

석사학위논문

금융기업의 ESG 경영 현황 및
평가 결과와
금융 소비자 인식에 관한 연구

2025년

한 성 대 학 교 대 학 원

무 역 학 과

국 제 경 영 학 전 공

임 성 재

석사학위논문
지도교수 강명수

금융기업의 ESG 경영 현황 및
평가 결과와
금융 소비자 인식에 관한 연구

A Study on the ESG Management and Evaluation
Results of Financial Companies and the Perception
of Financial Consumers

2024년 12월 일

한성대학교 대학원

무역학과

국제경영학전공

임성재

석사학위논문
지도교수 강명수

금융기업의 ESG 경영 현황 및
평가 결과와
금융 소비자 인식에 관한 연구

A Study on the ESG Management and Evaluation
Results of Financial Companies and the Perception
of Financial Consumers

위 논문을 경영학 석사학위 논문으로 제출함

2024년 12월 일

한 성 대 학 교 대 학 원

무 역 학 과

국 제 경 영 학 전 공

임 성 재

임성재의 경영학 석사학위 논문을 인준함

2024년 12월 일

심사위원장 이 정 훈 (인)

심 사 위 원 김 기 현 (인)

심 사 위 원 강 명 수 (인)

국 문 초 록

금융기업의 ESG 경영 현황 및 평가 결과와 금융 소비자 인식에 관한 연구

한 성 대 학 교 대 학 원
무 역 학 과
국 제 경 영 학 전 공
임 성 재

본 연구에서는 금융기업의 다양한 ESG 경영 활동에 대해서 4개 금융기업의 지속가능경영보고서 등을 기초로 하여 E, S, G 각 영역별로 살펴보았으며, 국내외 주요 ESG 평가기관들의 평가결과도 비교해 보았다.

이러한 금융기업의 활동과 국내외 ESG 평가기관들의 평가결과와는 별개로 금융기업의 ESG 경영 활동에 대한 소비자 인식이 어떠한지를 실증 조사를 통해서 분석해 보고자 하였다. 또한 ESG 경영 활동에 대한 인식이 기업 신뢰와 기업 애호도에 미치는 영향도 파악해 보았다.

금융기업들의 ESG 경영 활동 및 평가 결과와 함께 실증 연구를 통해 소비자 인식을 함께 파악해 보았다는 점에서 이론적 시사점이 있다 할 수 있다. 실무적으로는 무엇보다도 소비자들을 대상으로 한 실증 연구 결과가 제시하고 있는 것처럼 ESG 경영 활동에 대한 인식, 각 영역별 우수한 기업 등이 여전히 부족하거나 혹은 명확하지 않은 것으로 나타나 보다 적극적인 소비자를 비롯한 다양한 이해관계자들을 대상으로 한 커뮤니케이션이 필요하다고

할 것이다.

또한 국내외 ESG 평가기관들의 평가 결과와 소비자가 인식하는 ESG 각 영역 및 종합 평가 결과와는 차이가 존재하므로 해당 결과를 바탕으로 하여 금융기업의 ESG 경영 활동에 대한 재평가가 필요할 것이다.

마지막으로 ESG 경영 활동은 기업 신뢰와 기업 애호도에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타나, 소비자 인식에 대한 실증 결과를 기초로 보다 체계적이고 적극적인 ESG 경영 활동이 지속적으로 실천되어야 할 것이다.

키워드 : ESG, ESG 경영 활동, 금융기업, 소비자 인식, 기업 신뢰, 기업 애호도

목 차

I. 서 론	1
1.1 연구의 배경과 목적	1
1.2 연구의 방법	2
1.3 연구의 구성	2
II. 이론적 검토	3
2.1 주요 ESG·지속가능경영 보고·평가	3
III. 사례연구	18
3.1 KB금융그룹의 ESG 경영 활동	18
3.2 신한금융그룹의 ESG 경영 활동	22
3.3 하나금융그룹의 ESG 경영 활동	33
3.4 우리금융그룹의 ESG 경영 활동	39
3.5 주요 금융그룹 ESG 평가 결과	47
IV. 실증연구	49
4.1 자료의 수집 및 응답자 특성	49
4.2 금융 소비자 인식 주요 실증 결과	51
4.3 ESG 인식과 기업 신뢰, 기업 애호도	58
V. 결 론	61
참 고 문 헌	63
부록(설문지)	65
ABSTRACT	70

표 목 차

[표 2-1] 유엔 글로벌콤팩트 10대 원칙	5
[표 2-2] ESG 각 영역별 관련 중대성 항목	8
[표 2-3] SASB 5대 범주의 핵심 요소	12
[표 3-1] 4대 금융그룹 ESG 경영 주요 활동	46
[표 3-2] ESG 국내외 주요 평가 결과	47
[표 3-3] ESG 세부 평가 결과	48
[표 4-1] 응답자 특성	49
[표 4-2] ESG 경영 활동 인지도	51
[표 4-3] 친환경 활동 인식	52
[표 4-4] 사회적 책임 활동 인식	53
[표 4-5] 지배구조 개선 활동 인식	54
[표 4-6] 전반적 ESG 경영 활동 인식	55
[표 4-7] ESG 각 항목별 인식	56
[표 4-8] ESG 각 영역별 인식	57
[표 4-9] ESG 인식과 기업 신뢰	58
[표 4-10] ESG 인식과 기업 애호도	59

그림 목 차

[그림 2-1] GRI 표준 체계도	7
[그림 2-2] SASB 운영 체계	13
[그림 2-3] K-ESG 요소별 평가(점검) 기준 예시	15
[그림 3-1] K-Taxonomy 적용 프로세스 구축 추진	40
[그림 3-2] 2023년 3월, 우리상생금융 3.3패키지 발표 내용	42
[그림 4-1] ESG 인식과 기업 신뢰, 기업 애호도	60

I. 서론

1.1 연구의 배경과 목적

최근 전세계적으로 기업의 사회적 책임, EGS 경영등에 대한 관심이 높아지고 있다. 특히 금융기관의 사회적 책임에 대한 논의의 중요성은 금융기관은 대규모 자본을 다루고 있으며 국가 경제와 사회에 미치는 영향이 크기 때문에 더욱 중요하다 할 수 있다.

2008년 금융위기와 LIBOR(London Interbank Offered Rate) 조작 사태 등은 금융기관의 사회적 책임을 강조하며, 국제적으로 적도원칙(Equator Principles)과 UN 글로벌 컴팩트(UNGlobalCompact) 등을 준수해야 한다는 요구도 높아지고 있다. 우리나라의 경우도 금융 분야는 ESG 금융추진단을 구성하여 「공시-평가-투자」로 이어지는 'ESG 금융 생태계' 조성을 위한 여러 과제들을 논의하여 추진 중(금융위원회 보도자료, 2023)에 있다.

사회를 움직이는 핵심 동력 중 하나인 금융은 경제체제와 금융시스템을 통해 자본의 흐름을 조절하고 자원을 할당하는 역할을 한다. 여기서 ESG 금융 생태계는 금융기관을 중심으로 기업, 투자자, ESG 표준화 및 평가 기관, 규제 기관들이 다양한 상호 작용을 하는 모습을 보이고 있다(이상현, 2022).

금융기업과 ESG 관련한 선행연구들은 ESG 평가기관이 공개한 ESG 정보, 또는 언론의 뉴스를 이용하여 기업 차원의 회계 및 시장가치와의 관계 규명에 초점이 맞추어져 있었기 때문에 금융기관을 최종적으로 이용하는 소비자 인식과의 관계에 관한 연구는 매우 미흡한 실정이다.

본 연구에서는 국내 금융그룹의 ESG 경영 활동의 현황을 살펴보고, ESG 경영 활동에 대한 평가결과가 주요 이해관계자인 소비자가 인식하는 금융기관 ESG 경영 활동과 관계가 있는지, 차이가 존재한다면 ESG 경영 활동에 있어서 어떠한 개선이 필요한지를 제시하고자 한다.

또한 금융 소비자들의 ESG 각 부문(환경, 사회적책임, 지배구조)에 대한 인식이 해당 기업에 대한 신뢰와 애호도에는 어떠한 영향을 미치는지도 확인해 보고자 한다.

1.2 연구의 방법

본 연구는 국내외 ESG 보고 및 평가 동향에 대하여 정리하였다. 각 보고 체계별로 어떤 보고내용 및 지표를 가지고 있으며, 이의 시사점은 무엇인지를 정리하였다.

그리고 국내 4개 금융그룹(KB, 신한, 하나, 우리)을 대상으로 지속가능경영 보고서, ESG 경영 보고서 등을 참고로 하여 친환경, 사회적책임 실천, 지배구조 개선 등의 영역에 있어서 최근 실행하고 있는 활동들을 분석하였고, 이러한 활동을 바탕으로 국내외에서 어떠한 ESG 평가 결과를 도출하고 있는지를 제시하였다.

본 연구의 목적을 실증적으로 파악하기 위하여 구조화된 설문지를 이용하여 온라인 조사를 실시하였고, 주요 조사항목으로는 ESG 인식, 영역별 ESG 우수 기업, ESG 각 항목별 인식도, ESG 영역별 인식도, 기업 신뢰, 기업 애호도, 인구통계학적 변수로 하였다. 조사 대상은 성별, 연령별로 균등하게 표본을 추출하였고, 금융 상품 이용 경험이 있는 소비자를 선정하였고, 조사기간은 2024.11.25. ~ 2024.12.4.까지 진행하였다.

1.3 연구의 구성

본 연구는 총 5장으로 구성되어 있는데, 제1장은 서론으로, 금융기업의 ESG 경영에 대한 중요성 인식과 ESG 경영 활동, 그리고 이러한 활동들에 대한 소비자 인식의 중요성을 중심으로 연구의 배경과 목적, 연구의 방법 및 구성을 기술하였고, 제2장은 ESG 경영에 대한 보고 및 평가 동향에 대한 내용을 검토하였다.

제3장은 국내 4대 금융그룹들의 다양한 ESG 경영 활동에 대한 사례연구를 진행하였고, 제4장은 금융 소비자들을 대상으로 한 실증연구의 결과를 제시하였다. 마지막으로 제5장에서 본 연구에 대한 요약과 결론과 함께 향후 연구과제를 제시하였다.

II. 이론적 검토

2.1 주요 ESG·지속가능경영 보고·평가

2.1.1 주요 글로벌 보고체계

2.1.1.1 유엔 글로벌 컴팩트(UN Global Compact, UNGC)

1) 취지와 개요

1999년, 유엔 전 사무총장 코피 아난은 세계경제포럼(World Economic Forum, WEF)을 통해 사회윤리와 국제환경개선을 목표로 유엔기구들과 기업들의 협조 아래 발의한 글로벌 강령인 UNGC(UN Global Compact)에 동참을 권장하였다.

UN 사무총장, 유엔인권고등판무관실, 국제노동기구, 유엔환경계획, 유엔개발계획, 유엔국제협력기금 등 여러 UN 산하기관들이 협조하여 운영되고 있는 UNGC는, 기업의 자발적 참여를 유도하기 위해 최소화된 절차 및 비관료주의적 구조로 운영되며 개방적인 참여방식을 근간으로 워크숍, 토론 및 학습의 장을 제공하고 있다.

2000년대 중반부터 세계적으로 윤리경영, 환경경영 등 사회적 책임에 대한 기업들의 관심이 점차 높아지면서 UNGC에 가입하는 기업들의 수가 크게 늘기 시작하였다(김도형·차경천 2016).

가입을 위해서는 기업의 대표가 UNGC에 가입의지를 표명한 서신을 보낸 뒤 일련의 심사과정을 거쳐 UNGC 가입이 결정되며, 2017년 상반기 기준 전 세계적으로 약 162개 국가에서 총 9,531개의 기업이 UNGC에 가입하였으며, 연간 약 47,121개 이상의 관련 보고서가 매년 산출되고 있다.¹⁾

2022년 12월 기준 우리나라 참여회원 기업은 299개로 집계되며 중소기업,

1) 2017년 상반기 유엔글로벌컴팩트 참여현황 안내. 유엔 글로벌 컴팩트 한국협회 홈페이지.
<http://unglobalcompact.kr/our-work/gc-news/?mod=document&uid=1211>

대기업, 중앙 공공기관, 지방공기업, 학회 등 다양한 민관 영리·비영리조직들이 참여하고 있다²⁾.

2) 보고 내용 및 지표

UNGC에 가입한 회원 기업 및 조직은 매년 이행보고서인 COP(Communication on Progress, 이하 COP) 또는 참여보고서인 COE(Communication on Engagement, 이하 COE) 형태의 보고서를 발간해야 하며(김도형·차경천 2016), 회원 기업 및 조직은 이를 위하여 사회 책임 경영 또는 지속가능 경영체제로 전환하고 있다. 한편, 가입 기업이 매년 제출해야 하는 보고서를 2년 이상 제출하지 못하면 비 소통(non-communication)상태로 분류하여 강제 제명조치가 내려진다.

UNGC 보고는 인권, 노동, 환경, 반부패의 4대 분야에 대하여 세계 민간·공공조직들의 경영 관행에 적용되어야 할 10대 원칙을 제시하고 있는데, 4대 분야 10대 원칙은 UN의 지속가능발전목표(Sustainable Development Goals, SDGs) 등 UN의 지속가능성 관련 어젠다와 긴밀하게 연계되어 있다.

4대 분야 10대 원칙은 세계인권선언, 노동에서의 기본원칙에 관한 ILO 선언, 환경과 개발에 관한 리우 선언, 국제연합 부패방지협약 등 세계적인 협약에서 유래한다.

UNGC의 4대 분야 10대 원칙의 구체적 내용은 아래의 표와 같다.

2) 한국 UNGC 회원정보. 유엔 글로벌 콤팩트 한국협회 홈페이지 <http://unglobalcompact.kr/%ea%b0%80%ec%9e%85/%ed%9a%8c%ec%9b%90-%eb%aa%a9%eb%a1%9d/>

[표 2-1] 유엔 글로벌콤팩트 10대 원칙

4대 분야	10대 원칙
인권	1. 기업은 국제적으로 선언된 인권 보호를 지지하고 존중해야 하고, 2. 기업은 인권 침해에 연류되지 않도록 적극 노력한다.
노동	3. 기업은 결사의 자유와 단체교섭권의 실질적인 안정을 지지하고, 4. 모든 형태의 강제노동을 배제하며, 5. 아동노동을 효율적으로 철폐하고, 6. 고용 및 업무에서 차별을 철폐한다.
환경	7. 기업은 환경문제에 대한 예방적 접근을 지지하고, 8. 환경적 책임을 증진하는 조치를 수행하며, 9. 환경친화적 기술의 개발과 확산을 촉진한다.
반부패	10. 기업은 부당취득 및 뇌물 등을 포함하는 모든 형태의 부패에 반대한다.

자료: 유엔 글로벌 콤팩트 한국협회 홈페이지(<http://unglobalcompact.kr/>)

회원기업은 의무적으로 UNGC 10대 원칙에 대한 해당 기업의 이행 및 참여에 대해 COP(영리회원들이 작성하는 보고서 유형) 혹은 COE(비영리회원들을 위한 유형)를 제출하며, 공통적으로 아래와 같은 내용을 중심으로 작성되어야 한다³⁾:

- UNGC 목적과 원칙에 대한 지속적인 지지 의사를 표명한 기관 대표의 선언문
- 실질적 활동성과: 10대 원칙을 수행하기 위한 기관의 실질적인 활동 내용
- 결과 측정: 모든 활동은 구체적인 사업목표와 성과지수에 따라 관리되어야 함

3) 유엔 글로벌 콤팩트 한국협회 홈페이지(<http://unglobalcompact.kr/cop-coe/coe/>)

3) 시사점

UNGC는 사회적 책임 및 지속가능한 경영의 구현을 위한 국제적인 이니셔티브로서 현재 사회적 가치, 지속가능경영, ESG 등의 영역에서 가장 근본적인 방향성을 제시하는 강령으로 고려되고 있다. UNGC 회원기업 및 조직은 UNGC 10대 원칙의 구현을 위해 노력하며, 매년 이에 관한 보고서를 발간하고 있는데, 보고서 작성 기준이 비교적 복잡하지 않아 국내에서도 다수의 공공기관들이 UNGC 보고서를 발간하고 있다.

2.1.1.2 GRI(Global Reporting Initiative)

1) 취지와 개요⁴⁾

GRI(Global Reporting Initiative)는 1997년 미국 NGO인 세리즈(CERES)와 유엔환경계획(UNEP) 등의 주도로 설립된 비영리단체로, 본래 기업들이 세리즈의 환경책임 원칙에 입각하여 사회적 책임을 다할 수 있도록 책임구조를 만드는 것을 목적으로 설립되었다. 세리즈(CERES)와 텔루스 연구소(Tellus Institute)에 근간을 둔 GRI는 점차 ‘환경을 넘어선’ 경제성, 사회성, 경영구조의 영역까지 포함한 지속가능보고서가 필요하다는 관점에 따라 보고서 가이드라인에 중점을 두기 시작하였다.

GRI는 2000년부터 지속가능경영 보고서 가이드라인을 제시하였으며, 이는 경제, 환경, 사회 등 지속가능경영성과를 보고하기 위해 기업이나 비영리조직, 공공조직들이 일반적으로 활용할 수 있게 제작되었다(윤태범 외 2017).

GRI 가이드라인은 조직의 규모, 산업, 장소에 관계없이 조직이 지속가능성 보고서를 작성하는 데 참고 가능한 보고원칙, 표준공개, 이행 매뉴얼을 제공하며, 참여기업이 경제적, 환경적, 사회적 측면(지속가능성 개념의 3대 요소)들에 대한 보고를 자발적으로 할 수 있도록 유도하는데 목적을 둔다.

GRI 가이드라인은 크게 2개의 파트로 구성된다(한국콘텐츠진흥원, 2019:

4) 해당 단락은 “GRI 사회보고 기준, G4에서 Standard로 바뀐다”, <지속가능저널>, <http://www.sjournal.kr/news/articleView.html?idxno=231> (2022.12.09. 최종 확인) 기사를 토대로 작성.

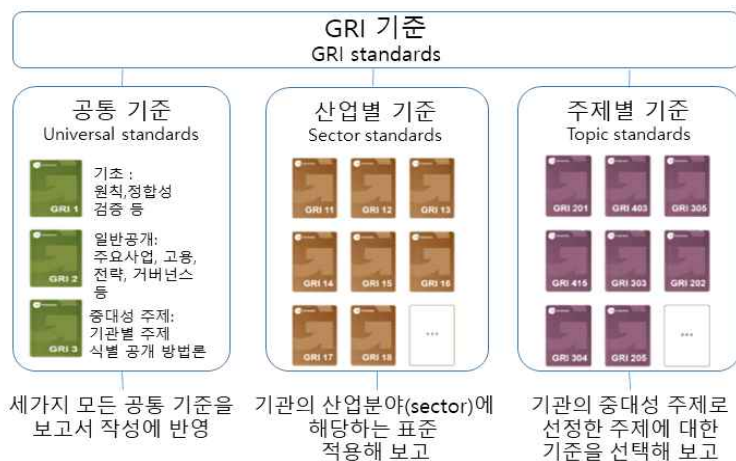
104):

- 제1부(보고원칙 및 표준공개): 가이드라인에 ‘부합’하는 지속가능성 보고서를 작성하기 위한 보고원칙, 표준공개, 그리고 기준으로 구성되어 있으며, 핵심 용어에 대한 정의를 포함함
- 제2부(이행매뉴얼): 보고원칙 적용방법, 공개정보 준비방법, 그리고 가이드라인에서 사용되는 다양한 개념 해석방법으로 구성되어 있음. 또한 다른 참조자료, 용어집, 그리고 보고서에 관한 일반 사항을 포함함

2) 보고 내용 및 지표

2000년 최초로 발표된 GRI 가이드라인(G1) 이후 G2~G4의 업데이트를 거쳐 2016년에는 GRI 표준(GRI Standards)이 발표되었다. 2021년 기준 GRI 표준공개 가이드라인은 상호 연결된 세 가지 기준(표준)의 체계로 구성되어 있다. 모든 기관 및 기업에 적용될 수 있는 GRI 공통 표준, 산업별로 적용되는 GRI 산업별 표준, 특정 주제에 대한 공개 기준을 수록하고 있는 GRI 주제별 표준이 이에 해당한다(장윤정, 2022).

[그림 2-1] GRI 표준 체계도



[표 2-2] ESG 각 영역별 관련 중대성 항목

구분		GRI 표준
주 제 별 기 준	환경(E)	301 원재료 302 에너지 303 용수와 폐수 304 생물다양성 305 배출 306 폐기물 308 공급업체 환경평가
	사회(S)	401 고용 402 노사 관계 403 산업안전보건 404 훈련 및 교육 405 다양성과 기회 균등 406 차별금지 407 결사 및 단체교섭의 자유 408 아동노동 409 강제노동 410 보안관행 411 원주민 권리 413 지역사회 414 공급업체 사회 평가 415 공공정책 416 고객보건과 안전 417 라벨링과 마케팅 418 고객개인정보보호
	지배구조 (G)	Disclosure 2-9 거버넌스 구조와 구성 2-10 최고 거버넌스 기구의 선정과 임명 2-11 최고 거버넌스 기구의 위원장 2-12 최고 기구가 영향 관리에 있어서 수행하는 역할 2-13 영향 관리에서 책임의 위임 2-14 최고 기구가 지속가능 보고에서 수행하는 역할 2-15 이해 충돌 2-16 중대 문제에 대한 소통 2-17 최고 기구의 집단적 지식 2-18 최고 기구의 성과에 대한 평가 2-19 보수 정책 2-20 보수 결정을 위한 절차 2-21 연간 보상비율
공 통 기 준		

자료: 장운정(2022) 표 인용

3) 시사점

기업의 사회적 책임이 중요해짐에 따라 매년 지속가능경영 보고서(GRI)를 발간하는 기업이 국내에서도 점차 늘어나고 있으며, 현재 국내 시총 200대

기업 중 143개사가 지속가능경영보고서를 발간하고 있는 것으로 확인된다.⁵⁾ 다만, GRI 보고서 작성과정은 상당한 비용이 소요되므로 대기업, 혹은 상당히 규모가 있는 공기업 중심으로 GRI 보고서가 발간되고 있는 상황이다.

2.1.1.3. SASB (Sustainability Accounting Standards Board, 지속가능성 회계기준위원회)

1) 취지와 개요

국제회계기준(IFRS)재단이 지난 COP26 회의(2021.11.3.)에서 국제지속가능성기준위원회(ISSB, International Sustainability Standards Board) 설립을 발표하면서, 공시기준의 국제적 표준화 동향이 나타나고 있으며, 지속가능성 보고의 단계적 의무화 및 공시기준의 국제적 표준화에 국내 기업과 공공조직들도 대비할 필요가 있다(금융위원회, 2021).

특히 ESG 공시 기준인 미국의 SASB(Sustainability Accounting Standards Board, 지속가능성 회계기준위원회) 기준이 많은 투자자들의 관심을 얻고 있다(김재구, 2021):

- SASB 표준은 산업 전문가들을 참여시켜 산업별로 중요한 ESG 이슈가 무엇인지 조사하고, 이에 대한 중대성 평가를 시행해 반영하도록 유도
- 중대성 평가과정에서 산업별 전문가뿐만 아니라, 체계적인 설문 조사 등을 통해 이해관계자 집단들도 참여하고 있음

SASB가 지칭하는 ‘지속가능성’ 활동은 장기에 걸쳐 기업이 가치를 창출할 수 있는 능력을 유지 내지는 증진하는 경제활동을 의미하며, 이는 ESG 관점에서 기업이 직면하는 환경과 사회적 관계에서 발생할 수 있는 위험과 기회요인을 파악·관리하는 능력과 이를 가능하게 하는 지배구조 차원에서의 조직

5) “국내 시총 200대 기업 중 143개사 지속가능경영보고서 발간…공시율 71.5%”, 핀포인트뉴스, 2022.11.04., <https://www.pinpointnews.co.kr/news/articleView.html?idxno=152973>

과 전략의 활용에 관한 표준으로 구성된다(이인형, 2022).

2) 보고 내용 및 지표

SASB는 ‘ESG’를 환경(Environment), 사회적 자본(Social Capital), 인적 자본(Human Capital), 사업모형과 혁신(Business Model & Innovation), 리더십과 지배구조(Leadership & Governance)의 “5대 범주(Dimension)”로 구분하고, 그 외 각 부문에 따라 밀접하게 관련된 일반 이슈(General Issue)를 선별한다(이인형, 2021):

- 이슈 선정의 기준: 가치창출에 대한 영향력 존재 여부, 투자자 관심 여부, 해당 산업 전반에 걸친 적용 가능성, 기업의 능동적 대처 가능성, 이해관계자의 합의 반영 여부 등
- 산업별 고유의 지속가능성 주제 식별: 부문별 고유의 산업분류 체계를 마련하여 11개 섹터와 77개 산업을 구분하고 있고 개별 산업마다 지속가능성 설명 기준서(Sustainability Accounting Standards)를 제공함

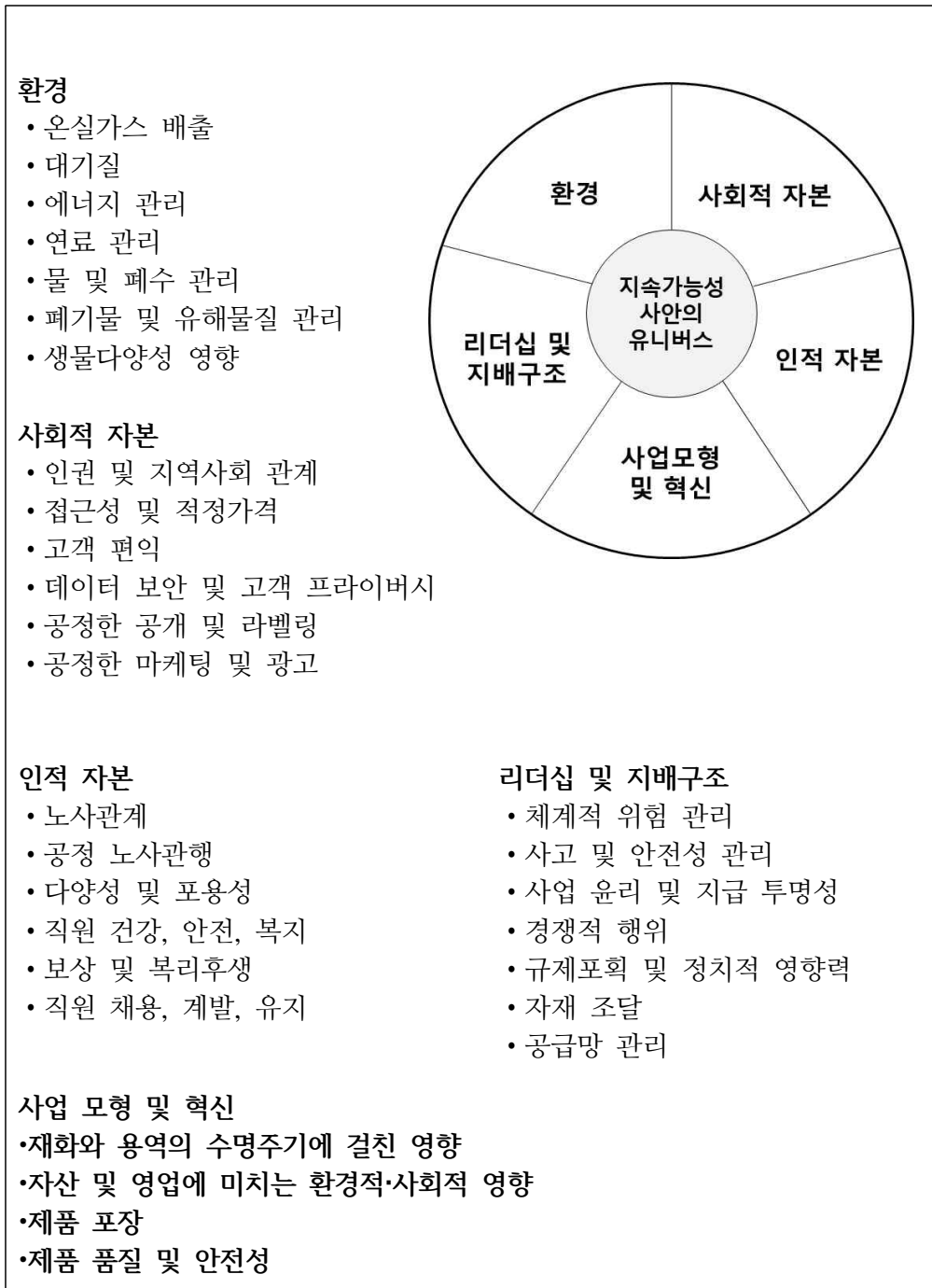
SASB 표준의 5대 범주는 다음과 같이 구성된다(한국회계기준원, 2021):

- 환경: 재생 불가능한 천연자원을 생산요소에 대한 투입물(예: 물, 광물, 생태계, 생물다양성 등)로 사용하거나 천연자원에 부정적 영향을 초래해 기업의 재무상태 또는 영업성과에 영향을 미칠 수 있는 환경(예: 공기, 토지, 물 등)으로의 유해한 방출을 통하여 환경에 미치는 기업의 영향을 포함
- 사회적 자본: 사회적 자본은 고객, 지역사회, 공공 및 정부 등 주요 외부 당사자와의 관계 관리를 다룸. 여기에는 인권, 취약 집단 보호, 지역 경제 개발, 재화와 용역에 대한 접근 및 재화와 용역의 품질, 가격적정성(affordability), 책임감 있는 비즈니스 마케팅

관행, 고객 프라이버시와 관련된 사안이 포함

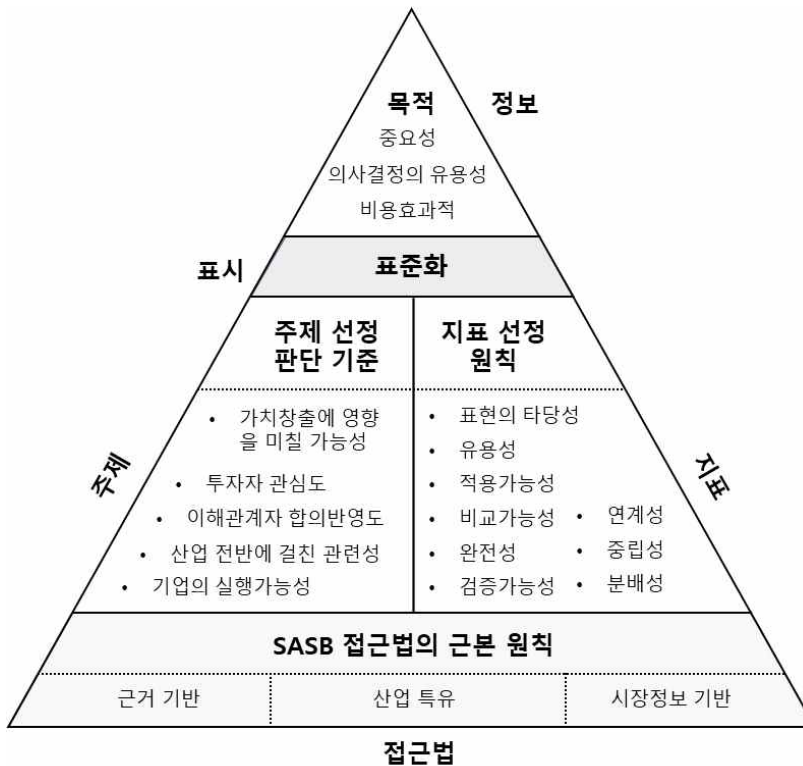
- 인적 자본: 장기적인 가치를 실현하기 위한 핵심 자산인 기업의 인적 자원(직원 및 개별 계약자)에 대한 관리를 다룸. 직원 참여, 다양성, 성과보수, 그리고 보상과 같이 직원의 생산성에 영향을 미치는 사안은 물론, 특정 능력, 기술이나 교육이 필요한, 경쟁이 치열하거나 제약이 심한 시장에서 직원을 유치하고 유지하는 사안도 포함. 근로 조건 및 노사 관계 그리고 직원의 건강 및 안전에 대한 관리와 위험한 근무 환경에서 운영되는 기업의 경우 안전근무 문화를 조성하는 능력을 포함
- 사업 모형 및 혁신: 지속가능성 사안이 혁신과 사업 모형에 미치는 영향을 다룸. 기업의 가치 창출 과정(예: 자원 회수, 생산 과정에서 혁신, 제품의 설계, 사용, 폐기에서의 효율성 및 책임을 포함한 제품 혁신)에 환경적, 인적 및 사회적 사안을 통합하는지를 검토. 유형자산과 금융자산(기업 소유 자산 또는 다른 기업의 수탁기관으로서 관리하는 자산)에 미치는 환경 및 사회적 영향 관리를 포함
- 리더십 및 지배구조: 사업 모형에 고유하거나 해당 산업에서 일반적인 관행에 해당되고 보다 포괄적인 이해관계자 집단(정부, 지역사회, 고객, 직원 등)의 이익과 상충될 가능성이 있어 부채를 발생시키거나 혹은 심한 경우 운영 허가가 제한되거나 취소될 수 있는 사안에 대한 관리를 포함. 여기에는 규제 준수와 규제 및 정치적 영향 그리고 위험 관리, 안전 관리, 공급망 및 자재 조달, 이해 갈등, 반경쟁적 행동, 부패 및 뇌물수수도 포함

[표 2-3] SASB 5대 범주의 핵심 요소



자료: 한국회계기준원(2021)

[그림 2-2] SASB 운영 체계



자료: 한국회계기준원(2021)

3) 시사점

SASB의 산업별 기준서 작성 과정에 참여한 전문가들(산업관계자, 법률 및 회계 전문가, 투자자 등)은 주로 미국의 산업 및 규제 환경을 주어진 전제로 하여 의제를 파악하고 중요성을 결정하였기 때문에, 산업별 지표의 일부분은 국내 현실에 적용되지 않는 부분이 있으며 국내 현실에는 중요하지만, 반영이 안 된 부분도 있을 수 있다(이인형, 2022).

미국 산업계 표준이라는 제약에도 불구하고 글로벌 스탠다드로 점차 부상하고 있으며, 국내 공기업들도 SASB에 대한 관심이 매우 높다.

2.1.2. 국내 주요 ESG·지속가능경영 기준: K-ESG 가이드라인을 중심으로

1) 취지와 개요

2021년 11월에 개최된 제26차 유엔기후협약당사자국총회(COP26)에서 글로벌 ESG 공시기준을 마련하기 위해 국제지속가능성기준위원회(ISSB) 설립을 공식화하였고, 이 과정에서 우리나라는 기업들이 보다 더 쉽게 ESG를 적용할 수 있도록 『K-ESG 가이드라인 1.0』을 공개하였다(이연우, 2022).

기업이 우선적으로 고려해야 할 ESG 경영 요소와 평가기관에서 가장 많이 다루는 평가항목 제시를 위해, 국내·외 주요 13개 평가기준 및 공시기준 등을 분석하여 공통적이고 핵심적인 61개 사항 마련(K-ESG 가이드라인 1.0)하였다.

ESG 각각의 요소별 가이드라인 외에도 기업들에 혼란을 가중했던 ‘정보공시’에 대한 가이드라인도 명확히 제시하고 있으며, 특히 ESG 경영 역량을 확대하는데 어려움을 겪고 있는 중견, 중소기업들을 위한 진단항목을 별도로 제시하고 있다.

현재 제시된 K-ESG 가이드라인은 산업통상자원부 주도로 대한민국 민간기업 특히 시총 200대 기업을 중심으로 수립되었다. 기업들이 용이하게 자가진단의 형태로 자신들의 ESG 성과를 측정할 수 있는 유용한 가이드라인이라 할 수 있다.

2) 진단항목 구조

K-ESG 가이드라인 분류 체계는 다음과 같이 구성된다(산업통상자원부, K-ESG 가이드라인 1.0):

- (영역) ESG 정의를 기반으로 ESG 관련 정보 공개여부 측정 항목 추가하여, 정보공시(Public), 환경(Environmeotal), 사회(Social), 지배구조(Governance) 4개 영역을 기준으로 가이드라인 대분류 설정
- (범주) 국내외 ESG 공시/평가기준에서 공통 제시 이슈 기반으로, 조직이 ESG경영을 통해 추구해야 하는 사회적 가치(Social

Value)로 설정

- (진단항목) 가이드라인 각 ‘범주’에서 추구하고 있는 ‘사회적 가치’를 정성·정량적으로 진단하기 위한 세부 항목

[그림 2-3] K-ESG 요소별 평가(점검) 기준 예시

P-1-1 정보공시방식

- ① 1단계: 조직이 어떠한 방식으로든 ESG 정보를 공시하지 않는 경우
- ② 2단계: 조직의 홈페이지, 지속가능경영보고서, 사업보고서, 기타 간행물 등에 ESG 정보를 분산하여 공시하고 있는 경우
- ③ 3단계: 조직의 홈페이지, 지속가능경영보고서, 사업보고서, 기타 간행물 등에 ESG 정보를 통합하여 공시하고 있는 경우
- ④ 4단계: ESG 정보를 통합한 조직의 홈페이지, 지속가능경영보고서, 사업보고서, 기타 간행물 등을 지정된 장소에 비치하거나, 특정 URL에 달고 있는 경우
- ⑤ 5단계: ESG 정보를 통합한 조직의 홈페이지, 지속가능경영보고서, 사업보고서, 기타 간행물 등의 발행여부를 '전자공시시스템-자율공시' 사항으로 일리는 경우

점검 기준 적용방안(단계별)

1단계	2단계	3단계	4단계	5단계
0점	25점	50점	75점	100점

S-9-1 사회법/규제위반

- ① 유형 1: 지난 5개년 간 사회 관련 법/규제 위반내역 중 처벌이 확정된 건수에 대해, 처벌수위가 사법상 형벌, 벌금, 과료인 경우, 또는 국가나 지방자치단체를 당사자로 하는 계약에서 입찰참가자격을 제한당한 경우
- ② 유형 2: 지난 5개년 간 사회 관련 법/규제 위반내역 중 처벌이 확정된 건수에 대해, 처벌수위가 행정상 처분 중 금전적 처분에 해당하는 과태료, 과징금, 이행강제금 등인 경우
- ③ 유형 3: 지난 5개년 간 사회 관련 법/규제 위반내역 중 처벌이 확정된 건수에 대해, 처벌수위가 행정상 처분 중 비금전적 처분에 해당하는 시정명령, 시정권고, 경고 등인 경우

점검 기준 적용방안(검점형)

유형 1	유형 2	유형 3
-50점	-30점	-10점

* 사회 법/규제 위반은 「근로기준법」, 「고용상 연방법」과 같은 고용관계 관련 법률, 「산업안전보건법」, 「화물자동차 운수사업법」, 「소방기본법」, 「건축법」과 동등의 소비자보호에 관한 법률, 「하도급거래 공정화에 관한 법률」, 「가맹사업거래의 공정화에 관한 법률」, 「가맹사업규율에관한법령」의 아래 공회법에 관한 법률, 및 있다.

E-8-1 환경법/규제위반

- ① 유형 1: 지난 5개년 간 환경 법/규제 위반내역 중 판결이 확정된 건수에 대해, 처벌수위가 사법상 형벌, 벌금, 과료인 경우, 또는 국가나 지방자치단체를 당사자로 하는 계약에서 입찰참가자격을 제한당한 경우
- ② 유형 2: 지난 5개년 간 환경 법/규제 위반내역 중 판결이 확정된 건수에 대해, 처벌수위가 행정상 처분 중 금전적 처분에 해당하는 과태료, 과징금, 이행강제금 등인 경우
- ③ 유형 3: 지난 5개년 간 환경 법/규제 위반내역 중 판결이 확정된 건수에 대해, 처벌수위가 행정상 처분 중 비금전적 처분에 해당하는 시정명령, 시정권고, 경고 등인 경우

점검 기준 적용방안(검점형)

유형 1	유형 2	유형 3
-50점	-30점	-10점

* 환경 법/규제 위반영향이란 오염물질 불법배출의 가중처벌, 환경보호구역 오염영향 등의 가중처벌, 과징금, 행정위기 야생생물의 포획 등의 가중처벌, 폐기물 불법처리 등의 가중처벌, 누출의 가중, 해양 물이행자에 대한 처벌의 규정에 해당하는 행위나 「대기환경보전법」, 「바다환경보전법」, 「산림환경보전법」을 위반한 사실 설치 목적은 조치를 하지 않은 경우나 「폐기물관리법」, 생활폐기물을 불법 처리하는 행위 등으로부터, 「환경영향 평가의 등속도 및 가중처벌에 관한 법률」 제3조에서 제14조를 통해 제15조를 규정하고 있다.

G-4-1 지배구조·윤리경영

- ① 요건 1: 이사회 산하 모든 위원회 설치의 정관에 근거하고 있으며, 모든 위원회에 대해 '운영규정'을 제정하고 있는 경우
- ② 요건 2: 특정 이사(사내이사, 사외이사, 기타비상임이사)가 이사회 산하 모든 위원회의 구성원으로 선임되어 있지 않은 경우
- ③ 요건 3: 이사회 산하 모든 위원회가 구성원의 과반수 이상을 사외이사로 선임하고 있는 경우
- ④ 요건 4: 직전 회계연도 중 이사회 산하 위원회 개최 횟수가 평균적으로 3회 이상인 경우
- ⑤ 요건 5: 직전 회계연도 중 이사회 산하 모든 위원회가 심의/의결 안건을 다룬 경우

점검 기준 적용방안(선점형)

1개 이하 충족	2개 충족	3개 충족	4개 충족	5개 충족
0점	25점	50점	75점	100점

윤리경영 위반이란 조직이 제정한 윤리경영에서 다루는 행동양식을 위반한 행위를 하는 경우 및 이에 준하는 사회통념적 윤리기준을 위반한 행위를 통칭한다. 이러한 윤리경영 위반 행위에 포함되는 사례는 다음과 같다. "이해관계 상충 행위", "금품 및 향수 수수", "직무편파 및 차별행위", "공정거래 미준수", "부정경쟁", "자금세탁방지 위반", "중요정보 관리 미흡", "내부정보 무단 유통", "종업원 차별", "괴롭힘 및 차별", "가짜, 변조·위조 행위"

자료: 이연우(2022)

K-ESG는 국내외 주요 평가기관 10여 곳의 지표와 측정항목을 바탕으로 4개 영역(정보공시, 환경, 사회, 지배구조), 27개 범주, 61개 항목으로 표준화시켜 기업들이 효율적으로 ESG 경영체제로 전환할 수 있도록 돕고 있다(이연우, 2022; 산업통상자원부, 2022):

- 정보공시: 정보공시의 형식, 내용, 검증의 3개 범주에서 5개 진단 항목 제시(ESG 정보공시 방식, 주기, 범위, 핵심이슈와 KPI, 검증)

- 환경: 환경 목표, 원부자재, 온실가스, 에너지, 용수, 폐기물, 오염 물질, 법/규제위반, 라벨링 등 9개 범주를 설정하고 총 17개 진단항목 제시(ex. 에너지 범주는 ‘에너지 사용량’, ‘재생에너지 사용 비율’, ‘용수 사용량’ 등 3개 진단항목, 라벨링 범주에는 ‘친환경 인증 제품 및 서비스 비율’ 1개 항목 제시)
- 사회: 사회책임 목표, 노동, 다양성 및 양성평등, 산업안전, 인권, 동반성장, 지역사회, 정보보호, 사회법/규제 위반 등의 9개 범주를 설정하고 총 22개 진단항목 제시(ex. 노동 범주는 ‘신규 채용 및 고용 유지’, ‘정규직 비율’, ‘자발적 이직률’, ‘교육훈련비’, ‘복리후생비’, ‘결사의 자유 보장’ 등 6개 진단항목, 지역사회 범주는 ‘전략적 사회공헌’, ‘구성원 봉사참여’ 등 2개 진단항목 제시)
- 지배구조: 이사회 구성, 이사회 활동, 주주권리, 윤리경영, 감사기구, 지배구조법/규제 위반 등 6개 범주에서 17개 진단항목 제시(ex. 이사회 활동 범주는 ‘전체 이사 출석률’, ‘사내이사 출석률’, ‘이사회 산하 위원회’, ‘이사회 안건 처리’ 등 4개 진단항목으로 구성)

3) 주요 이슈

K-ESG 가이드라인은 산업통상자원부가 국내 기업들의 ESG 경영 자가진단 및 방향성 설정을 지원하기 위한 지침서이며, 정부 동향에 민감한 공공기관들도 지대한 관심을 보이고 있다. 또한 지금까지 주로 국외 표준(GRI, UNGC, ISO 26000, SASB 등)을 토대로 ESG 보고 체계를 구성해 온 국내 기업, 공공기관들에게 대한민국의 경제, 제도, 사회적 여건을 고려한 ESG 진단의 새로운 기준으로 각광받고 있다.

다만 민간기업의 ESG 경영 역량 증진이 최우선 목표로 설정되어 있으며, DART 공시 내용(특히 사업보고서) 및 지속가능경영보고서(200대 대기업 중

70% 이상 발간)의 자료를 중심으로 진단이 이루어지는 상황이므로 알리오 공시와 경영실적평가 체계에 긴 시간 익숙해진 공공기관 실정과 다소 부합하지 않는 측면이 있다.

이러한 관점에서 K-ESG 가이드라인의 공공기관 적용 가능성을 객관적으로 검토하고 각 진단항목이 공공기관 자가진단 매뉴얼로서 혹은 평가기준으로 어떠한 방식으로 활용될 수 있으며 개선되어야 할지 구체적인 연구가 필요한 상황이다. 특히 전문연구자뿐 아니라 실제 일선 현장에서 공익을 창출하고 있는 공공기관들과 구체적인 논의를 통해 진단항목 내용과 세부 등급부여 기준, 평가대상 데이터의 형태 등을 구체적으로 보완할 필요가 있는 것이다.

III. 사례 연구

3.1 KB금융그룹의 ESG 경영 활동

3.1.1 친환경 경영 활동

KB금융그룹은 ‘KB Green Wave 2030’ 전략을 통해 2030년까지 환경 부문에서 총 25조 원 규모의 상품·투자·대출 확대를 목표로 설정하였다. 탄소중립을 위한 중장기 추진 전략인 ‘KB Net Zero S.T.A.R’를 통해 내부 탄소 배출량은 2040년까지, 금융 탄소 배출량은 2050년까지 넷제로(Net Zero)를 달성하겠다는 목표를 수립하였다. 이를 위해 태양광, 풍력 등 신재생에너지 프로젝트 파이낸싱(PF) 투자와 녹색금융을 확대하며, 친환경 차량 대출 상품을 제공하고 업무용 차량을 친환경 차량으로 전환하는 등 녹색 경영을 실천 중이다.

- 신재생에너지 발전설비 운영

2023년 기준으로 KB국민은행은 총 37개소의 태양광 발전설비를 보유하고 있으며, 주요 사업장에서는 지열, 연료전지 등 대체 에너지를 활용하고 있다. KB증권과 KB손해보험도 연수원이나 사옥에 태양광 발전설비를 보유하고 있으며, 앞으로도 신재생에너지 설비를 지속적으로 확대하여 에너지 자립도를 높여갈 계획이다.

- 친환경 업무용 차량 전환

환경부의 ‘한국형 무공해차 전환 사업(K-EV100)’에 참여하여, 2030년까지 모든 업무용 차량을 전기차와 수소차로 전환할 예정이다. 2023년에는 전기차 54대를 추가 도입하여 연간 목표를 초과 달성하였으며, 전기차 93대와 수소차 2대를 보유 중이다. 이 외에도 KB금융그룹의 주요 계열사들은 렌탈 계약이 만료된 업무용 차량을 하이브리드 및 전기차 등 친환경 차량으로 전환하는 과정에 참여하고 있다.

- KB Green Wave

KB금융그룹은 환경경영 실천 캠페인인 ‘KB Green Wave’를 추진하고 있다. ‘함께 그린 내일’이라는 슬로건 하에 ‘Less Paper, Save Energy, No Plastic’의 세 가지 핵심과제를 중심으로 미래세대를 위한 친환경 활동을 실천하고 있다. 2023년에는 ‘건강한 사회구성원이 건강한 지구를 만들고, 건강한 지구가 건강한 사회구성원을 만든다’는 모토로 ‘Care Us’라는 핵심과제를 추가하였는데, 이는 사회 공헌 활동을 통한 내적 힐링 및 플로깅 등 환경보호 활동 확대를 통해 건강한 여가문화를 전파하는 등 나와 지구의 건강을 위한 보다 확장된 개념의 친환경 활동이다.

- 생물 다양성 보전

KB금융그룹은 2022년 5월 ‘K-Bee 프로젝트’를 통해 꿀벌 생태계 회복을 목표로 도시 양봉장을 조성하고, 서울식물원 내 야생 벌을 위한 ‘Bee 호텔’을 설치하였다. 강원도 홍천과 경북 울진 지역에 밀원수를 대규모로 식재하여 꿀벌의 서식 환경을 개선하고 생태계 회복에 기여하고 있다.

3.1.2 사회적 책임 활동

KB금융그룹은 ‘세상을 바꾸는 금융’이라는 미션 아래 고객, 지역사회, 임직원을 대상으로 ESG 경영을 실천하고 있다. 고객 중심의 금융 접근성을 강화하고, 체계적인 소비자보호 시스템을 통해 신뢰를 구축하며, 금융 취약계층을 위한 KB청년희망적금, KB새희망홀씨, KB햇살론 등의 상품과 수수료·보험료 할인 서비스를 제공하여 경제적 자립을 지원하고 있다.

또한, 협력사와 임직원들이 안전한 근무 환경에서 일할 수 있도록 제도를 개선하며, 중소기업과 소상공인을 대상으로 컨설팅과 투자를 통해 경쟁력 강화를 돕고 있다.

이와 함께 ‘KB Dream Wave 2030’을 통해 청소년들에게 학습과 진로를 지원하며, 재난 발생 시 기부금을 전달하는 등 사회공헌 활동을 통해 지역사회와 상생하는 가치를 실현하고 있다.

- 취약계층 지원 및 금융 접근성 확대

KB금융그룹은 금융취약계층을 위한KB청년희망적금, KB새희망홀씨II 등 맞춤형 상품을 제공하며, 소상공인과 중소기업을 대상으로 금융비용 절감과 경영 지원을 확대하고 있다.

- 교육과 지역사회 상생

KB국민은행의 대표 사회공헌 사업인 ‘KB Dream Wave 2030’은 미래세대를 이끌어갈 인재들이 잠재력을 발굴하고 꿈을 펼칠 수 있도록 학습·진로·지원 3개 분야를 중심으로 미취학 아동부터 대학생까지 성장 단계별로 다양한 맞춤 프로그램을 지원하고 있다. ‘KB Dream Wave 2030’을 통해 2023년까지 약 20만 명의 학생들을 지원하였고, 2030년까지 30만 명의 학생들에게 성장 기회를 제공할 예정이다.

- 경제·금융 교육

KB금융그룹은 2011년 ‘KB금융공익재단’을 설립하여 국민들에게 실생활에 필요한 경제 지식을 전달하고, 청소년부터 노인까지 전 연령층을 대상으로 경제·금융 교육을 적극 추진하고 있다. 미래 금융 인재 육성을 위해 ‘1사1교 금융 교육’프로그램을 운영하며, 2023년 기준 전국 811개 초·중·고등학교와 결연을 맺어 2만여 명에게 총 553회의 금융 교육을 제공하였다. 또한, KB라이프생명사회공헌재단은 아동과 청소년을 대상으로 경제를 쉽게 배울 수 있는 ‘KB라이프 경제교실’을 운영하며, 금융감독원이 주최한 공모전에서 금융감독원상을 수상하는 등 금융교육의 우수성을 인정받았다.

- 일자리 창출

KB국민은행은 2011년 ‘KB굿잡’프로그램을 출범하여 다양한 일자리 창출 활동을 지원하고 있다. KB굿잡 취업박람회는 단일 규모로 국내 최대 취업박람회로 자리매김했으며, 지금까지 약 5,300여 개의 구인 기업과 118만여 명의 구직자를 연결하며 대표적인 일자리 연결 프로젝트로 평가받고 있다.

2023년에는 서울 코엑스와 부산 벡스코에서 상·하반기 취업박람회를 개최

하며 더 많은 기업과 청년의 일자리 연결을 위해 노력했다. 이를 통해 현재까지 총 35,232명의 일자리를 연결했으며, 이 중 2만 8천여 명은 취업박람회를 통해 성사되었다.

3.1.3 지배구조 개선 활동

KB금융그룹은 건전한 지배구조를 기반으로 주주와 투자자의 권익 보장을 위해 노력하고 있다. 효율적인 배당 지급과 자사주 매입·소각을 통해 주주 가치를 제고하며, ‘기업 밸류업’프로그램을 통해 적극적인 주주환원 경영을 추진하고 있다.

또한, 투명하고 정당한 납세를 통해 기업의 사회적 책임을 다하며, 영업활동에서 발생하는 온실가스 배출 등 부정적 요소를 최소화하기 위해 지속적으로 개선 활동을 전개하고 있다. 이를 통해 신뢰할 수 있는 투자 문화와 사회적 가치를 동시에 추구하고 있다.

- 건전한 지배구조와 투명성 강화

KB금융그룹은 ‘기업가치 제고와 주주가치 실현’을 목표로 지배구조의 독립성과 투명성을 강화하고 있다. 이사회 의 독립성을 확보하기 위해 사외이사가 과반수를 차지하도록 구성하고, 이사회 의장은 CEO와 분리하여 사외이사 중에서 선임한다. 또한, 계열사대표이사후보추천위원회와 ESG위원회를 제외한 모든 위원회를 사외이사만으로 구성하여 운영의 독립성을 보장하고 있다. 그룹의 지배구조 활동 내역, 사외이사 평가 결과 등은 연차보고서와 회사 홈페이지를 통해 투명하게 공시하여 주주와 이해관계자의 신뢰를 얻고 있다.

- 이사회 전문성과 다양성 확보

KB금융그룹 이사회는 금융, 경영, 재무, 법률, 디지털, ESG 등 다양한 분야의 전문성을 갖춘 사외이사들로 구성되어 있다. 특히 성별과 배경의 다양성을 반영하여 국내 금융지주 최초로 여성 사외이사 3인을 포함하고 있으며, 2024년에는 여성 사외이사를 이사회 의장으로 선임하였다. 사외이사 선임 과정은 후보 추천, 평가, 최종 선정 단계에서 각 수행주체를 분리하여 공정성과 독립성

을 보장하며, 후보군은 다양한 전문 분야로 체계적으로 관리하고 있다.

- 성과보상과 책임 경영 강화

KB금융그룹은 경영진 성과보상 체계를 통해 성과와 보상을 긴밀히 연계하고 있다. 단기와 장기 성과급으로 구성된 보상 체계는 성과보상의 40~60%를 제한주식으로 이연 지급하여 회사의 장기적 성과와 개인 보상이 밀접하게 연계 되도록 설계되어 있다. 또한, 비윤리적 행위나 손실 발생 시 성과보상액을 환수하는 조항을 통해 책임 경영을 강화하고 있다

- 주주가치 실현과 주주환원 정책

KB금융그룹은 주주가치를 높이기 위해 분기배당을 정례화하고, 자사주 매입·소각 등을 통해 주주환원율을 적극적으로 확대하고 있다. 주주총회 소집 공고와 자료를 사전에 제공하며, 온라인 생중계를 통해 주주 참여를 확대하고 의결권 행사 편의성을 높이고 있다. 이를 통해 KB금융그룹은 주주의 권익 보호와 신뢰받는 투자 환경 조성을 추구하고 있다.

- ESG 경영 체계와 성과평가

KB금융그룹은 ESG 경영 체계를 강화하기 위해 국내 금융기관 최초로 이사회 내 ESG위원회를 설립하였다. ESG위원회는 그룹의 ESG 전략과 정책을 수립하고 이행 현황을 관리·감독하며, ESG 경영 성과는 경영진 성과지표에 반영된다. 탄소배출량 감축과 ESG 금융상품 실적 등은 평가와 보상체계에 포함되어 ESG 경영의 실질적 실행을 독려하고 있다.

3.2 신한금융그룹의 ESG 경영 활동

3.2.1 친환경 경영 활동

- Zero Carbon Drive 기반 녹색금융 확대

신한금융그룹은 탄소중립 달성을 위해 ‘Zero Carbon Drive’를 선언하고 SBTi(Science-Based Targets Initiative)의 승인을 받아 친환경 사업 및 기술

에 대한 지원을 확대하며 2050년까지 탄소중립 목표를 실현하고자 한다. 이러한 노력의 일환으로 2030년까지 누적 30조 원의 녹색금융 투자를 목표로 하였으며, 2023년 기준 누적 13.3조 원을 기록하는 성과를 거두었다.

- 전환금융 정책수립, 녹색금융 선순환 체계 구축

2023년에는 전환금융 정책을 본격적으로 운영하며, 고탄소 산업의 친환경 전환을 적극 지원하였다. 이를 통해 1.38조 원의 기업 대출 성과와 7,855억 원 규모의 녹색채권 투자를 달성하며 금융배출량 감축에 기여하고 있다. 이와 함께 녹색금융 선순환 체계를 구축하여 녹색채권 발행으로 마련한 자금을 녹색 대출상품에 재투자하며, 한국형 녹색분류체계를 기반으로 기업의 녹색활동을 독려하고 우대 혜택을 제공하고 있다.

- ESG 금융

ESG 금융 부문에서는 신한은행이 적도원칙을 기반으로 투자은행(IB) 여신 취급 시 환경 및 사회적 리스크를 평가하며, 금융배출량 변화와 신재생에너지 기여도를 철저히 관리한다. 또한 환경부와 협력하여 녹색정책금융 활성화를 위한 이차보전 대출 상품을 출시하고, 2023년 1.38조 원에 달하는 친환경 금융을 지원하였다. 에너지 감축 기업을 위한 건물에너지 상생금융지원 대출과 친환경 차량 구매 지원 대출(MYCAR) 등 다양한 상품도 운영 중이다.

- ESG 채권

ESG 채권 부문에서는 한국형 녹색채권 가이드라인과 녹색분류체계에 따라 관리 체계를 마련하였으며, 조달 자금의 투명한 운영과 지속적인 모니터링을 통해 투자자 신뢰를 제고하고 있다. 2023년 신한은행은 국내 최초로 기후채권을 발행하고, 신재생에너지 프로젝트와 무공해차 전환에 자금을 지원하였다. 또한 해외 ESG 채권 발행을 통해 자금 조달 범위를 확장하며 글로벌 투자자로부터 Moody's 인증을 획득하여 신뢰도를 강화하였다.

- ESG 투자

ESG 투자 측면에서는 신한자산운용이 ESG 운용 철학을 기반으로 친환경, 상생, 신뢰에 부합하는 투자를 진행하고 있다. 신한금융그룹은 저탄소 전환, 신재생에너지, 친환경 인프라 개발 등을 목표로 친환경 펀드를 출시하고, 탄소배출권 거래 및 폐기물 저감 등 다양한 친환경 활동을 지원하고 있다. 대규모 프로젝트 금융(PF)에서는 적도원칙 심사를 통해 환경 및 사회적 리스크를 평가하여 지속가능한 투자를 실현하고 있다.

- 데이터센터 에너지 절감 노력

신한금융그룹은 디지털 역량 강화에 따라 데이터센터의 전력 사용량 증가와 내부 탄소 배출량 증가에 대응하기 위해 데이터센터 사용 전력의 100%를 재생에너지로 조달하는 ‘디지털 RE100’을 선언하였다. 또한, 친환경 데이터센터 운영을 목표로 태양광 및 태양열 설비 이용, LED 조명 및 인버터 사용, 고효율 에너지 등급 장비 선정, 건물에너지관리시스템(BEMS)을 통한 에너지 사용 최적화 등 다양한 에너지 절감 활동을 수행하였다.

- 그룹사별 친환경 인증 현황

주요 그룹사들은 국제 환경경영 기준인 ISO 14001 인증을 취득하여 환경경영 체계를 운영하고 있다. 신한리츠운용은 2021년부터 국제 친환경 건물 인증 제도인 LEED 인증을 획득하며 중소형 오피스 관리 선진화를 바탕으로 환경경영을 추진하고 있다.

- 자원순환 체계 구축

신한금융그룹은 자원순환 체계를 구축하여 금융기업의 특성을 반영한 폐전자기기와 사무용 가구의 재활용을 통해 탄소 배출량을 저감하고 지역사회 기부와 연계하는 활동을 추진하였다. 그룹 차원의 내재화를 위해 ESG 부서 담당자와 유관부서 직원 20명을 대상으로 자원순환 관련 대면 교육을 실시하였으며, 2024년 4월 26일을 ‘자원순환 Day’로 지정하여 1,000여 명의 임직원이 직접 자원순환 활동에 참여하며 ESG에 대한 공감대를 형성하였다.

- 자원 사용량 절감 활동

신한금융그룹은 자원 사용량 절감에도 노력하며, 고객 업무 시 사용되는 종이를 줄이기 위한 다양한 그룹사별 활동을 진행하였다. 신한은행은 2023년 방카슈랑스 디지털창구 서비스를 전면 확대하여 연간 약 200만 장 이상의 종이를 절감할 것으로 예상하였다. 신한투자증권은 전자문서 업무처리를 통해 지난 5년간 누적 약 120만 장의 종이를 절감하였다. 또한, 신한카드는 2040년까지 페플라스틱 카드 사용을 줄이고 디지털 카드 전환을 위한 친환경 로드맵을 수립하여 추진 중이다.

신한카드는 플라스틱 폐기물을 줄이기 위해 2023년 페플라스틱 카드 1,253,275매를 발급하고, 이를 통해 약 8.77t의 탄소 저감 효과를 달성하였다. 이외에도 디지털 카드 전환과 친환경 소재(R-PVC) 적용 확대를 목표로 설정하고, 디지털 카드 발급과 카드 제작 및 운송 과정에서의 온실가스 배출 절감에 기여하고 있다.

- 생물다양성 리스크 관리 체계

신한금융그룹은 2022년 생물다양성 관련 국제 이니셔티브인 TNFD에 가입하여 생물다양성 리스크관리체계를 강화하기 시작하였다. 포트폴리오의 자산 및 사업 활동이 생물다양성 중요도가 높은지역에 위치하는지 여부를 검토하고, 자연자본 의존도 및 영향을 파악하여 생물다양성 보고서를 통해 공시하고 있다. 또한 환경·사회 리스크리뷰를 통해 경영활동에서 발생할수 있는 생물다양성 이슈를 지속적으로 모니터링 하고 있다.

- 생물다양성 보존 활동

신한금융그룹의 각 그룹사는 글로벌 생물다양성 프레임워크(GBF, Global Biodiversity Framework)에 기반한 생물다양성 활동을 실시하고 있다. 신한카드와 신한라이프는 숲 조성사업을 통해 공원의 생태 다양성을 높였으며, 식물이 흡수하는 미세먼지 및 이산화탄소를 통해 공기 질을 개선하고자 하였다. 또한 각 그룹사는 근무지 주변 환경 정화를 위한 플로깅 활동을 통해 친환경 사회공헌 활동을 실시하고 있다.

3.2.2 사회적 책임 활동

- 상생금융 추진

상생금융은 금융회사 사회공헌 활동의 일환으로, 고금리·고물가 지속 및 경기 회복 지연 등에 따른 금융소비자의 경제적 부담을 완화하고자 다방면으로 지원하는 금융 활동을 지칭한다.

신한은행은 2023년 상생금융 추진의 컨트롤타워로서 ESG본부 내 상생금융 기획실을 신설하였다. 고금리로 인해 이자 부담이 가중되는 상황에서 지역사회와 상생을 위해 노력하며 지속가능한 금융 생태계 조성에 기여하고자 한다.

2023년 3월, 신한은행은 금융감독원과 함께 상생금융 간담회를 열고 ‘상생금융 종합지원안’을 발표하였다. 지원안을 기반으로 개인 고객과 소상공인·중소기업 고객을 위한 대출을 실시하였으며, 이를 통해 가게 및 기업 고객에게 총 1,623억 원의 금융비용 절감 혜택을 제공하고 있습니다. 2023년에는 수혜자 5.4만 개를 대상으로 연간 623억 원의 금융비용을 지원하였다.

- 스타트업 생태계 조성

신한금융그룹은 금융 부문의 혁신성장 기반 강화를 위해 스타트업과의 상생 생태계를 조성해왔다. 특히 ‘신한퓨처스랩’과 ‘신한스퀘어브릿지’라는 플랫폼을 구축하여 스타트업을 대상으로 금융과 비금융을 아우르는 지원을 제공하고 있다. ‘신한퓨처스랩’은 국내 금융권 최초 스타트업 액셀러레이팅 프로그램으로, 디지털·핀테크 분야의 스타트업을 육성하며 주요 그룹사의 협업 기회 및 투자 유치 연계 활동을 지원하고 있다. ‘신한스퀘어브릿지’는 지역 문제 해결과 사회적 가치 제고를 목표로 혁신 스타트업의 K-유니콘 육성 및 글로벌 진출을 도와왔다. 2024년부터는 ‘신한스퀘어브릿지’가 ‘신한퓨처스랩’에 통합되어 더욱 확대된 역량으로 스타트업 지원 사업을 이어갈 예정이다.

- 스타트업 대상 금융 지원

신한금융그룹은 벤처 생태계 조성 이외에도 투자를 통해 스타트업과 함께 성장하고 있다. 2021년 국내 금융사 최초로 디지털 SI(전략적 투자) 펀드를 조성하고, 2023년 말 기준 6,000억 원을 운용하며 디지털 혁신과 신기술 선점에 앞장서고 있다. 2023년 신한벤처투자는 산업, 업력, 국가별 다양성과 중

장기 성장성을 검토하여 글로벌 경쟁력을 갖춘 우수 기업을 선별하고, 1,932억 원을 투자하여 국내외 스타트업의 성장을 적극적으로 지원하고 있다.

- 사회적기업 지원

신한금융그룹은 신한금융희망재단, SK그룹과 함께 사회적기업 펀드를 운영하여 사회적기업의 성장을 지원하고 있다. 2023년 기준 4개의 펀드를 운영 중이며, 총 35개 기업에 약 315억 원의 투자를 집행 완료하였다. 신한카드는 쇼핑과 라이프 서비스를 제공하는 플랫폼 ‘신한카드 올댓’에 이미지 생성형AI를 도입하여 사회적기업의 마케팅을 지원하며, 제주은행은 2023년 사회적기업에 13억 8천만 원의 금융 지원을 제공하였다.

- 소상공인 및 중소기업 지원

신한금융그룹은 소상공인과 중소기업의 경제적 부담을 줄여 지역 경제를 활성화하고, ESG 경영을 확산하기 위해 다양한 지원을 하고 있다. 제주은행은 2023년 신청 공모를 통해 제주 지역 중소·벤처 기업 21개사를 선정하여 회계, 행정 등 상장 관련 실무 과정과 금융 서비스를 지원하는 기업상장(IPO) 클래스를 운영하였다. 이 외에도 각 그룹사는 여러 기관과 업무협약을 체결하여 지원을 확대하고 있다.

소상공인 및 중소기업 대상 금융 지원을 위해 소상공인 상생 매일 ‘땀겨드림 대출’ 출시하여 일 매출액 변동으로 안정적인 자금 확보에 어려움을 겪는 소상공인을 위해 매일 일정 금액의 운영 자금 대출을 지원하고 있다.

- 금융 취약계층 상생 활동

신한금융그룹은 불확실한 경제 상황 속에서 청년, 서민, 금융 취약계층의 부담을 줄이기 위한 금융상품 출시와 다양한 기부 활동으로 취약계층을 지원하고 있다. 아울러 신한카드는 금융 취약계층에 적합한 신용평가 모델과 금융 서비스를 제공하기 위해 토스와 함께 ‘데이터 공동 사업을 위한 신용평가모델 및 금융 서비스 개발 업무협약’을 체결하여 대안신용평가모델을 개발하고 있다.

- 금융 접근성 향상

신한금융그룹은 고객의 편의성과 금융 소외계층의 금융 접근성을 높이기 위해 디지털 금융 서비스를 확대하고 있다. 2023년 11월에는 그룹 통합 AI 컨택센터(AICC, AI Contact Center)를 오픈하여 영업점 방문이 어려운 고객에게 시간 제약없이 빠르고 편리한 상담 서비스를 제공하고 있다. AICC는 음성봇 및 챗봇을 활용하여 고객의 간단한 문의에 응답하고 필요시 상담직원과 연결되는 지능형 고객센터로서, 기존 고객센터에 비해 고객 편의성과 업무 효율성을 제고할 수 있었다. 신한금융그룹은 통합된 AI 역량을 기반으로 AICC의 완성도 및 활용도를 높였으며, 그룹사별로 기업의 특성에 맞는 신규 서비스를 추가로 개발하여 AICC의 기능을 확장하고 있다.

- 현장 접근성 향상

신한은행은 언제 어디서나 고객이 편리하게 금융 서비스를 이용할 수 있도록 영업점과 ATM의 운영 방식을 다각화하고 있다. 은행 방문 시간에 제약이 있는 고객을 위해 영업시간 특화점포 11개를 운영하여 평일 야간과 주말에도 금융 업무를 처리할 수 있도록 하였다. 또한 대면창구를 선호하는 고령층 및 디지털 취약계층을 위해 찾아가는 은행서비스를 제공하기도 하며, 대면 영업점 유지가 필요한 지역에는 국민은행과 공동 점포를 운영하여 영업점 통폐합을 방지하고 있다. 이 외에도 신한은행은 편의점, 우체국 등 생활 밀착형 시설과의 제휴를 통해 현장 접근성을 높이고 있다.

- 지역사회 참여 및 공헌 추진 전략 방향

신한금융그룹의 모든 그룹사가 참여한 희망사회프로젝트는 2017년부터 2023년까지 체계 구축 및 내재화 단계를 거쳐왔으며, 앞으로는 그동안의 사회공헌 사업을 보다 체계적이고 효과적으로 운영하고자 한다. 이에 새로운 추진전략을 수립하고, ‘아름다운 동행’을 슬로건으로 삼아 가정, 청년, 지역사회를 중점적으로 지원하고 있다.

- 위기가정 지원 및 아동 보호

신한금융그룹은 가정폭력, 경제적 어려움 등의 내외부적 위기 상황에 처한

가정을 지원하여 가족 기능 회복을 돕고, 학대 위험에 노출된 아동을 보호하여 안전한 성장 환경을 조성하고 있습니다. 또한 위기에 처한 사람을 돕거나 나눔을 실천한 용감한 시민을 ‘희망영웅’으로 선정해 포상금을 전달하여 격려하고, 사회적인 모범을 제시하고 있다. 2018년부터 위기가정 재기 지원 및 학대 피해 아동 보호를 위해 매년 20억 원 규모의 사업을 추진하여 6년간 누적 120억 원을 지원하였으며, 이 밖에도 위기가정과 아동을 위해 그룹사별로 다양한 활동을 펼치고 있다.

- 한부모 여성 및 장애인 취업 지원

신한금융그룹은 한부모 여성과 장애인을 포함한 소외계층의 취업 지원을 위해 직무 교육 프로그램부터 실질적인 일자리 창출까지 다방면으로 노력하고 있다. 신한은행은 2023년 여성 학부모 42명을 대상으로 취·창업 관련 교육을 제공하고, 6명에게 재무상담 비용을 지원하여 취업역량 강화를 지원하였다. 또한 신한은행 본사와 그룹사를 포함한 6곳에서 청각장애인 바리스타와 파티쉐가 근무하는 카페 스윗(Café'S with)을 운영하여 장애인의 사회 참여 기회를 확대하고, 장애인과 비장애인이 어울려 살아가는 일상을 만들어가고 있다.

- 노령층을 위한 사회적 책임 실천

신한금융그룹은 어르신 및 취약계층을 대상으로 다양한 지원 활동을 전개하고 있다. 신한투자증권은 국가유공자 어르신들을 위해 휠체어 5대와 지팡이 100개 등 필요 물품을 전달하였으며, 독거노인종합지원센터의 ‘사랑잇는전화’와 연계하여 독거노인들에게 정서적 지지를 제공하고 한가위를 맞아 물품을 후원하였다. 또한, 시니어들의 경제적 자립을 돕기 위해 창업 컨설팅을 지원하고 서울시와 함께 시니어 창업경진대회를 개최하였다.

- 재해 및 재난 피해 복구 지원

신한금융그룹은 국가적 재해 및 재난 발생 시 국민의 안정적인 생활을 위해 그룹 차원에서 자발적으로 성금을 모아 기부하며, 재해 피해 고객을 대상

으로 신규 대출 지원, 대출 만기 연장, 특별 우대금리 제공 등의 긴급 금융 지원을 실시하고 있다. 2023년 4월에는 강원도 산불 피해 복구를 위해 성금 3억 원을 기부하고 총 2,000억 원 규모의 긴급 금융지원을 하였다. 또한 2023년 7월에는 전국적인 집중호우 피해 복구를 위해 성금 10억 원을 기부하고, 총 1,500억 원 규모의 종합금융지원을 실시하였다.

- 지역사회 기부 및 봉사

신한금융그룹은 지역사회와의 상생을 위해 다양한 기부와 봉사활동을 전개하고 있다. 그룹사 임직원이 직접 사회공헌 아이디어를 제안하고 봉사활동에 참여하는 ‘솔선수범 릴레이’ 캠페인을 운영하며, 사회복지공동모금회의 **‘희망 2023 나눔 캠페인’**에 160억 원을 기부하였다. 또한, 취약계층 지원을 위해 다양한 프로그램을 시행하고 있다. 신한은행은 저소득 난임부부 308쌍에게 2억 원의 난임 진단 비용을 지원하였고, 신한카드는 보호종료 아동을 위한 자립지원금과 무장애 실내놀이터 지원 사업에 기부하였다. 신한투자증권은 시각장애 청소년을 대상으로 유니버설 디자인 생필품을 후원하며, ‘바빠도 DAY’를 통해 아동, 장애인, 시니어 등 취약계층을 대상으로 봉사활동을 진행하였다.

- 미래세대 육성 지원

신한금융그룹은 대한민국 미래세대를 위해 청년과 아동을 대상으로 다양한 교육, 취업, 문화예술 지원 프로그램을 운영하고 있다. ‘신청해(신한이 청년을 응원해)’ 프로그램을 통해 수도권에 정착한 저소득 취업준비생에게 정주비와 학습공간 비용을 지원하며, ‘글로벌 영 챌린저(GYC)’를 통해 해외 취업을 목표로 하는 청년들을 지원하고 있다. 신한은행은 직업계고등학교 학생을 위한 ‘신한 커리어온’ 프로그램으로 맞춤형 취업 역량 교육을 제공하며, 전국 지역 아동센터와 복지관, 병원 등에 ‘아름인 도서관’을 구축하여 아동과 청소년의 교육 환경을 개선하고 있다.

- 디지털 혁신 추진 방향

디지털 문화를 중심으로 금융 트렌드가 빠르게 변화함에 따라 신한금융그

그룹은 그룹 비전에 따른 3대 디지털 지향점을 설정하고, 그에 맞는 다양한 활동을 수행하여 디지털 혁신(DT)을 체계적으로 추진합니다. 데이터를 기반으로 서비스를 개선해 고객이 더 쉽게 금융 서비스에 접근할 수 있도록 하고, 고객의 권리를 강화하고 보호하여 더 안전하고 편안한 금융 서비스를 제공하며, 신사업 발굴을 통해 고객 서비스를 더욱 확대하고 있다. 2023년에는 디지털·ICT 혁신을 성공적으로 추진하여 디지털 전환(DT) 비용을 약 4,380억 원 절감하였다.

3.2.3 지배구조 개선 활동

- ESG 전략위원회 운영 강화

신한금융그룹은 ESG 전략위원회를 통해 그룹의 지속 가능한 경영 방향을 설정하고 주요 전략을 논의하였다. 2023년에는 국내 금융지주회사 최초로 소비자보호 부문을 지주회사에 신설하여 금융사기 예방과 소비자 권익 보호를 위한 체계를 강화하였다. 이 부문은 금융 위험으로부터 고객을 보호하고 ESG 경영과 소비자 권리 강화를 연결하는 데 기여하였다.

- 다양성과 포용성 증진

신한금융그룹은 조직 내 다양성과 포용성을 확대하기 위한 노력을 강화하였다. 여성 리더십 강화를 위해 여성 임원 비율을 9.8%로 확대하고 여성 부서장 비율을 14.9%로 높였다. 이를 통해 공정한 기회 제공과 사회적 불평등 해소에 기여하고 있다. 또한, 장애인과 다문화 인재 채용을 통해 사회적 약자를 지원하며 포용적인 조직문화를 구축하였다.

- ESG 평가모형 및 리스크 관리

신한금융그룹은 국내 금융그룹 최초로 개발한 ESG 평가모형을 운영하여 기업의 ESG 수준을 7개 등급으로 평가하였다. 평가 결과는 여신 및 투자 심사 과정에서 활용되었으며, ESG 우수 기업에게 금리 우대 혜택을 제공하는 등 ESG 경영 장려에 기여하였다.

금융배출량 관리 체계를 통해 2023년 말 기준 250.7조 원 규모의 금융자산

에서 발생하는 탄소 배출량을 측정하고 분석하였다. 이 데이터를 바탕으로 탄소중립 목표를 설정하고 리스크 관리 방안을 마련하였으며, 석탄화력발전 등 민감한 영역을 집중적으로 모니터링하여 리스크를 경감하였다.

- ESG 리스크 관리 체계 강화

신한금융그룹은 ESG 리스크 관리를 위한 그룹 차원의 체계를 강화하였다. ‘유의영역 관리’와 ‘환경사회 리스크 리뷰’를 통해 금융서비스 제공 과정에서 환경 및 사회적 위험을 평가하고 관리하였다. 대규모 프로젝트 파이낸싱(PF)에 대해 환경 및 사회적 영향을 평가하며, 필요 시 경감 방안을 금융 계약에 반영하여 리스크를 최소화하였다.

- 임직원 ESG 교육 및 내재화

신한금융그룹은 ESG 경영 내재화를 위해 임직원 교육과 소통 활동을 지속적으로 전개하였다. 주요 경영진과 임직원을 대상으로 ESG 교육 프로그램을 운영하며, ESG 경영 원칙과 목표에 대한 이해를 높였다. 이를 통해 ESG 경영을 그룹 전반에 확산시키고 모든 임직원이 ESG 경영의 주체로서 역할을 수행할 수 있도록 지원하였다.

- 주주 권리 보호 및 투명한 지배구조 확립

신한금융그룹은 투명한 지배구조를 확립하기 위해 주주 권리를 강화하고 책임경영을 실천하였다. 주요 경영 의사결정 과정에서 주주의 의견을 반영하고 투명한 정보 공개를 통해 신뢰를 구축하였다. 또한, 경영진의 성과를 공정하게 평가하기 위한 체계를 마련하여 지속가능한 성장을 도모하였다.

- 데이터 기반 ESG 거버넌스 강화

신한금융그룹은 ESG 평가모형과 데이터 기반의 분석 시스템을 활용하여 ESG 거버넌스를 고도화하였다. 금융 자산의 탄소 배출량을 정기적으로 측정하고 이를 경영 전략에 반영하였으며, ESG 데이터의 투명성과 신뢰성을 높이기 위해 국제적 기준을 준수하였다.

3.3 하나금융그룹의 ESG 경영 활동

3.3.1 친환경 경영 활동

하나금융그룹은 기후변화 리스크와 기회 요인에 대한 분석을 기반으로 TCFD 권고안에 따른 기후변화 대응 전략을 수립하고, 단계별 로드맵을 구축하였다. ESG 중장기 전략의 일환으로 ‘저탄소 경제체제 이행 촉진’을 설정하고, 이를 위해 '2030 & 60' 목표와 'Zero & Zero' 목표, 포트폴리오 온실가스 감축 목표를 수립하였다. 2030년까지 환경·지속가능 부문에 총 60조 원 규모의 여신, 채권, 투자를 달성하고, 2050년까지 모든 관계사의 사업장 탄소중립과 석탄 프로젝트 금융(P/F) 잔액 Zero화를 목표로 하고 있다. 또한, SBTi 기준에 부합하는 포트폴리오 온실가스 감축 목표를 실현하기 위해 고탄소 업종을 점진적으로 배제하고 친환경·저탄소 기업에 대한 투자를 확대할 계획이다.

- 폐기물 절감 활동

하나금융그룹은 환경 보호를 위한 폐기물 절감 활동을 다양하게 전개하고 있다. ‘페이퍼리스 문화’ 확산을 통해 공인전자문서센터 Datarium과 전자 문서화를 활용해 종이 사용을 대폭 줄이며, 하나증권, 하나카드, 하나손해보험 등 계열사와 함께 연간 수천 건의 서류를 디지털로 대체하고 있다. 또한, ‘폐지페 업사이클링 굿즈’ 제작으로 자원 낭비 문제를 해결하고 친환경 메시지를 대중에게 전달하며 국제적인 주목을 받았다. 더불어 ‘다회용 컵 도입’과 같은 일회용품 사용 감축 활동을 통해 탄소 배출 저감과 임직원의 환경 의식 제고에 기여하고 있다. 이러한 활동은 하나금융그룹의 지속 가능한 금융 실현을 위한 노력의 일환으로, 환경 보호와 책임 경영의 가치를 실천하고 있다.

- 친환경 자동차 보험

하나손해보험은 탄소배출량 감축을 목표로 주행거리 기반의 보험상품인 ‘하나 에코플러스(다이렉트) 자동차보험’을 출시하였다. 운전자는 주행거리와 운

전습관에 따라 다양한 할인 플랜을 선택할 수 있으며, 주행거리 감축 유도를 통해 온실가스 배출량 감소를 실현하고 있다.

- 친환경 발전 사업

하나은행은 2023년 고체산화물 연료전지(SOFC)를 활용한 3개의 연료전지 발전사업 프로젝트 파이낸싱(PF)을 체결하였다. 이 사업은 에너지 효율성이 높고 온실가스 및 질소산화물, 황산화물 등의 대기오염물질 배출이 적어 친환경 에너지 전환에 기여하고 있다.

- 방글라데시 태양광 정수시설 투자

하나증권은 글로벌 사업 영역으로 ESG 가치 창출 범위를 확장하여 2023년 방글라데시 태양광 정수시설 보급에 72억 원을 투자하였다. 화석연료가 아닌 태양광을 활용하여 온실가스 배출량을 감축하고, 6개 주에 123개의 정수시설을 보급함으로써 방글라데시 식수난 해결 및 지역 주민의 삶의 질 개선에 기여하였다.

- 의류 기부 캠페인

하나금융그룹은 2020년부터 자원 선순환을 통한 탄소 배출 저감과 기부 문화 확산을 위해 의류 기부 캠페인을 진행하고 있다. 2020년부터 현재까지 총 3만 3,191점의 의류가 기부되었으며, 2,392명이 참여하였다. 그룹의 모든 사옥에 의류 기부함을 비치하고, 하나은행 등 전국 영업점과 하나원큐 앱을 통해 손님도 쉽게 기부에 참여할 수 있도록 하였다. 기부 후에는 연말정산 소득 공제 혜택을 제공하여 참여를 독려했다.

2023년에는 발달장애인 고용 매장 '숲스토리'에서 기부 물품을 판매하고 수익금을 발달장애인의 고용 창출을 위해 기부하는 '쿨쿨옷장' 캠페인을 진행하였다. 2024년에는 소상공인이 참여한 '해봄옷장' 캠페인을 통해 지역사회와 함께 기부 문화를 확산하고, 수익금을 소외계층 및 취약계층 지원에 활용하였다.

3.3.2 사회적 책임 활동

하나금융그룹은 ‘함께 성장하며 행복을 나누는 금융’이라는 그룹의 미션 아래 기업의 지속가능경영 및 사회적 가치 창출을 위해 UN지속가능발전목표 (UN SDGs)와 연계된 사회공헌 전략을 추진하고 있다. 사회혁신 생태계 조성, 사회책임금융 확대, 코로나19 대응, 기회 제공 및 문화가치 확산, 그리고 금융교육 및 서비스 접근성 향상, 기후행동 파트너십 강화 등 5대 핵심 테마를 중심으로 다양한 사회공헌 프로그램을 운영하고 있다.

- 100호 어린이집 건립 및 하나돌봄어린이집 프로젝트 추진

하나금융그룹은 보육 취약 지역을 대상으로 국공립 어린이집 72개소와 직장 어린이집 10개소를 개원하였으며, 양질의 보육 환경을 제공하여 저출생 문제 해결에 기여하고 있다. 또한 돌봄 공백 해소를 위해 향후 5년간 300억 원을 투입하여 주말·공휴일형 47개소와 365일형 3개소의 어린이집을 지원할 예정이다. 이를 통해 취학 전 영유아에게 양질의 돌봄 환경을 제공하고, 부모의 양육 부담을 경감시키고자 한다.

- 하나 파워 온 프로그램

하나 파워 온 챌린지			
일자리 창출	하나 소셜벤처 유니버시티		혁신기업 인턴십
	청년 창업 인재 발굴·육성 프로그램		청년, 장애인, 경력단절여성 대상 사회혁신기업 인턴십 제공 프로그램
	2023년 교육 참여 인원 1,500명 (550회)		2023년 인턴십 참여 인원 230명
			정규직 전환 인원 169명 (전환율 73.9%)
지역 경제 지원	하나 ESG 더블 임팩트 매칭펀드		세컨드라이프
	일자리 창출 및 친환경 기술 보유 기업에 대한 투자 및 후속 투자 연계 프로그램		4050 정책 인재 재취업 교육 및 서비스 제공 프로그램
	2023년 투자 기업수 14개사		2023년 교육 참여 인원 기초교육생 1,153명 심화교육생 459명
	2023년 투자금액 26.5억 원		
디지털 인재 양성	하나 디지털 파워 온 프로젝트		행복고딩스쿨
	대학생 실무형 디지털 인재양성 지원 프로그램		취약계층 청소년 대상 금융교육 기반 코딩 교육 프로그램
	2023년 총 수료자 70명 (1기 수료자 26명, 2기 수료자 44명)		2023년 참여 학교 수 97개교
			교육 인원 수 1,635명

하나 파워 온 케어			
취약 계층 지원	미혼모 자립 지원 사업		학대피해아동 지원 사업
	미혼모 대상 추가·취업 지원 및 심리 응시 지원 프로그램		아동 학대 대응 및 예방 지원 사업
	2023년 수혜 인원 276명		2023년 수혜 인원 1,541명
	자립준비청년 생활장학금 지원 사업		하나 파워 온 스토어
지역 사회 기여	자립준비청년 대상 전문 기술 역량 향상 및 생활비 지원 사업		소상공인 대상 배움 공간 및 매장 환경 개선을 위한 지원 프로그램
	2023년 1인당 생활장학금 월 100만 원		2023년 수혜 사업장 2,700개소
	하나 파워 온 커뮤니티		
	유튜브 하나 TV		스포츠 후원
	지역경제 활성화 및 금융 교육 콘텐츠		프로 스포츠단 운영 및 비인기장애인 스포츠 후원
	2023년 유튜브 구독자 수 60.7만 명		2023년 하나시티즌 평균 관중 수 12,856명

하나금융그룹은 ‘하나 파워 온 프로그램’을 통해 사회적 가치 창출을 강화하고 있다. ‘하나 파워 온 챌린지’는 전국 30개 대학과 연계한 ‘하나 소셜벤처

유니버시티’를 통해 창업 인재를 육성하며, 2023년에는 1,500명의 예비 창업자에게 교육을 제공하고 우수팀을 대상으로 코칭, 데모데이, 해외 진출 지원 등을 진행하였다. ‘하나 파워 온 케어’는 소상공인, 미혼모, 소외 청소년 등 취약 계층을 지원하며, ‘하나 파워 온 스토어’를 통해 소상공인에게 고효율 에너지 기기, AI CCTV 등 디지털 시스템과 디지털 마케팅 컨설팅을 제공하였다. ‘하나 파워 온 커뮤니티’는 지역사회 기여를 목표로 대전하나시티즌 축구단과 함께 공공스포츠클럽 운영, 유소년 축구교실, 자선옥션 등을 통해 지역사회와의 동반 성장을 실현하고 있다. 이를 통해 하나금융그룹은 금융 사각지대를 해소하며 사회 불평등 해소와 지역사회 발전에 기여하고 있다.

- 하나 인생여정 지원 프로젝트

하나금융그룹은 ‘하나 인생여정 지원 프로젝트’를 통해 저출산 문제와 고령화 사회에 대응하고 있다. 결혼식 장소를 무상 제공하는 ‘하나 그랜드홀’을 명동, 여의도, 청라에 3개소 운영하며, 2024년 3월 말 기준 13건의 결혼식을 예약받았다. 난임 치료 지원을 위해 차병원과 협력하여 여성 임직원에게 난자동결 등의 혜택을 제공하고, 2024년부터 남성 임직원과 배우자까지 지원 대상을 확대하였다. 영유아 수유실 및 임신부 휴게실인 ‘하나맘케어센터’를 2023년부터 운영해 2024년 4월 기준 6개소로 확대하였다. 또한, 노인복지시설인 ‘하나케어센터’를 운영하며, 법적 필요 인력보다 추가 인력을 고용해 노인 돌봄과 요양산업 일자리 창출에 기여하고 있다.

- 모두하나데이

하나금융그룹은 2011년부터 매년 ‘모두하나데이’ 캠페인을 진행하여 전 임직원이 봉사와 나눔활동에 참여하고 있다. 2개월 간 진행된 ‘2023 모두하나데이’ 기간에는 사랑의 김장나눔, 취약계층을 위한 행복상자 지원, 모두의 기부 캠페인 등을 실시하였다. 또한, 하나금융그룹은 임직원의 자발적인 참여로 구성된 봉사단을 운영하고 있다. 임직원 및 가족들로 구성된 하나사랑봉사단과 임직원 배우자 중심으로 구성된 가족사랑 봉사단은 지역사회와의 상생과 취약계층 이웃을 지원하고 있다.

3.3.3 지배구조 개선 활동

하나금융그룹은 투명성과 책임경영을 강화하며, 지배구조의 독립성과 다양성을 확보하기 위해 다양한 활동을 수행하고 있다. 이사회는 사외이사 비율을 75%로 유지하며, 독립성을 위해 대표이사와 분리된 사외이사를 이사회 의장으로 선임하고 있다. 또한, 국내 금융권 최초로 SASB 보고서를 발간하여 비재무적 요소와 재무적 성과를 연계해 투자자에게 투명한 정보를 제공하고 있다. ESG 경영 강화를 위해 지속가능경영위원회를 운영하며, 탄소 배출량 감축 및 ESG 금융 실적을 경영진 성과평가에 반영하는 체계를 구축하였다.

- 윤리경영 체계 구축 및 운영

하나금융그룹은 그룹 윤리헌장, 윤리강령(Code One), 핵심행동원칙(Core 7)을 기반으로 윤리적 기준과 행동 지침을 마련하고 있다. 내부통제위원회와 그룹 준법감시인협의회를 통해 그룹 전반의 윤리경영 체계를 관리하고 있으며, 준법감시인은 내부통제와 윤리경영 실행을 총괄하며 위법·부당행위 시 시정 요구 및 업무 중단 권한을 보유하고 있다.

- 윤리교육 및 실천 활동

하나금융그룹은 전 임직원을 대상으로 윤리교육을 정기적으로 실시하며, 2023년 기준 16,924명이 윤리헌장 실천 서약을 완료하였다. 윤리 자가진단 결과를 통해 윤리경영 방향성과 개선점을 도출하고 있으며, Integrity 평가를 성과평가에 반영하여 임직원들의 윤리의식을 지속적으로 강화하고 있다.

- 내부통제와 부패방지 체계

하나금융그룹은 ISO 37001(부패방지경영시스템)과 ISO 37301(준법경영시스템) 인증을 획득하여 글로벌 수준의 내부통제 체계를 유지하고 있다. 자금세탁방지(AML) 머신러닝 모형과 Self-KYC 시스템을 도입하여 최신 금융사고에 선제적으로 대응하며, 자금세탁방지 업무를 효율적으로 관리하고 있다.

- 공정거래와 청렴도 관리

하나금융그룹은 공정거래 자율준수 프로그램(CP)을 운영하여 협력업체와의 거래에서 공정성과 투명성을 보장하고 있다. 거래업체를 직접 점검하는 ‘청렴도 Call 제도’를 통해 윤리적인 거래 환경을 조성하며, 협력업체와 계약 시 청렴·윤리 실천 서약제를 시행하고 있다.

- 스튜어드십 코드 이행

하나금융그룹은 스튜어드십 코드를 도입하여 투자 의사결정 과정에 비재무적 요소를 반영하고 있으며, 의결권 행사 내역을 매년 공개하여 투명성을 강화하고 있다. 이를 통해 책임 있는 투자자로서 지속 가능한 경영 문화를 선도하고 있다.

3.4 우리금융그룹의 ESG 경영 활동

3.4.1 친환경 경영 활동

- 탄소중립 목표와 감축 활동

우리금융그룹은 지속 가능한 미래를 위해 탄소중립(Net Zero) 목표를 설정하고 이를 달성하기 위한 전략적 계획을 추진하고 있다. “Plan Net-Zero” 전략을 통해 내부 탄소배출량은 2044년까지, 금융배출량은 2050년까지 제로화하는 목표를 수립하였다. 이를 위해 2030년까지 금융배출량 27%, 내부 탄소배출량 42% 감축을 중간 목표로 설정하고 단계별 실행 방안을 마련하였다.

2023년에는 국제 인증기관인 SBTi(과학기반 탄소감축목표 이니셔티브)로부터 탄소감축 목표에 대한 객관적 인증을 받으며, 목표의 신뢰성과 국제적 표준 부합성을 확보하였다. 또한, 금융배출량 관리 체계를 고도화하기 위해 금융배출량 측정 시스템을 구축하고 주요 포트폴리오의 탄소배출 데이터를 체계적으로 분석하였다. 이를 바탕으로 주요 산업 부문에 대한 금융배출량을 관리하며, 2023년 기준 금융집약도(tCO₂ eq/억 원)를 23.3에서 23.15로 감축하는 성과를 달성하였다.

- 녹색금융 활성화 및 채권 발행

우리금융그룹은 녹색금융을 활성화하여 저탄소 사회로의 전환을 선도하고 있다. 2023년에는 한국형 녹색분류체계(K-Taxonomy)를 기반으로 녹색채권 800억 원을 포함해 총 3.3조 원 규모의 ESG 채권을 발행하였다. 이를 통해 신재생에너지, 저탄소 기술, 친환경 프로젝트 등에 대한 금융지원을 확대하며 지속 가능한 경제로의 전환을 가속화하였다. 또한, 지속가능성 연계 대출(SLL)과 같은 금융상품을 개발하여 고객과 협력사들이 탄소중립 목표를 달성할 수 있도록 지원하고 있다. 이러한 금융상품은 기업들의 ESG 경영을 촉진하는 동시에 금융기관으로서의 사회적 책임을 강화하는 데 기여하고 있다.

[그림 3-1] K-Taxonomy 적용 프로세스 구축 추진

우리은행 K-Taxonomy 적용 프로세스 구축 추진



- 기후리스크 관리 체계 고도화

우리금융그룹은 기후변화와 관련된 리스크와 기회를 체계적으로 분석하고 관리하기 위해 기후리스크 관리 체계를 고도화하였다. 이사회와 ESG경영위원회를 중심으로 통합적인 리스크 관리 체계를 운영하며, 정기적인 기후 시나리오 분석과 스트레스 테스트를 통해 주요 리스크 요인을 사전에 파악하고 대응 방안을 마련하였다. 특히, 주요 산업 부문의 탄소 배출을 모니터링하며, 고탄소 산업에 대한 금융지원 시 환경 리스크를 고려한 평가 체계를 적용하고 있다. 이러한 리스크 관리 활동은 금융권의 지속가능성을 높이는 동시에 기업들의 기후변화 대응을 지원하는 기반을 제공하고 있다.

- 생물다양성 협약 및 국제 이니셔티브 참여

우리금융그룹은 2022년 생물다양성 협약(CBD)의 글로벌 생물다양성 프레임워크를 지지하며, 이를 실현하기 위한 금융 부문 공동 성명서에 서명하였다. 2023년에는 TNFD(자연 관련 재무정보공개 협의체)에 참여하여 생물다양성 보전을 위한 국제적 활동을 이어갔다. 그룹은 UNEP FI 및 TNFD의 파일럿 프로그램(산림 및 해상풍력 발전)에 적극적으로 참여하며, 생물다양성 보존과 자연 복원을 위한 글로벌 연대를 강화하고 있다.

- 우리금융 생명의 숲 조성 사업

우리금융그룹은 전국적으로 ‘우리금융 생명의 숲’을 조성하여 지역사회의 환경을 개선하고 있다. 이 사업은 강원도 고성산불 피해 지역에 첫 번째 숲을 조성한 2019년부터 시작되었으며, 2023년에는 경북 울진군 부구중학교에 4호 숲을 조성하였다.

4호숲은 지역 향토 수종 및 미세먼지 저감 효과가 높은 수종을 포함한 700m² 면적에 걸쳐 교목 41주, 관목 1,590주, 초화류를 식재하여 연간 약 4,515kg의 탄소저장량과 4.7kg의 미세먼지 흡수 효과를 달성하였다. 이 사업은 학생들에게는 쾌적한 교육환경을, 지역 주민들에게는 새로운 휴식 공간을 제공하며, 환경 복원과 지역사회 기여를 동시에 실현하고 있다.

- 재생에너지 전환 및 에너지 효율 개선

우리금융그룹은 내부 탄소배출량 감축을 위해 재생에너지 사용을 확대하고 에너지 효율 개선 활동을 적극적으로 추진하고 있다. 2023년에는 그룹사 데이터센터와 주요 사업장에 고효율 설비를 도입하고, 태양광 발전 및 재생에너지 기반 전력을 점진적으로 확대하였다. 또한, 건물과 데이터센터 등 그룹 내 주요 자산의 에너지 사용을 최적화하기 위해 스마트 에너지 관리 시스템을 도입하고, 폐기물 재활용을 강화하여 순환경제 실현을 위한 기반을 마련하였다. 이를 통해 에너지 절감 효과뿐만 아니라 운영 과정에서의 환경 영향을 최소화하고 있다.

- 녹색기술 및 지속 가능 프로젝트 투자

우리금융그룹은 친환경 기술과 지속 가능한 프로젝트에 대한 금융지원을 확대하며 녹색경제 전환을 촉진하고 있다. 전기차, 신재생에너지, 스마트그리드 등 저탄소 기술과 에너지 관리 프로젝트를 지원하며, 이러한 프로젝트를 통해 실질적인 탄소 감축 효과를 창출하고 있다. 특히, 재생에너지 설비 확대와 전기차 보급 지원은 금융권의 기후변화 대응 활동 중 핵심 영역으로 자리 잡고 있다.

3.4.2 사회적 책임 활동

- 포용적 금융 및 소상공인 지원

우리금융그룹은 다양한 계층의 금융 접근성을 강화하고 경제적 기회를 확대하기 위해 포용적 금융과 소상공인 지원 활동을 적극적으로 추진하고 있다. 2023년에는 ‘우리상생금융 3·3패키지’를 통해 총 21조 원의 금융 지원과

2,123억 원의 고객 혜택을 제공하며, 소상공인과 취약계층을 대상으로 한 금융비용 경감 프로그램을 운영하였다. 이 패키지는 가계대출 상품의 금리를 최대 0.7%포인트 인하하고, 생활 안정 자금으로 5,000억 원을 지원하여 고금리 부담을 겪는 고객들에게 실질적인 혜택을 제공하였다.

[그림 3-2] 2023년 3월, 우리상생금융 3.3패키지 발표 내용

2023년 3월, 우리상생금융 3.3패키지 발표 내용		
개인고객	소상공인·중소기업	취약계층
가계대출 전 상품 금리인하 주택담보, 전세·신용대출 전 상품 최대 0.7%p 1,040억 원	소상공인 5천억 원 생활안정자금 지원 업체 당 최대 2천만 원 첫 달 이자 전액 면제 314억 원	성실상환자 대상 서민금융여신 전 상품 원금 1%p 감면 새희망홀씨대출 등 서민금융 여신상품 원금 감면 128억 원
청년 도약 패키지 1.4조 원 지원 청년 자산 형성 및 자립지원을 위한 도약 대출 금융 바우처 제공 100억 원	신용보증재단 연계, 소상공인 첫 달 이자 면제 1년간 신용보증재단 보증서 신규 대출 시 첫 달 이자 전액 면제 196억 원	사회공헌 특화 채널 확대 사회공헌 특화점 등 금융소외계층 배려 특화채널 확대 소외계층 고객케어 강화
1년간 연체이자 납입액 및 원금상환 지원 연체계좌 보유 중인 차주가 연체이 자 납부 시, 동일금액 원금상환 지원 130억 원	안심 고정금리 특별 대출 신규 고정금리 대출 약정 시 최대 1%p 금리 감면 지원 100억 원	금융 취약계층 은행 수수료 추가 면제 만 60세 이상 고객 대상 전 채널 수수료 면제, CB등급 5(+) 차주 중도상환해약금 면제 42억 원

우리은행은 서울신용보증재단과의 협약을 통해 소상공인 대상 보증서 대출 375억 원을 지원하고, 종합지원센터를 통해 창업 상담, 멘토링, 외부 기관 연계를 포함한 585건의 맞춤형 컨설팅을 제공하였다. 또한, 중소기업의 디지털 전환을 지원하기 위해 ‘원비즈플라자’ 플랫폼을 운영하여 총 11,649개의 회원사를 유지하고, 빅데이터 기반 서비스로 경영 혁신을 촉진하고 있다.

• 미래세대 육성 및 교육 지원

우리금융그룹은 ‘미래세대의 육성 파트너’라는 핵심 비전을 바탕으로 아동과 청소년을 위한 금융 교육과 장학 사업을 지속적으로 전개하고 있다. 2023년에는 금융업 특성을 활용해 금융 교육과 장학금을 통해 미래 세대의 금융 접근성을 확대하며, 고객으로의 성장을 지원하였다.

우리다문화장학재단은 2012년 설립 이후 12년간 다문화가정을 지원해왔으

며, 2023년까지 총 131억 원을 67,780명에게 지원하였다. 또한, 청소년을 대상으로 한 장학사업 외에도 재능개발과 글로벌 인재 육성 프로그램을 운영하여 다문화가정의 경제적 안정과 성장에 기여하고 있다.

- 취약계층 지원 및 지역사회 가치 창출

우리금융그룹은 취약계층을 위한 다양한 지원 활동과 함께 지역사회의 가치 창출에 주력하고 있다. 발달장애인을 위한 일자리 창출 프로그램으로 굿월스토어와 협력해 자원 재활용과 지역경제 활성화를 동시에 달성하고 있다. 또한, 시청각 장애 아동 200명을 대상으로 개안 수술과 인공 달팽이관 치료를 지원하며, 경제적 어려움을 겪는 소상공인의 영업 환경 개선을 위해 금융 및 컨설팅 서비스를 제공하였다. 2023년에는 우리금융미래재단을 통해 총 131억 원을 지원하며 33,606명의 수혜자를 도왔다. 이러한 활동은 그룹의 사회적 책임을 강화하며 지역사회의 지속 가능한 발전에 기여하고 있다.

- 사회적 기업 및 다문화가정 지원

우리금융그룹은 다문화가정의 성장과 사회적 통합을 돕기 위해 다양한 프로그램을 운영하고 있다. 2023년에는 다문화가정을 대상으로 한 금융 및 생활 지원을 확대하며, 경제적 자립을 위한 맞춤형 컨설팅과 멘토링을 제공하였다. 특히, 다문화가정 아동을 대상으로 한 교육 및 재능 개발 프로그램을 통해 미래 세대를 육성하고 사회적 통합을 촉진하고 있다. 사회적 기업과의 협력도 강화하여 밀알복지재단과 함께 발달장애인의 자립을 돕는 굿월스토어를 운영하며, 사업장 오픈과 유희 자산 활용을 통해 추가적인 고용 기회를 창출하고 있다. 이러한 활동은 단순한 지원을 넘어 지역사회와의 상생을 도모하며 지속 가능한 가치를 창출하는 데 기여하고 있다. 우리금융그룹은 사회 부문에서 다양한 계층의 경제적 자립을 지원하고, 지역사회의 지속 가능한 성장을 위해 포용적 금융과 사회적 가치를 창출하는 데 중점을 두고 있다. 이러한 활동은 그룹의 사회공헌 비전인 ‘우리가 함께 만드는 더 나은 미래’를 실현하기 위한 핵심 전략으로 자리 잡고 있다.

3.4.3 지배구조 개선 활동

- 투명한 이사회 운영 및 독립성 강화

우리금융그룹은 투명하고 독립적인 이사회 운영을 위해 이사회 구성 및 관리 체계를 강화하였다. 2023년 기준, 이사회는 총 8명으로 구성되었으며, 그 중 7명이 사외이사로, 사외이사 비율이 전체의 87.5%에 이른다. 이를 통해 이사회 독립성을 강화하고, 주요 의사결정의 객관성을 확보하였다. 또한, 2019년 지주 설립 시부터 사외이사가 이사회 의장을 맡아 CEO와의 권한 분리를 유지하며 균형 잡힌 경영을 실현하고 있다. 2023년에는 이사회 내 여성 사외이사를 2명 신규 선임하며, 이사회 성별 다양성을 확대하였다. 이를 통해 여성 사외이사 비율을 25%로 증대하였고, 이사회 구성의 전문성과 다양성을 강화하는 데 기여하였다.

- 주주가치 증대 및 환원 정책

우리금융그룹은 주주가치 증대를 위한 다양한 환원 정책을 실행하였다. 2023년에는 지주 설립 후 최초로 분기배당(2분기 및 3분기 각 180원)을 실시하였고, 1,000억 원 규모의 자사주 매입 및 소각을 통해 주주환원율을 33.8%로 달성하였다. 또한, 배당의 예측 가능성을 높이기 위해 결산배당 기준일을 변경하고, 배당 절차의 선진화를 추진하였다. 이와 함께 예금보험공사의 잔여 지분 1.24%를 매입 및 소각하여 완전 민영화를 달성하며, 주주가치 증대와 함께 오버행 이슈를 해소하였다. 이러한 정책은 주주 친화적인 경영을 더욱 강화하는 결과를 가져왔다.

- ESG 경영과 지배구조 연계 강화

우리금융그룹은 ESG 경영 전략과 지배구조를 연계하여 지속 가능성을 높이고 있다. ESG경영위원회는 사내이사 1명, 사외이사 7명으로 구성되어 ESG 전략 방향과 정책을 수립하며, 그룹의 ESG 목표 이행을 관리한다. 특히, 2023년에는 ESG 평가와 관련된 정책을 개정하고, 지속가능경영보고서를 발간하며 ESG 목표를 체계적으로 관리하였다.

- 성과 보상과 윤리 경영

우리금융그룹은 CEO 및 경영진의 성과보상을 장기성과급 구조로 설계하여 성과에 따른 보상 투명성을 강화하였다. 성과평가 점수와 보상이 연계되며, 목표 미달 시 장기성과급이 조정되도록 설계되었다. 이러한 보상 구조는 윤리성과 책임경영을 강화하는 데 기여하고 있다. 또한, 2023년에는 그룹 윤리강령을 개정하여 AI 윤리 기준과 협력사 윤리행동기준을 신설하며, 윤리경영의 범위를 확대하였다.

- 전문성 및 다양성 기반의 사외이사 구성

우리금융그룹은 금융, 경제, ESG, 디지털 등 다양한 분야에서 전문성을 갖춘 사외이사로 이사회를 구성하고 있다. 2023년에는 ‘Board Skills Matrix’를 도입하여 이사회의 집합적 역량을 평가하고 이를 바탕으로 적합한 후보자를 탐색 및 선임하였다. 이를 통해 이사회가 변화하는 금융 환경과 ESG 요구에 효과적으로 대응할 수 있도록 지원하였다. 우리금융그룹의 2023년 지배구조 활동은 투명성과 독립성을 강화하고, 주주가치 증대와 ESG 경영을 체계적으로 연계하는 데 중점을 두었다. 이러한 노력은 그룹의 지속 가능성과 책임 경영을 더욱 강화하는 기반이 되고 있다.

이상과 같은 4대 금융그룹의 ESG 경영 활동 중 주요한 활동을 요약하면 아래 [표 3-1]과 같다.

[표 3-1] 4대 금융그룹 ESG 경영 주요 활동

금융 그룹	환경(E)	사회(S)	지배구조(G)
KB 금융 그룹	- KB Green Wave 2030 - KB Net Zero S.T.A.R - 친환경 차량 전환 - K-Bee 프로젝트 - 플로깅 캠페인	- KB Dream Wave 2030 - 전 연령층 대상 경제·금융 교육지원 사업 - KB 굿잡 프로그램	- 선도적 여성 사외이사 선임 - 주주총회에서 사외이사 최종 선임 및 공정한 후보 추천 프로세스 운영 - 이사회 내 ESG위원회 설립 - 성과보상과 연계한 책임 경영 강화
신한 금융 그룹	- Zero Carbon Drive 선언 - 금융배출량 관리 체계 구축, 2030년 녹색금융 누적 30조 원 목표 - 재생에너지 전환(RE100) 및 고효율 설비 도입 - ESG 채권 발행(1,500억 원) 및 전기차 전환 지원	- 취약계층 금융상품 및 ESG 대출 확대 - 우리상생금융 3·3 패키지로 총 21조 원 금융 지원 - 아름다운 도서관 구축 및 문화 예술 지원 - 다문화가정 지원 및 우리다 문화장학재단운영 - 저소득 난임부부 지원(308쌍 대상) - 발달장애인 일자리 조성 - 사회공헌 캠페인 ‘술선수범 릴레이’	- ESG 전략위원회 운영 및 여성 임원 비율 9.8% 확대 - 탄소중립과 연계된 ESG 평가모형 운영 - ESG 경영과 금융상품 연계, ESG 우수 기업 인센티브 제공 - 윤리경영 강화 및 적도원칙 기반 리스크 관리
하나 금융 그룹	- 친환경 자동차보험 - 친환경 PF(연료전지 발전) - 방글라데시 태양광 정수시설 투자 - 의류 기부 캠페인	- 하나금융그룹 100호 어린이집 건립 - 하나돌봄어린이집 프로젝트 추진 - 하나 파워온 프로그램 운영 및 확대 - 하나 인생여정 지원 프로젝트	- 자연관련 재무정보 공개 협의체(TNFD), 생물 다양성 회계금융연합(PBAF) 가입 - 국내 금융권 최초로 SASB 보고서 별도 발간 - 지속가능경영 추진위원회 운영 - 청렴도 Call 제도
우리 금융 그룹	- Plan Net-Zero 전략, 2044년 내부 탄소중립 목표 - 금융배출량 측정 시스템 구축 및 2030년 금융배출량 27% 감축 목표 - 녹색채권 800억 원 발행 및 녹색금융 확대 - 우리금융 생명의 숲 조성 및 REDD+ 프로젝트 참여	- 우리상생금융 3·3 패키지로 총 21조 원 금융 지원 - 다문화가정 지원 및 우리다 문화장학재단 운영 - 발달장애인 일자리 조성(굿월스토어 협력) - 우리금융미래재단을 통한 약 33,606명 지원	- 이사회 독립성 강화(87.5% 사외이사) - 주주환원 정책(분기배당 및 자사주 매입·소각) - ESG 경영위원회 운영 및 ESG 정책 개선 - 윤리강령 개정 및 AI 윤리 기준 신설

3.5 주요 금융그룹 ESG 평가 결과

이상과 같은 다양한 ESG 경영 활동은 국내외 평가기관으로부터 긍정적인 평가로 나타내고 있다. MSCI 평가에서는 KB금융그룹이 AAA로 가장 높은 평가를 달성하였으며, 나머지 3개 금융그룹도 AA의 양호한 결과를 보이고 있다.

한국ESG기준원의 평가에서도 KB금융그룹과 신한금융그룹이 A+, 하나금융그룹과 우리금융그룹이 A로 양호한 평가를 받고 있다.

[표 3-2] ESG 국내외 주요 평가 결과

	DJSI 지속가능경영 지수	한국ESG기준 원(종합)	MSCI ESG 평가	UN SDGs 이행
KB 금융그룹	월드지수	A+	AAA	5개
신한 금융그룹	월드지수	A+	AA	4개
하나 금융그룹	월드지수	A	AA	5개
우리 금융그룹	아시아퍼시픽 지수	A	AAA	2개

주) 주요 ESG 평가 기관이 매긴 2023년 ESG성적표, 한국ESG기준원, DJSI 홈페이지, MSCI홈페이지

한국ESG기준원에서 제시한 환경, 사회, 지배구조 영역별 세부 결과도 종합 결과와 크게 다르지 않음을 확인할 수 있다.

[표 3-3] ESG 세부 평가 결과

회사명	KCGS				한국ESG 연구소	서스틴 베스트	Moody's	MSCI	S&P	지속가능경영 보고서공시여부
	종합등급	환경	사회	지배구조						
KB금융	A+	A+	A+	A+	A	A	38	AAA	86	YES
신한지주	A+	A+	A+	A+	A	AA	44	AA	77	YES
하나금융지주	A	A+	A+	A	A	A	38	AA	80	YES
우리금융지주	A	A+	A+	A	A	A	45	AAA	76	YES

IV. 실증 연구

4.1 자료의 수집 및 응답자 특성

1) 조사 대상

본 연구의 실증연구는 금융기업(은행)들의 다양한 ESG 경영 활동에 대한 소비자의 인식과 해당 인식이 기업 신뢰도와 애호도에 미치는 영향을 살펴보는 데에 목적이 있다.

따라서 본 연구를 위한 자료수집은 금융상품 이용경험이 있는 성인남녀를 대상으로 하여 대상으로 하였으며 구조화된 설문지를 바탕으로 하여 온라인 설문을 통해 이루어졌다.

설문조사는 2024.11.25 ~ 2024.12.4일에 걸쳐 이루어졌다.

2) 표본의 구성

설문조사 결과 총 200부의 설문지를 회수하여 모두 분석에 사용하였다.

성별, 연령별(20대, 30대, 40대, 50대)는 집단별로 균등하게 배분하였으며, 이에 따라 설문 응답자들의 연령 등 기본적인 빈도는 아래 [표 4-1]과 같다.

직업별로는 사무직의 비중이 가장 높고, 학생, 전문직의 순으로 나타나고 있다.

이용하고 있는 금융기관 및 주이용 금융기관은 현재 시장 점유율과 유사한 비율을 보이고 있다. 주이용 금융기관은 KB은행이 36.5%로 가장 높은 비율을 보이고 있고, 신한, 우리, 하나은행 순으로 나타나고 있다.

[표 4-1] 응답자 특성

성별	%
남성	50.0
여성	50.0

연령별	%
20대	25.0
30대	25.0
40대	25.0
50대	25.0

직업별	%
공무원(공기업포함)	5.5
교사	2.5
학원강사	1.5
전문직	10.0
경영직	2.5
사무직	30.0
생산/기술/노무직	7.0
서비스/영업/판매직	3.5
자영업	4.5
프리랜서/자유직	6.0
전업주부	8.0
학생	11.0
무직/구직 중	7.0
기타	1.0

이용 금융기관	%
KB은행	68.5
신한은행	63.0
하나은행	45.0
우리은행	50.5

주이용 금융기관	%
KB은행	36.5
신한은행	29.5
하나은행	12.0
우리은행	22.0

4.2 금융 소비자 인식 주요 실증 결과

우리나라 성인 금융 소비자의 경우 기업들의 ESG 경영 활동에 대한 인지도는 높은 수준으로 파악되었다.

전체 응답자 중에서 ‘보통’ 이상의 비율은 80.5%이며, ‘잘 알고 있다’ 이상의 비율도 41%로 나타나고 있다.

[표 4-2] ESG 경영 활동 인지도

ESG 경영 활동 인지도	%
잘 모르고 있다	19.5
보통이다	39.5
잘 알고 있다	32.5
매우 잘 알고 있다	8.5

친환경 활동을 가장 잘 하는 기업에 대한 평가는 평균적으로 KB은행이 가장 높은 평가를 보였으며, 이어서 신한은행, 하나은행의 순으로 나타나고 있다.

주이용은행에 대해서는 친환경 활동을 잘 하고 있는 기업으로 선택한 비율이 평균보다 높게 나타나고 있는데, 주로 이용하는 은행일수록 신뢰 혹은 애호가도가 높기 때문으로 해석될 수 있다.

친환경 활동에 대해서는 ‘해당기업 없음’의 비중이 6.5%로 나타났고, ‘잘 모르겠다’의 비중도 46.5%로 나타났다. 이는 금융기업들의 다양한 친환경 활동에 대해서 소비자들의 인식이 미흡함을 나타내는 결과로 해석된다.

[표 4-3] 친환경 활동 인식

주이용 은행	KB은행	신한은행	하나은행	우리은행	해당기업 없음	잘 모르겠음
KB 은행	21	8	2	1	4	37
	28.8%	11.0%	2.7%	1.4%	5.5%	50.7%
신한 은행	7	17	5	3	5	22
	11.9%	28.8%	8.5%	5.1%	8.5%	37.3%
하나 은행	1	1	7	0	0	15
	4.2%	4.2%	29.2%	0.0%	0.0%	62.5%
우리 은행	6	3	2	10	4	19
	13.6%	6.8%	4.5%	22.7%	9.1%	43.2%
전체	35	29	16	14	13	93
	17.5%	14.5%	8.0%	7.0%	6.5%	46.5%

사회적 책임 활동을 가장 잘 하는 기업에 대한 평가는 평균적으로 KB은행이 가장 높은 평가를 보였으며, 이어서 신한은행, 하나은행의 순으로 나타나고 있다. 친환경 활동에 대한 인식보다는 신한은행의 비중이 높은 것으로 나타났다는데, 이는 신한금융그룹의 적극적인 사회적 책임 활동에 기인한 것으로 해석된다.

친환경 활동에 대한 인식과 마찬가지로 주이용은행에 대해서는 사회적 책임 활동을 잘 하고 있는 기업으로 선택한 비율이 높았다.

사회적 책임 활동에 대해서는 ‘해당기업 없음’의 비중이 6.0%로 나타났고, ‘잘 모르겠다’의 비중도 37.0%로 나타나 사회적 책임 활동을 잘 하는 기업에 대한 인식이 친환경 활동에 비해서는 보다 명확한 것으로 파악되고 있다.

[표 4-4] 사회적 책임 활동 인식

주이용 은행	KB은행	신한은행	하나은행	우리은행	해당기업 없음	잘 모르겠음
KB 은행	17	12	5	4	4	31
	23.3%	16.4%	6.8%	5.5%	5.5%	42.5%
신한 은행	10	17	8	2	3	19
	16.9%	28.8%	13.6%	3.4%	5.1%	32.2%
하나 은행	4	1	8	0	2	9
	16.7%	4.2%	33.3%	0.0%	8.3%	37.5%
우리 은행	8	8	3	7	3	15
	18.2%	18.2%	6.8%	15.9%	6.8%	34.1%
전체	39	38	24	13	12	74
	19.5%	19.0%	12.0%	6.5%	6.0%	37.0%

지배구조 개선 활동을 가장 잘 하는 기업에 대한 평가는 평균적으로 KB은행이 가장 높은 평가를 보였으며, 이어서 신한은행, 하나은행의 순으로 나타나고 있다.

다른 ESG 활동에 대한 인식과 마찬가지로 주이용은행에 대해서는 지배구조 개선 활동을 잘 하고 있는 기업으로 선택한 비율이 높았다.

지배구조 개선 활동에 대해서는 ‘해당기업 없음’의 비중이 11.5%로 높게 나타났는데 이는 우리나라 금융기업들의 지배구조 개선 활동에 대해서 소비자들의 의견이 긍정적이지 않음을 나타내는 결과로 해석된다. 또한 ‘잘 모르겠다’의 비중도 41.0%로 높게 나타나 다른 ESG 경영 활동에 비해서 소비자

들의 인식이 명확하지 않은 것으로 파악되고 있다.

[표 4-5] 지배구조 개선 활동 인식

주이용 은행	KB은행	신한은행	하나은행	우리은행	해당기업 없음	잘 모르겠음
KB 은행	14 19.2%	7 9.6%	7 9.6%	1 1.4%	6 8.2%	38 52.1%
신한 은행	9 15.3%	16 27.1%	6 10.2%	0 0.0%	7 11.9%	21 35.6%
하나 은행	3 12.5%	0 0.0%	6 25.0%	2 8.3%	2 8.3%	11 45.8%
우리 은행	7 15.9%	4 9.1%	5 11.4%	8 18.2%	8 18.2%	12 27.3%
전체	33 16.5%	27 13.5%	24 12.0%	11 5.5%	23 11.5%	82 41.0%

ESG 전반적인 경영 활동을 가장 잘 하는 기업에 대한 평가에 있어서도 E, S, G 부문별 결과와 유사한 결과를 나타내고 있다. 평균적으로 KB은행이 가장 높은 평가를 보였으며, 이어서 신한은행, 하나은행, 우리은행의 순으로 나타나고 있다.

다른 EGS 활동에 대한 인식과 마찬가지로 주이용은행에 대해서는 ESG 경영 활동을 잘 하고 있는 기업으로 선택한 비율이 높았다.

전반적 ESG 경영 활동에 대해서는 ‘해당기업 없음’의 비중이 9.0%로 나타났다고, ‘잘 모르겠다’의 비중은 40.0%로 나타났다.

[표 4-6] 전반적 ESG 경영 활동 인식

주이용 은행	KB은행	신한은행	하나은행	우리은행	해당기업 없음	잘 모르겠음
KB 은행	15	9	5	4	4	36
	20.5%	12.3%	6.8%	5.5%	5.5%	49.3%
신한 은행	11	17	6	1	5	19
	18.6%	28.8%	10.2%	1.7%	8.5%	32.2%
하나 은행	0	0	8	2	1	13
	0.0%	0.0%	33.3%	8.3%	4.2%	54.2%
우리 은행	9	3	7	5	8	12
	20.5%	6.8%	15.9%	11.4%	18.2%	27.3%
전체	35	29	26	12	18	80
	17.5%	14.5%	13.0%	6.0%	9.0%	40.0%

ESG 각 항목에 대한 인식은 아래와 같다. ESG 개별 항목은 한국ESG기준 원(2024)의 평가항목을 기초로 하여 금융기업(은행)에 적용될 수 있는 항목으로 수정하였으며, E 영역에서 6개 항목, S 영역에서 11개 항목, G 영역에서 6개 항목으로 측정하였다.

전체적으로는 3.14(5점 만점)점으로 나타나 100점 만점으로 환산하면, 금융 소비자들의 금융기업에 대한 ESG 경영 활동 인식은 62.7점 수준으로 ESG 평가기관들이 평가 결과와 비교해 보면 상당히 저조한 수준이다.

개인정보 보호를 충실히 잘 하고 있다가 3.35점으로 가장 높은 평가를 나타냈으며, 이어서 사회적 책임을 다 하는 경영활동을 하고 있다(3.20), 건실한 지배구조, 올바른 법과 윤리경영을 위해 노력하고 있다(3.18)의 순으로 나타나고 있다.

가장 낮은 평가를 받은 항목은 환경보호를 위한 활동 및 수준을 적극적으로 공개하고 있다(3.02), 친환경 제품 및 서비스 등을 이용하고 개발하고 있다(3.04), 환경 경영이 내재화되어 있다(3.05)의 순이며 이는 ESG 경영을 잘 하고 있는 기업을 묻는 항목에 있어서 친환경 경영에 대해서 ‘잘 모르겠음’이

라고 응답한 비중이 46.5%로 나타난 것과 같은 이유로 해석될 수 있다.

[표 4-7] ESG 각 항목별 인식

	항목	KB 은행	신한 은행	하나 은행	우리 은행	평균
E	친환경 정책을 통한 친환경 경영활동을 하고 있다.	3.16	3.15	3.04	3.14	3.14
	환경 경영이 내재화되어 있다.	3.01	3.05	3.04	3.09	3.05
	에너지 절약 및 자원 절감을 위한 활동을 하고 있다.	3.14	3.20	3.21	3.16	3.17
	친환경 제품 및 서비스 등을 이용하고 개발하고 있다.	3.14	2.98	3.04	2.95	3.04
	환경 법규를 준수하기 위해 노력하고 있다.	3.22	3.08	3.08	3.16	3.15
	환경 보호를 위한 활동 및 수준을 적극적으로 공개하고 있다.	3.12	2.97	2.92	2.98	3.02
S	사회적 책임을 다하는 경영활동을 하고 있다.	3.27	3.24	3.13	3.07	3.20
	공정하고 차별 없는 고용을 위해 노력하고 있다.	3.22	3.03	3.29	3.05	3.14
	건전한 노사관계를 위해 노력하고 있다.	3.25	3.17	3.13	2.98	3.15
	지역사회 발전을 위한 정책을 수립하여 다양한 지역사회 공헌 및 봉사활동에 참여하고 있다.	3.18	3.19	3.04	3.02	3.13
	직장 내 안전 보건 수준을 높이기 위하여 노력하고 있다.	3.23	3.14	3.13	3.05	3.15
	소비자와 직원들의 인권보호 정책을 운영하고 있다.	3.11	3.10	3.13	3.16	3.12
	소비자 및 협력사 등과 동반성장을 위한 프로그램을 운영하고 있다.	3.15	3.24	3.25	3.07	3.17
	소비자의 권익을 보호하고 있으며 적극적인 피해보상을 하고 있다.	3.11	3.20	3.29	3.00	3.14
	개인정보 보호를 충실히 하고 있다.	3.36	3.47	3.25	3.20	3.35
	지역사회 발전을 위한 정책을 수립하여 다양한 지역사회 공헌 및 봉사활동에 참여하고 있다.	3.16	3.15	3.04	2.98	3.11
G	이사회가 적절하게 구성되어 있으며 역할을 충실히 하고 있다.	3.14	3.07	3.25	2.93	3.09
	건실한 지배구조, 올바른 법과 윤리 경영을 위해 노력하고 있다.	3.27	3.15	3.46	2.89	3.18
	주주의 권리를 보호하고 있다.	3.19	3.02	3.29	2.93	3.10
	뇌물청탁 금지 및 부패방지를 위해 노력하고 있다.	3.15	3.25	3.25	2.98	3.16
	소비자 및 이해관계자들과의 공정한 관계를 유지하기 위해 경영정보를 투명하게 공개한다.	3.27	3.07	3.29	3.05	3.17
	소비자 및 이해관계자들에게 거짓된 정보를 제공하지 않는다.	3.25	3.10	3.25	3.09	3.17

E, S, G 각 영역별 결과는 아래와 같다.

[표 4-8] ESG 각 영역별 인식

주이용 은행	친환경 인식	사회적책임 인식	지배구조 인식
KB은행	3.13	3.24	3.21
신한은행	3.07	3.25	3.11
하나은행	3.06	3.20	3.30
우리은행	3.08	3.08	2.98
평균	3.09	3.20	3.14

성별	환경 인식	사회적책임 인식	지배구조 인식
남성	3.22	3.31	3.26
여성	2.97	3.09	3.03
평균	3.09	3.20	3.14

연령대	환경 인식	사회적책임 인식	지배구조 인식
20대	3.11	3.24	3.12
30대	3.13	3.15	3.03
40대	3.09	3.23	3.26
50대	3.05	3.19	3.16
평균	3.09	3.20	3.14

친환경 영역에 있어서는 KB은행이 가장 높은 평가를 받고 있으며, 사회적 책임 인식에 있어서는 신한은행이, 지배구조에 있어서는 하나은행이 가장 높은 평가를 받고 있다.

성별로 비교해 보면 ESG 전 영역에 있어서 남성이 여성보다는 높은 평가를 나타내고 있으며, 특히 환경적인 측면에서 큰 차이가 나고 있음을 알 수 있다.

연령별로는 환경에 대한 인식은 저연령대에서, 사회적 책임과 지배구조는 40대 이상의 연령대에서 높은 인식을 보이고 있다.

4.3 ESG 인식과 기업 신뢰, 기업 애호도

금융 소비자들의 ESG 경영 활동에 대한 인식이 기업 신뢰에 영향을 미치는지 알아보기 위해 회귀분석을 실시하였다. 본 연구에서 기업 신뢰는 브랜드를 기업이 일정한 기능을 수행할 능력이 있고 안전하다고 믿는 고객들의 성향으로 정의하고 Chaudhuri and Holbrook(2001)을 바탕으로 하여 다음과 같은 3개의 항목을 리커트 5점 척도(1=전혀 그렇지 않다, 3=보통이다, 5=확실히 그렇다)로 측정하였다.

- ① 나는 이 기업에 믿음이 간다
- ② 나는 이 기업에 의지할 만하다
- ③ 이 기업은 안전하다고 생각한다

분석 결과, $F=105.293(p<.001)$ 으로 회귀모형이 적합하다고 할 수 있다. 수정된 $R^2=0.611$ 로 61.1%의 설명력을 나타냈다. 친환경 인식이 기업 신뢰에 미치는 영향은 유의하지 않으며, 사회적 책임과 지배구조는 기업 신뢰에 긍정적인 영향을 미친다고 할 수 있다. 사회적 책임이 가장 큰 영향을 미치는 것으로 파악되었다.

[표 4-9] ESG 인식과 기업 신뢰

변수	비표준화 계수		표준화 계수	t(p)	F(p)	Adj. R^2
	B	SE	β			
(상수)	.709	.171		4.138***	105.293***	0.611
친환경	-.152	.106	-.128	-1.431		
사회적책임	.755	.136	.658	5.533***		
지배구조	.268	.101	.257	2.653***		

* $p<.05$, ** $p<.01$, *** $p<.001$

금융 소비자들의 ESG 경영 활동에 대한 인식이 기업 애호도에 영향을 미

치는지 알아보기 위해 회귀분석을 실시하였다. 본 연구에서 기업 애호도는 지속적으로 해당 기업과 거래 및 추천하고자 하는 의도라고 정의하고 Oliver(1999) 등을 바탕으로 하여 다음과 같은 3개의 항목을 리커트 5점 척도(1=전혀 그렇지 않다, 3=보통이다, 5=확실히 그렇다)로 측정하였다.

- ① 나는 앞으로도 이 기업을 계속 이용할 것이다
- ② 나는 이 기업과의 거래를 늘려나갈 것이다
- ③ 나는 이 기업을 다른 사람에게 추천하고 싶다

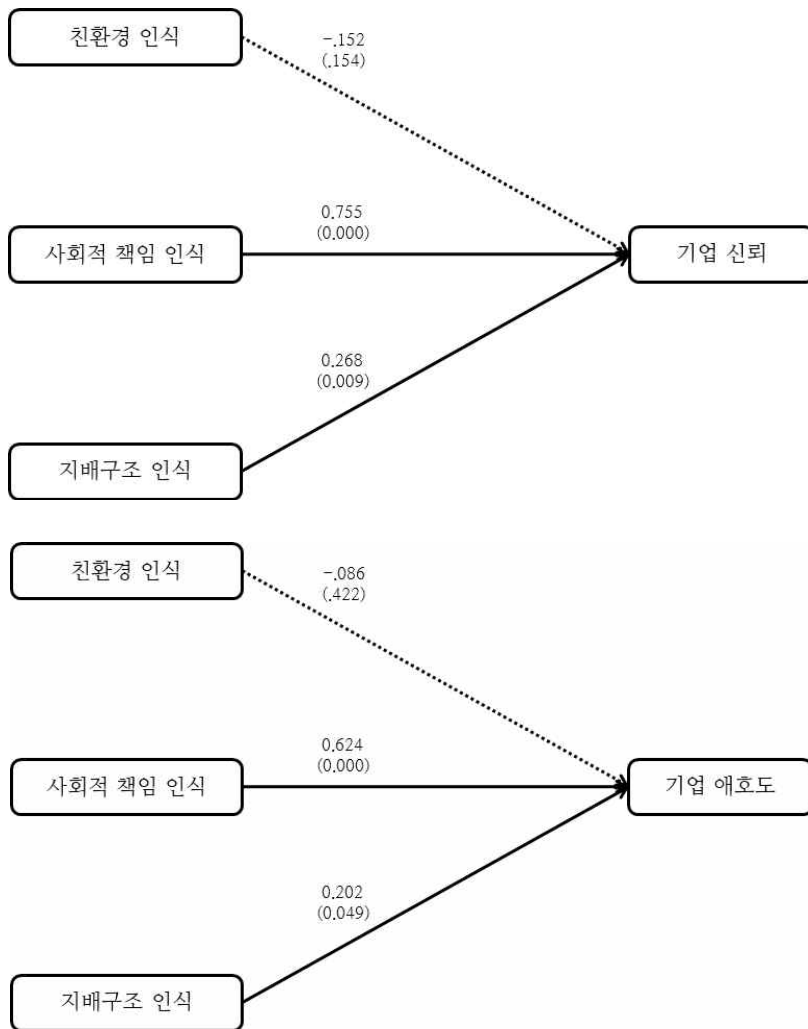
분석 결과, $F=72.622(p<.001)$ 으로 회귀모형이 적합하다고 할 수 있다. 수정된 $R^2=0.519$ 로 51.9%의 설명력을 나타냈다. 기업 신뢰와 마찬가지로 친환경 인식이 기업 신뢰에 미치는 영향은 유의하지 않으며, 사회적 책임과 지배구조는 기업 애호도에 긍정적인 영향을 미친다고 할 수 있다. 또한 사회적 책임이 가장 큰 영향을 미치는 것으로 파악되었다.

[표 4-10] ESG 인식과 기업 애호도

변수	비표준화 계수		표준화 계수	t(p)	$F(p)$	Adj. R^2
	B	SE	β			
(상수)	1.183	.173		6.823***	72.622***	0.519
친환경	-.086	.107	-.080	-.805		
사회적책임	.624	.138	.598	4.526***		
지배구조	.202	.102	.213	1.980**		

* $p<.05$, ** $p<.01$, *** $p<.001$

[그림 4-1] ESG 인식과 기업 신뢰, 기업 애호도



V. 결론

5.1. 연구의 결론

기업의 ESG 경영 활동이 기업의 지속가능한 성장을 위해서 필수적으로 인식되면서 많은 기업들의 ESG 경영을 실천하고 있으며, 금융기업도 이에 적극적으로 대응하고 있다. 이러한 노력의 결과로 4대 금융그룹의 ESG 경영 활동에 대한 국내외 평가도 우수한 결과를 나타내고 있다.

본 연구에서는 금융기업의 다양한 ESG 경영 활동에 대해서 4개 금융기업의 지속가능경영보고서 등을 기초로 하여 E, S, G 각 영역별로 살펴보았으며, 국내외 주요 ESG 평가기관들의 평가결과도 비교해 보았다.

이러한 금융기업의 활동과 국내외 평가결과와는 별개로 금융기업의 ESG 경영 활동에 대한 소비자 인식이 어떠한지를 실증 조사를 통해서 파악해 보고자 하였다. 또한 ESG 경영 활동에 대한 인식이 기업 신뢰와 기업 애호도에 미치는 영향도 분석해 보았다.

기업의 ESG 경영 활동에 대해서 '잘 알고 있다' 이상의 비율은 41%로 나타나고 있으나, '전혀 모르고 있다'와 '보통'의 비율도 59%로 나타나고 있다.

또한 ESG 각 영역(친환경, 사회적책임, 지배구조)별로 우수한 기업을 선택함에 있어서는 '해당기업 없음'의 비중이 6%~11.5%, '잘 모르겠음'의 비중도 37%~46.5%로 나타났다.

대부분의 소비자들이 주로 거래하는 금융기업에 대해서 긍정적인 평가를 하고 있는 것으로 나타났다.

한편, 금융 소비자들의 금융기업들의 ESG 경영 활동에 대한 인식은 100점 기준으로 환산하면 62.7점 수준으로 국내외 주요 ESG 평가기관들의 평가 결과와 비교해 보면 상당히 저조한 수준이다.

ESG 경영 활동이 기업 신뢰와 기업 애호도에 미치는 영향에 대해서는 친환경을 제외한 사회적 책임 인식과 지배구조 인식이 긍정적 영향을 미치고 있으며, 사회적 책임 인식이 크게 영향을 미치는 것으로 나타났다.

5.2 연구의 시사점 및 제언

본 연구는 금융기업들의 ESG 경영 활동 및 평가 결과와 함께 실증 연구를 통해 소비자 인식을 함께 파악해 보았다는 점에서 이론적 시사점이 있다 할 수 있다.

실무적으로는 무엇보다도 소비자들을 대상으로 한 실증 연구 결과가 제시하고 있는 것처럼 ESG 경영 활동에 대한 인식, 각 영역별 우수한 기업 등이 여전히 부족하거나 혹은 명확하지 않은 것으로 나타나 보다 적극적인 소비자를 비롯한 다양한 이해관계자들을 대상으로 한 커뮤니케이션이 필요하다고 할 것이다.

또한 국내외 주요 ESG 평가기관들의 평가 결과와 소비자가 인식하는 ESG 각 영역 및 종합 평가 결과와는 차이가 존재하므로 해당 결과를 바탕으로 하여 금융기업의 ESG 경영활동에 대한 재평가가 필요할 것이다. 다만, 국내외 평가 결과는 2023년 결과이며 소비자 인식 조사는 2024년 12월 기준이어서 해당 시점의 차이는 고려될 필요가 있다.

마지막으로 ESG 경영 활동은 기업 신뢰와 기업 애호도에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타나, 소비자 인식에 대한 실증 결과를 기초로 하여 보다 체계적이고 적극적인 ESG 경영 활동이 지속적으로 실천되어야 할 것이다.

참 고 문 헌

1. 국내문헌

금융위원회(2022), ESG공시기준 논의를 위한 KSSB(한국지속가능성기준위원회)설립, 보도자료.

금융위원회(2023), 김소영 금융위원회 부위원장, 「KRX ESG 포럼」 2023 참석·축사”. 보도자료.

김도형, 차경천(2016), 제도적 환경이 기업의 CSR 국제표준 이행에 미치는 영향: 유엔글로벌콤팩트(UNGC) 탈퇴 기업 중심으로, 통계연구, 21(2), 25-52.

김재구(2021), 이해관계자 자본주의와 ESG, 한국경영학회 융합학술대회, 41-51.

유엔 글로벌 콤팩트 한국협회 홈페이지(<http://unglobalcompact.kr/>)

윤태범 외 (2017). 사회적 가치 실현을 위한 평가방안 연구. 한국행정학회.

이인형(2021), ESG 평가 체계 현황과 특성 분석, 자본시장연구원

이상현(2022), 지속가능금융의 의의와 통계 현황. 국민계정리뷰(1), 한국은행.

장윤정(2022), 비재무정보 공개 확산에 따른 공공기관 ESG 경영현황 연구, 한국재정정보원.

신한금융그룹(2024) 2023년 신한금융그룹 ESG 보고서.

우리금융그룹(2024) 2023년 우리금융그룹 지속가능경영보고서.

하나금융그룹(2024) 2023년 하나금융그룹 지속가능경영보고서.

KB금융그룹(2024) 2023년 KB금융그룹 지속가능경영보고서,

2. 해외문헌

- Chaudhuri, A. and Holbrook B. M. (2001), The Chain of Effects From Brand Trust and Brand Affects to Brand Performance: The Role of Brand Loyalty, *Journal of Marketing*, 65, 81-93.
- Oliver, R. L. (1999), Whence consumer loyalty?. *Journal of Marketing*, 63(4), 33-44.

금융기업의 ESG 경영 활동에 대한 소비자 인식에 관한 연구

안녕하십니까?

귀하의 무궁한 발전을 기원합니다. 본 설문은 금융기업(은행)의 ESG 경영 활동에 대한 소비자 인식을 알아보기 위한 연구작업의 일환으로 만들어진 것입니다.

각 질문에 대한 정답은 없으며, 오직 귀하가 생각하시고 느끼시는 대로만 답변해 주시면 됩니다. 설문지를 통하여 얻어진 귀하의 고견은 오직 연구에만 활용될 것이며, 자료의 처리과정에 있어서도 절대 비밀이 보장될 것입니다. 아무쪼록 바쁘신 중에도 본 연구조사작업에 협조하여 주시면 감사하겠습니다.

2024년 12월

연구자 : 한성대학교 대학원 무역학과 석사과정 임성재

▶ 아래 질문은 금융기업(은행) 이용 경험이 있는 분만 응답해 주시기 바랍니다.

1. 귀하께서는 ESG(기업이 "친환경"을 실천하고, "사회적책임"을 실천하고, "지배구조"를 투명하게 구축하고자 하는 활동) 경영에 대해서 어느 정도 알고 계십니까?

전혀그렇지않다

매우그렇다

←①—②—③—④—⑤→

2. 다음 각 ESG 경영활동에 대해서 가장 잘 실천하고 있다고 생각하는 기업은 어디입니까?

- | | | | |
|-------------|------------|----------|----------|
| (1) KB은행 | (2) 신한은행 | (3) 하나은행 | (4) 우리은행 |
| (5) 해당기업 없음 | (6) 잘 모르겠음 | | |

- 친환경을 가장 잘 실천하는 기업
- 사회적 책임을 가장 잘 실천하는 기업
- 지배구조가 가장 투명한 기업
- 전반적으로 ESG 경영을 가장 잘 실천하는 기업

3. 귀하께서 아래 금융기관(은행) 중에서 가장 많이 이용하시는 금융기관(은행)은 어디입니까?

- | | | | |
|-------------|------------|----------|----------|
| (1) KB은행 | (2) 신한은행 | (3) 하나은행 | (4) 우리은행 |
| (5) 해당기업 없음 | (6) 잘 모르겠음 | | |

▶ 다음 설문은 이전 문항에서 응답하신 금융기업(은행)을 대상으로 응답해 주시기 바랍니다.

4. 귀하께서는 해당 금융기관에 대해서 어떻게 생각하십니까?

전혀
그렇지않다

매우
그렇다

(1) 친환경 정책을 통한 친환경 경영활동을 하고 있다. ←①—②—③—④—⑤→

(2) 환경 경영이 내재화되어 있다. ←①—②—③—④—⑤→

(3) 에너지 절약 및 자원 절감을 위한 활동을 하고 있다. ←①—②—③—④—⑤→

(4) 친환경 제품 및 서비스 등을 이용하고 개발하고 있다. ←①—②—③—④—⑤→

(5) 환경 법규를 준수하기 위해 노력하고 있다. ←①—②—③—④—⑤→

- (6) 환경 보호를 위한 활동 및 수준을 적극적으로 공개하고 있다. ←①—②—③—④—⑤→

5. 귀하께서는 해당 금융기관에 대해서 어떻게 생각하십니까?

- | | 전혀
그렇지않다 | 매우
그렇다 |
|--|-------------|-----------|
| (1) 사회적 책임을 다하는 경영활동을 하고 있다. | ←①—②—③—④—⑤→ | |
| (2) 공정하고 차별 없는 고용을 위해 노력하고 있다. | ←①—②—③—④—⑤→ | |
| (3) 건전한 노사관계를 위해 노력하고 있다. | ←①—②—③—④—⑤→ | |
| (4) 지역사회 발전을 위한 정책을 수립하여 다양한 지역사회 공헌 및 봉사활동에 참여하고 있다. | ←①—②—③—④—⑤→ | |
| (5) 직장 내 안전 보건 수준을 높이기 위하여 노력하고 있다. | ←①—②—③—④—⑤→ | |
| (6) 소비자와 직원들의 인권보호 정책을 운영하고 있다. | ←①—②—③—④—⑤→ | |
| (7) 소비자 및 협력사 등과 동반성장을 위한 프로그램을 운영하고 있다. | ←①—②—③—④—⑤→ | |
| (8) 소비자의 권익을 보호하고 있으며 적극적인 피해보상을 하고 있다. | ←①—②—③—④—⑤→ | |
| (9) 개인정보 보호를 충실히 하고 있다. | ←①—②—③—④—⑤→ | |
| (10) 지역사회 발전을 위한 정책을 수립하여 다양한 지역사회 공헌 및 봉사활동에 참여하고 있다. | ←①—②—③—④—⑤→ | |
| (11) 사회적 책임을 위한 활동 및 수준을 적극적으로 공개하고 있다. | ←①—②—③—④—⑤→ | |

6. 귀하께서는 해당 금융기관에 대해서 어떻게 생각하십니까?

- | | 전혀
그렇지않다 | 매우
그렇다 |
|---|-------------|-----------|
| (1) 이사회가 적절하게 구성되어 있으며 역할을 충실히 하고 있다. | ←①—②—③—④—⑤→ | |
| (2) 건실한 지배구조, 올바른 법과 윤리 경영을 위해 노력하고 있다. | ←①—②—③—④—⑤→ | |

- (3) 주주의 권리를 보호하고 있다. ←①—②—③—④—⑤→
- (4) 뇌물청탁 금지 및 부패방지를 위해 노력하고 있다. ←①—②—③—④—⑤→
- (5) 소비자 및 이해관계자들과의 공정한 관계를 유지하기 위해 경영정보를 투명하게 공개한다. ←①—②—③—④—⑤→
- (6) 소비자 및 이해관계자들에게 거짓된 정보를 제공하지 않는다. ←①—②—③—④—⑤→

7. 귀하께서는 해당 금융기관에 대해서 어떻게 생각하십니까?

전혀 그렇지 않다 매우 그렇다

- (1) 나는 앞으로도 이 기업을 계속 이용할 것이다. ←①—②—③—④—⑤→
- (2) 나는 이 기업과의 거래를 늘려 나갈 것이다. ←①—②—③—④—⑤→
- (3) 나는 이 기업을 다른 사람에게 추천하고 싶다. ←①—②—③—④—⑤→

8. 귀하께서는 해당 금융기관에 대해서 어떻게 생각하십니까?

전혀 그렇지 않다 매우 그렇다

- (1) 나는 앞으로도 이 기업을 계속 이용할 것이다. ←①—②—③—④—⑤→
- (2) 나는 이 기업과의 거래를 늘려 나갈 것이다. ←①—②—③—④—⑤→
- (3) 나는 이 기업을 다른 사람에게 추천하고 싶다. ←①—②—③—④—⑤→

▸ 다음은 응답자 배경설문입니다. 통계처리를 위해 꼭 필요하오니 빠짐없이 적어주시기 바랍니다

2. 귀하의 성별은? (1) 여자 (2) 남자

3. 귀하의 나이는? 만_____세

3. 귀하의 직업은 무엇입니까?

- | | | | |
|----------------|----------------|--------------|---------------|
| (1) 농/임/어업 | (2) 공무원(공기업포함) | (3) 교사 | (4) 학원강사 |
| (5) 전문직 | (6) 경영직 | (7) 사무직 | (8) 생산/기술/노무직 |
| (9) 서비스/영업/판매직 | | (10) 자영업 | (11) 프리랜서/자유직 |
| (12) 전업주부 | (13) 학생 | (14) 무직/구직 중 | |
| (15) 기타 | | | |

ABSTRACT

A Study on the ESG Management and Evaluation Results of Financial Companies and the Perception of Financial Consumers

Lim, Sung-Jae

Major in International Business

Dept. of International Trade

Master of Business Administration

Hansung University

In this study, various ESG management activities of financial companies were examined in each area of E, S, and G based on the sustainability management reports of four financial companies, and major domestic and foreign evaluation results were also identified.

Apart from the activities of these financial companies and the results of domestic and international evaluations, we tried to understand through empirical research how consumers perceive ESG management activities of financial companies. we also investigated the impact of perceptions of ESG management activities on corporate trust and corporate loyalty.

It has theoretical implications in that it has grasped consumer perceptions together through empirical research along with the results of ESG management activities and evaluation of financial companies.

In practice, above all, as the results of empirical research on consumers suggest, there is still a lack or lack of awareness of ESG management activities and excellent companies in each area, so communication with various stakeholders including consumers, is necessary.

In addition, there is a difference between the evaluation results and the ESG area and comprehensive evaluation results recognized by consumers, so it will be necessary to re-evaluate the ESG management activities of financial companies based on the results.

Finally, ESG management activities are shown to have a positive effect on corporate trust and corporate loyalty, so more systematic and active ESG management activities should be continuously implemented based on empirical results of consumer perception.

Keywords : ESG, ESG management activities, financial companies, consumer perception, corporate trust, corporate loyalty