NH INVESTMENT & SECURITIES

2022 지속가능통합보고서





NH투자증권

ABOUT THIS REPORT

보고서 개요

NH투자증권은 2018년부터 지속가능경영보고서를 정기적으로 발간해오고 있으며, 2020년부터는 연차보고서(Annual Report)와 지속가능경영보고서(Sustainability Report)를 통합한 형태의 지속가능통합보고서(Integrated Report)로 발간하고 있습니다. 본 보고서는 NH투자증권의 주요 활동과 성과를 보고하고 있으며 경제, 사회 및 환경적 가치 창출 과정에 대해 상세히 보고하고 있습니다.

보고서 작성기준

GRI(Global Reporting Initiative) Standards의 핵심적 방법(Core Option)에 부합하도록 작성되었으며 UNGC 10대 원칙을 적용하였습니다. 아울러 산업 특성에 따른 주요 이슈를 반영하고자 SASB(Sustainability Accounting Standard Board) 산업 표준과 TCFD(Task Force on Climate-Related Financial Disclosures)의 공시 권고안을 준수하고 있습니다. 또한, 한국채택 국제회계기준을 따라 통합보고위원회(IIRC, International Integrated Reporting Council)의 IR Framework를 참조하여 작성하였습니다.

보고 기간

본 보고서는 NH투자증권의 2021년 1월 1일부터 12월 31일까지의 활동과 성과를 담고 있습니다. 또한 일부 주요 정량성과의 경우에는 2019부터 2021년까지 3년 간의 데이터를 수록하여 시계열로 분석하였고 이해관계자에게 영향을 미칠 수 있는 중요 정보의 경우 2021년 이전 혹은 2022년 상반기 내용도 포함하였습니다.

보고 범위

보고 범위는 NH투자증권의 본사 및 지점 등 국내 사업장이며 자회사는 포함하지 않습니다. 본 보고서에 기재된 환경 성과의 범위는 본사에 한정하였으며 필요한 경우 지점 또는 해외사업장의 활동 및 성과를 포함하였습니다. 중요 이슈별 보고경계에 대해서는 별도의 주석으로 표기하였습니다.

보고서 검증

본 보고서는 독립적인 외부 전문 검증기관인 한국경영인증원(KMR)으로부터 검증을 받았습니다. 검증 과정에서는 국제적 검증표준인 AA1000AS(v3 2020), AA1000AP 2018 기준에 따라 검증을 실시하여 보고내용의 객관성과 신뢰성을 제고하였습니다. 세부 검증 결과는 본 보고서 부록의 '제3자 검증의견서'에서 확인할 수 있습니다.

Contact Information

이해관계자들의 정보 접근성을 높이기 위해 보고서를 NH투자증권의 홈페이지에도 공개하고 있으며 PDF 포맷으로 다운로드할 수 있습니다. 보고서에 대한 의견을 이메일, 전화, 우편 등 다양한 경로를 통해 수렴하고 있습니다.

- **주소** 서울시 영등포구 여의대로 108 파크원 NH금융타워(타워2)
- **전화** +82-2-768-7351
- **이메일** investor@nhqv.com

CONTENTS

1 INTRODUCTION

003 CEO Message
004 Company Profile
007 사업별 현황
011 NHIS Value Chain

2 KEY HIGHLIGHTS

012 ESG Integration at NHIS

3 TOWARDS THE ESG LEADERSHIP

019 Environmental Part
020 Social Part
027 Governance Part

4 TOWARDS A SUSTAINABLE FUTURE

031 Issue #01 디지털 금융 및 플랫폼 경쟁력 확보
033 Issue #02 고객 커뮤니케이션 확대
036 Issue #03 금융소비자 보호
038 Issue #04 임직원 역량 개발

5 APPENDIX

042 중대성 평가
043 Management Approach
044 재무성과표
048 이해관계자 커뮤니케이션 채널
049 조세정책
049 GRI Standards Index
051 SASB Index
054 TCFD
055 제3자 검증의견서
056 온실가스 검증 성명서
056 UNGC
057 UN SDGs
057 2020-2021 주요 수상내역
058 협회 가입 현황

CEO Message

2021년 NH투자증권은 이해관계자 여러분의 변함없는 신뢰와 성원 아래
고객가치에 더욱 집중하며 시장의 변화에 선제적으로 대응한 결과,
사상 최대 실적을 달성하였습니다.

앞으로도 변함없이 고객의 관점에서 생각하고, 함께 성장하는 것을 목표로
금융에 ESG 가치를 더하며 지속가능한 미래를 열어 가겠습니다.



존경하는 이해관계자 여러분, 안녕하십니까?

NH투자증권에 보내 주시는 아낌없는 지지와 성원에 감사드립니다.
지난 2021년은 팬데믹의 확산과 글로벌 유동성 확대 등 어느때보다 금융투자 환경의 변화가 큰 한 해였습니다.
고객 관점의 비즈니스 모델 확장을 위해 지속적으로 노력해 나가며 자본 활용의 효율성을 제고한 결과
NH투자증권은 전 사업 부문에서 우수한 실적을 시현하며 세전이익 1조 원 돌파라는 사상 최대 실적을
조기에 달성하는 성과를 이루었습니다.

당사가 2021년 사상 최대 실적을 경신하며 안정적으로 수익을 창출해낼 수 있었던 것은
고객가치에 집중하며 시장 변화에 선제적으로 대응한 결과임과 동시에 주주 및 다양한 이해관계자
여러분의 변함없는 신뢰와 성원의 결과라고 생각합니다. 2022년에는 국내외 금융시장의 불확실성에 따른
변동성 확대로 지속적인 성장에 대한 우려의 목소리가 높아지고 있습니다.
그러나 당사가 한결같은 모습으로 고객에게 집중하고 고객이 먼저 찾는 자본시장의
No.1 Platform Player가 되기 위해 노력한다면, 불확실성은 또 다른 기회이자 도약의 계기로
삼을 수 있을 것입니다.

NH투자증권은 항상 고객의 관점에서 생각하고, 고객과 함께 성장하는 것을 궁극적인 목표로 설정하겠습니다.

당사는 기존의 경험으로 고객의 니즈를 미리 단정짓거나, 수익 창출만을 기준으로 비즈니스의 성패를
예단하는 일은 지양할 것입니다. 돌이켜보면 고객은 늘 한 걸음 앞서 있었습니다. 그 한 걸음을 따라가
고객의 고민을 먼저 나눌 수 있을 때 전문가로 인정받고 함께 할 파트너가 될 수 있다고 생각합니다.
당사는 회사의 모든 운영체계를 고객 중심으로 구축하며, 한정된 리소스를 전략적으로 배분하고,
차별화된 고객경험을 제공할 수 있는 상품과 솔루션, 인프라를 정교화하고 그 스펙트럼을 확장해 나가겠습니다.
경험과 감각보다는 데이터로 냉정하게 분석하는 습관을 들이고, 미래 성장동력을 확보하기 위한 노력을
멈추지 않겠습니다.

또한, NH투자증권은 안정적인 수익 창출을 위해 사업 모델을 다각화하겠습니다.

빠르게 변화하는 고객 니즈에 맞춰 당사는 디지털 경쟁력을 강화하기 위해 인프라 및 기술 혁신에 대한
투자를 아끼지 않겠습니다. 당사는 북 비즈니스 측면에서도 전통적인 IB 업무뿐만 아니라 고객의 금융 파트너로서
종합금융 솔루션을 제공하기 위해 모든 역량을 집중할 것입니다. 나아가, 다양한 운용 전략 및 정교화된
리스크 관리 기법, 차별화된 구조화 상품 공급을 통해 안정성과 수익성을 도모해 나가겠습니다.

마지막으로, NH투자증권은 지속가능한 성장을 위해 ESG 경영을 실천해 나가겠습니다.

기업가치 제고를 위해 지속가능한 성장이 중요한 요소로 대두됨에 따라 친환경 투자, 사회적 책임 이행,
지배구조 개선 등 비재무적 요소들의 중요성이 부각되고 있습니다. NH투자증권은 ESG 운영체계 또한
강화해 나가며 NH농협금융지주의 'ESG 트랜스포메이션 2025'의 성공적 이행을 위한 사회적 책임을
다할 것을 약속드립니다.

존경하는 이해관계자 여러분,

지난 한 해 NH투자증권을 신뢰해주시고 응원해주신 모든 이해관계자 여러분들께
무한한 감사의 인사를 드립니다. 앞으로도 NH투자증권의 중심에는 고객이 있을 것이며,
당사는 모든 고객님과 주주님, 그리고 모든 이해관계자 여러분의 성원에 보답하겠습니다.
올 한 해 역시 변함없는 신뢰와 아낌없는 격려를 부탁드립니다.

감사합니다.

2022년 6월

NH투자증권 대표이사 사장 **정영채**

Company Profile

회사 개요

NH투자증권은 고객 중심 경영을 실천해온 결과, 전 사업 부문에서 압도적인 경쟁력을 갖춘
대한민국 대표 종합금융투자회사로 성장하였습니다. 빠르게 변화하는 금융환경 속에서 NH투자증권은
차별화된 서비스와 종합적이고 포괄적인 포트폴리오 구축을 통해 지속적인 성장을 이뤄 나가겠습니다.

AT A GLANCE

설립일자

1969년 01월

임직원 수

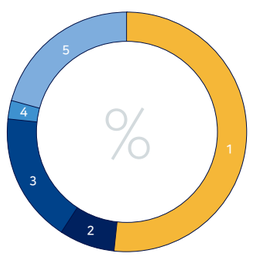
3,064명

자본

6조 8,233억 원

(지배주주지분 6조 8,182억 원)

주주 현황



1	NH농협금융지주	51.8%
2	국민연금	7.4%
3	외국인	17.5%
4	우리사주	2.5%
5	기타	20.8%

* 2021년 12월 말 기준

당기순이익

9,315억 원

(지배주주순이익 9,315억 원)

세전이익

1조 3,021억 원

ROE[1]

14.8%

영업이익

1조 2,939억 원

국내 지점 수 (영업소 3개 별도)

72개

해외 현지법인[2]

7개

해외사무소

1개

* 2021년 12월 말 기준
1) ROE: 지배주주지분 당기순이익/지배주주지분 자기자본의 평균 잔액 기준
2) 2022.04 런던사무소 현지법인 승격 (NH Investment & Securities Europe Ltd.)

신용등급

Moody's 해외 신용등급(장기신용등급)	A3
S&P 해외 신용등급(장기신용등급)	A-
국내신용등급 한국신용평가, 한국기업평가, NICE신용평가	AA+

MILESTONES

1969-2000

- **1969.01** • 한보증권주식회사 설립
- **1975.07** • 생보증권 흡수합병, '대보증권'으로 사명 변경
- **1983.11** • 대보증권과 럭키증권 합병, '럭키증권'으로 사명 변경
- **1995.03** • 'LG증권'으로 사명 변경
- **1995.10** • LG종금과합병, 'LG투자증권'으로 사명 변경

2001-2015

- **2004.12** • 최대주주변경 (LG그룹→ 우리금융지주)
- **2005.04** • 우리증권과 합병, '우리투자증권'으로 사명 변경
- **2014.06** • 최대주주 변경 (우리금융지주→ NH농협금융지주)
- **2014.12** • NH농협증권과 합병, 'NH투자증권' 출범
- **2015.01** • NH투자증권 신주 교부
- **2015.04** • NH투자증권 비전 선포식
- **2015.05** • 우리투자증권과 NH농협증권의 IT통합 완료

2016

- **2016.01** • 입체적 자산관리 서비스 'QV(큐브)' 출시
- **2016.04** • 인사제도 및 노조 통합 완료
- **2016.07** • 인터넷 전문은행 K뱅크 지분 취득 (지분율10%)
- **2016.07** • 업계 최초 헤지펀드 운용업 진출 (NH앱솔루트리턴 제1호 출시)
- **2016.08** • 증권사 최초 소비자중심경영(CCM) 인증 취득

2017

- **2017.08** • 소비자가 뽑은 좋은 증권사 선정 (금융소비자연맹)
- **2017.08** • 업계 최초 모바일 증권 NAMUH 평생 무료 수수료 이벤트 실시
- **2017.08** • 부동산 투자자문업 인가 취득
- **2017.11** • 초대형 투자은행 (자기자본 4조 원 이상) 선정

2018

- **2018.01** • 베트남 현지법인 100% 자회사 편입
- **2018.05** • 단기금융업 인가 취득
- **2018.07** • 발행어음 판매 개시
- **2018.07** • 국토교통부 주택도시기금 전담 운용기관 선정

2019

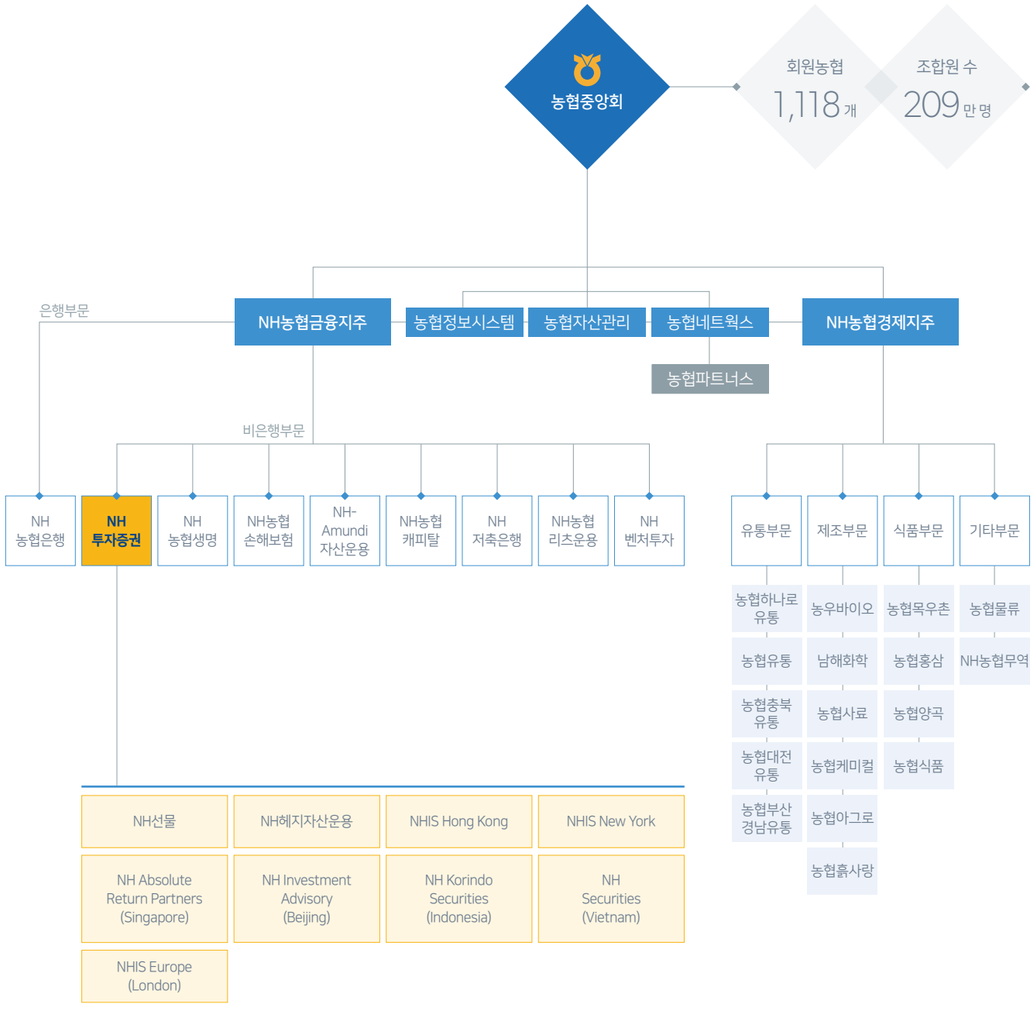
- **2019.05** • 브랜드 비전 (Investment Culture Creator) 선포
- **2019.10** • 국내 증권사 최초 'ESG Report' 발간
- **2019.11** • 한국산업의 고객만족도(KCSI) 조사 – 증권부문 1위
- **2019.12** • 헤지펀드 전문 운용 자회사 'NH헤지자산운용' 설립

2020-2021

- **2020.02** • 카카오엔터프라이즈와 디지털 혁신 및 AI 활용을 위한 업무협약 체결
- **2020.04** • KAIST와 UX디자인연구 센터 설립
- **2020.05** • 브랜드 비전을 담은 복합 문화공간 '문화다방' 오픈
- **2020.07** • 서울대학교 데이터사이언스대학원 마이데이터 활용을 위한 공동연구 MOU 체결
- **2020.08** • 카카오페이 인증 도입
- **2020.08** • 농가소득의 지속적인 성장의 장 마련 '스마트스토어' 오픈
- **2020.10** • 30억 원 이상 초고액 자산가들을 위한 'PB 서비스' 론칭
- **2020.12** • 오픈뱅킹 서비스 오픈
- **2021.03** • MZ세대 고객을 위한 팝업스토어 'NH슈퍼스톡마켓' 오픈
- **2021.11** • 베트남 최대 인터넷은행 플랫폼 Timo와 MOU 체결
- **2021.12** • 대한민국 디지털경영혁신대상 대통령상 수상
- **2021.12** • 2021년 연간 영업이익 1조 원 달성

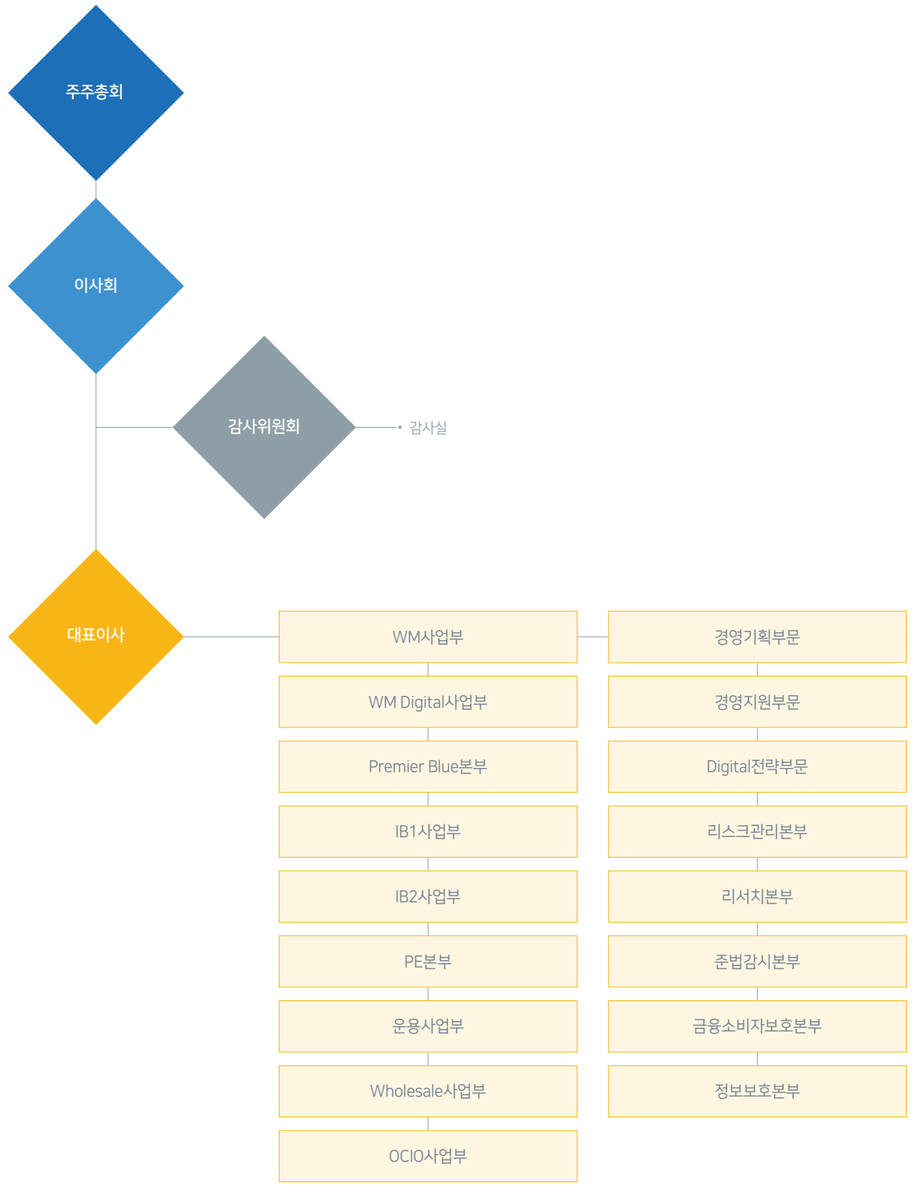
NH농협금융지주 및 NH농협경제지주 소개

농협중앙회는 2012년 3월, 신용부문과 경제부문을 분리해 NH농협금융지주와 NH농협경제지주 등의 자회사로 사업구조를 개편하였습니다. NH농협금융지주는 NH농협금융이 '아시아를 대표하는 글로벌 협동조합 금융그룹'으로 나아가는 성장의 중심이 되고 있으며, 국내 최대 네트워크와 전문성을 보유한 NH농협경제지주는 농·축산민과 국민이 모두 행복한 생산-유통-판매 환경 조성을 통해 새로운 가치를 창출해 나가고 있습니다.



* 2022년 4월 말 기준

NH투자증권 조직도

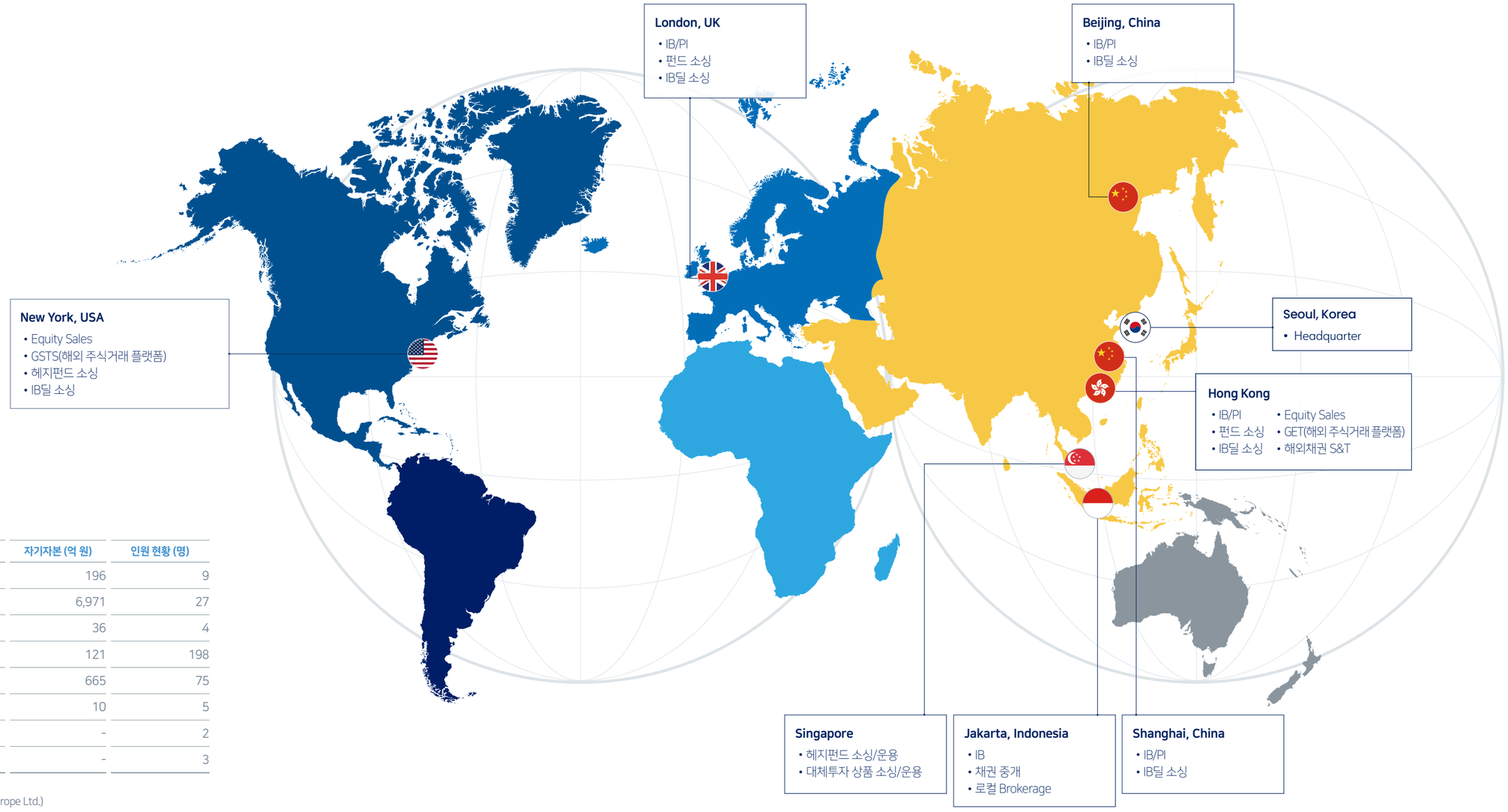


* 2021년 12월 말 기준

글로벌 네트워크

당사는 총 8개의 해외거점을 운영하고 있습니다. 고객들의 해외투자 니즈를 충족하기 위해 글로벌 네트워크를 확대하고 있으며, 상품 발굴 및 투자 역량을 강화하고 있습니다. 또한, 신성장동력 확보를 위한 신흥국 시장 내 사업확장을 선도해 나가고 있습니다. 홍콩법인은 당사의 핵심 거점으로, IB·Brokerage·Sales & Trading 비즈니스를 영위하고 있습니다. 뉴욕법인은 전사 해외주식 거래 플랫폼 역할을 수행하고 있으며, 주요 IB Deal을 발굴하고 있습니다.

또한, 베트남 및 인도네시아 등 동남아시아 신흥국 거점은 로컬 영업활동을 통해 현지 시장 영향력을 강화하고 있습니다. NH투자증권은 앞으로도 해외 네트워크 확대와 금융 솔루션 제공 역량 강화를 통해 고객이 제일 먼저 찾는 글로벌 비즈니스 플랫폼이 되기 위해 노력하겠습니다.



해외 현지법인 개요

구분	진출시기	진출형태	자기자본 (억 원)	인원 현황 (명)
뉴욕(미국)	1992	현지법인	196	9
홍콩	1994	현지법인	6,971	27
싱가포르	2008	운용사(법인)	36	4
자카르타(인도네시아)	2009	합작법인	121	198
하노이(베트남)	2009	현지법인	665	75
베이징(중국)	2011	현지법인	10	5
상해(중국)	1996	사무소	-	2
런던(영국)[1]	2016	사무소	-	3

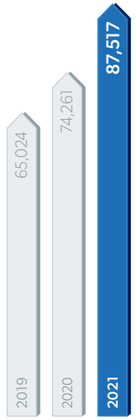
* 2021년 12월 말 기준
[1] 2022.04 런던사무소 현지법인 승격 (NH Investment & Securities Europe Ltd.)

사업별 현황

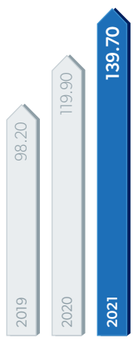
WM부문 WM사업부



WM사업부 1억 원 이상 고객 수
(단위: 명)



WM사업부 총 고객자산*
(단위: 조 원)



* WM Digital사업부, PB본부 제외

WM사업부는 급변하는 시장환경 아래, 다변화된 고객의 니즈에 부합하고자 단순히 금융상품을 중개하는 'Broker'에 그치지 않고, 고객 만족에 도움을 드리는 컨설턴트로서 최적의 고객 맞춤형 금융솔루션을 제공하는 'Advisor'로 변화하고 있습니다.

고객을 만나기 위한 준비부터 고객의 니즈 파악, 최적의 솔루션 제공, 사후관리 서비스 등의 모든 과정에서 고객가치 제고를 위해 노력하고 있으며, 고객과의 지속적인 관계 형성을 통해 자산관리의 방향성을 제시하는 파트너로서의 역할을 수행하고 있습니다.

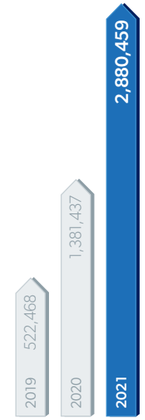
추진 방향

맞춤형 솔루션 제공과 함께 고객 만족도조사를 통한 고객의견을 수시로 반영할 수 있는 시스템을 구축하여 실행하고 있으며, 차별화된 WM플랫폼 서비스와 인프라 Tool을 활용하여 고객 중심의 환경을 조성하고자 합니다. Advisor의 인적서비스 가치를 향상시켜 고객 니즈에 맞춘 개인·법인·연금별 포트폴리오를 다변화함과 동시에 STM(Smart Teller Machine) 등을 활용하여 오프라인 채널과 디지털 기술을 결합하는 신규 서비스 모델을 실현해 갈 예정입니다. WM사업부는 고객 중심의 플랫폼 서비스 가치를 제고함으로써 장기적으로 고객이 만족할 수 있는 리테일 플랫폼 완성과 시장 경쟁력 증대를 위하여 최선을 다하겠습니다.

WM Digital 사업부



디지털 고객 수 (누적)
(단위: 명)



비대면 신규 고객
(단위: 만 명)

173

2021년
한국소비자원 시행
모바일 사용성 평가

업계 1위

2021
아시아경제 아시아스마트금융대상
MTS혁신대상 금감원장상 수상

WM Digital 사업부는 NAMUH 고객 및 브랜드 전략을 수립·실행하고 디지털 고객 특화 서비스를 구축하고 운영하는 'NAMUH영업본부'와 모바일 등 플랫폼을 기반으로 고객별 맞춤형 서비스를 제공하는 '플랫폼혁신본부'로 구성되어 있습니다.

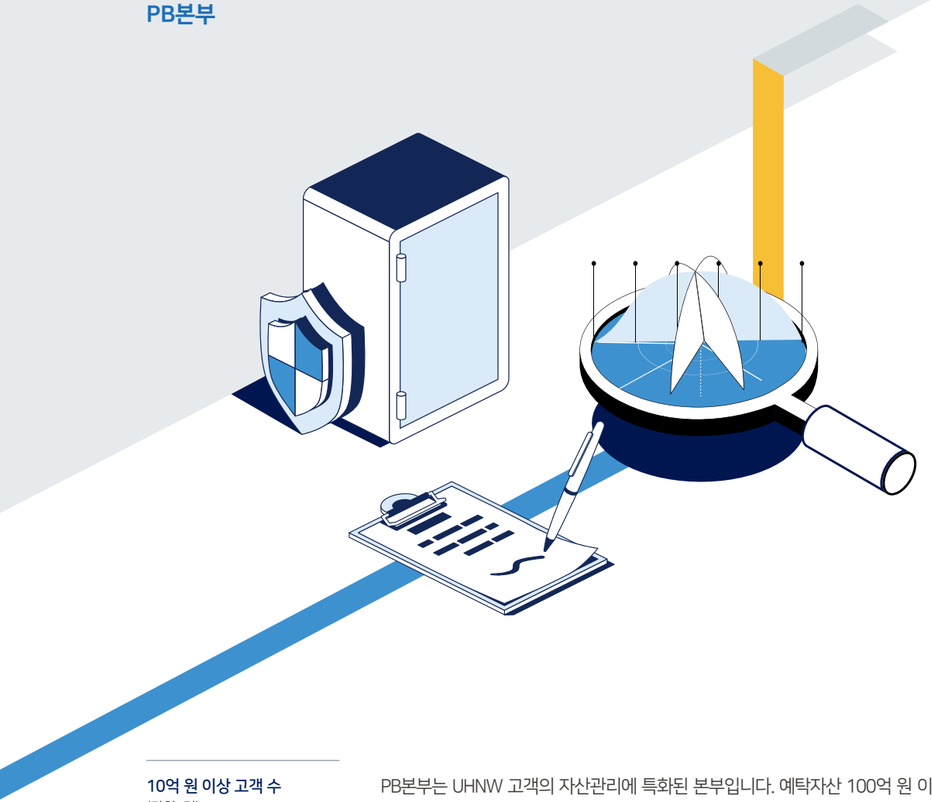
2021년 WM Digital 사업부는 카카오뱅크 등 플랫폼 제휴를 통한 연계 마케팅을 강화하여 디지털 고객 기반을 확대하였으며, 사용자 친화적 UI·UX를 구현하고 빅데이터 분석 기반 고객 컨텐츠를 강화함으로써 독보적인 디지털 앱 경쟁력을 구축하였습니다. 뿐만 아니라 나무 멤버스, 메타버스 서비스, 마이데이터 서비스 등 차별화된 고객 경험을 제공하기 위한 신규 서비스를 확대하였습니다.

추진 방향

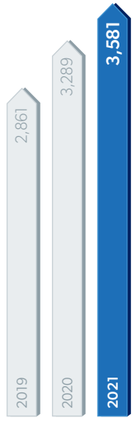
WM Digital 사업부는 MZ세대 영향력이 커짐에 따라 이에 선제적으로 대응하기 위한 브랜드 아이덴티티 재정립 및 리브랜딩의 중요성을 인식하고, 'NAMUH 브랜드의 가치를 높이는 노력'과 플랫폼 사용성을 다변화하여 '고객 경험을 확장하는 노력'에 집중하고자 합니다.

주식 중심의 고객 기반과 플랫폼 사용성을 다변화하여 플랫폼의 가치 증대 추진함으로써 MZ세대 대상의 투자 카테고리에서 지배적 플랫폼 지위를 확보하고, 신규 고객을 유치하기 위한 고객 기반 서비스를 다변화함으로써 플랫폼의 가치를 증대하기 위해 노력할 예정입니다. 이와 함께 해외주식의 이용성 확대 및 소셜·커뮤니티 기반의 킬러 서비스를 론칭 및 랜딩할 예정입니다. 또한, 연금 및 법인 고객 기반 확대 등을 위한 내외부 협업을 추진하고자 합니다. AI와 빅데이터를 접목하여 초개인화 솔루션을 제공하고 고객 지향적 모바일 플랫폼의 개편을 통해 시장 내 경쟁력을 극대화 할 예정입니다.

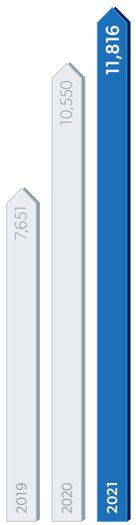
PB본부



30억 원 이상 고객 수
(단위: 명)



10억 원 이상 고객 수
(단위: 명)



PB본부는 UHNW 고객의 자산관리에 특화된 본부입니다. 예탁자산 100억 원 이상 고객을 대상으로 당사의 최상위 자산관리 서비스인 Family Office 서비스를 제공하고 있습니다. 서비스 가입 고객은 UHNW 투자 트렌드 자료, 맞춤형 자산관리 서비스, 전문 분야 컨설팅 서비스를 이용할 수 있고, 본부에서 주관하는 프라이빗 이벤트에 초청됩니다.

2021년 PB본부는 예탁자산 100억 원 이상 고객을 대상으로 자산관리부터 기업성장, 자산승계, 가치실현, 가문완성에 이르기까지 고객이 직면하는 복합적 이슈에 대해 초개인화된 솔루션을 제공하는 Premier Blue Family Office 서비스를 론칭하였습니다. 또한, PB비즈니스 기반 조성 및 서비스 플랫폼 구축을 위해 브랜드 이미지 강화, 영업지원, IB연계 활성화, 컨설팅 고도화 등을 지원하는 서비스 체계를 구축하였습니다.

추진 방향

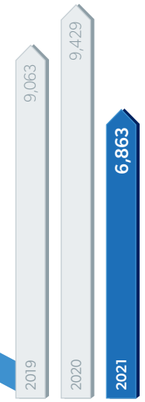
PB본부는 고액자산가 대상 영업지원 인프라 및 HNW 중심의 비즈니스 기반 고도화에 집중할 예정이며, 장기적으로 HNW비즈니스 선순환 모델을 실현하고자 합니다. 30억 원 이상 고액자산가 고객의 니즈에 부합하는 PB본부 전용 IB 특화상품 공급을 확대하고자 합니다. 또한, 본부 내 누적된 해외채권 노하우를 바탕으로 고액자산가 고객의 채권 투자경험을 확대함으로써 해외채권 강자로서의 입지를 강화하겠습니다. 이 외에도 자산배분, IB자문, 재단설립, 해외부동산 매매, 국제상속증여 등 특수분야의 전문가 동반을 통한 완성형 영업지원 플랫폼을 구축하겠습니다.

PB본부는 Family Office 서비스의 조직적인 지원 체계를 확립하고, 고액자산가 고객의 다양한 니즈에 대응하기 위한 외부 전문기관과의 제휴 및 협업을 확대하는 등의 노력을 지속할 예정입니다. 아울러 적극적인 브랜드 마케팅 활동을 통해 고액자산가 특화 브랜드인 Premier Blue만의 시장 경쟁력을 강화해 나가겠습니다.

운용부문 운용사업부



해외채권 중개금액
(단위: 백만 달러)



운용사업부는 NH투자증권의 Trading 역량이 총 집중되어 있는 사업부로, 원화 외화 채권운용 및 파생상품, 주식·메자닌 등의 다양한 상품의 Trading을 통해, 금융 시장 변동성에 대한 영향을 활용하여 효율적인 수익 창출을 추구하고 있습니다.

2021년 운용사업부는 국내외 금리상승 및 달러 강세로 인한 이머징 국가 환율 약세 등 비우호적 시장환경에서도 우수한 성과를 달성하였습니다. 특히 메자닌, 비상장주식 투자에서 사상 최고 수준의 수익을 창출하였습니다. 사업부 출범 이후, RWA(Risk Weighted Assets) 축소 및 인력 효율화 등을 통한 과감한 리소스 재조정을 실시하였습니다. 파생 비즈니스와 FI(Fixed Income)운용부문은 운용 목적과 대상 자산을 감안한 전문 운용구조로 변경하여 시장성 자산 중심 조직으로 구축하고 선제적인 ELS 자체헤지 규모 축소 및 기초자산 다양화를 실현하였습니다. PI 부문은 투자수익을 활용하여 성장가능성 있는 섹터에 신규투자를 확대하는 선순환 구조를 확립하고 투자 경험 축적 및 네트워크를 확대하는 등 PI투자 경쟁력을 강화하였습니다.

2021년 ELS 발행금액

5조 5,554억 원

2021년 DLS 발행금액

7,630억 원

2021년 상반기, 하반기 '우수PD'[1] 선정

[1] PD(Primary Dealer, 국고채 전문딜러)

추진 방향

운용사업부는 국내외 시장의 변동성이 더욱 확대될 것으로 예상됨에 따라 리서치 및 운용 전문성에 기반한 체계적인 채권 운용 프로세스를 구축하고, 대고객 상품 공급 및 세일즈 기능 확대, PI부문 투자 확대 등을 통해 운용 수익률 및 안정성을 제고하고자 합니다.

글로벌 금융시장 동조화 현상 심화에 대응한 원화 해외채권 통합 운용체계를 마련하여 채권 운용 경쟁력을 확보함과 동시에, 고객 니즈에 기반한 다양한 상품공급 기능 강화 및 고객별 세일즈 역량 집중을 통한 파생 비즈니스를 본격화할 예정입니다. 또한, 딜 소싱 및 분석 능력 강화를 위한 투자인력 보강, 투자한도 확대 등을 통해 PI투자를 지속적으로 확대하겠습니다. 이와 함께, 해외투자 대상 지역 및 상품군 확대를 위한 인력 보강 등을 통해 해외채권 운용 역량을 강화해 나갈 예정입니다. 최근 글로벌 주식채권 등 전통적인 자산시장에서 변동성이 확대되고 부동산 및 대체투자 상품에 대한 관리감독이 강화됨에 따라 글로벌 시장에 대한 리서치와 유동성 변화에 대한 모니터링을 강화하는 등 안정적인 성과 창출의 기반을 마련하겠습니다.

IB부문 IB1사업부



IB 리그테이블 점유율

유상증자 인수
19.30%

IPO 인수
12.40%

국내채권(ABS, FB 제외) 인수
14.60%

2021년 ESG 인증회사채 인수금액

2조 8,255억 원

2021년 여전채 대표주관

1위

홍콩현지법인 협업, 6,285억 원 규모 딜

4건 주선

IB1사업부는 전통 IB수익원인 DCM(Debt Capital Market) 및 ECM(Equity Capital Market)을 비롯해 기업자문, 인수금융 비즈니스 부문까지 기업금융의 Total Solution을 제공하고 있습니다. 축적된 기업금융 노하우와 탄탄한 고객 네트워크를 기반으로 국내 자본시장의 마켓리더로 지위를 유지하고 있습니다.

2021년 IB1사업부는 ECM과 DCM에서 대표주관 및 인수금융 시장 점유율을 업계 최고 수준으로 유지하였으며, ESG채권의 적극적 인수를 통해 ESG금융이 금융시장 전반에 확산될 수 있도록 기여하였습니다. 또한, 크래프톤, SK바이오사이언스, SD바이오센서 등 다수의 기업공개 IPO Big Deal을 주관하며 우량 기업의 증시 상장을 주도적으로 수행하였습니다. 특히, 비상장 유망기업을 발굴하여 주식시장 상장을 통한 자금조달이 가능하도록 SPAC(Special Purpose Acquisition Company) 활성화를 주도하고 있습니다. 뿐만 아니라 유가증권시장 및 코스닥시장 최초로 대형 SPAC을 상장하는 등의 다양한 성과를 창출하였습니다.

추진 방향

IB1사업부는 전통 IB 영역에서 독보적인 지위를 유지하고 있으며, 기업의 성장을 선도하는 기업금융 비즈니스 플랫폼을 구축하고자 합니다. 기업 성장 초기 자금조달에서 M&A자문까지 이어지는 기업 금융 종합 솔루션을 제공하는 금융 파트너로서 역할을 수행하겠습니다. 산업구조 재편이 가속화되며 Equity성 자금조달 및 PI(Principal Investment) 투자, M&A시장이 활성화될 것으로 전망하고 있습니다. RM(Relationship Manager)의 차별화된 자문 역량을 기반으로 복합적 선제안 영업 실시 및 자문 관련 신규 사업 기회를 창출하겠습니다. 인수금융은 PE(Private Equity) 대상 커버리지 확대 및 해외 딜 소싱 역량을 제고하여 독보적인 인수금융 시장 지위를 강화하도록 하겠습니다. 아울러, 당 사업부에서 인수하는 우량한 딜은 사내 및 범농협 금융계열사로 공급하여 양질의 투자기회를 제공하고 수익에도 기여하겠습니다.

향후 PEF(Private Equity Fund) 사업 기반을 확대하고 신기술금융시장에서 경쟁력을 확보하겠습니다. PEF 대상 딜 기회 발굴 역량 강화, 신규 블라인드 펀드 결성 및 GP(General Partner) 운용을 통해 VC(Venture Capital) 시장 내 인지도를 강화하겠습니다. 또한, PEF 출자 확대 및 Pre-IPO, BDC(Business Development Company) 제도 활용 등 운용·투자 확대를 통해 투자 역량을 제고하여 수익성을 강화하겠습니다.

IB2사업부



2021년 리츠 참여

3,394억 원
멀티 섹터 자산 투자
(디앤디플랫폼 공모리츠)

1,453억 원
미국 소재 물류센터 투자
(미래에셋글로벌리츠)

1,405억 원
코어플러스&멀티섹터 자산 투자
(NH올원리츠)

IB2사업부는 대체자산 소싱 노하우를 바탕으로 국내외 대체자산 시장의 No.1 플레이어로 자리잡고 있습니다. 데이터센터 및 물류센터, PPP(Public Private Partnership) 인프라 딜 등 기관투자자들이 선호하는 해외 대체투자 분야를 발굴하여 상품 다각화를 지속적으로 추진하고 있습니다.

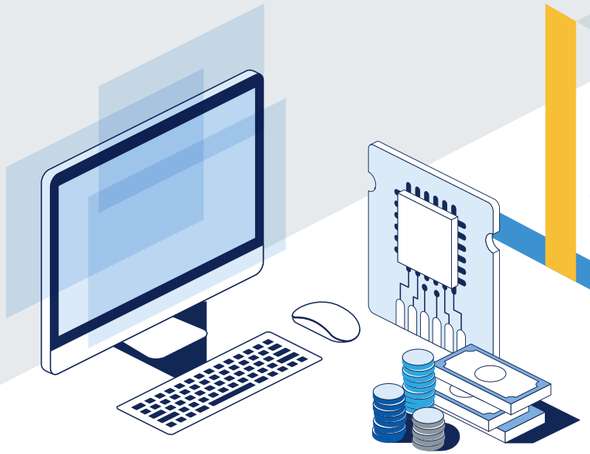
2021년 IB2사업부는 인천 청라 지식산업센터 개발 등 여러 영역의 부동산 딜을 수행하였으며 디앤디플랫폼리츠 상장을 통해 새로운 리츠 상품을 출시하였습니다. 코로나19가 지속되는 상황에서 해외 인프라 시장의 신규 딜이 급감했음에도 불구하고 해외 주요 자산운용사와 전략적 협력 관계를 구축함으로써 해외 딜 소싱 채널 다각화를 추진하였습니다. 그 결과 미국 유럽 중심으로 부동산·발전에너지·SOC(Social Overhead Capital) 등 다양한 자산으로 대체투자 영업 범위를 확대할 수 있었습니다. 이 외에도 네덜란드 ZALANDO 물류센터 사업, 호주 폐기물 처리업체 선순위대출, 호주 North East Link 도로PPP 선순위투자, 영국병원 PPP포트폴리오 인수 등 글로벌 인프라 딜 수행을 성공적으로 수행하여 당사 및 NH금융그룹 위상을 제고하였습니다.

추진 방향

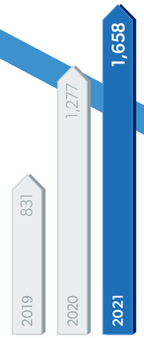
IB2사업부는 부동산개발사업의 전 영역에 종합 솔루션을 제공할 플랫폼의 구축을 준비하고 있습니다. 딜 소싱 초기부터 Sell Down까지 대체투자부문 전 단계에 대한 Total 금융서비스 제공하고, 고객이 신뢰하는 차별화된 경쟁력 확보하기 위해 최선을 다하겠습니다. 고객군 세분화 및 관리 고도화를 통한 네트워크 구축으로 국내외 딜 참여 기회 및 우량자산 확보 기회를 확대하여 딜 수행역량을 강화하고자 합니다. 또한 블라인드펀드, 리츠 등 다양한 Vehicle을 활용하여 다양한 투자자 수요 변화에 대응하고 신사업 수행 기회를 포착하는 등의 전략을 통해 상품군을 다각화할 예정입니다. 이와 함께, 자산군별 목표수익률과 투자비중 설정을 통한 자산 배분 전략을 실행하고자 하며 투자전략 다변화를 통한 투자역량을 제고하고자 합니다.

IB2사업부는 단기 보유 포트폴리오 구축 및 전사 상품 공급 연계 방안을 마련할 것이며, 일원화된 IB Deal Master 기반의 딜 정보통합관리 체계를 구현하여 개발 부동산과 실물 부동산을 포괄하는 부동산 사업 전 영역에 대한 금융 경쟁력을 확보하겠습니다.

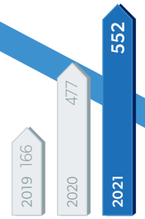
WHOLESALE부문 Wholesale사업부



Wholesale사업부 수익 금액
(단위: 억 원)



패시브솔루션본부 수익 금액
(단위: 억 원)



국내 기관대상
Brokerage 시장점유율 업계 1위

ETF LP (거래대금/수익)
업계 1위

헤지펀드 AUM 업계 1위

No.1

국민연금 국내주식
거래증권사

1 등급 선정

Wholesale사업부는 국내·외 기관투자자를 대상으로 전통적 주식 Brokerage를 비롯하여 ETF LP, 거래소 시장조성업무, PBS(Prime Brokerage Service), 대차영업 등 Equity 전 분야의 다양한 서비스를 제공하고 있습니다. 기관고객의 금융 파트너로서 다양한 기관고객의 니즈에 부합하기 위해 신규 솔루션 제공 및 세일즈 역량 강화에 최선을 다하고 있습니다.

2021년 Wholesale사업부는 지속적인 인프라 고도화를 통해 주문 속도 및 안정성 측면에서 최상의 거래 환경을 구축하였고 은행신탁 및 거래소 시장조성자 업무 등 신규 수익원 확장을 통하여 재무적 성과에 크게 기여하였습니다 또한 공모·사모운용사, 국내주식·해외주식, 해외기관 등 사업부 내 다양한 고객 및 서비스를 대상으로 시너지 강화를 추진하였습니다 사업별 실무책임자 중심으로 시너지 회의체를 구성하고, 공조영업 및 리소스 공유 등을 통해 효율성을 강화하였습니다. 그 결과 국내 기관 시장점유율 1위, ETF LP 1위, 헤지펀드 AUM 1위 등의 성과를 이루었습니다.

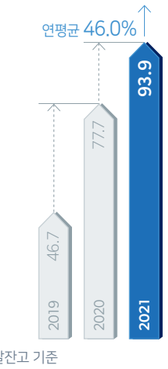
추진 방향

Wholesale사업부는 업계 최고 수준의 Brokerage 플랫폼 경쟁력 확보를 목표로 신규 비지니스라인 확보, 글로벌 역량강화, 시너지 창출에 중점을 두고 있으며 신규 사업으로 직접 수탁업 진출을 추진하고 있습니다. 전문 조직을 구성하고 안정적인 인프라 구축 및 영업 활동을 통하여 향후 사업부의 주요 수익원으로의 성장을 기대하고 있습니다. 직접 수탁업 진출 시 수탁 수익뿐만 아니라 PBS영업 등 간접적 효과도 상당할 것으로 기대 하고 있습니다. 이 밖에도 은행 퇴직연금 ETF 시스템 구축, Eurex-KOSPI야간선물 및 해외파생상품 온라인 중개 등의 신규 서비스도 준비 중에 있습니다. 글로벌역량 강화를 위해 현지 파트너사를 통해 아시아·유럽 지역의 커버리지를 확대하고 기초자산이 해외물인 ETF의 LP역량도 강화해 나가겠습니다. 중장기적으로는 해외 현지 거래소에 직접 진출하여 LP(Liquidity Provider) 업무를 수행하는 것을 계획하고 있습니다. 사업부 내 긴밀한 협력을 통해, 성장하고 있는 해외주식영업에서 당사의 경쟁력을 강화하고 대차영업에서도 채널 확장을 통해 경쟁력을 증대하고자 합니다. Wholesale 주요 부문에서 업계 1위를 하고 있어 이러한 경쟁력이 신규 성장 부문과 결합하여 시너지를 발휘하는데 최선을 다할 예정입니다.

OCIO부문 OCIO사업부



기관 고객 금융상품 잔고
(단위: 조 원)



* 기말잔고 기준

신탁 잔고

44.1 조 원
(전년 대비 14% ↑)

신탁상품 연간 수익
(신탁보수, 업무수탁)

376 억 원
(전년 대비 34% ↑)

Wrap 잔고

15.3 조 원
(전년 대비 21% ↑)

Wrap 연간 수익
(투자일임, 투자자문수수료)

182 억 원
(전년 대비 32% ↑)

OCIO(Outsourced Chief Investment Officer)사업부는 대형 금융기관부터 중소형 법인 및 개인에 이르기까지 다양한 고객층의 금융상품 니즈에 부합하는 OCIO솔루션, 금융상품 솔루션, 신탁과 Wrap 솔루션을 제공하고 있습니다. 금융시장의 불안정성, 다양한 상품의 이해 및 관리의 한계로 투자 운용을 외부에 위탁하려는 자생적 수요가 발생함에 따라 NH투자증권은 업계 최초로 OCIO사업부를 신설하여 기존의 OCIO시장을 점유하고 있는 운용사 대비 차별화된 경쟁력을 확보하기 위해 전사적인 역량을 집중하고 있습니다.

2021년 OCIO사업부는 전사적인 리서치 역량을 인정받아 올해 4건의 입찰 유치에 성공하여 운용사 및 증권사 통합 시장점유율 1위를 달성하였습니다. 입찰 외 신규 기관을 대상으로 지속적이고 체계적인 마케팅 활동을 수행하였으며, 업계 최초 사내 OCIO 특화 전문 인력을 양성하기 위한 과정을 운영하여 150여 명의 사내인력 Pool을 형성하였습니다. 또한, 입찰형 OCIO 미선정 시 내외부적인 요인을 철저히 분석함으로써 경쟁력을 강화하기 위한 전략을 마련하고자 노력하였습니다.

추진 방향

OCIO사업부는 당사 핵심 경쟁력을 기반으로 유·무형의 가치를 제공하고, 전 사업부에 다양한 시너지를 제공하고자 합니다. 또한 자금별 특성을 반영한 맞춤 운용을 통해 고객에게 전략적이고 개별적인 솔루션 제공이 가능한 OCIO 서비스 체계를 실현함으로써 업계 최고 수준의 OCIO사업 경쟁력을 확보함으로써 NH투자증권의 신성장 기회를 창출하고자 합니다.

특히, ETF 직접투자 프로세스 구축 등 운용 역량 및 인프라의 고도화를 실현하여 주택도시기금 3기 재선정에 성공함으로써 당사의 경쟁력을 검증 받았습니다. 이에 더하여 공공기관 기금 등과는 다른 OCIO 니즈를 가진 중소형 기관 및 법인의 니즈에 맞는 최적의 솔루션을 제공 및 유치를 확대함으로써 OCIO Platform 강자로 발돋움 하겠습니다. 뿐만 아니라, 리테일 고객 자산관리를 위한 신탁상품을 확대하고 영업점PB들의 신탁 활용도 제고를 위한 설명회·정보제공 기회를 확대하고자 합니다. 이 외에도, 투자 솔루션의 기능 개선을 통하여 리테일 사업 고도화와 함께 신탁상품 및 Wrap 역량을 증대할 계획입니다.

NHIS Value Chain

CAPITAL INPUT

FINANCIAL CAPITAL

재무적 자본

사업활동의 토대가 되는 이해관계자의 금융자본

- 총 자산 58조 5,420억 원
- 자본 6조 8,233억 원
  *지배주주지분 6조 8,182억 원

HUMAN CAPITAL

인적 자본

지속가능한 성장을 함께 이루는 조력자

- 임직원 수 3,064명
- 신입직원 채용 78명

INTELLECTUAL CAPITAL

지적 자본

더 나은 금융상품과 서비스를 제공하기 위한 기술과 아이디어

- 디지털 혁신 투자 금액 114.6억 원
- 외부 디지털 역량 확보 (산학, MOU) 3건

SOCIAL CAPITAL

사회적 자본

지역사회, 협력사와의 상생

- 사회공헌 참여인원 수 4,992명
- 중소농가 크라우드펀딩 지원 농가 수 24개
- 크라우드펀딩 6,495건
- 상호성장을 위한 협력파트너 35개사*
  *등록업체 기준

NATURAL CAPITAL

자연 자본

지속가능한 환경을 위한 금융

- 국내 금융투자회사 최초로 원화 ESG 채권 발행 성공
- 지속가능협의회 설치
- ESG 투자 확대 추진

MANUFACTURED CAPITAL

제조 자본

글로벌 네트워크 구축을 통한 가치 창출

- 국내지점 72개 (영업소 3개)
- 해외 현지법인 6개 (사무소 2개)

비전 및 핵심가치

최고를 넘어
Beyond the First

자본시장의 새로운 역사를 만드는
New History

대표 금융투자회사, NH투자증권
We are NHIS

비전

ORIGIN

핵심가치

O Orientation 고객지향
고객 중심으로 생각하고 행동한다.
Our clients' interests always come first

R Responsibility 책임감
강한 책임감으로 신뢰를 쌓아간다.
We build trust through strong responsibility

I Innovation 혁신
창의적 사고로 혁신을 주도한다.
We innovate through creative thinking

G Global 글로벌
글로벌 관점에서 기회를 창조한다.
We create opportunities through global perspective

I Intelligence 전문성
독보적 전문성으로 금융솔루션을 제공한다.
We provide financial solutions based on superior expertise

N Networks 네트워크
협업을 통하여 시너지를 창출한다.
We work together to generate synergy

CAPITAL OUTPUT

FINANCIAL CAPITAL

재무적 자본

사업활동의 토대가 되는 이해관계자의 금융자본

- 당기순이익 9,315억 원
- 주주배당금 3,319억 원
- 고객이자 지급액 2,295억 원
- 정부법인세 3,706억 원

*지배주주순이익: 9,315억 원

HUMAN CAPITAL

인적 자본

지속가능한 성장을 함께 이루는 조력자

- 임직원 1인당 평균 교육시간 69.5시간
- 여성 근로자 비율 41.9%

INTELLECTUAL CAPITAL

지적 자본

더 나은 금융상품과 서비스를 제공하기 위한 기술과 아이디어

- 빅데이터, AI, 메타버스 기반 신규 서비스 론칭 5개
- 2021년 비대면 신규 고객 173만 명

SOCIAL CAPITAL

사회적 자본

지역사회, 협력사와의 상생

- 사회공헌 금액 100.8억 원
- 천사펀드 지원 금액 2.2억 원
- 함께하는 마을 만들기 31개 마을 대상
- 중소농가 육성 지원을 위한 크라우드펀딩 금액 2억 8백만 원
- 2021년 등록업체에 지급된 경제적 가치(계약금액) 54.7억 원

NATURAL CAPITAL

자연 자본

지속가능한 환경을 위한 금융

- ESG투자 2021년 목표금액 1,850억 원,
  실제 투자금액 5,974억 원

MANUFACTURED CAPITAL

제조 자본

글로벌 네트워크 구축을 통한 가치 창출

- 자본 확대: 2020년 5.8조 원 → 2021년 6.8조 원

* 2021년 12월 말 기준

KEY HIGHLIGHTS

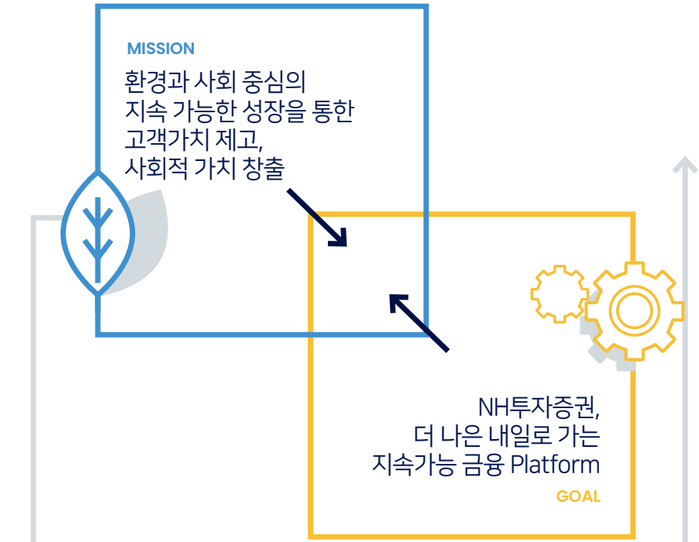


NH투자증권은 글로벌 ESG 트렌드에 능동적으로 대응하는 한편,
ESG를 금융에 접목시킨 신규 사업기회를 포착하는 등의 노력을 펼치며
자본시장의 새로운 패러다임을 선도하고 있습니다.

ESG Integration at NHIS

NH투자증권은 지속가능 성장을 통한 고객가치 제고 및 사회적 가치 창출을 통해 더 나은 내일로 가는 지속가능 금융 Platform이 되고자 합니다. 탄소중립 달성을 위해 녹색경영 전략을 고도화하고, 지역사회 및 이해관계자 중심의 사회적 책임경영을 강화하겠습니다. 또한, 지배구조의 투명성을 바탕으로 주주권리 보호에 적극적으로 앞장서겠습니다. 아울러 NH투자증권은 범농협 그룹의 일원으로서 농업·농촌과 상생하는 길을 모색하여 우리 사회에 긍정적인 영향을 미치는 ESG 기업으로 거듭나겠습니다.

ESG 비전 및 전략방향



탄소중립 달성을 위한 녹색경영 전략 고도화

- 환경경영시스템 구축·운영
- 탄소중립 전략 수립
- ESG 기반 비즈니스 확대

고객 및 사회의 신뢰 기반 사회적 책임경영 강화

- 지속가능한 지역사회 공헌
- 이해관계자 중심 동반성장
- 다양성 존중 인권경영 강화

지속가능 성장을 위한 투명한 지배구조 운영

- ESG 정보공개 강화
- 이니셔티브 및 대외평가 적시 대응
- 주주권리 보호 및 이사회 운영 강화

EMPOWERING
INVESTMENT CULTURE

투자, 문화가 되다

NH투자증권은 고객가치 향상을 위해 끊임없이 노력함과 동시에 변화에 민첩하게 대응하고자 지난 2019년 새로운 브랜드 비전 '투자, 문화가 되다'를 선포하였습니다. 이후 당사는 브랜드 비전처럼 더 많은 사람들이 문화를 즐기듯 투자를 접할 수 있도록 고객 접점을 넓히고 차별화된 서비스를 제공하기 위해 지속적으로 노력해 왔습니다.

NH투자증권은 2019년 6월 팝업레스토랑 '제철식당'을 오픈하여 제철 식재료를 사용한 건강한 먹거리를 제공하며 당사만의 색다른 메뉴 및 디자인 모티프가 적용된 인테리어 등을 통해 식당을 방문하는 고객들에게 당사의 브랜드를 경험할 수 있도록 했습니다. 2020년에는 고객에게 자연스럽게 브랜드 비전을 전파하고자 '문화다방'을 통해 매주 3~4회 와인, 명상, 사진 등 젊은 고객들이 관심 갖는 주제에 대한 문화 클래스를 운영하였습니다. 2021년 3월에는 코로나19 펜데믹 이후 주식에 관심을 갖는 고객들이 증가하고, 고객 연령층이 다양해짐에 따라 'NH슈퍼스톡마켓' 이벤트를 개최하였습니다. 'NH슈퍼스톡마켓'에 방문한 고객은 모의투자전용 앱이 설치된 휴대폰을 지급받아 가상의 시드머니(Seed Money)로 국내외 주식 종목을 쇼핑하듯 장바구니에 담아 구매하는 이색 체험을 할 수 있었습니다. 'NH슈퍼스톡마켓'이 크게 흥행함에 따라 2021년 8월에는 증권사 최초의 브랜드 디지털 플랫폼 '투자가 문화로'를 출시하여 MZ세대에게 놀이나 게임과 같은 친숙한 방식으로 투자 콘텐츠를 제공하였습니다. 당사는 앞으로도 고객 커뮤니케이션 활성화를 위해 다양한 이벤트를 준비할 계획입니다.





문화다방 (2020)



NH슈퍼스톡마켓 (2021)



제철식당 (2019)



First

창사 이래 첫 연간 영업이익 1조 원 달성

14.8%

전년 대비 4.5%p 개선된 14.8%의 ROE 기록

해외 신용등급

A3 Moody's

A- S&P

(국내 증권사 중 최상위 수준 등급)

국내 신용등급

AA+

한신평, 한기평, NICE

*2021년 말 연결재무제표 기준

EMPOWERING
GREEN IMPACT





그린 임팩트 금융을 선도하다

NH투자증권은 우리나라 자본시장 발전과 함께 성장하며 수많은 '최초'의 기록을 세웠습니다. ESG 경영이 글로벌 화두로 부상함에 따라 금융의 역할이 부각되고 있으며, NH투자증권은 ESG 투자 부문에서도 '최초'의 기록을 이어가며 ESG 경영의 보폭을 넓히고 있습니다.

2021년 2월 NH투자증권은 국내 금융투자회사 최초로 원화 ESG 채권 발행에 성공했습니다. 1,100억 원 규모로 모집된 본 채권은 녹색사업 및 사회적 가치 창출 사업분야 투자 재원으로 사용되었습니다. 7월에는 정부 공사 최초의 ESG 채권인 한국지역난방공사의 녹색채권 발행을 단독 주관했으며, 녹색 건축물 인증 획득을 위해 여의도 파크원(Parc.1) 프로젝트에 1,000억 원을 투자했습니다. 매년 CDP(Carbon Disclosure Project, 탄소정보공개 프로젝트) 보고를 통해 기후변화에 대응하기 위한 국제적 노력에 동참하고 있고, 지난 2019년에는 NH-Amundi자산운용과 협력하여 유럽 최대 규모의 풍력발전 단지인 스웨덴 에버튜링엔 풍력 발전소 지분 50%를 매입했습니다. 이처럼 NH투자증권은 ESG 경영의 바람을 타고 그린 임팩트 금융의 새로운 패러다임을 제시하고 있습니다.

First

국내 금융투자회사 최초로
원화 ESG 채권 발행 성공

1조 원 +

2025년까지 저탄소 녹색산업
투자 1조 원 달성 계획 추진

A

한국기업지배구조원(KCGS)
ESG 평가 종합 A 등급 달성
환경(A), 사회(A+), 지배구조(A)

* 2021년 말 기준

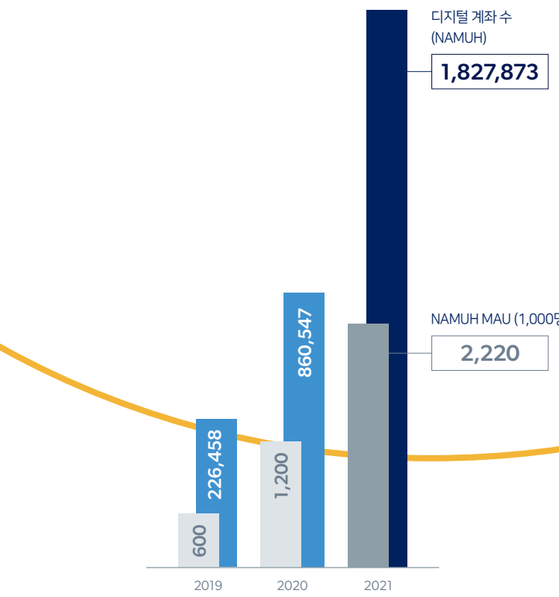
SCALING
DIGITAL INNOVATION

투자, 디지털을 만나다

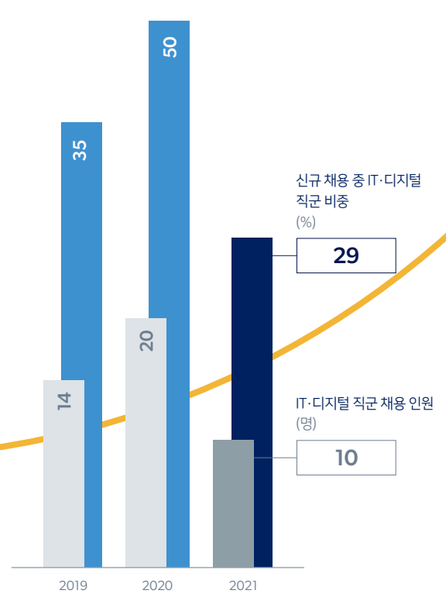
오늘날 우리는 증기와 전기를 기반으로 한 1차 산업혁명과 2차 산업혁명 시대를 지나, 컴퓨터와 인터넷을 기반으로 하는 3차 산업혁명을 거쳐, 인공지능·빅데이터 등 첨단 기술을 동력으로 움직이는 4차 산업혁명 시대로 접어들고 있습니다. 디지털 대전환이 본격화되며 모든 것이 빠르게 변화하고 있고 금융 또한 예외는 아닙니다.

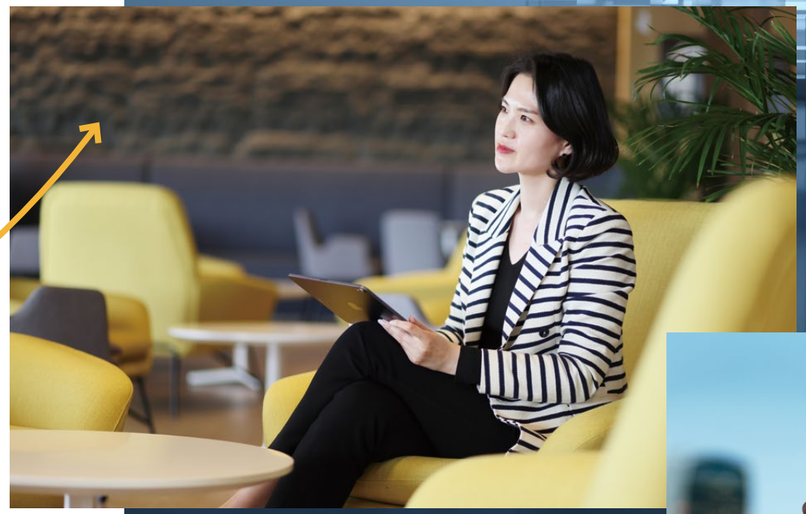
NH투자증권은 이와 같은 지각변동에 선제적으로 대응하기 위해 2018년 업계 최초로 CDO(Chief Digital Officer) 조직을 신설하고 디지털 경쟁력 강화에 주력했습니다. NH투자증권 MTS(Mobile Trading System) 'NAMUH'는 230만 명의 월간사용자(MAU)를 가진 플랫폼으로 성장하였고, 2021년 11월 론칭한 금융정보 구독 콘텐츠 '나무 멤버스'와 메타버스 애플리케이션에 힘입어 성장세가 더욱 가팔라지고 있습니다. 특히, 300만 명 이상의 고객 데이터 분석과 1,000명 이상의 MZ세대 고객 설문 등을 통해 선보인 나무 멤버스는 출시 3일만에 가입자가 2만 5,000명을 넘어서는 성과를 거두었습니다. 앞으로도 NH투자증권은 더 많은 고객이 찾는 서비스, 더 오랜 시간 머무를 수 있는 플랫폼을 제공함으로써 차별화된 성장을 이어가겠습니다.

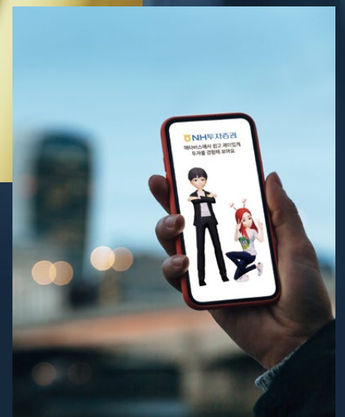
DIGITAL PERFORMANCE



DIGITAL WORKFORCE







First

업계 최초 구독형 멤버십 서비스 및 메타버스 플랫폼 오픈

112.4%

전년 대비 112.4% 증가한 183만 개의 디지털 계좌 수 기록

No. 1

NAMUH, 2021년 한국소비자원의 소비자만족도 조사 1위

* 2021년 말 기준

SCALING
SOCIAL IMPACT



농업 임팩트 금융으로 울림을 전하다

농업은 인류의 근간이며 농업인의 행복은 농협그룹이 추구하는 최우선의 가치입니다.
범농협 그룹의 일원으로 NH투자증권은 농업의 가치를 재발견하고 농업인이 보다 행복하고 풍요로운 삶을 누릴 수 있도록 다양한 사회공헌 활동을 벌이고 있습니다.

2021년 NH투자증권은 '대한민국 농촌경제보고서'를 발간하여 농촌이 지닌 사회적 가치에 대해 조명하였고, 농협 창립 60주년을 기념해 동영상 콘텐츠 '슬기로운 농업투자생활'을 제작해 유망 투자처로서 농업 업종에 대해 소개하였습니다. 사회봉사 활동에 있어서도 농가지원에 초점을 맞추고 군소 마을공동체 지원사업, 농촌 일손돕기 사업 '함께하는 마을 만들기' 등을 추진하고 있습니다. 2021년에는 그 범위를 해외로 넓혀 국제구호개발 비영리법인(NGO) 월드비전과 협력하여 스리랑카 농민 지원에 나섰습니다. 이에 따라 NH투자증권은 해외주식 거래 수익의 일부분을 한국 월드비전에 지원하고, 월드비전은 후원금으로 스리랑카 농업협동조합에게 기술적·재정적 지원을 제공합니다. 이처럼 NH투자증권은 농협의 설립 취지인 농촌 지원사업과 전문분야인 금융사업을 통해 ESG 활동을 활발히 펼치고 있으며, 선한 영향력을 더욱 키울 수 있도록 최선을 다하겠습니다.



First

최초 '대한민국 농촌경제보고서' 발간

31개

함께하는 마을 만들기 대상 마을 수

100.8
억 원

사회공헌 지원금액, 전년 대비 84% 증액

* 2021년 말 기준

GUIDED
BY GOOD GOVERNANCE

NH투자증권이 추구하는 그린 임팩트 금융과 농업 임팩트 금융은 탄탄한 ESG 거버넌스가 뒷받침될 때 더욱 강력하게, 더 멀리 퍼져 나갑니다. 따라서 NH투자증권은 차별화된 ESG 경영체계를 구축하고 전사적 차원에서 ESG 경영을 추진하고 있습니다. 2021년 ESG 전담조직인 'ESG 추진부'를 신설하여 ESG 추진과제를 체계적으로 관리하고 성과평가를 실시하고 있으며, 2021년 10월 임원진으로 구성된 '지속가능협의회'를 설치하여 ESG 추진계획을 심의·의결하고 ESG 경영의 방향성에 대해 논의하고 있습니다. 나아가 2022년 3월, 이사회 산하 소위원회로 'ESG위원회'를 출범시켜 지배구조 차원의 ESG 추진동력을 확보하는 등 ESG 경영의 체계적 실행을 위한 준비를 마무리하였습니다. 향후 ESG 경영 내재화를 통해 비즈니스 관점에서 새로운 기회를 포착하고 비즈니스에 ESG를 연계시킴으로써 지속가능한 성장을 이루어내겠습니다.

지속가능협의회 운영 현황

2021년 부의 안건	2022년 부의 안건
1. 2021년 ESG 추진현황 보고의 건	1. ISO14001 인증 추진 보고의 건
2. 2022년 ESG 추진계획(안) 승인의 건	2. ESG위원회 신설 보고의 건
3. 외부위원 선임(안) 승인의 건	3. ESG Pivoting 활동 보고의 건





TOWARDS THE ESG LEADERSHIP

NH투자증권은 1969년 설립 이래, 자본시장 발전과 함께 성장해 가며
대한민국 대표 종합금융투자회사로 입지를 공고히 하고 있습니다.
금융의 중심은 고객이라는 변함없는 가치를 소중히 지키며
종합적인 포트폴리오를 구축하고 차별화된 고객가치를 제공함으로써
지속적인 성장을 이루어 나가고 있습니다.

그리고 이제, ESG라는 세계적인 흐름이자 시대의 요청에 따라
NH투자증권은 '더 나은 내일로 가는 지속가능 금융 Platform'을 목표로
ESG를 고려한 고객가치 제고와 사회적가치 창출에 역량과 지혜를 모아
ESG 리더십을 공고히 하고 있습니다.





ENVIRONMENTAL PART

기후위기라는 인류 공통의 과제를 해결하기 위해 전 세계적 협력이 필요한 시기,
NH투자증권은 대한민국을 대표하는 종합금융투자회사이자 글로벌 기업시민으로서
탄소중립 달성을 위한 녹색경영 전략 고도화에 집중하고 있습니다.
또한, 환경정보를 체계적으로 관리하고 투명하게 공시함으로써 기업가치를 높이고
이해관계자와의 신뢰관계를 공고히 하고 있습니다.



환경경영 체계

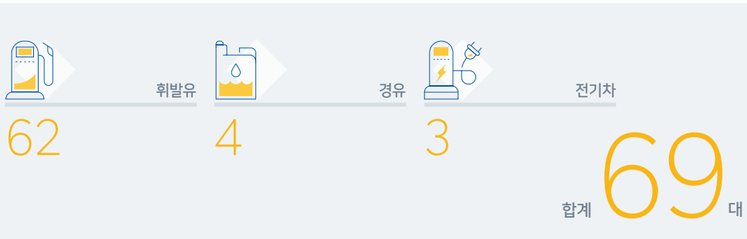
환경경영 실천 기반

NH투자증권은 업무 환경 전반에서 친환경 활동을 확대해 나가고 있습니다. 온실가스 관리 시스템(ECO-partners.co.kr)을 통해 온실가스, 폐기물, 에너지 사용량 등 환경관련 주요 데이터를 체계적으로 관리하고 있습니다. 또한, CDP(Carbon Disclosure Project, 탄소정보공개 프로젝트) 보고를 통해 탄소 정보를 매년 투명하게 공개하고 있습니다.

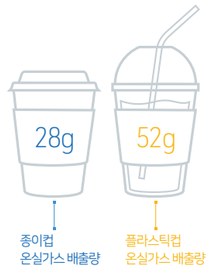
친환경 업무 환경

NH투자증권은 제품 구매 시, 고효율 및 친환경 제품을 우선 고려하도록 하여 친환경 경영을 실천하고 있습니다. 또한, 전기 기기 구매 및 대여 시 친환경 녹색기업의 제품을 우선 순위로 구매하도록 하고, 전기안전점검을 정기적으로 시행하여 전기사용의 효율성을 도모합니다. 2021년에는 업무용 차량 69대 중 3대를 전기차로 운용하였습니다.

업무용 차량 보유 현황



중수도 시스템 NH투자증권의 본사가 위치한 Parc.1 빌딩은 사용된 수돗물을 생활용수, 공업용수 등으로 재활용할 수 있도록 처리하는 시설인 중수도 시스템이 설치되어 있습니다. 우수와 사용한 수돗물을 저장해 두었다가 조경수 및 화장실 세정수 등의 중수로 빌딩에서 쓴 물을 자가처리하여 재사용하고 있습니다.



텀블러 세척기 도입 추진 NH투자증권은 임직원의 텀블러 사용을 통해 친환경 기업문화를 정착시키고, 온실가스배출 감소에 기여하고자 클린지니(Klean Genie) 텀블러 세척기 도입을 추진하고 있습니다. 하루에 종이컵 사용 1개를 줄일 경우, 1인당 1년간 총 28g x 20일(월평균근무일수) x 12개월 = 6,720g의 온실가스 감축 효과를 창출할 수 있으며, 이는 30년생 소나무 한 그루가 흡수하는 이산화탄소양 6,600g에 상응합니다. 해당 기기에는 사용횟수가 표기되며, 이를 통해 온실가스 감축량을 계량할 수 있어 환경보호에 전 임직원의 동참을 유도할 수 있을 것으로 예상하고 있습니다.

환경성과

에너지 사용 현황

구분	산정 범위	2019	2020	2021
도시가스(LNG) (1,000m³)	본사	33.2	31.0	152.6
경유 (L)	본사	215.0	220.0	-
전력 (kWh)	본사	6,389,736.0	6,371,014.0	4,762,825.0
스팀 (Gcal)	본사	739.2	680.3	596.4
차량				
휘발유, 경유 (L)	본사	175,142.6	189,327.7	179,008.5
전기 (kWh)	본사	-	-	136.4

온실가스 (단위: tCO_2eq)

구분	산정 범위	2019	2020	2021
직접 온실가스 배출량 (Scope1)	본사	463.5	489.0	731.4
간접 온실가스 배출량 (Scope2)	본사	3,044.7	3,025.9	2,278.0
기타 온실가스 배출량 (Scope3)		1,381.6	485.0	301.0
용수	본사	12.9	12.0	11.3
용지	전사(본사, 영업점)	109.1	94.2	86.3
통장	영업점	0.4	0.5	0.5
카드	영업점	0.2	0.2	0.3
출장	본사	1,259.0	378.1	202.6
온실가스 배출량 합계 (Scope1+2+3)		4,889.8	3,999.9	3,310.4

용수 및 원재료

구분	산정 범위	2019	2020	2021
용수 사용량 (m³)	본사	39,002.0	36,148.0	47,706.0
용지 사용량 (Ton)	전사(본사, 영업점)	97.4	84.1	77.1

폐기물 (단위: Ton)

구분	산정 범위	2019	2020	2021
일반폐기물	본사	140	180	679
지정폐기물	본사	71	83	0
폐기물재활용량	본사	120	120	80

* 온실가스 배출량은 'ISO14064-1:2018'과 'GHG Protocol:2004'에 따라 산정
* 2021년 본사 사옥 이전으로 인해, 2021년 데이터는 본사 임차 면적 기준으로 산정

친환경 상품 및 서비스 개발

디지털 창구 설치

NH투자증권은 종이 사용량을 절감하기 위해 디지털 창구를 도입하였으며, 전사적으로 태블릿 PC를 배포해 상담 진행 시 디지털 기기를 활용하도록 하고 있습니다. 내부적으로도 전자 보고 시스템을 적극 활용하도록 하여 환경 보호 문화를 사내에 확산시키고 있습니다. 더불어, SMS 혹은 이메일을 통해 금융상품 정보를 안내하는 등 서비스 제공 시에도 불필요한 종이사용을 지양하려는 노력을 지속하고 있습니다.

탄소중립 금융 추진

탈석탄 선언

현재 다양한 산업들이 기후위기에 대한 대응책을 마련하고 있으며 금융산업도 이에 대한 책임의식을 가지고 기후변화와 관련된 선언과 정책 등을 통해 의지를 공표하고 있습니다. 이에 따라 2021년 2월 NH농협금융지주도 지속가능한 탄소중립 성장에 적극적으로 앞장서고자 탈석탄금융을 선언하였습니다. 이를 통해 기후변화와 환경오염 위기에 선제적으로 대응하고, 환경 친화적인 금융서비스를 제공할 것입니다.

이에 동조하여 NH투자증권도 국내·외 석탄발전소 건설을 위한 신규 프로젝트 파이낸싱에 참여하지 않고 국내·외 석탄발전소 건설을 위한 특수목적회사(SPC, Special Purpose Company)에서 발행하는 신규 채권 인수를 금지하고 있습니다. 또한, NH투자증권은 자본시장의 Top-Tier Player로서 석탄발전소의 신재생에너지기업으로의 전환을 적극적으로 지원하고 있습니다.

ESG 투자에 대한 현황 및 향후 계획

NH투자증권은 2021년 2월 증권업계 최초로 원화 ESG 채권 1,100억 원 발행에 성공하였습니다. 해당 자금은 녹색사업 및 사회적 가치 창출 사업분야의 투자 재원으로 사용되었습니다. 2022년에도 당사는 외화 ESG 채권 발행을 적극적으로 검토하고 있습니다. 또한, ESG 채권 발행은 물론 신재생에너지, 친환경 기술 투자 등 ESG 금융상품에 대한 투자를 확대할 예정입니다.

ESG 투자 현황

(단위: 억 원)

투자분야	2021년 목표	2021년 실적	달성률
신재생 PF 투자	1,000	1,509	151%
그린뉴딜 PEF 펀드 투자	150	150	100%
ESG 펀드 판매	300	1,215	405%
ESG 채권·펀드 투자	400	3,100	775%
합계	1,850	5,974	323%

투자분야	2021년 목표	2022년 목표[1]	증가율
신재생 PF 투자	1,000	1,950	195%
그린뉴딜 PEF 펀드 투자	150	450	300%
ESG 펀드 판매	300	900	300%
ESG 채권·펀드 투자	400	1,500	375%
합계	1,850	4,800	259%

[1] 2022년 ESG 투자목표는 2021년 일회성 금액을 감안하여 설정

SOCIAL PART

NH투자증권은 기업의 지속가능한 성장을 가능하게 하는 기반이
고객, 협력사, 지역사회를 비롯한 다양한 이해관계자와의 신뢰라는 것을
잘 인지하고, 사회적 책임경영을 강화해 나가고 있습니다.
아울러 구성원 인권을 존중하고 다양성을 인정하는 기업문화를 조성하며
구성원 간 신뢰와 이해의 폭을 넓혀 나가고 있습니다.



지역사회 공헌

임직원과 함께 하는 나눔경영

NH투자증권은 지역사회와의 지속적인 교류와 협력을 통해 동반성장을 도모하고 있습니다. 특히, NH농협금융그룹의 일원으로서 상생과 협동의 가치 하에 국가 중대 기간산업인 농업과 농업인의 행복과 발전에 기여하는 고유한 사회공헌 활동을 추진해오고 있습니다.

사회공헌단 운영 NH투자증권은 체계적인 사회공헌 활동을 도모하기 위하여 2011년 하반기부터 대표이사 직속의 사회공헌단을 꾸려 나눔문화 활동을 펼쳐 나가고 있습니다. 사회공헌단에서는 총 38개의 사내봉사단을 운영하고 있으며, 임직원들이 자발적으로 기부하는 금액을 회사 비용과 매칭하여 사회적 소외계층에 대한 기부활동 또한 전개하고, 다양한 사회공헌 활동을 홈페이지에 공개하고 있습니다. 홈페이지 내의 커뮤니티 공간에서는 개인의 사회공헌 사례를 공유하도록 함으로써 사내 나눔문화 확산을 위해 노력하고 있습니다. 코로나19 확산이 장기화됨에 따라 전 직원이 참여하는 사회공헌 활동을 시행하는 데 어려움을 겪었지만 2021년에는 4,992명의 임직원이 24,974시간을 할애하여 사회공헌 활동에 동참하였습니다. NH투자증권은 체계적인 계획을 바탕으로 앞으로도 사회공헌 활동을 지속적으로 확대시켜 나갈 것입니다.

사회공헌 활동 지원 현황

구분		2019	2020	2021
사회공헌 지원액	사회공헌단 기부금 (억 원)	59	52	100
	기회공헌기금 (억 원)	1.4	2.9	0.8
총 사회공헌 참여인원수[1] (명)		5,820	5,610	4,992
총 사회공헌 참여시간[1] (시간)		31,291	27,881	24,974

[1] 누적 기준

함께하는 마을 만들기 NH투자증권은 '함께하는 마을 만들기' 활동을 통해 지속적으로 농촌의 일손 돕기뿐만 아니라 마을의 숙원사업과 농산물 직거래장터 등을 지원하는 등 실효적인 지원 활동을 펼치고 있습니다. 2021년에는 코로나19 이슈로 인해 농촌을 직접 방문하기 어려운 상황이었으나 방문 횟수 33회, 참여 임직원 수 437명으로 전년 대비 15% 감소한 방문 횟수를 기록하였습니다. 당사는 앞으로도 지역사회 내 유대관계를 바탕으로 사회적 책임을 실천하고 나눔 공유의 활동을 지속할 예정입니다.

함께하는 마을 만들기 활동 현황

구분	2019	2020	2021
마을 수 (개)	32	30	31
농촌방문 횟수 (회)	67	39	33[1]
참여직원 수(누적) (명)	1,661	1,807	437[1]
참여율 (%)	55	60	15

[1] 코로나19 영향으로 참여직원 수와 대면 방문횟수는 감소하였음

중소농가 육성 지원활동 NH투자증권은 중앙회 창업농지원센터, 농우바이오와 함께 중소농가를 육성하기 위해 힘쓰고 있습니다. 그 방안으로 농가 상품판매 지원은 물론이고 한 걸음 더 나아가 현재 농촌이 직면한 현실과 이에 도전하는 농업인들의 이야기를 소개하여 궁극적인 농가소득 증대에 기여하고 있습니다. 또한, 유통망의 다양화에 따라 크라우드펀딩과 스마트스토어 등의 여러 온라인 유통망을 활용하도록 하여 더 실효적인 판로 개척을 지원하고 있습니다. 크라우드펀딩은 올해로 6년째 이어지고 있으며, 펀딩금액, 연간 상품 공급능력, 농가의 업무 협조 등을 고려한 우수 농가 선정 및 지원 사업 또한 진행하고 있습니다. 지원 대상 농가는 2017년 24개 농가를 시작으로 지속적으로 확대해 나가고자 노력하고 있으며, 2021년에는 743%의 달성률을 성취하였습니다. 아울러 선발된 4개의 농가에 네이버 스마트스토어를 개설하도록 지원하여 안정적인 판로를 구축하였고 이는 농가의 자생력을 갖출 수 있도록 하는 밑거름이 되었습니다. 당사는 소비자가 양질의 농산물을 구매할 수 있는 플랫폼을 구축할 수 있도록 지원하고 많은 농가를 대상으로 사업을 확대해 나갈 것입니다.

중소농가 육성을 위한 크라우드펀딩 현황

구분	2019	2020	2021
지원농가 (개)	22	24	24
펀딩 (건)	5,106	5,570	6,495
목표금액 (백만 원)	44.5	43.5	28.0
달성금액 (백만 원)	182.7	223.0	208.0
달성률 (%)	411	513	743

중소농가 육성을 위한 스마트스토어 기획전 현황

구분	2020	2021
지원농가 (개)	4	4
목표금액 (백만 원)	11.0	4.0
달성금액 (백만 원)	62.6	17.3
달성률 (%)	570	433

천사펀드 2005년에 시작된 '천사펀드'는 NGO와 함께 사회적 취약계층과 어린이를 대상으로 지원하는 NH투자증권의 대표적인 사회공헌 사업입니다. 임직원들이 자발적으로 나서서 매월 급여의 일정부분을 기부해 후원기금을 조성하고, 다양한 지원 프로그램 중 원하는 프로그램을 지정하여 실시하는 방식입니다. 당사에서도 임직원들의 후원 기금에 일정 금액을 더해 지원하고 있으며, 이는 소외된 이웃과 아동 그리고 의료 낙후지역의 건강지원 사업에 전달됩니다.

후원기관별 천사펀드 지원 현황 및 금액 (단위: 백만 원)

후원 기관	비고	금액
밀알복지재단	결식아동 지원	60.0
한국소아암재단	소아암 환우 치료비 및 긴급생계비 지원	50.0
원주의료사업 협동조합	의료 낙후 농촌지역 주민대상 건강검진 및 건강관리교육 등 지원	36.4
합계		146.4

사랑의 나눔 헌혈 행사 당사는 임직원을 대상으로 1년에 3회 사랑의 나눔 헌혈 행사를 운영하고 있습니다. 매년 NH투자증권의 대표이사를 포함한 전 임직원들이 참석하여 적극적인 헌혈활동을 진행하고 있습니다. 특히 2021년 코로나19의 확산으로 국내 헌혈 참여자가 급격하게 줄어드는 상황에도 임직원들은 자발적으로 헌혈행사에 참여함으로써 혈액 수급이 부족한 상황에 도움을 주고자 노력하였습니다.

년도	1회 (참여자)	2회 (참여자)	3회 (참여자)
2019	41	43	63
2020	94	89	63
2021	73	141	111
2022	101	-	-

* 2022년 2회, 3회는 진행 예정

울진, 강원 산불피해 기부 현황



울진, 강원 산불피해 기부 NH투자증권 임직원들은 2022년 3월 발생했던 울진, 강원 산불피해 성금 모금에 적극적으로 참여하였습니다. 대형산불로 인해 특별재난지역으로 선포된 울진, 강원 지역 일대의 피해복구 및 농가지원을 위한 임직원 성금을 1차, 2차로 나누어 모금하였으며, 전 직원의 97%인 2,970명이 자발적으로 산불피해 성금모금에 적극적으로 동참하였습니다. 모금된 기부금은 사단법인 도농상생국민운동본부로 전달하여 울진, 강원 일대 피해 복구 및 이재민 지원을 위해 활용할 예정입니다.

교육 장학제도

NH투자증권은 2005년부터 지속적으로 저소득층 가정 청소년의 학업을 지원해 왔으며 2017년부터는 농촌지역 중심으로 장학생을 우선선발하여 지원하고 있습니다. 매년 복지 사각지대에 놓인 저소득층 가정의 우수 고등학생 40명을 선발하여 연간 1인 400만 원의 장학금을 지급하여 기숙사비, 특별활동비, 그 외 학습에 필요한 비용 등으로 활용할 수 있도록 지원하고 대학입학 시 200만 원의 입학 격려금을 지원하여 학업을 이어 나갈 수 있도록 하고 있습니다. 2021년까지 배출한 장학생은 총 600명으로, 금전적인 지원뿐만 아니라 당사 임직원들이 장학생들의 멘토가 되어 지속적인 유대관계를 형성하여 학교생활과 취업에 대한 조언을 해주는 등 비금전적인 지원 또한 아끼지 않고 있습니다. 당사는 앞으로도 어려운 상황에 놓인 청소년들의 더 나은 미래를 지원함으로써 사회적 가치를 실현해 나가겠습니다.

1사1교 금융교육 NH투자증권은 초등학교 및 중학교 학생들을 대상으로 1사1교 금융교육을 진행하고 있습니다. 2021년은 월배중학교 학생들을 대상으로 중학생을 위한 금융의 이해를 위한 금융의 개념 및 금융상품의 종류에 대한 수업을 진행하였습니다. 코로나19로 인하여 집합교육이 불가한 점을 고려하여 반별로 수업을 시행하고, 직접 강의를 지원하지 못한 반은 강의자료를 전달하여 담당 선생님이 교육을 진행하도록 운영하여 최대한 많은 학생들에게 금융지식을 전달하고자 노력하였습니다. 이 외에도 서울 대곡초등학교 학생을 대상으로 저축과 투자와 관련한 주제로 수업을 진행하는 등 NH투자증권은 청소년의 금융 지식 함양을 위한 노력을 지속적으로 이어오고 있습니다.

포용적 금융

책임있는 투자

NH투자증권 農사랑 상품판매 현황

구분	2019	2020	2021
금전신탁 (조 원)	5.8	4.4	5.1
MMW (억 원)	7,486	11,158	11,559
파생결합상품 (억 원)	500	1,972	-

* 연간 5억 원 한도 기금 조성 및 전달

국내외 ESG 관련 펀드(리테일 기준) 현황 (단위: 백만 원)

구분	2021년 매출금액
NH-Amundi 100년기업그린코리아증권투자신탁[주식]	24,023
멀티에셋글로벌클린에너지증권자투자신탁[주식]	23,548
한국투자크레딧포커스ESG증권자투자신탁1호(채권)	22,962
하나UBS공모주&지배구조증권자투자신탁[채권혼합]	17,289
마이다스책임투자증권투자신탁(주식)	10,247
NH-Amundi 100년기업그린코리아30증권투자신탁[채권혼합]	4,006
슈로더글로벌지속가능성장주증권투자신탁(주식-재간접형)	1,498

* 주문금액 기준 매출 10억 원이상 펀드만 표기

대외기관 고객만족도 조사 결과

고객만족도(KCSI, Korean Customer Satisfaction Index)는 한국능률협회컨설팅에서 주관하여 1992년부터 시행되고 있는 국내 대표 고객만족 지수로 해당 상품과 서비스를 실제로 이용해 본 고객들의 직접적인 만족도와 고객충성도 등을 평가한 지수입니다. NH투자증권은 해당 조사에서 2018년과 2019년 총 2년에 걸쳐 증권부문 1위 기업으로 선정되었습니다.

국가고객만족도(NCSI, National Customer Satisfaction Index)는 1998년부터 한국생산성본부가 미시건대학과 공동으로 개발하여 측정하는 국가 고객만족도 지표로 해당 상품과 서비스를 실제로 이용해 본 고객들의 만족도와 충성도 등을 종합적으로 평가하여 반영한 품질지수입니다. NH투자증권은 2020년, 2021년 연속으로 NCSI조사에서 증권·금융상품 매매부문 2위를 수상하였습니다.

2021년 고객만족도 조사항목

구분	항목
영업직원	(관계형성) 관계 관리
	(직원역량) 전문성, 투자 니즈 적합성, 수익률 관리
	(충성도) 계속거래의향
	(고객의 소리) 고객의견 청취
업무서비스	(관계형성) 친절한 태도
	(직원역량) 설명능력, 신속성, 정확성
	(고객의 소리) 고객의견 청취

NCSI 고객만족도 조사 순위

구분	2019	2020	2021
KCSI (증권부문)	1	2	4
NCSI (금융상품매매 부문)	1	2	2

동반성장

함께 성장하기 위한 파트너십

투명한 협력 NH투자증권은 협력사를 지속가능한 성장을 위한 동반자로 인식하고 투명한 협력을 이행하기 위해 노력하고 있습니다. 2021년 말 기준, 35개의 등록업체, 308개[1]의 회사와 협력하고 있으며 등록업체를 대상으로 공사 및 구매 계약 시 '청렴계약 이행 서약서'를 작성하여 투명하고 청렴한 관계를 위해 상호 협력할 것을 명시하고 있습니다. 아울러 계약 완료 시에는 설문조사를 통해 업무담당자의 법규 및 절차 준수 여부를 확인하는 절차를 거치고 있습니다. 당해 연도에 협력사 관련 부패 및 법규 위반 여부로 계약이 종료된 사례는 발생하지 않았습니다.

협력사 윤리 및 개인정보 보호 교육 NH투자증권은 협력사를 대상으로 상·하반기 각 1회에 걸쳐 '준법감시인 Letter'를 발송하여 협력사가 NH투자증권의 윤리경영 프로그램을 이해할 수 있도록 돕고 있습니다. 또한, 청렴계약 이행 서약을 함으로써 투명하고 공정한 계약에 관해 명문화하고, 매년 1회의 개인정보보호 관련 교육을 지원하는 등 윤리경영에 동참할 것을 다양한 방안으로 권고하고 있습니다.

[1] 1회성 거래업체 포함

인권경영

인권 정책 NH투자증권은 전 임직원의 인권보호에 최선을 다하고자 합니다. 당사 임직원의 인권은 헌법, 근로기준법 등 관련 국내·외 법률과 가이드라인에 의거하여 채용부터 평가, 보상과 교육 등 모든 인적자원 관리 과정에서 존중받고 있습니다. NH투자증권의 단체협약은 국제노동기구(ILO, International Labor Organization)가 권고하고 국가가 비준한 모든 노동원칙을 준수하며 이를 전 사업장에 적용하여 임직원을 보호하고 있습니다. 또한 인권보호 및 인식개선을 위한 인권 교육을 실시하여 관련 이슈 발생을 예방할 뿐만 아니라 임직원 고충처리 제도를 운영하고 있습니다. 특히, 사내에서 발생할 수 있는 인권침해 유형인 직장 내 괴롭힘 및 성희롱 관련 사례가 발생했을 시 노사 동수로 구성된 직장 내 괴롭힘·성희롱 처리위원회를 설치 및 운영하도록 명시하고 사실조사, 피해직원 보호 등의 조치를 이행하도록 하고 있습니다.

노동조합

노동조합 운영 NH투자증권은 노동조합의 단체교섭권을 존중하며 노조의 단체 교섭 요구에 성실하게 임하여 상호 소통하고 있습니다. 1981년에 최초로 노동조합이 설립되었으며 2021년 12월 말을 기준으로 1,927명의 임직원이 노조 적용 대상자이며 당사 임직원 전원이 노동조합에 가입되어 있습니다. 노동조합에 가입되지 않은 직원이 존재하더라도 단체협약에서 정한 사항은 동일하게 적용되며 매년 노동조합과 임금단체협약을 체결하는 등 주요 노사현안에 대해 공식 및 비공식 채널을 통해 정기적으로 협의하고 있습니다.

노동조합 가입 현황 (단위: 명, %)

구분	2019	2020	2021
노조 적용 대상자	2,040	1,980	1,927
가입인원	2,040	1,980	1,927
노동조합 가입률	100	100	100

NH임직원 고충처리 제도

NH투자증권은 임직원에 대한 상시적인 고충처리를 위해 사내 홈페이지의 '소통과 공감' 코너를 CEO 직통 소통채널로 운영하고 있습니다. 2021년 한 해 동안 총 36개의 자유의견과 고충사항이 게시되면서 크게 활성화되었으며, 임직원들은 이 공간에서 서로의 고충을 공유하고 질의, 답변하고 있습니다. 아울러 각 주제에 부합하는 담당부서는 직접 답변을 게시하여 임직원들의 고충을 귀담아듣고 실효적으로 해소하기 위해 노력하고 있습니다. 이외에도 임직원들은 사내 인사관리 시스템 'HRIS'를 통해 고충에 대해 자유롭게 제보하고 인사본부 내 고충처리 담당직원으로부터 개인적인 상담을 제공받을 수 있습니다.

임직원 인권교육 프로그램

NH투자증권은 관계법령에 의거하여 임직원의 직장 내 인권보호 및 인식개선을 위한 인권교육을 정기적으로 실시합니다. 인권교육은 전 임직원을 대상으로 하며, 성희롱 예방교육 외에 장애인 인식개선 및 직장내 괴롭힘 방지 교육을 시행하고 있습니다.

임직원 인권교육 프로그램 참여 현황 (단위: 명)

구분	2019	2020	2021
성희롱 예방교육	3,056	3,043	3,191
직장내 괴롭힘 방지	3,045	2,948	3,191
장애인 인식개선	2,990	3,137	3,191

임직원 다양성

다양한 구성원 NH투자증권은 양성평등이 실현되는 일터를 구축하기 위하여 여성직원 및 여성관리자 비율을 단계적으로 확대하고 있습니다. 아울러 취약 계층인 장애인, 국가보훈자, 지역소재 학교 출신자, 사회적 약자 등 사회형평적 채용을 확대하고 정착시키기 위하여 지속적으로 노력하고 있습니다. 2021년 전체 임직원 중 여성 비율은 41.9%, 전체 관리자 중 여성비율은 26.1%로 각각의 수치 모두 최근 3년간 증가하는 추세를 보이고 있습니다.

임직원의 다양성 (단위: %)

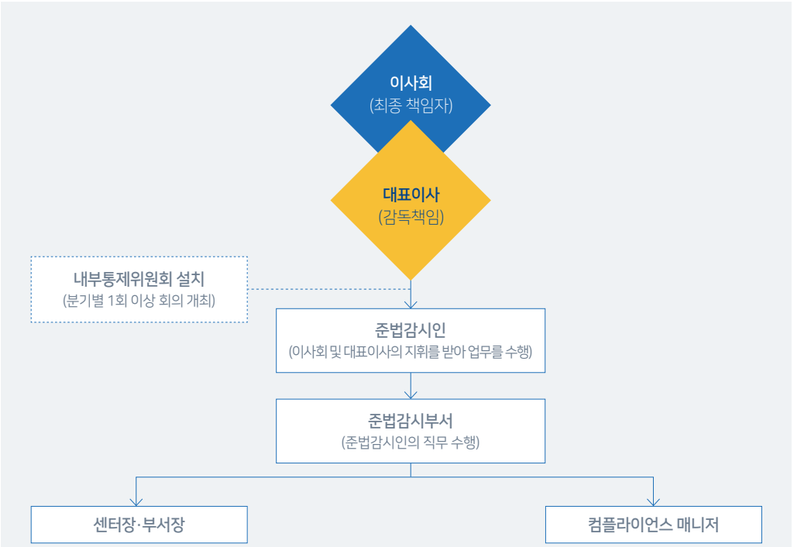
구분			2019	2020	2021
여성 리더십	직급	전체 근로자 중 여성 비율	40.1	40.2	41.9
		전체 관리자[1] 중 여성 비율	22.0	23.7	26.1
	계약 형태	계약직 중 여성 비율	27.1	26.8	30.8
		정규직 중 여성 비율	44.5	45.3	46.6
기타 임직원 다양성 비율		고졸인재 비율	7.6	7.4	7.8
		보훈직원 비율	3.1	3.1	2.8
		장애인 비율	1.1	1.1	1.1

[1] 관리자: 과장급 이상

윤리 및 컴플라이언스

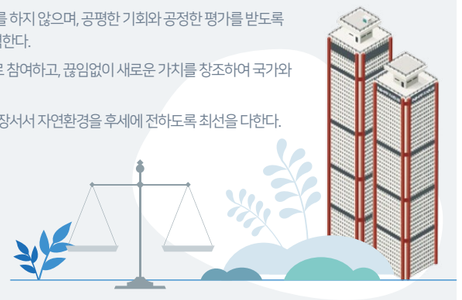
투명한 조직 운영

윤리경영 추진조직 NH투자증권 윤리경영위원회는 체계적인 윤리경영의 추진을 목적으로 설치하여 운영하고 있는 최고의사결정 기구입니다. 위원장인 대표이사를 필두로 경영지원 총괄임원, WM사업부대표, 경영전략본부장, 인사담당본부장, 준법감시인으로 이루어져 있으며, 준법감시인은 컴플라이언스부의 윤리경영위원회 업무 지원을 주관하고 있습니다. 윤리경영위원회의 원활한 운영을 지원하기 위해 산하에 윤리경영 사무국을 설치하여, 윤리경영 교육, 신고센터 운영, 실태조사 등과 같은 전사적 윤리경영 전파와 실천을 위한 제반 업무를 수행하도록 하고 있습니다.



NH투자증권 윤리헌장

1. 우리 농협금융은 농업인을 위한 금융사업을 효율적으로 수행함으로써 농업·농촌 발전에 기여해온 자랑스러운 농업인의 협동조합 금융그룹이다.
2. 우리는 이러한 긍지와 자부심을 가지고 윤리경영과 준법경영을 통해 농업인·고객의 사랑과 신뢰를 받는 아시아를 대표하는 글로벌 협동조합 금융그룹이 되고자 한다.
3. 이에 우리는 창의적 사고와 도전적 정신으로 우리의 사명을 달성하고 높은 윤리적 가치관을 바탕으로 정직하고 공정한 자세로 업무를 처리하며 부패방지와 깨끗한 직장풍토 조성을 위해 노력한다.
4. 우리는 농업인·고객에게 최고의 상품과 서비스를 제공하며 농업인·고객 만족과 새로운 가치창조의 경영을 통하여 농업인·고객 제일주의를 실천한다.
5. 우리는 국내법과 국제규정을 준수하고 자유경쟁의 시장질서를 존중하며, 모든 이해관계자와 상호 협력하는 공동체적인 관계를 구축하여 공동의 번영을 추구한다.
6. 우리는 임직원 개개인의 인격을 존중하고 차별대우를 하지 않으며, 공평한 기회와 공정한 평가를 받도록 하는 한편 임직원의 건강과 삶의 질 향상을 위해 노력한다.
7. 우리는 사회의 일부분으로서 공익활동에 적극적으로 참여하고, 끊임없이 새로운 가치를 창조하여 국가와 사회의 발전에 공헌한다.
8. 우리는 생명을 존중하고 자연과 환경보호 활동에 앞장서서 자연환경을 후세에 전하도록 최선을 다한다.



공정거래 실천 NH투자증권의 임직원은 회사에서 시행하는 모든 계약이행에 있어 관련 법령과 내부기준을 준수하고 합법적이고 공정한 절차를 통하여 업무의 투명성 제고를 도모하고 있습니다. 당사는 계약업무준칙에 따라 협력업체 선정 기준을 명확히 하여 전 계약 과정을 투명하게 하고 있으며, 2015년에 도입한 전자입찰 시스템을 통해 입찰단계부터 대금지급까지의 전 과정을 처리하고 있습니다. 특히, 민감한 지적자산인 IT자산은 농협중앙회에서 운영하는 '범 농협 IT통합구매' 시스템을 통해 진행합니다. 아울러 당사를 퇴직한 지 3년이 지나지 않은 자가 근무하는 업체는 입찰 참여에서 배제하도록 규정하여 공정거래의 준수를 위해 노력하고 있습니다.

공정한 경쟁 NH투자증권은 윤리강령 제15조(거래법규 준수), 제16조(자유경쟁 추구)에 따라 모든 사업 및 영업활동을 함에 있어 제반 법규를 준수하고 상거래 관습을 존중하고 있습니다. 또한, 시장경제질서를 존중하며 경쟁사와는 상호존중을 기반으로 공정한 경쟁이 이루어지는 금융·증권 시장 형성에 기여하고 있습니다.

내·외부 신고제도 NH투자증권은 내·외부 신고제도를 운영하여 위법, 부당 행위, 회사 제도 또는 시스템 상 위험 등과 관련한 문제 혹은 임직원의 사고, 비리 행위, 부패 행위, '임직원 행동 강령' 위반 행위 등을 제보할 수 있도록 하고 있습니다. 신고자에게 불이익이 발생하지 않도록 익명 신고 제도를 실시하여 익명성을 철저히 보장하고 있으며, 방문 면담, 우편, 전화, 팩스, 홈페이지 제보 센터 등 다양한 방법으로 위반사항을 신고할 수 있습니다. 내·외부 신고제도의 운영은 준법감시인이 담당함으로써 공정하고 독립적으로 조사를 수행하고 사건의 확대 및 행위자의 증거인멸을 방지하기 위해 노력하고 있습니다. 사고 관련자의 징계는 인사부와 감사실에 회부하여 엄격하게 징계하도록 하고 있습니다. 또한, 회사의 시스템적 문제의 경우에는 제반 규정, 제도, 업무체계 등을 개선하는 등 전사적인 대책 방안을 마련하도록 하여 재발 방지에 힘쓰고 있습니다. 2021년에 내·외부 신고제도를 통해 접수된 34건의 제보 중, 유효한 신고로 판별된 11건의 제보를 내부 절차에 따라 100% 처리하였습니다.

내·외부 신고채널 운영 현황 (단위: 건, %)

구분		2019	2020	2021
내부자	제보 건수	3	6	6
	조치 건수[1]	1	3	5
	조치율 (%)	33	50	83
외부자	제보 건수	10	15	28
	조치 건수[2]	3	4	5
	조치율 (%)	33	75	40

[1] 제보내용이 사실로 밝혀져 임직원 조치가 이루어진 사항
[2] 임직원 행동강령 등 의심사항에 대해 실제 조사를 진행한 제보 건 (그 외 사항은 민원성 제보)

규정위반 사례 (단위: 건)

구분	2019	2020	2021
프로그램 매매 관련	1	5	2
이해상충 방지 관련	0	3	1
주문기록 유지 관련	5	9	6
불공정거래행위 관련	0	0	1
임직원 금융투자상품 매매위반	4	1	8
기타	62	14	5

* 상기 사항은 경미한 사규 위반 행위 시 발부하는 '준법감시인 주의장' 발부 내역임

법규 위반 사례

조치일자	조치기관	구분	조치사유	조치내용
2019 6.26	금융위원회	감독원 부문검사 (2018. 9)	선관주의 의무 위반	과태료 18백만 원
2019 11.6	금융위원회	감독원 종합검사 (2018. 6)	종합금융투자사업자의 계열회사 신용공여금지 위반	과징금 352백만 원
			업무보고서 제출의무 위반 (4.8백만 원)	
			인수증권 재매도 약정 금지 위반 (90백만 원)	과태료 114.8백만 원
			자신·계열회사 발행 후순위채권 등의 투자권유 금지 위반 (20백만 원)	
			신용공여 제한 위반	기관주의
2020			법규위반사례 없음	
2021 6.9	금융감독원	자진신고	외국환거래법 위반	과태료 1.39백만 원

선물반송센터 운영 현황 (단위: 건)

구분	2019	2020	2021
반송	3	3	14
기탁	0	0	3

내부제보 특별기간 운영 NH투자증권은 건전한 조직문화 조성과 청렴도 개선을 목적으로 매년 2회의 정기적인 특별 제보기간을 운영하고 있습니다. 또한, 부정행위, 성희롱과 같은 중대 사회 이슈사항 발생 시 수시 특별 제보기간을 지정하여 운영하고 있습니다. 이를 통해 부패 유발요인을 조기에 발견하고 부당 업무관행을 해소하여 임직원의 윤리의식에 대한 인식을 강화하고자 합니다. 2021년에는 2회의 내부제보 특별기간을 운영함으로써 윤리경영 관리에 지속적인 노력을 다하고 있습니다.

내부제보 특별기간 운영 현황 (단위: 회)

구분	2019	2020	2021
내부제보 특별기간 운영	3	3	2

투명한 경영문화 조성

윤리교육 및 윤리경영 문화 확산 활동 NH투자증권은 입직원들의 윤리의식 내재화 및 생활화를 도모하기 위하여 윤리·준법 동영상교육을 시행하고 있습니다. 매주 목요일마다 전 임직원을 대상으로 하며, 5분 분량의 윤리·준법 동영상 교육과 간단한 퀴즈 풀이로 구성됩니다. 또한, 정기적(상·하반기 각 1회)으로 실시하는 윤리·준법 교육을 통해 구성원의 윤리의식을 강화하고 법규준수 의지를 도모합니다. 아울러 '모두 함께 윤리경영 캠페인', '윤리·준법 온라인 골든벨' 등 다양한 프로그램을 적극적으로 운영하여 전사적으로 윤리경영 문화를 확산하고 있습니다.

윤리·준법경영 관련 교육 현황 (단위: 회)

구분		2019	2020	2021
정기 윤리·준법 교육	전 부서 CM 및 업무팀장	2	1	2
외부강사 초청 교육	관련부서 임직원	2	0	0
수시 교육	신규 입사직원, 부서별 요청 등	27	20	32

* 상기 교육은 집합교육만 포함. 전 임직원 대상 동영상 윤리교육(연 40회), 자금세탁방지교육(연 1회), 불공정거래방지교육(연 1회)은 제외

윤리 및 반부패 프로그램 금융증권산업은 산업의 특성 상 윤리 및 반부패 방지가 다른 업종에 비해 더욱 강조되고 있습니다. 이에 NH투자증권의 전 임직원은 매년 자발적으로 '윤리실천서약서', '준법서약서', '임직원매매규정 준수서약서', '청탁 금지법 준수서약서'를 제출하여 윤리규정을 철저히 준수할 것을 약속하고 회사의 투명한 가치창출과 건전한 경영문화 조성에 기여하고 있습니다. 특히, 공사·용역·구매 계약 담당자는 매 반기마다 '청렴계약 준수서약서'를 작성하여 다짐을 새롭게 하고 있습니다. 또한, 매년 시행하는 '간부직원 청렴도평가'를 통하여 각 부서장 및 본부장의 윤리의식을 소속 직원이 직접 평가함으로써 반부패 및 윤리 리스크를 사전에 방지하고 관리하도록 합니다. 아울러 매년 전 임직원을 대상으로 '윤리의식 자가진단'을 시행하여 자신의 미흡한 부분을 스스로 반성할 수 있는 기회를 제공하고 있습니다. 매년 11월 2일을 범농협 '윤리경영 청백리의 날'로 지정하여 전 그룹사 차원에서 윤리경영의 참 의미를 되새기고 실천 의지를 다지는 구심점으로 삼고 있습니다.

부패방지, 윤리경영 및 규정준수 여부에 대한 프로그램 운영 및 모니터링 결과에 대해 대내적으로는 이사회 및 내부통제위원회에, 대외적으로는 NH농협금융지주에 정기적으로 보고하여 사회적 책임경영을 강화하고 있습니다. 전 임직원들이 깨끗하고 신뢰받는 회사 구현을 위해 노력한 결과 뇌물방지, 윤리경영, 법규준수, 리더십 등 세부행동 준칙을 전 세계의 기업에 동일하게 명시하도록 하는 국제표준 반부패경영시스템인 ISO 37001 인증을 2021년 취득하였습니다.

소비자를 위한 투명한 신뢰

금융소비자보호 문화 정립 「금융소비자보호에 관한 법률」은 소비자 권익의 신장과 금융회사에 대한 국민의 신뢰 제고를 목적으로 2021년 3월 25일 시행되었습니다. 이에 대응하여 NH투자증권은 6대판매규제원칙 준수 강화, 청약철회권 및 위법계약해지요구권, 자료열람 요구권 등의 금융소비자의 권리보호를 강화하는 신규 제도를 도입함으로써 소비자보호 체계를 보다 강화하고 있습니다.

소비자 피해보상기구와 절차 NH투자증권은 고객의 의견 및 민원을 적극 반영함으로써 고객 만족도를 높이기 위해 금융소비자보호본부 내에 별도의 민원대응팀을 두고 있습니다. 접수된 민원은 위법 및 손해배상 여부 등을 검토하여 접수일로부터 14영업일 내에 결과를 통보하는 것을 원칙으로 하며, 위법사항이나 손해 배상에 해당되는 경우 개선점을 파악하여 신속하게 조치하고 있습니다.

VOC 운영 현황 (단위: 건, %)

구분	접수건수	처리건수	처리율
2019	19,559	19,316	98.75
2020	23,784	23,365	98.23
2021	24,808	24,717	99.63

전자금융사기 피해 현황 (단위: 건)

구분	피해건수
2019	0
2020	0
2021	0

민원·분쟁 처리 절차



리스크 관리

리스크 관리 정책

NH투자증권은 불확실한 리스크 요소를 사전 예방하고, 이를 효과적으로 관리함으로써 회사의 지속적인 성장을 위한 동력을 확보합니다. 이에 리스크를 종류별로 정의하고 분류하여 관리하고 있으며, 리스크관리 현황을 정기적으로 경영진에게 보고하고 있습니다. 당사는 임직원에게 리스크 관리에 대한 중요성을 인식시키기 위하여 전사적인 차원에서 리스크 관리 교육을 실시하는 한편, 시장리스크 대응을 위하여 시장을 지속적으로 모니터링하고 감지된 리스크는 철저히 분석하여 대응전략을 수립하고 있습니다. 아울러 모든 거래상대방에 대한 엄격한 사전·사후 심사를 적용함으로써 신용리스크를 최소화하기 위해 최선을 다하고 있습니다.

리스크 관리 조직과 기구

NH투자증권은 대표이사 직속 조직인 리스크 관리 전담조직과 리스크 관리 의사결정 기구를 분리하여 운영함으로써 리스크를 체계적으로 관리하고 있습니다.

구분	조직 및 기구 명	역할
리스크 관리 전담 조직	리스크관리본부	대표이사 직속으로 위험관리책임자(CRO, Chief Risk Officer)가 최고책임자로서 본부의 운영을 담당. 산하에 리스크 관리 기획 및 감리부서, 심사부서를 운영하여 리스크 관리 기능을 강화
리스크 관리 의사결정 기구	리스크관리위원회	이사회 산하에 편재되어 리스크 관리의 기본 방침 및 전략 수립 등 최고의 의사결정 수행
	리스크관리협의회	리스크 한도의 설정 및 관리, 신용리스크를 수반한 거래 합의
	투자실무협의회	신용리스크를 수반하는 각종 거래에 대한 심사 및 합의
	상품승인위원회	금융투자상품(비고난도·고난도 금융투자상품 등 포함) 등의 제조·판매에 대한 상품 승인 업무 수행
	상품승인협의회	상품승인위원회 부의 안건에 대한 사전 심의 및 의결

위험과 기회 요인

해외 및 대체자산 투자 증가 전통적 투자자산의 성장성 한계가 뚜렷해지고 정보접근성이 높아짐에 따라 해외 및 대체자산에 대한 투자 수요가 증대되고 있습니다. 이를 반영한 해외 자산 투자 및 해외자산 기반의 구조화 상품 또한 확대됨에 따라, NH투자증권은 전문 심사인력을 확충하는 등 심사역량을 강화하고 있습니다. 전문 심사인력은 전문 분야를 바탕으로 상품 구조의 신용을 선제적으로 보강함으로써 상품 수익구조의 안정성을 도모합니다. 특히, 자산유형별, 국가별 등으로 익스포저 한도를 설정하여 해외자산과 대체자산의 과도한 증가를 방지하여 관리하고 있습니다. 최근에는 대체자산 등의 감리만을 전담하는 부서를 신설하는 등 회사에 노출된 리스크를 보다 효율적으로 관리할 수 있도록 체계를 구축 및 운영하고 있습니다.

금융시장 변동성 확대 철저한 리스크 관리에도 불구하고 예기치 못한 이벤트 등으로 인한 시장변동성 확대는 회사의 리스크를 높일 수 있습니다. 특히, 금융시장 변동성이 증가할 경우 가장 우려되는 자산 중 하나인 파생상품은 주요 글로벌지수가 급등락할 경우 안정적인 운용이 어려워져 회사 전체가 유동성 위기에 빠질 수도 있습니다. 이에 NH투자증권은 특화된 리스크관리 기구인 'ELS·DLS 발행협의회'를 통해 시장환경에 따라 선제적으로 발행 규모를 관리하고 있습니다. 그 외 파생상품 평가모델도 개선해 위기 상황에서도 손실과 리스크를 통제할 수 있는 기반을 구축하고 있습니다.

부동산 PF 신용리스크 확산 최근 증권사의 주요 사업영역 중 하나인 부동산 PF시장의 신용리스크 확산에 대비하여 감독당국은 부동산 시장 규제를 강화하고 있습니다. 이러한 상황을 고려하여 NH투자증권은 NH농협금융지주와의 협의를 통해 부동산PF 비즈니스 규모에 대해 한도를 설정하여 관리하고 있습니다. 환리스크 및 신용위험에 노출될 수 있는 해외 대체자산의 경우에도 위험성이 낮은 선진국 자산 중심으로 투자하는 등 신용리스크 확산 방지를 위해 노력하고 있습니다.

리스크 관리 수단

- 최대손실 예상액 (VaR, Value at Risk)
  - 주어진 신뢰수준(99%)에서 일정기간(1일) 동안 발생할 수 있는 최대손실금액을 측정
- 민감도 측정
  - 주가, 이자율, 환율, 변동성 등 시장위험 요인의 변동에 따른 가치변화 측정
- 위기상황분석 (Stress Test)
  - 시장위기 등의 예외적인 사건을 설정하고, 해당 사건이 발생할 경우 발생할 수 있는 손실을 측정

재무리스크

시장리스크 시장리스크는 금리, 주가, 환율 등의 변화로 투자자산의 가치감소를 초래하는 위험을 말합니다. 금리 변동 시, 관련자산인 채권자산 중심으로 손익이 변동하고, 주가가 움직이면 주식 및 관련 파생상품의 손익이 변동합니다. 환율 변동 역시 해외자산과 해외 비즈니스에 전반적인 영향을 주게 됩니다.

NH투자증권은 이 같은 시장리스크를 통제하기 위해 다양한 리스크 관리 수단을 활용하고 있습니다. 아울러 가치평가와 리스크 측정에 사용되는 파생 상품 모델을 수시로 검증하여 손익 및 위험측정치가 왜곡될 위험을 최소화하고 있습니다.

신용리스크 신용리스크는 거래상대방의 상환 및 결제의무 불이행에 따른 경제적 손실 발생 위험을 말합니다. 대출, 투자유가증권, 파생상품 등 모든 신용리스크 노출 익스포저에 대해 신용리스크를 측정하며, 거래상대방별, 계열별, Book별 신용익스포저 한도를 설정하여 집중 리스크를 관리합니다. 또한, 신용등급 평가를 통한 엄격한 심사·승인 프로세스 및 잠재적 부실요인 모니터링, Credit Review 등 자산건전성 제고를 위한 일련의 사후관리체제를 유지하고 있습니다.

유동성리스크 유동성리스크는 자산의 유동성이 부족하여 대외지급에 문제가 발생할 수 있는 리스크를 의미합니다. 이에 대응하기 위해 NH투자증권은 모든 자산 및 부채를 위험관리 대상으로 설정하여 일별 자산, 부채 및 부외거래 포지션 분석을 통해 유동성 및 금리 리스크를 측정하고 있습니다. 아울러 자금부서와 리스크 관리 부서에서는 전사의 유동성 모니터링 및 통제, 위기상황분석 및 보고 역할을 수행하고 있으며 유동성리스크를 3단계로 구분하여 각 단계별로 대응 체계를 구축하고 있습니다.

비재무리스크

운영리스크 운영리스크는 업무 수행 중에 부적절하거나 잘못된 내부절차, 인력, 시스템 및 외부사건으로부터 발생할 수 있는 경제적 손실을 의미합니다. 이에는 사무처리의 미비 혹은 오류, 정보시스템 등의 보안 문제로 인한 손실이 포함됩니다. NH투자증권은 전사적으로 운영리스크 관리시스템(ORMS, Operating Risk Management System)을 구축하여 운영리스크를 최소화하고 있습니다. 또한, 각 조직별로 리스크 매니저(RM, Risk Manager)를 두고 일별, 월별로 정기적인 리스크 자가평가(RSA, Risk Self-Assessment)를 수행하고 핵심 리스크지표(KRI, Key Risk Indicator)를 관리하도록 하고 있습니다. 아울러 조직별로 리스크 수준을 정기적으로 점검하여 잠재된 운영리스크를 통제하고 있습니다.

환경리스크 환경리스크는 환경문제로 인해 회사가 입을 수 있는 재무적, 비재무적 손실위험을 말합니다. NH투자증권은 발전소 및 석탄 터미널 등 비환경적인 사업이나 기업에 대한 지분투자, 대출 등을 통제하고 그 외 환경을 저해할 가능성이 큰 특정산업에 대한 한도를 설정하여 환경리스크를 줄이고 있습니다.

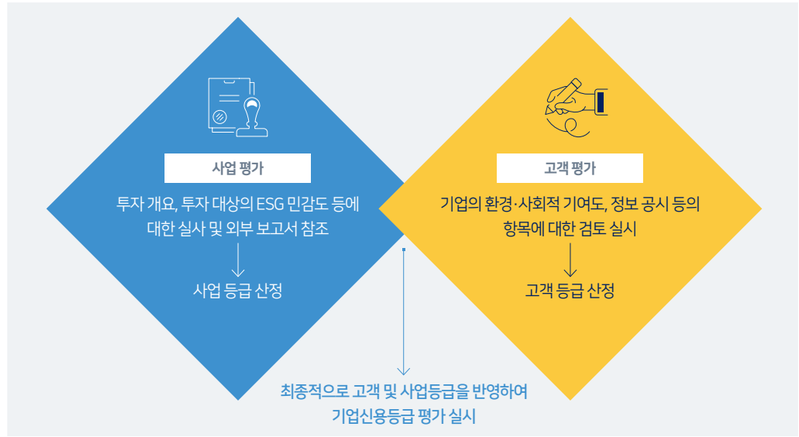
ESG 리스크 NH투자증권은 최근 업계의 큰 이슈로 떠오른 ESG 리스크에 선제적으로 대응하기 위한 대응방안을 수립하고 있습니다. 그 중 내부 사회·환경적 리스크 관리를 목적으로 하는 ESG 모범 규준을 적용하기 위한 사전 절차로, 전 임직원을 대상으로 ESG 이해도를 제고하는 교육을 시행하고 재규정을 정비한 바 있습니다. 또한, 사업 및 고객 평가에도 ESG 기준을 도입함으로써 사회·환경적 측면에서 산업을 모니터링하고 부정적인 영향을 측정해 한도 설정하고 있습니다. 그 외로도, 딜 심사과정에서 ESG 관련 기업의 공시자료 검토, 외부 전문가보고서 참고, 의무실사로 이어지는 일련의 과정을 통하여 딜 평가 요인인 고객·사업 등급을 평가하도록 하는 프로세스 또한 구축 중에 있습니다. 향후 ESG 리스크 사전 예방을 위한 중장기적 방안으로 ESG를 고려한 심사 프로세스를 고안하여 정착시킬 계획입니다. ESG 심사평가모형 구축 과정의 일환으로 기업의 신용등급 평가시스템에도 ESG를 적용하여 농협금융기업 신용등급 평가시스템 개선에 비재무 평가항목을 도출하였습니다.

GOVERNANCE PART

투명한 지배구조는 지속가능한 성장을 위한 필수 요건입니다.
따라서 NH투자증권은 이해관계자 권익 증진과 기업 성장에 바른 길을 제시할 수 있는 이사회 중심의 선진 지배구조를 구축하고, 경제적·사회적·환경적으로 바르게 성장하고자 노력합니다. 또한, 지배구조 차원에서 ESG 추진동력을 확보하며 ESG 내재화에 힘쓰고 있습니다.



ESG 관련 기업신용등급 평가시스템 구축



2021년 리스크 관리 성과

성과	주요 내용
효율적인 자산 배분 지원	• 효율적 자산배분 지원을 위한 리스크 한도의 종합적인 배분활동 수행 • 주요 북 리스크 관리 체계 검토
리스크 관리 프로세스 및 시스템 개선	• 개시증거금 및 바젤III 시장리스크 산출관리 시스템 개발 • 전사 위험가중자산(Risk-Weighted Assets) 현황보고서 적시성 개선
해외 및 대체 자산 심사역량 제고	• 딜 구조 안정화 방안 제시 및 활동 • 딜 심사 과정관리 체계화 • 심사역량 고도화 및 심사 프로세스 효율화
감리업무 체계 구축	• 테마별 크레딧 리뷰(Credit Review) 정기 시행 • 저등급 익스포저 집중차주 분석 및 정기 평정 • 에쿼티(Equity) 투자북 리뷰

업무연속성계획 (BCP 운영) NH투자증권은 비상상황 업무연속성계획(BCP, Business Continuity Plan)을 수립하여 IT시스템 장애나 감염병 발생, 화재, 지진 등과 같은 돌발 변수로 인한 리스크를 예방하고자 합니다. BCP 비상 매뉴얼에 따라 위기상황 발생 시 대책위원회를 운영하여 필수업무를 지속할 수 있도록 철저하게 준비하여 영업활동의 지속성 및 안정성을 도모하고 있습니다.

리스크 관리 계획 NH투자증권은 회사가 부담하는 리스크를 체계적으로 관리함으로써 보다 안정적인 경영환경을 조성하고자 합니다. 대표적으로 2023년에 전면 도입될 바젤합의III[1]에 부합하는 자체적인 관리 프로세스를 구축함으로써 리스크 관리 시스템을 더욱 공고히 할 계획입니다.

리스크 관리 분야	활동
리스크 자원 배분 및 조정	• 비즈니스별, 북(Book)별로 리스크 자원을 정기적으로 검토하여 배분의 적정성 점검 및 재배분
부실자산 발생 방지	• 심사 시 대체투자의 딜 구조 안정화 방안 적극 제시 • 감리전담 조직을 통해 시장환경 변화를 반영한 감리 대상 자산 선정 및 확대 후 사후적 리스크 관리 실시 • 해외정보 취득원 확대 및 심사에 취득정보 적극 반영
리스크 관리 관련 전산 시스템 개선	• 2023년까지 도입될 바젤합의[1]III 규제 요건에 대비한 시장·운영리스크 관리 시스템을 적용한 자체적인 전산 시스템 구축

[1] 바젤합의: 국제결제은행(BIS, Bank of International Settlements) 산하의 바젤은행감독위원회(BCBS, Basel Committee on Banking Supervision)가 제정한 BIS자기자본비율로 대표되는 자기자본 측정과 기준에 관한 국제적 합의 바젤II를 보완한 바젤III 협약이 등장. 궁극적으로 은행의 손실흡수 능력강화와 금융산업의 안정성 제고를 기반으로 한 경제성장 기여를 목적으로 함. 2013년부터 시행되어 2023년까지 회원국의 모든 은행에 전면 적용될 계획 2009년부터 한국도 합의에 참여 중으로 국내 모든 은행이 적용 대상이 됨.

이사회

이사회 운영

이사회 독립성 NH투자증권의 이사회는 다양한 이해관계자의 균형 있는 권익 증진을 도모하고 기업의 지속적인 성장을 위한 주요 현안을 의결하고 통제하는 역할을 수행하고 있습니다. 이사회는 총 8명(사내이사 2명, 사외이사 5명, 비상임이사 1명)으로 구성되어 있습니다. 특히, 기업 내 최고 상설 의사결정기구로써 견제와 균형의 기능을 충실히 수행할 수 있도록 사외이사를 과반수로 구성하고 이사회 의장을 사외이사 중에서 선임하도록 규정하고 있습니다. 선임된 이사의 임기는 2년 이내이며 연임이 가능합니다. 한편 사외이사의 최대 재임 기간의 경우 관련 법률에 의거해 회사 6년, 계열사 합산 9년을 초과하여 재임하는 것은 금지하고 있습니다.

이사회 운영 현황 이사회의 효율적인 운영을 위해 임원후보추천위원회, 감사위원회, 보수위원회, 리스크관리위원회 등 총 4개의 전문위원회를 운영하고 있습니다. 감사위원회에는 1인 이상의 재무 또는 회계전문가가 참여하는 등 위원회별 특성에 맞는 경험과 전문성을 갖춘 이사들로 위원회를 구성하고 있습니다.

이사회 활동 현황 (단위: 건, 회, %)

구분		2019	2020	2021
의결안건 수		31	39	44
보고안건 수		34	44	32
개최 수		14	18	18
출석률	사내이사	92.9	100.0	100.0
	사외이사	98.6	87.7	98.9
	비상임이사	88.0	100.0	100.0

이사회는 분기 1회 정기 개최되며, 필요에 따라 임시 이사회를 수시로 개최하고 있습니다. 2021년 기준 총 18회의 이사회가 개최되었으며, 출석률은 99%입니다. NH투자증권은 이사회 개최 전 이사들이 안건을 충분히 검토할 수 있도록 사전에 자료를 공유하고 있습니다. 매 분기 개최된 정기이사회에서는 분기별 이사회 승인사항과 경영실적, 주주총회로부터 위임받은 사항, 지속가능경영에 관한 업무 집행 내역을 보고받고 이에 관한 중요사항을 결의하였습니다.

전문성과 다양성

NH투자증권의 이사회는 금융, 경제, 경영, 법률, 회계, 소비자보호, 정보기술 등 관련 분야에서 연구·조사 또는 근무한 경험이 있는 자로서 업무 수행에 적합한 전문지식을 보유한 이사들로 구성되어 있습니다. 이를 통해 이사 상호간의 전문성이 최대로 융합되고 보완되도록 함으로써, 이사회가 효율적으로 운영될 수 있도록 하고 있습니다. 또한, 사외이사가 경영 현안을 조기에 파악하고 금융업을 심도 있게 이해할 수 있도록 전담 조직을 통해 지속적인 교육과 업무를 지원하고 있습니다. 아울러 2020년 12월 여성 사외이사 1인을 신규 선임하는 등 이사회의 다양성 확보를 도모하고 있습니다.

이사회 구성 현황

구분	성명	성별	재임기간	주요이력	전문분야
사외이사	전홍열 (이사회 의장)	남	2년 10개월	금융감독원 부원장 기업지배구조개선위원	금융제도
	홍석동 (임원후보추천위원회 위원장)	남	1년 10개월	NH농협증권 부사장 농협중앙회 자금운용부장	금융
	정태석 (보수위원회 위원장)	남	1년 10개월	광주은행장 교보증권 대표이사	금융
	홍은주 (감사위원회 위원장)	여	1년 1개월	한양사이버대학교 교수 iMBC 대표이사	경제
	박민표 (리스크관리위원회 위원장)	남	1년 1개월	대검찰청 강력부장 서울동부지검장	법률
사내이사	정영채 (대표이사)	남	3년 10개월	NH투자증권 대표이사 NH투자증권 IB사업부 대표	금융
	임병순 (상근감사위원)	남	1년 10개월	금융감독원 실장 롯데카드 상근감사위원	금융제도
비상임이사	서대석	남	1년 1개월	NH농협은행 부행장 NH개발 전무이사	금융

* 2021년 12월 말 기준

이사회 성과평가

NH투자증권은 이사회 및 보수위원회가 승인한 보상체계에 따라 투명하고 공정하게 이사의 보수를 지급합니다. 당사는 매년 1회 이상 정기적으로 실시하는 평가를 통해 이사회가 법령 및 내규에서 요구하는 역할과 책임을 적절히 수행하는지 검토하고 있습니다. 평가항목은 이사회 역할과 구성, 이사회 운영의 독립성과 적정성 등으로 구성되어 있으며, 이사회 의사록에 대한 서면조사와 이사 전체를 대상으로 한 설문조사 등의 방법으로 실시합니다. 이사평가는 매년 1회 이상 시행하며 결과는 이사회에 보고한 후, 지배구조 연차보고서에 공시하고 있습니다. 향후 회사에 2년 이상 재임하는 사외이사에 대해서는 외부기관에 의한 평가를 받도록 할 예정이며, 외부평가기관 선정 시 적격대상기관 여부를 면밀히 검토할 것입니다. 2021년부터는 이사 성과평가에 ESG 기준을 도입하여 정량·정성적인 평가를 병행하고 있습니다.

이사평가 기준 및 방법

구분	이사평가 기준 및 방법
사내이사	연간 경영목표, KPI 달성여부 등을 기준으로 보수위원회의 결의를 통해 평가
사외이사 및 비상임이사	설문조사를 통한 자기평가, 상호평가, 직원평가 방식의 다면평가와 이사회(위원회) 참여도 등을 바탕으로 평가

임원 보수 현황

구분	등기이사[1]	사외이사[2]	감사위원회 위원
총인원 (명)	3	3	3
보수총액 (백만 원)	578	197	361
1인당 평균 보수액 (백만 원)	289	65	120
비고	평균 보수액은 2명으로 계산	평균 보수액은 3명으로 계산	평균 보수액은 3명으로 계산

* 2021년 12월 말 기준
[1] 사외이사, 감사위원회 위원 제외, 비상임이사 1인은 지급된 보수가 없어 인원 수에는 포함하되 평균 보수액 산정 시 제외
[2] 감사위원회 위원 제외

이사 선임 프로세스

NH투자증권은 투명하고 공정한 절차를 거쳐 이사를 선임하기 위해 임원후보추천위원회를 운영하고 있습니다. 임원후보추천위원회에서는 후 보자 심사 시 소극적 자격요건인 법령상의 결격사유 뿐만 아니라 전문성, 직무 공정성, 윤리 책임성 등과 같은 적극적 자격요건을 심의합니다. 이를 바탕으로 적합자를 추천하여 이사회의 승인을 거친 후 최종적으로 주주총회에 부의하여 이사를 선임합니다. 현재 NH투자증권은 경영승계계획에 따라 대표이사 후보군 35명을 선정하여 관리하고, 독립적이고 전문성 높은 사외이사 선임을 위해 사외이사 후보군 202명을 관리함으로써 지배구조 원칙의 건전성을 유지하도록 노력하고 있습니다.

주주 친화 경영

투명한 공시 NH투자증권은 상법 제542조의4에 의거해 주주 총회 개최 2주 전까지 주주들에게 개최 장소, 안건 등에 관한 사항을 통지 및 공시하고 있습니다. 아울러 주주총회 의결 후, 확정된 사항은 지체없이 공시하여 이해관계자들에게 정보를 원활히 제공하기 위해 노력하고 있습니다. 또한, 투자자 이익과 긴밀히 연관된 경영사항은 전자공시시스템(DART), 한국거래소 등에 공시하고 있습니다.

전자투표제 NH투자증권은 2015년 6월부터 전자투표제를 도입하였습니다. 전자투표제는 기업이 전자투표시스템에 주주명부와 주주총회 의안을 등록하며 주주가 직접 참석하지 않더라도 온라인으로 의결권을 행사할 수 있도록 보장하는 제도입니다. 앞으로도 당사는 적극적인 주주권 행사를 유도하기 위한 제도를 갖추어 나갈 것입니다.

이사회 활동

이사회 내 위원회

임원후보추천위원회 임원후보추천위원회는 사외이사 3명을 포함하여 총 4명의 위원으로 구성되어 있습니다. 임원후보추천위원회에서는 주주총회에서 선임할 대표이사, 사외이사, 감사위원을 전문성, 직무 공정성, 윤리성 및 다양성 등을 고려하여 투명하고 공정한 절차를 거쳐 후보로 추천하도록 하고 있습니다.

임원후보추천위원회 운영 현황 (단위: 건, 회, %)

구분		2019	2020	2021
의결안건 수		4	7	2
보고안건 수		0	1	0
개최 수		3	3	2
출석률	사내이사	-	-	
	사외이사	100.0	88.0	100.0
	비상임이사	100.0	100.0	100.0

감사위원회 감사위원회는 회사의 전반적인 내부통제시스템의 적정성을 평가하고, 경영성과 개선방향을 제시하는 역할을 수행합니다. 감사위원회는 3인 이상의 위원 중 2/3 이상을 사외이사로 선임하도록 규정하여 경영진으로부터 독립성을 확보하고 있으며, 이에 따라 당사의 감사위원회는 2명의 사외이사와 1명의 사내이사로 구성되어 있습니다. 재무 정보의 신뢰성 및 투명성 확보를 위한 감독 기능을 수행하여 견제와 균형의 역할을 충실히 하고 있습니다.

감사위원회 운영 현황 (단위: 건, 회, %)

구분		2019	2020	2021
의결안건 수		14	12	15
보고안건 수		9	11	10
개최 수		8	5	6
출석률	사내이사	100.0	100.0	100.0
	사외이사	100.0	100.0	100.0

보수위원회 보수위원회는 이사회 내 위원회로서 회사의 주요 보수정책과 보상체계의 적절성을 리스크와 연계하여 심의하고, 이를 통해 회사의 재무건전성을 확보하여 구현할 수 있도록 이끄는 역할을 수행합니다. 당사는 재무성과와 리스크의 연계성 관리를 강화하기 위하여 리스크관리위원회 위원을 보수위원회에 참여하도록 하고 있습니다.

보수위원회 운영 현황 (단위: 건, 회, %)

구분		2019	2020	2021
의결안건 수		5	5	4
보고안건 수		2	1	1
개최 수		4	4	4
출석률	사내이사	75.0	100.0	100.0
	사외이사	100.0	100.0	100.0
	비상임이사	100.0	100.0	100.0

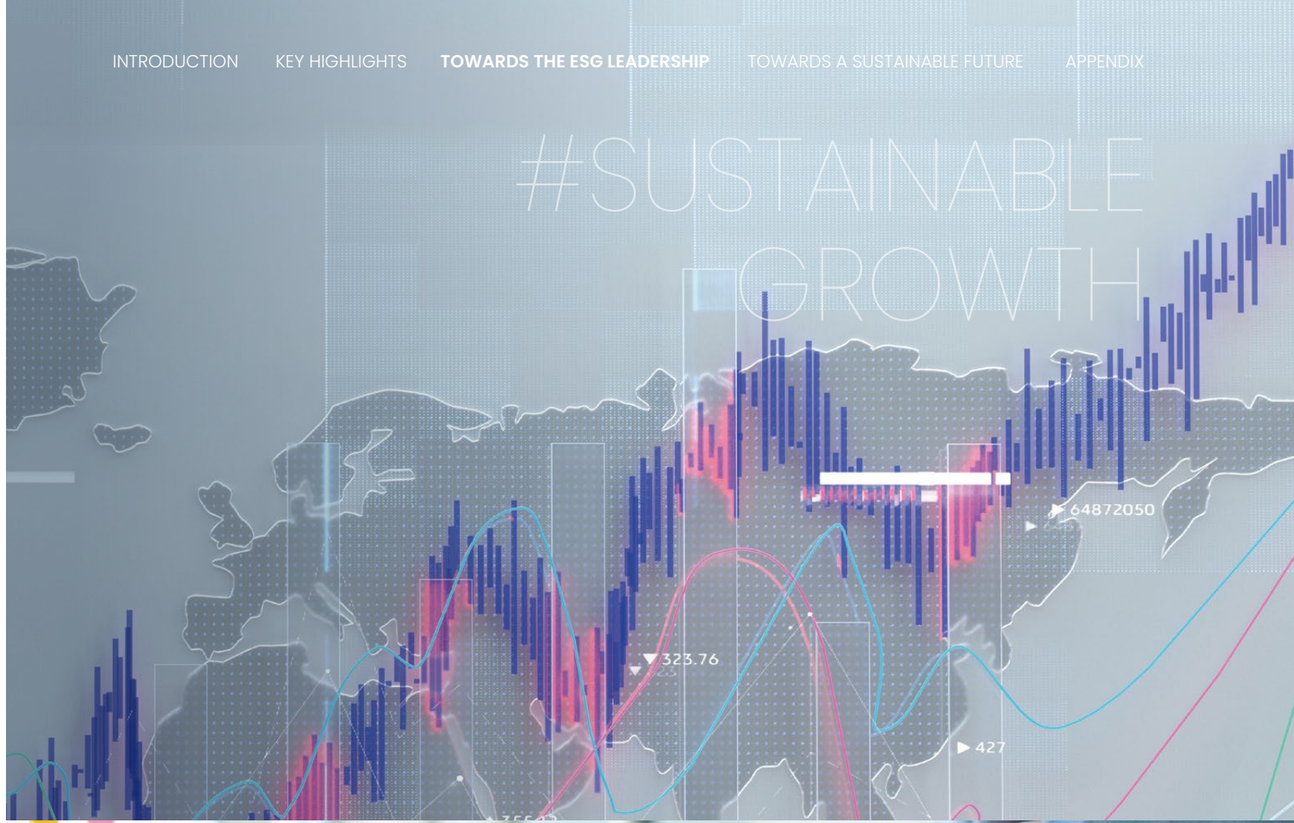
리스크관리위원회 리스크관리위원회는 경영활동 중에 발생할 수 있는 각종 리스크의 대응 방침과 전략을 수립 및 승인하고 종합적으로 관리하는 기능을 부여받아 수행하고 있습니다. 리스크관리위원회는 수행 사외이사 3명, 사내이사 1명으로 이루어져 있으며 각각 경제, 금융, 리스크 등의 분야에서 전문성을 갖춘 위원들로 구성되어 있습니다. 2021년에는 전사 전략에 부합하는 리스크 관리에 대한 기본방침, 부담 가능한 리스크 수준 결정, 전사 위험자본 한도 설정과 배분, 전사 투자 및 손실한도 설정 등을 결의한 바 있습니다. 당사는 리스크관리위원회의 전문성을 제고하기 위하여 향후 지속적으로 관련 교육을 제공할 계획입니다.

리스크관리위원회 운영 현황 (단위: 건, 회, %)

구분		2019	2020	2021
의결안건 수		5	3	4
보고안건 수		10	8	5
개최 수		6	6	5
출석률	사내이사	100.0	100.0	100.0
	사외이사	100.0	100.0	100.0

ESG위원회 2022년 3월 지배구조 차원에서 ESG 추진동력을 확보하기 위하여 ESG위원회를 신설하였습니다. ESG위원회는 ESG 경영전략을 수립하고, ESG 추진현황 및 추진결과를 점검하는 역할을 수행합니다. ESG위원회는 사외이사 3명 및 비상임이사 1명으로 구성되어 있습니다. ESG위원회는 ESG를 회사의 주요 경영전략으로 채택하고 비즈니스 연계 ESG 경영활동을 적극적으로 추진할 계획입니다.

TOWARDS A SUSTAINABLE FUTURE



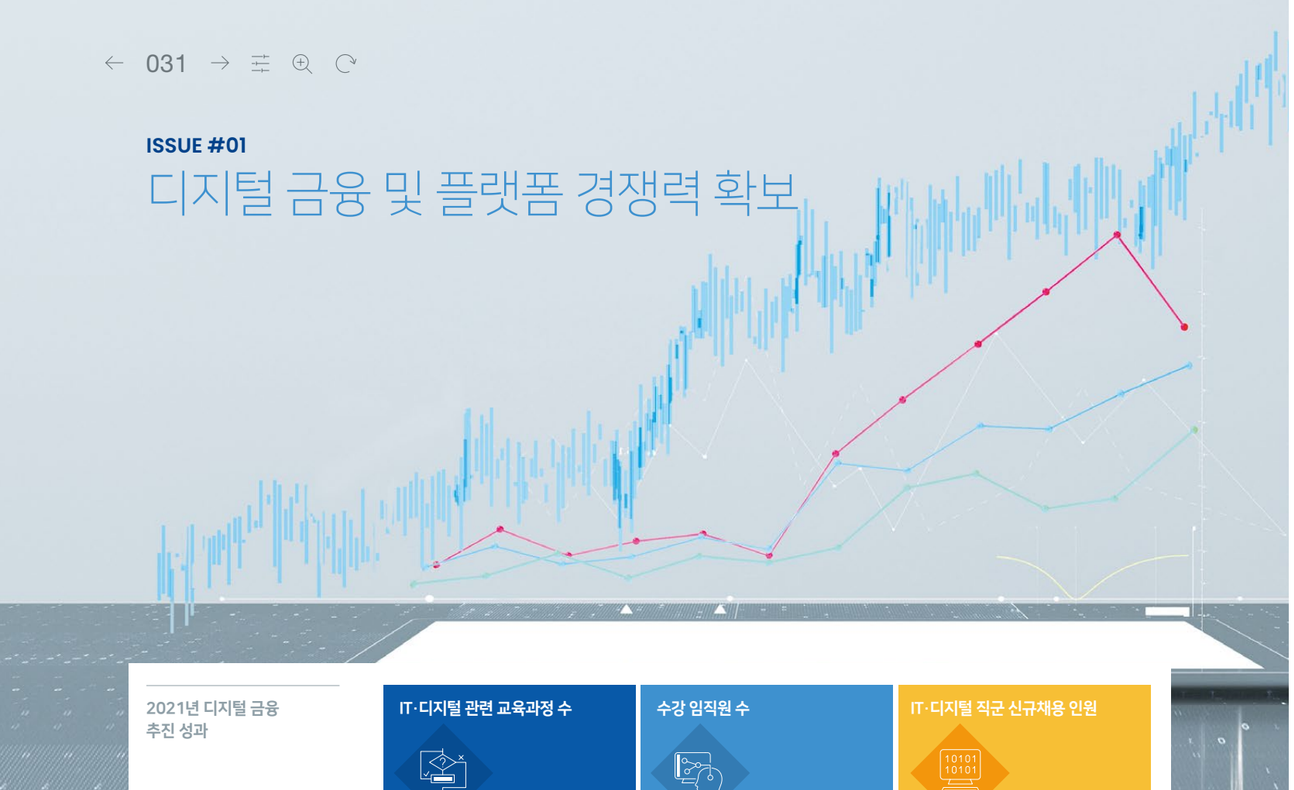
NH투자증권은 환경과 사회 중심의 지속가능한 성장을 통한 고객가치 제고,
사회적 가치 창출을 ESG 경영의 미션으로 삼아 우리가 잘 하는 부분을
한층 강화하는 한편, 우리가 더욱 잘 해야 하는 부분에 집중하고 있습니다.
디지털 대전환의 시대, 내·외부 역량을 결합해 혁신을 주도하고 있으며,
모든 것이 빠르게 변화하는 환경에서도 변함없이 고객에게 집중하고
고객과 더욱 많은 대화를 나누며, 금융소비자 보호에 만전을 기합니다.

아울러 세상의 변화 속도만큼 구성원 개개인의 차이도 다양해지고 있음에
주목하며 다양성이 지속가능한 미래를 여는 성장동력이 될 수 있도록
서로를 인정하고 존중하는 기업문화를 만들어 나가고 있습니다.



ISSUE #01

디지털 금융 및 플랫폼 경쟁력 확보



2021년 디지털 금융 추진 성과

IT·디지털 관련 교육과정 수	수강 임직원 수	IT·디지털 직군 신규채용 인원
5개	81명	10명 (29%)[1]

[1] 전체 신규채용 인원 중 IT·디지털 직군 비중

디지털 금융 체계 고도화

디지털 금융 중심 조직 체계

NH투자증권은 디지털 금융 중심의 조직 체계 운영을 위해 WM Digital사업부 산하에 NAMUH영업본부와 플랫폼혁신본부를 구성하고 있습니다. NAMUH영업본부는 NAMUH 고객 및 브랜드 전략을 수립·실행하고 디지털 고객 특화 서비스를 구축·운영하고 있으며, 플랫폼혁신본부는 모바일 등 플랫폼을 기반으로 고객별 맞춤형 서비스를 제공하고 있습니다. NH투자증권은 급변하는 금융 시장의 트렌드에 선제적으로 대응하고, 미래 사업기회를 모색하고자 노력하고 있습니다.

빅데이터센터 운영 금융산업의 전략적 자산으로서 데이터의 중요성이 대두됨에 따라 NH투자증권은 빅데이터센터를 운영하고 있습니다. 외부 빅데이터 전문가를 센터장으로 임명하고, 내·외부 인재를 적극적으로 채용하여 관련 역량을 강화하였습니다. 빅데이터센터는 전사 빅데이터를 분석하고 AI와 연계한 업무 프로세스를 구축하여 각 사업부와 경영진에게 최적의 비즈니스 솔루션을 제공하고 신사업 기회를 발굴하는 등 전사적 디지털 금융 혁신을 위해 중추적인 역할을 수행하고 있습니다.

디지털 역량 내재화

임직원 디지털 교육 실시 NH투자증권은 임직원의 디지털 역량 향상을 위해 다양한 교육 프로그램의 지원을 확대하고 있습니다. 2021년에는 81명의 임직원을 대상으로 디지털·IT과정을 운영하였으며, 64명의 임직원을 대상으로 리눅스 자격증 취득 교육 등 디지털 관련 전문과정을 제공하였습니다. 이처럼 임직원 개인의 역량 제고를 넘어 전사적인 경쟁력을 갖추어 나가도록 노력하고 있습니다.

IT 디지털 직군 채용 NH투자증권은 IT 및 디지털 인력 확충에 노력하고 있으며, 2021년 신규로 채용한 인원 중 29%가 IT 디지털 직군입니다. 당사는 우수한 IT 디지털 인재를 채용하기 위해 이공계 전공자 대상의 채용설명회를 개최하는 등 지속적으로 노력하고 있습니다.

디지털금융을 위한 기술 협력

제 2회 빅데이터 경진대회 '데이터, 문화가 되다' 개최 2021년 2회를 맞이한 빅데이터 경진대회는 '데이터 결합을 통한 주식 보유기간 예측 및 서비스 아이디어 제안' 주제로 진행되었으며, 109개 대학에서 총 744개 팀의 865명이 참여하였습니다. 당사는 수상자에게 상금을 부여하고, 우수한 팀에게는 체험형 인턴 기회를 부여하는 등 대회를 통해 신선한 아이디어를 도출하고 개발과 금융 역량을 동시에 갖춘 우수한 인재를 영입할 수 있는 기회를 마련하고 있습니다.

서울대학교 데이터사이언스대학원과 산학공동연구 NH투자증권은 금융투자업계 최초로 공급망 사슬 데이터를 활용한 투자 서비스를 제공하는 것을 목표로 서울대학교 데이터사이언스대학원과 산학공동연구 프로젝트를 운영하고 있습니다. 이는 당사가 2020년 서울대학교와 체결한 MOU의 실천으로, 현재의 투자 종목명(코드명) 기반의 종목조회에서 키워드기반의 종목조회로 투자 검색 서비스를 확대하여 서비스 이용 편의성을 높임으로써 고객의 투자 기회 확대를 도모하고 있습니다. 당사는 지속적으로 당사의 풍부한 금융 데이터와 서울대학교 데이터사이언스대학원의 AI 신기술을 적용한 신규 연구를 수행해 나갈 것이며, 이를 통해 디지털 금융 혁신에 박차를 가할 것입니다.

NH투자증권-카이스트 UX디자인연구센터 독일 iF 디자인 어워드 수상 NH투자증권과 카이스트가 2020년에 공동 설립하여 UI·UX분석과 연구조사 및 교육 개발을 수행하고 있는 기관으로, 2021년 세계적인 디자인상인 'iF 디자인 어워드'에서 서비스 디자인 부문 최고 등급인 금상을 수상하였습니다. 수상작인 'ALINE'은 ESG와 투자를 접목하여 투자자의 가치관에 맞는 투자와 소비를 하도록 하는 서비스 콘셉트를 제시하였습니다. 해당 어워드에서는 연구센터의 전체 출품작인 4개 서비스 콘셉트가 모두 수상하는 쾌거를 달성했습니다.

모바일 플랫폼 기반 서비스 확대

모바일 자산관리 플랫폼 NAMUH 모바일 기기 사용이 많은 20·30 밀레니얼 세대가 투자 시장의 주 고객층이 되면서 증권 산업에서 모바일 플랫폼이 차지하는 비중과 그 중요성은 날로 커지고 있습니다. NH투자증권은 비대면 금융 및 투자 업무에 익숙한 젊은 고객층의 신규 유입을 위하여 컴팩트한 절차와 감각적인 UI로 구성된 플랫폼을 설계하는 등 모바일 기반 편의성을 확보하고 고객 중심의 혜택을 제공하기 위해 노력하고 있습니다. 이를 통해 젊은 고객의 유입이 장기적인 고객 관계로 이어지도록 함으로써 지속적인 성장을 도모하고 있습니다.

이에 NH투자증권은 국내 최초 모바일증권 브랜드인 NAMUH를 출시하여 쉽고 편한 주식거래 서비스를 제공하고 모바일증권의 트렌드를 선도하고자 합니다. NAMUH는 하나의 CMA계좌로 주식거래를 포함한 모든 금융상품을 거래할 수 있도록 함으로써 주식거래 계좌와 별도의 CMA계좌를 개설해야 하는 타사의 서비스와 차별화를 구현하였습니다. 또한, 모든 고객에게 이체 수수료 무료 혜택과 체크카드 서비스를 조건 없이 제공하는 등 고객 지향적인 서비스를 추구하고 있습니다.

당사는 국내 증권사 중 유일하게 모든 인터넷전문은행(케이뱅크, 카카오뱅크)과 제휴하여 고객 접근성을 제고하고 있습니다. 2021년, NAMUH의 신규고객 140만 명중 38%에 달하는 53만 명의 고객이 카카오뱅크를 통해 유입된 것으로 확인되었습니다. 또한, 전체 신규고객의 66%가 30대 미만으로 집계되는 등 고객층을 성공적으로 확대하고 모바일 금융 서비스의 저변을 획기적으로 넓히는 성과를 창출하였습니다.

나무 멤버스 NH투자증권은 현재와 미래의 주요 고객인 MZ세대가 쉽고 재밌게 올바른 투자 습관을 형성하고 성공적인 투자를 경험할 수 있도록 하기 위해 2021년 10월 구독형 멤버십 서비스를 론칭하였습니다. 나무 멤버스는 나무 투데이, 나무 레벨업, 나무 PICK, MY 멤버십 등 총 4가지 섹션으로 구성되어 다양하고 폭 넓은 투자 정보를 전달하고 있습니다. 나무 멤버스는 론칭과 함께 콘텐츠 공급 중심의 무료체험기간을 운영함으로써 접근성을 높여 고객이 차별화된 혜택을 부담 없이 경험해볼 수 있도록 하였으며 그 결과 2022년 1월 기준 구독자 7.5만 명을 기록할 수 있었습니다. 아울러 NH투자증권은 이를 통해 파악한 MZ세대 고객의 투자 성향과 니즈를 활용하여 고객 맞춤 서비스 및 상품을 기획하고 제공함으로써 고객의 긍정적인 투자 성공 경험을 확대해 나갈 예정입니다.



나무 멤버스 모바일 화면

나무 멤버스 서비스 구성

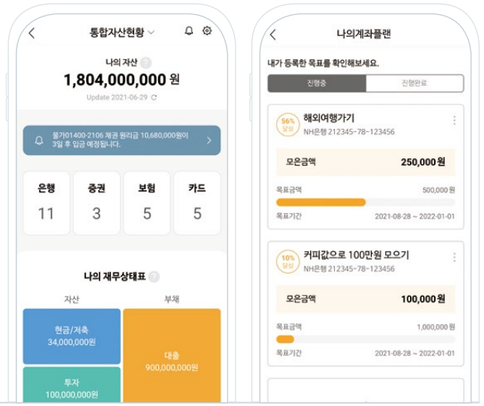
나무 투데이	• MZ세대 맞춤형 외부 유료 뉴스레터 4개사의 구독 자료를 제공
나무 레벨업	• 구독자 180만의 금융 유튜브 1위 채널 삼프로TV와 제휴하여 자체 제작한 150여 편의 교육용 콘텐츠를 제공
나무 PICK	• 파워맵, 머니워치, 모닝스타 등 종목 발굴 솔루션을 제공
MY 멤버십	• 투자습관 형성을 위한 동기부여용 SSAC 포인트 적립 및 포인트 등급별 이벤트 참여기회를 제공

디지털 금융의 실현

마이데이터 2022년 1월 NH투자증권은 '모든 자산관리의 시작'이라는 슬로건 하에 고객 개인의 금융정보(신용정보)를 통합 관리하고 소비패턴 분석이나 투자 자문 등 개인 맞춤형 자산관리를 제공하는 마이데이터 서비스를 정식 출시하였습니다. 마이데이터 서비스는 통합자산현황, 나의 계좌 플랜, 금융 알리미, 주식성과 리포트, 나의 소비 등의 서비스를 제공합니다. 또한 네이버, 토스, 페이코 등 사설 인증기관을 도입하였으며, 2022년 1월 기준 총 56개 금융기관을 연결하여 통합적인 자산관리가 가능하도록 하였습니다. 고객의 이용 편의 증대를 위해 추후 대상 금융기관을 확대할 예정입니다. NH투자증권은 마이데이터 서비스를 통하여 NH투자증권만의 차별화된 자산관리 노하우로 체계적인 통합 자산관리 서비스를 강화하고자 합니다.

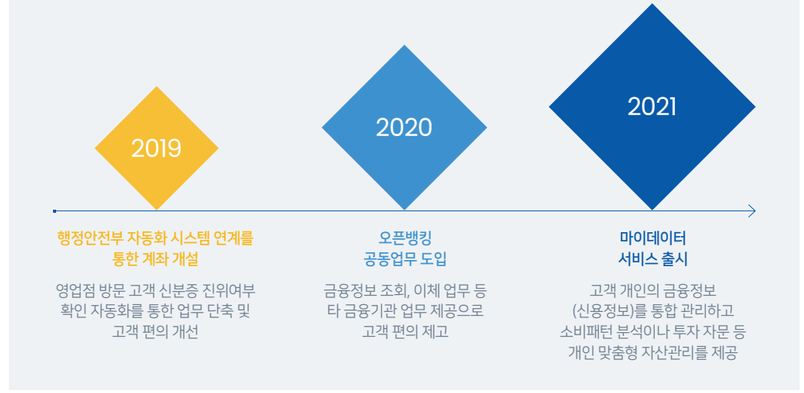
마이데이터 서비스 구성

통합자산 현황	• 자산 정보를 한눈에 조회할 수 있으며 보유 자산에 대한 상세 정보를 업권 및 유형 등의 목적에 따라 열람 가능
금융 알리미	• 고객에게 유의미한 금융 이벤트 알림을 제공
투자성과 리포트	• 고객이 보유하고 있는 주식과 펀드에 대한 성과 리포트를 일목요연하게 제공 • 고객 포트폴리오 분석, 하우스뷰 의견과 자체 평가 모델 점수를 반영한 추천 펀드 제공 • 고객이 보유중인 상품의 성과 개선을 위한 대안 제공
나의 소비	• 은행 및 카드 부문의 수입과 지출 내역을 분석해 현금 흐름을 한눈에 볼 수 있도록 통계 정보를 제시 • 연령대나 자산규모가 비슷한 사람들과 이용자의 투자 자산 현황 등을 한눈에 비교 가능



마이데이터 서비스 모바일 화면

디지털 기술을 활용한 업무 및 서비스 개선



디지털 금융 고객 혁신

'투자가 문화로' 디지털 플랫폼 오픈 '투자가 문화로'는 NH투자증권이 미래 핵심 고객인 MZ세대를 타겟으로 2021년 8월에 '투자 놀이터' 콘셉트로 출시한 증권사 최초의 브랜드 디지털 플랫폼입니다. 당시는 이 플랫폼을 통해 MZ세대에 놀이나 게임과 같은 친숙한 방식으로 투자 콘텐츠를 제공하여 투자에 대한 심리적 허들을 낮춰 고객의 투자 접근성을 제고하는 것을 목표로 하고 있습니다. 2021년 상반기에 당사의 오프라인 투자 팝업스토어 'NH슈퍼스톡마켓(NH Super Stock Market)'이 크게 흥행함에 따라 이를 온라인으로 확장하여 가상쇼핑 지원금 1억 원으로 국내외 주식쇼핑을 할 수 있도록 하였으며, 투자 성향 MBTI 진단 및 투자유형별 전문가 조언을 제공하는 '솔루션센터', 투자 능력을 테스트 받을 수 있는 '게임랜드', 투자 기본기 등 영상 콘텐츠를 제공하는 '문화살롱', 당사의 브랜드 활동을 소개하는 'NH쇼룸' 등으로 구성하였습니다. NH투자증권은 앞으로도 미래 핵심 고객인 MZ세대가 금융을 쉽고 재미있게 접할 수 있도록 여러 플랫폼을 마련하고, 다양하고 새로운 투자 경험을 제공할 예정입니다.

일원화된 금융계좌 관리 '오픈뱅킹 서비스' NH투자증권 QV에서는 투자자들의 효율적인 금융 및 투자 활동을 위하여, 오픈뱅킹 서비스를 오픈하여 운영하고 있습니다. 오픈뱅킹 서비스란 NH투자증권 QV에서 은행과 증권, 상호금융 등 오픈뱅킹 업무에 참여한 금융기관 간의 대체입고를 지원해주고, 잔고 및 거래내역을 조회할 수 있는 금융 서비스를 의미합니다. 당사는 사용자의 관점에서 오픈뱅킹 계좌등록, 자금 조회와 이체 등의 기능을 도입하였습니다. 특히 타 금융기관에서 NH투자증권으로 자금을 이체하는 '채우기' 기능에 편의성을 높였으며, 고객이 오픈뱅킹 서비스 화면에서 잔고 조회와 동시에 NH투자증권과 타 금융기관 간 자금이체가 즉시 가능하도록 서비스를 제공하고 있습니다. 주식, 금융상품 등을 거래하는 고객의 경우, NH투자증권 M(H)TS를 통해 타 금융기관 자금 이체부터 주식거래까지 한 번에 가능하도록 시스템을 운영하고 있습니다.

MZ세대 타겟 'NH투자증권 메타버스' 오픈 NH투자증권은 업계 최초로 자체 애플리케이션 방식의 메타버스 플랫폼을 개설하였습니다. 고객과 고객 간의 소통이 가능한 투자 커뮤니케이션 플랫폼이 되는 것을 목표로 메타버스 플랫폼 'NH투자증권 메타버스'를 오픈하여, 나무 멤버스 서비스의 일환으로 MZ세대 고객의 새로운 투자 경험을 제공하고 있습니다. 고객들은 NH투자증권 사옥 외관, NH투자증권 사옥 내·외부(로비 및 컨퍼런스 홀), 여의도 한강공원 등 실제 공간을 흡사하게 복제한 NH투자증권 메타버스에서 다양한 활동을 즐길 수 있으며, 오픈 기간동안 메타버스 로비 공간 내에 투자 상담 부스를 마련해 어드바이저 상담을 제공하였습니다. 특히, 컨퍼런스 홀 좌우에 배치된 키오스크에서는 고객 편의에 맞는 다양한 모바일트레이딩시스템(MTS) 서비스로의 연동이 이뤄지며 중개형 ISA(Individual Savings Account) 계좌 개설과 해외주식 현재가 조회가 가능하도록 하였습니다.

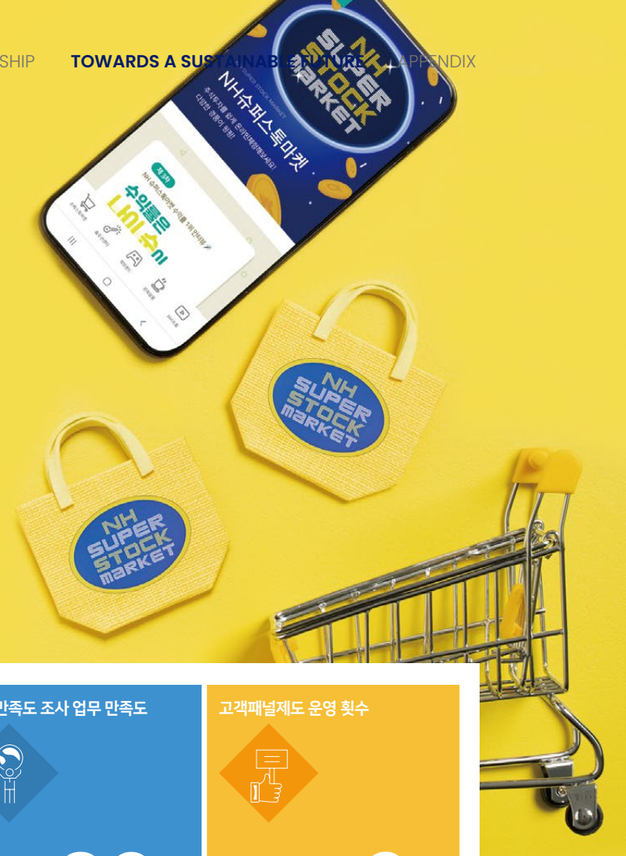
NH투자증권 메타버스는 투자 서비스와 관련한 다양한 콘텐츠 추가, 스타 프라이빗뱅커(PB)의 투자 철학을 접목한 인공지능(AI) 투자 상담, 증강현실(AR)·가상현실(VR) 기술 접목 등도 검토 및 추진 중입니다. NH투자증권은 메타버스가 기존의 홈트레이딩시스템(HTS), MTS 플랫폼들을 흡수해 또 다른 투자 생태계가 될 것으로 전망하고, 메타버스 플랫폼 출시에 그치지 않고 다가올 메타버스 시대를 선도할 수 있는 금융투자사가 되도록 노력할 것입니다.



NH투자증권 메타버스

ISSUE #02

고객 커뮤니케이션 확대



2021년 소비자중심경영 추진 성과

고객만족도 조사 PB 만족도	고객만족도 조사 업무 만족도	고객패널제도 운영 횟수
89점	92점	6회

소비자중심경영 내재화

고객중심경영 체계

NH투자증권은 '고객이 바라고 필요로 하는 목표를 이룰 수 있도록 돕는 금융투자서비스 파트너로서 무엇보다 고객에게 신뢰를 줄 수 있는 회사'가 되기 위해 노력하고 있습니다. 이를 위해 고객의 가치를 최우선으로 하여 고객 가치 제고를 위해 관련 제도를 준수하고 고객의 관점에서 업무를 수행하고 있습니다.

소비자중심경영 조직 NH투자증권은 소비자중심경영 전반을 관리하기 위해 대표이사 직속의 금융소비자보호본부를 설립하였고 2019년부터 금융소비자보호 업무 전반을 관리하는 금융소비자보호 총괄책임자(CCO, Chief Consumer Officer)를 선임함으로써 소비자중심경영을 고도화하기 위한 기반을 다졌습니다. 금융소비자보호본부는 독립적인 위치에서 금융소비자보호 내부통제활동을 포함하여 VOC(Voice of Customer, 고객의 소리) 시스템 운영 및 관리, 금융소비자보호교육, 민원 예방과 처리 등을 수행하고 있습니다. 더불어 소비자중심 경영을 위해 '금융소비자보호강령'을 선포하고 임직원을 대상으로 한 홍보 및 소비자보호의 날 행사 등을 통해 금융소비자보호 문화 정착을 위한 활동을 실시하고 있습니다. NH투자증권은 이와 같은 활동을 지속적으로 실시하여 소비자중심경영의 조직문화를 조성해 나갈 것입니다.

소비자중심 역량 내재화

임직원 금융소비자보호교육 프로그램 NH투자증권은 임직원의 소비자보호 의식 제고를 통한 소비자보호 수준 향상을 위해 임직원을 대상으로 다양한 금융소비자보호교육 프로그램을 제공하고 있습니다. 금융소비자보호 교육은 전 임직원 대상의 표준화 교육, 금융소비자보호 리더 등 계층 교육, 내부통제 점검 등을 통한 심화 교육 이렇게 3가지로 분류됩니다. 임직원들은 교육을 통해 고객 서비스 역량을 향상시키고 금융소비자보호법 등 관련 규정을 준수함으로써 금융소비자보호 문화 정착을 통한 실질적인 고객 만족도를 향상시키기 위해 노력하고 있습니다.



온·오프라인 VOC 시스템 운영 NH투자증권은 고객의 의견을 수렴하기 위해 온·오프라인 채널을 운영하고 있습니다. 각 채널을 통해 수집된 고객의 의견은 유형별로 분류되어 VOC(고객의 소리)통계와 이슈 현황을 쉽게 파악할 수 있는 체계를 구축하는 데 활용됩니다. 이렇게 취합한 자료는 온라인 매체, 업무와 제도, 상품, 영업점 서비스 개선 등에 반영됩니다. 2021년에는 24,808건의 VOC가 접수되었으며 이를 반영하여 미국주식 실시간 시세 무료제공, 애프터마켓 매매시간 연장, 해외주식 잔고 개선, 미국주식 STOP예약 주문 등에 대한 개선이 이루어졌습니다. NH투자증권은 VOC 데이터를 보다 체계적으로 수집 및 관리하여 고객가치를 향상하기 위해 노력할 것입니다.

고객과의 양방향 소통채널 다각화

고객의 니즈 파악

2021년 고객만족도 조사 실시 NH투자증권은 소비자중심경영을 실천하고자 2019년부터 고객만족도 조사를 실시하고 있습니다. 2021년에는 82개 영업점에서 PB서비스와 업무서비스를 경험한 고객을 대상으로 설문을 실시하여 38,968명의 고객이 응답하였습니다. 이는 전년보다 약 1.9배 증가한 고객 규모였으며 PB서비스 만족도 조사 결과는 89점으로 높은 만족도를 유지하였습니다. 그리고 2021년에 신설한 업무서비스 조사 결과도 92점으로 높은 만족도를 확인하였습니다. 2022년에는 다양한 고객 접점으로 조사 영역을 확대하여, 지속적인 고객 만족 제고를 위해 노력할 것입니다.

투자정보 설문조사 실시 NH투자증권은 모바일 투자정보 수요 증가에 발맞추어 고객만족도 설문조사 이외에도 고객의 니즈를 파악하기 위한 설문조사를 실시하고 있습니다. 고객은 매월 홈페이지, 홈 트레이딩 시스템(HTS), 모바일 트레이딩 시스템(MTS) 등의 온라인 매체를 통해 관심 있는 투자 대상, 제공받고 싶은 콘텐츠 등에 대한 설문조사에 참여할 수 있습니다. 이를 통해 수집된 고객의 의견은 콘텐츠 제공 관련 서비스 전반에 활용되고 있습니다.

커뮤니케이션 채널 다양화



NH슈퍼스톡마켓

고객대상 체험 프로모션 'NH슈퍼스톡마켓' 당사는 브랜드 이미지 및 투자에 긍정적인 인식을 전달하기 위하여 '투자, 문화가 되다'라는 브랜드 슬로건에 맞추어 다양한 체험 프로그램을 진행하고 있습니다. 2021년에는 주식시장 호황으로 MZ세대가 재테크시장의 주요 고객층으로 부상한 점에 착안하여, 증권사와 팝업스토어가 결합된 슈퍼마켓 컨셉의 'NH슈퍼스톡마켓'을 진행하였습니다. 2021년 3월말부터 5월초까지 운영된 'NH슈퍼스톡마켓'에 방문한 고객은 모의투자전용 앱이 설치된 휴대폰을 지급받아 가상의 시드머니(Seed Money)로 국내외 주식 종목을 쇼핑하듯 장바구니에 담아 구매하는 이색 경험을 체험할 수 있었습니다. 또한 별도로 마련된 공간에서 미래형 오프라인 영업점에서 제공 예정인 비대면 화상상담서비스도 이용하는 등 직접적인 투자 경험을 다양하게 제공하였습니다. 최신 유행에 민감하고 직접 체험을 중시하는 MZ세대의 기호에 맞춰 당사의 브랜드 컬러인 블루와 옐로우 조합의 트렌디하고 팬시한 공간에 주식을 시각적으로 보여주어 투자가 일상으로 다가갈 수 있도록 연출하였습니다. 앞으로도 기존 고객과의 소통뿐만 아니라, 미래 고객과 소통하는 다양한 이벤트를 준비할 계획입니다.

나의 투자에 대한 월간 리포팅 서비스 '투자 하이라이트' NH투자증권은 개인의 다양한 투자 활동에 대해 쉽게 볼 수있는 리포팅 '투자 하이라이라이트 서비스'를 제공합니다. 나의 투자 순위, 수익률 기준 최고 성과, 수익금액 기준 최고 성과 등 다양한 투자 내역을 한눈에 파악이 가능합니다. 특히 타인의 투자와 비교할 수 있는 데이터를 제공함으로써 변화에 민감한 고객들에게 흥미를 유발하고, 고객들은 투자 하이라이트 서비스 경험을 통해 자신의 투자를 되돌아볼 수 있습니다. 향후 고객의 관심이 높은 분야 및 투자 진단에 대한 세분화 리포팅을 통해 투자성과에 도움이 될 수 있도록 할 계획입니다.

온라인 100세시대 아카데미 운영 NH투자증권은 찾아가는 100세시대 아카데미를 운영하여 생애자산관리 및 노후 설계를 희망하는 고객들과 직접 소통하고 있습니다. 유튜브 온라인 생방송을 통해 다양한 대중이 쉽게 접근할 수 있도록 운영하고 있으며, 2021년에는 1월 명사특강(서울대학교 김난도 교수)을 시작으로 총 10회의 강연을 진행하였습니다.

'NH멘토스', 고객패널제도 운영 NH투자증권은 고객에게 제공하는 서비스의 품질을 체계적으로 관리할 목적으로 고객패널 시스템을 구축하여 운영해오고 있습니다. 고객패널단 'NH멘토스'를 통해 수렴한 고객의견은 자문 서비스 및 로보어드바이저 서비스 개발과 QV 모바일 트레이딩 시스템(MTS) 이용을 위한 '첫 거래가이드 북'을 개선하는 데 활용되고 있습니다. 또한, 20·30대의 잠재고객을 대상으로 온·오프라인, 심층 좌담회, 고객 체험단 등의 다양한 방식을 통해 이용고객과 잠재고객의 요구사항을 지속적으로 파악하고 있습니다.

2021년 고객패널제도 운영 현황



소비자 의견 반영 상품 및 서비스 개발

글로벌 투자 플랫폼 고도화

해외주식 투자정보 서비스 국내주식시장의 활성화와 동시에 해외주식에 대한 관심도가 크게 증가하였으며, NH투자증권은 이에 선제적으로 대응하기 위해 미국, 중국, 홍콩 3개국의 로이터 24시간 번역뉴스를 제공하고 있습니다. 또한, 당사 해외주식 애널리스트의 심층 분석을 토대로 미국, 중화권, 일본, ETF별로 해외주식 추천종목을 제공하고 있습니다. 또한 AI 기술을 기반으로 매일 3가지 투자 종목을 추천하고 각 종목에 대해 1분 동영상을 제공하는 AI PICK3 서비스를 운영하고 있습니다.

시장 친화형 지수 개발 미국 주식 시장의 프리·애프터(Pre·After) 마켓 시간 확보가 투자자들에게 중요한 요소임을 인식하고, 미국 투자고객을 대상으로 국내 주식거래 서비스 수준의 미국 주식 매매 인프라를 구축하여 편의를 제공하고 있습니다. 미국 프리·애프터 마켓을 통해 정규장 시작과 종료 전후에도 주식거래를 할 수 있도록 지원하는 서비스와 함께, 4시간까지 연장된 애프터 마켓 서비스를 제공하고 있습니다. 또한, 시장가, 지정가, LOC(Limit On Close, 종가 자동거래) 등과 같은 다양한 매매 옵션을 추가한 고객맞춤형 서비스를 시행함으로써 기존에 미국 주식 시세에 대한 실시간 확인이 가능하도록 운영하고 있습니다.

소비자 의견 반영

고객 의견 반영 현황 NH투자증권은 고객민원과 VOC(고객의 소리)를 통해 수집된 의견을 상품개발단계에 반영하여 사업활동에 고객의 참여를 확대하고 시장의 변화에 대응하고 있습니다. 2021년에는 외화증권 담보대출 안내 개선, 해외주식 매매 관련 서비스 개선 등 업무 분야별로 고객의 의견을 적극적으로 반영하였습니다.

소비자 의견 반영 현황

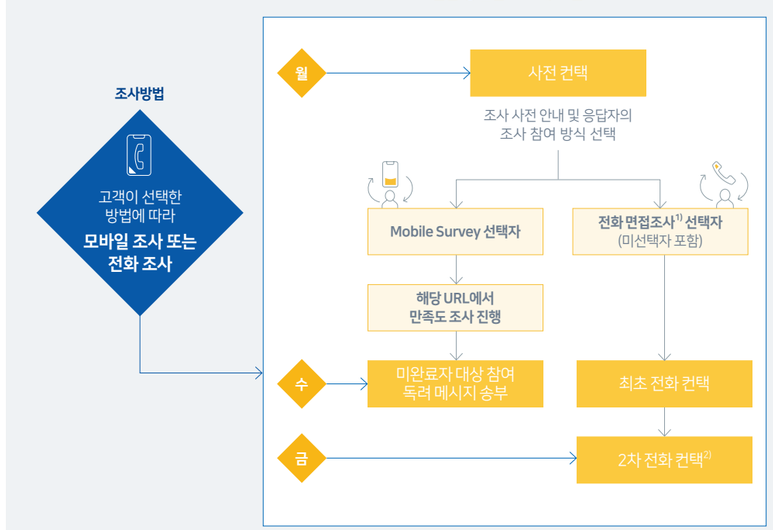
구분	업무	소비자 의견	상품·서비스 개발 및 개선사항
2019년	민원	• 홈페이지에서 거래내역서 신청 시 수수료 부과제도 개선 요구	• 수수료 부과금액, 출금내용 등 안내 • 발급취소 가능 여부 및 가능시간 안내서비스 개선
	VOC	• 외화발행어음 온라인 매매서비스	• 외화발행어음 온라인매매 서비스 시행
		• 연금저축펀드계좌 온라인 출금 및 해지	• 연금저축펀드계좌 온라인 출금 및 해지 서비스 시행
2020년	민원	• 국내 주식·ETF 적립식 서비스 • 종합계좌약관 (수수료 문구 표기 오류)	• NAMUH MTS 게시된 국내 주식·ETF 적립식서비스 • 수수료 관련 안내문구 추가 및 안내화면 변경 • 홈페이지, MTS 내에 게시된 NH투자증권 종합계좌약관 문구조항 오표기 수정
	VOC	• 해외주식 매매유형 증가	• 미국주식-애프터마켓 서비스 시행 및 주문유형 추가
		• IRP 계좌 내 리츠 매매 서비스 제공 요청	• IRP 계좌 내 리츠 매매 서비스 시행
2021년	민원	• 외화증권 담보대출 불가에 대한 안내 개선 요구 (MTS)	• 대출약정 시 유의사항 내 세부 문구 추가 (외화증권 담보대출은 영업점 방문 사전약정 필요. 단, NAMUH 계좌는 대출 불가)
	VOC	• 해외주식 매매 관련 서비스 제공	• 미국주식 실시간 시세 무료제공, 애프터마켓 시간 연장, 해외주식 소수점 거래 서비스, 미국주식 STOP예약 주문 서비스 등 모바일 서비스 제공
		• 외화이체 온라인 서비스 제공	• 모바일 서비스 제공, 외화이체 시 동일 명의 기준 개선

과정가치를 통한 고객만족도 제고

NH투자증권이 추구하는 과정가치란 고객 만족도를 향상시키기 위한 모든 과정에 가치를 부여하는 것을 의미합니다. 당사는 고객을 만나기 위한 준비부터 고객의 니즈 파악, 최적의 솔루션 제공, 사후관리 서비스 등의 모든 과정에서 고객가치 제고를 위해 노력하고 있으며, 이를 PB 평가 지표에도 반영하였습니다. 또한 고객에게 단순히 상품을 판매하는 것에 집중한 재무적 가치 중심의 핵심성과지표(KPI)를 폐지하고 고객과의 커뮤니케이션에 초점을 맞춘 활동성 중심의 평가 제도로의 혁신을 실천하였습니다. 이처럼 NH투자증권의 임직원들은 고객과의 지속적인 관계 형성을 통해 자산관리의 방향성을 제시하는 중요한 파트너로서의 역할을 수행하고 있습니다.

과정가치는 다양한 평가와 고객만족도 조사를 통해 지속적으로 고도화되어 왔습니다. 2021년에는 약 12만 명의 고객들을 대상으로 2회의 정기적인 고객만족도 조사를 진행하였습니다. 설문은 영업직원의 관계형성, 직원역량, 충성도, 고객의견 듣기의 4개 분야로 구성되었으며 조사 결과는 영업점과 영업직원 평가에 반영되어 직원의 역량강화에 활용되었습니다. 또한 2020년부터 영업점 및 영업직원 평가에 반영되는 고객만족도 조사의 비중을 40%로 적용하고 있습니다. 추후 조사를 통해 지속적으로 축적해 온 데이터베이스는 고객의 숨겨진 니즈와 트렌드를 파악하는 데 다방면으로 활용될 예정입니다. 또한, 이를 기반으로 조사 모델 고도화와 고객 대상 정책 수립 등을 수행할 계획입니다. 나아가 시장의 리스크 요소가 다양해지고 있는 현재, 고객을 위한 심도 깊은 고민과 고객을 중심으로 한 경영활동이 무엇보다 중요합니다. NH투자증권은 과정가치를 내재화하여 전사적으로 고객을 위한 경영활동을 이어 나가도록 하겠습니다.

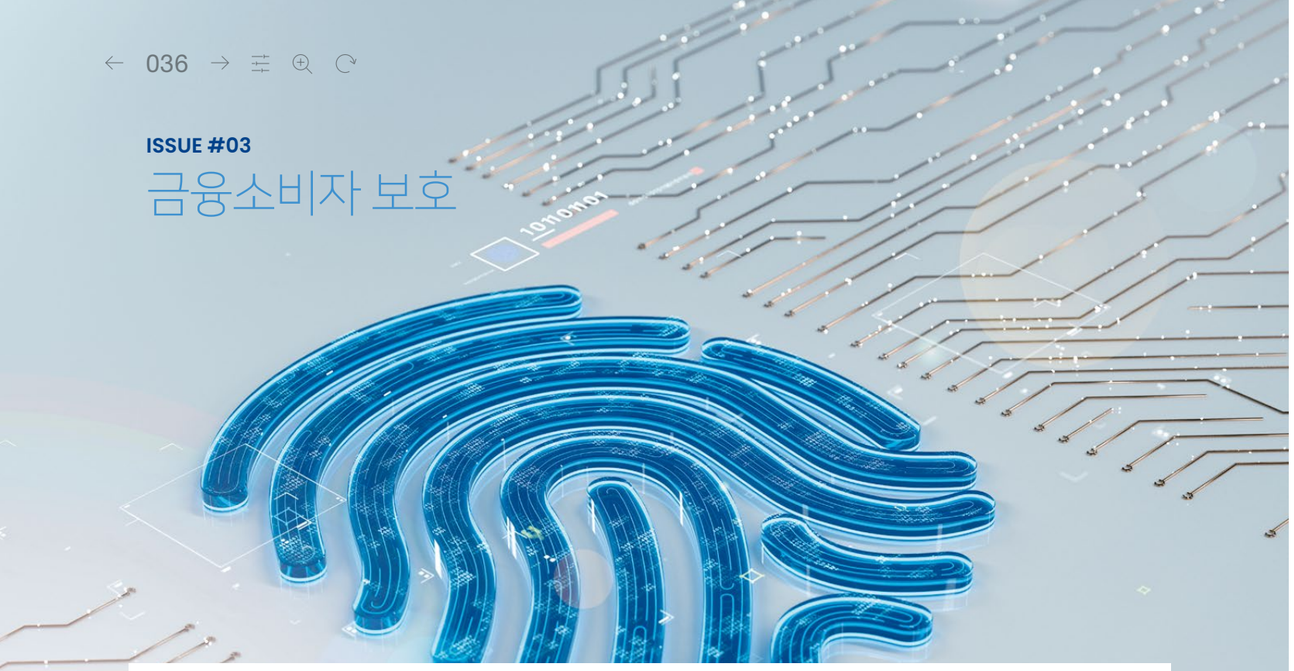
Advisor 고객만족도 조사 프로세스



1) 2021년 하반기 응답고객은 조사방법 미선택 시 조사 종료
2) 6-7월에는 모바일 조사로만 진행 (전화 생략)
3) 컨택 종료 원칙: 민원 방지를 위해 최대 2회까지만 컨택

ISSUE #03

금융소비자 보호



2021년 금융소비자 보호 추진 성과

개인정보보호 교육시간	직전 3개년 전자금융사기 피해	개인정보 보호 교육 참여 인원
18,280시간	0건	2,961명

금융소비자 보호

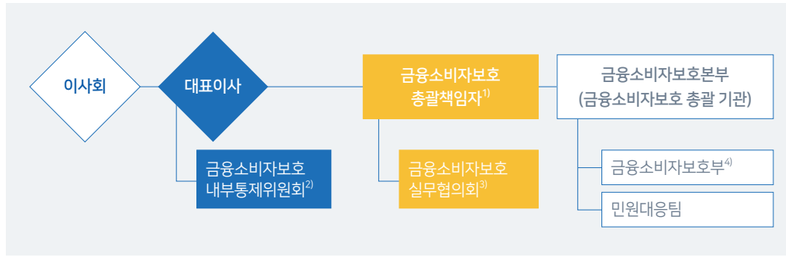
금융소비자 보호 체계

금융소비자보호본부 운영 및 최고 책임자 선임 NH투자증권은 금융소비자보호법의 시행 등 더욱 강화되고 있는 금융소비자보호 정책에 발맞추어 내부적인 역량을 구축하고 있습니다. 회사의 최고의사결정기구인 이사회에서 금융소비자보호에 관한 내부통제체계의 구축 및 운영에 관한 기본방침을 정하고, 관련된 경영전략 및 정책을 승인하도록 하여 금융소비자보호에 더욱 힘쓰고 있습니다. 또한, 이사회에서 결정된 정책을 효율적으로 수행하도록 대표이사를 의장으로 하는 '금융소비자보호 내부통제위원회'를 신설하였고, 객관성 및 전문성 확보를 위해 동 위원회에 외부 위원을 의무적으로 참여하게 하였습니다.

대표이사 직속의 금융소비자보호본부를 설치하고 금융소비자보호 총괄책임자(CCO, Chief Consumer Officer)를 독립적으로 선임하여 금융소비자 피해 구제 등 금융소비자보호를 위해 전사적 차원의 효율적인 대응이 가능하도록 관리하고 있습니다. 이와 함께 금융소비자보호 관련 제도, 신상품 개발의 사전검토, 완전판매 관련 제반활동, 임직원 교육 및 정기·수시 점검활동 등의 업무를 수행하며 소비자 보호를 위한 기반을 공고히 하였습니다.

1) 금융소비자보호 총괄책임자(CCO, Chief Consumer Officer)
2) CEO를 의장으로 금융소비자권익 보호를 위해 임원 및 외부위원으로 구성된 회의 기구
   - 금융소비자 보호 정책 결정
   - 금융소비자 기본계획 수립 및 제도 개선 사항 협의
3) CCO를 의장으로 금융소비자 보호를 위해 관련 부서장으로 구성된 회의 기구
   - 금융소비자보호 현안에 대해 부서간 실무협의
4) CCO 직속의 독립된 업무 전담조직
   - 신상품 개발 시 금융소비자 보호 측면의 사전검토
   - 금융상품 완전판매를 위한 제반활동
   - 민원의 예방·처리 및 관리 업무

소비자중심경영 추진 조직도



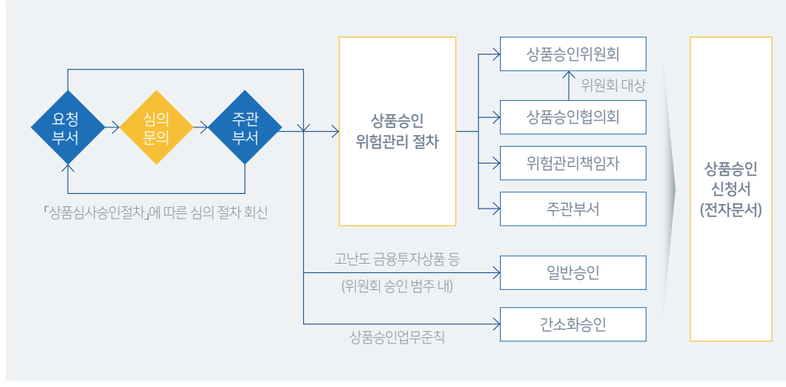
금융소비자 강령 NH투자증권의 금융소비자 강령은 2014년 12월 31일 금융소비자보호 헌장으로 제정되어 2015년 1월 21일에 현재의 금융소비자보호 강령으로 개정되었습니다. 금융소비자 강령은 고객의 가치를 최우선으로 삼아 고객과 함께 성장하는 금융투자회사를 구현하고자 하는 의지를 포함하고 있습니다. 아울러 전사적 차원에서 체계적인 실천을 이루어 나가기 위해 매년 금융 소비자보호 강령 선포식을 개최하고 금융소비자보호의 날을 정하여 전직원이 실천 서약서를 작성하는 등 전 임직원이 함께 금융소비자보호 마인드를 정립하기 위해 노력하고 있습니다.

금융소비자 보호 활동

상품승인위원회 NH투자증권은 금융소비자의 피해에 막중한 책임의식을 가지고 금융소비자에게 제공되는 집합투자증권, 파생결합증권, 사채, 투자일임계약, 특정금전신탁계약 등 금융상품의 리스크를 사전에 점검하고 판매승인을 수행하고 있습니다. 상품승인위원회는 금융소비자에게 제공하는 금융상품 심의 절차를 감독하고 있으며, 구성원 역량 제고 등을 통해 금융상품심의 절차의 객관성과 전문성 확보를 위해 노력하고 있습니다.

상품심의 과정 NH투자증권에서 금융상품을 판매하고자 하는 부서는 사규에서 정한 '신상품 사전 점검준칙' 및 '금융소비자보호규정'에 따라 상품 관련 서류를 상품승인위원회 사무국에 필수적으로 제출해야 합니다. 이후 사무국은 철저하고 면밀하게 설계된 상품심의 절차에 따라 상품 관련 서류를 검토합니다. 특히 상품심사승인절차를 상품운용방식 및 투자자산유형 등으로 구분하여 상품승인위원회 승인, 상품승인협의회 승인, CRO 합의, 주관부서 합의, 일반 승인 및 간소화승인으로 세분화하여 한 단계 고도화된 체계를 구축하여 상품심의 프로세스를 운영하고 있습니다.

상품심의 절차



투자교육 확대

NH투자증권은 성숙한 국내 투자문화를 조성하고 금융피해자를 미연에 방지하기 위해 다양한 고객층을 대상으로 고객의 눈높이에 맞춘 투자교육을 실시하고 있습니다.

중장년 대상 노후설계 교육 NH투자증권은 생애 전반에 걸쳐 사회경제적으로 다양한 변화를 겪고 있는 노령층을 대상으로 100세시대 Report 및 리서치 기획·발간을 통해 투자교육 콘텐츠를 제공하고 있습니다. 또한, 안정적인 노후자산 증대를 지원하고 금융투자 상품에 대한 올바른 인식을 심어 주기 위해 이해하기 쉬운 콘텐츠를 제공합니다. 2021년에는 10회의 'THE100Report' 발간을 통해 고령화 트렌드 전반에 대한 이해를 돕고, 6회의 'THE100매거진' 발간을 통해 노후설계에 도움이 되는 실용적인 생활정보를 전달하였습니다.

초보투자자 대상 콘텐츠 제공 NH투자증권은 온·오프라인 채널을 통해 초보투자자를 위한 다양한 콘텐츠를 제작하고 제공해 왔습니다. 경제 상황과 국내·외 투자시장 현황 분석 등을 통해 초보 투자자뿐만 아니라 기존 고객과도 교류할 수 있는 전문적인 콘텐츠도 함께 제공하고 있습니다.

정보보안 및 개인정보 보호

정보보안 및 개인정보 보호 운영 체계

정보보안 및 고객개인정보보호 전담조직 NH투자증권은 정보보호 부서를 대표이사 직속에 두어 강력한 정보보호 체계 구축을 도모합니다. 더불어, 정보보호 관련 리스크를 예방하고 감지 및 처리 등 과정 전반을 신속히 대응할 수 있도록 개인정보와 정보보호 관련 고객 정보보호 책임자인 개인정보보호책임자(CPO, Chief Privacy Officer), 신용정보관리보호인(CIAP, Credit Information Administrator and Protector) 및 최고정보보호책임자(CISO, Chief Information Security Officer)를 정보보호본부장으로 일원화하였습니다.

정보보안 인식 제고 NH투자증권은 모든 임직원이 자신의 자리와 역할에서 정보보호에 최선을 다할 수 있도록 매년 1회의 개인정보 보호교육을 필수적으로 수강하고 있으며, 신입사원 및 책임자(부서장, 임원과 CEO) 등 직급별로 상이한 교육 프로그램을 제공받습니다. NH투자증권은 임직원의 정보보호 의식 수준 및 이해도를 제고하기 위하여 지속적인 정보보호 교육을 시행하고 있으며, 2021년에는 총 2,961명의 임직원이 정보보호교육에 참여한 바 있습니다. 이 외에도 임직원 퇴근 후 불시에 사무공간을 점검하는 '클린데스크' 활동, 개인정보 마스킹, 중복파일 방지 기능을 강화하는 등의 방안을 실천함으로써 정보보안 문화 확산에 다양한 노력을 기울이고 있습니다.

정보보호 교육 현황 (단위: 명, 시간)

구분	2019	2020	2021
개인정보 보호 교육 참여 인원	2,938	2,980	2,961
개인정보 보호 교육 시간	18,522	18,261	18,280

* 금융보안연구원 개인정보 및 정보보호를 위한 교육

개인정보 유출 현황 (단위: 건)

구분	2019	2020	2021
개인정보 유출 건수	0	9[1]	451[2]

[1] 2020년 IT 시스템 업데이트 작업 수행 중 협력업체 과실로 인한 시스템 오류 발생
[2] 2021년 해킹 등의 침해가 아닌 오픈뱅킹 시스템 장애로 인한 유출 발생

정보보호 캠페인 운영 정보보호에 대한 낮은 인식으로 인한 사소한 행동은 정보보호에 큰 위협이 됩니다. NH투자증권은 매년 2회 정보보호 캠페인을 실시하고 있습니다. 2021년에는 상반기 '내자리는 정보보호 청정구역', 하반기 '정보보호 실천수칙 7' 총 2회 캠페인을 실시하였으며, 정보보호 월간 매거진을 발행하여 임직원의 정보보호 인식제고 향상에 노력하고 있습니다.

정보보호의 날 NH투자증권은 매월 두 번째 금요일을 '정보보호의 날'로 지정하여 전 직원이 본인의 보안 수준에 대해 자가평가를 실시하도록 하고 있습니다. 사내 메신저를 통해 CM, 부장, 센터장에게 정보보호의 날 자체점검 수행 안내 메시지를 발송하고, 평가를 시행하지 않을 경우 안내 메시지를 재발송합니다. 보안수준 자가평가 항목에는 고객정보 보유, 조회, 반출 및 출력, 계좌 정보 다운로드 이력조회 등이 포함되며 평가 후 임직원 개별로 적정성을 점검 받게 됩니다.

사이버 공격 모의훈련 NH투자증권은 정보보안과 관련하여 전 직원을 대상으로 금융보안원과 연계한 랜섬웨어 공격 대응훈련인 지능형 지속위협(APT, Advanced Persistent Threat)을 시행하고 있습니다. 또한, 금융보안원 연계 대응훈련에서 불합격한 직원들을 대상으로 NH투자증권의 훈련시스템인 정보보호 이러닝 센터에서 별도의 APT훈련 및 관련 교육과 평가를 시행하고 있습니다. 해당 교육을 통해 임직원에게 메일 사용에 대한 유의사항을 지도하는 등 정보보안 사고를 미연에 방지할 수 있도록 관리하고 있습니다.


ISMS-P
정보보호 및 개인정보보호 관리체계
인 증 서
금융보안원

정보보호 및 개인정보 관리체계 인증서 (ISMS-P)

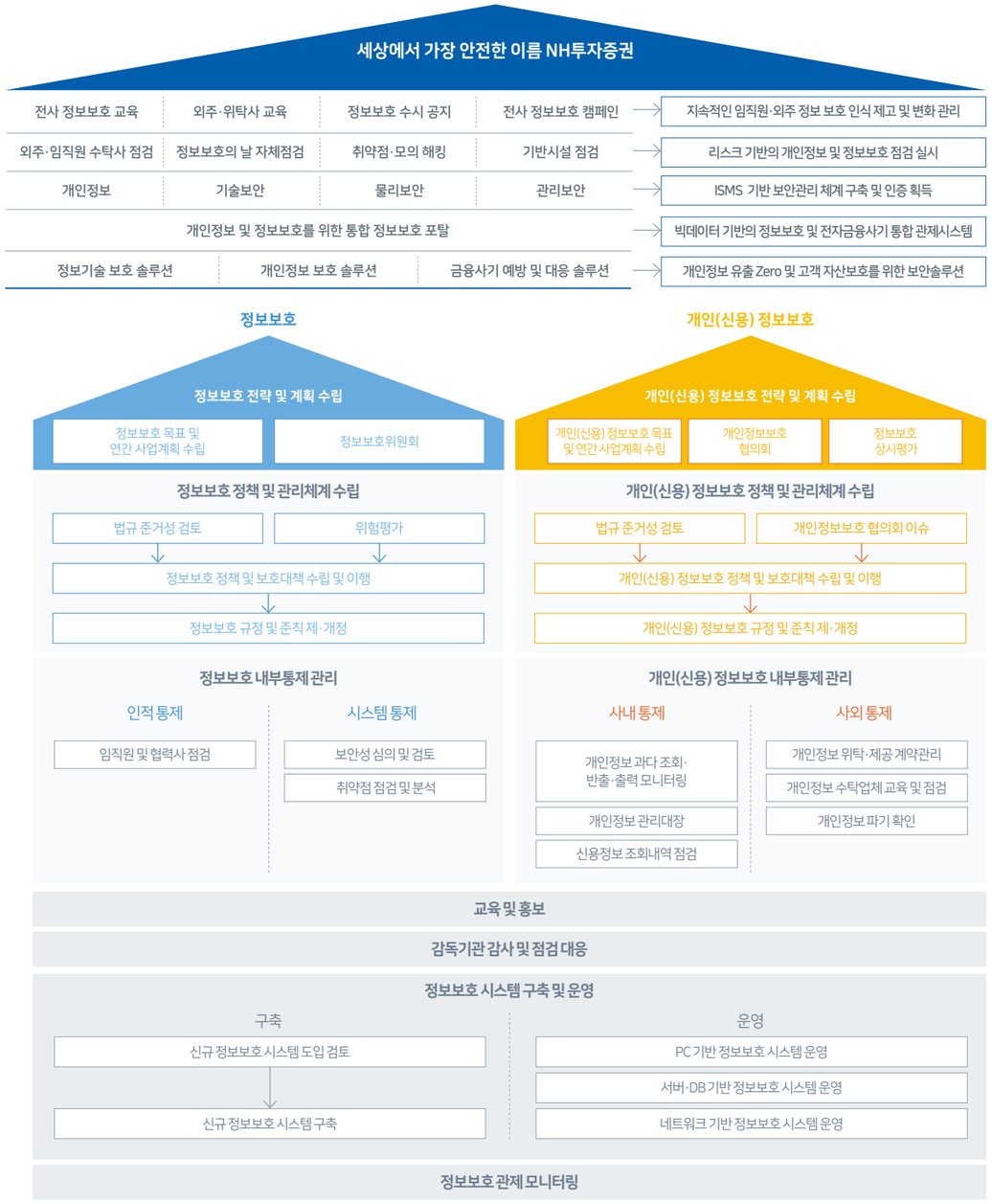
개인정보 보호 인증

정보보호관리체계(ISMS, Information Security Management System) 인증은 국내 정보보호체계에 대한 종합 평가 인증제도입니다. NH투자증권은 2015년에 해당 인증을 취득하였으며 매년 사후 심사를 통해 인증을 갱신함으로써 정보보호 관리를 지속적으로 강화하고 있습니다. 2020년에는 전사를 대상으로 개인정보보호관리체계 고도화 컨설팅을 수행하였으며, 2021년 개인정보보호관리체계(ISMS-P) 인증도 획득하였습니다.

첨단지능형 CCTV 통합관제시스템

NH투자증권은 첨단 지능형 CCTV 통합 관제 시스템을 구축하여 전사적 차원에서 금융소비자 보호를 위해 앞장서고 있습니다. 본사 및 전국 80여 개 영업 지점의 CCTV를 통합 관리할 수 있는 시스템을 운영하여 금융업무 중 발생할 수 있는 분쟁과 사후처리를 더욱 능동적으로 대처하고 있으며 HD급 고해상도 영상정보를 통해 금융거래 사고가 발생할 시에는 구체적인 증빙 자료로 활용할 수 있습니다. 또한, 네트워크 보안시스템 구축을 통해 해킹과 네트워크 변조 등 외부로부터의 침입, 탐지, 차단하여 CCTV 개인영상정보에 대한 보안정책을 확립하고 안정성을 강화하였습니다.

정보보호 및 개인정보 보호 운영전략



ISSUE #04

임직원 역량 개발



2021년 인재경영 추진 성과

임직원 직무특화 교육과정
13개

여성 임직원 육아휴직 후 근속률
96.9%

3년 간 산업재해율
0%

인재경영

고용 안정화와 인재 확보

NH투자증권은 변화무쌍한 경영환경 속에서 임직원들과 함께 지속가능한 성장으로 나아가고자 합니다. 이에 고용안정화와 인재확보의 중요성을 인식하고 이를 위한 다양한 노력을 하고 있습니다. 2019년부터 비정규직의 복리후생(휴가, 학자금, 의료비, 경조사 지원 등)을 정규직과 동일하게 제공하는 등 직원들의 회사에 대한 소속감과 애사심 제고를 도모하고 있습니다.

인재 확보를 위한 노력

NH투자증권은 매년 국내 유관기관이 주관하는 금융권일자리박람회와 해외 대학생을 대상으로 하는 Global Sophomore Internship 운영 등 글로벌 인재를 비롯한 우수 인재를 유치하기 위하여 노력하고 있습니다. 또한, 다양한 채용 프로세스를 통해 여러 전문 분야의 경력직 우수 인재를 수시 채용하는 등 우수 인재 확보를 위한 노력을 지속하고 있습니다.

공정한 채용 및 평가

NH투자증권은 '평등한 고용과 인권존중'의 인사방침 하에 전문적이고 장기적인 인재육성을 위해 공정한 채용과 성과평가를 운영하고 있습니다. 당사는 지역, 학벌, 연령, 성별에 대한 차별을 두지 않고 실무 역량 중심의 인재를 채용하여 구성원의 인적구성 다양화를 위해 힘쓰고 있습니다. 2019년부터는 결과만큼 과정을 중시하는 새로운 평가제도를 도입하였습니다. 평가자와 직원 간에 합의된 목표를 달성하기 위한 업무 수행 과정과 결과를 공정하게 평가하여 각자의 노력이 평가에 반영되도록 하고 있으며, 평가 피드백 제도와 평가소원제도를 운영하여 불공정한 평가를 방지하고 있습니다. 한편 우수인재를 대상으로 인재개발위원회를 여는 방식으로 임직원들의 역량개발을 적극적으로 격려하고 있습니다. NH투자증권은 앞으로도 임직원의 성장과 행복을 위해 지속적으로 노력하겠습니다.

임직원 현황 (단위: 명, %)

구분		2019	2020	2021
전체 임직원 수		3,028	3,053	3,064
신규 입사자	남성	114(58.2)	108(73.0)	103(56.9)
	여성	82(41.8)	40(27.0)	78(43.1)
이직·퇴사자	남성	73(53.3)	118(67.4)	151(71.2)
	여성	64(46.7)	57(32.6)	61(28.8)
계약유형	정규직	2,257(74.5)	2,199(72.0)	2,156(70.4)
	비정규직[1]	771(25.5)	854(28.0)	908(29.6)
지역	국내	3,016(99.6)	3,040(99.6)	3,058(99.8)
	해외	12(0.4)	13(0.4)	6(0.2)
직급	임원	64(2.1)	66(2.0)	64(2.1)
	관리직[2]	1,847(61.0)	1,918(63.0)	1,940(63.3)
	사원	1,117(36.9)	1,069(35.0)	1,060(34.6)
연령	20대	237(7.8)	299(9.8)	331(10.8)
	30대	1,138(37.6)	1,131(37.1)	1,054(34.4)
	40대	1,069(35.3)	1,057(34.6)	1,025(33.5)
	50대 이상	584(19.3)	566(18.5)	654(21.3)
성별	남성	1,815(59.9)	1,827(59.8)	1,780(58.1)
	여성	1,213(40.1)	1,226(40.2)	1,284(41.9)

[1] 비정규직: 연봉계약직, 영업전문직, 무기계약직, 단기계약직, 파트타이머 포함
[2] 관리직: 과장급 이상

임직원 교육

임직원 교육 확대

NH투자증권은 임직원의 역량강화가 기업의 지속가능한 성장을 위해 반드시 필요한 요소로 인식하고, 직무전문가 육성을 위해 다양한 교육 프로그램을 제공하고 있습니다. 교육은 크게 리더양성과 전문가양성으로 구분되며 직급별, 직무별로 자신의 역할을 다할 수 있도록 지원하고 있습니다. 2021년에는 여전히 지속되는 코로나19로 인해 주로 비대면 온라인 교육을 진행하였습니다. 당사는 15개 교육과정을 온라인 강의로 대체하고, 300여 개의 강의를 동영상으로 제공함으로써 온라인 학습 분위기를 조성하였습니다.

PB전문성 강화 교육
- 가업승계 컨설팅 과정
- WM 법인영업 과정
- NH Master PB 양성과정
- 해외주식 컨설팅 과정
- 자문역량 기본 과정
- 자문역량 심화과정 (PIB, 해외주식, 연금)

사내 인재 육성 과정
- 외부위탁자산운용전문인력(OCIO) 과정
- IB실무 과정
- 미들백 오피스 실무 과정
- 기관영업 실무 과정
- 외부위탁자산운용전문인력(OCIO) 심화 과정

디지털 역량 강화 과정
- 데이터 탐색·시각화 과정
- 데이터 분석 과정

직급별 교육
1) 신임 부서장 과정
2) 경력 입사자 과정
3) 대리 승진자 과정
4) 과장 승진자 과정
5) 차장 승진자 과정
6) 부부장 승진자 과정
7) 대졸·해외대 신입 입문 과정
8) 신입 업무직원 입문 과정

임직원 교육 현황 (단위: 만 원, 시간)

구분		2019	2020	2021
임직원 1인당 평균 교육훈련비		85.6	40.0	40.3
1인당 평균 교육시간	남성	58	57	68
	여성	74	66	71
직원 유형별 1인당 교육시간	지점영업	83	97	104
	지점업무	93	64	74
	본사영업	46	37	49
	본사지원	57	48	60

일과 삶의 균형

임직원 워크&패밀리 밸런스

업무 단축 문화 정립 NH투자증권은 'NH Smart Work 3.3.3캠페인'과 '근로시간 단축 조기정착을 위한 정시퇴근 시행'을 도입하여 근로시간 단축문화를 정착시키기 위해 노력하고 있습니다. 이를 위해 로보틱 프로세스 자동화(RPA, Robotic Process Automation)를 도입함으로써 반복적인 업무를 자동화하여 업무 효율성을 제고하고 있습니다. 아울러 시차출퇴근과 선택근로제 등과 같은 다양한 유연근무제도를 도입·운영하여 효율적인 조직문화 정착을 위해 노력하고 있습니다.

일과 가정 양립 지원 NH투자증권은 임직원의 워크&패밀리 밸런스를 보장하여 일과 삶이 안정적인 균형을 이룰 수 있도록 지원하고 있습니다. 대표적으로 여성 직원들의 경력단절 방지를 위해 출산 전·후 휴가와 붙임휴직제도를 제공하고 있으며 육아휴직의 대상에는 배우자를 포함하는 등 법적 제도를 준수하여 휴가제도를 운영하고 있습니다. 2017년부터는 증권업계 최초로 직장 내 어린이집을 개원하여 영유아 자녀가 있는 임직원이 안심하고 근무에 집중할 수 있도록 돕고 있습니다. 한편 직장 내 어린이집을 이용하지 않는 직원들의 자녀들을 대상으로는 학자금을 지원하며, 초등학교에서 대학교에 이르기까지 장기간 지원합니다. 다양한 프로그램을 통해 임직원의 일과 가정 양립을 지원한 결과, 2021년의 계속 근무 비율은 여성 96.9%, 남성 66.7%로 나타났습니다.

육아휴직 이용 현황 (단위: 명, %)

구분		2019	2020	2021
사용인원	남성	3	2	5
	여성	49	59	84
복직인원	남성	1	3	1
	여성	73	65	46
복직 후 12개월 유지인원	남성	0	1	2
	여성	58	71	63
복귀율	남성	33.3	150.0	20.0
	여성	149.0	110.2	54.8
복직 후 12개월 이상 근속율	남성	0	100.0	66.7
	여성	100.0	97.3	96.9

일과 가정의 양립을 위한 제도 운영 현황 (단위: 명, %)

구분		2019	2020	2021
시차출퇴근[2]	대상직원 수[1] (명)	2,964	2,986	3,000
	사용직원 수 (명)	723	765	611
	비율 (%)	24.39	25.61	20.37
맘스라운지[3]	대상직원 수 (명)	-	-	134
	사용직원 수 (명)	-	-	27
	비율 (%)	-	-	20.15
가족돌봄휴가	대상직원 수 (명)	-	2,986	3,000
	사용직원 수 (명)	-	165	164
	비율 (%)	-	5.53	5.47

[1] 전 직원: 임원 제외
[2] 시차출퇴근: 임신, 육아기 등 근로시간 단축제도 제외
[3] 맘스라운지: 2021년 태아검진휴가사용 직원 중 맘스라운지 신청 직원 (본사·지점 전체)

임직원 복리후생

복리후생 제도 개선 NH투자증권은 당사의 복리후생 제도에 대한 정보를 제공하기 위하여 사내 홈페이지 'NHOW' 내에 복리후생 제도 안내 코너를 2020년에 신설하였습니다. 이를 통해 복리후생 신청 및 지원금 수령방법에 대한 정보 접근성을 제고함으로써 임직원들의 편의를 보장하고 있습니다. NH투자증권은 앞으로도 임직원을 위한 복리후생 제도를 지속적으로 개선해 나갈 것입니다.

주거안정 지원 NH투자증권은 주택자금대출과 사내근로 복지기금을 이용한 생활안정대출 등 다양한 대출 지원제도를 운영함으로써 임직원의 주거안정을 지원하고 있습니다. 지방 영업점에서 근무하는 비연고 임직원에게는 주거지원비를 제공하고 있습니다.

휴가제도 NH투자증권은 근로기준법상 규정된 연차휴가 외에도 다양한 휴가제도를 운영하고 있습니다. 매년 400여 명의 임직원이 지원받고 있는 Refresh 휴가제도는 연간 5일의 연속된 연차휴가를 사용할 시 지원금을 지급하는 제도입니다. 또한, 안식년 휴가제도는 2.5일 이상, 5.0일 이하의 연차휴가를 사용할 경우 동일한 수의 휴가일수를 유급으로 지원해 주는 제도로, 근속 만 5년 단위를 대상으로 장기휴가의 기회를 부여받고 있습니다. 당사는 법에서 규정된 것 이상의 휴가를 보장하는 복리후생제도를 운영하고 있습니다.

안전보건 관리

임직원 안전보건 지원

임직원 안전보건을 위한 활동 NH투자증권은 임직원들에게 안전한 근무환경을 제공하여 임직원의 근무만족도를 높이고 역량을 최대로 발휘할 수 있도록 하고 있습니다. 대표적으로 임직원 및 임직원 가족을 대상으로 전국 57개의 협력병원과 연계한 건강 검진 지원을 시행하고 있습니다. 2021년에는 4,504명의 임직원과 가족이 건강검진 혜택을 받았습니다. 또한, 건강 증진을 위한 각종 복지제도를 운영하고 그 일환으로 의료비 지원 및 단체상해보험에 가입하여 임직원의 업무 중 발생할 수 있는 사고와 질병에 대비하고 있습니다.

임직원 건강검진 지원 현황 (단위: 명)

구분	2019	2020	2021
건강검진 완료 인원 (직원 수)	4,533 (2,806)	4,325 (2,823)	4,504 (2,819)

임직원 안전보건 현황 (단위: %)

구분	2019	2020	2021
산업재해율	0	0	0

임직원 심리건강 프로그램 NH투자증권은 EAP(Employee Assistance Program)를 운영하여 임직원 및 임직원의 직계가족에게 심리 건강 및 상담 프로그램을 지원하고 있습니다. 심리건강 프로그램을 이용하고자 하는 임직원은 EAP 전용 홈페이지를 통해 상담을 예약하고 셀프 진단을 할 수 있습니다. 아울러 EAP는 매주 금요일 EAP레터를 정기적으로 발송하고, 매월 사보칼럼을 발행하며, 매 분기마다 관련 공개강좌를 개최하는 방식으로 운영하여 임직원의 심리건강을 지원하고 있습니다.

임직원 심리건강 프로그램 분류



임직원 심리건강 프로그램 이용 현황

구분	2019	2020	2021
심리상담 횟수 (건)	808	891	1,035
상담 인원수 (명)	145	181	207
만족도(5점 만점) (점)	4.5	4.7	4.6

APPENDIX

중대성 평가

중대성 평가 프로세스

STEP 1.

이슈 풀(Pool) 구성

경영활동 전반에 대한 경제·환경·사회적 영향과 이해관계자 관심도에 기반하여 국제표준 분석, 동종산업 벤치마킹, 미디어 리서치, 내부자료 검토 등을 통해 잠재이슈 풀(Pool) 27개를 구성하였습니다.

STEP 2.

이슈 우선순위 결정

도출된 잠재이슈 풀(Pool)의 우선순위를 파악하기 위하여 고객, 임직원, 협력사, 지역사회 등 NH투자증권 이해관계자를 대상으로 2022년 2월 설문조사를 실시하였습니다. 이를 기반으로 NH투자증권의 지속가능경영 수준과 영향을 파악하였으며, Outward와 Inward Impact를 바탕으로 이중 중대성 평가를 실시하였습니다.

STEP 3.

이중 중대성 평가 진행

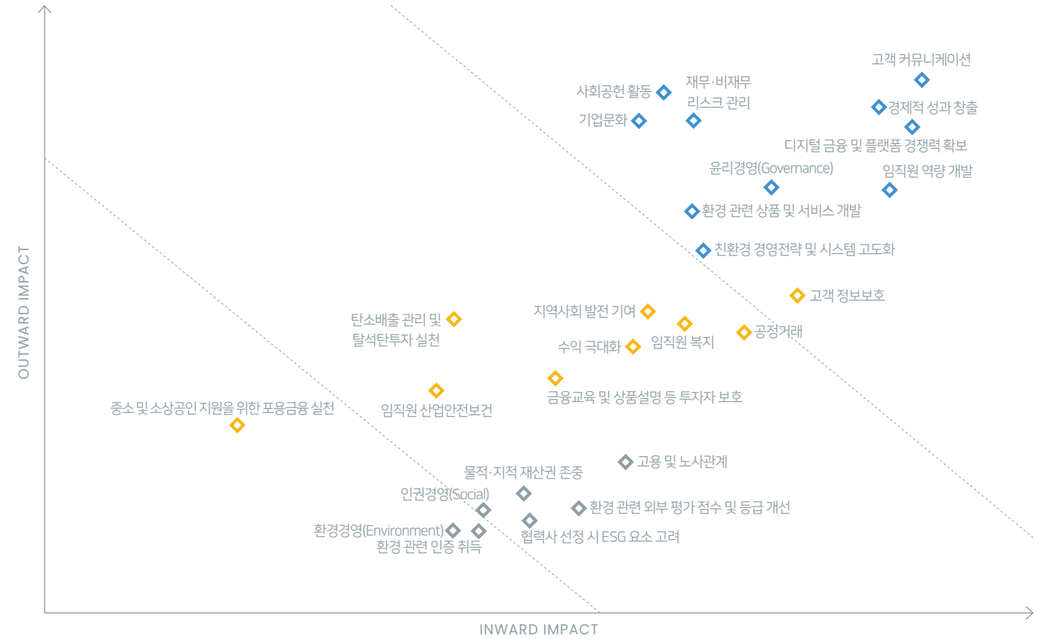
1) Inward Impact: 기업의 가치에 영향을 미치는 이슈
   - 동종산업 벤치마킹: 지속가능경영 우수기업 및 동종산업 10개사에 대한 벤치마킹 실시
   - 지난 보고서 이슈 및 임직원 설문조사 결과
2) Outward Impact: 기업이 경제, 환경 및 사람에 영향을 미치는 이슈
   - 국제표준 이니셔티브 활용: GRI, DJSI, ISO 26000, UN SDGs, TCFD, SASB 등 외부 이해관계자 설문조사 결과 활용
   - 미디어 리서치: 2019, 2020, 2021년 미디어에 노출된 약 2,744건의 기사 분석

STEP 4.

핵심이슈 선정

GRI Standards에서 정의한 경제, 환경, 사회주제 지표와 연계하여 최종적으로 중요도 'High' 영역에 속한 10개 이해관계자 관심이슈를 확인하였으며, 의미, 범위, 영향, 보고 기간 및 한계 등을 고려하여 핵심이슈를 선정하였습니다.

중대성 평가 결과



핵심 보고주제 선정

No.	핵심 주제	이슈의 영향평가	Inward / Outward	영향을 주고 받는 이해관계자	보고페이지
1	고객 커뮤니케이션	비재무적 성과, 신뢰 및 평판	Inward / Outward	고객	65-69
2	디지털 금융 및 플랫폼 경쟁력 확보	재무적 성과, 비재무적 성과	Inward / Outward	투자자, 대출기관, 채권자, 고객, 협력사	60-64
3	경제적 성과 창출	재무적 성과	Inward / Outward	투자자, 대출기관, 채권자, 고객, 협력사, 임직원	12-19
4	임직원 역량 개발	재무적 성과, 비재무적 성과	Outward	임직원	75-80
5	사회공헌 활동	비재무적 성과, 신뢰 및 평판	Inward / Outward	투자자, 대출기관, 시민단체, 지역사회 및 취약계층	39-41
6	윤리경영(Governance)	신뢰 및 평판	Inward / Outward	투자자, 대출기관, 채권자, 정부, 협력사, 임직원	45-49
7	재무·비재무 리스크 관리	재무적 성과, 비재무적 성과	Inward / Outward	투자자, 대출기관, 채권자, 고객, 협력사, 임직원	51-52
8	기업문화	비재무적 성과, 신뢰 및 평판	Outward	임직원	78-80
9	환경 관련 상품 및 서비스 개발	재무적 성과, 비재무적 성과	Inward / Outward	투자자, 대출기관, 채권자, 고객, 책임 투자자	38
10	고객 정보보호	비재무적 성과, 신뢰 및 평판	Inward / Outward	고객	70-74

Management Approach

NH투자증권은 지속가능한 금융기업으로 거듭나기 위해 시시각각 변화하는 산업의 이슈를 분석하고 식별해 미래변화에 적극적으로 대응하고 있습니다. 특히 NH투자증권의 지속가능경영에 영향을 미치는 중대 이슈를 선정하여 중장기적 관점에서 관련 활동을 수행하고 있습니다.

MATERIAL ISSUE	CONTEXT	OUR APPROACH	2021 ACHIEVEMENT	보고 페이지
디지털 금융 및 플랫폼 경쟁력 확보	• 비대면 상품과 서비스에 대한 고객들의 요구가 높아짐에 따라, 금융의 디지털 혁신은 가속화되고 있으며 금융 및 증권산업의 비즈니스 모델도 변화하고 있습니다. 특히, IT업계는 지급결제·송금, 자금중개, 투자 등의 금융서비스 제공을 확대하며 금융회사와 협업 또는 경쟁하는 형태로 금융산업 구조 변화를 초래하고 있습니다. 이와 같은 디지털 전환 관련 신기술 도입으로 향후 새로운 금융혁신 진전과 함께 금융의 패러다임도 전환될 것으로 예상됩니다.	• NH투자증권은 디지털 혁신에 따른 금융부문 패러다임 전환 가능성을 기회로 포착하고, 디지털 혁신을 위한 투자를 아끼지 않고 있습니다. 구체적으로 디지털금융을 중심으로 한 조직을 신설 및 개편하고, 임직원 대상 디지털 교육 실시 및 IT·디지털 관련 직군의 채용 확대 등 내부적인 기반을 공고히 하였습니다. 또한, 국내 유수 대학과 산학 기술협력을 체결하고 모바일 기반 플랫폼 서비스의 확대를 통하여 디지털 전환에 따른 플랫폼화를 실현하기 위해 노력하고 있습니다.	• 제 2회 빅데이터 경진대회 개최 • 구독형 멤버십 '나무 멤버스' 론칭 • 'NH투자증권 메타버스' 오픈 • 마이데이터 서비스 출시	60-64
고객 커뮤니케이션	• 금융투자업으로 영역을 확대하고 있는 IT기업들로 인해 시장이 다각화되고 있으며, 이에 따라 변화하는 고객에 부합하는 새로운 니즈를 창출하여 지속적으로 성장의 필요성이 강화되었습니다. 비대면 채널의 영향력이 강화되면서 금융상품의 성격은 물론 판매 구조도 확연히 달라지고 있으며, 고객의 경제적 상황과 생애주기에 최적화된 맞춤형 상품을 추천할 수 있는 데이터 역량이 핵심 경쟁력으로 떠오를 것으로 예상됩니다. 이에 고객의 니즈에 신속히 대응하는 자세를 갖추는 것은 경쟁력 강화를 위한 필수 요건이 되고 있습니다.	• NH투자증권은 소비자중심 경영을 내재화하기 위하여 세분화된 임직원 금융소비자보호교육 프로그램을 실시하고, 온·오프라인 VOC 시스템을 운영하는 등의 노력을 기울이고 있습니다. 또한, 고객의 니즈를 파악하기 위한 고객과의 커뮤니케이션 채널을 다양화하여 제공하고 있습니다. 각종 채널을 통해 수집된 고객의 의견은 데이터베이스(DB)화 하여 상품과 서비스 개발에 반영하고 있습니다. 고객을 만나기 위한 준비부터 고객의 니즈 파악, 최적의 솔루션 제공, 사후관리 서비스 등의 모든 과정에서 고객가치 제고를 위해 최선을 다하겠습니다.	• 고객만족도 조사 실시 • 투자정보 설문조사 실시 • 체험 프로모션 'NH슈퍼스톡마켓' • 고객패널단 'NH멘토스' 운영	65-69
금융 소비자 보호	• 금융상품 판매를 중개하는 대형 IT기업의 금융권 내 영향력이 커지면서 2021년 3월부터 시행된 금융소비자보호법과 맞물려 소비자보호에 대한 책임의 중요성이 대두되고 있습니다. 핀테크 기업의 금융상품 광고·중개는 소비자들의 접근성을 높이는 긍정적인 효과가 있지만 불공정·불완전 판매, 시장을 장악한 플랫폼 업체의 판매수수료 인상 우려가 크며, 이로 인한 소비자 피해 발생 확률 또한 증가하고 있습니다.금융환경이 급변하는 상황에서 국내 금융소비자 보호체계의 법·제도적 보완 및 추가적인 금융소비자 보호를 위한 감독기능의 강화가 예상됩니다.	• NH투자증권은 상품의 출시-판매-사후관리 전반에 걸쳐 금융소비자를 보호하기 위한 안전장치를 설치하고 있으며, 상품승인위원회를 운영하여 금융상품의 리스크를 사전에 점검하고 판매 승인을 수행하고 있습니다. 또한, 금융사고에 취약할 수 있는 초보투자자 대상으로 콘텐츠를 제공하는 등 고객의 눈높이에 맞춘 투자교육을 실시하고 있습니다. 매년 정기적인 정보보호교육 및 정보보호 캠페인을 통해 임직원 인식을 제고하고 있으며, 업계 최초로 첨단지능형 CCTV 통합관제시스템을 구축하여 운영하는 등 안전한 투자환경을 조성하기 위해 노력하고 있습니다.	• '금융소비자보호 내부통제위원회' 신설 • 개인정보보호관리체계(ISMS-P) 인증 • 사이버 공격 모의훈련 실시 • 정보보호 캠페인 실시	70-74
임직원 역량 개발	• 디지털 금융과 글로벌 사업 비중이 높아지며 금융 기업 임직원 역량 강화의 중요성이 확대되고 있습니다. 기술이 빠른 속도로 발전함에 따라 국내외 기업들은 클라우드부터 인공지능과 머신러닝까지 핵심 디지털 기술력을 갖춘 IT인재를 적극적으로 발굴하고 있습니다. 디지털 혁신이 진행됨에 따라 인재개발과 지속적인 임직원 교육 전략을 발전시켜 나가야 할 것으로 예상됩니다.	• NH투자증권은 글로벌 인재를 비롯한 각 분야의 우수 인재를 확보하기 위해 노력하고 있습니다.모든 임직원이 공정한 기회를 토대로 자신의 역량을 개발하고 그에 대한 성과를 보상받을 수 있도록 다방면의 지원 체계를 구축하여 리더양성과 전문가양성으로 구분된 직급별, 직무별 교육을 제공하고 있습니다. 이와 함께 시차출퇴근, 직장 어린이집, 가족돌봄휴가 등 가정 진화적 프로그램 및 심리건강 프로그램을 통해 임직원의 일과 삶이 안정적인 균형을 이룰 수 있도록 지원하고 있습니다.	• NH Smart Work 3.3.3캠페인 시행 • 15개 교육과정, 300여 온라인 강의 제공 • 맘스라운지 도입 및 운영 • 심리건강 프로그램 상담 1,035건 제공	75-80

재무성과표

독립된 감사인의 감사보고서

NH투자증권주식회사
주주 및 이사회 귀중

감사의견

우리는 NH투자증권주식회사와 그 종속기업(이하 "연결기업")의 연결재무제표를 감사하였습니다. 해당 연결재무제표는 2021년 12월 31일 현재의 연결재무상태표, 동일로 종료되는 보고기간의 연결포괄손익계산서, 연결자본변동표, 연결현금흐름표 그리고 유의적인 회계정책의 요약을 포함한 연결재무제표의 주석으로 구성되어 있습니다.

우리의 의견으로는 별첨된 연결기업의 연결재무제표는 연결기업의 2021년 12월 31일 현재의 연결재무상태와 동일로 종료되는 보고기간의 연결재무성과 및 연결현금흐름을 한국채택국제회계기준에 따라, 중요성의 관점에서 공정하게 표시하고 있습니다.

감사의견근거

우리는 대한민국의 회계감사기준에 따라 감사를 수행하였습니다. 이 기준에 따른 우리의 책임은 이 감사보고서의 연결재무제표 감사에 대한 감사인의 책임 단락에 기술되어 있습니다. 우리는 연결재무제표 감사와 관련된 대한민국의 윤리적 요구사항에 따라 회사로부터 독립적이며, 그러한 요구사항에 따른 기타의 윤리적 책임들을 이행하였습니다. 우리가 입수한 감사증거가 감사의견을 위한 근거로서 충분하고 적합하다고 우리는 믿습니다.

핵심감사사항

핵심감사사항은 우리의 전문가적 판단에 따라 당기 연결재무제표 감사에서 가장 유의적인 사항들입니다. 해당 사항들은 연결재무제표 전체에 대한 감사의 관점에서 우리의 의견형성 시 다루어졌으며, 우리는 이런 사항에 대하여 별도의 의견을 제공하지는 않습니다.

수준 3 장외파생상품의 공정가치 평가

핵심감사사항으로 결정된 이유

연결기업은 대부분의 장외파생상품 공정가치를 자체평가시스템을 통해 산출하고 있습니다. 연결기업의 장외파생상품 평가는 그 특성 상 평가기법이 복잡하고, 투입변수 및 가정 등에 경영진의 추정과 판단이 포함되는 점을 고려하여 핵심감사사항으로 선정하였습니다. 연결기업의 장외파생상품 공정가치 평가 대상은 수준 3으로 분류되는 파생상품자산, 파생상품부채, 당기손익-공정가치측정유가증권, 당기손익-공정가치측정지정금융부채이며 대상 금액은 7,578,012백만원입니다(주석 9-1 참조).

핵심감사사항이 감사에서 다루어진 방법

우리는 경영진이 구축한 공정가치 평가프로세스와 통제를 이해하고 평가하였습니다. 특히 우리는 장외파생상품 평가 시 사용되는 기초 거래 정보가 정확하게 반영되는 지와 연결기업의 평가방법론에 따라 장외파생상품의 평가금액이 정확하게 산출되는 지에 관심을 기울였습니다.

우리는 장외파생상품 평가에 사용되는 파생상품 기초 거래정보가 정확한지를 확인하기 위하여 기초 거래정보가 경영진의 자체평가 시스템으로 정확하게 반영되는지를 확인하는 통제를 테스트하였으며, 파생상품 평가에 사용되는 거래 정보와 계약서 등 거래 증빙과 일치하는지 대사하였습니다.

우리는 장외파생상품 평가금액의 정확성을 확인하기 위하여 경영진의 파생상품 평가 모델 및 투입 변수의 주기적인 검증 및 평가가격 검증 관련 통제를 테스트하였으며, 파생상품 평가 전문가를 활용하여 독립적인 평가모형과 평가변수를 통해 파생상품 평가금액을 독립적으로 추정하여 경영진이 제시한 평가금액과 유의한 차이가 있는지를 확인하였습니다.

강조사항

감사의견에는 영향을 미치지 않는 사항으로서 이용자는 주석 40-4에 주의를 기울여야 할 필요가 있습니다. 연결재무제표에 대한 주석 40-4에서 설명하고 있는 바와 같이, 코로나 바이러스(COVID-19) 전염병의 급속한 확산은 세계 경제에 부정적인 영향을 미쳤으며, 이는 특정 포트폴리오의 기대신용손실 및 자산의 잠재적 손상을 증가 시켜 연결기업의 수익창출 능력에 부정적인 영향을 줄 수 있습니다.

기타사항

연결기업의 2020년 12월 31일로 종료되는 보고기간의 연결재무제표는 한영회계법인이 대한민국의 회계감사기준에 따라 감사하였으며, 이 감사인의 2021년 3월 5일자 감사보고서에는 적정의견이 표명되었습니다.

연결재무제표에 대한 경영진과 지배기구의 책임

경영진은 한국채택국제회계기준에 따라 이 재무제표를 작성하고 공정하게 표시할 책임이 있으며, 부정이나 오류로 인한 중요한 왜곡표시가 없는 재무제표를 작성하는데 필요하다고 결정한 내부통제에 대해서도 책임이 있습니다.

경영진은 연결재무제표를 작성할 때, 연결기업의 계속기업으로서의 존속능력을 평가하고해당되는 경우, 계속기업 관련 사항을 공시할 책임이 있습니다. 그리고 경영진이 기업을 청산하거나 영업을 중단할 의도가 없는 한, 회계의 계속기업전제의 사용에대해서도 책임이 있습니다.

지배기구는 연결기업의 재무보고절차의 감시에 대한 책임이 있습니다.

연결재무제표감사에 대한 감사인의 책임

우리의 목적은 연결기업의 재무제표에 전체적으로 부정이나 오류로 인한 중요한 왜곡표시가 없는 지에 대하여 합리적인 확신을 얻어 우리의 의견이 포함된 감사보고서를 발행하는데 있습니다. 합리적인 확신은 높은 수준의 확신을 의미하나, 감사기준에 따라 수행된 감사가 항상 중요한 왜곡표시를 발견한다는 것을 보장하지는 않습니다. 왜곡표시는 부정이나 오류로부터 발생할 수 있으며, 왜곡표시가 연결재무제표를 근거로 하는 이용자의 경제적 의사결정에 개별적으로 또는 집합적으로 영향을 미칠 것이 합리적으로 예상되면, 그 왜곡표시는 중요하다고 간주됩니다.

감사기준에 따른 감사의 일부로서 우리는 감사의 전 과정에 걸쳐 전문가적 판단을 수행하고 전문가적 의구심을 유지하고 있습니다. 또한, 우리는:

- 부정이나 오류로 인한 연결재무제표의 중요왜곡표시위험을 식별하고 평가하며 그러한 위험에 대응하는 감사절차를 설계하고 수행합니다. 그리고 감사의견의 근거서 충분하고 적합한 감사증거를 입수합니다. 부정은 공모, 위조, 의도적인 누락, 허위진술 또는 내부통제 무력화가 개입될 수 있기 때문에 부정으로 인한 중요한 왜곡표시를 발견하지 못할 위험은 오류로 인한 위험보다 큽니다.
- 상황에 적합한 감사절차를 설계하기 위하여 감사와 관련된 내부통제를 이해합니다. 그러나 이는 내부통제의 효과성에 대한 의견을 표명하기 위한 것이 아닙니다.
- 연결재무제표를 작성하기 위하여 경영진이 적용한 회계정책의 적합성과 경영진이 도출한 회계추정치와 관련 공시의 합리성에 대하여 평가합니다.
- 경영진이 사용한 회계의 계속기업전제의 적절성과, 입수한 감사증거를 근거로 계속기업으로서의 존속능력에 대하여 유의적 의문을 초래할 수 있는 사건이나 상황과 관련된 중요한 불확실성이 존재하는지 여부에 대하여 결론을 내립니다. 중요한 불확실성이 존재한다고 결론을 내리는 경우, 우리는 연결재무제표의 관련 공시에 대하여 감사보고서에 주의를 환기시키고, 이들 공시가 부적절한 경우 의견을 변형시킬 것을요구받고 있습니다. 우리의 결론은 감사보고서일까지 입수된 감사증거에 기초하나, 미래의 사건이나 상황이 회사의 계속기업으로서 존속을 중단시킬 수 있습니다.
- 공시를 포함한 연결재무제표의 전반적인 표시와 구조 및 내용을 평가하고, 연결재무제표의 기초가 되는 거래와 사건을 연결재무제표가 공정한 방식으로 표시하고 있는지 여부를 평가합니다.
- 연결재무제표에 대한 의견을 표명하기 위해 기업의 재무정보 또는 그룹내의 사업활동과 관련된 충분하고 적합한 감사증거를 입수합니다. 우리는 그룹감사의 지휘, 감독 및 수행에 대한 책임이 있으며 감사의견에 대한 전적인 책임이 있습니다.

우리는 여러 가지 사항들 중에서 계획된 감사범위와 시기 그리고 감사 중 식별된 유의적 내부통제 미비점 등 유의적인 감사의 발견사항에 대하여 지배기구와 커뮤니케이션합니다.

또한, 우리는 독립성 관련 윤리적 요구사항들을 준수하고, 우리의 독립성 문제와 관련된다고 판단되는 모든 관계와 기타사항들 및 해당되는 경우 관련 제도적 안전장치를 지배기구와 커뮤니케이션한다는 진술을 지배기구에게 제공합니다.

우리는 지배기구와 커뮤니케이션한 사항들 중에서 당기 연결재무제표 감사에서 가장유의적인 사항들을 핵심감사사항으로 결정합니다. 법규에서 해당 사항에 대하여 공개적인 공시를 배제하거나, 극히 드문 상황으로 우리가 감사보고서에 해당 사항을 기술함으로 인한 부정적 결과가 해당 커뮤니케이션에 따른 공익적 효익을 초과할 것으로 합리적으로 예상되어 해당 사항을 감사보고서에 커뮤니케이션해서는 안 된다고결론을 내리는 경우가 아닌 한, 우리는 감사보고서에 이러한 사항들을 기술합니다.

이 감사보고서의 근거가 된 감사를 실시한 업무수행이사는 공인회계사 정수연 입니다.

2022년 3월 4일

서울특별시 용산구 한강대로 100
삼일 회계법인
대표이사 **윤훈수**

이 감사보고서는 감사보고서일(2022년 3월 4일) 현재로 유효한 것입니다. 따라서 감사보고서일 후 이 보고서를 열람하는 시점 사이에 첨부된 연결기업의 재무제표에 중요한 영향을 미칠 수 있는 사건이나 상황이 발생할 수도 있으며, 이로 인하여 이 감사보고서가 수정될 수도 있습니다.

연결재무상태표

제 55(당)기 기말 2021년 12월 31일 현재
제 54(전)기 기말 2020년 12월 31일 현재

NH투자증권주식회사와 그 종속기업

(단위: 백만 원)

과목	당기말	전기말
자산		
현금및현금성자산	1,348,746	1,212,647
당기손익-공정가치측정금융자산	34,593,665	38,964,992
위험회피목적파생상품자산	-	4,503
기타포괄손익-공정가치측정금융자산	5,143,796	5,423,596
상각후원가측정금융자산	16,637,296	16,200,741
관계기업및공동기업투자	435,949	310,244
유형자산	161,340	139,621
투자부동산	54,294	53,036
무형자산	56,834	56,825
사용권자산	47,751	73,808
당기법인세자산	11,550	9,711
이연법인세자산	11,384	33,182
기타자산	39,394	255,527
자산 총계	**58,541,999**	62,738,433
부채		
예수부채	7,575,232	7,027,024
당기손익-공정가치측정금융부채	14,138,157	14,348,698
위험회피목적파생상품부채	3,694	5,579
차입부채	20,072,272	23,757,331
발행사채	3,415,340	3,305,868
기타금융부채	5,935,467	7,967,412
충당부채	88,217	262,208
당기법인세부채	212,375	130,231
이연법인세부채	81,780	4,220
기타부채	196,160	126,988
부채 총계	**51,718,694**	56,935,559

제 55(당)기 기말 2021년 12월 31일 현재
제 54(전)기 기말 2020년 12월 31일 현재

NH투자증권주식회사와 그 종속기업

(단위: 백만 원)

과목	당기말	전기말
자본		
지배주주지분	6,818,154	5,797,722
자본금	1,609,400	1,531,275
기타불입자본	1,641,600	1,520,120
기타자본구성요소	264,584	164,622
이익잉여금	3,302,570	2,581,705
(당기말: 대손준비금기적립액 78,893백만원 대손준비금전입예정액 10,880백만원)		
(전기말: 대손준비금기적립액 74,642백만원 대손준비금전입예정액 4,251백만원)		
비지배주주지분	5,151	5,152
자본 총계	**6,823,305**	5,802,874
부채와 자본 총계	**58,541,999**	62,738,433

연결포괄손익계산서

제 55(당)기 2021년 1월 1일부터 2021년 12월 31일까지
제 54(전)기 2020년 1월 1일부터 2020년 12월 31일까지

NH투자증권주식회사와 그 종속기업 (단위: 백만 원)

과목	당기	전기
영업수익	10,762,184	12,767,822
수수료수익	1,417,597	1,193,290
당기손익-공정가치측정금융상품관련이익	7,374,734	9,475,362
기타포괄손익-공정가치측정금융자산관련이익	3,272	26,639
위험회피목적파생상품평가및처분이익	-	2,314
이자수익	999,228	981,684
유효이자율 적용 이자수익	512,764	458,151
당기손익-공정가치측정금융상품	486,464	523,533
상각후원가측정금융자산관련이익	1,138	35,453
상각후원가측정금융자산 매각이익	69	32,137
상각후원가측정금융자산 손실충당금환입	1,069	3,316
외환거래이익	643,616	756,465
기타의영업수익	322,599	296,615
영업비용	9,468,239	11,980,571
수수료비용	234,538	168,230
당기손익-공정가치측정금융상품관련손실	7,328,393	9,324,222
기타포괄손익-공정가치측정금융자산관련손실	3,591	8,654
위험회피목적파생상품평가및처분손실	-	46
이자비용	229,527	285,658
상각후원가측정금융자산관련손실	4,207	145,654
상각후원가측정금융자산 매각손실	3,377	544
상각후원가측정금융자산 대손상각비	830	145,110
외환거래손실	465,000	889,049
판매비와관리비	1,046,625	893,608
기타의영업비용	156,358	265,450
영업이익	1,293,945	787,251
영업외수익	106,033	57,024
영업외비용	97,915	55,160
법인세비용차감전순이익	1,302,063	789,115
법인세비용	370,599	212,237

제 55(당)기 2021년 1월 1일부터 2021년 12월 31일까지
제 54(전)기 2020년 1월 1일부터 2020년 12월 31일까지

NH투자증권주식회사와 그 종속기업 (단위: 백만 원)

과목	당기	전기
당기순이익	931,464	576,878
지배주주지분순이익	931,526	576,971
(대손준비금반영후 조정이익: 당기: 920,646백만 원, 전기: 572,721백만 원)		
비지배지분순이익(손실)	(62)	(93)
기타포괄손익	100,024	(12,244)
후속적으로 당기손익으로 재분류되는 항목	40,632	(40,730)
기타포괄손익-공정가치측정채무증권평가손익	(24,366)	(434)
위험회피파생상품평가손익	514	323
해외사업환산손익	64,423	(40,186)
비지배지분기타포괄손익	61	(433)
후속적으로 당기손익으로 재분류되지 않는 항목	59,392	28,486
기타포괄손익-공정가치측정지분증권평가손익	72,803	39,369
당기손익-공정가치측정지정금융부채신용위험조정	9,603	2,000
위험회피파생상품평가손익	-	(1,290)
확정급여의재측정요소	(23,014)	(11,593)
총포괄이익	1,031,488	564,634
지배주주지분포괄이익	1,031,488	565,161
비지배지분포괄(손실)이익	-	(527)
기본보통주당순이익	3,071원	1,923원
희석보통주당순이익	3,071원	1,923원
기본우선주당순이익	3,121원	1,973원

연결자본변동표

제 55(당)기 2021년 1월 1일부터 2021년 12월 31일까지
제 54(전)기 2020년 1월 1일부터 2020년 12월 31일까지

NH투자증권주식회사와 그 종속기업

(단위: 백만 원)

과목	자본금	기타 불입자본	기타자본 구성요소	이익잉여금	지배주주 지분합계	비지배지분	총계
2020년 1월 1일(전기초)	1,531,275	1,519,983	176,433	2,157,388	5,385,079	7,006	5,392,085
소유주와의 거래 등:							
1. 연차배당	-	-	-	(150,742)	(150,742)	-	(150,742)
2. 종속기업자본변동	-	137	-	-	137	(1,328)	(1,191)
총포괄손익:							
1. 당기순손익	-	-	-	576,971	576,971	(93)	576,878
2. 기타포괄손익							
(1) 기타포괄손익-공정가치측정금융자산평가손익	-	-	38,936	-	38,936	-	38,936
(2) 당기손익-공정가치측정지정금융부채신용위험변동손익	-	-	2,000	-	2,000	-	2,000
(3) 확정급여제도의 재측정요소	-	-	(11,593)	-	(11,593)	-	(11,593)
(4) 위험회피파생상품평가손익	-	-	(967)	-	(967)	-	(967)
(5) 해외사업환산손익	-	-	(40,187)	-	(40,187)	(433)	(40,620)
3. 기타	-	-	-	(1,912)	(1,912)	-	(1,912)
2020년 12월 31일(전기말)	1,531,275	1,520,120	164,622	2,581,705	5,797,722	5,152	5,802,874
2021년 1월 1일(당기초)	1,531,275	1,520,120	164,622	2,581,705	5,797,722	5,152	5,802,874
소유주와의 거래 등:							
1. 연차배당	-	-	-	(210,661)	(210,661)	-	(210,661)
2. 유상증자	78,125	121,480	-	-	199,605	-	199,605
총포괄손익:							
1. 당기순손익	-	-	-	931,526	931,526	(62)	931,464
2. 기타포괄손익							
(1) 기타포괄손익-공정가치측정금융자산평가손익	-	-	48,437	-	48,437	-	48,437
(2) 당기손익-공정가치측정지정금융부채신용위험변동손익	-	-	9,603	-	9,603	-	9,603
(3) 확정급여제도의 재측정요소	-	-	(23,014)	-	(23,014)	-	(23,014)
(4) 위험회피파생상품평가손익	-	-	514	-	514	-	514
(5) 해외사업환산손익	-	-	64,422	-	64,422	61	64,483
2021년 12월 31일(당기말)	1,609,400	1,641,600	264,584	3,302,570	6,818,154	5,151	6,823,305

연결현금흐름표

제 55(당)기 2021년 1월 1일부터 2021년 12월 31일까지
제 54(전)기 2020년 1월 1일부터 2020년 12월 31일까지

NH투자증권주식회사와 그 종속기업

(단위: 백만 원)

과목	당기	전기
Ⅰ. 영업활동으로 인한 현금흐름	3,459,17	(4,657,624)
1. 법인세비용차감전순이익	1,302,063	789,115
2. 손익조정항목	(1,026,177)	(709,419)
3. 자산·부채의 변동	2,294,141	(5,388,309)
4. 이자수취액	963,931	981,437
5. 이자지급액	(189,831)	(224,448)
6. 배당금수취액	319,323	67,892
7. 법인세납부액	(204,278)	(173,892)
Ⅱ. 투자활동으로 인한 현금흐름	205,716	(1,790,428)
1. 현금유입액	3,583,603	4,054,435
기타포괄손익-공정가치측정금융자산의 처분	3,478,319	3,947,714
관계기업투자의 처분	59,631	9,301
연결범위 변동으로 인한 순현금 유입	11,785	38,511
위험회피파생상품의 종료	-	48,609
보증금의 감소	21,809	6,669
유형자산 및 투자부동산의 처분	9,955	1,473
무형자산의 처분	2,104	2,158
2. 현금유출액	(3,377,887)	(5,844,863)
기타포괄손익-공정가치측정금융자산의 취득	(3,185,723)	(5,698,531)
관계기업투자의 취득	(125,408)	(62,265)
위험회피파생상품의 종료	-	(46,845)
보증금의 증가	(8,303)	(6,877)
유형자산의 취득	(55,247)	(28,666)
무형자산의 취득	(3,206)	(1,679)

제 55(당)기 2021년 1월 1일부터 2021년 12월 31일까지
제 54(전)기 2020년 1월 1일부터 2020년 12월 31일까지

NH투자증권주식회사와 그 종속기업 (단위: 백만 원)

과목	당기	전기	
III. 재무활동으로 인한 현금흐름	(3,607,353)		6,678,413
1. 현금유입액	1,826,106,290	1,837,112,837	
차입부채의 증가	1,758,948,519	1,787,877,766	
발행사채의 증가	66,812,624	49,234,820	
임대보증금의 증가	1,381	251	
비지배투자자부채의 증가	144,161	-	
유상증자	199,605	-	
2. 현금유출액	(1,829,713,643)	(1,830,434,424)	
차입부채의 감소	(1,762,766,273)	(1,781,570,869)	
발행사채의 감소	(66,708,669)	(48,615,000)	
리스부채의 감소	(26,387)	(27,614)	
임대보증금의 감소	(1,653)	(421)	
비지배투자자부채의 감소	-	(68,450)	
비지배지분의 감소	-	(1,328)	
배당금의 지급	(210,661)	(150,742)	
IV. 현금및현금성자산의 증가	57,535		230,361
V. 현금및현금성자산의 환율변동효과	78,563		(13,837)
VI. 기초의 현금및현금성자산	1,212,647		996,123
VII. 당기말의 현금및현금성자산	1,348,745		1,212,647

이해관계자 커뮤니케이션 채널

이해관계자 소통

NH투자증권은 주주, 고객, 임직원, 지역사회 등 내 • 외부 이해관계자와의 소통을 통해 다양한 의견을 수렴하고 이를 경영활동에 반영함으로써 지속가능한 발전을 이루고자 합니다. 이에 따라 기업의 활동, 제품, 서비스 및 관계에 따라 경제적, 환경적, 사회적 영향력을 주고받는 다양한 이해관계자를 파악하고 있습니다. 주주, 고객, 임직원, 지역사회 등을 내부기준에 따라 핵심, 전략적, 기타 이해관계자로 분류하고, 지속적이고 확실한 소통 채널을 구축하여 기대사항을 수렴하고 있습니다.

이해관계자 현황과 주요 소통채널

구분	소통채널
주주 및 투자자	주주총회, 실적발표 및 경영공시, 투자자 미팅 및 증권사 컨퍼런스 등 투자설명회·IR, 홈페이지, 주주전화, 사업보고서 등 공시
임직원	경영전략회의, 사내방송, 인트라넷, 노사협의회, 임직원 만족도조사, 산업안전보건위원회
협력업체	전자구매시스템, 협력사 교육 프로그램
고객	고객의소리(VOC), 콜센터, 고객센터, 투자·상품설명회, 홈페이지, SNS 채널, 모바일 앱, 소비자 포털
지역사회	사회공헌 활동 성과 측정, 사회공헌단
정부 및 유관기관	금융감독원, 금융위원회

조세정책

NH투자증권은 세법 준수와 법 준수 이상의 책임 있는 투명한 납세가 국가 재정 기여와 주주 가치 제고, 이해관계자 이익 극대화를 위하여 중요한 요인임을 인지하고 있으며, 회사의 장기적 성장을 위한 근본 조건임을 인식하고 있습니다. 이에 NH투자증권은 세무원칙·정책을 수립 운영하고 있으며, 세무정책의 성실한 이행을 위하여 과세당국과 협조적이고 건설적인 관계를 추구하고 있습니다. NH투자증권은 다음 원칙에 따라서 투명한 납세를 이행하고 관련 정보를 공개합니다.

세무원칙

- 세법 준수와 투명한 납세가 경영의 중요 일부분임을 인식한다.
- 책임 있는 세무 원칙에 따라 세금신고 및 납부를 충실히 이행한다.
- 조세 회피를 위해 국가 간 세법 차이를 악용하지 않는다.
- 특수관계자와의 거래에 있어서 정상 가격 원칙(Arm's Length Principle)에 따라 이전 가격의 적정성을 평가한다.
- 조세 회피 목적의 조세구조(Tax Structures) 사용을 지양하며, 조세정보 공유가 불가능하고 경제적 활동이 없는 조세 피난처(Tax Havens)에 법적 실체를 운용하지 않는다.
- 과세당국과 건설적이고 협력적 관계를 유지하기 위해 세법에서 정한 협력의무 이행에 최대한 노력한다.
- 조세 리스크 감소를 위해 선제적 관리와 모니터링을 실시한다.
- 세금신고 및 증빙서류, 회계이슈에 대한 의사결정 자료는 문서화하여 보관한다.

납세 정보의 공개

법인세 관련 세부내용을 국내에서는 금융감독원 전자공시시스템(Dart.fss.or.kr) 내 감사보고서를 통해 책임 있는 방식으로 공시합니다. 공시 내용에는 아래와 같은 사항을 포함합니다.

1. 법인세 회계 산출 기준
2. 이연법인세 자산과 부채 세부내역
3. 일시적 차이의 구성내역
4. 법인세비용의 구성내역 및 세율정보

이 외에도 매년 지속가능통합보고서 및 감사보고서를 통해 국가별 수익과 납세액 관련 정보, 법인세 유효세율 및 법정세율의 차이와 이러한 차이가 발생한 이유를 공개합니다.

세무 관리조직 운영

세무 이슈는 현업 전반에 걸친 실무레벨에서 상시 모니터링 되며, 이슈 식별 시 전문성을 보유한 재무팀의 추가 검토 등을 통한 CFO 보고 절차를 거칩니다. 중대한 세무 이슈는 외부 전문가의 자문을 거친 신중한 검토 프로세스를 준용하며, 의사결정 필요 시 이사회에 상정될 수 있습니다.

세원잠식과 소득이전

국제거래가 빈번해지면서 국가간 소득이전에 따른 조세회피에 대한 관심이 높아짐에 따라 국제적 차원의 규제가 강화되고 있습니다. NH투자증권은 현지법인과의 거래가 증가하며 국제거래의 이전가격(정상가격)에 대한 세무리스크 증가로 인해, 2012년부터 해외 현지법인과의 국제거래 시 이전가격에 대한 검토(TP Study)의 필요성이 부각됨에 따라 2014년 법무법인 자문을 받아 당사와 해외 현지법인들 간에 발생한 국외 특수관계 거래에 대하여 이전가격 검토를 수행하였습니다.

NH투자증권은 해외 현지법인과 신규 용역계약이 발생할 때마다 현지법인과의 계약을 총괄하는 Global사업기획부, IB사업기획부에서 각 계약 건별로 법무법인으로부터 이전가격 검토보고서를 받는 형식으로 TP Study를 진행 중입니다. 당사는 해당 검토 결과를 수수료 가격 결정의 근거로 삼아 국내 세무리스크를 줄임과 동시에 OECD 이전가격 가이드라인을 준수하고 있으며, 현지 세법 기준으로도 적절한 납세의무의 이행을 도모하고 있습니다.

GRI Standards Index

UNIVERSAL STANDARDS (GRI 100)

구분	Disclosure	설명	페이지
조직 프로필	102-1	조직 명칭	6
	102-2	활동 및 대표 브랜드, 제품 및 서비스	12-19
	102-3	본사 위치	About This Report
	102-4	사업 지역	10-11
	102-5	소유 구조 특성 및 법적 형태	8
	102-6	시장 영역	10-11
	102-7	조직의 규모	6-7
	102-8	임직원 및 근로자에 대한 정보	76
	102-9	조직의 공급망	43
	102-10	조직 및 공급망의 중대한 변화	43
	102-11	사전예방 접근법 및 원칙	50-52
	102-12	외부 이니셔티브	97-107, 111-112
	102-13	협회 멤버십	114
전략	102-14	최고 의사 결정권자 성명서	4-5
	102-15	주요 영향, 위기와 기회	106-107
윤리성 및 청렴성	102-16	가치, 원칙, 표준, 행동강령	45
	102-17	윤리관련 안내 및 고충처리 메커니즘	44
거버넌스	102-18	거버넌스 구조	53
	102-21	경제, 환경, 사회적 주제에 관한 이해관계자 협의	95
	102-23	최고의사결정기구 의장	53
	102-24	최고의사결정기구 추천 및 선정	55-56
	102-26	목표, 가치, 전략수립에 관한 최고의사결정기구의 역할	54
	102-28	최고 거버넌스 기구의 성과 평가 절차	55
	102-30	위험관리 절차의 효과성	50-52, 104
	102-31	경제, 환경, 사회적 토픽에 대한 검토	82-83
	102-34	중대 이슈의 특성 및 수	83
	102-35	보수 유형별 정책 및 고위 임원에 대한 보상	55-56
	102-36	보수 결정 절차	55
이해관계자 참여	102-40	조직과 관련 있는 이해관계자 목록	53
	102-41	단체협약	95
	102-42	이해관계자 파악 및 선정	53
	102-43	이해관계자 참여 방식	55-56
	102-44	이해관계자 참여를 통해 제기된 핵심 주제와 관심사	54

구분	Disclosure	설명	페이지
보고서 관행	102-45	조직의 연결재무제표에 포함된 자회사 및 합작회사의 리스트	55
	102-46	보고 내용 및 토픽의 결정 과정	82
	102-47	보고서 내용 결정 과정에서 파악한 중대토픽 목록	83
	102-48	정보의 재기술	About This Report
	102-49	보고의 변화	
	102-50	보고 기간	
	102-51	최근 발간 보고서 연도	
	102-52	보고 주기	
	102-53	보고서 및 관련 내용에 대한 문의처	
	102-54	GRI Standards에 따른 보고 방식	
	102-55	GRI 인덱스	97-100
	102-56	외부 검증	108-110
경영 접근법	103-1	중대 토픽 선정 이유와 영향	84-85
	103-2	중대 토픽 관리 방법	
	103-3	관리체계 평가 방법	

TOPIC SPECIFIC STANDARDS ECONOMIC PERFORMANCE (GRI 200)

구분	Disclosure	설명	페이지
경제성과	201-1	직접적인 경제가치 발생과 분배	86-94
	201-2	기후변화의 재무적 영향과 사업활동에 대한 위험과 기회	106-107
간접경제 효과	203-1	공익을 위한 인프라 투자 및 서비스 지원 활동	39-41
	203-2	중요한 간접적 경제 파급효과 및 영향	20-21
반부패	205-1	사업장 부패위험 평가	48
	205-2	반부패 정책 및 절차에 대한 공지와 훈련	
	205-3	확인된 부패 사례와 이에 대한 조치	46-47
경쟁저해행위	206-1	경쟁저해행위, 독과점 등 불공정한 거래 해우이에 대한 법적 조치	47
세금	207-1	조세 접근법	96

TOPIC SPECIFIC STANDARDS ENVIRONMENTAL PERFORMANCE (GRI 300)

구분	Disclosure	설명	페이지
에너지	302-1	조직 내 에너지 소비	37
	302-2	조직 외 에너지 소비	
용수 및 폐수	303-1	수원별 총 취수량	
배출	305-1	직접 온실가스(GHG) 배출(Scope1)	
	305-2	간접 온실가스(GHG) 배출(Scope2)	
	305-3	기타 간접 온실가스(GHG) 배출(Scope3)	
	305-4	온실가스(GHG) 배출 집약도	
	305-5	온실가스(GHG) 감축	
폐기물	306-3	폐기물 발생	
	306-4	재활용 처리되는 폐기물	
환경고충처리제도	307-1	환경 법규 위반	0건

TOPIC SPECIFIC STANDARDS SOCIAL PERFORMANCE (GRI 400)

구분	Disclosure	설명	페이지
고용	401-1	신규 채용 임직원과 이직	76
	401-2	비정규 직원 혹은 시간제 직원을 제외한 정규직 임직원에게 제공하는 복리후생	79
	401-3	육아휴직	78
산업안전보건	403-2	부상 유형, 부상발생률, 업무상 질병 발생률, 휴직일수 비율, 결근률, 업무관련 사망자수	79
	403-6	근로자 건강 증진	79-80
훈련 및 교육	404-1	임직원 1인당 평균 교육시간	77
	404-2	임직원 직무교육 및 전직 지원 프로그램	77
다양성과 기회균등	405-1	거버넌스 기구 및 임직원 다양성	44
차별금지	406-1	차별사건 및 이에 대한 시정 조치	46
결사 및 단체교섭의 자유	407-1	근로자의 결사 및 단체 교섭의 자유가 심각하게 침해될 소지가 있다고 판단된 사업장 및 협력회사	해당없음
아동노동	408-1	아동 노동 발생 위험이 높은 사업장 및 협력회사	해당없음
강제노동	409-1	강제 노동 발생 위험이 높은 사업장 및 협력회사	해당없음
지역사회	413-1	지역사회 참여, 영향 평가 그리고 발전 프로그램을 운영하는 사업장 비율	39
법규위반	417-3	마케팅 커뮤니케이션에 관한 법률규정과 자율규정 위반	46
고객정보보호	418-1	고객개인정보보호 위반 및 고객정보 분실 사실이 입증된 불만 건 수	72
사회경제 관련 법규준수	419-1	사회적·경제적 측면의 법률 및 규정 위반에 대한 주요 벌금 액수	47

구분	Disclosure	설명	페이지
금융서비스부가지표			
금융서비스 부문의 경영 방향성에 대한 구체적인 공시	FS1	사업 전반에 적용된 구체적인 환경사회적 요소	51-52, 101-102
	FS2	사업 전반에서 환경사회적 리스크를 평가하고 감지하는 절차	
	FS3	협약과 거래에 포함된 고객의 환경 및 사회적 요구의 이행을 모니터링하는 절차	
	FS4	사업 전반에 적용된 환경 및 사회적 정책을 이행하기 위한 임직원의 이해도를 향상하기 위한 절차	
	FS5	환경사회적 리스크 및 기회와 관련한 고객, 피투자자, 사업 파트너와의 상호작용	
금융서비스 부문의 구체적인 활동 지표	FS7	목적에 따라 분류된 사업분야에 특정 사회적 이익 실현을 위해 설계된 상품 및 서비스의 금전적 가치	101-102
	FS8	목적에 따라 분류된 사업분야에 특정 환경적 이익 실현을 위해 설계된 상품 및 서비스의 금전적 가치	
금융서비스 부문의 상품 책임감 사회적 활동 지표			
사회적 활동 지표	FS13	유형별 경제적으로 취약한 지역 혹은 인구 저밀도 지역의 접근 포인트	40-42
	FS14	경제적 취약자들의 금융 서비스 접근성을 향상하기 위한 계획	
금융서비스 부문의 구체적인 경영 방향성 공시			
상품책임 활동 공시	FS15	금융 상품 및 서비스의 공평한 설계와 판매 정책	70-71
금융서비스 부문의 구체적인 상품책임 활동 지표			
상품책임 활동 지표	FS16	수혜자 유형별 금융 지식 향상을 위한 계획	67, 72

SASB Index

임직원 다양성 & 포용성

코드	FN-IB-330a.1
지표설명	(1)임원, (2)사외임원, (3)전문직, (4)기타 모든 임직원 성별과 인종 및 민족 그룹 비율
단위	%
NH투자증권 대응	NH투자증권은 임직원의 채용과 성과평가에 대해 차별을 두고 있지 않습니다. 'p.44, 76'에서 성별을 비롯한 사회적 약자 채용·인원 수 등 다양성 지표를 상세히 공개하고 있으며, 이와 관련한 정책과 활동을 확인할 수 있습니다.

산업 내 ESG 요소 통합성

코드	FN-IB-410a.1
지표설명	산업별 ESG 요소를 고려한 (1)인수, (2)자문, (3)증권 거래 수익
단위	(1)개, (2)백만 원

NH투자증권 대응

구분		상품 수(금액)
신재생에너지 PF 인수·주선	태양광발전	1(147,896)
	수소연료전지발전	1(3,000)
ESG 펀드 판매	뉴딜	9(44,917)
	ESG	17(80,246)
	SRI	3(10,458)

코드	FN-IB-410a.2
지표설명	산업별 ESG 요소를 고려한 투자 및 대출 상품의 (1)수와 (2)총 가치
단위	(1)개, (2)백만 원

NH투자증권 대응

구분			상품 수(금액)
녹색금융	지속가능한 농림수산업	국내ETF	1(5,867)
		기타상품유가증권	1(1,846)
	신재생에너지 및 에너지효율화	국내ETF	18(26,480)
		해외ETF	6(21,300)
		집합투자증권(기타형)	4(79,590)
		외화증권	1(1,320)
		기타상품유가증권	7(20,611)
		상환채권	1(50,000)
		기업신용공여	17(251,905)
	오염방지 및 관리	기업신용공여	2(226,489)
	기타 친환경	집합투자증권(주식형)	2(3,230)
		집합투자증권(기타형)	4(85,389)
		기타상품유가증권	6(26,044)
		기업신용공여	2(165,000)
	해양폐기물 자원순환	PEF 투자	1(15,000)
	사회책임투자채권	녹색채권	3(50,000)

NH투자증권 대응	사회적책임	보건, 교육 등 공공서비스	국내ETF	13(13,031)
			해외ETF	3(8,671)
			집합투자증권(주식형)	5(5,100)
			집합투자증권(기타형)	5(24,511)
			외화집합투자증권	1(2,807)
			기타상품유가증권	22(55,697)
			기업신용공여	8(67,990)
		취약계층 대상 기본 인프라	집합투자증권(기타형)	1(11,835)
			기업신용공여	11(80,648)
		사회적경제기업	기타상품유가증권	1(130)
		사회책임투자채권	사회적채권	2(260,000)

코드	FN-IB-410a.3
지표설명	해당 산업과 ESG 요소 통합 접근법
단위	원
NH투자증권 대응	NH투자증권은 임원 협의체 조직인 지속가능협의회를 설치하고, ESG 전담부서로 ESG추진부를 신설하였습니다. 또한 이사회 내 소위원회로 ESG위원회를 신설(22.3.31)하였습니다. 자세한 내용은 'p. 57'에서 확인하실 수 있습니다. NH투자증권은 리스크 관리 조직과 기구를 운영하고 있으며, 재무적 리스크뿐만 아니라 환경리스크와 ESG 리스크를 전담하여 관리하고 있습니다. 환경리스크와 ESG 리스크는 NH투자증권의 리스크 관리정책 아래 통합되어 사업활동과 면밀히 연계되어 있으며, 상세한 연계방안과 활동은 'p. 50-52'에서 공개하고 있습니다. 2021년부터는 NH농협금융지주의 'ESG 트랜스포메이션 2025' 비전에 따라 탈석탄금융을 선언하였습니다. 이를 통해 한국 정부의 K-뉴딜과 저탄소정책에 기여하고자 합니다.

비즈니스 윤리

코드	FN-IB-510a.1
지표설명	사기, 내부거래, 반부패, 시장 조직 등 기타 금융시장법 위반에 따른 금전적 손실의 총액
단위	원
NH투자증권 대응	NH투자증권은 윤리적 기업문화를 형성하고자 노력하고 있습니다. 금융시장법 위반 사항에 대한 자세한 내용은 'p. 45-49 '에서 확인하실 수 있습니다.

코드	FN-IB-510a.2
지표설명	내부고발 정책 및 절차
단위	원
NH투자증권 대응	NH투자증권은 업무상에서 발생하는 어떤 형태의 반윤리 행위도 용인하지 않으며, 행위의 경중을 따지지 않고 강경하게 대응하고 있습니다. 다양한 채널을 통해 내·외부 신고제도를 운영하고 있으며, 이와 관련된 자세한 정책과 절차는 'p. 45-49'에 공시되어 있습니다.

직업적 성실성

코드	FN-IB-510b.1
지표설명	투자 관련 조사, 소비자가 제기한 불만, 민사소송, 기타 규제 위반 기록이 있는 직원의 (1)수 및 (2)비율
단위	(1)명, (2)%
NH투자증권 대응	2021년 법규 및 금융규제를 위반한 직원은 1명 입니다.

코드	FN-IB-510b.2
지표설명	주의의무를 포함한 직업 윤리 및 성실성과 관련한 중재와 조정 건 수
단위	건
NH투자증권 대응	'p. 45-49'에 NH투자증권의 신고채널에 접수된 제보 건 수와 3개년도 법규 위반 사례를 공개하고 있습니다. NH투자증권은 사내 규정 위반 경위에 대해 철저한 조사와 사후처리를 통해 재발을 방지하고 있습니다.

코드	FN-IB-510b.3
지표설명	주의의무를 포함한 직업 윤리 및 성실성 관련 소송으로 발생한 금전적 손익
단위	원
NH투자증권 대응	2021년에 진행중인 소송은 총 54건이지만 소송의 최종 결과와 영향은 예측할 수 없는 상황입니다. 향후 이와 관련된 사안을 투명하게 공시해 나갈 계획입니다.

코드	FN-IB-510b.4
지표설명	주의의무를 포함한 직업적 윤리 및 성실성 이행을 위한 정책
단위	N/A
NH투자증권 대응	NH투자증권은 기업으로서 준수해야 할 경제 및 법적 책임수행을 포함한 사회적 통념으로 통용되는 모든 윤리적 책임을 다하기 위해 노력합니다. 직업적 윤리와 성실성 이행을 위한 정책은 윤리강령과 임직원 행동강령에 명시하여 모든 구성원들이 준수하도록 합니다. 윤리의식을 내재화하기 위한 NH투자증권의 노력은 'p. 45-49'에서 확인하실 수 있습니다.

코드	FN-IB-000.A
지표설명	거래의 수와 금액 (인수·자문서비스·증권화 거래별 구분) * 신디케이트 거래의 경우 당사에 해당하는 부분만 반영
단위	건, 억 원
NH투자증권 대응	IPO 인수: 23건 / 25,837억 원 회사채 인수: 302건 / 96,995억 원 유상증자 인수주선: 18건 / 28,727억 원 기업인수/매각 금융자문: 3건 / 4,954억 원

체계적인 리스크 관리

코드	FN-IB-550a.1
지표설명	분류별 국제 금융상의 중요 은행(G-SIB, Global Systemically Important Bank) 점수
단위	Basis point(bps)*
NH투자증권 대응	해당사항 없음

* Basis Point(bps) : 금리나 수익률을 나타내는 데 사용하는 기본단위로 100분의 1%을 의미

코드	FN-IB-550a.2
지표설명	자본적정성평가, 장기 사업전략, 기타 사업활동에 대한 스트레스 테스트 방식 및 결과
단위	N/A
NH투자증권 대응	NH투자증권은 매년 자체 위기상황 시나리오를 설정하고 은행업 감독업무시행세칙에 따라 매 반기마다 통합 위기상황 분석을 실시합니다. NH투자증권의 통합 위기상황 분석은 '시나리오 설정-위험량 산출-손익 분석-자본비율 분석-보고 및 활용'의 5단계로 이루어져 있습니다. 이를 거쳐 산출된 분석 결과는 리스크관리위원회에 보고되어 경영·자본·자금·리스크 관리계획 등에 활용됩니다. 자본적정성과 내부자본의 위기단계판단은 거시경제지표의 변화에 따라 변동되는 리스크요인(부도율, 부도시손실률, 신용환산율)을 고려하고, 유동성의 경우는 유동성 경색을 고려합니다. 위기상황 판단지표는 『악화 1년차 시나리오』에 의해 시행한 위기상황분석 결과를 활용하여 파악한 위기단계(주의-경계-심각)에 따른 조치계획을 이행합니다. 각 단계별로 위험가중자산 분배, 경영계획 및 성과목표 조정, 자본확충 등을 통해 자본적정성을 개선하며, 유동성의 경우 위기대응조직 가동, 회사채 발행 및 자산 유동화 등을 고려하여 위기에 대응합니다. 시나리오를 선정하기에 앞서 경제 상황을 고려하고 주요 리스크 요인을 감안하여 시나리오 설정 변수를 선정하며, 이 후 위기상황 단계별로 '내부정의 시나리오(미래 위험발현 수준에 따른 기준)'와 '역사적 시나리오(실제 사건 기준)'로 구분합니다. 또한 상황의 정도에 따라 기본, 악화 및 심각 시나리오를 적용하는데 시나리오 설정 방법은 모형추정과 주관적 판단에 의해 구분됩니다. 하지만 기본 시나리오 설정에 있어서는 주관적 판단을 최대한 배제합니다.

기본 시나리오 설정	VAR모형의 추정치와 각 변수의 오차항간 분산-공분산행렬을 활용하여 설정
악화 및 심각 시나리오 선정	기본 시나리오 설정 후 단계별로 가정을 추가하여 악화 및 심각 시나리오를 설정·민간소비지출, 재화 및 서비스 수출에 대한 충격이 복합적으로 작용하는 상황 가정·모형을 통해 충격을 반영하기 어려운 변수의 경우 n표준 편차 충격을 가정

* 주택매매가격지수, 국고채 수익률 등 GDP추정모형에 포함되지 않는 지표는 SVR모형을 통해 추정합니다.

원화 및 외화 유동성 위기상황 시나리오의 경우, NH투자증권은 내부 리스크관리위원회에 보고된 유동성 위기상황 시나리오를 사용하며 이는 LCR[1] 기준을 기본 시나리오로 하여 내부위기, 시장위기, 결합위기를 가정한 시나리오를 추가적으로 적용합니다.

[1] LCR (Liquidity Coverage Ratio): 바젤에서 은행의 단기 복원력을 높일 목적으로 심각한 위기상황에서도 30일간 은행 생존에 필요한 고유동성자산 보유를 요구하는 단기 유동성지표 (고유동성자산 보유 규모/향후 30일간 순현금유출액)

코드	FN-IB-550b.3
지표설명	거래자의 Level 3 자산 및 채권[1]의 가격 책정에 대한 감독, 제어, 검증과 관련된 정책
단위	N/A
NH투자증권 대응	NH투자증권은 금융상품 평가기준을 정하고 회사가 보유하고 있는 금융상품 및 트레이딩 포지션[2] 등 리스크를 관리하기 위한 평가 및 리스크 산출에 적용하고 있습니다. 평가주관부서는 금융상품의 평가에 이용되는 입력변수, 평가모델, 그 외 평가에 사용되는 정보를 거래부서와의 협의를 통해 선택하고 이를 주기적으로 갱신하여 관리합니다. 평가주관부서는 시장정보가 거래되는 시장의 변화 혹은 공정가치에 유의적인 정도에 따라 평가주관부서의 결정으로 공정가치서열(Level)을 변경할 수 있으며, 기 발행된 상품에 대해서는 재무관리부와 합의하여 합리성을 검토한 후 Level을 변경합니다. 평가원칙은 한국채택국제회계기준(K-IFRS)을 따르며 당사가 발행한 파생결합증권 등 유가증권 형태의 상품은 자기신용도를 반영하고 발행통화별 당사 커브를 적용합니다. 이외의 상품은 해당 통화의 이자율·통화 스왑커브를 사용합니다. 환율을 고려해야 하는 상황에서는 평가환율은 현물환율을 적용하고, 환산환율은 매매기준율을 적용합니다. 신용평가조정(CRA, Credit Risk Adjustment)은 당사의 거래상대방이 있는 모든 장외파생상품 거래에 적용하며 당사와 거래상대방의 신용위험을 모두 고려하여 산출합니다. 평가금액이 양수인 경우 거래상대방의 신용위험을, 평가금액이 음수인 경우 당사의 신용위험을 반영합니다. 신용평가조정금액은 상계약정별로 아래 산출식을 따라 계산하여 거래별로 배분합니다. 예상손실(EL, Expected Loss)=EAD (Exposure At Default) X PD (Probability of Default) X LGD (Loss Given Default) • EAD: 상계약정별 평가금액의 합계에서 담보평가금액을 조정하여 산출 • 평가금액이 양수인 경우 Max(평가금액-수취담도평가금액, 0) • 평가금액이 음수인 경우 Min(평가금액-지급담보평가금액, 0)으로 산출 • 담보평가금액은 BIS 기준에 따라 산정하여, 수취담보평가금액은 양수, 지급담보평가금액은 음수로 계산 • PD산출 시 거래 상대방의 신용등급은 지주사공통신용등급을 우선적으로 적용하며 지주사공통신용등급이 없는 경우 외부등급을 환산하여 사용함. 평가 등급이 없을 경우 BB+로 대체함. • PD사용은 상계약정 단위로 거래를 합산하여 산출하기 때문에 만기를 특정할 수 없어 지주사에서 산출한 PD 중 거래상대방의 신용등급에 해당하는 만기 1년 PD를 사용함. • LGD(Loss Given Default)는 45%를 사용함. • 상계약정별로 산출된 CRA금액의 개별거래 배분 시, BIS Current Exposure 방식의 add-on 금액 비율에 따라 배분함.

[1] Level3 자산 및 채권: 유동성이 매우 낮거나 상품자체의 활성화된 시장이 존재하지 않아 가치 측정이 힘들기 때문에 회사가 주관적 판단에 따라 가치를 결정하는 자산과 채권.

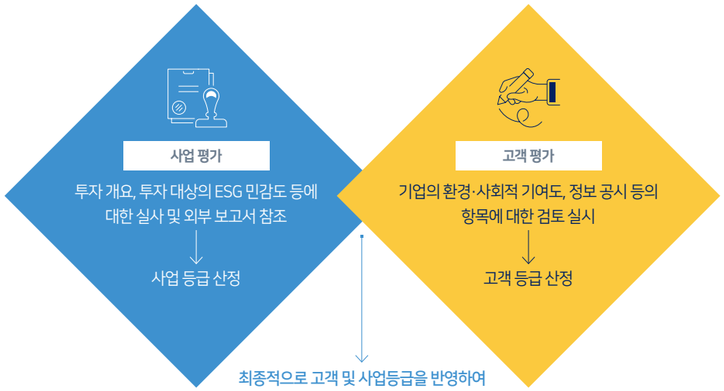
[2] 트레이딩 포지션: 트레이딩 의도(Trading intent)를 가지고 보유하거나 다른 트레이딩 포지션을 헤지하기 위해 보유하는 금융상품 포지션을 의미함.

TCFD

TASK FORCE ON CLIMATE-RELATED FINANCIAL DISCLOSURES

TCFD(Task Force on Climate-related Financial Disclosures)는 2015년 G20 재무장관과 중앙은행 총재들의 위임을 받은 금융안정위원회가 기업의 자발적이고 일관성 있는 기후변화 관련 정보공개를 촉구하기 위해 제정한 이니셔티브입니다. 2017년 6월, TCFD는 기후변화와 관련된 재무적 영향을 공시할 것을 권장하는 권고안을 발표하였습니다. NH투자증권은 이해관계자들의 관심을 반영하여 TCFD가이드라인에 따라 기후변화 관련정보를 공개하고자 합니다.

TCFD 권고안		NH투자증권 공개	CDP 연계
지배구조	기후변화 대응과 관련된 이사회 활동	NH투자증권의 이사회에서는 경영진 차원의 기후변화 대응의 필요성을 충분하게 인식하여 지속가능경영 전략과 기후변화를 포함한 ESG 전반과 관련된 주요 사안에 대해 논의하고 있습니다. 탈석탄 및 신재생에너지 투자 계획과 관련하여 지속적으로 논의하고 매년 그 투자 규모를 확대하고 있습니다. NH투자증권은 기후변화를 관리하기 위하여 임원 협의체 조직인 지속가능협의회를 설치하고, ESG 전담부서로 ESG추진부를 신설하였습니다. 또한 이사회 내 소위원회로 ESG위원회를 신설(22.3.31)하였습니다. ESG자문단 구성과 운영방안에 대해서도 검토하고 있습니다. 또한, CEO 및 이사회를 비롯한 관련 부서의 성과평가 기준에 ESG 요소를 포함시켜 기후변화에 대한 각 구성원의 역할을 강화하였습니다.	CDP_C1.1a, C1.1b
	기후변화 위험과 기회를 평가 및 관리하는 경영진 역할		CDP_C1.2, C1.2a
전략	단기, 중기 및 장기적인 측면의 기후변화 위험과 기회	NH투자증권은 기후변화를 기업의 중대한 리스크로 인식하고 있습니다. 국내·외적으로 환경에 대한 관심이 높아짐에 따라 환경규제가 강화되고 있으며, 이러한 변화에 발맞추지 못할 경우 환경규제 위반과 기업 평판 하락으로 이어질 가능성이 커집니다. 이를 단기 리스크로 인식하여 NH투자증권은 사업활동과 업무환경에서 친환경 경영을 추구하고 온실가스 배출량 모니터링 등의 활동으로 대응하고 있습니다. 장기적으로는 지구의 평균 기온이 2℃ 상승하는 것을 막기 위한 국제적인 움직임에 동참하고 있습니다. NH농협금융지주의 'ESG 트랜스포메이션 2025'에 따른 사업전략을 수립하여 신재생에너지 및 저탄소산업 투자확대 등을 수행합니다. 특히, 탈석탄 선언을 통해 석탄산업에 대한 신규투자와 대출을 전면 중단하고 향후 총 1조 원을 저탄소 녹색산업에 투자할 것을 중장기 목표로 설정하였습니다. NH투자증권은 환경문제를 완화하는 동시에 수익을 제고할 수 있는 비즈니스 모델을 구축하여 위기를 기회로 전환해 나갈 것입니다.	CDP_C2.3, C2.3a, C2.4, C2.4a
	기후변화 위험과 기회가 조직의 사업, 전략 및 재무 계획에 미치는 영향		CDP_C3.1, C3.1a, C3.3, C3.4
	2℃이하의 시나리오를 포함, 다양한 기후 변화와 관련된 시나리오를 고려한 전략		CDP_C3.2, C3.2b
위험관리	기후변화 위험을 식별하고 평가하기 위한 프로세스	NH투자증권의 리스크 관리 조직과 기구는 사업활동을 수행하는 과정에서 야기될 수 있는 모든 형태의 리스크를 특성과 유형에 따라 분류하여 관리하고 있습니다. 기후변화를 비롯한 모든 리스크 관리항목을 대표이사 직속의 리스크 관리 전담조직과 이사회 산하의 리스크관리위원회 등의 리스크 관리 의사결정기구와 공유하며, 정기적으로 관리감독한 내용을 경영진에게 보고합니다. 또한, 기후변화에 대한 전임직원의 이해와 의식을 제고하기 위해 교육을 제공하고 내부 정책과 규정을 지속적으로 개선하고 있습니다.	CDP_C2.1, C2.2
	기후변화 위험을 관리하기 위한 프로세스		CDP_C2.1, C2.2
	기후변화 위험을 식별, 평가 및 관리하는 프로세스와 조직의 전반적 위험 관리체계와의 통합 수준	기후변화 리스크는 NH투자증권의 리스크 관리 체계에 통합되어 모든 중대한 의사결정에 포함됩니다. 특히, 환경적 영향력이 큰 특정 산업과 기업에 대해서는 투자, 대출 등을 한정 및 통제합니다. 사업 및 고객평가에도 ESG 기준을 도입하여 투자 대상의 ESG 민감도, 기업의 공시정보 등을 면밀히 검토한 후 기업신용등급 평가에 반영하고 있습니다. 아울러 CEO와 관련 부서 평가에 ESG 기준을 도입하여 성과평가에 반영함으로써 기후변화 리스크에 대한 전사적인 의식을 향상시키는 동시에 실천력을 강화합니다.	CDP_C-FS3.6, C-FS3.6b
지표와 감축목표	기후변화 위험과 기회 평가 지표	NH투자증권은 온실가스 배출량 감축과 친환경산업에 대한 투자 규모 확대를 주요 기후변화 대응활동으로 설정하고 관련 목표를 수립하였습니다. 온실가스 관리 시스템을 통해 온실가스 발생량을 계속적으로 모니터링 하고 있으며, 실천력을 강화하기 위해 디지털 창구 운영, 고효율·친환경 제품 구매와 전기차 구매 등의 활동을 수행합니다. NH투자증권은 사회적으로 기여할 수 있는 수준의 온실가스 감축목표를 세워 정부의 탄소중립 정책에 협조할 것으로, 향후 업무용 차량의 전체를 전기자동차로 전환해 나갈 계획입니다.	CDP_C4.3, C4.5, C4.5a
	Scope1, Scope2, Scope3 온실가스 배출량		CDP_C5.1, C5.2, C6.2
	기후변화 위험, 기회와 성과 관리 목표	사업활동과 연계하여서는 친환경산업 투자금액을 평가지표로 삼아 친환경산업에 대한 투자를 확장해 나가는 추세입니다. 신재생에너지 관련 투자와 ESG 채권 발행에서 예상보다 많은 재원을 모금하는 등 성공적인 성과를 창출해내고 있습니다.	CDP_C4.1, C4.1a, C4.2



(단위: tCO_2eq)

구분	2021년
Scope1	731.4
Scope2	2,278.0
Scope3	301.0
전년대비 온실가스 감축량	689.5

제3자 검증의견서

NH INVESTMENT & SECURITIES 2022 지속가능통합보고서 독자 귀중

서문

한국경영인증원(KMR)은 NH INVESTMENT & SECURITIES 2022 지속가능통합보고서(이하 "보고서")의 제3자 검증을 요청 받았습니다. 보고서 작성과 정보에 대한 책임은 NH투자증권 경영자에게 있으며, 본 한국경영인증원의 책임은 계약 및 합의된 업무를 준수하고 검증의견서를 발급하는 데 있습니다.

검증 범위 및 기준

NH투자증권은 보고서에서 지속가능성과 관련한 조직의 성과와 활동에 대해 기술하고 있습니다. 검증팀은 국제적 검증 기준인 AA1000AS v3 및 KMR 검증 기준인 SRV1000을 적용하였으며, Type 2 방법 및 Moderate 수준의 보증 형태로 검증을 수행하였습니다. 즉, 검증팀은 AA1000AP(2018)에서 제시하는 포괄성(Inclusivity), 중요성(Materiality), 대응성(Responsiveness) 및 영향성(Impact) 원칙의 준수여부와 보고서에 기재된 하기 GRI 지표에 대한 데이터와 정보의 신뢰성 및 품질을 평가하였습니다. 이때 중요성 기준은 검증팀의 전문가적 판단(Professional Judgment)이 적용되었습니다.

GRI Standards의 핵심적 방식(Core Option) 보고 요구사항 만족 여부에 대한 확인이 검증 범위에 포함되었으며, 중대성 평가 절차를 통해 도출된 중요주제의 세부지표는 다음과 같음을 확인하였습니다.

- GRI Standards 보고 원칙
- 공통 표준(Universal Standards)
- 특정주제 표준(Topic Specific Standards)
  - 하기 특정주제표준 경영접근방식(Management approach of Topic Specific Standards)
  - GRI 201: 경제성과(Economic Performance)
  - GRI 205: 반부패(Anti-Corruption)
  - GRI 404: 훈련 및 교육(Training and Education)
  - GRI 413: 지역사회(Local Communities)
  - GRI 418: 고객개인정보보호(Customer Privacy)

보고서의 보고경계 중 조직 외부 즉, NH투자증권의 협력사, 계약자 등에 대한 데이터와 정보는 검증범위에서 제외되었습니다.

검증방법

한국경영인증원 검증팀은 합의된 검증 범위에 대해 상기 기술된 검증기준에 따라 검증하기 위해 아래와 같이 검증을 진행했습니다.

- 보고서에 담긴 내용에 대한 전반적인 검토
- 중대성 평가 방법 및 결과 검토
- 지속가능경영 전략 및 성과정보 시스템, 프로세스 평가
- 보고서 작성에 대해 책임 있는 담당자와의 인터뷰
- 보고서 성과정보에 대한 신뢰성 평가, 데이터샘플링
- 금융감독원 전자공시시스템 등 독립적인 외부 출처 및 공공 데이터베이스를 기반으로 한 정보의 신뢰성 평가

제한사항 및 극복방안

검증은 NH투자증권에서 제공한 데이터 및 정보가 완전하고 충분하다는 가정을 기반으로 실시되었습니다. 데이터 검증은 NH투자증권에서 수집한 데이터에 대한 질의 및 분석, 제한된 형태의 표본추출방식을 통해 한정된 범위에서 실시되었습니다. 이를 극복하기 위해 전자공시시스템, 국가온실가스 종합관리시스템 등 독립적인 외부 출처 및 공공 데이터베이스를 참고하여 정보의 품질 및 신뢰성을 확인하였습니다.

검증결과 및 의견

검증팀은 문서검토 및 인터뷰 등의 결과를 토대로 NH투자증권과 보고서 수정에 대해 여러 차례 논의하였으며, 수정 및 개선권고 사항 반영을 확인하기 위해 보고서의 최종판을 검토하였습니다. 검증결과, NH투자증권의 보고서는 GRI Standards의 핵심적 방식(Core Option)에 따라 작성되었으며, AA1000AP(2018)에서 제시하고 있는 원칙 준수와 관련하여 부적절한 부분을 발견할 수 없었습니다. 원칙에 대한 본 검증팀의 의견은 다음과 같습니다.

포괄성 원칙 NH투자증권은 이해관계자에 대한 조직의 책임에 대해 공약하고 이를 실천하기 위해 다양한 형태와 수준의 이해관계자 커뮤니케이션 채널을 개발하여 운영하고 있습니다. 검증팀은 이 과정에서 누락된 주요 이해관계자 그룹을 발견할 수 없었으며, 그들의 견해 및 기대사항이 적절히 조직의 전략에 반영되도록 노력하고 있음을 확인하였습니다.

중요성 원칙 NH투자증권은 조직의 지속가능성 성과에 미치는 주요 이슈들의 중요성을 고유의 평가 프로세스를 통해 결정하고 있으며, 검증팀은 이 프로세스에서 누락된 중요한 이슈를 발견하지 못하였습니다.

대응성 원칙 NH투자증권은 도출된 주요 이슈의 우선순위를 정하여 활동성과와 대응사례 그리고 향후 계획을 포괄적이고 가능한 균형 잡힌 방식으로 보고하고 있으며, 검증팀은 NH투자증권의 대응 활동들이 보고서에 부적절하게 기재되었다는 증거를 발견하지 못하였습니다.

영향성 원칙 NH투자증권은 중대성 평가를 통해 파악된 주요 주제들의 직간접적인 영향을 파악하여 모니터링하고 있으며 가능한 범위 내에서 해당 영향을 정량화된 형태로 보고하고 있음을 확인하였습니다.

특정 지속가능성 성과정보의 신뢰성 및 품질

검증팀은 AA1000AP(2018) 원칙 준수 여부에 더해 지속가능성 성과와 관련된 경제, 환경, 사회 성과 정보에 대한 신뢰성 검증을 실시하였습니다. 해당 정보 및 데이터의 검증을 위해 담당자와 인터뷰를 실시하였으며, 데이터 샘플링 및 근거 문서 그리고 외부 출처 및 공공 데이터베이스를 통해 신뢰할 수 있는 데이터임을 확인하였습니다. 검증팀은 지속가능성 성과 정보에서 의도적 오류나 잘못된 기술을 발견하지 못하였습니다.

적격성 및 독립성

한국경영인증원은 ISO/IEC 17021:2015(경영시스템의 심사 및 인증을 제공하는 기관에 대한 요구사항)에 따라 문서화된 방침과 절차를 포함한 포괄적인 품질관리시스템을 유지하고 있습니다. 검증팀은 지속가능성 전문가들로 구성되어 있으며, 제3자 검증서비스를 제공하는 업무 이외에 NH투자증권의 사업활동에 영리를 목적으로 하는 어떠한 이해관계도 맺지 않은 독립성을 유지하고 있습니다.

2022. 05. 대한민국, 서울

대표이사 황은주

KMR 한국경영인증원 Korea Management Registrar
SRV1000 Sustainability Committee Assurance
AA1000 Licensed Report 000-129/V3-ARQRD

온실가스 검증 성명서

서문

㈜디엔브이비즈니스어슈어런스코리아(이하, DNV)는 NH투자증권의 2021년도 온실가스 배출량에 대해 제한적 보증 수준 하에서 검증을 수행하였습니다. NH투자증권은 'ISO 14064-1:2018(온실가스 - 제1 부 : 온실가스 배출 및 제거의 정량 및 보고를 위한 조직 차원의 사용 규칙 및 지침)', 'WRI/WBCSD GHG Protocol:2004', 'Corporate Value Chain (Scope 3) Accounting Standard Accounting and Reporting Standard' 및 'IPCC Guidelines:2006'에 명시된 원칙에 근거한 온실가스 배출량 자료를 준비할 책임이 있으며, DNV는 본 검증성명서와 관련하여 계약 조건에 따라 검증 계약당사자를 제외한 제 3자에 대하여 어떠한 책임도 지지 않습니다.

검증 범위

본 검증에서 다루어진 온실가스 배출량은 NH 투자증권의 "탄소배출량 측정_FY2021"에서 제공하고 있는 국내사업장의 2021년 직접 배출(Scope 1), 간접 배출(Scope 2) 및 기타 간접 배출(Scope 3)을 포함하고 있습니다.

- 조직경계 및 운영경계: 본사(Scope 1(고정연소, 이동연소), Scope 2(전력, 열(온수)), Scope 3(구매한 원료 및 서비스(용수), 임직원 국내·외 출장)), 전사(Scope 3(구매한 원료 및 서비스와 자본재(용지, 카드 및 통장 발급))

검증 방식

본 검증은 2022 년 4월 25일부터 5월 4일까지 'ISO 14064-3:2019 (온실가스 - 제3 부: 온실가스 선언에 대한 타당성 평가 및 검증을 위한 사용 규칙 및 지침)'의 검증 원칙과 기준에 따라 수행되었습니다. DNV는 NH투자증권이 보고한 온실가스 배출량과 온실가스 인벤토리의 완성에 대한 검증 의견을 제시하는데 필요한 정보와 데이터를 얻기 위하여 검증 계획을 수립하고, 검증을 실시하였습니다. 검증 프로세스의 부분으로 다음 사항을 확인하였습니다.

- NH투자증권 탄소배출량 측정보고서(엑셀 산정 툴)
- NH투자증권 온실가스 데이터 관리 및 수집, 배출량 산정 및 보고 프로세스

결론

온실가스 선언과 관련한 정보를 상기의 검증기준에 따라 검증한 결과, 부적절하게 산정되거나 중대한 오류를 포함하고 있다고 판단할 만한 사항은 발견하지 못하였습니다. NH투자증권의 2021 년 온실가스 배출량은 아래와 같이 확인되었습니다.

NH투자증권의 2021년 온실가스 배출량

(단위: ton CO_2eq)

	직접배출 (Scope 1)	간접배출 (Scope 2)	기타 간접배출 (Scope 3)	총 배출량
NH투자증권	731	2,278	301	3,310

※ 상기의 온실가스 배출량은 정수로 보고하기 위한 반올림처리로 인해 ± 1 tCO_2eq 미만의 차이가 발생할 수 있음.
※ 총 배출량 = 직접배출(Scope 1) + 간접배출(Scope 2)+기타 간접배출(Scope 3)

2022년 05월 09일
대한민국, 서울

이장섭
대표이사
㈜디엔브이비즈니스어슈어런스코리아

본 외부 검증인의 검증성명서는 성명서 발행일(2022년 05월 09일) 현재로 유효한 것입니다. 성명서 발행일 이후 본 성명서를 열람하는 시점 사이에, 온실가스 배출량 산정에 중요한 영향을 미칠 수 있는 사건이나 상황이 발생할 수 있으며, 이로 인하여 본 검증성명서가 수정될 수도 있습니다.

UNGC

NH투자증권은 2011년 9월 유엔글로벌콤팩트(UNGC, United Nations Global Compact)에 가입하여, 인권, 노동규칙, 환경 그리고 반부패로 이루어진 4대 분야의 10대 원칙을 준수하고 있습니다. 각 원칙에 대한 활동 내용은 해당 지속가능통합보고서에 공시되어 있으며 아래를 통해 상세한 보고 페이지를 확인할 수 있습니다.

구분	10대 목표	보고영역	페이지
인권	원칙1: 기업은 국제적으로 선언된 인권보호를 지지하고 존중해야 한다	Social Part	43-44
	원칙2: 기업은 인권 침해에 연루되지 않도록 적극 노력한다	Social Part	
노동규칙	원칙3: 기업은 결사의 자유와 단체교섭권의 실질적인 인정을 지지하고	Social Part	
	원칙4: 모든 형태의 강제노동을 배제하며	Social Part	
	원칙5: 아동노동을 효율적으로 철폐하고	Social Part	
	원칙6: 고용 및 업무에서 차별을 철폐한다.	Social Part	
환경	원칙7: 기업은 환경문제에 대한 예방적 접근을 지지하고	Environmental Part	51
	원칙8: 환경적 책임을 증진하는 조치를 수행하며,	Environmental Part	36-38
	원칙9: 환경친화적 기술의 개발과 확산을 촉진한다.	Environmental Part	38
반부패	원칙10: 기업은 부당취득 및 뇌물 등을 포함하는 모든 형태의 부패에 반대한다.	Social Part	48

UN SDGs

NH투자증권은 UN이 발표한 지속가능발전목표(SDGs, Sustainable Development Goals)를 고려한 사업활동을 이행함으로써 국제사회의 지속가능한 발전에 기여하고 있습니다.

구분	원칙	NH투자증권 활동	페이지
Goal 2	기아 종식, 식량안보 달성 및 지속가능농업 강화	• 지역사회공헌(함께하는 마을 만들기) • 중소농가 육성	39-41
Goal 4	포용적이고 공평한 양질의 교육보장과 모두를 위한 평생학습 기회 증진	• 교육 장학제도	39-41
Goal 5	성평등 달성과 모든 여성 및 여아의 권익신장	• 임직원 채용 및 평가	76
Goal 7	모두에게 지속가능한 에너지 보장	• 신재생 에너지, 친환경 기술 투자 • 에너지 사용량 절감 실천	101
Goal 8	지속적·포용적·지속가능한 경제성장, 완전하고 생산적인 고용과 모두를 위한 양질의 일자리 증진	• 임직원 채용 및 평가	76
Goal 9	회복력 있는 사회기반시설 구축, 포용적이고 지속가능한 산업화 증진과 혁신 도모	• 디지털 금융 기반 확충 • 포용적 금융	42, 60-64
Goal 10	국내 및 국가 간 불평등 감소	• 공정한 채용과 평가 • 포용적 금융	42, 76
Goal 12	지속가능한 소비와 생산 양식의 보장	• 친환경 캠페인을 통한 종이컵 등 일회용품 사용 절감 • 지속가능통합보고서 발간	36-38 About This Report
Goal 13	기후변화와 그로 인한 영향에 맞서기 위한 긴급 대응	• 탈석탄선언 • 환경경영 실천	36-38
Goal 16	평화로운 사회 증진과 사법 접근성 확보, 제도 구축	• 윤리 및 컴플라이언스 • 학회 및 글로벌 이니셔티브 가입 현황	45-49, 101-107, 111-112

2020-2021 주요 수상내역

수상일자	수상명
2020.01	• 제9회 연합인포맥스 금융대상 IB부분 종합대상 • 2020 Korea Capital Markets the bell League Table Awards – Best Equity House, Best Bond Deal(SB), Best Rights Offering, Best Rights Offering House, Best IPO House 등 IB 다수 부문 1위
2020.02	• 조선일보 FnGuide Best Analyst Awards 2019 리서치 최우수 증권사 • 제17회 머니투데이 대한민국 IB대상 최우수 주관사 대상
2020.04	• 제11회 한국경제 한국IB대상 종합대상 • 2020 매경 증권대상 증권부문 대상 • 2020 헤럴드경제 자본시장대상 대상 • 기획재정부 2019년 하반기 우수 국고채전문딜러 시상식 증권 부문 1위 (우수PD)
2020.06	• 머니투데이방송 FnGuide 제11회 대한민국 베스트 애널리스트 종합대상
2020.07	• 한경비즈니스 2020년 상반기 베스트 증권사 최우수상
2020.09	• 2020 제10회 아시아투데이 금융대상 증권 부문 베스트 MTS 분야 최우수상
2020.10	• 2020 아시아경제 아시아스마트금융대상 고객친화상(최우수상) • 기획재정부 2020년 상반기 우수 국고채전문딜러 시상식 증권 부문 1위(우수PD) • 2020 헤럴드경제 투자대상 리서치 대상
2020.11	• 제8회 머니투데이 베스트MTS어워드 – 트레이딩 부분 우수상
2020.12	• 2020 아시아경제 아시아 자본투자 대상 – 퇴직연금(DC)부문 최우수상 • 제10회 이투데이 올해의 마켓리더 대상 – IB부문 우수상
2021.01	• 한경비즈니스 2020년 하반기 베스트 증권사 최우수상 • 제18회 머니투데이 대한민국 IB 대상 – 최우수 ECM 주관사 • 제18회 대한민국 IB 대상 – 최우수 ECM 주관사 • 2021 Korea Capital Markets the bell League Table Awards – Best Alternative Investment Deal, Issuer's Favorite House, Best Rights Offering, Best IPO, Best Equity Linked Bond, Best Equity Deal • 제10회 연합인포맥스 금융대상 – IB대상 베스트딜 (SK바이오팜 IPO) • 조선일보 FnGuide ESG리서치 우수 증권사
2021.02	• 제12회 한국경제 한국IB대상 – IPO(기업공개) 부문
2021.03	• 2021 매경 증권대상 – 증권발행부문 금상
2021.04	• 2021 독일iF디자인어워드 - 금상: Service Design 부문 – ALINE - 본상: Service Design 부문 – PINTO - 본상: User Interface 부문 – ALINE, PINTO, AQUA - 본상: Communication 부문 – STOCKBOX • 2021 이데일리 금융투자대상 – 투자은행(IB)부문 최우수상 • 기획재정부 2020년 하반기 우수 국고채 전문딜러 시상식 증권 부문 1위
2021.05	• 제7회 매경미디어그룹 FnGuide 대한민국 퇴직연금대상 특별상
2021.06	• 머니투데이방송 FnGuide 제12회 대한민국 베스트 애널리스트 - 종합대상 2위, 개별종목 정확도 부문 1위, 특별상 (ESG리서치)
2021.07	• 한경비즈니스 2021년 상반기 베스트 법인영업
2021.09	• 2021 아시아투데이 금융대상 – 증권부분 리서치상
2021.10	• 2021 아시아경제 아시아 스마트 금융대상 – MTS 혁신대상
2021.11	• 2021년도 금융투자협회장상 • 제9회 머니투데이 베스트 MTS 어워드 – 인증수단/간편로그인 부문 우수상
2021.12	• 제21회 과학기술정보통신부·한국빅데이터학회·정보통신산업진흥원 대한민국 디지털 경영혁신대상 – 종합대상 • 2021 아시아경제 아시아자본투자대상 – IB부문 최우수상 • 제11회 이투데이 올해의 마켓리더 대상 – IB부문 우수상 • 2021 머니투데이 대한민국 증권대상 – IB부문 최우수상 • 2021 아주경제금융증권대상 – 자산관리부문 대상

협회 가입 현황

주한상공회의소	Seoul IB Forum	FOREX CLUB 회원사	경영자총협회
소액채권전담회원협의회	증권금요회	한국상장회사협의회	전국경제인연합회
상장회사감사회	준법감시협의회	한국감사협회	UN Global Compact
서울외환시장운영협의회	사모펀드운용사협의회	한국거래소(연부과금)	한국벤처캐피탈협회
퇴직연금발전협의회	한국연금학회	한국증권법학회	한국부동산개발협회
글로벌금융학회	자본시장연구원	한국IR협의회	서울이코노미스트클럽
한국리츠협회	한국자본시장연구원	서울파이낸스포럼	

NH투자증권