

# BIG STEP FOR TOMORROW



# ABOUT THIS REPORT.

하나금융그룹은 미래 성장을 효과적으로 달성하기 위해 ESG 경영을 적극 추진하고 있습니다. 이러한 활동과 성과를 이해관계자 여러분과 함께 나누고자 금번 지속가능경영보고서를 발간하였습니다. 하나금융그룹이 앞으로 어떤 사업 전략을 가지고 성장해 나갈지, ESG 경영에 대해서는 어떠한 철학과 원칙을 방향으로 가져갈지를 여러분과 공유하며 글로벌 금융그룹으로서 변화된 하나금융그룹의 면모를 보여 드리겠습니다. 본 보고서는 매년 국문, 영문으로 발간하고 있습니다.

## 보고 기간

본 보고서는 2022년 1월 1일부터 12월 31일까지의 하나금융그룹 지속가능경영 관련 주요 활동에 대한 재무적, 비재무적 성과를 담고 있으며, 일부 데이터의 경우 2023년 상반기 내용을 포함하고 있습니다. 정량적 성과의 경우 추세의 변화를 나타내기 위해 2020년 1월 1일부터 2022년 12월 31일까지의 최근 3개년 성과를 포함하였습니다. (일부 환경 데이터는 2019년 2022년까지 4개년 데이터를 포함하고 있습니다.)

## 보고 기준

본 보고서는 글로벌 보고서 작성 가이드라인 GRI Standards 2021에 따라 작성 원칙을 준용하고 있습니다. 또한, TCFD(Task Force on Climate-related Financial Disclosures) 기반 기후변화 관련 공시 권고안 및 산업별 특성을 고려한 SASB(Sustainability Accounting Standards Board)를 준수하고 있습니다.

## INTERACTIVE PDF

본 보고서는 독자의 이해를 돕기 위해 보고서 내 관련 페이지로의 이동과 연관 웹페이지 바로가기 등의 기능이 포함된 인터랙티브 PDF로 발간되었습니다.

- 🏠 홈 화면으로 이동
- 🔄 이전 상태로 이동
- ⏪ 전 페이지로 이동
- ☰ 목차화면으로 이동
- 📄 페이지 인쇄
- ⏩ 앞 페이지로 이동

## 보고 검증

본 보고서는 보고 내용의 신뢰성 확보를 위하여 지속가능경영보고서 전문 검증기관의 검증 과정을 거쳤으며 검증의견서는 본 보고서 143p에 수록되어 있습니다.

## 보고 범위

본 보고서는 K-IFRS 한국채택국제회계 기준으로 경제 성과를 작성하였고, 경제 및 지배구조, 사회, 환경 전반의 성과는 연결재무제표 기준으로 하나금융그룹 지주 및 14개 관계사(하나은행, 하나증권, 하나카드, 하나캐피탈, 하나생명, 하나손해보험, 하나저축은행, 하나자산신탁, 하나대체투자자산운용, 하나에프앤아이, 하나벤처스, 하나펀드서비스, 하나금융티아이, 핑크)를 보고하고 있습니다. 보고 범위는 국내 사업장 본사 및 전 지점을 포함하고 있습니다.

## 보고서 문의처

서울특별시 중구 을지로 66 하나금융지주 ESG 기획팀 Tel 02-729-0057



# CONTENTS.



## PART 1 Strategy Report

- 05 CEO Message
- 06 하나금융그룹 소개
- 08 하나금융그룹 미션 및 비전 2030
- 10 지속가능경영 History
- 11 ESG 대외평가
- 12 ESG 핵심과제

## PART 2 Special Report

- 21 다양성과 포용성  
(Diversity&Inclusion)
- 32 지속가능한 금융  
(Sustainable Finance)
- 41 기후변화 대응

## PART 3 ESG Management Report

- 51 Environmental Performance
- 61 Social Performance
- 102 Governance Performance

## PART 4 ESG Data Book

- 123 ESG 금융 데이터
- 124 환경 데이터
- 125 사회 데이터
- 129 경제 및 경영 데이터
- 132 세무 전략

## PART 5 Appendix

- 134 정책
- 135 이해관계자 소통
- 136 이종 중대성 평가
- 141 제3자 검증의견서
- 143 온실가스 검증의견서
- 144 TCFD
- 145 GRI/SASB/UNGP/PRB Index
- 154 UNCG/WEPs
- 155 Data Index



# 1

# Strategy Report

05

CEO Message

06

하나금융그룹 소개

08

하나금융그룹 미션 및 비전 2030

10

지속가능경영 History

11

ESG 대외평가

12

ESG 핵심과제



# CEO Message

존경하는 이해관계자 여러분,  
하나금융그룹을 향한 변함없는 관심과 성원에 진심으로 감사드립니다.

지난 한 해 하나금융그룹은 어려운 환경에도 불구하고, 창립 이래 최대 실적을 또다시 경신하여 새로운 성장의 역사를 기록하였습니다. 뿐만 아니라, '2022년 다우존스 지속가능경영 지수(DJSI)' ESG 평가에서 은행산업 부문 전 세계 1위를 달성하는 등 하나금융그룹의 진정성 있는 ESG 경영 활동이 대외적으로 인정받게 되어 더욱 뜻깊은 한 해였습니다.

올해로 16번째 발간을 맞이하는 금번 지속가능경영보고서는 하나금융그룹의 ESG 경영을 위한 그간의 노력과 성과뿐만 아니라, 'Big Step for Tomorrow'라는 비전 아래 지속가능한 성장을 실현하고자 하는 그룹의 약속을 담았습니다.

이번 여름, 유례없는 폭우가 한국을 비롯한 아시아 대륙을 강타하고, 유럽과 중동지역에는 살인적인 폭염이 발생하는 등 세계 곳곳에서 급격한 이상기후 현상이 나타나고 있습니다. 기후변화에 대응하는 것은 더 이상 선택이 아닌 생존의 문제가 되었고, 환경 이슈 또한 금융회사의 경영활동에 있어 중요한 사안이 되었습니다.

이에, 하나금융그룹은 기후 변화 대응의 일환으로 2030년까지 녹색 및 지속가능 금융 60조 원을 지원하고, 2050년까지 사업장 탄소배출량 ZERO와 석탄 프로젝트 파이낸싱 ZERO를 달성하겠다는 중장기 목표를 적극적으로 이행해 나가고 있습니다. 특히 금년에는 자연 관련 재무정보 공개 협의체(TNFD), 생물 다양성 회계금융연합(PBAF)에 적극 참여하며 기후 위기에 대한 대응뿐만 아니라 생물다양성 보전 분야에 대한 금융 투자를 확대하여 사회의 일원으로서 환경분야에 대한 금융회사의 역할을 보다 충실히 이행하고자 합니다.

금융의 사회적 책임에 대한 요구도 외면하지 않겠습니다. 하나금융그룹은 보다 진정성 있는 사회적 가치 창출을 위해 더욱 노력하겠습니다. 우리 사회가 당면한 저출산과 양극화 문제 해결을 위해 지역사회 기여, 보육사업, 금융교육, 혁신기업 지원 활동을 지속적으로 진행하겠습니다. 동시에, 고금리로 고통받고 있는 금융소비자에 대한 상생금융을 확대하고, 금융 취약계층의 금융 접근성 증대를 통해 사회와의 동반성장에 앞장서겠습니다.

올 한 해도 하나금융그룹은 글로벌 스탠다드에 발맞추어 투명하고, 책임감 있는 ESG 경영을 실천하여, '함께 성장하며 행복을 나누는 금융'을 실현할 수 있도록 최선을 다하겠습니다. 이해관계자 여러분들의 따뜻한 관심과 지지를 부탁드립니다.

감사합니다.



하나금융그룹 회장  
김영주 올림

# 하나금융그룹 소개

## 일반현황

2022년 12월 말 기준

<b>기업명</b>	하나금융지주	<b>연결 총자산</b>	5,688,732억 원
<b>본사</b>	서울특별시 중구 을지로 66	<b>지배주주지분 당기순이익</b>	35,524억 원
<b>대표이사</b>	함영주	<b>임직원 수</b>	21,442명

## 사업부문별 영업수익

(단위: 십억 원, %)

사업 부문	2022년 영업수익	영업수익 비중
자산운용/수탁	878	1.25
기업금융	33,150	47.25
소매금융	6,256	8.92
프로젝트파이낸스	164	0.23
기업금융 및 중개	327	0.47
보험인수(생보제외)	505	0.72
기타(증권거래, 보험업 등)	28,876	41.16
<b>합계</b>	<b>70,156</b>	<b>100</b>

## 신용등급

하나은행 기준

국내		해외(장기/단기)	
한국신용정보(NICE)	<b>AAA</b>	Moody's	<b>A1/P-1</b>
한국신용평가(KIS)	<b>AAA</b>	S&P	<b>A+/A-1</b>
한국기업평가(KR)	<b>AAA</b>	FITCH	<b>A/F1+</b>

## 하나금융그룹 네트워크



## 하나금융그룹 글로벌 네트워크

하나금융그룹은 글로벌 금융그룹으로, 14개 관계사가 25개 지역 206개 글로벌 네트워크를 통해 선도적인 영업활동을 펼치고 있습니다. 금융그룹으로서 다양성과 포용성을 강화하고 지속가능한 금융을 앞장서 나가는 지속가능경영의 기본과 원칙에 충실하기 위해서 노력하겠습니다.

2022년 12월 말 기준

**25개 지역 206개 글로벌 네트워크**

17개 현지법인, 162개 자지점, 19개 지점, 1개 출장소, 7개 사무소





# 하나금융그룹 미션 및 비전 2030

미션

함께 성장하며 행복을 나누는 금융

2030 비전

하나로 연결된  
모두의 금융.

전략목표

O.N.E. value 2030



### Our value

손님을 우선하는  
하나만의 가치를 실현

#### 가장 손님 중심 그룹

- 금융과 비금융을 아우르는 손님 중심의 솔루션 제공
- 손님에 대한 총체적 이해를 바탕으로 손님 경험의 극대화 추구
- 글로벌 채널 성장 및 현지화, DT 등 가치 기반의 성장 모델 구축



### New value

지속가능경영 실현으로  
새로운 가치를 제공

#### 가장 존경받는 그룹

- 소극적인 Fast-follower가 아닌 ESG Frontier로 전환
- 공유 가치 창출을 통해 손님, 직원, 주주, 사회 등 모든 이의 행복을 추구



### Extra value

변화에 적극적인 대응으로  
더 나은 가치를 창출

#### 가장 혁신적인 그룹

- 업의 경계를 뛰어넘는 적극적인 투자로 미래 역량 확보
- 변화에 적극적으로 대응할 수 있도록 인력, 조직, 기업문화 등 핵심기반 구축

# 하나금융그룹 미션 및 비전 2030

## 2023 하나금융그룹 중점 추진 과제



### 기업문화 혁신

구성원들의 자유로운 소통과 솔선수범을 이끌어 내어 “일하는 재미”가 있는 기업문화 형성

일 잘하는 사람이 인정받는 보상 시스템 마련으로, 전문 인력 확보 및 회사 소속감 제고

조직간 공동의 목표 부여, 상호 평가체계 도입 등을 통해 Silo 타파 및 협업 시너지 확대



### Biz.전략 실행

금융 서비스/콘텐츠 차별화, On-off 채널 전략 및 연계 강화로 금융의 “수퍼 플랫폼”화

데이터 인프라/관리체계 구축, 데이터 기반 Biz 서비스 혁신 및 데이터 인재 육성

금융·비금융사 대상 전략적 투자와 협력 모델 구축으로 “금융을 넘어서는 생태계” 구축

현장 영업지원 강화 및 디지털 솔루션 확대로 차별화된 손님 경험 제공

[Accelerate] 글로벌 채널 효율성/생산성 제고, 리스크관리 기반 지속가능한 성장모델 정립

[Collabo] 관계사 글로벌 콜라보 극대화, 관계사 간 경계를 넘는 지원체계 구축

[Take-off] 동남아시아 지역 비은행 진출 및 전략적 제휴 본격화



### 사회가치 창출

서민금융 지원 등을 통한 민생안정 기여 및 취약 계층과의 동반성장 통한 사회가치 창출

녹색금융, 일자리 창출 등 ESG 선도그룹으로서 미래 세대를 위한 “사회적 선한 영향력” 전파



### 리스크 관리

복합위기 상황 및 금융시장 불확실성에 대비한 선제적, 전략적 리스크 관리로 적시 대응

# 지속가능경영 History

하나금융그룹은 환경, 사회, 지배구조 영역에서의 다양한 활동을 통해 지속가능경영을 실천하고 있으며 관련 성과 및 지속가능경영 전략을 매년 ESG 보고서를 통해 공개하고 있습니다. 2023년 6월에는 TNFD와 PBAF에 새롭게 가입하는 등 글로벌 ESG 이니셔티브와 적극 협력하고 있으며 앞으로도 ESG 중심 경영을 실현하기 위한 방안을 꾸준히 탐색하겠습니다.

## 2022~2023.06

### 2021

### 2011~2020

### 2005~2010

- 2005.12  
하나금융그룹 출범
- 2007.08  
UN Global Compact 가입
- 2007.09  
UNEP FI 가입 
- 2008.03  
국내 최초 Business Unit 조직 개편

- 2013.04  
'행복나눔위원회' 설치
- 2014.01  
하나금융그룹  
New Vision 선포
- 2016.10  
- CDP 기후변화대응 부문 우수기업 선정  
- DJSI 아시아퍼시픽 신규편입
- 2018.04  
UNEP FI PRB 제정사업 참여
- 2019.01  
하나은행  
6억달러 규모 ESG 채권 발행
- 2019.06  
UNEP FI PRB 서명기관가입 

- 2021.01  
하나은행 5억 유로 소셜 커버드 본드 발행
- 2021.03  
- 탄소중립 및 탈석탄 선언   
- TCFD 지지 선언
- 2021.03  
하나은행 국내 최초 1,000억 원 Green Loan 주선
- 2021.04  
그룹 ESG 중장기전략 발표
- 2021.07  
하나금융그룹 지속가능금융 프레임워크 제정
- 2021.08  
하나은행 적도원칙 가입 
- 2021.09  
하나금융그룹 탄소회계금융 협회(PCAF) 가입
- 2021.10  
하나은행 UN생물다양성 지원 공동선언문 서명

- 2022.01  
하나금융그룹  
블룸버그 '양성평등지수' 편입 
- 2022.04  
하나금융그룹  
WEPs(여성역량강화원칙)  
지지 선언 
- 2022.05  
하나금융그룹  
탄소중립은행연합(NZBA) 가입
- 2022.05  
하나금융그룹 SBTi 수립 
- 2022.06  
하나금융그룹 Vision 2030 선포
- 2023.06  
TNFD, PBAF 가입 



# ESG 대외평가

하나금융그룹은 지속가능한 경영을 위해 세운 ESG 전략들을 성공적으로 달성해 나가고 있습니다. 또한, 글로벌 이니셔티브에 적극 참여해 ESG 데이터를 투명하게 공개하며 ESG 경영 성과를 객관적으로 측정하려는 노력을 인정 받아 외부 ESG 평가기관으로 부터 높은 평가를 받고 있습니다.

<p>2022년 평가 <b>AA등급 획득</b></p> 	<p>더 뱅커 (The Banker)誌 선정 '2022 대한민국 최우수 은행賞' 수상</p> 	<p>Euromoney Awards for Excellence 2023 <b>대한민국 최우수은행 선정</b></p> 	<p>5년 연속 우수 <b>A등급</b> 획득 2022년 환경, 사회 <b>A+등급</b> 지배구조 <b>A등급</b></p> 	<p>글로벌파이낸스 선정 2023 대한민국 <b>최우수 은행상 수상</b></p> 
<p>2022년 DJSI World <b>신규 편입</b> DJSI Asia Pacific <b>7년 연속 편입</b> DJSI Korea <b>4년 연속 편입</b> 은행산업부문 평가 <b>세계 1위</b> 2023년 Sustainability Yearbook Member</p> 	<p>2023년 블룸버그 양성평등지수 <b>2년 연속 편입</b></p> 	<p>탄소경영 아너스클럽 <b>3년 연속 수상</b></p> 	<p>24,5 Medium Risk</p> 	

# ESG 핵심과제

## 3대 핵심과제 및 세부 실천과제




**E**  
저탄소 경제체제  
이행 촉진





**S**  
금융을 통한  
사회적 기여




**G**  
투명성·책임경영  
기반 의사결정

1 탈석탄 선언에 따른 석탄 P/F 제한 

2 ESG 채권 발행 확대 

3 녹색 금융 및 ESG 테마 금융 확대 



4 소비자 보호 강화 및 금융 접근성 확대 

5 지역사회 기여 등 사회적 가치 창출 

6 사회적 문제해결을 위한 소셜 벤처 육성 



7 비재무정보(기후재무) 공시 투명성 확대 

8 지속가능경영(ESG포함) 전담기구 설치 

9 환경사회리스크관리체계 (ESRM: Environmental & Social Risk Management) 구축 

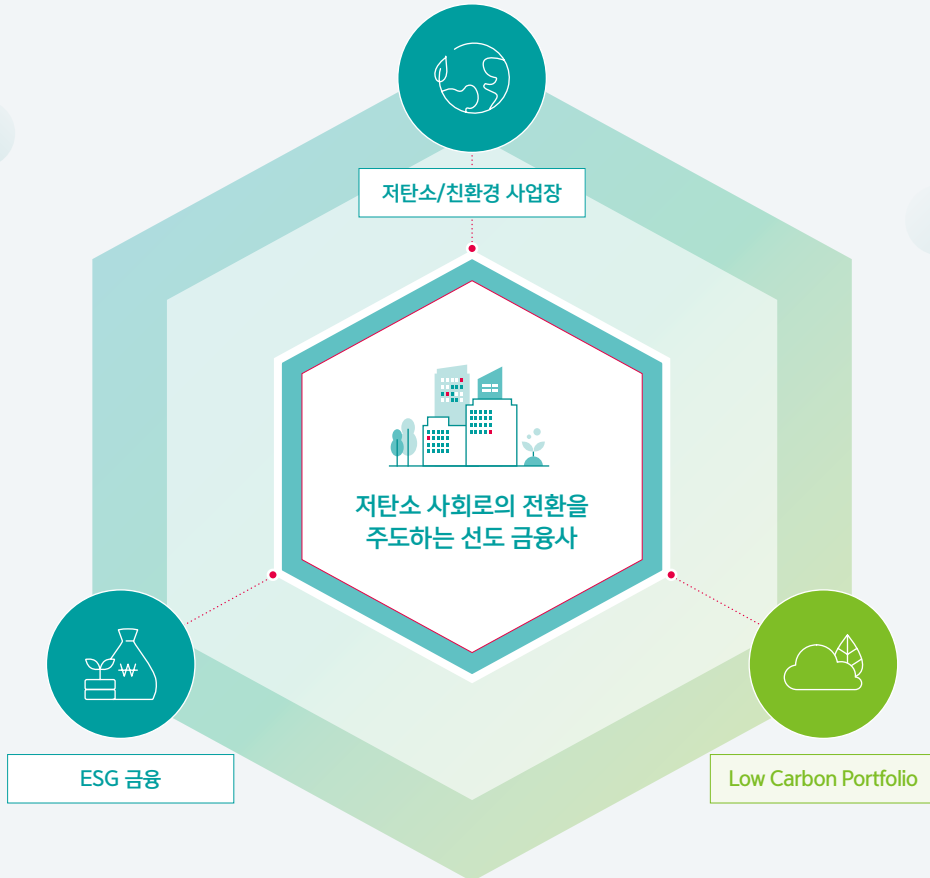


## 저탄소 경제 체제 이행 촉진

핵심 과제 1 2 3

하나금융그룹은 환경 영역의 핵심 과제를 달성하기 위해 저탄소/친환경 사업장, ESG 금융, Low Carbon Portfolio라는 세가지 목표를 수립하였습니다. 이를 실현하기 위해, ESG 자금 조달의 규모를 지속적으로 늘리고 사업장과 포트폴리오의 탄소배출을 감축하는 등 세부 목표를 달성해 저탄소 사회로의 전환을 선도적으로 이끌어 낼 것입니다.

### 하나금융그룹 저탄소/친환경 목표



### 2030 & 60

목표 1

- 하나금융그룹 내 전 계열사에서 다루는 금융상품에 대한 온실가스 감축 포함 ESG 영역에 대한 자금 지원 강화
- 2030년까지 ESG 채권 25조, ESG 여신 25조, ESG 투자 10조 등 총 60조 원의 ESG 자금 조달 달성

### Zero & Zero

목표 2

- 에너지 효율 개선 및 신재생에너지 확대를 통한 2050년까지 사업장 온실가스 ZERO화
- 석탄 프로젝트 파이낸싱 감소를 통하여 2050년 자금 투입 Zero화

### 포트폴리오 온실가스 감축

2023 신규 목표 3

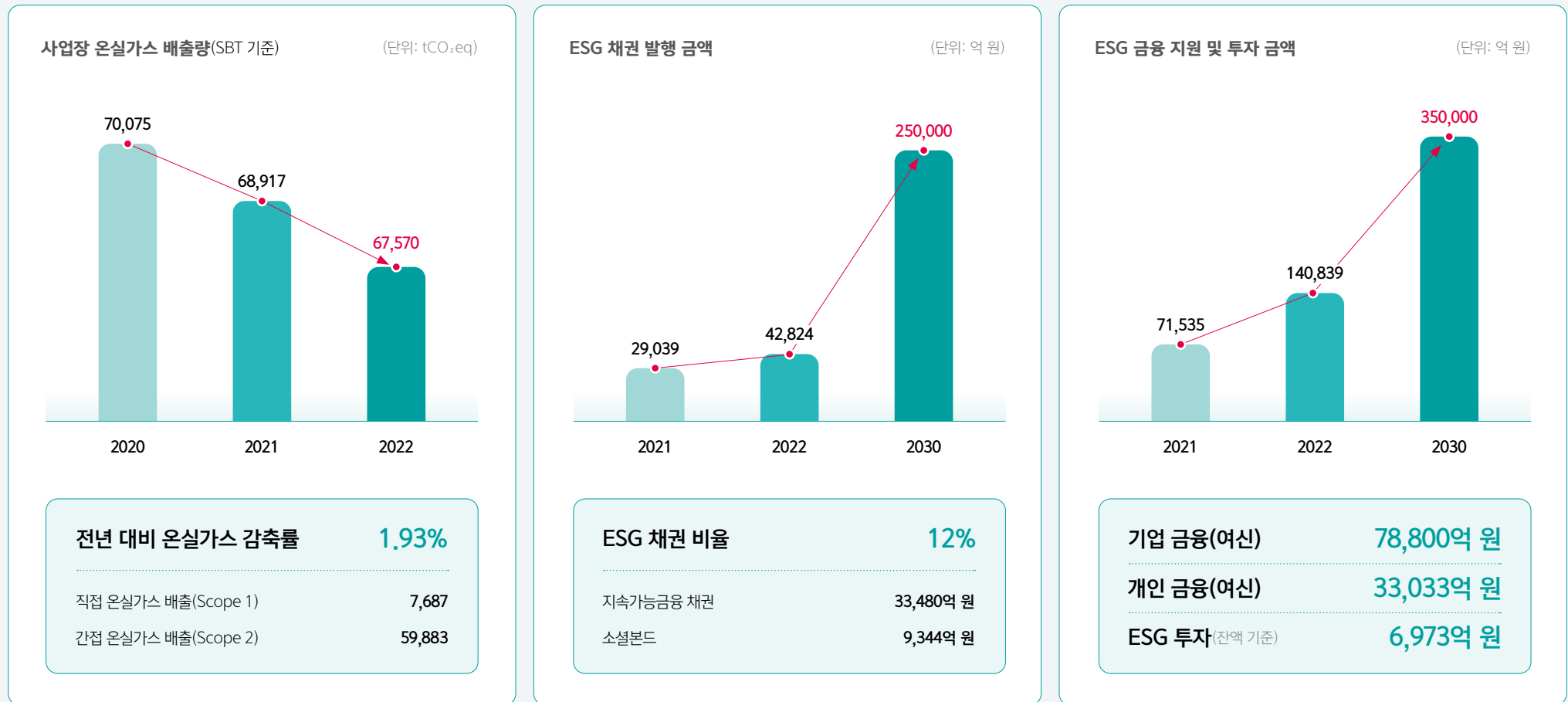
- SBTi 목표에 따른 여신, 투자, 채권 등 하나금융그룹의 자금이 활용되는 투자처에서의 온실가스 감축활동
- 고탄소 배출업종 배제 및 친환경/저탄소 기업 투자 확대를 통한 포트폴리오의 탄소배출 감축



## 저탄소 경제 체제 이행 촉진

핵심 과제 ① ② ③

하나금융그룹은 ESG 핵심과제 수립 이후 세부 목표를 성공적으로 달성해 나가고 있습니다. 전년 대비 온실가스를 1.93% 감축하였으며 동시에 ESG 채권 발행 금액과 ESG 금융 지원 및 투자 금액을 꾸준히 늘려가고 있습니다.



## 금융을 통한 사회적 기여

핵심 과제 ④

하나금융그룹은 소비자 보호를 강화하고 금융접근성을 확대하며 금융사로서의 사회적 기여를 선도적으로 이끌고 있습니다. 금융권 최초로 소비자리스크관리위원회를 설치하고 은행권 최초 공동점포 및 편의점 은행 점포를 개설하는 등 다양한 계층의 소비자 금융접근성을 보장하기 위해 노력하고 있습니다.



### 소비자 보호 강화

### 금융접근성 확대

금융사기 피해예방 금액

1,814억 원

금융사기 피해예방 실적 '22년 13,015건

보이스피싱 예방 금액 전년대비 15% 증가

서비스 이용 건수

454,932건

ATM

8,563대

움직이는 하나은행

점자 및 음성안내 ATM

포터블 하나은행

휠체어 수용 ATM

태블릿 브랜치

바이오 인증 적용 ATM

\* 하나은행 기준



### 금융사기 피해 사전예방 및 보호 강화

하나은행

하나은행은 메신저피싱, 대면편취 등 다양화·고도화 되고 있는 보이스피싱 패턴에 대응해 시나리오 개발과 모니터링 범위를 확대하고 모바일 앱 '하나원큐'를 비롯한 다양한 채널을 통해 보이스피싱 예방 활동을 실시하고 있습니다.

### 소비자리스크관리 3대 정책 및 5대 핵심과제 선정

손님 중심의 리스크 관리를 위한 실효성있는 정책을 수립, 핵심과제를 선정하여 실질적으로 금융소비자들에게 도움을 줄 수 있는 금융소비자 보호체계를 구축하고자 합니다.

### 금융과 유통이 융합된 디지털 혁신 채널

하나은행

하나은행은 경기도 양주시에 네 번째 편의점 은행점포 'CU옥정노블랜드점'을 오픈했습니다.

금융특화 편의점은 편의점과 은행 역할을 결합한 점포로, 금융 사각지대 손님들의 불편을 해소하고자 2021년 마천파크점을 시작으로 비산자이점, 갈매씨엠파크점에 이어 오픈하였으며 기존의 STM(스마트텔러머신)보다 한단계 진화한 ITM(인터랙티브텔러머신)을 설치하여 다양한 업무의 제공하고 있습니다.



## 금융을 통한 사회적 기여

핵심 과제 5 6

하나금융그룹은 대표적인 사회적 기여 프로그램인 '하나 파워 온'을 운영하고 있습니다. 하나 파워 온 챌린지, 하나 파워 온 케어, 하나 파워 온 커뮤니티를 중심으로 사회혁신기업, 미혼모와 같은 사회적 약자 지원 등 여러 방면으로 사업을 추진함으로써 사각지대를 해소하고 사회적 가치를 창출하고 있습니다.



### 전국 단위 청년창업 지원 사업

하나금융그룹은 고용노동부, 전국 거점대학과 협력해 지역 청년 창업 및 일자리를 지원하는 '하나 소셜벤처 유니버시티'를 운영하고 있습니다. 지역 인구소멸과 청년인구 유출문제를 해결하고 지속가능한 청년 창업 생태계 구축을 목표로 2022년 5개 권역 10개 대학교와의 연계하여 550명을 대상으로 취/창업 교육을 실시 청년 창업가 500명을 양성하였습니다. 이에 지역 거점대학과 청년을 위한 우수프로그램으로 인정받아 고용노동부 장관상을 수상하였습니다.

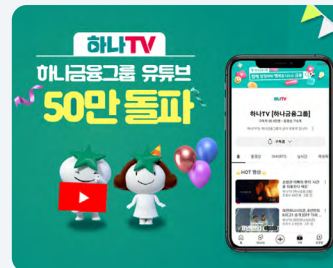
### 미혼모 자립 지원 사업

하나금융그룹은 미혼모를 위한 주거, 취업, 심리·정서적 지원을 실시하고 있습니다. 열악한 주거 환경에 노출된 미혼모와 청소년 부모를 대상으로 단기주택 지원 혹은 주거 보증금을 지원함으로써 주거 안정을 도모하고 있습니다. 또한, 경제적 자립을 위해 인턴십과 취업 교육을 실시하고 있습니다. 뿐만 아니라, 미혼모 개인에 대한 개별 상담을 지원하고 자녀 양육 노하우를 공유하는 등 정서적 지지 발판을 마련하고자 노력하고 있습니다.



### 공식 유튜브 구독자 50만 명 돌파

하나금융그룹 공식 유튜브 채널 '하나TV'의 구독자가 본격 채널 운영 3년여 만에 구독자 50만 명을 돌파하며 금융그룹 유튜브 중 최초의 기록을 달성했습니다. 그룹 채널을 통해 경제동화머니, 자립준비청년 금융교육 등 연령대별로 유익한 금융정보를 기본적으로 제공할 뿐만 아니라, 손님과 함께하는 ESG 캠페인, 스포츠 스타들과 함께하는 레슨 프로그램, 골목상권 맛집 소개 등 다양한 콘텐츠를 제공하고 있습니다.



# 하나금융그룹 100호 어린이집 건립 프로젝트

“대한민국의 미래를 함께 키웁니다”

SOCIAL

‘하나금융그룹의 어린이집 100호 건립 프로젝트’는 대한민국 저출산 문제 해결과 일하는 맞벌이 가정의 일·가정 양립을 지원하며, 미래 세대를 키우는 보육 시설의 지역 간 격차를 완화하고자, 전국 100곳에 어린이집을 확충하는 사회가치 창출 활동입니다. 하나금융그룹이 만든 어린이집은 조금 특별합니다. 인구 소멸 지역인 농·어촌 지역이나 장애아동 보육 전문·통합 어린이집, 지역 커뮤니티와 연계한 어린이집도 만듭니다. 이러한 특화된 어린이집 건립으로 아이들에게 최소한의 보육 기회를 제공하고 사회 통합에 기여합니다.

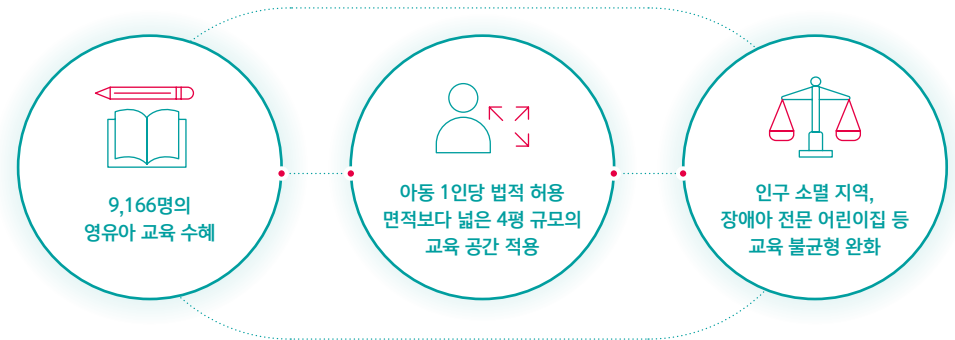
## 다양한 문제와 특성을 반영한 어린이집 건립

### 국공립 어린이집(90개소)

일반 어린이집	32개소	농어촌 보육 취약지	30개소
장애아 어린이집	18개소	복합 기능 어린이집	10개소
장애아전문 5, 장애아 통합 13		지역커뮤니티 4, 0세 보육타운 1	

### 직장 어린이집(10개소)

자사형	5개소	상생형	5개소
외부 중소기업 이용 가능			



## 어린이집 건립 현황(2022년 12월 기준)

구분	단위	국공립	직장	합계
완공	개소	59	9	68
건립중	개소	31	1	32

## 고용창출 및 교육 수혜 인원(100호 어린이집 완공 기준)

구분	단위	국공립	직장	합계
보육교직원 수	명	1,788	195	1,983
아동 수	명	8,383	783	9,166

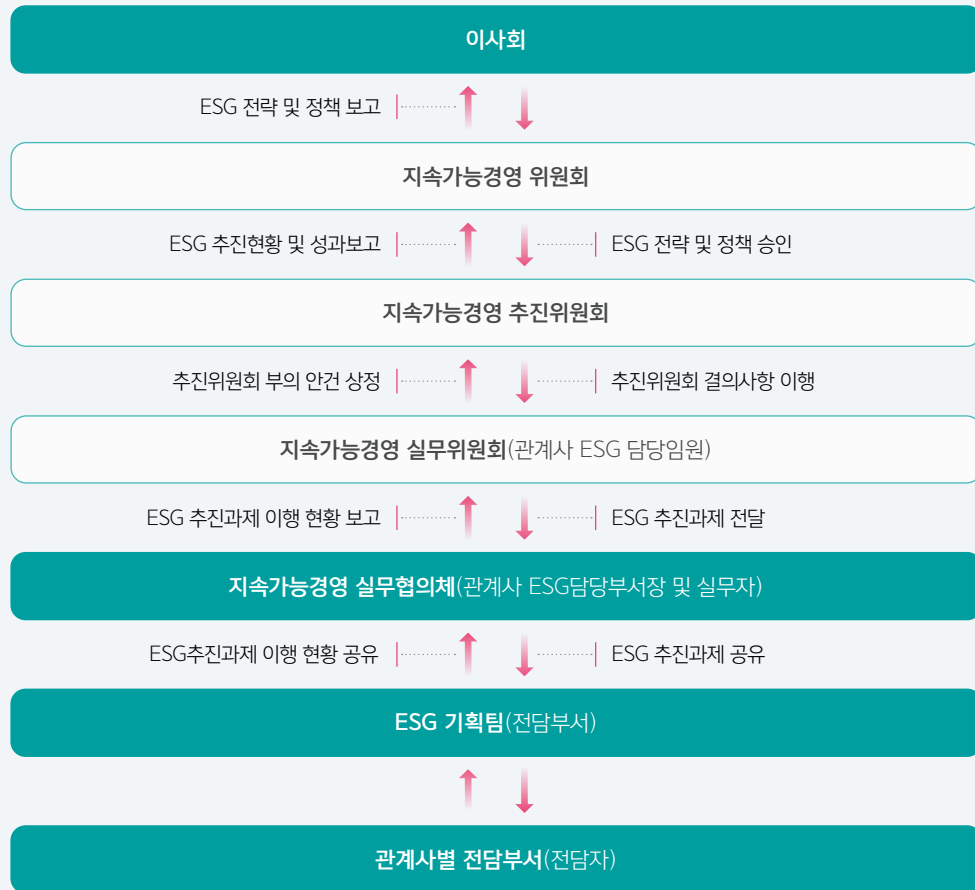


## 투명성 및 책임경영 실천

핵심 과제 ①

하나금융그룹은 ESG 경영 체계를 구축하며 본격적인 ESG 경영을 실천하고 있습니다. 특히, 지속가능경영 위원회의 설립은 그룹의 ESG 경영 이행 현황을 파악하고 그룹의 지속가능경영 방향을 수립하는데 기여할 것이며 이를 통해 보다 투명하고 책임있는 의사결정이 가능해질 것으로 기대됩니다.

### ESG 경영 체계



### 지속가능경영 위원회 활동 내용

하나금융그룹은 지속가능경영위원회를 반기 1회씩 정기적으로 개최하고 있습니다.

- 

**하나금융그룹 2050 탄소중립 추진 계획**

  - 탄소회계표준(PCAF)과 과학적 탄소감축목표(SBT) 기준 탄소 배출량 감축 목표 조정
  - 자산포트폴리오 탄소 배출량 감축목표 수립
- 

**ESG 글로벌 이니셔티브 가입**

  - 과학적 감축 목표제(SBTi)
  - 탄소중립은행연합(NZBA)
  - 여성역량강화원칙(UN WEPs)
- 

**하나금융그룹 2023년 ESG 중점추진과제**

<2023년 3대 ESG 중점 테마 설정>

  - 지속가능금융 관리체계 강화
  - 사회적 임팩트 강화
  - 기후변화 대응 역량 강화
- 

**ESG 대외 평가 결과 및 대응 계획**

  - DJSI 은행산업부문 전세계 1위
  - MSCI ESG 등급 AA등급 달성



## 투명성 및 책임경영 실천

핵심 과제 7 9

하나금융그룹은 경영체계의 투명성을 확대하기 위해 다방면으로 노력하고 있습니다. 국내 금융권 최초 SASB 보고서를 별도 발간해 비재무적 요소를 재무적 성과와 연계하여 투자자들에게 제공했으며 환경·사회리스크 관리체계(ESRM)를 구축해 국제 기준을 기반으로 한 환경·사회적 측면의 리스크를 검토하여 대응하고 있습니다.

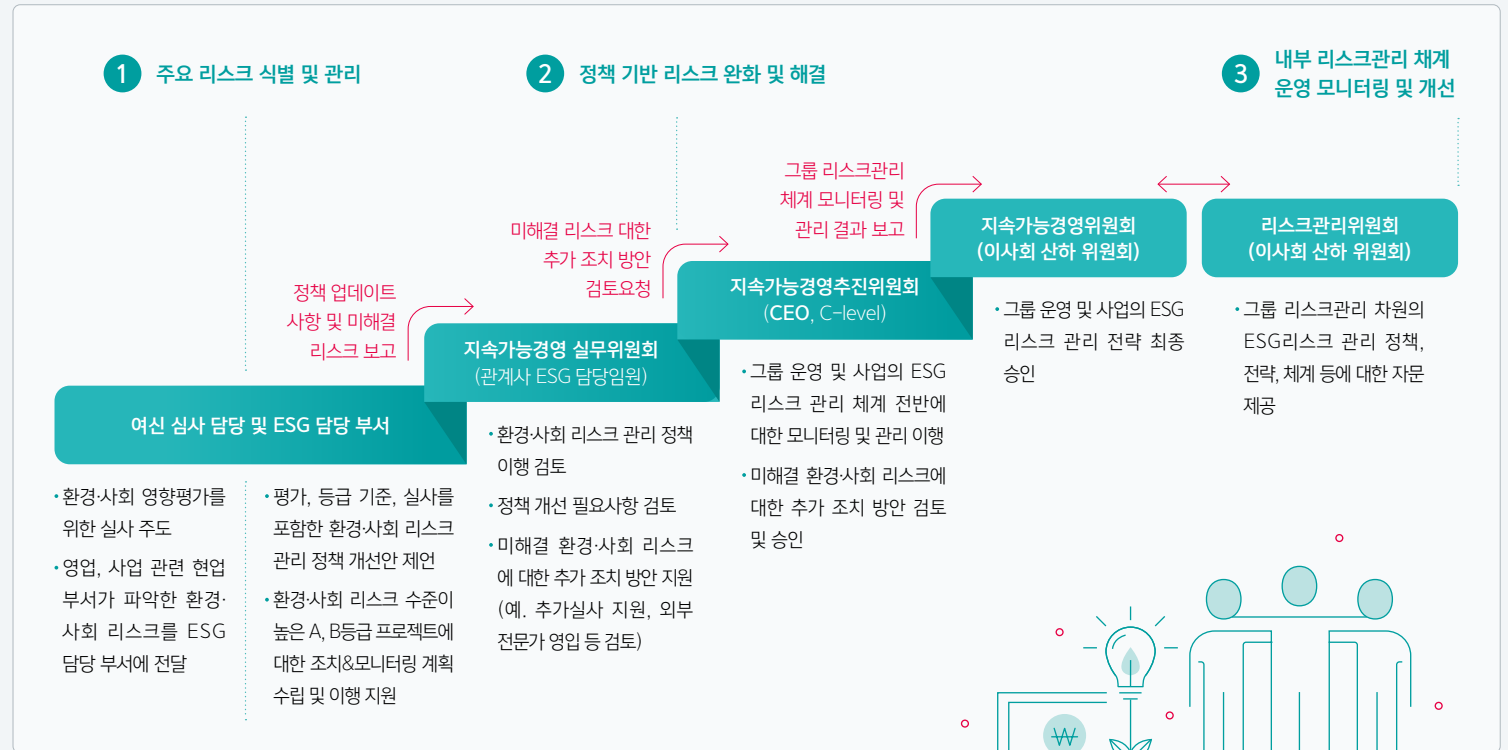
### ESG 임팩트 보고서 발간



하나금융그룹은 2021년 4월 그룹의 ESG 비전인 'Big Step for Tomorrow' 및 ESG 중장기 전략을 발표하고 ESG 경영을 본격적으로 추진하였습니다. 동시에 ESG 경영 성과를 정량적으로 입증하고 이해관계자와의 커뮤니케이션 효율화를 위해 환경·사회적 임팩트를 측정하여 2022년 ESG 임팩트 보고서를 발간하였습니다. 성과 측정은 화폐화 측정 방법론을 채택하여 기업의 환경, 사회, 간접경제 성과(편익과 비용)를 재무적 성과와 합산 및 비교 분석이 가능하도록 하였으며 이를 통해 환경적·사회적 가치를 동시에 추구하는 하나금융그룹의 방향성과 의지를 담았습니다. 하나금융그룹은 기존 사회공헌활동에 대한 임팩트 측정 기반을 만들고 향후 측정범위의 확대, 비재무 데이터 관리 등을 통해 ESG 경영이 기업의 지속가능성에 미치는 영향을 객관적인 지표를 통해 확인할 수 있도록 추진할 계획입니다.

### ESRM(환경·사회리스크관리체계)

하나금융그룹은 내부 리스크 관리 강화를 위하여 환경, 사회 리스크를 전사 리스크 관리체계에 통합하여 관리하고 있습니다. 하나금융그룹의 리스크 대응은 1.주요 리스크 식별 및 관리, 2.정책 기반 리스크 완화 및 해결, 3.내부 리스크 관리체계 운영 모니터링 및 개선의 3단계로 구분하여 진행됩니다. 환경, 사회 리스크 관리의 경우, 각 단계별로 관련 리스크를 관리하는 주체와 담당 조직별 역할 및 책임이 규정되어 있습니다.



# 2

# Special Report

21

다양성과 포용성(Diversity&Inclusion)

32

지속가능한 금융(Sustainable Finance)

41

기후변화 대응

# 다양성과 포용성(Diversity&Inclusion)

하나금융그룹은 선도적인 금융사로서 기업 내외부적 측면에서 다양성과 포용성을 확대해 나가고 있습니다. 모든 이해관계자가 소외받지 않는 사회를 구축할 수 있도록 기업의 사회적 책임을 다하겠습니다.

# Special Report



# 다양성 강화

## 다양성 목표 및 중장기 로드맵

### 다양성 및 포용성 원칙

하나금융그룹은 '함께 성장하며 행복을 나누는 금융'이라는 그룹 미션 실천의 일환으로 그룹 내부 구성원 개개인의 인격과 다양성을 존중하고 함께 성장하는 포용적인 일터를 만들기 위해 노력합니다. 그룹의 윤리 강령인 'Code One'과 인권 경영의 기초가 되는 '하나금융그룹 인권선언문', 그리고 글로벌 다양성 및 포용성 원칙을 제시하는 UN 세계인권선언, 국제노동기구(ILO) 협약, UNGC 원칙 등 글로벌 스탠다드를 기반으로 2023년 '하나금융그룹 다양성 및 포용성 원칙'을 다음과 같이 정립하였습니다.

- 

**1** **균등 기회 및 보상**

하나금융그룹의 임직원 채용, 승진, 보상과 관련된 모든 경우에 인종, 종교, 출신 국가 및 지역, 성별, 성적 지향, 나이, 장애 여부 등 개인적 특성으로 인한 차별을 허용하지 않으며, 균등한 기회를 제공합니다.
- 

**2** **여성 금융 리더 양성**

하나금융그룹은 이사회 다양성 기준에 의거하여 이사 전원을 특정 성(性)으로 구성하지 않으며, 경영진을 구성하고 승진 및 평가함에 있어서 성별을 이유로 차별하지 않으며, 공정하게 대우합니다.
- 

**3** **포용 문화 정착**

하나금융그룹은 연령, 장애, 결혼, 임신 및 출산, 인종(피부색, 국적, 민족 또는 출신 국가 포함), 종교 또는 신념, 성별(성) 및 성적 지향 등의 특성을 가진 사람을 포함한 모든 개인을 불법적으로 차별하지 않습니다.
- 

**4** **금융 포용성 보장**

하나금융그룹은 모든 이해관계자를 포용적 관점에서 동등하게 대우합니다. 디지털 전환으로 금융 서비스 이용에 어려움을 겪는 고령층과 더불어 장애인, 외국인 등 금융 취약계층에게 금융교육을 제공하고, 채널 혁신을 통해 금융 접근성을 확대합니다.

### 다양성 및 포용성 핵심 과제

	2030 목표	핵심 활동
<b>균등 기회 및 보상</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>장애인, 보훈, 다문화 등 채용 다양성 비율 15% 이상 확대</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>인종, 종교, 출신 국가 및 지역, 성별, 장애 여부로 차별하지 않으며, 채용, 승진에 균등한 기회를 제공함</li> <li>성별에 따른 급여의 차별을 두지 않으며, 공평하고 공정한 보상이 이루어질 수 있도록 함</li> </ul>
<b>여성 금융 리더 양성</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>사외이사 후보군 중 여성 비율 관리</li> <li>여성 관리자 비율 30% 달성</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>이사회 후보군 내 성별 다양성 확보를 위한 여성 후보자 포함 및 관리(현재 26.2%)</li> <li>차세대 여성리더 자체 교육 프로그램 (하나 웨이브스) 운영: 2030년 누적 300명</li> <li>여성 금융전문가 양성 확대: 기업여성연수 참여 여성비율 61%</li> <li>글로벌 성별 다양성 이니셔티브 참여 : UN 여성역량강화원칙(WEPs) 가입(2022), 블룸버그 양성평등지수 편입(2022, 2023년)</li> </ul>
<b>포용 문화 정착</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>미혼여성/경력단절여성 지원 등 포용 문화 프로그램 수혜자 확대</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>경력 단절 여성 임직원 역량 개발 지원: 89명</li> <li>미혼모 자립을 위한 주거 및 취업 지원: 115명</li> </ul>
<b>금융 포용성 보장</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>금융 포용성 확대 (인프라 및 수혜자)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>소상공인, 청년층 등 금융서비스 대상 지원 확대</li> <li>장애인, 외국인 손님을 위한 다양한 채널을 활용한 금융 접근성 확대 지원</li> <li>고령층 등 금융 취약계층의 원활한 금융 서비스 이용</li> </ul>



# 다양성 확산을 위한 문화 구축

## 여성인재육성 및 여성임원 확대

### 여성 인재 육성 프로그램

하나금융그룹	<ul style="list-style-type: none"> <li>그룹 차세대 여성 리더 육성과정 '하나 웨이브스' 운영</li> <li>그룹 내 부점장급 직원 대상으로 진행: 1기 34명, 2기 36명</li> </ul>
하나은행	<ul style="list-style-type: none"> <li>리테일 책임자를 위한 기업금융아카데미(약 60명, 남성중심 직무에 대한 업무 영역 확장)</li> <li>모두의 손님 관리(약 560명, 여성 강점 기반의 업무 역량 확대)</li> </ul>
하나저축은행	<ul style="list-style-type: none"> <li>여성 책임자 대상 여성 리더십 과정(총 26명)</li> <li>2022년 6월, 총 23명 여성 책임자 대상으로 진행</li> <li>여성 관리자 비율 2021년 7.6%에서 2022년 12%로 증가</li> </ul>
하나증권	<ul style="list-style-type: none"> <li>여성 관리자 대상 외부 교육(포럼) 실시(부서장 참여)</li> </ul>
하나캐피탈	<ul style="list-style-type: none"> <li>직급별 여성 리더십 교육(2023년 실시 예정)</li> </ul>

### 블룸버그 양성평등지수(BGEI) 편입

블룸버그 양성평등지수는 블룸버그가 상장 기업을 대상으로 '여성 리더십과 인재 육성', '동일 임금과 양성 임금 동등성', '포용적 문화', '성희롱 정책', '여성 친화적 브랜드' 등 총 5개 핵심 부문에서 양성평등 노력을 평가해 편입 대상 기업을 선정하고 ESG 기업 현황 정보를 투자자들에게 알려주기 위해 발표하는 지수입니다. 하나금융그룹은 여성 복지 증진을 위한 제도적 노력과 양성평등 교육 프로그램 운영, 여성리더 육성 프로그램 '하나 웨이브스' 운영 등 양성평등 문화를 꾸준히 확립해 온 점을 인정받아 2023년 블룸버그 양성평등지수(BGEI)에 2년 연속 편입되었습니다. 2030년까지 여성관리자 비율 30% 달성을 목표로 여성 인재의 역량 강화 및 다양성 증진을 위해 지속적으로 노력할 것입니다.

### UN 여성역량강화원칙(WEPs) 가입

UN '여성역량강화원칙(Women's Empowerment Principles, WEPs)'은 직장 및 지역사회 내에서 여성 인권을 증진시키고 여성의 경쟁력을 강화하기 위해 UN Global Compact(UNGC)와 유엔여성기구(UN Women)가 2010년에 공동으로 발족한 이니셔티브입니다. 하나금융그룹은 2022년 5월 '여성역량강화원칙(WEPs)'에 가입하였으며 이를 통해 여성역량강화 7대 원칙을 준용하고 해외 모범사례를 참고해 양성평등 우수기업으로서의 지위를 확고히 할 것입니다.

### 하나 웨이브스(Hana Waves)

하나금융그룹은 차세대 여성리더 육성을 위해 '하나 웨이브스'를 운영하고 있습니다. 'Waves'는 'Women's Actions, Voices, Emotions'의 약자로 여성의 행동과 목소리, 감성을 통해 다양성에 기반한 혁신의 파도를 일으킨다는 의미를 담고 있습니다. 하나 웨이브스는 그룹 내 여성 부점장급 직원을 대상으로 운영하고 있으며, 매년 리더십·전략·커뮤니케이션, 그룹코칭, 전문직무 과정 등 약 6개월간의 체계적 프로그램을 통해 전문 역량 강화는 물론 리더로서 한 단계 성장할 수 있는 기회를 제공하고 있습니다. 2021년부터 현재까지 총 70명의 여성리더를 배출하였으며 특히, 하나웨이브스 여성 인재풀을 활용하여 총 6명을 임원으로 선임하는 등 그룹 내 차세대 여성리더 양성의 실질적 역할을 하고 있습니다.



# 다양성 확산을 위한 문화 구축

## 일과 가정 양립 지원

### 육아 지원제도

하나금융그룹은 임직원의 업무 몰입 및 일과 가정 사이의 균형을 위한 최적의 근무 환경 조성을 위해 노력하고 있습니다.

구분	지원제도	지원내용
주 양육자 및 보조양육자의 출산과 육아 지원	출산/육아 지원	<ul style="list-style-type: none"> <li>태아검진 휴가, 법정기준(90일) 보다 많은 출산전후 6개월 휴가지원 (육아휴직기간 포함)</li> <li>주양육자와 보조양육자 대상 유급 육아휴직: 남녀 직원 동일하게 한 자녀당 1년의 유급 육아휴직 보장(총 2년의 육아휴직 가능)</li> <li>사내 모유수유실 지원(은행 야탑역 금융센터, 수유역 금융센터 내 운영)</li> <li>남성 직원 대상 배우자 출산 시 사용가능한 배우자 출산휴가(10일)</li> </ul>
	근로시간 단축제	<ul style="list-style-type: none"> <li>출산을 앞두고 있는 직원을 위한 임신기 단축 근무 (1일 2시간 근로시간 단축)</li> <li>초등학교 입학기 자녀를 둔 직원 대상 단축근무제 시행 (3~5월 중 희망하는 2개월 간 10시 출근 허용)</li> </ul>
	난임 지원	<ul style="list-style-type: none"> <li>난임휴직(1년)</li> <li>난임 치료 휴가(연 3일)</li> <li>여성 가임력 검진 및 난자냉동기술 의료비 보조</li> </ul>
	임직원 보육시설	<ul style="list-style-type: none"> <li>만1세~5세 자녀를 둔 하나금융그룹 관계사 직원 대상 직장어린이집 운영</li> </ul>
	보육지원금 지원	<ul style="list-style-type: none"> <li>장애자녀를 둔 직원 대상 보육비 지원(월30만 원 또는 월 50만 원)</li> <li>미취학자녀 유치원 학자금 지원</li> </ul>
육아휴직 외 가족 부양 목적 유급휴가 지원	가족 돌봄 휴직	<ul style="list-style-type: none"> <li>본인 및 배우자의 부모, 배우자, 자녀의 상병으로 장기간의 간호가 필요시 사용 가능한 가족 돌봄 휴가(10일) 및 휴직(1년)</li> </ul>

### 가족 친화 직장문화 조성

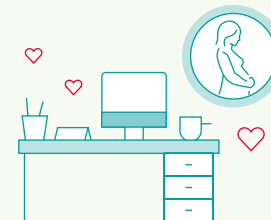
하나저축은행

하나금융그룹은 임직원들의 일과 가정의 균형을 지원하고자 다양한 복지제도를 운영하고 있습니다. 하나저축은행은 각종 경조금 지원, 직원 건강관리 시스템 도입, '가정의 날' 시행, 가족 휴양시설 제공 등 가족친화 제도를 모범적으로 운영하여 2014년부터 가족친화기업인증을 받고 있으며 2022년 1월 '블룸버그 양성평등지수 (BGEI)'에 편입된 후 2년 연속편입되었습니다. 2030년까지 여성관리자 비율 30% 달성을 목표로 여성 인재의 역량 강화 및 다양성 증진을 위해 지속적으로 노력할 것입니다.

### 예비맘 직원 보호 프로그램

하나은행

하나은행은 고객과 직접 대면하는 영업점의 임신부 직원들에게 폭언 등을 행사하는 고객의 자제를 위해 임신부 직원임을 알 수 있는 표식을 명패와 함께 설치하여 예비맘을 보호하고 있습니다.



### 그룹 직장 어린이집 운영

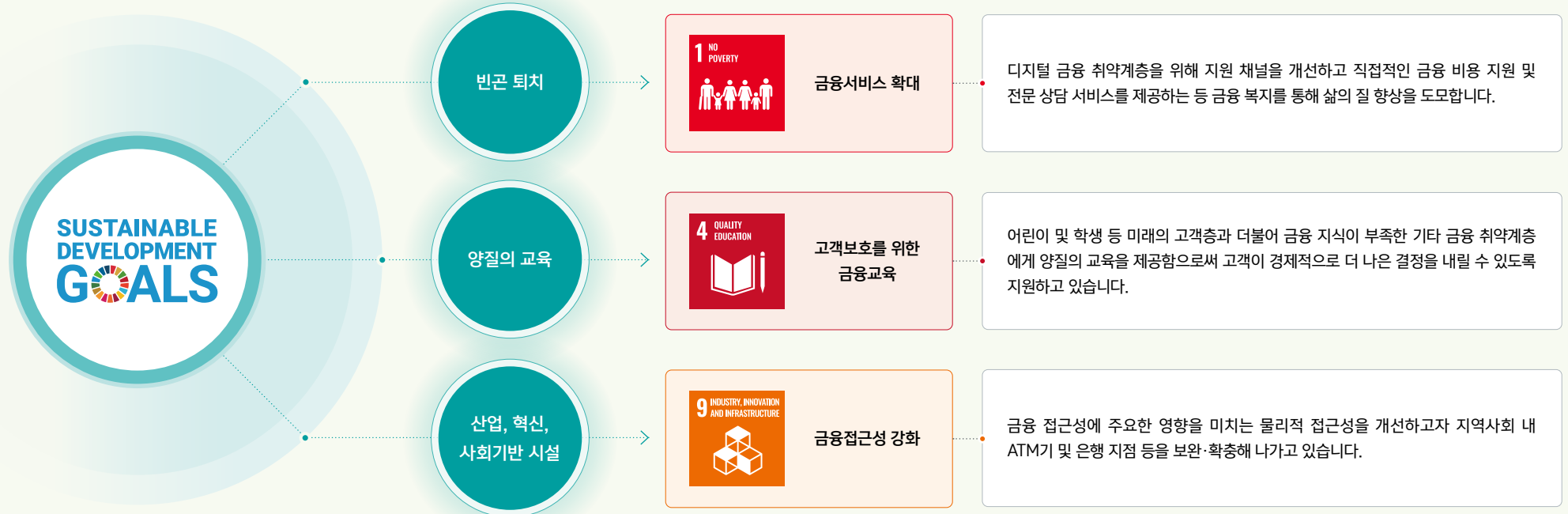
하나금융그룹은 직원들을 위해 직장어린이집을 운영하고 있습니다. 직장어린이집은 자사형 공동직장어린이집과 상생형 공동직장어린이집으로 운영하고 있습니다. 자사형은 명동, 목동, 안암동, 여의도, 을지로에 있으며 하나금융그룹 임직원과 지역 중소기업 근로자가 공동으로 이용할 수 있는 상생형은 광주, 둔산, 부산, 성수, 청라에 위치하고 있습니다. 총 10개의 직장어린이집은 하나금융그룹 전 관계회사 재직 중인 직원들은 이용할 수 있으며 모집 선발시 맞벌이, 다자녀 가구에게 우선 순위를 주고 있습니다.

# 금융포용성 강화

## 금융포용성 정의

금융포용성은 개인이나 가계, 혹은 기업의 경제적 수준에 상관없이 적절한 비용으로 다양한 금융 서비스에 대한 접근을 용이하게 하는 것을 의미합니다. 금융의 사회적 역할에 대한 요구가 확대됨에 따라 그 수준이 고도화되고 있으며 특히 취약계층에 대한 금융포용성 추진 필요성이 높아지고 있습니다.

하나금융그룹은 고령층, 외국인, 장애인 등 다양한 금융 취약계층을 위해 금융서비스를 확대하고, 금융 지식의 부족으로부터 발생하는 문제를 미연에 방지하여 손님을 보호하고자 금융교육을 진행하며, 보다 편리하게 하나금융그룹이 제공하는 서비스를 이용할 수 있도록 손님의 물리적 금융접근성 강화를 도모하고 있습니다.



# 금융포용성 강화

## 금융서비스 확대

### 금융취약계층 대상 채널 혁신

하나금융그룹은 65세 이상의 고령층, 장애인, 외국인 등 디지털 금융취약계층의 편리한 금융서비스 이용을 위한 기술적 개선과 다양한 프로그램을 지원하고 있습니다. 특히, 관계사별 금융 상품 및 서비스 특성을 고려한 다양한 프로그램으로 금융 접근성 개선을 위해 노력하고 있습니다.

	서비스 유형	주요 서비스	2022 지원 성과
 고령층	• 편리한 금융서비스를 위한 기술적 개선	• 디지털 키오스크 STM(Smart Teller Machine) - 고령층 고객이 많은 영업점 및 채널 공백 지역에 고기능 디지털 무인 채널 STM 배치 • 스마트 ARS 및 큰 글씨 모드 지원 - 하나원큐 앱을 통해 스마트폰 화면을 보며 서비스 이용(화상 상담) - 고령층을 위해 스마트폰 화면의 글자 크기 및 UI/UX 변경	• STM 설치 <b>46대</b> (2022년 말 기준) • STM 통한 업무 처리 <b>170,120건</b> • 화상 상담 <b>13,362건</b>
	• 지원 프로그램 운영	• 콜센터 내 고령층 전담 상담 매뉴얼 및 상담사 배치 - 느린 말 상담, 65세 이상 상담 매뉴얼 등 시니어 전문 금융 상담사 운영 • 고령층 디지털 서비스 이용 가이드 영상 제공	• 시니어 전문 금융 상담사 <b>30명</b> • 느린말 상담 통한 이체 및 조회 <b>40,529건</b>
 장애인	• 편리한 금융서비스를 위한 기술적 개선	• 화상 및 수화 상담, 스마트 ARS - 청각 장애인 대상 앱 및 홈페이지 서비스 제공 • 점자 및 음성안내 ATM, 휠체어 수용 ATM	• 수화 상담 <b>644건</b> • 점자 및 음성안내 ATM <b>3,527대</b> • 휠체어 수용 ATM <b>3,025대</b>
	• 자체 지원 서비스	• 언어장애인 전용 팩스 서비스 도입 • 장애인 디지털 서비스 이용 가이드 영상 제공	• 유튜브 이용 가이드 영상 <b>14개</b> 제작
 외국인	• 편리한 금융서비스를 위한 기술적 지원	• 스마트 ARS 통한 해외송금 지원 → 7개 국어 음성 및 자막 제공 • HANA EZ 다이렉트 송금 - 외국인 노동자 이용이 높은 국가 대상 해외은행 수수료 없는 실시간 송금 - HANA EZ 다이렉트 송금 지원 국가: 7개국(태국, 몽골, 베트남, 스리랑카, 네팔, 우즈베키스탄, 필리핀)	• 스마트 ARS 통한 해외 송금 <b>6,156건</b> • HANA EZ 다이렉트 송금 7개국 <b>1,896,899건</b> (SWIFT, 웨스턴유니온 방식 포함)

# 금융포용성 강화

## 금융서비스 확대

### 취약계층 금융 서비스 지원

하나금융그룹은 취약계층을 대상으로 금융서비스를 지원하고 있습니다.

<b>고령층 ATM 수수료 면제</b>	은행 디지털 전환 및 영업점 채널 축소에 따라 만 65세 이상 고령층 고객의 ATM 수수료를 면제함으로써 금융 이용의 편의 제공
<b>장기분할 상환프로그램</b>	장기분할상환프로그램 신규 차주를 대상으로 0.5% 금리를 감면 해주는 프로그램으로 1,085건을 지원하여 16,045천 원을 감면
<b>금융비용 지원제도</b>	성실상환자(개인 신용대출)로서 약정금리 6%를 초과하는 신용대출 보유자를 대상으로 76건 및 2,243천 원을 지원

### 취약계층 금융비용 지원

하나은행

하나은행은 취약계층을 대상으로 금융비용 지원을 실시하고 있습니다.

<b>특수채권 포기</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 서민 및 취약계층 지원을 위해 특수 채권 포기</li> <li>• 867건, 539억 원</li> </ul>
<b>새출발기금 채무조정 등의</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 소상공인 신용 회복 및 재기 지원을 위해 원칙적 동의로 채무조정 기회 부여</li> <li>• 350여 명, 108억 원</li> </ul>
<b>신용회복 채무조정 등의</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 개인차주의 신용 회복 지원을 위해 원칙적 동의로 채무조정 기회 부여</li> <li>• 3,986명, 650억 원</li> </ul>

### 금융지원 전담 상담 창구 개설

하나은행

하나은행은 주요 거점 점포에 금융 취약계층 전담 '금융지원 상담 창구'를 개설했습니다. 창구에서는 상환능력이 저하된 취약 차주를 대상으로 상환유예, 상환방식 변경 등을 상담하며 전국으로 확대해 나가고 있습니다. 연 소득 4,000만 원 이하의 취약 차주에게는 월 1회 금리인하요구권 안내를 실시하며 취약계층 이자 부담 감소를 추진할 계획입니다.

### 금융소외계층 중금리 대출 공급

하나카드

하나카드는 2021년 7월부터 서민의 고금리 부담을 완화하기 위하여 정책 서민금융제도를 지원하고 서민금융진흥원 기금 출연을 통하여 금융 소외 계층의 포용적 금융 실천을 확대해 오고 있습니다. 정책서민금융은 중·저신용자를 대상으로 한 신용대출 공급으로 금리상한이 11.88%이며 서민금융진흥원의 기금출연은 저소득층의 경제적 자립과 영세 개인사업자 영업지원을 목적으로 한 기금입니다.

출연금	2021년	2022년
정책서민금융	920억 원	1,007억 원
서민금융진흥원 기금 출연	2.2억 원	8억 원

### 긴급 금융 서비스 지원

하나카드

하나카드는 손님의 경제적 어려움 및 상황에 세밀하게 지원하는 '긴급 금융 서비스'를 시행하고 있습니다. 2022년에는 총 4번의 긴급 금융 서비스를 시행했습니다. 지원 내용은 대표적으로 최대 6개월 청구유예를 손님 앞으로 지원해 주고 있으며 앞으로도 손님의 경제적 어려움 및 사회적 이슈를 즉각적으로 파악하여 적극 지원하고자 합니다.



### 민간임대주택 리츠 공급

하나자산신탁은 공공지원 민간임대주택 공급에 참여하며 주거 취약계층 지원하고 있습니다. 2022년에는 공공 지원 민간임대주택 리츠 공급을 통하여 300여 세대, 6건의 역세권 청년임대주택 공급을 통하여 2000여 세대, 총 2300여 세대를 공급하였습니다.

# 금융포용성 강화

## 금융서비스 확대

### ARS 서비스 실시

<p><b>하나은행</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 음성 ARS 안내와 모바일 화면을 결합해 외국인 손님이 보다 쉽고 간편하게 송금, 거래내역 조회, 환율 조회, 해외송금 거래 등을 할 수 있는 스마트 ARS 서비스를 오픈</li> <li>• 베트남어, 인도네시아어, 캄보디아어, 몽골어, 미얀마어, 영어, 중국어 등 7개 국어의 해외 송금을 지원</li> </ul>
<p><b>하나카드</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 콜센터 내 편의성을 확대할 수 있는 다양한 서비스 제공</li> <li>• ARS에서 느린 말 서비스를 선택한 손님을 대상으로 말하는 속도를 조절하는 서비스 제공 (2022년 6월~2023년 2월, 월평균 약 5만 6천 건)</li> <li>• 청각 장애인이 장소 구매 없이 상담할 수 있도록 수화 상담 및 채팅 상담 운영 (2022년 10월~2023년 2월, 영상 전화기 월 22건, IMO 앱 월 33건 기록)</li> </ul>
<p><b>하나손해보험</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 하나원큐 손해보험 앱에 '보이는 ARS' 서비스 도입</li> </ul>

### 화상상담데스크

하나은행

하나은행은 STM과 상호 보완적인 기능을 담당하는 화상상담 데스크를 도입하여 운영 중입니다. 화상상담 데스크는 은행직원과 화상을 통해 업무처리가 가능하며, 새로운 디지털 손님경험을 제공하고 있습니다. 2023년 6월 기준 총 5대의 화상상담 데스크를 운영 중이며, 향후 지속적으로 확대할 계획입니다.

### 디지털 소외 계층을 위한 이용 가이드 영상 제작

하나카드

하나카드는 디지털에 소외되기 쉬운 고령, 장애인 손님의 편의를 위해 운영하고 있는 '큰 글씨 이용대금 명세서 신청', '느린 말 상담', '지정인 알림' 서비스와 장애인 손님을 위한 '수화 상담', '모바일 다이렉트 고객센터', '시챗봇 실시간 상담', '점자 카드 플레이트 발급' 서비스 등 다양한 프로그램을 소개하는 동영상 제작하여 배포하였습니다.

### 디지털 키오스크 STM 도입

하나은행

하나은행은 고기능 디지털 무인 채널인 STM(Smart Teller Machine)을 도입하여 제휴 편의점 및 영업점 객장에서 운영하고 있습니다.

STM은 영상통화(상담원) 및 바이오 인증을 통하여 영업점 창구 업무를 손님이 직접 처리할 수 있는 기기로, 영업점 이용 시간 외에도 업무처리가 가능한 디지털 셀프뱅킹 창구입니다. STM을 통해 손님은 365일 창구 업무 이용이 가능하며, 영상통화를 통해 단순 업무부터 상품 가입까지 새로운 채널 경험을 하고 있습니다. 특히 영업점 축소에 따른 고령층의 금융 접근성 약화를 대비해 무인점포, 외부 제휴 채널 등을 활용해 STM을 확대해 나아가고 있으며, STM 이용에 어려움을 느끼는 손님을 위해 전담 매니저를 1명씩 배치하고 있습니다. 2022년 누적 46대를 도입하여 한 해 동안 총 17만 건 이상의 업무를 처리하였으며, 향후 STM을 늘려갈 계획입니다.

### 디지털 키오스크 STM 및 화상상담 데스크 활용

하나은행

하나은행은 편의점 업계 1위(2022년 말 기준 16,787개)인 BGF리테일과 제휴, 비대면 디지털 혁신 채널을 확장하고 있습니다. 금융 접근성을 높이고자 CU편의점(2022년 누적 3개 점포)에 STM을 설치·운영하고 있으며, 향후에는 제휴 점포를 늘려나가는 한편 STM과 더불어 화상상담 데스크까지 설치하여 편의점에서 대부분의 은행 업무를 처리할 수 있도록 할 계획입니다. 또한 고령층 고객이 많은 영업점에 STM을 집중 배치하여 영업점 창구 대기시간 감소 등 손님 편의성을 제고하고 있으며, 365 자동화코너에도 STM을 배치하여 영업점 이용 시간 외에도 업무처리가 가능하게 하였습니다. 한편 하나은행은 2022년 9월, 폐쇄 점포인 경기도 안산 '상록수 지점'을 리모델링하여 은행 업무와 지역 주민을 위한 커뮤니티 기능까지 갖춘 '하나 톡톡 라운지'를 개점하였습니다. '하나 톡톡 라운지'에는 STM 및 화상상담데스크를 배치해 셀프뱅킹 가능하도록 하였으며, 기계에 익숙치 않은 고령층 등 금융소의 계층을 위해 전담 매니저를 배치하는 등 이용편의 제공을 위해 노력하고 있습니다.



# 금융포용성 강화

## ‘하나로 연결되는 행복금융’ 프로젝트

CASE

하나금융그룹은 코로나19 장기화와 금리 상승으로 경제적 어려움을 겪는 취약계층과의 新 동반성장을 위해 연간 약 140만 명을 대상으로 26조 원 규모의 금융지원을 추진할 계획입니다. 이는 소상공인·자영업자, 서민·청년·취약 차주, 가계대출 실수요자, 사회가치창출이라는 4대 중점 부문을 중심으로 추진되며 하나은행과 하나카드, 하나저축은행 등 주요 관계사는 유기적인 연계와 협업을 통해 다양한 금융지원 프로그램들을 체계적으로 제공 및 운영할 계획입니다.

구분	소상공인 자영업자	청년·고령·서민	가계대출 실수요자	ESG
지원 규모	19조 원	3조 원	4조 원	1조 원(5년간)
수혜 대상	35만3,000명	25만 명	9만4,000명	70만 명

## ‘새출발기금’ 프로그램

하나은행 하나카드

하나은행과 하나카드는 코로나19 피해 소상공인과 자영업자의 금융 부담을 줄이기 위해 금융권 공동으로 추진하는 ‘새출발기금’ 프로그램에 참여하였습니다. 하나은행은 코로나19 금융지원 종료 후 자체적인 ‘만기 연장 & 분할상환 유예’ 프로그램을 연계 지원하였으며 소상공인의 고금리 대출 부담 경감을 위한 금융지원도 이어가고 있습니다. 하나카드도 코로나19 이전 대비 매출액이 30% 이상 감소한 영세 소상공인들을 대상으로 장단기 카드대출 이용 시 1%p의 금리 할인을 제공하였습니다.

## 청년·서민·고령자 지원 프로그램

하나은행 하나저축은행

하나은행은 예비 창업자부터 창업 7년 이내 청년 기업가들에게 0.7%p의 신규 여신 금리인하 혜택을 제공하는 ‘청년창업 금융지원’ 프로그램을 운영하였으며 ‘성실상환 취약차주 이자감면’ 시행으로 꾸준히 대출을 갚아온 서민들의 6% 초과 이자 납부액은 매월 대출 원금 상환에 쓰이도록 지원했습니다.

하나저축은행은 ‘햇살론대출’, ‘사잇돌2대출’ 등 서민 정책금융을 확대했으며 장애인을 포함한 기초생활수급자 등 사회배려층을 위한 정기적금 우대금리를 2.6%p까지 확대 적용하였습니다.

## 가계대출 지원 실시

하나은행

하나은행은 약 9만 명의 가계대출 실수요자들을 위한 4조 원 규모의 맞춤 지원을 실시했으며 ‘안심전환대출’ 비대상 가계대출 차주들을 위한 ‘변동금리모기지론 고정금리 전환’ 프로그램을 시행하고 있습니다. 또한, ‘안심전환대출’은 비대면으로 신청 가능해 편의성을 높였습니다.

## 일자리 안정자금 대출

하나은행

하나은행은 소상공인 및 중소기업의 경영 부담을 완화하고 노동자 고용 안정을 위해 사업주에게 2018년부터 매년 총 5,000억 원 판매 한도로 일자리 안정자금을 지원하고 있습니다.



대상 업체

1,233개



자금 지원 액수  
(잔액기준)

(2022년 12월 기준)

약 5,100억 원

# 금융포용성 강화

## 고객보호를 위한 금융 교육

### 청소년금융교육협의회와 함께하는 어린이·청소년 금융 교육

<p><b>1사 1교 프로그램</b></p>	<p>하나은행 및 하나증권은 초중고교와 금융감독원을 통해 결연을 맺고 학생들에게 학년별 맞춤형 금융교육을 제공하고 있습니다. 화폐와 환율, 저축과 투자 등 학생들이 알아야 할 금융 기본교육을 실시하는 1사1교 프로그램은 하나은행 퇴직직원을 포함한 전문 금융 강사 교육을 이수한 금융교육 전문 강사가 직접 학교를 방문하거나 상황에 따라 비대면으로도 교육을 진행하고 있습니다. 2022년 말 기준, 107개 학교의 17,208명 학생이 참여하였습니다.</p>
<p><b>글로벌 금융 체험</b></p>	<p>하나은행은 화폐박물관, 딜링룸 견학, 직업인(위폐감별사, 외환딜러)과의 만남 등 직업 체험의 기회를 제공하는 체험형 금융교육을 중·고등학생을 대상으로 실시하였으며, 2022년 한 해 동안 11개 학교 281명 학생이 참여하였습니다.</p>
<p><b>자립준비청년 교육</b></p>	<p>하나금융그룹은 자립 준비 청년들이 금융에 대한 건강한 가치관을 확립하고 경제 자립을 통해 사회 구성원으로서 안정적인 성장을 지원하기 위해 전국 아동복지시설 보호 아동을 대상으로 금융교육 및 멘토링을 제공하고, 자립에 필요한 필수 금융 관련 교육 영상을 제작하였습니다. 금융 교육 영상은 하나금융그룹 유튜브 채널인 '하나TV'를 통해 제공되어 자립 준비 청년뿐만 아니라 손님 누구나 교육 영상을 시청할 수 있게 하였습니다.</p>

### 연령별 교육 프로그램

구분	유아	초등	중등	고등
교육프로그램	하나 아이착한 금융교육	어린이 경제뮤지컬 "재크의 요술지갑", 하나 둘 셋, 금융아 놀자, 경제동화머니	글로벌 금융 체험	자립준비청년 금융교육

### 경제동화머니


**경제동화머니 영상**
20편
 총 조회수
46,000회

### 자립준비청년 대상 금융교육


**자립준비청년 교육 동영상**
3편
 총 조회수
114,757회

### 어린이 금융교육 '하나 둘 셋, 금융아 놀자'

하나은행

하나은행은 어린이 손님들을 위해 '돈이 Money?', '용돈 관리, 혼자서도 잘해요' 두 가지 주제로 온라인 금융 교육을 제공하고 있습니다. 금융교육 전문 강사가 지폐 퍼즐을 활용한 체험형 수업을 통해 어린이의 눈높이에 맞춰 강의합니다. 또한, 용돈의 의미와 계획 방법 등을 소개하며 용돈 계획을 세우고 저금통 만들기를 진행하였습니다. 특히, 전국 아동복지시설의 취약계층 아동에게 교육함으로써 금융교육 격차를 줄이고자 노력하고 있습니다.

### 맞춤형 금융교육 세미나 실시

하나은행

하나은행은 MZ세대 대학생을 대상으로 올바른 투자 전략 제시, 세금 등 금융 이슈에 대한 체계적인 교육을 위해 'MZ 투자 Meet Up'을 실시했습니다. 나아가, 직장인으로 확대 개편한 'Hana 투자 Meet Up'은 급변하는 금융 환경에 따라 증가한 금융교육의 니즈를 반영해 세금 상식 및 절세 전략, 부동산 상식 및 투자전략, 주식시황 및 투자가이드 등 건전한 자산관리 형성을 위한 프로그램이 무료로 제공되었습니다. 2022년, 'MZ 투자 Meet Up'은 6회, 'Hana 투자 Meet Up'은 28회 전국 각지에서 개최되었으며 총 1,434명이 참석하였습니다.

### MZ세대를 위한 위폐감별교육

하나은행

하나은행은 위조지폐 사기로 인한 피해를 예방하고자 위폐감별교육 동영상을 제작하였습니다. 교육 동영상은 위조·변조·모조 지폐 감별법, 위조지폐 감별법, 해외여행 중 환전 시 유의사항 등 총 3편으로 제작되었습니다. 하나은행은 한국은행·은행연합회·국가정보원이 공동으로 개설한 위폐 전문 유튜브 채널인 위벤저스에 동영상을 공개하여 더 많은 사람들의 위폐 사기 피해를 예방하고자 합니다.

### OECD 국제 금융교육주간 행사 참여

하나은행

하나은행은 OECD 국제 금융교육 주관을 맞아 2023년 3월 20일부터 26일까지 서울시 중구 청계광장에 홍보 부스를 설치하고 금융교육 프로그램을 제공하고, 금융감독원의 '온라인 금융교육' 학습하기 이벤트(금감원 'e-금융교육센터'에서 금융지식 자가진단 실시 후 맞춤형 온라인 금융교육 과정을 추천받고, 과정 수강 후 수료증 발급 및 상품 제공)를 함께하였습니다. 홍보부스는 체험존과 홍보존으로 나누어 운영하였으며, 체험존에서는 모의통장발급, 권종별 지폐 퍼즐 맞추기, 소비 계획 세우고 나만의 저금통 만들기 등의 프로그램을 진행해 다양한 세대의 시민들에게 큰 호응을 얻었습니다. 또한 홍보존에서는 그룹 공식 유튜브 하나TV의 다양한 금융교육 관련 영상을 소개함으로써 하나은행의 금융교육 프로그램을 전파하였습니다.

# 금융포용성 강화

## 고객보호를 위한 금융 교육

### 하나금융경영연구소 손님 금융 교육

하나금융경영연구소는 금융 업계의 주요 이슈 분석, 트렌드 분석, 금융 시장 모니터링, 주요 금융 지표 등을 담은 「하나금융포커스」를 격주로 손님에게 제공하고 있습니다. 「하나금융포커스」는 책자 발행뿐만 아니라 카카오톡 채널을 통해서도 손님에게 제공하여 자료에 대한 접근성을 획기적으로 개선하였으며, 콘텐츠 내용 또한 내부 연구원뿐만 아니라 외부 기관(한국금융연구원, 자본시장연구원 등 금융 연구기관, 대학교) 전문가도 필자로 참여 하여 손님의 금융 지식 함양에 큰 도움을 주고 있습니다.

### 금융소비자보호 교육 콘텐츠 영상 제작

하나증권

하나증권은 금융취약계층을 대상으로 금융소비자보호 교육 콘텐츠를 영상으로 제작했습니다. 콘텐츠는 '금융 소비자보호법', '알뜰한 투자 방법 및 금융사기 피해 예방법', '고령층 대상 소비자보호 교육', '장애인 대상 소비자보호 교육'으로 구성되어 있으며 '장애인 대상 소비자보호 교육'은 수화로도 추가 제작했습니다

## 금융 접근성 강화

### 제휴를 통한 금융 접근성 개선

하나은행

하나은행은 손님들이 전국 2,500여개 우체국에서 별도 수수료 없이 입·출금, 조회 및 자동화기기(ATM) 서비스를 이용할 수 있도록 우체국과 업무제휴를 맺었습니다(2022년 11월). 우체국 금융 창구의 53.8%는 농·어촌 지역에 분포되어 있어, 고령층과 소규모 지역 주민들을 포함한 다양한 손님들의 금융 접근성이 크게 개선될 것으로 기대 됩니다. 또한, 하나은행은 우리은행과 함께 점포 폐쇄 지역에 공동 점포를 개설하고 있습니다. 2022년 4월 경기도 용인에 첫 번째 공동 점포를 개점한 이후 경기 하남에 두 번째 '공동자동화점'을 개점하였습니다. 용인 공동 점포에서는 소액 입출금, 각종 신고, 전자금융, 공과금 수납업무 등 고령층 손님 수요가 많은 단순 창구 업무를 취급 하고 있습니다. 하남 공동자동화점에서는 한 공간에 두 은행의 자동화기기를 2대씩 설치해 365일 오전 7시부터 오후 11시 30분까지 운영하고 있습니다.

### 컬처뱅크 운영을 통한 금융취약계층 지원

하나은행

하나은행의 '컬처뱅크'는 은행 지점을 활용하여 지역사회를 위한 개방형 문화 공간을 만들어 가는 프로젝트로 현재 전국적으로 9개의 '컬처뱅크'를 개점하였습니다. 천안역과 대전역전지점은 지역 외국인 주민 대상 전담 채널로 운영하여 외국인의 금융 접근성을 높이고 있습니다. 특히 천안역 지점의 경우 지자체, 의료 복지단체와의 협업을 통해 문화 교류와 무료 의료 서비스를 제공하고 있으며 이러한 활동을 인정받아 2023년 외국인 주민사회 통합유공표창을 받았습니다. 천안역 지점의 외국인 손님은 2020년 약 2,100명에서 2022년 3천 명으로 꾸준히 증가하고 있습니다. 광주지점은 고령층 전용 커뮤니티 공간으로 운영하여 지역 문화 아지트 공간으로 자리 잡았습니다. 광주지점 '라운지 1968'에서는 고령층 대상 금융교육을 실시하고, 문화 콘텐츠를 제공하는 한편 지역 명사와의 모임 활동도 지원하고 있습니다.

### 영세 소상공인을 위한 '사이버금융범죄 안심보험' 무상지원

하나은행

하나은행은 취약계층 소상공인을 대상으로 '사이버금융범죄 안심보험'을 무상으로 지원하였습니다. 이는 자금을 갖고 있는 영세자영업자들에게 금융기관을 사칭해 대출을 빌미로 금전적 손해를 끼치는 사이버금융 범죄로부터 이들을 보호하기 위해 마련했습니다. 지원대상은 코로나19 관련 대출을 받고 있는 약 10만 명의 소상공인으로 2020년 1월부터 2022년 7월말까지 지역재단보증서 담보대출 중 코로나 19 지원 특약이 포함된 대출을 신규로 받았거나, 2022년 1월부터 2022년 7월말까지 '희망플러스 특례보증·신용대출'을 신규로 받은 소상공인 차주는 2023년 9월말까지 무상 보험 가입이 가능합니다. 무상으로 지원되는 '사이버금융범죄 안심보험'은 피싱, 파밍, 스미싱, 메모리 해킹 등 국내에서 일어난 사이버범죄로 인한 손해를 보장하며, 보상한도는 보장기간 중 최대 5백만 원 한도 내에서 피해금액 전액을 보상받을 수 있습니다. 2023년 6월말 기준으로 가입자 수 3,236명이며 총 지원금액은 9,672,748원입니다.

### 중소기업·소상공인을 위한 '간편급여이체 서비스' 출시

하나은행

하나은행은 중소기업·소상공인을 대상으로 B2B 솔루션 서비스를 제공하고 있는 자바, 자비스앤빌런즈, 아이비즈온 등 스타트업과의 제휴를 통해 하나금융 오픈 API를 활용하여 '간편 급여 이체 서비스'를 제공하고 있습니다. 본 서비스는 중소기업이나 개인사업자들을 위한 서비스로, 매월 발생하는 급여이체 업무에 대한 수취 계좌 정보와 금액을 일일이 입력해야 하는 불편함 없이 몇 번의 클릭만으로 이체 내역을 손쉽게 등록할 수 있어 급여 이체 업무의 편의성을 높이고 있습니다. 2020년 3월 런칭한 본 서비스는 2022년 1년간 약 180개 회사가 이용하였으며, 급여이체 누계 금액은 400억 원을 초과하였습니다.

# 지속가능한 금융(Sustainable Finance)

하나금융그룹은 지속가능한 사회를 실현하기 위한 금융의 역할을 인식하고 있으며 우리 사회에서 금융이 필요한 영역에 도움을 주고자 노력하고 있습니다. 앞으로도 금융 상품 및 서비스를 적재적소에 맞게 제공하여 이해관계자와 함께 성장하고 행복을 나누는 금융을 실현해 나가겠습니다.

# Special Report



# ESG 금융

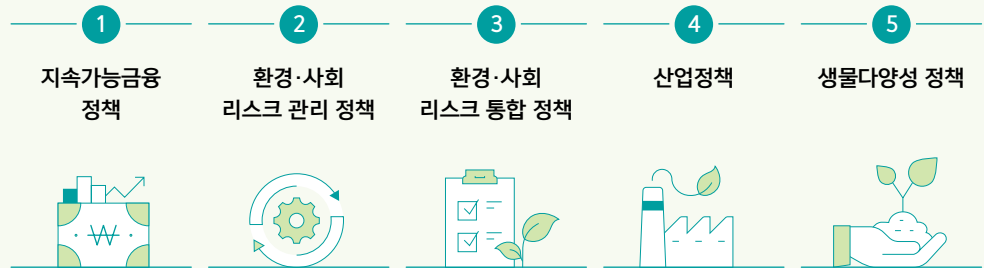
## 하나금융그룹 지속가능금융 프레임워크

### 지속가능금융 프레임워크 개정

하나금융그룹은 ESG금융 목표에 대한 실적 관리와 환경·사회 리스크 관리를 위해 2021년 7월 지속가능금융 프레임워크를 제정한 바 있습니다. 2023년 7월에는 ESG금융 관리 역량 강화 및 환경·사회 리스크를 반영한 금융 의사결정 프로세스 정립이 요구됨에 따라 그룹 이사회 내 위원회인 지속가능경영위원회의 결의를 통해 지속가능금융 프레임워크를 개정하였습니다. 또한 이번 개정을 통해 기후변화 다음으로 대두되고 있는 생물다양성 이슈에 대응하고자 관련 정책을 신규 수립하였습니다. 이번에 개정된 지속가능금융 프레임워크는 기후변화 관련 사업 전략 수립 의사결정에 활용될 것이며, 이를 통해 2050년까지 그룹의 탄소 중립을 실현하고자 합니다.

### 지속가능금융 프레임워크 구성

이번에 개정된 지속가능금융 프레임워크는 총 5개의 정책으로 구성되어 있으며, 이를 통해 다양한 환경·사회 리스크를 관리, 감독, 완화합니다.



정책	내용	구분
지속가능금융 정책	<ul style="list-style-type: none"> <li>지속가능금융 실천을 위한 기본적인 가이드로 적용 범위 및 세부 적용 원칙을 구체적으로 명시 : 기업·개인 금융, 프로젝트 금융, 투자·자문 서비스</li> <li>지속가능금융에 대한 이해관계자 소통 강화 명시</li> </ul>	신규
환경·사회 리스크 관리(ESRM) 정책	<ul style="list-style-type: none"> <li>금융기관 환경사회리스크 관리체계의 글로벌 표준인 「적도원칙(Equator Principles)」 확대 적용(現 은행 내규)</li> <li>기업금융 전반에 ESRM 적용 프로세스 정비</li> </ul>	강화
환경·사회 리스크 통합 정책	<ul style="list-style-type: none"> <li>금융상품별 ESG통합관리(외부인증 활용)를 리스크 관리 전반으로 확대</li> <li>환경·사회 리스크 식별, 모니터링, 관리 체계 명시</li> </ul>	강화
산업정책	<ul style="list-style-type: none"> <li>환경·사회 리스크 중점 관리 산업 정책의 구속력 강화 : 농업 및 어업, 임업, 광업, 정유 및 가스, 에너지</li> <li>온실가스 다배출 산업은 별도 관리 산업으로 지정</li> </ul>	강화
생물다양성 정책	<ul style="list-style-type: none"> <li>생물다양성 관리를 위한 원칙 및 세부 정책 제시 ① TNFD 등 공시 기준 및 필수 공시 사항 명시 ② 생물다양성 위험 평가 프로세스, 리스크 평가 기준, 전략 이행 방안 제시</li> </ul>	신규



# ESG 금융

## ESG 금융 프로세스(ESRM)

하나은행

하나은행은 환경·사회적 리스크 관리체계 구축과 책임 이행을 통한 ESG(환경·사회·지배구조) 경영 확산을 위해 2021년 8월 적도원칙에 가입하였습니다. 하나은행은 적도원칙을 이행함으로써 당행의 여신 및 투자 의사결정 과정에서 책임 있는 판단을 하고, 더 나아가 당행의 금융지원을 받은 프로젝트로 인해 야기되는 부정적 환경·사회 영향을 최소화하고자 합니다. 당행은 앞으로 매년 적도원칙 이행보고서를 발간하여 이행현황을 투명하게 공개할 예정이며, 적도원칙 이행을 통해 ESG 경영을 확산할 계획입니다.

### 적도원칙

적도원칙은 대규모 개발사업이 환경파괴 또는 인권침해 등의 문제가 있을 경우 대출을 실행하지 않겠다는 것을 주된 내용으로 하는 전 세계 금융기관들의 자발적인 협약입니다.

### 적도원칙 교육

하나은행

하나은행은 적도원칙 전담조직을 정하여 적도원칙을 기반으로 환경, 사회 심사절차와 기준을 정립하는 내규와 이행가이드를 제정하였으며, 임직원 대상 교육을 통해 적도원칙을 소개하고 이행 매뉴얼을 공유하여 실무에서 적용가능토록 하였습니다. 또한, 대상자별 적도원칙 실사례 기반의 교육을 실시하여 임직원들의 환경, 사회 리스크 관리 역량을 강화하고자 합니다.

### 적도원칙 적용 대상

아래의 5가지 금융상품에 대하여 적용하는 것을 원칙으로 한다.

- 1 프로젝트 총액이 USD 10 백만 이상인 프로젝트 금융 자문서비스
- 2 프로젝트 총액이 USD 10 백만 이상인 프로젝트 금융
- 3 고객이 실질적 지배권을 보유하고 약정금액이 USD 50백만 이상, 약정기간 2년 이상인 프로젝트 관련 기업대출
- 4 프로젝트 관련 기업대출로 대환이 의도된 대출기간 2년 미만의 브릿지론
- 5 다음 조건을 모두 충족하는 리파이낸싱 및 인수금융
  - 기존 프로젝트가 적도원칙의 적용을 받은 경우
  - 프로젝트 규모·범위에 중대한 변화가 없는 경우
  - 계약서 서명 시점에 프로젝트가 완료되지 않은 경우

### 적도원칙 적용 프로세스



\* 프로젝트 파이낸싱 시행 시 지속가능금융프레임워크에 기반한 리스크 분석을 시행하고 있으며 내부 전문가 및 독립 제3기관의 전문가를 통해 지속가능금융 프레임워크를 준수할 수 있도록 합니다.

# ESG 금융

## ESG 금융 프로세스(ESRM)

적도원칙 이행 현황: 프로젝트 파이낸싱

구분		A등급	B등급	C등급
업종별	광업	-	-	-
	인프라	1	3	3
	석유 및 가스	-	-	-
	전력	-	-	3
	기타	-	-	-
	총계	1	5	6
지역별	미주	1	-	-
	유럽/중동 및 아프리카	-	-	1
	아시아/태평양	-	5	5
	총계	1	5	6
소재국별	지정국가	1	-	-
	비지정국가	-	-	1
	총계	1	5	6
독립적 검토	네	1	5	1
	아니오	-	-	5
	총계	1	5	6

### 프로젝트 파이낸싱 사례

#### 안좌내륙 태양광발전사업 PF

CASE 1

본 프로젝트는 전라남도 신안군 안좌면에 204MW 태양광 발전시설을 건설하는 프로젝트이며, 하나은행은 금융주선은행으로 당행은 프로젝트 총액 2,853억 원 중 2,711억 원을 투자할 계획입니다. 환경영향 평가에 따르면, 본 프로젝트는 습지 보호지역 인근에서 이루어지는 대규모 발전시설 공사로 해양환경에 미치는 영향을 파악하여 부정적 영향을 저감하기 위한 ACTION PLAN을 수립하였으며, 충분한 의견 수렴 절차를 거쳐 추진 중입니다.

#### 춘천시 연료전지 발전 현황

CASE 2

본 프로젝트는 발전시설용량 30MW 상당의 연료전지 발전소 건설 건으로 하나은행은 자문사로 참여하고 있습니다. 해당 건을 수행함으로써 친환경, 고품질 에너지의 안정적 공급 및 우수 기술의 공유를 통해 국가 에너지 경쟁력을 향상 시키는데에 기여하고자 합니다. 또한 연료전지 발전으로 26,000톤의 온실가스 저감효과가 기대됩니다.

#### Project Mars

CASE 3

본 프로젝트는 미국 뉴욕주 JFK 국제공항 노후화 및 터미널 부족 문제를 개선하기 위한 확장사업의 일환으로, 터미널1에 대한 재개발 및 운영사업 신디총액 U\$ 6.6십억 불 중 당행은 U\$20백만 불 참여한 건입니다. 지속적인 항공 수요 증가에 따른 필수 인프라사업으로, 사업성 대비 부정적인 환경, 사회 위험 또는 영향이 경미한 것으로 판단됩니다.

# ESG 금융

## ESG 금융 상품

### 하나은행 수신 상품



### 주택금융 상품

<b>주신보 전세</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 신혼부부*, 다자녀가구 대상</li> <li>· 보증료 0.1% 우대</li> </ul>
<b>다둥이 전세</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 미성년자 자녀가 2인 이상인 경우</li> <li>· 최저보증료 적용(대출금액의 0.02%)</li> <li>· 전세보증금의 90%, 상환능력별 보증한도 0.5배 우대</li> <li>· 금리 0.15% 우대</li> </ul>
<b>서울시 신혼부부 임차 보증</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 전세보증금의 90%, 상환능력별 보증한도 0.5배 우대</li> <li>· 최저보증료 적용(대출금액의 0.02%)</li> <li>· 소득, 자녀 수에 따라 금리 우대(서울시 이자 지원)</li> <li>· 대출 보유 기간 중 자녀 출산 시, 이자 지원 기간 우대</li> </ul>
<b>전세금 안심대출</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 배우자 포함 연소득 6천만 원 이하 신혼부부* 대상</li> <li>· 보증한도 우대(전세보증금의 90%)</li> <li>· 보증료 할인(50%)</li> </ul>

\* 혼인기간 7년 이내 및 3개월 내 결혼예정자 포함

### 청년 자산형성지원 정책

구분	청년내일저축	청년희망적금
대상	만 15~39세 청년	만 19~34세 청년 (병역이행기간 최대 6년은 미산입)
지원내용	연소득 2,400만 원 이하 청년의 자산형성을 지원하기 위해 보건복지부 매칭지원금 지원	금융위원회의 우대금리 지원 · 1년차 2% · 2년차 4%
가입 인원	4.7만 명	22만 명
운영형식	적금	적금
만기	3년	2년
판매기간	연 2회	1회

### 출산 및 양육 지원 상품

<b>하나 아이키움 적금</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 2명 이상의 자녀를 양육하는 부모 대상</li> <li>· 1만 원 이상 30만 원 이하로 가입이 가능한 1년 만기 적립식 예금</li> <li>· 기본 금리 2.0%, 양육수당 수급 및 미성년 자녀 2명 이상인 가구 등 우대금리 제공</li> <li>· 최대 연 4%와 특별우대금리 최대 연 2% 적용시 최고 연 8% 금리제공</li> </ul>
<b>다자녀가구 대출금리 감면</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 주택담보대출과 전세자금대출을 신규 또는 기한 연장하는 다자녀가구 손님 대상</li> <li>· 주거 관련 대출 대상 주택 면적이 85제곱미터 이하이며 만 19세 미만 미성년 자녀가 2명 이상일 경우 금리 감면</li> <li>· 미성년자 자녀 3명 이상인 경우 주택 면적과 무관하게 0.4%포인트의 금리 감면</li> </ul>
<b>난임 및 출산 지원카드</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 난임 진료의 부담을 덜기 위해 병원 및 약국, 드럭스토어, 제휴 여행 서비스와 더불어 출산 준비 및 출산 이후 필요한 가구 및 인테리어 서비스 영역에 대한 할인 제공</li> </ul>

# ESG 금융

## ESG 금융 상품

### 소방공무원 금융지원

하나은행

하나은행은 국가와 국민을 위해 헌신하는 소방공무원을 실질적으로 지원하기 위해 소방공무원 전용 대출상품인 '하나원큐 신용대출(소방관)'을 출시하였습니다. 신규 대출 시 우대금리를 지원하고 동시에 금융권 최저 수준의 금리를 제공하고 있으며 하나원큐신용대출을 이용하는 소방공무원을 대상으로 무료 보험서비스를 제공합니다. 소방관의 재해 사망과 재해 장해를 보장하는 하나생명보험의 (무)소방관지킴이 안심보험을 1년간 무료가입을 제공하여 소방공무원이 불의의 사고에 대비할 수 있도록 하였습니다.



소방관 무료보험 가입 서비스 제공 건수

2022년 말 기준

255건

### '하나 나눔 적금' 출시

하나은행

하나은행은 하나 나눔 적금 가입자가 '하나원큐' 앱에 로그인 시 받을 수 있는 사랑의 하트 조각을 채울 때마다 건당 100원(최대 1,200원)을 적립해 최대 1억 원의 기부금을 소외계층에 지원할 예정입니다.



하나 나눔 적금 실적

2022년 말 기준

32,150명

### 하이(High) 하나 보통예금

하나저축은행

하나저축은행은 '하이(High) 하나 보통예금'을 출시 후 신규 가입 시 종이통장을 발급하지 않은 손님들에게 연 0.1%의 우대 금리를 제공함으로써 손님들의 환경 보호 동참을 제고하고 있습니다.

2022년 말 기준



하이 하나 보통예금 실적

19,011명

2,502억 원

### 파란하늘 정기적금

하나저축은행

하나저축은행은 '파란하늘 정기적금' 출시 후 신규 가입 시 1인당 1천 원의 기부금을 하나저축은행에서 출연하여 환경 단체에 기부하며 금융상품 가입만으로 환경에 기여할 수 있는 경험을 제공하고 있습니다.

2022년 말 기준



파란하늘 정기적금 실적

5,909명

93억 원

## 하나로 연결된 중소기업 상생지원 프로그램

CASE

하나은행은 '하나로 연결된 중소기업 상생지원 프로그램'을 통해 중소기업과의 상생을 위한 총 2,300억 원 규모의 금융지원을 실시하였습니다.

구분	고금리 차주지원	고정금리 선택 차주지원	취약 차주지원	테마별 여신지원
지원 대상	약 6,400여 개사	약 4,000여 개사	약 6,200여 개사	-
지원 규모	430억 원	700억 원	130억 원	1,050억 원

### 고금리 차주 지원

하나은행은 가파른 금리 상승으로 대출이자 부담이 가중된 중소기업들이 대출을 만기 연장 시, 산정 금리가 7%를 초과할 경우 최대 2%p까지 금리를 감면하였습니다. 또한, 상대적으로 신용등급이 낮은 비외감법인이 보유한 신용대출을 만기를 연장할 경우, 최대 금리 감면 후에도 금리가 7%를 초과하면 '원금 상환 전환 프로그램'을 통해 7%를 초과하는 이자 금액을 매월 자동으로 전환해 대출 원금 상환에 쓰이도록 1년간 지원할 예정입니다.

### 고정금리 선택 차주 지원

하나은행은 고정금리를 선택하는 중소기업에 금리 감면을 실시하고 있으며 2023년 상반기 3조 원 한도로 지원 및 하반기 한도 확대를 계획하고 있습니다. 또한, 기준금리의 변동에 따라 금리를 자율적으로 선택할 수 있는 '안심고정금리 특별대출'을 출시하여 1조 원 한도로 판매할 예정입니다.

### 취약 차주 지원

하나은행은 대출 연체 시 적용되는 연체 가산금리를 올해 말까지 한시적으로 인하시기로 했습니다. 2023년 말까지 연체 금리의 3%p를 인하함으로써 취약 중소기업의 금융 부담을 완화하고, 신속금융 프로그램, 워크아웃, 기업회생 등을 통해 원리금 상환 유예 및 이자 감면 등을 이어갈 계획입니다.

### 테마별 여신 지원

하나은행은 중소기업에 은행 자체 테마별 상품을 확대하고 신용이 부족한 중소기업에 보증서 담보 대출을 확대해 1.4조 원을 지원할 예정입니다. 또한, 임대사업자를 위한 금리 감면 및 유동성 지원 실시와 더불어 제조업 및 수출기업에도 금리 감면, 유동성 지원, 수출 수수료 우대 및 5조 원의 대출 지원 등 금융 지원을 확대해 나갈 계획입니다.

# ESG 금융

## ESG 투자 확대

### ‘하나 ESG 투자프레임워크’ 구축

하나증권

하나증권은 운용사와 투자자 사이 중개자로서 투자 방향과 관리 차원에서 국내 자산운용시장을 선도하고 있습니다. 이에 지속가능한투자 인프라 및 문화 정착을 위해 운용사와 투자자 양측에 ESG-Friendly 투자 환경 조성을 위한 하나 ESG 투자 프레임워크를 구축하고자 합니다.

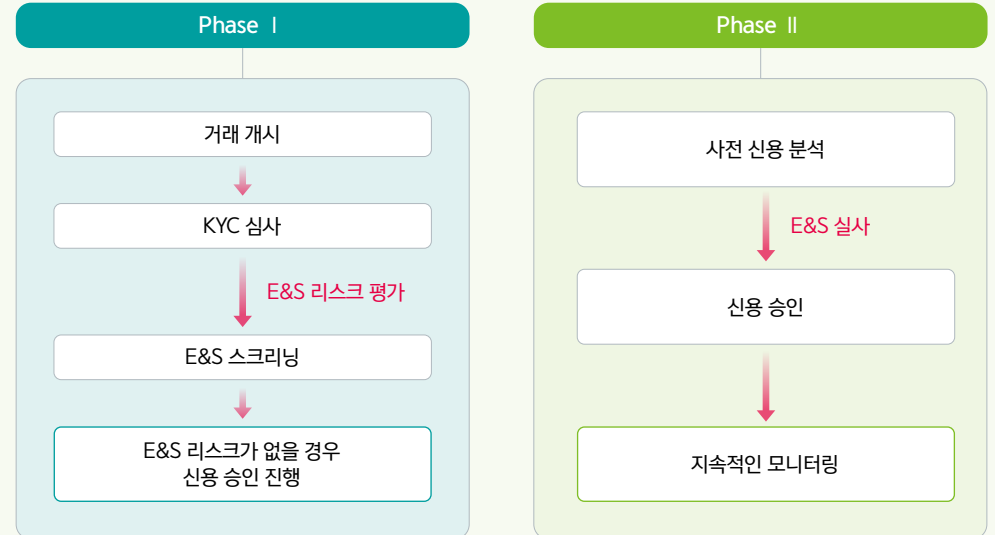


## ESG 대출 및 투자 의사결정

하나은행

하나은행은 대출 및 투자 의사결정과 관련된 환경 및 사회적(E&S) 리스크 요인을 식별하기 위해 전념하고 있으며, 적절한 심사 방법을 수립하여 잠재적인 부정적 영향을 배제하거나 최소화하고 있습니다. 하나은행은 ESG 관련 모니터링, 평가 및 관리체계를 개선했고 직접 또는 간접적으로 발생할 수 있는 E&S에 대한 부정적인 결과를 최소화하기 위해 심사 및 감독 프로세스를 포함하는 E&S 리스크의 관리 방향과 프로세스를 명확하게 수립했습니다. 또한, 전통적인 금융 리스크와 함께 환경 및 기후 리스크를 모니터링 및 통제하여 포괄적이고 엄격한 통합 리스크 관리 시스템을 구축해 사업 전반에 대한 모니터링을 수행할 수 있습니다. 하나은행은 ESG에 대한 내부 지침을 엄격하게 준수하여 사업 활동을 수행하고 있으며, 높은 수준의 E&S 리스크를 발생시킬 수 있는 사업 기회에 대해서는 개별적인 분석 및 평가를 실시합니다. KYC(Know Your Customer) 심사 프로세스 중 잠재적인 E&S리스크가 큰 특정 거래를 거절하거나 정지시킬 수 있습니다.

### ESG 대출 및 투자 의사결정 프로세스



# ESG 채권

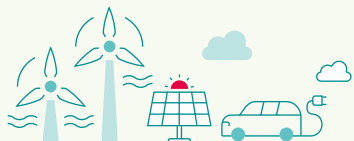
## ESG 채권 관리 체계

### 지속가능금융 관리 체계

하나은행

하나은행은 6개 적격 친환경 범주 및 4개 적격 사회적 범주 프로젝트에 대한 자금제공을 목표로 '자금의 사용 (Use of Proceeds)' 요건에 기반한 지속가능금융 관리체계를 수립했습니다. 이는 국제자본시장협회(ICMA: International Capital market Association)의 녹색채권원칙 2021, 사회적채권원칙 2021, 지속가능채권지침 2021 및 대출시장협회(Loan Market Association)의 녹색대출원칙 2023 및 사회적대출원칙 2023에서 규정되어 있는 4가지의 핵심 요소에 부합합니다.

2022년 3월, 하나금융은 ESG Framework의 업데이트 및 DNV로부터 제3자 인증을 받았으며, DNV로부터 2021년 Sustainability Bond Guideline과 일치하다는 의견을 받음과 동시에 국내 시중은행 중 최초로 국내 전체 기업 중 두번째로 Moody's로부터 'SQS2(우수)'의 지속가능성 품질 스코어를 부여받은 기업이 되었습니다.



### 친환경 범주

- 신재생 에너지
- 에너지 효율성
- 친환경 교통수단
- 그린빌딩
- 오염 방지 및 통제
- 천연 생물자원 및 토지 사용에 대한 지속가능한 관리



### 사회적 범주

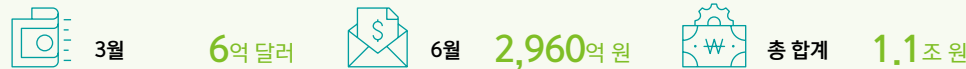
- 필수 서비스에 대한 접근성
- 합리적인 가용 주택
- 고용 창출
- 사회경제적 발전 및 권한 강화

## ESG 채권 발행 실적

### 2022년 ESG 채권 발행 실적

하나은행

하나은행은 2022년 약 1.1조 원 규모의 ESG 채권을 발행하였습니다. 발행 대금은 하나은행의 ESG Framework 하에서 신재생에너지 생산, 코로나 19 피해기업 및 소상공인 지원, 일자리 창출기업 지원 등에 사용되었으며, 이에 대한 환경 및 사회적 영향에 대한 보고서를 하나금융그룹 홈페이지를 통해 공시하고 있습니다.



### ESG 채권 투자

하나금융그룹은 환경, 사회, 지배구조 개선 등 기업의 사회적 책임 투자를 목적으로 발행되는 ESG 채권에 대한 투자를 확대해 나아가고 있습니다. 2022년 말 기준 그룹 전체 ESG 채권 투자 규모는 약 16.2조 원이며, 투자 규모를 꾸준히 증가하여 2030년에는 ESG 채권 투자 규모 17조 원 달성을 목표로 설정하였습니다.

### 2022년 하나금융그룹 ESG 채권 투자 현황

관계사	구분	금액(억 원)
하나은행	외화	19,055
	원화	133,433
하나증권	외화	2,743
	원화	5,728
하나생명	원화	1,300
하나손해보험	원화	94
합계	-	162,353



# ESG 채권

## ESG 채권 발행 실적

### 녹색채권 대표 주관 및 인수단 참여

하나금융그룹은 녹색채권을 포함한 ESG 채권에 대한 자문 서비스를 제공하고 있습니다. 하나증권은 2021년 국민은행 및 KB증권 녹색채권 발행에 대표주관사로 선정된 바 있으며, 2021~2011년 SK, 현대모비스, 롯데지주, 한국남부발전 등의 녹색 채권 발행에 인수단으로 참여하였습니다. 그 밖에도 2019, 2020, 2022년 '우리은행 원화 ESG 채권' 대표주관사로 선정되어 우리은행의 ESG 채권 발행을 주관한 바 있으며, 미래에셋생명, 중소벤처기업진흥공단, 기업은행 등의 ESG 채권 발행에 대표주관사로 참여한 바 있습니다.

### 녹색채권 대표 주관 및 인수단 참여 현황(2021~2022년)

구분	발행사	발행금액(억 원)	발행일
대표주관	국민은행	1,000	2021.03
	KB증권	1,100	2021.03
인수단	SK	1,500	2021.02
	신한은행	4,000	2021.05
	한국투자증권	1,500	2021.06
	롯데물산	3,000	2021.06
	현대모비스	1,500	2021.07
	한국남부발전	1,600	2022.04
	한국서부발전	1,000	2022.10

\* 발행금액 1천억 원 이상

### 하나 ESG 지속가능연계 대출

하나은행

하나은행은 ESG 선도 금융그룹으로 도약을 위한 실천 과정의 일환으로 대한상공회의소와 공동으로 중소기업 ESG 경영 지원을 위해 ESG 평가에 따라 기업의 ESG 경영 수준을 진단하고, 이를 얼마나 향상시키는지에 따라 금리 감면을 지원해 주는 상품인 '하나 ESG 지속가능연계 대출' 상품을 출시하였습니다(2023년 7월). 참여 기업은 대한상공회의소를 통해 ESG 평가를 받아야 하며, ESG 평가에 대한 검증 이후 하나은행은 대한상공회의소에서 발급한 ESG 경영성과 확인서에 따라 최대 1.2% 내에서 금리 인하를 지원하고 있습니다. 금융 지원 이후 1년마다 참여 기업의 ESG 평가 점수 변동에 따라 금리 수준을 재조정하게 되며, 최장 대출기간은 5년입니다. 하나금융그룹은 중소기업의 ESG 경영 수준을 높이는 데 실질적인 도움을 주고자 지속가능연계 대출 상품을 확대해 나갈 예정입니다.

### ESG 인정기업 우대 제도

하나은행

하나은행은 ESG 인정기업 우대 제도를 통해 이크레더블, NICE 평가정보 등 국내 신용평가기관의 ESG 등급이 우수하거나, 산업인력관리공단 추천 일자리 창출 기업 등에 금리를 우대해주고 있습니다. 2021년 하나은행에서 도입한 ESG 평가인증제도는 ESG평가 비용을 지원해 주는 프로그램이었지만, 이번 ESG 인정기업 우대 제도는 금리 인하 혜택을 주어 기업이 ESG 경영활동 개선을 통해 직접적으로 도움을 받을 수 있게 해 주었습니다.

### 지속가능성 위험에 대한 연구

하나금융그룹의 전략적 Think Tank 역할을 수행하고 있는 하나금융경영연구소는 지속가능성 위험에 대한 연구를 수행하여 모든 이해관계자들과 소통하고 있습니다. 최근 하나금융경영연구소에서 발간한 '차주별 리스크 요인 보고서'에서는 지속가능금융 관련 정부 규제 변화, 차주별 대출 현황 및 환경·사회 리스크 요인, 산업별 ESG 이슈 등에 대한 내용을 다뤘으며, 이를 통해 금융기관들의 지속가능성 위험에 대한 이해도를 제고하였습니다. '차주별 리스크 요인 보고서'는 하나금융경영연구소 홈페이지(www.hanaif.re.kr)에서 확인하실 수 있습니다.

# 2 기후변화 대응

하나금융그룹은 전 지구적 과제로 당면한 기후위기에 대응하기 위해 2050 Net Zero 달성을 중장기 목표로 선언하고 로드맵을 수립하였습니다. 탄소중립을 달성하는 순간까지 기후변화 대응을 위한 노력을 멈추지 않고 체계적으로 목표 달성도를 추적함으로써 친환경 금융사로 도약하겠습니다.

# Special Report



# 탈탄소 경영

## 탈탄소 경영 선도



### 2022 CDP Korea Awards 3년 연속 수상

하나금융그룹은 2016년 CDP에 최초 참여한 이래 2019년부터 4년 연속 금융부문 '탄소경영 섹터 아너스'에 편입되었으며 기후변화 대응을 위한 지배구조, 위험관리, 경영전략, 탄소배출 목표 및 성과관리 체계의 우수성을 인정받아 3년 연속 '탄소경영 아너스 클럽'을 수상하였습니다. 특히, 글로벌 환경 이니셔티브인 PCAF 방법론을 적용하여 사업장 및 자산 포트폴리오 탄소 배출량을 측정하고, 2050년까지 Net Zero 달성을 위해 수립한 탄소중립 달성 목표를 SBTi로부터 승인받으며 우수성을 입증하였습니다.



### 자발적 탄소배출권 시장 활성화를 위한 업무협약 체결

하나증권

하나증권은 싱가포르 탄소배출권 거래소 CIX(Climate Impact X)와 자발적 탄소배출권 시장 활성화를 위한 업무협약을 체결했습니다. 자발적 탄소시장(Voluntary Carbon Market, VCM)은 탄소감축의무가 없는 기업이나 기관 등이 환경 보호와 ESG강화를 위해 자율적으로 탄소 배출권을 거래하는 시장으로 하나증권은 업계 최초로 해외 탄소배출권 획득에도 박차를 가하며 글로벌 자발적 탄소 시장에서의 선제적 입지 구축을 통해 해당 시장 금융화에 필요한 역할을 선도하고 있습니다. 하나증권은 자발적 탄소배출권 시장 조성을 위해 다양한 활동을 진행하고 있으며 앞으로도 탄소 금융 선순환을 위해 노력해 나갈 예정입니다.



### '소비자가 선택한 2022 최고의 브랜드' 대상 수상

하나손해보험

하나손해보험은 자동차 운행을 줄여 탄소배출량을 감축하고 환경도 개선 하자는 취지의 '하나에코플러스 자동차보험'을 출시했습니다. 하나에코 플러스는 '마이플랜', '에코마이플랜', '표준플랜' 세 가지로 구성되어 있으며 플랜에 따라 최대 44%~50%까지 할인을 받을 수 있습니다. 운전자의 주행거리 및 운전 습관에 따라 최적의 맞춤 상품을 제안함에 따라 차량을 적게 탈수록 고객은 보험료를 절약하는 동시에 환경도 지킬 수 있다는 점에서 높은 평가를 받았습니다.

# TCFD

## 거버넌스

- 기후변화 이슈의 중요성이 날로 높아져 감에 따라 하나금융그룹의 최고 경영자인 이사회와 그룹 총괄 경영진이 관리·감독하며 CEO가 직접 기후변화 대응 전략을 총괄하고 있습니다.
- 하나금융그룹은 기후전략을 포함한 ESG 경영을 중요한 경영 원칙이자 전략으로 인식하고 각 계열사 내 모든 프로세스와 활동에 통합하여 운영하고 있습니다. 전 계열사에서 ESG 경영을 체계적으로 이행하기 위하여 이사회, 경영진 및 실무진에 이르기까지 각각의 역할을 부여함으로써 전사 기후변화 대응체계를 구축하였습니다.
- 최고경영자의 ESG 실천의지를 경영에 반영하고 이사회 차원에서 기후변화 이슈가 논의될 수 있도록 지주 이사회 내 지속가능 경영위원회를 설치하였으며, 각 계열사 대표로 구성된 지속가능경영 추진위원회를 운영 중입니다. 또한, 지속가능경영 추진위원회 산하 실무위원회를 통하여 계열사 간 ESG 경영 현황 및 성과를 공유하고 있습니다. 각기 다른 계열사에서 특징적으로 나타나는 기후 리스크·기회를 식별, 평가하고, 관련 시스템을 구축하여 전 계열사가 기후변화에 체계적으로 대응합니다.
- 하나금융그룹은 이러한 전사 기후변화 대응체계를 통하여 보다 선제적으로 기후변화에 대응함으로써 지속가능금융 선도기관으로서 역할을 충실히 수행하고자 합니다.



# TCFD

## 전략

- 하나금융그룹은 ESG 중심의 경영을 가속화하기 위하여 국제 금융질서 변화에 부합하는 ESG 중장기 전략을 수립하였습니다. 중장기 비전 'Big Step For Tomorrow' 실천을 위해 저탄소 경제체제 이행 촉진, 금융을 통한 사회적 기여, 투명성과 책임경영 기반의 의사결정 실행을 위해 9대 핵심과제를 이행하고자 합니다. 기후변화 대응 전략 수립을 위해서 리스크/기회 분석 사항을 반영한 '2030&60' 및 'ZERO&ZERO' 목표를 설정하고 추진 중입니다.
- '2030&60'은 2030년까지 지속가능 부문에 총 60조 원 규모의 ESG 금융 조달과 공급을 목표로, ESG 채권발행 25조 원, ESG 여신 25조 원, ESG 투자 10조 원 등을 통해 사회 문제 해결과 친환경 사업에 광범위한 지원을 하고자 합니다.
- 또한, 2050년까지 그룹 사업장 탄소 배출량 '제로(0)'와 석탄 프로젝트 파이낸싱(PF) 제로를 이행하기 위한 'ZERO&ZERO'를 추진해 향후 30년 동안 모든 계열사가 탄소중립을 달성하고, 석탄 PF 잔액을 Zero화 할 예정입니다.
- 하나금융그룹은 중장기 목표 추진과제 이행뿐 아니라 계열사의 ESG 성과를 모니터링하고, 기후 리스크 및 기회에 적극적으로 대응하기 위해 이니셔티브 가입, 글로벌 평가 대응을 포함한 다양한 활동을 수행하여 가시적인 성과를 창출하고 있습니다.



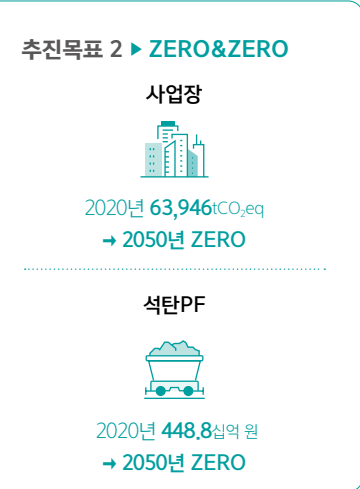
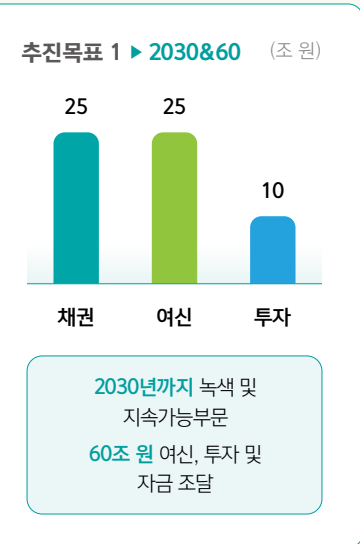
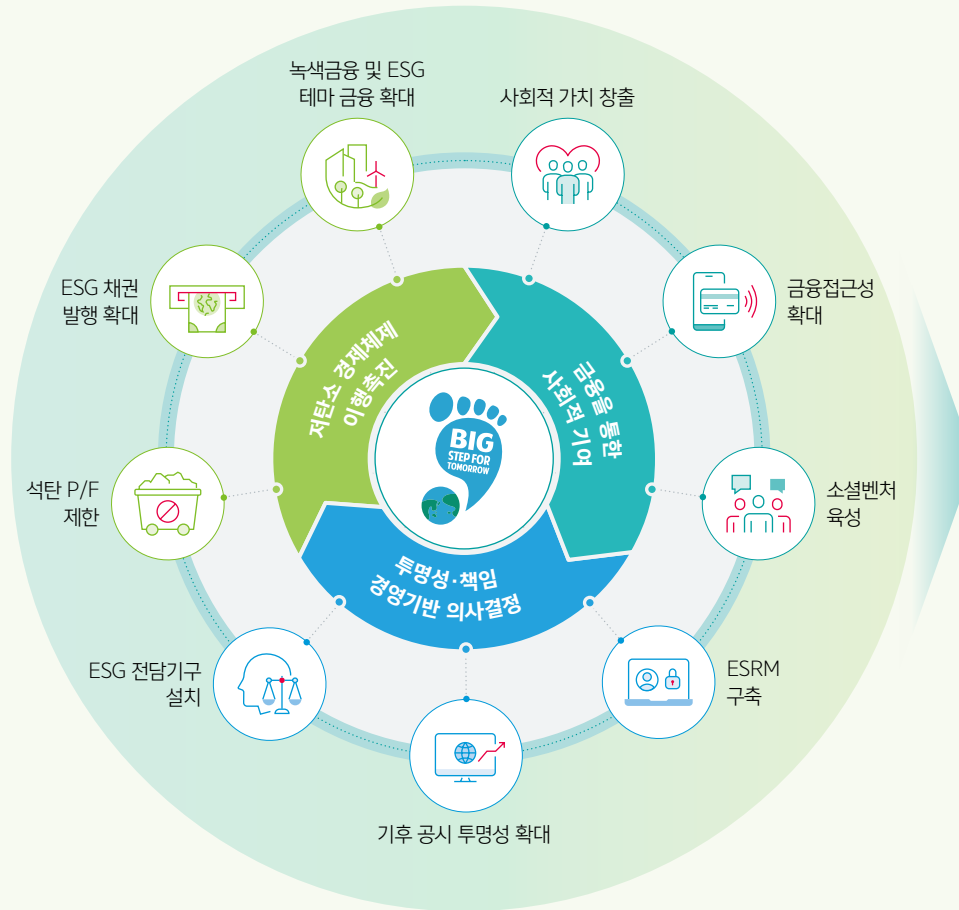
저탄소 경제체제  
이행촉진



금융을 통한  
사회적 기여



투명성·책임경영  
기반 의사결정



# TCFD

## 리스크 관리

### 기후 리스크 영향 평가

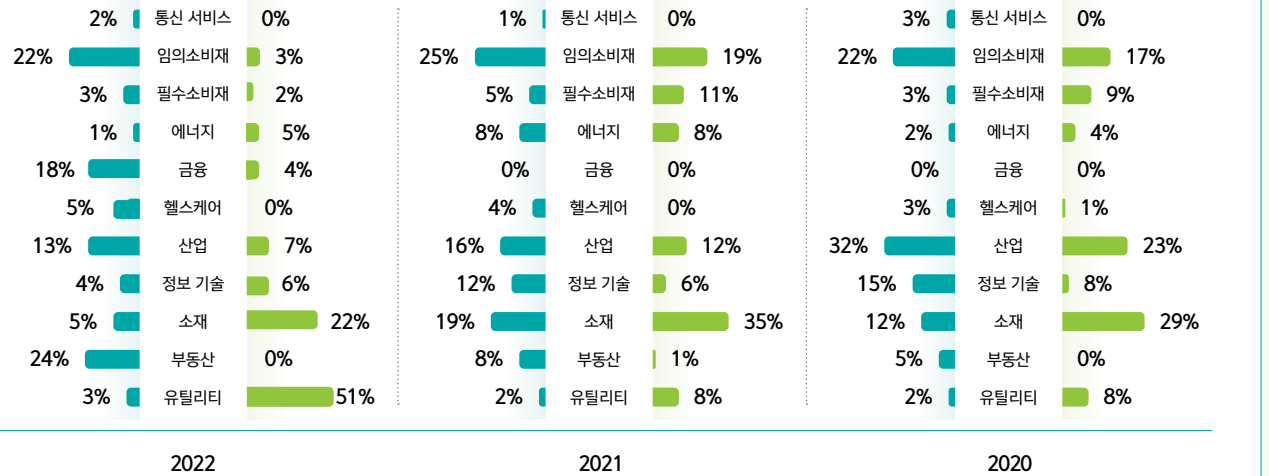
하나금융그룹은 온실가스 다배출 업종에 대한 익스포저를 철회함으로써 포트폴리오 온실가스를 감축하고자 합니다. 이에, 하나금융그룹은 GICS 산업분류별 포트폴리오의 익스포저 비율과 총 할당된 탄소 배출량의 산업 분류별 비율을 비교하여 포트폴리오의 기후변화 대응 위험을 파악하고 있습니다.

하나금융그룹의 2022년 포트폴리오를 분석한 결과 탄소집약도는 소재(Materials)-유틸리티-산업 順으로 높은 것으로 파악되었습니다. 발전업이 포함되어 있는 유틸리티 부문 C/R이 최근 한국전력공사 발행 채권 수요가 높아지며 급격히 상승하였으나, 하나금융그룹 탄소집약도는 C/R(매출 대비 탄소배출량), WACI(가중평균 탄소집약도) 모두 꾸준히 개선되고 있습니다.

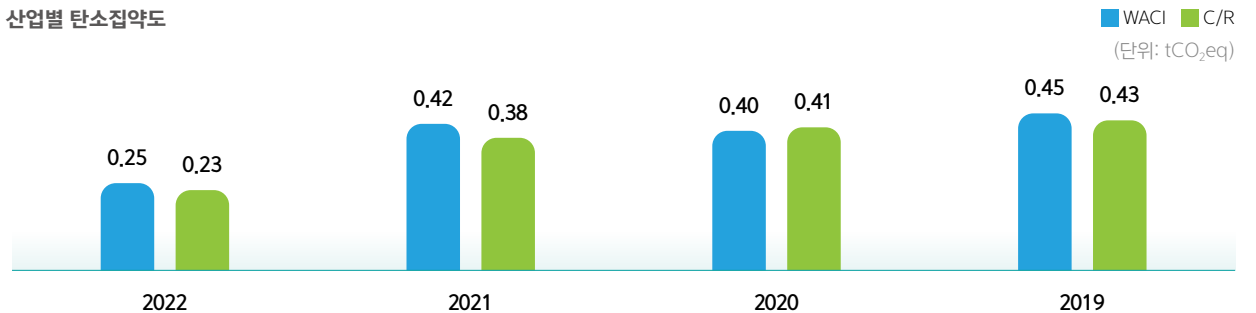
\* 2022년에는 PCAF 적용 기준 확대 및 기준 적용을 위한 GICS-KSIC 분류 조정에 따라 전년도 대비 Trend 차이 발생

### 업종별 포트폴리오 탄소배출량 비교

#### 산업별 익스포저 및 탄소배출량



#### 산업별 탄소집약도



1) C/R(Carbon per Revenue; 매출 대비 탄소배출량): 할당된 CO<sub>2</sub>e를 이에 해당하는 연 매출로 나눈 집약도

2) WACI(Weighted Average Carbon Intensity; 가중평균 탄소집약도): 포트폴리오 내 보유자산의 비중과 차주사의 개별 C/R 집약도를 반영한 집약도



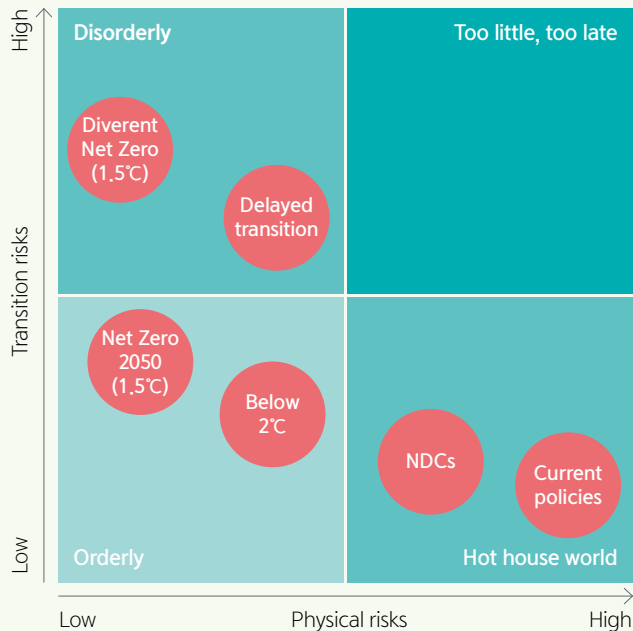
# TCFD

## 리스크 관리

### 전환 리스크 시나리오 분석

하나금융그룹은 투자자들이 시나리오별 탄소 가격 리스크를 파악할 수 있도록 '미반영 탄소 비용(UCC, Unpriced Carbon Cost)'을 기반으로 각 투자 대상 기업의 미래 탄소 비용에 대한 지불능력을 분석합니다. NGFS(Network for Greening the Financial System: 녹색금융 협의체) 시나리오 중 Net Zero 시나리오와 Below 2°C 시나리오를 활용하여 포트폴리오 전체 UCC를 산정하고, 예측치에 따라 기업별 신용 등급의 변화를 추적하여 재무적 영향을 검토하고 있습니다.

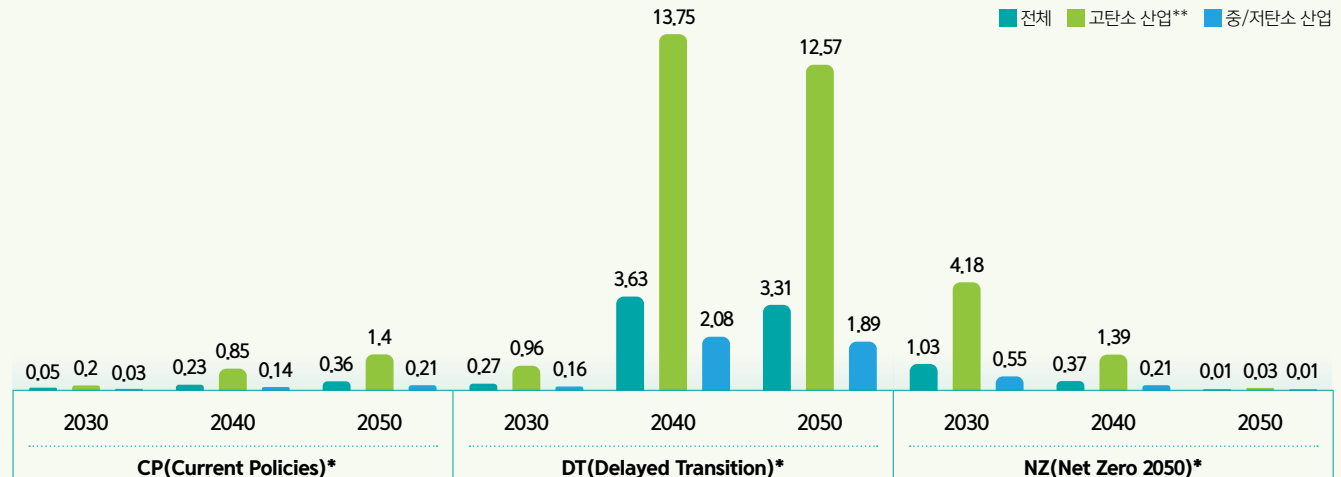
### NGFS scenarios Framework



NGFS의 시나리오에 따른 재무적 영향을 분석한 결과, 이행리스크에 따른 고탄소 산업의 2050년 부도율 변화는 기준시나리오 대비 0.03%p(NZ시나리오)~12.57%p(DT시나리오) 상승하는 것으로 나타났습니다. 반면에 온실가스 배출이 상대적으로 적은 중·저탄소산업의 2050년 부도율은 기준시나리오 대비 0.01%p(NZ시나리오)~1.89%p(DT시나리오) 상승하는 것으로 나타났습니다. DT 시나리오 하에서 부도율이 40년 이후 크게 나타나는 것이 특징인데, 이는 CP, NZ 시나리오에서는 상대적으로 정책 일관성에 따라 배출권 가격이 장기적으로 안정되나, DT 시나리오에서는 30년 이후 갑작스러운 감축 활동 증가로 배출권 가격이 더 높게 나타날 것으로 예상되기 때문입니다.

### 이행리스크에 따른 시나리오별 부도율 변화<sup>1)</sup>

(단위: %)



1) 기준시나리오 대비

\* CP(Current Policies): 국제사회가 저탄소사회로 전환하지 않아 지구온도 3°C 증가 예상; DT(Delayed Transition): 국제사회가 2030년부터 무질서하게 전환하여 지구온도 2°C 증가 예상; NZ(Net Zero 2050): 국제사회의 질서있는 전환으로 지구온도 1.5°C 증가 예상

\*\* 표준산업분류에 따른 77개 업종 중 전기공급업(석탄발전 등), 화학물질·화학제품(석유화학 등), 비금속 광물제품(시멘트 등), 1차 금속(철강 등), 석유정제품(정유 등), 섬유제품(방직, 직조 등), 금속가공제품(금속구조물 등), 기타 운송장비 제조업(선박 등), 금속광업(철, 비철금속 등) 포함하는 9개 업종

# TCFD

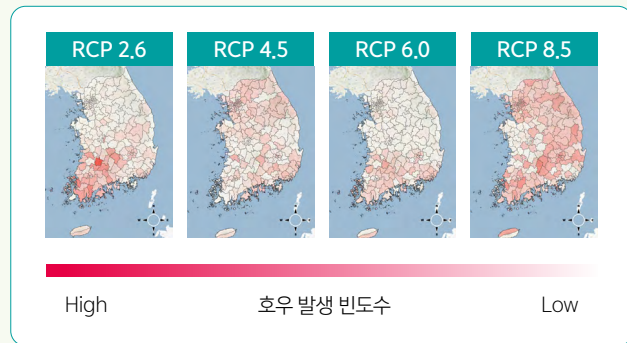
## 리스크 관리

### 물리적 리스크 시나리오 분석

하나금융그룹은 물리적 리스크에 대한 리스크 평가 및 시나리오 분석을 위하여 금융감독원과 영국(대사관), 이화여자대학교 및 국내 주요 기업과 함께 선진화된 「기후리스크 관리모형」 개발을 위한 업무협약을 체결, 관련 영향을 분석하였습니다.

하나금융그룹은 자산의 물리적 리스크를 측정하기 위하여 산업 및 지역별로 익스포저를 확인하고, 홍수 등 주요 물리적 리스크에 대한 Impact Factor를 적용하였습니다.

### RCP별 기후위험 시나리오 설정



물리적 리스크를 보다 면밀히 파악하고자 기후 리스크 관리모형에서 RCP 2.6~8.5\* 4개 시나리오를 기본으로 차주의 산업특성 및 사업장의 위치에 따라 각각 만성리스크(해수면 상승 등) 및 급성 리스크(홍수, 산사태, 폭염, 산불 등)를 판별하고, 시나리오별 신용등급 하락 수준 등을 달리하여 차주에 미치는 영향을 파악하였습니다.

분석 결과 전반적으로 RCP 지수\*\*가 높아질수록 물리적 리스크가 상승하는 가운데 지역별로는 차주들의 분포가 상대적으로 높은 서울과 경기지역에서, 산업별로는 제조업, 부동산 및 임대업 등에서 리스크가 높은 것으로 확인되었습니다. 하나금융그룹은 온실가스 규제 및 기술변화와 연관된 이행 리스크와 함께 지역적 특성이 반영된 물리적 리스크까지 고려하여 포트폴리오의 기후 리스크를 관리하고 있습니다.

\* RCP2.6: 인간활동에 의한 영향을 지구 스스로가 회복 가능한 경우(2100년 CO<sub>2</sub>농도 420 ppm으로 가정)

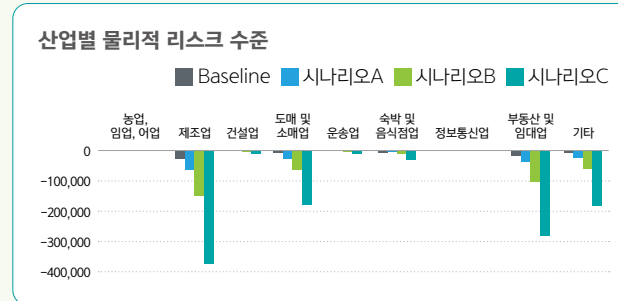
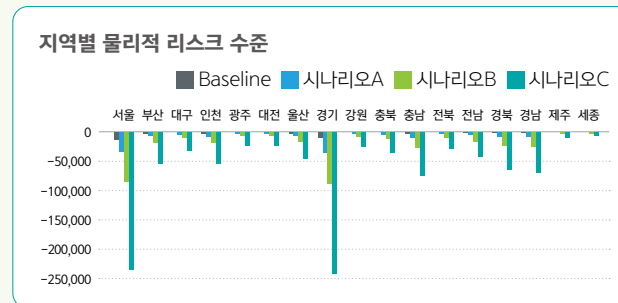
RCP4.5: 온실가스 저감 정책이 상당히 실현되는 경우(2100년 CO<sub>2</sub>농도 540 ppm으로 가정)

RCP6.0: 온실가스 저감 정책이 어느정도 실현되는 경우(2100년 CO<sub>2</sub>농도 670 ppm으로 가정)

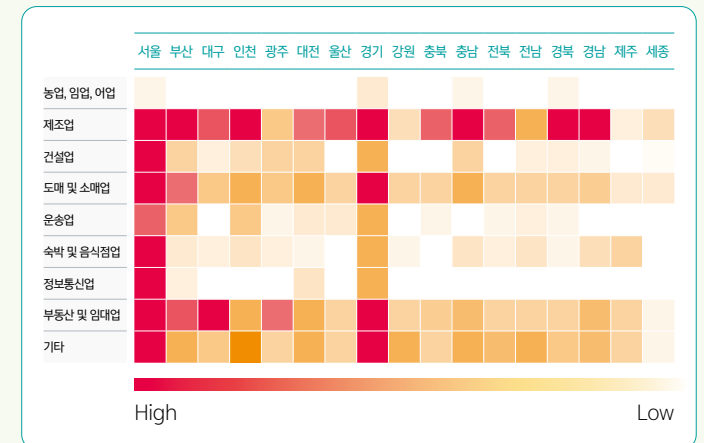
RCP8.5: 현재 추세(저감없이)로 온실가스가 배출되는 경우(BAU, 2100년 CO<sub>2</sub>농도 940 ppm으로 가정)

\*\* RCP(Representative Concentration Pathways) 지수: 온실가스 농도 경로로 에너지 평형을 변화시키는 영향력의 정도

### 시나리오별 물리적 리스크 수준 파악



### 지역별/산업별 물리적 리스크 수준 관리



- 시나리오 A: Market Sensitivity = Stable
- 시나리오 B: Market Sensitivity = Sensitive
- 시나리오 C: Market Sensitivity = Very Sensitive
- Baseline Loss: 물리적 리스크가 발생하지 않는 상황에서 기본적으로 예상되는 손실
- ( ): 전체 포트폴리오 대비 손실 비중

# TCFD

## 리스크 관리

### 금융배출량 산출 결과

하나금융그룹은 그룹이 보유한 여신 포트폴리오의 탄소 배출량을 분석하고, 이를 매출 또는 투자 가치에 반영하여 리스크를 파악하고 있습니다. 이를 위하여, 하나금융그룹은 PCAF 방법론에 기반하여 배출량을 산정하고 있습니다. 하나금융그룹은 2022년 PCAF 기준 3개 범주(상장주식 및 회사채, 기업 대출 및 비상장 주식, 프로젝트 금융)에 대해서만 배출량을 산정했으나 2023년에는 그 범위를 총 7개 범주(상업용 부동산, 모기지, 자동차 대출 등)로 확대하였으며, 이를 통하여 금융기관으로서 온실가스 배출에 대한 관리를 강화하고 있습니다.

2022년 하나금융그룹 포트폴리오 분석 결과 화석연료를 많이 사용하는 유틸리티, 산업 부문과 전기사용비중이 높은 필수소비재, 소재 부문에서 탄소집약도가 높은 것으로 나타났습니다. 집약도 기준으로 상장주식 및 회사채, 기업대출 및 비상장 주식 관련 집약도는 전년대비 35~39% 정도 개선되었으나, 프로젝트 금융은 증가한 것으로 나타났습니다.

### 측정 대상 자산

253.9조 원

2021년 76조 대상,  
2022년 하나금융그룹 전체보유자산 502조의 50% 커버

#### 기존 측정 대상 자산군

- PCAF 1 주식(상장)/회사채
- PCAF 2 주식(비상장)/기업대출
- PCAF 3 PF(발전/그 외)



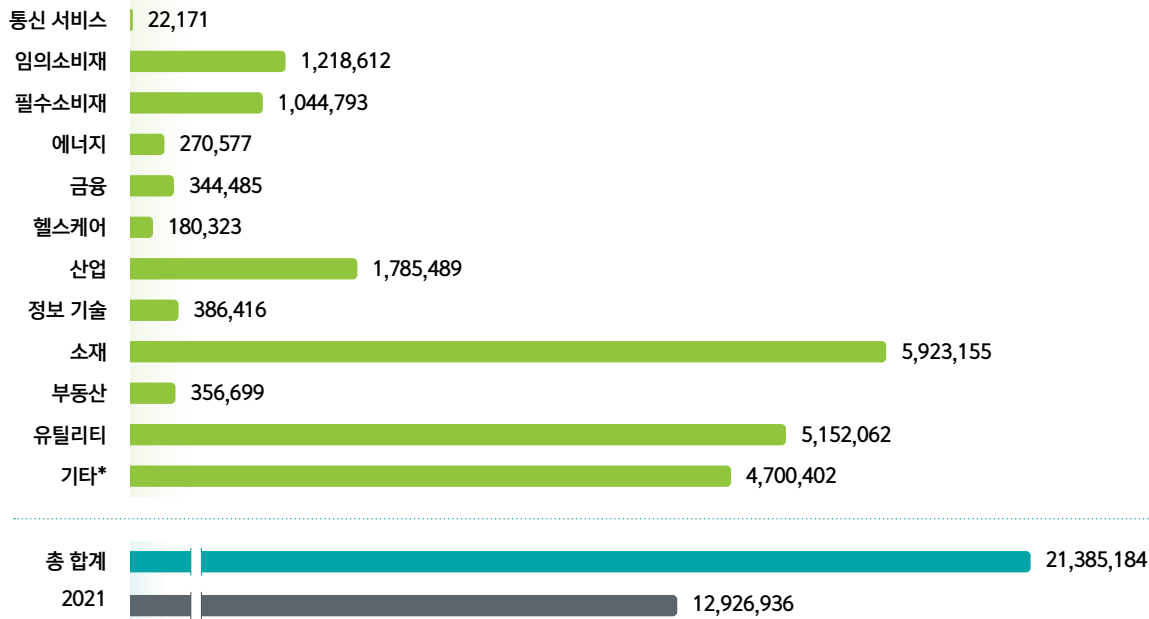
#### 신규 측정 대상 자산군

- PCAF 4 상업용 부동산
- PCAF 5 주택담보대출
- PCAF 6 자동차금융
- PCAF 7 국채('22년 12월 추가)

### 금융배출량 산출 결과

#### 업종별 배출량

(단위: tCO<sub>2</sub>eq)



\* 기타: PCAF 4~7에 해당(상업용 부동산, 모기지, 오토론, 국공채)

#### 자산별 배출량

자산	Data Score	집약도(WACI)		변화율
		2021년	2022년	
상장주식 및 회사채	3.4	1.06	0.69	▼35%
기업 대출 및 비상장 주식	4.1	0.28	0.17	▼39%
프로젝트 금융	4.4	2.08	3.69	▲77%

# TCFD

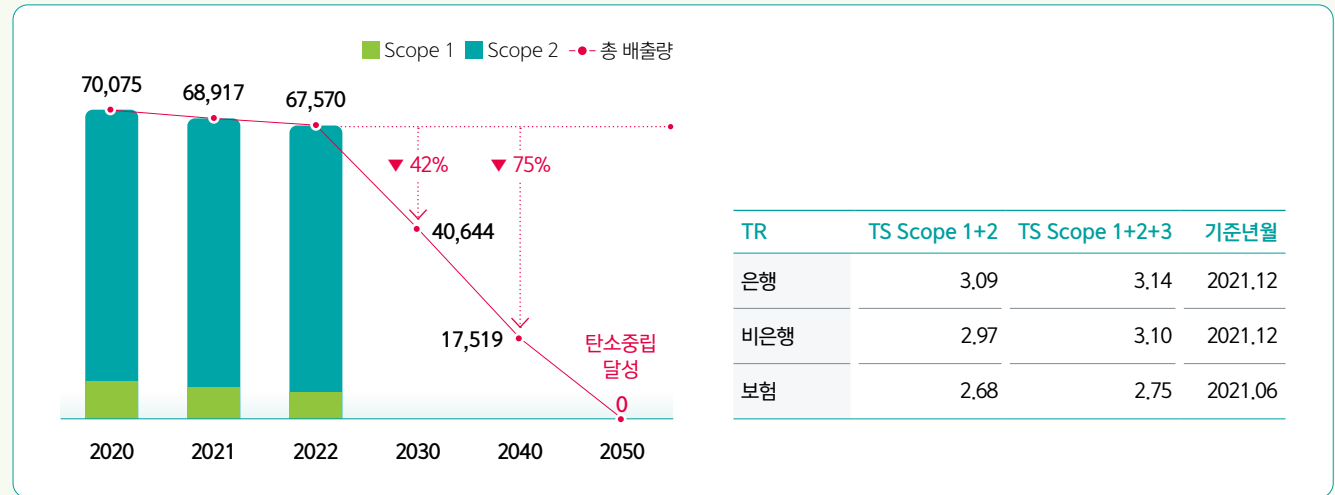
## 목표 및 지표

### SBT(Science Based Target) 수립 및 이행

하나금융그룹은 ESG 비전 “Big Step for Tomorrow”하에 수립한 추진 목표 Zero & Zero를 달성하고자 전 세계 공통의 노력인 지구 온도 1.5°C 상승 억제에 기여하고자 국제적 표준으로 자리잡고 있는 SBTi(Science-Based Target Initiative: 과학적기반 감축목표 이니셔티브) 가이드스 및 PCAF 기준을 준용하여 「하나금융그룹 2050 탄소중립 달성 로드맵」을 수립하였습니다. 이는 국제적 표준으로 자리 잡고 있는 과학적목표관리제 (Science-based target)를 기반으로 사업장에서 발생하는 scope1 직접배출량과 scope2 간접배출량 감축목표를 수립하였을 뿐만 아니라 금융회사의 경우 scope3로 분류되는 자산 포트폴리오 탄소중립 달성 이행 경로에 따른 탄소 감축 목표를 수립하였으며 2022년 10월 SBTi (과학적목표관리제 이니셔티브)로부터 공식 인증을 획득하였습니다.

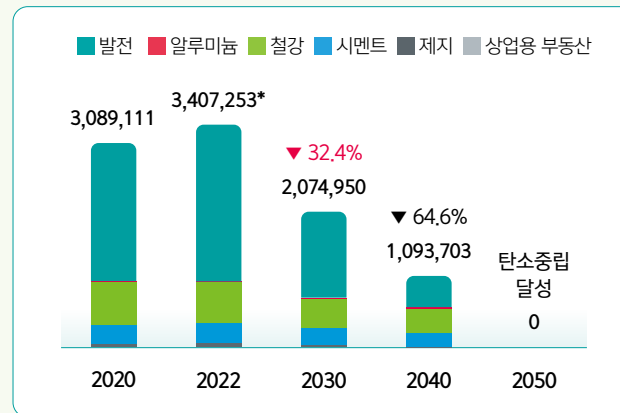
### 사업장 탄소중립 목표

(단위: tCO<sub>2</sub>)

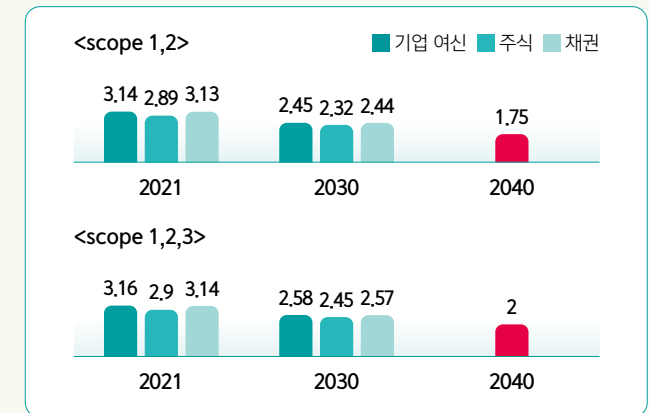


### 포트폴리오 탄소중립 목표(SDA)

(단위: tCO<sub>2</sub>)



### 포트폴리오 탄소중립 목표(TR)





# 3



# ESG Management Report

51  
Environmental Performance

61  
Social Performance

102  
Governance Performance

# 3 Environmental Performance

하나금융그룹은 환경경영체계를 구축하고 다양한 환경친화적 사업 및 서비스를 개발하며 지속가능한 경영을 추구하고 있습니다. 탄소 배출 저감 및 에너지 절감을 비롯한 친환경 인프라 구축 등에 적극적으로 참여하며 친환경 기업문화를 조성하기 위해 힘쓰고 있습니다.

# ESG Management Report

## Key Performance

생물다양성 정책 수립



청라 그룹 통합 데이터 센터  
태양열 85,883kWh,  
지열 21,129kWh 발전



하나증권 인도 조림 사업을 통한  
탄소배출량 획득 50만 톤



2023 기후에너지복지문화 대상  
산업통상자원부 장관상 수상





# 환경경영

## 환경경영체계

### 하나금융그룹 환경경영방침

- 가** · 그룹의 모든 임직원은 환경보전 활동의 중요성을 인식하고, 친환경 활동의 실현에 노력합니다.
- 나** · 그룹은 기업활동 전반에 걸쳐 자원 절약 및 재활용과 에너지의 효율적인 이용을 촉진하여 폐기물 및 환경오염물질을 최소화함은 물론 지구 환경 보전에 적합하게 처리하도록 노력합니다.
- 다** · 그룹은 기후변화에 대응하기 위해 온실가스 감축 활동을 촉진하도록 노력합니다.
- 라** · 그룹은 환경관련법규를 준수하고 이해관계자의 견해를 능동적으로 수용할 수 있도록 노력합니다.
- 마** · 그룹은 효율적인 환경경영시스템의 구축을 통하여 지속적인 환경개선을 위해 노력합니다.
- 바** · 그룹은 환경방침의 이행 상태에 대한 주기적인 검토를 통하여 환경 관련 체제의 지속적 개선을 위해 노력합니다.
- 사** · 그룹은 지속가능한 미래를 위한 친환경 금융 확대를 통하여 금융기관의 역할을 충실히 이행하도록 노력합니다.

### 기본 원칙

하나금융그룹은 행복한 금융을 지향함과 동시에 기후변화 위기에 대응하기 위한 전 세계의 노력을 적극적으로 지지하며 다음의 기본원칙에 따라 환경경영을 이행 및 실천합니다.

### 환경영향

#### 자원의 효율적 이용

- 하나금융그룹은 사업장의 에너지 및 자원을 효율적으로 사용하고 연간 이행실적 점검을 통해 지속적인 개선 활동을 실시합니다.
- 기업활동에서 발생하는 폐기물 및 환경오염의 효율적인 관리를 위해 기준을 수립하고 환경오염 최소화를 위해 노력합니다.
- 저탄소 경제로의 전환을 촉진하기 위한 다양한 온실가스 감축 방안을 마련하고, '2030 & 60'과 'Zero & Zero' 탄소중립 목표 달성을 위해 온실가스 관리 및 탄소중립 추진 정책을 수립 및 이행합니다.
- 자연과의 공존을 위한 생물다양성 지원을 지지하며, 생물다양성 보호와 산림훼손 방지를 위한 외부의 다양한 파트너십과의 협력을 통하여 환경 책임을 다하기 위해 실천합니다.

### 환경경영시스템

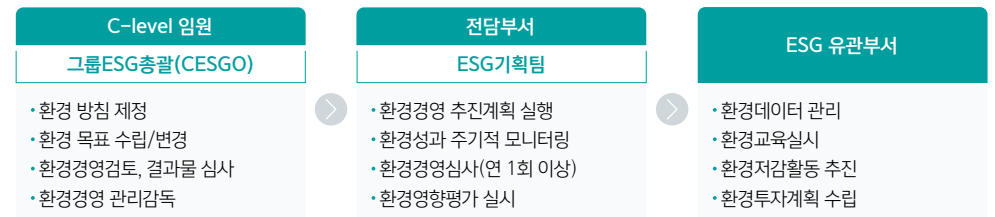
- 1) 환경경영 조직 - 효율적인 환경경영 추진 계획 실행을 위해 전담부서를 구성하여 환경경영시스템 구축 및 운영합니다.
- 2) 환경법규 준수 - 환경관련법규 준수를 기본으로 하여 주기적인 검토를 통해 환경 체제의 지속적인 보완을 추진합니다.
- 3) 환경정보 공개 - 환경영향에 대한 계획 및 목표 수립과 이행 현황을 합리적이고 객관적인 기준에 따라 이해관계자에게 투명하게 공개합니다.
- 4) 임직원 환경경영 역량 강화 - 기후변화 대응 및 환경보전의 중요성 인식 확산에 기여하기 위해 임직원 교육을 실시하여 환경사회 리스크 관리 역량 강화를 지원합니다.

### 친환경 금융 확대

- 1) 녹색 채권 관리 체계  
지속가능금융 관리체계를 수립하여 환경적 영향평가를 진행하고 투명한 녹색금융모니터링을 수행합니다.
- 2) 환경 기여 상품 및 서비스 개발  
지속가능한 미래를 위한 환경 상품 출시 및 금융 투자확대를 통해 금융기관의 친환경 책임 역할을 충실히 이행하기 위해 노력합니다.
- 3) 환경사회 리스크 관리  
투자 의사결정시 환경 파괴 및 사회 이슈를 예방 또는 최소화하기 위한 원칙에 따라 잠재적인 리스크 영향 분석 및 평가를 통해 투명하고 책임있는 의사결정을 이행합니다.
- 4) 기후리스크 관리  
투자의사결정시 잠재적인 부정적 영향을 최소화하기 위해 기후변화로 인한차주 및 자산가치 변동을 야기하는 기후 리스크를 정의하고 포트폴리오의 기후변화 대응 위험을 파악 및 관리합니다.

### 환경경영 전담조직

하나금융그룹은 효율적인 환경 경영 실행을 위한 전담 부서를 구성하여 역할을 수행하고 있습니다. 환경경영 전담부서인 ESG 기획팀은 환경경영추진계획을 실행하며 주기적으로 모니터링을 실시합니다. ESG 유관부서에서는 온실가스 배출권을 관리하는 등 환경경영 실무를 담당합니다. 그룹 ESG 총괄 임원은 환경방침을 제정하고 환경목표 수립/변경, 경영검토 등을 하며 최종의사결정을 하며 체계적인 환경경영시스템 운영과 성과 향상을 위해 노력하고 있습니다.



# 환경경영

## 생물다양성 관리 체계

우리의 경제와 사회는 자연자본에 크게 의존하고 있으며, 동시에 기업과 사회적인 활동들은 자연과 생태계에 상당한 영향을 미치고 있습니다.

따라서 자연자본으로 인한 긍정적/부정적 영향은 경제에 상당한 영향을 미치기 때문에 리스크 관리가 필요합니다. 생물다양성은 이러한 자연자본을 일컫는 개념으로써 경제 활동이 자연 생태계에 의존하고 있는 상황에서 생물다양성 손실은 원자재 공급의 불균형과 기후변화 완화 및 적응도를 낮춰 기업 생산과 산업계에 악영향을 미치고, 이는 곧 투자자의 피해로 연결됩니다.

이에 하나금융그룹은 국내 선도 금융기관으로서 생물다양성 이슈를 기업 경영의 중요한 항목으로 인식하고 관련 리스크와 잠재적 영향을 분석하고 리스크를 최소화하기 위한 관리 체계를 마련하고 있습니다.

리스크 종류	리스크 영향	기업 영향	금융기관 영향
<ul style="list-style-type: none"> <li>· 물리적 위험</li> <li>- 기후변화, 외래 침입종, 토양이용, 자원남용, 오염 등에 따른 생태계 영향</li> </ul>	대기질 및 지역 기후 영향, 식량안보 및 공급망 문제, 생물 서식지 침해, 물부족 등	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 밸류체인 및 활동에서의 손실 확대</li> <li>· 원자재 가격 변동성 심화</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 신용 리스크</li> <li>· 시장 리스크</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>· 전환 위험</li> <li>- 자연자본 감소에 따른 이해관계자 행동 변화</li> </ul>	정책/법규 강화, 관련 기술 발전/쇠퇴, 비즈니스 모델 진화, 소비자 선호 변화	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 기업 활동 영역 변화 및 이전 확대</li> <li>· 외부성 확대</li> <li>· 자산 손실</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 유동성 리스크</li> <li>· 운영 리스크</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>· 법/소송 위험</li> </ul>	소송	자본 유실 등	



**1. 식별**  
하나금융그룹 포트폴리오 차원의 생물다양성 관련 의존도 및 영향 식별

**2. 평가**  
섹터, Value Chain, 지역 기반 등 차주 특성 따른 생물다양성 리스크 평가

**3. 관리**  
생물다양성 관리 정책 및 지표 수립

### 생물다양성 관련 의존도 및 영향 식별

생물다양성 관련 리스크 평가를 위한 첫 번째 단계는 하나금융그룹 포트폴리오에 영향을 미치는 생물다양성 관련 의존도와 영향을 식별하는 것입니다.

의존도(dependency)와 영향(impact)은 생물다양성 관련 리스크를 분석하기 위해 반드시 식별해야 하는 요인(driver)으로, TNFD는 IPBES(2019)가 정의한 자연 손실의 원인을 기반으로 생태계 서비스 의존 영향을 정의한 ENCORE의 데이터를 활용할 것을 권장하고 있습니다. 이에 하나금융그룹은 생태계 서비스 의존도 관련 21개 지표와 영향 관련 11개 지표에 대한 ENCORE 데이터베이스를 기반으로 생물다양성 관련 의존도 및 영향을 11개 GICS 산업 분류에 따라 식별했습니다.

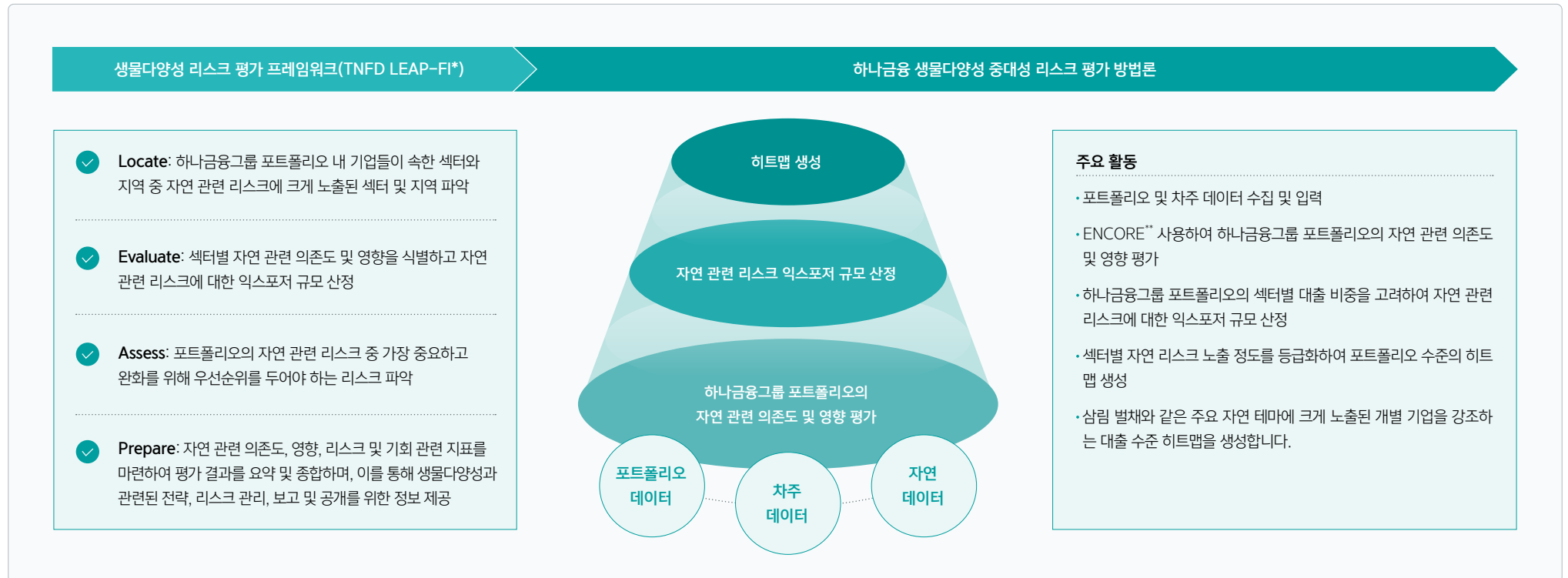
# 환경경영

## 생물다양성 관련 의존도 및 영향 평가

하나금융그룹은 생물다양성 중대성 히트맵 평가를 통해 자연 관련 리스크에 대한 포트폴리오 익스포저 규모를 파악하고, 리스크에 크게 노출된 주요 섹터와 기업을 식별하여 관리 체계를 구축하고자 합니다.

이에 하나금융그룹은 TNFD LEAP-FI 방법론에 따라 국내 금융사 최초로 히트맵 평가를 실시했으며, 자연 관련 리스크에 대한 하나금융그룹 포트폴리오의 섹터별 익스포저 규모를 파악했습니다.

현재 섹터별 직접적인 의존도 및 영향만을 분석하고 있으나, 추후 분석에서는 개별 기업의 지리적 정보 및 가치 사슬 전반에 걸쳐 발생하는 의존도 및 영향을 추가로 고려하여 TNFD에서 요구하는 수준의 데이터를 확보할 예정입니다.



\* TNFD LEAP-FI: TNFD가 금융사 앞 제공하는 생물다양성 리스크 평가 프레임워크

\*\* 생물다양성 관련 리스크 추정을 위해 자연자본금융연합(Natural Capital Finance Alliance)이 개발한 온라인 툴로 자연과 관련된 영향 및 의존도 파악 가능

# 환경경영

자연의존도 및 자연영향도 분석 결과는 <그림#>과 같습니다. 하나금융그룹은 ENCORE 분석 결과와 AUM\* 규모를 고려하여 11개 산업(GICS: Global Industry Classification Standard) 중 중점적으로 관리해야 할 주요 분야 “필수소비재”, “소재”, “산업”을 선정하였습니다. 선정된 분야를 집중적으로 관리하기 위해 산업의 특성을 반영한 관리 항목들을 지속가능금융 산업정책에 반영하고, 향후 관련 영향을 감소시키기 위한 방안을 이행하고자 합니다.

\*AUM: Asset under management

GICS Sector	의존도		영향도					AUM 자산규모 (Unit: %)
	Land	Water	생태계 변화	자원 활용	기후 변화	오염		
			육상 생태계	수자원	온실가스 배출	수질 오염	토양 오염	
금융	Low	Low	Low	Low	Low	Low	Low	7
헬스케어	Low	Mid	Low	Low	Low	Mid	Mid	4
부동산	Low	Mid	High	Low	High	High	High	19
산업	Low	Mid	Low	High	Mid	High	High	18
에너지	Low	Mid	Mid	High	High	Mid	Mid	2
유틸리티	Low	Mid	Mid	High	Mid	Mid	Mid	4
임의소비재	Low	Mid	Low	Low	Low	Mid	Low	25
소재	Low	Mid	Mid	High	High	High	Mid	8
IT	Low	Low	Low	Mid	Low	High	High	6
통신서비스	Low	Mid	Mid	Low	Low	High	Low	2
필수소비재	Mid	High	Low	Mid	Low	High	High	5

# 환경경영

## 생물다양성 관리 정책

하나금융그룹은 생물다양성 관리를 위해 생물다양성과 연계된 글로벌 환경/사회 협약의 원칙에 근거하여 관리원칙을 설정하였으며, 이에 기반하여 핵심 관리 영역 및 지표를 설정하였습니다. 차주의 생물다양성 리스크와 잠재적 영향을 최소화하기 위하여 Encore의 산업별 리스크 분석에 따라 리스크가 높은 업종에 대한 생물다양성 관련 핵심 관리 영역을 설정하고, 이를 지속적으로 모니터링하기 위하여 대기, 용수, 토양, 오염물질 배출 등에 대한 영역별 관리 지표를 선정하였습니다. 하나금융그룹은 이를 기반으로 생물다양성 관련 고객 평가 및 대출, 투자 적합성 평가에 대한 기준으로 활용하고자 합니다.



# 환경경영

## 환경경영 활동

### 하나드림타운 그룹 HQ 신축

하나금융그룹은 사람, 자연, 환경이 어우러지는 친환경 복합공간 하나드림타운 그룹 HQ를 2025년 준공 목표로 하고 있습니다. 친환경 자재 및 고효율 인증 전기 자재 등을 사용한 건물 전체 LED 조명 설비, 태양광 발전설비, 건물 에너지 관리 시스템(BEMS), DALI 시스템(스스로 실내조명 밝기를 조절하는 조명 전력 절감 장치) 등을 도입할 예정이며 2023년 3월 기준 녹색건축 '최우수등급' 및 건물에너지 효율등급 '1+등급' 예비인증대료 공사를 진행 중에 있습니다.

### 친환경 청라 그룹 통합데이터센터

하나금융그룹 청라 통합데이터센터는 에너지 저감형 데이터센터 운영을 목표로 외부 공기와 열교환 방식 공조시스템을 통해 에너지 사용량을 획기적으로 절감하고 있습니다. 친환경 데이터센터 관리 기준인 PUE(Power Usage Effectiveness, 전력효율지수)는 연평균 1.54이며 1.51을 목표로 하고 있습니다. 태양광 및 지열 발전 설비의 경우, 2022년 각 85,883kWh와 21,129kWh으로, 전체 전력량의 3.2%를 생산하였으며 공조환경개선을 통해 707,808kWh를 절감하여 약 7,700만 원의 에너지를 절감했습니다. 또한, 데이터센터 내 전기차 충전소를 추가로 설치하였습니다. 기존 지하주차장 12기에서 추가 4대를 옥외주차장에 신설하였으며 그중 2대는 급속 충전 설비로 많은 임직원들이 편리하게 이용할 수 있습니다.

### 로봇 자동화(RPA)프로그램 개발 플랫폼 '하나알파' 구축

하나금융그룹은 로봇프로세스자동화(RPA)를 극대화하기 위해 'RPA 포털 시스템'을 구축하였습니다. 금융사 중 처음으로 RPA 관제탑을 구축하였고 RPA 개발부터 운영에 이르기까지 체계적으로 관리하여 생산성과 효율성을 높이고자 합니다. 현재 그룹 내 관계사 550여 개 업무에 적용하여 연간 약 240만 시간 업무 절감 효과를 거두고 있습니다. 참여형, 능동형, 소통형, 관리형으로 구성되며 참여형 RPA는 아이디어 제안 및 등록, 검토, 심사 프로세스를 제공하고 능동형 RPA는 운영 매뉴얼과 교육프로그램 개발 공통 모듈을 제공 및 직원의 RPA 개발 역량 내재화를 지원합니다.

### 업무 자동화 시스템 RPA 도입 및 고도화

하나카드

하나카드는 2022년 말 기준 총 66개 과제, 연간 누적 45,347시간의 업무량을 자동화하였습니다. 2022년에는 업무의 운영 RPA 개발을 중점으로 운영하며 위험거래 데이터를 모니터링 시스템에 업로드하는 등 카드 업무 자동화 프로세스를 도입하였습니다. 그 결과, RPA를 통해 직원들로 하여금 기존 업무 시간 확보를 통해 업무 집중도와 효율성을 높일 수 있었습니다.

### 공동 직장 어린이집 공모전 수상

하나금융그룹의 청라 상생형 하나금융 공동 직장 어린이집은 '직장어린이집 THE-자람 보육공모전' 시상식에서 공간환경디자인부문 최우수상과 특별상을 수상했습니다. 종이접기를 형상화해 시각적 인지와 정서 발달에 도움을 주는 마을 구성, 다양한 높이의 층고를 실내 설계에 반영하고 연령별 보육실에 적합한 외부 정원과 휴게 공간의 이상적 배치, 녹색건축인증 최우수 등급 및 건물 에너지효율 1+등급 획득 등 영유아 교육에 적합한 건축 및 공간 구성 평가에서 높은 점수를 받았으며 특별상은 지역 상생 문화 정착에 대한 공로로 수여되었습니다.

### '2023 기후에너지 복지문화대상' 장관상 선정

하나금융그룹은 에너지경제신문이 주최한 '2023 기후에너지복지문화대상'의 산업통상자원부 장관상에 선정되었습니다. 하나금융그룹은 저탄소경영을 실천하고, 에너지 소외계층에 긴급자원을 지원한 점을 인정받아 수상하였습니다.



# 환경경영

## 환경경영 활동

### 친환경 업무용 차량 전환

하나금융그룹은 차량에서 발생하는 온실가스 배출을 줄이기 위하여 업무용 차량을 친환경 차량으로 전환하고 있습니다. 2022년 말 기준 전기차 42대를 보유하고 있으며 16개 사옥에 20대의 전기차 충전소를 설치하고 있습니다. 향후 2023년 말까지 5대의 충전소를 추가 설치할 예정입니다.

하나카드는 탄소 배출량 감축 목표에 따라, 2022년 업무용 차량 34대 중 2대를 전기차로 변경하였으며, 2021년 대비 약 1,441리터의 휘발유를 절약하였습니다. 2023년에는 전기차를 추가 발주할 예정입니다.

### 서울시 사회복지시설에 친환경 전기차량 10대 기부

하나금융그룹은 탄소 저감 실천 및 이동 약자의 편의 개선을 위해 서울시 사회복지시설에 친환경 전기차량 10대를 기부했습니다. 서울시 관내에 노후된 경유 차량을 보유하고 있거나, 차량 이용이 꼭 필요한 노인복지관, 여성보호시설, 장애인시설 등 사회복지시설 10개 기관에 친환경 전기차량을 각각 1대씩 지원하였으며 이를 통해 매년 약 15톤 상당의 탄소 배출량 감축 효과를 달성했습니다.

### 친환경차 보급 확대를 위한 카드 상품 및 금리 우대 혜택

하나카드

하나카드는 하나멤버스 원큐 카드 Living 주요 혜택으로 전기차와 수소차 충전 가맹점의 20% 하나머니를 적립하여 친환경차 보급 확대를 위한 할인혜택을 탑재한 카드를 운영 중에 있습니다. 또한, 전기·수소·하이브리드 차량 구매 손님에게 금리 우대를 시행하여 2022년 4분기 기준 약 2,900명의 손님이 혜택을 제공받았습니다.

### 폐지폐를 재활용한 친환경 베개 ‘머니드림’ 캠페인 실시

하나은행

하나은행은 버려지는 폐지페로 친환경 베개를 제작하여 손님에게 선물을 드리는 ‘머니드림’ 캠페인을 실시했습니다. 머니드림 캠페인은 폐지페 재활용률 감소 문제를 해결하기 위해 기획되었습니다. 폐지페와 친환경 소재인 EPP소재를 결합하여 베개 충전재로 사용하고, 베개 커버와 포장지까지 재활용 가능한 소재로 제작하였으며 한국의류시험연구원과 Fiti 시험연구원 안전검사 실시 결과, 산업통상자원부 아동용 섬유제품 안전기준을 통과하는 등 제품의 안전성도 확보했습니다. 이벤트 참여 손님에게 총 5천 개의 친환경 베개를 무료로 증정하였으며 이와 같은 활동으로 2023년말까지 총 20통, 1,424억 원의 폐지페를 재활용할 것을 목표로 하고 있습니다.

### 다회용 컵 보증금 반환 기능 신설

하나은행

하나은행은 커피전문점 등에서 다회용 컵을 사용한 손님이 무인 반납기에 반납할 때, 하나원큐에서 계좌 선택 후 컵 반납 바코드를 생성하여 읽히면 하나은행 계좌로 보증금을 즉시 돌려받을 수 있는 기능을 신설하여 2022년 12월 30일부터 시행하고 있습니다. 이를 통해, 2023년 5월 말 기준 누적 2,277개의 컵이 반납되었습니다.

### 환경보호 실천

하나펀드서비스

하나펀드서비스는 임직원들에게 텀블러를 제공하여 일회용컵을 사용하지 않도록 공지함으로써 사무실 내 종이컵을 제거하고 있습니다. 또한 매월 부서별 정보보안 담당자가 PC 및 모니터의 전원과 사무실의 소등을 점검하고 안내하며 점심시간에도 전원을 소등하며 전자기기 전원 종료에 힘쓰고 있습니다.

# 환경경영

## 환경경영 활동

### 카드 발급 및 배송의페이퍼리스(Paperless)

하나카드

하나카드는 2021년 하반기부터 카드발급과 배송 관련 플라스틱 및 종이류 사용을 최소화하고 있습니다. 신용카드 캐리어는 '안전 출력형' 및 사용기간 제한이 없도록 양식을 변경하여 미사용 폐기를 제거했으며 카드상품 안내장은 기존의 '선 인쇄형'에서 '즉시 출력형'으로 전환하여 필요한 만큼 출력하여 사용하고 있습니다.

### 친환경 소재 카드 플레이트 탑재

하나카드

하나카드는 '내맘대로 뽐' 카드에 친환경 나무 소재의 카드 플레이트를 탑재하고 재활용 PVC소재(Recycling-PVC)를 이용한 친환경 플레이트로 만든 HAPPY BIRTH카드를 출시하였습니다. 2022년 '내맘대로 뽐' 나무 디자인 카드는 누적 16,870좌가 발급되었으며 앞으로도 친환경 소재 카드 발급을 확대할 예정입니다.

### 에너지 고효율 전기 장비 도입

하나카드

하나카드는 카드 발급일 내 대형 노후 냉난방기의 교체를 통해 에너지 효율 등급을 5등급에서 3등급으로 올리며 에너지 효율을 제고하였습니다.

### 직원 ESG 3·3·3 캠페인 진행

하나카드

하나카드는 지속가능 성장을 위해 탄소 배출량 30% 감축, 저탄소 설비 30% 확대, 불필요한 비용 30% 감축하는 내부 직원 캠페인을 진행하였습니다. 전기차량 2대 도입으로 인한 유류비 절감을 통해 탄소 배출량을 감축하였습니다. 또한, 하절기(26도), 동절기(20도)의 적정 실내온도 유지, 개별 냉난방기 가동 자제, 고객센터의 냉난방기 세척을 통해 에너지 효율성 증대, 회의실 환경개선을 통해 다용도 활용 TV, 화상회의 시스템을 설치하여 스마트 워크 지원, 회의 중 종이 출력 지양 유도 등 저탄소설비를 확대하였습니다. 이외에도 A4용지 구입비 비용을 절감하며 종이절약 Net-Zero에 동참하고 하나카드 다회용 백을 제작하는 등 불필요한 비용을 감축하기 위해 노력했습니다.

### 하나카드 환경부 '녹색소비-ESG얼라이언스' 참여 및 녹색소비 활동

하나카드

하나카드는 환경부 주관 '녹색소비-ESG 얼라이언스'에 참여하여 녹색소비 확산과 ESG 활동에 동참하고 있습니다. 녹색제품 구매, 친환경 장비기 등 2022년 11월 한 달 동안 2022 녹색소비주간을 운영하고 하나BC 그린카드' 대상 BC 회원사 공동 프로모션을 실시하여 녹색소비를 적극적으로 이끌고자 하였습니다.

### 페이퍼리스 공인전자문서센터 'Datarium'

하나금융티아이

하나금융티아이는 공인전자문서센터 'Datarium'를 통해 그룹 및 대외에 페이퍼리스를 확산하여 불필요한 종이 생산을 방지하는 환경 보호를 선도하고 있습니다. 특히, Datarium의 전자화 문서 대비 전자문서의 생산 건수는 해가 갈수록 증가하여 2022년 기준 2배를 뛰어넘었습니다. 이를 통해, 앞으로의 전자문서 시장 확산 및 Datarium의 성장을 기대해 볼 수 있습니다. 2022년 전자문서 생성량은 8,774,738MB, 전자화 문서 생성량은 78,903,640장으로 총 절감한 CO<sub>2</sub>양과 전력량은 각 202tCO<sub>2</sub>, 2,106MWh입니다. Datarium 웹사이트 내 ESG 대시보드를 통해 환경 보호 및 페이퍼리스 현황은 실시간으로 확인할 수 있습니다.

### 멸종위기종 서식지 정화활동

하나금융티아이

하나금융티아이는 임직원 및 임직원 가족 90여 명이 인천 남동구 습지에 서식하는 천연기념물이자 멸종위기종인 '저어새'의 서식지를 정화하는 활동을 하였습니다. 생태 줍깅을 통해 100kg의 쓰레기를 수거하여 저어새가 번식할 수 있는 안정적인 서식지를 확보하여 번식쌍 수가 전년 대비 7.4% 증가하는 데 도움을 주었습니다. 하나금융티아이는 앞으로도 서식지 습지, 갯벌 등의 생태 보존의 중요성과 그에 따른 생물 다양성에 중요성을 교육하고 체험하는 등 인천 지역사회의 환경 보존을 위한 활동은 매년 다양하게 진행할 예정입니다.

### 인도 조림 사업 진행

하나증권

하나증권은 인도에 260만 그루의 나무를 식재하는 온실가스 감축 사업을 진행하였습니다. 하나증권은 본 프로젝트를 자발적 탄소배출권(VER) 인증기관인 '베라(VERRA)'로부터 해외 자발적 탄소배출권(VER)을 인증받아 획득할 계획이며 인도 조림 사업에서 산출되는 탄소배출권은 약 50만 톤입니다. 이를 통해, 온실가스 흡수와 함께 고용기회 창출, 토양 비옥화, 생물다양성 및 생태계 보전 효과를 창출할 수 있을 것으로 기대됩니다.

# 환경경영

## 환경경영 활동

### 협회 활동에 대한 관리 시스템

하나금융그룹은 파리기후변화협약과 그에 따른 국가 2050 탄소중립 선언을 지지하며, 기후변화 대응 전략 수립 및 리스크 관리를 통해 시대적 흐름에 동참하고 있습니다. 또한 탄소중립 목표를 달성하기 위한 공공 정책에 부합하는 경우 협회 회비를 집행하여 파리기후협약 이행을 지원합니다. 그룹 경영진은 당사의 직접적인 기부 또는 후원을 포함하여 협회 회비 집행이 탄소중립 실현을 위한 공공의 목표에 위배되지 않는지 확인해야 하는 의무를 가지는 등 책임 있는 거버넌스 체계를 구축하고 있습니다. 또한, 그룹은 회비를 납입하는 협회의 활동이 파리기후변화협약에 부합하는 지 여부를 검토 및 모니터링 하여야 하며, 이에 부합하지 않을 경우에는 협회에 이의를 제기할 수 있습니다. 예를 들어 은행연합회가 파리기후변화협약에 부합하지 않는 활동을 할 경우, 은행연합회 지속가능경영부와 그룹 ESG기획팀이 직접적으로 소통하여 이를 해결해 나갈 것입니다. 최근 은행연합회는 국내 금융권 최초로 UNEP FI 지원기관으로 가입하였으며, 은행권 녹색분류체계 시범사업 참여를 적극 지원하는 등 탄소중립 노력에 앞장서고 있습니다.

### 유엔환경계획 금융 이니셔티브(UNEP FI) 멤버십

구분	단위	2020	2021	2022
연간 납부금액	USD	21,505	29,455	34,875

※ 협회 활동에 대한 관리 시스템은 그룹 모든 관계사의 국내외 사업장 소재 관할구역에 적용되며, 해당 국가 또는 지역에 있는 회사의 임직원을 대상으로 동일하게 적용합니다.

## 환경교육

### 환경성과 평가체계

하나은행

하나은행은 ESG를 조직 전체 KPI에 반영하여 ESG 내재화에 박차를 가하고 있습니다. 녹색금융, 사회적 금융 등 ESG 금융을 취급하는 부서에는 ESG 금융 확대가 임원 KPI에 반영되었으며, 환경경영을 위해 온실가스 배출량, 에너지 사용량/용수/폐기물 감축 목표 수립 및 활동, 환경 투자 계획 수립 및 이행 등이 임원 KPI에 반영되어 분기별로 성과 평가를 시행하고 있습니다.

KPI 지표에 정량적 환경관리지표가 포함된 경우 혹은 환경관리에 기반한 성과평가 결과에 따라 보상이 부여되고 있습니다. 환경관리지표는 환경경영 이행을 위해 설정한 내부적 환경성과 관리지표로 달성 연도, 감축목표 등 정량적 목표 수치와 실제적 이행이 가능한 구체적 목표를 포함하고 있습니다. 보상 체계는 금전적 보상과 비금전적 보상을 모두 포함하며 금전적 보상은 성과급 등을 비금전적 보상은 마일리지, 보상 휴가 등을 의미합니다.

구분	CEO	CESGO	환경경영 담당임원
KPI항목	기후변화대응 포함 ESG 경영성과	기후변화 대응 및 탄소중립 이행	온실가스배출량/에너지사용량/용수/폐기물 감축활동

### 임직원 환경경영 교육

하나금융그룹은 실질적인 환경경영을 이행하고자 매년 환경 교육을 실시하고 있습니다. 2022년 9월에는 본점 임직원 약 2천 명을 대상으로 '환경경영시스템' 대면 교육을 실시하였습니다. 환경경영 교육을 통해 그룹의 환경 방침에 대한 이해를 돕고 환경 목표, 환경 실천 방안 등을 공유하며 환경에 대한 직원들의 인식을 제고하였습니다.

# 3 Social Performance

하나금융그룹은 손님, 임직원, 지역사회 등 다양한 이해관계자를 위해 사회적 책임을 다하고자 노력하고 있습니다. 또한, 구성원의 인권 및 다양성을 존중하며 나아가 소상공인 및 스타트업 등 지원을 통해 기업 간의 협력을 강화하고 있습니다.

# ESG Management Report

## Key Performance

하나 파워 온 챌린지 프로그램 참여 인원  
**1,928명**



전 관계사 전 임직원 대상  
**ESG 교육 실시**



보이스피싱 사전 예방 금액  
**1,814억 원(하나은행 기준)**



금융권 최초  
**'소비자리스크 모니터링 시스템' 개발**



# 지역사회

## 하나 파워 온 프로그램

### 사회공헌 전략

하나금융그룹은 '함께 성장하며 행복을 나누는 금융'이라는 그룹의 미션 아래 기업의 지속가능경영 및 사회적 가치 창출을 위해 UN지속가능발전목표(UN SDGs)와 연계된 사회공헌 전략을 추진하고 있습니다. 하나 파워 온 프로그램은 사회혁신기업의 성장을 지원하고 일자리 창출을 목표로 하는 '하나 파워 온 챌린지', 취약계층 지원을 통해 사회 불평등을 해소하고자 하는 '하나 파워 온 케어', 그리고 디지털 채널을 활용하여 지역사회 기여 및 금융교육을 제공하는 '하나 파워 온 커뮤니티'로 구성되어 다양한 방식으로 사회적 책임을 수행하고 있습니다. 이를 통해 2022년도에는 S(social)가 중심이 되는 진정성 있는 ESG경영으로 지역 사회의 균형 있는 발전에 도움이 되고자 합니다.

## 하나 파워 온 프로그램

### 하나 파워 온 챌린지

청년 인턴십, 창업지원 등 일자리 창출



지역 청년창업가 양성

502명



인턴십 참여 인원

205명



사회혁신기업 투자금

20억 원(7개사)



신중년일자리(재취업)

158명

### 하나 파워 온 케어

미혼모, 학대 피해 아동, 소상공인 등 취약계층 지원



미혼모 자립 지원사업  
연간 수혜 인원

65명



학대 피해 아동 연간 수혜 인원

1,200명



소상공인 지원(지원금 및 교육)

960명

### 하나 파워 온 커뮤니티

지역경제 활성화 및 금융교육 제공



스포츠단과 디지털 채널을 활용한  
지역사회 기여 및 금융교육 제공



그룹 스마트 홍보대사 배출(누적)

914명



그룹 공식 유튜브 구독자수

50만 명

### 2023 주요 목표



청년 창업가 양성

1,500명



학대 피해 아동 지원

1,500명

# 지역사회

## 사회공헌 활동

### 집중호우 피해지역 및 수재민 지원

하나금융그룹은 그룹 내 14개 관계사들의 자발적 동참을 통해 모인 성금 총 30억 원을 집중호우 피해지역 및 수재민에게 지원하고자 사회복지공동모금회를 통해 (사)전국재해구호협회에 전달하였습니다. 또한, 집중호우로 피해를 입은 수재민을 위해 생수 등 생필품과 마스크가 담긴 행복상자 1,111세트를 전달하였습니다.

<b>하나은행</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>개인에게 5천만 원 이내의 긴급생활안정자금대출 지원</li> <li>중소기업에 기업 당 5억 원 이내의 긴급경영안정자금대출 지원</li> <li>총 2천억 원 한도의 신규 자금 지원</li> </ul>
<b>하나카드</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>신용카드 결제·자금의 최대 6개월 청구 유예 및 최대 6개월 분할상환</li> <li>피해일 이후 신규 신청시 장·단기 대출 30% 할인</li> </ul>
<b>하나생명</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>보험료와 보험계약대출 이자 납입 최대 6개월 유예</li> <li>피해 관련 사고보험금 신청 건의 신속한 보험금 지급</li> </ul>
<b>하나손해보험</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>피해 관련 보험금 청구 시 사고 조사 완료 전이라도 추정보험금의 최대 50%까지 우선 지급</li> <li>피해를 입은 장기보험 가입자에게는 최대 6개월 보험료 납입유예</li> </ul>

### 산불 피해 지역 6억 등 긴급 지원

하나금융그룹은 홍성·금산·대전 등 산불 피해 지역 이재민 구호 및 피해 복구 지원을 위해 성금 총 6억 원과 이재민을 위한 생필품을 담은 행복상자 500개 등 긴급 지원을 실시하였습니다.

<b>하나은행</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>개인에게 5,000만 원 이내의 긴급생활안정자금대출</li> <li>중소기업에게 기업당 5억 원 이내의 긴급경영안정자금대출</li> <li>기존 여신 만기도래 시 원금상환 없이 최장 1년 이내의 만기 연장</li> <li>분할 상환금에 대해 최장 6개월 이내 상환을 유예</li> </ul>
<b>하나카드</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>신용카드 결제자금의 최대 6개월 청구 유예, 최대 6개월 분할 상환</li> <li>피해일 이후 신규 신청시 장·단기 대출 30% 할인</li> </ul>
<b>하나생명</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>보험료와 보험계약대출 이자 납입을 최대 6개월 유예</li> <li>피해 관련 사고보험금 신청 건의 신속한 보험금 지급</li> </ul>
<b>하나손해보험</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>피해 관련 보험금 청구 시 사고 조사 완료 전이라도 추정보험금의 최대 50% 우선 지급</li> <li>피해를 입은 장기보험 가입자에게는 최대 6개월까지 보험료 납입을 유예</li> </ul>

### 그룹 임직원과 가족이 함께 참여하는 ‘그룹 봉사단’

하나금융그룹은 임직원과 가족이 스스로 참여하는 하나사랑봉사단과 가족사랑봉사단을 운영하고 있습니다. 하나사랑봉사단은 임직원들의 신청으로 매월 이루어지며 취약계층과 아동을 위한 행복상자 나눔, 도시 숲 가꾸기 등 다양한 봉사활동을 하고 있습니다. 특히, 올해는 튀르키예의 지진피해 복구와 이재민을 위해 임직원 100여 명과 구호물품을 담은 행복상자를 대사관을 통해 현지에 전달하였습니다. 임직원 배우자로 구성된 가족사랑봉사단은 전국 13개 지역 15개 팀이 활발히 활동하고 있으며 지역사회 속 도움이 필요한 이웃들을 위해 빵 나눔터, 노인 복지관 등에서 매월 활동하고 있습니다.

수혜 대상	수혜 인원
노인	2,125
다문화가정	0
아동·청소년	194
여성	50
장애인	0
기타	350
<b>총 합계</b>	<b>2,719</b>



2022 연말 이웃돕기 성금액

**150억 원**

### 금융취약계층 생활비 지원

하나금융그룹은 한파와 에너지 가격 급등으로 어려움을 겪는 취약계층을 대상으로 난방비 5억 원을 긴급 지원했습니다. 특히, 정부 지원 대상에 제외된 에너지 취약 계층인 장애인, 자립준비 청(소)년, 미혼모 등 사각지대에도 지원했습니다. 또한, 하나사랑봉사단과 하나증권은 임시 생활시설에 입소하는 미혼모들에게 겨울 방한 자켓을 전달하고 어르신들을 위한 연탄 및 겨울 생필품 배달 봉사활동을 실천했습니다.

하나은행과 임직원들은 고물가·고금리·고환율로 고통을 겪는 금융취약계층의 어려움을 덜어드리고자 ‘하나은행 온(은)기 나눔 프로그램’을 마련하였습니다. 노사는 에너지 생활비 지원을 위해 노사공동기금을 조성하고, 직원들이 자발적으로 모은 ‘사랑나눔활동’ 등의 기금에 은행의 기부금을 더해 총 300억 원의 노사공동기금을 마련했습니다. 조성된 기금은 선정된 금융취약계층 손님 15만 명에게 현금으로 에너지 생활비를 지원하는데 사용되었습니다.



# 지역사회

## 사회공헌 활동

### ‘2022 모두하나데이 캠페인’ 실시

하나금융그룹은 ‘2022 모두하나데이’ 캠페인을 진행하였습니다. 임직원 약 350명이 ‘사랑의 감장 나눔’ 행사에 참여하였으며 청각장애인을 고용하고 있는 ‘고요한 M택시’를 이용해 사회복지기관에 김장김치와 행복상자를 전달했습니다. 또한, ‘하나로 연결되는 모두의 기부 캠페인’을 통해 아동도서, 의류, 장난감 등을 기부 받아 아동복지시설에 전달하였습니다. 해당 기간, ‘하나 지역행복나눔’ 프로그램을 통해 전국 하나은행 영업점 별로 지역사회 소외계층을 위한 봉사 활동과 기부금도 확대 지원하였습니다.



의류 기부

14,257벌

### 발달장애 예술가들의 창작 뮤지컬 ‘드림머스(Dreamers)’ 후원

하나금융그룹은 문화체육관광부, 한국장애인문화원과 함께 판타지 뮤지컬 ‘드림머스’를 후원하고 있습니다. 드림머스는 발달장애 자녀와 가족들의 이야기를 동화 같은 세계관에 담아낸 작품입니다. 2018년 ‘하나 파워 온 임팩트’ 프로그램을 통해 ‘라하프’를 사회적 혁신 기업으로 선정해 발달장애 배우들의 정규직 전환을 지원했습니다.

### 발달장애 예술가들의 미술공모전 ‘제2회 하나 아트버스’ 개최

하나금융그룹은 발달장애인 미술 공모전인 ‘하나 아트버스’를 개최하여 발달장애인 예술가들의 작품 활동 기회 확대와 사회적 기업 채용 연계형 인턴십을 제공하고 있습니다. 이번에는 자연, 환경, 그린(Green), 공유를 주제로 만 18세 이상의 발달장애인에서 아동, 청소년까지 참가대상을 확대하여 작년보다 5배가 넘는 인원이 참여하였습니다.

수상작은 총 30점이 선정되었으며 일부 수상작은 하나카드와의 디자인 협업을 통해 한정판 카드로 재탄생할 예정입니다.



작품 출품 발달장애예술가

588명

### 공식 유튜브 ‘하나TV’ 구독자 50만 명 돌파

하나금융그룹 공식 유튜브 채널 ‘하나TV’의 구독자가 본격 채널 운영 3년여 만에 구독자 50만 명을 돌파하며 금융그룹 유튜브 중 최초의 기록을 달성했습니다. 또한, 게시된 705여 편의 영상의 누적 조회수는 9,800만 뷰를 넘겼습니다. 그룹의 ESG 경영을 적극적으로 홍보하고 유연한 기업문화와 전문 금융인의 모습을 대내외에 널리 알렸으며 특히 하나금융스포츠타 선수들이 직접 출연한 <유종의 미>를 비롯해, <하나로 뭉쳐>, <선수들의 브이로그> 등은 구독자들의 큰 호응을 얻었습니다. 아울러, 하나 핫튜버는 MZ 세대와의 공감을 위해 선발하는 직원 유튜브인 하나 핫튜버는 2020년 1기를 시작으로 올해 3기를 맞았으며 이들이 출연한 하나TV의 영상 콘텐츠가 80편이 넘을 만큼 그룹 유튜브 채널의 중추적 역할을 맡고 있습니다.

### 문화장벽 없애는 어린이 경제뮤지컬

하나은행

하나은행은 어린이 경제 뮤지컬 ‘채크의 요술지갑’을 2007년부터 현재까지 16년째 이어오고 있습니다. 누적 공연 21회, 누적관객 수 3,502명에 이르는 전국 규모의 금융권 대표 뮤지컬 금융교육으로 특히 올해에는 시각 및 청각 장애아동들도 함께 공연을 즐길 수 있는 배리어프리(Barrier free) 버전을 신규로 제작하였습니다. 취약계층 아동들을 위해 기존 공연에 수어, 자막 해설, 음성해설을 추가하고, 무대 소품, 의상 등을 직접 만지는 터치 투어 프로그램도 제공했습니다. 나아가, 저축·소비·나눔을 통한 올바른 경제습관을 주제로 전국 초등학교 및 벽지학교 등으로 직접 찾아가 공연을 진행했습니다.

### 전 세계 32개국 청소년 초청 금융 체험

하나은행

하나은행은 미래세대 주역인 해외 청소년들이 핵심인재로 성장할 수 있도록 지원하기 위해 전 세계 32개국 100여 명의 청소년을 초청해 글로벌 금융 체험의 기회를 제공했습니다. 초청된 해외 청소년들은 4박 5일 동안 하나글로벌캠퍼스에서 한국문화 및 금융체험을 했습니다. 국내 최대 규모의 외환거래가 일어나는 하나은행 딜링룸에서 외환딜러들의 업무를 체험하고 화폐박물관과 위변조대응센터를 방문해 전 세계 다양한 화폐 실물을 보며 하나은행의 위폐감별사에게 세계 각국의 화폐를 감별 방법을 체험했습니다. 또한, 하나은행 PB와의 만남을 통해 전문 PB 자산관리서비스를 경험하였습니다.

# 지역사회

## 사회공헌 활동

### ‘겨울나기 필수품 나눔’ 봉사활동 진행

하나증권

하나증권은 서울 흥제동 개미마을에서 에너지 취약계층 어르신 지원을 위한 ‘겨울나기 필수품 나눔’ 봉사활동을 진행하며 임직원 58명이 자발적으로 참여해 연탄 3,000장과 쌀·라면 등 생필품을 담은 행복상자, 마스크 6,000장을 직접 전달했습니다. 2023년에는 전국에서 어르신 무료급식, 한옥마을 플로깅, 시각장애 아동 소풍 등을 실시할 계획입니다.

### 점자도구 제작 봉사

하나증권

하나증권은 점자도구를 제작해 국립서울맹학교 용산캠퍼스와 한국점자도서관에 전달하였습니다. 임직원 95명이 참여하여 손수 조립한 ‘버사 슬레이트’ 라는 점자도구는 휴대가 편하고 반영구적 사용이 가능해 시각장애인이 점자를 배울 때 도움이 됩니다. 점자도구를 받은 시각장애 아동들은 본 도구를 활용해 다양한 점자를 마음껏 쓰고 지우며 쉽고 편하게 익힐 수 있었습니다.

### 임직원 참여 헌혈 캠페인 기획

하나증권

하나증권은 코로나 19 장기화에 따라 혈액 수급난을 해소하고자 ‘피로회복 프로젝트’라는 이름의 헌혈 캠페인을 기획했습니다. 본 캠페인은 여의도 본사 앞 헌혈차 및 지역별 헌혈의 집을 통해 임직원들의 자발적인 참여로 진행되었습니다.



임직원 채혈

101명

### 취약계층 아동 및 청소년 대상 기부활동

하나카드

하나카드는 주거 빈곤가정의 아동 및 환아를 지원하고 있습니다. 신용카드사회공헌재단과 연계하여 초록우산 어린이재단에 전달한 후원금 5억 원으로 한 해 동안 12개 환아 가정에 중증 환아 의료비를 지원하였으며 16개 가정에 학업, 예술, 체육 등 특정 분야의 재능이 뛰어난 아동을 선발 및 지원하였습니다. 또한, 임직원의 자발적 참여로 이루어진 1:1 Matching Grant 방식의 후원 결과, 매월 약 300명의 임직원이 참여하여 한 해에 14백만 원의 후원이 진행되었습니다.

### 사회적 기업 생산품 이용 확대

하나자산신탁

하나자산신탁은 매년 지역 저소득가정 및 지역아동센터를 위한 김장나눔 봉사활동을 정기적으로 진행하고 있습니다. 임직원 60여 명이 직접 총 300박스의 김장김치를 제작하여 지역아동센터와 저소득 가정에 전달하였으며 사회적 기업의 생산품을 실생활에서 이용하기 위해 노력하고 있습니다. 사내 물품은 사회적기업이자 여성기업 및 장애인표준사업장의 기업 생산품을 이용하여 2022년도에는 약 7,700만 원의 이용 실적을 기록하였습니다.

# 지역사회

## 사회공헌 활동

### 사회적 기업과 함께하는 바자회 ‘모두의 마켓’

하나금융티아이

하나금융티아이는 임직원들의 기부 물품으로 진행되는 바자회인 ‘2022 모두의 마켓’을 인천 지역 제로 웨이스트 관련 소상공인 및 사회적 기업들과 함께 진행했습니다. 직원들은 친환경 목재로 제작한 식기, 친환경 비누 등 제로 웨이스트 제품들을 체험하고 구매할 수 있어 뜻깊었다고 전했습니다. 판매 수익금은 인천 지역의 생태 보존에 앞장서고 있는 ‘인천환경운동연합’에 기부하였습니다.

### 원목 트리 책꽂이 제작

하나금융티아이

하나금융티아이는 2022년 어린이날 100주년을 기념해, 크기 대비 여러 권의 책을 비치할 수 있어 활용도가 좋은 DIY 원목 책꽂이를 제작하여 저소득층 아동들의 학업 환경을 개선하였습니다. 임직원들이 제작한 책꽂이는 인천 희망지역아동센터 및 드림에 지역아동센터에 전달하였습니다.

### 캔버스 아르떼 사회공헌활동

하나금융티아이

하나금융티아이는 밀알복지재단 인천지부와 함께 ‘캔버스 아르떼’ 활동을 진행했습니다. 발달장애인 작가님들이 소속된 예술단 ‘브릿지온 아르떼’에서 그려주신 그림을 액자로 만드는 활동으로 폐박스를 재활용해 액자의 재료로 활용하는 환경친화적 활동입니다. 직원들은 캔버스 액자로 제작하여 완성된 작품을 남동구 지역아동센터에 전달하여 환경개선에 도움을 주고자 하였습니다.

### 페지 업사이클링 캔버스 제작

하나금융티아이

하나금융티아이는 인천의 사회적 기업인 ‘러블리페이퍼’와 함께 페지 업사이클링 캔버스 제작 활동을 진행했습니다. ‘러블리페이퍼’는 페지를 수거하는 어르신들에게 시가보다 20배 비싸게 매입한 페지를 캔버스로 재탄생시키고 있으며, 페지 수거 어르신들을 자원 재상 활동가로 근무할 수 있도록 일자리를 지원하고 있습니다. 하나금융티아이 직원들이 제작한 업사이클링 캔버스는 그림 도구와 함께 부평구 자원봉사센터에 기부하여, 아이들의 미술 교육을 후원했습니다.

### 사회복지 나눔 문화 확산 유공 표창 ‘인천광역시장상’ 수상

하나금융티아이

하나금융티아이는 ‘2022년 사회복지 나눔 문화 확산 유공 표창’ 시상식에서 환경 보호, 문화예술인 후원, 취약 계층 대상 사회공헌 활동 등 지역사회에 기여한 공로를 인정받아 ‘인천광역시장상’을 수상했습니다.

### 직원 중심의 ESG위원회 ‘ESG프렌즈’ 구성

하나금융티아이

하나금융티아이는 직원들이 회사 ESG 활동 기획 및 실행 과정에 주도적으로 참여하여 지역사회 문제 해결에 동참할 수 있는 직원 참여 기구 ‘ESG프렌즈’를 신설하였습니다. 외부 비영리단체와 함께 하는 취약 계층 금융 IT 멘토링, 코딩 교육 등을 통해 디지털 교육 기회를 확대하고, 사내 ESG 캠페인의 사전 기획 단계부터 실행까지 직원들이 스스로 참여하여 ESG경영에 대한 인식 제고, 공감대를 확대합니다.

### 드림스타트 아동들과 함께 코딩교육 주니어 DT University 진행

하나금융티아이

하나금융티아이는 인천 서구 드림스타트 아동을 대상으로 코딩교육을 제공하는 ‘주니어 DT University’를 진행했습니다. 드림스타트는 취약계층 아동들에게 맞춤형 통합서비스를 제공하고 공평한 기회를 보장하는 프로그램으로 지난 2017년부터 하나금융코딩캠프 교육을 제공해 왔습니다. 이를 통해, 직원들이 직접 강사로서 4차 산업과 신기술의 이해, 스크래치를 활용한 바닷속 친구들 만들기, 음악 융합 합주단, 자율주행 자동차 게임 만들기 코딩 실습 등 다양한 프로그램을 진행했습니다.

### K-Digital 트레이닝 디지털 선도 기업

하나은행

하나은행은 은행권 최초로 고용노동부가 추진하는 ‘K-디지털 트레이닝 디지털 선도 기업’에 선정되어 1기 교육생을 모집하였습니다. 디지털·ICT 현업 수요를 바탕으로 설계된 2개 과정을 통해 연간 총 180명의 교육생을 양성할 예정이며 우수 훈련생은 하나은행을 포함한 하나금융그룹 관계사의 인턴 또는 공개채용 지원 시 채용 우대 혜택을 받을 수 있습니다. 이를 통해 취업준비생에게 은행권 맞춤 디지털 교육을 실시하여 사회적 가치를 창출하고 금융권에 특화된 실무형 인재를 확보할 수 있을 것으로 기대됩니다.

# 지역사회

## CASE 인생 여정 프로젝트

### 개방 수유실 '맘케어 센터' 1호점 조성

하나금융그룹은 하나은행 야탑역 금융센터에 임직원을 비롯하여 누구나 자유롭게 아이를 돌볼 수 있는 공간인 '하나 맘케어 센터' 1호점을 열었습니다. 하나 맘케어 센터는 하나금융 손님을 비롯한 여성 모두가 자유롭게 이용할 수 있는 공간으로 유모차보관소, 임산부 휴게실 및 영유아 수유실, 이유식 존, 기저귀갈이 존, 오픈 주방 등으로 구성되어 있습니다. 특히, 친환경 자재를 사용하고 계절에 따라 적정 온도를 유지하기 위한 냉난방 시스템, 공기살균기 등을 갖춰 쾌적하고 위생적인 수유 및 돌봄 환경으로 만들었습니다. 나아가, 아빠도 함께 이용할 수 있도록 하여 온 가족이 안심하고 아이를 돌볼 수 있는 공간으로 운영할 예정이며 2023년 7월 2호점 수유역금융센터, 남가좌동에 3호점을 오픈하고 앞으로 전국적으로 확대할 계획입니다.

### 저출산 극복을 위한 난임 치료(난자동결) 지원

하나금융그룹은 세계적인 난임 치료 의료기관인 차병원과 함께 저출산 문제 극복을 위해 업무협약을 체결하였습니다. 하나금융그룹은 스그룹 및 관계사의 가임기 여성 직원의 난임 치료 지원을 확대하고 △전문 검진 및 난자 동결 시술도 지원하며 △난임 지원 협력을 위한 상호 간 통합지원체계 구축 등을 추진하며 저출산 극복을 위한 다양한 협력을 확대하기로 하였습니다. 향후 지원 대상을 그룹 및 관계사 여성 임직원뿐만 아니라 전국 6천여 명의 여성 소방공무원으로 확대하여 가임기 여성 소방공무원에게 차병원의 전문 난임 검진 서비스를 무료로 지원하고 난자 동결 시술 비용 등도 지원할 예정입니다.

### 지역 돌봄기관 교육환경개선

하나금융그룹은 지방 아동 돌봄 인프라 불균형을 해소를 위해 지역 돌봄기관 교육환경 개선 사업을 진행하고 있습니다. 향후 3년 간 전국 400여개 돌봄 기관과 보육 취약지역 아동에게 양질의 교육제공을 목표로 300여개의 돌봄기관에는 하나금융그룹이 직접 개발한 교육 콘텐츠를 제공하고 100개 취약지역 돌봄기관에는 스마트 교육기자재를 지원합니다. 이를 통해 보육 취약 지역에 디지털 환경을 조성하여 지역 간 디지털 격차가 해소될 수 있도록 꾸준히 지원할 예정입니다.

### 어린이집 건립 프로젝트

하나금융그룹은 지난 2018년 5월부터 '어린이집 100호 건립 프로젝트'를 진행하면서 지역 균형발전과 공공보육 인프라 지원에 기여해 오고 있습니다. 2022년 5월에는 100호 중 58번째로 청라 하나드림타운 내에 중소기업직원 자녀와 함께 이용하는 국내 최대 규모의 '청라 상생형 하나금융 공동직장어린이집'을 개원하였습니다. 하나금융그룹은 적은 인력과 비용 문제로 단독 어린이집 설치가 어려운 중소기업과 함께하고자 ESG경영 실천으로 부지와 건립 및 운영비용을 부담하였습니다. '청라 하나금융 공동 직장 어린이집'은 종이접기 소재를 사용한 현대식 건물로 300명 정원, 1,200평의 초대형 첨단 시설을 제공하였습니다. 하나금융그룹은 2023년 3월까지 63개의 국공립어린이집과 명동, 부산 등 9개의 직장어린이집까지 총 72개 어린이집을 개원하고 2024년까지 100호 건립을 목표로 하고 있습니다.



### 하나 그랜드홀 무료 대관

하나금융그룹은 관계사의 6개 공간을 리모델링하여 예비 신혼부부들에게 결혼식 장소를 무상 대여하는 프로젝트를 진행하고 있습니다. 웨딩홀 무료 대관의 첫 번째는 하나금융그룹 명동 사옥으로 '하나 그랜드홀 명동'에서 매주 토요일과 일요일에 1팀씩만 결혼식을 진행하여 일반 웨딩홀에 비해 여유로운 예식을 지원하고 있습니다. 소방공무원, 소상공인, 다문화가정, 한부모가정 등의 예비 신혼부부가 신청 가능하며 이용대상은 확대해 나갈 계획입니다. 결혼 3개월 이전부터 신청이 가능하며 대상자 최종 선정 시, 결혼정보업체와 함께 결혼식의 합리적 예산을 위해 적극 지원하고 있습니다.

# 지역사회

## 스포츠 지원 사업

### 대전하나시티즌 ‘탄소중립 실천 축구 경기’ 시행 선언

하나금융그룹의 프로축구단 ‘대전하나시티즌’은 미래 세대를 위해 탄소 배출량 제로에 도전하는 ‘탄소중립 실천 축구 경기’를 시행하기로 했습니다.

탄소중립 실천 축구 경기란 축구 경기로 발생하는 탄소배출량을 줄이기 위해 직접 감축 노력, 친환경 캠페인, 자발적 탄소배출권 상쇄 등을 통해 탄소중립(Net Zero)을 실천하는 경기를 말하며

향후 축구 경기에서 발생하는 탄소배출량을 측정해 탄소중립 목표에 도전할 계획입니다. 뿐만 아니라 대전시티즌은 ‘하나드림스쿨’을 통해 대전시 관내 초·중등학교를 대상으로 지역 학교를 방문해 직접 축구 클리닉을 진행하고 있으며 축구 선수를 꿈꾸는 취약계층 학생 대상 물품 지원 등 다양한 사회공헌활동을 펼치고 있습니다.

### 친환경 골프대회 ‘하나금융그룹 챔피언십’

하나금융그룹은 2022년 10월 인천 청라 ‘베어즈베스트 청라 골프클럽’에서 ‘하나금융그룹 챔피언십’을 개최하였습니다. 지난해에 이어 올해도 ESG 가치 확산을 위해 선수들이 획득 상금 1% 기부 및 ‘Every Birdie Hole’ 이벤트를 통해 기부금을 적립하여 나눔활동에 참여하였습니다. 하나금융그룹도 선수들의 기부금에 같은 금액을 매칭해 총 5,000만 원을 지역 사회와 상생을 위해 인천 서구 지역 내 취약계층 독거노인과 아동들에게 기부하였습니다.

또한 포토 존·플레이 존·힐링 존 등의 테마별 다양한 이벤트 공간을 마련하여 지역주민들도 대회를 즐길 수 있도록 하였습니다. 아울러 하나금융그룹은 디지털과 ESG를 접목해 모바일 앱 ‘하나원큐’에서 티켓을 사전 판매하고 경기 관람시 QR코드로 입장하는 등 종이티켓 제로화를 위해 노력하였습니다.

### 하나원큐 농구단

하나금융그룹이 운영하는 하나원큐 여자농구단은 농구를 통한 장애인 인식 개선과 장애인, 비장애인 통합 스포츠 확산을 위해 대한장애인 체육회와 함께 어울림픽 휠체어 농구대회를 개최하였습니다. 선수들은 휠체어 농구 국가대표 선수들에게 직접 휠체어 농구를 배우며 부상 방지용품 지원을 통해 아마추어 여자농구 활성화에 힘썼습니다. 여고 엘리트 농구부 부상 방지용품 지원 외에도 유소년 농구 저변 확대를 위한 유소년 농구교실 운영, 지역 유소년 농구대회 개최 등 ESG 경영 확산을 위한 다양한 활동을 진행하고 있습니다. 또한, 유튜브 채널 ‘하나 TV’ 및 구단 SNS를 중심으로 다양한 콘텐츠를 통해 팬들과 소통하고 있습니다.

### 하나은행 MZ 바둑 슈퍼매치

하나은행

하나은행은 ‘2022-23 하나은행 MZ 바둑 슈퍼매치’의 타이틀 스폰서로 참여하였습니다. MZ세대 프로 바둑기사들이 출전해 M세대와 Z세대가 각각 5명씩 팀을 이뤄, 5대 5 연승대항전 방식으로 경기가 진행되었으며 이를 통해 바둑의 대중화를 기대하고 있습니다. 또한, 매 경기 선수들의 최종 착수(바둑판에 돌을 놓는 행위)에 1만 원을 곱한 금액을 기부금으로 조성하여 사용할 예정입니다.

### ‘2022 하나은행컵 KATA 투어’ 개최

하나은행

하나은행은 국내 최대 규모 아마추어 테니스 대회인 ‘하나은행컵 KATA 투어’의 타이틀로 참여하였습니다. 대회는 복식으로 진행되며, 전국의 테니스 동호인 최대 618팀, 총 1,236명이 참여했으며 신인부, 베테랑부, 오픈부 등 총 5개 부문으로 진행되었습니다.

### 대한테니스협회와 메인 스폰서 협약식 개최

하나증권

하나증권은 최초로 대한테니스협회의 공식 메인스폰서 협약을 체결함으로써 테니스 국가대표팀의 공식 파트너 기업임을 홍보할 권한과 국가대표팀 의류 광고권을 가졌습니다. 이에, 국가대표팀과 선수들을 활용한 프로모션 및 마케팅 권리도 행사하였으며 협회 단독 주최 대회의 타이틀 스폰서 권리를 보유하여 경기장 및 협회 온라인 채널 내 브랜드 노출권을 가졌습니다.

### 프로당구단 창단

하나카드

하나카드는 원큐페이 프로당구단을 창단하고 2022-2023 시즌부터 PBA 팀 리그에 합류하였습니다. 2022년 6월 창단 이후 참가한 첫 팀 리그에서 전반기 우승을 차지했으며 우승을 기념해 전국 당구장에서 2만 원 이상 결제 시 3천 하나머니를 적립하고 원큐페이를 이용해 편의점·마트·슈퍼에서 QR결제 시 하나머니를 적립하는 등 이벤트를 진행하였습니다.

# 기업상생협력

## 소상공인 지원

### 소상공인 사업장 지원사업 '하나 파워 온 스토어'



### 소상공인 교육 프로그램 '하나 소호 아카데미 2기' 시행

하나은행

하나은행은 소상공인 대상 교육프로그램인 '하나 소호 아카데미 2기'를 시행하였습니다. 외식업종 소상공인을 대상으로 외식업 트렌드와 마케팅 및 경영 필수 정보와 함께 금융, 세무, 노무, 부동산 등 맞춤형 교육을 제공했습니다. 또한, 업계 유명 전문가를 초청해 경영 노하우와 매출 관리, 메뉴 개발 등 외식 경영 전반의 지식을 공유하고 교육 과정 우수 참여자에게는 전문 컨설팅 서비스의 기회를 제공하였습니다.

### 지역 경제 활성화 자원 봉사 '하나 파워 온 투게더'

하나금융그룹은 코로나19로 인해 오래 어려움을 겪었던 소상공인을 위해 '하나 파워 온 투게더'를 실시하고 있으며 일상 속 환경보호 활동 '줍깅' 시행, 소상공인 응원 '행복상자' 전달을 진행했습니다. '줍깅'을 통해 하나금융그룹이 위치한 서울시 명동 일대와 주변 지역의 환경 정비를 시행했으며 본격적인 일상 회복에 발맞춰 소상공인 응원을 위한 '행복상자' 전달과 함께 하나금융그룹 명동 사옥 야외 광장에서 오케스트라 음악회를 개최하였습니다.

### 명동빛축제 기획

하나카드

하나카드는 명동 지역 경제 활성화를 위해 명동빛축제를 기획하였습니다. 명동 맛집 및 유명 에스테틱 이용 시 할인 혜택을 제공하고, 추첨을 통해 바우처를 증정하는 등 다양한 혜택을 제공하며 지역 소상공인과의 상생을 도모하는 ESG 경영 실천에 앞장서고 있습니다. 하나카드와 명동상인협의회는 맛과 고객 만족도 등 다양한 기준으로 선정하여 총 34개의 가맹점을 선발하였고, 참여 가맹점에서 하나카드로 결제 시 청구 할인 혜택을 받을 수 있도록 기획하였습니다.

(단위: 명, 백만 원)

구분	행사 전 동기간	행사 기간	증감율
이용회원수	4,882	5,444	11.5%
취급액	326.6	392.8	20.3%



# 기업상생협력

## 중소기업 지원

### ‘하나 파워 온 혁신기업 인턴십’ 프로그램

하나금융그룹은 2018년부터 ‘하나 파워 온 혁신기업 인턴십’을 통해 정보 불균형으로 구인활동이 어려운 사회혁신기업과 구직 희망 청년을 연결하여 일자리 문제를 해결했습니다. 2022년부터 본격 확대하여 더 많은 청년들이 원하는 일자리에 취업하도록 지원함으로써 금년에는 청년 디자이너, 장애인, 경력보유여성 등 다양한 인재들이 선발되어 사회혁신기업에서 3개월간 인턴십에 참여하였습니다. 해당 기간 동안 직무역량 강화 프로그램, 인턴십 급여 등을 사회혁신기업에 지원하고 향후 정규직 채용으로 이어질 경우 추가적으로 지원하고 있습니다.

### 글로벌 비즈니스 사업자를 위한 ‘하나 빌리언 달러 통장’ 출시

하나은행

하나은행은 2022년 5월 외화 결제와 해외송금이 빈번하고 환리스크 관리에 수요가 있는 수출입 중소기업을 위해 사업자전용 외화 입출금통장인 ‘하나 빌리언 달러 통장’을 출시하였습니다. 27개 외국통화 중 최대 10개 통화까지 예치할 수 있으며, 실적 조건 없이 해외 당·타발송금·수수료 매월 1회 면제, 수출신용장 통지수수료 및 수입화물선취보증서(L/G) 발급수수료가 제한 없이 면제되며 하나원큐 기업 내 별도 통장 관리페이지, 모바일 해외송금, FX거래 기능 등을 신설하여 수출입거래 편의성을 크게 높였습니다. 2022년 말에는 판매 실적 4,174좌를 달성했습니다.

### ‘하나100년기업승계서비스’를 통한 기업승계 토털 컨설팅 서비스 제공

하나은행

하나은행은 안정적이고 성공적인 기업승계를 통해 기업을 지속해서 성장시키고자 하는 중소·중견기업 고객을 지원하기 위해 ‘하나 100년 기업승계 서비스’를 운영하고 있습니다. 이에, 후계자 승계를 준비하고 있는 기업 오너를 대상으로 ‘하나 헤리티지 멤버스’ 운영 및 1:1 맞춤형 상담을 제공하여 원활한 기업승계를 지원하고 있으며 일자리 유지 및 창출, 기술 및 노하우의 지속적인 이전으로 중소·중견기업의 경쟁력을 유지하는 데 앞장서고 있습니다.



2022년 기업컨설팅 수행 건 수

87건

### 퇴직연금 법안 개정 대비 온라인 세미나 개최

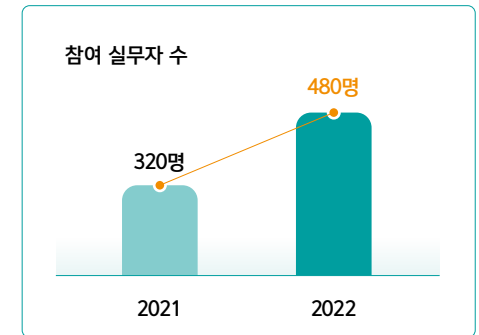
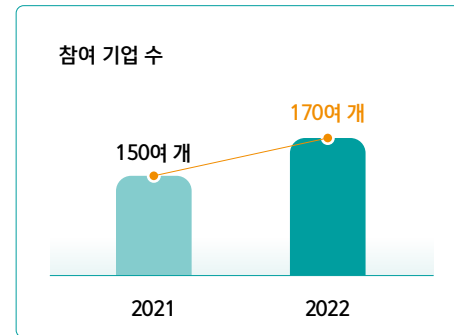
하나은행

하나은행은 ‘2022년 달라지는 퇴직연금 법안과 제도’를 주제로 비대면 온라인 세미나를 개최하였습니다. 세미나는 기업 퇴직연금 실무자를 대상으로 관련 법안의 주요 개정 사항과 퇴직연금 제도 변화, 퇴직연금 가입 기업의 필수 준비사항 등을 다루었습니다. 하나은행 연금 사업본부 소속 노무사가 주요 연사로 참여하여 2022년 변경된 근로자퇴직급여보장법, 사내 적립금운용위원회 구성, 적립금운용계획서 작성 방법 등에 대해 강의하고 기업별 특성에 맞춘 퇴직연금 자산운용 솔루션을 소개하였습니다.

### ‘수출입 아카데미’

하나은행

하나은행은 거래기업 실무자 및 임원을 대상으로 수출입 업무 이론과 환리스크 관리 등 최신 사례를 접목한 현장 중심의 연수 프로그램인 수출입 아카데미를 진행하고 있습니다. 하나은행 소속 수출입 전문 강사와 외부 초빙 관세사가 주요 연사로 참여하여 수출입 관련 외환거래, 통관 실무, 외환시장과 환리스크 관리 등 실무에 초점을 두었으며 기업별 특성과 사례에 따른 금융 솔루션도 제공하였습니다.



### 제27회 중소벤처기업 금융지원상 ‘대통령 표창’ 수상

하나은행

하나은행은 코로나 19로 어려움을 겪는 중소·소상공인에게 신속히 유동성을 지원하고 디지털 중소기업의 혁신을 선도한 점을 대외적으로 인정받아 제27회 중소벤처기업 금융지원상의 대통령 표창을 수상하였습니다. 특히, 하나은행은 코로나 19 피해기업에 대한 비대면 채널 접근성 향상, 다양한 상생협력 상품 라인업 강화를 통한 중소·소상공인 앞 유동성 적기 지원, 창업·벤처기업에 대한 맞춤형 컨설팅 지원 등에서 높은 평가를 받았습니다.

## 기업상생협력

### 스타트업 지원

#### ‘ESG 더블 임팩트 매칭펀드’ 투자 진행

하나금융그룹은 사회혁신기업 및 에코 스타트업 지원을 위해 조성된 ‘ESG 더블 임팩트 매칭펀드’의 투자심의 위원회를 열고 7곳의 혁신기업을 선정해 총 20억 원 규모의 투자를 진행하였습니다. 이는 사회혁신기업을 발굴 및 육성하고 안정적인 성장을 지원하는데 투자됨으로써 일자리 창출과 환경보전에 기여할 것으로 기대됩니다.

#### ‘하나원큐 애자일랩 13기’ 선발

하나은행

하나은행은 스타트업 지원 프로그램인 ‘하나원큐 애자일랩’ 13기에 참여할 22개 스타트업을 선발했습니다. 애자일랩은 신설된 이후 이번 13기까지 총 156개 유망 스타트업을 발굴하며 최근 핀테크는 물론 이종 산업과도 협업 성공 사례를 선보였습니다. 특히, 하나은행과 하나금융그룹 관계사는 선발된 스타트업을 대상으로 기업가치 증대 활동 지원과 직·간접 투자 연계를 통한 동반성장 방안을 모색하고 있으며, 13기 참여 업체 중 사이버 보안 솔루션 제공사 ‘티오리’, AI 수면 분석 플랫폼 ‘에이슬립’ 등이 지분 투자를 유치하였습니다.

#### ‘2023 경제 전망 세미나’ 개최

하나은행

인도네시아 하나은행은 한국무역협회 자카르타지부와 함께 현지에 진출한 한국 기업인을 위한 ‘2023 경제 전망 세미나’를 개최했습니다. 인도네시아 하나은행과 무협이 공동 주최한 이번 세미나는 인도네시아에서 활동 중인 우리 기업인들의 현지 기업 활동에 도움을 주고자 마련되었으며 현지 경제계 인사와 경제전문가, 현지 및 한국 기업인 등 약 500여 명이 참석했습니다.

### 전략적 업무협약 체결

#### ‘Hana Business Leaders Forum 2023’ 개최

하나은행

하나은행은 지역 기업인을 위한 ‘Hana Business Leaders Forum 2023’을 개최하여 충청지역을 시작으로 부산·경남지역, 호남지역, 대구·경북지역으로 총 4회에 걸쳐 진행하였습니다. 충청지역에는 지역 기업인 등 약 100명이 참석했으며 2023년 시장·환율·금리 부동산 전망, 충청지역 산업전망, 외환시장 동향 및 전망, 수출입 관련 유의사항, 주요 세무 변경사항 등에 대한 강연이 진행되었습니다.

#### SGI 서울보증과 업무협약 체결

하나은행

하나캐피탈

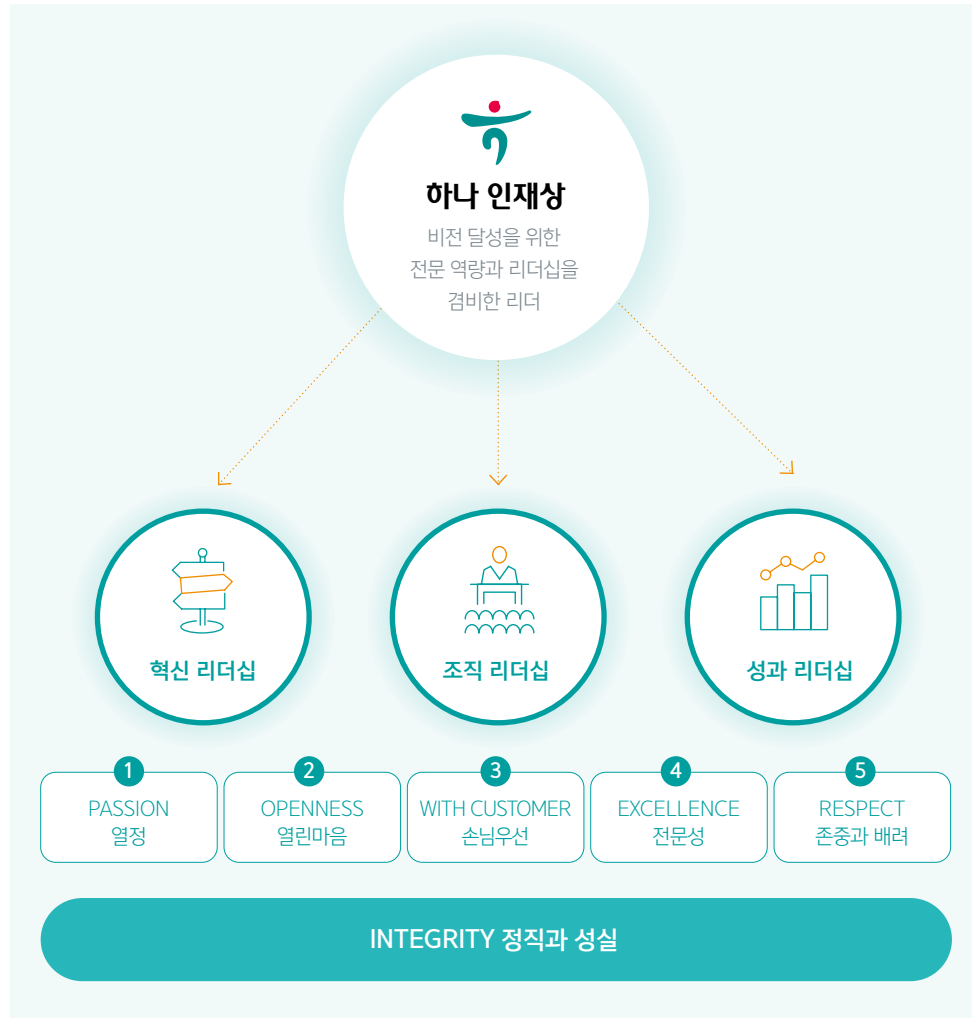
하나은행은 ‘한국전력공사’와 ‘SGI서울보증’과 함께 중소기업과의 동반성장을 위한 업무협약을 체결하였습니다. 3사는 약 700개의 한국전력공사 우수 협력기업에 대해 사업운영에 필요한 소요자금을 대출 받을 수 있는 기회를 제공하고 우대금리, 금융컨설팅 등의 실질적인 혜택을 지원할 예정입니다. 이에, 한국전력공사가 우수 협력업체를 선정하고 추천서를 발급하면 하나은행은 대출을 지원하고, SGI서울보증은 대출 보증 서비스를 지원할 것을 약속했습니다.

하나캐피탈은 SGI서울보증과 렌탈 및 구독경제 활성화를 위한 전략적 업무협약을 체결하였습니다. 렌탈·구독사업을 영위하는 중소기업에 ‘팩토링’ 서비스를 제공함으로써 운전자금 조달을 지원했으며 제조·유통기업들이 보다 쉽게 렌탈·구독사업에 진출할 수 있도록 도왔습니다. 특히, ‘상환청구권 없는 팩토링’ 서비스를 제공하고 신생 렌탈사업자 발굴 및 육성을 위한 특화 보증보험 상품을 선보였습니다.

# 임직원

## 인재경영

### 하나금융그룹 인재상



### 인재 채용

하나금융그룹은 디지털 역량과 미래 성장 분야의 전문성을 갖춘 인재를 채용하여 경쟁력을 강화해 나아가고자 합니다. 중장기적인 관점에서 기업의 미래전략과 사업 계획을 기반으로, 필요한 임직원의 역량, 업무량 및 직위별 인원 비율 분석 등을 통해 인력 수급계획을 세우며, 계획에 따라 수시 채용과 공개 채용을 실시하고 있습니다. 또한, 학력, 전공, 성별, 연령에 상관없이 그룹 인재상에 부합하는 인재에게 채용의 기회를 제공하는 채용 연계형 인턴십을 통해 진취적이고 우수 역량을 갖춘 인재를 선제적으로 발굴하고 있습니다.

채용은 공정성을 위해 아웃소싱을 진행하고 있으며, 블라인드 채용 원칙을 준수하여 모든 지원자를 어떠한 이유에서도 차별하지 않고 있습니다. 또한 사회적 책임을 다하기 위하여 장애인, 보훈 대상자 등 사회적 약자에 대한 채용 기회를 확대하고 있습니다.(2030년까지 다양한 계층의 채용 15%로 확대). 채용 이후에는 안정적인 정착을 위하여 연수 및 적응 프로그램을 실시하고 있으며, 직무역량 강화를 통한 금융 전문가로의 성장을 지원하기 위하여 경력개발 프로그램(CDP)에 근거한 지속적인 교육을 실시하고 있습니다.

### 임직원 평가

#### 임직원 평가제도

하나은행 | 하나카드

하나은행은 반기마다 임직원 개인과 팀(지점) 단위 인사 평가를 운영하고 있으며 1단계 개별 업적 목표 설정, 2단계 중간 점검, 3단계 평가로 이루어집니다. 업적 목표는 정량과 정성으로 구분되며, 지속적인 점검과 피드백을 통해 달성도를 기준으로 평가하고 있습니다. 또한, 공통, 리더십, 업무 역량을 구분하고 하향식 인사 평가 및 하급자가 상급자를 평가하는 다면평가를 운영하여 리더십 역량을 관리하고 있습니다.

하나카드는 전략적 개인 성과 관리 체계 아래 평가제도를 반기마다 운영하고 있습니다. 성과 평가는 목표 달성도를 평가하는 업적 평가와 인재상 부합정도를 평가하는 역량 평가로 구성되어 있으며 상시 성과 관리를 통해 코칭과 피드백을 지속하고 있습니다. 역량 평가는 공통, 역할, 직무 역량으로 구분되며, 특히 직무 역량은 대내외 환경 변화에 능동적으로 대응할 수 있는 인재를 육성하고자 주기적으로 개선하고 있습니다.

# 임직원

## 임직원 평가

### 임직원 다면평가

하나은행    하나카드

하나카드는 2020년 하반기 부서장 대상 파일럿 테스트를 시작으로 2021년 임직원 전체를 대상으로 확대 후 2022년부터 당사 인사시스템인 DHR(디지털인사시스템)을 통해 평가할 수 있도록 다면평가 시스템 구축을 완료했습니다. 또한, 결과를 기반으로 한 전문 코칭진을 통해 1:1 코칭을 제공하여 결과에 대한 종합적인 이해를 돕고 있습니다. 타인과 본인의 평가 결과를 비교 분석하여 Gap 차이의 원인에 대한 코치의 전문적인 피드백을 제공하여 조직 및 개인의 내면적 이슈를 인식하고 지속적인 변화, 성장 방향성에 대한 고찰의 기회를 꾸준히 제공하고 있으며, 2022년 상반기 평가 결과에 대해 원하는 부서원을 대상으로 결과 코칭을 진행했습니다.

구분		파일럿 테스트		정식 도입	
		'20년 하반기	'21년 상반기	'21년 하반기	'22년 상반기
다면평가	대상	부서장 한정	임직원 전체	임직원 전체	임직원 전체
	시스템	외부업체		당사 시스템 DHR(디지털인사시스템)	
결과 코칭	대상	-	임원 및 부서장	임원 및 부서장 부서원(신청자에 한함)	

하나은행은 직원의 자기주도학습 결과를 평가할 수 있는 직무역량 자가진단을 상시 실시하고 있으며 전 직원에게 배포된 직무교재를 기반으로 학습 성과를 평가하여 노력을 치하하고 지속적으로 학습 동기를 부여하기 위해 직무페스티벌을 개최하였습니다. 2023년 하반기에도 개최 예정으로 연중 학습성과를 평가할 수 있는 기회를 제공할 것입니다.

구분	예선	본선
수신	384명	81명
외환	317명	88명
수출입	189명	76명
가계여신	250명	91명
기업여신	242명	76명
시상 인원	개인전 25명(과목별 5명씩, 총 5과목) 팀전 5명(1개팀)	

### 임직원 평가 및 실적 기반 성과급 지급

하나금융그룹은 정기적으로 임직원의 성과를 평가하여 미래의 잠재적인 역량을 개발할 수 있는 발판을 마련해주고 있으며, 일부 관계사의 경우 임원 외 직원 대상으로 정기 성과 평가 기반 성과급을 지급하고 있습니다. 매년 상반기, 하반기 연 2회 전 직원을 대상으로 MBO(Management by Objective) 목표를 설정하고 MBO 기준 달성 수준에 대한 성과 평가를 실시합니다. 이는 직원 개개인의 업적 및 능력을 정확히 파악하여 역량을 개발하고 수행 업적을 향상시키지 위함을 목적으로 합니다. 또한, 개인의 성과와 조직의 성과가 연동되어 평가 결과에 반영되도록 임직원 개인과 팀단위 인사평가를 실시합니다. 인사 평가는 총 3단계, 1단계 개별 업적 목표 설정, 2단계 중간 점검, 3단계 평가로 이루어집니다. 업적 목표는 정량 및 정성 목표로 구분하여 설정하며, 평가자와 피평가자 간 지속 점검·코칭·피드백을 통한 목표 달성 정도를 기준으로 개인 업적을 평가하고 있습니다. 또한, 목표 달성을 위해 개인이 보유하고 있는 능력과 리더십을 파악하고 관리할 수 있도록, 공통 역량, 리더십 역량, 업무 역량으로 구분하여 개인 역량을 평가하고 있습니다. 아울러, 수평적이고 건강한 조직 문화를 형성하기 위한 하향식 인사평가뿐만 아니라 하급자도 상급자를 평가할 수 있는 다면평가(360° 입체적 진단)를 운영하여, 리더십 역량을 위한 중요 지표로 활용하고 있습니다. 이를 통해, 은행의 비전과 전략에 기반한 개인 성과 연계, 직원의 능력개발을 위한 육성형 평가를 통해 현장 중심, 성과주의 문화 정착을 도모하고 있습니다.

하나증권은 성과를 기반으로 지점 영업 직원에게 성과급 자원(개인 수익에서 기준 비용을 차감한 금액) 내에서 정해진 분배율에 따라 성과급을 지급하며, 본사 영업직원에게는 소속된 조직의 수익이 발생한 경우, 성과급 자원 내에서 개인의 수익 기여도에 따라 성과급을 배분, 지급하고 있습니다. 또한 본사의 관리직원과 영업지원 직원에게는 하나증권 성과(ROE)에 연동하여 정해진 지급률에 따라 성과급을 지급합니다. 하나대체투자자산운용은 투자 부문 직원에게 성과급 자원(전사 이익 연동 독립채산제) 내에서 개인의 수익 기여도에 따라 성과급을 배분, 지급하고 있습니다. 운용·지원 부문의 직원에게는 전사 이익(이사회 목표 기준) 목표 달성도에 따라 재원을 차등 산정하여 정해진 분배율에 따라 성과급을 지급합니다.

#### 영업직원 성과급 지급

하나증권 지점 영업직원에게는 성과급 자원(개인 수익-기준비용) 내에서 정해진 분배율에 따라 성과급을 지급하며 본사 영업직원은 소속 조직에 수익이 발생한 경우, 성과급 자원 내에서 개인의 수익기여도에 따라 성과급을 배분 및 지급합니다.

# 임직원

## 임직원 교육

### 직무 중심 개발 프로그램

하나금융그룹은 직무별로 특화된 역량 개발을 위해 전문화된 교육 프로그램을 운영하고 있습니다. 하나은행은 2022년 직무 중심의 경력개발 프로그램(Career Development Program) 개편을 통해 직무 분야별 전문역량 및 금융 변화에 대비한 종합 상담 역량을 개발할 수 있도록 지원하고 있습니다. 직무 분야는 총 6개(기업금융, 자산관리, 외국환, 리스크/자금, 글로벌, 디지털)이며 분야별 Level 1~3단계를 통해 본인의 성장 과정을 점검할 수 있습니다. 특히, Level 3은 CDP Level 3 인증위원회의 의결을 거쳐야 합니다. 은행은 CDP 달성 지원을 위해 다양한 교육 프로그램(대학원 학위 취득 과정, 해외 온라인 교육 등)을 운영하고 있으며, 자격증 취득을 위한 교육 또한 지원하고 있습니다. 또한 해외점포 근무 대상 전문가 인력 Pool 확보를 위한 '글로벌 전문가 양성 과정'을 운영하고 있으며 선발된 직원은 3개월 간의 어학 교육과 어학 시험 응시료를 지원받음과 동시에 추후 해외점포에 우선적으로 배치받고 있습니다.

### 하나은행 CDP

기업금융	자산관리	외국환	리스크/자금	글로벌	디지털
기업금융 + IB + 여신심사	PB + RB + 신탁+ 은퇴설계	외환 + 수출입	자금운용 + 리스크관리 + 신탁(운용)	글로벌	디지털 금융

### 하나카드 CDP 직무별 역량교육 단계

하나카드는 직무별로 역량 교육 단계를 나누어 임직원 성장 지원 연수를 제공하고 있습니다. CDP 직무는 총 15개로 구분되며, 그 중 9개의 핵심 CDP를 선정하여 전문가가 될 수 있는 커리큘럼을 적극적으로 지원하고 있으며 역량 교육 단계는 기본, 심화, 준전문가, 전문가의 4단계로 분류됩니다.



### 한국폴리텍대학교와 디지털 인재 육성을 위한 업무 협약 체결

하나금융티아이는 지난 2018년부터 한국폴리텍대학교와 함께 '맞춤형 디지털 인재 양성' 업무협약을 체결하고 2019년부터 2022년까지 4년간 총 71명의 IT 비전공 교육생을 채용했습니다. 이를 통해, IT 커리어를 꿈꾸는 비전공자들이 디지털 핵심 역량 강화를 위한 실무 중심의 교육을 통해 인문학적 소양과 데이터 분석력을 동시에 지닌 융합형 인재로 거듭날 수 있도록 지원하고 있습니다. 교육원에서는 응용소프트웨어 개발, 빅데이터 분석, 기업 시스템 개발을 위한 클라우드 운영 등 금융 IT 실무에 필요한 현장 맞춤형 교육을 진행하고 있습니다.

# 임직원

## 임직원 교육

### 디지털 인재 양성 커리큘럼

하나금융그룹은 디지털 인재 양성 커리큘럼을 그룹, 사내, 사외 프로그램으로 구분하여 운영하고 있습니다.

커리큘럼명	주요 내용	2022년 실적
사내 실무연수 DW과정(초/중급)	당사 환경에서 즉시 사용 가능한 DW 활용능력 이론 및 실습(집합)	총 7회 시행, 99명 수료
그룹 DT University	그룹 디지털 인재 양성을 위한 통합 교육(집합, 온라인, 웨비나)	총 78개 과정 운영, 857명 수료
디지털 해외연수	직원의 직무별 역량 및 업무경쟁력 강화를 위한 맞춤형 교육(집합, 온라인)	총 50개 과정 운영, 104명 수료
데이터 컨퍼런스 및 해커톤	머신러닝 이론 및 실습을 통한 당사 손님 예측 분석(집합)	총 17명 수료



디지털 관련 연수 총 참여자

4,046명

\* 하나금융지주, 하나벤처스 제외

### DT University 디지털 통합교육 플랫폼

하나금융그룹은 금융 지식과 디지털 기술을 겸비한 융합형 디지털 인재 양성을 위해 그룹 디지털 통합 교육인 'DT University'를 운영하고 있습니다. 이를 통해, 디지털 Biz, 디지털 IT, 혁신 기술 등 3가지 영역으로 구분하여 전문가를 육성하고 있으며, Level 1~3단계를 통해 본인 성장을 점검할 수 있습니다. 하나은행은 KAIST 대학과 함께 'KAIST 디지털 금융 전문가 과정'을 개설하여 디지털 금융을 주도할 전문인력 양성에 힘쓰고 있습니다.

### 2022 DT University 수강 인원

\* 하나금융그룹 기준

Level 1 **5,239명**      Level 2 **1,251명**

하나은행은 DT University를 통해 Level 1,598명, Level 2,259명이 수강했으며 2023년에 Level 3 과정을 실시할 예정입니다. 또한, 디지털 워리어 프로그램 2기를 선발하여 디지털 인재를 양성하고 있습니다.

디지털 워리어 프로그램 2기 수료자	디지털 유관부서 배치		
	IT금융/정보개발부	플랫폼 개발부	기타 디지털 유관 부서
20명	12명	2명	6명

### 임직원 역량 개발 프로그램

구분	디지털 마케터 육성	외국한 전문가 양성
프로그램 설명	디지털 인재육성을 위해 영업점 직원을 대상으로 디지털 Biz 전문가 과정을 운영하고 있습니다. 과정은 Level 1~3으로 이루어져 있으며, Level 3까지 이수 시 내부 공모 제도를 통해 디지털 마케터 전문가로 성장할 수 있습니다.	외국한 전문가 양성을 위해 외국한 전문가인 FX Master 선발 및 양성을 위한 FX School을 운영하고 있습니다. 또한, 외환 및 수출입 관련 역량 향상을 위한 외국한 Academy를 운영 중입니다.
프로그램 목적 및 사업적 이득	최근 금융권의 화두는 디지털 전환입니다. 카카오뱅크, 토스 등 핀테크 업체가 무섭게 성장함에 따라 이들 업체와 경쟁하기 위해 임직원의 비대면 마케팅 담당 역량을 강화해 나가고 있습니다. 이를 통해 소비자 선호가 증가하고 있는 비대면 상품 판매를 지속적으로 늘려나갈 계획입니다.	한국의 해외 송금 시장 규모는 2015년 약 10.1조 원에서 2018년 약 15.5조 원, 최근에는 20조 원에 달할 정도로 크게 성장하였습니다. 또한, 카카오뱅크, 토스 등 핀테크 업체가 해외 송금 시장에 뛰어들어 업체 간 경쟁은 더욱 치열해지고 있습니다. 하나금융그룹은 외국한 업무에 실무 및 이론을 겸비한 최고 수준의 외국한 전문가를 양성하여 차별화된 서비스를 제공하고 있습니다.
사업적 이득의 정량적 효과	2022년 전체 신용대출에서 비대면 상품이 차지하는 비중은 90.6%로 전년 대비 1.7%p 증가하였으며, 이는 결국 전체 대출 성장으로 이어졌습니다.	2022년 전체 외환 수수료는 2,071억 원으로 전년 1,512억 원 대비 37.0% 성장하였습니다.
참여 임직원 수 (전체 임직원 수 대비 참여 비율(%))	6,490명(37%)	1,038명(6%)

### 인적 자본 투자 효율성

구분	단위	2020	2021	2022
총 수익(A)	백만 원	48,216,018	41,677,772	70,156,000
총 영업비용(B)	백만 원	3,917,656	4,050,460	4,432,949
총 임직원 관련 지출(C)	백만 원	2,443,522	2,599,503	2,758,669
인적자본 ROI(A-(B-C))/C	-	19.13	15.47	24.82



# 임직원

## 임직원 교육

### 리더십 개발 교육

하나금융그룹은 직급별 다양한 교육을 통해 임직원의 관리 및 리더십 역량을 강화하고 있으며, 인사평가 시 역량 평가를 통해 리더십 역량을 평가하고 있습니다. 하나은행은 행원 및 대리 대상으로 승진 자격 과정(교육 및 시험)을 운영하고 있으며, 이는 책임자로 승진하기 위한 필수 조건입니다. 책임자 및 관리자로 승진한 이후에는 「승진 직원 리더십 과정」, 「지점장 중심 성과향상 워크샵」, 「지점장 코칭 워크샵」, 「신임지점장」, 「하나 에센셜 리더십 과정」 등의 다양한 교육 과정을 통해 리더십 역량을 강화하고 있습니다. 책임자 및 관리자 대상 모든 교육 프로그램은 교육 참여도, 이수율, 실질 현업 적용도, 성과 기여도 등 다각도로 평가되어 임원 승진을 위한 승계자 계획(Succession Planning)에 중요하게 반영되고 있습니다. 임원 승진 이후에는 「신임 임원 리더십 과정」을 진행하여 신임 임원들이 리더십 마인드를 전환하고, 권한과 책임 변화 등 달라진 환경에서의 역할과 방향을 수립하는 데에 도움을 주고 있습니다. 특히 하나금융그룹은 여성 인재 육성을 위해 「기업금융아카데미」, 「모두의 손님관리」 등 여성 리더십 과정을 운영하고 있으며, 차세대 여성 리더 육성 프로그램인 「하나 웨이브스(Hana WAVES)」를 운영하여 그룹의 미래를 이끌어갈 여성 리더를 육성하고 있습니다.

지점장중심 성과향상 워크샵	<ul style="list-style-type: none"> <li>전체 영업점장 대상</li> <li>관리자 540여 명</li> </ul>
지점장 코칭 워크샵	<ul style="list-style-type: none"> <li>영업점 성과 스킬 및 직원 소통 역량 향상</li> </ul>
신임지점장	<ul style="list-style-type: none"> <li>상반기 85명, 하반기 22명</li> <li>새 직급에서 리더십 역량 수행을 위한 연수</li> </ul>
하나 에센셜 리더십 과정	<ul style="list-style-type: none"> <li>총 572명 대상(비대면)</li> <li>전체 지점장 대상 리더십 역량 향상</li> </ul>
관리자, 책임자, 행원A 승진자 과정	<ul style="list-style-type: none"> <li>리더십 파이프라인에 따라 직급 변동 시, 조직에서 요구하는 리더십 역량 인식 및 직급에 따른 리더십 상 정립을 위한 연수</li> <li>관리자 168명, 책임자 388명, 행원A 234명</li> </ul>
하나리더십웨이 제정	<ul style="list-style-type: none"> <li>실천가능한 하나인의 리더십 행동 양식</li> <li>리더십웨이 전파를 위한 직급별 리더십 연수 실시(셀프리더과정, 파트리더과정 등)</li> </ul>

### 자격증 지원

하나은행

하나은행은 상품판매에 필요한 자격증 및 심화, 전문자격증 취득 시 해당 교육과정 및 응시료, 보수교육에 따른 비용 등을 전 직원에게 지원하고 있습니다.(시급제, 파견 사원, 아르바이트 제외)

자산관리	펀드권유자문인력, 파생상품투자권유자문인력, 보험대리점(생명/손해/제3보험), 변액보험판매관리사, FP, 투자자산운용사, 은퇴설계전문가, AFPK, CFP
외국환	외환전문역 1종, 외환전문역 2종, 국제무역사, 국제금융역, CDCS, CSDG
기업금융	신용분석사, 여신심사역, 기술신용평가사, CRA, FRM, CFA
디지털	ADsP, ADP, SQLD, DAsP, DAP, 빅데이터분석기사, COS, COS Pro, 정보처리기사, 정보보안기사

### 임직원 교육 지원

하나은행

하나은행은 일정 기간 근속요건을 충족한 정규직 지원자 중 선발하여 학위 프로그램을 지원하고 있으며 선발 요건 및 지원 대상은 모집 시점에 따라 상이합니다. 코로나19 영향으로 학위 프로그램 지원은 줄어들었으나 MOOC(오픈형 온라인 학습과정) 형태의 Coursera 과정 중 원하는 과정에 자율적으로 참여하여 학습할 수 있는 기반을 마련하였습니다. 2022년 MOOC(오픈형 온라인 학습과정) 형태의 Coursera 과정 중 원하는 과정에 자율적으로 참여하여 학습할 수 있도록 지원하였으며, 연수인원 177명 중 111명이 수료하며 62%의 수료율을 달성하였습니다.

카테고리	수료 인원	CDP	수료 인원
Business	73	글로벌	55
Computer Science	2	디지털	45
Data Science	20	기업금융	18
Information Technology	15	자산관리	4
Social Science	20	CDP 비연계	8
<b>총 인원</b>			<b>130명(중복 포함, 순 인원 111명)</b>

# 임직원

## 임직원 교육

### 대학원 학자금 지원 제도

하나은행

하나은행은 일반직원, MS 직원 및 사무지원직 직원을 대상으로 교육부 인가를 받은 국내 정규 대학원 과정의 본인 학자금 지원을 실시하고 있습니다. 신청자 중 과거 수혜기록, 기타 자체 선정 기준 등을 고려하여 상·하반기에 선정 후 실등록금의 50% 수준을 지원하고 있습니다.

### 퇴직자 지원제도

하나금융그룹은 임직원의 은퇴 후 생애설계를 지원하기 위해 전직지원 프로그램을 운영하고 있습니다. 하나은행의 경우, 정년 예정자, 희망퇴직자에 대한 진로설계 교육 및 자기 계발 프로그램을 제공하고 있습니다. 퇴직 직원들은 대면 또는 온라인으로 프로그램을 선택하여 수강이 가능하며 이외에도 희망자에 한해 재취업전문교육기관을 통해 취업 및 창업 프로그램을 제공하고 있습니다.



전직지원연수 참여자

547명

### 장애인 인식 개선 교육 실시

하나은행

하나은행은 장애인에 대한 직장 내 편견을 제거하여 장애인 근로자의 안정적인 근무여건을 조성하고 장애인 근로자 채용 문화가 확대될 수 있도록 매년 전 직원 의무 수강과정을 통해 장애인 인식 개선 교육을 실시중에 있습니다. 2022년에는 상시근로자수 기준 11,934명을 대상으로 교육을 실시하였습니다.

### ESG 임직원 교육

하나금융그룹은 임직원을 대상으로 ESG 교육을 실시하고 있으며 올해는 전 관계사의 전 직원에 ESG의 개념, 기후변화 대응 및 사회적 가치 창출 활동 등의 교육을 진행하여 임원부터 실무자까지 약 780명이 참여하였습니다.

### 관계사 ESG 교육 현황

그룹사	대상	참가 인원
하나대체투자자산운용	전 직원	100여명
하나자산신탁	임원 및 관리자	50명
하나펀드서비스	본사 근무 임직원	100명
하나저축은행	본부장, 부서장, 팀원	30명
하나캐피탈	ESG 부서장 및 신입 직원	30명
하나손해보험	본사 근무 임직원	50명
하나생명	전 직원	100명
하나카드	ESG 실무자 및 부서장	60명
하나에프앤아이	전 직원	30명
하나금융티아이	ESG위원회 위원 및 신입 직원	50명
하나벤처스	전 직원	30명
하나증권	부서장 및 직원	150명

## 임직원

### 임직원 교육

하나금융티아이는 2022년 법정 필수교육 진행 기간 중 전 직원 대상 ESG 교육을 신설 진행하였습니다. <ESG 알파와 오메가>를 주제로 총 10개 회차로 구성된 이번 강의는, ESG의 개념 및 투자 그리고 이니셔티브 및 스투어드십 코드 등 ESG 경영의 전 과정을 숙지할 수 있도록 구성되어 있습니다. 해당 교육을 통해 ESG 경영에 대한 직원들의 이해도를 높이는 것은 물론 인식 제고를 통해 실천 동력을 강화하고자 노력하고 있습니다.

하나카드는 약 5주 동안 전 임직원 대상 ESG 교육을 실시하였으며, 94.7% 수료율을 보이며 ESG에 대한 높은 관심도를 확인했습니다. 이를 통해, ESG 투자의 국내외 동향 및 ESG 경영 발전 등에 대해 공감대를 형성하고, ESG에 대한 중요성 인식 확대 및 지속가능한 사회공헌 활동의 실천 방안을 고민하는 교육을 진행하였습니다.

### 글로벌 기업문화 워크숍 및 해외 현지 직원 대상 ESG 교육

하나금융그룹은 하나은행과 하나증권, 하나캐피탈, 하나금융티아이 등 해외에서 근무 중인 그룹 관계사 현지 직원들을 위한 기업문화 워크숍을 개최했습니다. 해외 직원들이 그룹의 미션과 비전, 기업문화에 대한 이해를 심화할 수 있도록 하나 글로벌 기업문화 워크숍이 진행되었으며, 전 세계 23개 지역에서 65명의 현지 직원이 참석했습니다. 워크숍은 그룹의 현황과 미래, 글로벌 전략, 기업문화와 ESG 경영에 대한 이해를 돕는 프로그램으로 구성되었으며 현지 직원들에게는 그룹의 미션, 비전, 핵심 가치 책자가 영어와 중국어 외 인도네시아어, 베트남어, 미얀마어 등 11개국 언어로 번역되어 제공되었습니다. 그룹의 기업문화를 현지에 적용하는 방법에 대한 논의 및 현지 직원 간 상호 교류와 함께 한국 방문 경험을 공유하는 시간이 마련되는 등 직원들의 적극적인 참여를 이끌어내었습니다.



# 임직원

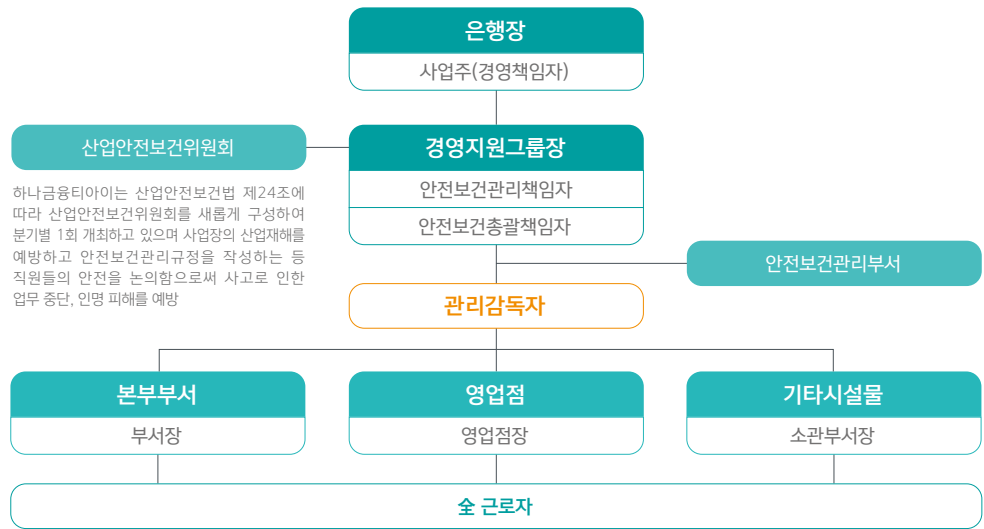
## 안전보건 정책

### 안전보건 관리 체계

하나은행

하나은행은 전 임직원, 고객, 협력사에 적용되는 안전보건 운영시스템을 수립하여 효과적으로 운영하고 있으며, 위험 요소 개선 100% 및 무사고·무재해 달성이라는 정량적 목표를 가지고 있습니다. 이를 위해 주기적으로 목표 달성도를 파악하고, 안전보건 관리 시스템을 개선하여 올바른 안전 및 보건 문화를 조성을 위해 노력하고 있습니다.

하나은행은 안전보건관리 조직 내 안전보건관리책임자, 관리감독자, 안전보건 관리부서를 배치하여 체계적인 안전보건관리 체계를 구축하고 있습니다. 안전보건 정책에 기반한 이행 계획은 매년 이사회 차원의 검토와 승인이 이루어지며, 안전보건관리 책임자는 사업장 내 안전보건 업무를 총괄하고 관리감독자는 직원을 직접 감독하며 안전보건 업무를 수행합니다. 안전보건 관리부서는 안전보건관리책임자가 감독한 산업안전보건 관련 필요 업무를 실행하는 역할을 수행합니다.



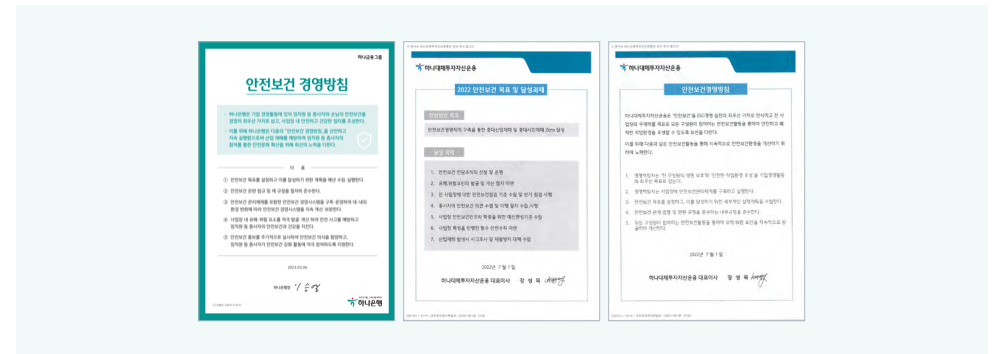
하나대체투자자산운용은 근로자뿐만 아니라 도급, 위탁, 운영 등 다양한 계약 방식의 사업장 종사자의 안전보건 확보를 위하여 안전보건관리책임자 직제를 신설하고 전문인력을 채용하였습니다. 또한, 사업장의 유해 위험 요인을 파악하여 대책 수립 및 이행을 위해 안전보건관리체계를 구축하여 운영하고 있습니다.

### 안전보건 경영방침

하나은행

하나은행은 임직원 및 수급인 근로자의 중대재해 제로화를 목표로 전체 임직원, 고객, 협력사에 적용되는 안전보건 경영방침을 선언하였습니다. 이에 따라, 안전보건 이행점검, 안전보건관리시스템 개발, 사고사례 전파 등의 안전보건 활동을 이행하여 안전보건관리 체계 구축 및 업무 매뉴얼 제·개정, 안전보건 업무 지원 전산화 개발, 협력회사 안전보건 업무 지원 등의 성과를 이루었습니다. 또한, 산업안전보건위원회를 구성해 매년 안전보건 경영방침과 그에 따른 계획 및 이행 결과를 상정해 검토 후 승인하고 있습니다.

하나대체투자자산운용은 경영책임자의 안전보건에 대한 확고한 의지와 비전 제시를 위하여 안전보건 방침을 공표하고 안전보건 활동목표를 수립하였습니다.



### 안전보건 관리 계획

하나은행

하나은행은 전년 대비 산업재해의 감축을 목표로 안전보건관리의 고도화·내재화 및 대외적인 신뢰도 제고를 중심으로 안전보건 관리를 추진할 예정입니다. 안전보건 관련 관리 기준 및 매뉴얼 제·개정, 물류사업 유해요인조사, 시스템 만족도 조사 등 2022년 안전보건관리 추진 활동 및 지속적인 작업환경 관리를 이어갈 예정입니다. 또한, 위험성평가 구성원 참여 확대 및 평가/개선관리 운영 분리를 통해 위험성평가 실행력을 강화함으로써 안전보건관리를 고도화하고자 합니다.

또한, 2022년 산업재해 사고사례 전파 등 협력회사 산업재해 예방을 지원하고 중대재해처벌법 적용 대비 관리체계 구축/이행 지원 등 협력회사 안전보건관리 교육을 통해 안전보건관리를 내재화할 예정입니다.

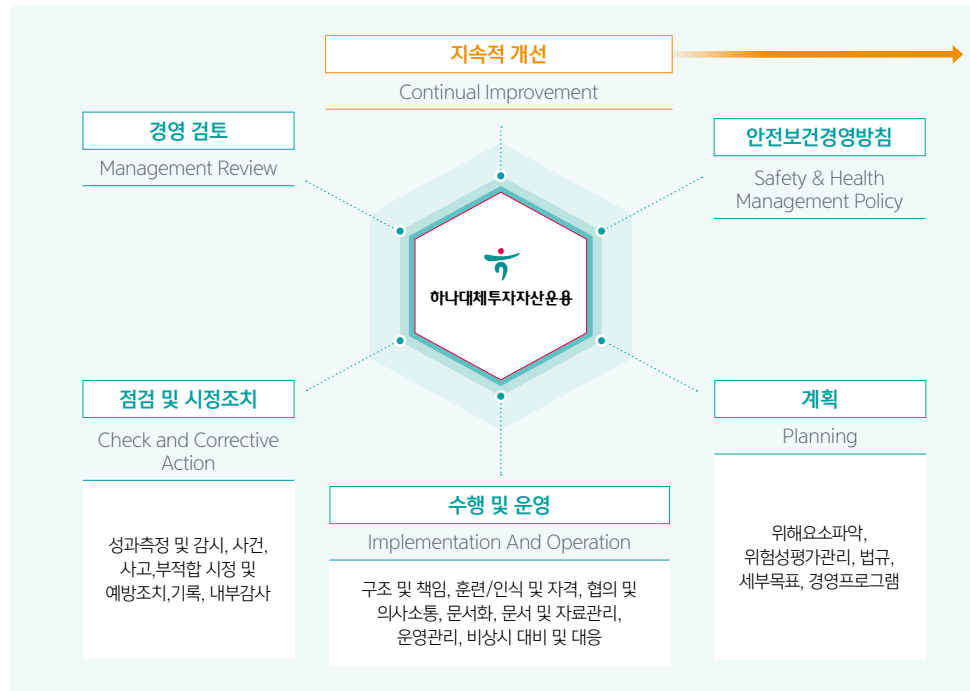
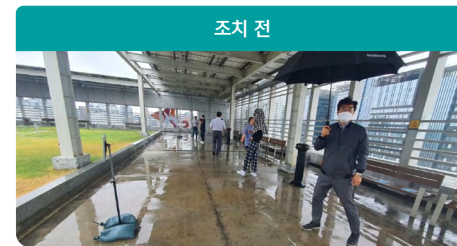
# 임직원

## 안전보건 관리 활동

### 안전보건 관리 활동

하나대체투자자산운용은 실물 소유 자산에 대한 안전보건 관리 기준을 수립하고 특히 도급, 용역, 위탁 등의 계약을 통해 직접 관리 중인 자산에 대해서는 반기 1회 이상 안전점검을 실시하고 있습니다. 안전점검을 통하여 사업장의 재해발생 위험이 높은 유해, 위험요인을 찾아 위험요인을 개선하며 2022년도에는 상반기 15회, 하반기 10회 실시하였습니다. 이를 통해, 시설물의 미비사항 보완, 재해발생위험 제거 등의 성과가 있었습니다. 또한, 안전보건관리 담당자 안전보건 간담회 개최 시 안전보건 의견 청취, 근로자 의견 청취 및 건의함 등을 통하여 재해예방 활동에 반영되어야 하는 위험 요소를 도출하고 적극적으로 조치하고 있습니다.

씨티센터타워 사업장의 경우 옥상 휴게실의 추락 위험을 안전난간을 설치하여 안전시설물의 보완 개선함으로써 옥상 휴게실의 재해발생 위험을 제거하여 산업재해발생건수를 줄일 수 있었습니다.



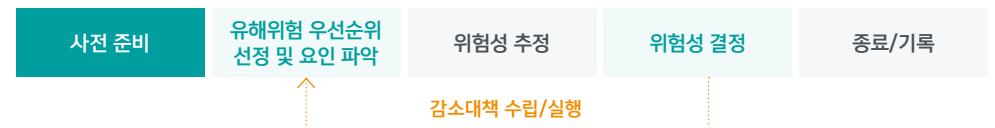
### 2022 위험성 평가 실시 및 조치

#### 유해·위험 요소 보완 및 개선 조치 계획

- 2021년 11월 위험성 평가 결과 고위험군 288건에 대한 조치계획 수립 및 개선조치
- HH(4건): 3건(전기) 완료, 1건(승강기) 공사 진행 중
- H(284건): 조치 완료 221건, 4분기 조치 예정 54건, 검토 중 9건

구분	고위험 ← 위험등급 → 저위험					합계
	HH	H	M	ML	L	
	즉시 개선	개선 활동 지속		현재 수준 유지		
합계	4	284	527	362	24	1,201

#### 위험성 평가 프로세스



# 임직원

## 안전보건 관리 활동

### 안전보건 프로그램

하나은행

하나은행의 안전보건 관리 시스템은 근무현장에서의 위험성 평가, 안전 보건에 대한 우선순위와 정량적 목표를 포함한 개선 계획을 보유하고 있습니다.

임직원 안전을 위해 산업안전기사 자격증을 보유한 내부 OHS 전문가가 속한 안전보건관리부서에서 매년 안전보건 목표, 경영방침, 중점 추진 사항, 주요 추진과제를 수립하고 분기마다 목표 달성도를 측정하고 시스템을 개선하며 관련 교육도 지원하고 있습니다. 안전보건 관리 규정 및 위험성 평가 실시에 관한 세칙에 준하여 주기적인 위험성 평가를 통해 사업장에서 발생할 수 있는 리스크를 선제적으로 진단하고 부상 및 질병으로 이어질 수 있는 위험을 등급으로 나누어 관리하고 있습니다. 또한 사전에 수립한 정량화된 위험성 평가 계획에 따라 조치 활동을 수행하고, 평가 결과를 기록·보존하며 개선사항을 직원들에게 공시하고 있습니다. 임직원의 건강 리스크 감소 및 사고 방지 계획을 수립하고, 산업재해 및 중대산업사고 등 비상상황이 발생 시 사고조사 및 대책 수립에 대한 절차가 마련되어 있습니다. 도급 계약시에는 산업재해 예방을 위한 조치 능력을 갖춘 회사를 선정하기 위하여 평가표에 따라 점검 및 선정·운영하는 프로세스가 구축되어 있습니다. 또한 매월 1회씩 도급계약 주관부서는 도급업무 관련 협의회를 구성하여 안전보건협의회 운전가이드에 따라 안전보건에 관한 협의 및 도급계약에 관한 의견을 청취하고 있습니다.

### 안전보건교육

하나금융그룹은 안전보건에 대한 임직원 인식 제고, 사고 예방을 위해 안전보건 교육을 실시하고 있습니다. 하나은행은 임직원을 대상으로 안전보건 신규/보수교육을 시행하고 관리감독자 대상 위험성평가 교육, 본점부서 직원 대상 심폐소생술 및 제세동기 사용교육을 실시하였습니다. 또한, 하나대체투자자산운용은 사업장의 유해위험요인 개선, 안전보건 시설 확충을 위해 안전보건관리비 사용가이드를 작성하여 협력사들에게 교육을 실시하였습니다.

### 산업재해건수

2021년 **5건** 2022년 **2건**

### 안전보건경영시스템(ISO 45001) 인증 취득

하나은행

하나은행은 안전보건관리 체계 구축 현황에 대한 적합성 평가, 지속적 검증 및 대외적 신뢰도를 제고하고 효과적인 경영평가에 대응하고자 2023년 4월 안전보건경영시스템 인증을 취득하였습니다.

### 산업안전사고 및 비상상황 대응

하나은행

하나은행은 안전보건사고 등의 비상상황 발생 시 대응을 위한 대응 매뉴얼을 제정 및 전파하여 대응 체계를 확립하였습니다.

#### <중대산업재해 발생 시 행동수칙>

119 신고/구조 요청 → 즉시 작업 중지/재해 현장으로부터 대피 → 119 지시에 따라 재해자 응급조치 → 피해 현장 보존/출입금지 조치 → 안전 담당자에 보고 및 지시 수행 → 관할 지방고용노동관서에 중대산업재해 발생 보고 → 중대산업재해 대응 TF 활동에 따른 추가 피해방지 대책 마련

하나은행은 심정지 골든타임에 대응하고자 본점 근무자에게 화재발생 대응 영상을 시청하도록 하고 심폐소생술 및 AED 사용을 실습하였습니다. 또한, 을지로 본점, 명동 사옥, 영업점 총 216개의 3층 이상 건물에 화재 대피용 마스크를 총별로 배치하며 질식 사고에 대응하였습니다.

### 자체 BCP조직 구성

하나금융티아이

하나금융티아이는 2020년부터 자체적으로 구성된 BCP 조직을 통해 코로나19 위기상황에 실시간으로 대응하여 그룹 통합데이터센터 내 전파를 막을 수 있었습니다. 국가에서 지정한 방역 지침에 따라 임직원 행동방안을 공유하였고, 모든 임직원 대상 마스크 및 자가진단키트 배포, 검사 비용 지원을 통해 선제적으로 감염을 막을 수 있도록 조치하였습니다. 이를 통해 업무의 연속성을 확보하여 보다 효율적인 운영을 지속할 수 있었습니다.

### 협력업체 안전보건 관리 강화

하나카드

하나카드는 도급직원 안전관리 보건협의회와 합동안전 보건 점검의 정기적 VOC 및 점검 회의를 갖고 있습니다. 산업안전보건법 제64조 제1, 2항에 따라 사내하도급을 운영하는 도급인은 안전보건협의회 및 합동 안전보건점검 필요에 따라 정기 프로그램을 운영하며 3개월 이상의 사내하도급 업체를 대상으로 합니다. 월 1회, 안전보건협의회에서 도급 업무 관련 안전보건 의견을 청취하고 분기별 1회, 합동안전 보건 점검에서 도급 직원의 유해 및 위험 요인을 점검하며 주 1회, 작업장을 정기적으로 순회 점검하고 있습니다. 또한, 도급 계약 시 산업재해 예방 조치 능력을 갖춘 회사를 선정하고자 평가표에 따른 점검, 선정, 운영의 프로세스가 구축되어 있습니다. 매월 도급계약 주관부서는 관련 협의회를 구성하여 안전보건협의회 운전가이드에 따라 안전보건에 관한 협의 및 도급계약에 관한 의견을 청취하고 있습니다.

### 2022 재난대응 안전한국훈련 실시

하나금융그룹 통합데이터센터에서 재난대응 안전한국훈련을 실시하였습니다. 인천 서구청 외 총 9개의 기관이 참석하여 소방 장비 26대와 훈련 인원 총 139명을 동원해 실제 상황을 전제로 훈련하였습니다.



# 임직원

## 복지후생

### 근무환경 개선

하나금융그룹은 업무 만족도와 몰입도를 제고하고자 근무환경의 개선을 지속적으로 추진하고 있습니다.

지원제도	지원내용
① 원격/재택근무제 운영	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 효율적인 업무처리를 위해 근무장소를 자택 등 지정된 장소에서 수행</li> <li>· 원격/재택근무 가능한 클라우드 PC 시스템 구축</li> <li>· 거점별 Smart Work Center 운영</li> </ul>
② 유연근무제도	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 업무적 특성 등의 사유로 출퇴근 시간 조정이 필요한 직원 대상 근무시간을 자유롭게 설계할 수 있는 유연근무제 도입 (탄력근무제, 시차출퇴근제, 반차제도 등)</li> </ul>
③ 시차출퇴근제	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 업무 특성상 출퇴근 시간 조정이 필요한 부점 및 직원을 대상으로 1일 근로시간(8시간)을 준수하는 범위 내에서 별도의 근무시간 적용 (10:00~19:00 등)</li> </ul>
④ 반차제도	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 직원의 개인별 상황에 부합하며 자유로운 휴가 사용을 장려하기 위한 반차(0.5일) 제도 운영</li> </ul>
⑤ 탄력근무제	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 정기적으로 업무집중시기가 있는 부서들을 대상으로 근무 시간을 탄력적으로 운영</li> </ul>
⑥ PC-OFF 시스템 개선	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 오후 6시 PC자동종료(연장근무는 1주 최대 12시간 내에서 가능)</li> <li>· 중식시간(휴게시간) 확보를 위한 시스템개선(중식 PC-OFF 적용시간 확대)</li> </ul>
⑦ 시간제 직원 고용제도	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 파트타이머를 고용하여 효율적인 인력운영을 위해 업무량이 많은 시간에 배치</li> </ul>
⑧ 근로시간단축제도	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 임직원이 필요에 따라 회사에 근로시간 단축을 요구할 수 있도록 제도적으로 보상</li> </ul>

### 직원 생애주기별 복지제도

	입행	결혼	출산	부모 회갑/질순/팔순
경조금		경조금	경조금	경조금
학자금	본인/형제/자매 학자금		자녀 학자금	
의료비	본인/부모	배우자/부모(본인, 자녀)	자녀	
휴양시설	하계휴양소 등 휴양시설			
체력단련비	체력단련비 지원			
건강검진	일반검진	종합검진+부모1인	종합검진+배우자	정밀검진(만 48세이상)
심리상담	심리상담 지원			
직원행복 프로그램	연중 상시 운영(미혼직원 참여행사, 가족초청행사, 자녀캠프 등)			
기타	산협, 사내근로복지기금 대출, 우리사주조합, 격지방령 교통비 지원, 경조사 지원, 단체상해보험, 합숙소 등			

### 우리사주조합 제도

하나금융그룹은 우리사주의 취득, 보유를 통한 임직원들의 재산 형성 촉진, 주인의식 제고, 노사 협력 증진 도모를 위해 모든 근로자(등기임원 제외)를 대상으로 우리사주조합을 운영하고 있습니다. 임직원은 매월 급여 공제를 통해 자기자금으로 우리사주를 매입할 수 있으며, 성과급의 일부를 우리사주로 지급받고 있습니다. 우리사주는 3년 동안 인출이 제한되며, 퇴직 시에는 우리사주 전체를 인출하여야 합니다. 2022년 12월 말 기준, 우리사주조합은 지주 및 15개 계열사 9,148명의 조합원으로 구성되어 있습니다.

### 전체 임직원 중

43%

#### 우리사주 세제 혜택

- 매년 **4백만 원**까지 소득공제
- 배당소득(세율 **14%**) 비과세

# 임직원

## 복리후생

### 마음 건강검진

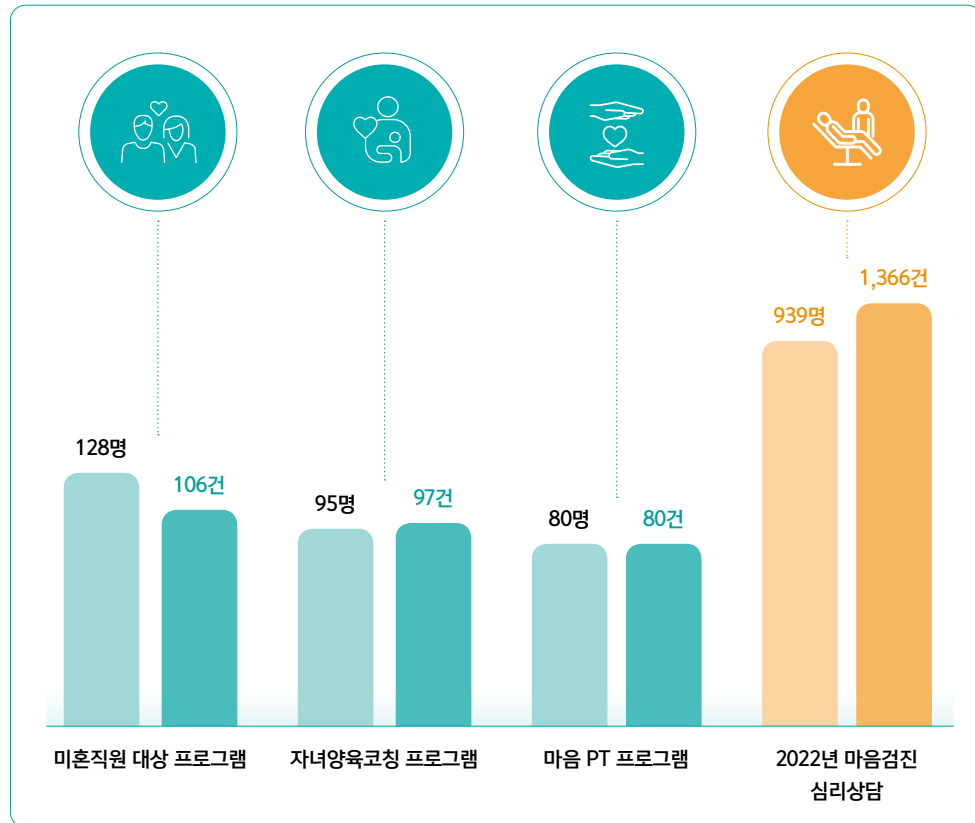
하나은행

하나은행은 임직원의 마음 건강을 위해 전문 심리상담사를 통한 심리 상담을 상시로 운영하며 대면, 비대면과 더불어 찾아가는 상담도 운영하고 있습니다. 또한, 2022년에는 미혼직원 대상 커플 성격검사, 부모 대상 자녀 양육스트레스 및 일상스트레스를 점검 등의 이벤트를 실시하고 있습니다. 직계가족도 심리상담실을 이용할 수 있으며 사내 상담실 이용이 어려운 직원과 가족에게는 외부 상담실 연계 서비스를 제공하고 있습니다.

### 전문 상담서비스 제공

하나금융티아이

하나금융티아이는 2017년 청라 하나금융그룹 통합데이터센터 이전 후 2018년부터 직원들의 행복 증진을 위한 전문상담서비스(EAP)를 시행하였습니다. 해당 서비스는 기존 임직원 본인 한정 연 4회 이용에서 2021년부터 확대하여 임직원 본인 및 배우자, 그리고 연 6회까지 이용이 가능합니다. 또한 2022년부터 명사특강 공개강좌에 직원들을 초대하는 등 보다 다양한 프로그램을 마련하고자 노력하고 있습니다.



### 이직률 및 자발적 이직률

(하나금융그룹 기준)

총 이직률 **6.65%**      자발적 이직률<sup>1)</sup> **3.57%**

1) 정년퇴직, 권고사직을 제외한 개인적 사정으로 인한 퇴사

# 인권경영

## 인권 선언문

하나금융그룹은 기업의 사회적 책임을 충실히 이행하고 모든 이해관계자와의 건강한 성장을 추구하기 위하여 '함께 성장하며 행복을 나누는 금융'을 그룹의 미션으로 정하고, 이를 바탕으로 윤리적 가치가 반영된 의사결정 기준과 행동 원칙을 담은 'Code One(하나금융그룹 윤리강령)'을 통해 인권경영을 실천하고 있습니다. 또한 하나금융그룹은 UN의 '세계인권선언(Universal Declaration of Human Rights)'과 '기업과 인권 이행지침(Guiding Principles on Business and Human Rights)'에서 제시하는 인권 원칙을 지지하며, 국제노동기구(ILO)가 권고하는 보건, 안전, 근무시간, 단체교섭 관련 노동원칙을 준수하고, 모든 경영활동에 있어 노예제 등 인신매매 행위 및 아동노동을 금지하고 있습니다. 하나금융그룹의 인권선언문은 전 임직원과 모든 관계사를 포함한 협력회사, 파트너사 및 인수/합병 대상 회사 등 하나금융그룹과 사업 관계를 시작하고 유지하는 모든 이해관계자들이 준수할 것을 요구하고 있으며, 이를 통해 인권침해 방지 및 인권존중 문화 확산이 기대됩니다.




**인권 관리 원칙 및 적용 범위**

- 인권 관련 리스크 및 영향을 인권 실사 프로세스를 통해 파악하여 잠재적 인권 침해요소를 제거하기 위해 노력한다.

### 인권 실사 프로세스




- 인권침해가 발생한 경우 신속하고 공정한 구제방안을 도출하기 위해 노력한다.




**임직원에 대한 인권**

- 성별, 학연, 장애, 종교, 인종, 출신지역 등에 따른 일체의 차별을 금지하며 다양성을 존중한다.
- 동등 급여 원칙 하에 공정한 기준에 따라 평가하고 보상하며, 업무능력 향상을 위한 적절한 자기개발의 기회를 제공한다.
- 임직원의 건강을 보호하고 유지하기 위하여 안전하고 청결한 근무환경을 조성한다.
- 임직원이 일과 삶의 균형을 유지하고 개인의 능력을 최대한 발휘할 수 있도록 근무여건을 개선한다.
- 강제노동을 강요하지 않으며, 아동 노동을 금지한다.
- 노동조합 가입권리를 존중하고, 노사간 협력을 증진한다.



**손님에 대한 인권**

- 장애인, 고령자 등의 금융 접근성을 개선하여 금융 취약계층의 인권을 보호한다.
- 손님의 성별, 연령, 종교 등에 따른 차별적 금융서비스를 제공하지 않는다.
- 금융서비스 제공을 위한 최소한의 정보를 수집하며, 손님의 정보는 안전하게 관리한다.
- 손님이 신뢰하고 만족할 수 있는 최상의 상품과 서비스의 개발 및 제공을 위하여 노력한다.




**주주/투자자에 대한 인권**

- 주주와 투자자에게 필요한 정보를 관련 법규에 따라 적시에 정확하고 공정하게 제공한다.
- 정확한 회계자료 공개를 통해 경영의 투명성을 확보하고 주주와 투자자의 신뢰성을 유지한다
- 합리적 의사결정과 투명한 경영활동을 통해 주주와 투자자의 가치 제고를 위해 노력한다.



**협력회사/파트너사에 대한 인권**

- 공정하고 투명한 거래를 통하여 함께 성장하고 공존하기 위해 노력한다.
- 우월적 지위를 이용하여 불공정하거나 부정한 거래를 하지 않는다.
- 협력회사가 인권·윤리 경영을 도입하고 실천할 수 있도록 소통하고 지원한다.



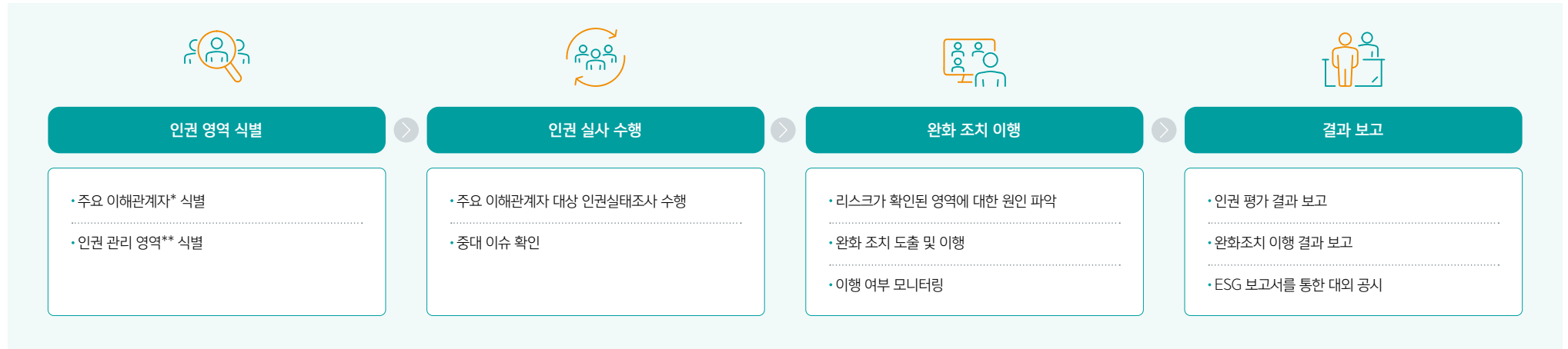
**지역사회에 대한 인권**

- 그룹의 경영활동 과정에서 지역사회 구성원의 인권이 침해되지 않도록 주의한다.
- 지역사회 내 소외계층 지원 등 사회공헌 활동을 적극 실천한다.
- 불법적인 자금세탁거래, 테러지원 등을 차단하여 사회의 투명성과 안전성을 높이기 위해 노력한다.
- 대규모 대출 및 투자에 대한 의사결정시 지역의 환경, 사회적 문제를 고려한다.

# 인권경영

## 인권 영향 평가

### 인권 영향 평가 프로세스



\* 손님, 임직원, 아동, 여성, 지역사회주민(토착민), 이주노동자, 감정노동자, 주주, 협력회사, 합작회사 \*\* 강제노동, 아동노동, 차별, 인신매매, 공정한 보상, 결사 및 단체교섭의 자유, 안전 및 보건

### 인권실태 조사

하나금융그룹은 매년 임직원 및 협력사에서 발생 가능한 인권 위험을 파악하기 위하여 사업장을 대상으로 인권 실태 조사를 실시하고 있으며, 인수·합병 대상 회사 등 하나금융그룹과 사업관계를 시작하고 유지하는 모든 이해관계자를 고려합니다. 또한, 주주권리 보호 관련 관리 영역 및 점검 항목을 추가하여 보다 구체화된 실사를 수행하였습니다.

2022년도 인권 실태 조사는 5개의 이해관계자를 구분하고, 13개의 인권 관리 영역을 설정한 후, 18개의 점검 항목을 도출하여 인권 관련 조사 및 분석결과, 심각하거나 새로운 인권 침해 요소는 발견되지 않았습니다. 하나금융그룹은 앞으로도 인권실태에 대한 주기적인 검토를 통해 조사 체계를 고도화 할 계획입니다.

### 인권리스크 도출

하나금융그룹은 인권 관리에 대한 글로벌 스탠다드에 부합하고 그룹의 지속가능경영강화를 위해 인권정책에 기반하여 인권 경영을 실천하고 있습니다. 이해관계자별 인권리스크를 파악하기 위해 UN 인권위원회의 '기업과 인권 이행 지침'에 기반하여 주기적으로 점검 절차를 거쳐 개선과제를 마련하였으며 잠재적 인권 침해요소를 제거하기 위해 인권 리스크를 도출하였습니다.

### 인권 경영 목표

하나금융그룹은 2022년 인권 정책 및 체계를 정립하고 인권 관리 영역 및 점검 항목을 정비함에 따라 인권선언문을 개정하였습니다. 2023년에는 인권경영 관리 체계를 강화하는 것을 목표로 인권 실사 대상 그룹사를 확대하고 인권 관리 영역 및 인권 점검 항목을 추가함으로써 인권 실사 프로세스를 고도화할 계획입니다.

# 인권경영

## 인권 영향 평가 결과

하나금융그룹은 인권 정책에 기반하여 리스크를 파악하고 발생 가능한 리스크를 사전에 점검하여 리스크 완화를 위한 인권영향 평가를 실시하고 있습니다. 또한 인권영향평가는 인수·합병 대상 회사 등 하나금융그룹과 사업을 시작하고 유지하는 모든 이해관계자를 고려합니다.

이해관계자	주요 인권 이슈	리스크 완화 활동	완화조치 이행내역	인권 점검 결과 발견된 이슈	완화계획 수립 및 조치완료 비율
손님	고객정보보호 소비자보호	임직원 대상 정보보호 교육 실시 고객민원 관리	고객 개인정보를 포함한 정보보호 위반 사고 발생 건수 0건, 민원사전보고제도 제도개선 애자일랩 운영, 동일민원 재발건수 0건, 금융교육 실시 건수 300건, Meet up 금융교육세미나 1,434명 참석, 취약계층 금융 접근성 향상(장애인·화상·수화 상담서비스, 고령-고령자 전용 콜센터, 전용 금융창구, 외국인-외국인특화 점포 운영 및 해외 전용 송금앱에 16개국 지원)	0건	100%
	금융취약계층 정책	금융취약계층 대상 금융 교육 실시			
임직원	강제노동 및 아동노동 금지	PC-off 시스템 운영 근무시간 정상화 KPI 반영 아동노동 금지	법정근로시간 준수 PC-off 시스템 적용으로 정시 출퇴근, 중식시간 등 보장	11건	100%
	노조결성 및 집단 교섭의 자유	노사간 협력 및 노사간담회 수시개최	노사간담회 개최 횟수 67회, 노동조합가입비율 98.8%		
	다양성 존중 및 차별금지	남녀고용평등 법규준수 임직원 다양성 보장	블룸버그양성평등지수 편입 하나웨이브스 2기 36명 여성리더 양성 여성임직원 62.12%(하나은행)		
	보건과 안전	임직원 및 배우자 부모 건강관리 임직원 병원비 지원제도 운영	건강검진 수검 임직원 수 10,472명 병원비 지원제도 수혜 건수 1,273건		
	성희롱 예방	임직원 심리상담 제공	심리상담제도 수행 건수 1,366건		
		임직원 성희롱/직장 내 괴롭힘 예방 교육 실시 임직원 성희롱/직장 내 괴롭힘 고충 전담창구 보유	성희롱예방교육 참여 인원 11,803명 성희롱/직장 내 괴롭힘 100% 해결 (하나은행, 발생 건수 5건/ 조치 이행 건수 5건)		
협력회사	감정노동자 보호	상담원보호제도 시행 (블랙컨슈머 등록제도 실시 및 상담원 심리안전 프로그램)	감정노동자 상담처리 건수 2건, 개선조치 완료 2건	2건	100%
	청렴·윤리 실천	청렴·윤리 실천서약서 제도 수행	청렴·윤리 실천서약서 작성		
지역사회 (토착 및 이주민 포함)	대규모 대출, 투자시 인권 검토	적도원칙 가입 및 스크리닝 심사 수행	PF지원시 사회/환경 영향평가 적도원칙 스크리닝 건수 39건	0건	100%
	자금세탁방지 정책	임직원 AML 교육 실시	AML 교육 참여 임직원 327,963명		
주주	주주권리보호	기업설명회 개최	기업설명회 안내공시 건수 13건	인권리스크 없음	

# 인권경영

## 인권 경영 활동

### 지속적 성장을 위한 '노사상생 협약식' 진행

하나카드

하나카드는 어려운 경영환경속에서 회사의 중장기적 성장의 교두보를 마련해 노사가 함께 윈윈하고 하나금융그룹의 관계사로 책임 있는 역할을 다하고자 '노사상생 협약식'을 진행했으며 대화를 통해 다양한 의견을 수렴한 결과 6가지 협약 내용을 정했습니다.

- 1. (그룹 전략 과제인) '업의 경쟁력 강화' 및 '업계 선도 회사 성장'을 위해 단기 수익이 아닌 다양한 성장기반 확대 활동에 초점
- 2. '글로벌 위상 강화'를 위해 글로벌 신사업 확대 및 수익 다각화
- 3. '사회적 책임' 및 '경쟁력 확보'를 위해 청년 일자리 창출 및 우수 인력 채용 확대 노력
- 4. '영업 활성화의 선도적 역할'을 위한 자체 영업력 강화
- 5. 노사는 상기 협약 내용 실천을 위한 조직문화 형성에 노력
- 6. '상생의 노사문화 구축'을 위해 상호 신뢰를 바탕으로 한 노사간의 활발한 소통

### 건전한 노사관계

하나금융그룹은 회사와 임직원 간의 지속적인 소통을 통해 건전한 노사관계를 구축해 나가고 있습니다. 각 계열사는 노사협의회 및 노사간담회를 통한 소통을 활발하게 진행하여 상호신뢰를 강화하고 있습니다. 특히, 하나은행은 노사간 협력 및 소통 촉진을 위해 노사공동기구 운영 및 노사간 회의를 수시로 개최하고 있습니다.

2022년 노사공동기구 및 노사간 간담회 개최 횟수

총 67회

### 인권교육

하나금융그룹은 인권침해 사고를 예방하고 임직원의 인권의식을 제고하기 위하여 인권교육을 실시하고 있습니다. 행복하고 건강한 직장문화를 만들기 위해 성희롱 및 괴롭힘 예방을 위한 교육을 전 임직원 대상 연 1회 이상 실시하고 있습니다.

### 내부제보안내

하나금융그룹은 홈페이지, 전화, 이메일, 면담, 임직원 어플 등을 통해 임직원의 위법·부당행위, 인사관련 비위 행위, 사고 발생 은폐를 제보할 수 있습니다. 내부자신고제도 및 고발 절차 규정에 따라 제보자 익명성 및 제보 내용의 비밀을 보장하며 신고자 보호 위반시 징계 근거를 마련하였습니다. 또한, 제보에 따른 회사의 손실 방지 및 이익 기여도에 따라 포상을 제공하며 내부제보제도를 활성화하고 있습니다. 하나은행의 외부 신고제도 사이트인 '레드휘슬' 역시 활발히 운영되고 있습니다.

### 건강한 소리 제도 시행

하나금융그룹은 임직원의 위법, 부당행위, 성희롱 등을 공정 및 신속하게 해결하기 위해 '건강한 소리' 제도를 시행하며 IP주소 등 제보자의 신원을 별도로 확인하지 않습니다.



건강한 소리 안내문

### 고객응대직원 보호 '하나인 Care 프로그램' 감정노동자 인권보호

하나은행

하나은행은 고객응대 직원을 보호하기 위하여 '하나인 Care 프로그램'을 운영하고 있습니다. 고객응대 과정에서 문제행동소비자로부터 노출된 직원의 정신적, 감정적 손실을 최소화하고, 고객의 폭언이나 성희롱, 폭행 등으로부터 고객응대 직원을 보호, 문제행동소비자에 대한 체계적이고 단계적인 관리를 통해 건전한 금융문화 확산을 위해 마련된 제도입니다.



# 인권경영

## 인권 경영 활동

### 직장 내 괴롭힘 조치 이행

하나은행

하나은행은 2022년 총 3건의 직장 내 괴롭힘 사건이 신고되었습니다. 피해자의 건강한 근무환경을 회복할 수 있도록 모든 과정에서 보안을 유지하고, 조사 결과 직장 내 괴롭힘으로 인정되는 경우 징계조치 및 피해자 보호조치를 이행하였습니다.

### 직장 내 성희롱, 괴롭힘 및 차별 발생 시 조치 프로세스



### 고충처리제도

하나금융그룹은 임직원 고충처리제도를 운영하여 인권침해 사고를 예방하고 임직원이 근무 중 겪을 수 있는 어려움에 대한 실질적으로 해결하고자 적극 대응하고 있습니다. 불만 및 고충을 겪고 있는 임직원은 고충처리센터 게시판, 유선, 메일 등 다양한 경로를 통해 본인의 불만 및 고충을 제보합니다. 제보 접수 시 하나금융그룹은 제보 사항에 대한 비밀을 철저히 보장하며, 관련 부서 협의 및 본인 상담 후 처리 결과를 신속하게 통보하고 있습니다. 각 계열사의 고충처리센터 등 담당 조직은 임직원 보호조치를 시행하며 필요시 유관 부서와의 협의를 통해 인사발령 등 실질적인 직원 보호 시스템을 운영합니다. 이를 통해 고충 사례가 사전에 관리되고 예방되어 2022년 접수 건수가 감소하는 성과를 보였습니다.

### 임직원 고충처리

(하나금융그룹 기준, 건)

고충처리 접수 건수 **1,373**      고충처리 처리 건수 **1,373**

\* 하나은행 1,366건, 하나카드 7건

### 차별 및 괴롭힘 방지

하나금융그룹은 직장 내 성희롱, 차별 및 괴롭힘 신고·조사 전담 신고센터를 운영하고 있습니다. 그 외에도 유선, 메일 등 다양한 채널을 통해 상시 신고 및 조사를 실시하고 있으며 신고자에 대한 비밀 유지, 인사상 불이익 방지 등 피해자 보호에 만전을 기하고 있습니다. 또한 차별 및 괴롭힘 사건 발생 시, 적절한 시정 및 재발방지 조치를 진행할 수 있도록 내부 기준을 수립 및 이행하고 있습니다. 아울러 차별 및 괴롭힘 사건을 사전에 방지하기 위해 직장 내 괴롭힘 및 성희롱 관련 의무 교육을 연 1회 이상 실시하고 있습니다.

### 성희롱, 괴롭힘 및 차별 예방

(하나금융그룹 기준, 건)

구분	성희롱, 괴롭힘 및 차별 예방	
	직장 내 괴롭힘 사고 건수	조치 이행 건수
지주사	0	0
하나은행	3	3
하나증권	4	4
하나카드	0	0
하나캐피탈	0	0
하나생명	2	2
하나손해보험	0	0
하나저축은행	1	1
하나자산신탁	0	0
하나대체투자자산운용	0	0
하나금융티아이	1	1
하나에프앤아이	0	0
하나벤처스	0	0
하나펀드서비스	0	0
핀크	0	0
<b>총합</b>	<b>11</b>	<b>11</b>

# 손님

## 디지털 금융 혁신

### 초개인화 AI자산관리 플랫폼 ‘아이웰스(AI Wealth)’ 서비스

하나은행

하나은행은 손님 맞춤형 자산관리를 위한 AI 알고리즘을 자체 개발하여, 이를 기반으로 초개인화된 자산 진단 및 포트폴리오를 제시하는 디지털 자산관리 플랫폼 ‘아이웰스 서비스’를 출시하였습니다. 아이웰스는 모든 손님의 과거 거래 이력을 분석하고 개별 손님의 투자 DNA를 도출하여 각각 다른 맞춤형 정보를 제공하는 초개인화 솔루션을 구현하였습니다.

### 은행권 최초 ‘시뱅크’ 도입

하나은행

하나은행은 은행권 최초로 금융 시장, 환율 전망 등 다양한 금융 정보를 브리핑해주는 ‘시뱅크’를 도입했습니다. 모바일 시뱅크는 딥러닝 기반으로 입모양과 제스처가 은행원이 설명하듯 자연스러워 손님의 이해도 및 디지털 취약계층의 금융 접근성을 제고할 것으로 기대됩니다.


### 상담전용시스템 및 AI Contact Center

하나카드

하나카드는 상담전용시스템을 구축하여 상담 업무에 최적화된 UI/UX 화면 설계 및 타임라인 신설을 통해 손님의 접촉 이력정보를 사전에 파악하고 상담 시 자주 확인되는 정보를 상시 노출하여 상담 시간 단축 및 단계를 축소하였습니다. 또한, 디지털 채널 AI 기반 기술 지원으로 상담원 연결 콜 축소 및 통합 상담을 지원하고 있습니다. AI 챗봇 및 콜봇 시스템을 24시간 365일 운영하여 단순 상담은 AI로 대체하고 상담사는 손님 밀착 케어에 집중하였습니다. 나아가, STT(Speech to Text)를 활용해 실시간 대화를 모니터링하며 신입 상담사를 집중 케어함으로써 조기 정착 가능성을 높였습니다.

**‘하나원큐’ 제22회 대한민국 디지털경영혁신대상 ‘대통령상’ 수상**

**‘My브랜치’ ‘디지털 뱅킹 혁신 최우수 은행상’ 수상**



### 간편결제 서비스 고도화

하나카드

하나카드는 제로페이 80만 가맹점 대상으로 신용카드 결제서비스를 출시하였습니다. 기존 QR코드 결제방식에 원큐페이 앱을 연동하여 단말기 설치가 어려운 소상공인을 대상으로 결제 편의성을 올렸습니다. 추후에는 비대면 QR 결제 등 고도화된 결제 서비스를 제공할 예정입니다.

### 마이데이터 서비스 다각화

핀크의 마이데이터 서비스는 약관동의자 대비 기관 연결자 수의 비율이 50%로 타사 대비 높은 수준이며 실 이용은 트랙백 기준 6~10위 수준입니다. 신용 올리기를 통해 마이데이터 정보를 활용하여 0~70점까지 신용점수를 올릴 수 있으며 소비 분석, 한눈에 보이는 자산관리로 카드·은행 및 자산·소득에 기반한 지출 포트폴리오 구성이 가능합니다.

### 금융권 최초 ‘리딿’ GS인증 1등급 획득

하나금융그룹은 자체 기술로 개발한 AI-OCR\* 솔루션 ‘리딿(READIT) v3.0’이 한국정보통신기술협회로부터 금융권 최초로 GS(Good Software)인증\*\* 최고 등급인 1등급을 획득했습니다. ‘리딿 v3.0’은 저화질에서도 높은 인식률을 제공하며 문서 분류 능력이 탁월합니다. 하나은행과 하나금융티아이 공인전자문서센터에서 문서 분류 및 정보 인식 업무에 적용되고 있으며, 하나손해보험의 자동차 계기판 주행거리 자동 인식에 활용되고 있습니다. 아울러, 학습 데이터를 자체적으로 생성하는 획기적인 기술을 개발하여 관련 특허 4건을 출원했습니다.

\* 인공지능을 기반으로 다양한 문서, 이미지에서 문자 정보를 추출하는 AI 기술

\*\* 국제 표준을 기반으로 소프트웨어의 품질을 증명하는 국가 인증제도

# 손님

## 손님 만족 경영

### 민원 처리 프로세스

하나금융그룹의 모든 관계사는 손님의 민원을 전담하여 담당하는 독립된 민원 담당부서를 운영하고 있습니다. 각 그룹 관계사의 민원 전담 부서는 전화, 홈페이지, 모바일 등을 통해 민원을 접수하여 금융지주회사법과 하나금융그룹의 내규에서 정한 프로세스에 따라 신속하고 정확하게 처리하고 있습니다. 민원 처리 내용은 각 그룹 관계사의 민원처리담당부서에서 관리 및 모니터링하여 고객정보관리인에 정기적으로 보고하고 있으며, 관계사의 고객정보관리인은 지주의 고객정보관리인에 최종적으로 처리 내용 및 결과에 대해 보고하고 있습니다. 또한, 지주 고객정보관리인은 그룹사의 보고 및 점검 결과를 분기별로 이사회에 보고하여야 하며, 관련 문제점의 개선이나 임직원의 제재 등을 요청할 수 있습니다.

하나은행은 민원 발생 및 처리 현황 등을 연 1회 은행장에게 보고하고 있으며, 중요 민원의 현황과 처리 결과 등에 대해서는 연 1회 이상 은행장이 위원장으로 있는 금융소비자보호 내부통제위원회를 거쳐 이사회에 보고하고 있습니다.

한편, 민원 처리 프로세스 관련 모든 담당자의 KPI는 그룹 매출 및 금전적인 보상과 연계하지 않고 독립적으로 운영하여 그룹이 손님의 민원을 처리하고 고객에 적절한 서비스를 제공하는 데 진정성을 확보할 수 있도록 최선을 다하고 있습니다.

### 민원 처리 프로세스 개선 노력

하나은행

하나은행은 접수된 모든 민원을 대상으로 개선이 필요한 사항을 도출하고, 유관 부서에 개선을 요청하는 '제도 개선 Agile Lab'을 상설 운영하고 있습니다. 이를 통해, 민원의 근본적인 발생 원인을 제거하고 동일 민원 재발을 방지하고 있습니다. 2022년에는 민원 데이터 분석 및 관리 강화, 개선 피드백 프로세스의 효율적 추진 등을 위해 ABC System을 구축하는 등 민원 관리 시스템을 개선했습니다.

### ABC System 구축 및 활용 현황

#### A(Analysis, 민원 분류 카테고리 추가)

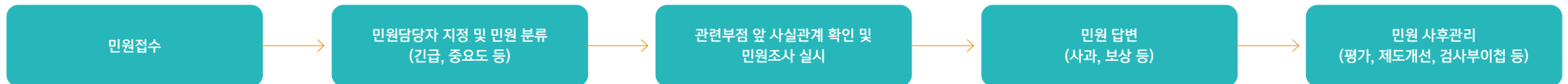
- 시스템 활용을 통한 데이터 수집, 분석방법 다양화
- 이벤트 항목 수시 관리, 민원동향보고서 등 민원교육자료 상 분석 내용 추가

#### B(Betterment, 제도 개선 피드백 프로세스 전산화)

- 시스템 활용을 통한 제도 개선 프로세스 운영
- 모든 종결 민원 대상 제도개선 사항 도출 및 Agile lab 운영 등을 통한 체계적 개선 추진

#### C(Collection, 민원 사례 축적 카테고리 신설)

- 시스템 활용을 통한 민원 자료 기획
- 이빨싸, 민원주의보 등 민원 사례를 통한 예방 교육 시 활용



# 손님

## 손님 만족 경영

### 손님 중심의 민원처리 제도 운영

하나은행	민원사전보고제도	· 소비자보호총괄부서 내 콜라보별/그룹별 민원 전담 담당자를 배치하여 선제적 손님 응대를 위한 현장 지원 실시
	분쟁조정지원 책임자 제도 및 법률지원	· 각 영업본부별 분쟁지원 담당자를 배치하여 손님 응대 방법 및 대처 방안 등을 지원하고 부서 내 변호사를 통해 법률 판단에 대한 조기 민원 해결 도모
	제도개선 Agile Lab 운영	· 손님의 민원으로부터 개선이 필요한 부분을 찾아 담당 부서 앞 개선을 요청하여 민원의 근본적인 발생 원인 제거 및 동일 민원 재발 방지
	민원예방을 위한 교육자료 운영	· 매주(아뿔싸), 매월(민원동향보고서), 수시(민원주의보) 민원 교육자료 기획 및 공유를 통한 전 직원 관심 제고
하나증권	민원 처리 시스템	· 홈페이지 전자 민원, 손님케어센터, 영업점 창구 등의 채널로 민원을 접수하며 14 영업일 이내 처리가 원칙 · 민원사고예고와 소액보상금 제도 등을 통한 민원예방 및 신속한 해결을 지원하며, 민원 처리과정 중 도출된 개선사항은 업무 및 제도 개선에 반영
하나카드	1Q 헬퍼	· 금융소비자보호 총괄책임자(CCO) 주관 민원 신속 대응 워킹 그룹 · 고객센터의 주요 Q&A에 대해 익일 오전 10시 소비자보호부와 유관부서 관계자들이 민원 해결 및 재발방지 대책 논의 · 2022년, STT(Speech to Text)를 활용한 '민원 모니터링 자동화 시스템' 구축
하나손해보험	VOC 프로세스	· VOC 중 손님 불편사항 선정 및 관련 부서와의 협의를 통해 업무 프로세스 개선 · 2022년, 총 28건의 불편 사항 개선 및 민원 발생 건별 원인·처리 결과·재발방지 대책 분석 → 관련 부서 공지 및 전산화면 자료 등재 · 민원 과다 발생 부서의 민원감축 이행계획서를 취합 및 보상조직 무민원 기네스 시상 제도 운영

### 손님 참여형 자문단 제도 운영

하나금융그룹은 소비자 만족을 위해 다양한 제도를 운영하고 있습니다. 하나은행은 2022년 하나 액티브 시니어자문단을 신설하여 손님자문단, 대학생 자문단, 직원자문단 4개 채널로 손님 참여형 자문단을 확대 운영하여 손님의 의견을 금융상품과 서비스 등에 반영함으로써 금융소비자의 지원을 강화하고 있습니다. 특히, 은행 점포 축소, 타행 대비 적은 자동화기기수 등으로 금융 접근성이 부족하다는 의견을 받아 STM 46대를 도입하였습니다. 이에, 2022년 말 STM이용건수는 약 17만 건으로 금융취약계층의 금융 접근성과 금융 서비스의 편의성을 높이는 효과를 거뒀습니다.

자문단 명칭	구성 및 인원	주요 활동 내용
손님 자문단	20대 중반~ 50대 금융소비자 12명	· 투자상품 가입 프로세스 관련 비교 평가 · IRP 수익률 만족도 관련 개선 의견 제안 · 자동화기기(ATM) 이용 경험 ⇒ 노후 기기 교체 일정 및 STM 운영에 의견 반영 · 앱 이용 경험을 통한 프로세스 개선방안 도출 ⇒ 모바일 뱅킹 채널 이벤트 진행시 의견 반영 · 손님관리 제도에 대한 의견 제안 ⇒ 대손님 문자 관련 개선(컨텐츠, 발송 주기 등)
대학생 자문단	대학생 금융 소비자 70명 (10개 팀)	· 모바일뱅킹 체험을 통한 개선 아이디어 도출 및 개편 결과에 대한 의견 청취 ⇒ 모바일뱅킹 UI/UX 경험 개선 인사이트 제공 · 특화 서비스에 대한 도입 전 의견 청취 ⇒ 건강 관련 서비스 도입 필요성 및 메타버스 관련 이벤트에 대한 개선 방안 도출
액티브 시니어 자문단	60~70대 금융소비자 10명	· 투자상품 비대면 가입절차 및 사후관리서비스에 대한 의견 청취 · 스마트창구 손님 화면 개선 의견 청취
직원 자문단	당행 직원 46명	· 소상공인 행복센터 플랫폼 신규 예정 서비스에 대한 현장 의견 반영 · 마이데이터, 소비자리스크모니터링시스템 아이디어 제안

# 손님

## 손님 만족 경영

### 손님 참여형 자문단 운영 방식

<b>구성</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>자문단 별 운영 취지에 맞는 대상자 모집</li> <li>적합한 인원으로 주관부서에서 선정(필요시 면접 진행)</li> </ul>
<b>운영진행</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>선정된 주제로 과제 설계(교육자료 포함)후 부여</li> <li>주제에 대한 자문단 의견 청취 및 주기적 간담회 진행</li> <li>자문단 의견 정리</li> </ul>
<b>주제 선정</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>자문단 이용 필요 부서 신청</li> <li>주관부서 자문단 별 주제 선별 확정</li> </ul>
<b>운영 결과 유관부서 전달 및 개선방안 도출</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>자문단 의견 유관부서 전달</li> <li>운영 결과에 따른 유관부서 활용방안 도출</li> </ul>
<b>개선내용 진행 여부 점검</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>이행 여부 상시 점검</li> </ul>

### 은행권 최초 '연금닥터서비스' 오픈

하나증권 하나은행

하나은행은 은행권 최초로 모바일 퇴직연금 자산관리시스템인 '연금닥터서비스'를 오픈했습니다. 손님이 관리 중인 DC형과 IRP 자산 운용현황을 12가지 투자 유형으로 진단하고 비슷한 연령대 손님군 중 연금을 잘 관리하는 집단의 평균과 비교하며 자신의 연금자산 관리 현황을 한눈에 볼 수 있는 서비스로 투자상품 운용 여부 및 최근 거래형태에 따른 개인맞춤형 연금관리 솔루션도 제시하고 있습니다.

하나증권도 그룹의 연금 전략에 발맞춰 증권사 상품 경쟁력을 강화하고, 손님들의 니즈에 즉각적으로 대응하는 한편 수익률을 밀착 관리하기 위해 '하나 연금닥터'를 출범했습니다. 전 영업점에서 연금닥터 49명을 선발해 DC(확정기여형 퇴직연금)사업장에서 디폴트 옵션을 도입하기 위한 활동을 적극 추진하고, 수익률 관리를 위한 다양한 솔루션을 제공할 예정입니다.

### 스타트업 발굴, 협업, 육성프로그램 1Q Agile Lab

하나은행

하나은행은 협력 상생 기반 혁신 스타트업 육성을 위해 하나원큐애자일랩 (1Q Agile Lab)을 운영하고 있습니다. 스타트업의 성장에 필요한 멘토링 및 인프라를 지원하고 하나금융그룹 전 계열사와의 협력적 비즈니스모델 발굴 및 공동사업을 추진하고 있습니다. 또한 핀테크 기업 및 비금융 혁신 스타트업에도 투자를 확대하며 스타트업의 성장 및 스케일업을 적극 지원하고 있습니다.

 1Q Agile Lab 발굴 및 육성 스타트업 수	22개사
 1Q Agile Lab 투자 스타트업 수	6개사
 1Q Agile Lab 투자금액	7,266백만 원
 1Q Agile Lab 투자 후 직원 수 증가	61명

### 소비자평가단 활동

하나손해보험

하나손해보험은 손님의 관점에서 서비스 수준을 진단하고 니즈를 파악하여 손님이 원하는 상품 개발 및 서비스를 제공하는 등 손님 맞춤형 서비스 정책 시행을 위하여 매년 소비자평가단을 운영하고 있습니다. 2022년에는 25명의 소비자평가단을 구성한 후, 모바일 앱, 홈페이지, 원데이보험 앱 관련 서비스 체험과 설문조사를 실시하여 77개 항목의 개선 의견을 선정하여 각 업무프로세스에 반영함으로써 손님만족도를 제고하였습니다.

# 손님

## 손님 만족 경영

### 소비자중심경영 재인증 취득 완료

하나카드

하나카드는 '소비자중심경영(CCM)' 인증 기업으로 지난 2020년 신규 인증 후 2년마다 실시되는 재평가에 통과함으로써 2022년 소비자중심경영 재인증을 취득했습니다. 지속적으로 소비자의 의견을 피드백 받을 수 있는 체계를 마련하고 이를 통해 소비자 가치 증대가 회사의 지속 가능한 성장으로 이어질 수 있는 차별적인 성장모형을 확보할 계획입니다. 또한, 소비자 중심 경영 인증 기업으로서 소비자 고객패널 제도 및 손님불편제거협의회를 통해 소비자 의견을 반영하여 약 113여 건의 업무를 개선하고 이를 지속가능경영보고서에 공개하였습니다.

2022년 제도개선

59건

소비자 고객패널 제도

54건

### 한국산업 서비스품질지수(KSQI) 7년 연속 1위

하나은행

하나은행은 한국산업 서비스품질지수(KSQI, Korean Service Quality Index) 고객접점 부문에서 7년 연속 1위로 선정되었습니다. 매월 손님경험관리를 위한 손님만족도조사 실시, 다양한 손님의 의견 반영을 위한 손님위원회 운영, 제도 개선을 위한 'Agile Lab'을 운영하는 등의 노력으로 올해(2022년)는 친절성, 적극성, 경청 태도, 설명 능력 등의 항목에서 특히 우수한 점수를 받았습니다.

### 손님만족도조사 및 피드백 시스템 구축

하나은행

하나은행은 2022년 손님만족도조사(CSI, Customer Satisfaction Index)를 통해 89,185건의 칭찬 의견을 접수하였습니다. 손님들로부터 접수된 의견은 AI기법을 통해 만족도별, 주제별로 관리하고 서비스를 개선함과 동시에 손님의 의견을 실시간으로 피드백하고 있습니다.

### 손님경험관리(CX) 강화

하나손해보험

하나손해보험에서는 매월 CX-DAY를 지정하여 손님경험관리(CX) 주제를 선정하여 직원들에 대한 서비스 인식 개선을 제고하고 있습니다. CX매거진 발행 등을 통하여 손님 경험 지향점 및 핵심 주제를 발송함으로써 전 직원에게 손님경험관리에 대한 인식을 강화하고 있습니다.

### 손님행복 아이디어 공모전

하나증권

하나증권은 거래 채널별 불편 사항과 불합리한 관행을 도출하기 위해 2022년 9월 한 달간 손님행복 아이디어 공모전을 실시했습니다. 응모된 107건 중 우수한 제안 7건을 선정하여 우수상과 장려상을 시상했으며, 37건을 채택하여 제도 및 업무 개선을 추진 중에 있습니다.

### 모바일 기반 '스마트 출금 서비스' 도입

하나증권

하나증권은 카드나 통장을 소지하지 않더라도 모바일 앱을 통해 발급받은 일회용 인증번호를 이용하여 영업점 또는 ATM에서 간편하게 현금을 인출 할 수 있는 '스마트 출금 서비스'를 오픈하였습니다. 특히, CU편의점에서는 이용수수료가 무료로, 손님의 금융 서비스 접근성을 개선하였습니다.

### 금융 데이터 분석 및 가상자산 금융상품 및 서비스 포트폴리오 구축

핀크는 각 손님들의 데이터 분석을 통한 비교 및 추천 로직으로 활용도를 개선하고 초개인화 서비스로 편의성을 확대하였습니다. 또한, 규제상황 변화에 따른 마이데이터 내 가상 자산 연동 확대 등을 런칭하며 가상자산 금융상품 및 서비스 포트폴리오를 구축하고 있습니다.



# 손님

## CASE 손님 만족도 제고 상품

### 은행권 최초 '비대면 금(金)현물 신탁' 출시

하나은행

하나은행은 은행권 최초로 비대면 채널인 '하나원큐' 앱을 통해 누구나 편리하게 소액으로 금현물에 투자할 수 있는 '비대면 금(金)현물 신탁' 을 출시했습니다. 비대면 금현물 신탁은 한국거래소에서 거래되는 순도 99.99% 이상의 금현물에 투자할 수 있는 상품으로 한국조폐공사가 보증하는 고품질의 금현물을 1g 단위로 투자할 수 있으며, 매수한 금은 한국예탁원에 안전하게 보관되어 도난 또는 분실 위험 없이 안심하고 거래할 수 있습니다. 또한, 금현물에 직접 투자하는 방법 중 수수료가 가장 저렴하며 매매차익에 대한 비과세 혜택과 함께 매도 시 부가가치세 10% 면제 등의 장점이 있습니다.

### '내맘대로 중도해지 정기에금' 출시

하나저축은행

하나저축은행은 최근 금리 상승에 따라, 손님들의 고금리 단기자금 운용 니즈를 반영한 '내맘대로 중도해지 정기에금'을 출시했습니다.

개인 및 개인사업자가 가입 가능하며 가입 기간 2년에 금리는 4.2%(2022년 12월 31일 기준)로 복리식 이자 지급 상품입니다. 특히, 신규 가입 후 계좌 유지 기간에 따라 차등하여 높은 중도해지 금리를 제공하는 것이 장점이며 1개월 미만 연 0.2%, 1개월 이상 3개월 미만 연4.2%, 3개월 이상 6개월 미만 연4.2%, 6개월 이상은 4.2%로 중도 해지 금리를 적용 받을 수 있습니다.

### (무)e우리아이보장보험 출시

하나생명

하나생명은 ADHD, 중증 틱장애 등 행동 발달 장애 진단 급부를 제공하고, 환경성 질환, 스마트폰 관련 질환 등 신규 질병을 보장하는 보험을 출시하였습니다. 학교 생활 중의 재해 장애, 스쿨존 내 교통 재해 장애, 학교폭력피해치료 등 학교 생활에서의 발생 위험도 보장하며 '질병형', '재해형', '종합형' 중 선택할 수 있습니다. 가입 가능 연령은 0세부터 15세이며 보험 기간은 5년 만기와 10년 만기로 일시납과 연납 중 선택이 가능합니다.

### 코로나 19 격리 비용 보장

하나손해보험

하나손해보험은 해외여행 중 코로나 19로 인한 격리 비용을 보장하는 상품을 국내 최초로 출시하였습니다. 코로나 19 증상으로 본 기간 이상 해외에 체류하게 되거나 확진자 의무격리 국가에서 확진될 경우 숙박 및 식대 비용을 보장합니다. 이는 상품 개발 노력도와 필요성을 높게 평가받아 신상품 심의위원회 운영 이후 최초로 배타적 사용권 6개월을 부여받았으며 출시 이후 4개월 만에 매출액이 600% 이상 증가하였습니다.

### 해외여행 특화 서비스 플랫폼 '트래블로그(Travlog)'

하나카드

하나카드는 해외여행과 해외 직구를 이용하는 손님을 위해 트래블로그서비스를 출시하였습니다. 원, 달러, 엔, 유로, 파운드 총 5종의 통화 충전과 국내 최초 베트남, 태국, 스위스 등 18종의 통화 충전 서비스를 제공하였으며 외화 하나머니로 충전 시 수수료가 없고, 하나머니 앱을 통해 실시간 충전이 가능합니다. 2023년 5월, 서비스 가입자 90만, 환전액 2,300억 원을 넘었습니다.

# 손님

## 금융소비자 보호

### 소비자리스크 관리 체계

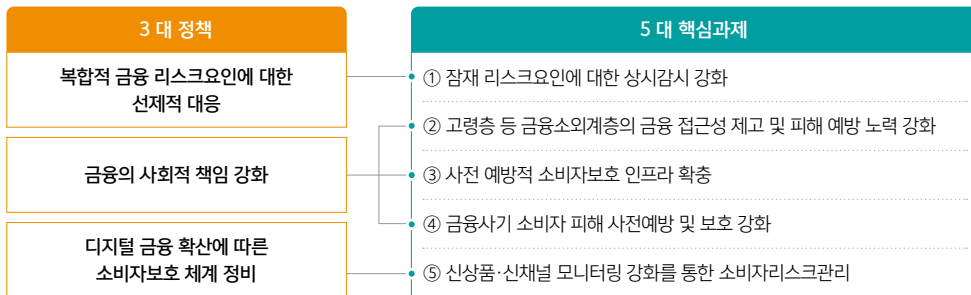
하나금융그룹은 2021년 3월 금융권 최초로 이사회 내 위원회인 소비자리스크관리위원회 및 지원조직을 설치하였습니다. 또한, 관계사의 구체적인 소비자리스크 관리 활동을 위한 집행기능 강화를 위해 은행과 증권에 이사회 내 위원회인 소비자리스크관리위원회와 소비자리스크관리협의회를 각각 설치하였으며 이를 지원하는 소비자리스크 관리조직을 운영하고 있습니다. 2022년 소비자리스크관리위원회는 총 3회 개최되어 2건의 안건이 보고되었으며, 그룹 소비자리스크관리 정책을 결의하며 실질적인 활동을 추진하였습니다. 그 결과, 투자성상품에 대한 민원이 지속적으로 감소하였으며, 초·고령자의 고위험상품 보유 잔액이 감소하는 등 금융소비자리스크가 감소하였습니다.

### 2022년 소비자리스크관리위원회 개최 현황

3월	• 2022년 그룹 소비자리스크관리 정책 수립
7월	• 소비자리스크관리위원회 위원장 선임 • 2022년 관계사 소비자리스크관리 정책 수립 및 상반기 활동내역 보고
11월	• 2022년 하반기 관계사 활동내역 보고

### 소비자리스크관리 정책

하나금융그룹은 '손님 중심' 리스크 관리를 통한 신뢰 강화를 위해 소비자리스크관리 3대 정책 5대 핵심과제를 선정하였습니다. 이를 통해, 복합 위기에 따른 경제 불확실성 확대, 취약계층의 민생금융 악화 및 소비자피해 확대, 금융 디지털화에 따른 소비자 위험요인 증가 등 소비자 관련 위험을 선제적으로 관리하고자 합니다.

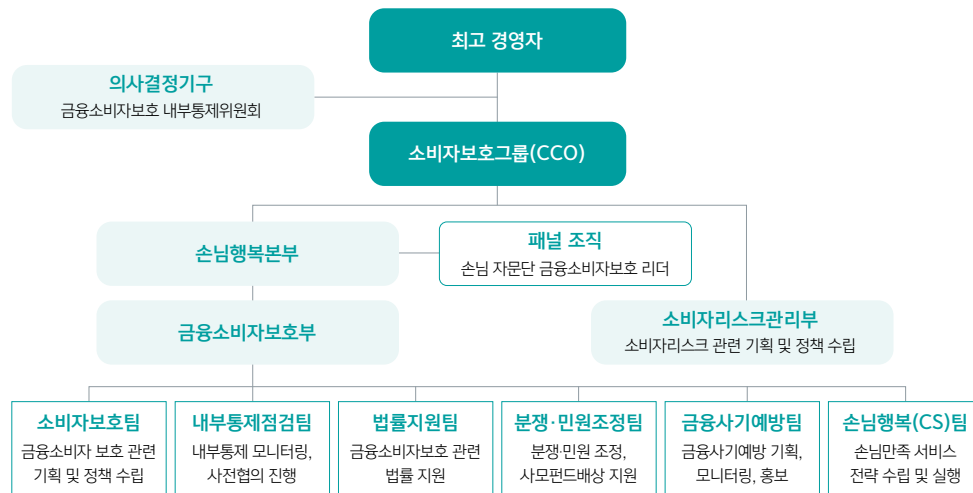


### 소비자 권익 보호 중장기 목표

하나금융그룹은 소비자 권익보호를 중기 전략과제로 설정하고 이를 달성하기 위한 중장기 목표를 수립하였습니다. 2023년까지 소비자리스크 관리를 위한 정책의 방향성을 설정하고 사내에 전파하고자 합니다. 이를 통해, 2024년에는 소비자리스크관리활동에 대한 피드백을 반영하여 정책을 수정하며 2025년, 소비자리스크관리 효율성을 극대화한 전략을 수립하고 대내외적으로 공시할 예정입니다.

### 금융소비자보호 거버넌스

금융소비자보호법 시행 이후 하나은행은 금융소비자보호규정과 금융소비자보호 내부통제규정을 새롭게 제정하였고 관련 지침들을 제·개정하였습니다. 은행장 직속의 독립 전담기구인 소비자보호그룹 및 금융소비자 보호 총괄 기관을 운영하고 금융소비자보호 총괄책임자(CCO)를 임명해 관련 업무를 전담하고 있습니다. 최고 의사결정기구인 금융소비자보호 내부통제위원회를 연 2회 이상 실시하여 주요 의사결정을 다루며 논의된 안건은 이사회에 보고되어 점검하고 있습니다. 또한, 현장의 목소리를 적극 청취하기 위해 금융소비자로 구성된 손님 자문단을 통해 각 부서 및 영업점별 금융소비자보호 리더를 선정하여 총괄 기관과 현장 간의 소통을 적극 추진하고 있습니다.



# 손님

## 금융소비자 보호

### 금융 상품 및 서비스 검토 체계

하나금융그룹은 금융 상품/서비스 리스크 검토 및 관리를 통한 손님 보호를 위해 「금융상품리스크관리지침」, 「운영리스크관리 지침」 등 관련 내규를 제정하여 운영하고 있습니다. 금융상품의 리스크는 포괄성 원칙, 명확성 원칙, 적정성 원칙, 손님 보호 원칙, 외부 법규 우선 원칙, 금융상품 별 규정 우선 원칙을 준수하여 관리되어야 하며, 금융상품의 개발은 영업 결과를 평가받는 부서와 독립적인 부서에서 담당하고 있습니다. 금융상품의 개발에 대한 사전 협의는 리스크관리담당부서, 준법담당부서, 회계부서, IT 부서와 주로 이루어지고 있으며, 펀드 거래는 Wealthcare 센터, 부동산은 부동산금융평가위원회, 파생상품은 파생상품공정가액평가협의회의 협의를 추가로 거치고 있습니다. 금융상품 심의·의결 기구는 금융상품 개발 부서가 보고하는 사항의 타당성 및 적정성과 판매중지요건 등을 점검하여야 합니다. 하나은행의 경우, 원금이 보장되는 상품이 아닌 금융상품은 소비자보호그룹장(Chief Customer Officer, CCO), 리스크관리그룹장(Chief Risk Management Officer, CRO), 준법감사인 등 7인으로 구성된 「비예금융상품위원회」 심의를 거쳐야 합니다. 금융상품에 내재된 운영리스크는 3단 통제체계(현업부서, 지주 리스크관리팀, 지주 감사팀)를 통해 관리되며, 운영리스크는 그룹에서 관리해야 할 리스크입니다. 하나금융그룹은 운영 리스크 현황 모니터링 및 필요 조치를 수립을 그룹 「리스크관리집행위원회」 역할로 규정하고 있으며, 그룹 「리스크관리집행위원회」에서 결의된 사항은 그룹 이사회 내 소위원회인 「리스크관리위원회」에 보고되어야 합니다.



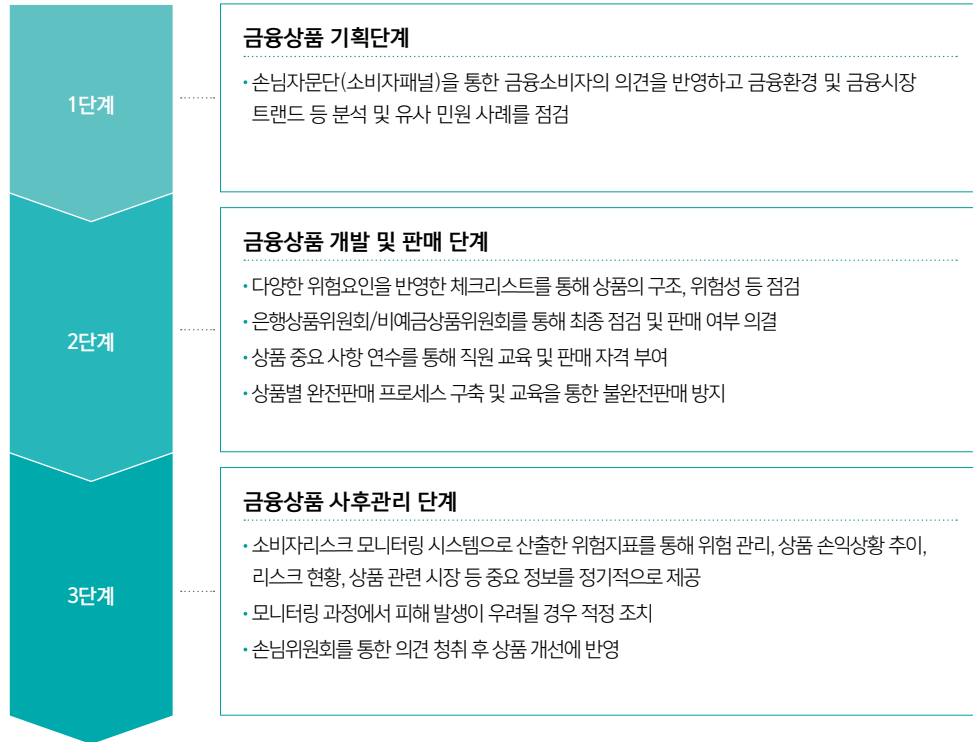
# 손님

## 금융소비자 보호

### 소비자보호 프로세스

하나은행

하나은행은 소비자를 보호하기 위한 3단계 프로세스를 구축하고 있습니다.



### 금융소비자보호 내부통제위원회

하나은행

하나은행은 CEO가 금융소비자보호에 관한 최고이사결정기구인 '금융소비자보호 내부통제위원회'의 위원장이 되어 직접 주관하며 반기 1회 이상 운영하고 있습니다. 위원회에서 논의된 안건은 실제 현장의 금융소비자보호 업무에 반영되며 이사회에 주기적으로 보고하고 있습니다 .

### 2022년 금융소비자보호 내부통제위원회 운영 현황

회차	논의 안건
1차 (2022년 06월)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 금융소비자보호 내부통제규정 및 금융소비자보호규정의 적정성 준수 실태에 대한 점검·조치 결과</li> <li>• 2021년 금융감독원 금융소비자보호 실태평가 결과 및 개선 계획</li> <li>• 2022년 금융소비자보호 관련 교육의 기획·운영</li> </ul>
2차 (2022년 09월)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 금융소비자보호 내부통제규정 및 금융소비자보호규정의 적정성·준수 실태에 대한 점검·조치 결과</li> <li>• 임직원의 성과보상체계에 대한 금융소비자보호 측면에서의 평가</li> <li>• 금융소비자보호 관련 주요 제도 변경사항</li> </ul>
3차 (2022년 12월)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2023년 하나은행의 금융소비자보호에 관한 경영방향</li> <li>• 임직원의 성과보상체계에 대한 금융소비자보호 측면에서의 평가</li> <li>• 중요 민원·분쟁 발생현황 및 대응 결과</li> <li>• 금융상품의 개발, 영업방식 및 정보공시에 관한 사항</li> <li>• 광고물 심의 세칙 개정(안)</li> </ul>

# 손님

## 금융소비자 보호

### 내부통제 모니터링 시스템 구축

하나은행

하나은행은 내부통제점검팀을 신설하여 고도화된 소비자보호 모니터링 시스템 구축, 금융 상품 단계별 소비자보호체계 구축, 상품 홍보물 출시 전 금융소비자보호법 준수에 관한 사전 검토 등을 담당하고 있습니다. 2022년 9월 구축된 금융소비자보호 내부통제 모니터링 시스템에는 금융소비자보호법상 주요 사항에 대한 세부 체크리스트가 반영되어 있습니다. 또한, 영업점과 본점 부서에서 정기·수시로 자가 점검을 실시하고, 금융소비자보호부에서 점검할 계획입니다.

하나손해보험은 금융소비자보호 내부통제 점검 세칙 및 점검 체크리스트 121개 항목을 마련하여 내부통제 적정성 점검을 실시하였으며 미흡 항목은 즉시 개선하며 내부통제를 강화해 나가고 있습니다.

### 통화내용품질 모니터링(QC) 강화

하나손해보험

하나손해보험은 장기보험의 TM 판매 시 STT/TA시스템에 금치어, 키워드를 등록하여 TM 계약 전전을 시로 심사하고 있습니다. 불완전판매 점수가 높은 상품 및 직원 순으로 통화 품질 모니터링 직원의 2차 심사를 통해 불완전판매를 점검 및 보완하며 완전판매를 강화하고 있습니다.

### 비예금상품위원회

하나은행

하나은행은 비예금상품 판매 관련 내부통제 강화를 위해 비예금상품의 선정, 판매 및 사후관리를 총괄하는 비예금상품위원회를 운영하고 있습니다. 소비자보호담당(CCO), 리스크관리담당(CRO), 준법감시인 등 임원급 위원으로 구성되어 비예금상품의 소비자보호 및 내부통제, 리스크관리 관련 심의 기능을 강화하였습니다. 위원회에서 심의·의결한 사항은 은행장 및 이사회(또는 감사위원회)에 보고하여야 합니다. 또한, 위원회의 운영을 소비자보호그룹에서 주관하여 독립성을 확보하고 STT(Speech to Text)를 활용해 심의 과정의 객관성 및 투명성을 제고하였습니다. 손님 제공 정보 기준 변경으로 손님 피해 등 중대한 사안이 발생할 우려가 있는 경우, 사후관리 방안 마련 등 비예금상품 관련 제도 및 프로세스를 개선하였습니다.

### 보험상품 완전 판매를 통한 손님만족도 제고

하나손해보험

하나손해보험은 보험상품의 완전 판매를 위하여 완판율 99% 미만 및 QC(통화품질모니터링) 98% 미만 영업 직원 및 조직에 대하여 매월 완전판매 교육을 실시하고, 불완전판매 직원에 대해서는 완전판매추진위원회를 통해 제재하고 있습니다. 그 결과 2022년에는 완전판매율이 99.2%에서 99.9%로 0.7%p 개선되었습니다.

### 공정 채권 회수 정책

하나금융그룹은 공정한 채권추심 활동 수행과 채무자 보호를 위해 관련 제도를 운영하고 있습니다. 하나은행은 2023년 채권추심 정책의 원칙, 채권추심 내부통제 및 교육, 채권추심절차 단계별 유의 및 준수 사항, 채무조정제도의 지원 등의 내용을 담은 공정 채권 회수 정책을 제정하였습니다.

### 공정광고정책

하나금융그룹은 금융소비자를 보호하기 위해 국내외 법규 및 내부통제 절차 준수, 금융소비자 권익 보호, 설명의무 성실 이행, 관련 교육 실시 등을 정한 「하나금융그룹 공정 광고 정책」을 실시하고 있습니다.

하나은행은 광고물 제작 절차 및 방법에 관한 기준 마련 및 광고물 사전·사후 점검 절차를 구축하고 있습니다. 광고물 심의 기준에 따라 광고물 점검 담당자가 지정되어 있으며, 준법감시인은 광고물을 심의하고, 소비자보호 담당 부서는 광고물의 금융소비자 권익침해 및 민원유발요소 여부를 점검하고 있습니다. 광고물 내부 심의의 기준과 절차는 금융소비자보호 내부통제위원회 의결 사항으로 이사회에 보고됩니다.

# 손님

## 금융소비자 보호

### 보이스피싱 예방 활동

하나카드 | 하나은행

하나카드는 악성앱 및 원격 조종앱을 탐지하여 보이스피싱 사기대출 탐지, 사기대출 의심 건에 대한 대출금 지연 입금, 취약 손님의 비대면 의심 대출 주의 SMS 발송 및 확인, 저연령층의 신종사기피해 최소화를 위한 탐지 및 차단 요건 업데이트 등 다양한 보이스피싱 피해 예방활동을 진행하고 있습니다. 특히, 소비자 보이스피싱 피해 감축 모니터링을 지속 확대 및 강화함에 따라 2020년 이후 지속적으로 발생금액이 감소되고 있으며 2022년에는 전년 대비 약 32%(5.6억 원)를 감축하였습니다.

구분	2019년	2020년	2021년	2022년
총시도금액	60.3억	100.8억	108.4억	126.3억
발생금액	55.2억	45.4억	17.4억	11.8억
예방금액	5.1억	55.4억	91.0억	114.5억

하나은행은 보이스피싱을 사전에 차단, 예방하고 금융소비자를 보호하기 위하여 영업점, 비대면 등 각 분야별 맞춤형 종합대책을 시행하고 있습니다.

보이스피싱 관련 악성 앱 탐지	<ul style="list-style-type: none"> <li>· '하나원큐 앱' 내 악성앱 탐지 기능을 탑재하여 악성앱이 설치된 고객은 즉시이체와 출금을 정지시킨 후 알림 발송, 유선 연락, 영업점 대응체계 구축</li> </ul>
정보 유출 손님 오픈뱅킹 모니터링	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 접속 지역, 기기 등을 모니터링하여 정보 유출 사례를 판단하고, 즉시 거래정지 처리하여 직접 접속 차단</li> <li>· 타행 오픈뱅킹으로 자금 출금을 모니터링하여 이상거래 판단 즉시 수취은행 앞 지급정지 요청 및 손님에게 직접 연락</li> </ul>
대면편취형 보이스피싱 피해 예방	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 영업점 창구 고객 현금 인출 손님 대상 '현금인출안내문'을 출력하여 설명하고 교부</li> </ul>

### 전기통신 금융사기 피해 예방 실적

전기통신금융사기(보이스피싱 등) 피해 예방	단위	2020년	2021년	2022년
전기통신금융사기(보이스피싱 등) 피해 예방 금액	억 원	209	1,577	1,814
전기통신금융사기(보이스피싱 등) 피해 예방 건수	건	1,874	13,804	13,015

### 금융사기예방서비스 오픈

하나은행

하나은행은 최근 발생한 신종 금융사기 유형들을 하나원큐 앱을 통하여 수시로 알리고 '금융사기예방서비스' 메뉴에 피싱 관련 최신 정보를 업데이트하고 있습니다. 신종 금융사기 기법이 나날이 지능화됨에 따라 손님들이 보다 안전하고 편리하게 모바일 뱅킹을 사용할 수 있도록 양질의 콘텐츠를 지속적으로 제공할 예정입니다.

### 사이버금융범죄 보상보험 무상지원 서비스 시행

하나은행

하나은행은 고령층 연금개시 손님들의 금융자산 보호를 위해 사이버금융범죄 보상보험 무상지원 서비스를 마련했습니다. '하나은행 개인형 IRP' 보유 손님 중 연금개시를 신청한 손님을 대상으로 무료로 제공되며, 하나손해보험의 '하나 사이버금융범죄 보상보험'을 무료 보험서비스 상품으로 제공합니다. 또한, 코로나 19 관련 대출 중인 개인사업자 대상 사이버금융범죄 안심보험도 무상지원하고 있습니다.

### 대출 금리 인하요구권 제도 운영

하나은행

하나은행은 대출손님의 취업, 재산증가, 신용등급 상승 등 신용상태가 개선되었다고 판단되는 경우, 대출 금리의 인하를 요구할 수 있는 금리인하요구권 제도를 운영하고 있습니다. 현재 카카오톡 채널을 통해 대출손님을 대상으로 연 2회 이상 금리인하요구권 제도를 안내하고 있으며 가계대출의 경우 영업점 내점 없이도 모바일을 통하여 금리인하요구권 신청, 결과 확인 및 약정을 진행할 수 있는 비대면 프로세스를 개발 하고 있습니다. 향후에는 소호 및 기업대출까지 확대할 예정입니다.

구분	접수건	수용건
가계대출	53,578	14,950
기업대출	498	324



# 손님

## 금융소비자 보호

### 금융권 최초 ‘소비자리스크 모니터링 시스템’ 개발

하나은행

하나은행은 금융권 최초로 투자 상품을 다각적으로 분석하고 점검하는 위험관리 체계를 마련하고 은행 자산에 대한 리스크 관리 노하우를 손님이 보유한 자산에 적용하여 수익 및 위험요인을 관리하고자 소비자리스크 모니터링 시스템을 개발했습니다. 이를 통해, 내·외부 데이터 산출 및 분석을 통한 상시 모니터링 실시, 이상징후 발생 시 위험 정보 알림과 공유를 통한 신속한 점검 및 대응, 손님별 맞춤 위험관리 콘텐츠의 지속적인 제공을 통해 상품의 선정·판매·사후관리에 이르는 전 과정의 리스크에 대한 측정 및 분석이 가능합니다. 또한, 부적격 운용사, 증권사, 보험사를 조기 식별하여 위험 상품 선정을 미연에 방지하고, 투자 상품의 위험을 점검하여 손님의 투자성향에 적합한 상품 판매 정보도 파악할 수 있습니다.

### 손님 상담 역량 강화를 위한 외부기관과의 협업

하나금융그룹은 다양한 외부 기관과의 협업을 통해 임직원의 손님 상담 역량을 강화하고 있습니다. 하나은행은 금융 상담 전문업체와 계약을 맺고 매년 교육 콘텐츠를 제공받고 있으며, 외부 금융 컨설팅 업체와 제휴하여 완전판매 연수 및 미스터리 쇼핑을 진행하고 있습니다. 또한 임직원의 금융소비자보호 윤리 의식 함양을 위해 외부 기관에 제작을 의뢰, 교육 자료를 만들어 전 직원을 대상으로 ‘금융 소비자보호 윤리’ 교육 과정을 진행하였습니다.

협업 기관	교육프로그램	횟수
CPCS(Changing Perspective Customer Satisfaction) 평생교육원	CS리더 간담회	45
	CS리더 세미나 / CS 마스터 리더 세미나	6
	손님 만족 코칭/컨설팅	75
	직급별 과정(승진, 복직, 신입 등)	13
KG제로인, NICE디앤알	완전판매 연수 및 미스터리쇼핑	5
트라이씨 심리경영연구소	금융소비자보호 윤리 교육	1

### 금융소비자보호 우수 콘텐츠 대상

하나금융그룹은 2022년 금융소비자보호 우수 콘텐츠 대상에서 ‘소비자보호조직’ 부문 대상을 받았습니다. 금융권 최초로 이사회 내 위원회인 소비자리스크관리위원회 및 지원조직을 설치하고 소비자리스크관리 지표 개발, 위험 지표 모니터링, 위기대응체계 수립 등 구체적인 소비자보호 방법론을 제시하고 이행함으로써 가장 인상적이라는 평가를 받았습니다. 특히, 기존의 ‘금융회사’ 중심의 리스크관리 체계를 넘어서 ‘소비자’ 중심의 리스크관리 체계로 전환을 도모한 점을 인정받았습니다.

### 2022 KCPI(한국의 소비자 보호지수) 우수기업 선정

하나카드

하나카드는 ‘2022 한국의 소비자보호지수(KCPI)’ 조사 결과 금융소비자보호 우수기업에 선정되었습니다. 하나카드는 소비자보호고지, 사회적약자배려 차원에서 높은 평가를 받았으며 모든 차원에서 전년대비 소비자보호 체감 인식이 상승하였습니다. 또한, 실제 소비자 불만 및 피해에 해당하는 경험 사례는 0%로 산업 내 가장 우수하다는 평가를 받았습니다.

# 손님

## 금융소비자 보호 교육

### 금융소비자보호 교육 수행

하나금융그룹의 매년 고객 대면 직원(영업점 직원, WM/PB 직원, 화상 상담 콜센터 직원 등)을 포함한 전 직원을 대상으로 금융소비자보호 교육을 의무적으로 실시하고 있습니다. 금융소비자 보호 교육에는 윤리, 금융소비자보호법, 분쟁 민원, 금융사기예방, 소비자리스크관리 등의 내용이 포함되며, 특히 금융소비자보호법 시행 이후 소비자보호 윤리 의식에 대한 중요성이 강조되어 윤리 교육을 더욱 강화하고 있습니다.

하나은행은 2022년 금융소비자 교육을 총 231회 실시하여 134,531명이 참여하였으며, 하나증권은 손님과 직접 마주하는 전국 55개 영업점 직원을 대상으로 소비자보호 방문 교육을 실시하는 등 민원 제로를 목표로 전 영업점 대상 정기 교육을 진행하고 있습니다. 하나증권은 이러한 소비자보호 노력을 인정받아 2022 대한민국 증권대상 소비자보호 부문에서 '최우수상'을 수상하였습니다.

### 하나은행 금융소비자보호 교육 수행 실적

연수 분류	2020년		2021년		2022년	
	횟수	참석자	횟수	참석자	횟수	참석자
금융소비자보호 수시 연수	25	4,810	215	4,501	22	2,395
금융소비자보호 정기 연수	1	11,930	1	11,214	2	19,846
완전판매 연수	-	-	7	85	27	1,737
상품 속지의무 연수*	-	-	125	133,170	107	105,028
금융소비자보호 관련 간담회, 세미나	118	4,315	30	4,166	73	5,525
총합	144	21,055	378	153,136	231	134,531

\* 상품 속지의무 연수는 개설된 강좌 수, 누적 수강인원임

하나은행	<ul style="list-style-type: none"> <li>2022년부터 전직원 대상 금융소비자보호 교육 연 2회 시행</li> <li>매월 '건강한 금융, 검진의 날' 지정 → 금융소비자보호 안전 이슈를 직원에 안내</li> <li>'상품 속지 의무제' 도입</li> </ul>
하나자산신탁	<ul style="list-style-type: none"> <li>매년 1회 전 임직원 대상 온라인 연수 실시</li> <li>금융투자협회와 공동으로 부동산신탁상품 판매직원에 대한 교육 과정 개발 → 수시 교육 실시 및 교육 이수 직원 한정 상품 판매</li> <li>2022년부터 실무자 대상, 적합성 원칙, 설명 의무 등 특별 교육 실시</li> </ul>
하나생명	<ul style="list-style-type: none"> <li>임직원 대상 금융소비자보호 교육 매년 실시, 보험모집인 대상 수시 교육 실시</li> <li>매월 '건강한 금융, 검진의 날'을 지정 → 금융소비자보호 안전 이슈를 전직원과 보험모집인에 안내</li> </ul>
하나카드	<ul style="list-style-type: none"> <li>2020년 3회, 2021년 9회, 2022년 10회 → 교육 횟수 점진적으로 증가</li> <li>소비자 채널 채널 운영 및 VOC를 통한 전사 업무 개선과제 추진</li> <li>임직원 주도 소비자보호 자율 점검 → 소비자보호 시스템 내 매월 결과 등록</li> </ul>
하나손해보험	<ul style="list-style-type: none"> <li>매월 CX-DAY 시행 및 CX 매거진 발행 → 소비자보호 사례, VOC현황, 서비스 사례 등 공유</li> <li>분기별 보상센터 민원발생 예방, 매월 모집 직원 대상 완전판매 보수교육, 민원 실무 간담회 및 교육을 통해 VOC불만 사례 교육 실시</li> <li>2022년 총 38회, 참여자 6,086명의 금융소비자보호 관련 교육 실시</li> </ul>
하나저축은행	<ul style="list-style-type: none"> <li>연 1회 전 임직원의 금융소비자보호 온라인 교육 필수 이수</li> <li>매 분기 '건강한 금융, 검진의 날'을 지정 → 각 부서별 금융소비자보호 자체 점검</li> <li>소비자보호 이슈, 민원사례, 소비자 권리행사, 전기통신 금융사기 등 교육 자료 배포</li> <li>연 1회 정기 교육, 신상품 출시 전 교육 등 상품속지교육 이수 의무화</li> <li>2022년 4분기부터 고객센터 상담원의 매 분기 발생 민원사례 관련 정기 교육 실시</li> <li>2023년부터 부서 금융소비자보호 담당자의 외부 교육 시 부서 내부통제 평가 가점</li> <li>초등학교와 1사1교 결연하여 반기 1회 이상 교육 진행 예정</li> </ul>
하나캐피탈	<ul style="list-style-type: none"> <li>전직원 대상 금융소비자보호법 교육 주기적 실시</li> <li>매월 '소비자보호 검진의 날'을 지정 → 소비자보호 교육 및 각종 점검 활동 진행</li> <li>수탁사 대상 교육 진행</li> </ul>

# 3 Governance Performance

하나금융그룹은 투명하고 책임감 있는 경영을 추구하고 있습니다. 이를 위해, 강화된 내부 통제체계를 구축하고 이사회 역할을 강화하며 공정성과 투명성을 강조하는 기업 문화를 자리잡아가고 있습니다.

# ESG Management Report

## Key Performance

하나금융그룹 이사회 참석률  
**100%**



그룹 윤리경영위원회 활동  
**인직원 소셜 미디어 사용 가이드라인 제정**



하나은행 '자금세탁방지 제도 이행 종합평가'  
**은행권 1위**



정보보안 교육 실시  
**그룹 전 임직원 대상**

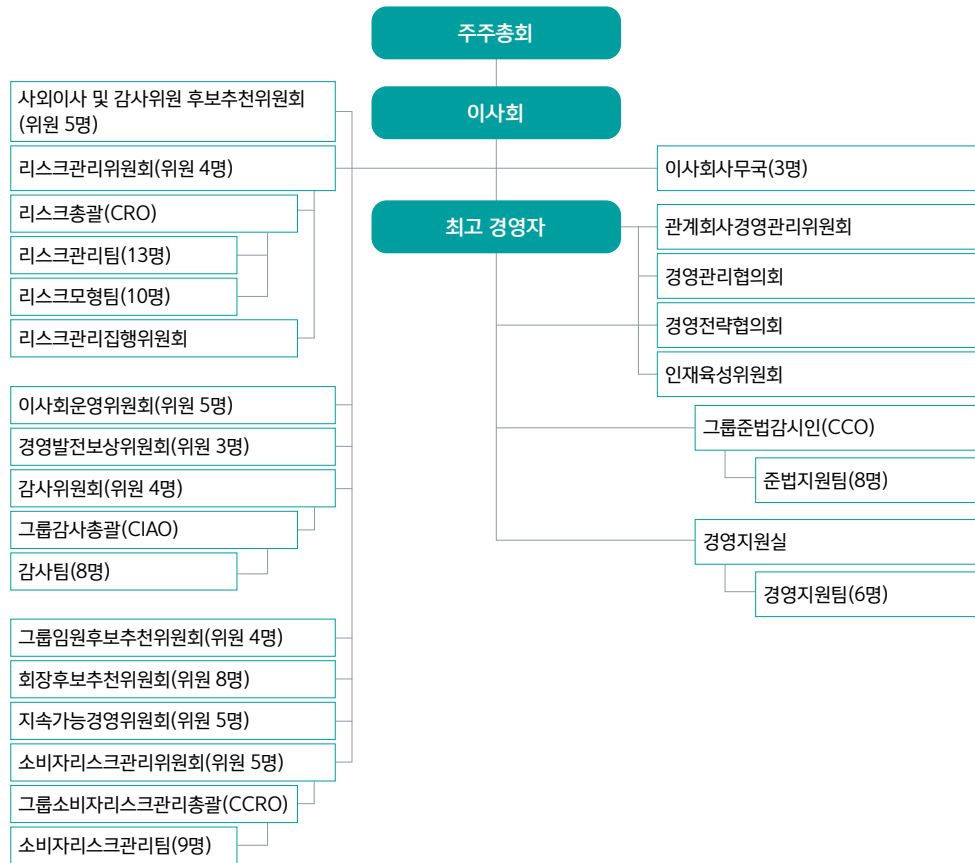


# 지배구조

## 지배구조 일반

### 지배구조 원칙 및 정책

하나금융지주 이사회는 주주, 투자자 등 이해관계자의 정당한 이익 및 그룹의 장기적인 발전을 위해 상법, 지배구조법 등 관련 법령에서 이사회의 권한으로 정한 것과 회사의 중요한 업무에 대해 결의하며, 이사의 직무집행을 감독할 책임과 권한을 보유하고 있습니다. 또한, 회사와 주주의 이익을 위해 경영전략, 경영목표 및 사업계획을 승인하며 그 이행여부를 감독하는 기능을 수행하고 있습니다.



### 이사회 다양성·독립성·전문성

하나금융지주 이사회는 구성원의 다양성을 확보하기 위해 이사 선임 시 전문 역량, 연령, 학력, 성별, 국적 등의 요소를 고려하고 있으며 2010년부터 현재까지 여성 사외이사를 지속적으로 선임하고 있습니다. 또한, 경영진의 책임성 제고를 위해 주요 업무집행사항에 대해 보고를 받고 대표이사의 선임 및 해임 권한을 보유하며 「금융회사의 지배구조에 관한 법률」 제6조 및 동법 시행령 제8조의 독립성 기준에 따라 사외이사를 선임하고 있습니다. 2023년 3월 말 기준, 이사회 내 사외이사 구성 비율은 80%를 차지하고 있습니다. 아울러, 전문적이고 독립적인 의견의 개진과 효율적인 의사결정을 위하여 다양한 분야의 전문가들로 이사진을 구성하고 있습니다.

	김홍진	양동훈	허윤	이정원	박동문	이강원	원숙연	이준서	이승열
금융	●	●	●	●					●
경영				●	●				●
경제	●		●						
재무/리스크								●	●
회계		●							
법률						●			
ESG							●		
정보기술				●					

# 지배구조

## 이사회 운영

### 이사회 운영 현황

하나금융지주 이사회는 정기 이사회와 필요 시 임시 이사회를 개최하고 있습니다. 2022년 이사회는 정관 개정, 지배구조 내부규범 개정, 이사회 규정 개정, 사외이사후보추천위원회 규정 개정 등 그룹의 중요한 경영사항에 대한 의사결정을 수행하였습니다. 또한, ESG 경영과 관련한 사항을 보고받고 결정하는 최고 의사결정기구의 역할을 수행하고 있습니다. 2022년, 총 9회의 이사회가 개최되었으며 이사들의 평균 참석률은 100%로 ISS (Institutional Shareholder Services)의 가이드라인에 의거한 최소 요구 비율 75%를 준수하고 있습니다. 이사회는 매 분기마다 그룹의 경영실적을 보고 받으면서 이행 상황을 점검하였고, 그룹의 연간 내부통제 체계·운영실태 점검 결과, 자금세탁방지업무 수행 실적 등 관련 법령 등에서 이사회에 보고하도록 규정하는 사항들을 보고 받으면서 심도 있게 논의하였습니다.

**이사회 평균 재임 기간** 3.4년
**이사회 평균 참석자 수** 10명

### 사외이사 겸직 제한

지배구조법 시행령 제8조 제3항 제4호에 따라 사외이사는 타 회사 사외이사, 비상임이사 또는 비상임감사를 겸직할 수 없으며, 하나금융지주 외 둘 이상의 다른 회사의 이사·집행임원·감사를 겸직할 수 없습니다.

(2023년 3월 말 기준)

**비상임이사/사외이사에게 제한하고 있는 타 직무 수** 2개
**타 직무를 4개 이하로 제한한 비상임이사/사외이사** 9명\*

\* 김홍진, 양동훈, 허윤, 이정원, 박동문, 이강원, 원숙연, 이준서, 이승열

### 이사회 내 위원회

(2023년 4월 말 기준)

위원회	주요 역할	위원장
이사회운영위원회	<ul style="list-style-type: none"> <li>이사회/이사회내 위원회 운영 및 절차에 관한 사항</li> <li>이사회 규모 등의 변경</li> </ul>	김홍진
감사위원회	<ul style="list-style-type: none"> <li>감사보고서 작성, 제출</li> <li>연간 감사계획 수립</li> <li>외부감사인 선정, 해임 요청</li> </ul>	양동훈
리스크관리위원회	<ul style="list-style-type: none"> <li>리스크관리 기본방침 및 전략 수립</li> <li>리스크관리 조직 구조 및 업무 분장</li> <li>리스크 한도 설정 및 한도초과 승인</li> </ul>	이정원
경영발전보상위원회	<ul style="list-style-type: none"> <li>임원 보수 결정, 지급방식, 성과평가</li> <li>임원 보수체계 및 성과평가 체계의 설계·운영과 적정성 평가</li> </ul>	박동문
그룹임원후보추천위원회	<ul style="list-style-type: none"> <li>주요 관계사 최고경영자 후보 추천</li> <li>주요 관계사 최고경영자 경영승계계획 수립, 후보군 관리, 자격요건 검증</li> </ul>	허윤
사외이사 및 감사위원 후보추천위원회	<ul style="list-style-type: none"> <li>사외이사 선임원칙 수립</li> <li>상시적인 사외이사 후보군 관리, 후보 검증</li> <li>사외이사 후보, 감사위원 후보 추천</li> </ul>	김홍진
회장후보추천위원회	<ul style="list-style-type: none"> <li>대표이사 회장 경영승계계획 수립, 후보군 관리, 자격요건 검증</li> <li>대표이사 회장 후보 추천</li> </ul>	김홍진
지속가능경영위원회	<ul style="list-style-type: none"> <li>그룹 지속가능경영 전략, 정책 수립 및 변경</li> <li>지속가능경영보고서 검토 및 승인</li> </ul>	원숙연
소비자리스크관리위원회	<ul style="list-style-type: none"> <li>그룹 소비자리스크관리 정책 수립 및 변경</li> </ul>	미정

# 지배구조

## 이사회 구성원

하나금융지주 이사회는 당사 내 최고 의사결정기구로 2023년 3월 말 기준, 사내이사 1인, 사외이사 8인, 비상임이사 1인을 포함하여 총 10인으로 구성되어 있고, 이 중 1인은 여성 사외이사입니다.

금융산업 경험을 보유한 사외이사/비상임이사 수

7명

성명	구분	성별	직위	경력	임기
함영주	사내이사	남	대표이사 회장	<ul style="list-style-type: none"> <li>하나금융지주 대표이사 회장(현)</li> <li>하나금융지주 부회장</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>하나은행 대표이사 은행장</li> </ul> 2022. 03 ~ 2025. 03
김홍진	사외이사	남	이사회 의장	<ul style="list-style-type: none"> <li>증권예탁결제원 경영지원본부장(상무)</li> <li>재정경제부 금융정보분석원(FIU) 기획행정실장(부이사관)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>재정경제부 감사담당관</li> </ul> 2018. 03 ~ 2024. 03
양동훈	사외이사	남	감사위원회 위원장	<ul style="list-style-type: none"> <li>동국대 경영대학 회계학과 교수(현)</li> <li>한국회계학회 회장</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>금융위원회 회계개혁태스크포스(TF) 위원</li> </ul> 2018. 03 ~ 2024. 03
허윤	사외이사	남	그룹임원후보추천위원회 위원장*	<ul style="list-style-type: none"> <li>서강대 국제대학원 교수(현)</li> <li>기획재정부 국제금융발전심의회 위원회 국제협력분과위원장</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>기획재정부 수출입은행 운영위원회 민간위원</li> </ul> 2018. 03 ~ 2024. 03
이정원	사외이사	남	리스크관리위원회 위원장*	<ul style="list-style-type: none"> <li>신한데이터시스템 대표이사 사장</li> <li>신한은행 위기관리위원회 위원</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>신한은행 여신심사그룹 부행장</li> <li>하나은행 사외이사</li> </ul> 2019. 03 ~ 2024. 03
박동문	사외이사	남	경영발전보상위원회 위원장*	<ul style="list-style-type: none"> <li>코오롱인더스트리 대표이사 사장</li> <li>코오롱글로벌 대표이사 사장</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>코오롱아이넷 대표이사 사장</li> </ul> 2021. 03 ~ 2024. 03
이강원	사외이사	남		<ul style="list-style-type: none"> <li>법무법인(유) 다담 대표변호사(현)</li> <li>부산고등법원장</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>하나저축은행 사외이사</li> </ul> 2022. 03 ~ 2024. 03
원숙연	사외이사	여	지속가능경영위원회 위원장*	<ul style="list-style-type: none"> <li>이화여대 사회과학대학 행정학과 교수(현)</li> <li>대검찰청 양성평등정책위원(현)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>한국거래소 공익대표 비상임이사</li> <li>금융감독원, 금융위원회 지역재투자평가위원회 위원장</li> </ul> 2023. 03 ~ 2025. 03
이준서	사외이사	남		<ul style="list-style-type: none"> <li>동국대 경영대학 경영학과 교수(현)</li> <li>금융위원회 증권선물위원회 비상임위원</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>국민연금기금 투자정책전문위원회 위원</li> </ul> 2023. 03 ~ 2025. 03
이승열	비상임이사	남		<ul style="list-style-type: none"> <li>하나은행 대표이사 은행장(현)</li> <li>하나생명보험 대표이사 사장</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>하나은행 경영기획 &amp; 지원그룹 부행장</li> </ul> 2023. 03 ~ 2025. 03

\* 해당 위원장은 2023년 4월 말 기준임

# 지배구조

## 이사회 평가

### 이사회 운영 평가

하나금융지주 이사회는 투명하고 효율적인 이사회 운영을 위해 이사회 평가를 매년 실시하고 있습니다. 이사회 평가는 전년도 활동 사항에 대해 익년 초에 이루어지며 자가 설문 평가, 이사진 간 상호평가, 이사회 내 위원회 담당 임원 및 이사회사무국장에 의한 평가와 함께 이사회의 기능·역할·책임, 운영, 평가체계, 구성과 이사의 자격에 대하여 사외이사 전원이 매년 평가를 실시하고 있습니다. 각 평가 항목은 서면 형식의 설문지를 이용하여 문항별 평가 및 의견을 기술하도록 되어 있으며, 평가점수는 5점 만점으로 각 항목별 평균 점수를 산출하고 있습니다. 평가는 이사회 의장이 주관하며, 평가자는 각 평가 항목별 문항에 대하여 평가점수를 부여하고, 기타 의견을 서술식으로 작성합니다.

### 사외이사 선임 및 평가

하나금융그룹은 사외이사의 임기를 최초 선임 시 2년, 연임 시 1년으로 하여 최대 총 6년 간의 임기를 허용하고 있습니다. 재선임을 위한 사외이사 후보를 추천할 경우 매년 실시하고 있는 사외이사 평가를 반영하고 있으며, 이를 위해 사외이사 운영 규정 제11조에서 사외이사에 대한 평가를 규정하고 있으며 필요한 경우 평가 기준을 외부 기관의 자문을 받아 설계하는 등 사외이사에 대한 평가의 객관성 제고를 위해 노력하여야 한다고 명시하고 있습니다.

### 2022년도 이사회 활동 평가 결과

항목	평가결과
이사회의 기능·역할·책임	최고수준
이사회 운영	최고수준
이사회 평가체계	최고수준
이사회 구성과 이사의 자격	최고수준

### 2022년도 사외이사별 평가 결과

사외이사	평가결과				
	전문성	직문공정성	윤리·책임성	업무충실성	기타
백태승	최고수준	최고수준	최고수준	최고수준	최고수준
김홍진	최고수준	최고수준	최고수준	최고수준	최고수준
양동훈	최고수준	최고수준	최고수준	최고수준	최고수준
허 윤	최고수준	최고수준	최고수준	최고수준	최고수준
이정원	최고수준	최고수준	최고수준	최고수준	최고수준
권숙교	최고수준	최고수준	최고수준	최고수준	최고수준
박동문	최고수준	최고수준	최고수준	최고수준	최고수준
이강원	최고수준	최고수준	최고수준	최고수준	최고수준

## 성과평가 및 보수

### 임원 성과측정 지표

CEO를 포함한 임원의 성과를 측정하는 재무지표로는 수익성 지표인 그룹 ROE, 건전성 지표인 고정이하 여신비율, 자본적정성 지표인 RoRWA, 주주가치지표인 상대적주주수익률(TSR), 생산성 지표인 C/I Ratio를 주요 성과측정치표로 활용하고 있으며, 비재무지표로는 그룹 중장기 전략과 ESG 측면의 지속가능성 및 임원별 담당 업무를 고려하여 중점추진과제를 선정하여 사용하고 있습니다. 한편, 업무의 독립성이 요구되는 리스크담당임원, 준법감시인, 감사담당임원의 경우에는 회사의 경영 성과와 연동하지 않는 지표로 성과평가지표를 구성하여 독립성을 확보하고 있습니다.

### 임원 성과와 보수의 연계

임원은 성과보수의 비율이 50% 이상인 성과보수 중심의 보수체계를 가지고 있습니다. 단기성과급을 위한 성과평가는 그룹의 재무성과와 담당 업무별 비재무지표로 구성되어 있습니다. 장기성과급인 성과연동주식 보상제도(Performance Share Plan)는 3년간의 그룹사 성과와 상대적 주주수익률 결과 등에 따라 최초 부여된 주식 수량을 조정하는 방식으로 성과에 연동하며, 장기성과급 지급 이전에 손실이 발생하는 등 환수사유에 해당되는 경우에는 정해진 기준에 따라 환수하고 있습니다.

(단위: 백만 원)

구분	인원	보수총액	1인당 평균 보수액
사내이사(감사위원회 위원 제외)	2명	5,302	2,651
사외이사(감사위원회 위원 제외)	4명	326	82
감사위원회 위원	4명	325	82

### 성과보수 지급확정 기준

성과보수 중 장기성과급은 최초 부여된 주식수량을 기준으로 그룹성과지표인 상대적 주주수익률(TSR), 그룹사 성과지표인 ROE 및 당기순이익, 건전성 성과 지표인 고정이하 여신비율등 장기적인 경영성과평가를 3년간 반영하여 성과급 지급액을 산정하고 있으며, 이에 대한 적정성을 경영발전보상위원회에서 심의하여 확정하고 있습니다.



# 지배구조

## 성과평가 및 보수

### 성과보수 이연·조정·환수 정책

CEO를 포함한 임원의 성과보수는 단기성과급과 장기성과급으로 분류됩니다. 단기성과급은 정해진 기준에 따른 성과평가 결과에 따라 익년 초 현금으로 일시 지급하며 장기성과급은 전액 이연되어 부여 후 3년간의 성과평가 결과에 따라 결정된 획득수량과 주가를 감안하여 성과급 지급액을 확정된 뒤 유보기간 1년 후에 현금으로 지급하고 있습니다. CEO의 전체 성과보수에서 이연 지급되는 장기성과급의 비중은 50% 이상이며, 최고 경영진은 66% 이상으로 구성되어 있습니다. 또한, 성과보수를 받은 임직원이 직무와 관련한 법률위반, 업무상 중과실 또는 비윤리적 행위 등이 있을 경우 경영발전보상위원회 또는 평가보상위원회에서 단기 및 장기성과급의 환수를 결정할 수 있는 환수 조항을 두어 실시하고 있습니다(하나금융그룹 보수 및 성과평가 규정 제10조).

### 임직원 보수 체계

하나금융그룹의 주요 관계사는 성과주의 문화의 정착을 위하여 성과에 따른 차등 인센티브 제도를 운영하고 있습니다. 팀장 및 부팀장의 경우, 직무가치를 고려하여 직책수당을 지급하고 있으며, 보수 규정상에 연봉의 구성을 기본연봉(기본급 + 인센티브), 중식대, 제수당으로 단순화하여 지급의 근거를 명확히 하고 있습니다.

CEO 총 보수		1,025백만 원
CEO를 제외한 직원의 보수	연봉 평균값	148백만 원
	연봉 중앙값	107백만 원
직원 연봉 대비 CEO 보수	연봉 평균값	6.93배
	연봉 중앙값	9.58배

### 지속가능성 연계 보상

하나금융그룹은 ESG 경영을 추구하고 그룹 ESG 전략의 이행을 위해 ESG 관련 항목을 경영진 성과지표에 반영하고 있습니다. 주요 지표는 탄소배출량 감축 실적, ESG 금융상품(친환경 금융, 포용 금융 등) 확대를 위한 실적, 금융취약계층 및 사회취약계층 지원 실적 등입니다. 그룹 CEO와 그룹 ESG 부문장의 ESG 평가 비중은 5% 이상입니다.

### 대표이사 및 임원의 주식 보유

하나금융그룹의 발행주식은 2022년 12월 31일 기준 총 295,903,476주로 발행주식 모두 보통주입니다. 외국인 지분율은 69.68%이며, 14개 기관주주가 1% 이상의 지분을 보유하고 있습니다.

경영진 주식소유		배수
CEO 주식 소유	기본급 대비 배수	0.9
	기본급 대비 배수(평균)	0.3
CEO 외 경영진 주식 소유	CEO 외 주식을 소유한 경영진 현황	이은형/김주성/김희대/박근영/박병준/이후승/양재혁/오정택/이준혁
	경영진의 주식 소유 요건	CEO 연봉 대비 주식 소유 요건 배수

주식 발행 현황		주
우선주		0
보통주_1주 1의결권		291,563,476
보통주(자사주)_의결권 없음		4,340,000
총 발행 주식		295,903,476

5% 이상의 지분을 보유한 주주현황		주	지분율
국민연금공단		25,984,710	8.78
BlackRock Fund Advisors		18,317,138	6.19

# 윤리경영 실천 강화

## 윤리경영 체계

### 윤리경영 체계

하나금융그룹 전 임직원은 윤리적 가치를 최우선으로 삼고 있으며 이를 ‘하나금융그룹 윤리헌장’에 명시하고 있습니다. 이러한 선언 아래 ‘윤리강령(Code 1)’과 ‘핵심행동원칙(Core 7)’을 마련하여 올바른 판단과 행동의 기준을 제시하고, 지속가능한 환경과 임직원 안전보건을 포괄하는 이에 대응하는 여러 규정과 제도를 통해 그룹의 모든 이해관계자를 대상으로 윤리경영을 실천하도록 하고 있습니다.

하나금융그룹 윤리헌장	임직원이 추구하는 윤리적 가치를 천명하고 윤리경영에 대한 책임감과 다짐 명시	
윤리강령 (Code 1)	그룹 차원의 통합된 윤리경영 체계로, 모든 임직원이 준수해야 할 원칙을 이해관계자에 대한 자세를 포함하여 총 25개의 항목으로 세분하여 도출	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 내부제보제도 보장</li> <li>· 정보보호</li> <li>· 불공정거래 금지</li> <li>· 대외활동 규정</li> <li>· 협력업체와의 상생</li> <li>· 사회적 책임 이행 등</li> </ul>
핵심행동원칙 (Core 7)	윤리강령의 핵심적인 실천 원칙으로, 그룹 ‘윤리경영 인식도 조사’를 통해 임직원들의 의견을 수렴하여 구체적인 행동 원칙 도출	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 금품 및 향응수수 금지</li> <li>· 이해상충 관리</li> <li>· 차별금지</li> <li>· 부정청탁 등 반부패 촉구</li> <li>· 직장 내 괴롭힘 금지 등</li> </ul>

하나금융지주는 「금융회사의 지배구조에 관한 법률 시행령」에서 정한 바에 따라 내부통제기준의 운영과 관련하여 대표이사를 위원장으로 하는 ‘내부통제위원회’를 운영하고 있습니다. 아울러 윤리경영을 포함한 그룹 전체 내부통제 지휘·보고체계 구축 및 업무 수준 향상을 위해 ‘그룹 준법감시인협의회’를 운영하고 있으며 ‘그룹 윤리경영 위원회’를 통해 윤리경영을 위한 임직원의 세부 실천방안을 도출하고 윤리경영 문화를 확산하기 위해 노력하고 있습니다.

### 윤리경영시스템

하나금융그룹은 디지털 방식의 윤리경영 관리시스템인 ‘윤리경영시스템’을 통해 2022년 17,293명의 그룹사 임직원이 ‘윤리헌장 실천 서약’을 실시하였으며, 그룹 윤리강령 및 직장 내 괴롭힘, 젠더 감수성 등 주요 윤리 이슈에 기반한 임직원 ‘윤리 자가진단’을 정기적으로 실시하고 있습니다. 특히 2022년에는 자가진단 대상자를 확대하여 약 11,000여건의 진단 결과를 도출, 통계화 하여 향후 윤리 경영의 운영 방향과 개선점을 모색하였습니다.

### 내부통제시스템

하나금융그룹은 건전한 내부통제 문화를 정착하기 위해 ‘그룹 내부통제규정’을 마련하고 이사회 포함 전 임직원에게 내부통제 역할과 책임을 부여하고 있습니다. 지주 이사회는 그룹을 통괄하는 내부통제체제의 구축 및 운영에 관한 기준을 정합니다. 관계회사 이사회는 이를 토대로 각 회사별 내부통제체제의 구축 및 운영에 관한 기준을 정하며, 그룹사 이사회는 이에 대한 최종적인 책임을 집니다. 이사회의 결의를 거쳐 임명되는 그룹 준법감시인은 그룹의 내부통제 체제를 총괄하며, 그룹 전체의 준법감시업무가 효과적이고 체계적으로 수행될 수 있도록 합니다.

관계회사 준법감시인은 그룹준법감시인에게 그룹내부거래현황, 위반사항 등을 정기적으로 보고합니다. 그룹 준법감시인은 이에 대한 피드백을 제공하는 등 준법감시업무 관련 지휘·보고체계를 갖추고 있으며 매년 그룹 내부통제 운영 적정성을 점검하여 이사회에 보고하고 있습니다.

또한 각 계열사 준법감시인과 정기적인 준법감시인협의회를 운영하고 있으며 ‘그룹 윤리 경영 위원회’를 통해 윤리경영을 위한 임직원의 세부 실천방안을 도출하고 윤리경영 문화를 확산하기 위해 노력하고 있습니다.

[그룹 내부통제규정](#) 

# 윤리경영 실천 강화

## 윤리경영 활동

### 그룹 윤리경영위원회 활동

하나금융그룹은 그룹ESG담당 부회장을 위원장으로 하고, 그룹준법감시인 및 부사장(부행장) 이상 직급의 임원으로 구성된 그룹 윤리경영위원회를 수시로 운영하며, 윤리경영 이슈에 대해 정기적으로 보고받고 있습니다. 또한 임직원의 윤리 역량 강화를 위한 다양한 활동을 기획 및 주도하고 있습니다.

2022년에는 '디지털 윤리 역량 강화' 차원에서 '사이버 폭력', '혐오표현', '허위정보', '스마트폰 과의존' 주제로 자체 제작 교육자료를 배포하고, 그룹 공통 게시판에 게시물을 작성하여 디지털 윤리에 대한 관심을 환기 시켰습니다. 이와 동시에 임직원 소셜 미디어 사용 가이드라인을 제정하여 전 그룹사 임직원의 소셜 미디어의 올바른 사용을 독려한 바 있습니다. 또한 그룹 '임원 윤리경영 강화' 차원에서 그룹사 내 임원의 행위에 관한 규정을 통일적으로 정비하고, 각 사 CEO 주관 임원 대상 윤리경영 교육 실시를 권고하는 등의 방법으로 임원이 일반 직원에 대비하여 보다 높은 윤리의식과 도덕성을 지녀야 한다는 인식을 형성하였습니다.

### 윤리의식 강화 및 윤리 경영 실천

하나금융그룹은 그룹 공통 및 각 그룹사의 특성에 맞는 자체 윤리의식 강화 방안을 도출하고 매년 기간제, 파견 직원을 포함한 임직원을 대상으로 직장 내 성희롱 및 괴롭힘 예방, 청탁금지법, 부패방지 등의 윤리교육 및 워크숍을 정기적으로 실시하고 있습니다. 또한 디지털 윤리경영 관리시스템을 통해 정기적으로 윤리현장 실천 서약과 윤리 자가진단을 수행하고 있으며 2022년에는 17,293명의 윤리현장 실천 서약 실시하였고, 자가진단 대상자 확대를 통한 11,000여 건의 진단결과를 통계화하여 윤리경영의 방향성과 개선점을 모색하였습니다.

Integrity(윤리기준을 준수하여 정확하고 진실되게 행동) 평가는 직원 개인의 성과평가에 반영되며, 윤리기준 준수, 조직의 목표 달성 노력, 업무 투명성 및 공사 구분 등 윤리의식 강화 및 실천 관련 지표를 통합 반영하고 있습니다.

### 윤리 교육

하나금융그룹은 그룹 내 윤리강령 위반 사례 방지 및 임직원의 윤리 의식 함양을 위하여 그룹 공통 및 각 그룹사의 특성에 맞는 자체 강화 방안을 도출하고, 실제적인 윤리경영 실천을 위하여 매년 전 그룹 임직원, 기간제 직원(비정규직), 파견사원 등을 대상으로 직장내 성희롱 및 괴롭힘 예방, 청탁금지법, 자금세탁방지, 부패방지 교육 등 다양한 윤리교육 및 워크숍 등을 정기적으로 실시하고 있습니다.

직장 내 괴롭힘 사고 건수

11건

조치 이행 건수

11건

### 스튜어드십코드 이행

하나금융그룹은 기업에 대한 투자이사 결정 시 비재무적 요소를 기업평가에 반영하여 점검하고, 이를 개선하기 위해 적극적인 의견을 행사하고 있습니다. 2019년 하나금융그룹은 주요 자회사에 스튜어드십 코드를 도입하였으며 수탁자로서의 책임을 성실히 이행하고자 수탁자 책임에 대한 원칙을 제정하고 의결권 행사내역을 홈페이지에 공시하였습니다.

### 피투자기업에 대한 비재무 평가(ESG) 기반 의결권 행사

하나은행	건	13
하나생명	건	7
ESG 안건 지지(찬성) 비율	%	100

### CASE 하나은행 의결권 행사 내역

하나은행은 투자 중인 기업의 ESG 위험 및 기회 관리, 지속가능성 제고를 위해 비재무 평가(ESG) 기반 의결권 행사를 실시하고 있습니다. 2022년에는 삼성전자 주주총회에서 'FY2021 재무제표 승인'에 대한 안건을 검토하였고, 재무상황/투자기회/수익변동성 등을 검토한 결과 주주환원정책을 지속적으로 제시하여 안정적인 배당이 이어가고 있어, 주주권의 침해를 우려할 만한 점을 확인할 수 없었으므로 해당 안건에 찬성하였습니다. 하나은행의 의결권 행사 세부 내역은 홈페이지에 공시하여 투명성 및 대내외 이해관계자 신뢰성을 확보하고 있습니다.

### 반부패방침 신규 제정

하나금융그룹은 그룹윤리강령(Code One), 그룹내부통제규정, 국내외 반부패 관련 법규 등을 기반으로 '반부패 방침'을 신규로 수립하였습니다. '반부패 방침'은 모든 관계사의 경영활동에 적용하고, 전 임직원(정규직, 기간제 사원, 파견사원 포함)의 행동과 가치판단의 기준으로 삼고 있습니다.

# 윤리경영 실천 강화

## 윤리경영 활동

### 협력업체 윤리 및 청렴도 제고

하나금융그룹은 계약업체 실사 체크리스트를 검토하여 계약 여부를 결정하고 협력업체 청렴·윤리 실천 서약 제도를 실시하고 있습니다. 이에, 윤리교육 시행 유무, 최근 5년간 불공정 사례 등을 확인하고 계약 시 공정 경쟁 저해 행위 금지 서약서를 받고 있습니다.

하나은행은 거래업체에 직접 아웃바운드 콜을 실시하는 '청렴도 Call 제도'를 실시하여 매년 명절 이후 협력업체의 윤리인식 및 성실도, 항응·금품 요구, 기타 부당한 대우 사례 등을 탐문하고 접수된 내용을 관련 부서에 통지하고 있습니다.

일정	대상업체(개)	콜 성공률(%)
2022년 2월	555	80.4
2022년 9월	596	82.0

### 자금세탁방지 제도

하나금융그룹은 체계적인 자금세탁방지 업무 수행을 위해 '그룹자금세탁방지업무규정'과 '자금세탁방지업무세칙' 등 관련 내규를 제정하였습니다. '그룹자금세탁방지업무규정'은 지주회사의 자회사 자금세탁방지업무에 관한 내부통제 정책을 총괄하기 위해 필요한 사항을 담고 있습니다. '자금세탁방지업무세칙'은 FATF(국제자금세탁방지기구, Financial Action Task Force) 권고 기준 등을 반영하여 자금세탁방지업무 및 공중협박자금조달행위 금지 업무 수행에 필요한 세부사항을 정하고 있습니다.

### 그룹 자금세탁방지 보고 책임자 회의

하나금융그룹은 자금세탁방지업무 관련 정보 공유 및 협조체제를 구축하고 그룹 자금세탁방지업무 수준 향상 등을 위해 그룹 자금세탁방지 보고책임자 회의를 운영하고 있습니다. 2022년에는 총 2회 회의를 실시하였으며 그룹사별 자금세탁방지 주요 활동 및 계획, 금융정보분석원 위험기반 접근법(RBA) 평가결과 등을 논의하였습니다.

### 자금세탁방지 심의위원회 운영 및 이사회 보고

하나은행은 고위 경영진 앞 자금세탁방지 업무의 중요도 고취 및 역할과 책임 의식 강화를 위해 국내 은행권 최초로 실시한 AML심의위원회를 연 2회 개최하고 있으며, 의결된 내용을 경영진 및 이사회 앞으로 연 2회 이상 보고하고 있습니다.

하나은행

### 자금세탁방지 교육

하나은행은 임직원 교육 강화를 위해 자금세탁 관련 이슈에 대한 사례 전파 및 업무처리 시 유의사항 안내 등의 주제로 전국 영업본부 지점장 595명을 대상으로 연수를 실시하였으며, 업무처리가 미흡한 영업점을 선정하여 수시로 방문 교육을 진행하는 등 현장과의 소통에도 노력하고 있습니다. 또한, 국외점포 자금세탁방지업무 담당자를 위한 업무 매뉴얼인 'Easy-AML 핸드북'을 제작하여 국외점포 앞 배포하였습니다. 이 매뉴얼은 업무 지식 단계에 따라 선택적으로 활용 가능할 수 있도록 난이도에 따라 제작하였고, 영어 뿐만 아니라 일어, 중국어 등 다양한 현지어로 번역하여 제공하였습니다. 이 외에도 자금세탁방지 관련 교육을 확대하여 교육 수료 인원이 매년 증가하고 있으며, 2019년부터 국외점포 직원을 대상으로 토크로이터와 협업하여 AML e-learning 교육을 실시(12개 과목, 10개국 언어)하고 있으며, 2022년 163건의 임직원 AML 교육을 제공하는 등 자금세탁 관련 리스크 사전 예방에도 노력을 기울이고 있습니다.

- 하나은행 · 제16회 자금세탁방지의 날 금융위원장 표창 수상(2022)
- 하나저축은행 · 금융정보분석원(KoFIU) 주최
  - 제15회 자금세탁방지의 날 금융위원장 표창(2021년)
  - 제16회 자금세탁방지의 날 대통령 표창 수상(2022년)



### 자금세탁방지 활동

하나금융그룹은 자금세탁방지 관련 시스템 개선을 위한 체계적인 노력을 지속하고 있습니다. 하나은행과 하나금융융합기술원이 협업하여 「AML을 위한 머신러닝(ML) 모형」을 자체 개발하였습니다. 이 모형은 의심스러운 거래 가능성을 정량화된 등급 수치로만 제공했던 기존 모형을 개선하여, 의심 거래로 판단하는 근거를 구체적으로 제공하고 중요도 별로 세밀하게 구분할 수 있도록 하였습니다. 또한 하나은행은 글로벌 자금세탁방지 업무 규제 강화에 선제적으로 대응하기 위해 「국외 AML 거래 모니터링 시스템」 고도화를 완료하였습니다. 이를 통해 하나은행은 1) 자금세탁 유형론을 활용한 시나리오 확장으로 강화된 모니터링 체계 확보, 2) ECM(Enterprise Case Management: 다차원 분석) 도입을 통한 국외점포 의심거래 점검 체계 효율화, 3) 고도화된 자동 보고서 작성 지원 등 레그테크(Reg-Tech: 규제와 기술의 합성어) 기반의 모니터링 기능을 강화하였습니다. 또한 외환 이상 거래, 가상 자산 등 최근 금융사고 유형에 대응할 수 있도록 「자금세탁 의심 거래 모니터링 모델 최적화」 프로젝트를 외부 전문가의 컨설팅을 받아 추진하여 고위험으로 분류된 고객군에 대한 고객 확인 등 자금세탁방지 모니터링 절차를 강화하였습니다. 마지막으로 고객 'Self-KYC 시스템'을 구축하여 스마트폰의 문자나 카카오톡을 통해 비대면 고객 확인 채널을 신설하는 등 디지털 기반의 자금세탁방지 시스템 구축에 역량을 집중하고 있습니다.

# 윤리경영 실천 강화

## 윤리경영 활동

### 자금세탁방지 성과

하나은행 | 하나저축은행

하나은행은 자금세탁방지 시스템을 개선하고, 이를 이행한 결과 2022년 금융정보분석원 주관 '자금세탁방지 제도 이행 종합평가'에서 은행권 1위를 달성하였습니다. 또한 2022년 금융정보분석원 주최 「자금세탁방지의 날」 기념 행사에서 하나저축은행은 충실한 의심거래보고를 위한 「자금세탁방지 업무 우수자 포상제도」를 운영하고, 「전략적 거래 모니터링」을 실시하여 미신고 가상자산사업자를 식별 및 보고하는 등 건전한 금융거래질서 정착에 기여한 점이 높이 평가되어 대통령 표창을 수상하였습니다.

### 공정거래

하나은행

하나은행은 임직원들이 공정거래 관련 법규를 자율적으로 준수함으로써 불공정거래를 방지하고자 공정거래 자율준수 프로그램(CP)을 운영하고 있습니다. 이사회에서 임명한 준법감시인을 공정거래 자율준수관리자로 지정하고 공정거래 자율준수를 위한 Compliance Manual을 공개함으로써 체계적인 프로그램을 운영하고 있습니다. 더불어, 하나금융지주는 협력업체와 공정하고 투명하게 거래하며 함께 성장하는 문화를 구축하고자 2019년부터 협력업체 청렴·윤리 실천서약 제도를 시행하여 협력업체와 계약 체결 시 청렴·윤리 실천 서약서를 징구하도록 하고 있습니다.

### 공정거래 리스크 관리

하나손해보험

하나금융그룹은 고객에 대한 불공정행위에 대한 위험성을 평가하기 위해 부당하게 거래를 거절하거나 차별하는 행위, 부당하게 고객에게 불이익을 제공하는 행위, 부당하게 거래를 유인하거나 강제하는 행위, 부당한 내용의 광고를 통하여 고객을 속이거나 잘못 알게 할 우려가 있는 행위에 대해 준법관리부에서 확인하고 있습니다.

하나손해보험은 2022년 위험성 평가 결과, 보험상품에 대한 불안전 판매로 인해 부당한 내용의 광고를 통하여 고객을 속이거나 잘못된 위험이 높은 것으로 나타남에 따라 완판율 99% 미만 직원 대상 완전판매 교육 활동을 통해 완전 판매 비율이 99.2%에서 99.9%로 개선되었습니다.

### 공정거래 교육

하나은행

하나은행은 협력업체와 공정하고 투명하게 거래하고자 공정경쟁관련 교육을 실시하고 있습니다. 2022년 3월에는 전체본부 부서장과 준법감시담당자, 타행과 정보교환이 있는 직원들을 대상으로 공정거래법 개정에 대한 유의사항 교육을 실시하였고 12월에는 공정거래법 등에서 요구하는 불공정거래 방지를 위한 기본적인 지식 함양 목적으로 전체 임직원 교육을 실시하였습니다.

### 한국광고주협회 선정 '소비자가 선택한 좋은 광고상' 수상

하나금융그룹의 '모두의 드리블' 캠페인 영상이 한국광고주협회가 선정하는 제 31회 '소비자가 선택한 좋은 광고상'에서 '디지털 부분 좋은 광고상'을 수상했습니다. 캠페인 영상에는 K리그 팬들이 직접 이동 약자를 위한 안내지도 제작에 참여하는 모습이 담겨있으며, 이를 통해 사회적 약자에 대한 공감대를 확산 시키는데 기여했다고 평가받았습니다. 나아가, 세계 3대 광고제 '클리오 스포츠 어워즈'에서 금상을 수상한데 이어 '소비자가 선택한 좋은 광고상'에도 선정되며 국내 스포츠 문화 발전과 사회문제 해결을 위한 선도적인 역할을 인정받았습니다.

### 준법 및 부패방지 경영시스템 국제표준 인증

하나금융지주는 2019년 9월 국내 금융업계 최초로 준법경영시스템과 부패방지 경영시스템의 국제 표준인 ISO 19600(現 ISO 37301)과 ISO 37001 인증을 동시에 획득하였습니다. 2021년에는 ISO 37301이 새롭게 도입됨에 따라 다시 한번 국제 표준 인증을 획득하였고, 2022년에는 총 23개 부서 595개 리스크를 식별, 평가한 결과로 ISO인증을 연장하여 준법 및 부패방지 관련 국제 표준 요구사항에 부합하는 시스템을 구축하고 있음을 인정받았습니다. 또한 이에 연속적으로 컴플라이언스 및 부패방지 경영시스템 매뉴얼을 개정하여 지속적인 준법 및 부패방지 경영에 대한 의지를 천명하였습니다.

### 임직원 컴플라이언스 성과평가 및 징계제도 운영

하나금융그룹은 컴플라이언스 부패 방지 리스크 식별 평가 절차를 수립하여 활동 충실도에 따라 내부통제 및 윤리 성과 평가에 반영합니다. 또한 하나은행은 내부통제 가감점을 운용하여 내부통제 활동, 금융사고 발생 여부, 법규 위반 등 평가 결과를 바탕으로 컴플라이언스 미준수 여부에 따른 징계 등 인사 참고 자료로 활용하고 KPI시 내부감점 및 포상 제외 대상을 선정하고 있습니다.

# 리스크 관리

## 리스크 관리 체계

### 리스크 지배구조

하나금융그룹은 발생 가능한 위험들을 관리할 수 있는 체제를 운영하고 있습니다. 지주 이사회는 경영전략에 부합하는 리스크 관리를 위한 환경 및 체제를 갖추고 있으며, 리스크 관리 책임과 권한 일부를 지주 리스크관리위원회에 위임하고 있습니다. 지주 리스크관리위원회는 4명의 리스크 관리 전문 사외이사(이정원, 김홍진, 박동문, 이강원)로 구성되며, 경영상 발생할 수 있는 각종 리스크에 대한 그룹 차원의 정책 및 관리계획을 수립, 승인, 관리하고 있습니다.

그룹 리스크총괄 담당임원(Group Chief Risk Officer)을 포함한 지주 및 관계사의 위험관리책임자로 구성된 지주 리스크관리 집행위원회에서는 지주 리스크관리위원회로부터 위임 받은 사항의 세부 한도 등을 설정하고 관리하며, 리스크 발생 시 리스크관리위원회 및 이사회에 보고함으로써 그룹의 전반적인 리스크 관리 실태를 모니터링하고 관리합니다. 지주 및 관계사의 리스크관리조직은 이사회 및 이사회 산하 리스크관리위원회 하부 조직으로서, 각 회사의 사업 조직과 독립적으로 구성되어 사업 운영 과정에서 발생할 수 있는 리스크를 객관적으로 모니터링하고 관리하고 있으며 위험관리책임자의 리스크관리 업무 전담을 지원하고 있습니다.

하나금융그룹은 주요 리스크 관련 사안에 대해 지주와 관계사 간 체계적인 사전협의 및 보고체계를 수립하고 있으며, 그룹감사총괄 담당임원(Chief Inspection and Audit Officer) 및 지주 감사팀은 지주회사의 리스크 관련 업무에 대한 독립적인 점검을 연 1회 이상 실시하여 해당 결과를 감사위원회에 보고하고 있습니다.

### 리스크 관리체계

하나금융그룹은 통합리스크 관리를 위한 리스크관리 조직 및 모형, 시스템 등을 마련하였으며, 리스크 관리시스템을 그룹 차원의 각종 한도관리에 활용하고 있습니다. 또한, 내부모형에 의한 리스크 량을 기반으로 내부자본을 산출하여 자본관리 기반을 마련하였으며, 신용·시장·운영 리스크 이외에 발생할 수 있는 리스크 중 계량화 가능 리스크를 포함하여 내부자본관리 및 평가체계를 운영하고 있습니다. 아울러, 기후변화 리스크는 ESG 제한 및 유의업종 관리를 통해 여신심사에 반영하고 평판 리스크가 높은 기업의 여신은 배제하는 등 ESG 리스크 관리를 강화하고 있습니다.

### 리스크관리 조직 및 체계



**내부자본 적정성 점검 (독립적인 제3자)**

- 내부자본 적정성 관리절차 및 운영실태의 적정성 점검

**지주이사회**

**지주 리스크관리위원회**

- 리스크관리의 기본방침 및 전략수립
- 부담 가능한 리스크 허용한도의 설정
- 적정투자한도 및 손실허용한도 승인

**지주 감사위원회**

**그룹감사총괄 (지주 감사팀)**

- 지주 리스크관리부서 업무 감사
- 내부자본 적정성 관리절차 및 운영 실태의 적정성 리뷰(Review)

**지주 리스크관리집행위원회**

- 리스크관리위원회로부터 위임 받은 사항
- 리스크관리집행위원회 결의사항에 대한 한도초과의 처리

**그룹리스크총괄 (위험관리책임자)**

**지주회사 리스크관리부서 (리스크관리팀/리스크모형팀)**

**관계회사 리스크관리담당임원 (위험관리책임자)**

**관계회사 리스크관련 위원회**

**관계회사 리스크관리부서**

기획 및 정책	건전성 관리	측정 및 모니터링	시스템 및 인프라	기획 및 정책
<ul style="list-style-type: none"> <li>그룹리스크 기획/정책</li> <li>그룹리스크 관련 규정</li> <li>그룹리스크 Culture</li> <li>거시 경제환경 분석 및 산업분석</li> <li>관계회사 리스크관리 실태점검 및 성과평가</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>자산건정성 및 중당금 관리</li> <li>신용공여한도 관리</li> <li>산업 및 기업조기경보 정보 분석</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>그룹 RWA(신용/시장 운영) 측정 및 관리</li> <li>그룹 RoWA관리</li> <li>그룹 내부자본 적정성 관리</li> <li>통합위험상황분석</li> <li>시장/운영/금리/유통성 리스크 측정 및 관리</li> <li>시장 조기경보지표 모니터링</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>그룹 바젤(신용/시장/운영) 시스템</li> <li>그룹 단일신용평가 시스템</li> <li>그룹 통합내부자본관리 시스템</li> <li>관계회사 리스크관리 시스템구축 지원</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>관계회사 리스크관리 적합성 검증</li> </ul>

# 리스크 관리

## 리스크 관리 체계

### 리스크관리위원회

리스크관리위원회는 신용, 시장, 유동성, 운영 및 정보보안 등 리스크 관리를 효율적으로 수행하기 위하여 마련된 이사회 내 위원회로 2022년에는 총 8회의 리스크관리위원회가 개최되었고, 심의 의안 7건, 결의 의안 22건, 보고 의안 34건으로 총 63건의 의안이 상정되었습니다. 본 위원회를 통해 정기적으로 리스크관리집행위원회 및 관계사 리스크관리 최고결의기구 운영현황, 그룹 리스크현황과 통합 위기상황분석 결과를 보고하고 있습니다.

회차	주요안건
1회	• 그룹 소매 익스포져 규제 RC 변경 사용 승인
2회	• 러시아-우크라이나 사태에 따른 리스크관리방안
3회	• 하나금융투자 증자에 대한 리스크 점검 결과 • 상각형 조건부자본증권 발행에 대한 금리 및 유동성리스크 관리 • 2021년 하반기 그룹 정기 통합위기상황분석 결과
4회	• 하나손해보험 증자에 대한 리스크 점검 결과 • 하나카드, 핀크의 잔여지분 이수에 대한 리스크 점검 결과
5회	• 그룹 신용평가시스템 변경승인 신청 • 금융시장 변동성 확대에 따른 리스크 점검 및 대응 방안
6회	• 2022년 그룹 자체정상화계획(안) • 2022년 6월말 그룹 정기 통합위기상황분석 결과
7회	• 상각형 조건부자본증권 발행에 대한 금리 및 유동성리스크 관리 방안 • 그룹 신용평가시스템(하나카드) 사용 승인 • 그룹 소매 익스포져 규제 RC 변경 사용 승인
8회	• 그룹 시장리스크/운영리스크 관리체계 변경 승인 • 2023년 리스크 한도 설정

하나금융티아이의 리스크관리위원회는 CEO 및 임원 등 5인으로 구성되었으며 분기별로 개최하여 경영상 발생할 수 있는 각종 리스크에 대한 정책 및 기본관리계획을 종합적으로 공유하고 관리합니다. 이를 통해, 자금 유동성 지속 모니터링을 통한 자산 안정성 확보, 리스크 자가 진단(Risk & Control Self Assessment)으로 금융 데이터 보안 수준을 점검 및 유지하였습니다. 또한, 지난해까지 높은 수준의 위험도로 전파되었던 코로나 19 대응을 위한 BCP 조직 수립 및 확진자 발생 시 도상훈련 시나리오 도입을 진행하였습니다.

### 위기상황 대응체계

하나금융그룹은 그룹의 위기상황을 조기에 감지하여 선제적으로 대응하고, 위기상황 발생 시 효과적인 대응으로 지속 가능한 조직을 유지하기 위해 위기대응체계를 구축하여 운영하고 있습니다. 위기대응체계는 조기위험감지, 영향분석, 위기상황단계 결정, 사후조치 실행, 보고 및 피드백의 프로세스로 구성되어 있습니다. 위기상황단계의 경우 자본적정성 및 유동성 수준, 금융시장지표 등 다양한 판단기준에 따라 총 5단계로 구분하고 있으며, 각 단계별 대응조치를 세분화하여 심각한 위기 상황에 조기 대응함으로써 피해를 최소화할 수 있도록 노력하고 있습니다.

### 리스크관리 계획

하나금융그룹은 은행업감독업무시행세칙 개정에 따라 운영리스크 관리체계를 고도화할 예정입니다. 먼저, 3rd Party 리스크 관리를 위해 업체선정, 계약체결, 모니터링 등 업무위탁 단계별 세분화된 관리체계를 수립할 계획입니다. 이와 더불어, ICT 관련 리스크 인식 및 경감 전략과 관련 부서와의 협업체계를 구축하는 등 ICT 리스크를 관리하며 불완전판매 방지, 소비자 보호, 복무규정 준수 등 직무·부서별 내부통제를 강화하며 컨덕트 리스크를 관리하고자 합니다.



# 리스크 관리

## 리스크 관리 프로세스

### 재무·비재무 리스크 식별 및 관리

하나금융그룹은 글로벌 복합 위기 상황 및 금융시장의 불확실성 확대에 대비하여 선제적, 전략적 리스크 관리를 통해 위기 상황에 적시 대응하고 있습니다. 또한 내부자본 한도계획 수립 시 리스크관리 전략, 재무계획(배당 및 증자 등)·영업전략, 관계사 사업계획, 향후 예상되는 영업환경의 변화, 그룹의 리스크성향, 위기상황 버퍼 등을 고려함으로써 리스크관리와 자본적정성관리가 종합적으로 연계되어 있습니다. 하나금융그룹의 자본적정성 관리 목적 계량화 대상 리스크유형은 재무 리스크(신용리스크, 시장리스크, 유동성리스크, 금리리스크 등)와 비재무 리스크(운영리스크, 평판리스크 등)로 구분하여 주요 리스크를 식별하고 있으며, 각 관계사는 사업영역 특성에 따라 자본적정성 관리목적 리스크 유형을 관리합니다. 이러한 리스크 관리 프로세스는 CIAO 및 지주 감사팀에 의한 내부 감사와 독립적인 제3자에 의한 외부 감사를 통해 주기적으로 점검하고 있으며, 관련 안건은 리스크관리위원회에 보고하여 최종 검토됩니다.

### 통합위기상황분석(민감도 분석 및 스트레스 테스트)

하나금융그룹은 재무 및 비재무 리스크를 종합적으로 고려한 통합위기상황분석을 연 2회 실시하고 있습니다. 포트폴리오 특성과 최신 거시경제 및 금융환경의 변화를 반영한 위기상황 시나리오 설정, 심각한 경제체제로 인해 노출될 수 있는 다양한 수준의 손실 정도 추정, 규제 자본, 내부 자본, 손익 및 자기자본, 유동성 과부족 등 주요 지표의 변화 분석 등 손실을 흡수할 수 있는 그룹의 자본 및 수익성 평가를 포함한 여러가지 대응방안을 수립하고 있습니다.

### 리스크 우선순위화 및 선호도

리스크유형	하나금융 그룹	하나 은행	하나 증권	하나 카드	하나 캐피탈	하나 생명보험	하나 손해보험	하나 자산신탁	하나 저축은행	하나 대체운용	하나 F&I	하나벤처스	중요도 <sup>1)</sup> (Priority)	선호도 <sup>2)</sup> (Appetite)	
재무	신용리스크	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	상	(보통)	
	금리리스크	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	중	(보통)	
	신용편중리스크	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	중	(보통)	
	시장리스크	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	상	(보통)	
	외환결제리스크	✓	✓	✓										중	(보통)
	보험리스크	✓					✓	✓						중	(보통)
	유동성리스크	✓	✓											중	(보통)
비재무	운영리스크	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	상	(보통)	
	평판리스크	✓	✓											중	(보통)

1) 리스크유형 별 관계사 연관성에 따른 그룹 차원 중요도를 상, 중, 하로 구분 2) 각 리스크유형에 대한 위험 감수 수준을 5개 척도(매우 낮음/낮음/보통/높음/매우 높음)로 구분

### 리스크 관리 활동 및 완화 전략

#### 신용 리스크 관리

하나금융그룹은 전 부문의 신용리스크 관리를 위하여 신용등급 평가체계 구축과 독립적인 리스크관리 조직, 조기 경보 시스템 등의 모니터링 체계를 마련하여 운영하고 있습니다. 한편, 자산시장 변동성 확대 및 일부 산업의 리스크 증가 등으로 인한 한계기업의 증가, 대외적인 불안정성 확대 등 리스크 요인에 대응하기 위하여 그룹 차원의 한도관리 체계를 정교화하여 동일 차주별 신용공여한도를 차등하여 설정하고, 산업등급에 기반한 산업별 한도 설정 및 경기 전망치를 반영한 중점관리산업 선정, 부동산PF 한도, 국가별 익스포져 한도 등을 통하여 포트폴리오를 분산 관리함으로써 거래상대방 부실로 인한 손실을 최소화하고 있습니다. 또한, 그룹 내 정보공유 프로세스를 마련하여 시장변화에 대한 신속한 리스크 대응 능력을 갖추고 있습니다. 하나금융그룹은 리스크관리위원회 및 리스크관리집행위원회를 통하여 월간 또는 분기 단위로 그룹 및 각 관계사의 익스포져 변화, 한도준수현황, 연체율 및 총당금 변동내역 등 신용리스크를 점검하여 적정하게 관리 중에 있습니다.

#### 운영 리스크 관리

하나금융그룹은 영업환경 및 내부통제 수준의 변화에 따른 운영리스크량을 적정 수준에서 관리 및 통제를 위해 정기적 측정 및 한도준수 여부를 모니터링하고 있습니다. 각 관계사는 운영리스크량을 산출하여 매월 및 분기별로 리스크관리집행위원회와 리스크관리위원회에 보고하고 있으며, 운영리스크에 대한 감독규제가 없는 관계사도 운영리스크 손실사건, IT장애 발생현황 등을 모니터링하여 정기적으로 리스크관리집행위원회에 보고하고 있습니다.

# 리스크 관리

## 리스크 관리 활동

### 지속가능한 경영을 위한 리스크 기반 구축


리스크관리그룹은 은행의 지속 가능한 경영 달성을 위한 전략으로 선제적 리스크 관리와 직원 성장을 통한 리스크 경쟁력 강화라는 목적을 가지고 재무적 지표관리를 포함 비재무적 가치 창출을 위해 노력하고 있습니다.

구분	내용	구성원
ML 신용평가모형 연구회	· 디지털 기술을 접목한 리스크관리기법에 대한 연구 및 토론을 통한 직원역량 강화	참여를 희망하는 하나금융그룹 직원
SIG-CVM(Special Interest Group- Credit Valuation Model) (신용평가 협의체)	· 업무 지식 공유 및 협의를 통해 ML 신용평가모형에 대한 이해도 제고(주1회 정기적 실시) · ML모형 개발 및 활용 등 유관 부서원의 실질적 논의를 통해 의사 결정의 정확성과 신속성 향상	은행 본점 주요부서 관리자
Credit Cost 협의체	· 영업 현장과 본점 부서간 주요 리스크 현안 공유 및 논의를 통해 현장 중심의 리스크 정책 운영 · 리스크 기반의 경영 목표 달성을 위한 관리 방안 도출	본부 주요 부서장 및 영업 지점장
리스크 관리 우수직원 선정 제도	· 선제적 리스크 관리 우수사례 발굴 및 확산 · 리스크 관리 우수직원 격려 및 영업현장중심의 리스크 관리 문화 조기 정착	전직원

### 리스크 관리 교육

하나금융그룹은 리스크관리위원회 위원을 대상으로 그룹 리스크 관리 정책, 프로세스 등에 대한 내용을 바탕으로 연 1회 이상 교육을 실시하고, 리스크 관리 현황, 추진 과제 등을 주기적으로 보고하고 있습니다.

하나은행은 리스크관리 업무 수행 희망자에게 '바젤III와 리스크관리'를 주제로 연 2회 연수를 제공하고 있으며, 2023년도부터 리스크관리 고급 과정을 연 1회 제공하도록 계획 중에 있습니다. 또한, 전행 리스크 문화 확산 및 리스크 관련 현안 공유, 본부-영업점간 리스크관리 협업 강화를 위해 리스크관리 그룹장 및 부서장, 영업본부 지점장이 참여하는 리스크 간담회를 월 1회 이상 개최하고 있습니다.

 우수직원 선정 및 사례 공유

140건

### 사외이사 정기 리스크 관리 교육 실적

No	일자	교육 주제
1	2022. 04. 19	제1회 정기 감사위원회 포럼
2	2022. 04. 27	내부회계관리제도에 대한 이해
3	2022. 07. 22	자금세탁방지제도의 이해(동영상 교육)
4	2022. 07. 25	자체정상화계획 작성 방향 및 이해도 제고
5	2022. 08. 10	IFRS17 주요내용 및 도입에 따른 영향
6	2022. 09. 14	동남아시아 금융환경의 변화와 기회
7	2022. 10. 05	그룹 바젤III 시장/운영 리스크관리체계 도입
8	2022. 10. 21	자금세탁방지제도, 내부회계관리제도 변화 및 대응 방안
9	2022. 11. 18	2023년 경제 및 금융업 전망

# 리스크 관리

## 잠재 리스크 관리

구분	기후변화 리스크	생물다양성 리스크	지정학적 리스크
분류	환경적	환경적	지정학적
<b>리스크 정의 및 설명</b>	2023년 WEF는 인류에게 가장 큰 영향을 미치는 요소를 기후변화로 꼽았습니다. 기후변화에 따라 가뭄, 폭염, 홍수 등 기상이변에 따라 물리적 리스크가 커지거나, 저탄소 경제 체제로의 이행에 따른 기업의 부담 증가 등 전환 리스크가 커질 경우 그룹 포트폴리오 내 자산 가치가 하락할 수 있습니다. 또한, 탄소배출 관련 비용 증가 등 기업의 수익성에도 악영향을 끼쳐 포트폴리오의 건전성 악화 및 가치 하락 위험이 존재합니다.	생물다양성은 담수, 토양, 해수, 자원 등 자연자본을 모두 포괄하는 개념으로 경제에 영향을 미치는 범위가 넓고, 리스크 및 영향을 정량화하기 어렵기 때문에 대응하기 어려운 리스크로 인식되고 있습니다. 생물다양성 리스크는 자연자본을 사용하는 기업의 공급망과 연관되어 차주의 리스크로 인식되며, 해당 리스크가 여신, 투자를 제공한 금융기관으로 전이되기 때문에 관리가 필요합니다.	미·중 패권 갈등, 러시아·우크라이나 전쟁 장기화, 한국의 인도-태평양 경제 프레임워크(IPEF: Indo-Pacific Economic Framework) 가입에 따른 중국 경제 보복 우려 등 지정학적 위험이 점점 높아지고 있습니다. 이로 인해 급속도로 에너지 지형이 변화하고 있으며, 글로벌 경기침체 및 공급망 변화, 대중 수출 감소 등 산업별로 차별화된 영향이 있을 것으로 예상됩니다.
<b>리스크의 영향</b>	물리적 및 이행 리스크 요인은 경제 활동에 영향을 미치고 이는 다시 금융 시스템에 영향을 미칩니다. 이러한 영향은 기업 수익성 하락이나 자산 가치 하락과 같이 직접적으로 발생할 수도, 거시 금융 변화를 통해 간접적으로 발생할 수도 있습니다. 금융기관이 여신, 투자, 채권 등을 제공한 차주들과 연관된 기후 리스크는 금융기관이 관리하는 기존 리스크인 신용 리스크, 운영 리스크, 시장 리스크, 유동성 리스크 등에 영향을 미칩니다. 기후 관련 위험으로 인한 잠재적 손실은 기후 정책의 채택 여부, 기술 발전, 소비자 선호 및 시장의 변화에 따라 매년 달라집니다. 하나금융그룹은 이러한 대외환경변화에 따라 차주의 기후리스크가 어떻게 수익 및 장기 성장성에 영향을 미치는지 파악하고 이에 대응하는 전략을 수립하여 리스크를 최소화 하고 있습니다.	생물다양성 관련 리스크도 물리적 리스크와 전환 리스크로 구분될 수 있습니다. 자연자본 손상으로 인해 원자재 가격이 상승하여 생산 비용이 증가할 가능성이 있으며, 생태계 보존 관련 규제 강화로 운영 비용이 증가할 수 있습니다. 이러한 차주의 생물다양성 관련 리스크는 금융기관의 신용 리스크, 운영 리스크, 평판 리스크로 이어질 수 있으므로 관리가 반드시 필요한 영역입니다.	하나금융그룹은 25개국 206개 글로벌 네트워크를 보유하고 있으며, 특히 러시아와 중국에는 법인을 설립하여 현지 영업을 추진하고 있습니다. 러시아 지정학적 위험 증가에 따른 원자재 및 에너지 가격 상승 및 글로벌 공급망 불안, 물류비 급등 등으로 일부 수출 업종의 부실 우려가 증가하고 있습니다. 또한 중국의 경제 보복이 현실화될 경우, 대중 수출 의존도가 높은 기업 여신의 부실 발생 위험이 높아지게 됩니다.
<b>리스크 대응 활동</b>	하나금융그룹은 기후변화 대응활동을 강화하기 위해 2023년 7월 그룹의 지속가능금융 프레임워크를 개정하였습니다. 이를 통해 환경·사회 리스크 식별, 관리, 모니터링 체계를 고도화 하였으며, 고탄소산업에 대한 리스크 관리 수준을 높였습니다. 이와 더불어 NGFS의 시나리오에 따른 재무적 영향을 분석하였습니다. 물리적 리스크에 대한 리스크 평가를 위해 업종 및 지역별 손실 가능성을 파악하였으며 이행 리스크로 인한 업종별 부도율 변동 수치를 산출하여 익스포저 관리가 필요한 업종군을 도출하였습니다.	하나금융그룹은 생물다양성 관련 리스크 관리를 위해 관련 이니셔티브인 TNFD와 PBAF에 가입하였습니다. 또한, 생물다양성 관련 내부 정책을 수립하여 하나금융그룹의 투자원칙/기준 및 중점 관리 영역을 설정하였습니다. 내년에는 생물다양성 정책 이행을 위한 중장기 개선 목표를 설정할 계획이며, 정책 실행을 위한 내부 체계 구체화 및 내재화를 진행할 예정입니다.	경제상황 별 영향도가 상대적으로 높은 위험 Segment(업종/차주/상품군)를 집중 관리할 계획입니다. 특히 원자재 가격 상승 및 물류비 급등에 따른 영향이 큰 차주는 내부 등급 조정 등을 통해 익스포저를 관리할 계획입니다. 또한 거시경제지표 변화에 대응한 시나리오별(3단계) 취약 차주를 선정 및 관리할 것입니다. 또한 산업 패러다임 변화에 대응하여 미래 성장산업 위주로 포트폴리오를 재편할 계획입니다.

# 정보보호

## 정보보호 체계

### 정보보호 관리 체계

하나금융그룹은 경영진 차원의 적극적인 정보보호 관리체계 강화를 위해 정보보호 최고책임자(CISO: Chief Information Security Officer)를 임원으로 지정하였으며, 그룹정보보호지침을 수립하고 그룹 내 공표를 통해 정보보안 규정을 준수하도록 가이드하고 있으며 그룹 차원의 정보보안 점검활동을 매년 수행하고 있습니다. 또한, 그룹 보안 표준 관리 플랫폼을 기반으로 보안정책, 취약점 관리, Digital 보안, 모니터링/감사 등 보안 영역 전반에 안정적인 정보보호 관리 체계를 수립하여 운영 중입니다. 고객 개인정보 보호를 위해 주민등록번호 등 개인정보 암호화 조치, 화면 및 출력 인쇄물 개인정보 노출 최소화 원칙 등을 적용하고, 업무 목적으로만 개인정보에 접근할 수 있으며, 개인정보 이용 시 목적과 사유를 등록 관리하는 절차가 운영되고 있습니다. 만약 그룹에서 심각한 정보보안 및 개인정보 침해/유출 이슈나 정보보안 규정 위반에 따른 금융 사고 등이 발생했을 경우, 해당 사안은 정보보호위원회(위원장 CISO) 뿐만 아니라 내부통제위원회(위원장 CEO)에서 검토 후 이사회에 보고됩니다. 보고된 심각한 정보보안 및 개인정보보호 이슈의 처리 및 대책 마련 등에 대한 최종 책임은 이사회에 있습니다.

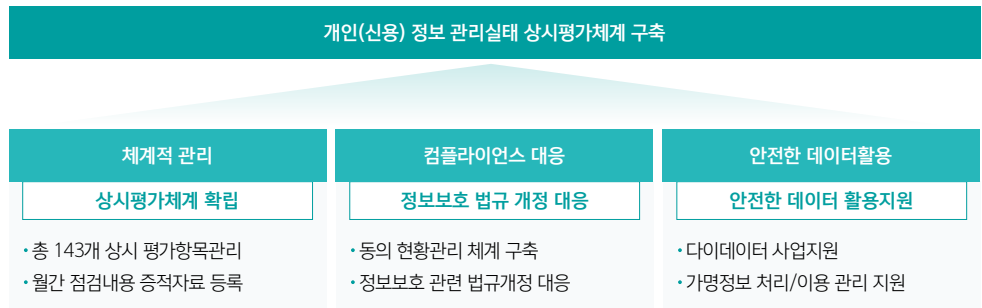
하나저축은행은 매년 정보보호 부문 추진 계획을 수립하고 취약점 점검결과 및 조치계획 등 주요 사항을 정보보호위원회에 심의건건으로 상정하여 심의 의결 및 경영진에 보고하고 있으며, 임직원 정보보안 점검의 날을 매월 실시하여 CEO에게 점검 결과를 보고하고 있습니다. 또한, 최신 정보통신기술(ICT)이 적용된 각종 정보보호 시스템 구축·운영 및 24시간 365일 통합 보안관제센터 가동, 사이버침해사고 대비 연 1회 이상 악성 메일 모의훈련 및 자체 비상대응 훈련 실시 등으로 사이버 위협 대응에 효과적이고 신속하게 대응하고 있습니다.

하나증권은 정보 보호 최고책임자(CISO)를 지정하였으며, 정보시스템 인프라 보안, Digital 보안, 응용시스템 보안, 감사 등 보안 영역 전반에 안정적인 정보보호 관리체계를 수립하여 운영 중입니다. 고객 개인정보 보호를 위한 주민등록번호 등 개인정보 암호화 조치, 화면 및 출력 인쇄물 개인정보 노출 최소화, 개인정보 외부 반출에 대한 통제 등을 적용하고, 업무 목적으로만 개인정보에 접근하도록 하여 개인정보 이용 시 목적과 사유를 등록 및 관리하는 절차가 운영되고 있습니다.

매년 전자금융거래 이용자의 안전성 확보 및 이용자 보호를 위한 정보보호 부문 추진 계획을 수립하여 정보보호위원회의 심의 의결 및 경영진에 보고하고 있으며, 임직원이 정보보안 관련 법규를 준수하고 있는지 점검하도록 정보보안의 날을 매월 실시하고 CEO에게 보고하고 있습니다. 또한, 24시간 365일 통합 보안관제센터 모니터링과 사이버 침해사고 대비 연 1회 이상 침해사고 대응 훈련을 실시하며 사이버 위협 대응에 효과적이고 신속하게 대응하고 있습니다.

### 정보보안 사고 대응

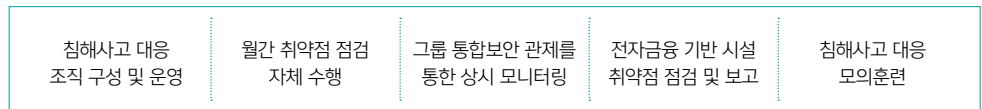
하나금융그룹은 개인정보 유출사고 대응 매뉴얼에 따라 신속한 사고 대응 체계를 구축하고 있습니다. 개인정보 유출사고 인지 시 정보보호부서에 발생 사실을 보고하고, 대응반 구성, 금융당국 및 관계기관 신고, 고객 통지 등의 대응 체계를 운영하고 있습니다. 또한, 개인정보 관리실태 상시평가체계를 구축하여 모니터링 및 시스템 통제를 이행하고 있습니다.



### 정보보안 사내시스템 구축

하나금융그룹은 재해가 발생하는 경우에도 사업의 연속성을 유지할 수 있는 사내시스템이 구축되어 있습니다. 이를 점검하기 위해, 자체 기동훈련을 2022년 상·하반기 연 2회 실시하였으며 정보보호 분야 포함 ICT그룹 주요 업무에 대한 재해복구 모의훈련을 2022년 상·하반기 각각 연 2회 실시하였습니다.

### 사이버 보안 위협 대응



(2022년 기준)

지주 전체 IT 예산 대비 정보보호 예산 비중

9.9%

하나증권 전체 IT 예산 대비 정보보호 예산 비중

9.6%

# 정보보호

## 정보보호 활동

### 정보보호 인프라 구축

하나증권

하나증권은 효과적인 손님 정보 보호를 위해 전자 정보 보호 포털 시스템을 단계별로 구축하고 있으며 포털을 통해 전자 보안 현황을 주기적으로 점검하고, 기초 자산과 주요 기반 시설에 대한 통합 점검 및 모니터링을 진행하는 등 전자 정보 보호 정책을 통합하여 정보 시스템의 취약점을 체계적으로 관리하고 있습니다. 또한, 임직원들이 연간 이수해야 할 보안 교육을 확인하고, 보유 개인정보 및 악성코드 등 보안 준수 현황을 자체적으로 관리할 수 있도록 포털에 임직원 보안 자체 관리 기능을 추가하였습니다.


### 정보보호 관리 현황

하나금융티아이

하나금융티아이의 정보보호 관리 조직은 하나금융그룹 전 관계사에 24시간 365일 보안관제 서비스와 침해사고 분석 대응 서비스를 제공하고 있습니다. 연 1회 악성메일 모의훈련, 자체 비상대응 훈련을 통해 침해사고에 대비하고 있으며 신규 서비스 구축 시 자체 보안성 검토 및 서버 취약점 점검, 모의해킹 등을 사전에 실시해 안정성을 확보합니다. 또한, 매년 ISMS 인증을 통해 연 1회 외부 감독기관으로부터 보안 체계에 대한 점검을 받고, 인증 체계를 유지하고 있습니다. 이와 함께, 2022년 기준 총 1,108명의 직원이 APT 공격, 보안패치, 개인정보보호 등 총 13과목의 정보보안 교육을 이수하였습니다.

### 내부통제강화 인증체계 적용

하나금융그룹은 알려지지 않은 위협에 대응하기 위한 이상행위 탐지 체계를 고도화 하고 있으며, 오픈 소스 등 개발 환경에 대한 안전한 관리체계를 구축하고 있습니다. 또한, 생체 인증 등 내부통제강화를 위한 인증 체계를 적용하고 있습니다. 그 결과, 2022년에는 고객정보 유출 0건과 7개 관계사의 정보보안 인증을 취득하였습니다.

 2022년 고객 개인정보 유출 건 수

0건

### ‘전자서명인증사업자’ 및 ‘본인확인기관’ 라이선스 취득

하나은행은 과학기술정보통신부 및 KISA(한국인터넷진흥원)의 전자서명인증사업자 인정·평가제도에 따라 2021년 12월 30일 전자서명인증사업자\*의 지위를 획득하였고, 2022년 9월 8일 방송통신위원회로부터 본인확인기관\* 에도 신규 지정되었습니다.

이에 따라, 하나은행 손님은 당행의 자체인증서인 ‘하나인증서’를 통하여 전자서명법에 따라 안정성과 신뢰성을 인정받은 전자서명인증서비스를 보다 편리하게 이용하실 수 있습니다. 현재, 정부24, 국세청 등 공공기관의 간편인증 및 일반 사설기관의 인증서비스, 마이데이터 통합인증 등 대내외 전자서명 인증서비스에 다채롭게 사용되고 있으며, 2023년 3월28일부터 본인확인기관으로서 본인확인서비스도 개시하는 등 인증서비스 이용 범위를 점차 확대중에 있습니다.

\* 전자서명인증사업자: 전자서명법 제8조에 따라 운영기준 준수사실의 인정을 받은 전자서명인증사업자

\* 본인확인기관: 정보통신망법 제23조의3제1항에 따라 방송통신위원회로부터 본인확인기관으로 지정받은자

### 전자 정보보호 인식 제고

하나금융그룹은 모든 임직원들을 대상으로 정보보안에 대한 인식 제고를 위해 매년 정보보안 및 개인정보보호 교육을 실시하고 있으며, 법정 의무교육과 더불어 매월 개인정보보호 관련 법률의 업무 적용 및 정보보호 시스템에 대한 교육을 실시하고 있습니다. 또한 전년도 개인정보보호 교육과정 및 교육시간 등 정보보호 및 교육 실적을 정보보호위원회에 매년 결과와 함께 다음 연도 정보보호 교육계획을 보고하고 있습니다. 2022년 연간 교육 인원은 13,091명, 총 교육시간은 146,576시간입니다. 또한, 고등학생 대상 정보보호 교육을 위해 사이버 범죄 예방 및 정보보안 관련 진로 설계 활동을 수행했습니다.

정보보호 교육	일반직원, IT직원, 정보보호 담당자, 임원, 협력회사 등 교육 대상자별 맞춤형 정보보호 교육 실시
정보보호 모의 훈련	사이버 공격 및 침해 대응 모의훈련 실시
정보 보호의 날	매월 지정된 ‘정보보호의 날’에 전 임직원이 보안점검을 실시하여 정보보호의 중요성을 스스로 제고

### 최소 교육 이수 시간(연간)

임원	정보보호 최고책임자 (CISO)	일반직원	정보기술 담당직원	정보보호업무 담당직원
3시간	6시간	6시간	9시간	12시간

# 정보보호

## 정보보호 활동

### 정보보호 관리체계(ISMS) 인증 획득

ISMS는 국내 최고 권위의 정보보호 관리체계 인증제도로 정보보호를 위한 조치와 활동이 인증 기준에 적합함을 금융보안원에서 증명하는 제도입니다. 하나은행은 ISO 27001 및 ISO 27701을 획득하고 2023년 2월자로 개정하여 2026년까지 인증을 유지할 예정입니다. 또한, ISMS-P(Personal information & Information Security Management System)인증을 취득하여 보안체계를 유지하며 그룹사는 ISMS 인증을 통해 연 1회 외부 감독기관으로부터 점검을 받고 인증을 유지하고 있습니다. 하나생명은 ISMS 인증을 획득하며 신뢰를 확보하였으며 하나증권은 2014년 ISMS 인증을 최초로 취득하고 매년 사후심사를 통해 관리 체계의 적합성을 인정받았습니다. 또한, 2020년에 인증을 갱신하여 현재까지 자격을 유지하고 있습니다.

하나카드는 ISMS와 국제 지불결제산업 데이터 보안 표준 PCI-DSS 인증을 매년 획득하고 있습니다. 해커의 공격을 사전에 예방하기 위한 목적으로 홈페이지와 모바일앱을 대상으로 모의해킹훈련을 실시하고 있으며, DDos 모의공격과 악성코드 감염 훈련 또한 공격 상황과 유사한 방식으로 감독기관 연계 방식 또는 자체적으로 연1회 이상 실시하여 침해사고 대응체계를 지속적으로 점검 및 개선하고 있습니다. 또한 IT 인프라 전반에 대한 취약점점검을 연1회 이상 실시하고 있습니다.

하나금융티아이는 ISMS 의무 대상 기업으로, 2019년에 이어 2022년도 인증을 갱신했습니다. 약 1년 간 내부 정보보안 정책 정비, 사고 예방 및 대응, 보안위협 평가 진행 등 전사적으로 ISMS 인증을 준비했습니다.

### 하나금융그룹 정보보호 관리 체계 인증

하나은행	ISO 27001, ISMS, ISMS-P, ISO 27701	하나증권	ISMS
하나카드	ISMS, PCI-DSS	하나캐피탈	ISMS
하나생명	ISMS	하나금융티아이	ISMS
하나펀드서비스	ISO 27001, ISMS, SOC 보안 인증, ISO 22031		

### 하나은행 정보보호 관리체계 인증 현황

(2023. 04. 25 기준)

인증 종류	인증 범위	인증 구분	최초취득일자	최신개정일자	만료일자
ISMS	인터넷 뱅킹 서비스 운영(웹, 모바일)	디지털	2019. 03. 14	2019. 03. 14	2022. 03. 13
ISO 27001	인터넷 뱅킹 서비스 운영(웹, 모바일)	디지털	2020. 02. 18	2023. 02. 18	2026. 02. 17
ISO 27001	동북아 ROC(베트남, 일본, 홍콩, 대만)	글로벌	2020. 04. 27	2023. 02. 18	2026. 02. 17
ISO 27001	동북아 ROC(싱가포르, 인도, 필리핀, 호주)	글로벌	2020. 06. 26	2023. 02. 18	2026. 02. 17
ISO 27001	구주 ROC(독일, 영국, 네덜란드, 프랑스, 바레인, 튀르키예, UAE)	글로벌	2020. 08. 17	2023. 02. 18	2026. 02. 17
ISO 27001	미주 ROC(미국, 멕시코, 캐나다, 파나마)	글로벌	2021. 05. 28	2023. 02. 18	2026. 02. 17
ISO 27701	인터넷 뱅킹 서비스 운영(웹, 모바일)	개인정보	2021. 02. 22	2023. 02. 22	2026. 02. 17
ISMS-P	인터넷 뱅킹 서비스 운영(웹, 하나원큐, 하나원사인 등)	디지털/개인정보	2021. 05. 31	2021. 05. 31	2024. 05. 30
ISMS	통합 금고 시스템 운영	금고 서비스	2021. 05. 31	2021. 05. 31	2024. 05. 30

### 3개년 정보보호 활동 계획

하나증권

하나증권은 전자금융거래 안정성 확보 및 이용자 보호를 위하여 정보보호 관리 체계를 고도화하고 정보보안 사고를 미연에 방지하기 위한 3개년 정보보호 활동계획을 수립하여 시행하고 있습니다.

2023년	2024년	2025년
<ul style="list-style-type: none"> <li>신기술 Biz 대응, 내부통제 강화</li> <li>정보보호 사고 예방 체계 고도화</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>미래 지향형 보호기술</li> <li>정보보호 사고 예방 체계 혁신</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>신기술 대응 체계, 디지털 금융</li> <li>차세대 정보보호 환경 구축</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>신기술 기반 Business의 보안체계 기반 마련</li> <li>클라우드, 오픈소스 등 신기술 기반 보안체계 마련</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>내부통제 및 정보보호 모니터링 체계 혁신</li> <li>ICT 리빌드 환경에 따른 보안 강화</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>신기술 Business 대응 체계로 전환</li> <li>디지털 및 클라우드 등 업무 환경 변화에 대응</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>디지털 금융 이용자 보호 체계 고도화</li> <li>ISMS-P 인증 취득</li> <li>오픈뱅킹 이용자 보호를 위한 FDS 강화</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>정보보호 체계 개선 및 업무 효율화 지원</li> <li>업무처리 효율 개선 및 보안성 향상</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>디지털 금융 보호 및 Business 전략 지원</li> <li>업무별 맞춤형 보호 기술 적용</li> </ul>

# 정보보호

## 개인정보보호 활동

### 개인정보보호 관리 정책

하나금융그룹의 개인정보보호 관리 체계는 지주사를 포함한 국내외 전 지점, 자회사 및 협력회사, 합작투자사, 제후사, 일부 위탁 업체에 적용되며 개인정보 수집을 최소화하고, 목적 외에 정보를 이용하거나 제3자에게 개인정보를 대어, 판매, 제공하지 않습니다. 개인정보가 불필요하게 되었을 경우에는 지체없이 해당 개인정보를 파기하며 정보 수집 시에는 제3자로부터 개인 정보를 수집하지 않고 반드시 정보주체의 동의를 얻어 개인정보를 수집하며 전 계열사는 그룹의 개인정보 처리 방침을 준수하고 있습니다. 개인정보보호는 전사 컴플라이언스 관리 영역에 포함되며, 리스크를 진단하고 예방하기 위해 연 2회 실시하는 준법 자가 점검을 시행하는 주요 리스크 영역 중 하나입니다. 개인정보 보호정책은 금융위원회 주관 금융보안원의 외부감사를 매년 받고 있습니다. 본 정책의 위반 사고 발생 시, 무관용 원칙으로 대응하며 사규에 근거해 징계 조치를 취하며 정기적인 자체 점검을 시행하고 있습니다. 주요 사업장 및 지점은 실사 점검을 수행하며, 개인정보처리 수탁사 또한 그룹의 정보보호 조치를 준수하도록 보안관리약정을 체결하여 매년 하반기 현장 실사를 진행하고 있습니다.

하나금융그룹은 '개인정보 처리방침' 및 '개인정보 내부관리계획'을 개정 및 보완하였습니다. 또한, 반기 1회 개인정보보호 실태조사를 진행하며 그간 개인정보를 처리하는 관행 등에 대한 전반적인 점검을 진행함에 따라, 개인정보의 안전 관리 조치 등의 확인, 정보주체의 권리보장 활동 및 피해구제를 위해 노력하고 있습니다. 개인정보처리시스템에 내 접속기록점검을 매월 시행하고 있으며, 이상 사용자에 대한 확인과 소명을 받아 오·남용 사용자 유형에 따른 원인 분석 및 대응방안 마련을 위한 자료로 활용하고 있습니다.

### 개인정보보호 체계 구축

하나금융그룹은 신기술 환경에 부합하는 개인정보보호 체계를 구축하고자 합니다. 인공지능 개인정보보호 체계를 확립하여 인공지능의 설계, 개발, 운영 등 업무처리 전 과정에서 안전한 개인정보 처리를 위해 노력하고 있으며 개인정보보호 전문인력 부족 해소 및 개인정보처리자 전문성 강화를 위해 개인정보보호 분야의 법·제도·기술 등 종합적 역량을 보유한 전문관리자 양성을 위해, 개인정보 법령, 가명정보 활용, 개인정보보호 평가 및 인증 대응 등을 추진할 예정입니다.

### 개인정보보호 보고 체계

하나금융그룹은 금융지주회사법에 따라 그룹사 간 고객정보의 제공 및 이용에 만전을 기하기 위해 고객정보 취급방침을 제정 및 운영하고 있으며, 매 분기 그룹사 간 고객정보 제공 및 이용, 적정성 점검 결과를 이사회에 보고합니다. 개인정보 관리와 보호를 통합하여 관리하는 개인정보보호 책임자(CPO: Chief Privacy Officer)는 개인정보보호와 관련 이슈 발생 시 이를 처리할 수 있는 담당 조직의 최고 책임자로, 담당 조직은 책임자의 지시를 받아 개인정보의 관리 및 보호에 관한 업무를 보좌하는 데이터전략팀을 별도로 구성하여 운영하고 있습니다. 더불어 본부 부서 및 영업점에 개인정보보호 담당자를 각 1명 이상 지정하고 있습니다.

### 개인정보보호 환경 구축

하나금융그룹은 DMZ(Demilitarized Zone) 서버 내에 개인정보 탐색, DB 내 개인정보 암호화, 암호화 여부 자동 점검 등의 기술을 적용하고 있으며, 가명 정보의 통계적 활용 및 제공을 위해 가명/익명 처리 시스템을 구축·운영하고 있습니다. 제품 및 서비스 개발 단계에서는 홈페이지를 비롯하여 각종 IT 개발 요청, 개발, 테스트, 적용 등에 소스 코드 취약점 점검이 포함되도록 하였으며, 소스 코드 취약점 점검이 완료된 경우에 한하여 제품 및 서비스를 운영시스템에 반영하고 있습니다.



# 정보보호

## 개인정보보호 체계

### 개인정보 민감정보보호 및 접근통제

2022년 그룹 통합보안관제 센터에 SOAR(자동 대응 사이버 보안체계, Security Orchestration, Automation & Response)를 구축하여 기존 탐지 위주의 보안관제에서 사전, 사후 대응 체계를 구축하며 사이버 공격의 효율적 관리 통제 및 정보보안 통합 관리 통제를 강화하였습니다.

또한 손님 개인정보 보호를 위한 활동도 강화하고 있습니다. 주민등록번호 등 개인정보 암호화 조치(encryption), 화면 및 출력 인쇄물 개인정보 노출 최소화를 위한 비식별화(De-identification), 개인정보 접근 및 외부 반출에 대한 통제(Access Control)를 적용하고 있습니다. 특히 개인정보 접근 시에는 업무 목적으로만 접근하도록 하고, 개인정보 이용 시 목적과 사유를 등록, 관리하는 절차를 운영하고 있습니다. 또한 개인신용정보처리시스템의 접근 통제를 위하여 서버 접근 통제 및 DB 접근 통제를 구축·운영하고 있으며, 모든 사용자는 담당 업무와 관련하여 사전 승인을 받은 경우에 한하여 접근통제 시스템을 경유한 접속만 허용되고 있으며, 정보처리시스템에 접속한 기록에 대하여는 주기적인 점검을 통해 이상유무를 확인하고 있습니다. 더불어 개인정보탐지 시스템을 통해 단말 및 시스템의 불필요한 개인정보 보관 여부를 주기적으로 점검하여 통제하고 있습니다. 마지막으로 머신러닝(Machine-Learning) 기반의 내부정보모니터링 시스템을 통해 내부 사용자의 불법 및 이상 행위, 개인정보 오남용 여부를 점검하고 있습니다.

이러한 정보처리시스템은 그룹 통합데이터센터에 위치하고 있으며, 출입 통제를 위해 출입증과 더불어 생체 인증(얼굴 인증, 지문인식)으로 강화된 인증방식을 적용하고 있습니다. 또한 보안요원과 CCTV, 금속탐지기를 통해 출입자 및 반출입 물품에 대해 24시간 모니터링을 진행하고 있습니다.

### 이상금융거래탐지시스템(FDS) 고도화

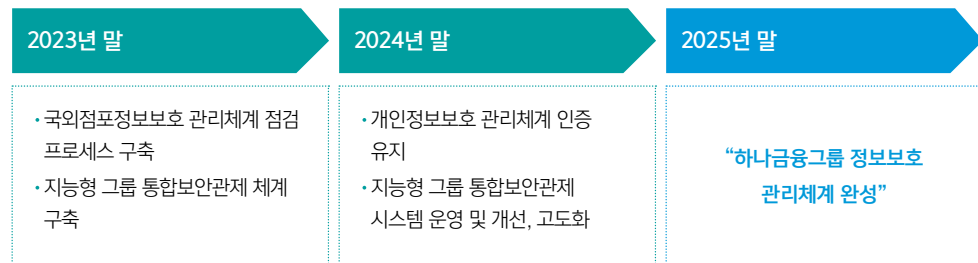
하나금융그룹은 이상금융거래탐지시스템(FDS, Fraud Detection System) 고도화를 통해 보이스피싱 사기 정보 실시간 공유 체계 및 오픈 banking과 마이데이터 관련 시나리오를 적용하고, AI 모델 등을 통한 신규 악성 App에 대응하고 있습니다.

### 주요 관계사 사고 예방 건수 및 예방 금액

관계사	사고 예방 건수	사고 예방 금액(억 원)
하나은행	14,000	1,816
하나증권	3,900	556
하나카드	1,000	116
핀크	28,000	59

### 개인정보보호 중장기 목표

하나금융그룹은 정보보호 관리체계를 고도화하고 금융권 정보보호를 선도하기 위한 개인정보보호 목표를 수립하였습니다.



# 4

# ESG Data book

123

ESG 금융 데이터

124

환경 데이터

125

사회 데이터

129

경제 및 경영 데이터

132

세무 전략

# ESG 금융 데이터

## ESG 투자 상품

(단위: 억 원, %)

구분	설명	2022	
자체 ESG 투자 상품	ESG 통합 (ESG Integration)	-	
	포지티브 스크리닝 (Positive Screening)	-	
	테마형 투자	태양광, 풍력, 연료전지 등 투자 783	
	임팩트 투자	친환경 및 청년 일자리 창출 지원, 산업단지 조성으로 사회적 가치 창출 6,088	
	기타	-	
	총 AUM	98,621	
	ESG AUM	6,871	
	비율(ESG AUM/총 AUM)	6.97	
	제3자 ESG 투자 상품	ESG 통합 (ESG Integration)	투자 의사결정 프로세스에 ESG 요소가 통합된 상품 1,279
		포지티브 스크리닝 (Positive Screening)	ESG 우수기업을 선별한 투자 2
테마형 투자		친환경 에너지 사업을 영위하는 기업에 투자 7,168	
임팩트 투자		정부 주도 친환경 프로젝트에 참여하는 기업에 투자 700	
기타		중장기적으로 안정적인 사업을 영위하는 기업에 투자 0	
총 AUC		135,870	
ESG AUC		9,149	
비율(ESG AUC/총 AUC)		6.73	

## ESG 대출

(단위: 억 원, %)

구분	설명	2022
기업 금융	지속가능대출	친환경 대출 상품 및 프로젝트 파이낸싱 13,249
	SLL 대출	-
	총 기업 대출	304,750
	총 지속가능 및 SLL 대출	13,249
	비율(총 지속가능 및 SLL 대출/총 기업 대출)	4.35
개인 금융	총 지속가능대출	서민금융, 사회적배려대상 상품, 전기차 구매 관련 대출 등 33,033
	총 개인대출	1,291,440
	비율(총 지속가능 대출/총 개인대출)	2.56
중소기업 대출	총 지속가능대출	창업 후 7년 이내 중소기업, 소재 및 부품 제조 기업, 일자리 창출 중소기업 대출 등 65,551
	총 중소기업 대출	1,172,840
	비율(총 지속가능 대출/총 중소기업 대출)	5.59

# 환경 데이터

## 온실가스 배출량<sup>1)</sup>

(단위: tCO<sub>2</sub>eq)

구분		2019	2020	2021	2022	2022 목표 <sup>2)</sup>
직접 온실가스 배출 (Scope 1)	목표관리제 기준	8,932	7,971	7,454	7,101	7,305
	SBT 기준	-	9,189	7,757	7,687	7,602
간접 온실가스 배출 (Scope 2)	목표관리제 기준	60,025	55,975	56,464	55,443	55,335
	SBT 기준	-	60,886	61,160	59,883	59,937
합계 (Scope 1+2)	목표관리제 기준	68,957	63,946	63,918	62,544	62,640
	SBT 기준	-	70,075	68,917	62,570	67,539
온실가스 배출집약도 (임직원)	목표관리제 기준	4.96	4.76	4.78	4.77	4.68
	SBT 기준	-	3.93	3.88	3.85	3.80

1) 목표관리제 기준: 하나은행 본점 및 영업점, 명동사옥 입주사(하나금융지주, 하나은행, 하나카드, 하나생명, 하나에프앤아이, 하나대체투자자산운용, 하나펀드서비스)

SBT 기준: 하나금융그룹 전체 사업장

2) 감축목표 수립기준: 직전년도 대비 2% 감축

## Scope 3 배출항목<sup>1)</sup>

(단위: tCO<sub>2</sub>eq)

구분	2019	2020	2021	2022	2022 목표	배출항목 산출기준
구매한 제품 및 서비스	1,241	1,119	1,283	1,201		• 신규카드 발행량 • 용지사용량 • 신규통장발행량 • 물소비량
자본재	231	63	214	492		• 노트북 구매량 • 데스크톱 구매량 • 모니터 구매량(2022년 추가) • 복합기/프린터 구매량(2022년 추가)
업스트림 운송 & 물류	381	345	262	263		• 현금 운송거리
운영과정에서 발생된 폐기물	575	243	263	183		• 종량제 봉투 구매량 • 폐기물 수거량 및 재활용량
출장	1,136	426 <sup>2)</sup>	2,832	3,363		• 임직원 출장거리(국내+해외)
직원통근	4,539	5,190	9,365	8,240		
판매된 제품의 사용	2,977	3,407	3,542	1,010 <sup>3)</sup>		• 온라인뱅킹 및 모바일뱅킹 이용시간
판매된 제품의 폐기	465	413	351	265		• 카드 폐기량 • 통장 폐기량
합계	11,545	11,206	18,112	15,018	17,750	

1) 하나금융그룹 전체 사업장

2) COVID-19로 인한 해외출장 감소

3) 배출량 산정시 변경(월간활성사용자수 활용)

\* Scope 3 15개 카테고리 중 연관성이 높은 항목 우선 선정

## 환경투자비

(단위: 억 원)

구분	2019	2020	2021	2022
LED 교체 금액	8.3	7.4	8.5	8.1
냉난방 교체	38.4	22.5	37.7	46.1

## 연료 유형별 에너지 사용량<sup>1)</sup>

(단위: TJ)

구분	2019	2020	2021	2022	2022 목표
연료 사용량	146	132	125	119	123
전기 사용량	1,214	1,133	1,137	1,108	1,114
스팀 사용량	20	19	49	55	48
합계	1,380	1,284	1,311	1,282	1,285
에너지 사용량 집약도(임직원)	0.0875	0.0721	0.0738	0.0746	0.0723

1) 하나금융그룹 전체 사업장

## 건물별 용수 사용량<sup>3)</sup>

(단위: m<sup>3</sup>)

구분	2019	2020	2021	2022	2022 목표
은행본점	44,629	40,120	37,382	39,078	36,634
명동사옥 <sup>1)</sup>	61,018	58,103	52,150	54,363	51,107
그 외 <sup>2)</sup>	35,585	34,091	34,622	44,930	33,930
합계	141,232	132,314	124,154	138,371	121,671

1) 하나금융지주, 하나카드, 하나생명, 하나에프앤아이, 하나대체투자자산운용, 하나펀드서비스

2) 하나증권, 하나손해보험, 하나저축은행, 하나자산신탁, 하나캐피탈, 하나벤처스, 핀크

3) 2021년 코로나로 인한 재택근무로 적어진 용수 사용량을 기준으로 하여 목표값이 낮았으나 2022년 정상근무로 회복하며 용수 사용량 증가

## 폐기물 처리량<sup>4)</sup>

(단위: 톤)

구분	2019	2020	2021	2022	2022 목표
매립	-	-	-	-	
소각 <sup>5)</sup>	1661.1	1064.8	1250.5	146 <sup>3)</sup>	
소각열회수 <sup>2)</sup>		37.7	81.4	206	
재활용	14.4	40.3	50.8	101	
총량	1675.5	1142.8	1382.7	453	500

1) 하나금융그룹 전체사업장

2) 2020년 4월 이후 소각열회수 데이터 집계

3) 2022년도부터 폐기물지정업체를 통해 하나은행 폐기물 처리

4) 폐기물 발생량과 처리량이 일치

5) 2021년은 쓰레기봉투 구입량으로 측정했으나 2022년에는 실폐기량을 측정하며 급감



# 사회 데이터

## 고용형태 및 다양성 지표에 따른 임직원 수

(단위: 명)

구분		2020	2021	2022
정규직	남자	5,294	5,239	6,748
	여자	7,755	7,675	8,099
무기계약직	남자	104	100	193
	여자	88	84	273
기간제/임시직	남자	1,243	1,250	1,305
	여자	521	631	940
총인원	남자	6,641	6,589	8,246
	여자	8,364	8,390	9,312
	여성 비율(%)	55.74	56.01	53.04
	합계	15,005	14,979	17,558
연령별	30세 미만	879	819	1,379
	30세 이상~50세 미만	10,988	10,559	12,658
	50세 이상	3,138	3,601	3,521

## 임직원 다양성 및 포용성

(단위: 명, %)

구분		2020	2021	2022
국적별 임직원 비율	한국	99.48	99.55	99.64
	미국	0.07	0.08	0.05
	캐나다	0.05	0.05	0.03
	중국	0.11	0.09	0.11
	인도네시아	0.01	0.02	0.03
	기타	0.28	0.21	0.15
국적별 관리직 비율	한국	99.78	99.72	99.83
	미국	0.09	0.12	0.07
	캐나다	0.04	0	0.03
	중국	0	0	0
	인도네시아	0	0	0
	기타	0.09	0.16	0.07
장애인 직원 비율	장애인 고용	139	104	120
	30세 미만	1.37	-	4.17
	30세 이상 ~ 50세 미만	0.91	0.52	52.50
	50세 초과	0.89	1.36	43.33
보훈 대상자	남자	-	-	46
	여자	-	-	17

## 업무별 인력 비율

(단위: %)

구분	2020	2021	2022
여성 임직원 비율	55.7	56.0	57.0
최고 관리 직책의 여성 비율(CEO 등)	2.3	6.7	10.0
전체 관리직 여성 비율(과장~임원)	37.2	38.8	42.4
중간 관리직 여성 비율(과장~차장)	46.7	48.0	51.4
수익창출 관련 부서 여성 관리직 비율	22.8	17.6	48.0
STEM 업무 관리직 비율	22.7	22.0	27.4

## 급여 사분위별 여성인력 비율

(단위: %)

구분	2020	2021	2022
보수 1사분위 여성 비율	32	31	34
보수 2사분위 여성 비율	63	58	59
보수 3사분위 여성 비율	61	66	66
보수 4사분위 여성 비율	89	80	82

## 이직률

(단위: %)

구분	2020	2021	2022	
총 이직률	5.7	1.1	6.65	
성별	남자	6.9	0.7	7.67
	여자	4.7	1.1	5.88
직급별	관리자	15.7	0.5	27.08
	책임자	6.0	0.4	5.34
	행원(사원)	3.8	1.6	12.8
자발적 이직률	0.1	0.1	3.57	
성별	남자	0.1	0.3	4.21
	여자	0.1	0.2	3.08
직급별	관리자	0.0	0.0	3.26
	책임자	0.1	0.0	1.78
	행원(사원)	0.1	0.4	5.19

1) 2020-2021년: 하나은행 기준, 2022년: 하나금융그룹 기준

# 사회 데이터

## 평균 근속연수

(단위: 년)

구분	2022
평균 근속연수	13.04
평균 근속연수(남)	13.93
평균 근속연수(여)	

## 직급별 임직원 수

(단위: 명)

구분	2020	2021	2022	
임원급 관리직	남자	76	67	160
	여자	1	3	9
	여성 비율(%)	1.3	4.29	5.33
관리직	남자	1,926	1,976	2,077
	여자	398	482	559
	여성 비율(%)	17.13	19.61	21.21
책임자(중간관리직)	남자	2,621	2,666	3,430
	여자	2,299	2,462	2,790
	여성 비율(%)	46.73	48.01	44.86
사원(행원)	남자	2,018	1,880	2,637
	여자	5,666	5,443	5,955
	여성 비율(%)	73.74	74.33	69.31

## 신규 채용자

(단위: 명)

구분	2020	2021	2022	
총 신규 채용	402	466	1,586	
성별	남자	244	285	758
	여자	158	181	828
	신규 채용 경력직 수(남)	-	-	636
	신규 채용 경력직 수(여)	-	-	454
연령별	30세 미만	133	185	629
	30세 이상~50세 미만	210	244	763
	50세 이상	59	37	194
경력직 성별	남자	-	-	636
	여자	-	-	454
내부 직원 공개 포지션	내부 후보자에 의해 총원된 직원 공개 포지션 비율	96	97.8	86.5

## 육아·출산휴가 사용 임직원

(단위: 명)

구분	2020	2021	2022	
육아·출산휴가 사용한 임직원	남자	22	26	33
	여자	716	607	526
육아·출산휴가 사용 후 복귀 예정 임직원	남자	14	11	12
	여자	586	447	327
육아·출산휴가 사용 후 복귀한 임직원	남자	15	13	22
	여자	566	434	310
육아·출산휴가 복귀 후 12개월 이상 근속한 임직원	남자	6	15	12
	여자	575	449	319
육아·출산휴가 복귀 후 12개월 이상 근속률	남자	75.00	100.00	92.31
	여자	81.00	79.30	73.50

## 성별 기본급여 및 보수 비율

(단위: %)

구분	2020	2021	2022
임원직	1	1	1
관리직	1	1	1
비관리직	1	1	1

## 단체협약 현황

(단위: 명, %)

구분	2020	2021	2022
노사협의회 가입대상 임직원 수	10,022	9,803	13,638
노사협의회 속한 임직원 수	9,902	9,686	11,305
노사협의회 속한 임직원 비율	98.80	98.80	82.89
단체협약에 적용을 받는 비율	100	100	100

# 사회 데이터

## 산업재해 현황

(단위: %)

구분	2020	2021	2022
결근율	0.0019	0.0062	0.0070
산업재해율	1.61	4.05	1.15

## 사회공헌 현황

(단위: 억 원, 명)

구분	2020	2021	2022
사회공헌 총 투자금액	1,179	1,359	1,539
1사1교 금융교육 교육 수혜자 수	9,786	14,328	17,208
청소년 금융교육 퇴직 직원 채용 수	20	6	10

## 임직원 업무 만족도

(단위: %)

구분	2020	2021	2022
총 임직원 만족도	72.1	73.9	81.3

\*주요 설문지표 : 업무 경험(경쟁력 있는 상품 및 손님 서비스), 목표 (노력과 성과에 대한 적절한 인정과 격려), 행복 및 정신건강 (Work&Life Balance) 등의 내용으로 구성

\*임직원의 장기적 만족도 제고를 목표로 매년 실시

\*2022년 하나금융기준

## 임직원 자격증 취득 및 역량강화 프로그램 참여 현황

(단위: 개, 명)

구분	2020	2021	2022
기본자격증 취득 개수(중복)	50,493	49,253	47,205
심화자격증 취득 개수(중복)	17,439	17,345	15,298
전문자격증 취득 개수(중복)	1,599	1,948	1,909
1인당 자격증 취득 개수	5.7	5.6	5.0
글로벌 전문인력 프로그램 참여자 수	4,674	5,574	2,812
직무역량강화 프로그램 참여자 수	65,200	76,182	126,786

## 정기 성과평가를 받은 임직원

(단위: 명)

구분	2020	2021	2022
정기 성과평가 대상 임직원 수(남)	4,661	4,497	7,406
정기 성과평가 대상 임직원 수(여)	6,444	6,339	7,845
정기 성과평가를 받은 임직원 수(남)	4,661	4,497	7,386
정기 성과평가를 받은 임직원 수(여)	6,444	6,339	7,825
다면성과평가 실시 임직원 수	100	100	100

## 임직원 교육 및 개발 투입 현황

(단위: 만 원, 시간, 명)

구분	2020	2021	2022	
1인당 평균 교육비	54	57	82	
1인당 평균 교육 시간	75.6	76.5	72.0	
1인당 평균 교육 시간(성별)	남자	54.8	57.1	61.0
	여자	89.7	93.3	80.0
1인당 평균 교육 시간(연령별)	30세 미만	74.9	77.8	92.0
	30세 이상~50세 미만	77.6	80.6	74.0
	50세 이상	62.3	64.7	55.0
전체 임직원 중 교육을 받은 임직원 수	-	-	11,713	

## 윤리경영 및 준법경영 교육 수료 인원

(단위: 명)

구분	2020	2021	2022	
자금세탁방지 집합교육	141,638	163,421	316,540	
자금세탁방지 사이버 교육	17,085	15,570	17,743	
윤리 사이버 교육	12,928	12,322	29,598	
내부통제 및 윤리 집합교육	1,501	1,254	6,253	
인권 교육	-	-	3,235	
금융소비자 보호교육	-	-	37,941	
공정거래 또는 공정경쟁 관련 교육	준법감시담당자	-	-	146,755
	일반 직원	-	-	13,870



## 사회 데이터

### 고객 만족도

(단위: %)

구분	2020	2021	2022
고객 만족도	91.8	91.5	90.0

### 고객 민원

(단위: 건, %)

구분	2020	2021	2022
총 고객 민원 접수	1,929	1,781	1,378
접수된 민원 중 처리 완료	1,928	1,758	1,378
완료율(%)	99.95	98.71	100
금융감독원을 통한 민원 접수	1,386	1,120	981
기관을 통한 조사 건수	71.85	62.89	
소비자보호협의회 개최 횟수	-	-	24

### 협력중소기업 지원 프로그램

구분	단위	2020	2021	2022
주거레우대 중소기업 대출	억 원	33,619	48,442	17,220
주거레우대 중소기업 대출 업체 수	개	3,042	4,802	7,421
중소기업 거래업체 수	천 개	403	487	528
당행 기업손님 대상 기업컨설팅 수행 건수	건	92	103	87

### 벤처기업 투자 실적

(단위: 억 원)

구분	2020	2021	2022
직접	25	149	125
간접	52	1,915	2,115
합계	57	2,064	2,240

# 경제 및 경영 데이터

## 요약 연결재무상태표

(단위: 백만 원)

구분	2020	2021	2022
자산총계	460,947,046	502,205,386	568,603,280
부채총계	429,346,758	466,726,217	530,975,132
자본금	1,501,210	1,501,210	1,501,210
자본총계	31,600,288	35,479,169	37,628,148
부채 및 자본총계	460,947,046	502,205,386	568,603,280
CI Ratio(%)	45.30	44.00	41.90
ROE 자기자본수익률(%)	8.96	10.89	10.08
ROA 총자산이익률(%)	0.61	0.74	0.66
총자산_신탁포함(조 원)	594	653	730
무형자산	739,138	676,092	803,949

## 요약 연결포괄손익계산서

(단위: 백만 원)

구분	2020	2021	2022
총영업이익	9,534,819	10,136,871	11,272,242
순영업이익	8,663,880	9,603,653	10,085,186
영업이익	3,836,422	4,631,096	4,688,282
법인세비용차감전순이익	3,729,234	4,904,925	4,943,316
연결당기순이익	2,684,878	3,581,582	3,639,410
연결당기총포괄이익	2,528,697	3,644,121	2,852,700
지배주주지분당기순이익	2,637,242	3,526,068	3,570,607

## BIS 레버리지 비율 현황

(단위: 억 원, %)

구분	2020	2021	2022
바젤 III 기본자본(Tier1 Capital)	294,589	329,847	350,616
바젤 III 총 익스포저	5,201,677	5,677,515	6,410,838
바젤 III 레버리지 비율(%)	5.66	5.81	5.47

## 법인세 현황

(단위: 억 원, %)

구분	2020	2021	2022
세전이익	37,292	49,049	49,441
명목 세액	10,444	13,233	13,229
유효 세율(%)	28	27	27
납부 세액	11,049	11,041	15,242
납부 세율(%)	29.6	22.5	30.8

## 출연금 및 기타 지출

(단위: 백만 원)

구분	2020	2021	2022
로비, 이익 대표 혹은 이와 유사 단체	0	0	0
지역, 또는 국가적인 정치 캠페인/단체/후보자	0	0	0
산업 협회 또는 비과세 단체	10,278	10,996	11,695
기타(찬반투표나 국민투표 등과 관련한 지출)	0	0	0
전체 기부금 및 지출 총 합계	10,278	10,996	11,695

## 분담금 및 협회비

(단위: 백만 원)

구분	2020	2021	2022
은행연합회	3,389	3,556	3,917
한국금융연구원	2,755	2,774	2,757
금융투자협회	1,767	1,955	2,222
여신금융협회	700	1,012	700
국제금융센터	480	509	551
저축은행중앙회	387	411	489
생명보험협회	224	227	298
상공회의소	91	91	91
손해보험협회	39	14	509
기타	446	447	510
총액	10,278	10,996	11,695

## 경제 및 경영 데이터

### 수신(예금) 고객 수 및 금액

(단위: 명, 개 사, 억 원)

구분		2020	2021	2022
수신(예금) 고객 수	개인고객	17,091,139	17,256,910	17,675,713
	중소기업	1,879,724	2,013,424	2,114,780
수신(예금) 금액	개인고객	91,765	92,339	102,765
	중소기업	64,411	73,404	74,084

### 개인, 중소기업, 대기업별 고객 수 및 여신 금액

(단위: 명, 개 사, 십억 원)

구분		2020	2021	2022
여신 고객 수	개인고객	1,470,670	1,516,362	448,361
	대기업	1,721	1,776	1,792
	중소기업	403,166	487,475	527,908
	(SOHO)	342,976	421,072	455,158
	금융기관 및 기타	140	144	173
	기업 고객 합계	405,027	489,395	529,873
가계 대출	담보대출	73,052	75,445	74,432
	(주택담보대출)	36,981	36,140	24
	신용대출	20,273	21,538	1,537
	기타	32,026	33,336	603
가계대출 합계	125,351	130,319	76,596	
기업 대출	대기업	14,016	14,277	19,649
	중소기업	95,927	107,682	118,345
	(SOHO)	50,237	55,957	58,261
	금융기관 및 기타	1,575	1,443	2,042
	기업 대출 합계	111,518	123,402	140,036

### 고객개인정보보호 위반 사실이 입증된 불만 현황

(단위: 건)

구분	2020	2021	2022
외부 당사자가 제기하고 조직에 의해 입증된 불만사항	3	0	-
규제기관으로부터 제기된 불만사항	1	0	1

### IT 인프라 사고 현황

(단위: 건, 원)

구분	2020	2021	2022
IT 인프라 사고 건	0	0	0
IT 인프라 사고로 인한 재무적 영향금액	0	0	0

### 정보보호 및 사이버 보안 현황

(단위: %, 명, 백만 원)

구분	2020	2021	2022
정보보호 인증을 거친 IT 인프라 및 정보보호 관리 시스템 비율	100	100	100
정보보호 위반 또는 사이버보안 사고 발생	0	1	0
고객 개인정보를 포함한 정보보호 위반 사고 발생	0	2	0
개인정보 침해에 의해 영향을 받은 고객 수	0	4	0
정보보호 위반 또는 사이버보안 사고 발생으로 인한 벌금/패널티 금액	3.2	0	0

### 정보보호 투자 금액

(단위: 억 원, 건)

구분	2022
정보보안 관련 투자액(IT 예산 중 정보보안 예산)	819.3
정보보안 예산: 자본	381.6
정보보안 예산: 경비	313.7
정보보안 예산: 기타	124.6

## 경제 및 경영 데이터

### 불공정거래행위 및 반부패 사례 발생 현황

(단위: 건, 원)

구분	2020	2021	2022
불공정거래행위에 대한 조치 수	0	1	0
반독점/반경쟁적 행위와 관련하여 발생된 벌금과 합의금	0	0	0
확인된 부패 및 뇌물수수 사례 수	0	0	0
이해관계 상충 관련 접수(위반) 건 수	-	-	0
자금세탁/내부자 거래 건 수	-	-	0

### 불완전판매 관리 현황

(단위: 건)

구분	2020	2021	2022
불완전판매로 인해 금융당국으로부터벌금, 제재, 경고를 받은 건	1	1	-

### 금융 서비스 회원 현황

(단위: 명)

구분	2020	2021	2022
하나머니(하나멤버스) 회원 수	16,895,894	17,417,150	18,610,657
하이 로보 가입자 수	57,952	65,392	76,698
하나원큐(모바일뱅킹) 손님	11,841,923	12,807,317	14,009,983
비대면신규손님(누적)	840,877	1,031,952	1,324,699
디지털뱅킹 가입자 수	15,287,933	16,103,375	17,153,465

### 고객접근성

(단위: 건, 대)

구분	2020	2021	2022
움직이는 하나은행	27,184	34,796	132,833
포터블 하나은행	25,111	15,101	25,378
태블릿 브랜치	227,013	188,674	296,721
점자 및 음성안내 ATM	3,751	3,565	3,527
휠체어 수용 ATM	2,708	2,853	3,025
바이오인증 적용 ATM	1,106	1,465	2,011

### 금융사고 및 조치이행 현황

(단위: 건)

구분	2020	2021	2022	
위반 건수	횡령/유용	4	3	4
	배임/사기	8	1	4
	사금융 알선	0	0	1
	금융실명법 위반	3	1	-
	금융수수	0	0	1
	사적금전대차	3	0	5
	기타	4	7	7
조치 건수	감봉	8	7	4
	견책	17	12	20
	경고	60	16	29
	주의	6	0	-
	기타(감봉 초과)	29	4	15

# 세무 전략

조세 내역(2022년 기준)

(단위: 명, 백만 원)

조세 관할구역	법인명	주요 업종	임직원 수**	영업수익	세전이익(손실)	미지급법인세(선급법인세)	법인세 비용
국내	하나금융지주	지주회사	143				
	하나은행	일반은행	11,275				
	하나증권	증권 중개업	1,822				
	하나금융티아이	컴퓨터 시스템 통합 자문 및 구축 서비스업	1,141				
	하나캐피탈	할부금융업	371				
	하나생명보험	생명보험업	202				
	하나손해보험	보험 및 연금업	696				
	하나자산신탁	그외 기타 금융업	189				
	하나저축은행	상호 저축은행 및 기타 저축기관	157				
	하나카드	신용카드 및 할부금융업	752				
	하나펀드서비스	기타 금융 지원 서비스업	159				
	하나대체투자자산운용	신탁업 및 집합 투자업	129				
	핑크	그외 기타 금융지원서비스업	85				
	하나벤처스	금융업	29	71,592,228	6,289,428	1,266,743	1,305,753
	하나에프앤아이	기타 금융투자업	55				
	지엘엔인터내셔널	기타 금융업	42				
	하나제일호사모투자	사모투자전문	0				
	하나발전인프라제1호사모투자	사모투자전문	0				
	하나제삼호사모투자합자회사	사모투자전문	0				
	에이치에프에프구유동화전문유한회사	자산유동화업	0				
	에이치에프제일호기업재무안정사모투자합자회사	자산유동화업	0				
	에이치에프제이호기업재무안정사모투자합자회사	자산유동화업	0				
	하나-에버베스트기업재무안정사모투자합자회사	사모집합투자기구	0				
하나대체투자수평전문투자형사모1호투자회사	사모집합투자기구	0					
하나금융파인드	금융업	34					
하나글로벌위탁관리부동산투자회사	-	4					
하나글로벌제1호위탁관리부동산투자회사	-	4					
싱가폴	Hana Asset Management Asia	자산운용업	3	0	(1,373)	3	0
중국	하나은행(중국)유한공사	금융업	866	545,600	(113,123)	26,938	(32,377)
	하나지분투자관리(심천)유한공사	금융업	19				
미국	KEB하나뉴욕파이낸셜	금융업	7				
	KEB하나로스앤젤레스파이낸셜	금융업	12	50,506	7,639	(371)	2,060
	Hana Bancorp, Inc.	금융업	6				
캐나다	KEB Hana Bank USA	금융업	57				
	캐나다KEB하나은행	금융업	167	76,573	21,622	2,456	5,854
인도네시아	PT Bank KEB Hana	금융업	1089				
	PT.SINARMAS HANA FINANCE	금융업	317	342,314	71,400	3,576	17,207
	PT.NEXT Transformtech Indonesia	금융업	62				
독일	독일KEB하나은행	금융업	33	44,421	12,979	2,960	4,352
브라질	브라질KEB하나은행	금융업	26	25,795	4,593	0	1,802
홍콩	KEB하나글로벌재무유한공사	금융업	16	12,119	5,420	849	847
러시아	러시아KEB하나은행	금융업	34	67,425	16,338	0	2,476
멕시코	멕시코KEB하나은행	금융업	36	16,271	336	0	(11)
미얀마	하나마이크로파이낸스	금융업	1382	43,340	6,737	0	1,482
일본	하나카드 페이먼트	금융업	1	0	(3)	1	0

\* 지주회사법상 자회사 등 기준 \*\* 임시직 미포함

# 5

# Appendix

- 134 정책
- 135 이해관계자 소통
- 136 이중 중대성 평가
- 141 제3자 검증의견서
- 143 온실가스 검증의견서
- 144 TCFD
- 145 GRI Index
- 147 SASB Index
- 148 UNGP Index
- 150 PRB Index
- 154 UNGC/WEPs
- 155 Data Index

# 정책

## 기부 및 후원 정책

회사의 모든 기부 및 후원은 적합한 절차에 따라 집행되며, 단순 기부/후원 목적 외의 정치적 활용, 우회적 자금조달 등을 금지하고 윤리적으로 운영한다.



### 1 기부/후원의 집행

기부/후원은 다음의 경우에만 집행한다.

- 1-1. 관련 법령을 준수하여야 한다.
- 1-2. 사회통념상 지원을 필요로 하는 자 또는 공익을 목적으로 하는 사업을 하는 자에게 집행한다.
- 1-3. 부적절한 사업적 이익이나 개인의 이익을 위해 사용하는 것이 아니어야 한다.
- 1-4. 사회 발전 및 문제해결에 기여하는 목적 등 공익성이 인정되어야 한다.
- 1-5. 어떠한 직원도 피고용 상태에서는 정당, 정계 진출자 혹은 후보자에게 금전적 지불이나 기타 기부금을 제공할 수 없다.

### 2 집행 의무사항

- 2-1. 기부나 후원이 윤리강령에 부합하는지 확인한다.
- 2-2. 모든 기부와 후원은 직무전결규정에 따라 보고하고 승인을 받아 집행한다.
- 2-3. 기부금을 집행하는 부서는 관련 법령에서 정하는 기부금 영수증을 기부처로부터 수령하고, 이를 다음 회계연도로부터 5년간 보관한다.

### 3 기부/후원의 검토

- 3-1. 모든 기부와 후원의 대상자, 집행 사유, 집행 금액의 적정성 등을 고려하여 타당성 및 효율성을 검토하여야 한다.
- 3-2. 집행절차 및 내역에 대해 정기적으로 감사하고, 필요에 따라 정책과 집행 기준을 개정한다.



# 이해관계자 소통

## 이해관계자 소통 채널

하나금융그룹은 경영활동에 직·간접적으로 영향을 미치는 손님, 임직원, 협력회사, 정부/지자체, 주주/투자자, 지역사회를 주요 이해관계자로 정의하고 매년 이해관계자 설문조사를 비롯한 다양한 소통 채널을 통해 청취한 의견을 하나금융그룹의 경영활동에 적극 반영하기 위해 노력하고 있습니다.

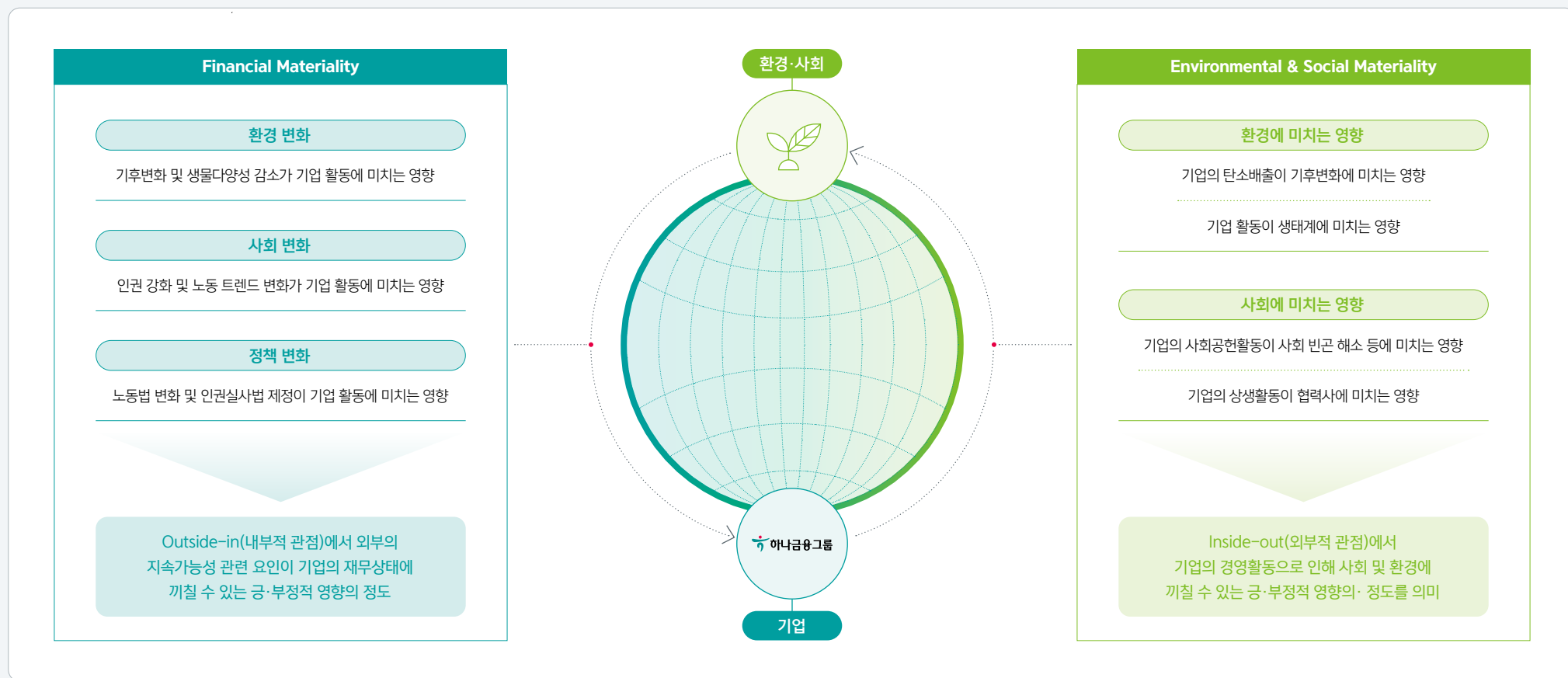
	 손님	 임직원	 협력회사	 정부/지자체	 주주/투자자	 지역사회
<b>관심 주제</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>손님만족 관리</li> <li>금융소비자 보호</li> <li>고객 정보보호</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>인재 채용 및 교육</li> <li>복리후생</li> <li>임직원 역량 강화</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>협력회사 소통</li> <li>공정거래</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>환경정책</li> <li>포용금융</li> <li>일자리 창출</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>기업 지배구조</li> <li>윤리 경영</li> <li>리스크 관리</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>사회공헌</li> <li>중소기업 및 소상공인 지원</li> </ul>
<b>소통 채널</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>홈페이지</li> <li>손님 상담센터</li> <li>손님좌담회</li> <li>손님위원회</li> <li>손님만족도 조사</li> <li>SNS</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>임직원 포털</li> <li>노사협의회</li> <li>경영진과의 대화</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>협력회사 간담회</li> <li>홈페이지 설문조사</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>정부 금융정책 설명회</li> <li>금융감독원 간담회</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>사업보고서 주주총회</li> <li>경영실적발표</li> <li>기업 경영공시</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>사회공헌 웹사이트</li> <li>재단 홈페이지</li> <li>사회공헌 활동</li> <li>스포츠/문화 지원 활동</li> </ul>

# 이중 중대성 평가

## 이중 중대성 평가

### 이중 중대성 평가 개념

GRI Standards는 환경·사회적 영향과 재무적 영향을 모두 고려한 이중 중대성 평가를 도입함에 따라 기업의 활동이 외부에 미치는 영향의 측정을 요구하고 있습니다. 또한, 기업지속가능성 보고지침(CSRD), 세계경제포럼(WEF) 등 다양한 국제 기구에서도 관련 지침과 공식 가이드라인을 발표하고 있습니다. 이에, 하나금융그룹은 금년부터 이중 중대성 평가를 실시하여 내부 임직원을 비롯해 비즈니스 파트너, 고객, 지역사회, ESG 전문가 등의 의견을 수렴하였습니다. 이를 통해, 다양한 이해관계자의 의견을 반영한 중대 이슈를 도출하여 비즈니스 성과를 개선하고 보고 수준을 고도화 하였습니다.

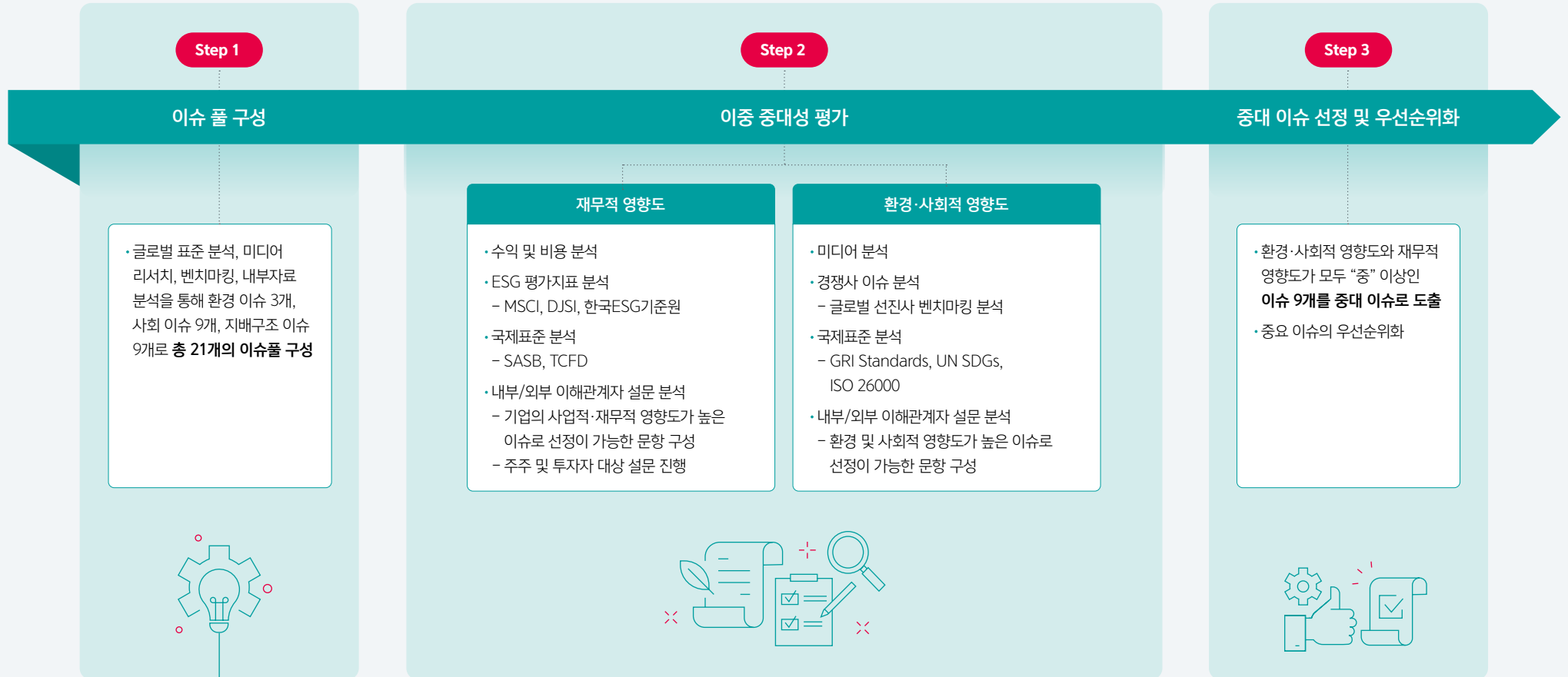


# 이중 중대성 평가

## 이중 중대성 평가

### 이중 중대성 평가 프로세스

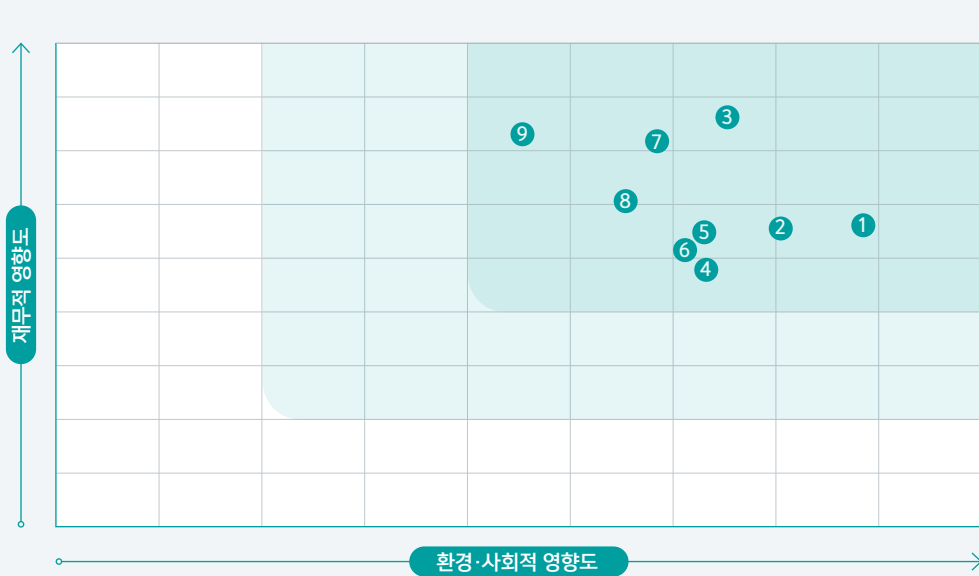
하나금융그룹은 GRI Standards의 Materiality 원칙에 기반해 매년 중대성 평가를 실시하며, 아래의 3단계를 거쳐 총 9개의 중대 이슈를 도출하였습니다. 본 보고서에서는 각 중대 이슈에 대한 정책, 목표 및 성과 등을 보고하고 있습니다.



# 이중 중대성 평가

## 이중 중대성 평가 결과

하나금융그룹은 환경·사회적 영향과 재무적 영향을 모두 고려해 중장기 전략과 연계되는 중대 이슈를 도출하였습니다. 전사 리스크 관리 프로세스에 중대성 평가 결과를 통합하여, 그룹의 리스크 관리를 총괄하는 리스크관리위원회는 이중중대성 평가를 통해 식별된 리스크의 영향도와 위험도를 완화하기 위한 대응 전략을 수립합니다. 또한 이중중대성 평가는 이사회에 보고하며 중대성 평가 프로세스 및 결과에 대해 제3자가 검증을 완료하였습니다.



- 1 친환경경영 및 문화 조성
- 2 기후변화 대응 전략 실천
- 3 금융소비자 보호
- 4 윤리경영 실천 및 강화
- 5 ESG 금융상품 확대
- 6 취약계층 금융서비스 확대
- 7 정보보호 강화
- 8 디지털 금융 서비스 강화
- 9 기업 상생 협력

● 상 ● 중

중장기 전략	이슈	환경·사회적	재무적	보고위치	GRI Standards
[E] 저탄소 경제체계 이행 촉진	E1 기후변화 대응 전략 실천	●	●	41-49p	201-2
	E2 친환경경영 및 문화 조성	●	●	57-60p	N/A
[S] 금융을 통한 사회적 기여	S1 취약계층 금융서비스 확대	●	●	25-29p, 36-37p	413-1
	S2 금융소비자 보호	●	●	30-31p	418-1
	S3 디지털 금융 서비스 강화	●	●	89p	N/A
	S4 임직원 성장 지원	●	●	74-78p	404
[G] 투명성·책임경영 기반 의사결정	G1 ESG 금융상품 확대	●	●	33-40p	2-6
	G2 윤리경영 실천 및 강화	●	●	108-111p	205-1, 2
	G3 정보보호 강화	●	●	117-121p	418-1



# 이중 중대성 평가

## 이중 중대성 평가 결과

구분	이슈의 중요성(비즈니스 사례)	사업영향	사업 전략	목표/지표	목표 연도	추진 현황 및 성과	경영진 보상 (가중치 적용하여 KPI 연계)
[E1] 기후변화 대응 전략 실천	기후변화는 자연재해로 인한 재무적 리스크 및 관련 규제에 의한 경영 리스크 등을 야기하며 이는 금융 리스크로 이어질 수 있습니다. 하나금융그룹은 기후변화 리스크 대응 전략을 구축하고 선제적으로 동참하는 것이 중요합니다.	리스크	하나금융그룹은 기후변화 관련 리스크에 대응하기 위해 지속가능금융 분류체계, ESRM 등 내부 체계를 구축하고 있으며 물리적 리스크 분석을 통해 산업별 익스포저 대비 탄소비용, 탄소집약도 등을 도출하여 포트폴리오를 관리하고 있습니다.	· 그룹 사업장 탄소배출량 ZERO · 석탄 프로젝트 금융(PF) ZERO	2050	· 그룹 사업장 탄소배출량 전년 대비 63,149톤 감축 (Scope 1+2) · 탈석탄 선언('21.3) 이후 신규 석탄 프로젝트 금융(PF) 'Zero' · SBTi 승인 획득('22.10)	· 2050 탄소중립 'Zero & Zero' 이행 · SBT 수립 및 승인 획득 · 기후리스크 관리 정책 수립 및 시스템 개발 지원
[S1] 취약계층 금융서비스 확대	금융시스템은 경제와 사회의 안정에 중요한 영향을 미치며 시스템 내 취약계층의 배제는 불평등을 야기할 수 있습니다. 금융서비스를 통해 안정된 취약계층은 경제 성장을 촉진하며 새로운 고객층으로서 시장 확장에 기여할 수 있습니다.	비용	하나금융그룹은 소비자 보호 강화 및 금융 접근성 확대를 핵심 과제로 설정하고 있습니다. 특히, 소상공인·자영업자, 서민·청년·취약계층, 가계대출 실수요자, 사회가치 창출의 4가지 부문을 중심으로 한 '하나로 연결되는 행복 금융 프로젝트'를 통해 금융지원을 추진하고 있습니다.	· 하나로 연결되는 행복 금융 프로젝트 26조 원 금융 지원	2024	· 총 금융 지원액 1,065,641백만 원 (2023.01 기준)	· 함께 성장하며 행복을 나누는 금융 실천 · 다양한 이해관계자와의 新동반선장을 위한 그룹의 주요 활동 집중 (연간 26조 원 규모의 금융지원 실시 등)
[G1] ESG 금융상품 확대	ESG에 대한 사회적 관심의 증가에 따라 투자자들의 지속가능성을 고려한 금융 상품에 대한 수요가 증가하고 있습니다. 하나금융그룹은 ESG 상품의 종류와 규모를 확대하여 제공함으로써 투자자의 니즈를 충족하고 매출의 증가를 기대할 수 있습니다.	매출	하나금융그룹은 전 관계사에서 다루고 있는 금융 상품에 대해 온실가스 감축을 포함한 ESG 영역에 대한 자금 지원을 강화하고 있습니다. 이에 각 관계사는 지속가능채권 및 소셜본드를 꾸준히 발행하고 있으며 그 규모를 점차 확대해 나갈 계획입니다.	· 2030 녹색 및 지속가능 부문 자금 조달 60조 원 3조달	2030	· ESG 채권 4.3조 원 · ESG 여신 12.4조 원 · ESG 투자 1.8조 원	· 지속가능금융 중점 목표 '2030 & 60' 이행 · 2030년 녹색/지속가능부문 금융 60조 원 달성 추진 · 그룹 ESG 금융 취급 기준 내규(ESG 제한 및 유의 업종) 수립

# 이중 중대성 평가

## 외부 이해관계자의 중대 이슈

구분	외부 이해관계자 관련성	영향의 성격	영향의 원인 (영향평가 고려 범위, %)			영향평가 영역			산출 지표	영향 평가	영향 지표
			사업장	제품 및 서비스	공급망	환경	사회	고객/ 소비자			
<p>ESG 금융상품 확대</p> 	<p>ESG 금융상품은 지속가능한 기업에 성장 동력을 제공하고, 친환경·사회적 기업에 대한 투자 수요를 충족시킴에 따라 환경과 사회, 기업 및 소비자, 투자자들에게 긍정적인 영향을 미칩니다.</p>	<p>긍정</p>	<p>● 100%</p>		<p>●</p>	<p>●</p>	<p>●</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 친환경 프로젝트 금융을 통해 온실가스 감축에 기여하여 창출한 환경적 가치(금액)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 환경적 가치 창출 (Gained): 신재생에너지 사업 투자를 통해 발생한 환경 성과 측정(발전으로 인한 온실가스 배출량 - 기존 발전방식의 온실가스 배출량) x 온실가스 사회적 비용 x 연간 발전량 x 기여도</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 온실가스 배출 저감을 통한 재무적 성과 436억 원</li> </ul>	
<p>금융소비자 보호</p> 	<p>기업이 고객의 신뢰를 받고 고객만족도를 제고하고자 금융소비자를 보호하는 다양한 서비스를 제공함으로써 취약계층을 포함한 고객에게 긍정적인 영향을 미칩니다.</p>	<p>긍정</p>	<p>● 100%</p>		<p>●</p>	<p>●</p>	<p>●</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 전기통신금융사기 (보이스피싱) 피해 예방 인원</li> <li>• 전기통신금융사기 (보이스피싱) 예방을 통해 절감되는 사회적 비용</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 사회적 비용 절감 (Avoid): 보이스피싱 예방 활동(보이스피싱 관련 악성 앱 탐지, 정보 유출 손님 오픈 बैं킹 모니터링 등)을 통한 예방 건수 X 보이스피싱 1건당 피해액</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2022년 보이스피싱 피해 예방 건수 13,015건</li> <li>• 보이스피싱 1건당 평균 피해액 2,500만 원</li> <li>• 보이스피싱 피해 예방 활동을 통한 사회적 비용 총 절감액: 3,254억 원</li> </ul>	

# 제3자 검증의견서

## 하나금융지주 이해관계자 귀중

한국품질재단은 하나금융지주의 요청에 의해 「하나금융그룹 2022 지속가능경영보고서」(이하 '보고서')에 대한 검증을 수행하였습니다. 한국품질재단은 하기 명시한 검증 기준 및 범위에 따라 독립적으로 보고서에 대한 제3자 검증 의견을 제시할 책임이 있으며, 본 보고서의 작성에 대한 책임은 하나금융지주 경영자에게 있습니다.

### 검증 기준 및 범위

- **검증 기준:** AA1000AS(v3), AA1000AP(2018)
- **검증 유형:** Type 2[Accountability 4대 원칙과 공개정보의 품질 및 신뢰성 검증]
- **검증 수준:** Moderate[제한적으로 수집된 자료에 기반하여 검증]

### 검증 범위:

GRI Standards(2021)에 따라 작성된 보고서로 (Reporting in accordance with GRI Standards) 다음의 요구사항에 대한 준수여부

Requirement	준수여부	GRI Standards/Topic Disclosure
1. Reporting Principles(보고원칙)	○	GRI 1: Foundation 2021(section 4)
2. Report the disclosures in GRI 2(일반공시)	○	GRI 2: General Disclosures 2021(2-1~2-30)
3. Determine material topics(중대이슈 주제)	○	GRI 3: material Topics 2021
4. Report material topics(중대이슈 보고)	○	GRI 3: material Topics 2021(3-1, 3-2)
		<b>[Material topics]</b> GRI 201: 경제성과(Economic Performance) GRI 205: 반부패(Anti-Corruption) GRI 305: 배출(Emissions) GRI 404: 훈련 및 교육(Training and Education) GRI 413: 지역사회(Local Communities) GRI 418: 고객정보보호(Customer Privacy)
		<b>[Other topics]</b> · 경제(Impacts on the economy) GRI 203: 간접경제효과(Indirect Economic Impacts) GRI 206: 경쟁저해행위(Anti-competitive Behavior) GRI 207: 조세 (Tax) · 환경(Impacts on the environment) GRI 302: 에너지(Energy) GRI 303: 용수 및 폐수(Water and Effluents) GRI 306: 폐기물(Waste) · 사람(Impacts on the people) GRI 401: 고용(Employment) GRI 403: 산업안전보건(Occupational Health and Safety) GRI 405: 다양성과 기회균등(Diversity and Equal Opportunity) GRI 406: 차별금지(Non-discrimination)
5. GRI Topic Standards에 따른 중대 주제별 보고	○	
6. Disclosures 및 요구사항을 반영하지 못 할 경우, 해당사유	○	
7. GRI Index 공개	○	
8. GRI Standards 적용 여부	○	
9. GRI 통보 여부	○	

## 검증 방법

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

- **비재무정보:** 하나금융지주에서 제공한 데이터와 공시된 사업보고서, 전년도 지속가능경영보고서, 언론 및 인터넷을 통해 조사된 자료 등
- **재무정보:** 금융감독원 전자공시시스템(<https://dart.fss.or.kr>)에 공개된 재무제표

본 검증은 서면검토와 현장심사를 모두 진행하였습니다. 현장심사 시 보고서 작성 담당자와의 인터뷰를 실시하여 보고서 내 중대성 평가 절차, 이해관계자를 고려한 이슈 선정, 데이터 수집·관리 및 보고서 작성 절차의 유효성과 서술 내용의 타당성을 평가하였습니다. 이후 상기 단계에서 발견한 일부 오류, 부적절한 정보, 불명확한 표현들은 보고서 발간 전에 적절히 보완되었음을 확인하였습니다.



# 제3자 검증의견서

## 적격성 및 독립성

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

## 제한 사항

보고서에 제시된 성과 데이터에 대한 완전성 및 대응성은 해당 데이터의 특성과 수치를 확정, 계산, 추정하는 방법에 따라 고유의 한계를 가지고 있습니다. 심사팀은 계약에 의거하여 제공된 정보 및 근거에 대해 비교 검토를 수행하였으며 원본 데이터 자체의 신뢰성 확인은 수행하지 않았습니다.

## 발견사항 및 검증 결론

상기 검증 활동을 수행한 결과, 심사팀은 본 보고서의 내용이 GRI Standards에 부합되게(Accordance to) 작성되었으며 AA1000AP(2018)의 4대 원칙, AA1000AS(v3)의 Type 2 보증 수준을 입증할 수 있는 합리적 근거를 확보하였다고 판단하였습니다. 또한 본 보고서의 내용 중 중대한 오류나 원칙 준수와 관련한 부적절한 사항을 발견하지 못하였습니다.

## 포괄성(Inclusivity)

하나금융지주는 손님 만족도 조사, 주주총회, 하나 파워 온 프로그램 등과 같은 적절한 채널을 통하여 고객, 주주 및 투자자, 임직원, 지역사회 등 다양한 이해관계자의 의견을 수렴하고 있습니다. 심사팀은 보고서에서 언급된 것 이외에 누락된 주요 이해관계자가 있다는 증거를 발견하지 못하였습니다.

## 중대성(Materiality)

하나금융지주는 '함께 성장하며 행복을 나누는 금융'이라는 그룹의 미션 하에 2030 비전과 전략목표를 수립하여 손님을 우선하는 하나만의 가치를 실현하고, 지속가능경영 실현으로 새로운 가치를 제공하며, 변화에 대응하여 더 나은 가치를 창출하고자 노력하고 있음을 확인하였습니다.

하나금융지주는 내·외부 이해관계자 관심과 그 영향도를 파악하기 위해 경제적, 환경적, 사회적 관점의 21개 이슈에 대해서 중대성평가를 실시하여 9개 중대 이슈를 도출하였습니다. 도출된 중대 이슈는 본 보고서에 보다 비중있게 다루어졌으며 중대성 평가 과정에서 파악된 중요 이슈가 누락없이 보고서에서 다루어지고 있음을 확인하였습니다.

## 대응성(Responsiveness)

하나금융지주는 이해관계자로부터 수렴한 요구와 주요 관심사항에 적시 대응하기 위해 노력하고 있습니다. 심사팀은 중대 이슈에 대한 조직의 대응 활동 및 성과가 부적절하게 보고되었다는 증거를 발견하지 못하였습니다.

## 영향성(Impact)

하나금융지주는 경영활동 전반에서 이해관계자 관련 중대 이슈의 영향을 식별 및 모니터링하고 있으며, 가능한 범위 내에서 보고하고 있습니다. 심사팀은 중대 이슈와 관련된 영향성이 부적절하게 측정·보고되었다는 증거를 발견하지 못하였습니다.

## 지속가능경영 성과 데이터 수집 방식의 신뢰성

심사팀은 지속가능경영과 관련된 환경, 사회 성과 데이터에 대해 신뢰성 검증을 수행하였습니다. 정성·정량 데이터 검증을 위해 보고서 작성 담당자와 인터뷰를 실시하였으며, 내부 데이터 샘플링 및 외부 공개 문서 등을 통해 보고서에 수록된 성과 데이터가 신뢰할 수 있는 방식을 통해 수집된 값을 확인하였습니다. 심사팀은 해당 정보에서 의도적인 오류나 중대한 부적합 사항을 발견하지 못하였습니다.

## 개선을 위한 권고

지속가능경영 내재화와 효과적인 정보 공개를 위하여 다음의 발전적인 접근을 권고 드립니다.

- 하나금융지주는 매년 ESG 보고서를 통해 조직의 ESG 전략, 활동 및 성과를 공개하여 이해관계자들과 적극적인 소통을 전개해 나가고 있습니다. 보고서를 통해 공개되는 정보 및 데이터의 품질과 신뢰성을 스스로 보장하기 위해 ESG 정보의 수집, 분석, 보고 등 내부 프로세스 및 절차를 문서화하여 이행해 나가기를 바랍니다.
- 향후 하나금융지주에서 선정한 중대 이슈와 관련된 정보 공개 이외에도 GRI Topic Standards 에서 제시하고 있는 여러 공시정보를 확대하여 공개함으로써, 다양한 이해관계자들의 요구사항과 기대사항을 충족시켜 나가기를 기대합니다.

2023년 6월  
서울, 대한민국  
한국품질재단 대표 송지영



Ji Young Song

# 온실가스 검증의견서



주식회사 하나은행

## 검증 범위

한국표준협회는 주식회사 하나은행의 온실가스 배출량 명세서의 직접배출(Scope1) 및 간접배출(Scope2)에 대한 검증을 실시하였습니다.

## 검증 기준 및 지침

한국표준협회는 다음의 기준 및 지침에 따라 검증을 수행하였습니다.

- 온실가스 배출권거래제의 배출량 보고 및 인증에 관한 지침(환경부고시 제 2022-279호)
- ISO 14064-1, 3: 2006
- 2006 IPCC Guidelines for National Greenhouse gas Inventories

## 검증수준

주식회사 하나은행의 온실가스 배출량에 대한 중요성 평가 결과 합리적 보증수준(총 배출량의 ±5% 미만)을 만족하고 있습니다.

## 검증 결론

검증팀 검증결과 명세서에 증대한 오류, 누락 및 허위사실이 발견되지 않았으며, 온실가스 배출량 데이터가 적절하게 산정되었음을 확인합니다.

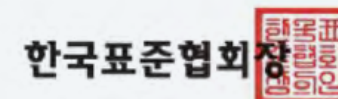
## 2022년 온실가스 배출량(Scope1, Scope2)

(단위: tCO<sub>2</sub>eq)

연도	직접	간접	총량
2022년	7,100,900	55,442,798	62,211

\* 참고: 온실가스 배출량은 사업장별로 소수점단위 이하를 절사하여 합산하므로 종류별 배출량 합계와 차이가 있습니다.

2023년 06월 16일



# TCFD

## TCFD Index

주제	Disclosure	보고 페이지
지배구조 Governance	A 기후 관련 위험과 기회에 대한 이사회의 관리·감독 설명	43p
	B 기후 관련 위험과 기회를 평가하고 관리하는 경영진의 역할 설명	43p
전략 Strategy	A 조직이 단기, 중기 및 장기적인 측면에서 인식한 기후 관련 위험 및 기회 설명	44p
	B 기후 관련 위험 및 기회가 조직의 사업, 전략 및 재무 계획에 미치는 영향 설명	44p
	C 2°C 이하 시나리오를 포함하여 다양한 기후 관련 시나리오를 고려한 조직의 전략 탄력성(복원력) 설명	44p
위험관리 Risk Management	A 기후 관련 위험을 식별하고 평가하기 위한 조직의 프로세스 설명	46-48p
	B 기후 관련 위험을 관리하기 위한 조직의 프로세스 설명	46-48p
	C 기후 관련 위험을 식별, 평가하고 관리하기 위한 프로세스가 조직의 전반적인 위험관리에 통합되는 방식 설명	46-48p
지표 및 목표 Metrics and Targets	A 조직이 전략 및 위험관리 프로세스에 따라 기후 관련 위험과 기회를 평가하기 위해 사용한 지표 공시	49p
	B Scope1, Scope2 그리고(해당하는 경우) Scope3 온실가스(GHG) 배출량 및 관련 위험 공시	49p
	C 조직이 기후 관련 위험, 기회 및 목표 대비 성과를 관리하기 위해 사용한 목표 공시	49p

# GRI Index

서술 개요	사용된 GRI 1	적용된 GRI 기준
하나금융그룹은 2022년 1월 1일부터 2022년 12월 31일까지 기간동안 지속가능경영 내용을 보고함에 있어 GRI Standards 기준을 적용하여 해당 정보를 보고하고 있습니다.	GRI 1:Foundation 2021	현재 사용 불가능(금융산업군 기준 미발표)

## General Disclosure

주제	Disclosure	보고페이지 및 내용	
GRI 2: General Disclosure	2-1	조직 세부 정보	6-7p
	2-2	조직 내 지속가능경영보고에 포함된 법인	2p, 6-7p
	2-3	보고 기간, 주기 및 문의처	2p
	2-4	정보의 재기술	해당 없음
	2-5	외부 검증	141-142p
	2-6	활동, 조직의 공급망 및 기타 사업 관계	6-7p, 36-37p, 94-95p
	2-7	임직원	125p
	2-8	임직원이 아닌 근로자	125p
	2-9	거버넌스 구조 및 구성	103-105p
	2-10	최고의사결정기구의 추천 및 선정	103p, 106p
	2-11	최고의사결정기구의 의장	105p
	2-12	영향(Impact) 관리를 위한 최고의사결정기구의 역할	104p
	2-13	영향(Impact) 관리에 대한 책임 위임	18p
	2-14	지속가능성 보고에 대한 최고의사결정기구의 역할	104p
	2-15	이해관계 상충	106p

주제	Disclosure	보고페이지 및 내용	
GRI 2: General Disclosure	2-16	중요 사안에 대한 커뮤니케이션	104p
	2-17	최고의사결정기구의 집단지식	이사회 교육 실시하지 않음
	2-18	최고의사결정기구의 성과에 대한 평가	106p
	2-19	보상 정책	106-107p
	2-20	보수 결정 절차	106-107p
	2-21	연간 총 보상 비율	107p
	2-22	지속가능한 성장 전략에 대한 설명서	5p
	2-23	정책 약속	8-9p, 12p, 52p, 56p, 72p, 84p, 88p, 103p, 112p
	2-24	내재된 정책 약속	13-19p, 56-60p, 79-81p, 82-83p, 86-88p, 106p, 109-111p
	2-25	부정적 영향 개선 프로세스	33-35p, 90p, 96p, 97p, 114p
	2-26	제기된 우려사항 및 조연에 대한 매커니즘	91-92p, 99p
	2-27	법·규제에 대한 컴플라이언스	130-131p
	2-28	가입 협회	10p
	2-29	조직과 관련된 이해관계자 참여에 대한 접근	136p
	2-30	단체 협약	128p

# GRI Index

## Material Topics 2021

주제	Disclosure	보고페이지 및 내용
GRI 3: Material Topics 2021	3-1	중요 이슈 결정 절차 137p
	3-2	중요 이슈 목록 138p
	3-3	중요 이슈 관리 139-140p
Economic Performance	201-2	기후변화에 따른 영향 및 기타 위험과 기회 43-49p
Indirect Economic Impacts	203-1	사회기반시설 투자 및 서비스 지원 62-67p
Anti-corruption	205-2	반부패 정책 및 절차에 관한 커뮤니케이션 및 훈련 108-111p
	205-3	확인된 부패사례와 이에 대한 조치 131p
Anti-competitive Behavior	206-1	경쟁 저해 행위, 독과점 등 불공정 거래 행위에 대한 법적 조치 131p
Tax	207-4	국가별 리포팅 132p
Energy	302-1	조직 내부 에너지 소비량 124p
	302-3	에너지 집약도 124p
	302-4	에너지 소비 감축 57p
Water and Effluents	303-5	용수 소비량 124p
Emissions	305-1	직접 온실가스 배출량(scope 1) 124p
	305-2	간접 온실가스 배출량(scope 2) 124p
	305-3	기타 간접 온실가스 배출량(scope 3) 124p
	305-4	온실가스 배출 집약도 124p
	305-5	온실가스 배출 감축 59p
Waste	306-3	폐기물 발생 124p
	306-4	폐기물 재활용 124p
	306-5	처분 대상 폐기물 124p

주제	Disclosure	보고페이지 및 내용
Employment	401-1	신규채용 및 이직 126p
	401-2	비정규직 근로자에게는 제공되지 않는 정규직 근로자를 위한 복리후생 82-83p
	401-3	육아휴직 24p
Occupational Health and Safety	403-1	산업안전보건경영시스템 79p
	403-2	유해요인 식별, 위험성 평가 및 사고 조사 80-81p
	403-3	작업장 보건 서비스 83p
	403-4	작업장 보건 및 안전 관련 노동자 참여, 자문 및 커뮤니케이션 79p
	403-5	작업장 보건 및 안전 관련 근로자 교육 80-81p
	403-6	근로자 건강증진 86p
	403-7	작업장 보건 및 안전 영향의 예방 및 완화 80-81p
	403-8	산업안전보건경영시스템의 적용을 받는 근로자 79p
	403-9	업무상 재해 126p
	403-10	업무상 질병 126p
Training and Education	404-1	임직원 1인당 평균 교육 시간 127p
	404-2	임직원 역량 강화 및 전환 지원을 위한 프로그램 74-78p
	404-3	정기적 성과 및 경력 개발 리뷰를 받은 임직원 비율 127p
Diversity and Equal Opportunity	405-1	거버넌스 및 임직원 다양성 105p
	405-2	남성 대비 여성의 기본급 및 보수 비율 126p
Non-discrimination	406-1	차별 사례 및 이에 대한 시정조치 88p
Local Communities	413-1	지역사회 참여, 영향 평가 및 발전 프로그램 운영 사업장 62-67p
Public Policy	415-1	정치 기부금 129p
Customer Privacy	418-1	고객 개인정보보호 위반 및 데이터 분실 관련 상당한 불만 130p

# SASB Index

주제	코드	지표	보고 방법	보고 페이지
데이터 보안	FN-CB-230a.1	(1)데이터 침해 건수, (2)개인식별정보(Personally Identifiable Information, PII) 관련 비율, (3)영향을 받은 계좌 보유자 수	수, 백분율(%)	130p
	FN-CB-230a.2	데이터 보안 위험 식별 및 해결 접근법에 대한 설명		117p
포용금융 및 역량 구축	FN-CB-240a.1	중소기업과 지역사회 발전 촉진을 위해 설계된 프로그램에 대한 대출 (1)건수, (2)금액	수, 보고통화	35p
	FN-CB-240a.2	중소기업과 지역개발을 발전 촉진을 위해 설계된 프로그램에 대한 연체 및 부실 대출 (1)건수, (2) 금액	수, 보고통화	-
	FN-CB-240a.3	이전에 은행 계좌를 미보유하였거나, 은행 서비스를 미이용하였던 고객에게 제공된 무료 소매 당좌 계좌 수	수	-
	FN-CB-240a.4	은행 계좌 미보유, 은행 서비스 미이용, 또는 금융 서비스 소외고객을 위한 금융교육 이니셔티브 참여자 수	수	30-31p
신용 분석에 ESG 요소 반영	FN-CB-410a.1	산업별 상업 및 산업 신용공여	보고통화	39-40p
	FN-CB-410a.2	신용 분석에 환경, 사회,지배구조(ESG) 요소를 반영하기 위한 방법		33-40p
기업윤리	FN-CB-510a.1	사기, 내부자거래, 반독점,반경쟁적 행위, 시장조작,업무상 배임, 또는 기타 해당 금융업 법규와 관련된 법적 절차의 결과 발생한 금전적 손실 총액	보고통화	-
	FN-CB-510a.2	내부고발자 정책 및 절차의 설명		108p
시스템 리스크 관리	FN-CB-550a.1	시스템적으로 중요한 글로벌 은행(Global Systemically Important Bank, G-SIB) 부문별 점수	베이스스 포인트(bps)	-
	FN-CB-550a.2	의무적 및 자발적 스트레스 테스트 결과를 자본적정성 계획, 장기 기업전략, 기타 사업 활동에 통합하기 위한 접근법의 설명		114p

# UNGP Index

보고 프레임 워크				보고 페이지
PART A: 인권 존중 거버넌스	정책 선언	A1	기업은 인권 존중에 대하여 어떻게 선언하고 있는가?	84p
		A1.1	인권 존중에 대한 기업의 선언은 어떻게 발전되어 왔는가?	-
		A1.2	인권 존중에 대한 기업의 선언이 대상으로 하는 인권의 주체는 누구인가?	84p
		A1.3	인권 존중에 대한 기업의 선언을 어떻게 확산하는가?	85p
	인권 존중 함양	A2	기업이 인권 존중의 책임 이행을 중요하게 여기고 있음을 어떻게 보여주는가?	85p
		A2.1	기업 내에서 일상적인 인권 상황(성과)의 책임은 어떻게 조직되고 있으며, 그 이유는 무엇인가?	85p
		A2.2	고위급 관리자와 이사회는 어떤 인권 문제를 논의하며, 논의하는 이유는 무엇인가?	87p
		A2.3	정규직 및 계약직 직원은 그들의 결정과 행동에 인권 존중이 영향을 미쳐야 한다는 사실을 어떻게 인지하고 있는가?	-
		A2.4	기업은 어떻게 사업 관계에서 인권 존중이 중요하다는 것을 분명히 하고 있는가?	85p
		A2.5	기업은 보고 기간 중 인권 존중 성과에 대해 어떤 교훈을 얻었으며, 그 결과 무엇이 달라졌는가?	86p
PART B: 보고서 초점의 정의	핵심이슈 서술	B1	보고 기간 중 기업의 활동 및 사업 관계와 연관된 핵심 인권이슈의 서술	86p
	핵심이슈 정의	B2	이해관계자의 참여 등 핵심 인권이슈가 결정된 방식의 서술	85p
	주요 지역 선택	B3	핵심 인권이슈의 보고가 특정 지역에 집중되어 있는 경우 해당 지역이 선정된 방식 설명	-
	그 밖의 중대한 영향	B4	보고 기간 중 발생했거나 여전히 다루어지고 있는 인권에 대한 심각한 영향, 특히 주요 인권이슈에 포함되지 않은 것을 파악하고, 이를 어떻게 해결하고 있는지에 대한 설명	86p
PART C: 주요 인권 이슈 관리	구체적인 정책	C1	기업은 자사의 핵심 인권이슈의 해결을 위한 구체적인 정책을 펼치고 있는가? 있다면 어떤 정책인가?	84p, 87p
		C1.1	기업은 정책 이행 주체에게 관련 정책의 중요성과 의미를 어떻게 명확히 밝히고 있는가?	84p
	이해관계자 참여	C2	각 핵심 인권이슈와 관련된 이해관계자의 참여에 대한 기업의 접근 방식은 무엇인가?	84p
		C2.1	기업은 핵심 인권이슈와 관련해 어떤 이해관계자가, 언제, 어떻게 참여해야 할지 어떻게 파악하는가?	84p
		C2.2	보고 기간 중, 기업은 각 핵심 이슈와 관련해 어떤 이해관계자를 왜 참여시켰는가?	-
		C2.3	보고 기간 중 관련 이해관계자들의 관점은 어떻게 각 핵심 이슈에 대한 기업의 이해 또는 해결 접근 방식에 영향을 끼쳤는가?	-



# UNGP Index

보고 프레임 워크			보고 페이지	
PART C: 주요 인권 이슈 관리	영향 평가	C3	기업은 시간 경과에 따라 변하는 각 주요 인권이슈의 특징을 어떻게 파악하는가?	85p
		C3.1	보고 기간 중, 핵심 이슈와 관련된(기업활동의) 영향에서 주목할 만한 동향이나 패턴이 있는가? 있다면 어떤 것인가?	86p
		C3.2	보고 기간 중, 핵심 이슈와 관련하여(기업활동의) 심각한 영향이 발생했는가? 발생했다면 무엇인가?	86p
	결과 반영 및 조치	C4	기업은 각 핵심 인권이슈에 대한 발견 사실을 의사결정 과정 및 조치에 어떻게 반영하는가?	85p
		C4.1	핵심 이슈 관리에 영향을 미치는 결정과 처리를 담당하는 기업 내 부서가 문제의 해결방안 마련과 시행에 어떻게 관여하고 있는가?	-
		C4.2	핵심 이슈와 관련된 위험의 예방 또는 완화와 기업의 다른 사업 목표 간 충돌이 발생하는 경우, 어떻게 해결하는가?	-
		C4.3	보고 기간 중 각각의 핵심 이슈와 관련된 잠재적 위험을 예방 또는 완화하기 위해 기업이 취한 조치는 무엇인가?	86p
	성과 추적	C5	기업은 각 핵심 인권이슈 해결을 위한 노력이 실질적으로 효과적인지 어떻게 확인하는가?	85p
		C5.1	보고 기간 중 각각의 핵심 이슈가 효과적으로 관리되고 있는지를 보여주는 구체적인 사례에는 어떤 것이 있는가?	88p
	구제	C6	핵심 인권 이슈와 관련한 기업의 결정과 행동으로 인해 사람들이 피해를 본 경우, 기업은 어떻게 효과적인 구제를 하는가?	85p
		C6.1	기업은 핵심 인권 이슈와 관련된 고충이나 우려를 어떤 수단을 통해 접수하는가?	88p
		C6.2	기업은 사람들이 고충과 우려를 제기할 수 있는 권한과 능력을 갖추고 있다고 느끼는지 어떻게 아는가?	88p
		C6.3	기업은 고충을 어떻게 처리하며 결과의 효과성을 어떻게 평가하는가?	88p
		C6.4	보고 기간 중 각각의 핵심 인권이슈와 관련된 고충 또는 우려의 경향과 패턴 그리고 그 결과는 무엇이었으며, 기업은 어떠한 교훈을 얻었는가?	86p, 88p
	C6.5	보고 기간 중 기업은 핵심 인권이슈와 관련하여 실제로 발생한(기업 활동의) 영향에 대한 구제를 제공하거나, 가능하게 하였는가? 그렇다면, 대표적이거나 중요한 사례에는 어떤 것이 있는가?	87-88p	

# PRB Index

## Principle 1 Alignment

Business Model	<p>하나금융그룹은 1971년 한국투자금융에서 출발하여 1991년 하나은행으로의 전환을 거쳐 2005년 종합금융그룹으로 발돋움하여 지속적인 성장을 거듭하고 있습니다.</p> <p>하나금융그룹은 지주사인 하나금융지주를 중심으로 은행, 증권, 카드, 캐피탈, 생명보험, 손해보험 등 다각화된 금융사업을 영위하고 있습니다. 2023년 3월말 기준, 하나금융그룹은 하나은행, 하나증권, 하나카드, 하나캐피탈, 하나생명, 하나손해보험을 비롯한 14개의 자회사, 30개의 손자회사 및 1개의 증손회사, 그리고 전세계 25개 지역 208개의 글로벌 네트워크를 가지고 있습니다.</p> <p>하나금융그룹은 사회, 이웃, 공동체를 포함한 모든 이해관계자와의 견고한 신뢰를 바탕으로 변화와 혁신을 추구하며 이를 통해 기업의 성장, 손님의 행복, 사회의 희망을 키우고자 합니다. 'Big Step for Tomorrow' 모두의 기쁨을 위한 하나금융그룹의 큰 걸음은 계속됩니다.</p>	<p>하나금융그룹 사업보고서(23.03.16) 2.영업의 현황</p>
Strategy alignment	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 지속가능한 성장을 위한 저탄소 경제선도(SDGs13) 하나금융그룹은 지난 2021년 2050 탄소중립을 선언 하였고, 2050년까지 사업장의 순탄소배출량과 석탄프로젝트 파이낸싱 잔액을 ZERO로 만들겠다는 'Zero&amp;Zero' 라는 목표를 세우고 이를 달성하기 위해 2050탄소중립달성 로드맵을 수립한 바 있습니다. 더불어 2022년 10월에는 국제적 표준으로 자리잡고 있는 과학적 기반 감축목표 이니셔티브 SBTi로부터 탄소감축목표에 대한 승인을 획득하였습니다.</li> <li>2. 사회적 가치 창출 확대로 "with society" 실천(SDGs10) 하나금융그룹은 저출산과 고령화 문제 극복과 보육시설 부족 문제 해결, 그리고 일과 가정의 양립을 위해 2018년부터 100호 어린이집 건립 프로젝트를 진행하고 있습니다. 인구 소멸 농어촌 지역에 어린이집 30개소, 장애아를 위한 어린이집 18개소 등 현재까지 74개 어린이집을 건립했습니다.</li> <li>3. 신뢰받는 ESG선도그룹 구축을 통한 기업가치 제고(SDGs 17) 하나금융그룹은 다양한 국내외 ESG이니셔티브 및 파트너십에 적극적으로 참여하여 긍정적인 영향을 극대화하고 ESG에 대한 글로벌 리더십을 확보하고자 합니다.</li> </ol>	<p>하나금융그룹 2022 지속가능경영보고서 13p, 17p, 10p</p>

## Principle 2 Impact and Target Setting

2.1 Impact Analysis	<p><b>a) Scope</b> 하나금융그룹은 하나은행, 하나증권, 하나카드, 하나캐피탈, 하나생명, 하나손해보험, 하나저축은행, 하나자산신탁, 하나대체투자자산운용, 하나에프앤아이, 하나벤처스, 하나펀드서비스, 하나금융티아이, 핀크, 14개 관계사로 구성되어 있으며, 전 그룹사 사업부문은 자산운용/수탁, 기업금융, 소매금융(리테일), PF, 기업금융 및 중개, 보험인수, 기타(증권거래, 보험업등) 로 구분됩니다.</p> <p><b>b) Portfolio composition</b> #1. 하나금융그룹은 은행, 금융투자, 보험, 여신, 서민금융, 기타 등을 영위하는 14개의 관계사로 구성되어 있습니다. 각 관계사별 사업장 탄소배출량 및 고탄소 섹터별 감축 방식(SDA)에 속하는 자산군의 금융배출량을 측정하여 감축목표를 설정하고자 합니다. #2. 하나금융그룹의 사업부문을 자산운용/수탁, 기업금융, 소매금융(리테일), PF, 기업금융 및 중개, 보험인수, 기타(증권거래, 보험업등)으로 나누고 그 중 영업수익의 9% 가량을 차지하는 소매금융(리테일) 부문에서의 포용적 금융활동의 실적 및 영향을 측정하고자 합니다.</p> <p><b>c) Context</b> #1. 하나금융그룹은 ESG 비전 "Big step for Tomorrow" 하에 수립한 추진 목표 'Zero&amp;Zero'를 달성하고 전 세계 공통의 노력인 지구온도 1.5도 상승 억제에 기여하고자 국제적 표준으로 자리잡고 있는 SBTi 가이드선 및 PCAF기준을 준용하여 하나금융그룹 2050 탄소중립 달성 로드맵을 수립하였습니다. #2. 하나금융그룹은 사회적 임팩트 강화를 위해 포용적 금융의 규모를 확대하고 포용적 금융상품으로 인한 영향도를 측정하여 포용금융실적을 관리하고자 합니다. 점차 그 영향을 늘려 나가며 금융의 사회적 책임을 다하고자 합니다. 특별히 소매금융(리테일) 부문에서 취약계층 지원 대출 상품인 햇살론(고금리 이용자 대상 보증부 대환대출)의 화폐적 가치를 측정하여 포용적금융의 임팩트를 측정하고자 합니다.</p> <p>영향 분석 결과 첫번째 목표인 금융배출량 감축은 부정적인 영향 영역이고, 두번째 목표인 포용적 금융의 사회적 가치는 긍정적 영향 영역입니다.</p> <p><b>d) Performance measurement</b> #1. 하나금융그룹은 금융배출량 Net Zero 를 달성하기 위해 포트폴리오의 시나리오분석을 통한 부정적인 영향을 측정, 탄소집약도 산출, 관리하고 있습니다. 하나금융은 차주의 매출 및 투자가치 등을 활용하여 3 가지 방법으로 포트폴리오의 탄소 집약도를 측정하고 포트폴리오 온실가스 감축을 위한 지표로서 관리하고 있습니다. #2. 하나금융그룹의 대표적인 포용적 금융상품인 햇살론(취약계층 지원 대출상품)의 사회적 가치를 화폐화 하여 측정합니다.</p>	<p>하나금융그룹 2022 지속가능경영보고서 6p</p> <p>하나금융그룹 2022 지속가능경영보고서 6p</p> <p>하나금융그룹 2022 지속가능경영보고서 13p, 49p</p> <p>하나금융그룹 2022 지속가능경영보고서 43p~49p</p>
---------------------	---	--

# PRB Index

## Principle 2 Impact and Target Setting

<p>2.2 Target Setting</p>	<p><b>a) Alignment</b></p> <p>#1. 파리기후협약 및 SDGs 13 목표인 기후관련 위험요소에 대한 탄력성 강화를 달성하기 위해 하나금융그룹은 탄소중립을 선언하였고, 이를 바탕으로 Zero &amp; Zero를 달성하고자 합니다.</p> <p>#2. 하나금융그룹 이사회내 위원회에서 제정한 '하나금융그룹 지속가능금융 프레임워크', ESG대응원칙 2. 환경·사회에 기여할 수 있는 상품과 서비스 개발을 하고자 합니다.</p> <hr/> <p><b>b) Baseline</b></p> <p>#1. - SBTi 기준 감축목표를 수립, 금융배출량 측정을 위해 SDA 방법론을 반영한 지표 중 하나인 탄소집약도를 사용하였습니다.</p> <p>#2. - 포용적금융 임팩트 측정 시 사용한 데이터</p> <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td style="width: 20%;">대출기간</td> <td style="width: 20%;">금리</td> <td style="width: 40%;">대상</td> <td style="width: 20%;">잔액(신규)</td> </tr> <tr> <td>5년</td> <td>6.046%</td> <td>연소득 3,500만 원 이하 또는 CB신용평점 하위 20%의 경우 연소득 4,500만 원 이하 고객</td> <td> <table style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td>2020</td> <td>2021</td> </tr> <tr> <td>5,258 억 원</td> <td>4,276 억 원</td> </tr> </table> </td> </tr> </table> <p>- 측정식: (햇살론 이자 - 타기관 평균 대출 금리) × 상환기간 × 기여도 × 현재가치 환산(4.5%)</p>	대출기간	금리	대상	잔액(신규)	5년	6.046%	연소득 3,500만 원 이하 또는 CB신용평점 하위 20%의 경우 연소득 4,500만 원 이하 고객	<table style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td>2020</td> <td>2021</td> </tr> <tr> <td>5,258 억 원</td> <td>4,276 억 원</td> </tr> </table>	2020	2021	5,258 억 원	4,276 억 원	<p>하나금융그룹 2022 지속가능경영보고서 60p</p> <hr/> <p>하나금융그룹 2022 지속가능경영보고서 49p, 하나금융그룹 2021 지속가능경영보고서 96p</p>
대출기간	금리	대상	잔액(신규)											
5년	6.046%	연소득 3,500만 원 이하 또는 CB신용평점 하위 20%의 경우 연소득 4,500만 원 이하 고객	<table style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td>2020</td> <td>2021</td> </tr> <tr> <td>5,258 억 원</td> <td>4,276 억 원</td> </tr> </table>	2020	2021	5,258 억 원	4,276 억 원							
2020	2021													
5,258 억 원	4,276 억 원													
<p>2.3 Target implementation and monitoring</p>	<p><b>c) SMART targets</b></p> <p>#1. 사업장 탄소배출량은 기준연도 2020년 대비하여 2030년까지 42% 감축, 2040년까지 75.4% 를 감축하여 2050년 배출량 "0" 달성을 목표로 하고 있으며, 자산포트폴리오 배출량 감축 목표를 SDA에 속하는 자산군을 대상으로 2030년까지 32.8% 감축, 2040년까지 64.6% 감축, 2050년까지 100% 감축하고자 합니다.</p> <p>- 예상 배출량(BAU)</p> <p>지점: 통폐합 등으로 인하여 매년 전년대비 6% 배출량 감소</p> <p>사옥: 건물별 배출량은 2020년 수준 유지(2025년 하나금융그룹 청라사옥운영)</p> <p>#2. 포용적 금융의 화폐화된 사회적 가치값을 점진적으로 상향하고자 합니다.</p> <hr/> <p><b>d) Action plan</b></p> <p>#1. 포트폴리오 SDA 온실가스 감축을 위해 하나금융그룹 지속가능금융 프레임 워크의 환경·사회 리스크 관리정책(ESRM)을 전 관계사가 잘 준수하여 목표 달성을 이루고자 합니다.</p> <p>#2. 금융접근성을 확대할 수 있는 다양한 상품 및 서비스를 개발하여 목표 달성을 이루고자 합니다.</p>	<p>하나금융그룹 2022 지속가능경영보고서 49p</p> <hr/> <p>하나금융그룹 2022 지속가능경영보고서 19p</p> <hr/> <p>하나금융그룹 2022 지속가능경영보고서 43p~49p</p>												

# PRB Index

Principle 3 Clients and Customers		
<p>3.1 Client engagement</p>	<p>회사의 가치는 손님으로 인해 존재한다는 신념을 가지고 하나금융그룹은 책임있는 금융 서비스를 바탕으로 손님이 만족할 수 있는 서비스의 본질적인 가치에 집중하여 손님의 만족을 위해 꾸준히 노력하고 있습니다. 책임있는 금융서비스를 제공하는 것이 곧 하나금융그룹의 중장기적인 성장을 위해 경쟁우위를 확보하는 것입니다.</p> <p>하나금융그룹은 책임 있는 손님보호를 위해 소비자리스크관리위원회, 비예금상품위원회 등을 운영하며 금융상품/서비스 리스크 사전검토, 관리하며 「금융상품리스크 관리지침」, 「운영리스크 관리 지침」 등 관련 내규를 제정하여 운영하고 있습니다. 더불어 급변하는 금융환경에서 손님들을 보호하기 위해 금융교육을 실시하고 있으며, 사회적으로도 크게 문제가 되고 있는 보이스피싱을 예방하기 위해 이상금융거래탐지시스템(FDS) 고도화를 통해 대응하고 있습니다.</p> <p>하나금융그룹은 손님들의 지속가능한 삶을 지원하기 위해 제도개선 상설조직인 Agile lab을 운영하고 있습니다. 고객의 민원의 근본적인 발생원인을 제거하고 동일 민원 재발을 방지하고 있습니다. 더불어 손님행복 아이디어 공모전을 통해 고객의 불편사항과 불합리한 관행을 파악하고 실질적으로 제도 및 업무개선을 추진하고 있습니다.</p>	<p>하나금융그룹 2022 지속가능경영보고서 90p~94p, 95p~100p</p>
<p>3.2 Business opportunities</p>	<p>하나금융그룹의 주요 관계사 중 하나인 하나증권은 탄소배출권 거래의 선두주자로 시장에 적극적으로 참여하고 있습니다. 하나증권은 저탄소 경제 비즈니스 실현을 위해 방글라데시에 태양광 정수시설 123대를 보급하는 온실가스 감축 사업을 진행하고 있습니다. 높은 인구밀도와 식수난을 겪고 있는 방글라데시에 화석연료 대신 태양광을 이용한 정수시설을 설치함으로써 시설관리를 위한 고용창출 및 온실가스 감축효과를 기대하고 있습니다. 태양광 정수시설 보급은 UN이 정한 지속가능발전목표(SDGs) 가운데 'SDG6(건강하고 안전한 물 관리)', 'SDG8(좋은일자리 확대와 경제성장)', 'SDG12(지속가능한 생산과 소비)', 'SDG13(기후변화와 대응)'을 실천하는 것으로, 자발적인 탄소중립 기조에 맞춰 아시아 최빈국의 사회공헌활동과 연계한 점이 의미가 있다고 할 수 있습니다. 하나증권은 인도에 260만 그루의 나무를 식재하는 온실가스 감축 사업을 진행하고 있습니다. 하나증권은 이 프로젝트를 자발적 탄소배출권(VER) 인증기관인 '베라(VERRA)'로부터 해외 자발적 탄소배출권(VER)을 인증받아 획득할 계획이며 인도 조림 사업에서 산출되는 탄소배출권은 약 50만 톤입니다. 이를 통해, 온실가스 흡수와 함께 고용기회 창출, 토양 비옥화, 생물다양성 및 생태계 보전 효과를 창출할 수 있을 것으로 기대됩니다.</p>	<p>하나금융그룹 2021 지속가능경영보고서 39p, 하나금융그룹 2022 지속가능경영보고서 59p</p>
Principle 4 Stakeholders		
<p>4.1 Stakeholder identification and consultation</p>	<p>하나금융그룹은 'Next 2030' 을 위한 새로운 비전인 '하나로 연결된 모두의 금융'을 기반으로 하나만의 방식으로 시공 미래 가치를 연결하여 모두가 함께 누리게 될 금융 그 이상의 금융을 실현하기 위해 노력하고 있습니다. 책임은행원칙 이행사항에 따른 자유로운 소통과 참여를 통해 모두가 함께 성장하며 행복을 나누는 금융을 실천하고자 추진하고 있습니다.</p> <p>하나금융그룹은 경영활동에 직·간접적으로 영향을 미치는 손님, 임직원, 협력회사, 정부/지자체, 주주/투자자, 지역사회를 주요 이해관계자로 정의하고 매년 이해관계자 설문조사를 비롯한 다양한 소통 채널을 통해 청취한 의견을 하나금융그룹의 경영활동에 적극 반영하기 위해 노력하고 있습니다. 대내외 이해관계자 대상 설문조사를 실시하여 주요 이슈를 선정하고 이를 보고서를 통해 공개하고 있습니다.</p> <p>하나금융그룹은 지난 2023년 5월 UNEP FI PRB 아시아태평양지역 라운드테이블에 메인 후원사로 참여하였고, 대표이사인 함영주 회장의 기조연설을 통해 하나금융그룹의 ESG비전을 공유한 바 있습니다.</p>	<p>하나금융그룹 2022 지속가능경영보고서 135p~ 140p</p>

# PRB Index

Principle 5 Governance & Culture		
5.1 Governance Structure for Implementation of the Principles	하나금융그룹은 지속가능경영을 비롯한 중요 현안에 대해 전략적이고 체계적인 의사결정을 수행하기 위해 이사회내 위원회인 '지속가능경영위원회'를 설치 운영하고 있습니다. 또한 하나금융그룹의 주요 관계사 대표이사로 구성된 '지속가능경영추진위원회'를 설치하여 그룹이 추구하는 경제적 신뢰성, 환경적 건전성, 사회적 책임성등 지속가능발전을 추구하고자 그룹의 지속가능경영과 관련된 정책수립에 관한 사항을 논의합니다.	하나금융그룹 2022 지속가능경영보고서 43p
5.2 Promoting a culture of responsible banking	하나금융그룹은 2007년 기업의 사회적 책임을 추구하고 장려하는 자발적인 기업 이니셔티브인 유엔글로벌콤팩트에 가입하여 인권, 노동, 환경, 반부패의 10대 원칙에 대한 지지를 선언하였습니다. 사회적 책임에 대한 글로벌 원칙을 준수하고 이행성과는 매년 UNGC에 투명하게 공개하고 있습니다. 또한 2022년 5월 유엔글로벌콤팩트의 유엔여성기구의 공동 이니셔티브인 여성역량강화원칙에 가입하였습니다. WEPs의 7가지 원칙은 실제 사업 운영을 기반으로 하며, 하나금융그룹은 이를 지지함으로써 유엔의 광범위한 가치와 목표에 있어 성평등에 대한 인식을 한층 발전시키고자 합니다.	하나금융그룹 2022 지속가능경영보고서 154p
5.3 Policies and due diligence processes	하나금융그룹의 가장 큰 관계사인 하나은행은 환경·사회적 리스크 관리체계 구축과 책임 이행을 통한 ESG(환경·사회·지배구조) 경영 확산을 위해 2021년 8월 적도원칙에 가입하였습니다. 하나은행은 적도원칙을 이행함으로써 하나은행의 여신 및 투자 의사결정 과정에서 책임 있는 판단을 하고, 더 나아가 하나은행의 금융지원을 받은 프로젝트로 인해 야기되는 부정적 환경·사회 영향을 최소화하고자 합니다. 앞으로 매년 적도원칙 이행보고서를 발간하여 이행현황을 투명하게 공개할 예정이며, 적도원칙 이행을 통해 ESG 경영을 확산할 계획입니다. 또한, 하나은행은 대출 및 투자 의사결정과 관련된 환경 및 사회적(E&S) 리스크 요인을 식별하기 위해 전념하고 있으며, 적절한 심사 방법을 수립하여 잠재적인 부정적 영향을 배제하거나 최소화하고 있습니다. 하나은행은 ESG 관련 모니터링, 평가 및 관리체계를 개선했고 직접 또는 간접적으로 발생할 수 있는 E&S에 대한 부정적인 결과를 최소화하기 위해 심사 및 감독 프로세스를 포함하는 E&S 리스크의 관리 방향과 프로세스를 명확하게 수립했습니다. 전통적인 금융 리스크와 함께 환경 및 기후 리스크를 모니터링 및 통제하여 포괄적이고 엄격한 통합 리스크 관리 시스템을 구축해 사업 전반에 대한 모니터링을 수행할 수 있습니다. 하나은행은 ESG에 대한 내부 지침을 엄격하게 준수하여 사업 활동을 수행하고 있으며, 높은 수준의 E&S 리스크를 발생시킬 수 있는 사업 기회에 대해서는 개별적인 분석 및 평가를 실시합니다. KYC(Know Your Customer) 심사 프로세스 중 잠재적인 E&S리스크가 큰 특정 거래를 거절하거나 정지시킬 수 있습니다.	하나금융그룹 2022 지속가능경영보고서 33p~35p
Principle 6 Transparency & Accountability		
6.1 Assurance	제 3자 검증을 통해 통합 검증합니다.	
6.2 Reporting on other frameworks	GRI, SASB, CDP, TCFD, 임팩트 보고서를 통해 하나금융그룹의 지속가능경영 추진현황을 공시하고 있습니다.	하나금융그룹 2022 지속가능경영보고서 43p~49p, 145p~146p, 147p
6.3 Outlook	하나금융그룹은 지속가능금융 관리 역량 강화 및 환경사회리스크를 반영한 금융의사결정 프로세스의 정립이 요구됨에 따라 지난 2021년 7월 제정한 '하나금융그룹 지속가능금융 프레임워크' 을 2023년 7월 개정하였습니다. 개정을 통해 정책의 구속력을 강화하고 생물다양성 이슈 등 최신 ESG 트렌드를 반영하고자 합니다.	하나금융그룹 2022 지속가능경영보고서 33p

# UNGC/WEPs

## UN Global Compact

하나금융그룹은 2007년, 기업의 사회적 책임을 촉구하고 장려하는 자발적 기업 이니셔티브인 유엔글로벌 콤팩트(UN Global Compact, UNGC)에 가입하여 인권, 노동, 환경, 반부패의 10대 원칙에 대한 지지를 선언하였습니다. 사회적 책임에 대한 글로벌 원칙을 준수하고 이행 성과는 매년 UNGC에 투명하게 공개하고 있습니다.

## WEPs

하나금융그룹은 2022년 5월 유엔글로벌콤팩트(UN Global Compact)와 유엔여성기구(UN Women)의 공동 이니셔티브인 여성역량강화원칙(Women's Empowerment Principles, WEPS)에 가입하였습니다. WEPS의 7가지 원칙은 실제 사업 운영을 기반으로 하며, 하나금융그룹은 이에 지지를 서명함으로써 유엔의 광범위한 가치와 목표에 있어 성 평등에 대한 인식을 한층 발전시키고자 합니다.

### UN Global Compact 10대 원칙(The Ten Principles)

#### Human Rights 인권

- 원칙 1: 기업은 국제적으로 선언된 인권 보호를 지지하고 존중해야 한다.
- 원칙 2: 기업은 인권 침해에 연루되지 않도록 적극 노력한다.



#### Labour 노동

- 원칙 3: 기업은 결사의 자유와 단체교섭권의 실질적인 인정을 지지하고,
- 원칙 4: 모든 형태의 강제노동을 배제하며,
- 원칙 5: 아동노동을 효율적으로 철폐하고,
- 원칙 6: 고용 및 업무에서 차별을 철폐한다.



#### Environment 환경

- 원칙 7: 기업은 환경문제에 대한 예방적 접근을 지지하고,
- 원칙 8: 환경적 책임을 증진하는 조치를 수행하며,
- 원칙 9: 환경친화적 기술의 개발과 확산을 촉진한다.



#### Anti-Corruption 반부패

- 원칙 10: 기업은 부당취득 및 뇌물 등을 포함하는 모든 형태의 부패에 반대한다.



### WEPS 7대 원칙(The Ten Principles)

- 1 — 양성평등을 위한 기업 고위급 리더십을 구축한다.  
Establish high-level corporate leadership for gender equality
- 2 — 직장 내에서 여성과 남성을 동등하게 대우하고, 인권을 존중하며 차별을 철폐한다.  
Treat all women and men fairly at work—respect and support human rights and nondiscrimination
- 3 — 모든 여성과 남성 근로자에게 보건, 안전, 복지를 보장한다.  
Ensure the health, safety and well-being of all women and men workers
- 4 — 여성을 위한 교육과 직업 훈련 및 전문인력 개발을 장려한다.  
Promote education, training and professional development for women
- 5 — 여성역량강화를 위한 기업 개발, 공급망 및 마케팅 전략 구축 등을 실행한다.  
Implement enterprise development, supply chain and marketing practices that empower women
- 6 — 지역사회의 이니셔티브와 정책을 통해 양성평등 확보를 위한 노력을 한다.  
Promote equality throughout community initiatives and advocacy
- 7 — 양성평등 달성을 위한 과정을 측정하고 공시한다.  
Measure and publicly report on progress to achieve gender equality

# Data Index

데이터 항목	2020-21 기준	2022 기준	비고
고용형태 및 다양성 지표에 따른 임직원 수	정규직	하나금융지주, 하나은행, 하나증권, 하나카드	하나금융그룹
	무기계약직		
	기간제/임시직		
	총인원		
임직원 다양성 및 포용성	연령별	하나금융지주, 하나은행, 하나증권, 하나카드	하나금융그룹
	국적별 임직원		
	국적별 관리직		
	장애인 직원		
보호 대상자	2022년도 부터 취합	하나금융그룹	
급여 사분위별 여성인력 비율	2022년도 부터 취합	하나은행	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 임직원 보수를 최고-최저 순으로 정렬 한 후, 4등분하여 각 사분위의 여성비율 산출</li> <li>· 보수: 기본급+비정기상여</li> </ul>
업무별 인력 비율	하나금융지주, 하나은행, 하나증권, 하나카드	하나금융지주, 하나은행, 하나증권, 하나카드	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 수익창출 관련 부서: 영업점 및 기업금융 업무 부서</li> <li>· STEM(Science, Technology, Engineering, Math) 업무: 디지털, IT 등</li> </ul>
직급별 임직원 수	임원급 관리직	하나금융지주, 하나은행, 하나증권, 하나카드	하나금융그룹
	관리직		
	책임자(중간관리직)		
	사원(행원)		
신규 채용자	성별	하나금융지주, 하나은행, 하나증권, 하나카드	하나금융그룹
	연령별	하나은행, 하나증권, 하나카드	하나금융그룹
	경력직 성별	2022년도 부터 취합	하나금융그룹
	내부 직원 공개 포지션	하나은행	하나금융그룹 (하나캐피탈, 하나손해보험, 하나저축은행, 핀크 제외)

데이터 항목	2020-21 기준	2022 기준	비고
평균 근속연수	2022년도 부터 취합	하나금융그룹	
임직원 변동 현황	2022년도 부터 취합	하나금융그룹	
이직률	하나은행	하나금융지주, 하나은행, 하나증권, 하나카드	
자발적 이직률	하나은행	하나금융지주, 하나은행, 하나증권, 하나카드	
육아·출산휴가 사용 임직원	육아·출산휴가 대상 임직원	2022년도 부터 취합	하나금융그룹 (하나생명, 하나손해보험, 하나저축은행 제외)
	육아·출산휴가 사용한 임직원		
	육아·출산휴가 사용 후 복귀 예정 임직원		
	육아·출산휴가 사용 후 복귀한 임직원		
육아·출산휴가 사용 임직원	육아·출산휴가 사용 후 복귀한 임직원	하나금융지주, 하나은행, 하나증권, 하나카드	하나금융그룹
	육아·출산휴가 복귀 후 12개월 이상 근속한 임직원		
	육아·출산휴가 복귀 후 12개월 이상 근속률		
	성별 기본급여 및 보수		
단체협약 현황	노사협의회 가업대상 임직원 수	하나은행	하나금융그룹(지주사, 하나저축은행 제외)
	노사협의회 속한 임직원 수	하나은행	하나금융그룹(지주사, 하나저축은행 제외)
	노사협의회 속한 임직원 비율	하나은행	하나금융그룹(지주사, 하나저축은행 제외)
	단체협약에 적용을 받는 비율	2022년도 부터 취합	하나금융그룹
산업재해 현황	하나금융지주, 하나은행	하나금융지주, 하나은행, 하나증권, 하나카드	



# Data Index

데이터 항목	2020-21 기준	2022 기준	비고
사회공헌 현황	사회공헌 총 투자금액	하나금융그룹 (지주사, 하나생명, 하나손해보험, 하나에프앤아이, 핀크 제외)	
	1사1교 금융교육 교육 수혜자 수	하나은행	
	시간환산금액 (근로시간 중 임직원 봉사활동)	하나은행	
	청소년 금융교육 퇴직 직원 채용 수	하나은행	
임직원 만족도	하나은행	하나금융그룹	<ul style="list-style-type: none"> <li>주요 설문 지표: 업무 경험(경쟁력 있는 상품 및 손님 서비스), 목표(노력과 성과에 대한 적절한 인정과 격려), 행복 및 정신건강(Work &amp; Life Balance) 등</li> <li>임직원의 장기적 만족도 제고를 목표로 매년 실시</li> </ul>
임직원 자격증 취득 및 역량강화 프로그램 참여 현황	하나은행	하나금융그룹 (지주사, 하나증권, 하나카드, 하나에프앤아이, 하나벤처스, 핀크 제외)	
정기 성과평가를 받은 임직원	하나은행	하나금융그룹	
임직원 교육 및 개발 투입 현황	1인당 평균 교육 시간(성별)	하나은행	전 지원 의무연수 포함
	1인당 평균 교육 시간(연령별)		
	전체 임직원 중 교육을 받은 임직원 수		

데이터 항목	2020-21 기준	2022 기준	비고
윤리경영 및 준법경영 교육 수료 인원	자금세탁방지 집합교육	하나은행	하나금융그룹(지주사, 하나생명 제외)
	자금세탁방지 사이버 교육		하나금융그룹 (지주사 제외)
	윤리 사이버 교육		하나금융그룹(지주사, 하나생명 제외)
	내부통제 및 윤리 집합교육	하나금융그룹(지주사, 하나생명, 핀크 제외)	
윤리경영 및 준법경영 교육 수료 인원	인권 교육	2022년도 부터 취합	하나금융그룹(지주사, 하나카드, 하나생명, 하나손해보험, 하나저축은행, 핀크 제외)
	금융소비자 보호교육		하나금융그룹(지주사, 하나저축은행, 핀크 제외)
공정거래 또는 공정경쟁 관련 교육		2022년도 부터 취합	하나금융그룹 (지주사, 하나증권, 하나생명 제외)
고객 만족도		하나은행	하나은행
고객 민원	총 고객 민원 접수	하나금융그룹 기준(하나벤처스 제외)	하나금융그룹 (지주사, 하나금융티아이 제외)
	접수된 민원 중 처리 완료		
	완료율		
	금융감독원을 통한 민원 접수		
	기관을 통한 조사 비율		
	소비자보호협의체 개최 횟수	2022년도 부터 취합	하나금융그룹 (지주사, 하나생명, 하나저축은행, 하나금융티아이, 핀크 제외)
협력중소기업 지원 프로그램	하나은행	하나은행	
벤처기업 투자 실적	하나은행, 하나증권, 하나벤처스, 하나캐피탈, 기타 기준	하나은행	

# Data Index

## 경제 및 경영 데이터

데이터 항목	2020-21 기준	2022 기준	비고
요약 연결재무상태표	하나금융그룹	하나금융그룹	
요약 연결포괄손익계산서	하나금융그룹	하나금융그룹	·정규직 직원 수 기준
BIS 레버리지 비율 현황	하나금융그룹	하나금융그룹	·하나은행 국내 직원 기준 보수: 기본급+비정기상여
법인세 현황	하나금융그룹	하나금융그룹	
로비, 이익 대표 혹은 이와 유사 단체	하나금융그룹		·하나금융그룹 기준(2019~2022년 로비, 지역 선거캠페인 후원, 기타 정치 기부금은 없습니다.) 정치자금법 제31조에서는 외국인, 국내외의 법인 또는 단체는 정치자금을 기부할 수 없으며, 또한 국내외의 법인 또는 단체와 관련된 자금으로 정치자금을 기부할 수 없습니다. 하나금융그룹은 법을 엄격히 준수하고, 정치와 관련된 로비를 위한 자금을 일절 제공하고 있지 않습니다. 다만 공익 목적의 정치적으로 중립상태인 협회 후원 등이 있습니다.
지역, 또는 국가적인 정치 캠페인/단체/후보자	하나금융그룹		
출연금 및 기타 지출	하나은행, 하나증권, 하나카드, 하나생명, 하나저축은행, 하나손해보험, 하나금융티아이	하나금융그룹	
산업 협회 또는 비과세 단체	하나은행, 하나증권, 하나카드, 하나생명, 하나저축은행, 하나손해보험, 하나금융티아이	하나금융그룹	
기타(찬반투표나 국민투표 등과 관련한 지출)	하나금융그룹		
전체 기부금 및 지출 총 합계	하나금융그룹		
분담금 및 협회비	하나은행, 하나증권, 하나카드, 하나저축은행, 하나생명, 하나손해보험, 하나금융티아이	하나은행, 하나증권, 하나카드, 하나저축은행, 하나생명, 하나손해보험, 하나금융티아이	

데이터 항목	2020-21 기준	2022 기준	비고
수신(예금) 고객 수 및 금액	하나은행	하나은행	·개인손님의 원화총예금 마감전 원화잔액 0 초과 손님 수 ·수신예금금액이 있는 중소기업 고객 수/사업자기준 고객 수 ·개인손님의 연도 말 원화총예금 잔액 ·중소법인(외감+비외감)+소호, 요구불(저금리 성예금LCF)+정기예금(청약제외)+적립식예금
개인, 중소기업, 대기업별 고객 수 및 여신 금액	하나은행	하나은행	
고객개인정보 보호 위반 사실이 입증된 불만 현황	외부 당사자가 제기하고 조직에 의해 입증된 불만사항 규제기관으로부터 제기된 불만사항	하나금융그룹	·담당 부서(검사부, 준법지원부 등) 조사 후 금융사고 보고 기준 ·금감원의 지적사항(검사결과서 기준, 통보일 기준 작성, 본 건은 2018년 검사결과가 2020년 8월 말에 통보 및 금감원 홈페이지 공시)
IT 인프라 사고 현황	하나금융그룹	하나금융그룹	·운영리스크 관리시스템 등록 기준
정보보호 및 사이버 보안 현황	정보보호 인증을 거친 IT 인프라 및 정보보호 관리 시스템 비율 정보보호 위반 또는 사이버보안 사고 발생 고객 개인정보를 포함한 정보보호 위반 사고 발생 개인정보 침해에 의해 영향을 받은 고객 수 정보보호 위반 또는 사이버보안 사고 발생으로 인한 벌금/패널티 금액	하나은행 하나금융그룹 (하나벤처스 제외)	·2021년 위반이 발생하여 2022년 과징금 부과 및 납부

# Data Index

## 경제 및 경영 데이터

데이터 항목	2020-21 기준	2022 기준	비고
정보보호 투자 금액	2022년도부터 취합	하나금융그룹	
불공정거래행위 및 반부패 사례 발생 현황	불공정거래행위에 대한 조치 수 반독점/반경쟁적 행위와 관련하여 발생된 벌금과 합의금 확인된 부패 및 뇌물수수 사례 수 이해관계 상충 관련 접수(위반) 건 수 자금세탁/내부자 거래 건 수	하나금융그룹 (하나벤처스 제외) 2022년도부터 취합	· 2019년 불공정 하도급 거래행위 관련 행정조치(과징금 부과) 이행 완료, 2021년 부정거래행위 금지 위반 관련 조치(관련자 감봉 6개월 상당) 이행 완료
불안전판매 관리 현황	하나금융그룹 (하나벤처스 제외)	하나은행	
금융 서비스 회원 현황	하나카드, 하나은행	하나카드, 하나은행	
고객접근성	하나은행	하나은행	
금융사고 및 조치이행 현황	위반 건수 조치 건수	하나금융그룹 하나금융그룹	· 금융감독원에 보고한 금융사고 건에 한하여 작성 · 금융사고 관련 행위자, 보조자, 감독자 등 모두 포함하여 징계 현황 작성

 하나금융그룹