

Shinhan Card

신한카드
2019-20 ESG성과보고서



ABOUT THIS REPORT

신한카드는 신한금융그룹의 미션인 ‘미래를 함께 하는 따뜻한 금융’을 바탕으로 고객, 회사, 그리고 사회가 함께 성장하는 상생의 선순환 가치를 추구하고 있습니다. 신한카드는 신한금융그룹의 지속가능경영(ESG) 추진 방향에 발맞춰, 시장 선도적인 지속가능경영 추진을 위해, 2020년 지속가능경영을 전담하는 별도의 독립적인 조직인 ESG팀을 신설하였습니다. 지속가능경영(ESG)체계 고도화 및 친환경 경영 확산 차원에서 기존의 친환경 전략인 ‘ECO Transformation’을 업그레이드한 그룹 자체의 탄소배출량 감축은 물론, 고탄소 배출 기업고객의 저탄소 전환을 도움으로써 금융 자산이 배출해내는 탄소배출량의 중립을 목표로하는 ‘Zero Carbon Drive’를 2020년 11월 동아시아 금융그룹 최초로 추진 선언하였으며 과학적, 정량적으로 실행됩니다.

이번에 발간하는 보고서는 신한카드의 ESG 핵심 주제에 대한 전략, 활동, 성과를 포함하는 첫 번째 ‘ESG 성과보고서’입니다. 본 보고서는 신한카드가 항상 중요하게 생각하는 문제의 해결을 위해 노력하고 있는 모습과 사회를 변화시키기 위해 추진하고 있는 행동들에 대해 이해관계자 여러분과 공유하고자 발간되었습니다. 신한카드는 당사의 역량을 활용하여 전 지구적으로 가장 시급하게 다루어지는 사회 및 환경 문제를 해결하는데 책임이 있다고 생각합니다. 이에 신한카드는 사회적으로 책임 있고 환경적으로는 지속가능한 방식으로 회사를 운영함으로써 세상에 긍정적이고 지속적인 변화를 만들기 위해 최선을 다할 것입니다. 앞으로 ESG경영의 체계적인 추진과 역량 강화를 통해 보다 발전된 ESG 성과를 보고하고 공유하기 위해 더욱 노력하겠습니다.

보고기준	GRI Standard(Core Option)
보고범위	서울(본사), 해외사업장(일부성과)
보고경계	신한카드
보고기간	2019년 1월 1일 ~ 2020년 12월 31일
보고주기	매년
보고검증	한국표준협회
발행처	신한카드 서울 중구 을지로 100(을지로2가) 파인에비뉴 A동
발행일	2021년 4월(최초 발행일: 2021년 1월)
문의처	신한카드 ESG팀 전화 02.6950.7199 홈페이지 www.shinhancard.com 이메일 arumin@shinhan.com

TABLE OF CONTENTS



Introduction	03	Sustainability Notes	12	Sustainability Issues	24	Appendix	54
Message from the CEO	03	Note #1 Innovation & Digitalization	13	Financial Inclusion	25	Who We Are	55
ESG Highlights	04	Note #2 Social Based ESG	17	Sustainable finance	32	이해관계자 참여	57
About ShinhanCard	05	Note #3 Better place, Better world	21	Inclusive Workforce	38	중요성 평가	58
Supporting the UN SDGs	08			Environmental Protection	45	MA 관리방식	59
Our Response to COVID-19	10			Conduct and Trust	48	ESG Data	61
						제3자 검증의견서	65
						GRI/ISO 26000 Index	67
						주요 수상 및 단체가입 현황	69

MESSAGE FROM THE CEO



신한카드 주식회사 대표이사

임영진

이영진

“모든 이해관계자와 함께 성장하기 위해
최선을 다하는 신한카드가 되겠습니다.”

존경하는 이해관계자 여러분,

변함없는 믿음과 격려로 신한카드를 성원해 주신 여러 분께 깊은 감사의 말씀을 드립니다.

신한카드는 사회 구성원으로서 기업의 사회적 책임을 다하고 본격적인 ESG경영을 추진하기 위해 노력해 왔습니다. 신한카드가 추구하는 ESG경영 철학과 성과를 담은 첫 번째 ESG성과보고서를 이해관계자 여러분들께 소개 드리게 되어 매우 기쁘게 생각합니다.

지난 2019년은 어려운 여건 속에서도 ‘New Vision’과 ‘Deep Focus’ 전략 실행을 통해, 이해관계자 중심의 내실과 미래 역량을 다지며, ‘새로운 성장’의 토대를 만든 한 해였습니다. 새로운 10년의 시작, 2020년, 우리는 ‘코로나19’가 앞당긴 ‘미래’에 와있습니다. ‘코로나19’의 큰 파도 속에서 강한 ‘회복 탄력성’과 한 발 빠른 ‘미래 준비’로, 신한카드만의 지속가능금융을 이해관계자들에게 각인시키고 있습니다.

이러한 대전환점에서 탄생하는 주인공은, 과거 성장 방식의 ‘유지(Being)’가 아닌, ‘흐름’과 ‘본질’을 읽는 ‘새로운 눈’으로 끊임없이 ‘변화(Becoming)’하는 기업일 것입니다. 신한카드는 업의 본질을 살리면서 더 불어 성장하기 위한 사회적 가치 창출을 위해 매 순간 ‘새로운 신한카드’로 거듭나고자 합니다.

신한카드는 2020년 초 업계 최초로 ESG 전담조직을 구성하고, 본격적인 ESG경영을 추진하고 있습니다. 특히 신한금융그룹 차원의 ESG 추진체계인 친환경, 상생, 신뢰경영을 내재화 하는데 최선을 다하고 있습니다. 업계에서 가장 많은 소비 데이터를 보유한 빅데이터 분석 역량을 바탕으로 코로나19 관련 소비영향

분석 보고서를 공공기관 및 지자체에 무상으로 제공해 위기 극복을 위한 소상공인 지원 정책과 지역경제 활성화 정책 수립에 기여하였습니다.

벤처기업의 홍보 및 판매를 지원하는 올댓쇼핑 ‘스타트업 전용관’, 매출이 높지 않은 스타트업이 법인카드를 쉽게 발급받을 수 있도록 한 ‘스타트업 전용 법인카드’, 지역사회 문화 활성화를 위한 ‘아름인 도서관’ 지원 등 고객, 사회, 기업이 상생하기 위한 ESG 경영 활동을 다양하게 추진하고 있습니다.

뿐만 아니라 기후변화에 미치는 영향을 최소화하고자 그린 모빌리티 시장 등 친환경 분야에 대한 ESG 역량을 강화하는 한편, 친환경 카드상품 확대, 건물 온실가스 배출량 감축, 업무용 차량 하이브리드 전환, 종이 사용량 감축, 고객 안내장 친환경 용지 전환 등의 노력을 이어나가고 있습니다.

신한카드는 책임 있는 기업시민으로서, 고객과 임직원 나아가 사회가 요구하는 역할과 책임을 소중히 여김으로써, ‘미래를 함께하는 따뜻한 금융’의 소임을 다하고 친환경, 상생 그리고 신뢰 경영을 지속적으로 확대해 나가겠습니다. 개방형 디지털 혁신과 지속가능금융을 결합하여 데이터 경제 시대를 선도하고 사회적 가치를 제고하는 차별화된 ESG경영으로 1등을 넘은 ‘일류(一流) 신한카드’로 발돋움할 것임을 약속드립니다.

항상 신한카드에 많은 관심과 성원 부탁드립니다.
감사합니다.

ESG HIGHLIGHTS

Shinhan Card
2019-2020 ESG성과보고서

04

금융공모전 금융교육 우수프로그램
교육부장관상 수상
(카드사 최초)



ISO 14001 인증 획득
(친환경경영체계)



문화체육관광부 제25회 독서문화상
대통령 표창 수상

산업통상자원부 2020년
국가생산성대상
종합대상 대통령상 수상



ESG 채권 발행
USD 4억불 규모

대한민국 지속가능성지수
명예의 전당 헌정



Best Korea Brands
2020 선정

(8년 연속 선정, 브랜드가치 1.9조)



제19회 대한민국디지털경영혁신대상
종합분야 대상 대통령 표창 수상



대한민국나눔국민대상
보건복지부장관상 수상



제5회 금융의 날
혁신금융부문 국무총리
표창 수상



2020 국가산업대상
사회공헌부문 대상 수상



브랜드가치평가 트리플
크라운 달성

(금융사 최초 9년 연속)



ABOUT SHINHANCARD

Shinhan Card
2019-2020 ESG성과보고서

05

Company Profile

기업소개

신한카드는 신한금융지주의 100% 자회사로서, 2007년 LG카드와의 통합 이후 시장점유율, 회원수, 당기순이익 등 주요 경영지표 모두에서 확고한 업계 1위 지위를 유지하고 있는 대한민국 No.1 카드사입니다. 신용판매 서비스를 중심으로 장단기카드대출, 할부금융 및 각종 물품과 서비스의 중개업무를 통해 부가가치를 창출하고 있습니다. 카드결제 보편화 등의 영향으로 국가 경제 및 국민 소비생활의 한 축으로 자리 잡고 있으며, 디지털 금융의 성장과 함께 디지털 생활금융 플랫폼 기업으로 거듭나고자 노력하고 있습니다.

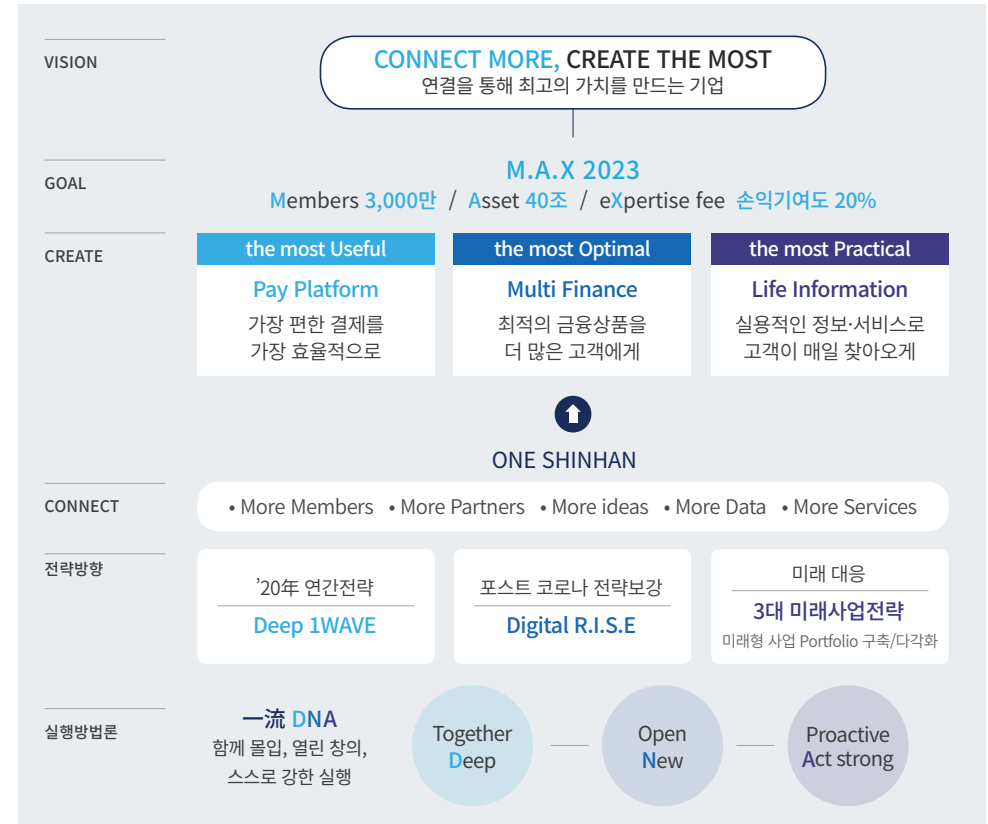
설립일	1985년 12월 17일
대표이사	임영진
본사 소재지	서울특별시 중구 을지로 100 파인에비뉴 A동
신용등급	AA+ (국내) / A2 (Moody's) / A- (S&P)



비전 및 전략체계

카드업의 본질은 고객과 고객(가맹점 및 파트너사)을 ‘연결’하여 모두에게 이익이 되는 부가가치를 창출하는 것이라는 관점하에 신한카드는 ‘Connect more, Create the most (연결을 통해 최고의 가치를 만드는 기업)’이라는 비전을 수립·추구하고 있습니다. 이러한 비전을 바탕으로 Pay Platform, Multi Finance, Life Information이라는 새로운 3대 사업영역을 설정하였습니다. 업계 최고 수준인 2,400만 통합멤버십 및 1,250만 플랫폼(신한PayFAN) 회원을 핵심 기반으로 하여 카드 비즈니스의 영역을 지속해서 확장하고, 사업 포트폴리오를 다각화해 나가고자 합니다.

신한카드 전략체계도



ABOUT SHINHAN CARD

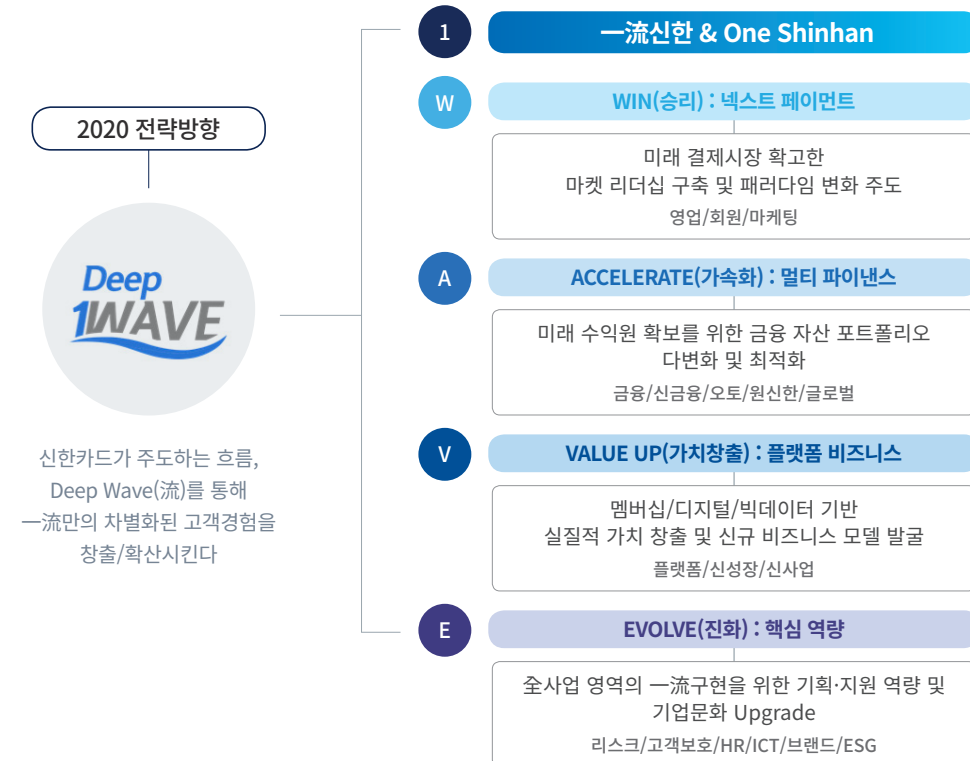
Shinhan Card
2019-2020 ESG성과보고서

06

2020/21 경영계획

2020년 신한카드는 카드업계 No.1 역량을 바탕으로 디지털 생태계라는 新시장에서 본격적으로 사업 포트폴리오 다각화의 속도를 올리기 위해 매진하고 있습니다.

2020년은 'Deep WAVE' 전략방향을 통해 신한카드가 주도하는 '흐름'과 차별화된 '고객 경험'을 새롭게 진출한 전체 시장으로 파도처럼 강력하게 확산시킨 해였습니다. 2021년에는 코로나19로 인해 디지털화가 더욱 빠르게 진행됨에 따라 '업의 영역을 초월한 Life & Finance 플랫폼 기업'으로 진화하기 위한 미래사업 전략을 수립하였습니다.



ABOUT SHINHANCARD

Global Business Overview

카자흐스탄

SHINHAN FINANCE
(본점 : 알마티)

진출시기

'15.7월

영위사업

할부금융 / 신용대출

미얀마

SHINHAN MICROFINANCE
(본점 : 양곤)

진출시기

'16.3월

영위사업

소액신용대출

NBFI 사무소
(양곤)

진출시기

'19. 5월

NBFI 라이선스 취득 준비 중

베트남

SHINHAN Vietnam Finance
Company (본점 : 호치민)

진출시기

'19. 6월

영위사업

신용대출 / 할부금융

인도네시아

SHINHAN INDO FINANCE
(본점 : 자카르타)

진출시기

'15.12월

영위사업

리스 / 할부금융/ 신용카드

비전

가시적 성과 창출을 통한
Asia Leading
Global Multi Finance社
위상 구축

전략

사업 고도화 및
상품 포트폴리오 다변화를
통한 글로벌사업 확장과
성과 창출 가속

신한카드

신한카드

신한카드

신한카드

신한카드

신한카드

신한카드

신한카드

글로벌 네트워크

(단위 : 개, 명, 2020년 말 기준)

국내 본사	해외 현지 법인	해외 사무소	전략적 협업 관계(해외)	주재원 수
2(GBT/기획실)	4	1	현지 그룹사 6, 파트너사 1	11

법인별 네트워크 현황

(단위 : 개, 2020년 말 기준)

베트남(33)	본사(1) / 지점(10) / 영업소(19) / 사무소(3)	카자흐스탄(3)	본사(1) / 사무소(2)
인도네시아(7)	본사(1) / 지점(6)	미얀마(26)	본사(1) / 지점(24) / 사무소(1)

SUPPORTING THE UN SDGs



OUR FOCUS SDGs

2015년 UN 회원국이 채택한 17개의 목표가 담긴 지속가능발전목표 (SDGs)는 정부, 기업, 시민사회 등 전 세계 모두가 더 나은 세상을 만드는 비전을 가진 글로벌 이니셔티브입니다. 신한카드는 17개 목표 중 신한금융그룹의 사회책임경영 전략방향인 친환경, 상생, 신뢰를 바탕으로 UN SDGs 목표와 연계하여 6개의 목표를 선정하여 이를 달성하기 위한 활동을 전개하고 있습니다. 신한카드는 사회적 책임 노력을 SDGs 목표에 맞추고 있으며 우리의 노력이 전 지구의 발전에 기여한다는 믿음을 가지고 있습니다.

2020년에는 2030년까지 지속가능한 미래를 달성하기 위한 17개의 SDGs 중에서 사업 전반에 걸쳐 상당한 영향을 미칠 가능성이 있는 부분을 파악하고 이와 관련된 SDGs 목표에 대한 활동을 강화하였습니다.

SUPPORTING THE UN SDGs



SDG 1

신한카드 아름인 고객봉사단 참여
어르신 정서 및 식사 지원

결식아동을 위한 급식지원카드
사용의 편리성을 높이고 디자인을
개선하여 낙인감 최소화

농가 돕기 농산물 구매를 통한
취약계층 지원

노인, 아동, 장애인 등 취약계층을
위한 기부 활동

아름인 고객봉사단 참여자 수
(봉사시간)

540명(1,689시간)

꿈나무(아동급식)카드

2만장('19년),

2만 5천장('20년) 발급



SDG 3

임직원 급여모금을 통해
취약계층 난치병 환자의 치료와
수술비 지원

장기입원 환아를 위한 항균
용품 & 학용품 키트
'아름인 드림박스' 지원

베트남, 쏘 임직원 헌혈 행사 진행

글로벌 코로나19 진단키트, 방역
물품 지원 및 봉사활동

난치병 치료 수혜환아

197명

아름인 드림박스 지원 수혜환아

8,200명

베트남 헌혈 행사 참여

300명(본사)

글로벌 코로나19 지원
(베트남 & 인니 / 미얀마)

1회 / 3회



SDG 4

아름인 도서관 친환경 독서환경
및 도서지원

아름인 북멘토 취약계층아동 대상
독서코칭교육 진행

베트남에 도서관 시설 및 아동
도서 기증

2019년 10월 카자흐스탄에
노인대학 아름인 도서관 개관

인도네시아 및 미얀마 등 글로벌
진출국 개발도상국 학생대상
학용품 및 가방 지원

아름인 도서관

**총 508개 개관(해외6개 포함),
62만 권 도서 기증**

독서코칭교육 참여 아동수

1,620명

베트남 도서 사업

6개관 지원(현지 문화부 인증)

개발도상국 아동 학습물품지원

1만 개



SDG 10

아름인 금융탐험대 / 금융교실 /
금융캠프 / 금융 프렌드: 금융
취약 계층인 아동·청소년·
노인·장애인을 위한 금융교육
지원 금융피해예방 및 디지털
금융이용의 불평등 완화

아름인X을지유람 문화소외계층을
위한 체험

한국국제문화교류진흥원과
민·관협력 글로벌 사회공헌활동

미얀마 내 금융소외계층 대상으로
소액신용대출 제공 및 확대

금융교육 관련 프로그램 참여자 수

7,005명('20년)

베트남, 미얀마, 인도네시아,
카자흐스탄

학습용품 2,500세트

문학도서

1,100권('20년)



SDG 11

신한카드가 위치한 을지로 지역
사회 상생을 위해 당사 디자인
/ 사회공헌 역량을 활용, 민관
협력을 통해, 도시 재생 프로젝트
'을지로3가 프로젝트' 추진

코로나19 특별재난지역으로
선포된 대구의 지역사회
활성화를 위한 '대구路 서문시장
프로젝트' 추진

을지로 지역정보 아카이빙 가맹점

90여개 지역가맹점

'을지로 아트워크' 운영

을지로 서터 갤러리

30개 점포, 총 61개 서터

대구 서문시장 공간개선 및
야시장활성화를 위한 미디어 파사드
설치



SDG 13

친환경경영국제표준 ISO14001
인증 획득

친환경소재 DM용지 100% 전환

종이매출전표 선택 출력

친환경카드상품 출시 및 운영

친환경 공원을 위한 신한카드
ECO Zone 조성

종이없는(paperless) 환경 구축

친환경카드 상품 취급액

247,409백만 원

OUR RESPONSE TO COVID-19

우리의 대응 전략



신한카드는 국가, 사회, 기업, 고객 모두가 코로나19의 어려움을 이겨낼 수 있도록 전사 차원의 종합 지원 대책을 수립하여 추진하였습니다. 경제 회복을 위한 금융/비금융 차원의 지원뿐만 아니라 위기 이후 일상으로 복귀할 수 있는 긍정에너지 전파를 위한 다양한 활동을 전개하였습니다. 내부적으로는 전사 비상경영 체계 및 영업 연속성 계획(BCP) 가동하여 비상상황에 민첩하고 체계적으로 대응하였으며, 지속가능금융 관점 포스트 코로나 대응 전략을 수립하여 장기적 경제·사회적 환경 변화에 대응하고 있습니다.

Post COVID-19 대응 전략 (RISE PLAN)

- R RESILIENCE** : 신속한 경영체력 회복
- I INNOVATION** : 코로나19 뉴노멀 경영혁신(디지털/혁신 투자)
- S SUSTAINABILITY** : 지속가능경영 고도화(일하는 방식, 리스크관리, 소비자보호 체계)
- E ENERGY** : 사회적 긍정 에너지 확산

Key commitments



1,000억 원 ESG채권 발행은 업계 최초로 코로나 19 피해 금융지원을 위한 소셜본드라는데 그 의미가 큼니다. 또한 업계 최초로 미화 4억 불(한화 약 4,590억 원) 규모의 소셜본드(Social Bond)를 공모 형태로 발행하였습니다. 신한금융그룹의 ESG 전략과 궤를 같이해 신한카드는 ESG 채권 발행을 통해 마련된 자금을 코로나19로 인한 피해 고객 지원 등 사회·경제적 가치를 위해 활용함으로써 사회적 책임을 다하는 기업 시민으로 자리매김하기 위해 노력하고 있습니다.



신한카드는 코로나19 위기 극복 국면에서 사회적 가치 창출에 집중, 국가적인 재난지원 사업의 공익 플랫폼 역할을 수행하는 한편, 빅데이터 분석 보고서를 공공기관·지방자치단체에 무상으로 제공하였으며, 자영업자 및 소상공인의 매출 증진(대출유예, 만기연장)등 금융지원과 지역경제 활성화 지원에 전사적 역량을 집중하고 있습니다.



코로나19로 지친 국민들의 삶에 활력을 불어넣고 문화예술지원을 위해 다양한 오프라인 공연을 디지털 콘텐츠로 제작하였습니다. 비대면으로 공개하는 '디지털 스테이지'를 기획하고 시즌 1, 2로 나눠서 진행하였습니다. 시즌 1과 시즌2를 합쳐 가수, 안무가 등 14팀이 참가하였으며, 약 8.8만 회 정도의 공연 조회수를 기록하였습니다.



신한카드는 코로나19 영향으로 침체되어 있는 중소기업 및 소상공인 업체에게 작은 힘이라도 보탬이 되기 위해 당사 쇼핑물 내 전용 온라인 판매관을 오픈하였습니다. 이번 전용 판매관 구축은 단발성 이벤트로 끝나는 것이 아니라 다양한 홍보를 통해 더욱 활성화되도록 지속적인 노력과 효과적인 지원을 통해 중소기업 및 소상공인과 동반 성장하는 디딤돌이 되기를 기대하고 있습니다.

OUR RESPONSE TO COVID-19

Shinhan Card
2019-2020 ESG성과보고서

11

이해관계자그룹별 대응

OUR COMPANY



- ➔ 비상상황 발생 시, 비즈니스 연속성 확보를 위한 영업 연속성 계획(BCP, Business Continuity Planning) 운영 체계를 가동
 - 재난 시나리오별 임직원 행동, 대응 체계 수립/운영
 - 장/ 단기 비상 위기관리체계를 구축, 필수직무자를 본사와 대체 사업장으로 분리하여 근무하게 하는 분산 근무 시행, 재택근무 확대 등 재난 상황에 민첩 대응
- ➔ 코로나19의 집단 감염 방지를 위해 ‘사회적 거리두기’ 근무환경 구축
 - 본사 출입절차 강화, 엘리베이터 운행 제한
 - 업무 분산/ 재택근무 환경 신속 전환을 위한 Smart Office 인프라 구축
 - 본사 - 지역 간 비대면 커뮤니케이션을 위한 스마트회의실, 화상 전화 인프라 구축

OUR CUSTOMERS



- ➔ 신한카드는 고객, 소상공인 모두가 코로나19 사태를 이겨내고 일상으로 복귀할 수 있도록 총력 대응 및 지원
 - 가맹점주 사업자금대출 금리 인하
 - 관광 및 여행 연계 업종 대출 청구 유예
 - 상용차 및 렌터카 업종 결제대금 청구 유예
 - 코로나19 피해 소상공인/ 중소기업 대상 대출상품 만기 연장
 - 대구/ 경북 지역 취약 업종 및 협력사 대상 청구 유예 및 위생용품/ 방역장비 등 지원
 - 올댓쇼핑 및 각종 플랫폼을 활용한 중소기업·소상공인 전용관을 런칭하여 중소기업 대상 홍보 및 마케팅 지원
 - MySHOP 홍보 플랫폼화를 통한 피해 업종 마케팅 지원
 - 긴급재난지원금 사용자 안내 서비스 제공
 - 개인위생에 대한 높은 관심을 반영하여 카드 플레이트 양면에 항균·항바이러스 효과가 있는 필름을 코팅한 카드 도입·운영

OUR COMMUNITY



- ➔ 사회적 위기 극복의 정부 기조에 발맞추어 재난지원금, 내수 소비 진작, 지역경제 활성화, 사회적 긍정에너지 전파 등 다양한 방면에서 지원책을 마련하여 시행
 - 정부 및 지자체 코로나19 재난지원금 지급 관련, 카드 결제 인프라 연계 총력 지원
 - 국민 소비 진작 차원, 행정안전부/ 다수 지자체 대상 카드 소비 모니터링 Data 지원
 - ‘신한Day’ 프로그램을 통해 온/ 오프라인 유통업체와 대규모 공동 마케팅을 진행
- ➔ 코로나19 사태로 힘들지만 ‘우리 모두 영웅(Hero)이 될 수 있다’는 뜻과 ‘여기(Here) 이 길(路)로 나아가자’는 의미를 담은 히어:로(Here:路) 프로젝트 등 다양한 활동과 이벤트를 전개
 - 대구 서문시장 상권 활성화, 을지로 셔터갤러리, 랜선 여행가이드, 이름시로 전하는 힐링 메시지 등
 - ‘힘내라 자영업자! Hope Together with 신한!’ 기부캠페인 전개
 - 문화 예술 분야 언택트 공연 후원 및 기부캠페인 추진 (공연장 무료 대관, 온라인 영상제작 지원 등)

02

Sustainability Notes

Note #1 Innovation & Digitalization	17
Note #2 Social Based ESG	21
Note #3 Better place, Better world	25

NOTE #1.

INNOVATION & DIGITALIZATION

1. 전략 및 로드맵

혁신 전략체계

신한카드는 2017년을 기점으로 DT(Digital Transformation)을 본격적으로 추진하기 시작하였습니다. 가맹점 수수로 인하, 빅테크와의 경쟁 등 금융환경 변화에 대응하여 ‘생존전략’이라는 이름으로 전사 체질 개선을 시작하였고, DT를 적극 추진해오고 있습니다.

신한카드의 DT 구동체(전략)는 크게 세 가지 핵심 동력으로 요약됩니다. 첫 번째, ‘디지털 퍼스트(First) 혁신’입니다. ‘디지털 퍼스트 혁신’은 전 직원이 참여하는 Bottom-up 방식의 디지털 혁신 체계로, 참여, 평가, 확산이 구동체의 핵심을 이루고 있습니다. 전 조직이 디지털 혁신 과제를 추진하고 있으며, DT 과제를 통해 '20년 500억 원에 달하는 비용절감'을 달성했습니다. 두 번째 핵심 동력은 ‘DigitalRISE 플랜’입니다. ‘DigitalRISE 플랜’은 코로나19 이후 새로운 도약을 위해, 2020년 상반기에 새롭게 도입하였습니다. New Normal 시대에 민첩하게 대응할 수 있도록 全社의 상품 / 채

널 / 자원 포트폴리오를 최적화하고, 기존 업무를 100% 디지털 방식으로 전환하여 신한카드만의 컨셉을 구현하고, 새로운 시장과 고객 관점에서 연결과 확장을 추진하는 全社 전략입니다.

마지막 동력은 ‘빅데이터 후견인’입니다. 신한카드는 신한금융그룹의 ‘빅데이터 후견인’으로서 그룹의 DT추진을 적극 지원하고 있습니다. 빅데이터 기반의 금융혁신과 원만한 극대화를 위해, 각 그룹사 빅데이터 센터 협업 체계를 구축하고, 신기술/인프라 등 리소스를 공동 활용하도록 할 것입니다.



혁신 로드맵

신한카드는 2020년 상반기 변화된 환경에 맞춰 Vision/사업전략을 보강하는 아젠다 및 지표관리 체계인 ‘DigitalRISE’, 로드맵을 구축하였습니다. 전사 관점의 더 신속한 ①Digitalize(디지털화)를 통해 ②New Normal(= The New Minimum)에 최적화된 새로운 상품/채널/자원 포트폴리오를 구축하여 회사의 Vision인 ‘Connect more, Create the most / M.A.X 2023’을 달성하고자 합니다.

2. 역량 및 시스템

혁신 역량 강화

신한카드는 출범 이후 지속적으로 규모와 수익성 브랜드 등 전 분야에서 업계를 리드하고, 급변하는 환경하에서 지속 성장 및 경쟁 우위를 위한 혁신을 추진하고 있습니다. 특히, 조직원의 혁신역량 강화 및 참여독려를 위하여 온 조직이 참여하는 ‘디지털First혁신과제’추진 체계를 구축/운영 중에 있습니다.



참여

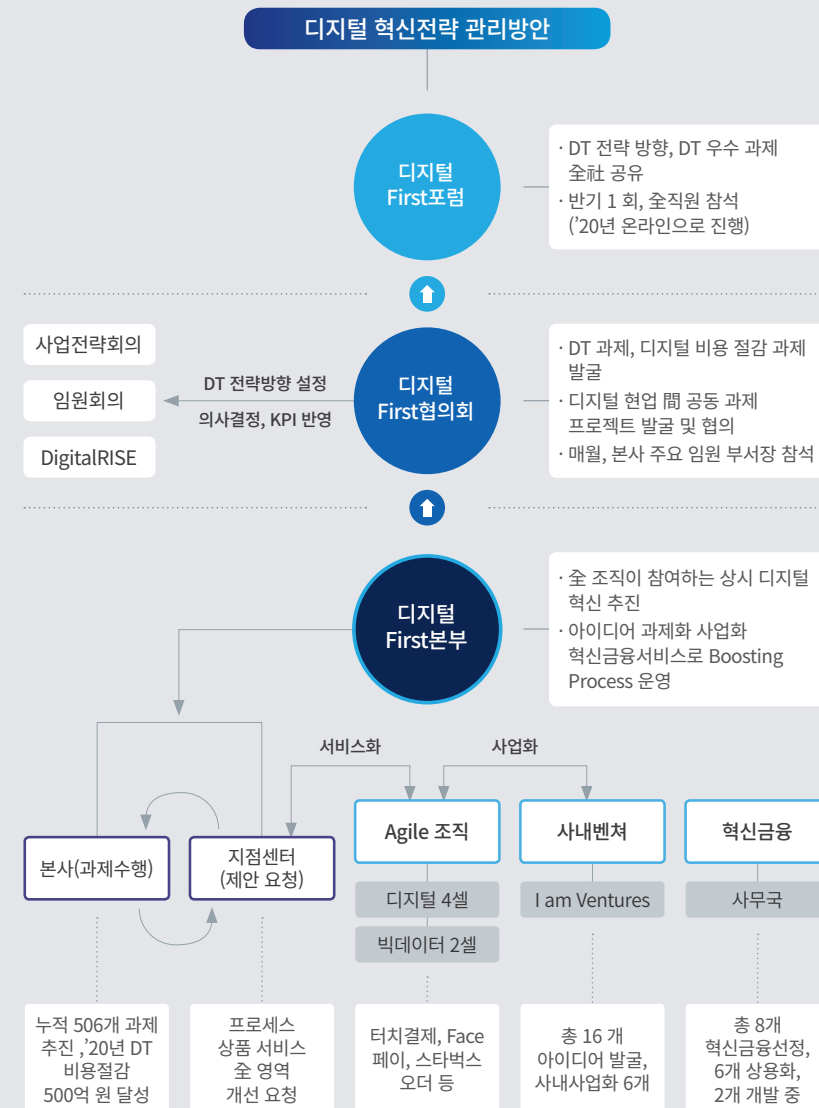
본사/지점/센터 등 온 부서가 年2회 ‘디지털First 혁신과제’를 직접 도출하여 수행하고 있으며 (Bottom Up), 현장의 성공적인 과제 추진을 위하여 디지털First본부를 통해 지원

평가

‘디지털First혁신과제’ 수행결과는 조직과 개인의 KPI에 반영되어 과제추진의 동기를 부여하고 있으며, 우수 과제에 대해서는 年 1회 CEO 포상

확산

일련의 디지털 혁신을 통한 우수 사례는 年 2회 ‘디지털First포럼’을 통하여 전 임직원에게 공유되어 전사적으로 확산





3. 주요 성과

혁신금융서비스 선정_신금융서비스 (금융규제샌드박스) 국내 최다 선정

신한카드는 이전에 없었던 혁신적인 금융서비스를 제공하고 새로운 비즈니스 모델을 창출함으로써 업을 지속적으로 확장하고 있습니다. 2019년 10월에 선보인 신용카드 송금 서비스인 '마이송금(My송금)'과 개인사업자 신용평가 사업인 '마이크레딧(MyCredit)'부터 시작해, '카드 지출 연계 소액투자 서비스', '안면인식 결제 서비스', '부동산 월세 카드납 서비스', '렌탈 중개 플랫폼', '외국인대상 송금 서비스'에 이어 2020년 12월 '가맹점대금 신속지급 서비스'까지 혁신금융서비스에 선정되는 쾌거를 이뤘으며, 혁신금융서비스에 8개가 선정된 기업은 신한카드가 유일합니다.

또한, 신한카드는 혁신금융서비스의 선정에 그치지 않고, 해당 서비스가 적시에 시장에 선보일 수 있도록 역량을 집중하여 6개 서비스가 시장에 출시되어 활성화되었으며, 잔여 2개의 서비스는 당초 계획된 일정에 맞춰 안정적으로 개발 진행 중에 있습니다.

혁신금융 서비스

금융규제 샌드박스에 의거, 금융위원회 심사를 거쳐 혁신적이면서도 고객의 금융생활에 기여할 수 있는 기업의 금융서비스만을 혁신금융 서비스로 선정

· '19년 4월 1일 시행 이후 총 135건
('20년 12월 23일 기준)



혁신금융 국무총리표창

금융위원회 혁신금융서비스 선정
사내벤처 연계 스타트업 지원 및
전략적 지분투자를 통한 혁신
생태계조성 등 금융산업 발전 및
경쟁촉진 기여

제5회 금융의 날 기념 혁신금융 부문
국무총리표창

신한카드, 중소기업 유일 8건 최다 선정



디지털 생태계 구축

신한카드의 Global No.1 플랫폼과의 전략적 제휴를 통한 디지털 생태계 구축을 통해 고객이 ‘신한PayFAN’을 통해 손쉽게 Global 서비스를 누릴 수 있는 기반을 마련하였습니다. 플랫폼 생태계를 강화해 나가면서 플랫폼을 통한 다양한 마케팅 노하우를 공유하고 플랫폼 비즈니스를 혁신할 수 있는 계기가 되고 있습니다.

세계 최초 블록체인 기반 신용결제 특허 취득

신한카드는 2019년 7월 세계 최초로 블록체인 기반의 신용결제 시스템 특허를 취득했습니다. 기존 금융권에서 블록체인 기술을 송금이나 개인 인증 등 제한적 용도로 활용했지만 이번 기술은 신용한도 발급, 신용결제, 가맹점과의 정산 등 다양한 신용거래 프로세스에 블록체인을 적용했습니다. 해당 기술이 상용화되면 사람 대신 인공

지능(AI) 스피커나 자동차등 사물인터넷(IoT)기기가 소유자 신용한도 내에서 결제할 수 있는 시대가 열릴 것으로 전망됩니다. 즉, 블록체인의 분산원장 기술을 통해 자동 계약이 맺어지는 ‘스마트 컨트랙트’가 결제 부문에도 적용되는 것으로 예를 들어 고객의 신용한도와 연결된 자동차가 주유비나 주차비 등을 계산하고 가스 검침기가 가스비를 결제할 수 있게 되는 것입니다.

신한카드는 Global No.1 플랫폼과의 전략적 제휴를 통한 디지털 생태계 구축을 통해 고객이 ‘신한PayFAN’을 통해 손쉽게 Global 서비스를 누릴 수 있는 기반을 마련하였습니다.



혁신 및 디지털화 성과

구분		단위	2017	2018	2019	2020(E)	CAGR('18 → '20)
신한PayFAN 누적회원		만 명	932	1,046	1,158	1,290	+11.4%
신한PayFAN MAU		만 명	335	353	425	530	+22.5%
신한PayFAN 취급액		조 원	7.2	8.6	10.4	13.6	+23.7%
디지털 취급액 Coverage	결제	%	12.4	14.7	17.0	21.3	+22.4%
	금융	%	34.5	39.6	44.3	51.6	+11.7%





NOTE #2 SOCIAL BASED ESG

1. ESG 경영 강화

시장 선도적 ESG 경영체계 확립

신한카드는 2020년 초 카드업계 최초로 ESG 전담조직을 구성하고, 본격적인 ESG경영을 추진하고 있습니다. 신한금융그룹의 ESG 전략 방향에 맞추기 위해 전사적인 ESG 역량을 강화하고 있으며, 친환경경영, 상생경영, 신뢰경영 등 3대 ESG 영역에 집중하고 있습니다. 지속가능경영 차원에서 2020년 상반기에 19개의 과제를 완료하였고, 환경(E)과 사회적(S) 요소 측면에 주안점을 둔 5개의 우수사례를 선정하여 전사적으로 공유하였습니다.

신한카드는 포스트 코로나 시대에 걸맞은 사회적 가치 창출에 집중하고 국가적인 재난지원 사업의 공익플랫폼 역할을 수행하는 한편, 자영업자와 스타트업 매출 증진 등 경기활성화 지원에 전사적 ESG 역량을 집중하고 있습니다. 앞으로도 친환경경영과 상생경영을 지속적으로 확대함으로써 지속가능금융을 선도하는 금융회사로 발돋움할 것입니다.

전사 ESG 추진과제 수행

2020년 지속가능경영을 추진하기 위해 그룹의 ESG 추진방향에 부응하고 신한카드만의 차별화된 ESG 경영체계 확립하기 위한 전사 ESG추진과제를 수행하고 있습니다. 신한카드의 각 본부별로 수행하고 있는 업무 중 ESG와 관련한 업무들을 도출하고 관리해 나감으로써 각 영역별 지속가능경영의 역량을 강화해 나가고 있습니다. 또한 실질적 ESG성과 창출을 통해 ‘一流신한’으로 나아가기 위한 노력을 계속하고 있습니다.

3대 ESG 경영 영역



친환경경영

신한금융그룹의 ‘ECO Transformation 2020’ 전략과 ‘Zero Carbon Drive’ 정책에 맞춰, 친환경 국제표준 ‘ISO 14001’ 인증 획득, 친환경 상품(Deep ECO카드, EV카드 등) 개발/운영, 친환경 자동차 보급 확대를 위한 ‘Green Mobility 캠페인’ 전개, 전 임직원 참여 ‘Green Maker’ 환경보호 캠페인 실시, 업무용 차량 하이브리드 확대 등 탄소절감을 위한 녹색경영에 앞장서고 있음



상생경영

시장선도적 혁신금융과 포용금융을 통해 ‘상생경영’을 지속적으로 추진하고 있음

- 지불결제, 빅데이터 등 카드 본업과 연관된 스타트업 대상 공동 사업모델 발굴/추진 및 전략적 지분투자 확대, 신생 벤처기업 지원을 위한 올댓소핑 ‘Start-Up관’ 확대 운영 등 스타트업 생태계 성장 지원
- 중금리대출/사업자대출 확대 통한 서민금융 지원 강화, 11년 지속 추진 중인 ‘아름인 도서관’ 사업을 통한 독서문화 확산 및 지역 문화 수준 향상 지원, 지역상생/도시재생 프로그램 ‘Here:Ro(路) 프로젝트’ 전국 확대, 디지털 소외계층 위한 금융교육 추진 등



신뢰경영

이사회 운영/지원 체계 정교화, 지배구조 관련법규 변화 적시 대응, 윤리경영 모니터링 체계 고도화 등 지배구조 안정성 및 윤리경영 강화에 힘쓰고 있음

신한카드 상반기
ESG
우수사례PAPERLESS
환경구축

- 종이 명세서 및 우편봉투 20만 건 디지털 전환
- 서류출력 7만 건 이상 절감

데이터기반
ESG

- 코로나19 관련 지자체 및 공공기관 빅데이터 무료 컨설팅

스타트업
기업상생

- 올댓쇼핑몰 '스타트업 전용관' OPEN
- 스타트업 전용 법인카드 출시



2020년 상반기에는 본부부서에서 42개 과제를 도출하여 친환경차량확대, Paperless 강화, 프로세스 개선을 통한 종이사용량 감축 등 환경영역부터 스타트업전용 법인카드 및 전용관 출시, Digital 역량을 활용한 취약계층 지원까지 ESG 전영역을 아우르는 성과를 창출하였습니다. 하반기에는 지점, 센터 등 전사에 확대하여 38개 과제를 추가하여 총 80개의 과제를 수행하여 ESG 선도기업으로 나아가기 위한 역량을 지속 강화해 나가고 있습니다.

해외 공모 소셜본드(Social Bond) 발행

신한카드는 카드사 최초로 해외 공모채권을 소셜 본드(Social Bond, COVID-19 Response Social Bond) 형태로 4억 불을 발행하였으며, 해당 채권은 신한지주 ESG Framework (SFG SDGs, Shinhan Financial Group Sustainable Development Goals Financing Framework)를 활용하여 발행되었습니다.

이번 소셜본드 발행은 코로나19 팬데믹에 영향을 받은 저소득/중위 소득층에 대한 금융지원을 목적으로 하고 있으며, 세부적으로는 연 소득 3,500만 원 이하인 고객 또는 연 소득 4,500만 원 이하 고객 중 KCB 신용등급 6~10등급의 고객을 대상으로 하고 있습니다. 프라이싱 당일, 유럽 및 아시아 100개 기관, 유효 주문 15억 불 이상 (발행금액 대비 약 4배수의 주문 확보)을 기록하며 성공적으로 발행을 완료하였습니다.

해외 공모채권 소셜본드(Social Bond) 발행
(2020년 10월 19일)

· 만기 / 금액

5년 / USD 400,000,000
KRW 4,590억 원 상당

· 금리

1.375

· 발행대금을 전액 코로나19로 피해를 입은 저소득/중위 소득층에 대한 금융지원 자금으로 사용 예정

신한금융그룹 지속가능개발목표 금융 프레임워크
SFG's SDG Financing Framework

SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS

SDG 자산 카테고리	세부 자산 카테고리
녹색 자산 카테고리 (Green Asset categories)	신재생에너지
	에너지 효율
	환경 오염 예방 및 관리
	친환경 건물
사회 자산 카테고리 (Social Asset categories)	친환경 교통수단
	필수 서비스 (사회적 약자 금융)
	저렴한 주택금융

* 프레임워크 내에서 '필수 서비스에 대한 접근성 (Access to Essential Services)' 중 '신용등급이 낮은 저소득층을 위한 대출/파이낸싱 제공'으로 자산 카테고리 매칭

코로나19 대응 ESG 채권 발행

신한카드는 2020년 5월 27일 업계 최초로 코로나19 피해 금융지원을 목적으로 한 ESG 채권을 발행하였습니다. 이번 발행된 ESG 채권은 환경·사회·지배구조 등 공공 이익을 강조한 특수목적 채권으로, 사회적 가치 증대와 취약계층 지원, 고용 창출, 친환경 개선, 신재생 에너지 개발 등의 지원 자금 마련을 위해 발행되는 채권으로 조달된 자금은 코로나19 관련 지원프로그램에 쓰일 예정입니다. 해당 채권은 당사에서 수립한 'ESG채권 표준 관리체계(안전회계법인 인증)'에 따라 발행되었으며, 총 발행금액은 1,000억 원입니다.

국내 ESG 채권 발행 (2020년 5월 27일)

· 만기 / 금액

2년 / 500억 원

5년 / 500억 원

· 금리

1.469 / 1.557%

· 발행대금 전액을 코로나19 피해고객(회원/가맹점) 금융지원 자금으로 사용 예정

영세 가맹점 금융지원을 위한 ESG 채권 발행

2019년 8월 28일 연 매출 3억 원 이하의 영세 가맹점 금융지원을 목적으로 ESG채권을 발행하였습니다. 총 발행금액은 1,000억 원이며, 영세 가맹점들에 대한 가맹점 대금 지급주기를 1영업일 단축하기 위해 사용(결제일로부터 3영업일 후 입금 → 영업일 후 입금) 되었습니다.

2019년 10월 18일에 해당 채권에 대한 '사회적 채권 발행 사용 실적 보고서'를 금융감독원 전자공시시스템에 공시하였으며, 해당 채권의 발행대금은 약 134만 개의 영세 가맹점들에 대한 가맹점 대금 지급 주기를 단축시키는 데 사용되었습니다.

국내 ESG 채권 발행 (2019년 8월 28일)

· 만기 / 금액

2년 / 400억 원

5년 / 200억 원

7년 / 400억 원

· 금리

1.434 / 1.463 / 1.563%

· 발행대금 전액을 연 매출액 3억 원 이하 영세 가맹점 금융지원(가맹점 대금 지급주기 1영업일 단축용) 자금으로 사용



신한카드는 포스트 코로나 시대에 걸맞은 사회적 가치 창출에 집중하고 국가적인 재난지원 사업의 공익플랫폼 역할을 수행하는 한편, 자영업자와 스타트업 매출 증진 등 경기활성화 지원에 전사적 ESG 역량을 집중하고 있습니다.



아름인 도서관 현황

희망찬 미래를 밝히는 아름인 도서관

서울/인천/강원	141	경북/대구/울산	57
서울특별시	82	경상북도	26
인천광역시	35	대구광역시	25
강원도	24	울산광역시	6
경기도	70	부산/경남	61
충청/대전/세종	73	부산광역시	35
충청북도	18	경상남도	26
충청남도	28	제주도	8
대전광역시	26	해외	6
세종시	1	미얀마	1
전북/전남/광주	92	베트남	2
전라북도	17	인도네시아	2
전라남도	34	카자흐스탄	1
광주광역시	41		

2010~2020 Overview(누적)



아름인도서관(해외포함)

508개



지원도서

620,409여권



대학생봉사단

310명



도서관이용자(일평균)

142,616여명



북멘토링활동

41,280시간

2. 아름인 도서관

지역사회 문화공유공간 '신한카드 아름인 도서관'

2010년부터 시작한 <아름인 도서관>은 지역 아동센터 취약계층 아동에게 친환경 독서환경과 아동/청소년 권장도서를 지원함으로써 교육 양극화라는 사회적 문제 해결과 미래세대 육성을 목표로 지속적으로 전개하고 있습니다. 모든 사람이 평등한 조건에서 도서를 통한 학습을 지원받을 수 있도록 전국 지역아동센터, 지역사회복지관, 어린이 병동 등 다양한 기관 특성에 맞는 독서 문화 공간을 지원하고 있습니다.

신한카드 사회공헌 대표 프로그램으로 발전한 <아름인 도서관>은 도서관에 대한 지역사회의 증가하는 니즈를 반영하여, 지역사회 모든

주민들이 이용할 수 있는 종합복지관 등에 지원함으로써 지역사회 '문화공간'으로 자리매김할 수 있게 <아름인 도서관> 사업을 Open형으로 확장하여 전개하고 있습니다. 2019년 서울새활용플라자에 500번째 아름인 도서관을 개관하였으며 2020년 서울혁신파크에는 전자도서 열람과 어린이 디지털콘텐츠를 이용할 수 있는 디지털 테마 아름인 도서관을 개관하였습니다. 2020년 12월 기준 총 508개의 도서관(해외 6개, 임직원 모금 7개 포함)을 지원하였습니다. <아름인 도서관>을 신한카드, 임직원, 고객, 제휴사가 함께하는 사회공헌 상생 플랫폼 모델로 구축하고자 합니다.

독서 환경구축과 더불어 양질의 독서교육 지원을 통한 미래세대 인재 양성을 위해 2012년 시작된 '신한카드 아름인 북멘토' 프로그램은 아동청소년 사회복지기관을 대상으로 지속 운영되고 있습니다. 2020년 기준 310명의 대학생 북멘토가 참여하였으며, 185개소의 사회복지관 1,620명의 아동을 대상으로 3,230회 41,280시간의 독서 교육 진행, 사전-사후 검사 시 독서력과 독서동기에 유의미한 변화도 측정되었습니다. 이런 공로를 인정받아 문화체육관광부 제25회 독서문화상 대통령단체표창을 수상하였습니다.



1 500번째 아름인 도서관_서울새활용플라자

2 임직원 모금액으로 지원된 아름인 도서관

NOTE #3.

BETTER PLACE,
BETTER WORLD

1. 히어로(Here:路) 프로젝트

히어로 프로젝트는 당사 브랜드와 ESG 역량을 바탕으로 ‘진정성’과 ‘언택트’ 관점을 반영해 소상공인과 고객을 연결하는 지역 상생 프로젝트입니다. 을지로(路)부터 대구로(路)에 이르기까지 전국 대상으로 범위를 확장해 공공 디자인과 아트 마케팅을 통해 차별화된 고객 경험을 제공하는 동시에 침체된 지역 경제를 활성화하여 업을 넘어선 새로운 사회가치를 실현하기 위한 신한카드만의 사회공헌 활동입니다.

을지로3가에 새 옷을 입힌다.
‘을지로3가 프로젝트’

본사가 위치한 을지로3가 일대 지역사회 발전에 이바지하기 위해 서울시, 서울교통공사, 중구청 등 유관기관과 협업하고 일회적 예산 후원이 아닌 지역문화에 대한 분석과 공공디자인 역량을 바탕으로 낙후공간 개선, 주민 편의시설 확대, 지역 홍보 지원 등 새로운 지역상생사업 모델을 구축한 ‘을지로3가 프로젝트를 추진하고 있습니다. 신한카드는 2017년 11월 현재의 을지로 사옥으로 이전한 후 지역사회 발전에 이바지하고 상생할 수 있는 방안을 고민했으며, 그 결과 해당 프로젝트를 시작하게 되었습니다.

신한카드는 을지로라는 지역적 특성을 고려해 청소년과 소상공인들이 혜택을 받을 수 있는 다양한 사회공헌 활동을 지속적으로 펼칠 예정입니다. 특히 소상공인을 위한 빅데이터/인공지능 기반의 마케팅 플랫폼 ‘마이샵’ 등 신한카드가 보유하고 있는 여러 능력을 활용해 을지로 상권의 지속가능한 발전에도 힘쓰고자 노력하고 있습니다. ‘을지로3가 프로젝트’에 대한 보다 자세한 내용은 관련 홈페이지(www.euljiro3ga.com)에서 확인하실 수 있습니다.

을지로 지역정보 아카이빙

을지로 컬처맵과 다양한 지역정보 아카이빙을 담은 전용사이트를 구축하였습니다. 을지로 소재 지역 가맹점 90여개를 테마별로 소개하는 ‘을지로 컬처맵’을 온/오프라인으로 발행하여 가맹점 홍보를 지원하고 있습니다. 을지로 지역에 대



1



- 1 을지로사이@서울청소년센터 로비
- 2 을지로사이@을지로3가역 디지털 갤러리
- 3 을지로 셔터갤러리

2



3

한 모든 스토리를 모아볼 수 있는 전용 사이트로 정보 열람의 편의성도 함께 제공하고 있습니다. 또한 지역 가맹점과 산업군을 취재하여 지역홍보를 위한 콘텐츠를 월 1회 기획/연재하는 '월간 을지로'를 발간하고 있습니다.

을지로 랜드마크 조성

2019년 3월, 지역 커뮤니티 활성화를 위해 서울 청소년센터 1층 공간을 리뉴얼하는 '을지로사이@서울청소년센터'를 조성하였습니다. 이는 을지로 컬처존, 아름인 도서관, 사이카페, 장애청소년을 위한 노래방 등 청소년과 지역주민을 위한 시설로 구성되어 있습니다.

2019년 10월에는 지하철역 70m에 달하는 유휴 공간을 활용해 지역문화와 산업을 감상할 수 있는 공간(을지로사이@을지로3가역)을 조성하였습니다. 을지로컬처존, 메트로광장, 라이팅갤러리, 메이드인을지로, 디지털갤러리 등으로 을지로의 다양한 면을 소개하고 있습니다. 또한 지하철역을 오가는 시민들에게 문화예술 향유의 기회를 제공함으로써 보편적 복지를 실현하고 있습니다.

을지로 지역문화 콘텐츠 발굴

을지로 지역작가와 가맹점 12곳의 콜라보레이션을 기획해 전시장 밖에서 관람하는 '을지로 아트워크'를 운영하고 있습니다. 서울 중구청 '을지로 라이트웨이' 기간에 맞춰 새로운 볼거리를 기획함으로써 지역축제 콘텐츠 다양화에 기여하고자 합니다.

을지로 셔터 갤러리

2020년 7월, 서울 중구청, 공구/타일/도기 상인회와 협업으로 을지로 셔터 갤러리를 조성하였습니다. 공구/타일/도기 상권 30개 점포의 총 61개의 낡은 셔터를 캔버스로 활용하여 상점들의 이야기를 공공미술 작품으로 재탄생시켰습니다. 을지로 셔터 갤러리는 가맹점 별 특색을 담은 작품 조성으로 지역주민의 긍정적인 반응과 낙후 환경 개선효과를 확보하게 되었습니다. 온라인으로 을지로 셔터 갤러리를 감상할 수 있는 VR갤러리 사이트를 오픈해 누구나 시간 제약 없이 콘텐츠를 즐길 수 있도록 문화 수혜 대상을 확대하였습니다.

전국민 힐링 캠페인

최신 빅데이터 자료를 기반으로 SNS에 최적화된 콘텐츠를 결합하여 랜선 여행 ‘여기들지도(@here.map)’를 오픈하였습니다. 오픈 한 달여 만에 1만 2,000명의 팔로워 뿐만 아니라 여름 휴가시즌에는 고객 900만 명과 소셜액션 2만 여개를 확보하였습니다.

아울러 코로나19로 지친 친구, 가족, 지인의 이름을 댓글로 남기면 캘리그라피를 그려주는 고객 이벤트로 ‘응원이 필요한 당신에게, #이름시’를 개최하였습니다. 해당 프로젝트는 2만 2000개의 소셜액션을 거쳐 선발된 50명의 고객을 위한 것으로 고객의 그림과 이름을 제작하여 잔잔한 감동을 선사할 수 있었습니다.

함께가치 신신당부 캠페인

신세계백화점과 공동 마케팅으로 코로나19로 어려움을 겪는 지역경제활성화를 위해 ‘착한 소비’를 독려하고자 ‘함께가치 신신당부 캠페인’을 펼쳤습니다. 본 캠페인은 지역특산품을 대량 구매해 사은품으로 제공하고, 판매 수익금은 어려운 지역민에게 기부하는 형식으로 진행되었습니다.

*함께가치(Together+ 특산물 깨, 멸치) + 신신당부
(국민동참부탁+신세계백화점&신한카드)



대구路 서문시장 프로젝트

시장 중심부에 위치한 고객 휴게공간을 서문시장 고유의 전통과 역사성을 녹여 새롭게 리뉴얼하였습니다. 이렇게 리뉴얼된 ‘서문마루’와 ‘만남의 광장’은 시장 방문 어린이를 위한 플레이 라이브러리과 고객 라운지, 수유실 등 편의시설로 구성되어 있습니다.

이와 더불어 코로나19로 방문객이 급감한 서문야시장의 활성화를 위해 미디어 캔버스를 조성하였습니다. 낙후된 출력장비를 개선하고, 아티스트 콜라보레이션 영상 콘텐츠를 제작·공급하였습니다.

히어로 프로젝트는 당사 브랜드와 ESG 역량을 바탕으로 ‘진정성’과 ‘언택트’ 관점을 반영해 소상공인과 고객을 연결하는 지역 상생 프로젝트입니다.



3



2

- 1 함께가치 신신당부
- 2 여기들지도_대구
- 3 서문시장_서문마루 / 만남의광장

03

Sustainability Issues

Financial Inclusion	25
Sustainable finance	32
Inclusive Workforce	38
Environmental Protection	45
Conduct and Trust	48



Financial Inclusion

ESG투자	26
중소기업 지원	27
지역사회 투자	29
금융 교육	31

ESG투자

ESG 추진전략 및 조직

신한금융그룹의 ESG 경영은 저탄소금융으로 대표되는 친환경 경영, 스타트업 기업 육성 등 혁신·포용금융으로 금융사의 사회적 역할을 강조하는 상생경영, 지배구조 투명성 강화 등 신뢰 경영이 큰 축을 이루고 있으며, 신한카드는 그룹의 ESG 경영 전략 방향에 맞춰 ESG 경영을 추진하고 있습니다.

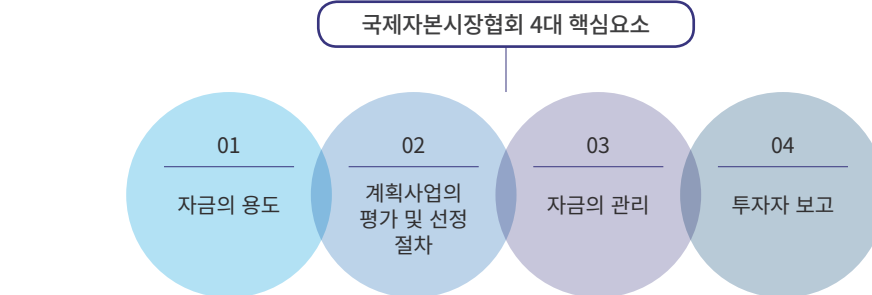
신한카드는 2020년 ESG팀을 신설하고, 전사 ESG 경영전략 수립 및 다양한 ESG 프로그램을 추진하고 있습니다. 또한 지속가능경영 관리 임원인 CSO(Chief Sustainability Officer)를 두고, 기후행동 원칙 및 지속가능경영 이행의 총괄 감독/지원을 수행하고 있습니다.

ESG 투자원칙

환경·사회·지배구조(ESG)가 금융의 새로운 기준으로 자리 잡아가고 있습니다. 기업의 지속가능성을 평가할 때 재무적 요소뿐만 아니라 비재무적 요소가 투자의 핵심지표가 되었고, 기업의 주가 및 영업실적을 좌우할 만큼 ESG 요소의 중요성이 부각되고 있습니다. 이러한 트렌드에 발맞춰 신한카드는 기후변화 리스크 및 사회적 책임요소를 반영한 ESG투자 정책을 운영하고 있습니다.

ESG채권 표준 관리체계

당사의 관리체계는 국제자본시장협회(International Capital Market Association)가 제정한 녹색채권 원칙(Green Bond Principles, June 2018), 사회채권 원칙(Social Bond Principles, June 2018), 지속가능채권 가이드라인(Sustainability Bond Guidelines, June 2018)에 부합하도록 규정한 4대 핵심요소를 준



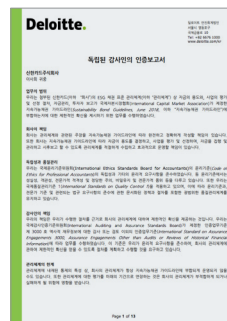
수하고 있습니다.

신한카드는 녹색/사회적/지속가능 채권 발행으로 조성된 재원을 각각의 분야에 해당하는 계획사업에 지원하고 있습니다. 계획사업의 주무부서는 해당 사업 모델이 '미래를 함께 하는 따뜻한 금융'이라는 신한금융그룹의 미션과의 부합 여부를 검토합니다. 신한카드는 본 관리체계의 적정성에 대하여 독립된 외부 전문기관의 검증 의견을 받았습니다.

▶ ESG채권 표준 관리체계



▶ 외부 전문기관의 인증보고서



ESG 투자확대

해외 공모 채권 발행 (USD 4억 불)

신한카드는 업계 최초로 미화 4억 불(한화 약 4,590억원) 규모의 소셜 본드(Social Bond)를 공모 형태로 발행하였습니다. 소셜 본드는 환경, 사회, 지배구조(ESG) 채권 중 하나로 중소기업 지원과 일자리 창출, 취약 계층 지원 등 사회문제 해결을 위해 발행하는 특수목적 채권입니다. 카드사 최초의 외화 소셜 본드로 발행된 이번 해외 공모 채권은 금융위기 이후 카드사 중 최초로 외화 공모채권 발행에 성공함에 따라 글로벌 채권시장에서 새로운 길을 개척했다는 평가를 받고 있습니다.

코로나19 영향으로 국내외 금융시장 변동성이 확대된 상황에도 불구하고 글로벌 채권시장에서 성공적인 자금조달을 달성하며 국제적으로도 인지도를 높이고 투자자 저변을 확대하였습니다. 향후에도 신한금융그룹의 ESG 전략과 궤를 같이해 기업 시민으로 충실한 사회적 역할 수행과 더불어 글로벌 채권 발행에 있어 또 하나의 벤치마크가 될 수 있도록 지속적으로 노력할 것입니다.



해외 공모채권 소셜본드

4,590억 원

중소기업 지원

중소상공인 지원 정책 및 조직

신한카드는 소상공인들이 어려운 경제 상황을 극복할 수 있도록 사업 성공 지원을 통해 가맹점주와 카드사의 지속가능한 상생을 추진하고 있습니다. 또한 그룹사 소상공인 지원 프로그램과의 연계를 통해 가맹점주들에게 실질적인 혜택이 돌아갈 수 있도록 노력하고 있습니다.

2020년 6월부터 주말에 카드매출대금이 지급되지 않아 자금난을 겪는 영세가맹점의 운영자금 확보를 위해 카드결제승인액 기반 주말 대출을 시작하였습니다. 아울러 상생 경영을 위한 협력사 초청 간담회를 개최하였습니다. 간담회를 통해 현장의 건의사항과 상생방안에 대해 소통하는 시간을 갖게 되었으며, 동반성장을 위한 지속적인 협력과 지원을 아끼지 않을 것을 약속하는 시간이 되었습니다.

신한카드는 신한금융그룹의 ESG 전략을 기반으로 소상공인 지원을 강화해 나갈 것이며, 상호 협력과 신뢰를 바탕으로 신한카드와 협력사 모두 지속 동반성장할 수 있도록 더욱 힘쓸 것입니다.

협력회사와의 상생협력

신한카드는 공정한 거래관계 형성을 위해 경쟁입찰을 원칙으로 하고 있으며, 입찰 공고부터 업체 선정 및 계약 체결까지 통합구매관리시스템을 통해 투명하게 처리하고 있습니다.

또한 구매 관련 모든 절차 및 세부기준은 사규로 정한 바에 따라 운영하고 있으며, 계약 체결 시 청렴계약 이행 서약 및 행동규범을 제시하여 자유경쟁을 부당하게 저해하는 일체의 불공정한 행위를 금하고 있습니다.

2019년부터 2020년까지 계약 등록된 협력사는 공사/일반물품 구매 총 76개, IT물품/용역구매 124개이며, 청렴의무 미이행에 따른 계약 종료 건은 없습니다.

중소상공인 지원 프로그램

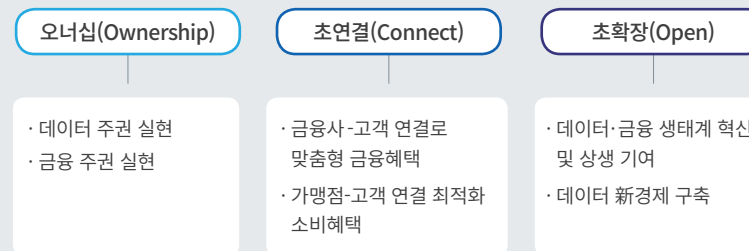
신한 Free 멤버스 론칭

2019년 10월, 소상공인 전용 멤버십 서비스인 ‘신한 Free 멤버스(이하 프리멤버스)’를 론칭하였습니다. ‘프리멤버스’는 신한카드가 소상공인의 사업을 지원하기 위해 운영하는 서비스로, 영세·중소 가맹점과 창업가맹점을 대상으로 사업을 지원하는 멤버십 프로그램입니다. ‘프리멤버스’는 마이샵 가맹점주용 앱(App)인 ‘마이샵 파트너’를 통해 가입할 수 있으며, 패밀리회원 중 마이샵 마케팅을 진행하는 가맹점주에게는 골드회원 등급이 부여됩니다. ‘프리멤버스’ 론칭을 통해 소상공인의 매출 증가에 일정 부분 도움이 될 수 있기를 기대하고 있으며, 앞으로 사회와 함께 꿈꾸는 보다 나은 상생의 플랫폼 서비스 제공을 위해 전사적 역량을 결집해 나갈 계획입니다.

마이데이터 사업

신한카드는 빅데이터 분석 역량과 매출/상권 및 온라인 정보를 결합하여 사업운영에 최적화된 핵심 서비스(자금관리, 마케팅 운영, 금융상품 구매)를 제공하는 소상공인 전용 플랫폼을 구축하고자 합니다. 신한카드는 마이데이터 사업의 3대 가치 실현을 바탕으로 마이데이터를 활용한 소상공인과의 협업과 상생의 성공사례를 만들어 나갈 것입니다.

마이데이터 사업 3대 가치



서비스명	지원 내용
빅데이터 창업컨설팅	· 창업 기회를 분석하고 조언을 제공하여 성공적인 창업 지원
TODAY 우리가게	· 가맹점 매출과 사업현황을 분석하여 소상공인이 데이터 기반으로 성장할 수 있도록 지원
우리가게 마케팅	· 빅데이터 기반 가맹점 고객군에게 최적 마케팅 방식 추천 → 고객 혜택과 가맹점 성장 지원
내가 고르는 기프트박스	· 마이데이터 기반 고객이 원하는 혜택을 필요할 때 제공하여 소비자의 편익을 극대화하고 중소기업 성장 지원

* 현재 마이데이터 사업허가 진행 중이며 사업확대時 신한카드 마이데이터 사업 3대 가치의 실현으로 중소기업 지원 예정(2021년 하반기 서비스 제공 예정)

* 상기 서비스는 마이데이터 서비스中 중소기업 지원 서비스 限

중소기업 지원

My렌탈# 플랫폼 서비스 프로세스



신한카드 렌탈 중개 플랫폼 서비스

중소기업이 렌탈 시장에 진출하기 위해서는 렌탈 운영 인프라 및 금융 역량을 갖추어야 하는 진입장벽이 존재합니다. 신한카드 My렌탈# 플랫폼 서비스는 그 장벽을 해소하고 새로운 수요를 창출하는 대안으로 2020년 2월 금융위원회로부터 혁신금융 서비스 지정 받았고, 2020년 11월 2일 서비스를 오픈하였습니다.

‘렌탈 중개 플랫폼’은 우수한 제품을 생산하는 중소 제조사가 ‘렌탈 프로세싱’* 인프라 없이도 가파르게 성장하는 렌탈 시장에 손쉽게 진입할 수 있도록 계정 관리부터 만기 입금 관리까지 신한카드가 대행하는 상생 협력 기반의 개방형 렌탈 플랫폼입니다. 아울러, 신한카드의 e 커머스 및페이판 플랫폼과 연결하는 마케팅 지원도 가능하기 때문에 미래 렌탈 시장을 선도할 수 있는 플랫폼입니다.

*렌탈 프로세싱 : 렌탈 적격조건 심사, 전자계약 대행, 청구 스케줄 생성, 입금 및 중도, 만기 해지 등 렌탈 서비스를 제공하기 위한 프로세스를 구축하는 것을 지칭

소상공인 신용평가 모형 개발

신한카드는 개인사업자 신용평가 혁신금융사업자로서 기존 CB사와 달리 가맹점 데이터와 결제 데이터를 활용해 개인사업자의 유동성 및 비용 수준 등을 객관적으로 판단하여 신용평가에 적용할 수 있게 되었습니다. 2020년 11월 현재 신한금융그룹 내 3개사(은행, 캐피탈, 생명) 및 시중은행, 인터넷전문은행, 저축은행 등 7개사에서 SOHO 대출 심사에 활용 중입니다.

소상공인 제품 판매 전용관 ‘소중한 보따리’, ‘제주관’ Open

신한카드는 소상공인·중소기업 사업 활성화를 위해 올댓쇼핑 內 중소기업 제품 전용 판매관인 ‘소중한 보따리(소상공인 중소기업과 신한카드가 함께하는 보통 사람들의 따뜻한 이웃상점)’를 2020년 3월 오픈하였습니다.

‘소중한 보따리’는 소상공인·중소기업에서 제작/판매하는 품질 좋은 제품을 별도의 비용 없이 합리적인 가격으로 고객에게 홍보 및 판매 할 수 있도록 개발되었

으며, 총 120여 개의 소상공인·중소기업 업체가 참여하여 운영하고 있습니다. 또한, 제주 농업농촌 산업화 지원센터와 제주 사회적 기업들과 함께 제주 지역 상품만으로 구성된 ‘올댓 제주관’을 2020년 4월 오픈함으로써 지역 소상공인뿐만 아니라 지역 발전에도 기여하고 있습니다.

앞으로도 신한카드는 중소기업 및 소상공인 업체의 제품을 확대하고 다양한 마케팅 및 홍보·기획을 통해 더욱 활성화하여 함께 성장할 수 있도록 지속적으로 지원 할 계획입니다.

스타트업 지원

신한카드는 신한금융그룹이 지향하는 혁신성장 생태계 구축 전략의 일환으로 사내벤처 및 스타트업 지원 프로그램 ‘아임벤처스(I’m Ventures)’를 통해 총 12개 기업과 협업 모델을 개발하였습니다. 또한 신한카드와의 시너지가 기대되는 15개 스타트업에 약 62억 원의 직접투자, 신한금융그룹이 신기술 스타트업 투자를 위해 조성한 신기술투자조합에 21억 원의 간접투자를 집행하는 등 스타트업 동반성장을 위한 투자규모를 지속 확대하고 있습니다.



▶ 스타트업 지원 활동

아울러 스타트업 기업을 대상으로 스타트업의 Pain-Point를 해소한 금융지원을 통해 원활한 기업 운영에 대한 임베디드 금융을 실현하고자 스타트업 전용 법인카드 ‘고위드카드’를 출시하였습니다. 1년간의 준비기간을 거쳐 2020년 5월 카드를 출시하고 2020년 8월 대고객 시스템을 오픈하였습니다. 2020년 12월 기준 발급 회원사는 200개사를 넘었으며, 2021년 창업진흥원 사업비 카드 발급 법인사 대상(약 4천여 개사 예상)으로 카드 발급회원이 확대될 예정입니다. 뿐만 아니라 법인 할부 가능 상품 개발 등 스타트업에 맞춤형 된 상품을 개발, 출시하기 위해 노력하고 있습니다.

스타트업 지원 현황

구분	활동
스타트업 협업	‘아임벤처스(I’m Ventures)’ 프로그램을 통해 지불결제, 핀테크, 라이프 스타일 플랫폼 등 영역의 혁신적인 기술/서비스를 가진 스타트업 선별(12개), 협업 아젠다 도출 및 비즈니스 모델 개발 등 공동 사업 진행
혁신기업 투자	우수기술 보유 혁신기업 대상 투자(15개사 62억 원 규모, 20년 12월 기준) 및 전략적 협업을 통한 스타트업 성장 및 생태계 조성

스타트업 카드의 차별화 내용

까다로운 발급 절차	➡	현금잔고 기반 한도
기업신용도 低	➡	無 서류 기반 비대면
대표자 연대보증	➡	연대보증/질권 無
불필요한 서비스	➡	기업에 필요한 서비스

지역사회 투자

사회공헌 비전체계

신한카드는 금융으로 세상을 이롭게 한다는 신한금융 그룹의 미션인 ‘미래를 함께 하는 따뜻한 금융’을 실천하고, 기업의 지속가능경영을 위한 차별화되고 체계적인 사회공헌을 전개하고 있습니다. 이를 위해 ‘아름다운 세상 아름다운 응원’이라는 슬로건과 16년째 이어온 사회공헌 브랜드 ‘아름인’을 바탕으로 다양한 사회공헌 활동을 추진하고 있습니다.

사회공헌 대표 프로그램인 <아름인 도서관>, <아름인 사이트>, <아름인 고객자원봉사단>, <아름인 금융교육>, <아름인 복멘토>, <아름인 임직원 봉사단> 등에 사용되고 있는 ‘아름인’은 신한카드 사회공헌의 모든 활동과 프로그램을 상징하는 트레이드마크입니다.

이와 같이 신한카드는 ‘아름인’으로 연결되는 사회공헌 플랫폼을 구축하여, 아름인으로 이름 지어진 각각의 사회공헌 프로그램이 상호 연결되어 사회공헌의 시너지를 내고 있습니다.

신한카드는 사회적 책임 기업으로서 ‘따뜻한 금융’을 실천하기 위해 고객과 사회, 그리고 신한인의 가치가 함께 커지는 상생 발전을 지향하고 있습니다. 신한카드 사회공헌은 기업 단독으로 사회공헌을 시행하는 ‘일반적인 사회공헌’이 아닌, 고객을 비롯한 사회구성원 모두가 참여할 수 있는 ‘참여형 사회공헌’을 목표로 하고 있습니다. 신한카드 임직원, 고객, 대학생, 시민, 그리고 기업이 함께 하는 신한카드만의 차별화되고 다양한 봉사활동 프로그램을 통해 기업의 사회공헌 활동을 선도하는 데 앞장서고 있습니다.



▶ 아름다운카드

아름인이란?

기부전용 아름다운 카드 출시(2005년)와 함께 오픈한 신한카드 사회공헌 포털 사이트의 URL(arumin.shinhan.com)이기도한 신한카드 ‘아름인(ARUMIN)’은 한아름 가득 사랑을 담은 ‘아름’과 사람 ‘人’의 조합된 이미지로 디자인되었으며 신한카드의 사회공헌 활동을 대표하는 브랜드입니다.

아름인 봉사단

2007년부터 CEO를 단장으로 하여 전 임직원으로 구성된 ‘신한카드 아름인 봉사단’을 운영하고 있습니다. 임직원 봉사단 외에도 2007년 3월에 창단된 ‘신한카드 아름인 고객봉사단’은 봉사활동에 참여하고자 하



▶ 아름인 고객봉사단

나 마땅한 봉사활동 프로그램이 없어서 고민하던 고객들의 목소리를 반영한 사회공헌 프로그램입니다. 신한카드가 지역사회 복지기관과 협력해 봉사활동 프로그램을 기획한 후 고객들의 자발적인 참여로 운영되고 있습니다. 최근 5년 동안 총 2,787명이 11,078시간의 봉사활동을 펼치며 지역사회 도움의 손길이 필요한 이웃들에게 따뜻한 온기를 전달하였습니다.

I BELIEVE

아름인 해외 봉사단

신한카드는 대학생들의 봉사활동 정신과 글로벌 시민 의식을 강화하고 나눔문화를 확산시키고자 대학생 자원봉사자를 선발하여 ‘신한카드 아름인 해외봉사단’을 운영하였습니다. 2011년부터 지속해온 해외 사회공헌 사업으로 2018까지 8기가 진행됐으며, 현지 저소득 가정의 주거 및 위생 환경 개선과 함께 아동을 대상으로 예체능 교육과 지역 주민의 각종 문화 교류 등 다양한 봉사활동을 펼쳤습니다. 이와 함께 베트남, 인도네시아에 각 2개, 미얀마에 1개, 카자흐스탄에 1개 총 6개의 해외 아름인 도서관을 구축하였습니다.



▶ 신한카드 아름인 해외봉사단

신한장학재단

학업환경이 어렵지만 성적이 우수하고 인성이 바른 중 고생과 대학생들을 장학생으로 선발하여 학비와 학업보조금, 학업증진 및 사회성 제고 프로그램을 지원하며, 매년 자격유지 심사를 통과할 경우 최종 학업을 마칠 때까지 지원이 계속됩니다. 또한 국가를 위해 순직한 유공자의 뜻을 기리고, 그 자녀들이 어려움없이 학업에 매진할 수 있는 여건을 마련해 주기 위해 순직 유공자 자녀 장학사업을 실시하고 있습니다. 신한장학재단은 2020년까지 8,500여명의 학생들이 장학생으로 선정되었으며, 약 310억 원을 지원하였습니다.



▶ 2019년 장학증서 수여식

지역사회 투자

Shinhan Card
2019-2020 ESG성과보고서

30

I LIKE

아름인 나눔 글짓기대회

신한카드는 전국 초등학교를 대상으로 2016년부터 아름다운 어린이 글짓기 대회를 개최하고 있습니다. 연 1회 진행된 글짓기대회에 1,465명의 아동이 참여하였고, 184개 작품이 우수작으로 선정되었습니다.

이 중 대상·최우수·우수작 선정자를 대상으로는 아동 청소년이 지정하는 사회복지기관 또는 교육기관으로 책이 기부될 수 있도록 지원하였습니다. 글짓기대회를 통해 총 8,250권의 도서가 전국의 사회복지기관·교육기관에 기부되었습니다. 글짓기를 통해 나눔과 관련된 사고 확장을 도울 뿐만 아니라 아이들이 직접 기부를 실천할 수 있는 뜻깊은 체험의 기회를 매년 마련하고 있습니다.

꼬마피카소 그림대회

2002년 시작된 이래 올해로 19회를 맞는 ‘신한카드 꼬마 피카소 그림대회’는 제1회부터 현재까지 약 16만 명 이상이 참여하였으며, 2018년부터 여성가족부의 후원으로 대상 수상자에게는 여성가족부장관상이 수여 되는 등 신한카드의 대표적인 문화행사로 자리 잡았습니다.



▶ 꼬마피카소 그림축제 시상식

2019년에는 수도권을 넘어 광주, 부산까지 개최 지역을 확대하였으며, 2020년부터는 세계적 권위와 영향력을 가진 이탈리아 아동 문학상인 ‘라가치상’을 주관하는 ‘볼로냐 아동 도서전(Bologna Children's Book Fair)’이 새롭게 후원해 대회 위상이 한층 높아졌습니다.

많은 사랑과 관심으로 이어져 온 꼬마피카소 그림대회는 코로나19 상황으로 인해 언택트 디지털 방식의 드로잉 공모전으로 전환하여 진행되어 전국은 물론 해외 거주 아동까지 참여가 가능해졌습니다. 드로잉 공모전은 코로나19 종식 후에도 가족 페스티벌인 그림축제와 병행하여 운영될 계획입니다.

I HOPE

신한카드 ECO Zone프로젝트

친환경 라이프를 실천하는 그린 컨슈머가 직접 적합한 에코 포인트와 신한카드 그린 캠페인 기부금으로 건강한 공원과 지구를 만들어가는 ESG 프로젝트입니다. 2020년 서울숲 공원에 형성되었으며 부산 등 전국으로 진행될 예정입니다.

2011년부터 신한카드 임직원봉사단은 남산, 서울식물원 등 도시공원의 유해식물 제거, 화단조성 등 환경보호 활동을 지속적으로 하고 있으며, 2014년부터는 서울시 공원돌보미로 협약하여 활동 중입니다.



1사1촌

신한카드는 강원도 횡성 삼배리마을과 14년째 결연을 이어가고 있으며 신한카드의 디자인역량으로 ‘삼배리 맑은식탁’이라는 브랜드를 개발, 디자인 패키징을 제작·지원하고 있습니다. 매년 농산물을 구매하여 취약계층에게 지원하는 등 도농상생을 위해 노력하고 있습니다.



▶ 북멘토

신한카드 아름다운 북멘토

2012년부터 지원하고 있는 아름다운 북멘토 프로그램은 취약계층 가정의 아이들이 독서를 통해 더 큰 꿈과 긍정적인 자아상을 가질 수 있도록 지원하는 교육멘토 프로그램으로 대학생 북멘토 봉사단을 양성하고 전문가 집단이 참여·개발한 아름다운 북멘토 커리큘럼을 통해 아이들의 독서 흥미를 향상시키고 독서 동기를 부여하는 차별화된 독후 활동으로 구성되어 있습니다. 참가 아동대상 독서 동기 및 독서력 검사를 통해 85% 이상이 독후 활동을 통해 독서 동기 및 자신감이 향상되었다고 답변하였고 독서력도 향상되었습니다. 2020년은 코로나19로 인해 비대면으로 진행하기 위해 아름다운 북멘토 동영상 제작하여 진행하고 있습니다.

임직원 봉사활동 시간

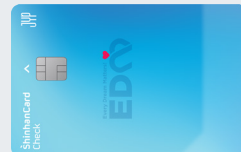
2,935시간('20년)

지역사회 투자액

147억 원('20년)

CASE STUDY | ESG연계카드 출시

2020년 1월 신한카드는 연예기획사 JYP 엔터테인먼트와 함께 ‘신한카드 Fan's EDM 체크카드’를 출시하였습니다. JYP 체크카드는 기본형, GOT7(갓세븐), DAY6(데이식스), 트와이스 등 4종류로 출시되었습니다. 국내외 가맹점에서 결제 시 이용 금액의 일정 비율이 기부금으로 적립되어, 난치병 아동의 꿈을 이뤄주는 EDM(Every Dream Matters) 사업에 활용될 예정입니다.



금융 교육

지역사회 대상 교육사업

아름인 금융탐험대

아름인 금융탐험대는 중학교 자유학기제에 맞추어 개발된 학교 방문 금융교육 프로그램으로 매년 정기적인 교재 리뉴얼을 통해 신한카드만의 차별화된 커리큘럼으로 운영되고 있습니다.

합리적인 소비생활, 신용, 미래금융 등 특화된 교육과정으로 2015년 4천여 명의 교육생을 시작으로 현재 연간 1만여 명을 교육하고 있습니다.

아름인 금융탐험대는 다양한 현장 경험과 금융지식을 갖춘 사내강사 선발을 통해 여신금융을 포함한 금융 전반에 대한 지식 전달과 흥미 제고를 위해 노력하고 있으며, 금융회사와 금융직업에 대한 학생들의 꿈과 비전을 키울 수 있도록 돕고 있습니다. 또한 교실형과 특강형 교육 등 교육 형태에 따라 금융/소비/신용/미래금융 과목을 구분하여 참가 학생들의 집중도와 교육 효과를 높이고 있습니다. 아름인 금융탐험대는 즐겁고 신나는 금융교육을 모토로 다양한 교구와 체험활동을 진행할 계획입니다.

금융교육 인원

7,005명('20년)

아름인 금융교실

신한카드 직원들의 재능기부를 바탕으로 운영하고 있는 '아름인 금융교실'은 사내강사가 직접 초등학교뿐만 아니라 지역아동센터와 복지관 내 아름인 도서관을 방문하여 초등학교 대상으로 금융에 대한 이해와 합리적인 소비생활 함양을 위한 금융교육을 진행합니다. 2012년부터 진행하고 있는 '아름인 금융교실'은 어린이를 대상으로 올바른 경제지식, 금융기초, 용돈관리 등의 내용을 포함하여 직접 가위로 자르고 색칠하여 금융마을을 완성하는 체험활동도 진행되고 있습니다.

아름인 금융캠프

신한카드 사옥을 직접 방문하는 체험형 금융교육 프로그램입니다. 청소년을 위한 금융 기초, 신용 특강 및 금융회사와 금융업 소개, 임직원 금융교육 강사와의 진로 멘토링은 물론 신한카드 주요 시설 등을 방문·견학하는 과정으로 진행됩니다.

아름인 금융프렌드

아동 청소년을 위한 금융교육뿐만 아니라 금융취약계층인 느린학습자(발달장애인)들이 쉽게 금융활동을 이해하고 접할 수 있도록 지원하는 금융교육프로그램인 '신한카드 아름인 금융프렌드'를 개발하였습니다. 콘텐츠는 2권의 교재(도서)와 강의안(도서를 이용한 학습자료), 총 15개의 동영상으로, 실제 느린학습자들이 겪은 금융범죄 관련 법원 판례들과 실제 사례로 구성되어 몰입감 있게 이야기가 전개됩니다. 느린학습자용 금융교육 관련 최초 도서로 강의식 교육이 아닌 책을 함께 읽거나 읽어와서 독서토론을 하듯 쉽게 금융사기에 방에 대해 인식하고 익힐 수 있도록 기획되었습니다.

금융취약계층 대상 맞춤형 금융교육

신한카드는 건강한 금융소비 실천을 위한 다양한 활동을 하고 있으며 금융취약계층을 중심으로 교육 대상을 지속적으로 확대하고 있습니다. 2019년에는 서울시 용산구에 위치한 갈월종합사회복지관 등에서 어르신들의 금융사고 예방교육을 실시하였습니다. 이는 신한카드가 고령층, 청소년, 장애인, 소상공인 등 금융취약계층을 대상으로 진행하는 맞춤형 금융교육 프로그램

의 일환입니다. 현장에서 발생한 실제 사례를 중심으로 한 고령자 맞춤형 금융사고 예방교육으로, 특히 고령층에서 자주 발생하는 납치빙자 사기, 대출 사기 등에 대한 교육이 집중적으로 진행되었습니다.

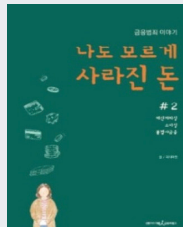
2020년에는 디지털금융에 취약한 고령자를 위해 디지털 금융을 이용하는 상황을 이야기하는 방식으로 삽화를 넣어 쉽게 표현한 '함께하는 쉬운 금융(간편결제편)' 도서를 발간하여 관련 사회복지 기관, 단체 등에 지원하였습니다. 관련 내용으로 양방향 영상을 통해 고령자가 자녀와 함께 참여하는 북 콘서트도 진행하였습니다.

비대면 금융교육

코로나19 확산 여파로 대면 교육이 어려워짐에 따라 금융교육 전문기관과 함께 학교 교사들의 의견을 반영해 비대면 금융교육 프로그램 '청소년을 위한 금융이야기'를 제작하였습니다. 1사1교 결연학교 123개교 청소년을 대상으로 전문 강사의 강의 진행과 애니메이션을 활용하여 쉽고 재미있게 이해할 수 있도록 만들어졌습니다. 학교별로 자유롭게 활용하고 있으며, 교육의 주제와 내용이 쉽고 재미있어 교사와 학생 모두 만족도가 높은 것으로 나타났습니다.

CASE STUDY | 금융사고 예방을 위한 도서 발간

금융범죄에 취약한 발달장애인을 위해 금융사기 예방 대책 등의 내용을 담은 도서 '나도 모르게 사라진 돈; 금융범죄 이야기'를 2019년 7월에 발간하였습니다. 개인정보 도용, 대포통장, 보이스피싱 내용을 담은 1편과 메신저피싱, 스미싱, 불법사금융 내용을 담은 2편으로 구성됐으며 큰 글씨와 삽화를 활용해 발달장애인들이 쉽게 읽을 수 있도록 제작한 것이 특징입니다. 그동안 발달장애인 대상 금융사기 예방대책을 원했던 전국의 발달장애 관련 교사와 가족들에게 유용한 정보 활용의 기회가 되기를 기대합니다.



BEST PRACTICES | 금융교육 우수프로그램 '교육부장관상' 수상

신한카드는 금융감독원이 주관하는 '제14회 금융공모전'(이하 금융공모전)에서 금융교육 우수프로그램부문 최우수상인 '교육부장관상'을 업계 최초로 수상하였습니다. 뿐만 아니라 전국 초중교와 '1사1교'결연을 통한 지속적인 금융교육 프로그램 진행으로 업계최초 1사1교 금융교육 우수사례 '금융감독원장상'을 수상하였습니다. 향후에도 신한카드의 '초연결·초확장·초협력'이라는 '3초 경영'을 기반으로 사회와 함께하는 '초협력' 상생 활동과 금융 포용성을 더욱 활성화해 나갈 것입니다.



Sustainable finance

고객서비스 제고	33
고객참여 강화	35
정보 및 데이터 보호	36



고객서비스 제고

소비자 중심의 경영체계

신한카드의 소비자중심경영체계는 금융소비자의 요구사항을 경영활동 등에 반영하고 금융소비자보호를 위한 구체적인 프로세스를 정립하며, 교육훈련 등을 통해 금융소비자보호 역량 및 전문성을 강화하는 것을 목표로 합니다. 이를 통해 효과적인 소비자피해 예방 및 신속 구제를 위한 방향성을 제공함은 물론, 금융소비자의 신뢰 제고, 나아가 소비자보호 경쟁력 강화를 가능케 합니다.

소비자중심경영 추진 전략

✓ 소비자 요구사항 반영

- 고객참여제도(고객패널 FGI, 신상품 소비자 영향분석)
- 민원/VoC 기반 업무개선 환류 시스템 구축

✓ 소비자보호 프로세스 정립

- 상품 개발~판매 전 단계 소비자보호 제도 / 정책 마련
- 불완전판매 예방 프로세스 구축

✓ 소비자보호 역량/전문성 강화

- 전사 소비자중심경영체계 내재화 프로그램 운영
- 임직원 소비자보호 역량 강화 교육 실시

소비자중심경영 추진 조직도



소비자중심경영 추진 조직

신한카드는 신속하고 일관성 있는 소비자중심경영을 추진하기 위해 대표이사 직속의 CCO(Chief Consumer Officer, 금융소비자보호 총괄책임자)를 선임하고 있으며, 주관부서인 고객보호팀은 소비자중심경영의 컨트롤 타워 역할을 수행하고 있습니다. 고객보호팀은 더 나은 상품/서비스 제공을 위하여 민원, 고객제안 등 모든 고객의 소리(VoC)를 경영자원화 하는 업무를 추진하고 있습니다. 또한, 금융소비자의 권익 보호를 위한 전사 회의체인 '소비자보호위원회'를 정기적으로 운영하여 소비자중심경영에 대한 주요 현안을 논의하고 있습니다.

고객 소비패턴의 정확한 이해를 위한 Data 분석



고객중심의 상품 및 서비스

금융접근성 개선

금융 상품이 복잡, 다양화 되는 추세에 청소년, 고령층, 장애인 금융 소비자들은 상품 및 서비스를 이용함에 있어 일반 금융소비자 대비 낮은 정보 접근성으로 인해 예기치 못한 피해를 입는 경우가 있습니다. 이러한 정보 부족, 비대칭으로 야기된 피해를 최소화 하고 정부, 감독 당국의 포용적 금융 정책 추진에 선제적으로 대응하기 위해 신한카드는 점자카드 발급, AI 챗봇 상담, 사회적 약자 배려 응대 가이드 등 업무 프로세스별 금융 취약계층 보호 제도 및 매뉴얼을 마련하고 있으며, 정기적으로 보완, 강화해 나가고 있습니다.

빅데이터 기반 개인 맞춤형 '초개인화 서비스'

신한카드는 2019년 5월, 빅데이터·디지털·마케팅 역량을 결집하여 기존 혜택추천 서비스를 한 단계 진화시킨 초개인화 서비스를 오픈하였습니다. 초개인화 서비

스는 고객 개인 상황(TPO : Time / Place/ Occasion) 별 필요한 시점에 맞춤 혜택을 줌으로써 차별적인 경험을 제공하는 것입니다.

이를 위해 마케팅 대상을 선별하고 마케팅에 대한 고객 반응을 학습하여 프로그램을 개선해주는 인공지능 알고리즘이 적용되었으며, 날씨·상권 등 다양한 외부 정보가 실시간으로 반영될 수 있게 하였습니다. 앞으로 초개인화 서비스가 신한카드와 가맹점, 제휴사 및 신한 그룹 계열사들이 보유한 다양한 고객서비스들을 연결하여 서로의 가치를 높이는 비즈니스 플랫폼으로 발전할 것으로 기대하고 있습니다.

고객서비스 제고



▶ 서비스 신한 FacePay



▶ 한양대 제1생활관 CU 매장

안면인식 결제 ‘서비스 신한 FacePay’

금융권 최초 안면인식 결제 서비스인 ‘신한FacePay’는 그 기술력을 인정받아 혁신금융서비스로 선정되었으며, 국내 최초로 한양대 서울캠퍼스에서 교내 식당 및 편의점에서 얼굴로 결제하는 상용화 서비스를 론칭하였습니다.

한양대 제1생활관 CU 매장에 ‘신한FacePay’로 출입과 결제를 통합하는 ‘무인매장서비스’를 오픈하였으며, FacePay로 결제 外 출입보안을 연계함으로 Un-tact 시대에 고객 편리성 제고와 新 사업으로 영역 확대를 추진 중입니다.

Un-tact 기반 그룹고객 통합 관리 ‘신한플러스 멤버십’

신한금융그룹은 2020년 4월 기존 멤버십 플랫폼과 금융거래 App을 결합한 ‘신한플러스 멤버십’을 출시했으며, 이는 그룹의 통합된 멤버십입니다. ‘신한플러스 멤버십’은 기존 우수고객 제도인 ‘Tops Club’을 개편한 서비스로 다양한 보상과 함께 차별화된 맞춤형 서비스를 제공하고 있습니다.

✓ 금융 外 비금융 콘텐츠를 대폭 강화한 서비스 제공

- 이달의 쿠폰, 맛있는 쿠폰 등 생활밀착형 쿠폰 서비스를 정기적으로 제공하여 고객 만족도 제고

✓ 즉시성있는 고객등급 상향(Boost) 실시간 서비스 Level Up!

- Boost(상품가입 또는 서비스경험)를 통해 수시로 신한플러스 멤버십 등급 상향 및 금융/비금융 서비스 Upgrade

✓ 그룹사의 상품력을 집약한 그룹복합상품 출시

- 은행/카드/금투/생명의 상품서비스를 결합하여 시장주도 상품의 지속 출시를 통한 혁신적 고객경험 제공

✓ 신한플러스 플랫폼을 통해 멤버십 서비스 제공

- 그룹사의 어느 한 App이라도 있으면 그룹사의 모든 금융거래 가능 → 고객 접근성을 개선 및 제공받은 금융 혜택에 대한 인지도 강화

CS역량 강화

CS 교육

신한카드는 창립이래 ‘소비자 중심경영’을 가장 중요한 경영철학으로 삼고 임직원 모두가 실천하고자 노력하고 있습니다. CS마인드, 대외기관 인증 대응, 상담품질 향상 등과 관련된 CS정기교육을 실시해 고객중심의 마인드를 제고하고, 차별화된 CS문화를 확산해 나갑니다. 또한 언택트 시대에 발맞춰 화상교육도 진행하고 있습니다.

CS 교육 운영

구분	내용
교육자료	음성 트레이닝, 신뢰감 향상, Yes,But화법, 올바른 표현, 초심찾기, 기회는 만드는 것, 칭찬릴레이 등
화상교육	호응어, 바른/양해표현, 경청태도, 사물존칭, 습관어 등

고객만족도 조사

신한카드가 제공하는 상품 및 서비스를 접점(In/Out 센터, 모집 등)에서 직접 경험한 고객을 대상으로 만족/불만족 정도를 측정·관리하기 위한 고객만족도 조사를 총 14개 영역에서 실시하고 있습니다. 단순히 만족 지수 산출에 그치는 것이 아니며, 고객이 느끼는 CS 수준에 대한 정확한 진단과 향후 개선사항 분석 및 서비스 품질 향상의 기초 자료를 제공하는데 목적을 두고 운영하고 있습니다. 2019년에는 고객만족도 조사 결과 총점 89점을 기록하였습니다.

2020년도 月 평균 고객만족도 조사 발송 건수

3,307,362건

CASE STUDY | 모바일 결제 서비스 ‘신한카드 터치결제’

신한카드는 카드사 최초로 온라인을 넘어 오프라인에서도 실물카드 없이 스마트폰만으로 결제가 가능한 터치결제 서비스를 출시하였습니다. 터치결제 서비스는 신한카드의 결제 플랫폼인 신한페이판을 이용하여 전국 오프라인 매장의 결제 단말기에 터치하여 이용이 가능한 서비스입니다. 신한카드는 2019년 5월 안드로이드 스마트폰 기반의 터치결제서비스를 출시에 이어, 2020년 아이폰으로의 확대를 추진하고 있습니다. 신한카드는 스타트업 육성프로그램인 신한 퓨처스랩 기업과의 협업을 통해 휴대폰 케이스 형태의 아이폰 터치결제 디바이스를 개발하였으며, 아이폰 SE, 11시리즈 등 최신 모델 출시 준비와 신규출시 스마트폰인 아이폰12 시리즈 등으로 지원기기 확대를 추진하고 있습니다. 또한 해외 가맹점에서의 모바일 기반의 오프라인 결제를 위해 브랜드사 토큰시스템을 구축하는 등 기존의 한계를 넘어 어디서나 실물카드 없이 신한페이판 앱 하나로 쉽게 결제가 가능한 환경을 지속 확대하고 있습니다.

고객참여 강화

고객참여 및 소통

고객패널

신한카드는 회사가 아닌 고객을 중심으로 판단하는 고객기점(顧客起點)의 마인드를 바탕으로 항상 고객에게 듣고, 고객으로부터 답을 찾고 있습니다. 2019년에는 20대부터 60대 고객 10명으로 구성된 'Deep FOCUS 고객패널'을 운영하며 총 12회의 FGI(Focus Group Interview, 집단심층면접)를 통해 고객 관점 아이디어를 수렴하였습니다. 2020년에는 10명의 'Deep WAVE 고객패널'과 더불어, 2,020명의 온라인 패널을 신규 운영함으로써 실제 체험 기반의 고객 의견 수렴을 확대하고 있습니다. 2020년 10월 현재, 온/오프라인 패널을 활용한 FGI를 11회 실시하고 있으며, 생생한 고객 의견들은 제도개선에 반영하여 상품·서비스 경쟁력 강화를 위한 소중한 자산으로 활용되고 있습니다.

2019년 고객패널 운영현황



FGI 운영 횟수 / 고객의견 반영 건수
14 회('20년) / **136** 건('20년)

홈페이지 간편설문 '신한 Poll'

신한카드는 상품·서비스 관련 신속한 고객 의견을 듣기 위하여 홈페이지 내에 간편설문 '신한Poll'을 구축·운영하고 있습니다. 누구나 쉽고 편리하게 참여할 수 있는 신한카드 대표 소통형 설문 조사 Tool로써 현업부서에는 빠른 고객 피드백을 제공하고 고객에게는 참여 리워드를 제공하여 원활한 쌍방향 소통이 이루어지고 있습니다.

2019년도 신한Poll 운영 현황

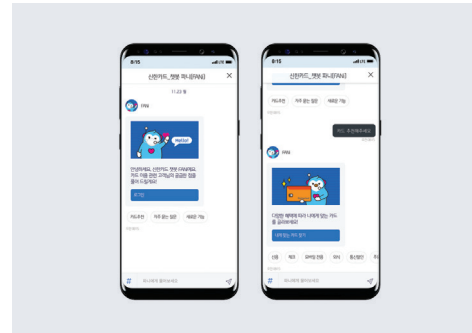


설문 운영 / 참여고객 수
38 회 / **32,691** 명

챗봇 2.0

포스트 코로나 시대에 부응해 고객과의 디지털 소통을 강화하고 있습니다. 2020년 3월 업그레이드한 '챗봇 2.0' 서비스가 오픈 3개월 만에 월 상담건수가 44만 건을 돌파했으며, 이는 성능 개선 전인 이용 대비 약 10배가 증가한 수치입니다. '챗봇 2.0'은 고객 질문에 대한 답변 영역을 대폭 확대함은 물론, 이용상품에 따른 개인화 질의·응답이 가능하고, 질문 추천이나 질문 자동완성 기능 등이 탑재되어 보다 유용한 서비스를 제공하고 있습니다. 포스트 코로나 시대에 걸맞은 디지털금융을 선도함으로써 비대면 금융서비스를 더욱 혁신해 나갈 예정입니다.

챗봇 2.0



SNS 채널

Young Generation과의 진정한 소통을 위해 소비 및 감성 Life의 파트너가 되고자 SNS 채널을 활용하고 있습니다. 유튜브, 페이스북, 인스타그램, 카카오톡, 블로그, 포스트 등 6개의 디지털 커뮤니케이션 채널을 운영하고 있습니다. 360만 명에 이르는 SNS고객을 기반으로 월평균 3,000만 명에게 당사가 만든 콘텐츠를 도달(조회)시키고, 고객들이 자발적으로 참여하는 소셜 액션(좋아요, 댓글 등)은 월 평균 3만 회에 육박하고 있습니다.



유튜브 / 44만 명



페이스북 / 126만 명



인스타그램 / 57만 명



카카오톡 / 133만 명

이러한 노력을 결과 대한민국소통어워즈에 3년 연속 '대한민국소셜미디어대상 종합대상'에 선정되며 과학기술정보통신부 장관상을 수상하며 명실상부한 디지털 리딩 기업으로 자리매김 하고 있습니다.

고객 민원 관리

상품과 서비스를 경험한 고객들은 칭찬 또는 불만으로 그 경험을 공유합니다. 신한카드는 금융소비자의 사후적 권익 보호를 위해 고객 불만 관리 전담부서인 고객보호팀을 통하여 대외기관(금융감독원/소비자원 등) 접수민원은 물론, 대내 접수민원(인터넷 등)을 신속 처리하고 있습니다. 또한 접수민원 중 당사의 제도개선으로 이어지는 주요 내용을 선정하여 해당 고객을 시상하는 'Yes-Reward' 프로그램을 운영하고 있습니다. 이를 통해 불만 고객을 단순 불만 제기자에서 제도개선에 참여하는 제안 참여자로 위상을 강화하여 금융소비자의 신뢰도와 만족도를 제고하고 있습니다.

2019년도 민원 및 처리 현황



접수 건수 / 처리 건수
1,129 회 / **1,129** 건

정보 및 데이터 보호

소비자보호 강화

금융소비자보호 전략

신한카드는 2020년 조직개편을 통해 대표이사 직속의 CCO(Chief Consumer Officer, 금융소비자보호 총괄 책임자)를 선임하여 독립적인 위치에서 소비자보호 업무를 수행할 수 있도록 하였습니다. 또한 소비자보호 업무 전담 조직인 고객보호팀은 소비자보호 컨트롤 타워로서 전사 금융소비자보호 관련 정책/제도를 기획·운영하고 모든 임직원이 소비자보호를 최우선으로 두고 업무를 하도록 유도하고 있습니다. 특히 금융소비자의 제한된 의사결정과 판매자의 불건전 영업행위가 맞물려 발생하는 불완전판매를 근절하기 위해 상품 판매 전 단계를 아우르는 불완전판매 예방 체계를 운영하고 있으며, 금융소비자보호 모범규준, 신용카드사 영업행위 윤리준칙, 신한카드 소비자보호 내규 등을 점검하는 소비자보호 종합 점검 체계를 가동하고 있습니다.

소비자보호 종합관리 시스템

신한카드는 2016년 소비자보호 종합관리 시스템 ‘소보로 시스템’을 오픈하였습니다. ‘소비자보호로 가는 길’이라는 의미로 전사 소비자보호 관련 모든 정보를 통합·운영하고 있는 소보로 시스템은 매년 고도화 작업을 진행해왔으며, 2019년 소보로 시스템 4.0을 구축하여 고객 불만 통합 관리 및 업무개선 체계의 혁신적인 변화를 이끌어 내고 있습니다.

소보로 시스템 4.0에는 수많은 고객 소리의 맥락을 파악하여 고객이 원하는 니즈를 찾아내는 DNA(Data Narrative Analysis) 시스템을 탑재하여 음성·텍스트(STT, Speech To Text) 솔루션 활용 키워드 분석, 실시

간 VoC 모니터링 등의 기능을 통해 잠재적인 고객 불만 요소를 찾아내는 물론, 업무개선 환류 시스템 적용으로 민원, 고객제안 모두를 아우르는 종합 제도개선 플랫폼으로도 적극 활용하고 있습니다.

고객정보 보호 및 데이터 보안 강화

정보보호 및 보안 체계

신한카드는 고객정보를 기반으로 업(業)을 영위하는 금융사로서 정보유출 및 침해위험으로부터 고객정보를 보호하고 이를 통한 비즈니스 안전성 확보를 위해 보안정책 수립, 실태점검, 이상징후 탐지/모니터링, 정보보호 시스템 구축, 보안관제 등 정보보호 관리체계를 수립·운영하고 있습니다. 국내·외 정보보호 표준 인증(PCI-DSS, ISMS, ISO27001) 취득을 통해 보안관리 역량 입증 및 정보보호 안정성에 대한 대외 신뢰도를 확보하였습니다. 향후 금융 Data 이용산업 활성화와 지능화·고도화되고 있는 보안위협에 대응하여 정보보호 미래발전 전략을 수립하고 이를 기반으로 관리체계 고도화, 차세대 보안 인프라 전환, 디지털 보안역량 강화를 지속적으로 추진해 나갈 예정입니다.



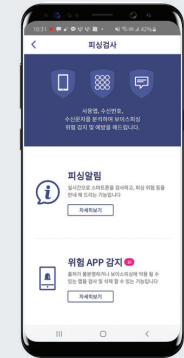
금융사고 예방 체계 수립

신한카드는 지능화, 다양한 수법의 보이스피싱 등 금융사기 대응력 제고를 위해 전기통신 금융사기 대응 TF를

CASE STUDY | 보이스피싱 예방 무료 앱, 피싱아이즈 출시

신한카드는 사내벤처 육성 스타트업 기업(인피니그루)과 전략적 제휴를 통해 FDS 연동형 App(피싱아이즈)을 개발하여 고객별 맞춤형 예방 솔루션 제공 및 금융소비자보호를 추진하였습니다. App 이용 고객의 사전 이상징후(원격제어 App 이용 등) 분석 및 FDS 연동을 통해 금융사기 사전 차단으로 안전한 금융거래 이용 및 차별화된 고객 경험 제고에 더욱 노력하고 있습니다.

- * 인피니그루, 한경핀테크 보안부문 최우수상 수상(10.7일)
- * FDS: Fraud Detection System, 이상금융거래탐지시스템



통해 관련 시스템 및 전담 모니터링 조직 정비 등 보이스피싱 사고예방 체계를 수립·강화하고 있습니다. 특히 신한카드·서울지방경찰청·안랩 3자간 MOU체결을 통해 보이스피싱 관련 수법 및 분석자료 공유, 예방 시스템 개발을 위한 업계 최초 대내외 기관과 상호협력 체계를 구축하여 보이스피싱 피해를 사전에 예방코자 노력하고 있습니다. 또한 ‘업계 최초’ 외부 핀테크 업체와 협업을 통한 금융사기 예방 솔루션(피싱아이즈, V3 탐지) 개발 및 빅데이터를 활용한 사고분석, 모니터링 영역을 지속 확대하고 있습니다.

최근 금융거래(즉시입금) 고객 피해 최소화를 위한 ‘금융사 최초’ 고위험군 금융거래 탐지, 지연입금 Process 개발 등 실시간 보이스피싱 전용 모니터링 시스템 구축으로 업계 선도적인 Fraud 대응, 고객-당사간 신뢰 기반 마련 및 금융소비자 보호체계 강화를 지속 제고하고 있습니다.

정보 및 데이터 보호

BEST PRACTICES |

VISA 'Champion Security Award' 수상

2019년 6월, 중국 상해에서 열린 '비자 시큐리티 서밋(VISA Security Summit) 2019'에서 FDS(이상금융거래 탐지시스템)의 우수성을 인정받아 '챔피언 시큐리티 어워드(Champion Security Award)'를 수상하였습니다. 아시아태평양지역의 2,800여 개 비자 회원사 중 글로벌 최고 수준의 리스크관리를 보인 7개 금융사에 주어지는 상으로 국내에선 신한카드가 유일한 수상자입니다.

비자는 신한카드가 지속적인 기술 개발을 통해 지능화 및 급변하는 금융사기 트렌드 대응을 선도하고 안정적인 FDS 운영으로 리스크관리를 지속 강화하고 있는 것을 수상 이유로 꼽았습니다. 신한카드는 이상금융거래 감지시스템의 24시간 운영을 통해 고객, 가맹점, 파트너사들이 안심하고 거래할 수 있도록 더욱 노력하겠습니다.



정보보호 교육

신한카드는 임직원 및 외부/협력업체 직원의 정보보호 정책 이해, 보안의식 제고와 함께 정보보호 전문인력의 전문성 강화를 목적으로 매년 정보보호 교육계획을 수립하여 시행하고 있습니다.

교육은 업무 특성 등을 고려하여 자체교육, 외부 교육 과정 수강, 온라인 강의, 세미나·컨퍼런스 참여 등 다양한 형태로 이루어지며, 2020년에는 임직원 2,865명(23,821시간), 외부/협력업체 직원 3,271명(15,714시간)에 대해 정보보호 교육을 시행하였습니다.

사이버공격 모의 훈련

신한카드는 사이버 공격 발생에 대비하여 대응체계를 점검하고 이에 대한 개선을 목적으로 전문기관(금융보안원)과 합동으로 연간 비상대응 훈련(해킹, 악성코드, DDoS 공격)을 실시하고 있습니다.

또한 회사 이메일을 통한 악성코드 유입 및 해킹 예방과 임직원 정보보호 의식제고를 위해 악성 이메일 대응 모의훈련 시스템을 도입하여 정기적으로 훈련을 수행함으로써 사이버 공격에 선제적으로 대응하고 있습니다.



Inclusive Workforce

다양성과 포용성	39
자기개발과 보상	40
일과 삶의 균형	42

다양성과 포용성

열린 채용

다양한 배경을 가진 직원들이 만나 적극적으로 협업하기를 바라는 마음으로 채용기준에 다양성을 포함하고 열린 채용을 통해 능력에 따라 평등한 기회를 부여하고자 노력하고 있습니다. 신한카드는 공개채용을 통해 신입사원을 채용하고 있으며, 채용공고는 외부 채용 포탈을 비롯해 지원자들의 관심이 높은 SNS 채널과 Youtube에 홍보하여, 많은 지원자들의 충분한 정보를 갖고 지원할 수 있도록 배려하고 있습니다. 전형 과정에서는 지원자의 역량에만 집중하고자 역량과 무관한 요소들(출신학교, 출신지, 신체조건, 나이, 성별 등)을 배제한 채 100% 블라인드 방식으로 평가 프로그램들을 운영하고 있습니다. 특히, 직무 역량/적성 Test, 전산 Coding Test 등의 필기시험을 통해 직무 역량을 객관적으로 평가하고 있습니다.

인재 확보 및 유지 노력

신한카드는 중장기 전략을 수립하고, 이를 달성하기 위한 3대 미래 사업을 준비하고 있습니다. 3대 미래사업을 성공적으로 준비·수행하기 위한 Enabler가 되는 핵심역량을 정의하고 조직 내부에 내재화하기 위해 외부 전문인재를 영입하고 있습니다.

채용프로세스에서도 정기적인 채용절차 외에, 우수한 인재를 발견하는 즉시 채용 여부를 검토하는 ‘상시 채용’ 절차도 병행하고 있습니다. 아울러 영입한 외부 전문인재들이 회사와 직무에 빠르게 적응하고, 본인과 회사가 기대한 성과 창출을 돕기 위해 HR부와 현업이 함께(One) 온보딩을 지원하는 ‘One-Boarding’ 프로그램을 운영하고 있습니다.

다양성 및 인권 존중

인권 정책

신한카드는 모든 이해관계자들의 인권을 존중하고, 인권 침해가 발생하지 않도록 하는 신한금융그룹의 인권 경영을 준용하고 있습니다.

이에 신한카드는 UN인권위원회의 ‘세계인권선언(Universal Declaration of Human Right)’ 및 ‘기업과 인권 이행 지침(Guiding Principles on Business and Human Rights)’이 제시하고 있는 인권보호, 인권 존중을 위한 기본적인 원칙을 지지하고, 준수하기 위한 노력을 다할 것입니다. 인권 존중에 대한 인식 제고 및 내재화를 위해 직장 내 성희롱·괴롭힘 예방 등 인권에 대한 교육을 전 직원 대상으로 매년 1회 진행하고 있습니다.

신한카드는 금융상품 판매, 금융서비스 제공 등 모든 분야에서 발생 가능한 인권침해적 요소가 제거되도록 하고, 인권 침해 사실이 발생한 경우에는 신속하고 효율적인 구제를 위해 최선의 노력을 다하는 인권친화적 경영에 앞장서도록 하겠습니다.

맞춤형 일자리 지원

신한카드는 시간과 장소의 제약이 없이 효율적으로 업무를 수행할 수 있는 SWP(Smart Working Place)를 지역별로 설치하여, 지방에 연고를 둔 직원들이 연고지에서 본사 업무를 수행할 수 있는 근무 환경을 마련하였습니다. 지역에서도 본사 업무를 수행할 수 있어 지역 근무자들은 지점 근무 외에도 새로운 커리어 개발 기회를 갖게 되었습니다. 이 외에도 희망 퇴직 후 재취업을 희망하는 직원들을 대상으로 이들의 전문성을 활



용할 수 있는 재채용 프로그램을 제공하고 있으며, 재취업의 기회도 마련하여 지원하고 있습니다.

여성 리더 육성

신한카드는 2018년부터 여성 리더 육성 체계인 ‘S-DIVA’를 수립, 여성의 특화된 강점을 개발하고 전문성을 갖춘 리더로서 성장할 수 있도록 다양한 프로그램을 전개해 오고 있습니다.

2020년 상반기에는 리더십 역량 강화 외부교육 선발, 직급별온라인 리더십 교육, 경영진 간담회를 진행하였고, 생애주기를 반영하여 휴직 직원 대상 S-OnBoard 과정을 신설하였습니다. 하반기에는 코로나19의 환경에서 ‘S-DIVA’ 프로그램의 실행력을 더욱 높여가기 위해, 온택트 코칭 프로그램, CEO와 함께 영화 속 리더십 Insight를 찾아보는 온라인 소통 프로그램 등 언택트 기반의 디지털 리더십 역량 강화 활동을 전개하였습니다.

자기개발과 보상

인재육성 체계

신한카드의 인재육성은 구성원과 고객, 사회의 동반 성장을 궁극적으로 지향하고 있습니다. 기업이 경영환경의 변화를 이겨내며 지속적으로 성장하기 위해서는 무엇보다 탁월한 구성원들의 전문성과 역량 개발이 필요하며, 구성원 또한 기업 성장 과정에서 실무 경험과 성공 체험을 통해 자신만의 경쟁력을 확보해 나가야 합니다.

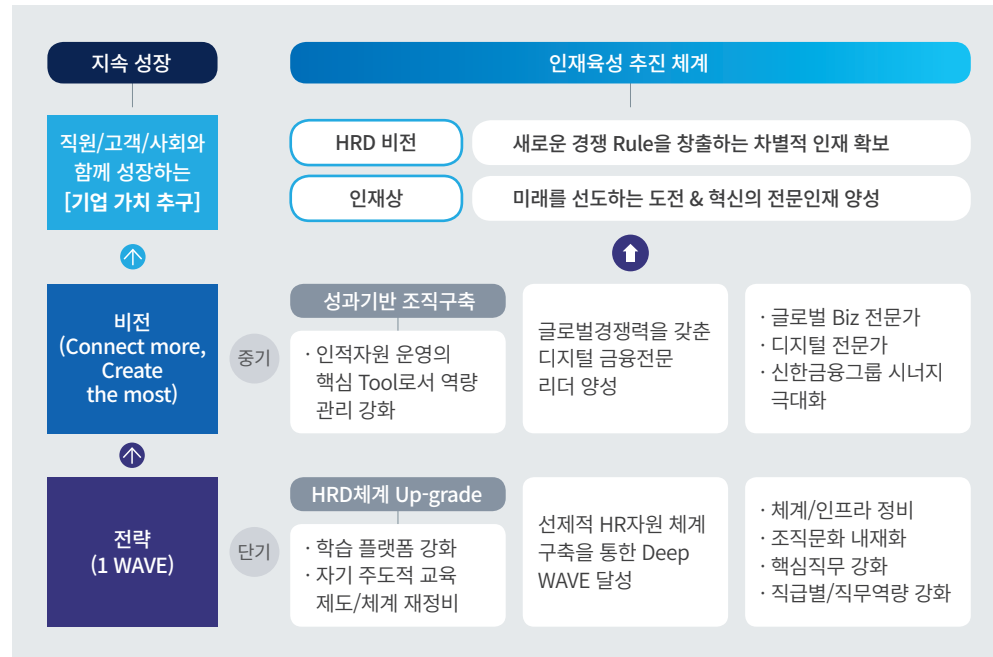
이러한 인재 육성의 기본 철학은 '새로운 경쟁 Rule을 창출하는 차별적 인재 확보', '미래를 선도하는 도전&혁신

신의 전문 인재'라는 인재 육성 비전과 인재상에 함께 담겨 있습니다.

신한카드의 인재육성은 회사의 비전·전략과 연계하여, 중기적으로는 성과 기반 조직을 구축하며, 단기적으로는 HRD 체계 Up-grade을 추구하고 있습니다.

먼저, 성과 기반 조직 구축은 글로벌 Biz 전문가, 디지털 전문가 등 글로벌 경쟁력을 갖춘 디지털 금융전문 리더 양성을 주요 내용으로 추진하고 있으며, 학습 플랫폼 강화, 자기 주도적 교육 제도/체계의 재정비를 통해 단기적 전략 실행력 또한 강화해 나가고 있습니다.

인재육성 체계



이러한 인재육성 철학과 지향점은 공통역량, 리더십 역량, 직무 역량 강화를 위한 구체적 연수 프로그램과 교육 과정을 통해 '함께 성장하는 신한카드' 구현을 앞당겨 가고 있습니다.

직원 역량 강화

S-시리즈

경영환경의 빠른 변화의 기준과 중심이 되어가기 위해 신한카드는 'S-시리즈'를 통해 구성원들의 자기 개발 역량 기회를 확대하고 있습니다. 점심시간을 활용하여 사내의 비즈니스 이슈를 함께 생각 해보는 'S-Learnch'(Learn+Lunch), CEO 추천 도서 등 새로운 트렌드를 요약하여 동영상으로 소개하는 'S-Tuber', 주요 비즈니스 전문지 아티클과 기사를 요약하여 리더에게 공유하는 'S-Report' 등 계층과 주제에 맞게 차별화하여 운영하고 있습니다.

또한, 업무 전문성과 함께 성과 창출에 중요한 역할을 하는 일하는 방식의 업그레이드를 위해서는, 디지털 혁신 활동과 조직문화 우수 실천사례를 반기별로 발굴하여 공유하는 'S-Culture 포럼'을 실시하고 있습니다. 우리 주변의 조직문화 실천 이야기를 다양한 소재로 이야기하고 함께 실천력을 높여가는 'S-Culture Story'를 시리즈로 발간하고 있습니다.

리더십 교육

신한카드는 2018년부터 '경영리더 육성'제도를 운영하고 있습니다. '경영리더 육성제도'는 급변하는 경영 환경에 선제적으로 대응하기 위한 리더십을 육성하기 위한 프로그램으로, 코칭/교육/CDP 관리를 주요 프로그램으로 구성하고 있습니다.



▶ 一流 Leader S-CLASS

특히, 경영리더간 상호 성장 지원을 위해, 'S-DNA'코칭 체계를 수립하고, 참여인원 확대 및 운영 방식을 고도화해 나가고 있습니다.

코칭 프로그램 외에도 리더 계층의 리더십 향상을 위해 반기 1회 임원/부서장 연수를 사업전략회의와 연계하여 시행하고 있으며, 그룹장이 리더십 강연 주제를 직접 선정하고, 부서장들과 직접 소통하는 강의 프로그램을 운영하고 있습니다. 특히 디지털과 코로나19 상황을 반영하여 오프라인과 온라인을 혼합하여 실시하였고 당사만의 차별화된 리더십 프로그램을 지속 업그레이드하고 있습니다.

자기개발과 보상

사내벤처 운영

미래 신성장 동력 발굴 및 임직원의 도전적 조직문화 확산을 위해 2016년부터 사내벤처제도인 'I'm Ventures'를 운영하고 있습니다. 사내벤처의 경우, 현재까지 총 16개의 사내벤처 아이디어를 발굴하였으며, 이중 6개의 아이디어가 실제 사내사업화가 되었고, 3개의 아이디어가 인큐베이팅 진행 중입니다.

사내벤처는 6개월에서 1년 동안의 인큐베이팅을 거쳐 사업모델에 대한 평가를 통해 정식 내부 사업화 또는

분사창업으로 진행됩니다. 인큐베이팅 기간 동안에 사내벤처 직원들은 사업에 전념할 수 있도록 Job-Off를 통해 현업 업무에서 분리하고 별도 사무공간에서 자유롭게 벤처활동을 할 수 있도록 지원하고 있으며, 사내벤처팀에 별도 예산 부여, 사업역량 강화를 위한 내·외부 교육 연계 등 다양한 지원 프로그램을 운영하고 있습니다.

또한 중소벤처기업부의 '사내벤처 육성 프로그램' 운영 기업으로서 사내벤처팀의 분사창업 시 정부 지원사업

의 혜택을 받을 수도 있습니다. 2019년에는 I'm Ventures와의 협업 모델 발굴을 위해 비자코리아와 2020년에는 디캠프(은행권 청년창업재단)와의 콜라보레이션을 통해 외부 혁신 역량을 내재화하고 있습니다.

성과평가 및 보상체계

합리적 성과평가

신한카드는 성과와 역량 중심의 합리적이고 체계적인 평가 프로세스가 확립되어 있으며, 이에 기반한 다면적 성과 검토 체계가 구동되고 있습니다.

평가 항목은 직원들의 업무 성과 및 역량 수준을 직접적이고 명확하게 진단할 수 있도록 구성되어 있으며, 목표 코칭 및 성과 면담을 통해 평가제도가 실질적인 성과 창출에 기여할 수 있도록 유도하고 있습니다.

또한, 평가자 및 피평가자가 평가제도의 취지 및 프로세스를 명확히 인식하고 개인별 목표·성과·역량 수준의 객관적 측정 도구로서 평가제도를 활용할 수 있도록 조직 차원의 교육 및 모니터링도 실시하고 있습니다.

공정한 보상

신한카드는 조직 및 개인의 성과가 합리적으로 연계되는 공정한 보상관리를 시행하고 있습니다. 직원 개개인의 동기 부여 및 조직 성과 창출 극대화 관점에서 조직/개인의 평가와 긴밀하게 연동되는 성과주의 기반 보상제도 및 인사제도를 운영하고 있습니다.

성과/보상 체계의 유기적 연계

개인 목표 수립	· 조직목표와 개인목표 연계성 확보
성과평가	· 조직/개인성과 관리를 위한 부서장 역할
보상	· 평가결과 기반 차별적 보상 체계 운영
인사 (이동/배치)	· 성과달성 수준에 따른 차별적 인사 실시

신사업 아이디어의 실질적 성과 창출

구분	주요 아이디어	진행 현황 및 성과
사내 사업화	· 웨딩 O2O 플랫폼 · 소형 금융기관 대출 중개 플랫폼 · 외국인 신용평가 모형 개발 · 직장인 취미생활 플랫폼 · 가맹점 고객 리뷰 및 정보제공 · 동호회 Total 플랫폼	‘올댓웨딩’(20.9월 누적매출 107억, 영업수익 3억) ‘대출중개 사업’(20.9월 누적 대출 중개액 1,209억) 국내거주 외국인 신용평가 모델 개발·적용 : 신용카드 심사모형(19.7월), 대출모형(20.4월) 취미관련 쇼핑물 ‘올댓취미’ 런칭(20.1월) 취미 수강권/키트 판매, B2B 출강 중개 등 가맹점 평가 정보 Data 상품 개발 중 동호회 운영 관리 앱 출시 및 활성화
인큐베이팅	· 맞춤 쇼핑정보 플랫폼 · 개인 맞춤형 학습관리 플랫폼 · 플랫폼 노동자(Gig Worker) 대상 금융혜택제공 플랫폼	‘비포쇼핑’ 앱 출시(20.5월) : 고객 관심 Data 수집을 통한 고객별 맞춤 쇼핑정보 제공 화상과외 연계 맞춤학습 제공 앱 출시(20.10월) : 화상과외 · 문제은행 제휴(20.9월), 스쿨뱅킹 고객 대상 교육 Fee 상품 개발 중 플랫폼 노동자(예: 대리기사, 배송원) 대상 카드 기반 소득(급여) 정산 주기 단축 서비스 개발 진행 중

일과 삶의 균형

조직문화와 일하는 방식의 변화

一流 DNA

미래를 꿈꾸며 함께 성장하는 회사를 지향하는 신한카드는 一流 DNA를 중심으로, 2020년 조직문화 활동을 발전시켜가고 있습니다.

一流 DNA는 그동안 추진했던 1등 조직문화 추진 성과를 기반으로, 一流 관점으로 일하는 방식을 지속 업그레이드 하는 것으로, 직원들의 참여를 통해 새롭게 정립하였습니다.

一流 DNA는 모든 신한카드인들의 사고와 행동의 기

준으로, ‘함께 몰입’은 동반 성장을 지향하며 업무에 집중하는 것, ‘열린 창의’는 열린 관점으로 기존의 관성을 깨는 것, ‘스스로 강한 실행’은 자기 주도적으로 목표를 달성해 나가는 실행력을 의미하며, 一流 조직문화를 향한 의지와 열정을 함께 담고 있습니다.

HOW 40

‘HOW 40’은 주 40시간을 대하는 신한카드의 사심(40)가지 일하는 방식으로, H는 Human Power (사람), O는 On Time (시간), W는 Work Smart (일)을 의미합니다. HOW 40은 사람과 시간, 그리고 일에 대한 상황별 구체적인 업무 가이드로서, 변화하는 근무

一流 조직문화 추진 체계

지향점

가치

실천



1) 2020년 一流 조직문화 실천프로그램 (年 단위로 Naming)

신한카드인의 11가지 일하는 방식



환경에서 효과적이고 생산적으로 일하는 방식을 정착 시켜나가기 위한 신한카드인들의 SMART Work 현장 실천 매뉴얼입니다.

Shinhan Card

HOW

Human Power

On Time

Work Smart

40

H

Chapter 1
Human Power

①. 함께 몰입	9	④. 호통 유죄! 소통 무죄!	27
②. 열린 창의	10	⑤. 혼자 말하는 건 독백이지 회의가 아니다	30
③. 스스로 강한 실행	14	⑥. 하나 보고 열을 알 수 없다	31
④. 대면보고 하지 말고 되면 보고하자	17	⑦. 업무, 피할 수 없다면 줄여라	32
⑤. 혼자 말하는 건 독백이지 회의가 아니다	20	⑧. 먹어서 쌓이면 뱃살, 읽어서 쌓이면 경험!	33
⑥. 하나 보고 열을 알 수 없다	23	⑨. 이유 없는 휴가 있다	34
⑦. 업무, 피할 수 없다면 줄여라	25		
⑧. 먹어서 쌓이면 뱃살, 읽어서 쌓이면 경험!	26		

O

Chapter 2
On Time

①. 8:2	100	④. 8:25	101
②. 8:25	101	⑤. 8:30	102
③. 8:30	102	⑥. 8:35	103
④. 8:35	103	⑦. 8:40	104
⑤. 8:40	104	⑧. 8:45	105
⑥. 8:45	105	⑨. 8:50	106
⑦. 8:50	106	⑩. 8:55	107
⑧. 8:55	107		
⑨. 8:58	108		
⑩. 9:00	109		

W

Chapter 3
Work Smart

①. 9:01	142	④. 9:05	143
②. 9:05	143	⑤. 9:10	144
③. 9:10	144	⑥. 9:15	145
④. 9:15	145	⑦. 9:20	146
⑤. 9:20	146	⑧. 9:25	147
⑥. 9:25	147	⑨. 9:30	148
⑦. 9:30	148	⑩. 9:35	149
⑧. 9:35	149		
⑨. 9:40	150		
⑩. 9:45	151		

A stylized illustration of a clock face. The clock has a wooden frame and a large hand pointing towards the 12 o'clock position. A small sun with rays is positioned near the 10 o'clock mark, and a small butterfly is near the 2 o'clock mark. The background is a light blue gradient.

SHINHAN

신카 일레븐

근무환경 변화에 선제적으로 대응하기 위해 직원 공통 방식을 통해 2018년 선정된 신카일레븐은 자기관리, 성과관리, 자기개발의 Daily Work 실천가이드로 하루 일과를 기준으로 활용되고 있는 신한카드인의 11가지 일하는 방식입니다.

일과 삶의 균형

디지털을 통한 업무 체질 개선 ‘신한카드 RPA’

신한카드는 ‘로봇 프로세스 자동화(RPA)’를 도입한지 2년 만에 카드 모집·심사·발급 업무부터 대금정산, 오토 금융, 영업지원에 이르기까지 100여 개 업무 프로세스에 연간 약 6만 시간의 업무시간을 절감하고 있습니다. RPA는 로봇이 정형화되고 반복적인 업무를 대신 수행함으로써, 사람은 고부가가치와 창의적인 업무에 집중할 수 있는 자동화 솔루션입니다. 신한카드의 RPA는 단순 반복 업무를 로봇이 대체하는 수준을 넘어 사람과 로봇이 협업해 업무능력을 극대화하도록 설계/개발된 것이 특징입니다. 업무시간에 접수된 작업을 RPA가 야간에 처리하여, 사람이 후속 작업을 다음 날 업무시간에 바로 이어서 할 수 있도록 준비해 놓는 방식 등입니다.

특히, 금융업 특성상 정보 보안을 위하여 업무망과 인터넷망이 분리되어 있어 채택근무 체제 구축이 쉽지 않은 상황에 신한카드는 RPA를 활용한 원격근무 체제를 구축해 비상상황 발생 시 직원들이 위기대응 매뉴얼에 따라 RPA 원격 운영으로 업무 연속성을 확보할 수 있게 되었습니다.

디지털 DNA 이식 ‘에자일 조직’

신한카드는 지난 2018년 12월 디지털 사업을 담당하는 그룹에 에자일(Agile) 조직을 구축했습니다. 에자일은 신속한 과제 추진을 위하여 부서 간 경계를 허물고 필요에 따라 소규모 팀을 유연하게 운영하는 방식으로, 신한카드는 연중 과제에 따라 자율적으로 조직을 재구성할 수 있는 셀(Cell) 조직과 2~3명 규모의 프로젝트 팀(스쿼드)를 통해 약 1년 반 동안 60여 개의 프로젝트를 추진해 왔습니다. 신한카드는 이를 바탕으로 얼굴만으로 결제가 가능한 ‘신한FacePay’와 카드 결제 시

점마다 자투리 금액을 국내 펀드·해외 주식에 투자하는 ‘소액 투자 서비스’ 등 금융위원회 주관 혁신금융 서비스를 론칭하였습니다. 또한 삼성·LG·아이폰 등 기종과 관계없이 스마트폰으로 온·오프라인 결제가 가능한 ‘터치결제’, 종합병원이나 스타벅스에서 줄을 서지 않고 ‘신한PayFAN’을 통해 예약·주문·결제가 가능한 O2O 결제 서비스 등을 선보이고 있습니다. 앞으로 에자일 조직을 바탕으로 전사 혁신을 통해 국내 최고 수준의 디지털 회사로 진화해 나갈 계획입니다.



▶ 에자일(Agile) 조직

워라벨 및 직원 보호를 위한 프로그램

프로그램	내용
근무제도	PC On&Off제도, 자율출퇴근제, 육아 휴직, 가임휴직, 가임시술비 지원 등
단축근무	임신/육아 근로자 단축근무
휴가제도	생리휴가, 산전후휴가, 유사산휴가, 태아검진휴가, 난임휴가, 배우자출산휴가 등
건강관리	- 임직원 개인 맞춤형 스마트 검진 체계 고도화(전담 앱/웹 운영) - 사내식당: 건강 특식/샐러드 도시락 Set 상시 판매 - 사내Gym: 직원맞춤형 PGM 운영, 임직원 건강관리 강의 등 - 건강한 일터 만들기 ‘스트레스 Zero 강연’ 추진
EAP(임직원지원제도)	사내 상담사(3명), 외부 상담기관(6개 업체), EAP홈페이지 운영, 찾아가는 EAP 상담 ‘마인드 힐링 프로그램’ 추진
노사공동의 고충처리위원회	- 사내 고충상담실 2개소 운영 - 노사협의회를 통해 HR본부장과 노조부위원장 위원으로 위촉 - 고충사항 청취 10일 이내 조치 및 처리결과 당해 직원에게 통보
산업안전보건위원회	산업재해 예방 및 근로자 건강증진에 관한 사항 논의
기타제도	가족돌봄휴가, 임신부전용의자 제공, 여성전용휴게실, 가족상담지원서비스, 그룹공동 어린이집 총 3개소 운영

딥 워킹 타임

주52시간제 도입으로 효과적인 업무시간 관리와 생산성 제고는 모든 기업의 당면과제로 부각하였습니다. 정해진 업무 시간 내에 기존 업무량을 처리하고, 더욱이 변화하는 경영환경에 대응하기 위한 새로운 솔루션을 찾기 위해서는 무엇보다 확보된 업무 시간을 알차게 사용하는 일하는 방식을 정착시켜 나가야 합니다.

신한카드는 근무시간의 변화, 워라벨의 중요성 제고 등 사회적 변화에 능동적으로 대응하기 위해 2018년부터 ‘딥 워킹 타임’을 운영하고 있습니다. ‘딥’(Deep)은 ‘몰입’을 의미하는 것으로, 오전 9:30~11:30분, 오후

2:00~4:00에는 업무 몰입 환경을 본인 스스로 만들 뿐 아니라, 동료에게도 제공하자는 것입니다.

딥 워킹 타임은 자기 업무 관리를 스스로 해나가는 자율성에 기반한 것으로, 회의/보고/이석 등을 최소화하고 업무 우선순위에 따라 생산성 높은 업무에 집중하는 신한카드만의 대표적 일하는 방식입니다.

일과 삶의 균형

직원 소통 및 참여 활성화

수평적 조직문화 정착

디지털경영환경으로 인한 경영환경의 급속한 변화와 폭발하는 지식과 정보의 양은 수평적 의사결정의 중요성을 더욱 증가시키고 있습니다. 수평적 의사결정은 직급이나 나이가 아닌 구성원의 역할과 롤에 기반하여 소통을 하자는 것으로, 이를 위해서는 무엇보다 심리적 안정감이 조직에 형성되어 있어야 합니다.

신한카드는 이러한 디지털 경영환경, 수평적 조직문화, 심리적 안정감이 있는 조직문화를 만들어가기 위해 2020년부터 ‘님 호칭’을 도입하여 사용하고 있습니다. ‘님 호칭’은 직급에 상관없이 팀원 간 ‘OO님’이라고 호칭하는 것으로, ‘님과 함께’ 캠페인을 통해 수평호칭에 대한 공감대를 확보, 자유로운 의견개진의 회의/보고문화를 만들고 있으며, 관계적 소통과 업무적 소통 모두를 개선해 나가고 있습니다.

신뢰의 노사관계

신한카드는 전국사무금융서비스노동조합 여수신업종본부 산하 신한카드지부의 노동조합이 설립되어 있습니다. 신한카드의 전체 노조 가입 가능 대상자는 2,401명으로 이중 89.2%인 2,141명이 노동 조합에 가입되어 있습니다.

신한카드는 임금협상은 매년, 단체협약은 격년으로 체결하고 있습니다. 또한 매 분기 1회 이상 노사협의회를 통해 직원의 의견이 반영될 수 있도록 운영 중입니다. 이외에도 고충처리위원회 등 다양한 커뮤니케이션 채널을 통해 노사 화합을 이루고 있습니다.

임직원 소통채널

소통채널	내용
부서內·間 소통 활성화 프로그램 운영	‘우리는 식구다’, ‘야경(夜景)치맥’, ‘을지로 블루스’ 등
현장 직무자 소화행(小確幸) 프로그램 운영	‘부모님 마실가요’, ‘Surprise Party!’, ‘두들링 워크샵’ 등
지역 본부 & 지점 워크샵 소통 프로그램 운영	‘두들링 워크샵’ 등
코로나19 장기화 대비 다양한 Untact 소통 PGM 추진	홈트족 운동법, 홈강스 챌린지, 책과 함께하는 힐링 휴가 등
수평적 소통 채널 사내동호회(IG) 지원	- 신규동호회 개설 지원 및 기존 동호회 회원 증대 프로모션 전개 - 수평적 직원 소통 네트워크인 우수 동호회 대상 인센티브 강화

CASE STUDY | 사내 소통 레시피

직장 내 다양한 세대의 공감을 유도함으로써 건강하고 따뜻한 조직문화를 구축하기 위한 ‘회사생활 별책부록, 특별한 식탁(이하 회사생활 별책부록)’을 운영하고 있습니다.

‘회사생활 별책부록’은 특별한 사연을 가진 임직원들을 공모·선정하여 쿂� 스튜디오에서 사연을 소재로 함께 요리하고 식사하는 사내 이벤트로 바쁜 회사생활에 찾아온 별책부록 같은 하루 동안 서로에게 힘이 되고 버팀목이 되어주는 동료들과 함께 따뜻한 밥 한 끼를 나누며 속 깊은 대화를 나누도록 기획되었습니다.

특별한 사연을 담은 쿱(Cook)방·먹방 에피소드를 사내방송 ‘채널 D(Channel D)’를 통해 방영했으며, 이를 통해 참여 직원에게는 특별한 감동과 추억을, 조직 전체에는 즐거움과 건강한 활력소를 불어넣고 있습니다.





Environmental Protection

기후변화 대응 46

환경 관리 47

기후변화 대응

ECO Transformation 20·20

신한금융그룹은 ‘저탄소 경제로의 전환’에 기여하기 위해 2018년 ECO Transformation 20·20이라는 친환경 전략을 수립하였습니다. 2030년까지 녹색산업에 20조원을 대출 및 투자하고, 온실가스 배출량을 2012년 대비 20% 감축한다는 목표를 가지고 성과를 달성하며, 사회책임보고서를 통해 매년 공시하고 있습니다.

최근 금융이 환경에 대한 책임이 자가 배출 외 직접 대출과 투자를 하는 기업 대상에도 반영됨을 인식하고, 자체 탄소 배출량 관리를 넘어 자산 포트폴리오가 배출해내는 탄소배출량에 대한 관리를 위해 친환경 전략을 수립하였습니다.

2050년에는 그룹 자산 포트폴리오의 탄소배출량을 ‘0’수준까지 떨어뜨리는 것이 목표인 ‘Zero Carbon Drive’를 선언했습니다. 이는 자산의 저탄소 포트폴리오 전환을 목표로 하는 것으로 그룹이 배출하는 포트폴리오의 탄소 배출 감축을 위해 대출/투자/채권이 배출해 내는 탄소 배출량을 측정하고 해당 사항이 기후 시나리오에 따라 가저울 재무적 위험 및 기회 요인을 분석하는 것입니다. 또한 정부의 그린뉴딜 정책 기반, 성장하는 신재생에너지 사업 부문에 대한 기회를 발굴하고 지속 확대해 나갈 계획입니다.

기후변화 Risk 적극 대응

기후변화에 대한 사회적 관심이 높아짐에 따라, 신한카드는 신한금융그룹의 ‘ECO Transformation 20·20’ 친환경 전략 및 신한금융그룹의 ‘Zero Carbon Drive’ 정책에 따라, 온실가스배출량 감축을 위해 친환경 카드 상품(Deep ECO카드, EV카드 등)을 운영하고, 정부의

그린뉴딜정책에 부응하여 친환경 자동차 보급 확대를 위한 ‘Green Mobility 캠페인’ 전개 등 온실가스배출량 감축을 위해 노력하고 있습니다.

신한카드는 2021년부터 신한금융그룹의 ‘Zero Carbon Drive’ 및 정부의 그린뉴딜정책에 부응하여 기후변화 리스크에 대응하여 탄소 저감을 위한 친환경 경영 목표 수립 및 신규 친환경 프로그램을 이행할 계획입니다.

온실가스 감축 대응

온실가스 감축 목표 및 성과

신한카드는 온실가스 배출량에 대해 매년 목표를 설정하고 배출량 감축을 위해 2019년부터 종이 사용량 감소를 위한 캠페인 전개 및 전자문서 시스템 개발, 친환경 차량 도입/확대 등 다양한 활동을 지속적으로 실시

하고 있습니다. 이를 통해 2019년 온실가스 배출량은 2,981.2 tCO₂ep로 전년 대비 16.6% 감축하였습니다. 앞으로도 온실가스 저감을 위한 다양한 활동을 추진해 나갈 예정입니다.

친환경 사업

신한카드는 대출기간(60~96개월) 및 금리(4.87~6.2%) 조건으로 ‘신재생에너지 팩토링’을 운영하고 있습니다. ‘신재생에너지 팩토링’ 사업은 3개 영역으로 나누어 운영되고 있습니다. 첫째는, 가정에 태양광 설비를 설치 및 대여해주고 줄어드는 전기요금의 일부를 대여료로 납부하는 대여채권 팩토링이 있습니다. 다음으로 태양광 발전소 건설사업자로부터 태양광 발전소 설치에 따른 공사대금 채권을 매입 후 발전사업자로부터 장기 분할로 회수하는 방법입니다. 마지막으로 수소연

료전지 설치사업자로부터 공사대금 채권을 할인 매입한 후, 고객으로부터 공사대금을 장기 분할로 회수하는 수소연료전지 설치 공사대금 채권 팩토링이 있습니다.

친환경 카드 상품

신한카드는 서비스 및 카드 Plate 자재 등을 특화해 친환경에 기여할 수 있는 카드(아름다운카드(친환경단체에 기부 서비스), EV카드 (전기차 충전 서비스)등)를 운영 중이며 2019년 10월에는 친환경 특화 카드인 ‘Deep ECO(딥에코)’를 출시하였습니다. 앞으로도 고객이 신한카드의 친환경 활동에 함께 기여할 수 있는 다양한 친환경 상품 및 서비스를 출시할 예정입니다.

친환경관련 카드상품 취급액 (단위 : 억 원)

상품명	2018	2019	2020
計	547.9	1,123.8	2,474.1
아름다운	272.5	249.8	221.2
EV	275.4	713.2	1,139.6
Deep ECO	-	160.8	1,113.3

환경 관리

에너지 절약 활동

그린 모빌리티 캠페인 전개

ESG실천의 일환으로 ‘저탄소’, ‘친환경경영’의 확산을 통한 지속가능한 미래를 위해 ‘그린모빌리티’ 캠페인을 추진하였습니다. ‘그린모빌리티 캠페인’은 신한카드가 ‘친환경 모빌리티’의 확대를 통한 탄소감축을 목표로 시작된 캠페인으로 전기차 판매와 기부를 연계한 캠페인입니다. 다양한 이해관계자와의 협업을 통해 신한카드의 오토금융을 이용해 전기차를 구매하는 경우 고객에게는 친환경소재로 만든 Gift를 제공하고 구매 댓수와 연동하여 일정금액을 환경단체에 기부하는 캠페인을 전개하고 있습니다. 승용차에서 전기버스까지 다양한 전기차 판매수에 맞춰 그린마일리(1마일리지=1원)를 적립하여 환경을 위해 기부하는 프로젝트를 지속 확대해 나가고 있습니다. 조성된 기부금은 ECO Zone 프로젝트로 사용되어 시민들이 편안한 휴식과 환경을 생각할 수 있는 녹지공간을 만들어갈 예정입니다. 앞으로도 다양한 친환경 경영 활동 및 ‘Green 캠페인’으로 통해 탄소감축 노력을 지속하겠습니다.



▶ 신한카드 그린 모빌리티 캠페인

환경영향 최소화

친환경차량 도입

신한카드는 차량에서 배출되는 배기가스 감축을 통한 온실가스 배출 저감 활동에 동참하고자, 업무용으로 이용하는 차량을 기존 내연기관 차량에서 친환경 차량(하이브리드)로 교체해 나가고 있습니다. 2019년 13대 교체를 시작으로, 2020년 10월 현재 업무용 차량의 30.9%, 총 30대를 하이브리드 차량으로 운영하고 있습니다.

추후에는 전기차 도입도 검토 중에 있으며, 지속적인 교체를 통해 2025년까지 모든 업무용 차량을 친환경 차량(하이브리드, 전기)으로 교체하는 것을 목표로 하고 있습니다. 또한, 향후 도입될 전기차의 원활한 운행 지원을 위해 ‘전기차 충전소’ 3곳을 본사 사옥 내부에 사전 구축하였습니다.

종이없는 환경 구축

2019년부터 업무상 발생하는 종이 사용량을 줄이기 위해 ‘종이 출력 감소 캠페인(Paperless 캠페인)’과 신용/체크카드 신청, 가맹점가입 신청 등 각종 종이신청서를 전자신청서로 전환하는 작업을 실시하고 있습니다. 또한, 고객으로부터 받는 각종 종이로 된 증빙서류를 모바일 기기를 통해 전자서류로 받을 수 있도록 시스템을 개발하고 있습니다. 종이 없는 회의/보고 활성화를 위해 각 부서에 태블릿PC를 지급하였으며 그 결과, 종이출력량은 2019년 1분기 평균 164만 장에서 2020년 3분기 127만 장으로 22.7% 감소하였고, 50개 업무에서 발생하는 종이서류를 전자문서로 전환하여 전자문서 전환율은 2019년 1월 34.8%에서 2020년 10월 68.4%로 97.0% 증가했습니다. 아울러

네트워크에 접속 가능한 전자칠판(스마트 보드)을 모든 회의실에 설치하여 Paperless 회의 문화를 정착해 나가는 등 다양한 활동을 통해 종이 사용량 감소를 위해 지속적으로 노력할 것입니다.

그린 메이커 캠페인

신한카드는 다양한 환경이슈에 대응하기 위하여 노력하고 있습니다. 2020년에는 임직원 개개인의 친환경 인식을 제고하기 위해 ‘그린메이커’ 캠페인을 실시하였습니다. ‘그린메이커’ 캠페인은 사내 SNS를 통해 일상 영역에서 실천할 수 있는 친환경 아이디어 및 실천 사진을 자유롭게 올리고 직원들이 공감과 댓글을 통해 함께 아이디어를 공유하는 캠페인입니다. 본 캠페인을 통해 전자문서 활용, 텀블러사용, 친환경차 이용, 리사이클링 제품 구매 등 손쉽게 실천할 수 있는 다양한 사례들을 전자적으로 공유하였습니다. 또한 우수 아이디어를 제공한 직원들에게는 직원투표를 통해 친환경 기프트를 제공하였으며, 댓글참여 건수만큼 기부금을 적립하여 도심 속 녹지공간 조성을 위한 ‘Eco Zone 프로젝트’에 기부함으로써 그 의미를 더하였습니다. 신한카드는 앞으로도 다양한 환경이슈에 선제적으로 대응해 나가기 위해 임직원들의 친환경 내재화 활동을 지속해 나갈 계획입니다.

환경경영체계 국제인증 획득

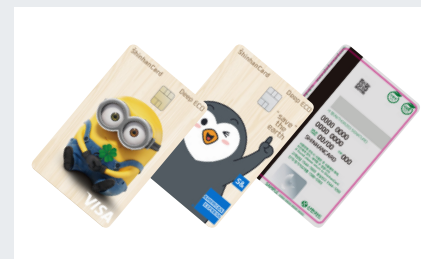
신한카드는 2019년 6월 친환경경영시스템 국제표준인 ISO 14001을 획득하였습니다. 친환경 카드 상품 개발, 종이영수증 디지털화, 태양광 팩토링 등 본업과 연계한 친환경 금융서비스를 선도적으로 추진하고 있으며, 페이퍼리스 임직원 캠페인, 스마트회의실 구축, 하이브리드 업무차량 도입 등 저탄소 녹색경영 활동도 지속적으로 추진하고 있습니다.

CASE STUDY | Deep ECO 카드 출시

신한카드는 신한금융그룹의 ‘ECO Transformation 2020’ 추진의 일환으로 친환경 소비자를 겨냥한 ‘신한카드 Deep ECO’를 2019년 10월에 출시하였습니다.

딥에코 카드는 친환경 포인트 자동 기부, 공유 모빌리티, 재활용 등 다양한 친환경 활동과 연계된 서비스를 담은 것이 특징으로 환경과 건강에 관심이 많은 그린슈머(Green Consumer) 고객들의 니즈를 충실히 반영하였습니다. 특히 딥에코 카드는 친환경 인증을 받은 우드 재질로 카드 플레이트를 제작해 카드 유효기간이 지나 폐기될 때의 환경 영향까지 최소화할 수 있도록 하였습니다.

또한 딥에코 카드로 국내외 가맹점에서 결제 시 결제금액의 0.1%가 매월 친환경 협약 기부처((재)서울그린트러스트)로 기부되고 기부된 금액은 건강한 공원 만들기인 ‘Eco Zone 프로젝트’에 쓰여져, 카드 이용이 곧 환경보호로 연결되고 있습니다.



Conduct and Trust

윤리경영	49
리스크관리	51
지배구조	53



윤리경영

윤리경영 추진체계

신한카드는 임직원의 직무윤리와 이해관계자들에 대한 윤리적·사회적 책임 및 공헌 등 윤리경영의 이념과 기본원칙을 확립하고 내재화시키기 위해 ‘신한금융그룹 윤리강령’을 제정하여 시행하고 있습니다. 또한 그 규범적 실천력을 높이기 위해 윤리강령을 보다 구체화한 ‘임직원 행동기준’을 제정하여 운영하고 있습니다.

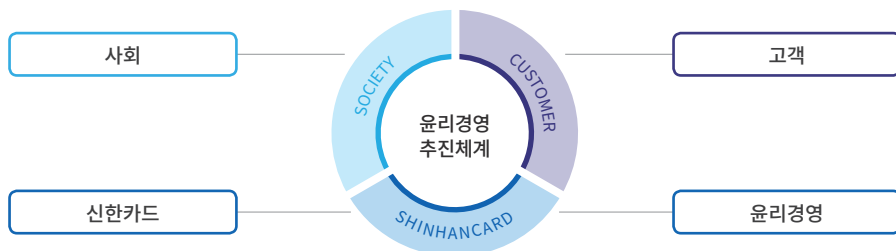
윤리경영의 원칙을 효과적으로 실천하기 위해 준법감시인을 이사회 결의로 임명하고 지원조직인 준법감시팀을 통해 임직원 윤리·준법 인식 제고 활동을 지속적으로 실시하고, 실질적 내부통제 프로그램을 적극 운영하는 등 윤리적 조직문화 정착을 위해 힘쓰고 있습니다.

윤리경영 내재화

윤리경영 실천 프로그램

신한카드는 고객과 신한 그리고 사회의 가치가 함께 커지는 상생의 선순환 구조를 만들고자 윤리적 가치를 경영활동의 최우선 기준으로 하는 윤리경영 실천 프로그램을 운영하고 있습니다.

신한카드 윤리경영 추진체계



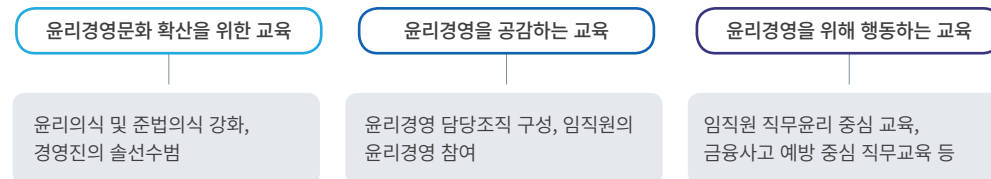
윤리경영 실천 프로그램

- ✓ 계약의 투명성과 공정성을 확보하기 위한 ‘청렴계약 제도’ 운영
- ✓ 모든 임직원의 윤리준법 실천의지를 담은 ‘윤리실천서약제도’ 운영
- ✓ 업무활동이 윤리적·법규적으로 올바른가를 점검해보는 ‘법규준수 자기진단 프로그램’ 운영
- ✓ 부정청탁 및 금품 등 수수 금지를 방지하기 위한 ‘부정청탁 등 금지 규정’ 마련
- ✓ 임직원 스스로 내부의 위법 부당한 행위를 감시하는 ‘내부자 제보 제도’ 운영
- ✓ 불공정거래행위 등을 방지하기 위한 ‘협력업체 리니언스 제도 (불공정거래 자진신고 감면제)’ 운영

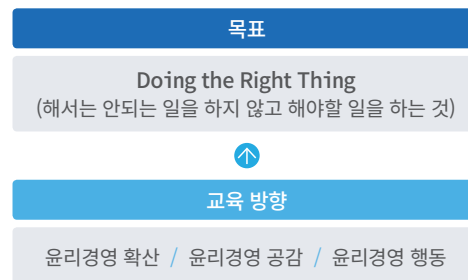
윤리경영 교육

신한카드는 공정하고 윤리적인 비즈니스를 운영하기 위해 ‘Doing the Right thing’이라는 윤리준법 교육 목표를 가지고 윤리경영 문화를 확산하고, 공감하며, 행동하는 윤리경영 실천 중심의 교육 체계를 수립 및 이행하고 있습니다.

윤리경영 교육 방향



윤리경영 교육 목표



엄격한 윤리기준과 원칙의 실천

전 임직원이 윤리준법 실천서약서를 작성하고 부서별 자체점검, 법규준수 자기진단, Compliance 웹매거진 정기 발행 등을 통해 상시적 윤리경영 실천 프로그램을 운영하고 있습니다. 또한 준법담당자 역량강화 교육, 전 임직원 대상 윤리규범 및 법규 준수 강화교육, 불안전판매 예방 교육, 자금세탁방지 교육 등 임직원의 윤리준법 의식 제고를 위한 다양한 교육 활동을 지속적으로 실시하고 있습니다.

시장질서 교란행위 관련 교육 강화

신한카드는 ‘미공개중요정보 이용행위 금지규칙’을 제정하고 불공정거래행위 방지를 위한 금융투자상품 매

매신과 및 정기적 모니터링을 통해 불공정 거래 여부를 점검하고 있으며, 미공개정보 접근 개연성이 높은 부서를 대상으로 정기적 교육 등을 통해 법률 위반 행위가 발생하지 않도록 노력하고 있습니다.

내부자 신고제도

신한카드는 임직원 및 협력업체를 대상으로 내부자 신고 제도를 운영하고 있으며, 홈페이지, 인트라넷, E-mail, Fax, 전화, 우편, 면담(사내/외) 등 다양한 채널을 통해 임직원의 접근성을 강화하여 운영 중입니다.

홈페이지 내 ‘사이버 신문고’ 운영을 통해 대내/외적 내부자 제보 및 불공정거래 자진신고 채널로 활용하고 있으며 익명신고 기능 등을 통해 인사 및 거래 상 불이익 등이 발생하지 않도록 적극 보호함으로써 내부자 신고제도가 원활하게 작동할 수 있도록 제도적 노력을 기울이고 있습니다.

임직원·협력업체 리니언스 제도

신한카드는 임직원 업무 수행에 있어 윤리규범을 준수하고, 협력업체로부터 금융, 향응 수취 등 우월적 지위를 이용한 부당행위를 사전 예방하기 위해 임직원 및 협력업체에 대해 리니언스 제도(불공정거래 자진신고 감면제)를 실시하고 있습니다.

윤리경영

내부통제체계 운영

내부통제 활동

신한카드는 대표이사를 위원장으로 하는 내부통제 위원회 운영을 통해 내부통제 정책 수립 및 시행 관련 내부통제 주체간 협력·조정 기능을 수행하고 있습니다. 각 부서별 '준법책임자 및 담당자' 제도를 도입·운영하고 있으며, 부서 법규준수 사항 자체점검, 직장 내 성희롱 예방교육 등 사고 예방활동 및 제반 준법 프로그램을 통해 현장 내부통제를 적정 수행하고 있습니다.

법규준수 체계 구축·이행

부서별 내부통제 기준에 따라 일상업무 사전검토 및 사고예방 활동 등에 대한 월 단위 정기점검을 실시하고 있으며, 준법감시팀을 주관으로 주요 내부통제 Issue(소비자 보호, 불공정거래 예방, 제반 내부통제 절차 준수 여부 등)에 대한 실태점검을 실시하고 있습니다.

또한, 전 임직원을 대상으로 사고 예방 및 윤리 준법 교육활동 실시 (집합/사이버 교육)하고, 매월 법규준수 자기진단을 통해 업무 연관 법규 및 규정에 대해 숙지하고 있습니다.

자금세탁방지활동

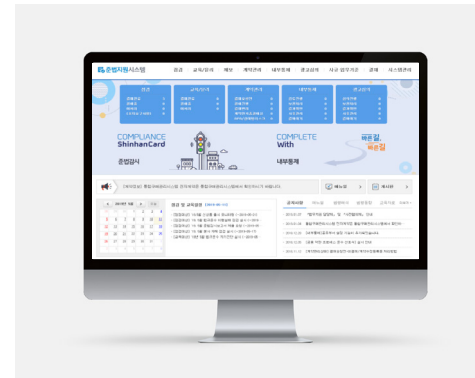
신한카드는 카드 발급 및 대출 신청 등 당사와 금융거래를 요청하는 고객에 대해 신원확인 및 검증, 실제소유자 확인, 자금세탁 및 테러자금 조달 위험도 식별을 수행하고 있으며 FATF(자금세탁방지 국제기구) 비협조 국가 국적의 고객 및 요주의 인물에 대해서는 경영진 승인 절차를 운영하고 있습니다.

또한 거래 고객에 대한 상시 모니터링 체계 구축 및 운영을 통해 자금세탁 및 테러자금 조달 의심고객 및 고액 현금거래 고객에 대해서 금융정보분석원으로 보고하는 체계를 운영 중이며 강화되는 국제기준에 부합하고자 전담 인력 확대 등 지속적으로 자금세탁방지 관리 체계를 강화하고 있습니다.

준법지원시스템

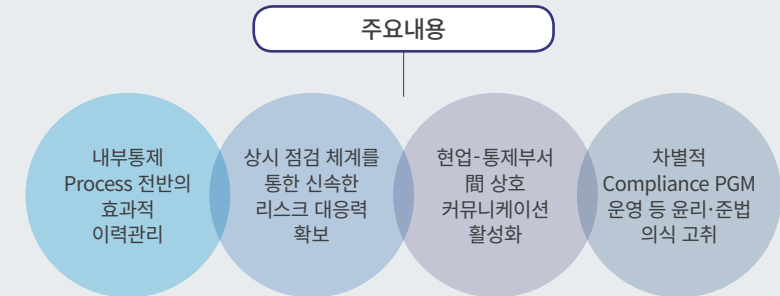
2018년 준법지원시스템 리뉴얼을 통해 임직원이 자율적으로 법규를 준수하고 내부통제 부서의 지원이 효과적으로 이뤄질 수 있도록 개선하였습니다. 이를 통해 내부통제 전반에 대한 점검 및 관리를 효율화하고, 통제부서와 현업부서의 커뮤니케이션을 활성화하는 등 체계적 내부통제를 구축·운영하고 있습니다.

준법지원시스템 메인 화면



BEST PRACTICES | 준법지원시스템 고도화

신한카드는 업무단계별 현업의 내부통제 자율이행 환경을 조성하고 통제영역에 대한 실질적 위험요소에 대한 관리역량을 강화하는 등 준법지원시스템 고도화를 통해 내부통제·지원활동을 보다 효율화하였습니다.



윤리 및 내부통제 내재화 프로그램

구분	내용
준법감시담당자 역량강화 교육	내부통제 인식 내재화를 위한 전 부서 준법감시담당자 역량강화교육 담당자 대상 연1회
윤리·준법 사이버교육	전 임직원 대상 윤리규범 이해 및 주요 법규숙지를 위한 사이버 교육 연 1회
윤리·준법 실천서약	전 임직원 윤리규범 준수 및 준법의식 강화를 위한 윤리·준법 실천서약
자금세탁방지 교육	분기 1회, 업무 담당부서
불완전판매 예방교육	분기 1회, 업무 담당부서
주식 불공정거래 예방 교육	분기 1회, 업무 담당부서
정도영업 문화 정착 활동	영업점장 및 모집인 대상 정기적 정도영업 실천교육
직장 내 성희롱·괴롭힘 예방교육	연 1회 전 직원 교육
테마교육 (임직원 직무윤리 등)	테마별 수시 교육
Compliance 웹매거진 발행	분기 1회, 내부통제 관련 소통 강화 및 정보 제공
명절 전·후 행동기준 안내	설·추석연휴 행동기준 안내, 금품,선물 수취 자진신고
협력업체 리니언시 제도 운영	1회, 협력업체 Letter발송, 상시 자진신고 운영중

리스크관리

리스크관리 체계

신한카드 리스크관리 조직체계는 위험관리위원회(이사회 산하 위원회)와 위험관리책임자, 리스크관리협의회, 리스크관리 담당부서로 구성되어 있습니다.

위험관리위원회는 회사 경영상 발생하는 각종 리스크의 인식, 측정, 통제 등 리스크관리 정책 및 전략을 수립하고 이의 준수 여부를 감시합니다. 위험관리책임자(CRO, Chief Risk Officer)는 위험관리위원회를 보좌하며, 리스크관리협의회의는 리스크관리에 관한 위험관리위원회의 결의 및 심의사항을 효율적으로 이행·관리 하고 있습니다.

리스크관리 원칙

신한카드는 ‘지속가능한 성장을 위해 모든 조직 구성원들이 리스크에 대한 Ownership을 갖고 제반 비즈니스를 수행함에 있어 리스크와 수익의 균형을 추구한다’는 신한금융그룹의 리스크관리 철학을 기반으로 리

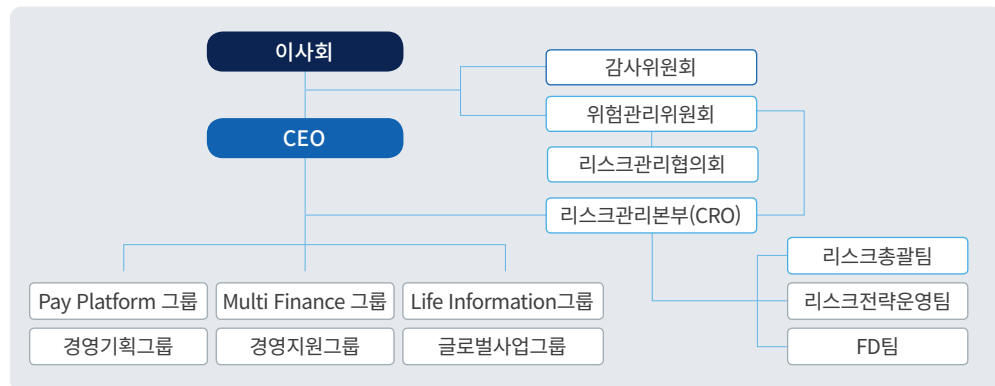
스크관리 조직뿐 아니라 모든 조직의 업무 수행 시 리스크 인식 및 관리를 내재화하고 있습니다.

리스크관리 원칙

- ✓ 모든 비즈니스는 사전 설정된 위험성향 내에서 리스크와 수익의 균형을 고려하여 수행해야 한다.
- ✓ 경영진의 관여를 제고하는 리스크 관련 의사결정 체계를 운영한다.
- ✓ 영업부문과 독립적인 리스크관리 조직을 구성하고 운영한다.
- ✓ 비즈니스 의사결정시 리스크를 명확히 고려하게 하는 성과관리 체계를 운영한다.
- ✓ 선제적이고 실용적인 리스크관리 기능을 지향한다.
- ✓ 평상시에도 상황악화 가능성에 대비하는 신중한 시각을 공유한다.
- ✓ 그룹리스크관리모범규준을 준수하고 리스크관리 체계를 지속적으로 개선한다.

리스크관리 조직도

(2020년 10월 기준)



리스크관리협의회의

리스크관리협의회의는 위험관리책임자인 CRO(Chief Risk Officer)를 협의회 의장으로 하여 주요 경영진 등으로 구성(2020년 10월 31일 현재 9명)하고 있으며, 월 1회의 정기 협의회와 사안에 따라 수시 개최되는 임시 협의회가 있습니다.

리스크관리협의회의는 위험관리위원회의 결의 및 심의사항을 효율적으로 이행하도록 하기 위해 설치되어, 회

리스크관리협의회의의 주요 결의 및 심의사항

- ✓ 사업부문 및 상품별 리스크한도 설정 및 조정에 관한 사항
- ✓ 리스크와 관련한 주요 관리지표의 선정 및 관리에 관한 사항
- ✓ 적정 포트폴리오 및 지표 Guideline 수립 및 변경에 관한 사항
- ✓ 자산, 부채의 최적운용 및 조달에 관한 기본방침의 수립 및 조정에 관한 사항
- ✓ 신사업 진출, 금융상품 출시, 금리 및 수수료 체계 변경, 신용카드·론·할부금융 자격기준 변경, 신용카드한도, 카드론 및 할부금융 한도 변경 등에 관한 사항
- ✓ 신용평가모형체계 수립 및 변경에 관한 사항
- ✓ 상품자산의 매각 및 매입
- ✓ 개별법인 및 주채무계열 Total Exposure Limit, 지분투자한도 설정 및 초과승인에 관한 사항
- ✓ 리스크관리협의회의 규칙, 종합위기관리 규칙, 여신심사 규정의 제정 및 개폐
- ✓ 기타 리스크관리규정에서 리스크관리와 관련하여 정한 사항이나 협의회 의장이 리스크관리에 필요하다고 인정하는 사항

사 경영상 발생하는 각종 리스크 및 ALM(Asset Liability Management),수익성 등을 종합적으로 관리하는 역할을 하고 있습니다.

리스크관리 강화

전사 리스크 모니터링/대응 프로세스

신한카드는 회사가 적정 자기자본 수준을 유지하는 가운데 수익과 리스크의 균형을 통한 안정적이고 지속적 인 성장을 도모하기 위해 그룹 차원의 종합리스크관리 체계를 구축하여 운영하고 있으며, 관리 대상* 및 방안을 리스크관리업무 규정 등 내규에 반영하고 있습니다.

신한카드는 유의적이고 보수적인 시나리오에 기반한 통합 위기상황 분석과 다양한 조기경보지표 모니터링을 통해 위기를 인식하고, 영향 분석을 통해 위기단계 결정과 대응방안을 실행하고 있습니다. 위기단계 결정과 대응방안은 그룹리스크협의회의에 공유되며, 주요사안의 경우 그룹 위기관리위원회를 통해 그룹 차원의 공동 대응방안을 수립·실행하고 있습니다.

* 위험자본 관리, 위험계획 수립 및 리스크한도의 설정, 자본적정성 평가 및 통합 위기상황분석, 리스크 모니터링 및 보고, 리스크 리뷰, 종합위기관리, 위험을 감안한 성과평가(RAPM)

리스크 전문가 네트워크 운영

신한카드는 지주사 리스크관리 조직과의 네트워크를 통해 그룹 리스크 정책·전략과 일관성을 유지하고, 또한 리스크관리 역할을 제고하고 있습니다.

2009년 GRM(Group Risk Management) 프로젝트를 통해 그룹의 통합 리스크관리 체계 구축하여 현재까지 Upgrade하고 있으며, 주요 신사업 추진 또는 주요 정

리스크관리

책 수립·변경시 리스크 요인을 지주사와 공동 검토하고 있습니다.

또한 그룹 리스크관리 담당자와 전문가가 함께 참여하는 ‘리스크 전문가 네트워크(REN: Risk Expert Network)’를 통해 리스크 현황을 공유하고, 그룹內 시너지 확대를 위한 창의적 해결방안을 모색하고 있습니다.

리스크리뷰 관련 규정 반영

신한카드는 내규인 리스크관리규정 제20조에 의거, 업무를 영위함에 따라 발생하는 리스크를 사전에 예방하고 효율적으로 관리하기 위하여 리스크 사전점검 및 사후점검을 실시하여 제반리스크를 관리하고 있습니다.

리스크 사전점검 유형별 체크리스트

- ① 新사업진출, 新상품출시, 기존상품 Renewal, 부가서비스 신설 및 Renewal(환경사회 리스크 포함)
- ② 마케팅 행사
- ③ 금리 및 수수료 체계 변경
- ④ 원리금 상환방식의 신설 및 변경
- ⑤ 자격기준, 초과승인기준, 한도운영기준 수립 및 변경
- ⑥ 채권회수 / Fraud 모형 체계 수립 및 변경
- ⑦ 동일차주 및 개별기업 Exposure Limit 설정 및 초과승인
- ⑧ 자금조달
- ⑨ 지분증권의 취득 및 처분
- ⑩ 법인여신심사기준 변경
- ⑪ 해외진출
- ⑫ 운영리스크
- ⑬ 고객관점의 리스크

리스크 중요도별 사전점검 방안

사전점검 구분	Risk/중요도	주요 절차
사전협의	低	기안부서가 리스크관리부서에게 시행 전 협의 득
사전점검	中	리스크 점검항목, 점검부서가 명시된 체크리스트(13종류)에 따라 해당 점검부서가 리스크점검을 실시하고, 리스크관리담당부서가 종합의견을 제시
리스크관리협의회 심의/결의	高	‘사전점검’ 결과를 바탕으로 리스크관리협의회 심의 또는 결의

니다. 리스크 사전/사후 점검 대상 및 세부운영은 리스크 사전/사후 점검 운영 규칙에 의거하여 운영하고 있습니다.

리스크 유형별 대응

재무리스크관리

신한카드는 직면하고 있는 모든 중요한 리스크와 위기 상황에서 발생할 수 있는 잠재리스크에 대한 평가를 포함하여 리스크를 인식하고 측정하고 있습니다. 당사가 관리하는 리스크 유형은 신용리스크, 금리리스크, 유동성리스크, 운영리스크, 시장리스크 등이 있습니다.

신한카드는 보유한 자기자본대비 리스크를 적정 수준으로 유지하기 위하여 리스크한도관리체계를 수립·운영 중으로, 매년 통합·유형별 리스크한도를 설정하고, 정기/수시 리스크평가를 실시하고 있습니다. 또한 리스크한도 관리현황 및 중요사항은 수시로 경영진, 리스크관리협의회, 위험관리위원회 등에 보고하고 있습니다.

리스크 유형별 개념 및 관리방법은 내규인 리스크관리 업무규정 및 업무규칙에 반영되어 있습니다.

비재무(ESG)리스크관리

신한카드는 신한금융그룹의 일원으로서, 2018년 제정한 그룹 환경사회 리스크관리 모범규준에 따라 경제의 지속가능성을 유도하고, 평판리스크를 관리하기 위해 환경과 사회, 지배구조 이슈를 고려한 ESG 관리를 강화하고 있습니다.

리스크 유형별 관리방법

리스크 유형	정의	관리방법
신용리스크 (Credit Risk)	채무자의 부도, 거래 상대방의 계약불이행 등으로 인하여 발생할 수 있는 잠재적인 경제적 손실 위험	개별 익스포처에 대한 리스크 등급 산정 및 예상손실(Expected Loss)을 측정하고, 포트폴리오의 리스크 편중도를 관리하며, 거시경제지표의 변동과 회원 포트폴리오의 악화 등을 종합적으로 고려하여 위기상황분석(Stress Test)을 실시
금리리스크 (Interest Rate Risk)	금리가 재무상태에 불리하게 변동할 때 발생하는 순자산가치의 하락 또는 순이자 수입이 감소할 위험	금리부 계정에 대해 VaR(Value at Risk)등을 사용하여 리스크를 측정하고, 위기상황분석을 실시하여 종합적으로 리스크를 관리
유동성리스크 (Liquidity Risk)	회사가 수용하기 힘든 손실의 발생없이 자산 증가에 소요되는 자금을 조달하지 못하거나, 만기 도래하는 지급의무를 상환 하지 못하게 되는 위험	월말기준 현금흐름을 추정하고 모니터링하고, 자금조달의 편중과 분산 및 자산 유동화와 담보 가능성에 대한 지속적인 평가를 수행하며, 시장의 급격한 변화 등 대내외적 유동성 위기상황에 대처하기 위한 위기상황분석 및 비상조달계획을 수립
운영리스크 (Operation Risk)	부적절하거나 잘못된 인력 또는 업무절차, 시스템 오류 및 외부사건으로 인한 손실 위험	감독기관에서 규정한 리스크량 측정방식 또는 BIS기준의 표준방법 등을 활용하여 평가하며, 모니터링을 통해 일정 수준 이상의 리스크에 대해서는 적절한 통제 및 경감활동을 수행

태양광발전소 팩토링, 부동산PF 대출 등 신사업 추진 시 ‘환경사회 리스크 사전리뷰를’ 통해 환경과 사회에 악영향을 미칠 수 있는 사업을 사전에 통제하고 있으며, 그룹 차원의 12개 유의영역*을 선정하여 익스포저, 영역별 이슈사항 등에 대한 모니터링 등 사후관리를 실시하고 있습니다. 또한 회사의 업무수행 과정에서 ESG에 미치는 영향이 큰 4개영역(민원, 보안, 가맹점, 신용카드 위변조 등)을 비재무 리스크관리 항목으로 선정하여, 운영현황을 정기 점검하고 있습니다.

* 대규모 농업 및 식량작물 생산업, 임업, 화학물질 제조업, 광업, 원유·가스 개발 사업, 대규모 인프라시설 구축 사업, 발전업, 폐수 및 폐기물 처리업, 무기·군수업, 유망어업, 담배, 석탄가공

이사회 구성

신한카드 이사회는 회사의 최고 상설 의사결정기구로서 신한카드의 전략과 경영계획을 수립하고 그 이행 여부를 감독하고 있습니다. 신한카드의 경영진은 이사회를 통해 선임(대표이사 사장은 주주총회에서 선임)되며 이사회는 이들에 대해 업무집행 상황의 보고 및 관련 자료의 제출을 요구할 수 있습니다. 이를 통해 경영진에 대한 상시 감독·견제 기능이 작동되고 있습니다.

또한, 이사회 구성원인 사외이사는 신한카드 지배구조 내부규범 제3조 제2항에 따라 이사 총수의 과반수로 유지하고 있습니다. (2020년 10월 현재, 총7명 이사中 사외이사 4명, 사외이사 비율 57%) 특히, 그 구성에

있어서 다양한 분야에서 실무 및 관리를 통해 전문성을 키워온 인사를 이사회에 참여 시켜 이사회의 의사결정 기능을 고취시키고 있습니다.

이사회 운영

신한카드 이사회는 투명하고 건전한 경영·지배구조를 지향하며, 전 경영진 및 이사진이 ‘금융으로 세상을 이롭게 한다는 의미’를 담은 ‘따뜻한 금융’이라는 신한금융그룹의 미션 하에 책임경영을 이행하도록 노력하고 있습니다. 2019년에는 총 9회의 이사회(정기이사회 4회, 임시이사회 5회)가 소집되었고, 이사의 평균 참석률은 95.2%(정기이사회 96.4%, 임시이사회 94.3%)입니다. 신한카드는 정관·지배구조내부규범·

이사회규정 등 주요 사규 및 지배구조와 관련된 이사회(이사회내 위원회 포함) 부의사항, 사외이사 활동 평가 등을 매년 2~3월 ‘지배구조 및 보수체계 연차보고서’를 통하여 신한카드 및 여신금융협회 홈페이지에 투명하게 공개하고 있습니다.

이사회내 위원회

신한카드는 감사위원회, 위험관리위원회, 임원후보추천위원회, 보수위원회 등 4개의 이사회내 위원회를 상시적으로 운영하고 있습니다.

감사위원회는 2/3 이상 사외이사 및 1인 이상의 회계/재무 전문가, 위험관리위원회는 과반수 사외이사 및 1인 이상의 금융회사 경력자, 임원후보추천위원회는 과반수 사외이사, 보수위원회는 과반수 사외이사 및 1인 이상의 금융/회계/재무분야 전문가 및 1인 이상의 위험관리위원회 소속 위원으로 구성해 위원회별 본래의 기능을 수행함에 있어서 감독과 통제의 기능을 강화하는 효과를 유도하고 있습니다.

이사의 독립성 및 전문성

신한카드는 이사회 구성원, 경영진 등이 서로 건전한 견제의 틀 안에서 상호균형을 유지하기 위해 다양한 분야에서 전문성을 갖춘 인원으로 구성(2020년 10월 현재 사외이사는 금융분야(1명), 행정(1명), 경영(1명), 법률(1명)) 하여 특정 배경 및 직업군으로의 쏠림 현상이 발생하지 않도록 하고 있습니다. 또한, 구성원 간의 적극적인 회의문화를 통해 이사 상호 간의 전문성이 최대한 구현되고 부족한 부분이 보완되도록 하여 회사가 직면하고 있는 다양한 과제와 도전을 해결해 나가고 있습니다.

이사회 평가 및 보상

신한카드는 이사회 및 이사회내 위원회가 회사의 주요 의사 결정기구 및 경영진 견제기구로서 제대로 자리매김할 수 있도록 지원하는 것을 목적으로 매년 이사회 및 사외이사 등에 대한 평가를 실시하고 있습니다. 재무적 지표와 비재무적 평가요소가 모두 성과지표에 반영되고 있으며, 성과 평가 결과에 따라 보수 지급률이 변동됩니다.

이사회 구성 현황

(2020년 기준)

구분	성명	출생년	성별	담당 업무(직급)
사내이사(2명)	임영진	1960	남	대표이사 사장, 이사회 의장, 임원후보추천위원회
	김재춘	1961	남	상근감사위원, 감사위원회
사외이사(4명)	이성한	1957	남	선임사외이사, 위험관리위원회, 임원후보추천위원회, 보수위원회
	김성렬	1958	남	감사위원회, 임원후보추천위원회
	오공태	1946	남	위험관리위원회, 임원후보추천위원회
	윤남근	1956	남	감사위원회, 보수위원회
기타비상무이사(1명)	이병철	1963	남	위험관리위원회, 임원후보추천위원회, 보수위원회

이사회 운영 현황

구분		2018	2019	2020
안건 수(건)		54	57	62
이사회 개최 수(회)		10	9	9
출석률(%)	사내	100	100	100
	사외	100	97.2	97.2
	기타비상무이사	90.0	77.8	100

이사회내 위원회

이사회內 위원회	주요 역할	구성	2019년 개최 실적(회)	2020년 개최 실적(회)
감사위원회	회사 내부통제시스템 적정성 및 이사/경영진의 업무 감독	사내이사1명, 사외이사2명	8	8
위험관리위원회	회사 경영상 발생하는 각종 리스크의 인식, 측정, 통제 등 리스크관리정책 수립 및 이의 준수여부 감시	사외이사2명, 기타비상무이사1명	7	8
임원후보추천위원회	회사 임원(대표이사, 사외이사, 감사위원) 추천 및 사외이사 후보군 관리	사내이사1명, 사외이사3명, 기타비상무이사1명	4	4
보수위원회	경영진 등에 대한 보수설계 및 성과 평가	사외이사2명, 기타비상무이사1명	3	3

04

Appendix

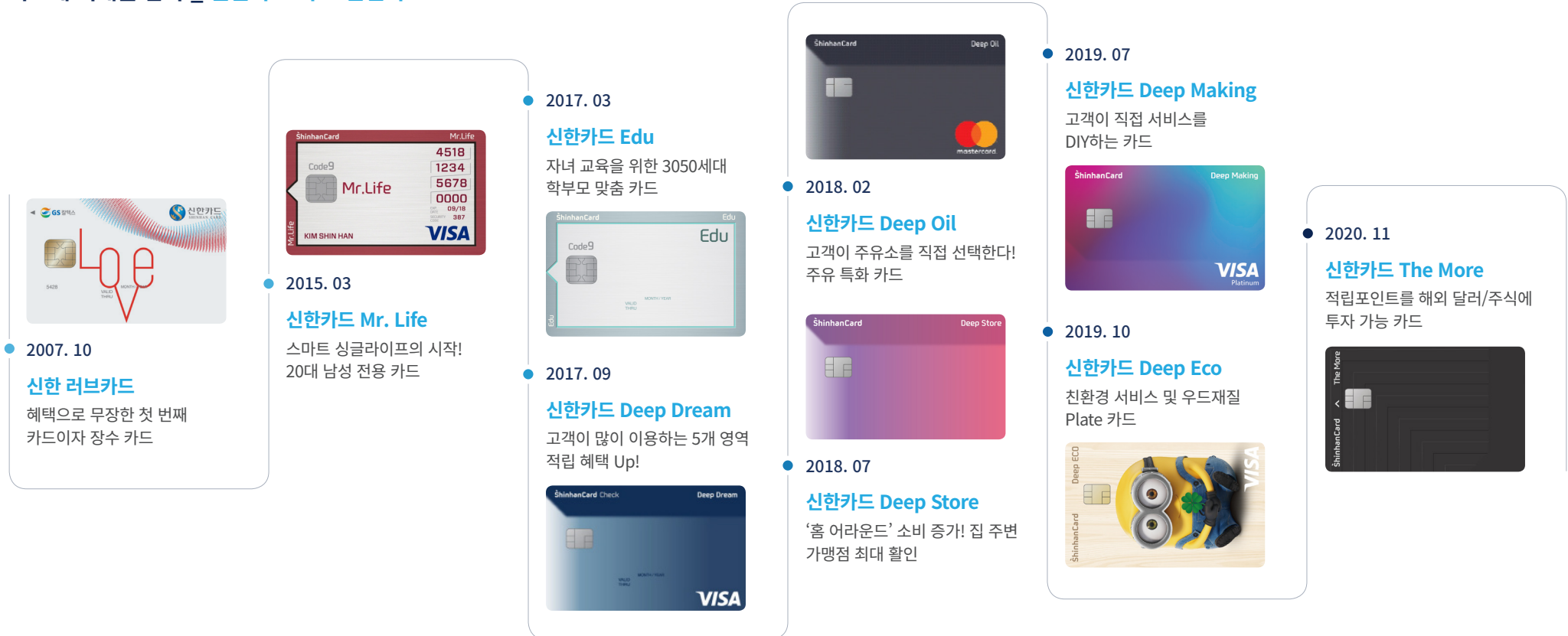
Who We Are	55
이해관계자 참여	57
중요성 평가	58
MA 관리방식	59
ESG Data	61
제3자 검증의견서	65
GRI/ISO 26000 Index	67
주요 수상 및 단체가입 현황	69

Who We Are

Shinhan Card
2019-2020 ESG성과보고서

55

카드에 시대를 담다 _ 신한카드 카드 변천사



주요 연혁



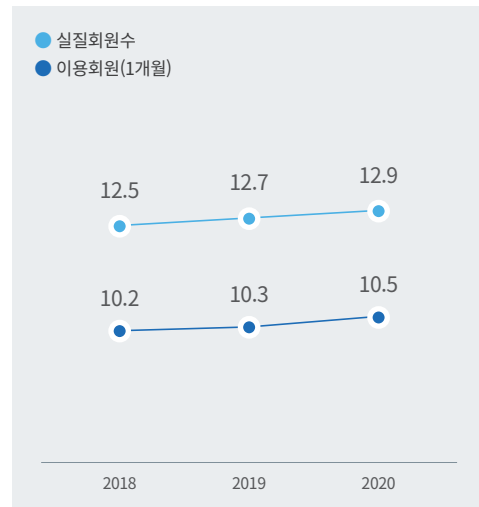
Who We Are

PRODUCTS AND SERVICES

신용판매, 단기카드대출

신한카드는 신한금융지주의 100% 자회사로서, 2007년 LG카드와의 통합 이후 시장점유율, 회원수, 당기순이익 등 주요 경영지표 모두에서 확고한 업계 1위 지위를 유지하고 있는 대한민국 No.1 카드사입니다. 신용판매 서비스를 중심으로 장단기카드대출, 할부금융 및 각종 물품과 서비스의 중개업무를 통해 부가 가치를 창출하고 있습니다. 카드결제 보편화 등의 영향으로 국가 경제 및 국민 소비생활의 한 축으로 자리 잡고 있으며, 디지털 금융의 성장과 함께 디지털 생활금융 플랫폼 기업으로 거듭나고자 노력하고 있습니다.

신용카드 회원수 (단위: 백만 명)



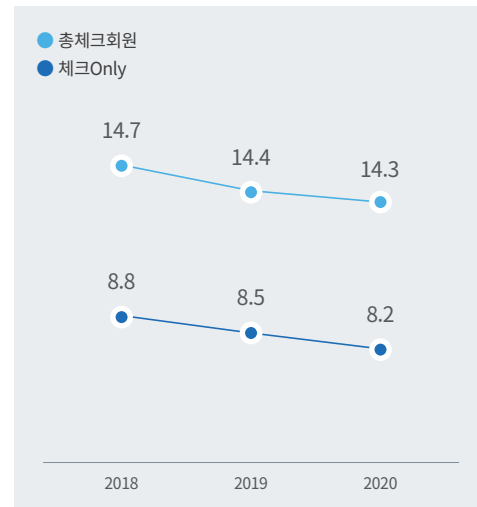
장기카드대출, 대환론 대출

신용카드 회원과 일반고객을 대상으로 하는 다양한 대출 상품을 개발, 운영하고 있습니다. 또한 채무 상황에 어려움을 겪고 있는 고객을 대상으로 기존의 채무를 장기분할하여 리파이낸싱(Refinancing)하는 대환론 상품을 취급하고 있습니다.

향후 고객의 니즈(Needs)에 부합하는 다양한 금융 상품을 지속 개발하여 기존 은행권에서 흡수하지 못하는 틈새시장을 선점해 나갈 것이며, 동시에 철저한 신용관리를 통하여 리스크를 최소화할 것입니다.

또한, 급변하는 디지털 환경에 선제적으로 대응하기 위해 금융그룹사의 장점을 활용하여, 당사 및 외부 금융자산을 다양하게 연결/확장하는 금융특화 플랫폼을 구축할 예정입니다.

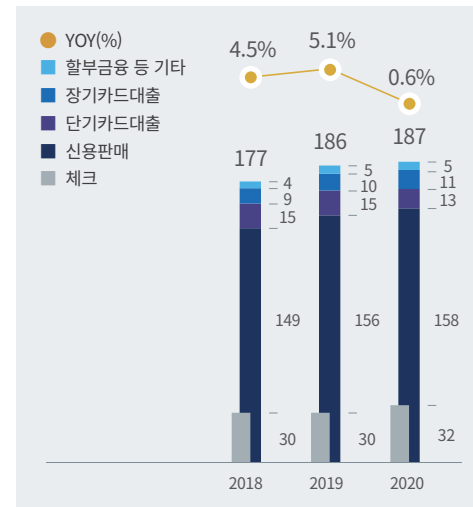
체크카드 회원수 (단위: 백만 명)



할부금융서비스

일시불로 구입하기 곤란한 재화나 용역의 구매자금을 지원하고, 이를 고객이 매월 분할 상환 하는 다양한 할부금융 상품을 운영하고 있습니다. 이를 위하여 전국적 유통망을 가진 제휴사 및 1만여 곳의 제휴 가맹점을 확보하고 있으며, 우수 고객에게는 대출시 우대혜택을 제공하는 등 차별화된 금융서비스를 제공하고 있습니다.

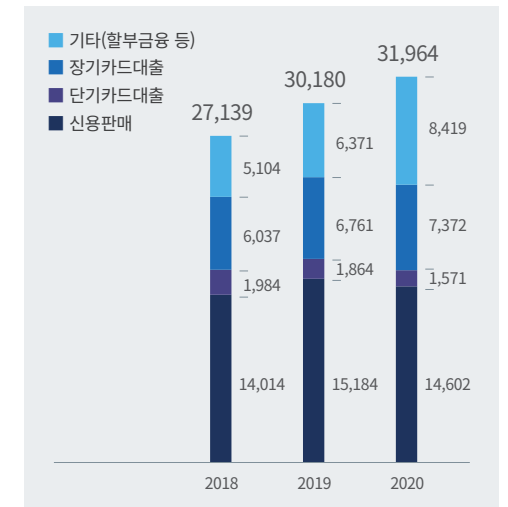
취급액(해외자회사 제외 별도기준) (단위: 조 원)



리스금융(오토리스)

고객이 타고 싶어하는 자동차를 회사가 고객대신 직접 구입하여 고객이 희망하는 리스기간동안 사용하게 하고 매월 사용료를 받는 오토리스를 취급하고 있습니다.

영업자산 규모(해외자회사 제외 별도기준) (단위: 십억 원)



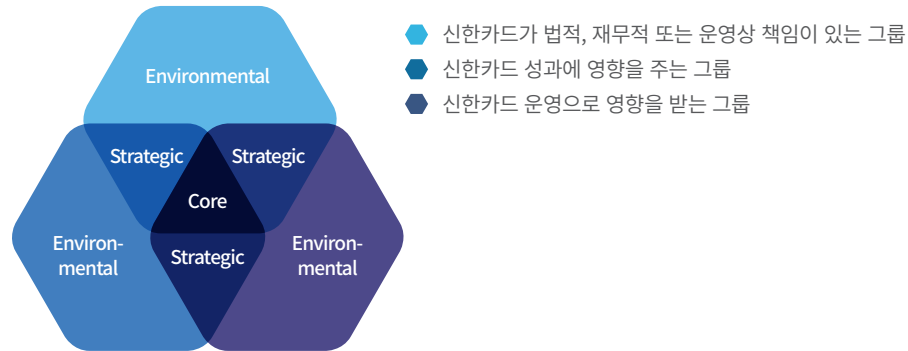
이해관계자 참여

이해관계자 선정 및 분류

신한카드는 ISO 26000에서 제시하는 이해관계자 분류 기준인 법적·재무적·운영상 책임 여부 및 영향도에 따라 핵심 이해관계자, 전략적 이해관계자 및 기타 이해관계자의 세 그룹으로 분류하고 임직원, 고객, 주주 및 투자자, 정부 및 유관기관, 지역사회, 협력회사 등을 핵심 및 전략적 이해관계자 그룹으로 정의하였습니다.

신한카드는 이해관계자와의 소통의 확대하기 위해 다양한 온/오프라인 채널을 마련하고 의견을 수렴하고 있습니다. 앞으로도 이해관계자와의 소통에 필요한 채널을 새롭게 도입하고 기존의 채널은 지속적으로 보완하여, 각 채널 간의 연계를 강화하여 이해관계자 소통을 더욱 활성화 해나가도록 하겠습니다.

이해관계자 mapping & grouping



구분	정의	이해관계자 그룹
핵심 이해관계자	기업의 생존에 필수적	임직원, 고객, 주주 및 투자자
전략적 이해관계자	특정 이슈 대응에 있어서 기업에 필수적	정부 및 유관기관, 지역사회, 협력회사
기타 이해관계자	핵심, 전략적 이외 이해관계자	미디어, NPOs, 사회적 약자, Peer Group, 연구기관 및 전문가

이해관계자 그룹별 커뮤니케이션 채널 운영 현황

구분	이해관계자	관심 이슈	커뮤니케이션 채널	대응 활동
내부	임직원 (노조포함)	· 일과 삶의 균형 · 직원 역량 강화 · 수평적 조직과 정착 · 임직원 소통	· 소통 활성화 프로그램 운영 · 지역본부&지점 워크샵 · 사내동호회 · 노사협의회 · 사내방송	· 월라벨 및 직원보고 프로그램 · 다양한 사내 소통 프로그램 · SMART Work 실천 매뉴얼 How40 · 월 2회 노사소통의시간 실시
외부	고객	· 고객센터서비스제고 · 고객중심 상품 및 서비스 · 고객참여 강화 · 정보 및 데이터 보호 · 취약계층 고객보호	· 고객센터 · 홈페이지 간편설문 ‘신한 Poll’ · 홈페이지/SNS채널 · 챗봇 2.0 · 고객만족도 조사	· 빅데이터 기반 개인 맞춤 서비스 · 혁신금융 상품 · 불완전판매 예방 프로세스구축 · 금융접근성 개선 · 보이스피싱예방 무료앱출시
	주주 및 투자자	· 기업가치 제고 · 건전한 지배구조 · 리스크 관리	· 홈페이지 · IR활동 · 주요 정기보고 · 공시	· 투명한 경영공시 · 리스크 모니터링/대응 프로세스 · 리스크 유형별 관리
	정부 및 유관기관	· 포용적 금융 · 윤리경영 · 혁신금융	· 보도자료 · 법규 및 규제 준수	· 윤리경영 교육 · 준법지원시스템 · 혁신금융 신금융서비스 선정
	지역사회	· 지역 사회공헌활동 · 지역사회 상생	· 홈페이지/ SNS · 사회공헌 아름다운 사업 · 임직원/고객 봉사단	· 아름다운 사이트 · 아름다운 도서관/금융교육 · 아름다운 임직원/고객봉사단 · 지역상생 히어로 프로젝트

중요성 평가

중요성 평가 프로세스

신한카드는 체계적인 지속가능경영 관련 이슈 관리와 보고 주제의 선정, 그리고 이해관계자가 현재 중요하다고 여기는 이슈를 파악하기 위하여 중요성 평가를 실시하였습니다. 중요성 평가는 GRI Standards 및 ISO 26000에서 권고하는 지속가능성(Sustainability Context), 중대성(Materiality), 완전성(Completeness), 이해관계자 참여(Stakeholder Inclusiveness) 원칙에 근거하여 실시되었습니다.

신한카드는 중요성 평가를 통하여 도출된 이해관계자의 주요 관심 영역을 중대 이슈로 선정하여 이를 중심으로 보고서의 목차 및 내용을 구성하였으며, 관련 정보를 충실히 담아내고자 노력하였습니다.

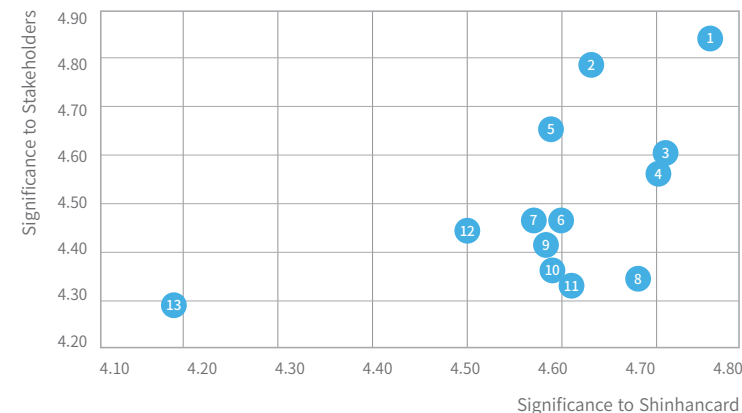
중요성 평가 프로세스



중요성 평가 결과

이해관계자들은 신한카드의 다양한 지속가능성 이슈들에 대해 중요도를 평가하였으며, 우선 순위를 분석한 결과, 경제 분야 3개, 사회 분야 10개 등 총 13개 이슈가 상위 이슈로 선정되었습니다. 2020년 임직원 및 이해관계자들이 신한카드의 지속가능경영을 위해 중요하게 선택한 주제는 ‘개인정보보호 및 사이버 보안’, ‘소비자 금융 보호’, ‘고객만족 제고’, ‘금융 상품 및 서비스의 품질 및 안전성’ 등 조직의 업과 연계된 이슈가 상위로 도출되었습니다. 아울러 우선순위가 높은 중요이슈 외에도 이해관계자에 필요하다고 판단되는 정보를 추가로 공개하고 있습니다.

중요성 평가 결과 매트릭스



분야	이슈	GRI Standards Topic	보고 경계	페이지
사회	1. 개인정보보호 및 사이버 보안	GRI 418 고객개인정보보호	내부/외부	36-37
사회	2. 소비자 금융 보호	-	내부/외부	36
경제	3. 윤리 및 법규 준수	GRI 205 반부패	내부/외부	49-50
사회	4. 고객만족 제고	-	내부/외부	33-35
사회	5. 금융 상품 및 서비스의 품질 및 안전성	GRI 205 반부패	내부/외부	13-16, 33-37
경제	6. 지배구조의 투명성 및 독립성 강화	-	내부	53
경제	7. 재무 및 비재무 리스크 관리	-	내부	51-52
사회	8. 임직원 안전 및 보건	GRI 403 산업안전보건	내부	11, 43
사회	9. 인권 및 다양성 존중	GRI 405 인재다양성과 기회균등 GRI 412 인권평가	내부	39
사회	10. 일과 삶의 균형 추구	GRI 401 고용	내부	42~44
사회	11. 상생적 노사관계 구축	GRI 402 노사관계	내부	44
사회	12. 책임있는 금융(투자, 대출 등) 및 마케팅	GRI 417 마케팅 및 라벨링	내부	17-19, 26-28
사회	13. 지역사회 참여	GRI 413 지역사회 발전	내부/외부	20-23, 29-31

MA 관리방식

(Management Approach)

Our Priorities & Approach

구분	Context	Our Approach	Key Performance	Next Plans
개인정보보호 및 사이버 보안	사이버 공격의 위협과 진화하는 기술로 인해 고객 기밀 유지와 시스템 보안에 대한 중요성이 강조되고 있습니다. 신한카드는 고객정보를 기반으로 업(業)을 영위하는 금융사로서, 정보유출 및 침해 위협으로부터 고객정보를 보호하고 이를 통한 비즈니스 안전성을 확보하는 것이 무엇보다 중요합니다.	보안정책 수립, 실태점검, 이상징후 탐지/모니터링, 정보보호 시스템 구축, 보안관제 등 정보보호 관리체계를 수립·운영하고 있습니다. 정보보호 전담인력의 인식제고 및 전문성 강화를 위해 매년 정보보호 교육, 사이버 공격 발생에 대비한 비상대응훈련(전문기관과 합동)을 실시하고 있습니다.	· 개인정보처리 시스템 접근 모니터링 및 오남용 점검을 위한 개인정보 처리 시스템 접근기록 관리 솔루션 구축	· 정보보호미래발전 전략수립 · 정보보안 관리체계 고도화 · 차세대 보안 인프라 전환 · 디지털 보안역량 강화
소비자 금융 보호	글로벌 금융위기 이후 금융소비자보호의 중요성이 새롭게 부각되면서 세계적으로 금융소비자 보호에 관한 관심이 증대되고 있습니다. 특히 급변하는 금융환경과 구조화 금융상품의 출현 등 금융상품융합화 추세 속에서 금융소비자 보호를 위한 정부와 금융기관의 책임 및 노력의 강화가 요구되고 있습니다.	신한카드는 2020년 조직개편을 통해 대표이사 직속의 CCO(Chief Consumer Officer, 금융소비자보호 총괄 책임자)를 선임하여 독립적인 위치에서 소비자보호 업무를 수행할 수 있도록 하였습니다. 소비자보호 종합관리 시스템 ‘소보路 시스템’을 오픈하여 고객 불만 통합 관리 및 업무개선 체계의 혁신적인 변화를 이끌어 내고 있습니다.	· ‘업계 최초’ 외부 핀테크 업체와 협업을 통한 금융사기 예방 솔루션 앱 개발 · 금융 취약계층 보호 제도/매뉴얼 정기 점검 및 보안체계 운영	· 소비자보호영역에서의 리스크 최소화 · 완전판매 달성을 위한 소비자 보호영역 사전·사후 점검
윤리 및 법규 준수	윤리경영과 법규 준수는 제도와 법에 의해 사회적으로 규제받고 있는 영역으로 기업의 지속가능성에 직접적인 영향을 미치는 요소입니다. 고객, 주주 및 규제 기관 등 이해관계자들에게 신뢰받는 기업이 되기 위해서는 윤리적인 사업운영과 문화 내재화가 필수 요소입니다.	신한카드는 고객과 신한 그리고 사회의 가치가 함께 커지는 상생의 선순환 구조를 만들고자 윤리적 가치를 경영활동의 최우선 기준으로 하는 윤리경영 실천 프로그램을 운영하고 있습니다. 임직원 윤리·준법 인식 제고를 위한 교육 및 실질적 내부통제 프로그램을 적극 운영하는 등 윤리적 조직문화 정착을 위해 힘쓰고 있습니다.	· 사고 예방 및 윤리 준법교육활동(집합/사이버 교육) · 매월 법규준수 자기진단 · ‘준법책임자 및 담당자’ 제도 운영	· 업무단계별 현업의 내부통제 자율이행 환경 조성 · 실질적 위험요소에 대한 관리 역량 강화
고객만족 제고	외국 금융기관의 국내 진출로 금융기관간 경쟁이 심화되고 있으며, 4차 산업혁명에 따른 신기술의 등장은 금융 상품과 서비스의 제공 방식을 변화시키고 있습니다. 이에 더해 금융상품에 대한 고객의 요구는 점점 더 복잡해지고 그 수준이 높아지고 있습니다. 빠른 대응과 고객만족 제고를 위한 전략이 기업 성장기반에 중요한 역할을 하고 있습니다.	신한카드는 회사가 아닌 고객을 중심으로 판단하는 고객기점(顧客起點)의 마인드를 바탕으로 항상 고객에게 듣고, 고객으로부터 답을 찾고 있습니다. 상품 및 서비스를 직접 경험한 고객을 대상으로 고객만족도 조사를 총 14개 영역에서 실시하고, 대내외 접수인원을 신속 처리하여 고객만족을 제고하고 있습니다.	· 비대면 카드신청 발급시간 단축(3분 이내) · 수어상당 서비스 App에서 Web방식으로 업그레이드 · 스타트업 대상 비대면, 무서류 법인카드 발급 시스템 구축	· CS수준에 대한 정확한 진단과 향후 개선사항 분석 및 서비스 품질 향상 · 고객 니즈에 부합하는 차별화 된 서비스 지속 발굴
금융 상품 및 서비스의 품질 및 안전성	금융 서비스 산업은 경제와 마찬가지로 급격한 변화를 겪고 있습니다. 포화상태에 도달한 국내 금융시장과 더불어, 저성장 기조 장기화에 대한 우려 속에서 고객의 요구 및 시장의 트렌드를 반영하고 안전한 상품 및 서비스 개발에 대한 중요성이 더욱 강조되고 있습니다.	빅데이터·디지털·마케팅 역량을 결집하여 기존 혜택추천 서비스를 한 단계 진화시킨 초개인화 서비스를 오픈하며 혁신적인 금융서비스를 제공하고 새로운 비즈니스 모델을 창출함으로써 업을 지속적으로 확장하고 있습니다. 고객의 정보 부족 및 비대칭으로 야기된 피해를 최소화하고 정부, 감독 당국의 포용적 금융 정책 추진에도 선제적으로 대응하고 있습니다.	· 금융권 최초 안면인식 결제 서비스인 ‘신한FacePay’ · 우수고객 제도 개편으로 차별화된 맞춤형 서비스 ‘신한플러스 멤버십’ 제공	· 가맹점, 제휴사 및 신한그룹 계열사들과의 연계를 통한 비즈니스 플랫폼 개발 · 실물카드 없이 앱 하나로 쉽게 결제가 가능한 환경 지속 확대
책임있는 금융 (투자, 대출 등) 및 마케팅	사회 전체의 지속가능한 성장을 견인해 나갈 수 있는 책임있는 금융의 역할이 다방면으로 강조되고 있습니다. 사회 및 환경 문제를 해결하는 금융상품과 서비스를 제공하고, ESG를 반영한 대출 및 투자 정책을 수립하여 사회적 책임을 다하는 금융기관의 역할이 촉구되고 있습니다.	신한카드는 2020년 ESG팀을 신설하고, 전사 ESG 경영전략 수립 및 다양한 ESG 프로그램을 추진하고 있습니다. 환경·사회·지배구조(ESG)가 금융의 새로운 기준으로 자리매김 함에 따라 기후변화 리스크 및 사회적 책임요소를 반영한 ESG투자 정책을 운영하고 있습니다.	· 업계 최초로 미화 4억 불 규모의 소셜 본드 발행 · 코로나19 피해 금융지원을 위한 ESG 채권 발행 · 영세 가맹점 금융지원을 목적으로 ESG채권 발행	· 친환경경영과 상생경영 지속적으로 확대 · ESG 투자 및 채권 발행 확대

MA 관리방식

(Management Approach)

구분	Context	Our Approach	Key Performance	Next Plans
재무 및 비재무 리스크 관리	기업의 급변하는 경영환경 속에서 사업을 영위함에 따라 다양한 종류의 리스크에 직면합니다. 경영활동을 지속하기 위해 경제적 성과를 위한 리스크 관리뿐만 아니라 사회, 환경 등 기업의 지속가능성에 영향을 미치는 비재무 리스크 관리의 중요성이 부각되고 있습니다.	회사 경영상 발생하는 각종 리스크의 인식, 측정, 통제 등 리스크 관리 정책 및 전략을 수립하고 이의 준수 여부를 감시합니다. 그룹 환경사회 리스크 관리 모범기준에 따라 경제의 지속가능성을 유도하고, 환경과 사회, 지배구조 이슈 등을 비재무 리스크 관리 항목으로 선정하여, 운영현황을 정기 점검하며 ESG관리를 강화하고 있습니다.	· 신사업 추진시 환경 및 사회적 리스크 사전 검토 · 리스크 영역별 이슈사항 모니터링	· ‘리스크 전문가 네트워크 (REN: Risk Expert Network)’를 통한 리스크 현황 공유 지속
임직원 안전 및 보건	다양한 직무 환경에 따른 스트레스는 직원들의 건강과 관련된 주요 과제 중 하나입니다. 스트레스를 예방하고 직원들이 건강한 심신을 유지하도록 지원하는 것이 조직의 중요한 역할로 대두되고 있습니다.	신한카드는 직원의 안전 및 보건을 위해 다양한 프로그램을 운영하고 있습니다. 임직원 개인 맞춤형 스마트 검진 체계를 갖추고 있으며, 스트레스 및 건강관리를 위한 강의도 진행하고 있습니다. 또한 찾아가는 EAP 상담 ‘마인드 힐링 프로그램’ 추진 등 직원들의 정서적 힐링과 안정을 위해 노력하고 있습니다.	· ‘사회적 거리두기’ 근무환경 구축 · 코로나19 예방 용품 지원	· 일/가정 양립 지원 인프라 구축 · 가족친화경영 관련 인프라 및 환경 고도화
인권 및 다양성 존중	인권과 다양성이 존중되는 포용적인 조직문화를 형성하는 것은 건강하고 활기찬 일터를 만드는 근본이 됩니다. 다양한 생각, 관점, 문화를 가진 직원들이 서로를 존중하고 이해하며 소통할 때 기업은 보다 창의적이고 적극적인 조직으로 발전할 수 있습니다.	모든 이해관계자들의 인권을 존중하고, 인권 침해가 발생하지 않도록 하는 신한금융그룹의 인권경영을 준용하고 있습니다. 인권 존중에 대한 인식 제고 및 내재화를 위해 정기적으로 교육을 진행하며, 채용기준에 다양성을 포함한 열린 채용을 통해 능력에 따라 평등한 기회를 부여하고자 노력하고 있습니다.	· 인권 교육 진행 · 여성리더 육성을 위한 외부 교육 및 리더십 교육 진행	· 비즈니스 과정에서 발생할 수 있는 인권침해 요소 제거 · 여성인재 Pool 지속 확대 및 장기적 성장을 위한 역량개발 기반 구축
일과 삶의 균형 추구	주 52시간제 도입으로 효과적인 업무시간 관리와 생산성 제고는 모든 기업의 당면과제로 부각되었습니다. 일과 삶의 균형은 직원들의 삶의 높이고 업무 생산성을 향상시킬 수 있습니다.	정해진 업무 시간 내에 기존 업무량을 처리하고, 더욱이 변화하는 경영환경에 대응하며 확보된 업무 시간을 알차게 사용하는 일하는 방식을 정착하기 위해 딥 워킹 타임 제도를 운영하고 있습니다. 워라벨을 추구하는 다양한 프로그램과 가족친화경영을 추진하고 있습니다.	· SMART Work 현장 실천 매뉴얼 ‘HOW 40’ 제작 · 로봇 프로세스 자동화(RPA) 도입 (연간 약 6만 시간의 업무 시간 절감)	· SWP(Smart Working Place) 지역별 설치 확대
상생의 노사관계 구축	노사간 정기적인 소통채널을 통해 경영 현황 및 성과를 공유하고, 임직원 복리후생 및 근무 환경 개선 등과 같은 주요 안건들이 논의되는 것이 필요합니다. 노사간 화합과 구성원들간의 자유로운 소통은 직원들의 조직에 대한 이해를 돕고 신뢰관계를 강화하여 올바른 조직문화가 형성되는데 기여합니다.	건전한 노사관계를 바탕으로 노사가 함께 성장하기 위해 노력하고 있습니다. 임금협상은 매년, 단체협약은 격년으로 체결 하고 있으며, 매 분기 1회 이상 노사협의회를 통해 직원의 의견이 반영될 수 있도록 운영 중입니다. 이외에도 고충처리위원회 등 다양한 커뮤니케이션 채널을 통해 노사 화합을 이루고 있습니다.	· 다양한 Untact 소통 PGM 추진 · 조합원 정기 운영위원회 및 역량강화 프로그램 실시	· 노사 및 직원간 열린 소통을 위한 커뮤니케이션 채널 개발 지속
지배구조의 투명성 및 독립성 강화	건전한 기업지배구조의 구축은 모든 이해관계자의 신뢰 확보와 책임있는 경영 활동 수행의 근간입니다. 독립성과 전문성이 강화된 기업 지배구조와 투명한 의사결정 프로세스는 기업의 운영결과를 극대화하고 위험을 최소화하는데 매우 중요합니다.	신한카드 이사회는 투명하고 건전한 경영· 지배구조를 지향하며, 전 경영진 및 이사진이 ‘금융으로 세상을 이롭게 한다는 의미’를 담은 ‘따뜻한 금융’이라는 신한금융그룹의 미션 하에 책임경영을 이행하도록 노력하고 있습니다.	· 이사회 및 사외이사 등에 대한 평가 실시	· 감독과 통제의 기능 강화
지역사회 참여	신한카드의 비즈니스 가치와 성공은 당사가 지원하고 참여하는 지역사회의 성공과 불가분의 관계입니다. 지역사회와 상호협력적 관계를 형성/유지하며 지역사회의 관심 사항에 적극적으로 대응하는 것은 기업과 지역사회 모두의 지속가능한 발전을 위한 필수 요소입니다.	신한카드는 사회적 책임 기업으로서 ‘따뜻한 금융’을 실천하기 위해 고객과 사회, 그리고 신한이 가치가 함께 커지는 상생 발전을 지향하고 있습니다. 브랜드와 ESG 역량을 바탕으로 지역 상생 ‘하어로 프로젝트’를 추진하고 있으며, 신한카드만의 차별화된 커리큘럼으로 이해관계자 대상 금융교육을 진행하고 있습니다.	· 을지로3가 프로젝트 추진 · 전국민 힐링 캠페인 추진 · 디지털 테마 아름다운 도서관 개관	· 사회문제 해결 및 사회적 가치 창출을 위한 지역사회 사업 개발 지속

ESG Data

경제

요약 연결재무상태표

(단위: 백만 원)

구분	제 33(전전)기(주1) (2018년 12월말)	제 34(전)기(주1) (2019년 12월말)	제 35(당)기(주1) (2020년 12월말)
[현금및예치금]	637,990	668,414	671,599
[당기손익-공정가치측정금융자산]	253,854	406,109	487,873
[파생금융상품자산]	7,477	54,497	7,358
[상각후원가측정 신용카드채권 등]	26,902,687	29,335,281	30,935,740
[리스자산]	365,581	548,900	1,016,237
[기타포괄손익-공정가치측정금융자산]	34,519	35,938	32,143
[유형자산]	88,601	637,951	623,783
[기타자산]	1,138,746	1,230,819	1,110,491
자산총계	29,429,455	32,917,909	34,885,224
[파생금융상품부채]	80,928	48,675	170,761
[차입부채]	2,415,507	3,314,687	4,084,495
[사채]	16,691,757	18,645,326	20,215,457
[기타부채]	4,239,796	4,760,356	3,994,962
부채총계	23,427,988	26,769,044	28,465,675
[지배지분]	6,006,111	6,152,346	6,424,253
자본금	626,847	626,847	626,847
자본잉여금	860,592	860,592	860,592
자본조정	1,234	263	2,219
기타포괄손익누계액	(43,687)	(67,536)	(73,314)
이익잉여금	4,561,125	4,732,180	5,007,909
[비지배지분]	(4,644)	(3,480)	(4,705)
자본총계	6,001,467	6,148,866	6,419,548
연결에 포함된 회사수(주2)	11	13	13

* ()는부의 수치임

* (주1) 당기말 및 전기말 연결재무상태표는 기업회계기준서 제1116호를 적용하여 작성되었으며, 비교표시된 전전기말 연결재무상태표는 이와 관련하여 소급재작성되지 아니하였습니다.

(주2) 해당 숫자는 신한카드를 포함하지 않은 숫자입니다.

요약 연결포괄손익계산서

(단위: 백만 원)

구분	제 33(전전)기 (주1) (2018년 1월 1일 ~ 2018년 12월 31일)	제 34(전)기 (주1) (2019년 1월 1일 ~ 2019년 12월 31일)	제 35(당)기 (주1) (2020년 1월 1일 ~ 2020년 12월 31일)
[영업수익]	3,752,232	3,892,257	4,091,177
[영업비용]	3,025,733	3,208,149	3,268,963
[영업이익]	726,499	684,108	822,215
[영업외손익]	(25,211)	(7,352)	(1,003)
[법인세차감전순이익]	701,287	676,756	821,212
[연결총당기순이익]	517,761	509,033	606,554
[지배기업소유주지분]	519,446	508,800	606,453
[비지배지분]	(1,685)	233	101
[연결총포괄손익]	477,135	486,115	599,451
[지배기업소유주지분]	479,293	484,952	600,675
[비지배지분]	(2,158)	1,163	(1,224)
주당순이익 (단위: 원)	4,143	4,058	4,837
연결에 포함된 회사수(주2)	11	13	13

* ()는부의 수치임

* (주1) 당기, 전기 연결포괄손익계산서는 기업회계기준서 제1116호를 적용하여 작성되었으며, 비교표시된 전전기 연결포괄손익계산서는 이와 관련하여 소급재작성되지 아니하였습니다.

(주2) 해당 숫자는 신한카드를 포함하지 않은 숫자입니다.

국내 신용등급

(단위: 등급)

구분	2018	2019	2020
한국신용평가	AA+ (안정적)	AA+ (안정적)	AA+ (안정적)
한국기업평가	AA+ (안정적)	AA+ (안정적)	AA+ (안정적)
NICE신용평가	AA+ (안정적)	AA+ (안정적)	AA+ (안정적)

해외 신용등급

(단위: 등급)

구분	2018	2019	2020
Moody's	A2 (Stable)	A2 (Stable)	A2 (Stable)
S&P	A- (Stable)	A- (Stable)	A- (Stable)

사회

지속가능금융 성과

구분	단위	2018	2019	2020
지속가능 채권(신규)	십억 원	0	100	559
서민금융지원 대출(신규)		154.3	259.6	778.2
서민금융지원 대출(잔액)		148.0	260.1	683.9
스타트업 지분투자(잔액)		3.5	5.1	5.5
태양광 팩토리(신규)		3.1	4.5	6.2
태양광 팩토리(잔액)		4.1	7.8	12.2

사회공헌 활동 현황

구분	단위	2018	2019	2020
지역사회 투자액(기부금 포함)	억 원	305	156	147
임직원 봉사활동 시간	시간	28,990	29,742	2,935

CS 직원 교육 현황

구분	단위	2018	2019	2020
교육 횟수	횟수	79	41	51
교육 인원	명	1,487/교육당	1,300/교육당	1,097/교육당

정보보호 교육 현황

구분	단위	2018	2019	2020
임직원	교육 시간	시간	19,218	19,248
	교육 인원	명	2,937	2,950
외부/협력업체	교육 시간	시간	20,578	17,746
	교육 인원	명	3,949	3,545

개인정보 유출건수

조사 항목	2018	2019	2020
유출 건수	0	0	0

고객만족도 조사 결과

구분	2018	2019	2020
총점	88.3	89.0	90.4

고객 참여 및 의견 반영 현황

구분	단위	2018	2019	2020
고객 참여 제도 운영(고객패널 FGI 개최)	회	12	12	14
고객 의견 반영(제도개선 건수)	건	58	118	136

고객 민원 해결 현황_금감원 민원 기준

구분	2018	2019	2020
접수 건수	987	1,030	1,129
처리 건수	987	1,030	1,129

인권교육 현황

구분	2018	2019	2020
교육 인원(비율)	2,919(95.8)	2,918(95.3)	2,837(94.4)

임직원 현황

(단위: 명, %)

구분		2018	2019	2020
전체 인원		2,639	2,635	2,631
신규 채용	남(비율)	109 (62.3%)	41 (47.7%)	75 (56.8%)
	여(비율)	66 (37.7%)	46 (52.9%)	57 (43.2%)
	장애인	6	5	3
	고졸	48	20	34
	지역인재	-	-	-
이직/퇴사자	남(비율)	124 (8.2%)	13 (0.9%)	50 (3.3%)
	여(비율)	108 (9.5%)	12 (1.1%)	17 (1.5%)
고용 형태	정규직	2,423	2,447	2,429
	비정규직	186	159	172
지역	국내	2,633	2,626	2,620
	해외	6	9	11
직급	임원	30	29	30
	관리급	1,422	1,529	1,594
	사원	1,187	1,077	1,007
연령	20대(비율)	105 (4.0%)	98 (3.7%)	112 (4.3%)
	30대(비율)	525 (19.9%)	449 (17.0%)	408 (15.5%)
	40대(비율)	1,596 (60.5%)	1,567 (59.5%)	1,500 (57.0%)
	50대 이상(비율)	413 (15.6%)	521 (19.8%)	611 (23.2%)
성별	남성(비율)	1,508 (57.1%)	1,517 (57.6%)	1,511 (57.4%)
	여성(비율)	1,131 (42.9%)	1,118 (42.4%)	1,120 (42.6%)

2020년 이직/퇴직자 현황

(단위: 명)

연령	20대	30대	40대	50대이상
인원 수	3	14	15	35

임직원 다양성

(단위: 명, %)

구분			2018	2019	2020
여성 리더십	직급	전체 근로자 중 여성 비율	43.3	42.9	43.0
		전체 관리자 중 여성 비율	24.3	26.6	28.9
	고용 형태	계약직 중 여성 비율	50.5	44.7	39.0
		정규직 중 여성 비율	42.8	42.7	43.3
		기타	외국인(비율)	-	-
		보훈직원(비율)	47 (1.8)	45 (1.7)	47 (1.8)
		장애인(비율)	28 (1.1)	28 (1.1)	26 (1.0)

임직원 교육 현황

구분	단위	2018	2019	2020
1인당 교육시간	시간	84	79	87
총 교육시간	시간	220,856	208,709	229,580
1인당 교육예산	만 원	77	85	60
교육만족도	점(5점 만점)	4.23	4.57	4.33

* 2020년 1인당 교육시간 : 남성 93시간, 여성 80시간 * 교육만족도 : 전 직원 참여 전사연수 기준

임직원 안전·보건 현황

구분	단위	2018	2019	2020
산업재해건수	건(%)	1	0	0
재해율(산재 건수 / 직원수 * 100)	건(%)	0.038	0	0
업무관련 질병으로 인한 사망자수	명	0	0	0
근로시간	시간	5,268,000	5,260,000	5,252,000

노동조합 가입율

(단위: %)

구분	2018	2019	2020
가입률	88.2	90.5	89.2

유연근무제 활용 현황 (단위: %)

구분	2018	2019	2020
유연근무제 사용 비율	64.8	69.3	85.6

육아휴직 이용 현황

구분	단위	2018		2019		2020	
		여성	남성	여성	남성	여성	남성
육아휴직 후 해당년도 내 복귀 예정 인원	명	59	11	65	3	66	8
육아휴직 후 해당년도 복귀 인원	명	50	10	62	3	64	6
육아휴직 후 해당년도 내 복귀 인원 비율	%	85	91	95	100	97	75
전년도 육아휴직 후 복귀 인원 중 12개월 이상 근무자 수	명	49	6	49	9	61	3
전년도 육아휴직 후 복귀 인원 중 12개월 이상 근무자 비율	%	79	100	98	90	98	100

건강검진 지원 현황 (단위: %)

구분	2018	2019	2020
건강검진 참여율	98.3	96.6	99.8

* 미수검 : 임신, 출산, 휴직자 일부 포함

윤리경영 현황 (단위: 명)

구분	2018	2019	2020
준법감시담당자 역량강화 교육	111	117	121
윤리·준법 사이버교육	2,919	2,918	2,837
윤리·준법 실천서약서	2,919	2,918	2,837
법규준수 자기진단	연 1회, 전 임직원	월 1회	월 1회

환경

온실가스 배출량 현황 (단위: tCO₂eq)

구분	2018	2019	2020
배출량 목표	3,658	3,526	3,483
배출량 실적	3,573.5	2,981.2	2,897.03
전년대비 감소율	△ 0.5%	△ 16.6%	△ 16.8%

에너지원별 온실가스 배출량 (단위: tCO₂eq)

에너지원	2018	2019	2020
전기	2,531.1	1,937.6	1,954.9
도시가스(LNG)	681.2	602.7	535.5
가스/디젤 오일(경유)	9.4	10.4	3.0
휘발유	351.8	430.5	403.7

에너지 사용량 및 온실가스 배출량

지표명	세부지표	단위	2018	2019	2020
에너지 사용량	LNG	TJ	13.4	11.9	10.6
	경유		0.1	0.1	0.0
	전력		52.1	39.9	40.3
	휘발유		5.2	6.5	6.0
온실가스 배출량	간접배출량	tCO ₂ eq	2,531.1	1,937.6	1,954.9
	직접배출량		1,042.4	1,043.6	942.2

종이 출력량 현황(2020년 9월 기준, 분기 평균) (단위: 만 장)

구분	1분기	2분기	3분기	4분기
2019년	164	150	125	181
2020년	129	129	127	116
감소량	△ 35	△ 21	△ 2	△ 65

제3자 검증의견서

신한카드 경영진 및 이해관계자 귀중

서문

한국표준협회(이하 ‘검증인’)는 신한카드로부터 ‘신한카드 2019-20 ESG성과보고서’(이하 ‘보고서’)에 대한 독립적인 검증을 요청 받았습니다. 검증인은 신한카드가 작성한 보고서에 포함된 데이터의 타당성을 검토하여 독립적인 검증 의견을 제시하였으며, 본 보고서에 포함된 모든 주장과 성과에 대한 책임은 신한카드에 있습니다.

독립성

검증인은 독립된 검증기관으로서 보고서에 대한 제3자 검증을 제공하는 업무 이외에 신한카드 사업 활동 전반에 걸쳐 어떠한 이해관계도 맺고 있지 않으며 독립성을 저해할 수 있거나 영리를 목적으로 하는 연관관계를 갖고 있지 않습니다.

검증표준 및 수준

검증인은 AA1000 Assurance Standard v3의 검증 기준에 따라 포괄성, 중요성, 대응성 및 임팩트 원칙의 준수여부 및 보고서에 포함된 정보의 신뢰도를 ‘일반 수준(moderate)’으로 검증하였으며, GRI Standards에 의거하여 검증을 수행하였습니다.

검증유형 및 범위

검증인은 AA1000 검증표준(AA1000AS)에 따라 유형2(Type 2)에 해당하는 검증을 수행하였으며, 이는 신한카드의 주장과 보고서에 담긴 성과정보의 정확성을 평가하였음을 의미합니다. 검증범위는 2020년 1월 1일부터 2020년 12월 31일까지를 기준으로 하였으며, 보고 기간 동안 신한카드의 지속가능경영(ESG) 정책과 목표, 사업, 기준, 성과 등 시스템과 활동을 중점으로 검증을 수행하였습니다. 또한 환경, 사회 데이터와 광의의 경제적 성과에 대한 재무 데이터를 검증하였으며, 이해관계자 참여에 관한 검증은 중요성 평가 프로세스에 대한 검토로 제한되었습니다.

검증방법

검증인은 다음과 같은 방법을 사용하여 검증범위와 관련한 정보, 자료 및 증거를 수집하였습니다.

- 신한카드의 지속가능경영과 관련하여 보도된 미디어 조사 및 분석
- 지속가능경영 성과 개선과 보고서 작성에 사용된 관리시스템 및 프로세스의 검토
- 재무 실적 데이터와 재무제표에 대한 감사보고서 및 공시자료의 일치 여부 검토
- 내부문서 및 기초자료 검토

검증결과 및 의견(검증 원칙/ 프로세스 차원)

검증인은 보고서 초안에 수록된 내용을 검토하고 의견을 제시하였으며 이에 따라 보고서의 수정이 이루어졌습니다. 또한 본 보고서에 수록된 내용 중 중대한 오류나 부적절하게 기술된 점을 발견할 수 없었습니다. 검증인은 ‘신한카드 2019-20 ESG성과보고서’에 대하여 다음과 같은 의견을 제시합니다.

포괄성

- 신한카드가 지속가능성에 대해 전략적으로 대응하는 과정에서 이해관계자를 포함시켰는가?

신한카드는 지속가능경영을 추진함에 있어 이해관계자 참여를 중요하게 인식하고 참여 프로세스를 수립하기 위해 노력하고 있음을 확인하였습니다. 신한카드는 ISO 26000의 이해관계자 분류 기준에 따라 임직원, 고객, 주주 및 투자자, 정부 및 유관기관, 지역사회 등 이해관계자 그룹으로 선정하며 그룹별 커뮤니케이션 채널을 보유하고, 이를 통해 다양한 의견을 수렴하고 있음을 확인하였습니다.

중요성

- 이해관계자의 현명한 판단을 위한 중요 정보를 보고서에 포함시켰는가?

신한카드는 이해관계자에게 중요한 정보를 누락하거나 제외하지 않았다고 판단합니다. 또한 신한카드가 내·외부 환경분석에서 도출된 주요 이슈로 중요성 평가를 실시하고 그 결과에 따라 보고하였음을 확인하였습니다.

대응성

- 신한카드가 이해관계자의 요구와 관심에 적절히 대응하였는가?

신한카드는 이해관계자들로부터 수렴된 의견을 보고서에 반영하여 이해관계자의 요구 및 관심사 대응을 위해 노력하고 있음을 확인하였습니다. 또한 중요한 이해관계자 이슈에 대한 신한카드의 대응활동이 부적절하게 보고되었다는 증거를 발견하지 못했습니다.

임팩트

- 신한카드가 이해관계자에게 미치는 영향을 적절히 모니터링 하였는가?

신한카드는 업데이트된 검증표준 비즈니스 활동으로 인해 이해관계자들에게 미치는 영향을 모니터링하고 파악하고 있음을 확인하였습니다. 또한 이를 보고서에 적절하게 반영하고 있음을 확인하였습니다.

제3자 검증의견서

GRI Standards 적용수준 검토

검증인은 본 보고서가 GRI Standards의 Core Option에 의거하여(In accordance with) 작성되었음을 확인하였으며, 신한카드가 제공한 자료에 기반하여 다음의 공통표준(Universal Standards) 및 특정주제 표준(Topic-specific Standards) 지표에 관련된 내용이 제시된 자료에 기반하여 사실임을 확인하였습니다.

공통표준(Universal Standards)

검증인은 보고서가 Core Option의 공통표준 요구사항을 준수하고 있음을 확인하였으며, 아래의 지표를 검토하였습니다.

102-1 to 102-13(조직 프로필), 102-14(전략), 102-16 to 102-17(윤리와 청렴성), 102-18(지배구조), 102-40 to 102-44(이해관계자 참여), 102-45 to 102-56(보고관행), 103(경영접근방식)

특정주제 표준(Topic-specific Standards)

검증인은 보고항목 결정 프로세스를 통해 도출된 중요 주제(Material Topic)에 대한 세부공개항목을 확인하였으며, 아래의 지표를 검토하였습니다.

205-2, 305-1, 305-2, 305-5, 401-1, 401-2, 401-3, 402-1, 403-1, 403-2, 404-1, 404-2, 405-1, 406-1, 412-2, 413-1, 417-3, 418-1

개선 권고사항[실행 성과/이슈 차원]

검증인은 신한카드가 전체 조직 차원의 지속가능경영 전략 수립 및 지속적인 이슈에 대응할 수 있도록 다음의 사항에 대한 검토를 권고 드립니다.

경제분야

신한카드는 1985년 창업 이래, 그룹 차원의 효율적인 리스크 관리 시스템 및 안정적인 재무적 지원 가능성 등을 활용하여 국내 신용카드시장 업계 1위의 카드회사로 성장하였습니다. 또한, 지속가능경영(ESG) 체계 고도화 및 친환경 경영을 추진하며 신한금융그룹의 미션인 '미래를 함께 하는 따뜻한 금융'을 바탕으로 고객, 회사, 그리고 사회가 함께 성장하는 상생의 선순환 가치를 추구하기 위해 노력하고 있습니다. 향후 글로벌 경영환경 변화 대응을 위해 최근 강조되고 있는 협력사를 포함함 책임경영 활동 및 회계 투명성을 강화할 것을 권고 드립니다.

환경분야

신한카드는 2019년 ISO 14001을 획득하여 운영과정 전반에 환경경영을 실천하고 있으며, 신한금융그룹의

ECO Transformation 20·20 전략에 발맞춰 매년 친환경 경영 목표를 수립하고 달성을 위해 노력하고 있습니다. 또한 그룹사 공통으로 온실가스 인벤토리 관리 플랫폼을 구축하여 배출 실적을 매년 모니터링하고 있습니다. 검증인은 친환경 카드 상품과 그린 모빌리티 캠페인 등 소비자의 친환경 소비 촉진을 위한 신한카드의 활동을 확인하였습니다. 앞으로도 지속적으로 사업활동 전반에 걸쳐 환경영향을 저감하고 녹색금융을 촉진하는 전략적인 경영을 이어나가시길 바랍니다.

사회분야

2020년은 신한카드 지속가능경영(ESG경영)에서 새로운 시작이 되는 한 해였습니다. 카드업계 최초로 ESG 전담조직을 구성하여 ESG경영을 본격화하였으며, 첫 번째 ESG 성과보고서를 발간하여 이해관계자에게 ESG경영 의지와 성과를 소통하였습니다. 검증인은 신한카드가 ESG에 대한 깊은 이해를 바탕으로 전 임직원 ESG 교육을 통해 ESG를 내재화하고 있음을 확인하였습니다. 또한 포스트 코로나 시대 경제 활성화를 위해 소비 빅데이터 분석을 공유하고 다양한 고객과 중소기업 상생 활동을 추진하고 있음을 확인하였습니다. 앞으로는 지속가능발전목표(SDGs) 12번 '지속가능한 소비와 생산'과 연계하여 소비자에게 친환경 소비를 알리고 촉진할 수 있도록 신한카드의 사업과 역량을 다각도로 펼쳐주시길 권고합니다.

2021년 4월
한국표준협회 회장 대행 전진수

전진수



AA1000
Licensed Report
000-70/V3-UGQK3

한국표준협회는 1962년 한국 산업표준화법에 의거 설립된 특별법인으로서 산업표준화, 품질경영, 지속가능경영, KS-ISO 인증 등을 기업에 보급·확산하고 있는 지식서비스 기관입니다. 특히, ISO 26000 국내간사기관, GRI 지정교육기관, AA1000 검증기관, 대한민국지속가능성지수 (KSI) 운영기관, UN CDM 운영기구, 온실가스에너지 목표관리제 검증기관으로서 우리 사회의 지속가능발전에 이바지하고 있습니다.

GRI/ISO 26000 Index

공통주제(Universal Standards)				
GRI 102: 일반보고 (General Disclosure)				
Disclosures			ISO 26000	페이지
조직 프로필	102-1	조직명	6.3.10/6.4.1-6.4.2/6.4.3/6.4.4/ 6.4.5/6.8.5/7.8	5
	102-2	활동 및 주력 브랜드, 제품 및 서비스		55 - 56
	102-3	본사 위치		5
	102-4	사업장 위치		5, 7
	102-5	조직 소유 및 법적 형태		5
	102-6	시장 영역		55 - 56
	102-7	조직 규모		5, 61
	102-8	임직원 및 근로자에 대한 정보		5, 63-64
	102-9	조직 공급망		27
	102-10	조직 및 공급망의 중요한 변화		중요한 변화 없음
	102-11	사전예방 접근법이나 원칙		46, 51 - 52
	102-12	외부 이니셔티브		8 ~ 9
	102-13	가입협회		69
전략	102-14	최고의사결정권자 성명서	4.7/6.2/7.4.2	3
윤리 및 청렴성	102-16	조직의 가치, 원칙, 표준 및 행동규범	4.4/6.6.3	49, 홈페이지
	102-17	윤리에 대한 자문 및 고충처리 제도		49
거버넌스	102-18	거버넌스 구조	6.2/7.4.3/7.7.5	53
이해관계자 참여	102-40	이해관계자 그룹 목록	5.3	57
	102-42	이해관계자 파악 및 선정		57
	102-43	이해관계자 참여 방식		57-58
	102-44	이해관계자 참여를 통해 제기된 핵심 토픽 및 관심사		58
보고관행	102-45	조직의 연결재무제표에 포함된 주체 목록	5.2/7.3.2/7.3.3/7.3.4	사업보고서
	102-46	보고내용 및 주제경계 정의		About This Report
	102-47	중대 주제 목록 (List of material topics)		58
	102-48	이전 보고서에 기록된 정보 수정		해당사항 없음
	102-49	중대 주제 및 주제 범위에 대한 변화		57-58
	102-50	보고 기간	7.5.3/7.6.2	About This Report
	102-51	가장 최근 보고서 발간일자		About This Report
	102-52	보고 주기		About This Report
	102-53	보고서에 대한 문의처		About This Report
	102-54	GRI Standards에 따른 보고 방식		About This Report
	102-55	GRI Content Index		67-68
	102-56	외부 검증		65-66

GRI/ISO 26000 Index

특정주제(Topic-specific Standards)				
GRI 200: 경제 (Economic Topics)				
Topic		Disclosures	ISO 26000	페이지
반부패 2016	103	Management Approach		59
	205-02	반부패 정책 및 절차에 관한 공지와 훈련	6.6.1-6.6.2/6.6.3	49, 64
GRI 300: 환경 (Environment Topics)				
배출 2016	305-1	직접 온실가스 배출(Scope 1)	6.5.5	64
	305-2	에너지 간접 온실가스 배출(Scope2)		64
	305-5	온실가스 배출 감축		46, 64
GRI 400: 사회 (Social Topics)				
고용 2016	103	Management Approach		63
	401-1	신규 채용 및 이직자 수 및 비율	6.4.3	43
	401-2	상근직에게만 제공하는 복리후생	6.4.4/6.8.7	43
	401-3	육아휴직	6.4.4	4
노사관계 2016	103	Management Approach		60
	402-1	경영상 변동에 관한 최소 통지기간(단체협약상의 명시여부 포함)	6.4.3/6.4.5	단체협약 제8조에 관련 사항 발생시 지체없이 상호 통지함
산업안전보건 2018	103	Management Approach		60
	403-1	산업안전보건 경영시스템	6.4.6	43
	403-2	위험 식별, 리스크 평가, 사고 조사	6.4.6, 6.8.8	11, 43
	403-3	산업안전보건 서비스	6.4.6	43
	403-4	산업안전보건에 대한 구성원 참여, 상담 및 의사소통	6.4.6, 6.8.8	43
	403-6	구성원 건강 증진	6.4.6	43
	403-7	사업 관계에 의해 직접 연결된 산업안전보건 영향의 예방 및 완화	6.4.6	11
	403-8	산업안전보건 경영시스템 인증에 적용 받는 임직원/협력사	6.4.6	전 임직원
훈련 및 교육 2016	404-1	종업원 유형별, 성별 1인당 한해 평균 훈련 시간	6.4.7	63
	404-2	근로자의 역량 강화 및 경력 관리를 위한 프로그램	6.4.7/6.8.5	40 - 41
다양성과 기회균등 2016	103	Management Approach		60
	405-1	거버넌스 조직 및 임직원 내 다양성	6.2.3/6.3.7/6.3.10/6.4.3	53, 63
차별금지 2016	103	Management Approach		60
	406-1	차별사건 수와 이에 대한 시정조치	6.3.6/6.3.7/6.3.10/6.4.3	해당 사례 없음
인권평가 2016	103	Management Approach		60
	412-2	인권 정책 및 절차에 대한 임직원 교육	6.3.5	62
지역사회 2016	103	Management Approach		60
	413-1	지역사회 참여활동, 영향평가 및 개발 프로그램을 수행하는 사업장	6.3.9/6.5.1-6.5.2/6.5.3/6.8	20 - 23, 29 - 31
마케팅 및 라벨링 2016	103	Management Approach		59
	417-3	마케팅 커뮤니케이션과 관련 법규 및 자발적 규칙 위반 사례의 횟수와 형태	4.6, 6.7.1-6.7.3	해당 사례 없음
고객개인정보보호 2016	103	Management Approach		59
	418-1	고객개인정보보호 위반 및 고객정보 분실에 대한 불만 건수	6.7.1-6.7.2/6.7.7	62

주요 수상 및 단체가입 현황

주요 수상

수상일자	주최기관	수상부문
2020.11	산업통산자원부	2020년 국가생산성대상 종합대상 '대통령상'
2020.11	한국메세나협회	2020 한국메세나대상 문화공헌상
2020.11	한국인터넷소통협회	제13회대한민국소셜미디어대상 종합대상
2020.10	금융위원회	제5회 금융의날 혁신금융부문 국무총리 표창
2020.10	한국생산성본부	국가브랜드경쟁력지수(NBCI) 1위
2020.10	한국표준협회	대한민국지속가능성지수(KSI) 1위
2020.10	한국능률협회컨설팅	한국산업의 고객만족도(KCSI) 1위
2020.08	한국표준협회	프리미엄브랜드지수(K-PBI) 1위
2020.05	한국능률협회컨설팅	서비스품질지수(KSQI) 1위
2020.05	산업정책연구원	2020 국가산업대상 사회공헌부문 1위
2020.03	브랜드스타	대한민국브랜드스타 1위
2020.03	한국능률협회컨설팅	한국산업의 브랜드파워(K-BPI) 1위
2020.02	한국능률협회컨설팅	한국에서 가장 존경받는 기업 1위
2020.02	산업정책연구원	대한민국 브랜드 명예의 전당 1위
2019.12	공정거래위원회	소비자중심경영 CCM
2019.12	한국사회복지협의회	2019 지역사회공헌 인정제 인정패수여
2019.11	서울특별시사회복지협의회	2019 사회공헌위크 서울특별시장상
2019.11	한국UN봉사단	2019 대한민국봉사대상
2019.11	한국빅데이터학회	코리아빅데이터어워드 금융부문
2019.10	금융감독원	제 14회 금융공모전 금융교육 우수부문 최우수상
2019.10	보건복지부	대한민국나눔국민대상 보건복지부장관표창
2019.10	한국빅데이터학회	제19회 대한민국디지털경영혁신대상 종합대상
2019.08	문화체육관광부	제25회 독서문화상 대통령 표창
2019.03	한국과학창의재단	교육기부 우수기업 재인증
2019.02	금융감독원	1사 1교 금융교육 우수 금융회사 금융감독원장상
2019.02	금융감독원	1사 1교 금융교육 우수 금융회사 우수직원 포상

단체 가입 현황

한국능률협회	한국소비자원
한국표준협회	공정경쟁연합회
한국소비자학회	서울상공회의소

신한카드 2019-20 ESG성과보고서

발행인 | 임영진

발행처 | 신한카드

발행일 | 2021년 4월(최초 발행일: 2021년 1월)

담당부서 | ESG팀

연락처 | 02.6950.7199

주소 | 서울 중구 을지로 100(을지로2가) 파인에비뉴 A동

홈페이지 | www.shinhancard.com

