



# 협력회사 상생 추구 및 CSR 활동 지원

기업의 비즈니스 영향력이 점차 증대됨에 따라 이해관계자의 사회책임경영에 대한 요구는 해당 기업 뿐만 아니라 가치사슬 내 공급망까지 확대되고 있습니다. 동시에 기업 규모 확대로 거래관계의 다양화와 복잡성이 심화되고 이로 인해 과거 기업간의 경쟁에서 가치사슬 간의 경쟁으로 패러다임이 변화되고 있습니다. 따라서 협력회사의 리스크 관리와 경쟁력 강화를 위한 지원은 지속가능한 성장의 중요한 이슈로 부각되고 있습니다.

신한금융그룹은 전산시스템 구축 및 서비스, 신용카드 제작, DM 인쇄 및 발송, 콜센터 시스템 등에 대해 전체 1,773개 협력회사와 거래하고 있으며, 상생 기본원칙준수, 적정 가격 보장, 거래관계 불합리성 제거, 상생의 CSR 추진 등 상생을 위한 4대 기본원칙을 수립하여 따뜻한 금융을 실천해 나가고 있습니다. 그룹사는 4대 기본원칙을 기반으로 협력회사와의 거래 제도를 개선해 나가고 있으며 간담회와 만족도조사 등의 지속적인 커뮤니케이션을 실시하여 상생 관계를 강화해 나가고 있습니다.

## 협력회사 CSR 우수 사례 주식회사 브리지텍

신한금융그룹은 2015년 협력회사의 사회책임경영 진단 및 지원 프로그램을 통해 지속가능한 성장을 위한 기업의 책임 이행과 축진을 공급망에까지 확산하였습니다. CSR 우수 협력회사로 선정된 브리지텍은 국내 유일의 콜센터 토탈 솔루션 회사로서 신한은행 콜센터 구축, 영업점 집중화, 스마트고객센터 업그레이드 등 다수의 프로젝트를 함께 진행한 바 있습니다.



### 사회책임경영 우수 실천 요소



#### 임직원 고충처리제도

- One Page 아이디어 제도를 통한 소통 활성화
- 매분기별 노사협의회 개최



#### 근로기준 준수

- 개인별 연차휴가의 실시간 확인을 통한 자율적 휴가사용 문화 정착
- 재량시간근로제 도입 및 대체유급휴가 지원
- 연1회 연봉 및 근로계약 이행



#### 보건 및 안전관리

- 사내 건강관리실 운영으로 자가건강진단
- 안전관리교육 실시 및 사업장 안전평가 진행



#### 환경관리

- ISO-14001(환경경영시스템)인증서 최초 취득



#### 기업윤리

- 전직원 대상 윤리강령교육 및 서약서 서명 시행
- 고객 만족도조사를 통한 서비스품질 향상
- 임직원 정보보호 교육 및 사내 캠페인 시행
- 지역대학교 학술 기부

## 협력회사 상생경영

신한금융그룹은 '협력회사와의 상생을 위한 4대 기본 원칙'을 제정하고 원칙에 따른 실천과제를 선정하여 실행하고 있습니다. 또한 신한금융그룹의 사회적 책임경영 원칙과 이념을 협력회사와 공유하고자 협력회사 행동규범과 자기진단 설문지를 홈페이지를 통해 공개하고, 주요 협력회사의 지속가능경영 수준 진단 및 지원 활동을 진행합니다.

### 협력회사와의 상생을 위한 4대 기본 원칙



## 상생 기본원칙 준수

신한금융그룹은 협력회사 규모의 차이에 따른 입찰 제한이나 평가상 차별을 금지하고 있으며, 계약방식(수의계약, 지명입찰, 일반입찰) 선정의 명확한 기준을 두고 있습니다. 협력회사에게 공정한 사업 참여 기회를 부여하기 위해 신한은행 홈페이지를 통하여 입찰 공고를 위한 사업 공시를 실시하고 있으며, 계약서 1조에는 신한금융그룹과 협력회사가 상호존중과 협력을 바탕으로 함께 성장하는 동반자 관계임을 명시합니다. 또한 기존 거래 이행실적 및 기간을 고려해 그룹사별로 우수 협력회사 제도를 운영하고 있습니다.

## 적정가격 보장

신한금융그룹은 협력회사에게 제공받는 상품과 서비스에 대한 정당한 대가를 지급하기 위해 노력하고 있습니다. 적정가격을 보장할 수 없는 무조건적인 최저가입찰제를 원칙적으로 금지하고 있으며, 계약체결 이후에도 업무요건이나 공사범위의 변경을 최소화하거나 변경 시 적절한 대가를 지급하고 있습니다.

신한은행은 협력회사와 계약에서 부득이하게 추가비용이 발생할 경우 추가 계약을 통해 보상함으로써 협력회사의 재정적 부담을 완화해주고 있으며, 비공식적이거나 수시 제안 의뢰 시 협력회사와 협의를 통해 별도 비용을 지급하고 있습니다.

신한금융투자는 추가비용 발생 시 추가된 비용에 대해서 정산을 하고 있으며, 공사완료 시 전자세금계산서 발행일 기준 15일 내 공사대금 지급을 원칙으로 업무를 처리하고 있습니다.

## 거래관계 불합리성 제거

신한금융그룹은 협력회사의 불합리한 거래 관계를 개선하고 거래의 편의성을 제고하기 위해 노력하고 있으며, 그 일환으로 2013년부터 매년 협력회사 대상 거래 만족도 조사를 시행하고 있습니다. 2015년 협력회사 거래 만족도는 2014년 대비 약 3%p 증가한 86%이었으며, 협력회사의 84%가 신한금융그룹과 함께 성장하고 있다는 긍정적인 답변을 하였습니다. 또한 설문조사 결과를 바탕으로 구매절차의 개선, 협력회사 혜택 확대 등 협력회사와의 거래관계 개선 활동을 추진하였습니다. 더불어 신한금융그룹과 거래 관계에 있는 협력회사 임직원을 대상으로 VOC 채널을 운영하여 상생·공영을 위한 건의사항 및 불합리한 거래관계 개선을 위한 요청사항, 그룹사 임직원의 뇌물·금품요구 등 비위사실에 대한 신고 접수를 받고 있습니다.

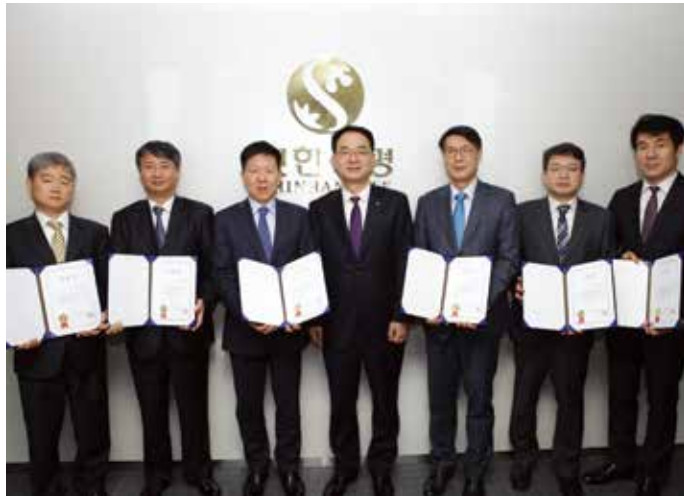
신한은행은 협력회사의 불편사항과 개선 아이디어를 얻고자 전체 협력회사를 대상으로 매년 상생간담회를 개최하고, 간담회에서 건의된 내용은 경영활동에 반영하고 있습니다. 2015년 간담회에는 협력회사 대표 등 160여명이 참석하였으며, 간담회와 별도로 사회책임경영 인식 확대를 위한 교육을 함께 실시하였습니다. 더불어 협력회사의 불필요한 비용 절감을 위해 신규사업 제안 시 시제품에 대한 합리적 보상 및 전자계약을 통한 서류간소화 등을 추진하고 있으며, 우수 협력회사 대상 매출채권 담보 대출 및 핀테크 우수기술 보유 업체 대상 TCB 대출, 그리고 우수 협력회사 직원 대상 엘리트론 등의 혜택을 제공하고 있습니다. 특히 2015년에는 거래 중인 ICT협력회사 중 85개사를 별도 심사·선정하여 기술금융(TCB 대출)을 취급함으로써 은행과 협력회사간의 상생프로그램을 실천하였습니다.



신한은행, 협력회사 초청 상생 간담회

신한금융투자는 협력회사의 입장에서 업무 프로세스의 효율성을 제고하여 우수 협력회사에게 각종 이행증권 제출을 면제해주고, 검수와 대금지급의 신속성을 높여 거래의 편의성을 증진시키고 있습니다. 또한 수도권 외 지방 협력회사 발굴을 통해 소액 지방공사 진행 시 저비용 고효율을 지향하고, 협력회사가 전문분야 이외 연계하여 추진할 수 있는 사업이 있을 경우 기회를 제공함으로써 협력회사 및 직원 모두의 만족도를 제고하고 있습니다.

신한생명은 2014년부터 IT 우수 협력회사 선정제도를 도입하여 교류행사를 추진하고 있으며, 인증서 수여식과 상하반기 간담회 등 정기적인 커뮤니케이션을 통해 협력회사의 만족도를 제고하고 있습니다. 총무부에서는 예정가격산출 시 연간 물가상승률을 고려하여 예정가격을 산출하고 있습니다. 또한 연 1~2회 협력회사를 초청하여 소통행사를 진행하고 있으며, 계약금액 대비 실 집행금액이 75%이하인 경우 따뜻한 금융 실천 및 협력관계 구축을 위하여 연장계약을 검토하고 계약기간을 연장하고 있습니다.

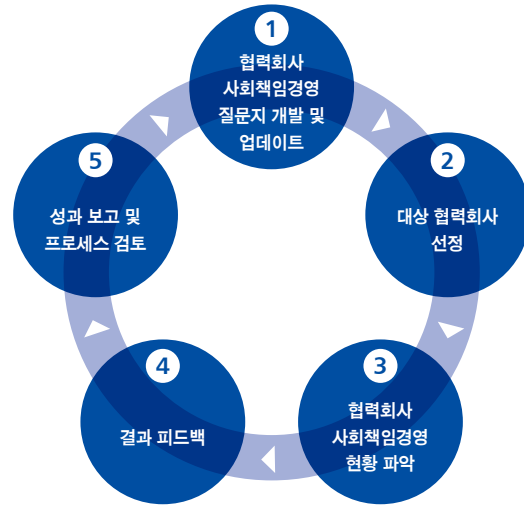


신한생명, IT우수 협력회사 인증서 수여식

## 상생의 CSR 추진

신한금융그룹은 상생의 파트너인 협력회사가 그룹의 사회적 책임경영 원칙과 이념에 부합할 수 있도록 '신한금융그룹 협력회사 행동규범'을 제정하였습니다. 협력회사가 행동규범을 충분히 인지하고 적절히 준수하고 있는지 확인하기 위해 자가진단 설문을 시행하는 한편, 주요 협력회사를 대상으로 근로자의 기본적 인권 존중, 사업장의 안전과 보건, 환경, 기업윤리의 4개 부문에 관한 사회적책임경영 현황을 확인하고, 결과 피드백을 통해 지속가능경영을 실천할 수 있도록 지원하고 있습니다. 2015년에는 신한은행의 IT, 총무 분야 주요 협력회사 32개사를 대상으로 사회, 환경, 인권, 노동에 미치는 영향 진단을 실시하였으며, 진단 결과에 따라 6단계 등급(S, A+, A, B+, B, C)을 부여하였습니다.

### 신한금융그룹, 협력회사 사회적책임경영 관리 프로세스



신한은행은 매년 정기 유지보수 협력회사를 대상으로 재무건전성 평가를 실시하고 있으며, 2015년에는 총 162개의 협력회사를 평가하여 낮은 등급의 협력회사에 대해서는 별도 비상계획을 수립·운용하고 있습니다. 물품, 용역, 서비스 공급에 관한 입찰, 계약체결 및 이행 과정에서 법규 준수를 위해 청렴계약제를 시행하고 있으며, 이 외에도 총무부에서 진행하는 '재능기부 자원봉사' 활동 및 ICT협력회사와 함께하는 '사랑나눔 자원봉사' 활동을 통해 협력회사의 지역사회 사회공헌 실천을 적극 독려하고 있습니다.

신한은행과 신한금융투자는 본업을 살려 협력회사 임직원을 대상으로 금융세미나를 개최하고 있습니다. 2015년 신한은행은 협력회사 임직원 141명에게 자산관리, 노후준비, 기업퇴직연금 등 금융 재테크에 대한 정보를 제공하였으며, 신한금융투자는 우수 협력회사로 선정된 30개 IT 부문 협력회사를 대상으로 금융세미나 실시와 함께 '봄맞이 페스티벌' 문화행사 운영 등 협력회사와의 유대관계를 증진하고 있습니다.



신한은행, 협력회사 임직원 초청 금융세미나

신한생명은 드림콜센터 상담사의 업무 스트레스 경감을 위해 감성공연 ‘힐링페스타’를 개최하고, 유명 강사를 초청한 힐링 강연을 실시하는 등 다양한 지원활동으로 상담사들의 긍정적인 호응을 얻고 있습니다. 전문상담사를 배치하여 상담사들의 심리적인 고충 완화 및 소속감 고취에 기여하고 있으며, 2015년 기준 458건의 상담을 진행하였습니다. 이 외에도 매년 전 상담사를 대상으로 근무지에 대한 설문조사를 실시하여 근무 여건에 대한 지속적인 개선을 추진하고 있으며, 특히 모바일 조사 방식을 새롭게 도입하여 참여 방식의 편의를 제고하였습니다.

### 향후 계획

신한금융그룹은 향후에도 상생 프로그램의 개선·보완을 지속하며 지원 프로세스 구축 및 공동 기술·상품 개발 등의 신규 활동을 적극 추진하여, 협력회사와 함께 따뜻한 금융을 실천하는 상생 경영을 추진하겠습니다.

신한은행은 ICT 우수 협력회사 제도의 후보군 기준을 대폭 완화하여 적용 대상기업을 확대하고, 재무 건전성 평가를 통한 협력회사 리스크 모니터링과 협력회사 초청 간담회, Best 협력회사 및 우수직원 선정을 통한 감사장 수여 등의 행사를 지속적으로 진행할 예정입니다. 특히, ICT부문에서는 별도의 구매업무 시스템을 구축하여 신속한 업무처리와 서류 간소화를 통하여 업무처리의 효율성을 증대시킬 예정입니다.

신한카드의 제품에 대한 적정가격 보장을 위하여 협력회사의 의견을 적극적으로 수렴하고 협력회사 매출증대를 위하여 상품 홍보를 지원할 것입니다. 협력회사와의 의사소통 채널을 확대하여 요구사항과 불만사항을 접수하고 즉시 응대하며, 협력회사 초청간담회와 우수 협력회사 선정 등을 통해 협력회사와의 상생관계를 이어나갈 것입니다. 특히 장애인 고용 협력회사에 대한 계약관계를 지속적으로 확대해 나가겠습니다.

신한금융투자는 협력회사를 대상으로 금융세미나와 문화행사를 지속적으로 추진함으로써 상호 소통과 관계개선을 위해 노력할 것입니다.

신한생명은 매년 IT 우수 협력회사를 선정하여 인증서 수여식을 진행하고, 협력회사 거래만족도 조사를 시행하여 우수 협력회사에 대한 지원방안을 지속적으로 확대할 계획입니다. 또한 2016년에는 기존의 상담사 근무만족도 개선 활동과 더불어 가족의 달 행사, 호프데이 운영 등 월별로 다양한 활동을 진행하고, 상담사 근무 환경 개선을 위한 전산, 업무 프로세스 등을 꾸준히 개선하여 실질적인 만족도 제고가 이루어질 수 있도록 노력할 것입니다.



신한금융투자, 봄맞이 페스티벌

신한카드는 우수 협력회사와 상생관계를 돈독히 하는 행사를 매년 실시하고 있으며 2015년에는 우수 협력회사와 함께 하는 스마트 금융교육을 시행하였습니다. 계약체결 시 청렴계약동의서와 신한금융그룹 협력회사 행동규범을 첨부하여 법규를 준수하고 CSR활동을 장려하고 있습니다. 더불어 협력회사에 대한 감사의 마음 전달 및 지속적인 상생관계 유지를 위해 주요 협력회사 60개사를 초청하여 외부 특강 및 간담회를 실시하였습니다. 이 외에도 직접 운영 중인 온라인 쇼핑몰인 '올댓쇼핑몰'에서 품질은 뛰어나지만 유통채널과 마케팅이 취약한 우수 중소기업 및 협력회사, 영세단체에 제품을 판매/홍보할 수 있는 채널과 서비스를 제공하며, 운영 인력이 부족한 중소기업의 경우 중소기업유통센터 등 대형업체로의 우회 입점 제공을 통해 판로 및 운영 경험을 지원하고 있습니다.