

Shinhan Card

SUSTAINABILITY REPORT 2025

Contents

Introduction		People		Planet	
기업 소개	04	금융소비자보호	12	기후변화 대응	30
지속가능경영	06	정보보호 및 데이터 보안 체계	16	친환경 경영	33
		인적자본 관리	19		
		조직문화 및 임직원 복지	22		
		인권경영 및 안전보건	25		
		신뢰의 노사관계	28		
Prosperity		Governance & Management		Appendix	
지역사회 참여	38	지배구조 체계	50	ESG Data	59
상생 및 포용 금융	42	지배구조 운영	52	주요 수상 및 단체 가입	68
고객관점의 금융	46	기업 윤리 및 컴플라이언스	53	ESG Index	69
디지털·혁신 금융	47			About This Report	73

Introduction

기업 소개	04
지속가능경영	06

기업 소개

CEO Message

기업시민으로서의 역할에 충실하게 임하고,
우리 모두의 지속 가능한 미래를 위해 힘쓰는 신한카드가 되겠습니다.

이해관계자 여러분, 안녕하십니까?

지속 가능한 지구와 인류사회를 만들기 위한 UN의 지속가능발전목표 SDGs(Sustainable Development Goals)가 수립된 지도 벌써 10년이 되었습니다. 그동안 각국 정부와 시민사회, 기업들이 기울인 많은 관심과 노력에도 불구하고, 기후변화는 모두가 체감하는 수준의 전 지구적 '기후위기'로 한층 악화되었고 계층·집단 간 사회적 갈등 또한 세계적으로 더욱 심화되고 있는 추세입니다.

기업의 역할이 더욱 중요해졌습니다.

지속 가능한 미래를 위해서는 우리 모두가 일상 속에서 작은 실천을 해나가는 것은 물론, 악화되는 흐름을 반전시키기 위한 혁신을 이뤄내는 것이 매우 중요합니다. 이러한 상황에서, 지금까지 인류의 진보에 크게 기여해온 기업이 정신이 지속가능성 측면에서도 다시 한번 역할을 해낼 것으로 기대합니다. 금융사들 또한 이를 위해 자금과 리스크 관리 역량을 전폭적으로 지원하며 함께 힘을 모으고 있습니다.

신한카드는 지속가능성 확보를 위해 더욱 적극적인 ESG 경영을 펼쳐나가겠습니다.

신한금융그룹은 '멋진 세상을 위한 올바른 실천'을 모토로 기업시민으로서의 역량 강화에 전력을 다하고 있습니다. 신한카드 또한 국민의 일상생활에 밀접하게 맞닿아 있는 금융사로서 금융 취약계층을 위한 상생 노력을 기울이고 있으며, 탄소중립 소비 유도 카드 상품 출시 등 친환경 분야의 과제 또한 적극적으로 추진하고 있습니다. 앞으로도 신한카드는 기업시민으로서의 역할에 더욱 충실히 임하고, 더 밝고 지속가능한 미래를 열어 나가기 위해 최선을 다해나갈 것을 여러분께 약속드립니다.

신한카드 주식회사

대표이사 박창훈

박 창 훈

기업 소개

Company Profile

기업 개요

신한카드는 신용판매를 기반으로 카드대출, 할부금융, 오토리스까지 폭넓은 금융 서비스를 제공하며 고객의 일상 속 크고 작은 소비 순간을 함께하고 있습니다. 장보기부터 쇼핑, 여행, 차량 구매까지 고객의 생활 가장 가까운 곳에서부터 금융 접점을 지속적으로 확대해 나가고 있습니다.

축적된 결제 데이터를 중심으로 고객 개개인의 필요에 맞는 금융 경험을 설계하고, 금융 서비스 접근이 어려웠던 분들을 위해 포용적 금융을 실천합니다. 신한카드가 추구하는 것은 단순히 편리한 결제 수단을 넘어, 고객·사회·환경 모두에게 긍정적 영향을 미치는 '지속가능한 금융'의 실현입니다.

회사 기본 정보

명칭	신한카드 주식회사(Shinhan Card Co., Ltd.)
설립일	1985년 12월 17일
대표이사	박창훈
본사 소재지	서울특별시 중구 을지로 100 파인에비뉴 A동
사업영역	신용판매, 단기/장기 카드대출, 할부금융, 오토리스, 기타부대업무
임직원 수	2,448명(국내 2,437명, 해외 11명)

사업 영역

신용판매, 단기카드대출(현금서비스)

신한카드는 개인 고객부터 법인, 공공기관에 이르기까지 신용카드를 통해 물품과 서비스를 편리하게 이용할 수 있는 신용판매 서비스를 제공합니다. 또한 고객이 긴급하게 자금이 필요한 순간, 신용한도 내에서 즉시 현금을 이용할 수 있는 현금서비스를 운영하고 있습니다. 신한카드는 고객의 생활 패턴과 소비 성향에 대한 세밀한 분석을 통해 보다 실질적인 혜택을 제공하는 특화 상품을 지속적으로 개발해오고 있습니다. 아울러 고도화된 신용평가 시스템을 통해 고객의 상황에 맞는 합리적인 신용한도를 부여함으로써 고객과 회사 모두에게 건전한 신용 생태계를 만들어 가고 있습니다.

할부금융서비스

신한카드는 목돈 지출이 부담스러운 고객이 대금을 나누어 상환할 수 있도록 다양한 할부금융 상품을 제공합니다. 가전·가구·의료·교육 등 고객의 생활과 연관된 고객 구매 상황에서 할부금융 서비스를 통해 고객의 든든한 금융 파트너 역할을 수행합니다.

장기카드대출(카드론), 대환론 대출

신한카드는 회원의 신용카드 한도를 기반으로 한 대출상품 제공을 통해 고객의 자금 수요를 지원하고 있습니다. 또한, 일시적인 채무 상황에 어려움을 겪고 있는 고객을 위해 기존 채무를 장기 분할 상환으로 전환하는 대환론 상품을 운영하여, 고객이 보다 안정적으로 채무 건전성을 회복할 수 있도록 지원합니다.

신한카드는 제도권 금융의 경계에서 소외되기 쉬운 고객들에게도 합리적인 금융 접근 기회를 제공하는 것을 중요한 역할로 인식합니다. 고객의 실질적인 필요에 부합하는 상품 개발과 함께 철저한 신용관리를 통해 고객과 회사 모두에게 지속가능한 금융 환경을 만들어가겠습니다.

리스금융(오토리스)

신한카드는 고객이 원하는 차량을 회사가 직접 구매한 뒤, 고객이 희망하는 기간 동안 이용하고 매월 일정 사용료를 납부하는 오토리스 서비스를 제공합니다. 목돈 마련의 부담 없이 원하는 차량을 이용할 수 있는 오토리스는 합리적인 소비를 지향하는 고객에게 유연한 모빌리티 솔루션을 제공합니다. 신한카드는 전기차 등 무공해 차량에 대한 오토리스를 확대하여 고객의 친환경 모빌리티 전환도 함께 지원하고 있습니다.

플랫폼 & 데이터 비즈니스

신한카드는 디지털 플랫폼 '신한 SOL페이'를 중심으로 다양한 금융 서비스를 디지털 환경에서 편리하게 고객에게 제공합니다. 금융 외에도, 고객의 생활에 필요한 비금융 서비스와 라이프스타일 관련 정보를 플랫폼을 통해 제공하고 있습니다.

아울러, 신한카드가 그 동안 축적해온 소비 빅데이터를 바탕으로 기업 대상 데이터 판매 및 데이터 컨설팅 사업을 추진하고 있으며, 마이데이터·개인사업자 신용평가 등 데이터 기반의 서비스 모델도 지속 확대해 나가고 있습니다.

주요 재무 성과

실질 회원수		2,052만 명 (개인 신용+체크 회원 기준)
총 자산		43조 1,867억 원
당기 순이익		4,767억 원
영업 자산		39조 2,062억 원
신용 등급	국내	AA+ (안정적)
	S&P	A- (Stable)
	Moody's	A2 (Stable)

지속가능경영

지속가능경영 거버넌스

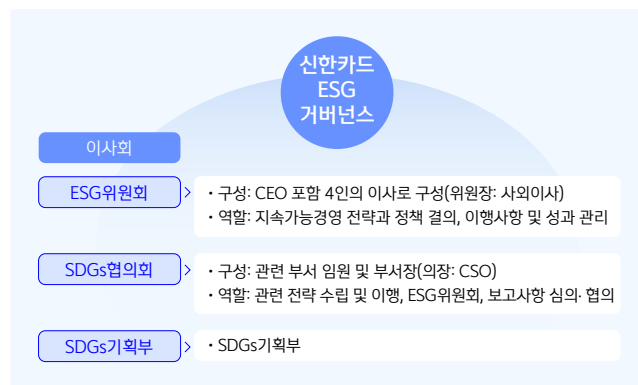
지속가능경영 추진 체계

신한카드는 '미래를 함께하는 따뜻한 금융'이라는 그룹의 미션에 적극 동참하고, 투명하고 책임감 있는 ESG 경영의 추진을 위해 노력하고 있습니다. 당사의 ESG 거버넌스는 신한금융그룹의 방향성과 연계되어 있으면서도 카드업 본연의 가치를 반영하기 위한 독자적 구동 체계를 갖추고 있습니다.

ESG위원회 신한카드는 2021년 5월, 이사회 산하 ESG위원회를 설립해 지금까지 지속적으로 운영해오고 있습니다. 이는 이사회 내 소위원회 성격의 지속가능경영 최고 의사결정기구로서, ESG 추진 전략의 수립과 관련 규범 제·개정을 심의하고 결의합니다.

SDGs협의회 온실가스 감축, 친환경 금융 추진 등 ESG 추진 아젠다의 실행과 Bottle-neck 해결을 위한 유관 부서간 실무 협의체로 SDGs 협의회가 가동되고 있습니다. 반기 1회 CSO 주관의 확대 협의회 개최를 통해 전사 추진 경과와 방향성을 점검합니다.

실무 추진 조직 SDGs기획부를 중심으로 전사적인 ESG 추진 과제를 발굴하고 임직원들의 참여를 독려해오고 있습니다.



ESG위원회의 구성 및 독립성

당사의 ESG 위원회는 위원장을 포함하여 총 4인의 이사로 구성되어 있으며, 의사결정의 독립성과 투명성을 보장하기 위해 사외이사 비율을 75%로 유지하고 있습니다.

2025년에는 미디어 및 사회 취약계층 보호 전문가인 조진희 사외이사를 위원장으로 선임하여 거버넌스의 전문성을 한층 강화하였습니다.

전문성 확보 경영, 법률, 소비자보호, 미디어 등 다양한 분야에서 풍부한 경험을 갖춘 위원들이 참여하여 ESG 리스크와 기회를 다각도로 검토합니다.

권한 및 책무 위원회는 경영진에게 자료 제출을 요구하거나 외부 전문가의 의견을 청취할 수 있는 권한을 보유하여 실질적인 감독 기능을 수행합니다.

ESG 성과관리 및 보상 체계

신한카드는 실질적인 지속가능경영 이행을 위해 ESG 추진 성과를 경영진의 평가 및 보상 체계와 연계하고 있습니다.

KPI 연계 친환경 금융 성과 및 탄소 배출량 감축 등의 정량적 지표가 회사 전략과제로 반영되어 있으며, 이는 CEO를 비롯한 주요 경영진의 성과 보상 체계와 연동되어 ESG 측면 실행력을 높이고 있습니다.

리스크 관리 지속가능경영과 관련된 규범 준수 여부를 사전에 논의하고 의결함으로써 전사 경영 전략에 미치는 리스크를 선제적으로 관리합니다.

ESG위원회 주요 활동 및 성과

2025년 한 해 동안 ESG위원회는 총 3회 개최되었으며, 지속가능경영의 내재화를 위한 핵심 안건들을 논의하였습니다.

전략적 방향성 확정 '탄소중립 가속화', '술선수범 확산', 'SDGs 내재화'를 2025년 3대 추진 방향으로 수립하여 보고하였습니다.

이중 중대성 평가 수행 대내외 요구사항을 파악하여 기업과 사회에 영향을 미치는 중요 주제를 선정하는 '이중 중대성 평가' 결과를 검토하고 승인하였습니다.

성과 모니터링 친환경 금융 취급 확대(전년 대비 3배인 약 1,483억 원 달성), 녹색여신 관리 지침 제정 등의 친환경 금융 추진 성과와 탄소배출 저감을 위한 전사 차원 동참 결과에 대해 점검하였습니다.

기후 리스크 교육 이사진을 대상으로 기후 리스크 확대에 따른 금융권의 영향과 대응 방향에 대해 전문가 교육을 진행하였습니다.

2025년 ESG위원회 주요 활동 내역

구분	일시	주요내용	참석률
1차	2025. 03.25	ESG위원회 위원장 선임에 관한 사항	100%
2차	2025. 05.26	'25년 SDGs 업무 추진계획 보고 '24년 지속가능경영보고서 공시 보고	100%
3차	2025. 12.23	'25년 ESG 추진 성과 및 '26년 방향성 보고 '25년 ESG 중대성 평가 보고	100%

지속가능경영

이중 중대성 평가

신한카드는 지속가능경영 관점의 대내외 요구사항 및 사업에 중대한 영향을 미치는 외부 이슈를 파악하기 위해 이중 중대성 평가를 실시하고, 평가 프로세스와 결과를 투명하게 공개합니다. 신한카드는 유럽재무보고자문그룹(EFRAG)이 제시한 중대성 평가 이행 가이드언스(Materiality Assessment Implementation Guidance)에 기반해 평가를 실시하고 이를 지속가능경영보고서에 공개하였습니다.

신한카드는 카드업권 내 관련 이슈의 변화를 면밀히 분석하여 당기 중대 주제를 도출하였습니다.

이중 중대성 평가 프로세스

[STEP 1] 사업에 대한 이해	[STEP 2] 영향·리스크·기회 파악	[STEP 3] 영향·리스크·기회 평가	[STEP 4] 중대 주제 선정
대내외 비즈니스 환경 전반에 걸친 지속가능경영 영향을 면밀히 분석하여, 당사 경영 활동과 밀접한 연관성을 가진 지속가능경영 주제 1차 선별	1차 도출된 지속가능경영 주제들이 환경·사회에 미치는 영향과 기업에 미치는 재무적 리스크 및 기회를 다각도로 파악하여 식별 근거 마련	식별된 주제별 영향·리스크·기회를 평가하기 위해 이중 중대성 평가 척도를 설계하고, 내·외부 이해관계자의 의견을 수렴하여 분석의 객관성 확보	평가 설문 응답에 대한 정량적 분석 결과와 인터뷰를 통한 정성적 검토 결과를 종합하여, 2025년 지속가능경영을 견인할 최종 중대 주제 선정
1-1. 대내외 환경 분석 글로벌 공시 표준 및 규제 변화를 파악하고, 이해관계자의 요구사항을 식별하기 위한 분석 수행 글로벌 표준 및 규제 분석 ESRG(유럽 지속가능성 공시 표준), GRI Standards 2021, ISSB(국제지속가능성기준위원회) 등 최신 글로벌 공시 기준을 분석하여 잠재적 이슈 풀 구성 산업 벤치마킹 및 미디어 분석 국내외 금융 및 카드 산업의 선도 기업들이 집중하고 있는 ESG 아젠다를 분석하고, 뉴스 및 미디어를 통해 투영된 사회적 기대치를 검토하여 산업 특화 이슈 도출	2-1. 식별 근거 마련 글로벌 가이드라인과 대내외 자료를 바탕으로 분석 토대 체계화 글로벌 스탠다드 및 법·규제 검토 ESRG의 요구사항과 국내외 금융 규제 변화 등을 검토하여 필수 보고 요소 확인 대내외 이해관계자 요구 파악 미디어 분석, 동종 업계 벤치마킹을 통해 카드업계의 핵심 ESG 아젠다를 식별 근거로 활용 내부 경영 전략 연계 당사의 중장기 전략 및 리스크 관리체계 등 내부 자료를 종합하여 신한카드의 비즈니스 모델과 직결된 리스크 및 기회 요인 도출	3-1. 평가 척도 설계 글로벌 공시 기준에 부합하는 정량적 평가 체계를 구축하여 이슈의 중요도 산출 영향 중대성 평가 기준 환경·사회에 미치는 긍정적·부정적 영향과 시점을 고려하여, 영향의 규모, 범위, 회복가능성을 평가 재무 중대성 평가 기준 리스크나 기회 요인이 발생할 가능성과 각 주제가 재무 성과 및 자본 조달 등에 미치는 금액적 크기, 그리고 이러한 영향이 가시화되는 시간 범위를 평가	4-1. 중대 주제 확정 이중 중대성 매트릭스 분석 결과에 따라 이슈의 우선순위를 분류하고, 공시의 집중도를 높이기 위해 관리 체계 차별화 Tier별 이슈 분류 영향 중대성과 재무 중대성이 모두 높게 나타난 6개의 핵심 이슈를 'Tier 1' 중대 주제(Material Topics)로 확정 전략적 정합성 검토 선정된 중대 주제가 신한금융그룹의 ESG 전략 방향인 'Planet, People, Prosperity'와 당사의 핵심 추진 전략에 부합하는지 최종 검토
1-2. 1차 주제 도출 및 이슈 풀 고도화 분석된 환경 정보를 기반으로, ESRG가 제시하는 주제 분류 체계에 의거하여 신한카드에 최적화된 이슈 풀 구성 이슈 식별 및 통합 기존 이슈의 연관성을 검토하여 24년 주제를 병합함으로써 보고의 집중도 향상 전략적 신규 이슈 발굴 이해관계자의 관심 중대를 반영한 신규 이슈로 발굴하였으며, 당사의 핵심 추진 전략 주제를 별도 주제로 도출하여 전략적 정합성 강화 주제 명확화 이슈의 범위를 직관적으로 인지할 수 있도록 명칭 고도화	2-2. 영향·리스크·기회 파악 각 주제가 외부에 미치는 영향과 회사 내부로 유입되는 재무적 요인 파악 환경·사회적 영향 식별 신한카드의 활동이 환경, 사회에 미치는 실질적이고 잠재적인 영향을 긍정적 및 부정적 측면으로 구분하여 파악 재무적 리스크 및 기회 파악 외부의 ESG 요인이 당사의 매출, 수익, 자산 가치 및 자본 조달 비용에 미치는 재무적 영향을 식별	3-2. 이해관계자 의견 수렴 조사의 신뢰성을 높이기 위해 실무적 식견을 갖춘 사내 담당자와 객관적 시각을 보유한 사외 전문가를 대상으로 조사를 실시 참여 구성 금융업의 비즈니스 맥락을 이해하는 내부 담당 부서 임직원과 지속가능경영 분야의 외부 전문가 등 총 35인의 핵심 이해관계자가 참여하여 평가 결과의 전문성 확보 결과 분석 설문을 통해 수집된 정량적 데이터는 이슈별 영향·재무 중대성 매트릭스 산출의 기초 자료로 활용되었으며, 경영진 인터뷰 등 정성적 검토를 병행하여 분석의 완성성 고도화	4-2. 이사회 보고 및 승인 도출된 중대성 평가 결과 및 중점 보고 사항은 전사적 차원의 책임 경영을 위해 최고 의사결정 기구인 이사회 산하 ESG위원회의 승인을 거쳐 최종 확정 거버넌스 체계 기반 승인 실무 부서 및 경영진의 검토를 마친 중대성 평가 안건은 2025년 12월 23일 개최된 제3차 ESG위원회에 정식 보고 공시 신뢰성 확보 위원회는 평가 프로세스의 적정성과 도출된 이슈의 타당성을 심의하였으며, 이를 통해 확정된 중대 주제는 '2025 신한카드 지속가능경영보고서'의 핵심 콘텐츠로 구성되어 이해관계자에게 투명하게 공개

지속가능경영

이중 중대성 평가

이중 중대성 평가 결과

중요주제	전년 대비	영향 중대성	재무 중대성	잠재 리스크	잠재 기회	보고 페이지
고객경험혁신	신규 주제	● Significant	● Critical	- 디지털 소외 및 고객 이탈 - 급격한 디지털 전환 과정에서 실버세대, 외국인 등 금융취약계층의 서비스 접근성이 저하될 경우, '포용적 금융' 책무 소홀에 따른 사회적 비난 및 평판 하락 위험 존재 - 공급자 중심의 서비스 제공 시 고객 불만족 증가로 인한 핵심 고객군 이탈 및 시장 점유율 하락 우려	- 포용적 성장을 통한 고객 기반 확대 - 고령층, 외국인 등 소외계층 맞춤형 서비스(EASY 모드, 다국어 지원 등) 제공을 통해 새로운 잠재 고객층을 확보하고 브랜드 포용성 강화 - 고객 주도의 경험 혁신을 통해 충성 고객(LOCK-IN)을 확보하고 플랫폼 경쟁력 우위 선점	42-46
금융소비자 보호	유지 (순위 상승)	● Significant	● Critical	- 규제 제재 및 신뢰 손실 - 불완전판매(리볼빙, 카드론 등) 발생 시 금융당국의 제재 및 과징금 부과로 인한 직접적 재무 손실 발생 - 소비자 권익 침해 이슈 발생 시 회복하기 어려운 수준의 고객 신뢰 붕괴 및 브랜드 가치 훼손	- 신뢰 자본 확보 및 리스크 선제 대응 '소보로 시스템' 등 선제적인 민원 예방 체계를 통해 규제 비용을 절감하고 운영 리스크 최소화 - 업계 최고 수준의 소비자 보호 체계 구축으로 '가장 신뢰받는 금융사'로서의 차별화된 브랜드 이미지 구축	12-15
금융보안 및 정보보호	유지 (순위 상승)	● Significant	● Significant	- 보안 사고 및 대규모 손해 배상 - 해킹, 개인정보 유출, 보이스피싱 등 보안 사고 발생 시 막대한 법적 소송 비용 및 배상 책임 발생 - 데이터 보안 취약성 노출 시 마이데이터 등 신사업 라이선스 박탈 및 디지털 비즈니스 연속성 저해	- 디지털 안심 환경 제공 및 경쟁력 강화 - AI 기반 FDS(이상거래탐지) 고도화를 통해 금융 사기를 원천 차단하여 고객 자산 보호 및 손실 비용 절감 - 완벽한 보안역량을 바탕으로 고객이 신뢰하는 정보보호 내부통제체계 구축	16-18
디지털 금융 및 기술혁신	유지 (순위 하락)	● Significant	● Important	- 플랫폼 경쟁력 약화 및 도태 - 빅테크와의 경쟁 심화 속에서 슈퍼앱(SOL페이)의 차별화 실패 시 MAU(월간 활성 사용자) 감소 및 시장 지배력 상실 - AI, 빅데이터 등 신기술 도입 지연 시 미래 성장 동력 부재로 인한 수익성 악화	- 데이터 기반 신수익원 창출 - 초개인화 마케팅 및 데이터 비즈니스 활성화를 통해 수수료 이익을 넘어선 새로운 데이터 수익 모델 발굴 - AI Agent 시대 대응 전략: Master Agent 제휴 확대, 결제 모듈 구축을 통한 Agent Pay 시장 선점 및 수수료 수익 다각화 - AI 전환(AX)을 통한 업무 효율화: 챗봇-AICC 고도화로 상담 완결률 30% 달성, RPA 기반 업무 자동화로 인력 운영 비용 절감 및 고객경험혁신	47-48
인적자본 관리 및 개발	유지 (순위 상승)	● Significant	● Important	- 핵심 인재 유출 및 혁신 동력 저하 - 디지털/데이터 전문 인력 확보 실패 및 유출 시 조직의 디지털 혁신 역량 저하 - 인력 구조 변화(MZ세대 증가 등)에 대응하지 못한 조직문화는 임직원 몰입도 저하 및 생산성 하락 초래	- 조직 민첩성 확보 및 기업가치 제고 - 직무 중심의 공정한 평가/보상 및 역량 강화 교육을 통해 임직원 전문성 제고 및 조직 경쟁력 강화 - 다양성 존중(PRIDE 프로그램 등) 및 인권 경영을 통해 우수 인재가 선호하는 'Great Place to Work' 실현	19-21
기업 윤리 및 컴플라이언스 준수	유지 (순위 유지)	● Significant	● Important	- 법적 리스크 및 경영 불확실성 존재 - 횡령, 부패, 불공정 거래 등 비윤리적 행위 발생 시 경영진 제재 및 기업 평판의 치명적 타격 - 내부통제 미비로 인한 금융 사고는 기업의 존립을 위협하는 최상위 생존 리스크로 작용	- 지속가능한 성장 기반 마련 - 투명한 지배구조와 엄격한 준법 감시 체계(자금세탁방지 등) 운영을 통해 ESG 평가 우수 등급 획득 및 투자자 신뢰 확보 - 윤리 경영 내재화를 통해 잠재적 리스크 비용(과태료, 소송비용 등)의 사전적 제거	53-57

지속가능경영

이중 중대성 평가

중대 주제별 관리

신한카드는 2025년부터 국제지속가능성기준위원회(ISSB, International Sustainability Standards Board) IFRS Sustainability Disclosure Standards의 4대 핵심요소인 지배구조, 전략, 리스크 관리, 지표 및 목표에 따라 중대 토픽별 주요 활동, 성과를 보고합니다.

중요주제	UN SDGs	관리 목표	Governance	Strategy	Risk Management	Metrics
고객경험혁신	 	- 금융소외계층을 포용하고 고객 관점의 차별화된 가치를 창출하여 '모두가 편리한 금융' 실현 - 회사가 아닌 고객 입장에서, 고객가치를 창출하고 전달하는 BIZ 시스템을 갖춘 기업	- 이사회/위원회: 금융소비자보호위원회 내 고객편의성협의회 운영(2025년 신설), 금융소비자보호 내부통제 관련 기본방침 수립 및 경영전략 정책 승인 - 전담 조직: 대표이사 직속 소비자보호 전담 독립조직 운영, 역할·책임 명확화 및 업무분장 체계 수립, 상품 개발·영업·사후관리 전 과정의 소비자보호 내재화 추진	- 고객여정 개선: 고객 신뢰 저해 요인 사전 발굴/제거 위한 고객 편의성 제고 프로그램 최우선 추진 - 고객의 소리 자원화: 고객 접점 VOC를 서비스 개선 및 내부통제 강화에 직접 연계하여 운영 체계 구축, 경영 실질 내재화 추진 - 플랫폼 운영 고도화: 대고객 소통 플랫폼 '신한 새로고침' 운영 통한 VOC 기반 고객 편의성 혁신 사례 발굴/추진	- VOC 경영 자원화를 위해 소비자보호본부 조직·인력 지속 확대 - 고객 편의성 혁신 전담 조직 '고객경험혁신부' 신설 - 디지털 기술 기반 결제 서비스 고도화 및 카드 신청부터 이용까지 전 과정의 고객 불편사항 지속 점검·개선	- KPI: 고객편의성 제고 평가 비중 및 VOC 기반 PAIN POINT 개선 실적 - TARGET: CEO 전략과제 ③ 고객편의성 항목 10% 신설, 전 부서 평가 반영·포상제도 신설, PAIN POINT 개선 전년 대비 15% 확대
금융소비자 보호		완전 판매 정착 및 선제적 피해 예방을 통한 고객 신뢰 절대 우위 확보	- 이사회/위원회: 내부통제위원회 운영(반기 1회 이상 개최) - 전담 조직: CCO(금융소비자보호 총괄책임자) 및 독립 선임 및 소비자보호본부 운영	- 시스템 고도화: 고객경험(CX) 데이터 기반 사전 예방 체계 '소보로 2.0' 전면 개편, 고객 접점 데이터 통합 관리 및 실시간 고객 의견 모니터링 정교화 - 역량강화: 소비자보호/민원관리 담당 역할 부여 및 전문 역량 강화 교육 정기 실시	- 사전예방: 상품 생애 전 주기 소비자 영향 분석 및 약관/설명서 사전 협의 의무화 - 모니터링: 소비자보호 내부통제 '3-FILTERS' 점검 등 금융소비자보호 체계 수시 진단, 광고물, TM스크립트 등 완전 판매 모니터링, 대내외 고객의 소리 데이터 분석 수행	- KPI: 대외 민원 발생률(십만 명당 건수), 불완전 판매 발생건수 - TARGET: 금융감독원 금융소비자보호 실태평가 '우수' 등급 획득, 불완전 판매 ZERO화, 불완전 판매 예방, 교육 문화 확산
금융보안 및 정보보호	 	빈틈없는 데이터 보안 체계 구축을 통한 'SAFE DIGITAL PLATFORM' 구현	- 이사회/위원회: 경영진 보안 대책 회의 주재 - 전담 조직: CISO(정보보호최고책임자) 및 CPO(개인정보보호책임자) 분리 선임, 보안 전담 인력 배치	- 기술적 보호: AI 기반 차세대 FDS(이상거래탐지시스템) 고도화 및 보이스피싱 예방 '가족피싱자킴이' 운영, 금융/통신 데이터 결합 AI 방어체계 구축 - 물리적/관리적 보호: 망 분리 환경 고도화, 정보보호 및 개인정보보호 관리체계 및 3대 국제 표준 인증 유지 (ISMS-P, ISO 27001, PCI-DSS)	- 상시점검: 단계별 비상대응 매뉴얼 마련 및 사이버 위협 모의 훈련 실시, 개인정보 처리 실태 상시 점검 - 공급망 리스크: 협력사 대상 정보보호 교육 실시, 상시 점검을 통한 취약점 조치	- KPI: 정보보호 투자액 및 전담 인력 비율, 임직원 악성메일 모의훈련 참여율 - TARGET: 중대 침해 사고 발생 '0건', 정보보호 공식 종합 평가 최우수 등급
디지털 금융 및 기술혁신		- 디지털 신기술 도입과 플랫폼 고도화를 통해 차별화된 고객 경험 제공 - 디지털 금융 생태계를 선도하며 장기적인 기업 가치 창출	- 이사회/위원회: 데이터위원회 운영(연 4회), 데이터 관련 주요 이슈 심의·의결, 위원장(데이터거버넌스 담당 그룹장) 및 데이터 유관 임원진으로 구성 - 전담 조직: 부서장급 실무 협의체인 데이터협의회를 통해 상정 안건 사전 검토 및 조율로 위원회 원활한 운영 보좌	- 플랫폼 고도화: SOL페이 핵심 금융 기능 고도화 및 데이터 기반 맞춤형 상품 추천으로 본업 경쟁력 강화 - 생성형 AI 도입: 챗봇·AICC LLM HYBRID 방식 적용 및 RPA/RDA 연계 특화 AGENT(발급심사·채권회수·사고예방 등) 개발로 상담 자동화 및 연인 효율화	- 안정성 확보: 대량 트래픽 발생 대비 서버 용량 증설 및 재해복구(DR) 시스템 정기 훈련 - 기술 리스크: 신기술 도입 시 기술 검증(POC) 및 보안성 검토 진행	- KPI: SOL페이 MAU, 디지털 결제 취급액·커버리지(비중), AI 서비스 MAU, AICC 상담 완결률·업무 대 체율 - TARGET: SOL페이 MAU 1,000만 명 달성, 디지털 개인 결제 커버리지 33% 달성, AI 서비스 MAU 500만 명 달성, AICC 상담 완결률 30%·업무 대체율 20% 달성
인적자본 관리 및 개발	 	의무와 책임을 다하는 바른 조직문화 조성 및 전문성과 리더십으로 본업에 기여하는 인재 육성	- 이사회/위원회: 보수위원회 통해 임원 성과평가 체계 등 심의·의결 - 전담 조직: 최고인사책임자가 총괄하는 인사부를 통해 교육 프로그램 운영, 직원 몰입도 관리 등 실무 전담 담당	- 역량 강화: 본업 경쟁력 강화를 위한 핵심 직무 교육 운영 및 AI LITERACY 확산을 목표로 디지털 교육 확대 - 다양성 존중: 여성 리더 육성 프로그램(PRIDE) 및 장애인 채용 확대, 유연 근무제 활성화	- 핵심 인재 유지: 직원 몰입도 조사(SHINHAN CULTURE INDEX) 정례화 및 이직 원인 분석을 통한 리텐션 프로그램 가동 - 인권 리스크: 직장 내 괴롭힘 및 성희롱 예방 센터 운영 및 고충 처리 채널 역명성 보장	- KPI: 디지털 전문 인력 비중, 여성 관리자 비율, 인권 침해 발생 건수 - TARGET: 디지털 전문 인력 비중 30% 달성, 인권 침해 발생 건수 '0건'
기업 윤리 및 컴플라이언스 준수		글로벌 수준의 준법 경영 체계 확립 및 윤리적 리스크 원천 차단	- 이사회/위원회: 내부통제위원회 설치·운영 - 전담 조직: 준법감시인 및 준법지원부 운영	- 내재화: 연간 추진계획 수립 및 사업 전략 반영을 통한 윤리·책임의식 내재화 및 1선 윤리준법 실천 문화 조성 - 예방 활동: 미공개 정보 접근 가능 부서·담당자 대상 반기별 불공정거래 예방 교육 및 금융투자상품 거래 내역 정기 신고	- 제도 채널: 준법제도 제도 운영, 익명 제보 및 제보자 보호·우대 관련 기준 수립·적용 - 예방 활동: 직무분리·명령유가 제도 운영, 불시·준법지원부 주관 실시 비중 확대, 장기근무 직원 적정성 검토 및 필요 시 순환 근무 실시	- KPI: 준법감시·정보보호 감점 합계, 위법·부당행위 징계 확정 건수, CEO 전략과제 내 내부통제 과제 이행률 - TARGET: 감점 합계 △2점 이하 유지, 징계 확정에 따른 평가 하향 사안 0건, 내부통제 전략과제 이행

지속가능경영

이해관계자 소통

신한카드는 업의 특성을 고려하여 경영 활동에 주요 영향을 미치는 5대 이해관계자를 정의하고 있습니다. 이해관계자들과 진정성 있는 소통을 위해 다양한 온·오프라인 채널을 마련하고 수렴하고 있으며, 이해관계자별 주요 관심 이슈를 파악하고 이에 적극적으로 대응함으로써 이해관계자들과 건강한 신뢰 관계를 구축하고 있습니다. 신한카드는 지속가능한 성장을 위해 이해관계자와의 소통을 강화하고 경영의 투명성을 제고하여 이해관계자와의 신뢰 관계를 강화해 나가겠습니다.

이해관계자	중요 관심사	소통 채널	주요 활동
고객	- 고객서비스 제고 - 고객중심 상품 및 서비스 - 고객의견 경청 및 고객 참여 강화 - 정보 및 데이터 보호 - 취약계층 고객보호	- 고객패널 - 홈페이지 간편설문 '신한POLL' - 홈페이지 / SNS 채널 - 챗봇 2.0 - 고객 만족도 조사	- 디지털·혁신 금융 상품 및 서비스 개발 - 서비스 만족도 조사 및 고객 패널 운영 - YOUTUBE 및 SNS 공식 채널 운영 - 소상공인 지원 및 공공정책 참여 - 금융 취약계층 교육 활동 및 프로세스 개선
주주 및 투자자	- 투명한 정보공개 - 기업가치 제고 - 건전한 지배구조 - 리스크 관리	- 홈페이지 - IR 활동 - 주요 정기보고 - 공시	- 주주총회 및 이사회 운영 - 정기공시, 지배구조 및 보수체계 연차보고서 발간 - 리스크 사전 점검 및 대응 활동 - 리스크 유형별 관리
임직원 (노동조합 포함)	- 일과 삶의 균형 - 임직원 역량 강화 - 수평적 조직문화 정착 - 임직원 소통	- 소통 활성화 프로그램 운영 - 지역본부 & 지점 워크숍 - 사내 동호회 - 노사협의회 - 사내 방송	- 임직원 고충 처리 및 심리 상담 - 워라벨 및 직원 보호 프로그램 운영 - 노사협의회, 사내 동호회, 본부 및 현장 소통 행사 - 임직원 교육 프로그램 운영
정부 및 유관기관	- 포용적 금융 - 윤리경영 - 혁신금융	- 기업 홈페이지 - 주요 정기보고 - 공시	- 윤리 제보 채널 운영 - 내부통제 책무 강화 및 직무분리 제도 실시
지역 사회	- 지역 사회 공헌 활동 확대 - 지역사회 상생	- 아름인 사업 - 임직원 - 홈페이지·SNS	- 임직원 봉사단 및 사회공헌·기부 사이트 운영 - 사회공헌 프로그램 개발 및 운영 - 아동·청소년·금융 취약계층 대상 금융교육 - 미래 세대 보호 프로젝트

People

금융소비자보호	12
정보보호 및 데이터 보안 체계	16
인적자본 관리	19
조직문화 및 임직원 복지	22
인권경영 및 안전보건	25
신뢰의 노사관계	28

금융소비자보호

금융소비자보호 운영 체계

금융소비자보호 거버넌스

신한카드는 금융소비자 보호를 전사 경영의 핵심 원칙으로 내재화하고, 이를 뒷받침하는 독립적이고 실효성 있는 거버넌스 체계를 운영하고 있습니다. 지배구조의 투명성·건전성·안정성·다양성을 기반으로, 소비자 권익 보호와 불완전판매 예방이 전사 업무 전반에 실질적으로 반영될 수 있도록 조직·책임·내부통제 체계를 유기적으로 연계하고 있습니다.

금융소비자보호 총괄 체계 신한카드는 「금융소비자보호에 관한 법률」에 따라 대표이사 직속의 금융소비자보호 총괄책임자(CCO, Chief Consumer Officer)를 선임하고, CCO 중심의 독립적인 소비자보호 업무 수행 체계를 구축하고 있습니다. 전담 조직인 소비자보호부는 금융소비자 보호 관련 정책·제도의 기획과 운영을 총괄하며, 소비자 보호 원칙이 특정 부서에 국한되지 않고 전사 업무 전반에서 일관되게 작동할 수 있도록 지원합니다. 이와 함께 모든 임직원이 소비자보호를 핵심 업무 원칙으로 내면화할 수 있도록 정기적인 교육과 평가 체계를 운영하고 있습니다.

이사회 내 내부통제위원회 신한카드 이사회는 사외이사로 구성된 내부통제위원회를 통해 금융소비자보호를 포함한 내부통제 사항을 최고 의사결정 수준에서 감독하고 있습니다. 위원회는 공정거래·소비자 보호·법학 분야의 전문성을 보유한 정호열 위원장을 비롯하여, 홍보·마케팅·ESG 분야의 조진희 위원, 디지털 혁신 분야의 최재봉 위원으로 구성되어 다양한 관점에서 내부통제 현황을 점검하고 개선 방향을 논의합니다. 위원회 활동은 「금융회사의 지배구조에 관한 법률」 및 감독 규정 제5조·제9조 등 관련 법규에 따라 운영되며, 그 결과는 투명하게 공시됩니다.

금융소비자보호 내부통제위원회 경영진 차원에서는 금융소비자보호 내부통제위원회를 정기적으로 운영하여 법령·제도 변화에 따른 점검 사항을 공유하고, 내부 프로세스의 운영 현황과 보완 필요사항을 유관 부서와 함께 검토합니다. 아울러 3-Filters 점검 체계, 완전판매 협의회 운영, 금융소비자보호 교육 및 평가·포상 등 주요 관리 사항을 논의함으로써 소비자보호 내부통제 체계가 현장 업무에 실질적으로 반영될 수 있도록 관리합니다.

감사 및 모니터링 체계 내부감사부서인 감사부는 총 13명의 전문 인력으로 구성되어 있으며, 연간 감사계획에 따라 종합감사·특별감사·일상감사를 수행합니다. 감사 결과는 감사위원회에 정기 보고되고 연 1회 이사회에 보고됨으로써 소비자보호 관련 내부통제의 실효성이 최고 의사결정기구 수준에서 지속적으로 확인됩니다. 이를 통해 신한카드는 소비자 권익 보호를 위한 예방적 관리와 사후 개선이 순환적으로 작동하는 통합적 거버넌스 구조를 유지하고 있습니다.

금융소비자보호 내부통제 주요 내용

구분	주요내용
금융소비자보호 법규/정책 부합	· 법규준수 체계 정교화 · 금융 취약계층 보호 정책 강화
전사 금융소비자보호 체계 진단	· 소비자보호 내부통제 『3-FILTERS』점검 · 금융상품 전체 단계 금융소비자보호 관점 사전/사후 점검 · 금융상품 판매 관련 성과보상체계 점검
데이터 기반 모니터링	· 완전판매 추진협의회 운영 · 상시 판매 과정 모니터링 · 대내외 고객의 소리 데이터 분석
금융소비자보호 마인드 제고	· 판매절차 적정성 점검 및 교육 · 금융소비자보호 실무/테마교육 · 금융소비자보호 평가/포상

금융소비자보호 전략

금융소비자보호 추진 원칙 및 시스템

신한카드는 금융소비자보호를 선연적 가치에 그치지 않고 임직원의 행동 원칙과 운영 시스템으로 구체화하여, 판매 현장부터 고객 의견 관리까지 소비자보호가 조직 전반의 문화로 작동하도록 체계를 갖추고 있습니다.

신한카드 판매행위 준칙 신한카드는 임직원이 상품 판매의 모든 과정에서 금융소비자보호를 최우선 원칙으로 실천할 수 있도록 판매행위 준칙으로 명문화하고, 이를 고객과의 신뢰를 지키는 신한카드인의 약속으로 내재화하고 있습니다.

 신한카드 판매행위 준칙

고객의 소리 경영자원화 신한카드는 고객의 목소리를 경영 개선의 핵심자원으로 활용하기 위한 ‘고객의 소리 경영자원화’ 정책을 추진하고 있습니다. 이를 실현하는 핵심 인프라인 소비자보호 종합관리시스템인 ‘소보로’를 통해 일반 문의부터 상담, 민원, 제안, 외부 패널 의견 등 다양한 경로로 접수되는 고객 목소리를 하나의 플랫폼에서 통합적으로 수집, 분석, 관리합니다.

시스템을 통해 축적된 데이터와 실무 현장의 인적 노하우를 결합하여 전사적으로 파급력이 크고 실질적인 개선 효과가 기대되는 과제를 지속적으로 발굴하고, 도출된 개선 안건을 금융소비자보호 내부통제위원회와 불완전판매 예방 협의회 등 전사 협의체를 통해 유관부서와 함께 논의하고 실행함으로써 고객의 소리를 경영 전반에 반영해 금융소비자 보호 활동을 적극 실천하고 있습니다.

금융소비자보호

금융소비자보호 전략

데이터 기반 금융소비자 보호 고도화

신한카드는 소비자보호의 무게 중심을 '민원 발생 이후의 사후 처리'에서 '문제가 발생하기 전 선제적 예방'으로 전환하고 있습니다. 고객 접점 전반에서 생성되는 데이터를 통합적으로 관리하고 분석함으로써, 잠재적 불만 요인을 조기에 감지하고 개선하는 데이터 기반 소비자보호 체계를 구축하고 있습니다.

소보로 2.0 기반 보호 모델 고도화 신한카드는 2025년 11월, 민원 사후 대응 중심의 기존 소보로 시스템을 고객 경험(CX) 데이터 기반의 사전 예방 체계인 '소보로 2.0'으로 전면 개편하였습니다. 소보로 2.0은 단순 민원 분석을 넘어 순고객추천지수(NPS), 디지털 채널 이용 패턴 분석 등 고객 접점 전반의 데이터를 통합 관리하는 기능을 새롭게 도입하여, 실시간 고객 의견 모니터링의 정교함을 높이고 잠재적 불만 요인을 사전에 인지·개선하는 프로세스를 구축함으로써 금융사고 및 불완전판매 예방 역량을 강화하였습니다. 데이터와 기술을 결합한 사전 예방형 소비자보호 모델은 고객 신뢰도 향상은 물론, 금융회사로서의 대외 신뢰도 제고에도 기여하고 있습니다.

공정금융협의회 운영 신한카드는 소보로 2.0을 통해 발굴된 개선 과제가 실질적인 제도 변화로 이어질 수 있도록, 민원 및 불공정 금융 이슈를 체계적으로 검토하는 전사 협의체인 공정금융협의회를 정기적으로 운영합니다. 공정금융협의회는 동일 민원의 재발 방지, 법적 리스크 차단, 소비자 권익 강화를 핵심 목표로 하며, 발굴된 개선 과제를 제도 및 업무 프로세스 개선으로 직접 연계하여 소비자보호의 실질적인 변화를 만들어 냅니다. 소보로 2.0이 문제를 발견하는 '눈'이라면, 공정금융협의회는 이를 실질적 변화로 연결하는 '실행 엔진'으로, 두 체계의 긴밀한 연계를 통해 감지-논의-개선의 선순환 구조를 완성합니다.

금융소비자보호 리스크 관리

사전 예방 체계

신한카드는 불완전판매와 금융소비자 피해가 발생한 이후 수습하는 것보다, 발생하지 않도록 사전에 차단하는 것이 진정한 소비자보호임을 원칙으로 삼고 있습니다. 이를 위해 상시 모니터링 체계, 임직원 자가 점검, 교육 프로그램을 유기적으로 연계하여 소비자보호 역량이 조직 전반에 뿌리 내릴 수 있도록 하고 있습니다.

불완전판매 모니터링 신한카드는 판매 부서별 자체 모니터링 조직과 소비자보호팀의 점검 기능을 이중으로 운영하여 불완전판매 요소를 상시 점검합니다. 소비자보호팀은 민원 등으로 접수되는 고객의 소리를 지속적으로 모니터링하여 판매 과정에서 발생할 수 있는 불완전판매 징후를 조기에 감지하고 관리합니다. 아울러 소비자보호 종합관리시스템 '소보로 시스템'을 통해 상담, 민원, 일반 문의 등 다양한 경로의 고객 의견을 실시간으로 모니터링함으로써, 현장에서 발생하는 리스크 신호를 즉각적으로 포착하고 대응합니다.

임직원 금융소비자보호 자가 점검 신한카드는 금융소비자보호에 대한 임직원의 인식이 특정 교육 시점에만 높아지는 것이 아니라, 일상적인 업무 속에서 지속적으로 작동할 수 있도록 반기별 '금융소비자보호 내재화 자가 점검'을 전 임직원 대상으로 실시하고 있습니다. 자가 점검은 임직원 스스로 금융소비자보호 원칙이 자신의 업무에 얼마나 반영되고 있는지를 확인하는 과정으로, 소비자보호를 조직 문화로 내재화하기 위한 실천적 장치입니다.

임직원 금융소비자보호 교육 신한카드는 임직원이 금융소비자보호의 원칙을 충분히 이해하고 이를 실무에 적용할 수 있도록 정규교육, 실무교육, 테마교육 등 다층적인 교육 프로그램을 운영하고 있습니다. 금융소비자보호법 등 관련 법규의 변화를 신속하게 반영한 교육 콘텐츠를 제공하고, 현장에서 실제로 발생할 수 있는 상황을 중심으로 한 실무 중심 교육을 통해 임직원의 대응 역량을 지속적으로 강화합니다.

CC리더 역량 강화 교육 부서별 금융소비자보호 및 민원 관리 담당자인 CC리더는 소비자보호 문화가 전사 조직 곳곳에 뿌리내릴 수 있도록 하는 현장 중심의 핵심 역할을 담당합니다. 신한카드는 CC리더가 이 역할을 충실히 수행할 수 있도록 전문 역량 강화 교육을 정기적으로 실시하고 있습니다. 교육에서는 금융소비자보호 관련 주요 점검 사항과 함께 고객 불만 상황에 대한 실질적인 대응 방법과 해결 사례를 공유함으로써, CC리더가 현장에서 즉시 활용할 수 있는 실무 역량을 갖출 수 있도록 지원합니다.

금융소비자보호 교육 내용

- | | |
|---------------------|---------------------|
| 1 금융소비자보호 내재화 자가 점검 | 6 금융소비자보호 관련 법규 교육 |
| 2 금융소비자보호 정규교육 | 7 현장 실무 중심 교육 |
| 3 금융소비자보호 실무교육 | 8 CC리더 역량 강화 교육 |
| 4 금융소비자보호 테마교육 | 9 주요 점검 사항 교육 |
| 5 금융소비자보호 원칙 이해 | 10 고객 불만 대응 및 사례 공유 |

금융소비자보호

금융소비자보호 리스크 관리

고객 권익 보호

신한카드는 금융거래 전 과정에서 고객이 마땅히 누려야 할 권리가 실질적으로 보장될 수 있도록 제도적 기반을 갖추고 있습니다. 금리인하요구권 운영과 채권추심 관리 체계는 고객의 재무적 권익을 지키고, 금융거래에서 발생할 수 있는 불합리한 상황으로부터 고객을 보호하기 위한 신한카드의 핵심 실천입니다.

금리인하요구권 신한카드는 「여성전문금융업법」 제50조의13에 따라 고객이 자신의 신용상태 개선을 금리에 반영받을 수 있는 금리인하요구권을 운영하고 있습니다. 취업·승진 등으로 소득이 늘거나, 신용평점 상승 또는 재무상태 개선 등 신용상태가 개선되었다고 판단되는 경우, 고객은 언제든지 신한카드에 금리인하를 요구할 수 있습니다. 금리인하요구 수용 여부는 신한카드 내부신용등급의 개선 여부를 중심으로 평가하며, 대출·신용카드 등 신용거래 내역, 연체금액·기간 등의 신용도 판단 정보, 연소득·금융자산 등 신용거래 능력을 종합적으로 고려합니다.

금리인하요구권 신청 가능 사유 및 평가기준

신청 가능 사유

- 취직·승진 등 소득 증가
- 신용평점 상승
- 재산상태 개선 등 신용도 개선이 인정되는 경우

수용 여부 평가 기준

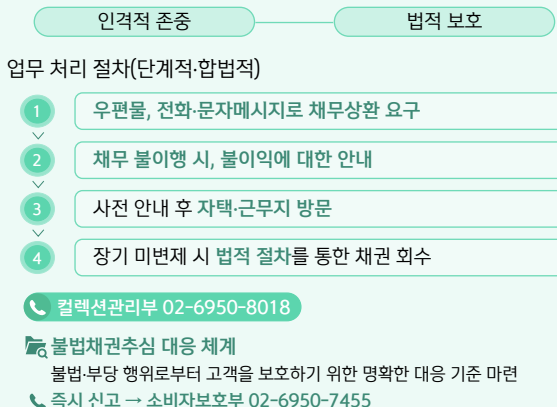
- ① 내부신용등급의 개선 여부(중심 기준)
- ② 대출 심사 시 신용카드 내 대출상품 신용도 판단 정보
- ③ 연소득·금융자산 등 신용거래 능력 종합 고려

채권추심 관리 체계 신한카드는 채무를 이행하지 못하는 상황에 처한 고객도 인격적으로 존중받고 법적으로 보호받아야 한다는 원칙하에, 엄격한 채권추심 관리 체계를 운영하고 있습니다.

채권추심 업무 처리 절차 신한카드의 채권추심은 단계적·합법적 절차에 따라 진행됩니다. 우선 우편물, 전화·문자메시지로 채무 상황을 요구하고, 채무 불이행 시 불이익에 대한 안내를 합니다. 이에도 변제가 이루어지지 않을 경우, 사전 안내를 거쳐 자택·근무지 등을 방문할 수 있으며, 장기 미변제 시에는 법적 절차를 통해 채권을 회수합니다. 모든 과정에서 고객의 권리를 존중하며, 관련 문의는 콜렉션관리부(02-6950-8018) 로 언제든지 연락할 수 있습니다.

불법채권추심 대응 체계 신한카드는 채권추심 과정에서 발생할 수 있는 불법·부당 행위로부터 고객을 보호하기 위한 명확한 대응 기준을 마련하고 있습니다. 고객은 아래와 같은 상황에서 즉시 소비자보호부(02-6950-7455) 로 신고할 수 있습니다.

채권추심 관리 체계



민원·분쟁 관리 체계

신한카드는 민원 접수부터 분쟁 조정 안내, 디지털 기반 대응, 개선 환류에 이르기까지 민원·분쟁 관리 체계를 운영하고 있습니다. 접수된 민원은 정해진 절차에 따라 처리되며, 분쟁 및 반복 민원은 제도와 프로세스 개선으로 연계하고 있습니다.

민원 접수 및 처리 신한카드는 고객 및 이해관계자가 금융업무와 관련한 이의신청, 진정 사항 등 각종 민원을 홈페이지, 고객센터, 지역별 지점 등 다양한 채널을 통해 접수할 수 있도록 운영하고 있습니다. 접수된 민원은 정해진 절차에 따라 담당 부서와 담당자에게 배정되어 처리되며, 처리 결과는 접수자에게 안내하고 있습니다. 이를 통해 민원 처리 전 과정이 체계적이고 투명하게 이루어질 수 있도록 관리하고 있습니다.

신한카드 민원처리 프로세스

- ① 민원 접수 홈페이지·상담센터·지점 등 다양한 채널을 통해 접수
- ② 담당자 지정 담당 부서로 전달되어 담당자가 지정
- ③ 접수 통보 접수 즉시 이메일·SMS·전화 등으로 통보
- ④ 결과 안내 민원처리 완료 시 결과 안내

분쟁조정 프로세스 고객과의 분쟁 발생 시 자체적인 해결을 우선적으로 추진하며, 내부 처리가 어려운 경우 금융감독원 금융분쟁조정위원회 등 외부 조정 절차를 안내하고 있습니다.

금융소비자보호

금융소비자보호 주요 성과

그룹사 간 금융사기(피싱)정보 공유 체계 구축

보이스피싱 수법은 날로 지능화되고 있습니다. '카드 배송', '카드 발급' 등을 사칭한 전화로 고객을 유도한 뒤 악성 앱을 설치시켜 금융사고를 일으키는 방식은 이미 전 금융권의 공통 과제가 되었습니다. 고객이 피해를 입으면 카드사뿐 아니라 은행, 보험, 증권까지 동시에 대응이 필요하지만, 기존에는 금융지주회사법 등 관련 법령에 의해 그룹사 간 피싱 정보 공유 자체가 불가능했습니다. 고객을 보호하고 싶어도 법령의 장벽 앞에서 각 계열사가 개별적으로만 대응해야 하는 것이 현실이었습니다.

신한카드는 이 구조적 한계를 정면으로 돌파했습니다. 수개월에 걸친 준비 과정과 감독기관 설득 끝에, 2025년 9월 17일 금융위원회 혁신금융 서비스 인가를 획득하며 금융지주사 중 최초로 그룹사間 금융사기(피싱) 정보 공유 체계를 공식화하였습니다.

서비스 개요 및 작동 방식 그룹사間 금융사기 정보 공유 체계는 지능화 되는 금융사기에 공동 대응을 위해 피싱 확정/의심 정보를 실시간 공유 하는 서비스입니다. 고객이 카드론·현금서비스 등 금융 거래를 이용할 때, 신한카드의 FDS(이상거래탐지시스템)가 Rule 및 피싱예측 모형을 통해 의심 정보와 확정 정보를 실시간으로 분류하고, 이를 그룹사間 공유 및 실시간 모니터링을 수행합니다.

현장 밀착형 고객경험 점검

현장 밀착형 고객경험 점검 '우문현답' '우리의 문제는 현장에 답이 있다'는 원칙하에 2025년 3월부터 '우문현답' 프로그램을 재가동하여 고객 중심 경영을 강화하고 있습니다. 임원 및 부서장이 직접 고객 민원을 확인하고 콜센터, 카드 배송 등 현장을 체험하며 발굴한 개선 과제를 실제 업무 프로세스 혁신으로 연결하는 등 현장 목소리의 경영 내재화를 실현하고 있습니다.

고객초청 간담회 신한카드는 2025년 고객편의성 강화를 위해 대표 이사가 직접 고객 자문단과 마주하는 고객초청 간담회를 개최하였습니다. 간담회에 앞서 300여 명의 고객 패널을 대상으로 사전 설문조사를 실시하고, 이를 바탕으로 20대부터 60대까지 다양한 연령대의 고객자문단 5인을 초청하여 의견을 나누었습니다.

간담회에는 박창훈 대표이사를 비롯하여 신한카드 고객편의성 및 소비자 보호 담당 임직원이 함께 참석하여, 카드 발급과 이용 전반에 걸친 고객 경험을 직접 청취하고 향후 서비스 방향을 함께 논의하였습니다. 특히 장기간 패널로 활동한 고객을 멘토로 위촉하는 자리도 함께 마련하여, 고객과의 지속적인 관계를 경영 자산으로 발전시키고 있습니다. 신한카드는 간담회를 통해 수렴된 고객의 의견을 카드 발급 및 이용 전반의 편의성 개선에 즉각적으로 반영함으로써, 고객 중심 경영의 실천을 이어가고 있습니다.

AI 기반 민원 대응 혁신

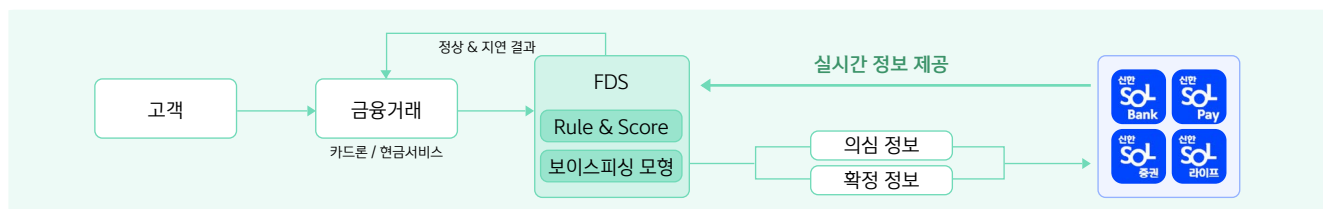
AI 챗봇 '도와줘! 레이' 신한카드는 2024년 9월 정식 오픈한 민원 및 불만 상담 전용 AI 챗봇 '도와줘! 레이'를 통해 2025년 총 23,550건의 상담을 처리하며 24시간 접근 가능한 민원 상담 채널로 운영하고 있으며, 응대 알고리즘과 시나리오를 지속적으로 업데이트하여 고객 문의의 대응 역량을 더욱 강화해 나갈 예정입니다.

생성형 AI 'AiNa' 기반 VOC 처리 혁신 신한카드는 사내 생성형 AI 플랫폼인 'AiNa(아이나)'를 민원 대응 프로세스에 도입하여 고객의 목소리 (VOC)를 신속하게 요약·분석하고 최적화된 응대 문안과 개선안을 도출함으로써, 민원 처리 시간을 단축하고 데이터 기반의 정교한 의사결정 체계를 마련하여 VOC 처리의 새로운 표준을 제시하였습니다.

고객 만족도

신한카드는 점점 서비스 이용 고객을 대상으로 고객 만족도 설문조사를 정기적으로 실시하여 불완전판매 점검, 디지털 채널 이용 만족도 개선 등 소비자보호 활동의 핵심 지표로 활용하고 있으며, 2025년 고객 만족도 90점으로 3년 연속 안정적인 신뢰 수준을 유지하고 있습니다.

신한카드 금융사기 정보 공유 체계 절차



신한카드 고객 만족도 조사 결과

(단위: 점)

구분	2023	2024	2025
고객 만족도	89.6	90.5	90.0

정보보호 및 데이터 보안 체계

정보보호 거버넌스

정보보호 전담 조직 및 책임 체계

정보보호 관리 체계 신한카드는 고객 정보를 안전하게 보호하기 위해 정보보호 정책 수립, 이상 징후 모니터링, 보안 시스템 구축에 이르는 전반적인 정보보호 관리체계를 운영하고 있습니다. 또한 국내외 정보보호 표준 인증을 취득·유지하며, 정보보호 관리 수준의 신뢰성을 지속적으로 확보하고 있습니다.

신한카드는 데이터 비즈니스(Data Biz), 클라우드 인프라(Cloud Infra), 간편결제 서비스 등 디지털 금융 서비스 확대에 따라 변화하는 보안 환경에 대응하고 있습니다. 이를 통해 고객이 안심하고 이용할 수 있는 안전하고 신뢰성 있는 금융서비스를 제공하고자 노력하고 있습니다.

정보보호본부 조직 및 이사회 보고 체계 신한카드는 기존 정보보호팀을 정보보호본부로 격상하여 경영지원그룹 내 독립적인 본부 단위 조직으로 운영하고 있으며, 이는 정보보호를 경영의 핵심 기능으로 내재화하겠다는 의지를 조직 구조로 표현한 것입니다. 정보보호본부는 아래의 핵심 기능을 중심으로 운영됩니다.

정보보호본부 핵심기능

기능	내용
보안정책 수립	정보보호 전략·방침 기준 수립 및 관리
실태점검	주요 IT 시스템 및 개인정보 처리 현황 상시 점검
이상징후 탐지·모니터링	보안관제 체계 기반 실시간 위협 탐지
비상대응 훈련	정보보호 사고 대응 매뉴얼 기반 정기 모의훈련 실시
그룹 컴플라이언스 점검	신한금융지주 주관 ICT·정보보호 수준 연간 개선

정보보호 전략

국제 표준 기반 정보보호 관리 체계

신한카드는 정보보호 역량을 내부 기준에만 의존하지 않고, 국제적으로 검증된 표준 인증 체계를 통해 객관적으로 입증합니다. 정보보호 및 개인 정보보호 전반에 걸쳐 ISMS-P, ISO 27001, PCI-DSS라는 3대 국제 표준 인증을 취득하고, 2025년 현재까지 지속적으로 유지하고 있습니다.

국제표준 인증 현황

인증	적용범위	25년 현황
ISMS-P	신용카드·홈페이지·전자금융서비스 등 대고객 서비스 전체	유지
ISO/IEC 27001	정보보안 경영시스템 전반	유지
PCI-DSS v.4.0	카드 정보 처리 시스템	유지

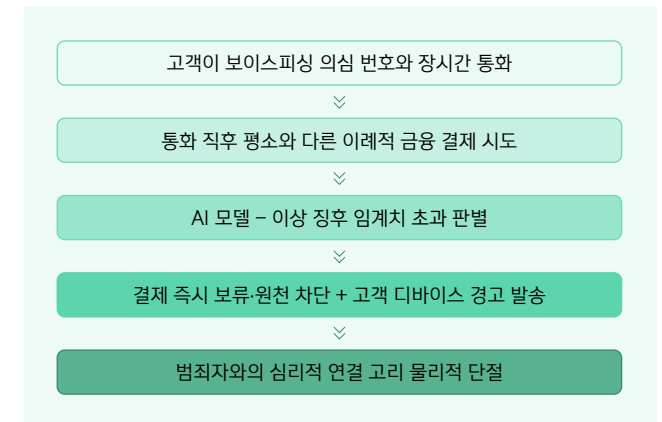
AI 기술 융합 이상 거래탐지시스템(FDS) 고도화

보이스피싱 범죄는 더 이상 단순한 금융 사기가 아닙니다. 심리적 조종을 통해 피해자 스스로 자금을 이체하게 만드는 '가스라이팅' 방식으로 진화하면서, 기존의 룰(Rule) 기반 FDS는 구조적 한계에 직면했습니다. 카드 도난·해킹 이후 비정상 거래를 사후적으로 차단하는 방식으로는, 피해자가 자발적으로 결제하는 보이스피싱 범죄를 탐지할 수 없었기 때문입니다. 신한카드는 이 구조적 한계를 타파하기 위해 이종(異種) 산업과의 데이터 융합이라는 결단을 내렸습니다.

SKT-FAME 연동 금융·통신 데이터 결합 AI 방어 체계 2025년 10월, 신한카드는 SK텔레콤이 자체 개발한 빅데이터 기반 AI 보안 플랫폼 'FAME(Fraud Detection AI for MNO & Enterprise)'을 자사 FDS 아키텍처에 공식 연동 계약을 체결하고 본격 가동하였습니다. 이는 카드 업계 최초로 금융·통신 데이터를 실시간 결합한 AI 기반 방어 체계로, 공공성과 기술 혁신이 결합된 업계 모범 협력 사례로 평가받고 있습니다.

FAME의 작동 원리 - 사후 탐지에서 사전 차단으로 FAME와 FDS 연동을 통해 모니터링 탐지 영역을 확대하고, 통신망 라우팅 과정에서 탐지되는 의심 전화번호 통화 기록, 비정상적인 URL 클릭 내역, 스마트폰 내 악성 앱 접근 정보 등 통신 트래픽 데이터를 신한카드의 실시간 결제 스트림과 융합하여 동시다발적으로 분석합니다. AI 모델은 고객별 고유한 통화 습관과 결제 패턴을 기계학습(Machine Learning)으로 지속 학습하여, 수시로 진화하는 신종 보이스피싱 시나리오를 선제적으로 인식하는 자기 주도적 방어 역량을 갖추고 있습니다.

FAME 탐지 시나리오



정보보호 및 데이터 보안 체계

정보보호 리스크 관리

정보보호 점검 제도

IT 시스템 취약점 점검 신한카드는 주요 IT 시스템에 대해 각 시스템의 특성에 맞는 점검 기준과 방식을 적용하여 취약점을 상시 확인하고 관리합니다. 홈페이지, 모바일 앱, 인프라 시스템은 가용성(Availability), 기밀성(Confidentiality), 무결성(Integrity)의 필요 수준에 따라 구분하여 관리하며, 각 영역의 특성에 최적화된 점검 방식을 적용하여 보안 공백이 발생하지 않도록 합니다.

개인정보 처리 실태 상시 점검 신한카드는 고객의 개인(신용)정보가 수집·저장·활용·파기되는 전 과정을 체계적으로 관리합니다. 개인정보의 흐름을 따라 관련 부서의 처리 실태를 상시 점검함으로써, 고객 정보가 목적 외로 활용되거나 불필요하게 노출되는 상황을 사전에 차단합니다. 점검 결과는 즉각적인 개선 조치와 연계되며, 정기적으로 이사회에 보고됩니다.

비상대응 훈련 신한카드는 실제 정보보호 사고 발생 시 신속하고 체계적으로 대응할 수 있도록 단계별 비상대응 매뉴얼을 마련하고, 부서별 역할과 책임에 따라 정기적으로 모의훈련을 실시합니다. 훈련을 통해 대응 절차의 실효성을 주기적으로 검증하고, 미비점을 발견하면 즉시 매뉴얼에 반영합니다.

임직원 및 협력사 정보보호 교육 신한카드는 전 임직원을 대상으로 정보보호 교육을 정기적으로 실시합니다. 교육은 정보보호 관련 법규와 내부 기준, 보안 유의사항, 그리고 실제 발생한 주요 위협 사례를 중심으로 구성되어 임직원이 현장에서 즉시 적용할 수 있는 실천 역량을 갖출 수 있도록 지원합니다.

나아가 신한카드는 업무를 위탁받은 협력사도 동일한 수준의 정보보호 역량을 갖출 수 있도록 협력사를 대상으로 별도의 정보보호 교육을 실시합니다. 협력사 임직원이 신한카드의 정보보호 기준과 보안 실천 사항을 충분히 이해하고 업무에 적용할 수 있도록 지원함으로써, 정보보호 체계가 조직 경계를 넘어 공급망 전반에 일관되게 작동하도록 합니다.

정보보호 교육 실적

구분	단위	2023	2024	2025
임직원 정보보호 교육 시간	시간	18,270	16,023	14,964
임직원 정보보호 교육 참여인원	명	2,483	2,486	2,306
외부/협력업체 정보보호 교육 시간	시간	15,649	14,821	12,843
외부/협력업체 정보보호 교육 참여인원	명	2,967	2,887	2,647

정보보호 주요 성과

정보보호 성과 지표

신한카드의 정보보호 활동은 외부 기관의 객관적 평가와 투자 현황을 통해 그 수준을 투명하게 공개합니다. 수치로 입증된 성과는 고객과 이해관계자에게 신한카드 정보보호 체계의 신뢰성을 보여주는 가장 명확한 증거입니다.

정보보호 상시평가 — 5년 연속 최고 등급, 2025년 S등급(100점)

달성 신한카드는 금융보안원이 주관하는 정보보호 상시평가에 대응하여 59개 평가 항목을 지속적으로 점검하고, 그 결과를 이사회에 정기적으로 보고합니다. 상시평가는 금융회사의 정보보호 관리 수준을 외부 기관이 객관적으로 측정하는 대표적인 평가 제도로, 신한카드는 2025년 금융보안원 정보보호 상시평가에서 S등급(100점 만점)을 획득하며, 5년 연속 최고 등급을 유지하였습니다. 신한카드는 변화하는 사이버 위협 환경에 선제적으로 대응하며 정보보호 관리 체계를 지속적으로 고도화해 나가겠습니다.

정보보호 투자 현황 신한카드는 고객 정보보호 역량 강화를 위해 IT 예산 대비 정보보호 투자 비중을 안정적으로 유지하고 있습니다. 사이버 위협 환경의 변화와 내부 시스템 고도화 일정에 따라 연도별 비중은 조정되지만, 정보보호에 대한 투자 기조는 지속적으로 유지합니다.

정보보호 및 데이터 보안 체계

정보보호 주요 성과

지능형 보안 관제 신한카드는 AI 기반 보안 관제 체계를 24시간 365일 운영하며, 외부 공격과 이상 징후를 상시 모니터링하고 있습니다. 각 보안 시스템에서 탐지·차단된 정보는 SI 보안 관제 시스템을 통해 수집·분석되며, 이를 기반으로 정형화된 공격은 물론 알려지지 않은 비정형 공격에 대해서도 대응하고 있습니다. 또한 웹과 모바일 환경의 보안 위협에 대응할 수 있도록 위협 탐지 모델을 적용하여 고객 정보와 금융거래 환경을 보호하고 있습니다.

고객 동의정보 통합 관리 시스템 신한카드는 개인신용정보 활용에 대한 동의정보를 통합 관리하여 고객의 정보 자기결정권을 보장하고 있습니다. 고객 동의정보 통합 관리 시스템을 통해 동의서 데이터의 정합성과 법적 요건 충족 여부를 점검하고, 고객이 자신의 정보 제공·이용 범위를 확인하고 선택할 수 있도록 지원합니다. 또한 개인신용정보 제공·이용 현황을 상시 점검하여 개인정보 처리 과정의 투명성과 신뢰성을 높이고 있습니다.

피싱·파밍 페이지 폐쇄 신한카드는 신한금융그룹과 함께 피싱·파밍 사이트 및 악성코드에 대한 대응 활동을 수행하고 있습니다. 피싱은 이메일, 문자메시지 등을 통해 고객이 개인정보나 금융정보를 입력하도록 유도하는 공격이며, 파밍은 고객의 PC가 악성코드에 감염된 상태에서 정상 사이트 접속을 가장해 악성 사이트로 이동시키는 공격입니다. 신한카드는 이러한 위협을 탐지하고 위협 사이트와 악성코드를 차단·폐쇄함으로써 고객의 개인정보와 금융정보 유출을 예방하고 있습니다.

가족피싱 지킴이 서비스 신한카드는 보이스피싱 피해 예방을 위해 고객 휴대전화에서 악성 앱이 탐지될 경우, 고객 본인과 사전에 등록된 가족·지인에게 함께 알림을 제공하는 가족피싱 지킴이 서비스를 운영하고 있습니다. 해당 서비스는 신한 SOL페이 앱 알림을 통해 보호 대상으로 연결된 가족·지인의 악성 앱 탐지 여부를 확인할 수 있도록 지원하며, AI 음성봇을 활용해 악성 앱 설치 주의 및 삭제 안내도 제공합니다. 고객은 본인을 제외하고 최대 4명의 가족을 등록할 수 있으며, 신한 SOL페이 앱이 실행되어 있지 않은 경우에도 365일 24시간 악성 앱 탐지가 가능하도록 운영하고 있습니다.

정보보안 관리체계 강화

2025년 12월 발생한 가맹점주 정보 유출 사고는 해킹 등 외부 침투로부터 비롯된 것은 아니며, 현재까지 유출된 정보로 인한 피해는 없는 상황입니다. 신한카드는 이번 사고로 인해 고객 정보 보호의 중요성을 다시 한번 되새기고 내부 감시 체계를 더욱 철저히 하는 계기로 삼아 회사 전반의 정보보안 관리체계를 강화하였으며 앞으로도 유사 사례 재발 방지 및 적극적인 고객보호를 위해 최선의 노력을 다할 것 입니다.

이상징후 탐지 모니터링 체계 강화 신한카드는 기존에도 개인정보 과다조회 등 개인정보 오남용 방지를 위한 모니터링 시스템을 구축하여 운영하고 있었으나, 이번 사고를 계기로 접근권한을 최소한으로 부여하고, 프린터 또는 사진촬영을 통해 정보 유출 시 추적관리를 위한 시스템을 즉시 구축하여 적용하였습니다. 또한 모든 개인정보는 업무 목적상 필요한 경우만 조회 가능하도록 조치되었으며 정보 접근 및 조회 이력에 대한 탐지 모니터링을 강화하였습니다.

임직원 정보보안 인식 강화 및 내재화 추진 신한카드는 이번 사고를 계기로 정보 유출에 대한 경각심을 높이고, 정보보호 인식 강화를 위한 내재화 활동을 추진하였습니다. 특히 고객정보 무단 조회에 대한 경고 및 고객정보처리 유의사항 등 안내 문구를 보완하여 개인정보 조회화면에 노출하고 있으며, 현장 영업 조직 대상으로 사례 중심의 정보보호교육을 강화하였습니다. 또한 정보보호 KPI기준을 강화하였으며, 고객정보 무단조회, 사진 촬영 등에 대한 내부 관리 기준을 강화하였습니다.

공공시스템 내·외부 고객 정보보호 관리 강화 신한카드는 Core 시스템에서 공공 시스템으로 전송되는 고객 정보를 E2E(End-to-End) 암호화 네트워크로 보호하고 있습니다. 공공 시스템 연계 과정에서 고객 정보가 안전하게 전달될 수 있도록 전송 구간의 보안성을 관리하고 있으며, 이를 통해 개인정보 유출 위험을 낮추고 금융서비스 이용 과정에서의 정보보호 신뢰성을 강화하고 있습니다.

개인정보 침해 및 유출 대응 체계 신한카드는 전자적 침해와 개인정보 유출 가능성에 대비하여 DDoS, APT, 서버 해킹 등 주요 사이버 위협 유형별 모의 대응 훈련을 정기적으로 실시하고 있습니다. 이를 통해 공격 탐지, 대응 절차, 유관 부서 협업, 고객 피해 최소화, 신속한 구제 및 사후 관리 체계를 점검하며, 실제 침해 상황에 대한 대응 역량을 강화하고 있습니다.

가명·익명 정보 관리 시스템 운영 신한카드는 데이터 3법 개정 이후 확대된 가명·익명 정보 활용을 안전하게 관리하기 위해 관련 시스템을 운영하고 있습니다. 금융위원회의 가명·익명 처리 가이드와 정보보호 규제 준수를 위한 통제 목표를 설정하고, 데이터 활용 신청 채널 일원화를 통해 신청부터 생성·반출·파기까지 전 과정을 관리합니다. 또한 가명·익명 처리의 적정성과 재식별 위험성을 정기적으로 점검하여 고객 개인정보의 안전한 활용 기반을 강화하고 있습니다.

인적자본 관리

인재 전략 및 확보

인재 전략 방향

신한카드는 회사와 개인의 지속 성장을 함께 추구하는 인재육성 체계를 기반으로, 인재 확보와 육성, 공정한 인사 운영을 통해 미래 성장 기반을 강화하고 있습니다.

HR 방향성 및 중점 추진 Agenda 신한카드는 비전과 경영전략에 부합하는 HR 방향성을 바탕으로 인재 확보·육성, 평가·보상, 조직문화 전반을 통합 관리하며, 구성원의 성장과 몰입이 조직 성과로 연결되는 사람 중심의 제도와 실행 기반을 강화하고 있습니다.

HR 방향성 및 중점 추진 Agenda



* Work Experience

인재육성 체계 신한카드 인재육성의 기본 철학에는 '비움과 채움'이라는 경영 슬로건과 인재상, 조직문화 방향이 반영되어 있으며, 단기적으로는 개인 성장형 교육을 통해 구성원의 지속 발전 환경을 조성하고, 중장기적으로는 셀프리더십 기반의 업무 전문성 제고와 AI 활용 업무 혁신을 통해 조직에 기여하는 선순환 구조를 지향하고 있습니다.

인재 확보

신한카드는 미래 환경 변화에 선제적으로 대응할 수 있는 인재를 확보하기 위해 체계적인 인사·육성 전략을 추진하고 있습니다. 공정한 기회를 바탕으로 다양한 역량과 가능성을 갖춘 인재를 발굴하는 한편, 디지털과 미래 사업 경쟁력 강화를 뒷받침할 수 있는 인재 기반을 지속적으로 확대하고 있습니다.

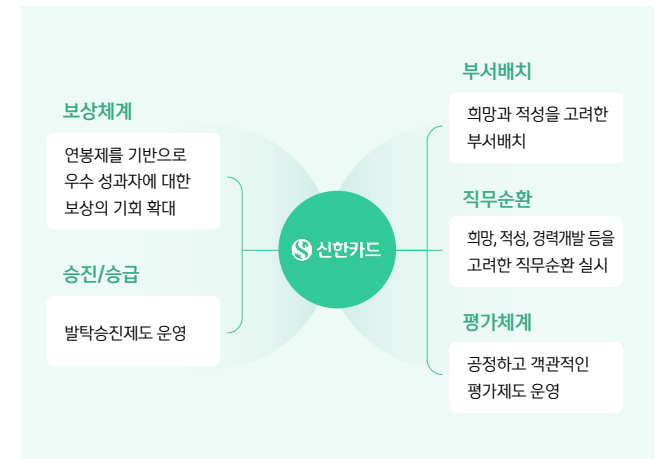
열린 채용 신한카드는 모든 지원자에게 공정한 경쟁 기회를 제공하기 위해 열린 채용을 운영하고 있습니다. 채용 전형은 단계별로 체계적으로 진행되며, 지원자가 본인의 역량과 적합성을 충분히 보여줄 수 있도록 다양한 채널을 통해 채용 정보를 제공하고 있습니다. 또한 채용 설명회와 직무 인터뷰 영상 등을 통해 지원자의 이해도를 높이고, 채용 과정 전반의 접근성과 편의성을 강화하고 있습니다. 이와 함께 디지털 기반 채용 방식을 지속적으로 고도화함으로써, 변화하는 채용 환경에 유연하게 대응하고 지원자에게 보다 공정하고 효율적인 채용 경험을 제공하고 있습니다.

우수 인재 확보 신한카드는 미래 산업을 선도할 성장 동력 확보를 위해 디지털 핵심 분야를 중심으로 우수 인재 확보에 힘쓰고 있습니다. 공개 채용뿐 아니라 상시 채용과 외부 전문인력 영입 등 다양한 방식을 병행하여 조직에 필요한 전문성과 역량을 적시에 확보하고 있으며, 내부통제·SI 등 핵심 분야 인재를 폭넓게 발굴하고 있습니다. 또한 비대면 면접 시스템과 디지털 채용 프로세스 등을 적극 활용해 지원자와의 접점을 확대하고, 우수 인재가 보다 편리하게 채용 절차에 참여할 수 있도록 접근성과 효율성을 높이고 있습니다. 이를 통해 신한카드는 변화하는 산업 환경에 선제적으로 대응할 수 있는 인재 기반을 지속적으로 강화하고 있습니다.

인사 운영 제도

신한카드 인사제도 신한카드는 구성원이 공정한 기준 아래 성장하고 성과를 인정받을 수 있도록 인사제도를 체계적으로 운영하고 있습니다. 인사제도는 보상체계, 승진·승급, 부서배치, 직무순환, 평가체계 등으로 구성되며, 조직의 필요와 개인의 역량 및 경력개발 방향을 함께 고려하는 구조를 지향하고 있습니다. 이를 통해 구성원이 자신의 역할과 성과를 명확하게 인식하고, 장기적인 관점에서 경력을 개발할 수 있도록 지원하고 있습니다. 또한 공정하고 객관적인 인사 운영을 바탕으로 조직 내 신뢰를 높이고, 구성원이 지속적으로 역량을 발휘할 수 있는 기반을 마련하고 있습니다.

신한카드 인사제도



인적자본 관리

임직원 역량 개발

교육 인프라

임직원 교육체계 신한카드는 실천 중심 리더십 함양을 위한 계층 교육과 임직원의 전문성 제고를 위한 직무교육, 2 Track으로 교육체계를 구축·이행하며, 경영/여성/미래리더 Targeting 기반 각 계층별 필요 역량 습득을 지원하고 있습니다. 경영리더 경쟁력 제고를 목표로 리더십 Pipe Line에 따른 역량별 프로그램을 연간으로 세팅하고 연속성 있게 운영 중입니다. 또한, 다양성 존중 관점에서 당사만의 여성리더 특화 프로그램인 PRIDE를 고도화하고, 리더십과 직무역량 모두를 제고할 수 있도록 교육과정을 개선해 나가고 있습니다.

미래리더이자 변화추진조직인 체인지리더는 신한문화 내재화를 기반으로 조직문화 개선 캠페인을 스스로 수립·이행하고 있습니다. 직무 교육의 측면으로는 카드사 본업의 경쟁력을 제고하기 위해 본업 Process상 주요한 직무를 선정하고 수요자의 Needs를 반영하여 교육체계를 수립·제공하였으며, 디지털, 글로벌 등 미래 인재 양성 프로그램도 함께 운영하고 있습니다. 교육 종료 후에는 참여자 피드백을 반영해 교육 내용과 운영 방식을 지속 개선하여 실제 업무 수행 역량 강화로 이어질 수 있도록 하고 있습니다.

임직원 교육체계

구분	주요 내용
계층교육	· 경영·여성·미래리더 대상 각 계층별 필요역량 습득 지원 · 리더십 PIPE LINE 기반 프로그램 운영
직무교육	· 본업 PROCESS상 주요 직무를 선정하고 수요자 NEEDS를 반영한 교육체계 수립·제공 · 디지털·글로벌 등 미래 인재 양성 프로그램 운영

S-Learnch S-Learnch는 신한카드가 운영하는 사내 특강 프로그램으로, Learn과 Lunch의 합성어입니다. 점심시간을 활용하여 내·외부 강연을 공유하고, 임직원이 산업 트렌드와 최신 이슈를 폭넓게 학습할 수 있도록 지원하고 있습니다. 화상회의 시스템과 현장 참석을 병행한 온·오프라인 방식으로 운영되며, 조직별 현안 Issue, 공유 필요 Agenda, 사외 교육의 전파 등 다양한 주제를 공유하고 현업 적용 가능성을 높이고 있습니다.

2025년 S-Learnch 교육 주제

구분	주제
2월	1차 CES 2025 소개 및 최신 기술 트렌드 공유
	2차 2025년 소비 트렌드 'REVIVE' 공유
4월	1차 DMS 2025, 마케팅의 미래를 만나다
5월	1차 거래 증빙과 부가세 절세를 통한 비용절감 사례 공유
6월	1차 10대 마케팅 방안과 전용 서비스 소개
	2차 하반기 금리전망 및 자금조달 동향
7월	1차 Gen AI Seoul 2025 리뷰, Gen AI 혁명의 시대로
	2차 카카오�뱅크 줌업 신한카드(PLCC)
8월	1차 Lateral Movement, 최근 침입공격/유출사고 양상과 내부통제 시사점
9월	1차 CMS 2025, AI 시대의 콘텐츠 마케팅과 최신 트렌드
11월	1차 AI 거버넌스 내재화
12월	1차 AI 업무혁신 Contest
	2차 스테이블코인 시장 현황 및 대응 경과 공유

입문 및 적응지원

신입사원/경력직 Soft-Landing 신한카드는 신규 입사자의 원활한 조직 적응과 안정적인 업무 수행을 지원하기 위해 신입사원과 경력직원을 대상으로 맞춤형 Soft-Landing 프로그램을 운영하고 있습니다. 신입 사원에게는 입문 연수, 조직문화 교육, 업무 기초 및 직무역량 학습, One Team Activity, 현업 프로젝트 등을 제공하여 조직 이해와 협업 역량 강화를 지원하고 있습니다. 경력직원에게는 기초 매뉴얼, 온라인 직무 교육, 회사 및 조직문화 이해, 직무 적응 지원 프로그램 등을 통해 입사 초기 적응을 돕고 있습니다. 또한 멘토링과 네트워크 형성 지원을 함께 운영함으로써 신규 입사자가 조직에 안정적으로 정착하고 역량을 발휘할 수 있도록 지원하고 있습니다.

신입/경력직 Soft-Landing 프로그램 주요 내용

구분	주요 내용
신입사원	입문 연수, 조직문화 교육, 업무 기초 및 직무역량 학습, ONE TEAM ACTIVITY, 현업 프로젝트
경력직	기초 매뉴얼, 온라인 직무 교육, 회사 및 조직문화 이해, 직무 적응 지원
공통	멘토링, 네트워크 확대, 초기 정착 지원

인적자본 관리

임직원 역량 개발

리더십 개발

신한카드는 미래 핵심사업을 이끌 리더를 체계적으로 육성하고, 다양한 배경과 성장 가능성을 지닌 인재가 지속적으로 역량을 발휘할 수 있도록 맞춤형 지원 프로그램을 운영하고 있습니다. 또한 임직원의 창의성과 도전 정신을 강화하고, 공정한 성과 평가와 보상 체계를 통해 함께 성장하는 조직문화를 조성하고 있습니다.

경영리더 육성제도 신한카드는 미래 핵심사업을 추진하고 신한 문화를 계승·발전시킬 인재를 체계적으로 관리하기 위해 경영리더 육성제도를 운영하고 있습니다. 경영리더는 핵심 인재를 체계적으로 확보하고 육성하는 관점에서 성과와 리더십 역량을 기반으로 선발·관리하고 있으며, 자기주도 성장 프로그램, 리더십 교육, 세미나, 현장연수, 이동 및 파견 등 다양한 프로그램을 통해 차세대 리더의 역량 강화를 지원하고 있습니다. 특히 소비자보호, 리스크, 준법감시, 감사, 정보보호 등 내부통제 직무와 플랫폼·디지털 기업 전환을 리딩할 수 있는 디지털·빅데이터 역량 보유 인재를 우선 선발하여 미래 경영환경 변화에 대응하고 있습니다.

경영리더 육성 방향

구분	주요 내용
선발 기준	성과와 리더십 역량 기반 후보군 선발
중점 육성 분야	내부통제 직무, 디지털·빅데이터 역량 보유 인재
육성 방식	자기주도 성장 프로그램, 리더십 교육, 세미나, 현장연수, 이동·파견
육성 목표	미래 핵심사업 추진 및 신한 문화 계승·발전

여성리더 육성 신한카드는 여성 인재의 성장 지원을 위해 여성리더 육성 프로그램 <PRIDE>를 운영하고 있습니다. 2025년에는 리더십, 직무 역량, 성장의지 세 개의 축을 기반으로 다양한 교육을 제공하였습니다. 당사 인재상을 반영하여 필요한 리더십 역량을 제시하고, 경영리더와 동일한 교육경험을 제공하는 등 리더십 역량 제고를 위한 성장 기반을 지원했으며, 주니어 리더 특화과정 신설, 사외 직무교육 플랫폼 수강기회 부여 등 직무역량 강화를 위해 힘썼습니다. 마지막으로 사내 스폰서링, 여성 기업인 초청 특강 등을 운영하며 성장의지를 함양할 수 있도록 했습니다.

2025년 여성리더 교육 실적

구분	운영 현황
콘퍼런스 파견	3회
리더십 온라인 과정	2회
사외 직무 교육	2회
스폰서링	연간 과정(5개월)
CEO 간담회 및 특강	2회
참여자 수	718명

전문 역량 강화

임직원 역량 강화 신한카드는 구성원이 변화하는 사업 환경에 필요한 역량을 지속적으로 강화할 수 있도록 다양한 프로그램을 운영하고 있습니다. 특허 아이디어 공모전, 혁신 아이디어 제안 등 자율적 참여 기반의 활동을 통해 임직원이 새로운 사업 기회를 발굴하고 업무 혁신에 기여할 수 있도록 지원하고 있습니다. 또한 이러한 프로그램을 통해 창의성과 문제 해결 역량을 높이고, 구성원의 도전과 실행이 조직의 성장과 연결될 수 있는 기반을 마련하고 있습니다.

전문가 육성 강화 신한카드는 금융전문가 양성을 위해 디지털/AI 전문가 (석사) 육성 과정, 금융연수원 과정 등 다양한 외부 전문 교육기관의 학습 기회를 부여하고 있습니다.

직무 교육 실시 해당 분야 최고 업무 전문가 육성을 위해 본부 단위 수요 조사를 실시하고 이를 기반으로 교육체계를 개편하였습니다. 모집, 채권 회수, 내부통제, 지역영업 등 카드 본업과 관련된 직무 중심으로 필요 역량에 대한 내부, 외부교육을 매칭하여 연속성 있는 직무교육이 이루어질 수 있도록 운영하고 있습니다.

자기 주도 학습 지원 신한카드는 자기주도학습 커뮤니티인 CoP(Community Of Practice)를 적극 지원하고 있으며, 본업과 연계한 자격증 CoP를 장려하고 업무 노하우 CoP 등을 신설하여 조직 내 전문 역량과 노하우가 체계적으로 전파, 공유되도록 지원하고 있습니다. 2025년에는 468명의 직원이 참여하여 총 130개 CoP가 운영되었고, 자기주도학습 문화 정착을 위해 학습 인증 챌린지인 오공완(오늘공부완료) 프로그램을 신설하는 등 다양한 프로그램을 실시하였습니다.

조직문화 및 임직원 복지

조직문화 혁신

생애 경력 지원

퇴직자 교육 프로그램 신한카드는 퇴직 예정자를 대상으로 생애설계와 재취업 지원 프로그램을 운영하여 안정적인 미래 설계와 경력 전환을 지원하고 있습니다. 2021년부터 퇴직자를 위한 재취업 지원 제도를 도입해 2025년까지 총 141명이 참여하였으며, 해당 프로그램은 정부 제도 안내와 진로 설계 교육을 포함한 16시간 과정으로 구성됩니다.

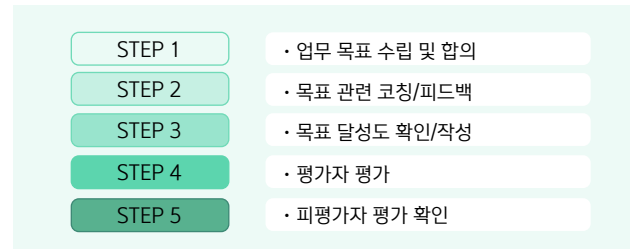
퇴직자 지원 프로그램 주요 내용

구분	주요 내용
재취업 지원 서비스	정부 제도 안내, 진로 설계 교육, 커리큘럼 안내, 개별 진로 설계 작성 지원 등 총 16시간 과정으로 구성

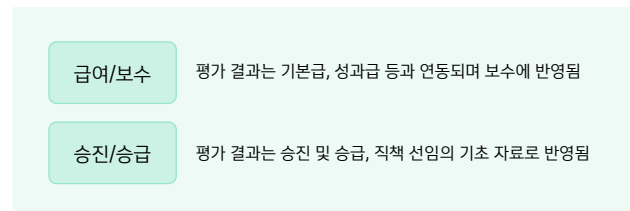
성과 관리 체계

성과 평가 및 보상 신한카드는 공정한 평가와 보상을 통해 협업 중심의 조직문화를 유지하고 함께 성장하는 조직을 지향하고 있습니다. 모든 임직원은 나이, 성별, 직무와 관계없이 동일한 성과 평가 제도에 따라 평가를 받고 있으며, 조직과 개인의 성과는 역량과 함께 반영되어 차등 보상에 활용됩니다. 또한 목표 면담과 합의, 코칭과 피드백, 목표 달성도 확인 등 평가 프로세스를 운영하여 평가가 공정하게 이루어질 수 있도록 하고 있습니다.

평가 프로세스



보상 체계



공정·객관적 평가제도 운영 신한카드는 리더그룹 대상으로 그룹 Citizenship 기반의 Humanitas(자기객관화), Communitas(리더십), 성과 창출 측면 관련 총 19개 문항으로 구성된 다면평가를 실시하고 있습니다. 이를 통해 예비 리더와 리더 그룹에 대해 데이터 기반의 객관적 평가 지표를 반영하고 있으며, 승진대상자에 대해서는 객관적 성과와 조직 기여도를 기반으로 승진 적합성 평가를 실시하고 있습니다.

신한카드 소통문화



성과 및 경력 개발 지원 직원의 업무 성취도, 전문성 및 경력 개발 지원을 위해 Open Job Market, 그룹 사내 공모제도 등을 운영하고 있으며, 직원 개인의 니즈와 직무 역량을 기반으로 '자기주도적 경력개발 계획(Self Career Planning)수립을 통해 효율적이고 합리적 성과 관리 및 직원 주도적인 열린 인사 운영을 지향하고 있습니다.

조직문화 및 임직원 복지

조직문화 혁신

조직문화 혁신 방향

신한카드는 고객의 입장에서 객관적으로 진단하고 비판하는 고객 Oriented 조직으로 나아가고자 합니다. 이를 위해 구성원 모두가 공동의 성과를 창출할 수 있도록 응집력을 강화하고자 지속적으로 힘쓰고 있습니다.

SCI(Shinhan Culture Index)를 통해 정기적으로 조직문화 개선도 등을 진단하고, 그룹/본부 등 조직 단위 문화적 Pain Point를 발굴·개선하고자 다양한 프로그램을 운영하였습니다. 이를 통해 일하는 방식과 업무 문화, 구성원 경험 전반을 함께 살펴봄에 실제 현장에서 체감할 수 있는 변화를 만들어가고 있습니다. 뿐만 아니라 일하는 문화 개선을 위한 별도 설문, FGI 등을 운영하여 현황을 파악하고 비효율적 관행을 개선할 수 있는 과제를 도출, 이행한 바 있습니다.

조직문화 혁신 그룹 조직문화 방향성인 <고객 중심 一流 신한, Humanitas, Communitas>와 Align하여, 다양한 내재화 활동을 추진하였습니다. 전사 리더십/조직문화 연수를 통해 전 임직원이 신한 Citizen-ship에 대해 이해하고, 공감대를 형성하는 계기를 가졌으며, 이 과정에서 도출된 혁신과제들을 지혜, 정의, 용기, 절제 네 가지로 카테고리화하여 연속성 있게 진행하였습니다. 신한카드는 조직문화 혁신을 일회성 캠페인이 아닌 일상적인 업무 방식의 변화로 연결하고자 하며, 현업에서 실제로 작동하는 조직문화를 만들어가기 위해 지속적으로 노력하고 있습니다.

일하는 방식 혁신 일하는 방식 혁신을 위해 신한카드는 프로다움 강화를 위한 단계별 내재화 활동을 진행하였습니다. 전문성, 주인의식, 협업, 절제 등 키워드를 주제로 시리즈 영상을 공유함으로써 전직원의 공감대를 형성하였습니다. 또한, 역량/경쟁력 수준 진단 및 피드백 진행시에도 프로다움을 강조한 항목을 추가하여 이를 수치로 가시화하였습니다. 동료평가시 바른 근무, 책임감 등 관련 팩터를 반영함으로써 개인의 업무 전문성에 대한 메타인지를 제고하고, 이를 개선할 수 있도록 피드백을 제공하였습니다. 조직 단위로는 Survey 문항에 관련 내용을 반영하여 정량적으로 프로다움의 가치를 측정, 그룹장 주관 조직문화 개선활동 추진시 해당항목에 대한 개선방안을 도출, 선포하였습니다.

일하는 방식 혁신 주요 활동

프로다움 내재화

프로다움 강화를 위한 단계별 내재화 활동을 진행하였습니다. 전문성, 주인의식, 협업, 절제 등 키워드를 주제로 시리즈 영상을 공유하며 전직원의 공감대를 형성하였습니다.

진단 및 개선 반영

역량/경쟁력 수준 진단 및 피드백 진행 시 프로다움을 강조한 항목을 추가하여 이를 수치로 가시화하였습니다. 또한 동료평가와 Survey 문항에 관련 내용을 반영하여 프로다움의 가치를 측정하고 개선방안을 도출하였습니다.

조직문화 진단 및 소통

SCI(Shinhan Culture Index) 신한카드는 SCI를 통해 구성원이 실제로 경험하는 근무환경과 협업 방식, 조직문화 수준을 데이터 기반으로 진단하고, 부서별 진단 결과를 활용한 자율적 개선 활동과 전사 차원의 조직문화 개선 과제로 연계하는 한편, 일하는 방식과 업무 프로세스 전반에서 실질적인 변화가 이어질 수 있도록 관련 개선 활동을 지속 추진하고 있습니다.

신뢰 기반 소통 문화 형성 신한카드는 신뢰 기반 소통 활성화와 조직문화 혁신이 실제 업무 현장으로 이어질 수 있도록, 그룹장-타그룹 부서원 간/경영리더-영리더 간/내부통제 조직-현업 조직 간 캐주얼 미팅 등을 주관하여 각자의 View와 다양한 Insight를 공유하는 계기로 삼았습니다. 또한, 신규 전입인력 융화 가속화 프로그램과 지역인재 Network 확장 소통 활동 등 다양한 세대·직무·계층 간 소통을 지원하며, 자유로운 피드백과 코칭을 통해 구성원이 서로의 관점과 경험을 나누는 문화를 만들어가고 있습니다.

신한카드 소통문화



조직문화 및 임직원 복지

임직원 복지 및 건강

워크라이프 밸런스

신한카드는 구성원의 삶의 질과 업무 몰입을 함께 높일 수 있도록 다양한 복지 및 근무제도를 운영하고 있습니다. 가족 친화적인 근무 환경 조성, 유연근무제 확대, 지역 기반 스마트 워킹 환경 구축, 건강 증진 프로그램 운영 등을 통해 구성원의 생애주기와 일상 속 다양한 필요를 반영한 근무환경을 지원하고 있습니다. 이를 통해 임직원이 일과 삶의 균형 속에서 보다 안정적으로 근무하고, 건강하고 지속가능한 방식으로 성장할 수 있는 일터를 만들어가고 있습니다.

워크라이프 밸런스 프로그램 신한카드는 임직원이 업무와 일상을 조화롭게 병행할 수 있도록 워크라이프 밸런스 프로그램을 운영하고 있습니다. 구성원의 생애주기와 가족 돌봄, 근무 여건 등을 종합적으로 고려한 제도 운영을 통해 직원 개개인이 자신의 상황에 맞는 근무 방식을 선택할 수 있도록 지원하고 있습니다.

가족 친화적인 근무 환경 조성 신한카드는 결혼부터 육아까지 전 과정을 지원하며, 결혼장려금 신설과 출산축하금 및 출산지원금 확대/신설을 통해 경제적 부담을 줄이고 있습니다. 또한 쾌적한 직장어린이집 운영은 물론, 장애·미숙아 자녀 돌봄을 위한 별도 6개월 육아휴직 부여 등 세심한 복지를 제공합니다. 특히 초등학교 입학기 자녀를 둔 직원은 3~4월 중 오전/오후 1시간 선택하여 단축근무를 하는 등 일과 가정의 양립을 적극 돕고 있습니다.

유연한 조직문화 조성 신한카드는 임직원의 삶의 질 향상을 경영의 핵심 가치로 삼아, 자율출퇴근제 안착으로 조직의 유연성을 높이고 건강 검진비·휴양소지원금 증액을 통해 실질적인 신체적·경제적 휴식권을 보장하였습니다.

워크라이프 밸런스 및 직원 보호를 위한 프로그램

프로그램	주요 내용
근무제도	PC ON&OFF 제도, 자율출퇴근제, 육아 휴직, 가임휴직, 가임기술비 지원 등
단축근무	임신/육아기 단축근무, 입학기 단축근무, 본인 학업/가족 간병 등을 위한 단축근무
휴가제도	생리휴가, 산전후휴가, 유산산휴가, 태아검진휴가, 난임휴가, 배우자출산휴가, 안식월 제도, 무급휴가, 본인 건강검진 휴가제도 등
건강관리	맞춤형 스마트 검진 체계 고도화, 사내GYM 운영
임직원지원제도 (EAP)	사내 상담사(4명), 외부 상담기관(3개 업체), EAP 홈페이지 운영, 전문상담사 정기 방문형 프로그램
산업안전보건위원회	산업재해 예방 및 근로자 건강증진에 관한 사항 논의
기타제도	가족돌봄휴가, 임신부전용의자, 여성전용휴게실, 가족상담지원서비스, 그룹 공동 어린이집 3개소 운영

스마트 워킹 플레이스 신한카드는 전국 4개소에 본사 소속 직원의 지역 거주지 근무 사무실(SWP)을 운영함으로써, 유연한 인력 배치 및 직원의 안정적인 근무 환경을 제공하고 있습니다. 또한 본사를 포함 전국 14개 주요 거점 공간에 50석의 좌석을 마련(SWP+)하여 개인사정(돌봄, 건강 등)이나 출장 등 사유가 있을 때 근무지를 자율 선택하여 근무할 수 있습니다.

임직원 건강·심리 지원

임직원 건강 증진 프로그램 신한카드는 구성원이 건강한 신체와 안정적인 컨디션 속에서 업무에 몰입할 수 있도록 다양한 건강 증진 프로그램을 운영하고 있습니다. 사내 Gym 및 사내병원 운영 등 건강관리를 지원함으로써 건강한 일터 조성에 힘쓰고 있으며, 이를 통해 단순한 복리후생 차원을 넘어 구성원의 지속 가능한 업무 수행과 활력 있는 조직문화 형성을 함께 지원하고 있습니다. 구체적으로는 전 임직원 및 직원 배우자를 대상으로 연령별 종합검진비를 지원하고, 만 60세 이상 본인 부모에 대한 검진비도 함께 지원합니다. 또한 직원 배우자 및 본인 부모가 부상 또는 질병으로 의료비가 발생하는 경우, 관련 비용을 지원하고 재해·암·질병 등 예기치 못한 상황에 대비하여 임직원 단체보험도 운영하고 있습니다. 이 외에도 매년 독감 백신 접종을 정기적으로 시행하는 등 다양한 임직원 건강 증진 프로그램을 지원하고 있습니다.

직원 유대 강화 및 심신 건강 증진 지원 신한카드는 직원들이 구성원으로서 조직 안에서 심신의 안정을 통해 정서적 회복탄력성을 강화할 수 있도록 제도적으로 지원하고 있습니다. 2025년에는 명사 초청을 통해 마음의 균형을 되찾는 삶의 설계, 마인드 리더십과 자기 돌봄 기술 등을 주제로 마음건강 문화행사를 진행하였으며, 직원들의 높은 관심을 고려하여 퇴직연금 특강 등을 통해 연금상품의 이해도를 높이는 강의도 진행 하였습니다. 이 외에도 동료와 가족이 함께할 수 있는 주말농장, 요가, 러닝 등 다양한 사내 동호회 활동을 지원하여 직원 간 유대 강화와 건강한 조직문화를 적극적으로 지원하고 있습니다.

인권경영 및 안전보건

인권경영

방향과 원칙

인권경영 방향과 원칙 신한카드는 신한금융그룹의 인권 원칙과 약속을 바탕으로 임직원, 고객, 협력회사를 포함한 모든 이해관계자의 기본적인 권리를 존중하고, 이를 사업과 조직 운영 전반에 반영해 실천하고 있습니다. 그룹 공통 내규에 따라 그룹 윤리강령과 협력회사 행동규범을 기반으로 인권존중의 가치를 내재화하고 있으며, 인권 침해 가능성을 사전에 예방하고 침해 발생 시 신속하게 대응할 수 있는 관리 체계를 바탕으로 체계적인 인권경영을 추진하고 있습니다.

인권존중의 약속 신한카드는 그룹의 인권경영 추진방향에 따라 UN의 '세계인권선언'과 '기업과 인권 이행 지침'이 제시하는 인권보호와 존중의 기본 원칙을 지지하며, 모든 사업장이 위치한 지역의 고용 및 노동 관련 법률을 준수하기 위해 노력하고 있습니다.

인권원칙 신한카드는 그룹 인권선언을 통해 임직원을 비롯한 모든 이해관계자의 인권을 위한 기본 원칙을 수립하고 사업 활동과 금융서비스 제공 과정에 반영하고 있습니다. 노동권 보호 측면에서는 안전한 근무 환경 조성, 부당 노동행위 방지, 근로시간 준수, 적절한 임금 지급, 차별 금지를 주요 원칙으로 삼고, 투자 스크리닝 측면에서는 강제노동·아동노동 소지가 있는 특정 지역·산업·기업에 대한 영업 및 투자 활동과 토착 지역주민의 인권을 침해할 가능성이 있는 투자 활동을 제한하며, 금융 서비스 접근권 측면에서는 평등한 서비스 제공, 정보보호, 금융소외계층 보호를 원칙으로 서비스 접근성과 공정성을 함께 고려하고 있습니다.

추진 체계

신한카드는 인권경영이 선언적 수준에 머무르지 않고 실제 업무 현장에서 실천될 수 있도록, 전 임직원을 대상으로 인권 관련 법규와 위법·부당 행위 금지 사항을 지속적으로 안내하고 인권 의식 제고를 위한 교육을 실시함으로써 인권 존중 문화가 고객 응대 등 일상적 업무와 조직문화 전반에 실질적으로 작동할 수 있도록 지원하고 있습니다.

인권교육 체계 신한카드는 임직원의 인권 의식 제고와 관련 법규 준수 강화를 위해 장애인 인식 개선 교육, 직장 내 괴롭힘 및 성희롱 예방 교육, 위법·부당 행위 금지 사항 안내 등 체계적인 인권교육을 전 임직원을 대상으로 실시하고 있습니다. 이를 통해 모든 임직원이 인권 존중 문화를 실천할 수 있도록 지원하고, 인권교육을 조직의 기본 가치와 행동 기준을 내재화하는 수단으로 활용하고 있습니다.

인권 교육 시간

(단위: 시간)

구분	2023	2024	2025
인권 교육	8,452	10,696	8,892

예방과 대응

현장 감정노동자 인권 보호 신한카드는 성희롱, 폭언, 협박 등 반복적 업무방해 행위를 주요 인권 리스크로 인식하고, 현장 감정노동자 보호를 위한 단계별 대응 체계를 운영하고 있습니다. 문제행동소비자는 횡수·시간·내용 등 내부 기준에 따라 선정되며, 문제행동 중지 요청부터 ARS 호전환·단선, 법적 조치 수행까지 단계적으로 관리됩니다. 2025년에는 문제행동소비자 심의위원회를 2차례 개최하고 총 7명 심의 대상 중 내용증명 발송 3명, 내용증명/발급제한 1명으로 조치를 시행하였습니다.

성과 지표

인권 관련 조치 실적 신한카드는 고객 응대 과정에서 발생하는 인권 침해 위험에 대응하기 위해 문제행동소비자 심의위원회를 운영하고 있으며, 관련 조치 실적을 관리하고 있습니다.

문제행동소비자 심의위원회 운영 현황

구분	내용
심의 횟수	2회
심의 대상자	7명
문제행동소비자 확정률	57% (4명)

인권경영 및 안전보건

안전보건

방향과 원칙

안전보건 관리 방향과 원칙 신한카드는 임직원이 보다 안전하고 건강한 환경에서 근무할 수 있도록 안전보건을 중요한 경영 기준으로 관리하고 있습니다. 이를 위해 체계적인 안전보건 관리시스템을 구축하고, 법규 준수와 위험요인 예방·개선을 중심으로 한 관리 활동을 지속적으로 추진하고 있습니다. 또한 근로자의 참여를 바탕으로 현장의 위험요인을 점검하고 개선함으로써 안전보건의 일상적인 업무 운영 과정에 내재화될 수 있도록 하고 있습니다.

안전보건 관리체계 신한카드는 안전보건 관리와 총괄 책임자를 중심으로 산업안전보건위원회, 안전보건담당부서, 조직 단위별 관리감독자와 안전보건협의체가 유기적으로 연계되는 관리체계를 운영하고 있습니다. 이를 통해 산업안전보건 주요 사항에 대한 심의·의결, 규정 및 매뉴얼 수립·운영, 조직별 안전보건 사항의 지휘·감독이 체계적으로 이루어질 수 있도록 하고 있습니다. 아울러 유해·위험요인을 사전에 점검하고 개선 절차를 마련하는 한편, 중대재해처벌법에 따른 대응 체계도 지속적으로 점검하며 관련 법적 의무를 충실히 이행하고 있습니다.

안전보건 관리체계



안전보건 경영방침 신한카드는 근로자의 생명 보호와 안전한 작업환경 조성을 최우선 목표로 삼고 있습니다. 이를 위해 사업장 위험요인 제거와 통제를 위한 자원을 제공하고, 안전보건 목표와 실행계획을 수립·이행하는 한편, 관련 법령과 내부규정을 준수하여 예방 중심의 안전보건 활동을 지속하고 있습니다. 또한 근로자의 참여와 의견청취를 바탕으로 위험요인을 개선하고, 안전 강화 활동이 현장에서 실질적으로 작동할 수 있도록 지원하고 있습니다.

안전보건 경영방침

1. '근로자의 생명 보호'와 '안전한 작업환경 조성'을 경영활동의 최우선 목표로 삼는다.
2. 사업장에 안전보건관리체계를 구축하여 사업장의 위험요인 제거·통제를 위한 충분한 인적·물적 자원을 제공한다.
3. 안전보건 목표를 설정하고, 이를 달성하기 위한 실행계획을 수립하여 이행한다.
4. 재해 방지를 위해 안전 및 보건 확보 의무 등 안전보건 관계 법령 및 규정을 준수하는 내부규정을 수립하여 충실히 이행한다.
5. 근로자의 참여를 통해 위험요인을 파악하고, 파악된 위험요인은 반드시 개선하고, 교육을 통해 공유한다.
6. 근로자의 안전보건 인식 향상을 위해 주기적인 의견청취 및 홍보를 실시하며 근로자가 안전 강화 활동에 적극 참여하도록 지원한다.

인권경영 및 안전보건

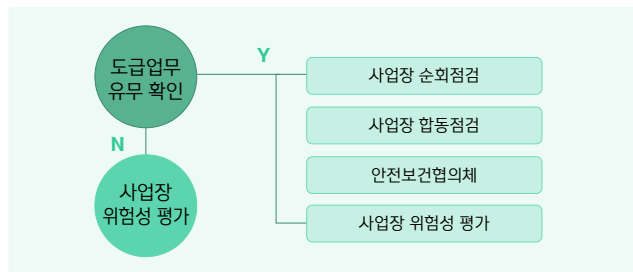
안전보건

추진 체계

신한카드는 정기적인 점검과 위험성 평가를 통해 근무환경의 위험요인을 확인하고 개선하는 안전보건 운영관리 체계를 운영하고 있습니다. 특히 도급업무가 있는 경우 협력회사와 함께 합동점검을 실시하여 근로자와 공급망 모두의 안전을 확보하고 있으며, 도급업무가 없는 경우에도 사업장 위험성 평가를 통해 잠재적 위험요인을 지속적으로 관리하고 있습니다. 이를 통해 점검 활동이 단순한 확인 절차에 그치지 않고, 위험요인 식별과 개선 조치, 협의체 운영으로 이어지는 실질적인 운영관리 체계로 기능하도록 하고 있습니다.

안전보건 점검 시스템 신한카드는 안전보건 점검 시스템을 통해 정기적으로 근무환경의 위험요인을 점검하고 있습니다. 도급업무가 있는 경우 사업장 순회점검, 사업장 합동점검, 안전보건협의체 운영, 사업장 위험성 평가 등을 실시하고 있으며, 도급업무가 없는 경우에도 사업장 위험성 평가를 통해 안전보건 사항을 관리하고 있습니다. 2025년도 기준으로 사업장 순회점검은 주 1회, 사업장 합동점검과 위험성 평가는 분기 1회, 안전보건협의체는 월 1회 운영되고 있으며, 이를 통해 조직장과 협력회사 직원 대표가 함께 안전보건 이슈를 점검할 수 있도록 하고 있습니다.

안전보건 점검 시스템 프로세스



안전보건 점검 종류 및 주기

점검 종류	점검 주기	점검 주체
사업장 순회점검	주 1회	관리감독자(조직장)
사업장 합동점검	분기 1회	관리감독자(조직장) + 협력사 직원 대표
안전보건협의체	월 1회	관리감독자(조직장) + 협력사 직원 대표
사업장 위험성 평가	분기 1회	관리감독자(조직장)

성과지표

산업재해 현황 신한카드는 임직원의 안전한 근무 환경 조성을 위해 사전적·예방적 안전보건 관리를 지속적으로 강화하고 있습니다.

산업재해 현황

구분	단위	2023	2024	2025
산업재해 건수	건	0	0	1
산업재해에 따른 결근일	일	0	0	0
근무시간	시간	5,326,880	5,256,160	4,894,648

산업재해 예방 및 대응 체계 신한카드는 임직원의 안전한 근무 환경 조성을 위해 사전적·예방적 안전보건 관리를 지속적으로 강화하고 있습니다. 또한 「중대산업재해 대응 매뉴얼」을 수립하여 임·직원 및 도급·용역·위탁 계약자를 포함한 모든 종사자의 안전보건을 관리하고 있습니다. 모든 종사자는 위험요인 발견 즉시 부서장 또는 안전보건 담당부서에 보고하도록 하고 있으며, 재해 발생 시에는 긴급 수시 위험성평가를 실시하여 안전이 확보된 이후에만 작업을 재개합니다. 또한 사고 원인 분석 및 재발방지대책을 수립하여 전 종사자와 공유하고, 매년 정기 위험성 평가를 통해 동일 사고의 재발을 지속적으로 점검합니다.

중대재해 대응 절차

단계	조치 내용
위험 인지	종사자·부서장의 즉시 보고 및 작업 중지
대피 및 초동 대응	지정 대피경로를 통한 전원 대피 및 자체 초기 대응 실시
구호 조치	119 신고 및 심폐소생술 등 응급처치 시행
보고	지방고용노동관서에 발생 개요·피해 상황·조치사항 즉시 보고
재발 방지	원인 분석 및 재발방지대책 수립 후 전 종사자 공유

신뢰의 노사관계

노사관계

방향과 원칙

신한카드는 상호 존중과 신뢰를 기반으로 협력적 노사관계를 구축하고, 임직원과의 지속적인 소통을 통해 건강한 조직문화를 실현하고 있습니다. 노사공동 고충처리위원회와 노사협의회 등 체계적인 협의 구조를 운영하며, 임직원 소통 활성화 프로그램을 통해 구성원의 의견이 조직 운영 전반에 반영될 수 있도록 노력하고 있습니다.

신뢰 기반 노사관계 추진 방향 신한카드는 상호 존중과 신뢰를 기반으로 하는 노사관계를 지향하며, 노사 간 화합과 협력을 통해 지속 가능한 조직 운영 기반을 강화하고 있습니다. 또한 근로자의 결사 자유와 단체 교섭권을 침해하거나 중대한 위험에 처할 수 있는 사업장이 없도록 운영하고 있으며, 근로자의 권리를 존중하고 이를 실현할 수 있도록 적극 지원하고 있습니다.

노사협의회 운영 체계 신한카드는 전국사무금융서비스노동조합 여수산업종분부 산하 신한카드지부와의 협력 체계를 기반으로 노사 간 소통을 이어가고 있습니다. 임금협상은 매년, 단체협약은 격년으로 체결하고 있으며, 매 분기 1회 이상 노사협의회를 운영하여 임직원의 의견을 존중하고 반영할 수 있도록 노력하고 있습니다.

임직원 소통 활성화 프로그램 신한카드는 임직원 간 소통 활성화와 조직 내 활력 제고를 위해 다양한 프로그램을 운영하고 있습니다. 노사공동프로그램 활동 등을 통해 임직원 간 교류를 확대하고, 협력적인 조직 문화 조성을 위한 활동을 지속하고 있습니다.

추진 체계

임직원 소통 활성화 프로그램 현황

프로그램	주요 내용
사내 소통강화	부서 도시락행사, 부서단합대회, 가을 문화행사 진행
가족참여	캠핑행사, 가정의달 이벤트
직원 건강	금연캠페인, 만보챌린지
가족지원	입시설명회, 주니어 멘토링캠프, 대입 정시컨설팅

예방과 대응

신한카드는 임직원이 고충을 손쉽게 신고할 수 있도록 유선전화(HR 지원부 및 노동조합), EAP 시스템, 온라인 채널 등 다양한 접수 창구를 상시 운영하고 있습니다. 접수된 고충은 노사공동 고충처리위원회를 통해 청취 후 10일 이내 처리되며, 처리 결과와 조치 사항은 해당 임직원에게 개별 통보됩니다. 피해자의 요청이 있을 경우 HR지원부와 인사부는 근무지 변경, 부서 전환, 유급휴가 명령 등 피해자 중심의 보호 조치를 신속하게 시행합니다. 아울러 사내 규정에 따라 가해자에 대한 인사·징계 조치를 실시함으로써 공정하고 안전한 근무환경을 유지하고 있습니다.

노사공동 고충처리위원회는 사내 고충상담실 2개소를 기반으로 운영되고 있으며, 노사협의회를 통해 HR본부장과 노동조합 부위원장이 위원으로 위촉됩니다. 위원회는 접수된 고충을 신속히 검토하고 처리 결과를 해당 직원에게 통보하는 절차를 통해 임직원 고충 해소를 지원하고 있습니다.

노사관계 운영관리

신한카드는 상호 존중과 신뢰를 기반으로 안정적인 노사관계를 구축하고, 임직원의 의견과 고충이 조직 운영에 반영될 수 있도록 다양한 소통 및 지원 제도를 운영하고 있습니다. 노사협의회, 임직원 소통 활성화 프로그램, 심리 상담 프로그램 등 다층적인 운영 체계를 통해 임직원과의 지속적인 소통을 이어가고 있으며, 이를 바탕으로 보다 건강하고 협력적인 근무 환경을 조성하고자 노력하고 있습니다.

노사협의회 운영 현황 신한카드는 상호 존중과 신뢰를 바탕으로 협력적인 노사관계를 이어가고 있습니다. 노동조합과의 정기적인 소통을 기반으로 임금협상과 단체협약을 체결하고 있으며, 매 분기 1회 이상의 노사협의회를 통해 직원들의 의견을 청취하고 경영 현안을 공유하고 있습니다. 또한 고충처리위원회를 비롯한 다양한 커뮤니케이션 채널을 운영하여 임직원의 의견과 고충이 조직 운영에 반영될 수 있도록 하고 있으며, 노사 간 화합과 동반성장을 위한 협력적 관계를 지속해 나가고 있습니다.

노사관계 현황 및 성과

노동조합 가입 및 단체협약 현황

구분	단위	2023	2024	2025
단체협약의 대상이 되는 근로자 수	명	2,561	2,527	2,373
단체협약에 포함되는 전체 근로자의 비율	%	100	100	100
노동조합 가입 대상 인원	명	2,383	2,328	2,176
노동조합 가입 인원	명	2,119	2,112	1,965

Planet

기후변화 대응	30
친환경 경영	33

기후변화 대응

기후변화 대응 체계

기후변화 거버넌스

신한카드는 이사회 내 ESG위원회 운영을 통해 기후변화 관련 정책 및 전략을 검토·의결·총괄하며, ESG위원회는 기후변화 이슈를 포함한 지속가능경영 관련 사내 최고 의사결정기구로서 위원장을 포함한 총 4인의 위원으로 구성됩니다.

신한카드는 지속가능경영 최고책임자(CSO)를 선임하여 기후변화 관련 사항을 총괄하는 관리 체계를 수립하였으며, CSO는 분기별 정기 경영회의를 통해 기후 리스크 관련 사항을 ESG위원회 및 위험관리위원회에 정기 보고하여 심의를 받습니다. 신한카드의 기후변화 거버넌스는 이사회 → CEO → 업무 책임자 → 실무 조직으로 이어지는 4단계 체계로 구성됩니다.

이사회 레벨 ESG위원회, 위험관리위원회, 감사위원회가 위치합니다. ESG위원회는 경영협의체로부터 정기보고 및 예외사항 즉시 보고를 받으며 기후변화 관련 정책·전략을 최종 심의·의결합니다. 위험관리위원회는 리스크관리협의체로부터 분기별 정기 보고 및 예외사항 즉시 보고를 받으며 기후변화 리스크 관련 사항을 검토합니다. 감사위원회는 이사회와 경영진의 기후 리스크 관련 업무를 관리·감독하는 역할을 담당합니다.

CEO 레벨 경영협의체는 CSO로부터 기후변화 관련 사항을 정기적으로 보고받아 검토하며, 리스크관리협의체는 CRO로부터 기후 리스크 관련 사항을 분기별로 보고받아 논의합니다.

업무 책임자 레벨 CSO(지속가능경영 최고책임자)는 기후변화 관련 전략·정책 및 ESG 관련 실무를 총괄하며, CRO(최고리스크책임자)는 기후변화 리스크 관련 실무를 총괄합니다.

실무 조직 레벨 SDGs협의회, SDGs기획부, 리스크실무협의회, 리스크총괄부, 현업부서가 위치하며 기후변화 대응 관련 실무를 직접 수행합니다.

기후변화 전략

기후변화 전략 및 정책

신한카드는 기후변화 대응을 위한 전략 방향을 크게 자체 운영 배출량 감축과 금융 포트폴리오 탈탄소화의 두 축으로 설정하고 있습니다. 자체 운영 배출량 감축은 사업장 에너지 효율 개선, 재생에너지 전환, 친환경 모빌리티 확대 등을 통해 Scope 1·2 배출량을 직접 줄여나가는 전략입니다. 금융 포트폴리오 탈탄소화는 신한카드의 대출·투자 등 금융 활동에서 발생하는 Scope 3 금융배출량을 체계적으로 측정·관리하고 저탄소 금융상품 및 서비스를 확대함으로써 금융의 본업을 통해 기후변화 대응에 기여하는 전략입니다.

Net Zero 목표 및 감축 로드맵 신한카드는 2020년을 기준연도로 2050년 Net Zero 달성을 최종 목표로 설정하고, 이를 실현하기 위한 단계적 감축 로드맵을 수립하여 이행하고 있습니다.

감축 목표 체계 2050년 Net Zero 달성을 위해 매년 단계적으로 탄소 배출량을 감축하기 위해 노력하고 있으며, 관리 대상 온실가스 배출량은 사업장 직접 배출량인 Scope 1, 간접 배출량인 Scope 2, 그리고 금융 활동에서 발생하는 Scope 3(금융배출량)을 모두 포괄하는 통합 관리 체계를 운영하고 있습니다.

Scope 1·2 — 운영 배출량 감축 전략 신한카드의 직접 탄소 배출량(Scope 1)의 주요 배출원은 사옥 냉난방에 사용되는 도시가스(LNG)와 업무용 차량에서 소비되는 휘발유이며, 간접 배출량(Scope 2)은 신한카드 사옥에서 사용하는 전력 소비량에서 발생합니다. 신한카드는 Scope 1·2 배출량 감축을 위해 다음의 수단을 단계적으로 실행하고 있습니다. 첫째, 냉난방 시간 및 온도의 탄력적 운영 과 내부 에너지 절감 캠페인 실시, 업무용 차량의 친환경 차량 전환 등 탄소 배출 저감을 위한 자체 활동을 지속 실시하고 있습니다. 둘째, 재생에너지 공급인증서(REC) 구매를 통해 사옥에서 사용하는 전력의 재생에너지 전환을 추진하고 있습니다. 셋째, 녹색프리미엄 구매를 통해 재생에너지 사용 비율을 지속적으로 확대하고 있습니다. 이러한 수단들을 단계적으로 확대 적용하여 2050년 Net Zero 달성을 실현해 나갈 계획입니다.

Scope 3 — 금융배출량 관리 전략 신한카드는 금융배출량 측정 시스템을 활용하여 PCAF(The Partnership for Carbon Accounting Financials, 탄소회계금융협회)에서 제시한 기준(The global GHG accounting & Reporting Standard for the financial industry, 2020)에 따라 측정하고 고탄소 업종을 금융배출량 관리대상의 우선순위로 정하여 체계적으로 측정, 관리하고 있습니다.

금융배출량 산출은 회사채, 대출, 비상장주식, 차량대출 등 자산군을 대상으로 이루어지며, 각 자산군별 배출량을 산출하여 포트폴리오 전체 탄소 집약도를 모니터링하며, 금융 포트폴리오 전반의 탈탄소화를 위해 노력하고 있습니다.

기후변화 대응

기후변화 리스크 관리

리스크 관리 프로세스

신한금융그룹은 국내 금융사 최초로 '그룹 ESG 리스크관리 규칙'을 제정하고, 기후 관련 리스크관리, 내부통제를 위한 3중 방어 모델을 구축하여 기후리스크 관리체계를 지속 강화시켜 나가고 있습니다. TCFD 보고서 발간을 통해 기후 변화로 인한 재무 영향을 평가하고, 주요 리스크 및 기회 요인을 도출하고 있으며, 시나리오 모델링과 민감도 분석을 포함한 포괄적인 중요성 평가를 통해 기후 변화에 따른 비즈니스 리스크 평가를 정교화하고 우선순위 관리 계획에 반영하고 있습니다.

STEP 1. 식별 및 선정 기후 리스크 및 기회 요인을 식별하고 평가 대상을 선정합니다. TCFD 권고안 및 동종업계 분석을 참고하여 현시점 및 향후 발생 가능한 기후 이슈를 검토합니다.

STEP 2. 검토 및 평가 식별된 리스크 및 기회 요인에 대한 재무 영향을 검토하고 내부 직원 대상으로 기후 중대성을 평가합니다.

STEP 3. 우선순위 선정 재무 영향 분석을 토대로 리스크 및 기회 요인의 우선순위를 선정합니다. 이를 위해 시나리오 선정 및 최신화를 진행하고 시나리오에 따른 잠재적 재무 영향을 분석합니다.

STEP 4. 계획수립, 이행 및 점검 우선순위가 결정된 리스크 및 기회 요인에 대해 관리 계획을 수립하고 그룹 차원의 관리 및 대응 방안을 점검합니다.

STEP 5. 이사회 및 경영진 보고 리스크 관리 프로세스의 최종 단계로, 주요 기후 리스크 관련 사항을 경영진 및 ESG위원회에 보고합니다. 보고 결과를 바탕으로 기후 리스크 관련 개선 사항을 도출하고 다음 주기의 리스크 관리에 반영합니다.

리스크 및 기회 요인

기후변화는 신한카드의 사업 환경 전반에 걸쳐 새로운 리스크와 기회를 동시에 만들어내고 있습니다. 신한카드는 이러한 변화를 단순한 외부 환경 요인으로 바라보지 않고, 사업 전략과 의사결정에 직접 반영해야 할 핵심 경영 요소로 인식합니다. 이에 기후변화로 인해 발생할 수 있는 리스크를 선제적으로 파악하고, 동시에 저탄소 경제로의 전환이 가져오는 새로운 사업 기회를 적극적으로 포착하기 위한 체계적인 접근을 이어가고 있습니다.

전환 리스크 전 세계적으로 탄소 중립을 향한 움직임이 가속화되면서, 금융업을 둘러싼 규제 환경도 빠르게 변화하고 있습니다. 신한카드는 이러한 전환 과정에서 발생하는 리스크를 정책·법률, 기술, 시장, 평판의 네 가지 관점에서 면밀히 살피고 있습니다.

정책·법률 관점(중기)에서는 국내외 기후변화 규제가 강화되면서 금융 기업에 대한 금융배출량 저감 요구가 높아지고, 고탄소 산업에 대한 대출과 투자에 새로운 제약이 생길 수 있습니다. 환경 관련 법규를 위반하거나 그린워싱 이슈가 발생할 경우 고객·투자자·시민사회의 법적 대응으로 이어질 수 있어, 투명하고 실질적인 기후 대응이 무엇보다 중요합니다.

기술 관점(장기)에서는 저탄소 전환을 위한 신기술 개발과 설비 투자에 상당한 비용이 수반될 수 있습니다. 새로운 기술을 도입하는 과정에서 예상치 못한 부작용이 발생하면 재무적 부담으로 이어질 수 있어 기술 선택과 전환 시점에 대한 신중한 판단이 필요합니다.

시장 관점(장기)에서는 탄소를 많이 배출하거나 환경에 부정적 영향을 미치는 기업에 대한 시장의 평가가 점차 낮아지고 있습니다. 이러한 기업에 대한 투자 및 여신 자산의 가치 하락은 신한카드의 포트폴리오 건전성에 직접적인 영향을 미칠 수 있습니다.

평판 관점(중기)에서는 기후변화 대응에 소극적이거나 진정성이 부족하다는 인식이 고객과 투자자 사이에서 형성될 경우, 브랜드 신뢰도 하락과 함께 상품 수요 감소와 영업수익 악화로 이어질 수 있습니다. 기후 대응에 있어 말과 행동이 일치하는 것이 이해관계자 신뢰를 지키는 핵심입니다.

물리적 리스크 기후변화는 자연재해의 빈도와 강도를 높이고, 장기적으로는 기후 패턴 자체를 바꾸고 있습니다. 이는 신한카드의 사옥·데이터 센터·인프라 등 물리적 자산과 고객에게 제공하는 금융서비스에도 직접적인 영향을 줄 수 있습니다.

급성 리스크(중기)는 태풍, 홍수, 폭설, 질병 등 갑작스러운 이상 기후 현상이 신한카드의 자산과 설비에 파손·고장을 일으켜 복구 비용을 증가시키는 위협입니다. 더 나아가 인프라 손상으로 비즈니스 연속성이 흔들리고, 고객이 필요한 순간에 결제·금융서비스를 이용하지 못하는 상황이 발생할 수 있습니다. 신한카드가 사업연속성계획(BCP)을 꾸준히 점검하고 강화하는 이유도 바로 여기에 있습니다.

만성 리스크(장기)는 폭염과 폭한이 일상화되면서 전력 사용량과 에너지 비용이 지속적으로 상승하는 위협입니다. 이는 운영 비용 증가로 직결될 뿐만 아니라, 기후변화에 취약한 산업과 지역에 위치한 투자 대상 기업들의 자산 가치 하락으로 이어져 장기적인 재무 건전성에 영향을 줄 수 있습니다.

기후변화 대응

기후변화 리스크 관리

리스크 및 기회 요인

기회요인 기후변화가 가져오는 변화는 위기만이 아닙니다. 신한카드는 저탄소 경제로의 전환이 새로운 시장과 고객 가치를 만들어내는 기회의 창이 될 수 있다고 믿습니다. 변화에 앞서 준비하는 기업이 미래의 경쟁력을 선점할 수 있습니다.

자원 효율성(단기)의 측면에서, 디지털문서 전환은 종이 자원 사용을 줄이는 동시에 업무 효율성을 높이는 실질적인 변화입니다. 작은 실천이지만, 자원 소비를 줄이겠다는 신한카드의 의지를 일상 업무 속에서 구현하는 첫걸음입니다.

에너지 자원(중기)의 측면에서, 무공해차 전환과 고효율 에너지 제품 도입은 운영 과정에서 발생하는 탄소 배출을 줄이고 에너지 비용을 절감하는 두 가지 효과를 동시에 가져옵니다. 나아가 데이터센터 RE100 추진을 통해 디지털 인프라 전반의 재생에너지 전환을 가속화함으로써, 신한카드의 저탄소 운영 기반을 더욱 견고히 합니다.

상품 및 서비스(중기)의 측면에서, 저탄소 금융상품과 녹색투자는 신한카드가 금융의 본업을 통해 탄소 배출 저감에 직접 기여할 수 있는 핵심 수단입니다. 고객이 친환경적인 소비와 투자를 실천할 수 있도록 돕는 상품을 지속적으로 개발함으로써, 신한카드와 고객이 함께 기후변화 대응에 참여하는 생태계를 만들어 나갑니다.

시장(단기)의 측면에서, 녹색채권 발행과 친환경 운송·녹색건축 등 친환경 사업 지원은 저탄소 경제 전환을 촉진하는 동시에 새로운 시장에서의 사업 기회를 열어줍니다. 친환경 금융 시장에서의 선도적 역할은 신한카드의 브랜드 가치를 높이고 새로운 고객층을 확보하는 기반이 됩니다.

회복탄력성(중기)의 측면에서, 친환경 금융상품과 서비스의 확대는 단순한 환경 기여를 넘어 신한카드의 장기적인 사업 경쟁력과 수익성을 강화하는 전략적 선택입니다. 기후변화에 강한 포트폴리오를 구축하고 고객과 함께 지속가능한 경제적 가치를 만들어가는 것, 이것이 신한카드가 그리는 미래입니다.

지표 및 목표

온실가스 배출량 측정 체계

신한카드는 온실가스 배출량을 GHG Protocol 기준에 따라 Scope 1, Scope 2, Scope 3(금융배출량)으로 구분하여 측정·관리합니다. Scope 2는 지역 기반과 시장 기반 방식을 병행 산정하며, 재생에너지 조달 실적이 반영되는 시장 기반 수치를 감축 성과의 공식 기준으로 활용합니다. 금융배출량은 PCAF 글로벌 기준에 따라 대출·회사채·차량대출 등 7대 자산군을 대상으로 산정하고, 포트폴리오 탄소 집약도를 정기적으로 모니터링합니다.

에너지 사용량

2025년 에너지 사용량 합계는 172,152.2 GJ이며, 화석연료 부문에서 도시가스(LNG)는 전년 대비 4.1% 감소한 17,052.0 GJ, 차량용 휘발유는 24.7% 감소한 7,444.6 GJ으로 축소되었습니다. 전력 부문에서 외부 전력은 전년 대비 1.6% 감소한 215,998.2 GJ을 기록하였으며, 전기 차량 충전은 431.7% 증가한 33.5GJ으로 전기차 전환이 가속화되었습니다. 재생에너지 조달은 녹색프리미엄 구매량 48,825.6 GJ을 통해 에너지 감축 노력을 지속하고 있습니다.

온실가스 배출량

Scope 1·2 — 운영 배출량 2025년 Scope 1(직접 배출량)은 전년 대비 13.8% 감소한 1,367 tCO₂eq를 기록하였습니다.

실제 물리적 배출량을 반영하는 지역 기반 Scope 2는 전년 대비 2.1% 감소한 10,338 tCO₂eq를 기록하였으며, 지역 기반 Scope 1+2 합계는 전년 대비 3.6% 감소한 11,705 tCO₂eq으로 재생에너지 사용 확대의 실질적 감축 효과를 입증하였습니다.

시장 기반 Scope 2는 전년 대비 36.7% 증가한 7,065 tCO₂eq, 시장 기반 Scope 1+2 합계는 전년 대비 24.9% 증가한 8,432 tCO₂eq를 기록하였습니다. 이는 REC 및 녹색프리미엄 등 재생에너지 조달 확대에 따른 회계적 반영 결과로, 재생에너지 조달 확대 노력이 시장 기반 회계 기준에 충실히 반영된 결과입니다.

Scope 3 — 금융배출량 2025년 금융배출량은 694,714.0 tCO₂eq으로 전년 대비 소폭 증가하였습니다. 이는 측정 대상 확대 및 데이터 정확도 향상에 따른 산정 체계 고도화가 반영된 결과입니다. 신한카드는 고탄소 업종 우선 관리와 저탄소 금융상품 확대를 통해 포트폴리오 탄소 집약도를 단계적으로 낮춰나갈 계획입니다.

신한카드 에너지 및 온실가스 관련 핵심 성과 지표

에너지 사용량 합계	전기차량 충전	녹색프리미엄 조달	Scope 1(직접배출)	Scope 1+2 (지역기반)	Scope 1+2 (시장기반)	Scope 3(금융배출량)
172,152.2 GJ	33.5 GJ	48,825.6 GJ	1,367 tCO ₂ eq	11,705 tCO ₂ eq	8,432 tCO ₂ eq	694,714 tCO ₂ eq

친환경 경영

환경경영 실천 활동

임직원 환경경영 실천

신한카드는 기후변화 대응이 거창한 목표 선언에 그치지 않고 임직원 한 사람 한 사람의 일상 속 실천으로 이어질 수 있도록 자발적인 참여 문화를 만들어가고 있습니다.

Give & Run 캠페인 신한카드는 기후위기 극복에 동참하기 위해 임직원이 직접 달리기를 통해 기부하는 'Give & Run' 캠페인을 정기적으로 운영하고 있습니다. 2022년 사내 러닝 동호회를 중심으로 임직원들의 자발적인 참여로 시작된 이 캠페인은 임직원들이 캠페인 기간 동안 자율적으로 달린 거리를 합산하고, 그 거리에 비례해 회사가 매칭 기부를 진행하는 방식으로 운영됩니다.

신한카드 창립 18주년을 맞아 진행된 이번 캠페인은 9월 22일부터 10월 12일까지 21일간 사내 러닝 동호회 및 개별 임직원 총 204명이 참여하였습니다. 원하는 장소와 시간에 자유롭게 달리고 기록을 인증하는 버추얼 러닝(비대면 러닝)과 본사 인근 청계천·경복궁 코스를 함께 달리는 오프라인 러닝으로 나누어 진행하였으며, 높아진 러닝 인기에 힘입어 오프라인 러닝에는 총 10회에 걸쳐 69명이 참여하는 등 많은 관심을 받았습니다.

21일간 임직원들이 달린 합산 거리는 8,327km로, 1km당 1,000원의 매칭 기부를 통해 832만 7,000원의 기부금이 조성되었습니다. 여기에 임직원 자발 기부금 204만원을 더해 총 1,036만 7,000원이 모금되었으며, 조성된 기부금은 세계자연기금(WWF)에 전달되어 기후위기 대응 및 자연 보전 사업에 사용될 예정입니다.

SDGs 챌린지 신한금융그룹은 임직원들이 일상 속에서 탄소배출 절감 활동을 직접 실천하고 인증하는 '신한 SDGs 챌린지'를 그룹 주관으로 운영하고 있습니다. 카드·지주·은행·증권·라이프 등 그룹 전 계열사가 함께하는 이 챌린지는 일상의 작은 실천이 모여 실질적인 탄소 감축 효과를 만들어낼 수 있다는 믿음을 바탕으로 합니다.

신한카드 임직원의 94%가 챌린지에 참여하였고, 평균 66%의 높은 달성률을 기록하였습니다. 멀티탭 끄기, 잔반 제로, 대중교통 이용, 메일 정리, 손수건 사용, 소등, 텀블러 이용, 저탄소 식사 등 8가지 일상 실천 항목에 걸쳐 임직원들이 자발적으로 참여한 결과, 이번 챌린지를 통해 저감한 탄소배출량은 약 10톤 CO₂달합니다. 이는 자동차로 지구를 한 바퀴 도는 거리(4만km) 주행과 맞먹고, 나무 1,000그루를 1년 동안 키우거나 4인 가족이 3년간 사용하는 전기량에 해당하는 수치입니다.

에너지 절약 캠페인 '아껴요' 신한카드는 신한금융그룹의 에너지 절약 캠페인인 '아껴요'를 통해 임직원이 일상 업무 속에서 에너지 절약을 실천하는 문화를 만들고 있습니다. 탄소중립 실천을 임직원 의식과 행동에 정착시키는 데 그치지 않고, 임직원이 에너지와 자원을 절약한 만큼 에너지 취약계층과 지역사회에도 기부하는 등 에너지 절약과 기부를 연계한 그룹 대표 캠페인으로 신한카드는 2025년 3.5억 원을 기부하였습니다.

매월 진행되는 '아껴요 WEEK'에는 자동차·이메일·복합기를 주제로 한 세 가지 실천 과제로 임직원의 참여를 이끌었습니다. 자동차 쉬는 날에는 주 2일 이상 대중교통 이용과 임부서장 차량 5부제 실천을 독려했습니다. 이메일 쉬는 날에는 불필요한 Swing 메일과 웹메일을 삭제해 디지털 탄소발자국을 줄였습니다. 복합기 쉬는 날에는 인쇄물 대신 디지털 방식으로 업무를 처리해 종이 사용을 줄이는 습관을 만들어갔습니다. 또한 매월 21일 '아껴요 DAY'에는 본사 25층 S-Cafe에서 텀블러 이용 시 1,000원 할인 이벤트를 진행해 일회용품 줄이기를 독려했습니다.

임직원 친환경 캠페인 성과



친환경 경영

환경경영 실천 활동

ECO Zone 4호 조성 신한카드는 서울그린트러스트와 함께 도시 노후 공원을 녹색공원으로 재생하여 지속 가능한 친환경 공간을 만들어가는 에코존(ECO Zone)은 일상 속 친환경 소비를 통해 가치를 만들어가는 ECO Plan 카드 고객의 에코 포인트와 신한카드 그린 캠페인 기부금으로 조성된 도심 속 친환경 공간으로, 시민들에게 일상 속 휴식과 친환경 가치를 제공하는 신한카드의 건강한 공원 만들기 프로젝트입니다.

2021년 서울 성동구 서울숲에 첫 번째 에코존을 조성한 이후, 부산 APEC나루공원, 광주 한새봉농업생태공원에 이어 대전 서구 갈마공원에 네 번째 에코존을 개장함으로써 전국 단위의 친환경 공간 조성 노력을 이어가고 있습니다.

이번 대전 갈마공원 에코존은 주거 밀집 지역 내 위치하면서도 자연 녹지가 살아있는 갈마공원의 특징을 살려 사람과 자연이 함께하는 만남의 공원을 주제로 구성하였습니다. 다양한 크기의 식생을 도입해 생물 다양성을 증진하고 계절에 따라 변화하는 다채로운 숲의 모습을 경험할 수 있는 지속 가능한 공간을 조성하였습니다.

신한카드는 앞으로도 그룹의 SDGs 전략 지표인 생태계 보전 및 생물 다양성 관리 강화를 위한 노력을 지속해 나갈 것입니다.

비밀(Bee-meal) 수분 매개 식물 심기 신한카드는 도시화로 인해 축소되는 도심 생태계를 보호하고 생물다양성을 증진하기 위해 다양한 환경 활동을 추진하고 있습니다. 서울그린트러스트와 협력하여 임직원 봉사활동과 연계한 '비밀(Bee-meal) 수분 매개 식물 심기' 활동을 통해 시민 이용이 많은 서울어린이대공원에 다양한 수분 매개 식물을 식재하고, 꽃가루 매개자와 조류 등 다양한 생물이 서식할 수 있는 생태 환경을 조성함으로써 도심 공원의 생물다양성 확대와 건강한 도시 생태계 형성에 기여하고 있습니다.

신한카드 ECO Zone



디지털 전환을 통한 자원 절감

신한카드는 디지털 기술을 적극 활용하여 불필요한 종이 사용을 줄이고, 고객 편의성을 높이는 동시에 환경 영향을 최소화하는 방향으로 업무 프로세스를 전환해 나가고 있습니다.

모바일 신분증 기반 본인 확인 체계 구축 정부의 모바일 신분증 확대 시행에 발맞춰 신한카드는 온·오프라인 채널에서의 본인 확인 시 모바일 주민등록증 및 외국인등록증을 활용한 본인 확인 및 수신 기능을 선제적으로 구축하고 시행하였습니다. 이를 통해 고객은 실물 신분증을 직접 준비하고 촬영하는 번거로운 절차없이 간편하게 본인 확인을 완료할 수 있게 되었으며, 동시에 종이 문서 사용을 줄이는 디지털 혁신을 가속화하고 있습니다.

모바일 기반 고객 서류 수신 기능 확대 신한카드는 모바일 기반 고객 서류 수신 기능을 구축하고 활성화함으로써 고객과 내부 임직원의 종이 사용을 함께 줄여나가고 있습니다. 고객 입장에서는 언제 어디서든 모바일로 필요한 서류를 처리할 수 있어 편의성이 높아지고, 신한카드 내부적으로도 종이 문서 인쇄·보관·처리 과정에서 발생하는 자원 소비와 탄소 배출을 실질적으로 줄일 수 있습니다. 디지털 전환은 단순한 업무 효율화를 넘어, 신한카드가 일상의 비즈니스 운영 속에서 환경 영향을 줄여나가는 실천적 방법입니다.

친환경 경영

녹색 금융 추진원칙

녹색채권 관리체계

신한카드는 국제자본시장협회(International Capital Market Association, ICMA)가 제정한 녹색채권 원칙(Green Bond Principles) 및 기후에너지환경부-금융위원회가 마련한 한국형 녹색채권 가이드라인에 따라 4가지 핵심 요소를 규정한 녹색채권 표준 관리체계를 준수하고 있습니다. 4가지 핵심요소는 자금의 용도, 계획 사업의 평가 및 선정 절차, 자금의 관리, 투자자 보고로 구성되어 있습니다.

녹색채권 관리체계

핵심요소	주요 내용
자금의 용도	발행 목적에 부합하는 친환경 사업 지원
계획 사업의 평가 및 선정 절차	지원 대상 사업의 환경적 적합성 평가 및 선정 기준 운영
자금의 관리	발행 자금을 지원 대상 사업에 적절히 배분하고, 지속적으로 관련 정보 추적
투자자 보고	자금 사용 현황 및 환경적 성과를 투명하게 공시

신한카드는 이 관리체계를 기반으로 2021년 1,800억 원, 2022년 1,100억 원, 2024년 1,500억 원 등 총 4,400억 원 규모의 녹색채권을 발행하여 친환경 차량 전용 할부대출 및 관련 금융상품 운영에 전액 활용하였습니다. 조달된 자금이 친환경 운송수단 및 인프라 구축 등 지원 사업에 적절히 배분되도록 엄격히 관리하며, 향후에도 시장 여건에 맞춰 녹색채권 발행을 지속적으로 확대해 나갈 계획입니다.

ESG 투자

ESG 투자 원칙 신한카드는 ESG 채권 발행 및 운용 과정에서 국제자본시장협회(ICMA)의 기준을 준수하고 있습니다. 적용 기준은 녹색채권 원칙(Green Bond Principles), 사회적채권 원칙(Social Bond Principles), 지속가능채권 가이드라인(Sustainability Bond Guidelines)입니다. ESG 채권 관리체계는 발행 자금의 사용 목적, 지원 대상 사업의 평가와 선정, 자금 관리, 투자자 보고를 중심으로 운영됩니다. 신한카드는 채권별 발행 목적에 따라 녹색채권, 사회적채권, 지속가능채권을 발행하고 있으며, 조달 자금이 해당 목적에 맞는 지원 사업에 배분되도록 관리하고 있습니다. 자금 사용 현황은 지속적으로 점검하고 있으며, 미사용 발행 자금은 내부 자금관리 규정에 따라 운용합니다. 이 경우 유동성과 안정성이 높은 금융상품 등을 활용하여 자금을 관리하고 있습니다.

ESG채권 표준관리체계

한국형 녹색채권 관리체계

친환경 금융 추진 전략

신한카드는 친환경 금융 확대를 통해 저탄소 경제로 전환 촉진이라는 신한금융그룹의 친환경 금융 지향점에 맞춰 추진 전략을 체계화하였으며, 실질적 성과 창출을 위해 노력하고 있습니다.

2025년 8월에는 그룹 녹색여신 가이드라인에 따라 녹색여신 관리 지침을 제정하였으며, 이를 바탕으로 녹색 금융 이행과 성과 창출을 위한 단계적 추진 방안을 수립하였습니다. 특히, 환경부의 한국형 녹색분류체계(K-Taxonomy) 기준에 따른 친환경 금융 추진을 통해 그린워싱을 방지하고 저탄소 경제로의 전환을 위한 금융 측면의 지원을 지속 강화해 나갈 예정입니다.

환경정책자금

환경정책자금 차입

신한카드는 2023년 5월, 신한은행의 녹색정책금융 활성화 이차보전 대출을 통해 환경정책자금 차입을 약정하였습니다. 2025년 105억 원 등 단계적으로 총 922억 원의 대출을 실행하였습니다. 차입된 자금은 전액 오토금융 친환경 차량 구매 지원자금으로 활용하여, 국내 친환경 차량 보급 확대와 탄소 배출 감축에 실질적으로 기여하였습니다.

환경정책자금 차입 실적

연도	실행 금액
2023년	257억 원
2024년	560억 원
2025년	105억 원
누계	922억 원

친환경 경영

친환경 금융 상품

신한카드 EEverywhere

신한카드는 전기차 사용자의 일상을 적극 지원하는 '신한카드 EEverywhere'를 통해 고객이 친환경 소비를 보다 경제적으로 실천할 수 있는 환경을 만들어가고 있습니다.

신한카드 EEverywhere의 핵심 혜택은 전기차 충전 요금의 30~50% 캐시백입니다. 전월실적 40만원 이상 시 30%(월 1.5만원 限), 80만원 이상 시에는 50%(월 2만원 限) 캐시백이 제공됩니다.

여기에 디지털 구독 20%, 이동통신 5%, 편의점 5% 베이커리-커피전문점 5% 생활 서비스도 제공됩니다. 또한 주차APP에서 5천원 이상 결제 시 5천원 캐시백을 일 1회, 월 2회까지 함께 제공합니다.

전기차 구매 이후 가장 빈번하게 발생하는 비용인 충전비를 실질적으로 줄여주는 이 상품은 친환경 차량으로의 전환을 고민하는 고객에게도 긍정적인 유인을 제공합니다. 신한카드는 EEverywhere와 같은 친환경 라이프스타일 지원 상품을 지속적으로 개발·확대함으로써, 금융의 본업을 통해 고객과 함께 저탄소 생활을 실천해 나갈 것입니다.



신한카드 ECO Plan

신한카드는 고객의 일상적인 소비 활동이 환경보호 실천으로 자연스럽게 연결될 수 있도록 친환경 라이프스타일 특화 카드 'ECO Plan'을 운영하고 있습니다.

ECO Plan은 국내외 가맹점 이용 금액의 0.2%를 에코 기부 포인트로 자동 적립하며, 1,000포인트 이상 적립 시 매월 28일 서울그린트러스트에 자동 기부되어 도시 녹지 조성 및 나무 심기 활동에 활용됩니다. 전월 실적 조건 및 적립 한도 제한 없이 카드 사용량에 비례해 기부 규모가 확대되는 구조로, 소비와 환경 기여가 연동되는 선순환 모델을 구현하고 있습니다. 기부 완료 금액은 기부금 소득공제 대상에 자동 포함되어 고객의 실질적 참여 유인도 함께 제공합니다.

또한 '그린 챌린지 서비스'를 통해 디지털 명세서 전환 및 월요일 대중교통 이용 등 저탄소 생활 실천 고객에게 추가 혜택을 제공하며, 에코 라이프(공유 모빌리티·전기차 충전·친환경 쇼핑 등), 헬스 플랜(피트니스·그린푸드), 데일리 바이브(편의점·H&B 등) 3개 영역에서의 친환경 소비에 대해 각 10% 할인을 적용, 월 최대 6만 원의 혜택을 제공합니다.

ECO Plan은 개별 소비자의 일상적 금융 활동을 기후 행동과 연계함으로써, 신한카드가 추구하는 '사회와 환경에 긍정적 영향을 미치는 금융'의 가치를 상품 설계 차원에서 실현한 사례입니다.



렌탈팩토링 금융지원

신한카드는 탄소 배출량 감축에 기여하고자 2023년부터 고객이 음식물 처리기 및 전기자전거 렌탈 시 팩토링 금융을 지원하고 있습니다. 2025년은 잔액 기준으로 월평균 18.8억 원을 제공하고 있으며, 앞으로도 고객과 함께 친환경 금융 확대 및 저탄소 경제 실현을 위해 다양한 금융 지원을 강화할 계획입니다.

전기자동차 확산을 통한 친환경금융 실천

신한카드는 전기자동차 보급 확대와 친환경 모빌리티 활성화를 위한 금융지원 정책을 운영하고 있습니다. 볼보 전기자동차 구매 고객을 대상으로 차량 이용에 필요한 다양한 혜택이 포함된 웰컴 키트를 제공하는 등 전기자동차 구매 후 초기 이용 편의성을 높이고 있으며, 전기자동차 판매 촉진 및 인프라 확산을 통해 탄소 감축 실천과 친환경 금융 확대를 위한 활동을 적극 추진하고 있습니다.

Prosperity

지역사회 참여	38
상생 및 포용 금융	42
고객관점의 금융	46
디지털·혁신 금융	47

지역사회 참여

지역사회 상생

지역사회 상생 추진 체계

신한카드는 '함께 만드는 아름다움'이라는 가치 아래, 사회공헌 브랜드 아름인(아름다운 세상을 만드는 사람 人)을 중심으로 지속가능한 사회공헌 활동을 전개하고 있습니다. 취약계층에게 포용의 온기를 전하는 세상, 지구를 지키는 깨끗한 세상, 미래세대와 지역사회가 함께 행복한 세상을 3대 방향으로 설정하고, 금융의 전문성을 살린 지원 사업을 통해 사회적 가치 창출에 앞장서고 있습니다.

신한카드 지원사업 현황

I BELIEVE, WARM WORLD

- 아름인 도서관 지원
- 금융 취약계층 교육 지원
- 아름인 기부캠페인
- 임직원 급여 나눔을 통한 저소득 가정 환자 치료비 지원
- 장애인 복지 기금 지원

I HOPE, CLEAN WORLD

- 산림생태계 보전 프로젝트
- 도심 속 친환경 공원 만들기 ECO ZONE
- 1사 1촌 결연마을/친환경 농산물 판매 지원
- 수확 서비스, 다문화 통역 상담 지원
- 점자 카드 발급, 점자 안내장 서비스

I LIKE, JOYFUL WORLD

- 미래 세대 보호 프로젝트
- 아름인 금융독서퀴즈대회
- 꼬마피카소 그림 축제
- 참신한글판 문안 공모전
- 아트페어 '더프리뷰서울'

지역사회 상생 추진 전략

신한카드는 취약계층과 지역주민의 일상과 밀접하게 연계된 상생 활동을 중심으로 지역사회와의 연결성을 강화하고 있습니다. 공간 지원, 참여형 프로그램, 봉사활동 등 다양한 방식으로 지역의 실질적 수요에 대응하며, 고객과 임직원이 함께 참여하는 활동 구조를 통해 상생의 지속성을 높이고 있습니다.

지역 복지기관·공공기관·사회적경제 주체 등과의 협력 네트워크를 통해 프로그램 실행 기반을 넓히고 있으며, 취약계층 지원, 지역 상생 프로그램, 친환경 지역공간 조성 등 지역사회와 연계된 활동을 지속해 나갈 계획입니다.

지역사회 상생 활동

신한카드는 임직원의 자발적 참여를 기반으로 솔선수범 봉사활동을 운영, 지역사회와 연계한 다양한 상생 활동을 전개하고 있습니다.

취약계층 지원, 지역 환경 보전, 문화유산 및 동물 보호에 이르는 전 영역에서 기업 시민으로서의 사회적 책임을 실천하고 있습니다.

2003년부터 매월 임직원이 급여에서 일정 금액을 기부하는 '사랑의 1계좌 모금'과 월 급여에서 천원 또는 만원 미만 금액을 기부하는 '급여우수리' 등 급여 나눔 프로그램을 시행하고 있으며, 현재까지 약 30억 원의 기부금을 조성하여 지역 사회 내 아름인도서관 및 취약계층 환자의 치료비를 지원하고 있습니다.

지역사회와 함께하는 다양한 봉사활동 신한카드는 구조동물보호소 지원, 장애인보호작업장 작업 보조, 성균관 문화유산지킴이 활동, 청계천 생태교란 식물 제거 등 다양한 분야에서 임직원 봉사활동을 전개하고 있습니다.

아름인 상생마켓 취약계층에게 소득 창출 기회를 제공하고 자립을 응원하기 위해 '아름인 상생마켓'을 연간 개최하고 있습니다. 어르신 일자리 사업단, 미혼모 자립 지원기관, 장애인보호작업장, 1사1촌 결연 마을 등 16개 참여 업체의 제품을 판매하는 방식으로 운영되며, 신한카드 임직원을 비롯해 사옥 입주사 직원·지역 주민들이 함께 참여하고 있습니다. 올해로 4회째를 맞은 아름인 상생마켓에서는 임직원들이 의류·방한용품·장난감·소형 가전 등 400여 점의 물품을 기부하였으며, 기부 품목 판매 수익금은 취약계층 어르신·한부모 가정·장애인 지원에 활용되고 있습니다.

아름인 상생마켓과 함께 봉사활동도 운영하고 있습니다. 임직원들이 향균 용품과 문구류 키트로 구성된 드림박스를 직접 제작하며, 완성된 키트는 한국사회복지협의회를 통해 소아암 및 희귀난치질환 환자 1,000명에게 전달됩니다. 신한카드는 2012년부터 이 활동을 이어오고 있습니다.

참여형 지역 상생 프로그램 운영 신한카드는 중소벤처기업부 등 정부 부처와 민간이 함께 추진하는 '코리아 그랜드 페스티벌'에 참여하여 착한가격업소·전통시장·온누리 상품권 등 지역 상권과 연계한 고객 혜택을 제공하며 지역 경제 활성화와 중소기업인 상생을 지원하였습니다. 또한, 전통시장 활성화를 위한 전통시장사랑 체크카드를 제공하고 있으며, 마이샵 파트너를 활용한 마케팅 등을 통해 지역사회 내 전통시장을 지원하고 있습니다.

지역사회 참여

지역사회 상생

지역사회 상생 활동

우리마포복지관 연계 어르신 지원 신한카드는 우리마포복지관과 연계하여 취약계층 어르신을 위한 다양한 봉사활동을 이어오고 있습니다. 복지관 이용 어르신을 위한 배식지원을 비롯해, 가정의 달을 맞아 식생활용품 후원과 꽃바구니 만들기 등 정서지원 활동을 진행하고 있습니다. 또한 방한용품·김장김치 지원과 칠순·팔순·구순 생신잔치 행사를 통해 어르신의 정서적 안정과 일상적 생활을 함께 돕고 있습니다.

지역사회공헌 인정기업 연속 선정 신한카드는 지역사회 문제 해결과 활성화를 위한 다양한 활동을 전개한 결과, 인정제가 시행된 2019년부터 7년 연속 지역사회공헌 인정기업으로 선정되었습니다. 이는 신한카드의 지역사회 상생 활동이 지속성과 공공성을 갖춘 지역사회 기여 활동으로 평가받고 있음을 보여줍니다.

지역사회 상생 추진 성과

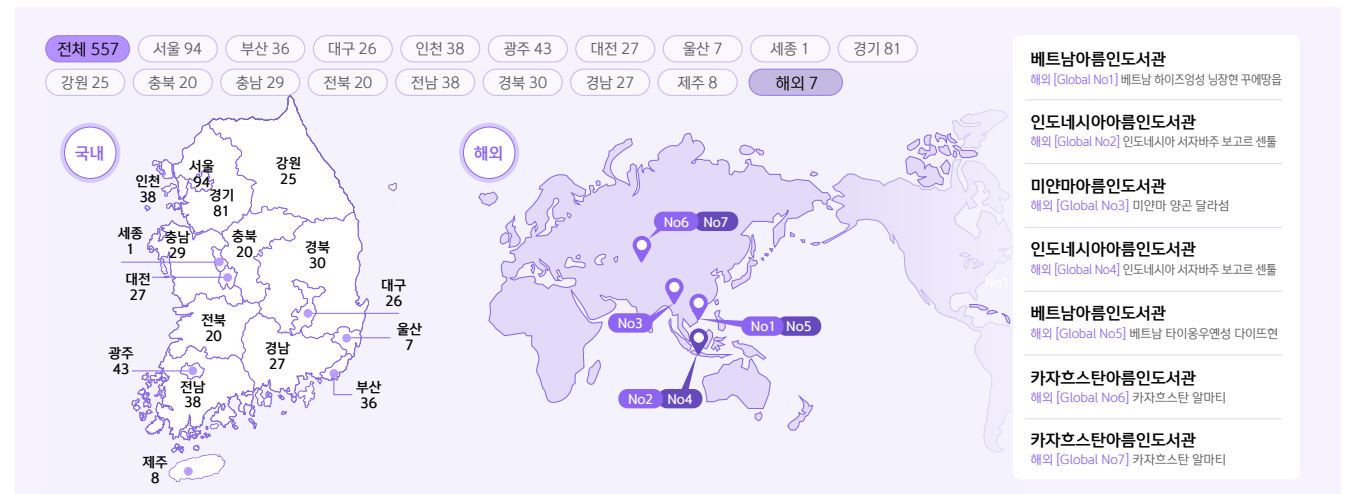
신한카드는 고객과 임직원이 함께 만들어가는 나눔 문화를 확산시키고 있으며, 지역사회 상생 활동에 대한 대외적 인정도 이어지고 있습니다.

아름인도서관 누적 구축 확대 아름인도서관은 2010년부터 현재까지 557개의 아름인도서관(해외7개소)을 개관했으며, 하루 평균 24만여 명이 이용하고 e-book을 포함한 85만여 권의 도서를 지원하고 있습니다. 서울 강남구 시립수서청소년센터에 557번째이자 임직원 급여 모금으로 조성된 12번째 아름인도서관을 개관하였고, 군 장병 독서문화 인프라 개선을 위해 육군 제1보병사단, 공군 제20전투비행단, 해군 군수사령부, 해병대사령부를 시작으로 군부대 내 아름인도서관 지원을 이어가는 등 나눔의 범위를 꾸준히 넓혀가고 있습니다.

임직원·고객 참여 기부금 조성 임직원 급여 나눔 프로그램을 통해 현재까지 약 30억 원의 기부금을 조성하였으며, 이를 아름인도서관 건립과 희귀난치질환 어린이 치료비 지원에 활용하고 있습니다. 또한 신한 SOL페이와 홈페이지 내 아름인 기부 캠페인을 통해 모금된 고객 기부금을 아름인 도서관 조성에 사용하고 있으며, 고객의 이름으로 도서관에 기부하는 방식으로 고객이 함께 참여하는 나눔 문화를 확산해 나가고 있습니다.

아름인도서관 현황

(2025년 12월 기준)



지역사회 참여

미래세대 지원

미래세대 지원 운영 체계

신한카드는 미래세대의 건강한 성장과 포용적 금융 환경 조성을 위해 공공기관·전문기관·교육기관과의 협력을 기반으로 다양한 프로그램을 운영하며, 사회공헌 브랜드 '아름인'을 중심으로 지원 활동의 일관성과 지속성을 유지하고 있습니다.

미래세대 지원 방향

신한카드는 금융 이해력 제고, 정서적 자립, 디지털 역량 강화의 세 방향으로 미래세대 지원을 추진하며, 맞춤형 금융교육을 통해 어린이·청소년·특수학급 학생 및 자립준비청년과 같은 사회초년생을 대상으로 금융 교육의 범위를 확대하고, 마음건강 지원과 문화 체험 기회 제공으로 균형 있는 성장을 뒷받침하는 한편, 해외 디지털 취약 지역 아동·청소년의 교육 환경 개선에도 참여하는 등 지원을 국내외로 확장하고 있습니다.

지원사업 운영관리

신한카드는 공공·전문기관 협력을 기반으로 금융교육, 마음건강 지원, 문화 체험 등 다양한 미래세대 지원 프로그램을 운영하고 있습니다.

공공·전문기관 협력을 통한 사회적 가치 창출 신한카드는 유니세프 한국위원회와 '미래세대 보호 프로젝트' 협약을 체결하고 디지털 기술 발전에 따른 위험과 유해요소로부터 아동·청소년을 보호하기 위해, 국내에서는 아동·청소년·보호자·교사 등 대상별 마음건강 콘텐츠를 개발·보급하고 서울시 교육청과 협력한 교사 대상 마음건강 프로그램 설명회를 진행하였으며, 해외에서는 베트남 교육부·베트남 국립교육과학연구소와 협력하여 디지털 취약 지역 교사와 학생 대상 디지털·AI 역량 강화 교육 프로그램 개발 및 연구를 지원하고 있습니다.

유니세프와 함께하는 마음건강 문해력 향상 교육 신한카드는 유니세프 한국위원회, 서울 서대문구와 협력하여 아동의 심리·정서적 건강 증진을 위한 '읽는 마음, 자라는 마음' 행사를 개최하였습니다. 서울지역 65개 초·중·고교 1만여 명을 대상으로 마음건강 문해력 향상 교육을 진행하였으며, 워크북·가이드북·도서 등 교육 콘텐츠를 제작·배포하였습니다. 홍제폭포광장 폭포책방 아름인도서관 일대에서 진행된 행사에서는 마음건강 북콘서트, 마음 카드 만들기, 마음 인형 만들기 등 다양한 체험·문화 프로그램을 운영하여 아동과 보호자가 함께 마음건강에 대한 공감대를 형성할 수 있는 자리를 마련하였습니다.

청소년 대상 금융교육 프로그램 운영 신한카드는 청소년·어린이·특수학급 학생 등 대상별 특성을 고려한 금융교육 프로그램을 운영하고 있습니다. '아름인 금융탐험대'와 '아름인 금융교실'은 초·중·고교생을 대상으로 금융·소비·신용·디지털 금융 등 핵심 내용을 체험·참여형 활동으로 전달하고 있습니다. '아름인 금융프렌드'는 특수학급 및 특수학교 학생을 위한 프로그램으로, 생활 속 금융 이해와 금융범죄 예방 교육을 운영하고 있습니다.

금융교육과 연계한 확장 프로그램도 운영하고 있습니다. 자립준비청년, 보호연장아동, 군부대 장병, 지역 청년 등 사회초년생을 대상으로 경제적 자립과 금융 습관 형성을 위한 온라인 금융 콘서트를 운영하고 있으며, 초등학생을 대상으로 한 금융독서 퀴즈대회도 개최하고 있습니다.

아동·청년을 위한 정서 지원 프로그램 신한카드의 대표적인 가족 문화 행사인 '꼬마피카소 그림축제'는 올해로 24회를 맞았습니다. 어린이들이 그림을 통해 꿈과 상상력을 키울 수 있는 기회를 제공하는 행사로, 국립과천과학관 다목적광장에서 개최되었습니다. 올해는 AI·로봇·우주 등 4차 산업혁명 트렌드를 반영하여 생성형 AI를 활용한 '꼬마피카소 AI 그림 콘테스트'를 사전 이벤트로 함께 운영하는 등 새로운 고객 경험을 더하였습니다.

미래세대 지원 성과

신한카드는 미래세대를 위한 금융교육과 정서 지원 활동을 지속적으로 확대하고 있으며, 그 성과는 정량 지표와 대외 평가를 통해 확인되고 있습니다.

금융 이해력 제고를 위한 맞춤형 교육 확대 신한카드는 2015년부터 2025년까지 누적 총 9,888회 금융교육을 실시하여 14만 7,000여 명을 대상으로 교육을 진행하였습니다. 현재 전국 150개 학교와 결연을 맺고 1사1교 금융교육을 운영하고 있습니다.

유니세프와의 협력을 통해 서울지역 65개 초·중·고교 1만여 명을 대상으로 마음건강 문해력 향상 교육을 실시하였으며, 교육 실시 기관 및 콘텐츠를 지속적으로 확대해 나가고 있습니다.

금융교육 성과 및 대외 평가 신한카드는 2025년 금융감독원이 주관하는 '1사1교 금융교육 우수 사례 시상식'에서 우수 금융회사 직원 부문 금융감독원장상 표창을 수상하였습니다. 2019년 첫 수상 이후 금융교육 분야에서의 전문성과 지속성을 대외적으로 인정받고 있습니다.

지역사회 참여

문화예술·창작 지원

문화예술·창작 지원 정책

신한카드는 신진 작가와 갤러리의 미술시장 진입을 지원하고 고객의 문화예술 접근성을 높이는 것을 문화예술 지원의 핵심 방향으로 설정하고 있습니다. 금융과 예술의 접점에서 창작자와 소비자를 연결하는 역할을 수행하며, 문화예술 생태계의 건강한 성장에 기여하는 기업시민으로서의 책임을 실천하고 있습니다.

문화예술 지원 전략

신한카드는 신진 예술가와 갤러리를 위한 시장 진입 기반 조성, 고객 대상 문화예술 경험 확대, 어린이·청소년 문화 창작 활동 지원을 세 축으로 문화예술 지원 전략을 추진하고 있습니다. 아트페어 운영을 통한 미술시장 생태계 확장, 공연장 스폰서십을 통한 고객 문화 접근성 강화, 가족 문화 행사 운영을 통한 미래세대 창작 지원을 일관되게 이어가고 있습니다.

지원사업 운영관리

신한카드는 아트페어 운영, 다양한 콘텐츠 협업, 어린이 문화 행사 등 다양한 방식으로 문화예술 생태계 전반에 걸친 지원 활동을 전개하고 있습니다.

문화예술 발전을 위한 지원 프로그램 운영 신한카드는 다양한 문화 콘텐츠 확장을 통한 스폰서십을 체결하고 '신한카드 더 모먼트(The Moment)' 행사를 운영하고 있습니다. 뮤지컬·콘서트·전시회 등 다양한 공연·문화 콘텐츠에 대해 티켓 1+1 또는 할인 혜택을 제공하여 고객의 문화예술 접근성을 높이고 있습니다.

더프리카 서울 개최 신한카드는 금융권 최초의 아트페어인 '더프리카 서울'을 5년 연속 개최하며 신진 갤러리와 작가들의 미술시장 진입 기반을 넓혀왔습니다. 5년간 240개 갤러리가 참가하여 약 58억 원 규모의 작품 판매가 이루어졌으며, 전시에 참여한 신진 작가들이 KIAF·프리즈 서울 등 대형 국제 아트페어로 진출하는 성과도 이어졌습니다.

신한카드는 전시 기간 동안 마케팅·홍보를 지원하고 카드결제·무이자 할부 등 금융 인프라를 제공하여 참가 갤러리와 작가가 전시 활동에 집중할 수 있는 환경을 조성하고 있습니다. 성수·아트위크 with 신한카드를 4년 연속 개최하며 신진 작가·신생 갤러리를 중심으로 미술시장 생태계 확장을 지원하고 있습니다.

지원 성과 및 대외 인정

신한카드는 더프리카를 중심으로 신진 작가와 갤러리의 성장 기반을 확대하고, 지역 연계 문화예술 프로그램을 통해 문화예술 생태계 활성화에 기여하고 있습니다. 아트페어의 지속 개최와 운영 고도화를 바탕으로 문화예술 지원 활동의 연속성과 실효성을 높이고 있으며, 이러한 노력은 대외적인 평가와 성과로 이어지고 있습니다.

문화부 육성사업 선정·예술경영대상 수상 신한카드는 문화체육관광부 주관 아트페어 육성사업에 2022년부터 2025년까지 4년 연속 선정되었으며, 문화체육관광부와 예술경영지원센터가 공모한 '2025 예술경영대상'에서 우수사례로 선정되어 예술경영지원센터 대표상을 수상하였습니다. 일반 기업 중 최초로 선정된 사례로, 더프리카 아트페어 개최를 통한 문화예술 생태계 활성화 공로를 인정받은 결과입니다.

신진예술 생태계의 성장기반 확대 미리보기의 의미로 시작한 더프리카 아트페어는 새로운 갤러리, 작가, 작업을 가장 먼저 소통하겠다는 초심을 잃지 않고 미술시장과 고객들과의 접점을 지속 확장하여 지속 가능한 생태계를 구축, 신진갤러리·신진작가를 위한 등용문으로 불리고 있습니다.

한국 신진 미술계의 글로벌 진출에 기여 신한카드는 더프리카를 통해 신진 갤러리 및 작가들이 해외 진출할 수 있도록 지원, 대한민국 현대 미술을 소개할 수 있도록 다양한 방법을 모색하고 있습니다. 2024년 방콕에 이어, 2025년 자카르타까지 더프리카 갤러리들이 진출할 수 있도록 후원하였습니다.

상생 및 포용 금융

포용금융 추진 및 자원 조성

포용금융 추진 체계

신한카드는 국제자본시장협회(ICMA)의 '사회적 채권 원칙(2018)'에 부합하는 녹색·사회적·ESG채권 표준관리체계를 수립하고, 이를 기반으로 취약계층 지원과 사회 인프라 구축 등 사회 문제 해결을 위한 사회적 금융 활동을 추진하고 있습니다.

사회적 채권을 통해 조달된 자금은 아래 4개 유형의 지원 분야와 대상에 따라 운용됩니다.

사회적 채권 유형

구분	지원분야 및 대상
기초 인프라	취약계층 대상으로 하는 기초 사회 인프라 공급 사업
기초 서비스	취약계층 대상 교육·금융·문화 서비스 제공 및 확대 사업
저가 주택	취약계층 거주시설 매입·임차 지원 사업
사회경제 발전	영세 사업자 등 금융 혜택 제공, 서민금융 지원 사업, 벤처·중소기업, 초기 스타트업 지원

포용금융 자원 조성 전략

신한카드는 사회적 채권 발행과 해외 자본시장 활용을 두 축으로 포용금융 자원 조달 체계를 운영하고 있습니다.

소셜 ABS 발행을 통한 포용금융 자원 확보 신한카드는 포용금융 확대를 위한 자원 조달 수단으로 사회적 채권을 발행하고 있습니다. 조달한 자금은 취약계층 지원과 주거·생활 기반 개선, 교육 및 문화서비스 접근성 확대 등 사회적 가치 창출이 필요한 영역에 활용되고 있습니다. 또한 영세 사업자와 초기 창업기업에 대한 지원을 통해 성장 기반 확대와 지역 경제 활성화에도 기여하고 있습니다.

국내외 자본시장 활용한 포용금융 기반 강화 신한카드는 국내 카드채 발행에 더해 해외 자본시장을 적극적으로 활용하여 포용금융 자원 조달의 안정성과 다양성을 강화하고 있습니다. ESG 금융 선도 은행인 DBS은행·ING은행과의 협업을 통해 Social ABS를 해외 시장에서 발행하는 등 자금조달원을 다각화하고 있으며, 해외 신디케이트론 조달과 병행하여 연간 해외 조달 규모를 확대하고 있습니다. 이를 통해 국내 카드채 발행 부담을 완화하는 동시에 취약계층 금융 지원을 위한 안정적인 자금 조달 환경을 구축하고 있습니다.

포용금융 자원 조성 실적

신한카드는 국내외 자본시장을 활용한 포용금융 자원 조달을 지속적으로 확대하고 있으며, 해외 발행 실적이 이를 뒷받침하고 있습니다.

글로벌 Social ABS 발행 확대 2025년 9월 DBS은행·ING은행과의 협업을 통해 미화 4억 달러(한화 약 5,551억 원) 규모의 Social 해외 자산유동화증권(ABS)을 발행하였습니다. 신용카드 이용대금 채권을 기초자산으로 평균 만기 3년 6개월로 구성되었으며, 국제신용평가사 무디스(Moody's)로부터 최고 신용등급인 'Aaa'를 획득하였습니다. 통화 및 금리스왑을 통해 환율과 금리 변동 리스크를 최소화하였으며, 조달된 자금은 저신용자·저소득층 등 취약계층 금융 지원에 활용하였습니다.

상생 및 포용 금융

소상공인·자영업자 상생 금융 지원

소상공인·자영업자 지원 체계

신한카드는 플랫폼·대출·데이터를 결합한 지원 체계를 구축하여 경기 침체로 어려움을 겪는 소상공인과 자영업자의 경영 안정과 자생력 강화를 지원하고 있습니다. 금융 지원에 그치지 않고 마케팅·상권분석·신용 평가 고도화 등 비금융 영역까지 지원 범위를 확대하며, 정부·민간 협력 네트워크를 기반으로 소상공인 상생금융의 실행력을 높이고 있습니다.

소상공인·자영업자 지원 전략

신한카드는 플랫폼 지원, 신용평가 고도화, 개인사업자 특화 금융상품 출시를 통해 소상공인과 자영업자의 금융 접근성을 높이고 경영 역량 강화를 지원하고 있습니다.

소상공인 및 지역 상권 활성화 지원 소상공인 통합 마케팅 플랫폼 '마이샵 파트너(MySHOP Partner)'를 통해 가맹점 홍보, 앱푸시 마케팅, 빅데이터 기반 상권 분석, 법률상담 서비스 등을 제공하며, 신한카드 가맹점 여부와 관계없이 모든 소상공인이 이용할 수 있는 개방형 플랫폼으로 운영하고 있습니다. 마이샵 파트너 플랫폼을 활용한 마케팅은 물론 카드지점과 연계하여 지역사회 내 소상공인의 홍보 역량 강화를 지원합니다.

신한카드는 지역 상권 활성화를 도모하기 위한 다양한 활동도 추진하고 있습니다. 2025년에는 전국 전통시장 내 소상공인 가맹점(10만여 점) 이용 시 캐시백 혜택을 제공하였습니다. 또한, 전통시장 활성화를 위한 전통시장사랑 체크카드를 통해 특화 서비스를 제공하며, 지역 상권 활성화와 가맹점 매출 증대를 함께 지원하고 있습니다.

금융 부담 완화를 통한 자생 기반 마련 신한카드는 경기 침체로 어려움을 겪는 소상공인의 금융 부담을 완화하기 위해 '사업자대출 Stepdown 서비스'를 운영하고 있습니다. 사업자대출을 신규로 취급한 고객이 연체 없이 대출금을 상환하면 6개월마다 0.5%p씩 금리를 단계적으로 인하하며, 3년간 성실 상환 시 최대 3.0%p까지 금리 인하 혜택을 받을 수 있습니다. 별도 신청 없이 조건 충족 시 자동으로 금리가 인하되어 소상공인의 혜택 접근성을 높였으며, 금리인하요구권 수용 시 스텝다운 할인이 추가로 적용됩니다.

대안신용평가모형 고도화 신한카드는 금융 이력이 부족한 개인사업자도 실질적인 사업 역량을 바탕으로 금융 서비스를 이용할 수 있도록, KCB와 협력하여 SOHO(개인사업자) 시장 확대를 위한 대안신용평가모형을 고도화하고 있습니다. 신한카드가 보유한 카드 가맹점 정보를 대안 신용정보로 활용하여 개인사업자의 사업 지속가능성과 안정성을 정교하게 분석·예측하고, 이를 금융기관 대출심사 전략에 반영하고 있습니다. 이를 통해 사업 업력이 짧거나 개인 신용도가 높지 않은 사업자라도 우량한 사업장을 운영하고 있다면 대출 기회와 한도가 확대될 수 있으며, 사업 안정성과 예상 지속 기간을 바탕으로 대출 한도와 조건을 최적화함으로써 개인사업자의 실질적인 금융 접근성을 높여가고 있습니다.

네이버페이 비즈(Npay Biz) 신한카드 출시 네이버 생태계 기반 개인사업자 350만 명을 대상으로 카드 신상품을 출시하였습니다. 전월 이용 금액과 관계없이 Npay 온라인 간편결제 및 사업 운영 경비 결제 시 최대 1.5% Npay 포인트를 적립하며, 4대 보험, 전기요금, 도시가스, 주유 등 사업 필수 경비 영역에서는 최대 5% 적립이 가능합니다. 신한은행과 협업하여 'Npay biz 신한통장'을 결제 계좌로 연결한 고객에게는 연 0.4% 우대금리 혜택도 함께 제공하고 있습니다.

소상공인 자생·재기 지원 관리

신한카드는 정부·민간과의 협력을 통해 소상공인의 경영 부담을 완화하고 자생력과 재기 기반을 높이기 위한 다양한 지원 활동을 운영하고 있습니다.

정부 협업 소상공인 지원 신한카드는 정부의 소상공인동행축제와 연계하여 월평균 52.6만 명이 방문하는 마이샵 플랫폼 내 쿠폰을 활용한 전통시장 마이샵 쿠폰 마케팅을 통해 전국 소상공인 가맹점의 마케팅을 지원하였습니다.

소상공인 부담경감 지원 신한카드는 정부의 소상공인 부담경감 크레딧 지원사업에 참여하여, 크레딧 신청 활성화를 위해 마케팅을 실시하고, 사업 홍보를 지원하였습니다. 크레딧 신청 후 전액 사용한 고객 100분을 추천하여 50만 원 캐시백을 지급하는 이벤트를 진행하였고 가맹점주 95만 명 대상으로 문자, 전화 안내를 비롯하여 제휴사, 그룹사 채널 등을 통해 적극적인 사업 참여를 유도하였습니다. 그 결과 2025년도 하반기 기준 신한카드 고객 51.5만 명이 크레딧을 신청하여 2,574억 원 규모의 실적(시장점유율 16.9%)을 달성하였습니다.

창업진흥원 사업비 카드 운영 신한카드는 창업진흥원과 연계하여 창업 지원 사업비 대상으로 최종 선정된 창업자에게 전용 사업비 카드를 발급하고 있습니다. 현재 창업 지원 비용을 카드로 집행·관리할 수 있도록 지원하고 있으며, 2025년 창업진흥원 사업비 카드 취급액은 292억 원을 기록하였습니다. 신한카드는 창업자에 대한 지원사업과 홍보 활동을 통해 소상공인의 사업 입지 확대와 부담 경감 지원에 힘쓰고 있습니다.

상생 및 포용 금융

취약계층 맞춤형 포용금융

금융취약계층 지원 전략

신한카드는 금융 이용 초기 단계의 부담을 경감하고 신용 회복을 지원하는 맞춤형 금융 솔루션을 통해 취약계층의 금융 접근성을 높이고 있습니다. 느린학습자·장애인·시니어 등 취약계층의 특성에 맞는 교육 콘텐츠와 금융 솔루션을 전문 기관과의 협력을 통해 개발·운영하며, 디지털 금융 환경에서 어려움을 겪는 계층을 위한 교육 지원과 함께 재해·재난 등 불가항력적 상황에서의 긴급 금융 지원 체계도 운영하고 있습니다.

금융취약계층 지원 관리

피치마켓 특수학급 금융교육 신한카드는 2020년부터 느린 학습자를 위한 교육 콘텐츠를 제작하는 피치마켓과 협력하여 디지털금융 취약 계층을 위한 금융교육을 지원하고 있습니다. 금융상품의 다양화 및 고도화에 따라 이용에 어려움을 겪는 취약계층을 위한 교육으로 간편결제·키오스크 이용·디지털 금융 범죄 예방 등 일상생활에서 필요한 내용을 중심으로 구성되었으며, 쉬운 교재와 체험학습을 통해 디지털 기기 사용 경험이 적은 대상도 참여할 수 있도록 설계하였습니다. 또한 특수학교 교사를 위한 연수, 중장년층을 대상으로 하는 디지털 금융교육 강사 양성 과정도 함께 진행하여 교육이 지속적으로 이루어질 수 있는 기반을 마련하고 있습니다.

아울러 느린학습자를 지도하는 현장 전문가의 역량 강화를 위한 생활경제교육 연수를 운영하고 있으며, 신한카드·피치마켓·신용카드사회공헌재단·사회복지공동모금회가 공동 진행한 '쉬운 경제도서 우수 후기 공모전'을 통해 교육부 및 시도교육청과의 협력 체계도 구축하고 있습니다.

장애인 맞춤형 금융 접근성 지원 신한카드의 자회사인 신한신용정보 주식회사는 청각장애인을 대상으로 금융사기 예방을 위한 신용 관리 강의를 제공하고 있습니다. 신한금융그룹 차원에서는 장애인의 금융 서비스 이용 편의 확대를 위해 차별 없는 포용금융 서비스를 강화하고 있으며, 장애 유형별 특성에 맞는 금융 지원을 이어가고 있습니다.

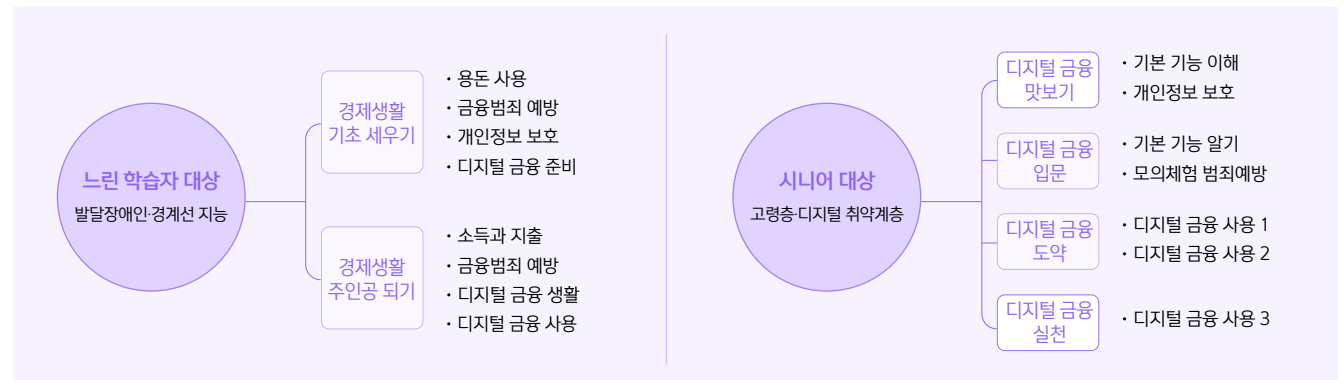
재해재난 발생 시 긴급 금융 지원 신한카드는 자연재해 등 불가항력적 상황으로 피해를 입은 고객을 위한 긴급 금융 지원 체계를 운영하고 있습니다. 산불 피해 고객을 대상으로 카드 대금 청구유예(6개월)와 유예기간 종료 후 분할상환(6개월) 지원을 실시하는 등 피해 고객의 신속한 일상 회복을 위한 금융 지원을 제공하고 있습니다.

금융취약계층 지원 성과

신한카드는 피치마켓과의 협력을 통해 느린학습자·시니어 등 6,800여 명을 대상으로 디지털금융 교육을 실시하였습니다. 양성된 80여 명의 시니어 강사들이 수도권 복지관·도서관·경로당 등에서 4,300여 명의 시니어를 대상으로 교육을 이어가고 있으며, 교사 및 교육 전문가 500여 명을 대상으로 생활경제교육 연수를 운영하는 등 교육의 지속성과 확산 기반을 강화하였습니다. '쉬운 경제도서 우수 후기 공모전'에는 전국 50개 기관에서 학생과 특수교사 244명이 참여하였으며, 교육부와 10개 시도 교육청이 후원하였습니다.

향후에도 쉬운 글 기반의 맞춤형 교육을 지속적으로 확대하고, 교육 성과와 협력 체계 강화를 통해 디지털금융 이용 환경 개선을 위한 협력을 이어나갈 계획입니다.

아름인 금융교육 커리큘럼



상생 및 포용 금융

참여형 상생금융 및 금융 접근성 제고

금융 접근성 제고 체계

신한카드는 금융 이용에 어려움을 겪는 고객의 접근성을 높이기 위해 신용 회복 지원, 금융 부담 경감, 취약계층 맞춤형 금융 솔루션을 체계적으로 운영하고 있습니다. 국제자본시장협회(ICMA)의 사회적 채권 원칙에 부합하는 ESG채권 표준관리체계를 기반으로 취약계층 지원과 사회 인프라 확충을 위한 재원을 조달하고 있으며, 금융 이용 초기 단계부터 위기 상황까지 단계별 지원 체계를 갖추고 있습니다.

채무조정·저금리 대출·금리인하요구권 등 금융 부담을 완화하는 제도적 수단을 운영하고 있으며, 자영업자 신용회복 및 재기를 지원하는 금융 솔루션도 제공하고 있습니다. 이를 통해 금융 소외계층이 경제적 자생력을 회복하고 금융 서비스를 안정적으로 이용할 수 있는 환경을 조성하고 있습니다.

카드론 자동 금리인하요구권 적용 서비스- 금융권 유일 신한카드는 고객의 신용상태가 개선되어 금리인하를 요구할 수 있음에도 이러한 사실을 인지하지 못하거나, 신청하는 방법에 어려움을 겪는 금융 저관심층 및 취약계층을 위해 '카드론 자동 금리인하요구권 적용 서비스'를 운영하고 있습니다. 신용도 개선정도가 금리인하요건 충족시 별도의 신청없이 자동으로 금리인하가 적용되는 금융권 유일의 선제적 시스템 운영을 통해 소비자 권익 보호에 기여하고 있습니다.

참여형 상생금융 운영 관리

신한카드는 고객과 임직원이 일상적인 소비와 참여를 통해 자연스럽게 상생금융에 동참할 수 있는 프로그램을 운영하고 있습니다. 소비와 기부를 연결하는 참여형 캠페인을 통해 지역 소상공인 상생, 취약계층 지원, 지역 상권 활성화를 함께 실현하고 있습니다.

일상 소비와 사회적 가치의 연결 - 같이페이 캠페인 신한카드는 고객의 일상적인 소비 활동이 지역사회 기부로 자연스럽게 이어지는 참여형 상생금융 캠페인 '같이페이'를 운영하고 있습니다. 고객이 지역 소상공인 가맹점을 이용하면 신한카드가 일정 금액을 적립하여 취약계층을 지원하는 방식으로, 별도 신청이나 추가 비용 없이 자동으로 참여할 수 있도록 설계하였습니다. 배달 플랫폼 '뽕겨요'와의 협력을 시작으로 첫 캠페인을 운영하였으며, 신한카드로 결제 시 참여 스탬프가 적립되어 5회 달성 시 참여가 완료됩니다. 신한카드는 향후 전통시장·착한가게 등 다양한 소상공인 가맹점으로 같이페이를 확대하여 지역상생형 금융 모델을 확산시킬 계획입니다. 아울러 정부와 민간이 함께 추진하는 소비 진작 캠페인에 참여하여 착한가격업소 결제 캐시백, 온누리 상품권 연계 혜택 등을 제공하며 지역 소상공인 상생과 소비 활성화를 지원하고 있습니다.

고객 참여 기반 상생 금융 확산 - 아름다운 기부캠페인 신한카드는 고객이 일상 속에서 쉽고 편리하게 나눔에 참여할 수 있도록 다양한 기부 캠페인을 운영하고 있습니다. 신한 SOL페이와 홈페이지 내 '아름다운 기부하기'를 통해 아름다운 기부 캠페인에 참여할 수 있으며, 130여 개 기부처를 대상으로 카드 결제 또는 포인트 기부하기 방식으로도 나눔에 참여할 수 있습니다. 고객 참여를 기반으로 일상 속 나눔 문화를 확산해 나가고 있습니다.

금융 접근성 점검 및 대응 체계

신한카드는 고객의 금융 이용 과정에서 발생할 수 있는 접근성 장애 요인을 선제적으로 발굴하고 대응하는 체계를 운영하고 있습니다.

사회초년생 첫 연체 지원 - 처음케어 만 34세 이하 청년 고객에게 처음으로 연체가 발생한 경우 연체료를 감면하고 신용 솔루션을 제공하는 '처음케어' 서비스를 운영하고 있습니다. 금융 경험이 부족한 사회초년생이 일시적인 연체로 인해 신용에 과도한 불이익을 받지 않도록 선제적으로 지원하며, 건전한 금융 생활 습관 형성을 돕고 있습니다.

재해·재난 피해 고객 긴급 금융 지원 자연재해 등 불가항력적 상황으로 피해를 입은 고객을 위한 긴급 금융 지원 프로그램을 운영하고 있습니다. 피해 고객 대상 카드 대금 청구유예 및 분할상환 지원을 통해 피해 고객의 금융 안정성 회복과 신속한 일상 복구를 지원하고 있습니다.

금융 접근성 주요 실적

신한카드는 울산·경북·경남 지역 산불 피해 복구 및 순직자를 지원하기 위해 피해 고객을 대상으로 청구유예 및 금리인하 등 긴급 금융지원을 실시하였습니다.

재난 피해 고객 금융 지원 실적

구분	건수	지원 내역
청구유예	44	1.4억 원
금리인하	1	1,200만 원*

* 거치 6개월 + 30개월 원리금분할 상환

고객관점의 금융

고객경험혁신

고객보호 조직 및 운영 체계

신한카드는 금융소비자보호 총괄책임자(소비자보호본부)를 CEO 직할로 편제하여 고객보호 업무의 권한과 독립성을 확보하고 있습니다.

고객 접점에서 수집되는 VOC(고객의 소리)를 경영 자원으로 체계화하기 위해 소비자보호본부 조직·인력을 지속 확대하고, 고객 편의성 혁신 전담 조직인 '고객경험혁신부'를 신설하였습니다. 또한 개인채무자보호법 시행에 맞춰 채무조정 전담조직을 운영하며 금융소비자보호 기능을 강화하고 있습니다.

고객 중심 서비스 혁신 전략

신한카드는 고객 신뢰를 저해하는 요인을 사전에 발굴하고 제거하기 위한 고객 편의성 제고 내재화 프로그램을 전사 최우선 과제로 추진하고 있습니다. 고객 접점에서 획득된 VOC를 서비스 개선과 내부통제 강화에 직접 연계하는 운영 체계를 구축하고, 고객 중심 경영의 실질적 내재화를 추진하고 있습니다.

이를 위해 대고객 소통 플랫폼 '신한 새로고침'을 오픈하였습니다. 고객이 건의한 불편사항의 개선 결과를 신속하게 안내하는 방식으로 운영되며, VOC 기반으로 발굴한 고객 편의성 혁신 대표 과제 14개를 우선 선정하고 개선 사례를 순차적으로 공개하고 있습니다. 또한 2026년 4월 기준 총 42건의 사례를 플랫폼에 공개하였습니다. 한편 인증 기반 미성년자 카드 발급, 해외 승인 내역 상세 정보 제공, 무인 택배함을 활용한 비대면 카드 배송, 사회초년생 대상 첫 연체 금융지원서비스 '처음케어' 등이 대표 개선 사례에 포함되어 있습니다.

아울러 디지털 기술을 활용한 고객 중심의 결제 서비스를 고도화하고, 고객이 카드 신청부터 이용에 이르는 전 과정에서 경험하는 불편을 지속적으로 점검·개선해 나가고 있습니다.

고객 서비스 운영 및 소통 활동

신한카드는 2,000만 고객의 결제 경험과 금융 접근성을 높이기 위해 고객별 서비스와 소통 채널을 운영하고 있습니다. 10대 미래 고객부터 외국인 관광객까지 생애주기와 이용 환경에 맞춘 플랫폼과 서비스를 확대하고 있습니다.

10대를 위한 금융 첫 경험 설계 신한카드는 카드업계 최초로 10대 전용 금융 플랫폼 'SOL페이 처음'과 선불카드 '처음 선불카드'를 출시하였습니다. SOL페이 처음은 잔액 중심의 10대 금융 생활을 반영해 이번 달 지출과 잔여 잔액을 직관적으로 확인하고, 결제·송금 등 주요 기능을 첫 화면에서 이용할 수 있도록 구성하였습니다. 또한 교보문고 제휴 전자책 무료 대여 서비스 '틴즈도서관' 등 10대 전용 콘텐츠를 함께 제공합니다.

처음 선불카드는 티머니 선불 기능을 탑재하고, 만 10~18세라면 은행 계좌 없이 스마트폰만으로 발급할 수 있어 10대의 금융 접근성을 높였습니다. 또한 기획부터 임직원 자녀로 구성된 10대 고객 패널 '미래직원 Lab' 의견을 반영해 실제 금융 이용 행태를 설계에 적용하였습니다.

외국인 관광객 대상 금융 접근성 제고 신한카드는 로드시스템과 협력하여 외국인 관광객 전용 올인원 선불 플랫폼 'Trip.PASS'를 론칭하였습니다. 여권 기반 신분 인증, 체크카드 BIN 기반 충전식 결제, 충전식 교통카드 기능을 통합한 국내 메이저 금융권 최초의 외국인 전용 선불 플랫폼으로, 관광객의 국내 금융 이용 편의를 높이고 있습니다.

선불카드는 국립중앙박물관 소장 유물을 디자인에 활용한 K-컬처 디자인으로 제작하였습니다. 국립중앙박물관 오프라인 상품관, 편의점(GS25-CU), 면세점·마트 등 유통채널과 그룹사 네트워크를 통해 판매처를 운영하고 있으며, 향후 외국인 관광객뿐 아니라 근로자·유학생 등 장기 체류 외국인까지 서비스 대상을 확대할 계획입니다.

카드 발급·접점 서비스 개선 신한카드는 서울시 안심택배함을 활용한 비대면 카드 배송 서비스를 개시하였습니다. 서울 시내 주민센터·복지관·지하철역 등 접근성 높은 공공장소 약 240개소의 무인 안심택배함을 통해 대면 수령이 불편한 고객이 원하는 시간에 안전하게 카드를 수령할 수 있습니다. 서비스는 365일 24시간 무료 운영되며, 신용카드·체크카드 및 서울 지역 시행 후 고양시·인천시 등 수도권 주요 지역으로 단계적 확대를 추진하고 있습니다.

고객 자문단 운영 및 소통 강화 신한카드는 300여 명의 고객 패널과 20명 규모의 고객자문단을 운영하고 있습니다. 고객과의 양방향, 실시간 커뮤니케이션을 통해 고객이 원하는 니즈를 파악하고, 고객편의성 개선을 위한 실질적인 채널로 활용하고 있습니다.

고객경험혁신 실적 및 목표

신한카드는 고객 편의성 혁신과 신뢰 기반 서비스 강화를 위한 노력을 지속하고 있으며, 그 성과는 주요 대외 평가를 통해 확인되고 있습니다. 고객 접점 전반의 VOC 기반 개선 활동과 고객 중심 내부통제 강화를 바탕으로, 브랜드 신뢰도와 고객 만족 수준을 꾸준히 높여가고 있습니다.

KS-PBI 16년 연속 1위 성과 한국표준협회가 주관하는 '2025 프리미엄 브랜드지수(KS-PBI)' 신용카드 부문에서 16년 연속 1위에 선정되었으며, 체크카드 부문에서도 5년 연속 1위를 유지하고 있습니다. 이러한 성과는 고객의 이용 경험을 바탕으로 고객 편의성 혁신과 브랜드 신뢰를 지속적으로 쌓아온 결과라고 할 수 있습니다.

한국에서 가장 존경받는 기업 18년 연속 1위 한국능률협회컨설팅(KMAC)이 주관하는 '2025년 한국에서 가장 존경받는 기업' 조사에서 신용카드 부문 18년 연속 1위를 수상하였으며, 전체 산업 내 30대 기업을 선정하는 'All Star 기업'에도 선정되었습니다.

디지털·혁신 금융

디지털·AI 기반 금융 혁신

AI 윤리 원칙 및 운영 체계

신한카드는 AI 기술의 전사적 활용이 확대되는 환경에 대응하여 '신한카드 AI 윤리 원칙'을 수립하고, 대고객 서비스에 적용되는 AI 알고리즘 기반 업무 전반에 이를 적용하고 있습니다. AI 윤리 원칙은 인간 중심, 정보 보호, 공정성, 투명성, 안전성, 책임성의 6개 핵심 항목으로 구성됩니다.

AI 서비스의 기획·개발·서비스 반영 등 전 단계에 걸쳐 리스크를 평가하고 대응하는 내부통제 체계를 구축하였습니다. AI 관련 업무 과정에서는 자율점검표(Check List)를 활용한 자체 점검을 실시하고 있으며, 해당 점검표는 AI 원칙의 각 영역별 자가 점검 항목으로 구성되어 있습니다.

신한카드 AI 윤리원칙



AI 기반 혁신 전략

신한카드는 신한금융그룹의 AI 거버넌스 표준을 기반으로 자체적인 AI 거버넌스를 수립하고, 카드업 특성에 맞게 최적화하여 적용하고 있습니다. 그룹 차원의 AI 거버넌스 프레임워크는 AI 설계부터 배포까지 전 과정을 관리하는 체계로, 그룹사가 준수해야 할 AI 윤리 원칙을 정의하고 각 계열사가 조직별 역할을 세분화하여 내규와 업무 매뉴얼을 수립하는 방식으로 운영됩니다.

조직 측면에서는 기존 빅데이터연구소를 'A&D(AI&Data)연구소'로 개편하여 AI 기반 혁신을 가속화하고 있습니다. A&D연구소는 AI 운영 전략 수립 및 Data 분석 관련 기획 및 개발, AI 거버넌스 수행을 전담하는 부서와 AI 기반 업무효율화와 생성형 AI 기획·개발 및 관련 인프라 구축을 담당하는 부서로 구성되며, AI 서비스·거버넌스·대형언어모델(LLM) 전문가를 포함한 약 70명의 인력을 보유하고 있습니다. 신한카드는 2013년 카드업계 최초로 빅데이터센터를 출범하며 데이터 기반 혁신을 선도해왔으며, 2022년 과학기술정보통신부 AI 연구소 인증을 취득하고 빅데이터연구소를 공식 출범하였습니다. 이러한 데이터 기반 혁신 경험과 AI 연구 역량을 기반으로 A&D연구소로 개편하여 AI 기반 혁신을 더욱 가속화하고 있습니다.

아울러 'AI 기반 고객경험혁신'을 '27년 중장기 전략방향'으로 수립하여, 'AI 기반의 업무 생산성 향상 및 시장지위 확보'를 위한 핵심 과제를 추진 중입니다.

혁신 서비스 운영 및 고도화

신한카드는 축적된 빅데이터 역량과 생성형 AI 기술을 결합하여 대고객 서비스, 임직원 업무 환경, 소상공인 지원, 스타트업 협업에 이르는 전 영역에서 디지털 혁신 서비스를 운영하고 있습니다.

AI 5025 프로젝트

신한카드는 'AI 5025' 프로젝트를 중심으로 사업 전반의 AI 대전환을 본격화했습니다. 본 프로젝트는 2025년까지 AI 기반 고객 상담 비중을 50%까지 확대하는 것을 핵심 목표로 하며, 단순/반복 상담은 AI가 처리하고 기존 상담 인력은 복잡하고 난도 높은 상담에 집중하는 역할 재편을 통해 전반적인 서비스 품질을 높이고자 했습니다. 앞으로도 신한카드는 카드 결제/금융 서비스 제공은 물론 마케팅과 리스크 관리에 이르기까지 카드 비즈니스 밸류체인 전 영역에 AI를 내재화하여, 궁극적으로 'AI 컴퍼니'로의 도약을 실현해 나갈 계획입니다.

AICC(AI Contact Center) 운영

신한카드는 2023년 말 AICC를 최초 오픈한 이후, 음성봇/챗봇/텍스트 등 다양한 AI 채널을 고도화하며 대고객 상담 전반의 AX를 이끌어왔습니다. AI음성봇 도입을 통해 결제내역 안내, 분실신고, 카드 발급심사, 대출 상담 등 주요 업무에서 상담 시간을 대폭 단축하고, 챗봇 서비스를 통해 24시간 365일 상시 상담 체계를 구축함으로써 고객 편의성을 크게 향상시켰습니다.

디지털·혁신 금융

디지털·AI 기반 금융 혁신

혁신 서비스 운영 및 고도화

AI 상담지원 시스템 고도화 신한카드는 생성형 AI 기반 상담지원시스템 'AI-SoLa(아이솔라)'를 구축하여 고객 응대 전 과정에 적용하고 있습니다. 아이솔라는 STT(Speech-to-Text) 기술을 기반으로 고객과 상담사 간 대화를 텍스트로 실시간 전환하고, 소형언어모델(sLLM)을 통해 맥락에 맞는 최적의 솔루션을 상담사에게 제시하는 AI 상담지원 시스템입니다. 금융분야 망분리 개선 로드맵을 통해 생성형 AI 서비스 활용이 혁신금융 서비스로 지정됨에 따라, 향후 대형언어모델(LLM)을 활용한 아이솔라 고도화를 추진할 계획입니다.

생성형 AI 업무 활용 및 카드 업무 특화 Agent 도입 임직원 업무 혁신을 위해서는 생성형 AI 기반 사내 플랫폼 'AINa(아이나, AI Navigator)'를 구축하고 업무 전반에 적용하고 있습니다. 아이나는 임직원 개개인의 업무 패턴을 학습하여 맞춤형 솔루션을 제공하는 사내 GenAI 플랫폼으로, 방대한 매뉴얼 데이터의 실시간 검색·답변 제공, 마케팅 기획부터 준법 심의까지의 업무 자동화, SQL 쿼리 특화 봇을 활용한 마케팅 타겟 정교화 등의 기능을 지원합니다. 각 부서와 팀의 특성에 맞는 맞춤형 봇을 직접 제작할 수 있어, 임직원이 능동적 개발자로서 참여하는 업무 환경을 조성하고 있습니다. 최근에는 이상거래탐지(FDS) 영역에도 AI를 적용하여 부정사용 패턴 분석과 위험도 측정 정교화, 초 개인화 기반 고객별 패턴 분석, 위치정보를 활용한 부정사용 여부 판별 등 탐지 성능을 지속적으로 개선하고 있습니다.

마이데이터 2.0 론칭 및 고객 편의성 혁신 신한카드는 고객의 편리한 금융생활을 지원하기 위해 마이데이터 서비스를 운영하고 있으며, 마이데이터 2.0 오픈을 통해 정보 수집 범위 확대, 보안 강화, 금융 서비스 고도화 등 서비스 전반에 걸쳐 고객 편의성과 활용도를 높였습니다. 자산·소비 현황을 통합적으로 관리할 수 있는 환경을 제공하여 고객의 데이터 기반 금융 생활을 지원하고 있습니다.

데이터 공익 활용 및 지역경제 지원 신한카드는 개방형 데이터마켓 '데이터바다(DataBada)'를 통해 시장 트렌드 분석·소비 패턴 분석·신용 모형 등 다양한 데이터 상품과 솔루션을 제공하고 있으며, 기술력 있는 스타트업의 데이터 솔루션도 한 곳에서 이용할 수 있도록 하여 데이터 생태계 활성화에 기여하고 있습니다. 또한 서울시 '실시간 도시데이터' 고도화 개방에 참여하여 10분 단위 결제 데이터 분석 기반의 실시간 상권 분석 데이터를 서울시 '열린데이터 광장'에 제공하고 있으며, 서울 주요 80여 상권의 15개 업종별 결제 트렌드와 소비 인구 비율 데이터를 공개하고 있습니다.

소비 데이터 자체 분석이 어려운 중소 지방자치단체를 위해서는 AI 기반 상권분석 솔루션을 개발하여 제공하고 있습니다. 지자체별 소비 패턴·상권 변화·지역경제 동향 등을 대시보드 형태로 직관적으로 파악할 수 있으며, AI가 자동으로 생성하는 분석 리포트를 통해 데이터 분석 전담 인력이 부족한 중소 지자체의 정책 수립을 지원하고 있습니다.

스타트업 테크블레이즈·AI+빅데이터 융합 신한카드는 생성형 AI와 빅데이터의 융합을 통한 금융 혁신을 위해 스타트업과의 협업을 적극 추진하고 있습니다. 2024년 '스타트업 테크블레이즈' 공모전을 개최하여 생성형 AI와 신한카드 빅데이터를 융합할 수 있는 3개 스타트업을 선정하였으며, 선정된 스타트업은 자연어 기반 대화형 분석 솔루션, 문서 업무 자동화 AI 솔루션, 자연어 기반 카드상품 검색 서비스 개발 PoC를 수행하며 국내 금융업 특화 생성형 AI 적용 역량을 검증하였습니다.

주요 실적 및 목표

신한카드는 디지털·AI 혁신을 통해 고객 중심의 플랫폼 경쟁력을 강화하고 있으며, 이러한 노력은 주요 대외 평가와 서비스 성과로 이어지고 있습니다.

슈퍼SOL 수상 및 처음크루 출시 신한금융그룹은 슈퍼SOL을 통해 2030 사회초년생 전용 금융·리워드 플랫폼 '처음크루'를 출시하였습니다. 처음크루는 여러 금융사에 분산된 상품을 통합적으로 비교할 수 있도록 지원하며, 미션 수행 방식의 리워드 프로그램을 통해 청년 세대가 금융 지식을 습득하고 초기 자산을 형성할 수 있도록 구성된 서비스입니다. 2025년에는 슈퍼SOL이 매경미디어그룹 '2025 스타브랜즈 대상' 금융통합플랫폼 부문에서 2년 연속 수상하였으며, 조선비즈가 선정한 '2025 한국의 가장 사랑받는 브랜드 대상' 통합모바일 금융플랫폼 부문에서 7년 연속 수상하며 대표 금융 플랫폼으로서의 입지를 공고히 하였습니다. 신한카드는 고객 중심의 디지털 혁신과 지속적인 서비스 개선을 바탕으로 슈퍼SOL을 고객과 함께 성장하는 금융 플랫폼으로 발전시켜 나갈 계획입니다.

퓨처스랩 & 피노베이션 챌린지 신한카드는 그룹사 공동 스타트업 육성 사업인 '퓨처스랩'을 정기모집하고 '피노베이션 챌린지'를 진행하고 있습니다. 정기모집에는 217개사(카드 부문 42개사)가 지원하여 3개사가 최종 선정되었으며, 제4회 피노베이션 챌린지에는 171개사(카드 부문 33개사)가 지원하여 1개사가 선정되었습니다. 최종 선정 기업은 신한카드와 제휴·마케팅·공동사업 등의 협업을 진행하며 의미있는 결과물을 도출하였으며, 기존 선정 기업들과도 지속적인 협업을 이어가고 있습니다.

Governance & Management

지배구조 체계	50
지배구조 운영	52
기업 윤리 및 컴플라이언스	53

지배구조 체계

이사회 및 위원회

이사회 구성 및 역할

신한카드는 건전한 지배구조가 기업의 지속가능한 성장의 근간이라는 원칙 아래 투명성·건전성·안정성·다양성 및 전문성 확보를 기본 원칙으로 삼고 있습니다. 2025년 12월 말 기준으로 당사 이사회는 사내이사 2명, 사외이사 5명, 기타비상무이사 1명 등 총 8명의 이사로 구성되어 있으며, 사외이사 비중 62.5%로 관련 법규(금융회사의 지배구조에 관한 법률)상 과반수 요건을 충실히 상회하는 독립적 의사결정 체계를 확립하였습니다. 이사회는 경영전략 및 목표 수립, 정관 등 중요 규정의 제·개정, 예산 및 결산 승인, 지배구조 정책 및 원칙 수립, 내부통제기준 및 위험관리기준의 수립·평가 등 최고 의사결정기구로서 핵심적인 역할을 수행하며, 대표 이사의 이사회 의장 겸직에 따른 독립성 침해 우려를 방지하고자 선임사의 이사 제도를 운영하고 사외이사 전원으로 구성된 사외이사회 소집을 통해 경영진에 대한 실질적인 견제와 감독 기능을 충실히 이행하고 있습니다.

이사회 다양성 및 전문성

신한카드는 이사회의 의사결정 역량을 극대화하기 위해 인종, 종교, 국적, 성별 등에 따른 차별을 금지하고 다양한 배경과 전문성을 갖춘 인재로 이사회를 구성하며, 특히 성별 다양성과 전문성을 동시에 확보하고자 ESG 전문가인 조진희 사외이사를 선임하여 이사회의 시각을 다변화하고 사회적 가치와 소비자 보호 관점의 의사결정을 강화하고 있습니다. 또한, 금융 환경과 디지털 전환에 기민하게 대응하고자 전통적인 금융업의 건전성 및 리스크 관리 역량은 물론, 카드업의 핵심 경쟁력인 디지털 혁신과 지속가능경영 역량을 이사회 내 균형 있게 반영하는 집단 전문성(Collective Expertise)을 확보하고 있습니다. 신한카드는 이사회 구성 시 전략 추진에 필요한 역량과 교체 대상 사외이사 인원을 고려하여 전문성과 다양성의 균형을 관리합니다.

이사회 구성 및 역량 구성표¹⁾

(2025년 12월 기준)

기본 정보					이사회 역량 구성표							
성명	성별	구분	최초 선임	임기 만료	금융	경영	재무/리스크 관리	회계	법률/규제	디지털/IT	ESG	소비자 보호
박창훈	남	대표 이사	'24.12.24	'26.12.31	●	●						●
신원	남	상근감사	'22.12.27	'25.12.31	●		●		●	●		
정호열	남	사외이사	'23.3.22	'26년 정기주총		●			●			
오노 마사미치	남	사외이사	'24.3.25	'26년 정기주총		●	●	●				
히라카와 유타	남	사외이사	'24.3.25	'26년 정기주총		●	●	●				
조진희	여	사외이사	'25.3.25	'27년 정기주총		●					●	●
최재봉	남	사외이사	'25.3.25	'27년 정기주총		●	●			●		
고석현	남	기타 비상무 이사	'23.12.26	'25.12.31	●	●					●	

1) 이사회 구성 및 임기 정보는 2025년 지배구조 및 보수체계 연차보고서 기준으로 작성하였음

지배구조 체계

이사회 및 위원회

위원회 구성 및 기능

신한카드는 이사회의 전문적 의사결정을 지원하고 분야별 감독을 효율적으로 수행하기 위해 2025년 12월 말 기준 이사회 내 6개 소위원회를 설치·운영하고 있습니다. 각 위원회는 사외이사 중심으로 구성되어 독립성을 확보하고, 관련 법령 및 내부 규정에 따라 고유 권한과 책무를 수행합니다.

임원후보추천위원회 대표이사·감사위원·사외이사 후보를 심의하여 주주총회에 추천하고, 사외이사 후보군을 상시 발굴·관리합니다.

감사위원회 회계 및 업무 감사와 이사회 위임사항을 심의·결의하고, 내부 통제시스템의 적정성 평가 및 이사·경영진 직무집행 감독을 수행합니다.

위험관리위원회 회사 경영상 발생하는 각종 리스크의 인식·측정·통제 등 리스크관리 정책 및 전략을 수립하고 준수 여부를 감시합니다.

보수위원회는 이사 및 집행임원의 보수 체계와 성과 평가 방식을 심의하며, 경영진 보수가 회사의 장기적 가치 및 성과와 연계되도록 관리합니다.

ESG위원회는 회사의 지속가능경영 방향성을 수립하고 환경, 사회, 지배 구조와 관련된 주요 정책을 결정합니다.

내부통제위원회는 내부통제의 기본방침 및 전략 수립, 임직원의 직업 윤리·준법정신 중심 조직문화 정착 방안 등을 심의하고, 대표이사 및 임원의 내부통제 관리업무 수행 여부를 점검·평가하며 개선을 요구합니다.



이사회 내 위원회

위원회	구성	사외이사 구성 비율	2025년 개회 (회)	평균 참석률 (%)	2025년 주요 활동
임원후보추천위원회	[위원장] 오노 마사미치(사외이사) 정호열(사외이사) 히라카와 유타(사외이사) 고석현(기타비상무이사)	100	4	93.3	결의안건 5건 / 보고안건 0건 - 사외이사 및 감사위원 후보 추천 - 사외이사 상시 후보군 관리 - 위원회 위원장 선임
감사위원회	[위원장] 정호열(사외이사) 신원 (사내이사) 조진희 (사외이사) 최재봉 (사외이사)	75	8	97.0	결의안건 12건 / 보고안건 20건 - 감사보고서 제출 및 주주총회 의안·서류 진술 - 외부감사인 선정 기준·절차 승인 및 선정 - 내부회계·내부통제·자금세탁방지제도 운영 점검 - 감사계획 승인, 진행상황 보고, 상근감사위원 평가
위험관리위원회	[위원장] 최재봉(사외이사) 조진희 (사외이사) 고석현 (기타비상무이사)	100	11	90.9	결의안건 15건 / 보고안건 13건 - 리스크관리 관련 규정 제·개정 - 익스포저·리스크한도 및 최소자기자본비율 설정 - 리스크 측정·모니터링 및 위기상황분석 검토 - 해외법인·펀드 출자, 조직·업무분장 변경
보수위원회	[위원장] 히라카와 유타(사외이사) 오노 마사미치 (사외이사) 최재봉 (사외이사) 고석현 (기타비상무이사)	100	3	91.7	결의안건 7건 / 보고안건 0건 - 보수체계 설계·운영의 적정성 평가 - 보수체계 연차보고서 작성 및 공시 - 경영진 평가등급·성과평가기준·보수체계 확정 - 사내이사·경영진 보수 운영
ESG위원회	[위원장] 조진희(사외이사) 박창훈 (사내이사) 오노 마사미치(사외이사) 히라카와 유타(사외이사)	75	3	100	결의안건 1건 / 보고안건 4건 - SDGs 업무 추진계획 및 지속가능경영보고서 공시 - ESG 추진 성과 및 차년도 방향성 보고 - ESG 중대성 평가 보고
내부통제위원회	[위원장] 정호열(사외이사) 조진희 (사외이사) 최재봉 (사외이사) 신원 (사내이사)	75	6	100	결의안건 6건 / 심의안건 1건 - 내부통제정책 규정 및 내부통제 기본방침 제정 - 지배구조 내부규범 및 내부통제기준 개정 - 대표이사 내부통제 총괄 관리의무 이행 점검·평가

지배구조 운영

지배구조 운영 성과 및 관리

이사회 평가 및 성과 연동형 보수 운영

신한카드는 이사회의 책임 경영을 강화하고 지속가능한 기업 가치를 제고하기 위해 이사회 및 위원회의 활동에 대한 객관적인 평가 체계를 운영하고 있으며, 경영진의 보수를 경영 성과와 연동하고 있습니다.

이사회의 효율성 및 성과 평가 당사는 매년 이사회와 각 소위원회의 운영 효율성을 점검하기 위해 '자기평가(Self-Evaluation)' 및 '이사 간 상호평가'를 실시합니다. 평가 항목은 이사회의 구성 및 독립성, 전략 감독 활동의 적정성, 위원회 운영의 전문성 등으로 구성됩니다. 평가 결과는 지배구조 연차보고서 등을 통해 외부에 투명하게 공시되며, 도출된 개선사항은 차기 연도 이사회 운영 계획에 반영되어 지배구조의 질적 고도화를 도모합니다.

성과 기반의 경영진 보수 체계 최고경영자를 포함한 경영진의 보수는 '고정급'과 '성과연동형 변동급'으로 구성됩니다. 특히 변동급 산정 시에는 재무적 지표(ROE, 당기순이익 등)뿐만 아니라 비재무적 ESG 지표가 포함된 전략 과제 달성 수준을 핵심성과지표(KPI)로 반영합니다. 주요 ESG KPI로는 녹색금융 취급 성과, 탄소 배출량 감축 목표 달성률, 상생 금융 실천 실적 등이 포함되어 경영진이 지속가능경영 목표 달성에 실무적인 책임을 갖도록 설계되어 있습니다. 또한, 보수위원회의 심의를 거쳐 확정되는 변동급은 장기 성과와의 연계를 위해 3년 이상의 이연 지급 기간을 거치며, 중대한 법규 위반이나 손실 발생 시 보수를 환수하는 '클로백(Clawback)' 제도를 운영하여 장기적인 건전성을 확보하고 있습니다.

이사 선임 절차 및 최고경영자 승계

신한카드는 지배구조의 건전성을 확보하고 경영의 연속성을 보장하기 위해 투명한 이사 선임 절차와 체계적인 최고경영자 승계 프로그램을 운영하고 있습니다.

공정한 이사 후보 추천 및 선임 절차 당사는 이사회 내 임원후보추천 위원회를 통해 사외이사 및 최고경영자 후보군을 관리하고 추천합니다. 후보자 선정 시에는 금융업 분야의 전문성, 지배구조 규범에 따른 결격 사유 유무, 그리고 이사회의 다양성과 독립성을 종합적으로 고려합니다. 사외이사 후보의 경우 주주, 외부 전문가 기관 등 다양한 경로를 통해 후보군(Pool)을 상시 관리하며, 선임 과정에서 독립적이고 엄격한 자격 검증을 거쳐 최종 후보를 주주총회에 추천함으로써 선임 과정의 공정성을 확보하고 있습니다.

체계적인 최고경영자 경영승계 계획 최고경영자의 부재 등 비상 상황에 대비하고 경영 공백을 최소화하기 위해 당사는 '최고경영자 승계 계획'을 수립하여 매년 적정성을 점검하고 이사회에 보고합니다. 승계 계획에는 상시적인 내·외부 후보군 발굴 및 관리, 후보자 역량 강화를 위한 교육 프로그램 운영, 승계 절차 개시 시점 및 선정 기준 등이 포함됩니다. 특히 경영 승계 절차는 대표이사 임기 만료 최소 2개월 전부터 개시되며, 후보자의 경영 역량, 리더십, 도덕성 등을 심도 있게 심의하여 최적의 적임자를 선임하도록 명문화되어 있습니다. 또한, 갑작스러운 사고 등 비상 상황 발생 시를 대비한 직무 대행자 우선순위와 비상 승계 절차를 구체적으로 마련하여 조직의 안정성을 유지하고 있습니다.

이사회 역량 강화

신한카드는 이사회가 급변하는 금융 환경에 효과적으로 대응할 수 있도록 이사회 운영에 대한 체계적인 평가와 함께 사외이사 역량 강화를 위한 교육 프로그램을 지속적으로 운영하고 있습니다.

사외이사 교육 지원 신한카드는 사외이사가 이사회 직무를 충실히 수행할 수 있도록 다양한 교육 및 연수 프로그램을 운영하고 있습니다. 금융감독 규제 동향, 거시경제 전망, 디지털·AI 기술 현황 등 이사회의 전략적 의사결정에 필요한 폭넓은 영역을 주제로 교육을 실시하며, 신규 선임 이사에 대해서는 직무수행에 관한 별도 교육을 제공하고 있습니다.

2025년 사외이사 교육 실적

교육 프로그램	실시	시간
회사 경영현황 교육	3월	1시간
금융회사 사외이사 연수 프로그램	4월~6월	14시간
중장기 지속가능 성장 전략	5월	20분
내부회계관리제도 교육	8월	20분
최신 금융감독당국 규제에 따른 리스크 영향 분석	8월	10분
'26년 거시경제 전망 공유	11월	30분
생성형 AI 및 데이터사업 현황 보고	11월	20분
제3자 리스크관리 체계 현황 및 대응	11월	20분
기후리스크 현황과 대응 방안	12월	20분
금융소비자보호 현황 및 향후계획	12월	30분

기업 윤리 및 컴플라이언스

윤리·준법경영

윤리·준법경영 거버넌스

윤리경영 추진 거버넌스 신한카드는 윤리·준법 경영을 전사적 의사결정 체계 안에서 일관되게 운영하며, 주요 사항은 부서장·본부장 점검을 시작으로 임원 보고, 대표이사 검토를 거쳐 이사회에서 최종 심의·의결됩니다. 이사회 산하 감사위원회는 윤리·준법 및 내부통제 전반의 최고 감독 기구로서 2025년에는 정호열, 조진희, 신원, 최재봉 감사위원이 활동하였으며, 외부감사인과의 회의를 경영진 참석 없이 독립적으로 진행하여 감사의 실질적 독립성을 보장합니다.

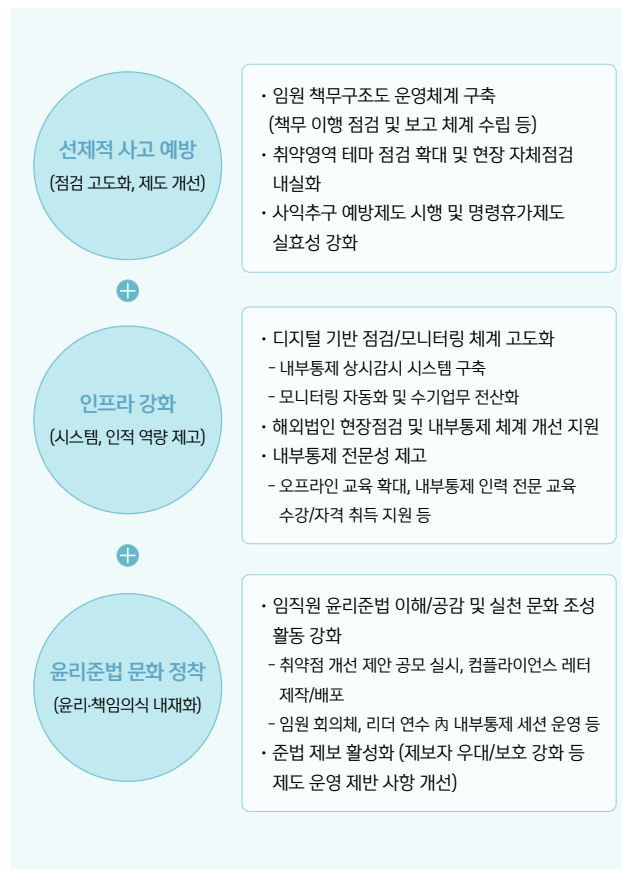
이 외에도 내부통제 인프라를 강화하고 임직원 직업윤리 및 준법정신을 중시하는 조직문화 정착을 위해 24년 12월 지배구조 내부규범을 개정해 내부통제위원회를 신설하였습니다. 내부통제위원회는 내부통제 활동의 실효성 강화 관점에서 책무구조도에 기반한 임원·대표이사의 내부통제 관리의무 이행 점검, 평가 및 미흡사항에 대한 개선 등 조치를 요구하는 감독/감시 역할을 수행하고 있습니다.

내부통제 관련 업무를 총괄하는 준법감시인은 실효성 있는 내부통제 확립 및 금융사고 예방을 위해 관련 정책, 제도, 절차를 운영하고 있으며, 활동 결과를 CEO 및 내부통제위원회에 정기적으로 보고하고 있습니다.

신한카드 윤리경영 거버넌스

이사회(감사위원회)	대표이사·임원의 내부통제 총괄 관리의무 감독 점검 결과 도출 주요사항 심의·의결
대표이사	임원 관리 조치 이행 점검 책무 이행 관리 현황·평가 결과 → 이사회 보고
임원	소관업무·조직 점검 결과 검토·승인 개선현황 모니터링 → 대표이사 보고
부서장·본부장	내부통제 업무 매뉴얼 항목별 점검 → 임원 보고

2025년 내부통제체계 추진 방향



윤리경영 관련 정책 및 규정 신한카드는 임직원이 준수해야 할 윤리·준법 기준을 명문화하고 법규 변화에 따라 지속 정비하며, 2025년에는 내부회계관리규정을 감사위원회 전원 찬성으로 개정하였고, 재무건전성·경영에 중대한 영향을 미칠 수 있는 정보와 고객·거래상대방 관련 미공개 정보를 비밀정보로 분류하여 엄격하게 관리합니다.

중장기적 관점에서 내부통제 실질적 강화를 위해서는 임직원 윤리·책임 의식 내재화가 무엇보다 중요하며, 이를 위해 매년 추진 계획을 수립하고 사업 전략에 반영하고 있습니다. 2025년에는 1線 윤리준법 실천 문화 조성을 위해 White hacker 운영, 취약점 개선 공모 등을 실시하였고, 리더의 윤리준법 이해 및 공감 활동을 확대하고 내부통제 인재밀집도 강화를 중점 추진하였습니다.

윤리·준법경영 활동

윤리·준법 실천 활동 신한카드는 임직원이 윤리·준법을 단순한 규정 준수가 아닌 일상 업무의 실천 원칙으로 내재화할 수 있도록 다양한 자율적 실천 활동을 운영합니다. 임직원은 매년 윤리·준법 실천서약서를 작성하여 윤리강령 및 행동규범 준수에 대한 개인적 의지를 공식적으로 확인하고, 법규준수 자기진단을 통해 준법 위반 가능성을 스스로 점검하며, 윤리·준법 관련 문의 대응 채널을 통해 업무 수행 중 유형별 문의에 즉시 자문을 구할 수 있습니다.

신한카드는 미공개 중요정보를 활용한 주식 불공정거래를 방지하기 위해 관련 부서 및 담당 직원을 대상으로 반기별 예방교육을 실시하고 개인별 금융투자상품 거래 내역을 정기적으로 신고하도록 하여 특이사항 여부를 확인하며, 이해상충 가능성이 있는 거래에 대해서는 이해상충 해소 담당 부서장과 사전에 협의하고 우려가 있는 종목·회사명 등을 거래제한 또는 거래주의 목록으로 등재·관리하여 이해상충 문제를 사전에 차단합니다.

기업 윤리 및 컴플라이언스

윤리·준법경영

윤리경영 실천프로그램

- ✓ 윤리경영 리더십 내재화를 위한 'Tone at the Top 프로그램' 운영
- ✓ 리더(CEO, 임부서장) 대상 오프라인 연수 및 실천 다짐 프로그램 운영
- ✓ CEO 및 전 임원 참석 정기 회의체 내 내부통제 세션 운영
- ✓ 임직원 대상 내부통제·정보보안 오프라인 교육 실시
- ✓ 직무 특성에 맞는 내부통제 오프라인 교육 확대
- ✓ 내부통제 제도·정책·이슈 공유를 위한 컴플라이언스 레터 제작·배포
- ✓ 전사 사고예방 테마교육 교재 제작 및 교육 실시

임직원 윤리·준법 교육 신한카드는 신입사원부터 임원, 계약직, 해외 법인 직원까지 전 구성원을 대상으로 직군·직무·고용형태에 맞춘 준법 감시 교육을 세 영역으로 구분하여 운영하며, 정보교류차단 관련 교육도 정기적으로 실시하여 적용 사항, 준수 의무, 위반 시 행정제재 및 형사 처벌 사항을 충분히 숙지하도록 합니다. 자금세탁 및 테러자금조달금지 관련 교육으로는 전 임직원 대상 매년 1회 온라인 연수를 진행합니다. 추가로 화상 교육을 통해 실무자 대상 자금세탁방지 실무 교육도 상시 진행 중이며, 별도로 볼커를 준수·내부통제 교육과 월간 금융사고 예방 활동 교육도 운영하고 있습니다. 불공정거래 예방 교육은 상·하반기 각 1회 유관부서 담당자를 대상으로 실시하며, 임직원 컴플라이언스 교육은 신입 입문 연수, 경력직 직무교육, 준법담당자 역량강화, 직무 분리·명령휴가제도 이해, 소비자보호 실무, 금융소비자보호 온라인, 그룹 공동 윤리준법, 전사 사고예방, 해외법인 초청 직무교육, 윤리준법 온라인 교육 등으로 구성됩니다.

2025년 임직원 윤리 준법 교육 현황

(단위: 명)

구분	2023	2024	2025
윤리·준법 사이버교육	2,956	3,056	2,814
윤리·준법 실천서약서 작성	2,956	3,056	2,814
법규준수 자기진단	2,460	2,535	2,437
준법감시 담당자 역량 강화 교육	124	138	141

협력사·판매채널 윤리경영 강화 신한카드는 협력사 및 판매채널 거래 전 과정에서 윤리·준법 기준 준수를 위한 관리 체계를 운영하며, 협력업체 리니언시 제도(불공정 거래 자진신고 감면제)를 통해 금품·향응 수취, 폭언·폭행·성희롱 등 임직원의 부당 행위를 방지합니다. 판매대리·중개업자에 대해서는 담당 부서의 상·하반기 1단계 점검과 소비자보호부의 2단계 검증으로 구성된 2트랙 점검 체계를 운영하고 위반 시 개선 요청 및 합동 현장점검을 실시하며, 전체 과정은 금융소비자보호 내부통제위원회를 통해 CEO 및 CCO에게 보고됩니다. 판매채널 교육으로는 신입·직무·상품 속지·금소법·방문판매 모범규준 교육을 실시합니다.

윤리·준법 관련 리스크 관리

윤리·준법 관련 신고 체계 신한카드는 위법하거나 비윤리적인 행동을 임직원이 조기에 인지하고 제보함으로써 회사가 건전하게 성장할 수 있도록 내부자 제보 제도를 운영합니다. 임직원은 사내 제보 시스템, 홈페이지, 우편·이메일, 전화·방문, 면담 요청 등 다양한 채널을 통해 조직 내 각종 위법 및 부당 행위를 제보할 수 있습니다. 제보자의 신분과 제보 내용은 익명 신고 기능을 통해 철저히 비공개로 관리하며 제보자를 엄격하게 보호합니다. 사고 예방에 기여한 내부자에게는 손실 감소액에 따라 포상을 실시하고, 근무 성적 평가 시 우대를 받을 수 있도록 하여 내부자 제보 제도의 원활한 작동을 도모합니다.

내부자 제보 제도는 제보 방법, 접수·조사, 조치·결과 통보, 제보자 보호·우대의 4단계 프로세스로 운영됩니다. 제보자는 사내 시스템 등 다양한 채널로 제보를 접수하면, 준법감시인과 담당 관리자가 전담하여 조사하며 제보 내용의 외부 누설을 엄격히 금지합니다. 조사 완료 후 결과 통보를 원칙으로 하되, 비밀 유지가 필요한 사안이거나 통보가 불가한 익명 제보의 경우 통보를 생략할 수 있습니다. 제보자의 신분과 내용은 기밀로 유지하여 불이익을 방지하며, 사고 예방 기여 시 포상 또는 평가 우대를 비공개로 추천합니다.

준법지원시스템 신한카드는 준법감시 및 내부통제 활동 전반을 통합적으로 관리하기 위해 점검, 교육, 사규 및 계약 관리를 포함한 준법지원 시스템을 운영하고 있습니다. 주요 업무 절차와 수행 이력을 정형화하여 체계적으로 관리함으로써 내부통제의 효율성을 높이고 있습니다. 또한, 지속적인 기능 개선과 업그레이드를 통해 시스템의 편의성과 안정성을 강화하며, 준법지원 활동이 보다 효과적으로 이루어질 수 있도록 관리 체계를 지속적으로 개선해 나가고 있습니다.

기업 윤리 및 컴플라이언스

윤리·준법경영

내부통제시스템

자금세탁 및 테러자금조달 예방 활동

신한카드는 자금세탁방지 의무 이행을 위해 자금세탁방지 시스템을 운영하고 있습니다. 동 시스템을 통해 자금세탁 의심거래 및 고액 현금거래를 모니터링하고 있으며, 모니터링의 실효성 확보를 위해 정기적으로 시스템 적정성을 점검 및 관리하고 있습니다. 아울러 신상품 출시 전 자금세탁 위험도를 평가하여 관리하는 사전 예방 체계를 운영하고 있습니다.

자금세탁방지제도의 운영 현황은 감사위원회에 정기적으로 보고되며, 감사위원회는 자금세탁방지 전담 인력의 적정성을 지속적으로 점검하고 업무 수행에 충분한 수준으로 유지될 수 있도록 담당 부서에 권고합니다.

고객확인제도(KYC) 운영

신한카드는 고객과의 거래 관계 수립 전 철저한 신원 확인 및 검증 절차를 거치는 고객확인제도(KYC) 정책을 수행하고 있습니다. 전담 부서의 전문 인력이 실소유자 확인 업무에 대한 사후 검증을 실시하고 있으며, 거래 기간 중 자금세탁 위험 수준에 따라 고객확인 재이행 주기를 자동 운영하고 있습니다. 이를 통해 고객 정보를 주기적으로 최신화하고 있습니다.

금융사고 예방 및 고객자산 보호 활동

신한카드는 임직원의 위법·부당한 행위를 사전에 방지하기 위해 명령휴가 제도와 직무분리제도를 운영합니다. 명령휴가제도는 특정 직무 담당 임직원에게 의무적으로 휴가를 부여함으로써 장기 단독 업무 처리로 인한 금융사고를 사전에 차단하며, 적용 대상·실시 주기·휴가 기간 등 세부 사항은 별도 지침으로 정하여 운영합니다. 직무분리제도는 단독 처리로 인한 부정 행위 가능성을 구조적으로 차단하고, 관련 교육을 전 임직원 대상으로 정기적으로 실시합니다. 신한카드는 고객보호 전방위 관리체계 혁신을 2025년 전략 과제로 설정하여 금융소비자 보호를 위한 전 프로세스의 점검과 관리 체계 강화를 지속해 나갑니다.

내부통제시스템 점검

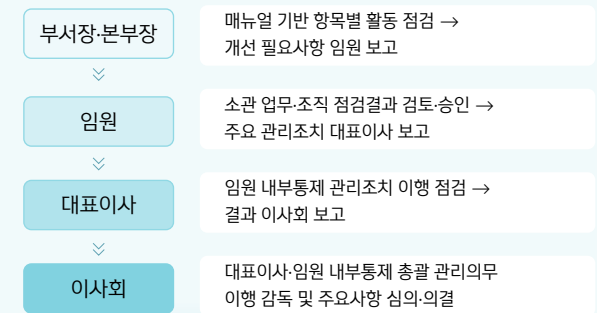
신한카드는 개정된 지배구조법에 따라 임원과 대표이사의 책임과 의무를 강화하기 위해 책무구조도 기반 내부통제 점검·관리·보고 체계를 수립하여 운영합니다. 부서장·본부장은 내부통제 업무 매뉴얼에 따라 항목별 활동을 점검하고 이행 결과와 개선 필요사항을 임원에게 보고합니다. 임원은 소관 업무·조직의 점검 결과를 검토·승인하고 개선 현황을 모니터링하며 주요 관리조치 이행 사항을 대표이사에게 보고합니다. 대표이사는 임원의 내부통제 관리조치 이행을 점검하고 책무 이행 관리 현황 및 평가 결과를 이사회에 보고하며, 이사회는 대표이사 및 임원의 내부통제 총괄 관리의무 이행을 감독하고 점검 결과 도출된 주요 사항을 심의·의결합니다.

2025년 감사위원회는 내부회계관리제도 운영실태, 외부감사인 재무제표 검토 결과, 준법감시팀의 내부통제 결과 및 계획, 공시 운영실태, 내부통제시스템 운영평가, 자금세탁방지제도 운영평가, 감사결과 등을 포함한 9개 안건을 심의하였습니다. 이 중 내부회계관리규정 개정, 2025년 상근감사위원 전략과제 수립, 제39기 감사보고서 제출, 내부감시장치에 대한 감사의 의견서 제출 등 4개 의결안건이 전원 찬성으로 가결되었습니다.

감사위원회는 내부통제의 형식적 운영을 방지하기 위해 다음 사항을 담당 부서에 권고하였습니다. 공시 운영 과정에서 내용의 불일치·지연·누락이 발생하지 않도록 철저한 관리를 당부하였으며, 내부회계관리제도 정기 점검이 형식적·습관적 절차로 굳어지지 않도록 실질적 점검 기준을 유지할 것을 강조하였습니다. 아울러 자금세탁방지 전담 인력의 적정성 확보와 외부감사인 3년 차 노후를 감안한 감사 계약시간의 적정성 모니터링을 지속적으로 이행하도록 하였습니다.

신한카드 내부통제시스템

내부통제 점검·보고 체계



2025년 감사위원회 활동

심의 현황

9 전체 심의 안건	- 내부회계관리제도 운영실태·외부감사인 재무제표 검토 - 준법감시팀 내부통제 결과·자금세탁방지 운영평가
4 의결 안건 전원찬성	- 내부회계관리규정 개정 가결 - 제39기 감사보고서 제출 가결

기업 윤리 및 컴플라이언스

전사 리스크 관리

리스크 관리 거버넌스

신한카드는 리스크 관리의 독립성과 실효성을 확보하기 위해 이사회, 경영진, 실행조직의 3단계로 구성된 리스크 관리 거버넌스 체계를 운영합니다.

위험관리위원회 이사회 내 소위원회인 위험관리위원회는 전사 리스크 관리의 최고 의사결정 기구입니다. 리스크 관리 정책 및 전략 수립·변경, 회사가 감내 가능한 리스크 총한도 설정, 현지법인 관련 자본금 출자·증자 및 기업 인수합병에 수반되는 리스크 관련 사항, 위험관리위원회규정의 제·개정 및 폐지 등을 심의합니다. 또한 리스크 유형별 한도 설정 및 한도 초과 승인, 리스크관리규정의 제·개정 및 폐지, 소매 신용평가시스템, 적정투자한도 및 손실허용한도 승인, 리스크관리조직 구조 및 업무분장에 관한 사항을 결의합니다. 2025년 위험관리위원회는 리스크관리정책 규정 제정 및 위험관리위원회 규정 개정을 심의하고, 리스크관리규정 개정을 결의하였습니다. 또한 2026년 리스크 총한도 및 유형별 한도 설정, 최소 자기자본비율 설정, 리스크관리조직 구조 및 업무분장 변경 등 중요 안건을 결의하였습니다.

리스크관리협의회 회사 경영 과정에서 발생할 수 있는 다양한 리스크를 종합적으로 관리하는 리스크관리협의회는 ALM(Asset Liability Management) 및 수익성과 관련된 사안을 체계적으로 운영하기 위해 설치되었습니다. 이 협의회는 위험관리위원회에서 결의 및 심의한 사항을 효과적으로 실행하는 것을 목표로 하며 회의결과는 위험관리위원회에 정기적으로 보고되어 이사회 차원의 감독이 이루어집니다. 정기 협의회는 월 1회 개최되며, 필요 시 임시 협의회를 통해 주요 리스크 이슈에 신속하게 대응할 수 있도록 선제적인 관리 체계를 유지하고 있습니다.

리스크관리본부 신한카드는 전사 리스크를 통합적으로 관리하고 모니터링 하는 실행 조직으로 리스크관리본부 산하 리스크총괄부를 운영하고 있으며, 리스크총괄부는 리스크 전략 및 정책의 수립과 리스크 분석, 신용 관리 모형 개발 및 운영, 리스크 감리 등 전반 업무를 담당하고 있습니다.

리스크 관리 원칙

신한카드는 건전한 자산 성장과 지속가능한 수익성 확보를 위해 경영활동 과정에서 직면한 주요 리스크 뿐만 아니라 위기 상황에서 발생할 수 있는 잠재적 리스크까지 체계적으로 식별 및 측정하고, 통제와 모니터링을 통해 관리하고 있습니다. 국제 기준인 바젤Ⅲ를 기반으로 리스크 관리 체계를 구축하여 건전한 자본 적정성을 유지하며, 리스크를 재무적 리스크와 비재무적 리스크로 구분하여 유형별 특성에 맞는 관리 방법론을 적용합니다.

리스크 관리 기준 및 체계

신한카드는 위험관리 정책의 수립 및 감독에 관한 사항을 규정한 리스크 관리정책규정과 위험관리위원회의 정의 및 역할을 규정한 위험관리위원회규정에 따라 명확한 리스크 관리 기준 및 규정 체계를 운영하고 있습니다. 세부 내용에 대한 제·개정 및 폐지 여부는 이사회 결의를 통해 결정되며, 리스크관리 조직 및 방법 등에 관한 사항을 규정하고 있는 리스크관리규정은 위험관리위원회 결의를 통해 제·개정 및 폐지됩니다. 이 외에도 구체적 리스크관리 대상, 방법, 절차 등을 명시한 리스크 관리업무규칙, 종합위기관리규칙, 리스크 사전사후 점검운영규칙 등으로 관련내용을 세분화하여 운영함으로써 리스크 관리의 체계성과 일관성을 유지하고 있습니다.

유형별 리스크 관리

신한카드는 크게 재무 리스크와 비재무 리스크로 구분하여 각 유형 특성에 맞는 방법론을 적용하고, 이러한 통합적 리스크 관리 체계를 바탕으로 선제적 리스크 대응 역량을 지속 강화하고 있습니다. 각 유형별 리스크는 구체적인 측정 방법에 따라 산출, 평가되며 보다 정교한 리스크 관리 체계가 운영될 수 있도록 실시간 및 정기 모니터링을 통해 관리되고 있습니다.

재무적 리스크

재무적 리스크는 자산·부채의 가치 변동 및 손실과 직결되는 리스크로, 신용리스크, 유동성리스크, 시장리스크로 구분됩니다.

신용리스크 거래 상대방의 채무불이행으로 인해 손실이 발생할 가능성을 의미합니다. 신한카드는 RORWA(위험가중자산 수익률)를 기반으로 우량자산을 확대하며, RWA 및 대손충당금 산출 방식의 정교화를 통해 리스크 대비 수익성을 지속적으로 관리합니다. 소매 신용평가시스템은 금융감독원의 승인을 거쳐 운영하며, 신용평가모형의 적정성을 정기적으로 검증하여 그 결과를 위험관리위원회에 보고합니다.

유동성리스크 자금 수급 불균형으로 인해 지급 의무를 이행하지 못하거나 자산을 적정 가격에 처분하지 못할 위험을 의미합니다. 신한카드는 유동성리스크시스템을 활용하여 월말 기준 현금 흐름을 측정하고 모니터링합니다. 자금 조달의 편중과 분산, 자산 유동화 등 위기 발생 항목 및 가능성을 지속적으로 모니터링하여 유동성 위험을 선제적으로 관리하며, 시장의 급격한 변화에 따른 유동성 위기 상황에 대비한 위기상황 분석 및 비상조달계획을 수립하여 운영합니다.

기업 윤리 및 컴플라이언스

전사 리스크 관리

시장리스크 금리·환율·주가 등 시장 변수의 변동으로 인해 보유 자산의 가치가 하락하여 손실이 발생할 위험을 의미합니다. 신한카드는 시장 리스크시스템에 BIS 기준의 표준 방법을 적용하여 시장리스크량을 산출하고 모니터링합니다. 금리·환율·주가 등 시장 요인 변동에 따른 이슈 및 민감도 분석을 실시하고, 스트레스 테스트를 수행하여 종합적인 리스크 관리를 수행합니다. 일정 수준 이상의 리스크에 대해서는 적절한 통제 및 경감 활동을 수행합니다.

비재무적 리스크

비재무적 리스크는 내부 프로세스·인적 요인·시스템·외부 사건 등으로 인해 발생하는 리스크로 운영리스크, 환경·사회 리스크, 평판리스크로 구분됩니다.

운영리스크 부적절하거나 잘못된 내부 프로세스·인력·시스템 또는 외부 사건으로 인해 발생하는 손실 위험을 의미합니다. 신한카드는 운영 리스크시스템을 활용하여 부서 단위 잠재리스크 프로파일 및 핵심위험 지표(KRI)를 모니터링하며, 발생한 손실데이터를 수집·관리합니다. 리스크량 측정은 BIS기준 표준방법에 따라 평가하며, 일정 수준 이상의 리스크에 대해 적절한 통제 및 경감 활동을 수행합니다.

환경·사회 리스크 환경과 사회 영역에서 발생할 수 있는 문제로 인해 재무적 손실, 규제리스크 등을 겪을 위험을 의미합니다. 신한카드는 2018년 신한금융그룹이 제정한 환경 및 사회 리스크 관리 모범규준을 준수하며, 회사의 지속가능성 강화를 위해 환경·사회·거버넌스 요소를 고려한 비재무 리스크를 체계적으로 관리합니다. 기후 리스크 시나리오 분석과 금융탄소배출량 모니터링을 수행하는 비재무 리스크 관리 시스템을 운영하며, 신사업을 추진할 때에는 '환경·사회 리스크 사전 리뷰'를 실시하여 환경과 사회에 미칠 수 있는 잠재적 위험을 사전에 점검합니다.

평판리스크 평판에 대한 효과적인 관리를 위해 전사 민원 현황, 정보 보호 체계, 유의 업종 가맹점 현황, 부정거래 관리 현황 등을 리스크 관리협의회에서 정기적으로 검토하고 있습니다. 온라인 금융사기 및 부정 사용 증가에 대응하기 위해 FDS(Fraud Detection System)를 운영하고 있으며, 변화하는 결제 환경과 새로운 부정거래 유형에 맞춰 AI 머신러닝 기술을 활용한 탐지 시스템을 고도화하고 있습니다. 아울러 정보보호 거버넌스 관리 대시보드 도입, 이상 징후 탐지 시나리오 개선, 고객 동의 정보시스템 구축 등 보안관리 및 정보보호 체계를 지속적으로 강화하고 있습니다.

2025년 주요 관리성과

신한카드는 리스크관리 체계 강화를 위해 2025년 4가지 중점과제를 추진하였습니다.

첫째, 대내외 불확실성에 대응한 위기 관리 체계 강화 및 규제 환경 변화 대응입니다. 금융시장 및 시장 환경 시나리오에 따른 시뮬레이션을 기반으로 리스크관리 체계를 강화하고, 규제 도입에 따른 영향을 점검하여 대응방안을 수립하였습니다.

둘째, 운영리스크 관리 실효성 제고입니다. 업무 프로세스와 연계하여 핵심위험지표(KRI)의 모니터링 효율성을 높이고, 사업연속성계획(BCP)을 내재화하였으며, 운영리스크 관리체계 관련 전사 교육 프로그램을 운영하였습니다.

셋째, 효율적 자본관리와 해외법인 리스크관리 강화입니다. RWA와 대손충당금 산출 방식을 정교화하고, 해외법인의 리스크 거버넌스를 명확화하였습니다.

넷째, 건강한 자산성장에 대한 지원입니다. RORWA(위험가중자산 수익률)를 기반으로 우량자산을 확대하고, 시장 변화에 선제적으로 대응할 수 있게 리스크관리를 강화하였습니다.

리스크 유형별 관리

재무적 리스크

신용리스크

RORWA 기반 우량자산 확대
RWA-대손충당금 산출 정교화

유동성리스크

월말 기준 현금흐름 모니터링
자금조달 편중·분산 관리/비상조달계획 운영

시장리스크

BIS 기준 표준방법으로 리스크량 산출
금리·환율·주가 민감도 분석 및 스트레스 테스트

비재무적 리스크

운영리스크

부서단위 잠재리스크 프로파일·KRI 모니터링
BIS 기준 표준방법 평가

환경·사회 리스크

신한금융그룹 모범규준 준수
기후 리스크 시나리오 분석/사전 리뷰 실시

평판리스크

FDS 운영 및 AI 머신러닝 탐지 고도화
정보보호 거버넌스 강화

2025년 주요 관리성과

1

위기관리 체계 강화

대내외 불확실성·규제 환경 변화 대응

2

운영리스크 관리 실효성 제고

KRI 모니터링 효율화·BCP 내재화

3

효율적 자본관리 해외법인 리스크 강화

RWA-대손충당금 산출 정교화

4

건강한 자산성장 지원

RORWA 기반 우량자산 확대

Appendix

ESG Data	59
주요 수상 및 단체 가입	68
ESG Index	69
About This Report	73

요약 연결재무상태표

구분	단위	2023	2024	2025
현금 및 예치금	백만 원	587,523	864,692	550,151
당기손익-공정가치측정금융자산	백만 원	951,025	606,717	684,773
파생금융상품자산	백만 원	147,727	670,186	567,126
상각후원가측정 신용카드채권 등	백만 원	36,740,727	37,267,649	36,758,882
리스자산	백만 원	2,082,762	2,133,859	1,907,243
기타포괄손익-공정가치측정금융자산	백만 원	393,979	378,530	353,044
유형자산	백만 원	638,694	645,716	626,229
관계기업에 대한 투자	백만 원	92,456	101,903	124,995
기타 자산	백만 원	1,785,270	1,467,842	1,315,090
자산총계	백만 원	43,420,162	44,137,094	43,186,732
파생금융상품부채	백만 원	18,978	6,100	880
차입부채	백만 원	7,962,662	6,550,378	4,401,105
사채	백만 원	21,650,752	24,409,874	25,514,667
기타 부채	백만 원	5,732,784	4,893,846	4,196,359
부채총계	백만 원	35,365,175	35,860,198	34,686,850
지배지분	백만 원	8,046,290	8,253,755	8,471,106
자본금	백만 원	626,847	626,847	626,847
자본잉여금	백만 원	860,729	860,729	860,729
자본조정	백만 원	-1,548	-2,354	-2,765
기타 포괄손익누계액	백만 원	-55,952	-79,023	-20,029
이익잉여금	백만 원	5,916,393	6,147,734	6,306,502
비지배지분	백만 원	8,696	23,141	28,776
자본총계	백만 원	8,054,987	8,276,896	8,499,882
연결에 포함된 회사 수 ¹⁾	개	12	14	14

1) 당사의 연결대상 종속회사의 수로, 신한카드 본사를 제외한 수치임

요약 연결포괄손익계산서

구분	단위	2023	2024	2025
영업수익	백만 원	5,378,612	6,173,106	5,892,383
영업비용	백만 원	4,575,783	5,415,665	5,282,363
영업이익	백만 원	802,827	757,441	610,020
영업외손익	백만 원	3,204	12,081	-3,126
관계기업손익에 대한 지분	백만 원	-2,831	-4,053	12,794
법인세차감전순이익	백만 원	803,200	765,469	619,688
연결총당기순이익	백만 원	621,908	575,261	480,205
지배기업소유주지분	백만 원	620,582	572,147	476,745
비지배지분	백만 원	1,326	3,114	3,460
연결총포괄손익	백만 원	583,014	553,274	539,374
지배기업소유주지분	백만 원	581,882	550,576	535,739
비지배지분	백만 원	1,132	2,698	3,635
주당순이익	원	4,710	4,309	3,548
연결에 포함된 회사 수 ¹⁾	개	12	14	14

1) 당사의 연결대상 종속회사의 수로, 신한카드 본사를 제외한 수치임

신용등급

구분	단위	2023	2024	2025
Moody's	등급	A2(STABLE)	A2(STABLE)	A2(STABLE)
S&P	등급	A-(STABLE)	A-(STABLE)	A-(STABLE)
한국신용평가	등급	AA+(안정적)	AA+(안정적)	AA+(안정적)
한국기업평가	등급	AA+(안정적)	AA+(안정적)	AA+(안정적)
NICE신용평가	등급	AA+(안정적)	AA+(안정적)	AA+(안정적)

ESG Data

경제

신용카드 및 체크카드 회원 수

구분	단위	2023	2024	2025
신용+체크카드 회원수	백만 명	20.7	20.6	20.5
신용카드 이용 회원(1개월)	백만 명	11.1	10.9	11.0

체크카드 회원 수

구분	단위	2023	2024	2025
총 체크카드 회원	백만 명	14.0	14.0	13.8
체크Only	백만 명	7.6	7.7	7.5

취급액(해외자회사 제외 별도 기준)

구분	단위	2023	2024	2025
YoY	%	2.7	3.9	3.5
기타	조 원	7	7	6
장기카드대출	조 원	9	9	9
단기카드대출	조 원	13	13	12
일시불/할부	조 원	190	199	209
체크	조 원	29	31	32

영업자산 규모(해외 자회사 제외 별도 기준)

구분	단위	2023	2024	2025
기타(할부금융 등)	십억 원	11,621	11,624	10,824
장기카드대출	십억 원	8,126	8,420	8,108
단기카드대출	십억 원	1,510	1,569	1,367
신용판매대금	십억 원	18,132	18,587	18,908

지속가능금융

친환경 관련 카드상품 취급액

구분	단위	2023	2024	2025
EV	억 원	3,631.1	4,559.2	4,050.7
Deep ECO	억 원	2,551.8	1,866.9	1,187.3
EEverywhere	억 원	46.8	231.5	1,109.9

※ 신상품 Eco Plan은 2026년 4월 출시

지속가능금융

구분	단위	2023	2024	2025
사회적(Social) 채권(신규)	십억 원	319.5	803.7	555.1
녹색(Green) 채권(신규)	십억 원	0	150	0
서민금융지원 대출(신규)	십억 원	2,675.7	2,285.8	2,596.1
서민금융지원 대출(잔액)	십억 원	2,568.2	2,345.5	2,405.8
스타트업 지분투자(잔액)	십억 원	6.7	6.9	8.0
친환경 대출(신규)	십억 원	31.3	42.0	148.3
친환경 대출(잔액)	십억 원	33.2	21.7	59.6

디지털 혁신 성과

구분	단위	2023	2024	2025
신한 SOL페이 누적 회원 ¹⁾	만 명	1,687	1,805	1,948
신한 SOL페이 MAU ²⁾	만 명	903	893	1,015
신한 SOL페이 취급액 ³⁾	조 원	27.7	28.5	29.7
디지털 취급액 Coverage(결제) ⁴⁾	%	27.7	29.4	33.2
디지털 취급액 Coverage(금융) ⁵⁾	%	67.5	70.7	73.6

- 1) 해당 연도 연말 기준, 신한 SOL페이 누적 가입 회원 수
2) 해당 연도 12월 기준, 1회 이상 신한 SOL페이 방문 이력이 있는 회원 수
3) 해당 기간 내 신한 SOL페이를 통해 일어난 결제, 금융 거래 이용 금액의 합계
4) 해당 기간 내 전사 개인 결제 취급액 중 디지털 취급액의 비중
5) 해당 기간 내 전사 금융 취급액 중 디지털 채널을 통한 취급액 비중

ESG Data

환경

에너지 사용량

	구분		단위	2023	2024	2025
화석연료	도시가스(LNG)		GJ	18,311.0	17,780.5	17,052.0
	가스/디젤오일 (경유)		GJ	13.6	13.6	13.6
	차량	휘발유	GJ	6,877.9	9,892.6	7,444.6
		경유	GJ	28.0	29.5	1.1
전력	외부전력		GJ	216,584.5	219,621.2	215,998.2
	전기차량 충전		GJ	8.5	6.3	33.5
	재생에너지	REC 구매량	GJ	-19,565.2	-19,565.2	-19,565.2
		녹색프리미엄 구매량	GJ	-78,931.2	-93,129.6	-48,825.6
			에너지 사용량(합계)		GJ	143,327.0

온실가스 배출량

구분			단위	2023	2024	2025
내부 배출량	지역 기반	Scope 1	tCO ₂ eq	1,394.6	1,585.5	1,367
		Scope 2	tCO ₂ eq	10,365.1	10,560.2	10,338
		SCOPE 1+2 (합계)	tCO ₂ eq	11,759.0	12,145.0	11,705
내부 배출량	시장 기반	Scope 1	tCO ₂ eq	1,394.6	1,585.5	1,367
		Scope 2	tCO ₂ eq	5,651.5	5,167.2	7,065
		SCOPE 1+2 (합계)	tCO ₂ eq	7,046.0	6,752.0	8,432
금융 배출량	7대 자산		tCO ₂ eq	631,709.0	687,876.0	694,714.0
	SCOPE 3(합계) ¹⁾		tCO ₂ eq	631,709.0	687,876.0	694,714.0

재생에너지 발전량

구분	단위	2023	2024	2025
태양광 발전량 ²⁾	MWh	23.9	23.5	23.7

1) SCOPE3는 자체 산정된 값으로 별도로 검증 받은 것은 아님

2) 본사 옥상 태양광

종이 사용량

구분	단위	2023	2024	2025
종이 사용량	ton	47.9	38.1	33.4

용수 사용량

구분	단위	2023	2024	2025
상수도	m³	47,210	46,460	48,720
지하수	m³	5,558	4,749	4,374

폐기물 배출량

구분		단위	2023	2024	2025
일반 폐기물	소각	ton	52.5	52.5	55.1
재활용 폐기물	종이	ton	57.1	57.2	56.5
	스티로폼	ton	42.0	42.0	42.0
	유리	ton	10.8	11.2	12.2
	캔	ton	0.5	0.6	0.3
	플라스틱	ton	26.7	28.0	24.8

환경경영 일반

구분	단위	2023	2024	2025	
이사회 환경경영 성과 검토 횟수	회	3.0	3.0	2.0	
환경투자 실적	친환경 IT제품	백만 원	551.6	1,390.6	2,602.7
	노후시설 교체	백만 원	72.8	126.3	843.7

임직원¹⁾

임직원 현황

구분		단위	2023	2024	2025
계약 조건 ²⁾	기간제 근로자(여)	명	79	60	40
	기간제 근로자(남)	명	131	91	120
	기간의 정함이 없는 근로자(여)	명	1,075	1,095	1,073
	기간의 정함이 없는 근로자(남)	명	1,343	1,348	1,212
	직원이 아닌 근로자 ³⁾	명	2,207	2,012	1,851
직급	임원직(여)	명	4	4	3
	임원직(남)	명	28	24	29
	부서장(여)	명	12	15	7
	부서장(남)	명	126	146	103
	과장~부부장 정규직(여)	명	640	700	734
	과장~부부장 계약직(여)	명	0	0	0
	과장~부부장 정규직(남)	명	999	990	914
	과장~부부장 계약직(남)	명	0	0	0
	과장 미만 정규직(여)	명	423	381	332
	과장 미만 계약직(여)	명	75	56	40
	과장 미만 정규직(남)	명	218	211	195
	과장 미만 계약직(남)	명	103	67	91
근로 형태	통상 근로자(full-time)	명	2,569	2,592	2,448
	단시간 근로자(part-time)	명	59	2	0
지역별	국내	명	2,618	2,583	2,437
	해외	명	10	11	11

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

2) 등기임원을 포함한 임직원 수

3) 신한카드 사업활동에 직원이 아닌 도급인, 콜센터, 카드 모집인 등이 포함되어 있음

구분			단위	2023	2024	2025
신규채용	연령별	30대 미만(여)	명	25	20	30
		30대 미만(남)	명	38	22	29
		30~50대 미만(여)	명	43	20	15
		30~50대 미만(남)	명	26	29	27
		50대 이상(여)	명	1	0	4
		50대 이상(남)	명	13	5	35
	직급별	임원직	명	0	0	0
		부서장	명	0	0	0
		과장~부부장	명	8	4	2
		과장 미만	명	138	92	138
퇴직	성별	퇴직자(여)	명	46	47	78
		퇴직자(남)	명	72	78	149
이직 ¹⁾	성별	이직자(여)	명	46	47	74
		이직자(남)	명	65	69	135
	연령별	30대 미만	명	24	13	17
		30~50대 미만	명	55	55	77
		50대 이상	명	32	48	115
	직급별	임원직	명	0	0	0
		부서장	명	1	0	0
		과장~부부장	명	23	7	103
		과장 미만	명	88	109	106

1) 자발적 이직 수치이며, 보고기간 중 비자발적 이직은 발생하지 않음

임직원

임직원 급여

구분		단위	2023	2024	2025
평균 급여 ¹⁾ (직급 및 성별)	임원직(여)	백만 원	250	307	253
	임원직(남)	백만 원	289	342	257
	부서장(여)	백만 원	178	194	198
	부서장(남)	백만 원	177	189	196
	과장~부부장(여)	백만 원	123	131	145
	과장~부부장(남)	백만 원	136	142	154
	과장 미만(여)	백만 원	80	86	94
	과장 미만(남)	백만 원	71	74	79
최고 연봉자 및 임직원 보상	최고 연봉자 총 보상	백만 원	853	924	760
	임직원 보상(중간값)	백만 원	123	129	134
	연간 총 보상비율 ²⁾	배	2.8	7.2	5.7
	최고 연봉자 총 보상 증가율	%	-29.9	8.3	-18.0
	임직원 보상 증가율(중간값)	%	-2.5	4.9	3.9
	연간 총 보상액의 증가율 ³⁾	배	12.0	7.2	-4.6
퇴직연금	확정급여채무의 현재가치	백만 원	308,106	324,060	280,627
	사외적립자산의 공정가치	백만 원	321,238	342,446	307,587

1) 상여 및 성과급, 복리후생 금액 포함 기준

2) 연간 총 보상비율 = 최고 연봉자 총 보상/최고 연봉자를 제외한 임직원 보상의 중간값

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

유연근무제 활용 현황

구분	단위	2023	2024	2025
유연근무제 사용 비율	%	82.1	82.0	81.7

임직원 다양성

구분			단위	2023	2024	2025
연령	30대 미만(여)	여성	명	62	79	85
	30대 미만(남)	남성	명	56	70	67
	30~50대 미만(여)	여성	명	869	862	765
	30~50대 미만(남)	남성	명	651	659	587
	50대 이상(여)	여성	명	223	214	266
	50대 이상(남)	남성	명	767	710	678
직무	영업부서(여)	여성	명	525	518	540
	영업부서(남)	남성	명	613	581	543
	STEM 부서(여)	여성	명	122	135	107
	STEM 부서(남)	남성	명	278	294	220
기타	보훈직원(여)	여성	명	12	12	12
	보훈직원(남)	남성	명	31	31	27
	장애인(여)	여성	명	5	5	2
	장애인(남)	남성	명	18	17	12
	고졸 인재(여)	여성	명	182	170	157
	고졸 인재(남)	남성	명	148	143	135

인병휴가 사용 현황

구분	단위	2023	2024	2025
인병휴가 및 휴직으로 인한 결근일	일	3,565	1,287	2,146

ESG Data

사회

임직원

육아휴직 이용 현황

구분	단위	2023	2024	2025
육아휴직 대상자	여성	명	153	157
	남성	명	228	242
육아휴직 사용자	여성	명	49	39
	남성	명	15	17
육아휴직 후 해당연도 내 복귀 예정 인원	여성	명	39	30
	남성	명	9	11
육아휴직 후 해당연도 복귀 인원	여성	명	34 ¹⁾	29
	남성	명	9	11
직전년도 육아휴직 후 복귀 인원 중 12개월 이상 근무자 수	여성	명	38	34
	남성	명	14	9

1) 산출기준 변경에 따른 인원 정정

건강검진 지원 현황

구분	단위	2023	2024	2025
건강검진 참여율	%	99.8	99.8	99.6

임직원 만족도

구분	단위	2023	2024	2025
부서장 만족도	점	93	92	81
과장~부부장 만족도	점	84	85	75
과장 미만 만족도	점	80	79	70
임직원 만족도 참여자 수	명	2,024	2,059	1,700

산업재해 현황

구분	단위	2023	2024	2025
산업재해율 ²⁾	%	0.00(동종동규모 평균 0.05)	0.00(동종동규모 평균 0.08)	0.03(동종동규모 평균 0.07)
산업재해에 따른 결근일	일	0	0	0
근무시간	시간	5,326,880	5,256,160	4,894,648

2) 한국산업안전보건공단 사업장 재해율 기준

임직원 교육 현황

구분	단위	2023	2024	2025
교육 시간	여성	시간	77,568	49,260
	남성	시간	101,109	61,797
	임원직	시간	1,811	1,031
	부서장	시간	5,810	8,226
	과장~부부장	시간	124,350	71,799
	과장 미만	시간	46,707	30,001
	총 교육 시간	시간	178,677	111,057
	1인당 평균 교육 시간	시간	68.0	42.8
				35.3
교육 비용	여성	천 원	1,209,754	1,258,982
	남성	천 원	1,576,916	1,579,405
	임원직	천 원	28,243	26,350
	부서장	천 원	90,614	210,239
	과장~부부장	천 원	1,939,372	1,835,034
	과장 미만	천 원	728,441	766,764
	총 교육 비용	천 원	2,786,670	2,838,387
				1,884,772

노동조합 가입 및 단체협약 현황

구분	단위	2023	2024	2025
단체협약의 대상이 되는 근로자 수 ¹⁾	명	2,561	2,527	2,373
단체협약에 포함되는 전체 근로자의 비율	%	100	100	100
노동조합 가입 대상 인원	명	2,383	2,328	2,176
노동조합 가입 인원	명	2,119	2,112	1,965

1) 그룹사 겸직 인원 등 제외

ESG Data

고객

고객 만족도 조사

구분	단위	2023	2024	2025
고객 만족도	점	89.6	90.5	90.0

금융경제교육 인원

구분	단위	2023	2024	2025
금융경제교육	명	17,278	19,650	20,305

고객 민원

구분	단위	2023	2024	2025
(인권 관련 포함) 민원 접수 건수	건	2,198	1,628	1,276
(인권 관련 포함) 민원 처리 건수	건	2,198	1,628	1,276
CS 직원 교육 횟수	회	37	32	34
CS 직원 교육 인원(평균)	명	999	911	838

고객 접근성

구분	단위	2023	2024	2025
신한 SOL페이 터치결제 취급액	억 원	8,335	9,824	10,374
신한 SOL페이 터치결제 이용건수	만 건	2,308	2,301	2,739

지역사회

사회공헌 활동 현황

구분	단위	2023	2024	2025
사회공헌 투자금액	억 원	169.8	165.3	314.1
자선 기부	억 원	89.4	57.1	81.4
지역사회 투자	억 원	9.63	40.2	166.4
상업적 이니셔티브	억 원	70.8	68	66.4
임직원 봉사활동 시간	시간	6,812	12,237	14,120

ESG Data

지배구조

이사회 운영 현황

구분	단위	2023	2024	2025
안건 수	건	63	60	74
이사회 개최 수	회	9	8	10
출석률	사내이사	%	100	100
	사외이사	%	97.8	100
	기타비상무이사	%	100	87.5

이사회 교육 현황

구분	단위	2023	2024	2025
전략/금융/회계/위험관리/지속가능금융 교육 횟수	회	7	5	10

윤리경영

구분	단위	2023	2024	2025
준법감시 담당자 역량 강화 교육	명	124	138	141
윤리-준법 사이버교육	명	2,956	3,056	2,814
윤리-준법 실천서약서 작성	명	2,956	3,056	2,814
법규준수 자기진단	명	2,460	2,535	2,437

윤리의식 제고 및 인권 교육 현황

구분	단위	2023	2024	2025
교육 참여인원	명	2,956	3,056	2,814
윤리의식 제고 및 인권 온라인 교육 시간	시간	14,294	12,224	9,185
인권 교육 시간	시간	8,452	10,696	8,892
교육 만족도 조사 점수	점	4.7	4.8	4.8

윤리에 대한 자문과 신고 메커니즘

구분	단위	2023	2024	2025
윤리 및 법규 준수 관련 문의 건수	건	1,765	1,975	2,182
유형별 문의에 대한 응답률	%	100	100	100
부정행위 유형별 제보 건수	건	0	0	0
부정행위 제보 유형별 해결 비율	%	0	0	0

내부자제보제도

구분	단위	2023	2024	2025
총 접수 건수	건	2	3	7
차별 및 괴롭힘 관련 사건 조치 건수	건	0	0	0

경쟁저해행위 등 불공정 거래행위에 대한 법적 조치

구분	단위	2023	2024	2025
불공정거래 행위에 대한 법적 조치	건	0	0	0
불공정거래 행위에 대한 벌금 조치	원	0	0	0

ESG Data

지배구조

마케팅 및 라벨링

구분	단위	2023	2024	2025
제품 및 서비스 정보와 라벨링에 관한 법률 규정 및 자율규정을 위반한 사건	건	0	0	0

고객 정보 유출 사고

구분	단위	2023	2024	2025
고객 정보 유출 사고 건수	건	0	0	1
유출사고로 영향을 받은 고객 수	명	0	0	192,088
고객 정보 유출로 인한 금전적 피해금액	원	0	0	0
고객 개인정보보호 관련 불만 건수	건	0	0	13

정보보호 교육 현황

구분	단위	2023	2024	2025
임직원 정보보호 교육 시간	시간	18,270	16,023	14,964
임직원 정보보호 교육 참여인원	명	2,483	2,486	2,306
외부/협력업체 정보보호 교육 시간	시간	15,649	14,821	12,843
외부/협력업체 정보보호 교육 참여인원	명	2,967	2,887	2,647

FDS(Fraud Detection System) 모니터링

구분	단위	2023	2024	2025
금융거래 발생 중 FDS 모니터링을 통한 사전 예방 금액	억 원	117	78	187
금융거래 발생 중 FDS 모니터링을 통한 사전 예방 인원	명	747	324	767

정보보호 투자

구분	단위	2023	2024	2025
전체 IT 예산 대비 정보보호 투자 비중	%	9	8	9

주요 수상 및 단체 가입

2025년 주요 수상

주최기관	수상부문
산업정책연구원	'대한민국 브랜드 명예의 전당' 신용카드, 모바일 앱카드 부문 1위
한국능률협회컨설팅	'한국산업의 브랜드파워(K-BPI)' 신용카드, 간편결제서비스 부문 1위
한국표준협회	'프리미엄브랜드지수(KS-PBI)' 신용카드, 체크카드부문 1위
한국생산성본부	'국가브랜드경쟁력지수(NBCI)' 신용카드 부문 1위
한국표준협회	'한국서비스품질지수(KS-SQI)' 신용카드부문 1위
Red Dot	'reddot design award 2025' Brand & Communication 본상
Good Design	'Good Design Korea 2025' 본상

단체 가입 현황

한국능률협회컨설팅	한국표준협회
한국소비자학회	한국소비자원
공정경쟁연합회	서울상공회의소
한국메세나협회	여신금융협회

ESG Index

GRI Contents Index

· 표준 사용 설명 : 신한카드는 2025년 1월 1일부터 2025년 12월 31일까지의 지속가능경영 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
GRI 2: General disclosures 2021			
조직 및 보고관행	2-1	조직 상세 정보	5
	2-2	지속가능경영보고서에 포함된 기업 목록	76
	2-3	보고기간, 보고 주기, 보고서 문의처	76
	2-4	정보의 재작성	76
	2-5	외부 검증	73~75
활동 및 근로자	2-6	활동, 가치사슬 및 기타 비즈니스 관계	5
	2-7	임직원	62
	2-8	임직원이 아닌 근로자	62
거버넌스	2-9	거버넌스 구조 및 구성	12, 50~51, 2025년 지배구조 및 보수체계 연차보고서(p.8~19)
	2-10	최고 거버넌스 기구의 임명과 선정	50, 52, 2025년 지배구조 및 보수체계 연차보고서(p.31~35)
	2-11	최고 거버넌스 기구 의장	51~52, 2025년 지배구조 및 보수체계 연차보고서(p.18)
	2-12	영향 관리를 감독하는 최고 거버넌스 기구의 역할	6, 2025년 지배구조 및 보수체계 연차보고서(p.112~113)
	2-13	영향 관리에 대한 책임 위임	6, 2025년 지배구조 및 보수체계 연차보고서(p.112~115)
	2-14	지속가능경영 보고 관련 최고 거버넌스 기구의 역할	6, 2025년 지배구조 및 보수체계 연차보고서(p.112~115)
	2-15	이해 상충	2025년 지배구조 및 보수체계 연차보고서(p.10,13)
	2-16	중요한 관심사항에 대한 커뮤니케이션	6
	2-17	최고 거버넌스 기구의 집합적 지식	50, 52, 66
	2-18	최고 거버넌스 기구의 성과 평가	52
	2-19	보수 정책	2025년 지배구조 및 보수체계 연차보고서(p.130~137)
	2-20	보수 결정 절차	2025년 지배구조 및 보수체계 연차보고서(p.125~129)
	2-21	연간 총 보상 비율	63
	2-22	지속가능발전 전략에 대한 성명서	4
전략, 정책 및 관행	2-23	정책 공약	25, 30, 53
	2-24	정책 공약 내재화	12, 30, 35, 53
	2-25	부정적인 영향을 해결하기 위한 프로세스	28
	2-26	관심사항 제기 및 조언을 구하기 위한 메커니즘	52
	2-27	법률 및 규정 준수(컴플라이언스)	66
	2-28	가입협회	68
	2-29	이해관계자 참여 접근방식	10
이해관계자 참여	2-30	단체 협약	64

ESG Index

GRI Contents Index

GRI Standard		Disclosure		Location
GRI Universal Standard 3				
GRI 3: Material Topics 2021		3-1	중요 주제 결정 프로세스	7
		3-2	중요 주제 목록	8
		3-3	중요 주제 관리	9
Topic-specific Standards				
GRI 101 (Biodiversity)	생물의 다양성			미보고 ¹⁾
GRI 300 (Environmental Performance)	원재료	301-1	사용된 원료의 종량과 부피	32, 61
	용수 및 폐수	303-5	용수 사용량	61
	배출	305-1	직접 온실가스 배출량(Scope1)	61
		305-2	직접 온실가스 배출량(Scope2)	61
	폐기물	306-3	폐기물 발생	61
		306-4	폐기물 재활용	61
GRI 400 (Social Performance)	훈련 및 교육	404-1	임직원 1인당 평균 교육 시간	64
		404-2	임직원 역량 강화 및 전환 지원을 위한 프로그램	13, 20, 21
	다양성과 기회 균등	405-1	거버넌스 기구 및 임직원 다양성	50, 63
	마케팅 및 라벨링	417-2	제품 및 서비스 정보와 라벨링에 관한 법률 규정 및 자율규정을 위반한 사건	67
	고객정보보호	418-1	고객개인정보보호 위반 및 고객정보 분실 사실이 입증된 불만 건수	67

1) 신한카드는 수자원·원재료 사용 등 생물다양성에 직접적인 영향을 크게 미치는 조직이 아니므로, 2025년 보고서에서 생물다양성을 중대주제로 선정하지 않았습니다.
이에 따라 GRI 101 항목은 미보고로 처리하였습니다. 다만, 친환경 정책·환경경영 활동을 통해 직접적 사업활동 영향은 제한적이나 생물다양성 보전을 고려한 활동을 지속적으로 추진하고 있습니다.

SASB/TCFD Index

SASB Index

Consumer Finance

주제	코드	지표	측정 단위	2023	2024	2025
고객 정보보호	FN-CF-220a.1	개인정보가 2차 목적으로 사용된 계정의 수	수	0	0	0
	FN-CF-220a.2	고객 정보보호와 관련된 법적절차의 결과로 발생한 금전적 손실 총액	백만 원	0	0	0
데이터 보안	FN-CF-230a.1	데이터 유출 건수	건	0	0	1
	FN-CF-230a.1	개인정보(PII, Personally Identifiable Information) 유출 비율	%	0	0	100
	FN-CF-230a.1	데이터 유출로 인해 영향을 받은 사용자 수	명	0	0	192,088
	FN-CF-230a.2	카드 실물 거래 및 기타 사기로 인한 금전적 손실액	억 원	117.3	78.4	0
판매 관행	FN-CF-270a.4	고객 불만 접수 건수 ¹⁾	건	2,198	1,628	1,276
	FN-CF-270a.4	금전적 또는 비금전적 구제 비율	%	100	100	100
	FN-CF-270a.5	판매 및 서비스 관련 법적 소송으로 인한 총 금전적 손실	원	0	0	0
활동지표	FN-CF-000.A	활성 신용카드를 보유한 회원 수	천 명	13,047	12,873	12,987
	FN-CF-000.A	활성 체크카드를 보유한 회원 수	천 명	14,019	14,008	13,808
	FN-CF-000.B	신용카드 계좌 수	천 좌	17,443	17,190	17,417
	FN-CF-000.B	체크카드 계좌 수	천 좌	19,512	20,028	19,907

1) 금융감독원의 금융소비자보호 실태평가를 받는 신용카드사가 공시하는 여신금융협회 신용카드사 민원 건수 기준으로 데이터 정정

TCFD Index

구분	권고안	Page
지배구조	a) 기후변화 관련 위험과 기회에 대한 이사회의 감독 설명	6, 51
	b) 기후변화 관련 위험과 기회를 평가하고 관리하는 경영진의 역할에 대한 설명	6, 51
전략	a) 단기, 중기 및 장기적 측면의 기후변화 위험과 기회 설명	31~32
	b) 기후변화 위험과 기회가 조직의 사업, 전략 및 재무 계획에 미치는 영향 설명	31~32
	c) 2°C 이하의 시나리오를 포함하여 다양한 기후변화 관련 시나리오를 고려한 전략의 회복 탄력성 설명	-
위험 관리	a) 기후변화 관련 위험을 식별하고 평가하기 위한 조직의 프로세스 설명	30
	b) 기후변화 관련 위험을 관리하기 위한 조직의 프로세스 설명	30~32
	c) 기후변화 관련 위험을 식별, 평가 및 관리하는 프로세스가 조직의 전반적인 위험 관리에 통합되는 방법 설명	30~32
목표 및 지표	a) 조직이 전략 및 위험관리 프로세스에 따라 기후변화와 관련된 위험과 기회를 평가하기 위해 사용한 지표	32, 61
	b) Scope 1, Scope 2, 그리고 해당되는 경우 Scope 3 온실가스 배출량 및 관련 위험	32, 61
	c) 기후변화 관련 위험, 기회 및 목표 대비 성과를 관리하기 위해 조직이 사용하는 목표	32

UN SDGs

본 페이지는 신한카드의 주요 ESG 활동과 성과를 UN 지속가능발전목표(SDGs)와 연계하여 제시합니다.

UN SDGs 목표	연계활동	보고 페이지	UN SDGs 목표	연계활동	보고 페이지
 1 빈곤 퇴치	사회초년생 첫 연체 지원 — 처음케어 10대를 위한 금융 첫 경험 설계 금융취약계층 맞춤형 포용금융	43-46	 10 불평등 감소	지역사회 상생 활동 상생 및 포용 금융 외국인 관광객 대상 금융 접근성 제공	38-39 42-46
 3 건강과 웰빙 증진	임직원 건강증진 프로그램 안전보건 관리 방향과 원칙	24-27	 11 지속가능한 도시와 주거지	재해재난 발생 시 긴급 금융 지원	44-45
 4 양질의 교육 보장	아름인도서관 구축 지원 미래세대 지원사업 운영 유니세프와 함께하는 마음건강 문해력 향상 교육 청소년 대상 금융교육 프로그램 운영	38-39 40-41	 12 지속가능한 소비와 생산	디지털 전환을 통한 자원 절감 친환경 카드상품 운영 렌탈팩토링 금융지원	34 36
 5 성평등 달성	여성리더 육성 워크라이프 밸런스 임직원 현황	21, 24, 62	 13 기후변화 대응	기후변화 전략 기후 리스크 관리 신한 SDGs 챌린지 녹색 금융 추진원칙 및 친환경 금융 상품	30-31 33 35-36
 7 모두를 위한 에너지 보장	에너지 사용량 및 온실가스 배출량 전기차량 충전 확대	32, 61	 15 육상생태계 보호	ECO Zone 친환경 공원 조성 비밀(Bee-meal) 수분 매개 식물 심기	33-34
 8 경제성장과 양질의 일자리	임직원 역량 개발 현장 감정노동자 인권 보호 노사협회의 운영 현황 임직원 다양성 근로자 자발적 이직률	20-21 25 28, 64 62 63	 16 평화, 정의의 포용적인 제도	금융소비자보호 전략 정보보호 관리체계 및 3대 국제 인증 유지 윤리·준법경영 활동 내부통제시스템	12-13 16 53-55
 9 사회기반시설 산업과 혁신	AI 기반 금융 혁신 A&D(AI&Data)연구소 운영 마이데이터 2.0 및 데이터바다 운영 퓨처스랩 및 피노베이션 챌린지 운영	47-48	 17 글로벌 파트너십	이해관계자 소통 정부 협업 기반 소상공인 지원 창업진흥원 사업비 카드 운영	10 43

About This Report

온실가스 검증의견서

서문

(주)디엔브이비즈니스어슈어런스코리아(이하, DNV)는 신한카드(이하, 회사)의 온실가스 성명서에 대해 제 3 자 검증을 수행하였습니다. 회사는 'WRI/WBCSD GHG Protocol: A Corporate Accounting and Reporting Standard', 'IPCC Guidelines: 2006' 에 근거한 온실가스 성명서를 준비할 책임이 있으며, 온실가스 성명서 내용에 모든 책임을 가지고 있습니다. DNV는 본 검증 의견서와 관련하여 계약 조건에 따라 검증 계약당사자를 제외한 제3자에 대하여 어떠한 책임도 지지 않습니다.

검증 목적 및 범위

본 검증의 목적은 회사의 온실가스 성명서에 대해 독립된 검증의견을 제시하는데 있으며, 검증 범위는 아래와 같습니다.

- 조직경계 : 신한카드 국내사업장
- 운영경계 : Scope (직접배출), Scope 2 (간접배출)
- 보고대상 기간 : 2025.01.01 ~ 2025.12.31

검증 방식

본 검증은 'ISO 14064-3:2019'의 검증 원칙과 기준에 따라 합리적 보증수준 하에서 수행되었습니다. DNV는 회사가 보고한 온실가스 성명서의 완성에 대한 검증 의견을 제시하는데 필요한 정보와 데이터를 얻기 위하여 검증 계획을 수립하였으며, 검증결론은 중요성 평가 기준 5%를 적용하여 의견을 도출하였습니다. 검증 프로세스의 부분으로 다음 사항을 확인하였습니다.

- 온실가스 데이터 관리 및 수집, 배출량 산정 및 보고 프로세스의 적정성
- 온실가스 인벤토리는 측정값을 기초로 작성되었으며, 보고된 데이터의 수치를 계산, 추정, 확정하는 과정에서 발생할 수 있는 고유의 한계를 내포하고 있음

결론

회사의 온실가스 성명서와 관련된 정보가 보고기준에 따라 적절하게 산정 및 보고되었음을 확인하였습니다.

- 온실가스 배출량에 대한 '적정' 의견을 제시합니다.

(단위: ton CO2eq)

구분	직접배출 (Scope 1)	간접배출 (Scope 2)	총 배출량
국내 (지역 기반)*		10,338	11,705
국내 (시장 기반)**	1,367	7,065	8,432

※ 상기의 '총 배출량'은 소수점 처리로 인해 직접 및 간접 배출량 합산 값과 차이가 발생할 수 있음.

* 지역 기반(Location-based)은 국내 배출권거래제 하, 국가 전력망 기준의 전력 사용에 따른 Scope 2 로써 보고된 온실가스 배출량을 포함.

** 시장 기반(Market-based)은 GHG 프로토콜 기반, 회사의 REC/녹색프리미엄에 의한 재생에너지 전력 구매가 반영된 Scope 2 의 온실가스 배출량을 포함하였으며, GHG 프로토콜에 따른 국가에서 공표된 잔여 배출계수 부재에 따라 국내 배출권거래제 배출계수로서 적용.

2026년 4월 29일
대표이사 이 장 섭
(주)디엔브이비즈니스어슈어런스코리아

About This Report

제3자 검증의견서

검증 목적

본 검증은 회사의 보고서에 기재된 데이터 및 정보에 대한 신뢰성 확보를 목적으로 합니다.

검증 범위

1. 검증 경계 : 서울 본사 및 국내 사업장
2. 검증 항목 (GRI Standards 2021 기준)

구분	GRI Standards	
공통표준 (Universal Standards)	• 2-1 to 2-5 (The organization and its reporting practices) • 2-6 to 2-8 (Activities and workers) • 2-9 to 2-21 (Governance)	• 2-22 to 2-28 (Strategy, policies, and practices) • 2-29 to 2-30 (Stakeholder engagement) • 3-1 to 3-3 (Material Topics Disclosures)
특정주제표준 (Topic Standards)	• GRI 301 (Materials) • GRI 303 (Water and Effluents) • GRI 305 (Emissions) • GRI 306 (Waste)	• GRI 404 (Training and Education) • GRI 405 (Diversity and Equal Opportunity) • GRI 417 (Marketing and Labeling) • GRI 418 (Customer Privacy)

3. 검증 제외항목 : 다음 사항은 검증범위에 포함되지 않았습니다.

- 1) 자회사, 관련 회사, 협력사 및 제 3 자의 성과 및 보고 관행
- 2) 보고서에 제시된 GRI Standards 2021을 제외한 기타 지속가능성 이니셔티브 관련 항목
- 3) 정기공시 보고서, 재무제표 등 기타 관련 정보

검증 기준

본 검증은 [AA1000AS (v3)], [AA1000AP (2018)] 및 [Type 2 - Moderate]를 기준으로 하였습니다.

검증 방법

심사팀은 상기 기준을 적용하여 보고서 내용의 신뢰성을 확인하기 위해 관련 절차, 시스템 및 통제의 방식과 가용한 성과 데이터에 대하여 검토 하였습니다. 검증 과정에서 확인한 문서는 아래와 같습니다.

- **비재무정보** : 회사가 제공한 데이터와 통합 정기공시 보고서, 언론 및 인터넷을 통해 조사된 자료 등
- **재무정보** : 회사의 재무제표 및 금융감독원의 전자공시시스템(dart.fss.or.kr)에 공시된 자료와 홈페이지에 게시된 자료 등

※ 단, 상기 자료 (비재무정보 및 재무정보 관련 자료)의 내용은 검증 범위에 포함되지 않음.

본 검증은 현장방문을 포함한 서면검증 및 담당자 인터뷰를 통해 진행되었습니다. 보고서 내 중대성 평가 절차, 이해관계자를 고려한 이슈 선정, 데이터 수집·관리 및 보고서 작성 절차의 유효성과 서술 내용의 타당성은 서면으로 평가되었으며, 내/외부 이해관계자 면담은 실시하지 않았습니다. 이후 상기 단계에서 발견한 일부 오류, 부적절한 정보, 불명확한 표현들은 보고서 발간 전에 적절히 보완되었음을 확인하였습니다.

검증 한계

본 검증은 기준 및 방법 등을 적용하는 과정에서 발생할 수 있는 고유의 한계를 내포하고 있습니다.

적격성 및 독립성

본 검증의 심사팀은 품질재단 내부 규정에 의거하여 적격하게 구성되었습니다. 품질재단은 제3자 검증서비스를 제공하는 업무 외에 회사의 사업 전반에 걸쳐 검증의 독립성 및 공정성을 저해할 수 있는 어떠한 이해관계도 없습니다.

About This Report

제3자 검증의견서

검증 의견

품질재단은 회사의 보고서에 대해 아래와 같은 의견을 제시합니다.

1) 보고서는 다음의 AA1000AP (2018) 4대 원칙을 준수하여 작성되었음을 확인하였습니다.

• 포괄성 (Inclusivity)

회사는 이해관계자 그룹을 적절히 정의하여 각 그룹의 특성을 고려한 의사소통 채널을 통해 이해관계자들과 소통하고 의견을 수렴하고 있습니다. 심사팀은 이 과정에서 누락된 주요 이해관계자를 발견할 수 없었으며, 수렴된 이해관계자의 의견을 경영전략에 반영할 수 있도록 노력하고 있음을 확인할 수 있었습니다.

• 중요성 (Materiality)

회사는 적절한 절차를 통하여 중대이슈를 선정하였으며 관련한 영향을 고루 검토하여 중대이슈 선정에 대한 당위성을 제고하였습니다.

심사팀은 도출된 중대이슈가 본 보고서에서 보다 비중있게 다루어졌으며, 중대성 평가 과정에서 파악된 중대이슈가 누락없이 보고서에 보고되었음을 확인하였습니다.

• 대응성 (Responsiveness)

회사는 이해관계자의 요구사항과 주요 관심사항에 적시 대응하기 위해 노력하고 있습니다. 심사팀은 중대이슈에 대한 조직의 대응 활동 및 성과가 부적절하게 보고되었다는 증거를 발견하지 못하였습니다.

• 영향성 (Impact)

회사는 경영활동 전반에서 이해관계자 관련 중대이슈의 영향을 식별 및 모니터링하고 있으며, 그 내용을 가능한 범위 내에서 보고하고 있습니다. 심사팀은 중대이슈와 관련된 영향성이 부적절하게 측정·보고되었다는 증거를 발견하지 못하였습니다.

2) 보고서는 보고서 작성기준 (GRI Standards(2021) - Accordance/ SASB, TCFD, UNSDGs)에 따라 적절하게 작성되었습니다.

3) 검증에 사용된 데이터와 정보는 제공된 자료에 한하여 적절하고, 검증 의견에 영향을 줄 수 있는 중대한 오류 및 누락은 발견되지 않았습니다.



2026년 5월 21일

(재)한국품질재단 대표 송지영

Ji Young Song

About This Report

보고서 개요

신한카드는 기업 시민으로서의 사회적 책임을 다하고, 이해관계자 여러분과 투명하게 소통하기 위해 매년 지속가능경영보고서를 발간하고 있습니다. 본 보고서는 신한카드의 ESG 전략과 주요 추진 과제, 그리고 그에 따른 실질적인 성과를 담고 있으며, 앞으로도 금융 본업을 통한 지속가능한 가치 창출을 위해 노력하겠습니다.

보고서 작성 기준

본 보고서는 지속가능경영 국제 보고 가이드라인인 GRI(Global Reporting Initiative) Standards 2021의 요구사항(In accordance)을 준수하여 작성되었습니다.

또한 지속가능성 회계기준위원회(SASB) 산업 표준, 기후변화 관련 재무 정보공개 협의체(TCFD) 권고안, 유엔글로벌콤팩트(UNGC) 10대 원칙 등 글로벌 주요 ESG 공시 가이드라인을 선도적으로 반영하였습니다. 재무 정보는 한국채택국제회계기준(K-IFRS)에 의거하여 작성되었습니다.

아울러 본 보고서는 AI 기반 정보 분석 환경에서 보고서 내용이 정확하게 인식·해석될 수 있도록 AI 친화적 보고서(AI-Readable Report) 설계 원칙을 적용하였습니다. 주요 공시 항목과 성과 데이터는 일관된 분류 체계와 구조화된 서술 방식을 바탕으로 작성되었으며, IFRS S1·S2 기반 핵심 공시 항목과 관련 문장을 별도의 구조화 데이터로 연계하여 항목별 정보의 식별·추출·비교가 가능하도록 구성하였습니다.

보고 기간 및 범위

신한카드는 2021년부터 매년 지속가능경영보고서를 발간하고 있으며 본 보고서는 2025년 1월 1일에서 2025년 12월 31일까지의 성과를 담고 있습니다. 일부 성과의 경우 2026년 상반기의 내용을 포함하며 정량적 성과는 연도별 추세 변화를 파악할 수 있도록 3개년 데이터를 보고하고 있습니다.

본 보고서는 신한카드 서울 본사 및 국내 사업장을 대상으로 하며 재무 성과의 경우 연결재무제표를 기준으로 보고하였습니다. 일부 비재무 성과의 경우, 연결재무제표에 포함된 자회사(4개 해외 사업장 및 신한 신용정보)의 내용을 포함하였으며, ESG Data에 보고된 비재무 성과는 자회사를 제외한 신한카드의 정보만을 보고하였습니다. 보고 범위가 위 기준에 부합하지 않거나 전년도와 상이한 내용으로 재작성한 경우 주석으로 별도 표기하였습니다.

보고의 검증

본 보고서는 작성 프로세스 및 데이터의 객관성과 완전성을 확보하기 위해 독립적인 전문 검증 기관에 의한 제3자 검증을 받았으며, 온실가스 배출량 및 에너지 사용량 데이터 역시 별도의 제3자 검증을 거쳐 정확성을 확보하였습니다. 검증에 관한 세부 기준 및 대상 범위, 제한 사항 등을 포함한 '제3자 검증 의견서'는 본 보고서의 부록(Appendix)에서 확인하실 수 있습니다.

보고서 한계 및 작성 책임

본 보고서에는 신한카드의 지속가능경영 활동, 성과 및 계획과 관련하여 가용 데이터와 내부 산정 기준에 근거한 일부 비재무 정보가 포함되어 있으며, 일부 정보에는 추정치가 포함될 수 있습니다. 또한 향후 계획, 목표, 전망 등 미래예측 정보는 보고서 작성 시점의 합리적 가정과 기대에 기반하고 있으나, 외부 환경 변화와 다양한 불확실성으로 인해 실제 결과와 차이가 발생할 수 있습니다.

본 보고서의 정보는 신한카드의 지속가능경영 추진 방향, 전략 및 성과를 이해하기 위한 참고 자료로 제공됩니다. 다만, 해당 정보는 투자, 법적 의무 이행 또는 기타 재무적 의사결정의 근거로 활용되기 위한 목적으로 작성된 것이 아님을 양지하여 주시기 바랍니다. 신한카드는 데이터 관리 체계 고도화와 공시 프로세스 개선을 통해 정보의 정확성, 신뢰성 및 비교 가능성을 지속적으로 제고해 나가겠습니다.

보고서 문의

본 보고서는 신한카드 홈페이지를 통하여 다운로드 받을 수 있습니다. 보고서에 대한 피드백 및 추가적인 문의 사항은 신한카드 SDGs기획부로 문의주시기 바랍니다.

- 발행처: 신한카드 서울 중구 을지로 100(을지로2가) 파인에비뉴 A동
- 발행인: 박 창 훈
- 발행일: 2026년 5월
- 문의처: SDGs기획부

전 화 | 02.6950.7881
홈페이지 | www.shinhancard.com
이 메 일 | sdgs@shinhan.com

