NH INVESTMENT & SECURITIES

2021 지속가능통합보고서



NH투자증권

About This Report

보고서 개요

NH투자증권은 2018년부터 지속가능경영보고서를 정기적으로 발간해오고 있습니다. 올해부터는 연차보고서(Annual Report)와 지속가능경영보고서(Sustainability Report)를 통합한 형태의 지속가능통합보고서(Integrated Report)로 발간하게 되었습니다. 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 SASB산업 표준과 TCFD의 공시 권고안을 준수하고 있습니다. 또한, 한국채택 국제회계기준을 따라 통합보고위원회(IIRC)의 IR가이드라인을 참조하여 작성하였습니다.

보고 기간

2020년 1월 1일부터 12월 31일까지의 활동과 성과를 담고 있습니다. 그러나 주요 정량성과의 경우에는 2018년부터 2020년까지 3년 간의 데이터를 수록하여 시계열로 분석하였고 이해관계자에게 영향을 미칠 수 있는 중요 정보는 2020년 이전 혹은 2021년 상반기 내용도 포함하였습니다.

보고 범위

보고 범위는 NH투자증권의 본사 및 지점 등 국내 사업장이며 자회사는 포함하지 않습니다. 환경 성과는 본사에 한정된 성과로 작성되었으며 필요한 경우 해외 사업장의 활동 및 성과를 일부 보고하였습니다.

보고서 검증

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

Contact Information

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

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

접지를 넘기면 2021년 지속가능통합보고서의 모든 콘텐츠를 확인할 수 있습니다.

Contents

NH투자증권 소개

page contents

02 The World Around Us
10 CEO Message
14 Vice Presidents' Interviews
16 Company Profile
22 사업별 현황
34 Corporate Governance
36 Value Chain

Introduce Our Way to the Future

page contents

40 What Makes Change Happen?
42 Issue #01 고객가치 혁신
48 Issue #02 금융소비자 보호
54 Issue #03 금융과 ESG 통합
58 Issue #04 디지털 시대의 도래
62 2021 and Beyond

Data Reporting

page contents

65 Environmental Part
66 Social Part
78 Governance Part

Appendix

page contents

81 리스크 관리
84 중대성 평가
89 재무 성과표
100 GRI Standards Index
103 SASB(Sustainability Accounting Standards Board)
108 TCFD(Task Force on Climate-related Financial Disclosures)
110 제3자 검증의견서
112 2020년 주요 수상내역
113 UNGC 준수 현황
114 UN SDGs
115 협회 및 글로벌 이니셔티브 가입 현황

Reader's Guide

NH투자증권은 독자들의 정보접근성을 높이고 보다 풍부한 정보를 제공하기 위해 아래와 같은 인터랙티브 기능을 추가하였습니다.

· **내비게이션**

페이지 우측 상단 내비게이션 바 클릭 시 해당페이지로 이동
페이지 좌측 상단 보고서 명 클릭시 Contents 페이지로 이동

· **링크**

보고서 내 연관내용 또는 관련 웹페이지로 이동



The World Around Us

Prioritizing Client Value

NH투자증권 경영의 중심에는
언제나 고객이 있습니다.

급격한 시장의 변화 속에서도 NH투자증권의 변하지 않는 핵심 가치는 고객만족입니다. NH투자증권은 설립 이후부터 현재에 이르기까지 고객가치를 창출하기 위해 도전과 혁신을 멈추지 않았습니다. 특히, 고객과의 소통에 초점을 맞춰 성장한 과정가치는 NH투자증권만의 가장 큰 경쟁력이 되었습니다. NH투자증권은 MZ세대(밀레니얼 세대와 Z세대)를 새로운 고객으로 맞이하는 이 시점에, 고객과 시대의 요구에 부응하여 지속가능한 미래를 만들어 나가고자 합니다.



The World Around Us

Practicing Effective Financial Consumer Protection

모두가 안전한 투자환경을 지향합니다.

개인정보 유출, 사이버 공격 등 안전한 금융생활을 위협하는 요소들이 증가하고 있습니다. 소비자들의 우려가 증가함에 따라, 금융당국은 금융소비자 보호를 위한 다양한 규제를 강화하고 있습니다. NH투자증권은 이러한 환경변화에 적극적으로 대응하여 고객의 자산과 개인정보를 보호하기 위해 시스템 고도화 등 안전한 금융환경을 조성해 나가고 있습니다. NH투자증권은 앞으로도 고객 행복 중심의 안전한 투자문화 확산을 위해 노력하겠습니다.



The World Around Us

A World of ESG Innovation

ESG로 투자의 선순환을
만들어 나갑니다.

금융투자업은 지금까지 많은 위기와 어려움을 겪고,
극복해왔습니다. 그러나 기후변화와 COVID-19로 인한
현재의 위기상황은 이전과는 달리 장기적 접근이
필요하며 그 대응 방안으로 ESG 투자가 새롭게
떠오르고 있습니다. 금융투자업 ESG 경영의 핵심은
효율적인 ESG 투자를 통해 사회적, 경제적 가치를
창출하고 기업 가치를 제고하는 것입니다. NH투자증권은
NH농협금융지주의 'ESG 트랜스포메이션 2025'에
적극적으로 동참하여 경영체계를 ESG 관점으로 완전히
전환함과 동시에 사업 전반에서 ESG 투자 역량을
강화하고자 합니다.



The World Around Us

Digitally Delivered Financial Life

뉴노멀(New Normal) 시대의
강자가 되겠습니다.

비대면 사회에서 디지털 트랜스포메이션의 지향점은 고객의 편의성 향상에만 있지 않습니다. 디지털 기술과 금융투자의 결합은 기업의 필수적인 사업모델인 동시에 기업 성장의 핵심요소가 될 것입니다. NH투자증권은 디지털 중심의 금융시장 변화에 대응하여 고객친화적인 디지털금융 플랫폼을 만들어 나가는 한편, 업무 전반에 걸쳐 디지털 혁신을 추진하고자 합니다.



CEO Message

NH투자증권은
낯선 변화 속 새로운 기회를 모색하고 있습니다.
대내외적인 유연한 협력과 전 사업부문이
발휘한 시너지효과에 힘입어 지속적인 성장을
이루어 나가겠습니다.

존경하는 이해관계자 여러분, 안녕하십니까?
NH투자증권에 보내 주시는 아낌없는 지지와 성원에 감사드립니다.

2020년 금융시장은 COVID-19 팬데믹으로 전례 없는 변화를 경험하였습니다. NH투자증권은 이러한 변화를 위기와 동시에 기회로 인식하고 급변하는 환경에 선제적으로 대응하기 위해 전사적 역량을 집중하고 있습니다. 지난 한 해 당사는 고객의 니즈를 한 발 앞서 예측하고 고객에게 최적화된 솔루션을 제공하기 위해 사업부문별 차별화된 투자은행형 플랫폼을 구축하고 디지털 혁신의 범위를 확장해 나가는 등 다각도로 노력을 기울여 왔습니다.

이러한 노력의 결과로 2020년 NH투자증권은 전년대비 21.1% 증가한 누적 순이익 5,769억 원(경상이익 7,891억 원)을 기록하며 경상이익 1조 원 목표에 한 걸음 더 다가섰습니다. 당사는 새롭게 변화될 New Normal 시대를 맞이하여 이해관계자 여러분께 다음과 같은 미래 방향성을 제시하고자 합니다.

첫번째는 고객가치 창출입니다.

변동성이 심한 시장 환경이 지속되고, 금융 및 증권산업의 경쟁이 심화되는 상황에서 고객의 니즈에 신속히 대응하는 자세를 갖추는 것은 증권산업 내 경쟁력 강화를 위한 필수 요건이 되었습니다. 급격한 시장의 변화 속에서도 NH투자증권의 변하지 않는 핵심 가치는 고객만족입니다.

NH투자증권은 고객가치 창출을 위해 조직문화 혁신을 비롯하여 상품 및 서비스를 고객 중심으로 강화해 나갈 것입니다. 이를 위해 고객 스스로가 차별화된 가치를 느낄 수 있도록 전문적 서비스를 제공하고, 고객 보호를 위해 빈틈 없는 리스크 관리 체계를 갖추는 등 고객가치 창출을 위한 혁신을 지속해 나갈 것입니다.

두번째는 디지털 비즈니스 역량 강화입니다.

과거 10년 간 금융투자업의 핵심 경쟁력은 자본의 크기에 따라 결정되었습니다. 하지만 앞으로는 데이터 자산의 크기와 활용 역량이 새로운 경쟁력이 될 것입니다. 향후 NH투자증권은 주식거래 위주의 플랫폼 뿐만 아니라 WM과 IB, 트레이딩, 지원업무 등의 다양한 영역에 디지털을 접목시킴으로써 당사의 경쟁력을 한 차원 높여갈 것입니다.

또한, 전통적 서비스의 디지털화를 적극 추진하고, 인적 자문 역량이 더욱 중요해질 High-end 서비스에서 차별적 포지셔닝을 강화해 나가는 노력을 아끼지 않겠습니다.

세번째는 ESG 경영 강화입니다.

COVID-19로 인해 지속가능한 금융에 대한 사회적 관심이 높아지고 있습니다. 이에 NH투자증권은 책임 있는 금융기업으로서 사회적 역할과 사명을 인식하고 금융을 통해 더 나은 미래, 지속 가능한 사회를 만드는 데 기여하고자 합니다.

이를 위해 당사는 NH농협금융지주의 'ESG 트랜스포메이션 2025'에 따라 ESG 경영 실천을 위한 중장기 목표를 수립하였습니다. 향후에도 당사는 조직과 비즈니스 전반에 걸쳐 ESG 경영을 강화해 나가며 사회적 책임을 다하는 '바른 기업'이 되겠습니다.

존경하는 이해관계자 여러분,

현재 전 세계는 COVID-19 사태 장기화로 어려움을 겪고 있습니다. 이에 금융시장의 예측은 점점 더 어려워지고 더 많은 변화가 예상됩니다. NH투자증권은 이러한 불확실성 속에서도 미래 시장에 대한 확신과 세밀한 준비를 바탕으로 이해관계자들과 함께 더 나은 투자문화를 만들어 가기 위한 노력을 아끼지 않을 것입니다. 앞으로도 이해관계자 여러분들의 지속적인 관심과 성원 부탁드립니다.

감사합니다.

"고객과 동행하는 금융투자서비스 파트너, NH투자증권이 함께 하겠습니다."

NH투자증권 대표이사

정영채



Vice Presidents' Interviews

Q. 최근 자본시장을 비롯하여 금융산업 전반에 디지털이라는 메가 트렌드가 빠르게 확산되고 업종 간 경계가 약화되는 등 다양한 변화가 예상되고 있습니다. 이처럼 변해가는 경영환경 속에서 NH투자증권을 더 강한 회사, 더 좋은 회사로 성장시킬 수 있는 방법에는 어떤 것이 있습니까?



A. 시장이 빠르게 변화하면서 WM 및 자산운용에 대한 고객의 니즈도 변화하고 있습니다. 이에 NH투자증권은 복합적으로 변화하는 고객의 니즈에 선제적으로 대응하기 위해 고액자산가 자산관리 중심의 Premier Blue 센터와 매스(Mass)고객 대상의 디지털자산 관리센터를 전문화하는 등 영업모델의 고도화를 추진하고 있습니다. 또한, 비대면 트렌드 확산으로 인해 디지털 전환이 가속화되는 상황 속에서 디지털혁신본부를 신설하고 견고한 협력체제를 구축하는 등 디지털 트랜스포메이션 혁신에 주력하고 있습니다. 더불어 당사는 임직원이 곧 기업의 성장과 발전의 근간이라는 믿음을 가지고 직원 모두를 최고의 역량을 갖춘 전문가로 성장시키기 위해 노력하고 있습니다. 앞으로도 NH투자증권은 모든 직원들이 최적의 환경에서 최고의 역량을 발휘할 수 있도록 지원을 아끼지 않겠습니다.

경영지원부문장 부사장 **정용석**



A. 비대면 투자문화가 확산되고 유동성이 증가하면서 금융시장에서의 글로벌 경쟁력 확보는 기업 지속 가능성의 필수 요소가 되었습니다. NH투자증권은 업계 최고 수준의 글로벌 네트워크를 보유하고 있으며 적극적으로 해외상품 소싱과 신규 시장으로 사업 영역을 확대해 나가고 있습니다. 홍콩과 인도네시아 법인을 중심으로 동남아시아 자본시장을 공략하고 있으며 해외 네트워크를 지속적으로 확대하며 글로벌 경쟁력을 꾸준히 키워 나갈 계획입니다. 이와 더불어 당사는 기관고객 니즈에 대응하기 위해 해외/대체 투자 커버리지를 확장하고 위탁운용관리(OCIO, Outsourced Chief Investment Officer) 시장 내 경쟁력 제고에도 힘쓰고 있습니다. 이처럼 NH투자증권은 기관 및 해외 시장에 대한 금융 솔루션 제공 역량과 인프라를 강화하여 고객이 제일 먼저 찾는 비즈니스 파트너가 될 것입니다.

Wholesale사업부 대표 부사장 **김태원**

A. 2020년 금융시장은 연초 COVID-19 팬데믹으로 큰 충격을 받았으나 하반기에는 전례 없는 유동성 공급으로 증시가 상승되는 등 이전에는 경험해 보지 못한 변동성을 겪었습니다. 이처럼 지속적으로 변화하는 증권업계 구조 속에서 시장을 예측하는 일은 점점 어려워지고 있습니다. 그럼에도 NH투자증권은 녹록지 않은 운용 환경 속에서 시장 변동성에 발맞춘 효율적인 자산 배분과 탄력적인 시장 대응으로 지난 한 해 최고의 수익성을 유지하였습니다. 앞으로도 NH투자증권은 다양한 운용 전략과 정교화된 리스크 관리 기법, 차별화된 구조화 상품 공급을 통해 운용의 안정성과 수익성을 높여 갈 것입니다.

운용사업부 대표 부사장 **조규상**



Company Profile

회사 개요

NH투자증권은 고객 지향의 경영 철학에 따라 탁월한 고객 가치를 창출하였고 그 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.

(2020년 12월 말 기준)

1969년 01월
설립일자

3,053명
임직원 수

5조 8,029억 원
자본
(지배주주지분 5조 7,977억 원)



10.3%
ROE*
* ROE: 지배주주지분 당기순이익 / 지배주주지분 자기자본의 평균 잔액 기준

5,769억 원
당기순이익
(지배주주순이익 5,770억 원)

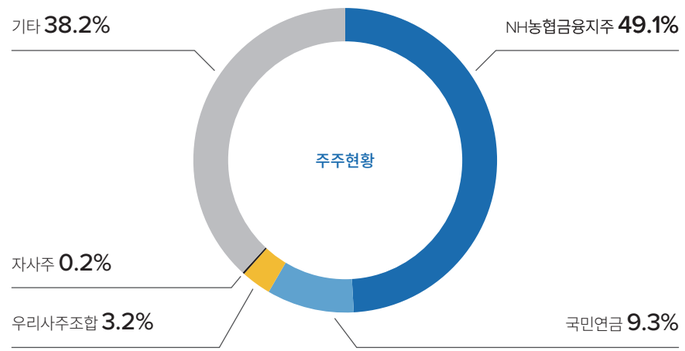
(2020년 12월 말 기준)

75개
국내 지점 수(브랜치 3개 별도)

6개
해외 현지법인

2개
해외 사무소





A-
해외 신용등급(장기신용등급)
S&P

Baa1
해외 신용등급(장기신용등급)
Moody's

AA+
국내신용등급
(한국신용평가, 한국기업평가, NICE신용정보)



연혁

1969~2000

1969. 01
한보증권주식회사 설립

1975. 07
생보증권 흡수합병,
'대보증권'으로 변경

1983. 11
대보증권과 럭키증권 합병,
'럭키증권'으로 변경

1995. 03
'LG증권'으로 사명변경

1999. 10
LG종금과 합병,
'LG투자증권'으로 변경

2001~2010

2004. 12
최대주주 변경(LG그룹 → 우리금융지주)

2005. 04
우리증권과 합병,
'우리투자증권'으로 변경

2011~2015

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 IT 통합 완료

2016

2016. 01
입체적 자산관리 서비스
'QV(큐브)' 출시

2016. 04
인사제도 통합 및 노조통합 완료

2016. 07
인터넷 전문은행 K뱅크 지분 취득(지분율 10%)

2016. 08
업계 최초 헤지펀드 운용업 진출
(NH앱솔루트리턴 제1호 출시)

2016. 12
증권사 최초 소비자중심경영(CCM) 인증 취득

2017

2017. 08
소비자가 뽑은 좋은 증권사 선정(금융소비자연맹)

업계 최초 모바일 증권 나무(NAMUH) 평생 무료 수수료 이벤트 실시

2017. 11
초대형 투자은행(IB) 선정
영업점 전자문서 도입

2018

2018. 01
베트남 현지법인 100% 자회사 편입

2018. 06
단기금융업인가 취득

2018. 07
발행어음 판매 개시

국토교통부 주택도시기금 전담 운용기관 선정

2018. 11
해외신용등급(S&P) A- 취득

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

2020.02
카카오엔터프라이즈와 디지털혁신 및 AI 활용을 위한 업무협약 체결

2020.04
KAIST와 UX디자인연구센터 설립

2020. 05
브랜드 비전을 담은 복합 문화공간 '문화다방' 오픈

2020.07
서울대학교 데이터 사이언스 대학원 마이데이터(MyData)활용을 위한 공동연구 MOU 체결

2020.08
카카오페이 인증 도입

농가소득의 지속적인 성장의 장 마련 『스마트 스토어』 오픈

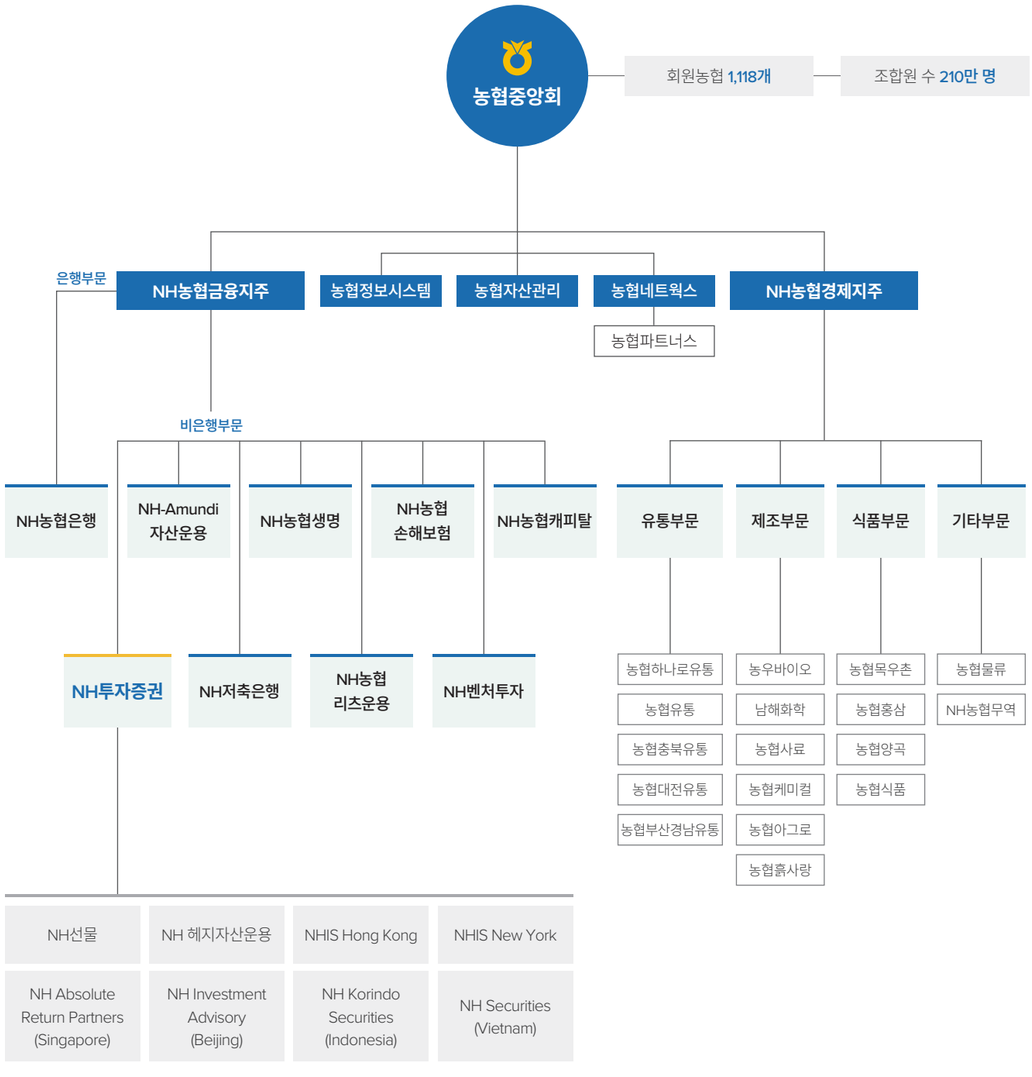
2020.10
30억 원 이상 초고액 자산가들을 위한 'PB 서비스' 런칭

2020.12
오픈뱅킹 서비스 오픈

NH농협금융지주 및 NH농협경제지주 소개

(2020년 12월 말 기준)

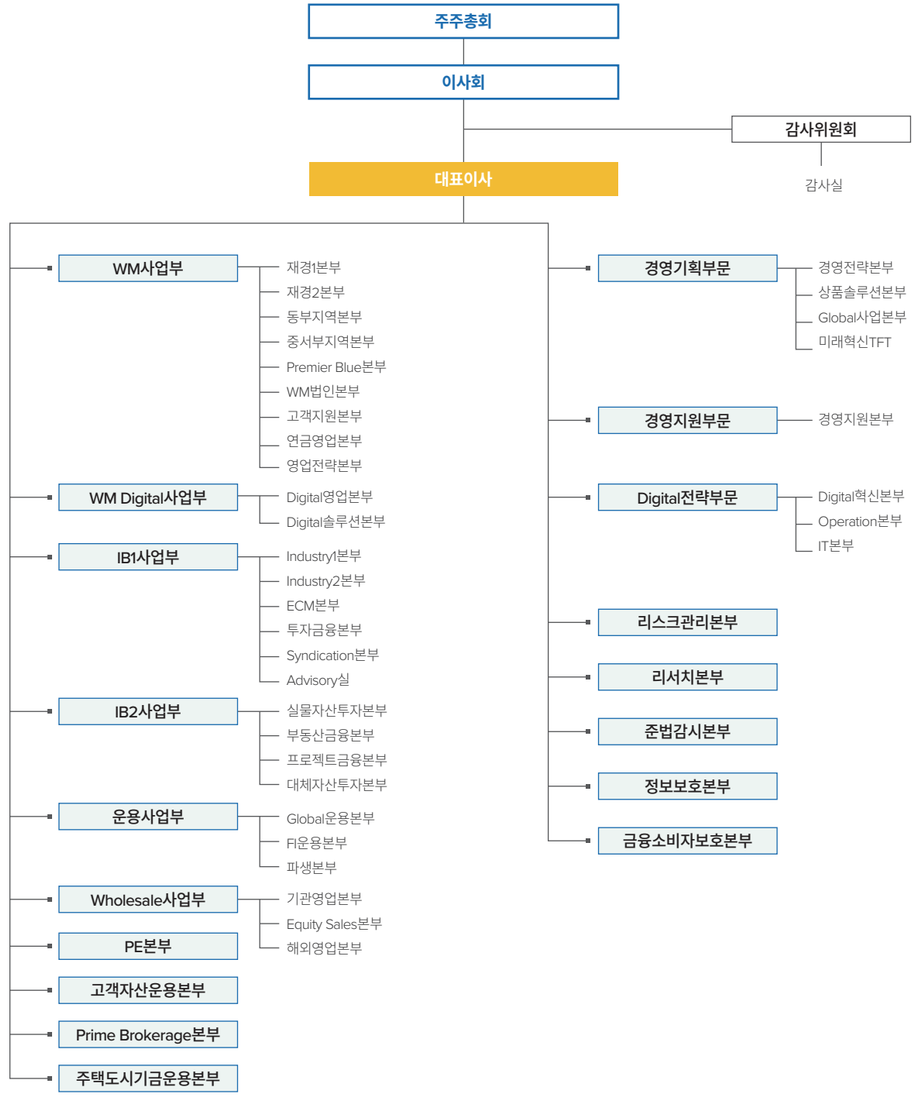
농협중앙회는 2012년 3월, NH농협금융지주와 NH농협경제지주로 사업구조를 개편하였습니다. NH농협금융지주는 NH농협금융이 '아시아를 대표하는 글로벌 협동조합 금융그룹'으로 나아가는 성장의 중심이 되고 있으며, 국내 최대 네트워크와 전문성을 보유한 NH농협경제지주는 농·축산민과 국민이 모두 행복한 생산-유통-판매 환경 조성을 통해 새로운 가치를 창출해나가고 있습니다.



NH투자증권 조직도

(2021년 2월 말 기준)

NH투자증권은 사업 환경의 변화에 발 빠르게 대처하며 조직 개편을 시행하였습니다. 조직 개편으로 고객 관점의 비즈니스 플랫폼 고도화, 지원의 효율적 배분 및 비즈니스 경쟁력을 강화하였으며, 이에 따라 국내 자본시장 대표 플랫폼 플레이어의 지위를 굳건히 유지하고 있습니다.



글로벌 네트워크

2020년, Global사업본부를 중심으로 해외상품소싱과 시장 영업기반 확대를 위한 글로벌 네트워크를 강화하였습니다. 홍콩 현지법인은 IB-Trading-S&T 비즈니스를 통해 종합증권사로서 당사의 핵심 거점 역할을 담당하고 있으며, 뉴욕 현지법인은 전사 해외주식 거래 플랫폼인 Global Strategic Trading Desk 운영과 미주지역 주요 딜 발굴을 담당하고 있습니다. 또한, 베트남 현지법인 등을 통해 동남아 신흥시장 우위를 선점하여 현지 시장 영향력을 확대하고 있습니다. 앞으로도 NH투자증권은 해외 네트워크 확대와 금융 솔루션 제공 역량 강화를 통해 고객이 제일 먼저 찾는 글로벌 비즈니스 플랫폼이 되기 위해 노력하겠습니다.



해외 현지법인 개요

(2020년 12월 말 기준)

구분	진출 시기	진출 형태	자기자본(억 원)	인원 현황(명)
뉴욕(미국)	1992	현지법인	85	10
홍콩(중국)	1994	현지법인	5,868	25
싱가포르	2008	운용사(법인)	27	4
자카르타(인도네시아)	2009	합작법인	562	152
하노이(베트남)	2009	현지법인	575	59
베이징(중국)	2011	현지법인	15	5
상해(중국)	1996	사무소	-	2
런던(영국)	2016	사무소	-	2

사업별 현황

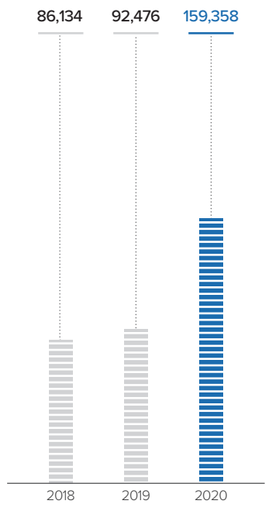
Wealth Management Division

WM사업부

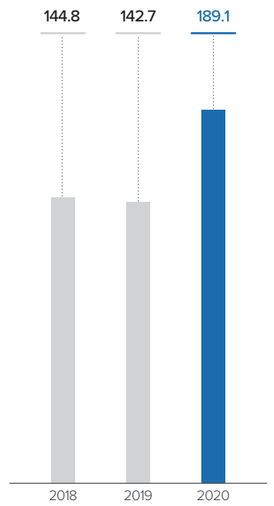




HNW(1억 원 이상) 고객 수 (단위: 명)



고객자산 현황 (단위: 조 원)



NH투자증권의 WM사업부는 고객의 투자 목적에 적합한 주식, 펀드, ELS·DLS 등 다양한 투자상품과 자산관리 서비스를 제공하고 있습니다. 또한, 고객의 니즈에 맞춘 금융상품을 중개하는 'Broker'역할에서 영역을 확장하여 고객 맞춤형 금융솔루션을 제공하는 'Advisor'로 변모하고 있습니다.

WM사업부는 고객의 의견을 수렴하고 이를 반영할 수 있는 시스템 구축에서부터 임직원 평가 제도와 영업 방식까지 모든 방면에서 근본적인 변화를 주도하며 장기 고객을 확보하는 데 집중하고 있습니다. 조직적으로도 점차 다변화되는 고객의 니즈를 충족시키기 위해 PB, 대형금융센터, WM센터 등 다양한 유형의 영업점을 구축하였습니다. 고액자산가 자산관리 중심의 Premier Blue본부 내에도 PB서비스기획부를 신설하여 패밀리오피스에도 역량을 집중하는 등 다양한 고객의 니즈를 충족시키기 위해 조직을 재정비하고 사업 체계를 강화하였습니다.

WM사업부는 투자에 높은 관심을 보이는 20~40대 고객들의 유입을 증가시키기 위해 디지털 역량을 고도화하고 있습니다. 디지털 플랫폼 경쟁력 강화를 위해 다양한 외부 채널과 협력하여 파이프 라인을 확대하고, 고객과의 소통 등 다양한 커뮤니케이션 활동을 통해 177만 개의 신규 계좌를 유치하였습니다. 새로운 고객을 확보하고 고객 구조를 재편하는 동시에 장기적인 성장을 위해서도 노력하고 있습니다. 데이터를 기반으로, 고객의 프로파일, 니즈 변화 등을 모니터링하고 이를 영업전략 수립과 실행에 활용하는 등 고객 맞춤형 서비스를 제공하여 고객만족도를 향상시키고자 힘쓰고 있습니다.

WM사업부는 PB의 전문적인 자산관리 서비스를 받는 PB고객과 고객이 직접 자산을 관리하는 디지털 고객, 디지털 플랫폼 및 전문가의 자문서비스를 동시에 필요로 하는 하이브리드 고객 등을 포함하여 모든 고객이 찾는 'WM시장의 차별적인 플랫폼 플레이어'로 성장해 나갈 것입니다.

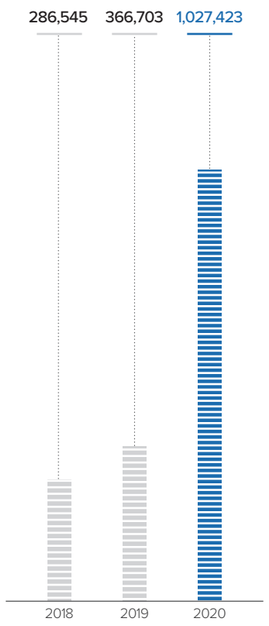
사업별 현황

WM Digital Division

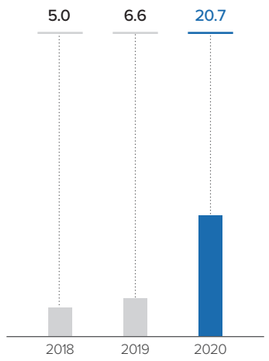
WM Digital사업부



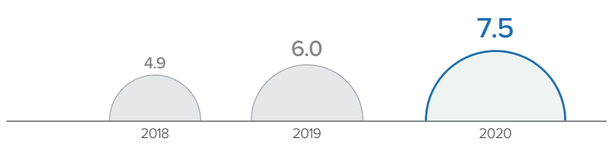
비대면 계좌 수 (단위: 개)



디지털채널 고객자산 (단위: 조 원)



디지털채널 시장점유율 (단위: %)



NH투자증권은 변화하고 있는 산업 환경에 선제적으로 대응하기 위해 디지털 고객에 초점을 맞춘 WM Digital사업부를 편재하였습니다. WM Digital사업부는 디지털 고객을 대상으로 마케팅과 고객 관리를 담당하는 Digital영업본부와 Digital 플랫폼에서 맞춤형 솔루션을 제공하는 Digital솔루션본부로 구성되어 있습니다.

모바일기기 사용에 익숙한 MZ세대(밀레니얼 세대와 Z세대) 고객의 증가와 함께 COVID-19로 인한 비대면 금융거래가 활발해짐에 따라 NH투자증권은 비대면 신규 고객 유치에 더욱 힘쓰고 있습니다. 특히, WM Digital사업부는 카카오뱅크 등과 같은 외부 제휴 채널을 확대하여 153만 명의 비대면 신규고객을 확보하였습니다. 또한, 고객 편의성을 최우선으로 고려한 모바일 앱과 콘텐츠, UI·UX를 개설하여 계열사 어플리케이션 경쟁력 평가에서 2020년 상하반기 연속 1위를 달성하였습니다. 이후 모바일트레이딩시스템(MTS)과 관련하여 2020 제10회 아시아투데이 금융대상 증권부문 베스트MTS 분야와 2020 아시아 스마트 금융대상 고객친화부문에서 최우수상을 수상하는 성과를 거두어 대외적으로도 NH투자증권의 디지털 역량을 인정받았습니다. 아울러 해외주식에 대한 고객의 니즈를 파악하고 해외주식 전용 모바일트레이딩시스템(MTS)인 나이트홈 서비스를 오픈하는 등 해외주식 플랫폼을 개선하여 2020년 상반기 대비 하반기에는 해외주식 컨텐츠 이용자 수가 233% 증대되었습니다.

NH투자증권은 지속적으로 디지털 역량을 향상시키기 위해 외부 협력도 이어 나가고 있습니다. 일례로 서울대학교 데이터사이언스 대학원과 MOU를 체결하여 마이데이터 기반의 개인 맞춤형 자산관리 솔루션을 개발하고 데이터 분석 협력 체계를 구축하고 있습니다. 또한, 마이데이터 태스크포스팀을 발족하여 마이데이터 라이선스 취득을 준비하는 등 신성장 동력 확보에 힘쓰고 있습니다. 특히, 자체 개발 로보어드바이저의 경우 고려대학교와 인공지능(AI, Artificial Intelligence) 및 금융공학 공동연구를 진행하여 상품 경쟁력을 제고한 결과, 알고리즘 기반 상품의 총 관리자산(AUM, Asset Under Management)은 전년 대비 430% 증가하였습니다.

사업별 현황

Investment Banking Division 1

IB1사업부

IB1사업부는 전통 IB업무를 수행하는 조직으로 DCM(Debt Capital Market, 채권발행시장) 및 ECM(Equity Capital Market, 주식자본시장), M&A(인수합병)와 관련된 기업금융을 전담합니다. IB1사업부는 IB(Investment Banking) 노하우와 고객 네트워크를 통해 국내 자본시장에서 탄탄한 경쟁력을 보유하고 있으며 회사채 인수 관련 주요그룹 M/S 1위를 차지하는 등 최상의 시장 지위를 유지하고 있습니다. 특히, 2020년 IPO 부문에서 SK바이오팜, 빅히트엔터테인먼트 등 빅 딜을 진행하여 압도적인 경쟁력을 확인하였습니다.

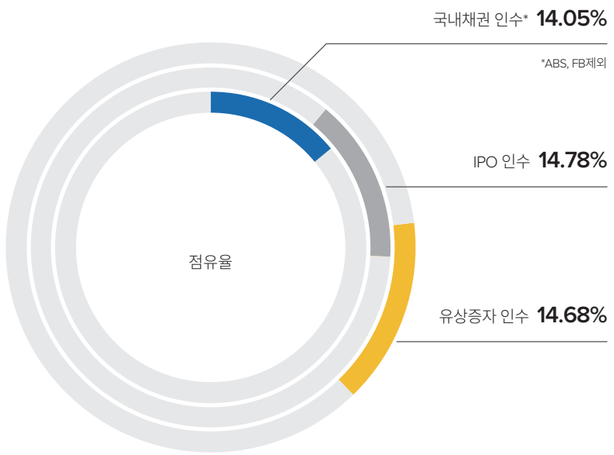
COVID-19 팬데믹으로 각국 정부가 적극적인 재정 정책을 시행하여 시장에 유동성을 공급함에 따라 개인투자자들의 공모주 참여가 활성화되는 등 IPO(기업공개) 시장이 호황을 맞게 되었고, 향후에도 이러한 기조가 확대될 것으로 판단됩니다. ECM본부는 업계에서 IPO업무를 주도해온 시니어들과 함께 10년 이상 근무한 직원들이 부서별로 4~5명씩 포진하고 있습니다. 오랜 기간 축적된 다수의 경험을 갖춘 인재들이 두껍게 포진된 만큼 다양한 이슈와 기업에 대한 효과적인 접근과 분석으로 성공적인 IPO 주관을 이끌어 왔으며, 앞으로도 시장에서 탁월한 성과를 창출할 것으로 기대합니다.

이와 더불어 IB1사업부는 조직별 구성원간 협업 및 공조영업을 추진하고 있습니다. 경험이 많은 인력들간 업무 공유를 지원하는 NH투자증권만의 독자적인 정보공유 시스템을 활용하여 업무의 연속성을 확보하고 부서간 협업을 통해 고객에게 최적의 솔루션을 제공합니다. 또한, Advisory실과 공조영업을 통해 IB담당 인력들의 M&A자문 역량을 확보하여 고객에게 토탈 서비스를 제공하고 있습니다.

아울러 향후 수익 다변화 및 경쟁력 강화를 위해 신기술금융 및 해외 인수금융 역량 확보를 중점적으로 추진하고 있습니다. 작년 말 신기술금융투자부를 신설하여 기업금융 관점의 모험자본 공급 및 투자를 동반한 기업금융 서비스 확대 기반을 마련하였습니다. 또한, 홍콩·뉴욕 해외거점과 협업하여 총 8,433억 원 규모의 딜 4건을 주선하는 등 해외 기업금융 시장에서도 큰 성장성을 보였습니다.

2021년에는 전통적인 IB업무에서 선두 지위를 고수하는 동시에 기업고객의 금융 파트너로서 기업의 자금조달, 지배구조 개선, 기업의 성장주기별 종합금융 솔루션을 제공하기 위해 모든 역량을 집중할 것입니다. 또한, 해외 IB 분야에서도 적극적으로 활약하며 국내를 뛰어넘는 아시아 대표 IB로 성장하겠습니다.

IB 리그테이블 (2020년 12월 말 기준)



점유율(순위)

구분	2018년	2019년	2020년
전체 ECM 주관	25.6%(1위)	24.4%(1위)	19.2%(2위)
국내채권 대표주관	15.6%(2위)	16.4%(2위)	17.7%(2위)

분야별 랜드마크딜 수행 현황 (2020년 12월 말 기준)

회사채 인수	대표주관	유상증자 인수/모집 주선	인수금융
주요그룹 M/S 1위	빅히트 엔터테인먼트	두산중공업	대한항공 기내식 사업부
	SK바이오팜	솔브레인홀딩스	에이치라인해운 리파이낸싱
	와이팜	HDC현대산업개발	SK케미칼바이오 에너지
	코람코에너지리츠	대한항공	대성산업가스
		CJ CGV	에어퍼스트 리파이낸싱



사업별 현황

Investment Banking Division 2

IB2사업부

IB2사업부는 부동산PF, 수익형부동산, 인프라SOC 등과 같은 대체자산에 대한 딜 주관을 수행하는 조직으로 국내뿐 아니라 해외 시장에서도 랜드마크 딜을 성공적으로 수행하여 전세계에 NH투자증권의 명성을 알리는 대체투자 플레이어로 자리매김하고 있습니다.

2020년 조직개편을 통해 대체투자 부문별 전문화를 위한 업무 세분화(부동산개발, 수익형부동산, 인프라)를 진행하여 각 분야별 딜 수임 네트워크 강화와 Execution 전문성을 높이고 있으며, 사업부 내부에 크레딧 리뷰(Credit review) 부서를 두어 정밀한 리스크 검증 과정을 통해 우량자산을 선별하여 딜 수행이 가능하도록 구조를 개편하였습니다. 나아가 궁극적으로 대체투자 부문 전단계에 걸친 토탈 금융서비스 제공을 지향하고 있습니다.





IB2사업부는 2020년 해외 인프라시장에서 최대 규모의 사업으로 손 꼽히는 아부다비 국영석유회사 가스파이프라인 지분인수 건을 성공적으로 수행하여 글로벌 인프라 금융 시장으로 진출하는 기반을 마련하였습니다. 이를 통해 국내 인프라 금융시장에서 제한적이었던 증권사의 역할을 극복하는 동시에 NH 계열사에 초우량자산 투자기회를 제공하여 당사와 NH금융그룹의 위상을 제고하였습니다.

또한, IB2사업부는 다수의 수익형부동산 랜드마크 자산 투자 경험을 바탕으로 1조 800억 원 규모의 파크원 타워2 인수에 성공하였습니다. 이는 범 농협 차원의 사업 참여 및 투자재원 확보를 이끌어 냄으로써 NH금융그룹의 시너지를 극대화한 결과로 당사는 프라임급 실물 부동산 시장에서 우수한 딜 수행 역량을 인정받았습니다.

지속되는 저금리 기조 및 COVID-19 팬데믹 완화, 금융산업의 발전으로 국내 기관 투자자들의 대체투자 규모는 점진적으로 증가할 것으로 전망됩니다. 이에 따라, IB2사업부는 2020년 말 신설된 대체자산 투자본부를 통해 대체자산투자에 대한 전문성과 리스크 관리 역량을 고도화할 예정이며, 글로벌 IB로 성장하기 위해 노력을 경주할 것입니다.

국내 부동산 부문 주요 랜드마크 딜 수행 현황

1조 800억 원 — 2020년
파크원 타워2 인수
범 농협 참여기관 상호, 생명 등

2조 2,800억 원 — 2019년
SIFC 리파이낸싱
범 농협 참여기관 상호, 은행, 생명, 손해보험, 캐피탈, 저축 등

1조 740억 원 — 2018년
서울스퀘어 인수
범 농협 참여기관 상호 등

사업별 현황

Investment Division

운용사업부

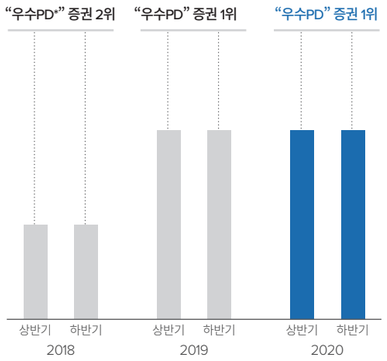
운용사업부는 주식, 채권, 파생상품 등에 투자 및 운용하여 수익을 창출하는 조직으로 시장 변동성에 대응하고 리스크를 관리하는 것이 중요합니다. 운용사업부에게 2020년은 COVID-19로 인한 시장 변동성과 리스크에 선제적으로 대응하기 위해 노력했던 한 해였습니다. ELS운용 규모를 선제적으로 축소시켜 금융시장 내에서 발생했던 패닉의 충격을 최소화하였으며 운용의 안정성을 강화하고 효율성을 극대화하기 위해 RWA*를 축소시켰습니다. 이러한 노력으로 NH투자증권은 리소스 사용의 축소에도 불구하고, 원화채권 운용 부문에서 업계 1위를 차지하는 성과를 거두었습니다.

* RWA(Risk-Weighted Assets, 위험가중자산)





국고채 전문딜러 실적



* PD(Primary Dealer, 국고채 전문딜러)
** 출처: 기획재정부 홈페이지 공고

통안증권 우수기관 선정 횟수

2018년 **12회**

2019년 **12회**

2020년 **12회**

* 출처: 한국은행 홈페이지 공고

또한, 운용사업부는 COVID-19가 국내·외 금융시장에 미칠 영향력을 장기적인 관점에서 바라보고 있습니다. 이에 따라 운용사업부는 안전성을 최우선시한 운용 전략이 필요하다고 판단하여 안정적인 수익 창출의 기반을 확보하기 위해 모든 역량을 집중하고 있습니다. 자산 배분 및 평가 방법을 재조정하고 위험 대비 운용 효율성을 극대화하는 전략 방안을 수립하여 시세 차익을 높였고, 이는 곧 경상이익 증가와 ROA 개선으로 이어졌습니다.

NH투자증권은 향후 맞이하게 될 시장의 변동성 또한 커질 것이라 예상하여 신규사업 발굴과 시장 확대에 적극적으로 나서고 있습니다. NH투자증권의 글로벌 트레이딩 센터(GTC)에서는 국가별 자산 배분과 헤지 전략을 통해 신흥시장 채권투자를 확대하고, 향후 이를 더욱 활성화하기 위해 해외투자 대상 지역과 상품군을 확대하고 담당 인력을 확보하고 있습니다. 운용사업부는 면밀한 리스크 관리를 주안점으로 삼아 시장 내의 변화에 대응하고 안정적으로 성과를 창출하는 데 집중하고자 합니다.

사업별 현황

Wholesale Division

Wholesale사업부



NH투자증권의 Wholesale사업부는 전사 대표 對기관 RM으로 기관 고객과 장기적인 신뢰에 기반을 둔 국내·외 네트워크를 형성하고 있습니다. 또한, 변화하는 고객 수요에 대응하여 정체된 전통적 비즈니스의 세일즈 효율화 전략을 추진하고, 신규 성장 비즈니스에는 선제적인 투자를 하여 업계 내에서 가장 경쟁력 있는 조직으로 나아가고 있습니다.

매매 시스템과 인력에 대한 선제적인 투자는 2020년 주식시장 변동성 확대 국면에서 전년 대비 50% 수익 성장의 원동력이 되었습니다. 특히, ETF·패시브·DMA 분야에서 경쟁사 대비 독보적인 수익 성과를 창출하였으며 전통적 비즈니스에서는 국내 기관투자자 M/S(시장점유율)에서 1위를 차지하였습니다. 이외에도 해외주식 거래대금 1위, ETF LP 거래대금 1위 등의 성과와 함께 국민연금이 선정한 '일반거래 1등급 증권사'로서의 지위를 유지하며 대외적으로도 경쟁력을 인정받고 있습니다.

Equity Sales부문은 국내 기관투자자를 대상으로 국내외 주식 브로커리지(Brokerage) 및 ETF 등 파생상품 영업을 담당하는 조직입니다. 기관고객과 신뢰관계를 기반으로 기관 브로커리지의 대표 플랫폼으로 성장하고 있습니다. 2021년에는 거래소 시장조성자 업무와 해외파생상품영업을 추가하여 비즈니스 영역을 확장하였습니다.

최근 빠르게 성장하고 있는 외부위탁 운용관리(OCIO)시장에서도 2020년 가장 큰 규모의 중소벤처기업진흥공단 성과보상 기금 1.3조 원을 당사 단독으로 유치하였고 그 외 강원랜드 OCIO 유치 등 OCIO 최상의 플랫폼 플레이어 구축을 완성해 가고 있습니다. 향후 이러한 역량을 강화하기 위해 기관고객 전문 인력을 양성하고 해외 유수의 OCIO운용사를 벤치마킹하는 등의 노력을 아끼지 않을 것입니다.

외국인 DMA매매 수요가 증가함에 따라 해외영업부문에서는 DMA인프라를 확충하여 뚜렷한 성과를 보이고 있습니다. 2021년에도 인프라 개선을 통해 최고의 DMA매매 플랫폼을 구축해 나갈 계획입니다.

2021년에도 금융시장의 높은 변동성이 예상됨에 따라 위협 요인과 기회요인이 상존하고 있습니다. 이에 NH투자증권의 Wholesale사업부는 전통적 수익원에서는 효율성을 추구하고, 신성장 시장에는 리소스를 확대하여 지속적인 성장을 이어 나가고자 합니다.

국내 기관투자자 해외주식 약정 (단위: 조 원)

ETF LP M/S (단위: %)

Corporate Governance

이사회 운영

이사회 구성 및 독립성

NH투자증권은 회사의 지속적인 성장과 이해관계자의 권익을 보호하기 위해 독립적인 이사회를 운영하고 있으며, 이사회는 총 9명(사내이사 2명, 사외이사 5명, 비상임이사 2명)으로 구성되어 있습니다. 특히, 사외이사를 과반수로 구성하고 이사회 의장을 사외이사 중에서 선임하도록 하여 기업 내 최고 상설 의사결정기구로써 견제와 균형의 기능을 충실히 수행할 수 있도록 하였습니다. 정관에 따라 이사의 임기는 2년 이내이며 연임이 가능합니다. 또한, 사외이사의 최대 재임 기간의 경우 관련 법률에 따라 회사 6년, 계열사 합산 9년으로 제한하고 있습니다.

전문성과 다양성

NH투자증권의 이사회는 업무 수행에 적합한 경험과 전문지식을 보유한 이사들로 구성되어 있습니다. 구체적으로 살펴보면 2021년 4월 기준으로 금융제도분야 2명, 금융분야 5명, 경제분야 1명, 법률분야 1명의 전문가로 이루어져 있습니다. 또한, 사외이사가 경영현안을 조기에 파악하고 금융업에 대한 심도 있는 이해를 돕기 위해 전담 조직을 통해 지속적인 교육과 업무를 지원하고 있습니다. 아울러 이사회 다양성에 대한 중요성을 인식하여 2020년 12월에 여성 사외이사 1인을 신규로 선임하였습니다.

이사회 활동

2020년에는 총 18회의 이사회가 개최되어 총 83건의 의결 및 보고 안건이 상정되었습니다. 이사의 평균 참석률은 91%이며 이사회 안건을 사전에 공유하여 이사들이 충분한 검토를 하도록 하고 있습니다. 그 동안 매 분기 개최된 정기이사회에서는 분기별 이사회 승인사항 등에 대한 집행내역과 경영실적 등을 보고받고 당사의 경영현안에 대해 논의하였습니다. 또한, 이사회에 지속가능경영 성과와 계획을 꾸준하게 보고하였습니다. 2020년에는 산업 내 ESG의 중요성이 더욱 높아짐에 따라 이사회 내에서 ESG 채권 발행 심의 등과 같은 ESG 경영에 대한 활발한 의사결정이 진행되었습니다. 그 결과 2021년 2월에 국내 금융투자업계 최초로 1,100억 원 규모의 원화 ESG 채권을 발행하는 성과를 거두었습니다.

이사회 구성현황

(2021년 4월 말 기준)

구분	성명	성별	재임기간	주요이력		전문분야
사외이사	전홍열(이사회 의장)	남	2년 2개월	금융감독원 부원장	기업지배구조개선위원	금융제도
	홍석동(임원후보추천위원회 위원장)	남	1년 2개월	농협증권 부사장	농협중앙회 자금운용부장	금융
	정태석(보수위원회 및 리스크관리위원회 위원장)	남	1년 2개월	광주은행장	교보증권 대표이사	금융
	홍은주(감사위원회 위원장)	여	5개월	한양사이버대학교 교수	iMBC 대표이사	경제
	박민표	남	5개월	대검찰청 강력부장	서울동부지검장	법률
사내이사	정영채(대표이사)	남	3년 2개월	NH투자증권 대표이사	NH투자증권 IB사업부 대표	금융
	임병순(상근감사위원)	남	1년 2개월	금융감독원 실장	롯데카드 상근감사위원	금융제도
비상임이사	서대석	남	5개월	NH농협은행 부행장	NH개발 전무이사	금융
	김형신	남	1년 2개월	NH농협금융지주 부사장	농협중앙회 서울본부장	금융

이사 선임 프로세스

NH투자증권은 투명하고 공정한 절차를 거쳐 이사를 선임하기 위해 임원후보추천위원회를 운영하고 있습니다. 임원후보추천위원회에서는 후보자의 적극적 자격요건으로 전문성, 직무공정성, 윤리성 등을, 소극적 자격요건으로 관계법령 상의 요건을 심사합니다. 이를 통해 적합한 후보자를 추천하고 이사회의 승인을 거친 후 최종적으로 주주총회에 부의하여 이사를 선임합니다. 현재 NH투자증권은 안정적인 지배구조를 위해 경영승계계획에 따라 대표이사 후보군 35명을 선정하여 관리하고, 독립적이고 전문성 높은 사외이사 선임을 위해 사외이사 후보군 201명을 관리하고 있습니다.

이사회 성과평가

NH투자증권은 이사회가 법령 및 내규에서 요구하는 역할과 책임을 적절히 수행하는지 검토하기 위해 매년 1회 이상 정기적으로 평가를 실시하고 있습니다. 평가항목은 이사회 역할과 구성, 이사회 운영의 독립성과 적정성 등으로 구성되어 있습니다. 이사회 평가는 이사회 의사록에 대한 서면조사와 이사 전체를 대상으로 한 설문조사 등을 통해 실시하고 있으며, 평가결과는 이사회에 보고한 후, 지배구조 연차보고서에 공시하고 있습니다.

이사 성과평가

이사평가는 매년 1회 이상 정기적으로 시행하고 있으며 이사회 및 보수위원회가 승인한 보상체계에 따라 보수를 지급합니다. 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 기준 도입을 검토하고 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

(2020년 12월 말 기준)

구분	등기이사*	사외이사**	감사위원회 위원
총인원(명)	5	5	6
보수총액(백만 원)	1,326	195	557
1인당 평균 보수액(백만 원)	442	39	92
비고	평균 보수액은 3명으로 계산	평균 보수액은 5명으로 계산	평균 보수액은 6명으로 계산

*사외이사, 감사위원회 위원 제외

**감사위원회 위원 제외

주주 친화 경영

투명한 공시

NH투자증권은 정기 주주총회를 개최하고 있으며 상법 제542조의4에 의거하여 주주총회 개최 2주 전까지 주주들에게 개최 장소, 안건 등에 관한 사항을 통지 및 공시하고 있습니다. 주주총회 의결 후, 확정된 사항은 곧바로 공시하여 이해관계자들에게 정보를 제공합니다. 또한, 투자자 이익과 긴밀히 연관된 경영사항은 전자공시시스템(DART), 한국거래소 등에 공개하고 있습니다.

전자투표제

NH투자증권은 2015년 6월부터 전자투표제를 시행하고 있습니다. 전자투표제는 기업이 전자투표시스템에 주주명부와 주주총회 의안을 등록하며 주주가 직접 참석하지 않더라도 온라인으로 의결권을 행사할 수 있도록 보장하는 제도입니다. 이를 통해 주주의 권리를 적극적으로 행사할 수 있도록 권장하고 주주 권익을 향상시키고자 합니다.

Value Chain

(2020년 12월 말 기준)

Capital Input

Financial Capital
재무적 자본
사업활동의 토대가 되는 이해관계자의 금융자본

총 자산 **62조 7,384억 원**

자본 **5조 8,029억 원**

* 지배주주지분: 5조 7,977억 원

Human Capital
인적 자본
지속가능한 성장을 함께 이루는 조력자

임직원 수 **3,053명**

신입직원 채용 **148명**

Intellectual Capital
지적 자본
더 나은 금융상품과 서비스를 제공하기 위한 기술과 아이디어

디지털 플랫폼 투자 금액 **61.6억 원**

진행 중인 디지털 협력 **10건**

Social Capital
사회적 자본
지역사회, 협력사와의 상생

천사펀드 프로그램 지원

42개 사내 봉사단 구성

중소농가 육성 지원

상호성장을 위한 협력 파트너

비전 및 핵심가치

최고를 넘어
Beyond the First

비전

자본시장의 새로운 역사를 만드는
New History

대표 금융투자회사, NH투자증권
We are NHIS

핵심가치

ORIGIN

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
경제성장과 지속가능한 성장동력 창출

당기순이익 **5,769억 원** * 지배주주순이익: 5,770억 원

주주배당금 **2,107억 원**

고객이자 지급액 **2,857억 원**

정부법인세 **2,122억 원**

Human Capital
인적 자본
전문인력 유치 및 육성

임직원 1인당 평균 교육시간 **60.6시간**

여성 근로자 비율 **40.2%**

Intellectual Capital
지적 자본
디지털 금융 혁신을 위한 상품과 서비스 강화

로보어드바이저 상품 라인업 **6개**

2020년 모바일증권 나무(NAMUH) 신규고객 **150만 명**

Social Capital
사회적 자본
지속가능한 금융실천과 지역사회 가치 창출

사회공헌 금액 **54.9억 원**

천사펀드 지원 금액 **2.3억 원**

함께하는 마을 만들기 **30개 마을 대상**

중소농가 크라우드펀딩 지원 농가 수 **24개**

협력사 개인정보보호 교육 제공

Introduce Our Way to the Future

40 What Makes Change Happen?

42 Issue #01 고객가치 혁신
- 소비자중심경영 내재화
- 소통기반 소비자중심경영
- Sustainable Issue-driven Action
  과정가치를 통한 고객만족 제고

48 Issue #02 금융소비자 보호
- 안전한 투자환경 조성
- 정보보안 및 개인정보 보호
- Sustainable Issue-driven Action
  업계최초 첨단지능형 CCTV 통합관제 시스템 구축

54 Issue #03 금융과 ESG 통합
- ESG 트랜스포메이션 2025
- ESG 금융솔루션
- Sustainable Issue-driven Action
  탈석탄 선언

58 Issue #04 디지털 시대의 도래
- 디지털금융의 기반 확충
- 디지털금융의 실현
- Sustainable Issue-driven Action
  모바일 자산관리 플랫폼 '나무(NAMUH)'

62 2021 and Beyond

What Makes Change Happen?

고객가치 혁신

Making Financial Life Better

금융증권산업은 금융 및 증권사업으로 영역을 확대하고 있는 IT기업들로 인해 경쟁구도가 심화되고 있습니다. 또한, 정보 진입장벽이 낮아지고 국내 경기침체로 인해 대체자산에 대한 관심이 높아지면서 고객의 니즈가 수시로 급변하는 등 투자방법에도 다양한 성향이 나타나고 있습니다. 이에 고객의 니즈에 신속히 대응하는 자세를 갖추는 것은 증권산업 내 경쟁력 강화를 위한 필수 요건이 되고 있습니다.

이러한 상황 속에서 NH투자증권은 사업 전반의 활동을 소비자 중심으로 구성하여 운영하고 있습니다. 특히, 2016년 증권사 최초로 소비자중심경영(CCM) 인증을 취득한 이래로 줄곧 고객중심 경영 활동을 이어오고 있습니다. 또한, 다양한 매체를 이용한 소비자 소통 채널을 운영하여 소비자와 상시 소통할 수 있는 사업모델을 구축하고, 각종 채널을 통해 수집된 고객의 의견을 데이터베이스(DB)화 하여 상품과 서비스에 사용하고 있습니다. 나아가 고객과 대면하는 임직원들 평가에서 고객응대 활동에 초점을 맞춘 기준을 적용하여 고객가치 혁신 마인드를 정립하고자 합니다.

금융소비자 보호

Building Reliable Investment Culture

전세계적인 저금리, 저성장으로 인해 투자에 관심을 갖는 금융소비자들이 증가하고 있습니다. 이에 높은 수익률을 제시하기 위해 수익구조가 복잡한 고위험 상품 또한 증가하고 있으며 이로 인한 소비자 피해가 잇따르고 있습니다. 아울러 국내에서 발생한 대형 금융사고 피해자의 50% 이상이 60세 이상인 것으로 확인되었습니다. 결국 금융문맹과 금융산업에 대한 신뢰가 사회문제로 떠올라 정부는 금융규제를 강화하고 있습니다.

NH투자증권은 상품의 출시-판매-사후관리 전반에 걸쳐 금융소비자를 보호하기 위한 안전장치를 설치하고 있으며 판매하고 있는 모든 금융상품에 철저한 상품심의 절차를 거치도록 하고 있습니다. 또한, 금융사고에 더욱 취약한 고객을 대상으로 금융소비자보호 전담창구를 운영하고 투자교육을 실시하고 있습니다. 2020년에는 업계최초로 첨단지능형 CCTV 통합관제시스템을 구축하여 영업지점의 영상정보를 수집 및 통합 관리하는 등 안전한 투자환경을 조성하기 위해 노력하고 있습니다.





금융과 ESG 통합

Focusing on ESG Leadership

COVID-19 발 경제 위기는 기업과 투자자들에게 리스크 관리의 중요성을 깨우치게 한 계기가 되었으며, 이는 리스크를 선제적으로 관리하는 움직임으로 이어지고 있습니다. 실제로 과거 재무성과에 치중되었던 투자기준이 이제는 재무성과와 함께 환경·사회적 영향에 주안점을 둔 비재무적 성과까지 고려하는 형태로 변화하고 있습니다. 세계적으로 30조 달러의 자금이 ESG 친화기업 투자에 사용되었고, 이를 활성화하기 위한 법안이 수립된 국가도 생겨났습니다. 국내에서도 국민연금이 2022년까지 ESG 기준을 반영한 자산을 전체의 약 50%로 확대할 계획이라고 발표하였고, 이는 400조 원에 달합니다. 투자금의 투입 결정에 따라 세계경제와 산업의 미래가 좌우될 수 있으므로 금융산업 및 금융기업의 책임은 점차 커져가고 있는 상황입니다.

NH투자증권은 이러한 변화를 예측하고 2019년부터 ESG Report를 꾸준히 발간하고 ESG 포럼도 개최하였습니다. 2020년에는 ESG 인덱스 개발 및 ESG IR 행사 개최와 더불어 국내 증권업계 최초로 ESG 리서치 영역을 개척하며 ESG 투자문화를 활성화하고 국내 자본시장의 참여를 이끌어 냈습니다. 또한, NH농협금융지주의 'ESG 트랜스포메이션 2025'에 부응하여 2021년 초 ESG 태스크 포스팀을 신설하고 ESG 경영체계 조성 및 실천을 위한 중장기 목표를 수립하였습니다.

디지털 시대의 도래

Optimizing Digital Experience

COVID-19 팬데믹은 비대면 상품과 서비스에 대한 고객들의 높은 요구와 함께 금융 및 증권산업의 비즈니스 모델에도 변화를 일으켰습니다. 이와 더불어 IT전문기업들도 금융 및 증권사업 진출에 박차를 가하고 있어 금융투자업계 전반에 긴장감이 형성되고 있습니다. 앞으로 디지털금융으로의 전환은 많은 기업에 있어 위기이자 기회가 될 것으로 예상됩니다.

NH투자증권은 이 변화를 기회로 포착하기 위해 디지털 혁신을 위한 투자를 아끼지 않고 있습니다. 구체적으로 디지털금융을 중심으로 한 조직을 신설 및 개편하고, IT디지털직군의 채용을 확대하는 등 내부적으로 만반의 준비를 마쳤습니다. 또한, 국내 유수 대학과 산학 기술협력을 체결하고 우수한 핀테크 기업과의 협력을 통해 고객 친화적인 디지털금융 플랫폼을 구축하며 내부의 업무효율을 이루어 내기 위해 힘쓰고 있습니다.





Issue #01

고객가치 혁신

Value



1-1 **소비자중심경영 내재화**
고객 중심 경영혁신체제
소비자 중심 역량 제고

1-2 **소통기반 소비자중심경영**
고객의 니즈 파악
고객 소통채널 다각화
고객 니즈 반영

Sustainable Issue-driven Action
과정가치를 통한 고객만족 제고

1-1. 소비자중심경영 내재화

고객 중심 경영혁신체제

NH투자증권은 고객가치를 최우선으로 하는 증권사로 성장하기 위해 경영혁신 태스크포스(TF)를 발족하였습니다. 대표이사 직할로 편제된 TF는 NH농협금융지주의 기획조정부장이 TF장을 겸직하여 금융투자업을 객관적인 관점으로 바라보고 그룹 차원의 경영관리 및 지원체계를 강화할 예정입니다. 또한, TF는 외부 이해관계자들의 기대에 선제적으로 부응하는 제도를 구축해 나가고 사업별 리스크 요인을 점검하는 등 사업 전반의 체계를 점검할 것입니다. 특히, 고객 중심의 상품판매 프로세스 및 경영관리체계를 개선하고 사업별 리스크 요인을 점검하는 등 고객가치를 제고하기 위해 힘쓸 것입니다. 나아가 겸직체제 하에 운영 중인 경영혁신 TF는 절차를 거친 후 정식 조직으로 추진체제를 개편할 계획입니다.

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. 이러한 금융소비자보호본부는 VOC(Voice of Customer, 고객의 소리) 시스템 운영 및 관리, CS교육, 민원예방과 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.

소비자중심경영(CCM, Consumer Centered Management) 인증

NH투자증권은 2016년에 금융투자업계 최초로 소비자중심경영(CCM)인증을 취득하였습니다. CCM은 크고 작은 금융사고로부터 소비자 피해를 방지하여 소비자들과 지속적인 신뢰관계를 유지하기 위해 도입된 것입니다. NH투자증권은 2020년까지 인증을 유지해왔으며 향후 소비자중심경영 인증 재취득을 계획하고 있습니다.

소비자중심 역량 제고

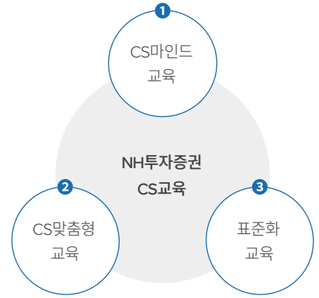
고객응대 시스템 구축

NH투자증권은 고객의 의견을 수렴하기 위해 온·오프라인 채널을 운영하고 있습니다. 각 채널을 통해 수집된 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. 2020년에는 23,789건의 VOC가 접수되었으며 이를 반영하여 모바일 해외주식 양도소득세 대행신고, 미국주식 주문유형 추가 등의 서비스 출시와 개선이 이루어졌습니다. NH투자증권은 VOC데이터를 보다 체계적으로 수집 및 관리하여 고객가치를 향상하기 위해 노력할 것입니다.

임직원 대상 CS교육 프로그램 운영

NH투자증권은 소비자 중심의 CS문화 조성을 통한 고객만족도 제고를 위해 임직원을 대상으로 다양한 CS교육 프로그램을 제공하고 있습니다. CS교육은 3가지로 분류되어 고객지향적 마인드 세팅, 표준화, 고객응대 스킬 향상으로 이루어집니다. 임직원들은 교육을 통해 고객서비스 역량을 향상시켜 고객 관점에서 고객 니즈를 파악한 서비스를 제공할 수 있도록 하고 실질적인 고객 만족도를 향상시키기 위해 노력합니다. NH투자증권은 향후 직원별 취약점을 분석한 맞춤형 교육을 제공할 수 있도록 교육체계를 개선해 나갈 예정입니다.

임직원 대상 CS교육 프로그램 구성



1. 고객만족을 위한 기본 소양 및 CS트렌드 이해를 위한 마인드 향상 교육
2. 자발적 신청 점포의 현장 진단을 통한 MOT(Management Of Technology, 기술경영)개선 및 응대 스킬 향상 교육
3. CS생활백서 사내방송을 통한 고객응대 모범사례 공유 및 CS Plus+게시를 통한 고객지향적 마인드 제고

1-2. 소통기반 소비자중심경영

고객의 니즈 파악

2020년 고객만족도 조사 결과

NH투자증권은 소비자중심경영을 실천하고자 2019년부터 고객만족도 조사를 실시하고 있습니다. 2020년에는 87개* 영업점에서 PB서비스와 업무서비스를 경험한 고객을 대상으로 설문을 실시하여 20,032명의 고객이 응답하였습니다. 이는 전년보다 약 2.4배 증가한 고객 규모였으며 2020년 전체 평균 고객만족도는 전년대비 1.1점 하락한 93.54점을 기록하였습니다. 업무서비스는 92.55점으로 조사방식이 변화하고 내점고객이 증가했음에도 불구하고

2020년 고객만족도 조사 항목 및 결과(점수)

PB만족도
94.22
관계형성: 의사소통, 적극성, 관계관리
직원역량: 전문성, 자산관리, 사후관리

업무만족도
92.55
관계형성: 친절한 태도, 고객지향
직원역량: 설명능력, 신속성, 정확성

충성도
93.85
PB 및 업무서비스에 대한 전반적 만족도

평균
93.54

90점 이상의 높은 만족도를 유지하였습니다. 2021년에는 조사방법 고도화와 자체조사 시스템을 구축하여 고객만족 제고에 더욱 힘쓸 것입니다.

* 금융센터 내 각 WM센터를 별도 영업점으로 분리

투자정보 설문조사 실시

모바일 투자정보 수요가 증가함에 따라 NH투자증권은 고객만족도 설문조사 이외에도 고객의 니즈를 파악하기 위한 설문조사를 실시하고 있습니다. 고객들은 매월 홈페이지, 홈트레이딩 시스템(HTS), 모바일트레이딩시스템(MTS) 등의 온라인 매체를 통해 관심 있는 투자 대상, 제공받고 싶은 콘텐츠 등에 대한 설문조사에 참여합니다. 이를 통해 수집한 고객의 의견은 콘텐츠 제공 관련 서비스 전반에 활용될 계획입니다. 또한, 모바일 투자정보 수요가 증가함에 따라 매월 고객대상 설문조사를 실시하여 신속하게 고객의 니즈를 파악한 경쟁력 있는 콘텐츠를 제공하겠습니다.

고객 소통채널 다각화

고객대상 체험 프로모션, '문화다방'과 'NH슈퍼스톡마켓'

NH투자증권은 당사의 브랜드 이미지 및 투자에 대한 긍정적인 인식을 전달하기 위한 다양한 체험 프로모션을 진행하고 있습니다.

2020년에 진행한 '문화다방'은, 투자가 문화가 되는 다양한 일상의 경험을 제공하여 고객에게 자연스럽게 '투자, 문화가 되다'의 당사 브랜드 슬로건을 전파하고자 했습니다. 고객들의 문화적 취향을 통해 삶의 니즈를 충족하듯 투자 활동을 통해 삶의 목표를 이루어 나가기를 바라는 취지로 매주 3~4회에 걸쳐 와인, 명상, 사진 등 젊은 고객들이 관심 갖는 주제에 대한 문화 클래스를 운영하였습니다. 이 외에도 고객초청 이벤트와 지역농협의 상품소개 등을 진행하는 복합문화공간을 조성하여 고객들이 투자에 대한 인식을 전환하는 기회를 가질 수 있도록 노력하였습니다.

2021년에는 COVID-19 팬데믹 이후 주식에 관심을 갖는 고객들이 가파르게 상승하고, 고객의 연령층이 낮아지는 현상에 주목하여 '주식투자'라는 주제로 'NH슈퍼스톡마켓'을 통해 MZ세대(밀레니얼 세대와 Z세대)와 소통하는 이벤트를 개최하였습니다. 'NH슈퍼스톡마켓'에 방문하신 고객은 모의투자 전용 앱(APP)이 설치된 휴대폰을 지급받아 가상의 시드 머니(Seed Money)로 국내·외 주식 종목을 쇼핑하듯 장바구니에 담아 구매하는 이색 경험을 체험할 수 있습니다. 아울러 'NH슈퍼스톡마켓' 내 별도로 마련된 공간에서 미래형 오프라인 영업점에서 제공예정인 NH투자증권 전문가와 실시간 화상상담 서비스를 받아보실 수 있습니다. 기존 고객과의 소통뿐만 아니라 MZ고객을 확보하기 위한 노력의 일환으로 앞으로도 미래 고객과 소통하는 이벤트를 다양하게 준비할 계획입니다.

1 문화다방
2 NH슈퍼스톡마켓





'NH멘토스', 고객패널제도 운영

NH투자증권은 2017년에 고객에게 제공하는 서비스의 품질을 체계적으로 관리할 목적으로 고객패널 시스템을 구축하여 운영해오고 있습니다. 이후 직원공모를 통해 고객패널단을 'NH멘토스'라고 명명하였습니다. 이를 통해 수렴한 고객의견은 자문 서비스 및 로보어드바이저 서비스 개발과 QV 모바일 트레이딩 시스템(MTS) 이용을 위한 '첫 거래가이드 북'을 개선하는 데 활용되었습니다. 또한, 20·30대의 잠재고객을 대상으로 온·오프라인, 심층 좌담회, 고객체험단 등의 다양한 방식을 실시함으로써 이용고객과 잠재고객의 요구사항을 지속적으로 점검하였습니다.

투자게시판 '컨텐츠 포유'

주식을 처음 시작하는 고객들은 전문적인 용어로 구성된 투자정보 Report를 이해하는 데 어려움을 느낍니다. 이에 NH투자증권은 모바일트레이딩시스템(MTS)에 만화, 동영상 등으로 주식 초보자들이 이해하기 쉬운 컨텐츠를 한 데 모아 제공하는 서비스를 시작하였습니다. 콘텐츠는 목적에 따라 투자제안, 투자 인사이트, 투자 레시피, QV자산배분으로 구성되어 있어 고객들은 실질적인 도움을 받을 수 있습니다.

100세시대 아카데미 및 행복균형지수 개발

그 동안 NH투자증권은 찾아가는 100세시대 아카데미를 운영하여 생애자산관리 및 노후설계를 희망하는 고객들과 직접 소통해 왔습니다. 하지만 2020년은 COVID-19로 인해 교육 프로그램에도 큰 변화가 있었습니다. 오프라인으로만 진행되었던 100세시대 아카데미를 4월부터 유튜브 온라인 생방송으로 전환하여 더 많은 대중이 쉽게 접근할 수 있도록 했습니다. 1월 명사특강 '2020 트렌드코리아'를 시작으로 총 10회의 강연을 진행하였으며 업계 최초로 비재무 지수를 포함한 '행복균형지수'를 개발하여 고객들이 직접 체험할 수 있도록 하였습니다. 이처럼 NH투자증권은 고객과 다양하게 소통하기 위해 노력하고 있습니다.

고객 니즈 반영

해외주식 투자정보 서비스 강화

2020년 국내 주식시장이 활발해지면서 고객들이 자연스럽게 해외주식에도 관심을 갖기 시작하였습니다. NH투자증권은 이에 선제적으로 대응하여 기존에 제공했던 미국, 중국, 홍콩 3개국의 로이터 24시간 번역뉴스를 11개국으로 확대하였습니다. 또한, 추천 종목에 대해서 모바일 카드뉴스를 제공하였으며 AI기술로 매일 3가지 투자 종목을 추천하고 각 종목에 대해 1분 동영상을 제공하였습니다. 이처럼 AI PICK3서비스를 통해 정보 접근성이 향상되어 고객 만족도를 제고하는 데 기여하였습니다.

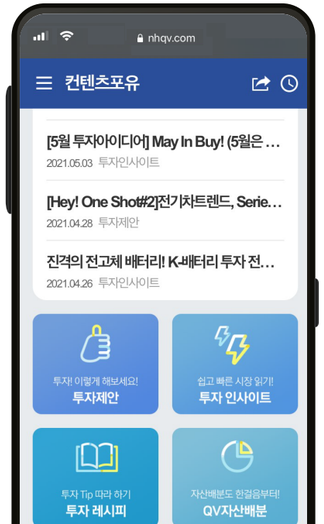
2020년 고객패널제도 운영현황

20·30 잠재고객 투자인식 파악 등
· 조사방법: 온라인 설문
· 횟수: 5

로보어드바이저 서비스 개선 니즈 파악 등
· 조사방법: 오프라인 FGI(Focus Group Interview, 표적집단면접법)
· 횟수: 2

비대면 Advisor상담역량 타사 비교 등
· 조사방법: 고객체험단
· 횟수: 3

컨텐츠 포유



미국주식 인프라 및 편의성 제고

해외주식 시장 중 고객들이 가장 관심을 갖는 시장은 미국시장입니다. 특히, 미국 주식 시장의 프리·애프터(Pre·After) 마켓 시간 확보는 투자자들에게 중요한 요소입니다. 이에 NH투자증권은 미국 투자고객을 대상으로 국내 주식거래 서비스 수준의 미국 주식 매매 인프라를 구축하여 편의를 제공하고 있습니다. 2020년 11월부터는 미국 프리·애프터 마켓을 통해 정규장 시작과 종료 전후에도 주식거래를 할 수 있도록 지원하는 서비스를 제공하고 있으며 애프터 마켓은 향후 4시간까지 연장된 서비스를 제공할 예정입니다. 또한, 시장가, 지정가, LOC(Limit On Close, 종가 자동거래) 등과 같은 다양한 매매 옵션을 추가한 고객맞춤형 서비스를 시행하였습니다. 이로써 기존에 15분 지연된 미국 주식 시세를 확인했던 불편함을 개선하고 실시간 확인이 가능하게 하여 20~25만 명의 고객에게 편의를 제공하였습니다.

시장 친화형 지수 개발

시장 변동성이 커짐에 따라 고객들은 자연스럽게 글로벌 주식, 채권, 원자재 등으로 눈길을 돌려 자신의 자산을 안정적으로 투자할 수 있는 투자원에 주목하고 있습니다. 이에 NH투자증권은 이러한 니즈를 반영한 시장 친화형 지수인 'NH투자증권 iSelect QV Global EMP TR 지수'를 개발하고 있습니다. 이는 QV Global Portfolio의 성과를 추종하도록 구성한 지수로 글로벌 자산배분형 상품을 다양화하고 자산배분전략을 전파하기 위한 목적입니다. 또한, 이를 통해 NH투자증권의 포트폴리오 전문가 그룹(자산배분전략위원회)의 지속적인 모니터링과 글로벌 자산시장의 흐름에 맞는 포트폴리오 리밸런싱이 동시에 이루어져 투자자들의 니즈에 부합할 수 있습니다. 향후 수익성 높은 ETN, ETF 등과 같은 다양한 상품이 출시될 것이라 기대됩니다.

고객 의견반영 현황

NH투자증권은 고객민원과 VOC(고객의 소리)를 통해 수집된 의견을 상품개발단계에 반영하여 사업활동에 고객의 참여를 확대하고 시장의 변화에 대응하고 있습니다. 2020년에는 해외주식 매매유형을 확대하고 IRP계좌 내 리츠매매 서비스를 시행하는 등 업무 분야별로 고객의 의견을 적극적으로 반영하였습니다.

소비자 의견반영 현황

구분	업무	소비자의견	상품·서비스 개발 및 개선사항
2018년	민원	· 보이스피싱 방지대책 요청	· 보이스피싱 관련 안내문 추가 · 온라인 대출약정 절차 강화 · 이상거래탐지 시스템 모니터링 요건 강화
	VOC	· 이체 시 최근 입금계좌 목록개선	· 입금계좌 등 계좌목록 편집 기능 추가
		· 해외주식 매수 최저수수료 부과 폐지	· 주요 4개국(미국, 중국, 일본, 홍콩) 최소 수수료 폐지
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 표기오류)	· 나무MTS 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
		· IRP계좌 내 리츠매매 서비스 제공 요청	· IRP계좌 내 리츠매매 서비스 시행

Issue #01

Sustainable Issue-driven Action

과정가치를 통한 고객만족 제고

NH투자증권이 추구하는 과정가치란 고객만족도를 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 제도로 탈바꿈한 것입니다. 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. 2020년에는 약 2만 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 기존 30%에서 40%로 상향 조정하였습니다. 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.



Issue #02

금융소비자 보호

Reliable



2-1 안전한 투자환경 조성
금융소비자 보호 체계
금융소비자 보호 활동
투자교육 활성화

2-2 정보보안 및 개인정보 보호
정보보안 및 개인정보 운영 체계
정보보안 인식 제고

Sustainable Issue-driven Action
업계최초 첨단지능형 CCTV
통합관제시스템 구축

2-1. 안전한 투자환경 조성

금융소비자 보호 체계

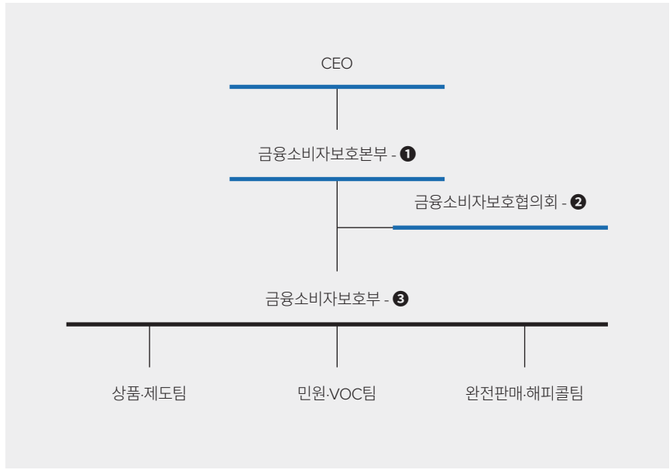
금융소비자보호본부 운영 및 최고 책임자 선임

NH투자증권은 강화되고 있는 소비자보호 정책에 선제적으로 대응하고 내부적인 역량을 강화하고 있습니다. 이를 위해 대표이사 직속의 금융소비자보호본부를 설립하여 2019년부터는 금융소비자보호 업무 전반을 관리하는 금융소비자보호 총괄책임자(CCO, Chief Consumer Officer)를 독립 선임하였습니다. 금융소비자보호본부는 금융소비자보호협의회를 운영하여 금융소비자 피해 구제 및 금융소비자보호를 위해 관계부서와 원활한 업무협의를 진행하여 전사적 차원의 효율적인 대응으로 이어질 수 있도록 합니다. 아울러 금융소비자보호 관련 제도, 신상품 개발의 사전검토, 완전판매 관련 제반활동 등의 업무를 수행하여 소비자 보호를 위한 기반을 탄탄히 다지고 있습니다.

금융소비자 강령

NH투자증권의 금융소비자 강령은 2014년 12월 31일 금융소비자보호 헌장으로 제정되어 2015년 1월 21일에 현재의 금융소비자보호 강령으로 개정되었습니다. 금융소비자 강령은

소비자중심경영 추진 조직도



❶ 금융소비자보호 총괄책임자
(CCO, Chief Consumer Officer)

❷ CCO를 의장으로 다양한 소비자 보호 현안에 대한 관계부서간 업무를 협의하는 회의기구
- 금융소비자 보호 정책 결정
- 금융소비자 기본계획 수립 및 제도 개선 사항 협의

❸ CCO직속의 독립된 업무 전담조직
- 신상품 개발 시 금융소비자 보호 측면의 사전검토
- 금융상품 완전판매를 위한 제반활동
- 민원의 예방·처리 및 관리 업무

고객의 가치를 최우선으로 삼아 고객과 함께 성장하는 금융투자회사를 구현하고자 하는 의지를 포함하고 있습니다. 아울러 전사적 차원에서 체계적인 실천을 이루어 나가기 위해 매년 금융소비자보호 강령 선포식을 개최하고 금융소비자보호의 날을 정하여 전직원이 실천 서약서를 작성하는 등 전 임직원이 함께 금융소비자보호 마인드를 정립하기 위해 노력하고 있습니다.

금융소비자보호 전담창구 운영

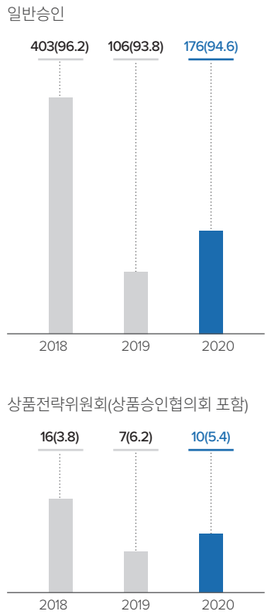
NH투자증권은 고령자 및 장애인과 같이 금융정보에 대한 접근성이 떨어지고 금융사고에 더욱 취약한 고객을 위한 전담창구를 운영하고 있습니다. 금융소비자보호 전담창구는 각 영업점에 배치되어 고객과 가까운 곳에서 소통하고 있으며 완전판매와 CS전파 교육을 담당하여 금융사고의 완화 및 예방에 노력하고 있습니다. 2020년에는 영업점 방문을 통해 당사와 거래를 시작한 7,046명의 고령자 고객을 대상으로 상담을 실시하여 영업점의 불만 고객에 대해 적극적인 상담을 하였습니다. 영업점을 통해 직접 민원을 예방한 결과 4건의 민원만이 영업점으로 직접 접수되었습니다.

금융소비자 보호 활동

고객자산전략위원회 운영

금융상품에 대한 비공식적이고 무분별한 광고와 수익구조가 복잡한 상품은 금융소비자의 피해를 초래할 수 있습니다. NH투자증권은 이에 막중한 책임의식을 가지고 금융소비자에게 제공되는 집합투자증권, 파생결합증권, 사채, 투자일임계약, 특정금전신탁계약 등 금융상품의 리스크를 사전에 점검하고 판매 승인을 수행하고 있습니다. 2020년에는 이 역할을 수행하던 상품승인위원회를 상품전략위원회로 격상하여 금융소비자에게 제공하는 금융상품 심의 절차를 강화하였습니다. 특히, 금융상품심의 절차의 객관성과 전문성 확보를 위해 상품전략

상품승인절차별 심의 건수 (단위: 건(%))

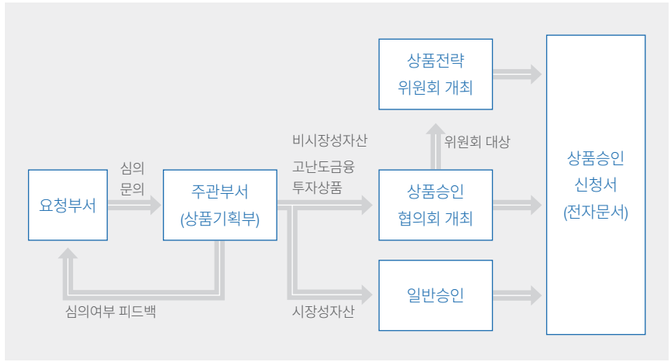


위원회 위원장을 상품솔루션본부장에서 경영기획부문장으로 변경하고, 구성원 또한 6명에서 8명으로 확대하였습니다. NH투자증권은 앞으로도 고객의 자산을 안전하게 보호하기 위해 다방면으로 노력할 것입니다.

상품심의 과정

NH투자증권에서 금융상품을 판매하고자 하는 부서는 사규에서 정한 '신상품 사전 점검준칙' 및 '금융소비자보호규정'에 따라 상품 관련 서류를 상품전략위원회 사무국에 필수적으로 제출해야 합니다. 이후 사무국은 철저하고 면밀하게 설계된 상품심의 절차에 따라 상품 관련 서류를 검토합니다. 2020년에는 상품승인절차를 상품운용방식 및 투자자산유형 등으로 구분하고 상품전략위원회 승인, 상품승인협의회 승인, 일반 승인으로 세분화하여 한 단계 고도화된 체계를 구축하고자 하였습니다.

상품심의 절차





THE100Report

투자교육 활성화

최근 일어났던 투자열풍은 어렵고 낯설었던 자산투자의 진입 장벽을 낮추는 긍정적인 효과를 가져왔습니다. 하지만 한국은행과 금융감독원의 2020년 금융이해력 조사에 따르면 한국의 금융문맹률은 여전히 OECD평균을 웃도는 수준입니다. 이에 더 성숙한 국내 투자문화를 조성하고 금융피해자를 미연에 방지하기 위해 NH투자증권은 다양한 고객층을 대상으로 고객의 눈높이에 맞춘 투자교육을 지속적으로 실시하고 있습니다.

중장년 대상 노후설계 교육

NH투자증권은 생애 전반에 걸쳐 사회경제적으로 다양한 변화를 겪고 있는 노령층을 대상으로 100세시대Report 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. 2020년에는 9회의 'THE100Report' 발간을 통해 고령화 트렌드 전반에 대한 이해를 돕고, 6회의 'THE100매거진' 발간을 통해 노후설계에 도움이 되는 실용적인 생활정보를 전달하였습니다.

초보투자자를 위한 콘텐츠 개발

NH투자증권은 온·오프라인 채널을 통해 초보투자자를 위한 다양한 콘텐츠를 제작하고 제공해 왔습니다. 2020년에는 '지혜로운 투자생활', '내게 맞는 투자하기' 등과 같은 총 16건의 콘텐츠를 전달하여 많은 사람들이 기본적인 투자 관련 정보에 쉽게 접근할 수 있도록 하였습니다. 또한, 경제 상황과 국내·외 투자시장 현황 분석 등을 통해 초보 투자자뿐만 아니라 기존의 투자에 익숙한 고객들과 교류할 수 있는 전문적인 콘텐츠도 함께 전달하고 있습니다. 이와 같은 콘텐츠 게시채널은 더욱 다양하게 운영될 예정입니다.

초보투자자를 위한 콘텐츠 제공



2-2. 정보보안 및 개인정보 보호

정보보안 및 개인정보 보호 운영 체계

정보보안 및 고객개인정보보호 전담조직

개인정보 유출 사고는 막대한 사회적 손실을 야기합니다. 특히, 금융기업은 고객의 민감한 개인정보와 자산정보를 보유하고 있으므로 철저한 정보보안 관리와 사고예방이 필수적입니다. 이에 NH투자증권은 정보보호부를 중심으로 보다 안전한 금융 서비스를 제공하기 위한 활동을 수행하고 있습니다.

정보보안 인식 제고

개인정보 보호 교육

NH투자증권은 모든 임직원이 자신의 자리와 역할에서 정보보호에 최선을 다할 수 있도록 독려합니다. 전 임직원은 매년 1회의 개인정보 보호교육을 필수적으로 수강하고 있으며, 신입사원 및 책임자(부서장, 임원과 CEO) 등 직급별로 상이한 교육 프로그램을 제공받습니다. 2020년, 개인정보 보호교육에 할애된 시간은 총 18,261시간으로 전 임직원이 정보보호와 개인정보 보호의 중요성을 제고하는 데 동참하였습니다. 그 결과 지난 3년간 개인정보 유출은 전산장애로 인해 고객 개인정보가 노출된 사고 1건이었습니다. 앞으로도 개인정보 유출에 경각심을 가지고 사고 예방에 힘쓰겠습니다.

정보보호 캠페인

정보보호에 대한 낮은 인식으로 인한 사소한 행동은 정보보호에 큰 위협이 됩니다. NH투자증권은 매년 2회 정보보호 캠페인을 실시하고 있습니다. 2020년에는 연간 정보보호 상식 퀴즈 이벤트를 진행하여 임직원이 정보보안 상식을 쌓는 기회를 마련하였고, 하반기에는 정보보호를 위한 '나의 다짐 댓글 달기' 이벤트를 통해 정보보호에 대한 올바른 문화를 정립하는 시간을 가졌습니다. COVID-19로 인하여 그룹 차원의 캠페인 개최에 어려움을 겪고 있지만, 비대면 정보보호 캠페인으로 대체하여 행사를 이어 나갈 계획이며 2021년 상반기에는 신사옥 이전 기회를 활용하여 전사적으로 정보보호 활동을 수행할 수 있는 기회를 마련하고자 합니다.

개인정보 보호 교육 및 피해 현황

개인정보 보호 교육시간 (단위: 시간)

18,261

지난 3년간 전자금융사기 피해 현황 (단위: 건)

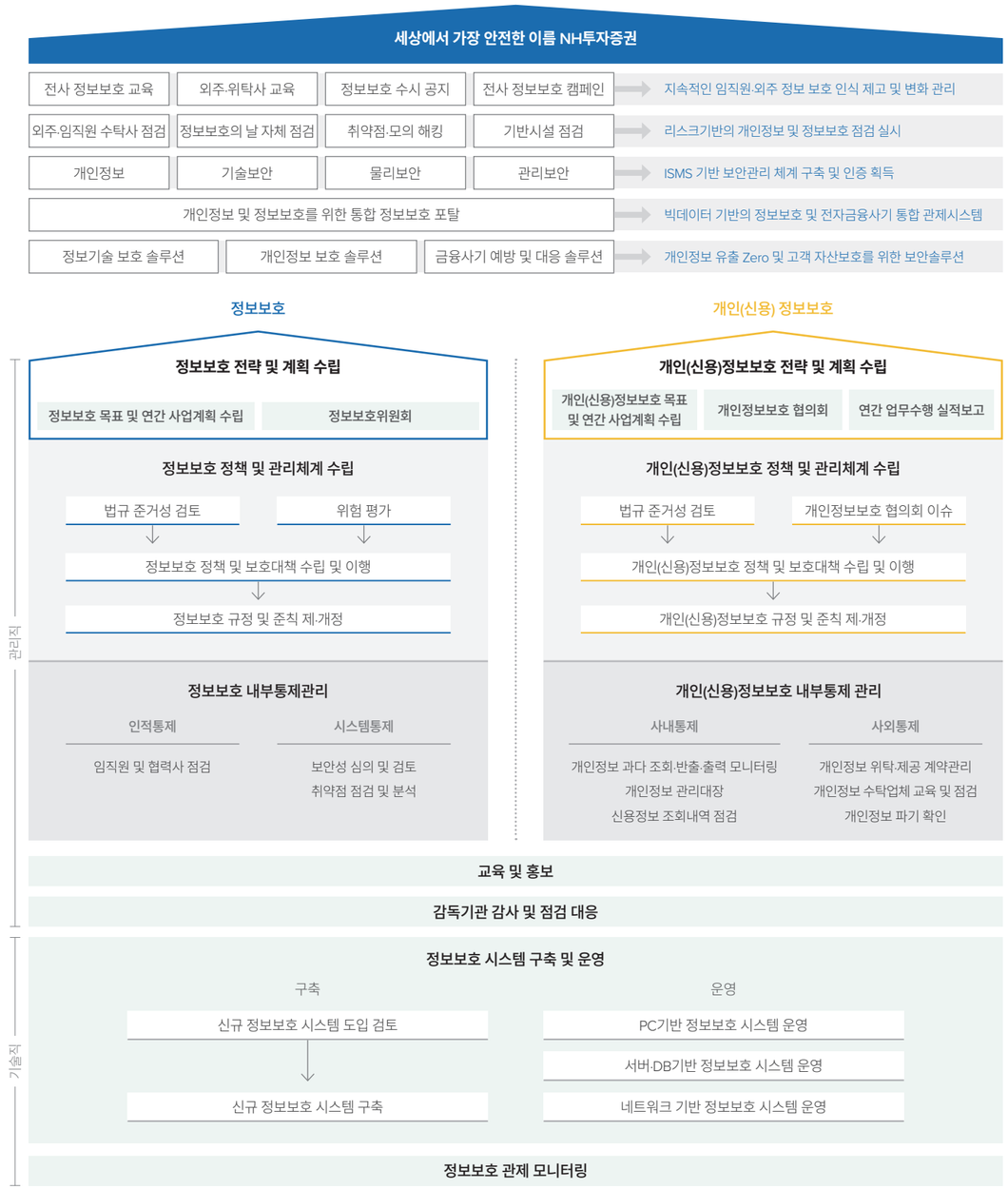
Zero

지난 3년간 개인정보 노출 현황 (단위: 건)

1*

* IT 시스템 업데이트 작업 수행 중 협력업체 실수로 인한 시스템 오류 발생 건 – 現 매체시스템부
* 재발방지를 위하여 개인정보 마스킹, 중복파일 방지 기능 강화

정보보안 및 개인정보 보호 운영전략



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, 부·센터장에게 정보보호의 날 자체점검 수행 안내 메시지를 발송하고, 평가를 시행하지 않을 경우 안내 메시지를 재발송합니다. 보안수준 자가평가 항목에는 고객정보 보유, 조회, 반출 및 출력, 계좌정보 다운로드 이력조회 등이 포함되며 평가 후 임직원 개별로 적정성을 점검 받게 됩니다.

사이버 공격 모의훈련

금융보안을 위협하는 사이버 공격은 날로 지능화되어 가고 있어 반복적인 훈련을 통한 선제적인 대응이 중요합니다. 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 사소한 행동에서 발생할 수 있는 정보보안 사고에 대한 경각심을 일깨워주고 있습니다.



Issue #02

Sustainable Issue-driven Action

업계최초 첨단지능형 CCTV 통합관제시스템 구축

크고 작은 금융 분쟁과 사고는 소비자들의 자산손실을 초래합니다. 이 뿐만 아니라 소비자와의 신뢰관계가 중요한 금융투자업계에 대한 신뢰를 무너뜨려 이는 결국 사회적 손실로 이어지게 됩니다. 특히, 대형 금융사고가 지속적으로 이어지고 있는 상황에 이를 미연에 방지하고 대처하기 위한 국가 차원의 방안 마련을 요구하는 목소리가 더욱 커지고 있습니다.

NH투자증권은 첨단지능형 CCTV 통합관제시스템을 구축하여 전사적 차원에서 금융소비자 보호를 위해 앞장서고 있습니다. 이는 본사 및 전국 80여 개 영업지점의 CCTV를 통합 관리할 수 있는 시스템으로 민감한 금융업무 중에 발생할 수 있는 분쟁과 사후처리를 더욱 능동적으로 대처하기 위한 것입니다. 또한, HD급 고해상도 영상정보를 통해 금융거래 사고가 발생할 시에는 구체적인 증빙자료로 활용할 수 있으며 대용량 영상자료를 데이터센터에 저장하고 데이터 복제기능을 탑재하여 불가피한 데이터 장애가 발생해도 데이터를 복구할 수 있습니다. 아울러 개인영상정보 침입을 탐지 및 차단하고, 해킹과 네트워크 변조 등을 통해 외부의 접근을 분석하는 등 CCTV 보안정책을 강화하여 개인영상정보의 안정성을 보장하고 있습니다. 무엇보다 이전의 영업점에서 개별적으로 관리하던 것과 달리 전사적으로 목적에 부합하는 일괄된 기준으로 CCTV 영상을 관리할 수 있다는 장점을 지닙니다. NH투자증권은 이 시스템을 통해 내부통제를 강화하는 데 그치지 않고 고의적 악성 민원에 효과적으로 대응해 고객과 장기적인 신뢰관계를 구축해나가겠습니다.

Issue #03

금융과 ESG 통합



3-1 ESG 트랜스포메이션 2025
ESG 투자체계 확립
ESG 중심 투자문화 선도

3-2 ESG 금융솔루션
환경 투자
투자의 사회적 기능 강화

Sustainable Issue-driven Action
투자의 사회적 기능 강화

3-1. ESG 트랜스포메이션 2025

NH농협금융지주는 2021년 2월 정부의 탄소중립 선언과 그린뉴딜 정책에 발맞춰 친환경 금융그룹으로의 도약을 목표로 ESG 경영체제로 전환인 'ESG 트랜스포메이션 2025' 비전을 선포하였습니다. 또한, 향후 국내·외 석탄 발전소 건설을 위한 신규 프로젝트 파이낸싱(PF) 대출과 채권 등에 투자하지 않고 친환경 사업과 신재생 에너지 분야에 투자를 확대하겠다는 내용의 '탈석탄금융'을 선언하였습니다.



NH농협금융지주 손병환 회장의 사회가치 및 녹색금융 캠페인 소개

NH투자증권은 ESG 트랜스포메이션에 동참하기 위해 신재생에너지 분야에 투자를 확대하는 '그린 임팩트 금융'을 통해 투자 수익성을 강화하고, 친환경 농업 및 농·식품 기업을 지원하는 '농업 임팩트 금융'을 통해 범 농협의 일원으로서 사회책임금융을 실천하기로 하였습니다. 또한, ESG 실행력을 높이기 위한 전략도 수립하였습니다. 이에 농협의 정체성과 사회공헌 역할을 강화하기 위해 환경과 연관된 농촌 봉사활동을 확대하고, 업무차량 전기차 교체 등의 물리적 자원을 친환경으로 전환하는 활동을 즉각 실시할 예정입니다. 또한, 'ESG 애쓰자' 사회가치 및 녹색금융 캠페인을 통해 임직원이 실천할 수 있는 ESG 활동을 지속적으로 전개해 ESG 트랜스포메이션 실천에 앞장서고자 합니다.

ESG 투자체계 확립

ESG 조직 활성화

금융투자업계 내 ESG의 역할이 더욱 중요해지면서 기업의 ESG 역량이 기업의 경쟁력이 되고 있습니다. NH투자증권은 이러한 변화에 발맞추어 ESG 대응 TFT를 신설하였습니다. ESG 대응 TFT는 ESG를 회사의 중요한 경영전략으로 내재화할 수 있도록 구심점 역할을 하고 있습니다. 또한, ESG 대응 TFT는 실무부서간 긴밀한 협업 및 신속한 의사결정을 위해 애자일(Agile) 조직으로 운영되고 있으며, 주요 추진 과제는 ESG 경영전략 방향성 마련, ESG 관련 외부 평가등급 개선 및 ESG 정보 공시채널 확대 등입니다. NH투자증권은 향후 CEO 및 본부장급(전략, 리스크, 상품, IB, 운용 등) 임원들로 구성된 ESG 경영과 관련된 중요 의사결정을 담당하는 정기협의체인 ESG 협의회의 운영 또한 계획하고 있습니다.

ESG 중심 투자문화 선도

업계 최초 ESG Report 발간

기업의 스튜어드십코드 도입이 확산되고 국민연금 주도의 사회책임투자가 활성화됨에 따라 기업의 비재무정보에 초점을 맞추고 투자를 고려하는 ESG 인티그레이션(통합투자)이 국내 시장에도 확산되는 추세를 보이고 있습니다. 이에 NH투자증권은 2019년에 국내 증권업계 최초로 15개 대표기업을 분석한 NH ESG Report를 국·영문으로 동시에 발간하였으며 2020년에는 NH ESG Report를 두 차례 추가적으로 발간하여 총 45개 대표기업에 대한 ESG 분석을 마쳤습니다. 아울러 2020년 3월부터 리서치본부에서 발간하는 모든 기업분석 보고서에 해당 기업의 중요한 ESG 지표와 관련 이슈를 포함시켜 투자자들에게 정보를 제공하고 있습니다. 이처럼 NH투자증권은 ESG 리서치의 선도업체로 자리매김하였으며 향후 이를 기반으로 독자적인 수익을 창출하는 신규 사업기회를 모색하고자 합니다.

업계최초 ESG 인덱스 개발

NH투자증권은 ESG 패러다임의 확장 및 기관투자자의 요구에 따라 ESG 인덱스를 개발하고 있으며 2020년에는 두 개의 ESG 인덱스를 개발하는 성과를 거두었습니다. ESG 인덱스는

ESG 대응 TFT 주요 추진과제

1. 지속가능통합보고서 제작, ESG 대외 평가 대응
2. ESG 성과평가 수행
3. ESG 채권 발행
4. 환경(탄소 등) 데이터 구축
5. 계열사 ESG 활동 추진
6. ESG 연계 사회공헌활동 발굴
7. ESG 관련 상품 및 서비스 개발
8. ESG 채권 및 Credit 분석 Report 발간
9. 그린뉴딜 추진체계 구축
10. ESG 홍보활동을 통한 기업 이미지 강화

NH투자증권 ESG 인덱스 개발 현황

iSelect ESG 지주회사 지수

국내 지주회사들의 지속가능발전소 ESG 평가 점수를 참고한 후 비중을 조정하여 구성

MK-iSelect AI ESG 지수

지속가능발전소 ESG 평가 점수와 ESG 리스크 점수를 혼합하여 상위 30% 종목을 선정하여 구성



ESG 투자 확산의 의미뿐만 아니라 인덱스 사용료, ESG 상품과의 연계 등을 통해 꾸준한 수익을 창출하는 데 기여합니다. 향후 NH투자증권은 ETF와 펀드 등 ESG 인덱스를 추종하는 상품 출시, ESG 개별항목 인덱스 개발을 꾸준히 해 나갈 계획입니다.

업계 최초 ESG IR 행사 개최

COVID-19 이후 금융산업 전반에 ESG가 크게 주목받아 이에 관심을 갖는 투자자들이 급증하였습니다. NH투자증권은 사회책임투자 확산을 위해, 2020년 12월 증권업계 최초로 ESG IR 행사 'NH ESG Corporate Day'를 개최하였습니다. 국민연금 등 주요 책임투자펀드 운용기관투자자를 대상으로 진행된 비대면 행사에는 삼성전자, SK, SK텔레콤, KB금융지주, NAVER, 한국전력 등이 참여하였습니다. 이 행사는 ESG 현황과 전략을 소개하는 형식으로 진행되어 기업이 시장과 ESG에 초점을 맞춰 소통하는 자리였습니다. 이를 통해 NH투자증권은 기업들에게 ESG 전략 수립을 독려하고 사회책임투자 문화를 확산하는 데 기여하였습니다.

3-2. ESG 금융솔루션

환경 투자

ESG 채권 발행

NH투자증권은 2021년 2월 증권사 최초로 원화 ESG 채권 5년물 1,100억 원을 발행하였습니다. ESG 채권 발행에 앞서 ESG 채권 관리체계를 마련하고 딜로이트 안진회계법인으로부터 사전 인증을 완료하였습니다. 그 결과 최초 모집금액인 1,000억 원보다 많은 투자 수요가 몰리며 최종적으로 6,200억 원의 자금 모집에 성공하였습니다. 또한, NH투자증권은 이 자금을 중소기업의 친환경사업을 지원하는 데 사용하였습니다. ESG 채권 발행을 통해 대기업과 달리 재정적 어려움으로 인해 친환경 설비를 갖추기 힘든 중소기업을 위한 재원으로 활용했다는 점에서 큰 의미가 있다고 할 수 있습니다. NH투자증권은 향후 ESG 채권 발행을 지속적으로 확대해 나가고, ESG 채권 자금배분 내역과 환경 영향 성과에 대해 성실하게 공개할 예정입니다.

투자의 사회적 기능 강화

100세시대연구소 운영과 상품개발

한국은 세계에서 가장 빠른 속도로 고령화되어 가고 있는 국가 중 하나이지만 노후 대비는 이 속도를 따라가지 못하고 있습니다. 따라서 노인빈곤층 확대는 우리 사회의 주요 해결 과제 중 하나가 될 것입니다. 이러한 국가사회적 문제를 완화하기 위해 2011년 9월 NH투자증권은 '100세시대연구소'를 설립하였습니다. 이 연구소는 생애자산관리 및 노후설계 토탈 플랫폼으로 대한민국 국민의 인생 후반기를 보다 풍요롭고 행복하게 하려는 소명으로 운영되고 있습니다.

ESG 투자 성과

NH투자증권은 책임투자와 운용원칙을 기반으로 금융투자상품을 제공하여 안정적인 수익을 올리고 있습니다. 특히, 사회적 책임과 ESG 테마 투자상품을 발굴하여 관련 기업에게는 지속가능한 성장을 위한 자금을 공급하고 고객에게는 투자수익률을 제고하여 ESG 투자의 선순환 구조를 만들어 나가고 있습니다. NH투자증권은 기 설정된 ESG 관련 펀드로부터 약 759억 원의 판매 성과를 달성하였으며 향후 지속적으로 ESG와 뉴딜을 연계한 상품을 확충해 나갈 것입니다.

농업인 지원기금 조성 특화상품

NH투자증권은 업의 특성을 살려 농업을 소생하고 농촌을 지원하기 위한 역할을 확대하는 동시에 사회적 책임을 다하는 기업으로 성장하고자 합니다. 이를 위해 2017년부터 농업인 지원기금조성을 위한 특화상품을 출시하고 판매실적에 따라 조성한 지원기금을 '농촌사랑 범국민 운동본부' 등의 공익단체에 전달하였습니다. 2020년 農사랑 파생결합증권(공모ELS)의 판매실적은 1,927억 원을 달성하였습니다.

NH투자증권 대표 ESG 펀드
(2020년 매출) (단위: 억 원)

283 NH-Amundi 100년 기업그린코리아 증권투자신탁 주식	65 멀티에셋글로벌 클린에너지증권자 투자신탁 주식
35 한국투자크레딧 포커스ESG증권자 투자신탁1호 채권	24 하나UBS공모주& 지배구조증권자 투자신탁 채권혼합
24 한국투자e단기채 ESG증권투자신탁 채권	16 마이다스책임투자 증권투자신탁 주식

Issue #03

Sustainable Issue-driven Action

탈석탄 선언

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

이에 동조하여 NH투자증권도 향후 국내·외 석탄발전소 건설을 위한 신규 프로젝트 파이낸싱에 참여하지 않고 국내·외 석탄발전소 건설을 위한 특수목적회사(SPC, Special Purpose Company)에서 발행하는 신규 채권을 인수하지 않을 계획입니다. 또한, 기존에 석탄산업에 투자된 재원은 친환경 사업과 신재생에너지 분야의 투자 확대로 이어질 것이며 나아가 NH투자증권은 관련 산업의 금융지원 방안을 수립할 계획입니다.

2020년에 NH투자증권이 인수하고 판매한 ESG 채권은 총 6,900억 원이었습니다. 향후 주요 그룹사와 공기업들을 대상으로 ESG 채권 관련 마케팅을 강화하는 동시에 ESG 채권 발행 관련 인수 및 영업 목표를 상향할 계획입니다. 또한, NH투자증권은 K-뉴딜 정책 실행의 일환으로 신재생에너지 사업에 대한 금융자문과 주선을 적극 추진하고자 합니다. 이를 위해 태양광, 풍력 등의 기존의 사업성을 제고할 수 있는 구조화 상품을 설계하고 포트폴리오 트랜칭(Tranching)*을 통해 투자자 니즈를 충족시키고 시장을 활성화할 것입니다. 아울러 신재생에너지 사업이 활발하게 이루어지고 있는 전남 임자도, 새만금 2구역 등 주민참여형 제도 기반의 태양광 발전사업 금융자문을 추진하여 지역 주민의 수용성 제고와 공공이익 환원이 이루어질 수 있도록 지원하고자 합니다.

* 포트폴리오 트랜칭(Tranching): 포트폴리오를 동일한 기본 전략의 중복 조각으로 나누어 운용 전략을 세분화하는 것



Issue #04

디지털 시대의 도래



4-1 디지털금융의 기반 확충
디지털금융 중심 조직 신설
내부 디지털 역량 강화
디지털금융을 위한 기술 협력

4-2 디지털금융의 실현
디지털금융을 통한 투자 활성화
디지털금융을 통한 효율성 제고

Sustainable Issue-driven Action
모바일 자산관리 플랫폼 '나무(NAMUH)'

4-1. 디지털금융의 기반 확충

디지털금융 중심 조직 신설

NH투자증권은 비대면 고객을 위한 서비스를 향상시키기 위해 리테일 부문에서 WM Digital 사업부를 신설하였습니다. WM Digital사업부 산하에 Digital영업본부와 Digital솔루션본부를 두어 디지털금융을 선도할 기반을 마련하였습니다. Digital영업본부는 비대면 고객의 자산관리 서비스를 담당하고, Digital솔루션본부는 디지털 기반에 최적화된 특화상품과 시스템 개발을 담당할 것입니다. 이처럼 NH투자증권은 변화하고 있는 금융업 패러다임에 빠르게 대응하는 동시에 신규 사업기회를 포착해 나가고자 노력하고 있습니다.

빅데이터센터 설립

금융산업의 전략적 자산으로서 데이터의 중요성이 대두됨에 따라 NH투자증권은 2020년 12월 빅데이터센터를 신설하고 실무 경험이 많은 외부 빅데이터 전문가를 센터장으로 임명하였습니다. 또한, 내부 인재와 전문성을 갖춘 외부 데이터분석 전문가를 채용하여 내·외부 역량을 집결하였습니다. 빅데이터센터는 전사 빅데이터를 분석하고 AI와 연계한 업무 프로세스를 구축하여 각 사업부와 경영진에게 최적의 비즈니스 솔루션을 제공하고 신사업 기회를 발굴하는 등 디지털 혁신의 전사적인 구심점 역할을 할 것입니다.

내부 디지털 역량 강화

IT디지털직군 채용 확대

COVID-19의 유행으로 비대면 거래가 활성화됨에 따라 디지털금융 관련 고객들의 요구가 다양해지고 있습니다. 이에 따라 NH투자증권은 고객 편의를 증진하기 위해 IT 및 디지털 인력을 점진적으로 늘리고 있습니다. 2020년에 신규로 채용한 인원 중 50%가 IT디지털 직군으로 이는 2018년 대비 약 30% 증가된 인원입니다. 아울러 NH투자증권의 디지털 트랜스포메이션을 실현할 우수한 IT디지털 인재를 채용하기 위해 이공계 전공자 대상의 채용설명회를 개최하는 등 다방면으로 노력하고 있습니다.

임직원 디지털 교육 확대

NH투자증권은 임직원의 디지털 역량 향상을 위해 다양한 교육 프로그램의 지원을 확대하고 있습니다. 2020년에는 온라인 과정 내 디지털·IT과정을 추가로 신설하여 COVID-19로 대면 교육이 어려운 상황임에도 불구하고 전년 대비 약 5.6배에 해당하는 임직원들이 참가하는 성과를 이루었습니다. 또한, 117명의 임직원을 대상으로 Java자격증 취득 교육 등 디지털 관련 전문과정을 제공하였습니다. 이처럼 임직원 개인의 역량 제고를 넘어 전사적인 경쟁력을 갖추어 나가도록 노력하고 있습니다.

디지털금융을 위한 기술 협력

제1회 빅데이터 경진대회 개최

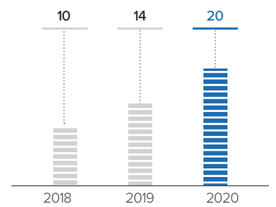
IT기술을 접목한 디지털금융의 주 고객은 20·30의 밀레니얼 세대로 이들의 참신한 아이디어는 NH투자증권에게 새로운 변화의 씨앗이 됩니다. 이에 NH투자증권은 2020년 11월부터 3개월 동안 제1회 빅데이터 경진대회를 개최하였습니다. 대학생 및 대학원생을 대상으로 진행하여 국내·외 129개 대학의 1,024개 팀이 참여하였습니다. 알고리즘 리그와 시각화 리그로 구분하고 창의성, 과정성, 실현가능성 등을 기준으로 공정한 심사를 거친 후 예선과 본선에 통과한 총 7개 팀은 쇼케이스에서 직접 결과물을 발표했습니다. 그 결과, 학생들에게 금융 실무 데이터 분석 기회를 제공하는 동시에 대상과 우수상 수상팀에게 인턴십 기회를 제공하여 우수 인재를 조기에 확보하는 기회를 가졌습니다. 향후 정기적인 대회 개최와 데이터 펀딩을 통해 내·외부 데이터 활용 생태계를 확대하기 위한 투자를 아끼지 않겠습니다.

서울대학교 데이터 사이언스 대학원과 공동연구 MOU 체결

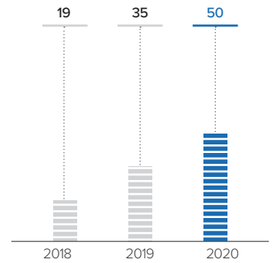
NH투자증권은 사업환경의 변화에 선구안을 가지고 늘 새로운 사업 기회를 모색하고 협력을 도모하고자 합니다. 2020년 NH투자증권은 서울대학교 데이터 사이언스 대학원과 마이데이터를 활용한 자산관리 핵심기술 공동연구 협력을 위한 MOU를 체결하였습니다. 마이데이터 사업은 고객의 동의 하에 금융회사가 공공기관에 흩어진 각종 금융정보를 수집 및 관리하는 서비스로 고객은 자신에게 적합한 상품과 서비스를 추천받아 편리하게 자산을 관리할 수 있게 됩니다. NH투자증권은 해당 협업을 통해 고객의 안정적인 수익을 창출하고 지속적인 사후관리로 고객의 불안도 해소하여 궁극적으로 누구도 소외되지 않는 금융서비스를 지원할 계획입니다.

IT디지털직군 채용 현황

IT디지털 직군 신규채용 인원수 (단위: 명)



전체 신규채용 인원 대비 IT디지털직군 비율 (단위: %)



임직원 디지털 교육 확대 관련 추진 성과

IT 환경변화에 따른 코딩 역량 재교육(Java자격증 취득과정 신규지원)
· 수강 임직원 수: 117명

온라인 과정 내 디지털·IT과정 확대(외국어, 통계, 코딩, 신기술 등 213개 과정 추가)
· 수강 임직원 수: 327명

KAIST와 UX디자인연구센터 설립

디지털금융을 선도하기 위해 뛰어난 기술을 적용하는 것도 중요하지만 고객 친화적인 플랫폼을 조성하는 것 또한 중요합니다. NH투자증권은 고객 친화적인 디지털 플랫폼을 구축하기 위해 KAIST와의 산학 공동 연구를 3년간 진행해 왔습니다. 2020년에는 UX디자인연구센터를 신규 설립하여 향후 3년간 디지털 채널 UI·UX(User Interface · User Experience, 사용자 인터페이스·사용자 경험)분석과 신규 UI·UX 연구 및 교육 협력을 통해 진행 중인 연구의 연속성을 유지하여 장기적인 협력 관계를 이어 나갈 것입니다. 이로써 NH투자증권은 플랫폼 경쟁력 강화의 초석을 마련할 것으로 기대됩니다.

4-2. 디지털금융의 실현

디지털금융을 통한 투자 활성화

로보어드바이저 성능 고도화

로보어드바이저는 빅데이터를 통해 수익률을 예측하고 포트폴리오를 구성하는 자산운용전문 인공지능입니다. NH투자증권은 로보어드바이저를 활용한 6개의 상품을 보유하고 있으며 지속적으로 안정적인 수익을 창출하고 있습니다. 2020년에는 고려대학교와 산학공동연구 및 R&D를 통해 로보어드바이저의 상품 성능을 개선하여 기존 알고리즘 대비 12% 향상된 수익률을 기록하였습니다. 또한, XAI(Explainable AI, 설명가능한 인공지능) 기술을 적용한 경기예측 모형도 개발하였습니다. 현재 한국은행, 미연준은행, 에너지정보관리국 등 약 200여 곳에서 거시경제 지표를 AI기술로 분석하는 데 적용하여 로보어드바이저 자산배분의 핵심 알고리즘에 활용하고 있습니다.

로보어드바이저 자문서비스 'NH로보 EMP 자산배분' 개발

NH투자증권은 로보어드바이저를 활용한 상품을 지속적으로 출시하여 수익의 안정화를 이루어 나가며 국내 로보어드바이저 시장에서 가장 활발한 사업을 운영 중에 있습니다. 2020년에는 'NH로보 EMP자산배분' 서비스를 출시하여 인공지능 기법을 통해 수집한 데이터를 분석하고, 현재의 시장 상황에서 가장 유효한 투자대상과 비중을 결정하여 고객의 투자성향에 맞춘 포트폴리오를 제공하였습니다. 또한, 시장 내 리스크를 감지할 시 시그널이 작동하여 손실을 최소화하는 등 고객이 안정적으로 자산을 운용할 수 있도록 지원하고 있습니다.

디지털금융을 통한 효율성 제고

오픈뱅킹 공동업무 도입

오픈뱅킹을 도입하기 전, 고객들은 자금을 보관하고 있는 타 금융기관의 영업점을 방문하거나 온라인 매체를 통해 NH투자증권의 계좌로 투자금을 이체해야 하는 불편함을 겪었습니다. 이에 NH투자증권은 2020년 12월부터 개방형 금융결제 플랫폼인 오픈뱅킹 서비스를 도입하여 고객의 불편을 절감했습니다. 고객들은 모바일트레이딩시스템(MTS)을 통해 금융정보 조회, 이체 업무 등 타 금융기관의 업무를 One-stop으로 이용할 수 있게 되었습니다. NH투자증권은 신규 및 기존의 고객 경험을 향상시키고 고객친화적인 UI·UX를 제공하기 위해 꾸준히 노력하고 있습니다. 2021년에는 카드사 및 핀테크 업체와 협업하여 오픈뱅킹 고도화 방안을 제시할 예정입니다.

카카오엔터프라이즈와 MOU 체결을 통한 업무 혁신

NH투자증권은 내부 업무에 디지털 기술을 접목하여 임직원의 업무효율성을 증진하기 위해 노력합니다. 2020년에는 카카오엔터프라이즈와 전략적 업무협약을 통해 중장기적 기술 파트너 관계를 형성하였습니다. 이후 기업용 메신저 '카카오워크'의 금융권패키지를 공동 개발하여 내부 커뮤니케이션의 효율화를 이루어 디지털 업무 환경으로의 전환에 매진할 계획입니다. 나아가 NH투자증권의 업계 노하우 및 카카오엔터프라이즈의 디지털 신기술을 융합한 새로운 비즈니스 모델 창출에 더욱 힘쓰고자 합니다.



카카오엔터프라이즈와 MOU 체결

디지털 기술을 활용한 업무 및 서비스 개선 현황

2018

로보틱 프로세스 자동화(RPA) 솔루션
: 본사 업무 100여 개 프로세스 자동화

2019

행정안전부 자동화 시스템 연계를 통한 계좌개설
: 영업점 방문 고객 신분증 진위여부 확인 자동화를 통한 업무 단축 및 고객 편의 개선

2020

오픈뱅킹 공동업무 도입
: 금융정보 조회, 이체 업무 등 타 금융 기관 업무 제공으로 고객 편의 제고

Issue #04

Sustainable Issue-driven Action

모바일 자산관리 플랫폼 '나무(NAMUH)'



최근 투자에 높은 관심을 보이고 있는 20·30세대 청년들은 금융투자업계의 새로운 주 고객층으로 떠오르고 있습니다. 영업점 방문보다는 비대면 금융 및 투자 업무에 익숙한 젊은 고객의 유입을 높이기 위해서는 고객경험을 고려한 UI·UX로 구성된 플랫폼 설계와 간편한 업무 절차가 핵심입니다. 이에 따라 금융 및 증권업계는 20·30고객을 유치하여 장기적인 고객 관계를 맺기 위해서 노력하고 있습니다.

NH투자증권도 모바일증권 브랜드인 나무(NAMUH)를 통해 편리한 주식거래 플랫폼과 서비스를 제공하고 있습니다. 나무(NAMUH)의 CMA는 주식거래용 위탁계좌와 별도의 CMA계좌를 개설해야 하는 타 증권사의 서비스와 달리 하나의 CMA계좌로 주식거래를 포함한 모든 금융상품을 거래할 수 있다는 장점이 있습니다.

또한, 조건 없이 모든 고객에게 이체 수수료 무료 혜택과 체크카드 서비스 등을 제공하여 높은 고객만족도를 얻고 있습니다.

아울러 국내 증권사 중 유일하게 NH투자증권은 모든 인터넷전문은행(케이뱅크, 카카오뱅크)과 제휴하여 고객을 확보하기 위해 노력하는 중입니다. 2020년 2월에 시작한 카카오뱅크 제휴는 20·30 젊은 고객층을 획기적으로 확대하는 기회가 되고 있습니다. 2020년, 나무(NAMUH)의 신규고객 150만 명 중 47%에 달하는 72만 명의 고객이 카카오뱅크를 통해 유입된 것이었습니다. 또한, 전체 신규 고객의 66%가 30대 미만의 젊은 고객인 것으로 나타나 젊은 고객들이 브랜드 인식을 제고할 기회를 마련하였습니다.

NH투자증권은 젊은 고객의 유입을 사회적 이슈로 인한 단기적인 성과로 그치게 하지 않기 위해 경쟁력 높은 상품, 모바일 기반 편의성과 고객 중심 혜택 제공을 통해 지속적인 성장을 도모할 것입니다.

2021 and Beyond

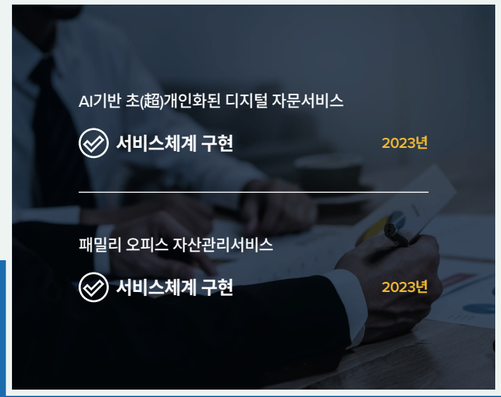
고객가치 혁신을 위한 솔루션

금융소비자 보호를 위한 솔루션

금융과 ESG 통합을 위한 솔루션

디지털 시대를 위한 솔루션

달성목표 및 달성기한









NH투자증권은 고객을 위한 최선의 솔루션이 성과로 이어진다는 믿음 아래 경영활동을 수행하고 있습니다. 이를 위해 기존 고객을 대상으로 한 전략적인 고객경험관리를 통해 NH투자증권의 상품과 서비스에 고객의 의견을 적극 반영하고 고객중심의 가치가 경영활동 전반에 내재될 수 있도록 하는 노력을 아끼지 않고 있습니다.
또한, 단기적인 수익보다는 장기고객을 유치하는 데 집중하기 위해 다양한 고객층을 겨냥한 서비스를 시장에 제안하고 있습니다. 특히, 패밀리오피스 서비스를 통해 단순 자산관리를 뛰어넘은 종합 금융 컨설팅 서비스를 제공할 계획입니다. 아울러 MZ세대(밀레니얼 세대와 Z세대) 등과 같이 잠재적 고객을 대상으로 한 고객체험형 이벤트를 기획하여 고객에게 더 가까이 다가가고자 합니다.

NH투자증권은 처음 투자를 시작하는 젊은 고객들에게는 투자에 대한 좋은 첫 기억을 남기고, 중장년 고객들에게는 든든한 생활의 안전망이 되기 위해 모든 역량을 동원하고 있습니다. 금융증권업은 정보 집약적인 사업 중 하나로 NH투자증권의 전 부서는 '금융소비자 보호문화 정착'이라는 공동의 목표 아래 각 부서의 역할에 매진하고 있습니다.
NH투자증권은 기업의 정보를 포함한 고객의 민감한 개인정보와 금융정보 등을 '수집-보관-처리'하는 시스템을 매우 중요시 합니다. 이에 관련 국내 법률을 준수하여 금융소비자 권리보호 플랫폼을 구축하고 정보활동 동의 등급제 등을 실시하여 고객이 정보의 주체로서 권리를 보장받을 수 있도록 지원할 것입니다. 아울러 디지털 금융혁신으로 인해 신기술 도입이 빈번해지고 보안 요구사항이 복잡해지면서 디지털금융의 혁신과 보안 간의 적절한 밸런스를 확보하고자 합니다. NH투자증권은 고객의 신뢰 없는 지속적인 성장은 불가능하다고 생각합니다. 앞으로도 안전성과 신뢰성을 가장 강력한 경쟁력으로 삼아 성장해 나가도록 하겠습니다.

NH투자증권은 ESG 인티그레이션(Integration)의 확산이 가속화될 것이라 전망하고, 지속가능성과 수익성이 양립가능한 사업을 영위해 나갈 예정입니다. 이미 수행 중이던 ESG 관련 사업의 수익성을 제고하고, 시장의 움직임을 파악하여 신규 사업기회를 모색하는 데 집중하고자 합니다. 특히, 꾸준한 수익을 창출하고 있는 ESG 인덱스 부분을 활용하여 ESG 등급이 높은 ETF를 선별하는 포트폴리오 자문 업무를 개시할 예정입니다. 아울러 ESG 리서치가 기존의 IB사업과 브로커리지(Brokerage) 사업을 강화하는 역할에 그쳤다면 그 역할을 더욱 확장하여 독자적으로 수익을 창출하는 신규 사업기회를 지속적으로 발굴할 것입니다. 나아가 NH투자증권 스스로 대대적인 ESG 개혁을 추진해 나가고 ESG와 관련한 조직 구성과 임직원 교육 등을 통해 ESG 활동의 기틀을 조성하는 동시에 CEO 및 관련 부서의 성과평가에 ESG 기준을 반영하여 실질적인 ESG 경영을 이행해 나가겠습니다.

최근 20·30연령의 증시시장 유입은 세대교체라고 말해도 과언이 아닐 만큼 활발하게 이루어지고 있습니다. 이에 젊은 고객층의 사용도가 높은 디지털 플랫폼에 대한 큰 투자가 이루어지고 있으며 이번 기회로 국내 투자문화가 확산되고 성숙할 수 있는 전환점이 될 것이라 기대합니다. 이러한 기조를 지속하기 위해 NH투자증권은 고객 유입을 위한 마케팅활동과 경쟁력 있는 상품 및 서비스를 출시하기 위한 전사의 시너지를 발휘할 것입니다.
또한, NH투자증권은 포용력 있는 디지털금융을 위해 노력할 예정입니다. 디지털 플랫폼은 고객에게 상황과 시간의 구애를 받지 않고 서비스를 제공할 수 있다는 점에서 큰 장점을 갖고 있지만 디지털 기기와 기술 사용에 익숙하지 않은 고객들에게는 막연하게 느껴질 수 있습니다. 이에 더 많은 고객들이 디지털금융을 편리하게 이용할 수 있도록 고객친화적인 플랫폼을 구축하기 위한 연구를 수행 중입니다. 이러한 노력을 기반으로 고객의 특성에 구애 받지 않고 모두를 포용할 수 있는 디지털 혁신을 이뤄 나가겠습니다.

Data Reporting

contents page

Environmental Part 65

Social Part 66

Governance Part 78

Environmental Part

환경경영 실천

환경경영 실천 기반

NH투자증권은 업무 환경 전반에서 친환경 활동을 수행하고 있습니다. 특히, 온실가스, 폐기물, 에너지 사용량 등 환경관련 주요 데이터를 관리하기 위해 온실가스 관리 시스템(ECO-partners.co.kr)을 관리하고 있으며 탄소 정보는 매년 CDP(Carbon Disclosure Project, 탄소정보 공개 프로젝트) 보고를 통해 공시하고 있습니다.

친환경 업무 환경

NH투자증권은 고효율, 친환경 제품 구매를 통해 친환경 경영을 실천하기 위해 영업점 및 본사 환경개선 공사 시 협력업체에 먼지흡수기 설치를 의무화하여 공사현장의 먼지발생을 최소화하고 있습니다. 또한, 석면을 포함하지 않는 친환경 건축 자재를 사용하여 공사 전후로 석면조사, 방염공사를 실시하고 광촉매 공사를 통해 인체에 무해하고 쾌적한 환경을 조성하고자 노력하고 있습니다. 향후 전기 기기 구매 및 대여 시 친환경 녹색기업에서 생산한 제품을 우선적으로 선택하고 효율적인 전기사용을 위한 전기안전점검을 시행할 예정입니다. 2021년에는 업무용 차량 12대 중 10대를 전기차로 구매하고 전기차 비중 또한 점차 늘려 나갈 계획입니다.

디지털 창구 설치

NH투자증권은 종이사용을 줄이기 위해 전국 영업점에 디지털창구를 도입하고 태블릿 PC를 배포하여 디지털 기기를 활용한 상담을 진행하고 있습니다. 또한, 금융상품 정보를 SMS 혹은 이메일을 통해 안내하고 내부적으로도 불필요한 출력물을 줄이고자 전자 보고 시스템을 적극 활용하여 모두가 환경보호에 동참하고 있습니다.

환경성과 및 환경목표

에너지 사용현황

구분	2018	2019	2020
도시가스(LNG)(천m^3)	39.5	33.2	30.9
경유(리터)	260	215	220
전력(kWh)	5,432,496	6,389,736	6,371,014

온실가스 (단위: tCO_2eq)

구분	2018	2019	2020
직접 온실가스 배출량 (Scope1)	87.3	73.6	68.5
간접 온실가스 배출량 (Scope2)	2,999.4	2,979.4	2,979.6
기타 온실가스 배출량 (Scope3)*	1,417.0	1,259.2	378.1
온실가스 배출량 합계 (Scope1+2+3)	4,503.7	4,312.0	3,426.1

* 임직원 국내·외 출장 거리를 산정함.

용수 및 원재료 (단위: Ton)

구분	2018	2019	2020
용수 사용량	41.772	39.002	36.148
용지 사용량	98	100	100

폐기물 (단위: Ton)

구분	2018	2019	2020
일반폐기물	300	140	180
지정폐기물	60	71	83
폐기물재활용량	120	120	120

* 환경성과 데이터의 보고 범위는 국내 본사만 해당되며 자회사, 협력사, 해외 영업소는 제외됨.

Social Part

임직원

임직원 채용 및 평가

고용 안정화와 인재 확보

NH투자증권은 임직원을 지속가능한 성장을 위한 가장 중요한 파트너로 인식하고 있습니다. 이에 고용안정화와 인재확보를 위한 노력을 통해 지속성장의 기반을 마련하고 있습니다. 1년 이상 근무한 계약직 직원을 대상으로 무기계약직 전환의 기회를 제공하고 있으며, 2019년부터 비정규직의 처우를 개선하였습니다. 또한, 계약유형에 구분없이 휴가, 학자금, 의료비, 경조사 지원 등의 동일한 복리후생을 제공하여 회사에 대한 소속감을 제고하기 위한 방안을 마련하였습니다.

인재확보를 위한 노력

NH투자증권은 매년 해외대 및 해외 MBA 학생을 대상으로 Global Road Show와 국내 유관기관이 주관하는 금융권일자리박람회 등의 행사에 적극 참여하여 글로벌 인재를 비롯한 역량있는 우수 인재 확보를 위해 노력하고 있습니다. 또한, 다양한 분야에서 역량을 발휘하고 있는 경력직 인재에 대한 수시 채용 기회도 열어 두는 등 우수 인재 확보를 위해 지속적으로 노력하고 있습니다.

공정한 채용과 평가

'평등한 고용과 인권존중'이란 인사방침에 따라, 우수한 인재확보 및 육성과 인적구성 다양화를 위해 노력하고 있습니다. 지역, 학벌, 연령, 성별에 대한 차별을 두지 않고 실무 역량에 초점을 둔 블라인드 채용을 실시하고 있습니다. 2019년부터 도입한 새로운 평가제도를 통해 평가자와 직원 간 합의된 목표를 달성하기 위한 업무 수행 과정과 결과로 공정하게 평가합니다. 즉, 결과만큼 과정을 중시하여 각자의 노력이 평가에 반영되도록 합니다. 또한, 평가에 대한 피드백 제도와 평가소원제도를 운영하여 불공정한 평가를 방지하고, 우수인재에 대해서는 인재개발위원회를 열어 추가적인 동기부여의 기회를 제공하여 직원들의 자발적 역량개발을 유도하고 있습니다.

임직원 현황 (단위: 명, %)

구분		2018	2019	2020
전체 임직원수		2,980	3,028	3,053
신규 입사자	남성	123(56.7)	114(58.2)	108(73.0)
	여성	94(43.3)	82(41.8)	40(27.0)
이직/퇴사자	남성	72(58.5)	73(53.3)	118(67.4)
	여성	51(41.5)	64(46.7)	57(32.6)
계약유형	정규직	2,277(76.4)	2,257(74.5)	2,199(72.0)
	비정규직	703(23.6)	771(25.5)	854(28.0)
지역	국내	2,967(99.6)	3,016(99.6)	3,040(99.6)
	해외	13(0.4)	12(0.4)	13(0.4)
직급	임원	61(2.0)	64(2.1)	66(2.0)
	관리직	1,716(57.6)	1,847(61.0)	1,918(63.0)
	사원	1,203(40.4)	1,117(36.9)	1,069(35.0)
연령	20대	196(6.6)	237(7.8)	299(9.8)
	30대	1,179(39.6)	1,138(37.6)	1,131(37.1)
	40대	1,117(37.5)	1,069(35.3)	1,057(34.6)
	50대 이상	488(16.4)	584(19.3)	566(18.5)
성별	남성	1,797(60.3)	1,815(59.9)	1,827(59.8)
	여성	1,183(39.7)	1,213(40.1)	1,226(40.2)

* 비정규직(연봉계약직, 영업전문직, 무기계약직, 단기계약직, 파트타이머 포함)

임직원 다양성

다양한 구성원

NH투자증권은 여성직원 및 여성관리자 비율을 단계적으로 확대하여 양성평등이 실현되는 일터를 만들어가고 있습니다. 아울러 장애인, 국가보훈자, 지역소재 학교 출신자, 사회적 약자 등을 배려하여 우리 사회가 지향하는 다양한 가치가 반영된 사회형평적 채용을 확대하기 위해 노력합니다. 2020년 전체 임직원 중 여성 비율은 40.2%로 최근 3년간 증가하는 추세를 보이고 있습니다.

임직원의 다양성 (단위: %)

구분			2018	2019	2020
여성 리더십	직급	전체 근로자 중 여성 비율	39.7	40.1	40.2
		전체 관리자* 중 여성 비율	20.1	22.0	23.7
	계약 형태	계약직 중 여성 비율	26.2	27.1	26.8
		정규직 중 여성 비율	43.9	44.5	45.3
기타 임직원 다양성 비율		고졸인재 비율	7.5	7.6	7.4
		보훈직원 비율	3.1	3.1	3.1
		장애인 비율	1.1	1.1	1.2

* 관리자: 과장급 이상

임직원 교육

임직원 교육 확대

임직원 개인의 역량강화는 곧 기업의 경쟁력 강화로 이어집니다. NH투자증권은 직무전문가 육성을 위해 다양한 교육 프로그램을 제공하고 있습니다. 교육은 크게 리더양성과 전문가양성으로 구분되며 직급별, 직무별로 자신의 역할을 다할 수 있도록 지원하고 있습니다. 2020년에는 COVID-19로 인해 오프라인 교육이 감소하고 온라인 교육이 증가하는 등 교육환경이 변화하였고, 이로 인해 임직원 1인당 평균 교육훈련비가 감소하였습니다. 하지만 18개 교육과정을 온라인 강의로 대체하고, 330개의 강의를 동영상으로 제공함으로써 온라인 학습 분위기를 조성하는 등의 노력을 기하고 있습니다.

임직원 교육 현황 (단위: 만 원, 시간)

구분		2018	2019	2020
임직원 1인당 평균 교육훈련비		56.2	85.6	40.0
1인당 평균 교육시간	남성	77	58	57
	여성	84	74	66
직원 유형별 1인당 교육시간	지점영업	92	83	97
	지점업무	86	93	64
	본사영업	65	46	37
	본사지원	81	57	48

임직원 복리후생

복리후생 제도 개선

NH투자증권은 임직원을 위한 복리후생 제도를 지속적으로 개선해 나가기 위해 노력하고 있습니다. 사내 홈페이지 'NHOW' 내에 복리후생 제도 안내 코너를 신설하여 복리후생 제도에 대한 정보를 제공하여 임직원들의 접근성을 제고하고 복리후생 신청과 지원금 수령방법에 대한 편의성을 개선해 나가고 있습니다.

주거안정 지원

NH투자증권은 임직원의 주거안정을 위해 주택자금대출과 사내근로복지기금을 이용한 생활안정대출 등 다양한 대출 지원제도를 운영하고 있습니다. 지방 영업점에서 근무하는 비연고 임직원을 대상으로는 주거지원비를 제공하고 있습니다.

휴가제도

NH투자증권은 근로기준법상 규정된 연차휴가 외에도 Refresh 휴가제도와 안식년 휴가제도를 운영하고 있습니다. Refresh 휴가제도는 연간 5일의 연속된 연차휴가를 사용할 시 지원금을 지급하는 것으로 매년 400여 명의 직원이 지원받고 있습니다. 또한, 안식년 휴가제도는 2.5일 이상, 5.0일 이하의 연차휴가를 사용할 경우 동일한 수의 휴가 일수를 유급으로 지원해 주는 제도입니다. 이 제도는 근속 만 5년 단위로 대상이 되어 장기휴가의 기회를 부여 받을 수 있습니다.

임직원 워크&라이프 밸런스

업무 단축 문화 정립

NH투자증권은 2019년부터 'NH Smart Work 3.3.3캠페인'과 '근로시간 단축 조기정착을 위한 정시퇴근 시행'을 통해 근로시간 단축문화를 지향합니다. 이 문화가 잘 정착될 수 있도록 로보틱 프로세스 자동화(RPA, Robotic Process Automation)를 도입함으로써 반복적인 업무를 자동화하여 업무 정확도와 효율성을 높이고자 합니다. 아울러 시차출퇴근과 선택근로제 등과 같은 다양한 유연근무제도를 도입하여 운영하여 임직원들이 잘 적응할 수 있도록 지원하고 있습니다.

일과 가정 양립 지원

NH투자증권은 임직원의 일과 삶이 안정적인 균형을 이루는 삶을 지향합니다. 이에 여성 임직원들을 대상으로 산전·후 휴가와 불임 휴직제도를 지원하고 있으며 성 구별 없이 모든 임직원에게 육아휴직을 제공하고 있습니다. 2017년부터는 증권업계 최초로 직장 내 어린이집을 개원하여 운영하고 있으며 직장 내 어린이집을 이용하지 않는 직원들의 자녀들을 대상으로는 학자금을 지원하고 있습니다. 이러한 자녀 학자금 지원의 경우 초·중·고 의무교육을 포함, 대학교까지 지원하고 있습니다. 다양한 프로그램을 통해 임직원의 일과 가정 양립을 지원한 결과, 육아휴직을 사용한 여성 직원들의 계속 근무 비율이 높아졌으며 2020년의 계속 근무 비율은 98%로 나타났습니다.

육아휴직 이용 현황 (단위: 명, %)

구분		2018	2019	2020
사용인원	남성	2	3	2
	여성	75	49	61
복직인원	남성	2	1	3
	여성	57	70	55
복직 후 12개월 유지인원	남성	0	1	2
	여성	57	69	54
복귀율	남성	100.0	33.3	150.0
	여성	76.0	142.9	90.2
복직 후 12개월 이상 근속률	남성	0.0	100.0	66.7
	여성	100.0	99.0	98.2

인권경영

인권 정책

임직원의 인권은 헌법, 근로기준법 등과 관련 국내·외 법률과 가이드라인에 의거하여 채용부터 평가, 보상과 교육 등 모든 인적자원 관리 과정에서 존중 받고 있습니다. 매년 노동조합과 단체협약을 통해 갱신되며 갱신된 내용은 취업규칙에 반영하고 있습니다.

NH투자증권의 단체협약은 헌법 및 노동관계법, 국제노동기구(ILO, International Labor Organization)를 기반으로 합리적인 근무환경을 조성하고자 합니다. 이에 성차별, 직장 내 괴롭힘 등과 같이 업무 환경에서 발생할 수 있는 모든 인권 이슈로부터 임직원을 보호하고 이슈 발생을 예방하기 위한 교육을 제공하며 임직원 고충처리 제도를 운영하고 있습니다. 특히, 직장 내 성희롱과 괴롭힘 관련 사례가 발생했을 시 노·사 동수로 구성된 직장 내 괴롭힘·성희롱 처리위원회를 구성하여 객관적이고 공정한 절차에 따라 피해 직원의 권리를 구제하기 위해 노력하고 있습니다.

노동조합

노동조합 운영

NH투자증권은 헌법에 따라 노동3권을 보장합니다. 1981년에 최초로 노동조합이 설립되었으며 2020년 12월 말을 기준으로 1,980명의 임직원이 노조 적용 대상자가 되었으며 전원이 노동조합에 가입되어 있습니다. 노동조합에 가입되지 않은 직원이 존재하더라도 단체협약에서 정한 사항을 동일하게 적용하며 매년 공식 및 비공식 채널을 통해 노동조합과 임금단체협약을 체결하는 등 노사의 각 대표가 적극적으로 상호 교류적인 소통을 하고 있습니다.

노동조합 가입 현황 (단위: 명, %)

구분	2018	2019	2020
노조 적용 대상자	2,050	2,040	1,980
가입인원	2,050	2,040	1,980
노동조합 가입률	100	100	100

임직원 고충처리 제도

NH투자증권은 직원의 고충을 적극적으로 청취하고 해소하기 위해 다방면으로 노력하고 있습니다. 사내 홈페이지의 '소통과 공감' 코너를 통해 직원들은 서로의 고충에 대해 공개적으로 질의하고 답변하는 기회를 제공받고 있습니다. 해당 홈페이지는 CEO 직통 소통채널로 운영되고 있으며 2020년 한 해 동안 총 424개의 자유의견과 고충사항이 공유되었습니다. 또한, 각 주제에 부합하는 담당부서는 직접 답변을 게시하여 소통채널의 기능을 질적으로 강화하고자 노력합니다. 이외에도 임직원들은 사내 인사관리 시스템 'HRIS'를 통해 인사본부 내 고충처리 담당직원으로부터 개인적인 고충에 대한 상시 상담을 제공받을 수 있는 기회를 열어 놓고 있습니다.

임직원 인권교육 프로그램

NH투자증권은 관계법령에 따라 매년 인권관련 교육을 의무적으로 시행하고 있습니다. 이 교육의 목적은 임직원의 노동 권익을 보호하고 인권 관련 의식을 제고하기 위한 것으로 성희롱 예방교육, 직장 내 괴롭힘 방지, 장애인 인식개선 등이 포함됩니다.

임직원 인권교육 프로그램 참여 현황 (단위: 명)

구분	2018	2019	2020
성희롱 예방교육	2,849	3,056	3,043
직장내 괴롭힘 방지	-	3,045	2,948
장애인 인식개선	-	2,990	3,137

산업 안전보건

임직원 안전보건 지원

임직원 안전보건을 위한 활동

NH투자증권은 임직원에게 안전한 근로환경을 제공하기 위해 노력하고 있습니다. 이에 전국 57개의 협력병원과 연계하여 임직원뿐만 아니라 임직원 가족을 대상으로 건강 검진비를 지원하고 있습니다. 2020년에는 5,105명의 임직원과 가족이 건강검진 지원 대상으로 선정되었으며 이 중 85%인 4,325명이 검진을 완료하였습니다. 또한, 의료비 지원과 더불어 업무 중 발생할 수 있는 사고와 질병에 대비하여 단체상해보험에 가입되어 있습니다.

임직원 건강검진 지원 현황 (단위: 명)

구분	2018	2019	2020
건강검진 완료 인원 (직원 수)	3,948 (2,668)	4,533 (2,806)	4,325 (2,823)

임직원 안전보건 현황 (단위: %)

구분	2018	2019	2020
산업재해율	0	0	0

임직원 심리건강 프로그램

EAP(Employee Assistance Program)는 임직원에게 제공되는 심리 건강 및 상담 프로그램으로 직원뿐만 아니라 임직원의 직계가족에게도 혜택을 지원하고 있습니다. 정기적인 심리 건강관리를 위해 매주 금요일 EAP레터를 발송하고 심리건강 프로그램을 이용하고자 하는 임직원은 전용 홈페이지를 통해 상담을 예약하고 셀프 진단을 할 수 있습니다. 또한, 매 분기마다 관련 공개강좌를 개최하고 매월 사보 칼럼을 발행하여 임직원이 건강한 마음을 유지할 수 있도록 다양한 지원을 하고 있습니다.

임직원 심리건강 프로그램 분류

구분	지원내용
직무관련	직장 내 갈등, 경력개발, 시간관리, 동기부여 등
심리정서	대인관계, 정신건강, 스트레스 관리 등
가족상담	부부, 결혼, 자녀양육 관련 문제 등
기타	재무관리, 법률자문, 건강관리 등

임직원 심리건강 프로그램 이용 현황

구분	2018	2019	2020
심리상담 횟수 (건)	625	808	891
상담 인원수 (명)	137	145	181
만족도(5점 만점) (점)	4.3	4.5	4.7

윤리 및 컴플라이언스

투명한 조직 운영

윤리경영 추진조직

NH투자증권 윤리경영위원회는 윤리적인 기업문화를 형성하고 윤리경영정책을 결정하고 평가하는 등 종합관리 역할을 수행하는 최고의사결정 기구입니다. 대표이사를 위원장으로 하여 경영지원 총괄임원, WM사업부대표, 경영전략본부장, 인사담당본부장, 준법감시인으로 구성되어 있습니다. 윤리경영위원회의 원활한 운영을 위해 윤리경영 사무국을 설치하였고 준법감시인 주관 하에 컴플라이언스부가 윤리경영위원회의 업무를 함께 지원하고 있습니다. 또한, 윤리경영 사무국은 윤리경영 교육, 신고센터 운영, 실태 조사 등과 같은 전사적 윤리경영 전파와 실천을 위한 제반 업무를 수행하고 있습니다.

공정거래 실천

NH투자증권의 임직원은 회사에서 시행하는 모든 계약이행에 있어 관련 법령에서 정한 절차를 준수하여 공정하고 투명한 업무를 수행하고 있습니다. 2015년부터 전자입찰시스템을 도입하여 입찰단계부터 대금지급까지의 전 과정을 처리하고 있으며, 협력업체 선정 시에는 계약업무준칙에 따라 명확한 기준에 의해 평가를 실시하고 있습니다. 또한, 민감한 지적자산인 IT자산의 구매는 농협중앙회에서 운영하는 '범 농협 IT통합구매'를 통해 진행하고 당사를 퇴직한 지 3년이 지나지 않은 자가 근무하는 업체는 입찰 참여에서 배제하여 계약업무의 공정성을 추구하고 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 정정당당하게 선의의 경쟁을 추구하고자 합니다.

내·외부 신고제도

NH투자증권은 위법, 부당 행위, 회사 제도 또는 시스템 상 위험 등과 관련한 문제 혹은 임직원의 사고, 비리 행위, 부패 행위, '임직원 행동강령' 위반 행위 등을 제보할 수 있는 내·외부 신고제도를 운영하고 있습니다. 제보는 방문 면담, 우편, 전화, 팩스, 홈페이지 제보 센터 등 다양한 경로를 통해 이루어지며 신고자에 대해 철저한 익명을 보장합니다. 이를 위해 내·외부 신고제도의 운영은 준법감시인이 담당하고 있으며 제보에 대해 공정하고 독립적으로 조사를 수행하고 사건의 확대 및 행위자의 증거인멸을 방지하기 위해 노력합니다. 또한, 사고 관련자의 인권보호를 위해 신속하게 업무를 처리하고 징계가 필요할 경우에는 결과를 인사부와 감사실에 통보하여 후속조치를 취하도록 하고 있습니다. 회사의 시스템적 문제가 발생한 경우에는 재발방지를 위해 제반 규정, 제도, 업무체계 등을 개선함으로써 대책 방안을 마련하고 있습니다. 2020년에 내·외부 신고제도를 통해 접수된 제보는 총 5건으로 이 중 3건은 유효한 신고로 판별되어 관련 임직원에 대해 인사조치를 취하였습니다.

내·외부 신고채널 운영 현황 (단위: 건, %)

구분		2018	2019	2020
내부자	제보 건 수	4	3	5
	조치 건 수*	2	1	2
	조치율	50	33	40
외부자	제보 건 수	14	15	17
	조치 건 수**	3	3	3
	조치율	21	20	33

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

규정 위반 사례 (단위: 건)

구분	2018	2019	2020
프로그램 매매 관련	4	0	5
이해상충방지 관련	0	0	3
주문기록유지 관련	4	5	9
불공정거래행위 관련	1	0	0
임직원간 금전거래 위반 등	0	0	2
기타	0	0	9

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

법규 위반 사례

조치일자		조치기관	구분	조치사유	조치내용
2018	3.7	금융위원회	감독원 부문검사(2017. 9)	설명내용 확인의무 위반	과태료 6백만 원
	12.20	금융위원회	감독원 조사(2018. 5)	증권발행실적보고서 제출의무 위반	과태료 7.5백만 원
	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				

선물반송센터 운영 현황 (단위: 건)

구분	2018	2019	2020
반송	2	3	3
기탁	1	0	0

내부제보 특별기간 운영

NH투자증권은 매년 2회의 정기적인 특별 제보기간을 운영하고 있습니다. 이는 건전한 조직문화 조성과 청렴도 개선을 목적으로 합니다. 이를 위해 사회적 이슈사항(부정행위, 성희롱 등) 발생 시 수시 특별 제보기간을 운영하여 부패 유발요인을 조기에 발견하고 부당 업무관행 해소를 통해 임직원의 윤리 및 준법의식을 확립하고 있습니다. 2020년에는 3회의 내부제보 특별기간을 운영하여 윤리경영을 실천하고자 노력하였습니다.

내부제보 특별기간 운영 현황 (단위: 회)

구분	2018	2019	2020
내부제보 특별기간 운영	3	3	3

투명한 경영문화 조성

윤리교육 및 윤리경영 문화 확산 활동

NH투자증권은 매주 목요일에 전 임직원을 대상으로 윤리·준법 동영상교육을 실시하고 있습니다. 5분 분량의 윤리·준법 동영상 교육과 함께 간단한 퀴즈 풀이를 통해 윤리경영의 생활화를 돕습니다. 또한, 윤리·준법 교육을 정기적(상·하반기 각 1회)으로 실시하여 임직원의 윤리의식 함양 및 법규준수 의지를 도모합니다. 아울러 '모두 함께 윤리경영 캠페인', '윤리·준법 온라인 골든벨' 등을 실시함으로써 전사적으로 윤리경영 문화를 확산하고 임직원의 실천을 독려하고 있습니다.

윤리교육 현황 (단위: 회)

구분		2018	2019	2020
정기 윤리준법 교육	전 부서 CM 및 업무팀장	2	2	1
외부강사초청 교육	관련부서 임직원	2	2	0
수시 교육	신규 입사직원, 부서별 요청 등	28	27	20

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 무엇보다 중요합니다. NH투자증권의 전 임직원은 매년 '윤리실천서약서', '준법서약서', '임직원매매규정 준수서약서', '청탁금지법 준수서약서'를 자발적으로 제출하여 회사의 투명한 경영문화 조성에 동참하고 있습니다. 추가적으로 공사·용역·구매 계약 담당자는 '청렴계약 준수서약서'를 매 반기마다 1회 작성하여 더욱 철저하게 관리하고 있습니다. 또한, 각 부서와 본부의 장은 윤리경영에 모범이 되기 위해 매년 '간부직원 청렴도평가'를 시행하고 소속 직원은 해당 부서장 및 본부장의 윤리의식을 직접 평가하여 윤리 및 반부패 리스크가 발생할 수 있는 취약점을 사전에 발견하고 조치를 취할 수 있도록 합니다. 아울러 전 임직원도 매년 '윤리의식 자가진단'을 통해 자신의 미흡한 부분을 스스로 깨닫고 윤리경영 실천계획을 수립하여 실천해 나가고 있습니다. 매년 11월 2일을 범 농협 '윤리경영 청백리의 날'로 지정하여 전 그룹사가 윤리경영 실천 의지를 다지고 조직문화를 살피는 시간을 가지고 있습니다.

반부패 모니터링 시스템

NH투자증권은 금융사고 예방을 위해 내부통제정책과 준법감시 프로그램 운영계획을 수립하여 이행하고 있습니다. 매년 모니터링 결과를 대내적으로는 이사회와 내부통제위원회에, 대외적으로는 NH농협금융지주에 정기적으로 보고하여 모니터링 시스템의 실행력을 강화하고 있습니다. 또한, 컴플라이언스부 내 상시점검반을 두고 전 부서와 영업점을 대상으로 규정 준수 여부를 정기적으로 점검합니다. 특히, I-Con(내부통제 통합관리시스템)을 통해 위험지수 상위 부서 및 직원으로 평가된 대상을 수시 점검하여 부패리스크를 관리하고 있습니다.

소비자를 위한 투명한 신뢰

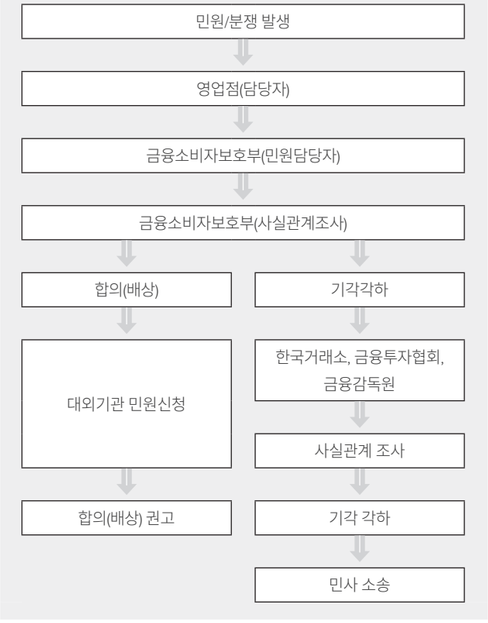
소비자 공정거래 원칙

2020년 3월 24일에 공포된 「금융소비자보호에 관한 법률」은 2021년 3월 25일부터 시행되고 있습니다. NH투자증권은 보다 강화된 소비자권리를 보호하는 법률 시행에 따라 6대판매규제원칙 준수 강화, 청약철회권 및 위법계약해지요구권, 자료열람 요구권 등의 신규 제도 도입을 통해 소비자보호를 실천하고 있습니다.

소비자 피해보상기구와 절차

NH투자증권은 금융소비자보호부 내 민원·VOC(고객의 소리) 담당팀을 두어 소비자 민원 및 불만을 접수하고 있습니다. 구체적으로 접수된 민원과 불만에 대해 위법 및 손해배상 여부 등을 검토하여 접수일로부터 14영업일 내에 결과를 통보합니다. 위법사항이나 손해배상에 해당되는 경우 고객과의 합의를 통해 민원을 해결하는 절차를 진행합니다.

민원/분쟁 처리 절차



VOC운영 현황 (단위: 건, %)

구분	2018	2019	2020
접수 건수	18,920	19,521	23,789
처리 건수	17,941	19,143	23,284
처리율	94.80	98.10	97.86

전자금융사기 피해 현황 (단위: 건)

구분	2018	2019	2020
피해 건수	0	0	0

정보보호

NH투자증권은 정보보호 부서를 CEO산하 직속본부로 두어 강력한 정보보호 체계를 운영하고 있습니다. 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 일원화하여 정보보호 관련 리스크를 예방하고 감지 및 처리 등 전반의 과정에서 신속하게 대응할 수 있는 체계를 구축하였습니다.

기업의 정보와 고객의 개인정보는 사소한 과정에서 유출되기 쉬우므로 NH투자증권은 정보보호에 대한 전사적인 의식제고를 위한 교육을 시행하고 있습니다. 2020년에는 총 2,980명의 임직원이 교육에 참여하였습니다. 또한 임직원 퇴근 후 정보보호부가 불시에 사무공간을 점검하는 '클린데스크' 활동을 시행하여 업무 전반에서 발생할 수 있는 미흡한 개인정보 보호관리, 보안규정 위반 사항 등을 감독하고 있습니다. 2020년에는 개인정보 마스킹, 중복파일 방지 기능 등을 강화하여 개인정보 유출 대응력을 강화하였습니다.

정보보호 교육 현황 (단위: 명, 시간)

구분	2018	2019	2020
개인정보 보호 교육 참여 인원	2,806	2,938	2,980
개인정보 보호 교육 시간	-	18,522	18,261

금융보안연구원 개인정보 및 정보보호를 위한 교육

개인정보 노출 현황 (단위: 건)

구분	2018	2019	2020
개인정보 노출 건수	0	0	1

개인정보 보호 인증

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

동반성장

함께 성장하기 위한 파트너십

투명한 협력

NH투자증권은 협력사를 지속가능한 성장을 위한 동반자로 인식하고 투명한 협력을 이행하기 위해 노력하고 있습니다. 2020년 말 기준, 34개의 등록업체, 321개의 회사와 협력하고 있으며 협력사를 대상으로 '청렴계약 이행 서약서'를 작성하여 투명하고 청렴한 관계를 지향합니다. 계약 완료 시에는 설문조사를 통해 업무담당자의 법규 및 절차 준수 여부를 확인합니다. 당해 연도에 협력사 관련 부패 및 법규 위반 여부로 계약이 종료된 사례는 발생하지 않았습니다.

협력사 윤리 및 개인정보 보호 교육

NH투자증권은 상.하반기 각 1회에 걸쳐 '준법감시인 Letter'를 발송하고 있습니다. 이를 통해 NH투자증권의 윤리경영 프로그램을 소개하고 청렴계약 이행 서약을 하는 등 윤리경영에 동참하길 권고하고 있습니다. 아울러 매년 1회의 개인정보보호 관련 교육을 제공하고 있습니다.

지역사회공헌

임직원과 함께 하는 나눔경영

NH투자증권은 지역사회와의 지속적인 교류와 협력을 통해 함께 발전하고자 노력합니다. 특히, 농협 그룹의 일원이라는 정체성을 유지하여 중요한 국가 기간산업인 농업과 농업인의 발전에 기여하는 고유한 사회공헌활동을 이어 나가고 있습니다.

사회공헌단 운영

NH투자증권은 2011년 하반기부터 대표이사 직속의 사회공헌단을 꾸려 전사적으로 나눔문화를 확산하고 체계적인 사회공헌활동을 이어오고 있습니다. 현재 사회공헌단 주관 전 직원이 참여하는 42개 사내봉사단이 운영 중이며, 임직원의 자발적인 기부와 회사의 추가 지원금으로 마련한 기금으로 소외된 이웃을 지원하고 있습니다. 아울러 나눔문화를 지속적으로 확산하기 위해 사회공헌 홈페이지를 운영하여 개인의 사회공헌 사례를 공유하는 커뮤니티 공간을 마련하여 소통하고 더 많은 참여를 이끌어 내고 있습니다. 2020년에는 COVID-19로 인해 전 직원이 참여한 사회공헌활동을 시행하는 데 어려움을 겪었지만 총 5,610명의 임직원이 27,881시간을 할애하여 사회공헌활동에 동참하였습니다.

사회공헌 활동 지원 현황

구분		2018	2019	2020
사회공헌 지원액	사회공헌단 기부금(억 원)	19	59	52
	사회공헌기금(억 원)	1.1	1.4	2.9
총 사회공헌 참여인원수*(명)		5,773	5,820	5,610
총 사회공헌 참여시간*(시간)		31,705	31,291	27,881

* 누적

천사펀드

'천사펀드'는 2005년부터 NGO와 함께 사회적취약계층과 어린이를 지원하기 위한 목적으로 시작된 사회공헌 활동입니다. 임직원은 자발적으로 사내 인트라넷을 통해 자유롭게 후원 금액과 지원 프로그램을 지정하여 매달 급여의 일정 금액을 후원하고 있습니다. NH투자증권도 일정 금액을 천사펀드에 지원하고 있으며 2020년에는 2억 3천만 원의 재원을 마련하였습니다. 대표적으로 '사회복지공동모금회', '밀알복지재단', '소아암재단' 등에 전달하여 소외된 이웃, 아동 그리고 의료 낙후지역의 건강지원 사업에 지원하였습니다.

천사펀드 지원현황 (단위: 천만 원)

구분	2018	2019	2020
천사펀드 지원 금액	15	15	23

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
원주의료사업협동조합	의료 낙후 농촌지역 주민대상 건강검진 및 건강관리교육 등 지원	36.4
합계		146.4

교육 장학제도

NH투자증권은 2005년부터 교육 장학제도를 통해 저소득층 가정 청소년의 학업을 지원해 왔으며 2017년부터는 농촌지역 중심으로 장학생을 우선선발하고 있습니다. 또한, 매년 복지 사각지대에 놓인 저소득층 가정의 우수 고등학생 40명을 선발하여 수업료, 학교운영지원비, 급식비 등을 지원하며 대학입학 시 200만 원의 입학 격려금을 지원하여 학업을 이어 나갈 수 있도록 하고 있습니다. 아울러 당사 임직원들이 멘토가 되어 학교생활과 취업에 대한 조언을 해주고 장학생들과 지속적인 유대관계를 형성하여 이들이 올바르게 성장할 수 있도록 돕고 있습니다. 2020년까지 배출한 장학생은 총 622명으로 앞으로도 어려운 상황에 놓인 청소년들이 미래인재로 성장할 수 있도록 지원하겠습니다.

함께하는 마을 만들기

'함께하는 마을 만들기'는 NH투자증권의 대표적인 사회공헌활동 중 하나로 농촌의 일손 돕기뿐만 아니라 마을의 숙원사업과 농산물 직거래장터 등을 지원하여 실효적인 도움을 주고 있습니다. 2020년에는 농번기 및 수확기에 충남 공주를 방문하여 양파 수확 활동을 지원하는 등의 봉사활동을 진행하였습니다. 전사적 차원의 봉사활동 이외에도 본부별로 결연을 맺은 농촌마을을 방문하여 일손을 돕기도 하였습니다. 2020년에는 COVID-19 이슈로 인해 농촌을 직접 방문하기 어려운 상황이라 방문 횟수가 39회로 줄었지만 참여 임직원 수는 1,807명으로 전년 대비 5% 많은 인원이 참가하였습니다.

함께하는 마을 만들기 활동 현황

구분	2018	2019	2020
마을 수 (개)	29	32	30
농촌방문 횟수 (회)	71	67	39*
참여직원 수(누적) (명)	1,721	1,661	1,807
참여율 (%)	58	55	60

* COVID-19 영향으로 대면 방문 횟수는 감소하였으나, 참여직원 수는 증가하였음

중소농가 육성 지원활동

NH투자증권은 중앙회 창업농지원센터와 함께 중소농가를 육성하기 위해 힘쓰고 있습니다. NH투자증권은 단순히 상품판매를 지원하는 데 그치지 않고, 현재 농촌이 직면한 현실과 이에 도전하는 농업인들의 이야기를 소개하여 농가소득 증대에 기여하고 있습니다. 또한, 더 실효적인 판로 개척지원을 위한 방안으로 크라우드펀딩과 스마트스토어 등의 온라인 유통망을 활용하고 있습니다. 2017년부터 크라우드펀딩을 진행해 왔으며 펀딩금액, 연간 상품 공급능력, 농가의 업무 협조 등을 고려하여 우수 농가를 선정하였습니다. 2017년 24개 농가를 시작으로 지속적으로 지원 대상을 확대해 나가고 있습니다. 한편 펀딩금액도 매년 증가하는 추세에 있습니다. 2020년에는 5,570건의 펀딩을 진행하여 513%의 달성률을 얻었으며 우수 농가 중 4개의 농가를 선발하여 네이버 스마트스토어를 개설하여 농가가 자생력을 갖출 수 있도록 하는 지속적인 판로를 구축하였습니다. 향후 더 많은 농가를 대상으로 지원을 확대하여 중소농가의 경쟁력을 강화하고 소비자가 양질의 농산물을 구매할 수 있는 플랫폼을 조성해 나갈 수 있도록 계획하고 있습니다.

중소농가 육성을 위한 크라우드펀딩 현황

구분	2018	2019	2020
지원농가 (개)	34	22	24
펀딩 (건)	4,148	5,106	5,570
목표금액 (백만 원)	35.0	44.5	43.5
달성금액 (백만 원)	121.6	182.7	223.0
달성률 (%)	347	411	513

중소농가 육성을 위한 스마트스토어 기획전 현황

구분	2020
지원농가 (개)	4
펀딩건 수 (건)	1,440
목표금액 (백만 원)	11.0
달성금액 (백만 원)	62.6
달성률 (%)	570

포용적 금융

고객대상 투자설명회 (단위: 회, 명)

구분	2018	2019	2020
투자설명회 개최 수	7	11	미진행
평균 참석인원	310	265	미진행

매경 해외투자포럼, 해외채권(브라질/러시아/멕시코 등)투자설명회, 파생결합증권(ELS/DLS)투자설명회, NH리서치포럼 등이 포함되며, 2020년에는 COVID-19로 인하여 개최하지 않음.

책임있는 투자

NH투자증권 農사랑 상품판매 현황

구분	2018	2019	2020
금전신탁 (조 원)	6.7	5.8	4.4
MMW (억 원)	4,878	7,538	11,158
파생결합상품 (억 원)	1,032	500	1,972

연간 5억 원 한도 기금 조성 및 전달

사회책임투자펀드 판매 현황 (단위: 억 원)

구분	2020년 매출
NH-Amundi 100년기업그린코리아증권투자신탁[주식]	283
한국투자크레딧포커스ESG증권자투자신탁1호(채권)	35
한국투자e단기채ESG증권투자신탁(채권)	24
마이다스책임투자증권투자신탁(주식)	16

매출 10억이상 펀드만 표기

대외기관 고객만족도 조사 결과

한국능률협회컨설팅에서 주관한 한국산업의 고객만족도(KCSI, Korean Customer Satisfaction Index)는 1992년부터 시행되고 있는 국내 대표 고객만족 지수로 해당 상품과 서비스를 실제로 이용해 본 고객들의 직접적인 만족도와 고객충성도 등을 평가하여 나타냅니다. NH투자증권은 해당 조사에서 증권부문 1위 기업으로 2018년, 2019년에 2년 연속으로 선정되었습니다.

국가고객만족도(NCSI, National Customer Satisfaction Index)는 1998년부터 한국생산성본부가 미시건대학과 공동으로 개발하여 측정하고 발표하는 국가고객만족도지표로 해당 상품과 서비스를 실제로 이용해 본 고객들의 만족도와 충성도 등을 평가하여 나타낸 지수입니다. NH투자증권은 2018년, 2019년에 한국생산성본부에서 주관한 NCSI조사에서 증권-금융상품매매부문 1위 기업으로 선정되었습니다. 2020년에는 두 조사 모두 2위에 선정되는 성과를 거두었습니다.

NCSI/KCSI고객만족도 조사 순위 (단위: 순위)

구분	2018	2019	2020
NCSI (증권부문)	1	1	2
KCSI (금융상품 매매 부문)			

Governance Part

이사회 내 위원회 운영 및 활동 현황

이사회 내 위원회 운영

NH투자증권은 회사의 안정적인 성장을 도모하고 효율적인 의사결정을 지원하기 위해 이사회 내에 임원후보추천위원회, 감사위원회, 보수위원회, 리스크관리위원회를 운영하고 있습니다. 또한, 위원회의 설치 목적과 역할에 부합하도록 감사위원회에 1인 이상의 재무 또는 회계전문가가 참여하는 등 위원회별 특성에 맞는 경험과 전문성을 갖춘 이사들로 이사회 내 위원회를 구성하고 있습니다.

이사회 활동 현황 (단위: 건, 회, %)

구분		2018	2019	2020
의결안건 수		36	31	33
보고안건 수		30	34	43
개최 수		14	14	18
출석률	사내이사	89.3	92.9	100.0
	사외이사	95.7	98.6	86.4
	비상임이사	92.9	88.0	100.0

임원후보추천위원회

임원후보추천위원회는 사외이사 3명을 포함하여 총 4명의 위원으로 구성되어 있습니다. 임원후보추천위원회에서는 주주총회에서 선임할 대표이사, 사외이사, 감사위원을 추천하고 있으며, 각각의 역할에 적합한 전문성과 역량을 갖추었는지 투명하고 공정한 절차에 따라 심사하고 있습니다.

임원후보추천위원회 운영 현황 (단위: 건, 회, %)

구분		2018	2019	2020
의결안건 수		6	4	12
보고안건 수		2	0	1
개최 수		5	3	7
출석률	사내이사	40.0	-	-
	사외이사	100.0	100.0	88.0
	비상임이사	60.0	100.0	100.0

감사위원회

감사위원회는 회사의 업무와 회계전반에 걸친 직무집행 및 이사의 직무를 감사하기 위한 목적으로 설치되었습니다. 감사위원의 2/3 이상을 사외이사로 구성하여 경영진에 대한 독립성을 유지하고, 재무정보의 신뢰성 및 투명성 확보를 위한 감독 기능을 수행하여 회사 전반적인 내부통제시스템 적정성과 경영성과를 개선하고 평가하고자 노력하고 있습니다.

감사위원회 운영 현황 (단위: 건, 회, %)

구분		2018	2019	2020
의결안건 수		16	14	12
보고안건 수		11	9	11
개최 수		8	8	5
출석률	사내이사	100.0	100.0	100.0
	사외이사	100.0	100.0	100.0

보수위원회

보수위원회는 보상체계가 리스크와 연계되어 적정하게 설계되어 있는지 심의하고, 보상체계와 재무상황 및 위험과의 연계성을 점검하여 회사의 재무건전성 확보와 지속적인 발전을 도모하고 있습니다. 또한, 재무성과와 리스크를 연계하여 관리하기 위해 1명 이상의 리스크관리위원회 위원을 보수위원회에 참여하도록 하고 있습니다.

보수위원회 운영 현황 (단위: 건, 회, %)

구분		2018	2019	2020
의결안건 수		5	5	5
보고안건 수		2	2	1
개최 수		6	4	4
출석률	사내이사	100.0	75.0	100.0
	사외이사	100.0	100.0	100.0
	비상임이사	83.3	100.0	100.0

리스크관리위원회

리스크관리위원회는 수행 사외이사 3명, 사내이사 1명으로 이루어져 있으며 경제, 금융, 리스크 등의 분야에서 전문성을 갖춘 위원들로 구성되어 있습니다. 리스크관리위원회는 경영활동 중에 발생할 수 있는 각종 리스크에 대한 정책을 수립 및 승인하고 종합적으로 관리하는 역할을 수행하고 있습니다. 구체적으로 전사 전략에 부합하는 리스크 관리에 대한 기본방침, 부담 가능한 리스크 수준 결정, 전사 위험자본 한도 설정과 배분, 전사 투자 및 손실한도 설정 등을 결의합니다. 향후 지속적으로 관련 교육을 제공하여 전문성을 제고하고자 합니다.

리스크관리위원회 개최 현황 (단위: 건, 회, %)

구분		2018	2019	2020
의결안건 수		1	5	3
보고안건 수		6	10	8
개최 수		5	6	6
출석률	사내이사	100.0	100.0	100.0
	사외이사	100.0	100.0	100.0

Appendix

contents page

리스크 관리 81

중대성 평가 84

재무 성과표 89

GRI Standards Index 100

SASB(Sustainability Accounting Standards Board) 103

TCFD(Task Force on Climate-related Financial Disclosures) 108

제3자 검증의견서 110

2020년 주요 수상내역 112

UNGC 준수 현황 113

UN SDGs 114

협회 및 글로벌 이니셔티브 가입 현황 115

리스크 관리

리스크 관리 정책

NH투자증권은 안정적이고 지속적인 수익창출을 위해 철저한 리스크 관리정책 아래 사업활동을 수행하고 있습니다. 이에 유형별로 리스크를 분류하여 철저한 기준으로 관리하고 있으며, 관리감독한 내용을 정기적으로 경영진에게 보고하고 있습니다. 아울러 리스크 관리에 대한 중요성을 전사적으로 전파하기 위해 임직원을 대상으로 교육을 진행하고 있습니다. 또한, 시장리스크를 매일 모니터링하고 있으며 감지된 시장리스크는 일간, 주간, 월간 단위로 분석하여 보고하고 있습니다. 아울러 모든 거래상대방에 대해 엄격한 사전·사후 심사를 거쳐 신용리스크를 최소화하기 위해 노력하고 있습니다.

리스크 관리 조직과 기구

NH투자증권은 리스크 관리 전담조직과 의사결정 기구를 분리하여 운영함으로써 체계적으로 리스크 관리를 수행하고 있습니다.

구분	조직 및 기구 명	역할
리스크 관리 전담 조직	리스크관리 본부	대표이사 직속으로 위험관리책임자(CRO, Chief Risk Officer)가 최고 책임자로서 본부의 운영을 담당. 산하에 리스크 관리 기획 및 감리부서, 심사부서를 운영하여 리스크 관리 기능을 강화
리스크 관리 의사결정 기구	리스크관리 위원회	이사회 산하에 편재되어 리스크 관리의 기본 방침 및 전략 수립 등 최고의 의사결정 수행
	리스크관리 협의회	위험관리책임자(CRO, Chief Risk Officer)가 의장을 맡아 리스크 관리와 관련된 실무적 의사결정 수행
	투자실무 협의회	신용리스크를 수반하는 각종 거래에 대한 심사 및 합의

위험과 기회요인

해외 및 대체자산 투자 증가

국내 자산 수익률 확대의 한계 및 그에 따른 고객 투자니즈 변화 등으로 해외 및 대체자산에 대한 투자 수요가 증가하고 있습니다. 또한, 해외자산 투자와 해외자산 기반의 구조화 상품이 증가함에 따라 심사 인력을 강화하여 다양하고 복잡한 거래에 대한 심사역량을 제고하고 있습니다. 나아가, 상품 구조의 신용을 선제적으로 보강하고, 구조의 안정화를 위해 노력하고 있습니다. 특히, 해외자산과 대체자산의 과도한 증가를 방지하기 위해 자산유형별, 국가별 등으로 익스포저 한도를 설정하여 관리하고 있습니다. 최근에는 대체자산 등의 감리만을 전담하는 부서를 신설하는 등 회사에 노출된 리스크를 보다 체계적으로 관리할 수 있는 여건을 만들기 위해 노력하고 있습니다.

금융시장 변동성 확대

철저한 리스크 관리에도 불구하고 최근 COVID-19 확산 등으로 인한 시장변동성 확대는 회사의 리스크를 높일 수 있습니다. 특히, 금융시장 변동성이 증가할 경우 가장 우려되는 자산 중 하나인 파생상품은 주요 글로벌지수가 급등·락할 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 부동산PF시장의 신용리스크 확산에 대비하여 감독당국은 부동산 시장 규제를 강화하고 있습니다. 이러한 상황을 고려하여 NH투자증권은 NH농협금융지주와의 협의를 통해 부동산PF 비즈니스 규모에 대해 한도를 설정하고 있으며 현재는 종합투자증권사를 비롯한 주요 대형 증권사 대비 상대적으로 적은 규모의 부동산PF관련 자산을 보유 중입니다. 또한, 금융시장의 변동성이 확대될 경우에는 추가적인 지급보증 규모를 통제함으로써 유동성 위기에 대비하고 있습니다. 환리스크 및 신용위험에 노출될 수 있는 해외 대체자산의 경우에도 NH투자증권은 위험성이 낮은 선진국 자산 중심으로 투자하고 있어 신용리스크 확산 방지를 위해 노력하고 있습니다.

리스크 유형별 대응전략

재무리스크

시장리스크

시장리스크는 금리, 주가, 환율 등 금융시장의 변동으로 인해 예상하지 못한 손실이 발생할 위험을 의미합니다. 금리가 변동하면 관련 자산인 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 파생상품 모델을 수시로 검증하여 손익 및 위험측정치가 왜곡될 위험을 최소화하고 있습니다.

리스크 관리 수단	내용
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

신용리스크

신용리스크는 거래 상대방의 채무 불이행이나 신용등급 하락, 계약불이행 같은 신용도 변화로 발생할 수 있는 손실 위험을 말합니다. 이러한 신용 리스크 관리를 위해 NH투자증권은 거래 상대방별, 신용등급별로 신용한도를 차별적으로 부여하고 있으며 신용등급과 거래규모별로 의사결정 프로세스를 달리하여 자산건전성을 제고하고 있습니다. 또한, 대출, 투자유가증권, 파생상품 등과 같이 신용 리스크에 노출되는 자산들의 신용리스크를 측정하고 거래상대방별, 계열별, 북(Book)별 신용 익스포저 한도를 설정하여 리스크를 집중 관리하고 있습니다. 아울러 신용등급 평가를 통한 엄격한 심사·승인 프로세스 및 잠재적 부실요인 모니터링, 크레딧 리뷰(Credit Review) 등 자산건전성 제고를 위한 일련의 사후관리체제를 유지하고자 합니다. 특히, 기존에 보유하고 있는 자산에서 발생할 수 있는 신용리스크를 관리하기 위해 감리업무를 전담으로 하는 부서에서 정기 및 수시로 자산을 모니터링하고 있습니다.

유동성리스크

유동성리스크는 자산의 유동성이 부족하여 대외지급에 문제가 발생할 수 있는 리스크를 의미합니다. 이에 대응하기 위해 NH투자증권은 모든 자산 및 부채를 위험관리대상으로 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 리스크 지표(KRI, Key Risk Indicator)를 관리하도록 하고 있습니다. 아울러 조직별로 리스크 수준을 정기적으로 점검하여 잠재된 운영리스크를 통제하고 있습니다.

환경리스크

환경리스크는 리스크 관리 의사결정 기구를 통해 신용리스크 등 거래를 심사 및 합의하는 과정에서 발생할 수 있는 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 주목을 받고 있는 ESG 리스크에 선제적으로 대응하기 위해 대응책을 마련하고 있습니다. 특히, 내부의 사회·환경적 리스크 관리를 목적으로 하는 ESG 모범규준을 적용시키고자 먼저, 전 임직원의 ESG 이해도를 제고하는 교육을 제공하고 제규정을 정비하였습니다. 또한, 사업 및 고객평가에도 ESG 기준을 도입하여 사회·환경적으로 부정적인 영향을 미치는 산업에 한도를 설정하고 모니터링을 실시하고 있습니다. 아울러 딜 심사과정에서 ESG 관련 기업의 공시자료를 검토하고 외부 전문가보고서 참고와 의무적 실사를 수행함으로써 평가요인(고객등급과 사업등급)을 종합적으로 검토하는 절차를 수립 중에 있습니다. 향후 중장기적 관점에서 ESG를 고려한 심사 프로세스를 구축하여 ESG 리스크 예방을 강화하고 기업의 신용등급 평가시스템에도 ESG를 적용하여 농협금융 기업신용등급 평가시스템 개선에 비재무 평가항목을 도출하는 등 ESG 심사평가모형을 구축하는 과정을 지원할 계획입니다.

ESG 관련 기업신용등급 평가시스템 구축

사업 평가	고객 평가
투자개요, 투자 대상의 ESG 민감도 등에 대한 실사 및 외부 보고서 참조 → 사업등급 산정	기업의 환경·사회적 기여도, 정보공시 등의 항목에 대한 검토 실시 → 고객 등급 산정
최종적으로 고객 및 사업등급을 반영하여 기업신용등급 평가 실시	

2020년 리스크 관리 성과

성과	주요 내용
효율적인 자산 배분 지원	· 효율적 자산배분 지원을 위한 리스크 한도의 종합적인 배분활동 수행 · 자산증가에 대응한 배분전략(자산 농축화)을 적용한 심사
리스크 관리 프로세스 및 시스템 개선	· 주요 북 리스크 관리 체계 검토 · 개시증거금 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(BCP운영)

NH투자증권은 IT시스템 장애나 감염병 발생, 화재, 지진 등의 변수로 인한 리스크를 예방하고자 비상상황 업무연속성계획(BCP, Business Continuity Plan)을 수립하여 운영하고 있습니다. 위기상황 발생 시 임직원을 안전하게 대피시키고 필수업무를 지속할 수 있도록 BCP 비상 메뉴얼에 따라 대책위원회를 운영하여 영업활동의 지속성 및 안정성을 도모하고 있습니다.

리스크 관리 계획

NH투자증권은 안정적인 사업을 영위하기 위해 지속적으로 리스크 관리 체계를 개선해 나감으로써 리스크 관리 역량을 증진해 나갈 것입니다. 특히, 2021년에는 2023년에 전면 도입될 바젤합의III*에 부합하는 시장·운영리스크에 선제적으로 대응하는 자체적인 전산 시스템을 구축할 예정입니다.

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* III 규제 요건에 대비한 시장·운영리스크 관리 시스템을 적용한 자체적인 전산 시스템 구축

* 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 바젤I·II·III 중 2008년에 발발한 금융위기 이후, 바젤III를 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.

중대성 평가

NH투자증권은 매년 이해관계자들과의 소통을 기반으로 당사의 경영활동에 영향을 미치는 지속가능경영 이슈들을 분석하고 있습니다. 올해도 지속가능통합보고서 발간에 앞서 중대성 평가를 진행하였으며 이를 통해 중대이슈를 선별하고 이슈별 우선순위를 설정하였습니다. 자세한 중대성 평가 절차는 다음과 같습니다.

STEP 1

· S&P Global(DJSI), MSCI, SASB 등 외부 정보공시 요구사항 및 평가대응 기준 검토
→ GRI 이슈풀 구성

· NH투자증권의 경영환경, 사업전략 및 성과와 Peer Group 분석 등 리스크 대응과 미래방향성 분석
→ 자체 이슈풀 구성

STEP 2

· GRI 이슈풀과 자체 이슈풀 중 중복되거나 유사한 이슈의 제거 혹은 통합 후 20개의 최종 이슈 도출

STEP 3

· 내·외부 이해관계자 대상의 설문조사를 통한 중대이슈별 이해관계자 영향도 측정
· 유관부서 담당자 및 전문가 그룹 대상의 설문조사를 통한 비즈니스 관점의 전략적 연계 및 재무적 영향도 평가

구분	이해관계자 관심도 평가	비즈니스 영향도 평가
조사 기간	2021년 2월	2021년 2월
주요 대상자	임직원, 주주 및 투자자, 고객, 정부, 지역사회	지속가능경영 담당 TF, 전문가

STEP 4

NH투자증권의 사업적 환경과 이슈별 중요도를 고려한 우선순위 선정

중대이슈 선정 결과 및 보고 현황

2021년 지속가능통합보고서의 중대이슈를 선정하기 위해 임직원, 주주 및 투자자, 고객, 정부와 지역사회 등 내·외부 이해관계자를 대상으로 설문조사를 실시하였습니다. 그 결과, '고객가치 향상'이 NH투자증권의 최우선 이슈로 선정되었습니다. 이 외에도 최근 금융 산업 전반에 이슈가 되고 있는 '금융소비자 보호', '디지털 트랜스포메이션', 'ESG 인티그레이션' 등이 주요이슈로 선정되었습니다.



순위	중대이슈	보고 분류	보고페이지
1	고객가치 향상	Issue #01 고객가치 혁신	42-47
2	금융소비자 보호	Issue #02 금융소비자 보호	48-53
3	디지털 트랜스포메이션	Issue #04 디지털 시대의 도래	58-61
4	고객정보보호	Issue #02 금융소비자 보호	48-53
5	ESG 인티그레이션	Issue #03 금융과 ESG 통합	54-57
6	경제성과 창출	사업별 현황, 재무 성과표	22-33, 89-96
7	탄소배출 관리	Data Reporting_ Environmental Part	65
8	윤리 및 청렴성	Data Reporting_Social Part	71-73
9	인권경영	Data Reporting_Social Part	69
10	고용 및 노사관계	Data Reporting_Social Part	66-69
11	직업 훈련 및 교육	Data Reporting_Social Part	67
12	에너지 사용 관리	Data Reporting_ Environmental Part	65
13	준법경영	Data Reporting_Social Part	71-73
14	용수 사용 관리	Data Reporting_ Environmental Part	65
15	공급망 관리	Data Reporting_Social Part	74
16	산업안전보건	Data Reporting_Social Part	70
17	이해관계자 참여	이해관계자 소통채널	99
18	지배구조	Corporate Governance, Data Reporting_Governance Part	34-35, 78-79
19	지역사회 활성화 및 사회공헌	Data Reporting_Social Part	75-76
20	원재료 사용 관리	Data Reporting_ Environmental Part	65

재무 성과표

독립된 감사인의 감사보고서

NH투자증권주식회사
주주 및 이사회 귀중

감사의견

우리는 별첨된 NH투자증권주식회사와 그 종속기업의 연결재무제표를 감사하였습니다. 동 연결재무제표는 2020년 12월 31일과 2019년 12월 31일 현재의 연결재무상태표, 동일로 종료되는 양 보고기간의 연결포괄손익계산서, 연결자본변동표 및 연결현금흐름표 그리고 유의적 회계정책에 대한 요약과 그 밖의 설명정보로 구성되어 있습니다.

우리의 의견으로는 회사의 연결재무제표는 NH투자증권주식회사와 그 종속기업의 2020년 12월 31일과 2019년 12월 31일 현재의 재무상태, 동일로 종료되는 양 보고기간의 재무성과 및 현금흐름을 한국채택국제회계기준에 따라 중요성의 관점에서 공정하게 표시하고 있습니다.

감사의견근거

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

강조사항

감사의견에는 영향을 미치지 않는 사항으로서, 연결감사보고서의 이용자는 주석 40-4에 주의를 기울여야 할 필요가 있습니다. 주석 40-4에서 설명하고 있는 바와 같이, COVID-19의 확산을 차단하기 위하여 전세계적으로 여행 등 이동 제한을 포함한 다양한 예방 및 통제가 시행되고 있습니다. 이는 전세계 경제에 광범위한 영향을 미치고 있으며 그 지속기간과 강도는 예측하기 어렵습니다. 회사는 2020년 12월 31일로 종료되는 보고기간의 재무제표에 대하여 COVID-19가 미치는 영향을 합리적으로 추정하여 재무제표를 작성하였습니다. 그러나, 향후 COVID-19의 확산이 회사의 재무상태, 재무성과 및 현금흐름에 미칠 궁극적인 영향은 감사보고서일 현재 예측하기 어렵습니다.

핵심감사사항

핵심감사사항은 우리의 전문가적 판단에 따라 당기 재무제표감사에서 가장 유의적인 사항들입니다. 해당 사항들은 재무제표 전체에 대한 감사의 관점에서 우리의 의견형성시 다루어 졌으며, 우리는 이런 사항에 대하여 별도의 의견을 제공하지는 않습니다. 공정가치 서열체계 수준 3으로 분류된 당기손익-공정가치측정금융상품, 기타포괄손익-공정가치측정금융자산 및 파생상품에 대한 공정가치 평가연결재무제표에 대한 주석 9-1(7)(수준3으로 분류된 항목의 평가기법, 투입변수와 유의적이지만 관측 가능하지 않은 투입변수에 대한 양적정보)에서 언급한 바와 같이, 연결기업은 금융상품 공정가치 측정 시 사용한 투입변수의 관측가능한 정도와 공정가치 측정치 전체에 대한 투입변수 유의성에 기초하여 공정가치 수준을 1, 2 또는 3으로 분류하고 있으며, 공정가치 측정 시 관측 가능하지 않은 투입변수가 유의적인 경우 수준 3으로 분류하고 있습니다.

공정가치 수준 3으로 분류한 금융상품은 연결재무제표에 대한 주석 9-1(4)(관측 불가능한 투입변수의 변동에 따른 민감도 분석 결과) 및 주석 9-1(7)(수준3으로 분류된 항목의 평가기법, 투입변수와 유의적이지만 관측 가능하지 않은 투입변수에 대한 양적정보)에서 언급한 바와 같이, 다양한 평가기법과 변수들을 사용합니다. 이 때 경영진이 평가기법 및 관측 가능하지 않은 투입변수를 어떻게 결정하는지에 따라 측정결과가 유의적으로 변동하게 되므로 회계추정의 불확실성이 존재합니다. 따라서 감사인의 유의적인 주의가 필요하다고 판단하여 공정가치 서열체계 수준 3으로 분류된 당기손익-공정가치측정금융상품, 기타포괄손익-공정가치측정금융자산 및 파생상품에 대한 공정가치 평가를 핵심감사사항으로 결정하였습니다. 보고기간종료일 현재 연결기업이 수준 3으로 분류하고 있는 당기손익-공정가치측정금융자산, 기타포괄손익-공정가치측정금융자산, 파생상품자산, 당기손익-공정가치 측정금융부채 및 파생상품부채는 각각 5,277,636백만 원, 493,831백만 원, 235,417백만 원, 8,362,160백만 원, 219,371백만 원이며, 공정가치 수준 3으로 분류된 당기손익-공정가치측정금융상품, 기타포괄손익-공정가치측정금융자산 및 파생상품에 대한 경영진의 공정가치 평가 주장에 대하여 우리가 수행한 주요 감사절차는 다음과 같습니다.

- 금융상품 유형별 공정가치 수준 분류가 공정가치 측정 시 투입되는 유의적인 변수의 특성에 맞게 이루어졌는지 평가
- 금융상품 유형별 경영진의 평가기법 선정이 시장에서 보편적으로 사용되고 있는 평가기법인지 검토
- 감사인의 내부전문가를 활용하여 회사가 보유하고 있는 파생상품을 유형별로 샘플링하여 독립적으로 재계산하고 차이내역 검토
- 회사가 파생상품 공정가치 평가 시스템에 입력한 발행정보를 샘플링하여 계약서상 발행정보와 일치하는지 검토
- 회사가 고용한 외부전문가의 적격성, 독립성 검토
- 미래현금흐름, 할인율, 유사기업 선정 등 회사측 외부전문가가 사용한 가정 및 추정사항을 검토하고, 외부전문가에 서면 질의 수행
- 공정가치 평가와 관련된 회사의 내부회계관리제도 설계 및 운영 효과성 평가

구조화기업에 대한 연결범위 판단

연결재무제표에 대한 주석 1-2(종속기업)에서 언급한 바와 같이, 연결기업은 자산유동화기업에 신용공여, 유동성공여 등을 제공하거나, 투자펀드에 참여하여 펀드자산의 관리, 운용 활동을 수행하는 등 구조화기업에 다양한 계약상 약정을 제공하고 있으며, 경영진은 연결기업이 구조화기업에 대하여 보유하고 있는 힘, 변동이익에 대한 노출이나 권리, 힘과 이익의 연관을 평가하여 연결범위에 포함시킬지 여부를 결정하고 있습니다.

구조화기업은 의결권 또는 유사한 권리가 피투자자의 관련활동을 지시하는 수단이 아니기 때문에 경영진은 연결범위 판단 시 구조화기업의 목적과 설계에 대한 이해를 해야 하고, 계약상 포함되어 있는 다양한 조건들이 지배력에 미치는 영향을 검토해야합니다. 즉, 지배력에 대한 경영진의 주관적인 판단에 따라 구조화기업의 연결범위 포함여부가 결정되므로, 연결범위 판단을 핵심감사사항으로 결정하였습니다. 보고기간종료일 현재 연결기업은 33개 구조화기업을 연결범위에 포함시키고 있으며, 구조화기업에 대한 경영진의 연결범위 판단에 대하여 우리가 수행한 주요 감사절차는 다음과 같습니다.

- 구조화기업의 목적과 설계를 파악하고, 관련 활동 판단에 대한 검토
- 경영진의 지배력 판단(구조화기업에 대한 힘, 구조화기업의 변동이익에 대한 노출이나 권리, 힘과 이익의 연관)에 대한 감사인의 독립적인 평가
- 회사가 감사 시 제시한 자료를 검토하여 경영진의 구조화기업에 대한 연결범위 판단 대상에 누락이 없었는지 검토
- 기존 연결범위 판단 시 존재했던 구조화기업에 대한 힘, 구조화기업의 변동이익에 대한 노출이나 권리, 힘과 이익의 연관과 관련된 사실과 상황이 변화했는지에 대한 검토
- 연결 범위 판단과 관련된 회사의 내부회계관리제도 설계 및 운영 효과성 평가

연결재무제표에 대한 경영진과 지배기구의 책임

경영진은 한국채택국제회계기준에 따라 이 연결재무제표를 작성하고 공정하게 표시할 책임이 있으며, 부정이나 오류로 인한 중요한 왜곡표시가 없는 연결재무제표를 작성하는데 필요하다고 결정한 내부통제에 대해서도 책임이 있습니다. 경영진은 연결재무제표를 작성할 때, 회사의 계속 기업으로서의 존속능력을 평가하고 해당되는 경우, 계속기업 관련 사항을 공시할 책임이 있습니다. 그리고 경영진이 기업을 청산하거나 영업을 중단할 의도가 없는 한, 회계의 계속기업 전제의 사용에 대해서도 책임이 있습니다. 지배기구는 회사의 재무보고절차의 감시에 대한 책임이 있습니다.

연결재무제표감사에 대한 감사인의 책임

우리의 목적은 회사의 연결재무제표에 전체적으로 부정이나 오류로 인한 중요한 왜곡표시가 없는지에 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 재무제표를 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 재무제표의 중요왜곡표시위험을 식별하고 평가하며 그러한 위험에 대응하는 감사절차를 설계하고 수행합니다. 그리고 감사의견의 근거로서 충분하고 적합한 감사증거를 입수합니다. 부정은 공모, 위조, 의도적인 누락, 허위 진술 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.
- 재무제표를 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 것을 요구받고 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 사업 활동과 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 발견 사항에 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 가장 유의적인 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 된다고 결론을 내리는 경우가 아닌 한, 우리는 감사보고서에 이러한 사항들을 기술합니다.

이 감사보고서의 근거가 된 감사를 실시한 업무수행이사는 이종선입니다.

2021년 3월 5일

대 표 이 사 朴 容 根
박 용 근

이 감사보고서는 감사보고서일 현재로 유효한 것입니다. 따라서 감사보고서일 후 이 보고서를 열람하는 시점 사이에 첨부된 회사의 재무제표에 중요한 영향을 미칠 수 있는 사건이나 상황이 발생할 수도 있으며 이로 인하여 이 감사보고서가 수정될 수도 있습니다.

재무 성과표

연결재무제표

제54(당)기 기말: 2020년 1월1일 부터 2020년 12월 31일 까지
제53(전)기 기말: 2019년 1월1일 부터 2019년 12월 31일 까지
제52(전전)기 기말: 2018년 1월1일 부터 2018년 12월 31일 까지

연결재무상태표

NH투자증권주식회사와 그 종속기업 (단위: 백만 원)

과목	당기 말		전기 말		전전기 말	
자산						
현금 및 현금성 자산	1,212,647		996,123		637,714	
당기손익-공정가치측정금융자산	38,964,992		32,663,997		36,357,329	
위험회피목적파생생품자산	4,503		2,207		3,229	
기타포괄손익-공정가치측정금융자산	5,423,596		4,135,531		3,524,221	
상각후원가측정금융자산	16,200,741		11,617,742		12,240,692	
관계기업및공동기업투자	310,244		149,430		75,296	
유형자산	139,621		126,205		296,788	
투자부동산	53,036		55,621		51,129	
무형자산	56,825		58,040		17,365	
사용권자산	73,808		42,176		-	
당기법인세자산	9,711		4,965		28,493	
이연법인세자산	33,182		1,665		14,368	
기타자산	255,527		221,350		175,948	
자산 총계		**62,738,433**		**50,075,052**		**53,422,572**
부채						
예수부채	7,027,024		4,338,343		4,045,450	
당기손익-공정가치측정금융부채	14,348,698		17,300,812		22,692,593	
위험회피목적파생상품부채	5,579		4,324		3,722	
차입부채	23,757,331		17,552,720		15,607,391	
발행사채	3,305,868		2,669,925		3,825,699	
기타금융부채	7,967,412		2,638,373		2,060,178	
충당부채	262,208		28,511		18,444	
당기법인세부채	130,231		26,116		-	
이연법인세부채	4,220		18,035		-	
기타부채	126,988		105,808		115,292	
부채 총계		**56,935,559**		**44,682,967**		**48,368,769**

연결재무상태표

NH투자증권주식회사와 그 종속기업

(단위: 백만 원)

과목	당기 말		전기 말		전전기 말	
자본						
지배주주지분		5,797,722		5,385,079		5,047,617
자본금	1,531,275		1,531,275		1,531,275	
기타불입자본	1,520,120		1,519,983		1,516,744	
기타자본구성요소	164,622		176,433		167,118	
이익잉여금 (당기말 : 대손준비금기적립액 74,642백만 원 대손준비금전입예정액 4,251백만 원) (전기말 : 대손준비금기적립액 62,696백만 원 대손준비금전입예정액 11,946백만 원) (전전기말 : 대손준비금기적립액 76,960백만 원 대손준비금환입예정액 14,265백만 원)	2,581,705		2,157,388		1,832,480	
비지배주주지분		5,152		7,006		6,186
자본 총계		**5,802,874**		**5,392,085**		**5,053,803**
부채와 자본 총계		**62,738,433**		**50,075,052**		**53,422,572**

제54(당)기 기말: 2020년 1월1일 부터 2020년 12월 31일 까지
제53(전)기 기말: 2019년 1월1일 부터 2019년 12월 31일 까지
제52(전전)기 기말: 2018년 1월1일 부터 2018년 12월 31일 까지

연결포괄손익계산서

NH투자증권주식회사와 그 종속기업

(단위: 백만 원)

과목	당기 말		전기 말		전전기 말	
영업수익		**12,767,822**		**11,503,545**		**9,241,348**
수수료수익	1,193,290		789,694		778,932	
당기손익-공정가치측정금융상품관련이익	9,475,362		9,129,340		7,171,502	
기타포괄손익-공정가치측정금융자산관련이익	26,639		22,251		3,941	
위험회피목적파생상품평가및처분이익	2,314		3,400		4,018	
이자수익	981,684		1,049,244		982,647	
유효이자율 적용 이자수익	458,151		509,520		473,397	
당기손익-공정가치측정금융상품	523,533		539,724		509,250	
상각후원가측정금융자산관련이익	35,453		5,364		1,494	
상각후원가측정금융자산 매각이익	32,137		-		-	
상각후원가측정금융자산 손실충당금환입	3,316		5,364		1,494	
외환거래이익	756,465		269,857		159,283	
기타의영업수익	296,615		234,395		139,531	
영업비용		**11,980,571**		**10,928,158**		**8,701,204**
수수료비용	168,230		191,473		139,641	
당기손익-공정가치측정금융상품관련손실	9,324,222		9,103,098		7,209,070	
기타포괄손익-공정가치측정금융자산과련손실	8,654		4,575		8,443	
위험회피목적파생사품평가및처분손실	46		7,454		8,512	
이자비용	285,658		414,222		343,378	
상각후원가측정금융자산관련손실	145,654		72,522		30,823	
상각후원가측정금융자산 매각손실	544		-		87	
상각후원가측정금융자산 대손상각비	145,110		72,522		30,736	
외환거래손실	889,049		289,594		256,413	
판매비와관리비	893,608		811,916		691,485	
기타의영업비용	265,450		33,304		13,439	
영업이익		**787,251**		**575,387**		**540,144**
영업외수익		**57,024**		**97,205**		**11,778**
영업외비용		**55,160**		**39,375**		**47,157**
법인세비용차감전순이익		**789,115**		**633,217**		**504,765**
법인세비용		**212,237**		**156,839**		**143,292**

연결포괄손익계산서

NH투자증권주식회사와 그 종속기업

(단위: 백만 원)

과목	당기 말		전기 말		전전기 말	
당기순이익		**576,878**		**476,378**		**361,473**
지배주주지분순이익 (대손준비금반영후 조정이익: 당기: 572,721백만 원, 전기: 463,571백만 원, 전전기 360,750백만 원)	576,971		475,517		360,862	
비지배지분순이익(손실)	(93)		861		611	
기타포괄손익		**(12,244)**		**9,274**		**28,236**
후속적으로 당기손익으로 재분류되는 항목	(40,730)		15,317		18,735	
기타포괄손익-공정가치측정채무증권평가손익	(434)		(301)		14,213	
지분법적용투자주식평가손익	-		433		(152)	
위험회피파생상품평가손익	323		(2,978)		(10,293)	
해외사업환산손익	(40,186)		18,204		14,967	
비지배지분기타포괄손익	(433)		(41)		-	
후속적으로 당기손익으로 재분류되지 않는 항목	28,486		(6,043)		9,501	
기타포괄손익-공정가치측정지분증권평가손익	39,369		11,329		6,541	
당기손익-공정가치측정지정금융부채신용위험조정	2,000		(9,544)		7,949	
위험회피파생상품평가손익	(1,290)		(601)		(1,938)	
확정급여의재측정요소	(11,593)		(7,227)		(3,051)	
총포괄이익		**564,634**		**485,652**		**389,709**
지배주주지분포괄이익	565,161		484,832		385,946	
비지배지분포괄(손실)이익	(527)		820		3,763	
기본보통주당순이익		**1,923원**		**1,585원**		**1,203원**
희석보통주당순이익		**1,923원**		**1,585원**		**1,203원**
기본우선주당순이익		**1,973원**		**1,635원**		**1,253원**

제54(당)기 기말: 2020년 1월1일 부터 2020년 12월 31일 까지
제53(전)기 기말: 2019년 1월1일 부터 2019년 12월 31일 까지
제52(전전)기 기말: 2018년 1월1일 부터 2018년 12월 31일 까지

연결자본변동표

NH투자증권주식회사와 그 종속기업

(단위: 백만 원)

과목	자본금	기타불입자본	기타자본구성요소	이익잉여금	지배주주지분합계	비지배지분	총계
2018년 1월 1일(전전기초)	**1,531,275**	**1,518,635**	**167,129**	**1,613,561**	**4,830,600**	**5,607**	**4,836,207**
회계기준 변경에 다른 변동효과	-	-	(25,095)	8,703	(16,392)	-	(16,392)
2018년 1월 1일(수정후)	1,531,275	1,518,635	142,034	1,622,264	4,814,208	5,607	4,819,815
연차배당	-	-	-	(150,610)	(150,610)	-	(150,610)
소계	**1,531,275**	**1,518,635**	**142,034**	**1,471,654**	**4,663,598**	**5,607**	**4,669,205**
총포괄손익							
당기순이익	-	-	-	360,862	360,862	611	361,473
기타포괄손익-공정가치측정금융자산평가손익	-	-	20,754	-	20,754	-	20,754
당기손익-공정가치측정지정금융부채신용위험변동손익	-	-	7,949	-	7,949	-	7,949
지분법적용투자주식평가손익	-	-	(152)	-	(152)	-	(152)
확정급여제도의 재측정요소	-	-	(3,051)	-	(3,051)	-	(3,051)
위험회피파생상품평가손익	-	-	(12,231)	-	(12,231)	-	(12,231)
해외사업환산손익	-	-	11,815	-	11,815	3,152	14,967
종속회사 지분변동	-	(1,891)	-	(36)	(1,927)	(3,184)	(5,111)
2018년 12월 31일(전전기말)	**1,531,275**	**1,516,744**	**167,118**	**1,832,480**	**5,047,617**	**6,186**	**5,053,803**
2019년 1월 1일 (전기초)	**1,531,275**	**1,516,744**	**167,118**	**1,832,480**	**5,047,617**	**6,186**	**5,053,803**
연차배당	-	-	-	(150,609)	(150,609)	-	(150,609)
소계	**1,531,275**	**1,516,744**	**167,118**	**1,681,871**	**4,897,008**	**6,186**	**4,903,194**
총포괄손익							
당기순이익	-	-	-	475,517	475,517	861	476,378
기타포괄손익-공정가치측정금융자산평가손익	-	-	11,028	-	11,028	-	11,028
당기손익-공정가치측정지정금융부채신용위험변동손익	-	-	(9,544)	-	(9,544)	-	(9,544)
지분법적용투자주식평가손익	-	-	433	-	433	-	433
확정급여제도의 재측정요소	-	-	(7,227)	-	(7,227)	-	(7,227)
위험회피파생상품평가손익	-	-	(3,579)	-	(3,579)	-	(3,579)
해외사업환산손익	-	-	18,204	-	18,204	(41)	18,163
기타불입자본의 감소	-	(443)	-	-	(443)	-	(443)
지분법적용투자주식자본변동	-	(452)	-	-	(452)	-	(452)
자기주식의취득	-	(1)	-	-	(1)	-	(1)
자기주식의처분	-	4,135	-	-	4,135	-	4,135
2019년 12월 31일(전기말)	**1,531,275**	**1,519,983**	**176,433**	**2,157,388**	**5,385,079**	**7,006**	**5,392,085**

연결자본변동표

NH투자증권주식회사와 그 종속기업

(단위: 백만 원)

과목	자본금	기타불입자본	기타자본구성요소	이익잉여금	지배주주지분합계	비지배지분	총계
2020년 1월 1일(당기초)	**1,531,275**	**1,519,983**	**176,433**	**2,157,388**	**5,385,079**	**7,006**	**5,392,085**
연차배당	-	-	-	(150,742)	(150,742)	-	(150,742)
소계	**1,531,275**	**1,519,983**	**176,433**	**2,006,646**	**5,234,337**	**7,006**	**5,241,343**
총포괄손익							
당기순이익	-	-	-	576,971	576,971	(93)	576,878
기타포괄손익-공정가치측정금융자산평가손익	-	-	38,936	-	38,936	-	38,936
당기손익-공정가치측정지정금융부채신용위험변동손익	-	-	2,000	-	2,000	-	2,000
확정급여제도의 재측정요소	-	-	(11,593)	-	(11,593)	-	(11,593)
위험회피파생상품평가손익	-	-	(967)	-	(967)	-	(967)
해외사업환산손익	-	-	(40,187)	-	(40,187)	(433)	(40,620)
기타	-	-	-	(1,912)	(1,912)	-	(1,912)
종속기업자본변동	-	137	-	-	137	(1,328)	(1,191)
2020년 12월 31일(당기말)	1,531,275	1,520,120	164,622	2,581,705	5,797,722	5,152	5,802,874

제54(당)기 기말: 2020년 1월1일 부터 2020년 12월 31일 까지
제53(전)기 기말: 2019년 1월1일 부터 2019년 12월 31일 까지
제52(전전)기 기말: 2018년 1월1일 부터 2018년 12월 31일 까지

연결현금흐름표

NH투자증권주식회사와 그 종속기업

(단위: 백만 원)

과목	당기 말		전기 말		전전기 말	
I. 영업활동으로 인한 현금흐름		**(4,657,624)**		**67,614**		**(1,595,476)**
1. 법인세비용차감전순이익	789,115		633,217		504,765	
2. 손익조정항목	(709,419)		(815,429)		(589,930)	
3. 자산.부채의 변동	(5,388,309)		(431,363)		(2,152,129)	
4. 이사수취액	981,437		1,047,176		934,242	
5. 이자지급액	(224,448)		(376,917)		(313,884)	
6. 배당금수취액	67,892		87,291		117,107	
7. 법인세납부액	(173,892)		(76,361)		(95,647)	
II. 투자활동으로 인한 현금흐름		**(1,790,428)**		**(455,462)**		**960,251**
1. 현금유입액	4,054,435		3,625,874		3,639,458	
기타포괄손익-공정가치측정금융자산의 처분	3,947,714		3,287,221		3,519,614	
관계기업의 처분	9,301		14,979		24,504	
연결범위 변동으로 인한 순현금유입	38,511		0		0	
위험회피파생상품의 종료	48,609		67,096		86,481	
보증금의 감소	6,669		6,709		5,891	
유형자산 및 투자부동산의 처분	1,473		249,719		384	
무형자산의 처분	2,158		150		2,584	
2. 현금유출액	(5,844,863)		(4,081,336)		(2,679,207)	
기타포괄손익-공정가치측정금융자산의 취득	(5,698,531)		(3,856,618)		(2,506,022)	
관계기업의 취득	(62,265)		(88,848)		(49,550)	
위험회피파생상품의 종료	(46,845)		(68,919)		(101,086)	
보증금의 증가	(6,877)		(6,508)		(5,726)	
유형자산의 취득	(28,666)		(18,176)		(16,530)	
무형자산의 취득	(1,679)		(42,267)		(293)	

연결현금흐름표

NH투자증권주식회사와 그 종속기업 (단위: 백만 원)

과목	당기 말		전기 말		전전기 말	
III. 재무활동으로 인한 현금흐름		**6,678,413**		**763,801**		**729,313**
1. 현금유입액	1,837,112,837		1,570,994,079		1,398,129,837	
차입부채의 증가	1,787,877,766		1,549,997,163		1,325,991,416	
발행사채의 증가	49,234,820		20,814,270		72,138,132	
임대보증금의 증가	251		1,175		289	
자기주식의 처분	-		2		-	
비지배투자자부채의 증가	-		181,469		-	
2. 현금유출액	(1,830,434,424)		(1,570,230,278)		(1,397,400,524)	
차입부채의 감소	(1,781,570,869)		(1,548,063,676)		(1,325,400,377)	
발행사채의 감소	(48,615,000)		(21,999,000)		(71,847,600)	
리스부채의 감소	(27,614)		(16,626)		-	
임대보증금의 감소	(421)		(210)		(716)	
비지배투자자부채의 감소	(68,450)		-		-	
비지배지분의 감소	(1,328)		-		-	
위험회피파생상품의 종료	-		(155)		(1,221)	
배당금의 지급	(150,742)		(150,610)		(150,610)	
자기주식의 취득	-		(1)		-	
IV. 현금 및 현금성자산의 증감		**230,361**		**375,953**		**94,088**
V. 현금 및 현금성자산의 환율변동효과		**(13,837)**		**(17,544)**		**(53,485)**
VI. 기초의 현금 및 현금성자산		**996,123**		**637,714**		**597,111**
VII. 당기말의 현금 및 현금성 자산		**1,212,647**		**996,123**		**637,714**

재무 성과표

외부감사 실시내용

『주식회사 등의 외부감사에 관한 법률』 제18조제3항의 규정에 의하여 외부감사 실시내용을 첨부합니다.

1. 감사대상업무

회사명	NH투자증권주식회사와 그 종속기업
감사대상 사업연도	2020년 1월 1일 부터 2020년 12월 31일 까지

2. 감사참여자 구분별 인원수 및 감사기간

감사참여자 ＼ 인원수 및 시간		품질관리 검토자 (심리실 등)		감사업무 담당 회계사						전산감사·세무·가치평가 등 전문가		건설계약 등 수주산업 전문가		합계	
				담당이사 (업무수행이사)		등록 공인회계사		수습 공인회계사							
		당기	전기	당기	전기	당기	전기	당기	전기	당기	전기	당기	전기	당기	전기
투입 인원수		8	7	1	2	10	6	3	3	22	13	-	-	**44**	**31**
투입 시간	분.반기검토	135	90	160	197	2,892	2,107	710	762	12	-	-	-	**3,909**	**3,156**
	감사	161	156	100	265	2,930	3,054	1,129	1,446	1,079	1,066	-	-	**5,399**	**5,987**
	합계	296	246	260	462	5,822	5,161	1,839	2,208	1,091	1,066	-	-	**9,308**	**9,143**

3. 주요 감사실시내용

구분	내역						
전반감사계획 (감사착수단계)	수행시기	2020.06.08~2020.06.12					5 일
	주요내용	중요한 왜곡표시위험의 식별과 평가, 업무팀 구성, 전문가활용 검토, 기업수준 통제 이해, 유의적 계정 및 공시 식별, 감사계획의 수립과 수행에 있어서의 중요성 결정					
현장감사 주요내용	수행시기			투입인원			주요 감사업무 수행내용
				상주		비상주	
	2020.8.18~2020.9.4 2020.12.7~2020.12.18	24	일	8	명	13 명	중간감사 내부회계관리제도감사
	2021.1.13~2021.1.22	8	일	8	명	10 명	기말감사
재고자산실사 (입회)	실사(입회)시기	-				-	일
	실사(입회)장소	-					
	실사(입회)대상	-					
금융자산실사 (입회)	실사(입회)시기	2021.01.02				1	일
	실사(입회)장소	NH투자증권 본사					
	실사(입회)대상	유가증권, 회원권, 어음수표 등					

외부조회	금융거래조회	O	채권채무조회	O	변호사조회	O
	기타조회	-				
지배기구와의 커뮤니케이션	커뮤니케이션 횟수	4 회				
	수행시기	2020년 4월 23일, 2020년 7월 23일, 2020년 10월 26일, 2021년 2월 25일				
외부전문가 활용	감사 활용 내용	-				
	수행시기	-		-		일

4. 감사(감사위원회)와의 커뮤니케이션

구분	일자	참석자	방식	주요 논의 내용
1	2020년 4월 23일	감사위원회 위원 및 외부감사팀	대면회의	2020년 1분기 검토 결과
2	2020년 7월 23일	감사위원회 위원 및 외부감사팀	대면회의	2020년 반기 검토 결과
3	2020년 10월 26일	감사위원회 위원 및 외부감사팀	대면회의	2020년 3분기 검토 결과
4	2021년 2월 25일	감사위원회 위원 및 외부감사팀	대면회의	2020년 기말감사 결과

이해관계자 소통채널

NH투자증권은 지속가능한 사업에 영향을 미치는 내·외부 이해관계자들을 5개 그룹으로 나누고 각 특성과 기능에 맞춘 다양한 공식 소통채널을 운영하고 있습니다. 이러한 각 소통채널을 통해 효율적으로 수렴된 중대 이슈들을 NH투자증권의 경영활동에 실질적으로 반영하기 위해 노력하고 있습니다.

이해관계자	소통 채널	소통 주기	중대 이슈	대응 현황
주주 및 투자자	홈페이지	상시	· 수익구조, 배당 정책 · 주가가치 제고 · 투자자 보호 · 효율적인 기업 경영 · 경영성과 배분 · 지배구조	· 정기적인 리스크 평가 및 조정 · 신규시장 개척 및 포트폴리오 강화 · 투명한 경영공시 · 경영진 성과 평가 및 보수 정책 검토
	IR활동	상시		
	주주총회	연 1회		
	공시	상시		
	주요 정기 보고서	분기		
정부 및 유관기관	보도자료	상시	· 금융시장 안정성과 성장 · 납세의 의무 · 법규 및 규제 준수 · 정부정책 참여	· 정기적인 컴플라이언스 모니터링과 보고 · 성실한 납세 · 윤리경영 교육
	간담회 및 협의회	상시		
	정책 제언	상시		
고객(기업, 개인)	홈페이지, SNS	상시	· 차별화된 금융상품 · 올바른 금융정보 제공 · 편안한 서비스 · 고객정보 보호 · 민원 및 불만사항 처리	· IT플랫폼 및 디지털 서비스 개선 · 민원 및 불만처리 과정 개선 · 고객 맞춤형 금융상품 및 서비스 개발 · 소통채널 다각화 및 활성화
	고객만족도 조사	필요시		
	VOC(고객의 소리)	상시		
	투자설명회	수시		
	100세시대 아카데미	매월		
	100세시대 인생대학	연 2회		
	지점별 영업창구	상시		
임직원 및 노동조합	임직원 설문조사	필요 시	· 일과 삶의 균형 · 복지제도 · 전문역량 개발 · 공정한 평가와 보상 · 수평적 소통 관계	· 맞춤별 교육프로그램 개발 · 기업문화 혁신 · 다양한 복리후생 정책 운영
	임직원 간담회	필요 시		
	노사협의회	분기별		
	인트라넷	상시		
	조직문화 캠페인	매월		
지역사회	사내 봉사단	상시	· 지역사회 투자 및 일자리 창출 · 지역사회 공헌 활동	· 농촌 및 지역사회 봉사활동 · 기부금, 장학금 지원
	함께하는 마을 만들기	상시		
	홈페이지, SNS	상시		

GRI Standards Index

구분	Disclosure	설명	페이지
조직 프로필	102-1	조직 명칭	16-21
	102-2	활동, 브랜드, 제품, 서비스	
	102-3	본사 위치	
	102-4	조직이 사업을 운영하는 국가의 수와 국가명	
	102-5	조직 소유 형태와 법적 형태	
	102-6	시장 영역	
	102-7	조직의 규모	
	102-8	임직원 및 근로자에 대한 정보	66
	102-9	조직의 공급망	36-37
	102-10	조직 및 공급망의 중대한 변화	16-35
	102-11	사전예방 접근법 및 원칙	81-83
	102-12	외부 이니셔티브	103-109, 113-115
	102-13	협회 멤버십	
	102-14	최고 의사 결정권자 성명서	10-13
	102-15	주요 영향, 위기와 기회	81-83
	102-16	가치, 원칙, 표준, 행동강령	71-73
	102-17	윤리관련 안내 및 고충처리 메커니즘	
	102-18	거버넌스 구조	34-35, 78-79
	102-22	최고 거버넌스 기구와 위원회 구성	
	102-28	최고 거버넌스 기구의 성과 평가 절차	35
	102-35	보수 유형별 정책 및 고위 임원에 대한 보상	
이해관계자 참여	102-40	조직과 관련 있는 이해관계자 목록	99
	102-41	단체협약	69
	102-42	이해관계자 파악 및 선정	84-85, 99
	102-43	이해관계자 참여 방식	
	102-44	이해관계자 참여를 통해 제기된 핵심 주제와 관심사	
	102-45	조직의 연결재무제표	89-96
보고 관행	102-46	보고 내용 및 토픽의 결정 과정	84-85
	102-47	보고서 내용 결정 과정에서 파악한 중대토픽 목록	
	102-48	정보의 재기술	About This Report
	102-49	보고 변화	About This Report
	102-50	보고 기간	
	102-51	가장 최근 보고 일자	
	102-52	보고 주기	
	102-53	보고서 문의처	
	102-54	GRI Standards에 따른 보고 방식	
	102-55	GRI 인덱스	100-102
	102-56	외부 검증	110-111
경영 접근법	103-1	중대 토픽 선정 이유와 영향	40-41, 84-85
	103-2	중대 토픽 관리 방법	
	103-3	관리체계 평가 방법	
경영성과	201-1	직접적인 경제가치 발생과 분배	89-96
간접경제 효과	203-1	공익을 위한 인프라 투자 및 서비스 지원 활동	75-76
반부패	205-2	반부패 정책 및 절차에 관한 공지와 훈련	71-73
	205-3	확인된 부패 사례와 이에 대한 조치	
에너지	302-1	조직 내 에너지 소비	65
	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)	
고용	401-1	신규 채용 임직원과 이직	66-69
	401-2	비정규 직원 혹은 시간제 직원을 제외한 정규직 임직원에게 제공하는 복리후생	
	401-3	육아휴직	
훈련 및 교육	404-1	임직원 1인당 평균 교육시간	
	404-2	임직원 직무교육 및 전직 지원 프로그램	
다양성과 기회균등	405-1	거버넌스 기구 및 임직원 다양성	34, 66
지역사회	413-1	지역사회 참여, 영향 평가 그리고 발전 프로그램을 운영하는 사업장 비율	75-76
법규위반	417-3	마케팅 커뮤니케이션에 관한 법률규정과 자율규정 위반	71-73
고객정보보호	418-1	고객개인정보보호 위반 및 고객정보 분실 사실이 입증된 불만 건 수	73
사회경제 관련 법규준수	419-1	사회적·경제적 측면의 법률 및 규정 위반에 대한 주요 벌금 액수	72

구분	Disclosure	설명	페이지
금융서비스부가지표			
금융서비스 부문의 경영 방향성에 대한 구체적인 공시	FS1	사업 전반에 적용된 구체적인 환경사회적 요소	81-83
	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	52-53, 71-74
	FS5	환경사회적 리스크 및 기회와 관련한 고객, 피투자자, 사업 파트너와의 상호작용	74, 82-83
금융서비스 부문의 구체적인 활동 지표	FS7	목적에 따라 분류된 사업분야에 특정 사회적 이익 실현을 위해 설계된 상품 및 서비스의 금전적 가치	56, 77
	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	60-61, 63
	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	48-50
금융서비스 부문의 구체적인 상품책임 활동 지표			
상품책임 활동 지표	FS16	수혜자 유형별 금융 지식 향상을 위한 계획	50-51, 77

SASB(Sustainability Accounting Standards Board)

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. 66-67’에서 성별을 비롯한 사회적 약자 채용 인원수 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)
	녹색금융	집합투자증권(주식형)	2(3,029)
		집합투자증권(기타형)	9(148,139)
		외화증권	1(708)
		기타상품유가증권	24(65,391)
		수익증권	10(193,085)
	사회적 책임	집합투자증권(주식형)	1(1,230)
		집합투자증권(기타형)	2(12,492)
		외화증권	2(20,786)
		기타상품유가증권	32(59,133)
		수익증권	3(5,127)

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	국내주식	지속가능한 농림수산업	46(3,022)
			신재생에너지 및 에너지효율화	43(46,604)
			오염방지 및 관리	10(1,810)
			기타 친환경	28(36,879)
		국내ETF	지속가능한 농림수산업	1(5,611)
			신재생에너지 및 에너지효율화	8(19,198)
		해외주식	-	12(10,176)
		해외ETF	-	5(51,703)
		상환채권	재생에너지 및 에너지효율화	1(33,269)
		기업신용공여	-	19(294,385)
	사회적책임	국내주식	보건, 교육 등 공공서비스	146(69,481)
			취약계층 대상 기본 인프라	21(4,944)
		국내ETF	보건, 교육 등 공공서비스	5(5,124)
			기업의 사회적 책임	1(14,692)
		해외주식	-	15(5,431)
		해외ETF	-	6(5,686)
		기업신용공여	-	18(118,925)

코드	FN-IB-410a.3
지표설명	해당 산업과 ESG 요소 통합 접근법
단위	N/A
NH투자증권 대응	NH투자증권은 ESG 대응 TFT를 신설하였고 전사 단위의 협의 조직인 ESG 협의회의 운영 또한 계획하고 있습니다. 자세한 내용은 'p. 55'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. 81-83'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 조작 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. 71-73'에서 확인하실 수 있습니다.

코드	FN-IB-510a.2
지표설명	내부고발 정책 및 절차
단위	N/A
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. 71-73'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	2020년 법규 및 금융규제를 위반한 직원은 없었습니다.

코드	FN-IB-510b.2
지표설명	주의의무를 포함한 직업 윤리 및 성실성과 관련한 중재와 조정 건 수
단위	건
NH투자증권 대응	'p. 64'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 손액
단위	원
NH투자증권 대응	2020년에 진행중인 소송은 총 35건이지만 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. 71-73'에서 확인하실 수 있습니다.

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 Points (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.콜금리가 0.5%로 고정되도록 하는 충격이 주어진 상태로 설정(모형의 추정으로 인해 금리가 발산하는 문제점 해결) 악화 및 심각 시나리오 설정: 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 n표준편차 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*기준을 기본 시나리오로 하여 내부위기, 시장위기, 결합위기를 가정한 시나리오를 추가적으로 적용합니다. * 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*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** 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 발행통화 별 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 BIS기준에 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-on금액 비율에 따라 배분함.

* Level3 자산 및 채권: 유동성이 매우 낮거나 상품자체의 활성화된 시장이 존재하지 않아 가치 측정이 힘들기 때문에 회사가 주관적 판단에 따라 가치를 결정하는 자산과 채권.
** 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
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 관리하는 위원회 설립에 대해 심도 깊게 논의하고 있으며, 신속한 의사결정을 위한 Agile 조직인 ESG TFT를 구성하여 운영하고 있습니다. 자문단 구성과 운영방안에 대해서도 검토하고 있습니다. 또한, CEO 및 이사회를 비롯한 관련 부서의 성과평가 기준에 ESG 요소를 포함시켜 기후변화에 대한 각 구성원의 역할을 강화하였습니다.
	기후변화 위험과 기회를 평가 및 관리하는 경영진 역할	
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 2도씨 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.
	기후변화 위험과 기회가 조직의 사업, 전략 및 재무 계획에 미치는 영향	
	2°C이하의 시나리오를 포함, 다양한 기후변화와 관련된 시나리오를 고려한 전략	
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 관리 항목을 대표이사 직속의 리스크 관리 전담조직과 이사회 산하의 리스크 관리위원회 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. 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. **사업 평가**: 투자개요, 투자 대상의 ESG 민감도 등에 대한 실사 및 외부 보고서 참조 → 사업등급 산정 **고객 평가**: 기업의 환경·사회적 기여도, 정보 공시 등의 항목에 대한 검토 실시 → 고객 등급 산정 최종적으로 고객 및 사업등급을 반영하여 기업신용등급 평가 실시
	기후변화 위험을 식별, 평가 및 관리하는 프로세스와 조직의 전반적 위험 관리 체계와의 통합 수준	
	기후변화 위험을 관리하기 위한 프로세스	
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. (단위: tCO_2eq) **구분 / 2020년** Scope1 68.5 Scope2 2,979.6 Scope3 378.1 전년대비 온실가스 감축량 4.8 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 얻어오고 있습니다.
	Scope1, Scope2, Scope3 온실가스 배출량	
	기후변화 위험, 기회와 성과 관리 목표	

제3자 검증의견서

NH투자증권 2021 지속가능통합보고서 독자 귀중

서문	한국경영인증원(KMR)은 NH투자증권 2021 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. 또한, 기후변화 관련 재무정보 공개(TCFD) 권고사항 및 지속가능한 회계표준위원회(SASB) 기준 준용여부를 확인하였습니다. · GRI Standards 보고 원칙 · 공통 표준(Universal Standards) · 특정주제 표준(Topic Specific Standards) - 하기 특정주제표준 경영접근방식(Management Approach) - 경제성과(Economic Performance): 201 - 간접경제효과(Indirect Economic Impacts): 203 - 반부패(Anti-Corruption): 205 - 에너지(Energy): 302 - 용수 및 배출(Water and Effluents): 303 - 배출(Emissions): 305 - 고용(Employment): 401 - 훈련 및 교육(Training and Education): 404 - 고객개인정보보호(Customer Privacy): 418 - 사회경제적 컴플라이언스(Socioeconomic Compliance): 419 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 기대 사항이 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.

2021. 06. 대한민국, 서울

KMR 한국경영인증원 Korea Management Registrar

SRV1000 Sustainability Committee Assurance

AA1000 Licensed Assurance Provider 000-129

황은주

2020년 주요 수상내역

수상일자	수상명
2020.01	제9회 연합인포맥스 금융대상 시상식 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

UNGC 준수 현황

WE SUPPORT

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	10대목표	보고영역	페이지
인권	원칙 1: 기업은 국제적으로 선언된 인권보호를 지지하고 존중해야 한다.	Social Part	69
	원칙 2: 기업은 인권 침해에 연루되지 않도록 적극 노력한다	Social Part	
노동규칙	원칙 3: 기업은 결사의 자유와 단체교섭권의 실질적인 인정을 지지하고	Social Part	
	원칙 4: 모든 형태의 강제노동을 배제하며	Social Part	
	원칙 5: 아동노동을 효율적으로 철폐하고	Social Part	
	원칙 6: 고용 및 업무에서 차별을 철폐한다.	Social Part	66, 69
환경	원칙 7: 기업은 환경문제에 대한 예방적 접근을 지지하고	Environmental Part	65
	원칙 8: 환경적 책임을 증진하는 조치를 수행하며,	Environmental Part	
	원칙 9: 환경친화적 기술의 개발과 확산을 촉진한다.	Environmental Part	
반부패	원칙 10: 기업은 부당취득 및 뇌물 등을 포함하는 모든 형태의 부패에 반대한다.	Social Part	71-73

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	76
Goal 4	포용적이고 공평한 양질의 교육보장과 모두를 위한 평생학습 기회 증진	· 교육 장학제도	67, 75
Goal 5	성평등 달성과 모든 여성 및 여아의 권익신장	· 임직원 채용 및 평가	66
Goal 8	지속적·포용적·지속가능한 경제성장, 완전하고 생산적인 고용과 모두를 위한 양질의 일자리 증진	· 임직원 채용 및 평가	
Goal 9	회복력 있는 사회기반시설 구축, 포용적이고 지속가능한 산업화 증진과 혁신 도모	· 디지털금융 기반 확충 · 포용적 금융	58-61, 77
Goal 10	국내 및 국가 간 불평등 감소	· 공정한 채용과 평가 · 포용적 금융	66, 77
Goal 13	기후변화와 그로 인한 영향에 맞서기 위한 긴급 대응	· 탈석탄선언 · 환경경영 실천	57, 65
Goal 16	평화로운 사회 증진과 사법 접근성 확보, 제도 구축	· 윤리 및 컴플라이언스 · 학회 및 글로벌 이니셔티브 가입 현황	71-73, 115

협회 및 글로벌 이니셔티브 가입 현황

주한상공회의소	Seoul IB Forum	FOREX CLUB 회원사	경영자총협회
소액채권전담회원협의회	증권금융회	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

서울 영등포구 여의대로 108, 파크원
NH금융타워(타워2)

investor@nhqv.com