

# Finance, Move Together



# About This Report

## ESG Fact Book 개요

2024 신한은행 ESG Fact Book은 신한은행의 ESG 경영 성과를 간결하면서도 종합적으로 요약하여 이해관계자에게 제공하기 위해 작성되었습니다. 이 보고서는 2024 ESG Highlight 보고서에 제시된 주요 내용을 보완하며, 특히 ESG경영 현황과 당해 년도 정량적 데이터 중심으로 구성되었습니다

## 보고 기간

2024 신한은행 ESG Fact Book의 보고 기간은 2024년 1월 1일부터 2024 12월 31일입니다. 정량적 성과의 경우 추세 변화를 파악할 수 있도록 2022년부터 2024년까지 3개년 데이터를 제공하고 있습니다.

## 보고 범위

본 보고서는 신한은행이 운영하고 있는, 본사, 한국/외 사업장 전체를 보고 범위에 포함하고 있습니다. 정량적 데이터 취합에 제한이 있는 경우, 해당 정보의 보고 범위를 주석에 별도 표기하였습니다.

# Contents

## 01

### Overview

신한은행 ESG 전략	04
중대성 평가	05
중대 이슈 관리	07
ESG 이니셔티브 참여	08

## 04

### 사회

금융소비자 보호	22
인적자원 개발	24
다양성 및 인권	27
직원	34
고객	38

## 02

### 지속가능금융

지속가능금융 체계	09
녹색금융	11
지속가능 금융	13
상생/포용 금융	15

## 05

### 경제 및 거버넌스

경제 성과	40
ESG 위원회	40

## 03

### 환경

온실 가스	17
에너지	18
자원관리	19
환경경영 성과	20

## Finance, Move Together

신한은행은 금융을 통해  
사람과 사회의 더 나은 내일을  
만들어 갑니다.

# Overview

## 신한은행 ESG 전략

ESG 비전

ESG 전략고객과 사회의 가치를 높이는 ESG Leading Bank

핵심가치



바르게!



빠르게!



다르게!

ESG 중기 전략

### Lead ESG Standard

ESG 이니셔티브 선도 및 규제 대응 강화



### Expand ESG Alliance

신사업 확장 / ESG 금융 생태계 조성



### Accelerate ESG Finance

친환경/사회적 금융 증대



### Design ESG Brand-Identity

ESG 내재화 / 브랜딩 강화



ESG 슬로건

Do the Right thing for a Wonderful World

## 신한은행 ESG 거버넌스

이사회

이사회  
내 소위원회

### ESG 위원회

- 은행 ESG전략 수립 및 목표 설정

ESG위원회  
산하 위원회

### ESG 경영위원회

- 전 경영진 대상 ESG 전략 Agenda도출
- 전략과제 점검 등 의사결정 체계

### ESG 운영위원회

- ESG 추진부서 및 Agenda별 유관부서
- ESG 추진과제 설정
- 공통이슈 대응 협의 등 의사결정 체계

# Overview

## 중대성 평가 프로세스



STEP 1. 이슈 선별	STEP 2. 이슈 식별	STEP 3. 이슈 평가	STEP 4. 우선순위 결정 및 중대 이슈 선정
<ul style="list-style-type: none"> <li>지속가능성 주제 중 신한은행과 관련이 있는 주제를 선별</li> <li>GRI, EU CSRD 지속가능성보고표준(ESRS), ESG 관련 내부자료, ESG 평가기관 요구사항 등을 활용하여 주제 선별                     <ul style="list-style-type: none"> <li>- ESG 평가기관 지표 : MSCI, 한국ESG 기준원, SUSBA, PRB, 서스틴베스트 등</li> </ul> </li> <li>총 17개의 관련 주제 도출</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>도출된 각 17개의 주제와 관련된 은행의 활동이 환경 및 사회에 미칠 수 있는 영향의 성격과 각 주제가 은행 재무적 관점에서 미칠 수 있는 영향의 성격 식별</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>식별된 이슈의 성격을 토대로 각 이슈에 대한 이해와 전문성이 있는 내외부 이해관계자를 대상으로 평가를 실시</li> <li>EU ESRS 가이드라인에 의거하여 사회/환경 영향 및 재무 영향을 정량 평가                     <ul style="list-style-type: none"> <li>- 사회/환경 영향 : 규모, 범위, 복구 불가능성, 발생가능성</li> <li>- 재무 영향 : 질적 크기, 양적 크기, 발생가능성</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>신한은행은 각 이슈의 설문에 의한 정량적 분석과 정성적 분석 결과를 종합해 "디지털 금융 혁신", "상생금융", "녹색금융", "임직원 전문성 및 일과 삶의 균형", "윤리경영 및 준법 경영", "금융소비자보호 및 정보보호·보안" 등 6개 중대 주제를 선정</li> <li>각 주제의 영향력, 위험 및 기회의 우선순위를 판단하기 위해 평가점수의 임계값(Threshold)을 설정하여 우선순위 선정                     <ul style="list-style-type: none"> <li>- 임계값은 각 주제별 평가 점수 평균값의 15% 초과로 설정</li> </ul> </li> <li>도출된 이슈는 경영진 검토 후 최종적으로 이사회 산하 ESG위원회에 보고</li> </ul>

# Overview

## 중대성 평가 결과

중대 이슈	환경/사회적 영향			재무적 영향		
	영향의 정의	특성	영향도	영향의 정의	특성	영향도
디지털 금융 혁신	<ul style="list-style-type: none"> <li>금융소외계층의 금융 접근성을 확대</li> <li>물리적 지점 운영에 따른 자원 소비 및 탄소 배출 감축</li> </ul>	긍정적 영향 실재적 영향	●●○	<ul style="list-style-type: none"> <li>디지털화된 시스템 도입으로 업무 효율성 극대화 및 글로벌 시장 경쟁력 확보</li> </ul>	기회 요인	●●○
	<ul style="list-style-type: none"> <li>고령층 및 디지털 취약계층이 금융 서비스에 소외 가능성 존재</li> <li>개인정보 보호 및 데이터 보안 리스크</li> </ul>	부정적 영향 잠재적 영향	●●○			
상생 금융	<ul style="list-style-type: none"> <li>중소기업, 소상공인, 금융소외계층 등을 대상으로 한 포용적 금융지원을 통해 경제적 안정과 지역사회의 지속 가능한 발전 도모</li> </ul>	긍정적 영향 실재적 영향	●●○	<ul style="list-style-type: none"> <li>고객·사회와의 상생의 선순환 통한 신뢰도 제고 기회</li> <li>중소기업 및 소상공인과의 협력을 통해 금융 생태계를 안정적으로 구축</li> <li>사회적 책임 이행 및 지속가능경영 기반 강화</li> </ul>	기회 요인	●●○
녹색 금융	<ul style="list-style-type: none"> <li>친환경 프로젝트와 기업에 대한 금융 지원을 통해 재생에너지 확대, 지속 가능한 경제 전환을 촉진 및 친환경 산업 생태계 조성 기여</li> </ul>	긍정적 영향 잠재적 영향	●●○	<ul style="list-style-type: none"> <li>지속가능한 투자 시장 확대, 친환경 기업 및 프로젝트에 대한 대출/투자 기회를 창출하여 장기적 성장과 금융 안정성 기여</li> </ul>	기회 요인	●○○
임직원의 전문성과 일과 삶의 균형	<ul style="list-style-type: none"> <li>체계적인 역량 개발과 복지 정책을 통해 임직원의 업무 만족도를 높이고, 생산성을 향상시키며, 고객 만족의 질을 개선</li> <li>조직 내 전문성과 포용성을 강화하여 장기적인 인적자원 개발</li> </ul>	긍정적 영향 잠재적 영향	●●○	<ul style="list-style-type: none"> <li>직원의 역량 개발을 통해 금융 서비스의 질을 높이고, 고객 신뢰도 및 만족도를 향상시켜 기업 브랜드 가치 증대</li> <li>업무 만족도와 생산성 향상을 통한 운영 효율성 개선 및 인적 자원 유지</li> </ul>	기회 요인	●●○
윤리경영과 준법경영	<ul style="list-style-type: none"> <li>윤리경영 정책, 내부 통제 시스템 강화, 공정거래 원칙 준수 등을 통해 금융 소비자 보호와 이해관계자 간 공정한 거래 환경 조성</li> <li>사회적 책임을 다하는 기업 문화 형성으로 지속가능성 확보</li> </ul>	긍정적 영향 잠재적 영향	●●●	<ul style="list-style-type: none"> <li>금융 리스크를 최소화하고 은행의 장기적인 경쟁력과 재무 안정성 확보</li> <li>과징금, 법적 소송, 규제 위반으로 인한 재무적 손실을 방지</li> </ul>	기회요인	●●○
금융소비자보호 및 정보보호·보안	<ul style="list-style-type: none"> <li>금융 소비자의 정보 안전을 보장하고, 신뢰할 수 있는 금융 서비스 제공</li> <li>사이버 공격, 데이터 유출, 개인정보 침해로부터 고객을 보호하며, 금융 거래의 안정성 확보를 통한 신뢰 강화</li> </ul>	긍정적 영향 잠재적 영향	●●●	<ul style="list-style-type: none"> <li>규제 준수를 통한 법적 리스크 감소 및 고객 신뢰 확보를 통한 장기적인 고객 유지와 신규 고객 유치</li> <li>금융 사고 발생 시 잠재적 손실 방지</li> </ul>	기회/위험 요인	●●○

# Overview

## 중대 이슈 관리

2024중대 이슈	UN SDGs	추진 체계 (거버넌스)	추진 방향 (전략)	리스크 관리 (정책)	활동 (주요 성과)
디지털 금융 혁신	8 DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH, 9 INDUSTRY, INNOVATION AND INFRASTRUCTURE, 17 PARTNERSHIPS FOR THE GOALS	<ul style="list-style-type: none"> <li>디지털솔루션그룹과 Tech그룹이 협업하여 디지털 금융 전략 수립 및 혁신 기술 도입 관리</li> <li>- 디지털혁신단: AI 및 데이터 기반 금융 서비스 개발</li> <li>ICT실무협의회를 통해 기술과 예산 적정성 평가</li> <li>Digital Transformation 운영/전략위원회를 통한 전행 DT 전략방향, 추진과제 선정, 이행내역 점검 및 유관부서간 긴밀한 협조체계 구축</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>플랫폼 비즈니스 강화 (헤이영)</li> <li>B2B/ B2C BaaS 사업 본격 확대 추진</li> <li>대내외 AX 추진 가속화</li> <li>디지털 채널 다각화 (홈뱅크)</li> <li>디지털 금융 경쟁력 기반 글로벌 신사업 발굴</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>AI 윤리 강령 점검 및 학습 데이터 점검</li> <li>디지털 소외계층 교육 강화 및 대체 채널 강화</li> <li>플랫폼 비즈니스 및 신규 사업 추진 시 금융소비자보호 관점에서의 접근</li> <li>글로벌 신사업 발굴 및 추진 시 해외 컴플라이언스 이슈 추가 검토 필요</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>헤이영 플랫폼 금감원 부수업무 정식 승인</li> <li>B2B/ B2C BaaS 신사업 다수 계약 체결 및 서비스 이행</li> <li>(대고객)AI 브랜치, (대직원)AI Studio 오픈</li> <li>홈뱅크 고도화</li> <li>해외 금융사 대상 글로벌 디지털 컨설팅 금감원 부수업무 승인 및 컨설팅 실행</li> </ul>
상생 금융	1 NO POVERTY, 8 DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH, 10 REDUCED INEQUALITIES	<ul style="list-style-type: none"> <li>상생금융부, 고객솔루션그룹에서 취약계층 및 중소기업 금융 지원, 금융 지원 프로그램 운영 및 대출 정책 조율</li> <li>ESG 회의체에서 정책 보고</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>민생금융지원 등 정책 상생금융 참여</li> <li>취약계층 지원 및 사회이슈 해결 동참</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>상생금융 관련 고객 및 대외기관 소통</li> <li>상생금융 지원 정책 모니터링</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>민생금융지원 3,067억원 참여</li> <li>- 소상공인 이자캐시백, 상생금융상품 지원 등</li> <li>포용금융 및 상생금융 우수사례 선정</li> </ul>
녹색 금융	7 AFFORDABLE AND CLEAN ENERGY, 12 RESPONSIBLE CONSUMPTION AND PRODUCTION, 13 CLIMATE ACTION	<ul style="list-style-type: none"> <li>ESG기획실에서 친환경 금융 상품 기획</li> <li>자금부, 자산관리솔루션그룹, GIB그룹에서 녹색 금융 상품 개발 및 투자 지원</li> <li>ESG 회의체에서 정책 보고</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>K-Taxonomy 기반 녹색금융방침 수립 및 녹색금융 지원 확대</li> <li>중소기업의 저탄소 전환을 위한 금융지원 활성화</li> <li>지속가능한 투자 시장 확대</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>K-Taxonomy 기반 녹색여신 적합성 판단</li> <li>적도 원칙에 따라 대형 개발사업의 환경 및 사회 리스크 모니터링</li> <li>신한은행 환경/사회 리스크관리 모범기준 적용</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>녹색 여신 5조원 초과 달성</li> <li>녹색분류체계 심사 프로세스 도입</li> <li>넷제로 챌린지X 프로젝트 참여</li> </ul>
임직원의 전문성과 일과 삶의 균형	4 QUALITY EDUCATION, 5 GENDER EQUALITY, 8 DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH	<ul style="list-style-type: none"> <li>HR부를 주축으로 직원 채용 및 인재 육성 프로그램 운영, 근무 환경 개선 및 직원 복지 운영, 워라벨 정책 수립 및 직원 복지 지원, 조직문화 혁신 및 근무환경 조성</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>미래인재 육성과정 운영</li> <li>현재 직무 역량강화 과정 운영</li> <li>Wellness 프로그램 운영</li> <li>직원 참여형 프로그램 운영</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>신한지킴이 및 상담센터 등 통한 점검</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>직원 역량 교육 과정 참여 인원 1,000명</li> <li>미래인재 육성과정 참여 200명</li> <li>전문 자격 취득 인원 10명</li> <li>Wellness 프로그램 운영 횟수 5회</li> </ul>
윤리경영과 준법경영	16 PEACE, JUSTICE AND STRONG INSTITUTIONS	<ul style="list-style-type: none"> <li>준법감시인(준법경영부, 자금세탁방지, 준법감시부) 주축으로 윤리경영 및 내부통제 정책 수립, 금융법규 준수 및 윤리경영 모니터링, 금융사기 및 불법 자금거래 방지</li> <li>감사부를 주축으로 내부 감사를 통한 금융 사고 예방</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>책무구조도 기반 내부통제체계 내재화</li> <li>윤리준법 문화에 대한 의식 제고</li> <li>Digital/AI와 연계한 점검·업무시스템 고도화</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>책무구조도 점검·보고체계 수립위한 업무매뉴얼 및 점검가이드 신설</li> <li>매월 Compliance Letter 및 윤리준법 자기점검 프로그램 실시</li> <li>내부통제 준수 점검·조사 위한 본부부서·영업점 테마/특별점검, 상시/자점 감시 이행</li> <li>외규 제·개정 사항의 내규화 적시 지원 프로세스 시행 및 개선</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>책무구조도 금융권 최초 도입 및 구동체계 구축</li> <li>AI 등 디지털 신기술 활용 내부통제 강화</li> <li>윤리준법 문화의 날 '새바르게 Day' 분기별 실시 통한 윤리준법 문화확산 기여</li> </ul>
금융소비자보호 및 정보보호·보안	9 INDUSTRY, INNOVATION AND INFRASTRUCTURE, 16 PEACE, JUSTICE AND STRONG INSTITUTIONS	<ul style="list-style-type: none"> <li>정보보호 컴플라이언스 준수 및 대내외 정보보호 관리 강화를 위한 거버넌스 마련 및 운영</li> <li>정보보안 및 개인정보보호를 위한 거버넌스 및 회의체 운영 (정보보호위원회, FDS운영협의회 등)</li> <li>소비자보호부에서 금융소비자보호를 위한 제도 및 장치 마련</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>금융상품판매 전 과정 밀착 관리</li> <li>금융접근성 강화 및 사기예방 역량 강화</li> <li>금융소비자보호 및 내부통제 강화</li> <li>정보보호 컴플라이언스 관리 고도화</li> <li>자율형 보안체계 전환 추진</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>소비자 보호 오피서(CPO) 운영 확대</li> <li>비예금상품 심사 cell 및 협의체 신설</li> <li>&lt;신한 학이재&gt; 확대 신설(수원)</li> <li>보이스피싱 예방 플랫폼 '지켜요' 운영</li> <li>ISMS-P / ISO27001 외부 인증 취득</li> <li>정보보호 취약점 등 리스크 관리 및 내부통제 보안점검 강화 (최고수준 실적)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>투자상품 완전판매 녹취자료 전수조사 실시</li> <li>&lt;신한 학이재&gt; 시니어금융교육 5천여명 실시</li> <li>과기부 보이스피싱 피해예방 우수기관 선정</li> <li>금융위 상시평가제 4년 연속 S 등급 획득</li> <li>금융감독원 주관 '은행권 대상 불시 침해사고 대응 모의훈련' 관련 우수사례 선정 및 국가안보실 주관 회의에서 발표</li> </ul>

# Overview

## ESG 이니셔티브 참여

ESG 이니셔티브	일자	이니셔티브 소개
CDP(탄소정보공개 프로젝트)	2007년 3월 가입 (2018년 명예의 전당 입성)	전 세계 주요 기업이 기후변화 대응 전략과 온실가스 배출량 등의 정보를 공개하도록 요구하고, 이를 바탕으로 기업의 지속가능성을 평가하는 글로벌 기후변화 프로젝트입니다.
UNEP FI(UN환경계획 금융 이니셔티브)	2008년 1월 가입	금융기관의 경영활동이 지속가능성을 바탕으로 이루어지는 것을 목표로 설립된 유엔 환경 계획과 금융 부문 간의 공공-민간 파트너십입니다.
UN Global Compact(UN 글로벌 콤팩트)	2008년 5월 가입	인권, 노동, 환경, 반부패 분야의 10대 원칙 이행을 통해 기업의 지속가능경영을 권장하고, 이를 위해 실질적 방안을 제시하는 세계 최대의 자발적 기업시민 이니셔티브입니다.
TCFD(기후변화 관련 재무공개 태스크포스)	2018년 9월 가입	기후변화와 관련된 재무 정보 공개를 위한 태스크포스입니다.
UNEP FI PRB(UN 책임은행원칙)	2019년 9월 가입	UN 환경계획 금융이니셔티브(UNEP FI)의 국제 협약으로, 파리기후협약 이행과 유엔 지속가능개발목표(UN SDGs) 달성을 위해 금융업계의 역할과 책임을 규정하는 원칙입니다.
Equator Principles(적도원칙)	2020년 9월 가입	프로젝트 파이낸싱(PF) 관련 거래 원칙으로서, 대형 개발사업이 환경파괴나 인권침해 등의 문제가 있을 경우 대출을 실행하지 않겠다는 금융기관들의 자발적 협약입니다.
PCAF(탄소회계금융협회)	2020년 11월 가입	금융기관의 자산 운용으로 인한 금융 배출량 측정과 공개에 중점을 두어 파리기후협약의 이행을 유도하는 글로벌 이니셔티브입니다.
SBTi(과학 기반 감축목표 이니셔티브)	2020년 11월 가입	기업과 금융기관이 파리기후협약의 목표를 달성할 수 있도록 탄소 감축 목표 기준을 제시하고 모니터링하는 이니셔티브입니다
NZBA(탄소중립은행 연합)	2021년 4월 가입	2050년까지 대출, 투자 등 보유 자산 포트폴리오의 탄소중립(Net-Zero)을 달성하기 위한 글로벌 은행 연합입니다.
NZAMI(탄소중립 자산운용 이니셔티브)	2021년 7월 가입	2050년까지 운용자산의 탄소중립(Net-Zero)을 달성하기 위해 시기별 목표를 설정하고 단계적으로 실천하는 탄소중립 운동입니다.
TNFD(자연 관련 재무공개 태스크포스)	2022년 3월 가입	기업이 생태계에 미치는 영향을 줄여 자연과 생물다양성을 보호하기 위해 출범한 글로벌 협의체입니다.
PBAF(생물다양성 회계금융협회)	2022년 9월 가입	금융기관의 여신 및 투자 활동이 자연과 생물다양성에 미치는 영향을 측정하고, 이를 공개할 수 있도록 표준을 제공하는 글로벌 파트너십입니다.

# 지속가능금융

지속가능금융 체계

10

녹색금융

11

지속가능 금융

13

상생/포용 금융













15



# 지속가능금융 체계

## 지속가능금융 프레임워크

신한은행은 UN 지속가능한 목표(UN SDGs) 달성과 녹색·사회적·지속가능 금융의 실행을 위한 지속가능금융 프레임워크를 마련하였습니다. 이를 바탕으로 각 사업영역에 적용 가능한 지속가능금융 정책을 제공하였으며, 프레임워크에 부합하는 금융상품과 서비스를 운영하고 있습니다.

분류	녹색 금융(Green Financing)							사회적 금융(Social Financing)				
	신재생 에너지	에너지 효율		친환경 교통수단	환경 오염 예방 및 관리	친환경 건물		헬스케어, 미소금융, 중소기업금융, 사회적 양자 금융			저렴한 주택 금융	
UN SDGs	 SDG 7.2	 SDG 7.3	 SDG 9.4	 SDG 11.1	 SDG 12.4	 SDG 7.3	 SDG 11.1	 SDG 1.2 SDG 1.4	 SDG 3.1	 SDG 8.3	 SDG 10.2	 SDG 1.4

지속가능한 금융정책	프로젝트 파이낸싱(PF) 정책	지속가능한 투자 정책	지속가능한 스튜어드십 정책
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 신용/대출 비즈니스에서의 ESG 요인 통합에 대한 가이드라인</li> <li>• 고려하는 ESG요소에 대한 개별 정의</li> <li>• 고객확인제도(KYC)내 ESG 요소 반영</li> <li>• 지속가능성 관련 고객의 위험 및 기회에 대한 커뮤니케이션</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 적도원칙 서명 및 프로젝트 자금 조달 시 ESG 측면 통합</li> <li>• 적도원칙 이행 체제 모니터링 및 내외부 검증</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 투자 시 고려하는 ESG요소에 대한 개별 정의</li> <li>• 투자 배제 원칙</li> <li>• 자산·산업 분류 가이드라인</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 스튜어드십 목표 및 기후변화 ESG 이슈별Engagement 가이드라인</li> <li>• 에스컬레이션 전략</li> <li>• 의결권 행사를 위한 ESG 결의안 정의 및 투표 가이드라인</li> <li>• 주주 결의 지지를 위한 의사결정 프로세스(ESG 전략위원회의 심의·의결)</li> </ul>

# 녹색금융

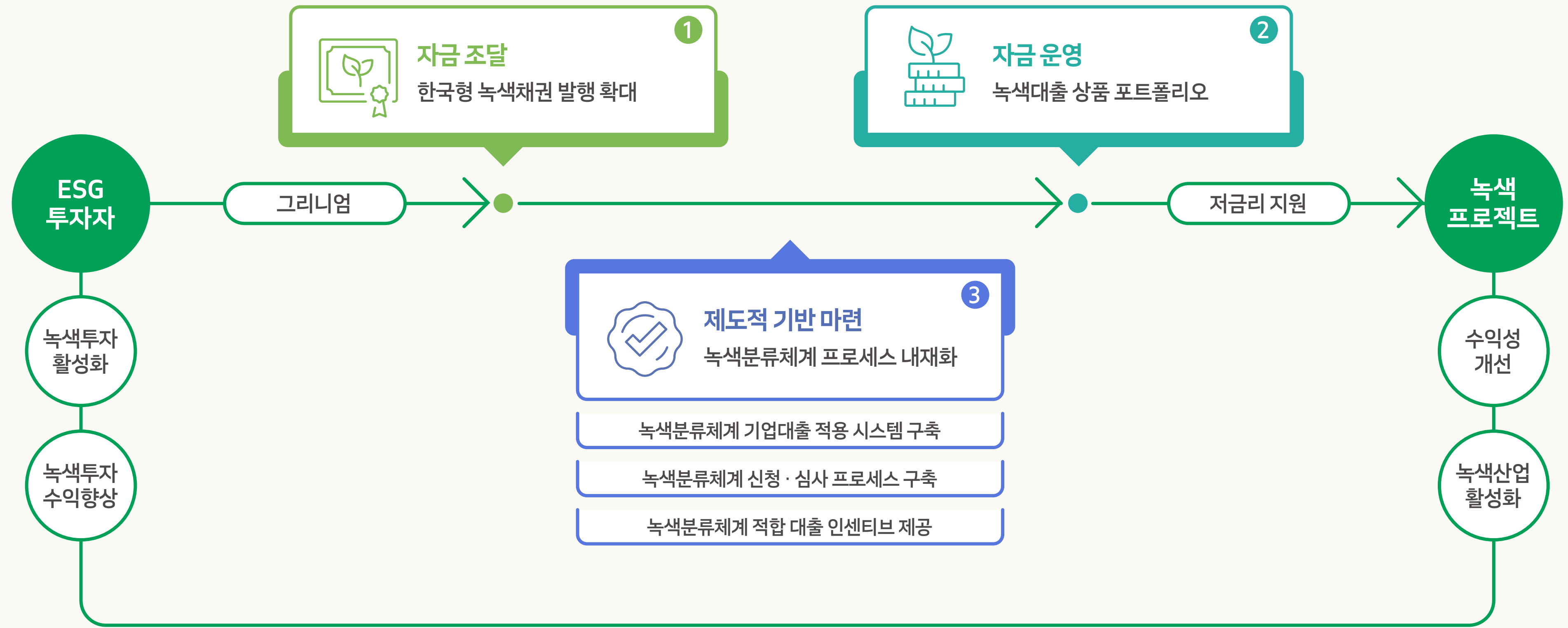
## 녹색금융 선순환 체계

신한은행은 녹색채권을 발행하여 절감한 자금을 녹색 대출상품 지원 확대에 활용하는 녹색금융 선순환 체계를 구축하여 운영하고 있습니다.

2023년 한국형 녹색분류체계에 기반한 '녹색분류체계 기업여신 적용 시스템'을 구축하고, 2024년부터 정식 운영하고 있습니다.

원화 대출 10억원 이상의 신규 여신에 대한 증빙자료를 기본으로 녹색 여신 인정 여부를 심사하고 있으며, 부합 여신에 평가 우대, 우대금리 지원 등 각종 인센티브를 제공하며 기업이 녹색경제활동을 실시할 수 있도록 독려하고 있습니다.

### 신한은행 녹색금융 추진 전략

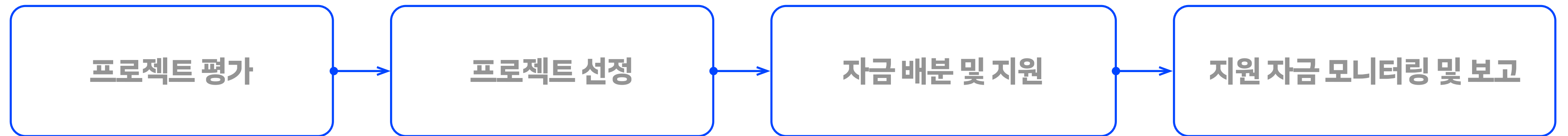


# 녹색금융

## 녹색채권 관리 체계

신한은행은 2024년 환경부와 금융위원회가 마련한 '한국형 녹색채권 가이드라인'과 환경부의 한국형 녹색분류체계에 부합하는 녹색채권 관리체계를 수립하였습니다. 녹색채권을 통해 조달한 금액을 여신에 활용할 경우, 대규모 사업이 한국형 녹색채권분류체계에 적합한 경우에 한하여 내부 평가를 실시하고 지원 대상을 선정합니다. 조달 이후에도 지원 자금을 지속적으로 모니터링 하고, 녹색채권 성과 정보를 투자자 Annual Report에 공시하여 이해관계자에게 투명하게 공유하고 있습니다.

### 녹색채권 프로젝트 평가 및 관리 체계



## 녹색채권 발행

신한은행은 녹색채권의 한 형태이며 친환경 프로젝트 중 기후변화 대응과 관련된 프로젝트에만 발행자금을 사용하도록 하는 기후채권을 국내 최초로 발행하였습니다. 또한 국내 시중은행 최초로 환경부의 한국형 녹색분류체계 가이드라인을 적용한 '한국형 녹색채권 발행 이차보전 지원 시범사업'에 참여하였습니다. 2022년에는 1,000억 규모의 녹색채권을 발행한데 이어 2023년 1,500억원 규모의 채권을 발행했으며, 이를 신안군 태양광 발전 PF(136억), 광양시 바이오매스 발전 PF(846억) 등의 신재생에너지 프로젝트와 무공해차 전환(500억)에 지원하고 있습니다. 신한은행은 2024년에도 한국형 녹색분류체계에 기반한 녹색채권을 발행하며 조달시장에서의 녹색금융 선도은행의 입지를 강화하고자 합니다.

지표	단위	2022	2023	2024
ESG 채권 발행액 합계	십억원	1,377	1,491	'25년 05월 공시 예정
녹색 채권 <sup>1)</sup>		714	150	'25년 05월 공시 예정
사회적 채권		664	1,341	'25년 05월 공시 예정
지속가능 채권		-	-	'25년 05월 공시 예정

1) 한국형 녹색채권 발행 실적 (2022년 1,000억원, 2023년 1,500억원)

# 지속가능금융

## 여신 ESG 심사 체계

신한은행은 투자은행(IB) 여신 취급 시 적도원칙을 기반으로 환경/사회 리스크를 검토하고 있습니다. 또한 여신 취급 전/후 금융배출량의 증감 현황, 신재생에너지 등의 상쇄/회피 배출량을 사전 확인하고 체크리스트를 활용하여 종합적으로 점검합니다. ESG위험분석 의견을 의견서에 반영하여 ESG 위험을 여신 심사 의사결정에 활용하고 있습니다.

## ESG 금융\*

지표			단위	2022	2023	2024
기업_ESG 대출 규모 합계				261	1,678	749
기업금융	ESG 대출	친환경 보증서 대출	십억 원	119	148	137
		친환경전용대출		13	2	2
		친환경 정책자금대출		129	1,528	610
전체 기업대출 규모 합계				26,623	26,801	'25년 05월 공시 예정
기업대출_ESG 대출 비율			%	1.0	6.2	'25년 05월 공시 예정
가계_ESG 대출금액 합계				2,667	6,028	'25년 05월 공시 예정
리테일	ESG 대출	버팀목전세자금대출	십억 원	2,317	5,454	'25년 05월 공시 예정
		신한 새희망홀씨대출 <sup>1)</sup>		298.0	515.0	532.6
		서울시기후변화기금대출(건물에너지효율화)		5	15	28
		신한 그린리모델링 이차보전대출(주거)(주택금융공사)		8	8	8
		신한 그린 MY CAR대출		39	36	28
개인대출 합계				28,460	42,257	'25년 05월 공시 예정
개인대출_ESG 대출 비율			%	9.4	14.3	'25년 05월 공시 예정

\* ICMA(국제자본시장협회)에서 분류하는 환경, 사회 산업 및 프로젝트에 근거하여 ESG 금융 실적을 산출하였음

1) 신한 불편한 새희망홀씨대출 포함

# 지속가능금융

## Zero Carbon Drive - 친환경금융실적\*

지표	단위	2022	2023	2024
합계	십억 원	376	2,518	2,351
친환경대출 <sup>1)</sup>		313	2,230	1,799
친환경 채권 투자		-	-	260
친환경 지분투자(GIB)		-	255	226
친환경 투자(간접)		63	32	26

\* 2023년부터 조직개편으로 GIB부분 PF대출 및 지분투자 실적 포함

1) 친환경 기업대출(PF포함) 및 가계대출 신규 누적 약정액

## ESG 투자(간접)

지표	단위	2022	2023	2024
재생에너지/에너지 효율	십억 원	5.5	2.8	1.5
친환경 교통 수단		52.0	28.5	23.7
천연자원		5.7	0.9	0.9
고용창출/중소기업파이낸싱		9.9	8.4	11.2
SRI펀드		84.4	73.3	626

# 상생/포용금융

## 서민금융

지표	단위	2022	2023	2024
총합계		653.2	845.0	652.7
신한 새희망홀씨대출 <sup>1)</sup>	십억 원	298.0	515.0	532.6
신한 햇살론 15 <sup>2)</sup>		336.1	314.9	106.3
신한 새희망드림대출		0.2	-	0.1
신한 징검다리론		0.03	0.02	0.00
사잇돌 중금리 대출		6.0	3.0	3.0
미소 금융		13.0	12.0	10.7

1) 신한 새희망홀씨대출(신한 불편한 새희망홀씨대출 포함)

2) 햇살론 유스뱅크 미포함

## 기타 포용 금융

지표	단위	2022	2023	2024	
예금	십억 원	신한 새희망 적금	12.0	30.0	'25년 05월 공시 예정
		신한 미소드림 적금	0.1	0.4	'25년 05월 공시 예정
		디딤씨앗통장	54.0	93.0	'25년 05월 공시 예정
		아름다운 용기 적금	210.0	302.0	'25년 05월 공시 예정
		소기업/소상공인공제 노란우산	3.0	3.2	'25년 05월 공시 예정
기타	십억 원	가계부채 힐링 프로그램(신용대출119)	1,317.0	1,231.0	'25년 05월 공시 예정
		중기힐링프로그램 (구 중기힐링프로그램)	446.0	345.0	'25년 05월 공시 예정
		사회적 약자 수수료 할인	0.10	0.09	'25년 05월 공시 예정
	건	금융 취약 계층에 대한 금융 수수료 면제 계좌수	230,299	262,166	'25년 05월 공시 예정
		금융 취약 계층에 대한 금융 수수료 면제 신규 건수	381,898	404,226	'25년 05월 공시 예정

# 환경

온실 가스

17

에너지

18

자원관리

19

환경경영 성과

20



# 온실가스

## 온실가스 배출량 (Scope 1, 2, 3)

지표		단위	2022	2023	2024
온실가스배출량	총량 (Scope 1+2) <sup>1)</sup>	tCO2eq	73,672	72,193	'25년 05월 공시 예정
	Scope 1 <sup>2)</sup>		10,027	10,421	'25년 05월 공시 예정
	Scope 2		63,999	62,115	'25년 05월 공시 예정
	Scope 3 <sup>3)</sup>		44,690,107	44,860,348	'25년 05월 공시 예정

1) 온실가스 목표관리제에 따른 정부 제출값으로 REC 상쇄량(2,281.4tCO2eq) 반영 / 온실가스 배출권 거래제 상 인정되지않는 녹색프리미엄 상쇄량(9,647.4tCO2eq) 미반영

2) 사업장 단위 정수 사용 원칙 적용으로 인하여 실제 배출량과의 차이 발생. Scope1과 Scope2은 배출원별 총량으로 사업장 단위 정수 사용 원칙이 적용되지 않음

3) 금융배출량

# 에너지

## 에너지 관리

지표		단위	2022	2023	2024
에너지 사용량	합계	TJ	1,499.6	1,264.9	'25년 05월 공시 예정
	전력		1,335.4	1,094.5	'25년 05월 공시 예정
	소계		1,335.4	1,343.8	'25년 05월 공시 예정
	일반		-	249.3	'25년 05월 공시 예정
	재생에너지		-	47.7	'25년 05월 공시 예정
	REC구매량		-	201.6	'25년 05월 공시 예정
	녹색 프리미엄 구매량		61.4	62.8	'25년 05월 공시 예정
	도시가스		102.3	107.2	'25년 05월 공시 예정
	휘발유		0.5	0.4	'25년 05월 공시 예정
경유					
에너지 집약도(임직원)		TJ/명	0.098	0.083	'25년 05월 공시 예정

# 자원 관리

## 용수 사용량

지표	단위	2022	2023	2024
용수 총 사용량 (상수도+지하수) <sup>1)</sup>	m <sup>2</sup>	199,749	133,261	'25년 05월 공시 예정
상수도		128,367	123,592	'25년 05월 공시 예정
지하수 <sup>2)</sup>		71,382	9,669	'25년 05월 공시 예정

1) 관리 범위: 상수도(본점, 광고 본관 및 별관, 백년관, 강남별관), 지하수(본점)

2) 환경정보공개 검증 심사 결과를 반영하여 2023년 지하수 계측 방식 변경

## 폐기물 배출량

지표	단위	2022	2023	2024
폐기물 총 배출량(일반 폐기물 + 재활용 폐기물)	ton	460.4	404.2	189.7
일반 폐기물		314.5	310.7	101.4
재활용 폐기물		145.9	93.6	88.3

## 용지 사용량

지표	단위	2022	2023	2024
용지	ton	666.3	656.2	656.2

# 환경경영 성과

## 환경 투자

지표	단위	2022	2023	2024
합계	백만 원	11,804.3	7,278.7	'25년 05월 공시 예정
친환경 IT제품 구매		7,926.6	3,958.2	'25년 05월 공시 예정
LED 조명 구매		1,540.8	1,216.9	699.0
노후시설 교체		2,336.9	2,103.6	1,002.0

## 무공해차 전환

지표	단위	2022	2023	2024
무공해차 비율	%	9.1	13.8	16.3
법인 차량 수	대	1,489	1,505	1,407
전기/수소차 수		135	208	230

# 사회

“Leave no one behind”

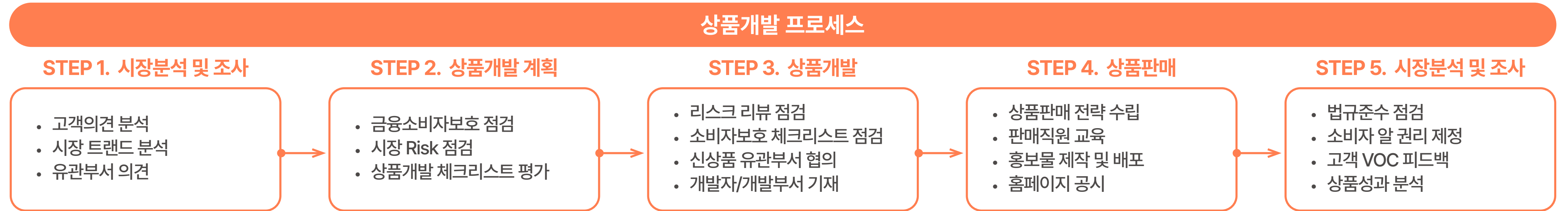
금융소비자 보호	22
인적자원 개발	24
다양성 및 인권	27
직원	34
고객	38



# 금융소비자 보호

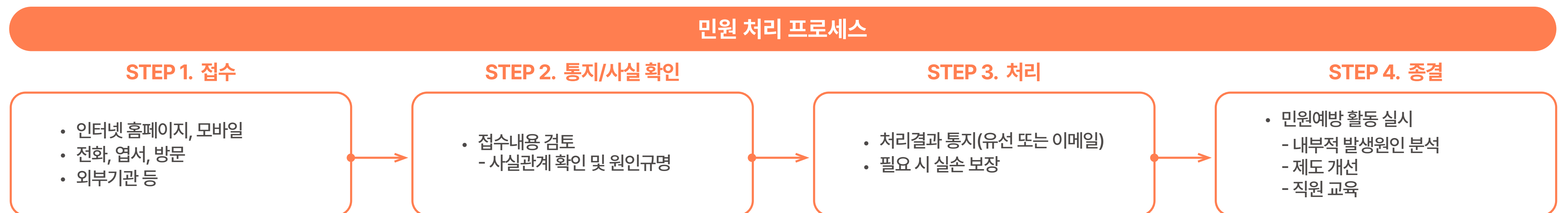
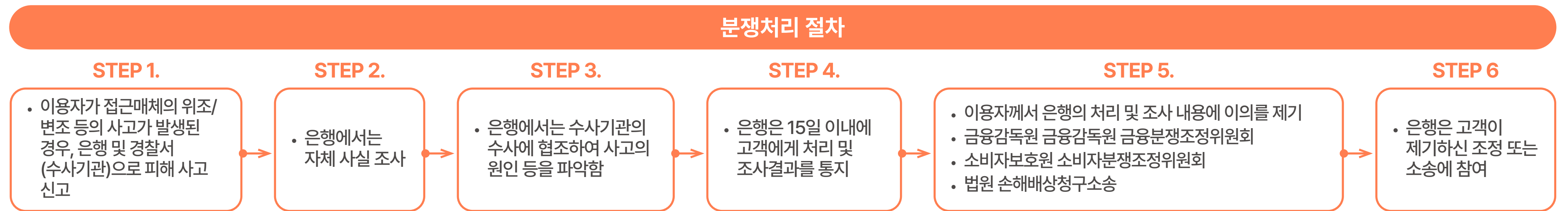
## 금융소비자 보호 관점의 상품 개발

신한은행은 신규 상품 출시에 앞서 금융소비자 보호와 시장에서의 리스크에 대한 체크리스트 평가와 유관부서와의 협의를 진행하고 있습니다.



## 분쟁처리 및 민원 처리

신한은행은 전자금융 접근 매체의 위조나 변조로 발생한 사고, 계약체결 또는 거래지시의 전자적 전송이나 처리과정에서 발생한 사고로 인하여 이용자에게 손해가 발생한 경우, 다음과 같은 절차에 따라 분쟁을 처리하고 있습니다.



# 금융소비자 보호

## 채권추심정책

신한은행은 공정한 채권추심 수행으로 채무관계자의 권리를 보호하고자 관련 법규 및 가이드라인을 준수하며, 채권추심업무 관련 내부통제를 통한 불법 또는 부당행위나 불필요한 분쟁을 방지하고 있습니다. 채권추심 관련 컴플라이언스 리스크가 발생하지 않도록 담당자 교육을 지속 실시하고 있으며, 신용회복위원회 지원제도(워크아웃)과 사법 제도(채무자회생 및 파산에 관한 법률) 등을 통해 경제적 어려움에 있는 채무자를 보호하고 지원하고 있습니다.

## 공정광고 정책

신한은행은 공정광고를 통한 금융분쟁 발생 방지를 위해 금융거래조건 공시 및 광고 업무 지침, 사전심사 매뉴얼을 제작하여 광고 심사를 진행하고 있습니다. 각 상품별 광고 점검표를 통해 공통 및 상품별 의무표시사항, 금지사항, 그룹사 공동광고 및 형식에 대한 기준을 마련하고 있습니다. 불명확한 표현 등으로 인한 고객 오인 방지 및 금융소비자의 혜택과 불이익을 균형 있게 전달하기 위한 사전심사 차원의 규율을 실시하고 있습니다.

또한 은행연합회의 은행광고심의 기준 및 광고심의 기준세칙 등을 함께 반영하고 있으며, 사전심사를 준수한 표준화된 광고 템플릿을 마련하였습니다. 나아가 임직원을 대상으로 광고를 포함한 내부통제 교육프로그램을 실시하고 있으며, 상품공시에 대한 주기적인 모니터링을 실시합니다.

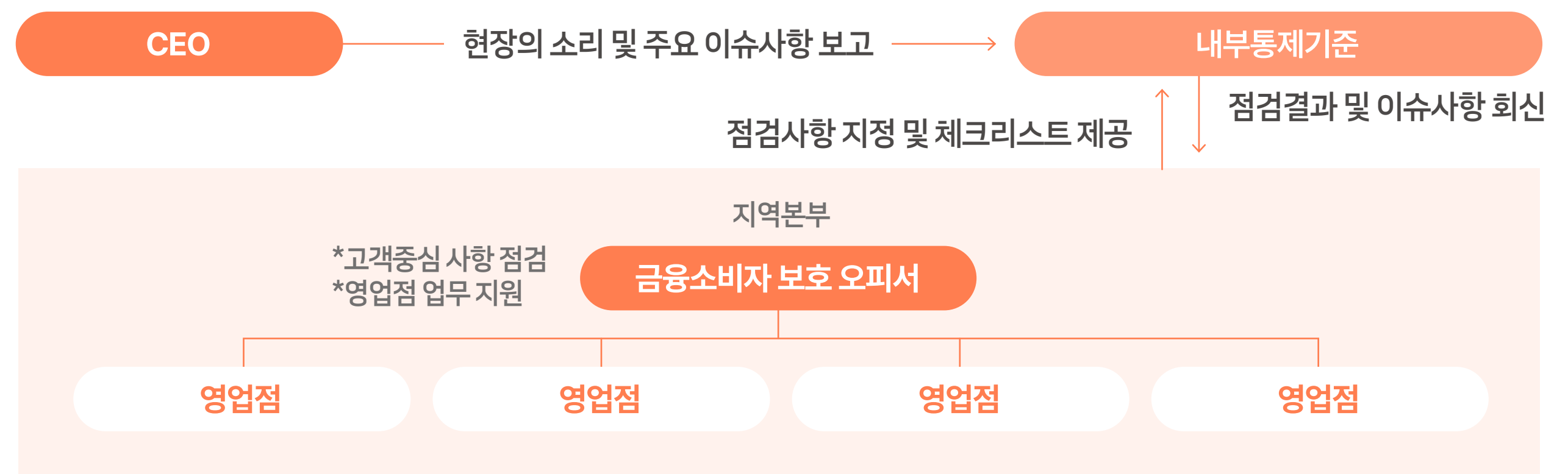
준법감시부서는 금융상품 광고, 상품설명서, 공시에 대한 법규 준수 확인을 위해 사전 심사를 진행하며, 소비자보호부는 오해의 소비자 있는 문구 및 표현, 알기 쉬운 단어 표현 사용 여부, 거짓 및 과장된 애용, 타행 비방 등의 여부를 검토하는 사전협의 절차를 진행하고 있습니다.

## 금리인하요구권 제도

신한은행은 관련 법규에 따라 채무자의 신용상태가 금리 산정에 영향을 미치는 대출에 대해 '금리인하요구권 제도'를 운영하고 있습니다. 자체평가를 통해 채무자의 신용거래 내역, 연체금액 및 기간 등 신용도 판단정보, 연소득과 금융자산 등의 신용거래 능력을 종합적으로 고려하여 내부 신용등급 개선여부를 확인합니다. 채무자의 소득 및 재산 증가, 신용도 상승, 재무상태 개선이 내부 신용등급 개선에 긍정적인 영향을 미치는 경우는 금리인하요구 수용여부에도 영향을 미칩니다.

## 금융소비자 보호 오피서 제도

금융소비자 보호 오피서제도는 임직원의 소비자 관련 업무에 대한 임직원의 부담을 경감하기 위한 제도입니다. 신한은행은 본부 및 지역본부에 별도의 인력을 투입해 고객 관점의 상품 판매 프로세스에 대한 적정성을 점검하며, 영업현장 민원지원을 수행합니다.



# 인적자원 개발

## 일 가정 양립지원

신한은행은 직원들이 일과 가정 생활을 양립할 수 있도록 다양한 지원 및 정책을 시행하고 있습니다. 이는 직원의 웰빙과 생산성을 향상시키고 조직 내 다양성을 증진하는 데 도움이 됩니다. 신한은행은 육아휴직, 출산 휴가 외에 각 임직원이 일과 가정 생활을 양립할 수 있도록 초등학교 입학자녀 부모를 가진 직원들에게 단축근무 제도를 운영하고 있습니다. 이러한 정책과 활동을 통해 신한은행은 여성가족부로부터 가족친화 인증기업으로 선정되었으며, 가족 친화 문화 조성 제도는 신한은행 도입 이후 현재 전 그룹사에서 시행 중에 있습니다.

카테고리	휴직 및 지원 프로그램
육아휴직	만 9세 이하 또는 초등학교 3학년 이하 자녀 출산 전후 휴가 포함하여 최대 2년 이내
출산 전 후 휴가	출산 전후를 통하여 110일의 휴가
육아기 단축근무	만 9세 이하 또는 초등학교 3학년 이하 자녀
초등학교 입학자녀 부모 단축 근무	초등학교 1학년 입학자녀 보육직원 3~6월 중 두 달 근무시간 10시~18시로 조정 (기본근무시간 : 9~18시)
난임 치료 휴가	난임 치료 휴가에 대하여 연3일까지 유급으로 운영
가족 돌봄 휴가	10일까지 유급휴가로 운영
어울림 광장	임직원의 자유로운 아이디어 교환을 위한 소통창구 프로그램
찾아가는 소통, 초대하는 소통	더 나은 상담창구를 만들기 위한 임직원의 고민과 해결방안, 지원제도에 대한 CEO-임직원 함께 이야기를 나누는 프로그램
토닥토닥 프로그램	매월 고생한 직원을 선정하여 CEO의 메시지와 소정의 선물 전달을 통해 자긍심을 높이며, CEO가 직원들의 애로사항을 인지하고 있음을 임직원들에게 알리고, 직원 노고를 격려하기 위한 감사전달 프로그램
모두의 COP	직원들의 HR 아이디어를 수집하여 해당 아이디어를 검토 후 실행하는 양방향 커뮤니케이션 프로그램

## 육아휴직 현황

지표	단위	2022		2023		2024	
		여성	남성	여성	남성	여성	남성
육아휴직 후 해당 연도 내 복귀 예정 인원	명	315	31	308	40	239	43
육아휴직 후 해당 연도 복귀 인원		293	28	295	37	228	37
육아휴직 후 해당 연도 내 복귀 인원 비율 (%) <sup>1)</sup>	%	93	90	96	93	95	86
전년도 육아휴직 후 복귀 인원 중 12개월 이상 근무자 수	명	325	19	282	26	280	34
전년도 육아휴직 후 복귀 인원 중 12개월 이상 근무자 비율 (%) <sup>2)</sup>	%	95	95	96	93	95	92

1) 육아휴직 후 해당연도 복귀 인원/육아휴직 후 해당연도 내 복귀 예정 인원

2) 전년도 육아휴직 후 복귀 인원 중 12개월 이상 근무자 수 / (전년도) 육아휴직 후 해당연도 복귀 인원

# 인적자원 개발

## 임직원 성장을 위한 평가제도 운영

신한은행은 매년 초 전 직원 대상으로 MBO(Management by Objective) 목표를 설정하고 MBO 기준 달성 수준에 대한 성과평가를 실시하고 있습니다.

평가자와 피평가자 간에 성과 진척 상황을 수시로 공유하고 피드백을 받고 있으며, 대리급(Junior) 이상 직원을 대상으로 360도 다면역량평가인 가치성장리더십 서베이를 실시합니다.

성과평가와 역량평가의 기초 자료로서 사내 플랫폼(Monthly Note)을 활용하여 OKR 제도 기반의 개인 KPI 달성 수준과 관리 현황에 대한 피드백을 월 1회 정기 제공하고 있습니다. 월별 본인의 수행 업적 및 익월 수행 목표를 등록하고, 평가자는 해당 내용을 바탕으로 코칭과 피드백을 실시합니다. 또한 연간 평가 수행 시 Note 작성 사항 및 피드백 전체 내용을 평가자에게 제공하여 연간 평가 실시에 따른 근접 오류를 방지하고 있습니다.

개인의 성과와 조직의 성과가 연동되어 시너지를 창출할 수 있도록 개인 성과와 더불어 팀 기반의 성과 평가를 실시하고 있습니다. 팀장과 팀원의 성과 연동은 부서 및 부서장의 업무성과 등급을 개인별 성과평가 결과에 반영함으로써 부서장과 구성원 모두의 주인의식을 제고합니다.

모든 임직원에게 정기적으로 성과 관리 및 경력 개발을 위한 리뷰를 제공하고 있으며, 성과 기반의 보상 및 인센티브 제도를 운영하고 있습니다. 개인 성과평가 결과는 성과급 지급 대상 여부와 관계없이 승진심의, 인사이동, 교육선발 등 다각도로 활용하고 있습니다. 특히 신한은행 보수규정 제 13조에 따라 일반직, RS직, 무기계약직, 관리직원직, 관리전담직, 인력교류 직원 등 직원을 대상으로 은행성과에 따른 경영성과급을 지급하고 있습니다.

# 인적자원 개발

## 직무 및 직급별 맞춤형 교육

신한은행은 정규직과 계약직 등을 포함한 모든 직원을 대상으로 직무베이직 과정과 직급별 필수 교육 과정을 시행하여 직무 관련 필수 지식 학습을 지원하고 교육 프로그램에 대한 성과를 지속적으로 추적 및 관리하고 있습니다. 또한 신한 퓨처 아카데미를 2023년 신설하여 직무별 맞춤형 심화학습 및 영업직군별 실무역량 강화를 위한 오프라인 특화교육 등을 실시하였습니다.

지표	단위	2022	2023	2024
신한은행 직무베이직 응시 인원	명	8,324	8,552	7,997
신한은행 신한퓨처 아카데미 교육 인원 <sup>1)</sup>		-	923	1,004
Essential <sup>2)</sup>	명	-	501	584
Level - Up <sup>3)</sup>	명	-	310	307
Master <sup>4)</sup>	명	-	112	113

1) 2023년 신설

2) 통신연수 기반 자기주도학습 방식, 한국금융연수원 기초 이론학습 및 평가 교육시간: 자산관리, 기업금융, IB, 리스크 등 각 분야 50시간

3) 실무 중심 오프라인 심화학습, 한국금융연수원 중/고급 이론학습 및 본부부서 실무강의 병행  
교육시간: 자산관리, 기업금융, IB, 리스크 등 각 분야 평균 100시간

4) 국내 우수대학(서울대학교, 연세대학교, KAIST)과 연계하여 경제/경영 공통강의 및 각 분야별 분반을 통한 고급 교육 실시  
교육시간: 서울대학교, 연세대학교 과정 각 150시간 이상

## 직원 매니지먼트 및 리더십 개발

신한은행은 책임자 승진 조건으로 교육과정 이수, 업무 수행을 위한 필수 자격증 취득, 상사 및 동료의 리더십 평가 등 다양한 요소를 고려하고 있습니다. 책임자로 승진한 이후에는 변화된 역할과 책임을 이해하고 직급에 맞는 리더십을 발휘할 수 있도록 승진자 연수를 진행하고, 다방면의 평가를 실시하여 관리자로 육성하고 있습니다.

직급별 리더십 연수는 본부장 대상 코칭 면담 프로세스를 통한 사례별 구체적 코칭 및 피드백 방법 제안, 부서장 대상의 컨퍼런스 형식 특강을 통해 리더로서의 역할을 익히고 실천할 기회 제공, 신입 부서장 대상 리더십 역량 강화 및 피드백/코칭 스킬 향상을 위한 연수를 실시하고 있습니다.

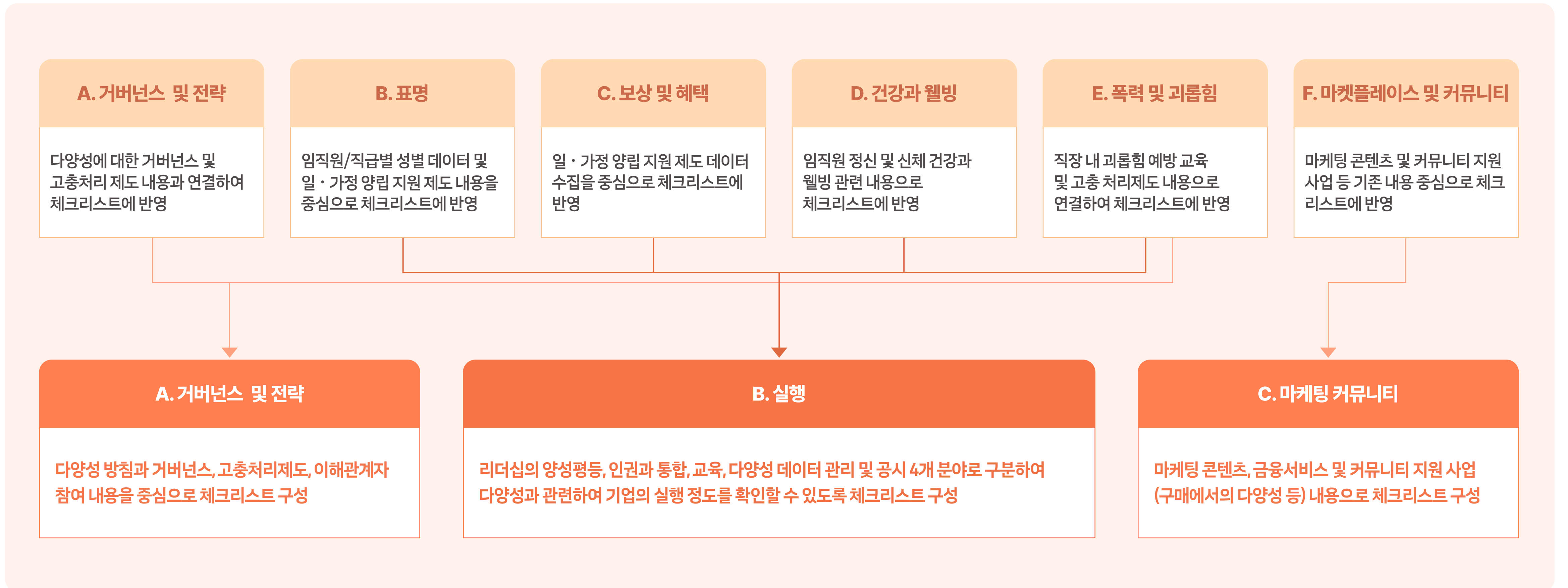
## 임직원 교육

지표	단위	2022	2023	2024
총 교육 시간	시간	1,586,826	1,599,896	1,684,767
총 교육 비용	백만 원	18,912	18,797	21,584

# 다양성 및 인권

## 다양성 관리 체계

신한은행은 다양성 관리체계 구축을 위하여 World Benchmarking Alliance(WBA)에서 제시한 방법론을 기반으로 다양성(DEI) 관리체계를 구축하였습니다. 구축된 다양성 관리체계는 인권경영시스템에 결합하여 이해관계자가 기대하고 관심이 필요한 영역을 심도있게 식별하고, 양성평등 달성을 위해 신한은행이 노력을 기울여야 하는 요소를 관리하고 있습니다.



# 다양성 및 인권

## 다양성 목표 관리

신한은행은 3대 핵심과제로 여성리더 육성, 장애인 지원, 다문화 지원에 대한 목표를 설정하여 다양성을 관리하고 있습니다.

여성 리더 육성		장애인 지원			다문화 지원		
여성 경영진 및 부서장 확대	여성 리더 육성 강화	고용 기회 확대	사회적 기업 지원	금융서비스 확대	사회 융화 지원	금융서비스 확대	저개발국가 지원
<ul style="list-style-type: none"> <li>다양성을 존중하는 인재육성 전략을 기반으로 여성 리더 육성 프로그램 강화</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>일자리 창출</li> <li>직업교육</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>장애인 사업장 지원</li> <li>사회적 기업 연계직원 프로그램 운영</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>발달장애인 금융교육센터 프로그램 운영</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>다문화 아동 문화 경험 및 교류 기회 제공</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>외국인노동자 금융 접근성 개선 및 특화 서비스 제공</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>저개발국가 도시빈민 아동 지원</li> </ul>

지표	단위	2022		2023		2024	
		여성	남성	여성	남성	여성	남성
여성 리더십 임직원 수	명	7	65	7	66	6	52
보훈직원 수		319	463	318	448	321	442
장애인 직원 수		28	82	31	87	39	87

지표	단위	2022		2023		2024	
		여성	남성	여성	남성	여성	남성
영업부서	명	4,359	3,954	4,251	3,941	4,135	3,743
STEM <sup>1)</sup> 부서		400	804	417	739	406	693

1) Science, Technology, Engineering, Math

# 다양성 및 인권

## 이사회 다양성

신한은행의 이사회 다양성은 중요한 주제 중 하나입니다. 다양한 이사회 구성원은 다양한 배경, 경험 및 관점을 제공하여 기업의 의사 결정과 전략 수립에 중요한 영향을 미칠 수 있습니다. 신한은행은 이사회 내 여성 이사를 확대하고 있습니다. 더 나아가 신한은행은 다양한 문화적 배경을 가진 이사회 구성원을 보유하여 국제시장에서의 경쟁력을 강화하고 다양한 고객과 이해관계자들을 대표하는데 도움이 되도록 노력하겠습니다.

## 조직 구성의 다양성

신한은행은 조직 구성의 다양성을 위해 노력하고 있습니다. 장애인 및 국가 보훈 대상자, 다문화가정 자녀 등을 대상으로 정규직 채용하여 조직 구성의 다양성을 향상시키고, 불평등을 줄이며, 인간의 기본 권리와 존엄성을 보호하는데 기여하고 있습니다. 신한은행은 국내 뿐만 아니라 중국, 베트남, 인도, 미국, 헝가리 등 해외 점포를 두고 있습니다. 국제적인 시장에서 경쟁력을 향상시켜 다양한 문화 간의 이해와 협력을 촉진하여 국제 관계와 평화를 강화하고자 합니다. 이를 통해 다양한 국가에서 발생할 수 있는 문화, 언어, 신념을 경험하며, 문제가 발생 했을 때 다양한 관점에서 접근 함으로써 창의성과 혁신을 촉진하고자 합니다.

## 여성리더 역량강화 프로그램

신한금융그룹의 여성리더 육성 프로그램인 쉬어로즈는 '신한의 여성 영웅들'이라는 의미를 담고 있으며, 2018년부터 시작하여 지난해까지 총 280명의 여성리더를 육성하였습니다. 프로그램에는 그룹 멘토링, 인문학 및 최신 트렌드 특강, 네트워킹 등이 포함됩니다. 이러한 프로그램은 조직의 다양성과 리더십 역량을 향상시키는 데 중요한 역할을 하며, 여성 리더들이 조직 내에서 더 큰 역할을 수행하고 성공을 거두도록 도움을 주는 역할을 합니다.

# 다양성 및 인권

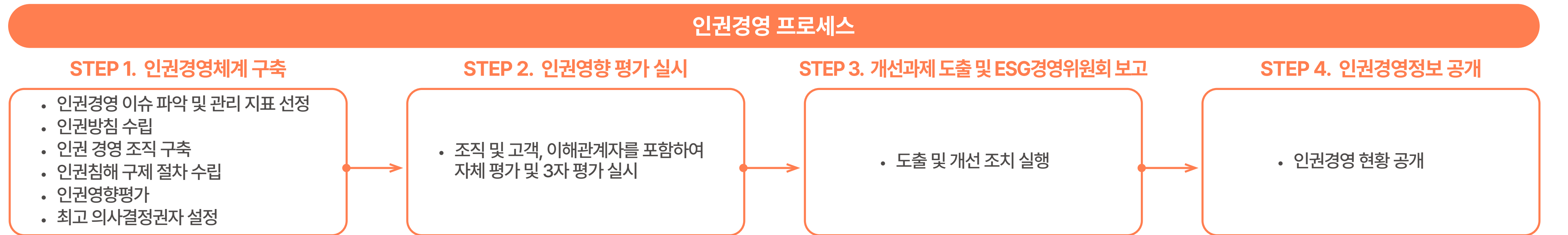
## 인권경영 선언

국제사회에서 강제노동과 아동노동, 고용상의 차별 등의 문제가 대두되고 있으며, 관련된 문제 해결을 위해 기업의 인권경영 필요성에 대해 사회적 공감대가 형성되었습니다. 이에 신한은행은 인권문제를 적극적으로 대응하기 위하여 고객과 임직원, 이해관계자의 인권을 존중 하고 모두가 행복해지는 인권경영 이행체계를 구축하고 인권영향 평가를 실시하여 지속적으로 모니터링하고 있습니다. 앞으로도 신한 은행은 회사의 경영활동 전반에서 모든 인류 구성원의 존엄과 가치를 보호하기 위한 노력을 이어 나가겠습니다.

## 인권경영 방침

신한은행은 '금융으로 세상을 이롭게 한다'는 미션에 따른 3대 지향점(책임있는 성장, 사회적 동반관계 형성, 미래를 향한 투자)를 바탕으로 인권 보호와 존중을 최우선으로 하는 인권경영을 실천하기 위하여 은행 내부와 외부 전문가, 이해관계자들의 자문을 통해 방침을 제정하였습니다. 신한은행의 인권경영 방침은 연 1회 적절성에 대해 주기적으로 검토하고 필요시에는 개정하고 있습니다.

### 인권경영 프로세스



## 인권경영 거버넌스

신한은행은 인권경영을 효과적으로 추진하기 위하여 ESG 기획실을 주관부서로 지정하고, ESG경영위원회를 최고 의사결정기구로 설정하였습니다. ESG 경영위원회는 인권경영 계획 수립 및 결과 평가, ESG 위원회 업무보고, 인권경영 최고 의사결정을 수행합니다. ESG 기획실은 인권경영계획 작성 및 실행, 인권영향평가를 포함한 인권 실천 및 점검, 인권침해사건 접수 및 처리에 대한 모니터링, ESG 경영위원회 업무 보고 및 대내외 공시를 수행합니다.

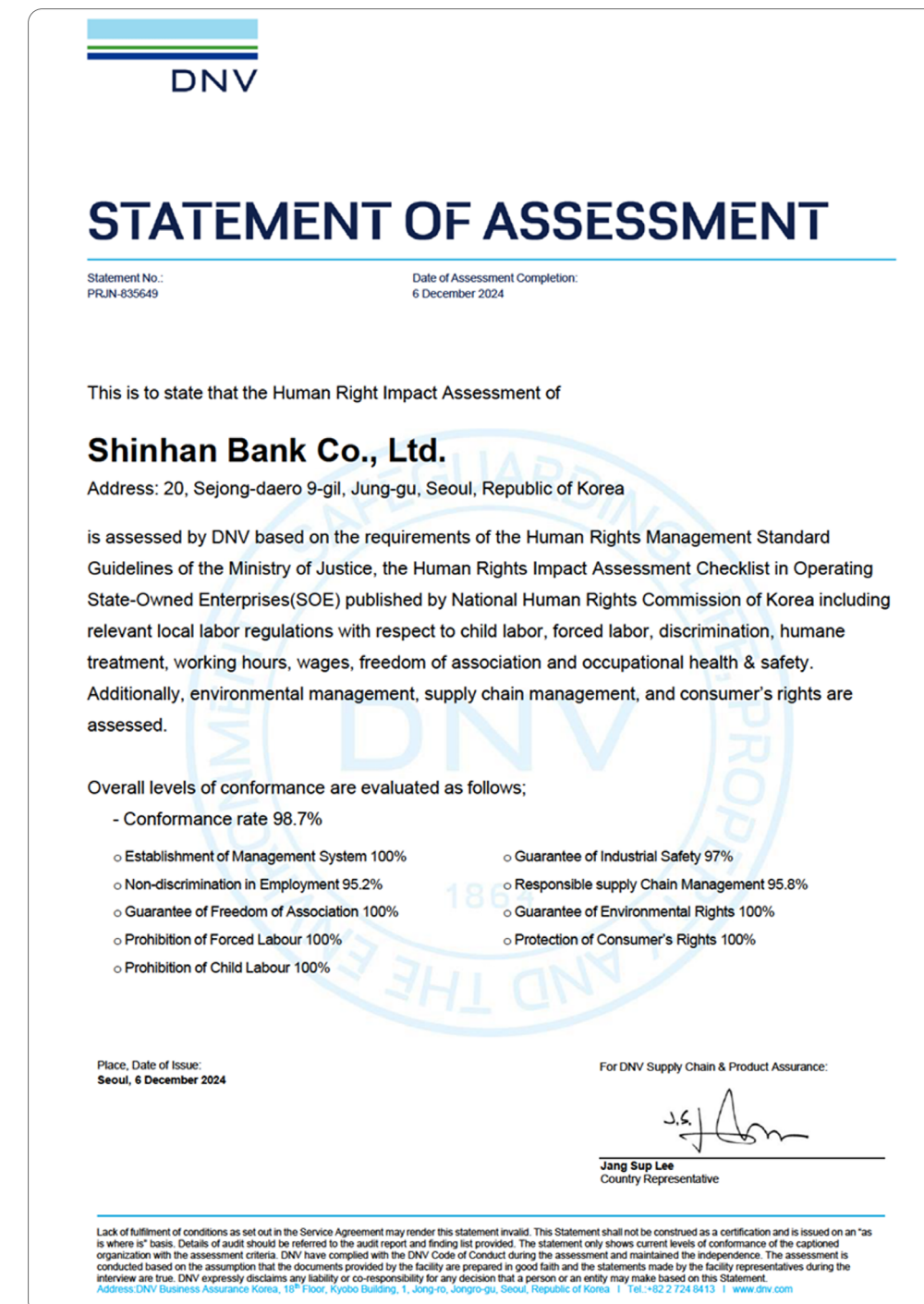
부서	담당내용
ESG 기획실	인권영향평가를 포함한 인권 실천 및 점검, 인권침해사건 접수 및 처리에 대한 모니터링, ESG 경영위원회 보고 및 대내외 공시
준법경영부	성희롱/직장 내 괴롭힘 상담 및 신고접수, 윤리경영에 대한 제안, 금융부조리/은행업무 불편사항/기타 인권 문제 상담 및 신고 접수
HR부	고충처리 및 성희롱, 직장 내 괴롭힘 상담 신고 접수, 신고 조사 및 후속 조치, 채용청탁 및 불합리한 채용 차별 등 채용 절차에서 발생한 부정행위 상담 및 신고 접수, 신고 조사 및 후속 조치
정보보호본부	개인정보 침해 사항 접수 및 조사, 후속 조치
소비자보호부	소비자 민원(부당한 업무 처리, 금융 분쟁) 접수 및 조사, 후속 조치
상임감사위원	은행 임직원 법령 및 내규, 윤리강령 위반사항 조사 및 후속 조치
디지털 사업부	행태 정보 신고 접수 및 조사, 후속조치

# 다양성 및 인권

## 인권 리스크 관리

신한은행은 2022년 국내 시중은행 최초로 외부 기관이 주관하는 제3자 인권영향평가를 실시한데 이어 2024년에도 인권영향평가를 실시하였습니다. 국가인권위원회에서 발행한 공공기관 인권경영 매뉴얼, 인권 관련 국내 법규, UN 기업과 인권 이행 지침 등 인권과 관련한 국내외 요구사항과 지침을 참고하여 인권영향평가 지표를 개발하고, 이를 기반으로 현장 평가를 진행하였습니다. 2024년 인권영향평가에서 신한은행의 최종 준수율은 98.7%로 산업안전 보장 영역 및 책임있는 공급망 관리 영역에서 2023년 대비 개선된 성과를 나타낸 것으로 평가되었습니다.

인권경영체계	준수율
인권경영체계 구축	100.0%
고용상의 비차별	95.2%
결사 및 단체교섭의 자유 보장	100.0%
강제노동의 금지	100.0%
아동노동의 금지	100.0%
산업안전 보장	97.0%
책임있는 공급망 관리	95.8%
환경권 보장	100.0%
고객 인권 보호	100.0%
<b>최종 준수율</b>	<b>98.7%</b>



## 인권경영 정보공개

신한은행은 인권영향평가 결과보고서를 포함하여 인권경영 추진에 관한 정보, 인권경영 성과를 신한은행 홈페이지 및 ESG 보고서를 통하여 정기적으로 공개할 계획입니다. 이를 통해 인권 존중에 대한 책임을 다하는 방법과 인권 활동을 개선하고 강화하기 위한 조치를 다양한 채널을 통해 대내외 정기적으로 공개 및 소통할 예정입니다. 신한은행은 인권 존중에 대한 책임을 다하는 한편 다양한 채널을 통해 대내외로 소통하며 신한은행의 인권 활동을 개선해 나가겠습니다.

# 다양성 및 인권

## 인권 리스크 식별 및 이해관계자 협력

신한은행은 금융 업종과 기업 특성을 고려하여 주요 인권 영역별로 발생할 수 있는 인권 리스크를 식별하고 있습니다. 금융업에서 발생할 수 있는 주요 인권 리스크와 주요하게 관련된 이해관계자를 파악하고 있으며, 영향을 완화하기 위한 관리 활동을 수행하고 있습니다. 아울러 다양한 소통 채널을 통해 정기적으로 이해관계자의 의견을 수렴하여 인권 리스크가 발생하지 않도록 노력하고 있습니다.

이해관계자 인권	이니셔티브 소개
임직원에 대한 인권	신한은행은 학연, 지연, 나이, 성별, 인종, 종교 등에 따른 일체 부당한 차별을 하지 않습니다. 또한 성과에 따라 공정하게 평가하고 보상하며, 능력과 자질에 근거해 자기 개발의 기회를 공정하게 부여하고 있습니다. 더 나아가 임직원의 건강을 증진 시킬 수 있도록 안전하고 쾌적한 근무 환경을 지속적으로 개선해 나가고 있습니다.
고객에 대한 인권	신한은행은 고객의 성별, 인종, 종교, 정치적 성향 등에 따라 차별적인 금융 서비스를 제공하지 않습니다. 또한, 고객에게 과도한 정보제공을 요구하지 않으며 고객 정보 보호를 위해 기술적·물리적 조치를 취하고 있습니다. 고객의 진정한 요구와 기대를 존중하고 그에 부응하는 최고의 상품과 서비스를 개발하고 제공하고 있습니다.
주주와 투자자에 대한 인권	신한은행은 주주와 투자자에게 경영의 투명성 확보를 위한 노력을 약속하고 회계자료의 정확성과 신뢰성을 유지 하고 있습니다. 주주와 투자자에게 필요한 정보는 관련 법규와 내규에 따라서 적시에 공정하게 제공합니다. 또한 주주와 투자자의 정당한 요구와 제안을 존중하며 상호 신뢰관계를 유지하기 위해 노력하고 있습니다.
협력회사에 대한 인권	신한은행은 그룹의 협력회사가 상생의 동반자로서 갖는 가치의 중요성을 인식하고 그룹의 상품이나 서비스 구매를 강요하지 않습니다. 또한 우월적 지위가 아닌 상호 대등한 위치에서 공정하게 거래하고 거래 과정에서 인권침해가 발생하지 않도록 주의를 기울이고 있습니다.
지역사회에 대한 인권	신한은행은 지역사회 발전을 위한 책임을 인지하고, 지역사회의 일원 으로서 사회공헌 활동에 적극적으로 참여하고 있습니다. 지역사회 내 취약계층에 금융 상품 및 서비스 제공, 고용 기회, 금융교육 프로그램 참여 등에 있어 부당한 차별을 하지 않습니다. 또한 가명이나 차명계좌에 의한 거래, 불법적인 자금세탁 거래 등을 차단하여 건전하고 투명한 사회가 될 수 있도록 노력하고 있습니다.

# 다양성 및 인권

## 인권 침해 제보 채널 및 프로세스

신한은행은 성희롱 및 직장 내 괴롭힘 등 인권침해를 받은 내외부 이해관계자를 위해 즉시 제보할 수 있는 인권 침해 신고센터 (핫라인)를 운영하고 있습니다. 신고센터는 내부 임직원 뿐 아니라 협력사 등 모든 이해관계자가 이용할 수 있으며, 신고내용은 외부로 유출되지 않으며 조사 과정에서 신고인과 사건내용에 대해 비밀이 보장됩니다. 접수된 내용은 각 담당부서에서 비공개적으로 사실을 조사하여 잘못된 사항에 대해 즉시 시정하고, 윤리경영 및 인권경영 정책에 반영합니다.

### 인권 침해 제보 채널 및 프로세스



원칙	인권 침해 구제 절차 원칙
정당성	절차는 공정하고 정당해야 한다. 구제절차(고충 처리 절차)가 공정히 진행될 수 있도록 보장 하여 이해관계자들에게 신뢰를 얻어야 한다.
투명성	절차는 객관적이고 투명해야 한다. 절차의 진행경과와 결과 및 성과를 투명하게 알려야 한다. 그러나 타당한 사유로 비밀유지가 필요한 경우에는 관련 정보를 공개하지 않도록 하며, 그 사유를 알리도록 한다. (예: 피해자 신원보호, 영업비밀 등)
접근성 및 형평성	누구나 구제절차(고충처리절차)의 존재를 알 수 있도록 공지되어 있어야 하고, 보복이나 불이익의 두려움 없이 쉽게 이용가능해야 한다. 사회적 약자에게는 고충제거나 절차 진행과정에서 추가적인 조력을 제공한다.
지속적인 모니터링	고충처리 후에도 지속적으로 모니터링하며, 향후 인권침해를 방지하고 제도를 개선하기 위해 인권침해 발생의 근본 원인을 제거해야 한다.
예측 가능성	절차는 예측할 수 있어야 한다. 진행 절차, 각 단계의 기간, 가능한 성과 그리고 결과의 모니터링과 같이 관련된 절차와 정보를 당사자와 이해관계 자들에게 명확히 통보한다.
대화와 참여 중심	당사자 및 이해관계자들이 충분한 대화와 참여를 통해 인권침해 문제를 해결하는데 중심이 되어야 한다.
권리보호의 적합성	구제절차와 결과가 국제적으로 인정된 인권 기준에 부합해야 한다.

## 내부자 제보제도 (Whistle Blowing)\*

지표	단위	2022	2023	2024
총 접수 건수 <sup>1)</sup>	건	7	16	10
차별 및 괴롭힘 관련 사건 조치건수		1	1	0

\* 2022년 신규 보고

1) 차별 및 괴롭힘 관련 사건 조치건수 포함

# 직원

## 근로자 현황

지표		단위	2022		2023		2024		
			여성	남성	여성	남성	여성	남성	
총 근로자 수	합계	명	13,603		13,265		13,085		
	총 근로자 수		6,223	7,380	6,104	7,161	6,138	6,947	
계약형태	경영진		7	65	7	66	6	52	
	정규직		6,035	6,526	5,898	6,401	5,933	6,292	
	비정규직		188	854	206	760	205	655	
연령별	30대 미만		1,045	417	1,016	490	905	465	
	30대-50대 미만		4,499	4,328	4,348	4,228	4,410	4,168	
	50대 이상		679	2,635	740	2,443	823	2,314	
사업장 내 소속 외 근로자*				2,432	1,749	2,499	1,815	2,438	1,774

# 직원

## 신규 채용

지표		단위	2022	2023	2024
성별	여성	명	328	483	274
	남성		698	725	542
연령별	30대 미만		650	487	313
	30~50대 미만		211	314	142
	50대 이상		465	407	361
직급별	임원직		32	31	12
	부서장		12	14	17
	과장~부부장		44	55	37
	과장 미만		938	1,108	750

## 이직자 현황

지표	단위	2022		2023		2024	
		여성	남성	여성	남성	여성	남성
총 이직자 <sup>1)</sup>	명	242	443	542	496	168	394
자발적 이직자 <sup>2)</sup>		235	370	525	437	155	309

\* 2022년 신규 보고

1) '총 이직자' 데이터의 경우 기존 '총 이직자 및 퇴직자'로 관리하던 지표를 그룹 ESG Data와 항목 통합을 위하여 2022년 변경

2) 명예퇴직, 정년퇴직, 징계에 따른 해고, 그룹사내 이직 등 제외

# 직원

## 안전 및 보건

지표		단위	2022	2023	2024
인병휴가 및 휴직	결근일*	일	45,326	12,032	9,305
산업안전	산업재해 건 수 <sup>1)</sup>	건	3	2	7
	산업재해에 따른 결근일 <sup>2)</sup>	일	233	55	10
	재해율 <sup>3)</sup>	%	0.0221	0.0151	0.0535

\* 2022년 신규 보고

인병휴가 및 휴직으로 인한 결근은 업무상 부상 또는 질병으로 인하여 출근이 불가능한 경우(산업재해 포함), 개인 사유(개인 질병 등의 기타 사유)로 인한 결근을 포함하고 있음

: 인병휴가(사상) + 인병휴직(사상) + 인병휴가(공상) + 인병휴직(공상)

1) 공단에 보고된 건에 한하여 산업재해로 인정함

2) 산업재해로 인정된 건에 한 함

3) 산재 건수 / 직원수 \* 100

## 단체협약

지표	단위	2022	2023	2024
노동조합 가입 대상 인원	명	9,134	8,421	8,493
노동조합 가입 인원		9,134	8,421	8,493
노동조합 가입률	%	100	100	100

# 직원

## 사회공헌

지표	단위	2021	2022	2023	2024
사회공헌 투자액	억원	1,450	2,025	2,573	-
봉사활동 참여 시간	시간	8,014	2,313	16,722	36,525
봉사활동 참여 인원	명	754	257	2,759	6,506

\* 24년 사회공헌비용 공지 전으로 미확정

# 고객

## 고객 관리

지표	단위	2022	2023	2024
고객만족도 <sup>1)</sup>	점	94.5	94.9	96.3
총 고객민원 접수 건수 <sup>2)</sup>	건	171	172	170
처리완료	건	171	172	170
완료율 (%)	%	100	100	100
상품 판매 관련 법적 소송으로 인한 총 금전적 손실	백만 원	-	101	641
금융경제교육 참여 인원	명	80,826	87,893	69,176

1) 고객만족도 1~5단계 중 만족 이상인 4,5 응답 비율

2) 금융당국, 홈페이지, 콜센터, 방문민원 등 다양한 접수채널을 통해 접수된 총 민원 건수

## 정보보호

지표	단위	2022	2023	2024	
고객 정보 유출사고 건수 <sup>1)</sup>	건	1	-	-	
유출사고로 영향을 받은 고객 수	명	3,382	-	-	
고객 정보 유출로 인한 금전적 피해금액	백만 원	-	-	-	
개인정보 보호 관련 불만 건수 <sup>2)</sup>	건	-	-	-	
제3자 정보제공에 대하여 동의를 한 고객 수	명	12,957,614	14,539,253	15,214,528	
임직원 정보보호 교육	교육시간	시간	80,768	78,204	78,202
	참여인원	명	13,016	12,677	12,635
외부/협력업체 정보보호 교육	교육시간	시간	2,994	1,360	1,570
	참여인원	명	1,497	680	785

1) 규제기관으로부터 확정된 유출 건수

2) 규제기관(금융감독원)을 통해 접수된 건수

# 경제 및 거버넌스

경제 성과

40

ESG 위원회

40



# 경제 및 거버넌스

## 경제 성과

지표		단위	2022	2023	2024
경제적 가치의 창출	매출액 <sup>1)</sup>	십억 원	35,514	37,460	'25년 05월 공시 예정

1) 연결 재무제표 기준

## ESG 위원회

지표		단위	2022	2023	2024
ESG 위원회 활동					
의결안건 수		개	2	-	-
보고안건 수			6	12	15
개최 수		회	3	4	4
출석률	사내 이사	%	100	100	100
	사외 이사		100	100	100
	비상임이사		-	-	-



Finance, Move Together