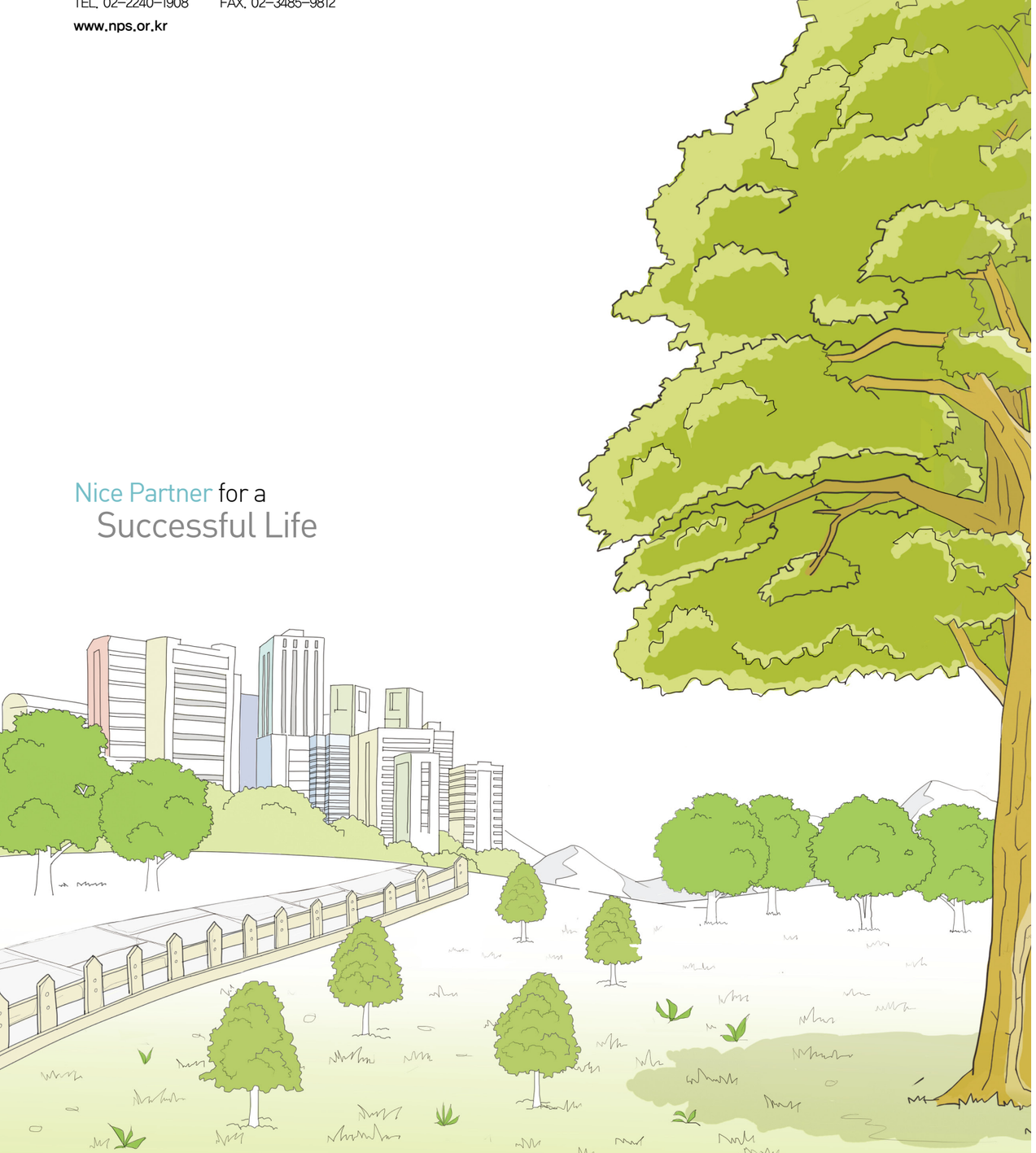
서울시 송파구 올림픽로35다길 13 국민연금공단 총무지원실 사회책임경영부
TEL. 02-2240-1908 FAX. 02-3485-9812
www.nps.or.kr

Nice Partner for a
Successful Life



2012 국민연금 사회책임경영보고서

국민을 튼튼하게
연금을 튼튼하게

2012 국민연금 사회책임경영보고서

NPS 국민연금 National Pension Service

보고서 개요

보고서 특징

'2012 국민연금 사회책임경영보고서'는 국민연금공단의 사회책임경영 활동을 담은 첫 보고서로서 이해관계자 참여와 중대성 평가를 통하여 이해관계자의 관심이 높고 중요한 이슈 중심으로 내용을 구성하였습니다. 더불어 사회적 책임 국제표준인 ISO 26000의 7대 핵심주제에 대응하는 국민연금공단의 실천노력을 담고 있습니다.

보고기간 및 범위

이 보고서는 공단 본부 및 지사의 2011년(2011. 1. 1 – 2011. 12. 31) 사회책임경영 활동을 중점적으로 보고하고 있습니다. 중요한 정성적 성과의 경우 2012년 활동을 일부 포함하고 있으며, 정량적 성과는 시계열 추이를 파악할 수 있도록 최근 3개년(2009~2011년)의 데이터를 수록하였습니다.
본 보고서의 보고범위는 본부 및 지사를 기준으로 하였으며, 일부 지사의 활동을 보고할 경우 보고서 내에 별도로 표기하였습니다.
주요 환경 관련 데이터는 본부를 중심으로 보고하고 있습니다.

보고서 작성 기준 및 G3.1 Guideline 적용 수준

2012 국민연금 사회책임경영보고서는 ISO 26000 및 GRI(Global Reporting Initiative) G3.1 가이드라인을 기준으로 작성되었습니다.
본 보고서는 GRI G3.1 가이드라인 적용 수준 기준 중 'A+' 수준에서 요구하는 사항을 모두 충족하는 방향으로 작성되었습니다.
통화단위는 대한민국 원화(₩)를 기준으로 하며 그 외의 단위는 수치와 병기하였습니다.

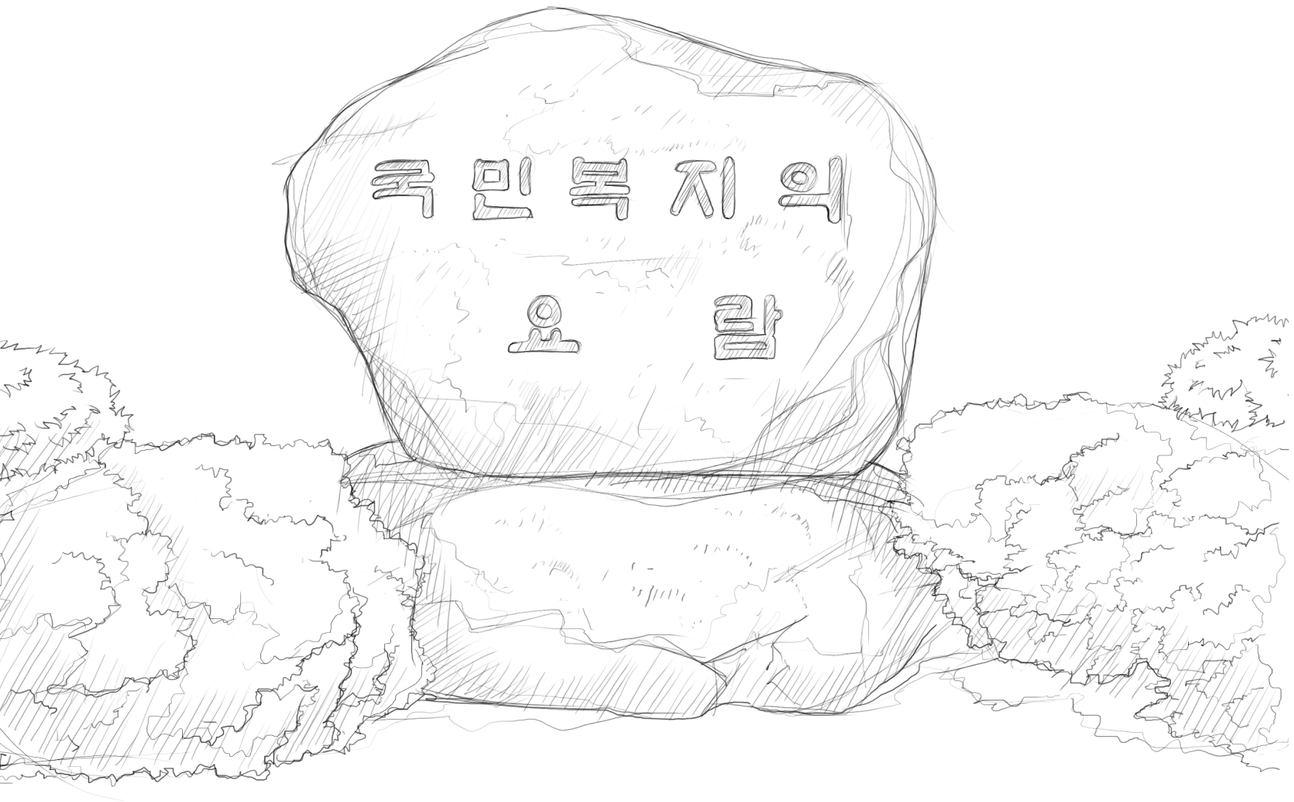
보고서 검증

보고서 내용 및 데이터에 대한 신뢰성과 정확성을 높이기 위하여 제3자 검증을 실시하였습니다. 제3자 검증기관은 G3.1 가이드라인 적용 수준 기준 중 'A+'에 적합함을 확인하였습니다.

문의처

주 소 서울시 송파구 올림픽로35다길 13 국민연금공단 총무지원실 사회책임경영부
전 화 02-2240-1908
팩 스 02-3485-9812
이메일 nps0621@nps.or.kr
담당부서 총무지원실 사회책임경영부
홈페이지 http://www.nps.or.kr

Nice Partner for a
Successful Life



2012 국민연금 사회책임경영보고서

CONTENTS

CEO message
2011 NPS Sustainability Highlights

1. 행복한 미래를 설계하는 국민연금
10 국민연금공단 소개
16 국민연금공단의 비전 및 전략
18 국민연금공단과 함께하는 이해관계자
22 사회책임경영을 위한 주요 이슈 도출

2. 책임경영을 실천하는 국민연금
26 기업 가치를 높이는 투명한 지배구조
28 튼튼한 국민연금을 위한 리스크 관리

3. 희망에 투자하는 국민연금
32 미래를 준비하는 지속가능한 기금
36 사회책임경영을 실천하는 사회책임투자

4. 고객에게 신뢰받는 국민연금
42 행복을 전달하는 고객만족경영
45 특집 1. 풍요로운 세상을 만드는 노후설계서비스
46 특집 2. 장애인 복지을 향상시키는 국민연금공단
47 특집 3. 연금의 지속가능성을 키워가는 국민연금연구원

5. 나눔을 실천하는 국민연금
50 사랑을 더하는 지역사회 참여

6. 공정사회를 만드는 국민연금
56 청렴한 사회를 만드는 윤리경영
59 권리를 보호하는 투명한 정보공개
62 협력회사와 함께하는 상생경영

7. 사람을 중시하는 국민연금
66 희망을 나누는 인재경영
71 열린 마음으로 함께하는 노사커뮤니케이션

8. 환경을 생각하는 국민연금
76 지구를 살리는 환경경영

9. 부록
81 경제성과 요약
82 ISO 26000 이행수준 진단 보고서
84 제 3자 검증 의견서
86 GRI G3.1 / ISO 26000 Index
91 UNGC 및 UN PRI 원칙
92 수상실적 및 단체가입 현황

CEO message

존경하는 이해관계자 여러분!

국민연금 창립 25주년이 되는 뜻 깊은 해에 사회책임경영보고서를 최초로 발간하여 국민연금공단이 사회적 책임을 다하고자 노력해온 일련의 활동들을 알릴 수 있게 되어 기쁘게 생각합니다.

국민연금은 끊임없는 변화의 물결 속에서도 국민들에게 정성어린 서비스로 보답하려는 소명을 다하기 위해 전 임직원이 하나가 되어 부지런히 달려왔습니다. 적극적인 제도운영과 기금운용의 결과, 가입자 2천만 시대를 맞게 되었고 기금적립금도 384조원으로 세계 3위 규모의 글로벌 운용기관 도약을 눈앞에 두고 있습니다.

공단은 이러한 경제적 성장과 더불어 환경과 사회에 대한 기업의 사회적 책임을 인식하고 사회적 책임의 국제 표준인 ISO 26000에 선제적으로 대응하고자, 2011년 10월부터 고객신뢰경영, 사회책임투자, 사회공헌, 윤리경영, 동반성장, 환경경영 영역의 6대 전략방향을 중심으로 사회책임경영 전략체계를 수립하여 추진하고 있습니다.

> 국민연금이 함께하는 내일은 행복합니다.
> 국민연금은 부푼 미래의 꿈을 약속하기 보다 내일의 희망을 가꾸기 위해 고객의 손을 잡겠습니다.

행복한 노후준비를 위한 고객맞춤형 서비스 제공 및 취약계층의 삶의 질 향상 지원

한국은 이미 고령화 시대에 진입하여 대표적 사회안전망인 국민연금제도와 기금의 중요성이 더욱 커지고 있습니다. 국민연금공단은 생애주기에 따른 맞춤형 정보 제공 교육을 통해 국민이 활기차고 안정된 노후생활을 준비할 수 있도록 돕고 있습니다. 또한 사회적 취약계층에 대한 실효성 있는 서비스를 제공하여 삶의 질 향상을 지원하고 있습니다. 2011년 장애심사 및 등록과정에 대한 장애인 권리구제 방안을 마련하여 권리보호를 강화하였으며, 장애인의 자립생활을 돕기 위해 활동지원서비스를 제공하고 있습니다.

안정적 기금 운용과 사회책임투자 확대

최근 유럽 재정위기가 확산되면서 글로벌 경제위기가 장기화되고 있습니다. 공단은 이처럼 불안정한 세계경제와 어려운 경영여건 속에서 기금 재정의 장기적 안정을 위해 꾸준히 해외자산과 대체투자 분야로 투자대상을 다변화하여 외부위험을 최소화하고 지속적으로 기금수익을 높이기 위해 힘쓰고 있습니다.
또한 공단은 책임투자의 중요성을 인식하고 2006년 사회책임투자(SRI) 펀드를 개시한 이래로 그 규모와 역할을 지속적으로 확대하고 있습니다. 2009년에는 국제적 이니셔티브를 지지하여 유엔 책임투자 원칙(UN PRI)에 가입하였으며, 의결권행사지침에 환경, 사회, 지배구조(ESG) 원칙을 명시하였고, 2011년에는 ESG리서치 업무를 신설하여 책임투자 인프라를 강화해 나가고 있습니다.

동반성장과 나눔의 실천

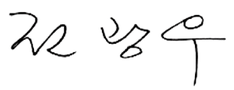
공단은 전 부서가 참여하는 동반성장 추진체계를 구축하여 중소기업 등과의 파트너십을 통해 상호 지속적인 성장을 도모하고 있습니다. 공단 사업과 연계하여 중소기업의 연금보험료 부담을 경감시켜 주고, 기금운용에 있어서 중소형 운용사를 육성 · 지원하고 있습니다. 더불어 중소기업 물품 구매를 적극적으로 확대했으며, 사회적 기업 설립 지원 및 취업박람회 개최를 통하여 민간 일자리 창출에도 기여하고 있습니다.
또한 사랑이 더해가는 풍요로운 지역사회를 만들기 위해 저소득가입자 연금보험료 지원, 국민연금 기부 캠페인, 장애인 공감여행, 전통시장 활성화 등 공단의 특성을 반영한 다양한 나눔 활동을 적극적으로 펼치고 있습니다.

많은 기업들이 사회적 책임활동을 활발히 이행하고 사회책임경영이 선택이 아니라 생존의 조건이 되어가고 있는 현 시점에서, 국민연금은 이러한 우리 사회의 사회책임경영 요구를 국제적 수준으로 실천하고자 2012년 10월 유엔 글로벌콤팩트(UN Global Compact)에 가입하였고 인권, 반부패, 노동, 환경 분야에 걸친 UNGC 10대 원칙에 대한 준수현황과 ISO 26000의 이행성과에 대해서도 이해관계자에게 지속적으로 보고할 계획입니다.

국민연금의 전 임직원은 2012년을 사회책임경영의 원년으로 생각하고, 사회책임에 대한 새로운 롤모델로서 이해관계자의 미래가치 창출을 위해 앞으로 더욱 활발한 활동을 전개해 나가겠습니다.
국민연금공단에 관심과 지원을 보내주시는 이해관계자 여러분께 다시 한 번 감사드립니다.

2012년 11월 30일

국민연금공단 이사장



올해의 아시아태평양 최우수 연기금상 3년 연속 수상

연금수급자 330만 시대

개인정보보호 종합시스템 구축

장애인 종합복지 One-Stop 서비스 구현

저소득층을 위한 연금 기부 캠페인 전개

콜센터 서비스 품질지수(KSQI) 6년 연속 우수 콜센터 선정

100세 시대에 대비한 맞춤형 노후설계서비스 제공

예비 사회적 기업 'NPS Cafe 36.5°' 개소

공공기관 최고수준의 열린고용과 사회형평적 인력운영

올해의 아시아태평양 최우수 연기금상 3년 연속 수상

연금의 안정성과 수익성을 모두 고려하여 운용한 결과, 운용 수익금 64조원, 연평균 수익률 7.3%의 성과를 거두었으며, 이를 인정받아 Asia Asset Management誌로부터 '올해의 아시아태평양 최우수 연기금상'을 3년(2009~2011) 연속 수상하였습니다.

연금수급자 330만 시대

지속적인 제도개선과 서비스 혁신으로 2012년 연금수급자가 330만 명을 넘어섰습니다. 2012년에는 연금수급자를 대상으로 하는 긴급생활자금 대여 '실버론 사업'을 통해 중추적인 사회복지 기관의 역할을 아우르고 있습니다.

개인정보보호 종합시스템 구축

개인정보보호 종합대책을 수립하여 전 직원의 개인정보 접근 권한을 최소화해 부적정 열람 행위를 사전에 차단하였습니다. 더불어 내부교육 강화를 통해 개인정보 보호를 위한 인식 제고에 힘쓴 결과 2011년 보건복지부로부터 개인정보 보호 우수기관으로 선정되었습니다.

NPS Sustainability Highlights

장애인 종합복지 원스톱(One-Stop) 서비스 구현

장애인의 자립생활과 사회참여를 지원하고 삶의 질 증진을 위해 장애심사에서부터 찾아가는 서비스까지 적극적인 장애인 종합복지 원스톱(One-Stop) 서비스를 구현하고 있습니다. 그 결과 2012년 7월 기준 활동지원 수급자는 5만여 명으로 증가하였습니다.

저소득층을 위한 연금 기부 캠페인 전개

저소득층을 대상으로 매월 연금보험료의 일정 부분을 임직원이 급여에서 기부하여 지금까지 910명을 후원, 그중 148명이 연금수급권을 가지게 되었습니다. 2011년에는 '국민연금 기부 캠페인'을 시작하여 2012년 9월 기준 63명이 약 5,200만 원을 기부하였습니다.

콜센터 서비스 품질지수(KSQI) 6년 연속 우수 콜센터 선정

ARS를 거치지 않는 상담원과의 직접 연결 체계 구축, 청각 · 언어 장애 고객을 위한 '청각장애인-통신중계센터-공단콜센터' 3자 연결방식의 통화 체계 운영 등 이용자 편의를 위한 지속적인 노력의 결과, 2012년 한국산업 서비스품질지수(KSQI) 조사에서 국민연금콜센터가 6년 연속 우수기관에 선정되었습니다

100세 시대에 대비한 맞춤형 노후설계서비스 제공

국민의 '행복한 노후' 준비에 도움을 줄 수 있도록 종합적인 노후설계서비스를 제공하고 있습니다. 2008년 4월 서비스를 개시한 이래 2012년 9월 현재 141만 건의 노후설계 상담과 2만 2천 회의 노후설계 교육을 실시하여 무연금 · 저연금 예상자 중 38만 명이 국민연금 가입기간 확대를 신청하였습니다.

예비 사회적 기업 'NPS Cafe 36.5°' 개소

공공기관 최초로 기부특성화 카페 「NPS 카페테리아 카페 36.5 °」을 설립하여 장애인 · 다문화 이주여성 등 취약계층 3명에게 일자리를 제공하고, 매출액 10%를 '꿈키움 후원금'으로 청소년 및 다문화 가정을 지원하고 있습니다.

공공기관 최고수준의 열린고용과 사회형평적 인력운영

공단은 2011년 신규채용에서 61%를 여성으로, 52.1%를 지역인재로 채용하여 연령, 성별, 학력 차별이 없는 열린고용을 실천하였고, 10% 장애인 할당 채용을 통해 공공기관 최고 수준의 장애인 고용률을 달성하였습니다. 이러한 노력의 결과로 2011년 행정안전부와 교육과학기술부로부터 공공부문 인재개발 최우수기관(Best-HRD)으로 선정되었습니다.

1. 행복한 미래를 설계하는 국민연금

"작은 씨앗이 품고 있는 미래의 가능성을 바라봅니다."

국민연금공단 소개

국민연금공단은 연금지급을 통해 전 국민의 안정된 노후 보장이라는 큰 꿈을 안고 1987년 설립되어
다양한 연금 및 복지 서비스를 통해 국민의 생활안정과 복지증진에 기여하고 있습니다.

공단 개요

조직 소개

국민연금공단(이하 '공단')은 국민의 노령, 장애 또는 사망에 대하여 연금급여를 실시함으로써 국민의 생활 안정과 복지 증진에 기여하기 위하여 1987년 설립되었습니다. 2009년 가입자와 수급자의 복지향상 및 체계적인 노후준비를 위하여 노후설계서비스 분야로 사업영역을 확장하였으며, 2011년 장애등록심사 및 장애인 활동지원 서비스를 시행하여 장애인의 사회참여를 지원하고자 노력하고 있습니다. 2011년 기준으로 국민연금 가입자는 약 2천만 명에 달하며, 연금수급자는 330만 명을 상회하고 있습니다.

조직명	국민연금공단	조직 현황	본부 : 11실 2센터, 기금운용본부, 준법감시인, 연구원, 지방 : 91개 지사, 상담센터 51개소, 장애심사센터, 국제협력센터
이사장	전광우		
설립일	1987년 9월 18일		
본점 소재지	서울특별시 송파구 올림픽로35 다길 13	국민연금 기금	348조 9천억 원 (2011년 말 기준)
임직원 수	4,627명		

| 조직개요 |

조직 구조

공단은 본부기관으로 11실 2센터와 기금운용본부, 준법감시인, 연구원을 두고 있으며, 전국적으로 91개의 지사와 장애심사센터, 국제협력센터를 별도로 운영하고 있습니다. 또한 뉴욕과 런던에 기금운용본부 산하의 해외사무소를 두고 있습니다.

| 조직도 |

경제적 가치배분

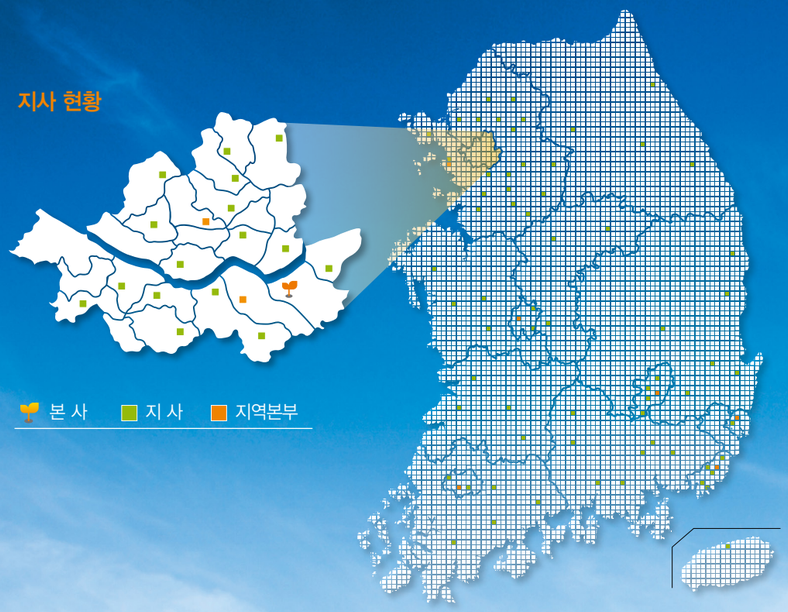
국민연금기금은 연금보험료, 운용수익금, 적립금 및 국민연금공단 수입지출 결산상의 잉여금으로 조성됩니다. 공단은 2011년 한 해 동안 연금보험료, 기금운용수익 등으로 35조 1,889억 원을 조성하고 연금급여, 공단운영비 등으로 10조 3,120억 원을 지출하여 전년도 적립금 323조 9,908억 원 대비 24조 8,769억 원이 증가한 348조 8,677억 원의 국민연금기금을 적립하고 있습니다.
공단의 가치배분은 정부로부터 승인된 예산에 한하여 사용되며 2011년은 10조 3천억 원의 예산이 승인되어 고객, 임직원, 협력회사, 지역사회, 정부, 기타 공단사업을 위해 사용하였습니다.

| 2011년 국민연금공단 가치배분 |

국민과 함께하는 내일의 희망

국민연금은 개인이나 가족공동체에 의존하던 노후소득 보장뿐만 아니라
사고 질병에 체계적으로 대비하는 대한민국 복지제도의 진정한 시작이었습니다.
언제 닥칠지 모르는 위험과 반드시 맞이할 미래에 누구나가
행복해질 수 있도록 노력해 왔습니다. 이제 청년이 된 국민연금,
더 많은 행복을 드리고자 힘차게 뛰겠습니다.

지사 현황



해외사무소 현황

연 혁

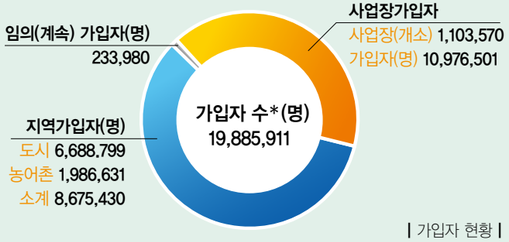
- 1986.12.31 국민연금 법 공포
- 1987. 9.18 국민연금공단 설립
- 1988. 1. 1 국민연금제도 실시 (근로자 10인 이상 사업장)
- 1993. 1. 1 특례노령연금 지급
- 1995. 7. 1 농어촌지역 확대 적용
- 1999. 4. 1 도시지역 확대 적용 (전국민연금 실현)
- 1999.11. 5 기금운용본부 설치
- 2003. 7. 1 사업장 적용범위 확대 (5인 미만 사업장)
- 2009. 5. 1 노후설계서비스 (CSA) 시행
- 2009. 8. 7 공적연금 연계제도 시행
- 2011. 1. 1 사회보험료 징수 통합에 따른 징수업무 이관
- 2011. 4. 1 장애인 등록 장애등급심사 시행
- 2011. 10. 5 장애인 활동 지원제도 시행

국민연금공단의 주요사업

가입자 서비스

• 가입자에 대한 기록의 관리 및 유지 **• 연금보험료의 부과**

국민연금은 가입자, 사용자 및 국가로부터 일정액의 보험료를 받아 이를 재원으로 노령연금, 유족연금, 장애연금 등을 지급함으로써 국민의 생활안정과 복지증진을 도모하는 사회보장제도입니다. 1988년 사업장 근로자를 대상으로 시작된 국민연금은 1999년 가입 대상을 확대하여 전 국민 연금시대를 열었으며 2011년 기준 가입자는 1,988만 6천 명으로 가입자 2천만 시대를 눈앞에 두고 있습니다.



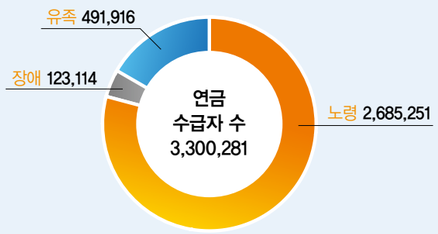
| 가입자 현황 |

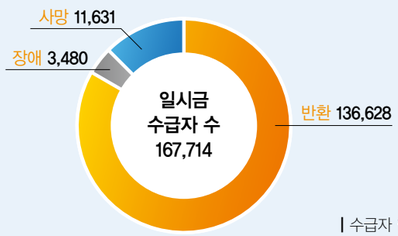
연금급여 서비스

• 연금급여 **• 일시금 지급**

공단은 노령, 장애, 유족연금의 지급과 다양한 수급자 서비스를 제공하고 있습니다. 국민연금 급여는 가입자가 노령, 장애 또는 사망으로 인해 소득이 감소한 경우 지급되며, 2011년 연금 수급자는 총 330만 명(누적 기준)입니다. 또한 가입자가 연금 급여의 형태를 수급하지 못할 경우 반환일시금과 사망일시금, 장애일시보상금과 같은 급여를 제공하여 이를 보상하고 있습니다.

단위 : 명





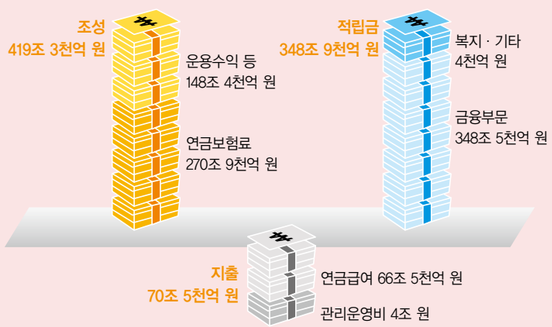
| 수급자 현황 |

기금운용

• 주식 및 채권 등의 증권 매매

• 부동산, 사회 인프라시설 등 대체투자

국민연금기금의 관리와 운용은 국민연금법에 의하여 공단에 위임되어 운영하고 있습니다. 국민연금기금은 연금제도의 재정을 뒷받침하는 소중한 재원으로서 1988년 설치되어 2011년 말 현재 348조 9천억 원의 세계 4대 규모 공적 연기금으로 성장하였습니다. 2011년 말 기준 기금의 운용수익금은 148조 4천억 원에 이르며, 이는 총 조성액 419조 3천억 원의 35.4%를 차지합니다.



| 기금조성내역 |

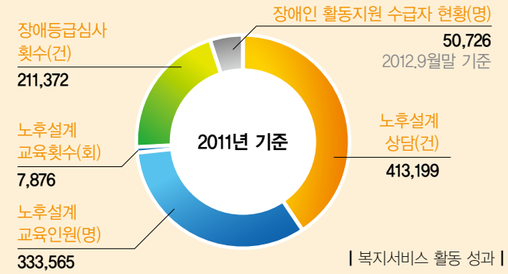
* 둘 이상의 국민연금에 가입된 사업장에서 종사하는 근로자 또는 사용자의 사업장가입자 (둘 이상 적용 사업장가입자)는 사업장 단위로 각각 산정

복지서비스

• 노후설계서비스 **• 장애인복지법에 의한 장애등급 심사**

• 장애인 활동지원 사업

공단은 국민의 체계적인 노후준비와 건강한 노후생활을 위하여 노후설계지원(CSA: Consulting on Successful Aging) 서비스를 제공하며, 2011년 부터는 장애심사 전문기관으로서 장애등급을 최종 확인 · 결정하는 장애등록심사 서비스를 수행하고 있습니다. 이와 더불어 중증 장애인에게 활동지원 서비스를 제공하여 장애인의 자립과 삶의 질 향상을 지원하고 있습니다.



| 복지서비스 활동 성과 |

연구조사

• 연금제도 및 사회보험 연구

• 기금운용 효율화 방안 연구

공단은 국민연금연구원을 통하여 다양한 연구조사활동을 수행하고 있습니다. 사회보험제도의 전반적인 발전방안과 기금운용본부의 기금운용성과 평가, 장기적인 연금제도의 안정화를 위한 재정계산 등 국민연금과 직간접적으로 연관된 다양한 연구 활동을 통하여 정책개발에 기여하고 있습니다.

단위 : 건

| 조사연구사업 성과 |

국제협력

공단은 국내체류 외국인 및 우리 국민의 해외이주가 증가함에 따라 외국인과 해외체류 국민에게 효율적인 연금관련 서비스를 제공하기 위해 국제협력업무를 수행하고 있습니다. 제도적 지원을 위한 사회보장협정을 체결함으로써 해외 이주 시에도 연금혜택이 지속적으로 이어질 수 있도록 글로벌 네트워크를 쌓아 가고 있습니다. 2011년까지 전 세계 23개국과 사회보장협정을 체결하여 우리 국민의 연금수급권을 보호하고자 하는 노력을 지속하고 있습니다.

| 사회보장협정 체결국 |

국민연금공단의 비전 및 전략

국민연금공단은 신뢰, 의무, 열정의 가치를 품고 고객감동과 지속발전을 실현하여
글로벌 리딩 연금복지서비스기관으로 성장하기 위해 최선을 다하고 있습니다.

국민연금공단이 가는 길 – NPS Way

NPS 2020

공단은 빠르게 변화하는 경영환경에 대응하고 적극적으로 정부정책을 이행하여 새로운 도약을 위한 발판을 마련하고자 2010년 9월 장기적 미래상인 'Global TOP NPS 2020'을 수립하였습니다. 새로운 비전 달성을 위한 체계적인 전략을 실행하여 2020년에는 470만 명의 수급자에게 연간 32조 원의 연금을 지급하여 연금수혜 확대를 이루고, 924조 원의 기금을 적립하여 국민연금 재정안정을 통해 세계 최고의 공적연금으로 성장하고자 합니다.

전사 전략

공단은 고품질의 다양한 연금복지서비스를 제공하여 국민의 생활안정과 노후행복에 공헌하고자 하는 미션과 '행복한 미래를 열어가는 세계 최고의 연금복지서비스 기관'이라는 비전을 품고 있습니다.
공단은 최고의 연금복지서비스기관으로 나아가기 위해 국내 인구동향과 국제경제 환경, 정부 시책 등을 종합적으로 고려하여 중장기 경영전략을 수립하였습니다. '국민 노후 소득보장 강화', '연금서비스 가치 제고', '복지서비스 확충', '기금운용 글로벌 경쟁력 강화', '지속성장 인프라 확충'의 5대 전략목표와 13개의 전략과제 추진을 통하여 행복한 미래를 열어가는 세계 최고의 연금복지서비스 기관으로서의 비전을 달성하고자 합니다.

미 션	고품질의 다양한 연금복지서비스를 제공하여 국민의 생활안정과 노후 행복에 공헌				
비 전	행복한 미래를 열어가는 세계 최고의 연금복지 서비스 기관 (Nice Partner for Successful-life)				
전략 목표	국민 노후 소득보장 강화	연금서비스 가치 제고	복지서비스 확충	기금운용 글로벌 경쟁력 강화	지속성장 인프라 확충
전략 과제	1. 연금 수급권 확충 2. 노후준비 지원사업 확대	3. 연금고객 서비스 품질 제고 4. 고객 생활지원 서비스 다양화	5. 장애심사 역량강화 6. 장애인 자립 지원 서비스 체계 구축 7. 신규 복지서비스 추진	8. 국내외 투자 다변화 9. 리스크 관리 강화 10.기금운용 역량 제고	11. 사회책임경영 강화 12. 열정적인 조직문화 정착 13. 지속성장 연구기반 강화

| 전략체계도 |

공유가치

공단의 모든 임직원들이 공유하는 핵심가치는 신뢰(Trust), 의무(Obligation), 열정(Passion)입니다. 공단은 함께 미래를 준비하는 모든 고객과 이해관계자와의 신뢰를 최우선으로 두고 연금서비스를 제공합니다. 그리고 고객이 행복한 노후와 풍요로운 삶을 누릴 수 있도록 서비스의 가치를 높이기 위한 의무에 최선을 다하고 있습니다.
최고가 되기 위한 열정으로 연금전문가로서의 자질과 역량을 끊임없이 배양하여 공단이 세계적인 일류기관으로 도약하는데 힘을 모으고 있습니다.

핵심가치	경영이념
Trust 신뢰	기본충실 신뢰경영
Obligation 의무	고객감동 가치경영
Passion 열정	지속발전 선진경영

| NPS Way |

경영이념

공단은 '기본충실 신뢰경영','고객감동 가치경영', '지속발전 선진경영'의 3대 경영이념을 바탕으로 경영활동을 추진합니다. 이는 기본적인 소명을 충실히 완수하여 국민신뢰를 제고하고, 고객이 감동할 때까지 양질의 연금서비스를 제공하며, 지속적으로 발전하는 선진 국민연금을 만들고자 하는 공단의 의지가 담겨 있습니다.

지속가능한 세상만들기

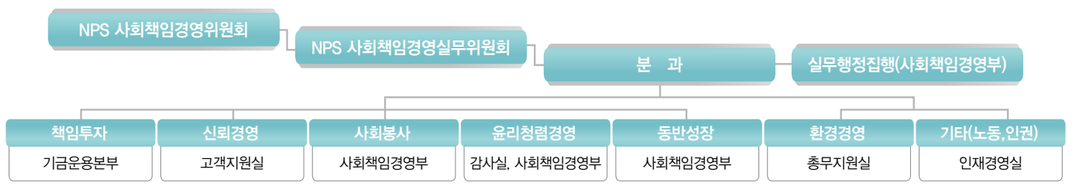
사회책임경영 체계

공단은 기업의 사회적 책임에 대한 국제 표준인 ISO 26000 등 국내외 이니셔티브에 선제적으로 대응하고, 기금 및 제도의 성장에 따른 사회적 책임을 실현하기 위하여 2011년 사회책임경영부를 신설하고 사회책임경영 전략을 수립하였습니다. 비전 및 핵심가치에 기반을 둔 공단 사회책임경영 전략체계는 임직원의 적극적인 참여를 통해 책임투자, 신뢰경영, 사회봉사, 윤리 · 청렴경영, 동반성장, 환경경영 영역의 6대 전략목표와 세부 실천과제들로 구성되어 있으며, 노동 · 인권 분야는 전사전략 하에 별도로 전략이 수립되어 운영되고 있습니다.

| 사회책임경영 전략체계도 |

사회책임경영 조직 및 활동

사회책임경영(SR)의 최고 의사결정기구는 '사회책임경영위원회'로 기존의 '윤리경영위원회'에서 확장되었으며, 사회책임경영실무위원회를 두어 실행(안) 개발을 실천하도록 하였습니다. 실무 행정집행은 총무지원실 사회책임경영부를 중심으로 각 영역별 담당분과를 통하여 사회책임경영 활동을 수행하고 있습니다. 또한 외부전문가그룹으로 구성된 사회책임격영자문위원단과 이해관계자자문회의를 통해 각계각층의 다양한 제언을 수렴하여 반영하고 있습니다. 공단은 2011년 ISO 26000에 기반을 둔 고유의 사회책임경영(SR) 자가진단지표를 개발하였으며, 정기적인 자기진단을 통하여 사회책임경영 활동을 개선하고 내부 역량을 강화해 나가고 있습니다. 2012년에는 사회책임경영 실천예규를 작성하였으며, 전 직원을 대상으로 사회책임경영 사이버교육을 진행했습니다. 더불어 사회책임경영에 대한 국제적 요구 수준에 대응하고자 2012년 10월 유엔 글로벌콤팩트(UN Global Compact)에 가입하였고, 향후 인권, 반부패, 노동, 환경 분야에 걸친 UNGC 10대 원칙에 대한 준수현황을 지속적으로 보고할 계획입니다.



| 사회책임경영 추진조직 |

전사전략과 사회책임경영 전략을 통합하는 것이 ISO 26000의 추진방향인데 어떻게 생각하십니까?

사회책임경영 추진체계와 전사전략은 이원화된 개념이 아니라고 생각합니다. 다만 사회책임경영 추진을 얼마나 명료하게 체계화하여 전사전략에 담아내느냐가 현시점에서 중요한 문제라고 보고 있습니다. 현재에도 전사전략 수립 시 사회책임경영을 고려하고 있으며, 공단 이해관계자의 니즈를 반영하여 점진적으로 강화해 나가고 있습니다. 정부와 국민으로부터 부여 받은 고유한 임무와 사회적 책임 이행을 충실히 하기 위해 핵심역량을 더욱 강화하고 탄탄한 조직문화를 형성해 나가며, 이것이 조직원 개개인의 인식 및 행동에 내재화 된다면 이해관계자에게 보다 바람직한 영향을 끼칠 수 있으리라 생각됩니다.

기획조정실 이종신 실장

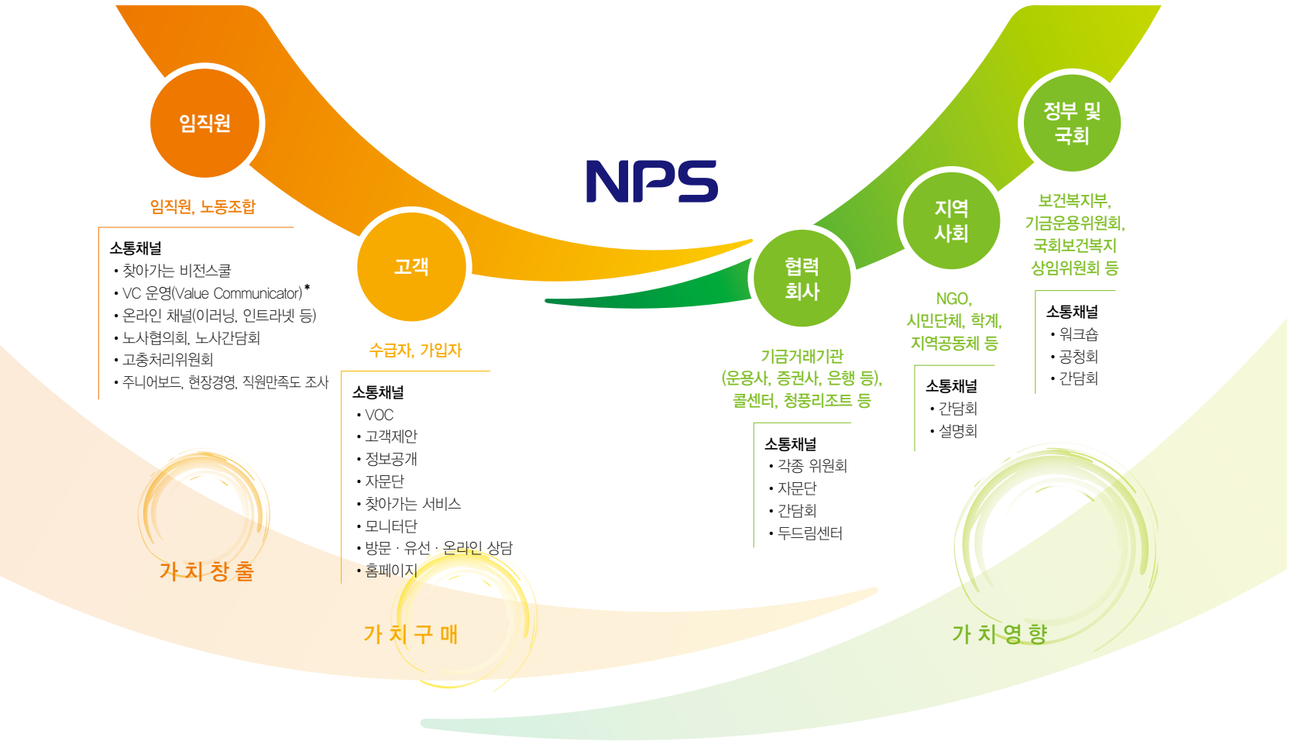
국민연금공단과 함께하는 이해관계자

국민연금공단은 이해관계자들이 공단이 추구하는 모든 활동의 중심이자 사회책임경영의 핵심임을 이해하고 있습니다.

이해관계자와의 대화

이해관계자 정의 및 소통 채널

공단은 효과적인 이해관계자와의 커뮤니케이션을 위해 가치사슬 관점으로 가치창출(임직원), 가치구매(고객), 가치영향(협력회사, 지역사회, 정부 및 국회) 고객으로 이해관계자를 분류하였습니다. 이해관계자별 특성에 적합한 커뮤니케이션 채널을 통해 소통을 활성화하고 있으며, 제시된 의견은 경영활동에 적극 반영하고 있습니다.



| 이해관계자 그룹 및 소통채널 |

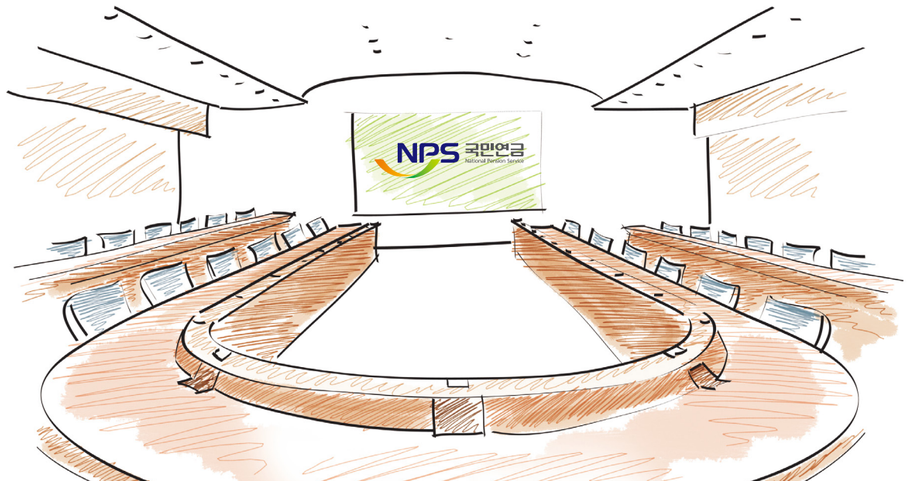
* VC(Value Communicator): 경영현안, 전략이슈 등 가치를 공유 · 소통 · 전파하는 내부전문가

이해관계자 의사소통 성과

공단은 경영활동의 계획수립 단계에서부터 이해관계자의 니즈를 반영하여 효과적인 의사소통을 통해 추진방향과 활동 성과를 함께 공유하고자 노력하고 있습니다. 또한 정부, 국회, 지자체 및 시민단체 등과도 유기적인 커뮤니케이션을 지속적으로 강화하고 있습니다.

이해관계자	소통을 통한 의견제시(요청)	반영 내용
임직원	• 전보 생활권 조정 요구	• 전보예규 개정 및 전보 시 반영으로 직원만족도 제고
	• 장애심사직 등 신규직원에 대한 일대일 업무교육 건의	• 일대일 멘토, 업무코칭, 집합교육 등 실시
	• 장애업무 담당자의 전문성 강화 및 동기부여 대책 필요	• 장애체험 프로그램 및 외부 전문가 교육 확대 시행(2012년)
고객	• 각종 안내문에 대한 이메일 발송 요청	• 이메일 활용 활성화 방안 수립, 시행
	• 국민연금 수납충당금 환급이자 표기 요청	• 부과내역서에 이자 구분하여 표기 조치
	• 노후설계 상담 및 가입자 설명회	• 노후설계 전문가를 통한 상담 실시 및 공단 사업에 대한 인식 제고 기회 확대
협력회사	• 인력채용지원	• 채용박람회 개최
	• 의견소통 통로마련	• 두드림센터 설치
국회	• 근로자의 국민연금 가입을 거부하는 사업장 실태조사 요구	• 사업장 54,000개 소 실태조사 완료, 근로자 67,000명 가입 조치
정부	• 일용직 근로자에 대한 국민연금가입 확대 조치 요구	• 고용부의 건설현장 자료를 입수하여 개인에게 안내 실시
		• 현장 확인업무 강화
시민단체	• 장애인에 대한 이해증진 및 인식개선 노력 주문	• 장애인총연맹과 문화나눔협약 체결
		• 장애인과 함께 떠나는 공감여행 실시
일반국민	• 거동이 불편한 장애인의 서비스 접근성 확대 요구	• 60개 지사에 장애인지원센터 설치
		• 장애인전담인력 배치

| 이해관계자 의견반영 내용 |



전문가들이 바라본 국민연금공단

공단은 다양한 이해관계자의 의견을 청취하고 반영하는 것을 사회책임경영의 중요한 지표로 삼고 있습니다.
공단의 사회책임경영 세부 이슈들을 발견해 내기 위하여 핵심 이해관계자 그룹을 선정하고 각 해당그룹의
주요 이해관계자들을 대상으로 심층인터뷰를 실시하였습니다.

국회의원

유재중 국회의원

기금고갈 시점에 대한 논란이 계속되고 있는 가운데, 연금이 지속가능하기 위해 받을 것을 줄일 것인가, 내는 것을 늘릴 것인가에 대한 제도 개선대책이 활발하게 논의되어야 합니다.
고갈 시점이 되어서야 제도개선을 하게 되면 그리스 사례에서 보듯 엄청난 반발에 휩싸이게 될 것입니다.
제도 안정화를 위한 장기적인 접근의 개선이 필요하다고 생각합니다.

이사회

한국경총 김영배 부회장

국민연금은 가입시점과 수급시점이 다른 특성 때문에 고객에게 더 정확한 상품/서비스 정보를 제공하여 가입자의 기대를 관리하는 것이 필요합니다. 특히 수급연령, 수급률 등 연금체계를 변화시키는 경우, 국민연금에 대한 불신 해소를 위해 가입자를 충분히 이해시키고 동의를 이끌어내는 절차가 중요합니다. 연금서비스의 혜택 뿐 아니라 문제점에 대한 정보도 함께 제공하여 가입자의 알 권리를 충분히 보장해주어야 할 것입니다.

보건복지부

보건복지부 연금복지과 주철 사무관

국민연금공단이 추구해야 할 이미지는 어머니 같은 상이라고 생각합니다. 국민들이 노후나 장애 등으로 적극적 소득활동이 어려울 때 연금을 통해 소득을 보장하는 기관, 그래서 어머니처럼 친근하고 포근한 이미지가 공단에 체화되어야 한다고 생각합니다. 그러기 위해서는 국민에게 노후나 장애 등으로 어려움에 처했을 때 자신과 가족의 생활안정을 담보해주고 걱정을 해소해 줄 수 있다는 신뢰와 비전을 제시해야 할 것입니다.

기금운용

KDB대우증권 허재환 수석위원

기금운용을 하는데 있어서 상장기업에 머무르기 보다는 기술력이 있지만 자본력이 부족한 지방 유망중소기업에 투자하여 중소기업도 도약할 수 있는 기회를 주어야 합니다. 특히 국민연금이 투자한 기업이라면 지역사회에서 투자 파급효과가 커져서 신뢰도도 높아져 더욱 성장하게 될 것입니다. 또한 지나친 단기 수익률을 추구하기 보다 가치있는 기업들을 발굴하여 지속가능한 기금으로 운영하기를 바랍니다.

수급자

연금이 봉사단 송파지사 배상현 님

전국적인 조직망을 가진 국민연금공단이 사회공헌을 통해 지역에 기여할 수 있는 공헌은 무궁무진하다고 생각합니다.
하지만 아직 공단의 사회공헌이 단기 이벤트 형태로 끝나는 경우가 많은 것 같습니다.
봉사의지로 충만한 사람들이 자발적으로 모인 봉사단 조직을 적극적으로 활용하여 진정성 있는 사회공헌을 할 수 있도록 하는 자세와 노력이 필요합니다.

임직원

노동조합 박종필 정책기획실장

공단의 주요 지배구조는 근로자 · 사용자 · 정부의 3각 체제로 구성되어 있는 것이 특징입니다. 이사회, 기금운용위원회, 국민연금심의위원회가 대표적입니다. NGO 등 노동시민사회단체도 의사결정기구에 포함되어 있습니다.
따라서, 각종 지배구조에 참여하는 단체에 대한 체계적이고 지속적인 스킨십과 노조를 포함한 공단 조직의 네트워크를 통해 해당 조직의 임원부터 실무담당자까지 광범위하게 소통하고 그를 통해 의견이 반영될 수 있도록 해야 합니다.

사회책임투자

㈜서스틴베스트 대표 류영재

지난 6년 동안 국민연금이 책임투자 운용규모를 지속적으로 확대함에 따라 불모지나 다름없었던 국내에서도 금융선진국들처럼 책임투자 산업의 생태계가 조성되고 있습니다. 국민연금은 국내 책임투자 산업의 선도적 역할을 담당해 오고 있습니다. 앞으로도 기업과 금융시장과의 폭넓은 논의를 통하여 기금의 특성에 맞는 책임투자를 추진하여 국민에게 기여하고, 세계적인 공적 연금으로서의 리더십을 발휘하는 공단으로 자리매김하기를 기대합니다.

사회책임경영을 위한 주요 이슈 도출

국민연금공단은 공단의 사회책임경영을 위한 중요 이슈를 검토하고 새로운 이슈를 파악하고자, GRI 내용 정의 규약과 ISO 26000에서 정하는 절차에 따라 중요 이슈를 선정하고 보고 내용 결정에 활용하였습니다.

2012 중대성 평가에 포함된 분석방법

STEP 1 사회적 책임인식
- 미디어 분석
- 해외 동종 기관 분석
- Trend Impact 분석
- 사회책임경영 수준 진단

STEP 2 이해관계자 참여
- 전문가 인터뷰
- 설문조사

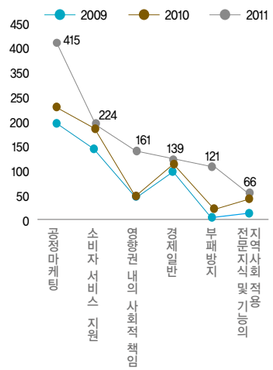
STEP 3 중대성 평가
- 주요 이슈 도출

| 중대성 평가 프로세스 |

사회적 책임 인식

/ 미디어 분석

공단의 사회책임경영 관련 이슈를 파악하고자 2009년부터 2011년까지 미디어 매체에서 다루어진 3,120개의 유효기사를 분석하였습니다. 언론에 주로 노출된 이슈는 소비자 이슈, 공정운영관행, 지역사회 참여와 발전 등으로 조사되었습니다.



| 미디어 분석 결과 |

/ 해외 동종 기관 분석

CalPERS(캘리포니아 공무원연금), APG(네덜란드 연기금), GPFG(노르웨이 국부펀드) 등 해외 동종 기관의 CSR 보고서 및 책임투자 보고서 분석을 통해 공단의 사회책임경영을 위한 주요 이슈를 도출하였습니다.

/ Trend & Impact 분석

사회책임경영 관련 주요 이슈를 Trend, Impact, 내부역량 차원에서 임직원을 대상으로 설문조사를 실시하여 공단이 영향을 받거나 영향을 미치는 이슈 및 내부 역량 이슈를 도출하였습니다.

/ ISO 26000 이행 수준 진단

지식경제부 주관으로 개발된 ISO 26000 진단 도구에 근거하여 공단의 사회적 책임에 대한 이행 수준을 진단하였습니다. 진단을 통한 시사점은 취약한 사항을 중심으로 보고이슈 도출에 활용되었습니다.

이해관계자 참여

/ 전문가 인터뷰

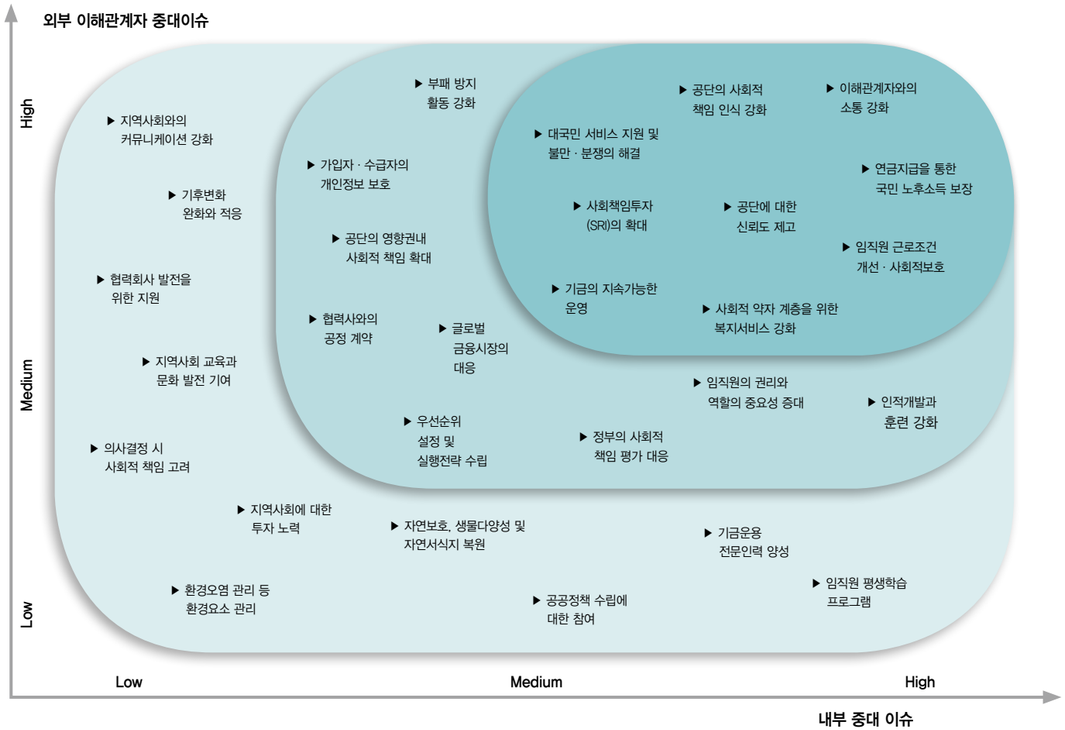
공단의 경영에 대한 법적 · 재무적 · 운영상 책임 및 영향도의 여부에 따라 핵심 이해관계자 그룹을 선정하고 사회책임경영의 세부 이슈를 발견하기 위하여 해당 그룹을 대표할 수 있는 전문가를 대상으로 심층 인터뷰를 실시하였습니다.

/ 설문조사

임직원, 고객, 협력회사, 정부 및 지역사회 등 주요 이해관계자 그룹을 대상으로 공단의 사회책임경영에 관한 다양한 의견을 수렴하기 위하여 설문조사를 진행하였습니다. 설문조사 시간은 2012년 8월 23일부터 2012년 9월 6일까지이며, 각각의 이해관계자들이 바라보는 공단의 사회책임경영 이슈를 도출하고 중대성 평가에 반영하였습니다.

국민연금공단 중대성 평가(Materiality Test) 결과

공단의 사회적 책임 분석과 이해관계자 의견 수렴 과정을 거쳐 도출된 다양한 이슈들 중에서 이해관계자의 관심과 공단의 활동으로 인한 영향을 평가하여 중요 이슈 목록을 선정하였습니다. 또한 이러한 이슈 리스트를 기반으로 주요이슈에 대한 경제 · 사회 · 환경적 영향과 공단 경영에 직결되는 경제적 영향을 기반으로 구성된 중요성 평가 매트릭스(Matrix)를 통하여 핵심 이슈를 도출하였습니다. 이러한 방법으로 도출된 핵심 이슈는 아래 그림과 같으며, 본 사회책임경영보고서는 핵심 이슈를 중심으로 이해관계자들의 주요 관심사항에 대한 정확하고 투명한 정보를 담아내기 위해 최선을 다했습니다.



/ 설문조사결과

5점 척도 기준

2. 책임경영을 실천하는 국민연금

"오늘 국민연금을 만난 씨앗은
내일 희망의 싹을 틔웁니다."

기업가치를 높이는 투명한 지배구조

국민연금공단은 공공기관으로서 경영활동을 감독하고 주요사항을 심의 · 의결하기 위하여 투명한 이사회를 구성 · 운영하고 있습니다. 이사회 중심의 합리적인 경영체계 확립으로 신뢰받는 국민연금이 되겠습니다.

이사회

이사회 운영

공단은 투명한 책임경영체제를 확립하기 위해 이사회 및 전문위원회에 비상임이사의 과반수 참여로 내부견제와 독립성을 확보하였습니다.

이사회는 2월과 10월, 정기이사회 개최를 원칙으로 하며 수시로 임시이사회를 개최할 수 있습니다. 2011년 총 10회의 이사회를 개최하였으며 이사회 참석률은 94%입니다. 사전 안건 심의 강화로 수정의결비율을 최소화하고 있으며, 이사회 활성화를 위해 중요안건에 대해 사전 보고를 제도화하였습니다.

구 분	2009	2010	2011
이사회 개최횟수(회)	12	11	10
이사회 참석률(%)	96	95	94
사전심의율(%)	100	100	100

| 이사회 운영 실적 |

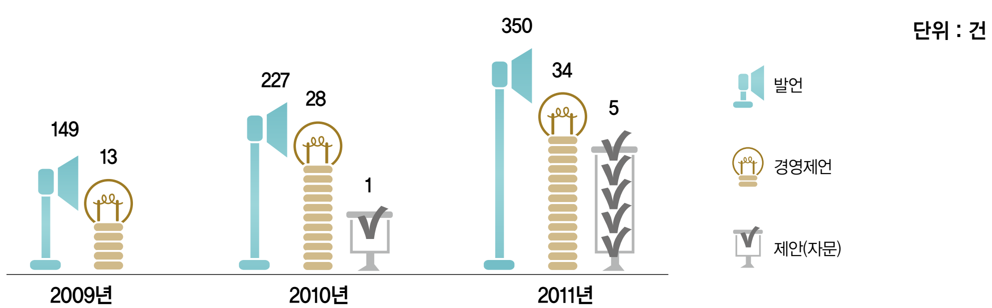
이사회 구성

| 국민연금공단 이사회 |

국민연금 이사회는 상임이사 4인, 비상임이사 7인의 총 11인으로 구성되어 있으며, 이사회 의장은 이사회 규정에 따라 공단 이사장이 겸임하고 있습니다. 비상임이사는 임원추천위원회의 추천을 통하여 보건복지부 장관이 임명하며, 경영견제와 균형을 달성하기 위해 사용자대표 2인, 근로자대표 2인, 지역가입자대표 2인과 정부대표로서 보건복지부 연금정책관 1인으로 구성되어 있습니다. 공단은 이사회 내에 임원추천위원회, 전문위원회, 회계감사인 선임위원회를 두어 경영 견제기능을 충실하게 수행하고 있습니다.

이사회 역할강화

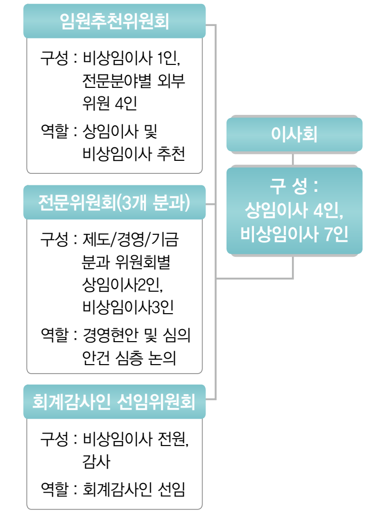
공단은 이사회 중심의 경영체제를 강화하기 위하여 전문분야별 비상임이사 인력 풀을 확보하고 비상임이사의 경영제언을 수용하여 정책에 적극 반영하고 있습니다. 또한 현장경영 및 언론기고 등 대내외 활동에도 비상임이사의 참여를 적극 지원하여 이사회의 전문성을 높이고 경영의 효율성을 제고하였습니다.



| 비상임이사 경영참여 주요 실적 |

구분	성명	직책	분야
상임이사	전광우	이사장	
상임이사	류지형	기획이사	
상임이사	김민수	업무이사	
상임이사	이찬우	기금이사	
비상임이사	양성일	보건복지부 연금정책관	사회복지
비상임이사	이승철	전국경제인연합회 전무	경영
비상임이사	김영배	한국경영자총협회 부회장	경영
비상임이사	김동만	한국노총 부위원장	노동, 인권
비상임이사	정의헌	민주노총 수석부위원장	노동, 인권
비상임이사	김애경	소비자시민모임 국장	CS
비상임이사	오충한	한국공인회계사회 재무이사	재무

| 이사회 구성원 현황 |



| 이사회내 위원회 구성 및 역할 |

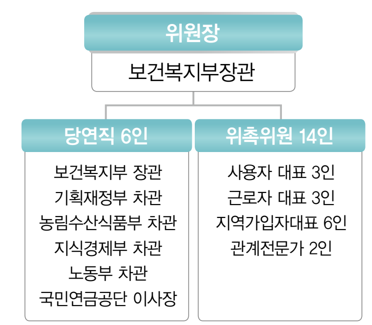
성과평가 및 보상

상임이사는 성과계약 이행실적 평가를 통하여 성과평가를 받고 있습니다. 공공기관 경영평가에서 기관운영의 투명성 · 윤리성 제고, 책임경영, 공정사회 구현, 동반성장 등을 위한 노력과 성과를 평가받고, 이사장과 직원들이 윤리경영 실천과 경영개선 노력 등을 평가하여 연간 종합평가결과에 따라 성과급을 차등하여 지급하고 있습니다. 비상임이사는 직무수행에 대한 실적평가를 강화하여 정성평가를 포함한 8개 항목에 따라 연 2회 실적평가를 실시하고 있습니다.

기금의 지배구조

기금운용위원회 소개

기금운용위원회는 국민연금의 운용에 관한 주요 사항을 심의 · 의결하기 위하여 보건복지부 산하에 둔 위원회로서, 국민연금기금 운용과 관련한 최고의사결정기구입니다. 기금운용위원회 위원은 총 20명으로 당연직 6인과 위촉위원 14명으로 이루어져 있습니다.



| 기금운용위원회 구성도 |

기금운용위원회 주요 업무

기금운용위원회는 막대한 규모로 국가경제 전반에 미치는 영향력이 큰 국민연금기금의 수익성과 안정성을 보장하고 공단의 기금운용 관련 의사결정 과정에 가입자 이익을 충분히 반영하기 위하여 가입자 대표가 과반수 이상 (전체 20명 중 12명)을 차지하도록 구성되어 있습니다.

기금운용위원회는 연 4회 이상 개최하여야 하며, 기금운용지침, 연도별 운용계획, 예탁이자율 협의, 기금의 운용 내역과 사용내역 등 기금운용에 관한 중요사항을 재적위원 과반수의 출석으로 개회하고 출석위원 과반수의 찬성으로 의결합니다. 또한 기금운용위원회는 산하에 실무평가위원회, 투자정책 전문위원회, 주식 의결권행사 전문위원회, 성과평가보상 전문위원회를 두어 전문성과 효율성을 제고하고 있습니다.

| 기금운용위원회 산하 위원회 |

| 2011년 기금운용위원회 개최 |

튼튼한 국민연금을 위한 리스크 관리

위기관리 체계 개선

공단은 감사의 독립적 직무수행 보장, 준법감시조직 확충 등 감사수행 기반을 지속적으로 강화해 왔으며, 연기금운용의 준정부기관 최초로 공익신고채널을 아웃소싱하여 내부 신고자의 신분노출을 원천 차단하는 등 청렴하고 투명한 조직문화 조성에 앞장서 왔습니다.

또한 효과적인 위험관리를 위해 사후 적발, 징벌적 감사활동에서 벗어나 리스크관리 중심의 감사운영 방식으로 전환하였습니다. 그 밖에도 연금클리닉시스템, 종합리스크관리시스템 등 IT기반의 감사체계를 갖춤으로써 효율성을 제고하였습니다.

기금운용	제도운영 (자격/급여)	기관운영 (인사,회계)
• 종합리스크관리 시스템 • 내부통제시스템 • 위탁운용시스템	• 연금클리닉 시스템 • 권한관리시스템 • 출력물관리 시스템	• 경영정보시스템 • 복무분석시스템 • 통합자금관리 시스템
e-감사시스템 (감사활동 전 프로세스 전산화)		

| 업무분야별 IT기반의 내부통제 도구 |

구 분	재무리스크	사업리스크	경영리스크
관리 내용	• 재무제표 신뢰성 점검 • 예산 과목별, 사업별 예산통제 • 법인카드 거래제한 업종 사용 등 부적정 사용 예방	• 연금제도 업무 분야 위험요소 점검 • 데이터에 근거한 기금운용 위험요소 분석 및 위탁운용 자산의 체계적 유형관리	• 투명한 의사결정 • 사규 공개 등 주요 경영정보 공시 • 부조리 발생 상호 감시 • 주요경영상황 사전 모니터링
관리 시스템	• 내부회계관리제도 운영 및 외부회계감사 • 경영정보시스템 • 법인카드모니터링 시스템	• 연금클리닉 시스템 • 종합리스크관리시스템, 위탁운용시스템	• 이사회, 리스크관리위원회 등 각종 위원회 • 홈페이지 경영공시시스템 • 공익신고제도 • e-감사시스템
2011년 성과	• 45개 내부통제 개선항목 도출 및 관리 • 법인카드 사용에 따른 캐쉬백 제도 개선 조치(연간 298백만 원 수입증대)	• 신규사업분야 등 176개 위험항목에 대해 3,005건 자동추출 · 점검 · 개선조치 • 일상감사 등을 통해 31억여 원 예산절감	• 경영공시정보 이용자의 높은 만족도(97.8점) • 한국정보화진흥원의 '웹접근성 품질마크' 획득 • 복무의무 위반 등 24명 징계조치

| 리스크관리시스템 |

내부통제시스템 및 국제회계기준(IFRS) 도입

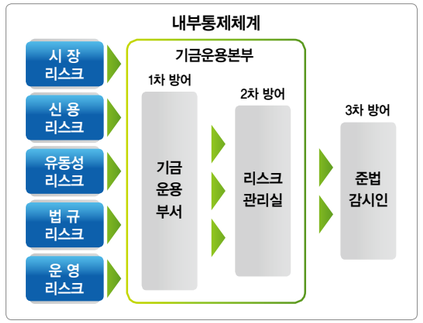
공단은 국제회계기준 도입을 통한 회계정보 투명성 향상 노력을 적극 추진하여 국내는 물론 국제사회에서 국민연금의 신뢰도와 이미지 제고에 노력하여 왔습니다. 2007년 이후 국제회계기준의 선도적 도입을 위해 자체교육을 통한 전문성 강화 및 사례조사 등을 통한 준비절차를 거쳐, 2011년 국제회계기준 도입을 위한 실무 T/F팀을 구성하고 전문기관의 컨설팅을 통해 사전 영향분석을 실시한 후, 2012년 전산시스템 개선을 완료함으로써 국제회계기준 도입사업을 성공리에 마무리하였습니다.

기금의 리스크 관리

전 세계적인 경제상황의 악화로 인해 위기관리와 각종 리스크의 효율적 관리에 대한 대응이 조직의 생존요건이 되고 있습니다. 공단은 기금운용을 비롯하여 경영 전반에 걸쳐 중요한 리스크를 사전에 선정하고 이를 체계적으로 관리하는 전사적인 리스크 관리체계를 구축함으로써 세계적 경제침체 상황으로부터 초래되는 부정적인 영향들을 극복하고자 노력하고 있습니다.

리스크 관리 체계

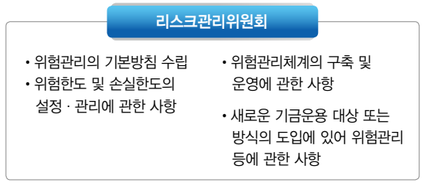
국민연금은 기금운용본부의 각 운용부서가 기금운용위원회에서 결정한 투자정책에 따라 투자결정 및 집행하고 있으며, 리스크관리위원회 및 리스크 관리 전담기구에서 위험관리 기본방침 수립, 위험인식 · 측정 · 모니터링 등 위험관리를 수행함으로써 독립적인 리스크 관리체계를 갖추고 있습니다. 또한 체계적 리스크 관리를 위하여 시장리스크, 신용리스크 등 리스크 요인별로 위험요소를 분류하여 각 리스크 별 관리방안을 수립하여 실행하고 있습니다.



| 리스크 관리 대상 및 체계 |

리스크 관리 의사결정기구

공단은 위험관리 관련 의사결정기구로서 리스크관리위원회를 설치, 운영하고 있습니다. 위원장인 국민연금공단 이사장을 중심으로 국민연금 기금운용본부장과 5인 이상 7인 이하의 외부전문가로 위원을 구성함으로써 투명성을 제고하고 있으며 부문별 전문가로 균형있게 외부위원을 구성하여 기금운용본부의 전문성을 보완할 수 있도록 하였습니다.



| 리스크관리위원회 |

리스크 관리 전담기구

공단은 리스크 관리에 효율성을 기하기 위해 별도의 리스크 관리 전담기구인 리스크관리실과 준법감시인을 두고 있습니다. 리스크관리실은 기금운용본부 내에서 위험관리의 주요사항을 독립적으로 관리하면서 주요사항은 리스크관리위원회에 직접 보고하고 있으며, 준법감시인은 2010년 1월 기금운용본부로부터 독립한 이후 이사장 산하의 독립된 기구로서 내부통제와 법규준수에 관한 사항을 이사장에게 직접 보고하도록 하고 있습니다.

| 리스크관리 조직도 |

3. 희망에 투자하는 국민연금

"지속적인 성장을 위해 희망에 투자합니다."

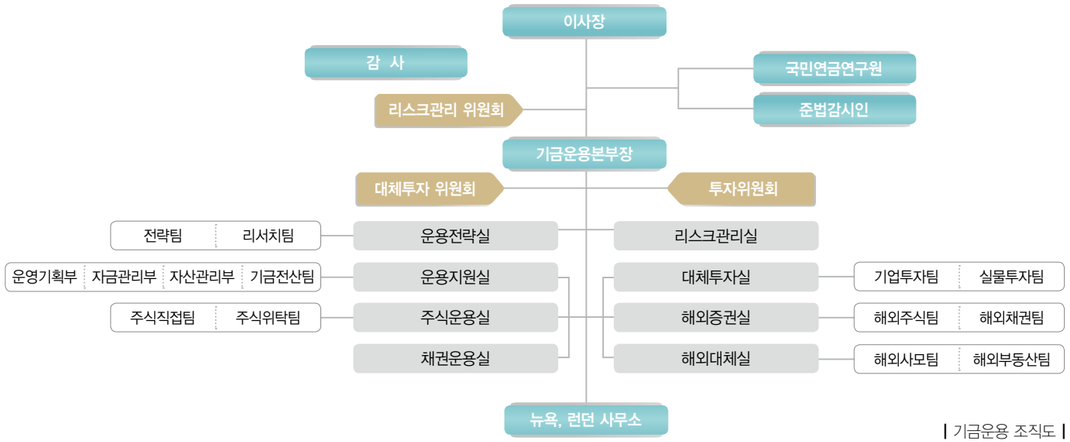
미래를 준비하는 지속가능한 기금

국민연금기금은 연금제도의 재정을 뒷받침하는 소중한 재원입니다. 공단은 기금이 국민의 노후생활 보장을 위한 책임준비금임을 인식하고 선량한 관리자로서의 주의의무에 최선을 다하고 있습니다.

기금의 안정적 운영

기금 운용 조직

국민연금공단 기금운용본부는 급변하는 투자환경에 신속하게 대처함으로써 기금운용의 안전성과 수익성을 높이고 있습니다. 현재 기금운용본부는 8실 3부 11팀로 운영되며, 본부장을 위원장으로 하고 분야별 최고의 전문가로 구성된 투자위원회 및 대체투자위원회의 전문 기구를 통하여 기금운용과 관련하여 전문적인 의사결정을 지원하고 있습니다.



| 기금운용 조직도 |

기금 운용 원칙

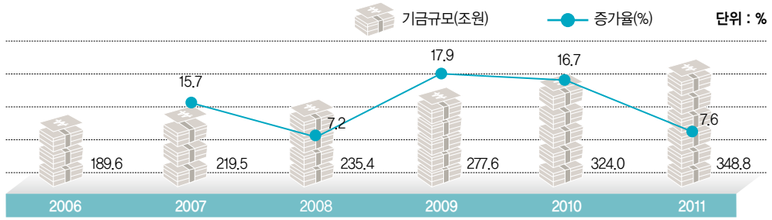
국민연금기금은 『국민연금법』 제105조에 따라 수익성, 안정성, 공공성, 유동성, 운용 독립성의 5대 원칙에 의거하여 운용되고 있습니다.

공단은 기금 운용에 있어 가입자의 부담, 특히 미래세대의 부담 완화를 위하여 가능한 한 많은 수익을 추구하며(수익성), 투자하는 자산의 전체 수익률 변동성과 손실위험이 허용되는 범위 안에 있도록 안정적으로 운용합니다(안정성). 또한 국민연금이 전국민을 대상으로 하는 제도이고, 적립규모가 국가경제에서 차지하는 비중이 크므로 국가경제 및 국내금융시장에 미치는 파급효과를 감안하여 운용하고 있습니다(공공성). 더불어 연금급여의 지급이 원활하도록 유동성을 고려하여 운용되며, 특히 투자한 자산의 처분 시 국내금융시장 충격이 최소화되는 방안을 사전에 강구하고 있습니다(유동성). 기금은 이러한 원칙에 따라 운용되며, 다른 목적을 위하여 상기 원칙들이 훼손될 수 없습니다(운용 독립성).

기금 운용 방향

2008년 글로벌 금융위기에 이은 2011년 유럽 재정위기 속에서도 기금의 증가 추세는 지속되었으며, 증가 속도 또한 전반적으로 빨라지고 있습니다. 2012년 3월 기준 기금 총자산이 365조 원에 달하면서 국민연금은 현재 세계 4대 연금 중 하나로, 2012년 말에 400조 원, 2020년에 1,000조 원을 돌파할 것으로 전망됩니다.

이러한 기금규모 증가에 따라 각종 리스크에 대비하고 지속가능한 연기금으로 나아가기 위해 중장기적으로 주식 · 대체투자 비중을 늘리고, 해외투자를 확대하는 방향으로 기금운용의 패러다임을 전환하였습니다.



| 적립금 추이(연말기준) |

/ 투자 다변화를 통한 안정성 확보

채권 위주의 투자를 탈피하여 다양한 투자대상과 지역을 포괄하는 균형 잡힌 포트폴리오 구축으로 위험을 분산하고 기금의 장기수익 기반을 폭넓게 확보하여 글로벌 경제의 불확실성 속에서도 연금재정의 장기 안정성을 제고해 나가고 있습니다.

/ 해외투자 및 위탁 운용 확대

기금 규모에 비해 협소한 국내시장의 한계를 극복하기 위하여 점진적으로 해외투자 비중을 늘리고 위탁운용을 확대해나갈 계획입니다. 2011년 6월 뉴욕사무소와 2012년 7월 런던사무소를 개소하여 국제금융시장을 상시 모니터링하고 투자기회를 발굴하는 등 해외투자 업무를 추진하고 있습니다.

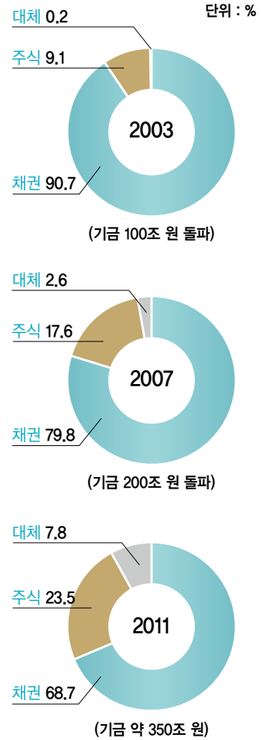
위기대응체계 구축

글로벌 금융위기와 같은 비정상적인 시장 상황에서도 기금의 손실을 최소화하고 국민에게 신뢰받을 수 있는 위기관리 능력을 제고하고자 2010년부터 위기대응방안 및 위기지수를 개발하였습니다. 이를 통해 금융위기의 조기인식 및 위기단계별 체계적 대응이 가능하게 되었습니다.

위기 수준에 따라 각 실의 팀장급 또는 실장급 인력이 주축이 되어 비상TF를 구성하여 대응하도록 하고 있으며, 실제로 2011년 『미국 신용등급 강등』 및 『유럽발 재정위기』, 2012년 『유로존 9개국 신용등급 강등』 등의 글로벌 금융위기에 체계적이고 선제적으로 대응함으로써 그 실효성이 입증되었습니다.

단계		대응	단계		대응
위기	발단	• 대응조직 – 위기대응T/F(팀장급) • 의사결정 – 투자위원회 • 보고 – 리스크관리위원회 • 대응방향 – 위험한도 모니터링 및 초과시 대응방안 수립 – 이해관계자 신뢰 유지 – 전술적 자산배분(TAA) 조정 검토	위기	심각	• 대응조직 – 위기대응T/F(실장급) • 의사결정 – 투자위원회 또는 기금운용위원회 • 보고 – 리스크관리위원회 또는 기금운용위원회 • 대응방향 – 위험한도 초과시 대응 – 연간자금운용계획 변경 검토 – 전략적 자산배분(SAA) 조정 검토

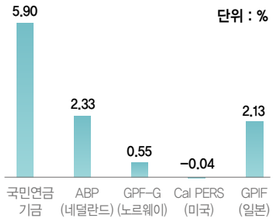
| 위기단계별 대응방안 |



| 기금 포트폴리오 다변화 추이 |

기금 운용 성과

국민연금기금은 탁월한 운용성과를 인정받아 2011년 아시아 · 태평양 지역의 금융투자 전문지인 「Asia Asset Management」誌로부터 'Plan Sponsor of the Year in Asia'상을 3년 연속 수상하였으며, 「The Asset」誌로부터 'Invest of the Year'상을, 「Asian investor」誌로부터 'Institutional investor of the Year' 상을 수상하였습니다.
공단은 글로벌 경제위기에도 불구하고, 우수한 기금운용 실적을 달성하여 기금의 지속가능성을 높여나가고 있습니다. 2011년 국민연금기금의 수익금은 7조 6,717억 원, 수익률은 2.3%이며 최근 3년간의 평균 수익률은 7.3%입니다. 또한 주식투자 부문의 3년 평균운용수익률은 12.8%이며, 채권투자 부문은 5.8%, 대체투자는 7.4%의 수익률을 나타냈습니다. 국민연금기금은 세계 4대 연기금으로써 중장기(5년) 평균수익률은 세계 주요 연기금 중 1위이며, 2014년 이후에는 세계 3위 규모 연기금으로 도약할 것으로 기대하고 있습니다.



| 주요 연기금 중장기 평균 수익률 비교(2007~2011) |

구 분	2011년도				3년 평균	5년 평균
	수익률(%)	평가액(억원)	비중(%)	수익금(억원)*	(2009~2011)	(2007~2011)
금융부문	2.31	3,484,681	99.9	76,631	7.33	5.90
주 식	-9.46	818,600	23.5	-76,784	12.75	4.92
국내주식	-10.34	621,395	17.8	-62,488	13.88	7.46
해외주식	-6.90	197,205	5.7	-14,296	6.69	-3.52
채 권**	5.73	2,394,141	68.7	131,017	5.79	6.11
국내채권	5.67	2,248,513	64.5	121,448	5.82	6.16
해외채권	6.59	145,628	4.2	9,569	5.25	5.50
대 체	10.22	271,939	7.8	22,614	7.42	6.75
국내대체	9.02	155,442	4.5	11,973	7.35	6.69
해외대체	12.03	116,497	3.3	10,641	7.55	6.89
복지부문	-0.55	1,081	0.03	-7	-0.04	0.21
기타부문	1.39	2,915	0.1	93	1.85	2.69
	2.31	3,488,677	100.0	76,717	7.31	5.89

| 기금운용 성과 추이 |

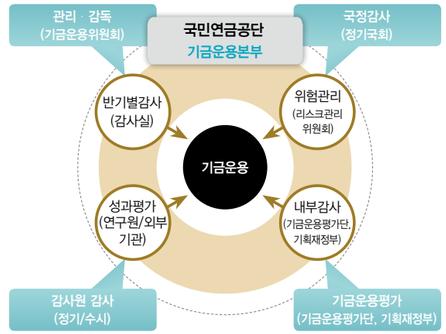
| 올해의 연기금상 수상 |

* 해당기간 누적 수익금
** 단기자금의 평가금액 및 수익금 포함

투명한 기금을 위한 노력

투명성 증대를 위한 제도 개선

공단은 기금운용에 대한 사전 준법성 검토와 기금운용 임직원에 대한 직무윤리 준수여부 점검 등 내부통제를 위하여 준법감시조직을 두어 감시기능 및 운용의 투명성을 강화하였습니다.
2010년 1월 준법지원팀을 기금운용본부에서 독립하여 준법감시인으로 개편, 이사장 직속으로 배치하여 기금운용의 투명성을 보장하고 있습니다. 또한 기금운용규모 및 운용인력의 지속적 증대에 따른 효율적인 내부점검체계가 필요함에 따라 2011년 8월 내부통제 전산시스템을 구축하였으며, 투자결정 · 계약체결 · 사후관리 등 투자단계별 점검체계를 시스템화하고 투자자산에 대한 사후 모니터링 점검기능을 포함하여 기금운용에 대한 상시적인 모니터링이 가능하도록 인프라를 마련하였습니다.



| 기금운용감시체계 |

부패방지 활동

공단은 부패유발요인을 사전에 차단하여 위탁운용사 및 투자기업과의 공정한 거래를 유지하고자 보건복지부, 민간전문가 등 15명으로 구성된 기금운용혁신 TF를 운영하고 있습니다. 기금운용혁신 TF는 2011년 8월 기금운용 내부통제 방안을 마련하였으며, 이를 바탕으로 규정을 개정하였습니다. 거래기관 선정의 투명성을 강화하기 위하여 선정기준 및 결과를 모두 공개하도록 하였으며, 거래기관 선정 시 외부전문가 참여를 확대하고 전관예우를 금지하였습니다. 또한 부정행위 관련 임직원이 민간금융시장으로의 재취업을 제한하고 로비기관에 원 스트라이크 아웃제를 적용하고 있습니다. 특히 시중의 증권사를 전수조사하여 기금운용 관련자의 매수활동을 점검해 왔으며, 본인뿐만 아니라 배우자와 직계비속까지 점검대상을 확대하고 매수 · 매도 내역을 점검하여 사적거래 차단장치를 강화하였습니다. 공단은 기금운용 관련자의 개인주식거래의 제한, 이해상충의 방지, 편의수혜의 제한 등 기금운용 관련자의 행위규범 준수 여부에 대해 정기 · 수시로 점검하고 위반자에 대해서는 준법교육을 통해 재발방지 및 법규준수(Compliance) 문화 확산에 노력을 기하고 있습니다.

구 분	기존내용	개선내용
거래기관 선정	• 개괄적 평가항목 배점 공개	• 세부 평가항목, 배점, 기준공개
	• 선정기관 명단 홈페이지 게시	• 평가점수 등 개별기관 통보
내부통제 체계 강화	• 주식매입금지(매도 가능)	• 주식매매 전면 금지
	• 배우자 등 주식거래 점검 없음	• 배우자 등 주식거래내역 매년 점검 실시
	• 부적정 편의제공기관 거래 제한 가능	• 원 스트라이크 아웃제 도입

| 기금운용혁신 TF 개선방안 |

투명한 정보 공개

공단은 국민연금 가입자와 수급자, 기타 이해관계자들이 기금의 운용현황과 방향을 쉽게 파악할 수 있도록 투자정책서, 기금운용계획, 기금운용규정, 월별 운용현황과 수익률, 위탁운용 현황, 성과평가 결과, 재무제표, 거래기관 선정결과, 의결권 행사 내역 등을 홈페이지에 공시하고 있습니다.

사회책임경영을 실천하는 사회책임투자

국민연금공단은 사회책임투자의 중요성을 인식하여 유엔 책임투자원칙에 가입하는 등 국제사회의 이니셔티브를 지지하고 있으며, 그 규모를 점진적으로 확대해 나갈 예정입니다.

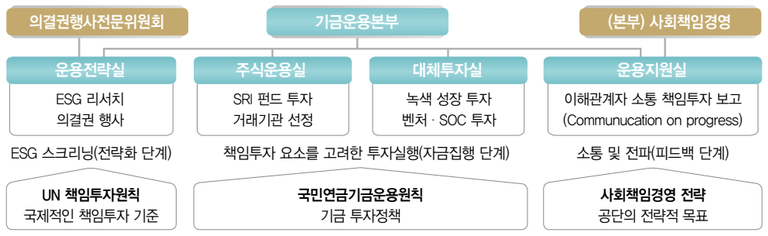
사회책임투자 기반 조성

사회책임투자 원칙

공단은 2006년부터 재무성과 뿐만 아니라 환경과 사회, 지배구조(ESG: Environment, Social, Governance)를 고려하는 사회책임투자(SRI: Social Responsible Investing) 펀드 규모를 지속적으로 확대하고 있으며, 이를 보다 적극적으로 실천하고자 2009년 유엔 책임투자원칙(UN PRI: Principles for Responsible Investment)에 가입하였습니다. 공단은 UN PRI의 6개 책임투자원칙을 기반으로 기금의 특성과 대내외 환경에 대한 숙고를 통하여 책임투자 전략을 수립하고 실천함으로써 기금의 장기적 운용성과 제고와 자본시장의 장기투자 문화 정착에 기여하고자 합니다.

사회책임투자 체계 및 추진방향

기금 운용 프로세스는 자산배분을 포함한 운용 전략 수립 단계부터 기금 운용 원칙을 고려한 운용 계획 수립을 통하여 이루어지고 있습니다. 향후 책임투자를 보다 체계적으로 실시하기 위해 ESG 리서치를 실시하고 있으며, 다양한 국내외기관들과 책임투자 관련 네트워크를 형성하려고 노력하고 있습니다.
공단은 이미 2006년부터 사회적 책임경영을 강조하여 기업의 책임투자 요소를 분석하여 이를 통하여 투자하는 SRI 주식 위탁 펀드를 운영하고 있습니다. 더불어 녹색 성장 등을 고려한 대체투자를 확대하는 추세입니다.
또한 투자 대상기관인 기업에 대하여 투자자의 역할보다 능동적인 주주로서의 역할에 따른 주주권 행사를 강조하고 있습니다. 이에 공단은 의결권행사의 전문성을 강화하기 위하여 전담 창구를 마련하여 운영하고 있으며, 기금운용위원회는 의결권행사 전문위원회를 두어 주요한 사안에 대하여 전문적 검토와 신중한 의사결정을 하고 있습니다. 앞으로 국민연금은 책임투자 가치에 대한 사회적 논의와 이를 통한 책임투자 가치의 공유 · 확산에 노력하고, 성숙한 책임투자 문화를 이끌어 나가기 위하여 더욱 노력할 것입니다.



| 사회책임투자 추진조직 및 전략 |

공단의 사회책임투자가 지향하는 바는 무엇입니까?

사회책임투자란 투자대상 선정 시 기업의 재무적 지표 외에 환경(E), 사회(S), 기업지배구조(G) 등 기업의 사회적 책임과 지속가능성을 동시에 고려하는 종합적인 투자방식입니다. 사회책임투자의 목적은 ESG라는 비재무적인 잠재위험요인을 투자 의사결정에 반영하여 결과적으로 기업의 장기재무성과에 긍정적인 영향을 미치도록 하기 위한 것이며, 따라서 공단의 사회책임투자의 최종목적은 장기적으로 기금의 수익을 높이고 재무적 리스크를 낮추는데 있다고 할 수 있습니다.

윤영목 기금운용본부 운용전략실장

사회책임투자 실천

책임투자 규모 확대

/ SRI 펀드 운용

공단은 투자의사 결정시 기존의 재무적 분석과 함께 ESG 등 비재무적 요소를 분석하여 지속가능한 기업에 투자하는 SRI펀드의 규모를 2010년 2조 3천억 원보다 45%이상 확대하여 2011년에는 3조 5천억 원을 집행하였습니다. 이러한 SRI펀드의 투자성과는 연평균 10.06%로 벤치마크대비 5.08% 우수하여 기금의 수익 향상에도 이바지 하고 있습니다.

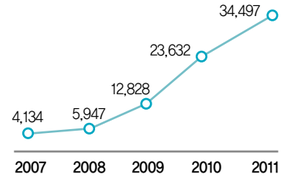
/ 녹색 성장 투자

기후변화에 적극적으로 대처하기 위하여 재생에너지, 친환경시설, 폐자원처리 등의 녹색산업에 대한 투자를 2010년 3,300억 원보다 150%이상 확대하여 17개 프로젝트, 68개 기업에 8,300억 원을 투자하고 있습니다.
또한 해외부동산 투자시 고효율에너지 설비와 환경공해 저감기술 등 친환경기준을 우선 적용하여 영국 HSBC 등 Green빌딩에 2조 8천억 원을 투자하였습니다.

/ 중소기업 및 벤처투자

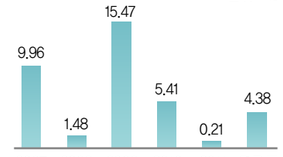
공단은 기술 경쟁력은 있지만 자금력이 부족한 중소, 벤처기업을 육성하고 수익률 제고에 기여하기 위하여 2002년부터 벤처펀드를 운용하고 있습니다. 2011년 신규투자액은 3,290억 원으로 전년대비 80% 이상 증가하였으며 이로 총 펀드투자액은 1조 2천 5백억 원에 달합니다. 또한 중소기업으로 투자범위를 한정한 중소형주 펀드를 통하여 약 3조 2천억 원을 집행하고 있습니다.

단위 : 억 원



| 연도별 책임투자펀드 운용현황 |

단위 : %



| 연도별 기준수익률 대비 초과수익률 |

의결권 행사

/ 의결권 행사 정책

공단은 2010년 기금운용위원회의 의결권행사지침에 ESG(환경 · 사회 · 지배구조) 원칙을 명시하여 기업의 사회적 책임 이행노력을 고려함을 나타냈으며, 기금의 이익과 장기적으로 주주가치를 증대하는 방향으로 의결권을 행사하고 있습니다. 주주가치를 증대하는 방향은 적극적 의미의 주주권 행사를 의미하는 것은 아니지만, 공적 연기금으로서의 지위와 주식시장에서의 비중으로 인하여 보다 적극적인 행사를 요구하는 입장도 강조되는 추세입니다.

/ 의결권 행사 활동

공단은 연금운용 전문기관으로서 전문적인 의결권 행사의 독립성을 유지하고 의결권 행사의 세부 기준을 준수하고 있으며, 사안별 면밀한 분석을 통하여 기금운용 본연의 목적에 부합하도록 의결권을 행사하고 있습니다. 2011년 동안 공단이 수행한 의결권 행사는 2,175건으로 해마다 지속적으로 증가하고 있습니다. 이중 의결권 행사에서 반대 의사를 표시한 경우는 전체 행사대비 7.0%이며 이는 2006년 3.7%에 대비하여 계속하여 증가하는 추세입니다.

단위 : 건, %

행사 년도	주식투자 기업	행사 주총수	행사 안건수	행사내역		
				찬성(비중)	반대(비중)	중립(비중)
2011	591	556	2,175	2,022	153	0
				93.0%	7.0%	0.0%
2010	563	528	2,153	1,979	174	0
				91.9%	8.1%	0.0%
2009	581	494	2,003	1,865	132	6
				93.1%	6.6%	0.3%
2008	505	514	2,010	1,899	109	2
				94.5%	5.4%	0.1%

| 의결권 행사 내역 |

주 : 지분율 1%이상 기업에 대해 의결권을 행사하며, 1% 미만 기업은 중요한 안건만을 대상으로 함

| 세계 연기금 회의
Pensions 80 Seoul Summit 2010 |

이해관계자 교류

/ 글로벌 네트워크

공단은 2010년 여름 서울에서 세계연기금회의 P80*(Pensions Seoul Summit 2010)를 주최하여 기후변화를 비롯한 글로벌 환경위기 극복 방안 및 연기금들의 책임투자에 관하여 의견을 나누었습니다. 공단은 앞으로도 관계기관과의 의견 교류를 활성화하고 기업의 책임 경영 유인에 더욱 힘쓸 것이며, 책임투자 추진 경과 및 성과에 대한 투명한 공개(Report on Responsible Investment)를 통하여 대내외 신뢰를 제고함으로써 세계 4대 연기금으로서의 위상에 걸맞는 리더십을 발휘하고자 합니다.

/ 이해관계자 커뮤니케이션 활동

공단은 여러 이해관계자들에게 기금운용 성과에 대한 이해를 증진시키고, 대외협력을 바탕으로 기금의 국내외적 위상을 높일 수 있도록 다양한 커뮤니케이션을 실시하고 있습니다.

구 분	주요 내용	주요 활동
내부소통	(기금) 이해관계자 간담회 실시	운용 실무 외부 위원 등 커뮤니케이션
	(지사) 기금제도간 협의체	내부고객인 지사 직원과의 소통 통한 이해 제고
파트너	CEO 간담회	금융전문가, 거래기관 등과 기금 운용 현안 등에 대한 논의
	거래기관과의 협력적 교류	거래상대방으로서만이 아닌 동반자적인 협력 관계 추진
전문가	글로벌 컨퍼런스	기금운용, 지속가능 성장투자 등에 대한 국제적인 논의
	글로벌 이니셔티브 참여	UN PRI 참여 및 이외 관계기관과의 심층적 논의 등 실시
가입자	기금 설명회	대학생 등 가입자 설명회 및 지사와의 협력을 통한 고객 응대
	언론 응대	언론 응대를 통한 가입자 국민의 기금이해 제고
이행보고서	이해관계자 설문 피드백	각 이해관계자 그룹의 관련 의견 수렴 절차
	보고서 발간	기금 이해 제고를 위한 보고서 등 자료 발간

| 이해관계자 커뮤니케이션 활동 |

최우수 사회책임투자상 수상

공단은 기업의 사회적 책임과 지속가능성 증진을 위한 노력들을 인정받아 아시아 · 태평양 지역 사회책임투자 분야의 최고 권위 기관인 「ASrIA」협회로부터 '제1회 최우수 사회책임투자상 Sustainable Finance in Asia Awards, Most Progressive Asset Owner'를 수상하였습니다.

공단의 사회책임경영을 위한 기금운용본부(운용지원실)의 역할은 무엇이라고 생각합니까?

2012년을 맞아 공단이 사회적 책임 활동을 전사적으로 통합하여 사회책임경영 체제를 구축함에 따라 기금운용본부도 관련한 역할 논의를 보다 구체화해 나갈 예정입니다. 공단의 6대 사회책임경영 부문 중 기금운용 사업에 고유하게 적용되는 '책임투자' 부문과 관련하여, 기금은 2009년 6월 UN PRI(유엔책임투자원칙)에 가입한 것을 계기로 국내외 책임투자 추진 의지를 밝힌 바 있습니다.

이에 기금운용본부(운용지원실)는 이해관계자와의 커뮤니케이션과 대내외 협력적 교류의 창구로서 책임투자와 관련한 사회적 인식과 대내외적 논의에 조정자(Coordinator)로서의 지원 역할을 지속적으로 수행해 나갈 것입니다. 더불어 내년에는 책임투자 정책의 수립과 제반 여건을 반영하여 책임투자 이행보고서(CoP: Communication on Progress) 작성을 진행할 계획에 있습니다.

김용국 기금운용본부 운용지원실장

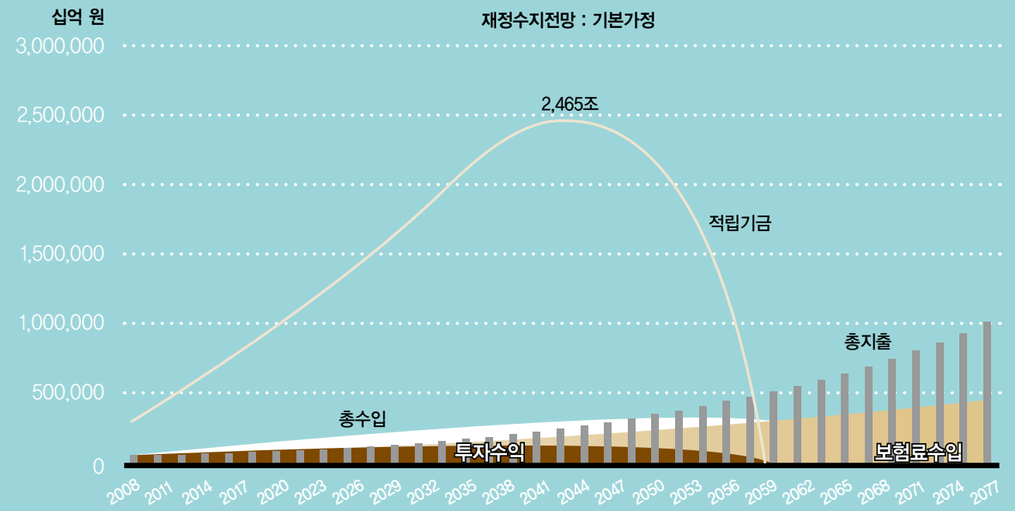
* P80 회의는 2007년 세계 주요 연기금의 정례모임인 P8(Pensions 8)에서 중동 및 아시아권 공적기금까지 범위를 확대함. 미국, 영국, 호주, 필리핀, 인도네시아, 파키스탄 등 30여 개국의 연금 및 국부펀드 대표 인사 및 유엔환경계획국(UNEP FI) 등의 다양한 기금 대표들로 구성된 100여 명의 해외인사가 참가함.

“기금이 고갈된다는데 정말인가요?”

국민연금은 장기적 관점에서 재정건정성을 평가하고 제도개선 방향을 모색하기위해 재정계산제도를 시행하고 있습니다.

이 제도에 따라 매 5년마다 향후 70년간의 기금 적립금 추이를 추정하여 계산합니다. 가장 최근인 2008년의 재정계산에 따르면, 현재와 같은 국민연금의 보험료 징수와 연금 지급 체계가 유지될 경우 2060년까지 향후 20~30년간은 지출보다는 수입이 많은 구조를 유지할 전망으로 2043년 최대 2,465조 원까지 적립될 것으로 예상되고, 2044년부터 수지적자가 발생하여 2060년에 기금이 소진될 것으로 전망하고 있습니다.

국민연금은 연금재정의 장기 안정화를 달성하기 위해서 안정성을 바탕으로 수익성을 높이기 위해 노력하고 있습니다. 다만, 연금재정의 장기적 안정성은 수익률 제고 노력만으로는 달성하기 어려우며, 그러한 노력과 더불어 제도개선과 사회전체의 성장에 기반을 두어야 이뤄낼 수 있습니다. 국민연금은 최초 제도 도입시 낮은 보험료에 높은 급여 체계로 출발하였으나, 저출산 고령화가 심화됨에 따라 제도개선을 통해 후세대 부담을 완화시키는 방향으로 운영하고 있습니다. 공단은 인구구조, 현 가입자의 복지에 대한 배려, 국가재정을 비롯한 후세대 부담능력 등을 종합적으로 고려하여 기금소진 문제에 대처해 나가고자 합니다.



4.고객에게 신뢰받는 국민연금

"나무가 커갈수록 행복의 크기도 커져갑니다."

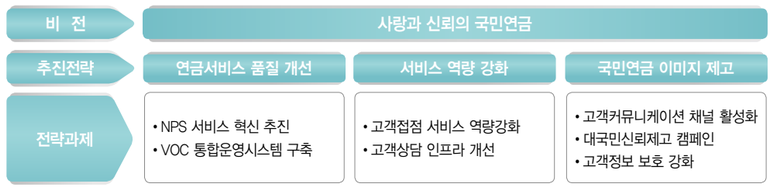
행복을 전달하는 고객만족경영

국민에게 사랑받는 국민연금이 되고자, 고객과의 인연을 소중히 여기며, 함께하는 소통을 통해
고객가치를 더욱 높이겠습니다.

고객을 먼저 생각하는 고객만족경영

고객만족경영체계

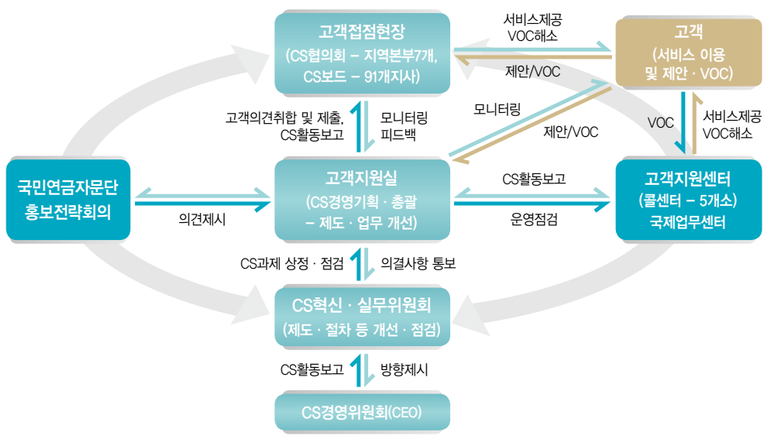
공단은 '사랑과 신뢰의 국민연금'을 CS 비전으로 정하고 고객만족을 위하여 연금서비스 품질 개선, 서비스 역량 향상, 국민연금 이미지 제고 활동을 추진하고 있습니다.



| 고객만족경영 추진체계 |

고객만족경영 추진조직 및 역할

공단은 CEO가 주재하는 CS경영위원회의를 중심으로 CEO, 본부, 지사가 상호 유기적으로 연계되는 고객만족경영 조직을 구축하여 운영하고 있습니다.



| 고객만족경영 추진조직 |

연금서비스 품질 개선

/ NPS 서비스 혁신 및 10대 VOC 근절대책 추진

공단은 VOC를 유형별 · 채널별로 분석하고 '10대 VOC'를 선정하여 근절대책을 수립하고, 불친절한 응대에 대해서는 CS 자가진단표를 통해 정기적 점검을 실시하는 등 고객만족을 위한 활동을 꾸준히 추진해 나가고 있습니다. 2011년 7월에는 고객감동 5대 실천프로그램을 통하여 고객응대태도를 개선하는 등 고객감동 실천 역량을 강화하였습니다.

5대 실천과제 (Focus전략)		주요 개선방안
가족처럼 대하기	Familiarity	월별 CS 실천목표 선정, 즐거운 직장 분위기 조성
원 스톱 처리하기	One-stop processing	고객상담실 안내 도우미 배치, 콜백(Call-Back) 생활화
고객 눈높이 맞추기	Customizing	연령별 응대화법 사용하기, 복합민원 협의체 운영
처리결과 알려주기	Usher	문자 메시지 통지, 해피콜(Happy Call)실시하기
전문성 높이기	Specialization	학습조직 활성화, 대직 업무 철저 이행

| 고객감동 5대 실천프로그램 |

/ VOC 통합운영시스템 구축

2011년 11월 VOC 통합운영시스템 내 불만고객 상담프로세스를 시스템화하여 실시간 대응체계를 마련하였습니다. 지사와 본부로 2단계 상담을 진행하고 지사 불만 VOC를 전 지사가 실시간 공유하도록 하여, 지사 직원의 서비스 마인드 및 역량향상의 기반을 마련하였습니다.

| 불만고객 VOC 처리 절차 |

| 민원접수 처리 현황 |

서비스 역량 강화

/ 고객접점 서비스 역량강화

공단은 실무중심의 다양한 서비스 교육을 체계적으로 실시하여 고객서비스 품질을 향상시키고자, 외부전문기관을 활용한 고객상담 교육을 운영하여 직원의 서비스 역량을 강화하고 있습니다. 2011년 2월 불친절 직원 서비스 향상 교육프로그램을 도입하여 서비스 마인드 및 상담역량을 향상시켰습니다.
친절서비스 평가기준을 합리적으로 개선하고 불친절 직원에 대한 관리를 강화하였으며, 친절서비스에 대한 인센티브를 확대하였습니다. 그 결과, 2011년에 불친절 직원 제로(Zero)를 실현하였고 친절직원은 2010년 1,111명에서 2011년 1,510명으로 확대되었습니다.

	프로그램	교육기관	대상 및 추진실적	내 용
기본교육	콜센터 상담체험 프로그램	국민연금 콜센터	신규직원, 기존직원 등 1,211명	전화응대 체험 및 개선부문 교육, 불만고객 응대기법 등
기본교육	민간기관 무상 서비스교육	대한생명 (MOU체결)	91개 지사 고객접점 직원대상 14회, 324명	전화 불만고객 응대기법, 행복한 일터 만들기 등
전문교육	불친절 직원 서비스 교육	전문기관	2010년 불친절 직원 7명	서비스 마인드 업그레이드, 불만고객을 충성고객으로 만들기 등
전문교육	CS Way 과정교육	전문기관	신규직원, 신청자 등 160명	서비스 마인드, 감성서비스 및 사후 상담 품질 모니터링 도입

| 직원 서비스 역량 교육 추진내용 |

/ 고객상담 인프라 개선

고객의 상담편의 및 서비스 이용 접근성을 개선하여 최고 수준의 서비스를 제공하고자 합니다. 2011년 7월 실시간 전화응대시스템을 구축하여 고객의 상담요청 미수신 전화를 콜백(Call-Back)하도록 하여 100% 응대함으로써 고객의 전화연결에 대한 불만을 해소하였으며, 매시간 단위로 수 · 발신 현황을 실시간 모니터링하여 실무 활용성을 향상시켰습니다. 또한 고객의 연금 상담내역을 체계적으로 관리할 수 있도록 평생고객 상담이력 프로그램을 개선하였습니다. 또한 공단은 지사 CS 추진활동을 점검하여 우수사례를 공유하고 있으며, 콜센터 전문가를 활용하여 지사 직원의 상담품질을 진단하고 122회에 걸쳐 2,805명을 대상으로 개선교육을 실시하였습니다. 2011년 콜센터 서비스 품질지수(KSQI)는 93점으로 공공부문 5년 연속 1위를 달성하였습니다.

/ 고객만족도 점검

공단의 서비스 수준을 진단하고 분석 및 피드백을 강화하여 고객만족도를 개선해나가고 있습니다. 정부의 고객만족도 조사뿐만 아니라 자체 고객만족도 조사를 연2회 실시하며, CS 모니터링 및 직원 상담품질 모니터링을 실시하여 서비스 개선 피드백에 활용하고 있습니다. 2011년 정부 고객만족도(NCSI)는 87.0점입니다.

단위 : 점

구 분	2009	2010	2011
자체 고객만족도 (NPCSI)	86.6	85.3	86.5
정부 고객만족도 (NCSI)	81.3	84.3	87.0
직원 서비스 상담품질	83.3	85.5	90.3
CS 모니터링	93.4	93.5	93.8

| 고객만족도 모니터링 현황 |

국민연금이미지 제고

/ 고객 커뮤니케이션 채널 활성화

공단은 홈페이지 고객상담실, 고객의견수렴방, 친절 · 불친절신고 등을 통하여 고객의 의견을 수렴하고 있으며, 업무처리기한에 따라 신속하게 처리하도록 서비스이행표준을 준수하고 있습니다. 매주 고객 상담동향 및 여론동향을 모니터링하여 지사에서 실무에 활용하도록 제공하고 있으며 지니게시판에 게시하여 전 직원이 공유하고 있습니다.

또한 홈페이지를 통해 누구나 고객제안으로 개선의견을 제시하도록 하였으며, 제출된 고객제안은 매분기 심사하여 우수한 의견을 제도개선에 반영하고 제안자를 포상하고 있습니다. 또한 공단은 고객의 자발적인 행정참여 채널을 확대하여 신뢰도를 향상시켰습니다.

단위 : 건

채 널	2009	2010	2011
고객제안	245	246	196
홈페이지 '물어보세요'	20,283	19,256	26,957
친절 신고	952	1,111	1,510

| 고객 채널 별 주요 성과 |

/ 대국민 신뢰제고 캠페인

공단은 국민연금에 대한 대국민 신뢰제고를 위해 2010년 7월 1일 「내 연금 갖기」 캠페인 선포식을 발단으로 전국적으로 2010년 334회, 2011년 419회의 신뢰제고 캠페인을 추진했습니다. 「내 연금 갖기」 캠페인은 지하철역 · 시장 · 등산로 입구, 지역 축제 및 박람회 행사 등 생활 속에서 국민과 가장 가깝게 접촉하여 연금제도의 장점을 설명하고 오해를 해소하기 위한 국민연금의 고유 캠페인으로서, 현장에서 다트게임, O · X퀴즈 게임 등을 통해 제도를 재미있고 쉽게 전파하며 내연금 알아보기, 연금상담, 노후설계 서비스를 제공하여 국민의 호응을 높이는 역할을 수행하고 있습니다.

2010년 신뢰제고 사업 시행 이후 연금제도 신뢰도가 2007년 대비 10.4점 상승하였으며, CRM여론 분석결과 긍정적 여론은 44.7% 증가, 부정적 여론은 7.1% 감소하였습니다. 또한 자발적 제도 참여자도 1만 5천명이 증가하는 등 국민과 더욱 화합하는 성과를 보이고 있습니다.

| 내 연금 갖기 캠페인 |

/ 고객정보 보호 강화

공단은 고객에게 안정적인 서비스를 제공하기 위하여 2011년 서버 등 장비를 교체하고 IT시스템을 개선하였습니다. IT시스템 개선으로 고객정보 품질을 최적화하여 체계적인 관리가 가능해졌으며, 고객이력은 전산화하여 가입에서 연금지급까지 전 생애 기간 동안 정확하고 안전하게 관리하고 있습니다. 특히 개인정보 유출의 방지하기 위하여 인터넷 홈페이지의 회원제를 폐지하고 상시적인 내부 모니터링 시스템을 구축하여 고객정보를 안전하게 보호하도록 하였습니다.

1 풍요로운 세상을 만드는 노후설계서비스

국민연금공단은 노후준비가 미흡한 노인들을 대상으로 노후설계서비스를 제공하기 위해 행복노후설계센터를 설치하고 재무를 비롯한 일자리 · 건강 · 여가 등 생활 전반에 대한 종합적인 정보와 서비스를 제공하고 있습니다.

노후설계서비스 제공

공단은 100세 사회 대비를 위한 국민적 요구 및 고령사회 대비를 위한 정부정책에 적극 부응하고, 새로운 고객가치 창출을 위한 업무추진 패러다임의 변화 필요성에 의해 노후설계서비스 사업을 추진하게 되었습니다.

노후설계서비스는 전국민의 행복한 노후생활을 위해 개인별 꼭 필요한 맞춤형 노후설계 정보를 안내하는 활동으로, 전국 국민연금공단 지사와 상담센터에 마련된 「행복노후설계센터」를 통하여 국민연금에 대한 상담은 물론 재무, 일자리, 건강 등 노후 생활에 대한 다양하고 종합적인 정보를 제공하고 있습니다.

생애주기에 따라 제공정보를 차별화하여 안내를 실시함에 따라, 맞춤형 노후설계서비스 제공이 가능하게 되었습니다.

	연간대상	내용	특징
최초 가입자 (20~30대)	102만명	수입/지출 관리, 국민연금 설명	재무설계 중심
40세 도달 (30~40대 전직 · 창업)	60만명	체계적인 노후준비 필요성, 다층보장설계	재무설계 비중 高, 비재무설계 비중 低
50세 도달 (50대 전직 · 창업)	50만명	노후준비 진단, 균형있는 노후 준비	재무+비재무 영역의 균형있는 설계
노령연금 청구대상 (60대)	18만명	노인일자리, 자원봉사 등 노후생활설계	재무+비재무 영역의 균형있는 설계

| 생애주기별 맞춤형 상담전략 |

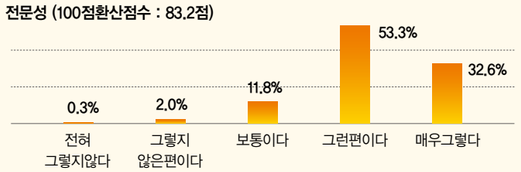
생애주기별 교육 진행

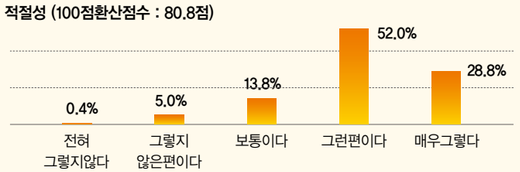
2011년부터 노후설계 서비스사업을 추진하면서, 기존 국민연금 기반의 재무 설계를 넘어 국민연금 제도에 대한 이해와 노후준비에 대한 지원을 목적으로 전담강사를 선발하여 생애주기별 교육을 실시하고 있습니다.

노후설계서비스 성과

국민연금은 2008년 4월 노후설계서비스 사업을 개시한 이후 141만 건의 노후설계상담과 2만 2천회의 교육을 실시하였고 무연금 · 저연금 대상자에 대한 노후설계상담으로 38만명이 가입기간 확대를 신청하는 등 국민의 노후준비에 기여하였습니다.

2012년 8월 노후설계를 받은 고객 대상 효과성 조사결과, 국민연금의 노후설계서비스가 전문성이 높고 노후준비에 적절한 도움을 받았다는 의견이 80% 이상으로 나타났습니다.





| 노후설계서비스 설문 결과 |

2 장애인 복지를 향상시키는 국민연금공단

국민연금공단은 장애인 복지 서비스 전문기관으로서 장애인등록심사, 장애인활동지원서비스 등을 통하여 '장애인과의 행복한 어울림'을 실천하고 있습니다.

장애인등록심사

공단은 25여 년간 심사의 전문성을 인정받아 2007년부터 중증장애인에 대한 장애인복지법상 장애심사업무를 시작하였고, 2011년 4월부터 모든 장애인들에 대한 등록심사를 전면적으로 수행하고 있습니다. 공단의 장애심사센터 및 지역본부에서 복수의 전문의사를 통하여 객관적이고 표준화된 심사를 실시하며, 장애등급 판정기준의 문리적인 해석만으로 판정하기 곤란한 사례나 장애인의 신체 · 정신적 특성을 고려해야하는 사례에 대해서는 복지전문가 등이 참여하는 장애등급심사위원회를 통하여 심층적으로 심사하고 있습니다. 장애심사 및 등록과정에서 주요 불만사항인 장애등급 하락에 대하여는 권리구제 방안을 마련하여, 심사결정통지서에 이의신청 안내 문구를 넣도록 의무화하고, 이의신청심사, 사전의견진술제도 등을 도입하여 장애인의 권리보호를 강화하였습니다.

| 장애등급심사위원회 |

| 찾아가는 서비스 |

장애인 지원서비스 확대

거동이 불편한 장애인이나 독거 장애인, 원거리 거주자를 대상으로 공단 직원이 장애인 가정을 직접 방문하는 '찾아가는 서비스'를 추진하고 있습니다. 또한 공단이 장애인의 위임을 받아 병원으로부터 진료기록을 직접 확보하는 '진료기록 직접확보서비스', 심사자료 보완이 필요한 장애인에 대해 추가적인 검진비용 및 검사비를 지원하는 '자료보완 비용지원 서비스' 등 장애인등록심사에 있어서 불편함이 없도록 실질적인 유익을 제공하기 위해 힘쓰고 있습니다.

장애인 자립생활 구현을 위한 활동 지원

공단은 2011년 10월부터 장애인의 자립생활과 사회참여를 지원하고, 장애인의 삶의 질을 증진하기 위하여, 장애인활동지원제도를 시행하고 있습니다. 이는 장애인에게 활동지원급여를 제공하는 서비스로 수급자에게 신청단계부터 적극적인 제도안내와 지방자치단체, 지역사회 및 공단 등에서 제공하는 각종 서비스 안내를 통한 이용지원을 하고 있습니다. 특히 전담인력을 확보하고 업무에 대한 집중교육을 통해 역량을 강화하고 있으며, 급여수준의 향상을 위하여 활동지원기관 866개소, 활동보조인 8,552명에 대한 교육을 실시하였습니다.
또한 전용 홈페이지(www.ableservice.or.kr)를 통해 다양한 정보를 제공하여 서비스 품질을 향상시키고자 노력하고 있습니다.
앞으로도 공단은 장애인 복지 서비스 허브기관으로서 '장애인과의 행복한 어울림'을 실천하는 든든한 동반자로서의 역할을 충실히 수행하겠습니다.

| 장애인활동지원제도 전담직원 교육 |

3 연금의 지속가능성을 키워가는 국민연금연구원

국민연금연구원은 국민연금 장기재정추계를 실시하여 재정안정화 방안을 수립하고, 기금운용의 사회적 책임을 강화하는 방향을 제시함으로써 연금제도의 지속가능성 제고에 기여하고 있습니다.

연금재정추계

연구원은 고령화 진전 및 출산율 감소 등에 따른 재정 안정화 요구에 따라 매5년 마다 재정계산을 수행(2003년 1차, 2008년 2차, 2013년 3차)하여 장기재정을 전망하고, 제도개선 및 재정안정화 방안 마련을 위해 노력하고 있습니다. 제3차 재정계산의 성공적 수행을 위해 2011년부터 재정추계모형 구축 및 재정추계위원회를 운영하고 있습니다.

소외계층 제도개선 연구

연구원은 사회적 약자와 취약계층에 대한 제도개선 방안을 마련하여 가입대상에서 제외되고 있는 계층의 공적소득보장 강화를 위해 연구활동을 수행하고 있습니다. 적용제외자의 노후소득보장 대책, 여성의 공적노후소득보장 확대방안, 장애연금제도 개선방안, 저소득층 보험료 지원방안 등을 연구하여 취약계층의 사회적 안전망 구축에 최선의 노력을 기울이고 있습니다.
특히 적용제외자의 노후소득보장 대책으로 임의가입자 확대 등 국민연금 가입의 보편성을 확대하였으며, 저소득층 보험료지원 방안은 2012년부터 정부정책에 반영되어 저소득층의 노후소득보장에 중추적 역할을 하고 있습니다.

사회책임투자 연구

연구원은 2010년 사회책임투자 지표개발 방법론 연구, 2011년 국민연금기금 포트폴리오의 사회책임적 요소 측정, 2012년 SRI 펀드의 사회책임요소 분석 등 단계별로 국민연금기금의 사회책임투자에 대한 정책을 마련하여 공적연기금으로서의 사회책임의무를 수행하기 위한 전략을 제시하였습니다. 특히, SRI 지표 개발 방법론에 대한 연구에서는 비재무적 요소인 환경(E), 사회(S), 거버넌스(G) 요소를 고려한 연기금에 적합한 지표를 산출하여 기금운용에 활용하고 있습니다. 또한 국민연금기금을 비롯한 공적연금의 기금운용에 있어 사회책임 의무에 대해 지속적인 사회적 요구에 부응하기 위하여 2012년부터 국민연금의 사회책임투자 확대 방안에 대한 연구를 진행하고 있습니다.

제1차 재정계산 (2003)	• 2036년에 수지적자 발생, 2047년에 기금 소진 • 급여율 인하(60 → 40%)를 주요 내용으로 하는 국민연금법 개정(2007년 7월)
제2차 재정계산 (2008)	• 2044년 수지적자 발생, 기금소진시기 2047년 → 2060년 13년 연장
적용제외자 현황 및 노후소득보장 대책(2010)	• 적용제외자의 노후소득보장을 위하여 임의가입 보험료 다양화 방안을 제시하여 임의가입자 수 증가 [9만명(2010년) → 17만명(2011년)]에 결정적 역할을 함
사각지대 완화를 위한 보험료 지원 방안 연구(2011)	• 저소득 비정규직 근로자가 사업장 가입자로 전환시 보험료 지원 형태를 제시하여 정부의 비정규직 종합대책(2011년 9월)에 반영 및 2012년 1월 시행
인구고령화 및 소득양극화 대응을 위한 노후소득보장대(2011)	• 연금제도에 교육, 서비스급여, 취업 등 사회투자 전략을 접목하는 방안을 제시하여 저출산 · 고령사회에 대한 선제적 대처방안 제시
혼인력 변화와 국민연금 급여제도 개선	• 국민연금 가족급여의 수혜를 적절히 받지 못하는 취약계층에 대한 제도개선 방안 제시

| 국민연금에 대한 주요 연구결과 요약 |

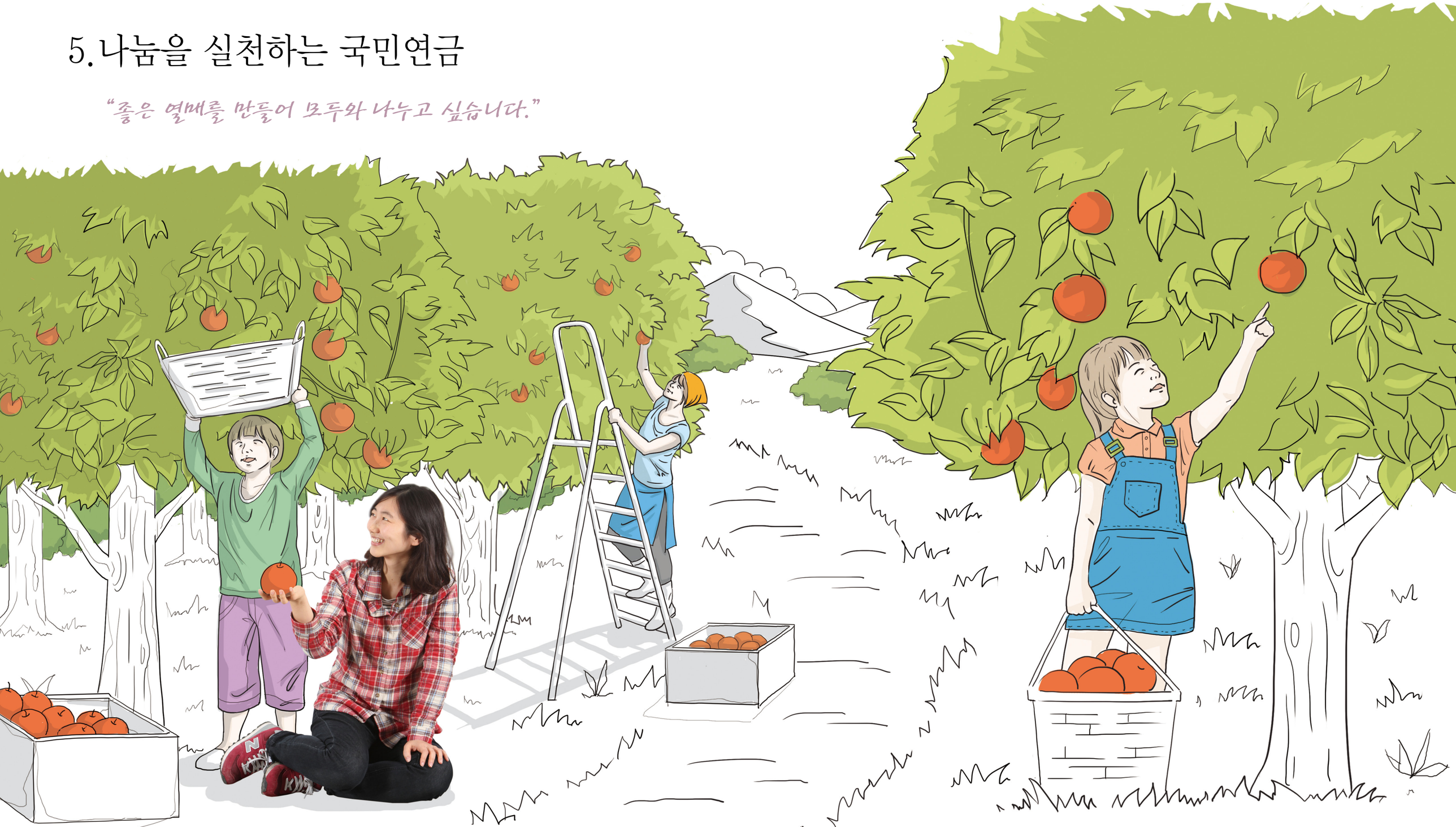
사회책임경영 관련 R&D 주요 추진과제와 그 성과는 무엇입니까?

많은 국민들이 연금 고갈에 대하여 우려하고 계신 것으로 알고 있습니다. 저희 연구원은 이러한 사태를 미연에 방지하기 위해서 재정 추계와 지속가능을 위한 해외사례 연구를 통해 재정 안정화 방안을 모색하고 정기 세미나 개최하여 이해당사자들과의 교류에 힘쓰고 있습니다.
또한 기금 운용 측면에서는 공적연기금의 사회책임투자 선별투자전략을 제시하고, 선별지표 개발 연구 수행을 통하여 공단의 사회책임투자에 대한 인식을 제고하였으며, 2012년에도 국민연금이 위탁운용하고 있는 사회책임투자펀드의 사회책임요소 분석 연구를 통해 국민연금의 사회책임투자 확대 방안에 대한 연구를 진행하고 있습니다.

김성숙 연구원장 인터뷰

5. 나눔을 실천하는 국민연금

"좋은 열매를 만들어 모두와 나누고 싶습니다."



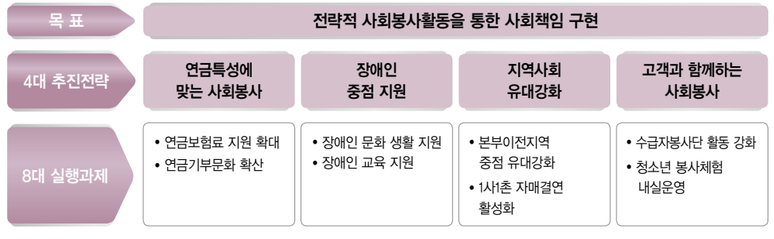
사랑을 더하는 지역사회 참여

따듯한 마음을 나누며 행복한 세상을 만드는 것은 공단의 소망이자 책임입니다. 공단은 사랑이 더해가는 풍요로운 지역사회를 만들기 위해 공단의 특성을 반영한 다양한 나눔 활동을 적극적으로 펼치고 있습니다.

사랑을 실천하는 나눔경영

나눔경영 추진체계

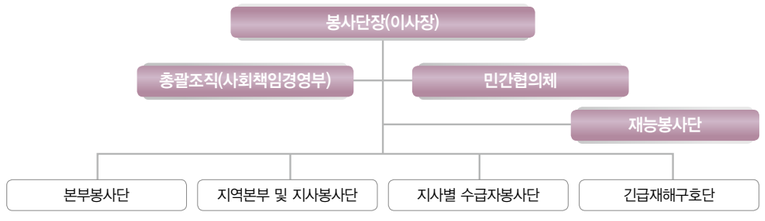
공단의 사회공헌 활동은 봉사단을 중심으로 사업과 연계한 지원활동, 장애인 지원활동, 지역사랑 실천 활동, 사회봉사 활동을 추진하고 있습니다.



| 나눔경영 전략체계 |

나눔경영 추진조직

2006년 8월 30일 전국 81개 봉사단으로 출범한 국민연금 봉사단은 2011년 92개 봉사단이 2,142회 봉사하였습니다. 임직원의 자발적인 참여와 정책적인 배려, 체계적인 조직을 바탕으로 저소득가입자 연금보험료 지원과 같이 사업과 연계한 사회공헌 프로그램을 추진하고 있으며, 각 봉사단별로 지역사회와 밀착된 맞춤형 봉사활동을 전개하고 있습니다.



| 봉사조직 구성 |

나눔경영 추진성과

공단은 자발적인 봉사문화를 조성하기 위하여 희망자에 한하여 급여에서 희망 금액을 매월 원천 공제하여 후원금을 조성하고, 직원 후원금 대비 일정비율을 매칭그랜트(Matching Grant)를 적용하여 지원하고 있습니다. 또한 근무시간에도 사회공헌 활동이 가능하도록 하였으며, 헌혈 시 공가를 허용하고 카드 포인트 기부제도를 개발하는 등 직원들의 자발적 참여를 유도하는 사회공헌 정책을 펼치고 있습니다. 2011년 사회공헌기금으로 4억 6,747만 6천 원을 지출하였고, 전체인원의 89%인 4,145명이 사회공헌 활동에 참여하였습니다. 직원 일인당 봉사시간은 4.2시간입니다.

단위 : 시간

구 분	2009	2010	2011
봉사시간	14,876	8,920	17,360

| 연도별 봉사시간 |

단위 : 천원

구 분	2009	2010	2011
임직원 후원금	226,979	132,964	189,518
매칭그랜트	183,778	225,035	206,280
불우이웃 성금 모금 등	36,135	27,881	54,308
기타	28,870	22,818	17,370
총 금액	475,762	408,698	467,476

| 연도별 사회공헌 기금 조성 현황 |

공단 사회봉사활동 추진 시 어디에 중점을 두어야 한다고 생각하십니까?

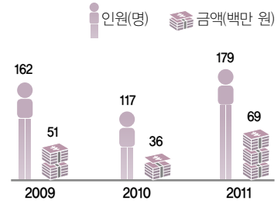
과거에 사회봉사활동이라고 하면 육체노동을 통한 기부를 의미했지만 최근 들어 개념정의가 사회공헌으로 확대되면서 공단의 특성과 연관된 다양한 분야에서 사회공헌활동이 가능해졌습니다. 공단은 핵심업무와 관련하여 국민연금 수급자들이 자신이 받을 연금을 형편이 어려운 노인들에게 나눠주는 대국민 연금나눔 캠페인, 저임금근로자 연금보험료 지원 사업 및 장애인 우대 채용 등의 활동을 펼치고 있습니다. 이러한 사회공헌 프로그램 진행 시에는 업무관련성과 이해관계자의 의견을 충분히 고려하여 최대한 반영하고 있습니다.

이수민 총무지원실장

국민연금공단이 실천하는 사회공헌 활동

저소득가입자 연금보험료 지원

저소득가입자 연금보험료 지원사업은 국민연금의 필요성에는 충분히 공감하지만 생활형편이 어려워 납부하지 못하는 분들을 위하여 임직원이 급여에서 공제한 후원금으로 매월 국민연금보험료의 일정부분을 지원하는 사업입니다. 직원들이 먼저 자발적으로 시작하고 나서, 이에 대한 공감대가 형성되어 지금은 공단의 대표적인 나눔활동 프로그램이 되었습니다. 2011년에는 카드포인트를 통하여 장애인자녀 가정의 미납보험료를 지원하였으며, 사회복지공동모금회와 MOU를 체결하여 사회지도층 및 수급자가 참여하는 '국민연금 기부캠페인'을 전개하였습니다. 2012년에는 정부 정책화되어 10인 미만 소규모 사업장의 저소득근로자를 대상으로 연금보험료를 지원하는 사업으로 발전하였습니다.



| 저소득가입자 보험료 지원 현황 |

장애인 중점 지원

공단은 공단이 운영하는 청풍리조트 등을 활용하여 거동이 불편한 중증 장애인과 직원이 일대일로 매칭되어 여행을 하는 공감여행 프로그램을 개발하였습니다. 공감여행은 2011년까지 총 4회 시행되었으며, 이는 TV로 방영되어 우리사회의 후원 및 나눔문화 확산에 본보기가 되었습니다.
또한 장애인 전문교육기관을 후원하여 장애아동들을 지원하고, 뮤지컬, 연극관람, 합창단 지원 등 문화체험의 기회를 제공하고 있습니다. 이외에도 2006년부터 2011년까지 총 7,959대의 PC를 장애인 단체 등에 기증하였으며, 장애인 지원 활동을 활성화해 온 결과, 행정안전부로부터 2012년 정보문화 유공 국무총리상을 수상하였습니다.

| 장애인과 함께 하는 공감여행 |

| 2012년 정보문화 유공 국무총리상 수상 |

| 자매결연 어촌마을(방축도) 주민 문화체험 행사 |

지역사회 유대강화

공단은 농어촌 지역사회의 발전에 기여하고자 전국 33개 농어촌 마을과 자매결연하여 농번기 일손을 지원하고, 직거래 장터 운영과 지역 시장과의 자매결연을 통하여 전통시장의 활성화를 도모하고 있습니다. 또한 의료서비스에 소외된 지역주민을 대상으로 (사)열린의사회와 함께 무료 의료봉사를 실시하고, 국민연금에 대한 상담서비스를 통하여 안정된 노후를 열어갈 수 있는 방법을 함께 고민하였습니다. 특히 본부가 이전될 전라북도 지역을 중심으로 지역사회 발전과 유대를 강화하고 있으며, 지역사회와의 모범적인 교류활동으로 2010년 1사1촌 사회공헌 인증, 2011년 도농교류 농촌사랑대상 국무총리상을 수상하는 등 3년 연속 도농교류 우수기관에 선정되었습니다.

| 김장담그기 봉사 |

모두가 함께하는 사회봉사

공단은 고객이 봉사를 통하여 노후생활의 보람과 긍지를 가질 수 있도록 전국 지사별로 연금수급자를 중심으로 연금나눔이 자원봉사단을 운영하고 있습니다. 2011년 전국 4,399명이 참여하였으며, 교육, 문화 등 다양한 부문에 대한 재능기부를 활성화하여 직원들이 보람도 느끼고 따뜻한 마음을 전하는 나눔활동을 만들었습니다. 또한 미래의 고객인 청소년이 사회봉사를 통하여 나눔을 체험하고, 바른 인성을 기를 수 있도록 다양한 청소년 봉사 프로그램을 운영하고 있습니다.

민간 일자리 창출 사업

공단은 국내 최대 기관투자자로서 사회적 책임을 다하고자 2012년 1월 전담조직인 사회책임경영부를 설치하고 다양한 방식으로 일자리 창출을 추진하고 있습니다. 일자리창출 펀드 및 국민연금회관 신축으로 새로운 일자리를 만들고, 사회간접자본(SOC) 및 벤처투자 확대를 통해 간접적인 일자리 창출효과를 가져왔습니다. 일자리창출 펀드는 2011년 성과를 분석한 후, 앞으로의 투자규모 확대와 추진방향을 구체화할 계획입니다.
이외에도 회관 관리 및 청풍리조트 운영 등 공단의 비핵심 업무를 아웃소싱하여 752명과 일자리를 나누었습니다. 2011년 총 28,551명의 일자리를 창출하였으며 정규직 위주의 질적으로 우수한 일자리를 창출함으로써 지역사회의 발전에 기여하였습니다.

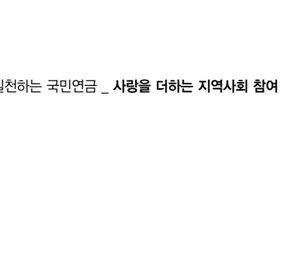
단위 : 명

연 도	합 계		아웃소싱	투자사업 발주	민간부문 파트너십	기타(기금투자)
2010	정규직	2,919	713	2,206	–	–
	비정규직	4,192	42	4,150	–	–
	합계	7,111	755	6,356	–	–
2011	정규직	6,354	710	5,413	3	228
	비정규직	22,197	42	22,144	2	9
	합계	28,551	752	27,557	5	237

| 민간부문 일자리 창출 실적 |

사회적 기업 설립 지원

공단은 한국사회적기업진흥원과 ㈔사람사랑과 '사회적기업 육성 및 인식확산'을 위한 협약(MOU)을 체결하여 공공기관 최초로 기부특성화 카페 「NPS 카페테리아 '카페 36.5°'」을 설립하였습니다. 이를 통하여 장애인 · 다문화 이주여성 등 취약계층 3명에게 일자리를 제공하였을 뿐만 아니라 매출액 10%를 '꿈키움 후원금'으로 사회에 환원하여 18세 미만 청소년 6명과 다문화가정 1명에게 매월 10만 원씩 지원하여 꿈과 희망을 주고 있습니다.



|카페 36.5 ° 꿈키움 후원금 전달 |

전통시장 활성화

전국적으로 대형마트가 들어서면서 전통시장이 소외됨에 따라 공단은 전통시장을 활성화함으로써 서민생활의 안정을 도모하고 지역사회의 경제활동에 기여하고 있습니다. 전국 91개 지사에서 1기관 1시장 자매결연을 시행하고, 매월 1회 '전통시장 가는 날'을 운영하여 시장 이용과 더불어 노후준비가 부족한 영세상인들을 대상으로 노후설계 서비스도 제공하고 있습니다. 또한 직원 포상 등을 위한 상품권 및 현금지급방식을 전액 온누리 상품권으로 대체하여 시장 활성화를 도모하고 있습니다. 2011년 온누리 상품권 구매율은 0.54%로 정부 권장비율(0.4%)을 초과하였습니다.

| 1기관 1시장 자매결연식 |

6. 공정사회를 만드는 국민연금

"풍요로운 밭에서 튼튼한 나무가 자랍니다."

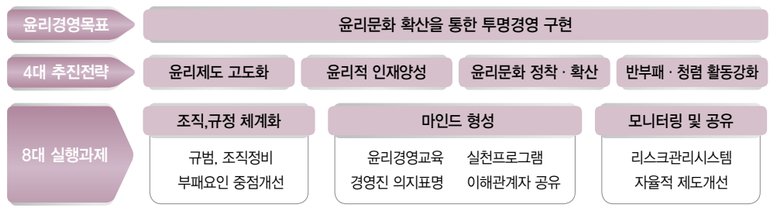
청렴한 사회를 만드는 윤리경영

국민연금공단은 청렴한 조직운영을 통하여 국민에게 신뢰받는
공단이 되기 위해 노력하고 있습니다.

윤리경영을 위한 노력

윤리경영 추진체계

공단은 이사장의 강력한 윤리경영 추진의지를 바탕으로 임직원의 자발적인 실천을 통하여 윤리문화를 확산시키고 있습니다. 윤리경영의 정착을 통하여 지속성장의 기반을 마련하고자 윤리제도 고도화, 윤리적 인재양성, 윤리문화 정착 및 확산, 반부패 · 청렴 활동 강화의 4대 추진전략을 수립하였습니다.



| 윤리경영시스템 체계 |

윤리경영 추진 방향 및 활동지침은 사회책임경영위원회를 통하여 결정되며, 윤리청렴실천위원회를 통하여 부서별 윤리경영 활동을 추진 및 점검하고 있습니다. 더불어 부서, 지사별 1명으로 구성된 윤리청렴실천리더를 통하여 장애요소를 개선해나가고 있습니다. 공단은 2011년 전국적인 청렴실천 공동캠페인을 실시하고 국민권익위원회 주관 감사관 회의 시 공단의 반부패 수범사례를 전파하여 공공기관의 윤리경영 실천에 앞장섰습니다. 모든 계약 시 청렴계약서를 작성을 의무화하였으며, 협력회사 직원 등 이해관계자를 대상으로 청렴간담회를 실시하여 윤리경영 실천의지를 공유하고 있습니다.

| 청렴 캠페인 |

| 윤리경영 추진조직 |

윤리규범 강화

윤리헌장 및 사회책임경영 실천예규를 바탕으로 계층별 · 직무별로 윤리규범 지침을 규정하여 실천하고 있습니다. 윤리경영 실천력을 강화하기 위하여 2011년 내부 신고제도 및 신고자보호 등 윤리규범을 재 · 개정하였으며, 의사결정의 투명성을 제고하기 위하여 국민연금심사위원회와 대체투자위원회의 규정을 강화하였습니다.

계 층	특별 지침
임 원	• 임원직무청렴계약 운영규정
3급 이상 관리자	• 청렴서약제도
전 임직원	• 사회책임경영 실천예규 • 임직원 행동강령 • 윤리경영 실천지침 • 행동강령 준수서약

직 무	특별 지침
경영 관리	• 영리 및 겸직금지 기준 • 계약사무 처리기준 • 업무추진비 등 집행지침
기금 운용	• 기금 윤리강령 • 컴플라이언스 매뉴얼 • 의결권행사 지침
고객 서비스	• 고객서비스 헌장 • 핵심서비스 이행표준 • 노후컨설턴트 윤리강령
감 사	• 감사활동 윤리수칙 • 감사인 윤리헌장

| 계층별 · 직무별 윤리규범 |

윤리교육 및 실천프로그램

공단은 임직원들의 윤리의식 수준을 높이고자 전 직원을 대상으로 윤리교육 및 실천 프로그램을 운영하고 있습니다. 쉽고 즐겁게 교육에 참여할 수 있도록 핵심 위주의 컨텐츠로 온라인 교육과정을 개편하는 한편, 오프라인 교육에서는 이론 중심의 주입식 교육 대신 참여형 교육과정 개발 · 운영하여 교육효과를 높였습니다. 또한 직원들의 윤리의식 점검을 위해 매주 2개 문항에 대한 자가 점검을 실시하고 행동강령 상담코너를 신설하였으며, 청렴송 · 로고 및 윤리경영 실천가이드 e-북 등 테마 프로그램과 윤리마당 자료실, 청렴Cafe, 청렴 마일리지 포상 등 직원참여 프로그램을 확대함으로써 일상생활에서 윤리의식을 체화할 수 있는 다양한 실천 프로그램을 운영하고 있습니다. 2011년 직원 1인당 윤리교육 시간은 2.5시간 입니다.

구 분		교육과정	대 상	교육인원(명)
온라인	자 율	1인 1개 윤리교육과정 선택 학습	전 직원	2,440
	기 본	윤리경영 기본과정 등 2개 과정	전 직원, 기금운용직	1,194
	심 화	윤리경영 사례 및 딜레마 해결 과정	윤리청렴 실천리더	108
오프라인	기 본	지역본부 순회교육 등 2개 과정	전 직원	2,860
	심 화	정부부처 및 민간교육기관 전문과정	윤리경영 담당자	24
	특 화	윤리경영 독서토론 직무주기별 참여형 교육	본부부서장, 지사장 승진자	36 184

| 윤리경영 교육 현황 |

| 윤리청렴경영 실천 결의대회 |

단위 : 건

	2009	2010	2011
공익신고 건수	1	3	8

| 공익신고 건수 |

부패방지를 위한 공익신고제도 활성화

공단은 부조리 발생을 상호 경계하는 건강한 조직문화 조성을 위해 공익신고제도를 활성화하고 있습니다. 내부고발자에 대해서는 불이익 처분 금지 등 신분보호를 규정화하여 공익신고제도 운영에 대한 제도적 장치를 마련하고, 'NPS 클린레터' 제도를 신규 도입하여 위탁운용사 등 공단 거래관계자들을 대상으로 공단의 청렴의지 전파와 함께 위법 · 부당행위 등에 대한 신고절차를 정기적으로 안내하고 있습니다. 또한, 신고자의 편의를 위해 홈페이지, 전화, 팩스 등 다양한 신고채널을 운영하고 있으며, 특히, 내부신고자 보호에 대한 확신 제공을 위해 연기금유형의 준정부기관 최초로 공익신고를 채널을 아웃소싱하여 신고자의 신분 노출을 시스템적으로 철저히 방지하도록 하고 있습니다.

윤리경영 진단 및 활용

공단은 2011년 임원 및 지역본부장을 대상으로 고위공직자 청렴도 평가제도를 도입하여 개인별 청렴수준 측정 결과를 인사자료로 활용하고 있습니다. 또한 전 직원을 대상으로 윤리의식을 평가하고 있으며 공직주기별 청렴교육 이수를 의무화하고 있습니다.

공단은 국민권익위원회의 청렴도 조사 및 부패방지 시책평가를 통하여 청렴도를 진단하며, 자체적으로 임직원 윤리의식 진단조사 및 투명성 자가진단을 통하여 윤리경영을 개선해나가고 있습니다.

단위 : 점

구 분		2009	2010	2011
외부 진단	국민권익위원회 청렴도 조사(종합청렴도)	–	8.65	8.58
	국민권익위원회 부패방지 시책평가 결과	–	우수	우수
내부 진단	임직원 윤리의식 진단지수	71.7	86.5	88.7
	투명성 자가진단	–	80.0	86.0

| 내외부 모니터링 성과, 빈칸은 미측정 기간임 |

윤리경영 사례

국민연금관리공단 기금운용본부 직원들이 재직중 주식을 보유하거나 매매해오다 보건복지부 정기종합 감사에서 지적된 사례가 있습니다.

감사 내용 보건복지부의 국민연금공단 정기종합감사 보고서에 따르면 지난 2008년 이후 기금운용본부 입사자 66명 가운데 절반이 넘는 36명이 재직중 주식을 보유했고 이 가운데 12명은 보유 주식을 매도한 것으로 드러났습니다. 복지부는 "운용본부 직원에게 자유로운 주식매도를 허용하면 투자종목 검토시 공정성을 해할 우려가 있다"고 지적했습니다.

조치 사항 이에 따라 공단은 주식 거래를 원칙적으로 금지하는 내용의 내부 통제 규정을 마련하여 기금운용 관련자의 사적거래 차단장치를 강화하였습니다.

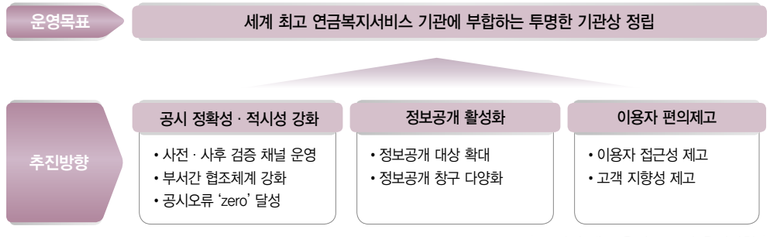
권리를 보호하는 투명한 정보공개

국민연금공단은 국민의 알 권리를 충족시키기 위하여 공시와 홈페이지 등을 통하여 경영정보를 투명하게 공개하고 있습니다.

열린 마음을 실천하는 투명경영

경영 투명성 제고 추진

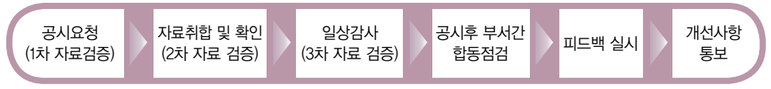
공단은 국민의 노후자금을 관리하는 중요한 업무를 담당하는 기관으로써 경영활동을 투명하게 공개하여 국민들이 안심하고 연금복지서비스를 누릴 수 있도록 힘쓰고 있습니다. 이를 위해 공시의 정확성 · 적시성 강화 및 정보공개 활성화, 이용자 편의 제고 활동을 중점적으로 추진하고 있습니다.



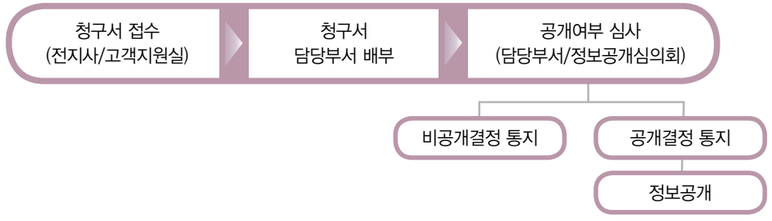
| 투명성 제고 운영목표 및 추진방향 |

공시 및 정보공개 운영체계

공단은 공시 및 정보공개 운영체계를 구축하여 기관운영과 기금운용에 대한 경영공시 119개 항목을 홈페이지에 공시하고 있으며, 통합공시 34개 항목에 대해서는 알리오시스템에 공시하고 있습니다. 또한 사업정보, 행정정보 등은 정보공개 홈페이지를 구성하여 정보공개 프로세스를 거쳐 공개하고 있습니다.



| 공시 프로세스 |

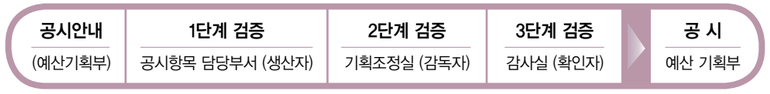


| 정보공개 프로세스 |

| 정보공개 홈페이지 |

공시 전후 모니터링 및 피드백

공시의 정확성 확보를 위해 공단은 공시 전후로 단계별 모니터링과 피드백을 실시하고 있습니다. 우선 공시 전에는 3단계 검증을 통하여 공시 정확성을 제고하였으며, 책임 소재를 명확히 하기 위해 공시관리책임제(정 · 부제)를 운영하여 각 항목별 책임자를 지정하도록 하고 있습니다.
공시 후에는 불성실 공시를 예방하고자 분기별로 전부서 합동점검을 실시하여 현재까지 총 7건을 개선한 바 있으며, 이와 동시에 감사실 수시 점검을 통한 이중 점검체계를 운영하여 공시 화면을 수정 반영하는 등 정확성 향상에 노력을 기울이고 있습니다.
또한 피드백 차원에서 경영공시운영위원회를 운영하여 공시의 미비점 개선과 선제적 대응방안 마련에 힘쓰고 있습니다.

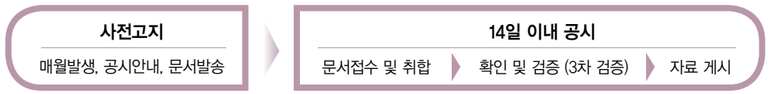


| 3단계 검증 프로세스 |

공시 적시성 강화 시스템

| 스마트폰 전용페이지 |

공시의 정확성 확보를 위해 공단은 공시 전후로 단계별 모니터링과 피드백을 실시하고 있습니다. 우선 공시 전에는 3단계 검증을 통하여 공시 정확성을 제고하였으며, 책임 소재를 명확히 하기 위해 공시관리책임제(정 · 부제)를 운영하여 각 항목별 책임자를 지정하도록 하고 있습니다.



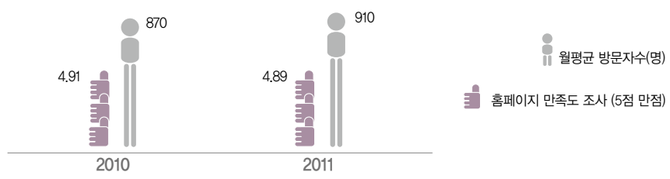
| 사전 알림서비스 프로세스 |

정보공개 창구 다양화

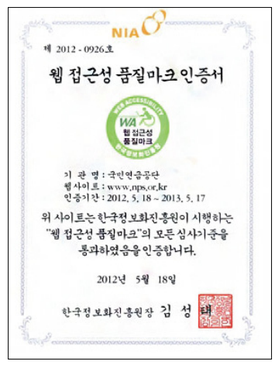
공단은 정보공개를 활성화하여 국민의 알 권리를 충족시키고자 다양한 정보공개 채널을 구성하고 있습니다. 홈페이지, e-브로슈어, 웹진, 뉴스레터 등의 온라인 채널을 통하여 경영정보를 공개하고, 오프라인 채널로서 국민연금지와 리플렛을 배포하여 고객에게 국민연금 정보를 수시로 제공하고 있습니다. 또한 스마트폰 전용 홈페이지와 트위터를 운영함으로써 모바일 창구를 통해서 국민과의 소통을 도모하고 있습니다.

정보이용 서비스 향상

공단은 홈페이지 이용자의 접근성을 향상시키기 위해 서버 등의 장비를 교체하고 지원시스템을 보강함으로써 동시 접속시 처리속도를 3배까지 향상시켰습니다. 또한 회원가입 및 공인인증등록 절차를 폐지하고 정보접근이 어려운 장애인 및 고령자 계층을 배려하여 고객들이 이용하기 편리하도록 홈페이지를 재설계하여 구축하였습니다. 그 결과 이용자 접근성이 우수한 홈페이지로 인정받아 공공기관 웹 접근성 품질마크 인증을 획득하였습니다. 더불어 홈페이지 만족도 조사에서 높은 점수를 받았으며, 월평균 방문자수도 크게 증가하였습니다.



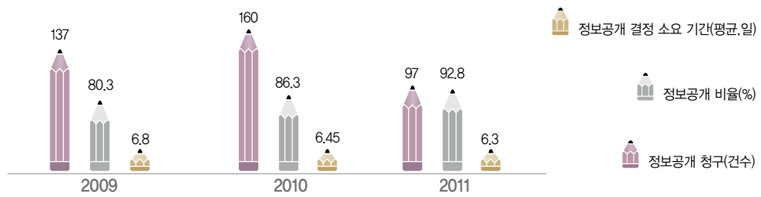
| 홈페이지 만족도 조사 결과 |



| 웹 접근성 품질마크 인증 |

정보공개 활동 성과

정보공개 요청에 따른 공개 비율을 꾸준히 늘려가며 지속적인 선제적 정보제공을 위해 노력한 결과, 지난 2011년 정보공개 청구 건수는 점점 감소 추세를 보이고 있으며, 정보공개 결정 소요 기간 역시 평균 6.3일로 매년 조금씩 단축되고 있습니다. 공단은 정보공개 비율확대 및 결정 소요기간 단축을 지속적으로 추진해 갈 예정입니다.



| 정보공개 활동성과 |

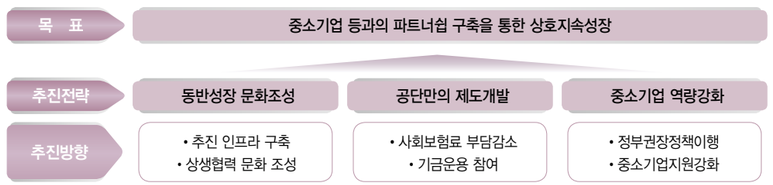
협력회사와 함께하는 상생경영

국민연금공단은 위탁운용사 및 콜센터, 리조트 운영사, 아웃소싱업체 등 협력회사와의
신뢰를 구축하고 동반성장을 추진하고 있습니다.

협력회사와 함께하는 동반성장

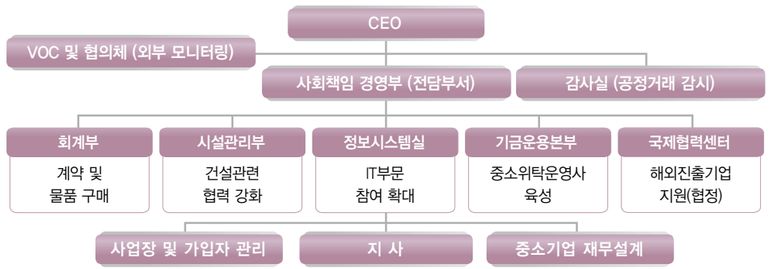
동반성장 추진전략 및 체계

공단은 전사 비전과 연계한 동반성장 전략체계를 구축하였습니다. 중소기업 등과의 파트너십 구축을 통한 상호간의 지속적인 성장을 목표로 하며, 동반성장 문화조성, 공단만의 제도개발, 중소기업 역량강화의 3대 추진전략 하에 전략별 중점 추진과제들을 설정하였습니다.



| 동반성장 추진전략 |

또한 전 부서가 참여하는 동반성장 추진체계를 구축하고 추진 동력 확보를 위한 내부 평가시스템을 KPI에 포함하여 관리하고 있습니다. 기금운용협의회, IT아웃소싱운영위원회, 청풍리조트 경영전략회의 등 동반성장 민간 협의체를 개최하여 협력회사와의 적극적인 커뮤니케이션을 추진해 나가고 있습니다.



| 동반성장 추진 체계 |

투명한 계약 및 공정한 거래관계

| 동반성장 간담회 |

공단은 중대한 투자의사 결정이나 협력회사와의 거래에 있어 인권존중의 원칙을 고려하고 있습니다. 최근에 계약담당자 실명제와 국제회계기준(IFRS) 도입을 추진하여 계약 및 회계의 투명성을 제고하였으며, 2011년 교차적격심사제를 도입하여, 모든 계약에 대해 해당 계약담당자의 1차 심사와 타 계약담당자의 2차 심사를 거쳐 감사실의 일상감사를 실시함으로써 계약 심사과정의 정확성 및 투명성을 제고하였습니다.
또한 장애인 생산업체 및 중소 IT업체의 적정이윤을 보장하기 위하여 장애인 생산품에 대한 수의계약 대상 결정 방법을 단일예비가격에서 복수예비가격으로 개선하고 중소 IT 용역업체를 대상으로 참여인력 비율을 30%에서 50%로 확대하였으며, 중도금을 추가하여 선금, 중도금, 잔금의 3단계로 용역비를 지급하도록 개선하였습니다.

중소기업 역량강화

공단은 2011년 회관신축과 관련하여 38.7억 원의 장비를 직접구매하고 대금 지급 확인 및 대금 직불 등을 통하여 하도급 업체를 지원하였습니다. 또한 기금운용 부문의 중소기업 역량강화를 위하여 중소 신규운용사의 위탁운용 참여를 확대해 나가고 있으며, 예비운용사 제도를 도입하여 소형 위탁운용사의 참여기회를 확보하였습니다. 12개 운용사를 선정하여 3,600억 원을 위탁하였으며, 성과가 좋은 운용사에 대해 순수주식형 운용사로 승격할 예정입니다.

항 목 별		2009	2010	2011
중소기업 제품 구매실적	총 구매액(A)	635억 원	707억 원	814억 원
	전체 구매 예산(B)	938억 원	1,018억 원	1,123억 원
	중소기업 제품 구매율	67.7%	69.4%	72.5%
금융지원 실적	선금지급	100%(26억 원)	100%(46억 원)	100%(56억 원)
	하도급 대금 직불	–	–	20.4억 원
	위탁운용	–	–	3,600억 원

| 중소기업 지원 성과 |

사회적 책임을 이행하는 구매정책

공단은 사회적 기업 제품 및 여성기업 제품을 우선 구매하고 있습니다. 2011년 사회적 기업 제품에 대한 직접 구매를 6억 3천 5백만 원으로 전년대비 81.4% 확대하였으며, 청풍리조트의 소모품도 사회적 기업의 제품으로 구매하고 있습니다. 여성기업 제품 구매에도 전년대비 38% 증가한 60억 4천 1백만 원을 사용하였습니다.

구 분	구 매 목 표	2011년 구매실적 (단위 : 백만원)
중소기업제품	총 물품 · 용역 · 공사 구매액의 70% 이상	81,376
기술개발제품	중소기업제품 구매액의 10% 이상	1,095
여성기업제품	총 구매액의 4% 이상	6,041
사회적 기업 제품	총 물품 · 용역 구매액의 3% 이상	635
중증장애인 생산품	총 물품 · 용역 구매액의 1% 이상	1,466
자활용사촌 생산품	용사촌 구매가능품 총 구매액의 5% 이상	155
녹색제품	대상품목 전체 구매액의 90% 이상	3,270
온누리 상품권	기관 경상경비의 0.4% 이상	115

| 의무 · 우선구매제도 |

공단이 협력사와 동반성장을 위해 잘 하고 있는 점과 향후 보완해야 할 점이 무엇이라고 생각하십니까?

공단은 인권 우대 정책의 일환으로서 적정이윤과 최고 품질의 80% 이상의 우수한 품질을 보장하는 수준에서 장애인 고용 업체의 제품을 구매하도록 장려하고 있습니다. 현재로서는 거래처 선정 시 재무적인 부분만 평가하고 있으나, 추후에는 여성복지, 경로우대 등 사회공헌을 위한 투자에 주력하는 기업을 파트너로서 우대하는 정책을 마련하여 지속가능한 기업과 거래하도록 보완하는 것이 필요하다고 생각됩니다.

이수민 총무지원실장

7. 사람을 중시하는 국민연금

"따뜻한 손길로 더 큰 숲을 만들어 가겠습니다."

희망을 나누는 인재경영

국민연금공단은 투명한 채용프로세스를 통하여 우수인재를 확보하고 취약계층에 열린 채용을 지원하며, 선진화된 종합인사시스템을 통해 공정한 인사운영을 하고 있습니다.

사람이 중심인 경영

임직원 현황

국민연금공단의 임직원은 2011년 기준으로 총 4,627명(본부 668명, 지사 3,821명, 센터 138명)이며, 2010년 장애등급심사 후 비정규직 인력 322명을 정규직화 함에 따라 2011년 비정규직을 417명에서 13명으로 줄이는 등 고용안정에 기여하였습니다. 정규직 직원 중 여성인력은 1,937명으로 전체인원의 41.9%를 차지하고 있으며, 팀장 이상의 관리인원 중 여성인력은 104명으로 11.2%이고, 2011년 신규채용 인력 654명 중 61%인 399명에 달합니다.

단위 : 명

구분	총계	임원	일반직						연구직	기금운용직	기능직
			1급	2급	3급	4급	5급	6급			
인원	4,627	5	56	205	664	1,583	1,096	881	33	102	2
남성	2,690	5	55	200	566	1,045	437	283	20	77	2
여성	1,937	0	1	5	98	538	659	598	13	25	0

| 직종 및 직급별 임직원 수 |

단위 : 천원

구 분	2009	2010	2011
기본급	12,564	12,564	13,862
고정수당	8,448	8,448	8,852
실적수당	11,131	1,131	1,248
급여성 복리후생비	425	430	440
계	22,568	22,573	24,402

| 신입사원 초임 |

공정한 인재 채용

공단은 국제노동기구 협약과 국내외 노동 관련법을 준수하고 있으며, 아동노동 및 강제노동을 금지하고 있습니다. 채용과 고용, 인사과정 전반에 차별을 금지하며, 성별, 연령, 학력, 전공 제한을 폐지하고 능력과 역량 중심의 채용을 추구하고 있습니다. 동일한 직급에서는 성별에 따른 차별 없이 임금 및 복지를 동일하게 적용하고 있으며, 신입사원 기본급은 2011년 법정 최저임금* 대비 225.22% 수준입니다.

* 법정 최저임금 : 고용노동부 2011년 기준(주 40시간제 기준, 월 902,880원)

구 분	단 위	2009	2010	2011
전체 임직원 수	명	4,817	4,762	4,627
비정규직 고용인원	명	625	417	13
장애인 고용인원(비율)	%	(2.6)	(3.3)	(4.4)
평균 근속 연수	년	16.8	17.7	17.0
결근률	%	0.005	0.012	0.005
퇴직률	%	0.95	16.42*	1.75

* 4대사회보험 징수 통합에 따른 건강보험공단 직원 전출 (712명)

| 고용관련 현황 |

사회적 약자를 배려하는 열린 채용

공단은 장애인, 지역인재, 고졸자 등에 대한 열린 고용으로 사회형평적 채용을 추진하고 있습니다. 장애인 응시생에 대해 확대문제지를 제공하거나 청각장애인 안내문을 배부하는 등 편의를 지원하고 있으며, 보조공학기기 지원으로 장애인 직원의 업무효율을 높이고 있습니다. 지역인재 채용을 확대하기 위하여 지방대 위주로 채용설명회를 실시하고 본부 이전 예정 지역인 전북지역의 채용인원을 확대하였으며, 2012년부터 고졸 채용을 확대하기 위하여 대졸자 초임 92.5% 수준의 임금을 지급하는 등 다양한 지원을 하고 있습니다.

단위 : 명

지 표	2009	2010	2011
신규 채용인원	35	15	654
여성 채용인원(비율)	10(28.6%)	6(40%)	399(61%)
장애인 채용인원(비율)	3(8.6%)	–	59(9%)
지역인재 채용인원(비율)	8(22.9%)	3(20%)	341(52.1%)
이공계 채용인원(비율)	16(45.7%)	5(33.3%)	328(50.2%)

| 연도별 사회형평적 채용현황 |

공단이 사회적 약자를 포용하기 위해 어떤 노력을 기울여야 한다고 생각하십니까?

취약계층인 장애인, 고졸자를 대상으로 정부가 정한 법정 기준 이상으로 적극적으로 채용하고 있습니다. 장애인의 경우 채용 이후에도 근무환경에 잘 적응할 수 있도록 지원하고 있으며, 고졸자 직원의 경우에는 교육의 기회를 제공하고 업무성과에 따라 승진의 기회를 부여하는 등 차별 없는 대우를 제공하고 있습니다.

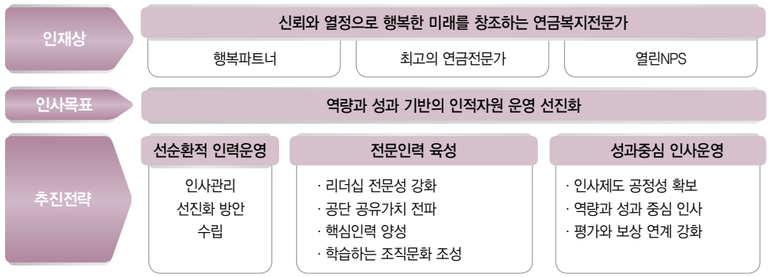
사회적 약자인 여성의 경우 꾸준히 전 직원의 40% 정도를 여성인력으로 충원하고 있으며, 기혼 여성직원의 경우 가정과 일의 양립을 배려하여 출산 및 육아 휴가 제도를 구축하고 필요 시에 사용하도록 권장하고 있습니다. 승진에 있어서도 남녀차별을 하지 않고 있어, 여성 본부장, 여성 연구원장 등을 배출하고 있으며, 여성 권익신장 및 사회진출을 장려하기 위하여 리더가 되고자 하는 여성을 대상으로 대외파견교육 및 여성 리더쉽교육 등을 적극적으로 실시하고 있습니다.

김무용 인재경영실장

함께 성장하는 인재육성

인적자원 강화 노력

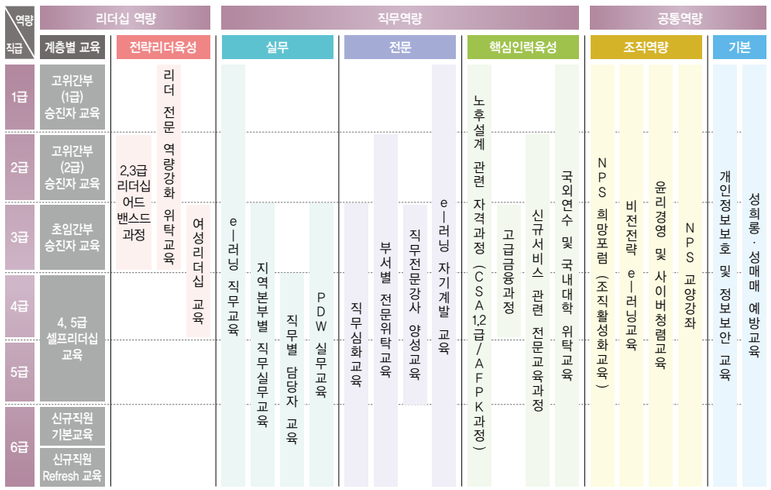
공단은 '신뢰와 열정으로 행복한 미래를 창조하는 연금복지전문가' 라는 인재상을 바탕으로 국민들의 행복파트너임과 동시에 탁월한 연금전문가로서 임직원의 역량 강화에 힘쓰고 있습니다.



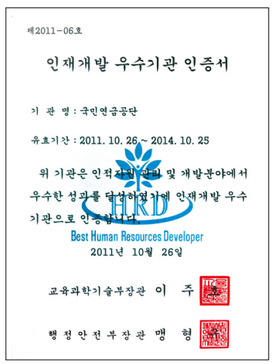
| 인적자원 강화 체계도 |

교육훈련을 통한 임직원 역량 강화

공단은 임직원의 필요와 역량을 반영하여 체계적인 인적자원개발계획을 수립하고 효과적으로 운영한 결과 2011년 공공부문 인재개발 최우수기관(Best-HRD)*으로 선정되었습니다. 학습자 중심의 상시학습을 위한 사이버연수원을 개편하고 모바일연수원을 구축하여 스마트 러닝을 도입하였습니다. 또한 공통 · 리더십 · 직무역량 기반의 체계적 교육운영으로 핵심 사업별 전문인력을 양성하였고, 전문 교육기관과의 산학협력을 통해서 다양한 교육기회를 제공하고 있습니다.



| 교육체계도 |


제2011-06호

인재개발 우수기관 인증서

기 관 명 : 국민연금공단

유효기간 : 2011. 10. 26 ~ 2014. 10. 25

위 기관은 인적자원 개발 및 개발분야에서 우수한 성과를 달성하였기에 인재개발 우수기관으로 인증합니다.

Best Human Resources Developer

2011년 10월 26일

교육과학기술부장관 이 주

행정안전부장관 맹 형

| 인재개발 우수기관(Best-HRD) 인증 |

* 공공부문 인재개발(Best-HRD) 인증제도: 정부가 공공기관 중 인재개발 및 인재관리능력이 우수한 기관에 대하여 전문가 심사를 통하여 마크를 부여하는 제도 (주최 : 교육과학기술부, 행정안전부)

직종	2009		2010		2011	
	인원(명)	시간	인원(명)	시간	인원(명)	시간
1급	134	3,686	69	1,395	143	5,048
2급	577	17,243	486	8,368	833	12,989
3급	2,336	51,469	2,062	32,620	3,348	53,041
4급	5,348	104,810	4,953	70,627	8,554	109,107
5급	4,640	977,57	3,939	60,599	5,573	81,322
6급	1,785	417,39	1,565	30,714	6,127	102,283
기타 (기금직, 연구직, 기능직)	167	3,340	85	1,503	487	4,224
합계	14,987	320,044	13,159	205,826	25,065	368,014

| 직종별 일인당 연평균 교육시간 |

여성 인력 육성 지원

공단은 여성인력의 비율이 높아짐에 따라 공공기관 최초로 2011년 12월 육아휴직자의 승진제한을 폐지하고, 유연근무제를 확대하여 일과 가정의 균형을 이룰 수 있도록 지원하고 있습니다. 또한 여성리더들을 대상으로 워크숍 및 교육을 실시하는 등 여성리더십 역량을 제고하기 위해 지속적으로 노력하고 있습니다. 임신한 여직원의 단축근무 실시, 어린이집 운영, 육아시간 제공을 통하여 출산 · 양육을 장려하고, '육아정보방'을 운영하여 직원들의 소통의 장을 마련하였습니다. 그리고 행복한 부모코칭학교, 행복한 아버지교육 등을 주제로 한 다양한 가족친화 교육을 실시하여 2011년 11월 여성가족부로부터 가족친화기업 우수기관으로 인증을 받았습니다.

지 표	단 위	2009	2010	2011
여성 임직원 수(비율)	명	1,681(34.9%)	1,673(35.1%)	1,937(41.9%)
팀장 이상 관리자 수(비율)	명	77(7.8%)	77(7.9%)	104(11.2%)
출산휴가 사용인원(비율)	명	136(8.09%)	132(7.89%)	142(7.33%)
출산휴가 복직률	%	100%	100%	100%
육아휴직 사용인원	명	176	191	215
육아휴직 복직인원	명	91	119	125

| 여성인력 육성 지원 현황 |

※ 여성인력 육성지원 현황표
- 휴직자 기준 : 해당연도 내 육아휴직 이력 있는 직원 전체
- 복직자 기준 : 해당연도 내 복직한 직원 수
- 공단은 자녀1인당 최대 3년까지의 육아휴직 및 휴직자의 복직을 보장하고 있음

| 가족친화기업 우수기관 인증 수여식 |

제2008-04호

가족친화기관 인증패

기 업 명 : 국민연금공단
업 종 : 공공행정
대 표 자 : 문 형 표
소 재 지 : 서울특별시 송파구 신천동 7-16
유효기간 : 2009. 12. 28 ~ 2013. 12. 28

위 기관은 「가족친화 사회환경의 조성 촉진에 관한 법률」 제15조제1항에 따라 우수한 가족친화경영 운영체제를 구축하고 가족친화제도를 모범적으로 운영함으로써 근로자의 삶의 질과 국가경쟁력 향상에 기여하였기에 가족친화 기관으로 인증합니다.

2011년 11월 22일

여성가족부장관

| 가족친화기업 우수기관 인증서 |

퇴직직원 직무교육 프로그램 지원

공단은 퇴직준비 프로그램을 운영하여 직원의 퇴직 이후의 삶의 질 향상을 위하여 지원하고 있습니다. 창업 · 재취업교육, 노후생활설계 교육 등 본인이 희망하는 과정에 대해 교육을 실시하며 현재까지 통 · 번역, 사회복지사, 요양보호사, 공인중개사, 직업상담사, 주택관리사, 귀농 · 귀촌교육 등 다양한 분야에서 교육 지원이 이루어졌습니다.

성과 중심의 합리적인 보상제도

공단은 평가 결과와 승진 및 보직, 보수를 연계하여 역량과 성과 중심의 인사시스템을 운영하고 있습니다. 2011년 경영평가 결과 상향보임 부서장 11명 중 성과우수 부서장 6명이 성과를 인정받아 승진하였으며, 저성과 부서장 13명이 하향 보임되었습니다. 2011년 3급 이상으로 연봉제를 확대하여 1~3급 부장이상 658명(14.2%)에 대한 연봉제를 실시하고 있으며, 전 직급을 대상으로 성과급 차등 폭을 확대하여 최저 지급액과 최고 지급액이 2배 이상 차이가 나도록 하였습니다.

평가결과		결과활용	
업적평가	조직 업적평가 (부서+부평가)	인사	승진, 전보, 상하향 보임, 재계약 등
	개인업적평가 (MBO)	교육/연수	국내 · 해외 위탁교육 등
역량평가	개인 역량평가	기본연봉	임금인상률 누적차등
	다면평가	성과연봉	최고 · 최저 약2.2배 차등
		직무급	직무급 차등 대상자 1~2급에서 1~3급으로 확대
		성과급	최고 · 최저 약2배이상 차등

| 보상제도 |

직원이 행복한 일터를 만들기 위해 어떠한 노력을 기울이고 계십니까?

직원들이 일하기 좋은 행복한 일터를 만들기 위해서는 전 직원에게 차별 없는 투명한 인사정책을 펼쳐나가는 것이 중요하다고 생각합니다. 각 구성원들에게 본인들이 가진 역량을 최대한 발휘하여 노력한 만큼 조직 발전에 기여할 수 있는 공평한 기회가 주어지도록 체계적인 시스템 구축을 위하여 항상 노력하고 있습니다.

김무용 인재경영실장

열린 마음으로 함께하는 노사커뮤니케이션

공단은 노사 간의 적극적인 커뮤니케이션을 바탕으로 임직원의 근로조건 및 복리후생을 개선하여 행복한 일터를 만들기 위해 힘쓰고 있습니다.

화합하는 노사문화

건전한 노사관계 구축

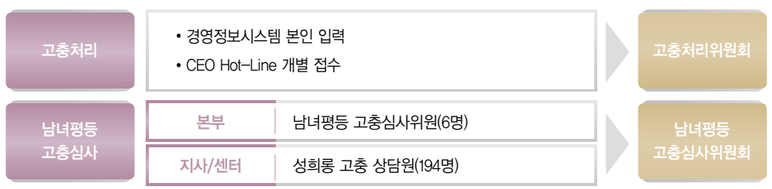
공단은 결사자유의 권리를 존중하며, 노동조합인 전국공공운수사회서비스노동조합 국민연금지부에 가입대상자* 중 71.4%인 3,302명이 가입되어 있습니다. 2011년 노동조합과 공단은 합리적인 단체협약을 체결하고 발전적인 노사관계로의 도약기반을 마련하였습니다. 공단은 중요한 경영상의 변경 사항을 7일 이내 노동조합에 통지(단체협약 제20조)하며, 노사 간 활발한 의사소통을 통해 현장의 목소리를 경영에 직접 반영하는 등 열린 경영을 실천하고 있습니다.

구 분	2009	2010	2011
노조가입인원(명)	3,399	3,329	3,302
비율(%)	70.6	70.0	71.4

| 노조 가입 현황 |

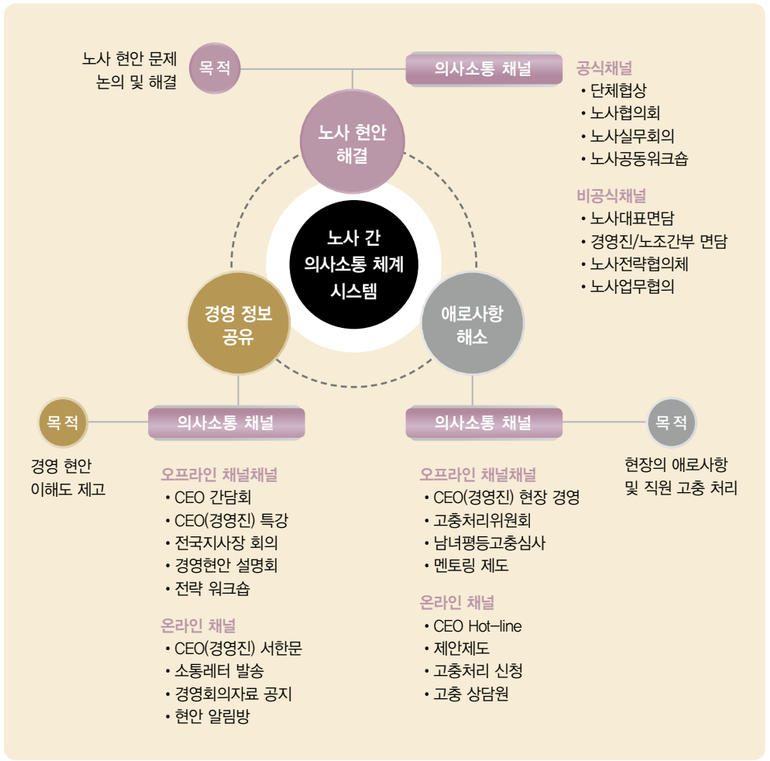
임직원 커뮤니케이션 통로

공단은 직원들의 고충 해결을 위해 적극적으로 노력하고 있습니다. 직원들은 자신의 고충을 경영정보시스템에 입력하고, 노사 공동의 고충처리 위원회 심의를 거쳐 개인에게 통보합니다. 또한 남녀평등 및 모성보호 이슈에 대해 자기점검시스템을 운영하여 예방에 힘쓰고 있으며, 노사 공동의 남녀평등 고충심사위원과 성희롱 고충상담원을 통해 피해사례 발생 시 적극적으로 대응하는 시스템을 갖추고 있습니다. 그 결과, 지난 3년간 남녀평등 관련 고충 제기 건수 제로를 달성하였습니다.



| 고충처리 프로세스 |

* 국민연금공단 노동조합 : 상급노조는 민주노총(공공운수노조)이며, 공단 직원으로서 조합의 규약이 정하는 자(단, 2급 이상인자, 3급 중 상향 보직자, 3급 부장(센터장 포함) 보직자, 노무 담당 직원은 그 보직기간 동안 조합원 자격을 정지)를 대상으로 함



| 노사 간 의사소통 체계 시스템 |

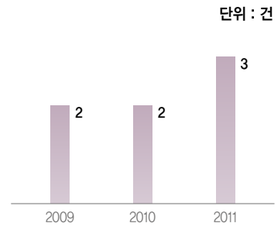
연 도	고충신청(건)	수용(건)	수용률(%)	비고
2009	365	233	63.8	본인 중증질환 및 임산부의 고충 수용
2010	170	122	71.8	
2011	203	142	70.0	

| 고충처리건수 및 내용 |

임직원 안전보건

공단은 「산업안전보건법」에 의한 산업안전보건위원회를 운영하여 3년 이상 근속한 만 30세 이상의 직원을 대상으로 2년마다 종합 건강검진을 실시하고 있으며, 업무상 부상이나 질병에 대한 재해보상을 실시하고 있습니다.
대국민 서비스 업무로 인한 직원의 정신적 스트레스가 증가하고 장시간 컴퓨터 작업으로 인해 골격계 질환자가 증가함에 따라, 근로자 지원 프로그램(EAP: Employee Assistance Program)을 도입하고 근골격계 질환 예방을 위하여 예방 교육 및 예방용품을 지급하고 있습니다. 또한 직원의 정신건강관리를 위하여 스트레스 검사와 개별 상담을 실시하여 직원의 직무만족도나 생산성에 부정적인 영향을 줄 수 있는 문제를 해결할 수 있도록 지원하고 있습니다.

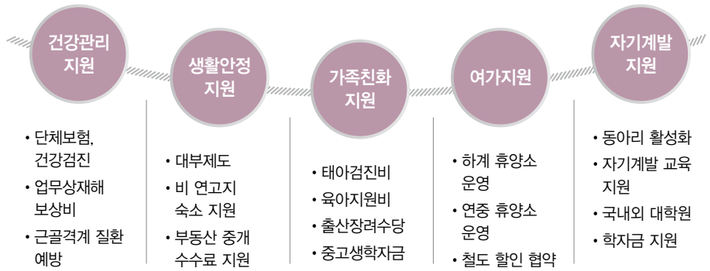
| EAP 프로그램 운용 |



| 임직원 산업재해 현황 |

다양한 복리후생 지원

공단은 건강관리지원에서 생활안정지원, 가족친화지원, 여가지원, 자기계발지원에 이르기까지 다양한 복리후생 제도를 통해 임직원의 행복하고 안정적인 생활을 돕고 있습니다. 2011년에는 보다 합리적인 복리후생제도를 운영하기 위하여 비금전적 지원중심으로 복지패러다임을 전환하고, 선택적 복지제도에 다자녀 포인트를 신설하여 복리후생의 질적 향상을 도모하였습니다.



| 복리후생 |

사회적 책임을 다하기 위해 조직문화를 어떻게 형성할 것입니까?

작년 10월 노사갈등으로 인해 사회공헌 등 조직 내 모든 활동들이 경직되는 것을 보며 공단의 바람직한 운영에 있어 조직문화의 중요성을 다시금 깨닫게 되었습니다. 그리하여 지난해 614명의 신규사원을 채용하고 조직문화를 교육하는 과정에 사회책임경영 프로그램을 포함시켰습니다. 또한 직원 만족도가 사회책임 의식 형성에 직결되므로 동기부여 강화가 필수적이나 승진, 보수 등 인센티브 확충이 어려운 한계 극복을 위해 끈끈한 동료애, 직장에 대한 높은 자부심 등 정서적인 면을 부각시켜 활기찬 조직문화를 만들어 가고 있습니다. 앞으로 조직 차원에서 공단의 사회적 책임을 명확히 인식하고, 직원 개개인이 자신의 업무에 대한 사명감을 높여 사회에 공헌할 수 있도록 지속적인 인식 변화를 이끌어 내겠습니다. 아울러, 사회적 책임에 대한 인식과 조직문화가 일체화된다면 정부 정책변화나 이해관계자와의 소통에 있어서도 보다 효율적인 대처가 가능할 것으로 생각됩니다.

김백기 기획조정실 전략경영부장

8. 환경을 생각하는 국민연금

"사람과 환경이 함께하는 미래를 열어갑니다."

지구를 살리는 환경 경영

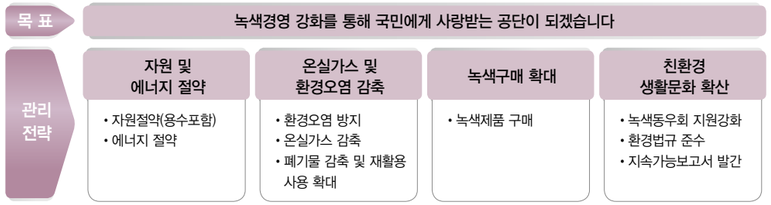
공단은 에너지 절약과 온실가스 배출 최소화에 최선을 다함으로써
기후변화 대응에 앞장서고 있습니다.

| 환경경영 중장기 로드맵 |

기후변화 대응

환경경영 시스템

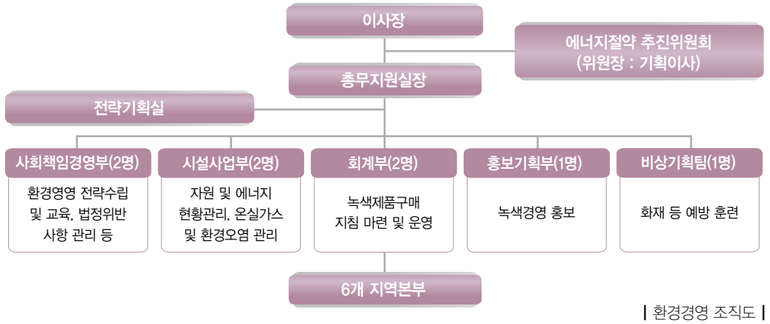
공단은 경영활동 전반에 걸쳐 환경경영을 강화하여 국민에게 사랑받는 공단이 되고자 합니다. 자원 및 에너지를 절약하고 온실가스 배출 및 환경오염의 발생을 최소화하기 위하여 노력하고 있으며, 일상생활에서 녹색구매를 확대하고 친환경 생활문화를 확산하여 환경에 대한 책임을 다하고 있습니다.



| 환경경영 추진 체계 |

환경경영 추진조직

공단은 환경경영을 효율적으로 추진하기 위한 TFT를 운영하며 각 역할에 따라 체계적으로 관리하고 있습니다. 연 2회 에너지절약 추진위원회를 개최하여 주요 안건을 심의 · 의결하고 있으며, 전사적으로 에너지 지킴이를 지정하여 실질적인 에너지 절약 활동을 전개함으로써 에너지 절약 의식을 확산해나가고 있습니다.



| 환경경영 조직도 |

온실가스 배출량 관리

온실가스 · 에너지 목표관리제에 따른 효율적 관리 기반을 형성하기 위하여 2011년 5월 온실가스 배출량 실적 관리시스템을 구축하였습니다. 시스템을 통해 전 지사의 건물과 차량 등 온실가스 배출시설에 대한 배출량을 점검 · 관리하고 있으며, 2011년 온실가스 배출량은 3,344.54tCO2eq로 전년 대비 6.6% 감축하였습니다.

구 분			단위	2009	2010	2011
온실 가스 배출량	직접	연 료	tCO2eq/년	320.79	299.43	278.66
		수 송	tCO2eq/년	50.93	70.01	38.78
	간접	전 기	tCO2eq/년	2,472.33	2,693.53	3,027.10
	총 배출량		tCO2eq/년	2,844.07	3,008.98	3,344.54
원단위 온실가스 배출량			t/㎡,㎞	0.2278	0.2396	0.2694
온실가스 감축률			%	0	5.9%	6.6%

주 : 정부 온실가스 관리기준에 의거하여 본부 배출량을 산출함

| 연도별 온실가스 배출량 |

재생에너지 사용 확산

공단은 환경관련법*에 대한 정기적인 실태점검을 통해 법규를 준수하고 있습니다. 또한 정부의 저탄소 녹색성장 정책에 적극 부응하여 본부회관의 지방이전 시 친환경건축물 인증제도를 추진하고 자연 친화를 고려한 회관을 신축하고 있습니다. 수원회관과 양산회관 설계에 지열시스템을 적용하고, 춘천회관은 에너지 효율 1등급을 반영하여 인증을 받아 온실가스 배출을 억제하여 1.2억 원을 절감하였습니다.

구 분	반영내용
수원회관	지열시스템(322kw) 반영
양산회관	지열시스템(161kw) 반영
춘천회관	에너지 효율 1등급 반영(㎡당 년300kw 이하)

| 친환경 건물 신축 현황 |

에너지 절약을 위한 노력

전사적 에너지 관리 추진

공단은 온실가스 배출을 억제하고 낭비되는 에너지 사용을 줄이기 위해 전사적으로 에너지 관리 추진계획을 수립하여 실천하고 있습니다. 건물 운영 및 수송, 물품 사용에서의 에너지 절약뿐만 아니라 적극적인 교육홍보 활동으로 에너지 사용에 대한 인식 제고에도 힘쓰고 있습니다.

구 분	추진 계획	주요 성과
건물	• 고효율 에너지 기자재 사용의무화	• 조명기기 30% 이상 LED제품교체(~2012년) – LED 9,721개 교체(30.5%) • 고효율 에너지 기자재 구매 • 옥외 경관조명 설치 금지 • 옥외광고물 심야 (23:00~일출 시) 소등
	• 엘리베이터 합리적 운행	• 4층 이하 운행 금지, 5층 이상 격층 운행(환자, 장애인용 제외)
	• 적정 실내온도 준수	• 난방온도 18℃ 이하, 냉방온도 28℃ 이상
	• 물 절약 추진	• 절수기 설치 등
수송	• 경차 및 하이브리드자동차 보급 활성화 • 승용차 운행 자제방안 강구 • 자전거 타기 및 대중교통이용 활성화	• 경차 및 하이브리드 보급 활성화(5대) • 승용차 선택요일제 시행
교육 홍보	• 전문기관 교육 참석 • 매주 수요일 녹색생활 실천의 날	• 에너지 절약 홍보 강화(구내방송, 홍보, 출판물 등 활용) • 매주 수요일을 녹색생활 실천의 날(Green Day)로 지정하고 에너지 절약 캠페인 시행
기타	• 종이 사용 절감 • 일회용품 사용 억제	• 회의 또는 교육 시 PT자료 활용, 결재 시 요약전 활용, 프린터 개인 사용량 관리 등 • 비품용 일회용품 구매량 측정하여 절감금액에 대한 인센티브 제공 • 일회용품 사용 시 환경부담금 부과, 개인 컵 사용 독려

| 전사적 에너지 절약 추진계획 및 성과 |

* 수도권에 위치한 일반적인 건물에 대한 환경관련법: 수도법, 하수도법, 폐기물관리법, 유해화학물질관리법

| 지열시스템 도입사진 1 |

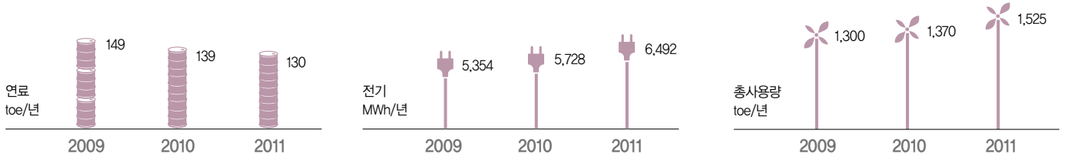
| 지열시스템 도입사진 2 |

| 지열시스템 도입사진 3 |

| 지열시스템 도입사진 4 |

에너지 관리 및 환경투자

공단은 에너지 사용 총량 및 원단위 배출량에 대한 원인분석을 통해 지속적인 개선을 추진하고 있습니다. 고효율 에너지 기자재로 교체하고 절수기를 설치하는 등 냉난방 온도 및 조명관리와 에너지 절약활동을 통해 에너지 절감체계를 마련하였습니다. 매주 수요일을 '녹색생활 실천의 날'로 정하여 생활 속에서 에너지 절약을 실천하도록 이끌고 있으며, 승용차 운행을 자제하고 대중교통을 활성화하는 등 수송에 있어서도 온실가스 배출량 저감을 위하여 적극 노력하고 있습니다. 또한 효율적 환경경영을 위한 관리시스템을 구축하고 시설물 점검활동과 에너지 절약형 설비를 교체하는 등 환경 관련 투자를 확대하고 있습니다. 2011년에는 11개 지사의 시설물 보수 및 설비 교체를 통해 약 7억 899만 4천 원의 비용절감 효과를 가져왔습니다.



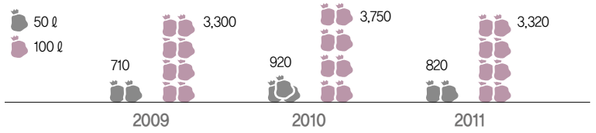
| 연도별 에너지 사용량 |

폐기물 관리

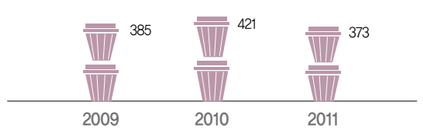
공단은 생활 폐기물, 음식물 폐기물, 지정 폐기물 등을 합법적인 절차에 따라 관리하고 처리하며, 배출량을 저감하기 위하여 노력하고 있습니다. 실외 폐기물 보관장은 물론 실내에도 분리수거가 가능한 폐기물함과 종이컵/ 배터리/ 폐형광등 보관함을 설치하여 수거하고 있습니다. 폐기물 발생 단계에서의 분리수거가 어려울 경우, 폐기물 분리수거 전담자를 지정하여 철저하게 관리하고 있습니다.

폐기물은 종량제 봉투 구매량 및 사용량을 통해 월간 폐기물 배출량을 관리하며, 저감목표에 따른 실적을 모니터링하여 지속적으로 개선하고 있습니다. 생활 폐기물의 경우 분리수거를 통해 재활용 가능 폐기물의 혼입을 원천 봉쇄하고 있으며, 음식물 폐기물은 자율배식, 잔반 안 남기기 캠페인을 추진하여 직원들의 참여를 유도하고 있습니다.

단위 : 톤



| 종량제 봉투 사용량 |



| 음식물 폐기물 배출량 |

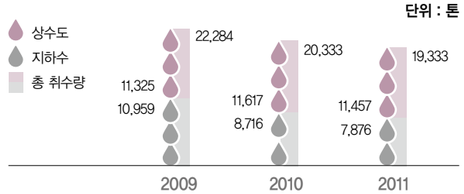
대기오염 관리

실내 공기질, 실내 오염원 등을 정기적으로 모니터링하여 실내 환경 현황을 파악하고, 환기 설비 보강 및 실내 오염원 취급 규정을 마련하는 등 관리방안을 체계화하기 위한 노력을 지속하고 있습니다. 다중이용시설의 실내 공기질 관리를 위한 항목별 활동방안을 마련하고 공기조화기기의 세탁 항균을 정기적으로 실시하여 쾌적하고 안전한 실내공기를 확보하고 있습니다.

물 관리

공단의 본부 및 지사에서 사용되는 용수는 상수도와 지하수를 공급원으로 하고 있으며, 도시 하수 처리시설을 통해 종말 처리되고 있습니다. 별도의 용수 재활용 시설은 운용되지 않으며, 환경에 영향을 미칠 수 있는 각종 위해성 물질은 배출하지 않습니다.

단위 : 톤



| 물 사용 현황 |

친환경 녹색경영

생태계 보존 활동

공단의 사업장은 생태계 보호지역에 해당하지는 않지만 기후변화 대응 전략 수립을 시작으로 생태계 보호활동에도 관심을 기울이고 있습니다. 매년 식목일에 나무심기 행사를 통해 산림 조성에 기여하고 있으며, 녹색동우회에서는 쓰레기 줍기 등 환경보호 활동을 지속하고 있습니다.

환경 · 안전사고 대응체계

최근 폭설이나 집중호우, 태풍과 같은 자연재해가 발생함에 따라 비상사태 대응 및 훈련체계를 정비하였습니다. 공단은 시설물에 대한 사전 안전점검을 통해 재난발생 요인을 해소하고 위험요인을 사전에 인지하여 기후변화 재해에 능동적으로 대처하고자 합니다. 회관 시설물에 대하여 연 2회 정기 안전점검과 더불어 매월 자체 안전점검을 실시하며, 취약시기에 따라 자체회관 책임점검 및 본부 출장점검을 병행하여 안전사고 대응체계를 강화하였습니다. 또한 전 직원 및 출입자를 대상으로 소방교육을 연 1회 이상 실시하고 화재 등 안전사고에 대한 모의훈련을 실시하고 있습니다.

일일점검	• 위생시설, 급 · 배수시설 • 보일러 및 냉온수기 • 주차시설, 계량기, 실내온도	분기점검	• 각종펌프, 전동기 작동 등 • 청소(유리, 휀코일, 필터 등)
주간점검	• 조경수, 발전기, 전등시설	반기점검	• 건물 구조부(바닥, 벽, 기둥) • 소방시설 종말좀곰 둥
월간점검	• 소방시설, 급수펌프 • 승강기 및 자동제어설비 • 방역소독, 방송 및 통신시설	연간점검	• 정기검사(보일러, 냉온수기, 승강기, 실내공기질 측정) • 가스정압기(3년), 전기시설(3년)

| 시설물 예방점검 활동 |

환경경영 교육

공단은 전사적인 교육훈련과 간담회 등을 통한 내부 공유 활동으로 환경경영에 대한 인식을 제고하였습니다. 전 직원을 대상으로 '사이버 녹색경영'을 운영하고, 환경경영담당자를 대상으로 환경관리 전반에 대한 교육을 진행하여 전문성을 강화하였습니다. 특히 포스터 제작, 에너지 절감 캠페인, 개인별 실천 서약 등을 통해 공감대를 확산해 나가고 있습니다.

녹색구매 확대

공단은 구매물품의 90% 이상을 환경표지인증 또는 우수재활용(GR) 인증을 받은 제품으로 구매하고 있습니다. 녹색구매를 추진하여 인체에 대한 안정성을 확보하고 유지 및 폐기 비용을 절감하였으며 협력회사의 친환경적인 생산 활동을 장려하고 있습니다. 특히 '우선구매 사전 검토제'를 의무화하여 계획수립 단계에서 녹색제품 구매 기반을 조성하고, 계약단계에서는 공단의 '녹색제품 구매계약 특수조건'을 계약조건에 반영하고 있습니다. 구매 실적은 전산시스템을 통해 관리하며, 2011년도 녹색구매 제품의 구매금액은 총 구매금액의 93%인 32억 7천만 원입니다.

구 분	2009	2010	2011
녹색구매 금액(백만 원)	3,987	3,227	3,270
녹색구매 비율(%)	97.7	89.7	93.0

| 녹색구매 현황 |

| 에너지 절감 캠페인 포스터 |

2012
국민연금
사회책임경영보고서
APPENDIX

경제성과 요약

ISO 26000 이행수준 진단 보고서

제 3자 검증 의견서

GRI G3.1 / ISO 26000 Index

UNGC 및 UN PRI 원칙

수상실적 및 단체가입 현황

경제성과 요약

요약 재무제표

(단 위 : 백만원)

구 분			2009	2010	2011
고유사업	자 산	유동자산	63,454	85,672	87,430
		비유동자산	491,219	504,016	524,999
		자산총계	554,673	589,688	612,429
	부 채	유동부채	41,748	79,582	56,828
		비유동부채	619,844	629,368	652,644
		부채총계	661,592	708,950	709,472
	자 본	자본금	0	0	0
		기타	–106,919	–119,262	–97,043
		자본총계	–106,919	–119,262	–97,043
기금사업	자 산	유동자산	52,517,470	79,915,230	73,248,853
		투자자산	228,257,770	249,425,058	276,848,679
		기타 비유동자산	321,994	324,725	360,609
		총자산	283,097,234	325,665,013	350,458,141
	부 채	유동부채	3,836,283	690,207	453,156
		기타 비유동부채	1,618,567	984,055	1,137,293
		총부채	5,454,850	1,674,262	1,590,449
	순자산	기본순자산	335	335	335
		적립금 및 잉여금	264,555,950	294,788,855	325,.439,479
		순자산조정	13,086,099	29,201,560	23,427,878
		순자산 총계	277,642,384	323,990,750	348,867,692

사업운영성과

구 분			2009	2010	2011
가입자 수(명)	총 가입자 수*		18,623,845	19,228,875	19,885,911
	자 산	사업장(개소)	979,861	1,031,358	1,103,570
		가입자	9,866,681	10,414,780	10,976,501
	지역가입자	도시	6,754,838	6,722,625	6,688,799
		농어촌	1,925,023	1,951,867	1,986,631
		소계	8,679,861	8,674,492	8,675,430
	임의(계속)가입자		77,303	139,603	233,980
수급자 수 (명)	연금 수급자 수	노령	2,288,580	2,496,122	2,685,251
		장애	109,564	116,767	123,114
		유족	410,538	450,852	491,916
		소계	2,808,682	3,063,741	3,300,281
	일시금 수급자 수	장애	3,836	3,447	3,480
		반환	154,119	141,347	136,628
		사망	9,759	9,893	11,631
		소계	151,739	154,687	167,714

구 분			2009	2010	2011
자산군별 운용수익률	금융부분 전체	단위	10.41	10.39	2.31
	주 식	%	45.40	21.86	–9.46
	국내주식	%	51.00	25.41	–10.34
	해외주식	%	26.50	13.04	–6.90
	채 권	%	3.98	7.52	5.73
	국내채권	%	4.09	7.59	5.67
	해외채권	%	2.23	6.52	6.59
	대 체	%	–0.92	8.66	10.22
	국내대체	%	4.06	7.71	9.02
	해외대체	%	–21.09	10.47	12.03

* 둘 이상의 국민연금에 가입된 사업장에서 종사하는 근로자 또는 사용자의 사업장가입자 (둘 이상 적용 사업장가입자)는 사업장 단위로 각각 산정

** 장부가평잔 수익률 기준

ISO 26000 이행수준 진단 보고서

국민연금공단 경영진 및 이해관계자 귀중

진단 기준

한국표준협회는 사회적 책임에 대한 국제표준인 ISO 26000에 의거하여 『사회적 책임 이행수준 진단 체크리스트』를 개발하였습니다. ISO 26000 체크리스트는 사회적 책임 이행에 대한 프로세스와 7대핵심주제(조직 거버넌스, 인권, 환경, 노동관행, 공정운영 관행, 소비자 이슈, 지역사회 참여와 발전)에 대한 성과진단을 포함합니다. 한국표준협회는 ISO 26000 체크리스트에 따라 국민연금공단(이하 공단)의 사회적 책임 이행 수준을 진단하였습니다.

진단 범위

한국표준협회는 공단의 전반적인 대내외 활동 및 중장기 전략, 사회적 책임 활동, 지속경영 전략 이행 프로세스 등에 대한 진단을 실시하였습니다. 진단 결과는 관련 정책 및 활동에 대한 내부문건, 성과데이터 및 산출시스템을 검토하여 평가되었습니다.

진단 방법

한국표준협회는 사회책임경영보고서 발간 관련 각 부서의 내부 이해관계자를 통하여 1차 자체 진단을 수행하였습니다. 2차 진단은 검증단이 공단 본사를 방문하여 진단 평가에 대한 내부문건 확인 및 담당자 인터뷰를 통해 실사를 하였습니다.

진단 결과

공단은 진단결과 총점 1000점 만점 중 884.9점을 획득하여, ISO 26000 사회적 책임 이행 IV단계에 해당함을 확인하였습니다. 이는 사회적 책임 이행에 대한 조직구성원들의 인식 수준이 높고 조직의 운영 시스템, 정책과 관행이 정비되어 있음을 의미합니다.

핵심 주제	총배점	진단점수
프로세스	360	310
성 과	640	574.9
합 계	**1000**	**884.9**

I. 사회적 책임프로세스 진단: 310점 획득 / 360점 만점

공단은 경영진의 사회책임경영에 대한 실행의지를 바탕으로 2012년 1월 사회책임경영부를 신설하고, 사회책임경영보고서 최초발간을 추진하는 등 실행활동을 강화하는 추세에 있습니다. 특히, UN Global Compact, UN PRI 등의 국제적 이니셔티브를 지지를 통해 사회책임경영에 대한 조직의 의지를 천명하고 있습니다.

프로세스 진단결과

8단계 프로세스	달성도 (%)
사회적 책임 인식	88.00
이해관계자 식별과 참여	90.00
핵심 주제와 쟁점 분석	93.33
우선순위 설정 및 실행전략, 계획 수립	80.00
실행	90.00
의사소통	80.00
검증	93.33
개선	80.00

II. 7대 핵심 주제 진단: 574.9점 획득 / 640점 만점

공단은 ISO 26000의 7대 핵심주제의 기대사항에 대한 이행수준이 전반적으로 양호한 수준입니다. 특히 반부패 활동 등 공정운영 관행의 이행수준이 우수하며, 지역사회 참여와 발전에 대한 이행수준이 우수한 것으로 평가되었습니다.

핵심주제별 진단 결과

7대 핵심 주제	달성도 (%)
조직 거버넌스	90.0
인권	91.4
노동관행	95.2
환경	74.0
공정 운영관행	97.4
소비자 이슈	93.3
지역사회 참여와 발전	96.7

ISO 26000 이행수준 진단 보고서

III. 분야별 개선 권고사항

주제별 세부 진단결과에 따른 개선 권고사항은 아래와 같습니다.

①조직 거버넌스

공단의 사회책임경영 전략은 전사전략이 한 축으로 포괄하여 추진되고 있습니다. 향후 중장기 관점에서 공단 전사전략과 사회책임경영 전략을 통합하여 운영할 것을 권고합니다.

②인 권

공단은 여성 직원에 대한 근무환경 및 교육제도 운영이 우수합니다. 명문화된 별도의 인권 관련 정책, 지침 및 인권관련 실사 기준이 미미하며, 향후 협력사를 포함한 인권관련 정책 및 지침을 명문화 할 것을 권고합니다.

③노동관행

공단은 근로자상담서비스(EAP) 도입 및 운영 등 직원들의 신체와 정신건강을 관리하려는 노력이 돋보입니다. 하지만 노사간에 발생하는 의견차이로 인한 고발 및 노사분규가 지속적으로 발생하고 있습니다. 향후 노사간의 원만한 의견합의를 위한 내부이해관계자 소통을 강화해 나갈 것을 권고합니다.

④환 경

공단은 에너지절약추진위원회를 운영하여 온실가스 등 환경이슈에 대응하고, 정부방침에 따라 에너지 고효율 제품 사용정책을 추진하고 있습니다. 하지만 정부정책에 한한 제한적 환경성과 관리와 전담인력의 부재에서 오는 개선영역이 있습니다. 향후 전담인력 배치를 통한 환경성과관리 체계를 구축할 것을 권고합니다.

⑤공정운영 관행

공단은 내부부조리 신고제도 운영 등 제도적인 공정운영 관행의 제도적인 운영수준과 협력사와의 계약관련 투명성 수준이 매우 높습니다. 하지만 제도운영에 경직적인 면을 보임에 따라 제도운용의 실효성 제고와 협력회사에 대한 사회책임 활성화를 중장기적으로 추진해 나갈 것을 권고합니다.

⑥소비자 이슈

공단은 국민들의 VOC를 월별로 취합하여 제도개선으로 유도하기 위한 노력을 하고 있습니다. 또한 정보보호모니터링시스템 고도화를 통해 개인정보보호 관리 수준을 강화하였습니다. 하지만 소비자 이슈에 대한 적용범위가 다소 제한됨에 따라 소비자 보건과 안전보호 관련 프로그램 개발 또는 지속가능소비 촉진 등 고객 관련 교육프로그램 개발을 권고합니다.

⑦지역사회 참여와 발전

공단은 사업의 특성을 반영한 지역사회 공헌활동을 통해 신뢰구축 강화 및 업무관련 신규 일자리 창출을 위한 기여를 하고 있습니다. 하지만 지역사회 참여 활동 시 지역 이해관계자와의 협의를 강화하기 위해서는 지역사회의 니즈를 파악하고 지원하기 위한 협의체 구성 및 활성화를 권고합니다.

진단 결론

공단의 사회적 책임 이행수준은 전반적으로 우수한 수준입니다. 사회적 책임의 인식수준을 조직의 전 단계로 확산해 가는 단계에 있으며, ISO 26000 대응을 통한 추진체제 확립은 매우 긍정적입니다. 향후 다양한 이해관계자들의 의견을 반영하기 위하여 사회와의 대화를 실시하는 등 이해관계자의 의견을 통합적으로 관리하고, 기대사항에 대해 명확한 커뮤니케이션이 요구됩니다.

2012년 10월 1일

한국표준협회 회장 김 창 룡

김 창 룡

제3자 검증의견서

LRQA
Business Assurance

검증의견서
국민연금공단 2012 사회책임경영보고서

검증의견서
본 검증의견서는 국민연금공단을 대상으로 작성되었습니다.

LRQA(Lloyd's Register Quality Assurance Ltd.)는 국민연금공단으로부터 2011 년 12 월 31 일 기준의 2012 사회책임경영보고서(이하 '보고서') 검증을 요청 받았습니다. 본 보고서는 대한민국 내 국민연금공단 활동에 대한 지속가능경영 성과 데이터 및 정보를 다루고 있습니다.

LRQA 검증 범위는 국민연금공단의 운영 관리 하에 있는 서울 본사 및 국내 지사들을 대상으로 합니다.

경영진의 책임
사회책임경영보고서 작성과 데이터 및 정보에 대한 효과적인 내부관리를 유지하는 책임은 국민연금공단의 경영진에 있습니다. LRQA 의 책임은 국민연금공단과 체결한 계약에 의한 보고서의 검증 업무에 한정됩니다.

궁극적으로 보고서는 국민연금공단에 의하여 승인되고, 국민연금공단 경영진의 책임하에 있습니다.

LRQA 의 검증방법
LRQA 의 검증은 GRI(Global Reporting Initiative)의 지속가능경영보고서 가이드라인(GRI G3.1)에 따라 수행되었습니다.

검증 목적은 다음과 같습니다.

- 본 보고서가 GRI G3.1 적용수준 A+의 요구사항을 충족함을 확인합니다.
- GRI G3.1 적용수준 A+에 대한 국민연금공단의 자체선언에 대한 유효성을 확인합니다.
- 명시된 지속가능경영 데이터 및 정보의 신뢰성 및 정확성을 평가합니다.

LRQA 는 표본추출 방식으로 다음과 같은 검증 활동을 통하여 검증결론을 도출하였습니다.

국민연금공단의 이해관계자 참여 프로세스, 중대성 이슈 및 관련 정보를 검토하였습니다.

- 국민연금공단의 중대성 이슈에 대해 LRQA 의 독립적인 이해관계자 이슈 분석을 기준으로 벤치마킹 하였으며, 이 분석에는 외부 미디어 보고서 평가 및 동종업체가 작성한 사회책임경영보고서가 포함되었습니다.
- 국민연금공단의 중대성 이슈들에 대한 조직의 결정, 대응 및 보고 방법을 파악하였습니다.
- 국민연금공단의 사업 의사결정 프로세스 내에서 지속가능경영 성과 데이터의 사용 및 보고 프로세스들을 확인하고자 경영진과의 면담을 실시하였습니다.
- 보고기간 동안 국민연금공단이 수행한 성과지표 수립 및 보고진행 모니터링을 위한 프로세스들을 확인하고자 핵심 인원들과의 면담을 수행하였습니다.
- 본 보고서에 공개된 데이터 및 정보에 대한 검증업무계약에 따라 대한민국 서울시 송파구 올림픽로35다길 13 에 소재한 국민연금공단 본사에서 데이터 및 정보 관리 시스템을 검증하고 가용한 증거 자료를 검토하였습니다.
- 비고 1: 경제 성과 지표는 검증 대상 회계 보고서에서 직접 확인하였습니다.
- 이해관계자들이 GRI G3.1 지수를 통해 지속가능경영 성과 지표에 접근가능한지 확인하였습니다.

제3자 검증의견서

LRQA
Business Assurance

보증 수준 및 중대성
본 검증의견서에 명시된 의견은 검증기관의 전문가적 판단에 따른 중대성 및 제한적 보증 수준을 토대로 작성되었습니다.

LRQA 의 의견
LRQA 의 검증방법을 토대로 심사한 결과, 국민연금공단의 보고서가 GRI G3.1 의 적용수준 A+를 충족하였음을 확인합니다.
또한, 국민연금공단이 어떠한 중대한 문제도 제외하지 않았으며, 보고 프로세스가 신뢰성 있는 지속가능경영 성과 데이터 및 정보를 제공하고 있습니다.
성과 데이터가 신뢰성을 가지고 있으며, 환경 데이터는 국민연금공단 본사에 국한되어 보고 되었습니다.

LRQA 의 개선을 위한 제언
국민연금공단에 다음 사항을 권고합니다.

- GRI 지속가능경영보고서 가이드라인(GRI G3.1)의 요구사항에 대한 보고 일관성 및 정확성을 보장하기 위하여 데이터관리시스템을 개선하시기 바랍니다.
- 지사들에 대한 환경성과 데이터를 포함하여 성과데이터의 완전성을 확대 하시기 바랍니다.
- 조직 전체에 걸쳐 사회적 책임의 정의에 대한 이해를 증진시키기 바랍니다. 이를 위해 국민연금공단은 추가적인 교육을 제공하고, 지속가능경영 전략 및 실행이 조직의 일상 활동에 내재될 수 있도록 보장하시기 바랍니다.

일자 : 2012 년 12 월 4 일

검증심사원

H R Kim
김학량

데이브 마테오

LRQA(Lloyd's Register Quality Assurance)를 대표하여
대한민국 서울 영등포구 여의나루로 67 신송빌딩 17 층

LRQA 고객 번호: SEO 6016402

본 문서는 다음의 조건들을 준수해야 합니다. 본 검증의견서는 의견서에 언급된 보고서와 더불어 발행되는 경우에 한해 유효하며, 부분 발행은 불가합니다.
LRQA, 그 관계사 및 자회사, 그리고 LRQA의 각각의 직원, 종업원 또는 대리인은 개별적 및 집단적으로 이 조항에서 '로이드 레지스터 그룹(Lloyd's Register Group)'으로 간주됩니다. 로이드 레지스터 그룹(Lloyd's Register Group)은 본 문서나 기타의 방법으로 제공된 정보 또는 조언에 의존함으로써 야기된 어떠한 손실, 손상 또는 비용에 대해 책임을 지지 않으며, 어떠한 의무도 없습니다. 다만, 특정인이 해당 정보나 조언 제공에 대해 관련 로이드 레지스터 그룹(Lloyd's Register Group)과 계약을 체결한 경우는 예외이며, 이 경우 어떠한 책임 또는 의무는 전적으로 계약에 기술된 조건에 따릅니다.

내부 관리에 있어서의 내재적 한계로 말미암아 발생한 부정행위, 오류 또는 법규 및 규정에 대한 미준수가 적발되지 않을 수 있습니다. 또한, 검증이 해당되는 전 시기에 걸쳐 지속적으로 수행되지 않으며 관련 내부 관리에 대한 검증은 시험을 토대로 이루어지므로 상기 명시된 요구사항들과 관련되어 있는 내부 관리사항들에 존재하는 모든 단점 또는 오류가 검증을 통해 감지될 수는 없습니다. 차후의 기간에 예상되는 관리 평가가 조건 변경 및 프로세스 준수 수준의 질적 저하로 인해 프로세스들이 부적절하게 되는 리스크가 발생할 수 있습니다.

로이드 레지스터 그룹(Lloyd's Register Group)에서는 국제적으로 통용되는 영어 버전을 우선으로 합니다.

GRI G3.1/ISO 26000 Index

● 보고 ◐ 부분보고 ○ 미보고 N/A 해당사항없음

지표	GRI 지표내용	ISO 26000	ISO 26000 핵심 사회적 책임 주제와 테마	Page	충족여부
이해관계자 참여원칙		6.8.2	지역사회 참여	18–19	●
경계 프로토콜		6.6.5	가치사슬 내에서의 사회적 책임 촉진	보고서 개요	●
1. 전략 및 분석					
1.1	최고 의사 결정권자 (예 : CEO, 회장 또는 동급 임원)가 보고 조직 및 전략과 지속가능성의 연관성을 밝힌 선언문	6.2	조직 거버넌스	4–5	●
1.2	주요 영향, 위험 요인 및 기회에 대한 기술	6.2		4–5, 28–29	●
2. 조직프로필					
2.1	조직 명칭			10	●
2.2	대표 브랜드, 제품 및 서비스			14–15	●
2.3	주요 사업부서, 운영 회사, 자회사, 합작 회사를 비롯한 보고 조직의 조직 구조	6.2	조직 거버넌스	10	●
2.4	본사/본부 소재지			12	●
2.5	보고 조직이 영업 중인 국가 수, 주요 사업장이 있거나 보고서에서 다루는 지속가능성 문제와 구체적인 연관성을 갖는 국가명			12	●
2.6	소유 구조 특성 및 법적 형태			26–27	●
2.7	대상 시장 (지역별 구분, 사업 분야, 고객/수익자 유형)			10	●
2.8	보고 조직의 규모			10	●
2.9	보고 기간 중 규모, 구조 또는 소유 구조 상의 중대한 변화			10	●
2.10	보고 기간 중 수상 내역			92	●
3. 보고 매개변수					
3.1	보고 대상 기간 (예 : 회계 연도/달력 연도)			보고서 개요	●
3.2	가장 최근 보고서 발간 일자 (존재하는 경우)			–	N/A
3.3	보고 주기 (매년, 격년 등)			보고서 개요	●
3.4	보고서 및 관련 내용에 대한 문의처			보고서 개요	●
3.5	보고 내용 정의 프로세스			22~23	●
3.6	보고 경계 (예 : 국가, 사업부, 자회사, 임대 시설, 합작 회사, 공급업체)			보고서 개요	●
3.7	보고 범위 또는 보고 경계 상의 구체적인 제한사항			보고서 개요	●
3.8	합작 회사, 자회사, 임대 시설, 외주 업무 등 기간별 또는 조직간 비교 가능성에 큰 영향을 줄 수 있는 객체에 대한 보고 기준			보고서 개요	●
3.9	성과 지표 등 기타 정보 수집 과정에서 적용된 예측을 뒷받침하는 가정과 기법을 포함한 데이터 측정 기법 및 계산 기준			보고서 개요	●
3.10	이전 보고서에 제시된 정보의 재기술로 인한 효과 및 재기술 사유			–	N/A
3.11	이전 보고 기간 대비 보고서의 범위, 경계 또는 측정 방식 상의 큰 변화			–	N/A
3.12	보고서 내에서 표준 공시 사항의 위치를 나타내는 표			86–90	●
3.13	외부 검증을 구하기 위한 정책 및 현재 활동, 외부 검증의 범위와 기준, 보고 조직과 검증기관 간의 관계	7.5.3	검증	84–85	●

GRI G3.1/ISO 26000 Index

● 보고 ◐ 부분보고 ○ 미보고 N/A 해당사항없음

지표	GRI 지표내용	ISO 26000	ISO 26000 핵심 사회적 책임 주제와 테마	Page	충족여부
4. 지배구조, 책임 및 참여					
4.1	조직의 지배구조 – 전략 수립, 전사적 감독 등을 책임지는 이사회 산하 위원회 포함	6.2	조직 거버넌스	26–27	●
4.2	이사회 의장의 임원 겸직 여부	6.2		26–27	●
4.3	이사회가 일원화된 조직의 경우, 이사회에서 독립적인 또는 임원이 아닌 구성원의 수와 성별 명시	6.2		26–27	●
4.4	주주와 직원이 이사회에 조언하거나 방향을 제시하는 메커니즘	6.2		26–27	●
4.5	이사회 구성원, 고위 관리자, 임원 등에 대한 보상(부서별 구성 포함)과 조직의 성과(사회/환경 성과 포함)간의 관계	6.2		26–27	●
4.6	이사회 내의 이해 관계상의 충돌 방지를 위한 프로세스	6.2		26–27	●
4.7	경제/환경/사회 전략을 보조하기 위한 이사회 구성 및 이사회에 의한 이사회 구성원의 자격 및 전문성 기준을 결정하는 프로세스 (성별 및 다양성지표들을 포함)	6.2		26–27	●
4.8	경제/환경/사회 성과 및 활동과 관련하여 내부에서 마련한 미션/핵심가치 진술문, 행동 강령 및 원칙	6.2		16–17	●
4.9	이사회가 경제/환경/사회 성과 파악 및 관리를 관장하는 절차– 관련 위험 요소 및 기회, 국제적으로 합의된 표준, 행동 강령 및 원칙 준수 포함	6.2		27	●
4.10	이사회 자체의 성과, 특히 경제/환경/사회 관련 성과를 평가하는 프로세스	6.2		27	●
4.11	사전예방의 원칙과 접근방법 채택 여부 및 채택 방식에 대한 설명	6.2		28–29	●
4.12	경제/환경/사회 헌장, 원칙 등 가입하거나 지지하고 있는 외부 이니셔티브	6.2		17, 36	●
4.13	협회 (예: 산업 협회) 및 국가별/국제적 정책 기구 멤버십 획득 현황	6.2		92	●
4.14	참여한 이해관계자 그룹 목록	6.2		18	●
4.15	참여할 이해관계자 식별 및 선정 기준	6.2		18	●
4.16	참여 유형, 이해관계자 그룹별 참여 빈도 등 이해관계자 참여 방식 현황	6.2		18	●
4.17	이해관계자 참여를 통해 제기된 핵심 주제와 관심사, 이에 대한 대처 방식	6.2		19	●
경제부문 경영방식 공시 (Disclosure on Management Approach)				11	●
EC1	직접적인 경제적 가치의 창출과 배분 – 예 : 수익, 영업 비용, 직원 보상, 기부, 지역사회 투자, 이익잉여금, 자본비용, 세금 등	6.8/6.8.3/ 6.8.7/6.8.9	지역사회 참여와 발전/지역사회 참여/부와 소득창출/ 사회적 투자	11	●
EC2	기후 변화의 재무적 영향과 사업활동에 대한 위험과 기회	6.5.5	기후변화 완화와 적응	76–77	●
EC3	연금 지원 범위	6.4.4/6.8		70	●
EC4	정부 보조금 수혜 실적			11	●
EC5	"주요 사업장의 현지 법정최저임금 대비 신입사원	6.4.4/6.8	근로조건과 사회적 보호/지역사회 참여와 발전	66	●
EC6	주요 사업장의 현지 구매 정책, 관행 및 비율	6.6.6/6.8/ 6.8.5/6.8.7	가치사슬 내에서의 사회적 책임 촉진/지역사회 참여와 발전/고용창출과 기능개발/부와 소득창출	63	●
EC7	주요 사업장의 현지인 우선 채용 절차 및 현지 출신 고위 관리자 비율	6.8/6.8.5/6.8.7	지역사회 참여와 발전/고용창출과 기능개발/부와 소득창출	67	●
EC8	공익을 우선한 인프라 투자 및 서비스 지원 활동과 효과 (지원 형태구분 포함)	6.3.9/6.8/6.8.3/6.8.4/ 6.8.5/6.8.6/6.8.7/6.8.9	경제적, 사회적 및 문화적 권리/지역사회 참여와 발전/지역사회 참여/교육과 문화/기술개발과 접근/부와 소득창출/사회적 투자	51–53	●
EC9	간접적인 경제적 파급효과에 대한 이해 및 설명 (영향의 범위 포함)	6.3.9/6.6.6/6.6.7/ 6.7.8/6.8/6.8.5/ 6.8.6/6.8.7/6.8.9	경제적, 사회적 및 문화적 권리/가치사슬 내에서의 사회적 책임 촉진/재산권 존중/필수 서비스 접근/지역사회 참여와 발전/고용 창출과 기능 개발/기술개발과 접근/부와 수입 창출/사회적 투자	53	●

GRI G3.1/ISO 26000 Index

● 보고 ◐ 부분보고 ○ 미보고 N/A 해당사항없음

지표	GRI 지표내용	ISO 26000	ISO 26000 핵심 사회적 책임 주제와 테마	Page	충족여부
환경부문 경영방식 공시 (Disclosure on Management Approach)				76	●
EN1	중량 또는 부피 기준 원료 사용량	6.5/6.5.4	환경/지속가능한 자원 이용	78	●
EN2	재생 원료 사용 비율			77	◐
EN3	1차 에너지원별 직접 에너지 소비량			77	●
EN4	1차 에너지원별 간접 에너지 소비량			77	●
EN5	절약 및 효율성 개선으로 절감한 에너지량			77–78	●
EN6	에너지 효율적이거나 재생가능에너지 기반 제품/서비스 공급 노력 및 해당 사업을 통한 에너지 감축량			77–78	●
EN7	간접 에너지 절약 사업 및 성과			77–78	●
EN8	공급원별 총 취수량			78	●
EN9	취수로부터 큰 영향을 받는 용수 공급원			78	●
EN10	재사용 및 재활용된 용수 총량 및 비율			78	●
EN11	보호 구역 및 생물다양성 가치가 높은 구역 또는 주변지역에 소유, 임대, 관리하고 있는 토지의 위치 및 크기	6.5/6.5.6	환경/환경보호, 다양성 및 자연서식지 복원	보호구역 없음	N/A
EN12	보호 구역 및 생물다양성 가치가 높은 구역에서의 활동, 제품, 서비스로 인하여 생물다양성에 미치는 영향			보호구역 없음	N/A
EN13	보호 또는 복원된 서식지			보호구역 없음	N/A
EN14	생물다양성 관리 전략, 현행 조치 및 향후 계획			보호구역 없음	N/A
EN15	사업 영향 지역 내에 서식하고 있는 국제자연보호연맹 (IUCN) 지정 멸종위기종(Red List)과 국가지정 멸종위기 종의 수 및 멸종 위험도주요 제품과 서비스의 중대한 환경적 영향			보호구역 없음	N/A
EN16	직 · 간접 온실가스 총 배출량	6.5/6.5.5	환경/기후변화 완화와 적응	76~77	●
EN17	기타 간접 온실가스 배출량			76~77	●
EN18	온실가스 감축사업 및 성과			76~77	●
EN19	오존층 파괴 물질 배출량	6.5/6.5.3	환경/오염방지	–	N/A
EN20	NOx, SOx 및 기타 주요 대기 오염물질 배출량			–	N/A
EN21	최종 배출지별 총 폐수 배출량 및 수질			–	○
EN22	형태 및 처리방법별 폐기물 배출량			78	●
EN23	중대한 유해물질 유출 건수 및 유출량			–	N/A
EN24	바젤 협약 부속서 I, II, III, VIII에 규정된 폐기물의 운송/반입/반출/처리량 및 해외로 반출된 폐기물의 비율			–	N/A
EN25	보고 조직의 폐수 배출로 인해 영향을 받는 수역 및 관련 서식지의 명칭, 규모, 보호 상태 및 생물다양성 가치	6.5/6.5.4/6.5.6	환경/지속가능한 자원 이용/환경보호, 다양성 및 자연서식지 복원	–	N/A
EN26	제품 및 서비스의 환경 영향 저감 활동과 성과	6.5/6.5.4/6.6.6/6.7.5	환경/지속가능한 자원 이용/가치사슬 내에서의 사회적 책임 촉진/지속가능한 소비	–	N/A
EN27	판매된 제품 및 관련 포장재의 재생 비율	6.5/6.5.4/6.7.5	환경/지속가능한 자원 이용/지속가능한 소비	–	N/A
EN28	환경 법규 위반으로 부과된 벌금액 및 비금 전적 제재 건수	6.5	환경	–	N/A
EN29	제품 및 원자재 운송과 임직원 이동의 중대한 환경 영향	6.5/6.5.4/6.6.6	환경/지속가능한 자원 이용/가치사슬 내에서의 사회적 책임 촉진	77	●
EN30	환경보호 지출 및 투자 총액	6.5	환경	79	●

GRI G3.1/ISO 26000 Index

● 보고 ◐ 부분보고 ○ 미보고 N/A 해당사항없음

지표	GRI 지표내용	ISO 26000	ISO 26000 핵심 사회적 책임 주제와 테마	Page	충족여부
노동부문 경영방식 공시 (Disclosure on Management Approach)				66, 68, 71	●
LA1	성별 고용 유형, 고용 계약 및 지역별 인력 현황	6.4/6.4.3	노동관행/고용과 고용관계	66	●
LA2	신규직원 채용 그리고 직원 이직 건수 및 비율(연령층, 성별 및 지역별)			67	●
LA3	임시직 또는 시간제 직원에게는 제공하지 않고 상근직 직원에게만 제공하는 혜택 (사업장 중요지역별)	6.4/6.4.3/6.4.4	노동관행/고용과 고용관계/근로조건과 사회적 보호	73	●
LA4	단체 교섭 적용 대상 직원 비율	6.4/6.4.3/6.4.4/ 6.4.5/6.3.10	노동관행/고용과 고용관계/근로조건과 사회적 보호/ 사회적 대화/근로에서의 기본원칙과 권리	71	●
LA5	중요한 사업 변동 사항에 대한 최소 통보 기간(단체 협약에 명시 여부 포함)	6.4/6.4.3/6.4.4/6.4.5	노동관행/고용과 고용관계/근로조건과 사회적 보호/ 사회적 대화	71	●
LA6	노사 공동 보건 안전 위원회가 대표하는 직원 비율	6.4/6.4.6	노동관행/근로에서의 보건과 안전	72–73	●
LA7	부상, 직업병, 손실 일수, 결근 및 업무 관련 재해 건수(지역별 및 성별)			72–73	●
LA8	심각한 질병에 관해 직원 및 그 가족 그리고 지역주민을 지원하기 위한 교육, 훈련, 상담, 예방 및 위험 관리 프로그램	6.4/6.4.6/6.8/6.8.3 /6.8.4/6.8.8	노동관행/근로에서의 보건과 안전/지역사회 참여와 발전/ 지역사회 참여/교육과 문화/보건	73	●
LA9	노동 조합과의 정식 협약 대상인 보건 및 안전 사항	6.4/6.4.6	노동관행/근로에서의 보건과 안전	72–73	●
LA10	직원 형태별 및 성별 일인당 연평균 교육시간	6.4/6.4.7	노동관행/직장에서의 인간 개발과 훈련	68–69	●
LA11	지속적인 고용과 퇴직지원 지원을 위한 직무 교육 및 평생 학습 프로그램	6.4/6.4.7/6.8.5	노동관행/직장에서의 인간 개발과 훈련/고용창출과 기능개발	70	●
LA12	정기 성과평가 및 경력 개발 심사 대상 직원의 성별 비율	6.4/6.4.7	노동관행/직장에서의 인간 개발과 훈련	70	●
LA13	이사회 및 직원의 직원 범주(형태)별 구성 현황 (성, 연령, 소수 계층 등 다양성 지표 기준)	6.3.7/6.3.10/6.4/6.4.3	차별과 취약그룹/근로에서의 기본원칙과 권리/노동관행/ 고용과 고용관계	26–27	●
LA14	사업의 중요위치에 따른 직원 범주 별 여성직원의 남성직원 대비 기본급 및 보상 비율	6.3.7/6.3.10/6.4/ 6.4.3/6.4.4	차별과 취약그룹/근로에서의 기본원칙과 권리/노동관행/ 고용과 고용관계/근로조건과 사회적 대화	66	●
LA15	육아휴직 이후 성별 복직 및 유지비율		취약그룹에 대한 차별금지/ 기업 및 지역구성원의 경제, 사회, 문화적 권리보장	69	●
인권부문 경영방식 공시 (Disclosure on Management Approach)				62, 71	●
HR1	인권 보호에 대한 관심을 조항이 포함되거나 인권 심사를 통과한 주요 투자 협약과 계약 건수 및 비율	6.3/6.33/6.3.5/6.6.6	인권/실사/공모회피/가치사슬 내에서의 사회적 책임 촉진	36~37, 62	●
HR2	주요 공급업체, 및 계약업체 및 기타 협력사들의 인권 심사 비율	6.3/6.3.3/6.3.5/ 6.4.3/6.6.6	인권/실사/공모회피/고용과 고용관계/가치사슬 내에서의 사회적 책임 촉진	62	◐
HR3	업무와 관련한 인권 정책 및 절차에 대한 직원 교육 시수 (교육이수 직원 비율 포함)	6.3/6.3.5	인권/공모회피	57	●
HR4	총 차별 건수 및 관련 조치	6.3/6.3.6/6.3.7/ 6.3.10/6.4.3	인권/고충처리/차별과 취약그룹/근로에서의 기본원칙과 권리/고용과 고용관계	71	●
HR5	결사 및 단체 교섭의 자유가 심각하게 침해될 소지가 있다거나 위반된다고 판단된 업무분야 및 주요공급자 그리고 해당 권리를 보장하기 위한 조치	6.3/6.3.3/6.3.4/6.3.5/ 6.3.8/6.3.10/6.4.3/6.4.5	인권/실사/인권위험상황/공모회피/시민권과 정치적 권리/ 근로에서의 기본원칙과 권리/고용과 고용관계/사회적 대화	71	●
HR6	아동 노동 발생 위험이 높은 사업 분야 및 중요공급자 그리고 아동 노동을 효과적으로 폐지하기 위한 조치	6.3/6.3.3/6.3.4/6.3.5 /6.3.7/6.3.10	인권/실사/인권위험상황/공모회피/차별과 취약그룹/ 근로에서의 기본원칙과 권리	66	●
HR7	강제 노동 발생 위험이 높은 사업 분야 및 중요공급자 및 그리고 모든 형태의 강제 노동 근절을 위한 조치		인권/공모회피/고용과 고용관계/가치사슬 내에서의 사회적책임 촉진	66	●
HR8	업무와 관련한 인권 정책 및 절차 교육을 이수한 보안 담당자 비율	6.3/6.3.5/6.4.3/6.6.6	인권/고충처리/차별과 취약그룹/근로에서의 기본원칙과 권리/고용과 고용관계	57	●
HR9	원주민 권리 침해 건수 및 관련 조치	6.3/6.3.6/6.3.7/ 6.3.8/6.6.7	인권/고충처리/차별과 취약그룹/시민권과 정치적 권리/ 재산권 존중	–	N/A
HR10	인권 심리(審理) 그리고/또는 인권 영향 평가를 받는 사업장의 비율 및 개수		실사/인권위험상황	62	◐
HR11	공식적인 민원처리 방법에 의해 접수, 제기 및 해결된 인권 관련 민원의 수		고충해결	58, 71	●

GRI G3.1/ISO 26000 Index

● 보고 ◐ 부분보고 ○ 미보고 N/A 해당사항없음

지표	GRI 지표내용	ISO 26000	ISO 26000 핵심 사회적 책임 주제와 테마	Page	충족여부
사회부문 경영방식 공시 (Disclosure on Management Approach				50, 56, 62	●
SO1	지역사회에 대한 참여, 영향평가 및 개발프로그램을 실시한 사업의 비율	6.3.9/6.8/6.8.5/6.8.7*/6.6.7	경제적, 사회적 및 문화적 권리/지역사회 참여와 발전/고용창출과 기능개발/부와 소득창출/재산권 존중	50–53	●
SO2	부패 위험이 분석된 사업 단위의 수 및 비율	6.6/6.6.3	공정운영관행/반부패	35, 58	◐
SO3	반부패 정책 및 절차에 대한 교육을 받은 직원 비율			57	●
SO4	부패 사건에 대한 조치			35, 58	●
SO5	공공 정책에 대한 입장, 공공 정책 수립 및 로비 활동 참여	6.6/6.6.4/6.8.3	공정운영관행/책임 있는 정치적 참여/지역사회 참여	47, 51	●
SO6	정당, 정치인 및 관련 기관에 대한 국가별 현금/현물 기부 총액			–	N/A
SO7	부당 경쟁 행위 및 독점 행위에 대한 법적 조치 건수 및 그 결과	6.6/6.6.5/6.6.7	공정운영관행/공정경쟁/재산권 존중	62	N/A
SO8	법률 및 규제 위반으로 부과된 벌금 및 비금 전적 제재 건수	6.6/6.6.7/6.8.7	공정운영관행/재산권 존중/부와 소득창출	–	N/A
SO9	지역사회에 중대한 잠재영향을 가진 또는 실제 부정적인 영향을 끼치는 사업		지역사회 참여와 발전	–	N/A
SO10	사업활동에 있어서 지역사회에 중대한 잠재영향을 가진 또는 실제 부정적인 영향을 예방 및 완화하기 위한 조치		지역사회 참여와 발전	–	N/A
제품부문 경영방식 공시 (Disclosure on Management Approach)				42	●
PR1	개선을 목적으로 제품 및 서비스의 건강 및 안전 영향을 평가한 라이프 사이클 상의 단계, 주요 제품 및 서비스의 해당 평가 실시 비율	6.3.9/6.6.6/6.7/6.7.4/6.7.5	경제적, 사회적 및 문화적 권리/가치사슬 내에서의 사회적 책임 촉진/소비자 이슈/소비자의 보건과 안전 보호/지속가능소비	45	●
PR2	제품 및 서비스의 라이프 사이클 상에서 고객의 건강과 안전 영향 관련 규제 및 자발적 규칙 위반 건수 (결과 유형별)			–	N/A
PR3	절차상 필요한 제품 및 서비스 정보 유형, 그러한 정보 요건에 해당되는 주요 제품 및 서비스의 비율	6.7/6.7.3/6.7.4/6.7.5/6.7.6/6.7.9	소비자 이슈/공정 마케팅, 사실적이고 치우치지 않은 정보와 공정 계약관행/소비자의 보건과 안전보호/지속가능소비/소비자 서비스, 지원 및 불만과 분쟁해결/교육과 인식 제고	42–44	●
PR4	제품/서비스 정보 및 라벨링과 관련된 규제 및 자발적 규칙 위반 건수(결과 유형별)			–	N/A
PR5	고객만족도 평가 설문 결과 등 고객 만족 관련 활동	6.7/6.7.4/6.7.5/6.7.6/6.7.8/6.7.9	소비자 이슈/소비자의 보건과 안전보호/지속가능소비/소비자 서비스, 지원 및 불만과 분쟁해결/필수서비스에 대한 접근/교육과 인식 제고	42–44	●
PR6	광고, 판촉, 스폰서십 등 마케팅 커뮤니케이션과 관련된 규제, 표준 및 자발적 규칙 준수 프로그램	6.7/6.7.3/6.7.6/6.7.9	소비자 이슈/공정 마케팅, 사실적이고 치우치지 않은 정보와 공정 계약관행/소비자 서비스, 지원 및 불만과 분쟁해결/교육과 인식 제고	42–44	●
PR7	광고, 판촉, 스폰서십 등 마케팅 커뮤니케이션과 관련된 규제, 표준 및 자발적 규칙 위반 건수			–	N/A
PR8	고객 개인 정보 보호 위반 및 고객 데이터 분실과 관련하여 제기된 불만 건수	6.7/6.7.7	소비자 이슈/소비자 데이터 보호와 프라이버시	44	●
PR9	제품 및 서비스 공급에 관한 법률 및 규제 위반으로 부과된 벌금 액수	6.7/6.7.6	소비자 이슈/소비자 서비스, 지원 및 불만과 분쟁해결	–	N/A

UN Global Compact 및 UN PRI 원칙

UN Global Compact 4대 분야 10대 원칙

국민연금공단은 2012년 10월 기업의 사회적 책임에 대한 UN 차원의 국제 협약인 「UN Global Compact」에 가입하여, 인권 / 노동 / 환경 / 반부패 4대 분야 10대 원칙을 지지 및 이행하고 있습니다.

인권 Human Rights	원칙 1 : 기업은 국제적으로 선언된 인권 보호를 지지하고 존중해야 한다.
	원칙 2 : 기업은 인권 침해에 연루되지 않도록 적극 노력한다.
노동규칙 Labour Standards	원칙 3 : 기업은 결사의 자유와 단체교섭권의 실질적인 인정을 지지하고,
	원칙 4 : 모든 형태의 강제노동을 배제하며,
	원칙 5 : 아동노동을 효율적으로 철폐하고,
	원칙 6 : 고용 및 업무에서 차별을 철폐한다.
환경 Environment	원칙 7 : 기업은 환경문제에 대한 예방적 접근을 지지하고,
	원칙 8 : 환경적 책임을 증진하는 조치를 수행하며,
	원칙 9 : 환경친화적 기술의 개발과 확산을 촉진한다.
반부패 Anti-Corruption	원칙 10 : 기업은 부당취득 및 뇌물 등을 포함하는 모든 형태의 부패에 반대한다.

THE GLOBAL COMPACT
WE SUPPORT

UN 책임투자 원칙 (UN PRI : Principal for Responsible Investment)

국민연금공단은 2009년 유엔 책임투자원칙(UN PRI : Principles for Responsible Investment)에 가입하여 UN PRI의 6개 책임투자 원칙을 기반으로 기금의 장기적 운용성과 제고와 자본시장의 장기투자 문화 정착에 힘쓰고 있습니다.

원칙 1. 우리는 ESG 이슈들을 투자분석 및 의사결정시 적극적으로 반영한다.
원칙 2. 우리는 투자철학 및 운용원칙에 ESG 이슈를 통합하는 적극적인 투자가가 된다.
원칙 3. 우리는 투자대상에게 ESG 이슈들의 정보공개를 요구한다.
원칙 4. 우리는 금융기관의 PRI 준수와 이행을 위해 노력한다.
원칙 5. 우리는 PRI 이행에 있어서 그 효과를 증진시킬 수 있도록 상호 협력한다.
원칙 6. 우리는 PRI 이행에 대한 세부 활동과 진행상황을 외부에 보고한다.

PRI Principles for Responsible Investment

수상실적 및 단체가입 현황

수상 및 인증 실적 (2011. 1. 1 ~ 2012. 6. 30)

일 시	수상 및 인증 내역	기관
2011	한국에서 가장 존경받는 기업 연기금 부문 1위	한국능률협회컨설팅
2011	한국산업 서비스품질지수(콜센터 부문) 우수기관 선정(5년 연속)	한국능률협회컨설팅
2011	공공부문 인재개발 최우수기관(Best-HRD) 인증	교육과학기술부/ 행정안전부
2011	가족친화기업 인증	여성가족부
2011	'웹 접근성 품질마크' 인증	한국정보화진흥원
2011	올해의 아시아태평양 최우수 연기금상(3년 연속)	Asia Asset Management 誌
2011	올해의 연기금 투자가상	The Asset 誌
2011	올해의 기관투자가상	Asian investor 誌
2011	2011 아시아 책임투자 모범기관상	아시아 지속가능성 및 책임투자협회(ASrIA)
2011	농촌사랑 국무총리상 (3년 연속 도농교류 우수기관 선정)	(사)농촌사랑범국민운동본부
2012. 3	올해의 아시아지역 CEO상	Asia Asset Management 誌
2012. 3	Korea Awards 2012 '올해의 CIO상'	Asian investor 誌
2012. 5	최우수 기관투자가상(부동산 분야)	IP Real Estate
2012. 6	2012 글로벌 금융 경영대상	미주 중앙일보

단체 가입현황

단체명	단체명
한국사회보장학회	보험연구원
한국사회복지협의회	한국경영자총협회
한국사회복지학회	Pacific Pension Institute, PPI
한국재정학회	한국조사연구학회
한국개발연구원	IPC (International Pesions Conference)
한국사회복지정책학회	한국경제학회
Russsell 20-20 (20-20 Investment Association)	서울 이코노미스트클럽
한국노동경제학회	한국국제금융학회
한국노동연구원	한국연금학회

독자의견 설문지

소중한 의견을 기다립니다.

국민연금공단은 향후 보다 나은 사회책임경영보고서 발간을 위해 다양한 이해관계자 여러분의 소중한 의견을 청취하고자 합니다.
다음 내용을 작성하여 아래 연락처로 보내주시기 바랍니다.

주 소 : 서울시 송파구 올림픽로35다길 13 국민연금공단
전 화 : 02-2240-1908
팩 스 : 02-3485-9812
이메일 : nps0621@nps.or.kr
담당부서 : 총무지원실 사회책임경영부

1. 귀하는 어느 그룹에 속합니까?

☐ 고객(수급자) ☐ 임직원 ☐ 협력회사 ☐ 기금운용 관련기관 ☐ NGO 및 시민단체
☐ 유관기관 ☐ 지역사회 주민

2. 귀하는 이 보고서를 어떤 목적으로 활용합니까?

☐ 공단의 정보를 얻기 위해
☐ 참고자료로 활용하기 위해
☐ 연구 및 교육 목적을 위해
☐ 공단의 사회책임경영 활동을 파악하기 위해

3. 이 보고서에서 가장 관심 있는 이슈는 무엇입니까?

☐ 중대성 평가 결과 ☐ 지배 구조 ☐ 사회책임투자 ☐ 인재경영 ☐ 환경경영 ☐ 책임경영
☐ 고객만족경영 ☐ 지역사회 참여 ☐ 사회책임경영 ☐ 기타( )

4. 이 보고서는 국민연금공단의 사회책임경영을 이해하는데 도움이 되었습니까?

☐ 전혀 도움 안됨 ☐ 도움 안됨 ☐ 보통 ☐ 도움됨 ☐ 매우 도움됨

5. 국민연금공단의 사회책임경영보고서에 대한 의견을 아래에 자유롭게 적어주시기 바랍니다.

2012 국민연금 사회책임경영보고서 발간

총괄책임 : 안성근 부장
담　　당 : 김창준 차장
선정현 주임

문의처
주 소 : 서울시 송파구 올림픽로35다길 13 국민연금공단
총무지원실 사회책임경영부
전 화 : 02-2240-1908
팩 스 : 02-3485-9812
이메일 : nps0621@nps.or.kr
담당부서 : 총무지원실 사회책임경영부
홈페이지 : http://www.nps.or.kr