



Shinhan Card

2022 ESG 성과보고서



COVER STORY

신한카드는 산림청과 함께 기후 위기 대응과 생물 다양성 증진을 위한 노력을 기울이고 있습니다. 올해 보고서의 표지는 국제자연보전연맹(IUCN) 적색 목록 평가 결과 ‘취약(VU, Vulnerable)종’으로 분류된 금강초롱꽃입니다. 금강초롱꽃은 전 세계적으로 한반도에만 자생하는 특산식물로 세계 어느 곳에서도 볼 수 없는 우리나라에만 있는 희귀한 꽃입니다. 신한카드는 멸종 위기에 처한 식물에 대한 대중의 관심을 확대하고 복원·증식하는 등, 생태계를 보호하는 일에도 지속적으로 힘쓰겠습니다.

© 한국수목원정원관리원 국립백두대간수목원

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 보고 기간은 2022년 1월 1일에서 2022년 12월 31일까지를 기준으로 하고 있으며, 일부 성과의 경우 2023년 1분기까지의 내용을 포함하고 있습니다. 보고 범위는 신한카드 서울 본사와 일부 해외사업장을 대상으로 하며, 연결대상 기업인 신한신용정보의 정보는 포함되지 않았습니다. 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 부합(in accordance with)방식에 따라 작성되었습니다. 또한, SASB(Sustainability Accounting Standards Board)의 소비자 금융(Consumer Finance) 표준 및 TCFD 표준을 반영하여 기업 재무에 영향을 미칠 수 있는 지속가능성 이슈에 대한 공시를 포함하였습니다.

보고서 검증

본 보고서는 작성 프로세스 및 데이터의 신뢰성과 완전성을 확보하기 위해 독립적인 검증기관인 로이드인증원에 의한 제 3자 검증을 받았으며, 검증 관련 내용은 경영진에 의해 검토됩니다. 세부 검증에 관한 사항과 검증 의견은 86~87페이지에서 확인할 수 있습니다.

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


-  목차로 가기
-  이전 페이지로 가기
-  책갈피 보기
-  관련 사이트 열기

TABLE OF CONTENTS

INTRODUCTION

Letter from CEO	03
Who We Are	05
- Company Profile	05
- Global Network	06
- 2023 Business Strategy	08
- Product & Services	09
Our ESG Way	10

FOCUS AREAS

Topic #1. 데이터 책임	15
Topic #2. 디지털 혁신	20
Topic #3. 고객 관점의 금융	24

ESG REPORT

 ENVIRONMENT	32
녹색금융	33
ESG 리스크 관리	36
친환경 경영	39
 SOCIAL	43
포용금융	44
성장금융	47
인적 자원 개발	51
안전 및 보건	57
지역사회 참여 및 투자	58
 GOVERNANCE	60
기업 지배구조	61
윤리 및 준법	63
금융소비자 보호	66
정보보호	69

APPENDIX

이해관계자 참여	72
중대성 평가	73
ESG DATA	75
GRI Contents Index	82
TCFD Index	85
SASB Index	85
제3자 검증의견서	86
주요 수상 및 단체가입 현황	88



LETTER FROM CEO

신한카드는 신한금융그룹의 친환경, 상생, 신뢰를 토대로 하는 ESG 경영 전략에 발맞춰 혼자만의 NO.1이 아닌, 세상의 NO.1을 더 많이 키워내는 따뜻한 금융의 신한카드가 되겠습니다.

존경하는 이해관계자 여러분,
신한카드에 보내주신 변함없는 믿음과 관심에
진심으로 감사드립니다.

1985년 창립 이후 ‘대한민국 No.1 카드사’로서 금융업계를 선도하고 있는 신한카드는 ‘카드업’을 넘어, 고객과 사회에 더 큰 가치를 주는 ‘Only1 생활·금융 플랫폼 기업’으로 나아가고 있습니다. 경기 침체, 고금리 등의 어려운 경영 환경 속에서도 신한카드는 업계 ESG 경영을 선도하며, 친환경, 디지털, 상생 및 신뢰를 모두 고려하는 조화 속의 성장을 위해 최선을 다하고 있습니다.

2021년 신한카드는 금융권 최초로, 기업의 디지털 책임을 뜻하는 CDR을 선언하고, 2022년에는 디지털 소비자 보호, 윤리적 AI 알고리즘 도입 등을 시행했습니다. 또한 2050년까지 그룹 자산의 탄소중립을 목표로 하는 신한금융그룹 ‘Zero Carbon Drive’ 선언에 적극 참여하고자 운영상의 배출 저감뿐만 아니라 친환경 카드 상품 확대, 신한 그린인덱스 개발과 같은 친환경 비즈니스를 추진하였습니다. 올해에도 신한카드는 기업 비전인 ‘연결을 통해 최고의 가치를 고객과 함께하는 기업’과 일관되게 ‘고객 중심 디지털’, ‘업의 가치를 높이는 ESG경영’, ‘따뜻한 금융 문화’를 핵심 방향으로 다음과 같이 노력할 것을 약속드립니다.

첫째, 고객 중심 디지털을 통해 Only1 생활·금융 플랫폼 기업으로 도약하겠습니다.

신한카드는 방대한 고객과 데이터를 보유한 국내 1위 카드사로서, 새로운 차원의 고객 가치를 창출하는 디지털 세상을 추구합니다. 이러한 신한카드의 비전은 ‘디지털 기술과 데이터 혁신을 통해 보다 편리하고 신뢰할 수 있는 사회에 기여한다’는 신한 ESG 경영 원칙과 연결됩니다. 신한카드는 ‘고객 중심’이라는 절대적 명제 위에 신한만의 디지털, 플랫폼, 데이터 Biz 역량을 더해 고객의 삶의 질 향상과 신뢰를 더하는 디지털 금융 문화 형성에 기여하겠습니다. 아울러, 신한 핵심 역량과 전 금융 포트폴리오를 아우르는 신한 네트워크 시너지를 더해 새로운 차원의 고객 가치를 창출하고, 세계적인 플랫폼 기업으로 도약하겠습니다.

올해에도 신한카드는 기업 비전인 ‘연결을 통해 최고의 가치를 고객과 함께하는 기업’과 일관되게 ‘고객 중심 디지털’, ‘업의 가치를 높이는 ESG경영’, ‘따뜻한 금융 문화’를 핵심 방향으로 능동적인 ESG 경영을 추진해 나갈 것을 약속드립니다.

둘째, 업의 가치를 높이는 차별화된 ESG를 주도하겠습니다.

신한카드의 ESG 경영은, 단순한 선언적 의미가 아니라 경영의 핵심 방향이자, 신한이 기업문화로 정착되고 있습니다. 신한카드는 ESG채권 발행, 공공기관과의 협력 등을 통해 녹색경제 기반 구축에 적극 참여하고 있으며, 기업의 투명성과 신뢰성 증진을 위한 공시도 강화해 나가고 있습니다. 올해에도 신한카드는 친환경 시설 및 인프라 개선을 통한 내부 탄소 배출량을 지속적으로 감축하고, 신재생에너지 시설 유치, 친환경 신상품 개발 및 확대 등을 통해 ESG금융 생태계 조성자의 역할을 다하겠습니다. 더 나아가 단순한 ESG 대응 활동보다는 ESG를 통한 가치 창출에 초점을 맞춘 능동적 ESG경영을 추진해 나가겠습니다.

셋째, 상생으로 성장하는 따뜻한 금융 문화를 만들어 나가겠습니다.

사람을 먼저 생각하는 신한카드의 상생 문화는 사회문제를 해결하고 함께 성장하는 것을 목표로 하고 있습니다. 금융취약계층을 위한 교육, 아름다운 도서관 확충 등의 지속적이고 꾸준한 노력은 이제 신한카드만의 대표 사회공헌 브랜드로 자리 잡았습니다. 신한카드는 올해도 스타트업 및 청년 지원 사업을 통

해 지역사회 일자리 창출 및 경제 활성화에 적극 참여하고, 금융교육 다양성을 강화하여 감동과 가치를 주는 사회공헌 활동을 추진할 것입니다. 신한카드는 우리 회사의 성장뿐만 아니라, 지역공동체와 인류, 더 나아가 지구 전체를 위한 상생 노력을 지속하겠습니다.

존경하는 이해관계자 여러분,

신한카드는 신한금융그룹의 친환경, 상생, 신뢰를 토대로 하는 ESG 경영 전략에 발맞춰 혼자만의 NO.1이 아닌, 세상의 NO.1을 더 많이 키워내는 따뜻한 금융의 신한카드가 되겠습니다. 변화와 위기 속에서 희망과 도전을 이야기하고, 더 큰 성장과 도약을 이루는 신한카드를 여러분과 함께 만들어 나가겠습니다.

앞으로도 이해관계자 여러분의 변함없는 관심과 성원 부탁드립니다. 감사합니다.

신한카드 주식회사
대표이사 문동권

문동권

WHO WE ARE

COMPANY PROFILE

신한카드는 신한금융지주의 100% 자회사로서, 2007년 LG카드와의 통합 이후 시장점유율, 회원 수, 당기순이익 등 주요 경영지표 모두에서 확고한 업계 1위를 유지하고 있는 대한민국 No.1 카드사입니다. 신한카드는 신용판매 서비스를 중심으로 장단기카드대출, 할부금융 및 각종 물품과 서비스의 중개업무를 통해 부가가치를 창출하고 있습니다. 카드결제가 보편화됨에 따라 신한카드의 비즈니스는 국가 경제 및 국민 소비생활의 한 축으로 자리 잡고 있으며, 디지털 금융의 성장과 함께 Life & Finance 플랫폼 기업으로 거듭나고자 노력하고 있습니다.

설립일	1985년 12월 17일
대표이사	문동권
본사 소재지	서울특별시 중구 을지로 100 파인에비뉴 A동
사업영역	신용판매, 단기/장기 카드대출, 할부금융, 오토리스, 기타부대업무
임직원 수(계약직 포함)	2,593명

2022 주요 재무 성과

실질회원수(개인 신용+체크 회원 기준)

2,075만 명

총자산

43조 503억 원

당기순이익 (지배기업 소유주지분)

6,414억 원

영업자산

39조 4,361억 원

신용등급

AA+ (국내) / A- (S&P) / A2 (Moody's)

주요 연혁

- 1987
2007. 10
2008. 08

신용카드업 인가
LG카드 (구)신한카드와 통합
IT시스템 통합
2012. 10
2014. 05
2017. 12

차세대시스템 오픈
빅데이터 기반 상품 개발 체계 Code9 발표
‘Deep Dream’ 카드 발급 최단기간 100만 매 발급 돌파
- 2019
2020
2021. 10
2022. 01
2022. 05
2022. 07
2022. 09

MAX 2023 발표
신한 베트남 파이낸스(SVFC) 인수
통합멤버십 2,700만 달성
DATA BIZ 사업 본격화
금융권 최초 개인사업자CB 본허가 획득
금융플랫폼 최초 NFT 등록, 조회 서비스 시작
국민비서 서비스 제공을 위한 행정안전부 MOU 체결
‘바빠다’ 행동약속 수립 및 신(新) 인사제도 발표
창립 15주년 맞이 비전 국문 메시지
‘연결을 통해 최고의 가치를 고객과 함께하는 기업’으로 업그레이드

WHO WE ARE



/ 글로벌 네트워크 /

국내 본사	글로벌사업그룹
해외현지 법인	4
해외 사무소	1
주재원수	10
전략적 협업사	현지그룹사 9/파트너사 1

/ 법인 네트워크 현황 /

베트남	본점 1/지점 10/영업소 23/사무소 3
인도네시아	본점 1/지점 4
카자흐스탄	본사 1/사무소 2
미얀마	본점 1/지점 5/출장소 17

WHO WE ARE

국가별 주요 성과



베트남 Vietnam

신용카드 출시

모바일 퍼스트 전략으로 스마트폰을 통해 신용카드의 모든 기능을 컨트롤하고, 신용카드를 비대면으로 신청할 수 있는 프로세스를 도입하였습니다. 또한 E-Wallet 대금 납부를 도입하여 고객 편의성을 제고하였습니다.

디지털 전환 가속화

편리한 UX/UI를 도입하고 'iShinhan' 앱을 통한 one-stop service를 제공하고 있습니다. 또한 모바일 전용 Digital Loan 론칭을 통해 고객 접근성을 높이고 베트남 메신저 Zalo를 이용하여 고객 안내 채널을 최적화하였습니다.

수상내역

- ▶ The Best Working Place in Asia by HR Asia 2022.
- ▶ iShinhan, Top 10 trusted products 2022 in Vietnam by VN Economy.
- ▶ The outstanding performers in Credit Information activities in 2022 award by Credit Information Center.



카자흐스탄 Kazakhstan

현지 오토금융 중심 사업 추진 및 Retail 대출 시장 확대

현지 기업과의 제휴를 통해 자동차 대출 중심의 사업을 추진하고 있으며 Retail 대출을 확대하였습니다. 또한 현지 채용을 적극적으로 확대하고 직무, 어학, 실무, 금융교육 등을 통한 내부 직원의 복지 증진에 힘쓰고 있습니다.

디지털 플랫폼 구축

심사 시스템을 업그레이드하여 심사 속도를 개선하고 정교화된 심사 기반의 영업을 영위하고 있습니다. 대고객 플랫폼을 신규로 개발하여 온라인 기반 사업 확대를 추진 중입니다.



미얀마 Myanmar

서민금융 지원

저소득 계층을 대상으로 소액대출사업을 전개하여 경제적 자립을 지원하고 서민층의 금융 지식과 경험 축적을 촉진함으로써 상호 성장 및 발전하는 상생금융을 실현하고 있습니다. 미얀마 현지 주요 산업과 금융 성숙도를 고려하여 농업인 대출, 그룹론(Group Loan) 등의 현지 맞춤형 상품과 서비스를 제공함으로써 고객의 금융 이해도와 긍정적 인식 제고에 기여하고 있습니다.



인도네시아 Indonesia

법인리스 중심의 멀티파이낸스 사업 영위

중장비 및 상용차 캡티브 중심의 법인리스 사업을 영위하고 있습니다.



WHO WE ARE

2023 BUSINESS STRATEGY

비전 및 전략체계

MISSION

VISION

전략방향

실행방법론

미래를 함께 하는

더 나은 금융

그룹 VISION

+ 더 쉽고 편안한, 새로운 금융

카드 VISION

CONNECT MORE, CREATE THE MOST

연결을 통해 최고의 가치를 고객과 함께하는 기업

중기전략(그룹공통)

Value-up 2025! RE:Boot 신한!

연간전략

Deep VALUE

축적된 Deep 역량기반 차별적 가치창출

1New SHIFT 로 RE:BOOT! 하다

고객과 함께, 성장

One Shinhan

고객을 위한 하나의 신한

2023 전략방향

신한카드는 2023년의 전략방향을 ‘Deep VALUE (딥 벨류)’로 설정하였습니다. 데이터, 플랫폼 등을 포함한 축적된 Deep 역량을 기반으로 고객/사회/환경의 새로운 요구사항에 부응하며, 차별적인 가치 창출을 통해 빠르게 변화하는 복합적인 경영 환경에 민첩하고 유연하게 대응하고자 하고 있습니다.

비전

전략방향

핵심 추진과제

CONNECT MORE, CREATE THE MOST

연결을 통해 최고의 가치를 고객과 함께하는 기업

정량목표 MMAX2025

Deep Value

딥 벨류

축적된 Deep 역량 기반 고객/사회/환경의 새로운 Needs에 부응하는 차별적 가치 창출로 복합 위기 Breakthrough!

Victorious Payment

지불결제시장 1위 사업자 지위 공고화 최고 수준 결제 접근성과 편의성 확보

Advanced Finance

고객에게 최적화된 선진금융서비스 제공, 신성장 자산 포트폴리오 다각화

Leading Platform

디지털/데이터 기반 진정한 플랫폼기업으로 진화, 미래 성장동력 적극 발굴/투자

Unlimited & Energetic Capability

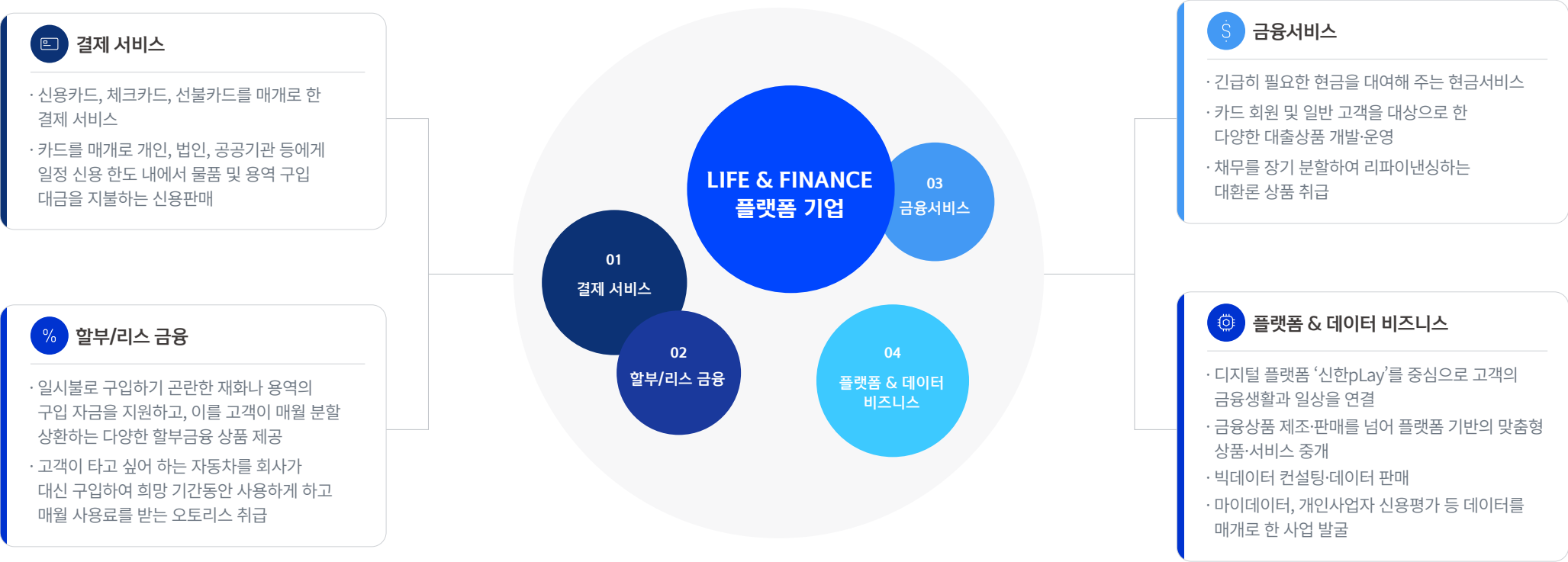
인프라·지원 강화, 역동적 기업문화 구축 (RE:Boot) 및 ESG 실천

WHO WE ARE

PRODUCT & SERVICES

사업 영역

신한카드는 신용카드, 할부금융 등의 업무를 취급하는 여신 전문 금융회사로 카드업에 디지털/플랫폼/데이터 Biz 역량을 더해 고객의 생활과 함께하는 Life & Finance 플랫폼 기업으로 진화하고자 합니다.



**DO THE
RIGHT
THING**
FOR A WONDERFUL
WORLD

OUR ESG WAY

ESG 거버넌스

신한금융그룹 ESG구동체계

신한금융그룹은 이사회 내 ESG전략위원회와 위험관리위원회를 중심으로 기후변화 대응을 위한 전략적 방향을 설정하고 저탄소 경제로의 전환을 위한 중요 안건을 최종 심의·결의하고 있습니다. 그룹사 CEO 전원이 참석하는 ESG추진위원회를 통해 매월 그룹사의 ESG 추진현황을 점검하고 있으며, ESG CSSO*협의회 및 ESG 실무협의회의 정례적인 운영을 통해 그룹 차원의 일원화된 ESG 및 기후변화 전략을 추진하고자 노력하고 있습니다.

* CSSO : Chief Strategy & Sustainability Officer, 전략&지속가능경영 부문장

ESG 리더십 및 전담 조직

신한카드는 2020년부터 ‘ESG팀’을 신설하여 전사 ESG 경영전략을 수립하고, 다양한 ESG 프로그램을 체계적으로 추진하고 있습니다. 신한카드는 CSO를 선임(부사장급)하여 지속가능경영을 위한 ESG 관련사항을 총괄하고 있으며, 분기별로 온실가스 감축량을 점검하여 그룹과 공유, 상생과 포용금융 프로그램 기획 및 운영, 투명성과 공정성 증진을 위한 다양한 신뢰 프로그램을 그룹과 협의하여 카드업의 특성에 맞게 운영하고 있습니다. CSO가 총괄하는 사항들은 정기적으로 ESG위원회에 보고하여 위원들의 심의를 받고 있습니다. 2022년 ESG위원회는 총 3회, ESG 실무협의회는 총 6회 개최되었습니다.

ESG 위원회

신한카드는 2021년 이사회 내 ESG 위원회를 신설하여 지속적으로 운영하고 있습니다. ESG위원회는 위원장을 포함한 총 5인의 위원(이사)으로 구성되어 있으며, 신한카드가 추진하고 있는 ESG 전략 및 ESG 경영 활동에 대한 의결 및 총괄을 위한 사내 최고 의사결정기구로서의 역할을 수행합니다. 이와 더불어 신한카드는 전사 ESG 협의체(ESG 협의회, ESG 실무협의회)를 정기적으로 운영하여 유기적인 ESG 경영 구동 체계를 확립하였습니다.

/ 그룹 ESG 거버넌스 /



/ 신한카드 ESG 거버넌스 /



* 논의 안건에 따라 실무부서 참여 변경 및 추가

OUR ESG WAY

JOURNEY TO SUSTAINABILITY

지속가능경영을 위한 신한카드의 여정은 설립 이후부터 지금까지 계속되고 있습니다. 책임 있는 기업 경영활동과 업의 특성을 반영한 금융서비스를 통해 모든 이해관계자의 이익을 극대화하고, 지속가능한 사회발전에 기여하겠습니다.



OUR ESG WAY

ESG HIGHLIGHTS



소비 관점 탄소 배출 데이터 산출
알고리즘
신한 그린인덱스 오픈



그린본드
1,100억 원 발행

저신용, 저소득층 등 사회취약계층
금융 지원
소셜 본드 발행 미화 4억 달러



산림청과 기후 위기 대응 및
친환경경영 업무협약

전기차 보급 인프라 확대
이브리웨어(EEverywhere)카드 출시





사회공헌·문화·예술분야 디자인 철학 확장
대한민국 디자인대상
디자인 경영 부문 대통령 표창 수상

금융소외층 특화
신용평가모형 개발



2022년 디지털 아름인 도서관
10개 구축
(아름인 도서관 누적 534개)

디지털 금융 취약계층 금융교육
금융감독원장상 수상



02

15 TOPIC #1
Data Responsibility



20 TOPIC #2
Digital Innovation



24 TOPIC #3
Customer Focused Finance



FOCUS AREAS



TOPIC #1

DATA RESPONSIBILITY

데이터 책임

CDR 경영

CDR(Corporate Digital Responsibility, 기업의 디지털 책임) 경영은 기업이 디지털 사업을 추진함에 있어 직원/공급업체/고객/사회 전체 및 환경에 대한 비즈니스 프로세스, 제품 및 서비스의 결과에 대해 책임을 다하는 것을 의미합니다. 신한카드는 ESG 기반의 CDR 경영을 통해 '디지털 폐기물 감축을 위한 디지털 경영(E)', '디지털 가속화에 대응한 윤리적·포용적 디지털(S)', '플랫폼 회사의 디지털 책임 이행을 위한 신뢰적 디지털(G)'을 달성하는 것을 목표로 하고 있습니다.

/ ESG기반 CDR 경영체계 /

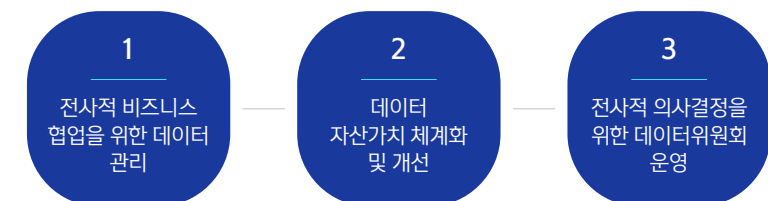


ESG 기반 CDR 경영체계

데이터 거버넌스 체계 수립

신한카드는 데이터 자산 가치 제고와 활용 확대의 균형 있는 발전을 위한 신(新) 데이터거버넌스를 추진하고 있습니다. 기존의 IT시스템 개발이나 데이터 분석을 넘어 데이터를 통한 새로운 가치 창출과 비즈니스 변화에 선제적으로 대응하고 있습니다. 신한카드는 고객 라이프 관점에서 신한카드의 데이터를 기반으로 신한금융그룹사를 연결한 신한 One Data, 고객 주도의 My Data, 유통/통신/서비스 등 타산업의 데이터를 융복합하는 GranData로 확장하고 있습니다. 데이터 비즈니스의 양적 확대에 대응하여 고객 정보 보호와 활용가치 제고를 고려한 지속가능한 성장을 위해 새로운 데이터 3대 중점과제를 선정하여 추진하고 있으며, 이를 통해 ESG 기반의 디지털 책임 경영이 비즈니스 전반에 반영될 수 있도록 할 계획입니다.

/ 데이터 거버넌스 3대 중점 과제 /



친환경 디지털 고도화

신한카드는 디지털 폐기물 감축을 위한 제도로 친환경 데스크탑 가상화(VDI) 환경을 구축하였습니다. VDI 시스템을 통해 PC 폐기로 발생하는 환경적 오염과 폐기물을 감소시키고 매년 전력 사용량을 30%가량 감축하고 있습니다. 또한 신한카드는 고객의 소비로 축적된 데이터를 기반으로 하여 탄소배출지수를 수치화하고 시각화한 그린인덱스 서비스를 개발하였습니다. 신한카드 이용자는 신한플레이 앱을 통해 자신의 소비에 따른 탄소 배출량을 확인할 수 있으며 이러한 친환경 디지털을 통해 탄소 배출 이슈에 대한 고객들의 접근성을 높이고 고객의 행동 변화를 유도하고 있습니다.

고객 중심의 'AI 윤리 원칙'

신한카드는 고객의 가치를 존중하고 보호하는 것을 서비스의 최우선으로 삼고 있습니다. 이에 따라 고객 프라이버시 침해, 사회적 편견 혹은 차별 조장 등 AI의 잘못된 판단으로 발생할 수 있는 윤리적 침해를 예방하고 피해를 최소화하기 위해 'AI 윤리 원칙'을 수립하였습니다. 신한카드의 AI 윤리 원칙은 '인간 중심'이라는 기본 원칙을 근간으로 정보보호, 공정성, 투명성, 안전성, 책임성 등 6개 원칙으로 구성되었습니다.

/ AI 윤리 원칙 /

1 인간중심

AI는 인간에게 도움이 되어야 하며, 인간의 자유와 권리를 침해하지 않겠습니다.

2 정보보호

AI를 개발하고 활용하는 전 과정에서 개인정보를 오용하지 않고 보안에 힘쓰겠습니다.

3 공정성

인공지능의 기술과 혜택을 모든 사람에게 공정하게 제공할 것입니다.

4 투명성

AI 기반 의사결정에 어떤 데이터가 사용되고, 해당 데이터가 어떤 영향을 미치는지 고객에게 명확히 설명하겠습니다.

5 안전성

AI에 명백한 오류가 발견되면 즉시 이를 바로잡고, 발생된 위험과 부정적 결과에 대해 대응하겠습니다.

6 책임성

AI 시스템을 개발 또는 운영하는 조직과 개인은 이상의 원칙에 따라 업무를 수행하며, 그 결과에 대해 적절한 책임을 지겠습니다.



INTERVIEW

신한카드는 고객들에게 챗봇, 음성봇, 검색 등 AI솔루션을 활용한 다양한 AI 상담 서비스를 제공하고 있어 고객들은 AI 기술을 보다 친숙하게 접하고 있습니다. 신한카드 직원들 또한 다양한 의사결정에 AI 기술을 활용하고 있으며 코로나19, 디지털 전환, 데이터 혁신 등으로 인한 AI 기술의 활용은 앞으로도 더욱 성장할 것으로 판단됩니다.

신뢰성과 투명성 그리고 책임감이 무엇보다 중요한 금융업을 선도하고 있는 신한카드는 이러한 AI 기술을 활용함에 있어 고객의 신뢰를 기반으로 한 윤리적인 서비스를 제공하는 것이 중요하다고 생각했습니다. 이에 AI 윤리 원칙을 수립하고 체크리스트를 작성하여 AI 기술을 업무에 활용하거나 데이터를 활용한 의사결정을 내릴 때 윤리적 침해가 없는지 꼼꼼하게 점검하고 있습니다. 이를 통해 고객은 AI 기술을 활용한 편리함을 안전하게 누릴 수 있게 됩니다.

앞으로 AI 기술은 더욱 발전할 것이고 인간이 AI를 어떻게 바라보고 활용하는가에 따라 그 가치는 다르게 평가될 것입니다. AI와 인간이 공존하고 진정한 고객 가치를 창출할 수 있도록 고객들이 신뢰할 수 있는 서비스를 제공하기 위해 끊임없이 노력하겠습니다.



AI솔루션팀 _ 권주영님



안전한 거래

신한카드는 고객의 개인정보를 보호하고, 카드 사기와 같은 범죄 예방을 위해 기술 및 모니터링 시스템을 지속적으로 강화하고 있습니다. AI 기술을 활용하여 부정 위험도를 측정하여 관리하고 있으며, 피싱·파밍 등을 통해 고객의 정보를 탈취하는 금융범죄를 사전에 예방하여 고객의 정보와 재산을 보호하기 위해 최선을 다하고 있습니다.



부정결제 예방 강화

모니터링을 통한 고객 피해 예방

신한카드는 금융사고에 선제적으로 대응하기 위해 사고 대응 역량을 강화하고 AI를 기반으로 한 시스템 활용을 확대하고 있습니다. 계속해서 지능화, 다변화되는 금융사고로부터 고객의 피해를 최소화하기 위해 모니터링 역량 및 사전 예방능력을 업그레이드하고 시스템 개선, 신규 사고 트리거 발굴, 신기술 도입 등 시스템을 고도화하여 사고를 조기에 차단하는 기술을 강화시켰습니다. 또한, 금융 소비자 보호 관점에서 피싱 사고를 접수하는 프로세스를 개선하고 금융 취약계층 대상으로 피싱 예방 교육을 진행하는 등 카드 이용 건전성 제고에 기여하고 있습니다.

AI를 통한 고객 피해 예방

신한카드는 금융 사고를 통한 고객 피해를 예방하기 위해 월 3억 건의 거래 중 약 10만 건 이상의 거래를 모니터링하고 있습니다. 신한카드는 2018년에 AI 알고리즘인 머신러닝을 통해 정상 거래 중 부정 사용 위험도를 측정할 수 있는 모형을 개발하였으며, 과거 고객 피해 사례를 모형 스스로가 학습하며 업그레이드할 수 있는 자동 재학습 시스템을 구축했습니다. 이를 점차 확대하여 현재는 부정 사용(위변조, 분실/도난, 피싱 등) 및 거래 유형(신용판매, 금융, 온라인 등)에 따라 거래 전 영역에 16개의 AI 머신러닝 모형이 적용되었습니다.

모형은 피해 유형에 따라 사고 패턴을 찾을 수 있는 서로 다른 팩터(50~150개)들을 사용하여 개발되었으며 실시간으로 스코어링 됩니다. 이때 부정 사용 위험도가 높은 거래를 선별함과 동시에 안전한 거래는 모니터링에서 제외함으로써 한정된 인력과 시간을 보다 효율적으로 운영하고 있습니다. 추가적으로 AI챗봇을 통한 이상 거래 상담 모니터링 및 AI알고리즘을 통해 FDS를 최적화 프로세스도 구축해 운용하며 AI를 적용하는 영역을 지속적으로 늘리고 있습니다.

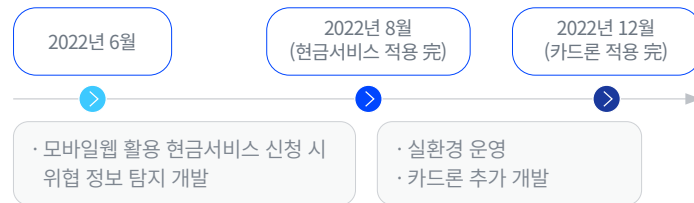
2023년 FDS 개발 계획

- ▶ AI 모니터링 프로세스 확대를 통해 고객 피해 모니터링 볼륨 확대
- ▶ AI 자동률 추천 시스템 확대 구축을 통한 FDS 적중률 향상 및 고객 피해 최소화
- ▶ APP/WEB 채널 외 ARS 채널 이용 시 탐지 솔루션 적용을 통해 보이스피싱 모니터링 예방 범위 확대
- ▶ 그래프 DB를 활용한 신기술 FDS 도입 검토
- ▶ 현금서비스 및 현금 용통 관련 머신러닝 모형 재정비
- ▶ 2023년 FDS 전면 재개발 추진 → 대외환경 변화 (금융사고 정책 강화, 범죄유형 다양화 및 지능화) 및 소비자보호 관점의 운영체계 반영

안랩 -보이스피싱 예방 활동

신한카드는 피싱 대응을 위해 탐지 솔루션 V3를 활용하여 App 채널에서 발생하는 사고에 대응하고 있습니다. 그러나 점점 다양한 채널에서 피싱 피해가 일어남에 따라 대응력을 강화하기 위해 모바일 웹 채널을 추가로 적용했습니다. 모바일 웹 채널에서 금융 페이지에 접속하면 V3가 위험 정보를 탐지하고 이를 FDS로 전송하여 피싱 피해를 예방하는 기술을 새롭게 개발하였습니다. 이를 통해 2022년 8월 모바일 웹 채널에 V3솔루션을 첫 도입한 이후 12월까지 현 금서비스 피싱 피해 39건, 약 1.8억 원을 예방하였습니다.

/ 개발 일정 /



“
신한카드는 웹·모바일 공격에
최적화된 15개 위협 탐지 모델을
적용하였으며, 이를 통해
외부 공격으로부터 고객 정보를 보다
안전하게 지키고 있습니다.

금융사고 예방

지능형 보안 관제

신한카드는 정형화된 외부의 공격뿐만 아니라 정형화되지 않고 알려지지 않은 공격(Unknown Attack)을 방어하기 위하여 AI 기반 365일 24시간 보안 체계를 가동하고 있습니다. AI 보안 관제는 각 보안 시스템에서 탐지·차단한 정보를 수집하고 학습하여, 위협 판단 AI 모델에 따라 공개되지 않은 보안 공격을 탐지합니다. 현재 신한카드는 웹·모바일 공격에 최적화된 15개 위협 탐지 모델을 적용하였으며, 이를 통해 외부 공격으로부터 고객 정보를 보다 안전하게 지키고 있습니다.

고객 동의 정보 통합 관리 시스템

신한카드는 개인(신용) 정보 활용의 법적 근거인 동의서와 고객 동의 정보의 체계적인 관리를 위하여 동의 정보 통합 관리 시스템을 구축하고 오픈하였습니다. 정보 주체의 권리인 개인정보의 처리에 관한 동의 여부, 동의 범위 등을 정보의 주체가 선택하고 결정하는 권리를 보장합니다. 아울러 개인정보 활용에 대한 컴플라이언스 준수와 비즈니스 확대를 위한 동의서 데이터를 시스템 화함으로써, 법령 요구 사항 이행의 적정성 점검의 기초 자료로 활용하여 개인(신용) 정보 활용 현황을 상시 점검할 수 있는 체계를 구축하였습니다.

피싱·파밍 페이지 폐쇄

신한카드는 고객 개인정보 보호를 위해 그룹사와 공동으로 신한금융그룹으로 위장한 피싱 페이지와 파밍 악성코드를 지속적으로 점검하여 폐쇄하고 있습니다. 파밍은 고객의 PC에 악성코드를 감염시켜 피싱 사이트로의 접속을 유도하고, 금융 정보 및 개인정보 등을 탈취하는 사이버 공격입니다. 신한카드는 고객 정보를 탈취하는 가짜 결제창을 발견 및 조사하여 금융보안원에 제보하고 타사에 공유하는 등 업계 차원의 사고예방에도 기여하고 있습니다.

신한카드는 앞으로도 피싱·파밍 페이지를 선제적으로 조사하여 고객 개인정보 유출 예방 및 보안에 만전을 기하겠습니다.

/ 파밍 페이지 폐쇄 실적 /

기간	폐쇄 건수	도메인/앱
2022년 10월	2건	· hxxp://shinhan-asset.com · 신한금융그룹 브랜드 나눔 및 악성 앱
2022년 11월	3건	· hxxp://shinhanfnc.com/auth/login · hxxp://shinhanbank.everlearn.vn · ‘Shinhan’ 브랜드 사칭/도용 악성 앱



TOPIC #2

DIGITAL

INNOVATION

디지털 혁신

디지털 금융

신한카드는 금융의 디지털 전환 가속화에 발맞추어 AI, 블록체인 기술 개발 및 데이터 서비스를 확장해 나가고 있습니다. 신한카드는 자사가 보유한 양질의 정형·비정형 빅데이터와 더불어 우수한 데이터 분석 역량을 기반으로 사업 영역을 확장하고, 지속적인 기술 개발로 차별화된 비즈니스를 추진해 나갈 계획입니다.

신한플레이를 중심으로 한 디지털 전환

2013년 모바일 앱카드로 출발한 ‘신한플레이(pLay)’는 현재 회원 수 1,500만 명에 일 방문자 200만 명에 달하는 종합 플랫폼으로 성장했으며, 신한카드는 이 신한플레이를 중심으로 금융 본업의 디지털 전환을 추진해 왔습니다.

현재 모든 기기와 가맹점을 100% 커버하는 디지털 결제 라인업을 완성함으로써 전체 취급액의 25% 이상인 45조 원이 디지털을 통해 창출되고 있으며, 금융에서는 디지털 트랜스포메이션(DT)이 진행됨에 따라 전체 60% 이상이 디지털로 취급되고 있습니다. 또한 고객 상담(CS) 측면에서도 관련 메뉴 100% 디지털 커버, 챗봇 고도화 등을 통해 신한카드 채널에 접촉한 고객의 90%가 디지털 채널에서 상담 니즈를 해결하고 있습니다. 2023년에는 특히 플랫폼 비즈니스 그룹을 신설하고 디지털과 데이터를 효과적으로 융합한 서비스 모델을 만들어, 이를 통해 플랫폼 수익 창출력도 더욱 확대해 나갈 계획입니다.

/ 디지털 혁신 성과 /

구분	단위	2020	2021	2022
신한pPlay 누적 회원 ¹⁾	만 명	1,283	1,402	1,544
신한pPlay MAU ²⁾	만 명	510	600	804
신한pPlay 취급액 ³⁾	조 원	13.0	16.0	20.9
디지털 취급액 Coverage(결제) ⁴⁾	%	21.2	24.0	26.3
디지털 취급액 Coverage(금융) ⁵⁾	%	51.8	59.5	64.4

¹⁾ 해당일자 기준 신한pLay 누적 가입 회원 수²⁾ 당월 내 1회 이상 신한pLay 방문이력이 있는 회원 수

3) 해당 기간 내 신한pLay를 통해 일어난 결제, 금융거래 이용금액의 합계

⁴⁾ 해당 기간 내 전사 개인결제 취급액 중 디지털 취급액의 비중

5) 해당 기간 내 전사 금융 취급액 중 디지털 채널을 통한 취급액 비중



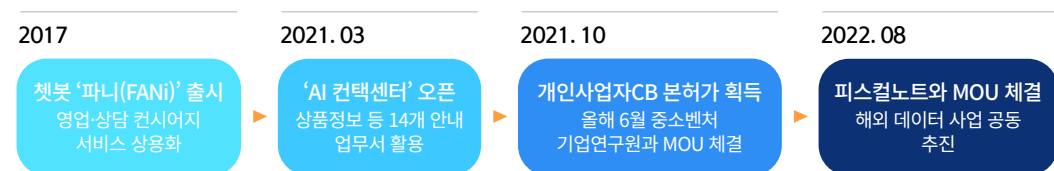
해외 데이터 컨설팅 사업 추진

신한카드는 법률·정책 및 ESG 분야 AI 선도 기업인 미국 피스컬노트와 데이터 및 AI 역량을 바탕으로 글로벌 데이터 사업을 추진하기 위한 업무협약을 체결하였습니다. 본 협약을 통해 한국 시장에 대한 정보가 필요한 해외 기관·기업에게 국내 법규를 비롯한 ESG 정책부터 소비 트렌드 등 민간 소비와 관련된 정보에 이르는 원스톱 통합 정보를 제공하는 서비스를 함께 추진할 계획입니다.

인공지능(AI) 디지털 전환

신한카드는 ‘챗봇 상담’, ‘AI 컨택센터’ 등 AI 솔루션 서비스를 운영하고 있습니다. ‘챗봇 상담’은 고객 질문에 대한 답변 영역을 대폭 넓혀, 이용 상품에 따른 개인화 질의·응답이 가능하고, 질문 추천이나 질문 자동완성 기능 등 다양한 서비스를 제공합니다. 또한 ‘AI 컨택센터’는 빅데이터로 학습된 AI 상담원이 다양한 분야의 고객 상담을 진행하는 서비스로, 빅데이터 분석 역량, 클라우드 활용 등의 기술이 정교하게 접목된 서비스입니다. **2022년 1월부터 7월까지의 AI 솔루션 서비스 누적 이용건수는 총 1,660만 건을 달성하며 신한카드의 생활금융 플랫폼으로의 전환이 가속화되고 있습니다.**

/ 신한카드 AI 사업현황 /



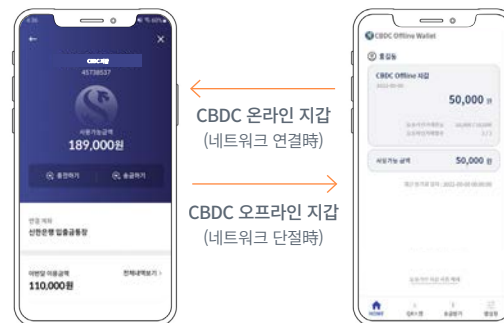


블록체인 기반 NFT 정품 보증서 서비스

신한카드 디지털 워런티는 중고 명품의 정품 인증서를 신한pLay 내 ‘My NFT’에서 발급/조회할 수 있는 서비스입니다. 번개장터 오프라인 매장에서 판매 중인 고급 신발 및 중고 명품을 구매하고 신한pLay로 인증하면 정품보증서를 NFT로 발급받을 수 있습니다. 디지털 워런티는 상품의 정품 여부와 소유권을 블록체인 기술로 인증하여 중고 거래의 신뢰성을 제고하고, 종이 보증서의 불편함을 개선하였습니다. 신한카드는 NFT 활용 기업과 플랫폼과의 연결을 통해 블록체인 생태계를 지속 확장해 나갈 계획입니다.

한국은행 화폐 대행 서비스

신한카드는 한국은행이 지속적으로 연구 중인 중앙은행 디지털화폐(CBDC)를 관리할 수 있는 전자지갑 서비스를 개발하여 결제 테스트를 완료하였습니다. 이번 테스트를 통해 블록체인 네트워크와 신한pPay를 연동하여 CBDC 등 디지털화폐를 사용하여 송금 및 가맹점 결제까지의 처리를 향후 고객이 보다 쉽게 사용할 수 있도록 기술을 검증하였습니다. 또한 신한카드가 보유한 특허『네트워크 단절時 송금 및 결제 방법』에 대한 기술 검증도 함께 실시하였습니다. 이는 네트워크가 단절되는 환경에서도 디지털화폐로 결제/송금 등 화폐의 역할이 가능하여 CBDC에 적용할 수 있는 주요 기술로써 향후 본격적인 국내 CBDC 사업의 핵심 기술로 활용할 수 있도록 더욱 발전시켜 나갈 예정입니다.



*CBDC : Central Bank Digital Currency(중앙은행 디지털화폐)

*PoC : Proof of Concept(개념 증명/기술 검증)

BEST PRACTICE



신한카드 전략적 비용 절감 성과 제도

신한카드는 업무 영역 전반에 걸친 디지털 혁신과 이를 통한 업무 프로세스의 효율화를 위해 ‘전략적 비용 절감 성과 제도’를 운영하고 있습니다. 본 제도는 매해 본부 또는 부서별 전략적 과제를 직접 도출 및 수행함으로써 비용 효율화를 추진하는 사내 운영 제도로, 실질적인 재무성과 창출·창신성·비용 절감 규모·추진 난이도 등을 종합적으로 고려하여 우수 과제를 선정합니다. 올해는 디지털 전환 영역과 더불어 모집·판촉·서비스 및 프로세싱·경비 등 비용 효율화 중심으로 총 170개 과제가 수행되었으며 이 중 ‘오픈뱅킹을 활용한 카드대금 선입금’ 과제는 카드대금을 선입금하는 고객 중 오픈뱅킹 활용에 동의한 고객을 대상으로 펌뱅크 대신 오픈뱅킹망을 활용함으로써 연간 펌뱅크 수수료 30억 원 이상을 절감해 최우수 과제로 선정되었습니다.

이외에도 디지털 멀티미디어 기반의 차세대 문자 서비스인 RCS(Rich Communication Service)를 활용한 카드 승인메시지 전면 적용, AI 컨택센터 구축 및 확장, 카자흐스탄 등 글로벌 법인 심사 자동화 프로세스 구축 등 총 7개 과제가 우수과제로 선정되었습니다. 해당 제도를 통하여 매년 비용 절감의 폭을 늘려 2020년과 2021년에 각각 957억 원, 1,064억 원을 절감하였으며 2022년에는 1,380억 원의 비용 절감 성과를 거두었습니다. 신한카드는 앞으로도 사내 제안 제도를 통하여 아이디어 활성화와 뿐만 아니라 열린 조직문화를 구축하고 전사 혁신 및 전략적·구조적 비용 절감을 달성하겠습니다.

혁신금융

신한카드는 다양한 혁신금융 서비스 및 금융 규제 샌드박스를 적극 활용하여 수익 다각화와 고객 경험 차별화를 만들어가고 있습니다. 국내 카드사의 혁신금융서비스 47건 중 27%가 넘는 13건의 서비스를 신한카드가 보유하고 있으며 2022년에는 추가로 1건의 혁신금융서비스 지정을 받았습니다. 선정된 혁신금융서비스 중 10건은 성공적으로 출시하여 실질적인 성과를 창출하고 있으며, 나머지 3건의 혁신금융서비스도 적시에 시장에 선보일 수 있도록 준비하고 있습니다. 신한카드는 새로운 수익원 발견과 더불어 차별화된 고객 경험을 제공하기 위해 혁신금융서비스를 지속적으로 발굴하고 있습니다.



마이데이터 '자산관리 집사'

신한카드는 빅데이터·디지털 역량을 기반으로 ‘마이데이터 서비스’를 구축하였습니다. 마이데이터 서비스의 개념트는 더 쉽고 더 편한한, 더 새로운 AI 자산관리 집사로, 고객이 원하는 진정성 있는 금융·라이프 큐레이터를 표방하며 신한플레이 앱 하나로 토털 금융서비스뿐만 아니라 라이프스타일에 맞는 맞춤형 생활 콘텐츠 및 혜택 모두를 누릴 수 있도록 서비스를 제공하고 있습니다. **2022년 11월 기준 신한카드 마이데이터 가입 회원 수는 434만 명으로 업계 최대 규모를 가지고 있으며 마이데이터 브랜드 평판 12월 빅데이터 분석 결과 1위를 차지하였습니다.** 신한카드는 마이데이터 서비스로 소비 관리, 통합 자산 조회, 맞춤형 금융상품 추천, 신용 관리 서비스, 투자 정보 제공 등 고객 맞춤 종합 자산관리 서비스를 제공하여 이용 고객의 편의를 향상시키고 있습니다.

부동산 월세를 카드로 납부하는 'My월세' 서비스

신한카드는 부동산 월세를 카드로 납부하는 My월세 서비스를 2020년 6월부터 운영하고 있습니다. My월세 서비스는 개인 간 부동산 임대차 거래내역의 투명화를 이루는 사회적 기여 서비스로, 임차인이 현금이 없어도 카드 결제를 통해 안정적으로 월세를 납부할 수 있고 소득공제를 연동하여 이용자의 편의성을 높인 서비스입니다. 서비스 출시 이후, **누계 승인액은 87억 원을 돌파하였으며, 14,000여 건의 약정이 체결되어** **이용자들의 많은 호응을 받으며 운영되고 있습니다.**

/ 최근 3개년 혁신금융 서비스 상세 내역 /

서비스 및 상세	선정시기
마이데이터 타사카드 상품 추천 서비스: 마이데이터 서비스를 통해 자사/타사카드 상품 모두 비교/추천 제공	2022. 09.
안면인식 기술을 활용한 비대면 카드 발급 서비스: 비대면 실명 확인 방식 중 영상통화 → 안면인식 기술 대체 인정	2021. 11.
마이데이터 카드 이용정보 확대 서비스: 마이데이터 제공 카드사의 사업자등록번호 제공	2021. 10.
금융분야 마이데이터 통합인증 서비스: 마이데이터 이용 시 고객이 참여 회사 건별 인증 → 1회 통합인증	2021. 05.
미성년 자녀를 위한 가족카드 서비스: 만 12세 이상의 중고등 학생 대상 가족카드 발급, 카드 대여 관행 해결	2021. 01.
가맹점 매출대금 신속 지급 서비스: 가맹점주 대금을 포인트로 지급, 수수료 절감, 지급기일 단축	2020. 12.
비거주자·외국인 대상 해외송금 서비스: 카드사도 외국인 대상 해외송금 서비스 허용(업권 한도 공유)	2020. 09.
렌탈 중개 플랫폼을 통한 렌탈 프로세싱 대행 서비스: 중소제조사 상품을 렌탈로 판매 가능케 하는 렌탈 프로세싱 대행	2020. 02.



TOPIC #3

CUSTOMER FOCUSED FINANCE

고객 관점의 금융

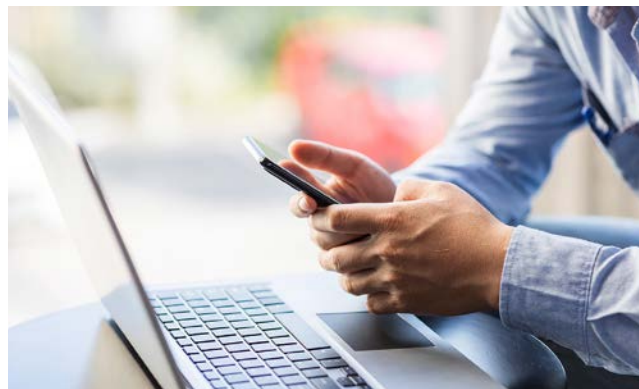
차별화된 고객 경험

신한카드는 모든 업무의 관점을 ‘고객 관점’에서 ‘제로 베이스’로 다시 짚어보기 위해 2022년 전사적 관점에서 새로운 고객 경험을 창조하는 ‘CX혁신팀’을 신설했습니다. 그리고 이를 통해 온오프라인 고객 경험 품질관리와 전사 제도 전반의 혁신을 추진하고 있습니다.

고객 관점의 서비스 개선

간편결제 자동 등록 서비스

신한카드는 카드 발급과 동시에 간편결제 이용이 가능하도록 온라인 카드 발급 프로세스를 개편하였습니다. 이전에는 카드 신청 후 실물 카드를 수령하여 간편결제에 직접 카드를 등록하는 등 번거로운 절차가 필요했으나, 간편결제 자동등록 서비스 절차가 간소화되었습니다. 간편결제 자동 등록 서비스를 이용하면 카드 발급 확정과 동시에 고객이 선택한 간편결제에 발급받은 카드가 즉시 등록되어 바로 사용할 수 있고 현재 카카오페이, 네이버페이에서 이용할 수 있으며, 2023년 4월에는 SSG페이, 엘페이 등 이용 가능한 플랫폼을 확대하였습니다. 또한 상담 센터를 통해 카드를 재발급할 경우, 고객 동의를 통해 고객이 원하는 간편결제에 상담원이 카드를 등록해주는 프로세스를 구축할 예정입니다.



“

간편결제 자동 등록 서비스는
카드 발급 확정과 동시에
고객이 선택한 간편결제에 발급받은
카드가 즉시 등록되어 바로
사용할 수 있도록 하는 서비스로
현재 카카오페이, 네이버페이에서
이용할 수 있습니다.



실물 카드 수령 전 간편결제 서비스

신한카드는 실물 카드를 수령하기 전에 온라인 쇼핑몰, 면세점 등에서 진행하는 프로모션 적용을 위해 간편결제를 먼저 이용하기를 원하는 고객의 니즈를 확인하였습니다. 이를 해결하기 위해 발급받은 카드를 온라인으로 등록하여 간편결제를 즉시 이용할 수 있도록 내부 프로세스를 개선하였습니다. 카드 등록은 간편결제 채널에서 앱카드 카드 등록 서비스를 이용하거나, 신한pLay 내 간편결제 다모아 서비스를 통해 등록할 수 있습니다.

전자서명 및 AI 시스템 도입

신한카드는 고객 관점의 편의성 확대 및 오토금융 업무 효율 증대를 위하여 자동차 대출 약정 시스템을 집중적으로 개선하였습니다. 신용조회를 포함한 인증 절차 간소화와 정보 입력 자동화 및 전자서명 시스템 도입으로 총 대출 소요시간이 평균 40분에서 15분으로 감소되었습니다. 더불어, 업무 간소화를 위해 AI 통화시스템을 도입하여 필수 정보를 간단하게 확인함으로써 현장에서의 업무 효율 증대와 근로자의 근로 조건 개선을 이루었습니다.



개방형 플랫폼 '신한카드 올댓' 리뉴얼

신한카드는 기존의 '올댓쇼핑'을 리뉴얼하여 개방형 플랫폼 '신한카드 올댓'으로 새롭게 론칭하였습니다. '신한카드 올댓'은 고객이 쇼핑을 통해 얻고자 하는 가치에 적합한 상품을 제안해 주는 '가치 특화 쇼핑몰'이라는 점이 가장 큰 특징이며 '국민템', '감성템', '신박템', '버킷템', '선물템' 등의 카테고리 상품들을 큐레이팅하여 고객의 니즈에 맞는 상품을 제안합니다. 아울러 MZ세대, X세대 및 시니어 세대의 이용 편의성 등을 종합적으로 고려한 플랫폼 디자인 개선과 함께 정기배송, 선물하기, 공동구매 '버킷딜', 추천 상품의 구입 실적에 따라 마이신한포인트를 지급하는 '파트너 셀러' 등 새로운 서비스들도 도입하였습니다. 기존에는 쇼핑몰이 자체적으로 정한 상품 카테고리 중심으로 상품을 제안하여 실제 고객들의 관심과 연결된 상품을 찾는 데 어려움이 있었다면, '신한카드 올댓'은 **고객이 쇼핑에서 얻고자 하는 가치 중심으로 상품을 먼저 제안하는 '가치 특화몰'**로써 고객의 쇼핑 및 Life 토털 케어 만족도를 더욱 높이고 있습니다.

“

'신한카드 올댓'은 고객이 쇼핑에서
얻고자 하는 가치 중심으로
상품을 먼저 제안하는
'가치 특화몰'로써 고객의 쇼핑 및
Life 토털 케어 만족도를 더욱
높이고 있습니다.

전자문서 중계 서비스

신한카드는 미래 성장 동력 확보 및 고객에게 다양한 가치를 제공하기 위해 신사업 발굴을 지속 추진하고 있습니다. 신한카드는 2022년 '공인전자문서중계자' 인증을 획득하였으며 이를 바탕으로 2023년 1분기부터는 신한은행, 신한투자증권 등 그룹사를 시작으로 본격적인 전자문서 중계 서비스를 시작합니다. '모바일 전자고지 서비스 규제 샌드박스 허가'를 통해 본인확인기관이 모바일 전자고지를 추진하는 행정·공공·민간기관 보유의 주민등록번호를 암호화된 연계정보(CI)로 일괄 변환할 수 있도록 2년간 승인을 받았으며 향후 2년간 법적 리스크 없이 1,540만 신한플레이 회원을 대상으로 다양한 공공 및 민간 기관의 모바일 전자고지 서비스를 제공할 수 있게 되었습니다. 전자문서유통 서비스 전문기업 '포덱스'와 체결한 전략적 업무 제휴를 통해 공공기관 대상으로 전자문서 중계 업무를 확대해 나갈 계획입니다.

카드사 연동 앱카드 서비스

신한카드는 신한pLay에 KB카드, 하나카드를 추가해 사용할 수 있는 카드사 연동 앱카드 서비스를 제공하고 있습니다. 카드사 연동 앱카드 서비스란 하나의 카드사 앱으로 여러 카드사의 카드를 등록해 결제할 수 있는 서비스로, 현재 신한-KB-하나카드 3개사가 서비스 중이며 1분기 내 5개사로 확대되고 점차 참여사가 확대될 예정입니다. 오프라인 매장에서 QR/바코드 결제는 물론, 신한pLay의 특징점인 터치결제 또한 사용할 수 있습니다. 스마트폰이 지갑을 대체하고 있는 환경에서 신한pLay가 국내 대표 결제 플랫폼으로 위상을 다질 수 있도록 지속적으로 발전시켜 나갈 계획입니다.



더 편리한 서비스

아이폰을 위한 오프라인 결제 서비스

신한카드는 아이폰을 가맹점 결제 단말기에 갖다 대면 결제가 되는 ‘신한카드 터치결제M’ 서비스를 제공하고 있습니다. 아이폰에 설치된 신한pLay 앱을 통해 고음파를 송출하면 가맹점 결제 단말기에 탑재된 결제 모듈에서 고음파를 수신 후 결제정보로 변환해 결제하는 방식으로, 아이폰을 흔들어서 결제(웨이브 결제)하는 것도 가능해 편리함을 더했습니다. 터치결제M 서비스는 신한카드 본사에 위치한 카페 및 일부 매장에서의 시범 서비스를 거친 뒤 향후 MZ 고객들이 주로 이용하는 매장 위주로 점차 서비스를 확대할 예정입니다.



얼굴인식 비대면 실명 인증 카드 발급

얼굴인식 비대면 실명 인증은 비대면 카드 발급 시 신분증 사진과 고객이 촬영한 얼굴 영상을 대조하여 고객 본인 실명 인증을 할 수 있는 서비스입니다. 얼굴 인식을 통한 실명 인증 서비스는 비대면 카드 발급에 필요한 계좌 인증과 같은 추가 인증을 위한 종이 서류 등을 줄일 수 있는 친환경 서비스일 뿐만 아니라, 비대면 카드 발급에 흔히 사용하는 영상통화나 계좌 인증 방식 등에 어려움을 느끼는 전자금융 소외계층에게 본인 확인 절차를 보다 편리한 방식으로 제공하는 사회적 책임을 실천한 서비스입니다. 앞으로 비대면 카드 발급 외에도 본인 실명 확인이 필요한 다양한 서비스에 얼굴 인식 비대면 실명 인증 서비스를 제공하여 전자금융 소외계층의 금융 편의성을 높이도록 하겠습니다.



INTERVIEW

“디지털 기술에 금융을 접목하여 고객 편의성을 증대 시키고, 고객 ESG 인식 확산 및 행동 변화를 유도해 나가길 기대합니다.”

신한카드는 홈플러스와 데이터 경제 활성화를 위한 MOU 체결을 통해 양사가 보유한 빅데이터 및 데이터 분석 역량을 토대로 차별화된 고객 서비스를 개발해 나가고 있는 전략적 비즈니스 파트너입니다. 신한카드는 최근 페이스페이, 터치결제 등 디지털기술에 금융을 접목하여 고객 편의성을 증진시켜 나가고 있는데, 이는 무인화, 언택트라는 미래결제의 트렌드에 부합한 사업 방향이라고 생각됩니다. 최근 ESG 확산에 따라 친환경 소비에 대한 고객들의 인식도 증진되고 있습니다. 신한카드가 추진 중인 내부적인 ESG 활동과 더불어 친환경 전시회, 음악회 등 친환경 이벤트를 개최하여 고객 친환경 인식 확산 및 행동 변화를 유도해 나가길 기대합니다.



홈플러스 이연하 차장

고객 관점의 상품 및 서비스

MZ 맞춤형 서비스

MZ세대 맞춤 카드

신한카드는 ‘MZ세대’의 트렌드를 적극 반영한 상품 및 서비스를 확대해 나가고 있습니다. 신한카드는 빅데이터 분석을 통하여 MZ세대의 선호 트렌드 및 소비 패턴을 반영한 ‘Fit(핏)’과 소액 재테크에 관심이 많고 드로/래플 등 추첨식 프로모션에 익숙한 MZ세대를 공략하기 위하여 추첨의 재미를 투자 상품과 연계한 ‘신한카드 래플(Raffle)’을 출시하였습니다. 또한 ‘카페 노트드’, ‘잔망루피’, ‘최고심’, ‘곰표’ 등 다양한 영역의 인지도 높은 캐릭터와 콜라보한 상품을 지속적으로 출시하였습니다.



신한카드 래플(Raffle)

ZEPETO 신한카드 월드



ZEPETO 신한카드 월드

신한카드는 글로벌 메타버스 플랫폼 제페토에 Z세대를 타겟으로 한 ‘제페토 신한카드 월드’를 선보였습니다. 신한카드 월드는 Z세대의 메타버스 행동 패턴, 선호 디자인 등 축적된 유저 데이터를 분석해 보다 색다른 스토리로 만들어졌습니다. 신한카드 월드를 보다 재밌고 유익하게 즐길 수 있도록 동화를 컨셉으로 꾸민 가상 공간에서 미로 찾기, 장�물 게임 등을 즐기거나 히든(Hidden) 맵을 찾아 월드를 정복하는 등 다양한 게이미피케이션(Gamification) 요소를 담았으며, 미래 결제 수단인 ‘신한 페이스페이(Face Pay)’와 같은 신한카드만의 디지털 서비스 체험을 제공하여 가상과 현실을 잇는 디지털 브랜치의 역할을 수행하였습니다.

BEST PRACTICE



소비성향을 알 수 있는 ‘소BTI’

신한카드는 MZ세대에서 유행하고 있는 MBTI를 응용하여 개개인의 소비 성향을 파악하는 ‘소BTI’ 테스트를 개발하였습니다. MZ세대의 가장 큰 특징은 ‘멀티 페르소나(Multi Persona)’로 소비를 할 때에도 한 가지 특성이 아닌 다양한 모습이 나타날 수 있는 점을 반영하였습니다.

다꾸, 미니아웃, 플렉스, ESG 등 다양한 소비 키워드를 수집하여 소비의 장소/방식/순위/가치기준에 따라 4가지의 큰 축으로 분류해 총 8개의 고객 페르소나를 만들었습니다. 신한카드 소비 페르소나는 하나에만 특정되는 것이 아닌 한 고객에게 다양한 페르소나가 나타날 수 있음을 체계에 반영하여 MZ세대의 특성에 맞는 결과를 보여줍니다. 특히 친환경 자동차, 제로웨이스트, 비건 등 ESG 관련 가맹점을 발굴하여 고객의 소비행태로부터 가치소비에 대한 페르소나 스코어를 고객소비성향 지표 소BTI 산출에 반영하여 개인별 소비 능력치를 파악할 수 있는 분석 결과를 제공합니다. 더불어 테스트한 소BTI 결과를 바탕으로 유형별 빅데이터 리포트를 확인할 수 있고 추후에는 고객 한 명당 능력치 그래프를 표시하여 소비 배지, 소비 레벨 업그레이드 등 다양한 콘텐츠가 업데이트될 예정입니다.



The figure illustrates the redesign of the 'Nal-gal' app. On the left, the original app interface is shown, featuring a dark theme, a top navigation bar with icons, and a list of stories. On the right, the redesigned app interface is shown, featuring a light theme, a large illustration of a person in a boat, and a more structured layout. Arrows indicate the transition from the original to the redesigned version.

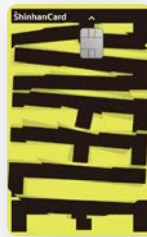
신한카드는 고객의 관심사에 맞춤형 콘텐츠를 제공하고 동일하거나 유사한 관심사를 갖고 있는 사람들이 모인 공간에서 새로운 관심사·콘텐츠·사람을 발견할 수 있는 플랫폼을 개발하였습니다. 고객은 일상에서 중요시하는 관심사를 선택하여 신한pPlay 디스커버에서 카드 피드의 형태로 콘텐츠를 추천받을 수 있으며, 동호회처럼 동일 관심사를 가지는 사람들의 모임인 IG(Interest Group)에서는 게시글/댓글/좋아요 등 직접적인 소통을 할 수 있습니다. 신한카드는 고객 간 정보 공유 및 커뮤니케이션에 대한 개방성을 지향하는 디지털 플랫폼을 통해 고객들이 보다 유익하고 즐거운 삶을 누릴 수 있도록 지원하고 있습니다.

차별화된 디자인과 혜택



신한카드 플리(신용/체크)

고객만의 '플레이리스트'에 따라 자유롭게 소비한 것에 혜택 제공



신한카드 래플

주식과 추천식 경품행사를 컨셉으로 포인트 및 적립 혜택 제공



신한카드 핏

빅데이터 분석을 활용하여 FLEX 영역 및 스탬프 적립을 통한 혜택 제공



신한카드 이츠모아(Eats More)

잔돈 적립 및 오프라인 요식 가맹점 / 온라인 마켓 이용금액 포인트 적립 혜택

이종 간 콜라보레이션



신한카드 Unboxing

카페 노트드와 콜라보



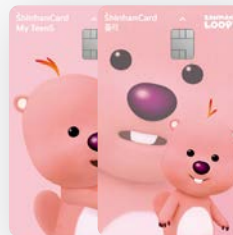
신한카드 Eats More(곰표)

대한제분 곰표와 콜라보



신한카드 On/Way 체크

영화 주라기 캐릭터와 콜라보



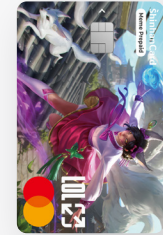
신한카드 On 체크 / 플리

뽀로로 잔망루피와 콜라보



LG트윈스 신한카드 체크

LG트윈스와 콜라보



신한카드 Meme(밈) LoL

LoL 게임과 콜라보

03

32 Environmental



43 Social



60 Governance



ESG REPORT

ESG REPORT 01

ENVIRON- MENTAL

33 녹색금융

36 ESG 리스크 관리

39 친환경 경영

2050

2050년 Net Zero 목표

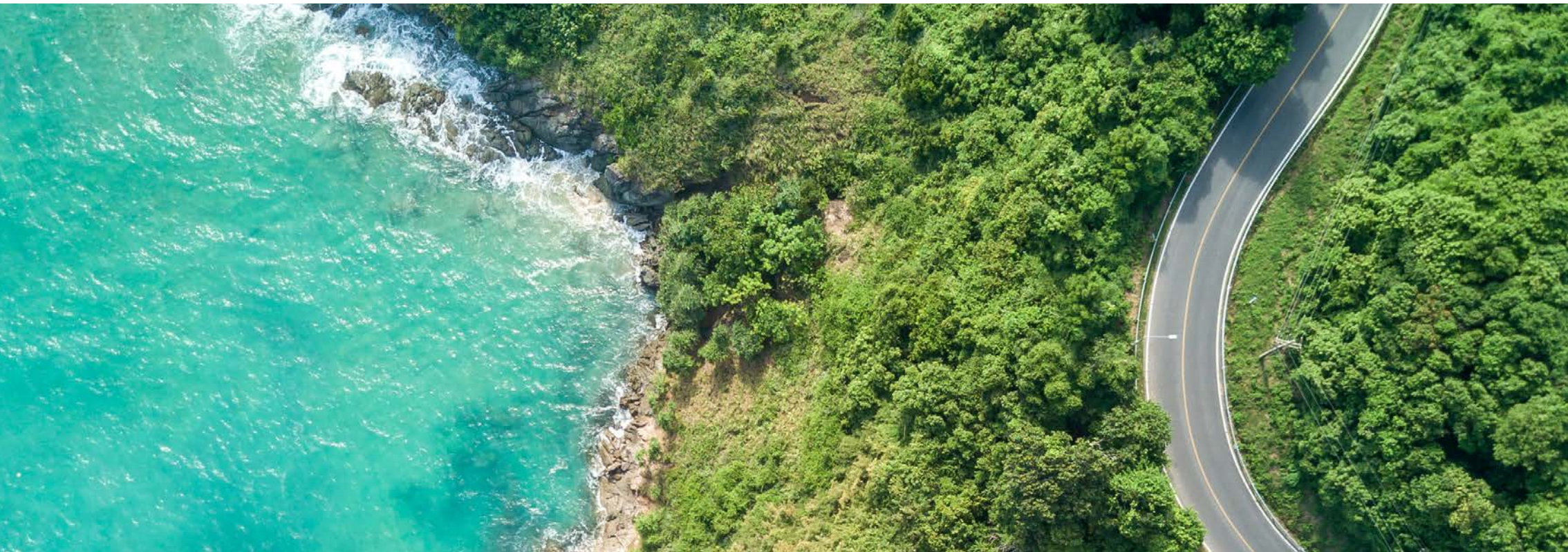
신한카드의 탄소 배출량 감축 계획은 2030년 25.7% 감축, 2050년 Net Zero를 목표로 하고 있습니다.



1,100억 원

ESG 관련 채권 발행

ESG 채권 표준 관리체계에 따라 ESG 투자 및 채권을 발행하고 있으며, 2022년 1,100억 원의 채권을 발행하였습니다.



녹색금융

ESG 투자

ESG 투자 원칙

신한카드는 국제 자본시장협회(ICMA, International Capital Market Association) 기준의 녹색채권 원칙(Green Bond Principle)과 사회채권원칙(Social Bond Principle)을 통해 ESG 채권에 대한 사용과 금융 실적에 대한 기준으로 활용하고 있습니다. 또한, 신한카드의 ESG금융 활동이 환경, 사회뿐 아니라 UN SDGs와의 연결성도 가질 수 있도록 커뮤니케이션을 강화하고 있습니다.

/ 신한카드 ESG 채권 구분 /

녹색채권 분류 및 관련 프로젝트	UN SDGs 연계	소셜채권 분류 및 관련 프로젝트	UN SDGs 연계
에너지 효율		기초 인프라	
환경오염 방지 및 관리		기초 서비스	 
친환경 운송		저가 주택	
녹색 건축		사회경제 발전	



해외 공모 소셜본드(Social Bond)

신한카드는 2022년 1월 싱가포르 거래소에 상장하는 ESG Social 해외공모채권을 3번째로 발행하였습니다. 이번에 발행한 소셜본드는 중소기업 지원과 일자리 창출, 취약계층 지원 등 사회문제 해결을 위해 발행하는 특수 목적 채권이자 환경, 사회, 지배구조(ESG)채권으로, 5년 만기 4억 달러 규모입니다. 본 채권은 국제 신용평가사인 무디스로부터 업계 최고 수준의 신용등급인 A2를 받았으며 높은 흥행으로 미국채 5년 금리 + 95bp의 저금리로 발행되었습니다. 조달된 자금은 저신용/저소득층 등 사회취약계층 금융 지원에 사용되었습니다.

ESG 카드채 발행

신한카드는 2022년에 녹색금융 ESG 카드채를 두 차례 발행했습니다. 2022년 9월에 2.5년 만기 1,000억 원 규모를, 2022년 11월에 3.5년 만기 100억 원 규모를 발행했으며 조달된 자금은 친환경차 전용 할부 대출 및 금융상품 운영자금으로 사용되었습니다.

환경사업 전략적 자본투자

신한카드는 탄소중립 이행을 위한 친환경 에너지 분야 투자를 지속적으로 검토하고 있습니다. 2022년에는 대기환경분야 오염물질 저감 기술, 그린수소 생산 및 수소 정제 기술을 보유하고 있는 (주)금강씨엔티에 5억 원의 전략적 투자를 실행하였습니다. 신한카드는 친환경 에너지 분야 투자를 통해 금융 배출량을 지속적으로 상쇄시키고, 친환경 에너지 기업 성장을 통해 저탄소 경제가 실현되는데 적극 참여할 계획입니다.

/ 2022년 신한카드 ESG관련 채권 발행 실적 /

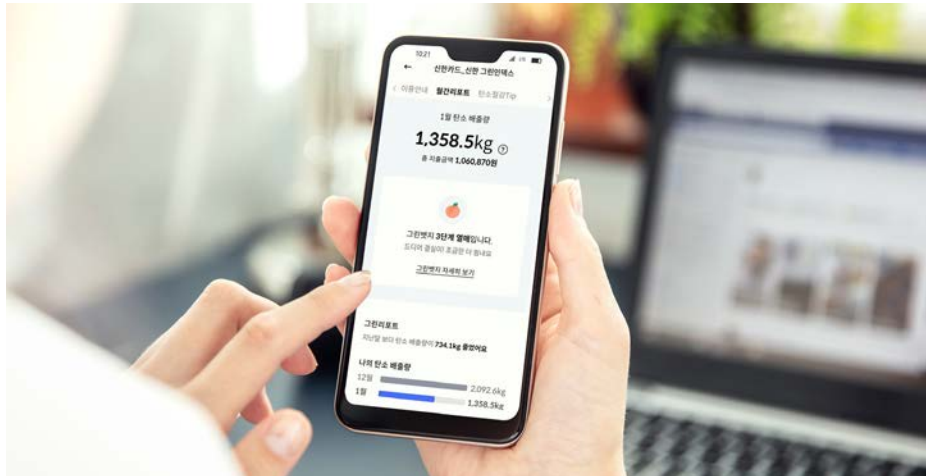
구분	회사	채권종류	발행일	만기일	발행만기	금리(%)	발행금액(억 원, 억 달러)	발행목적
해외채	2128(소셜)	해외공모채	2022-01-27	2027-01-27	5.0년	2.577	USD 4	저신용/저소득층 지원 소셜본드
	2128회차 계						USD 4	
국내 카드채	2150-1(녹색)	이표	2022-09-16	2025-03-14	2.5년	4.708	1,000	친환경차 전용 할부대출 및 금융상품 운영자금으로 사용
	2154-2(녹색)	이표	2022-11-11	2026-05-11	3.5년	6.544	100	친환경차 전용 할부대출 및 금융상품 운영자금으로 사용
	2150, 2154회차 계						1,100	

녹색금융

친환경 금융

신한pPlay 앱 내 그린인덱스 서비스 오픈

신한카드는 '신한 그린인덱스'를 개별 고객 단위에 적용한 '신한 그린인덱스 서비스'를 론칭하였습니다. 소비 행위를 바탕으로 개인의 탄소 배출량을 추정하여 제공하는 신한카드만의 서비스로, 신한pPlay 앱 및 홈페이지를 통해 매월 발행되는 '그린리포트'에서 자신의 카드 소비 금액과 이에 따라 유발된 탄소 배출량 확인이 가능합니다. 마트·편의점, 쇼핑·패션, 가전·생활, 교통·자동차, 문화·레저, 음식·카페, 뷰티·건강, 가정·에너지의 총 8개 생활 밀착 분야별 카드 소비 금액과 탄소 배출량이 제공되며, 탄소 배출 상쇄 (Carbon-Offset) 프로젝트 기부 프로그램 연계, 탄소 저감 팁(Tip) 등의 서비스도 제공합니다.



탄소데이터 연계 대외협력 및 사업 확대

신한카드는 '신한 그린인덱스'를 활용한 신규 비즈니스 추진을 위한 외부 기관과의 협업을 확대해 나가고 있으며, 활용성을 높이기 위한 알고리즘 고도화를 진행해 나가고 있습니다. 상대적으로 정교한 탄소 배출량 산출이 가능한 교통 영역을 우선적으로 선정하여 알고리즘을 업그레이드하고 있으며, 대학 내 기후변화센터와 산학 협력을 통해 '소비-탄소 배출' 관련 DB 개발, 탄소중립 관련 공동 사업모델을 개발하는 등 기후 위기 공동 대응 방향을 모색하고 있습니다.

그린인덱스 ESG 컨설팅

신한카드는 빅데이터 기업으로 도약하기 위한 사업 다각화 차원으로 '신한 그린인덱스'를 활용하는 ESG 컨설팅 사업을 시작했습니다. 친환경 소비를 하는 고객에게 마케팅을 펼치고자 하는 기업이나 경영 전략을 짜는 기업, 연구를 수행하는 기관 등이 신한 그린인덱스 및 친환경 소비 트렌드 변화 데이터를 활용함으로써 국내 기업의 ESG경영 확산에 도움이 될길 기대하고 있습니다.

그린 리모델링 지원

신한카드는 노후 건축물의 단열 성능을 보강해 에너지 효율을 높이고 이산화탄소 배출량을 줄이기 위한 국토교통부 주관의 '그린 리모델링 사업'에 참여하였습니다. 노후한 주택의 창호를 교체하는 고객에게 최장 24개월까지 무이자 할부 금융 혜택을 제공하며, 부동산 소유주가 이자를 지원받기 위해 은행에 직접 증빙 서류를 제출해야 하는 불편한 과정을 없애 고객 편의를 강화하였습니다. 그린 리모델링 사업 무이자 할부 서비스를 통해 고객의 주거 환경 개선과 더불어 탄소 배출 저감을 통한 지구 온난화 극복으로 이어지길 기대하고 있습니다.

E

S

G

녹색금융

친환경 운송 및 여행 확산

제주도 소상공인 전기 이륜차 할인

신한카드는 제주특별자치도 상인 연합회 소속 소상공인에게 지원 보조금을 포함해 최대 40% 할인된 가격으로 전기 이륜차를 보급하는 프로젝트를 시행하였습니다. 구매 고객들에게는 자연재해로 인한 피해 발생을 대비하여 풍수해보험 무료 가입이 지원되고 A/S를 이용할 수 있도록 제주 현지의 전담 유지 보수업체와 협력관계를 구축하였습니다. 이번 프로젝트는 중소기업과 소상공인을 위한 상생 비즈니스 모델로 우수 중소기업에게는 브랜드 인지도 강화와 판로 확대의 기회를 제공하고, 소상공인에게는 배달 및 실생활에서 이용할 수 있는 전기 이륜차를 저렴하게 구매하는 기회를 제공합니다. 신한카드는 이번 프로젝트를 통해 친환경 전기 이륜차의 이용이 보다 확대되어 탄소 감축에도 기여할 수 있기를 기대하고 있습니다.



친환경 여행 주제 데이터 경진대회

신한카드는 과학기술정보통신부 후원으로 데이터 우수 인재를 발굴하고 공공 및 민간 데이터를 활용한 새로운 비즈니스 아이디어를 모색하는 빅데이터 경진대회 '2022 빅콘테스트'에 주관사로 참여하였습니다. 데이터 분석 기반의 새로운 비즈니스 아이디어를 모색하는 이노베이션 분야에 참여한 신한카드는 'MZ세대가 떠나는 친환경 ESG 제주여행 루트 짜기'를 과제로 선정하였습니다. 본 과제의 참가자들은 신한카드에서 제공한 카드 소비 데이터 및 탄소데이터를 활용하여 여행 출발부터 숙박, 음식료품 섭취, 이동 등 여행 전반의 영역에서 발생하는 탄소 배출량을 산출해보고 탄소 중립을 실천함과 동시에 MZ세대 여행자 관점에서 매력도 높은 친환경 관광 루트를 기획하였습니다. 신한카드는 소비자의 탄소 인지 수준을 향상시키고 자발적인 탄소 저감 활동을 유인하기 위한 서비스를 지속적으로 개발할 계획입니다.

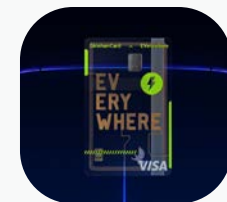
CASE

친환경 자동차 보급 확대

신한카드는 친환경 차량인 전기차 및 수소차 보급과 관련 인프라 확대에 따라 친환경 에너지 사용과 친환경 자동차 이용 고객의 편의성 향상에 초점을 맞춘 카드를 출시하였습니다.

'EVerywhere(이브리웨어) 카드'

이브리웨어 카드는 전기차 충전 인프라가 증가함에 따라 충전 인프라 제휴 업체를 확대하여 전국 대부분의 전기차 충전소에서 캐시백 혜택을 받을 수 있도록 혜택 범위를 확대한 것이 특징입니다. 전월 이용 조건에 따라 20~30% 캐시백을 받을 수 있고, 생활서비스 분야에서 결제 시 전기차 충전 금액의 5~10% 추가 캐시백을 받아 전기차 충전 금액의 최대 40%의 캐시백 혜택을 받을 수 있습니다.



'수소차 충전 할인 신한카드'

수소차 충전 할인 카드는 할인받을 수 있는 충전소를 찾아서 이용해야 하는 불편을 줄이고자 지역 제한 없이 전국 111개 충전소(22.7.18 기준)에서 할인 혜택을 받을 수 있는 점이 특징입니다. 수소차 충전 요금의 10%를 결제일에 할인받을 수 있으며 22년 7월 1일 출시된 후 22년 12월까지 총 1,197매가 발급되어, 총 취급액 약 25억 원을 달성하였습니다. 신한카드는 향후 신규 수소차 충전소 할인 적용을 확대하고, 수소충전 전용 어플등과 제휴하여 간편결제 등록 등 사용 편의성 증대를 확대할 계획입니다.

E

S

G

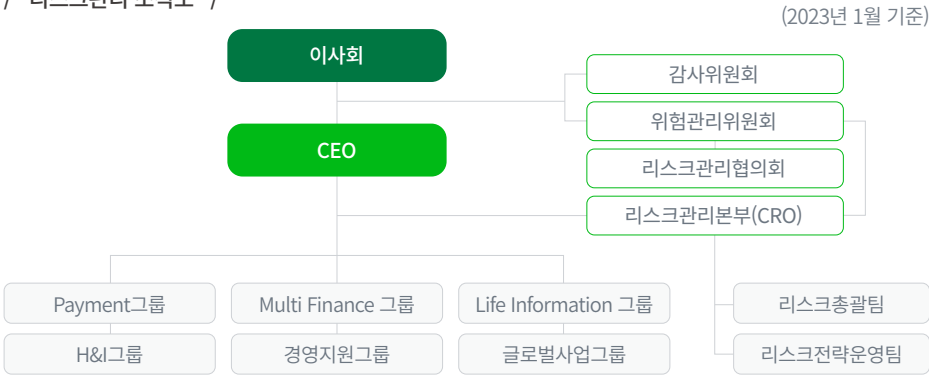
ESG 리스크 관리

통합리스크 관리

리스크 관리 체계

신한카드는 리스크 관리 조직을 구성하여 경영 중 발생할 수 있는 재무 및 비재무 리스크에 선제적으로 대응하고 관리하고 있습니다. 리스크 관리 조직체계는 이사회 산하의 위험관리위원회와 리스크관리협의회, 리스크관리본부로 구성됩니다. 위험관리위원회는 리스크 관리의 기본 방침 및 전략을 수립하고 회사 경영 상 발생할 수 있는 리스크 및 리스크 수준을 인식, 측정, 통제하며 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.

/ 리스크관리 조직도 /



리스크 관리 원칙

신한카드는 ‘지속가능한 성장을 위해 모든 조직 구성원들이 리스크에 대한 옹호를 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.

리스크관리협의회

리스크관리협의회는 위험관리위원회의 결의 및 심의 사항을 효율적으로 이행하기 위해 설치되어, 회사 경영상 발생하는 각종 리스크 및 ALM(Asset Liability Management), 수익성 등을 종합적으로 관리하

는 역할을 하고 있습니다. 자산 운용, 업무 수행, 혹은 그 밖의 각종 거래 시 발생하는 위험을 점검하고 관리하는 위험관리책임자 CRO를 협의회 의장으로 하여 주요 경영진 10명이 월 1회의 정기 협의회와 사안에 따라 수시 개최되는 임시협의회를 진행함으로써 선제적인 리스크 관리를 위해 힘쓰고 있습니다.

- 🔗

리스크관리 원칙
- 🔗

리스크관리협의회 심의사항
- 🔗

리스크관리 사전점검 유형별 체크리스트

/ 리스크 중요도별 사전점검 방안 /

사전점검 구분	Risk/중요도	주요 절차
사전협의	저(低)	기안부서가 리스크관리부서에 시행 전 협의 받는 과정 필요
사전점검	중(中)	리스크 점검 항목, 점검 부서가 명시된 체크리스트 (13종류)에 따라 해당 점검 부서가 리스크 점검을 실시하고, 리스크관리 담당 부서가 종합의견을 제시
리스크관리 협의회 심의/결의	고(高)	‘사전점검’ 결과를 바탕으로 리스크관리협의회 심의 또는 결의

리스크 관리 강화

리스크 리뷰 관련 규정 반영

신한카드는 지주사 리스크 관리 조직과의 네트워크를 통해 그룹 리스크 정책 전략의 일관성을 유지하고 리스크 관리 역량을 제고하고 있습니다. 2009년 GRM(Group Risk Management) 프로젝트를 통해 그룹의 통합 리스크 관리 체계를 구축하여 현재까지 업그레이드하고 있으며, 주요 신사업 추진 또는 주요 정책 수립 변경 시 리스크 요인을 지주사와 공통 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 전문가 네트워크 운영

신한카드는 리스크 관리 내부규정 제20조에 의거, 업무를 영위함에 따라 발생하는 리스크를 사전에 예방하고 효율적으로 관리하기 위하여 리스크 사전점검 및 사후 점검을 실시하고 있습니다. 리스크 점검 대상 및 세부 운영은 리스크 사전/사후 점검 운영 규칙에 따라 운영하고 있습니다.

E

S

G

ESG 리스크 관리

리스크 유형별 대응

재무 리스크 관리

신한카드는 직면하고 있는 모든 중요한 리스크와 위기 상황에서 발생할 수 있는 잠재 리스크에 대해 인식하고 측정하고 있습니다. 재무리스크 유형은 신용리스크, 유동성리스크, 시장리스크, 운영리스크로 나누어 관리합니다.

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 관리 현황 및 중요사항은 수시로 경영진, 리스크관리협의회, 위험관리위원회 등에 보고하고 있습니다. 리스크 유형별 개념 및 관리 방법은 내규인 리스크 관리 업무 규정 및 업무규칙에 반영되어 있습니다. 특히 2023년 1월에 시행된 바젤III 기준에 맞춰 유동성리스크시스템, 시장리스크시스템, 운영리스크시스템을 각각 구축하였고 리스크 유형별 리스크량 측정, 리스크의 요인별 변동성에 맞춘 시나리오 분석, 실시간/주기별 모니터링을 전산화하여 관리 중입니다.

비재무(ESG) 리스크 관리

신한카드는 신한금융그룹의 일원으로서, 2018년 제정한 그룹 환경·사회리스크 관리 모범기준에 따라 지속가능성을 제고하고, 평판리스크를 관리하기 위해 환경과 사회, 지배구조 이슈를 고려한 비재무 리스크관리를 강화하고 있습니다.

신한카드는 비재무 리스크관리 시스템을 활용하여 지속적으로 기후리스크 시나리오를 분석/관리하고 금융 탄소 배출량을 전산 모니터링 중이며 신사업 추진 시 ‘환경사회 리스크 사전 리뷰’를 통해 환경과 사회에 악영향을 미칠 수 있는 사업을 사전에 통제하고 있습니다. 또한 그룹 차원의 12개 유의업종 영역(화학제조업, 발전업 등)을 선정하여 영역별 신용 익스포저, 이슈사항 등에 대한 모니터링 및 사후관리를 실시하고 있습니다. 타 그룹사들과 함께 ESG리스크 관리체계를 지속 고도화하여 장기적인 차원의 기후리스크 대응 역량을 확보하고 시장 내 ESG리스크 관리 이니셔티브를 유지 및 선도할 것입니다.

/ 리스크 유형별 대응방법 /

리스크 유형	정의	관리방법
신용리스크	채무자의 부도, 거래 상대방의 계약불이행 등으로 인하여 발생할 수 있는 잠재적인 경제적 손실 위험	개인/법인 고객별 익스포저에 대한 리스크 등급 산정 및 예상 손실(Expected Loss)을 측정하고, 상품 유형별 포트폴리오의 리스크 편중도를 관리하며, 거시 경제지표의 변동과 회원 포트폴리오의 악화 등을 종합적으로 고려하여 위기상황 분석(Stress Test)을 실시하고 대응
유동성리스크	회사가 수용하기 힘든 손실의 발생 없이 자산 증가에 소요되는 자금을 조달하지 못하거나, 만기 도래하는 지급 의무를 상환하지 못하게 되는 위험	유동성리스크 시스템으로 월 말 기준 현금 흐름을 추정하고 모니터링함과 동시에 자금 조달의 편중과 분산 및 자산 유동화 등의 계기 발생 항목 및 가능성에 대하여 지속 모니터링하고, 시장의 급격한 변화 등 대내외적 유동성 위기상황에 대처하기 위한 위기상황분석 및 비상조달계획을 수립
시장리스크	금리, 추가, 환율 및 상품 가격 등 시장요인의 변동에 따른 손실 위험	시장리스크 시스템에 BIS기준의 표준 방법을 적용하여 시장리스크 양을 산출 및 모니터링하고, 일정 수준 이상의 리스크에 대하여 적절한 통제 및 경감 활동을 수행 중. 금리, 환율, 추가 등 시장 요인 변동에 따른 이슈 및 민감도 분석, 스트레스 테스트 등을 수행하여 종합적인 리스크 관리를 수행
운영리스크	부적절하거나 잘못된 인력 또는 업무절차, 시스템 오류 및 외부사건으로 인한 손실 위험	운영리스크 시스템을 활용하여 부서 단위 잠재리스크 프로파일, 핵심 위험 지표를 선정 및 모니터링하고 발생한 손실 데이터를 수집/관리 중. 감독기관에서 규정한 리스크량 측정방식 또는 BIS기준의 표준방법 등을 활용하여 평가하여 일정 수준 이상의 리스크에 대해서는 적절한 통제 및 경감 활동을 수행
환경사회리스크	금융서비스 제공 대상의 환경(Environment), 사회(Social), 지배구조(Governance)요인이 금융기관에 미치는 리스크	그룹 통합 ESG관리시스템으로 전산화하여 기후리스크 시나리오 분석/관리, 금융 탄소 배출량, 화학 제조업 등 12개 유의업종 영역을 선정하여 영역별 신용 익스포저, 이슈사항 모니터링 및 사후 관리중
평판리스크	금융사고, 사회적 물의 야기 등으로 고객, 주주 등 외부의 여론이 악화됨에 따른 경제적 손실 리스크	전사민원현황, 정보보호체계현황, 유의업종 가맹점 현황, 부정거래 관리 현황을 리스크협의회 등에서 주기적으로 점검함. 특히 FDS관리시스템 및 정보보호시스템을 전산화하여 사전 사고예방 중

친환경 경영

탄소 배출 저감 활동

신한카드는 2022년 금융 배출량 감축을 위해 오토 금융을 취급함에 있어 무공해차(전기/수소차) 대출 취급액을 지속적으로 증대하고 있으며, 페플라스틱 재활용 카드 플레이트 발급 및 수소차 충전 할인 카드 신상품 출시 등을 통해 금융 배출량을 상쇄하기 위한 노력을 기울였습니다. 또한 친환경 금융 확대를 위해 2022년 상반기 킥보드 대출 상품을 신규 출시하고, 그린리모델링 신한은행&LX하우스와 공동영업 전개 등을 통해 친환경 금융 취급액을 확대했습니다.

/ 신한카드 금융 배출량 상쇄 방안 /

상쇄방안	설명
친환경 참여 (Engagement)	· 신한 그린인덱스 연계 친환경 가맹점 선정
친환경 신상품 개발 및 상품 촉진	· 페플라스틱 재활용 카드 신상품 출시 · 논 플레이트(Non plate) 기반 신상품 출시 · 친환경 카드 신규 개발 및 발급 촉진
친환경 자금조달	· 녹색채권 발행
친환경 제휴 사례 발굴	· 친환경 스타트업 지분 투자 · 대외기관 제휴 친환경 사업 추진 · 빅데이터 기반 ESG 컨설팅 · 탄소중립 MOU 체결
친환경 이니셔티브 참여	· TCFD 지지 선언
탄소중립 교육	· 내부 임직원 및 협력사 동반 캠페인 교육
탄소중립 실천 사내 캠페인	· 직원 참여형 친환경 캠페인
친환경 금융 확대	· 태양광 팩토링 · 전기차 충전시설 할부금융 · 그린리모델링 인테리어 할부 금융

지표 및 목표

신한카드의 내부 배출량은 사옥에서 사용하는 전력이 대부분을 차지합니다. 2022년도 신한카드의 내부 탄소 배출량은 8,268 tCO₂eq로 전년대비 46 tCO₂eq 감소하였으며, 금융 배출량은 697,975 tCO₂eq로 전년대비 37,322 tCO₂eq 감소하였습니다. 신한카드는 2023년 내부 탄소 배출량은 7.15%, 금융 배출량은 10.36% 저감할 계획을 가지고 있습니다.

/ 온실가스 배출량 /

구분		단위	2020	2021	2022
내부 배출량 ¹⁾	Scope 1 (직접배출)	tCO ₂ eq	n/a	1,020	1,381
	Scope 2 (간접배출)	tCO ₂ eq	n/a	7,294	6,887
	온실가스 배출량 (합계)	tCO ₂ eq	n/a	8,314	8,268
금융 배출량	6대 자산 ²⁾	tCO ₂ eq	635,840	735,297	697,975
	온실가스 배출량 (합계)	tCO ₂ eq	635,840	735,297	697,975

¹⁾ 그룹사 온실가스 인벤토리 산정 범위 변경(임차 사업장 배출량을 보고 범위로 포함)으로 전년도 보고 데이터 값과의 차이 발생

²⁾ 6대 자산: 상장주식 및 회사채, 기업 대출 및 비상장 주식, 프로젝트 파이낸스, 상업용 부동산, 모기지, 차량 대출

친환경 사업장 운영

신한카드는 2022년 친환경 국제표준 ISO 14001 인증 갱신을 통해 글로벌 수준의 친환경 경영 체계를 점검하고 개선에 반영하는 한편, 부산 APEC 나루공원 내 두 번째 ‘신한카드 에코존’을 오픈하여 도심 미세먼지 감소와 탄소중립에 기여하였습니다. 더불어 산림청과 함께 하는 ‘산림 생태계 보존’ 프로젝트 MOU 체결을 통해 기후변화에 적극 대응하고 생물 다양성 보존에 힘썼습니다. 신한카드는 친환경적 운영을 통해 운영상의 탄소 배출을 저감하는 동시에 오염물질을 최소화하여 환경에 미치는 영향을 줄여 갈 계획입니다.

친환경 경영

친환경 순환경제 구축

내부 에너지 및 탄소 배출량 감축

신한카드는 본사 사옥에 친환경 데스크탑 가상화(VDI) 환경을 구축하여 매년 전기 사용량을 30% 감축하고 있으며, 환경부 주관 K-EV100에 참여하여 지속적으로 회사 보유 리스/렌터카를 무공해차로 전환하고 있습니다. 또한 회사 내 영업용 차량 중 친환경 차량(하이브리드차)의 비중을 확대하고 있으며, 본사 전기제품 및 조명 기구를 고효율 LED 등으로 교체하는 등 노후 시설 개선 활동을 지속적으로 진행하고 있습니다.

/ 에너지 사용량 / (단위: GJ)

구분	2020	2021	2022
가스/디젤오일	n/a	9	14
도시가스(LNG)	n/a	19,811	18,882
차량-휘발유	n/a	5,679	6,261
차량-경유	n/a	7	16
전기	n/a	150,185	143,911
합계	n/a	175,691	169,083

* 그룹사 에너지 사용량 수집 범위 변경(임차 사업장 사용량을 보고 범위로 포함)으로 전년도 보고 데이터 값과의 차이 발생

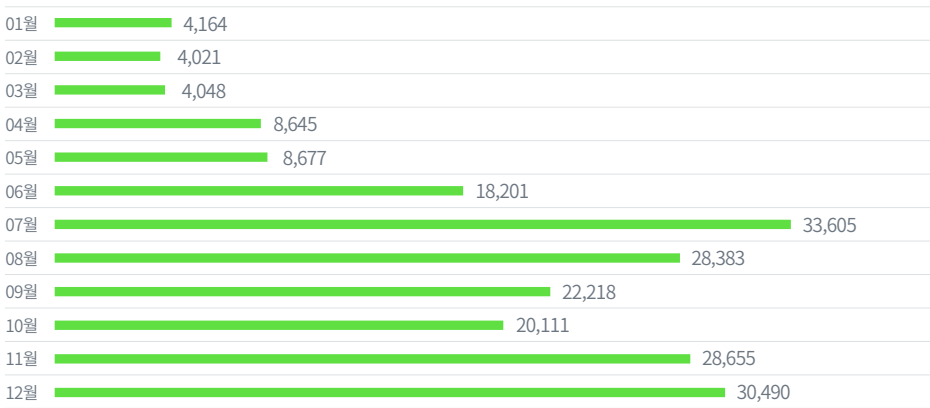
/ 환경투자 실적 / (단위: 백만 원)

구분	2020	2021	2022
친환경 IT제품 구매	1,550.65	1,825.30	2,155.86
노후시설 교체	22.61	11.95	34.84

페플라스틱 재활용 플레이트 확대

신한카드는 2021년 8월부터 페플라스틱을 재활용한 친환경 소재(R-PVC) 플레이트를 기존 카드 상품부터 신규 출시한 상품까지 단계적으로 도입하였습니다. 2022년 12월 기준 총 9종(딤드림신용/체크/모베라웍스, 딤드림플래티늄+, 딤오일, 딤스토어, 퍼즐, 플리신용/체크), 누적 발급 수 211,218매의 카드가 재활용 플레이트 카드로 발행되었습니다. 신한카드는 앞으로도 상품 및 서비스로부터 발생하는 Scope3 탄소 배출량을 저감하기 위한 노력을 지속할 계획입니다.

/ 2022년 재활용 플레이트 카드 발급 수 / (단위 : 매)



Paperless 확대

신한카드는 고객과의 대면 채널에서 발생하는 종이 서류를 감소시키고자 ‘전자문서 관리시스템(PPR)’을 구축하고, 대표적인 대면 채널인 고객 데스크, 은행 영업점, 배송업체 등에서 발생하는 종이 서류를 전자문서로 지속 전환하고 있습니다. 휴대전화 등 모바일 기기를 통해 고객에게 교부해야 하는 상품 안 내장/약관/계약서를 전자문서로 교부하거나, 고객으로부터 받아야 하는 종이 형태의 각종 증빙 서류를 전자 서류로 제출할 수 있게 하는 ‘비대면 전자 문서 인프라(UED)’를 구축하여 기존 종이 서류 기반의 업무를 전자문서로 전환하는 활동을 가속화하고 있습니다. 아울러 각 부서에 태블릿 PC를 지급하여 각종 회의/보고 등에 발생하는 종이 출력을 줄이는 페이퍼리스 캠페인을 지속적으로 실시하고 있으며, 안드로이드 기반의 스마트 보드를 회의실에 설치하여 종이 없는 회의 문화를 정착해 나가고 있습니다.

/ Paperless 추진 현황 /

구분	2019	2021	2022
사내 종이 출력량(월 평균)	140만 장	121만 장	103만 장
전자문서율	61.4%	72.7%	75.3%

E

S

G

친환경 경영

소액명세서 모바일 대체 발송 서비스

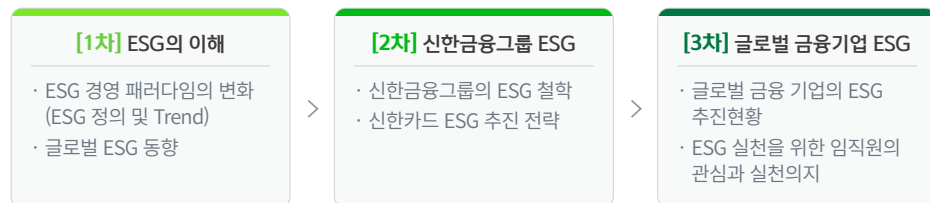
신한카드는 명세서 수령 방법이 우편(주택/직장)인 고객을 대상으로 결제금액이 10만 원 이하의 소액 일 경우 우편 명세서 대신 신한pLay 명세서로 대체 발송되는 『소액명세서모바일대체발송』서비스를 시행 중입니다. 2022년 6월에 서비스를 시행한 이후로 점차 이용량이 증가하고 있으며 최근 3개월 동안 월평균 3,000건 정도가 모바일로 발송되고 있습니다. 또한, 디지털 명세서 전환을 통한 우편 명세서 감소 및 친환경 명세서 용지 도입으로 친환경 비즈니스를 지속적으로 이행할 계획입니다.

환경 교육 및 실천 확산

환경 교육

신입사원 및 경력직 입사자를 대상으로 ESG 기본역량 강화교육을 진행하며 사내 온라인 교육 플랫폼 ‘Deep Thinking’에 ESG관련 교육을 등록해 ESG전략, 환경경영, 기후변화 리스크 대처 등 환경과 ESG 교육을 제공하고 있습니다. 2022년에는 교육의 지리적 경계를 확장하여 해외법인 임직원을 대상으로 한 교육을 실시하였습니다. 해외법인이 진출해 있는 국가의 문화와 경영 환경을 고려하여 글로벌 사업 부문에 특화된 교육 프로그램을 구성하였으며, 교육은 온라인 교육 플랫폼을 이용하여 비대면으로 진행되었습니다. 2022년 12월 베트남 SVFC 임직원 교육을 시작으로 다른 해외법인에도 순차적으로 진행할 예정입니다.

/ ESG 교육 프로그램 /



▶ 환경의 날 이벤트



▶ 신한카드 에코존 _ 부산 APEC공원

SNS 채널을 통한 환경 인식 개선

신한카드는 디지털 콘텐츠의 수용이 빠른 MZ세대를 대상으로 업사이클링 제품을 제작, 자원순환과 환경보호를 위한 참여 이벤트를 진행하고, 도시숲 관리를 위한 기부 캠페인 등을 통해 환경보호에 대한 사회적 공감을 얻기 위한 노력을 지속적으로 하고 있습니다. 이렇게 다양한 콘텐츠와 활동으로 신한카드는 ‘대한민국 소통어워즈 2022 올해의 소통대상(명예의 전당)’을 수상하는 등 차별화된 디지털 소통을 펼치는 기업으로 인정받고 있습니다.

‘ECO Zone’ 조성

에코 존(ECO Zone)은 ‘신한카드 Deep ECO’ 카드를 사용해 적립한 ECO 기부 포인트와 신한카드가 기부하는 그린 캠페인 기금을 활용해 친환경 공원을 만드는 신한카드의 ESG 프로젝트입니다. 서울 성동구의 대표적인 도시공원인 서울숲에는 1,300㎡의 ‘우리꽃길’ 에코존이 있고 2022년 6월에는 부산 APEC 나루공원에 두 번째 에코존을 조성하였습니다. 2호 에코존은 다음 세대를 위한 기후 위기 극복과 생물종 다양성 보존을 다짐하는 ‘약속정원’을 테마로 약 1,600㎡의 공간에 탄소중립 실천 산책로, 곤충 먹이 정원, 생물 쉼터 정원과 곤충호텔 등을 조성하였습니다. 신한카드는 이처럼 지역별로 필요한 기능에 맞는 에코 존을 지속적으로 조성하고 친환경 공원 운영 모델로 자리 잡도록 할 계획입니다.



E

S

G

Collective Impact



환경문제 해결을 위한 협력체계 구축



With 산림청

× 기후 위기 공동 대응

신한카드는 산림청과 함께 기후 위기 공동 대응과 친환경 경영을 위한 업무협약을 체결하였습니다. 이번 협약은 양 기관의 인프라를 적극 활용하고 산림 관련 전문 기술을 보유한 기관들의 네트워크를 구축하여 기후변화, 재해로 인한 산림 및 생태계 훼손 등의 환경 문제를 해결하고, 더 나아가 산림 내 다양성 유지와 증진, 조림을 통한 탄소 흡수 증진 등 긍정적인 환경영향을 창출하는 것에 목적을 두고 있습니다.

산림청과의 협력사업으로 2023년에는 희귀·특산식물 등 기후변화에 취약한 식물을 선정하여 수집·증식하고, 국립백두대간수목원에 숲정원을 조성하여 탄소중립·산림생물다양성보전 등을 실현함으로써 지속가능한 비즈니스를 추진하고자 합니다. 아울러 생물다양성보전 내용을 적극 알리기 위해 친환경 소재 플레이트에 멸종 위기 식물을 인쇄한 카드 상품을 검토하고 있으며, 고객들이 ‘신한카드 올댓’에서 이러한 친환경 임산물을 구매할 수 있도록 적극 소개할 계획입니다.



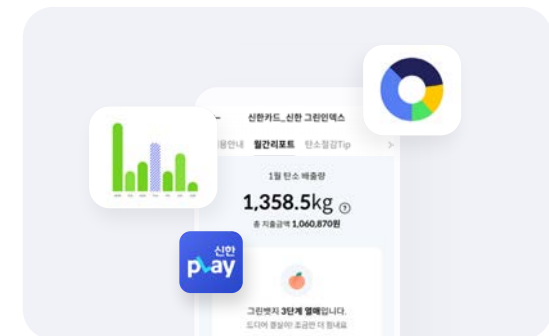
신한카드는 산림청과 함께
탄소중립·산림생물다양성보전
등을 실현함으로써
지속가능한 비즈니스를
추진하고자 합니다.

With 기후변화센터

× 소비자 탄소중립 확대

신한카드는 경희대학교 국제학연구원 기후변화센터와 데이터 기반 소비자 탄소중립 참여 확대를 위한 공동 연구를 추진하는 업무 협약을 체결하였습니다. 신한카드와 기후변화센터는 이번 협약을 통해 카드 결제 데이터를 활용해 소비자의 탄소중립 활동 참여를 확대하기 위한 공동연구를 모색하고 있습니다.

카드 사용자들의 소비 내역과 전기, 수도 사용량, 생활 쓰레기 배출량 등 외부 공공 데이터를 바탕으로 소비자가 직·간접적으로 배출한 탄소 배출량을 더욱 정확히 측정할 수 있도록 신한 그린인덱스를 고도화하고 고객의 탄소중립 활동을 유도할 수 있는 소비자 참여형 ESG 플랫폼을 공동 개발할 계획입니다.



E

S

G

ESG REPORT 02

SOCIAL

44 포용금융

47 성장금융

51 인적 자원 개발

57 안전 및 보건

58 지역사회 참여 및 투자

78.3%

유연근무제 활용 현황

신한카드는 임직원의 일과 가정 양립 지원을 위해 다양한 가족친화경영 제도를 운영하고 있습니다.



534개

아름인 도서관(해외 포함)

신한카드는 지금까지 전국과 해외에 총 534개의 아름인 도서관을 구축하였습니다.



포용금융

취약계층을 위한 금융

포용금융 상품 및 서비스

‘꿈나무 카드’ 온라인 결제 시스템 오픈

신한카드는 정부와 지자체의 취약계층 지원 사업에도 함께하고 있습니다. 그 일환인 ‘꿈나무 카드’는 서울시, GS25와 함께하는 결식아동을 위한 급식지원 서비스로, 최근 온라인 결제 시스템을 오픈하여 편의성을 더욱 높였습니다. 기존에는 아동들이 편의점을 방문해서 직접 카드 결제를 해야 하는 불편함이 있었으나 이제는 온라인을 통해 편의점 식품을 20% 할인된 가격으로 예약 주문하고 인근 편의점에서 수령할 수 있습니다. 더불어 대구시 아동급식카드의 운영사로 선정되어 앞으로는 대구에서도 배달 앱 이용, 편의점 QR코드 결제 등 재난상황에 영향을 받지 않는 급식지원 체계를 마련할 수 있을 것으로 기대됩니다.

‘교육급여 학습특별지원금’ 사업 참여

신한카드는 교육부와 17개 시도교육청, 한국장학재단이 함께 운영하는 ‘교육급여 학습특별지원금’ 사업에 참여하였습니다. 해당 지원금은 코로나19 장기화에 따른 학습 공백으로 인한 저소득층 학생의 학습결손 및 학습 격차를 완화하기 위해 학습비를 지원하는 사업입니다. 교육급여를 수급하는 초·중·고생을 대상으로 1인 당 10만 원이 지원되며 지원금은 온/오프라인 서점과 EBS 학습콘텐츠에 한하여 사용할 수 있습니다.

금융소외층 특화 신용평가모형 개발

신한카드는 금융 이력이 부족한 사회 초년생과 금융 정보가 단절된 국내 거주 외국인 등 금융 소외계층에게 합리적인 평가 체계를 제공해 금융 기회 격차를 해소할 수 있도록 비금융 전문개인신용평가업 인허가를 획득한 크레파스솔루션과 대안신용평가 사업을 본격화하였습니다. 대안신용평가 모형은 기존 신용평가 모형 체계에서 사용하고 있지 않는 모바일, 카드 승인 데이터 및 디지털 행동 데이터를 활용해 구축한 모형으로, 금융소외계층의 신용 등급을 기존 신용평가 모형보다 세분화해 우량한 고객을 발굴하고 추가적인 금융 기회를 제공합니다. 신한카드는 이번 업무협약을 통해 금융 기회 격차를 해소하는 것은 물론, 금융사 및 후불결제(BNPL) 사에게도 실질적인 서비스를 제공할 수 있을 것으로 기대하고 있습니다.

자립준비 청년을 위한 금융교육

신한카드는 서울시 소재 아동복지시설, 위탁가정 등에서 만 18세가 되어 자립을 시작해야 하는 자립준비 청년을 대상으로 금융리터러시 강화를 위한 ‘아름인 금융아카데미’ 프로그램 실시했습니다. 해당 시설을 방문하여 ‘현명한 자립지원금 관리, 저축과 투자의 필요성, 올바른 소비와 신용 지키기’ 등 경제 자립에 필요한 맞춤형 교육과 온라인을 통해 금융콘서트도 진행하였으며 본 프로그램을 통해 청년들의 사회적, 심리적 고립을 예방함과 동시에 일상생활능력이 향상되기를 기대하고 있습니다.

/ 포용금융 카드 /

사업명	사업내용	주요실적
국민내일배움카드	급격한 기술발전에 적응하고 노동시장 변화에 대응하는 사회안전망 차원에서 생애에 걸친 역량개발 향상 등을 위해 국민 스스로 직업능력개발훈련을 실시할 수 있도록 훈련비 등을 지원	[실질회원] 198.6만 명 [취급액] 4.4천억 원 - 신용 1.1천억 원 - 체크 3.3천억 원
스포츠바우처	기초생활수급가정 유·청소년들에게 스포츠강좌이용권 카드(체크카드)를 지급하여 스포츠강좌이용권 지정 시설 이용 시 강좌비를 일정 부분 지원받을 수 있도록 하는 복지사업	[실질회원] 10.4만 명 [취급액] 0.7천억 원
장애인 통합복지 카드	장애인 신분증 & 유공자 LPG 보조금 지원 카드 (보건복지부, 국가보훈처) ▶ 지하철 무임승차 ▶ 고속도로 통행료 감면	[실질회원] 29.6만 명 [취급액] 5.3천억 원
국가유공자 통합복지카드	‘국가유공자 예우 및 지원에 관한 법률’ 등에 의해 등록된 국가유공자 중 상이자를 대상으로 발급되는 복지카드 ▶ LPG 정부 보조금 지원: 월 300리터(리터 당 180원) LPG 할인 적용 ▶ 지하철 및 버스 무임승차 ▶ 고속도로 통행료 감면	[실질회원] 11.3만 명 [취급액] 2.7천억 원
청년수당카드	서울시에 거주하고 있는 만 19세 ~ 만 34세, 최종학력 졸업 후 미취업 청년 대상으로 구직활동을 촉진하기 위하여 서울시에서 지급하는 수당	[실질회원] 7.0만 명 [취급액] 615억 원

포용금융

금융 접근성 개선

디지털 취약계층 맞춤형 교육

🔗 아름다운 금융프렌드

신한카드는 코로나19로 가속화된 비대면 금융 거래가 익숙하지 않아 어려움을 겪는 고령층들이 다양한 금융 편익을 누릴 수 있도록 디지털금융 역량 강화를 지원합니다. 서울시50플러스재단, 사단법인 피치마켓과의 업무협약을 통해 단계별 디지털 금융 교육 과정을 공동으로 운영하고, 디지털 금융교육 콘텐츠와 간편결제 가상 앱 서비스를 개발하는 등 고령층의 눈높이에 맞는 금융 프로그램을 제공하고 있습니다. 더불어 서울시50플러스재단의 장노년층 디지털 역량 강화사업인 ‘디지털 세대 이음단’에도 협력을 적극 추진하는 등 디지털 금융에 소외되는 이들이 없도록 다양한 노력을 기울이고 있습니다.

마이카 블루드라이브 캠페인-배리어 프리(Barrier Free)

신한카드는 2021년부터 고객과 함께하는 ESG 관점의 ‘Blue Driver’ 캠페인을 운영하고 있습니다. 2021년 안전한 교통 환경 개선을 위한 매너 운전 캠페인을 시작으로 2022년 안전 운전 챌린지 캠페인 및 하반기 교통 약자 이동권 보장을 위한 배리어 프리 캠페인 등을 전개하였습니다. 해당 캠페인에서는 장애인 복지 개선 콘텐츠를 제작하는 ‘위라클’ 채널과 S-Oil이 함께하여 휠체어를 사용하는 교통 약자들이 어려움을 겪는 셀프 주유 현황의 사회적 문제점을 제기하였습니다. 더불어 물리적, 제도적 장벽을 허물기 위한 시민 참여 이벤트로 시민들이 직접 생활 속에 숨어있는 배리어를 찾아 마이카 커뮤니티에 공유하는 이벤트도 진행하였습니다.

CASE

디지털 금융교육 강화 금감원장상 수상

신한카드는 디지털 격차를 줄이고 포용적 금융 프로그램을 실천하는 ESG 전략을 꾸준히 추진하고 있습니다. 학생들을 대상으로 새로운 금융, 소비, 신용을 주제로 교육을 진행하는 ‘아름인 금융탐험대’, 금융교육 수업을 진행하거나 수업 참과 자료로 활용할 수 있는 비대면 금융교육 프로그램 ‘청소년을 위한 금융이야기’, 금융 취약계층을 지원하는 ‘아름인 금융프렌드’ 개발 등 다양하고 체계적인 활동들을 지속 중입니다. 이러한 노력을 인정받아 금융감독원 주관 ‘1사1교 금융교육 우수 사례 시상식’에서 우수 금융회사 부문 ‘금융감독원장상’을 수상하였고, 2019년 첫 수상에 이어 두 번째 금감원장상을 수상하였습니다.

“ INTERVIEW

“지속적인 기술혁신을 통해 느린 학습자와 금융 소외계층을 위한 보다 고차원적인 금융서비스를 제공하기를 기대합니다.”

피치마켓은 신한카드와 함께 발달장애인, 특수교육을 받는 청소년, 시니어 등 글을 읽을 수는 있지만 내용 파악이 힘든 금융취약계층을 위한 금융 정보 콘텐츠를 개발하고 제작하는 일을 진행하고 있습니다. 콘텐츠의 주요 내용은 돈의 가치, 소비와 저축, 카드 사용법 등을 교육하는 콘텐츠로써 스토리텔링 형식으로 쉽게 전달하여 금융취약계층의 금융 정보 접근성을 높이는 것을 목표로 하고 있습니다. 향후 신한카드가 가진 디지털금융 역량을 기반으로 지속적으로 IT 및 기술혁신을 강화해 나간다면 느린 학습자와 금융 소외계층을 위한 보다 더 고차원적인 금융서비스가 제공될 수 있을 것이라 생각합니다.



피치마켓 _ 함의영 대표

E
S
G

포용금융

공공정책 참여

공공정책 참여

신한카드는 카드업의 시스템을 기반으로 정부, 공공기관과 연계하여 공적 부문 업무를 효율화 시키고 국민들의 편의성을 개선하는데 기여하고 있습니다. 국가시책에 적극적으로 참여하여 국민들의 삶의 질 향상에 기여하는 것을 넘어, 본격적인 디지털 전환을 통해 모바일을 기반으로 한 서비스를 확장하여 한 단계 더 도약하겠습니다.

/ 공공정책 관련 사업 /

구분	사업명	사업내용	주요실적
2022년 실적	햇살론 카드	· 금융위 산하 서민금융진흥원이 100% 변제를 보증하는 저신용자 신용카드 · 생활밀착업종, 커피전문점/제과점, 주말 할인점 등 할인서비스 제공	[취급액] 209억 원 [신규] 3,092매 [실질회원] 3.1천 명 [이용회원] 2.3천 명
	서울시 임산부 교통비 지원 사업	· 서울시 6개월 이상 거주 임산부 교통비 지원사업 · 대중교통(버스/지하철/택시)이용비, 자차 유류비 · 본인이 신청한 카드에 70만 원 교통비 지급, 임신 3개월 ~ 출산 후 12개월까지 사용	100억 [대상자 수] 4.8만 명 (연간)
	알뜰교통 EV카드	· 알뜰교통: 정부지원금(마일리지)+카드 할인으로 대중교통비 절감 상품 · EV: 전기차 운전자 전용상품 충전, 하이패스 할인 보험, 생활서비스 제공	[실질회원] 267천 명 [취급액] 5,542억 원 [실질회원] 49천 명 [취급액] 3,161억 원
2023년 계획	저소득층 학습특별 지원금 사업	· 교육부(정책총괄)와 전국 시/도 교육청(사업비 지원), 한국장학재단(집행담당)이 저소득층 학생의 학습 결손 완화를 위해 교육급여 수급자를 대상으로 특별지원금을 지급함 (학생 인당 10만 원을 카드 포인트로 지원)	[예산] 1,680억 원 (취급액 269억 원 예상)
	서울시 청년교통비 지원사업	· 사회에 첫발을 내딛는 청년들의 교통비 부담 완화를 목적으로 서울시에 거주 중인 만 16~24세 청년을 대상으로 교통비를 지원	[예산] 153억 원 (15만 명 예상)

신용카드 본업을 위주로 한 사업

신한카드는 카드업의 본질을 활용하여 행정적인 도구의 역할만 하는 것이 아닌, 사후관리까지 가능하도록 지원하여 국가 및 지자체, 공공의 플랫폼과 협력하고 있습니다.

신사업-지역화페

신한카드는 독자적인 지역화페 플랫폼을 구축하고 사업영역을 확장하고 있으며, 이를 통해 새로운 시장을 개척하고 통합 멤버십 3천만 명, 신한pLay MAU 1천만 명 달성에 기여하겠습니다.

/ 지역화페 사업경과 /



/ 서울페이+ 현황 /

앱 가입자 수	1,421천명	가맹점앱 가입자 수	304천명
상품권 구매 건수	375만 건	상품권 구매 금액	13,176억 원
결제 금액	11,886억 원	가맹점앱 설치 수	121천 건

* 카드 신규 발급: 총 41,873매(신용 24,412 / 체크 15,705 / 선불 1,756)
 * 오픈뱅킹 동의 회원 1,014,379명
 * 플레이 신규 가입 52,956명

성장금융

성장을 위한 금융

중소기업 및 소상공인 지원

서민금융 지원 확대

신한카드는 2017년부터 서민 주거안정 지원을 위한 금융 지원을 위해 임대보증금 대출을 운영하고 있습니다. 공공임대(LH, SH, 기타 공사 임대주택)나 민영임대(부영, 동광주택 등) 주택에 거주(예정)하는 임차인이 전세보증금의 최대 95%까지 대출받을 수 있는 전세자금 대출 상품으로, 2023년 1월 말 기준 약 3,500여 명이 이용하고 있습니다.

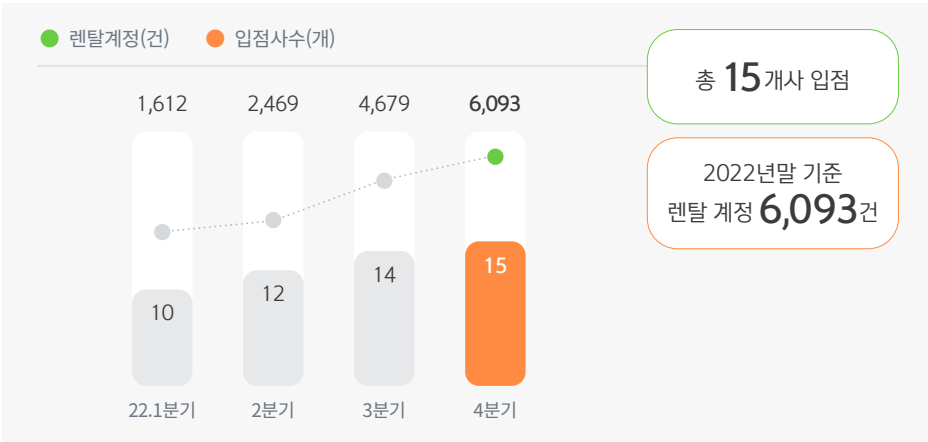
디지털 기반 경영혁신 지원

신한카드는 ‘스마트, 디지털 기반 소상공인 경영혁신 지원’의 중장기 목표를 달성하기 위하여 소상공인 시장진흥공단(소진공)과 상권정보시스템 개선 협약을 체결하여 데이터 및 서비스를 제공하고 기존 서비스 개선 및 신규 서비스 추가 개발하는 등 다양한 사업을 진행하고 있습니다. 본 사업은 상권 권역·업종별 추정 매출 및 안정성 현황, 정교한 사업자 신용평가 등을 통해 정책 입안, 지원 대상 선별, 효과 분석 등 정부의 소상공인 지원 정책 효율화에 기여하고 있으며 상권 규모, 이용 고객 패턴 등 상권의 특징과 경영 현황 및 경쟁력 분석 등의 유용한 정보를 제공함으로써 자영업자의 스마트, 디지털 경영 환경 제고를 지원하고 있습니다. 신한카드는 이번 사업을 통해 회사가 가진 풍부한 시장 데이터와 고도화된 분석 역량에 기반한 정교하고 활용도 높은 서비스를 제공함으로써 정부의 소상공인 지원정책 효율화를 촉진하고 디지털 경쟁력을 갖춘 소상공인 육성에 기여할 수 있을 것으로 기대하고 있습니다.

렌탈 중개 플랫폼 마이렌탈샵

신한카드는 렌탈 중개 플랫폼 ‘마이렌탈샵’을 통해 중소기업이 렌탈 사업을 시작할 수 있도록 렌탈 프로세스 업무를 대행하고 있습니다. 마이렌탈샵은 금융위원회로부터 혁신금융서비스로 선정되었으며 렌탈 시장에 진입하기 위한 렌탈 심사, 전자 계약, 청구 및 입금 등 계정관리를 지원하고 있습니다. 2022년에는 국내 배달 플랫폼인 쿠팡이츠와 전기이륜차 생태계 조성을 위한 Multi-Alliance 사업모델을 구축하여 배달 라이더에게 전기 이륜차를 보급하는 저탄소 금융상품 사례를 구축하였습니다.

/ 유망 중소기업 입점 및 렌탈 현황 /



소상공인을 위한 연구 및 맞춤형 서비스 개발

신한카드는 중소벤처기업연구원과 ‘개인사업자 신용평가(CB) 기반 소상공인 공동연구를 위한 업무협약(MOU)’을 체결하여 소상공인을 위한 제도·정책·금융·상권 활성화 연구를 진행하고 있습니다. 첫 연구 주제는 ‘코로나 이후 소상공인의 변화와 재도전을 위한 인프라 방안 마련’이며 이를 통해 소상공인을 유형화하고 유형별 등급화를 통해 맞춤형 정책 설계와 지원을 할 수 있는 초석을 마련하였습니다. 신한카드는 공동연구 결과를 바탕으로 인사이트 리포트 발간, 지역·상권별 활성화 사업 전략 제시 등 장기적인 협업 네트워크를 구축하여 민간 협력을 통해 소상공인에 실질적 지원이 되는 다양한 가치를 만들어갈 계획입니다.

성장금융

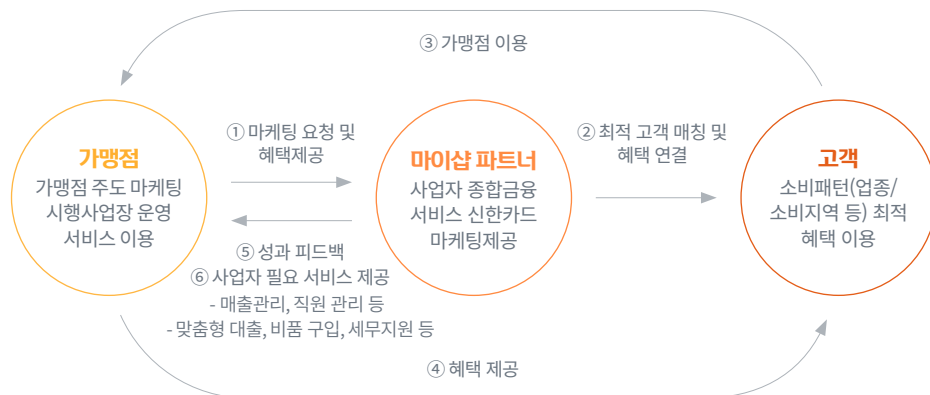
온라인사업자 신용평가 모형 개발

신한카드는 온라인 시장 확대와 더불어 지속 증가하고 있는 온라인사업자를 대상으로 특화 신용평가모형을 개발하였습니다. 온라인 사업자의 규모는 150만에 이르렀지만, 이들은 금융 정보 불충분과 소득증명의 어려움을 겪는 대표적인 금융 취약계층이기도 합니다. 셀러론, 공급망 금융상품 등이 마련되어 있음에도 해당 상품들은 편의성이 낮고 대출 요건이 까다로워 실질적인 혜택을 얻기에는 여전히 한계가 있습니다. 이에 신한카드에서는 온라인 사업자의 업력, 매출 변동성, 거래패턴, 마케팅 역량, 고객의 선호도 등 비신용 정보를 활용하여 사업자의 상환능력을 평가하였으며 온라인 사업자에 가치를 제공하는 금융 서비스를 만들어갈 예정입니다. 이와 같은 새로운 데이터가 금융권 전반에 확산된다면 다수의 온라인 판매자들이 매출 담보에 의존하지 않고도 합리적인 조건의 여신을 제공받을 수 있을 것으로 기대됩니다.

소상공인-소비자 상호 win-win 서비스

신한카드는 마이샵 파트너를 통해 소상공인과 소비자가 모두 만족할 수 있는 서비스를 제공하고자 노력하고 있습니다. 소상공인은 마이샵 파트너를 활용해 매장을 홍보할 수 있고, 사업 운영에 필요한 각종 서비스를 제공합니다. 또한 소비자는 할인, 캐시백 등 본인에게 최적화된 혜택을 검색, 필터링 기능을 통해 보다 폭넓게 누릴 수 있습니다. 신한카드는 소상공인과 고객의 로열티를 제고함으로써 사업자 종합금융플랫폼으로서의 입지를 더욱 공고히 하겠습니다.

/ 마이샵 파트너 콘셉트 /



소상공인 재기 지원 프로그램 참여

신한카드는 신한금융희망재단의 사회공헌 프로젝트의 일환인 ‘소상공인 재기 지원 프로그램’에 참여하였습니다. 소상공인의 친환경 공정 개선, 친환경 제품 활용, 친환경 원료 대체 등 ESG 활동 참여도에 따라 임차료, 친환경 경영 활동비를 차등 지원하는 프로그램으로, 신한카드는 ‘마이샵 파트너’ 서비스를 통해 매출 관리 및 홍보마케팅을 지원하여 코로나로 어려움을 겪고 있는 소상공인들의 재기의 발판 마련에 함께 동참하였습니다.

/ 마이샵 파트너 주요 기능 /

1. 한눈에 매출관리

신한카드 매출은 물론 타 카드사 매출내역과 현금영수증, 제로페이 내역, 배달앱, 쇼핑물에서 결제한 매출 내역까지 그래프로 쉽게 보실 수 있습니다.

2. 앱 하나로 매장운영

QR페이 결제로 수수료를 절감하고 직원과 알바생 관리는 물론 매장 현황, 매장 정보 관리도 스마트폰 하나로 가능합니다.

3. 목소리 나는 상권분석

고객평가 보고서, 매장경영 보고서, 골목상권 보고서를 통해 전략적으로 내 매장을 운영할 수 있습니다.

4. 1분안에 마케팅 등록

신한카드만의 AI 기술로 내 매장에 딱 맞는 고객에게 빠르게 홍보하고, 온라인 쿠폰 발행으로 탁월한 마케팅 효과를 경험할 수 있습니다.

ESG



마이샵 파트너 스마트 건강관리 서비스

신한카드는 소상공인 대상 헬스케어 서비스를 지원하고 있습니다. 사업체를 운영하는 소상공인의 특성상 건강검진을 받기 어렵거나 직장인과 같이 단체 이용으로 인한 비용 혜택을 받기 어려운 점을 고려하여 헬스케어 플랫폼 ‘착한의사’를 운영하는 비바이노베이션과 제휴를 통해 ‘마이샵 파트너 소상공인 건강관리 서비스’를 제공합니다. 소상공인 통합 지원 플랫폼 ‘마이샵 파트너’를 이용하는 소상공인들은 착한의사의 멤버십 프로그램과 동일한 가격으로 185개 중·대형 병원이 제공하는 건강검진 서비스를 받을 수 있습니다. 마이파트너 앱을 통해 소상공인 건강관리 서비스 메뉴에 접속하면 착한의사 멤버십에 가입하지 않아도 제휴 병원들의 서비스 목록을 확인할 수 있고 건강검진 서비스의 손쉬운 예약이 가능합니다.

성장금융

스타트업 지원

2022 피노베이션 챌린지

신한카드는 스타트업 육성 및 지원의 일환으로 서울시와 함께 핀테크 혁신 스타트업을 육성하는 ‘2022년 피노베이션 챌린지’를 개최하였습니다. 피노베이션 챌린지는 핀테크와 오픈 이노베이션의 합성어로, 핀테크 혁신기업을 발굴하고 열려있는 혁신 기회를 제공하기 위한 예비 유니콘 핀테크 기업 육성 프로젝트입니다. 서울특별시장상을 수상한 스타트업 ‘스텝페이’는 구독 결제 SaaS 스타트업으로 신한카드와 함께 소상공인 온·오프라인 채널 구축을 추진하고 있으며, 신한카드상을 수상한 ‘핀즐’은 NFT 및 아트 구독 서비스 협업을 진행 중입니다. 또한 피노베이션상을 수상한 ‘ATR’은 신한카드 교통 데이터를 가지고 탄소 배출량 데이터셋을 구축하여 오픈할 예정입니다. 피노베이션 챌린지는 유망 스타트업과 신한카드가 실질적인 협업 과제를 수행함으로써 공동 사업의 발판을 마련했다는 점에서 의미가 있으며, 신한카드는 앞으로도 국내 스타트업들이 더 높이 도약할 수 있도록 든든한 사업 파트너의 역할을 다할 계획입니다.



“ INTERVIEW

“스타트업 협력과 오픈 이노베이션을 통해 새로운 방식의 마케팅과 데이터 비즈니스를 만들어 나가길 기대합니다.”

씨브이쓰리는 신한카드 사내벤처 육성 프로그램인 ‘아임벤처스(I’m Ventures)’를 통해 시작된 회사로 2021년 2월 독립 법인으로 분사하였습니다. 저희 회사가 개발한 라방 플러스 기술은 고객들이 관심 있는 라이브 방송에 알림을 신청하고 방송을 시청하며 마이신한포인트를 리워드로 받아 갈 수 있는 리워드형 광고 시스템입니다. 라방플러스가 신한플레이앱에 론칭함으로써 플레이앱은 월간 방문자 수 확보를, 고객들은 리워드를, 광고주는 홍보 효과를 증진시켜 나가고 있습니다. 신한카드와 씨브이쓰리의 지속적인 파트너십과 오픈 이노베이션을 통해 새로운 방식의 마케팅과 데이터 비즈니스를 만들어 나가고, 새로운 시장을 선도하는 위치에 설 수 있길 기대합니다.



(주)씨브이쓰리 _ 양진호 대표

인적 자원 개발

일류(一流) 조직문화

1New SHIFT 조직문화 혁신

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

SAI (SHIFT Acting Index)

신한카드는 데이터 기반 조직문화 개선 활동의 성과 측정 및 1New SHIFT 혁신 운동의 추진력 강화를 위하여 전 임직원이 참여하는 SHIFT Acting Index(SAI) 서베이를 자체 개발하여 2년째 운영하고 있습니다. 특히, 22년에는 SHIFT 5대 키워드를 기반으로 실천 수준을 점검하는 41개의 문항과 함께 조직문화 경쟁가치모형의 4가지 유형(관계/혁신/위계/시장)을 활용한 12개의 문항을 추가 개발하여 신한카드 구성원이 생각하는 우리 조직의 문화적 특성과 Sub-culture의 존재를 심층적으로 비교하고 분석하였습니다. 부서별로 산출된 SAI 지표는 부서장과 컬처크루를 중심으로 개선 활동의 기초 자료로 활용하여 자율 활동을 전개하고 있으며, 전사 차원 커뮤니케이션을 병행하여 일하는 방식을 혁신하는 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 105명의 직원으로 구성되어 있으며, 부서 조직문화 진단 결과와 부서원 의견을 기반으로 현장 중심의 일하는 방식 혁신을 주도하고 있습니다.

수평적 조직문화

신한카드는 직급에 관계없이 상호 존중을 기반으로 자유롭게 의견을 개진하는 수평적인 조직문화를 구축하고자 노력하고 있습니다. 2022년에는 님 호칭의 수평 호칭을 넘어 신한카드 직원 모두가 심리적 안정감을 바탕으로 동료 간 상호 존중의 언어 사용을 활성화하고자 님 호칭/경어체/칭찬의 말투를 사용하는 “신카 존중어 사용 캠페인”을 실시하였습니다. 이를 통해 구성원 간 자유로운 수평적인 의사소통으로 다양한 개성과 아이디어를 수용할 수 있는 유연한 조직문화를 구축하여, 고효율/고성능을 창출하는 조직문화를 만들어 나가고 있습니다.

CASE

신한 ‘RE:Boot’ 메타버스 연수

신한카드는 매년 진행하던 오프라인 연수를 코로나19를 계기로 온라인 전사 연수, 웹엑스(Webex) 플랫폼을 활용한 비대면 실시간 연수 진행 등 디지털 방식으로 전환하고 디지털 조직문화를 구축하고 전파하는 핵심적인 채널 역할을 수행해 왔습니다.

올해는 신한금융그룹의 ‘RE:Boot 신한’ 슬로건 아래 추진하는 신한 문화 대전환에 대한 전 직원의 이해를 돕고 참여를 활성화하기 위해 메타버스 플랫폼 ‘게더타운’을 통해 조직 연수를 실시하였습니다. 신한카드의 직원들은 게더타운 내 ‘1New SHIFT Universe’에서 업무 전반의 데이터 활용도를 높이기 위한 방안을 토론하고 ‘신한 WAY 2.0’의 ‘바르게, 빠르게, 다르게’를 이해하기 위한 미션을 수행했습니다. 신한카드

드는 이번 연수를 통해 디지털과 데이터 기반의 일하는 방식 변화와 조직문화 혁신에 대한 직원들의 관심과 참여가 더욱 높아질 것으로 기대하고 있습니다.



E

S

G

신한카드는 직원들의 창의적이고 진취적인 마인드 함양과 폭넓은 견문 습득 기회 제공을 위해 직원 만족 프로그램의 일환으로 ‘비전투어’를 실시하고 있습니다. 비전투어를 희망하는 직원은 직접 신청하여 프로그램에 참여할 수 있으며 특히 신청자가 스스로 계획하고 실행할 수 있도록 자율성을 부여하여 원하는 기간에 원하는 곳을 방문할 수 있습니다.

인적 자원 개발

/ 워라밸 및 직원 보호를 위한 프로그램 /

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

임직원 소통

역멘토링 제도

신한카드는 수평적 조직문화 구축을 위해서 역멘토링을 적극적으로 활용하고 있습니다. 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. 또한 20대 직원과 임원/부서장이 참가하는 역멘토링을 발전시켜 소통의 가교 역할을 하는 중간 계층(과장급 중심)이 함께하는 ‘삼인행’ 역멘토링을 실시했습니다.

고충처리제도

신한카드는 임직원 지원과 보호를 위한 임직원지원제도(EAP), 고충처리 위원회, 산업안전보건위원회 등의 체계를 구축하고 있습니다. 직장 내 괴롭힘, 성희롱 등 고충 구제 절차를 상시 운영하고 HR본부장과 노조부위원장이 소속된 노사공동의 고충처리 위원회를 구성하였습니다. 접수(신고) 채널은 유선전화(AWP팀 및 노동조합) 및 EAP시스템, 온라인 채널을 운영하여 고충사항 청취 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 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 워크샵, 지점 센터 조직활성화 이벤트 실시
코로나19 대응 Untact 소통 프로그램	비대면 헬스케어 시리즈(홈트족 등), 홈캉스 챌린지, 코로나 블루 아웃, 나는야 재택왕 등
수평적 소통 프로그램	세대공감&역지사지 프로그램, 사내동호회(IG)지원, 가족중심 다양한 행사
복리후생시설 활용 소통 프로그램	사내식당 S Lounge 새해福나눔, 중복더위타파, 창립기념일축하, 크리스마스 특식 행사, 육상 S’休(H.U.E), 봄날 도시락, 여름밤 호프데이, 가을 정원 꽃이름 퀴즈 행사
직원맞춤형 소통 프로그램	임산부직원 격려, 원격지 근무자 정서적 케어, 불만고객 응대직원 정서 케어
지역사회 상생 연계 소통 프로그램(추진 중)	사내 동호회 연계 기부 캠페인 추진

인적 자원 개발

인권경영

신한카드는 “그룹 인권 원칙”을 바탕으로 임직원, 고객, 주주와 투자자, 협력회사 등 이해관계자의 기본적 권리를 존중하고 있으며, 이를 통해 고객, 사회, 신한카드가 상생의 동반자적 관계를 유지하면서 지속적으로 성장하는 것을 지향하고 있습니다.

인권교육

신한카드는 임직원의 인권의식 함양 및 관련 법규 준수를 위해 전 임직원을 대상으로 장애인 인식개선 교육, 직장 내 괴롭힘/성희롱 예방 교육을 실시하고 있으며, 이해관계자의 권리를 침해할 수 있는 위법·부당 행위 금지 등에 관한 사항에 대해 임직원에게 지속적으로 안내하고 있습니다.

직장내 성희롱 및 괴롭힘 예방·대응 매뉴얼 업데이트

신한카드는 건전한 근로환경 조성을 위해 직장 내 성희롱/괴롭힘 예방 및 대응에 대한 내용을 임직원이 숙지할 수 있도록 매뉴얼을 수립하여 운영하고 있으며, 근로기준법 등의 법률 유관 내용 및 고용노동부 최신 교육자료 등을 반영한 업데이트를 통해 매뉴얼의 최신성과 법률 정합성을 유지하고 있습니다.

/ 인권교육 시간 /

(단위: 시간)

구분	2020	2021	2022
인권교육	4,204	6,540	7,644

인재 유치 및 유지

공정한 채용 및 인재 확보

열린 채용

신한카드는 모든 지원자에게 공정한 기회를 제공하기 위해 열린 채용을 실시하고 있습니다. 공개 채용 방식을 통해 신입사원을 채용하고 있으며 공정성을 위해 전 과정을 블라인드 방식으로 평가합니다. 외부 채용 포털, SNS채널, 유튜브 등 지원자들의 접근성과 관심도가 높은 채널들을 통해 홍보하고 있으며 2022년부터는 신한pLay를 통해서도 정보를 제공하고 있습니다. 또한 금융권 공동 채용박람회를 통해 온라인 및 오프라인 채용설명회를 개최하여 지원 전 채용에 관한 정보를 충분히 얻을 수 있는 기회를 마련하고 있습니다. 또한 AI 역량검사를 도입하여 시간과 장소의 제약을 벗어나 더 많은 지원자들에게 참여의 기회를 부여하고, 신한카드의 인재상에 부합하는 최고의 인재를 공정하게 선별하고자 합니다.

“

INTERVIEW

“자기주도적 경력개발 프로그램을 통해 인재의 다양성과 주도성을 강화하고 있습니다.”

신한카드는 직무역량 및 직원의 니즈를 기반으로 한 효율적이고 합리적인 인사 운영을 위해 ‘자기주도적 경력개발’ 프로그램을 시행하고 있습니다. 직원 스스로 커리어 계획을 수립하는 Self Career Planning(SCP)을 매년 실시하여 수요와 공급을 직접 연결하는 현업/직원 중심의 자기주도적인 인사이동과 배치 제도 ‘Open Job Market’을 운영합니다. 이를 통해 전문성과 리더십이 검증된 직원이라면 누구나 팀장이 될 수 있는 제도적 기반을 마련하였습니다. 또한, 급변하는 디지털 환경에 유연하게 대응하고, 전문성과 역량을 바탕으로 새로운 역할에 과감히 도전하는 구성원에게 열린 기회를 부여하고자 ‘부서장·파트장’ 사내공모를 실시했습니다. 사내공모를 통해 부서장 1명(여성)과 파트장 1명(남성)을 선임했으며 신한카드는 이러한 신 인사제도를 통해 창의적 사고의 기회를 확대시키고, 성과를 극대화함은 물론, MZ세대 직원들의 성장 욕구를 충족시킬 것을 기대하고 있습니다.



인사팀 _ 성슬기님

인적 자원 개발

우수인재 확보

신한카드는 미래 산업을 이끌어 갈 성장 동력 확보를 위해 디지털 핵심 분야를 중심으로 외부 전문 인재를 영입하고 있으며 공개 채용 방식 외에도 ‘365 상시 채용 절차’를 함께 운영하여 우수 인재 확보에 힘쓰고 있습니다. 특히 2022년에는 링크드인, 원티드, 블라인드 등 소셜리크루팅 프로그램을 운영하여 수많은 지원자들과 소통하고, Google Meet, ZOOM 등의 비대면(화상 방식) 면접을 시행하여 지원자의 면접 접근성과 편의성을 최대한으로 이끌어내고 있습니다.

다양성과 기회 균등

여성 사외이사 선임

신한카드는 기존 이사진에 성영애 인천대학교 교수를 새롭게 선임하여 금융소비자보호 부문을 보강하였습니다. 소비자보호 전문가로 꼽히는 성영애 교수는 소비자학과 교수를 역임하고 있으며, 한국소비자학회 회장과 한국금융소비자학회 회장, 한국소비자문화학회 이사 등을 역임하였습니다.

여성리더 육성

신한카드는 2018년부터 여성리더 육성체계인 ‘S-DIVA’를 수립하여 전문성을 갖춘 리더로 성장할 수 있도록 다양한 프로그램을 전개해 오고 있습니다. 2022년에는 여성리더 간 네트워킹을 통해 상호 성장할 수 있도록 여성임원과의 스폰서링 및 여성리더 간 멘토링 프로그램을 도입하여 2개의 트랙으로 프로그램을 운영하였습니다. 여성리더 특화 컨퍼런스 파견, 리더십 온라인 과정, 아티클 메일링 등을 통해 여성 리더십 강화를 지원하고, CEO 주간 간담회를 실시하여 소통의 기회를 가졌습니다.

공정한 성과 평가 및 보상

신한카드는 성과와 역량 중심의 합리적인 성과 평가 프로세스를 통해 다면적 성과 검토를 실시하고 있습니다. 평가 항목은 직원들의 업무 성과 및 역량 수준을 명확하게 진단할 수 있도록 구성되어 있으며, 목표 코칭 및 성과 면담을 통해 평가제도가 실질적인 성과 창출에 기여할 수 있도록 유도하고 있습니다. 또한 직원의 평가 결과를 금전 보상에 긴밀하게 연동시킴으로써 직원들이 업무에 더욱 몰입할 수 있도록 충분한 동기를 부여하고 있습니다. 매년 회사 성과에 따라 결정되는 성과급뿐 아니라, 직원의 계약 연봉도 매해 드러난 성과 및 역량에 따라 차등 보상이 이루어지도록 제도화되어 있습니다.

인재개발 및 육성

인재육성 체계

신한카드는 『연결을 통해 최고의 가치를 고객과 함께하는 기업』이라는 비전 아래, 구성원과 고객, 사회의 동반 성장을 지향하는 인재 육성을 진행하고 있습니다. 인재 육성 기본 철학은 ‘새로운 경쟁 Rule을 창출하는 차별적 인재 확보’, ‘미래를 선도하는 도전 & 혁신의 전문 인재’라는 신한카드의 인재 육성 비전과 인재상이 함께 담겨 있습니다. 신한카드의 인재 육성은 회사의 비전&전략과 연계하여, 중기적으로는 성과 기반 조직을 구축하며, 단기적으로는 인적자원개발(HRD) 체계 업그레이드를 추구하고 있습니다.

/ 인재육성 추진 체계 /



인적 자원 개발

직급 및 계층별 교육

경영리더 육성제도

신한카드가 2018년부터 운영하고 있는 ‘경영리더 육성제도’는 급변하는 경영 환경에 선제적으로 대응하는 리더십을 육성하기 위하여 코칭/교육/경력개발관리 등으로 구성된 프로그램입니다. 2022년에는 경영리더 상호 간 성장 지원을 위해 운영하는 ‘S-DNA 코칭’ 프로그램을 수퍼리더십 진단 기반으로 진행하여 구성원들의 셀프리더십을 이끌어내는 리더십 강화를 추진하였습니다. 또한 일류(一流) 조직문화를 향한 실천운동 1New SHIFT의 가속화를 위해, 부사장들이 직접 MZ세대들의 의견을 청취하고, 소통/업무효율화/일하는 방식(회의, 보고)의 개선을 위한 핵심 리더십 주제 강의를 하였습니다.

신입사원/경력직 Soft-Landing

신한카드는 신규 입사 직원이 조직 빠르게 융화될 수 있도록 신입사원 입문연수 및 경력직 대상 S-Harmony 과정을 수립하여 운영하였습니다. 2022년 신입사원 입문연수는 기본을 갖추고, 새롭게 도전하며, 함께 성장하는 신한pLayer 육성을 목표로 신한카드만의 일하는 방식을 습득하고 Legacy&New Biz 학습 및 팀 빌딩을 통한 결속력 제고를 목표로 구성된 한 달여간의 연수입니다. 경력 직원을 대상으로는 신한 문화에 빠르게 적응할 수 있도록 온라인 직무과정 수강, 기존 경력직 멘토와의 멘토링, 임원과의 스폰서링의 세 가지 프로그램을 제공하였습니다.

디지털 인재 육성

신한카드는 디지털 인재 육성을 위해 ‘디지털 금융공학 석사’, ‘빅데이터/통계 분야 석사’, ‘글로벌MBA’ 등 주니어급 직원들이 선호하는 전문가 양성과정을 운영하며, 성과/역량 우수직원을 우선 선발하여 학위 취득 기회를 제공합니다.

글로벌 핵심인력 양성

신한카드는 글로벌 비즈니스 실무 및 어학 역량을 두루 갖춘 글로벌 핵심인력 양성을 위한 글로브(Globe) 과정을 운영하고 있습니다. 개인별 맞춤형 어학 프로그램을 제공하여 어학능력을 향상시키고, 글로벌 비즈니스 마인드 및 네트워크 전략 교육을 통해 비즈니스 역량 또한 강화하였습니다. 나아가 글로벌사업팀이 직접 신한카드 해외법인에 대해 소개하는 시간을 가짐으로써 해외법인 영위사업에 대

한 이해도를 제고하는 단계를 거쳤습니다. 궁극적으로 과정 중 습득한 역량을 현지에서 직접 적용해 볼 수 있도록 해외법인 단기 파견 직무교육(OJT)까지 연계하여 글로벌 인재 풀의 지속적인 확보를 추진하고 있습니다.

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. 2022년 한 해 동안 총 10회 실시했으며, 화상회의 시스템을 통해 비대면으로 교육을 완료했습니다.

/ S-Learnch 교육 내용 /

구분	주제	참여인원(명)
2월	Agile의 개념과 신한카드 SAQ 추진 방향성	92
4월	NFT의 개념과 신한카드 My NFT 서비스 소개	109
5월	New Discovery Platform	119
6월	발급업무 Process RE:Boot	113
7월	내부회계관리제도의 이해	112
8월 (2회)	그룹 데이터거버넌스의 이해	130
	신한카드 하반기 TMI NEWS	167
9월	라이브 커머스 사업에 대한 이해	170
10월	소보로에 대한 이해	185
11월	통합 멤버십 소개	152

E

S

G

안전 및 보건

임직원 안전보건

안전보건체계

'함께 만드는 안전한 신한카드'

신한카드는 ‘산업안전보건법’ 및 ‘중대재해처벌법’에 대응하고 궁극적으로 근로자가 안전하고 건강하게 일할 수 있는 신한카드를 만들기 위해 2022년 「안전보건체계」를 구축하였고, 관련 규정, 제도, 점검 시스템을 수립하며 운영 중입니다. 안전보건 업무를 담당하는 임원(부사장급)을 ‘안전보건관리 총괄 책임자’로 선정하고 안전보건 업무 전담 부서 및 개별 부서장을 ‘관리감독자’로 지정하여 주기적으로 안



전보건 점검을 실시하고 있습니다. 특히, 도급사업장에서의 재해 방지를 위해 사업장 내 유해/위험요인에 대해 정기적인 점검(순회점검 주 1회, 합동점검 분기 1회)과 도급인과 수급인이 한자리에서 안전보건 관련 사항 협의 및 의견을 청취하는 ‘안전보건협의체(월 1회)’를 운영하고 있습니다. 이외에도, 안전보건에 관한 사항에 대한 근로자의 의견을 상시 접수 채널로 전용 이메일(s-guard@shinhan.com)을 운영하고 있습니다.

임직원 건강 증진 프로그램

불만 고객 응대 직원 대상 정서적 케어 프로그램

신한카드는 코로나 상황에서 불만고객을 대응하는 직원들의 정서적 케어, 사기진작을 위한 프로그램을 추진하였습니다. 담당 조직별 본부장/부서장 참석 하에 중식 혹은 석식 시간을 함께하며 현장 직원들의 고충을 청취하고 소통과 격려의 시간을 마련하였습니다. 이와 함께 희망자에게는 심리상담 및 스트레스 관리프로그램인 임직원 지원 제도(EAP, Employee Assistance Program)를 통한 상담이 가능하도록 안내함으로써 불만 고객을 응대하는 직원에 대한 관리를 강화하고 있습니다.

/ 임직원 건강증진을 위한 제도 /

구분	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 케이스별 상이하며 최대 1억 원)
치과 치료비 지원제도	기존 의료비지원 외 비급여항목에 대해서도 본인 대상 연 최대 20만 원 지원

/ 임직원 건강관리 시스템 /

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

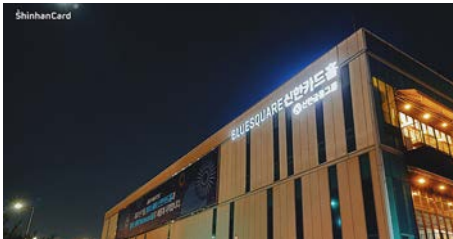
지역사회 참여 및 투자

지역사회 참여

문화 및 예술 발전 지원

신한카드 문화예술 공연 동반자

신한카드는 국내 문화예술 발전을 후원하고 고객에게 차별적 경험을 제공하기 위해 총 4개의 공연장과 타이틀 스폰서십을 체결하고 있습니다. 서울 지역에는 ‘블루스퀘어 신한카드홀(한남동)’, ‘코엑스 신한카드 아티움(강남)’, ‘신한pLay스퀘어(합정)’가 있으며, 부산에는 ‘소향씨어터 신한카드홀(해운대)’이 있습니다. 해당 공연장에서는 뮤지컬, 콘서트, 연주회 등 다양한 공연이 활발하게 운영되고 있으며 신한카드 고객을 중심으로 할인, 라운지 이용, 이벤트 참여 등 차별적인 혜택을 제공하고 있습니다.



▶ 블루스퀘어 신한카드홀(한남동)



▶ 소향씨어터 신한카드홀(해운대)

지역 상생 콘텐츠 을지로 클라쓰

신한카드는 을지로 로컬씬의 문화예술 공간 및 크리에이터 소개를 통해 을지로 지역사회 발전과 상생의 선순환 구조를 만들어 가는 유튜브 콘텐츠 ‘을지로 클라쓰’를 만들어 고객과 소통하고 있습니다. 출연자가 문화예술 공간의 사장님으로 변하여 스토리를 풀어내는 형식의 웹드라마 콘텐츠로 단순한 광고나 정보 전달 방식에서 벗어나 시청자들의 관심과 참여를 유도하고 있습니다. 2022년 12월 첫 영상을 시작으로 매월 업데이트되고 있는 완성도 높은 영상은 구독자 약 73만 명을 보유한 신한카드의 유튜브 채널을 통해 소개되고 있습니다. 첫 회 ‘취중드로잉’은 약 5만여 회의 조회수를 기록하며 긍정적인 피드백을 받고 있습니다.



참신한글판 문안 공모전

‘참신한글판’은 신한카드가 시민들과 함께 소통하고 일상 속 응원과 감동의 메시지를 공유하기 위해 블루스퀘어 신한카드홀 외벽에 설치한 글판입니다. 봄, 여름, 가을, 겨울, 사계절을 주제로 진행된 2022년 ‘참신한글판 문안 공모전’에는 전년 대비 2배가 넘는 시민들의 관심과 참여가 이어졌습니다. 참신한글판으로 게시되었던 현수막은 업사이클링 제품으로 제작하여 자원 순환과 환경 보호를 실천하고 있습니다.

착지프로젝트

‘착지프로젝트’는 ‘착하고 지속가능한 소비 프로젝트’의 줄임말로, 착한(윤리적인) 소비와 지속가능한(미래지향적인) 소비에 대한 관심을 촉구하고 생산자 판로 지원을 위해 기획된 프로젝트입니다. 신한카드는 2021년부터 서울대학교 푸드비즈니스랩과 함께 협업하여 우리나라 고유 품종, 종 다양성, 지역경제 활성화 등을 주제로 한 유튜브 콘텐츠를 제작하고 있습니다.

서울교통공사 협업 영화제

움직이는 영화관, 90초의 상상력이 펼쳐진다! 신한카드는 제 13회를 맞이한 ‘서울교통공사 국제지하철 영화제’(SMIFF)와 함께 하였습니다. 국제지하철영화제는 지하철을 통하여 90초 내외의 초단편 영화를 상영한다는 특징을 가진 영화제로 재능 있는 영화인들에게 특별한 기회를 제공합니다. 전세계 46개국 총 1,112편이 출품된 이번 영화제에서는 ESG경쟁 부분을 신설하여 ‘신한카드 ESG상’을 시상하였고, 을지로3가 지하철 역내 ESG 상영관을 설치하여 관객과 창작자에게 ESG에 대해 고민하고 논의할 기회를 제공하기도 하였습니다. 또한, 단편영화 제작지원 프로젝트 ‘E-CUT 감독을 위하여’를 통하여 패기 있는 신예 감독을 발굴하고 지원하였습니다.



▶ 을지로 클라쓰



▶ 착지프로젝트



▶ 서울교통공사 국제지하철영화제

지역사회 참여 및 투자

미래인재 육성

꼬마피카소 그림축제

올해로 21번째를 맞은 꼬마피카소 그림축제는 온 가족이 함께 즐길 수 있는 신한카드의 대표적인 문화 행사입니다. 신한카드는 꼬마피카소 그림축제를 통해 다양한 방식으로 아동/청소년의 잠재된 예술 재능을 발굴하고 배울 수 있는 기회를 제공하여 나눔의 문화 확산에 기여하고 있습니다. 2022년에는 코로나 이후 3년 만에 야외 축제로 개최되어 다양한 무대 공연과 다채로운 체험 행사로 진행되었고, 청명한 가을 하늘 아래 꼬마피카소들이 가족과 행복한 추억을 새길 수 있었습니다. 특히 어린이들이 그린 작품들이 NFT로 발행되어 카카오 지갑(Klip)과 연계된 마켓플레이스인 '3space Art'의 꼬마피카소 전용관에 전시되어 새로운 꿈과 디지털 경험을 체험할 수 있는 기회도 제공하였습니다. 신한카드는 이와 같이 사회와 소통할 수 있는 다양하고 차별화된 문화 행사를 지속 추진할 것입니다.

대학생 대상 빅데이터 해커톤 개최

신한카드는 신한금융그룹과 함께 소비 데이터 분석을 기반으로 신사업 아이디어를 발굴하는 빅데이터 해커톤 경진 대회를 개최하였습니다. '디지털 신기술 혁신공유대학' 사업에 참여한 46개 대학교의 빅데이터, 인공지능, 차세대 반도체, 미래 자동차, 바이오헬스, 지능형 로봇 및 에너지 산업분야에서 대학생 384명, 118개 팀이 참여하였습니다. 신한카드는 대회에 참여한 대학생들과 소통하며 데이터 분석을 지원했으며, 대회에서 선정된 우수작은 아이디어 제안팀과 협업을 통해 실제 서비스로 개발될 예정입니다.

아름인 독서퀴즈대회

코로나19 확산으로 인해 실시간 온라인 참여로 진행된 <아름인 독서퀴즈대회>는 전국 아름인 도서관을 이용하는 초등학생을 대상으로 책에 대한 관심을 높이고 독서문화를 활성화하기 위한 프로그램으로 2021년에 처음 시작되었습니다. 2022년에는 전국 비영리/공공기관 이용 아동으로 대상을 확대하여 진행하였으며, 총 175개 기관에서 670여 명의 아동이 참여하여 독서에 대한 관심과 재미를 더하였습니다.



▶ 꼬마피카소 그림축제



▶ 빅데이터 해커톤 경진 대회



▶ 아름인 독서퀴즈대회

아름인 도서관

신한카드는 2010년부터 '아름인 도서관' 사업을 통해 취약 계층 아동·청소년 지원과 미래 인재 육성을 목표로 사회 각계각층 이용자에 맞춘 특성화형 도서관을 지원하고 있습니다. 신한카드는 지금까지 지역 아동센터, 사회복지관 등 비영리 공공기관을 중심으로 전국과 해외에 총 534개의 아름인 도서관을 구축하였습니다. 또한 전자 도서, 스마트 보드, 태블릿PC 등 디지털 자료와 기기들을 함께 지원함으로써 독서 문화 환경 조성과 더불어 사회적 약자의 디지털 격차 해소에도 기여하고 있습니다.

 아름인 도서관 현황

CASE

2022년 아름인 도서관

육군수도군단에 개관한 아름인 도서관은 육군 내에 개관한 3번째 도서관으로 MZ세대 군장병을 위한 '북카페' 컨셉으로 개관하였습니다. 아름인 도서관은 이용자의 특성에 맞춘 컨셉으로 독서 문화공간과 지역사회 커뮤니티 공간으로 자리매김하고 있습니다.



ESG REPORT 03

GOVERNANCE

61 기업 지배구조

63 윤리 및 준법

66 금융소비자 보호

69 정보보호

13년

13년 연속 우수콜센터 선정

‘2022년 한국산업의 서비스 품질지수(KSQI)’ 콜센터 부문
13년 연속 우수콜센터에 선정되었습니다.



17,810시간

2022년 임직원 정보보호 교육

신한카드는 정보보호 전담인력의 전문성 강화를 목적으로
매년 정보보호 교육을 시행하고 있습니다.



기업 지배구조

건전한 지배구조

이사회 운영

신한카드 이사회는 건전 경영의 기반 하에 경영진이 책임 경영을 펼칠 수 있도록 지원하며, 경영진의 경영활동의 기준, 절차, 방식 등에 문제가 있는 경우 이를 지적하고 개선하도록 요구함으로써 합리적 경영 판단이 이루어질 수 있도록 노력하고 있습니다. 2022년에는 총 10회의 이사회(정기이사회 4회, 임시이사회 6회)가 소집되었고, 이사의 평균 참석률은 99%입니다. 신한카드는 정관·지배구조내부규범·이사회규정 등 주요 사규 및 지배구조와 관련된 이사회(이사회 내 위원회 포함) 부의사항, 사외이사 활동 평가 등을 매년 3월 ‘지배구조 및 보수체계 연차보고서’를 통하여 신한카드 및 여신금융협회 홈페이지에 투명하게 공개하고 있습니다.

이사회 구성

신한카드 이사회는 회사의 최고 상설 의사결정기구로서 신한카드의 경영계획을 수립하고 평가하여 최종 승인하며, 경영환경의 격한 변화가 발생할 경우 경영계획을 전략적으로 수정하고 있습니다. 신한카드의 경영진은 이사회를 통해 선임(대표이사 사장은 주주총회에서 선임)되며 각 분야의 전문가들로 구성하고 상호 간의 원활한 의사소통이 이뤄질 수 있도록 노력하며, 필요시에는 외부 전문가의 조력을 활용하고 있습니다. 또한, 안정적인 지배구조 구현을 위해 구성원 간의 견제와 균형을 기본으로 운영하며 신한카드 지배구조 내부규범 제3조 제2항에 따라 이사 총수의 과반수로 유지하고 있습니다.

/ 이사회 구성 현황 /

(2023년 3월 말 기준)

구분	성명	출생년	성별	담당 업무(직급)
사내이사(2명)	문동권	1968	남	대표이사 사장, 이사회 의장, ESG위원회
	신원	1964	남	상근감사위원, 감사위원회
사외이사(5명)	오공태	1946	남	임원후보추천/위험관리/보수위원회
	최준선	1951	남	ESG/임원후보추천/감사위원회
	이준기	1962	남	위험관리/임원후보추천/ESG위원회
	성영애	1963	여	감사/보수/ESG위원회
	정호열	1954	남	감사/보수/ESG위원회
기타비상무이사(1명)	안준식	1965	남	위험관리/보수/임원후보추천위원회

이사회 내 위원회

신한카드는 임원후보추천위원회, 감사위원회, 위험관리위원회, 보수위원회, ESG위원회 등 5개의 이사회 내 위원회를 상시적으로 운영하고 있습니다. 감사위원회는 2/3 이상의 사외이사와 1인 이상의 회계/재무 전문가로 구성되어 있고 위험관리위원회는 과반수의 사외이사와 1인 이상의 금융회사 경력자로, 임원후보추천위원회는 과반수의 사외이사로, 보수위원회는 과반수의 사외이사와 1인 이상의 금융/회계/재무 분야 전문가 그리고 1인 이상의 위험관리위원회 소속 위원으로, ESG위원회는 3인 이상 5인 이내의 이사로 구성해 위원회별 본래의 기능을 수행함에 있어서 감독과 통제 기능을 강화하는 효과를 유도하고 있습니다.

/ 이사회 개최 현황 /

(2022년 12월 기준)

구분	2020	2021	2022
안건 수(건)	62	66	67
이사회 개최 수(회)	9	11	10
출석률(%)	사내이사	100	100
	사외이사	88.9	100
	기타비상무이사	100	90.0

/ 이사회 내 위원회 /

(단위: 회)

이사회 내 위원회	주요 역할	구성	이사회 개최 실적
감사위원회	회사 내부통제시스템 적정성 및 이사/경영진의 업무 감독	사내이사1명, 사외이사3명	8
위험관리위원회	회사 경영상 발생하는 각종 리스크의 인식,측정,통제 등 리스크관리정책 수립 및 이의 준수여부 감시	사외이사2명, 기타비상무이사1명	7
임원후보추천위원회	회사 임원(대표이사,사외이사, 감사위원) 추천 및 사외이사 후보군 관리	사외이사3명, 기타비상무이사1명	4
보수위원회	경영진 등에 대한 보수설계 및 성과 평가	사외이사3명, 기타비상무이사1명	3
ESG위원회	지속가능경영 방향 수립, 관련사항 결정	사외이사4명, 대표이사1명	3

기업 지배구조

이사회 평가 및 보상

신한카드는 이사회 및 이사회 내 위원회가 회사의 주요 의사 결정기구 및 경영진 견제기구로서 제대로 자리매김할 수 있도록 지배구조 내부규범 제8조(이사회 운영 실적 등의 평가)에 의거하여 연 1회의 평가를 실시하고 있습니다. 평가 기준은 운영평가와 역할평가로 구분되며 회의 시간의 적정성, 안건의 적정성, 개최 빈도의 적정성, 회사의 충분한 정보제공 여부 등과 업무 수행이 적정한지에 대하여 평가하고 그 결과를 위원회 운영에 참고합니다.

당사는 사외이사의 임기를 1년으로 제한하되 공정한 평가를 거쳐 최대 6년간의 재임을 허용하고 있으며, 재선임을 위한 사외이사 후보를 추천할 경우 매년 실시하고 있는 사외이사 평가 결과를 반영하고 있습니다. 또한, 이사회 및 이사회 내 위원회(임원후보추천/보수/위험관리/감사/ESG위원회)의 운영 및 역할에 대한 평가를 진행하고 있습니다. 현재 이사회에서 결의한 평가방법에 의거하여 평가를 실시하고 있으며 평가의 객관성 확보 및 익명성 보장을 위해 외부업체에 위탁하여 평가를 진행하고 있습니다.

이사의 독립성 및 전문성

신한카드는 이사회가 특정한 공통의 배경을 갖거나 특정 이해관계를 대변하지 않도록 다양한 분야의 경험과 지식을 갖춘 인원(2022년 말 기준 행정(경영)분야 1명, 경영분야 1명, 법률분야 1명, 빅데이터/

인공지능분야 1명, 소비자보호분야 1명)으로 구성하여 서로 건전한 견제의 틀 안에서 상호 균형이 유지되도록 하고 있습니다. 또한, 주주, 임원후보추천위원회, 외부 자문기관 등 다양한 경로의 추천을 통해 사외이사를 선임하도록 하고 있으며, 사외이사 본인 추천을 금지하는 등 사외이사의 자기 권력화를 방지하기 위해 노력하고 있습니다.

소유구조

신한카드는 신한금융지주회사가 100% 지분을 보유한 신한금융지주회사의 완전자회사입니다.

/ 주주현황 / (2022년 12월 기준)

신한금융지주회사
100% (125,369,403주)

/ 이사회 역량 구성표(Board Skills Matrix) / (2023년 3월 말 기준)

구분	문동권	신원	오공태	최준선	이준기	성영애	정호열	안준식
금융	●	●						●
경영	●		●		●		●	●
재무/리스크관리		●						
회계								
법률/규제		●		●			●	
디지털/IT					●			
ESG/소비자보호				●		●	●	

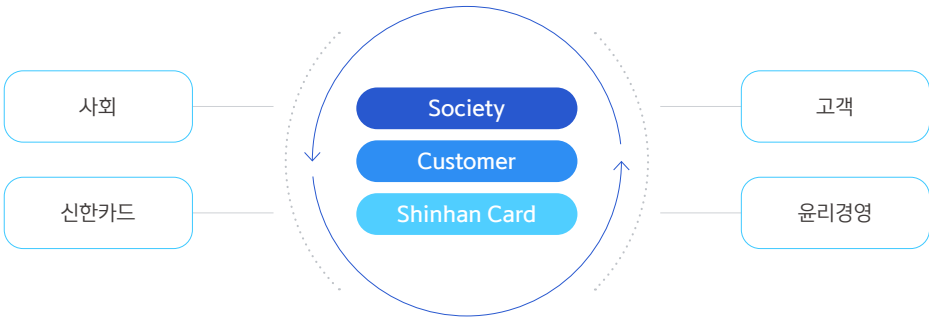
윤리 및 준법

윤리경영

윤리경영 추진 체계

신한카드는 고객과 신한, 그리고 사회의 가치가 함께 커지는 상생의 선순환 구조를 만들어 윤리경영의 원칙을 효과적으로 실천하고자 합니다. 임직원의 윤리적 가치와 행동의 기준을 확립하고 내재화하기 위해 「신한금융그룹 윤리강령」을 제정하여 시행하고 있으며, 규범적 실천력을 높이기 위해 윤리강령을 보다 구체화한 임직원 행동기준을 제정하여 운영하고 있습니다. 또한, 회사의 내부통제기준 준수 여부를 점검하고 위반 사항에 대해 조사하는 등 내부통제 업무를 총괄하는 준법감시인을 이사회 결의로 임명하고 지원 조직인 준법감시팀을 통해 임직원 윤리·준법 인식 제고 활동을 지속적으로 실시하는 등 윤리적 조직문화 정착을 위해 힘쓰고 있습니다.

/ 윤리경영 추진체계도 /



윤리경영 내재화

윤리경영 실천 프로그램

신한카드는 윤리적 가치를 경영활동의 최우선 기준으로 삼아 윤리경영과 관련된 다양한 프로그램을 구축하였으며 임직원이 적극적으로 참여하여 윤리경영 실천에 모두가 동참할 수 있도록 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
- ▶ 임직원의 윤리준법 이해 및 실천을 유도하기 위한 ‘Compliance 웹매거진’ 정기 발행
- ▶ 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 윤리경영 문화의 확산, 공감, 행동을 목표로 윤리경영 실천 중심의 교육 체계를 수립 및 이행하고 있습니다.

/ 윤리경영 교육방향 /

윤리경영 문화 확산을 위한 교육	윤리의식 및 준법의식 강화, 경영진의 솔선수범
윤리경영을 공감하는 교육	윤리경영 담당 조직 구성, 임직원의 윤리경영 참여
윤리경영을 위해 행동하는 교육	임직원 직무윤리 중심 교육, 금융사고 예방 중심 직무교육 등

윤리 및 준법

/ 윤리경영 교육 현황 /

(단위: 명)

구분	교육 대상	교육 인원		
		2020	2021	2022
전사 윤리·준법 사이버교육	전 임직원	3,067	3,052	2,975
법규준수 및 윤리의식 제고	전 임직원	3,067	3,052	2,975
법규준수자가진단	전 임직원	3,067	3,052	2,975
준법감시담당자 역량강화 교육	준법감시담당자	118	121	123

불공정거래 예방

시장질서 교란행위 방지

신한카드는 건전한 시장 질서 확립에 동참하기 위해 건전하고 투명한 거래를 지향하고 불공정 거래행위 방지에 힘쓰고 있습니다. 금융투자상품 매매 신고 및 정기적 모니터링을 통해 불공정 거래 여부를 점검하고 있으며 ‘미공개 중요 정보 이용행위 금지 규칙’을 제정하였습니다. 또한 분기별로 불완전판매와 관련된 테마 점검을 실시하고 미공개 정보 접근 개연성이 높은 부서를 대상으로 정기적 교육을 진행하는 등 법률 위반 행위가 발생하지 않도록 선제적인 노력을 기울이고 있습니다.

내부자 제보 제도

신한카드는 임직원 스스로 내부의 위법 및 부당한 행위를 감시함으로써 법률 위반, 회사 자산의 개인 유용 등 각종 사고 발생을 예방하기 위한 ‘내부자 제보 제도’를 운영하고 있습니다. 임직원은 준법지원시스템, 홈페이지, 우편/이메일, 전화/면담 등 다양한 채널을 통해 위법·부당한 행위를 제보할 수 있으며, 회사는 익명 신고 기능 등을 통해 제보자에 대한 신분 및 제보 내용을 엄격히 보호하고 사고예방에 기여할 경우 포상, 근무 성적 평가 시 우대를 받도록 조치함으로써 내부자 제보 제도가 원활하게 작동할 수 있도록 노력하고 있습니다.

협력업체 리니언시 제도(불공정 거래 자진신고 감면제)

신한카드는 임직원이 업무를 수행함에 있어 윤리규범을 준수하고, 협력업체로부터 금품/향응을 수취하거나 폭언/폭행/성희롱 등 우월적 지위를 이용한 부당 행위를 사전에 예방하기 위해 자진신고 및 책임감경을 내용으로 하는 리니언시 제도를 운영하고 있습니다. 또한, 연 1회 정기적으로 협력업체 대상 리니언시 제도 안내 이메일 레터를 제작 및 발송함으로써 실효성을 강화하기 위한 활동을 수행 중입니다.

/ 윤리 및 내부통제 내재화 프로그램 /

구분	내용
윤리·준법 사이버 교육	임원, 재직직원, 파견직원 대상 윤리규범 이해 및 주요 법규 숙지를 위한 연 2회 교육
준법담당자 핵심 역량강화 교육	내부통제 인식 내재화를 위한 전 부서 준법감시 담당자 역량강화 교육
준법담당자 Deep pLay 화상교육	내부통제 인식 내재화를 위한 전 부서 준법감시 담당자 역량강화 교육(온라인)
직장 내 성희롱·괴롭힘 예방 교육	전 직원 대상 연 1회 교육
불거를 준수 임직원 교육	거래담당자 및 펀드담당자 대상 교육
신입사원 입문 연수(내부통제)	신입사원 대상 내부통제 집합 교육
미공개 중요정보 이용행위를 통한 주식 불공정거래행위 방지 교육	미공개 중요정보 접근 가능 직원 대상 연 2회 교육
여신희회 주관 광고 심의 교육	본사부서 광고업무 담당자 대상 교육
법규준수 자가진단	전 직원 대상 월간 교육
컴플라이언스 웹매거진 전사 공유 통한 임직원 전파 교육 실시	전 직원 대상 연 2회 교육
자금세탁방지교육	전 직원 대상 업무영역별 온라인 및 집합 교육

E

S

G

윤리 및 준법

준법경영

준법지원시스템

신한카드는 점검, 교육, 사규, 계약관리 등 준법감시/내부통제 활동에 대한 통합관리 기반 인프라로서 준법지원 시스템을 구축하여 운영하고 있습니다. 시스템을 통해 주요 업무 절차 및 수행 이력 등을 정형화되고 체계적으로 관리하며, 지속적인 기능 개선/업그레이드를 통해 효율성, 편의성, 안정성을 높여 나가고 있습니다.

내부통제 활동

신한카드는 대표이사를 위원장으로 하는 내부통제위원회 운영을 통해 내부통제 정책 수립 및 시행 관련 내부통제 주체 간 협력, 조정 기능을 수행하고 있습니다. 또한, 부서별 준법책임자 및 준법담당자를 지정하여 법규 준수 사항 자체 점검, 사고 예방교육 등을 통해 현장 내부통제를 수행하고 있습니다.

내부통제 개선 컨설팅 추진

신한카드는 국내 금융사의 잇따른 사고 발생 및 내부통제의 실질적 작동에 대한 금융당국의 관심이 높아짐에 따라 전사 내부통제 진단 및 개선을 추진하였습니다. 2022년 11월부터 현재까지 자금 집행 프

로세스, 내부통제 제도 운용 적정성에 대한 현황 진단 결과 금융사고 방지를 위한 높은 수준의 자금 집행 통제 프로세스 및 전산 시스템 구축·운영과 제도의 적정 운영을 확인하였으며, 내부통제 수준을 고도화하기 위한 중장기 검토사항 및 감독당국 내부통제 개선 방안(발표 예정)을 반영한 개선 방안을 수립하여 추진 예정입니다.

자금세탁 방지 규칙 고도화

신한카드는 판매/운영 중인 상품이 자금 세탁에 이용되지 않도록 자금세탁방지 시스템을 구축하고, 이를 통한 자금세탁 의심 거래 및 고액 현금 거래 모니터링 체계를 운영 중입니다. 2022년에는 자금세탁 의심 거래 모니터링 정교화를 위해 외부 전문 컨설팅 기관과 함께 의심스러운 거래를 추출하는 기준(Rule)에 대한 유효성 점검 및 신규 Rule 16개를 추가 도출함으로써(최종 62개 Rule 적용) 기존보다 더욱 정교하고 세밀하게 자금 세탁 의심 거래 모니터링 대상을 추출할 수 있는 기반을 마련하였습니다.

/ 금융사고 방지를 위한 컴플라이언스 프로젝트 /

점검대상 영역 선정	· 통상적인 자금 집행 프로세스 · 자금 집행 현황 내부통제 적정성 · 취약점 파악 및 개선 방안 마련
리스크 점검	· 과거 대형 자금 사고 관련 내부조사 경험 및 노하우 활용 · 내규, 시스템, 임직원 인터뷰 등
진단 및 개선방안 수립	· 최근 대규모 자금 사고 사례 및 카드사 내 발생 가능한 사고 유형 기초 점검 · 금감원 등 내부통제 개선 T/F 금융사고 예방 종합 개선방안 반영

E

S

G

금융소비자 보호

소비자 권익 보호

금융소비자보호 전략

신한카드는 대표이사 직속의 금융소비자보호 총괄책임자(CCO)를 선임하여 독립적인 위치에서 소비자 보호 업무를 수행할 수 있도록 하였습니다. 또한 소비자보호 업무 전담 조직인 소비자보호팀이 소비자 보호 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 금융 소비자보호 종합 점검 체계를 가동하고 있습니다.

금융소비자보호 활동

신한카드는 금융소비자보호법을 반영한 상품개발, 영업 활동 및 소비자 중심 시스템 고도화로 금융소비자들의 만족도를 높이고 불완전 판매 민원을 감소시키고 있습니다. 또한 금융소비자의 권익 보호 도모를 위해 전사 회의체인 ‘금융소비자보호 내부통제위원회’를 정기적으로 운영하여 소비자 중심 경영에 대한 주요 현안을 논의합니다. 금융당국의 온라인 설명 의무 가이드라인 제정에 대응하여 신한카드 상품별, 채널별로 가이드라인을 개발하였으며, 2023년에는 내부통제파트의 별도 전문조직을 신설하여 금융소비자보호법 준수를 통한 고객 중심 경영에 더욱 힘을 예정입니다.

소비자보호 종합관리 시스템

신한카드의 소비자보호 강화를 위한 핵심 정책은 ‘고객의 소리 경영자원화’입니다. 이를 위해서는 모든 고객의 소리를 수집, 분석, 반영, 공유하는 인적·물적 시스템이 뒷받침되어야 하는데, 신한카드는 우수한 인적 인프라와 함께 높은 수준의 소비자보호 종합 관리 시스템인 ‘소보로 시스템’을 운영하고 있습니다(소보로: 소비자보호로 가는 ‘길’). ‘고객기점(顧客起點)’이라는 명확한 방향성을 바탕으로 신한카드는 일반 문의, 상담, 민원, 제안, 외부패널 등 모든 고객의 소리를 통합, 연결, 확장하여 불완전판매 예방, 업무 프로세스 개선 등을 지원하여 궁극적으로 고객 가치 창조에 이바지하는 ‘고객의 소리 경영자원화’를 중점 추진하고 있습니다.

금융소비자보호 내부통제 위원회

신한카드는 금융소비자보호법 관련 내부통제의 안정적 운영과 금융소비자의 권익 보호를 도모하기 위한 전사 회의체인 ‘금융소비자보호 내부통제위원회’를 정기적으로 운영하고 있습니다. 내부통제 관련 시행령 개정 및 프로세스 관리/보완, 3-Filters 점검체계, 완전판매 협의회 운영, 금융소비자보호 교육 운영, 금융소비자보호 평가/포상 운영 등 내부통제와 관련한 모든 사안을 유관부서 임원/부서장들과 공유하고 의견을 청취하여 소비자 중심 경영을 위한 노력에 힘을 쏟고 있습니다.



▶ 금융소비자보호 내부통제위원회

불완전판매 모니터링

신한카드는 판매부서별 자체 모니터링 조직을 운영하고 있으며 소비자보호팀에서도 민원 등으로 유입되는 고객의 소리를 모니터링하여 발생 가능한 불완전판매 요소를 선제적으로 제거하고 있습니다. 시스템 측면으로는 소비자보호 종합 관리 시스템 ‘소보로 시스템’을 통해 상담, 민원, 일반문의 등 모든 고객의 소리를 실시간 모니터링하고 있습니다.

고객만족도 조사

신한카드는 접점 서비스를 경험한 고객을 대상으로 만족도 설문을 발송하여 고객이 직접 서비스 수준을 평가하고, 불완전판매 점검, 디지털 채널 이용 만족도 개선 등 다양한 관점의 의견 수렴과 고객 만족도 피드백 체계 강화를 실시하고 있습니다.

금융소비자 보호

고연령 고객 상담 전문 그룹 골드케어

신한카드는 심화되는 디지털 소외현상 해소에 기여하기 위해 고연령 고객 상담을 전문으로 하는 ‘골드케어’ 서비스를 운영하고 있습니다. 고객이 상담원의 안내사항을 충분히 이해할 수 있도록 천천히, 정확하게 발음하도록 교육하고 상담 모니터링을 통해 음성, 발음, 속도 및 문의파악 항목을 집중적으로 점검하고 있습니다. 또한 고연령 고객으로부터 자주 접수되는 문의사항이나 특수한 문의에 빠르고 정확하게 응대할 수 있도록 매뉴얼을 제작하여 고객 상담 만족도를 제고하였습니다. 고연령 고객의 수요가 많은 복지카드는 별도 설명을 제공하여 금융취약계층의 복지서비스 접근성을 확대하였고, 복지카드의 상품 비교와 서비스 안내를 통해 편의를 높였습니다.

CS 교육

신한카드는 ‘소비자중심경영’을 최우선 경영철학으로 삼고 고객 만족을 이끌어내기 위해 노력하고 있습니다. 기본 교육과 고객 중심의 마인드 정립을 위해 정규과정, 테마교육, 특화교육, 온라인교육 등 4개의 과정 체계를 운영하여 교육을 실시합니다.

/ 교육 과정 /

구분	내용
정규과정	신입입문과정, OJT, 콜코칭, 업무기본/향상/심화과정, 마음치유과정, 민원응대클리닉
테마교육	CS영상, 민원타파, 한눈테마, FOCUS테마, 상담의정석, 화상교육
특화교육	S팀장 역량강화, 교육담당자 역량강화, 표준협회 인증 교육, 기획강사 역량강화
온라인교육	업무과정(100개), CS과정(10개)


수어상담 서비스

신한카드는 유선 전화를 통한 카드 업무 상담이 어려운 청각, 언어 장애 고객의 편리한 상담 서비스 제공을 위해 수어 상담 서비스를 운영하고 있습니다. 모바일(신한카드 APP, Web), PC홈페이지, 씨토크(see talk) 전화기의 총 3가지 채널을 운영함으로써 고객 접근성을 높였습니다. 더불어 서울2고객센터에는 수화상담사 3명을 배치하여 모바일 및 비대면 서비스가 어려운 고객은 직접 수화상담사를 통해 대면 서비스를 이용할 수 있습니다. 앞으로도 신한카드는 모든 고객이 신한카드를 편리하게 이용할 수 있도록 각종 지원 서비스를 확대해 나가겠습니다.

신(新)상담지식관리시스템 구축

신한카드는 정확한 상담 서비스를 제공하기 위해 상담업무활용 시스템에 분산되어 있던 상담정보들을 통합하여 新상담지식관리시스템 ‘스마일플러스’를 구축하였습니다. 각각 분산되어 있는 시스템과 콘텐츠를 하나로 통합하고 데이터베이스화하여 검색 시간을 단축함으로써 상담의 정확성을 높였고, 카드 추천, 콘텐츠 비교 보기 등 새로운 기능을 도입하여 시스템의 효율성을 높였습니다. 더불어 모든 매뉴얼을 텍스트화하여 향후 AI 머신 러닝을 통한 검색엔진 도입 및 상담 AI 어시스턴트(Assistant) 도입을 위한 기반을 마련하였습니다.

CASE



13년 연속 우수콜센터 선정

한국능률협회컨설팅(KMAC)주관, ‘2022년 한국산업의 서비스 품질지수(KSQI)’ 콜센터 부문

금융소비자 보호

고객 참여 및 만족

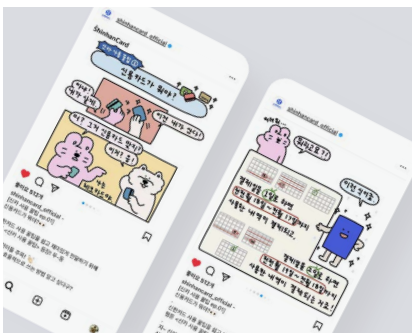
소비자 중심 경영

소비자 중심 경영 '포용금융' 확대 추진

신한카드는 디지털 기반의 고객 이슈 대응 체계 완비를 추진하여 금융소비자 불만을 선제적으로 관리하고, 사전 예방적 소비자보호를 달성하고자 지속 노력하고 있습니다. 이슈 대응 전 과정의 시스템화를 통해서 전사 'One Voice' 대응체계를 완성하고, 고객 불만 데이터를 활용하여 상담 및 마케팅까지 아우르는 고객 맞춤형/선제적 대응체계를 마련하였습니다. 또한, 통합적 금융 소비자보호 내부통제체계 운영 달성을 위해 시스템을 지속 개선하는 등 소비자 이슈에 대한 선제적 관리, 금융소비자보호 내부통제 체계 실효적 운영 기반 강화를 추진할 예정입니다.

금융취약계층 보호활동 강화

신한카드는 금융소비자 보호 강화를 위한 금융취약계층 대상 특화교육을 실시하였습니다. 금융 상품의 다양화와 고도화에 따른 복잡성으로 인해 금융 상품 및 서비스 이용에 어려움을 겪거나 예기치 못한 피해 발생을 최소화하기 위한 점자카드 발급, 수어상담, 고령자 지정인 알림 서비스, 사회적 약자 배려 응대 가이드 등 업무 프로세스별 금융사고 예방교육을 실시하였습니다. MZ세대의 접근성이 높은 유튜브 콘텐츠 제작, 고령층을 위해 복지관을 '찾아가는 금융교육', 청각 장애인을 위한 금융용어 수어 단어장 및 수어 영상 콘텐츠도 제작하여 금융취약계층 보호 활동을 지속 강화하고 있습니다.



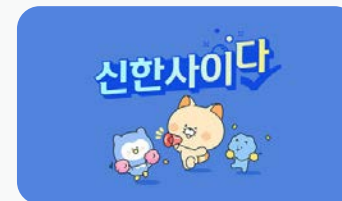
Z세대, 사회초년생 맞춤형 금융소비자 보호

신한카드는 타겟 맞춤형 콘텐츠를 통해 금융소비자 보호를 실천하고 있습니다. 경제활동을 시작하는 Z세대와 사회초년생이 쉽게 접하고 이해할 수 있는 웹툰 형식의 콘텐츠를 제공하여 신한카드에 대한 이해도를 높이고자 '신카(신용카드&신한카드) 사용 꿀팁'을 업로드하였습니다. 해당 콘텐츠들은 신한pPlay '디스커버', 신한카드 공식 인스타그램, 신한카드 공식 블로그에 게시되었습니다.

CASE

고객자문단 '신한사이다'

신한카드는 3천 명의 고객패널 조직인 '신한사이다'를 운영하고 있습니다. 사이 다처럼 톡 쓰는 고객 의견을 수렴하고 정책에 반영하는 등 매우 적극적인 소통이 이루어지고 있습니다. 고객패널 '신한사이다'는 금융 경험이 많은 '전문자문단'과 MZ세대로 구성된 'MZ플레이어', 그리고 '온라인 서포터즈'등으로 구성되어 있습니다. 신한사이다 고객패널은 신한카드의 고객 대표로서 신상품 및 플랫폼 개발 베타테스트, 감독당국과의 간담회, 각종 선호도 조사, 현업 요청 종합 설문 등 다양한 고객 참여형 소통 활동에 적극 참여하고 있습니다. 신한사이다 고객 소통 활동을 통해 얻어지는 소중한 고객의 소리는 '고객의 소리 경영자원화'로 연결되어 신한카드 발전을 위해 쓰이고 있습니다.



E

S

G

정보보호

고객 정보보호 및 보안

정보보호 관리 체계

신한카드는 정보 유출 및 침해 위협으로부터 고객 정보를 안전하게 보호하기 위하여 정보보호 정책 수립, 이상 징후 모니터링, 보안 시스템 구축 등 정보보호 관리체계를 수립·운영하고 있습니다. 아울러 국내외 정보보호 표준 인증(PCI-DSS, IIS-P, ISO27001) 취득하여 정보보호 신뢰성을 확보함으로써 보안 수준을 입증하였습니다. 현재 확대되고 있는 데이터 비즈, 클라우드 인프라, 신(新) Payment에 대응하기 위하여 정보보호 전문성 강화 및 내재화를 지속적으로 추진 중에 있습니다.

개인정보 처리방침

개인정보법 및 신용정보보호법 등 관련 법령에 근거하여 고객의 개인정보를 보호하고 이와 관련한 고충을 신속하고 원활하게 처리할 수 있도록 하기 위하여 처리 목적 및 보유 기간 등의 개인정보의 처리 방침 수립하여 홈페이지에 공개하고 있습니다.



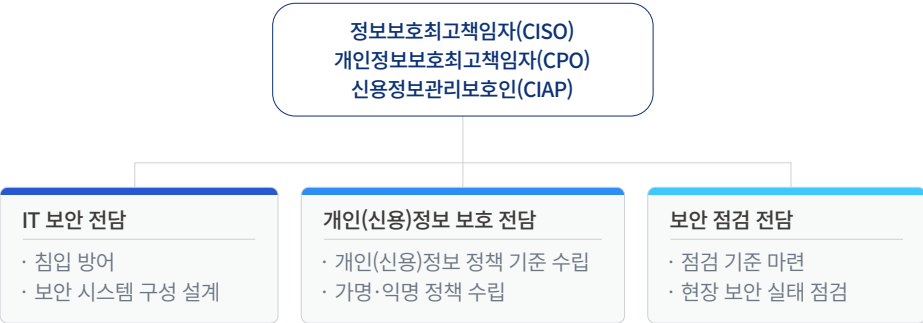
개인정보 처리방침



신용정보 활용체제

정보 보호 전담 조직

신한카드는 개인정보보호법, 전자금융거래법 등 관계 법령에 의하여 전문가를 정보보호최고책임자(CISO), 개인정보보호최고책임자(CPO), 신용정보관리보호인(CIAP)으로 선임하여 개인(신용)정보 및



정보보호 관련 업무를 전담하고 있습니다. 뿐만 아니라 최고 책임자 산하 개인(신용) 정보보호, IT 보안, 보안 점검 전담 인력을 배치하여 각 영역에서 정보보호 활동을 수행합니다. 정보보호 활동은 정보보호 최고책임자(CISO)를 위원장으로 하고 개인(신용)정보 활용 주관 부서 및 ICT 부서로 구성된 정보보호 위원회를 통하여 정기적으로 적정성을 심의·의결하고 있습니다.

공공시스템 내·외부 고객정보 보호관리 강화

신한카드는 금융소비자 정보보호 강화를 위하여 코어 시스템으로부터 공공 시스템으로 수신 받는 고객 정보에 대하여 E2E(End-to-End) 및 네트워크 암호화를 적용하여 정보 유출을 방지하고 있습니다.

정보보호 상시평가 제도

신한카드는 금융위원회·금융감독원 주관의 정보보호 상시 평가 제도에 따라 143개 평가 항목을 점검하고 그 결과를 이사회에 보고하고 있습니다. 현재 2년(‘21~’22년) 연속 평가 기관인 금융보안원으로부터 최고 등급(점수)을 유지하고 있습니다.

* 정보보호 상시평가 제도 : 신용정보법 및 관련 법규에 의거하여 개인신용정보를 관리하는 기관을 대상으로 정보의 활용·관리 실태를 점검하고 이를 등급화함으로써 해당 기관을 평가하는 제도

가명·익명 정보 관리 시스템 오픈

신한카드는 2020년 8월 데이터 3법 개정 이후 증가하는 가명·익명 정보 활용의 체계적인 관리를 위해 가명·익명 정보 관리 시스템을 개발하고 오픈하였습니다. 데이터 비즈니스 확대에 따라 금융위원회 가명·익명 처리 가이드 준수 및 정보보호 규제 준수를 위한 체계적인 통제를 위하여 신청 채널의 일원화, 데이터 생성부터 파기까지의 일련 과정의 체계적인 관리, 가명·익명 적정성의 평가 강화를 목표로 가명·익명 정보 관리시스템을 자체 구축하였습니다. 이를 통해 고객의 정보를 가명화/익명화하는 모든 과정을 관리하고 통제하여, 데이터를 공유할 수 있는 체계를 강화해 나갈 예정입니다.

정보 보호

정보보호 점검 제도

신한카드는 정보 유출 및 외부 해킹을 방어하고자 IT시스템 및 현장 점검을 정기적으로 실시하고 있습니다. IT시스템은 홈페이지 · 모바일 앱 · 인프라 시스템으로 구분하고 가용성, 기밀성, 무결성 필요 수준에 따라 체계적으로 분류하여 관리하고 있습니다. 각 분류에 따라 최적화된 점검 방법을 적용하여 취약점 존재 여부를 확인하고, 식별된 취약점에 대하여 안전성을 확보하는 즉각적인 조치를 실시하고 있습니다. 뿐만 아니라 개인(신용)정보 흐름에 따라 관련 부서의 개인(신용)정보 처리 실태에 대한 안전성 점검을 상시 실시하여 고객 정보의 안전한 처리·사용을 감시하고 있습니다.

개인정보 침해/유출 대응 체계

신한카드는 전자적 침해 및 개인정보 유출 상황 발생 시 신속한 대응을 위하여 위협 종류에 따른 위협 대응 모의 훈련을 정기적으로 실시하고 있습니다. 전자적 침해 위협(DDoS, APT, 서버 해킹) 발생을 대비하기 위하여 최신 공격 트렌드를 반영한 모의 공격을 실시하고, 공격에 따른 방어 체계 작동의 적정성을 검증하고 있습니다. 또한 개인(신용)정보 유출 발생 시 고객 피해를 최소화하고 신속한 구제를 위하여 제반 절차를 수립하고, 수립된 절차에 따라 사고부터 구제, 사후관리까지의 훈련을 실시함으로써 사고 대응 능력을 제고하고 있습니다.

임직원 및 협력사 정보 보호 교육

신한카드는 임직원, 외부/협력사 직원의 정보보호 이해 및 인식 제고와 함께 정보보호 전담인력의 전문성 강화를 목적으로 매년 정보보호 교육 계획을 수립하여 시행하고 있습니다. 교육은 업무 특성을 고려하여 외부 전문기관 교육 과정 수강, 그룹 콘텐츠 온라인 교육, 자체 교육, 세미나·컨퍼런스 참여 등 다양한 형태로 진행되고 있습니다.

/ 2022년 정보보호 교육 /

(단위: 명, 시간)

대상	인원	시간
임직원	2,427	17,810
협력사	2,881	13,326

ISMS-P(정보보호-개인정보보호 관리체계) 인증

신한카드는 그룹 내 최초로 신용카드, 홈페이지 및 전자금융서비스 등 대고객 서비스 전체 영역에 대한 ISMS-P를 2021년에 신규 획득하고 그 수준을 지속적으로 관리함으로써 인증을 유지하고 있습니다. 뿐만 아니라 국제 보안 인증인 ISO27001 및 PCI-DSS를 지속적으로 유지하여 글로벌 보안 표준을 준수 중입니다.

* ISMS-P(Information Security Management System-Privacy): 기존 ISMS(ICT 보안중심), PIMS(신용정보 처리 등 개인정보보호 중심) 인증 특성을 통합한 새로운 정보보호 관리체계 인증 제도

* ISO 27001: 국제 표준화 기구에서 제정한 정보보호 관리체계에 대한 국제 정보보호 표준

* PCI-DSS(Payment Card Industry Data Security Standard): 신용카드 데이터에 대한 보안을 강화하여 고객을 보호하는 것을 목적으로 제정된 신용카드 업계 국제 보안 표준

IT 보안 운영

신한카드는 IT 영역의 보안 확보를 위하여 보안 관제, 취약점 진단, 보안 아키텍처 설계, 보안 시스템 관리를 구분하여 운영하고 있습니다. 각 영역은 IT 보안 전문가로 구성되어 있으며, 보안 전문 기업과 협업하여 보안성을 제고하고 있습니다. 아울러 IT에 정보보호담당자를 지정하여 IT 인프라와의 협업을 통하여 홈페이지, 모바일 앱, 네트워크, 서버 등 취약점 진단부터 조치를 수행합니다.

E

S

G

04

72	이해관계자 참여
73	중대성 평가
75	ESG DATA
82	GRI Contents Index
85	TCFD/SASB Index
86	제3자 검증의견서
88	주요 수상 및 단체가입 현황

APPENDIX

이해관계자 참여

이해관계자 소통

신한카드는 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 이해관계자들과 진정성 있는 소통을 확대하기 위해 다양한 온/오프라인 채널을 마련하고 의견을 수렴하고 있으며, 이해관계자별 주요 관심 이슈를 파악하고 이에 적극 대응함으로써 이해관계자들과 건강한 신뢰관계를 구축하고 있습니다.

이해관계자 커뮤니케이션 채널

이해관계자	관심 이슈	커뮤니케이션 채널	대응 활동
<div> <div></div> <div> <div>임직원</div> <div>(노조 포함)</div> </div> </div>	<ul style="list-style-type: none"> · 일과 삶의 균형 · 직원 역량강화 · 수평적 조직화 정착 · 임직원 소통 	<ul style="list-style-type: none"> · 소통 활성화 프로그램 운영 · 지역본부&지점 워크숍 · 사내동호회 · 노사협의회 · 사내방송 	<ul style="list-style-type: none"> · 워라밸 연계 제도 및 프로그램 발굴 · 다양한 휴가제도 운영 등 · 세대/직급/부서간 다양한 사내 소통 프로그램 운영 · 월 1회 노사소통의 시간 <div> </div>
<div> <div></div> <div>고객</div> </div>	<ul style="list-style-type: none"> · 고객센터 서비스 제고 · 고객중심 상품 및 서비스 · 고객의견 경청 및 고객 참여 강화 · 정보 및 데이터 보호 · 취약계층 고객 보호 	<ul style="list-style-type: none"> · 고객패널 · 홈페이지 간편설문 ‘신한 Poll’ · 홈페이지/SNS 채널 · 챗봇 2.0 · 고객만족도 조사 	<ul style="list-style-type: none"> · 빅데이터 기반 개인 맞춤서비스 · 서비스 만족도 조사 및 혁신금융 상품 개발 · 불완전판매 예방 프로세스 구축 · 금융접근성 개선 · 금융취약계층 보호 활동 <div> </div>
<div> <div></div> <div>주주 및 투자자</div> </div>	<ul style="list-style-type: none"> · 투명한 정보공개 · 기업가치 제고 · 건전한 지배구조 · 리스크 관리 	<ul style="list-style-type: none"> · 홈페이지 · IR활동 · 주요 정기보고 · 공시 	<ul style="list-style-type: none"> · 투명한 경영 공시 · 리스크 모니터링/대응 프로세스 · 리스크 유형별 관리 <div> </div>
<div> <div></div> <div>정부 및 유관기관</div> </div>	<ul style="list-style-type: none"> · 포용적 금융 · 윤리경영 · 혁신금융 	<ul style="list-style-type: none"> · 기업 홈페이지 · 주요 정기보고 · 공시 	<ul style="list-style-type: none"> · 윤리경영 강화 · 내부통제 활동 및 개선 · 혁신금융 서비스 법규 준수 <div> </div>
<div> <div></div> <div>지역사회</div> </div>	<ul style="list-style-type: none"> · 지역 사회공헌 활동 확대 · 지역사회 상생 	<ul style="list-style-type: none"> · 아름다운 사업 · 임직원/고객봉사단 · 홈페이지/SNS 	<ul style="list-style-type: none"> · 사회공헌 프로그램 개발 및 운영 · 아름다운 도서관 · 아동·청소년·금융취약계층 대상 금융교육 · 아름다운 임직원/고객봉사단 · ECO Zone <div> </div>

중대성 평가

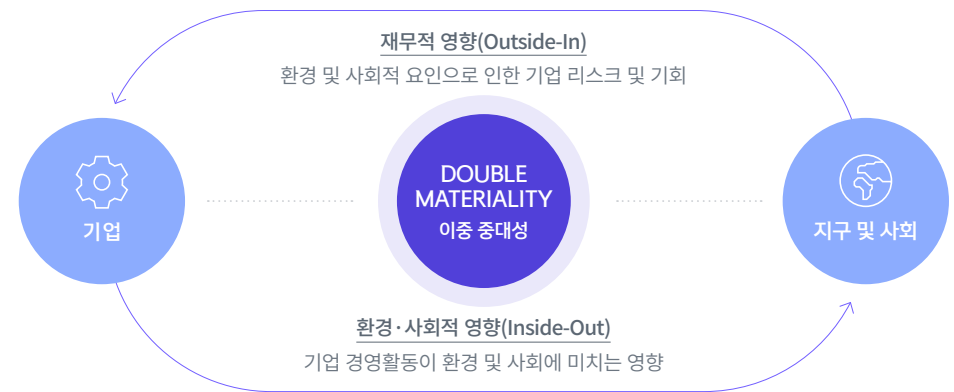
중대성 평가 개요

신한카드는 지속가능성과 관련된 이해관계자들의 요구사항을 파악하고, 중점적으로 관리하고 보고해야 할 이슈를 파악하기 위해 매년 중대성평가를 실시하고 있습니다. 2022년에는 기존의 환경·사회적 영향도 분석과 더불어, 재무적 영향도를 함께 분석하는 이중 중대성 평가(Double Materiality Assessment)를 통해 중대이슈를 선정하였습니다. 특히 환경·사회적 영향 분석을 위해서는 GRI Standards에서 권고한 임팩트 식별과 평가 방식을 참고하여 지구와 사회의 지속가능한 발전 및 이해관계자 인권에 영향을 미칠 수 있는 이슈를 평가하였습니다.

중대성 평가 프로세스

신한카드의 중대 이슈는 ‘지속가능성 이슈 풀 구성-이슈의 임팩트 및 우선순위 평가-중대이슈 선정 및 유효성 검토’의 프로세스를 통해 도출되었으며, 프로세스 전 영역에 이해관계자 참여를 포함하여 이해관계자들의 관심사항을 수렴하기 위해 노력하였습니다.

/ Double Materiality /



STEP 1 지속가능성 이슈 풀(Pool) 구성

환경분석을 통해 총 64개의 이슈를 도출. 그 중 신한카드와 관련성이 높은 20개 이슈를 선정하여 이슈 풀 구성

- 최근 3년 미디어 기사 5,059건 분석
- 국내외 유사기업 기업 중대이슈 분석
- 글로벌 지속가능성 표준/프레임워크 검토: GRI Standards, SASB Standards
- ESG 평가지표 검토: MSCI ESG Rating, 한국ESG기준원 ESG평가
- 이해관계자 심층 인터뷰



STEP 2 이슈의 임팩트 및 우선순위 평가

환경·사회적 영향도 (Inside-Out)

- 지구와 사회의 지속가능한 발전, 이해관계자의 이익에 끼칠 수 있는 긍정·부정적 영향 평가
- 환경·사회적 영향, 이해관계자 인권 영향의 정도를 평가

재무적 영향도 (Outside-In)

- 지속가능성 이슈가 기업의 재무적 성과에 미칠 수 있는 긍정·부정적 영향 평가
- 수익 및 비용, 사업, 규제, 명성에 미치는 영향의 정도를 평가

이해관계자 참여

< 이해관계자 온라인 설문조사 진행 >

- 기간: 2022년 12월 14일 ~ 2022년 12월 23일
- 평가 대상: 임직원, 협력회사, 소비자, 정부 및 유관기관, 지역사회, 주주 및 투자자, 전문기관 등 신한카드의 내·외부 이해관계자
- 응답 현황: 총 2,172명 응답 (임직원 599명, 외부 이해관계자 1,573명)



STEP 3 중대이슈 선정 및 유효성 검토

20개의 이슈 풀 가운데 외부 전문가 및 내부 검토를 통해 5개 중요 이슈 선정

- 외부 전문가 검토: 지속가능경영 전문가 검토
- 내부 검토 및 최종 선정: 신한카드 담당부서 및 경영진 검토를 거쳐 중대 이슈 최종 승인

중대성 평가

중대성 평가 결과

재무 중대성 및 영향 중대성을 종합적으로 고려하여 최종 유효성 검증을 거친 결과 20개 지속가능성 이슈 중 5개 이슈가 2022년 중대 이슈로 선정되었습니다. 선정된 중대 이슈는 ‘고객정보 및 데이터 보안’, ‘금융소비자 보호’, ‘윤리 및 법규 준수’, ‘고객만족 제고’, ‘디지털 금융 및 기술혁신’이며, 신한카드는 해당 이슈에 대한 전략 및 활동, 성과 및 향후 계획을 점검하여 보고하였습니다. 또한 중대 이슈(Tier 1) 이외의 이슈도 보고 이슈(Tier 2) 및 관리 이슈(Tier 3)로 구분하여 관련 내용을 보고서 전반에 걸쳐 투명하게 공개하였습니다.

2022 신한카드 중대 이슈

○ Low Impact ● Medium Impact ● High Impact

구분	지속가능성 이슈		재무 중대성	영향 중대성	이해관계자 관심도						순위 변동	GRI	Page
					임직원	고객	협력사	전문가	지역사회	정부·지자체			
중대 이슈 (Tier 1)	G	고객정보 및 데이터 보안	High	High	●	●	●	●	●	●	=	GRI 418	18~19, 69~70, 81
	G	금융소비자 보호	High	High	●	●	●	●	●	●	▲1	-	66~68
	G	윤리 및 법규 준수	High	Medium	●	●	●	●	●	●	▼1	GRI 2	63~65
	G	고객만족 제고	High	Medium	●	●	●	●	●	●	=	-	24~30
	-	디지털 금융 및 기술 혁신	High	Medium	●	●	○	●	●	●	New	-	20~23
보고 이슈 (Tier 2)	G	공정거래 준수	Medium	Medium	●	●	●	○	●	●	▲1	GRI 206	64, 81
	G	재무 및 비재무 리스크 관리	Medium	Medium	●	●	○	●	●	●	▲3	GRI 2	36~38
	E	환경·사회를 고려한 상품 및 서비스	Medium	Medium	●	●	●	○	●	●	=	-	33~35, 44~50
	G	건전한 지배구조	Medium	Medium	●	●	○	●	●	●	=	GRI 2	61~62
	S	금융 포용성 및 접근성	Medium	Medium	●	○	●	○	●	●	▲2	-	44~46, 80
	S	인적자본 개발 및 교육	Medium	Medium	●	●	●	○	●	●	▲4	GRI 404	55~56
	S	다양성과 기회 균등	Low	Medium	●	●	●	○	●	●	New	GRI 405	55
관리 이슈 (Tier 3)	E	기후변화 대응	Low	Low	○	●	●	○	●	●	▲1	GRI 305	38~39
	S	인재유치 및 유지	Low	Low	●	○	●	○	●	○	▲1	GRI 401	51~55
	S	임직원 안전 및 보건	Low	Low	●	○	●	○	●	●	▼4	GRI 403	57
	G	이해관계자 참여	Low	Low	●	○	○	○	●	●	▼3	GRI 2	72
	S	지역사회 참여 및 투자	Low	Low	●	○	●	○	●	●	▼1	GRI 413	58~59
	E	친환경 사업장 운영	Low	Low	●	○	●	○	●	●	=	GRI 301, 305, 306	39~42
	S	공공정책 참여	Low	Low	●	○	●	○	●	●	New	-	46
	S	금융교육 및 금융문해력 증진	Low	Low	●	○	●	○	●	○	New	-	45

ESG DATA

경제

/ 요약 연결재무상태표 /

(단위: 백만 원)

/ 요약 연결포괄손익계산서 /

(단위: 백만 원)

구분	2020	2021	2022
현금 및 예치금	671,599	435,662	664,928
당기손익-공정가치측정금융자산	487,873	353,562	389,326
파생금융상품자산	7,358	88,201	196,596
상각후원가측정 신용카드채권 등	30,935,740	33,755,177	36,831,167
리스자산	1,016,237	1,397,773	1,944,650
기타포괄손익-공정가치측정금융자산	32,143	197,019	375,471
유무형자산	786,382	837,148	860,640
기타 자산	1,912,936	1,526,570	1,100,490
자산총계	34,885,223	38,472,228	43,050,321
파생금융상품부채	170,761	16,243	21,346
차입부채	4,084,495	6,662,856	9,136,178
사채	20,215,457	20,841,868	21,502,816
기타 부채	3,994,962	4,216,258	4,931,227
부채총계	28,465,675	31,737,225	35,591,567
지배지분	6,424,253	6,738,510	7,451,190
자본금	626,847	626,847	626,847
자본잉여금	860,592	860,592	860,729
자본조정	2,219	1,871	- 1,550
기타 포괄손익누계액	- 73,314	- 42,190	- 17,253
이익잉여금	5,007,909	5,291,390	5,582,516
비지배지분	- 4,705	- 3,507	7,564
자본총계	6,419,548	6,735,003	7,458,754
연결에 포함된 회사 수 (개)*	13	12	15

*신한카드를 포함하지 않은 숫자

구분	2020	2021	2022
영업수익	4,091,178	4,359,627	4,761,181
영업비용	3,268,964	3,456,137	3,996,140
영업이익	822,214	903,490	765,041
영업외손익	- 1,002	4,505	64,575
관계기업손익에 대한 지분	-	- 1,109	7,115
법인세차감전순이익	821,212	906,886	836,731
법인세비용	- 214,658	- 230,589	- 192,176
당기순이익	606,554	676,297	644,555
기타 포괄손익	- 7,103	33,793	26,558
총포괄손익	599,451	710,090	671,113
당기순이익의 귀속	606,554	676,297	644,555
지배기업소유주지분	606,453	674,997	641,368
비지배지분	101	1,300	3,187
총포괄이익의 귀속	599,451	710,090	671,113
지배기업소유주지분	600,675	708,893	666,304
비지배지분	- 1,224	1,197	4,809
주당순이익	4,837	5,384	5,015
연결에 포함된 회사 수(개)*	13	12	15

/ 신용등급 /

(단위: 등급)

구분	2020	2021	2022
Moody' s	A2 (Stable)	A2 (Stable)	A2(Stable)
S&P	A- (Stable)	A- (Stable)	A- (Stable)
한국신용평가	AA+ (안정적)	AA+(안정적)	AA+(안정적)
한국기업평가	AA+(안정적)	AA+(안정적)	AA+(안정적)
NICE신용평가	AA+(안정적)	AA+(안정적)	AA+(안정적)

/ 신용카드 및 체크카드 회원 수 /

(단위: 백만 명)

구분	2020	2021	2022
실질회원	21.0	20.9	20.75
이용회원 (1개월)	10.5	10.9	11

ESG DATA

/ 체크카드 회원 수 /

(단위: 백만 명)

구분	2020	2021	2022
총 체크카드 회원	14.3	14.3	14.2
체크Only	8.2	7.9	7.7

/ 취급액(해외자회사 제외 별도 기준) /

(단위: 조 원)

구분	2020	2021	2022
YOY	0.6%	7.5%	6.4%
기타	5	7	7
장기카드대출	11	11	10
단기카드대출	13	13	14
일시불/할부	158	170	182
체크	32	31	30

/ 영업자산 규모(해외자회사 제외 별도 기준) /

(단위: 십억 원)

구분	2020	2021	2022
기타 (할부금융 등)	8,419	9,607	11,279
장기카드대출	7,372	7,653	7,939
단기카드대출	1,571	1,673	1,794
신용판매대금	14,602	16,439	18,424

지속가능금융

/ 친환경관련 카드상품 취급액 /

(단위: 억 원)

구분	2020	2021	2022
EV	1,104.3	2,010.5	3,100.5
Deep ECO	1,113.3	1,382.5	1,635.3

/ 지속가능금융 /

(단위: 십억 원)

구분	2020	2021	2022
사회적(Social) 채권 (신규)	559	1,285	478
녹색(Green) 채권 (신규)	0	180	110
서민금융지원 대출 (신규)	778.2	1,249.3	2,595
서민금융지원 대출 (잔액)	683.9	956.6	2,180
스타트업 지분투자 (잔액)	5.5	7.0	7.6
친환경 대출 (신규)	6.2	9.0	17.3
친환경 대출 (잔액)	12.2	18.3	29.6

환경

/ 에너지 사용량 /

(단위: GJ)

구분	2020	2021	2022
가스/디젤오일	n/a	9	14
도시가스(LNG)	n/a	19,811	18,882
차량-휘발유	n/a	5,679	6,261
차량-경유	n/a	7	16
전기	n/a	150,185	143,911
합계	n/a	175,691	169,083

*그룹사 에너지 사용량 수집 범위 변경(임차 사업장 사용량을 보고 범위로 포함)으로 전년도 보고 데이터 값과의 차이 발생

/ 온실가스 배출량 /

(단위: tCO₂eq)

구분		2020	2021	2022
내부 배출량 ¹⁾	Scope 1 (직접배출)	n/a	1,020	1,381
	Scope 2 (간접배출)	n/a	7,294	6,887
	온실가스 배출량 (합계)	n/a	8,314	8,268
금융 배출량	6대 자산 ²⁾	635,840	735,297	697,975
	온실가스 배출량 (합계)	635,840	735,297	697,975

¹⁾ 그룹사 온실가스 인벤토리 산정 범위 변경(임차 사업장 배출량을 보고 범위로 포함)으로 전년도 보고 데이터 값과의 차이 발생

²⁾ 6대 자산: 상장주식 및 회사채, 기업 대출 및 비상장 주식, 프로젝트 파이낸스, 상업용 부동산, 모기지, 차량 대출

ESG DATA

/ 용지 사용량 /

(단위: ton)

구분	2020	2021	2022
종이 사용량	61.64	55.80	51.30

/ 용수 사용량 /

(단위: m³)

구분	2020	2021	2022
상수도	49,863	50,490	46,511
지하수	7,099	5,991	6,102

/ 폐기물 배출량 /

(단위: ton)

구분		2020	2021	2022
일반 폐기물	소각*	48.00	55.00	52.50
재활용 폐기물	종이	42.90	45.70	42.40
	스티로폼	42.00	42.00	42.00
	유리	11.40	9.70	11.60
	캔	0.24	0.30	0.24
	플라스틱	11.60	11.40	15.10

*소각-에너지 미회수

/ 환경경영 일반 /

구분	단위	2020	2021	2022
이사회 환경경영 성과 검토 횟수	회	0	2	3
임직원 환경경영 교육 횟수	회	4	4	7
환경투자 실적	친환경 IT제품	백만 원	1,550.65	1,825.30
	노후시설 교체	백만 원	22.61	11.95

사회

임직원

/ 임직원 현황 /

(단위: 명)

구분		2020	2021	2022
계약 조건	계약직 (여)	67	61	75
	계약직 (남)	105	103	101
	정규직 (여)	1,051	1,059	1,050
	정규직 (남)	1,378	1,365	1,333
	직원이 아닌 근로자	2,433	2,698	2,221
직급	임원직 (여)	2	2	4
	임원직 (남)	28	28	30
	부서장 (여)	10	11	11
	부서장 (남)	115	115	117
	과장~부부장 정규직 (여)	457	520	574
	과장~부부장 계약직 (여)	0	0	0
	과장~부부장 정규직 (남)	1,080	1,090	1,055
	과장~부부장 계약직 (남)	0	0	0
	과장 미만 정규직 (여)	594	539	476
	과장 미만 계약직 (여)	67	61	75
	과장 미만 정규직 (남)	298	275	278
	과장 미만 계약직 (남)	105	103	101
근로 형태	통상 근로자(full time)	2,586	2,581	2,540
	단시간 근로자(part time)	45	37	53
지역별	국내	2,620	2,607	2,585
	해외	11	11	8

* 임직원 인원 산정 기준은 전일제 환산(FTE) 기준이 아닌 인원 수(Headcount) 기준으로 보고

/ 임직원 급여 /

구분		단위	2020	2021	2022
평균 급여 (직급, 성별)	임원직 (여)	백만 원	150	150	150
	임원직 (남)	백만 원	163	170	172
	부서장 (여)	백만 원	118	114	105
	부서장 (남)	백만 원	107	132	113
	과장~부부장 (여)	백만 원	68	71	75
	과장~부부장 (남)	백만 원	79	81	85
	과장 미만 (여)	백만 원	48	52	52
	과장 미만 (남)	백만 원	42	46	46
최고연봉자 및 임직원 보상	최고 연봉자 총 보상	백만 원	824	1,086	1,217
	임직원 보상 (중간값)	백만 원	110	118	126
	연간 총 보상 비율 ¹⁾	배	7.5	9.2	9.7
	최고 연봉자 총 보상 증가율	%	-0.6%	31.8%	12.1%
	임직원 보상 증가율 (중간값)	%	2.9%	2.6%	3.9%
	연간 총 보상액의 증가율 ²⁾	배	-0.2	12.2	3.1
퇴직연금	확정급여채무의 현재가치	백만 원	278,325	290,524	297,251
	사외적립자산의 공정가치	백만 원	272,982	286,468	316,659

²⁾ 연간 총 보상액의 증가율 = 최고 연봉자 총 보상 증가율/최고 연봉자를 제외한 임직원 연간 총 보상 증가율의 중간값

ESG DATA

/ 임직원 다양성 /

(단위: 명)

구분		2020	2021	2022
연령	30대 미만 (여)	71	61	74
	30대 미만 (남)	77	65	68
	30~50대 미만 (여)	983	967	923
	30~50대 미만 (남)	1,009	933	858
	50대 이상 (여)	66	94	132
	50대 이상 (남)	425	498	538
임원직	50대 이상 (여)	2	2	4
	50대 이상 (남)	28	28	30
직무	영업부서 (여)	501	450	534
	영업부서 (남)	582	519	616
	STEM 부서 (여)	79	92	122
	STEM 부서 (남)	254	255	285
기타	보훈직원 (여)	12	14	14
	보훈직원 (남)	35	35	32
	장애인 (여)	4	4	7
	장애인 (남)	22	22	20
	고졸 인재 (여)	178	168	179
	고졸 인재 (남)	171	162	160

/ 유연근무제 활용 현황 /

(단위: %)

구분	2020	2021	2022
유연근무제 사용 비율	85.6	79.8	78.3

/ 육아휴직 이용 현황 /

(단위: 명)

구분		2020	2021	2022
육아휴직 대상자	여성	267	223	172
	남성	307	274	228
육아휴직 사용자	여성	57	50	47
	남성	8	6	11
육아휴직 후 해당년도 내 복귀 예정 인원	여성	66	48	49
	남성	8	8	14
육아휴직 후 해당년도 복귀 인원	여성	64	38	44
	남성	6	8	12
전년도 육아휴직 후 복귀 인원 중 12개월 이상 근무자 수	여성	61	51	33
	남성	3	6	7

/ 건강검진 지원 현황 /

(단위: %)

구분	2020	2021	2022
건강검진 참여율	99.8	98.1	99.6

/ 임직원 만족도 /

구분	단위	2020	2021	2022
부서장 만족도	점	95	91	94
과장~부부장 만족도	점	88	83	85
과장 미만 만족도	점	82	78	81
임직원 만족도 참여자 수	명	2,180	2,036	1,932

/ 임직원 교육 현황 /

구분		단위	2020	2021	2022
교육 시간	여성	시간	98,031	62,912	51,820
	남성	시간	131,549	83,394	68,693
	임원직	시간	0	1,400	1,115
	부서장	시간	0	3,695	3,532
	과장~부부장	시간	0	89,083	78,777
	과장 미만	시간	0	52,128	37,088
	총 교육 시간	시간	229,580	146,306	120,513
	1인당 평균 교육시간	시간	87.3	55.9	46.5
교육 비용	여성	천 원	626,587	629,739	818,230
	남성	천 원	830,592	834,771	1,084,631
	임원직	천 원	0	13,555	17,612
	부서장	천 원	0	42,924	55,772
	과장~부부장	천 원	0	957,325	1,243,868
	과장 미만	천 원	0	450,705	585,609
	총 교육 비용	천 원	1,457,180	1,464,510	1,902,861

ESG DATA

/ 단체협약 현황 /

구분	단위	2020	2021	2022
단체협약의 대상이 되는 근로자 수	명	2,577	2,558	2,536
단체협약에 포함되는 전체 근로자의 비율	%	100	100	100
노동조합 가입 대상 인원	명	2,439	2,402	2,343
노동조합 가입 인원	명	2,140	2,142	2,405

/ 산업재해 현황 /

구분	단위	2020	2021	2022
산업재해 건 수	건	0	0	1
산업재해에 따른 결근일	일	0	0	0
근무시간	시간	5,360,160	5,320,640	5,274,880

고객

/ 고객 만족도 조사 / (단위: 점)

구분	2020	2021	2022
고객 만족도	89.2	88.0	85.3

/ 금융경제교육 인원 / (단위: 명)

구분	2020	2021	2022
금융경제교육 인원	7,015	12,371	25,914

/ 고객 민원 /

구분	단위	2020	2021	2022
(인권 관련 포함) 민원 접수 건수	건	1,128	993	1,339
(인권 관련 포함) 민원 처리 건수	건	1,128	993	1,339
CS 직원 교육 횟수	회	51	46	38
CS 직원 교육 인원 (평균)	명	1,097	1,055	924

/ 고객 접근성 /

구분	단위	2020	2021	2022
터치결제 취급액	억 원	3,311	5,380	6,896
터치결제 이용건수	만 건	1,300	1,775	2,082

지역사회

/ 사회공헌 활동 현황 /

구분	단위	2020	2021	2022
사회공헌 투자금액	억 원	147	157	186
임직원 봉사활동 시간	시간	2,935	3,053	2,442

지배구조

/ 이사회 운영 현황 /

구분	단위	2020	2021	2022
안건 수	건	62	66	67
이사회 개최 수(회)	회	9	11	10
출석률	사내이사	%	100	100
	사외이사	%	88.9	100
	기타비상무이사	%	100	100

/ 이사회 교육 현황 / (단위: 회)

구분	2020	2021	2022
이사회에 대한 전략/금융/회계/위험관리/지속가능금융 교육 횟수	5	9	9

/ 윤리경영 / (단위: 명)

구분	2020	2021	2022
준법감시 담당자 역량강화 교육	118	121	123
윤리·준법 사이버교육	3,067	3,052	2,975
윤리·준법 실천서약서	3,067	3,052	2,975
법규준수 자기진단	2,467	2,438	2,399

ESG DATA

/ 윤리의식 제고 및 인권 교육 현황 /

구분	단위	2020	2021	2022
참여인원	명	3,067	3,052	2,975
윤리준법 서약서 서명 인원	명	3,067	3,052	2,975
윤리의식 제고 및 인권 온라인 교육 시간	시간	5,835	9,847	11,034
인권 교육 시간	시간	4,204	6,540	7,644
교육 만족도 조사 점수	점	4.4	4.3	4.3

/ 윤리에 대한 자문과 신고 매커니즘 /

구분	단위	2020	2021	2022
윤리 및 법규 준수 관련 문의 건수	건	1,493	1,682	1,588
유형별 문의에 대한 응답률	%	100	100	100
부정행위 유형별 제보 건수	건	0	0	0
부정행위 제보 유형별 해결 비율	%	0	0	0

/ 내부자제보제도 /

(단위: 건)

구분	2020	2021	2022
총 접수 건수	0	0	0
차별 및 괴롭힘 관련 사건 조치 건수	0	0	0

/ 경쟁저해행위, 독과점 등 불공정한 거래행위에 대한 법적 조치 /

구분	단위	2020	2021	2022
불공정거래 행위에 대한 법적 조치	건	0	0	0
불공정거래 행위에 대한 벌금 조치	원	0	0	0

/ 마케팅 및 라벨링 /

(단위: 건)

구분	2020	2021	2022
제품 및 서비스 정보와 라벨링에 관한 법률 규정 및 자율규정을 위반한 사건	0	0	0

/ 고객 정보 유출 사고 /

구분	단위	2020	2021	2022
고객 정보 유출 사고 건수	건	0	0	0
유출사고로 영향을 받은 고객 수	명	0	0	0
고객 정보 유출로 인한 금전적 피해금액	원	0	0	0
고객 개인정보 보호 관련 불만 건수	건	0	0	0

/ 정보보호 교육 현황 /

구분	단위	2020	2021	2022
임직원 정보보호 교육 시간	시간	15,588	15,675	17,810
임직원 정보보호 교육 참여인원	명	2,483	2,492	2,427
외부/협력업체 정보보호 교육 시간	시간	15,406	15,633	13,326
외부/협력업체 정보보호 교육 참여인원	명	2,963	3,087	2,881

/ FDS* 모니터링 /

구분	단위	2020	2021	2022
FDS 이상징후탐지를 통한 사전 예방 금액	억 원	183.4	633.5	481.4
FDS 이상징후탐지를 통한 사전 예방 인원	명	2,522	9,048	5,509
FDS 모니터링을 통한 예방 금액	억 원	95.1	137.4	77.6
FDS 모니터링을 통한 예방 인원	명	662	2,045	754

* FDS : Fraud Detection System

/ 정보보호 투자 /

(단위: %)

구분	2020	2021	2022
전체 IT 예산 대비 정보보호를 위한 투자 비중	8.8	8.3	10.8

GRI Contents Index

표준 사용 성명

| 신한카드는 2022년 1월 1일부터 2022년 12월 31일까지의 ESG 성과 및 데이터를 GRI 표준 부합 보고 방식에 따라 보고하였습니다.

사용한 GRI 1

| GRI 1: Foundation 2021

해당 GRI 산업 표준

| N/A

GRI Standard		Disclosure	Location	비고
GRI 2: General Disclosures 2021				
조직 및 보고관행	2-1	조직 상세 정보	5~7	
	2-2	지속가능경영보고서에 포함된 기업 목록	1	
	2-3	보고 기간, 보고 주기, 보고서 문의처	1, 90	
	2-4	정보의 재작성	39, 76	그룹사 온실가스 인벤토리 산정 범위 변경(임차 사업장 배출량을 보고범위로 포함)으로 전년도 보고 데이터 값과의 차이 발생
	2-5	외부 검증	86~87	
활동 및 근로자	2-6	활동, 가치사슬 및 기타 비즈니스 관계	6~7	
	2-7	임직원	77	
	2-8	임직원이 아닌 근로자	77	
거버넌스	2-9	거버넌스 구조 및 구성	11, 61, 2022년 지배구조 및 보수체계 연차보고서 (P.97-98)	
	2-10	최고 거버넌스 기구의 임명과 선정	61	
	2-11	최고 거버넌스 기구 의장	61, 2022년 지배구조 및 보수체계 연차보고서 (P.19)	
	2-12	영향 관리를 감독하는 최고 거버넌스 기구의 역할	2022년 지배구조 및 보수체계 연차보고서 (P.162~165)	
	2-13	영향 관리에 대한 책임 위임	2022년 지배구조 및 보수체계 연차보고서 (P.165~167)	
	2-14	지속가능경영 보고 관련 최고 거버넌스 기구의 역할	2022년 지배구조 및 보수체계 연차보고서 (P.167~170)	
	2-15	이해 상충	2022년 지배구조 및 보수체계 연차보고서 (P.14)	
	2-16	중요한 관심사항에 대한 커뮤니케이션	2022년 지배구조 및 보수체계 연차보고서 (P.168~170)	
	2-17	최고 거버넌스 기구의 집합적 지식	80	
	2-18	최고 거버넌스 기구의 성과 평가	62	
	2-19	보수 정책	2022년 지배구조 및 보수체계 연차보고서 (P.78-85)	
	2-20	보수 결정 절차	2022년 지배구조 및 보수체계 연차보고서 (P.174~180)	
	2-21	연간 총 보상 비율	78	
전략, 정책 및 관행	2-22	지속가능발전 전략에 대한 성명서	3~4	
	2-23	정책 공약	신한금융그룹 홈페이지 > 인권보고	· http://www.shinhangroup.com/kr/esg/2022/esg_human_rights.jsp · 인권경영선언문은 2014년 6월16일 그룹 CEO에 의해 승인됨
	2-24	정책 공약 내재화	신한금융그룹 홈페이지 > 인권보고	· http://www.shinhangroup.com/kr/esg/2022/esg_human_rights.jsp
	2-25	부정적인 영향을 해결하기 위한 프로세스	Not Applicable	비즈니스 특성상 환경문제로 인한 고충이 제기될 가능성이 낮으며, 향후 부정적 영향이 발생될 경우 관련 조치 프로세스를 구축 할 계획임
	2-26	관심사항 제기 및 조연을 구하기 위한 메카니즘	신한카드 홈페이지 > 내부자제보 운영지침	· https://www.shinhancard.com/pconts/company/html/management/cyber/insider_report.html
	2-27	법률 및 규정 준수 (컴플라이언스)	2022년 신한카드 사업보고서 (p.446)	사업보고서 기재사항과 같이 경미한 제재사항에 대해서는 기재를 생략
	2-28	가입협회	88	
이해관계자 참여	2-29	이해관계자 참여 접근방식	72	
	2-30	단체 교섭 협약	80	

GRI Contents Index

GRI Standard		Disclosure	Location	비고
GRI 3: Material Topics 2021				
GRI 3: Material Topics 2021	3-1	중대주제 결정 프로세스	73	
	3-2	중대주제 목록	74	
경제				
디지털 금융 및 기술 혁신				
GRI 3: Material Topics 2021	3-3	중대주제 관리	20~23	
조직고유지표	-	신한pLay 누적 회원	21	
	-	신한pLay MAU	21	
	-	신한pLay 취급액	21	
	-	디지털 취급액 Coverage (결제 및 금융)	21	
공정거래준수				
GRI 3: Material Topics 2021	3-3	중대주제 관리	64	
GRI 206: 반경쟁적 행위 2016	206-1	경쟁자해행위, 독과점 등 불공정한 거래행위에 대한 법적 조치의 수와 그 결과	81	
환경				
환경·사회를 고려한 상품 및 서비스				
GRI 3: Material Topics 2021	3-3	중대주제 관리	33~35, 44~50	
조직고유지표	-	지속가능 채권 발행	76	
	-	녹색채권 발행액	76	
	-	서민금융지원 대출	76	
	-	스타트업 지분투자	76	
	-	친환경 카드상품 취급액	76	
사회				
고객정보 및 데이터 보안				
GRI 3: Material Topics 2021	3-3	중대주제 관리	18~19, 69~70	
GRI 418: 고객개인정보보호 2016	418-1	고객개인정보보호 위반 및 고객정보 분실 사실이 입증된 불만 건수	81	
금융소비자보호				
GRI 3: Material Topics 2021	3-3	중대주제 관리	66~68	
조직고유지표	-	FDS 이상징후탐지를 통한 사전 예방 금액	81	
	-	FDS 이상징후탐지를 통한 사전 예방 인원	81	
	-	FDS 모니터링을 통한 예방 금액	81	
	-	FDS 모니터링을 통한 예방 인원	81	

GRI Contents Index

GRI Standard		Disclosure	Location	비고
GRI 3: Material Topics 2021				
고객만족제고				
GRI 3: Material Topics 2021	3-3	중대주제 관리	24~30	
조직고유지표	-	고객만족도 조사 결과	80	
	-	고객 민원 접수 및 해결 건수	80	
금융포용성 및 접근성				
GRI 3: Material Topics 2021	3-3	중대주제 관리	44~46, 80	
조직고유지표	-	터치결제 취급액	80	
	-	터치결제 이용건수	80	
	-	포용금융 상품 및 서비스	44~46	
인적자본 개발 및 교육				
GRI 3: Material Topics 2021	3-3	중대주제 관리	55~56	
GRI 404: 훈련 및 교육 2016	404-1	근로자 1인당 한해에 받는 평균 교육시간	79	
다양성과 기회균등				
GRI 3: Material Topics 2021	3-3	중대주제 관리	55	
GRI 405: 다양성과 기회 균등 2016	405-1	범주별 거버넌스 기구 및 근로자의 구성 현황	77	

TCFD/SASB Index

TCFD Index

구분	권고안	Page
지배구조	a) 기후변화 관련 위험과 기회에 대한 이사회의 감독 설명	11
	b) 기후변화 관련 위험과 기회를 평가하고 관리하는 경영진의 역할 설명	11
전략	a) 단기, 중기 및 장기적 측면의 기후변화 위험과 기회 설명	38
	b) 기후변화 위험과 기회가 조직의 사업, 전략 및 재무 계획에 미치는 영향 설명	38
	c) 2°C 이하의 시나리오를 포함하여 다양한 기후변화 관련 시나리오를 고려한 전략의 회복 탄력성 설명	38
위험관리	a) 기후변화 관련 위험을 식별하고 평가하기 위한 조직의 프로세스 설명	37
	b) 기후변화 관련 위험을 관리하기 위한 조직의 프로세스 설명	37
	c) 기후변화 관련 위험을 식별, 평가 및 관리하는 프로세스가 조직의 전반적인 위험 관리에 통합되는 방법 설명	37
지표 및 목표	a) 조직이 전략 및 위험관리 프로세스에 따라 기후변화와 관련된 위험과 기회를 평가하기 위해 사용한 지표	39
	b) Scope 1, Scope 2, 그리고 해당되는 경우 Scope 3 온실가스 배출량 및 관련 위험	39
	c) 기후변화 관련 위험, 기회 및 목표 대비 성과를 관리하기 위해 조직이 사용하는 목표	39

SASB Index

/ Consumer Finance /

주제	코드	지표	측정단위	2020	2021	2022
고객정보보호	FN-CF-220a.1	개인정보가 2차 목적으로 사용된 계정의 수	수	0	0	0
	FN-CF-220a.2.	고객 개인정보 보호와 관련된 법적절차의 결과로 발생한 금전적 손실 총액	백만 원	0	29	0
정보보안	FN-CF-230a.1.	정보 침해 건 수	건	0	0	0
	FN-CF-230a.1.	개인식별정보(PII, Personally Identifiable Information) 관련 침해 비율	%	0	0	0
	FN-CF-230a.1.	정보 침해로 인해 영향을 받은 사용자 수	명	0	0	0
	FN-CF-230a.2.	카드 제시 사기 및 기타 사기로 인한 금전적 손실액	억 원	0	0	1.98
	FN-CF-270a.4.	금융감독원 제기된 불만 건수	건	1,128	993	1,339
판매관행	FN-CF-270a.4.	금전적 또는 비금전적 구제 비율	%	0	0	0
	FN-CF-270a.4.	소비자가 제기한 불만 비율	%	100	100	100
	FN-CF-270a.4.	제기된 민원의 금융감독원 조사 진행 비율	%	0	0	0
	FN-CF-270a.5.	상품 및 서비스 판매와 관련된 법적 절차의 결과로 발생한 금전적 손실의 총액	원	0	0	0
	FN-CF-000.A	활성 신용카드를 보유한 회원 수	천 명	13,056	13,283	13,140
활동지표	FN-CF-000.A	활성 선불카드를 보유한 회원 수	천 명	14,418	14,324	14,180
	FN-CF-000.A	신용카드 계좌 수	천 좌	17,388	17,692	17,678
	FN-CF-000.A	선불카드 계좌 수	천 좌	20,384	20,107	19,822

제3자 검증의견서

로이드인증원 검증의견서

신한카드 주식회사의 2022년도 지속가능경영보고서 관련

이 검증의견서는 지속가능경영보고서의 독자를 위한 것으로서, 신한카드 주식회사와의 상호계약에 따라 작성되었습니다.

검증 기준 및 범위

로이드인증원(LRQA)은 신한카드 주식회사(이하 신한카드)으로부터 ‘2022 신한카드 ESG 성과보고서’ (이하 “보고서”)에 대한 독립적인 검증 제공 요청을 받았습니다. 본 검증은 아래 검증 기준에 따라 AA1000AS v3를 활용하여Moderate Level 및 전문가적 판단(Professional Judgement)의 중요성 기준으로 수행되었으며, 범위는 Type 2이었습니다.

검증 범위에는 신한카드의 국내 사업장 운영 및 활동이 포함되었으며, 특히 다음의 요구사항이 포함되었습니다.

- AA1000 AccountAbility 원칙¹⁾, 즉 포괄성, 중요성, 대응성 및 영향성 원칙의 준수 평가
- 보고서가 GRI 표준 2021²⁾에 의거하여 작성되었는지에 대한 확인
- GRI Content Index에 열거된 중요 토픽 관련 성과지표들에 대한 데이터 및 정보의 정확성 및 신뢰성 평가

신한카드의 협력회사, 계약자 그리고 그 외의 제3자에 관한 데이터 및 정보는 검증 범위에서 제외되었습니다.

로이드인증원의 책임은 신한카드에 대해서만 국한됩니다. 로이드인증원은 마지막 주석에서 설명한 것과 같이 타인 혹은 타 조직에게 어떤 의무나 책임을 지지 않습니다. 보고서 내의 모든 데이터와 정보의 수집, 취합, 분석 및 제시, 그리고 보고서 발간 시스템에 대한 효과적인 내부 통제 유지에 대한 책임은 신한카드에게 있습니다. 최종적으로 보고서는 신한카드에 의해 승인되었으며, 신한카드의 책임이 됩니다.

1) <https://www.accountability.org> 2) <https://www.globalreporting.org>

로이드인증원의 의견

로이드인증원의 접근 방법에 기초한 검증 결과, 모든 중요 측면에서, 신한카드가 하기 사항을 이행하지 않았다고 의심되는 사항은 발견되지 않았습니다.

- 상기 요구사항의 만족
- 정확하고 신뢰성 있는 성과 데이터 및 정보의 공개(검증 과정에서 오류는 발견되지 않았음)
- 독자와 이해관계자에게 중요한 모든 이슈 보고

이 의견은 Moderate Level의 검증에 바탕을 두며, 중요성 기준으로 검증심사원의 전문가적 판단에 기초하여 도출되었습니다.

Note: Moderate Level의 검증에서 증거 수집 범위는 High Level의 검증보다 작습니다. Moderate Level의 검증은 사업장에서 원시데이터를 직접 확인하기 보다는 취합된 데이터에 초점을 둡니다. 결과적으로 Moderate Level의 검증은 High Level의 검증보다 보증 수준이 현저히 낮습니다.

로이드인증원의 접근 방법

로이드인증원의 검증은 로이드인증원의 검증 절차에 의거하여 수행됩니다. 본 검증을 위해 증거 수집의 일환으로 다음의 활동들이 수행되었습니다.

- 이해관계자들이 제기한 이슈들이 올바르게 파악되었는지를 확인하기 위하여 이해관계자 참여에 대한 신한카드의 접근법을 평가하였습니다. 우리는 문서 및 관련 기록들을 검토함으로써 이를 수행하였습니다.
- 중요 이슈가 보고서에 적절히 포함되었는지를 확인하기 위하여 중요 이슈를 식별하고 결정하는 신한카드의 프로세스를 검토하였습니다. 우리는 신한카드의 보고서와 타사의 보고서를 대조하여 해당 산업계의 특정 이슈들이 서로 비교가 가능하도록 보고되었는지 확인하였습니다. 또한 우리는 신한카드가 중요 이슈 결정 과정에서 사용한 기준들을 검토하였습니다. 이는 신한카드의 비즈니스상 의사 결정이 지속가능한 발전과 관련된 정보를 토대로 이루어지는지에 대해 평가할 목적으로 진행되었습니다.
- 보고서에 중대한 오류, 누락 혹은 잘못 기술된 사항이 없는지 확인하기 위하여 신한카드의 데이터 관리 시스템을 심사하였습니다. 우리는 이를 위해 내부 검증을 포함하여 데이터 처리 절차, 지침 및 시스템의 효과성을 검토하였습니다. 우리는 또한 데이터를 취합·편집하고 보고서 초안을 작성하는 핵심 인원들과 면담하였습니다.
- 서울특별시에 위치한 신한카드 본사를 방문하여 신한카드가 제공한 증거들을 검토하였습니다.

제3자 검증의견서

관찰사항

검증 과정에서 파악된 추가적 관찰사항 및 발견사항들은 다음과 같습니다.

· 포괄성

신한카드의 이해관계자 참여 프로세스로부터 제외된 어떠한 중요 이해관계자 그룹도 발견되지 않았습니다.

· 중요성

신한카드의 지속가능성 성과와 관련하여 보고서에 포함되지 않은 중요한 이슈는 발견되지 않았습니다. 신한카드는 어떤 이슈가 중요한지를 결정하기 위해 폭넓은 기준을 수립하였으며, 이러한 기준들이 회사의 경영측면에만 편향되어 있지 않았습니다.

· 대응성

신한카드는 투자 또는 대출 등의 방식으로 자금을 투입한 기업의 온실가스 배출량에 대하여 2050년까지 탄소 중립을 달성하는 목표를 수립하였습니다. 신한카드가 향후 이와 관련한 연차 목표와 성과 추이를 보고할 수 있기를 기대합니다

· 영향성

신한카드는 중요 토픽 관련 영향에 대한 조직의 관리 성과를 설명하기에 적절한 성과지표를 선택하여 보고할 수 있도록 관련 절차를 강화할 필요가 있습니다.

· 신뢰성

보고된 지표들에 대한 신한카드의 데이터 보고 관리 시스템은 잘 구축되어 있습니다.

로이드인증원의 자격 및 독립성

로이드인증원은 ISO 14065(온실가스 — 온실가스 타당성 평가 및 검증기관 인정 또는 인증에 관한 요구 사항) 및 ISO/IEC 17021(적합성평가 - 경영시스템 심사 및 인증을 제공하는 기관에 대한 요구사항)의 인정 요구사항을 만족하는 포괄적인 경영시스템을 이행 및 유지하고 있으며 품질관리기준서1(ISQC1: International Standard on Quality Control 1의 요구사항과 국제윤리기준위원회(IESBA: International Ethics Standards Board for Accountants)의 공인회계사 윤리 강령을 준수합니다.

로이드인증원은 자격, 훈련 및 경험에 근거하여 적절하게 자격이 부여된 검증심사원을 선정하도록 보장하고 있습니다. 적용된 접근 방법이 엄격히 지켜지고 투명하도록 보장하기 위해 모든 검증 및 인증 평가의 결과는 내부적으로 경영진에 의해 검토되고 있습니다.

로이드인증원은 신한카드에 대해 본 검증 심사만을 수행하였으므로 독립성 및 공정성에 위배되지 않습니다.

일자: 2023년 4월 30일

김태경

검증팀장

로이드인증원(LRQA)을 대표하여

대한민국 서울특별시 중구 소월로2길 30, T타워 2층

LRQA 계약번호: SEO00001245



AA1000
Licensed Report
000-11/V3-FXKUM



LRQA Group Limited, its affiliates and subsidiaries, and their respective officers, employees or agents are, individually and collectively, referred to in this clause as 'LRQA'. LRQA assumes no responsibility and shall not be liable to any person for any loss, damage or expense caused by reliance on the information or advice in this document or howsoever provided, unless that person has signed a contract with the relevant LRQA entity for the provision of this information or advice and in that case any responsibility or liability is exclusively on the terms and conditions set out in that contract.

The English version of this Assurance Statement is the only valid version. LRQA assumes no responsibility for versions translated into other languages.

This Assurance Statement is only valid when published with the Report to which it refers. It may only be reproduced in its entirety.

Copyright © LRQA, 2023.

주요 수상 및 단체가입 현황

주요 수상

주최기관	수상부문
산업통상자원부	제24회 대한민국디자인대상 대통령표창
reddot	reddot winner 2022 공간디자인부문 본상
iF	iF Design Award 2022 서비스디자인부문 본상
IDEA	IDEA 2022 서비스디자인부문 본상
금융감독원	1사 1교 금융교육 우수사례 금융감독원장상
환경부, 조선비즈	사랑나눔사회공헌대상 환경부 장관상
한국빅데이터학회	코리아빅데이터어워드 빅데이터그룹 과기부장관상
한국인터넷소통협회	제15회 대한민국소통어워드 올해의 소통대상
산업정책연구원	국가산업대상 사회공헌부문 대상
산업정책연구원	국가서비스대상 소상공인지원플랫폼부문 1위
산업정책연구원	대한민국 브랜드 명예의전당 신용카드, 모바일애플카드부문 1위
한국생산성본부	국가브랜드경쟁력지수(NBCI) 신용카드, 모바일애플카드부문 1위
한국표준협회	DX서비스 어워드 월드그랑프리
한국표준협회	대한민국지속가능성지수(KSI) 신용카드부문 1위
한국표준협회	프리미엄브랜드지수(KS-PBI) 신용/체크/애플카드, 자동차할부부문 1위
한국표준협회	한국서비스품질지수(KS-SQI) 신용카드부문 1위
한국표준협회	콜센터품질지수(KS-CQI) 신용카드부문 1위
한국능률협회컨설팅	한국산업의 브랜드파워(K-BPI) 신용/체크/애플카드, 착한브랜드부문 1위
한국능률협회컨설팅	한국에서 가장 존경받는 기업 신용카드부문 1위
한국능률협회컨설팅	서비스품질지수(KSQI) 신용카드부문 1위
한국능률협회컨설팅	한국산업의 고객만족도(KCSI) 신용카드부문 1위

단체 가입 현황

한국능률협회	서울상공회의소
한국표준협회	한국메세나협회
한국소비자학회	여신금융협회
한국소비자원	Council for INCLUSIVE CAPITALISM
공정경쟁연합회	

**발행처**

신한카드 서울 중구 을지로100(을지로2가) 파인에비뉴 A동

발행인 문동권

발행일 2023년 5월

문의처

신한카드 ESG팀 | 전화 02.6950.7199 홈페이지 www.shinhancard.com 이메일 arumin@shinhan.com