지속가능한 미래,
함께하는 삼성카드

2024-2025 ESG 보고서

Samsung
Financial Networks

Samsung Card

SAMSUNG CARD
2024-2025 ESG REPORT

Introduction
Materiality Assessment
ESG Performance & Progress
ESG Factbook
Appendix

About this Report

보고서 개요

삼성카드는 ESG 성과를 담아 2025년 6월 다섯 번째 지속가능경영보고서를 발간하였습니다. 2021년 첫 번째 지속가능경영보고서 발간을 시작으로, 지속가능한 미래를 만드는 데 기여하기 위해 환경, 사회, 지배구조 측면의 방향성과 목표를 수립하고 성과를 관리하고 있습니다. 앞으로도 삼성카드는 매년 지속가능경영보고서를 발간하여 다양한 이해관계자에게 삼성카드의 ESG 성과 등 관련 정보를 투명하게 공개할 것입니다.

보고서 작성 기준

본 보고서는 국제 지속가능성 보고 기준인 GRI(Global Reporting Initiative) Standards와 SASB(Sustainability Accounting Standards Board) Standards의 Consumer Finance 기준에 따라 작성하였으며, TCFD(Taskforce on Climate-related Financial Disclosures) 권고안이 규정하는 항목을 담고 있습니다. 재무 성과는 별도 언급이 없을 경우 한국 채택 국제회계기준(K-IFRS) 연결재무제표 기준으로 작성하였습니다.

보고 기간

보고 기간은 2024년 1월 1일부터 2024년 12월 31일까지입니다. 주요 성과에 대해서는 2025년 상반기 정보까지 보고하였습니다. 정량 성과의 경우 연도별 추이 분석이 가능하도록 최근 3개년 데이터를 제공하고 있습니다.

보고서 검증

보고서 작성 프로세스 및 작성된 정보에 대한 신뢰성을 확보하기 위하여 독립된 검증기관인 (주)디엔브이비즈니스어슈어런스코리아로부터 제3자 검증을 받았습니다. 검증은 DNV 자체 검증 프로토콜인 VeriSustain v6을 적용하고, 제한적 수준의 보증 형태로 실시하였으며, 세부적인 검증의견서는 132~133페이지에 수록하였습니다.

보고 범위

본 보고서의 환경, 사회, 지배구조 성과는 삼성카드 본사를 중심으로 보고하였으며, 종속회사인 삼성카드고객서비스(주)의 성과를 일부 포함하고 있습니다.
콘텐츠별 자회사의 성과를 포함할 경우, 별도 아이콘으로 표기하고 있습니다. 재무 성과의 경우 연결재무제표 기준으로 작성되어 있으며 복리후생비 및 퇴직연금제도 등 일부 성과는 별도재무제표 기준으로 작성되었습니다.
자회사 성과 아이콘: 삼성카드고객서비스

보고서 문의처

본 보고서와 관련한 더 자세한 내용은 아래로 문의하시기 바랍니다.

삼성카드 ESG사무국
주소: 서울 중구 세종대로 67 (04514)
연락처: 1588-8700
이메일: esg1@samsung.com



Cover Story

나무 한 그루, 한 그루가 모여 숲을 이루듯, 삼성카드는 작은 실천을 쌓아 지속 가능한 미래를 만들어갑니다. 숲이 조화를 이루며 생태계를 품듯, 삼성카드는 환경과 사회의 균형을 고려한 책임 있는 금융을 실천합니다. 해당 커버 이미지는 고객, 사회, 환경과 함께 성장하며 더 푸르고 건강한 미래를 향해 나아가겠다는 삼성카드의 의지를 담고 있습니다.

SAMSUNG CARD
2024-2025 ESG REPORT

Introduction
Materiality Assessment
ESG Performance & Progress
ESG Factbook
Appendix

Contents

INTRODUCTION

대표이사 메시지 05
삼성카드 소개 06
삼성카드 비전 & ESG 전략 07
ESG 하이라이트 08

MATERIALITY ASSESSMENT

이중 중대성 평가 10
이해관계자 소통 16

ESG PERFORMANCE & PROGRESS

지속가능한 금융 18
- ESG 채권 관리 체계 19
- 포용금융 21
- 상생금융 23

환경(Environmental) 24
- 환경경영 26
- 친환경 금융상품 및 서비스 29
- 기후 리스크 관리 33
- 생물다양성 43

사회(Social) 49
- 고객중심 경영 51
- 정보보호 61
- 디지털 금융 69
- 인재경영 74
- 인권경영 83
- 임직원 안전보건 87
- 파트너 상생 89
- 사회 공헌 92

지배구조(Governance) 97
- 기업 지배구조 99
- 통합 리스크 관리 103
- 정도경영 107

ESG FACTBOOK

ESG 성과 데이터 113

APPENDIX

GRI 대조표 125
SASB 정보 공시 127
UNGP Index 129
TCFD/TNFD Index 130
제3자 검증의견서 131
온실가스·에너지 검증확인서 134
UN SDGs 135
주요 협회 가입 및 수상 현황 136

Interactive PDF 사용자 가이드

삼성카드 ESG보고서는 Interactive PDF로 제작되었으며, 이해를 돕기 위해 관련 웹페이지로의 이동 및 인쇄가 가능하도록 구성하였습니다.

- 목차로 이동
- 표지로 이동
- 다음 페이지로 이동
- 이전 페이지로 이동
- 페이지 인쇄하기
- 링크로 이동하기

Introduction

대표이사 메시지 05
삼성카드 소개 06
삼성카드 비전 & ESG 전략 07
ESG 하이라이트 08

SAMSUNG CARD
2024-2025 ESG REPORT

Introduction

- 대표이사 메시지
- 삼성카드 소개
- 삼성카드 비전 & ESG 전략
- ESG 하이라이트

Materiality Assessment

ESG Performance & Progress

ESG Factbook

Appendix

대표이사 메시지

**존경하는 주주, 고객, 파트너 그리고 구성원 등 이해관계자 여러분,
삼성카드 대표이사 사장 김이태입니다.**

삼성카드의 다섯 번째 ESG보고서의 발간에 붙여 삼성카드에 대한 변함없는 신뢰와 관심에 진심으로 감사의 말씀을 드립니다.

최근 몇 년간 전 세계는 팬데믹, 지정학적 불안정성, 이상기후 등 예측 불가능한 위기를 경험하며, 기업의 지속가능성에 대한 기대와 요구가 더욱 높아지고 있습니다. 삼성카드는 이러한 흐름 속에서 ESG를 단기적 과제가 아닌 중장기 경쟁력의 축으로 생각하고 지속적으로 추진하고 있습니다.
2024년, 삼성카드는 환경(E), 사회(S), 지배구조(G) 각 분야에서 실질적인 내재화를 통해 ESG를 기업 운영 전반에 반영하였습니다. 특히, 2025년에는 주요 임원의 성과 KPI에 ESG 요소를 반영하여 실행력을 한층 높였습니다.
삼성카드는 지속 가능한 발전을 위해 아래와 같이 추진하고 있습니다.

첫째, 환경 측면에서 후손에게 물려줄 지구를 생각하며 친환경 소비와 저탄소 경제로의 이행에 앞장서겠습니다.
탄소중립을 향한 중장기 계획을 수립하고, 사내 에너지 효율화와 온실가스 감축을 위한 구체적 계획을 마련하여 실행함으로써 사업운영 전반에서 환경 영향을 줄이기 위한 노력을 지속하고 있습니다.
특히, 상품안내장과 이용대금 명세서 등을 디지털로 전환하여 페이퍼리스 컴퍼니로 변화하고 있으며 카드 상품도 재활용 플라스틱의 활용 점유율을 계속 높여가고 있습니다. 또한 회사에서는 i DO ESG캠페인, 각자의 일상에서는 에브리데이 그린데이 캠페인을 통해 전체 임직원이 탄소 절감에 앞장서고 있습니다.

둘째, 사회적 측면에서는 저신용자, 금융 취약계층을 아우르는 사회적 포용과 상생을 촉진하고자 합니다.
금융 접근성이 낮은 고객을 위한 상품과 서비스를 확대하고, 청소년 생명존중 프로그램, 디지털 금융 교육, 지역사회 연계 활동 등 다양한 사회공헌 활동을 전개하였습니다. 또한 임직원의 다양성과 인권을 존중하고, 건강한 조직문화를 조성하기 위한 회사의 제도도 지속적으로 개선하고 있습니다.
특히, 고객의 데이터를 안전하게 보호하고 윤리적 기준에 따라 활용하는 데이터 책임 경영과 고객 신뢰 기반의 데이터 거버넌스를 확립하기 위해 2024년 7월 AI윤리 원칙을 수립하였습니다.

마지막으로, 지배구조 측면에서는 빠르게 변화하는 대내외 경영환경에 효과적으로 대응하기 위해 건전하고 투명한 지배구조를 확립하겠습니다.
이사회 중심의 책임 경영 체계를 더욱 견고히 하고, ESG위원회와 감사위원회 등 사외이사가 중심이 되는 지배구조를 통해 투명성과 독립성을 강화하였습니다. 내부통제와 리스크 관리 역시 ESG 경영과 연계하여 보다 정교하게 설계하고 실행하겠습니다.

존경하는 이해관계자 여러분,
앞으로도 삼성카드는 환경적 책임, 사회적 신뢰, 윤리적 거버넌스를 균형 있게 강화하여 지속가능한 가치를 제공하는 기업으로 나아가겠습니다. 많은 관심과 응원 부탁드립니다.

감사합니다.

2025년 6월

삼성카드 대표이사 사장 **김이태**



SAMSUNG CARD
2024-2025 ESG REPORT

Introduction
- 대표이사 메시지
- 삼성카드 소개
- 삼성카드 비전 & ESG 전략
- ESG 하이라이트

Materiality Assessment
ESG Performance & Progress
ESG Factbook
Appendix

삼성카드 소개

회사 현황

회사명	삼성카드 주식회사(SAMSUNG CARD CO., LTD.)
대표이사	김이태
설립 연도	1983년 03월 24일
본사 위치	서울특별시 중구 세종대로 67
임직원 수	2,021명[1]

2024년 주요 재무 성과[2]

총 자산	29조 4,941억 원
영업수익	4조 3,832억 원
영업이익	8,854억 원
당기순이익	6,646억 원

ESG 대외 평가

한국ESG기준원	CDP Climate Change
종합 A등급	B등급

1) 2024년말 기준, 삼성카드고객서비스 제외 2) 연결재무제표 기준
3) 카드, 할부, 일반대출, 리스, 렌탈 합계 4) 회사채 기준 신용 등급

2024년 주요 경영정보

회원 수	1,315만 명
가맹점 수	약 299만 개
상품채권잔고	25조 9,578억 원
총 이용금액[3]	166조 725억 원
신용등급[4] (한국기업평가, 한국신용평가, NICE신용평가)	AA+

성장 가치 공유

주주/투자자	배당금 총액	2,988억원
임직원	급여, 복리후생비	4,595억원
파트너	협력사 구매금액	1조 275억원
지역사회	사회공헌 금액	50억원
정부	법인세	2,234억원

사업 영역

삼성카드

결제부터 생활 편의까지, 일상 곳곳에서
믿을 수 있는 금융 서비스를 제공합니다.

결제서비스
- 신용카드
- 체크카드
- 선불카드

금융서비스
- 단기카드대출 (현금서비스)
- 장기카드대출 (카드론)

할부금융/리스
- 할부금융
- 리스/렌탈

생활편의서비스
- Life Care 서비스
- 카드이용 안심 서비스

자회사 삼성카드고객서비스

업계를 선도하는 상담 역량으로 고객의 문제를 해결하고,
최상의 가치를 제공합니다.

- 카드 신청 관련 상품 안내 및 발급 상담
- 금융서비스 및 다이렉트 오토서비스 상담
- 카드 이용 관련 인/아웃바운드 상담
- 우수 고객 서비스 및 사고 예방 서비스

SAMSUNG CARD
2024-2025 ESG REPORT

Introduction
- 대표이사 메시지
- 삼성카드 소개
- 삼성카드 비전 & ESG 전략
- ESG 하이라이트

Materiality Assessment
ESG Performance & Progress
ESG Factbook
Appendix

삼성카드 비전 & ESG 전략

삼성카드 비전

삼성카드는 "카드를 넘어 신뢰의 세상을 만든다"는 비전을 바탕으로 고객에게 신뢰 기반 서비스를 제공하기 위해 노력합니다. 특히, 고객의 생활을 더욱 편리하고 풍요롭게 만들기 위해 다양한 서비스를 지속적으로 개발하고 있으며, 이를 통해 결제 및 금융사업에서 고객의 신뢰를 더욱 강화해 나가고 있습니다. 앞으로도 다양한 분야로 사업 영역을 확장하여 고객이 신뢰할 수 있는 파트너가 됨으로써, 모든 생활 속에 신뢰를 더하는 세상을 만들어 가겠습니다.

VISION

A World of Trust over The Card
카드를 넘어 신뢰의 세상을 만든다

MISSION

We create and provide trust-worthy services to help our customer's life
우리는 고객의 생활에 다양하고 편리한
믿음과 신뢰의 서비스를 개발하고 제공한다

VALUES

신뢰경영 · 일류추구 · 가치창출

삼성카드 ESG 전략

삼성카드는 "지속가능한 미래, 함께하는 삼성카드"라는 ESG 비전을 수립하여, 임직원, 지역사회, 고객, 파트너 등 다양한 이해관계자와 함께 지속가능한 미래를 조성해 나가고 있습니다. ESG 비전을 중심으로 3대 추진 방향과 13대 중점 영역을 설정하였으며, 본 보고서를 통해 각 영역별 현황을 투명하게 공개하고자 합니다.

ESG 비전

지속가능한 미래, 함께하는 삼성카드
Sustainable Future with Samsung Card

추진 방향

환경 책임 이행	사회 가치 창출	신뢰 경영 실천

13대 중점 영역

환경 책임 이행	사회 가치 창출	신뢰 경영 실천
1 기후변화 대응	1 인권경영 추진	1 정도경영 강화
2 친환경 상품 및 서비스 개발	2 금융소비자보호	2 통합 리스크 관리
3 환경커뮤니케이션 확대	3 개인정보보호 및 정보보안	3 건전한지배구조 확립
	4 인재확보 및 개발	4 투명한 정보 공개
	5 협력사 동반성장	
	6 지역사회 상생	

SAMSUNG CARD
2024-2025 ESG REPORT

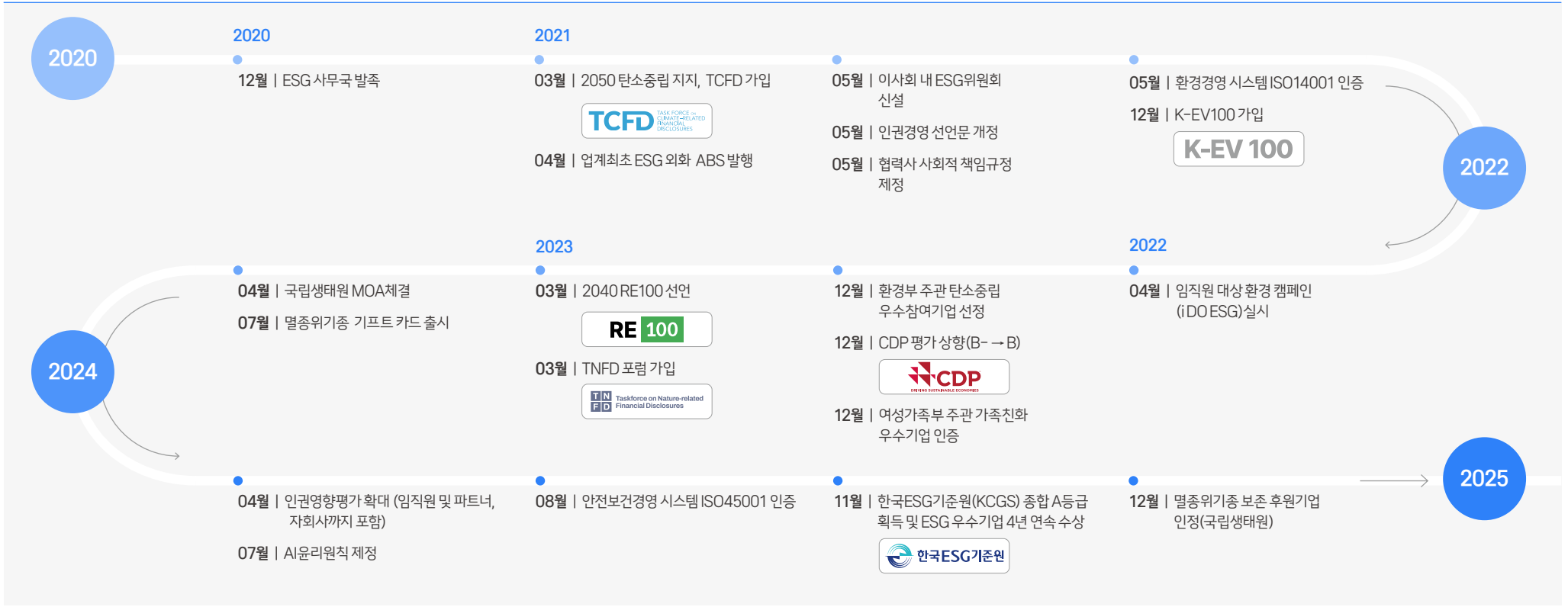
Introduction
- 대표이사 메시지
- 삼성카드 소개
- 삼성카드 비전 & ESG 전략
- ESG 하이라이트

Materiality Assessment
ESG Performance & Progress
ESG Factbook
Appendix

ESG 하이라이트

ESG 하이라이트

삼성카드는 지속가능한 미래를 만드는 데 기여하기 위해 환경, 사회, 지배구조 측면의 방향성과 목표를 수립하고 성과를 관리하고 있습니다.



Materiality Assessment

이중 중대성 평가 10
이해관계자 소통 16

SAMSUNG CARD
2024-2025 ESG REPORT

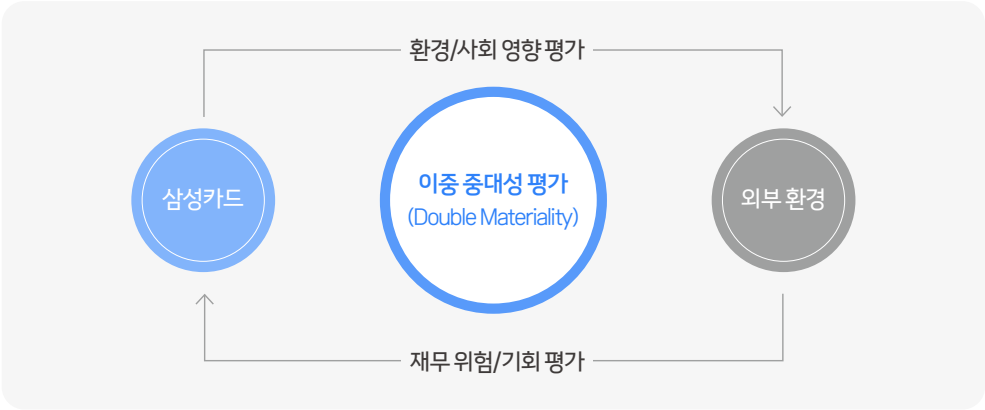
Introduction
Materiality Assessment
▶ 이중 중대성 평가
이해관계자 소통
ESG Performance & Progress
ESG Factbook
Appendix

이중 중대성 평가

삼성카드는 중대성 평가를 통해 삼성카드에 중요한 ESG 이슈를 식별하고 이를 경영활동 및 리스크 관리에 반영하고 있습니다. 2024년에는 지속가능성 관련 국제 기준(GRI, IFRS, CSRD)[1]의 요구사항을 반영하여 이중 중대성 평가를 실시하였습니다.

이중 중대성 평가 개요

이중 중대성 평가는 주요 ESG 이슈와 관련한 회사의 활동이 환경/사회에 미치는 영향과 외부 환경이 회사에 재무적으로 미치는 기회/위험을 동시에 고려하는 평가입니다.



삼성카드는 중대 ESG 이슈를 선정하기 위해 중대성 평가를 실시하고 있으며, 평가 결과에 따라 도출된 중대 이슈를 지속적으로 관리하고 있습니다. 중대 이슈에 대한 효과적인 성과 관리를 위해 매년 수행한 중대성 평가 결과를 바탕으로 목표를 설정하고 관련 활동을 이행합니다. 따라서, 2024-2025년 ESG 보고서는 2024년 중대성 평가에 따라 도출된 중대 이슈에 대한 성과를 상세히 공시하고 있으며, 2025년에 실시한 중대성 평가 결과에 따른 이슈에 대해서는 성과 모니터링을 진행한 후 차년도 보고서에 포함할 예정입니다.

2024년 이중 중대성 평가 결과

삼성카드는 2024년에 이중 중대성 평가를 실시하였으며, 환경/사회 영향 및 재무적 위험/기회를 종합적으로 고려하여 6대 ESG 중대 이슈를 도출하였습니다.

영역	중대 이슈	이슈 정의
환경	친환경 제품 및 서비스	친환경 상품 및 서비스를 제공하여 고객과 함께 환경에 대한 사회적 책임을 실천하는 활동
사회	인재 채용 및 유지	우수한 인재를 효과적으로 영입하기 위해 다양한 채용 전략을 수립하고, 임직원의 성장 지원 및 업무 몰입도 제고를 위한 프로그램을 운영하는 활동
	소비자 권익 보호	고객 중심 경영을 목표로 금융소비자보호 체계를 수립하여 발생가능한 금융 피해를 예방하고 소비자의 권익을 보호하는 활동
	개인정보 보호	고객 개인정보 처리 관련 법규를 준수하고 공정한 절차를 통해 개인정보를 관리하고 안전한 정보 보호 체계를 확립하는 활동
지배구조	통합 리스크 관리	대내외 환경 변화에 따른 재무 및 비재무 리스크를 통합적으로 관리하기 위해 리스크 관리 체계를 수립하고 식별된 리스크의 발생을 예방하는 활동
경영일반	디지털 금융 기술	삼성카드의 제품 및 서비스에 디지털 금융 관련 혁신 기술을 적용하고 이를 통해 고객의 편의성 및 접근성을 제고하는 활동

1) GRI(Global Reporting Initiative), IFRS(International Financial Reporting Standards), CSRD(Corporate Sustainability Reporting Directive)

SAMSUNG CARD
2024-2025 ESG REPORT

Introduction
Materiality Assessment
▶ 이중 중대성 평가
이해관계자 소통
ESG Performance & Progress
ESG Factbook
Appendix

이중 중대성 평가

삼성카드는 한국지속가능성기준위원회(KSSB, Korea Sustainability Standards Board)가 발표한 지속가능성 공시 기준서에 선제적으로 대응하기 위해 지배구조, 전략, 위험 관리, 지표 및 목표의 4개 핵심요소에 따라 중대성 평가 결과로 도출된 6대 중점 이슈 관리 현황을 공시하고 있습니다.

2024년 중대 이슈 관리 및 대응 현황

영역	중대 이슈	거버넌스	전략	위험 관리	지표 및 목표	보고페이지
E 환경	친환경 제품 및 서비스	• 친환경 상품 관리 체계 구축 및 운영 – 이사회 산하 ESG 위원회: 친환경 제품 및 서비스 전략 관련 활동 심의 · 의결 – 친환경 제품 및 서비스 관련 실무 조직 운영 • C-Level의 환경경영 목표 KPI 반영 등(예시: 재활용 플라스틱 소재 적용 확대 – 마케팅본부장)	• ESG 전략 내 '친환경 제품 및 서비스 개발' 포함 및 관련 활동 이행	• 친환경 제품 및 서비스 확대 및 기회 창출을 위한 제품 스크리닝 진행 • 재무, 비재무 리스크에 대한 통합 관리를 기반으로 제품 관련 환경 리스크 관리	• 친환경 소재 카드 상품 확대 • 디지털 채널 전용 카드 비중 확대 • 멸종 위기종 기프트 카드 발급 확대 • 대중교통 할인, 전기자동차 충전전용 카드 발급 확대 등	29-32
S 사회	인재 채용 및 유지	• CEO 직속 조직으로 인사 담당 부서 운영 – 인사 담당: 인재 채용 및 유지 관련 전략 수립 – 전담 부서를 통해 인사 제도, 인사 평가, 조직 개편 등의 업무 수행	• ESG전략 내 '인재확보 및 개발' 포함 관련 활동 이행 • 인재양성체계(S-Campus)기반 인재개발 전략 추진	• 임직원 만족도 조사, 노사 협의회 운영, 고충처리제도 등을 통한 리스크 파악 • 전문 인력 집중 채용 및 교육 효과성 증대를 통한 관련 위험 최소화	• 임직원 만족도 개선 • 임직원 교육시간 확대 • 채용규모 확대 • 합리적 보상	74-82
	소비자 권익 보호	• 금융소비자보호 체계 운영 – 대표이사 직속 소비자보호 총괄 책임자(CCO) 선임 – CEO를 위원장으로 한 금융소비자보호 내부통제위원회 운영 – 소비자보호 담당 부서 운영	• ESG전략 내 '금융소비자보호' 포함 관련 활동 이행 • 소비자 권익 보호 중장기 계획 수립 – 금융소비자보호 내부통제 체계 강화, 금융소비자 피해 예방 강화 활동 이행	• 금융소비자 권익침해 리스크 관리 프로세스 운영 – 고객 편의성, 금융취약계층 보호, 상품 판매 적정성 점검 등 통해 리스크 식별 및 관리 • 이상금융거래탐지 시스템 운영 및 보이스피싱 실시간 모니터링	• 금융소비자보호 실태 평가 • 금융소비자보호 교육 성과 • 민원 건수 감축(공시기준) – 2024년 : 808건(접수)	51-60
	개인정보보호	• 정보보호 체계 운영 – 개인정보보호 최고 책임자(CISO), 개인정보보호 책임자 (CPO), 신용관리보호인(CIAP) 선임 – 정보보안담당 산하 정보보호팀 및 IT보안팀 운영 – 정보보안담당 직속 보안내부통제파트 신설을 통해 보안 업무 자체 감사 실시	• ESG전략 내 '개인정보보호 및 정보보안' 포함 및 관련 활동 이행 • 정보보호 추진 체계 및 중장기 계획 수립 – 잠재 리스크 점검, 규제·신기술 변화 대응, 신규 사업 선제점검 활동 수행	• 정보보호 위험 평가를 기반으로 위험 요인 점검 – 위험 요인의 종합적 영향을 고려하여 위험 관리 계획 수립 • 개인(신용)정보 처리 활용 관리 실태 상시 평가 • 정보보호 내부 감사 시행	• 개인정보 유출 제로화 • IT예산 중 정보보호 투자 비중확대 – 2024년 : 8.6% • 정보보호 관련 대외 인증	61-68

SAMSUNG CARD
2024-2025 ESG REPORT

Introduction
Materiality Assessment
▶ 이중 중대성 평가
이해관계자 소통
ESG Performance & Progress
ESG Factbook
Appendix

이중 중대성 평가

2024년 중대 이슈 관리 및 대응 현황

영역	중대 이슈	거버넌스	전략	위험관리	지표 및 목표	보고 페이지
G 지배구조	통합 리스크 관리	• 통합 리스크 관리 체계 운영 – 이사회 산하 리스크관리위원회 및 리스크관리집행위원회 운영 – 리스크관리집행위원회 및 8개 실무 위원회 운영 – BCP[1] 위원회와 사고관리위원회 별도 구성하여 리스크 대응 조직 운영	• 리스크 관리 기본 원칙에 따라 리스크 관리 활동 수행 – 재무 리스크 및 비재무 리스크 구분하여 관리 • BCP 관리지침 개정 및 재해복구 모의훈련 실시	• 리스크 관리 프로세스 운영 – 리스크 평가, 계획 수립, 리스크 점검, 리스크 조정 절차 수행	• 리스크 관련 교육 횟수 • 사업 연속성 계획 차원의 재해 복구 모의훈련 횟수 • 재해복구를 위한 핵심업무(3시간 내 복구). 우선업무(24시간 내 복구) 지속점검	103-106
경영일반	디지털 금융 기술	• 디지털 금융 추진 체계 구축 – 디지털혁신실 산하 디지털 금융 거버넌스 체계 구축 – 디지털 영역별 전담 조직 구성	• 디지털 금융 추진 목표 및 전략 수립 – 삼성 금융 플랫폼 확장, 삼성금융 데이터 시너지 확장, AI 활용 영역 확장, 디지털 결제 편의성 확대를 기반으로 디지털 혁신 추진 • AI 윤리 원칙 수립 – 고객중심, 신뢰성, 책임성 원칙 기반으로 AI 서비스 확대	• AI 윤리 원칙 및 AI 위험 관리 프로세스 수립 – AI 생애주기 기반 위험 및 기회 요소 식별 및 평가 • 디지털 및 AI 기술 도입에 따른 고객 가치 제고 모니터링 수행	• AI 기술의 서비스/업무 적용 확대 • 디지털 서비스(모니모) 이용자 수	69-73

1) Business Continuity Planning, 사업 연속성 계획

SAMSUNG CARD
2024-2025 ESG REPORT

Introduction
Materiality Assessment
▶ 이중 중대성 평가
이해관계자 소통
ESG Performance & Progress
ESG Factbook
Appendix

이중 중대성 평가

2025년 이중 중대성 평가 프로세스

삼성카드는 이중 중대성 평가를 위해 글로벌 ESG 공시 및 평가 요구사항을 반영하여 이슈풀을 구성하고, 경영전략, 동종 업계 ESG 이슈, 산업 특화 지표를 분석하여 삼성카드와 관련성이 높은 12개의 주요 ESG 이슈를 도출했습니다. 특히, 분석 범위를 자회사까지 확장하며 삼성카드고객서비스의 경영방침도 추가 고려하였습니다.

각 이슈에 따른 회사의 환경/사회 영향과 외부 요인이 미치는 재무 위험/기회를 식별한 후, 삼성카드와 ESG에 대한 이해도가 높은 내·외부 이해관계자들을 대상으로 평가를 진행했습니다. 환경/사회 영향 평가는 4개 기준(규모, 범위, 발생 가능성, 교정 가능성)을 바탕으로, 재무 위험/기회 평가는 2개 기준(규모, 발생 가능성)을 기반으로 수행되었습니다. 이사회의 검토를 통해 삼성카드에 중요한 6개의 중대 이슈를 최종 도출하였습니다.

PHASE 1 ESG 이슈 풀 구성

ESG 이슈 풀 구성 (39개)

- 글로벌 ESG 공시 및 평가 기준 요구사항
- 국내외 동종업계 선진사 주요 ESG 이슈 분석
- 전년도 이슈 풀 고려

주요 ESG 이슈 선정 (12개)

- 삼성카드 내부 자료 분석 (전년도 중대 이슈, ESG 전략 영역, 경영방침)
- 삼성카드고객서비스 경영방침
- 산업 이니셔티브(SASB, MSCI, KCGS)
- 동종업계 벤치마킹

PHASE 2 영향/위험/기회 식별

- 각 이슈 관련 정책/법률 요건, 미디어 기사, 투자자 의견, ESG 위원회 안건, 글로벌 공시 및 평가 기준, 이해관계자 의견 분석
- 영향, 위험, 기회 식별 시, 회사의 가치사슬 전반에 걸친 사업 활동을 고려

환경/사회 영향 식별

영향 특성을 고려하여 긍정·부정 및 실재·잠재 영향으로 분류

재무 위험/기회 식별

영향 특성을 고려하여 위험·기회로 분류

PHASE 3 영향/위험/기회 평가

- 글로벌 공시 기준에 따른 평가 척도 및 기준 설계
- 평가 기간: 2025년 3월

환경/사회 영향평가

- 평가 척도: 규모, 범위, 발생가능성, 교정가능성
- 평가 대상: 임직원, 고객, 파트너, 지역사회, 투자자, 정부

재무 위험/기회 평가

- 평가 척도: 규모, 발생가능성
- 평가 대상: 내부 재무 및 리스크 전문가

PHASE 4 중대 이슈 도출

- 환경/사회 영향 평가 또는 재무 위험/기회 평가 결과, 임계값을 초과한 이슈를 중대 이슈로 선정
- 분석 결과 기반으로 6대 중대 이슈 선정
- 이중 중대성 평가 결과에 대한 이사회 보고

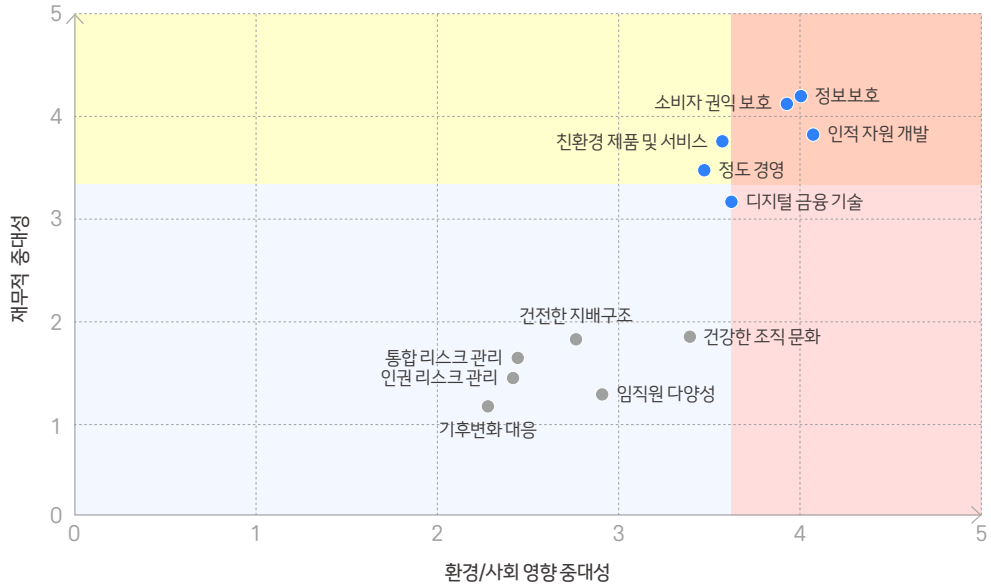
SAMSUNG CARD
2024-2025 ESG REPORT

Introduction
Materiality Assessment
▶ 이중 중대성 평가
이해관계자 소통
ESG Performance & Progress
ESG Factbook
Appendix

이중 중대성 평가

2025년 이중 중대성 평가 결과

삼성카드는 환경/사회 영향과 재무적 위험/기회를 종합적으로 고려하여 총 6가지 중대 이슈를 도출하였습니다. '친환경 제품 및 서비스'는 카드업에 특화된 이슈로, 재활용 소재를 활용한 카드 제작이 환경보호 및 순환경제에 기여할 수 있다는 인식이 반영되어 중대 이슈로 선정되었습니다. 또한 디지털 금융의 급속한 발전에 따라 전문성을 갖춘 인재 채용이 중요하며 임직원의 역량 개발이 필수적이므로, 작년의 '인재 채용 및 유지'에 이어 올해에는 '인적 자원 개발'이 중대 이슈로 선정되었습니다. 소비자 금융업 특성상 소비자들의 신뢰가 매우 중요하므로 '소비자 권익 보호' , '정보보호' 및 '정도경영'이 중대 이슈로 선정되었습니다. '정도경영'은 전년 대비 신규로 중대 이슈에 추가되었으며, 삼성카드의 투명한 지배구조와 정도경영 문화를 바탕으로 지속가능한 경영을 추구할 것이라는 의지가 반영되어 있습니다. 마지막으로 디지털 금융 기술은 금융업 전반의 디지털 금융 전환이라는 트렌드를 반영하여 선제적으로 고객 가치를 향상시키기 위해 중대 이슈로 선정되었습니다. 전년의 중대 이슈였던 '통합 리스크 관리'는 올해에는 제외되었습니다. 2025년 이중 중대성 평가 결과를 바탕으로 2025년 지속가능경영 활동을 수행하고 그 성과에 대해 차년도 지속가능경영보고서에 공시할 예정입니다.



1) 임계치를 초과하는 이슈를 중대 이슈로 선정
2) 환경/사회 영향 평가 결과 및 재무적 영향 평가로 선정된 이슈를 종합하여 이중 중대성 결과 도출

영역	이슈 명	환경/사회 영향[1]		재무적 영향[1]	중대 이슈[2]
		긍정/부정	실재/잠재	위험/기회	
E 환경	기후변화 대응	부정	실재	위험	
	친환경 제품 및 서비스	긍정	실재	기회	✓
S 사회	인권 리스크 관리	부정	잠재	위험	
	건강한 조직문화	긍정	실재	기회	
	임직원 다양성	긍정	실재	위험	
	인적 자원 개발	긍정	실재	기회	✓
	소비자 권익 보호	부정	잠재	위험	✓
	정보보호	부정	실재	위험	✓
	디지털 금융 기술	긍정	실재	기회	✓
G 지배구조	정도경영	부정	실재	위험	✓
	건전한 지배구조	긍정	실재	기회	
	통합 리스크 관리	부정	잠재	위험	

SAMSUNG CARD
2024-2025 ESG REPORT

Introduction
Materiality Assessment
▶ 이중 중대성 평가
이해관계자 소통
ESG Performance & Progress
ESG Factbook
Appendix

이중 중대성 평가

2025년 이중 중대성 평가 결과

영역	중대 이슈	환경/사회 영향 중대성			재무적 중대성	
		영향 특성	환경/사회 영향	관련 이해관계자	영향 특성	재무적 위험/기회
E 환경	친환경 제품 및 서비스	긍정 – 실재	친환경 제품 개발에 따른 탄소 배출 감축 및 부정적 환경영향 저감	지역사회, 자연	기회	친환경 제품 및 서비스 관련 소비자 수요 증가로 인한 매출 증가
S 사회	인적자원 개발	긍정 – 실재	임직원 채용 및 역량 개발 프로그램 제공을 통해 임직원 몰입도 향상과 이에 따른 상품/서비스 개선과 고객 편익 증대	임직원, 고객	기회	우수 인재 채용을 통한 생산성 확대 및 매출 증가, 임직원의 역량 개발을 통해 산업 전문성을 갖춘 인재를 양성하여 차별화된 인적 자원을 바탕으로 기술 혁신, 시장 지배력 증가와 매출 증가
	소비자 권익 보호	부정 – 잠재	불완전 판매, 과장 광고 등으로 인한 소비자 권익 보호 관련 부정 이슈 발생 시 고객 권리 침해 확산	고객	위험	고객 피해 발생 시 소송, 벌금, 배상으로 인한 법적 비용 증가, 신뢰도 저하 및 고객 이탈로 인한 매출 감소
	정보보호	부정–실재	고객 정보 유출 등으로 인한 부정 이슈 발생 시 고객 피해 확산, 개인정보 보호 관련 법규 미준수로 인한 2차 피해 발생	고객	위험	보안 사고 발생 시, 소송, 벌금 및 배상으로 인한 법적 비용 증가하며 수습 조치를 위한 내부 운용 비용 증가, 신뢰도 저하 및 고객 이탈로 인한 매출 감소
	디지털 금융 기술	긍정 – 실재	디지털 금융 기술 강화에 따른 금융 서비스 효율성/신뢰성 증대와 금융사고 및 이에 따른 소비자피해 예방	고객	기회	금융 접근성 개선을 통한 잠재/신규 고객 확대 및 매출증대, 디지털 신사업 창출을 통한 신규 수익원 발굴 및 내부 프로세스 자동화를 통한 업무 효율화
G 지배구조	정도경영	부정–실재	부정 이슈 발생 시 기업 평판 저하로 인한 고객·투자자 이탈, 규제 위반 시 이해관계자 피해 및 법적 제재로 인한 사회적 비용 초래	임직원, 고객, 투자자	위험	임직원의 비윤리행위, 부패 등 윤리 규범 위반이 발생할 경우 벌금 또는 과태료 발생, 신뢰도 저하 및 고객 이탈로 인한 매출 감소

SAMSUNG CARD
2024-2025 ESG REPORT

Introduction
Materiality Assessment
이중 중대성 평가
▶ 이해관계자 소통
ESG Performance & Progress
ESG Factbook
Appendix

이해관계자 소통

삼성카드는 회사의 경영활동에 직·간접적으로 영향을 주고받는 주요 이해관계자 그룹을 주주/투자자, 고객, 임직원, 파트너, 지역사회, 정부로 분류합니다. 또한 다양한 소통 채널을 통해 이해관계자의 의견과 고충, 건의사항 등을 수렴하여 경영활동 전반에 반영하고 있습니다. 특히 2024년에는 주요 이해관계자 그룹을 대상으로 이중 중대성 평가를 수행하여 삼성카드의 중대 ESG 이슈 선정에 있어 이해관계자의 의견을 적극적으로 반영하였습니다.

이해관계자	주요 관심 사항		주요 소통 채널		대응 활동	
주주/투자자	• 재무 성과 창출 및 배당성향 • 통합 리스크 관리 역량	• 투명한 성과 공개 • 건전한 지배구조 • 미래 성장동력 확보	• 기업 홈페이지 • 주주총회 • NDR (Non-Deal Roadshow) • 경영실적 발표	• 이중 중대성 평가 • 투자자/애널리스트 미팅 • 주주 관여 • 각종 공시 자료	• ESG 위원회를 통한 선제적 비재무 리스크 관리 • 공시를 통한 재무 성과 공개	• 각종 IR 활동을 통한 성과 정보 공유 • 이사회 독립성 확보 등 건전한 지배구조 확립 • 주주친화 제도 및 주주환원 정책 시행
고객	• 신규 상품 및 서비스 출시 • 고객만족도 제고	• 상품 및 서비스 품질 향상 • 금융소비자보호 • 개인(신용)정보보호	• 기업 홈페이지(챗봇샘 등) • 삼성카드 콜센터 • 문자 및 이메일 상담 • 이중 중대성 평가	• 소비자보호위원회 (CS 패널 등) • 금융소비자보호 포털 • 보안신고센터	• 친환경 제품 및 서비스 확대 • '소비자보호 담당자 제도' 운영 • 소비자보호위원회 및 상품모니터링협의회 운영 • CS 패널 의견 점검 • 디지털 금융 서비스를 통한 편의성 제고	• 상품 모니터링 실시 • 콜센터 고객만족도 조사 실시 • 불완전 판매 및 보이스피싱 모니터링 • 매월 정기 보안점검 실시 • 고객 민원 사전 예방 활동
임직원	• 임직원 성장 지원 • 직장 내 인권 보호	• 공정하고 합리적인 평가 • 일과 삶의 균형 확보 • 복리후생	• 사내 포털 • 하나로협의회, 아우름협의회 • 삼성 조직문화진단 조사(SCI) • 이중 중대성 평가	• 사내 소통 채널 '비즈토크' • 산업안전보건위원회, 노사정기협의회	• 임직원-CEO간 소통 강화 프로그램 운영 • 임직원 만족도 조사 진행 • 인재양성체계(S-Campus) 운영 • 임직원 대상 인권영향평가 실시	• 유연근무제 및 가족친화제도 도입 • 임직원 신체 및 정신건강 증진 프로그램 운영 • 경영 현황 설명회 • 이윤배분제 및 다양한 성과급 제도 운영
파트너	• 동반성장 기회 제공 • 공정한 거래 관행	• 교육 및 인프라 지원 • 협력과 소통	• 기업 홈페이지 • 부정 제보 • 준법신문고 • 가맹점 홈페이지 • 이중 중대성 평가	• SC동행 프로그램 • SC 권역별 간담회 • 사내 소통 채널 ' 비즈토크' • 구매관리시스템	• 협력사 사회적책임 행동규범 실천 서약서 제공 • 협력사 공정 계약 체결 • 협력사 인권 및 윤리경영 모니터링 실시	• SC 역량 강화 프로그램 운영 • SC 복지 증진을 위한 제도 운영 • 구매관리 전담 조직 운영 • 구매관리시스템 구축
지역사회	• 지역사회 발전 • 기업의 사회적 책임	• 지역사회 환경보호 • 협력과 소통	• 기업 홈페이지 • 이중 중대성 평가	• 각종 공시 자료	• 지역사회 경제 발전 지원 및 사회공헌 활동 추진 • 임직원 봉사활동 프로그램 및 열린기부 운영	• 커뮤니티 서비스를 통한 소통 • 스타트업 성장 지원
정부	• 경제적 가치 창출 • 법·규제 준수	• 투명한 조세 관행 • 주요 정책 참여	• 기업 홈페이지 • 공공서비스 지원 활동 • 이중 중대성 평가	• 각종 공시 자료	• 정도경영 강화 • 양질의 일자리 창출	• 성실한 세금 납부 • 녹색채권 발행

ESG Performance & Progress

지속가능한 금융 18
환경(Environmental) 24
사회(Social) 49
지배구조(Governance) 97

SAMSUNG CARD
2024-2025 ESG REPORT

Introduction
Materiality Assessment
ESG Performance & Progress
▶ 지속가능한 금융
환경(Environmental)
사회(Social)
지배구조(Governance)
ESG Factbook
Appendix

지속가능한 금융

ESG 채권 관리 체계 19
포용금융 21
상생금융 23

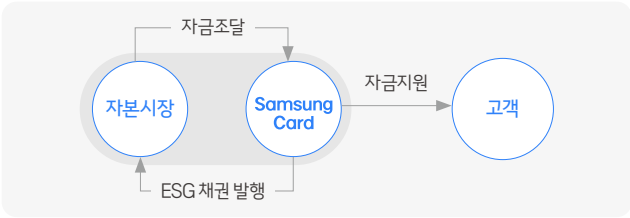
SAMSUNG CARD
2024-2025 ESG REPORT

Introduction
Materiality Assessment
ESG Performance & Progress
지속가능한 금융
ESG 채권 관리 체계
포용금융
상생금융
환경(Environmental)
사회(Social)
지배구조(Governance)
ESG Factbook
Appendix

ESG 채권 관리 체계

삼성카드는 여신전문금융회사로, 자본시장을 통해 자금을 조달하고 있습니다. 이에 삼성카드는 사회적 가치를 창출하기 위해 ESG 채권을 발행하고, 확보한 자금을 각 채권의 발행 목적에 따른 사업에 투입하고 있습니다.

삼성카드 지속가능한 금융



지속가능금융 핵심 요소

삼성카드는 지속가능금융의 핵심 요소 5가지를 선정하여 사업 추진 과정에서 이를 중요하게 고려하고 있습니다. 삼성카드는 조달한 자금을 철저히 관리하며, 관련 보고서를 한국거래소 ESG 채권 포털을 통해 이해관계자에게 투명하게 공개하고 있습니다.

지속가능금융 핵심 요소

1. **자금의 용도 결정**
   환경, 사회, 지속가능성 등 자금의 용도 결정
2. **사업의 평가 및 선정**
   자금의 용도에 따른 사업의 적정성 평가 및 대상 사업 선정
3. **자금의 관리**
   자금의 사용 내역, 지원된 프로젝트 정보 등을 관리
4. **보고**
   자금의 사용 내역 및 자금의 기대효과 등을 공시
5. **외부 검토**
   관리 체계의 적정성에 대한 외부 검토

ESG 채권 발행 체계

삼성카드는 2020년 ESG 채권 표준 관리 체계를 수립하였습니다. 국제자본시장협회(ICMA)가 제정한 녹색채권 원칙(Green Bond Principles, June 2018), 사회적 채권 원칙(Social Bond Principles, June 2020), 지속가능채권 가이드라인(Sustainability Bond Guidelines, June 2018)을 반영하여 관리 체계를 설계하였으며, 이를 기반으로 ESG 채권을 검토하고 발행합니다. 아울러, 발행 자금의 목적에 따라 '녹색채권'(환경 사업 분야), '사회적 채권'(사회 문제 해결을 위한 사업 분야), '지속가능채권'(환경 및 사회 전반을 포괄하는 사업 분야)으로 구분하여 발행합니다. 2021년에는 해외 ESG 인증기관인 Sustainalytics로부터 ESG Financing-Framework 적격성을 인증 받았으며, 해당 ESG구조를 따라 해외 투자자를 대상으로 외화 ABS등을 발행하고 있습니다.

또한 국내 투자자에게 구체적 지침을 제공하기 위해 한국형 녹색채권 관리 체계를 정립하였습니다. 이는 대한민국 환경부와 금융위원회가 공동으로 마련한 한국형 녹색채권 가이드라인(K-GBG) 및 한국형 녹색분류체계(K-Taxonomy) 가이드라인에 부합하도록 설계되었습니다. ESG 채권은 삼성카드의 사회적 책임을 실현하는 주요 사업이자, 지속가능한 성장을 위한 중요한 기반입니다. 앞으로 삼성카드는 ESG 채권 발행을 더욱 확대하여 우리 사회의 균형적 발전과 상생의 가치를 실현하고자 합니다.

ESG 채권 관리 거버넌스

삼성카드는 ESG 채권 발행을 체계적으로 관리하기 위해 주관 부서와 발행 부서가 중심이 되어 협력하고 있습니다. 이들 부서는 ESG 채권 대상 사업을 기획하고 발굴하며, 적합한 사업을 선정하는 과정을 거칩니다. 선정된 사업에 대해서는 환경 및 사회적 영향도, 사업의 적정성, 자금의 용도와 지원 대상 분야의 적격성을 면밀히 검토하여 최종 발행을 진행합니다.

ESG 채권의 종류

녹색채권	친환경적인 사업 분야에 투자할 자금을 조달하려는 목적으로 발행하는 채권
사회적 채권	취약계층 지원, 사회 인프라 구축 등 사회 문제 해결을 위한 사업 분야에 투자할 자금 을 조달하려는 목적으로 발행하는 채권
지속가능채권	친환경 사업 또는 사회 지원 사업에 투자할 자금을 조달하려는 목적으로 발행하는 채권

녹색채권 발행 실적

2024년 녹색채권 발행 실적
1,500억 원

녹색채권 누적 발행 금액(2023-2024)
3,000억 원

사회적 채권 발행 실적

2024년 사회적 채권 발행 실적
6억 달러

사회적 채권 누적 발행 금액(2021-2024)
15.2억 달러

지속가능채권 발행 실적

지속가능채권 누적 발행 금액(2020-2024)
5,700억 원

SAMSUNG CARD
2024-2025 ESG REPORT

Introduction
Materiality Assessment
ESG Performance & Progress
지속가능한 금융
ESG 채권 관리 체계
포용금융
상생금융
환경(Environmental)
사회(Social)
지배구조(Governance)
ESG Factbook
Appendix

ESG 채권 관리 체계

녹색채권

삼성카드는 한국형 녹색채권의 가이드라인을 준수하여 녹색채권을 발행하고 있으며, 이 관리 체계는 한국기업평가로부터 한국형 녹색채권 가이드라인(K-GBG) 요구사항 충족 여부에 대해 철저한 검토를 받았습니다. 또한, 삼성카드는 녹색채권 지원 대상 프로젝트를 선정할 때 K-Taxonomy의 녹색 및 전환 경제 활동 기준을 따르고 있습니다. 녹색채권은 환경 분야의 10개 지원 대상 사업에 자금을 조달하기 위한 목적으로 발행되며 2023년에 이어 2024년에도 삼성카드는 1,500억 원 규모의 한국형 녹색채권을 발행하였습니다. 조달한 자금은 '친환경 차량 보급 및 이용 활성화를 위한 금융 서비스 사업'에 사용되었습니다. 이를 통해 무공해 차량을 대상으로 금융 서비스를 제공함으로써 친환경 차량의 보급과 이용 활성화를 도모하고 있습니다.

사회적 채권

삼성카드는 사회적 채권 발행을 통해 기초 인프라 지원, 필수 서비스 구축, 일자리 창출, 사회경제 역량 강화 등 다양한 프로젝트를 통해 금융 취약계층을 지원합니다.
삼성카드는 사회적 채권의 형태로 외화 ABS(Asset Backed Securities, 자산유동화증권)를 지속적으로 발행하고 있으며, ESG 외화 ABS 발행 시 해외 ESG 인증 기관인 Sustainalytics로부터 적격성을 인증받고 있습니다. 2021년 3월, 카드업계 최초로 ESG 외화 ABS를 발행한 이후, 2022년에는 3.2억 달러, 2023년에는 3억 달러, 그리고 2024년에는 6억 달러의 ESG ABS를 발행하였습니다. 조달한 자금은 '연 소득 3,500만 원 이하의 저소득자' 또는 '연 소득 4,500만 원 이하이며 신용등급 6등급 이하'에 해당하는 고객에게 금융 서비스를 제공하는 데 사용되고 있습니다.

지속가능채권

지속가능채권은 친환경 사업 또는 사회 지원 사업 등 환경 및 사회 융합형 프로젝트에 자금을 조달합니다. 삼성카드는 2020년 ESG 채권 관리 체계 인증을 획득하고, 이후 지속적으로 지속가능채권을 발행하였습니다. 조달한 자금은 '중소가맹점 카드 결제 대금 지급주기 1영업일 단축 프로젝트'와 '친환경 자동차 할부금융 서비스 사업'에 배분하여 전액 사용하였습니다.

ESG채권 사후보고서 공시

삼성카드는 ESG 채권 발행을 통해 조달되는 자금을 효율적으로 관리하기 위해 'ESG 채권 자금관리 명부'를 구축하였습니다. 이 명부는 발행 내역, 발행자금 사용현황, 환경개선 기대효과 등을 포함하고 있으며 사업 관련 세부 정보를 투명하게 관리합니다.
또한 삼성카드는 공모로 발행된 ESG 채권의 사용내역을 사후보고서로 제작하여 당사 홈페이지 및 한국거래소 사회책임투자채권 정보포탈을 통해 제공하고 있습니다.

ESG 채권 사후보고서 공시

발행구분	채권	발행금액	ESG 지원 분야	상세내역	지원금액
녹색채권	제2658회	500억 원	친환경 운송수단	친환경 자동차 금융서비스	500억 원
녹색채권	제2659회	1,000억 원	친환경 운송수단	친환경 자동차 금융서비스	1,000억 원
사회적 채권	챌린저 37차 ABS	6억 달러	취약계층	저소득층[1] 금융서비스	6억 달러

1) 사회적 채권을 통한 지원 대상인 '연 소득 3,500만 원 이하의 저소득자' 또는 '연 소득 4,500만 원 이하이며 신용등급 6등급 이하'에 해당하는 고객

SAMSUNG CARD
2024-2025 ESG REPORT

Introduction
Materiality Assessment
ESG Performance & Progress
지속가능한 금융
ESG 채권 관리 체계
포용금융
상생금융
환경(Environmental)
사회(Social)
지배구조(Governance)
ESG Factbook
Appendix

포용금융

삼성카드는 금융취약계층을 포함하여 모든 고객이 다양한 금융 서비스에 쉽게 접근하여 평등하고 동등한 기회를 누릴 수 있도록 금융 포용성을 지속적으로 확대하고 있습니다. 이를 위해 장애인, 고령층, 다문화가정 등 금융취약계층의 특성을 고려한 고객 맞춤형 서비스를 제공하여 서비스 편의성과 접근성을 함께 강화하였습니다.

포용금융 관리 체계

포용금융 거버넌스

삼성카드는 금융취약계층인 장애인, 고령층, 다문화가정 등의 소비자 보호를 최우선으로 하여 업무를 수행하고 있습니다. 소비자보호팀은 소비자 보호 관점에서 잠재 리스크를 식별하고, 업무 전 과정에서 사전 점검을 실시합니다. 이러한 점검은 취약계층 고객의 사용자 편의성, 판매 적절성, 사전 고지사항 전달 여부 등을 포함하고 있습니다. 또한, 삼성카드는 취약계층 보호 규정을 별도로 제정하여 소비자보호 가이드라인을 제시하고 있습니다. 포용금융 관리 조직은 총 5개의 부서로 구성되어 있으며, 해당 규정을 준수하며 금융 서비스를 제공합니다.

포용금융 관리 조직

소비자보호팀	· 소비자보호 리스크 사전 점검 · 취약계층 보호 규정 제정
고객상담센터	· 취약계층 전용 상담채널 운영
채널마케팅팀	· 디지털 채널 사용자 편의성 개선
BX팀 디자인P	· 점자카드 및 Notch 디자인[1] 카드 도입
상품개발 전담부서	· 맞춤형 카드상품 및 금융상품 개발

1) 시각 장애인 고객도 카드 위아래 구분이 용이하도록 카드 좌측 하단에 홈을 만든 디자인

포용금융 정책

삼성카드고객서비스

삼성카드는 모든 고객이 차별 없이 안전하게 금융 서비스를 이용할 수 있도록 '금융소비자보호 내부통제기준'과 '금융소비자보호 상품 개발/판매 내부 규정'을 제정하여 운영합니다. 이를 기반으로 금융소비자의 권익을 증진하며, 상품의 개발부터 판매, 사후 관리에 이르기까지 소비자 권리 보호를 위한 다양한 방안을 마련하고 시행합니다. 또한, 장애인 및 고령 고객 등 금융취약계층을 위한 별도 규정을 마련하여 금융 포용성을 강화하고 고객의 재산상 피해를 방지하는 데 힘쓰고 있습니다.
한편, 삼성카드고객서비스는 금융소비자보호 모범규준에 따라 신용카드 관련 상담 시 만 65세 이상, 은퇴자, 주부 등 금융취약계층 소비자에게 금융상품의 불이익사항을 다른 정보보다 우선적으로 안내합니다. 이를 통해 고객은 신용카드 사용에 대한 올바른 정보를 사전에 숙지하여 예상치 못한 피해를 예방하고 보다 안전하게 금융상품을 이용할 수 있습니다.

금융취약계층 접근성 강화

삼성카드는 금융취약계층이 더욱 편리하게 삼성카드의 상품과 서비스를 이용할 수 있도록 접근성을 강화하였습니다.

취약계층 대상 카드 심사 편의성 제고

삼성카드는 유선 심사가 어려운 장애인 고객, 고령 고객 등을 대상으로 방문 심사 서비스를 제공합니다. 특히 청각 장애인 고객에 대해서는 영상채팅 심사를 진행하고, 영상채팅 심사 진행이 어려운 경우엔 반드시 방문 심사를 실시합니다.

금융취약계층 맞춤형 고객 편의 서비스

삼성카드고객서비스

1 청각 장애인
- 디지털 ARS
- 수화 및 채팅 상담을 통한 문의사항 해결
- 채팅 심사 및 방문 심사를 통해 카드 발급 편의성 제고
- 객장 디지털 상담 서비스 제공

2 시각 장애인
- 말로 하는 ARS 서비스
- Notch 디자인 적용 카드 출시
- 점자 카드 및 점자 사용 안내장 제공
- 시각장애인 전용 콜센터 신설

3 고령 고객
- 시니어 Care 전담팀 운영
- 상담원 우선 연결, ARS 느린말 서비스
- 큰글씨 모드 설정 기능 마련
- 영상 심사 및 방문 심사를 통한 카드 발급 편의성 제고
- 지정인 알림 서비스 통한 금융 사기 방지
- 복잡하고 어려운 금융 제도 안내 시 쉬운 설명 제공 (금리인하요구권 등)

4 외국인
- 외국인 고객 대상 영어, 중국어, 일본어 등 외국어 상담 지원

SAMSUNG CARD
2024-2025 ESG REPORT

Introduction
Materiality Assessment
ESG Performance & Progress
지속가능한 금융
ESG 채권 관리 체계
포용금융
상생금융
환경(Environmental)
사회(Social)
지배구조(Governance)
ESG Factbook
Appendix

포용금융

장애인 고객 접근성 향상

삼성카드고객서비스

삼성카드는 장애인 고객의 서비스 편의성을 제고하기 위해 다양한 지원을 제공하고 있습니다.
먼저 청각 장애인 고객을 고려한 텍스트 중심의 금융 서비스를 운영하고 있습니다. '실시간 상담원 채팅'과 '챗봇샘' 등 상담 서비스뿐 아니라, 음성으로 안내한 ARS 내용을 텍스트로 변환하여 스마트폰 화면으로 보여주는 '디지털 ARS 서비스', 전문 수화 상담원과 영상 통화가 가능한 '수화 상담 서비스'를 제공합니다. 온라인뿐 아니라 오프라인 금융 접근성을 강화하기 위한 '객장 디지털 상담 서비스'를 마련하여, 지점 방문 고객이 태블릿 PC와 전자 펜을 활용하여 상담 내용을 텍스트로 확인할 수 있도록 하였습니다.
시각 장애인 고객의 편의성 향상을 위해서는 '말로 하는 ARS 전화 상담 서비스'와 시각 장애인 전용 창구와 상담센터를 운영하고, 점자 카드와 점자 상품 안내장 발급 대상을 확대하였습니다.

고령 고객의 서비스 접근성 향상

삼성카드고객서비스

삼성카드는 '시니어 케어 전담팀'을 설치하여 70세 이상 회원 전용 상담 서비스를 운영합니다.
고령 고객은 '상담원 우선연결 서비스'를 이용해 상담원과 바로 통화할 수 있으며, 'ARS 느린말 서비스'를 통해 속도가 느린 음성으로 안내 내용을 확인할 수 있습니다. ARS 느린말 서비스는 70세 이상 회원에 한해 자동 적용됩니다. 또한 홈페이지(PC)와 앱 내 모바일 명세서 내에 '큰 글씨 설정모드'를 적용하여 편의성을 높였고, 거동이 불편한 고객이 카드 발급을 진행할 경우 영상통화 심사를 실시하고 있습니다.
65세 이상의 회원에 한해서는 지정인 알림 서비스를 제공하여 금융사고를 사전에 방지합니다. 지정인 알림 서비스는 고객이 장기카드대출(카드론) 또는 현금서비스를 이용할 경우 고객이 사전에 지정한 특정인에게 해당 내역을 문자로 전송하는 서비스입니다.

포용적 금융 상품 제공

시각 장애인을 위한 점자 카드 도입

삼성카드는 저시력자 및 시각 장애인 고객의 금융 서비스 권리를 보호하기 위한 맞춤 서비스를 제공합니다.
우선 점자 카드 발급 대상을 특수 소재 카드를 제외한 모든 카드로 확대하였으며, 점자가 함께 쓰인 상품 안내장을 제작하였습니다. 상품 안내장은 저탄소 인증을 받은 친환경 용지를 활용해 제작하였고, 저시력자도 쉽게 읽을 수 있도록 글자 크기를 키우고 행간을 넓혔습니다. 카드 안내장은 시각 장애인에게 익숙한 A4 규격 크기로, 점자 안내장 봉투를 편리하게 개봉할 수 있도록 절취선을 적용하였습니다. 특히, 점자 안내장 신청 시 함께 제공되는 발급패키지는 사탕수수 섬유 100%로 만들어진 사탕수수 용지를 사용하였습니다.

시각 장애인을 위한 점자 카드





LED 플레이트 도입을 통한 결제 편의성 제고

삼성카드는 청각 장애인 고객의 결제 편의성을 제고하기 위해 LED플레이트를 도입하였습니다. 2024년부터 K-패스 삼성카드, 기후동행 삼성카드에 LED 플레이트를 적용할 수 있게 지원하고 있으며 모든 고객이 카드 결제 여부를 쉽게 인지할 수 있도록 지원하였습니다. LED 플레이트를 적용할 경우 대중교통 이용 등 비접촉 결제 시 카드 전면의 LED 전구가 발광하여, 저청력자를 포함한 모든 고객은 시각적으로 카드 결제가 완료된 것을 즉각 확인할 수 있습니다.

LED 카드 플레이트





청소년을 위한 삼성 iD POCKET 카드

삼성 iD POCKET 카드는 금융혁신지원특별법에 따라 혁신 금융 서비스로 지정된 청소년 전용 카드 상품입니다. 이 상품은 청소년 명의 카드 사용처를 확대 개편하여 청소년에게 다채로운 소비 경험을 제공합니다. 동시에 카드의 월 이용한도를 지정하도록 하여 청소년이 스스로 예산을 관리하는 역량을 기르는 데 기여합니다.

SAMSUNG CARD
2024-2025 ESG REPORT

Introduction
Materiality Assessment
ESG Performance & Progress
지속가능한 금융
ESG 채권 관리 체계
포용금융
상생금융
환경(Environmental)
사회(Social)
지배구조(Governance)
ESG Factbook
Appendix

상생금융

삼성카드는 취약계층과의 상생을 추구합니다. 고금리·고물가 환경이 장기간 지속되면서 늘어난 서민의 경제적 부담을 완화하기 위하여, 삼성카드는 저신용자의 채무조정, 자영업자의 사업 부담 경감을 위한 맞춤형 상품 출시 등을 통해 상생금융을 실천하고자 합니다.

상생금융상품 제공

삼성카드는 소상공인과 저신용자 등 금융취약계층을 위해 폭넓은 상생금융상품을 제공하고 있습니다. 대표적으로 소상공인을 위해 설계된 트레이더스 삼성카드 BIZ는 창고형 할인점인 트레이더스의 할인 혜택을 제공하며, 4대보험, 전기요금, 인터넷, 손해보험, 보안 서비스 요금 등 사업 운영에 필요한 5대 업종에 대해 5% 할인 서비스를 지원합니다.

또한 자영업자의 사업 자금 부담을 경감하기 위해 삼성 BIZ iD BENEFIT 카드와 삼성 BIZ LEADERS 카드를 제공하고 있습니다. 삼성 BIZ iD BENEFIT 카드는 개인사업자를 위한 대표 카드로, 사업 필수 경비 납부 시 할인 혜택을 제공하며, 주유, 통신비, 렌탈, 보안 등 사업장 운영 비용에 대한 할인과 세무 지원 서비스를 포함합니다. 삼성 BIZ LEADERS 카드는 개인사업자가 자주 이용하는 업종을 중심으로 혜택을 제공하며, 보험료, 전기 요금, 통신료뿐 아니라 온라인 쇼핑몰, 주유, 할인점 등 생활밀착형 업종에서도 유용한 할인 혜택을 제공합니다.

한편 저신용자를 대상으로 한 삼성 햇살론 카드는 신용 점수가 낮아 신용카드 발급에 어려움을 겪는 고객의 금융 생활을 지원하는 상품입니다. 이 카드는 저신용자 전용으로 설계되어 고객의 결제 편의성을 높이고, 건강한 소비를 통해 신용 점수를 관리할 수 있도록 돕습니다. 이와 같은 다양한 상생금융상품은 금융취약계층 고객의 서비스 이용을 지원하고, 그들의 경쟁력을 강화하는 데 기여하고 있습니다.

채무조정제도 운영

삼성카드는 개인연체 고객들의 채무 상환 부담을 완화시키기 위해 채무조정제도를 운영하고 있습니다.

삼성카드는 대장암 말기 진단으로 인해 경제적 어려움을 경험하고 있는 고객에게 선제적으로 채무 감면과 분할 상환을 제안하였고, 해당 고객은 무사히 채무를 상환할 수 있었습니다. 이러한 노력의 결과, 삼성카드는 2025년 2월에 금융감독원으로부터 '금융권 채무조정 우수사례'로 선정되었습니다. 적극적인 채무조정 노력과 함께, 삼성카드는 '원리금 감면율 산정 시스템'도 운영하고 있으며 연체 기간에 따라 연체자별로 원리금 감면율을 자동 설정하고 있습니다. 또한 1회 연체자에게도 아웃바운드 콜 등을 통해 연체 사실 및 채무조정요청권 등을 안내하는 내부 절차를 마련하였습니다.

상생금융 카드상품



CASE STUDY | 재난 피해 고객을 위한 금융 지원

삼성카드는 자연재해 및 재난 피해를 입은 고객을 대상으로 긴급 금융 지원을 제공하여 신속한 회복과 안정적인 생활을 돕고 있습니다. 2024년에는 충청남도 서천시의 화재 피해자와 7월 집중호우 피해자를 위한 금융 지원을 시행했습니다.

삼성카드는 고객의 재정적 부담을 완화하기 위해 최대 6개월의 청구 유예와 분할 납부 혜택을 제공하고, 분할 납부에 따른 이자를 전액 감면하였습니다. 또한, 단기 및 장기 카드 대출 이용 시 이자를 최대 30%까지 감면하여 화재 및 수해 피해 고객이 재난으로 인한 어려움을 극복하고 일상을 회복할 수 있도록 지속적으로 노력하고 있습니다.

SAMSUNG CARD
2024-2025 ESG REPORT

Introduction
Materiality Assessment
ESG Performance & Progress
지속가능한 금융
환경(Environmental)
사회(Social)
지배구조(Governance)
ESG Factbook
Appendix

환경(Environmental)

환경경영 26
친환경 금융상품 및 서비스 MATERIAL TOPIC 29
기후 리스크 관리 33
생물다양성 43

SAMSUNG CARD
2024-2025 ESG REPORT

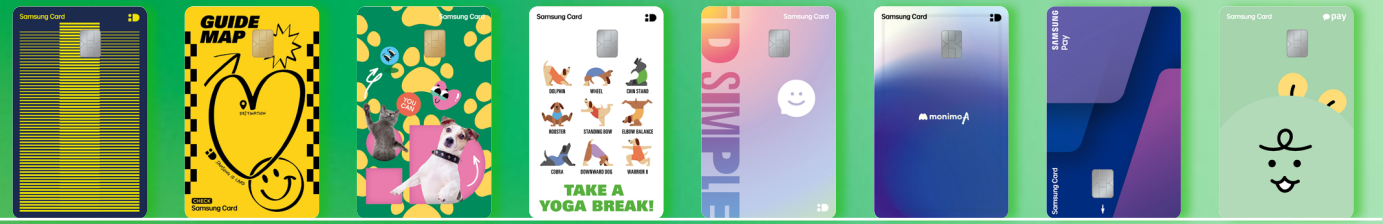
Introduction
Materiality Assessment
ESG Performance & Progress
지속가능한 금융
환경(Environmental)
사회(Social)
지배구조(Governance)
ESG Factbook
Appendix

Environmental

삼성카드는 기후변화에 대응하기 위해 탄소중립 목표를 수립하여 이행하고 있습니다. 또한, 친환경 소비와 생물다양성 보전을 촉진하는 다양한 서비스를 제공합니다. 이를 통해 임직원과 고객 등 이해관계자와 함께 부정적 환경영향을 저감하고, 일상 생활 속에서 지속가능한 미래에 적극 기여할 수 있는 기반을 마련하고 있습니다.

기후변화 대응

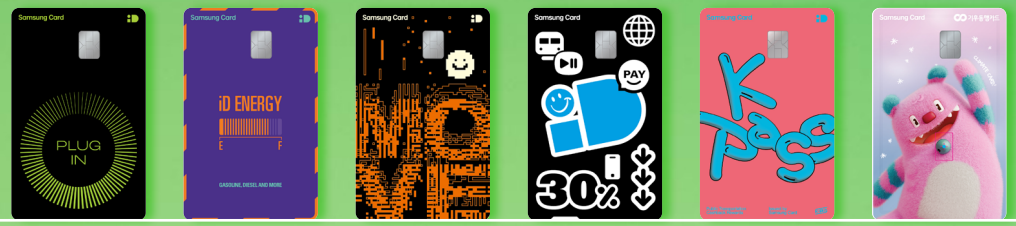
삼성카드는 기후변화 대응을 위해 2050년까지 Scope 1, 2, 3 온실가스 배출량의 탄소중립 달성이라는 감축 목표를 수립하였습니다. 이의 효과적인 달성을 위해 재생에너지 이용 확대를 추진하고 있으며, 친환경 상품 및 서비스 확대를 통해 소비자와 함께 부정적 환경 영향을 저감하기 위해 노력합니다.



iD EV (에너지업) | 알뜰교통플러스 (옐로우체크) | iD PET (점핑볼) | iD VITA (밸런스) | iD SIMPLE (평키) | 모니모A (블루) | 삼성페이카드 (패턴) | 카카오페이 (죠르디)

친환경 소비 확산

삼성카드는 고객의 친환경 소비 생활을 장려하기 위해 전기차 및 대중교통 사용을 촉진하는 다양한 서비스를 제공합니다. 이러한 노력을 통해 기후변화 대응에 대한 인식을 고객과 공유하고, 고객이 일상 생활에서 환경에 긍정적인 영향을 미칠 수 있도록 지원합니다.



iD PLUG-IN (에너지) | iD ENERGY (펑키) | iD MOVE (펑키) | iD ON (뉴블루) | K-패스 삼성카드 (코랄) | 기후동행 삼성카드 (해치)

생물다양성 보전

삼성카드는 국립생태원과 협력하여 '멸종위기종 기프트 카드'를 출시하는 등 생물다양성 보전을 위해 노력하고 있습니다.



국립생태원 멸종위기종 기프트카드 (호랑이) | 국립생태원 멸종위기종 기프트카드 (수달) | 국립생태원 멸종위기종 기프트카드 (나도풍란)

SAMSUNG CARD
2024-2025 ESG REPORT

Introduction
Materiality Assessment
ESG Performance & Progress
지속가능한 금융
환경(Environmental)
▶ 환경경영
친환경 금융상품 및 서비스
기후 리스크 관리
생물다양성
사회(Social)
지배구조(Governance)
ESG Factbook
Appendix

환경경영

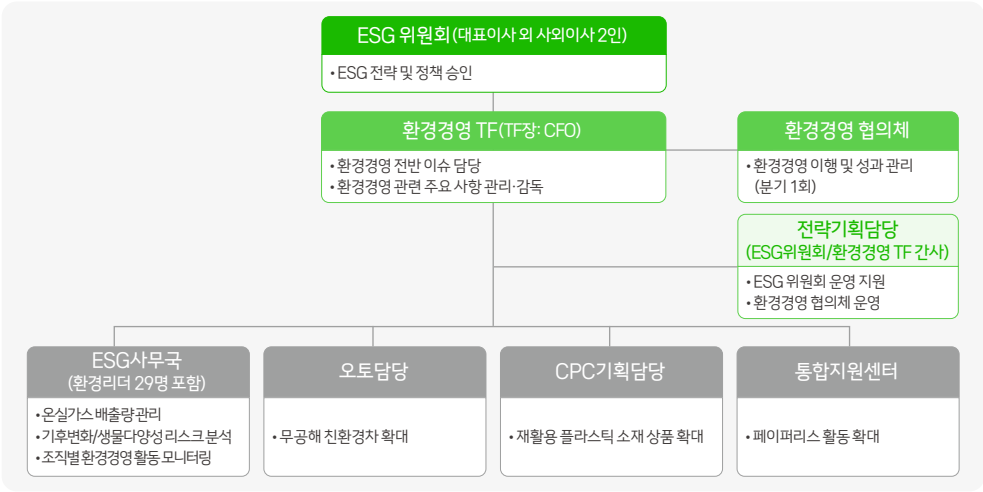
삼성카드는 기업의 경영활동이 환경에 미치는 부정적 영향을 저감하고 긍정적인 영향을 확대하기 위하여 임직원과 이해관계자의 적극적인 참여에 기반한 환경경영을 추진합니다.

환경경영 체계

환경경영 거버넌스

삼성카드는 환경 이슈를 체계적으로 관리하기 위해 이사회 산하 ESG위원회를 설치 및 운영하고 있으며, CFO 산하에 ESG사무국을 포함하여 실무조직을 운영하고 있습니다. 2025년에는 탄소중립 달성 등 환경경영 이행 및 성과 관리를 위한 환경경영 협의체를 신설하여 분기 단위로 운영 중에 있습니다. 나아가, ESG위원회는 연 2회 기후변화 및 탄소중립과 연계된 환경경영 이슈를 관리하고 있습니다.
2024년에는 2050년 온실가스 배출량(Scope 1,2,3)의 탄소중립 달성이라는 '장기 탄소중립 로드맵 수립의 건'을 의결하였으며, 중대 이슈 중 하나인 '친환경 제품 및 서비스' 관련 전략 연계 활동으로 폐플라스틱 재활용 소재 카드 발급 확대, 친환경 자동차 할부금융 서비스 지원을 위한 ESG 채권 발행, 멸종위기종 보호 인식제고를 위한 국립생태원 협업 활동 진행 등 2024년 ESG 중대 이슈 이행 내역'을 보고하였습니다. 더불어 삼성카드는 환경경영의 실행력을 강화하기 위해 매년 환경경영 과제 및 KPI를 수립하여 환경경영 성과와 임직원 보상을 연계하고 있습니다.

환경경영 의사결정체계



환경경영방침

삼성카드는 경영활동 전반에 친환경적 요소를 통합적으로 고려하기 위해 2021년 환경경영방침을 수립하였습니다. 또한 환경경영방침을 기반으로 사업 활동 전반에 걸쳐 환경영향을 최소화하기 위해 탄소중립 달성 및 재생에너지 전환을 추진하는 등 지속적으로 노력하고 있습니다.

환경경영방침

1. 환경경영에 대한 이해관계자, 법, 규제, 국제표준 등의 요구사항을 준수하고 내부관리 기준을 설정하여 지속적으로 향상시킨다.
2. 기업 활동 전반에 걸쳐 환경영향을 인식하고, 환경오염 예방 및 개선 활동을 지속적으로 추진하여 지역사회와 함께하는 환경 친화적인 기업을 구축한다.
3. 환경경영시스템의 효과성을 지속적으로 개선하기 위해 목표 및 추진계획을 수립하여 실행하며, 적절성 및 유효성을 확인한다.
4. 환경경영 역량을 확보하기 위해 교육·훈련을 주기적으로 실시하고, 이해관계자와의 커뮤니케이션을 통하여 투명한 환경경영을 실현하도록 한다.

환경경영시스템

삼성카드는 환경 관련 경영활동을 체계적으로 관리하기 위해 환경경영시스템 국제 규격에 기반하여 환경경영을 추진하고 있습니다. 이를 위해 2021년에 환경경영시스템 인증 ISO14001을 최초로 취득한 후 2024년 갱신심사를 통해 2027년까지 인증을 갱신·운영하고 있습니다.

환경 투자 계획 및 이행

삼성카드는 매년 기후변화 대응 활동의 일환으로 '친환경차 오토금융' 서비스 확대를 위한 투자 계획을 수립 및 이행하고 있습니다. 2021년부터 관련 투자를 진행하였으며 4년간 총 989대의 차량을 교체하였습니다. 또한 삼성카드는 친환경차 관련 금융 서비스를 통해 친환경 차량에 대한 소비자의 접근성을 제고하고 온실가스 저감 효과가 높은 차량 이용을 독려하여 온실가스 배출 저감에 기여합니다. 나아가, 삼성카드는 2030년까지 K-EV100 달성을 위하여 업무용 차량을 100% 무공해 친환경 차량으로 전환하는 등 환경투자를 지속적으로 확대해 갈 계획입니다.

SAMSUNG CARD
2024-2025 ESG REPORT

Introduction
Materiality Assessment
ESG Performance & Progress
지속가능한 금융
환경(Environmental)
환경경영
친환경 금융상품 및 서비스
기후 리스크 관리
생물다양성
사회(Social)
지배구조(Governance)
ESG Factbook
Appendix

환경경영

환경영향저감

폐기물 저감을 위한 페이퍼리스 체계 구축

삼성카드는 카드업의 특성상 명세서 및 상품 안내장 등에 사용되는 종이 사용량을 절감하기 위해 페이퍼리스 업무체계를 구축하였으며 관련 성과를 지속적으로 관리하고자 세부 목표 및 실행 계획을 수립하였습니다. 종이 명세서를 줄이고 디지털 명세서를 확대하기 위해 환경부와 함께 '종이 명세서의 디지털 전환' 캠페인을 실시하였습니다. 월별로 배송되는 카드 명세서 봉투에 캠페인 관련 내용과 탄소중립 실천 메시지를 담고, 삼성카드 앱을 통해 디지털 명세서 변경 이벤트를 진행하여 고객의 디지털 명세서 전환을 유도하였습니다. 추가적으로, 종이 명세서를 사용하는 경우에도 저탄소 인증 종이로 제작하여 탄소배출량을 줄이기 위해 노력한 결과, 2024년 말 기준 디지털 명세서 점유 비율을 86.6%까지 확대하였습니다. 또한, 2021년부터 디지털 상품 안내장을 도입하여 100%였던 종이 상품 안내장 및 약관 비중을 연평균 9.6%까지 저감하였습니다.

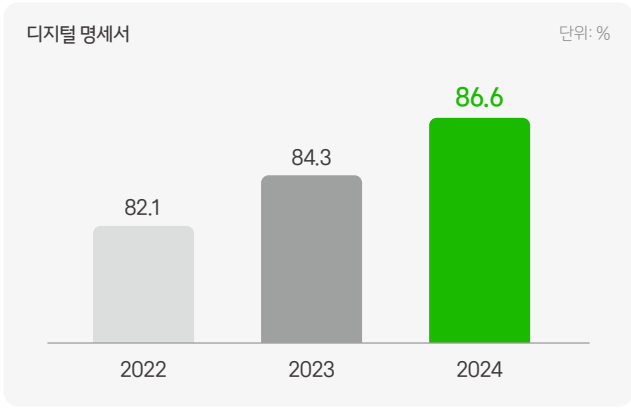
용수 사용 절감

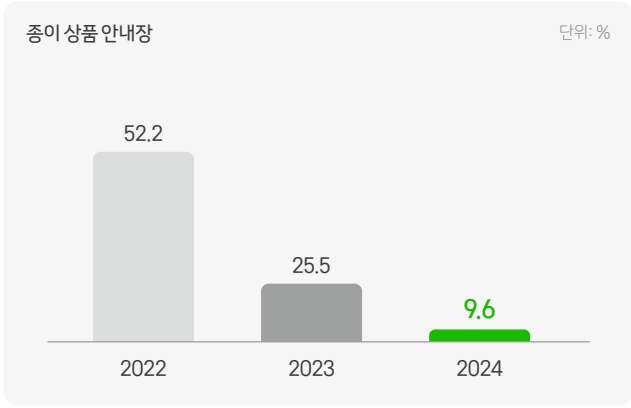
삼성카드는 용수 사용량을 줄이기 위한 캠페인을 지속적으로 추진하고 있습니다. 대표적으로 화장실 등 용수 사용량이 높은 장소에 환경보호 스티커를 부착하여 환경보호에 대한 임직원들의 경각심을 높이고 용수 절감 활동에 대한 참여를 유도하고 있습니다.

환경보호 스티커



페이퍼리스 활동에 따른 성과





친환경 사무용품 사용 확대

삼성카드는 임직원들이 더 많은 친환경 제품을 접하고 사용할 수 있도록 임직원에게 제공되는 신년 다이어리 기프트 세트에 지속가능한 소재를 적용하고 있습니다. 신년 다이어리는 FSC인증을 받은 종이를 사용하였고 달력, 일력, 엽서 모두 저탄소 인증을 받은 용지와 FSC 인증을 받은 용지를 사용했습니다. 스탠드형 달력은 플라스틱 절감을 위하여 스프링 종이로 제작한 100% 종이 제작물로, 금속 스프링과 종이가 결합되어 분리 배출이 어려웠던 기존 캘린더와 다르게 전체가 종이로 만들어져 분리 과정 없이 쉽고 편리하게 재활용이 가능합니다. 대외 선물용 기프트 세트 또한 삼성카드 ESG 경영 원칙에 따라 제작했습니다. 포장 박스는 100% 재생지를 활용하여 자원 재사용을 극대화 했고, 다이어리 커버는 타이벡(Tyvek)소재를 사용하여 환경 친화적이면서도 내구성을 확보하고자 했습니다. 타이벡 소재는 일반 플라스틱과 달리 재활용이 용이하며, 소각 시 유해물질을 배출하지 않기 때문에 환경 보호와 함께 미적인 요소도 갖춘 디자인을 구현할 수 있었습니다.

친환경 기프트 키트



SAMSUNG CARD
2024-2025 ESG REPORT

Introduction
Materiality Assessment
ESG Performance & Progress
지속가능한 금융
환경(Environmental)
▶ 환경경영
친환경 금융상품 및 서비스
기후 리스크 관리
생물다양성
사회(Social)
지배구조(Governance)
ESG Factbook
Appendix

환경경영

임직원 환경인식 제고

임직원 환경교육 실시

삼성카드는 임직원의 환경 인식을 제고하기 위해 다양한 교육을 진행하고 있습니다. 2024년에는 '탄소중립, ESG시대를 준비하라' 온라인 교육을 통해 임직원의 ESG에 대한 전반적인 이해 수준과 환경 및 기후변화, 인권 등 ESG 분야별 이슈에 대한 인식을 제고하고 각 이슈 관련 실천 방법을 공유하였습니다. 또한 기후위기가 삼성카드 환경경영에 미치는 영향에 대한 '환경리더 워크샵'을 진행하였으며, 글로벌 기후위기와 당사의 환경경영 현황을 공유했습니다. 아울러 2025년에는 '모두가 알아야 할 가장 최신의 ESG' 온라인 교육을 통해 임직원의 ESG에 대한 전반적인 이해 수준과 환경 및 기후변화, 생물다양성 등 주제별 개념 및 최신 글로벌 트렌드를 익히고 각 이슈 관련 실천 방법을 공유하였습니다.

2024 환경리더 워크샵 장면



1) 교육명: "탄소중립, ESG 시대를 준비하라" 온라인 과정 / 대상: 임직원 / 인원: 1,781명 / 일시: 2024년 02월 19~23일 / 채널: 사내 온라인 교육 플랫폼 S-Campus / 목적: 전 임직원 대상 기후변화에 따른 ESG 패러다임 전환 및 기업 대응사례 교육

2) 교육명: 환경리더 워크샵 교육 / 대상: 환경리더 / 인원: 29명 / 일시: 2024년 10월 18일 / 채널: 오프라인 대면 / 목적: 환경리더의 ESG 인식제고 및 환경리더 역할 등

ESG 관련 교육 성과

구분	내용	성과
ESG 경영 온라인 과정 '탄소중립, ESG 시대를 준비하라'[1]	기후변화, 인권 등 ESG 분야별 이슈에 대한 인식 제고	1,781명
환경리더 교육 '2024 환경리더 워크샵'[2]	기후위기가 당사 환경경영에 미치는 영향	29명
ESG 경영 온라인 과정 '모두가 알아야할 가장 최신의 ESG'	환경뿐 아니라, ESG 경영 전반에 대한 개념과 최신 글로벌 트렌드에 대한 인식 제고	1,935명

탄소중립 생활화 정착

삼성카드는 환경부와 협력하여 '탄소중립 생활 실천'을 위한 활동을 진행하고 있습니다. 임직원에게 환경부가 발간한 탄소중립 생활 실천 안내서를 배포하고 에너지, 소비, 수송, 자원순환 및 흡수원 등 5대 분야에 대한 실천 수칙을 제공해 탄소중립 이행의 중요성을 전파하였습니다. 또한, 삼성카드는 한국기후·환경네트워크와 협력해 탄소중립 실천을 위한 교육자료를 개발하였습니다.

환경경영 문화 확산

i DO ESG 캠페인

삼성카드는 임직원과 함께 환경경영을 실천하기 위해 참여형 환경 캠페인 'i DO ESG'를 운영합니다. 또한, 임직원의 환경 인식 제고를 위해 다양한 활동을 이행하여 삼성카드의 환경경영 목표를 적극적으로 알리고 생활 속 작은 실천을 바탕으로 건전하고 친환경적인 ESG 문화를 조성하고 있습니다.

에브리데이 그린데이 운영

삼성카드는 '에브리데이 그린데이'를 테마로 임직원들이 일상 속에서 친환경 활동 및 탄소중립을 실천할 수 있도록 독려하고 있습니다. 'NO 일회용품' 활동을 통해 일회용 컵과 빨대 사용을 지양하고 텀블러와 컵 사용을 장려하여 폐기물을 감축하고 있습니다. 또한, 'NO 디지털 탄소' 및 'SAVE 에너지' 등 다양한 이벤트를 통해 업무 중 불필요한 이메일과 파일을 삭제하여 디지털 탄소 감소를 독려하고 사내 에너지 절약 활동을 통해 전기 사용 감소와 탄소 저감 활동을 추진하고 있습니다. 나아가, 캠페인 관련 내용을 담은 숏폼 콘텐츠를 제작하여 본사 엘리베이터 DID(Digital Information Display)를 통해 관련 내용을 임직원들에게 홍보하고 있습니다.

임직원 참여형 이벤트

삼성카드는 2024년 10월에 임직원을 대상으로 생활 속에서 체감할 수 있는 지구 온난화 이슈를 살펴보고 탄소중립 등 환경경영을 위한 아이디어 제안 이벤트를 진행했습니다. 점심시간에 먹었던 먹거리(토마토, 감자, 커피 등)의 가격 상승, 업무 중 사용한 AI가 발생시킨 디지털 탄소배출량, 페플라스틱 재활용 이슈 등 하루 일과 중 경험할 수 있는 기후위기 이슈를 짚어보면서 임직원 각자의 의견을 나눠보는 시간을 가졌습니다. 해당 콘텐츠는 조회수 1,500회, 댓글 약 180여개가 등록되어, 임직원들의 많은 관심을 받았습니다.
또한, 8월 22일 에너지의 날에는 에너지시민연대가 주최하고 산업통상자원부가 후원하는 '제21회 에너지의 날 소등 행사'에 참여했습니다. 이를 통해 정부, 지자체, 공공기관, 기업들과 함께 여름철 전력피크 시기 수급 안정과 온실가스 감축에 기여하는 친환경 사회공헌 활동을 시행했습니다.

SAMSUNG CARD
2024-2025 ESG REPORT

Introduction
Materiality Assessment
ESG Performance & Progress
지속가능한 금융
환경(Environmental)
환경경영
친환경 금융상품 및 서비스
기후 리스크 관리
생물다양성
사회(Social)
지배구조(Governance)
ESG Factbook
Appendix

MATERIAL TOPIC 1 2 3 4 5 6

친환경 금융상품 및 서비스

Key Achievements

재활용 소재 적용 카드

14종

멸종위기종 기프트 카드

2만 매 돌파

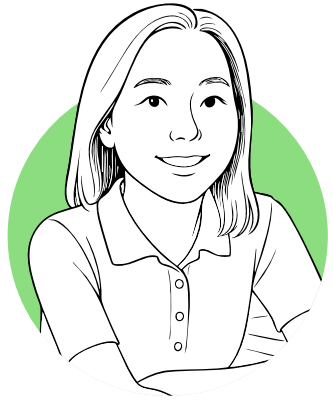
디지털 채널 전용 카드 발급 비중

35.3%

자원 선순환 프로젝트

업사이클 카드 패키지 출시

중대 이슈 현업의 목소리



"환경과 우리 지구를 살리는 노력에 대한 고객님들의 이해가 점점 높아질 것으로 기대합니다."

BX팀 디자인파트 오수경 파트장

친환경 제품 및 서비스

사회적으로 ESG에 대한 관심이 커지기 전부터 우리 회사는 환경을 생각하는 디자인을 고민해 왔어요. 불필요한 잉크 사용을 줄이고 친환경 용지를 사용하려고 노력하고 있고, 작년에는 서비스 변경 등의 이유로 폐기 처분되는 종이안내장을 원료로 업사이클 카드 패키지를 만들었습니다. 이렇게 환경성이 우수한 제작물에는 2021년에 개발한 친환경 기업자가마크 'FOR EARTH FOR US'를 적용하고 있습니다.

지금 집중하고 있는 분야는 재활용 플라스틱의 사용 확대입니다. 재활용 플라스틱의 특성상 구현하기 힘든 카드 디자인도 있어서 항상 고민이 있지만 꾸준히 재활용 플라스틱을 사용한 카드플레이트 비율을 늘려나갈 생각입니다. 환경과 우리 지구를 살리는 노력에 대한 고객님들의 이해가 점점 높아질 것으로 기대합니다.

SAMSUNG CARD
2024-2025 ESG REPORT

Introduction
Materiality Assessment
ESG Performance & Progress
지속가능한 금융
환경(Environmental)
환경경영
친환경 금융상품 및 서비스
기후 리스크 관리
생물다양성
사회(Social)
지배구조(Governance)
ESG Factbook
Appendix

MATERIAL TOPIC 1 2 3 4 5 6

친환경 금융상품 및 서비스

삼성카드는 고객의 친환경적 소비를 도모하기 위해 친환경 카드 상품을 확대하고 있습니다. 특히, 재활용 소재로 제작된 카드 플레이트를 활용하는 상품과 환경 친화적 소비 활동에 대해 인센티브를 제공하는 상품, 그리고 디지털 채널 전용 카드를 중점적으로 제공하고 있습니다.

친환경 상품 관리 체계

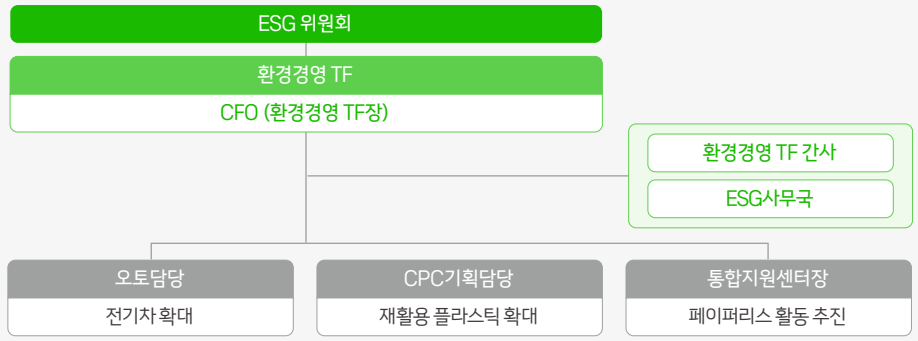
친환경 상품 거버넌스

삼성카드는 친환경 제품 및 서비스를 관리하기 위해 환경경영 TF 산하에 서비스별 담당 실무조직을 운영하고 있습니다. 오토담당은 친환경차 확대를 추진하고 있으며 CPC 기획 담당은 재활용플라스틱의 도입 확대 등을 지원하고 있습니다. 또한 통합지원센터에서는 페이퍼리스 활동을 담당합니다. 특히 ESG 사무국은 삼성카드의 환경경영 방향성에 맞게 관련 활동이 이행될 수 있도록 각 부서의 활동을 지원하고 있습니다.

친환경 상품 전략

삼성카드는 ESG전략의 일환으로 '친환경 금융상품 및 서비스'를 중점영역으로 정의하였습니다. 2022년 전기차 전용 EV카드 출시 등 관련상품을 지속적으로 출시해 왔고, 재활용 플라스틱을 적용한 카드 상품도 계속 확대해 왔습니다. 더 나아가 플라스틱이 없는 디지털 채널 전용 카드를 확대하고 있습니다. 향후 삼성카드는 다양한 친환경 상품/서비스를 출시하여 국내 민간소비 영역 내 지불/결제 분야에서 탄소중립 달성에 기여하고, 저탄소 국가로의 이행에 앞장설 계획입니다.

친환경 상품 거버넌스

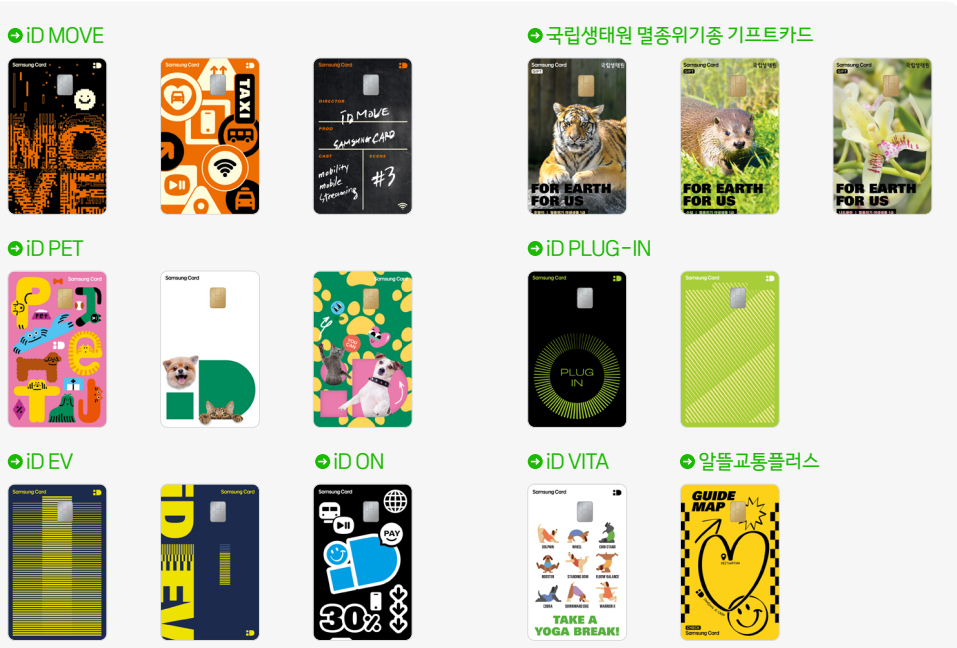


친환경 제품

재활용 소재 적용 카드

삼성카드는 재생 플라스틱(rPVC)을 활용한 카드 플레이트를 다수의 iD 카드 상품에 적용하여 친환경 카드 상품의 비중을 확대하였습니다. 2022년에는 iD MOVE(3종), iD PET(3종), 2023년에는 iD ON(1종), iD VITA(1종), 알뜰교통플러스(3종) 등 다수 상품에 재생 플라스틱(rPVC) 소재를 적용하였습니다.

재활용 소재 적용 카드



SAMSUNG CARD
2024-2025 ESG REPORT

Introduction
Materiality Assessment
ESG Performance & Progress
지속가능한 금융
환경(Environmental)
환경경영
친환경 금융상품 및 서비스
기후 리스크 관리
생물다양성
사회(Social)
지배구조(Governance)
ESG Factbook
Appendix

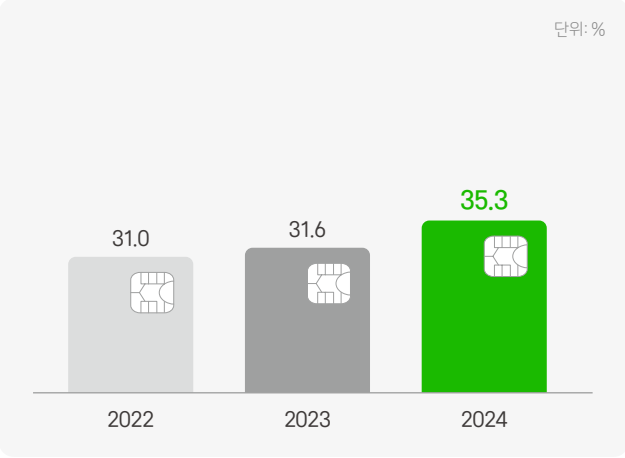
MATERIAL TOPIC ❶❷❸❹❺❻

친환경 금융상품 및 서비스

디지털 채널 전용 카드

삼성카드는 친환경적 금융 생태계 조성을 장려하기 위해 친환경 카드 제품의 비중을 확대하고 있습니다. 특히 온라인으로만 발급이 가능한 디지털 채널 전용 카드를 출시하여, 실물 카드 발급 과정에서 발생하는 탄소 배출량을 감축하고 있습니다. 2024년에는 개인 신용카드 기준 디지털 채널 전용 카드의 비중이 35.3%로 확대되었으며 향후 지속적으로 확대할 계획입니다.

디지털 채널 전용 카드 발급 비중



친환경 기업자가마크

삼성카드는 지속가능한 소재에 대한 소비자의 인식을 제고하고 제품의 환경성을 높이기 위해 친환경 기업자가마크 'FOR EARTH FOR US'[1]를 개발하였습니다. 해당 마크는 저탄소 인증 종이 또는 콩기름 인쇄 등 환경을 고려한 제작 방식이 적용된 제품에 부착하고 있습니다. 특히 신규 출시되는 카드의 패키지를 업사이클 소재로 제작하고 고객 홍보물에 함께 인쇄하여 친환경 기업자가마크 적용 제품의 범위를 확대하고 있습니다.

업사이클 카드 패키지

삼성카드는 상품 판매 과정에서 발생하는 폐자원을 원료화하여 제품을 제작하는 '자원 선순환 프로젝트'의 일환으로 업사이클 카드 패키지를 출시하였습니다. 2024년 8월부터 'THE iD. PLATINUM' 상품에 적용하고 있으며, 순차적으로 타 상품에도 확대 적용을 검토 중에 있습니다.
삼성카드는 업사이클 카드 패키지의 제작을 위해 서비스 변경 또는 상품 판매 중단 등을 사유로 매년 폐기되는 안내장, 약관 등 폐지류를 수거하여 일반 폐지와 함께 용해시켜 원료화합니다. 그 후 액체화 된 원료를 금형을 통해 최종 형태를 성형하는 페이퍼 몰드 방식으로 제작됩니다. 특히 구조적인 설계를 통해 접착제 없이도 구성품이 안정적으로 수납될 수 있게 제작하고 있습니다. 표면에는 압력을 가해 텍스트 등을 입체감 있게 나타내는 형압 가공을 활용하여 인쇄와 코팅 처리 없이 100% 종이로 이루어진 지속가능한 패키지를 완성하였습니다.

1) 한국환경산업기술원의 「기업담당자를 위한 제품 환경성 표시 광고 길라잡이(2018년 개정판)」에 따라 제작

친환경 기업자가마크



업사이클 카드 패키지



SAMSUNG CARD
2024-2025 ESG REPORT

Introduction
Materiality Assessment
ESG Performance & Progress
지속가능한 금융
환경(Environmental)
환경경영
▶ 친환경 금융상품 및 서비스
기후 리스크 관리
생물다양성
사회(Social)
지배구조(Governance)
ESG Factbook
Appendix

MATERIAL TOPIC ❶❷❸❹❺❻

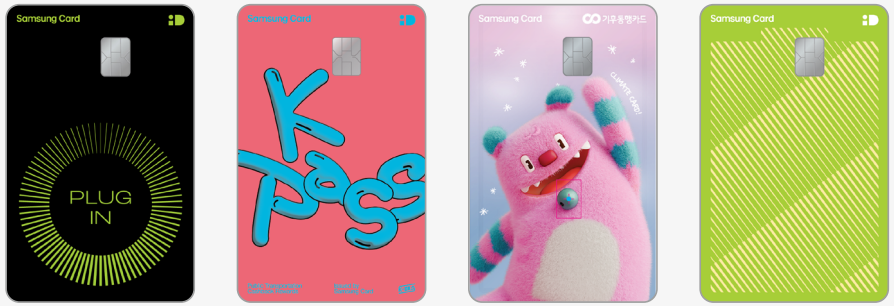
친환경 금융상품 및 서비스

친환경 금융 서비스

친환경 소비 확산

삼성카드는 고객의 친환경 소비 생활을 장려하기 위해 소비활동에 따라 다양한 혜택을 제공하는 금융상품을 제공합니다. 특히 2024년 11월에는 서울시와 협업하여 삼성카드 기후동행카드를 출시하였으며 출시 두달 만에 1천 매 이상 발급 실적을 달성하였습니다. 해당카드는 대중교통, 따릉이 등을 무제한으로 사용할 수 있는 상품으로 대중교통 확산에 기여 중입니다. 이외에도 할인 등 추가적인 일상혜택을 제공하고 있습니다. 삼성카드는 'iD PLUG-IN' 카드를 통해 전기차 충전 시 최대 40% 할인 뿐만 아니라 자동차 보험 할인까지 지원하는 등 전기차 운전자에게 다양한 혜택을 제공하고 있습니다. 또한, 지속적으로 증가하는 전기차 충전사업자에게 추가적으로 혜택을 제공하여 고객이 받을 수 있는 혜택의 범위를 확대하고 있습니다.

친환경 소비 장려 상품



CASE STUDY | '제26회 대한민국 디자인대상' 국무총리 표창 수상

2024년 11월 삼성카드는 산업통상자원부가 주최한 '제26회 대한민국 디자인대상'에서 디자인경영 부문 국무총리 표창을 수상했습니다. '대한민국 디자인대상'은 디자인을 경영 전략으로 활용하여 뛰어난 성과를 창출한 기업과 지방자치단체에 수여되는 상으로, 국내 최고 수준의 권위를 지닙니다. 이번 수상으로 삼성카드는 사회적 책임과 환경 보호를 통합한 디자인 경영 활동을 인정 받았습니다.

삼성카드는 버려진 자원을 활용한 '친환경 카드 패키지'를 개발했습니다. 또한 포장 과정에서 접착제, 인쇄, 코팅을 생략하여 환경적 영향을 줄였습니다. 재활용 플라스틱을 활용한 iD MOVE, iD PET 등 iD 카드, 국립생태원과 협업한 '멸종 위기종 기프트카드'를 출시하였습니다. 이와 함께, 저시력자와 시각장애인이 카드의 방향을 쉽게 인식할 수 있도록 카드 좌측 하단에 블라인드 노치 디자인을 도입하였습니다. 앞으로도 삼성카드는 디자인을 통해 사회적 포용과 환경 보호 메시지를 효과적으로 전달하는 디자인 경영 활동을 이어가겠습니다.

친환경차 금융 서비스

삼성카드는 업계 최초로 자동차 금융 플랫폼을 출시한 이후, 지속적으로 친환경차 구입을 독려하고 있습니다. 테슬라, 폴스타 등 다양한 친환경차 공급자와 카드 결제 제휴를 맺고 전기차 충전 요금 할인 혜택을 제공하여 친환경차 이용 고객의 편의성을 강화하고 있습니다. 그 결과, 2024년에는 삼성카드 사용 고객이 약 28,617대의 친환경차를 구매하였으며, 이 중 온라인 판매는 28,418대, 오프라인은 199대, 리스 렌트 또는 구매는 317대입니다.

SAMSUNG CARD
2024-2025 ESG REPORT

Introduction
Materiality Assessment
ESG Performance & Progress
지속가능한 금융
환경(Environmental)
환경경영
친환경 금융상품 및 서비스
기후 리스크 관리
생물다양성
사회(Social)
지배구조(Governance)
ESG Factbook
Appendix

기후 리스크 관리

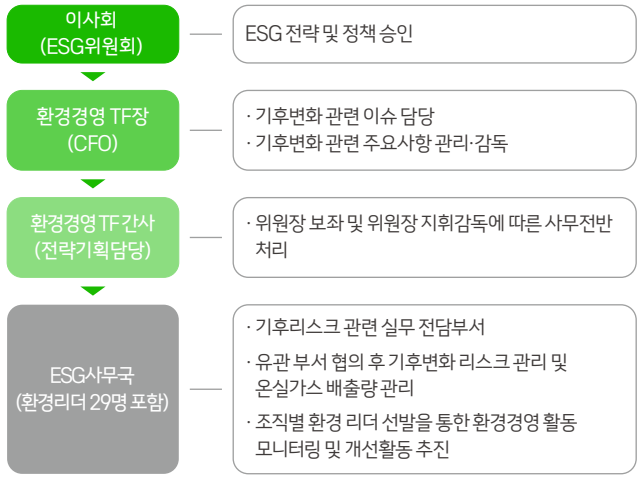
삼성카드는 적극적으로 기후 위기에 대응하기 위해 2050년 탄소중립 및 2040년 RE100 달성이라는 장기적인 목표를 수립하였습니다.
또한, 기후변화 대응 활동의 성과를 이해관계자들과 투명하게 소통하기 위해 TCFD 권고안에 따라 지배구조, 전략, 위험 관리, 지표 및 목표 4가지 영역에 따라 관련 정보를 공시합니다.

거버넌스

기후변화 대응 조직

삼성카드는 기후 관련 위험 및 기회를 관리하기 위해 전사적인 거버넌스 체계를 운영하고 있습니다. 이사회 산하 ESG위원회는 ESG 전략 및 정책 뿐만 아니라 탄소중립 전략, 온실가스 감축 계획, 재생에너지 전환 등 관련 정책을 심의·의결합니다. 리스크관리위원회는 물리적 리스크 식별, 재무 영향 보고 등 기후변화 관련 리스크 관리 체계를 강화하기 위한 역할을 수행합니다. 아울러 CFO가 기후변화 관련 전략의 이행을 총괄하며, 관련 이슈를 전담하여 관리·감독 합니다. 전략기획담당은 환경경영 TF의 간사로서, 위원회 운영과 실무 조정, 안건 검토를 담당하고 있습니다. 마지막으로 CFO 산하 ESG사무국은 기후변화 리스크 및 온실가스 배출 현황을 관리하는 등 다양한 기후변화 대응 활동 및 실무를 담당하고 있습니다.

기후변화 대응 조직체계



전략

식별 기준 및 방법론

삼성카드는 기후변화로 인한 잠재적 리스크 및 기회를 파악하고, 조직의 전략적 대응 역량을 강화하기 위해 TCFD 권고안에 기반한 정성적 분석을 수행하고 있습니다. 해당 분석은 카드업의 업종 특성과 삼성카드의 내부 리스크 관리체계를 반영하여, 실질적인 재무적 영향을 중심으로 리스크 및 기회를 체계적으로 식별하는 데 중점을 두고 있습니다. 또한 기후 리스크 및 기회를 보다 명확히 구조화하고, 업종 특성을 충실히 반영하기 위해 이를 투자자산과 카드본업으로 구분하여 분석을 수행하였습니다.

투자자산은 금융기관으로서 보유한 투자 및 여신 포트폴리오가 기후위기로 인해 받을 수 있는 영향을 중심으로, 카드본업은 신용카드 결제 및 대출 서비스, 가맹점 운영, 고객 서비스 등 사업 본연의 운영활동에서 발생할 수 있는 리스크 및 기회를 중심으로 구성하였습니다. 리스크 및 기회 식별에 있어서는 수익 구조, 고객 수, 서비스 운영비용 등 정량적 요인 뿐만 아니라, 고객 만족도, 브랜드 신뢰도, 사회적 평판 등 정성적 요인도 함께 고려하여, 기후변화가 조직의 경영 전반에 미칠 수 있는 재무적 및 비재무적 영향을 종합적으로 평가하였습니다.

또한, 각 리스크 및 기회 요인은 발생 예상 시점에 따라 단기, 중기, 장기로 구분하였습니다. 아울러, 분석 과정에서는 재무적 중요도, 관련 정책 및 규제 변화, 사업모형 및 가치사슬에 미치는 영향 등 복합적인 요소를 함께 고려하였습니다. 삼성카드는 기후 관련 단중장기의 기간을 아래와 같이 정의하고 있으며, 이는 사업의 전략적 의사결정 기한과 일치합니다.

Time Horizon (기간범위)

기간	정의	전략적 연계
단기 (1년 이내)	기후 정책 변화, 비용 증가, 공시 강화 등 운영 리스크에 신속 대응이 필요한 시점	배출량 관리 체계 고도화, 녹색금융 대응 기반 점검, ESG 특화 상품 기획 및 인프라 정비
중기 (1년 초과 5년 이내)	ESG 수요 확대, 이해관계자 요구 증가, 규제 변화 등 복합적 이슈가 본격화되는 시점	ESG 소비 트렌드 반영 상품 개발, 포트폴리오 내 기후 리스크 점검, 기후 리스크가 고객여신, 가맹점상품/서비스에 미치는 영향 시나리오 정의, 데이터/인프라 등 기반시설 파트너 전략 검토, 브랜드 신뢰도 제고 전략 수립
장기 (5년 초과)	기후 시나리오 기반 구조적 전환 및 물리적 리스크 심화가 예상되는 시점	데이터 인프라 등 기반 시설의 기후 회복력 확보, 사업 안정성과 지속가능성을 고려한 장기 전략 수립(고객 여신 제공, 가맹점 관리 등), 조직 내 대응 역량 내재화

SAMSUNG CARD
2024-2025 ESG REPORT

Introduction
Materiality Assessment
ESG Performance & Progress
지속가능한 금융
환경(Environmental)
환경경영
친환경 금융상품 및 서비스
기후 리스크 관리
생물다양성
사회(Social)
지배구조(Governance)
ESG Factbook
Appendix

기후 리스크 관리

전략

카드본업 부문 리스크 및 기회 정성적 분석

삼성카드는 기후변화가 카드업 전반에 미치는 영향을 파악하기 위해 본업과 직접적으로 연관된 리스크 및 기회 요인을 구체적으로 식별하였습니다. 특히, 규모가 크고 발생 가능성이 높다고 분석된 급성 물리적 리스크 요인을 중심으로, 고객 여신, 회원 자산, 가맹점 운영, 인프라 등 주요 운영 영역에서 기후 이슈가 재무적 안정성과 고객 신뢰에 미칠 수 있는 영향을 주요 위험 요인으로 도출하였습니다. 이를 바탕으로 단기적인 대응 뿐만 아니라, 중장기적 관점의 전략 수립에도 활용할 예정입니다.

카드본업 부문 리스크 및 기회 분석

구분			규모[1]	발생 가능성[1]	예상 영향
리스크	이행 리스크	정책 및 법률	중	상	(단기) ESG 공시 의무화 등 대외 요구 확대로 내부 관리체계 정비 및 강화된 공시 대응 역량 필요 (중기) 친환경 정책 및 지속 가능한 상거래 전환 관련 규제 강화, 재생에너지/탄소 가격 상승에 따른 비용 증가
		기술	하	중	(중기) 온실가스, 에너지 등 환경 데이터를 측정·관리하는 시스템 구축 및 고도화 필요 (장기) ESG 정보 통합을 위한 인프라 투자 및 시스템 고도화 수요 증가
		시장	중	중	(중기) ESG 소비 확산에 따른 친환경 카드 상품 및 혜택 전략 재정비 필요 (장기) 환경 성과 낮은 가맹점/제휴사의 이행 리스크 증가 우려
		평판	중	상	(단기) 기후 공시 미흡에 따른 대외 신뢰도 하락 우려 (장기) ESG 이슈에 대한 대응 미흡 시 이해관계자의 평가 하락 및 브랜드 가치 저하 우려
	물리적 리스크	급성	상	상	(단기) 극한 이상기후현상 발생 시 데이터센터 서버, 고객서비스 콜센터 등 핵심 인프라 운영 중단 가능성 (중기) 재난 발생 빈도 증가로 인한 IT 장비 물리적 손상 복구 및 고객 대응 비용 증가
		만성	중	중	(중기) 냉방 수요 증가 및 운영 설비의 에너지 사용 증가로 비용 부담 확대, 재생/바이오 플라스틱 사용에 따른 운영비용 증가 (장기) 기후 변화 장기화로 본사·센터 등 인프라의 대응 투자 필요, 기후위기에 따른 회원의 보유자산/소득 손실로 상환능력 위기 초래 가능성 발생, 이상기후 발생시 가맹점의 상품/서비스 제공 차질에 따른 철회 항변권 요구 증가
기회	자원 효율성		중	상	(중기) 페이퍼리스 확대, 서버 최적화 등 에너지 절감 활동을 통해 비용 효율성 및 ESG 성과 동시 달성
	에너지 자원		하	중	(장기) 플라스틱 지양/모바일 only 선호 등 Cardless 결제 인프라 보편화로 카드 발급 등 사업 운영 비용 절감
	상품 및 서비스		중	상	(중기) ESG 소비 트렌드에 맞춘 친환경 카드/대출상품 출시로 차별화된 고객 서비스 제공
	시장		하	중	(중기) ESG 인식이 높은 고객층 확보를 통해 브랜드 마케팅 기회 확대 (장기) 지속가능소비 트렌드에 부합하는 기업으로서 시장 내 입지 강화
	회복탄력성		상	하	(단기) 재난 발생 시 상환 유예 제도 등을 통한 고객 보호 및 단기 부실 리스크 완화 (중기) 기후 재해 대응을 위한 운영·복구 프로세스 정비를 통해 고객 신뢰 기반 강화 (장기) 기후위기 상황에서도 중단 없는 서비스 운영 체계를 확보함으로써 지속가능한 서비스 경쟁력 확보

※규모 및 발생 가능성 평가 기준
상: 규모 또는 발생 가능성이 매우 크며, 재무적·비재무적 손실이 크거나 조직 전략에 중대한 영향을 미칠 수 있음 / 중: 규모 또는 발생 가능성이 보통 수준이며, 일부 기능이나 사업 부문에 영향을 줄 수 있고, 중장기적으로 모니터링이 필요한 수준임
하: 규모 또는 발생 가능성이 낮으며, 리스크가 발생하더라도 기업 전반에 미치는 영향은 제한적임

SAMSUNG CARD
2024-2025 ESG REPORT

Introduction
Materiality Assessment
ESG Performance & Progress
지속가능한 금융
환경(Environmental)
환경경영
친환경 금융상품 및 서비스
기후 리스크 관리
생물다양성
사회(Social)
지배구조(Governance)
ESG Factbook
Appendix

기후 리스크 관리

전략

투자자산 부문 리스크 및 기회 정성적 분석

삼성카드는 기후변화가 금융자산의 건전성과 장기 수익성에 미칠 수 있는 영향을 인식하고, 투자 포트폴리오에 내재된 리스크와 기회를 선제적으로 분석하였습니다. 카드업의 사업 구조상 금융자산의 비중은 제한적이나, 기후 위기의 영향이 점차 강화 됨에 따라 투자자산에 대해서는 본업과 분리된 관점에서의 대응이 요구됩니다. 특히, ESG 공시 의무화에 따른 정책 및 법률 관련 이행 리스크와 급성 물리적 리스크(이상기후 등)로 인한 투자자산 손실 가능성을 영향과 발생 가능성이 큰 주요 위험으로 도출했습니다. 삼성카드는 정성적 분석을 기반으로 투자자산의 특성과 운영 구조를 고려하여 시점별 영향도를 체계화하고, 전략 수립 시 고려할 계획입니다.

투자자산 부문 리스크 및 기회 분석

구분			규모[1]	발생 가능성[1]	예상 영향
리스크	이행 리스크	정책 및 법률	상	상	(단기) ESG 공시 의무화 및 금융규제 변화에 따른 리스크 평가 기준 정비 필요 (중기) 탄소중립 정책 확대에 따라 기업금융 채권발행 관련 내부 심사 기준 개편 필요
		기술	하	중	(중기) ESG 정보 접근이 제한된 비상장 기업에 대한 평가 정확도 저하 우려 (장기) 기후 데이터 기반의 투자 위험 분석 역량 강화 필요
		시장	하	하	(중기) 반친환경 산업군에 대한 시장 기피 확대 가능
		평판	중	하	(장기) ESG에 대한 고려가 부족한 자산 운용 시 책임 투자 기준 미충족으로 인한 평판 리스크 발생 가능
	물리적 리스크	급성	상	상	(단기) 이상기후로 인한 투자자산 손실 가능성 (중기) 자연재해에 따른 투자자산 손실률 증가 우려
		만성	상	중	(중기) 자연재해 발생시 투자 자산 회수 차질 위험 확대 (장기) 피투자기업의 기후 변화에 대한 장기 대응 역량 부족 시 투자 손실 장기화 가능성
기회	자원 효율성		하	중	(장기) 친환경 전환 기업 또는 친환경 기업 투자 확대를 통한 ESG 성과 개선 가능
	에너지 자원		하	중	(장기) 재생에너지 기반 기업 투자 확대를 통한 장기 성장 수익 확보 가능
	상품 및 서비스		중	상	(중기) 피투자기업의 친환경 상품 및 서비스 개발에 따른 리스크 감소
	시장		중	상	(중기) ESG 투자 수요 증가에 따른 저탄소 산업 투자 확대 (장기) 친환경 포트폴리오 구축을 통한 시장 신뢰도 제고
	회복탄력성		하	중	(장기) 기후 리스크를 반영한 자산관리 전략 도입으로 장기적 손실 회피 및 안정적 수익 창출 가능

※규모 및 발생 가능성 평가 기준
상: 규모 또는 발생 가능성이 매우 크며, 재무적·비재무적 손실이 크거나 조직 전략에 중대한 영향을 미칠 수 있음 / 중: 규모 또는 발생 가능성이 보통 수준이며, 일부 기능이나 사업 부문에 영향을 줄 수 있고, 중장기적으로 모니터링이 필요한 수준임
하: 규모 또는 발생 가능성이 낮으며, 리스크가 발생하더라도 기업 전반에 미치는 영향은 제한적임

SAMSUNG CARD
2024-2025 ESG REPORT

Introduction
Materiality Assessment
ESG Performance & Progress
지속가능한 금융
환경(Environmental)
환경경영
친환경 금융상품 및 서비스
기후 리스크 관리
생물다양성
사회(Social)
지배구조(Governance)
ESG Factbook
Appendix

기후 리스크 관리

전략

기후 시나리오 분석 목적 및 방법론

삼성카드는 기후변화가 투자자산에 미치는 재무적 영향을 분석하여 전략 수립과 리스크 관리를 고도화하고 있습니다. 해당 기후 시나리오 분석은 TCFD 권고안에 따라 전환 및 물리적 리스크에 대한 재무적 영향을 정량적으로 평가하기 위해 수행하였습니다.

2024년 분석에는 MSCI의 Climate VaR 방법론과 NGFS Phase 4 REMIND-MAgPIE 모델 기반 7개 시나리오가 적용되었습니다. 시나리오별 전환 정책 강도 및 기술 도입 속도를 반영하여 다양한 저탄소 전환 경로에 따른 영향을 평가하였으며, 분석 변수로는 탄소가격, 에너지 비용, 전환 정책 수준, 전력 믹스, GDP 변동 등이 활용되었습니다.

물리적 리스크 분석에는 해안 범람, 한파, 폭염 등 기후 재난 발생 예측치를 반영하였으며, 삼성카드가 보유한 투자자산의 기후 노출도를 중심으로 피해 가능성을 산정하였습니다. 또한 기업의 Scope 1, 2, 3 배출량 관련 전환 비용과 수익 변동 가능성도 함께 고려하여 재무적 영향을 측정하였습니다.

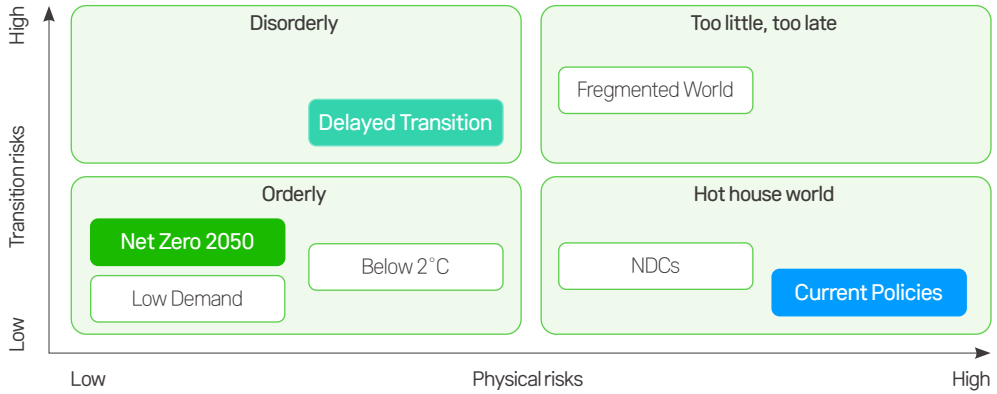
삼성카드는 시나리오 분석 결과를 투자 전략과 리스크 관리 체계에 연계하여 기후변화로 인한 재무적 영향에 보다 선제적으로 대응하고, 기후 리스크 대응 역량을 점진적으로 강화해 나갈 계획입니다.

기후 시나리오 분석 주요 변수

구분	이행 리스크 분석	물리적 리스크 분석
투입변수/매개변수	• 탄소 가격, 에너지 비용, 전환 정책 수준, 기술 전환 속도, GDP 변동 등 • 투자잔액 등 삼성카드의 2024년 보유자산 가치	• 혹한, 폭염, 폭우 등 12개 만성/급성 재해로 인한 자산 또는 기업가치 손실률
데이터원천	• NGFS • MSCI Climate DB • 연결/개별 재무정보 및 삼성카드 내부자료	• MSCI 미래 기후모델 및 과거 재해 피해액 • 투자액, 사업장정보, 위치 등의 삼성카드 투자자산 정보
분석에 사용된 주요 가정	• 톤당 CO_2 가격 경로 • 정책 이행 수준 • 법인별 할인율	• 업종별 자연재해로 인한 취약성 수준 • 법인별 할인율
시나리오 분석이 수행된 보고기간	• 2024년(연간 수행)	• 2024년(연간 수행)

기후 시나리오 분석 수행 방법

✔ 투자자산



구분			설명
NGFS 시나리오	질서있는 이행	1.5°C Orderly Net Zero 2050	• 2050년에 탄소중립을 달성하고 산업화 이전(1850~1900년) 대비 지구 평균온도 상승폭을 1.5℃이하로 억제하는 시나리오
	무질서한 이행	2°C Disorderly Delayed Transition	• 각국이 2030년까지 온실가스를 감축하지 않고 2030년 이후부터 파리협정 목표 달성(평균온도 상승폭 2℃이하 억제)을 위해 강력한 온실가스 감축정책을 실시하는 시나리오
	현상유지	3°C Current Policies Current Policies	• 기존에 도입된 기후정책 외에 추가적인 정책이 도입되지 않아 지구온난화가 심화되는 시나리오

✔ 카드본업(데이터센터, 재해복구센터 등)

구분		
IPCC 시나리오	RCP8.5	• 현재 추세대로 온실가스 배출량이 유지되거나 증가하는 시나리오

SAMSUNG CARD
2024-2025 ESG REPORT

Introduction
Materiality Assessment
ESG Performance & Progress
지속가능한 금융
환경(Environmental)
환경경영
친환경 금융상품 및 서비스
기후 리스크 관리
생물다양성
사회(Social)
지배구조(Governance)
ESG Factbook
Appendix

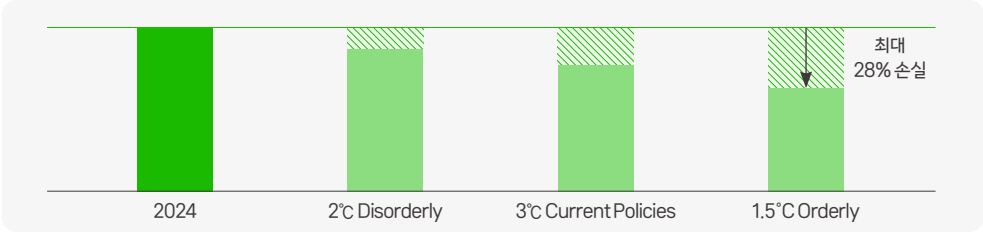
기후 리스크 관리

전략

보유 자산의 시나리오별 2100년 손실률 분석 결과

삼성카드는 2100년을 기준 시점으로 보유 자산(주식)의 자산가치 손실률을 분석하였습니다. 분석에는 기후변화 시나리오에 따른 탄소가격 전망과 회사별 저탄소 특허 포트폴리오에 기반한 기술 예측이 활용되었으며, 시나리오별 정책적 전환 및 물리적 위험으로 인한 총 비용과 이익이 반영되었습니다. 특히, 기업의 직접 배출량 감축 비용(Scope 1), 그리드 탈탄소화 비용이 소비자로 전가되는 비용(Scope 2), 업스트림 탈탄소화 비용이 다운스트림 기업에 전가되는 비용과 다운스트림 기업이 시장 점유율을 유지하기 위해 부담하는 탈탄소 비용(Scope 3)이 포함되었고, 해안 침수, 한파, 폭염, 폭우 등 기후 재난 예측치를 반영한 물리적 리스크로 인한 피해액도 고려되었습니다. 핵심 시나리오인 1.5°C Orderly, 2°C Disorderly, 3°C Current Policies에 따른 삼성카드의 2100년 기준 자산가치 잔액은 다음과 같습니다.

시나리오별 자산가치 잔액(2100년 기준)



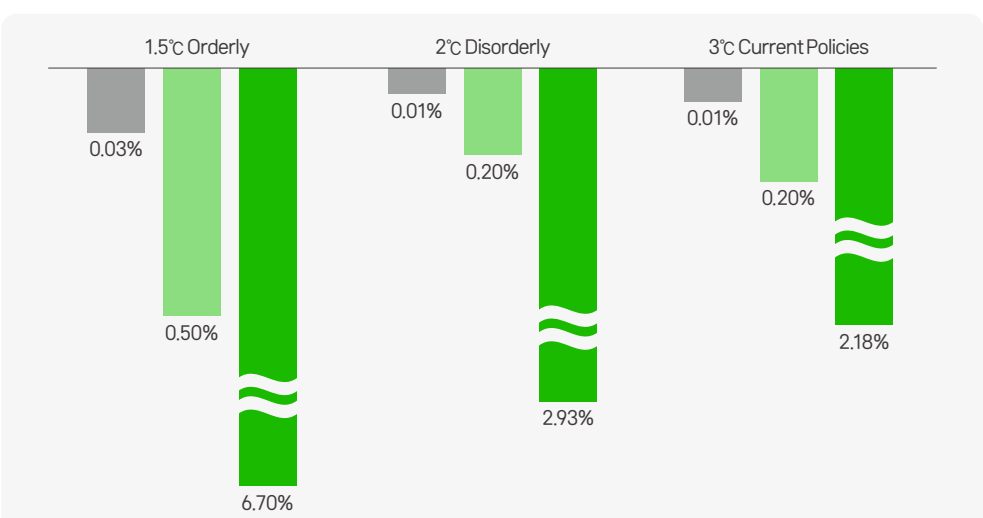
단위: 억 원

시나리오	2°C Disorderly	3°C Current Policies	1.5°C Orderly
손실액	432.99	447.09	918.37
손실률(%)	13.22	13.65	28.05
시나리오 잔액	2,841.46	2,827.35	2,356.06
시나리오 분석이 수행된 보고기간	2024년(연간 수행)		

단/중/장기 시점별 손실률 분석 결과

또한, 한국회계기준원 지속가능성기준위원회(KSSB)에서 제시한 시점 기준을 적용하여 단기(2025년, 1년 이내), 중기(2028년, 1년 초과 5년 이내), 장기(2043년, 5년 초과)로 구분된 시점별 자산가치 손실률을 분석하였습니다. 해당 분석은 기후 리스크 및 기회 요인이 각 시점별로 기업의 재무 상태에 미치는 영향을 보다 세부적으로 파악하기 위한 목적으로 수행되었으며, 동일한 기후변화 시나리오를 바탕으로 단/중/장기별 재무적 영향을 정량적으로 도출하였습니다. 삼성카드는 해당 분석 결과를 리스크 관리 체계에 반영하여, 기후 변화로 인한 잠재적 재무 영향을 효과적으로 관리해 나갈 계획입니다.

시점별 자산가치 손실률 분석 결과



SAMSUNG CARD
2024-2025 ESG REPORT

Introduction
Materiality Assessment
ESG Performance & Progress
지속가능한 금융
환경(Environmental)
환경경영
친환경 금융상품 및 서비스
기후 리스크 관리
생물다양성
사회(Social)
지배구조(Governance)
ESG Factbook
Appendix

기후 리스크 관리

전략

데이터센터 및 지점별 물리적 리스크 분석

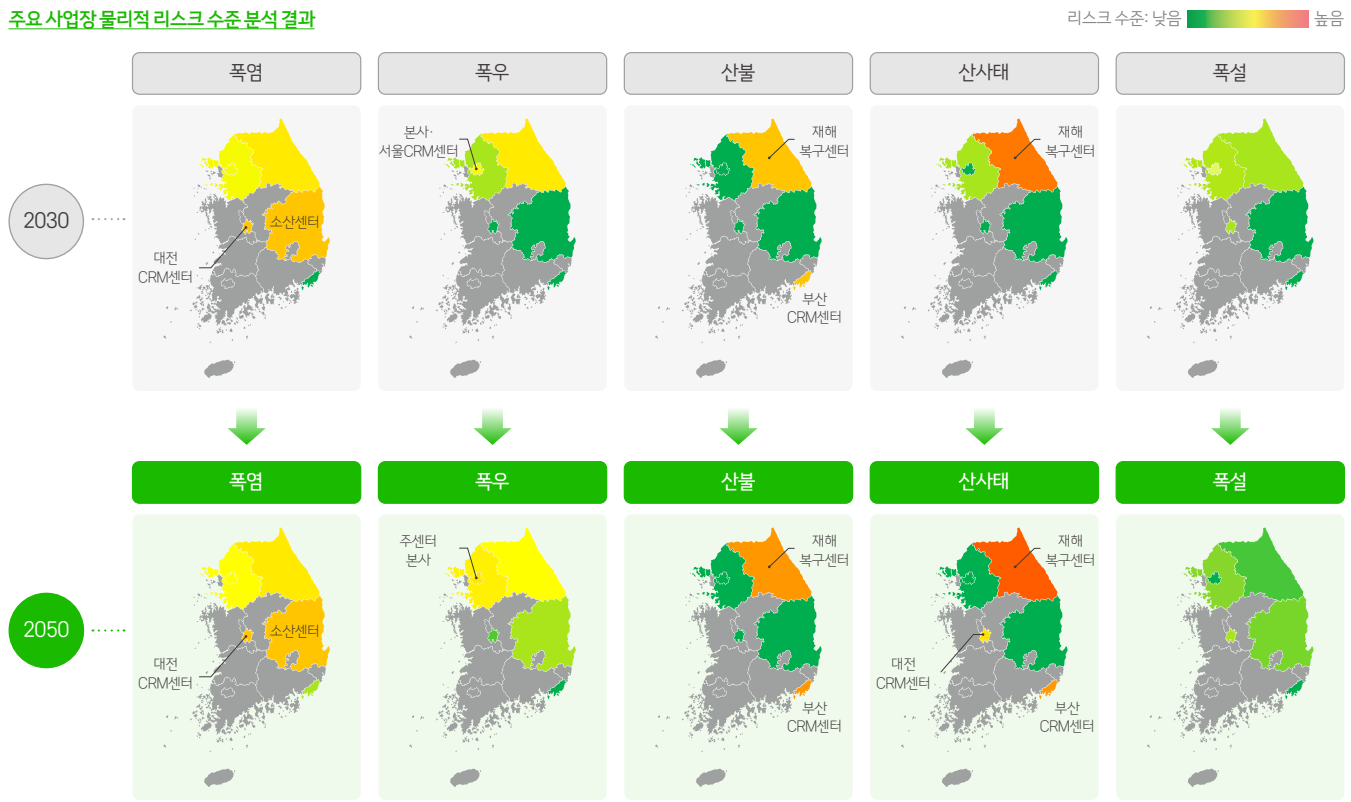
삼성카드는 중장기적 리스크를 파악하기 위해 주요 사업장을 대상으로 물리적 리스크를 분석하였습니다. 리스크 분석 시 IPCC RCP 8.5 시나리오를 활용하였으며, 5개 기후 요인(폭염, 폭우, 산불, 산사태, 폭설)에 따른 2030년, 2050년 리스크 수준을 예측하였습니다. 특히, 분석 과정에서는 빅데이터 및 AI 기술과 과거 50~100년간의 관측기상 데이터를 활용하여 주요 거점별 예상 리스크 변화를 정량적으로 도출하였습니다. 분석 결과, 재해복구센터(춘천)의 산사태 리스크, 부산CRM센터의 산불 리스크가 상대적으로 높은 수준으로 확인되었으며, 소산센터(구미)의 폭염 리스크는 2030년부터 중간 수준에 이르고, 2050년에는 더욱 증가할 것으로 예상됩니다. 또한 부산, 대전CRM센터의 산사태 리스크는 각각 2030년과 2050년에 낮음에서 높음으로, 낮음에서 중간 수준으로 상승하는 양상을 보였습니다.

리스크 대응 전략

정성 및 정량적 분석을 통해 도출해낸 삼성카드 카드본업/투자자산 부문의 기후 리스크 중, 영향 또는 발생 가능성이 매우 크며 재무적·비재무적 손실이 크거나 조직 전략에 중대한 영향을 미칠 것으로 판단되는 "이상기후에 따른 투자자산 손실 가능성 및 핵심 인프라 운영중단 가능성"을 위험 우선순위로 선정하여 시나리오 분석을 진행하였습니다.

삼성카드는 잠재 기후 리스크에 따른 투자자산 손실율을 최소화하기 위해 BCP관리지침에 따라 DR(Disaster Recovery, 재난복구) 구축 및 사업장별 핵심(3hr)/우선(24hr)/일반(1month內 복구)업무 복구훈련을 연2회 이상 실시하고 있습니다. 특히, 유사 시 핵심 인프라 및 주요 사업장에 대한 물리적 리스크가 발생할 경우에도 지속가능한 사업을 영위할 수 있도록 리스크 대응 체계를 강화할 예정입니다.

주요 사업장 물리적 리스크 수준 분석 결과



제공: Bing @GeoNames, Microsoft, TomTom

SAMSUNG CARD
2024-2025 ESG REPORT

Introduction
Materiality Assessment
ESG Performance & Progress
지속가능한 금융
환경(Environmental)
환경경영
친환경 금융상품 및 서비스
기후 리스크 관리
생물다양성
사회(Social)
지배구조(Governance)
ESG Factbook
Appendix

기후 리스크 관리

전략

기후변화 대응 전략 수립

삼성카드는 기후 관련 위험 및 기회에 대응하기 위해 2050년 탄소 중립이라는 기후변화 대응 전략을 수립하였습니다. 전략의 효과적인 이행을 위해 에너지 효율화, 무공해차 전환 및 재생에너지 이용 확대라는 세부적인 감축 과제를 수립하였으며 관련 활동을 추진하고 있습니다.

재생에너지 조달 확대

삼성카드는 전력 사용 단계에서 발생하는 탄소 배출량을 감축하기 위해 2023년 3월 RE100에 가입하였습니다. 2040년까지 RE100 목표를 달성하기 위하여 삼성카드는 재생에너지 사용 비중을 확대하고 있습니다. 2024년에는 전년도 본사 전력사용량의 10%에 해당하는 238MWh 규모의 녹색프리미엄을 구매하였습니다.

재생에너지 비중[1)]

구분	단위	2022	2023	2024
전체 전력 사용량(A)	MWh	2,969	2,380	3,038
재생에너지 구매량(B)	MWh	0	149	238
비중(B/A)	%	0	6.26	7.83

무공해 친환경차 전환 추진

삼성카드는 업무용 차량 운영으로 인해 발생할 수 있는 온실가스를 저감하기 위해 친환경 차량 전환을 추진합니다. 이를 위해 삼성카드는 2021년 환경부가 주관하는 K-EV100에 대한 자발적 참여를 선언하고 친환경차 이용 확대를 지속적으로 추진하고 있습니다. 2024년에는 총 317대의 차량을 무공해 차량으로 전환하여 약 4%의 누적 전환율을 달성하였습니다.

무공해 친환경차 전환 추진

연도	단위	2022	2023	2024
보유 무공해차량 대수	대	214	233	317
무공해 차량 전환율	%	4	4	4

글로벌 이니셔티브 지지

삼성카드는 책임 있는 기후변화 대응을 이행하기 위해 글로벌 정보공개 이니셔티브인 탄소정보 공개프로젝트(CDP, Carbon Disclosure Project)에 참여하여 기후변화 전략 및 온실가스 저감 현황 등을 공개하고 있습니다. 2021년에는 TCFD[2)] 지지 선언을 하였으며, TCFD 권고안에 따라 기업의 기후변화 대응 활동을 투명하게 공시하고 있습니다.

1) 2023년 재생에너지 구매량 149MWh는 2022년 전력사용량 2,969MWh의 5%, 2024년 재생에너지 구매량 238MWh는 2023년 전력사용량 2,380MWh의 10% 비중으로 비중 확대 중
2) Task Force on Climate-related Financial Disclosures, 기후 관련 재무정보 공개 태스크포스

SAMSUNG CARD
2024-2025 ESG REPORT

Introduction
Materiality Assessment
ESG Performance & Progress
지속가능한 금융
환경(Environmental)
환경경영
친환경 금융상품 및 서비스
기후 리스크 관리
생물다양성
사회(Social)
지배구조(Governance)
ESG Factbook
Appendix

기후 리스크 관리

리스크 관리

기후 리스크 관리 프로세스

삼성카드는 기후변화로 인한 리스크를 체계적으로 관리하기 위해, 환경경영시스템을 구축하여 운영하고 있습니다. 기후 리스크 관리 프로세스를 통해 주요 리스크 요인을 식별 및 평가하고, 지속적인 모니터링 및 내부 보고를 통해 리스크 대응 역량을 강화하고 있습니다. 특히 다양한 미래 변수와 가정을 반영한 기후 시나리오 기반 분석을 통해 이행 리스크와 물리적 리스크로 인한 재무적 영향을 정량적으로 진단하고 있으며, 분석 결과는 사업 전략의 수립 및 실행 단계에 반영되어 보다 정밀하고 실효성 있는 리스크 대응 체계를 마련하는 데 활용되고 있습니다.

기후 리스크 관리 프로세스

STEP 1	리스크 식별	· 기후변화로 인한 잠재적 이행 및 물리적 리스크를 카드본업과 투자자산으로 구분하여 식별
STEP 2	리스크 평가	· 기후 시나리오 평가 및 분석 – 이행 및 물리적 리스크가 보유 자산 및 주요 사업장에 시나리오별로 미치는 재무적/비재무적 영향 평가
STEP 3	리스크 대응	· 영향의 크기, 발생 가능성 등을 고려하여 위험 우선순위 선정 · 기후 리스크 대응 전략 및 달성 목표 수립
STEP 4	모니터링 및 보고	· 기후 리스크 식별 및 평가에 따른 대응 추진 사항 모니터링 · 이행 내역 환경경영협의체(분기) 및 이사회 산하 ESG위원회(연2회 이상) 보고

기후 리스크 식별 및 평가

삼성카드는 기후변화가 금융 시스템과 실물 경제 전반에 미치는 영향을 체계적으로 파악하기 위해, TCFD 권고안에 따라 기후 리스크를 전환 리스크와 물리적 리스크로 구분하여 식별하고 있습니다. 전환 리스크는 탄소가격, 정책 변화, 기술 전환 등 시장 및 제도 환경의 변화에 따른 영향을, 물리적 리스크는 이상기후로 인한 재해 발생 가능성과 그로 인한 자산 손실을 중심으로 평가하였습니다. 이러한 분석은 NGFS, MSCI 등 외부 시나리오와 삼성카드 자체 데이터를 종합하여 연간 단위로 수행되며, 파급 경로별 리스크 요인을 정량화해 대응 전략 수립에 반영하고 있습니다.



출처: BCBS(2021), Climate-related risk drivers and their transmission Channels

SAMSUNG CARD
2024-2025 ESG REPORT

Introduction
Materiality Assessment
ESG Performance & Progress
지속가능한 금융
환경(Environmental)
환경경영
친환경 금융상품 및 서비스
기후 리스크 관리
생물다양성
사회(Social)
지배구조(Governance)
ESG Factbook
Appendix

기후 리스크 관리

지표 및 목표

탄소중립 목표 수립

삼성카드는 기후위기 대응의 필요성에 대해 적극적으로 공감하며, 2050년 탄소중립이라는 국가 목표 달성에 기여하고자 합니다. 2023년에는 1.5°C 시나리오에 따라 2050년까지 내부 배출량(Scope 1, 2) 및 기타 배출량(Scope 3)의 탄소중립 달성이라는 감축 목표를 선언하였습니다. 또한 목표 달성을 위해 2030년까지 업무용 차량 및 자동차 금융 대상 차량을 100% 무공해 친환경 차량으로 전환하고, 2040년까지 전력사용량의 100%를 재생에너지로 전환하고자 합니다.

기후변화 대응 로드맵



온실가스 감축 목표(Scope 1,2)

삼성카드는 2050년 탄소중립 달성이라는 중장기 목표를 달성하기 위해 전년대비 Scope 1 배출량 1.0% 감축 및 Scope 2 배출량 1.5% 감축 계획을 마련하였습니다 특히, Scope 2 배출량 감축을 위해 녹색프리미엄 및 REC를 구매하는 등 기후변화 대응 로드맵을 수립 및 이행하고 있습니다.

목표 대비 성과 모니터링

삼성카드는 기후 관련 목표에 대한 성과를 효과적으로 관리하기 위해 주요 감축 과제별 성과를 모니터링하고 있으며, 관련 성과는 매해 ESG위원회에 보고하고 있습니다.

목표 대비 실적

구분	단위	2024년 실적	2024년 목표
에너지 사용량	TJ	32.7	25.9
온실가스 배출량(Scope1, 2)	tCO_2-eq	1,612	1,272

※본사 기준 목표 대비 실적

SAMSUNG CARD
2024-2025 ESG REPORT

Introduction
Materiality Assessment
ESG Performance & Progress
지속가능한 금융
환경(Environmental)
환경경영
친환경 금융상품 및 서비스
기후 리스크 관리
생물다양성
사회(Social)
지배구조(Governance)
ESG Factbook
Appendix

기후 리스크 관리

지표 및 목표

Scope 1,2 배출량 산정 및 관리

삼성카드고객서비스

삼성카드는 연결 기준에 따라 온실가스 관리 범위를 확대하기 위해 2023년부터 자회사인 삼성카드고객서비스를 포함하여 온실가스 배출량을 산정하고 있습니다. 향후에는 연결 기준 관점에서의 온실가스 배출량 감축 계획을 수립해 나갈 계획입니다.

2024년 Scope 1, 2 배출량

구분	단위	삼성카드	삼성카드고객서비스
Scope 1	tCO_2-eq	311	107
Scope 2	tCO_2-eq	2,973	1,243

Scope 3 배출량 산정 및 관리

삼성카드고객서비스

삼성카드는 2023년부터 자회사인 삼성카드고객서비스를 포함하여 총 13개 카테고리에 대해 Scope 3 배출량을 산정하고 있으며 제 3자 검증을 실시하였습니다. 특히 금융 배출량의 경우, 금융 자산 및 자동차 대출 기준으로 산정하고 있습니다. 삼성카드가 보유한 금융 자산은 투자 목적이 아닌 상장, 비상장 주식 등 유가 증권으로 구성되어 있으며, 석탄 화력 발전 사업에 투자하고 있지 않습니다.

2024년 Scope 3 배출량[1)]

구분	단위	삼성카드	삼성카드 고객서비스	산정 방법론
C1. 구매한 상품 및 서비스	tCO_2-eq	360	13	구매한 용수, 용지 및 카드 플레이트의 업스트림(Cradle-to-Gate) 배출량
C2. 자본재	tCO_2-eq	52	0.2	삼성카드가 구매한 사무기기 등의 업스트림(Cradle-to-Gate) 배출량
C3. 연료 및 에너지 관련 활동	tCO_2-eq	478	202	Scope 1, 2 배출량산정 대상이 되는 LNG, 전기, 휘발유, 경유의 업스트림(Cradle-to-Gate) 배출량
C4. 업스트림 운송 및 유통	tCO_2-eq	27	-	카드 플레이트가 제조사에서 삼성카드까지 운송되는 과정에서 발생하는 배출량
C5. 사업장 발생 폐기물	tCO_2-eq	55	52	생활 폐기물, 재활용 폐기물 및 폐기된 카드 플레이트를 처리하는 과정에서 발생하는 배출량
C6. 구성원 출장	tCO_2-eq	631	73	임직원의 KTX, 버스, 자가용, 지하철 및 항공을 이용한 출장으로 인하여 발생하는 배출량
C7. 구성원 통근	tCO_2-eq	2,330	1,256	임직원의 통근으로 인하여 발생하는 배출량으로, 통근 수단은 승용차, 버스, 지하철, 택시, 자전거/기타(오토바이) 및 도보를 고려함
C8. 업스트림 임차 자산	tCO_2-eq	3,542	-	삼성카드가 임차하고 있는 데이터센터의 전력 사용으로 인한 Scope 2 온실가스 배출량
C9. 다운스트림 운송 및 유통	tCO_2-eq	-	-	해당 사항 없음
C10. 판매제품의 가공	tCO_2-eq	-	-	해당 사항 없음
C11. 판매제품의 사용	tCO_2-eq	19,702	-	삼성카드 고객이 카드 결제시 발생하는 배출량과 디지털 채널(삼성카드 App) 기반 서비스 이용시 발생하는 배출량의 합계
C12. 판매제품의 폐기	tCO_2-eq	38	-	유효기간 만료 등의 사유로 고객이 카드 폐기시 발생하는 배출량
C13. 다운스트림 임대 자산	tCO_2-eq	44,214	-	리스차량 운행으로 인하여 발생하는 배출량. 차량 배출계수 고도화 등의 사유로 인해 작년 대비 배출량 감소
C14. 프랜차이즈	tCO_2-eq	-	-	해당 사항 없음
C15. 투자	tCO_2-eq	33,897	-	금융자산 및 자동차 대출 기준 - 금융자산(투자목적이 아닌 상장·비상장 주식 등 유가증권으로, 석탄화력 발전 사업에 투자 없음) 배출량 : 6,380 tCO_2-eq - 자동차 대출 배출량 : 27,517 tCO_2-eq
합계	tCO_2-eq	105,328	1,595	

1) Scope 3 카테고리별 배출량은 소수점 이하 반올림한 배출량으로 합계 배출량과 차이 발생

SAMSUNG CARD
2024-2025 ESG REPORT

Introduction
Materiality Assessment
ESG Performance & Progress
지속가능한 금융
환경(Environmental)
환경경영
친환경 금융상품 및 서비스
기후 리스크 관리
▶ 생물다양성
사회(Social)
지배구조(Governance)
ESG Factbook
Appendix

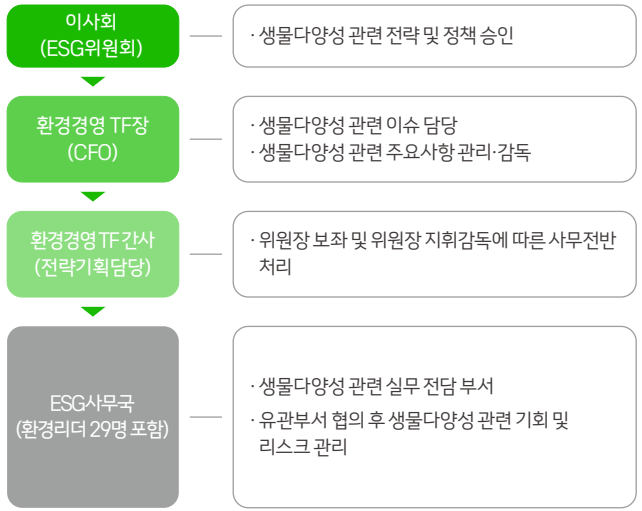
생물다양성

삼성카드는 생물다양성 이슈를 관리하기 위해 2023년 기업의 생물다양성 보호를 위한 협의체인 TNFD 포럼에 가입하였습니다. 또한 생물다양성 보존에 대한 기업의 책임을 다하기 위해 생물다양성 관련 의존도 및 영향을 분석하고 있으며, 카드업의 특성을 고려하여 상품 및 서비스를 개선하기 위해 노력합니다.

생물다양성 관리 조직

삼성카드는 생물다양성 관련 리스크 및 기회 요인을 기업 경영의 필수적인 요소로 인식하고 있으며, ESG위원회를 중심으로 생물다양성 이슈를 관리하고 있습니다. ESG위원회는 생물다양성 관련 핵심 전략 및 정책을 결의하며 환경경영 TF장을 겸임하고 있는 CFO가 생물다양성과 관련된 이슈를 전담하여 주요 사항을 관리·감독합니다. 아울러 CFO 산하 ESG사무국은 생물다양성 관련 실무를 담당하여 생물다양성 리스크 및 기회 요인을 실질적으로 관리하며 관련 활동을 추진하고 있습니다.

생물다양성 관리 조직

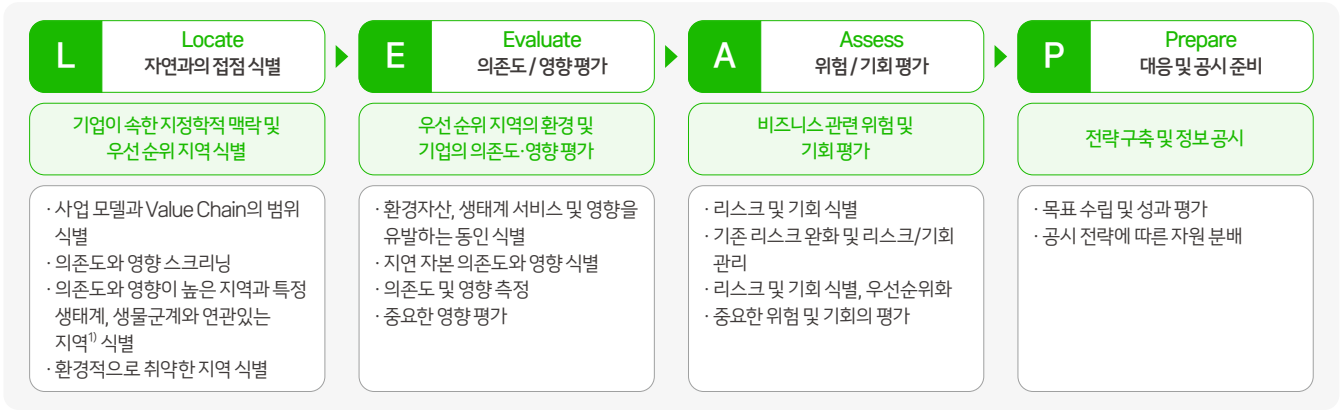


생물다양성 관리 체계

전사 차원의 생물다양성 통합 관리

삼성카드는 생물다양성이 금융업 및 기업 경영 전반에 미치는 영향을 중요하게 인식하고 있으며, 관련 리스크와 기회를 체계적으로 관리하기 위해 2023년 글로벌 이니셔티브인 TNFD 포럼에 가입하였습니다. 투자자산을 중심으로 생물다양성 의존도 및 영향 분석을 단계적으로 수행하고 있으며, 2024년부터는 카드 본업에 대한 분석을 추가적으로 실시했습니다. 향후에는 분석 대상과 방법론을 정교화하고, 상품 및 서비스 기획 단계에도 생물다양성 요소를 반영할 수 있는 방안을 모색해 나갈 예정입니다.
삼성카드는 TNFD 가이드라인을 바탕으로 생물다양성 관련 리스크 및 기회 식별 체계를 지속적으로 고도화하고 있으며, ESG 전략과 책임투자 전반에 자연자본 관점의 통합을 강화해 나갈 계획입니다.

LEAP 방법론



1) 기업이 직접 운영하는 지역이거나 Value chain에 속하는 활동 지역
※ 출처: TNFD, Recommendations of the Task Force on Nature-related Financial Disclosures, 2023.09

생물다양성 의존도 및 영향 분석

LEAP 방법론

LEAP란 TNFD가 권고하는 자연 관련 리스크 및 기회 식별을 위한 핵심 분석 방법론으로, 기업과 금융기관이 자연자본 및 생물다양성에 대한 익스포저를 체계적으로 진단할 수 있도록 지원합니다. LEAP는 Locate, Evaluate, Assess, Prepare의 네 단계로 구성되며, 조직의 운영 활동과 가치사슬 전반에 걸쳐 자연에 대한 의존도 및 영향, 리스크 및 기회를 식별하고 공시할 수 있는 기반을 제공합니다.

SAMSUNG CARD
2024-2025 ESG REPORT

Introduction
Materiality Assessment
ESG Performance & Progress
지속가능한 금융
환경(Environmental)
환경경영
친환경 금융상품 및 서비스
기후 리스크 관리
▶ 생물다양성
사회(Social)
지배구조(Governance)
ESG Factbook
Appendix

생물다양성

생물다양성 의존도 및 영향 분석

분석 대상 및 범위 설정 Locate

삼성카드는 생물다양성 분석의 목적을 자사의 경제 활동이 자연자본에 얼마나 의존하고 영향을 미치는지를 파악하는 데 두고 있습니다. 이를 통해 발생 가능한 리스크와 잠재적 재무 영향을 사전에 식별하고, 이를 최소화할 수 있는 관리 체계를 수립하고자 합니다.

먼저, 삼성카드는 생물다양성 변화가 투자자산에 미치는 재무적 영향을 분석의 중심으로 설정하고, 포트폴리오내 피투자기업의 주요 산업 섹터를 분류한 뒤 ENCORE[1]를 활용하여 섹터별 생물다양성 의존도 및 영향 수준을 정량적으로 분석하였습니다. 향후에는 섹터 기반 분석을 넘어, 피투자기업의 사업장 위치를 고려한 민감지역 익스포저 분석을 통해 생물다양성 의존도 및 영향 분석을 더욱 고도화해나갈 예정입니다.

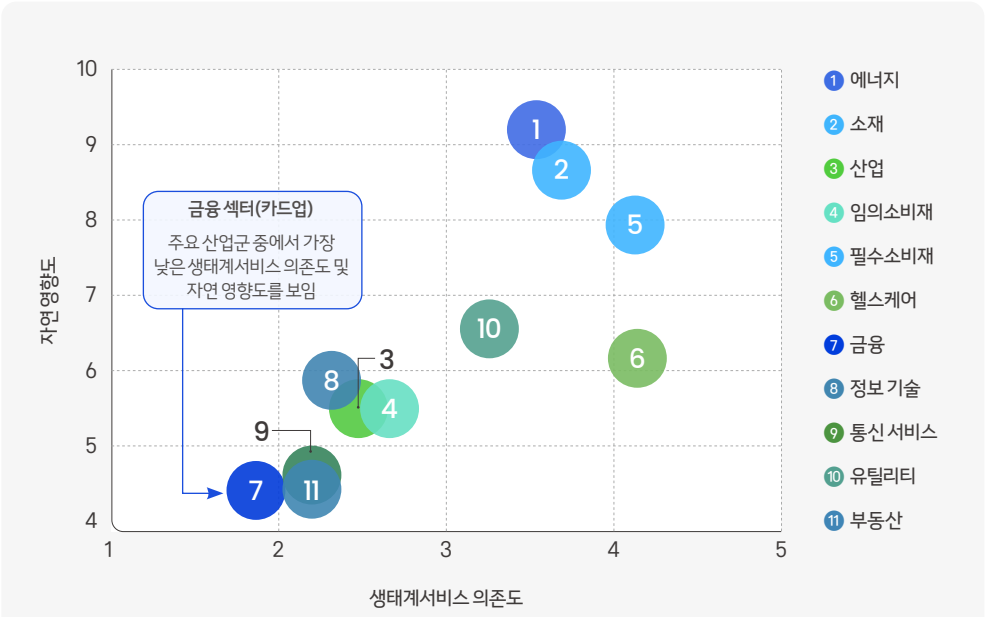
한편, 카드 본업에 대해서는 별도의 분석을 통해 자연자본에 대해 가지는 의존도 및 영향 수준을 평가하고, 카드 업종 특성에 기반한 리스크 및 기회 요인을 추가적으로 식별하였습니다.

1) 2018년 Global Canopy, UNEP-FI, UNEP-WCMC가 협력하여 개발한 도구로 기업과 금융기관이 자연에 대한 의존성을 이해할 수 있도록 설계되었으며, TNFD, SBTN, GRI와 같은 주요 프레임워크에서 ENCORE를 중요한 기업 보고 도구로 언급함

카드본업 의존도 분석 Evaluate

먼저 삼성카드의 본업에 대해 ENCORE의 생태계서비스별 의존도 및 자연 영향 데이터를 기반으로 별도 분석을 수행하였습니다. 그 결과, 카드업이 속한 '금융' 섹터는 종합 의존도(1.8점) 및 종합 영향도(4.6) 모두 주요 산업군 중에서 가장 낮은 수준인 것으로 나타났습니다.

산업별 생물다양성 의존도 및 영향도 분석



SAMSUNG CARD
2024-2025 ESG REPORT

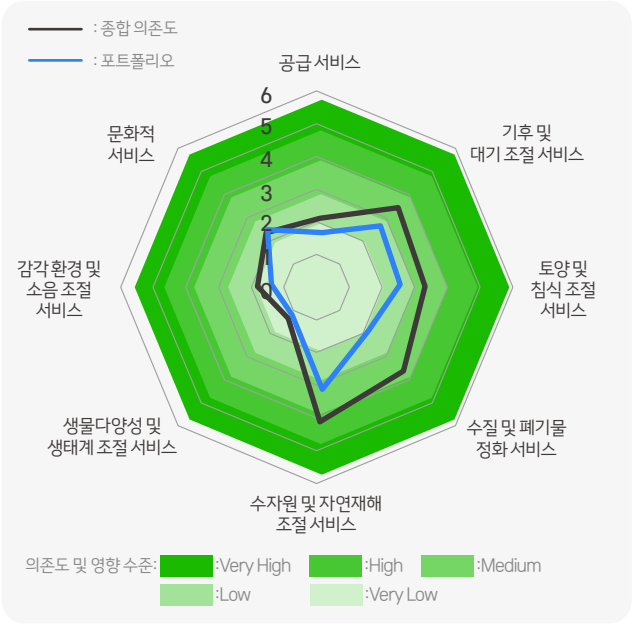
Introduction
Materiality Assessment
ESG Performance & Progress
지속가능한 금융
환경(Environmental)
환경경영
친환경 금융상품 및 서비스
기후 리스크 관리
▶ 생물다양성
사회(Social)
지배구조(Governance)
ESG Factbook
Appendix

생물다양성

생물다양성 의존도 및 영향 분석

투자자산 생태계서비스 의존도 레이더맵 Evaluate

생태계서비스(Ecosystem Services)는 자연이 경제 활동을 가능하게 하거나 촉진하기 위해 제공하는 다양한 혜택으로, 자연과 비즈니스를 연결하는 핵심 개념입니다. 레이더맵 분석 결과, ENCORE 종합 의존도 대비 삼성카드의 포트폴리오 의존도는 전반적으로 낮은 수준으로 나타났습니다. 이는 특정 생태계서비스에 대해 높은 의존도 점수를 가진 섹터가 존재하더라도 삼성카드의 실제 투자 포트폴리오가 해당 섹터에 상대적으로 크게 노출되지 않았음을 의미합니다.



투자자산 자연 영향 히트맵 Evaluate

자연 영향(Pressure)은 기업의 경제 활동이 생태계와 자연자본에 미치는 부정적 영향을 수치화한 개념으로, ENCORE는 이를 Driver-Pressure-State-Impact-Response(DPSIR) 프레임워크에 따라 정의하고 있습니다. 히트맵을 통해 삼성카드의 투자 포트폴리오가 분포된 산업별 자연 영향 수준을 분석한 결과, 전반적으로 높은 영향 점수를 보이는 섹터에 대한 투자 비중은 낮아 포트폴리오의 실제 자연 영향 노출 수준은 크지 않은 것으로 나타났습니다. 그러나 향후 고위험 산업에 대한 투자 확대 여부에 따라 자연 영향 노출 수준이 달라질 수 있으므로 관련 섹터에 대한 지속적인 모니터링을 수행할 예정입니다.

의존도 및 영향 수준: :Very High :High :Medium :Low :Very Low

GICS Sector	교란	물 사용 및 담수 사용	대기오염 및 온실가스 배출	토지 및 해양 사용	생물자원 및 무생물자원 채취	폐기물 및 오염물질 배출	외래 침입종 도입	AUM[1] (% of total)
20 산업	6.30	5.22	5.75	5.23	1.08	5.83	3.19	0.194%
25 임의 소비재	5.78	5.45	6.29	4.68	1.21	5.88	1.72	0.625%
40 금융	5.00	3.36	4.68	4.53	1.00	4.5	1.00	0.067%
45 정보 기술	7.33	4.88	6.42	4.99	1.00	5.78	1.00	0.004%
50 통신 서비스	5.13	4.43	4.30	5.25	1.00	4.17	1.00	0.220%

1) AUM(Asset Under Management): 운용 및 관리하고 있는 자산

SAMSUNG CARD
2024-2025 ESG REPORT

Introduction
Materiality Assessment
ESG Performance & Progress
지속가능한 금융
환경(Environmental)
환경경영
친환경 금융상품 및 서비스
기후 리스크 관리
▶ 생물다양성
사회(Social)
지배구조(Governance)
ESG Factbook
Appendix

생물다양성

생물다양성 리스크 및 기회 Assess

생물다양성 리스크 및 기회 정성적 분석

삼성카드는 LEAP 방법론의 Assess 단계에 따라, 생물다양성 관련 주요 리스크 및 기회를 정성적으로 분석하였습니다. 특히 여신전문금융업을 영위하는 업의 특성을 고려하여, 본업에 대한 영향도가 상대적으로 낮은 투자자산보다는 카드 본업을 중심으로 리스크 및 기회를 식별하였습니다. 자연자본이 훼손되거나 고갈될 경우, 생태계 서비스 기능이 저하되어 도시 기반시설의 회복탄력성이 약화되고, 이는 사무공간, 콜센터 및 IT 인프라 운영 환경 악화 등의 물리적 리스크로 이어질 수 있습니다. 또한 생물다양성 관련 규제 강화, 공급망 실사 의무화 등은 전환 리스크를 증대시키는 요인으로 작용합니다. 삼성카드는 이러한 변화가 카드상품 기획, 고객 서비스, 오피스 운영 등 전반에 미치는 영향을 구조적으로 식별하고자 하였으며, 해당 분석 결과는 향후 삼성카드의 생물다양성 전략 수립, 이행 계획 마련, 성과 관리체계 구축 등 전사적 대응 역량 강화를 위한 기반으로 활용될 예정입니다.

생물다양성 리스크 및 기회 분석

구분			예상 영향
 리스크	이행 리스크	정책 및 법률	• 생물다양성 보호 관련 규제 및 공급망 실사 강화에 따른 내부 대응 부담 증가
		기술	• 생물다양성 공시 확대에 따라 카드 소재 및 공급망의 자연자본 영향 관련 데이터 요구 증가
		시장	• 생물다양성 가치에 대한 소비자 인식 확산으로 특정 상품에 대한 기피 현상 발생 가능
		평판	• 플라스틱 폐기물 등 공급망 내 생물다양성 훼손 이슈 노출 시 평판 저하 우려
	물리적 리스크	급성	• 생태계 조절 기능 약화로 사무공간, 콜센터, 데이터센터 등 인프라의 운영 안정성 저하 우려
		만성	• 서식지 단절, 토양 침식 등 생태계 붕괴가 장기적으로 도시 기반시설 안정성과 회복탄력성 저하 요인으로 작용
 기회	자원 효율성		• 종이 및 물 사용 절감, 재활용 확대 등으로 간접적 생물다양성 보전 활동 수행 및 ESG 성과 제고
	에너지 자원		• 카드 발급, 명세서 발송 등 고객 접점 프로세스에서 디지털 전환 확대 시 자연 자원 사용 절감 및 ESG 성과 동시 달성 가능
	상품 및 서비스		• 고객 참여형 생물다양성 연계 상품(예: 멸종위기종 기프트카드)을 통해 브랜드 차별화 및 ESG 전략 연계 실현
	시장		• 생물다양성 공시 강화 및 이해관계자 요구 증가에 따라 선제적 대응이 중장기적 경쟁력 요소로 작용 가능
	회복탄력성		• 환경 커뮤니케이션 확대 (예: 멸종위기 보호 캠페인 등)을 통해 사회적 책임 이행 및 위기 대응 능력 강화

SAMSUNG CARD
2024-2025 ESG REPORT

Introduction
Materiality Assessment
ESG Performance & Progress
지속가능한 금융
환경(Environmental)
환경경영
친환경 금융상품 및 서비스
기후 리스크 관리
▶ 생물다양성
사회(Social)
지배구조(Governance)
ESG Factbook
Appendix

생물다양성

생물다양성 관리 활동 Prepare

멸종위기 보호 활동 추진 전략

삼성카드는 생물다양성 리스크 및 기회 분석 결과를 바탕으로, ESG 중점 추진 전략 중 하나인 환경 커뮤니케이션 확대와 자연자본 관리를 연계한 멸종위기종 보호 전략을 추진하고 있습니다.

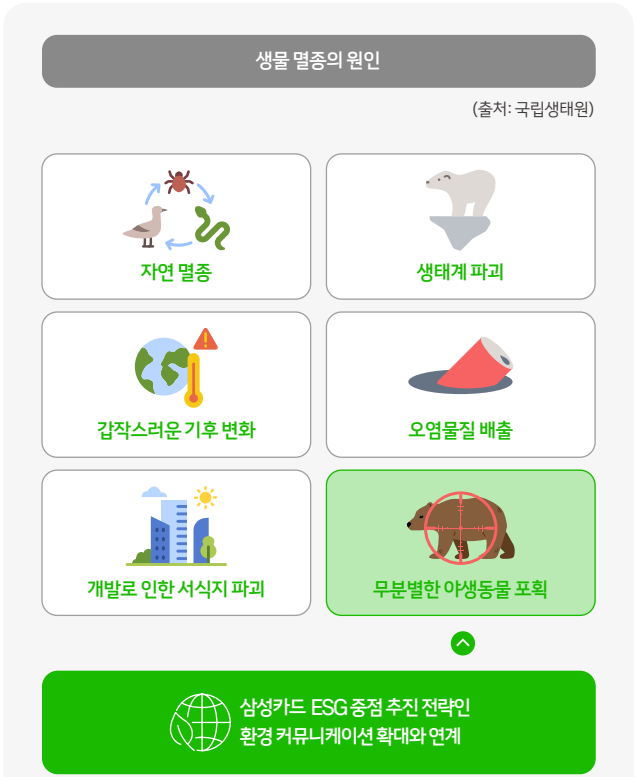
대규모의 회원 자산과 가맹점 네트워크를 보유하고 있는 삼성카드는 생물다양성 측면에서 카드업의 플랫폼적 특성을 활용해 사회적 책임을 수행할 수 있다고 판단하고 있습니다. 국립생태원에 따르면 생물 멸종의 주요 원인은 6가지로 구분되며, 이 중 '무분별한 야생동물 포획'은 시민 인식 개선을 통해 대응이 가능한 요인으로 판단됩니다. 이에 따라 삼성카드는 회원, 가맹점, 플랫폼 등 다양한 외부 이해관계자와의 접점을 기반으로 '사회적 책임의 확산'과 '인식 개선'이라는 비재무적 기여를 ESG 전략의 일환(환경 커뮤니케이션 확대)으로 추진하고 있습니다. 이는 멸종위기종 보호 활동과 연계된 ESG 커뮤니케이션 측면에서도 유의미한 접근이 될 수 있으며, 향후 생물다양성 리스크 대응에 있어 카드업 특성에 기반한 차별화된 전략으로 작용할 수 있습니다.

생태계 보호 인식 제고

삼성카드는 2023년부터 환경부 산하 생태 전문 조사·연구 기관인 국립생태원과 업무합의서(MOA, Memorandum of Agreement)를 체결하여 생태계 보전을 위한 협력관계를 구축하고 생태계(멸종위기종) 관련 협업을 추진하여 사회적 가치를 창출하고 있습니다.

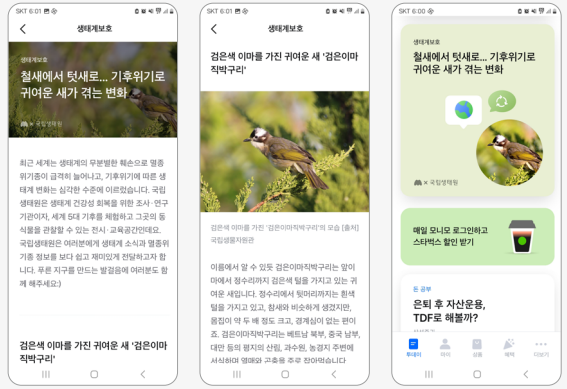
특히 삼성카드는 생태계 소식과 멸종위기종의 정보를 많은 고객들에게 전달하고자 삼성금융네트웍스 통합플랫폼 '모니모' 앱 내 관심 소식 코너에 '생태계 보호' 세션을 추가하였습니다. 또한 모니모 투데이 채널을 통해 많은 동식물들이 멸종위기종이 된 사유와 이들을 보호해야 하는 이유, 건강한 생태계 유지를 위한 멸종위기종 보호 캠페인 등 생태계 보호 관련 콘텐츠를 지속적으로 제공하여 생물다양성에 대한 사회적 인식을 제고하고 있습니다.

멸종위기종 보호 전략



CASE STUDY | 모니모 앱 '생태계 보호' 세션

삼성카드는 국립생태원과 협업하여 모니모 앱 내 배너에 기후위기로 인해 영향을 받는 생물들을 소개하고 있습니다. 또한 일회용품 줄이기, 대중교통 이용하기 등 일상 속 행동변화를 촉구하는 내용을 포함하여 앱 사용자의 생태계 보호 관련 인식을 제고하고 있습니다.



SAMSUNG CARD
2024-2025 ESG REPORT

Introduction
Materiality Assessment
ESG Performance & Progress
지속가능한 금융
환경(Environmental)
환경경영
친환경 금융상품 및 서비스
기후 리스크 관리
생물다양성
사회(Social)
지배구조(Governance)
ESG Factbook
Appendix

생물다양성

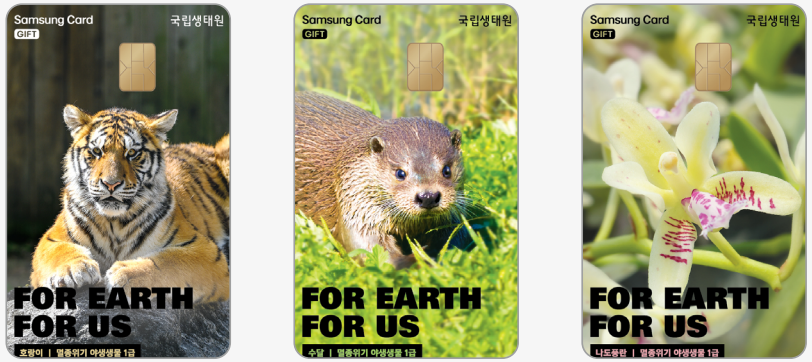
생물다양성 관리 활동 Prepare

멸종위기종 기프트 카드 출시

삼성카드는 2023년 7월 국립생태원과 함께 멸종위기 야생생물 3종의 이미지를 담은 '멸종위기종 기프트 카드'를 출시하였습니다. 기프트 카드의 전면에는 멸종위기종의 이미지와 함께 'FOR EARTH FOR US' 슬로건을 기재하고, 후면에는 '멸종위기종 보호를 위한 작은 실천, 재생 플라스틱을 50% 이상 사용한 카드로 지속가능한 내일을 함께합니다.'라는 메시지를 담았습니다. 이를 통해 생물다양성을 보전하기 위한 삼성카드의 노력을 알리고, 기후변화로 사라져가는 멸종위기종에 대한 사회적 인식과 환경보호의 중요성을 전파하였습니다.

이러한 노력은 국립생태원으로부터 공식적인 후원 실적으로 인정받았으며, 삼성카드는 2024년 12월에 '멸종위기 야생생물 보존 후원 인정 기업'으로 선정되었습니다. 특히, 모니모 앱 내 생태보호 섹션 운영 및 멸종위기종 기프트카드 발급을 통해 2024년 10월까지 누적 약8천만원 상당의 홍보 및 후원 성과를 창출한 것으로 평가되었습니다.

멸종위기종 기프트 카드



국립생태원 멸종위기 야생생물 보전 후원 인정



SAMSUNG CARD
2024-2025 ESG REPORT

Introduction
Materiality Assessment
ESG Performance & Progress
지속가능한 금융
환경(Environmental)
▶ 사회(Social)
지배구조(Governance)
ESG Factbook
Appendix

사회(Social)



고객중심 경영 MATERIAL TOPIC 51
정보보호 MATERIAL TOPIC 61
디지털 금융 MATERIAL TOPIC 69
인재경영 MATERIAL TOPIC 74
인권경영 83
임직원 안전보건 87
파트너 상생 89
사회 공헌 92

SAMSUNG CARD
2024-2025 ESG REPORT

Introduction
Materiality Assessment
ESG Performance & Progress
지속가능한 금융
환경(Environmental)
사회(Social)
지배구조(Governance)
ESG Factbook
Appendix

Social

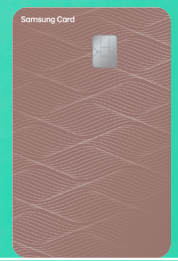
삼성카드는 고객, 임직원, 파트너, 지역사회 등 이해관계자에게 지속가능한 가치를 제공하며 상생을 추구합니다. 특히, 금융소비자보호와 디지털 금융 기술 혁신을 통해 서비스의 접근성과 안전성을 강화하며, 금융취약계층을 지원하여 포용적 사회에 기여하고자 합니다.

포용·상생금융

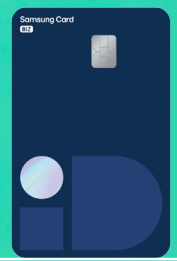
삼성카드는 금융취약계층을 포함한 모든 고객이 금융 서비스에 안전하고 쉽게 접근할 수 있도록 맞춤형 서비스를 제공합니다. 소상공인의 사업 자금 부담을 경감하고, 저신용자의 금융·생활을 지원함으로써 사회적 포용과 상생을 촉진하고자 합니다.



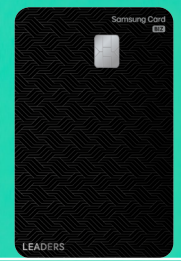
iD POCKET
(펑키)



햇살론카드



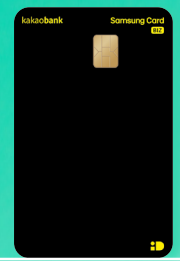
BIZ iD BENEFIT
(모던)



BIZ LEADERS



트레이더스 BIZ



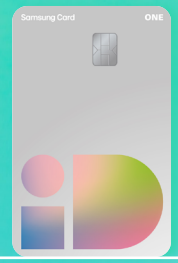
카카오뱅크 BIZ
개인사업자

고객 가치 증진

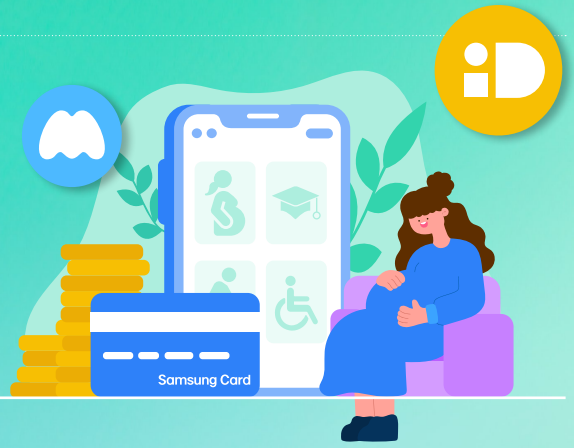
삼성카드는 다양한 카드 상품을 통해 고객 가치를 증진하기 위해 노력합니다. 특히, 국민행복카드를 통해 임신, 출산, 육아 관련 정부 바우처 사업에 적극 참여하여 저출산 문제 해결에 기여하고 있습니다. 보다 많은 고객에게 육아 관련 혜택을 제공하여 가족 친화적인 사회 분위기를 조성하고, 사회적 가치를 실현하기 위해 노력합니다.



국민행복V2



iD ONE (모던)



SAMSUNG CARD
2024-2025 ESG REPORT

Introduction
Materiality Assessment
ESG Performance & Progress
지속가능한 금융
환경(Environmental)
사회(Social)
고객중심 경영
정보보호
디지털 금융
인재경영
인권경영
임직원 안전보건
파트너 상생
사회 공헌
지배구조(Governance)
ESG Factbook
Appendix

MATERIAL TOPIC 1 2 3 4 5 6

고객중심 경영

Key Achievements

한국생산성본부 국가고객만족도(NCSI)

11년 연속 **1**위

제2회 보이스피싱 피해 예방 유공자 시상

우수기관상
카드사 유일

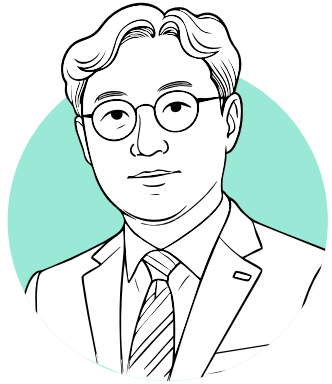
경찰청장 / 서울시 경찰청장

감사장 수여

한국표준협회 한국서비스대상
한국능률협회컨설팅 고객만족경영대상

명예의 전당

중대 이슈 현업의 목소리



"삼성카드의 가장 경쟁력 있는 부문은 고객중심 경영이라고 생각합니다."

CS팀 김재학 프로

소비자 권익 보호

삼성카드의 가장 경쟁력 있는 부문은 고객중심 경영이라고 생각합니다.

삼성카드는 금융소비자보호헌장을 제정하였고, 관련 정책과 대표이사 산하 전담조직을 운영하고 있습니다. 회사의 의사결정이 소비자를 최우선으로 생각하며 모든 프로세스가 운영된다고 말씀 드릴 수 있습니다. 이를 강화하기 위해 대표이사 주관 금융소비자 보호 내부통제 위원회를 운영하고 주기적으로 이사회에 보고하고 있습니다. 특히 삼성카드는 고객의 의견을 청취하는 시스템이 잘 구축되어 있는데, 실제 13명의 고객들과 자문위원(교수)로 구성된 CS패널 제도를 이용해서 고객의 니즈가 직접 대표이사에게 전달되는 프로그램을 운영하고 있습니다.

더불어 금융취약계층에 대한 고객 서비스 이용 편의성과 접근성을 강화하는 한편, 금융사기 피해 예방, 보이스피싱 실시간 모니터링 등 소비자 권익보호를 위해 최선을 다하고 있습니다.

SAMSUNG CARD
2024-2025 ESG REPORT

Introduction
Materiality Assessment
ESG Performance & Progress
지속가능한 금융
환경(Environmental)
사회(Social)
고객중심 경영
정보보호
디지털 금융
인재경영
인권경영
임직원 안전보건
파트너 상생
사회 공헌
지배구조(Governance)
ESG Factbook
Appendix

MATERIAL TOPIC 1 2 3 4 5 6

고객중심 경영

삼성카드는 고객 만족을 중시하며, 금융소비자보호 체계를 구축하여 고객이 직면할 수 있는 위험요인을 선제적으로 관리합니다. 상품 및 서비스의 개발과 판매 과정에서 고객 가치를 최우선으로 삼고, 금융분쟁 조정 및 금융사기 예방을 위한 규정을 철저히 준수하여 금융소비자의 권익을 보호하고 있습니다.

금융소비자보호 체계

금융소비자보호 전담조직

삼성카드는 금융소비자보호를 강화하기 위해 금융상품 개발·판매 업무와 독립적 위치에 있는 별도의 내부통제 업무를 마련하고, 이와 관련된 책임을 명확히 하고 있습니다. 이를 위해 대표이사 직속 소비자보호 총괄책임자(CCO, Chief Consumer Officer)를 선임하였으며, CCO 산하 소비자보호 담당부서로 소비자보호팀과 CS(Customer Satisfaction)팀을 운영하고 있습니다.
소비자보호팀과 CS팀은 금융소비자보호 내부통제체계를 운영하고 점검하는 한편, 민원 관리 및 예방을 위한 제도 개선을 수행합니다. 또한, 금융상품의 개발, 판매, 사후 관리 과정에서 금융소비자보호에 미치는 영향을 분석하고 점검하는 업무를 맡고 있습니다.
이 외에도 고객만족도를 향상시키기 위해 상품, 서비스, 프로세스를 지속적으로 점검 및 개선하며, 고객의 소리(VOC, Voice of Customer), CS 패널, 고객 조사 등 여러 채널을 통해 수집된 고객 의견을 상품 개발, 유치 및 프로모션에 즉시 반영하고 있습니다.

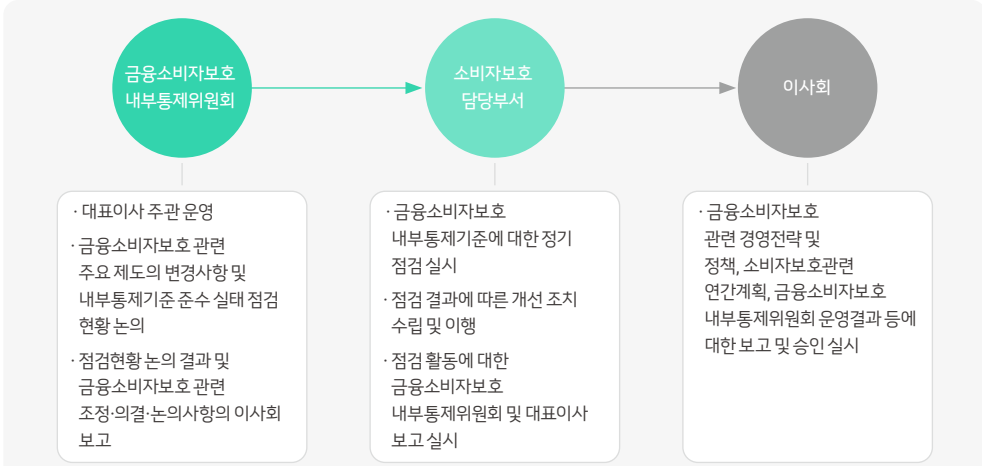
금융소비자보호 조직



금융소비자보호 내부통제체계

삼성카드는 금융상품의 개발 및 판매와 관련하여 임직원이 따라야 할 금융소비자보호 내규체계를 수립하고, 이를 효과적으로 관리하기 위한 시스템을 운영하고 있습니다. 금융소비자보호를 체계적이고 일관성 있게 관리하기 위하여 소비자보호 담당부서, 금융소비자보호 내부통제위원회, 이사회로 구성된 내부통제체계를 구성하였습니다. 소비자보호 담당부서는 금융소비자보호 내부통제기준을 정기적으로 점검하고, 이 결과에 따라 필요한 개선 조치를 수립하여 실행합니다. 이러한 점검 활동의 내용 및 결과는 금융소비자보호 내부통제위원회 및 대표이사에게 보고됩니다. 내부통제위원회는 금융소비자보호와 관련된 주요 제도 변경사항 및 내부 통제 기준 준수 실태를 논의합니다. 대표이사가 위원장이고, 경영지원실장, 마케팅본부장, 리스크관리실장 등 10명의 위원이 참여합니다. 논의된 사항들은 정기적으로 이사회에 보고되며, 이사회는 금융소비자보호 내부통제기준, 관련 경영전략 및 정책, 소비자보호 관련 연간계획, 내부통제위원회 운영 결과 등을 승인합니다. 2024년에는 4회의 내부통제위원회가 개최되어 고객 권리 안내 강화, 중요 민원 및 분쟁 건 대응, 내부통제 준수 실태 점검 후 미흡사항 보완 등을 논의하였습니다.

금융소비자보호 내부통제체계



SAMSUNG CARD
2024-2025 ESG REPORT

Introduction
Materiality Assessment
ESG Performance & Progress
지속가능한 금융
환경(Environmental)
사회(Social)
고객중심 경영
정보보호
디지털 금융
인재경영
인권경영
임직원 안전보건
파트너 상생
사회 공헌
지배구조(Governance)
ESG Factbook
Appendix

MATERIAL TOPIC 1 2 3 4 5 6

고객중심 경영

금융소비자보호 정책

삼성카드는 고객에게 신뢰받는 금융 서비스 기업이 되고자 금융소비자보호 헌장, 금융소비자보호 전략, 그리고 CS 경영 행동강령을 제정했습니다. 특히, 금융소비자보호법에 따라 '금융소비자보호 내부통제기준'과 '금융소비자보호 기준'을 수립하였으며, 각 기준에 따른 활동을 적극적으로 추진함으로써 금융소비자의 권익을 보호하는 데 기여하고 있습니다.

금융소비자보호 정책

소비자 권익 보호 제도

삼성카드는 소비자가 금융 관련법에 명시된 권리를 쉽게 행사할 수 있도록 홈페이지와 앱에 소비자 권리 신청 프로세스를 구축하여 운영하고 있습니다. 이 시스템을 통해 소비자는 할부거래에 관한 법률에서 규정한 철회권과 항변권, 금융소비자보호법에 따른 위법계약해지권과 자료열람요구권, 여신전문금융업법에서 제공하는 금리인하요구권을 보장받을 수 있습니다. 또한, 삼성카드는 신청된 소비자 권리가 기한 내에 처리되고 있는지와 처리 과정이 적정한지 등을 수시로 점검하여 소비자 권익을 효과적으로 보호하고 있습니다.

금융소비자 권익 보호 중장기 계획

삼성카드는 금융소비자 권익 보호 체계 수준을 제고하기 위하여 중장기 계획을 수립하였습니다. 금융소비자보호 내부통제 강화, 금융소비자보호 교육 강화, 금융소비자 피해예방 강화 등 3개 영역에 대한 2027년까지의 중장기 계획을 수립하였으며, 이를 기반으로 연속성 있는 금융소비자보호 활동을 추진하고 있습니다.

금융소비자 권익 보호 중장기 계획

	2022 ~ 2023년	2024 ~ 2025년	2026~2027년
금융소비자 보호 내부통제 강화	**소비자보호 내부통제체계 내실화** - 상품/서비스 개발 및 판매, 사후관리 프로세스내 금융소비자보호 내부통제체계 점검	**내부통제체계 운영 실효성 제고** - 상품 개발, 판매, 사후관리 등 내부통제점검 시스템화 - 소비자보호 및 피해예방을 위한 내부프로세스 체계화 · 상품 개발 시 소비자 의견 반영 · 불완전판매 모니터링 체계화	**내부통제체계 운영 전문성 강화** - 소비자보호 총괄조직 역할 및 기능 확대 - AI 도입을 통한 점검 전문성 제고 - 판매대리·중개업자에 대한 감독기능 강화
금융소비자 보호 강화 (금융역량 지원)	**금융소비자보호 교육 확대** - 청소년 대상 금융교육 확대: 14개교 1.5천명 - 코로나19로 위축된 대면금융교육 확대 - 취약계층 대상 금융교육 실시	**금융소비자보호 교육 강화** - 고객 접점 채널 확대 및 고객 안내 강화 (인지도 제고) · 홈페이지, 유튜브 등을 통해 피해사례 및 예방대책, 소비자보호 우수사례 등 전파 - 청소년기 금융지식 습득을 지원하는 1사1교 금융교육 실시 - 피싱, 신용카드 사기 등 금융고객피해 방지 교육 콘텐츠 제공	**금융소비자보호 교육 다각화** - 직무별 맞춤형 교육 등 교육과정 세분화 · 자회사, 판매대리·중개업자 대상 교육 콘텐츠 제공 - 대고객 교육/홍보활동을 통해 삼성카드와 '함께하는 소비자보호' 문화 전파
금융소비자 피해예방 강화	**머신러닝 기반 FDS 사고 예방체계 고도화** - AI 기반 분석기법 적용을 통한 사고예측 모형 정교화 - FDS[1] 자동재학습 알고리즘 적용을 통한 신종 사고 조기 대응 강화 - 신종 금융사기 신속대응 및 전파체계 마련·운영	**금융사기 예방체계 지속 강화** - AI 상담사, Auto-Call 활용을 통한 금융사기 대응 및 고객 보호 - 고객 니즈를 반영한 해외이용 설정 등 안전한 카드 이용 체계 마련 - 불법 가맹점 등 부실징후 사전 차단 및 예방 역할 강화	**AI기반 FDS 운영 체계로 패러다임 전환** - FDS 업무(시스템, 모니터링, 조직 등) 전반 개편으로 AI 운영 체계 전환 가속화 - 인적 심사를 AI 상담사로 점진적 대체

1) Fraud Detection System, 이상금융거래탐지 시스템

SAMSUNG CARD
2024-2025 ESG REPORT

Introduction
Materiality Assessment
ESG Performance & Progress
지속가능한 금융
환경(Environmental)
사회(Social)
고객중심 경영
정보보호
디지털 금융
인재경영
인권경영
임직원 안전보건
파트너 상생
사회 공헌
지배구조(Governance)
ESG Factbook
Appendix

MATERIAL TOPIC ❶❷❸❹❺❻

고객중심 경영

금융소비자 권익 보호

삼성카드는 금융상품의 개발에서 판매, 그리고 판매 후 관리에 이르기까지 모든 단계에서 금융소비자를 보호하기 위한 체계적인 노력을 기울이고 있습니다. 상품개발위원회, 소비자보호위원회, 상품모니터링협의회와 같은 내부 조직을 구성하였으며, 금융소비자 권익과 관련된 잠재적인 리스크를 신속하게 식별 및 예방하는 프로세스를 운영하고 있습니다. 이러한 체계적인 접근을 통해 삼성카드는 금융소비자 권익 보호를 강화하고, 신뢰할 수 있는 금융 서비스를 지속적으로 확대하고 있습니다.

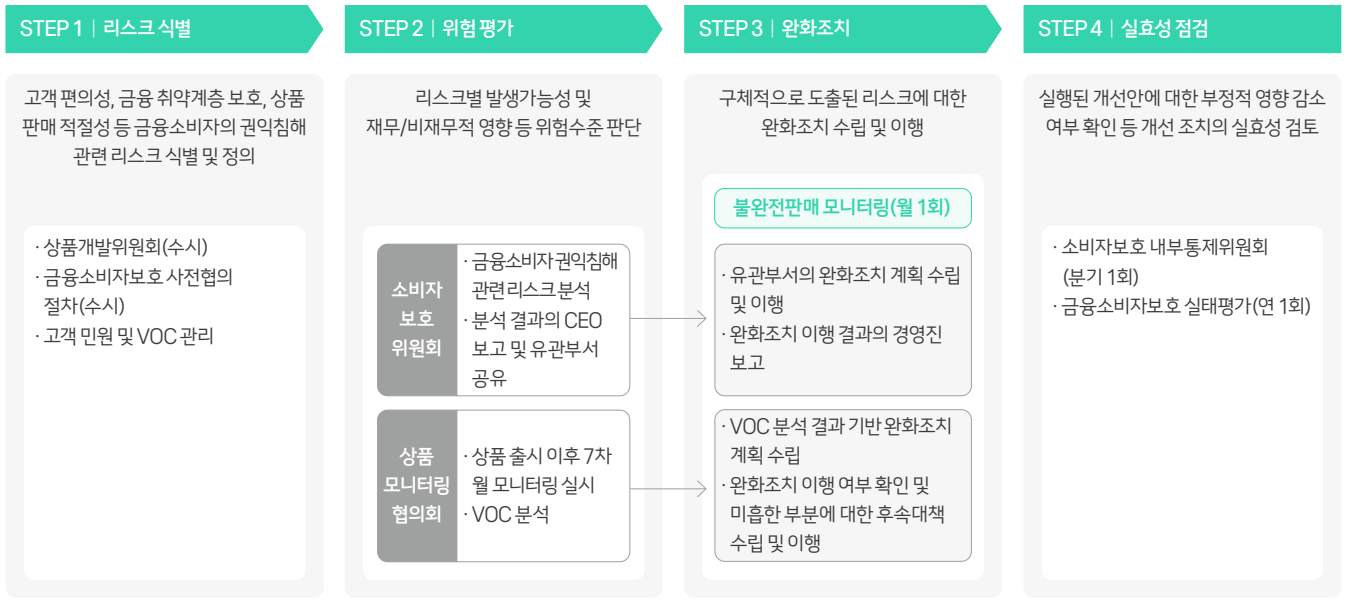
금융소비자 권익침해 리스크 관리

삼성카드는 금융소비자의 권익을 보호하기 위해 다양한 리스크 요인을 체계적으로 관리하고 있습니다. 이 과정은 '리스크 식별 및 예방' 단계에서 시작하여, 이후 '위험 평가', '완화 조치', 그리고 '실효성 점검' 단계로 이어지는 종합적인 리스크 관리 프로세스를 통해 이루어집니다. 이를 통해 삼성카드는 금융소비자 권익을 침해하는 잠재적 요인들을 사전에 차단하고 있습니다.

리스크 식별 및 예방

삼성카드는 금융소비자 권익과 관련된 리스크를 사전에 식별하고 예방하기 위한 다양한 절차를 구축하고 있습니다. 상품개발위원회를 통해 소비자보호 총괄책임자(CCO)에게 부결권을 부여하여, 고객의 권익을 침해할 가능성이 있는 상품이 출시되는 것을 사전에 차단하고 있습니다. 또한 금융소비자보호 사전협의 절차를 도입하여 상품 및 서비스 개발 단계에서 사전 점검 체크리스트를 기반으로 잠재적인 리스크를 확인합니다.
더불어 상품과 서비스 이용 고객의 민원을 유형별로 분류하고, 고객 권익 침해와 관련된 이슈를 중점 추진 과제로 선정하여 소비자보호위원회에 보고합니다. 이와 같이 체계적인 VOC 관리를 통해 금융소비자 권익 관련 리스크 요인을 효과적으로 파악하고 예방하고 있습니다.

금융소비자 권익침해 리스크 관리 프로세스



SAMSUNG CARD
2024-2025 ESG REPORT

Introduction
Materiality Assessment
ESG Performance & Progress
지속가능한 금융
환경(Environmental)
사회(Social)
고객중심 경영
정보보호
디지털 금융
인재경영
인권경영
임직원 안전보건
파트너 상생
사회 공헌
지배구조(Governance)
ESG Factbook
Appendix

MATERIAL TOPIC ❶❷❸❹❺❻

고객중심 경영

위험 평가 및 완화 조치

삼성카드는 사전에 식별된 리스크를 철저히 평가하고, 그에 따른 효과적인 완화 조치를 취하고 있습니다. 소비자보호위원회는 식별된 리스크를 분석하여 CEO에게 관계 부서와 협력하여 구체적인 완화 조치를 시행하며, 그 결과를 차기 소비자보호위원회 및 경영진에 보고합니다.
상품모니터링협의회는 상품 출시 후 7차월을 기준으로 정기적으로 모니터링을 실시하고, VOC를 분석하여 리스크 요인을 평가합니다. 결과를 기반으로 개선 계획을 수립하고, 이행 상태를 점검하여 미비한 부분에 대해서는 후속 대책을 마련합니다.
삼성카드는 고객 불만에 신속히 대응하기 위해 매월 불완전판매 모니터링을 실시하며, 이를 통해 즉각적인 대책을 마련하고 있습니다.

실효성 점검

삼성카드는 CEO를 위원장으로 하는 소비자 권익 보호 회의체인 금융소비자보호 내부통제위원회를 분기별로 개최하여 소비자보호 관련 완화 조치의 실효성을 점검하고 있습니다. 이와 함께 금융소비자보호 실태평가를 통해 권익 보호 활동의 효과를 심층적으로 평가하며, 지속적인 개선 방안을 모색하고 있습니다.

금융소비자보호 사전협의 절차

삼성카드는 '상품 서비스 개발 및 관리 지침'에 따라 사전 협의 절차를 도입하여 상품 개발 단계에서 발생할 수 있는 소비자 권익 침해 요인을 적극적으로 식별 및 관리하고 있습니다.
먼저 상품 개발 사전 점검 체크리스트를 기반으로 관련 위험 요인을 사전에 평가합니다. 소비자보호팀은 고객 편의성과 금융취약계층에 대한 적절한 판매 여부, 사전 고지의 적정성, 예측 가능한 고객 불만사항 등 다양한 측면에서의 리스크를 점검합니다.
만약 사전협의 결과 잠재적인 금융소비자 피해가 우려되는 경우, 삼성카드는 상품 개발 단계 변경, 출시 중단 및 마케팅 수단 수정 등 신속한 완화 조치를 실행하고 있습니다.

소비자보호위원회

삼성카드는 금융소비자와 이해관계자의 의견 수렴을 위해 소비자보호위원회를 운영하고 있습니다. 소비자보호위원회는 대표이사를 위원장으로 두며, 외부위원(CS 패널 및 자문위원)과 내부위원(임원)으로 구성됩니다. 위원회는 분기별로 회의를 개최하여 상품과 서비스의 개발 및 판매 과정에 대한 개선 의견을 청취하고, 반영 여부를 결정합니다.

상품모니터링협의회

삼성카드는 CCO 주관의 상품모니터링협의회를 통해 상품에 대한 종합적인 사후 모니터링을 실시합니다. 상품 서비스 개발 및 관리 지침에 따라, 상품 출시 후 7개월차와 13개월차 시점에서 고객의 의견을 수집하여 상품의 경쟁력을 철저히 점검합니다.
7개월 차에서는 상품이 기획 의도에 부합하게 운영되고 있는지를 분석하고, 고객 만족도 조사 및 VOC 분석을 통해 도출된 고객 불만사항에 대한 개선 대책을 수립합니다. 이후 13개월 차에는 해당 개선 대책의 실효성을 평가하며 지속적으로 상품을 모니터링합니다. 또한, 상품모니터링협의회는 점검 결과에 따라 판매 중단 또는 변경사항을 보고 및 심의하여 소비자 권익을 강화하는 방향으로 상품 혁신을 적극 추진하고 있습니다.

불완전판매 모니터링

삼성카드고객서비스

삼성카드는 금융상품 판매의 모든 단계에서 불완전판매를 방지하기 위해 철저한 관리 체계를 운영하고 있습니다. 각 금융상품에 대한 판매 자격 및 절차에 대한 내규를 수립하고, 상품 판매 부서의 자격 유효성을 정기적으로 점검하여 철저히 관리합니다. 또한, 금융소비자보호법에 근거하여 상품 판매 부서가 지켜야 할 적합성 원칙 및 설명 의무의 준수 여부를 감독하고, 금지 행위가 발생하지 않도록 모니터링합니다. 불완전판매 사례가 적발될 경우, 판매 자격 제한 및 수수료 환수 등 강력한 재발 방지 조치를 즉시 시행합니다.
더불어, 삼성카드는 정기적으로 특정 테마를 선정하여 판매 과정에서의 고객 피해 여부를 점검하고 있으며, 소비자보호부서 주관으로 반기 1회 '전사 TM 판매 과정 점검 협의체'를 개최합니다. 이 회의에서는 개선 과제 진행 상황, 내부 통제 기준 점검 결과 및 향후 계획, 부서별 불완전판매 모니터링 결과 및 개선책을 공유하여 불완전판매 예방을 위한 내부 통제를 강화하는 데 주력하고 있습니다.
한편 삼성카드 고객서비스는 카드업계 최초로 불완전판매 모니터링에 STT-TA (스크립트 자동평가)를 도입하여 통신판매 과정에서 발생할 수 있는 소비자 피해를 예방하고 있습니다. STT-TA 자동평가는 음성 인식 시스템(STT, Speech to Text)과 텍스트 분석 시스템(TA, Text Analysis)을 결합하여, 상담원 음성통화 내역 분석 후 고객 필수 안내 사항의 준수 여부를 판단합니다. 필수 안내 사항은 금융소비자보호법 등 법 규제 관련 항목 33개와 일반 필수 항목 9개로 구성되어 있습니다.
금융소비자보호법의 적용 대상인 상담 유형은 월 평균 24,000건 이상 처리되며, 전체 상담 건수에 대해 STT-TA 자동 평가를 시행하고 있습니다. 상담원은 평가 결과를 바탕으로 자신의 상담 품질을 점검하고 미준수 항목을 보완할 수 있습니다. 이러한 자동평가 시스템을 기반으로 2025년 2월 기준 삼성카드 고객서비스의 필수 안내 준수율은 90% 이상을 유지하고 있습니다.

SAMSUNG CARD
2024-2025 ESG REPORT

Introduction
Materiality Assessment
ESG Performance & Progress
지속가능한 금융
환경(Environmental)
사회(Social)
고객중심 경영
정보보호
디지털 금융
인재경영
인권경영
임직원 안전보건
파트너 상생
사회 공헌
지배구조(Governance)
ESG Factbook
Appendix

MATERIAL TOPIC ❶❷❸❹❺❻

고객중심 경영

고객상담 품질 확보

삼성카드고객서비스

삼성카드고객서비스는 우수한 고객 상담 품질을 유지하기 위해 다양한 방안을 도입하고 있습니다. 먼저 필수 안내 사항 전달 등으로 인해 상대적으로 응대 시간이 긴 상담유형의 경우, 상담원 실적을 보정함으로써 각 상담원이 양적 실적보다는 상담의 품질을 관리할 수 있도록 질적 요소를 반영하고 있습니다. 특히 상담원 평가 항목에는 고객 만족도와 업무 정확성을 포함하여 스크립트 준수율을 평가에 반영하는 등, 우수한 상담을 제공하는 상담원이 높은 평가를 받을 수 있는 체계를 마련했습니다.
또한, 상담 후에는 AI 상담사를 통해 필수 안내 사항에 대한 정확한 내용을 빠짐없이 전달하고, 통화 종료 후에는 관련 내용을 문자로 발송합니다. 이와 더불어 필수 안내 사항 준수 여부 평가는 삼성카드 고객서비스뿐 아니라 마케팅 외주업체에 대해서도 월 평균 400건 이상 시행되어, 모든 상담에서 일관된 고객 경험을 보장하고 소비자보호를 강화하는 데 기여하고 있습니다.

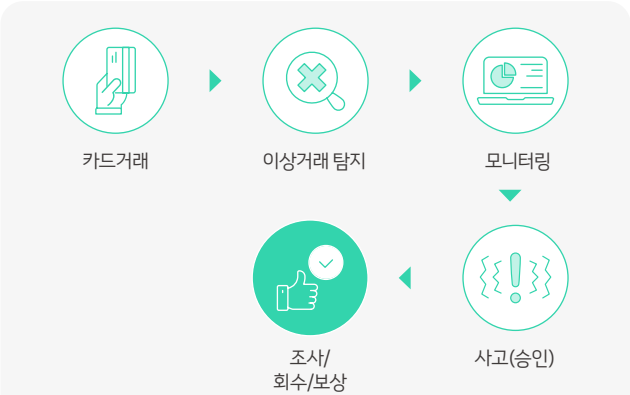
금융소비자보호 실태 평가

삼성카드는 금융감독원이 진행하는 금융소비자보호 실태 평가에 참여하며, 평가 결과를 홈페이지에 공개하여 투명성을 높이고 있습니다. 이 과정에서 금융감독원은 금융소비자에게 직접적인 영향을 미칠 수 있는 요소에 대한 삼성카드의 조치를 평가합니다. 평가는 계량 항목과 비계량 항목을 종합적으로 고려하며, 비계량 항목을 통해 소비자보호 거버넌스, 상품 개발과 판매 과정에서의 소비자보호 체계 구축 및 운영 상황을 세밀하게 점검합니다. 지난 2023년 삼성카드는 금융감독원의 실태 평가 현장점검 대상으로 선정되어 검사 과정에 적극적으로 임했으며, 종합 등급 '보통'을 부여받았습니다.

금융사기 피해 예방

삼성카드는 카드 업계 최초로 머신러닝 기반의 이상금융거래탐지 시스템(FDS, Fraud Detection System)을 구축하여 금융사기 피해를 예방하고 있습니다. FDS는 고객 금융거래 패턴을 분석하여 이상금융거래를 감지하며, 보이스피싱 피해 위험도를 예측하고 점수로 정량화합니다. 24시간, 365일 금융사기 의심 건을 실시간으로 모니터링하고, 이상거래로 판단되면 신속히 탐지하여 즉각적인 사고 확인과 조치를 취합니다. 또한, 사기 범죄 가능성이 높은 위험 거래에 대해서는 사전 알림, 이체 지연·보류 및 고객 재확인 등의 강화된 프로세스를 운영함으로써 고객의 안전을 더욱 확실히 보장하고 있습니다.
한편 삼성카드는 업계 최초로 FDS 업무에 AI 상담사를 적용하여 소비자보호 범위를 확장하였으며, 금융사기 유형 및 트렌드를 센싱·분석하여 고객을 상시 케어하고 있습니다.

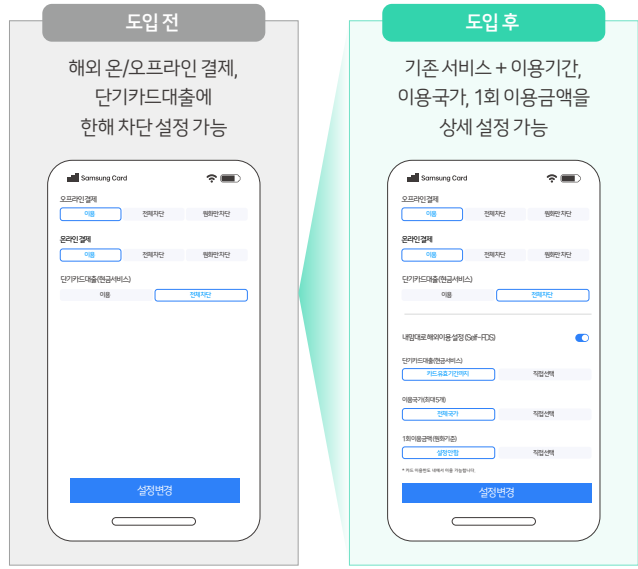
이상금융거래탐지 프로세스



해외결제 부정사용 예방

2024년, 삼성카드는 고객의 요구사항을 적극 반영하여 '내맘대로 해외이용 설정(Self-FDS)' 서비스를 출시하였습니다. 해당 서비스는 카드 해외이용 시 고객이 이용기간, 이용국가, 1회 이용금액 등 세부 사항을 직접 설정할 수 있도록 하여, 해외에서의 부정사용을 효과적으로 예방합니다. 이를 통해 더욱 고객 친화적인 서비스를 제공함으로써 고객의 안전과 편의를 강화할 수 있었습니다.

내맘대로 해외이용 설정 서비스



SAMSUNG CARD
2024-2025 ESG REPORT

Introduction
Materiality Assessment
ESG Performance & Progress
지속가능한 금융
환경(Environmental)
사회(Social)
고객중심 경영
정보보호
디지털 금융
인재경영
인권경영
임직원 안전보건
파트너 상생
사회 공헌
지배구조(Governance)
ESG Factbook
Appendix

MATERIAL TOPIC ❶❷❸❹❺❻

고객중심 경영

보이스피싱 실시간 모니터링

삼성카드는 자체 개발한 보이스피싱 전용 모형을 활용하여 피싱 방지를 위한 실시간 모니터링을 진행합니다. 금융거래 신청 건에 대해 보이스피싱 위험도를 점수화하고, 위험 거래로 선별된 경우 고객 접촉을 통해 사고 여부를 판단합니다. 만약 사고로 판단되는 경우 고객 피해 최소화를 위해 모니터링담당자가 이체 취소 처리를 하는 등의 조치가 진행됩니다.

금융사기 피해 발생 시, 삼성카드는 '보이스피싱 상담 전담팀'을 통해 신속하게 고객 응대를 실시합니다. 또한 카드 정지 및 계좌 지급정지 등의 방법을 안내하고, 피해 구제신청 관련 상담도 지원하고 있습니다.

2024년 삼성카드는 정부 7개 부처가 공동 주관하는 「제2회 보이스피싱 피해 예방 유공자 시상」에서 카드사 중 유일하게 우수기관상을 수상하였으며, 경찰청장 및 서울시 경찰청장으로부터 공로를 인정받는 감사장을 받았습니다.

보이스피싱 예방 공로 수상

제2회 보이스피싱 피해 예방 유공자 시상

우수기관상 카드사 유일

경찰청장 / 서울시 경찰청장

감사장 수여

보이스피싱 모니터링 프로세스

STEP 1 금융거래 신청
- 장기대출, 단기대출 등 금융거래 신청 건 발생

STEP 2 위험거래 선별
- 보이스피싱 위험도 점수 기반으로 위험거래 선별

STEP 3 실시간 FDS 모니터링
- 고객 연락을 통해 사고 여부 판단
- 사고로 판단되지 않을 경우, 정상종결 후 보이스피싱 주의 안내 LMS 발송

STEP 4 사전예방
- 사고로 판단되는 경우 이체취소/즉시회입 처리 등 진행

STEP 5 사후조치
- 소비자 피해 발생 시, 보이스피싱 상담 전담팀을 통해 고객 응대 실시
- 은행지급정지 및 112 피해신고 안내, 피해 구제신청 관련 상담 지원

신종 보이스피싱 예방

삼성카드는 신종 보이스피싱 사례에 대한 조기 전파 및 대응을 위해 신속 대응 체계를 구축하여 운영하고 있습니다. 금융감독원 및 언론에서 신종 피싱 사례의 발생 소식을 공유하면, 이를 즉시 전파하여 삼성카드의 임직원과 고객이 쉽게 인지할 수 있도록 하고 있습니다. 이 과정에서는 사내 게시판, 홈페이지, 고객 응대 동영상 등 다양한 채널이 활용됩니다. 현재까지 총 41회의 신종 피싱 사례가 공유되었으며, 세부적으로는 2023년에 21회, 2024년에 20회가 진행되었습니다.

금융소비자 포털 운영

삼성카드는 고객에게 다양한 금융소비자보호 정보를 제공하기 위해 홈페이지에 별도의 금융소비자보호 포털을 운영하고 있습니다. 이 포털에서는 특히 최근 증가하고 있는 보이스피싱과 같은 금융사기 예방을 위한 구체적인 사례와 유의사항을 안내하며, 장애인 및 고령자의 카드 이용 편의성을 높이기 위한 제도도 소개하고 있습니다.

또한, 포털을 통해 금융감독원의 소비자보호 관련 콘텐츠를 게시하여 고객이 관련 정보를 쉽게 이해하고 접근할 수 있도록 지원합니다. 아울러, 소비자 권리에 대한 안내도 제공하고 있으며, 청약철회권, 위법계약해지권, 자료열람요구권 등에 대한 구체적 설명을 통해 금융소비자가 적절한 권리를 행사할 수 있도록 돕고 있습니다.

고객은 포털을 통해 청약철회권 신청 가능 여부와 진행 상황을 손쉽게 확인할 수 있으며, 대출계약 철회 내역을 직접 조회할 수 있습니다. 더불어 삼성카드는 금융소비자보호 내부통제 점검 기준에 따라 매월 금융소비자의 권리 행사 접수 및 처리 현황을 점검하여 소비자 피해 발생을 예방하기 위해 철저히 관리하고 있습니다.

SAMSUNG CARD
2024-2025 ESG REPORT

Introduction
Materiality Assessment
ESG Performance & Progress
지속가능한 금융
환경(Environmental)
사회(Social)
고객중심 경영
정보보호
디지털 금융
인재경영
인권경영
임직원 안전보건
파트너 상생
사회 공헌
지배구조(Governance)
ESG Factbook
Appendix

MATERIAL TOPIC ❶❷❸❹❺❻

고객중심 경영

금융소비자보호 인식 향상

소비자보호 담당자 제도

삼성카드는 '소비자보호 담당자 제도'를 통해 금융소비자보호에 대한 임직원의 인식을 높이고 있습니다. 각 부서마다 소비자보호 담당자를 지정하고, 매월 관련 교육자료를 발간 및 배포하며, 연 1회 의무적인 소비자보호 온라인 교육을 제공합니다.
2024년에는 소비자보호 담당자 간담회를 개최하여 담당자 간의 참여를 촉진하고, 실제 업무에 바로 활용할 수 있도록 사례 중심의 교육을 강화했습니다. 더불어, 시상 제도를 통해 소비자보호 활동에서 뛰어난 성과를 낸 부서와 담당자를 포상하였습니다.

금융소비자보호 교육

삼성카드고객서비스

삼성카드는 금융소비자보호에 대한 공감대를 마련하고 임직원의 역량을 향상시키기 위해 매년 모든 임직원을 대상으로 금융소비자보호 온라인 교육을 실시합니다. 교육이 종료된 후에는 참여자 만족도를 조사하고, 제안 또는 개선사항을 수집하여 다음 교육 프로그램에 반영합니다. 나아가, 금융소비자보호 내부통제위원회를 통해 교육의 계획과 결과를 면밀히 관리하여 지속적인 개선을 추구합니다.
자회사 삼성카드고객서비스는 상담원이 금융소비자보호법 관련 안내의 중요성을 인식하고, 고객에게 만족스러운 상담을 제공할 수 있도록 정기적인 내부 교육을 실시하고 있습니다. 매일 아침 시청하는 '블루샘 교육 동영상'을 통해 금융소비자보호법 준수 현황 및 주요 미준수 사례를 공유하고 있습니다. 또한, 월 1~2회의 내부 정기 교육을 진행해 금융소비자보호법 관련 업무 기준 및 변경사항을 전달하여 상담원이 필수 안내 사항을 누락하지 않도록 지원하고 있습니다.

삼성카드 금융소비자보호 온라인 교육

구분	내용
교육 대상	전 임직원
교육 주기	연 1회
교육 내용	• 금융소비자보호법 및 소비자의 권리 • 주요 민원/VOC 사례 및 응대요령 • 소비자보호 관련 제도개선 발굴 • 피싱 사례 및 예방법 • 금융취약계층(고령자/장애인) 보호 제도

청소년 금융 지식 함양

삼성카드는 금융감독원이 주관하는 1사-1교 금융교육 프로그램에 매년 적극적으로 참여하고 있습니다. 2024년에는 14개 학교에서 약 1,500명 학생에게 금융 교육을 제공하며, 청소년에게 필요한 금융 지식과 신용의 중요성을 알렸습니다.
교육의 질을 높이기 위해 금융 교육 전문 강사를 중심으로 한 프로그램을 구성하였으며, 다각적 이해를 위해 금융 이해, 저축 및 투자, 신용의 중요성 등 다양한 주제를 다루었습니다. 이를 통해 학생들이 실용적인 금융 지식을 습득하고 교육 만족도를 향상시킬 수 있도록 노력하고 있습니다.

디지털 채널을 통한 금융교육 영상 콘텐츠 제공

삼성카드는 2023년부터 삼성카드 유튜브 채널에 자체 제작한 금융소비자보호 교육 동영상 시리즈인 '슬기로운 금융생활'을 업로드하여 금융소비자가 언제든지 영상 교육을 시청할 수 있도록 하고 있습니다. 슬기로운 금융생활 시리즈는 보이스피싱 사례 예방, 금융취약계층 보호, 금융사기 예방, 신용 관리 등을 포함하며, 더욱 폭넓은 주제를 다룰 수 있도록 지속적으로 콘텐츠를 업데이트하고 있습니다.
삼성카드 앱 내 삼성카드 스토리에서는 대출청약철회권 등 금융소비자 권리와 보이스피싱 예방에 관한 다양한 콘텐츠가 게시되고 있습니다. 더불어, 삼성카드는 이를 미션 기반 리워드 프로그램으로 운영하여 앱 내에서 슬기로운 금융생활 등 콘텐츠를 시청한 고객에게 다양한 보상을 제공합니다. 이를 통해 고객의 금융 교육 참여를 유도하고, 올바른 금융 소비 행동을 촉진하는 효과를 기대할 수 있습니다.

삼성카드 앱 금융교육 콘텐츠





SAMSUNG CARD
2024-2025 ESG REPORT

Introduction
Materiality Assessment
ESG Performance & Progress
지속가능한 금융
환경(Environmental)
사회(Social)
고객중심 경영
정보보호
디지털 금융
인재경영
인권경영
임직원 안전보건
파트너 상생
사회 공헌
지배구조(Governance)
ESG Factbook
Appendix

MATERIAL TOPIC ❶❷❸❹❺❻

고객중심 경영

고객 소통 강화

CS 패널 제도

삼성카드는 소비자 권익 증진과 보호를 위해 CS 패널 제도를 운영하고 있습니다. CS 패널은 대표이사 주관의 분기별 소비자보호위원회에 참여하여, 자문위원(교수)과 함께 고객의 니즈를 적극적으로 전달합니다. 2024년에는 13명의 고객으로 구성된 CS 패널이 월별 상품 및 서비스 점검, 분기별 소비자보호위원회 회의 참석, 신상품 모니터링 및 FGD(Focus Group Discussion) 참여 등의 활동을 수행하였습니다.

CASE STUDY | 고객 소통 강화



CS 패널이 참석한 소비자보호위원회(2024년 11월)

삼성카드는 고객 소통 강화를 위해 소비자보호위원회 회의에서 CS 패널의 의견을 청취하고, 상품 및 서비스에 대한 개선 방안을 검토하고 있습니다. 2024년에는 로열티 프로그램, 카드신청 채널 점검, 해외결제 서비스 등 여러 영역에서 개선점을 도출하고, 이를 실제로 적용하여 고객 편의성을 높였습니다.

고객의견 청취 시스템

삼성카드는 고객의 불편 및 제안사항을 포함한 VOC를 다양한 채널을 통해 수집하고 있으며, 이를 체계적으로 관리하기 위해 VOC 관리 시스템을 운영하고 있습니다. VOC가 접수되면 즉시 발생 원인을 파악하고 사실 관계를 확인하여 고객의 불만을 신속히 해소합니다. 한 번 접수된 VOC는 관리 시스템에 등록되어 지속적으로 모니터링되며, 유사 사례를 검토하여 동일한 피해가 발생하지 않도록 철저히 관리합니다. 또한, 관련 담당자 및 임원이 참여하는 금융소비자보호 실무협의체를 통해 VOC를 유형별로 분석하고, 그 결과는 상품 및 서비스 개발, 마케팅 및 프로모션 기획, 제도 개선 등 다양한 분야에 반영하여 고객 만족도를 높이는 데 기여합니다.
아울러 삼성카드는 접수된 VOC를 중요성, 심각성, 영향도에 따라 3개 등급으로 분류하는 VOC 등급제를 도입하여 불합리한 제도와 프로세스를 조기에 개선합니다. 또한 실시간 상담 응대 콜과 불만/민원 콜 청취 등 대고객 접점에서의 직무 체험 프로그램을 실시하고, 정기적으로 'VOC 예방 체크북'을 발행하여 임직원이 고객의 관점을 적극적으로 반영하고 실무에 적용할 수 있도록 노력하고 있습니다.

고객 민원 응대

민원 접수 및 처리 체계

삼성카드는 고객의 불편 및 민원 사항을 다양한 채널을 통해 신속하게 접수받고 있습니다. 홈페이지, 카드 발급 장표, 제휴객장 내 민원사무편람 등을 통해 민원 접수 및 처리 절차를 명확하게 안내하며, 민원을 접수한 고객에게는 '접수-진행-종결' 단계에 걸쳐 투명하게 진행 상황을 알려드립니다. 또한, 여신전문금융업 감독규정에 따라 대외 민원 및 자체 민원 건수, 유형별 민원 현황, 실태평가 결과 등의 민원 접수 현황을 홈페이지에 게시하고 있습니다.
효율적인 민원 처리를 위해 삼성카드는 '민원 관리 시스템'을 통합적으로 운영하고 있으며, 유형에 따라 민원을 분류하여 시스템에 등록합니다. 이 시스템에는 민원별 신청서, 사실조회 확인서, 답변서 등 관련 서류를 등록하여 고객의 불편사항을 신속하게 해결하고, 향후 재발 방지를 위한 개선 방안을 수립하고 있습니다.

- 삼성카드 민원 접수 방법
- 삼성카드 민원건수 공시 및 실태평가 결과

민원 처리 프로세스

접수일 기준 14 영업일 이내에 답변 및 처리



SAMSUNG CARD
2024-2025 ESG REPORT

Introduction
Materiality Assessment
ESG Performance & Progress
지속가능한 금융
환경(Environmental)
사회(Social)
고객중심 경영
정보보호
디지털 금융
인재경영
인권경영
임직원 안전보건
파트너 상생
사회 공헌
지배구조(Governance)
ESG Factbook
Appendix

MATERIAL TOPIC ❶❷❸❹❺❻

고객중심 경영

소비자 피해 분쟁 해결 및 처리절차

삼성카드는 고객의 피해를 최소화하고 문제를 신속히 해결하기 위해 보상 처리 절차를 전산화하고 있습니다. 고객이 삼성카드의 정책이나 프로세스에서의 미흡사항을 발견하거나 인적·전산 오류로 인한 피해 보상을 요구할 경우, 지정된 보상 기준에 따라 원스톱(One-Stop) 방식으로 보상 여부를 판단합니다.
만약 소비자의 보상 요구가 접수되면 보상 사유와 피해 규모에 따라 관련 협의 부서를 지정하고, 보상 여부에 대한 심의를 진행합니다. 최종 심의 후 보상이 결정될 경우 고객에게 즉각적으로 보상금을 지급하여 불편을 최소화하고 있습니다.

소비자 피해 처리 프로세스

Step 1	Step 2	Step 3	Step 4
보상 요구 접수	협의 부서 지정	보상 여부 심의	보상금 지급
· 정책 및 프로세스 미흡으로 인한 피해 보상 요구 · 인적·전산오류로 인한 피해 보상 요구	· 보상 사유 및 피해금액과 규모에 따라 협의 부서의 범위 결정	· 심의를 거쳐 보상 여부 결정	· 보상 여부에 따라 소비자에게 신속하게 보상금 지급

고객 민원 사전 예방 활동

삼성카드는 고객의 불편이 반복되지 않도록 체계적인 개선 노력을 기울이고 있습니다. 먼저, 민원 접수 내역을 일간·주간·월간으로 분석하여 제도 개선이 필요한 영역을 즉각적으로 조치합니다. 또한, 민원 발생 빈도와 변동 추이, 원인 등을 면밀히 검토해 예방 및 문제 해결 방안을 수립합니다.
또한 주요 민원에 대한 개선 방안과 모니터링 결과를 금융소비자보호 내부통제위원회에 상정하여 재발 방지 대책을 실행합니다. 정기 개최되는 소비자보호위원회를 통해 대표이사, CS 패널, 전문 자문위원 및 임직원이 소비자 의견을 청취하고 개선사항을 반영해 고객의 민원을 사전 차단하는 데 주력합니다.

고객 만족도 대외 평가

삼성카드는 금융소비자 권익 보호를 위한 다양한 성과를 인정받아 2024년 한국생산성본부 주관 국가고객만족도(NCSI) 평가에서 11년 연속 1위에 선정되었습니다. 또한, 우수한 고객만족경영 기여도에 따라 한국표준협회 주관 한국서비스대상과 한국능률협회컨설팅 주관 한국의경영대상에서 고객만족경영대상 명예의 전당으로 선정되며 대한민국 산업계의 모범 사례로 자리매김하였습니다. 앞으로도 삼성카드는 고객중심 경영을 강화하고 고객 편의를 증진하는 새로운 서비스 이용 경험을 제공하여 고객과의 신뢰를 구축해 나갈 계획입니다.

고객 만족도 대외 평가

한국생산성본부 국가고객만족도(NCSI)	한국표준협회 한국서비스대상 한국능률협회컨설팅 고객만족경영대상
11년 연속 1위	명예의 전당

SAMSUNG CARD
2024-2025 ESG REPORT

Introduction
Materiality Assessment
ESG Performance & Progress
지속가능한 금융
환경(Environmental)
사회(Social)
고객중심 경영
정보보호
디지털 금융
인재경영
인권경영
임직원 안전보건
파트너 상생
사회 공헌
지배구조(Governance)
ESG Factbook
Appendix

MATERIAL TOPIC 1 2 3 4 5 6

정보보호

Key Achievements

(개인)정보보호 관련 유출 건수

0건

대외 인증 취득

ISMS-P 인증
PCI-DSS 인증

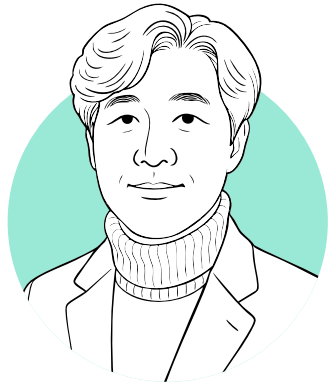
개인(신용)정보 활용관리 실태 상시평가

4년 연속 S등급

(개인)정보보호 교육 수강 인원

4,469명

중대 이슈 현업의 목소리



"금융회사, 특히 고객의 결제 정보를 다루는 신용카드사의 (개인)정보보호는 아무리 강조해도 지나치지 않을 것입니다."

정보보호팀 강상곤 프로

개인정보 보호

금융회사, 특히 고객의 결제 정보를 다루는 신용카드사의 (개인)정보보호는 아무리 강조해도 지나치지 않을 것입니다.

이사회/경영진/위원회 등에 의한 의사결정 참여 및 지속적 관심, 전문가로 구성된 전담조직 구성 및 운영, 업무 프로세스 기반의 보안 정책, 체계적 정보보호시스템 구축 및 운영, 상시적 모니터링 및 점검, 개인(신용)정보 Life Cycle 관리, 새로운 규제/기술/사업 도입 지원 등 유연하고도 구조화된 정보보호 체계 운영을 통해 이루어 질 수 있습니다.

최근 발생하고 있는 개인정보 유출 및 보안 사고의 대부분은 사람에 의해 발생하고 있습니다. 따라서 (개인)정보보호는 정보보호 전담조직만의 일이 아니라, 삼성카드를 구성하고 실제 업무를 하는 임직원 및 3rd Party 구성원들의 (개인)정보보호에 대한 이해 및 적극적 참여, Compliance 의식이 제일 중요하며, 정보보호를 성공할 수 있는 중요한 열쇠라고 생각합니다.

SAMSUNG CARD
2024-2025 ESG REPORT

Introduction
Materiality Assessment
ESG Performance & Progress
지속가능한 금융
환경(Environmental)
사회(Social)
고객중심 경영
정보보호
디지털 금융
인재경영
인권경영
임직원 안전보건
파트너 상생
사회 공헌
지배구조(Governance)
ESG Factbook
Appendix

MATERIAL TOPIC 1 2 3 4 5 6

정보보호

삼성카드는 사업 운영 과정에서 관리하는 모든 정보에 대한 보호체계를 수립하여 관련 리스크를 사전에 예방합니다. 특히 고객의 개인정보 유출 등 관련 사건이 발생하지 않도록 개인(신용)정보 Life-Cycle 관리 체계를 수립하고 정보보호 위험평가를 수행하여 고객과의 신뢰를 강화하고 있습니다.

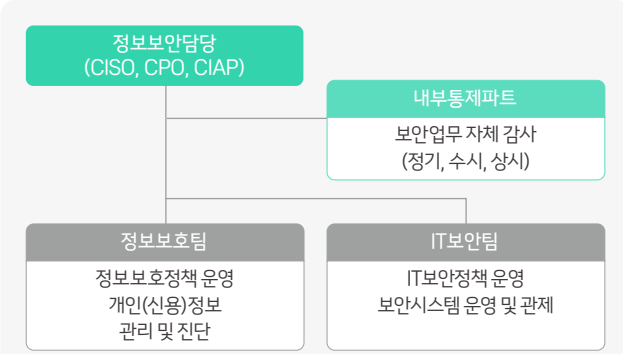
정보보호 체계

정보보호 전담조직

삼성카드는 신용정보법, 개인정보보호법, 전자금융거래법, 정보통신망법 등 관계법령에 따라 정보보호 및 개인정보보호에 대한 전문성을 갖춘 최고 전문가를 정보보호최고책임자(CISO, Chief Information Security Officer), 개인정보보호책임자(CPO, Chief Privacy Officer)와 신용정보관리·보호인(CIAP, Credit Information Administrator/Protector)으로 선임하고 있습니다. 현재 선임된 CISO는 정보보호 학사 및 석사를 취득하였으며, 15년 이상의 정보보호 및 정보기술 관련 경력을 보유하고 있습니다.

아울러 삼성카드는 효율적인 정보보호 내부통제를 위해 정보보안담당 산하에 정보보호팀과 IT보안팀을 운영하고 있습니다. 정보보호팀은 (개인)정보보호 정책의 수립 및 시행, 각종 위원회 운영, 보안의식 제고를 위한 교육, 훈련 및 홍보 활동, 컴플라이언스 준수 점검 등을 담당합니다. IT보안팀의 경우, IT 보안 정책 수립 및 운영, 보안성 검토 및 심의, 신기술 검토 및 적용, IT 보안 컴플라이언스 준수 점검, 침해사고 예방 및 대응, 보안 취약점 점검, 보안시스템 운영 및 관리 등을 진행하고 있습니다. 2024년에는 자체 내부감사 강화와 독립성 보호를 위해 정보보안담당 직속으로 보안내부통제파트를 신설하여 운영하고 있습니다.

정보보호 전담 조직



정보보호 의사결정체계

삼성카드는 (개인)정보보호 및 IT 보안 업무 관련 정책의 수립, 운영 및 의사결정의 체계적 관리를 위해 전사보안위원회와 정보보호위원회를 운영하고 있습니다. 두 위원회는 (개인)정보보호 주요 정책, 보안 사고 대응, 보안 취약점 조사 및 대응 등에 관한 안건을 심의 및 의결합니다.

각 위원회의 논의 결과는 분기별로 본부, 실장급 임원으로 구성된 리스크관리 집행위원회에 보고하고 있으며, 매월 정기적으로 대표이사에게 보고되고 있습니다.

의사결정체계

구분	주기	내용
대표이사 보고	매월	각종 위원회에서 의결 및 검토한 내용 보고
리스크관리 집행위원회	분기	전사 리스크 관련 사항을 심의·의결, 부문별 리스크 관련 의사결정
전사보안 위원회	격월	중요 정보보호 정책 결정, 중대 보안 사고 대응 등
정보보호 위원회	매월	(개인)정보보호, 전자금융 거래 정책 심의·결정 등
실무협의체	매월	주요 업무·서비스 변경에 대한 사전 검토

SAMSUNG CARD
2024-2025 ESG REPORT

Introduction
Materiality Assessment
ESG Performance & Progress
지속가능한 금융
환경(Environmental)
사회(Social)
고객중심 경영
정보보호
디지털 금융
인재경영
인권경영
임직원 안전보건
파트너 상생
사회 공헌
지배구조(Governance)
ESG Factbook
Appendix

MATERIAL TOPIC ❶❷❸❹❺❻

정보보호

정보보호 전략

삼성카드고객서비스

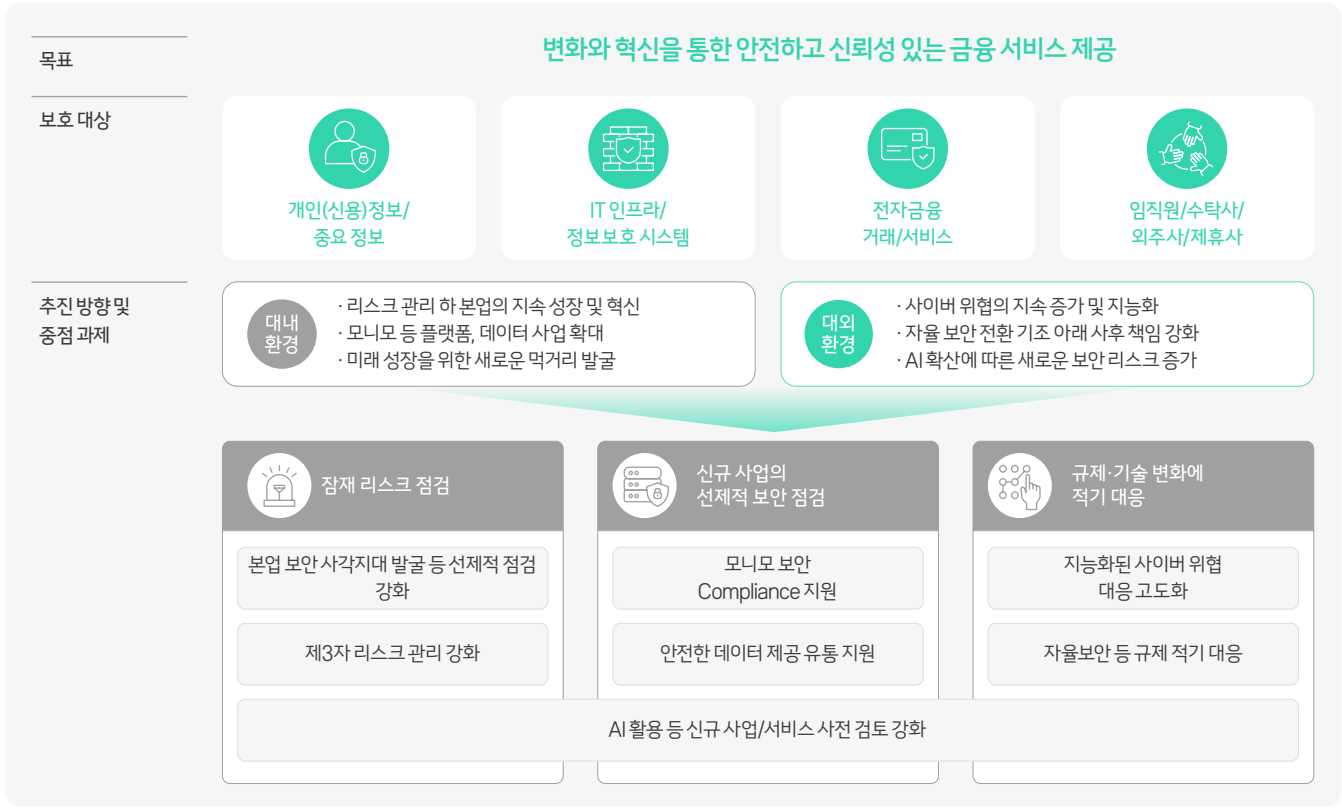
삼성카드는 정보보호 이슈 관리에 있어 '변화와 혁신을 통한 안전하고 신뢰성 있는 금융 서비스 제공'이라는 전략적 목표 아래, 3대 추진 방향과 6대 중점 추진 과제를 이행하고 있습니다. 또한, 개인정보처리방침과 신용정보활용체제에 입각하여 고객 개인(신용)정보를 관리 및 보호하며, 관련 사항을 고객에게 고지하고 있습니다. 개인정보처리방침의 핵심사항은 이해를 돕기 위해 라벨링 제도에 따른 안내문을 제공하고 있습니다. 이와 더불어, 업무 처리 과정에서 준수해야 할 내규를 규정, 지침, 가이드의 3단계 체계로 분류하고 38개의 사규를 운영함으로써 임직원이 안전하게 개인정보를 취급할 수 있도록 지원합니다.

개인정보처리방침 신용정보활용체제

자회사 삼성카드고객서비스는 '보안사고 Zero' 미션을 바탕으로 고객정보보호를 위한 세 가지 주요 방향을 설정하고 업무를 추진하고 있습니다. 첫째, 정보 유출 차단을 위한 시스템 통제를 강화하고, 둘째, 상시 보안 모니터링을 통해 지속적인 보안 활동을 시행하며, 셋째, 임직원의 보안 의식을 강화하여 안전한 업무 환경을 조성하고자 합니다. 또한, 최신 대내외 보안 위협에 대응하고 사각지대를 최소화하기 위해 위험 관리 강화와 취약점 발굴 등 4개 부문, 5개 과제를 추진하고 있습니다.

삼성카드고객서비스는 홈페이지를 통해 개인정보처리방침 및 임직원 위·수탁 정보 제공 현황을 공지하여 개인정보 관리의 투명성을 확보하고 법적 준수 사항을 철저히 이행하고 있습니다. 더불어 임직원이 개인정보를 안전하게 처리하고 법적 보호를 받을 수 있도록 내규를 규정, 지침, 가이드의 3단계로 분류하고 20개의 사규를 운영하고 있습니다.

삼성카드 정보보호 추진 체계



SAMSUNG CARD
2024-2025 ESG REPORT

Introduction
Materiality Assessment
ESG Performance & Progress
지속가능한 금융
환경(Environmental)
사회(Social)
고객중심 경영
정보보호
디지털 금융
인재경영
인권경영
임직원 안전보건
파트너 상생
사회 공헌
지배구조(Governance)
ESG Factbook
Appendix

MATERIAL TOPIC ① ② ③ ④ ⑤ ⑥

정보보호

정보보호 중장기 계획

삼성카드는 정보보호 목표를 효과적으로 달성하기 위해 3대 추진 방향에 따른 중장기 계획을 수립하고, 이를 토대로 정보보호 활동을 이행하고 있습니다.

정보보안 중장기 추진 전략

	2024년	2025~2026년	2027년~
신규 사업 선제적 점검	안전한 데이터 제공·유통 지원 · 데이터관리 적정성 점검 (개인사업자, 마이데이터) · 신규 제휴 시 안전한 데이터 제공 지원	· 데이터관리 적정성 점검 (가명, 익명 정보) · 외부 데이터 제공 프로세스 점검	
	플랫폼(모니모) 보안 운영 체계 지원 · 사전보안점검/금융사 보안 운영 방안 마련	· 모니모향 보안 운영 체계 개선	· 모니모 보안 운영 및 관리 체계 고도화
	신규 사업/서비스 사전 검토 강화 · AI 활용 확대를 위한 보안 거버넌스 마련	· 신규 사업 보안 검토 및 점검 체계 개선	
규제·신기술 변화 대응	새로운 보안 규제 대응	· 자율 보안 운영 체계 수립 및 통제 체계 개선	· 자율보안 운영 프로세스 개선 및 고도화
	사이버 보안 위협 대응 강화 · 보안 관제 및 모의훈련 강화, 시스템 운영 고도화		
잠재 리스크 점검	보안 사각지대 제거·관리 강화, 보안통제 효율화 · 사각지대 발굴 4대 영역 테마점검, 보안개선 영역 발굴 정례화		
	제3자 리스크 관리 및 점검 강화 · 수탁회사 점검 강화 · 클라우드 서비스 보안 강화	· 주요 클라우드 서비스 점검 자동화	
(개인)정보보호 관련 유출 건수	0건	0건	0건

정보보호 리스크 관리

정보보호 위험 평가

삼성카드는 정보보호 및 개인정보보호 관련 위험을 선제적으로 관리하기 위해 '위험 관리 가이드'를 기반으로 위험 요인을 점검하고 있습니다. 먼저, 각 위험 요소의 발생가능성과 재무적·비재무적 영향을 종합적으로 고려하여 삼성카드 정보자산에 대한 위험도를 평가합니다. 이를 바탕으로 위험 관리 계획을 수립하고, 주요 위험 요소를 분석 및 개선함으로써 정보보호 관련 리스크를 최소화하고 있습니다. 위험 평가 과정을 통해 정보보호 및 개인정보보호 관리체계 인증(ISMS-P)갱신하였으며, 관련 위험 개선 활동에 따라 2024년에는 (개인)정보보호 관련 유출 건수 0건을 달성하였습니다.

(개인)정보보호 관련 유출 건수

0 건

정보보호 위험 관리 프로세스

리스크 식별	· 정보보호 부문별 발생가능 위험의 최소화를 위한 계획 수립 · 개인정보 및 정보처리 업무 관련 정보자산에 대한 대내외적 위험 요인 식별 – 대외적 위험 요인: 해킹, DDoS, 재난재해, 법적 규제 점검 등 – 대내적 위험 요인: 서비스 운영 관리 미흡 등
위험 평가	· 위험의 발생가능성 및 피해 정도를 종합적으로 고려하여 위험 수준 평가
완화조치	· 식별된 위험에 대한 완화 조치 수립 및 관련 계획 보고 · 완화 조치 이행
실효성 점검	· 개인(신용) 정보 활용관리 실태 상시 평가를 통한 개인정보보호 실효성 평가 · 위험 관리 활동을 포함한 정보보호 관리 체계 개선에 따른 개인정보보호 관리 체계 인증 갱신

SAMSUNG CARD
2024-2025 ESG REPORT

Introduction
Materiality Assessment
ESG Performance & Progress
지속가능한 금융
환경(Environmental)
사회(Social)
고객중심 경영
정보보호
디지털 금융
인재경영
인권경영
임직원 안전보건
파트너 상생
사회 공헌
지배구조(Governance)
ESG Factbook
Appendix

MATERIAL TOPIC ❶❷❸❹❺❻

정보보호

개인(신용)정보 활용관리 실태 상시평가

삼성카드는 개인(신용)정보보호 활동의 실효성을 평가하기 위해 신용정보법에 따라 '개인(신용)정보 관리 및 보호 실태에 대한 상시평가' 제도를 시행하고 있습니다. 상시평가는 동의·수집·제공·파기 등 개인(신용)정보 Life-Cycle과 관련된 6개 부문 및 59개 점검 항목으로 구성되며, 매년 1회 점검이 실시됩니다. 점검 결과는 정보보호위원회, 대표이사 및 이사회 보고를 거친 후 금융위원회에 제출됩니다.
2023년 실적에 대한 평가 결과, 삼성카드는 2024년에도 최상위 등급인 S등급을 획득했으며 4년 연속 S등급을 유지하고 있습니다.

상시평가 항목 구성

단위: 개

평가내용	내용	항목 수
개인(신용)정보	개인(신용)정보활용(수집·이용·제공)	13
	개인(신용)정보 보유 및 삭제	4
	신용정보주체의 권리보장	7
	개인(신용)정보의 관리적 보호조치	8
	개인(신용)정보의 기술적 보호조치	17
가명정보	가명정보에 관한 보호조치	10
합계		59

정보보호 활동

보안점검의 날 운영

삼성카드고객서비스

삼성카드와 삼성카드고객서비스는 매월 둘째 주를 '보안점검의 날'로 지정하여 모든 부서에서 (개인)정보보호 점검과 교육을 실시하고 있습니다. 보안점검의 날에는 개인정보 보관 점검, 물리보안 점검, 임직원 자가점검 및 보안교육 등을 진행하여 임직원의 정보보호 인식을 제고하고 (개인)정보 유출 리스크를 예방합니다. 삼성카드 정보보안담당은 전자금융거래법에 따라 44개 항목의 정보보호 관련 사항을 자체적으로 점검하며, 보안점검의 날 운영 및 자체 점검 결과를 매월 대표이사에게 보고하고 있습니다.
한편, 삼성카드고객서비스는 삼성카드가 권고한 45개 내부 관리 점검 항목을 기반으로 수탁사 고객 정보보호 활동을 매월 점검하고 있습니다. 자체 점검 결과는 담당 임원 보고 후에 승인하고 있습니다. 뿐만 아니라, 악성 코드로 인한 정보 유출을 방지하기 위해 '악성 코드 모의 훈련'을 상시 운영하여 실질적인 대응력을 강화하고 있습니다.

삼성카드 전자금융거래법 점검 항목(44개)

월 점검 (비밀번호 암호화 보관 여부 등)

34 개

일 점검 (출입 기록 보관 여부 등)

10 개

수탁·외주업체 관리 및 점검

삼성카드는 제3자에 의한 정보 유출을 예방하기 위해 개인(신용) 정보 처리 수탁업체 및 외주업체와의 계약 체결 시 보안관리약정을 체결하고, 관련 법규에서 요구하는 보안 대책을 준수하도록 하고 있습니다. 또한, 매년 점검 계획을 수립하여 수탁·외주업체를 대상으로 월별·분기별 정기 점검을 실시합니다. 한편 해당 업체 관리자에게는 개인(신용)정보보호의 중요성 및 법규준수 사항에 대해 연 1회의 별도 교육을 제공하고 있습니다. 아울러 삼성카드는 홈페이지를 통해 업체별 정보 제공 내역, 개인(신용)정보의 보유·이용 기간 등의 정보 제공 현황을 투명하게 공개하고 있습니다.

IT 보안 시스템 운영

삼성카드고객서비스

삼성카드와 삼성카드고객서비스는 외부 공격과 내부 유출에 모두 대비하기 위해 부문별 정보보호시스템을 자체 구축하여 PC, 서버/DB, 응용시스템, 네트워크 등을 효과적으로 보호하고 있습니다. 우선 외부에 의한 (개인)정보 유출을 방지하기 위해 침입 탐지 및 차단 시스템과 DDoS 대응 시스템을 운영하고 있으며, 24시간 365일 보안 관제 및 모의해킹 훈련 등을 통해 관련 활동을 모니터링하는 등 사이버 위협에 대한 상시 예방체계를 갖추고 있습니다.
한편 내부자에 의한 (개인)정보 유출 방지를 위해 강력한 PC 보안체계 구축 및 접근 매체 통제, 미인가 네트워크 접근 통제, 문서 보안 등 다양한 방법을 통해 악의적인 접근을 사전에 방지하고 있습니다. 또한, 공개용 홈페이지 및 전자금융거래 기반 시설 등 시스템 취약점에 대해서는 매년 정기점검을 실시하며, 발견된 사항은 신속히 개선하여 시스템 안정성을 유지하고 있습니다.

SAMSUNG CARD
2024-2025 ESG REPORT

Introduction
Materiality Assessment
ESG Performance & Progress
지속가능한 금융
환경(Environmental)
사회(Social)
고객중심 경영
정보보호
디지털 금융
인재경영
인권경영
임직원 안전보건
파트너 상생
사회 공헌
지배구조(Governance)
ESG Factbook
Appendix

MATERIAL TOPIC ❶❷❸❹❺❻

정보보호

정보보호 내부감사

삼성카드고객서비스

삼성카드는 정보보호 업무 전반(16개 업무 영역)에 대한 자체 내부감사를 정기, 수시, 상시로 구분하여 실시하고 있습니다. 2024년에는 정보보호 업무 내부감사를 정기 2회, 수시 7회 , 상시 12회 실시하였습니다. 또한, 2025년에는 외부주문 업무 및 개인정보처리시스템 관리 등에 대한 자체 내부감사를 진행할 예정입니다. 삼성카드고객서비스는 삼성카드의 수탁사 관리 감독 대상으로 연 1회의 고객정보보호 실태 점검을 받고 있습니다. 이를 통해 이행과제 및 진척사항을 격월로 삼성카드 정보보안담당자에게 공유하며, 협력을 강화하기 위해 삼성카드와 함께 보안 교류회를 시행하고 있습니다.

삼성카드 정보보호 감사 대상 업무

정보보호 정책	업무 연속성 관리
정보보호 조직	전자금융거래보안
인적 보안	외부 주문 및 수탁사 보안 관리
물리·환경 보안	보안사고 대응
운영관리	개인정보 이용 및 제공
접근통제	개인정보 수집
위험 관리	이용자 권리 보호
IT 도입·개발·유지보수 관리	개인정보 파기

IT 정보보호 투자

삼성카드고객서비스

삼성카드는 매년 개인정보보호를 위한 예산을 수립하고, 이를 바탕으로 사이버 보안에 대한 투자를 집행하고 있습니다. 2024년에는 전체 IT 예산의 8.6%를 정보보호에 할당하여 (개인)정보보호를 위한 노력을 지속하였습니다.
또한, 삼성카드고객서비스는 매년 IT투자예산 중 약 3% 이상을 정보보호에 투자하고 있으며, 새로운 보안시스템 도입 및 기존 시스템을 업그레이드 하는 등 보다 향상된 보안시스템을 유지하기 위해 노력하고 있습니다.

삼성카드 IT 예산 대비 정보보호 투자 비중

8.6%

삼성카드고객서비스 IT 예산 대비 정보보호 투자 비중

3%

개인(신용)정보 Life-Cycle 관리

삼성카드는 개인(신용)정보의 철저한 관리를 위해 수집, 이용, 제공, 파기의 단계별로 관리 체계를 수립 및 운영하고 있습니다. 이를 위해 기술적, 물리적, 관리적 보안체계를 구축하였습니다.

개인(신용)정보 Life-Cycle 관리 프로세스

STEP 1 수집 · 이용 단계
- 업무 목적에 필요한 최소한의 개인(신용)정보 수집
- 오남용 예방을 위한 상시점검
- 개인(신용)정보 처리 시스템 접근 권한 통제 등

STEP 2 제공 단계
- 개인(신용)정보 제공 전 적정성 심의
- 안전한 관리를 위한 보안관리약정 체결
- 수탁업체 상시 점검 및 교육
- 정보 제공 현황 상시 게시 등

STEP 3 파기 단계
- 계약 종료일로부터 3개월 내 개인(신용)정보 분리/보관
- 계약 종료일로부터 5년 경과 시 복구 불가능하도록 완전 파기

SAMSUNG CARD
2024-2025 ESG REPORT

Introduction
Materiality Assessment
ESG Performance & Progress
지속가능한 금융
환경(Environmental)
사회(Social)
고객중심 경영
정보보호
디지털 금융
인재경영
인권경영
임직원 안전보건
파트너 상생
사회 공헌
지배구조(Governance)
ESG Factbook
Appendix

MATERIAL TOPIC ❶❷❸❹❺❻

정보보호

(개인)정보보호 교육

삼성카드는 임직원의 정보보호 인식과 역량 강화를 위해 매년 정보보호 교육 계획을 수립하고, 전 임직원, 외부 인력, 수탁사 등을 대상으로 관련 교육을 실시하고 있습니다. 특히, 직무와 직급에 따라 필수 교육시간을 지정하였으며, 각각 임원은 3시간, 일반 직원은 6시간, IT 인력은 9시간, 정보보호 인력은 12시간입니다. 효과적인 학습을 위해 사이버 교육, 집합 교육 등 다양한 방식의 교육이 제공되고 있습니다.

2024년에는 AI 보안 위협, IT개발 보안 심화 등 총 21개 과정에서 63회의 교육을 실시하였으며 과정별 수료 임직원은 총 4,469명이었습니다. 또한 사내 방송, 전사 게시 및 이벤트 등 다양한 소통 채널을 활용한 정보보호 인식 제고 활동을 38회 진행하였습니다. 2025년에는 직원 자율 보안 문화 조성과 직무별 보안역량 강화 등을 위해 총 21개 과정에서 65회의 교육과 36회의 정보보호 인식 제고 활동을 실시할 계획입니다.

삼성카드 정보보호 교육 성과

구분	단위	삼성카드	삼성카드고객서비스
전 임직원 대상 교육	명	2,300	1,048
직무 기본	명	102	1,083
직무 강화	명	938	380
보안인력	명	39	7
IT인력	명	1,010	3
보안담당자	명	80	30
수탁사	사	84	14

2025년 연간 정보보호 교육 계획

구분	대상	교육 과정	상세 과정	
임직원 (43회)	일반 직원	기본 소양	• 보안점검의 날 • 온라인	
		직무 기본	• 신입사원 • 경력사원 • 복직자	• 물리보안 • 악성메일
		직무 강화	• 가명·익명 • 동의서 • 위수탁업무 • 보안담당자	• 중요영업비밀 • 금보원 특강 • 법규 이해 • 보안 실무
	보안 인력	직무 강화	• 맞춤 교육	
임직원 외 (22회)	외부 인력	IT인력	• 온라인 • IT 외주인력	• Helpdesk
		모집인	• SC Agent 등	
		수탁사	• 업체 관리자	

SAMSUNG CARD
2024-2025 ESG REPORT

Introduction
Materiality Assessment
ESG Performance & Progress
지속가능한 금융
환경(Environmental)
사회(Social)
고객중심 경영
정보보호
디지털 금융
인재경영
인권경영
임직원 안전보건
파트너 상생
사회 공헌
지배구조(Governance)
ESG Factbook
Appendix

MATERIAL TOPIC ❶❷❸❹❺❻

정보보호

사고 예방 및 대응 계획

삼성카드고객서비스

삼성카드는 개인정보보호에 대한 중요성을 인지하며 해킹, DDoS 공격 등 침해 사고 및 (개인)정보 유출과 같은 보안사고에 대한 전사적인 대응 체계를 구축하고 있습니다. 특히, 매년 1회 이상의 보안사고 대응 훈련을 실시하여 사고 대응력을 강화하고 있습니다. 자회사인 삼성카드고객서비스 역시 외부침입과 내부 유출 사고 모두에 대비하기 위해 매년 1회 DDoS 대응훈련 및 매월 1회 악성코드 모의훈련을 실시하고 있습니다.
또한, 삼성카드는 IT 보안을 핵심 업무로 지정하여 지속가능성을 높이고 있습니다. 수원전산센터에 메인 센터를 구축하고 춘천전산센터에 DR(Disaster Recovery, 재해복구) 센터를 운영하고 있으며, 매년 1회 이상 DR 전환 훈련을 실시하여 IT 시스템 중단 상황에 선제적으로 대비하고 있습니다.

보안사고 대응 체계

STEP 1	사고 인지
STEP 2	사고 보고
STEP 3	사고 대응 지시반 및 사고관리위원회 구성·운영
STEP 4	대고객 안내 및 피해 구제
STEP 5	대외 신고
STEP 6	사후 대책 수립

대외 인증

ISMS-P 인증

삼성카드는 2019년 국내 카드업계 최초로 개인정보보호위원회가 주관하는 ISMS-P 인증[1]을 취득하였습니다. 이후 매년 해당 인증을 갱신하여 회사의 정보보호 및 개인정보보호 활동에 대한 신뢰성을 확보하고 있습니다. 특히, 2024년에는 마이데이터 분야에서도 국내 카드사 최초로 인증을 획득했습니다.

- **인증범위**: 카드결제 및 LifeCare서비스 (심사받지 않은 물리적 인프라 제외), 마이데이터
- **유효기간**: 2024.6.25~2027.6.24

PCI-DSS 인증

2016년 삼성카드는 국제 데이터 보안 표준인 PCI-DSS 인증[2]을 국내 카드업계 최초로 취득하였으며, 이를 지속적으로 갱신하여 카드 소유자의 개인정보 및 거래정보를 철저히 보호하고 있습니다.

- **인증범위**: 국제카드결제서비스 및 카드발급서비스
- **유효기간**: 2024.11.29 ~ 2025.11.28

1) Personal Information & Information Security Management System: 정보보호 및 개인정보보호를 위한 활동이 "정보보호 및 개인정보보호 관리체계 인증 등에 관한 고시"의 인증기준에 적합함을 증명하는 제도

2) Payment Card Industry Data Security Standard: 5개 글로벌 카드사(American Express, Discover Financial Services, JCB International, MasterCard Worldwide 및 Visa Inc.)가 설립한 PCI 보안표준위원회에서 관리하는 카드결제산업 데이터보안표준 인증

SAMSUNG CARD
2024-2025 ESG REPORT

Introduction
Materiality Assessment
ESG Performance & Progress
지속가능한 금융
환경(Environmental)
사회(Social)
고객중심 경영
정보보호
디지털 금융
인재경영
인권경영
임직원 안전보건
파트너 상생
사회 공헌
지배구조(Governance)
ESG Factbook
Appendix

MATERIAL TOPIC 1 2 3 4 5 6

디지털 금융

Key Achievements

모니모 회원 수

1천만 명 돌파

청소년 금융 접근성 향상

모니모주니어 론칭

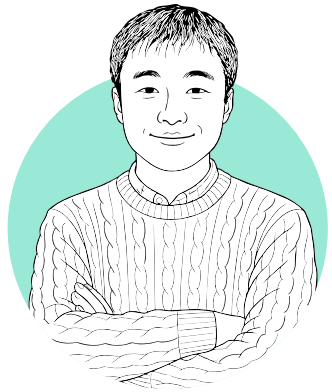
데이터 콘텐츠 플랫폼

삼성카드데이터랩 오픈

AI 관리 체계 고도화

AI 윤리 원칙 수립

중대 이슈 현업의 목소리



"앞으로도 삼성카드는 고객 중심과 신뢰성, 책임성의 원칙하에 AI서비스를 확대할 계획입니다."

디지털전략T/F 이호진 프로

디지털 금융 기술

삼성카드의 향후 경쟁력은 어디에서 나올까요? 그것은 단연코 AI를 비롯한 디지털 기술 금융의 활용이라고 생각합니다.

삼성금융네트웍스의 가장 중요한 서비스인 모니모는 다양한 서비스를 지속 확장해 오고 있고, 이용자도 꾸준히 증가하고 있습니다. 특히 AI 서비스를 본격적으로 도입하기 위해 삼성카드는 작년에는 AI윤리 원칙을 수립하였습니다. 앞으로도 삼성카드는 고객 중심과 신뢰성, 책임성의 원칙하에 AI서비스를 확대할 계획입니다.

이러한 방향성 하에 저도 삼성카드의 금융플랫폼 확장과 AI활용영역의 확대에 관심을 가지고 관련 업무를 수행하고 있습니다.

SAMSUNG CARD
2024-2025 ESG REPORT

Introduction
Materiality Assessment
ESG Performance & Progress
지속가능한 금융
환경(Environmental)
사회(Social)
고객중심 경영
정보보호
디지털 금융
인재경영
인권경영
임직원 안전보건
파트너 상생
사회 공헌
지배구조(Governance)
ESG Factbook
Appendix

MATERIAL TOPIC ① ② ③ ④ ⑤ ⑥

디지털 금융

삼성카드는 디지털 및 AI 금융 혁신을 통해 사업의 경계를 넓히며 고객의 편익을 증진시키고자 합니다. 디지털혁신실을 중심으로 한 체계적인 추진 체계를 마련하고 있으며, 디지털 금융의 안전성을 확보하기 위해 AI 거버넌스 체계와 AI 윤리 원칙을 수립하였습니다. 이를 바탕으로 지속가능한 금융 생태계를 조성해 나가겠습니다.

디지털 금융 추진 체계

디지털 금융 거버넌스

삼성카드는 디지털혁신실을 중심으로 하는 디지털 금융 추진 체계를 통해 미래 성장 동력을 강화하는 동시에 지속가능한 경쟁력을 확보하고 있습니다. 디지털혁신실 산하에는 데이터와 디지털 영역의 전담조직을 구성하여 AI, 데이터, 간편결제 영역에서 신기술 도입, 활용 체계 수립, 내부 활용 확장 업무를 수행하고 있습니다. 특히 모니모 플랫폼을 전담하는 조직을 편성해 서비스 기획, 개발, 운영 및 회원 관리 전반을 진행하며, 중장기 전략을 담당하는 조직을 통해 디지털과 데이터, 플랫폼 전반의 전략을 수립합니다. 한편 대외 데이터 사업을 전담하는 조직을 구성하여 지속가능한 사업 모델을 구축하고 수익성을 증진하기 위한 활동을 이행하고 있습니다. 삼성카드는 이러한 디지털 금융 거버넌스를 통해 전사 디지털 전략 방향성을 수립하고, 혁신적인 금융 서비스를 지속적으로 제공하고자 합니다.

디지털 금융 거버넌스



디지털 금융 전략

삼성카드는 '디지털 금융 혁신을 통한 금융소비자 편익 증진'이라는 목표에 따라 카드 사업 본업을 넘어 사업 영역 확장을 위해 전사적인 디지털 혁신을 추진하고 있습니다. 삼성금융 통합 플랫폼 모니모는 2022년 출시 후 서비스를 지속 확장 중이며 '모니모 통장'과 같은 외부 파트너십을 통한 상품 및 서비스를 지속적으로 확대하고 있습니다. 또한 마이데이터 및 삼성금융 상품/서비스, 외부 금융 정보 등 다양한 정보를 활용해 개인 맞춤형 자산관리와 같은 초개인화 서비스를 제공하여 데이터 시너지를 확장하고 있습니다. 또한, 빠르게 발전하는 AI와 디지털 결제 분야에서 신기술 도입을 확대하여 고객 편의 증진, 리스크 관리 강화, 업무 생산성 향상 등의 혁신을 가속화하고자 합니다. 앞으로도 삼성카드는 사업의 경계를 확장하고 고객의 편익을 증진시키기 위해 디지털 금융 혁신을 지속적으로 추진할 계획입니다.

디지털 금융 추진 목표 및 전략

추진 목표	디지털 금융 혁신을 통한 금융소비자 편익 증진			
추진 전략	삼성금융 플랫폼 확장	삼성금융 데이터 시너지 확장	AI 활용 영역 확장	디지털 결제 편의성 확대
추진 과제	· 모니모(삼성금융 통합 플랫폼) 구축 · 금융/생활 전반의 플랫폼 서비스 확장 · 초개인화 자산관리 서비스 강화	· 삼성금융 데이터 통합 인프라 구축 · 삼성금융 디지털 행동 데이터 활용체계 구축 · 삼성금융 통합 데이터 기반 서비스 연계 강화	· 내부 업무 생산성 향상 (문서작성, 시장조사 등) · 리스크 관리 고도화 · 마케팅 생산성 제고	· 모니모페이 간편결제 기능 확장 · 국내 소비자의 해외결제 편의성 증진 · 디지털 결제 신기술 도입

SAMSUNG CARD
2024-2025 ESG REPORT

Introduction
Materiality Assessment
ESG Performance & Progress
지속가능한 금융
환경(Environmental)
사회(Social)
고객중심 경영
정보보호
디지털 금융
인재경영
인권경영
임직원 안전보건
파트너 상생
사회 공헌
지배구조(Governance)
ESG Factbook
Appendix

MATERIAL TOPIC ❶❷❸❹❺❻

디지털 금융

디지털 역량 강화

월간 기술 세미나 개최

삼성카드는 임직원의 디지털 경쟁력을 강화하고 미래 금융 기술 환경에 선제적으로 대응하기 위해 기술담당 조직 주관으로 월간 기술 세미나를 개최하고 있습니다. 세미나는 기술 인력의 디지털 역량 강화를 목적으로 하며, 내부 전문가, 외부 협력사 및 업계 리더를 초청하여 최신 기술 트렌드와 금융 산업의 혁신 사례를 공유하고 있습니다.

디지털 분야 차세대 리더 과정

삼성카드는 디지털 분야 차세대 리더를 양성하기 위한 AI디지털전략과정을 삼성금융계열사 공동으로 운영하고 있습니다. 해당 과정은 산학협력 방식으로 진행되며, 모든 모듈에 AI 실습을 적용하고 실리콘밸리 등 해외 기업 탐방 및 현지 멘토링을 포함합니다. 그리고 금융사 팀 프로젝트를 통해 디지털 서비스 기획부터 마케팅까지 통합 전략을 수립함으로써 실무 중심의 학습 환경을 조성하고 있습니다.

데이터 역량 교육 프로그램

삼성카드는 인력개발팀 주관으로 체계적인 교육 프로그램을 운영하여 임직원이 최신 디지털 및 데이터 기술을 익히고 이를 실무에 적용하는 능력을 개발할 수 있도록 돕고 있습니다.

디지털 역량 강화 교육 프로그램

AI 아카데미	AI 트렌드 및 비즈니스 활용
통계 분석 및 파이썬	기초 통계 지식 교육 및 파이썬 프로그래밍 실습
SQL 실무	SQL 기본 문법, 함수 교육 및 실습
데이터 리터러시	삼성카드 데이터의 이해도를 높이기 위해 데이터 개념, 구조, 지식 등 학습

디지털 금융 서비스

삼성금융 통합 플랫폼 '모니모'

삼성카드는 2022년 출시한 삼성금융네트웍스의 통합 플랫폼 '모니모'의 주관사로서 서비스 운영 및 확대를 추진 중입니다. 출시 첫 해 모니모는 삼성금융의 핵심 조회, 신청 서비스 외에 무료 신용조회서비스와 연락처 송금을 통해 편의 기능을 강화하였고, 2023년에는 삼성금융의 데이터 역량을 활용한 마이데이터 서비스를 론칭하였습니다. 또한 2024년에는 모니모 특화 신용카드 상품인 모니모A카드를 출시하고, 삼성증권의 주식거래 서비스를 도입하였으며, 온/오프라인 간편결제 서비스인 모니모 페이, 10대 청소년을 위한 모니모주니어 서비스 등 다양한 서비스를 출시하였습니다. 이 결과 2024년 8월 회원 수 1천만명을 돌파하는 성과를 이뤘습니다.
모니모는 고객과 금융을 잇는 통합 플랫폼으로서 고객의 편리한 금융 생활을 지원하고 있습니다. 앞으로도 금융의 경계를 허물고 다양한 서비스를 확장함으로써 고객의 금융 경험 편의성을 향상하는 데에 기여할 것입니다.

마이데이터 기반 고객편의성 제고

삼성카드는 모니모 앱에서 마이데이터 기반의 자산관리 서비스를 통해 고객에게 맞춤형 솔루션을 제공합니다. 2023년 6월 마이데이터 라이선스를 취득하였으며, 같은 해 11월부터 삼성금융의 데이터 역량을 활용하여 서비스를 제공하고 있습니다.
모니모 자산관리 서비스는 소비, 보험, 투자, 연금 등 다양한 금융 영역에서 삼성금융 4사의 고객 자산을 심층 분석하여 다각적인 솔루션을 제공합니다. 특히 고객의 건강검진 데이터를 활용하여 건강관리 분야까지 포함하는 종합적인 분석과 진단을 제공함으로써, 재정적 웰빙은 물론 전반적인 삶의 질 향상에 기여하고 있습니다.
고객은 자산관리를 통해 자신의 자산 현황을 쉽게 파악하고, 필요에 따라 맞춤형 재정 전략을 구축할 수 있습니다. 삼성카드는 고객이 보다 체계적으로 자산을 관리할 수 있도록 돕고 있으며, 이를 통해 고객의 재정적 안정과 성장을 지원하고자 합니다.

디지털 기반 금융 접근성 향상

삼성카드는 고객이 쉽고 편리하게 금융에 다가갈 수 있도록 서비스의 범위를 확장하고 있습니다. 2022년부터 고객의 금융 건전성과 재정 의사결정을 돕기 위해 신용정보에 대한 접근성을 높인 무료 신용조회 및 신용점수 개선 서비스를 제공하고 있습니다.
특히, 2024년에는 어린이와 청소년을 위한 '모니모주니어' 금융 서비스를 새롭게 론칭하였습니다. 모니모주니어는 만 7세부터 18세 사이의 미성년자를 대상으로 경제 개념을 배우고 맞춤형 금융 경험을 누릴 수 있도록 하는 금융 플랫폼입니다. 미성년자 고객은 모니모 카드를 통해 일찍이 소비 관리를 시작할 수 있으며, 조기 금융 교육과 더불어 책임 있는 소비 습관을 기를 수 있습니다.

삼성카드 데이터랩

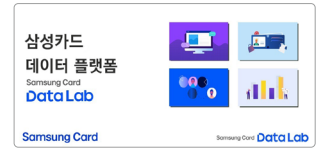
2024년 5월, 삼성카드는 고객이 다양한 데이터 콘텐츠와 상품을 활용할 수 있는 새로운 데이터 플랫폼 '삼성카드 데이터랩(Samsung Card Data Lab)'을 출시했습니다. 삼성카드는 '데이터톡' 리포트와 소비 인덱스를 무료로 제공할 뿐 아니라 고객별 니즈를 반영한 맞춤형 데이터 상품도 제공하고 있습니다. 고객은 다양한 데이터 콘텐츠를 통해 주요 소비 관련 지표를 지도 및 차트의 형태로 확인할 수 있으며, 이를 연구 자료, 비즈니스 전략 수립, 정책 개발 등 다양한 분야에 활용할 수 있습니다.

삼성카드 데이터랩

어린이·청소년을 위한 모니모주니어



삼성카드 데이터랩



SAMSUNG CARD
2024-2025 ESG REPORT

Introduction
Materiality Assessment
ESG Performance & Progress
지속가능한 금융
환경(Environmental)
사회(Social)
고객중심 경영
정보보호
디지털 금융
인재경영
인권경영
임직원 안전보건
파트너 상생
사회 공헌
지배구조(Governance)
ESG Factbook
Appendix

MATERIAL TOPIC ❶❷❸❹❺❻

디지털 금융

AI 관리 체계 수립

AI 윤리 원칙 수립

삼성카드의 AI 윤리 원칙은 AI 거버넌스의 최상위 원칙으로, '고객 중심', '신뢰성', '책임성'의 3대 기본원칙과 7대 세부원칙으로 구성되어 있습니다. AI 윤리 원칙을 기반으로 AI 서비스의 가치를 극대화하고 고객의 안전 및 개인정보보호를 강화하고자 합니다.

AI 윤리 원칙

3대 원칙	7대 세부원칙
고객 중심	· 고객을 의사결정의 중심에 두고, 고객에게 더 많은 가치를 전달하기 위하여 노력하는 AI 서비스를 제공합니다. · 고객의 입장에서, 고객이 필요로 하는 AI 서비스를 제공합니다.
신뢰성	· 고객의 개인정보를 보호하고 외부 공격으로 인한 서비스 오류나 정보 유출을 사전에 방지하여 고객의 안전을 보장합니다. · 인권과 다양성을 존중하며, 누구나 쉽게 접근해서 사용할 수 있는 AI 서비스를 제공합니다. · AI 활용 관련 유의사항 등을 투명하게 공개하고 합리적으로 가능한 범위에서 쉽게 설명합니다.
책임성	· AI가 안전하게 관리될 수 있도록 적절한 조직체계를 구성하고 책임 주체를 명확히 합니다. · 고객이 신뢰할 수 있도록 지속적으로 점검하고 관리합니다.

AI 위험 관리 프로세스 마련

삼성카드는 AI 기술이 사회에 미칠 영향력을 중요시하며, 위험을 최소화하고 AI를 통한 가치 창출을 극대화하기 위해 AI 관리 체계를 수립하였습니다. AI 위험 관리의 기준이 되는 AI윤리원칙을 바탕으로 AI 생애주기 및 위험을 관리하는 체계를 만들어 AI 위험 요소를 식별 및 평가합니다. 특히, 위험 유형을 성능, 공정성, 데이터 보호 등 10대 유형으로 분류하여 관리하고 있습니다. 향후 2026년 1월에 시행될 AI 기본법과 시행령 및 관련 가이드라인 등 정부의 AI 거버넌스 규제에 맞춰 이 체계를 지속적으로 고도화할 계획입니다.

AI 위험 관리 프로세스



AI 기술 확대

삼성카드는 디지털 금융 경쟁력을 강화하기 위해 다양한 연구를 추진하고 있습니다. 2024년에는 기존의 음성 인식, 언어 이해, 지식 검색 등의 AI 기술을 넘어서 생성형 AI를 업무에 활용할 수 있는 운영 체계를 구축하였습니다.고객의 카드 상품 문의를 카드 모집인(SC)이 대응할 수 있도록 지원하는 '모집인용 챗봇', 고객 안내 문구 생성을 지원하는 'AI 카피라이터', 연체 고객과의 상담내용 중 회수에 필요한 핵심 정보를 제공하는 분석모델 개발 등 생성형 AI의 활용 범위를 확장하고 있습니다. 삼성카드는 고객에게 더 나은 금융 서비스를 제공하기 위해 AI 기술 적용 방안을 지속적으로 고도화하고 있습니다.

SAMSUNG CARD
2024-2025 ESG REPORT

Introduction
Materiality Assessment
ESG Performance & Progress
지속가능한 금융
환경(Environmental)
사회(Social)
고객중심 경영
정보보호
디지털 금융
인재경영
인권경영
임직원 안전보건
파트너 상생
사회 공헌
지배구조(Governance)
ESG Factbook
Appendix

MATERIAL TOPIC ❶❷❸❹❺❻

디지털 금융

AI 기술 기반 서비스

AI 상담사

삼성카드는 음성 인식, 음성 합성, 언어 이해 등 첨단 AI 기술을 기반으로 총 14개 영역에서 고객 상담 시스템을 운영하고 있습니다. 이를 통해 카드사용등록, 미납안내, 이상금융거래탐지 등을 고객에게 안내하고, 결제예정금액안내, 즉시결제, 분실신고 등 주요 서비스를 제공합니다. 특히 연체와 같은 고객이 불편함을 느낄 수 있는 문제를 AI 상담사가 처리함으로써 고객의 부담을 줄이고, 성별인식 기능을 도입하여 카드 발급 및 사용의 안전성을 강화하고 있습니다. 삼성카드는 최신 AI 기술을 통한 상담 시스템을 지속적으로 발전시켜 고객을 지원하고, 상담사는 부가가치가 더 높은 업무에 집중할 수 있는 환경을 마련할 계획입니다.

AI 기반 고객상담 서비스 '챗봇샘'

삼성카드는 AI 기반 챗봇 시스템인 '챗봇샘'을 통해 고객에게 디지털 상담 서비스를 제공합니다. 챗봇샘은 딥러닝 기술을 활용하여 삼성카드의 전체 업무를 학습하고, 이를 바탕으로 고객 정보를 반영한 개인 맞춤형 상담을 제공합니다. 또한 삼성카드는 챗봇샘을 고객 상담 외에도 사내 콜센터 상담사와 카드 모집인의 업무에 적극 활용하여 업무 효율성과 생산성을 향상시키고 있습니다.

소비자 권익 보호 서비스

삼성카드는 보호 활동의 효율성을 강화하기 위해 AI 기반의 소비자 권익 보호 서비스를 운영합니다. 대표적으로 전화상담 내용을 분석하는 음성 인식 시스템(STT, Speech to Text) 및 텍스트 분석 시스템(TA, Text Analysis), 그리고 보이스피싱 등 이상금융거래탐지 시스템(FDS, Fraud Detection System)을 운영하고 있습니다.

소비자 권익 보호 서비스

음성인식-텍스트 분석 시스템 (STT-TA)	· 딥러닝 알고리즘 기반 불완전판매, 금융소비자보호 등 전화상담 자동 모니터링 · 상담내역 대상 확대를 통한 대외 민원 이슈 대응 체계 구축
이상금융거래 탐지 시스템(FDS)	· 머신러닝 기법을 기반으로 실시간 모든 거래에 대한 보이스피싱 범죄 가능성 평가 · 범죄 위험이 높은 거래 식별 및 사전 알림 제공

AI 기반 마케팅 서비스

삼성카드는 AI 역량을 통해 고객에게 차별화된 경험 가치를 제공하기 위해 'AI 추천 시스템'과 'AI 타겟팅 플랫폼'으로 구분된 마케팅 서비스를 제공하고 있습니다.
먼저 AI 추천 시스템은 다양한 데이터와 머신러닝 기술을 활용하여 고객에게 맞춤형 개인화 혜택을 제공하는 서비스로, 개인의 선호에 맞는 상품과 서비스를 추천합니다. 생성된 맞춤형 추천 결과는 삼성카드 앱의 TodayPick, LINK, 이벤트모아 등 혜택 안내 영역에 반영되며, 고객이 필요로 하는 시점에 다양한 혜택을 자동으로 알리는 기능을 갖추고 있습니다. 2024년에는 추천 만족도를 향상시키기 위해 AI 추천 시스템을 클라우드로 마이그레이션하여 성능을 개선하였습니다. 삼성카드는 디지털 금융 기술, 정교한 데이터 분석, 그리고 AI 엔지니어링 역량을 바탕으로 고객에게 차별화된 경험을 제공하는 고객 중심 마케팅을 지속적으로 확대해 나갈 계획입니다.

한편, 'AI 타겟팅 플랫폼(BLUE ML)'은 마케터가 별도의 프로그래밍 교육 없이도 머신러닝 모델을 직접 생성하고 타겟 고객을 선정할 수 있도록 개발된 서비스입니다. 이 플랫폼은 각기 다른 마케팅 목표에 맞춰 맞춤형 모델을 생성할 수 있게 설계되어, 마케터들이 마케팅 반응이 높은 고객을 더욱 정교하게 선정하는 데 기여하고 있습니다. 실제로 기존의 룰 기반 타겟팅보다 개선된 마케팅 반응률을 보이는 사례들이 확인되었으며, AI 타겟팅 시스템을 효과적으로 활용하면 고객에게 더욱 적합한 마케팅을 제공할 수 있습니다. 삼성카드는 보편적인 마케팅 접근 방식을 넘어, 마케터가 본연의 업무에 집중할 수 있도록 AI 타겟팅 플랫폼을 지속적으로 개선하여 마케팅 효율성과 업무 생산성을 극대화해 나갈 것입니다.

LINK

삼성카드는 2014년 카드업계 최초로 선보인 빅데이터 기반 마케팅 플랫폼 'LINK'를 통해 가맹점(제휴사 및 개인사업자 등)의 효과적인 마케팅을 지원하고 각 고객에게 개인화된 맞춤형 서비스 혜택을 제공하고 있습니다. 아울러 LINK 파트너의 지원범위를 제휴기업 외에 개인사업자로 확대 적용하여 소상공인 및 지역 상권과의 상생을 적극 추진하고 있습니다.

SAMSUNG CARD
2024-2025 ESG REPORT

Introduction
Materiality Assessment
ESG Performance & Progress
지속가능한 금융
환경(Environmental)
사회(Social)
고객중심 경영
정보보호
디지털 금융
인재경영
인권경영
임직원 안전보건
파트너 상생
사회 공헌
지배구조(Governance)
ESG Factbook
Appendix

MATERIAL TOPIC 1 2 3 4 5 6

인재경영

Key Achievements

임직원 만족도 점수

98.6점

사내 고충처리율

100%

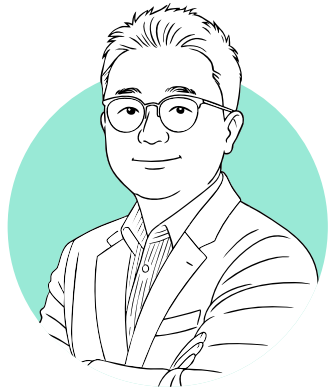
iD 성장챌린지 참여 인원

1,500명

사내근로복지기금 출연금

50억 원 증액

중대 이슈 현업의 목소리



"사람, 즉 임직원의 역량은 기업의 지속 가능한 경영을 좌우하는 중요한 요소라고 생각합니다."

인재개발팀 김기형 프로

인재 채용 및 유지

눈에 보이는 제품이 없는 금융회사에서 우리의 핵심 경쟁력은 사람과 시스템에서 비롯된다고 믿고 있습니다. 그 중에서도 사람, 즉 임직원의 역량은 기업의 지속 가능한 경영을 좌우하는 중요한 요소라고 생각합니다.

저는 10년 동안 HR 업무를 수행하며 채용과 교육 전반을 담당해왔습니다. 특히 다양한 계층과 직무별 교육 프로그램을 기획하고 운영하는 과정에서 임직원의 성장을 체감하고 변화를 지켜볼 때 가장 큰 보람을 느껴왔습니다.

삼성카드의 지속 가능한 경영과 성장은 결국 사람에서 출발한다고 확신하며 앞으로도 우수한 인재를 채용하고 체계적인 교육을 통해 회사 경쟁력 강화에 기여하고 싶습니다.

SAMSUNG CARD
2024-2025 ESG REPORT

Introduction
Materiality Assessment
ESG Performance & Progress
지속가능한 금융
환경(Environmental)
사회(Social)
고객중심 경영
정보보호
디지털 금융
인재경영
인권경영
임직원 안전보건
파트너 상생
사회 공헌
지배구조(Governance)
ESG Factbook
Appendix

MATERIAL TOPIC 1 2 3 4 5 6

인재경영

우수 인재 영입

인재 경영 전담 조직

삼성카드는 효과적인 인재경영을 위해 CEO 직속으로 인사담당을 지정하여 인재 채용 및 유지 관련 전략을 수립하고 있습니다. 인사담당 산하에는 인사팀, 인재개발팀, 신문화팀, 총무팀을 구성하여 운영하고 있습니다. 인재경영의 세부 영역별 담당 업무를 지정하여 효율적으로 인사 제도를 이행합니다.

인재 영입 방향성

삼성카드고객서비스

삼성카드는 '인재제일'이라는 핵심가치에 따라 기업의 성장을 이끌 우수 인재를 영입하기 위해 노력하고 있습니다. 채용 과정에서 성별, 연령, 사회적 신분 및 출신 지역에 따른 차별을 두지 않으며, 삼성카드가 추구하는 인재상인 '미래 지향적 사고(Challenge), 변화를 선도할 수 있는 창의력(Creativity), 공감적 소통 역량(Open Mind)'을 지닌 인재를 채용하고 있습니다.

삼성카드고객서비스는 열정과 도전의식, 책임감을 갖춘 창조적 인재를 영입하기 위해 노력하고 있습니다. 고객을 위한 기본과 원칙을 지키는 상담가, 지식과 경험을 겸비한 상담 전문인, 그리고 급변하는 환경에 유연하게 대응하며 변화를 선도할 수 있는 인재상을 추구합니다.

인재 채용

삼성카드고객서비스

삼성카드와 삼성카드고객서비스는 뛰어난 인재를 영입하기 위해 매년 공개 채용을 시행하고 있습니다. 삼성카드의 경우 금융권 취업을 희망하는 구직자에게 유용한 정보를 제공하고자 매년 금융위원회가 주최하는 금융권 공동채용 박람회에 참여하고 있습니다. 2024년에는 100명 이상의 구직자에게 진로 상담을 제공하였습니다. 더불어 삼성카드는 지역 내 우수 인재의 진로 및 취업 상담 지원을 위해 지역 국립대학교를 대상으로 총 6회의 채용설명회를 실시하였으며, 현직자 Q&A 세션을 통해 지원자에게 채용 관련 정보를 효과적으로 전달하였습니다.

삼성카드고객서비스 역시 취업설명회를 통해 회사의 업무와 처우, 복리후생에 관한 정보를 제공하였습니다. 또한 대학교 취업지원팀과 협력하여 자료를 공유하고 우수 인재를 추천받아 입사지원 기회를 확대하고 있습니다.

인재경영 전담 조직



삼성카드 인재상

- **Challenge** — 열정과 몰입으로 미래에 도전하는 인재
  Challenge the Future with Passion and Commitment
- **Creativity** — 학습과 창의로 세상을 변화시키는 인재
  Make the World Better through Learning and Creativity
- **Open Mind** — 열린 마음으로 소통하고 협업하는 인재
  Connect, Communicate and Collaborate with Open Mind

채용 전형

1. 지원서 접수
2. 직무적합성 평가
3. 직무 적성 검사
4. 종합 면접
5. 건강 검진

SAMSUNG CARD
2024-2025 ESG REPORT

Introduction
Materiality Assessment
ESG Performance & Progress
지속가능한 금융
환경(Environmental)
사회(Social)
고객중심 경영
정보보호
디지털 금융
인재경영
인권경영
임직원 안전보건
파트너 상생
사회 공헌
지배구조(Governance)
ESG Factbook
Appendix

MATERIAL TOPIC ❶❷❸❹❺❻

인재경영

인재 다양성

삼성카드는 인재 다양성을 확보하기 위해 블라인드 채용을 실시하고 있습니다. 모든 채용 단계에서 나이, 성별, 출신학교 등 직무 수행과 무관한 정보는 평가 위원에게 제공되지 않으며, 직무역량에 중점을 둔 평가 기준을 마련하여 공정성과 다양성을 보장하고 있습니다. 특히 삼성카드는 2026년까지 여성 관리자 비율 17% 달성을 목표로 설정하여 임직원 다양성을 증진시키기 위해 지속적으로 노력하고 있습니다.

2026년 여성 관리자[1] 다양성 목표	2024년 여성 관리자[1] 비율
17%	14%

온보딩 프로그램

삼성카드고객서비스

삼성카드는 신입 및 경력 입사자가 안정적으로 회사에 정착할 수 있도록 체계적인 교육 제도 및 프로그램을 운영하고 있습니다. 신입사원 육성 프로세스를 통해 카드업에 대한 기본역량과 업무 이해도를 향상시키고, 멘토링과 자기개발 학습 프로그램을 통해 신규입사자가 원활하게 적응할 수 있도록 지원하고 있습니다.
삼성카드고객서비스는 2024년 경력사원, 대졸 신입사원, 전일제 상담직원 등 다양한 직군에 맞춤형 입문 교육을 제공했습니다. 이 교육은 조직문화와 업무 프로세스 등을 이해하고, 새로운 환경에 조기 적응하여 핵심 인재로 성장할 수 있도록 돕기 위해 설계되었습니다. 업무 관련 프로그램을 통해 실무역량을 배양하고, 핵심 유관부서와의 OJT(On-the-Job Training) 일정을 통해 소속감을 형성하는 기회를 제공했습니다. 또한, OJT와 병행해 점심시간을 활용하여 부서 내 선후배 간 소통을 장려하고 있습니다.

1) 여성 관리자는 평가권을 보유한 팀장 이상 관리자로 정의

신입사원 육성 프로세스



인재 성장 지원

인재 개발 전략

삼성카드는 미래 산업을 이끌어갈 인재를 선제적으로 발굴하고 체계적으로 육성하기 위해 노력하고 있습니다. 이를 위해 개인의 역량이 성과로 연결될 수 있도록 다양한 인재 육성 프로그램을 운영합니다. 특히 삼성의 핵심가치가 반영된 고유의 인재양성체계인 'S-Campus'를 기반으로 '가치 기반 리더 양성(Value & Leader)', 'Top-Tier 직무 전문가 양성(Expert & Master)', '글로벌 인력 양성(Global)' 프로그램 등을 진행하고 있습니다.

가치 기반 리더 양성(Value & Leader)

삼성카드는 기업의 미래를 이끌 새로운 리더를 양성하기 위해 리더십 교육 프로그램을 운영합니다. 사원급, 간부급, 부서장, 임원 등 직급에 따라 요구되는 리더십 역량을 구분하고 맞춤형 교육을 제공합니다. 특히 임원급 리더를 위해 매월 디지털, 인문학, 트렌드 등 다양한 분야의 명사를 초청하는 'INSIGHT 포럼'을 진행하여 비즈니스 트렌드 및 인사이트를 함양하고 있습니다.

SAMSUNG CARD
2024-2025 ESG REPORT

Introduction
Materiality Assessment
ESG Performance & Progress
지속가능한 금융
환경(Environmental)
사회(Social)
고객중심 경영
정보보호
디지털 금융
인재경영
인권경영
임직원 안전보건
파트너 상생
사회 공헌
지배구조(Governance)
ESG Factbook
Appendix

MATERIAL TOPIC ① ② ③ ④ ⑤ ⑥

인재경영

Top-Tier 직무 전문가 양성(Expert & Master)

삼성카드는 'S-Campus' 양성체계를 기반으로 직급, 세션 및 레벨에 따라 맞춤형 직무 교육을 실시하여 Top-Tier 직무 전문가를 양성하고 있습니다. 특히, SFDS(Samsung Finance Data Scientist), 국민대학교와 함께하는 디지털전략과정 등의 직무 교육을 통해 임직원의 역량 향상 및 전문 자격 취득을 지원하고 있습니다. 이러한 직무역량 프로그램의 성과로 2024년에는 총 126건의 자격증 취득을 지원하였습니다.

2024년 교육 훈련 성과

주요 프로그램[1]에 대한 평균 만족도 **99.5%**

자격증 취득 건수[2] **126건**

글로벌 인력 양성(Global)

삼성카드는 글로벌 역량을 갖춘 인력을 양성하기 위한 교육 프로그램을 운영하고 있습니다. 직급에 관계없이 외국어 능력을 향상시킬 수 있도록 어학 프로그램을 제공하며, 약 1년 간 각국의 문화와 언어를 체험할 수 있는 지역 전문가 제도를 통해 임직원이 세계의 흐름을 이해하고 전문성을 개발하여 성과를 창출할 수 있도록 지원하고 있습니다. 또한, 선진 금융 시장에 대한 지식과 노하우, 글로벌 금융 감각과 경쟁력을 갖춘 인재를 육성하기 위해 성균관대학교 경영전문대학원(EMBA)과 연계한 금융학과를 개설 및 운영하고 있습니다.

직무 전문가 양성 주요 프로그램

구분		과정명	대상	주요 내용
직무 (기본 역량)	공통	Job Master 양성	사내교수	• 강의 디자인, 강의 스킬, 시연 • 분석, 디지털, 신용 관리, 마케팅, 제휴 등
	분석	• SFDS 입문 • SFDS 자격 대비 (Basic/Level 1) • 자연어 처리, 딥러닝, 파이썬 등	해당 직무 수행자	• 데이터 분석/통계 기초, 파이썬 • 통계 및 머신러닝, 파이썬 활용 • 자연어 처리, 추천 알고리즘, 머신러닝/딥러닝
	디지털	• iD테크런 • 디지털 전문 • 디지털 전략 • 디지털 채널 분석 • AI, 핀테크, 디지털 트렌드 등		• 디지털 채널 분석 솔루션 활용 • 금융 트렌드, 디지털 신기술 등 • 디지털 기획/개발/마케팅 등 • AI, 핀테크, 디지털 트렌드 등
	신용 관리	• CFA 자격 대비 • 신용 모델링, 리스크 관리 등		• CFA 자격 취득 대비 • 신용 모델링, 리스크 관리 등
	마케팅	• 마케팅 입문 • 마케팅 아카데미		• 마케팅 기초 이론 및 주요 사례 • 마케팅 Essential, Case Study
	제휴	• B2B ALLIANCER 부스트 캠프 • 기업 분석, 리스/할부금융 등		• 협상 화법 및 비즈니스 매너, 재무제표 분석 • 기업 분석, 리스/할부금융 등

1) 리더십 교육, 직무역량 향상 프로그램 등
2) PMP(Project Management Professional), SFDS 등 사내 교육을 통해 임직원이 자격증을 취득한 건 수

SAMSUNG CARD
2024-2025 ESG REPORT

Introduction
Materiality Assessment
ESG Performance & Progress
지속가능한 금융
환경(Environmental)
사회(Social)
고객중심 경영
정보보호
디지털 금융
인재경영
인권경영
임직원 안전보건
파트너 상생
사회 공헌
지배구조(Governance)
ESG Factbook
Appendix

MATERIAL TOPIC 1 2 3 4 5 6

인재경영

독서경영 우수직장 인증

삼성카드는 임직원의 독서 문화를 장려하고 사내 독서 환경을 조성하기 위해 노력합니다. 사내에 복합문화공간을 새롭게 조성하여 독서 공간 'Reading 라운지'를 마련하고, CEO 북콘서트, 북캉스(독서휴가) 등 다양한 독서 프로그램을 운영하고 있습니다. 또한, 임직원 가족 독서 프로그램, 책장 제작 및 기부 CSR 활동을 추진하는 등 독서 프로그램의 범위를 확대하여 사내 독서 문화를 확산시키고 있습니다. 이러한 노력의 결과로, 2023년에 문화체육관광부 주최 독서경영 우수직장 인증제도[1]에서 우수상을 수상한 데에 이어, 2024년에도 독서경영 우수직장 인증을 획득하였습니다.

Reading 라운지



1) 독서경영 우수직장 인증 제도 : 직장 내 독서환경 조성으로 조직 및 개인의 소통/창의력을 증진하는 독서 친화기업 사례를 발굴하고 인증을 통한 독서 문화를 확산하기 위한 제도

iD 성장챌린지

삼성카드는 임직원의 자기주도 역량개발을 지원하고 교육 경험을 확대하기 위해 2023년부터 자기개발 프로그램 'iD 성장챌린지'을 운영하고 있습니다. iD 성장챌린지는 'iD 스쿨', 'iD 테크런', 'iD 클라쓰' 등으로 구성되어 있으며, 다양한 체험형 이벤트를 통해 임직원에게 보다 실질적인 학습 기회를 제공합니다. 2024년에는 약 2,100명의 임직원이 참여하여 적극적으로 자신의 역량 강화 및 성장을 주도하였습니다.

iD 성장챌린지

iD 스쿨

- AI/디지털, 마케팅/비즈니스, 인문학/북리뷰 등 자기개발에 도움이 되는 다양한 온라인 강의 진행
- 동료와의 그룹 미션, 수료 이벤트 등을 통해 자기주도 학습 문화 조성



iD 테크런

- 전 임직원 대상 생성형AI 트렌드 및 업무 적용 실습 강의 진행
- 사내 생성형 AI 활용 사례 공유 및 AI 활용 챗봇앱 만들기 실습 등 진행



iD 클라쓰

- AI, 경제, 인문학, 북콘서트 등을 주제로 한 특강 진행



SAMSUNG CARD
2024-2025 ESG REPORT

Introduction
Materiality Assessment
ESG Performance & Progress
지속가능한 금융
환경(Environmental)
사회(Social)
고객중심 경영
정보보호
디지털 금융
인재경영
인권경영
임직원 안전보건
파트너 상생
사회 공헌
지배구조(Governance)
ESG Factbook
Appendix

MATERIAL TOPIC ❶❷❸❹❺❻

인재경영

고객상담 전문가 양성

삼성카드고객서비스

삼성카드고객서비스는 고객을 위한 마음을 바탕으로 기본과 원칙에 따라 상담할 수 있는 인재를 양성하고, 지식과 경험을 겸비한 상담 전문인으로 성장하도록 지원하고자 합니다.

고객상담 전문가 양성 프로그램

삼성카드고객서비스는 임직원 모두에게 공정한 성장 기회를 제공하며, 성과에 상응하는 보상을 차별화하는 종합 인사제도를 구축하였습니다. 개인별 특성에 맞는 Multi-Track 성장을 위해 상담 전문가, 리더, Staff 부문으로의 성장 경로를 제시하고 있습니다.

먼저 상담 전문가 코스의 경우 신입 상담원부터 TG(Teaching Guide), Fellow(전문 상담원), Master(수석 상담원)까지 단계별로 체계적인 업무 보수 교육을 49개월 동안 제공하여, 고객 만족을 추구하는 전문 상담원으로 성장할 수 있도록 지원하고 있습니다. 아울러, 최신 트렌드를 반영한 영상 콘텐츠를 적시에 제공하여 반복 학습을 통해 생산성 향상을 도모합니다. 리더 코스의 경우 TG부터 부팀장(팀장 대행), 상담팀장, 파트장, 센터장까지의 성장 기회를 제공합니다. 상담팀장과 파트장 등 관리자의 효과적인 리더십 역량 강화를 위해 매년 합숙 교육을 진행하며, 동료 관리자와의 소통 및 협업을 촉진하여 조직 관리 능력을 발휘할 수 있도록 지원하고 있습니다. 마지막으로 Staff 코스의 경우 TG단계에서 QAA(Quality Assurance Analyst), 교육강사, VOC, 블루샘 운영 등을 거쳐 QA 리더, 평가 리더, 교육 리더, 블루샘 리더로 성장할 수 있는 기회를 제공합니다. 또한, 업무 인수인계 과정 및 희망자에 한해 외부 위탁 교육을 통해 직무 역량 향상을 위한 교육 비용을 지원하여 전문성을 더욱 강화할 수 있도록 돕습니다.

상담원 역량 강화 교육

삼성카드고객서비스는 상담원 및 임직원의 역량 강화를 위해 다양한 교육 프로그램을 운영하고 있습니다. 2024년 3월부터 8월까지는 'CS(고객서비스) 역량 강화 교육'을 통해 총 14회의 대면 교육이 진행되었으며, 490명이 참여하였습니다. 이어서 11월과 12월에는 총 130명이 온라인 교육을 이수하였습니다.

또한, 2024년 12월에는 고난도 응대 고객을 전담하는 고객관리전담팀(총 8명)을 대상으로 스트레스 관리와 마음 건강을 위한 웰니스 교육을 진행하였습니다. 해당 교육에는 아로마 오일과 싱잉볼을 활용한 명상 및 힐링 프로그램이 포함되어 있어, 직원들이 정신적인 안정을 찾고 스트레스를 효과적으로 관리할 수 있도록 지원하고 있습니다.

중장년 생애설계 지원 제도

Life Design Course 프로그램

삼성카드는 2016년부터 50세 이상 재직자 전체를 대상으로 연령별 생애설계교육 프로그램인 'Life Design Course'를 운영하고 있습니다. Life Design Course 프로그램의 주요 목적은 임직원들이 퇴직 이후의 삶을 체계적 준비할 수 있도록 하는 것이며, 커리어 전문성 확장과 병행 경력개발 등 과정이 포함되어 있습니다. 특히, 삼성카드는 해당 프로그램을 통해 재취업 및 창업을 위한 1:1 맞춤형 컨설팅을 제공하며, 만 50·55·59세 대상의 교육 훈련과 함께 재취업 알선, 재취업·창업 관련 정보 제공 등 실질적 지원을 위해 노력합니다.

Life Design Course 프로그램 참여 현황

단위: 명

과정명	주요 내용	2022	2023	2024
Life Design Ⅰ_50세	생애 4대 영역 중심 (변화관리, 자기진단)	73	62	40
Life Design Ⅱ_55세	생애 4대 영역 중심 (생애설계, 병행경력개발)	40	44	57
Life Design Ⅲ_59세	퇴직실무 중심(퇴직 행정, 실전 취/창업)	11	7	17
계		124	113	114

아울러 2024년부터는 교육 테마를 재무, 건강, 활동(일, 여가)의 세 가지 주요 영역으로 개편하였으며, 교육/진단, 컨설팅, 실행의 세 단계로 구성된 프로세스를 도입하였습니다. 또한 디지털생애연표를 새롭게 마련하여 퇴직 후의 미래를 명확하게 시각화하고 체계적으로 계획할 수 있도록 지원합니다.

교육 테마별 프로그램

구분	교육/진단	컨설팅	실행
재무	· 재무상태 점검 · 현금흐름 점검 · 자산운용 Tip	1:1 재무 컨설팅	투자 및 자산 관리
활동	· Career Design · 여가와 여행 · 병행경력개발	1:1 커리어 컨설팅	자격증 취득 및 경력 개발
건강	· 건강검진표 이해 · 주요 질병 Study · 50+ 운동방법	건강관리 프로그램	운동 및 식단 관리

SAMSUNG CARD
2024-2025 ESG REPORT

Introduction
Materiality Assessment
ESG Performance & Progress
지속가능한 금융
환경(Environmental)
사회(Social)
고객중심 경영
정보보호
디지털 금융
인재경영
인권경영
임직원 안전보건
파트너 상생
사회 공헌
지배구조(Governance)
ESG Factbook
Appendix

MATERIAL TOPIC 1 2 3 4 5 6

인재경영

디지털생애연표 2.0 개발

· 생애 3대 영역(재무, 활동, 건강)으로 재편
· 은퇴준비지수, 건강나이 설문 신설
· 영역별 결과 보고서 및 UI/UX 전면 개편



Landing Page 신설



Log-in Page 신설



은퇴준비지수 신설



건강나이 신설



결과보고서 전면 개편

평생직업학교 참여 현황

단위: 명

구분		인원
1:1 커리어 컨설팅	2024년	17
	2018~2024년 평균	14
평생 직업학교	경영지도사	1
	직업상담사	4
	커리어 컨설턴트	2
	전문면접관	3
	스마트스토어	8
평생 직업학교 계		18

중장년 1:1 커리어 컨설팅 제공

삼성카드는 중장년층 임직원이 미래에 대한 불안을 해소하고 업무에 집중할 수 있도록 다양한 지원 프로그램을 운영하고 있습니다. 대표적으로, '50+ 커리어 컨설팅' 프로그램을 통해 중장년층 임직원을 외부 전문 컨설턴트와 매칭하여 개인의 직업 적성 및 강점 분석, 경력 목표 설정 및 실행방안 수립 등을 지원합니다. 또한, 이력서 클리닉과 창업 컨설팅 등 여러 서비스를 통해 효과적으로 경력을 개발할 수 있습니다. 2024년에는 총 17명의 중장년 임직원에게 1:1 커리어 컨설팅을 제공하였으며, 이와 함께 재무 및 건강에 대한 컨설팅도 진행하였습니다.

직무기반 평생직업학교 개설

삼성카드는 2023년부터 50세 이상 재직자들이 자신의 직무 전문성을 활용하여 평생직업을 준비할 수 있도록 지원하는 '금융CCC 아카데미'를 운영하고 있습니다. 금융CCC 아카데미는 경영지도사 자격대비과정, 직업상담사 자격대비과정, 커리어 컨설턴트 양성과정, 전문면접관 양성교육, 스마트스토어 창업과정 등 5개의 과정으로 구성되어 있습니다. 2024년에는 경영지도사 최종 합격자 중 2명이 금융CCC 아카데미에서 배출되었습니다.

생애설계교육, 금융CCC 아카데미





SAMSUNG CARD
2024-2025 ESG REPORT

Introduction
Materiality Assessment
ESG Performance & Progress
지속가능한 금융
환경(Environmental)
사회(Social)
고객중심 경영
정보보호
디지털 금융
인재경영
인권경영
임직원 안전보건
파트너 상생
사회 공헌
지배구조(Governance)
ESG Factbook
Appendix

MATERIAL TOPIC ❶❷❸❹❺❻

인재경영

공정한 평가와 합리적 보상

공정한 평가 제도

삼성카드는 직원의 업무 성과와 역량을 공정하고 합리적으로 평가하기 위한 제도를 운영하고 있습니다. 특히, 평가는 성과 중심의 업적 평가와 개인 능력 중심의 역량 평가로 구성되어 있습니다. 평가자는 3단계 면담 과정(목표 수립 코칭-실행 관리-성과 평가 및 피드백)을 통해 임직원이 성과를 창출하고 발전할 수 있도록 지원합니다. 또한, 임직원은 조직 목표와 연계된 개인 목표를 설정하고, 전사 전략 과제 및 부서 목표에 기반한 개인 평가 지표를 도출할 수 있도록 안내하고 있습니다.

평가 과정에서 부서장 평가뿐 아니라 별도로 실시하는 동료 평가 결과를 참고하여 객관성을 보장합니다. 평가 이후에는 부서장 평가를 실시하여 부서장의 평가 공정성, 전문성 및 커뮤니케이션 역량 등을 점검하여 이 결과를 바탕으로 평가자 교육을 진행합니다. 만약 피평가자가 평가 결과에 이의를 제기할 경우, 심의위원회를 중심으로 이의 제기의 타당성과 피평가자의 평가 기간 내 성과, 과정 관리 등을 객관적으로 검토하여 평가 과정에서의 불합리한 차별 발생 여부를 확인하고 있습니다.

평가 제도

직원 평가
개인별 평가 지표 및 목표에 따른 업적·역량 평가 실시

동료 평가
부서장 일변 외의 관점 확보

부서장 평가
평가자 역량 강화 및 프로세스 준수 교육에 활용

심의위원회 운영
평가 결과 이의 제기 시 타당성 관리 검토

합리적 보상 제도

삼성카드는 연봉제를 도입하고 보상체계와 평가 결과 간의 연계를 강화하여 성과주의 문화를 제고합니다. 또한, 기업의 목표 이익을 초과한 수익을 임직원에게 배분하는 이익 배분제를 통해 임직원의 도전 의식을 고취하고 있습니다. 아울러 각 임직원의 직무 특성과 가치를 반영한 성과급 제도를 운영하여, 개인이 역량과 업적에 따라 합당한 대우를 받을 수 있는 체계를 구축하고 있습니다.

임직원 만족도 제고

임직원 소통 강화

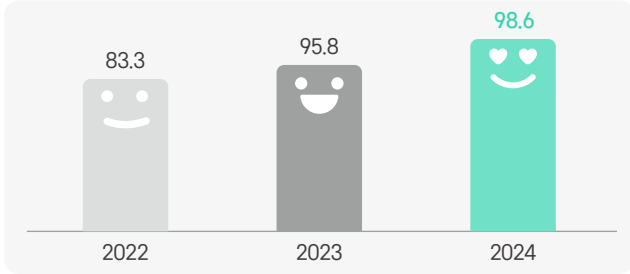
삼성카드는 모든 임직원을 대상으로 분기마다 회사의 방향성과 경영 철학, 전략 등을 공유하는 설명회를 운영하고 있습니다. 더불어, CEO와 임직원 간의 활발한 소통을 위해 다양한 프로그램을 운영합니다. '푸짐한 밥통(通)'에서는 CEO와 점심 식사를 함께할 수 있으며, '직통(通) 대화'에서는 CEO가 직접 찾아가서 의견을 나누는 기회를 제공합니다. 또한, 경영 방향에 대한 공감대를 형성하기 위해 CEO가 직접 보내는 레터인 '웹통(通)', 본부 및 실장 주관의 현장 소통협의체 '다함께 토크통(通)'을 운영하며 소통 활성화를 위해 지속적으로 노력하고 있습니다.

임직원 만족도 조사

삼성카드는 매년 삼성 조직문화 진단 조사인 SCI(Samsung Culture Index)를 통해 임직원 만족도를 정기적으로 측정 및 관리하고 있습니다. SCI는 전 임직원을 대상으로 '즐거운 일', '함께하는 동료', '자랑스러운 회사' 3개 영역에 대한 평가를 실시합니다. 2024년 삼성카드의 SCI 종합 만족도 점수는 98.6점으로, 지난해보다 2.8점 상승하였습니다. SCI 결과를 바탕으로 임직원 만족도 향상을 위한 개선 과제를 도출하고 이를 경영전략에 반영하여 건강한 조직문화를 조성하고 있습니다.

만족도 조사 결과

단위: 점



노사협의회

삼성카드는 노사 공동의 이익 증진을 위해 1989년 노사협의 기구인 '하나로협의회'를 설립하였습니다. 하나로협의회는 다양한 경영 현안을 논의하며 근로자 권익 보호, 삶의 질 개선 및 회사의 발전을 도모합니다. 2024년에는 총 4회에 걸쳐 임금 조정, 인사 정책 및 복리후생 제도에 관한 논의를 진행하였습니다.

2024년 노사협의회 개최 현황

구분	개최 일시	안건
정기1차	2024.03.19	2024년 1분기 경영 및 인력 현황 보고
정기2차	2024.06.17	2024년 임금조정
정기3차	2024.09.4	2024년 인사 및 복리후생
정기4차	2024.11.20	

SAMSUNG CARD
2024-2025 ESG REPORT

Introduction
Materiality Assessment
ESG Performance & Progress
지속가능한 금융
환경(Environmental)
사회(Social)
고객중심 경영
정보보호
디지털 금융
인재경영
인권경영
임직원 안전보건
파트너 상생
사회 공헌
지배구조(Governance)
ESG Factbook
Appendix

MATERIAL TOPIC ❶❷❸❹❺❻

인재경영

고충처리제도

삼성카드는 하나로협의회가 주관하는 임직원 전용 소통 게시판을 통해 임직원의 고충을 접수받고 있습니다. 특히 제보자의 익명성을 철저히 보장하여 모든 임직원이 자유롭게 불만 및 건의사항을 제기할 수 있는 환경을 조성하고 있으며, 고충이 접수되면 신속한 해결을 위해 적극적으로 대응합니다. 더불어, 직장 내 괴롭힘 및 성희롱 관련 고충은 하나로협의회 소속 고충처리위원 및 사내 노사 전담자 등 다양한 채널을 통해 자유롭게 접수할 수 있습니다. 2024년에는 소통 게시판을 통해 총 56건의 고충 사항이 접수되었으며, 접수된 모든 사안에 대한 답변과 처리를 완료하였습니다.

2024년 고충처리 현황

고충 사항 접수	고충처리율
56건	100%

유연근무제

삼성카드는 효율적인 근무문화 정착을 위해 주 52시간 근무제를 준수하고 있으며, 2019년 7월부터 선택적 근로시간제를 시행하고 있습니다. 선택적 근로시간제는 필수 근무시간인 오전 10시~오후 4시를 포함하여 업무 시작과 종료 시간을 자유롭게 선택하는 제도로, 임직원은 각자의 근무시간을 유연하게 조정할 수 있습니다.
특히 2024년에는 '선택근무제 의무근무시간 단축제도'를 새롭게 도입하여 매월 1회 필수 근무시간을 단축할 수 있는 기회를 제공하여 효율적인 근무시간 관리를 지원하고 있습니다.

가족친화제도

삼성카드는 임직원들의 일과 삶의 균형을 보장하고 가족 친화적인 근로 환경을 조성하기 위해 다양한 제도를 운영하고 있습니다. 우선, 불필요한 연장 근무를 방지하기 위해 퇴근 시간이 되면 PC가 자동으로 종료되는 근무관리 시스템을 도입했습니다.
모성보호 관련된 제도에 대해서는 법정 기준 이상의 다양한 제도를 운영하고 있습니다(24년말 기준). 난임치료를 위한 휴가를 청구하는 경우 법정 기준인 3일(유급 1일, 무급 2일)을 초과한 6일(유급 5일, 무급 1일)의 휴가를 제공하며 난임 진단을 받은 기혼 여성 임직원에게는 최대 1년의 아이소망휴직을 운영하고 있습니다.
임부를 위한 근로시간 단축 제도 역시 법정 대상보다 확대하여 임신 전 기간 동안 사용할 수 있으며, 임신 32주 이후부터는 주 1회 재택근무가 가능합니다. 자녀 출산 시에는 자녀 수 제한 없이 100만원의 경조금이, 자녀를 입양하는 경우에는 최대 5일의 유급 휴가와 함께 경조금 30만원이 지급됩니다. 또한 육아휴직 및 육아기 근로시간 단축은 법정 기간을 포함하여 최대 4년까지 지원됩니다. 남성 임직원의 배우자 출산휴가는 법정 기준인 10일(분할 1회)을 초과한 15일(분할 3회)을 부여하고 있습니다. 더불어 육아휴직을 마친 임직원이 회사에 성공적으로 복귀할 수 있도록 연착륙 제도를 계획하고 있습니다.
이 외에도 삼성카드는 가족 및 친구와 함께하는 에버랜드 초청 행사, 가족 동반 캐빈 캠핑 여행, 제주도 효도 여행, 지방 근무 임직원을 위한 무비데이, 반려견과 함께하는 행사 등 다양한 가족친화 프로그램을 운영하고 있습니다. 이러한 노력의 결과로 2022년 가족친화기업 인증을 획득하였습니다.

복지제도

삼성카드는 임직원의 행복과 업무 몰입도를 증진시키기 위해 다양한 복지제도를 운영하고 있습니다. 삼성카드는 2024년 사내근로복지기금 설립 이후 최초로 출연금을 50억 증액하였으며, 이는 향후 임직원 복지 증진을 위한 기금으로 활용될 예정입니다.

삼성카드 복지제도

경조사 지원	생활안정자금 지원
의료비 지원 및 단체보험 가입	주택자금 대출 이자 지원
개인연금 지원	헌혈증 지원
학자금 지원	놀이시설 입장권 지원
자녀소양 개발비 지급	콘도 숙박 지원
부임여비 지원	직장어린이집 운영
임차사택 지원	결혼도움방 운영
복지기금 대출	선택적 복리후생 운영

SAMSUNG CARD
2024-2025 ESG REPORT

Introduction
Materiality Assessment
ESG Performance & Progress
지속가능한 금융
환경(Environmental)
사회(Social)
고객중심 경영
정보보호
디지털 금융
인재경영
인권경영
임직원 안전보건
파트너 상생
사회 공헌
지배구조(Governance)
ESG Factbook
Appendix

인권경영

삼성카드는 개인의 존엄성과 다양성을 존중하며 내,외부 이해관계자를 포함한 모든 사람과의 관계에서 인간의 존엄과 가치를 중시하고 보호합니다.
이에 인권영향평가를 기반으로 이해관계자를 둘러싼 인권 리스크를 체계적으로 관리하고 있으며, 파악된 리스크를 완화하기 위한 다양한 활동을 추진하고 있습니다.

인권경영체계

인권경영 거버넌스

삼성카드는 대표이사의 승인을 받은 인권 경영 선언을 중심으로 이해관계자별 인권 리스크를 관리하는 전담조직체계를 운영하고 있습니다. 인사담당 부서 및 하나로협의회는 임직원, 소비자보호팀은 고객, 카드사업기획담당 부서는 파트너(카드모집인)와 관련한 이해관계자별 인권 리스크를 식별·관리·완화하기 위한 활동을 수행하고 있습니다.

인권경영원칙

삼성카드는 삼성 경영원칙을 바탕으로 국제연합(UN)의 '세계인권선언(Universal Declaration of Human Rights)', '유엔 기업과 인권 이행 지침(UN Guiding Principles on Business and Human Rights)', '국제 노동기구(ILO, International Labour Organization) 선언' 등의 인권에 관한 국제적 원칙들을 지지하고, 해당 원칙들이 반영된 국내 법령을 준수합니다. 특히, 삼성카드 인권경영 선언문에 따라 임직원을 비롯한 고객, 주주와 투자자 및 비즈니스 파트너의 인권을 보장하고 인권 침해가 발생하지 않도록 노력합니다.

삼성카드 인권경영 선언문

UNGP Index

인권 침해 접수 및 처리 프로세스

삼성카드고객서비스

삼성카드는 이해관계자 인권을 보호하고 관련 고충을 해결하기 위해 인권침해 문제를 접수할 수 있는 이해관계자별 소통채널을 운영하고 있습니다. 인권 침해 관련 문제가 발생할 경우, 각 이해관계자는 소통 채널을 통해 문제 사안을 접수합니다. 삼성카드는 신고 접수 시 사안의 특성에 따라 관련 부서에 전달하고 신속하게 해결책을 마련하여 조치 결과를 제보자에게 안내합니다. 또한 제보자가 안심하고 제보할 수 있도록 신고 내용과 제보자의 신분을 철저히 보호하고 있습니다.

인권 침해 접수 및 처리 프로세스



삼성카드고객서비스는 2025년 2월, 기존에 CRM 담당 부서에서만 사용되던 온라인 소통 채널을 모든 부서에서 이용할 수 있도록 확대 개편했습니다. 통합 채널 '삼카GO 톡톡'은 근무 고충, 건의사항, 그리고 기타 궁금증을 접수받는 주요 통로로 활용됩니다. 또한, 성희롱 및 직장 내 괴롭힘 신고를 위한 전용 채널도 함께 운영하고 있습니다.

이해관계자별 주요 인권 이슈 및 소통채널

이해관계자	주요 인권 이슈	소통 채널
임직원	• 직장 내 괴롭힘, 성희롱 • 근로시간 준수 • 차별 금지 • 안전 및 건강	• 성희롱 신고센터 • 직장 내 괴롭힘 신고센터 • 하나로협의회(삼성카드), 아우름협의회(삼성카드 고객서비스) • 산업안전보건위원회, 노사정기협의회 • 준법신문고(삼성카드), 삼카GO 톡톡(삼성카드고객서비스)
고객	• 개인정보보호 • 서비스 제공 과정에서의 인권보호	• 콜센터 고객만족도 조사 • 전자민원 접수 • 고객보호 신고센터 • 금융소비자보호 포털
파트너	• 감정노동 보호 • 공정거래 • 거래업체 폐해 (업무상 갑질)	• 부정 제보 신고센터

※ 2024년 임직원 소통채널을 통해 접수된 인권 관련 고충·제안 사항은 산업안전보장, 업무상 인권영향 부분에서 총 5건이 접수되었고, 전 건 처리 완료하였습니다.

SAMSUNG CARD
2024-2025 ESG REPORT

Introduction
Materiality Assessment
ESG Performance & Progress
지속가능한 금융
환경(Environmental)
사회(Social)
고객중심 경영
정보보호
디지털 금융
인재경영
인권경영
임직원 안전보건
파트너 상생
사회 공헌
지배구조(Governance)
ESG Factbook
Appendix

인권경영

임직원 인권 교육

삼성카드고객서비스

삼성카드는 안정적인 근무 여건을 조성하고 서로가 존중하는 문화를 만들기 위하여 인권교육 프로그램 '상호 존중 교육'을 전 임직원을 대상으로 진행하고 있습니다. 상호 존중 교육은 법정 의무 교육인 장애인 인식개선 교육, 직장 내 성희롱 예방 교육 외에도 직장 내 괴롭힘 금지 교육을 포함하고 있으며 정규직, 계약직, 파견직을 포함한 전 임직원을 대상으로 진행하고 있습니다.
삼성카드고객서비스는 매년 성희롱 예방, 직장 내 괴롭힘, 장애인 인식 개선 3가지를 주제로 한 법정 교육을 충실히 이행하고 있으며, 이를 온라인 형태로 제공하여 모든 임직원이 장소에 구애받지 않고 교육을 받을 수 있도록 돕고 있습니다.

삼성카드 인권 교육

상호존중 교육 수료율

100%

인권 리스크 관리

인권 리스크 관리 프로세스

삼성카드고객서비스

삼성카드는 이해관계자의 인권 리스크를 체계적으로 관리하기 위한 프로세스를 구축하고 있습니다. 매년 전년도 인권영향평가를 통해 도출된 리스크를 정의하고, 이에 대한 대책을 수립 후 완화 조치를 이행합니다. 아울러 완화조치에 대한 성과 관리 및 결과 공개 등의 프로세스를 통해 잠재적인 인권 리스크를 파악하여 예방하고 있습니다.

리스크 관리 프로세스

STEP 1	리스크 식별 및 정의		· 주요 인권 이슈 정의: 인권경영체계 구축, 고용상 비차별, 강제근로 금지, 근로 조건, 산업안전보장, 직장 내 괴롭힘 금지, 업무상 인권영향 · 주요 이해관계자 정의: 임직원 및 자회사, 고객, 주주 및 투자자, 파트너, 지역사회
STEP 2	위험 평가		· 정기 인권영향평가 설문조사를 통한 현황 점검 및 취약요소 추가 파악 · 인권영향평가 대상의 순차적 확대 – 임직원 포함 자회사(삼성카드 고객서비스) 및 파트너(카드 모집인)대상으로 범위 확장
STEP 3	완화 조치	인권영향평가를 통해 발견된 취약점 점검 및 관리	· 인권영향평가 설문지 정교화 · 긍정 답변 저조 항목에 대한 추가 개선 방안 검토 및 실행 – 예) 긍정 답변이 가장 저조한 인권경영체계 구축은 SCI(조직문화진단), 조직문화 설문 정기 실시를 통해 세부 위험요소 파악
		리스크 완화 조치 활동	· 윤리경영 부정 제보 채널 및 익명 소통 게시판을 통한 고충 접수 및 100% 처리 · 직장 내 괴롭힘, 성희롱 대응 정보 안내 및 집중 신고기간 운영 · 사내 마음 건강 상담실 상시 운영을 통한 임직원 심리·정서 지원 · 산업안전보건위원회 회의 정기 운영, 안전보건 캠페인 추진 및 가이드 배포
STEP 4	실효성 점검		· 전기 인권영향평가 결과 추적 및 분석을 통한 리스크 완화 조치 실효성 점검 · 연중 조직문화 진단(SCI, Samsung Culture Index), 조직문화 설문 정기 시행을 통해 세부적인 실효성 점검 병행 · 연중 사업장 위험성 평가 정기 시행

SAMSUNG CARD
2024-2025 ESG REPORT

Introduction
Materiality Assessment
ESG Performance & Progress
지속가능한 금융
환경(Environmental)
사회(Social)
고객중심 경영
정보보호
디지털 금융
인재경영
인권경영
임직원 안전보건
파트너 상생
사회 공헌
지배구조(Governance)
ESG Factbook
Appendix

인권경영

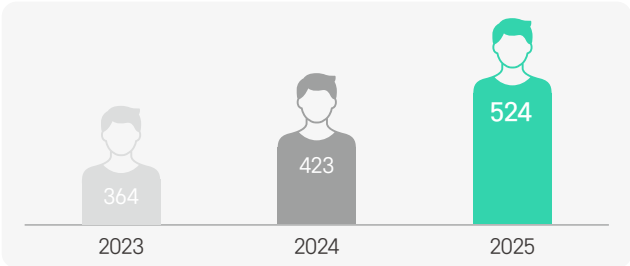
인권영향평가

삼성카드고객서비스

삼성카드는 기업의 경영활동이 이해관계자의 인권에 미치는 영향을 식별하기 위하여 매년 인권영향평가를 실시하고 있습니다. 인권영향평가는 글로벌 가이드라인과 국가인권위원회 체크리스트 등을 활용하여 설계한 평가지를 기반으로 실시합니다. 특히, 임직원 외 이해관계자의 인권 취약 요소를 점검하기 위해 주요 이해관계자인 파트너(카드모집인)에 대한 인권영향평가를 실시하였으며, 2024년에는 평가 대상을 자회사인 삼성카드고객서비스 임직원까지 확대하였습니다. 카드모집인은 당사 회원 유치를 담당하는 핵심 파트너지만 한정된 계약 관계로 지위가 불안정할 수 있다는 점, 자회사인 삼성카드고객서비스는 삼성카드 고객 만족 경영을 위한 중요 파트너이나 업무 특성상 고객 상담에 따른 감정 노동으로 인한 스트레스에 노출될 수 있다는 점을 고려하여 취약한 이해관계자로 정의하고 있습니다. 인권영향평가의 평가 영역은 이해관계자 특성을 고려하여 맞춤형으로 구성하여 실시하고 있으며, 2025년에는 임직원 524명, 파트너(카드모집인) 23명, 자회사 임직원 42명을 대상으로 인권경영체계, 산업안전, 업무상 인권영향 등에 대한 평가를 실시하였습니다. 특히, 임직원의 자발적 참여 인원 수가 매년 증가하여, 삼성카드 내 인권경영에 대한 인식이 점점 높아지고 있음을 확인할 수 있습니다.

인권영향평가 자발적 참여 임직원 수

단위: 명



2025년 인권영향평가

설문 대상	임직원	파트너(카드모집인)	자회사
설문시기	2025년 3월	2025년 4월	2025년 3월
참여 인원	524명	23명	42명
평가 방법	사내 온라인 설문조사 Tool	설문지 활용 조사	설문지 활용 조사
평가항목	평가 영역(7개) : 인권경영체계 구축, 고용상 비차별, 강제근로 금지, 근로 조건, 산업안전보장, 직장 내 괴롭힘 금지, 업무상 인권영향	평가 영역(4개) : 인권경영체계 구축, 인권보호, 산업안전보장, 업무상 인권영향	평가 영역(7개) : 인권경영체계 구축, 고용상 비차별, 강제근로 금지, 근로 조건, 산업안전보장, 직장 내 괴롭힘 금지, 업무상 인권영향
평가 결과 활용	주요 인권 리스크 및 개선 과제 도출		

완화 조치 이행 및 성과 관리

삼성카드고객서비스

2024년 삼성카드는 인권영향평가를 통해 식별한 리스크에 대응하기 위해 성희롱 예방, 직장내 괴롭힘 금지, 장애인 인식 개선을 위한 상호 존중교육을 실시하는 등 완화조치를 시행했습니다. 또한 SCI(조직문화진단) 등 조직문화 설문을 진행하여 임직원 의견을 청취하고 실효성을 점검하였습니다.

이러한 조치 결과, 2025년 인권영향평가에서 종합적으로 긍정 응답 비율이 전년 대비 증가했을 뿐 아니라, 전기 인권영향평가 중 긍정 답변비율이 가장 낮았던 '인권경영체계 구축'에 대한 긍정 답변 비율이 지속적으로 증가하고 있어, 정기적인 평가에 기반한 완화조치의 효과성을 입증하였습니다.

한편 삼성카드고객서비스는 인권영향평가 주요 이슈와 관련된 위험 완화를 위해 다양한 활동을 시행하고 있습니다. 매 분기 산업안전보건회의와 노사정기협의회를 운영하고 있으며, 직원 근무 조건 변경 시에는 노무법인과 사전 소통을 통해 법적 리스크 등 관련 위험을 철저히 검토합니다. 더불어, 성희롱 예방, 직장 내 괴롭힘, 장애인 인식 개선이라는 세 가지 법정 교육을 매년 체계적으로 실시하고 있습니다.

SAMSUNG CARD
2024-2025 ESG REPORT

Introduction
Materiality Assessment
ESG Performance & Progress
지속가능한 금융
환경(Environmental)
사회(Social)
고객중심 경영
정보보호
디지털 금융
인재경영
인권경영
임직원 안전보건
파트너 상생
사회 공헌
지배구조(Governance)
ESG Factbook
Appendix

인권경영

상담원 보호 조치

삼성카드고객서비스

삼성카드고객서비스는 현장관리자와 유관부서의 협업을 통해 고된 감정 노동으로부터 지친 상담원을 보호하기 위한 내부 보호조치를 시행하고 있습니다. 강도 높은 상담 이후에는 별도의 휴식 시간을 부여하고, 충분히 회복된 상태에서 업무를 재개할 수 있도록 돕고 있습니다. 이때 휴식 시간은 근무 시간으로 산정됩니다.
또한 상담원이 성희롱, 욕설, 협박을 접한 경우, 관리자에게 실시간으로 해당 내용을 알리고, 고객에게는 경고 문구를 발송할 수 있는 시스템을 운영하고 있습니다. 상담 내용에 따라 관리자는 신속하게 법적인 보호조치를 이행합니다.

인권 리스크 관리 중장기 계획

삼성카드는 매년 임직원, 파트너(카드모집인), 자회사(삼성카드고객서비스) 대상 인권영향평가를 통해 인권 리스크를 파악하고 해당 리스크의 개선 및 완화조치를 이행하고 있습니다. 향후 기존 인권영향평가는 고도화하면서 동시에 공급망 내 인권영향평가 대상을 추가 발굴하고 평가를 실시할 계획입니다. 이를 통해 다양한 이해관계자와 관련된 인권 관련 위험요소를 파악하고 완화할 예정입니다.

인권 리스크 관리 중장기 계획

	2024	2025	2026	2027~
인권경영 내재화	• 인권 리스크 완화 조치 과제 지속 발굴	• 공급망 내 인권영향평가 대상 이해관계자별 인권 영향도 및 평가 우선순위 분석	• 공급망 내 인권영향평가 대상 이해관계자 추가 발굴 및 위험요소 분석	
인권영향평가 고도화	• 기존 인권영향평가 설문지 고도화 • 인권경영 리스크 관리 프로세스 모니터링 및 보완		• 신규 인권영향평가 대상 설문지 기획 및 고도화	
인권영향평가 대상 확대	• 임직원, 파트너(카드모집인), 자회사(삼성카드고객서비스)		• 그 외 추가 이해관계자	
설문참여 임직원수	423명	524명	580명	600명
긍정답변 비율	95.0%	95.6%	95.8%	96.0%

SAMSUNG CARD
2024-2025 ESG REPORT

Introduction
Materiality Assessment
ESG Performance & Progress
지속가능한 금융
환경(Environmental)
사회(Social)
고객중심 경영
정보보호
디지털 금융
인재경영
인권경영
임직원 안전보건
파트너 상생
사회 공헌
지배구조(Governance)
ESG Factbook
Appendix

임직원 안전보건

삼성카드는 인적 자산의 중요성에 대한 인식을 바탕으로 임직원의 안전과 건강을 보장합니다. 체계적인 안전보건 관리 시스템을 통해 안전한 근무환경을 조성하고, 건강 증진을 위한 다양한 프로그램을 운영하고 있습니다. 2024년 8월에는 국제 표준 안전보건 경영 시스템(ISO 45001)을 새롭게 취득하여 지속가능성을 강화하였습니다.

안전보건 관리 체계

안전보건 관리 조직

삼성카드는 임직원의 안전과 건강을 보다 확실히 보장하기 위해 안전보건관리 조직을 구성하여 운영하고 있습니다. 먼저, 대표이사 직속으로 안전보건관리책임자(인사담당)를 선임하고, 그 산하에 안전보건 담당부서로 신문화팀과 총무팀을 지정하였습니다. 안전보건 담당부서의 부서장은 전사 관리감독자의 역할을 수행하며, 개별 부서의 부서장 및 사업단장은 각 부서 단위의 안전과 보건 강화를 지속적으로 추진하고 있습니다.

한편 삼성카드는 매년 '안전 및 보건에 관한 연간 계획'을 수립하고 산업안전보건위원회 및 이사회의 승인을 받고 있습니다. 산업안전보건위원회는 안전보건관리책임자를 위원장으로 선임하고, 사용자위원 4명과 근로자위원 4명으로 구성됩니다. 위원회는 매 분기 1회 정기회의를 개최하여 임직원의 안전보건 활동에 대한 심의·의결을 진행합니다.

안전보건 관리 체계



안전보건방침

삼성카드는 임직원 및 협력사 직원의 안전과 건강이 지속가능한 기업경영의 핵심 요소라는 인식 하에서 모두가 안심하고 일할 수 있는 환경 조성을 위해 최선을 다하고 있습니다.

삼성카드 안전·보건 경영방침

삼성카드는 구성원 및 협력사 직원의 안전과 건강을 최우선으로 하며 다음의 내용을 적극 실천한다.

1. **법규 준수**
   - 안전 관련 법규 및 내부규정을 준수한다.
2. **사고 예방**
   - 안전수칙을 준수하고 쾌적한 근무환경을 조성하여 사업장 내 사고 0건을 목표로 한다.
3. **최우선 원칙**
   - 회사는 재해방지를 위하여 예산, 제도, 인력 면에서 안전보건 관련 업무를 최우선적으로 조치하며, 임직원 및 협력사 직원은 모든 작업 및 관리에 있어 안전제일을 원칙으로 하여야 한다.

안전보건경영 시스템 획득

삼성카드는 산업재해를 효과적으로 예방하고 안전한 근무환경을 조성하기 위해 안전보건 관리체계를 고도화하였습니다. 이러한 노력을 바탕으로 2024년 8월 안전보건경영시스템 ISO 45001 인증을 획득하였습니다.

SAMSUNG CARD
2024-2025 ESG REPORT

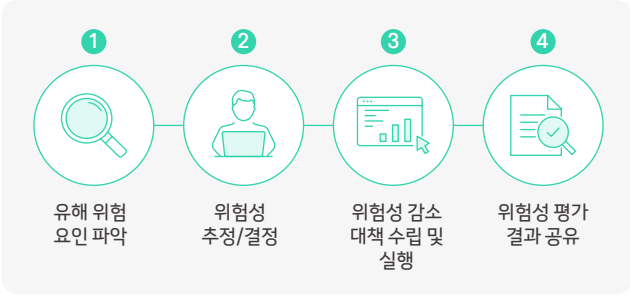
Introduction
Materiality Assessment
ESG Performance & Progress
지속가능한 금융
환경(Environmental)
사회(Social)
고객중심 경영
정보보호
디지털 금융
인재경영
인권경영
임직원 안전보건
파트너 상생
사회 공헌
지배구조(Governance)
ESG Factbook
Appendix

임직원 안전보건

위험성 평가

삼성카드는 체계적인 위험성 평가를 통해 업무환경에서 발생할 수 있는 유해·위험요소를 사전에 식별하고, 안전한 근무환경을 조성하고 있습니다. 이를 기반으로 위험성 평가는 매년 전 임직원 및 협력사 직원이 참여하는 정기평가와 새로운 유해·위험 요인 발생 시 추가로 실시하는 수시평가로 운영됩니다.
2024년에는 전 임직원을 대상으로 '아차사고 캠페인'을 전개하여 추가 유해·위험요인을 발굴하고 이를 개선함으로써 근무환경에 대한 위험 관리 수준을 향상시키고 있습니다.

위험성 평가 프로세스



안전보건 교육 및 훈련

삼성카드는 임직원의 안전을 최우선 가치로 삼고, 실제 업무환경에서 발생할 수 있는 안전사고 및 위험 상황에 대비하기 위해 정기적인 교육과 훈련을 실시하고 있습니다. 화재 등 재해 발생 시 신속한 대응을 위해 모의 훈련을 실시하고 있으며, 사내 방송과 게시판을 통해 안전수칙을 지속적으로 안내하고 있습니다. 특히 2023년부터는 전체 임직원을 대상으로 심폐소생술 및 자동심장충격기(AED) 사용법에 대한 교육과 실습을 격년 1회로 정례화하여 운영하고 있습니다.

임직원 신체 건강 증진

삼성카드는 임직원의 신체 건강 관리를 위해 임직원 본인과 만 35세 이상의 배우자를 대상으로 종합건강검진을 지원합니다. 또한, 임직원의 신체건강 증진 및 근로 중 휴식을 위해 삼성카드 본관 내 휴게 공간을 정비하였으며, 본관 외 사업장에도 휴게 시설을 마련하여 임직원이 편안하게 쉴 수 있는 환경을 제공하고 있습니다.
특히 본관 20층의 복합문화공간 'THE LOUNGE' 내 혈압계와 인바디 기계를 비치하였으며 임직원은 이를 자유롭게 이용하면서 스스로의 건강 상태를 점검할 수 있습니다. 2024년에는 임직원 건강을 위해 사무직 근로자에게 필요한 '근골격계 질환 예방 스트레칭 방법'을 제작하여 사내 방송으로 안내하였으며, 2025년에는 '심혈관질환 예방' 및 '고콜레스테롤 예방' 스트레칭을 소개하고 추가 정보를 사내 웹진에 게재함으로써 임직원에게 다양한 건강 정보를 제공하고 있습니다.

마음 건강 관리 프로그램

삼성카드고객서비스

삼성카드는 사내 상담실 '안녕'을 통해 임직원의 스트레스 관리를 지원하며, 심리 상담과 다양한 검사 프로그램을 제공합니다. 점심시간을 활용하여 마음 건강을 증진할 수 있도록 향기 명상과 차 명상 등 중식시간 명상 교실을 운영하고 있으며, '심리학 수업'에서는 독서토론과 심리학 강의 등을 통해 임직원 간 의견 공유와 자기 돌봄을 지원하고 있습니다. 더불어 전사 리더십 교육에서는 각 부서장을 'Gatekeeper 생명지킴이'로 임명함으로써 임직원의 마음 건강에 대한 리더의 책임 의식을 높이고 있습니다.

2021년부터 시작된 자율형 참여형 프로그램인 '마음건강 챌린지 시즌4'를 진행하였으며 역대 최다인 1,308명의 임직원이 참여했습니다. 마음건강 챌린지는 4주 동안 주차별로 마음 건강 증진을 위한 걷기, 소감 나누기 등의 활동을 진행하며, 성공적으로 수행한 경우 기프티콘 등의 보상을 제공하여 임직원의 자기 돌봄과 마음챙김을 지원하고 있습니다.
한편, 삼성카드고객서비스는 상담원의 마음 건강을 위해 자체적으로 사내 심리 상담 진단 프로그램을 운영하고 있습니다. 특히, 고난도 응대가 필요한 고객을 대응한 상담원은 심리 상담 프로그램에 우선적으로 배정되며, 추가로 병원 진료 및 치료를 요청할 경우에는 관리자 판단에 따라 적극 지원하고 있습니다.

사내 상담실 '안녕' 프로그램

프로그램	내용
심리 상담	• 직장, 가족, 성격, 정서, 정신건강, 습관 고치기 등 상담
심리 검사	• 다면적 인성검사, 성격유형/기질 검사, 진로적성 검사, 가족 심리 검사, 부부 심리 검사, 양육 스트레스 검사 등
스트레스 진단	• 뇌파 측정
마음챙김 명상 배우기	• 중식시간 명상(일반 명상, 향기 명상, 차 명상 등) 교실 운영
부서 단위 프로그램	• 성격유형 검사 워크숍, 명상 등

SAMSUNG CARD
2024-2025 ESG REPORT

Introduction
Materiality Assessment
ESG Performance & Progress
지속가능한 금융
환경(Environmental)
사회(Social)
고객중심 경영
정보보호
디지털 금융
인재경영
인권경영
임직원 안전보건
▶ 파트너 상생
사회 공헌
지배구조(Governance)
ESG Factbook
Appendix

파트너 상생

삼성카드는 주요 파트너인 협력사와 카드 모집인(SC, Samsung Card Consultant)과의 동반 성장을 위해 공정한 거래 환경을 조성하고 있습니다. 구매관리시스템을 기반으로 투명한 업체 선정을 보장하며, 협력사에 사회적 책임 행동 규범 준수를 요청하여 윤리적 경영을 추구합니다. 또한, SC와의 신뢰를 위해 다양한 복지혜택 및 교육 프로그램을 제공하고 있습니다.

협력사 관리

전담 조직

삼성카드는 구매관리 조직을 운영하여 공정한 거래 환경을 조성하고 협력사 관리의 투명성을 제고합니다.
구매관리 조직은 기준과 원칙을 준수하며 거래 업무를 처리하고, 협력사 선정 및 관리의 모든 과정에서 발생할 수 있는 위험 요인을 철저히 관리합니다. 또한 향후 계약이 가능한 업체 자원을 늘리기 위해 기존 업체 외 신규 협력사를 발굴하는 데에도 힘쓰고 있습니다.

협력사 사회적 책임 행동 규범

삼성카드는 사회적 책임의 범위를 공급망으로 확장한 '협력사 사회적 책임 행동 규범'을 제정하였습니다. 협력사 사회적 책임 행동 규범은 근로자의 인권 존중, 사업장의 안전과 보건, 환경보호, 윤리경영 등의 4대 영역으로 구성되어 있으며 협력사의 사회적 책임 이행의 관리 지침을 제공합니다.
삼성카드는 모든 협력사에 동 규범을 준수할 것을 권고하며, 이를 계약사무처리지침에 명시하고 있습니다. 신규 파트너로 선정된 협력사에는 행동 규범에 대한 서약서 작성을 요청하고, 기존 거래처와의 계약 연장 여부를 결정할 때 행동 규범을 적용한 인권 및 윤리경영 점검 결과를 참고합니다.

협력사 사회적 책임 행동 규범

인권 존중	모든 근로자의 기본적 인권을 보호하고 존중하며, 이를 위한 근로조건 개선을 위해 노력합니다.
안전 보건	근로자의 안전과 건강을 유지하고 개선할 수 있도록 근로환경 조성을 위해 노력합니다.
환경 보호	환경에 대한 책임을 인식하고, 지역사회와 환경에 미치는 부정적인 영향을 최소화하기 위해 노력합니다.
윤리 경영	윤리경영의 중요성을 인식하고, 윤리적 의사결정과 판단의 기준을 수립하여 임직원이 준수하도록 관리·감독합니다.

구매관리시스템

삼성카드는 정보의 자산화를 통한 효율성 증대와 구매계약 절차의 공정성 확보를 위해 구매관리시스템을 도입하였습니다. 시스템을 기반으로 구매계약 업무 프로세스를 표준화했으며, 시스템 내 전자계약 기능을 통해 불필요한 종이 계약서 출력 및 관리 문제를 개선하였습니다. 2024년에는 제휴서비스 및 구매계약 업체 선정 계획 체크리스트를 마련하여 이를 구매계약 시작단계에 적용하였습니다. 체크리스트는 모든 제휴서비스 및 구매계약 건에 대한 계약 방식, 견적 요청 방식, 사전 법무검토 여부에 대한 점검을 포함하여 계약 과정에 대한 적정성을 보장하기 위해 노력합니다.

신규 협력사 선정

삼성카드는 구매관리시스템을 기반으로 협력사 선정 및 관리 전 프로세스를 이행합니다. 원칙적으로 경쟁입찰을 통해 협력사를 선정하며, 필수불가결할 경우에만 예외로 계약의 목적과 형태, 규모 등을 고려하여 수의계약을 체결하고 있습니다. 삼성카드와 거래를 희망하는 협력사는 구매관리시스템에 신규 등록을 실시해야 하며 시스템 내 전자입찰제도를 통해 협력사의 선정 과정 및 결과가 투명하게 공개됩니다. 경쟁입찰을 통해 계약 당사자로 선정된 협력사는 협력사 사회적 책임 행동 규범 준수에 대한 서명을 진행합니다. 이 외에도 삼성카드는 협력사와의 계약 업무를 담당하는 임직원에게 계약사무처리지침을 제공하여 계약 과정의 공정성과 신뢰성을 확보하고 있습니다.

협력사 관리

삼성카드는 협력사의 산업재해 예방 적격성을 사전 점검하기 위해 구매 관리 시스템을 활용하는 체계를 구축하였습니다. 이에 따라 계약 품의 전에 현업 담당자가 모든 점검을 누락 없이 수행할 수 있도록 조치하였습니다. 구매 계약 담당자는 우선협상대상 선정 단계에서 안전보건 담당자를 필수 통보자로 지정하고, 결재 문서 내에 산재 예방 적격성 점검 필요 문구를 추가하여 현업 담당자에 대한 사전 안내를 강화했습니다. 안전보건 담당 부서는 도급 계약을 체결하려는 협력사에 '안전보건 수준평가' 서류 제출을 요구하여 해당 협력사의 산업재해 예방 능력을 철저히 점검합니다.

SAMSUNG CARD
2024-2025 ESG REPORT

Introduction
Materiality Assessment
ESG Performance & Progress
지속가능한 금융
환경(Environmental)
사회(Social)
고객중심 경영
정보보호
디지털 금융
인재경영
인권경영
임직원 안전보건
▶ 파트너 상생
사회 공헌
지배구조(Governance)
ESG Factbook
Appendix

파트너 상생

카드 모집인(SC) 관리

공정 계약 체결

삼성카드는 카드 모집인(SC)과 공정한 거래 관계를 형성하고 상호 신뢰를 구축하기 위해 노력합니다. 먼저, 삼성카드와 SC 간의 위임계약서 제7조(신용카드사의 준수사항)는 회사가 SC와 관계에 있어 준수해야 할 사항을 명확히 규정하였습니다. 또한 제6조(모집수수료의 지급) 조항에 따라 SC가 수수료 지급 기준 및 지급 내역을 언제든지 열람·확인할 수 있도록 보장합니다. 이에 따라, SC에 대한 수수료 지급 기준을 변경할 경우에 변경 1개월 전에는 반드시 SC에게 통지할 것을 명시하여 SC에 대한 불공정한 계약이 이루어지지 않도록 합니다.

정도영업 관리

삼성카드는 회원 모집이 법과 윤리를 준수하며 이뤄지도록 SC의 정도영업을 철저히 관리합니다. 삼성카드는 정도영업을 위한 내부 지침을 마련하여 SC가 관련 법규와 의무를 준수하도록 하고, 회원 모집 업무 수행 시 고려해야 하는 '모집인(SC) 준수사항'을 별도로 규정하며 불법 모집 행위를 방지합니다.
또한 준법감시팀과 정보보호팀은 SC에게 고객 정보보호 관련 법규 및 내부통제기준의 숙지·준수를 위한 보안서약서와 준법서약서를 제출하도록 합니다. 삼성카드는 SC의 정도영업 활동을 지속적으로 모니터링하고 있습니다. 카드사업교육팀 내 독립 조직이 SC의 영업 실태를 정기 모니터링하며, 정도영업 위반 사례는 전 사업단 및 지점에 공유하여 유사 사건의 재발을 방지합니다. 특히 대외기관으로부터의 적발 및 신고 사례가 발생할 경우 경고 1회 조치를 하고, 경고 2회 이상 누적 시 상벌위원회를 개최합니다. 더불어 삼성카드의 각 지점장은 '정도영업 체크리스트'를 활용해 지점 자체 점검을 실시합니다. 체크리스트는 총 38개 항목을 포함하며, 각 지점은 주 1회, 월 1회의 자체 점검을 진행합니다.

정도영업 교육

삼성카드는 SC의 정도영업을 위한 온·오프라인 교육을 정기적으로 제공하여 정도영업에 대한 인식을 제고하고 있습니다. 삼성카드 각 지점장은 '정도영업 Day'를 주관하여 SC에게 주 1회 오프라인 교육을 제공합니다. 미참석자는 별도의 온라인 교육을 받을 수 있습니다. 또한 삼성카드는 SC가 보유한 태블릿 PC를 활용하여 주 1회 온라인 정도영업 교육을 실시합니다. 교육 수료율은 지점 및 사업단 평가에 반영합니다. 사업단장이 주관하는 정도영업 특별 교육도 월 1회 실시합니다.

정도영업 체크리스트 주요 항목

1. 정도영업 교육 참여
2. 길거리 모집 금지
3. 고객 정보 임의 보관 및 파기 금지
4. 고가 사은품을 활용한 영업 활동 금지
5. 업무 목적 외 고객정보 이용 또는 제3자 제공 금지

SC 역량 강화 및 복지 증진

SC 동행 프로그램

삼성카드는 SC와의 상생을 위해 SC에 대한 다양한 복지혜택을 마련하였습니다. 2014년부터 운영한 'SC 동행 프로그램(舊 SC Care 프로그램)'은 SC의 활동 기간이 길어질수록 더 많은 복지혜택을 제공합니다. 6개월 이상 활동한 SC에게는 경조금, 화환, 근조 물품을 지원하며, 1년 차 SC에게는 1년 축하금을, 이후 매년 생일 축하금을 지급합니다. 5년 이상 활동한 SC에게는 2년마다 종합건강검진을 지원하며, 5년 주기의 장기 정착 축하금 또한 지급합니다. 이러한 복지혜택을 통해 장기 활동에 대한 동기부여와 함께 SC의 자긍심과 만족도를 제고하고 있습니다.

SC 동행 프로그램

STEP 1	STEP 2	STEP 3
6개월	1년	5년
· 경조사에 대한 경조금, 화환, 근조 물품 지원	· 1년 축하금 · 생일 축하금	· 종합건강검진 지원(1회/2년) · 5년 주기 장기 정착 축하금

SAMSUNG CARD
2024-2025 ESG REPORT

Introduction
Materiality Assessment
ESG Performance & Progress
지속가능한 금융
환경(Environmental)
사회(Social)
고객중심 경영
정보보호
디지털 금융
인재경영
인권경영
임직원 안전보건
파트너 상생
사회 공헌
지배구조(Governance)
ESG Factbook
Appendix

파트너 상생

SC 교육 프로그램

삼성카드는 2024년에 일반 SC 학습 체계를 대폭 개편하면서 SC의 학습 기회를 확장하여 상품 판매의 전문성 향상을 추진하였습니다.
체계 개편에 따라 학습 과정을 위촉 12차월로 확대하였습니다. 학습 과정은 위촉 1차월 SC 대상의 '입문과정', 2~4차월 SC 대상의 '정착과정', 그리고 5~12차월 SC 대상의 '성장과정'으로 구성하여 체계적 학습이 가능하도록 하였습니다. 또한 온라인 학습과정 중 일부를 대면 학습으로 전환하였습니다. 2~4차월 SC 대상의 '정착과정'은 기존에 온라인 학습으로 진행되었으나, 이번 개편 이후 대면 학습으로 변경되었습니다. 특히, SC의 학습 참여의 편리성을 높이기 위해 2021년부터 도입한 SC 전용 디지털 학습 플랫폼인 'SC 캠퍼스'를 SC 교육에 적극 활용하고 있습니다.

2024년 SC교육 성과[1)]

신입 SC 교육 참여 인원
420명

SC 교육 참여 인원
1,055명

SC 교육과정



SC 소통 강화

온·오프라인 고충상담 제도

삼성카드는 SC의 업무 관련 고충처리를 위한 다양한 소통 채널을 운영하고 있습니다. 소통 채널을 통해 SC는 매일 지점장과 소통할 뿐만 아니라 월 1~2회에 걸쳐 사업단장 및 파트장과도 직접 소통하며, 업무 중 애로사항을 전달하고 영업활동을 개선하는 데 도움을 받을 수 있습니다.
본사와 현장 간 소통 채널인 '비즈토크'는 SC가 업무 고충을 본사 담당자에게 신속히 전달할 수 있도록 합니다. 비즈토크로 고충이 접수되면, 본사 담당자는 이를 검토하고 SC에 적절한 피드백을 제공합니다.

2024년 SC 고충 접수 및 처리 현황

비즈토크 접수 건
5건

처리율
100%

정기 간담회

삼성카드는 정기 간담회나 정보미팅을 실시하여 SC의 의견을 청취하고 있습니다. 간담회 및 다양한 채널을 통해 파악한 SC의 고충 사항은 지점장이 직접 접수하여 본사에 전달합니다. 또한 현장 간담회를 통해 대표이사를 포함한 주요 임원이 SC의 고충을 수렴하고 이를 해결하기 위한 정책을 수립하고 있습니다.

SC 근무 환경 개선

삼성카드는 SC의 근로환경을 개선하여 SC의 업무 편의성을 높이기 위해 노력하고 있습니다.
삼성카드는 SC가 업무 중 사용하는 회원 유치 데스크를 주기적으로 점검하여 노후·파손된 데스크를 교체하였습니다. 또한 카드 모집 활동에 필요한 태블릿 PC를 신형 제품으로 바꾸는 등 편리한 근무환경을 제공하고 있습니다.

1) SC 교육 참여 인원: 중복 인원 포함

SAMSUNG CARD
2024-2025 ESG REPORT

Introduction
Materiality Assessment
ESG Performance & Progress
지속가능한 금융
환경(Environmental)
사회(Social)
고객중심 경영
정보보호
디지털 금융
인재경영
인권경영
임직원 안전보건
파트너 상생
사회 공헌
지배구조(Governance)
ESG Factbook
Appendix

사회공헌

삼성카드는 '함께가요 미래로! Enabling People'이라는 비전을 바탕으로 고객, 시민사회 등 다양한 이해관계자와 함께 지역사회 문제를 해결하기 위해 노력합니다.
이를 위해 다양한 사회공헌 활동을 추진하며, 청소년 교육과 상생 협력, 그리고 지역 기여에 집중하고 있습니다.

사회공헌 추진 체계

사회공헌 추진 거버넌스

삼성카드는 사회공헌단을 중심으로 사회공헌 활동을 체계적으로 추진하고 있습니다. 인사담당 임원이 사회공헌 단장을 겸직하고 있으며, 인사담당 산하 신문화팀에서 임직원 봉사활동을 포함한 사회공헌 활동을 담당하여 추진하고 있습니다.

사회공헌 추진 거버넌스



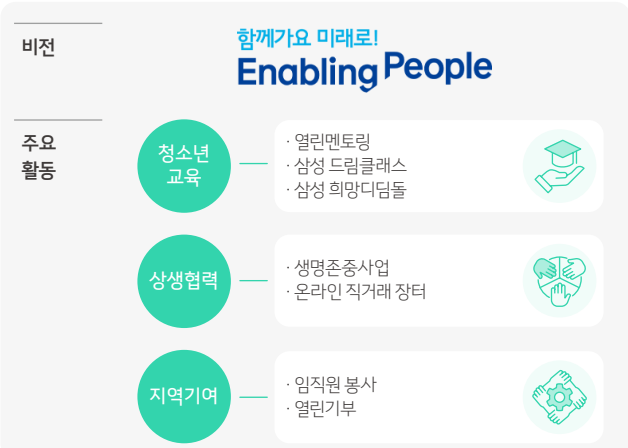
사회공헌 원칙

삼성카드는 사회공헌을 주요한 가치로 삼고 지역사회에 대한 사회적 가치를 창출하기 위해 윤리강령 내 사회공헌 원칙을 수립하였으며 이를 준수합니다. 특히 사회봉사, 재난 구호 등의 사회공헌 활동과 지역사회를 위한 복지활동을 기업의 근본적인 역할로 인식하고 있으며 이에 적극적으로 참여하고 있습니다.

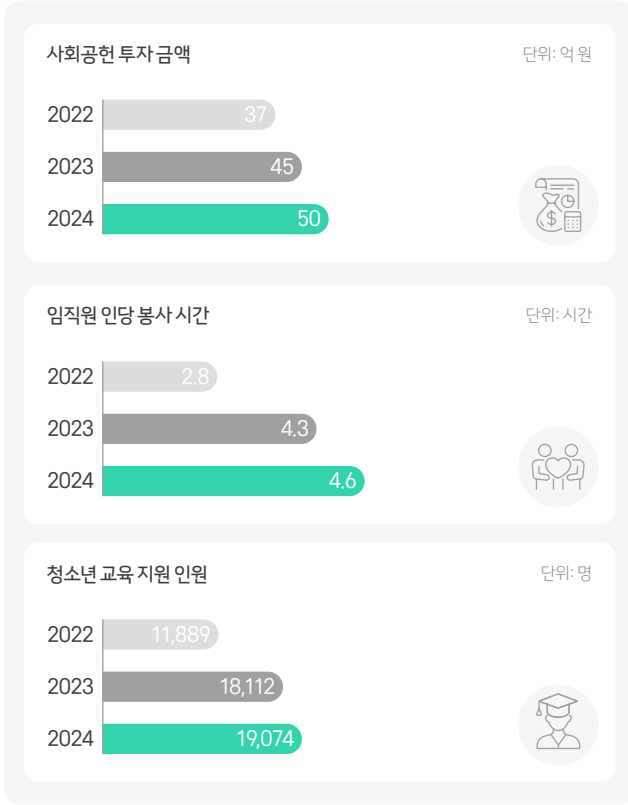
사회공헌 전략

삼성카드는 '함께가요 미래로! Enabling People'이라는 비전 아래 청소년 교육, 상생협력, 지역기여를 사회공헌 활동 방향성으로 설정하고 다양한 프로그램을 제공하고 있습니다. 여기에 삼성그룹의 경영철학 및 핵심가치를 접목, 사회적 난제 해결을 위한 사회공헌 테마를 재정립하여 삼성카드의 핵심 역량과 자원을 활용한 CSR(Corporate Social Responsibility) 프로그램을 운영하고 있습니다. 2024년에는 CSR 사업 추진 방향성을 선택과 집중으로 정하여 사회공헌 활동에 임팩트를 제고하고자 하였습니다. 소수의 "대표 프로그램"을 관계사가 공동 운영하는 방식을 통하여 효율성을 도모하였고 임직원의 더 많은 참여를 유도하기 위해 재능기부, 기부 프로그램 선택 등 운용방식의 개선을 추구하고 있습니다.

사회공헌 비전 및 주요 활동



사회공헌 활동 성과



SAMSUNG CARD
2024-2025 ESG REPORT

Introduction
Materiality Assessment
ESG Performance & Progress
지속가능한 금융
환경(Environmental)
사회(Social)
고객중심 경영
정보보호
디지털 금융
인재경영
인권경영
임직원 안전보건
파트너 상생
사회 공헌
지배구조(Governance)
ESG Factbook
Appendix

사회공헌

청소년 교육

열린멘토링

삼성카드는 2012년부터 취약계층 및 영세 소상공인의 고등학생 자녀를 위한 학습 지원 멘토링 프로그램 '열린멘토링'을 운영하고 있습니다. 프로그램의 멘토로 활동하는 대학생에게는 장학금, 역량 강화 교육, 삼성카드 임직원의 진로 멘토링을 제공합니다. 멘티로 참여하는 고등학생은 멘토와의 1:1 학습 멘토링과 진로 탐색 활동, 온라인 강의 수강권, 1:1 전문 입시 컨설팅을 받을 수 있습니다. 이를 통해 삼성카드는 고등학생 자녀들의 성적 향상과 진로 선택을 지원하고 있습니다.
멘토 및 멘티 참여자 중 소상공인 및 저소득층 비율은 각각 70% 이상으로, 영세 소상공인 가정의 경제적 부담을 줄이고 학생들이 학업을 지속할 수 있는 환경을 조성하는 데에 기여하고 있습니다. 특히 2023년부터는 2022년 멘티로 참여하였던 학생이 멘토로 참여하는 선순환 구조가 실현되었고, 2024년에는 2년간 멘토링에 참여하며 우수 멘티로 선정된 고등학생이 입시컨설팅을 지원받아 의대 종합전형에 합격하는 등 값진 성과를 거두었습니다. 2024년까지 619명의 멘토와 954명의 멘티가 참여하였으며, 총 1,951회의 화상 멘토링과 2,102회의 학습 점검이 이루어졌습니다.

열린멘토링 확대 중장기 계획

	2025	2026	2027
취약계층 및 소상공인 자녀 참여율	80%	82%	83%
멘티의 대학 및 진로 설정 비율	82%	84%	85%
멘티 성적(점수) 및 등급 상승 비율	24%	28%	29%
멘토링(학습, 진로, 정서) 평가점수 (5점 만점)	4.6점	4.7점	4.8점
입시컨설팅 대상 서울 수도권 대학 진학률	80%	80%	81%

INTERVIEW | 열린멘토링 참여 멘티 인터뷰

Q 열린멘토링 지원 계기가 무엇인가요?

A 고등학교 1학년 새 학기가 시작될 무렵 열린멘토링 홍보 포스터를 보고 지원했습니다. 고등학교 입학 전 겨울방학에 혼자서 공부하면서 '지금 공부 방법이 맞나?'하는 걱정이 들어 막막했는데, 열린멘토링을 통해 공부에 대한 조언도 듣고, 진로 탐색의 갈피를 잡을 수 있을 것이라 기대했습니다. 또, 저와 같은 고민을 하셨을 멘토님께 배우면서 공부와 입시를 효율적으로 해내고자 멘토링에 지원했습니다.

Q 열린멘토링이 어떤 도움을 주었나요?

A 무엇보다 공부 방법에 대한 길을 알게 됐습니다. 고등학생이 되어 더 체계적으로 공부하려 했지만 방법을 몰라 방황했는데, 멘토님의 학습 점검을 받으며 많은 도움을 받았습니다. 제가 스스로 분량을 정하고 매일 공부를 하게 됐고, 그러면서 뿌듯함도 느꼈습니다. 늘어질 때마다 멘토님과 함께하며 슬럼프를 슬기롭게 극복할 수 있었습니다. 또 혼자 공부해도 이해하기 어렵던 문제나 개념을 멘토님과 수업하며 해결할 수 있었습니다.

Q 앞으로의 진로 계획은 무엇인가요?

A 제가 진학한 의과대학 6년 과정을 잘 수료하여, 도움이 필요한 사람들에게 제가 배우고 익힌 것들로 도움을 줄 수 있는 사람이 되고 싶습니다. 또 열린멘토링에서 제가 도움을 받았던 것처럼, 대학에 다니면서 여러 고등학생의 걱정을 함께 나누고 학생들이 입시 불안감을 슬기롭게 극복할 수 있도록 돕고 싶습니다.

SAMSUNG CARD
2024-2025 ESG REPORT

Introduction
Materiality Assessment
ESG Performance & Progress
지속가능한 금융
환경(Environmental)
사회(Social)
고객중심 경영
정보보호
디지털 금융
인재경영
인권경영
임직원 안전보건
파트너 상생
사회 공헌
지배구조(Governance)
ESG Factbook
Appendix

사회공헌

삼성드림클래스

삼성드림클래스는 교육 여건이 충분하지 않은 중학생을 대상으로 대학생, 전문가 및 삼성카드의 임직원이 멘토가 되어 청소년들이 스스로 적성과 꿈을 찾고 다양한 분야의 진로를 탐색하도록 돕는 청소년 교육 프로그램입니다. 멘토링을 통해 청소년에게 진로 탐색의 기회뿐 아니라, 교과 과정 외에 글로벌 소통, 코딩 등 4차 산업혁명 시대의 미래 역량 교육도 제공하고 있습니다. 총 500여 명의 멘토와 5,000여 명의 멘티가 참여하는 상시 온라인 멘토 활동과 함께 여름·겨울방학 캠프를 정기적으로 개최하고 있습니다. 유튜브와 블로그를 통해 멘토링 프로그램을 홍보하고, 우수 사례 공모전을 개최하는 등 청소년의 참여를 독려하고 멘토링을 강화하였습니다. 이러한 성과에 힘입어 2024년에는 국가보훈부 장관상을 수상했습니다.

삼성 희망디딤돌

삼성 희망디딤돌은 아동양육시설 등에서 생활하다 만 18세가 되어 홀로서기를 시작해야 하는 자립준비청년(보호종료아동)에게 안정적인 주거공간과 자립 교육을 지원하는 삼성의 대표 사회공헌 프로그램입니다. 희망디딤돌은 지역 내 개인·기관·단체 등의 자원을 연계하여 자립 지원 거점으로서의 역할을 수행합니다. 또한 삼성 임직원들이 자립준비청년의 멘토가 되어 청년들의 사회 진출을 돕고 있습니다. 2016년 부산 센터를 시작으로 현재 전국 10개의 광역지자체에서 디딤돌 센터를 운영하고 있으며, 현재까지 전국 총 15개 센터에서 3만 7,840명의 자립준비청년을 지원하였습니다. 2023년부터는 희망디딤돌 2.0을 출범하여 경제적 자립을 위한 취업 교육을 진행하였습니다.

상생협력

삼성 생명존중사업

삼성카드를 포함한 삼성금융네트웍스는 2023년 3월 교육부, 한국생명의전화와 업무협약(MOU)을 체결하고 '청소년 생명존중사업'을 추진했습니다. 청소년 생명존중사업은 전국 중·고등학생들의 정신건강과 심리적 건강을 보호하여 생명을 존중하는 학교 문화를 조성하는 것을 목표로 하는 사업입니다.
삼성카드는 삼성금융네트웍스와 함께 2024년 6월에 SNS 기반의 상담 플랫폼 '라임(lime)'을 론칭하였습니다. '라임'은 누구나 무료로 이용할 수 있는 실시간 상담 서비스로, 상담 진행 중 고위험군으로 판단된 청소년은 바로 전문기관으로 연계할 수 있는 핫라인을 지원하고 있습니다. 론칭 이후 다운로드 2만 2,000여 건, 접속 9만 8,000여 건, 상담 6,700여 건의 성과를 기록하며 청소년의 마음 건강 관리 채널로서 성공적으로 안착하였습니다. 또한 2024년에는 청소년 자살률을 낮추기 위한 '마음보호훈련(HSB, Help Seeking Behaviors)' 프로그램에 중점을 둔 생명존중교육을 진행하였습니다.

온라인 직거래 장터

삼성그룹은 내수 경기 활성화를 위해 매년 설·추석 명절에 임직원을 대상으로 온라인 직거래 장터를 운영하고 있습니다. 온라인 직거래 장터에는 국내 농가와 소상공업체가 참여해 농·축·수산물과 가공식품 등을 판매합니다. 특히, 임직원은 온라인 장터에서 맛과 영양은 그대로지만 모양과 크기가 불규칙하여 상품성이 떨어지는 농산물인 '못난이 농산물'을 구매할 수 있습니다. 삼성카드는 이를 통해 농가의 수익 창출을 지원하며, 중소기업의 판로 개척을 돕는 데에 기여하고 있습니다.

설맞이 온라인 직거래 장터 운영



지역기여

임직원 봉사

삼성카드는 임직원이 주도하는 다양한 봉사활동을 통해 지역사회와 상생을 추구합니다. 카드는 사내 조직별로 열린봉사팀을 구성하고, 각 팀이 직접 임직원의 자발적 참여를 유도하여 다양한 봉사 프로그램을 운영하고 있습니다. 특히 임직원의 자녀 등 가족이 함께 참여할 수 있는 요리 봉사, 경복궁 인근 서촌 지역 플로깅(조깅을 하며 환경미화를 하는 활동) 등을 기획하였습니다. 요리 봉사에서 만든 빵과 떡 등은 임직원 기부금과 함께 지역 취약계층에 전달하였습니다. 또한, 사업장 인근 지역의 어려운 이웃에게 생필품을 직접 전달하는 봉사활동도 정기적으로 진행하였습니다. 임직원이 직접 DIY키트를 활용하여 기부용품을 만드는 핸즈온 봉사활동[1]을 통해 17개 협력 복지시설의 이웃 1,400여명에게 기부용품을 전달하였습니다. 이와 함께 밀키트, 보양식, 김장김치 등의 물품을 지역사회에 전달하였습니다.

임직원 봉사활동



1) 핸즈온 봉사활동: 오프라인 봉사활동으로 임직원들이 각 가정에서 DIY키트를 활용하여 기부물품(안마봉, 친환경 수세미 등)을 만들어 연계된 복지시설에 기부하는 활동

SAMSUNG CARD
2024-2025 ESG REPORT

Introduction
Materiality Assessment
ESG Performance & Progress
지속가능한 금융
환경(Environmental)
사회(Social)
고객중심 경영
정보보호
디지털 금융
인재경영
인권경영
임직원 안전보건
파트너 상생
사회 공헌
지배구조(Governance)
ESG Factbook
Appendix

사회공헌

열린기부

삼성카드는 '열린기부' 채널을 운영하며 고객이 포인트 및 카드 결제를 통해 기부에 참여할 수 있도록 장려하고 있습니다. 열린기부 채널은 환아, 결식아동, 유기동물, 아동보호로 구성된 4개의 정기기부 테마와 개별 이슈에 따른 기부 테마로 구성됩니다. 정기기부 테마 모금액은 각각 유기동물 치료비, 결식아동 급식비, 환아 치료비, 학대와 방임 등의 피해를 본 아동의 심리치료비로 쓰입니다. 개별 기부 테마에 대해서는 매월 테마별로 고객 기부금에 삼성카드의 기부금을 매칭하여 지원합니다. 2024년에는 열린기부를 통해 유기동물 보호소 5곳에 총 165개의 물품을 지원하였고, 결식아동을 돕기 위해 12개 관련 기관에서 총 360명, 긴급 의료 지원으로 9개 관련 기관의 9명, 아동보호를 위하여 관련 기관 2곳의 총 67명을 지원하였습니다.

CASE | 열린기부 지원 사례

경안신육원

경북 안동에 위치한 경안신육원의 입소 아동 38명에게 영양 지원 사업을 진행하였습니다. 성장기 아이들을 위해 고기와 과일 등 영양 가득한 식재료로 든든하고 건강한 끼니를 지원하였고, 아동들은 "친구들과 함께 맛있는 음식을 먹어서 좋았다"라면서 만족감을 표했습니다.

파주시티병원

경기도 파주의 파주시티병원에 긴급 의료 지원 사업을 진행하여, 대중교통 사용에 어려움이 있는 환자들이 사용할 수 있도록 유모차형 휠체어를 지원하였습니다. 유모차형 휠체어를 활용하면 병원 등을 오갈 때 환자뿐 아니라 보호자의 체력적 부담이 줄고, 훨씬 간편하게 여러 동작을 수행할 수 있습니다. 파주시티병원 관계자는 "평소 환자들이 놀러 가는 것은 생각지도 못했는데, 휠체어를 지원받은 후엔 보호자와 가까운 곳에 산책도 나간다고 한다"며 감사를 전했습니다.

나눔 키오스크 운영

삼성카드는 삼성 금융사 공동모금을 통해 경제적 어려움으로 위기 상황에 놓인 아동을 보호하기 위한 대외 기부 활동을 진행하고 있습니다. 대외 기부 활동은 세이브더칠드런과 나눔 키오스크를 통해 이뤄집니다. 키오스크에 소개된 위기 환경에 처한 아동의 사연을 접한 임직원이라면 누구나 키오스크에 사원증을 태그하여 손쉽게 기부에 동참할 수 있습니다. 나눔 키오스크를 통해 2024년 한 해 동안 총 5명의 아동에게 총 9,000여만 원의 의료비, 주거 생계비를 지원하였습니다.

나눔 키오스크



공유가치 창출

출산 및 육아 지원 서비스

삼성카드는 저출산 문제 해결에 기여하고 사회적 가치를 창출하기 위해 국민행복카드를 통한 임신, 출산, 육아 등 정부 바우처 사업에 적극적으로 참여하고 있습니다.
출산 및 육아 지원을 위해 삼성카드는 여러 육아용품 제조사와 협업해 베이비 키트를 제작하고, 이를 활용하여 임신, 출산, 육아를 앞둔 고객에게 육아 필수품을 경험할 기회를 제공하는 마케팅을 진행하였습니다. 2024년까지 43만 개의 베이비 키트를 고객에게 제공하였으며, 임신·출산 관련 기업과 고객들을 연결하여 공유가치를 창출하고 동반 성장의 목표를 달성하기 위해 노력하고 있습니다.

베이비 키트





SAMSUNG CARD
2024-2025 ESG REPORT

Introduction
Materiality Assessment
ESG Performance & Progress
지속가능한 금융
환경(Environmental)
사회(Social)
고객중심 경영
정보보호
디지털 금융
인재경영
인권경영
임직원 안전보건
파트너 상생
사회 공헌
지배구조(Governance)
ESG Factbook
Appendix

사회공헌

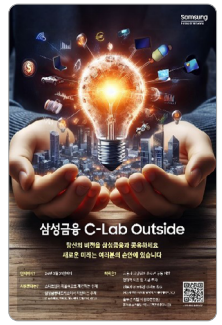
스타트업 성장 지원

삼성카드를 비롯한 삼성금융네트웍스는 건전한 금융 생태계의 확장과 혁신을 불러일으키고 금융 산업의 변화를 선도하고자 하는 의지를 담아 스타트업과의 협업을 추진하고 있습니다. 삼성금융네트웍스의 오픈 이노베이션 프로그램인 '삼성금융 C-Lab Outside'는 금융권 최대 규모 수준의 스타트업 협업 프로그램입니다. 2024년에는 명칭을 기존 '삼성금융 Open Collaboration'에서 '삼성금융 C-Lab Outside'로 변경하였습니다. 해당 프로그램을 통해 각 금융사는 금융 혁신을 가져올 도전과제를 제시하고 스타트업은 자신의 아이디어와 기술을 활용한 새로운 솔루션과 사업모델을 제안합니다. 2024 C-Lab Outside에 총 387개의 스타트업이 지원하였고, 최종 16개사가 지원 대상으로 선정되었습니다. 삼성카드는 '플랫폼 경쟁력 제고 및 영역 확장', '데이터 全 Value Chain 상 역량 강화', '생성형 AI 기술을 활용한 카드 업무 혁신, 가치 창출', '기타 성장산업 신기술 및 당사 업무 혁신 관련' 등의 과제를 제시했고, 각 스타트업이 제안한 혁신 솔루션을 검토하여 우수 사업모델을 선정하였습니다. 2025년에는 '고객·가맹점 기반 확장을 통한 카드업 경쟁력 제고', '혁신 기술에 기반한 신서비스·신사업 개발 협업', '생성형 AI 기술을 활용한 카드 업무 혁신, 가치 창출', '데이터 全 Value Chain상 역량 강화' 이라는 도전 과제에 대한 우수 사업 모델을 선정하여 지원할 계획입니다.

삼성금융 C-lab Outside 운영 프로세스

STEP 1	STEP 2	STEP 3	STEP 4	STEP 5
모집 공고	온라인 설명회	심사선정	솔루션 개발	최종 발표회

2024년 삼성금융 C-lab Outside





2024년 삼성금융 C-lab Outside 운영성과

지원 스타트업 수	선발 스타트업 수
387개	16개

CASE STUDY | 스타트업 성장 지원 사례

삼성카드는 삼성금융 C-Lab Outside 이후에도 본선 진출 스타트업과의 협업을 이어가고 있습니다. 2023년 선발사인 오아시스비즈니스(상업용 부동산 가치평가 플랫폼 운영 및 관련 데이터 제공 기업)와 컨소시엄을 구성하여 지방자치단체와 공공기관에서 발주하는 데이터사업 입찰에 참여했습니다. 또한, 2024년 선발사인 코넥시오에이치(온라인 셀러데이터 수집 및 분석·가공 기업) 가 제공하는 데이터와 당사 데이터를 결합하여 신용평가 모형의 정교화 또는 매출추정 모형 고도화와 관련한 협업을 논의 중입니다.

SAMSUNG CARD
2024-2025 ESG REPORT

Introduction
Materiality Assessment
ESG Performance & Progress
지속가능한 금융
환경(Environmental)
사회(Social)
지배구조(Governance)
ESG Factbook
Appendix

지배구조(Governance)



기업 지배구조 99
통합 리스크 관리 MATERIAL TOPIC 103
정도경영 107

SAMSUNG CARD
2024-2025 ESG REPORT

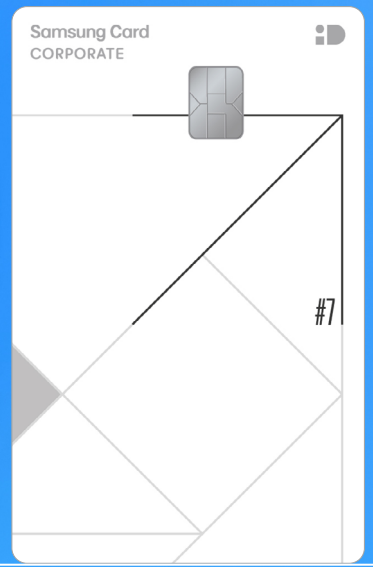
Introduction
Materiality Assessment
ESG Performance & Progress
지속가능한 금융
환경(Environmental)
사회(Social)
지배구조(Governance)
ESG Factbook
Appendix

Governance

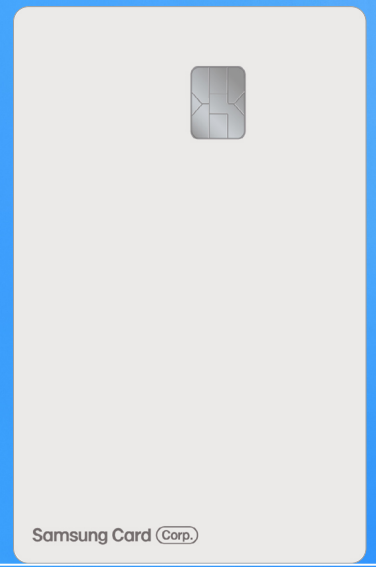
삼성카드는 빠르게 변화하는 경영환경 속에서 투명하고 건전한 지배구조를 구축하여 다양한 리스크를 관리하고 이해관계자의 신뢰를 확보하고자 합니다.
특히, 재무 및 비재무 리스크의 통합적 관리를 통해 기업의 지속가능한 성장과 장기적 안정성을 확보해 나가고 있습니다.

투명성 및 리스크 관리

삼성카드는 사업자금이 투명하고 효율적으로 집행되도록 법인 고객을 지원하고 있습니다. 이를 통해 자금 사용의 투명성 확대와 리스크 관리 활동에 기여합니다.



삼성카드 CORPORATE #7 MORE



삼성법인카드



SAMSUNG CARD
2024-2025 ESG REPORT

Introduction
Materiality Assessment
ESG Performance & Progress
지속가능한 금융
환경(Environmental)
사회(Social)
지배구조(Governance)
▶ 기업 지배구조
통합 리스크 관리
정도경영
ESG Factbook
Appendix

기업 지배구조

삼성카드는 빠르게 변화하는 대내외 경영환경에 효과적으로 대응하기 위해 건전한 지배구조를 확립하고 있습니다. 이사회는 다양한 전문성을 갖추고 있으며, 이러한 역량은 기업 운영의 지속가능성에 기여합니다. 또한, 이사회 내에 ESG위원회를 운영하여 ESG 경영을 강화하고, 투명하고 적극적인 정보 공개를 통해 이해관계자의 신뢰도와 기업 가치를 향상시키고 있습니다.

이사회

이사회 역할

삼성카드 이사회는 회사의 최고의사결정기구로서 상법 등 관련 법규에 의거하여 대표이사 및 이사회 의장을 임명할 권한을 가지고 있습니다. 이사회는 또한 경영진이 건전한 경영체제 아래 책임경영을 수행할 수 있도록 적극 지원합니다. 각 분야 전문가로 구성된 이사회는 활발한 의사소통 증진을 위해 노력하고 있으며, 필요 시 외부 전문가의 지원을 받고 있습니다. 이를 기반으로 이사회는 경영진 활동 중 발생할 수 있는 기준·절차·방식 등에 대한 문제를 지적하고 시정을 요구함으로써 합리적인 경영판단이 이루어질 수 있도록 지원합니다.

이사회 독립성

삼성카드는 이사회의 독립성을 보장하기 위해 이사회 의장을 대표이사와 분리하여 선임하고 있으며, 사외이사 중에서 의장을 선출하고 있습니다. 또한, 상법 및 금융회사 지배구조에 관한 법률 등 관련 법규에 부합하는 자격 요건을 준수하여 독립성을 갖춘 사외이사를 선임하고 있습니다. 2025년 3월 기준 삼성카드 이사회는 총 7명의 이사로 구성되어 있으며 이 중 사외이사는 전체의 과반인 4명으로, 독립성을 유지하고 있습니다.

이사회 다양성

삼성카드는 이사회가 다양하고 포괄적인 시각에서 특정 이해관계를 대표하지 않도록 이사 선임 과정에서 국적, 성별, 연령 등으로 인한 차별을 철저히 배제하고 있습니다. 2025년 3월 기준, 삼성카드 이사회에는 여성 사외이사가 1명 포함되어 있습니다.

이사회 전문성

삼성카드는 이사회의 전문성을 강화하여 효율적인 의사결정을 지원하고 있습니다.
금융회사의 특성상 「금융회사의 지배구조에 관한 법률」에 근거하여 금융, 경영, 경제, 법률 등을 전문성 요건으로 삼고 있으며 이사별 전문 분야를 효과적으로 관리하기 위해, 경력 및 전공을 기준으로 이사회 역량 구성표(Board Skills Matrix)를 구성하였으며 전문성을 지속적으로 점검하고 있습니다.
단, 사외이사의 경우 지배구조법 내 자격요건에 따라 배경 등에 제한 사항이 있을 수 있습니다.

이사회 역량 구성표

2025년 3월 기준

구분	금융	경영	경제	재무/회계	법규	디지털/IT	정책/ESG
김이태	●	●	●	●			●
김태선	●	●	●	●			
황성원	●	●		●		●	
김준규	●				●		
최재천					●		●
문창용	●		●	●			
서영경	●		●				●

사외이사 선임 프로세스

삼성카드는 임원후보추천위원회를 통해 회사의 전략적 목표에 부합하는 전문성을 갖춘 사외이사를 추천하고 있습니다. 임원후보추천위원회의 지원 부서는 사외이사 후보를 탐색 및 발굴하며, 자격 검증과 관련된 다양한 업무를 수행합니다. 특히 사외이사 후보군을 구성할 때에는 금융, 경영, 경제, 재무/회계, 법규, 디지털/IT, 정책/ESG 등 여러 분야의 전문가를 다양한 경로를 통해 확보하여 후보군의 전문성을 더욱 강화하고 있습니다. 임원후보추천위원회는 사외이사 후보군을 상시 관리하며, 위원회의 결의를 통해 후보를 선정한 후, 주주총회를 통해 최종 후보를 선임합니다.

사외이사 선임 프로세스

1단계 후보군 구성
금융, 정치, 경제, 법률, 경영, 재무/회계 등 분야별 전문가로 후보군 구성

▼

2단계 사외이사 후보 선정
임원후보추천위원회 결의를 통해 사외이사 후보 선정

▼

3단계 최종 선임
주주총회를 통한 최종 선임 절차 이행

SAMSUNG CARD
2024-2025 ESG REPORT

Introduction
Materiality Assessment
ESG Performance & Progress
지속가능한 금융
환경(Environmental)
사회(Social)
지배구조(Governance)
▶ 기업 지배구조
통합 리스크 관리
정도경영
ESG Factbook
Appendix

기업 지배구조

이사회

이사회 구성

삼성카드 이사회는 주주총회를 통해 선임되며 3명 이상의 인원으로 구성됩니다. 2025년 3월 기준, 이사회는 회사의 자산 규모와 수행 업무의 복잡성, 이사회 내부의 위원회 운영 등을 고려하여 총 7인으로 이루어져 있습니다. 회사는 지배구조법과 상법 등 관련 법규를 준수하며, 자산 규모, 여신 전문 금융업의 특성 및 사외이사의 독립성을 고려하여 적절한 의사 결정이 이루어질 수 있도록 사외이사를 3명 이상, 이사 총수의 과반수로 두고 있습니다. 삼성카드 이사회는 2025년 3월, 후보자 본인을 제외한 모든 이사의 동의에 따라 법률 분야 전문가를 이사회 의장으로 선임하였습니다.

이사회 구성

2025년 3월 기준

구분	성명	성별	임기	주요 경력	활동
사내이사	김이태	남	2025.03.20~ 2028.03.19	현) 삼성카드 대표이사 사장 전) 삼성벤처투자 대표이사 사장	• 경영위원회 위원장 • 임원후보추천위원회 위원 • ESG위원회 위원
	김태선	남	2024.03.20~ 2027.03.19	현) 삼성카드 경영지원실장 전) 삼성카드 금융신사업본부장	• 경영위원회 위원 • 위험관리위원회 위원 • 보수위원회 위원
	황성원	남	2025.03.20~ 2028.03.19	현) 삼성카드 디지털혁신실장 전) 삼성카드 경영지원담당	• 경영위원회 위원
사외이사	김준규[1]	남	2025.03.20~ 2028.03.19	현) 삼성카드 사외이사 전) 법무법인 화우 변호사 전) 제37대 대검찰청 검찰총장	• 이사회 의장 • 임원후보추천위원회 위원장 • 감사위원회 위원 • 내부통제위원회 위원
	최재천[1]	남	2025.03.20~ 2027.03.19	현) 삼성카드 사외이사 현) 법무법인 헤리티지 대표 변호사 전) 제17, 19대 국회의원	• 보수위원회 위원장 • 감사위원회 위원 • 내부통제위원회 위원 • ESG위원회 위원
	문창용	남	2024.03.20~ 2027.03.19	현) 삼성카드 사외이사 현) 저축은행중앙회 전문이사 전) 한국자산관리공사 사장	• 감사위원회 위원장 • 위험관리위원회 위원장 • 임원후보추천위원회 위원
	서영경	여	2025.03.20~ 2028.03.19	현) 삼성카드 사외이사 현) 연세대학교 국제학대학원 객원교수 전) 한국은행 금융통화위원회 위원 전) 한국은행 부총재보	• 내부통제위원회 위원장 • ESG위원회 위원장 • 위험관리위원회 위원 • 보수위원회 위원

1) 2025년 3월 주총 시, 재선임

이사회 운영

삼성카드는 내규에 따라 분기 1회 정기 이사회를 개최하며, 필요 시 임시 이사회를 소집합니다. 2024년에는 총 13회의 이사회를 개최하여 83건의 안건을 부의하였으며, 이사회 평균 참석률은 100%였습니다. 이사회 개최 시에는 사외이사가 안건을 충분히 검토할 수 있도록 이사회 개최 최소 10일 전에 안건을 사전 통지하며, 필요한 경우 해당 임원이 이사회에 직접 참석하여 안건에 대한 설명을 제공함으로써 이사의 이해를 돕고 있습니다.

2024년 이사회 평균 참석률

100%

SAMSUNG CARD
2024-2025 ESG REPORT

Introduction
Materiality Assessment
ESG Performance & Progress
지속가능한 금융
환경(Environmental)
사회(Social)
지배구조(Governance)
▶ 기업 지배구조
통합 리스크 관리
정도경영
ESG Factbook
Appendix

기업 지배구조

이사회

이사회 산하 위원회

삼성카드는 이사회 산하에 7개의 위원회를 운영하고 있습니다.

[이사회 산하 위원회 현황]

구분	구성	활동
임원후보 추천위원회	사내이사: 1명 사외이사: 2명	사외이사, 감사위원, 대표이사 후보 관리 및 추천
감사위원회	사외이사:3명	내부통제시스템 적정성과 경영성과 평가 및 개선
위험관리 위원회	사내이사: 1명 사외이사: 2명	위험관리 정책 수립, 위험관리 업무 효율적 감독에 대해 심의·의결
보수위원회	사내이사: 1명 사외이사: 2명	임원 성과보상제도 설계·운영, 지급결정 및 경영실적 평가·심의
내부통제 위원회	사내이사: 1명 사외이사: 2명	내부통제 기본방침 및 전략 수립, 내부통제 관련 주요사항 심의·의결
경영위원회	사내이사:3명	이사회 위임 사항 및 기타 일상 경영 사항 심의·의결
ESG위원회	사내이사: 1명 사외이사: 2명	ESG 전략 및 정책, ESG 현안 및 이슈, ESG 목표 수립 및 중대 리스크 관리

[2024년 ESG위원회 개최 현황]

구분	개최 일시	주요 안건
1차	2024.03.20	· 2024년 중대성평가 결과 보고 · 2023년 대외 후원내역 보고 · ESG위원회 위원장 선임 의결
2차	2024.12.20	· 2024년 ESG 평가 결과 보고 · 6대 ESG 중대이슈별 전략 연계 활동 이행 내역 보고 · 2025년 환경경영 목표 수립 의결

ESG위원회 운영

삼성카드는 ESG 경영을 강화하고 전략적으로 실행하기 위해 이사회 산하에 ESG위원회를 운영하고 있습니다. ESG위원회는 삼성카드의 ESG 경영을 통합적으로 관리하는 컨트롤타워 역할을 하며, ESG 전략과 정책을 수립하고 주요 현안 및 이슈를 검토합니다. 또한 ESG 목표 수립과 중대 리스크 관리를 포함한 ESG 경영 관련 사항을 심의·의결하고 있습니다.

ESG위원회는 사외이사 2인과 대표이사로 구성되어 있으며, 사외이사가 위원장직을 맡고 있습니다. 2024년 ESG위원회에서는 2050 탄소중립 달성을 위한 연간 환경경영 목표 수립, 중대성평가 결과 등이 논의되었습니다.

2024년 ESG위원회 개최 횟수

2회

이사회 및 사외이사 평가

삼성카드는 이사회의 역할, 책임, 구조 및 운영에 대한 평가를 연 1회 실시하고 있습니다. 결산 이후 진행되는 첫 번째 정기 이사회에서 평가서를 배포하며, 위원회 안건의 부합성, 이사회 참여도, 의사결정 시 필요한 자료 제공, 법규 준수, 충분한 심의 과정 등을 평가 지표로 삼아 이사회 및 각 산하 위원회에 대한 평가를 진행합니다.

이사회 사무국은 이사의 전문성, 이해도 및 충실성에 대한 내부 평가를 통해 종합적인 평가 결과를 도출하며, 이러한 결과는 이사회 및 산하 위원회의 운영 과정에서 참고 자료로 활용됩니다. 2024년 평가 결과, 모든 사외이사가 주주 가치를 높이는 방향으로 공정하고 성실하게 직무를 수행하고 있는 점과 주주와 경영진 간의 원활한 소통을 위해 지속적으로 노력하고 있다는 점이 확인되었습니다.

사외이사 이사회 활동 지원

삼성카드는 사외이사가 경영에 적극적으로 참여하고 합리적인 의사결정을 내릴 수 있도록 이사회 활동을 다방면에서 지원하고 있습니다. 회사 주요 경영 사안과 사업 부문별 전략을 공유하고, 정기·임시 이사회 및 산하 위원회에서 논의된 안건 자료를 제공하고 있습니다.

사외이사 교육 실시

삼성카드는 사외이사의 전문성 향상을 위해 위험 관리, 전략, 회계 등의 주제에 대한 정기적인 교육을 제공하고 있습니다. 특히, 경영 교육 콘텐츠인 SERICEO를 활용하여 경영 전략, 금융, 회계, 위험 관리 등 다양한 분야에 대한 모바일 및 온라인 교육 수강을 지원하고 있으며 2024년에는 총 49회 실시하였습니다.

[2024년 사외이사 교육·연수 내용]

일시	분야	교육 · 연수 내용
2024.01.08 ~ 2024.12.30	전략,금융,회계, 위험관리	SERICEO
2024.04.08 ~ 2024.04.17	위험관리	2024년 자금세탁방지 온라인 교육
2024.04.25	위험관리	리스크 관련 의사결정체계
2024.04.25	회계	IFRS18 '재무제표 표시와 공시' 제정
2024.06.21	전략	2024년 하반기 사업부별 경영전략
2024.07.25	회계	내부회계관리제도의 최신 동향
2024.10.24	위험관리	개인채무자보호법 시행
2024.10.24	회계	금융업 관련 제도동향

SAMSUNG CARD
2024-2025 ESG REPORT

Introduction
Materiality Assessment
ESG Performance & Progress
지속가능한 금융
환경(Environmental)
사회(Social)
지배구조(Governance)
▶ 기업 지배구조
통합 리스크 관리
정도경영
ESG Factbook
Appendix

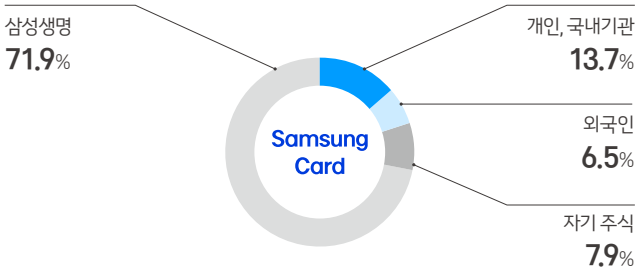
기업 지배구조

주주가치 제고

주주구성

삼성카드의 총 발행 주식 수는 2024년 12월 말 기준으로 115,858,891주입니다. 최대 주주는 삼성생명으로 전체 주식의 71.9%를 보유하고 있으며, 삼성카드는 자기주식으로 7.9%를 보유하고 있습니다. 삼성카드의 경영진은 단기적인 성과 중심의 접근을 지양하고 장기적인 성과를 추구하며, 책임 경영을 통해 기업 가치와 주주 가치를 향상시키기 위해 지속적으로 노력하고 있습니다.

주주 현황 2024년 12월 기준



주주친화 제도

삼성카드는 장기적 발전과 주주의 이익 보호를 목표로 다양한 주주친화 제도를 운영하고 있습니다. 주주총회 참석의 편의성을 높이기 위해 매년 주주총회 집중 개최일을 피해 정기주주총회 일자를 선정하며, 2021년부터 전자투표제를 도입하여 주주의 의결권 행사 편리성을 보장합니다. 또한, 2022년에는 코로나19 팬데믹에 적극 동참하며 참석이 어려운 주주를 위해 온라인으로 주주총회를 생중계하였습니다. 앞으로도 삼성카드는 주주친화 관점에서 개선이 필요한 사항이 발견되는 경우, 경영진, 이사회 등 주요 의사결정기구와의 협의를 통해 관련 제도를 적극 개선할 것입니다.

주주환원 정책

삼성카드는 2023년에 배당 절차에 관한 정관을 개정하였으며, 이에 따라 이사회가 별도의 날짜를 정하여 배당 기준일을 설정함으로써 투자자는 배당금액을 참고하여 투자를 결정할 수 있습니다. 이전에는 통상적으로 연말 주주명부에 등록된 주주를 기준으로 배당금을 지급했으나, 2023년 이후의 배당은 주주총회 종료 후 설정된 배당 기준일에 등록된 주주를 대상으로 지급함으로써 주주들의 배당 예측 가능성을 제고하고 있습니다. 2024년 배당금은 2025년 3월 20일 주주총회를 통해 결정되었으며 3월 27일 기준으로 주주명부에 등록된 주주들에게 지급되었습니다. 삼성카드는 지속적으로 배당성향을 높이고 있으며, 최근 3개년 평균 배당성향은 43.9% 수준입니다. 앞으로도 당기순이익 내에서 안정적인 배당금을 지급하여 주주에게 이익을 환원하고, 주주가치를 지속적으로 향상시킬 계획입니다.

배당 성향 연결재무제표 기준

구분	단위	2022	2023	2024
주당액면가액	원	5,000	5,000	5,000
당기순이익	백만 원	622,254	609,439	664,593
주당순이익	원	5,831	5,711	6,228
현금배당총액	백만 원	266,777	266,777	298,790
현금배당성향	%	42.9	43.8	45.0

주주 및 투자자 소통

삼성카드는 주주 및 투자자와의 신뢰를 강화하고 회사의 경쟁력을 시장에 적극적으로 알리기 위해 분기별 경영실적을 증권거래소, 금융감독원 전자공시시스템 및 자사 홈페이지에 공시하고 있습니다. 또한 기업설명회, NDR(Non-Deal Roadshow), 컨퍼런스 참석 등의 IR(Investor Relations) 활동을 활발히 진행하고 있으며, 홈페이지를 통해 개별 투자자에게 회사의 실적과 관련 정보를 공시합니다. IR 활동에서 수집된 주주 및 투자자 의견은 경영진에게 전달되며, 유관부서 공유를 통해 경영활동에 반영될 수 있도록 노력하고 있습니다.

2024년 IR 활동 성과

- 금융감독원 전자시스템 공시 145건
- 주주총회 1회
- 경영실적 발표 4회
- 홈페이지 공시 26건
- NDR 및 컨퍼런스 참석 5회

SAMSUNG CARD
2024-2025 ESG REPORT

Introduction
Materiality Assessment
ESG Performance & Progress
지속가능한 금융
환경(Environmental)
사회(Social)
지배구조(Governance)
기업 지배구조
통합 리스크 관리
정도경영
ESG Factbook
Appendix

MATERIAL TOPIC 1 2 3 4 5 6

통합 리스크 관리

Key Achievements

기후 리스크 관리

기후 시나리오 분석(매년)

재해복구 모의훈련

연 **2**회 실시

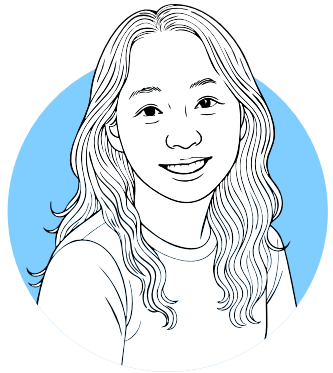
사업 연속성 계획 관리

전사 BCP 新 업무체계 수립

대체투자 리스크 관리

신기술사업 투자심의위원회 신설

중대 이슈 현업의 목소리



"ESG 강화 관점에서, 통합 리스크 관리를 위한 노력은 앞으로도 지속될 예정입니다."

리스크전략팀 박금애 프로

통합 리스크 관리

제가 생각하는 금융회사의 기본은 체계적이고 종합적인 리스크 관리입니다. 그동안 회사는 재무리스크인 신용리스크와 유동성리스크를 집중적으로 관리해왔고 이는 안정적인 회사 경영에 기여했다고 생각합니다.

한편, 최근 시장에서는 디지털 기반의 금융서비스 확산으로 과거에는 예상하지 못했던 리스크가 등장하고,비재무적인 리스크로 인해 신용등급이 하락하거나 브랜드 신뢰가 추락하는 사례가 증가하고 있습니다. 감독기관 또한 내부통제체계 강화에 관심이 높아지고 있습니다.

이에 회사는 보다 체계적인 비재무리스크 관리를 위해 작년말 전담 조직을 신설하였습니다. 앞으로도 ESG 요소를 회사의 리스크 관리 틀안에 녹여내려는 노력은 지속될 예정입니다.

SAMSUNG CARD
2024-2025 ESG REPORT

Introduction
Materiality Assessment
ESG Performance & Progress
지속가능한 금융
환경(Environmental)
사회(Social)
지배구조(Governance)
기업 지배구조
통합 리스크 관리
정도경영
ESG Factbook
Appendix

MATERIAL TOPIC ① ② ③ ④ ⑤ ⑥

통합 리스크 관리

삼성카드는 재무 리스크와 기후변화 등 비재무 리스크를 통합하여 관리하고 있습니다. 급변하는 대내외 경영 환경 속에서 기업이 직면하는 리스크는 점차 다양해지고 있으며, 삼성카드는 이러한 리스크를 사전에 식별하고 체계적으로 관리하여 안정적인 경영 기반을 확보하기 위해 노력합니다.

통합 리스크 관리 체계

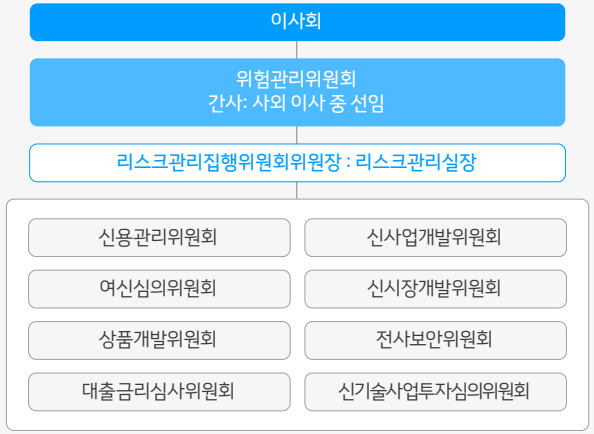
리스크 관리 조직

삼성카드는 통합 리스크 관리와 감독을 위해 이사회 산하 위험관리위원회 및 위험관리집행위원회 등으로 구성된 리스크 관리 조직을 운영하고 있습니다. 위험관리위원회는 전사 리스크 관리에 대한 원칙과 전략을 수립하고, 위험관리기준의 개정·폐지, 리스크 관리 조직 구조와 업무 분장 관련 사항 등을 심의 및 의결하는 의사결정기구 역할을 수행합니다.

위험관리위원회 산하에는 위험관리집행위원회 및 8개 실무 위원회를 구성하여 전사적 통합 리스크 관리 전략을 효과적으로 이행하고 있습니다. 2024년 1월에는 대체투자 리스크 관리를 위해 신기술사업투자심의위원회를 신설하였습니다.

아울러 삼성카드는 자산 운용, 업무 수행과 각종 거래에서 발생하는 위험을 점검 및 보고할 수 있도록 이사회 승인을 통해 위험관리책임자를 임명하였습니다. 또한 대표이사를 위원장으로 하는 BCP위원회와 사고관리위원회를 별도 구성하여 리스크 대응 의사결정을 하고 있습니다.

리스크 관리 조직



리스크 관리 기본 원칙

1. 리스크와 수익은 적절한 균형을 이루어야 한다.
2. 리스크 허용 수준은 사업 목적 및 전략에 부합하게 결정한다.
3. 회사의 주요 경영 정책은 리스크를 감안하여 수립 및 시행하며, 성과 평가에 리스크를 반영한다.

리스크 관리 프로세스

삼성카드는 리스크 관리의 기본 원칙을 정립하고 이를 관리하고 있습니다. 대내외 환경의 변화를 면밀히 분석하여 삼성카드가 직면한 리스크를 식별하고, 평가를 토대로 구체적인 관리 계획을 수립합니다. 이어서 실제 리스크 점검 및 조정 절차를 통해 각 리스크를 체계적으로 관리하고 있습니다.

리스크 관리 프로세스

리스크 평가
- 시장 리스크 변화에 대한 신속한 대응 판단
  - · 대외 환경 및 리스크 지표 모니터링
  - · 영향도 분석 및 대응 여부 판단

리스크 기반 계획 수립
- 대외 경제환경 및 정책 등 경영 여건 변화 반영
  - · 부문별 리스크 지표 계획 수립
  - · 부문별 리스크 가이드 제시

리스크 점검
- 리스크 측정 및 분석, 측정 모형 개발 등
  - · 부문별 리스크 모니터링
  - · 스트레스 테스트 모형 운영

리스크 조정
- 철저한 사후 점검을 통해 문제 요소 신속 조치
  - · 부문별 리스크 가이드 조정
  - · 리스크 관련 의사결정 및 사후 관리 체계 운영

SAMSUNG CARD
2024-2025 ESG REPORT

Introduction
Materiality Assessment
ESG Performance & Progress
지속가능한 금융
환경(Environmental)
사회(Social)
지배구조(Governance)
기업 지배구조
▶ 통합 리스크 관리
정도경영
ESG Factbook
Appendix

MATERIAL TOPIC ❶❷❸❹❺❻

통합 리스크 관리

리스크 구분

삼성카드는 주요 리스크 요인을 재무 및 비재무 리스크로 구분하여 관리합니다. 재무 리스크는 신용, 유동성 및 금리 관련 리스크로 나뉘며, 위험관리기준과 위험관리운영지침에 따라 체계적으로 관리합니다. 기후변화 등 비재무 리스크 또한 발생가능성을 지속적으로 점검하고 적절한 예방 조치를 취하고 있습니다. 삼성카드는 리스크 한도를 설정하고 이를 부문별로 배분하여 허용 한도를 초과하지 않도록 모니터링합니다. 특히 노출된 리스크를 현재 자본 수준에서 감당할 수 있는지 평가하고, 적정 자기자본 수준을 유지하기 위한 전략을 수립하였습니다. 또한 금융복합기업집단의 감독에 관한 법률에 따라 '삼성금융복합기업진단'의 대표금융회사(삼성생명)의 이사회가 승인한 금융복합기업집단 위험관리 기준에 부합하도록 리스크를 관리합니다. 비재무 리스크는 각 유관 부서에서 규정·절차에 따라 관리하며, 중요 사안이 발생할 경우 위험관리위원회에 보고하거나 의결을 받습니다.

주요 리스크 정의 및 관리 방법

리스크 구분		리스크 정의	관리 방법
재무 리스크	신용	여신 관련 기업, 개인, 가맹점 등 거래 상대방의 채무 불이행 및 계약 불이행에 따른 채권 미회수와 손실 발생 위험	• 신용 리스크 대상 자산에 대한 정기적 신용 리스크 측정 및 관리 • 신용 리스크 선행 Index 등을 통한 시장 센싱, 신용 위기단계 판단 • 신용 리스크 단계별 비상계획 수립 및 운영 • 시나리오별 스트레스 테스트 및 대응 가능 여부 판단
	유동성	자금 운용 및 조달 기간의 불일치 등 예기치 못한 자금 유출로 인한 손실 발생 위험	• 조기경보지표 모니터링을 통한 금융 시장 및 조달 시장 센싱으로 유동성 위기단계 판단 • 유동성 위기단계별 비상계획 수립 및 운영 • 스트레스 테스트 및 관련지표 정기 모니터링(자산·부채 만기 구조, 유동성 비율, 단기조달 비중 등)
	금리	시중 금리 변동에 따른 순이자 또는 순자산 가치 하락 위험	• 금리에 대한 순자산가치 민감도 산출 및 관리
비재무 리스크	평판	회사의 영업성과, 홍보, 경쟁 등 비우호적인 여론형성 등으로 인한 손실 발생 위험	• 소비자보호 관점의 상품 개발 및 판매를 위한 상품 모니터링 협의회, 소비자보호 위원회 활동 강화 • 소비자보호 담당자 제도 및 임직원 금융소비자보호 교육 실시 등
	정보보호	정보자산의 불법적인 파괴, 유출, 위·변조 행위로 인한 손실 발생 위험	• 위험관리 가이드에 따른 정보보호 및 개인정보보호 관련 위험 식별 • 위험 요인에 대한 예방 및 완화 조치 추진 • 개인신용정보 활용관리 실태 상시 평가 이행
	법률	법률 및 규정에 의한 각종 제한사항 또는 법률적 요구사항의 위반, 규제상 변경과 쟁점에 대한 대비책 실패 등으로 인한 손실 발생 위험	• 내부 통제 및 컴플라이언스 리스크 관리 체계 강화· 컴플라이언스 리스크 관련 교육 실시 • 리스크 개선 과제에 따른 내부 지침 및 관리 활동 개선
	사무/전산	업무처리 과정에서의 사고 또는 부정행위로 인한 손실 발생 위험, 전산시스템 설계 및 운용상의 오류·장애로 인한 손실 발생 위험	• 업무상 발생 사고와 부정행위 관련 사고에 대한 조사 및 재발방지를 위한 개선 수행 • 전산사고 관련 실시간 모니터링 수행 및 IT내부통제 조직 별도 운영
	재난/기후변화	불가항력적인 자연재해나 기상이변에 따른 물리적 피해 및 회원의 상환능력 하락으로 인한 대손 증가 위험	• 사고 발생시 BCP위원회 개최 및 의사결정 이행 • 핵심업무(목표복구시간 3시간)/우선업무(24시간) 선정 및 필요 시스템에 대한 재해복구센터 구축 • 재해복구센터 전환 훈련, 대체사업장 이동훈련 정기 실시 • 기후 리스크의 사업 영향에 대한 지속 식별 • 중장기 탄소중립 계획 수립을 통한 저탄소 경제 이행, 이에 따른 공공정책 및 고객의 선호도 변화에 대비

SAMSUNG CARD
2024-2025 ESG REPORT

Introduction
Materiality Assessment
ESG Performance & Progress
지속가능한 금융
환경(Environmental)
사회(Social)
지배구조(Governance)
기업 지배구조
▶ 통합 리스크 관리
정도경영
ESG Factbook
Appendix

MATERIAL TOPIC ❶❷❸❹❺❻

통합 리스크 관리

리스크 대응

사업 연속성 계획 관리

삼성카드고객서비스

삼성카드는 각종 재해 및 비상 상황으로부터 사업의 연속성을 보호하기 위해 사업연속성 계획(BCP, Business Continuity Planning)을 수립 및 운영하고 있습니다. 삼성카드 BCP위원회는 대표이사를 의장으로 하며 연 2회 개최되는 정기 회의를 통해 BCP 관련 이슈를 논의하고 있습니다.

삼성카드는 비상 상황에도 반드시 수행되어야 하는 핵심 업무를 사전에 지정하고, 주요 전산센터에 재해가 발생할 경우를 대비해 별도의 재해복구센터를 운영하고 있습니다. 또한 고객의 제반 금융 정보가 유실되지 않도록 시스템에 대한 백업 체계를 마련하여 안정성을 강화하였습니다. 한편 재해복구를 위한 모의훈련을 연 2회 이상 실시해 비상 상황에서의 시스템 복구 가능 여부를 정기적으로 점검합니다.

한편 원활하고 신속한 재해복구를 위해 규정을 지속적으로 개선하고 있습니다. 2024년 4월에는 BCP위원회 의결에 따라 BCP관리지침을 개정하여, 「전자금융감독규정」 상의 핵심업무와의 혼선 방지를 위해 용어 구분을 명료화하고 일반 업무에 대해서도 목표 복구시간을 설정하였습니다.

고객상담 전문 자회사인 삼성카드고객서비스도 매년 1회 재해복구 전환 훈련을 실시하고 있습니다. 또한, 상담 업무의 경우 삼성카드의 재해 복구 훈련에 참여하여 관련 절차와 비상 대응 요령을 숙지하고 있습니다.

사고 관리 체계

삼성카드는 예상치 못한 사고가 발생했을 때 신속한 조치를 적용하기 위해 사고 대응 및 관리 지침에 입각하여 사고대응지시반을 운영하고 있습니다. 사고를 인지한 임직원은 비상대응망 체계를 통해 발견 즉시 이를 보고할 수 있습니다. 또한 대내외 평판에 큰 영향을 미치거나 문제 해결에 있어 중요한 의사결정이 필요할 경우, 사고관리위원회를 소집하여 적절한 대책을 수립합니다.

리스크 예방 교육

삼성카드는 업의 특성에 따른 리스크에 대한 이해도를 제고하기 위해 임직원을 대상으로 다양한 교육 프로그램을 운영하고 있습니다. 임직원이 업무 과정에서 발생할 수 있는 리스크에 대한 인식 및 대응 역량을 향상할 수 있도록 교육을 제공하며, 희망 시 외부 리스크 관리 교육을 지원합니다.

대표적으로, 각 부서별로 BCP담당자를 지정하고 있으며, 부서원들에게 연 2회 이상 BCP 교육을 실시할 수 있도록 안내하고 있습니다. 2024년에는 위험관리위원회를 대상으로 리스크 관련 교육을 2회 실시하여 관리 역량을 강화하였습니다. 삼성카드는 향후에도 리스크 교육을 더욱 확대할 계획입니다.

조세 리스크 관리

세무 정책

삼성카드는 현재 영위하고 있는 사업에 대해 대한민국의 세법 및 관련 법규를 철저히 준수하며, 납세 의무와 조세 협력 의무를 성실히 이행하고 있습니다. 법규준수를 위해 세법의 제·개정사항을 사전에 검토하여 적용하고 있으며, 이후에는 내부회계관리제도를 통해 세무 신고 과정과 결과의 적정성을 평가합니다.

또한, 조세 피난처 등 저세율 국가에서 조세 회피를 목적으로 법적 실체를 운영하지 않으며, 법인세 비용 및 법인세 부담액의 계산 및 납세 의무 이행 결과는 외부 감사인의 검토를 받은 후 대외 공시를 통해 투명하게 공개하고 있습니다.

향후에도 삼성카드는 해외 사업장을 운영할 경우 현지 과세 당국의 방침을 준수할 것이며, 정상이전가격에 대한 사전 검토를 통해 조세 회피 행위가 발생하지 않도록 적극적인 조치를 취할 예정입니다.

법인세 납부 현황 연결재무제표 기준

구분	단위	2021	2022	2023	2024
세전이익	백만원	746,950	850,754	811,110	888,010
법인세비용	백만원	195,892	228,500	201,671	223,416
법인세부담액	백만원	214,792	223,397	188,773	218,865
유효 세율	%	26.2	26.9	24.9	25.2
납부 세율	%	28.8	26.3	23.3	24.6

SAMSUNG CARD
2024-2025 ESG REPORT

Introduction
Materiality Assessment
ESG Performance & Progress
지속가능한 금융
환경(Environmental)
사회(Social)
지배구조(Governance)
기업 지배구조
통합 리스크 관리
정도경영
ESG Factbook
Appendix

정도경영

삼성카드는 윤리경영과 준법경영을 중심으로 정도경영을 추구합니다.
이해관계자의 신뢰를 확보하기 위해 윤리헌장과 윤리강령에 기반한 윤리적 조직문화를 조성하고 있으며, 임직원의 윤리 의식을 제고하기 위해 다양한 활동을 추진하고 있습니다.

윤리경영

윤리경영 체계

삼성카드는 정도경영을 핵심가치(Samsung Value) 중 하나로 삼고, 모든 임직원의 윤리경영 실천을 독려합니다. 특히 모든 경영 활동에서 임직원의 일관되고 올바른 직업윤리와 행동양식을 확립하기 위해 윤리헌장과 윤리강령을 제정하였습니다.
윤리헌장은 고객의 신뢰를 받는 기업이 되기 위한 삼성카드 임직원 모두의 행동과 가치판단의 기준을 제시합니다. 윤리강령은 임직원이 윤리경영을 내재화하고 업무 수행 과정에서 이를 자발적으로 실천할 수 있도록 구체적이고 실질적인 기준을 정하고 있습니다.
윤리강령에 따라 삼성카드의 전 임직원은 고객만족 추구, 정도경영 실천, 청결한 조직문화 조성, 사회공헌 활동을 성실히 실천하고 준수할 의무를 가집니다. 또한 이를 위반할 경우 사건의 경중에 따라 제재를 받게 됩니다.

삼성카드 윤리헌장 삼성카드 윤리강령

윤리경영 활동

삼성카드의 모든 임직원은 매년 준법서약서에 서명하며 정도경영을 실천하고 관련 법규를 준수할 것을 다짐합니다. 또한, 삼성카드는 임직원의 윤리의식을 제고하기 위해 집합 교육과 온라인 교육을 포함하여 다양한 윤리교육을 제공하고 있으며, 사내 홍보 채널인 DID(Digital Information Display)와 인트라넷을 통해 윤리경영 실천방법을 수시로 공유하여 교육의 학습 효과를 제고합니다.
2024년에는 법규준수, 자금세탁방지 등 총 10개 교육과정을 마련하고 직급·직무별로 교육 내용을 세분화하였습니다. 이를 통해 윤리경영의 중요성을 강조할 뿐 아니라 윤리경영 실천을 위한 기반을 마련하였습니다. 앞으로도 삼성카드는 임직원이 스스로 윤리강령을 숙지하고 실천하는 윤리경영 문화를 조성하기 위해 다양한 활동을 추진할 예정입니다.

내·외부 신고제도

삼성카드는 윤리적 기업문화를 조성하기 위해 내·외부 신고제도를 운영하고 있습니다. 특히, 임직원과 이해관계자가 부정·비리 행위, 불법적인 영업 및 채권추심 행위, 법규 위반 행위 등을 발견하였을 경우 자유롭게 신고할 수 있는 내부고발제도(준법신문고)와 부정제보 제도를 마련하여 운영하고 있습니다. 홈페이지, 인트라넷, 이메일, 전화/팩스 및 우편 등을 통해 관련 위반 사항을 제보할 수 있으며, 제보 내용은 각각 내부통제 부서와 감사 부서로 접수됩니다. 삼성카드는 접수된 제보에 대한 조사를 지체 없이 실시하고, 관련 사건이 해결되면 결과를 제보자에게 통보합니다.
나아가 삼성카드는 제보자를 보호하기 위해 노력합니다. 제보자에게 인사상의 불이익을 주지 않으며 제보자의 익명성을 보장하는 '내부고발제도 운영 지침'을 갖추고 있습니다. 아울러 제보 내용이 회사의 제반 위험을 예방하거나 또는 위험이 감소하는 데 크게 기여하였다고 인정될 경우, 제보자에게 적정한 수준의 인센티브를 제공하는 '제보자 보상 제도'와 제보자의 책임을 감경·면제하기 위한 '리니언시(Leniency) 제도'를 함께 운영하고 있습니다.

위반 행위 제재

삼성카드는 내부통제 부서를 통해 위반 행위에 대한 조사 및 점검을 실시합니다. 조사 및 점검 결과 임직원이 업무 수행 중 법규 또는 사규를 위반하거나 윤리경영에 위배되는 행위를 하는 등 내부통제기준을 위반한 사항이 확인될 경우, 이를 제재하기 위한 체계를 구축하고 있습니다. 필요 시 감사 부서에 의뢰하여 독립적인 조사를 거친 후, 사안의 경중에 따라 주의 및 경고 조치를 취하거나 상벌위원회를 개최합니다. 상벌위원회에서는 견책부터 해직까지 차등적 징계 처분을 결정합니다. 또한 삼성카드는 동일·유사 사례의 재발을 방지하기 위해 주기적으로 모든 임직원에게 주요 윤리경영 위반 사례와 유의 사항을 전달하여 경각심을 고취하고 있습니다.

윤리경영 부정 제보 현황 단위: 건

구분	2022	2023	2024
윤리규범 위반	0	1	0
법규 위반	8	2	0
기타	3	4	8

※ 접수된 모든 제보는 관련 부서에 이관하여 조치 완료

SAMSUNG CARD
2024-2025 ESG REPORT

Introduction
Materiality Assessment
ESG Performance & Progress
지속가능한 금융
환경(Environmental)
사회(Social)
지배구조(Governance)
기업 지배구조
통합 리스크 관리
정도경영
ESG Factbook
Appendix

정도경영

준법경영

내부통제 체계

삼성카드는 내부통제 체계 운영을 통해 법규를 준수하고 건전한 경영활동을 실현합니다. 삼성카드의 내부통제 조직은 이사회, 대표이사, 준법감시인, 준법지원담당자 등으로 구성되어 있습니다. 이사회는 내부통제 체계의 구축 및 운영에 관한 기본방침을 정하고 주요 사안을 심의·의결하는 최종의사결정 기구입니다. 대표이사는 이사회에서 정한 내부통제에 관한 기본 방침을 구체적으로 이행하며 실태 점검 결과를 연 1회 이상 정기적으로 이사회에 보고합니다. 준법감시인은 내부통제 관련 업무를 실질적으로 총괄하며, 구체적인 지침과 내부통제기준 준수 매뉴얼을 제정 및 시행합니다. 또한, 내부통제제도가 원활히 작동할 수 있도록 임직원 인식 제고를 위한 법규 준수 교육을 실시하고, 내부통제제도 운영현황에 대해 연 1회 이상 내부통제 위원회에 보고하고 있습니다. 이 외에도 삼성카드는 실무 차원의 내부통제 활동을 강화하기 위하여 각 부서에 준법지원담당자를 선임하고 자율적인 준법 감시 역할을 부여하고 있습니다. 준법지원담당자는 각 부서의 일상 업무를 사전 감시하며 법규 위반 발생 시 준법감시인에게 관련 내용을 보고합니다. 우수한 업무 수행이나 회사의 잠재적 위험 예방을 인정받은 준법지원담당자에게는 매년 포상이 수여됩니다.

내부통제 체계

이사회
- 내부통제에 대한 최종적 책임
- 내부통제 체계 구축 및 운영에 관한 기본 방침 제정
- 내부통제 관련 주요 사항의 심의 및 의결

대표이사
- 내부통제 체계 구축 및 운영
- 내부통제 체계 운영 실태 점검 및 이사회 보고

준법감시인
- 내부통제 관련 업무 총괄
- 내부통제의 구체적인 지침 및 내부통제기준 준수 매뉴얼 등의 제정 및 시행

준법지원담당자
- 각 부서 일상 업무에 관한 사전 감시 업무 수행
- 직원 법규 위반 사안 발생 시 준법감시인 보고

컴플라이언스 및 반부패 리스크 관리

삼성카드는 대내외 산업 환경의 변화와 업의 특성을 고려하여 경영활동에서 발생할 수 있는 컴플라이언스 리스크 요인을 사전에 파악하여 이를 철저히 관리하고 있습니다. 삼성카드에서 발생가능한 반부패 리스크는 임직원 뇌물수수, 청탁, 공금횡령, 권한남용 등이 있으며, 감사 부서가 관련 리스크를 식별하여 해당 요인에 대한 점검 및 임직원 교육 등 예방활동을 포함한 연간 감사계획을 수립합니다. 반부패 리스크 점검 및 사전 예방 활동이 담긴 감사계획은 이사회 산하 감사위원회의 승인을 받습니다.
감사 부서는 연간 감사계획 승인 이후 임직원 반부패 행위에 대한 부정감사를 진행하며, 매 분기 감사위원회에 결과를 보고합니다. 감사를 통해 반부패 행위가 적발된 임직원에게는 적절한 징계조치를 취하는 한편, 동일 사례가 발생하지 않도록 유관부서와 협업하여 개선과제를 도출 및 이행합니다.

컴플라이언스 및 반부패 리스크 관리 프로세스

STEP 1	리스크 식별 및 평가	· 대내외 산업 환경 변화 및 업 특성을 고려한 컴플라이언스 및 반부패 리스크 식별 · 실무 수행 과정에서 발생할 수 있는 리스크 파악
STEP 2	평가 대상 주요 반부패 리스크	예시: 임직원 뇌물 수수 — 청탁 — 공금횡령 — 남용
STEP 3	완화조치	· 일상 리스크 예방을 위한 준법합의제도 운영 · 고위험업무, 금융사고 취약부문 모니터링 · 상시/지속 관리가 필요한 중요 업무에 대해 점검 실시 · 이해상충방지를 위한 내부통제 체계 구축·운영 · 임직원 대상 컴플라이언스 교육 실시 및 법규준수 여부 모니터링
STEP 4	실효성 점검	· 리스크 완화 조치의 효과성 분석 및 개선사항 도출 · 법규준수를 위한 임직원 가이드라인 수립 및 전파 · 리스크 관리 현황 및 개선방안에 대한 반기별 내부통제위원회 보고

SAMSUNG CARD
2024-2025 ESG REPORT

Introduction
Materiality Assessment
ESG Performance & Progress
지속가능한 금융
환경(Environmental)
사회(Social)
지배구조(Governance)
기업 지배구조
통합 리스크 관리
정도경영
ESG Factbook
Appendix

정도경영

법규준수 모니터링

삼성카드의 내부통제 부서는 법규 위반 문제를 예방하기 위해 다양한 리스크 관리 활동을 수행하고 있습니다. 공정거래, 윤리적 영업, 광고 및 공시, 그리고 자금세탁방지와 같은 분야에서 점검을 진행함으로써 컴플라이언스 리스크를 완화합니다.

모니터링 과정에서 임직원의 법규 위반 사례를 발견하거나 각 부서의 준법지원담당자 등 이해관계자가 문제를 제기하였을 경우 즉시 해당 사항에 대해 파악합니다. 이를 기반으로 관련 기준이나 절차를 개선하며, 위반 행위에 대한 적절한 제재 및 시정 조치가 적용됩니다. 모니터링 및 조치 이후에는 유사 사례의 재발을 막기 위해 임직원 교육을 실시하고 내부 규정을 강화하는 등의 예방 방안을 마련하고 있습니다.

반부패 예방 활동

삼성카드는 개인의 부당한 이익이 공정한 업무 진행을 방해하지 않도록 이해상충방지 체계를 구축 및 운영하고 있습니다. 이를 위해 '이해상충방지 운영 지침'을 마련하였으며, 의심스러운 이해상충 상황을 미연에 방지하기 위한 이해상충 발생 유의 업무를 규정하였습니다.

이해상충 발생 유의 업무 추진 시, 임직원은 직무와 관련된 지위 남용 또는 부당한 사익 추구가 발생하지 않도록 의무적으로 자가진단을 수행해야 합니다. 또한, 삼성카드는 '이해상충방지를 위한 임직원 가이드라인' 배포를 통해 임직원이 지켜야 할 반부패 행동 원칙을 구체적으로 제시하고 있습니다. 이러한 운영 지침 및 가이드라인은 임직원이 반부패 리스크를 예방하고 공정하고 투명하게 업무를 수행할 수 있도록 지원합니다.

준법 의식 제고 활동

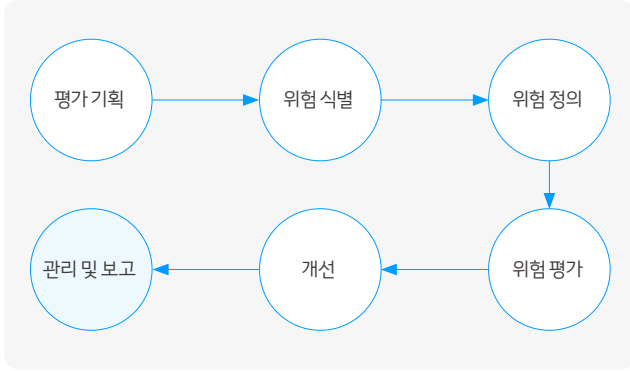
삼성카드는 회사 내 준법 문화를 확산하고 준법경영에 대한 인식을 증진시키기 위해 모든 임직원을 대상으로 사내교육 등 준법 의식 향상 활동을 진행하고 있습니다. 교육 효과를 극대화하기 위해 직급과 직무에 특화된 맞춤형 커리큘럼 및 콘텐츠를 제공하고 있으며, 특히 자금세탁방지, 광고심의, 공시 등 법규 위반 리스크가 높은 분야에 종사하는 직무 담당자를 위한 교육 과정이 별도 제공됩니다.

더불어, 각 부서장 주관으로 진행되는 컴플라이언스 데이 (Compliance Day)는 부서별 교육 및 점검을 실시함으로써 자발적인 통제 활동을 촉진하고 있습니다. 아울러 삼성카드는 사내 홍보 매체인 DID(Digital Information Display)를 활용하여 공정거래법, 여신전문금융업법 등 주요 법규의 제·개정 소식을 신속히 알리고 있습니다. 아울러 삼성카드는 컴플라이언스 및 반부패 리스크 예방 과정에서 발견되는 사고에 대해서는 자체적으로 임직원을 대상으로 사례 전파를 지속하고 있습니다. 2024년에는 부정(반부패) 관련 교육을 총 16회 진행하였습니다.

자금세탁방지

삼성카드는 '자금세탁방지 국제기구(FATF, Financial Action Taskforce)'의 권고 기준과 '특정금융거래정보의 보고 및 이용 등에 관한 법률' 등 관련 법규를 준수하며, '위험기반접근법(RBA, Risk Based Approach)'에 기반한 자금세탁방지 시스템을 운영하고 있습니다. 이를 위해 자금세탁방지 전담조직을 구성하여 회사 전반의 자금세탁 위험을 식별·평가하는 한편, 내부통제 프로세스를 고도화하고 있습니다. 고객의 자금세탁위험 수준에 따라 '고객확인의무(CDD, Customer Due Diligence)' 및 '강화된 고객확인의무(EDD, Enhanced Due Diligence)'가 수행되며, 상시 거래 모니터링을 통해 '의심거래(STR, Suspicious Transaction Report)'와 '고액현금거래(CTR, Currency Transaction Report)'를 금융정보분석원에 보고하고 있습니다. 삼성카드는 임직원의 자금세탁방지에 대한 인식을 높일 수 있도록 다양한 교육 프로그램을 제공하고 있습니다. 채용 또는 재직 중 임직원의 신원 사항을 확인하고 심사하는 '직원알기제도[1](KYE, Know Your Employee)'를 운영하며, 자금세탁방지 전담조직과 독립적 지위에 있는 경영진단팀을 통해 매년 자금세탁방지 업무의 적정성과 효과성을 점검하고 있습니다.

자금세탁 위험 평가 프로세스



1) 직원알기제도 : 금융회사 임직원이 자금세탁 위험에 노출되지 않도록 채용 또는 재직 중에 임직원의 신원사항을 확인 및 심사하는 제도

SAMSUNG CARD
2024-2025 ESG REPORT

Introduction
Materiality Assessment
ESG Performance & Progress
지속가능한 금융
환경(Environmental)
사회(Social)
지배구조(Governance)
기업 지배구조
통합 리스크 관리
정도경영
ESG Factbook
Appendix

정도경영

공정거래

채권추심 정책

삼성카드는 임직원들이 채권추심업무를 수행하는 과정에서 추심 관련 법규와 가이드라인을 준수하고 불법추심행위가 발생하지 않도록 관리·감독을 강화하고 있습니다.
또한 채권추심 내부통제기준을 수립하여 자체적인 점검 모니터링 및 시스템 개선 등 사전 개선 활동을 전개하고 있으며, 월 1회 임직원을 대상으로 채권추심 관련 법규 및 내규에 대한 정기 교육을 실시하여 관련 민원 발생을 예방하고 있습니다.

채권추심업무 적정성 모니터링 항목

1. 채권추심업무 관련 내규의 적정성
2. 채권추심업무 담당자 관리의 적정성
3. 채권추심업무 내부통제의 적정성
4. 채권추심업무 신용정보보호의 적정성
5. 채권추심 사후처리의 적정성
6. 채권추심업무 금지행위 준수의 적정성

공정거래 원칙

삼성카드는 공정거래와 관련된 모든 법규, 규정 및 기본 원칙을 철저히 준수함으로써 위법 또는 부당 행위로 인한 고객 이익 침해와 회사 손실을 예방합니다. 특히, 공정하고 투명한 시장 경제 질서를 구축하기 위해 계열회사 간 거래에 대해서는 법적 기준보다 더 엄격한 요건을 적용하여 이사회 승인을 받도록 합니다. 또한 공정거래 원칙에 입각한 경영활동에 대한 의지를 협력사 사회적 책임 행동규정 및 공정거래 자율준수 프로그램을 통해 명문화하고 있습니다. 임직원들이 업무 수행 과정에서 공정거래 원칙을 준수할 수 있도록 매뉴얼과 가이드라인에 대한 교육도 상시 운영하고 있습니다.

공정거래 자율준수 프로그램

삼성카드는 2002년 11월 공정거래 자율준수 프로그램을 선포한 이후 관련 법규준수 활동을 강화해 나가고 있습니다. 공정거래 자율준수 프로그램은 공정거래법, 약관법, 표시광고법, 할부거래법 등 기업 경쟁에 관한 법률을 자율적으로 준수하기 위한 준법 시스템입니다. 대표이사는 공정거래 자율준수 의지를 공식적으로 선언하였으며, 모든 임직원은 공정거래 자율준수를 위해 각자의 역할과 사명을 다할 것을 결의하였습니다.
삼성카드는 자율준수위원회, 자율준수관리자, 자율준수사무국 및 부서별 자율준수담당자로 구성된 조직체계를 갖추고 있습니다. 이 중 자율준수관리자는 임원급 관리자로, 대표이사의 추천과 이사회의 결의를 통해 임명됩니다. 또한, 삼성카드는 공정거래 법규, 관련 규정 및 지침, 업무 절차와 임직원 준수사항을 안내하는 자율준수편람을 제작하여 사내에 배포하였습니다.

공정거래 자율준수 프로그램

공정거래 리스크 관리

삼성카드는 컴플라이언스 리스크의 일환으로 공정거래 리스크를 철저히 점검합니다. 여신전문금융업의 특성을 반영하여 거래 관계에서 발생할 수 있는 공정거래 리스크를 식별하고 불공정 거래, 계열회사 내부거래, 부당한 공동행위 등 3대 주요 리스크에 대한 사전·사후 관리 프로세스를 마련하였습니다. 특히, 이러한 리스크를 효과적으로 완화하기 위해 임직원 대상의 법규준수 프로그램과 직무·직급별 맞춤형 교육을 제공하고 있습니다. 아울러 각 프로세스의 효과성을 평가하기 위해 별도의 관리 지표를 도입, 정기적으로 공정거래 리스크 경감 여부와 실효성을 검토하고 있습니다.

공정거래 리스크 관리 프로세스

리스크 식별	완화 조치	실효성 점검
불공정 거래	· 구매관리 시스템 운영 · 계약 업무 단계별 준수 가이드 수립 · 외부업체와 체결하는 계약에 대한 준법합의 제도 운영	· 리스크 완화 조치에 대한 상시 점검/모니터링 실시 · 리스크 완화 절차 개선 및 임직원 대상 교육 진행
계열회사 내부거래	· 계열회사와 공동 또는 상호간 이루어지는 업무(계약)에 대한 자가진단 프로세스 운영 · 계열회사 내부거래에 대한 내부거래 위원회 및 이사회 사전 보고·승인	
부당 공동행위	· 부당 공동행위(담합) 예방을 위한 임직원 가이드라인 수립 · 업계 모임 사전 승인 프로세스 운영	

SAMSUNG CARD
2024-2025 ESG REPORT

Introduction
Materiality Assessment
ESG Performance & Progress
지속가능한 금융
환경(Environmental)
사회(Social)
지배구조(Governance)
기업 지배구조
통합 리스크 관리
정도경영
ESG Factbook
Appendix

정도경영

불공정 거래 예방

삼성카드는 불공정 거래로 인한 거래 환경의 질서 붕괴를 예방하기 위해 구매관리시스템을 운영하고 있습니다. 구매관리시스템을 통해 모든 거래는 제안 요청서 발송, 입찰 설명회 개최, 제안 발표 및 평가, 업체 선정 등 표준화된 계약 프로세스를 따르게 됩니다. 삼성카드는 이를 통해 거래업체 선정 과정에서 투명성과 공정성을 보장하고 있습니다.
아울러 삼성카드는 계약업무 과정에서 준수해야 할 단계별 가이드를 마련하여 전체 프로세스의 공정성을 더욱 높이고 있습니다. 외부업체와 체결하는 모든 계약은 내부통제 부서의 사전 검토를 거쳐 진행함으로써 거래 관계의 신뢰성 확보는 물론 법률적 리스크를 효과적으로 관리하고 있습니다.

구매관리시스템 계약 프로세스

- STEP 1 거래 제안 요청서 발송
- STEP 2 입찰 설명회 개최
- STEP 3 제안 발표 및 평가
- STEP 4 업체 선정

계열회사 내부거래 관리

삼성카드는 계열회사 내부거래로 발생할 수 있는 리스크를 미연에 방지하기 위한 통제 절차를 적용하고 있습니다. 우선, 계열회사와의 공동 또는 상호 간 업무(계약)에 대해 자가진단을 진행하여 공정성 및 이해상충과 같은 내부거래 리스크를 평가합니다. 확인된 위험 요소는 업무 진행 전 선제적 해결을 원칙으로 철저히 통제하고 있습니다.
계열회사 내부거래 계약 체결 전 내부거래위원회와 이사회 승인 절차를 거쳐, 해당 거래의 적법성과 시장 질서에 미치는 영향을 면밀히 검토합니다.

부당 공동행위 근절

삼성카드는 담합 등 사업자 간 부당 공동행위를 근절하기 위해 다방면으로 노력하고 있습니다. 먼저 전체 임직원 대상으로는 부당 공동행위 예방을 위한 가이드라인을 배포하여 관련 안내사항 및 행동 지침을 전파합니다. 가이드라인에는 부당 공동행위의 유형, 경쟁 관련 정보(가격, 생산량, 거래 조건 등)의 교환 금지, 공개된 경로를 통한 경쟁사 정보 획득 등 내용이 포함됩니다. 삼성카드는 부당 공동행위 리스크 저감을 위해 업계 모임 참석을 원칙적으로 금지하며, 참석이 불가피한 경우에는 사전 검토 프로세스를 거쳐 내부통제 부서의 승인을 받도록 합니다. 업계 모임 참석 이후에는 결과를 내부통제 부서에 보고해야 하며, 사전 승인 없이 긴급한 모임에 참석한 경우 사후 승인을 얻도록 하여 부당 공동행위 발생 가능성을 차단하고 있습니다.

법규준수 프로그램

삼성카드는 모든 임직원이 공정거래의 중요성을 명확히 이해하고 이를 실제 업무에 적용할 수 있도록 지원합니다. 특히, 법규준수를 위한 임직원 행동 원칙인 '법규준수 프로그램'을 개발하여 실무진의 불공정 거래 예방을 위한 구체적 지침을 제공하고 있습니다. 법규준수 프로그램은 공정거래 법규 위반 사건 제로화라는 목표를 기반으로 계열회사 내부거래 시 유의사항, 부당 공동행위(담합) 예방 가이드, 주식 불공정 거래 행위 금지사항 등을 포함하고 있습니다. 법규준수의 중요성 및 위반 시 발생할 수 있는 제재의 심각성을 알리기 위해 공정거래를 포함한 모든 법규 위반의 세부적 제재 기준이 안내됩니다.

공정거래 교육

삼성카드는 직무·계층 맞춤형 공정거래 교육을 제공해 임직원이 업무 전반에서 공정거래의 중요성을 인식하도록 돕고 있습니다. 전체 임직원을 대상으로 연 2회 진행되는 컴플라이언스 교육에 공정거래 교육을 포함하고, 임원과 부서장 등 관리직 대상으로 공정거래와 자금세탁방지제도에 대한 심화 교육을 제공하여 리더십 수준에서의 인식을 제고하고 있습니다. 준법지원담당자, 공시담당자 등 유관 직무 담당자에게는 공정거래의 중요성, 법규준수, 계약 체결 과정 및 준수 사항에 대한 심화 교육을 실시합니다. 2024년에는 준법지원담당자 106명과 공시담당자 30명을 대상으로 온라인 교육을 진행하여 직무 전문성을 강화했습니다.

2024년 공정거래 교육 성과

유관 부서 담당자 **136**명

공정거래 리스크 모니터링

삼성카드는 공정거래 리스크 모니터링에 대한 정량적 관리 지표를 선정하고, 모니터링의 실효성을 내부적으로 진단하고 있습니다. 주요 지표에는 '공정거래 관련 법규 위반 건수'와 '부과된 벌금액 또는 합의금' 등이 포함되며, 해당 지표의 제로화를 목표로 설정하였습니다.
주요 지표의 연간 성과는 공정거래 리스크 관리 활동을 평가하는 기준뿐 아니라, 전체 리스크 관리 프로세스의 운영 수준을 파악하는 중요한 정량적 실적이 됩니다. 또한 삼성카드는 리스크 모니터링 지표를 임원 준법경영 성과 평가에 반영하여, 공정거래 리스크 관리의 효과성을 제고하고 있습니다.

ESG Factbook

ESG 성과 데이터 113

SAMSUNG CARD
2024-2025 ESG REPORT

Introduction
Materiality Assessment
ESG Performance & Progress
ESG Factbook
▶ ESG 성과 데이터
Appendix

ESG 성과 데이터

환경 성과(Environmental Performance)

온실가스 배출 [1)8)]

구분				단위	2022	2023	2024
온실가스 배출량	직·간접 배출	합계		tCO_2-eq	1,614	2,838	3,284
		Scope 1	소계	tCO_2-eq	250	297	311
			본사	tCO_2-eq	250	197	231
			지점	tCO_2-eq	-	99	80
		Scope 2[2)]	소계	tCO_2-eq	1,364	2,541	2,973
			본사	tCO_2-eq	1,364	1,093	1,396
			지점	tCO_2-eq	-	1,448	1,578
온실가스 배출 집약도	집약도(Scope 1&2) [3) 4)]			tCO_2-eq /억원	0.0010	0.0017	0.0020
	취급고			억원	1,614,039	1,651,808	1,660,725

구분			단위	2022	2023	2024
온실가스 배출량	Scope 3 [5)6)]	합계	tCO_2-eq	99,957	102,192	105,328
		C1. 구매한 상품 및 서비스	tCO_2-eq	-	500	360
		C2. 자본재	tCO_2-eq	-	14	52
		C3. 연료 및 에너지 관련 활동	tCO_2-eq	-	311	478
		C4. 업스트림 운송 및 유통	tCO_2-eq	-	23	27
		C5. 사업장 발생 폐기물	tCO_2-eq	-	57	55
		C6. 구성원 출장 [7)]	tCO_2-eq	601	751	631
		C7. 구성원 통근	tCO_2-eq	-	2,049	2,330
		C8. 업스트림 임차 자산	tCO_2-eq	-	2,733	3,542
		C11. 판매제품의 사용	tCO_2-eq	-	13,042	19,702
		C12. 판매제품의 폐기	tCO_2-eq	-	38	38
		C13. 다운스트림 임대 자산	tCO_2-eq	46,022	38,452	44,214
		C15. 투자	tCO_2-eq	53,334	44,222	33,897
온실가스 배출 집약도	집약도(Scope 3) [3)]		tCO_2-eq /억원	0.0619	0.0619	0.0634
	취급고		억원	1,614,039	1,651,808	1,660,725

1) 삼성카드 본사 및 지점 기준 배출량이며, 19개 지점에 대한 배출량은 2023년부터 산정
2) Scope 2 배출량은 지역기반 배출량이며, 녹색프리미엄에 의한 재생에너지 전력 구매가 반영된 시장 기반 배출량은 2023년 2,473 tCO_2-eq, 2024년 2,864 tCO_2-eq 임
3) 총 이용금액 기준으로 산정
4) 지점 배출량 포함된 본사 배출량 기준으로 2023년 집약도 재산정
- 본사 기준 집약도 : 2022년 0.0010, 2023년 0.0007, 2024년 0.0010
5) 2023년 Scope 3 산정 카테고리 및 산정 범위(지점 포함) 확대로 배출량 증가
6) Scope 3 배출량 중 Cat. 9,10,14의 경우, 업 특성상 관련성이 낮아 산정 범위에서 제외
7) 출장 건수 증가와 이동거리 추정 방식 고도화로 22년 대비 배출량 증가
8) Scope 1,2,3의 배출량은 소수점 이하 반올림한 배출량으로 합계 배출량과 차이 발생
* 환경 성과 데이터(에너지 사용량, 온실가스 배출량, 용수 사용량, 폐기물 배출량)는 서울시 중구 삼성본관빌딩의 건물연면적 대비 삼성카드의 임차 면적 비율을 적용해 산정하였으며, 삼성카드는 온실가스·에너지 목표관리제, 온실가스 배출권거래제 적용 대상이 아니지만 자체적 관리를 위해 온실가스 배출량 및 에너지 사용량을 집계하여 자발적으로 공개함

SAMSUNG CARD
2024-2025 ESG REPORT

Introduction
Materiality Assessment
ESG Performance & Progress
ESG Factbook
▶ ESG 성과 데이터
Appendix

ESG 성과 데이터

환경 성과(Environmental Performance)

에너지 사용[1)]

구분			단위	2022	2023	2024
에너지 사용량	합계		TJ	32.6	26.2	32.9
	직접 에너지	소계	TJ	4.1	3.3	3.7
		고정연소(LNG)	TJ	1.7	1.5	1.3
		이동연소(휘발유)	TJ	2.4	1.8	2.5
	간접 에너지	전기	TJ	28.5	22.9	29.2
에너지 사용 집약도	집약도[2)]		TJ/억 원	0.00002	0.00002	0.00002
	취급고		억 원	1,614,039	1,651,808	1,660,725

재생에너지 구매

구분		단위	2022	2023	2024
재생에너지 구매량	녹색프리미엄	TJ	-	1.4	2.3

용수 사용 및 폐기물 배출

구분		단위	2022	2023	2024
용수 사용	총 사용량[1)]	m3	14,085	12,463	17,698
	집약도[2)]	m3/억 원	0.009	0.008	0.011
폐기물 배출	총 배출량	kg	47,965	58,391	54,558
	집약도[2)]	kg/억 원	0.03	0.035	0.033

1) 삼성카드 본사 기준으로 산정
2) 총 이용금액 기준으로 산정

SAMSUNG CARD
2024-2025 ESG REPORT

Introduction
Materiality Assessment
ESG Performance & Progress
ESG Factbook
▶ ESG 성과 데이터
Appendix

ESG 성과 데이터

사회 성과(Social Performance)

직원 현황[1)]

구분				단위	2022	2023	2024
인력 구성	합계			명	2,001	1,981	2,021
	성별	남성		명	1,263	1,242	1,266
		여성		명	738	739	755
	계약 형태별	기간의 정함이 없는 근로자	소계	명	1,775	1,749	1,763
			남성	명	1,169	1,134	1,139
			여성	명	606	615	624
		기간제 근로자	소계	명	226	232	258
			남성	명	94	108	127
			여성	명	132	124	131
	연령별	30세 미만		명	214	215	182
		30세~50세 미만		명	1,279	1,226	1,265
		50세 이상		명	508	540	574

기타 직원 현황[2)]

구분	단위	2022	2023	2024
특수근로직	명	1,528	1,331	991
단시간근로직	명	53	53	55
파견직	명	216	291	298

채용 및 이직

구분			단위	2022	2023	2024
신규 채용	합계		명	162	199	156
	성별	남성	명	77	105	78
		여성	명	85	94	78
이직	합계		명	185	218	148
	성별	남성	명	95	125	86
		여성	명	90	93	62
	이직률[3)]		%	9.1	10.9	7.5
	자발적 이직률[4)]		%	3.4	4.1	2.7
근속 연수	합계		년	15.5	15.8	15.8
	성별	남성	년	17.4	17.4	17.2
		여성	년	12.3	12.9	13.4

1) 휴직자 및 미등기임원을 포함하며, 등기임원은 제외
2) 특수 근로직: 카드 모집인, 단시간 근로직: 사무보조, 서류 발급/미화 업무 수행, 파견직: 채권회수, 채권 상담 담당
3) (당해연도 이직자 수)/(전년도 말 근로자 수)*100로 산정
4) 자발적 이직이란 개인적 판단으로 인한 퇴사를 의미하며, 자발적 이직률 = (당해연도 자발적 이직자 수)/(전년도 말 근로자 수)*100 로 산정

SAMSUNG CARD
2024-2025 ESG REPORT

Introduction
Materiality Assessment
ESG Performance & Progress
ESG Factbook
▶ ESG 성과 데이터
Appendix

ESG 성과 데이터

사회 성과(Social Performance)

다양성 현황

구분			단위	2022	2023	2024
임원[1]	합계		명	26	24	24
	성별	남성	명	23	21	21
		여성	명	3	3	3
		남성	%	88.5	87.5	87.5
		여성	%	11.5	12.5	12.5
	연령	30세 미만	명	0	0	0
		30세~50세 미만	명	8	9	8
		50세 이상	명	18	15	16
		30세 미만	%	0	0	0
		30세~50세 미만	%	30.8	37.5	33.3
		50세 이상	%	69.2	62.5	66.7
중위 관리자[2]	합계		명	614	664	713
	성별	남성	명	540	580	617
		여성	명	74	84	96
		남성	%	87.9	87.3	86.5
		여성	%	12.1	12.7	13.5
	연령	30세 미만	명	0	0	0
		30세~50세 미만	명	306	318	336
		50세 이상	명	308	346	377
		30세 미만	%	0	0	0
		30세~50세 미만	%	49.8	47.9	47.1
		50세 이상	%	50.2	52.1	52.9

구분			단위	2022	2023	2024
하위 관리자[3]	합계		명	674	640	603
	성별	남성	명	496	461	426
		여성	명	178	179	177
		남성	%	73.6	72	70.6
		여성	%	26.4	28	29.4
	연령	30세 미만	명	0	1	0
		30세~50세 미만	명	568	532	499
		50세 이상	명	106	107	104
		30세 미만	%	0	0.2	0
		30세~50세 미만	%	84.3	83.1	82.8
		50세 이상	%	15.7	16.7	17.2
외국인 임직원	합계		명	1	1	1
	비율		%	0.05	0.05	0.05
	해외 거주 직원 비율		%	0	0	0
장애인 임직원	총인원		명	46	45	45
	고용률[4]		%	2.9	2.7	2.6
국가보훈자 임직원	총인원		명	39	37	39
	고용률		%	1.9	1.9	1.9

1) 사외이사를 제외한 임원의 수로 집계
2) 해당 분야 사내 전문가로 대규모·복합 과제를 관리하고 구성원을 육성할 수 있는 역량을 보유한 수석급 이상 – 임원 직전 관리자 수를 기준으로 집계
3) 해당 분야 전문성을 보유하고 소규모 과제를 주도하며 업무를 지도할 수 있는 역량을 보유한 책임급 이상 – 수석급 직전 관리자 수를 기준으로 집계
4) 한국장애인고용공단 신고 기준

SAMSUNG CARD
2024-2025 ESG REPORT

Introduction
Materiality Assessment
ESG Performance & Progress
ESG Factbook
▶ ESG 성과 데이터
Appendix

ESG 성과 데이터

사회 성과(Social Performance)

임직원 교육

구분			단위	2022	2023	2024
1인당 평균 교육 시간	합계		시간	59.6	61.2	71.5
	성별	남성	시간	59.9	62.8	73.1
		여성	시간	58.8	58.5	68.8
1인당 평균 교육 비용			백만 원	1.1	1.2	1.3
연간 교육 받은 임직원 비율			%	99	98.9	97.9
교육 프로그램 참여 인원	All-Hands Meeting(舊 경영현황 설명회)		명	6,421	6,452	6,521
	iD 성장챌린지	iD 스쿨	명	356	1,386	1,427
		iD 테크런	명	150	346	243
		iD 클라쓰	명	-	420	465

임직원 보상 현황

구분			단위	2022	2023	2024
1인당 평균 급여	합계		백만 원	139	146	150
	성별	남성	백만 원	159	166	169
		여성	백만 원	105	112	117
복리후생	복리후생비(별도 기준)		백만 원	52,682	53,145	61,269
	적용 인원		명	2,001	1,981	2,021
퇴직연금 제도	확정 기여형	운용 금액(별도 기준)	백만 원	43,489	51,835	62,876
		가입 인원	명	348	361	392
	확정 급여형	운용 금액(별도 기준)	백만 원	192,422	198,740	201,823
		가입 인원	명	1,428	1,400	1,412

1) 당해연도 동안 육아휴직 기간 종료(조기 복귀 포함)에 따라 실제 복귀한 인원
2) (복귀 인원)/(복귀 예정 인원)*100으로 산정
3) (육아휴직 복귀 후 12개월 동안 근무를 유지한 인원)/(이전 보고기간 동안 육아휴직 복귀한 인원)*100으로 산정

임직원 성과평가 현황

구분			단위	2022	2023	2024
임직원 성과평가 현황	정기 성과평가를 받은 임직원 수		명	1,879	1,886	1,907
	정기 성과평가를 받은 임직원 비율		%	93.9	95.2	94.4
	성별	남성	명	1,211	1,204	1,213
		여성	명	668	682	694
		남성 비율	%	95.9	96.9	95.8
		여성 비율	%	90.5	92.3	91.9
	계약 형태별	기간의 정함이 없는 근로자	명	1,668	1,672	1,669
		기간제 근로자	명	211	214	238
		기간의 정함이 없는 근로자 비율	%	94	95.6	94.7
		기간제 근로자 비율	%	93.4	92.2	92.2

육아 휴직

구분		단위	2022	2023	2024
사용 인원	남성	명	12	15	13
	여성	명	31	21	23
복귀 인원[1]	남성	명	7	16	9
	여성	명	25	35	22
복귀율[2]	남성	%	87.5	94.1	100
	여성	%	96.2	100	95.7
복귀 후 1년 이상 근무를 유지한 인원	남성	명	8	7	16
	여성	명	33	25	33
복귀 후 1년 이상 근무를 유지한 인원 비율[3]	남성	%	100	100	100
	여성	%	94.3	100	94.3

SAMSUNG CARD
2024-2025 ESG REPORT

Introduction
Materiality Assessment
ESG Performance & Progress
ESG Factbook
▶ ESG 성과 데이터
Appendix

ESG 성과 데이터

사회 성과(Social Performance)

노사관계

구분	단위	2022	2023	2024
단체교섭 적용 비율 1)	%	100	100	100

산업안전 보건

구분		단위	2022	2023 2)	2024
산업안전보건 관리 체계	적용 인원 3)	명	2,822	2,804	3,061
	적용 범위	%	100	100	100
재해 현황	재해자 수	명	0	1	1
	재해 건수	건	0	1	1
	재해율 4)	%	0	0.04	0.03

사회공헌 투자

구분	단위	2022	2023	2024
합계	백만 원	3,703	4,474	5,046
기부금(자선적 기부)	백만 원	2,009	3,087	3,942
지역사회 투자	백만 원	1,694	1,387	1,104

사회공헌 활동 성과

구분			단위	2022	2023	2024
청소년 교육		지원 인원	명	11,889	18,112	19,074
나눔문화 확산	열린기부	지원 인원 5)	명	709	626	436
	임직원 봉사	참여 인원	명	646	1,600	1,346
		참여 시간	시간	5,153	8,005	6,247
		참여율	%	34.5	86.3	77.1
		인당 봉사시간	시간	2.8	4.3	4.6

1) 단체교섭 협약은 체결되어 있지 않으나, 노사협의회를 통해 근로조건 및 복리후생 등에 대해 정기적으로 협의하고 있으며 그 결과는 전체 임직원에게 적용됨
2) 데이터 집계 기준 변경으로 2023년 재해 현황 데이터 재기술
3) 도급, 파견 인원 등을 포함
4) (재해자 수)/(산업안전보건관리체계 적용 인원 수)*100
5) 데이터 산출 기준 변경으로 2022년, 2023년 지원 인원 데이터 재기술

SAMSUNG CARD
2024-2025 ESG REPORT

Introduction
Materiality Assessment
ESG Performance & Progress
ESG Factbook
▶ ESG 성과 데이터
Appendix

ESG 성과 데이터

지배구조 성과(Governance Performance)

이사회 구성

구분			단위	2022	2023	2024
이사회 구성[1]	합계		명	6	7	6
	유형별	사내이사	명	2	3	2
		사외이사	명	4	4	4
	성별	남성	명	5	6	5
		여성	명	1	1	1
이사회 운영	개최횟수		회	10	12	13
	사외이사 평균 참석율		%	98	99	100
	안건 수	결의	건	59	64	60
		보고	건	21	22	23

윤리경영

구분			단위	2022	2023	2024
윤리경영 교육	교육 인원[2]		명	5,761	3,977	4,130
	교육 과정 수		개	10	14	10
부정제보 신고[3]	합계		건	11	7	8
	위반사례 유형	윤리규범 위반	건	0	1	0
		법규 위반	건	8	2	0
		기타	건	3	4	8
반부패 및 반경쟁 행위	위반 건수		건	0	0	0
	납부한 벌금 또는 합의금		백만 원	0	0	0

공정거래

구분		단위	2022	2023	2024
공정거래 교육	교육 인원[4]	건	2,232	2,172	2,110
	교육 과정 수	백만 원	15	11	8
공정거래 관련 법규 위반	위반 건수[5]	건	0	0	0
	납부한 벌금 또는 합의금	백만 원	0	0	0

1) 이사회 구성은 당해연도 12월 31일 기준이며, 2025년 3월 20일 기준으로 사내이사 3명, 사외이사 4명으로 총 7명임
2) 중복 인원 포함
3) 접수된 모든 제보는 관련 부서에 이관해 조치 처리함
4) 중복 인원 포함
5) 당해연도 사업보고서 '제재현황' 공시 기준으로 집계

SAMSUNG CARD
2024-2025 ESG REPORT

Introduction
Materiality Assessment
ESG Performance & Progress
ESG Factbook
▶ ESG 성과 데이터
Appendix

ESG 성과 데이터

삼성카드고객서비스 성과 데이터

온실가스 배출 [1)2)]

구분				단위	2023	2024
온실가스 배출량	총 배출량			tCO_2-eq	3,305	2,945
	직·간접 배출	합계		tCO_2-eq	1,610	1,350
		Scope 1	소계	tCO_2-eq	122	107
			본사	tCO_2-eq	98	81
			지점	tCO_2-eq	24	26
		Scope 2	소계	tCO_2-eq	1,488	1,243
			본사	tCO_2-eq	1,099	882
			지점	tCO_2-eq	389	361
	Scope 3 [3)]	합계		tCO_2-eq	1,595	1,595
		C1. 구매한 상품 및 서비스		tCO_2-eq	8	13
		C2. 자본재		tCO_2-eq	0.3	0.2
		C3. 연료 및 에너지 관련 활동		tCO_2-eq	179	202
		C5. 사업장 발생 폐기물		tCO_2-eq	41	52
		C6. 구성원 출장		tCO_2-eq	57	73
		C7. 구성원 통근		tCO_2-eq	1,410	1,256

직원 현황 [4)]

구분				단위	2022	2023	2024
인력 구성	합계			명	1,299	1,197	1,156
	성별	남성		명	172	169	162
		여성		명	1,127	1,028	994
	계약 형태별	기간의 정함이 없는 근로자	소계	명	1,081	1,038	1,013
			남성	명	166	162	157
			여성	명	915	876	856
		기간제 근로자	소계	명	188	135	117
			남성	명	4	5	2
			여성	명	184	130	115
	연령별	30세 미만		명	116	62	38
		30세~50세 미만		명	1,108	1,053	1,026
		50세 이상		명	75	82	92

기타 직원 현황

구분	단위	2022	2023	2024
단시간근로직	명	21	17	16
파견직	명	9	7	10

1) 삼성카드고객서비스 환경성과의 경우 2023년도 첫 집계, 고객서비스 본사 및 3개 지점 기준 작성
2) Scope 1,2,3의 배출량은 소수점 이하 반올림한 배출량으로 합계 배출량과 차이 발생
3) 삼성카드고객서비스에 해당하는 카테고리 보고
4) 휴직자 및 미등기임원을 포함하며, 등기임원은 제외

SAMSUNG CARD
2024-2025 ESG REPORT

Introduction
Materiality Assessment
ESG Performance & Progress
ESG Factbook
▶ ESG 성과 데이터
Appendix

ESG 성과 데이터

삼성카드고객서비스 성과 데이터

다양성 현황

구분			단위	2022	2023	2024
임원[1]	합계		명	3	3	3
	성별	남성	명	2	3	3
		여성	명	1	0	0
		남성	%	66.7	100	100
		여성	%	33.3	0	0
	연령	30세 미만	명	0	0	0
		30세~50세 미만	명	0	0	0
		50세 이상	명	3	3	3
		30세 미만	%	0	0	0
		30세~50세 미만	%	0	0	0
		50세 이상	%	100	100	100
중위 관리자[2]	합계		명	43	42	43
	성별	남성	명	38	37	35
		여성	명	5	5	8
		남성	%	88.4	88.1	81.4
		여성	%	11.6	11.9	18.6
	연령	30세 미만	명	0	0	0
		30세~50세 미만	명	15	14	38
		50세 이상	명	28	28	27
		30세 미만	%	0	0	0
		30세~50세 미만	%	34.9	33.3	37.2
		50세 이상	%	65.1	66.7	62.8

구분			단위	2022	2023	2024
하위 관리자[3][4]	합계		명	61	65	65
	성별	남성	명	45	44	45
		여성	명	16	21	20
		남성	%	73.8	67.7	69.2
		여성	%	26.2	32.3	30.8
	연령	30세 미만	명	0	0	0
		30세~50세 미만	명	42	42	38
		50세 이상	명	19	23	27
		30세 미만	%	0	0	0
		30세~50세 미만	%	68.9	64.6	58.5
		50세 이상	%	31.1	35.4	41.5

1) 사외이사를 제외한 임원의 수로 집계
2) 수석급 이상 – 임원 직전 관리자 수를 집계
3) 책임급 이상 – 수석급 직전 관리자 수를 집계
4) 데이터 집계 기준 변경으로 2022~2023년 하위 관리자 데이터 일부 재기술

SAMSUNG CARD
2024-2025 ESG REPORT

Introduction
Materiality Assessment
ESG Performance & Progress
ESG Factbook
▶ ESG 성과 데이터
Appendix

ESG 성과 데이터

삼성카드고객서비스 성과 데이터

채용 및 이직

구분			단위	2022	2023	2024
신규 채용	합계		명	226	89	87
	성별	남성	명	1	8	3
		여성	명	225	81	84
근속 연수	합계		년	10.4	11.8	12.7
	성별	남성	년	17.8	18.7	19.9
		여성	년	9.1	10.5	11.4
이직	합계		명	328	190	129
	유형별	자발적 이직	명	166	111	76
		비자발적 이직	명	162	79	53
		자발적 이직률	%	11.8	8.5	6.3
		이직률[1]	%	23.3	14.6	10.8
	성별	남성	명	18	11	10
		여성	명	310	179	119
채용 다양성	장애인 임직원 신규 채용[2]		명	3	4	3
	국가보훈자 임직원 신규 채용		명	2	0	0

임직원 교육

구분		단위	2022	2023	2024
1인당 평균 교육시간[3]	전체	시간	25.0	10.9	12.7

임직원 성과평가 현황

구분			단위	2022	2023	2024
정기 성과평가	정기 성과평가를 받은 임직원 수[4]		명	1,149	1,074	1,034
	정기 성과평가를 받은 임직원 비율[5]		%	88.5	89.7	89.4
	성별	남성	명	172	169	163
		여성	명	977	905	871
		남성	%	15	15.7	15.8
		여성	%	85	84.3	84.2
	계약 유형별	기간의 정함이 없는 근로자	명	1,021	983	958
		기간제 근로자[6]	명	128	91	76
		기간의 정함이 없는 근로자 비율	%	88.9	91.5	92.6
		기간제 근로자 비율	%	11.1	8.5	7.4

1) (당해연도 이직자 수)/(전년도 말 근로자 수)*100로 산정
2) 한국장애인고용공단 신고 기준
3) 법정의무교육 시간 포함
4) 연 3회 중 1번 이상 평가이력이 있는 인원 집계
5) 신규 입사(1년 미만), 휴직/병가/장기교육 등으로 50% 미만 근무 시 평가 제외
6) 기간제 근로자 중 채권상담 및 회수 계약직, 파트타이머의 경우 각 관리부서에서 별도의 성과평가 진행 중으로 성과평가 인원에 포함

SAMSUNG CARD
2024-2025 ESG REPORT

Introduction
Materiality Assessment
ESG Performance & Progress
ESG Factbook
▶ ESG 성과 데이터
Appendix

ESG 성과 데이터

삼성카드고객서비스 성과 데이터

육아휴직

구분		단위	2022	2023	2024
사용 인원[1]	남성	명	0	0	0
	여성	명	189	159	150
복귀 인원[2]	남성	명	0	0	0
	여성	명	75	62	80
복귀 예정 인원	남성	명	0	0	0
	여성	명	106	79	91
복귀율[3]	남성[4]	%	N/A	N/A	N/A
	여성	%	70.8	78.5	87.9
복귀 후 1년 이상 근무를 유지한 인원[5]	남성	명	0	0	0
	여성	명	68	69	60
복귀 후 1년 이상 근무를 유지한 인원 비율[6]	남성[4]	%	N/A	N/A	N/A
	여성[4]	%	81.0	92.0	96.8

정보 보안

구분	단위	2022	2023	2024
정보 침해 건수	건	0	0	0
개인정보 관련 침해 비율	%	0	0	0
정보 침해로 인해 영향을 받은 사용자 수	명	0	0	0

1) 당해연도 동안 육아휴직을 사용한 인원
2) 당해연도 동안 육아휴직 기간 종료(조기 복귀 포함)에 따라 실제 복귀한 인원
3) (복귀 인원)/(복귀 예정 인원)*100으로 산정
4) 사용 인원 부재로 복귀율 N/A 표기
5) 복귀 후 12개월 이상 퇴직하지 않은 인원으로 집계
6) (육아휴직 복귀 후 12개월 동안 퇴직하지 않은 인원)/(이전 보고기간 동안 육아휴직 복귀한 인원)*100으로 산정

Appendix

GRI 대조표 125
SASB 정보 공시 127
UNGP Index 129
TCFD/TNFD Index 130
제3자 검증의견서 131
온실가스·에너지 검증확인서 134
UN SDGs 135
주요 협회 가입 및 수상 현황 136

SAMSUNG CARD
2024-2025 ESG REPORT

Introduction
Materiality Assessment
ESG Performance & Progress
ESG Factbook
Appendix

GRI 대조표
SASB 정보 공시
UNGP Index
TCFD/TNFD Index
제3자 검증의견서
온실가스·에너지 검증확인서
UN SDGs
주요 협회 가입 및 수상 현황

GRI 대조표

주제	지표		보고 위치	비고
General Disclosures				
GRI 2: General Disclosures 2021	2-1	조직 상세	6	2024 사업보고서 p. 3
	2-2	조직의 지속가능성 보고에 포함된 기업	2	
	2-3	보고 기간, 보고 빈도, 문의처	2	
	2-4	정보의 재기술	118, 121	
	2-5	외부 검증	131-134	
	2-6	사업 활동, 공급망, 기타 비즈니스 관계	6, 19	
	2-7	임직원	115, 120	
	2-8	임직원이 아닌 근로자	115, 120	2024 사업보고서 p. 325
	2-9	이사회 구조 및 구성	100-101	
	2-10	이사회 추천 및 선정	99	2024 지배구조 연차 보고서 p. 28-45
	2-11	이사회 의장	100	
	2-12	영향 관리를 감독하는 이사회 역할	100-101	
	2-13	영향 관리에 대한 책임 위임	11-12, 101	
	2-14	지속가능성 보고에 대한 이사회의 역할	13, 101	
	2-15	이해 상충	99	2024 지배구조 연차 보고서 p. 9
	2-16	주요 사항에 대한 커뮤니케이션	119	
	2-17	이사회의 집단 지식, 역량	101	
	2-18	이사회 성과 평가	101	2024 지배구조 연차 보고서 p. 75-77
	2-19	보수 정책	-	2024 지배구조 연차 보고서 p. 129-134
	2-20	보수 결정 절차	-	2024 지배구조 연차 보고서 p. 135-142

주제	지표		보고 위치	비고
General Disclosures				
GRI 2: General Disclosures 2021	2-21	연간 총 보수 비율	-	2024 사업보고서 p. 327, 보수 비율은 별도 공개하지 않음
	2-22	지속가능한 발전 전략에 대한 성명	5	
	2-23	정책 약속	83	
	2-24	정책 약속 이행	83-86	
	2-25	부정적 영향 해결을 위한 절차	82, 83, 107	
	2-26	자문 및 고충처리 메커니즘	82, 83, 107	
	2-27	법률 및 규정 준수	119	2024 사업보고서 p. 355
	2-28	협회 멤버십 현황	136	
	2-29	이해관계자 참여 방식	16	
	2-30	단체교섭 협약	118	

SAMSUNG CARD
2024-2025 ESG REPORT

Introduction
Materiality Assessment
ESG Performance & Progress
ESG Factbook
Appendix

- GRI 대조표
  - SASB 정보 공시
  - UNGP Index
  - TCFD/TNFD Index
  - 제3자 검증의견서
  - 온실가스·에너지 검증확인서
  - UN SDGs
  - 주요 협회 가입 및 수상 현황

GRI 대조표

주제	지표		보고 위치	비고
Material Topics				
GRI 3: Material Topics 2021	3-1	중요 토픽 결정 프로세스	10, 13	
	3-2	중요 토픽 목록	10, 14	
친환경 제품 및 서비스				
GRI 3: Material Topics 2021	3-3	중요 토픽의 경영방침	30-32	
GRI 302: Energy 2016	302-1	조직 내 에너지 소비	114	
	302-2	조직 외부 에너지 소비	113	
	302-3	에너지 집약도	114	
	302-4	에너지 소비 절감	28	
	302-5	제품 및 서비스의 에너지 요구량 절감		해당 사항 없음
인재 채용 및 유지				
GRI 3: Material Topics 2021	3-3	중요 토픽의 경영방침	75-82	
GRI 401: Employment 2016	401-1	신규 채용 및 이직자	115, 122	
	401-2	상근직 근로자에게만 제공되는 혜택	82	
	401-3	육아휴직	117, 123	
GRI 404: Training and Education 2016	404-1	1인당 교육 시간	117, 122	
	404-2	직원 역량 향상 및 지속적인 고용가능성 지원 프로그램	76-80	
	404-3	정기 성과평가 및 경력개발 점검을 받은 임직원 비율	117, 122	

주제	지표		보고 위치	비고
소비자 권익 보호				
GRI 3: Material Topics 2021	3-3	중요 토픽의 경영방침	52-60	
GRI 417: Marketing and Labeling 2016	417-1	제품 및 서비스의 정보 및 라벨링 절차에 따라 요구되는 정보유형		삼성카드 이용약관 금융 상품 제공 시 상품 설명 및 약관 등에 관한 모든 사항 고지
	417-2	제품 및 서비스 정보 라벨링과 관련된 법규 위반 사례		보고기간 내, 제품 및 서비스의 정보 및 라벨링 관련 미준 수 사례 없음
	417-3	마케팅 커뮤니케이션과 관련된 법규 위반 사례	119	
개인정보보호				
GRI 3: Material Topics 2021	3-3	중요 토픽의 경영방침	62-68	
GRI 418: Customer Privacy 2016	418-1	고객 개인정보보호 위반 및 고객 데이터 분실과 관련하여 제기된 불만	123, 127	
통합 리스크 관리				
GRI 3: Material Topics 2021	3-3	중요 토픽의 경영방침	104-106	
디지털 금융 기술				
GRI 3: Material Topics 2021	3-3	중요 토픽의 경영방침	70-73	

SAMSUNG CARD
2024-2025 ESG REPORT

Introduction
Materiality Assessment
ESG Performance & Progress
ESG Factbook
Appendix

GRI 대조표
SASB 정보 공시
UNGP Index
TCFD/TNFD Index
제3자 검증의견서
온실가스·에너지 검증확인서
UN SDGs
주요 협회 가입 및 수상 현황

SASB 정보 공시

회계 지표 (Accounting Metrics)

고객정보 보호 (Customer Privacy)

삼성카드는 개인정보처리방침과 신용 정보 활용 체제에 입각해 고객의 개인정보를 보호하고 있으며, 고객에게 관련 사항을 고지하고 있습니다.

FN-CF-220a.1.	개인정보가 2차 목적으로 사용된 계정의 수
FN-CF-220a.2.	고객 개인정보 보호와 관련된 법적절차의 결과로 발생한 금전적 손실 총액

구분		단위	2022	2023	2024
고객정보 보호	선택적 동의 항목에 한하여 개인정보가 마케팅 용도로 사용된 고객의 수	천 명	9,627	9,708	9,759
	개인정보 보호 관련 법규 위반 결과 발생한 금전적 손실액[1]	백만 원	0	0	0

정보보안 (Data Security)

삼성카드는 전사 차원의 보안 사고 예방 체계를 운영하며, 신기술과 데이터 변화에 적기 대응할 수 있는 보안 인프라를 구축함으로써 고객에게 안전하고 신뢰성 있는 금융 서비스를 제공합니다.

FN-CF-230a.1.	(1) 정보 침해 건 수, (2) 개인정보 관련 침해 비율, (3) 정보 침해로 인해 영향을 받은 사용자 수

구분		단위	2022	2023	2024
정보보안	정보 침해 건 수	건	0	0	0
	개인정보 침해 건 수	건	0	0	0
	정보 침해 사고 중 개인정보 침해 사고 비율	%	0	0	0

FN-CF-230a.2.	(1) 카드 부재 사기 및, (2) 카드 제시 사기 및 기타 사기로 인한 금전적 손실액 → 경영상의 이유로 해당 지표의 정보는 공개하지 않음
FN-CF-230a.3.	**데이터 보안 리스크 식별 및 대응 방법에 대한 설명** 삼성카드는 정기적으로 정보보호 관련 법규 준수 항목과 전자금융거래법에 따른 보안 점검 체크리스트 항목을 점검하여 보안 취약성을 식별합니다. 점검 결과는 대표이사에게 보고되며, 식별된 취약점에 대한 개선 활동을 추진합니다. 또한 개인정보 수탁업체, 외주업체의 개인정보 오남용 등에 대한 점검 계획을 수립하여 상시 점검을 진행합니다. 더불어 삼성카드는 매월 '보안점검의 날'을 운영하여 부서 단위의 자율 점검과 전파 교육을 실시함으로써 개인정보 유출 리스크를 완화하고 전사 차원의 정보보안 인식을 제고합니다. 철저한 정보 보안 체계 운영에도 불구하고 보안 사고가 발생할 경우, 사전에 규정된 보안 사고 대응체계에 따라 사고대응지시반과 사고관리위원회를 구성하고 대고객 안내와 피해구제 절차를 진행합니다. 이후 사고 사실을 대외기관에 신고하며, 사후 대책을 수립합니다.

1) 당해연도 사업보고서 '제재현황' 중 관련법 위반으로 인해 납부한 과태료 기준

SAMSUNG CARD
2024-2025 ESG REPORT

Introduction
Materiality Assessment
ESG Performance & Progress
ESG Factbook
Appendix

GRI 대조표
SASB 정보 공시
UNGP Index
TCFD/TNFD Index
제3자 검증의견서
온실가스·에너지 검증확인서
UN SDGs
주요 협회 가입 및 수상 현황

SASB 정보 공시

판매 관행(Selling Practice)

FN-CF-270a.1.	상품 및 서비스 판매량과 연계되어 가변성이 있는 보수를 적용 받는 직원의 총 보수 중 가변 보수의 비율 → 경영상의 이유로 해당 지표의 정보는 공개하지 않음
FN-CF-270a.2.	모든 신청자의 (1) 신용 상품 및, (2) 선불 상품에 대한 승인율 → 경영상의 이유로 해당 지표의 정보는 공개하지 않음
FN-CF-270a.3.	모든 고객의 (1) 애드온 상품(Add-on products)의 평균 수수료, (2) 신용상품의 평균 연이율, (3) 신용상품의 평균 연령, (4) 평균 신용 계좌 보유 수, (5) 선불 상품에 대한 평균 연간 수수료 → 경영상의 이유로 해당 지표의 정보는 공개하지 않음
FN-CF-270a.4.	(1) 규제 기관에 제기된 불만 건수, (2) 금전적 또는 비금전적 구제 비율
FN-CF-270a.5.	상품 및 서비스 판매와 관련된 법적 절차의 결과로 발생한 금전적 손실의 총액

구분			단위	2022	2023	2024
제기된 민원 수	합계		건	727	658	808
	신용카드	소계	건	726	653	808
		자체 민원[1]	건	81	41	42
		대외 민원[2]	건	645	612	766
	체크카드	소계	건	1	5	0
		자체 민원[1]	건	0	2	0
		대외 민원[2]	건	1	3	0
제기된 민원 중 구제 조치가 필요한 민원[3]			건	337	345	583
제기된 민원 중 금융감독원에 의해 조사 중인 사건			건	0	0	0
상품 및 서비스 판매와 관련된 법적 절차 결과 발생한 금전적 손실액[4]			백만 원	0	0	0

활동 지표(Activity Metrics)

FN-CF-000.A	(1) 활성 신용카드를 보유한 회원 수, (2) 활성 선불카드를 보유한 회원 수 → 경영상의 이유로 해당 지표 중 선불카드 관련 정보는 공개하지 않음
FN-CF-000.B	(1) 신용카드 계좌 수, (2) 선불카드 계좌 수 → 경영상의 이유로 해당 지표의 정보는 공개하지 않음

구분		단위	2022	2023	2024
신용카드 회원 수	이용 회원 수[5]	천 명	10,022	10,087	10,246
	이용가능 회원 수[6]	천 명	11,462	11,529	11,657

1) 전자매체(홈페이지, 이메일) 및 서면(우편, 팩스, 방문)을 통해 접수된 민원
2) 금융감독원 및 한국소비자원에 접수되어 삼성카드로 이관(이첩, 사실조회, 자율조정 등)된 민원
3) 금전적/비금전적 구제 합산 (주식투자자문, 유사수신업체 등 포함)
4) 당해연도 사업보고서 '제재현황' 중 여신전문금융업법 위반으로 인해 납부한 과태료 기준
5) 직전월 중 카드 이용 실적이 있는 회원으로, 삼성카드는 '활성 카드를 보유한 회원 수'를 '이용 회원 수'로 보고
6) 직전월 말 기준 카드 사용이 가능한 회원으로, 삼성카드는 '카드 계좌 수'를 '이용가능 회원 수'로 보고

SAMSUNG CARD
2024-2025 ESG REPORT

Introduction
Materiality Assessment
ESG Performance & Progress
ESG Factbook
Appendix

GRI 대조표
SASB 정보 공시
UNGP Index
TCFD/TNFD Index
제3자 검증의견서
온실가스·에너지 검증확인서
UN SDGs
주요 협회 가입 및 수상 현황

UNGP Index

UN 기업과 인권 이행 지침(UNGP, United Nations Guiding Principles on Business and Human Rights)은 기업의 인권존중책임을 명시한 글로벌 가이드라인입니다.
삼성카드는 해당 지침에 따라 경영활동 전반에서 이해관계자의 인권 존중 및 보호를 위한 다양한 활동을 추진하고 있습니다.

보고 프레임워크			보고 위치
Part A: 인권 존중을 위한 거버넌스			
A1. 인권 정책	A1.1	공개된 선언은 어떻게 개발되었습니까?	83-84
	A1.2	공개된 선언은 누구의 인권을 다루고 있습니까?	
	A1.3	공개된 선언은 어떻게 전달되고 있습니까?	
A2. 인권 존중 내제화	A2.1	인권 관련 업무와 책임은 당사 내에서 어떻게 관리되며, 그 이유는 무엇입니까?	
	A2.2	경영진과 이사진에게 보고되는 인권 이슈는 무엇입니까?	
	A2.3	임직원 및 계약직원의 의사결정과 활동에 인권 존중이 어떻게 내재화하고 있습니까?	
	A2.4	사업관계에서 인권 존중에 대한 중요성은 어떤 방식으로 명시합니까?	
	A2.5	보고기간 동안 인권 존중에 대해 어떤 교훈을 얻었으며, 그 결과로 인한 변화는 무엇입니까?	
Part B: 중점 보고 분야			
B1. 주요 인권 이슈 목록		보고기간 중 회사의 활동 및 사업관계와 관련된 주요 인권 이슈를 진술하여 주십시오.	16, 83-84
B2. 주요 인권 이슈 식별		이해관계자들의 의견을 포함하여 주요 인권 이슈가 어떻게 결정되는지 설명하여 주십시오	
B3. 주요 인권 관리 지역		특정 지역에 대한 주요 인권 이슈를 보고하는 경우, 특정 지역을 선정하는 의사결정 방식을 설명하여 주십시오.	
B4. 잠재적 인권 이슈		주요 인권 이슈에 포함되지 않지만, 보고기간 동안 발생하였거나, 여전히 진행중인 인권 영향이 무엇이고, 이 영향을 어떻게 다루었는지 설명하십시오.	

보고 프레임워크			보고 위치
Part C: 주요 인권 이슈 관리			
C1. 주요 인권 이슈를 위한 세부 정책	C1.1	정책의 타당성과 중요성은 정책 집행자들에게 어떻게 명시되고 있습니까?	83
C2. 이해관계자 참여	C2.1	각 주요 이슈에 관하여 어떤 이해관계자와 언제, 어떻게 소통해야 하는지 식별하는 방법은 무엇입니까?	84-85
	C2.2	보고기간 동안 주요 이슈에 관여해 온 이해관계자는 누구이며 그 이유는 무엇입니까?	
	C2.3	주요 인권 이슈에 대한 문제 해결을 위해 이해관계자의 의견과 관점이 반영되었습니까?	
C3. 영향 평가	C3.1	보고기간 동안 인권 이슈에 대한 주목할 만한 트렌드나 패턴이 있었다면 무엇이었습니까?	84-85
	C3.2	보고기간 동안 인권 이슈에 대한 주목할 만한 문제와 영향이 발생하였다면 무엇이었습니까?	
C4. 인권 이슈 대응	C4.1	식별 이슈에 대응하는 부서들은 해결책 마련 및 이행을 위해 어떤 활동을 하고 있습니까?	84-85
	C4.2	주요 이슈 관련 예방조치 또는 완화 과정에서 다른 사업과 의견출동이 발생하는 경우 어떻게 해결합니까?	
	C4.3	보고기간 동안 회사는 각 주요 이슈와 관련된 잠재적 영향을 방지하거나 완화하기 위해 어떤 조치를 취하였습니까?	
C5. 성과 평가	C5.1	각 주요 이슈들이 효과적으로 관리되고 있다는 것을 보여주는 구체적인 사례들이 있습니까?	85
C6. 사후 관리	C6.1	주요 이슈와 관련된 불만 또는 우려사항을 어떻게 수집할 수 있습니까?	83-85
	C6.2	불만사항을 표현할 수 있는 권리에 대한 사람들의 인지도는 어떻게 측정합니까?	84-85
	C6.3	회사는 불만을 어떻게 처리하고 결과의 효과성을 평가합니까?	
	C6.4	보고기간 동안 파악한 불만 또는 우려 사항, 각 주요 이슈에 대한 결과 및 교훈은 무엇입니까?	
	C6.5	회사는 주요한 이슈에 대한 해결책이나 개선과제를 제공하였습니까? 제공하였다면, 대표 사례는 무엇입니까?	

SAMSUNG CARD
2024-2025 ESG REPORT

Introduction
Materiality Assessment
ESG Performance & Progress
ESG Factbook
Appendix

GRI 대조표
SASB 정보 공시
UNGP Index
TCFD/TNFD Index
제3자 검증의견서
온실가스·에너지 검증확인서
UN SDGs
주요 협회 가입 및 수상 현황

TCFD/TNFD Index

구분	TCFD 권고안	보고 위치
거버넌스	1. 기후변화 위험과 기회와 관련된 이사회 활동 설명	33, 101
	2. 기후변화 위험과 기회를 평가, 관리하는 경영진의 역할 설명	33
전략	1. 단기, 중기 및 장기적 측면의 기후변화 위험과 기회 설명	33-35
	2. 기후변화 위험과 기회가 조직의 사업, 전략 및 재무 계획에 미치는 영향 설명	34-35
	3. 2℃ 이하의 시나리오를 포함하여 다양한 기후변화와 관련된 시나리오를 고려한 전략 설명	36-39
리스크 관리	1. 기후변화 위험을 식별하고 평가하기 위한 프로세스 설명	40
	2. 기후변화 위험을 관리하기 위한 프로세스 설명	40
	3. 기후변화 위험을 식별, 평가 및 관리하는 프로세스가 조직의 전반적인 위험 관리체계에 통합되는 방식 설명	40
지표 및 목표	1. 기후변화 위험과 기회를 평가하기 위한 지표 공개	41-42
	2. Scope 1, Scope 2, 그리고 Scope 3(해당되는 경우) 배출량 공개	41-42
	3. 기후변화 위험 및 기회와 성과를 관리하기 위한 목표 설명	41

구분	TNFD 권고안	보고 위치
거버넌스	1. 자연 관련 의존도, 영향, 리스크 및 기회에 대한 이사회의 감독 역할 설명	43, 101
	2. 자연 관련 의존도, 영향, 리스크 및 기회를 평가 및 관리하는 경영진의 역할 설명	43
	3. 자연 관련 의존도, 영향, 리스크, 기회에 대한 조직의 평가 및 대응에서 원주민, 지역 사회, 영향을 받는 이해관계자 및 기타 이해관계자와 관련하여 조직의 인권 정책 및 참여 활동, 이사회와 경영진의 감독에 대한 설명	-
전략	1. 단기, 중기 및 장기에 걸쳐 식별한 자연 관련 의존도, 영향, 리스크 및 기회를 설명	44-46
	2. 자연 관련 의존도, 영향, 리스크 및 기회가 조직의 비즈니스 모델, 가치사슬, 전략 및 재무 계획, 그리고 현재 진행 중인 전환 계획이나 분석에 미치는 영향 설명	45-46
	3. 다양한 시나리오를 고려한 자연 관련 리스크와 기회에 대한 조직 전략의 회복력	47-48
	4. 직접 운영하는 자산 및 사업 활동의 위치를 공개하고, (가능한 경우) 우선 순위 지역 기준을 충족하는 업스트림 및 다운스트림 위치 공개	44-45
리스크 관리	1. (i) 직접 운영에서 자연 관련 의존도, 영향, 리스크 및 기회를 식별, 평가 및 우선순위를 매기는 프로세스 설명 (ii) 업스트림 및 다운스트림 가치사슬에서 자연 관련 의존도, 영향, 리스크 및 기회를 식별, 평가 및 우선순위를 매기는 프로세스 설명	43-46
	2. 자연 관련 의존도, 영향, 리스크 및 기회를 관리하기 위한 조직의 프로세스 설명	43
	3. 자연 관련 리스크를 식별, 평가, 우선순위 지정 및 모니터링하는 프로세스가 조직의 전반적인 리스크 관리 프로세스에 통합되는 방식 설명	43
지표 및 목표	1. 전략 및 리스크 관리 프로세스에 따라 중요한 자연 관련 리스크 및 기회를 평가하고 관리하기 위해 사용하는 지표 공개	-
	2. 자연에 관련 의존도 및 영향을 평가하고 관리하기 위해 사용하는 지표 공개	-
	3. 자연 관련 의존도, 영향, 리스크 및 기회와 이에 대한 성과를 관리하기 위한 목표 설명	-

SAMSUNG CARD
2024-2025 ESG REPORT

Introduction
Materiality Assessment
ESG Performance & Progress
ESG Factbook
Appendix

GRI 대조표
SASB 정보 공시
UNGP Index
TCFD/TNFD Index
제3자 검증의견서
온실가스·에너지 검증확인서
UN SDGs
주요 협회 가입 및 수상 현황

제3자 검증 의견서

[PRJN-10563525-2025-AST-KOR]

㈜디엔브이비즈니스어슈어런스코리아(이하 'DNV' 또는 "당사")는 삼성카드 주식회사(이하 '삼성카드' 또는 '회사')으로부터 삼성카드 2024-2025 ESG 보고서 (이하 '보고서')에 대한 독립적인 제한적 검증 업무를 의뢰 받았습니다. 본 검증 의견서의 사용대상은 삼성카드의 경영진과 이해관계자입니다.

검증 기준

검증 활동은 당사의 전문적인 경험과 국제감사인증기준위원회(IAASB)[1]가 제정한 국제인증업무기준(ISAE 3000)[2] 등 국제적 검증 규격을 반영한 DNV 의 지속가능성 보고서 검증 프로토콜인 VeriSustainTM 6.0 에 따라 제한적 수준의 검증 형태로 진행되었습니다. DNV 는 보고서가 VeriSustain 의 원칙을 준수하는지 검토하였습니다. 원칙은 아래의 의견, 관찰 및 권고사항에 나와 있습니다.
당사의 프로토콜은 당사가 윤리적 요구사항을 준수하고, 제한적 또는 합리적 보증을 얻기 위해 검증을 계획하고 수행할 것을 요구합니다. 제한적 검증 업무 절차의 성격과 시기는 합리적 검증 업무 절차와 차이가 있으며, 절차의 범위도 상대적으로 제한적입니다. 이에 따라 제한적 검증을 통한 보증 수준은 합리적 검증을 통한 보증 수준보다 상당히 낮습니다. 이에 DNV 는 검증 의견을 제공함에 있어 근거가 된다고 판단되는 정보를 수집하기 위해 작업을 계획하고 수행함으로써 당사의 의견에 오류가 있을 위험을 줄였으나 완전히 배제되지는 않았습니다.
DNV 는 이번 보고 기간 동안 보고서 외부 또는 회사 웹사이트에 게시될 수 있는 기타 정보에 대해 어떠한 검토나 작업도 수행하지 않았으며 어떠한 결론도 제시하지 않습니다.

검증 범위

당사는 보고서에 대한 독립적인 제한적 검증 업무 수행을 의뢰 받았습니다. 검증 범위에는 삼성카드 본사 및 종속회사인 삼성카드고객서비스의 일부 성과를 포함하였으며 보고 범위가 상이한 경우, 별도로 표기하였습니다.

- 당사는 삼성카드의 중대성 평가를 통해 식별된 중요 주제(Material Topics)와 관련된 GRI 주제 기준(Topic Standards)을 검토하였습니다.
- 중요주제로는 친환경 제품 및 서비스 (에너지) 302-1~302-4, 인재 채용 및 유지 (고용) 401-1~401-3, (훈련 및 교육) 404-1~404-3, 소비자 권익 보호 (마케팅 및 라벨링) 417-1~417-3, 개인정보 보호 (고객 개인정보 보호) 418-1, Non-GRI 통합 리스크 관리, 디지털 금융 기술을 보고하였습니다.

의견, 관찰 및 권고사항

검증을 수행한 결과, DNV는 VeriSustain의 원칙 측면에서 삼성카드의 보고서에 수록된 정보 및 데이터가 부적절하게 기술되었다고 판단할 만한 사항을 발견하지 못하였습니다. 성과 데이터의 신뢰성 측면에서, 보고된 데이터가 삼성카드의 운영 과정에서 관리되는 실무 데이터와 적절히 대조되지 않았거나 적용된 가정이 부적절하다고 판단할 만한 사항을 발견하지 못하였습니다. DNV는 또한 삼성카드의 보고서가 중대성의 관점에서 GRI Standards의 'in accordance' 기준에 따라 작성되지 않았다고 판단할 만한 사항을 발견하지 못했습니다.
검증 의견에 영향을 미치지 않는 범위 내에서, '검증 범위'에 포함된 정보에 대한 DNV의 관찰 의견을 VeriSustain 원칙에 기반하여 다음과 같이 제공합니다.

1) International Auditing and Assurance Standard Board
2) International Standard on Assurance Engagements (ISAE) 3000 – 'Assurance Engagements other than Audits and Reviews of Historical Financial Information' (revised)

SAMSUNG CARD
2024-2025 ESG REPORT

Introduction
Materiality Assessment
ESG Performance & Progress
ESG Factbook
Appendix

GRI 대조표
SASB 정보 공시
UNGP Index
TCFD/TNFD Index
제3자 검증의견서
온실가스·에너지 검증확인서
UN SDGs
주요 협회 가입 및 수상 현황

제3자 검증 의견서

이해관계자 포괄성: 지속가능성에 대한 책임있고 전략적인 대응 방안을 수립하고, 이를 달성해 나가는 과정에서의 이해관계자 참여

삼성카드는 주주/투자자, 고객, 임직원, 파트너, 지역사회, 정부 등 주요 이해관계자와의 소통을 통해 의견 및 요구사항을 수렴하고, 이를 경영활동과 ESG 중대 이슈 선정 시 적극 반영하고 있습니다. 특히, 삼성카드의 비즈니스와 ESG에 대한 이해도가 높은 이해관계자들의 의견을 수렴하여 중대성 평가에 반영하는 등 이해관계자의 다양한 목소리를 청취하고자 하였습니다. 또한 소비자보호위원회, 임직원 만족도 조사, SC 동행 프로그램 등 다양한 채널과 제도를 통해 각 이해관계자의 관심사항에 맞춘 이해관계자별 대응 활동을 지속적으로 추진하고 있습니다.

중대성: 회사 및 이해관계자와 가장 관련성이 높은 이슈를 결정하는 프로세스

삼성카드는 2024년 이중 중대성 평가 결과를 바탕으로 올해 ESG 보고서에 6대 중대 이슈의 주요 성과를 보고하였고, 2025년 평가 결과는 성과 모니터링을 거쳐 차년도 보고서에 반영할 예정입니다. 이처럼 연도별 평가 결과를 구분하여 적용하는 방식은 중대 이슈에 대한 체계적인 성과 관리와 시의성 있는 정보 공개를 가능하게 하며, 이해관계자에게 투명하고 신뢰도 높은 ESG 정보를 제공하는 차별화된 접근인 것으로 판단됩니다. 향후에는 중대성 평가 주기 및 이슈 보고 방식에 대한 명확한 로드맵 및 주요 KPI를 제시함으로써, 이해관계자들의 예측 가능성 뿐만 아니라 참여도를 더욱 높일 수 있을 것으로 기대됩니다.

지속가능성 맥락: 보다 넓은 지속가능성 관점에서의 조직의 성과와 그 연계성

삼성카드는 ESG 비전과 전략을 통해 단순한 금융 서비스를 넘어 지속가능한 사회적 가치 창출에 기여하고 있습니다. 환경 책임 이행, 사회적 가치 창출, 신뢰 경영 실천이라는 3대 추진 방향 하에 13대 중점 영역을 설정하고, ESG 위원회를 중심으로 전략적 실행과 성과 관리를 강화함으로써 조직의 지속가능성과 이해관계자 신뢰를 증진시키고 있습니다. 향후, 삼성카드의 ESG 전략이 장기적인 기업 가치 창출과 어떻게 연결되는지를 정량적 지표와 함께 제시함으로써 지속가능성 보고와의 일관성을 증진시키시기를 권고 드립니다.

완전성: 회사 및 이해관계자에게 중요한 이슈와 관련된 정보의 보고 수준

삼성카드는 글로벌 ESG 기준과 산업 특성을 반영해 12개 주요 ESG 이슈를 도출하고, 환경·사회 영향 및 재무적 관점에서 평가한 결과를 바탕으로 6대 중대 이슈를 선정하여 관련된 이해관계자를 비롯한 주요 활동을 투명하게 공개하고 있습니다. 보고 경계는 삼성카드가 사업을 영위하는 삼성카드 본사를 중심으로, 종속회사인 삼성카드고객서비스의 성과를 일부 포함하고 있으며, 보고 범위가 다른 경우 별도로 구분하여 설명하였습니다. 검증팀은 중대성 평가를 통해 선정된 중요 주제들이 물리적·시간적 보고 경계 내에서 적절하게 반영되었음을 확인하였습니다.

신뢰성 및 품질: 기본적인 데이터 관리 체계의 품질과 더불어, 보고서에 수록된 정보의 정확성 및 비교가능성

검증팀은 샘플링 데이터 검증을 기반으로 삼성카드의 지속가능성 성과 정보를 확인하였습니다. 해당 정보 및 데이터의 검증을 위해 담당자와 인터뷰를 실시하여 데이터 처리 프로세스에 대한 설명을 들었으며, 샘플링 기법을 통해 데이터 수집 및 가공 프로세스, 근거 문서 및 기록을 확인하였습니다. 검증 결과로 판단하였을 때, 보고서에 기재된 지속가능성 성과 정보에서 의도적인 오류나 잘못된 기술은 발견되지 않았습니다. 삼성카드는 신뢰할 수 있는 방식과 데이터로 지속가능성 성과의 출처와 의미를 설명할 수 있으며, 관련 데이터의 식별과 추적이 가능하였습니다. 삼성카드는 지난 3개년의 지속가능성 성과를 보고하여 시간의 흐름에 따른 비교가 가능하도록 하였으며, 검증 과정 중 발견된 오류들이나 명확하지 않은 표현들은 최종 보고서 발간 전에 수정되었습니다.

적격성, 독립성 및 품질 관리

DNV 는 ISO/IEC 17029:2019[3] 적합성 평가에 따라 품질 관리를 위한 자체 관리 표준 및 규정 준수 정책을 적용함으로써 윤리적 요구사항, 전문적 기준, 해당 법률 및 규제 요구사항 준수에 관한 문서화된 정책 및 절차를 포함하여 포괄적인 품질 관리 시스템을 유지합니다.
DNV가 수립하고 있는 정책 및 절차는 DNV 및 그 임직원, 그리고 해당되는 경우 다른 모든 인원(DNV의 타법인 임직원 포함)에게 독립성 요건을 적용하고, 관련 윤리적 요구사항에 따라 독립성을 유지하도록 설계되어 있습니다. 본 검증 활동은 지속가능성 전문가들로 구성된 독립적인 검증팀에 의해 실시되었습니다. DNV는 2024년 삼성카드의 온실가스 배출량 검증을 실시하였으며 이는 보고서 검증에 대한 독립성이나 공정성에 영향을 미치지 않는다고 판단합니다.

3) Conformity assessment – General principles and requirements for validation and verification bodies

SAMSUNG CARD
2024-2025 ESG REPORT

Introduction
Materiality Assessment
ESG Performance & Progress
ESG Factbook
Appendix

GRI 대조표
SASB 정보 공시
UNGP Index
TCFD/TNFD Index
제3자 검증의견서
온실가스·에너지 검증확인서
UN SDGs
주요 협회 가입 및 수상 현황

제3자 검증 의견서

한계점

검증은 DNV에 제공된 삼성카드의 데이터 및 정보가 완전하고, 충분하며, 사실이며, 중요한 왜곡 표시가 없다는 가정을 기반으로 실시되었습니다. 한편, 표본추출(샘플링)과 내부 통제 절차 및 시스템에 대한 기타 내재적 제한들로 인해 중대할 수 있는 오류 또는 불규칙성이 감지되지 않았을 수 있는 리스크가 불가피하게 존재합니다.
보고서에 언급된 삼성카드의 공급업체, 협력사 및 제3자의 지속가능경영, 성과 및 보고 관행 등은 본 검증의 범위에 포함되지 않았습니다.
DNV는 검증 활동 중 외부 이해관계자 면담을 실시하지 않았습니다.
DNV는 보고된 재무 데이터, 거버넌스 및 관련 정보가 별도의 독립적인 법정 감사 프로세스의 적용을 받는 법정 공시 및 감사된 재무제표를 기반으로 한다는 점을 이해합니다. 재무 공개 및 데이터는 검증 범위에서 제외되었으며, 검증은 정의된 보고기간 내의 범위에 있는 데이터 및 정보로 제한되며 해당 기간 이외의 데이터는 검증 범위에 포함되지 않습니다.
DNV는 본 의견서에 기반하여 의사결정을 한 개인 또는 단체에 대한 어떠한 배상 책임 또는 공동 책임이 없음을 밝힙니다.

삼성카드 관리자 및 검증기관의 책임

삼성카드는 보고서 내용에 모든 책임을 가지고 있으며, 여기에는 데이터 수집, 분석, 집계, 준비, 정보의 공정한 표시, 데이터에 중요한 왜곡이 없음을 보장하는 내부 통제의 설계, 구현 및 유지가 포함됩니다.
DNV 의 책임은 '검증 범위'에 기술된 관련 정보가 보고 요구사항에 따라 작성되었는지에 대한 제한적 확신을 제공하기 위해 업무를 계획 및 수행하고 이를 취합한 증거에 기반하여 독립적 검증의견서 형태로 삼성카드에 보고하는 것입니다.
당사의 성명은 독립적 의견으로 간주되어야 하며, 관련된 삼성카드의 경영진과 이해관계자에게 필요한 정보를 제공하기 위해 작성되었습니다. DNV 는 본 의견서를 제외하고 보고서에 포함된 어떠한 진술이나 데이터의 작성에도 관여하지 않았습니다.

의견 판단 기준

본 검증 활동은 위험 기반 접근방식(risk-based approach)에 따라 삼성카드의 사업 및 주요 이해관계자들에 관련성이 높은 중대 이슈들에 초점을 두고 진행되었으며, 제한적 검증 절차의 일환으로 아래의 활동을 수행하였습니다.

- 보고 기간 동안 회사와 관련된 지속가능성 이슈를 식별하기 위한 피어 리뷰 및 미디어 검토 등
- 중대성 평가 절차와 결과, 주제 기준과 관련된 관리 프로세스를 중심으로 요구사항에 따른 공시 내용 검토
- 보고서에 수록된 정보 및 KPI를 통합, 관리 및 보고를 위한 주요 시스템, 프로세스 및 통제에 대한 이해와 평가
- 보고 원칙 및 요구사항 준수를 뒷받침하는 문서에 대한 검토
- 정보 모니터링, 데이터 집계 및 보고 전반에 책임이 있는 ESG 팀 및 관련 부서 담당자들과의 인터뷰 수행
- 삼성카드 본사(대한민국, 서울) 방문을 통해 사업장별 지속가능성 데이터 샘플링 및 전략 이행 관련 관리체계 검토

(주)디엔브이비즈니스어슈어런스코리아
대한민국 서울
2025년 6월 25일

Kim, So Hyun
Digitally signed by Kim, So Hyun
Date: 2025.06.26 11:38:34 +09'00'

김소현
검증팀장

Jang, Yu Lee
Digitally signed by Jang, Yu Lee
Date: 2025.06.26 11:57:34+09'00'

장유리
검증팀원

Chang, Sang Rye
Digitally signed by Chang, Sang Rye
Date: 2025.06.26 15:28:57 +09'00'

장상례
기술검토자

DNV

SAMSUNG CARD
2024-2025 ESG REPORT

Introduction
Materiality Assessment
ESG Performance & Progress
ESG Factbook
Appendix

GRI 대조표
SASB 정보 공시
UNGP Index
TCFD/TNFD Index
제3자 검증의견서
온실가스·에너지 검증확인서
UN SDGs
주요 협회 가입 및 수상 현황

온실가스·에너지 검증확인서

서문

㈜디엔브이비즈니스어슈어런스코리아(이하, DNV)는 삼성카드 주식회사(이하, 회사)의 온실가스 성명서에 대해 제 3 자 검증을 수행하였습니다. 회사는 검증기준, 'ISO 14064-1:2018' , 'IPCC Guidelines: 2006', 'The Corporate Value Chain (Scope 3) Accounting and Reporting Standard' 에 근거한 온실가스 성명서를 준비할 책임이 있으며, 온실가스 성명서 내용에 모든 책임을 가지고 있습니다. DNV 는 본 검증 의견서와 관련하여 계약 조건에 따라 검증 계약당사자를 제외한 제 3 자에 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 : 삼성카드 본사 및 19 개 지점, 삼성카드고객서비스 본사 및 3 개 지점
- 운영경계 : Scope 1(직접배출), Scope 2(간접배출), Scope 3(기타 간접배출 – 카테고리 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 11, 12, 13, 15)
- 보고대상 기간 : 2024.01.01 ~ 2024.12.31

검증 방식

본 검증은 'ISO 14064-3:2019'의 검증 원칙과 기준에 따라 제한적 보증수준 하에서 수행되었습니다. DNV 는 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 관련한 정보를 검증기준에 따라 검증한 결과, 부적절하게 산정되거나 중대한 오류를 포함하고 있다고 판단할 만한 사항은 발견하지 못하였습니다.

- 온실가스 배출량에 대한 '적정' 의견을 제시합니다.

(단위: ton CO_2eq)

업체명	직접배출(Scope 1)	간접배출(Scope 2)	기타 간접배출(Scope 3)	총 배출량
삼성카드	311	2,973	105,328	108,612
삼성카드 고객서비스	107	1,243	1,595	2,945

※ 상기의 온실가스 배출량은 정수로 보고하기 위한 반올림처리로 인해 ±1tCO_2eq 미만의 차이가 발생할 수 있음

부속서 Scope 3 배출량

(단위: ton CO_2eq)

기타간접배출량 (Scope3)			삼성카드	삼성카드 고객서비스
업스트림	Category 1	구매한 제품 및 서비스	360	13
	Category 2	자본재	52	0.2
	Category 3	Scope 1, 2에 포함되지 않은연료 및 에너지 관련 활동	478	202
	Category 4	업스트림 운송 및 물류	27	-
	Category 5	운영과정에서 발생된 폐기물	55	52
	Category 6	임직원 출장	631	73
	Category 7	임직원 통근	2,330	1,256
	Category 8	업스트림 임차자산	3,542	-
다운스트림	Category 11	판매제품의 사용	19,702	-
	Category 12	판매제품의 폐기	38	-
	Category 13	다운스트림 임대자산	44,214	-
	Category 15	투자	33,897	-
총계			105,328	1,595

※ 상기의 온실가스 배출량은 정수로 보고하기 위한 반올림처리로 인해 ±1tCO_2eq 미만의 차이가 발생할 수 있음

2025년 06월 09일
대한민국, 서울

대표이사 이 장 섭
㈜ 디엔브이비즈니스어슈어런스코리아

SAMSUNG CARD
2024-2025 ESG REPORT

Introduction
Materiality Assessment
ESG Performance & Progress
ESG Factbook
Appendix

GRI 대조표
SASB 정보 공시
UNGP Index
TCFD/TNFD Index
제3자 검증의견서
온실가스·에너지 검증확인서
UN SDGs
주요 협회 가입 및 수상 현황

UN SDGs

유엔 지속가능발전목표(UN SDGs, Sustainable Development Goals)는 2030년까지 사람과 지구를 위한 지속가능한 발전을 약속하는 17개 목표로, 글로벌 공통의 보편적 약속입니다. 삼성카드는 지속가능발전목표 달성과 포용적 사회를 만드는 데 동참하고자 SDGs 목표에 부합하는 활동을 추진하고 있습니다.

SDGs 목표			삼성카드 활동	보고 위치
	1	모든 곳에서 모든 형태의 빈곤 종식	• 열린기부: 아동, 장애인 등 취약계층을 위한 기부 활동 • 임직원 봉사활동 프로그램 운영	94-95
	3	모두를 위한 전 연령층의 건강한 삶 보장과 웰빙 증진	• 삼성 생명존중사업 운영 • 나눔 키오스크 운영 • 유연근무제 실시 • 가족친화제도 운영 • 신체 및 심리 건강 증진 프로그램 운영 • 안전보건 교육 및 훈련 실시	82, 88, 94-95
	4	모두를 위한 포용적이고 공평한 양질의 교육 보장 및 평생학습 기회 증진	• 중학생 진로, 교과, 역량 증진 위한 교육 프로그램 '드림클래스' 진행 • 영세 소상공인 자녀 학습지원 프로그램 '열린멘토링' 진행 • 직무 역량 향상 프로그램 제공 • 중장년 생애설계 지원 제도 운영	77-80, 93-94
	5	성평등 달성과 모든 여성 및 여아의 역량 강화	• 여성 임직원 및 관리직 다양성 목표 수립 • 국민행복카드를 통한 정부 바우처 사업 참여 • 베이비키트 지원	76, 95
	7	에너지의 친환경적 생산과 소비	• 녹색채권 및 지속가능채권 발행 • 2040년 RE100 목표 설정 • 100% 무공해차 전환(K-EV100) 가입	19-20, 39
	8	모두를 위한 포용적이고 지속가능한 경제성장, 생산적인 완전고용과 양질의 일자리 증진	• 스타트업 성장 지원 '삼성금융 C-Lab Outside' 진행 • 공개 채용 및 블라인드 채용 실시 • 노사협의회 '하나로협의회' 운영	76, 81, 96

SDGs 목표			삼성카드 활동	보고 위치
	10	국가 내·국가 간 불평등 해소	• 청소년 금융 1사-1교 교육 프로그램 제공 • 금융취약계층을 위한 상생금융상품 제공 • 인권경영 원칙 지지 • 임직원 인권 교육 시행	23, 58, 83-84
	11	지속가능한 도시 및 거주지 조성	• 청소년 자립 지원 '희망디딤돌' 운영 • 재난 피해 고객을 위한 금융 지원 제공	23, 94
	12	지속가능한 생산과 소비	• 디지털채널 전용 카드 발급 • 재활용 소재 적용 카드 출시 • 업사이클 카드 패키지 출시 • 친환경 기업자가마크 적용 확대 • 폐기물 저감을 위한 페이퍼리스 체계 구축 • 녹색채권, 사회적 채권, 지속가능채권 발행	19-20, 27, 30-32
	13	기후변화와 그로 인한 영향에 맞서기 위한 긴급 대응	• 2050 탄소중립을 위한 기후금융 지지 • i DO ESG 캠페인 실시 • 기후 리스크 통합 관리	28,33-42
	15	육상생태계 보호	• 생태계 보호 인식 제고 활동 이행 • 멸종위기종 기프트 카드 출시 • 디지털 명세서 전환 캠페인 운영	27, 47-48
	16	평화, 정의 및 제도 구축	• 반부패·윤리 교육 진행 • 자금세탁방지	109
	17	이행 수단 강화, 지속가능한 발전을 위한 글로벌 파트너십 활성화	• 글로벌 이니셔티브 지지 • 탄소중립 생활화 정착을 위한 활동 진행 • 멸종위기종 보호를 위해 국립생태원과 업무합의서 체결	28, 39, 47-48, 136

SAMSUNG CARD
2024-2025 ESG REPORT

Introduction
Materiality Assessment
ESG Performance & Progress
ESG Factbook
Appendix

GRI 대조표
SASB 정보 공시
UNGP Index
TCFD/TNFD Index
제3자 검증의견서
온실가스·에너지 검증확인서
UN SDGs
주요 협회 가입 및 수상 현황

주요 협회 가입 및 수상 현황

협회 가입 현황
여신금융협회
한국능률협회컨설팅
한국상장회사협의회
한국생산성본부
한국표준협회
Digital Commerce Alliance

이니셔티브 지지 현황
TCFD (Task Force on Climate-related Financial Disclosures)
TNFD Forum (Task Force on Nature-related Financial Disclosures)
CDP(Carbon Disclosure Project)
RE100
K-EV100

수상		
수상연도	주관	수상 내용
2024	한국ESG기준원(KGCS)	우수기업 시상식 ESG 우수기업 4년 연속 선정(A등급 획득)
	독일국제포럼디자인(iF)	2024 iF 디자인어워드, THE iD. 카드 본상 수상
	한국생산성본부	국가고객만족도(NCSI) 신용카드 부문 11년 연속 1위 선정
	미국산업디자이너협회(IDSA)	삼성 iD 카드, IDEA 디자인 어워드 2024 본상 수상
	한국디자인진흥원	대한민국 디자인대상 국무총리 표창 수상
2023	독일국제포럼디자인(iF)	2023 iF 디자인어워드, 삼성 iD 카드 본상 수상
	한국디자인진흥원	2023 우수디자인(GD) 상품선정, 삼성카드 THE iD. 동상(한국디자인진흥원장상) 수상
	한국디자인진흥원	2023 우수디자인(GD) 상품선정, 삼성 iD PET 카드 우수디자인 선정
2022	아이어워즈위원회	2022 '소셜아이어워드' 3개 부문 대상(페이스북, 신용카드 인스타그램, 신용카드 유튜브)
	한국표준협회	2022 'DX서비스어워드' 월드 그랑프리
	한국디자인진흥원	2022 '우수디자인(GD) 상품선정, 삼성 iD카드 은상(산업통상자원부장관상), 그린디자인특별상 수상
	한국능률협회컨설팅	한국산업의 서비스 품질지수(KSQI) 한국의 우수 콜센터 14년 연속 선정
	한국능률협회컨설팅	한국산업의 고객만족도(KCSI) 신용카드부문 7년 연속 1위 선정
	한국표준협회	한국서비스품질지수(KS-SQI) 신용카드부문 9년 연속 1위 선정
	한국표준협회	콜센터 품질지수(KS-CQI) 8년 연속 선정
	한국생산성본부	국가고객만족도(NCSI) 신용카드 부문 9년 연속 1위 선정
2021	IDG(International Data Group)	CIO(Chief Information Officer) 100 어워즈 수상
	한국생산성본부	국가고객만족도(NCSI) 신용카드 부문 8년 연속 1위 선정
2020	독일국제포럼디자인(iF)	AI 기반 '챗봇샘', iF 디자인 어워드
	조선일보	2020 소비자가 선정한 품질만족대상 모바일카드 부문 3년 연속 대상 선정
	한국디자인진흥원	삼성카드 디자인스토리 2020 굿디자인 어워드 동상(한국디자인진흥원장상) 수상

Samsung Card