



# 금융 포용성 제고

신한과 사회의 가치가 증대되는 금융의 선순환을 위하여 중소기업, 소상공인, 서민 및 취약계층을 포용하는 다양한 서비스와 상품을 제공하고 있습니다.



신한은행 법인컨설팅 제공

중소기업 기술금융 지원

4 조 원

167 건



중소기업, 소상공인 및 스타트업



외국인 전용 콜센터

9 개 언어 지원

어르신과 장애인을 위한 마음 맞춤 창구

690 개



취약계층서비스

새희망홀씨 대출

5,438 억 원



서민금융

## 금융업의 사회적 가치 제고

양극화 문제가 전세계적인 이슈로 떠오르며, 부의 재분배와 관련된 금융의 책임을 강조하는 사회적 요구가 증가하고 있습니다. 금융 서비스를 이용하기 어려운 금융취약계층을 위한 상품과 서비스를 제공하는 것은 금융기업의 브랜드 가치를 제고하고, 잠재 고객을 확보하는 기회가 되고 있습니다.

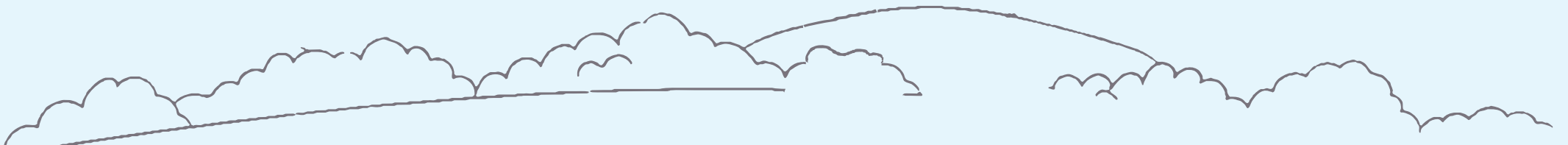
신한금융그룹은 사회의 모든 구성원을 포괄하는 금융 서비스를 통해 금융기업의 사회적 책임을 다 하고 있습니다.

중소기업과 스타트업 기업에게 기업금융을 바탕으로 성장 기회를 제공하고 상생의 생태계를 조성합니다. 또한, 소상공인과 서민을 위한 맞춤형 상품과 서비스를 통해 경제적 어려움을 함께 나누고 해결해나가고 있습니다.

## 금융거래 편의성 향상

사회 구조적으로는 고령화 추세가 뚜렷해지며 금융취약계층 고객의 비중이 확대됨에 따라 금융거래 편의성 제고를 위한 서비스 개선 요구가 커지고 있습니다.

신한금융그룹은 고령자와 장애인, 외국인 등 모든 고객이 편리하고 유용한 서비스를 이용할 수 있도록 제도와 상품을 정비하고 있습니다.



## CASE STUDY

## 필담으로 나누는 새희망

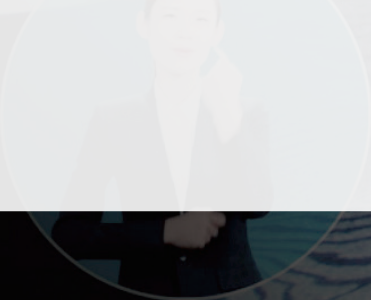
은행의 문턱이 많이 낮아졌다고 하지만, 소득이 적거나 신용이 낮은 고객에게 대출은 아직도 어렵고 부담스러운 일입니다. 그렇기에 서민금융인 새희망홀씨 대출은 상황이 어려운 고객에게 작지만 큰 희망을 전하고 있습니다.

성수동 지점의 이광표 행원에게 고객이 작은 쪽지를 내밀었습니다. 고객은 귀가 들리지 않는 청각 장애인이었고, 쪽지에는 '저는 귀가 안 들립니다. 종이에 써 주세요.' 라는 내용이 적혀 있었습니다.

최준서 고객은 급하게 생활자금이 필요해 대출 서비스를 신청하려 하였으나, 저소득과 청각장애를 이유로 번번히 거절당하던 어려운 상황이었습니다.

아직 재직 2개월밖에 되지 않았고 통장의 잔고도 넉넉하지 않았으나, 장애에도 불구하고 여러 직장을 거치며 성실히 노력해온 고객에게 신한은행은 새희망홀씨대출을 제공하였습니다.

새희망홀씨대출을 통해 신한금융그룹은 더 많은 고객에게 희망의 소리를 전하고자 합니다. 모두가 잘사는 희망 사회를 만들기 위해 신한금융그룹은 고객의 앞날을 진심으로 응원하는 금융이 되겠습니다.



## 중소기업·스타트업과의 동반성장

### 중소기업 성장 지원

국가경제의 근간인 중소기업을 육성하는 일은 따뜻한 금융을 통해 사회의 선순환에 이바지할 수 있는 금융사의 주요 역할입니다. 중소기업에 대한 관점이 점차 변화하고 각종 지원정책들이 증가하고 있지만, 아직도 중소기업의 경영환경은 녹록치 않습니다. 이에 중소벤처금융부는 중소기업의 성장을 위해 대외기관과의 협약을 통한 자금지원 및 생애주기별 컨설팅 서비스를 제공합니다. 신한금융그룹은 이러한 정부 정책에 부합하여 일자리 창출 및 신성장동력 산업 영위기업, 기술우수기업 등에 대한 특화된 금융을 지원하며, 사회경제적 가치를 창출하는 기업들의 성장을 지원합니다.

신한금융그룹은 또한 공공기관 등 대외기관과의 협약을 확대하고, 저금리의 자금지원 상품을 개발하고 있습니다. 신한은행은 신용·기술보증기금과 협약대출상품을 개발하여 보증서담보대출을 지원하며, 고용노동부, 산업통상자원부 등의 기관과 함께 정책적 저리 자금을 제공하고 있습니다.

### 맞춤형 종합솔루션 제시

신한금융그룹은 중소기업의 다양한 경영상황을 고려한 법인 솔루션을 통해 중소기업의 장기 성장을 지원합니다.

신한창조금융플라자는 금융투자, 은행, 생명, 캐피탈 등 계열사들의 고유기능과 IB 전문성을 바탕으로 통합 솔루션을 제공하는 신한금융그룹만의 특화 조직입니다. 이를 통해 비상장기업과 중소·중견기업에게 최적의 금융솔루션을 제안하고 있으며, 전문화된 상품과 서비스를 제공합니다. 현재 14개의 신한창조금융플라자를 개점하며 전국적인 네트워크를 완비하였으며, 자금조달이 필요한 중소·중견기업을 대상으로 창조금융플라자RM과 은행RM이 협업하여 현장 밀착형 기업금융 서비스를 지원합니다.

한편 신한은행은 2017년 총 167건의 법인컨설팅을 수행하며 재무, 회계, 세무, 경영, 글로벌, 승계 등의 세부 분야에 대해 전문적인 자문을 제공하였습니다.

### 스타트업 및 벤처기업과의 시너지 확대

스타트업 기업들을 중심으로 한 ICT 산업은 금융 시장에 새로운 도전이 됨과 동시에, 기회를 창출하고 있습니다. 신한금융그룹은 그룹 플랫폼을 활용하여 스타트업 및 벤처기업들과 상생의 생태계를 구축하고, 신성장동력을 발굴하고 있습니다. 또한 스타트업 기업들이 건실한 중견기업으로 성장할 수 있도록 투융자 지원을 확대하고, 금융 솔루션 제공을 통한 창업성공의 가능성을 제고합니다.

신한은행은 2017년 12월 벤처기업협회와 '벤처기업 혁신 성장을 위한 전략적 업무협약'을 체결하였습니다. 이를 통해 우수기술을 보유한 벤처기업을 발굴하고 지원하는 협업 네트워크를 구축하고, 우수 벤처기업에 대한 금리우대를 제공할 예정입니다. 또한, '신성장 선도기업 대출'을 출시하여 4차 산업혁명 시대를 선도할 우수 기술력과 성장 잠재력을 보유한 기업들을 지원하고 있습니다. 이 외에도 두드림 스페이스를 설립하여, 매년 300명의 교육인원과 20개의 스타트업 기업을 배출하는 것을 목표로 스타트업 육성 프로그램을 운영합니다.

신한은행 법인컨설팅 제공

167 건

기술금융 지원(기술신용평가 대출)

6,798 개사  
4 조 원\*

\*2017년 말 기준 21,688 건, 12.3조 원 누적 지원

관계형 금융\* 지원

964 개사  
4,840 억 원

\*기술력 및 사업전망 정보를 활용한 자금지원

## 소상공인 성공 지원

우리나라 경제의 근간을 이루는 자영업자와 소상공인들은 시장의 경쟁 심화와 장기적인 불황으로 어려움을 겪고 있습니다. 신한금융그룹은 대출 중심의 소상공인 지원 방식을 확대하여 근본적인 해결책을 제공하고, 소상공인의 성공을 응원하고 있습니다. 신한은행은 소상공인시장진흥기금대출과 구조조정 및 일자리지원 특례보증대출 등의 맞춤형 금융 상품을 통해 자금 유동성 확보에 기여하고 있습니다. 또한, 경쟁력을 강화할 수 있도록 창업교육장을 지원하고, 신한 상권 시스템을 활용한 컨설팅을 제공합니다.

소상공인 성공 지원 프로그램인 'Project S'는 소상공인들을 위한 차별화된 3가지의 프로그램을 제공하고 있습니다.

'신한 SOHO커뮤니티'라는 온라인 채널을 통해 영업 노하우 및 최신 시장 트렌드를 정기적으로 제공하며 '신한 개인사업자성공비법 세미나'와 '신한 SOHO사관학교'를 통해 실무 교육을 실시하고 있습니다. Project S는 기존 대출 상품 중심의 일차원적인 고객 지원을 넘어 고객의 성장과 성공을 다양한 분야에서 직접 지원해 소상공인의 역량을 높이며 영세기업 지원을 하고 있습니다.



신한 SOHO사관학교 2기 워크샵

## 중소기업과 벤처기업의 성장 지원 파트너, 신한은행 중소기업부

마이크로포어는 2000년 다공성 세라믹폼 특허 기술을 활용한 소재 개발을 목표로 설립되었습니다. 그러나 사업은 수공업 형태의 샘플 판매에 머무르며 이익이 미미하여 겨우 법인의 형태만을 유지하던 상황이었습니다.

그때 디스플레이 산업이 호황기에 접어들며 관련 장치 산업 또한 활기를 띠기 시작했고, 시장 기회가 찾아왔습니다. 마이크로포어의 기업 샘플이 S 디스플레이 제품 단열소재의 대체품으로 사용될 수 있는 후보로 고려되었던 겁니다. 하지만 그 당시 제대로 된 설비가 갖추어지지 않았던 마이크로포어는 투자 유치를 위한 사업계획서조차도 작성해 본 경험이 없는 소규모 기업으로, 투자를 받기가 매우 어려운 상황이었습니다. 이에 고심하던 대표 박재구 교수는 신한은행을 찾아 투자유치에 대한 실마리를 찾게 되었습니다.

신한은행 중소기업부의 기업컨설팅팀은 컨설턴트를 투입하여 사업 가능성에 대한 면밀한 분석작업을 진행하였습니다. 이 과정에서 기술성과 시장성을 바탕으로 투자자 관점의 사업 계획서 작성을 도왔으며, 투자 진행과정에도 지속적인 자문을 제공하였습니다.

이후 마이크로포어는 벤처캐피탈과의 투자 MOU를 체결하여 총 30억 원의 투자 유치에 성공하였고, 공장 매수 및 설비 발주가 진행되고 있습니다. 대학 연구소 창업은 연구개발에 오랜 시간이 걸려 투자를 유치하기 매우 어렵습니다. 하지만 신한은행의 면밀한 분석작업 및 컨설팅 지원으로 마이크로포어는 새로운 성장 기회를 얻었습니다.



마이크로포어 대표 한양대학교 박재구 교수

## 금융취약계층을 위한 포용적 금융

### 미소금융 지원

1,575건  
178.2억 원\*

\*누적10,558건, 1,382억 원

#### 서민을 위한 신한미소금융재단

신한금융그룹은 2009년 10월 금융권 최초로 미소금융사업 참여를 발표하고, 12월 '신한미소금융재단'을 설립하였습니다. 이를 통해 저소득, 저신용으로 제도권 금융 이용이 곤란한 금융소외계층을 대상으로 창업, 운영자금 등 자활자금을 무담보, 무보증으로 지원하는 소액대출 사업을 실시하고 있습니다.

### 서민금융 상품 개발

금융사각 지대에 놓인 취약계층을 보호하고 안정된 금융서비스를 제공하는 일은 금융회사의 가장 기본적인 사회적 책임입니다. 신한금융그룹은 서민금융지원을 통해 고객과 은행이 동반자로서 함께 성장하는 따뜻한 금융을 실천하고 있으며, 다양한 상품 지원을 통해 고객의 삶의 질을 개선하고 있습니다. 서민 취약계층 중심의 상품서비스 및 솔루션을 제공하여 금융 사각지대를 해소하는 포용적 금융을 지향합니다.

신한금융그룹은 2017년 7월 금융권 최초로 서민금융진흥원과 업무협약을 맺어 소액금융과 공·사적 채무 조정, 일자리 지원을 펼치고 있습니다. 이는 금융감독원의 서민금융 모범 사례로 선정되었습니다.

2017년 저신용, 저소득자 대상 서민금융 상품인 새희망홀씨 대출 목표를 초과 달성하며, 5년 연속 '서민금융 최우수 금융기관'에 선정되었습니다. 새희망홀씨 대출은 신용등급이나 소득이 낮아 제2금융권과 대부업체 등 고금리대출에 의존했던 서민들을 위해 은행들이 공동으로 내놓은 서민전용 대출상품입니다. 금감원에 따르면 2017년 새희망홀씨 대출 취급 실적은 3조 원으로, 2016년 대비 32% 증가하였으며 지난해 신한은행의 취급액은 5,438억 원이었습니다.

신한은행은 은행권 최초로 서류와 영업점 방문이 필요 없는 모바일 전용 'Sunny 새희망홀씨' 대출을 출시하며 업계의 귀감이 되고 있습니다. 중금리 대출의 대표 격인 사잇돌 중금리대출 취급액 또한 1,093억 원으로, 은행권 1위를 달성하였습니다.

신한카드는 통합 10주년을 맞아 서민밀착형 카드인 '신한카드 Deep Dream'을 출시하였습니다. 국내 최고 수준의 생활비 절감 혜택을 바탕으로 2017년 12월 발급 50만 장을 돌파하는 등 큰 사랑을 받고 있습니다. 신한저축은행 또한 신한금융그룹의 시너지를 활용해 서민금융 확산에 최선을 다하고 있습니다. 이 외에도, 신한은행 대출이 불가한 고객이 신한저축은행을 통해 지원받을 수 있도록 허그론을 운영합니다.

### 서민 지원 서비스 제공

지속적인 서민금융 지원 뿐 아니라 신용관리능력이 미약한 고객을 대상으로 금융애로를 해소할 수 있는 방안을 추진하고 있습니다. 금융 주치의로서의 기능을 강화하여 채무조정을 활성화하고, 경제적 자립을 돕고 있습니다.

신한은행은 사회적 배려가 필요한 계층(기초생활 수급권자·장애인·고령자)의 소멸시효 포기 특수채권 전액 4,400억 원을 일괄 감면하였습니다. 또한 채무자에게 이를 조회할 수 있는 서비스를 제공하여 신용 회복을 지원하였습니다.

금융지식 부족으로 인한 신용관리 소홀과 어려움을 예방하기 위한 노력도 지속하고 있습니다. 내부 직원들은 고객의 신용리스크를 관리할 수 있는 상담 능력을 갖추도록 하며, 다양한 매체를 통해 서민금융을 홍보하고 있습니다.

시각 장애 고객에게는 오픈 बैं킹 서비스를 제공하며, 스마트OTP를 도입해 청각 장애인이 쉽게 온라인 서비스를 이용할 수 있도록 이용 절차를 개선하였습니다.

외국인 고객을 위하여서는 외국인 전용 콜센터를 운영하여 금융 업무에 대한 외국어 상담 및 통역을 지원하고 있습니다. 2017년 5월 6개 외국어(영어, 일본어, 중국어, 베트남어, 몽골어, 태국어) 외에 3개(러시아어, 캄보디아어, 필리핀어)를 추가하였으며, 모바일 플랫폼에서도 외국어 서비스를 제공 중입니다. 특히 외국인 노동자가 밀집돼 있는 경기 안산시 '원곡동외환센터'에서는 외국인 고객 니즈에 맞는 금융 서비스를 개발하여 제공하고 있습니다.

## 차이를 인정하는 사회적 배려

신한금융그룹은 모든 고객이 연령과 장애, 국적에 관계 없이 편리하고 안전한 서비스를 이용할 수 있도록 기술 도입과 관행 개선을 위해 노력합니다. 고령자와 장애인, 외국인을 위한 맞춤 비대면 채널을 구축하였으며, 상황별 응대 서비스와 콜센터 매뉴얼을 구비하여 누구나 어려움 없이 금융 서비스를 누릴 수 있는 환경을 마련하였습니다.

신한은행은 2017년 1월 은행권 최초로 은퇴고객에게 금융·비금융 종합정보를 제공하는 '미래설계 포유' 모바일 앱을 출시했습니다. 기존 은행 앱보다 글씨체가 크고 손쉽게 이용할 수 있는 메뉴 구성으로 시니어 고객들의 편의를 높였습니다. 국내 처음으로 원스톱 은퇴설계 플랫폼을 탑재한 '미래설계 포유 앱'을 통해 은퇴설계 전문 컨설턴트의 심층적인 은퇴상담도 가능합니다.

### 어르신과 장애인을 위한 마음 맞춤 창구

마음 맞춤 창구는 전국 리테일·금융센터 약 690개 영업점에 설치돼 있으며, 금융거래 취약계층인 시니어 고객을 보호하기 위해 관련 교육을 받은 전담직원을 배치되어 우대 금리 상품 등 맞춤형 상품을 소개하였습니다. 신한은행은 최근 어르신 고객을 위한 상담 창구를 장애인까지 확대하여 '어르신과 장애인을 위한 마음 맞춤 창구'로 이름을 변경하여 운영하고 있습니다.

'수화 상담 서비스'를 신설하였으며, 거점 영업점에는 장애인 전용 전화기를 배치하여 업무를 지원하고 있습니다. 특히 시각장애인 고객을 위해 점자 약관을 신설하였습니다. 약관 및 상품 설명서 등에 VOICE1(음성 전환 바코드)을 의무 적용하여 점자 민원 신청 프로세스를 구축하였습니다.



포용적 금융을 실천하는 신한은행