

Shinhan Card

신한카드
2021 ESG성과보고서



TABLE OF CONTENTS

01

INTRODUCTION

Letter from CEO	02
About Shinhan Card	03
Company Profile	03
Who We Are	04
Products and Services	05
Vision & Strategy	06
2021/22 Business Overview	07
Global Business Overview	08
Supporting the UN SDGs	09
ESG Highlights	11

02

SUSTAINABILITY SPECIAL NOTES

SPECIAL NOTE 1.	13
Innovation & Digitalization	
SPECIAL NOTE 2.	18
Environmental Sustainability	
SPECIAL NOTE 3.	22
ESG Management	

03

ESG PERFORMANCE

PROSPERITY	27
ESG 금융	28
포용 및 혁신금융	29
고객 가치 창출	37
정보 및 데이터 보안	44
PEOPLE	46
인재경영	47
지역사회 참여	54
PLANET	60
환경경영	61
기후변화 대응	63
GOVERNANCE	66
기업 지배구조	67
윤리 및 준법경영	69
리스크 관리	73

04

APPENDIX

이해관계자 참여	77
중요성 평가	78
중대 이슈 관리 방식	79
ESG Data	80
제3자 검증의견서	92
GRI Contents Index	94
TCFD & SASB Index	96
주요 수상 및 단체가입 현황	97
About this Report	98



본 보고서는 관련 페이지로의 이동과 연관 웹 페이지 바로가기 등의 기능이 포함된 인터랙티브 PDF로 발간되었습니다.

LETTER FROM CEO



존경하는 이해관계자 여러분

많은 변화 속에서도 변함없이 신한카드와 함께해 주시고 성원해 주셔서 진심으로 감사드립니다.

걸어지는 코로나19 팬데믹 상황에서도 신한카드의 성장 스토리는 멈추지 않았습니다. 경제 변동성과 시장 경쟁을 딛고 회원 수·자산·손익 등 모든 면에서 힘찬 도약을 이루었고, 금융사 최초로 브랜드 가치 평가 10년 연속 트리플 크라운을 달성하는 등 ‘최초’와 ‘최고’의 이정표를 세우며 업계 1등의 자리를 흔들림 없이 유지해 왔습니다. 이해관계자 여러분과 함께 이뤄낸 값진 성과입니다.

신한카드의 지속가능한 성장 배경에는 선도적인 ESG 경영 노력이 있었습니다. 신용카드 업계 최초로 이사회 내 ‘ESG 위원회’ 및 전사 ‘ESG 협의체’를 출범하고, 지난해 ESG 채권을 발행하는 등 앞선 노력, 강한 의지로 ESG 경영의 기반을 마련했습니다.

올해부터는 전 임직원이 참여하는 ‘ESG 일상화’를 목표로 신한카드만의 ESG 전략을 고도화할 계획입니다. 카드 시장은 국민의 일상에서 생성된 데이터가 유기적으로 연결된 하나의 ‘생태계’입니다. 신한카드는 ‘1등 카드사’를 넘어 ‘Life & Finance 플랫폼 기업’으로 본업(本業)의 압도적 역량을 환경·사회·지배구조 전 영역으로 확장해 이해관계자와 사회, 기업이 상생할 수 있도록 다음과 같이 노력할 것을 약속드립니다.

첫째, 친환경 사업 역량을 강화하겠습니다.

신한금융은 동아시아 금융그룹 최초로 2050년까지 그룹 자산의 탄소중립을 목표로 하는 ‘제로 카본 드라이브(Zero Carbon Drive)’를 선언했습니다. 이에 신한카드는 ‘딥(Deep) 에코’, ‘EV’ 등 친환경 카드상품 확대, K-EV100 참여를 통한 업무 및 사업용 차량의 무공해차 전환, 페플라스틱 재활용 카드 제작 및 전자영수증 전환 등 친환경 역량을 강화하고 있습니다. 지난해 3월에는 신한카드의 방대한 소비자 데이터를 기반으로 고객별 탄소배출량을 지수화한 ‘신한그린인덱스(Green Index)’를 개발하여 녹색 금융을 위한 지속가능한 비즈니스를 실천하고 있습니다.

둘째, 금융업계의 디지털 책임을 선도하겠습니다.

신한카드는 지난해 국내 금융권 최초로 기업의 디지털 책임을 뜻하는 ‘CDR(Corporate Digital Responsibility)’ 경영을 선언했습니다. CDR 경영 윤리헌장, 디지털 소비자 보호, 윤리적 AI 알고리즘, 사이버 보안 강화 등을 경영 전반에 도입해 디지털 금융 시대의 ESG 경영에 앞장서겠습니다. 나아가 자사 금융데이터를 활용해 탄소배출 절감과 순환 경제 구축에 기여하고, 데이터 기반 ESG 스타트업 육성하며, 디지털 리더러시를 확산해 디지털 격차를 해소하는 등 디지털 기반의 상생경영을 추진해 나가겠습니다.

셋째, 따뜻한 금융의 소임을 다하겠습니다.

신한카드는 중소기업인 가맹점을 육성하고 지역경제를 활성화하기 위해 공공기관과 지방자치단체에 빅데이터 분석 보고서를 무상으로 제공하고 있습니다. 또한 업계 최초로 코로나19 피해 지원을 위한 4,800억 원 규모의 ESG 채권을 발행해 소상공인의 경제적 어려움 극복에 힘을 보태고 있습니다. 아울러 신한카드의 대표 사회공헌 사업인 ‘아름인 도서관’과 다양한 금융교육을 통해 대한민국의 건강한 미래를 만들어 가는 일에도 최선을 다하겠습니다.

신한금융그룹의 ESG 슬로건인 ‘Do the Right Thing for a Wonderful World(멋진 세상을 위한 올바른 실천)’에 발맞춰 신한카드만이 만들 수 있는 ‘멋진 세상’을 고민하고, 신한카드만이 할 수 있는 ‘올바른 ESG 경영’을 실천하겠습니다. ‘1등 카드사’를 넘어 차별화된 ESG 경영을 통해 ‘일류(一流) 기업’으로 나아가오를 신한카드의 모습을 지켜봐 주십시오.

앞으로도 이해관계자 여러분의 변함없는 관심과 성원 부탁드립니다. 감사합니다.

2022년 5월 대표이사

임영진

☰	🏠	🔄
INTRODUCTION		
→ Letter from CEO		
About Shinhan Card		
Supporting the UN SDGs		
ESG Highlights		
SUSTAINABILITY SPECIAL NOTES		
#1. Innovation & Digitalization		
#2. Environmental Sustainability		
#3. ESG Management		
ESG PERFORMANCE		
PROSPERITY		
PEOPLE		
PLANET		
GOVERNANCE		
APPENDIX		
이해관계자 참여		
중요성 평가		
중대 이슈 관리 방식		
ESG Data		
제3자 검증의견서		
GRI Contents Index		
TCFD & SASB Index		
주요 수상 및 단체가입 현황		
About this Report		

ABOUT SHINHAN CARD

COMPANY PROFILE

신한카드는 신한금융지주의 100% 자회사로서, 2007년 LG카드와 통합 이후 시장점유율, 회원 수, 당기 순이익 등 주요 경영지표에서 확고한 업계 1위를 유지하고 있는 대한민국 No.1 카드사입니다. 당사는 신용판매 서비스를 중심으로 장단기 카드대출, 할부금융 및 각종 물품과 서비스의 중개업무를 통해 부가가치를 창출하고 있습니다. 카드결제가 보편화됨에 따라 당사의 비즈니스는 국가 경제 및 국민 소비 생활의 한 축으로 자리 잡고 있으며, 디지털 금융의 성장과 함께 Life & Finance 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)

2021년 주요 재무 성과

실질 회원 수 (개인 신용+체크 회원 기준)

2,091만 명



총자산 (연결기준)

38조 4,722억 원

당기순이익 (지배기업 소유주 지분)

6,750억 원

11.3% ↑ (전년대비)

영업자산

35조 3,717억 원



임직원 수 (계약직 포함)

2,613명



사업영역

신용판매,
단기/장기 카드대출,
할부금융, 리스, 기타 부대업무

INTRODUCTION

- Letter from CEO
- About Shinhan Card ▾
- Company Profile
- Who We Are
- Products and Services
- Vision & Strategy
- 2021/22 Business Overview
- Global Business Overview
- Supporting the UN SDGs
- ESG Highlights

SUSTAINABILITY SPECIAL NOTES

- #1. Innovation & Digitalization
- #2. Environmental Sustainability
- #3. ESG Management

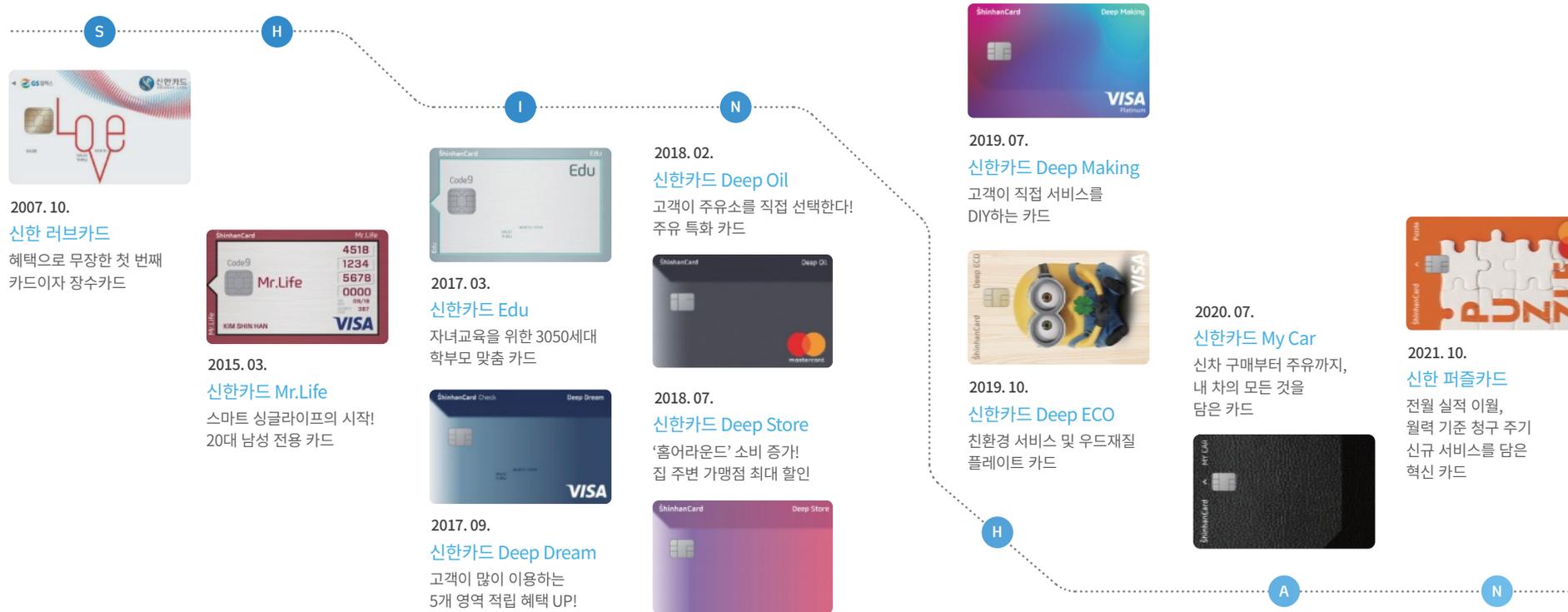
ESG PERFORMANCE

- PROSPERITY
- PEOPLE
- PLANET
- GOVERNANCE

APPENDIX

- 이해관계자 참여
- 중요성 평가
- 중대 이슈 관리 방식
- ESG Data
- 제3자 검증의견서
- GRI Contents Index
- TCFD & SASB Index
- 주요 수상 및 단체가입 현황
- About this Report

WHO WE ARE



OUR HISTORY_ 주요 연혁

신용카드업 착수		통합 신한카드사 출범		One System 구축		제2창업 Beyond X 선포		New Vision CONNECT MORE, CREATE THE MOST	
1987 신용카드업 인가	2007 구)신한/LG카드 통합	2012 차세대시스템 오픈	2015 인도네시아 현지 합작 법인 신한 인도 파이낸스 설립	2017 'Deep Dream' 카드 최단기간 100만 매 발급 돌파	2019 Max 2023 발표 / 신한 베트남 파이낸스(SVFC) 인수	2020 통합멤버십 2,600만 달성 / DATA BIZ 사업 본격화	2021 국내 금융권 첫 CDR 선언 / 업계 최초 이사회 내 ESG 위원회 설치 / 업계 최초 페플라스틱 재활용 플레이트 도입 / 신한pLay 론칭	2008 IT 시스템 통합	2014 빅데이터 기반 상품개발 체계 Code9 발표

☰	🏠	🔄
INTRODUCTION		
Letter from CEO		
About Shinhan Card ▾		
Company Profile		
→ Who We Are		
Products and Services		
Vision & Strategy		
2021/22 Business Overview		
Global Business Overview		
Supporting the UN SDGs		
ESG Highlights		
SUSTAINABILITY SPECIAL NOTES		
#1. Innovation & Digitalization		
#2. Environmental Sustainability		
#3. ESG Management		
ESG PERFORMANCE		
PROSPERITY		
PEOPLE		
PLANET		
GOVERNANCE		
APPENDIX		
이해관계자 참여		
중요성 평가		
중대 이슈 관리 방식		
ESG Data		
제3자 검증의견서		
GRI Contents Index		
TCFD & SASB Index		
주요 수상 및 단체가입 현황		
About this Report		

PRODUCTS AND SERVICES

신한카드는 2007년 LG카드와 통합한 후 현재까지 업계 최고의 고객 기반과 서비스 역량을 바탕으로 카드 산업의 미래를 이끌어 가고 있는 가장 많은 고객이 이용하는 대표적인 금융 브랜드입니다. 당사는 신용카드, 할부 금융 등의 업무를 취급하는 여신 전문 금융회사로 기존의 카드업에 디지털/플랫폼/데이터 Biz 역량을 더해 고객의 생활과 함께하는 Life & Finance 기업으로 도약하고자 합니다.



신용판매, 단기 카드대출 (현금서비스)



▶ 신용카드를 매개로 개인 및 법인 또는 공공기관 등에게 일정 신용한도 내에서 물품 및 용역 구입 대금을 지불하는 신용판매와 긴급히 필요한 현금을 대여해 주는 현금서비스를 하고 있습니다. 향후 고객의 세분화를 통하여 보다 차별화된 특화상품을 지속적으로 개발하고 다양한 고객 로열티 프로그램을 성공적으로 구축함과 동시에 CRM 시스템을 고도화할 것입니다. 이와 함께 신용관리시스템을 더욱 향상시켜 고객의 정확한 신용평가와 한도 부여로 리스크 관리를 강화해 나갈 것입니다.

할부금융서비스



▶ 일시불로 구입하기 곤란한 재화나 용역의 구입자금을 지원하고, 이를 고객이 매월 분할 상환하는 다양한 할부금융 상품을 운용하고 있습니다. 이를 위하여 전국적 유통망을 가진 제휴사 및 1만여 곳의 제휴 가맹점을 확보하고 있으며 우수 고객에게는 대출 시 우대 혜택을 제공하는 등 차별화된 금융 서비스를 제공하고 있습니다.

장기 카드대출(카드론), 대환론 대출



▶ 신용카드 회원과 일반 고객을 대상으로 하는 다양한 대출상품을 개발, 운영하고 있습니다. 또한 채무 상환에 어려움을 겪고 있는 고객을 대상으로 기존의 채무를 장기 분할하여 리파이낸싱(Refinancing)하는 대환론 상품을 취급하고 있습니다. 향후 고객의 니즈에 부합하는 다양한 금융상품을 개발하여 기존 금융권의 틈새 시장을 선점함과 동시에 철저한 신용관리를 통하여 리스크를 최소화할 것입니다.

리스금융(오토리스)



▶ 고객이 타고 싶어 하는 자동차를 고객 대신 구입하여 고객이 희망하는 리스 기간 동안 사용하게 하고 매월 사용료를 받는 오토리스 서비스를 제공하고 있습니다.

플랫폼 & 데이터 비즈니스



▶ 디지털 플랫폼 '신한pLay'를 중심으로 고객의 금융생활과 일상을 연결하고 있습니다. 금융상품의 개발 및 판매를 넘어 플랫폼 기반의 맞춤형 상품/서비스 중개 사업으로 사업영역을 확장하고 있습니다.

INTRODUCTION

Letter from CEO

About Shinhan Card

Company Profile

Who We Are

→ Products and Services

Vision & Strategy

2021/22 Business Overview

Global Business Overview

Supporting the UN SDGs

ESG Highlights

SUSTAINABILITY SPECIAL NOTES

#1. Innovation & Digitalization

#2. Environmental Sustainability

#3. ESG Management

ESG PERFORMANCE

PROSPERITY

PEOPLE

PLANET

GOVERNANCE

APPENDIX

이해관계자 참여

중요성 평가

중대 이슈 관리 방식

ESG Data

제3자 검증의견서

GRI Contents Index

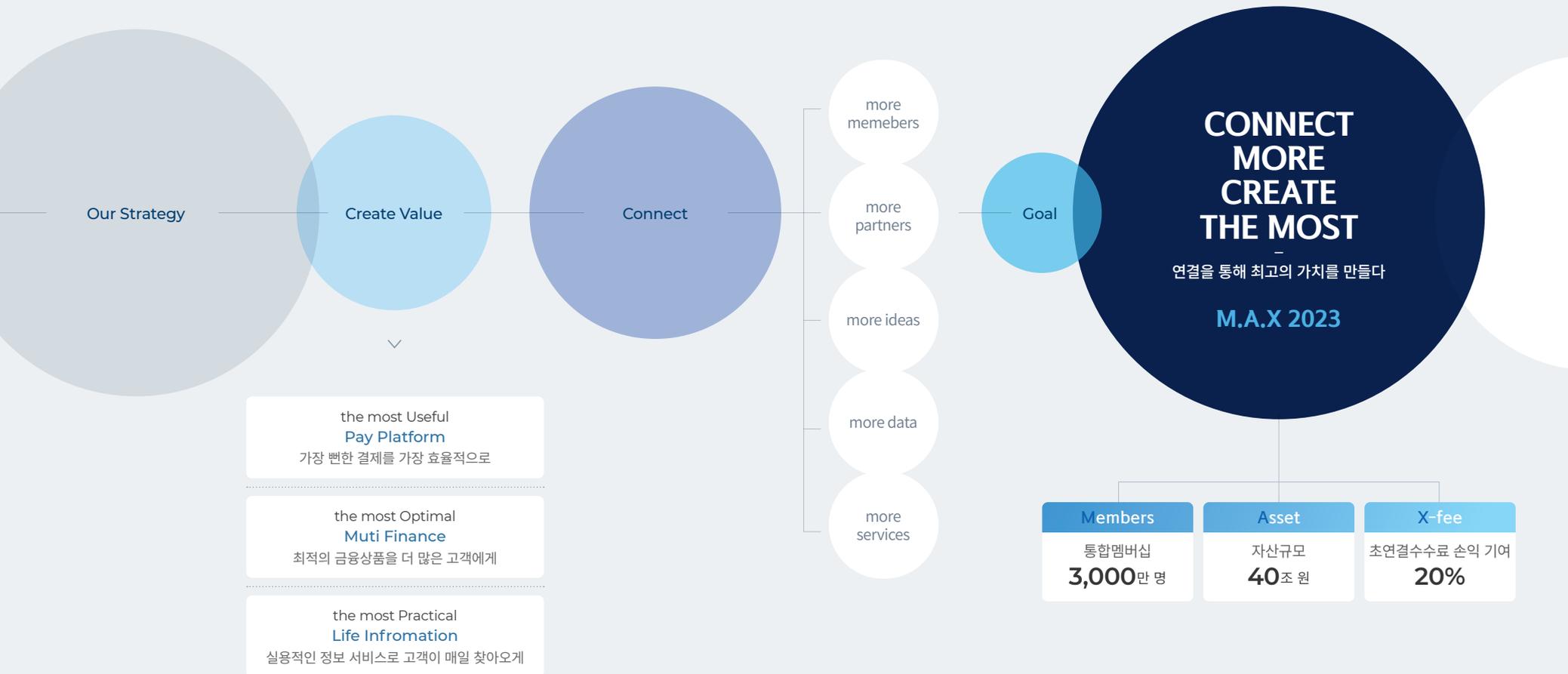
TCFD & SASB Index

주요 수상 및 단체가입 현황

About this Report

VISION & STRATEGY

신한카드의 본질이 고객과 고객(가맹점 및 파트너사)을 ‘연결’하여 모두에게 이익이 되는 부가가치를 창출한다는 관점에 입각하여 ‘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 3대 사업영역을 설정/추진하고 있습니다. 업계 최고 수준인 2,800만 통합 멤버십 및 1,400만 플랫폼(신한pLay) 회원을 핵심 기반으로 카드 비즈니스의 영역을 지속해서 확장하고, 사업 포트폴리오를 다각화하고자 합니다.



☰	🏠	🔄
INTRODUCTION		
Letter from CEO		
About Shinhan Card ▾		
Company Profile		
Who We Are		
Products and Services		
→ Vision & Strategy		
2021/22 Business Overview		
Global Business Overview		
Supporting the UN SDGs		
ESG Highlights		
SUSTAINABILITY SPECIAL NOTES		
#1. Innovation & Digitalization		
#2. Environmental Sustainability		
#3. ESG Management		
ESG PERFORMANCE		
PROSPERITY		
PEOPLE		
PLANET		
GOVERNANCE		
APPENDIX		
이해관계자 참여		
중요성 평가		
중대 이슈 관리 방식		
ESG Data		
제3자 검증의견서		
GRI Contents Index		
TCFD & SASB Index		
주요 수상 및 단체가입 현황		
About this Report		

2021/22 BUSINESS OVERVIEW

2021 전략방향

2021년 신한카드는 'DEEP-tact(딥택트)'라는 전략방향을 설정하고 Untact(언택트)로 대표되는 새로운 고객/시장/경쟁을 주도하는 'Deep Contact' 기업으로 거듭나고자 하였습니다. 기존의 업계 1등 역량에 차별적인 빅데이터/디지털 경쟁력을 더해 오픈뱅킹/마이데이터 등 금융업계의 화두를 초격차 고객 서비스로 완성하고, 이를 '신한pLay'에 모두 담아 'Life & Finance 플랫폼 기업'으로 첫발을 내디뎠습니다.

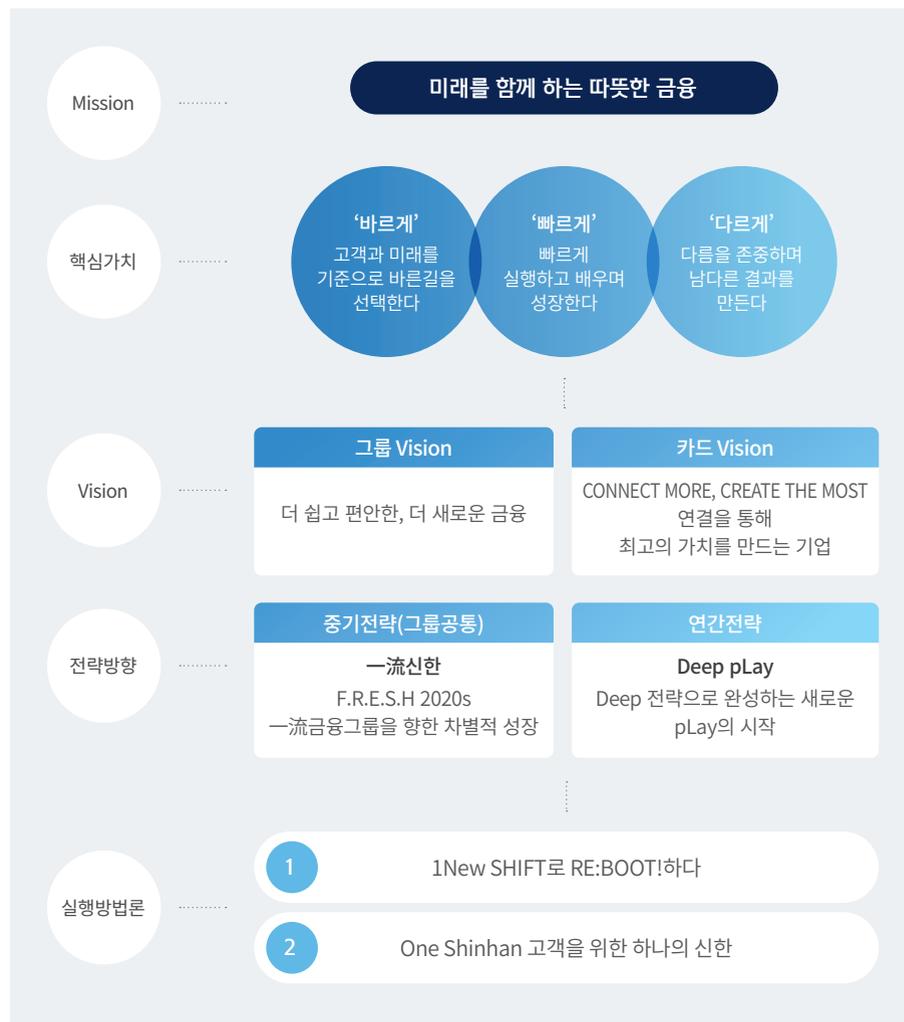


2022 전략방향

2022년에는 'Deep pLay' 전략방향을 세우고 기존의 Ground(카드업)에서는 변함없는 No.1 pLay를, 새로운 Ground(플랫폼 사업)에서는 차별화된 Only.1의 pLay로 더욱 진화된 Life & Finance 플랫폼으로 세상을 이롭게 하는 금융 철학을 실현하고자 합니다.



비전 및 전략체계도



☰	🏠	🔄
INTRODUCTION		
Letter from CEO		
About Shinhan Card ▾		
Company Profile		
Who We Are		
Products and Services		
Vision & Strategy		
→ 2021/22 Business Overview		
Global Business Overview		
Supporting the UN SDGs		
ESG Highlights		
SUSTAINABILITY SPECIAL NOTES		
#1. Innovation & Digitalization		
#2. Environmental Sustainability		
#3. ESG Management		
ESG PERFORMANCE		
PROSPERITY		
PEOPLE		
PLANET		
GOVERNANCE		
APPENDIX		
이해관계자 참여		
중요성 평가		
중대 이슈 관리 방식		
ESG Data		
제3자 검증의견서		
GRI Contents Index		
TCFD & SASB Index		
주요 수상 및 단체가입 현황		
About this Report		

GLOBAL BUSINESS OVERVIEW

(2021년 12월 기준)



신한카드는 해외 시장 내 중금리 고객군 대상 할부/신용 중심의 글로벌 사업을 전개하고 있습니다.

글로벌 네트워크 (단위: 개, 명)

국내 본사	2(GBT/기획실)
해외 현지 법인	4
해외 사무소	1
주재원 수	10
전략적 협업 관계(해외)	현지 그룹사 9/파트너사 1

법인 네트워크 현황

베트남	본점 1/지점 10/영업소 21/사무소 3
인도네시아	본점 1/ 지점 4
카자흐스탄	본사 1 / 사무소 2
미얀마	본점 1/지점 10/출장소 14

- 비전** > Become a Trusted Global Finance Partner
- 전략** > 체질 개선 및 Leading 지위 확보를 통한 글로벌 一流 신한 달성

☰	🏠	🔄
INTRODUCTION		
Letter from CEO		
About Shinhan Card ▾		
Company Profile		
Who We Are		
Products and Services		
Vision & Strategy		
2021/22 Business Overview		
→ Global Business Overview		
Supporting the UN SDGs		
ESG Highlights		
SUSTAINABILITY SPECIAL NOTES		
#1. Innovation & Digitalization		
#2. Environmental Sustainability		
#3. ESG Management		
ESG PERFORMANCE		
PROSPERITY		
PEOPLE		
PLANET		
GOVERNANCE		
APPENDIX		
이해관계자 참여		
중요성 평가		
중대 이슈 관리 방식		
ESG Data		
제3자 검증의견서		
GRI Contents Index		
TCFD & SASB Index		
주요 수상 및 단체가입 현황		
About this Report		

SUPPORTING THE UN SDGs

유엔 지속가능발전목표(UN SDGs)는 빈곤퇴치, 번영 및 복지증진, 환경보호를 통해 더 나은 세상을 만들고자 하는 전 세계 기업 시민들의 공동의 목표입니다. 신한카드는 17개 목표 중 6개 목표 및 세부 목표를 선정하여 이를 달성하기 위한 활동을 전개하고 있습니다.



3 GOOD HEALTH AND WELL-BEING

난치병 치료 수혜 환자
210명(누적)

결식우려 아동 대상 아동급식 지원카드 발급
3만 6천장
(서울 외 3개 지자체 확대)

재난지원 선불카드 취급액
2조 6,000억 원
(2020~2021년)

4 QUALITY EDUCATION

아름인 도서관 지원
524개 기관 / **66**만 권

금융교육
12,371명(2021년)
72,239명(누적)

10 REDUCED INEQUALITIES

서민지원 금융
1조 2,493억 원(2021년 신규)

장애인 복지 기금
385억 원(누적)

베트남 비대면 금융 서비스 확대
6만 건(2021년)

비대면 플랫폼 가입자 수
1,402만 명(누적)

11 SUSTAINABLE CITIES AND COMMUNITIES

친환경 공간 조성
ECO Zone 1호 서울숲 '우리꽃길'
1,320m²

견고 싶은 숲 만들기
860m²

그린리모델링 금융
28억 원(2021년 신규)

12 RESPONSIBLE CONSUMPTION AND PRODUCTION

친환경카드 상품 취급액
306억 원(2021년 월 평균)

ECO카드 포인트 기부
1.6억 원(누적)

Sustainability Bond
1조 2,854억 원(2021년 신규)

13 CLIMATE ACTION

태양광 사업 금융
71억 원(2021년 신규)

종이DM 발송량 감축
43%

페플라스틱 재활용 카드 발급
8천여 건(2021년 신규)

전기차 충전설비 금융
19억 원(2021년 신규)

Green Bond
1,800억 원(2021년 신규)

- INTRODUCTION
 - Letter from CEO
 - About Shinhan Card
 - Supporting the UN SDGs
 - ESG Highlights
- SUSTAINABILITY SPECIAL NOTES
 - #1. Innovation & Digitalization
 - #2. Environmental Sustainability
 - #3. ESG Management
- ESG PERFORMANCE
 - PROSPERITY
 - PEOPLE
 - PLANET
 - GOVERNANCE
- APPENDIX
 - 이해관계자 참여
 - 중요성 평가
 - 중대 이슈 관리 방식
 - ESG Data
 - 제3자 검증의견서
 - GRI Contents Index
 - TCFD & SASB Index
 - 주요 수식 및 단체가입 현황
 - About this Report

UN SDGs 추진방향

건강한 삶과 복지 증진

Good Health and Well-Being



Our Approach ▶

신한카드는 감염병 예방을 위한 지원활동과 보건 서비스를 제공하여 건강한 삶과 복지를 증진하고자 다양한 활동을 전개하고 있습니다. 쾌적한 근무환경 조성 및 임직원 대상의 건강증진 제도를 마련하였으며, 국내 취약계층을 위한 지원카드 발급과 후원 등을 통해 지역사회의 건강과 복지를 위해서도 노력하고 있습니다.

양질의 교육

Quality Education



Our Approach ▶

신한카드는 임직원은 물론 지역사회 구성원에게 양질의 교육과 직업훈련 기회를 제공하고 있습니다. 지역사회 구성원의 교육 기회 증진을 위해 아름다운 도서관 지원 활동 진행하고 있으며, 청소년과 금융취약계층에게 금융교육을 지원하여 미래 세대의 성장을 도모하고 금융 리더십 향상을 위해 노력하고 있습니다. 또한 임직원 역량 향상을 위해 다양한 교육 프로그램을 제공하고 있습니다.

불평등 감소

Reduced Inequalities



Our Approach ▶

신한카드는 기업 내외부적으로 불평등을 감소시키고자 다양한 활동을 추진 중에 있습니다. 사내에서는 여성인재를 지원하여 양성평등을 점진적으로 실천하고 있으며, 외부로는 서민 및 장애인에 대한 금융 지원을 실행하고 있습니다. 또한 국내외 금융 취약계층에 금융교육 서비스를 제공함으로써 정보의 불균형으로 발생하는 불평등을 완화하고 있습니다.

지속가능한 도시

Sustainable Cities and Communities



Our Approach ▶

신한카드는 지역사회와 도시의 지속가능성을 고려한 다양한 서비스를 선보이고 있습니다. 고객 참여를 기반으로 녹색 공공장소를 조성할 수 있도록 투자하고 있으며, 금융 서비스 이용이 환경 보호로 이어질 수 있는 상품을 제공하고 있습니다. 또한 미세먼지 및 열섬현상 등 부정적인 환경영향을 감소시켜 지속가능한 도시화를 실현하고자 도심 속에 녹화사업을 추진하고 있습니다.

지속가능한 소비 및 생산

Responsible Consumption and Production



Our Approach ▶

신한카드는 지속가능한 소비 및 생산 촉진과 관련된 활동을 통해 지속가능한 생태계 조성에 노력하고 있습니다. 신한카드를 이용하는 고객에게 지속가능한 소비 생활을 실천할 수 있도록 친환경 카드 서비스를 제공하고 있습니다. 또한 지속가능한 기업에 투자함으로써 지역사회가 지속가능한 발전을 이룰 긍정적으로 순환할 수 있도록 돕고 있습니다.

기후변화

Climate Action



Our Approach ▶

신한카드는 동시대의 기후 위기에 적극 대응하고자 환경오염 물질 배출 저감과 환경보호 활동을 추진 중에 있습니다. 기후변화 완화 및 영향 감소를 위한 금융 투자를 진행하고 있으며, 임직원에게는 탄소배출 및 폐기물 감소를 위한 프로그램 참여 기회를 열어주고 고객에게 친환경 금융 서비스를 제공함으로써 임직원 및 고객과 함께 기후변화 영향 저감에 동참하고 있습니다.

☰	🏠	🔄
INTRODUCTION		
Letter from CEO		
About Shinhan Card		
→ Supporting the UN SDGs		
ESG Highlights		
SUSTAINABILITY SPECIAL NOTES		
#1. Innovation & Digitalization		
#2. Environmental Sustainability		
#3. ESG Management		
ESG PERFORMANCE		
PROSPERITY		
PEOPLE		
PLANET		
GOVERNANCE		
APPENDIX		
이해관계자 참여		
중요성 평가		
중대 이슈 관리 방식		
ESG Data		
제3자 검증의견서		
GRI Contents Index		
TCFD & SASB Index		
주요 수상 및 단체가입 현황		
About this Report		

ESG HIGHLIGHTS

- ▶ 제28회 기업혁신대상 (국무총리상) 수상
[산업통상자원부]
- ▶ 제21회 대한민국 디지털경영혁신대상 디지털경영자상대상 (국회의장상) 수상
[과학기술정보통신부]



- ▶ 대한민국 금융혁신대상 경영혁신대상 (금융위원장상) 수상
[금융위원회]
- ▶ 제14회 대한민국 소셜미디어대상 종합대상 (과기부 장관상) 수상
[한국인터넷소통협회]



S

- ▶ ESG채권 1조 4,654억 원 신규 발행
- ▶ 이사회 내 'ESG 위원회' 설치



- ▶ 사랑나눔 사회공헌대상 (교육부장관상) 수상
[교육부]
- ▶ 국가산업대상 사회공헌부문 대상 수상
[산업정책연구원]

- ▶ 업계 최초 페플라스틱 재활용 플레이트 도입
- ▶ 대한민국 지속가능성 지수 명예의 전당 헌정



- ▶ 금융사 최초 10년 연속 브랜드 가치평가 트리플 크라운 달성
- ▶ 소비자중심경영(CCM) 4회 연속 인증
[공정거래위원회]



☰	🏠	🔄
INTRODUCTION		
Letter from CEO		
About Shinhan Card		
Supporting the UN SDGs		
→ ESG Highlights		
SUSTAINABILITY SPECIAL NOTES		
#1. Innovation & Digitalization		
#2. Environmental Sustainability		
#3. ESG Management		
ESG PERFORMANCE		
PROSPERITY		
PEOPLE		
PLANET		
GOVERNANCE		
APPENDIX		
이해관계자 참여		
중요성 평가		
중대 이슈 관리 방식		
ESG Data		
제3자 검증의견서		
GRI Contents Index		
TCFD & SASB Index		
주요 수상 및 단체가입 현황		
About this Report		

SUSTAINABILITY SPECIAL NOTES

SPECIAL NOTE 1.
INNOVATION
& DIGITALIZATION _ 13

SPECIAL NOTE 2.
ENVIRONMENTAL SUSTAINABILITY _ 18

SPECIAL NOTE 3.
ESG MANAGEMENT _ 22



SPECIAL NOTE 1.

INNOVATION & DIGITALIZATION

신한pLay 런칭

Life & Finance 플랫폼으로의 도약

신한카드는 2013년 국내 최초로 모바일 간편결제 모델인 ‘앱카드’를 출시한 이후, 성장과 발전을 거듭하여 2018년 국내 최대 결제 플랫폼 ‘신한페이판’을, 그리고 2021년 10월 Life & Finance 플랫폼으로 도약하는 ‘신한pLay’를 선보였습니다. 핵심 서비스와 콘텐츠의 변화뿐만 아니라 플랫폼 브랜드로 지속 사용되어 온 ‘FAN’을 ‘신한pLay’로 리브랜딩하며 ‘pay’ 중심의 플랫폼에 고객의 삶에 즐거움이 되는 금융과 콘텐츠를 결합한 ‘생활금융 종합 플랫폼’으로서 혁신하고자 하는 신한카드의 의지를 담았습니다.

☰	🏠	🔄
INTRODUCTION		
Letter from CEO		
About Shinhan Card		
Supporting the UN SDGs		
ESG Highlights		
SUSTAINABILITY SPECIAL NOTES		
→ #1. Innovation & Digitalization		
#2. Environmental Sustainability		
#3. ESG Management		
ESG PERFORMANCE		
PROSPERITY		
PEOPLE		
PLANET		
GOVERNANCE		
APPENDIX		
이해관계자 참여		
중요성 평가		
중대 이슈 관리 방식		
ESG Data		
제3자 검증의견서		
GRI Contents Index		
TCFD & SASB Index		
주요 수상 및 단체가입 현황		
About this Report		



신한카드의 ‘신한pLay’ 런칭을 통해 국내 최대 규모의 결제 사업장에서 고객이 가장 즐겨 찾는 (most-Liked) 생활금융 종합 플랫폼으로 다시 한번 도약하고자 합니다.

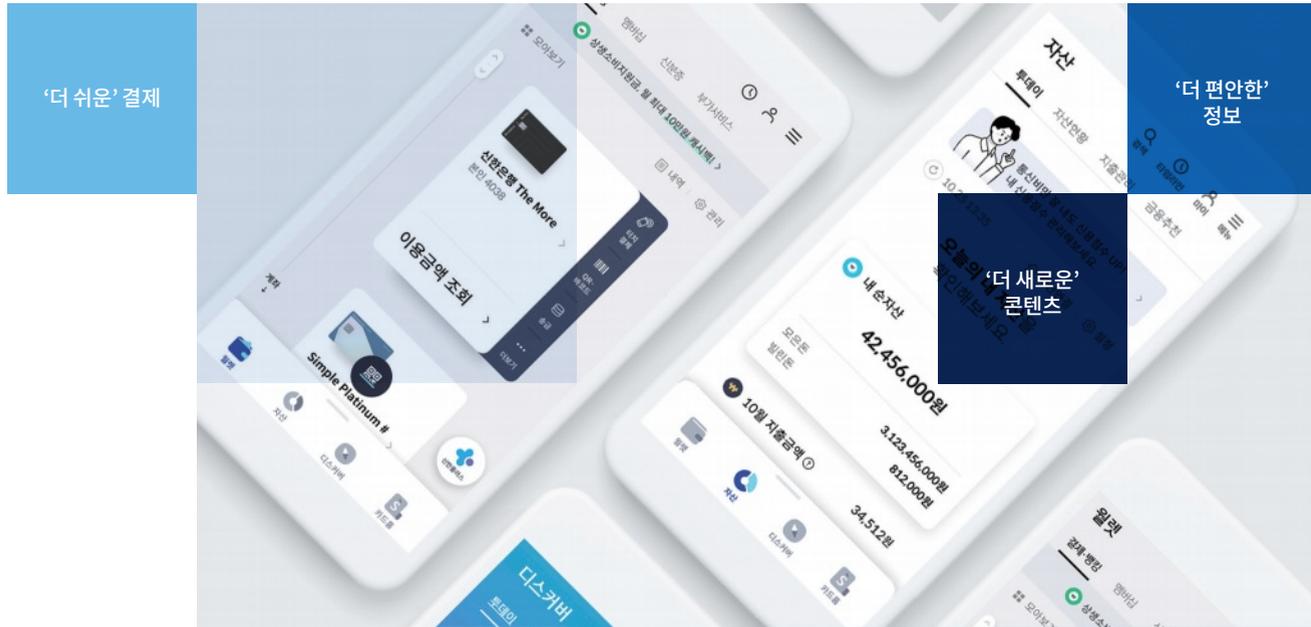
신한pLay 플랫폼은 쉽고, 편안하고, 새로움을 추구하는 ‘DNA 미래사업’ 모델을 기반으로 설계되었습니다.

Pay 서비스를 더 빠르고 편리하게 혁신

Full-Line up된 디지털 결제에 보다 빠르게 접근하여 쉽게 이용할 수 있도록 편의성을 혁신했습니다. 화면 슬라이드나 기기 흔들기로 플랫폼과 분리된 결제 전용 모듈에 쉽게 접근, 결제할 수 있어 로딩 시간이 기존 대비 약 80% 수준으로 단축됩니다. 업계 최고 수준의 결제 속도와 편의성으로 간편결제에 이어 오픈뱅킹과 마이페이먼트까지 확장된 ‘종합 지급결제 플랫폼’으로 차원이 다른 서비스를 고객에 제공합니다.

고객의 데이터를 안전하고 가치 있게 연결

마이데이터 본격화로 늘어나는 데이터를 관리하기 쉽게 통합하여 고객에게 제공합니다. 통합정보관리 Hub ‘마이페이지’를 신규 도입하고, 월 200만 명이 이용하는 ‘타임라인’을 2.0으로 업그레이드하여 승인 내역 외 부가 정보를 포함하였습니다. 이러한 통합 정보 체계를 기반으로 보다 강화된 소비/자산관리(PEFM) 서비스를 제공하고, 나아가 신한카드 빅데이터 기반의 신뢰성 있는 최적의 금융상품 추천 서비스를 제공하고 있습니다.



비금융 콘텐츠로 고객의 일상에 접속

고객의 일상과 관심 분야를 연계한 ‘콘텐츠’ 영역을 추가하여 데이터 기반의 금융과 라이프 스타일의 상호 연결로 고객의 관심에 최적화된 유용한 정보를 제공할 수 있도록 새로운 콘텐츠를 매일 업데이트하고 있습니다.



☰	🏠	🔄
INTRODUCTION		
Letter from CEO		
About Shinhan Card		
Supporting the UN SDGs		
ESG Highlights		
SUSTAINABILITY SPECIAL NOTES		
→ #1. Innovation & Digitalization		
#2. Environmental Sustainability		
#3. ESG Management		
ESG PERFORMANCE		
PROSPERITY		
PEOPLE		
PLANET		
GOVERNANCE		
APPENDIX		
이해관계자 참여		
중요성 평가		
중대 이슈 관리 방식		
ESG Data		
제3자 검증의견서		
GRI Contents Index		
TCFD & SASB Index		
주요 수상 및 단체가입 현황		
About this Report		



카드사
-
2,500만
신한카드(소비)

CB사
-
4,400만
KCB(신용)

통신사
-
2,800만
SKT(유동인구)



신한 N.E.O 프로젝트

N.E.O 프로젝트 개요

N.E.O는 ‘New Economic growth supporting Operations’의 약자로 신한카드가 체계적으로 국가 경제의 성장동력을 발굴, 지원하고자 진행하는 프로젝트입니다. 신성장산업의 금융지원, 신디지털금융 선도, 신성장생태계 조성의 3대 핵심방향으로 추진되고 있습니다.

민간 데이터담 사업 GranData

신한카드는 이동통신 1위 사업자 SK텔레콤, 4,400만 명의 신용정보를 보유한 코리아크레딧뷰(KCB)와 데이터사업 공동 브랜드인 ‘GranData(그랜데이터)*’를 출범하고 그랜데이터 소개와 더불어 데이터 분석 및 인사이트를 공유하

면서 국내 데이터 산업을 선도하고 있습니다. 신한카드는 국내 대표 데이터 전문기업과 협업, 데이터 수집·결합·분석을 통한 다양한 데이터 결합상품과 데이터 기반 정기구독 서비스 등 기업의 마케팅 전략·소비자 분석·미래시장 대응에 유의미한 상품을 지속적으로 선보일 계획입니다.

> GranData(그랜데이터)란?

자동차·제조·패션·의료·교통·숙박 등의 전 산업 분야에 걸친 다양한 기업들과 데이터 파트너십을 구축하여 데이터 사업을 추진하는 개방형 얼라이언스의 한 형태입니다. 데이터분석, 컨설팅, 시스템, 솔루션 등 데이터사업 비즈니스 전문기업과의 협업 및 정부 주도 공공데이터담 및 금융데이터·한국데이터 거래소 등과의 긴밀한 협력을 통해 공공정책 수립·개선 지원 사업도 추진할 예정입니다.

그룹 통합 데이터 분석 플랫폼 개발

신한금융그룹은 데이터 경쟁력 강화 및 데이터 생태계 주도권 확보를 위한 전략 플랫폼 ‘그룹 데이터담’의 구축과 개발을 추진 중에 있습니다. ‘그룹 데이터담’은 그룹 차원의 데이터 거버넌스 및 보안체계를 기반으로 그룹 내·외부 데이터를 수집하는 표준 데이터 분석 플랫폼으로서 사용자 친화적인 데이터 분석 환경을 제공합니다. 또한 Test & Learn 방식의 교육 플랫폼으로 확장 활용하여 데이터 기반의 일하는 문화를 그룹 내에 확산하고자 합니다. 그룹 데이터담을 통한 가용 데이터의 양적인 확장과 더불어 데이터 활용방법 고도화 및 혁신과제 발굴을 통해 고객/그룹사/사회 각 주체별 다양한 관점과 질적인 향상에 기반한 데이터 수혜가 가능하도록 추진하고자 합니다.



☰	🏠	🔄
INTRODUCTION		
Letter from CEO		
About Shinhan Card		
Supporting the UN SDGs		
ESG Highlights		
SUSTAINABILITY SPECIAL NOTES		
→ #1. Innovation & Digitalization		
#2. Environmental Sustainability		
#3. ESG Management		
ESG PERFORMANCE		
PROSPERITY		
PEOPLE		
PLANET		
GOVERNANCE		
APPENDIX		
이해관계자 참여		
중요성 평가		
중대 이슈 관리 방식		
ESG Data		
제3자 검증의견서		
GRI Contents Index		
TCFD & SASB Index		
주요 수상 및 단체가입 현황		
About this Report		

CDR 경영 선언

CDR 경영체계 구축

신한카드는 2021년 3월, 국내 금융권 최초로 기업의 디지털 책임인 CDR(Corporate Digital Responsibility) 경영을 선언하고 ‘CDR 경영체계 구축’을 추진하였습니다. CDR 경영은 디지털 사업을 추진함에 있어 디지털 경영 전반의 이슈(직원/고객/사회 전체 및 환경 등에 대한 비즈니스 프로세스, 제품 및 서비스)를 ESG 차원에서 재해석한 신한카드의 디지털 경영 방향입니다. 이에 디지털 유관부서와 CDR 경영체계 구축을 위한 TF를 추진하였고 친환경 디지털, 윤리·포용적 디지털, 신뢰적 디지털을 중심으로 하는 ESG Framework 기반 ‘신한카드 CDR 경영체계’를 구축하였습니다.

친환경 디지털(E)

신한카드는 친환경 디지털을 통해 디지털 폐기물 감축을 위한 방안을 수립하고 체계화합니다. 이를 위해 디지털 자산 관리체계 수립 및 정량적 감축을 위한 ‘클라우드 기반 인프라’를 구축하였으며 불용자산 매각 및 폐기의 친환경적 방안 수립 등 관련 활동을 지속 추진하고 있습니다.

윤리적·포용적 디지털(S)

신한카드는 빠르게 변화하고 있는 디지털 가속화에 대응하기 위해 소비자 보호체계 수립 및 내부 직원을 위한 디지털 근무환경의 혁신을 위한 노력을 지속하고 있습니다. 이에 디지털 소비자보호정책을 수립하고, 고



객 친화적 디지털 정책 공시 등을 통해 고객 포용적 디지털을 추진하고 있으며 디지털 근무환경 개선을 위한 SWP(Smart Working Place)와 임직원 디지털 역량강화 등을 통해 변화하는 디지털 환경에 내부 구성원들의 정서적·물리적 업무 적응을 지원하고 있습니다.

신뢰적 디지털(G)

신한카드는 플랫폼 회사의 신뢰적 디지털 책임 이행을 위해 CDR 경영 5대 원칙을 제정하고 신한카드의 ‘디지털 경영의 기본 원칙’을 수립하였습니다. 또한 AI 윤리 원칙 제정, 데이터 거버넌스 체계수립, 정보보호관리체계 강화 등을 추진하여 ‘신뢰 있는 디지털 플랫폼 회사’로서 책임경영을 이행하고자 합니다.

ESG 기반 CDR 경영체계



☰	🏠	🔄
INTRODUCTION		
Letter from CEO		
About Shinhan Card		
Supporting the UN SDGs		
ESG Highlights		
SUSTAINABILITY SPECIAL NOTES		
→ #1. Innovation & Digitalization		
#2. Environmental Sustainability		
#3. ESG Management		
ESG PERFORMANCE		
PROSPERITY		
PEOPLE		
PLANET		
GOVERNANCE		
APPENDIX		
이해관계자 참여		
중요성 평가		
중대 이슈 관리 방식		
ESG Data		
제3자 검증의견서		
GRI Contents Index		
TCFD & SASB Index		
주요 수상 및 단체가입 현황		
About this Report		

신한카드 CDR 경영 5대 원칙

신한카드는 지속적인 디지털 기술과 데이터의 혁신을 통해 보다 편리하고 신뢰할 수 있는 사회를 만드는 데 기여하고자 합니다.



디지털 혁신 및 전환 추진성과

기업혁신대상

신한카드는 2021년 12월, 산업통상자원부와 대한상공회의소가 주최한 제28회 기업혁신대상에서 국무총리상을 수상했습니다. 카드업과 금융업을 뛰어넘는 ‘생활 금융 종합 플랫폼 기업’을 지향하며 금융에 생활을 더해 런칭한 슈퍼앱 서비스 ‘신한pLay’의 성과를 인정받아 수상의 영예를 안았습니다. 이 밖에 안면인식 결제 시스템인 신한 페이스페이 확대, 금융위원회 지정 혁신 금융 최다 선정 등 핀테크 기반의 디지털 결제 혁신 성과도 주목받았습니다. 고객이 오프라인 매장에서 실물카드 없이 결제하는 터치페이와 얼굴 인식만으로 결제가 가능한 페이스페이의 실용화로 연간 600억 원 상당의 비용을 절감하였으며, 2021년에는 전년 대비 10조 원이 증가한 40조 원에 달하는 디지털 취급액을 달성한 실질 성과 또한 인정받았습니다. 신한카드는 앞으로도



신한금융그룹의 새로운 비전인 ‘더 쉽고 편안한, 더 새로운 금융’과 연계해 지속적인 디지털 혁신을 추진하고 일류 플랫폼 기업으로의 도약을 지속할 것입니다.

| 디지털 혁신 및 전환 추진성과 |

구분	단위	2019	2020	2021
신한pLay 누적 회원	만 명	1,158	1,283	1,402
신한pLay MAU	만 명	425	510	600
신한Pay 취급액	조 원	10.4	13.0	16.0
디지털 취급액 Coverage	결제	%	21.2	24.0
	금융	%	44.4	51.8

- ≡
- 🏠
- 🔄
- INTRODUCTION**
- Letter from CEO
- About Shinhan Card
- Supporting the UN SDGs
- ESG Highlights
- SUSTAINABILITY SPECIAL NOTES**
- #1. Innovation & Digitalization
- #2. Environmental Sustainability
- #3. ESG Management
- ESG PERFORMANCE**
- PROSPERITY
- PEOPLE
- PLANET
- GOVERNANCE
- APPENDIX**
- 이해관계자 참여
- 중요성 평가
- 중대 이슈 관리 방식
- ESG Data
- 제3자 검증의견서
- GRI Contents Index
- TCFD & SASB Index
- 주요 수상 및 단체가입 현황
- About this Report

Zero Carbon Drive



SPECIAL NOTE 2.

ENVIRONMENTAL SUSTAINABILITY

기후변화 대응

기후변화로 인해 지속적으로 제기되고 있는 환경 문제는 국가적 차원의 책임을 넘어 기업과 소비자의 인식에 다양한 변화를 가져오고 있습니다. 유럽에서는 소비 관점에서의 탄소배출량을 산정하는 탄소발자국에 대한 연구와 다양한 산업 분야에의 적용이 활발히 진행되고 있으며, 국내에서도 정부 차원의 저탄소·친환경 경제로 도약을 추진하는 ‘그린 뉴딜’ 정책이 발표된 바 있습니다. 신한카드는 그룹의 ‘Zero Carbon Drive’를 이행하고자 비즈니스 방식의 전환을 통한 탄소저감 및 고객이 환경에 기여할 수 있는 혁신활동을 지속적으로 추진하고 있습니다.

신한그린인덱스* 개발

신한카드는 카드 소비 데이터 기반의 탄소배출지수인 ‘신한그린인덱스’를 개발하여 발표하였습니다. 신한그린인덱스는 카드 사용자의 소비 데이터를 바탕으로 소비가 유발하는 탄소배출계수를 산출하여 친환경 소비 지향을 유도하고자 개발되었으며, 카드사 탄소배출지수 산정에 대한 노하우를 보유하고 있는 ‘Visa’와 협업하여 국내에 특화된 지수로 고안되었습니다. 신한카드는 신한그린인덱스를 ESG마케팅 플랫폼으로 확장하여 활용할 예정이며, 이를 통해 시장과 소비자의 환경적 관심을 제고하고, 정부와 공공기관, 친환경 기업과의 협업 및 연대를 통해 상생의 순환 소비 체계를 구축할 계획입니다.

> 신한그린인덱스란?

- 월 3억 건 이상의 결제 데이터와 270만 가맹점, 2500만 명 이상의 회원을 보유한 신한카드의 국내 최대 결제 데이터를 기반으로 탄생
- 신한pLay앱 등을 통해 자신의 그린인덱스와 그린리포트 형태로 소비에 따른 탄소배출 정보를 제공
- 카드 사용자들이 소비가 환경에 미치는 영향을 제감하고 친환경적 소비를 지향하도록 정보를 제공



☰	🏠	🔄
INTRODUCTION		
Letter from CEO		
About Shinhan Card		
Supporting the UN SDGs		
ESG Highlights		
SUSTAINABILITY SPECIAL NOTES		
#1. Innovation & Digitalization		
→ #2. Environmental Sustainability		
#3. ESG Management		
ESG PERFORMANCE		
PROSPERITY		
PEOPLE		
PLANET		
GOVERNANCE		
APPENDIX		
이해관계자 참여		
중요성 평가		
중대 이슈 관리 방식		
ESG Data		
제3자 검증의견서		
GRI Contents Index		
TCFD & SASB Index		
주요 수상 및 단체가입 현황		
About this Report		

K-EV100 참여

신한카드는 전기차, 수소차 등 친환경 모빌리티로 빠르게 전환하는 시장 트렌드에 발맞춰 차별화된 서비스를 제공하고 국내 무공해차 보급에 앞장서기 위해 K-EV100*을 선언하고, 2030년까지 보유 차량 100%를 전기·수소차로 전환할 것을 약속하였습니다. 이에 따라 신한카드는 자사 영업용 차량은 물론 장기 렌터카·오토리스 차량 등 사업용으로 보유 중인 61,086대를 2030년까지 100% 무공해차량으로 전환할 계획을 수립하였으며, 2021년 한 해 동안 600대의 무공해차량 전환을 완료하였습니다.

신한카드는 자사의 무공해차량 전환뿐만 아니라 사용자의 친환경차량 구매 및 사용을 촉진시키기 위해 전기차 할인카드인 ‘신한 EV카드’를 출시하였으며, 신한 MyCar 플랫폼을 활용해 전기차 구매·금융·보조금 신청 대행 프로세스, 사후 관리에 이르는 차별화된 전기차 전용 상품·서비스를 고객들에게 제공하고 있습니다. 신한카드는 K-EV100 참여 기업의 환경적 책무를 다함과 동시에 환경친화적인 비즈니스를 지속적으로 확대해 나갈 계획입니다.

▶ K-EV100 (한국형 무공해차 전환 100)

민간기업이 보유하고 있는 차량을 오는 2030년까지 전기·수소차로 전환할 것을 공개적으로 선언하고 단계적으로 이행하는 프로젝트(환경부 주최, 한국자동차환경협회 주관)



* 2021년 3월 기준

구분	보유대수*	연도별 전기·수소차 전환 목표			
		2021	2025(30%)	2028(70%)	2030(100%)
리스	24,653	150	7,396	17,257	24,653
렌터카	36,433	450	10,930	25,503	36,433
합계	61,086	600	18,326	42,760	61,086

INTRODUCTION

- Letter from CEO
- About Shinhan Card
- Supporting the UN SDGs
- ESG Highlights

SUSTAINABILITY SPECIAL NOTES

- #1. Innovation & Digitalization
- #2. Environmental Sustainability
- #3. ESG Management

ESG PERFORMANCE

- PROSPERITY
- PEOPLE
- PLANET
- GOVERNANCE

APPENDIX

- 이해관계자 참여
- 중요성 평가
- 중대 이슈 관리 방식 현황
- ESG Data
- 제3자 검증의견서
- GRI Contents Index
- TCFD & SASB Index
- 주요 수상 및 단체가입 현황
- About this Report

☰	🏠	🔄
INTRODUCTION		
Letter from CEO		
About Shinhan Card		
Supporting the UN SDGs		
ESG Highlights		
SUSTAINABILITY SPECIAL NOTES		
#1. Innovation & Digitalization		
→ #2. Environmental Sustainability		
#3. ESG Management		
ESG PERFORMANCE		
PROSPERITY		
PEOPLE		
PLANET		
GOVERNANCE		
APPENDIX		
이해관계자 참여		
중요성 평가		
중대 이슈 관리 방식		
ESG Data		
제3자 검증의견서		
GRI Contents Index		
TCFD & SASB Index		
주요 수상 및 단체가입 현황		
About this Report		



친환경 순환경제 구축

Paperless 오피스 추진

전자문서 전환 확대

신한카드는 신용카드 업무 영역과 대면 채널에서 발생하는 종이 서류를 줄이고자 '전자문서 관리시스템 (PPR)'을 구축하고, 대표적인 대면 채널인 고객데스크, 은행영업점, 배송업체 등에서 발생하는 종이서류를 전자문서로 전환하고 있습니다. 고객으로부터 받는 종이 형태의 각종 증빙서류를 '비대면 전자문서 인프라'를 기반으로 휴대폰 등 모바일 기기를 통해 전자서류로 전환하는 업무를 확대하여 추진하고 있으며, 각 부서에 태블릿PC를 지급하여 각종 회의/보고 등에 발생하는 종이 출력을 줄이는 페이퍼리스 캠페인을 지속적으로 실시하고 있습니다. 아울러 안드로이드 기반의 스마트 보드를 회의실에 설치하여 종이 없는 회의 문화를 정착해 나가고 있습니다.

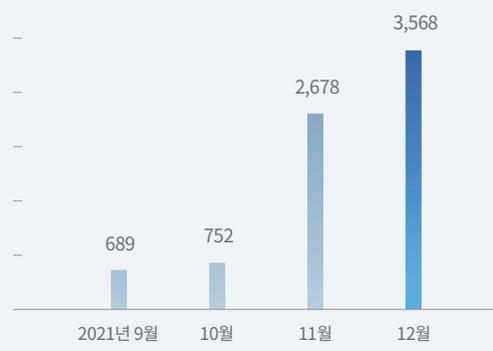
이러한 다양한 노력을 통해 신한카드의 사내 종이 출력량은 2019년 1분기 평균 164만 장에서 2021년 4분기 105만 장으로 36% 감소하였으며, 전자문서율은 2019년 61.4%에서 2021년 72.7%로 증가했습니다.

- INTRODUCTION
 - Letter from CEO
 - About Shinhan Card
 - Supporting the UN SDGs
 - ESG Highlights
- SUSTAINABILITY SPECIAL NOTES
 - #1. Innovation & Digitalization
 - #2. Environmental Sustainability
 - #3. ESG Management
- ESG PERFORMANCE
 - PROSPERITY
 - PEOPLE
 - PLANET
 - GOVERNANCE
- APPENDIX
 - 이해관계자 참여
 - 중요성 평가
 - 중대 이슈 관리 방식
 - ESG Data
 - 제3자 검증의견서
 - GRI Contents Index
 - TCFD & SASB Index
 - 주요 수상 및 단체가입 현황
 - About this Report



폐플라스틱 재활용
플레이트 카드 누적 발급 수
(2021년 말 기준)
7,687매

재활용 플레이트 카드 발급 수
(단위 : 매)



간편 모바일 명세서 확대

신한카드는 매월 고객들에게 발송하는 종이 명세서를 간편 모바일 명세서로 대체하여 종이 명세서의 발급과 발송 등의 과정에서 발생하는 탄소배출을 저감하고 있습니다. 간편 모바일 명세서는 탄소저감 효과뿐만 아니라 분실 우려가 없고 고객 본인만 확인할 수 있어 개인정보 보호 강화의 효과가 있습니다. 신한카드는 더욱 많은 고객이 편리하게 모바일 명세서를 받아 볼 수 있도록 서버 용량을 기존 대비 2배 증설해 월 최대 180만 건을 발송할 수 있는 시스템을 구축하였습니다. 또한 간편 모바일 명세서에는 신한 pLay 및 마이빌앤페이(My빌 & 페이) 등 모바일 어플리케이션의 이용이 어려운 디지털 취약계층 고객을 위해 종이 명세서 형태의 이미지를 문자메시지로 발송하여 이용 고객 누구나 환경보호에 동참할 수 있도록 하였습니다.

플라스틱 저감

폐플라스틱 재활용 플레이트 도입

신한카드는 2021년 8월, 업계 최초로 폐플라스틱을 재활용한 친환경 소재(R-PVC) 플레이트를 기존 카드 상품부터 신규 출시 상품까지 단계적으로 도입 하였습니다. 2021년 12월 기준 총 7종(딤드림신용/체크/모베러웍스, 딤드림플래티늄+, 딤오일, 딤스토어, 퍼즐), 누적 발급수 7,687매의 카드가 국내 최초로 R-PVC 환경부 인증을 획득한 ‘코나아이’와의 제휴를 통해 재활용 카드 플레이트로 발행되었습니다. 신한카드는 앞으로도 상품 및 서비스로부터 발생하는 Scope3 탄소배출량을 저감하기 위한 노력을 지속할 계획입니다.



SPECIAL NOTE 3.

ESG MANAGEMENT

ESG 추진전략

신한카드는 신한금융그룹의 친환경, 상생, 신뢰를 토대로 하는 ESG 경영 전략 방향에 맞춰 시장을 선도하는 ESG 플랫폼 구축을 위한 ESG 경영을 업에 특화하여 추진하고 있습니다. 신한카드는 2021년 ‘ESG 전략과제 성과 극대화’, ‘ESG 통합 금융생태계 구축’, ‘대표 CSR사업의 딥택트’를 통해 신한카드만의 차별화된 ESG 경영을 고도화하고자 노력하였습니다.



➤ **CDR(Corporate Digital Responsibility)**

디지털 트렌드에 따른 기업의 디지털 책임으로 정의할 수 있으며, 디지털 사업을 추진할 때 이해관계자(직원/공급업체/고객/사회 등) 및 제품·서비스 결과에 기업이 책임을 지는 것을 의미한다.

☰	🏠	🔄
INTRODUCTION		
Letter from CEO		
About Shinhan Card		
Supporting the UN SDGs		
ESG Highlights		
SUSTAINABILITY SPECIAL NOTES		
#1. Innovation & Digitalization		
#2. Environmental Sustainability		
→ #3. ESG Management		
ESG PERFORMANCE		
PROSPERITY		
PEOPLE		
PLANET		
GOVERNANCE		
APPENDIX		
이해관계자 참여		
중요성 평가		
중대 이슈 관리 방식		
ESG Data		
제3자 검증의견서		
GRI Contents Index		
TCFD & SASB Index		
주요 수상 및 단체가입 현황		
About this Report		



2021년
ESG 우수과제

환경 :
E

전사 차원의 ESG 전략과제 발굴 및 추진

신한카드는 ESG 경영체계 고도화와 내재화를 위한 전사 차원의 ESG 전략과제를 연 단위로 도출하여 성실하게 수행하고 있습니다. 2021년에는 ESG 영역별로 업의 특성을 살린 85개의 과제를 도출하여 총 22개의 ESG 우수과제를 선정하였으며, 이 중에서 가장 뛰어난 과제를 최우수 과제로 선발해 CEO 포상을 진행하였습니다.

과제명	비고
신상품 출시와 연계 폐플라스틱을 활용한 카드 플레이트 활용 추진	최우수
마이크 블루드라이버 캠페인 참여 연계 ESG 참여	우수
> Green Index(탄소배출지수) 개발	우수
ESG(Social) ABS 발행	우수
주요 유통 제휴사와 친환경기업 제품 특화 마케팅 추진	
Green 리모델링 인테리어 할부금융 상품개발/활성화	
전기차 충전시설 할부금융 상품개발/활성화	
신재생에너지 팩토링 활성화	
SJ산림조합 제휴를 통한 친환경 신(新) 사업모델 개발	
자동차 판매시장의 친환경화 전환 대응, '친환경차' 전용 상품/서비스 line-up 구축	
은행 내방 업무 당사 Platform 전환 및 업무 Process Digital화로 탄소배출 최소화 동참	
사회적 기업 상생 확대 및 착한 소비 Trend 올دت 친환경 상품관 신설	
전자문서 플랫폼 기반을 마련하여 종이문서 Digital 전환 활성화 추진	
모바일 전자문서 시스템 구축을 통한 종이문서 사용량 감축	
카드 심사/발급 시점 전자서식 발송 비중 확대 추진	
과제명	비고
소셜벤처(ESG/사회적기업)와의 협업을 통한 상생모델 구축	우수
여성인재 Pool 지속 확대 및 장기적 성장을 위한 역량개발 기반 구축	우수
> 서민금융 지원 확대	
'가볼 만한 곳' 서비스 및 '코로나19 정부 정책' 관련 안내를 통한 소상공인 지원	
희망사회 구현 위한 소상공인 Credit-Up Program	
소비자중심경영 체계 강화	
혁신금융 관련 프로세스 개선/심사지원	

사회 :
S

- INTRODUCTION
 - Letter from CEO
 - About Shinhan Card
 - Supporting the UN SDGs
 - ESG Highlights
- SUSTAINABILITY SPECIAL NOTES
 - #1. Innovation & Digitalization
 - #2. Environmental Sustainability
 - #3. ESG Management
- ESG PERFORMANCE
 - PROSPERITY
 - PEOPLE
 - PLANET
 - GOVERNANCE
- APPENDIX
 - 이해관계자 참여
 - 중요성 평가
 - 중대 이슈 관리 방식
 - ESG Data
 - 제3자 검증의견서
 - GRI Contents Index
 - TCFD & SASB Index
 - 주요 수상 및 단체가입 현황
 - About this Report



ESG 거버넌스

ESG 실행 체계 강화

ESG 위원회

신한카드는 2021년 5월, 업계 최초로 이사회 내 ESG 위원회를 신설하였습니다. ESG 위원회는 위원장을 포함한 총 5인의 위원(이사)으로 구성되어 있으며, 신한카드가 추진하고 있는 ESG 전략 및 ESG 경영활동에 대한 의결 및 총괄을 위한 사내 최고 의사결정기구로서의 역할을 수행합니다. 이와 더불어 신한카드는 전사 ESG 협의체(ESG 협의회, ESG 실무협의회)를 신설, 운영하여 유기적인 ESG 경영 구동 체계를 확립하였습니다.

ESG 리더십 및 전담 조직

신한카드는 2020년부터 'ESG팀'을 신설하여 전사 ESG 경영 전략을 수립하고, 다양한 ESG 프로그램을 체계적으로 추진하고 있습니다. 또한 지속가능경영 관리 임원인 CSO(Chief Sustainability Officer)가 기후행동 원칙 및 지속가능경영 이행의 총괄 감독과 지원을 수행하고 있습니다.

ESG 거버넌스 체계



* 논의 안건에 따라 실무부서 참여 변경 및 추가

신한금융그룹 ESG 구동 체계



그룹 ESG 구동 체계 강화

신한금융그룹은 지주 CEO 및 그룹사 CEO가 참석하는 그룹 ESG 추진위원회를 강화하여 그룹 ESG 추진 상황을 정기적으로 점검하고, 글로벌 트렌드를 반영한 그룹의 ESG 추진 방향을 논의하는 등 그룹의 ESG 추진 동력을 강화하였습니다. 이와 함께 그룹 CSSO(기획 및 지속가능경영 담당 임원) 협의회 및 그룹 ESG 실무협의회를 운영하여 ESG 경영 문화의 확산 및 실행력 강화에도 노력하고 있습니다.

☰	🏠	🔄
INTRODUCTION		
Letter from CEO		
About Shinhan Card		
Supporting the UN SDGs		
ESG Highlights		
SUSTAINABILITY SPECIAL NOTES		
#1. Innovation & Digitalization		
#2. Environmental Sustainability		
→ #3. ESG Management		
ESG PERFORMANCE		
PROSPERITY		
PEOPLE		
PLANET		
GOVERNANCE		
APPENDIX		
이해관계자 참여		
중요성 평가		
중대 이슈 관리 방식		
ESG Data		
제3자 검증의견서		
GRI Contents Index		
TCFD & SASB Index		
주요 수상 및 단체가입 현황		
About this Report		

ESG 투자 주요 성과

해외 공모 소셜본드(Social Bond)

신한카드는 2021년 6월 대만 증권거래소에 상장되는 최초의 소셜 포모사 본드(Social Formosa Bond) 발행에 성공하며 대만 시장까지 조달처를 확대해 투자자 저변을 확장하였습니다. 포모사 본드는 대만 자본시장에서 외국 금융회사나 기관이 현지 통화인 대만 달러가 아닌 다른 국가의 통화로 발행하는 채권이며, 이번에 발행한 소셜본드는 중소기업 지원과 일자리 창출, 취약계층 지원 등 사회문제 해결을 위해 발행하는 특수 목적 채권이자 환경·사회·지배구조(ESG) 채권으로 5년 만기, 3억 달러 규모입니다. 본 채권은 국제신용평가사인 무디스로부터 업계 최고 수준의 신용등급인 'A2'를 받았으며, 높은 흥행으로 최초 제시한 가산금리 대

비 35bp 낮은 70bp로 업계 최저 금리로 발행되었습니다. 조달된 자금은 저신용/저소득층* 등 사회취약계층 금융 지원에 사용되었습니다.

ESG ABS 발행

신한카드는 2021년에 두 차례 소셜 자산유동화증권(Social ABS)를 발행했습니다. 2021년 1월에 3.5년 만기 3,500억 원 규모 ABS를, 2021년 9월에 4년 만기 4,000억 원 규모 ABS를 발행했으며, 조달된 자금은 저신용/저소득층 등 사회취약계층 금융 서비스 제공에 사용되었습니다.

*연소득 3,500만 원 이하 저소득층 또는 연소득 4,500만 원 이하이며 6등급 이하 저신용 저소득층



| 2021년 신한카드 ESG 관련 채권 발행 실적 |

연도	구분	회사	채권종류	발행일	만기일	발행만기	금리(%)	발행금액(억 원, 억 달러)	발행목적
2021년	ABS	2021-1	국내 ABS	2021-01-21	2024-10-28	3.5년	1.16	3,500	저신용/저소득층에 대한 대출 자금으로 사용
		2021-2	국내 ABS	2021-09-09	2025-12-26	4.0년	1.40	4,000	저신용/저소득층에 대한 대출 자금으로 사용
			ABS 계					7,500	
	국내카드채	2106-1(사)	이표	2021-03-26	2023-02-24	1.9년	1.223	600	코로나19 지원 사업자 대출 및 금융상품 운영자금으로 사용
		2106-2(사)	이표	2021-03-26	2024-03-26	3.0년	1.498	1,000	
		2106-3(사)	이표	2021-03-26	2026-03-26	5.0년	1.808	400	
		2108-1(녹)	이표	2021-05-10	2023-08-10	2.3년	1.222	800	
		2125-3(녹)	이표	2021-11-23	2024-11-22	3.0년	2.478	1,000	친환경차 전용 할부대출 및 금융상품 운영자금으로 사용
			2106회차 계					3,800	
	해외채	2111(S)	해외공모채	2021-06-23	2026-06-23	5.0년	1.375	USD 3	저신용/저소득층 지원 소셜본드(신한지주 ESG프레임워크 활용)
2111회차 계							USD 3		
		총계(억 원)						14,654	

- ☰
- 🏠
- 🔄
- INTRODUCTION**
- Letter from CEO
- About Shinhan Card
- Supporting the UN SDGs
- ESG Highlights
- SUSTAINABILITY SPECIAL NOTES**
- #1. Innovation & Digitalization
- #2. Environmental Sustainability
- #3. ESG Management
- ESG PERFORMANCE**
- PROSPERITY
- PEOPLE
- PLANET
- GOVERNANCE
- APPENDIX**
- 이해관계자 참여
- 중요성 평가
- 중대 이슈 관리 방식
- ESG Data
- 제3자 검증의견서
- GRI Contents Index
- TCFD & SASB Index
- 주요 수상 및 단체가입 현황
- About this Report

ESG PERFORMANCE

PROSPERITY _ 27

PEOPLE _ 46

PLANET _ 60

GOVERNANCE _ 66

PROSPERITY



01 ESG PERFORMANCE :



ESG 금융	28
포용 및 혁신금융	29
고객 가치 창출	37
정보 및 데이터 보안	44

☰	🏠	🔄
INTRODUCTION		
Letter from CEO		
About Shinhan Card		
Supporting the UN SDGs		
ESG Highlights		
SUSTAINABILITY SPECIAL NOTES		
#1. Innovation & Digitalization		
#2. Environmental Sustainability		
#3. ESG Management		
ESG PERFORMANCE		
→ PROSPERITY ▼		
ESG 금융		
포용 및 혁신금융		
고객 가치 창출		
정보 및 데이터 보안		
PEOPLE		
PLANET		
GOVERNANCE		
APPENDIX		
이해관계자 참여		
중요성 평가		
중대 이슈 관리 방식		
ESG Data		
제3자 검증의견서		
GRI Contents Index		
TCFD & SASB Index		
주요 수상 및 단체가입 현황		
About this Report		

ESG 금융

ESG 투자 원칙

기업의 지속가능성을 평가할 때 재무적 요소뿐만 아니라 비재무적 요소가 투자자의 핵심지표로 부각되면서, ESG가 금융의 새로운 기준이 되었습니다. 신한카드는 이러한 글로벌 트렌드를 반영하고 사회를 구성하는 기업시민으로서 기후변화 리스크 및 사회적 책임 요소를 반영한 ESG 투자 정책을 운영하고 있습니다.

ESG 상품 및 서비스

앱 단독카드 Puzzle 출시

신한카드는 2021년 10월, Non-plate 상품인 앱 단독카드 Puzzle을 출시하였습니다. 고객이 실물 플레이트를 원할 경우 수수료 3,000원에 페플라스틱 재활용 플레이트로 제작된 카드를 발급하게 됩니다. 2021년 12월 기준 총 1,444매의 카드가 발급되었으며 그 중 529장이 Non-plate로 발급되어 기존 실물카드 발급 대비 플라스틱 사용을 36.6% 줄였습니다. 또한 카드 발급 고객이 선택 가능한 서비스팩 중 전기차 충전 금액의 30%를 적립할 수 있는 서비스를 제공하여 무공해 차량을 이용하는 고객에게 혜택을 부여하였습니다.



친환경 사업

신한카드는 친환경 에너지 확산을 위해 2021년 한해 동안 신재생에너지 팩토링 사업 분야에 71억 원을 신규 투입하여 운영하고 있습니다. 신재생에너지 팩토링 사업은 가정에 태양광 설비를 설치 및 대여해 주고 차감된 전기요금의 일부를 대여료로 납부하는 대여채권 방식, 그리고 태양광 발전소 건설 사업자로부터 발전소 설치에 따른 공사대금 채권을 매입한 후 발전사업자로부터 장기 분할로 회수하는 방식이 있습니다.

| 신한카드 ESG 채권 구분 |

구분	주요내용	
지속가능 채권 (Sustainability Bonds)	친환경 및 사회 지원 사업에 투자할 목적으로 발행하는 채권	
	친환경적인 사업분야에 투자할 자금조달 목적으로 발행하는 채권	
녹색 채권 (Green Bonds)	에너지 효율	에너지 효율 및 전기사용량 감소를 위한 친환경 사업
	환경오염 방지 및 관리	환경보호를 위한 사회공헌 및 관련 사업
	분야 및 지원 대상	친환경 운송수단 구매 지원 및 인프라 구축 사업 - 전기/수소/하이브리드 차량 및 주요 부품 구매 - 대중교통 이용 활성화 등
녹색 건축	에너지 절약, 환경오염 저감에 기여하는 건축 사업 지원 - 녹색건축물 인증 획득 건축물 - 녹색건축물에 부합하는 건물의 건축 및 개보수 등	
	취약계층 지원, 사회 인프라 구축 등 사회문제 해결을 위한 사업분야에 투자할 자금조달 목적으로 발행하는 채권	
	기초 인프라	취약계층 대상 기초 사회 인프라 공급 - 안전, 방재, 노후설비 개선 사업 - 문화 취약지역 대상 복지/문화 인프라 개선 사업 등
	기초 서비스	취약계층 대상 기초 서비스 제공 - 교육 지원, 금융 서비스, 복지/문화 서비스 접근성 개선 등
사회적 채권 (Social Bonds)	저가 주택	취약계층 거주시설 매입/임차 지원
사회경제 발전	영세사업자 등 대상 금융혜택 제공 서민 금융 지원 벤처기업, 중소기업 지원 설립 3년 이하 창업 초기 스타트업 지원	

ESG 채권 발행 기준

신한카드는 사회적 가치 증대와 취약계층 지원, 고용 창출, 친환경 개선, 신재생에너지 개발을 지원하기 위해 ESG 채권을 발행하고 있습니다. 신한카드의 ESG 채권 표준 관리체계는 국제 자본시장협회(International Capital Market Association)가 제정한 녹색채권원칙(Green Bond Principles), 사회적채권 원칙(Social Bond Principles), 지속가능채권 가이드라인(Sustainability Bond Guidelines)에 부합하도록 분류되어 있습니다.

≡	🏠	🔄
INTRODUCTION		
Letter from CEO		
About Shinhan Card		
Supporting the UN SDGs		
ESG Highlights		
SUSTAINABILITY SPECIAL NOTES		
#1. Innovation & Digitalization		
#2. Environmental Sustainability		
#3. ESG Management		
ESG PERFORMANCE		
PROSPERITY ▼		
→ ESG 금융		
포용 및 혁신금융		
고객 가치 창출		
정보 및 데이터 보안		
PEOPLE		
PLANET		
GOVERNANCE		
APPENDIX		
이해관계자 참여		
중요성 평가		
중대 이슈 관리 방식		
ESG Data		
제3자 검증의견서		
GRI Contents Index		
TCFD & SASB Index		
주요 수상 및 단체가입 현황		
About this Report		

Inclusive and Innovative Finance

포용 및 혁신금융

중소기업/소상공인 지원

신한카드는 중소기업 및 소상공인을 위한 서민금융 서비스, 경쟁력 강화, 마케팅 및 판로 지원 등은 물론 공공기관에 신속한 데이터 공유 등의 긴밀한 협력체계를 구축하여 코로나19로 급격한 매출 감소를 겪고 있는 자영업자의 매출 증진을 위한 제반 서비스를 제공하고 있습니다.

서민금융 지원 확대

신한카드는 2021년 10월, MyCredit을 적용한 운영자금 대출을 위한 '신한카드 MyCredit 사업자금대출'을 오픈하였습니다. 일정 수준 이상의 매출액이 발생하는 가맹점 대표 및 일정 소득 이상의 사업자 대표를 대상으로 금리 및 한도 혜택을 제공하는 상품으로서 운영자금 조달에 어려움을 겪는 사업주를 지원하고자 추진하게 되었습니다. 앞으로도 서민을 배려하는 지속적인 상품 개발과 서비스 지원을 통해 동반성장할 수 있는 발판을 마련할 수 있도록 노력하겠습니다.

올댓쇼핑 소상공인상생 협력관

신한카드는 올댓쇼핑 플랫폼 내 소상공인 전용 기획관을 운영하고 있으며, 이를 통해 중소기업/소상공인의 판로 및 마케팅을 지원하고 있습니다. 2021년에는 해당 전용관에서 2,000여 건의 판매실적을 기록하였으며 1억여 원의 매출이 발생하였습니다.

소상공인 Cheer-up 프로그램

신한카드는 코로나19 팬데믹으로 인한 소상공인의 피해가 장기화됨에 따라 소상공인 CUP(Cheer-Up Program)을 진행하였습니다. 신한은행 SOHO 사관학교, 배화여대 'Open Campus'의 상권 분석 교육을 통해 서울시 상권 트렌드의 변화를 파악하여 사업장 운영에 반영할 수 있도록 하였으며, 소상공인의 경쟁력 강화를 위한 교육을 지속 확대할 예정입니다.

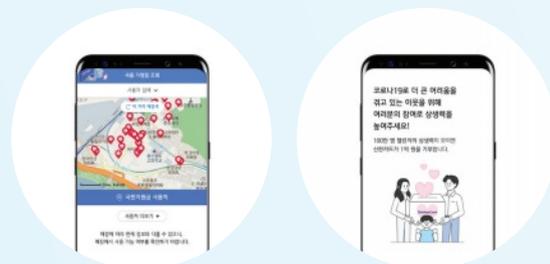
요식업 가맹점 추천 지도 서비스

신한카드의 빅데이터 분석을 기반으로 소상공인 위주의 요식업 종 가맹점을 지도에서 추천하는 서비스를 운영 중입니다. 정보수신을 동의한 고객이 특정 상권에 진입하거나 승인거래를 할 경우 '요식업 가맹점 지도 추천 서비스' 안내 App Push를 발송하고, 신한카드 소비데이터 기준으로 지역별 현지인 맛집, 단골 맛집, 디저트 맛집 등 다양한 테마의 요식업 가맹점과 정부 및 지자체 등 각종 재난지원금 이용 가능 가맹점 등을 안내하여 고객의 편의성과 사업자의 매출 증대에 기여하고 있습니다. 2021년 연간 기준 대상 가맹점은 12.1만 개 점포입니다.

관련 페이지:
[신한pLayer 우측 메뉴 > 하단 '유용한서비스' > '가볼 만한 곳'](#)

국민지원금 꿀팁 서비스

신한카드는 고객들이 상생 국민지원금과 상생 소비지원금을 더욱 편리하게 이용하고, 지역 영세 중소기업 매출에 기여할 수 있도록 국민지원금 꿀팁 서비스를 출시하였습니다. 해당 서비스는 고객 위치정보를 확인하여 지원금 사용이 가능한 가맹점을 신한pLayer App Push로 알려주어 고객과 가맹점 모두의 상생을 도모하고 있습니다.



CASE STUDY

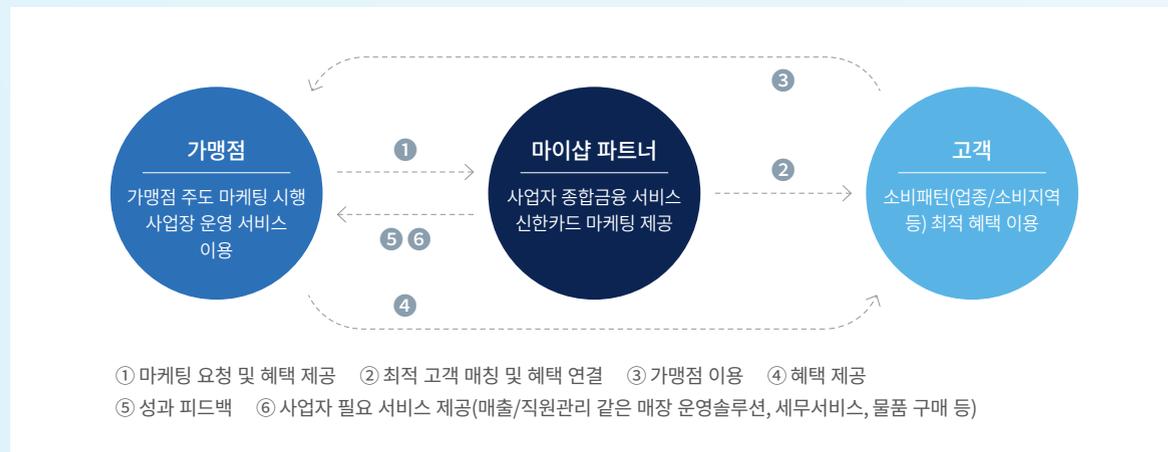


금융이력부족자를 위한 데이터 플래그십 사업

신한카드는 과학기술정보통신부와 한국정보화진흥원(NIA)이 주관하는 2021년 데이터 플래그십 사업 선정으로 신용평가체계를 고도화하였습니다. 국내 개인 신용평가 항목은 금융거래 이력 기반으로 구성되어 있어 금융정보가 부족한 금융시장 참여자에 대한 평가가 어렵습니다. 당사는 본 사업을 통해 사회 초년생, 고령자, 국내 거주 외국인과 같은 내·외국인 금융이력부족자(Thin-Filer)들에 대하여 이종 업권의 비신용 데이터를 활용한 합리적 신용평가체계를 제공함으로써 데이터 기반 포용적 금융의 실현을 목표로 하고 있습니다.

☰	🏠	🔄
INTRODUCTION		
Letter from CEO		
About Shinhan Card		
Supporting the UN SDGs		
ESG Highlights		
SUSTAINABILITY SPECIAL NOTES		
#1. Innovation & Digitalization		
#2. Environmental Sustainability		
#3. ESG Management		
ESG PERFORMANCE		
PROSPERITY ▼		
ESG 금융		
→ 포용 및 혁신금융		
고객 가치 창출		
정보 및 데이터 보안		
PEOPLE		
PLANET		
GOVERNANCE		
APPENDIX		
이해관계자 참여		
중요성 평가		
중대 이슈 관리 방식		
ESG Data		
제3자 검증의견서		
GRI Contents Index		
TCFD & SASB Index		
주요 수상 및 단체가입 현황		
About this Report		

| 마이샵 파트너 콘셉트 |



신한카드 마이샵 파트너

2021년 9월, 신한카드 마이샵 파트너는 대대적 업그레이드를 통하여 단순 마케팅 툴을 벗어나 ‘사업자 종합금융서비스 플랫폼’으로 변화했습니다. 특히 이번 업그레이드를 통해 사업자가 매장 운영에 필요한 서비스를 단계별로 세분화하고 무상으로 제공하여 사업장 운영의 편의성을 지원하였습니다. 마이샵 파트너만으로 매출관리, 비용관리 등이 가능하며 아르바이트생 관리, 고객 설문조사 서비스도 제공하여 소상공인의 편의를 증진하고 있습니다. 또한 소상공인 온라인 마케팅 지원을 위해 ‘마이샵 쿠폰’을 운영하고 있습니다. ‘마이샵 쿠폰’은 사업자가 마케팅 대상, 인원, 기간 판촉 제안(캐시백, 모바일 쿠폰 등)을 선정하면 신한카드 빅데이터를 활용하여 선별된 최적의 고객에게 마케팅 쿠폰을 제공하는 서비스로 본 서비스의 이용비용은 신한카드가 전액 지원하고 있습니다.

현재 6만여 가맹점이 마이샵 파트너를 활용하고 있으며, 앞으로 소상공인 전용 금융 대출상품, 전용 보험상품 및 보안/방역 등 지속적인 제휴 서비스 추가를 통해 사업자에 꼭 필요한 비즈니스 파트너 플랫폼이 되도록 노력하겠습니다.

금융기관 최초 개인사업자 신용평가업 인허가 획득

신한카드는 업계 1위의 빅데이터 경쟁력 및 개인사업자(SOHO) 특화 정보, 그리고 다년간의 모델링 노하우를 더해 2021년 9월, 금융기관 최초로 개인사업자 신용평가(CB)업 인허가를 획득하였습니다. 2021년 12월, 현재 가맹점 프로파일 서비스(MPS) 등의 7개 상품을 12개 고객사의 여신 심사 등에 활용하고 있으며, 입증된 신용평가 역량을 바탕으로 향후 소상공인, 자영업자를 위한 혁신금융서비스 제공에 더욱 박차를 가할 계획입니다.

렌탈 중개 플랫폼 ‘마이렌탈샵’ 서비스

신한카드 마이렌탈샵(My렌탈#) 플랫폼 서비스는 우수한 제품을 생산하는 중소 제조사가 ‘렌탈 프로세싱’* 인프라 없이도 가파르게 성장하는 렌탈 시장에 손쉽게 진입할 수 있도록 렌탈 심사, 전자 계약, 청구 및 입금 등 계정관리를 신한카드가 대행하는 서비스입니다. 신한카드의 빅데이터 노하우를 기반으로 최적 렌탈 상품 추천 및 마케팅 지원 등을 함께 제공하고 있으며 제휴 파트너별 맞춤 렌탈로 적격조건 심사 및 렌탈 프로세스의 디지털화를 제공하고 있습니다. 해당 서비스는 금융위원회로부터 혁신금융서비스로 선정되었으며, 2020년 11월에 서비스를 오픈하여 2021년 12월 기준 유망 중소기업 중 총 11개 사가 입점해 619건의 렌탈 계정을 확보하였습니다. 앞으로도 신한카드는 당사의 금융 역량과 노하우를 통해 중소기업의 성장을 돕는 상생 서비스를 지속 제공하며 미래 렌탈 시장을 선도할 수 있는 플랫폼으로 성장하도록 노력할 것입니다.

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

2021년 렌탈 플랫폼 현황



≡	🏠	↻
INTRODUCTION		
Letter from CEO		
About Shinhan Card		
Supporting the UN SDGs		
ESG Highlights		
SUSTAINABILITY SPECIAL NOTES		
#1. Innovation & Digitalization		
#2. Environmental Sustainability		
#3. ESG Management		
ESG PERFORMANCE		
PROSPERITY ▼		
ESG 금융		
→ 포용 및 혁신금융		
고객 가치 창출		
정보 및 데이터 보안		
PEOPLE		
PLANET		
GOVERNANCE		
APPENDIX		
이해관계자 참여		
중요성 평가		
중대 이슈 관리 방식		
ESG Data		
제3자 검증의견서		
GRI Contents Index		
TCFD & SASB Index		
주요 수식 및 단계가입 현황		
About this Report		



신한카드의 금융 혁신

신한카드는 그룹사의 새로운 비전인 ‘더 쉽고 편안한, 더 새로운 금융’에 맞춘 차별화된 혁신 모델을 지속적으로 선보임으로써 규모와 수익성, 브랜드파워 등 다양한 차원에서 업계를 리드하고 있습니다.

| 신한카드 금융 혁신 시스템 |



급변하는 글로벌 비즈니스 환경에서 지속적으로 성장하기 위해 직접투자 및 그룹SI펀드에 출자하여 전략적 지분투자자를 통해 미래시장에서의 경쟁력을 확보하고자 합니다. 또한 임직원의 도전과 창의적 혁신 역량을 강화하는 사내벤처 운영과 임직원의 아이디어 발현 플랫폼을 통한 제안, 외부 스타트업과의 협업과 투자를 통해 새로운 금융생태계를 조성하여 혁신성장을 위한 기반 마련에 지속적으로 노력하고 있습니다.

혁신금융서비스(금융위원회 주관)

신한카드는 ‘개인사업자 신용평가 사업’, ‘신용카드 기반 송금서비스’, ‘카드 결제 시 해외주식 소액투자 서비스’, ‘부동산 월세 카드납 서비스’, ‘마이데이터 통합인증 서비스’ 등 단일 기업으로는 유일하게 금융위원회로부터 3개년간 총 12개의 혁신금융서비스*에 선정되었으며, 이는 전체 참여 기업 중 최다 선정 기록입니다. 신한카드는 2021년, 총 4건의 혁신금융서비스 지정을 받

았으며, 3개년간 선정된 혁신금융서비스 중 10건은 서비스로 출시하여 실질적인 성과를 창출하고 있습니다. 앞으로 2건의 혁신금융서비스도 적시에 시장에 선보일 수 있도록 역량을 집중하고 있습니다.

* 혁신금융서비스: 시장에 혁신(고객/사회/기업)을 일으키는 새로운 금융 서비스에 대해 일정 조건(기간/장소/규모)하에 현행 규제를 면제·유예하여 시장 출시와 시험·검증이 가능하도록 특례를 부여하는 제도

INTRODUCTION

- Letter from CEO
- About Shinhan Card
- Supporting the UN SDGs

ESG Highlights

SUSTAINABILITY SPECIAL NOTES

- #1. Innovation & Digitalization
- #2. Environmental Sustainability
- #3. ESG Management

ESG PERFORMANCE

PROSPERITY

- ESG 금융
- 포용 및 혁신금융
- 고객 가치 창출
- 정보 및 데이터 보안

PEOPLE

PLANET

GOVERNANCE

APPENDIX

- 이해관계자 참여
- 중요성 평가
- 중대 이슈 관리 방식
- ESG Data
- 제3자 검증의견서
- GRI Contents Index
- TCFD & SASB Index
- 주요 수상 및 단체가입 현황
- About this Report

| 혁신금융서비스 선정 상세(누적) |

구분	서비스 및 상세	선정시기
신한카드 혁신금융서비스 상세 내역 (3개년, 총 12건)	My CREDIT: 신용카드 매출정보를 활용한 개인사업자 신용평가	2019. 4.
	My 송금: 카드 결제로 경조사 등의 개인 간 송금을 가능하게 하는 서비스	2019. 4.
	소비/지출 관리를 연동한 소액투자 서비스: 카드 사용 시 자투리/일정 금액을 펀드 또는 해외 주식에 투자	2019. 7.
	안면인식 결제 서비스 '신한 FacePay': 얼굴이 바로 카드이면서 지갑이 되는 미래형 결제	2019. 10.
	부동산 월세 카드납 서비스: 부동산 월세(기존 현금 시장)를 신용카드로 납부하는 서비스	2019. 11.
	렌탈 중개 플랫폼을 통한 렌탈 프로세싱 대행 서비스: 중소제조사 상품을 렌탈로 판매 가능케 하는 렌탈 프로세싱 대행	2020. 2.
	비거주자·외국인 대상 해외송금 서비스(5개 카드사 공동): 카드사도 외국인 대상 해외송금 서비스 허용(업권 한도 공유)	2020. 9.
	가맹점 매출대금 신속지급 서비스: 가맹점주 대금을 포인트로 지급, 수수료 절감, 지급기일 단축	2020. 12.
	미성년 자녀를 위한 가족카드 서비스: 만 12세 이상의 중고등학생 대상 가족카드 발급, 카드 대여 관행 해결	2021. 01.
	금융분야 마이데이터 통합인증 서비스(28개사 공동): 마이데이터 이용 시 고객이 참여 회사 건별 인증 → 1회 통합인증	2021. 05.
	마이데이터 카드 이용정보 확대 서비스(9개사 공동): 마이데이터 제공 카드사의 사업자등록번호 제공	2021. 10.
	안면인식 기술을 활용한 비대면 카드 발급 서비스(Fast-track): 비대면 실명 확인 방식 중 영상통화 → 안면인식 기술 대체 인정	2021. 11.

미성년 자녀를 위한 가족카드 서비스

'My TeenS' 카드

신한카드는 2021년 5월에 선정된 혁신금융서비스를 기반으로 금융취약계층인 청소년을 위한 청소년가족카드 'My TeenS' 카드를 2021년 7월에 출시하여 5개월 만에 3,072매를 발급하였습니다. 해당 카드는 금융규제 샌드박스를 통해 만 12세 이상 자녀를 위한 가족신용카드로 부모가 온라인에서 쉽게 신청할 수 있으며, 카드 정지 및 한도 조정도 가능합니다. 청소년 Clean 가맹점인 편의점, 식/음료, 교통, 서점/문구, 병원/약국, 온라인 배달 플랫폼과 온라인 서점에서 이용할 수 있습니다. 자녀의 카드 사용 내역이 실시간 부모에게 전달되며 'My TeenS' 카드 고객에게는 GS25 편의점 이용 시 GS 포인트 자동 적립/할인과 월 이용금액대별로 기프트콘 증정, 청소년 교통할인이 자동 적용되는 혜택이 주어집니다. 아울러 'My TeenS' 전용화면 내에 청소년 금융교육 콘텐츠를 제공하여 신한카드를 올바르게 사용할 수 있도록 안내하고 있습니다.



☰	🏠	🔄
INTRODUCTION		
Letter from CEO		
About Shinhan Card		
Supporting the UN SDGs		
ESG Highlights		
SUSTAINABILITY SPECIAL NOTES		
#1. Innovation & Digitalization		
#2. Environmental Sustainability		
#3. ESG Management		
ESG PERFORMANCE		
PROSPERITY ▼		
ESG 금융		
→ 포용 및 혁신금융		
고객 가치 창출		
정보 및 데이터 보안		
PEOPLE		
PLANET		
GOVERNANCE		
APPENDIX		
이해관계자 참여		
중요성 평가		
중대 이슈 관리 방식		
ESG Data		
제3자 검증의견서		
GRI Contents Index		
TCFD & SASB Index		
주요 수식 및 단체가입 현황		
About this Report		

마이데이터 통합인증 서비스

신한카드는 업계 최고의 빅데이터·디지털 역량을 기반으로 더 쉽고 편안한, 더 새로운 AI 자산관리 집사 ‘마이데이터 서비스’를 2021년 12월 1일에 런칭하였습니다. 앞서 금융위 주관의 28개사 공동 혁신금융서비스로 지정된 마이데이터 통합인증 서비스를 통해 신한카드는 업계 최초 혁신금융 기반의 투자자문을 개시하였습니다. 또한 마이데이터 기반 플랫폼 기업으로의 도약을 위한 전담 본부 ‘DNA사업추진단’을 신설하였으며, 차별화된 고객 경험 제공을 위해 마이데이터 최적화 UI/UX 프로젝트를 진행하였습니다. 당사는 ‘신한pLay’ 앱을 통해 일상 속 소비 관리, 통합 자산 조회, 맞춤형 금융상품 추천, 신용 관리 서비스 및 유용한 투자 정보 등 AI 자산관리 서비스를 제공함으로써 개인 자산관리 경험을 모바일 기반의 전 국민 대상으로 확대해 나갈 예정입니다.

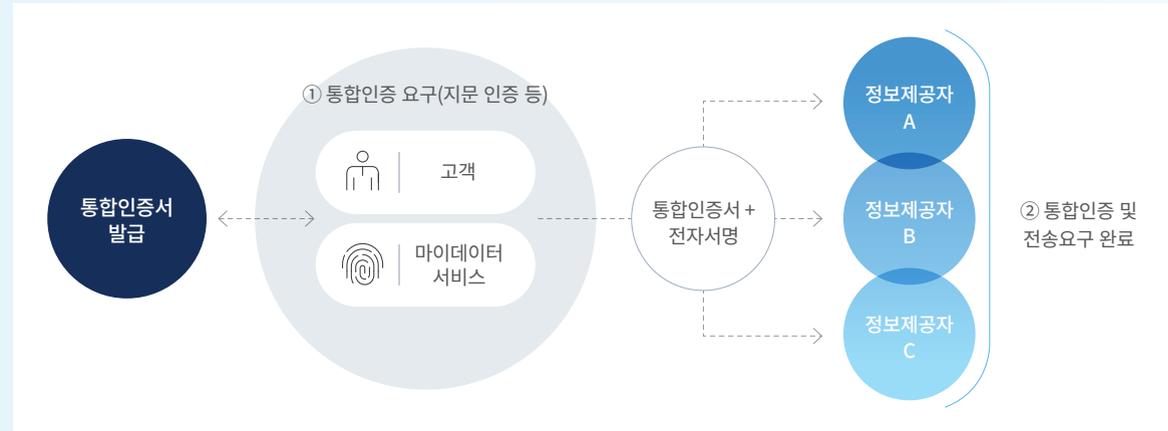
마이데이터 카드이용정보 확대 서비스

신한카드는 마이데이터 사업자에게 이용자의 신용카드 이용정보 제공 시 가맹점의 사업자등록번호를 추가 제공하는 서비스를 2021년 12월에 출시하였습니다. 본 서비스는 여신금융전문법 미적용 특례로 마이데이터 사업자에게 가맹점의 업종과 업태를 정확히 파악할 수 있는 고도의 맞춤형 서비스 제공이 가능합니다.

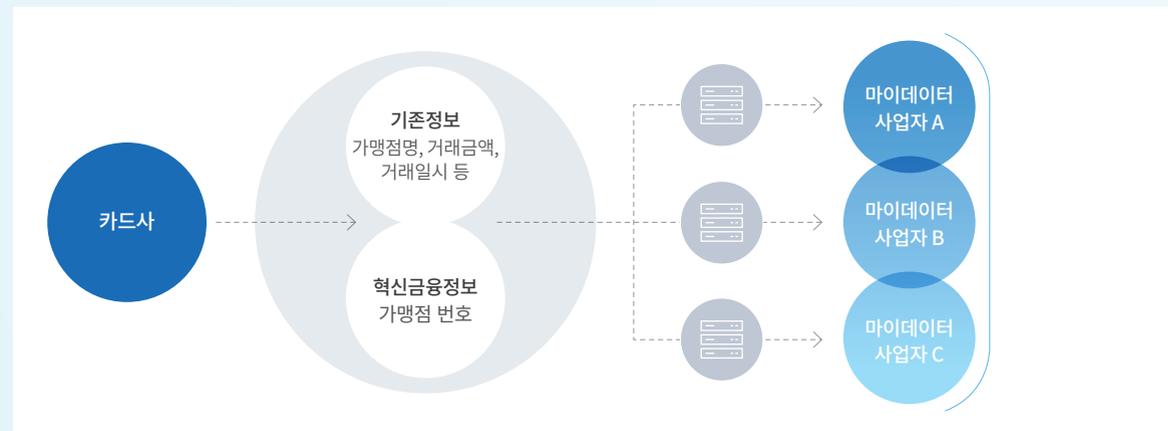
안면인식기술 활용 비대면 카드 발급 서비스

신한카드가 카드사 최초로 도입하는 ‘안면인식 기술을 활용한 비대면 카드 발급 서비스’는 고객이 모바일로 카드를 발급할 때 실명 확인을 위해 실명확인증표(신분증)를 촬영 후 본인 얼굴을 추가로 촬영, 이를 통해 신분증 진위 여부 및 비대면 실명 확인까지 한 번에 가능한 서비스입니다. 본 서비스는 생체 인식(Biometrics)과 이미지 판독, 암·복호화 등 최첨단 디지털 기술의 결합을 통해 카드 발급 시 이용되던 영상통화를 통한 얼굴 대조나

| 통합인증체계 절차 개요 |

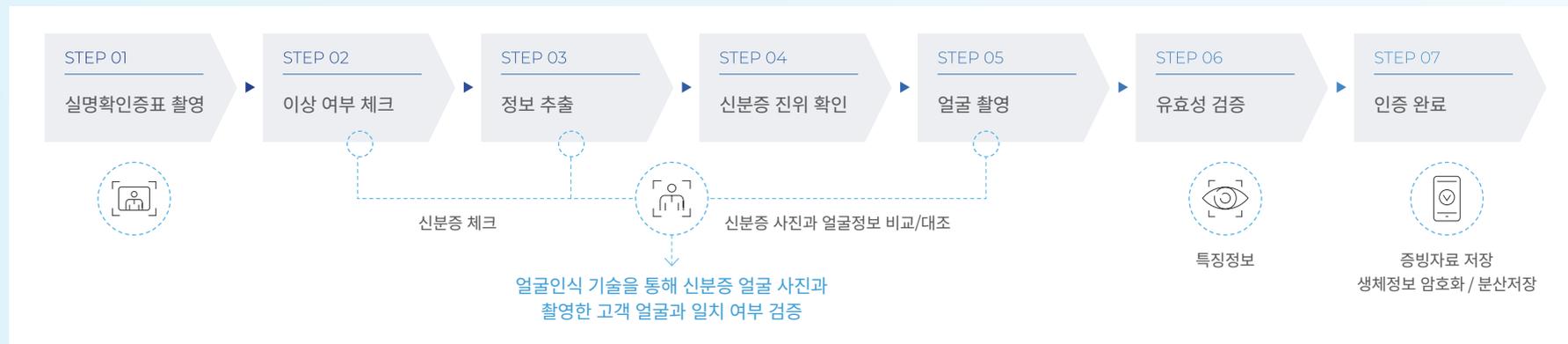


| 마이데이터 통합 인증 서비스 |



☰	🏠	🔄
INTRODUCTION		
Letter from CEO		
About Shinhan Card		
Supporting the UN SDGs		
ESG Highlights		
SUSTAINABILITY SPECIAL NOTES		
#1. Innovation & Digitalization		
#2. Environmental Sustainability		
#3. ESG Management		
ESG PERFORMANCE		
PROSPERITY ▼		
ESG 금융		
→ 포용 및 혁신금융		
고객 가치 창출		
정보 및 데이터 보안		
PEOPLE		
PLANET		
GOVERNANCE		
APPENDIX		
이해관계자 참여		
중요성 평가		
중대 이슈 관리 방식		
ESG Data		
제3자 검증의견서		
GRI Contents Index		
TCFD & SASB Index		
주요 수상 및 단체가입 현황		
About this Report		

| 비대면 본인확인 프로세스 |



기존 계좌 인증 방식을 개선한 것으로 비대면 카드 발급 절차 단축과 영상통화가 어려운 금융 취약계층의 불편 해소를 통해 고객 편의성을 제고할 것으로 기대하고 있습니다.

스타트업 지원

I'm Ventures(아임벤처스)

신한카드의 신한금융그룹이 지향하는 혁신성장 생태계를 구축하는 전략의 일환으로, 사내벤처 및 스타트업 지원 프로그램 '아임벤처스'를 통해 총 18개 기업과 협업 모델을 개발하였습니다. 신한금융그룹이 신기술 스타트업 투자를 위해 조성한 신기술투자 조합에 745억 원의 간접 투자를 집행하거나 혁신기업에 약 78억 원을 직접 투자하는 등 신한카드와의 시너지가 기대되는 18개 스타트업에 동반성장을 위한 투자규모를 지속 확대하고 있습니다.

아임벤처스를 통해 육성된 사내벤처 'CV3'는 업계 최초로 독립 법인으로 분사하였습니다. 신한카드는 사내벤처 분사에 2억 원의 지분투자를 진행하였고, 신한금융그룹은 스타트업 육성프로그램인 퓨처스랩을 통해 사무공간 제공과 인큐베이팅 교육, 멘토링 IR 진행 등 다양한 혜택을 지원하고 있습니다. CV3는 최근 온라인 유통업계의 트렌드인 라이브커머스의 상품별 방송정보를 수집, 분석하여 고객의 취향에 맞는 정보를 제공하는 서비스에 주력하여 꾸준히 성장하고 있습니다.



| 스타트업 협업 및 투자활동 |

구분	활동
스타트업 협업	'아임벤처스' 프로그램을 통해 지불결제, 핀테크, 라이프 스타일 플랫폼 영역의 혁신적인 기술/서비스를 가진 스타트업 선발(18개), 협업 아젠다 도출 및 비즈니스 모델 개발 등 공동 사업 진행
혁신기업 투자	우수기술 보유 혁신기업 대상 투자 (18개사, 78억 원 규모) 및 전략적 협업을 통한 스타트업 성장 및 생태계 조성

≡	🏠	🔄
INTRODUCTION		
Letter from CEO		
About Shinhan Card		
Supporting the UN SDGs		
ESG Highlights		
SUSTAINABILITY SPECIAL NOTES		
#1. Innovation & Digitalization		
#2. Environmental Sustainability		
#3. ESG Management		
ESG PERFORMANCE		
PROSPERITY ▼		
ESG 금융		
→ 포용 및 혁신금융		
고객 가치 창출		
정보 및 데이터 보안		
PEOPLE		
PLANET		
GOVERNANCE		
APPENDIX		
이해관계자 참여		
중요성 평가		
중대 이슈 관리 방식		
ESG Data		
제3자 검증의견서		
GRI Contents Index		
TCFD & SASB Index		
주요 수상 및 단체가입 현황		
About this Report		



소셜벤처와의 협업

신한카드는 아이벤처스로 선발된 스타트업 중 소셜벤처를 대상으로 한국생산성본부와 협력하여 멘토링 및 교육 프로그램을 지원하였습니다. 소셜벤처와의 협업 프로그램을 통해 당사와의 사회적 상생협력 모델을 수립 및 운영하고, 스타트업의 사업화 지원과 추가 투자 기회를 창출하였습니다.

또한 신한카드는 2021년 5월, 업계 최초로 아트 사내벤처를 출범하고, 아이벤처스 6기로 선발된 ‘아트플러스(Art+)’를 주축으로 첫 사업인 아트페어 ‘The Preview 한남 with ShinhanCard’를 개최하였습니다. 신한카드 아트 사내벤처인 ‘아트플러스(Art+)’는 코로나19의 영향으로 홈인터리어용 미술품 구매가 증가하고 취미생활 및 재테크 수단으로서 미술품 거래가 급격히 성장함에 따라 미술 시장을 니치 마켓으로 설정, 카드와 아트를 연결하는 신사업 영역을 개척하고 있습니다. 해당 아트페어는 신한카드가 스폰서십을 맺고 있는 한남동 블루스퀘어의 ‘네모홀’에서 2회차에 걸쳐 진행되었으며 신진 작가, 신진 갤러리의 발굴 및 육성을 목표로 개최해 예술인 양성에 주력하였습니다. 선정된 30여 개 갤러리와 60여 명의 작가의 작품을 전시·판매할 뿐 아니라 신한카드의 브랜드 파워를 활용한 콜라보 굿즈 등을 제작해 신진 작가

들에게 더 많은 기회를 제공하였습니다. 또한 신한은행 메세나 시설 ‘신한갤러리’의 전시 후원사업과 연계해, 장애 예술인 작품들을 아트페어 특별전으로 기획, 추진하여 신한금융그룹 차원에서 문화 예술계와의 동반 상생을 실현하였습니다. 아트플러스는 미술품의 N차 마켓*으로 판매자와 구매자를 플랫폼으로 연결할 수 있는 온라인 아트 플랫폼 ‘My Art Flex’도 준비하고 있습니다. ‘My Art Flex’는 소장품 직거래는 물론 소장품·전시정보 등을 공유하고 자랑하는 아트 플렉스 공간 개설, 전문가 클래스와 강연 등 경쟁력 있는 콘텐츠를 담아 아트 소비를 통해 정체성을 표현하고 아트 라이프를 추구하는 MZ세대 고객들의 기대에 부응하고자 합니다. 런칭 이후 신한카드의 빅데이터 역량을 활용한 디지털 기반의 정교한 추천과 관리, 결제모듈 추가, 포인트 적립·사용 등 신한카드의 사업 영역과 연계해 비즈니스 모델을 확장할 계획입니다. 앞으로도 상생의 가치를 실현하는 신한카드의 ESG 경영 전략에 따라 사내벤처 활성화를 통해 미래 성장동력이 될 새로운 아이디어를 발굴하고 창의적인 조직문화를 확산해 신한카드만의 경쟁력을 강화하고자 합니다.

* N차 마켓: 여러 번(N) 거래가 가능한 중고 마켓. 미술 작품을 재구매할 수 있는 옵션, 경매시장을 의미



The Preview 한남 with ShinhanCard

이해관계자 인터뷰 | 스타트업



“미래세대를 위한 금융 접근성 제고와 금융 교육 확대를 기대”

초·중·고 학생들을 위한 커뮤니티 서비스를 운영하는 ‘아테나스랩’은 2021년 신한카드 스타트업 지원 프로그램에 참여하였습니다. 신한카드는 스타트업이 경제적인 이유 등으로 직접 진행하기 어려운 마케팅 전략 수립을 위한 시장조사 등을 현물 지원을 통해 제공해주었고, 이는 아테나스랩의 서비스 개발과 고도화에 큰 도움이 되었습니다. 신한카드의 지속가능한 경영을 위해 미래를 이끌어 갈 Z세대의 금융접근성 제고와 금융교육 확대에 보다 적극적인 투자와 지원이 확대되기를 바랍니다.

아테나스랩 | 임직원 대표

☰	🏠	↻
INTRODUCTION		
Letter from CEO		
About Shinhan Card		
Supporting the UN SDGs		
ESG Highlights		
SUSTAINABILITY SPECIAL NOTES		
#1. Innovation & Digitalization		
#2. Environmental Sustainability		
#3. ESG Management		
ESG PERFORMANCE		
PROSPERITY ▼		
ESG 금융		
→ 포용 및 혁신금융		
고객 가치 창출		
정보 및 데이터 보안		
PEOPLE		
PLANET		
GOVERNANCE		
APPENDIX		
이해관계자 참여		
중요성 평가		
중대 이슈 관리 방식		
ESG Data		
제3자 검증의견서		
GRI Contents Index		
TCFD & SASB Index		
주요 수상 및 단체가입 현황		
About this Report		

신한 Day 할인 이벤트

신한카드는 간편결제·O2O 서비스 등 다양한 디지털 결제 서비스 관련 혜택을 강화한 ‘신한Day’(이하 신한데이) 행사를 진행하였습니다. 2020년 런칭해 매월 운영하고 있는 신한데이는 고객이 자주 찾는 온·오프라인 가맹점에서 구매 시 실질적인 할인 혜택을 제공하는 이벤트로 큰 호응을 얻고 있습니다. 매월 다른 콘셉트로 진행되는 신한데이는 언택트 소비와 디지털 결제 서비스에 대한 고객 니즈에 부응하기 위해 디지털 결제에 많은 혜택을 제공하도록 개편하였으며 차별화된 서비스 제공을 위해 지속적인 업그레이드를 진행하고 있습니다. 2021년 6월에는 코로나 19 피해를 극복하고 내수경제를 활성화하기 위해 기업 및 소상공인 등이 참여하는 상생형 소비촉진 행사인 대한민국 동행세일과 연계하여 ‘음식점/영화관 10% 캐시백’, ‘간편결제 이용 3천 원 캐시백’, ‘할부결제 이용 3천 원 캐시백’ 등의 할인 혜택을 제공하였습니다.



신한 Day 할인 이벤트

소규모 사업자(온라인 Rising 업체) 조기 센싱 체계 구축

신한카드는 빅데이터 분석 역량과 매출/업종 및 온라인 정보를 결합하여 기존의 대형 이커머스 가맹점이 아닌, 새롭게 성장하는 소규모 사업자를 발굴하는 프로세스를 수립하였습니다. 현재 가치와 미래 잠재적 가치를 고려하여 다양한 중소사업자/가맹점의 성장 사례를 발굴할 수 있는 기반 마련을 위해 노력하고 있습니다. 특히 코로나19 이후 급변하는 시장 상황에 새롭게 등장하는 스타트업 등 매력적인 업체들을 발굴하고 파트너십을 체결하여 상생을 실천할 수 있도록 다각적인 지원 체계를 구축하고 있습니다.

스타트업 전용 법인카드 확대

신한카드는 공공기관 최초로 창업진흥원 지원 업체에 대한 법인 비대면 카드 발급을 진행하였습니다. Saas 트래커, 카드 관리 서비스, 스타트업 추가 한도 제공(2021년 기준 103억 원) 등 스타트업에 대한 제휴 서비스를 확대하였습니다. 이러한 지원으로 2021년 기준 일반 법인사 이용률인 63.9%를 상회하는 76.8%의 스타트업 전용 카드 이용률을 달성하였습니다. 2021년 취급액은 332억 원으로 2020년 기준 33억 원의 10배를 초과하였으며, 361개의 발급 회원을 추가하여 누적 552개사를 확보하였습니다.

스타트업 금융 지원

신한카드는 디지털 기반 비대면 대출 신청을 확대하고 스타트업의 특성상 재무 사각지대에 있는 법인에 한도 증액을 지원하였습니다. 일부 예금 담보 수취 및 스크래핑을 통한 차주 예금 잔액 리서치 등 리스크 관리를 진행하고 있으며, 이를 통해 2021년 2월 말 기준 스타트업 244개사에 한도 60억 원을 지원 중입니다. 추가 예금 담보 수취로 한도 20억 원을 증액 예정하고 있으며, 이를 통해 혁신 금융 지원 및 취급액을 증대하여 스타트업의 잠재력을 실행할 수 있도록 지원할 계획입니다.

☰	🏠	🔄
INTRODUCTION		
Letter from CEO		
About Shinhan Card		
Supporting the UN SDGs		
ESG Highlights		
SUSTAINABILITY SPECIAL NOTES		
#1. Innovation & Digitalization		
#2. Environmental Sustainability		
#3. ESG Management		
ESG PERFORMANCE		
PROSPERITY ▼		
ESG 금융		
→ 포용 및 혁신금융		
고객 가치 창출		
정보 및 데이터 보안		
PEOPLE		
PLANET		
GOVERNANCE		
APPENDIX		
이해관계자 참여		
중요성 평가		
중대 이슈 관리 방식		
ESG Data		
제3자 검증의견서		
GRI Contents Index		
TCFD & SASB Index		
주요 수상 및 단체가입 현황		
About this Report		

Creating Customer Value

고객 가치 창출

소비자중심의 경영체계

소비자중심 경영 전략체계

신한카드의 소비자중심 경영체계는 금융소비자의 요구사항을 경영활동 등에 반영하고 금융소비자 보호를 위한 구체적인 프로세스를 정립하며, 교육훈련 등을 통해 금융소비자 보호 역량 및 전문성을 강화하는 것을 목표로 합니다. 이를 통해 효과적인 소비자 피해 예방 및 신속 구제를 위한 방향성 제공은 물론 금융소비자의 신뢰 제고, 나아가 소비자보호 경쟁력을 강화하고자 합니다.

| 소비자중심 경영 추진 전략 |



소비자중심 경영 추진 조직

신한카드는 신속하고 일관성 있는 소비자중심 경영을 추진하기 위해 대표이사 직속의 CCO(Chief Consumer Officer, 금융소비자보호 총괄책임자)를 선임하고 있으며, 주관부서인 소비자보호팀은 소비자중심 경영의 컨트롤 타워 역할을 수행하고 있습니다. 소비자보호팀은 더 나은 상품/서비스 제공을 위하여 민원, 고

| 소비자중심 경영 추진 조직도 |



객제안 등 모든 고객의 소리(VoC)를 경영자원화하는 업무를 추진하고 있습니다. 또한 금융소비자보호법 관련 내부통제의 안정적인 운영과 금융소비자의 권익 보호를 도모하기 위한 전사 회의체인 '금융소비자보호 내부통제위원회'를 정기적으로 운영하여 소비자중심 경영에 대한 주요 현안을 논의하고 있습니다.

고객중심 상품 및 서비스

금융 접근성 개선

금융상품의 다양화와 고도화에 따른 복잡성으로 인해 청소년, 고령층, 장애인 등 금융 취약계층이 금융상품 및 서비스 이용에 어려움을 겪거나 예기치 못한 피해가 발생하는 경우가 있습니다. 이러한 정보 부족, 비대칭으로 야기될 수 있는 피해를 최소화

화하고 정부와 감독당국의 포용적 금융정책 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 있습니다. 2021년에는 금융위원회에서 추진하는 고령친화 금융환경 조성 방안의 일환으로 고령자 대상 '지정인 알림 서비스'를 도입·운영하여 금융사고 방지에 노력하고 있습니다.

'지정인 알림 서비스'란 신용카드를 사용하는 65세 이상 고령자 중 본인이 희망하는 경우 가족 또는 지인 1명을 지정하여 고령자가 장기 카드대출(카드론), 단기 카드대출(현금서비스) 이용 시 본인과 지정인에게 동시에 사용 내역을 문자로 실시간 전송하는 서비스입니다. 해당 서비스를 통해 고령자를 대상으로 한 보이스피싱 등으로 인한 금융사기 피해를 예방하고, 금융사기 피해 여부를 신속히 확인하여 대처할 수 있도록 합니다.

신한 FacePay

신한카드는 4차 산업혁명 시대의 기술발전을 바탕으로 고객에게 편의를 제공하는 서비스에 대해 연구하고, 서비스의 편의성이 다양한 계층에 적용될 수 있도록 고민하고 있습니다. 이러한 노력을 바탕으로 디지털 취약계층도 편리하게 사용할 수 있는 결제 서비스 신한 FacePay를 개발하였습니다. 생체인증, 분산저장, 암호화 결제 기술을 활용하여 기존의 카드는 물론, 휴대폰을 가지고 다니지 않더라도 한 번의 등록으로 고객의 결제 편의성을 제공하고 있습니다. 또한 마스크를 착용한 상태에서 노출되는 얼굴 상단부의 특징점을 더욱 정밀하게 파악할 수 있도록 솔루션을 업그레이드하여, 신한 FacePay 무인 등록기에서 마스크를 착용하지 않은 상태로 최초 1회만 등록하면 마스크를 착용해도 신한 FacePay를 편리하게 이용할 수 있게 하였습니다. 2019년 금융위원회 혁신금융서비스로 선정된 신한 FacePay는 지난해 국내 최초로 한양대학교에서 상용화 적용 이후 CU 한양대 생활관점에서 얼굴 인식만으로 출입과 결제가 가능한 하이

☰	🏠	🔄
INTRODUCTION		
Letter from CEO		
About Shinhan Card		
Supporting the UN SDGs		
ESG Highlights		
SUSTAINABILITY SPECIAL NOTES		
#1. Innovation & Digitalization		
#2. Environmental Sustainability		
#3. ESG Management		
ESG PERFORMANCE		
PROSPERITY ▼		
ESG 금융		
포용 및 혁신금융		
→ 고객 가치 창출		
정보 및 데이터 보안		
PEOPLE		
PLANET		
GOVERNANCE		
APPENDIX		
이해관계자 참여		
중요성 평가		
중대 이슈 관리 방식		
ESG Data		
제3자 검증의견서		
GRI Contents Index		
TCFD & SASB Index		
주요 수상 및 단체가입 현황		
About this Report		

브리드 매장을 선보인 바 있으며, 2021년 홈플러스 월드컵점에 신한 FacePay를 런칭하여 안면 인식 결제 서비스를 대형 유통점으로 확대하였습니다.

터치결제

신한카드 터치결제는 온라인을 넘어 오프라인에서도 실물 카드 없이 스마트폰만으로 결제가 가능한 간편결제 서비스로, 고객의 이용 편의를 위해 개발된 서비스입니다. 특히 안드로이드 휴대폰에서의 성공 경험을 바탕으로, 2021년에는 세계 최초로 아이폰에서도 모든 오프라인 가맹점에서 이용이 가능한 '아이폰 터치결제' 서비스를 정식 런칭하였습니다. 아이폰 케이스 혹은 카드 월렛 형태의 디바이스를 이용하면 오프라인 어느 가맹점에서나 모든 휴대폰 기종으로 편리한 결제가 가능합니다.

2021년 터치결제 취급액 / 이용건수

5,380 억 원 / **1,775** 만 건

AI 기반 종합 자산 관리 서비스

신한카드는 최고의 빅데이터·디지털 역량 기반을 바탕으로 2020년 3월부터 업계 최초로 자산관리 서비스 '신한 My리포트'를 제공하고, 이를 업그레이드하여 2021년 12월, AI 종합 자산 관리 서비스 '마이데이터'를 런칭하였습니다. 신한카드 마이데이터는 고객 관점의 편안하고 유용한 정보를 지원하는 종합 자산 관리 플랫폼 서비스를 제공함으로써 2021년 1월 기준, 업계 최대 규모인 가입 회원 수 200만 명을 확보하였습니다. 고객의 정보를 통합하기 위해 정보 수신이 가능한 기관을 215개까지 확대하였고, 통합한 정보를 한눈에 조사가 가능하도록 하였습니다. 특히 고객의 경제상황을 한 화면에 볼 수 있는 서비스(모은 돈, 빌린 돈, 순자산 등) 및 각 자산별 상세 현황과 신용점수를 제공

하고 있으며, 금융 캘린더를 활용한 지출, 입출금 등의 가계부 정보 제공은 물론 적시 알림서비스를 통해 소비지출 관리를 지원해 주고 있습니다. 또한 고객별 소비 분석을 통해 개인 맞춤형 금융상품 추천 서비스를 제공하고, 데이터를 소비 스토리와 연결하여 합리적 소비에 도움이 되는 생활밀착형 정보를 제공하고 있습니다.

고령자 맞춤형 특화 신용평가 모델

신한카드는 자사 고객의 60대 이상 고령층 비중이 2021년 기준, 21.4%에서 2026년에는 30% 이상으로 증가될 것이 예측됨에 따라, 초고령화 사회 가속화에 따른 패러다임 변화에 선제적으로 대응하고자 고령자 맞춤형 특화 신용평가 모델을 개발하고, ESG 기반 포용금융 인프라를 대폭 강화하였습니다. 60·70대 고객의 연금 수급정보, 자영업 종사 여부, 고령층 고유의 카드 이용 패턴 등을 반영한 신용평가 방법을 개발하였습니다. 신한카드만의 특화된 신용평가 모델의 개발로 금융 취약계층인 고령층이 각종 신용평가 과정에서 받을 수 있는 불이익을 해소할 수 있습니다. 당사는 고령층의 금융 니즈를 충족하고 다양한 금융기회를 제공하는 베이비부머 특화 신용평가 모델과 같은 포용적 금융을 실현하고 있으며, 그룹 차원에서 추진하는 인구 구조 변화 대응전략에 발맞춰 향후 세대별 맞춤형 신용평가 및 리스크 관리 모델 개발을 강화할 예정입니다.

고객 언어 글쓰기 프로젝트

신한카드는 2021년에 유관부서 간의 원활한 소통을 기반으로 한 협업을 통해 고객 친화적인 언어 글쓰기 프로젝트를 추진하였습니다. 공급자 관점의 일방적인 소통에서 벗어나 고객의 관점을 녹여낸 친화적 메시지, 신한카드만의 톤앤매너를 유지하는 일관된 메시지, 간소화 메시지를 발송하고자 하였습니다. 카피라이팅 전문가를 초빙하여 임직원에게 온라인 교육 등을 진행, 글쓰기 역



▶ 차별화된 플랫폼 서비스

디지털 취약계층을 배려한 차별화된 UX/UI 적용



▶ 모바일 수어 상담

청각(언어)장애 고객 대상 '수어 상담 서비스' (모바일/PC 채널 활용)



▶ 외국어 상담

외국인 고객에게 '외국어 상담 서비스' 제공

량을 제고하여 고객 관점의 메시지를 제공하고 있습니다. 또한 전 세대/연령/계층을 아우르는 차별화된 고객중심의 경험을 제공하기 위해 다각적인 노력을 기울이고 있습니다. 디지털 취약계층을 배려한 UX/UI를 적용하고 모바일 수화 상담 및 외국어 상담 서비스를 제공해 고객중심의 경영으로 사회적 가치를 실현하고자 합니다.

금융사고 예방 서비스 추진

신한카드는 급증하고 있는 보이스 피싱 범죄로 피싱 예방·보상 서비스에 대한 고객의 니즈가 증대됨에 따라 인피티그루의 제휴를 통해 피싱 솔루션 앱 피싱아이즈를 업그레이드 하여 업계 최초로 피싱 예방 서비스가 결합된 월납형 '피싱안심 서비스'를 출시하였습니다.

☰	🏠	🔄
INTRODUCTION		
Letter from CEO		
About Shinhan Card		
Supporting the UN SDGs		
ESG Highlights		
SUSTAINABILITY SPECIAL NOTES		
#1. Innovation & Digitalization		
#2. Environmental Sustainability		
#3. ESG Management		
ESG PERFORMANCE		
PROSPERITY ▼		
ESG 금융		
포용 및 혁신금융		
→ 고객 가치 창출		
정보 및 데이터 보안		
PEOPLE		
PLANET		
GOVERNANCE		
APPENDIX		
이해관계자 참여		
중요성 평가		
중대 이슈 관리 방식		
ESG Data		
제3자 검증의견서		
GRI Contents Index		
TCFD & SASB Index		
주요 수상 및 단체가입 현황		
About this Report		

고객 관점 프로세스 개선

그룹 통합 신한Pay 개발

신한금융그룹 통합 Pay인 '신한Pay'는 기존 결제 서비스의 틀을 벗어나 고객 관점에서 결제 서비스의 편의성을 재정의하였습니다. 고객이 이미 가지고 있는 계좌로 번거로운 카드 발급 절차 없이 간편하게 결제할 수 있는 계좌결제 서비스를 만들었고, 계좌 개설과 카드 신청에 어려움이 있는 청소년이 간편결제 서비스를 이용할 수 있도록 개선하는 등 달라진 금융 환경에서 고객이 원하는 서비스를 제공할 수 있도록 하였습니다.

제주안심코드 서비스

신한카드는 당사의 pPlay 월렛 기능 강화를 위하여 아이코루프의 DID(Decentralized Identifier, 탈중앙화 신원증명) 기술 기반의 'MyID 플랫폼'을 도입하여 첫 번째 서비스이자 금융권 최초로 제주안심코드를 탑재하였습니다. 제주안심코드는 코로나 19 확산 예방 및 효율적인 역학조사를 위해 제주도와 아이코루프가 공동 개발한 자체 블록체인 전자출입명부 서비스입니다. 제주도 내 음식점 등을 방문할 때 매장에 비치된 QR코드를 '제주안심코드' 어플리케이션을 통해 스마트폰 카메라로 찍으면 출입 인증이 완료됩니다. 신한pPlay 내 코드를 탑재하여 제주도에서 다중이용시설 방문 시 별도 어플리케이션 설치 없이 신한pPlay로 편리하게 이용할 수 있습니다.

신한 Meme(میم) 카드

신한카드와 신한은행은 2021년 10월, 만 14~18세 청소년이 별도의 결제계좌 없이 신한pPlay와 신한SOL에서 신청하면 즉시 발급되어 충전만 하면 곧바로 사용할 수 있는 선불전자지급수단 '신한 Meme(میم)'을 출시하였습니다. 신한pPlay에서 스마트폰을 흔들면 자동으로 결제가 되는 '쉐이크 & 슬라이드' 기능으로 편리하게 간편결제를 이용할 수 있으며 10대들의 감성을 반영해 메타



버스, 스티커, 고스트, 플렉스페이스 등 4종의 트렌디한 디자인으로 제작했습니다. 10대들이 자주 이용하는 편의점과 음원 스트리밍, 앱마켓 등의 이용금액 5%를 마이신한포인트로 특별 적립하고 모바일 청소년 교통카드 사용이 가능하며, 신한pPlay 및 신한 SOL에서 수수료 없이 송금 등의 다양한 서비스를 제공하고 있습니다.

공공마이데이터 활용한 심사 간편화

신한카드는 공공마이데이터 시범사업 대상자로 선정되어, 신용 카드 발급에 필요한 다수의 행정정보를 개인의 동의를 거쳐 실시간으로 제공받아 발급 심사에 활용하고 있습니다. 국세청·행정안전부·국민건강보험공단의 3개 공공기관으로부터 소득증명원, 주민등록초본, 직장·지역 건강보험 자격확인서(건강보험공단) 등 5가지의 정보를 실시간으로 제공받는 공공마이데이터 활용을 통해 카드 발급 업무를 진행하여 고객의 편의 증대에 기여하였습니다. 2021년 연간 누적 기준 총 9.4만 건의 카드가 발급되었으며 2022년 본 사업 진행 시 카드 발급 외 대출 관련 정보의 추가 확보가 가능하여 내부 인프라 정비를 거쳐 카드 발급이나 대출 자동심사 업무 자동화에 활용할 예정입니다.

→ 이해관계자 인터뷰 | 고객



“지금처럼 꾸준히 고객 의견을 경청하며 혁신을 지속하길”

신한카드 고객패널 자문단으로 4년 동안 활동하며 신한카드의 상품과 프로세스 개선에 참여하고 있습니다. 신한카드는 미래전략 방향 수립, 상품 및 서비스 기획 등에 있어 늘 고객을 우선시하는 기업입니다. 신한카드는 지속적으로 전문 고객 자문단을 운영하고 있으며, 올해는 업계 최초로 3,000명의 온·오프라인 고객 패널을 모집해서 고객 의견을 청취하고 있습니다. 이렇게 고객 지향적으로 일하면서도 꾸준한 혁신을 통해 매출도 놓치지 않아 양적인 성장과 질적인 성장을 함께 가져가는 우수한 기업입니다. 앞으로 신한카드의 지속가능경영 강화를 위해서는 '공정'의 철학이 중요하다고 생각합니다. 내부적으로는 인재 채용, 성과 평가, 컴플라이언스 준수 등에 공정성의 기준을 매우 엄격히 적용해야 하며, 외부적으로는 마이데이터 시대에 플랫폼 내에 수집되는 수많은 고객정보의 공정한 활용과 사회 기여에 대한 철학을 확고히 세워야 할 것입니다. 신한카드를 아끼는 고객으로서 신한카드가 '공정'의 철학을 잊지 않고 지금처럼 꾸준히 고객 의견을 경청하며 혁신을 지속하는 기업이 되기를 기원합니다.

고객패널 | 이명렬 님

☰	🏠	↻
INTRODUCTION		
Letter from CEO		
About Shinhan Card		
Supporting the UN SDGs		
ESG Highlights		
SUSTAINABILITY SPECIAL NOTES		
#1. Innovation & Digitalization		
#2. Environmental Sustainability		
#3. ESG Management		
ESG PERFORMANCE		
PROSPERITY ▾		
ESG 금융		
포용 및 혁신금융		
→ 고객 가치 창출		
정보 및 데이터 보안		
PEOPLE		
PLANET		
GOVERNANCE		
APPENDIX		
이해관계자 참여		
중요성 평가		
중대 이슈 관리 방식		
ESG Data		
제3자 검증의견서		
GRI Contents Index		
TCFD & SASB Index		
주요 수상 및 단체가입 현황		
About this Report		

MZ세대 맞춤 서비스

신한카드는 MZ세대 고객의 니즈를 정확히 파악하고 개발한 상품과 서비스를 제공하여 호응을 이끌어 내고 있습니다. 방탄소년단(BTS)을 신한pLay 모델로 선정하고 다양한 생활 서비스를 금융업과 연계하여 MZ세대가 필요한 서비스를 담아 위버스 카드를 출시하였습니다. 또한 충전식페이 서비스 ‘신한 Meme(밈)’, 학생 등 모바일 증명서 서비스 등 10대에게 유용한 서비스를 제공하고 있습니다. 이 외에도 ‘모베러웍스’ 콜라보 한정판 카드, MZ 선호 기업과의 PLCC 등 맞춤형 카드를 다양하게 출시했으며, 리셀시장/구독시장 대표 기업과의 제휴, 금융권 최초 NFT 발행/조희 서비스인 ‘My NFT’ 출시 등 고객의 취향을 반영한 상품과 서비스 제공을 위해 노력하고 있습니다.

MZ플레이어

신한카드는 2021년, 고객패널 ‘신한사이다’ 내에서 MZ세대의 견 경청을 위해 MZ특화패널 ‘MZ플레이어’를 신설하였습니다. 20대 고객 20명으로 구성된 신한사이다 MZ플레이어는 MZ세대를 타겟으로 한 신상품, 서비스 개발 및 마케팅 활동에 의견을 제시하고 있으며, 개인 SNS를 활용, 활동내용을 홍보하여 신한카드의 MZ세대 인지도 확산에 기여하고 있습니다. 당사는 앞으로 MZ플레이어의 다양한 패널 활동을 통해 고객이 원하는 상품과 서비스의 핵심을 정확히 파악해 MZ고객 기반 사업 모델을 강화하고자 합니다.

중고거래 시장

신한카드는 연간 20조 원 규모의 중고거래(리셀) 시장과 차세대 주요 소비 계층으로 부상하는 MZ세대의 중요성을 인식해 플랫폼 거래고객 중 70% 이상이 MZ세대로 구성된 번개장터와 제휴 협약을 맺었습니다. 2021년 10월, 신한카드는 번개장터와 MZ세대 특화 서비스 개발 및 양사 플랫폼 연결을 통한 플랫폼



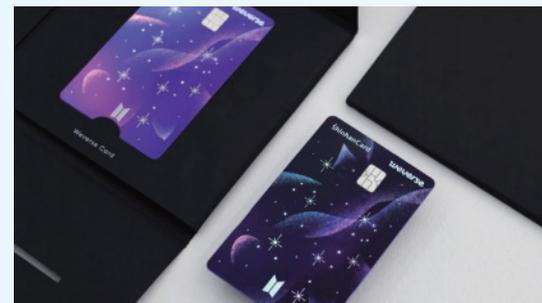
T&T(Traffic & Transaction) 확대를 위한 ‘Finance와 Lifestyle의 연결’이라는 주요 과제를 도출하고 전략적 협력관계를 구축하였습니다. 중고거래 편의성 제고, 정품 인증, 리셀테크 콘텐츠 공동 개발 등을 추진하기로 협의했으며, 그 시작으로 양사간 업무협약서를 NFT(Non Fungible Token)로 발행해 교환했습니다. 신한카드와 번개장터는 향후 금융-리셀 플랫폼 간 협업 가능한 영역 전반에서 지속적으로 신규 아젠다를 발굴하고 시너지를 창출할 수 있도록 협력해 나갈 예정입니다.

MZ세대 겨냥 카드 디자인

신한카드는 MZ세대 고객에게 다채로운 브랜드 경험을 제공하고 다양한 카드 서비스와 디자인을 전개하고 있습니다. 선불전자지급수단 ‘신한 Meme(밈)’에는 스트릿 컬처, 이모지(emoji) 등 Z세대가 공유하는 라이프스타일을 해석한 디자인을 적용하여 워트 있고 공감할 수 있는 커뮤니케이션을 달성했습니다. 더불어 미성년 자녀를 위한 가족 신용카드 ‘신한카드 My Teens’에서는 미래지향적이고 고급스러운 이미지를 플레이트에 담아 처음 경험하는 신용카드에 가치를 부여하는 한편, 연령대에 맞춘 귀여운 디자인 옵션도 제공해 선택의 폭을 넓혔습니다.

또한 신한카드는 팬덤 문화를 반영한 디자인으로 MZ고객의 가치를 제고하고 있습니다. 글로벌 팬 커뮤니티를 위한 종합 플랫폼 위버스와의 PLCC(Private Label Credit Card) 상품은 위버스에 입점한 네 아티스트(BTS, 세븐틴, TXT, 엔하이픈)의 스토리와 팬덤의 관계성을 상징적으로 디자인에 담았습니다. DOE(Diffractive Optical Element), 3D 렌티큘러 등 다양한 기술을 접목하고, 전용 패키지 및 소장용 포토플레이트 등의 구성을 통해 통합적인 브랜드 경험을 제공했습니다.

아울러 신한카드는 일에 대한 MZ세대의 관점을 디자인과 메시지를 통해 소통하고 있는 아이콘인 모베러웍스와 컬래버레이션을 진행하였습니다. 당사의 Deep Dream 신용/체크카드 Renewal 및 공동 마케팅을 추진하여 행운의 상징인 2달러 지폐를 형상화한 카드 플레이트부터 노란색 월급봉투 콘셉트의 패키지, 영수증 느낌이 묻어나는 별지 등 MZ세대가 공감하는 캐치프레이즈 ‘스몰 워크 빅 머니(Small Work Big Money)’를 담아 하나의 콘텐츠로서 유쾌하고 발랄하게 즐길 수 있도록 디자인하여 출시 2개월 만에 총 3,826매 발급 실적을 기록하였습니다.



☰	🏠	🔄
INTRODUCTION		
Letter from CEO		
About Shinhan Card		
Supporting the UN SDGs		
ESG Highlights		
SUSTAINABILITY SPECIAL NOTES		
#1. Innovation & Digitalization		
#2. Environmental Sustainability		
#3. ESG Management		
ESG PERFORMANCE		
PROSPERITY ▼		
ESG 금융		
포용 및 혁신금융		
→ 고객 가치 창출		
정보 및 데이터 보안		
PEOPLE		
PLANET		
GOVERNANCE		
APPENDIX		
이해관계자 참여		
중요성 평가		
중대 이슈 관리 방식		
ESG Data		
제3자 검증의견서		
GRI Contents Index		
TCFD & SASB Index		
주요 수상 및 단체가입 현황		
About this Report		

신한카드 x NAVER 2
금융-메타버스 전략적 제휴 체결

제페토 MOU

신한카드는 미래의 주력 소비 계층인 Z세대와의 접점을 확보하는 한편 글로벌 트렌드인 메타버스 영역에서의 선제적 금융생태계 구축을 위해 네이버제트(주)*와 2021년 7월, 전략적 제휴·협약을 체결하였습니다. 신한카드는 제페토 해비유저인 10대의 금융 생활 패턴에 맞추어 제휴카드 'ZEPETO 신한카드' 출시를 준비하고 있습니다. 해당 제휴카드는 10대가 쉽게 가입하고 발급할 수 있도록 선불형 애플카드 상품으로 출시될 예정이며, 제페토 ID를 연동하여 나만의 아바타를 활용한 커스텀 디자인이 가능하게 할 계획입니다. 이와 더불어 제페토 안에 신한카드 메타버스 콘텐츠를 구축하여 유저들이 아바타 형태로 돌아다니며 신한카드의 디지털 결제 서비스, 상품, 홍보 영상 등을 체험할 수 있는 서비스도 제공할 예정입니다.

* 네이버제트(주): Z세대에게 선호도 높은 대표적인 메타버스 플랫폼 '제페토' 운영



명랑카드생활

신한카드는 신용카드를 처음 접하는 Z세대에게 유용한 정보를 제공하고 합리적인 신용거래를 할 수 있도록 소비자 가이드 웹툰 '명랑카드생활'을 선보였습니다. 소비자 가이드 콘텐츠 '명랑카드생활'은 MZ세대에게 익숙한 웹툰 방식으로 가독성 있게 제작하여 복잡한 금융 관련 정보를 블로그에 연재하였습니다. 보이스피싱, 포인트 사용방법, 연체정보 등 고객에게 유용한 정보에 대한 접근성을 높이고 MZ세대의 금융소비자 권익 보호에도 기여할 것으로 기대됩니다.

고객 참여 및 만족도 제고

고객패널 신한사이다

신한카드는 고객의 관점에서 진정성 있는 소통을 하고 이를 통해 고객에게 실질적인 가치를 제공하고자 고객 소통 채널 '신한사이다'를 운영하고 있습니다. 신한카드는 고객이 원하는 상품과 서비스의 핵심을 정확히 파악하고 고객의 소리를 경영활동에 반영하기 위해 고객패널 제도를 도입하였으며 2020년부터는 업계 최초 온·오프라인 패널 3,000명을 선정하는 등 다양한 고객의 의견을 적극 청취하기 위해 확대하여 운영하고 있습니다.

당사는 사이다처럼 특 쏘는 아이디어와 신선한 의견을 제시하는 전 연령층의 고객패널 3,000명의 의견 수렴을 비롯해 다양한 활동을 전개하였습니다. 고객패널 신한사이다는 신한카드의 대표고객으로서 온·오프라인 FGI 4회, 종합분석 리포팅 7회, 온라인 설문조사 20회, 금소법 영상 제작 등 다방면의 활동에 적극적으로 참여하여 서비스 향상에 기여하였습니다.

| 고객 참여 및 의견 반영 현황 | (단위: 회, 건)

구분	2019	2020	2021
고객 참여 제도 운영	12	14	31
고객 의견 반영	120	136	113

고객의 소리 경영자원화

신한카드는 대내외 민원 분석, 만족도 조사, 간편설문, 고객패널 제안 등 모든 고객의 소리를 '수집/분석/활용/성과측정' 4단계로 구분하여, 이를 통한 민원 원인행위 개선 및 상품/서비스/플랫폼의 경쟁력 강화를 위한 가이드라인으로 활용할 수 있도록 하는 '고객의 소리 경영자원화'를 추진하고 있습니다. 수집한 '고객의 소리'를 전사적으로 활용할 수 있도록 내부 분류체계를 일원화해 한눈에 확인할 수 있는 '싱글뷰(Single View)' 환경을 구축하였습니다. 또한 음성문자 변환(STT, Speech To Text)과 텍스트 분석(TA, Text Analysis) 기술로 정형·비정형 데이터를 결합한 분석 데이터베이스를 구축, 디지털 방식으로 고객의 소리를 전환하였습니다. 신한카드는 '고객의 소리 경영자원화' 추진을 통해 모든 사업 영역을 고객중심 기반으로 새롭게 정의하고 재편하고 있으며, 고객 관점에서 진정성 있는 가치제안과 소통, 소비자보호 실현 및 상생경영 달성을 위해 노력하고 있습니다.

☰	🏠	🔄
INTRODUCTION		
Letter from CEO		
About Shinhan Card		
Supporting the UN SDGs		
ESG Highlights		
SUSTAINABILITY SPECIAL NOTES		
#1. Innovation & Digitalization		
#2. Environmental Sustainability		
#3. ESG Management		
ESG PERFORMANCE		
PROSPERITY ▼		
ESG 금융		
포용 및 혁신금융		
→ 고객 가치 창출		
정보 및 데이터 보안		
PEOPLE		
PLANET		
GOVERNANCE		
APPENDIX		
이해관계자 참여		
중요성 평가		
중대 이슈 관리 방식		
ESG Data		
제3자 검증의견서		
GRI Contents Index		
TCFD & SASB Index		
주요 수상 및 단체가입 현황		
About this Report		

홈페이지 간편 설문 ‘신한 Poll’

신한카드는 상품 및 서비스와 관련해 신속한 고객 의견을 청취하고자 홈페이지 내에 간편 설문 ‘신한Poll’을 운영하고 있습니다. 누구나 쉽고 편리하게 참여할 수 있는 신한카드의 대표 소통형 설문 조사 Tool로써 현업부서에 고객의 피드백을 신속히 제공하여 개선 방향을 설정할 수 있도록 했습니다. 참여를 독려하기 위해 참여 고객에게는 소정의 리워드 제공 등으로 원활한 양방향 소통이 이루어지고 있습니다.

2021년도 신한Poll 운영 현황

총 **25**회 설문 운영
참여고객 **158,860**명

SNS 채널

신한카드는 소비자의 금융생활을 넘어 감성의 영역까지 아우르는 라이프스타일 파트너가 되기 위해 SNS 채널을 운영하고 있습니다. 유튜브, 페이스북, 인스타그램, 카카오톡, 블로그, 포스트 등의 채널에서 약 388만 명의 소비자와 소통하고 있습니다. 월 평균 30여 편의 콘텐츠를 제작하여 약 2,000만 명의 이용자에게 노출하고 있으며 약 9만 회의 고객참여(좋아요, 댓글 등)가 이뤄지고 있습니다. 이러한 활동에 힘입어 대한민국소통어워즈에서 4년 연속 ‘대한민국소셜미디어대상 종합대상’에 선정되며 과학기술정보통신부 장관상을 수상하는 등 디지털 소통을 선도하는 기업으로 인정받고 있습니다.

| 채널 이용자수 | (단위: 명)

유튜브	페이스북	인스타그램	카카오톡
57만	122만	76만	132만

고객 민원 관리 역량 강화

고객 민원 관리

신한카드는 금융소비자의 사후적 권익 보호를 위해 고객 불만 관리 전담부서인 소비자보호팀을 통하여 대외기관(금융감독원/소비자원 등) 접수민원은 물론 대내 접수민원(인터넷 등)을 통해 고객들의 상품과 서비스 경험에 대한 만족도를 공유하며 신속하게 처리하고 있습니다. 또한 접수된 민원 중 당사의 제도개선으로 이어지는 주요 내용을 선정하여 제안한 고객에게 시상하는 ‘Yes-Reward’ 프로그램을 운영하고 있습니다. 당사는 고객의 불만족이 제도 개선으로 선순환할 수 있는 관리 체계를 꾸준히 도입하여 금융소비자의 신뢰도와 만족도를 제고하고 있습니다.

| 2021년도 민원 접수 및 처리 현황 | (단위: 건)

구분	2019	2020	2021
접수 건수	1,030	1,128	993
처리 건수	1,030	1,128	993

CS(Customer Satisfaction) 교육

신한카드는 창립 이래 ‘소비자중심경영’을 가장 중요한 경영철학으로 삼고 임직원 모두가 실천하고자 노력하고 있습니다. CS 마인드, 대외기관 인증 대응, 상담품질 향상 등과 관련된 CS 정기교육을 실시해 고객중심의 마인드를 제고하고, 차별화된 CS

| CS 교육 주요 활동 |

구분	내용
교육자료	상담의 기술, 적극적 대안제시, 공감 표현, 신뢰감 향상, 고차원 호응어, CS영상 자료 등
화상교육	인사, 청유형, 호응어, 습관어, 경청태도, 바른 표현 등

문화를 확산하고 있습니다. 최근에는 코로나19의 지속 확산으로 언택트 교육을 활성화하여 화상교육을 병행한 CS 교육을 진행하고 있습니다.

CSI 관리

신한카드는 지속적인 서비스 품질 향상을 위해 국내 유수의 CS 컨설팅 업체들과 협업을 진행하고 있으며, 각종 서비스품질·고객만족 조사에서 업계 최상위권을 유지하고 있습니다. 2021년에는 한국표준협회 주관 KS-SQI(한국서비스품질지수) 조사 1위, 한국능률협회 주관 KCSI(한국산업의 고객만족도) 조사 11년 연속 1위를 달성하며 최고 수준의 서비스 품질과 고객만족을 실현하는 기업으로 평가받고 있습니다.

기본적인 상품/서비스 품질 조사와 함께 금융소비자보호법 시행에 따른 금융회사의 법규준수 실태를 소비자 체감 항목으로 구조화하여 조사한 모델인 제1차 KCPI(한국의 금융소비자보호지수) 조사 결과에서도 카드산업 전체 1위를 달성하였습니다. 기존의 CS조사와 차별성을 가진 이번 조사에서의 1위는 당사가 고객중심의 경영을 지속적으로 실천한 결과입니다. 앞으로도 다양한 CS조사 등을 통해 서비스 품질에 대한 정밀한 진단과 그에 따른 개선을 진행하여 금융소비자보호 우수 회사로서 고객이 만족할 수 있는 서비스를 제공하기 위해 최선을 다하겠습니다.

고객만족도 조사

신한카드는 당사가 제공하는 상품/서비스/플랫폼을 직접 경험한 고객을 대상으로 만족도를 측정·관리하기 위해 10개 영역에서 고객만족도 조사를 실시하고 있습니다. 고객만족도 조사는 단순 만족 지수 산출에 그치는 것이 아니라 고객이 느끼는 서비스 수준에 대한 정확한 진단과 향후 개선사항 분석 및 품질 향상의 기초 자료를 제공하는 데 목적을 두고 운영하고 있습니다.

INTRODUCTION

Letter from CEO

About Shinhan Card

Supporting the UN SDGs

ESG Highlights

SUSTAINABILITY SPECIAL NOTES

#1. Innovation & Digitalization

#2. Environmental Sustainability

#3. ESG Management

ESG PERFORMANCE

PROSPERITY ▼

ESG 금융

포용 및 혁신금융

→ 고객 가치 창출

정보 및 데이터 보안

PEOPLE

PLANET

GOVERNANCE

APPENDIX

이해관계자 참여

중요성 평가

중대 이슈 관리 방식

ESG Data

제3자 검증의견서

GRI Contents Index

TCFD & SASB Index

주요 수상 및 단체가입 현황

About this Report

| 고객만족도 조사 결과 | (단위: 점)

구분	2019	2020	2021
총점	89.0	89.2	88.0



한국표준협회 주관, 2021년도 KS-SQI (한국서비스품질지수) 1위



한국능률협회 주관, 2021년도 KCSI (한국산업의 고객만족도) 11년 연속 1위



한국능률협회 주관, 2021년도 제1차 KCPI (한국의 금융소비자보호지수) 1위

금융소비자보호 강화

금융소비자보호 전략

신한카드는 대표이사 직속의 CCO(금융소비자보호 총괄책임자)를 선임하여 독립적인 위치에서 소비자보호 업무를 수행할 수 있도록 하였습니다. 또한 소비자보호 업무 전담 조직인 소비자보호팀이 소비자보호 컨트롤 타워로서 전사 금융소비자보호 관련 정책/제도를 기획·운영하고 모든 임직원이 소비자보호를 최우선에 두고 업무를 하도록 유도하고 있습니다. 특히 금융소비자의 제한된 의사결정과 판매자의 불건전 영업행위가 맞물려 발생하는 불완전판매를 근절하기 위해 상품 판매의 전 단계를 아우르는 불완전판매 예방 체계를 운영하고 있으며, 금융소비자보호법, 내부준칙 및 매뉴얼 등을 점검하는 금융소비자보호 종합 점검 체계를 가동하고 있습니다.

소비자보호 종합관리 시스템

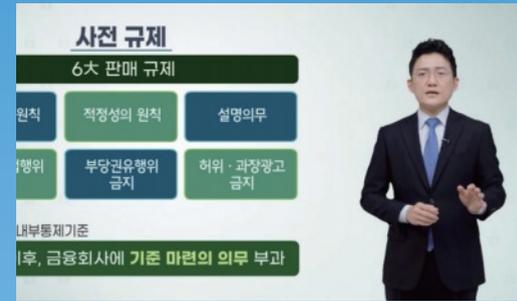
신한카드는 2021년 ‘소보로 시스템 5.0’을 구축하여 ‘고객의 소리 경영자원화’ 추진의 핵심 플랫폼이자 소비자보호 종합 컨설팅 시스템으로 활용하고 있습니다. 2016년에 ‘소비자에게 가는 길’이라는 의미로 오픈한 ‘소보로 시스템’은 소비자보호 종합관리 시스템으로서 전사 금융소비자보호 관련 모든 정보를 통합·운영하고 있습니다. 신한카드 소보로는 고객의 소리의 맥락을 파악하여 고객이 원하는 니즈를 찾아내는 DNA(Data Narrative Analysis) 시스템을 탑재하여 음성·텍스트(STT, Speech To Text) 솔루션 활용 키워드 분석, 실시간 VOC 모니터링 등의 기능을 통해 잠재적인 고객 불만 요소를 찾아내고 있으며, 업무개선 이행 및 환류 시스템 적용으로 민원, 고객제안 모두를 아우르는 종합 제도개선 활동을 추진하고 있습니다.

금융소비자 전담 카운셀러 제도

신한카드는 2021년 금융소비자보호법 시행에 선제적으로 대비하고 금융소비자보호법에 따른 금융소비자 권익 보호와 고객 소통 강화를 위하여 금융소비자 전담 카운셀러 ‘금소지킴이’를 운영하였습니다. 각 부서별 업무역량이 높은 직원 120명을 금소지킴이로 선발하였으며, 금융소비자보호법 관련 사내 홍보, 업무 관련 점검 등을 수행하였습니다.



CASE STUDY



금융소비자보호법 금융교육

2021년 시행된 금융소비자보호법에 대한 임직원의 이해도 제고 및 법규준수 체계 확립을 위하여 전 임직원을 대상으로 온라인 교육을 실시하였습니다. 금융소비자 민원과 금융당국의 소비자보호 정책방향, 금융소비자보호법 이해, 관련 사례/이슈사항 등 총 8차시의 커리큘럼으로 진행했으며, 본 교육에 입과한 직원 전원이 수료하였습니다.

☰	🏠	🔄
INTRODUCTION		
Letter from CEO		
About Shinhan Card		
Supporting the UN SDGs		
ESG Highlights		
SUSTAINABILITY SPECIAL NOTES		
#1. Innovation & Digitalization		
#2. Environmental Sustainability		
#3. ESG Management		
ESG PERFORMANCE		
PROSPERITY ▼		
ESG 금융		
포용 및 혁신금융		
→ 고객 가치 창출		
정보 및 데이터 보안		
PEOPLE		
PLANET		
GOVERNANCE		
APPENDIX		
이해관계자 참여		
중요성 평가		
중대 이슈 관리 방식		
ESG Data		
제3자 검증의견서		
GRI Contents Index		
TCFD & SASB Index		
주요 수상 및 단체가입 현황		
About this Report		

Information & Data Security

정보 및 데이터 보안

고객정보보호 및 데이터 보안

정보보호 및 보안체계

신한카드는 고객정보를 기반으로 업(業)을 영위하는 금융사로서 정보유출 및 침해 위협으로부터 고객정보를 보호하고 이를 통한 비즈니스 안전성 확보를 위해 보안정책 수립, 실태점검, 이상징후 탐지/모니터링, 정보보호 시스템 구축, 보안관제 등 정보보호 관리체계를 수립·운영하고 있습니다. 아울러 국내외 정보보호 표준 인증(PCI-DSS, ISMS-P, ISO 27001) 취득을 통해 보안관리 역량 입증 및 정보보호 안전성에 대한 대외 신뢰도를 확보하였습니다. 향후 Data-Biz 확대, 디지털·플랫폼 전환, 스마트 워크 적용 등 급변하는 환경에 대응하여 정보보호 컴플라이언스 관리 체계 확립, 보안 인프라 고도화, 디지털/데이터 보안 전문성 확보, 전사적 정보보호 내재화를 지속적으로 추진할 예정입니다.

금융사고 예방 체계 수립

신한카드는 다양한 수법으로 지능화되는 전기통신 금융사기 피해의 금융대응력 제고를 위해 금융사기 대응 TF 이후 관련 시스템 및 전담 모니터링 조직을 정비하고 사고 예방 체계 수립, 강화에 노력을 기울여 왔습니다. 특히 신한카드·서울지방경찰청·안랩(V3) 3자 간 MOU 체결(2020년 1월)을 통해 전기통신금융



| 신한카드 피싱 예방 솔루션 |



| 금융거래 발생 전 FDS 모니터링을 통해 예방 |

구분		2019	2020	2021
사전 예방	금액(억 원)	183.4	512.0	695.4
	인원(명)	2,522	7,424	9,946

사기 관련 수법 및 분석자료, 대응체계를 정립하여 예방 시스템 개발을 위한 상호협력체계를 유지하고 있습니다. 신한금융그룹 내 계열사가 공동으로 경찰청과 전기통신금융사기 예방을 위한 MOU를 체결하여(2021년 7월) 예방 시스템의 성능 정교화와 업그레이드를 위한 대내외 기관과 상호협력체계를 구축해 전기통신금융사기 피해를 사전에 예방하고자 노력하고 있습니다. 또한 업계 최초로 외부 핀테크 업체와 협업을 통한 금융사기 예방 솔루션(피싱아이즈, V3탐지) 개발 및 빅데이터를 활용한 사고분석, 모니터링 영역을 지속 확대하고 있습니다. 금융거래(즉시입금) 고객 피해 최소화를 위한 고위험군 금융거래 탐지, 지연입금 프로세스 개발 등 실시간 보이스피싱 전용 모니터링 시스템을 구축하여 업계를 선도하는 Fraud 대응, 고객 신뢰 기반 마련, 금융 소비자 보호체계 강화를 지속적으로 제공하고 있습니다.

보안 사고 대응

신한카드는 개인정보 유출 또는 침해 위협 등의 보안사고 발생에 대비한 대응 체계를 수립하여 운영 중이며, 유효성 검증 및 개선을 위해 전문기관(금융보안원), 유관부서가 합동으로 사이버 공격(해킹, 악성코드, DDoS 공격) 비상대응 훈련, 개인정보 유출 사고 대응 모의훈련을 정기적으로 실시하고 있습니다. 또한 회사 이메일을 통한 악성코드 유입 예방과 임직원 보안의식 제고를 위해 전사 악성 이메일 대응 모의훈련을 정기적으로 수행함으로써 사이버 공격에 선제적으로 대응하고 있습니다.

금융사고 예방 솔루션 고도화

신한카드는 ARS채널 거래 이상징후 분석정보, Spam, STT 정보 탐지 등을 통해 금융사기 예방 솔루션을 고도화하였습니다. 경찰청 등 대외기관과 연계하여 사고예방을 위한 공동 대응을 실시하고, SNS 등 대고객 채널을 활용해 피해 예방 홍보를 실시하여 보이스피싱 등의 금융사기 ZERO화와 금융소비자 보호를 위해 노력하고 있습니다.

☰	🏠	🔄
INTRODUCTION		
Letter from CEO		
About Shinhan Card		
Supporting the UN SDGs		
ESG Highlights		
SUSTAINABILITY SPECIAL NOTES		
#1. Innovation & Digitalization		
#2. Environmental Sustainability		
#3. ESG Management		
ESG PERFORMANCE		
PROSPERITY ▼		
ESG 금융		
포용 및 혁신금융		
고객 가치 창출		
→ 정보 및 데이터 보안		
PEOPLE		
PLANET		
GOVERNANCE		
APPENDIX		
이해관계자 참여		
중요성 평가		
중대 이슈 관리 방식		
ESG Data		
제3자 검증의견서		
GRI Contents Index		
TCFD & SASB Index		
주요 수상 및 단체가입 현황		
About this Report		

BEST PRACTICES



금융감독원 보이스피싱 피해 예방 모범사례 경진대회 최우수상

신한카드는 금융감독원과 각 금융협회 및 중앙회가 공동 개최한 ‘2021년 보이스피싱 피해 예방 모범사례 경진대회’에 참여하여 피해예방제도개선부문 최우수상을 수상하였습니다. 신한카드 FD팀이 ‘카드부문 보이스피싱 사전예방시스템의 선제적 도입’ 사례로 최우수상을 수상하였으며, 해당 사례는 FDS시스템 내 예방 솔루션 도입과 최적의 탐지기법 고도화 등으로 보이스피싱 피해 예방을 통한 금융소비자 보호에 기여한 공을 인정받았습니다.



금융거래 발생 과정 중 FDS 모니터링을 통해 예방

구분		2019	2020	2021
사고 예방	금액(억 원)	95.1	121.6	216.7
	인원(명)	662	1,843	2,505

공공시스템 내·외부 고객정보보호관리 강화

신한카드는 금융소비자 정보보호를 위해 2021년 4월까지 내부 Core시스템으로부터 공공시스템으로 수신받는 고객정보에 대해 구간암호화를 적용하여 정보 유출을 방지하는 시스템을 구축하였으며, 2021년 10월까지 제휴(기관)사 전송정보에 대한 체계적인 암호화 관리 시스템을 구축하여 대고객 접점시스템에 대한 고객정보관리를 강화하였습니다.

해외 안전 거래 강화

신한카드는 해외 거래 건에 대한 주소검증(AVS) 서비스 도입을 통해 해외 직구 사이트 등에서 발생할 수 있는 온라인 부정거래를 사전 차단하여 고객의 이익을 보호하고 카드 도용으로 인한 금전적 손실과 불편을 방지하기 위해 해외 안전 거래를 강화하였습니다.

정보보호 교육

신한카드는 임직원, 외부/협력업체 직원의 정보보호 이해 및 인식 제고와 함께 정보보호 전담인력의 전문성 강화를 목적으로

2021년 정보보호 교육 현황

대상	인원(명)	시간
임직원	2,785	16,172
외부/협력업체 직원	3,087	15,633

매년 정보보호 교육계획을 수립하여 시행하고 있습니다. 교육은 업무 특성 등을 고려하여 외부 전문가 교육 과정 수강, 그룹 콘텐츠 온라인 교육, 자체 교육, 세미나·콘퍼런스 참여 등 다양한 형태로 진행되고 있습니다.

ISMS-P 인증 / 정보보호 상시평가*

신한카드는 그룹 내 최초로 신용카드, 홈페이지 및 전자금융서비스 등 대고객 서비스 전체 영역에 대한 ISMS-P 인증을 신규 획득하였습니다. 또한 신용정보법 개정에 따른 2021년 최초 시행된 ‘정보보호 상시평가’ 제도 적정 수행을 통해 최고 수준의 평가 결과(S등급)를 달성함으로써 고객정보보호 수준 및 개인 정보보호 관리체계 우수성을 객관적으로 인정받았습니다.

* 정보보호 상시평가 제도: 신용정보법 및 관련 법규에 의거해 개인신용정보를 관리하는 3,600여 개 기관을 대상으로 정보의 활용·관리 실태를 점검하고 이를 점수화/등급화함으로써 해당 기관을 평가하는 제도 (금융보안원, 금융감독원 주관)



PCI-DSS ISMS-P ISO 27001

☰	🏠	🔄
INTRODUCTION		
Letter from CEO		
About Shinhan Card		
Supporting the UN SDGs		
ESG Highlights		
SUSTAINABILITY SPECIAL NOTES		
#1. Innovation & Digitalization		
#2. Environmental Sustainability		
#3. ESG Management		
ESG PERFORMANCE		
PROSPERITY ▼		
ESG 금융		
포용 및 혁신금융		
고객 가치 창출		
→ 정보 및 데이터 보안		
PEOPLE		
PLANET		
GOVERNANCE		
APPENDIX		
이해관계자 참여		
중요성 평가		
중대 이슈 관리 방식		
ESG Data		
제3자 검증의견서		
GRI Contents Index		
TCFD & SASB Index		
주요 수상 및 단체가입 현황		
About this Report		



PEOPLE

02 ESG PERFORMANCE :



인재경영	47
지역사회 참여	54

- INTRODUCTION**
- Letter from CEO
- About Shinhan Card
- Supporting the UN SDGs
- ESG Highlights
- SUSTAINABILITY SPECIAL NOTES**
- #1. Innovation & Digitalization
- #2. Environmental Sustainability
- #3. ESG Management
- ESG PERFORMANCE**
- PROSPERITY
- PEOPLE ▼
- 인재경영
- 지역사회 참여
- PLANET
- GOVERNANCE
- APPENDIX**
- 이해관계자 참여
- 중요성 평가
- 중대 이슈 관리 방식
- ESG Data
- 제3자 검증의견서
- GRI Contents Index
- TCFD & SASB Index
- 주요 수상 및 단체가입 현황
- About this Report

인재경영

다양성과 포용성

열린 채용

신한카드는 채용 기준에 다양성을 반영하고 열린 채용을 통해 능력에 따라 공정한 기회를 부여하여 구성원 간의 적극적인 소통과 협업이 추진될 수 있도록 노력하고 있습니다. 신한카드는 공개채용 방식으로 신입사원을 채용하고 있으며, 채용 공고는 외부 채용 포털을 비롯해 지원자들의 관심이 높은 SNS 채널과 YouTube를 활용하여 홍보하고 있습니다. 또한 온·오프라인 채용 설명회를 통해 많은 지원자가 충분한 정보를 갖고 지원할 수 있도록 열린 소통을 지향하고 있습니다. 전형 과정에서는 지원자의 역량에만 집중하고자 역량과 무관한 요소들(출신학교, 출신지, 신체조건, 나이, 성별 등)을 배제하여 100% 블라인드 방식으로 평가하는 프로그램을 운영하고 있습니다. 팬데믹 상황을 고려하여, 최대한 많은 지원자에게 최선의 기회, 안전한 면접 환경을 제공하고자 모든 인터뷰 과정을 디지털 면접 Tool을 활용한 온라인 화상 방식으로 진행하고 있습니다.

인재 확보 및 유지 노력

신한카드는 지속가능한 성장을 위한 플랫폼 기반의 '미래 사업'을 성공적으로 수행하기 위해 디지털 핵심 분야를 중심으로 외부 전문인재를 영입하고 있으며, 전문 교육 과정을 통해 내부 인력을 육성하고 있습니다. 정기적인 공개 채용 방식 외에 우수한 인재를 발견하는 즉시 채용 여부를 검토하는 '365일 상시 채용' 절차도 병행하여 운영하고 있습니다. 영입한 전문인재들이 회사와 직무에 빠르게 적응하고, 본인과 회사가 지향하는 성과 창출을 돕기 위해 HR부서와 현업이 함께 전문인재를 지원하는 'On-boarding' 프로그램도 진행하고 있습니다. 또한 경력 개발을 지원하는 자기주도적 경력개발 프로그램을 통해 구성원의 만족도를 제고하고, 회사의 성과 향상을 동시에 추구하고자 노력하고 있습니다.



여성 리더 육성

신한카드는 2018년부터 여성 리더 육성체계인 'S-DIVA'를 수립하여 전문성을 갖춘 리더로 성장할 수 있도록 다양한 프로그램을 전개해 오고 있습니다. 2021년에는 역량 있는 여성인재 육성을 위해 직급별 온라인 리더십 교육, 코칭 프로그램 등을 진행하였고, 휴직 후 빠르게 조직에 적응할 수 있도록 복직한 직원을 대상으로 S-OnBoard 과정을 운영하였습니다. 또한 건강한 조직 문화를 위한 여성인재의 역할을 강화하기 위해 상반기 그룹장 멘토링, 하반기 CEO 멘토링을 실시하였습니다.

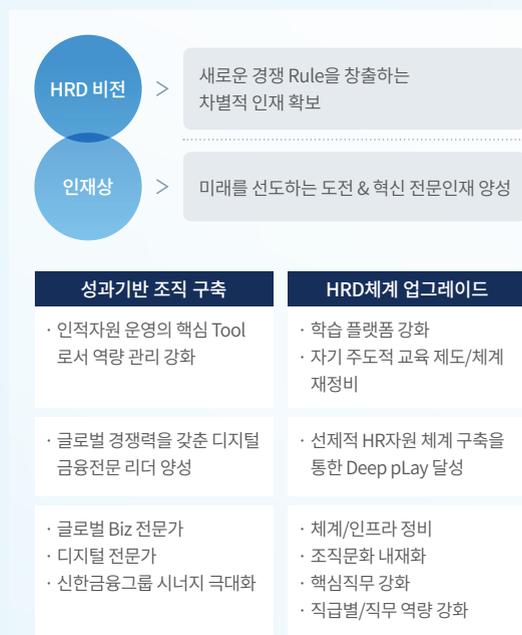
인재 육성 및 지원

인재 육성 체계

신한카드는 구성원과 고객, 사회의 동반 성장을 지향하는 인재육성을 목표로 하고 있습니다. 기업이 경영환경의 변화를 이겨내며 지속적으로 성장하기 위해서는 무엇보다 구성원들의 탁월한 전문성과 역량 개발이 필요하며, 구성원 또한 기업 성장 과정을 함께하며 실무 경험과 성공 체험을 통해 자신만의 경쟁력을 확보해야 합니다. 이러한 인재 육성의 기본 철학은 '새로운 경쟁 Rule을 창출하는 차별적 인재 확보', '미래를 선도하는 도전 & 혁신의 전문 인재'라는 신한카드의 인재 육성 비전과 인재상에 함께 담

겨 있습니다. 신한카드의 인재 육성은 회사의 비전·전략과 연계하여, 중기적으로는 성과 기반 조직을 구축하며, 단기적으로는 HRD 체계 업그레이드를 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, 자기주도적 교육 제도/체계의 재정비를 통해 단기적 전략 실행력을 강화하고 있습니다. 아울러 공통역량, 리더십 역량, 직무 역량 강화를 위한 세부 연수 프로그램과 교육 과정을 통해 '함께 성장하는 신한카드'를 구현하고자 합니다.

| 인재 육성 추진 체계 |



☰	🏠	🔄
INTRODUCTION		
Letter from CEO		
About Shinhan Card		
Supporting the UN SDGs		
ESG Highlights		
SUSTAINABILITY SPECIAL NOTES		
#1. Innovation & Digitalization		
#2. Environmental Sustainability		
#3. ESG Management		
ESG PERFORMANCE		
PROSPERITY		
PEOPLE ▼		
→ 인재경영		
지역사회 참여		
PLANET		
GOVERNANCE		
APPENDIX		
이해관계자 참여		
중요성 평가		
중대 이슈 관리 방식		
ESG Data		
제3자 검증의견서		
GRI Contents Index		
TCFD & SASB Index		
주요 수상 및 단체가입 현황		
About this Report		

직원 역량 강화

S-Learnch

S-Learnch란 Learn과 Lunch의 합성어로 신한카드에서 운영 중인 사내 특강 프로그램입니다. 점심시간을 활용하여 각 부서에서 소개하고 싶은 업무를 공유하고 피드백을 주고받으면서 창의적이고 유연한 사고를 도모하고 있습니다. 2021년 한 해 동안 총 10회 실시했으며, 화상회의 시스템을 통해 비대면으로 교육을 완료했습니다.

구분	주제	참여인원(명)
2월	MyCar 플랫폼 소개	108
4월	S-TColla 소개	134
5월	전사고객통합관리체계(CIM) 소개	75
6월	오픈뱅킹 서비스 소개	91
7월(2회)	상반기 경영 성과 및 미래 방향성 공유 그룹 데이터팀 소개	171 126
8월	MZ세대 고객과 함께하기 위한 마케팅 전략 공유	120
10월	신한pLay 앱 소개	116
11월	AI상담 챗봇 소개	123
12월	MZ세대 소비 MBTI 체계화 소개	131

리더십 교육

신한카드는 2018년부터 ‘경영리더 육성제도’를 운영하고 있습니다. ‘경영리더 육성제도’는 급변하는 경영환경에 선제적으로 대응하기 위한 리더십을 육성하기 위하여 코칭/교육/경력개발관리 등으로 구성된 프로그램입니다. 2021년에는 경영리더 간 상호 성장 지원을 위해 운영하는 ‘S-DNA 코칭’ 프로그램을 디지털 역량 진단 기반으로 진행하여 경영리더들의 디지털 리더십 역량 강화를 추진하였습니다. 또한 一流 조직문화를 향한 실천 운동

1New SHIFT의 키워드별 그룹장 특강을 통해 리더들의 행동 변화를 이끌어 내는 교육 과정을 운영하였습니다.

사내벤처 육성

미래 신성장 동력 발굴 및 임직원의 도전적 조직문화 확산을 위해 2016년부터 사내벤처제도인 ‘아임벤처스’를 운영하고 있습니다. 현재까지 총 18개의 사내벤처 아이디어를 발굴하였으며, 6개의 아이디어가 실제 사업화되었고, 2개의 아이디어가 인큐베이팅 진행 중에 있습니다. 사내벤처는 6개월에서 1년 동안의 인큐베이팅을 거쳐 사업모델에 대한 평가를 통해 정식 내부 사업화 또는 분사창업을 진행하고 있습니다. 인큐베이팅 기간 동안에 사내벤처 직원들이 사업에 전념할 수 있도록 Job-Off를 통해 현업 업무에서 분리된 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

| 사내벤처 아임벤처스(I'm Ventures) 현황 |

구분	주요 아이디어	진행 현황 및 성과
사내 사업화	웨딩 O2O 플랫폼	‘올댓웨딩’ (2021년 11월 누적매출 561억 원, 영업수익 21.2억 원)
	소형 금융기관 대출 중개 플랫폼	‘대출중개 사업’ (2021년 11월 누적 대출 중개액 5,725억 원)
	외국인 신용평가 모형 개발	국내거주 외국인 신용평가 모델 개발·적용: 신용카드 심사모형(2019년 7월), 대출모형(2020년 4월)
	직장인 취미생활 플랫폼	취미 관련 쇼핑몰 ‘올댓취미’ 런칭 (2020년 1월): 취미 수강권/키트 판매, B2B 출강 중개 등
인큐베이팅	가맹점 고객 리뷰 및 정보 제공	가맹점 평가 정보 Data 상품 개발 중
	플랫폼 노동자(Gig Worker) 대상 금융혜택 제공 플랫폼	플랫폼 노동자(예: 대리기사, 배송원) 대상 카드 기반 소득(급여) 정산 주기 단축 서비스 개발
	아트 Total 플랫폼 및 아트페어 추진	업계 최초의 아트페어 개최(2021년 6월) 및 미술품 종합 정보 플랫폼 개발 중
	자동차 정비 중개 플랫폼	고객과 정비업체 연결 자동차 정비 플랫폼 개발 중

육성 프로그램’ 운영 기업으로서 사내벤처팀의 분사창업 시 정부 지원사업으로 혜택을 받고 있습니다. 2019년에는 아임벤처스와의 협업 모델 발굴을 위해 비자코리아, 2020년에는 디캡프(은행권 청년창업재단), 2022년에는 신한그룹의 퓨처스랩과의 콜라보레이션을 통해 외부 혁신 역량을 내재화하고 있습니다.

합리적 성과 평가

신한카드는 성과와 역량 중심의 합리적이고 체계적인 평가 프로세스를 확립하여, 이에 기반한 다면적 성과 검토를 실시하고 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. 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 모니터링을 실시하고 있습니다.

☰	🏠	🔄
INTRODUCTION		
Letter from CEO		
About Shinhan Card		
Supporting the UN SDGs		
ESG Highlights		
SUSTAINABILITY SPECIAL NOTES		
#1. Innovation & Digitalization		
#2. Environmental Sustainability		
#3. ESG Management		
ESG PERFORMANCE		
PROSPERITY		
PEOPLE ▼		
→ 인재경영		
지역사회 참여		
PLANET		
GOVERNANCE		
APPENDIX		
이해관계자 참여		
중요성 평가		
중대 이슈 관리 방식		
ESG Data		
제3자 검증의견서		
GRI Contents Index		
TCFD & SASB Index		
주요 수상 및 단체가입 현황		
About this Report		

| 성과/보상 체계의 유기적 연계 |



공정한 보상

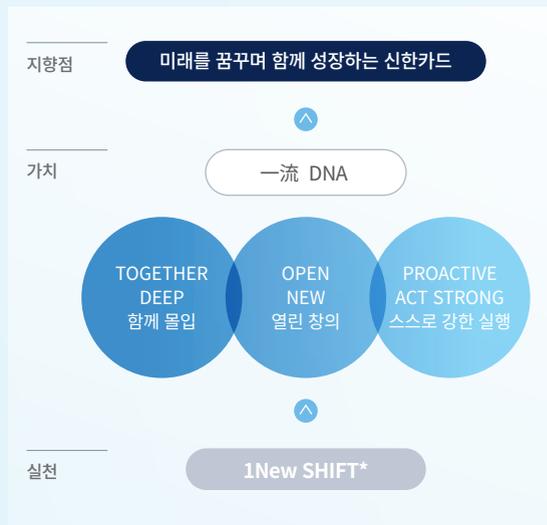
신한카드사는 조직 및 개인의 성과가 합리적으로 연계되는 공정한 보상관리를 시행하고 있습니다. 성과와 역량이 우수한 직원에 대해서는 승진 및 고급 교육 과정 선발 등 인사 관점의 다양한 Benefit을 제공하고 있습니다. 직원 개인의 평가와 긴밀하게 연동되는 성과 기반의 보상제도와 인사제도를 통해 회사와 임직원 모두 공통의 목표를 향해 몰입할 수 있는 환경을 만들고자 노력하고 있습니다.

一流 조직문화 1New SHIFT

1New SHIFT 조직문화 혁신

미래를 꿈꾸며 함께 성장하는 회사를 지향하는 신한카드는 一流 DNA를 중심으로 조직문화 활동을 발전시켜 가고 있습니다. 一流 DNA는 그동안 추진했던 1등 조직문화 추진 성과를 기반으로 一流 관점으로 일하는 방식을 직원들의 참여를 통해 지속 업그레이드하여 정립하고 있습니다. 一流 DNA는 모든 신한카드인들의 사고와 행동의 기준이 되며, 동반성장을 지향하는 ‘함께 몰입(Together Deep)’, 열린 관점으로 기존의 관성을 깨는 ‘열린 창의(Open New)’, 자기주도적으로 목표를 달성해 가는 실행력을 의미하는 ‘스스로 강한 실행(Proactive Act strong)’이라는 세 가지 가치를 중심으로 실행됩니다.

| 一流 조직문화 추진 체계 |



* 2021~2022년 조직문화 실천 프로그램

ESG 기반의 조직문화 조성 노력

신한금융그룹 공동의 미션인 ‘금융으로 세상을 이롭게 한다. 미래를 함께하는 따뜻한 금융’을 실현하기 위해 신한카드는 고객과 사회와의 동반성장을 지향합니다. 이를 위해 모든 임직원 대상으로 법정 교육인 금융소비자 보호, 장애인 차별 금지 교육뿐만 아니라, 매월 ESG Monthly Review 발행 및 관련 퀴즈를 통해 ESG에 대한 관심과 참여를 높이기 위한 활동을 꾸준히 실시하고 있습니다. 또한 고객과 사회의 동반성장 우수사례에 대해 신한금융그룹 최고 권위의 신한인賞 시상 및 전 임직원 대상 우수사례 공유를 통해 업무 속에서 ESG 실천을 장려하고 있습니다.

1New SHIFT 도서

‘1New SHIFT’는 RE:Boot 신한에 기반한 조직문화 변화의 여정에서 길잡이가 되어 줄 가이드북으로, 성과 창출의 핵심 요소인 사람, 일, 환경에 대한 다양한 이야기를 담고 있습니다. 외부의 조직문화 콘텐츠뿐만 아니라 신한카드의 다양한 조직문화 사례를 세계 관광 명소에 비유/소개하여, 마치 여행지에 대한 이야기를 읽듯 부담 없이 접하고 활용할 수 있도록 작성되었습니다.



SAI (SHIFT Acting Index)

신한카드는 Data 기반 조직문화 개선 활동의 성과 측정 및 1New SHIFT 혁신 운동의 추진력 강화를 위하여 전 임직원이 참여하는 SHIFT Acting Index(SAI) 서버이를 자체 개발하여 운영하고 있

☰	🏠	🔄
INTRODUCTION		
Letter from CEO		
About Shinhan Card		
Supporting the UN SDGs		
ESG Highlights		
SUSTAINABILITY SPECIAL NOTES		
#1. Innovation & Digitalization		
#2. Environmental Sustainability		
#3. ESG Management		
ESG PERFORMANCE		
PROSPERITY		
PEOPLE ▼		
→ 인재경영		
지역사회 참여		
PLANET		
GOVERNANCE		
APPENDIX		
이해관계자 참여		
중요성 평가		
중대 이슈 관리 방식		
ESG Data		
제3자 검증의견서		
GRI Contents Index		
TCFD & SASB Index		
주요 수상 및 단체가입 현황		
About this Report		

습니다. 문항은 SHIFT 5대 키워드를 기반으로 실천 수준을 점검하는 5개의 Driver와 46개의 문항으로 구성되어 있으며, SAI 서비스를 통하여 1New SHIFT의 지향점에 대한 정기 커뮤니케이션과 함께 부서 단위 변화 수준 점검 및 피드백 자료로 활용하고 있습니다. 또한 부서별로 산출된 SAI 지표는 부서장과 컬처크루를 중심으로 개선 활동의 기초 자료로 활용하여 자율 활동을 전개하고 있으며, 컬처 모닝, 월간 영진님 등 전사 차원 커뮤니케이션을 병행하여 일하는 방식의 혁신 활동을 지속해 나가고 있습니다.

컬처크루 (Culture Crew)

컬처크루는 신한카드의 1New SHIFT 추진을 위해 소통하는 교류의 중심이자, 현장의 실질적 변화를 함께 만드는 혁신 동반 조직입니다. 1New SHIFT의 목적을 이해하고 혁신 DNA를 가진 104명의 직원으로 구성되어 있으며, 부서 내 조직문화 콘텐츠 전파, 부서원 의견 청취 및 피드백 등의 역할을 수행하며 현장 중심의 변화를 주도하고 있습니다.

Hybrid Work 그라운드 룰

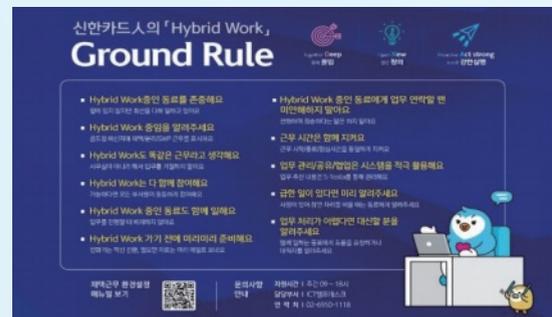
코로나19로 인해 사무실로 출근하던 근무환경이 재택근무, 분리근무, 스마트워킹 플레이스 등으로 다변화됨에 따라, 일하는 장소와 관계없이 업무의 효율을 높이고 성과를 지속 창출하기 위

하여 11가지 그라운드 룰을 수립하였습니다. 전 직원 공모를 통해 모두가 공감하고 실천할 수 있는 항목으로 선정하였으며, 마우스패드로 제작, 배포하여 어디서나 그라운드룰을 숙지하고 지킬 수 있도록 하고 있습니다.

디지털 업무환경 구축

신한카드 RPA

신한카드는 ‘로봇 프로세스 자동화(RPA)’를 도입한 이래 카드 모집·심사·발급 업무부터 대금정산, 오토금융, 영업지원에 이르기까지 105개 업무 프로세스에 연간 약 8.5만 시간의 업무시간을 절감하고 있습니다. RPA는 로봇이 정형화되고 반복적인 업무를 대신 수행함으로써, 사람은 고부가가치와 창의적인 업무에 집중할 수 있도록 하는 자동화 솔루션입니다. 신한카드의 RPA는 단순반복 업무를 로봇이 대체하는 수준을 넘어 사람과 로봇이 협업해 업무능력을 극대화하도록 설계/개발된 것이 특징입니다. 업무시간에 접수된 작업을 RPA가 야간에 처리하여, 담당자가 후속 작업을 다음 날 업무시간에 바로 이어서 할 수 있도록 준비하는 시스템으로 구축되어 있습니다. 특히 금융업 특성상 정보 보안을 위하여 업무망과 인터넷망이 분리되어 있어 재택근무 체제 구축이 쉽지 않은 상황에도 불구하고 신한카드는 RPA를 활용한 원격근무 체계를 구축해 비상상황 발생 시 직원들이 위기대응 매뉴얼에 따라 RPA 원격 운영으로 업무 연속성을 확보할 수 있게 되었습니다.



이해관계자 인터뷰 | 임직원



“신한카드 전사 디지털 전략 수립 및 플랫폼 역량, 자타공인 1위 자부”

19년 6개월간 신한카드에 근무하고 있으며 현재 디지털기획팀에서 전사 디지털 트랜스포메이션 관련 활동을 수행하고 있습니다. 신한카드의 전사 디지털 전략 수립 역량, 디지털 트랜스포메이션 프로세스 수준, 디지털 플랫폼 역량 등은 자타공인 업계 1위를 자랑하고 있습니다. 최근 신한카드는 생활과 금융을 결합한 플랫폼 ‘신한pLay’를 선보여 고객의 사랑을 받고 있습니다. BTS가 광고하는 신한pLay는 금융 서비스만 제공하는 일반 금융앱과 달리 플랫폼 내에서 고객들이 금융과 비금융 영역을 함께 체험하도록 하여 고객 규모가 1,400만 명까지 증가한 바 있습니다. 또한 신한카드는 국내 금융권 최초로 CDR(Corporate Digital Responsibility) 경영을 선언하여 디지털 ESG를 주도하고 있습니다. CDR 경영 선언을 통해 디지털 기반 탄소배출 저감, 디지털 격차 해소, 데이터 소비자 보호 등을 중점 추진하며 전사 경영에 ESG를 내재화하고 있습니다. 앞으로도 신한카드는 사회 트렌드 변화와 MZ세대 등의 고객 변화를 놓치지 않고 중장기적 지속가능경영 전략 수립과 새로운 금융 상품 및 서비스 개발을 지속해 나갈 것입니다.

신한카드 디지털기획팀 | 이두현 님

☰	🏠	🔄
INTRODUCTION		
Letter from CEO		
About Shinhan Card		
Supporting the UN SDGs		
ESG Highlights		
SUSTAINABILITY SPECIAL NOTES		
#1. Innovation & Digitalization		
#2. Environmental Sustainability		
#3. ESG Management		
ESG PERFORMANCE		
PROSPERITY		
PEOPLE		
→ 인재경영		
지역사회 참여		
PLANET		
GOVERNANCE		
APPENDIX		
이해관계자 참여		
중요성 평가		
중대 이슈 관리 방식		
ESG Data		
제3자 검증의견서		
GRI Contents Index		
TCFD & SASB Index		
주요 수상 및 단체가입 현황		
About this Report		

| RPA 주요 업무 |

적용영역	주요 업무
모집/심사/발급	카드 신청서류 필수기재 사항 확인/입력신분증 진위 여부 조회
정산	국제정산 업무 프로세스 처리 자동화
상담	고객 요청 문서 발송 자동화
영업지원	지점 특화 마케팅 및 가맹점 영업 지원
리스크 관리	리스크 모니터링 업무 자동화 금감원 요구의 가맹점 정보 업데이트
기타	재택근무 대상자 정보 및 업무 권한 사전 등록 AI컨택센터 PDA가 상담 자동화

SMART/Front Data 보고 문화

신한카드는 역동적이고, 투명한 조직 문화 확산을 위해 노력하고 있습니다. 직무/담당자 중심의 신속한 보고 문화 정착을 위해 협업툴을 활용하여 비대면으로, 그룹장 이하 임원까지는 동시에 보고하는 ‘SMART 보고’를 시행하고 있습니다. 또한 의사결정에서 핵심적인 Data를 보고서 최상단에 두는 Front Data 시행을 통해 Data 기반의 투명한 의사결정 문화를 정착해 나가고 있습니다.

협업과 공유의 일하는 문화

비대면 기반 업무 문화가 확대되면서 업무를 관리, 공유, 협업하는 방식의 변화를 위해 신한DS에서 개발한 협업Tool인 S-Tcolla를 도입하였습니다. 개별 업무와 근태는 물론 부서 주간업무까지 정기적으로 공유할 뿐만 아니라, 실시간 커뮤니케이션 기능을 적극 사용하여 업무 공유 시간을 단축하고 있습니다. 또한 우수 실천 부서를 발굴하여 활용을 어려워하는 부서에 노하우를 공유하는 등 변화된 환경에서의 업무 문화 정착을 위해 노력하고 있습니다.

임직원 만족도 제고

스마트워크플레이스(Smart Work Place)

신한카드는 본사 직원들이 장소 제약 없이 지방에서도 근무할 수 있도록 만든 공유 업무공간인 스마트워크플레이스(Smart Work Place, 이하 SWP)를 구축하여 운영 중입니다. 2020년 7월 대전과 부산에 구축했고, 2021년에는 대구, 제주, 인천, 총 3곳이 추가로 구축되었습니다. 이를 통해 본사 소속 직원들도 지방에서 일할 수 있도록 거점 오피스 환경을 조성했습니다. 예를 들어 대구에 거주하는 직원이 서울 본사로 발령이 날 경우, 기존에는 서울에 와야만 했지만 이제는 대구에 있는 SWP에서 근무할 수 있습니다. 보고나 회의는 메신저와 메일, 화상회의로 하고, 필요한 경우에만 본사로 출근하고 있습니다. 지방에 구축한 SWP가 거점 오피스 개념이라면, 2021년 하반기 인천에 구축한 SWP는 공유 오피스 개념으로 근처에 거주하는 직원들이 자유롭게 이용해서 본사에 오지 않아도 업무를 수행할 수 있습니다. 2022년에는 인천 외에 두 곳을 추가로 조성하여 운영할 계획입니다.

자율좌석제

신한카드는 디지털/언택트 시대, MZ세대, Digital Company 가속화 등 빠르게 변화하는 경영환경에 부합하도록 ‘일하는 방식’을 변화하고 때와 장소에 상관없이 ‘언제 어디서나 모두를 연결’하는 스마트 업무 환경을 조성하고자 사무환경을 변화시키려고 합니다. 이를 위해 2021년 11월부터 자율좌석제를 도입하여 1개 층(8개 부서)을 대상으로 시범운영 중입니다. ‘공간이 바뀌면 사람이, 일하는 방식이 바뀐다’는 콘셉트를 가지고 조직과 장소 중심의 수직적/획일적 공간에서 일과 사람 중심의 수평적인 공간을 도입하였습니다. 더불어 자율적이고 창의적인 업무 환경을 만들기 위해 ‘자율좌석제’를 도입하여 조직/팀 구분 없이 하나의 업무공간에서 일하는 자리를 자유롭게 선택해서 앉을 수 있게 구축

했습니다. 시범 운영 결과를 반영하여 2022년에는 스마트 업무 환경 및 자율좌석제를 점차 확대할 계획입니다.

가족친화경영

신한카드는 임직원의 일과 가정 양립을 지원하는 자율출퇴근제(5가지 근무 옵션), PC On & Off 제도, 유연근무제 시행 등의 다양한 제도와 프로그램을 운영하고 있습니다. 또한 임신부 보호·자녀 양육지원제도(다양한 휴가/휴직 제도 등)과 직원 자녀 양육지원 환경 조성(그룹 공동 어린이집 총 3개소 운영) 등 출산·양육지원 생태계 조성에 노력하고 있습니다. 2020년 2월부터 코로나19의 지속 확산으로 임직원 중 임신부 전원이 재택근무를 실시하였으며 주말농장 혹은 베란다 텃밭 등 가족과 함께하는 도시 생활 속 자연 체험이나 직원과 자녀 간의 세대공감을 위한 문화행사와 여행 등 가족 중심의 다양한 체험활동을 지원하였습니다. 아울러 임신부 격려 물품 전달 및 오찬 소통 행사(연 2회)와 그룹 공동 어린이집 방문 및 격려 물품 전달 행사(연 1회)를 진행하여 임직원과 경영진이 정기적인 소통을 하며 일과 가정 양립의 공감대를 확산하고 있습니다.

직원만족 프로그램 추진

신한카드는 디지털&비대면 직원만족 프로그램과 건강 증진 및 동기부여 중심의 체험 프로그램 등을 통해 건강하고 행복한 일터를 실현하며 역동적인 조직 문화에 기여하고자 노력하고 있습니다. 또한 부서 내, 부서 간 협력 강화를 위한 프로그램을 개발하여 사내 소통을 장려하고 있으며, 지역상생 프로그램 등의 다양한 프로그램을 개발하여 직원만족 제고를 도모하고 있습니다.

INTRODUCTION

- Letter from CEO
- About Shinhan Card
- Supporting the UN SDGs

ESG Highlights

SUSTAINABILITY SPECIAL NOTES

- #1. Innovation & Digitalization
- #2. Environmental Sustainability
- #3. ESG Management

ESG PERFORMANCE

PROSPERITY

PEOPLE

- 인재경영
- 지역사회 참여

PLANET

GOVERNANCE

APPENDIX

- 이해관계자 참여
- 중요성 평가
- 중대 이슈 관리 방식
- ESG Data
- 제3자 검증의견서
- GRI Contents Index
- TCFD & SASB Index
- 주요 수상 및 단체가입 현황
- About this Report

| 워라밸 및 직원 보호를 위한 프로그램 |

프로그램	내용
근무제도	PC On & Off 제도, 자율출퇴근제, 육아 휴직, 가임 휴직, 가임 시술비 지원 등
단축근무	임신/육아 근로자 단축근무
휴가제도	생리휴가, 산전후휴가, 유산휴가, 태아검진휴가, 난임휴가, 배우자 출산휴가 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), EAP 홈페이지 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 해당 직원에게 통보
산업안전보건위원회	산업재해 예방 및 근로자 건강증진에 관한 사항 논의
기타 제도	가족돌봄휴가, 임신부 전용의자 제공, 여성전용 휴게실, 가족 상담지원 서비스, 그룹 공동 어린이집 총 3개소 운영

신뢰의 노사관계

신한카드는 전국사무금융 서비스노동조합 여수신업종 분부 산하 신한카드 지부의 노동조합이 설립되어 있습니다. 신한카드의 전체 노조 가입 가능 대상자는 2,401명으로 이중 89.1%인 2,140명이 노동조합에 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. 당사는 미래지향적 신노사문화의 정립을 위해 상생협력·동반성장 정착, 지속적 기업 발전을 위한 협력적 노사관계 실천, 상호 존중의 신뢰 관계

지향, 노사 공동 진행 프로그램 활동 등을 수행하고 있습니다. 신한카드는 근로자의 결사의 자유 또는 단체교섭권을 침해하거나 중대한 위험에 처할 수 있는 사업장이 없습니다.

고충처리제도

신한카드는 임직원의 지원과 보호를 위해 EAP제도, 고충처리위원회, 산업안전보건위원회 등의 제도를 시행하고 있습니다. 직장 내 괴롭힘·성희롱 등 고충 구제 절차를 상시 운영하고 있으며 HR본부장과 노조부위원장이 소속된 노사공동의 고충처리위원회를 구성하였습니다. 접수(신고) 채널은 유선전화(AWP팀 및 노동조합) 및 EAP시스템, 온라인 채널을 운영하여 고충사항 청

취 10일 이내 조치 및 처리결과를 해당 직원에게 통보하고 있습니다. AWP팀과 인사팀에서는 피해자의 요청에 따라 근무장소 변경, 배치전환, 유급휴가 명령 등 피해자의 의사에 근거한 적절한 조치를 취하며 사내 규정에 근거하여 가해자에 대한 적절한 인사 및 징계조치를 취하고 있습니다.

임직원 안전 및 보건

신한카드는 직원 안전과 보건 중심의 안전보건경영 계획을 수립하고 있으며, 코로나19 대응 업무 연속성 계획 운영, 백신 접종 관련 유급 휴가 제공, 코로나19 PCR 검사 비용 지원 등 코로나19 확산에 따른 전사 방역 체계 구축 및 보건 강화 조치를 실시하였습니다. 임원/정규/계약직원 및 배우자/부모를 대상으로 임직원 건강검진을 실시하고 있으며 도급인의 안전 및 보건 조치 의무 이행, 특수 형태 근로 종사자의 근무 및 근무 환경 점검 등 산업안전보건법 개정에 따른 의무 사항을 이행하고 있습니다. 또한 On-tact 건강 증진 프로그램을 운영하여 코로나19 확산 상황을 감안한 근로자 안전보건 교육을 실시하였습니다.

| 안전 및 보건 관리 조직 |



주요 역할

- 산업재해 예방계획의 수립 및 근로자의 건강관리에 관한 사항
- 기타 산업재해 예방을 위하여 필요한 업무로 법령이 정하는 사항에 대한 이행 등

☰	🏠	🔄
INTRODUCTION		
Letter from CEO		
About Shinhan Card		
Supporting the UN SDGs		
ESG Highlights		
SUSTAINABILITY SPECIAL NOTES		
#1. Innovation & Digitalization		
#2. Environmental Sustainability		
#3. ESG Management		
ESG PERFORMANCE		
PROSPERITY		
PEOPLE ▼		
→ 인재경영		
지역사회 참여		
PLANET		
GOVERNANCE		
APPENDIX		
이해관계자 참여		
중요성 평가		
중대 이슈 관리 방식		
ESG Data		
제3자 검증의견서		
GRI Contents Index		
TCFD & SASB Index		
주요 수상 및 단체가입 현황		
About this Report		

Post COVID-19 대응 전략과 활동

신한카드는 포스트 코로나19 대응 및 사회적 거리두기 장기화로 위축된 직원들의 근무의욕 고취를 위해, 전사 차원의 Cheer-Up 프로그램을 조직문화 활성을 위해 추진하였습니다. 이를 통해 코로나19 이후 장기적 패러다임의 변화에 선제적인 대응방안을 마련하고 조직 및 임직원을 대상으로 활기와 긍정의 힘을 불어넣어 Restart를 도모하고 있습니다.

임직원 건강 관리 지원

| 임직원 건강증진을 위한 다양한 제도 운영 |

제도	내용
임직원 종합검진 제도	전 직원 및 직원 배우자 (연령별 38~48만 원 검진비 지원) 만 60세 이상 본인 부모 (28만 원 검진비 지원/격년)
의료비 지원제도	본인/배우자/자녀 및 본인 부모 대상 부상 및 질병관련 비용 (연간 600만 원 한도 내 지원)
임직원 단체보험제도	재해, 암, 질병 등에 대해 지원 (보장내용은 case별 상이하며 최대 1억 원)

| 임직원 건강관리 System화 추진 |

구분	내용
건강검진	임직원 개인 맞춤형 스마트 검진 체계 고도화
S'Lounge	점심 건강 특식 제공, 건강 샐러드 도시락 set 상시 판매
S'Clinic	가정의학 진료, 검진결과 상담, 주요 질병 예방접종 등
S'Gym	직원 맞춤형 운동 프로그램 다양화, 임직원 건강관리 강의, 홈트레이닝 등
기타	본사 외 근무자 찾아가는 EAP상담 '마인드 힐링 프로그램' 추진

직원 소통 및 참여 활성화

수평적 조직문화

신한카드는 급변하는 디지털 환경 속에서 지속적인 성장을 위한 一流 신한카드만의 조직문화를 완성하기 위하여, 1New SHIFT 변화 추진 과제를 실천하고 있습니다. 추진 과제로 임직원 간 상호 존중 기반의 원활한 소통과 수평적 조직문화 구축을 위해 2020년부터 직급에 상관없이 팀원간 “OO님”이라 부르는 ‘님’ 호칭을 도입하였으며, 2021년에는 CEO를 포함한 임원, 부서장 등의 직책자도 님으로 호칭을 통일하는 “님 All Together 캠페인”을 실시하여 전 임직원이 하나의 호칭을 사용하고 있습니다. 이를 통해 구성원 간 자유로운 수평적인 의사소통으로 다양한 개성과 아이디어를 수용할 수 있는 유연한 조직 문화를 구축하여, 고효율/고성과를 창출하는 一流 조직 문화를 만들어 가기 위하여 함께 노력하고 있습니다.

| 임직원 소통채널 |

소통채널	내용
부서 내, 부서 간 소통 활성화 프로그램	우리는 식구(食口)다, 야경(夜景)치맥, 을지로 블루스 등
현장 직무자 소확행(小確幸) 프로그램	부모님 마실가요, Surprise Party!, 두들링 워크숍, 지점·센터 자체 기획 행사 지원
코로나19 대응 Untact 소통 프로그램	비대면 헬스케어 시리즈(홈트족 등), 홍강스 챌린지, 코로나 블루 아웃, 나는야 재택왕 등
수평적 소통 프로그램	세대공감&역지사지 프로그램, 사내동호회(IG) 지원, 다양한 소모임 지원 등
복리후생시설 활용 소통 프로그램	사내식당 S'Lounge 새해福나눔, 중복더위 타파, 창립기념일 축하, 크리스마스 특식 행사 옥상 S'휴(H.U.E) 봄날 도시락, 여름밤 호프데이, 가을 정원 꽃이름 퀴즈 행사
직원맞춤형 소통 프로그램	임산부직원 격려, 원격지 근무자 정서적 케어, 부서 인사담당자 감사 행사
지역사회 상생 연계 소통 프로그램(추진 중)	보건소 지원 대상 감사 이벤트, 취약계층(결식아동/독거노인 등) 응원 이벤트

역멘토링 제도

신한카드는 다양한 의견 수렴과 시장 트렌드 변화에 적시 대응하기 위해 MZ세대의 전문 역량을 경영에 반영하는 역멘토링 제도를 시행하고 있습니다. 역멘토링을 통해 메타버스 연계 신사업, 모바일 결제 플랫폼인 신한pLay 뉴 브랜딩 등을 추진하였습니다. 신한카드는 신사업 발굴 및 제안을 도출하는 컨설턴트 조직인 알스퀘어(R2), 영업 그룹의 MZ세대로 구성된 영끌추진단, 브랜드 제고 활동을 중점 추진 중인 브랜드 크리에이터 등 MZ세대 구성원이 보유한 전문성과 관심을 살려 전사적 디지털 혁신을 가속하고 있습니다.

☰	🏠	🔄
INTRODUCTION		
Letter from CEO		
About Shinhan Card		
Supporting the UN SDGs		
ESG Highlights		
SUSTAINABILITY SPECIAL NOTES		
#1. Innovation & Digitalization		
#2. Environmental Sustainability		
#3. ESG Management		
ESG PERFORMANCE		
PROSPERITY		
PEOPLE ▼		
→ 인재경영		
지역사회 참여		
PLANET		
GOVERNANCE		
APPENDIX		
이해관계자 참여		
중요성 평가		
중대 이슈 관리 방식		
ESG Data		
제3자 검증의견서		
GRI Contents Index		
TCFD & SASB Index		
주요 수상 및 단체가입 현황		
About this Report		

지역사회 참여

사회공헌 비전체계 및 활동

신한카드는 ‘금융으로 세상을 이롭게 한다’는 미션 아래 그룹의 ESG 3대 전략 방향인 친환경, 상생, 신뢰 중 상생경영으로 고객과 신han, 사회의 가치를 함께 높이는 ‘상생의 선순환’을 통한 희망사회를 구현해 나가고자 합니다. ‘아름다운 세상 아름다운 응원’ 슬로건과 2005년부터 이어온 사회공헌 브랜드 ‘아름’을 바탕으로 다양한 이해관계자와 기업의 지속가능경영을 위한 차별화되고 체계적인 사회공헌을 전개하고 있습니다.

아름 브랜드

신한카드 ‘아름(ARUMIN)’은 한아름 가득 사랑을 담은 ‘아름’과 사람 ‘人’의 조합으로, “함께 만드는 아름다운 세상”을 모토로 하고 있습니다. 이는 고객과 함께 사회 구성원의 삶의 질을 향상하고 사회 인프라 개선을 통해 기업·고객·사회와 같은 모든 이해관계자의 가치를 높이고자 합니다. 신한카드만의 차별화된 사회공헌을 전개하기 위해 사회공헌 브랜드 ‘아름’의 심볼마크와 색상(Violet, Green, Orange 등 3色)을 정하고 모든 사회공헌 프로그램에 일관된 커뮤니케이션을 실시하고 있습니다. 아름은 사회공헌 대표 프로그램인 <아름 도서관>, <아름인 사이트>, <아름인 금융교육>, <아름인 북멘토>, <아름인 임직원/고객 봉사단> 등 신한카드 사회공헌의 모든 활동과 프로그램을 상징합니다. 신한카드 아름은 2021년 한국산업브랜드 파워조사에서 전산업부문 착한브랜드 부문에서 9년 연속 1위에 선정되었습니다.



 신한카드 아름인 사이트

아름인 봉사단

CEO를 단장으로 부서 단위의 봉사팀을 조직된 <아름인 임직원 봉사단>은 코로나19 상황에서도 비대면 봉사활동으로 국내외 취약계층을 돕기 위해 임직원과 가족이 자발적으로 참여하고 있습니다. 2007년부터 시작한 <아름인 고객 자원봉사단>은 평소 봉사활동에 참여하고 싶었으나 기회가 없었던 고객과 가족을 대상으로 신한카드가 사회복지 단체들과 개발한 고객 참여 사회공헌 프로그램으로 장애인, 독거노인, 아동/청소년 등 주위의 어려운 이웃을 돕기 위한 봉사활동을 매월 1회 실시하고 있습니다. 2021년에는 코로나19의 지속 확산에도 불구하고 1,812명의 임직원과 고객이 총 6,694시간의 봉사활동에 참여하는 등 사회공헌 활동을 꾸준히 이어가고 있습니다.

| 봉사 참여 실적 |

구분	참여 성과
참여 인원	1,812명
참여 시간	6,694시간

아름인 도서관

신한카드 대표 사회공헌사업인 <아름인 도서관>은 2010년부터 친환경 독서 환경 조성, 도서 지원, 북멘토 프로그램 지원 등 교육의 양극화를 해소하고 미래세대의 포용적 육성을 목표로 지속적으로 전개하고 있습니다. 코로나19 이후 비대면 교육 확대로 디지털 격차 심화를 완화하고자 2021년에 지원된 <아름인 도서관>은 전자도서 열람과 디지털 콘텐츠를 이용할 수 있는 디지털 기기를 갖춘 디지털 테마로 지원되었습니다. 또한 장애인 종합복지공간에는 유니버설디자인을 적용하고, 도시 속 자원순환 공간에는 폐목재와 업사이클링 패브릭 가구와 집기를 활용

해 친환경 공간으로 구성하는 등 기관의 특성에 맞춘 콘셉트로 지원하여 독서 문화공간과 지역사회 문화공간으로 자리매김하고 있습니다.

아름인 북멘토

2012년부터 진행된 <아름인 북멘토> 프로그램은 아동들에게 독서에 대한 흥미를 갖게 하고 자신감을 이끌어 내기 위해 기획되었습니다. 신한카드는 선발된 대학생 멘토가 취약계층 아동에게 약 6~7개월간 독후 활동과 올바른 독서 습관을 길러 주는 북멘토링 활동을 체계적으로 수행하도록 지원하였습니다. 2021년은 코로나19의 확산으로 인해 독서코칭 전문가가 비대면 방식으로 진행되는 온라인 <아름인 북멘토> 프로그램으로 전환하여 지역과 시간에 제한 없이 참여할 수 있었습니다. 2021년 말 기준으로 총 215개 기관 1,920명의 아동청소년을 대상으로 3,380회, 42,780시간의 독서 교육을 진행하였습니다.



아름인 도서관 수

524개



도서관 이용자 수

23만 **7**천 명



지원된 도서 수

66만 권(e-book 포함)

* 2021년 12월 기준

- INTRODUCTION**
- Letter from CEO
- About Shinhan Card
- Supporting the UN SDGs
- ESG Highlights
- SUSTAINABILITY SPECIAL NOTES**
- #1. Innovation & Digitalization
- #2. Environmental Sustainability
- #3. ESG Management
- ESG PERFORMANCE**
- PROSPERITY
- PEOPLE** ▼
- 인재경영
- 지역사회 참여
- PLANET
- GOVERNANCE
- APPENDIX**
- 이해관계자 참여
- 중요성 평가
- 중대 이슈 관리 방식
- ESG Data
- 제3자 검증의견서
- GRI Contents Index
- TCFD & SASB Index
- 주요 수상 및 단체가입 현황
- About this Report

| 아름사 도서관 현황 |

희망찬 미래를 밝히는 아름사 도서관

서울 / 인천 / 강원	146	경북 / 대구 / 울산	60
서울특별시	85	경상북도	28
인천광역시	37	대구광역시	25
강원도	24	울산광역시	7
경기	73	경남 / 부산광역시	62
충청 / 대전 / 세종	73	경상남도	26
충청북도	18	부산광역시	36
충청남도	28	제주도	8
대전광역시	26	해외	6
세종시	1	미얀마	1
전라 / 광주	96	베트남	2
전라북도	18	인도네시아	2
전라남도	35	카자흐스탄	1
광주광역시	43		



→ 이해관계자 인터뷰 | 지역사회



“아름사 사업이 널리 알려지기를 희망하며, 미래세대를 위한 사회공헌이 더욱 확대되기를 기대”

‘아이들과미래재단’은 신한카드와 10년 넘게 인연을 맺고 있으며 신한카드의 대표 사회공헌 활동인 아름사 도서관 사업을 함께하고 있습니다. 신한카드는 사회에 꼭 필요한 사회 공헌 사업을 ‘아름사’ 이라는 브랜드로 정립해 경영진 변동과 관계없이 장기적으로 사업을 지속하고 있는 우수한 기업입니다. ‘아름사’은 아이들의 교육을 위해 도서 지원, 도서 멘토링 등을 제공하며 최근에는 임직원, 고객, 협력사까지 이 사업에 참여할 수 있도록 개방하여 이해관계자의 참여를 독려하고 있습니다. 앞으로도 ‘아름사’ 사업이 일반 국민들에게도 지속적으로 널리 알려지기를 희망합니다. 또한 향후 미래 신한카드의 잠재 고객이 될 수 있는 아동 청소년들을 위하여 디지털 도서관 지원, 금융 교육, 문해력 증진 교육 등 다양한 지원이 확대되기를 기대합니다.

아이들과미래재단 | 박두준 상임이사

INTRODUCTION

- Letter from CEO
- About Shinhan Card
- Supporting the UN SDGs
- ESG Highlights

SUSTAINABILITY SPECIAL NOTES

- #1. Innovation & Digitalization
- #2. Environmental Sustainability
- #3. ESG Management

ESG PERFORMANCE

PROSPERITY

PEOPLE

인재경영

→ 지역사회 참여

PLANET

GOVERNANCE

APPENDIX

- 이해관계자 참여
- 중요성 평가
- 중대 이슈 관리 방식
- ESG Data
- 제3자 검증의견서
- GRI Contents Index
- TCFD & SASB Index
- 주요 수상 및 단체가입 현황
- About this Report

재미있는 독서력 키우기! 아름人 독서퀴즈대회

신한카드는 전국 아름人 도서관을 이용하는 초등학생을 대상으로 책에 대한 관심을 높이고 독서문화를 활성화하기 위한 퀴즈대회를 진행하였습니다. 코로나19 확산으로 인해 실시간 온라인 참여로 진행된 아름人 독서퀴즈대회는 총 60개 기관에서 200여 명의 아동이 참여하였습니다.

꼬마피카소 그림대회

2002년 시작된 이래 올해로 20회째를 맞는 ‘신한카드 꼬마피카소 그림대회’는 제1회부터 지금까지 약 17만 명이 참여하였으며, 2018년부터 여성가족부 후원으로 대상 수상자에게는 여성가족부 장관상이 수여됩니다. 온 가족이 함께 즐길 수 있는 신한카드의 대표적인 문화행사인 신한카드 꼬마피카소 그림대회는 2019년에 광주, 부산까지 개최 지역을 확대하였으며 2020년부터는 코로나19 상황으로 인해 비대면 디지털 방식의 드로잉 공모전으로 전환하여 해외 거주 아동까지 참여가 가능해졌습니다. 많은 사랑과 관심으로 이어져 온 꼬마피카소 그림대회를 지속적으로 운영하여, 어린이들이 재능과 열정을 키워 훌륭한 인재로 성장할 수 있도록 지원할 것입니다.



신한장학재단

신한장학재단에서는 경제적인 어려움으로 인해 학업에 열중하지 못하고 있는 인재를 조기 발굴하여 학업에 전념할 수 있도록 학비와 학업 보조금, 학업 증진 프로그램 등을 지원합니다. 또한 국가를 위해 헌신한 순직유공자의 뜻을 기리고 유공자 자녀를 지원하는 장학사업을 실시하고 있습니다. 신한장학재단은 2021년까지 9,000여 명을 장학생으로 선정하여 약 324억 원을 지원하였습니다.

1사1촌

신한카드는 강원도 횡성 삼배리 마을과 15년째 결연을 이어가고 있으며 지역에서 생산한 농산물을 임직원 대상으로 홍보 판매하고 구매하여 취약계층에 지원하는 등 도농상생을 위해 노력하고 있습니다.

지역사회공헌 인정제

지역사회공헌 인정제는 보건복지부와 한국사회복지협의회가 공동으로 주관해 지역사회공헌을 위해 노력한 기업과 기관의 공로를 인정해 주는 제도입니다. 신한카드는 지역사회 문제 해결과 지역경제 활성화에 기여한 공로를 인정받아 ‘지역사회공헌 인정제’에 3년 연속 선정되었습니다.

ECO Zone 프로젝트

ECO Zone 프로젝트는 친환경 라이프를 실천하는 그린 컨슈머가 직접 적립한 에코 포인트와 신한카드 그린 캠페인 기부금으로 건강한 공원과 지구를 만들어 가는 프로젝트입니다. 2021년 서울숲 공원 내 첫 번째 ECO Zone인 ‘우리꽃길’(1,300㎡)을 조성하였습니다. 해당 숲은 우리나라 자생종 위주의 식물 보완 식재를 통한 공간 리모델링과 함께 훼손된 녹지의 식생복원으로



서울숲 공원 ECO Zone

조성된 새로운 개념의 선형녹지 ‘ECO Zone’입니다. 6월 환경의 날을 맞아 ECO Zone에서 건강한 시민참여 문화 확산에 기여하고자 환경 캠페인을 진행하였으며, 향후 부산 등 전국 지역으로 ECO Zone을 확산 조성할 예정입니다.

☰	🏠	🔄
INTRODUCTION		
Letter from CEO		
About Shinhan Card		
Supporting the UN SDGs		
ESG Highlights		
SUSTAINABILITY SPECIAL NOTES		
#1. Innovation & Digitalization		
#2. Environmental Sustainability		
#3. ESG Management		
ESG PERFORMANCE		
PROSPERITY		
PEOPLE ▼		
인재경영		
→ 지역사회 참여		
PLANET		
GOVERNANCE		
APPENDIX		
이해관계자 참여		
중요성 평가		
중대 이슈 관리 방식		
ESG Data		
제3자 검증의견서		
GRI Contents Index		
TCFD & SASB Index		
주요 수상 및 단체가입 현황		
About this Report		

지역사회/글로벌 이슈 해결

참신한글판 문안 공모전

‘참신한글판’은 신한카드가 2021년부터 스폰서십을 맺고 있는 블루스퀘어 신한카드홀 외벽에 설치한 글판으로, 안전하게 새롭다는 뜻의 ‘참신한’과 신한금융그룹의 진정성을 나타내는 ‘참, 신한’ 두가지 의미를 담고 있습니다. 신한카드는 시민들과 함께 소통하고 일상 속 응원과 감동의 메시지를 공유하고자 2021년 5월부터 참신한글판 문안 공모전을 정기적으로 실시하고 있습니다. 참신한글판으로 게시되었던 현수막은 이후 업사이클링 제품으로 제작하여 자원 순환과 환경 보호를 실천하고 있습니다.



착지프로젝트

‘착지프로젝트’는 ‘착하고 지속가능한 소비 프로젝트’의 줄임말로 윤리적인 착한 소비와 미래지향 관점의 지속가능한 소비에 대한 관심을 촉구하기 위해 신한카드 ESG 경영의 일환으로 기획된 프로젝트입니다. 2021년 서울대학교 푸드비즈랩(Food Biz LAB)과 협업하여 동물복지 인증, 재래종 복원, 지리적 표시제 등의 먹거리 소비와 관련된 주제들을 유튜브 콘텐츠로 제작하여 소비자들에게 전달하였고, 동물복지 인증 먹거리 제품들을 라이브 커머스 방송으로 합리적인 가격에 판매하고 있습니다. 이를 통해 소비자들에게 안전한 먹거리를 구매할 수 있는 기회를 제공하고



생산자들에게는 새로운 판로 개척을 지원하여 소비자와 생산자가 상생할 수 있는 기회를 창출하고자 합니다.

신한카드 확산제작소

신한카드는 10억 원을 투입해 50여 평 규모의 개방형 스튜디오인 확산제작소를 2021년 3월에 오픈하였습니다. 확산제작소는 금융권 최초의 디지털 콘텐츠 제작 스튜디오로 신한카드의 디지털 브랜드의 일환으로 진행되었습니다. 신한카드는 확산제작소에서 라이브 커머스(실시간 온라인 방송으로 소비자와 소통하며 상품을 판매하는 방식) 방송 ‘확신 라이브’를 진행하였으며, 라이브를 통해 소개된 상품으로 17억 300만 원의 매출을 올렸습니다. 신한카드는 라이브 커머스를 통해 카드업계에서 강한 구매력을 가진 MZ세대와 소통을 강화하고 고객을 확장하고자 합니다.

신한카드 블루스퀘어 문화예술 동반자

영세 문화공연 종사자의 공연 제작을 돕고 후원을 모집한 Digital stage, 뮤지션 지망생을 발굴하는 루키 프로젝트 등 대중 문화업계에 대해 다방면의 지원을 해오고 있는 신한카드는 공연 인프라에 대해 지속적으로 투자하고 있습니다. 2021년 한남동에 위치한 국내 최대 규모의 뮤지컬 공연장인 블루스퀘어와 후원 계약을 맺고 ‘블루스퀘어 신한카드홀’을 개관하였으며 위키

드, 드라큘라, 엑스칼리버 등 대형 뮤지컬 공연들을 관객들에게 선보였습니다. 이로써 신한카드는 합정동에 소재한 다목적 공연장 ‘신한카드 pPlay 스퀘어’와 부산 지역을 대표하는 뮤지컬 공연장 ‘신한카드 소향씨어터’와 함께 총 세 공연장의 인프라를 후원하게 되었으며 공연 문화계의 발전을 위한 노력과 지원을 이어갈 계획입니다.

을.구.미(을지로를 구독한 미식가)

신한카드는 을지로 소재 소규모 요식 가맹점들을 소개하고 지역 상권 발전과 상생의 선순환 구조를 만들기 위해 유튜브 콘텐츠 ‘을지로를 구독한 미식가’를 제작하고 있습니다. 단순한 광고나 정보 전달 방식에서 벗어나 시청자들의 관심을 유도하기 위해 일본 드라마 ‘고독한 미식가’를 패러디한 페이크 다큐멘터리 형식의 예능 콘텐츠로 제작된 ‘을지로를 구독한 미식가’는 2021년 9월 첫 영상을 시작으로 매월 1편씩 제작되고 있으며 완성된 영상은 구독자 약 56만 명을 보유한 신한카드의 유튜브 채널을 통해 소개되고 있습니다. 현재 회당 약 4만여 회 이상의 조회수를 기록하며 긍정적인 피드백을 받고 있습니다.



☰	🏠	🔄
INTRODUCTION		
Letter from CEO		
About Shinhan Card		
Supporting the UN SDGs		
ESG Highlights		
SUSTAINABILITY SPECIAL NOTES		
#1. Innovation & Digitalization		
#2. Environmental Sustainability		
#3. ESG Management		
ESG PERFORMANCE		
PROSPERITY		
PEOPLE ▼		
인재경영		
→ 지역사회 참여		
PLANET		
GOVERNANCE		
APPENDIX		
이해관계자 참여		
중요성 평가		
중대 이슈 관리 방식		
ESG Data		
제3자 검증의견서		
GRI Contents Index		
TCFD & SASB Index		
주요 수상 및 단체가입 현황		
About this Report		



히어로(Here:路) 프로젝트

신한카드의 브랜드와 ESG 역량을 바탕으로 지역 상권과 고객을 연결하는 지역 상생 히어로(Here:路) 프로젝트가 2020년에 이어 2021년에도 진행되었습니다. SNS 랜선 여행 계정 '여기뜰지도 (@here.map)'를 통해 약 두 달에 걸쳐 구례, 하동, 군위, 옥천 등 대중적으로 알려지지 않은 지방 소도시를 중심으로 소셜 빅데이터로 발굴해낸 지역 내 핫플레이스를 소개하였습니다. '진정성'과 '언택트'를 키워드로 만들어진 여기뜰지도의 여행 콘텐츠는 팬데믹으로 지쳐 있던 고객들에게 리프레시의 기회를 제공하며 팔로워 1.7만 명과 소셜액션 1.5만여 개를 달성하는 등 지역과 고객을 연결하는 매개로 지역 경제 활성화에 기여하였습니다.

대덕e로움 체크카드

신한카드는 대전시 대덕구의 지역화폐 사용자 편의 강화와 경제 활성화를 위해 대전 대덕구와 제휴를 맺고 '대덕e로움 체크카드'를 출시하였습니다. 대덕구 주민들은 체크카드로 버스 요금을 결제할 수 있고, 카드 없이 스마트폰으로도 결제(삼성페이 간편결제)할 수 있습니다.

소비자 지원 카드

신한카드는 정책서민금융 공급체계 개편방안 및 업무협약에 따라 서민 취약계층의 결제 편의성 제고 및 신한카드 이용혜택 향유 등을 위한 '햇살론카드'를 2021년 10월에 출시하였습니다. 햇살론카드는 신용관리 교육을 이수하고, 연간 가처분소득 600만 원 이상인 경우 개인신용평점 하위 10% 이하로 개인 신용카드를 보유하지 않을 경우 신청이 가능합니다. 신한 햇살론카드는 저신용 계층의 금융이용 편의성을 제고하고 중 소형 생활유동점에서 이용금액의 7%를 할인해 주는 등 혜택을 제공합니다.

제주 농민과 특산물 라이브 커머스 방송 진행

신한카드는 전용 영상 콘텐츠 제작 스튜디오인 '확신제작소'에서 제주 서귀포농협과 협업하여 제주 특산물(돈마호크, 목살, 삼겹살, 족발, 소시지 등)을 판매하는 라이브 커머스 방송을 제작하였습니다. 당사는 농림축산식품부 산하 한국농수산식품유통공사(aT)와 손잡고, 코로나19로 위축된 농어촌 지역경제를 활성화할 수 있는 직거래 판로를 열어 주고, 소비자는 언택트 시대에 맞춰 온라인 판매 채널을 통해 양질의 농수산물을 합리적인 가격에 구매할 수 있는 기회를 제공하였습니다. 신한카드의 공식 유튜브 채널과 인터파크 TV를 통해 제주 특산물 라이브 커머스를 방영하였고, 약 500만 원의 매출을 기록했습니다.

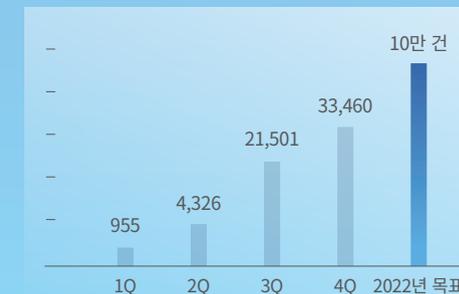
CASE STUDY



베트남 디지털 금융 서비스 확대

신한베트남파이낸스는 2021년 1월 현지 내 비대면 금융 서비스 제공 확대를 위한 디지털 플랫폼 고도화를 추진하였습니다. 디지털 플랫폼을 기반으로 한 비대면 서비스를 적극 활용하여 2021년 3분기 전면적 락다운 기간에 금융취약 고객의 편의성을 제고하였습니다. 2021년 한 해 동안 플랫폼을 통해 약 6만 건의 비대면 심사를 달성하였으며, 2022년에는 디지털 상품 추가를 통해 10만 건 달성을 목표로 하고 있습니다.

| 2021년 심사/대출 건수 |



☰	🏠	🔄
INTRODUCTION		
Letter from CEO		
About Shinhan Card		
Supporting the UN SDGs		
ESG Highlights		
SUSTAINABILITY SPECIAL NOTES		
#1. Innovation & Digitalization		
#2. Environmental Sustainability		
#3. ESG Management		
ESG PERFORMANCE		
PROSPERITY		
PEOPLE		
인재경영		
→ 지역사회 참여		
PLANET		
GOVERNANCE		
APPENDIX		
이해관계자 참여		
중요성 평가		
중대 이슈 관리 방식		
ESG Data		
제3자 검증의견서		
GRI Contents Index		
TCFD & SASB Index		
주요 수상 및 단체가입 현황		
About this Report		

금융 교육

아름인 금융탐험대

신한카드 ‘아름인 금융탐험대’는 중학교 자유학기제 시행에 맞춘 청소년 금융 교육으로, 청소년이 올바른 경제 습관을 기르고 현명한 금융소비자로 성장할 수 있도록 교육을 진행하고 있습니다. 2021년에는 코로나19 확산으로 인해 실시간 온라인 교육과 오프라인 학교 교육으로 이원화하여 진행되었으며 금융이야기, 신용이야기, 소비이야기, 새로운 금융이야기 중 특별히 기술발전예 따른 핀테크, 마이데이터 등에 대해 새로운 콘텐츠를 제작하여 금융현장을 생생히 전달할 수 있는 교육을 진행하였습니다.



아름인 금융교실

신한카드 ‘아름인 금융교실’을 통해 초등학생들이 금융 분야와 친숙해지고, 용돈 관리를 스스로 시작할 수 있도록 교육을 제공하고 있습니다. 2021년에는 코로나19의 확산으로 인해 양방향 온라인 교육과 교실로 찾아가는 오프라인 교육이 병행되었습니다. 금융에 대해 알아보고 다양한 금융회사 및 금융 직업을 접할 수 있는 금융 기초 쌓기와 합리적 소비, 용돈 관리, 신용 관리를 배울 수 있는 금융 실력 쌓기 프로그램이 운영되었으며, 체험 수

업을 통해 스스로 용돈 관리를 할 수 있는 원칙을 정해보고, 신용이 무엇인지 알아볼 수 있도록 하였습니다.

2021년 금융 교육 수혜 인원

12,371명 (누적 72,239명)

아름인 금융프렌드

신한카드 ‘아름인 금융프렌드’는 느린학습자들이 쉽게 금융활동을 이해하고 접할 수 있도록 지원하며, 금융범죄 관련 피해 예방을 위한 신한카드 금융 교육 사회공헌 프로그램입니다. 온라인 실시간으로 중·고등학교 특수학급, 특수학교 학생들과 함께 생활경제 주제 책을 읽고 의견을 나누는 방식으로 교육이 진행됩니다. 느린학습자들은 금융범죄에 쉽게 노출되어 있으며, 금융범죄를 당해도 해결 방법을 몰라 어려움을 겪습니다. 느린학습자들이 스스로 금융범죄의 위험성을 알고 예방할 수 있도록 쉬운 글로 제작한 도서와 교육을 제공하고 사례를 통해 금융범죄 사실을 더 쉽게 이해하고 내가 주인공과 같은 상황이라면 어떻게 대처할지 스스로 생각할 수 있게 합니다. 2021년에는 느린학습



자들을 대상으로 경제생활의 주체가 스스로라는 것을 인지하고 생활 속 경제 개념 이해와 경제생활을 영위하기 위해 알아야 하는 기술(소득과 지출 관리, 물건 구입 우선순위 등) 습득을 주제로 생활경제 교육 커리큘럼을 새롭게 개발하였습니다. 또한 교육지원 대상자 확대를 위해 서울시 복지재단의 업무협약을 추진하여 금융 사각지대 해소를 위해 노력하고 있습니다.

디지털 금융취약계층 맞춤형 금융 교육

신한카드는 디지털 금융취약계층(시니어 등)에게 간편결제의 개념, 종류, 방법을 교육하고 교육 참여자가 안전하고 편리한 결제 방법을 이해할 수 있도록 스마트폰 실습 활동을 지원합니다. 시니어의 모바일 금융 소외를 해소하고자 제작한 쉬운 글 도서를 통해 모바일 금융에 대한 정보를 구체적이고 쉽게 전달합니다. 또한 교육 대상자 확대와 시니어 멘토 양성을 위해 서울시 50플러스재단과 업무협약을 추진하여 보다 많은 디지털 금융취약계층에게 금융의 편의성을 제공하기 위해 노력하고 있습니다.



신한카드 아름인 금융프렌드

☰	🏠	🔄
INTRODUCTION		
Letter from CEO		
About Shinhan Card		
Supporting the UN SDGs		
ESG Highlights		
SUSTAINABILITY SPECIAL NOTES		
#1. Innovation & Digitalization		
#2. Environmental Sustainability		
#3. ESG Management		
ESG PERFORMANCE		
PROSPERITY		
PEOPLE ▼		
인재경영		
→ 지역사회 참여		
PLANET		
GOVERNANCE		
APPENDIX		
이해관계자 참여		
중요성 평가		
중대 이슈 관리 방식		
ESG Data		
제3자 검증의견서		
GRI Contents Index		
TCFD & SASB Index		
주요 수상 및 단체가입 현황		
About this Report		



PLANET

03 ESG PERFORMANCE :



환경경영	61
기후변화 대응	63

INTRODUCTION

- Letter from CEO
- About Shinhan Card
- Supporting the UN SDGs
- ESG Highlights

SUSTAINABILITY SPECIAL NOTES

- #1. Innovation & Digitalization
- #2. Environmental Sustainability
- #3. ESG Management

ESG PERFORMANCE

PROSPERITY

PEOPLE

→ PLANET ▼

환경경영

기후변화 대응

GOVERNANCE

APPENDIX

이해관계자 참여

중요성 평가

중대 이슈 관리 방식

ESG Data

제3자 검증의견서

GRI Contents Index

TCFD & SASB Index

주요 수상 및 단체가입 현황

About this Report

Environmental Management

환경경영

디지털을 통한 환경관리

업무 프로세스 디지털화

2021년 한 해 신한카드는 전자 차원의 프로세스 혁신을 통한 디지털 비용절감 성과를 확대하였습니다. 종이 명세서에서 디지털 명세서로 전환하고 모집/심사/발급 프로세스의 온라인 비중을 확대하였으며 상담 자동화와 RPA 자동화 및 업무 프로세스의 자동화로 총 593억 원의 비용을 절감하였습니다.

종이 출력량 현황 (단위: 만 장)			
구분	2019	2020	2021
종이 출력량	1,675	1,504	1,449
전년비 증감률	-	-10.2%	-3.6%

모바일 콘텐츠 기반 디지털 심사 발급으로 인한 종이 사용량 감축

연간 **90**만 건

홈페이지 HCAPTCHA 활용한 스크래핑 차단

신한카드는 사용자가 홈페이지 특정화면에 접속 시 자동으로 Google AI에서 산출된 Score가 당사 서버로 전달되어 봇 접근 필요시 차단됩니다. 현재 PC 홈페이지 일부 서비스의 55%가 봇을 통한 스크래핑 거래로 추정되어 불필요한 접근을 차단하고 이를 통해 서버 자원 낭비 방지를 통한 탄소배출량 감축에 기여하였습니다.

환경경영체계

환경경영체계 국제인증 획득

신한카드는 2019년 6월, 친환경 경영시스템 국제표준인 ISO 14001을 획득하고 매년 사후심사를 받고 있습니다. 폐플라스틱 재활용 플레이트, 종이 영수증 디지털화, 태양광 팩토링 등 본업과 연계한 친환경 금융 서비스를 선도적으로 추진하고 있으며, 페이퍼리스 임직원 캠페인, 스마트 회의실 구축, 무공해 차량 도입 등 저탄소 녹색경영 활동을 지속적으로 수행하고 있습니다.



기후변화 교육

신한카드는 전 임직원 대상으로 ESG 중요 이슈로 논의되는 기후변화에 대해 이해하고 업무에 적용하여 추진할 내용을 탐색 및 실천할 수 있도록 'Taking Action on Climate Change' 교육 프로그램을 실시하였습니다. 총 2,388명의 임직원을 대상으로 기후변화의 경제적 영향, 당사의 기후변화 대응, 국내외 카드사의 기후금융 활동과 전사적인 기후 행동 등에 대해 교육하였으며 총 2,224명이 수료(93.5%)하였습니다.

하이브리드 차량 도입 확대

신한카드는 차량에서 배출되는 배기가스 감축을 통한 온실가스 배출 저감 활동에 동참하고자, 업무용으로 이용하는 차량을 기존 내연기관 차량에서 친환경차량(하이브리드)으로 교체하고 있습니다. 2019년 13대를 시작으로, 2020년 17대, 2021년 42대 교체해 총 71대(업무용 차량 114대 대비 62%)의 친환경차량을 운영하고 있습니다.

Green 캠페인 ESG pLay

신한카드는 임직원, 가족, 고객이 함께 ESG 활동을 즐겁게 실천할 수 있는 ESG pLay 캠페인을 진행하였습니다. 임직원 자원순환 실천 'Green Maker pLay'는 아이스팩과 폐우산을 분리수거하여 아이스팩은 지역사회 소상공인에게 재활용을 위해 제공하고 폐우산 천은 업사이클링을 위해 사회적 기업에 제공하였습니다. 또한 SNS를 통해 고객과 함께 하는 친환경 소비생활 실천 'Green Consumer pLay'를 진행하여 친환경 생활에 대한 퀴즈 결과(친환경 레벨)를 실천의 의미와 함께 공유하고 고객의 참여에 따라 신한카드에서 ECO Zone에 기부하여 녹지 조성에 기여할 수 있도록 하였습니다.



- INTRODUCTION
 - Letter from CEO
 - About Shinhan Card
 - Supporting the UN SDGs
 - ESG Highlights
- SUSTAINABILITY SPECIAL NOTES
 - #1. Innovation & Digitalization
 - #2. Environmental Sustainability
 - #3. ESG Management
- ESG PERFORMANCE
 - PROSPERITY
 - PEOPLE
 - PLANET
 - 환경경영
 - 기후변화 대응
 - GOVERNANCE
- APPENDIX
 - 이해관계자 참여
 - 중요성 평가
 - 중대 이슈 관리 방식
 - ESG Data
 - 제3자 검증의견서
 - GRI Contents Index
 - TCFD & SASB Index
 - 주요 수상 및 단체가입 현황
 - About this Report



친환경 신(新)사업

건고 싶은 숲 만들기

신한카드는 훼손된 녹지에 숲과 산책길을 조성하여 도시 미세먼지 저감 및 도시 열섬 현상 완화 등의 기능과 더불어 지역주민에게 자연친화적인 휴식공간을 제공할 수 있도록 ‘건고 싶은 숲 만들기’ 사업을 추진하였습니다. 해당 사업은 서울시와 제휴사인 산림조합중앙회와 공동으로 추진하였으며, 첫 번째 ‘건고 싶은 숲’으로 서울시의 녹화사업 대상지 추천을 통해 노원구 공릉동 소재 860㎡ 공간에 수목식재와 더불어 산책로(270㎡)를 조성하였습니다. 공기정화 효과가 탁월한 수종들로 숲을 조성해 연평균 1.8톤의 탄소 흡수 효과*와 30년간 71.355tCO₂의 온실가스 감축 효과가 기대됩니다.

* 탄소흡수원법 제19조 제1항을 참고하여 30년을 기준으로 온실가스 흡수량 산정

탈플라스틱 실천 운동

CEO SNS 릴레이 캠페인 참여

신한카드는 환경부 주관 탈플라스틱 실천 운동인 SNS 릴레이 캠페인 ‘고고! 챌린지’에 적극 참여하였습니다. LG U+ 황현식 CEO로부터 당사 임영진 CEO의 챌린지 참여를 단독 지명받아 즉시 실행(2021년 6월 25일)하였고, 이를 신화월드 Tigo Yeung COO가 이어서 실행하였습니다.(2021년 7월 9일) 이는 이중 업종의 Leading Company CEO가 주도적으로 참여함으로써 사회적 이슈를 집중적으로 부각하는 계기를 마련하였으며, 신한금융그룹의 ‘Zero Carbon Drive’ 전략과 연계하여 실행하고 있는 무공해 차량 지원, 탄소배출지수 개발, ECO Zone 조성 등 신한카드의 친환경 경영을 대외적으로 알리는 계기를 마련하였습니다.



BEST PRACTICES



탄소경영 아너스 클럽 수상

신한금융그룹은 ‘2020 탄소정보공개프로젝트(CDP)’에서 ‘탄소경영 아너스 클럽’을 수상하였습니다. CDP는 전 세계 금융투자기관의 위임을 받아 각국의 주요 상장 및 비상장기업을 대상으로 기후변화 이슈 대응과 관련한 정보 공개를 요청하고, 이를 토대로 매년 보고서를 발간하는 글로벌 프로젝트로서 다우존스 지속가능성 지수(DJSI) 등과 함께 신뢰도 높은 해외 지속가능성 평가지표 중 하나입니다. 신한금융은 2014년부터 2020년까지 최고 등급인 ‘리더십(Leadership) A’를 7년 연속 획득하며, 국내 금융회사로는 유일하게 3년 연속 ‘CDP 명예의 전당’에 입성하였습니다.

☰	🏠	↻
INTRODUCTION		
Letter from CEO		
About Shinhan Card		
Supporting the UN SDGs		
ESG Highlights		
SUSTAINABILITY SPECIAL NOTES		
#1. Innovation & Digitalization		
#2. Environmental Sustainability		
#3. ESG Management		
ESG PERFORMANCE		
PROSPERITY		
PEOPLE		
PLANET ▼		
→ 환경경영		
기후변화 대응		
GOVERNANCE		
APPENDIX		
이해관계자 참여		
중요성 평가		
중대 이슈 관리 방식		
ESG Data		
제3자 검증의견서		
GRI Contents Index		
TCFD & SASB Index		
주요 수상 및 단체가입 현황		
About this Report		

Climate Change Response

기후변화 대응

기후변화 전략(Zero Carbon Drive) 수립

신한금융그룹은 2018년 ‘ECO Transformation 20·20’을 선포하고, 2030년까지 녹색산업에 20조 원을 투자하여 온실가스 배출량을 20% 감축하는 방안을 추진해 왔으며, 2020년 11월 동아시아 금융그룹 최초로 탄소중립 전략인 ‘Zero Carbon Drive’를 선언하였습니다. 친환경 금융 30조 원을 지원하고 2050년까지 그룹 자산 포트폴리오의 금융배출량을 ‘제로’로 만든다는 목표를 설정하였으며, 파리기후협약에 부합하는 과학기반 감축 목표 이니셔티브(SBTi, Science Based Target initiative) 방법론을 활용해 그룹 자체 탄소배출량을 2030년까지 46%, 2040년까지 88%를 감축하겠다는 목표를 수립하였습니다. 신한카드는 환경부가 주관하는 K-EV100 무공해차 전환 사업에 참여하여 2030년까지 단계적으로 자사 보유 리스/렌터카 61,000여 대를 100% 무공해차(전기·수소차)로 전환할 계획입니다. 또한 친환경차량 확산을 위해 2021년 5월과 11월 총 1,800억 원 규모의 그린본드를 발행하고 이를 무공해차 대출 지원 자금으로 활용하는 등 탄소중립 달성을 위해 다양한 노력을 기울이고 있습니다.

기후변화 대응 거버넌스

대표이사 산하 경영기획그룹 내 CSO가 기후변화 관련 이슈를 전담하며, 경영기획그룹 내 ESG팀에서 리스크총괄팀과 관련 부서들이 협의하여 기후변화와 관련된 위험과 기회를 분석합니다. 이사회 산하 ESG 위원회에서 전사 환경 이슈를 포함한 비재무적 이슈를 검토하고 있습니다.

| 환경경영 방침 |

- ▶ 전 임직원은 환경 및 에너지 등 환경경영을 위한 각자의 역할을 통해 환경적 영향을 줄이고 에너지 절감으로 환경 보호를 위해 노력합니다.
- ▶ 환경 관련 국제 요구사항과 국내 법규 및 이해관계자 등의 준수 의무를 이행하고 투명하게 공개함으로써 지속 가능한 기업으로서의 역할을 다합니다.
- ▶ 환경 목표 및 추진계획을 세우고 성과를 평가함으로써 지속적인 개선이 이루어지도록 합니다.
- ▶ 환경경영에 필요한 물적 자원을 지원하고 체계적인 관리시스템을 운영하여 성과 향상에 노력합니다.
- ▶ 제품, 서비스의 구매 및 시설의 신·증설 시 환경 인증 및 에너지 효율 향상을 고려합니다.
- ▶ 협력사가 환경경영에 동참할 수 있도록 회사의 방침과 절차를 전파하고 역량 강화를 위한 프로그램을 지원하는 등 서로 협력합니다.
- ▶ 환경 관련 금융지원을 통해 고객과 지역사회의 환경 영향 저감과 에너지 절감에 기여합니다.

기후변화 리스크 관리

신한카드는 최근 ESG 패러다임 변화에 대해 적극 대응하고 글로벌 스탠다드를 반영한 ESG 관리 고도화를 위하여 그룹 차원의 다양한 추진 전략을 수립하고 있습니다. 이를 통해 2022년 4월 까지 글로벌 기준의 금융탄소 배출량(Financed Emission*) 측정, ESG 내부모형 개발 및 ESG를 감안한 여신 심사 프로세스 수립 프로젝트 등을 진행하고 있습니다. 2021년에는 금융 탄소배출량 산출을 통해 그룹 탄소배출량 목표 설정에 기여하였으며, 신한카드는 관련 프로젝트 고도화를 통한 기후변화 대응 역량을 강화하고 있습니다.

* Financed Emission : 금융기관 포트폴리오의 탄소배출량

온실가스 감축 목표 및 지표

온실가스 감축 관리

신한카드는 그룹의 기후변화 대응 전략에 따른 리스크 관리 방안의 일환으로 금융배출량 산출 시스템을 구축하였으며, 배출량 산출 정교화, 심사 프로세스 등을 반영하여 관리체계를 수립하였습니다. 이를 통해 금융배출량 감축 목표 관리와 기후변화 대응 전략을 수립하고 있으며 신한카드의 내부/자산 탄소배출량을 체계적으로 관리하고 단계적으로 배출량을 감축할 예정입니다.

| 온실가스 배출량 현황 |

(단위: tCO₂e)

구분	2019	2020	2021
배출량 목표	3,526	3,483	3,441
배출량 실적	2,981	2,897	2,760
전년 대비 증감률	-16.6%	-2.8%	-4.7%

INTRODUCTION

- Letter from CEO
- About Shinhan Card
- Supporting the UN SDGs
- ESG Highlights

SUSTAINABILITY SPECIAL NOTES

- #1. Innovation & Digitalization
- #2. Environmental Sustainability
- #3. ESG Management

ESG PERFORMANCE

- PROSPERITY
- PEOPLE
- PLANET ▼

환경경영
→ 기후변화 대응

GOVERNANCE

APPENDIX

- 이해관계자 참여
- 중요성 평가
- 중대 이슈 관리 방식
- ESG Data
- 제3자 검증의견서
- GRI Contents Index
- TCFD & SASB Index
- 주요 수상 및 단체가입 현황

About this Report

| 에너지 사용량 |

(단위: TJ)

구분	2019	2020	2021
전기	38.9	40.3	37.03
도시가스(LNG)	11.9	10.6	11.38
경유	0.1	0.0	0.006
휘발유	6.5	6.0	5.69

| 에너지원별 온실가스 배출량 |

(단위: tCO₂eq)

구분	2019	2020	2021
전기	1,937.6	1,954.9	1,798.8
도시가스(LNG)	602.7	535.5	577.8
경유	10.4	3	0.462
휘발유	430.5	403.7	382.89

내부 탄소관리 활동

친환경 데스크탑 가상화(VDI) 환경 구축

신한카드는 디지털과 언택트 시대를 선도하고 도전적인 변화를 추구하는 혁신 문화를 정착하기 위해 언제 어디서든 생산성을 유지하며 업무를 추진할 수 있는 인프라를 구축하였습니다. 2021년에는 서버 가상화 기반의 VDI 시스템을 도입하여 500여 대의 PC를 중앙 서버에 구축하여 탄소배출량을 기존 대비 50% 감축하였으며, 동시에 VDI 접속 단말인 씬 클라이언트 1,200대를 도입하여 PC 소비전력 및 실내온도 감소 등 친환경적 개선을 추진하였습니다. 신한카드는 2022년까지 3,500여 대의 PC를 가상화 환경으로 전환하여 단말 사용연수 연장 및 PC 폐기로 발생하는 환경적 오염을 추가적으로 줄여 갈 계획입니다.

퍼블릭 클라우드 전환

신한카드는 다양한 위치에서 보안과 거버넌스에 대한 일관성을 가지고 데이터와 사용자를 지원하는 퍼블릭 클라우드 아키텍처 표준을 수립하여 디지털 혁신을 추진하고 있습니다. 퍼블릭 클라우드는 서비스 제공업체가 인터넷망을 통해 불특정 다수의 기업이나 개인에게 서버, 스토리지 등의 컴퓨팅 자원을 빌려 주는 형태의 서비스로서 PC 가용율을 높이고 일관성 있는 사용자 환경을 구현할 수 있는 친환경적 IT입니다. 이를 통해 온프레미스 구축 대비 탄소배출량의 50%를 감축할 수 있을 것으로 예상됩니다. 신한카드는 하이브리드 랜딩존을 구축하고 대고객 서비스

를 위한 All-That, 데이터댐 등의 단계적 퍼블릭 클라우드로 전환하고 있습니다.

절전 캠페인

신한카드 본사 사옥은 중수도 시설, 태양광 패널, 우수 저장소 등 다양한 에너지 절감 시설을 가동하여 건물 운영으로 발생하는 탄소배출량을 줄이고자 지속적으로 노력하고 있습니다. 일상 업무 중 점심시간, 퇴근 후, 주말/휴일 등 비업무 시간에는 자동 소등 설정하고 S'Lounge, S'Gym, S'Clinic 등 복리후생 시설의 절전 캠페인으로 전기 사용량을 절감하였습니다. 2022년에는 업무 공간 에너지 효율 제고를 위해 형광등 조명을 LED 조명으로 교체하는 등 에너지 절약 실천을 지속할 계획입니다.



| 월간 사용 전력 계산 추정 |

구분	소요 전력	CO ₂ 발생량	전력 월 8,100 kWh 절감
PC	120WX9(PC on)X30일X500대=16200k	7554.1kg CO ₂	탄소배출 3,777kg 절감 예상
씬 클라이언트	60WX9(PC on)X30일X500대 = 8100k	3777.0kg CO ₂	
			PC 500대 기준의 50%

☰	🏠	🔄
INTRODUCTION		
Letter from CEO		
About Shinhan Card		
Supporting the UN SDGs		
ESG Highlights		
SUSTAINABILITY SPECIAL NOTES		
#1. Innovation & Digitalization		
#2. Environmental Sustainability		
#3. ESG Management		
ESG PERFORMANCE		
PROSPERITY		
PEOPLE		
PLANET ▼		
환경경영		
→ 기후변화 대응		
GOVERNANCE		
APPENDIX		
이해관계자 참여		
중요성 평가		
중대 이슈 관리 방식		
ESG Data		
제3자 검증의견서		
GRI Contents Index		
TCFD & SASB Index		
주요 수상 및 단체가입 현황		
About this Report		

친환경 상품 및 서비스

친환경차 상품/서비스 구축

신한카드사는 당사의 서비스를 이용하는 고객에 친환경적 소비를 독려하고, 친환경차량을 이용하는 고객에게 혜택을 제공하는 상품을 출시하여 기업의 환경적 책임을 실천하고자 합니다. 신한카드사는 최근 5년간의 제주 현지 빅데이터를 분석하여 고객들의 소비 패턴을 반영한 제주 특화 카드인 ‘혼디모양’을 2021년 3월에 출시하였습니다. 전기차 비중이 높은 제주 지역의 특성을 반영해 친환경차량을 이용하는 고객들에게 전기차 충전소 이용금액의 30%(월 최대 1.5만 포인트)를 포인트 적립하는 혜택을 제공합니다. 또한 보증금 장기할부, 렌탈료 할인, 전기차 충전요금의 30% 결제일 할인 등 렌터카 이용에 특화된 혜택을 제공하는 상업자표시 신용카드(PLCC) ‘SK렌터카 신한카드 마이카(My Car)’를 출시하였습니다. 차량 소유에 대한 인식 변화와 전기차 출시 등에 따라 국내 렌터카 시장은 친환경차 중심으로 성장이 예상됨에 따라 신한금융그룹의 Zero Carbon Drive와 연계하여 친환경차량 보급에 노력하고자 합니다.



친환경 ESG 전용 쇼핑몰 런칭

생필품 등 생활 전 분야에 걸친 다양한 친환경 상품을 판매하는 ESG(환경·사회·지배구조) 전용 쇼핑몰 ‘친환경관’을 론칭하였습니다. 친환경관은 총 100여 종의 친환경 식품, 생필품, 1등급 가전제품을 정가 대비 최대 50% 저렴한 가격으로 제공합니다. 2021년 한 해동안 해당 전용관에서 2,500여 건이 결제되었으며



1.1억 원의 매출이 발생하였습니다. 친환경관 런칭으로 MZ세대를 비롯한 착한 소비를 원하는 고객들의 소비 과정에서 탄소배출을 줄이는 데 기여하고자 합니다.

그린리모델링 사업

신한카드사는 국토교통부 주관으로 시행 중인 노후 건축물의 단열 성능을 보강하여 에너지 효율을 높이고 이산화탄소 배출을 줄이기 위해 추진되는 ‘그린리모델링 사업’에 참여하였습니다. 본인 명의를 가진 부동산 소유주가 금융권 대출 또는 할부금융을 통해 주택 단열 성능 공사를 시행하면 조달한 비용에 대한 이자를 정부에서 지원하는 방식으로, 신한카드사는 공동주택의 경우 최대 5,000만 원, 단독주택은 최대 1억 원의 공사 비용에 대해 최장 60개월까지 할부 대출 상품을 운영하고 부동산 소유주가 이자를 지원받기 위한 증빙 서류를 은행에 직접 제출하지 않아도 되는 편의를 제공하였습니다. 총 265건의 그린리모델링 사업에 대해 총 28.4억 원 규모의 금융 서비스를 제공하여 온실가스 감축과 에너지 절감에 기여하였습니다.

전기차 충전시설 사업

2020년 10월부터 전기차 충전시설 할부금융 상품을 출시하여 전기차 충전 인프라 확대에 기여하였습니다. 탄소중립에 대한

관심 증가와 친환경차 보조금 지급 등으로 국내 전기차 판매량이 급증하는 반면 전기차 충전 인프라는 부족한 점에 착안하여 신한카드는 2021년 총 19억 원 규모의 일반상품과 버스충전 전용상품을 취급하여 전기차 충전시설 확대에 기여하였습니다.

마이카 블루드라이버 캠페인

신한마이카는 고객과 함께하는 ESG 캠페인으로 ‘#Blue Driver 대국민 캠페인’을 지속적으로 진행하고 있습니다. ‘블루드라이버’는 난폭운전 및 보복운전 없이 안전과 배려가 있는 도로를 만드는 운전자를 지칭하는 것으로, 신한카드가 추진하고 있는 매너운전 권장을 위한 대고객 캠페인입니다. 2020년 8월에는 신한카드 친환경 프로젝트의 일환으로 건강한 지구를 위해 도심 공원 내 구축한 ECO Zone과 연계한 블루드라이버 캠페인을 진행하였습니다. 매너운전에 대한 인식을 제고하는 테스트에 참여한 30만 명의 고객에게는 매너운전 관련 굿즈를 제공하였으며, 캠페인 참여자 수와 연동하여 ECO Zone 프로젝트를 위한 기부금을 지원하였습니다. 2022년에도 도로교통공사와 함께하는 음주운전 예방 캠페인, 365안전운전 등으로 고객과 함께하는 신한마이카의 다양한 ESG 캠페인을 추진해 나갈 예정입니다.

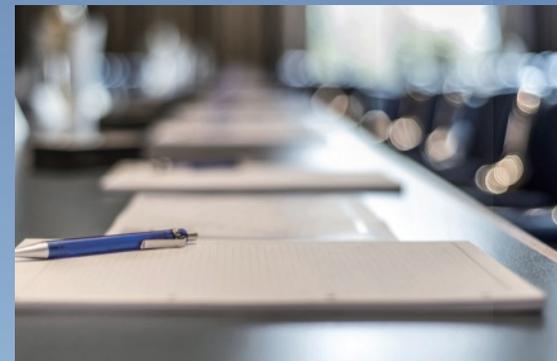


☰	🏠	🔄
INTRODUCTION		
Letter from CEO		
About Shinhan Card		
Supporting the UN SDGs		
ESG Highlights		
SUSTAINABILITY SPECIAL NOTES		
#1. Innovation & Digitalization		
#2. Environmental Sustainability		
#3. ESG Management		
ESG PERFORMANCE		
PROSPERITY		
PEOPLE		
PLANET ▼		
환경경영		
→ 기후변화 대응		
GOVERNANCE		
APPENDIX		
이해관계자 참여		
중요성 평가		
중대 이슈 관리 방식		
ESG Data		
제3자 검증의견서		
GRI Contents Index		
TCFD & SASB Index		
주요 수상 및 단체가입 현황		
About this Report		

GOVERNANCE

04 ESG PERFORMANCE :

기업 지배구조	67
윤리 및 준법경영	69
리스크 관리	73



- ☰
- 🏠
- 🔄
- INTRODUCTION**
- Letter from CEO
- About Shinhan Card
- Supporting the UN SDGs
- ESG Highlights
- SUSTAINABILITY SPECIAL NOTES**
- #1. Innovation & Digitalization
- #2. Environmental Sustainability
- #3. ESG Management
- ESG PERFORMANCE**
- PROSPERITY
- PEOPLE
- PLANET
- GOVERNANCE ▼
- 기업 지배구조
- 윤리 및 준법경영
- 리스크 관리
- APPENDIX**
- 이해관계자 참여
- 중요성 평가
- 중대 이슈 관리 방식
- ESG Data
- 제3자 검증의견서
- GRI Contents Index
- TCFD & SASB Index
- 주요 수상 및 단체가입 현황
- About this Report

기업 지배구조

이사회 구성

신한카드 이사회는 회사의 최고 상설 의사결정기구로서 신한카드의 전략과 경영계획을 수립하고 그 이행 여부를 감독하고 있습니다. 신한카드 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. 2021년 12월 기준, 총 7명의 이사 중 사외이사가 4명으로 사외이사 비율 57%를 유지하고 있습니다. 다양한 분야의 전문성을 보유한 인사를 이사회에 구성원으로 선임하여 이사회에 감독과 견제 기능을 강화하고 있습니다.

이사회 운영

신한카드 이사회는 투명하고 건전한 경영·지배구조를 지향하며, 모든 경영진 및 이사진이 ‘금융으로 세상을 이롭게 한다’는 의미를 담은 ‘따뜻한 금융’이라는 신한금융그룹의 미션하에 책임경영을 이행하도록 노력하고 있습니다. 2021년에는 총 11회의 이사회(정기이사회 4회, 임시이사회 7회)가 소집되었고, 이사의 평균 참석률은 100%입니다. 신한카드는 정관·지배구조 내부규범·이사회규정 등 주요 사규 및 지배구조와 관련된 이사회(이사회 내 위원회 포함) 부의 사항, 사외이사 활동 평가 등을 매년 3월, ‘지배구조 및 보수체계 연차보고서’를 통하여 신한카드 및 여신금융협회 홈페이지에 투명하게 공개하고 있습니다.

이사회 내 위원회

신한카드는 감사위원회, 위험관리위원회, 임원후보추천위원회, 보수위원회, ESG 위원회 등 5개의 이사회 내 위원회를 상시적으

| 이사회 내 위원회 |

이사회 내 위원회	주요 역할	구성	2021년 개최 실적(회)
감사위원회	회사 내부통제시스템 적정성 및 이사/경영진의 업무 감독	사내이사 1명, 사외이사 2명	9
위험관리위원회	회사 경영상 발생하는 각종 리스크의 인식·측정·통제 등 리스크 관리정책 수립 및 이의 준수 여부 감시	사외이사 2명, 기타 비상무이사 1명	9
임원후보추천 위원회	회사 임원(대표이사, 사외이사, 감사위원) 추천 및 사외이사 후보군 관리	사회이사 3명, 기타 비상무이사 1명	4
보수위원회	경영진 등에 대한 보수 설계 및 성과 평가	사외이사 2명, 기타 비상무이사 1명	3
ESG 위원회	지속가능경영 방향 수립, 관련 사항 결정	사외이사 4명, 대표이사 1명	2

로 운영하고 있습니다. 감사위원회는 2/3 이상 사외이사와 1인 이상의 회계/재무 전문가로 구성하며, 위험관리위원회는 과반수 사외이사와 1인 이상의 금융회사 경력자로, 임원후보추천위원회는 과반수 사외이사로, 보수위원회는 과반수 사외이사와 1인 이상의 금융/회계/재무분야 전문가 및 1인 이상의 위험관리위원회 소속 위원으로, ESG 위원회는 3인 이상 5인 이내의 이사로 구성하여 위원회별 본연의 기능을 수행함에 있어서 감독과 통제의 기능을 강화하는 효과를 유도하고 있습니다.

이사회 독립성 및 전문성

신한카드는 이사회 구성원, 경영진 등이 건전한 견제의 틀 안에서 상호 균형을 유지하기 위해 다양한 분야에서 전문성을 보유한 인원(2021년 12월 현재 사외이사는 행정경영 1명, 경영 1명, 법률 1명, 정보기술 1명)으로 구성하여 특정 배경 및 직업군으로 치우치지 않도록 하고 있습니다. 또한 구성원 간의 적극적인 회의 문화를 통해 이사 상호 간의 전문성이 구현되고 상호 보완하여 회사가 직면하고 있는 다양한 과제를 해결해 나가고 있습니다.

☰	🏠	🔄
INTRODUCTION		
Letter from CEO		
About Shinhan Card		
Supporting the UN SDGs		
ESG Highlights		
SUSTAINABILITY SPECIAL NOTES		
#1. Innovation & Digitalization		
#2. Environmental Sustainability		
#3. ESG Management		
ESG PERFORMANCE		
PROSPERITY		
PEOPLE		
PLANET		
GOVERNANCE ▼		
→ 기업 지배구조		
윤리 및 준법경영		
리스크 관리		
APPENDIX		
이해관계자 참여		
중요성 평가		
중대 이슈 관리 방식		
ESG Data		
제3자 검증의견서		
GRI Contents Index		
TCFD & SASB Index		
주요 수상 및 단체가입 현황		
About this Report		

이사회 평가 및 보상

신한카드는 이사회 및 이사회 내 위원회가 법령·사규에서 요구하는 역할과 책임을 적정하게 수행하고, 이사회와 이사회 내 위원회가 회사의 주요이사 결정기구 및 경영진 견제기구로서 제대로 자리매김할 수 있도록 지원합니다. 그 일환으로 매년 이사회 및 사외이사 등에 대한 평가를 실시하고 있습니다.

보수체계의 경우 임원의 담당 업무에 따라 그룹 KPI, 회사 KPI, 담당업무 KPI, 전략과제 등이 일정 비율로 성과 평가에 반영되어 재무적, 비재무적 평가요소가 모두 성과지표에 반영되고 있습니다. 전사 재무성과, 담당 KPI와 비계량적인 전략과제 성과 등을 포함하여 임원의 성과 평가 등급을 산정하고 있으며, 해당 성과 평가 결과에 따라 성과보수 지급률이 변동됩니다.

소유구조

신한카드를 신한금융지주회사가 100% 지분을 보유한 신한금융지주회사의 완전자회사입니다.

| 이사회 구성 현황 |

(2021년 12월 말 기준)

구분	성명	출생연도	성별	담당 업무(직급)
사내이사(2명)	임영진	1960	남	대표이사 사장, 이사회 의장, ESG 위원회
	김재춘	1961	남	상근감사위원, 감사위원회
사외이사(4명)	김성렬	1958	남	선임사외이사, 감사 / 임원후보추천 / ESG 위원회
	오공태	1946	남	위험관리 / 임원후보추천 / ESG 위원회
	최준선	1951	남	감사 / 임원후보추천 / 보수 / ESG 위원회
	이준기	1962	남	위험관리 / 보수 / ESG 위원회
기타 비상무이사(1명)	안준식	1965	남	위험관리 / 보수 / 임원후보추천위원회

| 이사회 운영 현황 |

(2021년 12월 말 기준)

구분	2017	2018	2019	2020	2021	
안건 수(건)	60	54	57	62	66	
이사회 개최 수(회)	12	10	9	9	11	
출석률(%)	사내이사	100	100	100	100	100
	사외이사	97.9	100	97.2	88.9	100
	기타 비상무이사	100	90.0	77.8	100	100

| 주주현황 |

(2021년 12월 말 기준)

신한금융지주회사	100% (125,369,403주)
----------	---------------------

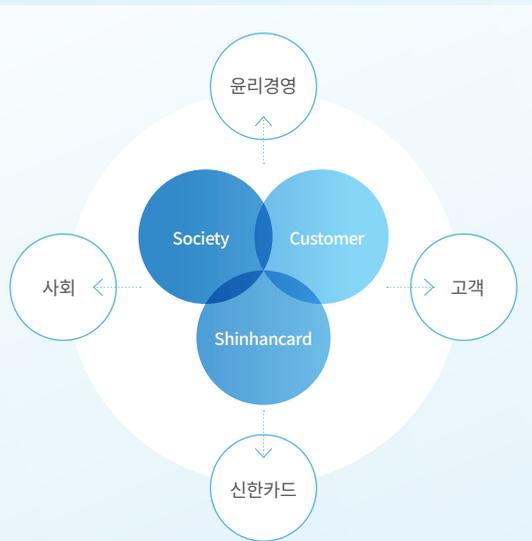
☰	🏠	🔄
INTRODUCTION		
Letter from CEO		
About Shinhan Card		
Supporting the UN SDGs		
ESG Highlights		
SUSTAINABILITY SPECIAL NOTES		
#1. Innovation & Digitalization		
#2. Environmental Sustainability		
#3. ESG Management		
ESG PERFORMANCE		
PROSPERITY		
PEOPLE		
PLANET		
GOVERNANCE ▼		
→ 기업 지배구조		
윤리 및 준법경영		
리스크 관리		
APPENDIX		
이해관계자 참여		
중요성 평가		
중대 이슈 관리 방식		
ESG Data		
제3자 검증의견서		
GRI Contents Index		
TCFD & SASB Index		
주요 수상 및 단체가입 현황		
About this Report		

윤리 및 준법경영

윤리경영 추진 체계

신한카드는 임직원의 직무윤리와 이해관계자에 대한 윤리적·사회적 책임 및 공헌 등 윤리경영의 이념과 기본원칙을 확립하고 내재화하기 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 내부 통제 프로그램을 적극 운영하는 등 윤리적 조직 문화 정착을 위해 힘쓰고 있습니다.

| 윤리경영 추진 체계도 |



윤리경영 내재화

윤리경영 실천 프로그램

신한카드는 새로운 환경과 기준에 적합한 방식을 추구하며 고객과 신한카드, 그리고 사회의 가치가 함께 성장하는 상생의 선순환 구조를 만들고자 윤리적 가치를 경영활동의 최우선에 두는 윤리경영 실천 프로그램을 운영하고 있습니다.

| 윤리경영 실천 프로그램 |

- ▶ 계약의 투명성과 공정성을 확보하기 위한 '청렴계약 제도' 운영
- ▶ 모든 임직원의 윤리준법 실천의지를 담은 '윤리실천 서약 제도' 운영
- ▶ 업무활동이 윤리적·법규적으로 올바른가를 점검해 보는 '법규준수 자기진단 프로그램' 운영
- ▶ 부정청탁 및 금품수수 금지를 위한 '부정청탁 등 금지 규정' 마련
- ▶ 임직원 스스로 내부의 위법 및 부당한 행위를 감시하는 '내부자 제보 제도' 운영
- ▶ 불공정거래 행위 등을 방지하기 위한 '협력업체 리니언시 제도 (불공정거래 자진신고 감면제)' 운영

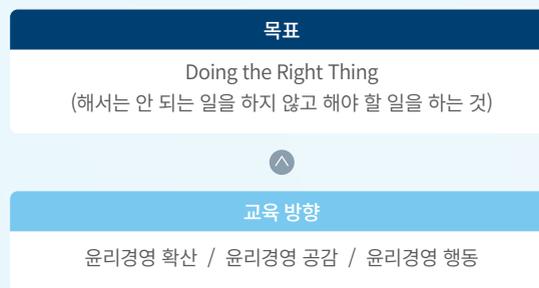
윤리경영 교육

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 |



☰	🏠	🔄
INTRODUCTION		
Letter from CEO		
About Shinhan Card		
Supporting the UN SDGs		
ESG Highlights		
SUSTAINABILITY SPECIAL NOTES		
#1. Innovation & Digitalization		
#2. Environmental Sustainability		
#3. ESG Management		
ESG PERFORMANCE		
PROSPERITY		
PEOPLE		
PLANET		
GOVERNANCE ▼		
기업 지배구조		
→ 윤리 및 준법경영		
리스크 관리		
APPENDIX		
이해관계자 참여		
중요성 평가		
중대 이슈 관리 방식		
ESG Data		
제3자 검증의견서		
GRI Contents Index		
TCFD & SASB Index		
주요 수상 및 단체가입 현황		
About this Report		

| 윤리경영 교육 현황 |

구분	교육 대상	교육 인원		
		2019	2020	2021
전사 윤리·준법 사이버 교육	전 임직원	2,918	3,067	3,052
법규준수 및 윤리의식 제고	전 임직원 윤리실천 서약서 작성	2,918	3,067	3,052
법규준수 자가진단	전 임직원 월 1회	2,918	3,067	3,052
준법감시 담당자 역량 강화 교육	준법감시 담당자	117	118	121
합계		8,871	9,319	9,277

엄격한 윤리기준과 원칙의 실천

신한카드는 전 임직원이 윤리준법 실천 서약서를 작성하고 부서별 자체점검, 법규준수 자가진단, Compliance 웹매거진 정기 발행 등을 통해 상시적 윤리경영 실천 프로그램을 운영하고 있습니다. 또한 준법 담당자 역량 강화 교육, 전 임직원 대상 윤리 규범 및 법규준수 강화 교육, 불완전판매 예방 교육, 자금세탁방지 교육 등 임직원의 윤리준법 의식 제고를 위한 다양한 교육 활동을 지속적으로 실시하고 있습니다. 이사회 전 구성원을 대상으로 연 1회 자금세탁방지 제도의 이해 등 반부패 교육을 진행하고 있습니다.

시장질서 교란행위 관련 교육 강화

신한카드는 '미공개 중요정보 이용행위 금지 규칙'을 제정하고 불공정거래 행위 방지를 위한 금융투자상품 매매신고 및 정기적 모니터링을 통해 불공정거래 여부를 점검하고 있으며, 미공개 정보 접근 개연성이 높은 부서를 대상으로 정기적 교육 등을 통해 법률 위반 행위가 발생하지 않도록 노력하고 있습니다.

내부자 신고 제도

신한카드는 임직원 및 협력업체를 대상으로 내부자 신고 제도를 운영하고 있으며, 홈페이지, 인트라넷, E-mail, Fax, 전화, 우편, 면담(사내외) 등 다양한 채널을 통해 신고의 접근성을 강화했습니다. 홈페이지 내 '사이버 신문고'를 운영하여 대내외적 내부자 제보 및 불공정거래 자진신고 채널로 활용하고 있습니다. 물품 구매, 입찰, 계약 체결 과정 등에서 당사의 우월적 지위를 이용한 부당 행위 발생을 사전·사후적으로 예방하고자 협력업체 및 신한카드 임직원을 대상으로 불공정거래 자진신고 감면제를 운영하고 있으며, 임직원의 법령, 규정, 윤리강령 위반 및 금전 사고 발생을 사전에 방지하고자 내부자 제보를 실행 및 관리하고 있습니다. 제보 내용이 사고예방에 기여한 경우, 포상 및 근무성적 평가에 우대조치를 받도록 조치하고 있습니다. 익명신고 기능 등을 통해 인사 및 거래상 불이익 등이 발생하지 않도록 제보자를 적극 보호함으로써 내부자 신고 제도가 원활하게 작동할 수 있도록 제도적 노력을 기울이고 있습니다.

신한카드는 2021년 카드회원 신청서 불법 모집을 통해 윤리규정을 위반한 모집인의 경우, 모집인 등록 해지를 통해 비즈니스 파트너 계약을 종료하였습니다.

임직원·협력업체 리니언시 제도

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

- INTRODUCTION
 - Letter from CEO
 - About Shinhan Card
 - Supporting the UN SDGs
 - ESG Highlights
- SUSTAINABILITY SPECIAL NOTES
 - #1. Innovation & Digitalization
 - #2. Environmental Sustainability
 - #3. ESG Management
- ESG PERFORMANCE
 - PROSPERITY
 - PEOPLE
 - PLANET
 - GOVERNANCE
 - 기업 지배구조
 - 윤리 및 준법경영
 - 리스크 관리
- APPENDIX
 - 이해관계자 참여
 - 중요성 평가
 - 중대 이슈 관리 방식
 - ESG Data
 - 제3자 검증의견서
 - GRI Contents Index
 - TCFD & SASB Index
 - 주요 수상 및 단체가입 현황
 - About this Report

인권경영

신한카드는 신한금융그룹의 일원으로 “금융의 힘으로 세상을 이롭게 한다”라는 의미의 “미래를 함께하는 따뜻한 금융”의 그룹 미션을 바탕으로 고객가치, 신한가치 그리고 사회가치의 창출을 통해 고객, 신한, 사회가 상생의 동반자적 관계를 유지하면서 지속적으로 성장하는 것을 지향하고 있습니다. 고객, 사회와의 상생의 관계를 지속적으로 유지·발전시키기 위하여 임직원, 고객, 협력회사 등 모든 이해관계자의 기본적 권리를 존중하고 있으며, 인권 존중의 윤리경영 실천 프로그램을 운영하고 있습니다.

공정거래 준수

신한카드의 공정한 거래관계 형성을 위해 경쟁입찰을 원칙으로 하고 있으며, 입찰 공고부터 업체 선정 및 계약 체결까지 ‘통합구매관리시스템’을 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. 2021년 한 해 계약 등록된 협력사의 공사/일반물품 구매는 총 64개이고 IT물품/용역 구매는 123개이며, 해당 협력사와 관련하여 경쟁 저해행위, 독점 규제 법률 위반행위 등 청렴의무 미이행에 따른 계약 종료 건은 없습니다.



| 신한금융그룹 인권 원칙 |

임직원에 대한 인권	<ul style="list-style-type: none"> · 학연, 지연, 나이, 성별, 인종, 종교 등에 따른 일체의 부당한 차별을 하지 않는다. · 성과에 따라 공정하게 평가하고 보상하며, 능력과 자질에 근거해 자기 계발의 기회를 공정하게 부여한다. · 임직원의 건강을 증진시킬 수 있도록 안전하고 쾌적한 근무환경을 지속적으로 개선한다.
고객에 대한 인권	<ul style="list-style-type: none"> · 성별, 인종, 종교, 정치적 성향 등에 따른 차별적 금융 서비스를 제공하지 않는다. · 고객에게 정보제공을 과도하게 요구하지 않고, 개인정보 보호를 위한 기술적·물리적 조치를 취한다. · 고객의 진정한 요구와 기대를 존중하며 그에 부응하는 최고의 상품과 서비스를 개발하고 제공한다.
주주와 투자자에 대한 인권	<ul style="list-style-type: none"> · 경영의 투명성 확보를 위해 회계자료의 정확성과 신뢰성을 유지한다. · 주주와 투자자에게 필요한 정보는 관련 법규와 내규에 따라 적시에 공정하게 제공한다. · 주주와 투자자의 정당한 요구와 제안을 존중하여 상호 신뢰관계를 유지한다.
협력회사에 대한 인권	<ul style="list-style-type: none"> · 상생의 동반자로서 그룹의 협력회사가 가지는 가치를 중요시한다. · 그룹의 협력회사 선정 시 그룹의 상품이나 서비스 구매를 강요하지 않는다. · 우월적 지위가 아닌 상호 대등한 위치에서 공정하게 거래한다.
지역사회에 대한 인권	<ul style="list-style-type: none"> · 금융그룹으로서 지역사회 발전을 위한 책임에 대해 인지하고, 지역사회의 일원으로서 사회공헌 활동에 적극 참여한다. · 금융 상품 및 서비스 제공, 고용 기회, 금융 교육 프로그램 참여 등에 있어 지역사회 내 취약계층에 대한 부당한 차별을 하지 않는다. · 지역사회의 환경·사회적 문제를 유발할 수 있는 대규모 프로젝트에 대해서는 그 영향을 고려하여 대출 및 투자여사를 결정한다.

INTRODUCTION

Letter from CEO

About Shinhan Card

Supporting the UN SDGs

ESG Highlights

SUSTAINABILITY SPECIAL NOTES

#1. Innovation & Digitalization

#2. Environmental Sustainability

#3. ESG Management

ESG PERFORMANCE

PROSPERITY

PEOPLE

PLANET

GOVERNANCE

기업 지배구조

→ 윤리 및 준법경영

리스크 관리

APPENDIX

이해관계자 참여

중요성 평가

중대 이슈 관리 방식

ESG Data

제3자 검증의견서

GRI Contents Index

TCFD & SASB Index

주요 수상 및 단체가입 현황

About this Report

내부통제 체계 운영

내부통제 활동

신한카드는 대표이사를 위원장으로 하는 내부통제위원회 운영을 통해 내부통제 정책 수립 및 시행 관련 내부통제 주체 간 협력·조정 기능을 수행하고 있습니다. 부서별 ‘준법책임자 및 담당자’ 제도를 도입·운영하고 있으며, 부서 법규준수 사항 자체점검, 직장 내 성희롱 예방 교육 등 사고 예방활동 및 제반 준법 프로그램을 통해 현장 내부통제를 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 이슈(소비자 보호, 불공정거래 예방, 제반 내부통제 절차 준수 여부 등)에 대한 실태점검을 실시하고 있습니다.

다. 또한 전 임직원을 대상으로 사고 예방 및 윤리 준법 관련 교육 활동을 실시(집합/온라인 교육)하고, 매월 법규준수 자가진단을 통해 업무 연관 법규 및 규정에 대해 숙지하도록 하고 있습니다.

자금세탁방지 활동

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 구축과 운영을 통해 자금세탁 및 테러자금 조달 의심고객, 고액 현금거래 고객 등에 대해 금융정보 분석원으로 보고하는 체계를 운영 중이며 강화되는 국제기준에 부합하고자 전담 인력 확대 등 지속적으로 자금세탁방지 관리 체계를 강화하고 있습니다.

| 윤리 및 내부통제 내재화 프로그램 |

구분	내용
준법감시 담당자 역량 강화 교육	내부통제 인식 내재화를 위한 전 부서 준법감시 담당자 역량 강화 교육 담당자 대상 연 1회
윤리·준법 사이버 교육	전 임직원 대상 윤리규범 이해 및 주요 법규 숙지를 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 예방 교육	분기 1회, 업무 담당부서
주식 불공정거래 예방 교육	반기 1회, 업무 담당부서
정도영업 문화 정착 활동	영업점장 및 모집인 대상 정기적 정도영업 실천 교육
직장 내 성희롱·괴롭힘 예방 교육	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 전후 행동기준 안내	설·추석연휴 행동기준 안내, 금품,선물 수취 자진신고
협력업체 리니언시 제도 운영	연 1회, 협력업체 레터 발송, 상시 자진신고 운영

BEST PRACTICES



준법지원시스템 고도화

신한카드는 준법지원시스템의 고도화를 통해 임직원의 자율적 법규준수와 내부통제 부서의 효과적인 지원이 이루어질 수 있도록 지원하고 있습니다.

내부통제 프로세스 전반의 효과적인 이력 관리와 상시 점검 체계를 통한 신속한 리스크 대응력을 확보하였으며, 현업과 통제부서 간의 상호 커뮤니케이션을 활성화하며 고도화된 내부통제 체계를 구축하여 운영하고 있습니다. 또한 차별적인 컴플라이언스 프로그램 운영 등 윤리·준법의식 고취를 위해 내부적인 노력을 기울이는 등 업무단계별 현업의 내부통제 자율이행 환경을 조성하고 통제영역에 대한 실질적 위험요소의 관리 역량을 강화하고 있습니다.

☰	🏠	🔄
INTRODUCTION		
Letter from CEO		
About Shinhan Card		
Supporting the UN SDGs		
ESG Highlights		
SUSTAINABILITY SPECIAL NOTES		
#1. Innovation & Digitalization		
#2. Environmental Sustainability		
#3. ESG Management		
ESG PERFORMANCE		
PROSPERITY		
PEOPLE		
PLANET		
GOVERNANCE ▼		
기업 지배구조		
→ 윤리 및 준법경영		
리스크 관리		
APPENDIX		
이해관계자 참여		
중요성 평가		
중대 이슈 관리 방식		
ESG Data		
제3자 검증의견서		
GRI Contents Index		
TCFD & SASB Index		
주요 수상 및 단체가입 현황		
About this Report		

Risk Management

리스크 관리

리스크 관리 체계

신한카드의 리스크 관리 조직체계는 위험관리위원회(이사회 산하 위원회)와 위험관리책임자, 리스크관리협의회, 리스크관리 담당부서로 구성되어 있습니다. 위험관리위원회는 회사 경영상 발생하는 각종 리스크의 인식, 측정, 통제 등 리스크 관리 정책 및 전략을 수립하고 이에 대한 준수 여부를 감시합니다. 위험관리책임자(CRO, Chief Risk Officer)는 위험관리위원회를 보좌하며, 리스크관리협의회는 리스크 관리에 관한 위험관리위원회의 결의 및 심의사항을 효율적으로 이행·관리하고 있습니다.

리스크 관리 원칙

신한카드는 '지속가능한 성장을 위해 모든 조직 구성원들이 리스크에 대한 오너십을 갖고 제반 비즈니스를 수행함에 있어 리스크와 수익의 균형을 추구한다'는 신한금융그룹의 리스크 관리 철학을 기반으로 리스크 관리 조직뿐 아니라 모든 조직의 업무 수행 시 리스크 인식 및 관리를 내재화하고 있습니다.

| 리스크 관리 원칙 |

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

리스크관리협의회

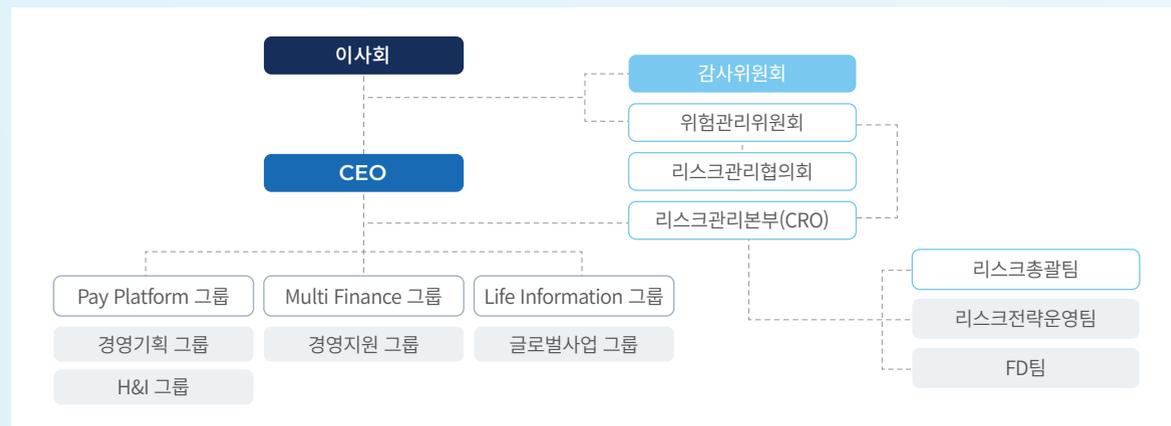
리스크관리협의회는 위험관리책임자인 CRO를 협의회 의장으로 하여 주요 경영진 등으로 구성(2022년 1월 현재 10명)하고 있으며, 월 1회의 정기 협의회와 사안에 따라 수시 개최되는 임시 협의회가 있습니다. 리스크관리협의회는 위험관리위원회의 결의 및 심의 사항을 효율적으로 이행하기 위해 설치되어, 회사 경영상 발생하는 각종 리스크 및 ALM(Asset Liability Management), 수익성 등을 종합적으로 관리하는 역할을 하고 있습니다.

| 리스크관리협의회의 주요 결의 및 심의사항 |

- ▶ 사업부문 및 상품별 리스크 한도 설정 및 조정에 관한 사항
- ▶ 리스크와 관련한 주요 관리지표의 선정 및 관리에 관한 사항
- ▶ 적정 포트폴리오 및 지표 가이드라인 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, 신용카드 한도, 카드론 및 할부금융 한도 변경 등에 관한 사항
- ▶ 신용평가모형체계 수립 및 변경에 관한 사항
- ▶ 상품자산의 매각 및 매입
- ▶ 개별법인 및 주채무계열 Total Exposure Limit, 지분투자 한도 설정 및 초과승인에 관한 사항
- ▶ 리스크관리협의회 규칙, 종합위기관리 규칙, 여신심사 규정의 제정 및 개폐
- ▶ 기타 리스크 관리 규정에서 리스크 관리와 관련하여 정한 사항이나 협의회 의장이 리스크관리에 필요하다고 인정하는 사항

| 리스크 관리 조직도 |

(2022년 1월 기준)



☰	🏠	🔄
INTRODUCTION		
Letter from CEO		
About Shinhan Card		
Supporting the UN SDGs		
ESG Highlights		
SUSTAINABILITY SPECIAL NOTES		
#1. Innovation & Digitalization		
#2. Environmental Sustainability		
#3. ESG Management		
ESG PERFORMANCE		
PROSPERITY		
PEOPLE		
PLANET		
GOVERNANCE ▼		
기업 지배구조		
윤리 및 준법경영		
→ 리스크 관리		
APPENDIX		
이해관계자 참여		
중요성 평가		
중대 이슈 관리 방식		
ESG Data		
제3자 검증의견서		
GRI Contents Index		
TCFD & SASB Index		
주요 수상 및 단체가입 현황		
About this Report		

리스크 관리 강화

전사 리스크 모니터링/대응 프로세스

신한카드사는 회사가 적정 자기자본 수준을 유지하며 수익과 리스크의 균형을 통한 안정적이고 지속적인 성장을 도모하기 위해 그룹 차원의 종합 리스크 관리 체계를 운영하고 있으며, 관리 대상* 및 방안을 리스크 관리업무 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 그룹 리스크협의회에 공유되며, 중요 사안의 경우 그룹 위기관리위원회를 통해 그룹 차원의 공동 대응방안을 수립·실행하고 있습니다.

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

리스크 전문가 네트워크 운영

신한카드는 지주사 리스크 관리 조직과의 네트워크를 통해 그룹 리스크 정책·전략의 일관성을 유지하고, 또한 리스크 관리 역량을 제고하고 있습니다. 2009년 GRM(Group Risk Manage-

ment) 프로젝트를 통해 그룹의 통합 리스크 관리 체계를 구축하여 현재까지 업그레이드하고 있으며, 주요 신사업 추진 또는 주요 정책 수립·변경 시 리스크 요인을 지주사와 공동 검토하고 있습니다. 또한 그룹 리스크 관리 담당자와 전문가가 함께 참여하는 ‘리스크 전문가 네트워크(REN: Risk Expert Network)’를 통해 리스크 현황을 공유하고, 그룹 내 시너지 확대를 위한 창의적 해결방안을 모색하고 있습니다.

리스크 사전/사후 점검 실시

신한카드는 리스크 관리 내부 규정 제20조에 의거, 업무를 영위함에 따라 발생하는 리스크를 사전에 예방하고 효율적으로 관리하기 위하여 리스크 사전점검 및 사후점검을 실시하고 있습니다. 리스크 점검 대상 및 세부운영은 리스크 사전/사후 점검 운영 규칙에 따라 운영하고 있습니다.

| 리스크 사전점검 유형별 체크리스트 |

- 1 신사업 진출, 신상품 출시, 기존상품 리뉴얼, 부가서비스 신설 및 리뉴얼(환경사회 리스크 포함)
- 2 마케팅 행사
- 2 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 법인여신 심사기준 변경
- 11 해외진출
- 12 운영 리스크
- 13 고객관점의 리스크

| 리스크 중요도별 사전점검 방안 |

사전점검 구분	리스크/중요도	주요 절차
사전협의	低	기안부서가 리스크 관리부서에 시행 전 협의 획득
사전점검	中	리스크 점검항목, 점검부서가 명시된 체크리스트(13종류)에 따라 해당 점검부서가 리스크 점검을 실시하고, 리스크 관리 담당부서가 종합의견을 제시
리스크관리협의회 심의/결의	高	‘사전점검’ 결과를 바탕으로 리스크관리협의회 심의 또는 결의

☰	🏠	🔄
INTRODUCTION		
Letter from CEO		
About Shinhan Card		
Supporting the UN SDGs		
ESG Highlights		
SUSTAINABILITY SPECIAL NOTES		
#1. Innovation & Digitalization		
#2. Environmental Sustainability		
#3. ESG Management		
ESG PERFORMANCE		
PROSPERITY		
PEOPLE		
PLANET		
GOVERNANCE ▼		
기업 지배구조		
윤리 및 준법경영		
→ 리스크 관리		
APPENDIX		
이해관계자 참여		
중요성 평가		
중대 이슈 관리 방식		
ESG Data		
제3자 검증의견서		
GRI Contents Index		
TCFD & SASB Index		
주요 수상 및 단체가입 현황		
About this Report		

리스크 유형별 대응

재무 리스크 관리

신한카드는 직면하고 있는 모든 중요한 리스크와 위기 상황에서 발생할 수 있는 잠재 리스크에 대해 인식하고 측정하고 있습니다. 당사가 관리하는 리스크 유형은 신용리스크, 금리리스크, 유동성리스크, 운영리스크, 시장리스크 등이 있습니다. 신한카드는 보유한 자기자본 대비 리스크를 적정 수준으로 유지하기 위하여 리스크 한도 관리체계를 수립·운영하고 있으며, 매년 통합·유형별 리스크 한도를 설정하고, 정기/수시 리스크 평가를 실시하고 있습니다. 또한 리스크 한도 관리현황 및 중요사항은 수시로 경영진, 리스크관리협의회, 위험관리위원회 등에 보고하고 있습니다. 리스크 유형별 개념 및 관리방법은 내규인 리스크관리 업무 규정 및 업무규칙에 반영되어 있습니다.

비재무(ESG) 리스크 관리

신한카드는 신한금융그룹의 일원으로서, 2018년 제정한 그룹 환경사회 리스크 관리 모범규준에 따라 지속가능성을 제고하고, 평판리스크를 관리하기 위해 환경과 사회, 지배구조 이슈를 고려한 ESG 관리를 강화하고 있습니다. 태양광발전소 팩토링, 부동산PF 대출 등 신사업 추진 시 '환경사회 리스크 사전리뷰'를 통해 환경과 사회에 악영향을 미칠 수 있는 사업을 사전에 통제하고 있으며, 그룹 차원의 12개 유익영역*을 선정하여 익스포져, 영역별 이슈사항 등에 대한 모니터링 등 사후관리를 실시하고 있습니다. 또한 회사의 업무수행 과정에서 ESG에 미치는 영향이 큰 4개 영역(민원, 보안, 가맹점, 신용카드 위변조 등)을 비재무 리스크 관리 항목으로 선정하여, 운영현황을 정기 점검하고 있습니다.

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

| 재무 리스크 유형별 대응방법 |

구분	정의	관리방법
신용리스크 (Credit Risk)	채무자의 부도, 거래 상대방의 계약불이행 등으로 인하여 발생할 수 있는 잠재적인 경제적 손실 위험	개별 익스포져에 대한 리스크 등급 산정 및 예상손실(Expected Loss)을 측정하고, 포트폴리오의 리스크 편중도를 관리하며, 거시경제지표의 변동과 회원 포트폴리오의 악화 등을 종합적으로 고려하여 위기상황 분석(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), EaR(Earning at Risk) 등을 사용하여 리스크를 측정하고, 위기상황분석을 실시하여 종합적으로 리스크를 관리
유동성리스크 (Liquidity Risk)	회사가 수용하기 힘든 손실 발생 없이 자산 증가에 소요되는 자금을 조달하지 못하거나 만기 도래하는 지급의무를 상환하지 못하게 되는 위험	월말 기준 현금 흐름을 추정하고 모니터링함과 동시에 자금조달의 편중과 분산 및 자산 유동화 등의 Trigger 발생 항목 및 가능성에 대하여 지속 모니터링하고, 시장의 급격한 변화 등 대내외적 유동성 위기상황에 대처하기 위한 위기상황 분석 및 비상조달계획을 수립
운영리스크 (Operation Risk)	부적절하거나 잘못된 인력 또는 업무절차, 시스템 오류 및 외부사건으로 인한 손실 위험	감독기관에서 규정한 리스크량 측정방식 또는 BIS 기준의 표준방법 등을 활용하여 평가하며, 모니터링을 통해 일정 수준 이상의 리스크에 대해서는 적절한 통제 및 경감활동을 수행
시장리스크 (Market Risk)	금리, 추가, 환율 및 상품 가격 등 시장요인의 변동에 따른 손실 위험	BIS 기준의 표준방법을 활용하여 시장리스크 양을 산출 및 모니터링하여 일정 수준 이상의 리스크에 대하여 적절한 통제 및 경감 활동을 수행하고, 시장요인 변동에 따른 이슈 및 민감도 분석, 스트레스 테스트 등을 수행하여 종합적인 리스크 관리를 수행

또한 국제기준 금융 탄소배출량 측정 및 ESG 평가모형을 활용한 여신/투자 프로세스 수립을 목표로 그룹 통합 ESG 리스크 관리 체계를 구축하는 프로젝트를 진행하고 있습니다.

☰	🏠	🔄
INTRODUCTION		
Letter from CEO		
About Shinhan Card		
Supporting the UN SDGs		
ESG Highlights		
SUSTAINABILITY SPECIAL NOTES		
#1. Innovation & Digitalization		
#2. Environmental Sustainability		
#3. ESG Management		
ESG PERFORMANCE		
PROSPERITY		
PEOPLE		
PLANET		
GOVERNANCE ▼		
기업 지배구조		
윤리 및 준법경영		
→ 리스크 관리		
APPENDIX		
이해관계자 참여		
중요성 평가		
중대 이슈 관리 방식		
ESG Data		
제3자 검증의견서		
GRI Contents Index		
TCFD & SASB Index		
주요 수상 및 단체가입 현황		
About this Report		

이해관계자 참여 _ 77
중요성 평가 _ 78
중대 이슈 관리 방식 _ 79

ESG DATA _ 80
제3자 검증의견서 _ 92
GRI CONTENTS INDEX _ 94

TCFD & SASB INDEX _ 96
주요 수상 및 단체가입
현황 _ 97
ABOUT THIS REPORT _ 98

APPENDIX

Stakeholder Engagement

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 이해관계자 세 그룹으로 분류하고 임직원, 고객, 주주 및 투자자, 정부 및 유관기관, 지역사회, 협력회사 등을 핵심 및 전략적 이해관계자 그룹으로 정의하였습니다. 신한카드는 이해관계자와의 진정성 있는 소통을 확대하기 위해 다양한 온·오프라인 채널을 마련하고 의견을 수렴하고 있으며, 이해관계자별 주요 관심 이슈를 파악하고 이에 적극 대응함으로써 건강한 신뢰관계를 구축하고 있습니다.

이해관계자 Mapping & Grouping

- 신한카드가 법적·재무적 또는 운영상 책임이 있는 그룹
- 신한카드 성과에 영향을 주는 그룹
- 신한카드 운영으로 영향을 받는 그룹



구분	정의	이해관계자 그룹
핵심(Core) 이해관계자	기업의 생존에 필수적인 이해관계자	임직원, 고객, 주주 및 투자자
전략적(Strategic) 이해관계자	특정 이슈 대응에 있어서 기업에 필수적인 이해관계자	정부 및 유관기관, 지역사회, 협력회사
기타(Environmental) 이해관계자	핵심·전략적 외 이해관계자	미디어, NGOs/NPOs, 사회적 약자, Peer Group, 연구기관 및 전문가

이해관계자 그룹별 커뮤니케이션 채널 운영 현황

구분	이해관계자	관심 이슈	커뮤니케이션 채널	대응 활동
내부	임직원 (노조 포함)	· 일과 삶의 균형 · 직원 역량 강화 · 수평적 조직화 정착 · 임직원 소통	· 소통 활성화 프로그램 운영 · 지역본부 & 지점 워크숍 · 사내 동호회 · 노사협의회 · 사내 방송	· 워라밸 및 직원보고 · 다양한 사내 소통 프로그램 · SMART WORK 실천매뉴얼 How40 · 월 2회 노사소통의 시간
		외부	고객	· 고객센터 제고 · 고객중심 상품 및 서비스 · 고객의견 경청 및 고객 참여 강화 · 정보 및 데이터 보호 · 취약계층 보호
주주 및 투자자		· 투명한 정보공개 · 기업가치 제고 · 건전한 지배구조 · 리스크 관리	· 홈페이지 · IR활동 · 주요 정기보고 · 공시	· 투명한 경영공시 · 리스크 모니터링/대응 프로세스 · 리스크 유형별 관리
정부 및 유관 기관		· 포용적 금융 · 윤리경영 · 혁신금융	· 보도자료 · 법규 및 규제준수	· 윤리경영 교육 · 준법지원시스템 · 혁신금융 신금융서비스 선정
지역사회		· 사회공헌활동 확대 · 지역사회 상생	· 아름사 사이트 · 임직원/고객 봉사단 · 홈페이지/SNS	· 사회공헌 프로그램 개발 및 운영 · 아름 도서관/금융 교육 · 아름 임직원/고객 봉사단 · ECO Zone

- INTRODUCTION
 - Letter from CEO
 - About Shinhan Card
 - Supporting the UN SDGs
 - ESG Highlights
- SUSTAINABILITY SPECIAL NOTES
 - #1. Innovation & Digitalization
 - #2. Environmental Sustainability
 - #3. ESG Management
- ESG PERFORMANCE
 - PROSPERITY
 - PEOPLE
 - PLANET
 - GOVERNANCE
- APPENDIX
 - 이해관계자 참여
 - 중요성 평가
 - 중대 이슈 관리 방식
 - ESG Data
 - 제3자 검증의견서
 - GRI Contents Index
 - TCFD & SASB Index
 - 주요 수상 및 단체가입 현황
 - About this Report

Materiality Assessment

중요성 평가

중요성 평가 프로세스

신한카드는 지속가능경영 분야의 주요 이슈를 파악하고 이해관계자와 투명하게 소통하기 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.

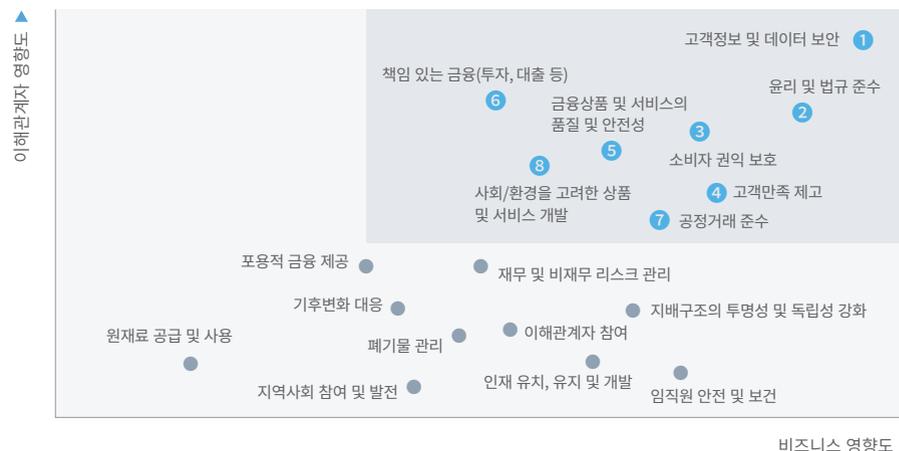
중요성 평가 프로세스



중요성 평가 결과

이해관계자 영향도와 비즈니스 영향도를 종합적으로 고려하여 최종 유효성 검증을 거친 결과 총 18개 이슈 중 8개 이슈가 중대 이슈로 선정되었습니다. 각 이슈와 관련된 신한카드의 지속가능경영 활동과 성과는 보고서 전반에 걸쳐 투명하게 공개되고 있습니다.

중요성 평가 매트릭스



No.	이슈	GRI Standards Topic	전년대비 순위 증감	토픽 경계	페이지
1	고객정보 및 데이터 보안	GRI 418 고객개인정보 보호	동일	내부/외부	44-45
2	윤리 및 법규 준수	GRI 205 반부패	상승	내부/외부	69-72
3	소비자 권익 보호	-	하락	내부/외부	43-45
4	고객만족 제고	-	동일	내부/외부	37-43
5	금융상품 및 서비스의 품질 및 안전성	-	동일	내부/외부	13-17
6	책임 있는 금융(투자, 대출 등)	GRI 417 마케팅 및 라벨링	상승	내부/외부	25, 28
7	공정거래 준수	GRI 206 공정거래 준수	신규	내부/외부	71
8	사회/환경을 고려한 상품 및 서비스 개발	-	신규	내부/외부	18-21, 29-30, 65

- INTRODUCTION
 - Letter from CEO
 - About Shinhan Card
 - Supporting the UN SDGs
 - ESG Highlights
- SUSTAINABILITY SPECIAL NOTES
 - #1. Innovation & Digitalization
 - #2. Environmental Sustainability
 - #3. ESG Management
- ESG PERFORMANCE
 - PROSPERITY
 - PEOPLE
 - PLANET
 - GOVERNANCE
- APPENDIX
 - 이해관계자 참여
 - 중요성 평가
 - 중대 이슈 관리 방식
 - ESG Data
 - 제3자 검증의견서
 - GRI Contents Index
 - TCFD & SASB Index
 - 주요 수상 및 단체가입 현황
 - About this Report

Management Approach

중대 이슈 관리 방식

중대 이슈 및 대응 현황

신한카드는 중요성 평가 결과에 따라 도출된 8개 이슈의 기회 및 위험요인을 분석하고, 그에 대응하기 위한 관리 방향 및 활동을 본 보고서에 보고하였습니다. 도출된 중대 이슈에 대한 목표를 구체화하고 이해관계자들과 지속적으로 성과를 공유할 수 있도록 노력하겠습니다.

구분	Context	Our Approach	Key Performance
고객정보 및 데이터 보안	개정 신용정보법 시행에 따라 금융 분야는 마이데이터 및 데이터 결합 등 데이터산업을 실행할 수 있게 되었습니다. 금융사는 소중한 고객의 정보와 데이터를 다양한 리스크로부터 보호할 수 있도록 보안을 강화해야 합니다.	신한카드는 고객들이 신뢰를 가지고 서비스를 이용할 수 있도록 고객정보 보안 조치를 취하고 있습니다. 시스템을 재구축하고 관련 인증을 받아 고객정보 보호에 지속해서 투자하고 있으며, 국내외 거래 고객이 안심하고 이용할 수 있도록 보안서비스를 관리 지원하고 있습니다.	<ul style="list-style-type: none"> · 공공시스템 내외부 고객정보 관리 강화 · 해외 안전 거래 강화 · ISMS-P 인증
윤리 및 법규 준수	기업의 윤리 및 준법에 대한 이해관계자의 요구 수준이 지속적으로 높아지고 있습니다. 이해관계자의 요구에 부합하고 신뢰를 확보하기 위하여 높은 수준의 윤리적인 경영과 법규 준수는 필수조건이 되었습니다.	신한카드는 윤리 및 법규준수를 위한 다양한 내재화 프로그램을 운영하고 있습니다.	<ul style="list-style-type: none"> · 윤리·준법 사이버 교육 · 윤리·준법 실천서약 · 전 부서 준법감시 담당자 운영
소비자 권익 보호	금융소비자보호법 제정 등 소비자 권익 보호 실효성을 위한 규제환경이 강화됨에 따라, 금융사는 의무사항 준수와 함께 소비자 권익 보호를 위한 노력을 확대해야 합니다.	신한카드는 소비자 권익을 보호하기 위해 노력하고 있습니다. 최근 정부 정책에 발맞춰 금융소비자보호법 전담 카운셀러 제도를 신설하였고, 금융소비자보호법 관련 금융 교육 프로그램을 실시하고 있습니다.	<ul style="list-style-type: none"> · 금융소비자보호법 전담 카운셀러 제도
고객만족 제고	4차 산업혁명과 코로나19 등으로 금융의 디지털 전환이 가속화됨에 따라 금융상품에 대한 고객의 요구는 점점 다양해지고 있습니다. 고객만족 제고를 위하여 고객의 기대와 니즈를 충족시킬 수 있는 신속하고 적절한 대응과 이를 위한 노력이 중요합니다.	신한카드는 ‘고객님의 만족’이라는 최우선 가치를 추구하기 위해 고객에게 최적의 혜택을 제공할 수 있도록 노력하고 있습니다. 고객의 소리를 통해 의견을 듣고 반영할 수 있는 기회의 장을 만들었으며, 고객 편의 증진을 위해 페이스페이어나 터치결제 등 디지털 관련 서비스를 확대하고 있습니다.	<ul style="list-style-type: none"> · 소비자 중심 경영체계 강화 · 신한pPlay 오프라인 결제 서비스 속도 개선
금융상품 및 서비스의 품질 안전성	금융사가 신뢰를 얻고 금융거래가 이루어지기 위해서는 금융상품 및 서비스의 품질 안전성이 요구됩니다. 고객의 요구 및 시장의 트렌드를 반영하면서 안정적인 금융 서비스를 제공하는 것이 중요합니다.	신한카드는 고객에게 안정적으로 최신의 서비스를 제공하기 위해서 상품 기획 단계에서 고객패널에게 신상품에 대한 의견을 설문조사하여, 상품실무협의회에서 논의하고 있습니다.	<ul style="list-style-type: none"> · 신상품 출시 관련 소비자 영향 분석
책임 있는 금융 (대출, 투자 등)	사회 전체의 지속가능한 성장을 견인해 나갈 수 있는 책임 있는 금융의 역할이 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 ESG 경영을 확대하기 위해 ESG 위원회 신설, 전사 ESG 내재화 프로그램 추진, ESG 리스크 관리를 위한 체계 구축 등 관련 시스템을 구축하였습니다. 또한 ESG 채권과 ABS를 발행하여 책임 있는 금융상품을 제공하고 있습니다.	<ul style="list-style-type: none"> · ESG 위원회/협의회 개최 · 리스크관리협의회 개최 · 사회책임투자채권 사후보고서 공시
공정거래 준수	시장경제질서 존중과 법규 준수를 기반으로 공정한 거래가 이루어지게 하는 것과, 불공정거래를 예방하는 것은 금융사의 사업을 영위함에 있어 매우 중요한 역할입니다.	신한카드는 임직원의 업무 수행에 있어 윤리규범을 준수하고, 협력업체 부당행위를 사전 예방할 수 있도록 노력하고 있습니다.	<ul style="list-style-type: none"> · 자율준수 교육 프로그램 운영 · 협력업체 리니언스 제도 운영
사회/환경을 고려한 상품 및 서비스 개발	기업과 사회가 함께 지속가능한 발전과 성장을 이루기 위해서는 사회/환경을 고려한 상품 및 서비스 개발이 중요합니다. 이를 통해 고객이 해당 상품과 서비스 이용을 통해 사회/환경적 가치 추구에 동참할 수 있도록 노력해야 합니다.	신한카드는 친환경 서비스 및 상품을 고객에게 제공하여 고객과 함께 미래사회를 위한 환경보호에 앞장서고 있습니다. 고객이 쉽게 접근할 수 있고 신뢰할 수 있는 친환경 상품 및 무공해차량 관련 서비스를 개발하여 제공하고 있습니다. 또한 대전 대덕구 및 제주도 등 지역사회 연계 카드를 통해 해당 지역사회의 고객 가치 창출에 기여하는 서비스 개발에 노력하고 있습니다.	<ul style="list-style-type: none"> · ESG 상품/서비스 개발

- INTRODUCTION
 - Letter from CEO
 - About Shinhan Card
 - Supporting the UN SDGs
 - ESG Highlights
- SUSTAINABILITY SPECIAL NOTES
 - #1. Innovation & Digitalization
 - #2. Environmental Sustainability
 - #3. ESG Management
- ESG PERFORMANCE
 - PROSPERITY
 - PEOPLE
 - PLANET
 - GOVERNANCE
- APPENDIX
 - 이해관계자 참여
 - 중요성 평가
 - 중대 이슈 관리 방식
 - ESG Data
 - 제3자 검증의견서
 - GRI Contents Index
 - TCFD & SASB Index
 - 주요 수식 및 단체가입 현황
 - About this Report

ESG DATA

경제

요약 연결재무상태표

구분	단위	2019	2020	2021	비고
현금 및 예치금	백만 원	668,414	671,599	435,662	
당기손익-공정가치측정금융자산	백만 원	406,109	487,873	353,562	
파생금융상품자산	백만 원	54,497	7,358	88,201	
상각후원가측정 신용카드채권 등	백만 원	29,335,281	30,935,740	33,755,177	
리스자산	백만 원	548,900	1,016,237	1,397,773	
기타포괄손익-공정가치측정금융자산	백만 원	35,938	32,143	197,019	
유무형자산	백만 원	800,282	786,382	837,148	
기타 자산	백만 원	1,068,488	947,891	1,407,686	
자산총계	백만 원	32,917,909	34,885,223	38,472,228	
파생금융상품부채	백만 원	48,675	170,761	16,243	
차입부채	백만 원	3,314,687	4,084,495	6,662,856	
사채	백만 원	18,645,325	20,215,457	20,841,868	
기타 부채	백만 원	4,760,356	3,994,962	4,216,258	
부채총계	백만 원	26,769,043	28,465,675	31,737,225	
지배지분	백만 원	6,152,347	6,424,253	6,738,510	
자본금	백만 원	626,847	626,847	626,847	
자본잉여금	백만 원	860,592	860,592	860,592	
자본조정	백만 원	263	2,219	1,871	
기타 포괄손익누계액	백만 원	(67,535)	(73,314)	(42,190)	
이익잉여금	백만 원	4,732,180	5,007,909	5,291,390	
비지배지분	백만 원	(3,481)	(4,705)	(3,507)	
자본총계	백만 원	6,148,866	6,419,548	6,735,003	
연결에 포함된 회사 수*	개	13	13	12	

*신한카드를 포함하지 않은 숫자

INTRODUCTION

- Letter from CEO
- About Shinhan Card
- Supporting the UN SDGs
- ESG Highlights

SUSTAINABILITY SPECIAL NOTES

- #1. Innovation & Digitalization
- #2. Environmental Sustainability
- #3. ESG Management

ESG PERFORMANCE

- PROSPERITY
- PEOPLE
- PLANET
- GOVERNANCE

APPENDIX

- 이해관계자 참여
- 중요성 평가
- 중대 이슈 관리 방식

→ ESG Data

- 제3자 검증의견서
- GRI Contents Index
- TCFD & SASB Index
- 주요 수량 및 단계가입 현황
- About this Report

요약 연결포괄손익계산서

구분	단위	2019	2020	2021	비고
영업수익	백만 원	3,891,906	4,090,978	4,359,592	
영업비용	백만 원	3,207,798	3,268,764	3,456,102	
영업이익	백만 원	684,108	822,214	903,490	
영업외손익	백만 원	(7,352)	(1,002)	4,505	
관계기업손익에 대한 지분	백만 원	-	-	(1,109)	
법인세차감전순이익	백만 원	676,756	821,212	906,886	
법인세비용	백만 원	(167,723)	(214,658)	(230,589)	
당기순이익	백만 원	509,033	606,554	676,297	
기타 포괄손익	백만 원	(22,918)	(7,103)	33,793	
총포괄손익	백만 원	486,115	599,451	710,090	
당기순이익의 귀속	백만 원	509,033	606,554	676,297	
지배기업소유주지분	백만 원	508,800	606,453	674,997	
비지배지분	백만 원	233	101	1,300	
총포괄이익의 귀속	백만 원	486,115	599,451	710,090	
지배기업소유주지분	백만 원	484,952	600,675	708,893	
비지배지분	백만 원	1,163	(1,224)	1,197	
주당순이익	원	4,058	4,837	5,384	
연결에 포함된 회사 수*	개	13	13	12	

*신한카드를 포함하지 않은 숫자

국내 신용등급

구분	단위	2019	2020	2021	비고
한국신용평가	등급	AA+ (안정적)	AA+ (안정적)	AA+ (안정적)	
한국기업평가	등급	AA+ (안정적)	AA+ (안정적)	AA+ (안정적)	
NICE신용평가	등급	AA+ (안정적)	AA+ (안정적)	AA+ (안정적)	

해외 신용등급

구분	단위	2019	2020	2021	비고
Moody's	등급	A2 (Stable)	A2 (Stable)	A2 (Stable)	
S&P	등급	A- (Stable)	A- (Stable)	A- (Stable)	

☰	🏠	🔄
INTRODUCTION		
Letter from CEO		
About Shinhan Card		
Supporting the UN SDGs		
ESG Highlights		
SUSTAINABILITY SPECIAL NOTES		
#1. Innovation & Digitalization		
#2. Environmental Sustainability		
#3. ESG Management		
ESG PERFORMANCE		
PROSPERITY		
PEOPLE		
PLANET		
GOVERNANCE		
APPENDIX		
이해관계자 참여		
중요성 평가		
중대 이슈 관리 방식		
→ ESG Data		
제3자 검증의견서		
GRI Contents Index		
TCFD & SASB Index		
주요 수상 및 단체가입 현황		
About this Report		

혁신 및 디지털화 성과

구분	단위	2019	2020	2021	비고
신한pLay 누적 회원	만 명	1,158	1,283	1402	
신한pLay MAU	만 명	425	510	600	
신한Pay 취급액	조 원	10.4	13.0	16.0	
디지털 취급액 Coverage	결제	%	17.0	21.2	24.0
	금융	%	44.4	-51.8	59.5

신용카드 및 체크카드 회원 수

구분	단위	2019	2020	2021	비고
실질회원	백만 명	21.0	21.0	20.9	
이용회원(1개월)	백만 명	10.3	10.5	10.9	

체크카드 회원 수

구분	단위	2019	2020	2021	비고
총체크카드회원	백만 명	14.4	14.3	14.3	
체크Only	백만 명	8.5	8.2	8	

취급액(해외자회사 제외 별도 기준)

구분	단위	2019	2020	2021	비고
YOY	%	5.1	0.6	7.5	
기타	조 원	5	5	7	
장기카드대출	조 원	10	11	11	
단기카드대출	조 원	15	13	13	
일시불/할부	조 원	156	158	170	
체크	조 원	30	32	32	

영업자산 규모(해외자회사 제외 별도 기준)

구분	단위	2019	2020	2021	비고
기타(할부금융 등)	십억 원	6,371	8,419	9,607	
장기카드대출	십억 원	6,761	7,372	7,653	
단기카드대출	십억 원	1,864	1,571	1,673	
신용판매대금	십억 원	15,184	14,602	16,439	

- ☰
- 🏠
- 🔄
- INTRODUCTION**
- Letter from CEO
- About Shinhan Card
- Supporting the UN SDGs
- ESG Highlights
- SUSTAINABILITY SPECIAL NOTES**
- #1. Innovation & Digitalization
- #2. Environmental Sustainability
- #3. ESG Management
- ESG PERFORMANCE**
- PROSPERITY
- PEOPLE
- PLANET
- GOVERNANCE
- APPENDIX**
- 이해관계자 참여
- 중요성 평가
- 중대 이슈 관리 방식
- ESG Data
- 제3자 검증의견서
- GRI Contents Index
- TCFD & SASB Index
- 주요 수식 및 단체가입 현황
- About this Report

사회

사회책임금융

지속가능금융

구분	단위	2019	2020	2021	비고
지속가능 채권(신규)	십억 원	100	559	1,285	
녹색 채권(신규)	십억 원	0	0	180	
서민금융지원 대출(신규)	십억 원	259.6	778.2	1249.3	
서민금융지원 대출(잔액)	십억 원	260.1	683.9	956.6	
스타트업 지분투자(잔액)	십억 원	5.1	5.5	7.0	
친환경 대출(신규)	십억 원	4.5	6.2	9.0	태양광&전기차 충전설비
친환경 대출(잔액)	십억 원	7.8	12.2	18.3	태양광&전기차 충전설비

친환경 관련 카드상품 취급액

구분	단위	2019	2020	2021	비고
합	억 원	1,123.8	2,474.1	3,625.8	
아름다운	억 원	249.8	221.2	206.6	
EV	억 원	713.2	1,139.6	2,032.0	
Deep ECO	억 원	160.8	1,113.3	1,387.2	

INTRODUCTION

- Letter from CEO
- About Shinhan Card
- Supporting the UN SDGs
- ESG Highlights

SUSTAINABILITY SPECIAL NOTES

- #1. Innovation & Digitalization
- #2. Environmental Sustainability
- #3. ESG Management

ESG PERFORMANCE

- PROSPERITY
- PEOPLE
- PLANET
- GOVERNANCE

APPENDIX

- 이해관계자 참여
- 중요성 평가
- 중대 이슈 관리 방식

→ ESG Data

- 제3자 검증의견서
- GRI Contents Index
- TCFD & SASB Index
- 주요 수상 및 단체가입 현황
- About this Report

임직원

임직원 현황

구분	단위	2019	2020	2021	비고
전체 인원	명	2,630	2,626	2,613	
신규 채용	남(비율)	41(47.7)	75(56.8)	42(47.5)	
	여(비율)	46(52.9)	57(43.2)	52(52.5)	
	장애인	5	3	5	
	고졸	20	34	35	
	지역인재	-	-	-	
이직/퇴사자	남(비율)	13(0.9)	50(3.3)	28(1.9)	
	여(비율)	12(1.1)	17(1.5)	10(0.9)	
고용 형태	정규직	2,447	2,429	2,424	
	비정규직	159	172	164	
지역	국내	2,621	2,615	2,602	
	해외	9	11	11	
직급	임원	24	25	25	
	관리급	1,529	1,594	1,676	
	사원	1,077	1,007	912	
연령	20대(비율)	125(4.8)	148(5.6)	126(4.8)	
	30대(비율)	510(19.4)	438(16.7)	400(15.3)	
	40대(비율)	1,592(60.5)	1,554(59.2)	1,500(57.4)	
	50대 이상(비율)	403(15.3)	486(18.5)	587(22.5)	
성별	남성(비율)	1,512(57.5)	1,506(57.3)	1,491(57.1)	
	여성(비율)	1,118(42.5)	1,120(42.7)	1,122(42.9)	

☰	🏠	🔄
INTRODUCTION		
Letter from CEO		
About Shinhan Card		
Supporting the UN SDGs		
ESG Highlights		
SUSTAINABILITY SPECIAL NOTES		
#1. Innovation & Digitalization		
#2. Environmental Sustainability		
#3. ESG Management		
ESG PERFORMANCE		
PROSPERITY		
PEOPLE		
PLANET		
GOVERNANCE		
APPENDIX		
이해관계자 참여		
중요성 평가		
중대 이슈 관리 방식		
→ ESG Data		
제3자 검증의견서		
GRI Contents Index		
TCFD & SASB Index		
주요 수상 및 단체가입 현황		
About this Report		

임직원 다양성

구분	단위	2019	2020	2021	비고
여성 리더십					
직급	전체 근로자 중 여성 비율	42.9	43.0	43.3	
	전체 관리자 중 여성 비율	26.6	28.9	31.3	
고용 형태	계약직 중 여성 비율	44.7	39.0	37.2	
	정규직 중 여성 비율	42.7	43.3	43.7	
기타	외국인(비율)	-	-	-	
	보훈직원(비율)	45(1.7)	47(1.8)	49(1.9)	
	장애인(비율)	28(1.1)	26(1.0)	26(1.0)	

임직원 교육 현황

구분	단위	2019	2020	2021	비고
1인당 교육시간	시간	79	87	56	
총 교육시간	시간	208,709	229,580	146,306	
1인당 교육예산	만 원	85	60	99	
교육 만족도	점	4.57	4.41	4.33	

임직원 훈련 및 교육

구분	단위	2019	2020	2021	비고
1인당 평균 교육비	만 원	85	60	99	
1인당 평균 교육시간	시간	79	87	56	
1인당 평균 교육 시간(성별)	남자	-	-	52	
	여자	-	-	62	
1인당 평균 교육 시간(연령별)	30세 미만	-	-	58	
	30세 이상 ~50세 미만	-	-	58	
	50세 이상	-	-	51	

☰	🏠	↻
INTRODUCTION		
Letter from CEO		
About Shinhan Card		
Supporting the UN SDGs		
ESG Highlights		
SUSTAINABILITY SPECIAL NOTES		
#1. Innovation & Digitalization		
#2. Environmental Sustainability		
#3. ESG Management		
ESG PERFORMANCE		
PROSPERITY		
PEOPLE		
PLANET		
GOVERNANCE		
APPENDIX		
이해관계자 참여		
중요성 평가		
중대 이슈 관리 방식		
→ ESG Data		
제3자 검증의견서		
GRI Contents Index		
TCFD & SASB Index		
주요 수상 및 단체가입 현황		
About this Report		

임직원 안전·보건 현황

구분	단위	2019	2020	2021	비고
산업재해 건수	건	0	0	0	
재해율(산재 건수/직원수X100)	%	0	0	0	
업무관련 질병으로 인한 사망자 수	명	0	0	0	
근로시간	시간	5,260,000	5,252,000	5,253,000	

노동조합 가입률

구분	단위	2019	2020	2021	비고
가입률	%	90.5	89.2	89.2	

유연근무제 활용 현황

구분	단위	2019	2020	2021	비고
유연근무제 사용 비율	%	69.3	85.6	79.8	

육아휴직 이용 현황

구분	단위	2019	2020	2021	비고
육아휴직 후 해당 연도 내 복귀 예정 인원	여성	명	65	66	56
	남성	명	3	8	8
육아휴직 후 해당 연도 복귀 인원	여성	명	62	64	55
	남성	명	3	6	8
육아휴직 후 해당 연도 내 복귀 인원 비율	여성	%	95	97	98
	남성	%	100	75	100
전년도 육아휴직 후 복귀 인원 중 12개월 이상 근무자 수	여성	명	49	61	61
	남성	명	9	3	6
전년도 육아휴직 후 복귀 인원 중 12개월 이상 근무자 비율	여성	%	98	98	95
	남성	%	90	100	100

INTRODUCTION

- Letter from CEO
- About Shinhan Card
- Supporting the UN SDGs
- ESG Highlights

SUSTAINABILITY SPECIAL NOTES

- #1. Innovation & Digitalization
- #2. Environmental Sustainability
- #3. ESG Management

ESG PERFORMANCE

- PROSPERITY
- PEOPLE
- PLANET
- GOVERNANCE

APPENDIX

- 이해관계자 참여
- 중요성 평가
- 중대 이슈 관리 방식

→ ESG Data

- 제3자 검증의견서
- GRI Contents Index
- TCFD & SASB Index
- 주요 수식 및 단체가입 현황
- About this Report

건강검진 지원 현황

구분	단위	2019	2020	2021	비고
건강검진 참여율	%	96.6	99.8	98.1	미수검: 임신, 출산, 휴직자 일부 포함

인권교육 현황

구분	단위	2019	2020	2021	비고
교육 인원(비율)	명, %	2,918(95.3)	2,837(94.4)	2,877(95.0)	

고객

CS 직원 교육 현황

구분	단위	2019	2020	2021	비고
교육 횟수	횟수	41	51	46	
교육 인원	명	1,300/교육당	1,097/교육당	1,055/교육당	

정보보호 교육 현황

구분	단위	2019	2020	2021	비고
임직원	교육 시간	시간	19,248	17,442	16,127
	교육 인원	명	2,950	2,852	2,785
외부/협력업체	교육 시간	시간	17,746	15,714	15,633
	교육 인원	명	3,545	3,271	3,087

개인정보 유출 건수

구분	단위	2019	2020	2021	비고
유출 건수	건	0	0	0	

고객만족도 조사 결과

구분	단위	2019	2020	2021	비고
총점	점	89.0	89.2	88.0	

INTRODUCTION

- Letter from CEO
- About Shinhan Card
- Supporting the UN SDGs
- ESG Highlights

SUSTAINABILITY SPECIAL NOTES

- #1. Innovation & Digitalization
- #2. Environmental Sustainability
- #3. ESG Management

ESG PERFORMANCE

- PROSPERITY
- PEOPLE
- PLANET
- GOVERNANCE

APPENDIX

- 이해관계자 참여
- 중요성 평가
- 중대 이슈 관리 방식
- ESG Data
- 제3자 검증의견서
- GRI Contents Index
- TCFD & SASB Index
- 주요 수상 및 단체가입 현황
- About this Report

고객 참여 및 의견 반영 현황

구분	단위	2019	2020	2021	비고
고객 참여 제도 운영(고객패널 FGI 개최)	회	12	14	31	
고객 의견 반영(제도개선 건수)	건	120	136	113	

고객 민원 해결 현황(금감원 민원 기준)

구분	단위	2019	2020	2021	비고
접수 건수	건	1,030	1,129	993	
처리 건수	건	1,030	1,129	993	

고객개인정보 보호 위반 및 고객정보 유출/도난/손실

구분	단위	2019	2020	2021	비고
개인정보보호 위반과 관련하여 입증된 불만의 총 건수	건	0	0	0	
외부 당사자가 제기하고 회사 내부에서 입증된 불만 건수	건	0	0	0	
규제기관으로부터 제기된 불만 건수	건	0	0	0	
고객개인정보의 유출, 도난, 손실이 확인된 총 건수	건	0	0	0	

마케팅 및 라벨링

구분	단위	2019	2020	2021	비고
제품 및 서비스 정보와 라벨링에 관한 법률 규정 및 자율규정을 위반한 사건	건	0	0	0	

지역사회

사회공헌활동 현황

구분	단위	2019	2020	2021	비고
지역사회 투자액(기부금 포함)	억 원	156	147	157	
임직원 봉사활동 시간	시간	29,742	2,935	3,053	

☰	🏠	🔄
INTRODUCTION		
Letter from CEO		
About Shinhan Card		
Supporting the UN SDGs		
ESG Highlights		
SUSTAINABILITY SPECIAL NOTES		
#1. Innovation & Digitalization		
#2. Environmental Sustainability		
#3. ESG Management		
ESG PERFORMANCE		
PROSPERITY		
PEOPLE		
PLANET		
GOVERNANCE		
APPENDIX		
이해관계자 참여		
중요성 평가		
중대 이슈 관리 방식		
→ ESG Data		
제3자 검증의견서		
GRI Contents Index		
TCFD & SASB Index		
주요 수상 및 단체가입 현황		
About this Report		

환경

온실가스 배출량 현황

구분	단위	2019	2020	2021	비고
배출량 목표	tCO ₂ eq	3,526	3,483	3,441	
배출량 실적	tCO ₂ eq	2,981.2	2,897.03	2,760.0	
전년 대비 감소율	%	△ 16.6%	△ 16.8%	△ 4.7%	

에너지원별 온실가스 배출량

구분	단위	2019	2020	2021	비고
전기	tCO ₂ eq	1,937.6	1,954.9	1,798.8	
도시가스(LNG)	tCO ₂ eq	602.7	535.5	577.8	
가스/디젤 오일(경유)	tCO ₂ eq	10.4	3	0.462	
휘발유	tCO ₂ eq	430.5	403.7	382.89	

에너지 사용량 및 온실가스 배출량

구분	단위	2019	2020	2021	비고	
에너지 사용량	LNG	TJ	11.9	10.6	11.38	
	경유	TJ	0.1	0.0	0.006	
	전력	TJ	39.9	40.3	37.03	
	휘발유	TJ	6.5	6.0	5.69	
온실가스 배출량	Scope1(직접배출)	tCO ₂ eq	440.9	406.7	383.4	
	Scope2(간접배출)	tCO ₂ eq	2,540.3	2,490.4	2,376.6	
	Scope3(기타 간접배출)	tCO ₂ eq	31.3	13.8	12.2	임직원 출장(버스, 철도 및 항공)

INTRODUCTION

- Letter from CEO
- About Shinhan Card
- Supporting the UN SDGs
- ESG Highlights

SUSTAINABILITY SPECIAL NOTES

- #1. Innovation & Digitalization
- #2. Environmental Sustainability
- #3. ESG Management

ESG PERFORMANCE

- PROSPERITY
- PEOPLE
- PLANET
- GOVERNANCE

APPENDIX

- 이해관계자 참여
- 중요성 평가
- 중대 이슈 관리 방식

→ ESG Data

- 제3자 검증의견서
- GRI Contents Index
- TCFD & SASB Index
- 주요 수상 및 단체가입 현황
- About this Report

종이 출력량 현황(분기 평균)

구분		단위	2019	2020	2021	비고
분기 평균	1분기	만 장	164	129	139	
	2분기	만 장	150	129	128	
	3분기	만 장	125	127	110	
	4분기	만 장	181	116	105	
감소량	1분기	만 장	x	△35	10	
	2분기	만 장	x	△21	△1	
	3분기	만 장	x	△2	△17	
	4분기	만 장	x	△65	△11	

폐기물 배출량

구분		단위	2019	2020	2021	비고
일반 폐기물		톤	51	48	55	
재활용 폐기물		톤	107	108	109	

- ☰
- 🏠
- 🔄
- INTRODUCTION**
- Letter from CEO
- About Shinhan Card
- Supporting the UN SDGs
- ESG Highlights
- SUSTAINABILITY SPECIAL NOTES**
- #1. Innovation & Digitalization
- #2. Environmental Sustainability
- #3. ESG Management
- ESG PERFORMANCE**
- PROSPERITY
- PEOPLE
- PLANET
- GOVERNANCE
- APPENDIX**
- 이해관계자 참여
- 중요성 평가
- 중대 이슈 관리 방식
- ESG Data
- 제3자 검증의견서
- GRI Contents Index
- TCFD & SASB Index
- 주요 수상 및 단체가입 현황
- About this Report

거버넌스

이사회 운영 현황

구분	단위	2019	2020	2021	비고
안건 수	건	57	62	66	
이사회 개최 횟수	회	9	9	11	
출석률	사내	%	100	100	
	사외	%	97.2	88.9	
	기타 비상무이사	%	77.8	100	

윤리경영 현황

구분	단위	2019	2020	2021	비고
준법감시 담당자 역량 강화 교육	명	117	118	121	
윤리·준법 사이버 교육	명	2,918	2,837	2,877	
윤리·준법 실천서약서	명	2,918	2,837	2,877	
법규준수 자기진단	명	월 1회	월 1회	월 1회	

경쟁저해행위, 독과점 등 불공정한 거래행위에 대해 법적 조치

구분	단위	2019	2020	2021	비고
불공정거래 행위에 대한 법적 조치	건	0	0	0	공정거래법 위반 제재 없음
불공정거래 행위로 인한 벌금 조치	억 원	0	0	0	

윤리에 대한 자문과 신고 메커니즘

구분	단위	2019	2020	2021	비고
윤리 및 법규 준수 관련 문의 건수	건	1276	1493	1682	법률자문 건수
유형별 문의에 대한 응답률	%	100	100	100	
부정행위 유형별 제보 건수	건	0	0	0	판단기준: 관련자 제재
부정행위 제보 유형별 해결 비율	%	0	0	0	

☰	🏠	🔄
INTRODUCTION		
Letter from CEO		
About Shinhan Card		
Supporting the UN SDGs		
ESG Highlights		
SUSTAINABILITY SPECIAL NOTES		
#1. Innovation & Digitalization		
#2. Environmental Sustainability		
#3. ESG Management		
ESG PERFORMANCE		
PROSPERITY		
PEOPLE		
PLANET		
GOVERNANCE		
APPENDIX		
이해관계자 참여		
중요성 평가		
중대 이슈 관리 방식		
→ ESG Data		
제3자 검증의견서		
GRI Contents Index		
TCFD & SASB Index		
주요 수상 및 단체가입 현황		
About this Report		

Third-Party Assurance Statement

제3자 검증의견서

신한카드 경영진 및 이해관계자 귀중

서문

한국표준협회(이하 ‘검증인’)는 신한카드로부터 ‘신한카드 2021 ESG성과보고서’(이하 ‘보고서’)에 대한 독립적인 검증을 요청받았습니다. 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 AA1000AS v3의 검증표준에 따라 포괄성, 중요성, 대응성 및 임팩트 원칙의 준수 여부 및 보고서에 포함된 정보의 신뢰도를 ‘일반 수준(moderate)’으로 검증하였으며, GRI Standards에 의거하여 검증을 수행하였습니다.

검증유형 및 범위

검증인은 AA1000AS v3 검증표준의 유형2(Type 2)에 해당하는 검증을 수행하였으며, 이는 신한카드의 주장과 보고서에 담긴 성과정보의 정확성을 평가하였음을 의미합니다. 검증범위는 2021년 1월 1일부터 2021년 12월 31일까지를 기준으로 하였으며, 보고 기간 동안 신한카드의 지속가능경영 정책과 목표, 사업, 기준, 성과 등 시스템과 활동을 중심으로 검증을 수행하였습니다. 또한 환경, 사회 데이터와 광의의 경제적 성과에 대한 재무 데이터를 검증하였으며, 이해관계자 참여에 관한 검증은 중요성 평가 프로세스에 대한 검토로 제한 되었습니다.

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 2021 ESG성과보고서’에 대하여 다음과 같은 의견을 제시합니다.

포괄성

- 신한카드는 지속가능성에 대해 전략적으로 대응하는 과정에서 이해관계자를 포함시켰는가?

신한카드는 지속가능경영을 추진함에 있어 이해관계자 참여를 중요하게 인식하고 참여 프로세스를 수립하기 위해 노력하고 있음을 확인하였습니다. 신한카드는 임직원(노조 포함), 고객, 주주 및 투자자, 정부 및 유관기관, 지역사회 등을 이해관계자 그룹으로 선정하고 그룹별 커뮤니케이션 채널을 보유하고 있으며, 이를 통해 다양한 의견을 수렴하고 있음을 확인하였습니다.

중요성

- 신한카드는 이해관계자의 현명한 판단을 위한 중요 정보를 보고서에 포함시켰는가?

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

대응성

- 신한카드는 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

- 신한카드는 이해관계자에게 미치는 영향을 적절히 모니터링하였는가?

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

☰	🏠	🔄
---	---	---

INTRODUCTION
Letter from CEO
About Shinhan Card
Supporting the UN SDGs
ESG Highlights
SUSTAINABILITY SPECIAL NOTES
#1. Innovation & Digitalization
#2. Environmental Sustainability
#3. ESG Management
ESG PERFORMANCE
PROSPERITY
PEOPLE
PLANET
GOVERNANCE
APPENDIX
이해관계자 참여
중요성 평가
중대 이슈 관리 방식
ESG Data
→ 제3자 검증의견서
GRI Contents Index
TCFD & SASB Index
주요 수송 및 단체가입 현황
About this Report

GRI Standards 공시 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.

- 102-1~102-13, 102-14, 102-16~102-17, 102-18, 102-40~102-44, 102-45~102-56, 103

특정주제 표준(Topic-specific Standards)

검증인은 보고항목 결정 프로세스를 통해 도출된 중요 주제에 대한 세부 공개항목을 확인하였으며, 아래의 지표를 검토하였습니다.

- 205-2, 205-3, 206-1, 305-1, 305-2, 306-3, 401-1, 401-2, 401-3, 417-2, 418-1

분야별 의견 및 개선 권고사항[실행 성과/이슈 차원]

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

경제분야

신한카드는 ESG 경영을 위한 선도적인 노력과 함께 그룹사 간 시너지 극대화를 통해 국내 신용카드 업계 1위의 시장지위를 공고히 하고 있습니다. 또한 금융권 최초로 CDR(기업의 디지털 책임) 경영 선언, ESG 전담 부서 신설, 이사회 내 'ESG 위원회' 설치 등을 통해 적극적인 ESG 경영을 추진하고 있습니다. 향후 'ESG 일상화'를 목표로 신한카드만의 ESG 전략 고도화를 위해 지속적인 경영혁신과 회계정보의 신뢰성을 기반으로 한 투명경영을 강화해 가시길 기대합니다.

환경분야

신한카드는 2050년까지 탄소중립을 목표로 'Zero Carbon Drive'를 선언하였습니다. 검증인은 '신한그린 인덱스 개발 K-EV100 참여', 'Paperless 오피스 추진', '친환경 폐플라스틱 소재의 카드 개발' 등 금융 서비스 제공을 통한 탄소중립 노력을 확인하였습니다. 조직운동을 통한 환경경영과 더불어 주요사업과 연계된 환경 프로그램 개발활동은 신한카드 환경경영의 우수한 부분이라 할 수 있습니다. 향후 장기적인 관점에서의 기

후변화 대응 전략을 마련하고 기후변화가 신한카드의 사업에 미치는 위험과 기회요인을 구체화하고 목표 중심의 환경 성과관리 추진을 검토하시길 바랍니다.

사회 및 일반 분야

신한카드는 'Do the Right Thing for a Wonderful World'라는 ESG 슬로건 아래 ESG 경영의 내재화를 위한 활동들을 이행하고 있음을 확인하였습니다. 또한 이사회 내 'ESG 위원회'를 구성하여 사내 최고의사결정기구로서의 역할을 수행하고, ESG 협의회와 ESG 실무협의회 같은 'ESG 협의체'를 신설하여 ESG 전략수립 및 이행사항에 대해 ESG 위원회와 조율하고 각 부서에서 ESG 과제를 이끌어 내는 활동을 추진하는 것이 우수한 점으로 발견되었습니다. 최근 경영환경 속에서 가치사슬상의 노동/인권 이슈가 중요하게 논의되고 있습니다. 향후 임직원, 협력사, 고객 등 다양한 이해관계자별 인권 리스크 평가와 완화를 위한 활동을 준비해 나가시길 기대합니다.



2022년 4월
한국표준협회 회장 강명수

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

☰	🏠	🔄
INTRODUCTION		
Letter from CEO		
About Shinhan Card		
Supporting the UN SDGs		
ESG Highlights		
SUSTAINABILITY SPECIAL NOTES		
#1. Innovation & Digitalization		
#2. Environmental Sustainability		
#3. ESG Management		
ESG PERFORMANCE		
PROSPERITY		
PEOPLE		
PLANET		
GOVERNANCE		
APPENDIX		
이해관계자 참여		
중요성 평가		
중대 이슈 관리 방식		
ESG Data		
→ 제3자 검증의견서		
GRI Contents Index		
TCFD & SASB Index		
주요 수상 및 단체가입 현황		
About this Report		

GRI CONTENTS INDEX

GRI 102: General Disclosures 2016	Disclosure	Page	
조직 프로필	102-1	조직명	3
	102-2	활동 및 주력 브랜드, 제품 및 서비스	3-6
	102-3	본사 위치	3
	102-4	조직이 사업을 운영하는 국가의 수와 국가명	8
	102-5	조직 소유 및 법적 형태	67-68
	102-6	시장 영역	3, 5, 8
	102-7	조직 규모	3, 81
	102-8	임직원 및 근로자에 대한 정보	3, 84-85
	102-9	조직 공급망	70-71
	102-10	조직 및 공급망의 중요한 변화	중요한 변화 없음
	102-11	사전예방 접근법이나 원칙	73-75
	102-12	외부 이니셔티브	9-10, 96
	102-13	가입협회	97
전략	102-14	의사결정권자 성명서	2
윤리성과 청렴성	102-16	가치, 원칙, 표준, 행동규범	69
	102-17	윤리 관련 안내 및 고충처리 메커니즘	70
거버넌스	102-18	거버넌스 구조	67-68
이해관계자 참여	102-40	조직과 관련 있는 이해관계자 집단들의 목록	77
	102-41	전체 임직원 중 단체협약이 적용되는 임직원의 비율	86
	102-42	조직이 관여할 이해관계자 파악 및 선정 기준	77
	102-43	조직이 관여시킬 이해관계자들을 파악하고 선정하는 기준	77
	102-44	이해관계자 참여 과정에서 제기된 핵심토픽 및 관심사 및 조직의 대응	77
	102-45	조직의 연결재무제표	80-81
보고 관행	102-46	보고서 내용과 토픽의 경계 결정 과정	78
	102-47	보고서 내용 결정 과정에서 파악한 모든 중요토픽의 목록	78
	102-48	이전 보고서에서 제공한 정보에 대한 수정이 미치는 영향과 수정보고 이유	해당사항 없음
	102-49	이전 보고기간 이후에 발생한 중요토픽의 목록 및 경계의 의미있는 변화	78
	102-50	제공한 정보의 보고기간	98
	102-51	가장 최근 보고서 보고일자	98
	102-52	보고 주기(매년, 격년 등)	98
	102-53	보고서 또는 그 내용에 대한 문의 시 연락처	98
	102-54	GRI Standards 부합 방법	98
	102-55	적용한 GRI Standards와 disclosure 목록을 표기한 GRI 인덱스	94-95
	102-56	보고서의 외부 검증에 대한 조직의 정책과 검증 보고서	92-93

☰	🏠	🔄
INTRODUCTION		
Letter from CEO		
About Shinhan Card		
Supporting the UN SDGs		
ESG Highlights		
SUSTAINABILITY SPECIAL NOTES		
#1. Innovation & Digitalization		
#2. Environmental Sustainability		
#3. ESG Management		
ESG PERFORMANCE		
PROSPERITY		
PEOPLE		
PLANET		
GOVERNANCE		
APPENDIX		
이해관계자 참여		
중요성 평가		
중대 이슈 관리 방식		
ESG Data		
제3자 검증의견서		
→ GRI Contents Index		
TCFD & SASB Index		
주요 수식 및 단체가입 현황		
About this Report		

Topic-specific Standards			
GRI 200 경제			
GRI 103: Management Approach 2016	103-1,2,3	중요토픽과 그 경계에 대한 설명, 경영접근방식과 그 구성요소, 경영접근방식 평가	79
GRI 205: 반부패 2016	205-2	반부패 정책 및 절차에 관한 공지와 관련 교육 현황	69-70, 91
	205-3	확인된 부패 사례와 이에 대한 조치	확인된 부패 사례 없음
GRI 103: Management Approach 2016	103-1,2,3	중요토픽과 그 경계에 대한 설명, 경영접근방식과 그 구성요소, 경영접근방식 평가	79
GRI 206: 반경쟁적 행위 2016	206-1	경쟁저해행위, 독과점 등 불공정한 거래행위에 대한 법적 조치의 수와 그 결과	70-71, 91
GRI 300 환경			
GRI 302: 에너지 2016	302-1	조직 내 에너지 소비	89
	302-2	조직 밖에서의 에너지 소비	89
GRI 305: 배출 2016	305-1	직접 온실가스(GHG) 배출(Scope 1)	89
	305-2	에너지 간접 온실가스(GHG) 배출(Scope 2)	89
	305-3	기타 간접 온실가스(GHG) 배출(Scope 3)	89
GRI 306: 폐기물 2020	306-3	폐기물 발생량	90
GRI 400 사회			
GRI 401: 고용 2016	401-1	신규 채용 임직원과 이직 임직원	84
	401-2	임시직 또는 시간제 근로자에게는 제공되지 않고 상근직 근로자에게 제공하는 복리후생	51-53, 86
	401-3	육아휴직	86
GRI 403: 산업안전보건 2018	403-6	근로자 건강 증진 프로그램	52-53
	403-9	업무상 부상	86
	403-10	업무상 질병	86
GRI 404: 훈련 및 교육 2016	404-1	근로자 1인당 한 해에 받는 평균 훈련시간	85
	404-2	임직원 직무교육 및 전직 지원 프로그램	47-48
GRI 405: 다양성과 기회 균등 2016	405-1	범주별 거버넌스 기구 및 근로자의 구성 현황	68, 84
GRI 407: 결사 및 단체교섭의 자유 2016	407-1	결사 및 단체교섭의 자유를 침해하였거나 침해될 현저한 위험성이 있는 것으로 파악된 사업장 및 공급업체의 결사 및 단체교섭의 자유를 보장하기 위해 취한 조치	52
GRI 412: 인권 평가 2016	412-2	인권 정책 및 절차에 관한 임직원 훈련	71, 87
GRI 413: 지역사회 2016	413-1	지역사회에 참여하고, 영향평가, 개발 프로그램을 수행하는 사업장의 비율	54-59
GRI 103: Management Approach 2016	103-1,2,3	중요토픽과 그 경계에 대한 설명, 경영접근방식과 그 구성요소, 경영접근방식 평가	79
GRI 417: 제품 및 서비스 라벨링 2016	417-2	위반의 결과별, 제품/서비스 정보 및 라벨에 관한 법률규정 및 자율규정을 위반한 사건의 수	88
GRI 103: Management Approach 2016	103-1,2,3	중요토픽과 그 경계에 대한 설명, 경영접근방식과 그 구성요소, 경영접근방식 평가	79
GRI 418: 고객개인정보보호 2016	418-1	고객개인정보 보호 위반 및 고객정보 분실 사실이 입증된 불만 건수	88

- INTRODUCTION**
- Letter from CEO
- About Shinhan Card
- Supporting the UN SDGs
- ESG Highlights
- SUSTAINABILITY SPECIAL NOTES**
- #1. Innovation & Digitalization
- #2. Environmental Sustainability
- #3. ESG Management
- ESG PERFORMANCE**
- PROSPERITY
- PEOPLE
- PLANET
- GOVERNANCE
- APPENDIX**
- 이해관계자 참여
- 중요성 평가
- 중대 이슈 관리 방식
- ESG Data
- 제3자 검증의견서
- GRI Contents Index
- TCFD & SASB Index
- 주요 수식 및 단체가입 현황
- About this Report

TCFD & SASB INDEX

TCFD

구분	권고안	보고페이지
지배구조	a) 기후변화 관련 위험과 기회에 대한 이사회의 감독 설명	24, 63
	b) 기후변화 관련 위험과 기회를 평가하고 관리하는 경영진의 역할 설명	24, 63
전략	a) 단기, 중기 및 장기적 측면의 기후변화 위험과 기회 설명	18, 63
	b) 기후변화 위험과 기회가 조직의 사업, 전략 및 재무 계획에 미치는 영향 설명	63
	c) 2°C 이하의 시나리오를 포함하여 다양한 기후변화 관련 시나리오를 고려한 전략의 회복 탄력성 설명	18, 63
위험관리	a) 기후변화 관련 위험을 식별하고 평가하기 위한 조직의 프로세스 설명	63, 75
	b) 기후변화 관련 위험을 관리하기 위한 조직의 프로세스 설명	61-65, 75
	c) 기후변화 관련 위험을 식별, 평가 및 관리하는 프로세스가 조직의 전반적인 위험 관리에 통합되는 방법 설명	63, 75
지표 및 목표	a) 조직이 전략 및 위험관리 프로세스에 따라 기후변화와 관련된 위험과 기회를 평가하기 위해 사용한 지표	18-19, 63, 89
	b) Scope1, Scope2, 그리고 해당되는 경우 Scope3 온실가스 배출량 및 관련 위험	63, 89
	c) 기후변화 관련 위험, 기회 및 목표 대비 성과를 관리하기 위해 조직이 사용하는 목표	18-19, 63, 89

SASB

Consumer Finance

주제	지표	측정단위	코드	2019	2020	2021	
고객정보 보호	개인정보 보호 관련 법규 위반의 결과 발생한 금전적 손실액 ¹⁾	백만 원	SASB FN-CF-220a.2.	0	0	29	
정보보안	정보 침해 건 수	건	SASB FN-CF-230a.1.	0	0	0	
	개인 식별정보(PII) 침해 건 수	건	SASB FN-CF-230a.1.	0	0	0	
	정보 침해 사고 중 개인식별정보 침해 사고 비율	%	SASB FN-CF-230a.1.	0	0	0	
	(1)카드 부채 사기 및 (2)카드 제시 사기 및 기타 사기로 인한 금전적 손실액	백만 원	SASB FN-CF-230a.2.	0	0	0	
판매관행	제기된 민원 수	(1) 금융감독원에 제기된 불만 건수	건	SASB FN-CF-270a.4.	1,030	1,128	993
		(2) 금전적 또는 비금전적 구제 비율	%	SASB FN-CF-270a.4.	0	0	0
		(3) 소비자가 제기한 불만 비율	%	SASB FN-CF-270a.4.	100	100	100
		(4) 제기된 민원의 금융감독원 조사 진행 비율	%	SASB FN-CF-270a.4.	0	0	0
		상품 및 서비스 판매와 관련된 법적 절차 결과 발생한 금전적 손실액	백만 원	SASB FN-CF-270a.5.	0	0	0

1) 당해연도 사업보고서 '제재현황' 중 신용정보법 위반으로 부과된 과태료 기준

	활동 지표	측정단위	코드	2019	2020	2021
카드 회원 수 및 계좌 수	활성 신용카드를 보유한 회원 수 ¹⁾	천 명	SASB FN-CF-000.A	12,843	13,056	13,283
	활성 선불카드를 보유한 회원 수 ²⁾	천 명	SASB FN-CF-000.A	14,541	14,446	14,466

1) 직전월말 사용가능 신용카드 회원 수 2) 직전월말 사용가능 체크카드 회원 수

☰	🏠	🔄
INTRODUCTION		
Letter from CEO		
About Shinhan Card		
Supporting the UN SDGs		
ESG Highlights		
SUSTAINABILITY SPECIAL NOTES		
#1. Innovation & Digitalization		
#2. Environmental Sustainability		
#3. ESG Management		
ESG PERFORMANCE		
PROSPERITY		
PEOPLE		
PLANET		
GOVERNANCE		
APPENDIX		
이해관계자 참여		
중요성 평가		
중대 이슈 관리 방식		
ESG Data		
제3자 검증의견서		
GRI Contents Index		
→ TCFD & SASB Index		
주요 수상 및 단체가입 현황		
About this Report		

Awards & Memberships

주요 수상 및 단체가입 현황

주요 수상

수상일자	주최기관	수상부문
2021. 12.	산업통상자원부	'제28회 기업혁신대상' 국무총리상
2021. 11.	과학기술정보통신부	'제21회 대한민국디지털경영혁신대상' 디지털경영자상대상(국회의장상)
2021. 11.	한국인터넷소통협회	'제14회 대한민국소셜미디어대상' 종합대상(과기부 장관상)
2021. 11.	공정거래위원회	'소비자중심경영(CCM)' 4회 연속 인증
2021. 11.	한국능률협회컨설팅	'한국산업의 고객만족도(KCSI)' 신용카드부문 1위
2021. 11.	한국표준협회	'2021 DX서비스어워드' 월드그랑프리
2021. 10.	한국표준협회	'대한민국지속가능성지수(KSI)' 신용카드부문 1위
2021. 10.	금융위원회	'대한민국 금융혁신대상' 경영혁신대상(금융위원장상)
2021. 10.	한국표준협회	'클러스터 품질지수(KS-CQI)' 신용카드부문 1위
2021. 10.	한국능률협회컨설팅	'한국의 소비자보호지수(KCPI)' 우수기업
2021. 09.	조선비즈, 교육부	'사랑나눔사회공헌대상' 교육부장관상
2021. 09.	한국생산성본부	'국가브랜드경쟁력지수(NBCI)' 신용카드부문 1위
2021. 07.	한국표준협회	'한국서비스품질지수(KS-SQI)' 신용카드부문 1위
2021. 07.	한국표준협회	'프리미엄브랜드지수(KS-PBI)' 신용/체크카드, 앱카드, 자동차할부부문 1위
2021. 07.	산업정책연구원	'국가산업대상' 사회공헌부문 대상
2021. 07.	산업정책연구원	'국가서비스대상' 신용카드부문 1위
2021. 05.	한국능률협회컨설팅	'서비스품질지수(KSQI)' 신용카드부문 1위
2021. 03.	브랜드스타	'대한민국브랜드스타' 신용카드부문 1위
2021. 03.	한국능률협회컨설팅	'한국산업의 브랜드파워(K-BPI)' 신용/체크카드, 앱카드부문, 착한브랜드 1위
2021. 02.	한국능률협회컨설팅	'한국에서 가장 존경받는 기업' 신용카드부문 1위
2021. 01.	산업정책연구원	'대한민국 브랜드 명예의 전당' 신용카드, 모바일 앱카드부문 1위

단체 가입 현황

· 한국능률협회	· 한국소비자원	· 한국메세나협회
· 한국표준협회	· 공정경제연합회	· 여신금융협회
· 한국소비자학회	· 서울상공회의소	· Council for INCLUSIVE CAPITALISM

☰	🏠	🔄
INTRODUCTION		
Letter from CEO		
About Shinhan Card		
Supporting the UN SDGs		
ESG Highlights		
SUSTAINABILITY SPECIAL NOTES		
#1. Innovation & Digitalization		
#2. Environmental Sustainability		
#3. ESG Management		
ESG PERFORMANCE		
PROSPERITY		
PEOPLE		
PLANET		
GOVERNANCE		
APPENDIX		
이해관계자 참여		
중요성 평가		
중대 이슈 관리 방식		
ESG Data		
제3자 검증의견서		
GRI Contents Index		
TCFD & SASB Index		
→ 주요 수상 및 단체가입 현황		
About this Report		

About this Report

보고서 개요

신한카드는 2021년부터 매년 ESG성과보고서를 발간하며 ESG 경영 활동과 성과, 향후 계획에 대해 투명하게 공개하고 있습니다. 앞으로도 신한카드는 체계적인 ESG 경영 추진과 역량강화를 통해 긍정적이고 지속적인 변화를 창출하기 위해 최선을 다할 것이며, 이를 이해관계자 여러분께 투명하게 공개하고 소통을 지속하도록 하겠습니다.

보고 기간 및 보고 범위

본 보고서의 보고기간은 2021년 1월 1일에서 2021년 12월 31일까지를 기준으로 하고 있으며, 이해관계자의 이해를 돕기 위하여 일부 성과의 경우 2022년 1분기까지의 내용을 포함하고 있습니다. 보고 범위는 신한카드 서울 본사와 일부 해외사업장을 대상으로 합니다. 일부 해외사업장을 포함하여 보고하는 데이터의 경우 각주 또는 추가 설명을 통해 데이터 범위를 명시하고 있습니다.

보고서 작성 기준

본 보고서는 지속가능경영 국제 보고 기준인 GRI(Global Reporting Initiative) Standards의 핵심적(Core) 부합방식에 따라 작성되었습니다.

보고서 검증

본 보고서는 정보의 정확도와 신뢰성을 확보하기 위하여 독립적인 검증 기관인 한국표준협회로부터 검증을 받았습니다. 검증에 관한 사항과 검증 의견은 92~93페이지에서 확인할 수 있습니다.

발행처	신한카드 서울 중구 을지로100(을지로2가) 파인에비뉴 A동
발행인	임영진
발행일	2022년 5월
문의처	신한카드 ESG팀 전화 02.6950.7199 홈페이지 www.shinhancard.com 이메일 arumin@shinhan.com



INTRODUCTION

Letter from CEO

About Shinhan Card

Supporting the UN SDGs

ESG Highlights

SUSTAINABILITY SPECIAL NOTES

#1. Innovation & Digitalization

#2. Environmental Sustainability

#3. ESG Management

ESG PERFORMANCE

PROSPERITY

PEOPLE

PLANET

GOVERNANCE

APPENDIX

이해관계자 참여

중요성 평가

중대 이슈 관리 방식

ESG Data

제3자 검증의견서

GRI Contents Index

TCFD & SASB Index

주요 수상 및 단체가입 현황

→ About this Report

