금융서비스 이용과 접근에 있어 제한적인 이용자들 위하여 추가 정보 및 안내 서비스를 제공한다.

## 인권영향 관리 프로세스

신한금융그룹은 경영활동을 이행함에 있어 실제적이고 잠재적인 인권영향을 사전 평가함으로써 인권 상세주의 의무를 이행하고 있으며, 2016년부터 매년 모든 이해관계자를 대상으로 인권 위험평가를 실시하고 있습니다.

### 인권영향 관리 절차 및 활동



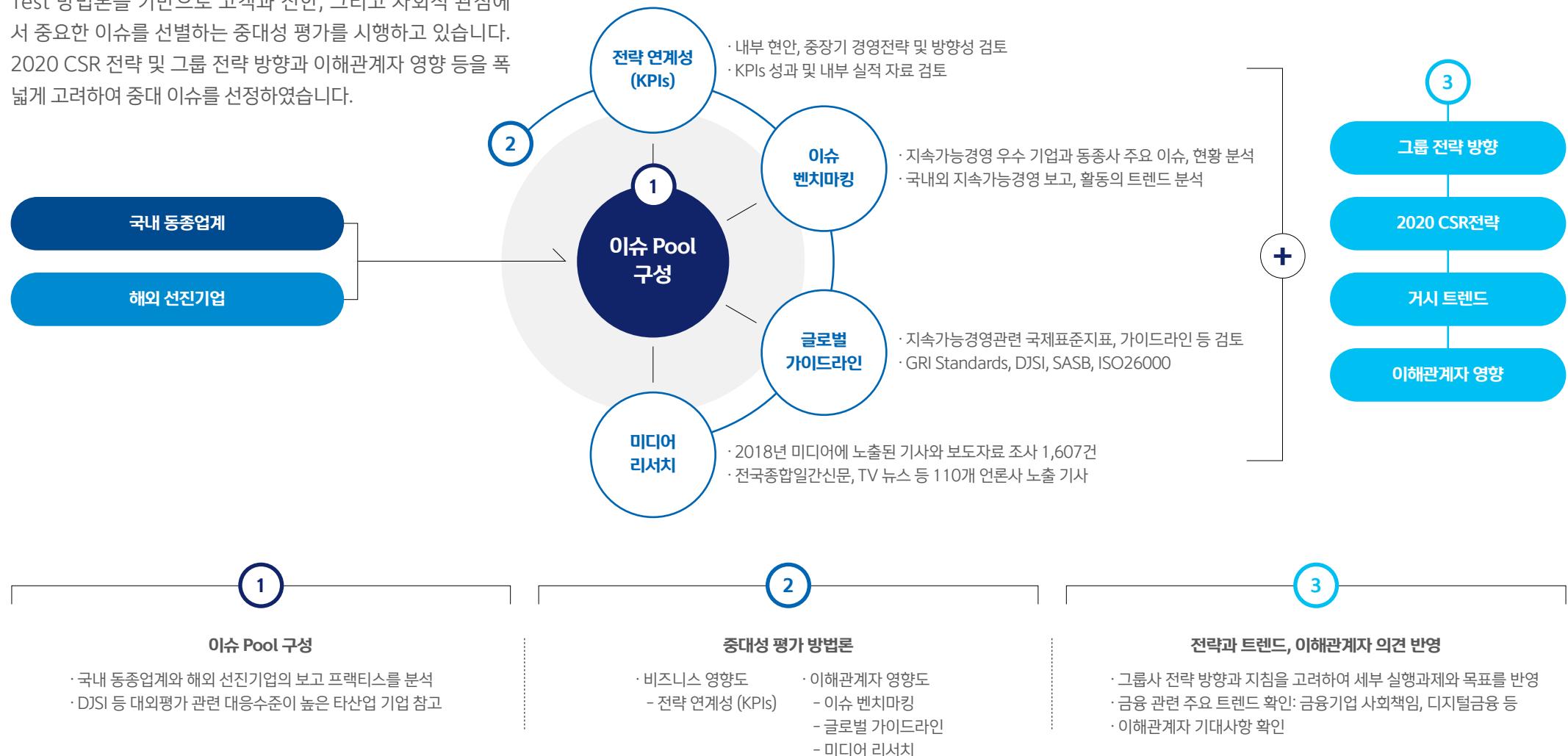
## 인권위험평가 결과

인권위험평가 결과, 신한금융그룹이 사업을 영위함에 있어 가치 사슬 상 발생가능한 인권 이슈는 총 6개로 파악되었으며 도출된 인권 이슈를 사전 예방 할 수 있는 조치와 완화계획은 해당 계열사, 유관부서 및 협력회사를 통하여 수립되었습니다.

| 이해관계자                 | 인권 이슈                             | 리스크 식별 및 완화 프로세스                          | 완화 계획 수립 사업장 수  | 구제 조치   |
|-----------------------|-----------------------------------|---|---|---|
| 직원                    | 직장 내 괴롭힘 예방 및 구제                  | - 내부고발제도 운영                               | - 제보건수: 23건 (직장내 무례함, 위법·부당한 업무처리 등)<br>- 해결건수: 23건<br>- 조치율: 100%              | - 직장 내 괴롭힘의 예방 및 발생시 조치를 위한 복무규정 및 인사규정 개정  |
|                       | 직원 산업안전보건 확보                      | - 건강검진결과 정밀분석 및 건강위험도 평가<br>- 임직원 마음건강 검진 | 검진 후 사후관리<br>- 대상 그룹사: 8개<br>- 운영 그룹사: 8개<br>- 운영비율: 100%                       | - 검진 후 사후관리 및 증상별 관리 프로그램 제공<br>: 유소견자 위험질환 주지 및 3차 병원 진료 연계,<br>고위험자 중대질환 조기발견 및 사전 위험 예방 (재검비율 100%)<br>- 스트레스 및 우울증, 자녀양육, 가정생활 개선을 위한 심리상담 및 진단     |
| 협력사                   | 고객응대직원 스트레스 관리                    | - 감정노동자 보호제도 운영                           | 고객응대직원 보호제도 운영 현황<br>- 대상 그룹사: 7개<br>- 운영 그룹사: 7개<br>- 운영비율: 100%               | - 문제 행동 소비자 응대 후 휴게시간 운영<br>- 비속어, 성희롱, 인격 모독, 위협 발언 시 경고 및 호 전환,<br>요주의 고객 전담 상담 그룹 운영<br>- 상시 고충 처리 EAP (임직원 지원 프로그램) 운영 및 상담사의 마음건강을<br>위한 드림상담센터 운영 |
| 고객                    | 고객 정보 보호                          | - 계열사 및 협력회사 대상 정보보호 실태 점검                | 보안점검 결과<br>- 대상: 총 411개사 (영업점, 위수탁업체, 협력사 대상)<br>- 조치필요대상: 108개사<br>- 조치율: 100% | - 보안점검 대상: 총 411개 (영업점, 위수탁업체, 협력회사 대상)<br>- 보안점검 체크리스트 활용 제3자 점검/현장실사/자체점검 실시<br>- 중요문서 보관/파기, 개인정보 보호 마스킹 등   |
| 아동, 장애인, 이주노동자 등 취약계층 | 금융접근성 개선                          | - 금융경제교육 시행<br>- 전담직원 배치 등<br>추가 서비스 시행   | 전담 창구 운영<br>- 대상 그룹사: 7개<br>- 운영 그룹사: 7개<br>- 운영비율: 100%                        | - 금융경제교육 실시: 2018년 149,125명<br>- 전국 697개 영업점에 고령층과 장애인을 위한 전담 창구 운영<br>- 시각장애인을 위해 점자 약관 제공   |
| 지역사회                  | 대규모 개발 프로젝트 시행 관련 지역사회 및 토착 주민 보호 | - 개발 PF 금융지원 시 환경사회적 영향 평가 실시             | 환경사회 리스크 리뷰 실행<br>- 프로젝트 4건(A등급 2건, B등급 2건)                                     | - 환경사회 리뷰 의견 작성 및 이슈사항 모니터링   |

# 중대성 평가

신한금융그룹은 GRI Standards 가이드라인의 Materiality 정의와 AccountAbility AA1000SES의 Five Part Materiality Test 방법론을 기반으로 고객과 신한, 그리고 사회적 관점에서 중요한 이슈를 선별하는 중대성 평가를 시행하고 있습니다. 2020 CSR 전략 및 그룹 전략 방향과 이해관계자 영향 등을 꼭 넓게 고려하여 중대 이슈를 선정하였습니다.



중대성 평가를 통해 총 7개의 핵심이슈가 선정되었으며, 해당 이슈를 2020 CSR 전략과 연계하여 보고하였습니다. 또한 중장기·잠재 이슈를 함께 보고하며, 지속가능성을 강화하고 있습니다.

4

#### 중대성 평가 매트릭스

- 비즈니스 영향도와 이해관계자 영향도를 기준으로 평가
- 총 15개의 이슈 중 핵심이슈 7개, 중장기·잠재 이슈 8개 도출



5

#### 중대성 이슈와 2020 CSR 전략 맵핑

- 핵심이슈 7개는 2020CSR 전략에 따라 해당 내용 보고

| 전략                       | 핵심이슈            | 2017년 성과                              | 2018년 성과                              | 2020년 목표                                      |
|--------------------------|-----------------|---------------------------------------|---------------------------------------|---|
| 고객가치<br>제고를 위한<br>솔루션 제공 | 고객경험            | 고객만족도 93.8점                           | 고객만족도 94.2점                           | 고객만족도 94.2점                                   |
|                          | 디지털 혁신          | 금융경제교육 인원<br>637,568명 (누적)            | 금융경제교육 인원<br>786,693명 (누적)            | 금융경제교육 인원<br>1,000,000명 (누적)                  |
| 공정하고<br>윤리적인 비즈니스        | 윤리경영과<br>컴플라이언스 | 윤리교육 이수/서약률<br>99%                    | 윤리교육 이수/서약률<br>99%                    | 윤리교육 이수/서약률<br>98%                            |
| 금융 포용성<br>제고             | 금융포용            | 서민금융 지원 1.9조 원<br>(누적)                | 서민금융 지원 4.1조 원<br>(누적)                | 서민금융 지원 6.3조 원<br>(누적)                        |
| 창의적<br>열린 문화 구축          | 인적자원개발          | 창업생태계 지원 4.4조 원<br>(누적)               | 창업생태계 지원 8.5조 원<br>(누적)               | 창업생태계 지원 6.6조 원<br>(누적)                       |
| 긍정적 사회책임<br>실현           | 지속가능 금융         | 1인당 연평균 교육<br>102시간                   | 1인당 연평균 교육<br>105시간                   | 1인당 연평균 교육<br>100시간                           |
| 환경사회적<br>리스크관리           | 기후변화 대응         | 친환경 금융 지원<br>1.1조 원 (누적)              | 친환경 금융 지원<br>16.8조 원 (누적)             | 친환경 금융 지원<br>20조 원 (누적)                       |
|                          |                 | 온실가스 배출량<br>97,630tCO <sub>2</sub> eq | 온실가스 배출량<br>95,933tCO <sub>2</sub> eq | 온실가스 배출량<br>89,347tCO <sub>2</sub> eq (2030년) |

# 이해관계자 가치 제고

신한금융그룹은 다양한 이해관계자와 소통하며 신한과 사회의 가치를 함께 증진시키고 있습니다. 고객과 주주 및 투자자에 대한 책임 의무를 다 하며, 임직원과 협력회사의 만족을 높이고 동반 성장하기 위해 노력합니다. 또한 사회의 선순환을 위해 지역사회, NGO, 정부기관 등 다양한 주체들과 함께하는 따뜻한 금융을 실천하고 있습니다.

| 이해관계자  | 주요 기대사항     | 신한금융그룹의 대응  | 커뮤니케이션 채널                    |
|--------|-------------|---|------------------------------|
| 고객     | 고객경험 혁신     | 신한 쓸 앱 전용상품 운영<br>빅데이터 기반 투자정보 서비스 제공   | 고객평가단<br>홈페이지 VOC<br>신한 Poll |
|        | 서비스 편의성 제고  | 편리한 태플릿PC 상담 서비스 쓸깃   |                              |
|        | 취약계층 고객 보호  | 시간적, 언어적 제약이 있는 외국인을 위한 스마트뱅킹 서비스 지원  |                              |
| 주주·투자자 | 수탁자 의무 강화   | 신한BNP파리바자산운용 스튜어드십 코드 도입  |                              |
|        | 장기적 주주가치 고려 | ESG 리스크관리 및 사회책임투자를 통한 지속가능한 성장 기반 확보   | 투자자 상담<br>투자자 인게이지먼트         |
|        | 기업지배구조 개선   | 이사회의 독립성, 투명성을 바탕으로 한국기업지배구조원 ESG 평가에서 지배구조 부문 'A+' 등급 획득                       |                              |
| 임직원    | 일과 삶의 균형    | 그룹공동어린이집 3개, 은행어린이집 3개 운영<br>자율근무제도인 스마트근무제 확대 실시<br>RPA 활용 단순반복 업무 절감으로 효율성 제고 | 사내제안<br>노사협의회<br>인트라넷        |
|        | 임직원 역량 강화   | 고객가치를 제고하는 인재 양성을 위한 경영리더제도 도입<br>디지털 역량강화 연수 시행<br>스마트 학습 플랫폼 개발               |                              |
|        | 여성인력 육성     | 여성인재 육성 프로그램 '신한SHeroes' 신설   |                              |



| 이해관계자 | 주요 기대사항    | 신한금융그룹의 대응  | 커뮤니케이션 채널                  |
|-------|------------|---|----------------------------|
| 협력회사  | 협력회사 소통    | 우수 협력회사 초청 간담회 및 상생방안 논의                                    | 상생간담회<br>거래만족도 조사          |
|       | 협력회사 복지 지원 | 협력회사 자녀 대상 '어린이 금융 체험 교실' 개최                                |                            |
|       |            | 협력회사 참여 문화 프로그램 실시  |                            |
| 지역사회  | 지역 사회공헌 활동 | 1사 1촌 결연마을 제도 운영  | 지역사회 및 NGO 간담회<br>홈페이지 VOC |
|       | 글로벌 사회공헌활동 | 글로벌 원신한(One Shinhan) 자원봉사대축제 개최                             |                            |
| 정부    | 포용적 금융 확대  | 서민을 위한 대출, 수신 및 채무조정 확대                                     | 금융당국 정책 관련 협의체             |
|       | 환경정책 대응    | 정부의 3020 계획 이행을 위해 기후금융 선도 전략 'ECO Transformation 20-20' 발표 |                            |
|       | 일자리 창출     | 청년 지원을 위한 신한 두드림 스페이스, 매치메이커스 프로그램, 카페 두드림 운영               |                            |
|       |            | 청년 해외취업을 위한 KOTRA 업무협약 체결                                   |                            |
|       |            | 경력단절여성 취업 지원을 위한 여성가족부 업무협약 체결                              |                            |

# 정량데이터 - 경제

## 1. 경제 성과

### 경제적 가치의 창출

|        | 2016     | 2017     | 2018     |
|--------|----------|----------|----------|
| 매출액    | 31,989.7 | 38,432.5 | 35,344.0 |
| 세전이익   | 3,170.5  | 3,797.6  | 4,466.6  |
| 당기순이익* | 2,774.8  | 2,918.8  | 3,156.7  |

\* 당기순이익 : 지배구조 소유주지분

(단위: 십억 원)

### 사업부문별 영업수익

|           |       |
|-----------|-------|
| 기업금융      | 3,432 |
| 프로젝트 파이낸싱 | 113   |
| 자산운용      | 500   |
| WM        | 474   |
| 개인금융      | 3,994 |
| 기타(보험업 등) | 1,467 |
| 합계        | 9,980 |

### 경제적 가치의 배분

|        | 2016     | 2017    | 2018    |         |
|--------|----------|---------|---------|---------|
| 주주·투자자 | 배당금 및 이자 | 4,718.5 | 4,643.3 | 5,745.4 |
| 임직원    | 급여       | 1,827.0 | 1,914.7 | 1,945.3 |
|        | 복리후생비    | 688.5   | 753.5   | 791.3   |
| 정부     | 법인세      | 345.5   | 848.1   | 1,268.3 |
| 지역사회   | 사회공헌 투자  | 49.4    | 104.1   | 181.8   |
| 협력회사   | 구매 및 용역비 | 1,452.8 | 1,482.7 | 1,583.3 |

(단위: 십억 원)

## 2. BIS 레버리지 비율 현황

| 구분                            | 2017    | 2018    |
|-------------------------------|---------|---------|
| (바젤 III) 기본자본 (Tier1 Capital) | 27,673  | 30,678  |
| (바젤 III) 총 익스포저               | 464,100 | 512,921 |
| (바젤 III) 레버리지 비율              | 5.96%   | 5.98%   |

### 3. 국가별 세금

|    |       | (단위: 십억 원) |          |          |
|----|-------|------------|----------|----------|
|    |       | 2016       | 2017     | 2018     |
| 해외 | 일본    | 매출액        | 31,018.8 | 37,253.2 |
|    |       | 영업이익       | 2,876.1  | 3,503.5  |
|    |       | 법인세비용      | 284.0    | 759.9    |
|    | 중국    | 매출액        | 169.8    | 176.4    |
|    |       | 영업이익       | 72.0     | 103.0    |
|    |       | 법인세비용      | 23.1     | 29.0     |
|    | 베트남   | 매출액        | 230.1    | 284.4    |
|    |       | 영업이익       | 12.8     | 35.1     |
|    |       | 법인세비용      | 4.1      | 9.9      |
| 미국 | 베트남   | 매출액        | 148.8    | 194.5    |
|    |       | 영업이익       | 62.8     | 60.2     |
|    |       | 법인세비용      | 12.6     | 11.9     |
|    | 미국    | 매출액        | 91.7     | 108.8    |
|    |       | 영업이익       | 29.1     | 36.5     |
|    |       | 법인세비용      | 10.3     | 15.4     |
|    | 기타 합계 | 매출액        | 330.5    | 415.2    |
|    |       | 영업이익       | 55.9     | 90.4     |
|    |       | 법인세비용      | 11.4     | 22.0     |
| 총계 |       |            | 836.8    | 186.5    |
|    |       |            | 29.4     | 29.4     |
|    |       |            | 35,344.0 | 35,344.0 |
|    |       |            | 1,268.3  | 1,268.3  |

### 4. 실효 세율

| (단위: 백만 원) |           |           |           |
|------------|-----------|-----------|-----------|
|            | 2016      | 2017      | 2018      |
| 세전 이익      | 3,170,472 | 3,796,257 | 4,466,610 |
| 명목 세액      | 345,553   | 848,133   | 1,268,345 |
| 유효 세율(%)   | 10.9      | 22.3      | 28.4      |
| 납부 세액      | 718,757   | 749,649   | 900,016   |
| 납부 세율(%)   | 22.7      | 19.7      | 20.1      |

### 5. 퇴직연금 적립금

| (단위: 십억 원)     |           |           |           |
|----------------|-----------|-----------|-----------|
|                | 2016      | 2017      | 2018      |
| 확정급여채무의 현재가치   | 1,690.0   | 1,695.2   | 1,842.0   |
| 사외적립자산의 공정가치   | (1,559.1) | (1,688.1) | (1,714.6) |
| 확정급여제도의 부채 인식액 | 130.9     | 7.1       | 127.3     |

## 6. 금융사고 및 조치이행 현황

| 구분   |           | (단위: 건, 명) |      |      |
|------|-----------|------------|------|------|
|      |           | 2016       | 2017 | 2018 |
| 위반건수 | 횡령 유용     | 5          | 1    | 7    |
|      | 배임 사기     | 2          | 2    | 2    |
|      | 금품수수      | 0          | 3    | 0    |
|      | 사금융알선     | 2          | 0    | 1    |
|      | 실명제위반     | 1          | 3    | 2    |
|      | 사적금전대차    | 4          | 3    | 3    |
|      | 기타        | 2          | 3    | 1    |
| 조치건수 | 감봉        | 6          | 2    | 3    |
|      | 견책        | 5          | 2    | 10   |
|      | 경고        | 5          | 13   | 18   |
|      | 주의        | 7          | 14   | 11   |
|      | 기타(감봉 초과) | 8          | 5    | 11   |

## 7. 정책 영향

|           | 2016 | 2017 | 2018 |
|-----------|------|------|------|
| 유관협회 총 회비 | 29.2 | 32.7 | 32.1 |
| 은행연합회     | 8.6  | 8.3  | 9.2  |
| 여신금융협회    | 1.8  | 2.1  | 0.2  |
| 금융투자협회    | 17.7 | 20.9 | 21.4 |
| 생명보험협회    | 0.7  | 0.9  | 0.9  |
| 대한상공회의소   | 0.4  | 0.5  | 0.4  |

\* 신한금융그룹은 법인 또는 단체의 정치자금 기부를 금지하는 국내 정치자금법을 엄격히 준수하고, 직접적으로 정책 형성에 영향을 미치는 정치자금, 선거자금, 특정 정치 단체 및 정당의 로비성 자금 일체를 제공하지 않습니다. 다만, 정치적 중립성이 보장되는 협회 등에 대한 지원을 통해 공익 발전에 협력하고 있습니다. 정책 영향과 관련된 비용 지출이 증장기적으로 리스크 요인이 될 수 있음을 인지하고 있으며, 전체 기부 내역과 규모를 관리하여 잠재적 리스크를 예방하고 있습니다. 또한, 출연금을 운영 및 관리하기 위한 출연금 관리지침에 따라 출연금실무위원회를 두어 집행결정을 심의하고, 10억 원을 초과하는 경우 이사회 사전결의를 거치고 있습니다.

# 정량데이터 - 지속가능 금융

## 1. 지속가능금융

(단위: 십억 원)

| 사업부문      | ESG 사업 | 회사 | 카테고리                 | 내용  | 2018   |
|-----------|--------|----|----------------------|---|--|
| 기업금융·투자은행 | ESG 대출 | 은행 | 혁신금융                 | 기술금융<br>일자리 창출 & 혁신성장 협약 보증대출<br>동산담보대출   | 9,598.1<br>383.5<br>18.8   |
|           |        |    | 사회적금융                | 사회적기업 전용상품<br>신재생에너지 상생보증대출<br>에너지신산업 협약보증대출<br>에너지이용합리화자금대출<br>신한태양광플러스기업대출<br>그린리모델링대출<br>환경개선지원자금대출<br>재활용산업육성자금대출<br>신녹색기업대출<br>환경산업육성자금대출<br>녹색환경경영우수기업대출<br>민간보육시설환경개선자금대출<br>가스안전자금대출<br>대체산업용자금대출<br>지방중소구조조정대출 | 313.9<br>118.2<br>65.5<br>52.4<br>25.5<br>11.1<br>10.6<br>9.0<br>7.5<br>4.3<br>3.2<br>1.5<br>1.4<br>0.4<br>0.2 |
|           |        |    | Total - ESG 대출상품 취급액 |   | 10,625.1   |
|           |        |    | Total - 전체 여신 익스포저   |   | 126,274.5  |
|           |        |    | ESG 대출 비율            |   | 8.4%   |

(단위: 십억 원)

| 사업부문              | ESG 사업 | 회사                    | 카테고리 | 내용                        | 2018     |
|-------------------|--------|-----------------------|------|---------------------------|----------|
| 그린/지속가능<br>인프라 금융 | ESG 채권 | 은행                    |      | 그린본드                      | 200.0    |
|                   |        | Total - ESG 채권 발행액    |      |                           | 200.0    |
|                   |        | Total - 전체 채권 발행액     |      |                           | 30,348.9 |
|                   |        | ESG 채권 발행 비율          |      |                           | 0.7%     |
| 그린/지속가능<br>인프라 금융 | 은행     |                       |      | CGN율촌 연료전지 4호기 시설대        | 39.7     |
|                   |        |                       |      | 베트남 CamLam 100MW 태양광발전    | 55.9     |
|                   |        |                       |      | 미국 Techren Solar I 태양광발전  | 50.3     |
|                   |        |                       |      | CGN대산전력바이오매스              | 50.0     |
|                   |        |                       |      | 요르단 타필라 풍력발전(51.75MW)     | 38.2     |
|                   |        |                       |      | 일본 시즈오카현 카조노 22.5MW 태양광발전 | 22.3     |
|                   |        |                       |      | 일본 시즈오카현 오코가와 15MW 태양광발전  | 14.2     |
|                   |        |                       |      | 필리핀 Angat 수력발전            | 7.8      |
|                   |        |                       |      | 호남풍력발전 ESS 설치             | 2.0      |
|                   |        | 금투                    |      | 미국 South Field 가스복합화력 발전소 | 56.3     |
|                   |        |                       |      | 네덜란드 폐기물 지분인수 펀드 총액인수     | 48.4     |
|                   |        |                       |      | 미국 가스/신재생 발전회사 Calpine 투자 | 21.6     |
| 생명                |        |                       |      | 국내 EMKH(폐기물 처리업체) 투자      | 12.4     |
|                   |        |                       |      | 삼영이앤이 에너지사업 기업신용공여        | 11.0     |
|                   |        |                       |      | 영월태양광 발전사업 리파이낸싱 선순위대출    | 400.0    |
|                   |        |                       |      | 완도 신지면 풍력발전사업 선순위대출       | 179.8    |
|                   |        |                       |      | 25MW 고속도로태양광 신재생에너지 발전    | 92.8     |
|                   |        |                       |      | 네덜란드 폐기물 지분인수 펀드 총액인수     | 48.4     |
|                   |        |                       |      | 삼영이앤이 에너지사업 기업신용공여        | 11.0     |
|                   |        | Total -그린/지속가능 인프라 금융 |      |                           | 1,162    |
|                   |        | Total - 전체 인프라 금융     |      |                           | 3,668    |
|                   |        | 그린/지속가능 인프라 금융 비율     |      |                           | 31.7%    |

(단위: 십억 원)

| 사업부문      | ESG 사업 | 회사   | 카테고리   | 내용  | 2018  |
|-----------|--------|------|--|---|---|
| 자산운용      | ESG 투자 | 자산운용 | 지속가능성 테마   | 재생에너지/에너지 효율<br>친환경 교통수단<br>개발도상국 기본인프라<br>고용창출, 중소기업 파이낸싱<br>천연자원<br>보건, 교육<br>SRI펀드 | 811.4<br>360.1<br>294.1<br>131.9<br>13.8<br>11.1<br>0.5 |
|           |        |      | Total - ESG 자산운용 규모 (AUM)  |   | 1,622.9   |
|           |        |      | Total - 전체 자산운용 규모 (AUM)   |   | 28,179.3  |
|           |        |      | ESG 자산운용 비중  |   | 5.8%  |
| PB-WM     | ESG 투자 | 은행   | 지속가능성 테마   | 고용창출, 중소기업 파이낸싱<br>개발도상국 기본인프라<br>보건, 교육<br>천연자원<br>재생에너지/에너지 효율<br>SRI펀드             | 63.6<br>39.7<br>23.8<br>1.6<br>0.1<br>10.0              |
|           |        |      | ESG 자산운용 규모 (AUM)  |   | 138.8   |
|           |        |      | 전체 자산운용 규모 (AUM)   |   | 2,684.5   |
|           |        |      | ESG 자산운용 비중  |   | 5.2%  |
| 그린/ESG 대출 | 은행     |      | 신한SOHO명품대출<br>신한전세보증대출<br>신한 동행 중소기업<br>비외감법인 성장지원대출<br>신한 주택전세자금대출<br>중소기업 설비투자지원대출 II<br>신한 녹색성장대출 |   | 28.6<br>6.1<br>2.2<br>0.9<br>0.8<br>0.7<br>0.1          |

(단위: 십억 원)

| 사업부문     | ESG 사업    | 회사       | 카테고리        | 내용                      | 2018     |  |
|----------|-----------|----------|-------------|-------------------------|----------|--|
| 리테일뱅킹    | 그린/ESG 대출 | 은행       | 서민금융        | 새희망홀씨                   | 0.1      |  |
|          |           |          |             | 버팀목 서민전세자금대출            | 0.1      |  |
|          |           |          |             | 버팀목 근로자전세자금대출           | 0.1      |  |
|          |           |          |             | 신한 S드림 전세대출             | 0.1      |  |
|          |           |          |             | Total - ESG 대출 잔액       | 39.6     |  |
|          |           |          |             | Total - 전체 대출 잔액        | 567.4    |  |
|          |           |          |             | ESG 대출 비중               | 7.0%     |  |
|          |           |          | 친환경         | 신한전세보증대출                | 4,265.7  |  |
|          |           |          |             | 신한 새희망홀씨                | 471.3    |  |
|          |           |          |             | 버팀목 전세자금 대출             | 283.9    |  |
| ESG 투자   | 은행        | 지속가능성 테마 |             | 버팀목 중소기업 취업청년 전월세보증금 대출 | 159.5    |  |
|          |           |          |             | 신한 쓸편한 새희망홀씨            | 53.4     |  |
|          |           |          |             | 신한 대학생·청년 햇살론           | 11.7     |  |
|          |           |          |             | SUNNY 새희망홀씨 대출          | 5.2      |  |
|          |           |          |             | 신한 새희망드림대출              | 1.9      |  |
|          |           |          |             | 신한 징검다리론                | 1.0      |  |
|          |           |          |             | 신한EV-MYCAR대출            | 0.8      |  |
|          |           |          |             | Total - ESG 대출 잔액       | 5,254.4  |  |
|          |           |          |             | Total - 전체 대출 잔액        | 34,640.4 |  |
|          |           |          |             | ESG 대출 비중               | 15.2%    |  |
| ESG 자산운용 | 운용        | 베스트인클래스  | 개발도상국 기본인프라 | 개발도상국 기본인프라             | 98.8     |  |
|          |           |          |             | 친환경 교통수단                | 21.5     |  |
|          |           |          |             | 고용창출, 중소기업 파이낸싱         | 7.7      |  |
|          |           |          |             | 천연자원                    | 6.5      |  |
|          |           |          |             | 재생에너지/에너지 효율            | 2.3      |  |
|          |           |          | SRI펀드       | SRI펀드                   | 5.2      |  |
|          |           |          |             | ESG 자산운용 규모(AUM)        | 142.0    |  |
|          |           |          |             | 전체 자산운용 규모(AUM)         | 8,237.2  |  |
|          |           |          |             | ESG 자산운용 비중             | 1.7%     |  |

## 2. 화석연료 익스포저

(신한은행, 단위: 십억 원)

|                            | 2016    | 2017    | 2018    |
|----------------------------|---------|---------|---------|
| 화석연료 익스포저 <sup>1</sup>     | 3,443.3 | 3,197.4 | 3,985.5 |
| 협의 익스포저 <sup>2</sup>       | 248.5   | 277.8   | 304.6   |
| 광업                         |         |         |         |
| 석탄광업                       | 91.5    | 133.1   | 176.9   |
| 원유 및 천연가스 채굴업              | 5.3     | 144.6   | 104.3   |
| 원유 및 천연가스<br>채굴관련 서비스업     | 151.7   | 0.1     | 23.4    |
| 광의 익스포저 <sup>3</sup>       | 3,194.8 | 2,919.6 | 3,680.9 |
| 제조업                        |         |         |         |
| 코크스 및 관련제품 제조업             | 3.0     | 3.1     | 2.2     |
| 연탄 및 기타 석탄가공품<br>제조업       | 22.6    | 10.5    | 5.8     |
| 원유 정제처리업                   | 1,221.9 | 967.9   | 1,518.4 |
| 윤활유 및 그리스 제조업              | 37.8    | 53.2    | 48.9    |
| 기타 석유 정제물 재처리업             | 26.3    | 28.8    | 24.0    |
| 전기가스증기 및 수도사업              |         |         |         |
| 화력발전업                      | 1,316.6 | 1,224.7 | 1,462.5 |
| 가스 제조 및 배관공급업              | 566.6   | 631.5   | 619.1   |
| 그룹 총 여신 대비<br>화석연료 익스포저 비중 | 1.38%   | 1.21%   | 1.40%   |

1 에너지 산업분류 현황(에너지경제연구원)-[포함]에너지 관련 제품의 채굴, 제조 및 공급활동 [제외]유통, 운송업 등

2 협의 익스포저 : 화석연료의 직접 채굴(광업)

3 광의 익스포저 : 직접채굴 및 제조/발전사업 포함

## 3. 프로젝트 파이낸싱 환경사회 리스크 리뷰

(단위: 건)

|                       | 2018 |
|-----------------------|------|
| 환경사회 리스크 리뷰 실행 프로젝트 수 | 4    |
| A등급                   | 2    |
| B등급                   | 2    |
| C등급                   | 0    |

# 정량데이터 - 포용금융, 혁신금융

## 1. 포용금융

|                            |                      | 2016 | 2017    | 2018    |
|----------------------------|----------------------|------|---------|---------|
| 신한은행                       | 새희망홀씨대출              | 십억 원 | 472.0   | 543.8   |
|                            | 사잇돌 중금리 대출           | 십억 원 | 60.0    | 109.4   |
|                            | 가계부채 힐링 프로그램         | 십억 원 | 633.0   | 769.0   |
|                            | 미소금융*                | 십억 원 | 18.0    | 18.0    |
|                            | 신한 허그론               | 십억 원 | 59.7    | 105.4   |
|                            | 서민금융진흥원              | 십억 원 | 8.0     | 4.1     |
|                            | 사회적 약자 수수료 할인        | 십억 원 | -       | 0.6     |
| 신한생명                       | 새희망적금                | 십억 원 | 353.0   | 239.0   |
|                            | 사회적 약자 보험료 할인        | 백만 원 | 47.0    | 63.0    |
|                            | 재난 피해가정<br>보험료 납입 유예 | 백만 원 | 4.0     | 20.0    |
|                            | 소액보험                 | 백만 원 | 214.0   | 283.0   |
| 저축은행                       | 햇살론                  | 십억 원 | 84.0    | 186.0   |
|                            | 사잇돌 중금리 대출           | 십억 원 | 11.9    | 24.8    |
|                            | 신한 허그론               | 십억 원 | 41.0    | 57.0    |
| 제주은행                       | 새희망홀씨대출              | 십억 원 | 5.6     | 6.4     |
|                            | 사잇돌 중금리 대출           | 십억 원 | 2.3     | 0.6     |
| 총계                         |                      | 십억 원 | 2,013.5 | 2,422.5 |
| * 2018년 1,353건(누적 11,911건) |                      |      |         |         |

## 2. 혁신금융

|       |    | 기업 금융                   | 기술금융 | 2017    | 2018     |
|-------|----|-------------------------|------|---------|----------|
| 모험 자본 | 발굴 | 일자리창출 &<br>혁신성장 협약 보증대출 | 십억 원 | 7,676.7 | 9,598.1  |
|       |    | 동산담보대출                  | 십억 원 | 123.4   | 383.5    |
|       |    | 신한 Future's Lab         | 십억 원 | 6.6     | 18.8     |
|       |    | 개별기업 발굴 투자              | 십억 원 | 0.8     | 1.6      |
|       |    | 신기술 사업 금융               | 십억 원 | 0.0     | 12.3     |
|       | 육성 | 개별기업 육성 투자              | 십억 원 | 26.1    | 13.8     |
|       |    | 신한BNPP FoFs             | 십억 원 | 19.0    | 234.8    |
| 총계    |    | 정부조성펀드 매칭 펀드            | 십억 원 | 0.0     | 100.0    |
|       |    | 사회적기업 투자펀드              | 십억 원 | 26.0    | 0.0      |
|       |    |                         | 십억 원 | 0.0     | 9.0      |
|       |    |                         |      | 7,878.6 | 10,371.9 |



### 3. 사회적 기업 지원\*

|         | 2016 | 2017 | 2018 | (단위: 십억 원) |
|---------|------|------|------|------------|
| 여신      | 15.6 | 20.7 | 57.9 |            |
| 물품구매    | 0.3  | 0.1  | 1.2  |            |
| 후원 및 기부 | 0.2  | 0.1  | 0.1  |            |

\* 데이터 범위: 2016~17년 은행, 2018년 그룹

### 4. 사회공헌

|           | 2018  | (단위: 십억 원) |
|-----------|-------|------------|
| 사회공헌 투자금액 | 181.8 |            |
| 자선 기부     | 81.2  |            |
| 지역사회 투자   | 69.6  |            |
| 상업적 이니셔티브 | 31.0  |            |

### 기부 유형별 투자금액

|               | 2018    | (단위: 백만 원) |
|---------------|---------|------------|
| 현금            | 181,583 |            |
| 자원봉사 투입시간 환산액 | 106     |            |
| 자원봉사 시간       | 234,843 |            |
| 현물기부 환산액      | 68      |            |
| 간접비           | 176     |            |

# 정량데이터 - 고객

## 1. 고객 만족도

|        | 2016 | 2017 | 2018 |
|--------|------|------|------|
| 신한은행   | 95.8 | 96.2 | 95.4 |
| 신한카드   | 87.2 | 87.6 | 88.3 |
| 신한금융투자 | 94.6 | 94.4 | 93.2 |
| 신한생명   | 95.0 | 96.0 | 96.0 |
| 제주은행   | 97.6 | 97.6 | 97.5 |

(단위: 점)

## 2. 고객 민원 해결

|           | 2016  | 2017  | 2018  |
|-----------|-------|-------|-------|
| 총 고객민원 건수 | 2,307 | 2,175 | 2,582 |
| 처리완료 건수   | 2,307 | 2,175 | 2,581 |
| 완료율       | 100%  | 100%  | 100%  |

(단위: 건)

## 3. 정보보호

|                 | 2016 | 2017    | 2018    |
|-----------------|------|---------|---------|
| 고객정보 유출사고       | 건수   | 0       | 0       |
| 임직원 정보보호 교육     | 교육시간 | 132,820 | 132,820 |
|                 | 참여인원 | 21,597  | 20,776  |
| 외부/협력회사 정보보호 교육 | 교육시간 | 25,182  | 24,309  |
|                 | 참여인원 | 5,352   | 5,423   |
|                 |      |         | 5,171   |

# 정량데이터 - 직원

## 1. 임직원 현황

---

(단위: 명)

|              |      | 2016  |        | 2017  |        | 2018  |        |
|--------------|------|-------|--------|-------|--------|-------|--------|
|              |      | 여성    | 남성     | 여성    | 남성     | 여성    | 남성     |
| 총직원 수        |      | 9,522 | 12,646 | 9,308 | 12,414 | 9,155 | 12,261 |
| 계약조건         | 경영진* | 6     | 167    | 8     | 185    | 10    | 187    |
|              | 정규직  | 9,046 | 11,440 | 8,893 | 11,262 | 8,714 | 11,037 |
|              | 계약직  | 470   | 1,037  | 407   | 967    | 431   | 1,037  |
| 총 이직 및 퇴직자 수 |      | 827   | 956    | 793   | 1,137  | 858   | 1,057  |
| 자발적 이직자 수**  |      | 192   | 248    | 352   | 553    | 655   | 694    |

\* 본부장~CEO

\*\* (제외) 명예퇴직/정년퇴직/징계에 따른 해고/그룹사내 이직자, (포함) 희망퇴직



## 2. 다양성

---

(단위: 명)

|          |         | 2016  |       | 2017  |       | 2018  |       |
|----------|---------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
|          |         | 여성    | 남성    | 여성    | 남성    | 여성    | 남성    |
| 여성리더십    | 경영진*    | 6     | 167   | 8     | 185   | 10    | 188   |
|          | 중간관리자** | 2,332 | 8,334 | 2,489 | 8,326 | 2,427 | 8,207 |
|          | 과장      | 709   | 1,468 | 732   | 1,447 | 774   | 1,514 |
| 보훈직원 수   |         | 425   | 662   | 405   | 648   | 387   | 628   |
| 장애인 직원 수 |         | 55    | 153   | 57    | 152   | 58    | 146   |

\* 경영진: 본부장~CEO

\*\* 중간관리자: 과장~부장

## 3. 안전 및 보건

---

|                | 2016       | 2017       | 2018       |
|----------------|------------|------------|------------|
| 산업재해 건수        | 2          | 5          | 11         |
| 산업재해에 따른 결근일   | 5          | 79         | 242        |
| 결근율            | 0.0001     | 0.0015     | 0.0045     |
| 총근로손실시간        | 40         | 632        | 1,936      |
| 총근로시간          | 44,336,000 | 43,444,000 | 42,832,000 |
| 재해율            | 0.0090     | 0.0230     | 0.0514     |
| 근로손실재해율(LTIFR) | 0.05       | 0.12       | 0.26       |



#### 4. 육아휴직 현황

---

|                                   | 2016 | 2017 | 2018 |
|-----------------------------------|------|------|------|
|                                   | 여성   | 남성   | 여성   |
| 육아휴직 후 해당년도 내 복귀 예정 인원            | 790  | 11   | 879  |
| 남성                                |      |      | 12   |
| 여성                                |      |      | 842  |
| 전년도 대비 증가율                        |      |      | 21   |
| 육아휴직 후 해당년도 복귀 인원                 | 715  | 8    | 796  |
| 남성                                |      |      | 10   |
| 여성                                |      |      | 722  |
| 전년도 대비 증가율                        |      |      | 19   |
| 육아휴직 후 해당년도 내 복귀 인원 비율            | 91%  | 73%  | 91%  |
| 남성                                |      |      | 83%  |
| 여성                                |      |      | 86%  |
| 전년도 육아휴직 후 복귀 인원 중 12개월 이상 근무자 수  | 412  | 8    | 485  |
| 남성                                |      |      | 7    |
| 여성                                |      |      | 573  |
| 전년도 대비 증가율                        |      |      | 9    |
| 전년도 육아휴직 후 복귀 인원 중 12개월 이상 근무자 비율 | 65%  | 100% | 68%  |
| 남성                                |      |      | 88%  |
| 여성                                |      |      | 72%  |
| 전년도 대비 증가율                        |      |      | 90%  |

#### 5. 단체협약

---

|               | 2016   | 2017   | 2018   |
|---------------|--------|--------|--------|
| 단체협약 가입 대상 인원 | 16,446 | 16,228 | 15,926 |
| 단체협약 가입 인원    | 15,938 | 15,938 | 15,592 |
| 단체협약 가입률      | 96.9%  | 98.2%  | 97.9%  |

\* 단체협약은 노동조합과 노사협의회를 포함

## 6. 역량 강화

---

(단위: 시간, 백만 원)

|          | 2016      | 2017      | 2018      |
|----------|-----------|-----------|-----------|
| 총 교육시간   | 2,352,974 | 2,054,556 | 2,071,844 |
| 총 교육비용   | 22,713    | 25,030    | 23,960    |
| 1인당 교육시간 | 115       | 102       | 105       |
| 1인당 교육비용 | 1.1       | 1.2       | 1.2       |

## 7. 윤리의식 제고 및 인권

---

|         | 2016                 | 2017   | 2018   |
|---------|----------------------|--------|--------|
| 교육 참여인원 | 온라인 교육<br>91,080     | 22,019 | 21,646 |
|         | 윤리준법 서약서 서명<br>5,817 | 21,893 | 21,391 |
| 교육 시간   | 온라인 교육<br>2,846      | 27,013 | 43,292 |
|         | 인권 교육<br>-           | 3,670  | 21,646 |

# 정량데이터 - 환경

## 1. 온실가스 배출량

|                   | (단위: tCO <sub>2</sub> eq) |          |          |
|-------------------|---------------------------|----------|----------|
|                   | 2016                      | 2017     | 2018     |
| 배출량 총계(Scope1+2)  | 98,590.1                  | 97,630.5 | 95,933.0 |
| Scope1            | 16,732.1                  | 16,733.3 | 15,699.1 |
| Scope2            | 81,858.0                  | 80,897.2 | 80,263.9 |
| 온실가스 배출 집약도(임직원*) | 4.9                       | 4.9      | 5.0      |

\* 제주 제외 정규직 기준

## 2. 온실가스 배출량(Scope3)

|        | (단위: tCO <sub>2</sub> eq) |          |          |
|--------|---------------------------|----------|----------|
|        | 2016                      | 2017     | 2018     |
| Scope3 | 18,501.7                  | 19,465.5 | 19,158.6 |
| 출장     | 95.8                      | 181.8    | 79.3     |
| 항공(국내) |                           |          |          |
| 철도     | 117.3                     | 188.6    | 116.5    |
| 버스     | 30.5                      | 47.5     | 9.4      |
| 현금수송   | -                         | -        | -        |
| 가솔린    |                           |          |          |
| 경유     | 409.8                     | 418.6    | 429.3    |
| LPG    | 3.1                       | 0.7      | -        |

|             |                  |          |          |          |
|-------------|------------------|----------|----------|----------|
| 제품 및 서비스 구매 | 인쇄용지             | 5,031.4  | 4,581.2  | 3,613.8  |
|             | 신용카드             | 11,800.3 | 13,128.8 | 13,996.4 |
| 자본재         | 통장               | 191.6    | 175.8    | 164.7    |
|             | 노트북              | 0.1      | 2.3      | -        |
|             | PC본체             | 180.5    | 28.2     | 112.9    |
|             | 모니터              | 79.6     | 143.0    | 65.1     |
|             | 프린터              | 66.1     | 122.3    | 156.1    |
|             | LED조명(50W 기준 환산) | 226.4    | 176.1    | 148.3    |
| 폐기          | 신용카드             | 113.3    | 126.0    | 134.4    |
|             | 통장               | 4.1      | 3.8      | 3.5      |
|             | 일반폐기물(소각)        | 41.1     | 39.9     | 31.8     |
|             | 재활용 폐기물(종이)      | 22.6     | 10.6     | 4.9      |
|             | 재활용 폐기물(스트로폼)    | 0.1      | 0.0      | -        |
|             | 재활용 폐기물(유리)      | 1.5      | 1.9      | 2.6      |
|             | 재활용 폐기물(캔)       | 0.0      | 0.0      | 0.0      |
|             | 재활용 폐기물(플라스틱)    | 0.1      | 0.2      | 0.3      |
| 용수          | 상수도              | 65.0     | 64.1     | 65.4     |
|             | 지하수              | 21.6     | 24.2     | 23.9     |



### 3. 에너지 사용량

(단위: MWh)

|               | 2016     | 2017     | 2018     | 2030 목표** |
|---------------|----------|----------|----------|-----------|
| 에너지 총 사용량     | 53,945.5 | 56,411.7 | 54,158.1 | 50,007.4  |
| 전력            | 33,327.0 | 35,395.1 | 34,343.1 | 31,855.6  |
| 도시가스          | 5,532.1  | 5,588.3  | 5,991.2  | 5,029.5   |
| 휘발유           | 14,879.6 | 15,261.3 | 13,659.4 | 12,972.1  |
| 경유            | 206.8    | 167.0    | 164.5    | 150.3     |
| 에너지 집약도(임직원*) | 2.7      | 2.9      | 2.8      | -         |

\* 제주 제외 정규직 기준, \*\* 17년 대비 10% 감축

### 4. 용지 사용량

(단위: ton)

|    | 2016 | 2017  | 2018  |
|----|------|-------|-------|
| 용지 |      | 764.7 | 666.3 |

### 5. 용수 사용량

(단위: m³)

|     | 2016 | 2017      | 2018      |
|-----|------|-----------|-----------|
| 상수도 |      | 195,745.0 | 192,978.0 |
| 지하수 |      | 64,970.0  | 72,813.0  |
| 총계  |      | 260,715.0 | 265,791.0 |

## 6. 폐기물 배출량

---

(단위: ton)

|         | 2016  | 2017  | 2018  |
|---------|-------|-------|-------|
| 일반 폐기물  | 334.0 | 324.8 | 258.3 |
| 재활용 폐기물 | 214.1 | 117.4 | 85.9  |

## 7. 환경 투자

---

(단위: 백만 원)

|             | 2016  | 2017  | 2018  |
|-------------|-------|-------|-------|
| 환경투자 금액     | 5,790 | 4,455 | 6,651 |
| 친환경 IT제품 구매 | 4,310 | 2,409 | 4,676 |
| LED조명 구매    | 1,480 | 737   | 599   |
| 노후시설 교체     | 0     | 1,309 | 1,375 |

# 글로벌 이니셔티브

## 책임은행원칙 Index

| 보고 프레임워크  |                                     | 보고 영역                                       |
|---|-------------------------------------|---|
| <b>원칙 1: 정렬 (Alignment)</b>                                 |                                     |   |
| 1.1   | 비즈니스 모델                             | 2020 CSR 전략                                 |
| 1.2   | 전략과 SDGs, 파리협약 및 관련 프레임워크와의 연계      | 기후금융 선도 전략<br>'ECO Transformation 20·20' 발표 |
| <b>원칙 2. 영향 (Impacts)</b>                                   |                                     |   |
| 2.1   | 긍·부정적 ESG 영향을 야기할 수 있는 중대한 리스크의 식별  | 증대성 평가                                      |
| 2.2   | 식별된 긍·부정적 영향의 관리                    |   |
| <b>원칙 3. 클라이언트 및 고객 (Clients &amp; Customers)</b>           |                                     |   |
| 3.1   | 책임있는 클라이언트 및 고객 관리를 위한 정책과 절차       | 공정하고 윤리적인 비즈니스                              |
| 3.2   | 클라이언트 및 고객의 지속가능한 경제 활동을 장려하기 위한 노력 | 지속가능 금융과 ESG 투자상품                           |
| <b>원칙 4: 이해관계자 (Stakeholders)</b>                           |                                     |   |
| 4.1   | 이해관계자의 식별, 관련 주요 이슈의 관리 및 커뮤니케이션    | 이해관계자 가치 제고                                 |
| <b>원칙 5. 지배구조 및 목표 설정 (Governance &amp; Target Setting)</b> |                                     |   |
| 5.1   | 환경사회 리스크의 관리                        | 환경사회적 리스크관리                                 |
| 5.2   | 책임은행원칙의 이행을 위한 거버넌스 및 임직원 관리        | 사회책임경영 거버넌스                                 |
| 5.3   | 중대한 긍·부정적 영향의 관리를 위한 목표 설정          |   |
| 5.4   | 목표 관리를 위한 노력                        | 2020 CSR 전략                                 |
| 5.5   | 이전 목표 관리 성과                         |   |
| <b>원칙 6. 투명성과 책임 (Transparency &amp; Accountability)</b>    |                                     |   |
| 6.1   | 책임은행원칙 이행 노력                        | UNEP FI 책임은행원칙 제정                           |

**UNGP Index**

| 보고 프레임워크                  |  | 보고 영역       |
|---------------------------|--|-------------|
| <b>Part A: 인권 관련 거버넌스</b> |  |             |
| <b>정책 선언</b>              |  |             |
| A1                        | 인권 존중에 대한 회사 고유의 대외 공개된 선언은 무엇입니까?                 |             |
| A1.1                      | 공개된 선언은 어떻게 개발되었습니까?                               | 인권 존중의 약속   |
| A1.2                      | 공개된 선언은 누구의 인권을 다루고 있습니까?                          |             |
| A1.3                      | 공개된 선언은 어떻게 전파되고 있습니까?                             |             |
| <b>인권 존중의 반영</b>          |  |             |
| A2                        | 회사는 어떻게 인권 존중 실행의 중요성을 강조하고 있습니까?                  |             |
| A2.1                      | 인권 관련 업무와 책임은 당사 내에서 어떻게 관리되며, 그 이유는 무엇입니까?        | 사회책임경영 거버넌스 |
| A2.2                      | 경영진과 이사진에게 보고되는 인권 이슈는 무엇입니까?                      |             |
| A2.3                      | 임직원 및 계약직원의 의사결정과 활동에 인권 존중이 어떻게 내재화하고 있습니까?       | 인권 존중의 약속   |
| A2.4                      | 사업관계에서 인권 존중에 대한 중요성을 어떤 방식으로 명시합니까?               |             |
| A2.5                      | 보고기간 동안 인권 존중에 대해 어떤 교훈을 얻었으며, 그 결과로 인한 변화는 무엇입니까? | 인권위험평가 결과   |
| <b>Part B: 중점 보고 내용</b>   |  |             |
| <b>주요 이슈의 진술</b>          |  |             |
| B1                        | 보고기간중 회사의 활동 및 사업관계와 관련된 주요 인권문제를 진술하여 주십시오.       | 인권위험평가 결과   |
| <b>주요 이슈 결정 방식</b>        |  |             |
| B2                        | 이해관계자들의 의견을 포함하여 주요 인권 문제가 어떻게 결정되었는지 설명하여 주십시오.   | 인권위험평가 결과   |

## 보고 프레임워크

## 보고 영역

## 기타 영향

B4 주요 인권 이슈에 포함되지 않지만, 보고기간 동안 발생했거나 여전히 진행중인 인권 영향이 무엇이고, 이 영향을 어떻게 다루었는지 설명하십시오. 인권위험평가 결과

## Part C: 중요 인권 이슈의 관리

## 세부 정책

|      |  |             |
|------|--|-------------|
| C1   | 주요 인권 이슈를 다루는 세부 정책이 있습니까? 있다면 무엇인지 설명하시오. | 인권 이슈 유의 영역 |
| C1.1 | 정책의 실행자에게 이러한 정책의 타당성과 중요성을 어떻게 명시하고 있습니까? | 사회책임경영 거버넌스 |

## 이해관계자 참여

|      |   |              |
|------|---|--------------|
| C2   | 주요 인권 이슈에 대한 이해관계자들의 참여 방식은 무엇입니까?                                  |              |
| C2.1 | 각 주요 이슈에 관하여 어떤 이해관계자와 언제, 어떻게 소통해야 하는지 식별하는 방법은 무엇입니까?             | 인권영향 관리 프로세스 |
| C2.2 | 보고기간 동안 주요 이슈에 관여해 온 이해관계자는 누구이며 그 이유는 무엇입니까?                       |              |
| C2.3 | 보고기간 동안 이해관계자의 관점이 각 주요 이슈에 대한 회사의 이해도 및/또는 문제 해결 방법에 어떤 영향을 미쳤습니까? |              |

## 영향 평가

|    |  |           |
|----|--|-----------|
| C3 | 회사는 시간이 지남에 따라 나타나는 각 주요 인권 이슈의 변화를 어떻게 식별하고 있습니까? | 인권위험평가 결과 |
|----|--|-----------|

| 보고 프레임워크         |   | 보고 영역       |
|------------------|---|-------------|
| <b>결과 도출과 이행</b> |   |             |
| C4               | 회사는 각 주요 인권 이슈에 대한 조사 결과를 의사결정 과정에 어떻게 통합하고 있습니까?             | 사회책임경영 거버넌스 |
| C4.1             | 주요 이슈 관리 관련 의사결정 부서들은 결과 통합과 해결책 이행에 어떻게 관여하고 있습니까?           | 사회책임경영 거버넌스 |
| C4.3             | 보고기간 동안 회사는 각 주요 이슈와 관련된 잠재적 영향을 방지하거나 완화하기 위해 어떤 조치를 취하였습니까? | 인권위험평가 결과   |
| <b>성과 측정</b>     |   |             |
| C5               | 주요 인권 이슈를 다루기 위한 회사의 노력의 효율성을 측정하는 방법은 무엇입니까?                 | 인권위험평가 결과   |
| C5.1             | 각 주요 이슈들이 효과적으로 관리되고 있다는 것을 보여주는 구체적인 사례들이 있습니까?              |             |
| <b>개선 관리</b>     |   |             |
| C6               | 주요 인권 이슈와 관련하여 부정적 영향이 발생하는 경우, 어떤 효과적인 개선과제를 실행합니까?          | 인권위험평가 결과   |

**TCFD Index****보고 프레임워크****보고 영역****지배구조**

a) 기후 변화와 관련된 위험과 기회에 대한 이사회의 감독

사회책임경영 거버넌스

b) 기후 변화와 관련된 위험과 기회를 평가하고 관리하는 경영진의 역할

기후변화 재무영향 공개(TCFD)

**전략**

a) 조직이 단기, 중기 및 장기간에 걸쳐 파악한 기후 변화와 관련된 위험과 기회

기후변화 재무영향 공개(TCFD)

b) 기후 변화와 관련된 위험과 기회가 조직의 사업, 전략 및 재무 계획에 미치는 영향

지속가능 금융과 ESG 투자상품

c) 2°C 이하의 시나리오를 포함하여 다양한 기후 변화와 관련된 시나리오를 고려한 조직 전략의 회복탄력성

**위험 관리**

a) 기후 변화와 관련된 위험을 식별하고 평가하기 위한 조직의 프로세스

기후변화 재무영향 공개(TCFD)

b) 기후 변화와 관련된 위험을 관리하기 위한 조직의 프로세스

통합적 ESG 리스크관리

c) 기후 변화와 관련된 위험을 식별, 평가 및 관리하는 프로세스가 조직의 전반적인 위험 관리에 통합되는 방식

**지표와 감축목표**

a) 조직이 전략 및 위험 관리 프로세스에 따라 기후 변화와 관련된 위험과 기회를 평가하기 위해 사용한 지표

기후변화 재무영향 공개(TCFD)

b) Scope 1, Scope 2 및 Scope 3 온실가스 배출량 및 관련 위험

환경경영체계 고도화

c) 기후 변화와 관련된 위험, 기회 및 목표 대비 성과를 관리하기 위해 조직이 사용하는 방식

정량 데이터

# GRI Standards Index

| Universal Standards(GRI 100) |            |                             |               |
|------------------------------|------------|-----------------------------|---------------|
| Topic                        | Disclosure | Indicator                   | Page          |
| 조직 프로필                       | 102-1      | 조직 명칭                       | 1             |
|                              | 102-2      | 활동 및 대표 브랜드, 제품 및 서비스       | 1             |
|                              | 102-3      | 본사의 위치                      | 뒷표지           |
|                              | 102-4      | 사업 지역                       | 연차보고서 9       |
|                              | 102-5      | 소유 구조 특성 및 법적 형태            | 연차보고서 105     |
|                              | 102-6      | 시장 영역                       | 연차보고서 106~107 |
|                              | 102-7      | 조직의 규모                      | 연차보고서 9       |
|                              | 102-8      | 임직원 및 근로자에 대한 정보            | 79            |
|                              | 102-9      | 조직의 공급망                     | 63            |
|                              | 102-10     | 조직 및 공급망의 중대한 변화            | -             |
|                              | 102-11     | 사전예방 원칙 및 접근                | 52~55         |
|                              | 102-12     | 외부 이니셔티브                    | 3             |
|                              | 102-13     | 협회 멤버쉽                      | 70            |
| 전략                           | 102-14     | 최고 의사 결정권자 성명서              | 5~6           |
|                              | 102-15     | 주요 영향, 위기 그리고 기회            | 10            |
| 윤리성 및 청렴성                    | 102-16     | 가치, 원칙, 표준, 행동강령            | 11            |
|                              | 102-17     | 윤리 관련 안내 및 고충처리 메커니즘        | 35~39         |
| 거버넌스                         | 102-18     | 지배구조                        | 57~60         |
|                              | 102-20     | 경제적, 환경적, 사회적 토픽에 대한 임원진 책임 | 10            |
|                              | 102-32     | 지속가능성 보고에 대한 최고의사결정기구의 역할   | 10            |

|          |        |  |                        |
|----------|--------|--|------------------------|
|          | 102-35 | 보상 정책                                      | 59~60                  |
|          | 102-36 | 보수 결정 절차                                   | 59~60                  |
|          | 102-38 | 연간 총 보상 비율                                 | 59~60                  |
| 이해관계자 참여 | 102-40 | 조직과 관련 있는 이해관계자 집단 리스트                     | 66~67                  |
|          | 102-41 | 단체협약                                       | 81                     |
|          | 102-42 | 이해관계자 파악 및 선정                              | 66~67                  |
|          | 102-43 | 이해관계자 참여 방식                                | 66~67                  |
|          | 102-44 | 이해관계자 참여를 통해 제기된 핵심 주제와 관심사                | 66~67                  |
|          | 102-45 | 조직의 연결 재무제표에 포함된 entities(자회사 및 합작회사)의 리스트 | 연차보고서 105              |
| 보고서 관행   | 102-46 | 보고 내용 및 토픽의 경계 정의                          | 64~65                  |
|          | 102-47 | Material Topic 리스트                         | 64~65                  |
|          | 102-48 | 정보의 재기술                                    | -                      |
|          | 102-49 | 보고의 변화                                     | -                      |
|          | 102-50 | 보고 기간                                      | 98                     |
|          | 102-51 | 가장 최근 보고 일자                                | 98                     |
|          | 102-52 | 보고 주기                                      | 98                     |
|          | 102-53 | 보고서에 대한 문의처                                | 3                      |
|          | 102-54 | GRI Standards에 따른 보고 방식                    | 98                     |
|          | 102-55 | GRI 인덱스                                    | 92~95                  |
|          | 102-56 | 외부 검증                                      | 96~97                  |
| 경영 접근법   | 103-1  | Material Topic과 그 경계에 대한 설명                | 64~65                  |
|          | 103-2  | 경영 접근법과 그 구성 요소                            | 11~14                  |
|          | 103-3  | 경영 방식 평가                                   | 31, 35, 40, 43, 46, 52 |

| Topic-specific Standards           |            |                                   |       |
|------------------------------------|------------|-----------------------------------|-------|
| Economic Performance(GRI 200)      |            |                                   |       |
| Topic                              | Disclosure | Indicator                         | Page  |
| 경제성과                               | 201-1      | 직접적인 경제적 가치의 창출과 배분               | 68    |
|                                    | 201-2      | 기후변화의 재무적 영향과 사업활동에 대한 위험과 기회     | 22~26 |
|                                    | 201-3      | 조직의 확정급여형 연금제도 채무 총당              | 69    |
| 간접경제효과                             | 203-1      | 공익을 위한 인프라 투자 및 서비스 지원활동          | 16~18 |
|                                    | 203-2      | 중요한 간접적 경제 파급효과 및 영향              | 16~18 |
| 반경쟁행위                              | 206-1      | 경쟁저해행위, 독과점 등 불공정한 거래행위에 대한 법적 조치 | 70    |
| Environmental Performance(GRI 300) |            |                                   |       |
| Topic                              | Disclosure | Indicator                         | Page  |
| 에너지                                | 302-1      | 조직 내부 에너지 소비                      | 85    |
| 용수 및 폐수                            | 303-3      | 용수 취수                             | 85    |
| 배출                                 | 305-1      | 직접 온실가스 배출량(scope 1)              | 83    |
|                                    | 305-2      | 간접 온실가스 배출량(scope 2)              | 83    |
|                                    | 305-3      | 기타 간접 온실가스 배출량(scope3)            | 83~84 |
|                                    | 305-4      | 온실가스 배출 집약도                       | 83    |

| Social Performance(GRI 400) |            |  |       |
|-----------------------------|------------|--|-------|
| Topic                       | Disclosure | Indicator                                  | Page  |
| 고용                          | 401-1      | 신규채용과 이직                                   | 79    |
|                             | 401-2      | 비정규 직원 혹은 파트타임 직원에게는 제공되지 않는 정규직 직원 대상의 보상 | 44~45 |
|                             | 401-3      | 육아휴직                                       | 81    |
| 산업안전보건                      | 403-6      | 임직원의 건강 증진                                 | 44~45 |
|                             | 403-9      | 업무관련 상해                                    | 80    |
| 훈련 및 교육                     | 404-1      | 임직원 1인당 평균 교육 시간                           | 82*   |
| 다양성과 기회균등                   | 405-1      | 거버넌스 기구 및 임직원 다양성                          | 27~29 |
| 인권평가                        | 412-1      | 인권 영향평가 혹은 인권 검토 대상 사업장                    | 61~63 |
|                             | 412-2      | 사업과 관련된 인권 정책 및 절차에 관한 임직원 교육              | 82    |
|                             | 412-3      | 인권 조항 또는 인권 심사 시행을 포함한 주요 투자 협약과 계약        | 61~63 |
| 지역사회                        | 413-1      | 지역사회 참여, 영향 평가 그리고 발전프로그램 운영 비율            | 77    |
| 공공정책                        | 415-1      | 정치적 기부                                     | 70    |
| 고객정보보호                      | 418-1      | 고객개인정보보호 위반 및 고객정보 분실 사실이 입증된 불만 건수        | 78    |

\* 성별, 직군별 구분 추가 예정



# 제3자 검증 성명서

**서문** | DNV GL 그룹의 일원인 주식회사 디엔브이지엘비즈니스어슈어런스코리아 (이하, "DNV GL")는 신한금융그룹의 '2018 신한금융그룹 사회책임보고서' (이하 "보고서")에 대해 독립적인 제3자 검증을 수행하도록 요청 받았습니다.

신한금융그룹은 보고서 내용에 대한 모든 책임을 가지고 있으며, 본 업무를 수행하면서 DNV GL의 책임 내용은 계약 내용 및 합의된 업무 범위에 한정됩니다. 검증은 DNV GL에 제공된 데이터 및 정보가 완전하고, 충분하며 사실이라는 가정을 기반으로 실시 되었습니다.

**검증 범위 및 방법** | DNV GL은 신한금융그룹에서 제공한 2018년도 비재무 데이터 및 지속가능 경영 관련 데이터를 토대로 AA1000 Accountability Principles(AP) 2018에서 제시하고 있는 4대 원칙의 적용 정도에 대한 평가를 실시하였습니다. 중대성 평가 절차를 통해 도출된 중요 주제 (Material Topic)에 연결된 GRI Standards의 Topic-specific disclosure는 다음과 같음을 확인 하였습니다.

| 보고 주제                | 관련 GRI 지표          |
|----------------------|--------------------|
| 1 고객가치 제고를 위한 솔루션 제공 | -                  |
| 2 공정하고 윤리적인 비즈니스     | 206-1              |
| 3 금융 포용성 제고          | FS <sup>1</sup> 14 |
| 4 창의적 열린문화 구축        | 404-1              |
| 5 긍정적 사회책임 실현        | FS7, FS8           |
| 6 환경사회적 리스크관리        | 201-2              |

1 FS: GRI G4 Financial Services Sector Disclosures

2 VeriSustain Protocol은 DNV GL 홈페이지 ([www.dnvg.com](http://www.dnvg.com))에서 요청 시 확인 가능

검증 활동은 국제적 검증 규격을 반영한 DNV GL의 지속가능경영 보고서 검증 프로토콜인 Veri-Sustain™<sup>2</sup>과 AA1000AS(2008)에 따라 Type1 방법 및 중간(Moderate) 수준의 보증 형태로 진행되었습니다. 일부 특정 성과정보에 대해서는 Type 2 방법을 적용하였습니다. 검증은 2019년 5월부터 6월까지 실시되었으며, 대한민국 서울에 위치한 신한금융그룹 본사에서 이루어졌습니다. 검증 활동은 샘플링을 기반으로 아래와 같이 실시되었습니다.

- 보고서 내 문구 및 주장에 대한 확인, 보고서 작성에 활용된 데이터 관리 시스템, 정보의 흐름과 통제의 견고성 평가
- 본사 주요 부서 담당자 면담
- 문서 검토, 데이터 샘플링, 보고서 작성에 활용된 데이터베이스, 전산 시스템 등의 테스트
- 중대성 평가 결과 검토

**제한사항** | 보고서에 명시된 신한금융지주회사 및 7개 자회사(신한은행, 신한카드, 신한금융투자, 신한생명, 신한BNP파리바자산운용, 신한캐피탈, 제주은행)를 제외한 신한금융그룹의 자회사, 관련 회사, 공급업체, 협력사 및 제3의 성과는 본 검증의 범위에 포함되지 않습니다. DNV GL은 검증 활동 중 외부 이해관계자 면담을 실시하지 않았습니다. 신한금융그룹의 재무제표 및 전자공시시스템(<http://dart.fss.or.kr>)에 공시된 자료, 그리고 신한금융지주 및 7개 자회사의 홈페이지에 게시된 자료는 검증 범위에 포함되지 않습니다. 데이터 검증은 신한금융그룹에서 수집한 데이터에 대해 질의, 분석 그리고 제한된 형태의 표본추출방식을 통해 한정된 범위에서의 근거 확인이 실시되었습니다. 검증팀은 경제 성과 작성을 위한 데이터 취합 및 산정 프로세스를 검토하였습니다. 또한 환경 및 사회 데이터의 경우, 취합 데이터를 확인하는 형태로 검증을 진행하였습니다. 본 검증 성명서는 계약에 따라 신한금융그룹의 경영진을 위해 발행된 것이며, DNV GL은 본 성명서에 기반하여 의사결정을 한 개인 또는 조직에 배상 책임 또는 공동 책임이 없음을 밝힙니다.

**결론** | 검증을 수행한 결과, DNV GL은 중대성 측면에서 신한금융그룹의 보고서에 수록된 정보 및 데이터가 부적절하게 기술되었다고 판단할 만한 사항은 발견하지 못하였습니다. 보고서는 GRI Standards의 핵심적 부합 방법(Core option)에 따라 작성되었다고 판단되며, 추가적으로 AA1000AP(2018)에서 제시하고 있는 원칙에 대한 의견은 다음과 같습니다.

**포괄성 원칙 (The Principle of Inclusivity)** 신한금융그룹은 고객, 주주·투자자, 임직원, 협력회사, 지역사회 및 정부로 주요 이해관계자를 정의하고 있으며, 다양한 커뮤니케이션 채널을 운영하여 이해관계자 참여 활동을 실시하고 있습니다. 특히, 신한금융그룹은 주요 이해관계자들로부터 사회책임경영 이슈별 대응방안, 향후 추진해 나아가야 할 목표와 방향성 등을 청취하여 그룹의 '2020 CSR 전략' 수립에 반영하였으며 이해관계자별 주요 기대사항 및 신한금융그룹의 대응 노력을 보고서 상에 설명하고 있습니다.

**중대성 원칙 (The Principle of Materiality)** 신한금융그룹은 국내 동종업계와 해외 선진기업의 보고 프랙티스 분석, 다양한 글로벌 가이드라인 및 미디어리서치 등을 통해 지속가능성 이슈를 파악하였으며 그룹의 전략 방향 및 이해관계자 기대사항을 반영하여 우선순위화하는 평가를 거쳐 최종 15 개 이슈를 선정하고, 이해관계자 관심도 및 비즈니스 영향도를 기준으로 최종 7 개의 핵심 이슈를 중요 주제(Material Topics)로 선정하였습니다. 신한금융그룹은 중대성 평가를 통해 파악된 핵심 이슈를 신한금융그룹의 '2020 CSR 전략'과 연계하여 그 성과를 보고하고 있습니다.

**대응성 원칙 (The Principle of Responsiveness)** 신한금융그룹은 '2020 CSR 전략'과 연계하여 중요 지속가능성 주제들에 대한 대응 전략, 목표 및 그 성과를 보고하고 있습니다. 보고서를 통해 신한금융그룹의 지속가능경영의 의미와 추진방향을 설명함으로써 신한금융그룹의 지속가능경영에 대한 이해를 돋고 있습니다. 특히, 신한금융그룹은 이해관계자들의 요구에 보다 적극적으로 부응하고 사회적 책임을 다하기 위하여 사회책임경영위원회를 두어 지속가능경영 평가 결과 및 이해관계자 관심사항 등 지속가능경영 전반에 관한 주요 사항에 대하여 대응하고 있습니다. 아울러 신한금융그룹은 책임은행원칙 및 기후변화재무정보공개(TCFD)에 대한 사항을 포함하여 보고하고 있습니다.

**영향성 원칙 (The Principle of Impact)** 신한금융그룹은 중대성 평가를 통해 파악된 중요 주제들의 직간접 영향에 대해 기술하고 있습니다. 검증팀은 신한금융그룹이 중요 주제로 인한 이해관계자들에 대한 영향을 식별, 모니터링, 그리고 평가하고 있으며 가능한 범위 내에서 해당 영향을 정량화된 형태로 보고하고 있음을 확인하였습니다.

**특정 지속가능성 성과 정보의 신뢰성 (Reliability of specific sustainability performance**

**information)** 검증팀은 샘플링 데이터 확인을 기반으로 신한금융그룹의 지속가능성 성과 정보를 확인하였습니다. 또한, 특정 성과 정보(온실가스 배출량, 용수 사용량, 폐기물 배출량, 산업재해율, 미소금융 건수 및 규모)에 대해 신뢰성 검증을 실시하였습니다. 데이터 검증을 위해 해당 담당자와의 면담을 실시하고, 데이터 처리 프로세스에 대해 설명을 듣고, 수집 및 가공 프로세스, 근거 문서 및 기록을 확인하였습니다. 데이터의 검증의 깊이는 각 자회사의 입력 데이터로 한정됩니다. 검증 결과로 판단하였을 때, 보고서에 기재된 지속가능성 성과 정보에서 의도적인 오류나 잘못된 기술은 발견되지 않았습니다. 신한금융그룹의 데이터 담당자는 상기에서 확인된 데이터의 출처 및 가공 프로세스에 대해 설명할 수 있어, 재추적이 가능한 것으로 판단되나 추후 각 자회사들이 입력한 데이터에 대한 단계 깊은 수준의 검증을 통해, 원본 데이터의 정확성과 신뢰성에 대한 평가 진행을 권고합니다.

**적격성 및 독립성** | DNV GL은 ISO/IEC 17021:2011(경영시스템의 심사 및 인증을 제공하는 기관에 대한 요구사항)에 따라 품질관리를 위한 자체 관리 표준 및 컴플라이언스 방침을 적용하고, 윤리적 요구사항, 전문 표준 및 관련 법규를 준수하기 위하여 문서화된 방침과 절차를 포함한 포괄적인 품질관리 시스템을 유지하고 있습니다. 검증팀은 DNV GL의 윤리 행동 강령3을 준수하였고, 관련 윤리적 요구사항에 따라 독립적으로 검증을 수행하였습니다. 본 검증 활동은 지속가능성 전문가들로 구성된 독립적인 심사팀에서 실시되었습니다. DNV GL은 본 성명서를 제외하고 보고서 작성에 관련된 업무를 수행하지 않았습니다. DNV GL은 보고서 검증 과정에서 인터뷰 대상자들에 대해 공평성을 유지하였습니다. DNV GL은 2018년 신한은행의 온실가스 배출량 검증과 신한은행의 ISO 14001:2015와 ISO 50001:2011 인증을 실시하고 있으며, 이는 보고서 검증에 대한 독립성이나 공평성에 영향을 미치지 않는다고 판단합니다.

2019년 6월

대한민국, 서울

**대표이사 입장 섭**

(주)디엔브이지엘비즈니스어슈어런스코리아

**AA1000**  
 Licensed Assurance Provider  
 000-10

DNV-GL

# ABOUT THIS REPORT

**보고 원칙** | 본 보고서는 GRI(Global Reporting Initiatives) Standards 작성 원칙을 따르고 있으며, GRI Standards (Core Option) 부합(In accordance with) 요건을 충족하고 있습니다. 보고서에 포함된 재무정보는 한국채택국제회계기준(K-IFRS: Korean International Financial Reporting Standards)에 근거하여 작성되었으며, 기준 단위는 한국의 원(₩)입니다.

**참고 기준** | 본 보고서는 TCFD의 공시 권고안과 책임은행원칙의 보고 원칙을 준수하고 있습니다. 또한 기업과 인권이행지침(UNGP, UN Guiding Principles on Business and Human Rights)에 따른 인권 이행현황을 함께 다루고 있습니다.

**보고 기간 및 범위** | 본 보고서의 보고 기간은 2018년 1월 1일부터 12월 31일 기준이며, 일부 정성적 활동과 성과의 경우 2019년 내용을 포함하고 있습니다. 추세 파악이 필요한 경우 최근 3~4개년 데이터를 함께 보고하고 있습니다. 보고 범위는 신한금융지주회사, 신한은행, 신한카드, 신한금융투자, 신한생명, 신한BNP파리바자산운용, 신한캐피탈, 제주은행 등 총 8개 그룹사를 대상으로 하며, 이는 영업수익 기준으로 전체 그룹사의 99.18%에 해당합니다. 보고 범위에 주의가 필요한 사항에 대해서는 독자의 혼선을 줄이기 위해 별도 설명을 기재하고 있으며 독자의 편의를 위해 기업명의 약어를 사용하고 있습니다.

**보고서 신뢰성** | 보고서의 신뢰도 향상을 위해 글로벌 검증기관인 DNV·GL로부터 AA1000AS(2018)의 4대 원칙(포괄성, 중대성, 대응성, 영향성)을 근간으로 하는 검증절차를 거쳤습니다. 검증수준은 Type 1이며 특정 성과정보에 대해서는 Type 2 검증을 실시하였습니다. 이에 대한 결과는 96~97페이지에서 확인하실 수 있습니다.



신한금융그룹

04513 서울특별시 종구 세종대로 9길 20

[www.shinhangroup.com](http://www.shinhangroup.com)