

하나금융그룹 2023 지속가능경영보고서

Hana Financial Group Sustainability Report 2023

# BIG STEP FOR TOMORROW



# ABOUT THIS REPORT

하나금융그룹은 지속가능한 성장을 효과적으로 달성하기 위해 ESG 중장기 전략을 수립하고, 전략 목표를 기반으로 ESG 경영을 적극 추진하고 있습니다. 이 과정에서 하나금융그룹이 추진하는 ESG 경영 계획과 방향성, 그 성과를 이해관계자 여러분과 투명하게 공유하고자 매년 지속가능경영보고서를 발간하고 있습니다. 앞으로도 하나금융그룹은 지속가능경영을 선도하는 글로벌 금융그룹으로서의 모습을 보여드릴 수 있도록 노력하겠습니다.

## 보고 기간

본 보고서는 2023년 1월 1일부터 12월 31일까지의 하나금융그룹 지속가능경영 관련 주요 활동에 대한 재무적, 비재무적 성과를 담고 있으며, 일부 데이터의 경우 2024년 상반기 내용을 포함하고 있습니다. 정량적 성과의 경우 추세의 변화를 나타내기 위해 2021년 1월 1일부터 2023년 12월 31일까지의 최근 3개년 성과를 포함하였습니다.

## 보고 범위

본 보고서는 K-IFRS 한국채택국제회계 기준으로 경제 성과를 작성하였으며, 경제 및 지배구조, 사회, 환경 전반의 성과는 연결 재무제표 기준으로 하나금융지주 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.

## 보고 기준

본 보고서는 글로벌 보고서 작성 가이드라인 GRI Standards 2021 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.

## 보고 검증

본 보고서는 보고 내용의 신뢰성 확보를 위하여 지속가능경영보고서 전문 검증기관의 검증 과정을 거쳤으며 검증의견서는 본 보고서 148p에 수록되어 있습니다.

문의처  
하나금융지주 ESG기획팀(hana\_esg@hanafn.com)

### 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

# CONTENTS

## 1 OVERVIEW 004

CEO Message	005
하나금융그룹 소개	006
하나금융그룹 글로벌 네트워크	007
하나금융그룹 미션 및 비전 2030	008
ESG 중장기 전략	010

## 2 SUSTAINABILITY STORY 017

하나금융그룹 History	018
ESG 대외평가	019
하나금융그룹 Sustainability Story	020
HANA ESG Strategy	021
HANA Sustainable Finance	022
글로벌 이니셔티브 협력 강화	023
지역사회 임팩트 창출 대표 성과	024

## 3 FOCUS AREA 027

금융 포용성 강화	028
지속가능한 금융 실현	039
기후변화 대응	048

## 4 ESG PERFORMANCE 061

<b>E</b>	061
환경경영	062
생물다양성 보호	067

## **S** 074

인적자원 개발	075
안전 보건	084
인권 보호	087
정보 보호	091
손님 중심 금융	096
지역사회 공헌	108

## **G** 115

지배구조	116
윤리경영	123
리스크 관리	128

## 5 ESG DATA BOOK 133

ESG 금융 데이터	134
환경 데이터	135
사회 데이터	136
경제 및 경영 데이터	140
세무 전략	141

## 6 APPENDIX 142

이해관계자 소통	143
이중 중대성 평가	144
검증의견서	148
온실가스 검증의견서	149
TCFD	150
GRI/SASB/UN SDGs/UNGP/PRB Index	151
UNGC/WEFs	166
Data Index	167

# 1 HANA OVERVIEW

CEO Message	005
하나금융그룹 소개	006
하나금융그룹 글로벌 네트워크	007
하나금융그룹 미션 및 비전 2030	008
ESG 중장기 전략	010



# CEO MESSAGE



하나금융그룹은 ‘모두의 기쁨, 그 하나를 위하여’라는 경영원칙을 기반으로 함께 나누는 금융, 희망을 더하는 금융을 실천함으로써 우리 사회 모든 구성원의 행복과 미래를 꿈꾸게 하는 동반자가 되기 위해 진심을 다하고 있습니다.

올해로 17번째 발간하는 금번 지속가능경영보고서에는 모든 이해관계자들에게 하나금융그룹의 진심이 전달될 수 있도록 ‘Big Step for Tomorrow’라는 ESG 비전 아래 사회공동체와의 지속가능한 성장을 실현하기 위해 이행해온 그룹의 ESG 경영 성과와 앞으로의 계획을 담았습니다.

올해 여름 때 이른 폭염으로 전 세계적으로 피해가 속출하는 가운데, 주요 작물 가격이 급등하는 ‘히트플레이션’ 및 노동생산성 저하 등으로 세계 경제에 위기감이 고조되고 있습니다. 기후위기는 인류의 생존 문제와 직결되고 있으며, 이에 따라 저탄소 사회로의 전환을 위한 금융회사의 사회적 책임은 더욱 강조되고 있습니다.

하나금융그룹은 저탄소 환경체제 이행 촉진을 위하여 유럽·호주 등에서 녹색금융 관련 투자 참여 등 글로벌 ESG 협력을 확대하고, 글로벌 스탠다드에 부합하는 기후변화 대응방안을 다각적으로 모색해오고 있습니다. 또한, K-택소노미를 반영한 ESG금융 심사 시스템 구축을 통해 기업의 친환경 경제활동을 체계적으로 지원하며 녹색 경제로의 전환을 가속화하고 있으며, 자연 관련 재무정보 공개 협의체(TNFD), 생물 다양성 회계금융연합(PBAF)에 적극 참여하여 기후위기 대응뿐만 아니라 생물다양성 보전 등 다양한 환경분야에 대한 금융회사의 역할을 보다 충실히 이행하고 있습니다.

금융 본연의 역할을 충실히 수행하면서 모든 이해관계자들과 성과를 함께 나누기 위해 다양한 사회적 가치 창출 활동도 추진하고 있습니다.

소상공인·자영업자와의 상생을 위한 민생금융 지원, 중소기업의 지속가능한 성장을 위한 중소기업ESG 컨설팅, 청년들의 자립을 위한 일자리 창출 사업, 미혼모·학대피해아동 등 취약계층 지원 사업 등을 통해 사회 곳곳에 따뜻한 손길을 전하고 있습니다.

또한 하나금융그룹은 우리 사회가 직면한 가장 시급한 과제인 저출생 문제 해결에 진심을 다하고 있습니다. 2018년부터 양질의 보육 시설을 지원하는 ‘100호 어린이집 건립 프로젝트’를 추진하고 있으며, 올해 ‘365일 꺼지지 않는 하나돌봄어린이집’을 시작하여 정규 보육 시간 이외의 돌봄 보육을 제공하며 ‘아이 키우기 좋은 환경’을 만들어 나가는 데 앞장서고 있습니다.

이와 더불어 작년부터는 다자녀 우대 금융상품, 임신부·영유아 케어센터, 무료 예약장 대관 등 결혼, 임신·출산, 일과 육아의 병행, 주거안정, 실버케어에 이르기까지 생애 전반을 아우르는 ‘하나 인생여정 지원 프로젝트’를 통해 저출생 극복을 위한 촘촘한 지원을 실천해 나가고 있습니다.

하나금융그룹은 투명성·책임 경영 기반 의사결정을 위해 지속가능경영위원회를 설치, 운영하고 있으며 지속가능금융 프레임워크, 다양성 및 포용성 정책 등을 투명하게 공개할 수 있는 기준을 마련하여 공정하고 책임 있는 경영을 실천하고 있습니다.

앞으로도 하나금융그룹은 진정성 있는 사회적 가치 창출을 위해 더욱 노력하고, 지속가능한 사회를 만들어 나가기 위해 임직원 모두 최선의 노력을 다하겠습니다. 여러분의 변함없는 관심과 성원을 부탁드립니다. 감사합니다.

하나금융그룹 회장

함영주 올림

→ 하나금융그룹 소개

# 하나금융그룹 소개

## 일반 현황

2023년 12월 말, 연결기준

구분	내용
본사	서울특별시 중구 을지로 66
대표이사	함영주
총 자산	591,925,995백만 원
지배주주지분 당기순이익	3,421,712백만 원
임직원 수	21,925명

## 사업부문별 영업수익

(단위:십억 원, %)

구분	영업수익	비중
자산운용/수탁	908	1.30
기업금융	21,488	30.83
소매금융	3,088	4.43
프로젝트파이낸스	100	0.14
기업금융 및 중개	271	0.39
보험인수(생보제외)	559	0.80
기타(증권거래, 보험업 등)	43,289	62.11
합계	69,702	100

## 신용등급

(하나은행 기준)

국내	
한국신용정보(NICE) 한국신용평가(KIS) 한국기업평가(KR)	AAA
해외(장기/단기)	
Moody's	Aa3/P-1
S&P	A+/A-1
FITCH	A/F1+

## 하나금융그룹 네트워크

2023년 12월 말 기준

### 하나금융그룹

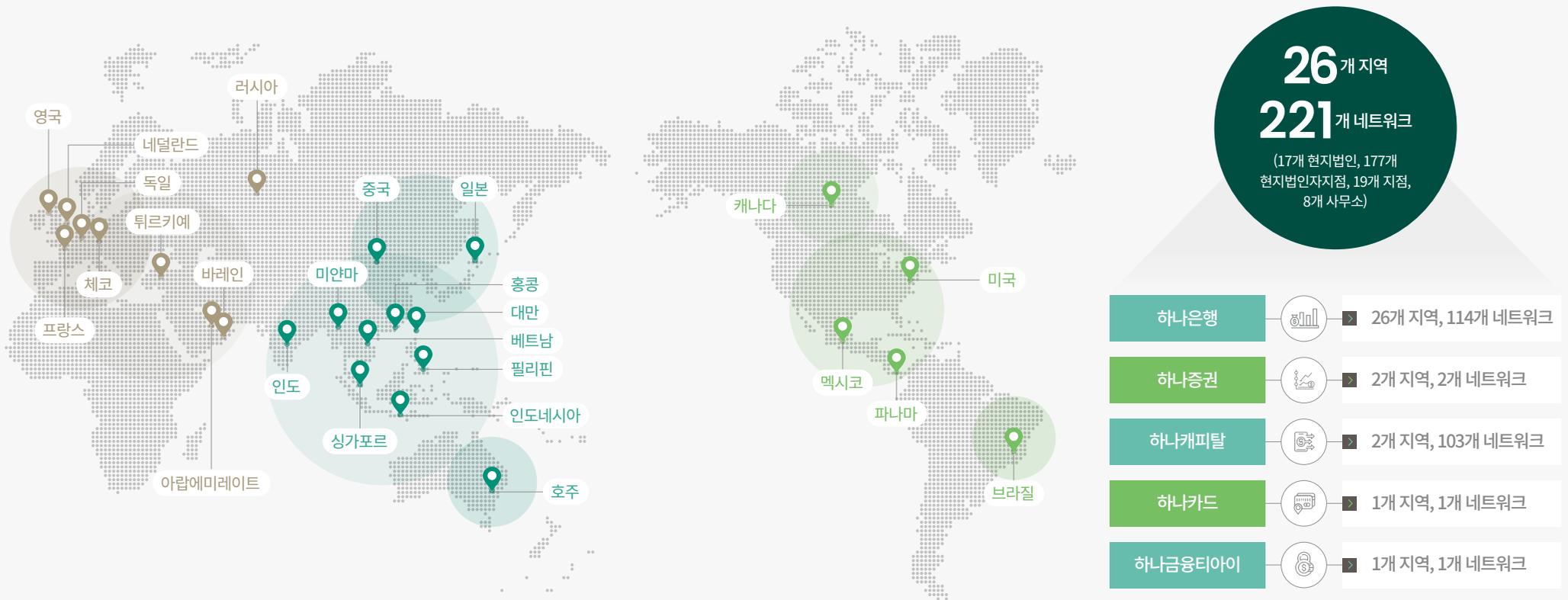
은행	금융투자	보험	여신전문	서민금융	기타
하나은행 지분율 100%	하나증권 지분율 100% 하나자산신탁 지분율 100% 하나대체투자자산운용 지분율 100% 하나에프앤아이 지분율 99.86% 하나벤처스 지분율 100% 하나펀드서비스 지분율 100%	하나생명 지분율 100% 하나손해보험 지분율 89.59%	하나카드 지분율 100% 하나캐피탈 지분율 100%	하나저축은행 지분율 100%	하나금융티아이 지분율 100% 핑크 지분율 100%

# 하나금융그룹 글로벌 네트워크

하나금융그룹은 글로벌 금융그룹으로, 14개의 관계사가 26개 지역에 걸쳐 221개의 글로벌 네트워크를 구축하여 선도적인 영업활동을 전개하고 있습니다. 하나금융그룹은 글로벌 이니셔티브에 적극 참여하여 ESG 선도그룹으로서의 위상을 강화하고 있으며, 지역사회에 기여하기 위해 최선의 노력을 다하고 있습니다.

## 글로벌 네트워크

2024년 3월 말 기준



**26**개 지역  
**221**개 네트워크  
(17개 현지법인, 177개 현지법인자지점, 19개 지점, 8개 사무소)

# 하나금융그룹 미션 및 비전 2030

미션

함께 성장하며 행복을 나누는 금융  
Growing Together, Sharing Happiness

2030 비전

하나로 연결된  
모두의 금융  
All Connected in Hana Finance

전략목표



주요테마



핵심가치



## 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

### Biz전략 실행



- 금융 서비스/콘텐츠 차별화, On-off 채널 전략 및 연계 강화로 금융의 “수퍼 플랫폼”화
- 데이터 인프라/관리 체계 구축, 데이터 기반 Biz 서비스 혁신 및 데이터 인재 육성
- 금융·비금융社 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, 리스크 관리 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



# ESG 중장기 전략

## 중장기 전략 및 핵심과제



## 저탄소 경제체제 이행 촉진

### 저탄소/친환경 목표 수립 및 실천

하나금융그룹은 저탄소 경제체제 이행 촉진이라는 전략 달성을 위해 2030년까지 녹색 및 지속가능부문 60조 원의 여신, 투자 및 자금 조달을 추진하고 있습니다. 그룹의 2021~2023년 누적 ESG금융 규모는 28조 583억 원으로 ESG 자산을 꾸준히 증대하고 있습니다.

#### E 저탄소 경제체제 이행 촉진

하나금융그룹 저탄소/친환경 목표

### 2030 & 60

목표  
**1**

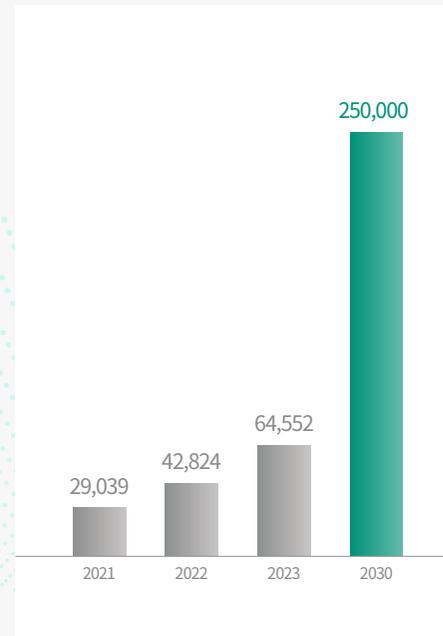
- 2030년까지 ESG 채권 25조 원, ESG 여신 25조 원, ESG 투자 10조 원 등 총 60조 원의 ESG 금융 달성

목표  
**2**

목표  
**3**

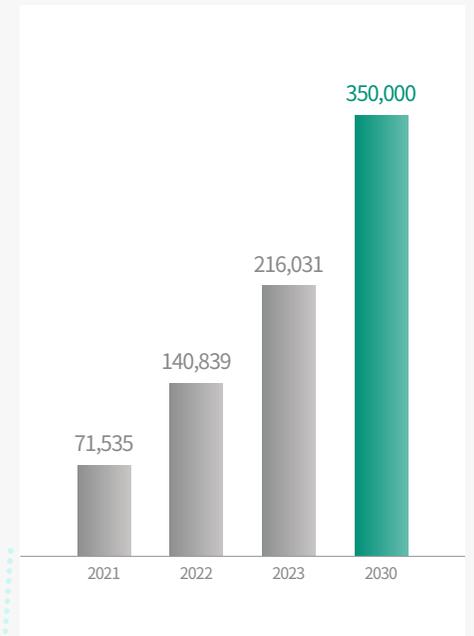
ESG 채권 발행 금액

(단위: 억 원)



ESG 금융 지원 및 투자 금액

(단위: 억 원)



## 저탄소 경제체제 이행 촉진

### 저탄소/친환경 목표 수립 및 실천

하나금융그룹은 '과학기반 탄소감축목표 이니셔티브(SBTi)'에서 제시한 감축 목표 설정 방법론에 따라 2050년까지 사업장 온실가스(Scope 1 & Scope 2) 및 포트폴리오의 탄소중립 목표를 수립하여 추진하고 있습니다. 이를 통해 사업장이 환경에 끼치는 영향을 최소화하며, 포트폴리오 탄소배출량 관리를 수행함으로써 녹색 금융의 선두주자로서 그 책임과 역할을 다하고자 합니다.

#### E 저탄소 경제체제 이행 촉진

##### 하나금융그룹 저탄소/친환경 목표

- 에너지 효율 개선 및 신재생에너지 확대를 통해 2050년까지 사업장 온실가스 배출량 ZERO
- 석탄 프로젝트 파이낸싱 감소를 통해 2050년 석탄 P/F 잔액 ZERO

목표 1

- 여신, 투자, 채권 등 하나금융그룹의 자금이 활용되는 투자처에서의 온실가스 감축 활동
- 고탄소 배출업종 배제 및 친환경/저탄소 기업 투자 확대를 통한 포트폴리오의 온실가스 감축

목표 2

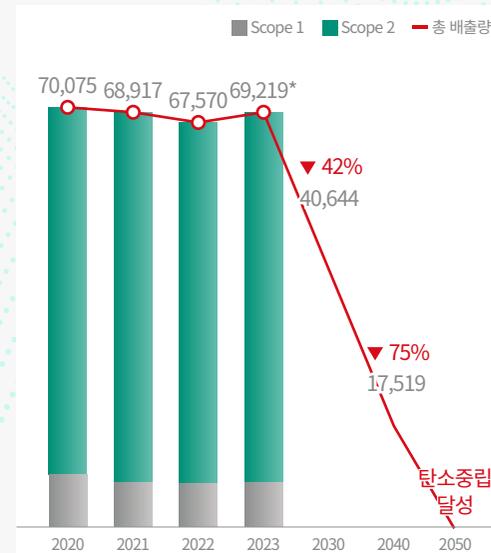
목표 3

Zero&Zero

포트폴리오 온실가스 감축

##### 사업장 탄소중립 목표

(단위:tCO<sub>2</sub>e)



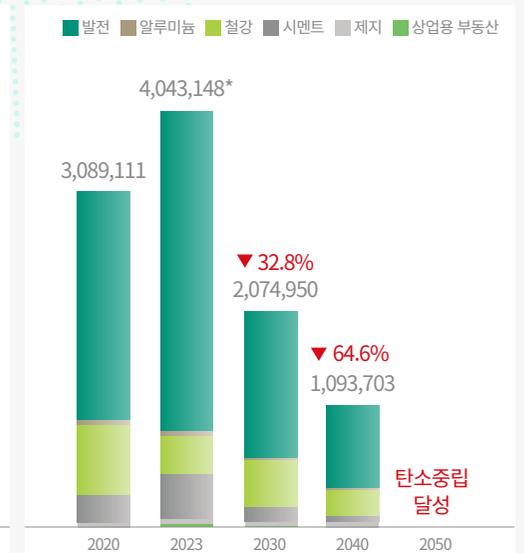
2030년까지 2020년 대비 42% 감축

2050년 100% 감축 목표 수립

\* 하나은행 청라 IDC 전력사용량 증가로 '23년 온실가스 배출량 증가

##### 포트폴리오 탄소중립 목표(SDA)

(단위:tCO<sub>2</sub>e)



2030년까지 2020년 대비 32.8% 감축

2050년 100% 감축 목표 수립

\* 측정 대상 자산의 범위 확대로 '23년 SDA 온실가스 배출량 증가

## 금융을 통한 사회적 기여

### 소비자 보호 강화 및 금융 접근성 확대

하나금융그룹은 금융 소비자 보호를 최우선으로 추진하며, 다양한 정책과 제도를 통해 금융 소비자의 권익을 보호하고 금융범죄 피해를 예방하고 있습니다. 이와 더불어 고령층, 외국인, 장애인 등 다양한 금융 취약계층을 위해 금융 서비스를 확대하고, 보다 편리하게 금융 서비스를 이용할 수 있도록 손님의 물리적 금융 접근성을 제고하고 있습니다.

#### S 금융을 통한 사회적 기여

#### 소비자 보호 강화

금융사기 피해예방 금액

1,771억 원



금융사기 피해예방 실적

10,889건



#### 금융사기 예방 서비스 오픈

하나은행

하나은행은 신종 금융사기 기법이 나날이 지능화됨에 따라 손님들이 보다 안전하고 편리하게 모바일 뱅킹을 이용할 수 있도록 노력하고 있습니다. 최근 발생한 신종 금융사기 유형들을 하나원큐 앱 푸시 기능을 통해 손님들에게 수시로 알리고, '금융사기 예방 서비스' 메뉴에 피싱 관련 최신 정보를 업데이트 하는 등 금융사기 예방을 위한 양질의 콘텐츠를 지속적으로 제공하고 있습니다.

#### 소비자 보호를 위한 영업점 방문 교육

하나증권

하나증권은 연 2회 손님과 직접 마주하는 영업점 직원을 대상으로 금융소비자보호법의 주요 내용을 설명하고 금융 상품 완전 판매 프로세스를 점검하는 영업점 방문 교육을 실시하고 있습니다. 2023년에는 금융 소비자 보호 강화를 위한 정책들이 현장에서 바로 적용 가능하도록 상품 판매와 관련한 롤플레이팅 방식의 교육을 실시하였습니다. 이를 통해 금융소비자보호법과 최근 개정된 방문 판매법 개정에 발 맞춰 금융 거래 과정에서 발생 가능한 소비자 권리 침해를 예방하고 보호하고자 노력하고 있습니다.

#### 금융 접근성 확대

움직이는 하나은행

289,788건



포터블 하나은행

23,156건



점자 및 음성안내 ATM

3,511대



휠체어 수용 ATM

3,212대



바이오인증 적용 ATM

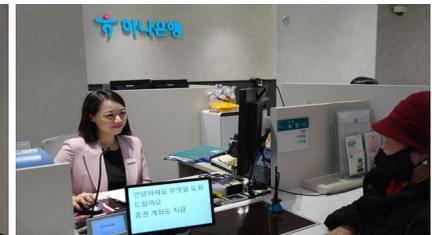
2,500대



#### 중·장년층 대상 시니어 특화점포 신설

하나은행

하나은행은 2024년 2월 중장년층 손님들의 업무 편의성 향상과 공간 제공을 위해 경기도 고양시에 시니어 특화점포를 신설했습니다. 시니어 특화점포는 중장년층이 주로 이용하는 업무들의 특성을 고려하여 큰 글씨 안내, 난청 어르신 글 상담 서비스 등을 제공하며, 쉬운 말 ATM 등 시니어 맞춤형 디지털 기기를 도입하고 있습니다. 또한 사용 지원 전담 매니저를 배치하여 디지털 업무 처리에 어려움을 겪는 시니어 손님들이 편하게 업무를 처리할 수 있도록 운영하고 있습니다.



## 금융을 통한 사회적 기여

### 소상공인 지원 및 상생금융 지원 사업

하나금융그룹은 어려움을 겪고 있는 소상공인 및 자영업자와의 상생을 추구하며 다양한 지원 사업을 추진하고 있습니다. 은행권 공동으로 수행하는 민생안정 과제에 적극 참여할 뿐만 아니라 자체 상생금융 프로그램을 발굴하여 시행함으로써 진정성 있는 지원을 추진하며, 행복을 나누는 따뜻한 금융을 실천하고 있습니다.

#### S 금융을 통한 사회적 기여

##### 민생안정 상생금융 지원



##### 소상공인 지원



1

#### 대출이자 캐시백 사업

- 지원 대상 : 개인사업자 대출 보유 손님(임대사업자 제외 32.5만 명)
- 지원 기준 : 대출금리 4% 초과분의 90%(대출금 한도 2억 원, 최대 3백만 원 한도)
- 지원 방법 : 1년 간 기납부한 혹은 납부할 이자

2

#### 외부기관 출연

- 신용보증재단, 신용보증기금, 기술보증기금, 한국무역보험공사

#### 자영업자 지원

- 에너지 생활비 지원, 중소기업 ESG 컨설팅 지원 등

#### 법인기업 지원

- 저금리대출보증을 환급 및 이자 캐시백 등

3

- 노후 시설 고효율장비 교체(신규) 지원하여 에너지 효율 개선
- 소상공인시장진흥공단 선정 기술 기업의 에너지 절감 시스템 지원

4

- 키오스크, AI CCTV, 클린케어 등 스마트 시스템 구축 지원

5

- 1:1 진단 및 개선 컨설팅, SNS 콘텐츠 제작 교육, 온라인 광고 교육(키워드 광고, 배너 광고 등) 통한 온라인 시장 진출 지원

## 투명성 및 책임경영 실천

### ESG 경영 체계 운영

하나금융그룹은 투명성 및 책임경영 기반 의사결정을 위해 ESG 경영 전담기구를 설립하여 운영하고 있습니다. 이사회 산하 지속가능경영위원회를 설립하여 그룹의 ESG 전략과 정책을 승인하고 있습니다. 또한 그룹의 ESG 경영 역량과 실행력을 강화하기 위해 관계사 CEO로 구성된 지속가능경영추진위원회를 운영하며, 그 산하에 지속가능경영실무위원회를 두어 효율적인 체계를 구축하고 있습니다.

#### G 투명성·책임경영 기반 의사결정

ESG 경영 추진 체계



지속가능경영위원회 논의 안건

2021년
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 하나금융그룹 ESG 추진 경과 보고</li> <li>• 하나금융그룹 지속가능금융 프레임워크 제정</li> <li>• 하나금융그룹 2022년 ESG 사업 계획</li> <li>• 하나금융그룹 ESG 대외평가개선 로드맵</li> </ul>
▼
2022년
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 하나금융그룹 2050 탄소중립 추진 계획</li> <li>• ESG 글로벌 이니셔티브 가입(SBTi, NZBA, WEPs)</li> <li>• 하나금융그룹 2023년 ESG 중점 추진 과제</li> <li>• 하나금융그룹 ESG 대외평가 결과 및 대응 계획</li> </ul>
▼
2023년
<ul style="list-style-type: none"> <li>• ESG 글로벌 이니셔티브 가입(TNFD, PBAF)</li> <li>• 하나금융그룹 지속가능금융 프레임워크 개정</li> <li>• 하나금융그룹 다양성 및 포용성 정책 제정</li> <li>• 하나금융그룹 ESG 성과 및 추진과제</li> </ul>

## 투명성 및 책임경영 실천

### 지속가능금융 프레임워크 적용

하나금융그룹은 ESG 금융 목표에 대한 실적 관리와 환경·사회 리스크 관리를 위해 2021년 7월, 지속가능금융 프레임워크를 제정하여 운영하고 있습니다. 이후 2023년 7월에는 ESG 금융 관리 역량 강화와 환경·사회 리스크를 반영한 금융 의사결정 프로세스 정립을 위해 이사회 산하 지속가능경영위원회의 의결을 거쳐 지속가능금융 프레임워크를 개정하였습니다.

G 투명성·책임경영 기반 의사결정

하나금융그룹 지속가능금융 프레임워크



# 2 HANA SUSTAINABILITY STORY

하나금융그룹 History	018
ESG 대외평가	019
하나금융그룹 Sustainability Story	020
HANA ESG Strategy	021
HANA Sustainable Finance	022
글로벌 이니셔티브 협력 강화	023
지역사회 임팩트 창출 대표 성과	024

# 하나금융그룹 History

하나금융그룹은 2005년 출범한 이래, 환경, 사회, 지배구조 영역에서 다양한 활동을 통해 지속가능경영을 실천하고 있습니다. 매년 지속가능경영보고서를 통해 관련 활동과 성과를 공개하고 있으며, 2023년 12월에는 그룹 출범 18주년 기념 ‘NEW 하나’라는 그룹의 새로운 미래 방향을 설정하며, 임직원들과 함께 손님 가치와 사회 가치 창출을 다짐하였습니다.

## 2005~2010

- 2005.12 하나금융그룹 출범
- 2007.8 UN Gloabl Compact 가입
- 2007.9 UNEP FI 가입
- 2008.3 국내 최초 Business Unit 조직 개편



## 2011~2020

- 2013.4 ‘행복나눔위원회’ 설치
- 2014.1 하나금융그룹 New 비전 선포
- 2016.10 DJSI 아시아퍼시픽 신규 편입 CDP 기후변화 대응 부문 우수기업 선정
- 2018.4 UNEP FI PRB 제정사업 참여
- 2019.1 하나은행 USD 6억 규모 ESG 채권 발행
- 2019.6 UNEP FI PRB 서명기관 가입



## 2021

- 2021.1 하나은행 EUR5억 소셜커버드 본드 발행
- 2021.3 탄소중립 및 탈석탄 선언, TCFD 지지 선언
- 2021.3 하나은행 국내 최초 1,000억 원 규모 Green Loan 주선
- 2021.4 그룹 ESG 중장기 전략 발표
- 2021.7 하나금융그룹 지속가능금융 프레임워크 제정
- 2021.8 하나은행 적도원칙 가입
- 2021.9 하나금융그룹 탄소회계금융협회(PCAF) 가입
- 2021.10 하나은행 UN 생물다양성 지원 공동선언문 서명



## 2022~2023

- 2022.1 하나금융그룹 블룸버그 양성평등지수 편입
- 2022.4 하나금융그룹 WEPs(여성 역량강화 원칙) 지지 선언
- 2022.5 하나금융그룹 탄소중립은행연합(NZBA) 가입
- 2022.10 하나금융그룹 SBTi 승인 획득
- 2023.6 NEXT 2030비전 선포
- 2023.6 하나금융그룹 자연 관련 재무정보 공개 협의체(TNFD) 및 생물다양성 회계금융연합(PBAF) 가입
- 2023.7 하나금융그룹 「다양성 및 포용성」 정책 제정



# ESG 대외평가

하나금융그룹은 지속가능한 경영을 위해 세운 ESG 전략과 핵심과제를 성공적으로 달성해 나가고 있습니다. 또한, 글로벌 이니셔티브에 적극 참여하여 세계적인 수준의 ESG 경영을 실천하며 ESG 성과를 투명하게 공개하고 있습니다. 하나금융그룹은 이러한 노력을 인정받아 외부 ESG 평가기관으로부터 높은 평가를 받고 있습니다.



DJSI World  
2년 연속 편입



MSCI ESG 평가  
AA등급 획득



탄소경영 아너스클럽  
4년 연속 수상



블룸버그 양성평등지수  
2년 연속 편입



Sustainalytics  
20.3 Medium Risk



12년 연속  
A등급 이상 획득



글로벌파이낸스 선정  
2024 대한민국 최우수 은행상



더 뱅커(The Banker)誌 선정  
2023 대한민국 최우수 PB 은행상



유로머니誌 선정  
2024 대한민국 최우수 PB 은행상

# 하나금융그룹 Sustainability Story

하나금융그룹은 2021년 ESG 중장기 전략을 수립하며 ESG 경영을 본격적으로 추진하였으며, 지속가능금융 프레임워크를 최초로 제정하여 실천하는 동시에 TCFD 선언, PCAF 가입 등 기후변화 및 환경경영 활동에 있어서도 괄목할만한 성과를 이루었습니다. 2022년에는 「2050 탄소중립」 목표 수립, 「ESG 금융 취급기준」 제정, 사회적 가치 창출 위한 「하나 파워 온」 프로그램 강화를 추진하였으며, 2023년에는 그룹의 「다양성 및 포용성」 정책 제정, 「ESG 금융 심사 시스템」 구축 등 ESG 전략과 지속가능금융의 사업 방향성을 구체화하였습니다. 더불어, 저출산 지원을 위한 「하나 인생여정 지원」 프로젝트를 시행하여 지역사회 기여를 극대화 하고자 노력하였습니다.



# HANA ESG Strategy

하나금융그룹은 ESG 경영을 가속화하기 위해 2021년 그룹 ESG 중장기 전략을 수립한 이래 국제 금융질서 변화에 부합하는 ESG 경영을 추진하기 위해 노력해 왔습니다. 건전한 지배구조를 구축하여 ESG 경영의 기반을 마련하고, 글로벌 기후 위기 대응을 위한 중장기 탄소중립 목표와 로드맵을 수립하는 한편, 모든 이해관계자의 인격과 다양성을 존중하는 다양성 및 포용성 정책을 제정함으로써 지속가능한 미래를 이끌어가는 글로벌 선도 금융 그룹으로서 역할을 다하고자 합니다.

## 2021년

### 그룹 ESG 중장기 전략 수립

하나금융그룹은 지속가능한 미래를 위한 그룹의 큰 발걸음을 모티브로 한 'Big Step for Tomorrow'라는 ESG 비전을 설정하고, '저탄소 경제 체제 이행 촉진', '금융을 통한 사회적 기여', '투명성·책임경영 기반 의사결정'의 3가지 전략을 바탕으로 2개의 추진 목표와 9대 핵심과제를 설정하여 이행하고 있습니다.

저탄소 사회로의 전환을 주도하는 선도 금융사로서 저탄소/친환경 사업장, Low Carbon Portfolio, ESG금융의 세가지 영역에 대하여 ESG 중점 목표인 '2030 & 60'과 'Zero & Zero' 목표를 발표하였으며, 이에 따라 하나금융그룹은 2030년까지 녹색 및 지속가능부문 여신, 투자 및 자금 조달 60조 원 및 2050년까지 그룹 사업장 탄소배출량과 석탄 프로젝트 파이낸싱 잔액 Zero를 달성하고자 합니다.

Big Step for Tomorrow 	저탄소 경제체제 이행 촉진 	금융을 통한 사회적 기여 	투명성·책임 경영 기반 의사결정 
---------------------------	--------------------	-------------------	-----------------------

☞ 하나금융그룹 ESG 중장기 전략 바로가기

## 2022년

### 「2050 탄소중립」 달성 위한 목표 수립

하나금융그룹은 ESG 비전 "Big Step for Tomorrow"하에 수립한 추진 목표 Zero & Zero 달성 및 전 세계 공통의 노력인 지구 온도 1.5°C 상승 억제에 기여하고자 국제적 표준으로 자리잡고 있는 SBT(Science-Based Targets Initiative: 과학 기반 감축 목표 이니셔티브) 가이드نس 및 PCAF 기준을 준용하여 「하나금융그룹 2050 탄소중립 달성 로드맵」을 수립하였습니다.

그룹은 국제적 표준으로 자리 잡고 있는 과학적 목표 관리제(Science-based Targets)를 기반으로 사업장에서 발생하는 Scope 1 직접 배출량과 Scope 2 간접 배출량 감축 목표를 수립하였을 뿐만 아니라 금융회사의 경우 Scope 3로 분류되는 자산 포트폴리오 탄소배출량 감축 목표 또한 수립하였습니다. 그룹의 탄소배출량 감축 목표에 대해서는 2022년 10월 SBT로부터 공식 승인을 획득하였습니다.



☞ 자세한 내용은 본 보고서 59~60p 참고

## 2023년

### 「다양성 및 포용성」 정책 제정

하나금융그룹은 '함께 성장하며 행복을 나누는 금융'이라는 그룹 미션 실천의 일환으로 직원과 손님, 사회 구성원 모두의 인격과 다양성을 존중하고 함께 성장하는 포용적인 사회를 만들기 위해 노력합니다. 이에 따라 하나금융그룹은 UN 세계인권선언, 국제노동기구(ILO) 협약, UNGC 원칙 등 글로벌 다양성 및 포용성 원칙과 더불어 그룹 윤리 강령인 'Code One'과 인권 경영의 기초가 되는 인권선언문을 기반으로 하나금융그룹 「다양성 및 포용성 정책」을 수립하였습니다.

균등 기회 및 보상	임직원 채용, 승진, 보상과 관련된 모든 경우에 차별을 허용하지 않으며, 균등 기회를 제공합니다.
여성 금융 리더 양성	이사 직원을 특정 성별로 구성하지 않으며, 경영진 구성, 승진, 평가에 있어서도 공정하게 대우합니다.
포용 문화 정착	연령, 장애, 결혼, 임신 및 출산, 인종, 종교 또는 신념, 성적 지향 등을 이유로 모든 개인을 차별하지 않습니다.
금융 포용성 보장	모든 이해관계자를 포용적 관점에서 동등하게 대우하며, 디지털 전환으로 어려움을 겪는 고령층, 장애인, 외국인 등에게 금융 교육을 제공하고 채널 혁신을 통해 금융 접근성을 확대합니다.

☞ 자세한 내용은 본 보고서 81p 참고

# HANA Sustainable Finance

하나금융그룹은 가계, 기업, 정부 등 우리 사회 다양한 주체들의 성장을 지원하는 금융기관으로서 환경(Environmental), 사회(Social), 지배구조(Governance) 요소를 사업 전반에 걸쳐 고려하고 있습니다. 이러한 과정에서 모든 이해관계자의 행복을 위해 다양한 금융상품과 서비스를 제공함에 있어 지속가능성을 최우선의 가치로 삼고 있습니다. 앞으로도 하나금융그룹은 기후변화 위기, 모두의 건강하고 행복한 삶, 미래 세대 지속가능성 제고 등 환경 및 사회적 요구사항을 금융 의사결정 과정에 반영해 나가며 국제사회 지속가능한 발전에 기여하는 글로벌 금융그룹으로 거듭나겠습니다.

## 2021년

### 「지속가능금융 프레임워크」 제정



하나금융그룹은 환경·사회적 문제 해결에 기여함으로써 모든 이해관계자와 함께 성장하며 행복을 나누는 금융을 ‘지속가능금융’으로 정의합니다. 이를 기반으로 2021년 7월, 하나금융그룹 지속가능금융 프레임워크를 제정하고, ESG 대응 원칙을 토대로 손님에게 지속가능금융을 제공함으로써 금융기관의 역할과 책임을 다할 것을 모든 이해관계자에게 공표하였습니다.

이를 통해 그룹의 ESG 중장기 추진 목표(2030년까지 ESG 금융 60조 원, 2050년까지 사업장 탄소배출량 ZERO, 석탄 프로젝트 파이낸싱 ZERO) 달성 현황을 투명하게 관리하고 이해관계자와 소통하고 있으며, 여신 및 투자 의사결정 시 환경·사회적 영향을 고려하고 있습니다.

[☞ 하나금융그룹 지속가능금융 프레임워크 바로가기](#)

## 2022년

### 「ESG 금융 취급기준」 제정



하나금융그룹은 모든 금융 상품 및 서비스 취급 시 적용 가능한 ‘ESG 금융 취급 기준’을 제정하여 운영하고 있습니다. 이를 기반으로 잠재적인 환경·사회적 위험과 산업 특수성에 기인한 위험을 줄이기 위해 부정적 영향이 크거나 사회적으로 명백히 문제가 될 수 있는 금융 상품 및 서비스의 취급을 금지하고 있습니다. 또한 그룹 자산 포트폴리오 내 비중이 높고, 온실가스 다배출 업종인 원유정제업, 철강, 화학 업종 등에 대해서는 ESG 제한업종 및 ESG 유의업종으로 지정하여 추가적인 관리를 이행하고 있습니다. 구체적으로 각 산업과 관련된 국제 협약과 현지 법률 및 규정의 준수 여부를 검토하며, 산업별 우선 고려사항(Priority), 배제사항(Exemption), 글로벌 표준 적용(External Policies Adoption)을 검토하여 금융 상품 및 서비스의 취급을 결정합니다. 또한 공급업체, 고객 등 외부 이해관계자들에게도 산업별 정책과 기준에 대해 투명하게 전달하고 있으며, 관련 위험에 대해 제기되는 의견에 대해서도 세심하게 주의를 기울이고 있습니다.

[☞ 자세한 내용은 본 보고서 57p 참고](#)

## 2023년

### 「ESG 금융 심사 시스템」 구축



하나은행은 국내 금융권 최초로 한국형 녹색분류체계(K-Taxonomy)를 반영한 ‘ESG 금융 심사 시스템’을 구축하였습니다. K-Taxonomy는 온실가스 감축, 기후변화 적응 등 친환경 경제 활동을 분류하는 기준으로, 녹색 금융의 활성화와 지속가능한 순환 경제 체계 달성을 위해 마련된 환경부 기준입니다.

새롭게 구축된 ESG 금융 심사 시스템에서는 기업금융 또는 직접 투자 진행 시 ESG 금융 관점의 검토가 필요한 대상이 자동으로 판별하게 되며, 이를 통해 K-Taxonomy 적합성과 온실가스 배출량, 감축 목표, 모니터링 결과 등이 금융 지원 의사결정에 반영될 수 있도록 하였습니다. 또한 ESG 금융 심사 시스템은 하나은행의 전산시스템 구축 사업 ‘프로젝트 윈(O.N.E)’과 연계한 ICT 혁신 기술이 적용돼 업무 효율성도 한층 강화되었으며, 향후 예정된 ESG 정보 공시 제도에도 선제적으로 대응이 가능할 것으로 기대됩니다.

[☞ 자세한 내용은 본 보고서 41p 참고](#)

# 글로벌 이니셔티브 협력 강화

하나금융그룹은 환경 및 사회에 긍정적 영향을 창출하는 데 있어 단일 조직의 노력만으로 이끌어 내기에는 한계가 있음을 인지하고, 다양한 국내외 ESG 이니셔티브 및 파트너십에 적극적으로 참여함으로써 긍정적 영향을 극대화하기 위해 노력하고 있습니다. 이에 2021년부터 본격적으로 기후변화 대응, 생물다양성 보호, 여성 역량 강화를 위한 다양한 글로벌 표준을 준수하고 있습니다. 이를 통해 앞으로도 하나금융그룹은 글로벌 경제 사회의 구성원으로서, 그리고 국내 선도 금융그룹으로서 역할과 책임을 다하기 위해 글로벌 파트너십을 적극 지지하고 참여하고자 합니다.

## 기후 경제 전환을 위한 금융의 역할 정립



중장기 목표 수립  
(Commitment)

국제 사회 온실가스 감축 목표 달성에 기여하기 위한 탄소중립 목표 설정 및 이행 로드맵 수립 파트너와 협력하여 하나금융그룹 기후변화 중장기 목표(2050년까지 탄소중립) 달성을 추진합니다.



가입일 2022.04

Net-Zero Banking Alliance 가입일 2022.05

행동 원칙  
(Principle)

하나금융그룹은 국제적 대형 프로젝트 금융(PF)에 대한 금융기관의 환경 및 사회적 책임을 내세운 자발적 행동 원칙인 적도원칙을 준수합니다.



가입일 2021.07

영향 관리 및 공개 표준  
(Management & Reporting)

기후 위기에 대한 관리 활동 및 관련 재무 정보 공개 Framework와 대출 및 투자 관련 온실가스 배출량 공개 표준에 따라 관련 성과를 투명하게 공개하고 있습니다.



가입일 2021.03



가입일 2021.09

## 생물다양성 및 자연자본 보호를 위한 대응



영향 관리 및 공개 표준  
(Management & Reporting)

하나금융그룹은 TNFD Framework에 따라 사업 활동이 생태계에 미치는 영향을 식별하고 평가, 관리함으로써 생물다양성 보호를 추진하고 있습니다.



가입일 2023.06

금융기관의 대출 및 투자가 생물다양성에 미치는 영향을 측정하고, 관련 정보를 투명하게 공개하고 있습니다.



가입일 2023.06

## 여성 역량 강화를 위한 글로벌 협력(JN Women's Empowerment Principles 지지 선언)



여성 역량 강화  
(Women's Empowerment)

UN WEPs는 여성 역량 강화를 위해 유엔여성기구(UN Women)와 유엔글로벌콤팩트(UNGC)가 공동 발족한 이니셔티브로 하나금융그룹은 WEPs 지지 선언을 계기로 여성 인재 육성을 위한 맞춤형 교육, 여성 인재 중용을 통한 양성평등 문화 확산 등 그룹 차원의 ESG 경영을 더욱 강화하고 있습니다.



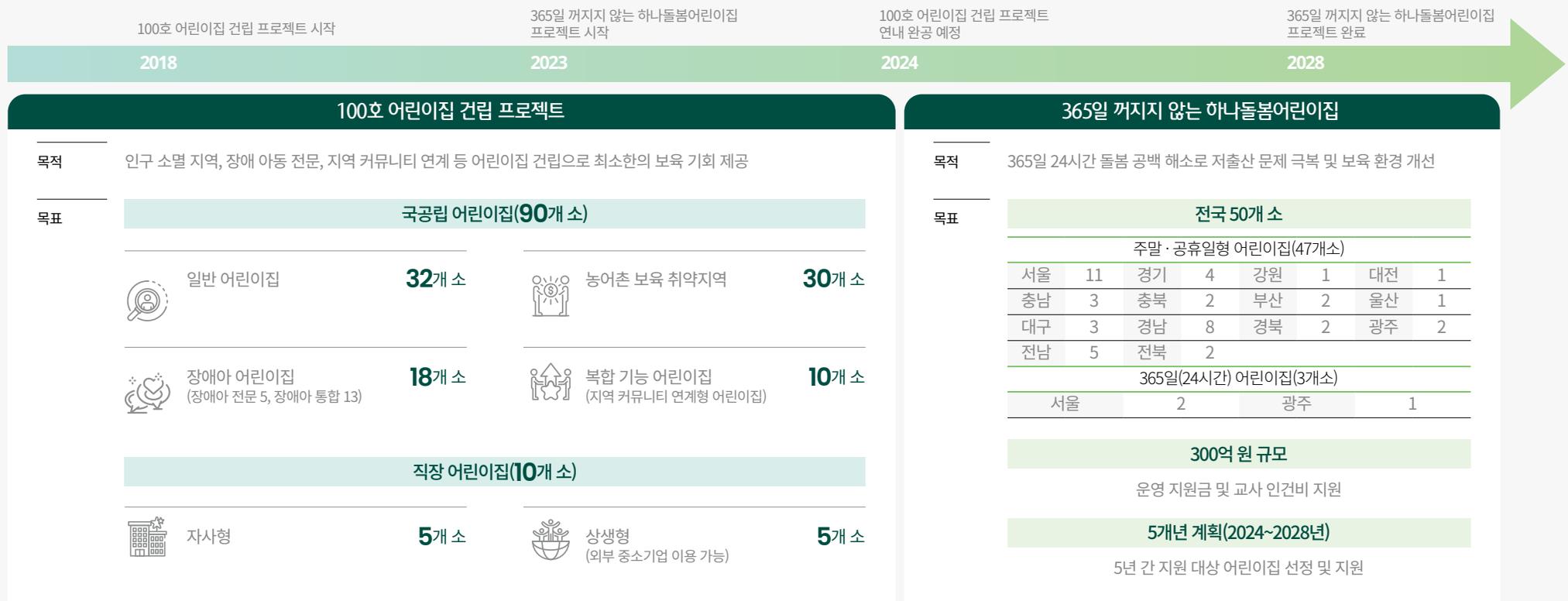
가입일 2022.05

# 지역사회 임팩트 창출 대표 성과 하나,

## 하나금융그룹 100호 어린이집 건립 및 하나돌봄어린이집 프로젝트 추진

하나금융그룹은 일과 가정의 조화로운 양립과 저출산 대응을 위해 2018년부터 ‘하나금융그룹 100호 어린이집 건립 프로젝트’를 추진하고 있습니다. 100호 어린이집 건립 프로젝트는 대한민국 저출생 문제 해결과 일과 가정의 양립을 지원하며, 미래세대를 키우는 보육 시설의 지역 간 격차를 완화하는 것을 목표로 합니다.

후속 사업으로 365일 꺼지지 않는 하나돌봄어린이집을 시작하였습니다. 이 프로젝트는 5년간 300억 원 규모로, 다양한 근로 형태를 가진 부모의 보육을 지원하기 위해 정규 보육시간 외 돌봄서비스를 제공하며 보육 환경의 질적 향상을 도모하고 있습니다.



# 지역사회 임팩트 창출 대표 성과 들,

## 사회적 가치 창출 프로그램, 하나 파워 온

하나금융그룹은 사회적 가치 창출 극대화를 위해 ‘하나 파워 온 프로그램’을 지속적으로 강화해 나아가고 있습니다. ‘하나 파워 온 챌린지’ 프로그램은 사회혁신 기업의 성장을 지원하고, 일자리 창출에 기여합니다. 또한 디지털 인재 양성 프로그램을 통해 금융과 디지털을 융합한 디지털 인재를 발굴하고 있습니다. ‘하나 파워 온 케어’ 프로그램은 소상공인, 미혼모, 소외 청소년 등 취약 계층 지원을 통해 사회 불평등을 해소하고자 합니다. ‘하나 파워 온 커뮤니티’는 지역사회에 기여하기 위해 하나금융스포츠단과 디지털 채널을 활용합니다. 하나금융그룹은 ‘하나 파워 온 프로그램’의 다양한 프로그램과 지원 사업을 통해 금융 사각지대를 해소하고 있습니다.

하나 파워 온 챌린지		
일자리 창출	<b>하나 소셜벤처 유니버시티</b> 청년 창업 인재 발굴·육성 프로그램 2023년 교육 참여 인원 <b>1,500명</b> (550팀)	<b>혁신기업 인턴십</b> 청년, 장애인, 경력보유여성 대상 사회혁신기업 인턴십 제공 프로그램 2023년 인턴십 참여 인원 <b>230명</b> 정규직 전환 인원 <b>169명</b> (전환율 73.5%)
	<b>하나 ESG 더블 임팩트 매칭펀드</b> 일자리 창출 및 친환경 기술 보유 기업에 대한 투자 및 후속 투자 연계 프로그램 2023년 투자 기업수 <b>14개사</b> 2023년 투자금액 <b>26.5억 원</b>	<b>세컨드라이프</b> 4050 경력 인재 재취업 교육 및 서비스 제공 프로그램 2023년 교육 참여 인원 기초교육생 <b>1,153명</b> 심화교육생 <b>459명</b>
	<b>하나 디지털 파워 온 프로젝트</b> 대학생 실무형 디지털 인재양성 지원 프로그램 2023년 총 수료자 <b>70명</b> (1기 수료자 26명, 2기 수료자 44명)	<b>행복코딩스쿨</b> 취약계층 청소년 대상 금융교육 기반 코딩 교육 프로그램 2023년 참여 학교 수 <b>97개교</b> 교육 인원 수 <b>1,635명</b>

하나 파워 온 케어		
취약 계층 지원	<b>미혼모 자립 지원 사업</b> 미혼모 대상 주거·취업 지원 및 심리 정서 지원 프로그램 2023년 수혜 인원 <b>276명</b>	<b>학대피해아동 지원 사업</b> 아동 학대 대응 및 예방 지원 사업 2023년 수혜 인원 <b>1,541명</b>
	<b>자립준비청년 생활장학금 지원 사업</b> 자립준비청년 대상 전문 기술 역량 향상 및 생활비 지원 사업 2023년 1인당 생활장학금 월 <b>100만 원</b>	<b>하나 파워 온 스토어</b> 소상공인 대상 비용 경감 및 매장 환경 개선을 위한 지원 프로그램 2023년 수혜 사업장 <b>2,700개소</b>
지역 사회 기여	<b>유튜브 하나 TV</b> 지역경제 활성화 및 금융 교육 콘텐츠 2023년 유튜브 구독자 수 <b>60.7만 명</b>	<b>스포츠 후원</b> 프로 스포츠단 운영 및 비인기장애인 스포츠 후원 2023년 하나시티즌 평균 관중 수 <b>12,856명</b>

# 지역사회 임팩트 창출 대표 성과 셋,

## 하나 인생여행(人生旅程) 지원 프로젝트

하나금융그룹은 우리 사회의 저출산 문제를 금융기관이 함께 고민해야 할 주요 사회적 아젠다로 인식하고, 위기 극복 및 상생 문화 확산을 위해 결혼부터 임신, 출산, 일과 육아의 병행, 주거 안정, 실버 케어까지 인생 전반을 아우르는 ‘하나 인생여행 지원’ 프로젝트를 추진하고 있습니다. 이에 하나금융그룹은 임신, 출산, 육아 친화적인 환경을 조성하기 위해 하나 그랜드홀, 난임 지원, 하나맘케어센터 등의 사업을 추진함으로써 모두의 인생 여정을 응원합니다.



하나 그랜드홀

하나금융그룹은 결혼 친화적 환경 조성의 일환으로, 그룹 관계사 공간을 리모델링하여 취약계층을 대상으로 결혼식 장소를 무상으로 대여하는 ‘하나 그랜드홀’ 프로젝트를 시행하였습니다. 2023년 5월, 그룹 명동 사옥에 첫번째 오픈 이후, 증권 여의도 사옥, 청라글로벌캠퍼스까지 총 3개소를 운영하고 있으며, 향후 비수도권 지역 확대를 검토하고 있습니다.

2024년 3월 말 기준

하나 그랜드홀  
**3**개소 운영

결혼식 예약  
**13**건



난임지원

하나금융그룹은 저출산 문제 해결을 위해 2023년 3월 차병원과 업무협약을 체결하여 그룹 여성 임직원의 난임 치료 지원을 시작하여 가임력 검진 또는 난자 동결에 대한 할인 혜택을 제공하고 있습니다. 2024년에는 검진 대상자를 남성 임직원과 임직원의 배우자까지 확대하였습니다.

2024년 3월 말 기준

가임력 검진  
**95**건

난자동결시술  
**2**건



하나맘케어센터

하나금융그룹은 그룹 관계사의 공간을 활용하여 영유아 전용 수유실 및 임신부 휴게실을 조성 하였습니다. 하나맘케어센터는 손님 뿐만 아니라 모두에게 개방하고 있습니다. 2023년 4월 하나은행 아탑역금융센터를 시작으로 수유역금융센터, 남가좌동지점, 검단산도시지점, 광주 수완지점 등 저변을 확대하고 2024년 4월 청량리금융센터 지점에 하나맘케어센터 6호점을 새롭게 오픈하였습니다.

2024년 3월 말 기준

하나맘케어센터  
**5**개소 운영



하나케어센터

하나금융그룹은 초고령화 사회에 노인복지시설 및 관련 인력 확충에 대한 사회문제를 인지하고, 이를 해결하는 데 기여하기 위해 하나케어센터를 운영하고 있습니다. 법적 필요 인력보다 충분한 인력을 고용함으로써 입소 노인들의 건강과 안전을 케어하는 동시에 요양산업 일자리 창출에도 기여하고 있습니다.

2023년 12월 말 기준

하나케어센터  
입소 정원  
**99**명

하나케어센터 인력 현황  
**89**명  
(법적 필요 인력 60명+추가 인력 29명)

# 3 HANA FOCUS AREA

금융 포용성 강화

028

지속가능한 금융 실현

039

기후변화 대응

048



# 금융 포용성 강화 FINANCIAL INCLUSION



하나금융그룹은 포용하는 금융의 실현을 위해  
금융 서비스 확대, 고객 보호를 위한 금융 교육 제공, 금융 접근성 강화를 실천하고 있으며,  
유엔환경계획 금융 이니셔티브(UNEP FI) 및 책임은행 원칙 서명에 의거하여  
모든 이해관계자와의 건강한 성장을 추구하기 위한 금융의 사회적 책임을 충실히 이행하고자 합니다.

# 금융 포용성 강화

## 하나금융그룹의 '금융 포용성'이란?

하나금융그룹은 금융 포용성을 '개인이나 가계, 혹은 기업의 경제적 수준에 상관없이 적절한 비용으로 다양한 금융 서비스에 대한 접근을 용이하게 하는 것'으로 정의합니다. 해당 정의에 기반하여 서민, 퇴직자, 장애인, 고령층 등 다양한 금융 취약 계층을 대상으로 금융 서비스를 확대하고 서비스 이용에 도움이 되도록 적절한 교육을 제공합니다. 앞으로도 하나금융그룹은 지속적인 금융 포용성 강화 활동을 통해 다양한 이해관계자들을 위한 양질의 지속가능하고 유용한 금융 서비스 제공 및 평등하고 동등한 기회 창출을 위해 노력하겠습니다.

영역

추진 목표 및 기대 효과

### 금융 서비스 확대



#### 안정적 재정 기반 확보 및 주거환경 보장, 불평등 해소



금융 소외계층의 경제 활동을 지원하고 디지털 취약계층인 고령층과 장애인, 외국인들의 금융 서비스 이용을 위한 지원 채널 개선 및 전문 상담 서비스를 제공합니다.

대표 프로그램

- STM및 ITM도입
- 시니어 특화점포 신설
- 스마트 ARS
- HANA EZ 다이렉트 송금

### 고객 보호를 위한 금융 교육



#### 모두를 위한 양질의 교육 제공



어린이, 청소년 등 미래 금융소비자들을 대상으로 금융 교육을 실시하여 금융에 대한 기본 지식을 제공하고, 개인 및 기업 고객 대상의 교육을 통해 디지털 금융 문해 해소를 위한 활동을 지원합니다.

- 하나 둘 셋, 금융아 놀자!
- 어린이 경제뮤지컬 재크의 요술지갑
- 1사 1교 프로그램
- 하나원큐 길라잡이

### 금융 접근성 강화



#### 산업, 혁신, 사회기반 시설 구축



금융접근성에 주요한 영향을 미치는 물리적 접근성을 개선하고자 지역사회 내 특화 지점 등을 보완, 확충해 나가고 있습니다.

- 금융 특화 편의점
- 하나은행 컬처뱅크
- 외국인 근로자 특화 영업점
- 우리하나공동점포

## 금융 서비스 확대

### 금융 취약계층 지원

하나금융그룹은 금융 취약계층을 대상으로 이자 비용 지원, 저금리 대출, 연체금 감면 등 다양한 금융 서비스를 지원하고 있습니다. 이를 통해 금융 취약계층의 금융 부담을 완화하고, 장기적 관점에서 지속적인 소득 창출을 통해 경제적으로 자립하고 금융 역량을 강화하는 것을 목표로 합니다. 앞으로도 하나금융그룹은 다각적인 금융 취약계층 지원을 통해 위기를 극복하고 모두가 함께 성장하는 사회를 추구하고자 합니다.

#### 장기분할 상환 프로그램 및 금융 비용 지원 하나은행

하나은행은 신규 차주를 대상으로 0.5%의 금리를 감면 해주는 장기분할 상환 프로그램을 운영하고 있습니다. 2023년 총 986건을 지원하여 4.9억 원을 감면하였습니다. 더불어 금융 비용 지원제도를 운영하여 개인 신용대출 차주 중 성실 상환자로서 약정 금리 6%를 초과하는 신용대출 보유자 1,629명을 대상으로 4.4억 원을 지원하였습니다.

#### 가계 대출 취약차주 중도상환 해약금 지원 하나은행

하나은행은 KCB 신용평점이 767점 이하인 신용 취약 가계대출 차주를 대상으로 중도상환 해약금을 면제해 주는 프로그램을 운영하고 있습니다. 해당 프로그램을 통해 총 3,556명이 총 11.8억 원의 중도상환 해약금을 면제받았습니다.

#### 금융 취약계층 캐시백 프로그램 운영 하나은행

하나은행의 '이자 캐시백 희망 프로그램'은 서민금융 상품인 햇살론15 보유 또는 신규 차주를 대상으로 대출 잔액의 1% 상당을 캐시백하는 프로그램으로 총 21,501명을 대상으로 15.1억 원 상당의 캐시백을 완료하였습니다. 이와 더불어 새희망홀씨대출 신규 차주 대상으로 1.5%p 금리를 감면해주는 프로그램을 운영함으로써 총 28,155명을 대상으로 65.1억 원을 감면하였습니다.

#### 고금리 부담 완화 정책 및 서민금융제도 지원 하나카드

하나카드는 2021년 7월부터 서민의 고금리 부담을 완화하기 위해 서민금융제도를 지원하고, 서민금융진흥원 기금 출연을 통해 금융 소외계층의 포용적 금융 실천을 확대해오고 있습니다. 정책 서민금융은 중·저신용자를 대상으로 한 신용대출 공급으로 상한 금리가 11.88%이며, 2023년 말 기준 대출 잔액 1,021억 원, 수혜 인원 총 9,673명입니다. 서민금융진흥원 기금 출연은 저소득층의 경제적 자립과 영세 개인사업자 영업 지원을 목적으로 한 기금입니다.

서민금융제도 기금 출연 현황

지표명	단위	2021	2022	2023
중금리 대출 잔액	백만 원	48,265	72,968	102,149
서민금융진흥원 기금 출연	백만 원	55	806	961

#### 연체 차주 대상 지원 활동 하나카드

하나카드는 연체 차주의 정상 재기를 위해 상생 채무조정 신규 기획과 운영을 진행하고 있습니다. 연체 발생 시 주요 카드사 간의 연체 사실 공유로 인해 카드 이용 제한, 이용 한도 및 수수료율 등의 불리한 조건을 받을 수 있습니다. 이에 하나카드는 '채무조정론' 제도를 도입하여 연체금을 분할 상환할 수 있도록 지원하고 있습니다. 2023년에는 상생금융 확산을 위해 취약계층 대상 ESG 채무조정을 기획하여 취약계층을 위한 분할 상환 저금리 운영과 연체금 감면을 확대를 추진하였습니다. 취약계층을 위한 분할 상환 저금리 운영에서 최저 7% 고정금리를 적용하며, 연체금 감면율은 최대 10%p까지 확대되었습니다. 상생 채무조정론은 2023년 8월부터 12월 까지 총 483명에게 약 34억 원의 연체금을 대출하여 정상 재기를 지원했습니다.

## 금융 서비스 확대

### 긴급 금융 서비스 지원

하나카드

하나카드는 손님의 경제적 어려움 및 사회적 상황에 맞춰 보다 세밀하게 지원하는 ‘긴급 금융 서비스’를 제공하고 있습니다. 2023년에는 총 5번의 긴급 금융 서비스를 시행하였습니다. 주요 지원 내용으로 최대 6개월의 청구유예를 지원하며, 앞으로도 손님의 경제적 어려움 및 사회적 이슈를 즉각적으로 파악하여 적극 지원할 계획입니다.

긴급 금융 서비스 지원 대상



### 중·저신용자, 취약계층 대상 상품 중개 범위 확대

핑크

핑크는 사잇돌, 햇살론 등과 같은 중·저신용자와 취약계층을 대상으로 한 대출 상품 중개 범위를 확대하고, 대출 진단 서비스를 통해 고객의 금리인하요구 대상 여부를 확인합니다. 이를 위해 마이데이터를 활용하여 과거 신용등급 및 자산부채 수준의 변화를 파악하고, 금리인하요구권 신청 가능 여부를 안내합니다. 향후에는 정부 지원 정책 금융 상품을 확대하여 제공하고, 단순한 안내에서 그치지 않고 금융기관과의 제휴를 통해 금리인하요구권 신청까지 원활하게 할 수 있도록 추진할 예정입니다.

### 주거 취약계층을 위한 민간임대주택 리츠 공급

하나자산신탁

하나자산신탁은 공공지원 민간임대주택 공급에 참여하며, 주거 취약계층의 주거 복지 개선을 위해 지원하고 있습니다. 2023년에는 신규 2개 사업장에 약 40억 원을 출자하였으며, 누적 기준 16개 사업장에 약 246.8억 원을 투자하였습니다.

### 금융 취약계층 보호

하나금융그룹은 고령자, 장애인 등 금융 서비스를 이용하는 데 있어 상대적으로 제약이 있는 금융 취약계층을 대상으로 다양한 지원 제도를 운영하고 있습니다. 금융 상품을 취급하는 데 있어 위험에 대해 구체적으로 안내하고 보이스 피싱 등 금융 범죄의 피해를 예방할 수 있도록 교육 등을 제공합니다. 또한 강화되는 금융 소비자 보호 정책에 따라 적극적인 안내와 정보 제공을 통해 금융 소비자를 보호합니다.

### 고령 투자자 대상 상품 판매 및 장애인 손님 응대 지침 수립

하나증권

하나증권은 금융 취약계층의 소중한 자산과 권익을 보호하고, 누구나 편리하게 금융 서비스를 이용할 수 있도록 다양한 금융 서비스 제도를 운영하고 있습니다. 금융 취약계층에게 상품 투자에 따른 불리한 사항을 우선 설명하고 있으며, 전 영업점에 장애인 전담 직원 지정 및 장애인, 고령 투자자 전담 창구를 운영하여 고령 투자자가 투자 권유 유의 상품에 투자할 경우 ‘고령 투자자에 대한 금융투자상품 판매 시 보호 기준’ 별도 절차에 따라 상품을 판매하고 있습니다. 또한, 장애 유형별 손님 응대 매뉴얼을 준수하며, 각 영업점의 전담 직원을 통해 금융 서비스를 편리하게 받을 수 있도록 하고 있습니다. 음성 ARS 서비스, 점자 보안카드, 상담 챗봇 서비스, 본인 인증을 위한 문자/음성 2채널 서비스 등 장애 특성을 고려한 전자금융 서비스를 제공하여 접근성을 높이고 있습니다. 이와 함께 금융 취약계층을 대상으로 금융 소비자 보호 교육 콘텐츠를 제공함으로써 금융 상품에 대한 이해를 높이고, 금융 피해를 예방하는 활동도 진행하고 있습니다.

고령 투자자 대상 상품 판매 절차

투자자	절차
투자 권유 유의 상품 지정	<ul style="list-style-type: none"> <li>구조가 복잡하고 가격 변동성이 크거나 환금성에 제약이 있는 금융투자 상품에 ‘투자 권유 유의상품’으로 지정하고 해당 상품 권유 시 강화된 판매 절차 적용</li> <li>투자 권유 유의상품 권유 시 매매 계약 체결 전에 관리 직원이 권유 적정성 확인</li> </ul>
초고령 투자자에 대한 추가 보호	<ul style="list-style-type: none"> <li>80세 이상 초고령 투자자의 경우, 가족 등 보호자 조력 기회 안내, 금융소비자보호법상 적정성원칙 적용 대상상품 가입의 경우 판매과정 녹취 및 2일 이상의 투자 숙려 기간 부여</li> </ul>
상품 개발 및 판매 시 위험 분석	<ul style="list-style-type: none"> <li>신규 투자 권유 유의상품 개발 시 고령 투자자 보호 측면에서 유의사항 점검, 해당 내용을 설명서 및 회사 판매 정책에 반영</li> </ul>
상품 판매 후 관리	<ul style="list-style-type: none"> <li>분기 1회 이상 통화, 면담 등을 통해 상품의 현황 안내</li> </ul>

## 금융 서비스 확대

장애 유형별 손님 대응 지침

투자자	절차
휠체어 이용 장애인	• 뒤에서 갑자기 잡거나 밀면 균형을 잃을 수 있으므로 어떤 도움이 필요한지 먼저 물어보며, 대화를 할 때는 눈높이를 맞춰야 함
언어 장애인	• 다산콜센터에 스마트폰 영상통화를 이용하여 수화 상담을 요청하고, 언행 상 예의를 지키며 몸짓, 표정, 입모양을 활용하여 마주보며 대화함
시각 장애인	• 안내견 주의를 끄는 행동은 삼가하며, 안내견은 장애인 손님과 같은 공간에 있도록 함 • 길 안내 시 장애인 손님이 안내인의 팔꿈치를 잡도록 하며, 반보 앞서 걷는 것이 안전
청각 장애인	• 비대면 채널 이용 시, 1QMTS(모바일 트레이딩 시스템), 1QHTS(홈 트레이딩 시스템) 등을 이용할 수 있음을 안내

### 점자카드 및 점자 안내장 제공

하나카드

하나카드는 시각장애 손님이 카드를 이용할 때 불편함이 없도록 점자카드 및 점자 안내장을 제공하고 있습니다. 또한 2024년 1월 점자카드의 상품 종류 제한을 없애고, 모든 상품 종류에 대해 발급할 수 있도록 확대했습니다. 이를 통해 점자카드 이용 손님들의 상품 서비스 혜택을 넓히고, 카드 상품의 부가서비스 내용을 명확하게 확인할 수 있도록 상품 안내장도 점자로 제공하고 있습니다. 뿐만 아니라, 점자카드 발급 전용 고객센터를 신설하여 금융 서비스 접근성을 높이고 있습니다.

### 금융 소비자 권리 가이드 영상 배포

하나카드

하나카드는 금융소비자보호법으로 강화된 금융 소비자의 권리에 대해 동영상을 제작하여 배포하였습니다. 청약철회권, 위법계약해지권, 자료열람요구권과 금리인하요구권을 간결한 그래픽과 쉬운 설명으로 제작하여 소비자가 쉽게 이해할 수 있도록 하였습니다.

### 고령층 등 비대면 거래 취약계층을 위한 계좌개설 가이드 제작

하나저축은행

하나저축은행은 고령층 등 비대면 거래 취약계층을 위한 계좌개설 가이드를 제작하여 객장에 비치하고, 비대면 채널 내에도 게시하였습니다. 또한 금융당국의 숨은 금융자산 발생 예방 정책에 따라 휴면 및 장기 미거래 예금에 대한 고객 안내를 강화하기 위해 홈페이지 내 '숨은 금융자산 찾기' 안내 메뉴를 신설하였습니다.

## 디지털 소외계층 지원

하나금융그룹은 디지털 기술을 활용하여 손님에게 보다 편리한 금융 서비스 환경을 제공하고 있습니다. 이 과정에서 누구나 소외되지 않는 포용적 디지털 금융 서비스를 제공하고자 노력하며, 지속적인 환경 개선을 통해 모두의 금융 서비스 접근성을 제고하고자 합니다.

### 장애인을 위한 디지털 금융 서비스 환경 제고

하나은행

하나은행은 하나원큐를 통해 이용할 수 있는 '비과세종합저축 가입 대상 자료 제출 프로그램'을 2024년 2월에 신설하였습니다. 해당 프로그램을 바탕으로 공공 마이데이터를 활용하여 장애인증명서 등의 비대면 서류를 검증하고 제출할 수 있습니다. 이를 통해 금융 소외계층의 비대면 비과세 적용 상품 가입 채널을 확대하여 장애 등을 이유로 대면 서류 제출 등의 활동이 어려운 손님에게 편리한 서비스 이용 환경을 제공하고 있습니다. 더불어 기업 인터넷뱅킹 및 하나원큐 기업 채널을 대상으로 시각장애인을 위한 웹접근성 품질 인증을 획득하였으며, 매년 갱신심사를 통해 신규 서비스 및 변경 서비스에 대한 품질 검증을 계속 수행하여 시각장애인의 서비스 이용 편의를 제고하고자 합니다.

### 디지털 금융 문해 및 금융소비자 보호 교육 활성화 업무 협약

하나은행

하나은행은 디지털 금융 거래 확산으로 금융 서비스에서 소외되고 있는 소비자들을 보호하기 위해 교육부와 '디지털 금융 문해력 향상 및 금융소비자 보호 교육 활성화'를 위한 업무 협약을 체결했습니다. 이를 통해 하나은행은 교육부 산하기관인 국가평생교육진흥원과 금융 문해 교육 플랫폼 개발 및 현장 실습, 디지털 금융 문해 교과서 및 학습 보조도구 개발 및 보급, 금융사기 예방 및 금융소비자 보호를 위한 교육 운영 지원, 문해교육 활성화를 위한 행사 후원 등을 추진할 계획입니다. 2024년 2월에는 업무협약의 일환으로 시중은행 최초로 디지털 금융 문해력 향상을 위한 금융 교육 앱 '하나원큐 길라잡이'를 출시했습니다.

### 고령자 및 시각장애인 서비스 개선

하나저축은행

하나저축은행은 디지털에 소외되기 쉬운 고령자를 위해 '간편홈보기' 서비스를 제공하여 모바일 앱 접근성을 향상시켰습니다. 이로써 고령자들에게 효과적인 비대면 서비스를 제공할 수 있게 되었습니다. 향후 '저축은행권 고령자 친화적 모바일 금융앱 구성 지침'에 따라 모바일 앱의 접근성과 편의성을 지속 개선할 예정입니다. 또한 고령자들이 금융 서비스 앱을 보다 쉽게 이용할 수 있도록 앱 이용 교육 자료 및 도움말을 제공하여 앱 이용 편의성을 높이고, 비대면 거래의 불안감을 해소하고자 합니다. 더불어 2024년도 3월에는 시각장애인의 금융 거래 편의성을 개선하기 위해 점자 보안카드를 도입하여 필요한 고객에게 제공하고, 해당 서비스를 적극적으로 이용할 수 있도록 안내하고 있습니다.

## 고객 보호를 위한 금융 교육

### 금융 교육 및 지원 활동

하나금융그룹은 미래 금융소비자인 아동, 청소년에서부터 개인 및 기업 고객까지 효과적인 금융 서비스를 이용할 수 있도록 다양한 금융 교육 프로그램을 제공하고 있습니다. 특히 미래 금융 소비자인 아동과 청소년을 대상으로 올바른 금융 지식과 소비 습관을 갖출 수 있도록 맞춤 교육을 제공함으로써 향후 안정적인 금융 문화를 조성하는 데 기여하고자 노력하고 있습니다. 또한 전국퇴직금융인협회(총 2,000명의 퇴직금융인 회원들이 금융취약계층의 권익보호를 위해 금융교육, 금융컨설팅 등 수행)와 협업하여 청소년 및 고령층 대상 금융교육을 진행하고 있습니다.

#### 1사1교 결연을 통한 미래 금융소비자 대상 교육

하나금융그룹은 청소년의 올바른 금융문화 정립과 조기 금융교육을 목적으로 금융감독원과 함께 1사 1교 금융교육을 시행하고 있습니다. 전국 초·중·고등학교와 결연을 맺어 직원이 찾아가 다양한 금융 및 진로교육을 제공하며, 대상에 따라 맞춤형 주제를 선택하여 교육을 실시하였습니다. 특히, 하나저축은행은 상반기에 초등학교 4-6학년 학생을 대상으로 용돈 관리 주제의 교육을 진행하였으며, 하반기에는 고등학교 3학년 학생을 대상으로 사회 진출에 필요한 신용관리 및 금융 사기 예방 등의 주제로 교육을 실시했습니다. 하나금융그룹은 향후에도 1사1교 결연을 지속하여 상반기 각각 1회 이상으로 미래 금융소비자를 대상으로 교육을 진행할 예정입니다.

#### 금융 교육 현황

구분	2023년		
	학교수(개)	회차(회)	교육 인원(명)
하나둘셋 금융아놀자	40	40	1,000
경제뮤지컬	40	40	7,682
1사1교	157	398	17,187
글로벌 금융체험	28	28	642
자립준비청년 교육	16	16	130
북한이탈주민 교육	18	18	91

#### 어린이 금융 교육 프로그램 운영

하나은행

하나은행은 어린이를 위한 금융 교육 프로그램 ‘하나 둘 셋, 금융아 놀자!’를 진행하였습니다. 이 프로그램은 초등학교 학생들을 대상으로 화폐 속에 숨겨진 비밀과 돈의 가치, 용돈 관리 비법을 소개하는 금융교육 프로그램입니다. 방학 시즌에 맞춘 특별 강의, 금융교육 접근성이 낮은 아동복지시설의 취약계층 아동을 위한 온·오프라인 교육을 진행하였습니다. 하나은행 모바일앱 ‘하나원큐’ 이벤트 페이지를 통해 신청 가능하며, 금융교육 접근성이 낮은 전국 아동복지시설의 취약계층 아동을 위한 온·오프라인 교육 등도 진행되어 2024년에는 총 1,500명의 어린이들에게 금융교육을 제공할 예정입니다.

#### 개인 및 기업 고객 대상 금융 교육 제공

하나은행

하나은행은 개인 및 기업 고객이 필요로 하는 금융 시장 동향 및 투자 전략 등에 대한 교육을 제공하고 있습니다. 2022년 ‘Hana 투자 Meet Up’ 프로그램을 시작하여 대학생 대상 금융 기초교육 세미나를 진행하였으며, 2023년에는 대한무역투자진흥공사, 전력거래소 등 기업 고객까지 금융 교육을 확대하였습니다. 2024년 상반기에는 ASML, LS계열사 등 기업 고객 임직원 대상으로 시황 및 장기투자전략 세미나를 개최하며 건강한 투자 문화 전파를 위해 노력하고 있습니다.

#### 초·중·고등학교 대상 금융교육 실시

하나증권

하나증권은 금융취약계층을 대상으로 금융소비자보호 교육 콘텐츠를 영상으로 제작했습니다. 콘텐츠는 ‘금융소비자보호법’, ‘알뜰한 투자 방법 및 금융사기 피해 예방법’, ‘고령층 대상 소비자보호 교육’, ‘장애인 대상 소비자 보호 교육’으로 구성되어 있으며 ‘장애인 대상 소비자보호 교육’은 수화로도 추가 제작되었습니다. 금융 지식의 부족으로부터 발생하는 문제를 미연에 방지하여 손님을 보호하고자 초·중·고등학교 학생들을 대상으로 금융교육을 실시하고 있습니다. 금융감독원과의 1사 1교를 통해 222명, 서울시 교육청 연계 금융소비자보호 교육 프로그램을 통해 777명의 학생들에게 교육을 제공하였습니다.

#### 금융 소비자 보호 정보 제공

하나증권

하나증권은 홈페이지 금융소비자보호 메뉴를 통해 금융소비자보호체계, 소비자보호 우수사례, 금융소비자정보, 전자민원신청, 소비자 정보공시 등 필수 공시사항을 공시하고 있으며, 금융소비자 교육 자료, 금융 상품 통합 비교 공시, 금융생활 정보 가이드 등 금융소비자를 위한 다양한 정보를 업데이트하여 제공합니다.

## 금융 접근성 강화

### 취약계층 대상 디지털 접근성 개선

하나금융그룹은 65세 이상의 고령층, 장애인, 외국인 등 디지털 취약계층의 금융 접근성을 개선하기 위한 기술적 개선과 다양한 프로그램을 지원하고 있습니다.

	서비스 유형	주요 서비스	2023년 지원 성과
 고령층	편리한 금융 서비스를 위한 기술적 개선	<ul style="list-style-type: none"> <li>디지털 키오스크 STM(Smart Teller Machine) 및 ITM(인터랙티브텔러머신)                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 고령층 고객이 많은 영업점 및 채널 공백 지역에 고기능 디지털 무인 채널 STM 배치</li> <li>- 디지털 취약계층 이용 지원을 위한 전담 매니저 배치</li> <li>- 하나 화상상담 데스크 ITM 운영(Interactive Teller Machine)</li> </ul> </li> <li>스마트 ARS 및 큰 글씨 모드 지원                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 하나원큐 앱을 통해 스마트폰 화면을 보며 서비스 이용(화상 상담)</li> <li>- 고령층을 위해 스마트폰 화면의 글자 크기 및 UI/UX 변경</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>STM <b>105</b>대 운영(2024년 3월 말 기준)</li> <li>STM 통한 업무 처리 약 <b>49</b>만 건</li> <li>ITM <b>6</b>대 운영</li> <li>화상상담데스크 <b>3,489</b>건</li> </ul>
	지원 프로그램 운영	<ul style="list-style-type: none"> <li>콜센터 내 고령층 전담 상담 매뉴얼 및 상담사 배치</li> <li>느린 말 ARS 서비스: 만 65세 이상 손님은 느린 말 ARS 서비스 자동 적용</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>하나증권 느린 말 ARS 서비스 <b>19</b>만 건</li> <li>하나카드 느린 말 ARS 서비스 <b>11</b>만 건</li> </ul>
 장애인	편리한 금융 서비스를 위한 기술적 개선	<ul style="list-style-type: none"> <li>장애인용 ATM: 점자형 키패드, 이어폰 연결 시 거래 안내 기능</li> <li>화상 및 수어 상담: 청각 장애인 대상 앱 및 홈페이지 서비스 제공</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>점자 및 음성안내 ATM <b>3,511</b>대</li> <li>휠체어 수용 ATM <b>3,212</b>대</li> <li>하나카드 수어 상담 <b>539</b>건, 채팅상담 약 <b>25</b>만 건</li> </ul>
	편리한 금융 서비스를 위한 기술적 지원	<ul style="list-style-type: none"> <li>스마트 ARS 통한 해외송금 지원: 영어, 중국어 등 총 8개 국어 음성 및 자막 제공</li> <li>HANA EZ 앱: 외국인 노동자 이용이 높은 국가 대상 실시간 송금                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 외국인 비대면 계좌 개설 대상 및 변경 서비스 확대(영주증, 국내거소신고증 보유 외국인 등)</li> <li>- 하나인증서(대외기관인증 가능) 16개국 언어로 발급 지원</li> </ul> </li> <li>외국인근로자 특화영업점(외국인을 위한 일요일영업점) 운영</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>외국인 비대면 계좌 개설 <b>842</b>건</li> </ul>
 외국인			

### 물리적 접근성 개선

#### 제휴를 통한 금융 접근성 개선

하나은행

하나은행은 편의점 업계 1위(2023년 말 기준 17,762개)인 BGF리테일과 제휴, 비대면 디지털 혁신 채널을 확장하고 있습니다. 금융 특화 편의점은 금융 사각지대 손님들의 불편을 해소하고자 편의점과 은행 역할을 결합한 점포로, CU편의점 4개 점포에 STM, ITM을 설치하였습니다. ITM(Interactive Teller Machine)은 기존의 STM보다 한단계 진화한 형태로, 터치스크린을 통해 은행원과 직접 대면하며 업무 처리가 가능합니다. 또한 하나은행은 손님이 전국 2,500여개 우체국에서 별도 수수료 없이 입출금, 조회 및 자동화기기(ATM) 서비스를 이용할 수 있도록 우체국과 업무제휴를 맺었습니다(2022년 11월).

#### 컬처뱅크

하나은행

하나은행은 은행 지점을 활용하여 지역사회를 위한 개방형 문화공간을 만드는 ‘컬처뱅크’를 현재 10개 개점하였습니다. 광주지점은 고령층 전용 커뮤니티 공간으로 운영하며 고령층 대상 금융교육 및 보이스피싱 예방교육을 실시하고 있습니다. 천안역과 대전역전지점은 지역 외국인 주민 대상 전담채널로 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 주민사회통합유공표창을 받았습니다.

## 상생협력추진

### 상생금융 추진을 위한 체계 구축

하나금융그룹은 금융 전문성을 기반으로 한 신속한 대응 체계를 마련하기 위해 2024년 조직 개편을 추진하였습니다. 하나금융그룹은 취약계층 및 소상공인(자영업자), 청년 등을 대상으로 금융의 사회적 버팀목 역할을 확대하고, 체계적으로 지원하기 위해 ‘그룹ESG’ 부문 산하에 ‘상생금융지원 전담팀’을 신설하였습니다. 하나은행은 전형적인 상생금융 통합 전략 마련과 신속한 실행이 가능하도록 ‘기업그룹’ 내에 ‘상생금융센터’를 신설하였습니다.



### 상생금융 추진 계획

하나은행은 2024년 코로나19 엔데믹 이후 고금리·고물가 장기화와 경기침체 등으로 어려움을 겪는 소상공인과 자영업자와의 상생 및 동반성장을 위해 3,557억 원 규모의 ‘민생금융지원방안’을 추진하고 있습니다. 민생금융지원방안은 은행권 공동 프로그램인 대출 이자 캐시백 프로그램과 민생금융지원 자율 프로그램으로 구성되어 있습니다. 앞으로도 하나은행은 금융취약계층을 대상으로 금융 사각지대를 해소하기 위해 신속하고 빈틈없는 금융지원을 강화할 계획입니다.

구분	프로그램	내용
공통 프로그램 (1,994억 원)	이자 캐시백 프로그램	• 금리 4% 초과분에 대한 최대 300만 원의 대출이자 캐시백
민생금융지원 자율 프로그램 (1,563억 원)	은행 자체 프로그램* (938억 원)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 소상공인/자영업자 대상</li> <li>- 에너지생활비 지원(300억 원 규모, 2024년 2월 지급 완료)</li> <li>- 고효율 에너지기기·디지털기기 교체 지원</li> <li>- 경영컨설팅 비용 지원</li> <li>- 보증기관 보증료 지원</li> </ul>
	정책지원 프로그램 (625억 원)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 서민금융진흥원 출연</li> <li>• 저금리 대환 프로그램 지원</li> </ul>

\* 향후 상생금융 추진 계획 이행 상황에 따라 프로그램 세부 내용은 변경될 수 있음

## 상생협력추진

### 소상공인 지원

하나금융그룹은 지역사회 상생과 지속적이고 진정성 있는 나눔 실천으로 함께 성장하며 행복을 나누는 금융을 실천하고 있습니다. 특히 고물가, 고금리, 고환율 현상으로 어려움을 겪는 소상공인 대상으로 실질적이고 구체적인 지원 사업을 추진하여 더불어 함께 사는 건강한 공동체를 조성하고자 노력합니다.

#### ‘사장님 ON’ 플랫폼 운영

하나은행

하나은행은 2022년 11월부터 개인사업자를 위한 전용 모바일 플랫폼 ‘사장님ON’을 통해 차별화된 금융 및 비금융 서비스를 제공하고 있습니다. 사장님ON은 하나은행 모바일 앱 ‘하나원큐’와 ‘하나원큐기업’을 통해 이용 가능하며, 디지털 소호 손님이 증가하는 트렌드에 맞추어 출시한 플랫폼입니다. 노무서비스, 정책 자금 맞춤 조회 서비스, 사장님 맞춤 상담 서비스, 거래내역 간편 전송 등 개인사업자의 사업 운영에 실질적으로 도움이 되는 특화된 솔루션을 제공하고 있으며, 지속적으로 서비스를 개선하여 개인 사업자의 운영 편의성을 지원할 예정입니다.

#### 외식업 및 도소매업 자영업자 대상 이자 캐시백 프로그램 운영

하나은행

하나은행은 외식업 및 도소매업 자영업자를 대상으로 기업대출 잔액(최대 1억 원 한정)의 1%에 해당하는 월 환산 금액을 산정하여 캐시백하는 프로그램을 운영하였습니다. 2023년 12월 말 기준으로 외식업 자영업자 19,747명에게 약 40.3억 원, 도소매업 자영업자 18,290명에게 약 34.5억 원의 혜택을 제공하였으며 2024년 4월까지 운영되었습니다.

### 청년/소상공인 대상 상생금융 제도

하나은행 | 하나카드

#### 청년/자영업자 지원

- 고금리대출 최대 1%p 금리 감면
- 청년 창업자 금리 우대 지원
- 소상공인 사이버금융범죄 안심보험 무상 지원

(2023년 12월 말, 하나은행 기준)

지원금  
**4,044**억원

수혜자  
**7,498**명

#### 원리금상환유예

- 소상공인 앞 일시적 유동성 확보 지원을 위해 원리금 상환을 최대 6개월 유예

(2023년 12월 말, 하나카드 기준)

청구금액  
**31.4**억원

수혜자  
**311**명

### 소상공인 유동성 확보 상생 금융 방안

하나카드

하나카드는 고금리와 경기 회복 지연 등에 따른 소상공인의 경제적 부담 완화를 위해, 소상공인(영세 가맹점)의 유동성 확보를 위한 상생 금융 방안을 마련하였습니다. 가맹점의 매출대금을 조기 지급하는 상생 활동은 손님의 카드 이용 시, 가맹점이 받는 매출대금을 카드 이용일 +2 영업일에서 매일 당일로 변경하여 유동성을 확보하는 방안입니다. 조기 지급된 매출대금은 영세가맹점에 직접 지원되며, 2023년 12월말 누적 기준 19,954억 원이 지급되었습니다. 또한 소상공인의 경제적 부담 완화를 위해 2023년 12월에 종료되었던 기존 운영 부분을 2024년 12월까지 연장하며 상생 금융 확장을 위한 노력을 지속하고 있습니다.

## 상생협력추진

### 샐러월렛 빠른 정산 서비스를 통한 대금 선결제

하나카드

하나카드는 어려운 경제 환경 속에서 소상공인들의 부담을 완화하기 위해 샐러월렛 빠른 정산 서비스를 기획하여 판매 대금을 미리 사용할 수 있는 상품 및 서비스를 제공하고 있습니다. 특히, 쿠팡샐러 오픈마켓 소상공인을 대상으로 쿠팡샐러 전용 체크카드를 통해 최대 1.5개월까지 대금 정산 주기 전에 해당 대금을 미리 이용할 수 있는 서비스를 제공하고 있습니다. 2023년 12월에는 하나은행, 하나카드, 쿠팡이 함께하는 ‘소상공인 상생을 위한 혁신금융 서비스 업무 협약’을 체결하여 해당 서비스 대상 소상공인의 자금 유동성 개선 효과를 제고하고 있습니다.

### 다양한 소상공인 지원 활동

하나카드

<p><b>소상공인 원금이자 상환유예제도</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>하나카드는 코로나19로 인해 일시적 유동성 어려움을 겪는 중소기업·소상공인에 대하여 원금이자에 대한 상환유예제도를 시행하고 있습니다. 2022년 10월 시행 이후, 2023년 말까지 누적 31.4억 원 청구금액을 최대 6개월 유예하여 소상공인 앞 일시적 유동성 확보 마련을 지원하였습니다.</li> </ul>
<p><b>소상공인진흥공단 제휴카드</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>하나카드는 2023년 5월 스마트상점 기술보급사업 전용 제휴카드를 출시하여 소상공인의 스마트 기술 도입을 지원하고 있습니다. 이를 통해 소상공인들의 구인난을 해소하고 경영 서비스를 효율화하여 경쟁력을 높일 수 있도록 지원하였습니다. 또한 기존에는 현금으로만 가능했던 부분을 카드 결제로 선택할 수 있도록 확대하고, 할부 결제로 인한 유동성 지원이 가능하도록 하였습니다.</li> <li>제휴카드 발급 558좌, 할부 매출 12억 원(2023년 누적)</li> </ul>
<p><b>하나페이 AI 맛집 서비스</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>하나카드는 2023년 8월부터 하나페이 앱 내 ‘AI 맛집 서비스(영세가맹점 대상)’를 실시하여 디지털 홍보를 통해 소상공인 활성화를 지원하고 있습니다. 요식업종에서 일정금액 이상 결제 시 하나머니를 지급하는 ‘착한 소비 캐시백 프로모션’을 진행하고 있습니다.</li> </ul>

### 스타트업/중소기업 지원

하나금융그룹은 사회혁신 기업에 투자하며 우리 사회에 긍정적 가치를 창출하는 스타트업을 발굴 및 육성함으로써 사회 혁신 기업의 성장을 지원하고 일자리 창출에 기여합니다. 앞으로도 하나금융그룹은 사회문제 해결을 위해 노력하는 많은 사회 혁신 기업이 성장할 수 있도록 지원하며, 스타트업 생태계에 상생 금융을 불어넣고 금융과 동반 상생할 수 있도록 지속적인 노력을 기울이겠습니다.

### 스타트업 발굴 및 육성

하나은행 하나벤처스

<p><b>1Q Agile Lab</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>하나은행은 협력 상생 기반 혁신 스타트업 육성을 위해 하나 1Q Agile Lab을 운영하고 있습니다. 하나금융그룹 전 계열사와의 협력적 비즈니스모델 발굴 및 공동사업을 추진하고, 핀테크 기업 및 비금융 혁신 스타트업에도 투자를 확대하고 있습니다. 2023년 27개사의 스타트업을 발굴 및 육성하였으며, 3개사 대상으로 40억 규모의 투자가 이루어졌습니다.</li> </ul>
<p><b>대전드림벤처스타 9기, 제주 ESG 오픈이노베이션 프로그램</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>하나은행은 대전창조경제혁신센터와 ‘드림벤처스타(Dream Venture Star) 9기’, 제주창조경제혁신센터와 ‘제주 ESG 오픈이노베이션 프로그램’을 진행하였습니다. AI, 데이터, 핀테크 등의 기술 및 서비스를 가진 스타트업과 ESG를 기반으로 협업 가능한 스타트업을 대상으로 사업화 자금 지원 및 비즈니스 매칭, 하나 1Q AgileLab과의 연계를 지원하였습니다.</li> </ul>
<p><b>하나-제퍼러스 프론트원 스타트업펀드</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>하나벤처스는 2023년 제퍼러스랩과 공동 운영하는 150억 원 규모의 ‘하나-제퍼러스 프론트원 스타트업펀드’를 결성하였습니다. 결성 펀드를 통해 우수한 초기 업체를 발굴하여 초기 투자 및 엑셀러레이팅을 진행할 계획입니다.</li> </ul>
<p><b>초격차상생펀드</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>하나벤처스는 2024년 제1호 민간 벤처모펀드 ‘초격차상생펀드’를 조성하였습니다. 하나금융그룹의 100% 출자로 총 1,000억 원 규모의 펀드를 결성하였으며, 하나벤처스가 운용을 담당하여 벤처투자 시장의 민간자본 공급에 기여할 계획입니다.</li> <li>* 민간 벤처모펀드: 창업·벤처기업에 투자하는 다수의 벤처 자펀드에 출자하는 재간접펀드</li> </ul>
<p><b>시니어 종합 돌봄 서비스 플랫폼 ‘케어네이션’ 후속투자</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>하나벤처스는 고령화에 따른 실버산업의 성장성에 주목하여 시니어 종합 돌봄 서비스 플랫폼 ‘케어네이션’에 2024년 2월 10억 원을 투자하여, 누적 투자금액 60억 원을 달성하였습니다. 케어네이션은 간병, 동행, 가사돌봄 서비스를 포함하여 다양한 건강관리 서비스를 제공하는 플랫폼입니다.</li> </ul>
<p><b>중고 의료 거래 플랫폼 ‘마인이스’ 신규투자</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>하나벤처스는 2024년 4월 중고 의료 거래 플랫폼 ‘마인이스’에 10억 원 신규 투자를 진행하였습니다. 마인이스는 수거, 클리닝, 활용 및 상품 정보 게재, 배송까지 전 과정을 대행하여 중고 의료 거래의 불편함을 해소하였습니다. 해당 투자를 통해 지속가능한 패션 활성화에 기여할 수 있을 것으로 기대됩니다.</li> </ul>
<p><b>초소형 위성 서비스 ‘나라스페이스 테크놀로지’ 후속투자</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>하나벤처스는 2024년 5월 초소형 인공위성 스타트업인 ‘나라스페이스테크놀로지’에 30억 원을 후속투자하여, 누적 투자금액 50억 원을 달성하였습니다. 나라스페이스테크놀로지는 메탄가스 모니터링 위성을 개발하여 IPEF(인도태평양 경제프레임워크) 100대 기후테크 스타트업으로 선정되기도 하였습니다.</li> </ul>

## 상생협력추진

### 중소기업 지원

하나은행 | 하나에프앤아이

<b>고금리 차주 지원</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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 상황에 쓰이도록 1년간 지원하였습니다.</li> </ul>
<b>고정금리 선택 차주 지원</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>하나은행은 고정금리를 선택하는 중소기업에 금리 감면을 실시하였으며 2023년 12조 원 한도로 지원하였습니다. 또한, 기준금리의 변동에 따라 금리를 자율적으로 선택 할 수 있는 '안심고정금리 특별대출'을 2023년 03월 출시하여 1조 원 한도로 판매 중입니다.</li> </ul>
<b>기업승계 서비스</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>하나은행은 중소·중견기업의 안정적이고 성공적인 기업승계를 지원하기 위해 '하나 100년 기업승계 서비스'를 제공하고 있습니다. 후계자 승계를 준비하는 기업 오너를 대상으로 1:1 맞춤형 상담 및 '하나 헤리티지 멤버스' 운영을 통해 원활한 기업승계를 지원합니다. 이를 통해 중소·중견기업의 경쟁력을 유지하고 일자리를 유지 및 창출하는 데 기여하고 있습니다.</li> </ul>
<b>SGI 서울보증 업무협약 체결</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>하나은행은 한국전력공사, SGI서울보증과 '중소기업 동반성장을 위한 업무협약'을 체결했습니다. 하나은행은 우대금리와 금융컨설팅 등의 실질적인 혜택을 제공할 예정이며, 한국전력공사 우수 협력기업은 사업운영에 필요한 자금을 대출받을 수 있습니다. 2022년 12월부터 2023년 12월까지 20건의 대출을, 총 126억 원을 신규 취급하였습니다.</li> </ul>
<b>회생가능성 NPL 차주 중소기업 금융지원</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>하나에프앤아이는 회생 가능성이 있는 NPL(부실채권) 차주 중소기업에 대한 금융지원을 실시하였습니다. 채무감면 및 경매유예 협상을 통해 차주의 자발적 채무상환을 유도하여 회생 발판을 마련하였습니다. 도산위기 기업 회생으로 지역경제 및 직원 고용 유지에 기여할 수 있었으며, 4개 기업으로부터 217억 원을 회수하였습니다.</li> </ul>

### 중소기업 ESG 지원 업무협약

하나금융그룹은 인천광역시청, 금융감독원과 함께 중소기업 ESG 경영지원을 위한 업무협약을 체결하였습니다. 이 협약을 통해 하나금융그룹은 ESG 컨설팅이 필요한 인천시 6개 중소기업에게 맞춤형 ESG 컨설팅을 지원하고, 지속적인 중소기업 ESG 컨설팅 지원을 위해 이화여자대학교, 금융감독원 ESG 전문가들과 협업하여 하나금융그룹만의 자체 ESG 진단시스템을 구축하였습니다. 이를 통해 보다 많은 중소기업들은 기후변화 대응 등 중장기적인 ESG 전략을 수립하는 데 보다 실질적인 도움을 받을 수 있게 되었습니다.

### 수출입 중소기업 지원

하나은행

<b>수출입 중소기업 사업자 전용 통장</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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.</li> <li>판매실적 4,174좌(2022년), 12,066좌(2023년) 달성</li> </ul>
<b>수출입 아카데미</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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.</li> <li>2023년 교육 4회 개최(서울, 부산, 광주, 천안)</li> </ul>
<b>수출마케팅 프로그램</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>하나은행은 2023년 9월부터 1년 간 '중소 수출기업 지원 상생이벤트'를 진행하고 있습니다. 이는 하나은행과 거래하는 중소수출기업을 대상으로 1년 동안 무상으로 '수출마케팅 프로그램'을 지원하는 프로그램입니다.</li> <li>총 72건 거래 유치(계좌신규 18건, 외국환 20건, 대출 18건, 복합 16건)</li> </ul>



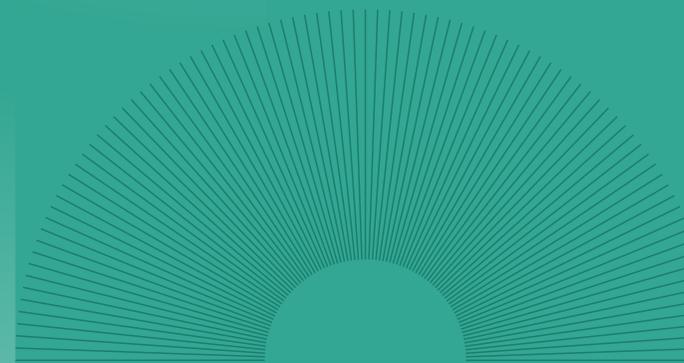
### 하나은행 수상 실적

- 제28회 중소벤처기업 금융지원상 기획재정부 장관상 및 중소벤처기업부 장관상
- 2023년도 산업기술 정책금융지원 유공자 포상 산업통상자원부 장관상

# 지속가능한 금융 실현 SUSTAINABLE FINANCE



하나금융그룹은 지속가능한 사회를 실현하기 위한 금융의 역할을 인식하고 있습니다.  
이에 하나금융그룹은 ESG 금융 목표를 수립하고, 이를 실천을 위해 지속가능금융 프레임워크 기반으로 다양한 환경, 사회 리스크를 관리, 감독, 완화하고 있습니다.  
나아가, 기후변화 관련 사업 및 전략 수립을 그룹의 경영 의사결정에 반영하고,  
‘2050 그룹의 탄소 중립’ 실현을 위해 다각적 노력을 추진함으로써 지속가능한 금융을 실현하고자 합니다.



# 지속가능한 금융 실현

## ESG 금융

### 하나금융그룹 지속가능금융 프레임워크

하나금융그룹의 지속가능금융 프레임워크는 그룹의 ESG 중장기 추진 목표인 '2030 & 60'과 'Zero & Zero'를 투명하게 관리하고, 이해관계자들과 소통하기 위해 제정되었습니다. 또한 2023년 7월에는 대내외적으로 ESG금융 관리 역량 강화 및 환경·사회 리스크를 반영한 금융 의사결정 프로세스 정립이 요구됨에 따라 그룹 이사회 내 지속가능경영위원회의 결의를 통해 지속가능금융 프레임워크를 개정하였습니다. 앞으로도 하나금융그룹은 '하나금융그룹 지속가능금융 프레임워크'에서 규정하고 있는 모든 정책을 준수하여 지속가능한 금융을 실천함으로써 금융기관의 책임을 다하고자 합니다.

#### ESG 대응 원칙(Principles)

- 1 ESG를 고려한 관리 프로세스 강화**  
하나금융그룹은 금융 상품 및 서비스를 제공하는 전 과정에서 ESG를 고려합니다.
- 2 환경·사회에 기여할 수 있는 상품 및 서비스 개발**  
우리사회의 지속가능한 경제체제로의 전환과 이행을 도울 수 있는 다양한 금융 상품과 서비스의 개발을 지향합니다.
- 3 이해관계자와 소통 강화**  
하나금융그룹은 이해관계자가 요구하는 여러 요인을 지속적으로 확인하고, 의사결정에 반영하는 체계 갖춰 지속적인 소통을 추진하겠습니다.
- 4 ESG 글로벌 파트너십 참여**  
하나금융그룹은 UN PRB, 적도원칙, TCFD 등 다양한 국내·외 ESG 이니셔티브 및 파트너십에 적극적으로 참여하여 긍정적 영향을 극대화할 것입니다.

#### 지속가능금융정책



하나금융그룹의 지속가능금융을 실천을 위한 가장 기본적인 가이드로서 ESG 요소를 기반으로 투자 대상의 장기적인 지속가능성을 평가하고, 이를 투자 의사결정에 활용하기 위한 정책

#### 환경·사회 리스크 관리 체계 (ESRM)



금융기관으로서 환경·사회적 책임을 다하고 지속가능한 금융을 실천하고자 여신 및 투자 의사결정 시 환경·사회 측면의 위험을 식별, 평가, 완화하기 위한 리스크 관리 정책

#### 환경·사회 리스크 통합 정책



환경·사회 측면의 리스크를 효과적, 효율적으로 관리하기 위해 리스크 식별, 모니터링, 관리 체계를 명시한 통합 정책

#### 산업정책 (Sector Policy)



하나금융그룹이 제공하는 모든 금융 상품 및 서비스에 대해 잠재적인 환경·사회적 위험과 산업 특수성에서 기인한 위험을 줄이기 위해 부정적 영향이 크거나 사회적으로 명백히 문제가 제기될 수 있는 금융 상품 및 서비스의 취급에 관한 정책

#### 생물다양성 정책

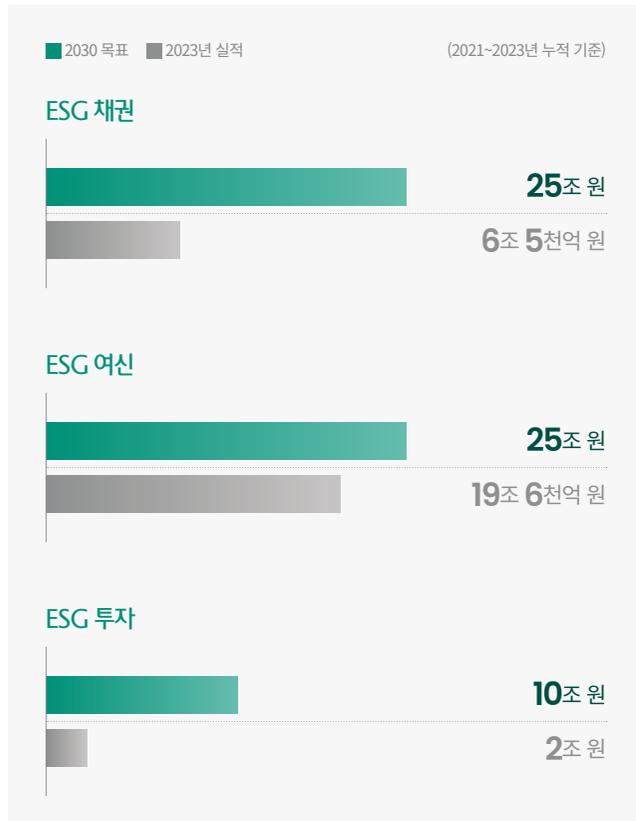


생물다양성 이슈를 기업 경영의 중요한 항목으로 인식하고 관련 리스크와 잠재적 영향을 최소화하기 위해 생물다양성 요소를 반영한 지속가능금융 프레임워크 및 산업 정책

## ESG 금융

### ESG 금융 실적

하나금융그룹은 2030년까지 ESG 채권 25조 원, ESG 여신 25조 원, ESG 투자 10조 원 등 총 60조 원의 ESG 자금 조달 달성을 목표로 '2030 & 60' 목표를 수립하였습니다.



### ESG 금융 심사 시스템 구축

하나은행

하나은행은 국내 금융권 최초로 한국형 녹색분류체계(K-Taxonomy)를 반영한 'ESG 금융 심사 시스템'을 구축하였습니다. 이를 통해 기업금융 또는 직접 투자 진행 시 시스템 상에서 ESG 금융 검토가 필요한 대상을 자동으로 판별하며, K-Taxonomy에 적합한 경제활동인지를 심사해 금융 지원을 진행하고 있습니다.

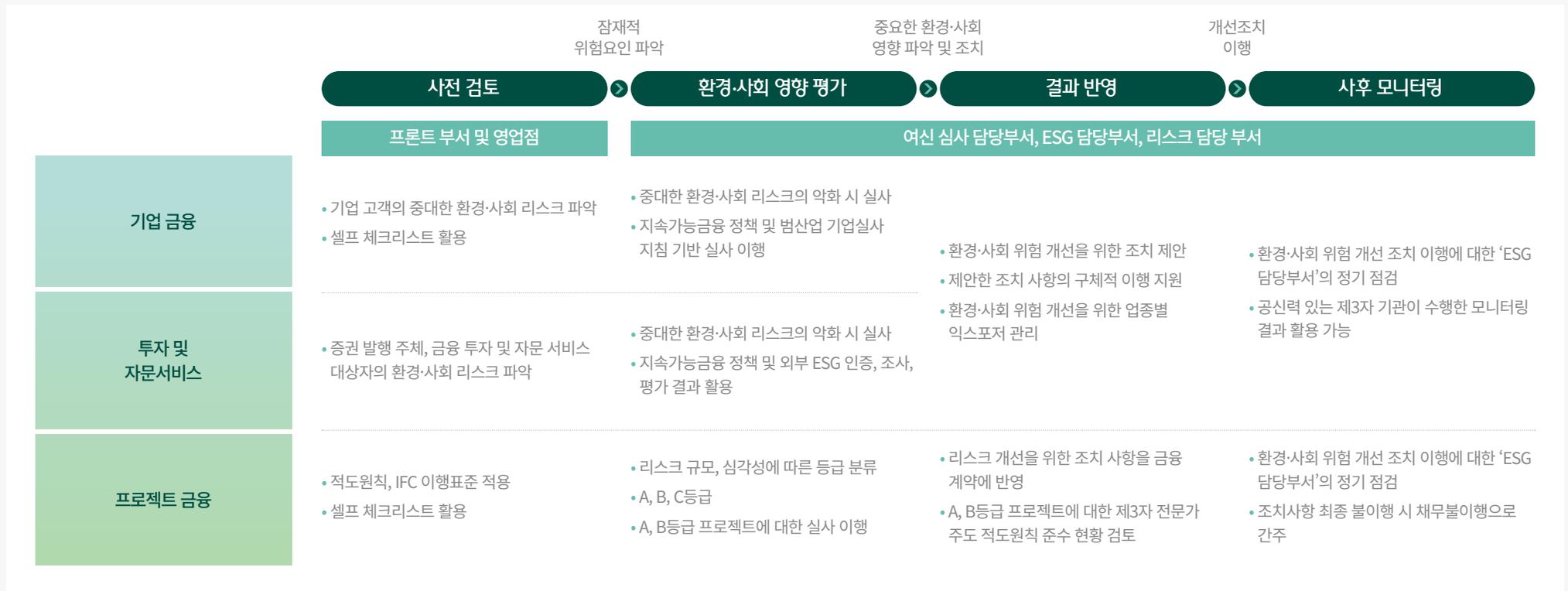


## ESG 금융

### ESG 금융 프로세스(ESRM)

하나금융그룹은 여신 및 투자 의사결정 시 환경·사회 측면의 위험을 식별, 평가, 완화하기 위한 리스크 관리 정책(ESRM)을 운영하고 있습니다. 이에 따라 ESRM 정책과 글로벌 지속가능금융 원칙을 모두 고려하여 기업 금융, 투자 및 자문 서비스, 프로젝트 금융 및 유가증권 발행 주체에 대한 리스크 평가와 관리를 위한 환경·사회 리스크 검토를 체계적으로 수행하고 있습니다. 하나금융그룹은 ESRM 정책 적용 대상 금융 거래에 대해 인권, 기후변화 및 생물 다양성 관련 리스크와 영향을 포함한 잠재적 환경·사회 리스크를 그룹의 지속가능금융 정책과 산업 정책을 기반으로 식별, 평가 및 관리하고 있습니다. 특히 프로젝트 금융의 경우, ‘적도원칙(The Equator Principles)’에서 규정한 원칙과 절차를 준용하고 있습니다.

하나금융그룹 환경·사회 리스크 검토 절차



## ESG 금융

### 적도원칙

하나은행

적도원칙은 대규모 개발사업이 환경 파괴 또는 인권 침해 등의 문제가 있을 경우 대출을 실행하지 않겠다는 것을 주된 내용으로 하는 전 세계 금융기관들의 자발적인 협약입니다. 하나은행은 2021년 8월 적도원칙에 가입하였으며, 적도원칙 이행을 통해 하나은행을 통해 금융 조달을 받은 프로젝트로 인해 야기되는 부정적 환경·사회 영향을 최소화하고자 합니다. 이를 위해 적도원칙 전담 조직을 정하여 적도원칙을 기반으로 환경, 사회 심사 절차와 기준을 정립하는 내규와 이행 가이드를 제정하여 운영하고 있습니다.

### 적도원칙 적용 대상

- 1 프로젝트 총액이 USD 10백만 이상인 프로젝트 금융 자문서비스
- 2 프로젝트 총액이 USD 10백만 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

1	2	3	4	5
사전 검토	환경, 사회 위험등급 분류	환경, 사회 영향평가 심사	금융약정서 반영	모니터링 및 보고
적도원칙 대상 여부 판단	A등급(고위험), B등급(중위험), C등급(저위험)	차주의 적도원칙 요건 준수 여부 심사	적도원칙과 관련된 준수 서약조건 반영	적도원칙 준수 여부 관리

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

### 적도원칙 이행 현황

구분	A등급	B등급	C등급	
업종별	광업	0	0	0
	인프라	0	0	0
	석유 및 가스	1	0	0
	전력	0	0	0
	기타	0	1	2
<b>총계</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	
지역별	미주	1	1	2
	유럽/중동 및 아프리카	0	0	0
	아시아/태평양	0	0	0
<b>총계</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	
소재국별	지정국가	1	1	2
	비지정국가	0	0	0
<b>총계</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	
독립적 검토	네	1	0	0
	아니오	0	1	2
<b>총계</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	

### 프로젝트 파이낸싱 사례

LNG 터미널 건설 및 운영 프로젝트	<ul style="list-style-type: none"> <li>본 프로젝트는 지정국가인 미국에서 진행되는 LNG 터미널 건설 및 운영 프로젝트입니다. 하나은행은 총 75백만 USD 규모의 기업대출을 지원할 예정이며, 건설 예정인 LNG 터미널의 총 생산용량은 약 608백만 Mmbtu로 터미널 저장 용량은 160,000m<sup>3</sup> 규모입니다. 해당 프로젝트는 현지 환경 및 사회 관련 법규 준수사항을 모두 충족하고 있으며, 지역사회 고용 확대 효과를 창출하고 있음을 확인하였습니다.</li> </ul>
LNG 복합화력발전시설 구축 프로젝트	<ul style="list-style-type: none"> <li>본 프로젝트는 충청남도 서산에서 진행되는 557MW급 LNG 복합화력발전소를 건설하는 프로젝트로 하나은행은 해당 프로젝트에 총 770억 원 규모의 기업대출을 지원할 예정입니다. 환경영향평가 결과 자연생태환경, 대기, 수자원, 토지 등 주요한 환경에 미치는 영향은 미미한 것으로 확인되었습니다.</li> </ul>
이차전지 관련 시설 투자를 위한 제조사업장 설립 프로젝트	<ul style="list-style-type: none"> <li>본 프로젝트는 지정국가인 미국에 이차전지 생산설비 증설(약 20Gwh 규모) 프로젝트로 하나은행은 해당 프로젝트에 약 1억 USD 규모의 기업대출을 지원할 예정입니다. 또한 해당 프로젝트는 현지 환경 및 사회 관련 법규를 모두 충족하고 있습니다.</li> </ul>

→ 지속가능한 금융 실현  
SUSTAINABLE FINANCE

## ESG 금융

### ESG 금융 상품

하나금융그룹은 친환경 금융, 서민금융, 취약계층을 대상으로 한 다양한 ESG 금융 상품을 출시하여 운영하고 있습니다. 기업 및 개인 여·수신 상품과 정책금융 상품을 지속적으로 출시하고 있습니다. 하나금융그룹의 ESG 금융 상품은 취약계층의 자산형성을 지원하고 손님의 ESG 참여를 제고하고 있습니다.

#### ESG 상품

하나은행

기업 여신	에너지 이용 합리화 대출	· 절약 시설 설치 사업 등에 사용하는 시설대	
	신성장일자리자금 대출	· 기술형창업기업(창업 7년 이내) 지원 자금	
	ESG인정기업 우대 대출	· ESG 등급 우수 기업에 금리 우대 제공	
	지속가능연계 대출	· ESG 경영 수준에 따라 차등 금리 제공	
개인 여신	서민금융 상품	· 새희망홀씨, 사잇돌중금리대출, 햇살론 등	
	친환경 상품	· EV 오토론(전기차 구매 관련 대출)	
수신	친환경 녹색금융	· 도전 365 적금	
	서민금융	· 희망저축계좌1	· 청년내일저축계좌
		· 미래행복통장	· 희망저축계좌2
		· 하나미소드림적금	
기타	· 청년도약계좌	· 대전시 미래두배청년통장	

#### 주택금융 상품

하나은행

상품명	대상	내용
주신보 전세 대출	신혼부부*, 다자녀가구	· 보증료 0.1% 우대
다둥이 전세	미성년자 자녀 2인 이상 가구	· 최저보증료 적용(대출금액의 0.02%) · 금리 0.15% 우대
서울시 신혼부부 임차 보증	신혼부부	· 최저보증료 적용(대출금액의 0.02%) · 소득, 자녀 수에 따라 금리 우대(서울시 이자 지원) · 대출 보유 기간 중 자녀 출산 시, 이자 지원 기간 우대
전세금 안심대출	배우자 포함 연소득 6천만 원 이하 신혼부부	· 보증한다 우대(전세보증금의 90%) · 보증료 할인(50%)

\* 혼인기간 7년 이내 및 3개월 내 결혼예정자 포함

#### 청년 자산형성 지원 정책 상품

하나은행

상품명	대상	내용
청년내일저축	만 15~39세 청년	· 매월 10만 원씩 저축하면 정부에서 매월 최대 30만 원 지원금 적립 후 3년 뒤 목돈으로 돌려주는 상품 · 가입 인원: 8.7만 명(누적 신규좌수 기준)
청년희망적금	만 19~34세 청년, 신혼부부 (병역 이행 기간 최대 6년은 미산입)	· 만기해지 시 최대 36만 원(1년 차 납입액 2%, 2년 차 납입액 4%) 지원금과 비과세 혜택을 제공하는 상품 · 가입 인원: 15만 명(2023년 유지계좌 기준)
청년도약계좌		· 청년의 중장기 자산형성 지원을 위해 최대 약 144만 원 정부 기여금 및 비과세 혜택을 제공하는 상품 · 가입 인원: 4.1만 명

#### 출산 및 양육 지원 상품

하나은행

하나카드

하나저축은행

상품명	내용
하나 아이키움 적금	· 저출산 등 사회문제 해결에 적극 동참 · 임신, 다자녀 등 출산 및 양육하는 부모들에게 우대금리 제공 · 아이사랑 서약을 통해 좌당 1만 원 기부로 난임부부 지원
다자녀가구 대출금리 감면	· 주택담보대출과 전세자금대출을 신규 또는 기한 연장한 다자녀가구 대상 · 대출 대상 주택 면적 85m <sup>2</sup> 이하, 만 19세 미만 자녀가 2명 이상일 경우 금리 감면 · 미성년자 자녀 3명 이상인 경우 주택 면적과 무관하게 0.4%p의 금리 감면
원더 HAPPY BIRTHDAY 카드	· 난임 진료나 출산 준비(병원·약국, 드럭스토어), 심리 안정 및 스트레스 해소(여가 생활, 여행), 출산 후 주요 지출처(가구, 인테리어 용품) 구매 시 혜택 지원 · 실물 카드는 재활용 PVC소재를 이용한 친환경 플레이트로 제작
잘파(Z+알파) 적금	· 아동·청소년 및 그 부모에게 우대상품을 제공함으로써 출산 장려에 기여하고, 미래의 주역인 아이들에게 올바른 저축습관도 길러주는 ESG 특화 금융상품 · 만 12세 이하의 아동·청소년 또는 그 부모가 가입 시 연 1.0%의 우대 금리를 제공

## ESG 금융

### 지속가능성 연계 대출 상품 출시

하나은행

하나은행은 ESG 선도 금융 그룹으로 도약을 위한 실천의 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 2023년 7월에 출시하였습니다. 참여 기업은 대한상공회의소를 통해 ESG 평가를 받아야 하며, 대한상공회의소에서 발급한 ESG 경영 성과 확인서에 따라 최대 1.2% 내에서 금리 인하를 지원하고 있습니다. 금융 지원 이후 1년마다 참여 기업의 ESG 평가 점수 변동에 따른 금리 수준을 재조정하게 되며, 최장 대출기간은 5년입니다. 하나금융그룹은 중소기업의 ESG 경영 수준을 높이는 데 실질적인 도움을 주고자 지속가능연계 대출 상품을 확대해 나갈 예정입니다.

### 전세사기 피해자 지원 프로그램 운영

하나은행

하나은행은 전세사기 피해자에 대한 사회적 책임을 실천하고, 전세사기 피해자에 대한 신속한 금융 지원을 통해 주거 안정을 도모하기 위해 하나 상생주거 지원 프로그램을 시행했습니다. 대상자는 「전세사기 피해자 지원 및 주거 안정에 관한 특별법」에서 정한 지원 대상 요건을 충족하는 임차인입니다. 경매 완료 또는 거주지를 상실한 가구에는 세대당 2억 원 한도로 총 5,000억 원 규모의 금융 지원이 실시됩니다. 또한 전세, 구입, 경락 자금 대출을 신규로 받을 경우 최초 1년간 대출 이자 전액이 면제되고, 전 기간 중도상환 해약금도 면제됩니다. 더불어 부대비용인 인지세, 보증료, 채권 할인료도 전액 지원됩니다. 2023년에는 5건(797백만 원)이 실행되었으며, 총 40.2백만 원의 지원이 이루어졌습니다.

### 지속가능성 연계 보험 상품

하나생명보험

하나손해보험은 ESG 금융 상품을 개발하여 손님들에게 다양한 혜택을 제공하며 금융의 지속가능성을 추구하고 있습니다. 구체적으로 인터넷 직거래, 쇼핑물 사기에 대한 피해 보장 특약을 통해 사이버 금융 범죄 보장 담보를 확대하고, 해외 여행 중 여권 도난 등 분실로 인한 추가 체류에 대한 비용 특약을 제공하여 피해를 보장합니다. 또한 자동차보험의 마일리지 할인 특약 구간을 세분화하여 친환경 운전자에 대한 혜택을 강화하고, 어린이 보험 내 보험료 납입 유예 특약을 통해 실직, 3대 중대 질병, 출산/육아 휴직 시 손님의 편의를 보장하고 있습니다.

### 다양한 ESG 금융 상품 운영

하나은행

하나증권

하나저축은행

<p><b>하나원큐 신용대출 (소방관) 전용 서비스</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>하나은행의 소방 공무원 전용 대출 상품으로 신규 대출 시 우대금리를 지원하고 최저 수준의 금리를 제공하는 상품입니다. 2023년 대출 신규 1,729건을 지원하여 총 385억 원을 지원하였습니다. 또한 대출 손님 618명 대상으로 ‘소방관 지킴이 안심 보험’ 상품을 무료로 지원하였습니다.</li> </ul>
<p><b>경기도 청년 지원 상품</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>하나은행은 경기도와의 업무 제휴를 통해 경기도에 주민등록을 둔 만 25~34세의 청년을 대상으로 저금리 대출과 저축 우대금리를 적용해 주는 ‘경기청년 기회 사다리 금융 통장’을 출시했습니다. 1인당 500만 원 한도의 마이너스 통장과 더불어 입출금 예금에 대한 파킹통장 서비스도 함께 제공하고 있습니다.</li> </ul>
<p><b>iSelect-WG 탄소중립 ESG ETN상품</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>하나증권은 탄소중립 ESG 우수기업에 투자하는 ‘하나 iSelect-WG 탄소중립 ESG ETN’을 출시하였습니다. CDP 등 보고서를 기반으로 탄소중립 테마와 ESG 테마의 교집합에 투자하는 상품입니다.</li> </ul>
<p><b>해외주식형 증여랩</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>하나증권은 지속가능한 글로벌 대표기업을 대상으로 장기적 관점의 ‘증여랩’을 출시하였습니다. 투자가치, 재무건전성, 지속가능성을 종합적으로 평가하여 포트폴리오를 구성하였습니다.</li> </ul>
<p><b>최저 신용자 특례 보증 상품 판매</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>하나저축은행은 불법 사금융 위험에 노출될 수 있는 최저 신용자를 보호함과 더불어 손 쉽고 편리한 금융 서비스 제공을 통해 서민 금융 지원을 확대하고자 최저 신용자 특례 보증 상품을 출시하였습니다.</li> </ul>
<p><b>친환경 금융 캠페인</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>하나저축은행은 ‘하이(High) 하나 보통예금’ 신규 가입 시 종이통장을 발급하지 않은 손님들에게 연 0.1%의 우대 금리를 제공함으로써 환경보호 활동에 동참하고 있습니다. 또한 ‘파란하늘 정기적금’ 신규 가입 시 1인당 1천 원의 기부금을 하나저축은행에서 출연하여 환경 단체에 기부하고 있습니다.</li> </ul>

# ESG 투자

## ESG 대출 및 투자의사 결정

하나은행

하나은행은 대출 및 투자 의사결정과 관련된 환경 및 사회적(E&S) 리스크 요인을 식별하며, 적절한 심사 방법을 수립하여 잠재적인 부정적 영향을 배제하거나 최소화하고 있습니다. 이를 위해 ESG 관련 모니터링, 평가 및 관리 체계를 개선하였으며, 환경 및 사회 리스크의 관리 방향과 프로세스를 보다 명확하게 수립하였습니다. 또한 전통적인 금융 리스크와 함께 환경 및 기후 리스크를 모니터링하는 통합 리스크 관리 시스템을 구축함으로써 사업 전반에 대한 리스크 관리를 수행할 수 있습니다. 더불어 하나은행은 ESG에 대한 내부 지침을 준수하며 영업을 수행하고 있으며, 높은 수준의 환경 및 사회 리스크를 발생시킬 수 있는 사업 기회에 대해서는 개별적인 분석과 평가를 실시합니다. 또한 KYC(Know Your Customer) 심사 프로세스를 거쳐 잠재적인 환경·사회 리스크가 큰 거래를 거절하거나 정지할 수 있습니다.

ESG 대출 및 투자 의사결정 프로세스



## ESG 투자 프레임워크

하나증권

하나증권은 금융 상품 판매사로서 사업 운영 시 자산운용사의 ESG 투자 방향을 점검하고, 금융 소비자 보호를 최우선으로 합니다. 지속가능한 투자 인프라 및 문화 정착을 위해 자산운용사와 금융 소비자 모두를 위한 ESG 친화적 투자 환경을 조성하려 노력합니다. 이에 다음 프로세스를 통하여 ESG 투자 프레임워크를 구축하고자 합니다.



## ESG 채권

### ESG 채권 관리 체계

하나은행

하나은행은 6개 적격 친환경 범주 및 4개 적격 사회적 범주 프로젝트에 대한 자금 제공을 목표로 ‘자금의 사용 (Use of Proceeds)’ 요건에 기반한 지속가능금융 관리 체계를 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.

적격 범주 프로젝트

#### 친환경 범주

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

#### 사회적 범주

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

하나금융그룹은 녹색채권을 포함한 ESG 채권에 대한 자문 서비스를 제공하고 있습니다. 하나증권은 2023년 한국토지주택공사의 녹색채권을 대표주관한 바 있으며, 산업은행, GS파워, GS에너지의 녹색채권 인수에도 참여하였습니다. 그 외 중소기업기업진흥공단, 한국자산관리공사 등에서 발행하는 사회적 채권에 대표주관으로 참여한 바 있습니다.

구분	채권종류	발행사	발행금액(억 원)	발행일
대표주관	사회적채권	중소벤처기업진흥공단	1,100	2023.03
	녹색채권	한국토지주택공사	2,700	2023.05
	사회적채권	한국자산관리공사	2,000	2023.06
	사회적채권	한국자산관리공사	1,000	2023.11
	사회적채권	한국주택금융공사	1,000	2023.08
인수	녹색채권	산업은행	1,000	2023.06
	녹색채권	GS파워	50	2023.10
	녹색채권	GS에너지	200	2023.06

### CASE STUDY

#### 6억 유로 규모의 유로 소셜 커버드 본드 발행

하나은행

하나은행은 2023년 5월, EUR 6억 규모의 유로 소셜 커버드 본드를 발행하였습니다. 2021년 1월 EUR 5억 규모의 소셜 커버드 본드를 발행한 이후 두 번째 커버드 본드 발행이며, 이를 통해 유로 커버드 본드 시장 내 정규 발행사로서의 입지를 다졌습니다. 투자자 모집을 마무리한 결과 만기는 3년, 최종 발행 금리는 3.75%로 확정되었습니다. 또한, 국제 신용평가사인 스탠더드 앤드 푸어스(S&P)와 피치(Fitch)로부터 최고 등급인 ‘AAA’의 신용 등급을 받았습니다.

하나은행이 새로 발행한 채권은 사회적 채권(Social Bond) 형태로, 자금 사용처 등을 고려하여 해당 채권을 ‘중소기업 역량 증진을 위한 소셜 커버드본드(SME empowerment social covered bond)’로 지칭하였습니다.

#### 발행 대금 세부내역

6억 유로는 1개의 적격 소셜 카테고리에 사용(리파이먼싱 비율: 0%)

프로젝트	지역	사용 내역(EUR)
<b>고용 창출</b>		
SOHO 대출*	한국	600.00
합계		600.00

#### 프로젝트 영향 분석

9,550개의 중소기업에 자금을 지원

프로젝트	중소기업 대출 건수	중소기업 당 평균 대출 금액
<b>일자리 창출</b>		
SOHO 대출*	9,550	EUR 62,827
합계	9,550	600.00

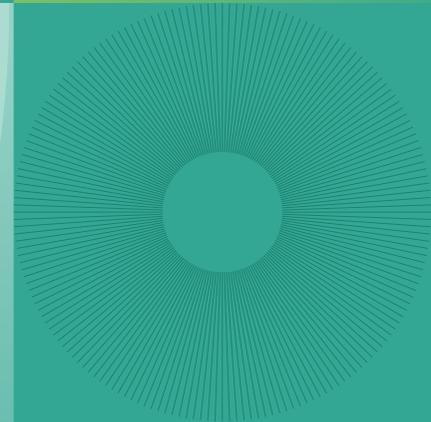
\* 중소기업 동반성장 소셜 커버드본드 프로젝트 대상 기준

- 중소기업 동반성장 소셜 커버드본드(SME Empowerment Social Covered Bond)는 중소기업기본법 시행령에서 규정한 중소기업 대상으로만 대출. 중소기업(SME)이란(1) 중소기업기본법 시행령에서 규정한 중소기업으로써(ii) 종업원이 50인을 초과하는 기업으로 정의
- SOHO 대출은 Small Office and Home Office(“SOHO”)의 약자로 10인 미만 종업원을 보유하며 중소기업기본법 시행령에 해당되는 중소기업들 중심으로 지원

# 기후변화 대응 TCFD REPORT



하나금융그룹은 전 지구적 과제로 당연한 기후위기에 대응하기 위해 2050년 탄소중립 달성을 중장기 목표로 선언하고, 2030년까지 녹색투자 규모를 60조 원까지 확대하는 목표를 수립하였습니다. 저탄소 경제로의 성공적인 전환이 이루어지는 그날까지 하나금융그룹은 녹색금융의 선두주자로서의 책임과 역할을 다하겠습니다.



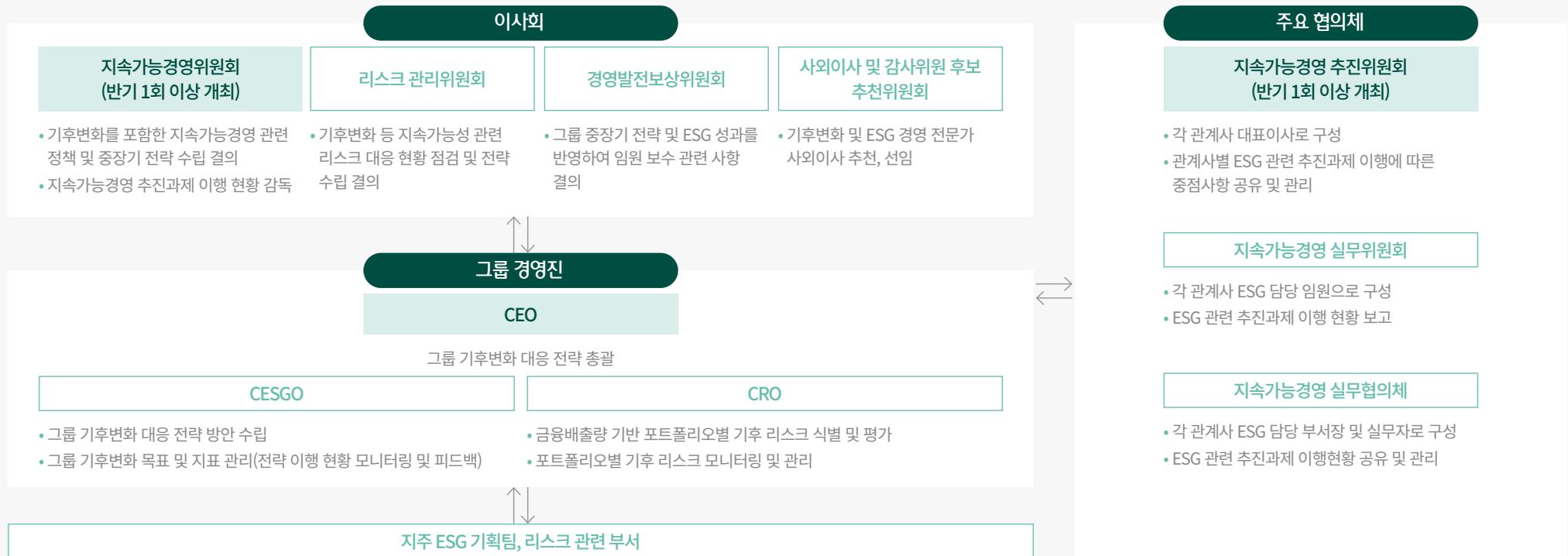
# 기후변화 대응

## 지배구조

하나금융그룹은 가속화되는 기후변화 문제를 실재하는 위기로 인식하고, 기후변화 완화와 대응을 위한 전사적 차원의 노력을 견인하고자 기후변화 거버넌스 체계를 공고히 하고 있습니다.

최고 경영진인 이사회와 그룹 총괄 경영진이 기후변화 관련 이슈를 관리·감독하고 있으며, 그룹 CEO가 기후변화 대응 전략을 총괄하고 있습니다. 특히, 최고경영자의 지속가능경영 실천의지를 반영하기 위해 지주 이사회 내 지속가능경영위원회를 설치하여 기후변화를 포함한 지속가능경영 이슈를 정기적으로 보고 받고 관련 사안에 대해 심의·결의하고 있습니다. 또한, 하나금융그룹은 그룹 차원에서 기후변화 이슈에 통합적으로 대응할 수 있는 체계를 마련하고 있습니다. 각 관계사 대표이사로 구성된 협의체인 지속가능경영 추진위원회와 산하 실무위원회를 통하여 관계사 간 현황과 성과를 공유하고 있으며, 공통적으로 나타나는 기후 리스크와 기회를 식별·평가하고 관련 시스템을 구축함으로써 기후변화에 체계적으로 대응하고 있습니다.

하나금융그룹은 투명하고 합리적인 기후변화 거버넌스 체계를 통해 보다 선제적으로 기후변화에 대응하며 지속가능금융 선도기관으로서 역할을 충실히 수행하고자 합니다.



## 지배구조

### 이사회 Level

하나금융그룹은 이사회 내 ESG 경영 전담기구인 지속가능경영위원회를 설치하여 운영하고 있습니다. 본 위원회는 반기 1회 이상 개최되는 정기회의\*를 통하여 기후변화 대응 및 사회가치 창출을 위한 그룹 지속가능경영 전략 및 정책 수립, 추진과제 이행 현황 등을 심의하고 결의합니다. 또한, 이사회 내 리스크 관리 위원회는 기후 리스크 관리 정책을 포함하여 그룹의 주요 리스크 관리 체계 및 이행 현황을 검토합니다. 기후 관련 리스크 현안에 대해 경영진으로부터 정기적으로 보고 받고 그 내용을 검토함으로써 리스크 수준에 따라 지속가능경영위원회와 협의하여 이사회의 의사결정을 지원합니다. 그 외 경영발전 보상 위원회는 기후변화 등 ESG 경영 성과와 연계하여 경영진 보수를 결정하며, 사외이사 및 감사위원 후보추천위원회는 기후변화 및 ESG 경영을 강화하기 위한 전문가를 추천하여 경영에 참여시키는 역할을 하고 있습니다.

\* 위원장이 필요하다고 판단하는 경우 수시로 회의를 개최할 수 있음

기후변화 대응 관련 이사회 결의 및 보고 안건

위원회명	개최일	의안
하나금융지주 지속가능경영위원회	2023년 4월	(결의) 2023년도 ESG 글로벌 이니셔티브 가입 - 자연 관련 재무정보 공개(TNFD) - 생물다양성 회계금융협회(PBAF)
	2023년 7월	(결의) 하나금융그룹 지속가능금융 프레임워크 개정 - 기존 ESRM 프로세스 정비 및 기능 강화 - 생물다양성 정책 도입
	2023년 11월	(보고) 하나금융그룹 ESG 성과 및 추진과제
	2024년 4월	(결의) 임팩트 공시 협의체 이니셔티브 가입(안)
하나증권 지속가능경영위원회	2023년 4월	(보고) 하나증권의 탄소배출권 관련 비즈니스 현황 및 전략
	2023년 12월	(보고) 하나증권 2023 성과 및 2024 추진과제
	2024년 4월	(보고) 하나증권 중대성 평가 결과 보고, (보고) 2023년 지속가능경영추진위원회 운영 및 결의사항 보고
하나은행 이사회	2023년 7월	(보고) 2023년 상반기 ESG 추진 현황 보고
	2023년 12월	(보고) ESG 성과 및 2024년 ESG 중점추진과제 보고

### 경영진 Level

전 관계사 경영진은 그룹의 기후 정책을 결정하고 그 성과를 감독하는 역할을 수행합니다. 이사회가 승인한 기후 전략 및 목표는 경영진에 의해 그룹 경영 전반에 반영되며, CEO는 경영활동에 있어서 기후 관련 중대한 위험과 기회와 관련된 사항을 이사회에 보고하고, 대응 추진 성과를 관리·감독합니다.

CESGO는 탄소중립 달성 현황을 핵심 성과로 설정하여 그룹의 기후변화 대응 전략 및 목표에 따른 각 관계사의 이행현황을 관리하는 등 그룹의 기후 전략 운영 및 이행을 총괄합니다. 또한 그룹의 리스크를 총괄하는 CRO는 포트폴리오의 기후 리스크 등 ESG 관련 리스크를 식별하여 리스크 경감을 위한 하나금융의 정책 및 전략을 수립합니다.

### 관계사 Level

하나금융그룹은 그룹 및 각 관계사 대표이사 등으로 구성된 지속가능경영추진위원회와 산하 지속가능경영실 무위원회를 설치하여 운영하고 있습니다. 또한 지주사 및 각 관계사에서 기후변화 대응 및 ESG 경영 강화를 위하여 ESG 업무를 위한 관계사별 담당조직 및 인력을 배치하고 ESG 경영을 실천하고 있습니다.

하나은행은 ESG본부 신설 이후 꾸준히 은행의 ESG 경영 내재화를 위한 업무를 담당하고 있으며, 특히 2023년 K-Taxonomy 구축을 통해 녹색금융에 대한 체계적인 모니터링을 수행하고 있습니다. 하나증권 또한 대표이사 직속 ESG본부를 신설한 이후 ESG경영기획 업무를 담당하고, 국내외 다양한 자산군에 대한 운용역량을 갖춘 조직 기반의 배출권 운용 전담 부서를 구성하여 운영 중입니다. 이 밖에도 수시로 개최되는 지속가능경영 실무협의체를 통해 그룹은 관계사와 최신 ESG트렌드를 공유하고, 각 관계사별 지속가능경영 현황을 논의하고 있습니다.

## 전략

### 기후 리스크 및 기회 요인 분석

기후변화는 다양한 방식으로 산업계에 영향을 미치며 기업에게 리스크와 기회로서 작용하고 있습니다. 특히, 자금 조달과 투자를 통해 여러 기업과 영향을 주고 받는 금융기관은 다양한 리스크에 노출됨과 동시에 새로운 기회를 창출하고 기후변화 완화에 기여할 수 있는 가능성을 지니고 있습니다. 하나금융그룹은 사업을 영위하는 모든 시장을 대상으로 기후변화 관련 리스크와 기회 요인을 식별하고 각 요인이 하나금융그룹에 미칠 수 있는 잠재적 영향의 크기와 발생가능성, 시점을 평가하고 있습니다. 미래 목표 달성 시까지 발생할 수 있는 불확실성을 최소화하고 사전에 관리할 수 있도록 Net Zero 목표 달성 시점을 기준으로 Timeline을 단기(~2025), 중기(~2030), 장기(~2050)로 설정하여 영향 시점을 분석하고 있습니다.

### 기후 리스크 식별

기후 리스크는 규제 강화, 시장 선호도 변화 등 저탄소 경제로의 전환 시 발생하는 이행 리스크와 기상이변, 해수면 상승 등 기후변화의 물리적 영향으로 인해 발생하는 물리적 리스크로 구분하였습니다. 전세계적으로 기후변화 대응 요구가 강화됨에 따라 탄소집약적 산업에 대한 익스포저를 줄이지 않을 경우 금융안정에 부정적 영향을 미칠 것으로 보고 있습니다. 하나금융그룹은 각 리스크에 따른 잠재적 영향을 분석하고 대응 전략을 마련함으로써 기후 리스크에 선제적으로 대응하고 있습니다.

Driver		산업계 영향	금융업 재무영향	영향시점*			
이행 리스크	정책 및 법률	<ul style="list-style-type: none"> <li>국내외 온실가스 규제 강화 정책으로 인한 배출권 가격 인상</li> <li>EU 탄소국경세 등 온실가스 기반 수출입 환경 변화</li> <li>공시 기준 신규 항목 추가 및 공시 의무 강화</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>온실가스 감축 및 관리 비용 증가(배출권 비용 등)</li> <li>수출입 의존성에 따른 관련 기업의 수익성 변동</li> <li>공시 의무화 등에 따른 비용 증가</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>배출권 가격 인상, 탄소국경세 부담 등으로 인한 탄소집약적 산업의 수익성 악화 및 채무 불이행 가능성</li> <li>대외 공시 환경 변화 후 고객·투자자 등 이해관계자의 의사결정에 따른 자본 유동성 변동</li> </ul>	S	M	
	기술 리스크	<ul style="list-style-type: none"> <li>기존 고탄소 관련 기술 퇴출(석탄발전 등)</li> <li>친환경·저탄소 기술로의 전환과 투자 확대</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>저탄소 R&amp;D 및 적용 관련 비용·지출 증가</li> <li>기술전환 및 신기술 투자 실패에 따른 재무 리스크 증가</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>기술 변화로 인한 기존 자산 상각 및 좌초자산 증가</li> <li>대출·투자 기업의 기술전환 및 신기술 투자 실패 시 포트폴리오의 수익성 및 신뢰성 악화</li> </ul>		M	L
	시장 리스크	<ul style="list-style-type: none"> <li>소비자의 선호도 및 행동 변화</li> <li>시장환경 변화의 불확실성 증가 (원자재 가격 변동 등)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>온실가스 다배출 상품 및 서비스에 대한 수요 감소</li> <li>저탄소 관련 제품 시장 수요 증가</li> <li>생산비용의 변동과 영업이익·매출의 하락 리스크 증가</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>친환경 자산 포트폴리오 미구축, 친환경 상품·서비스 개발 미흡 시 경쟁력 저하</li> <li>급격한 시장변화에 따른 포트폴리오 수익성 변동 및 자산 재평가</li> </ul>	S	M	
	평판 리스크	<ul style="list-style-type: none"> <li>이해관계자의 관심 증가와 선호도 변화</li> <li>기후 위기와 연계된 산업에 대한 부정적 인식과 평판</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>기후변화 대응 활동 미이행, 온실가스 정보 미공개, ESG 평가 하락 등으로 인한 평판 하락</li> <li>협력 중단, 계약 해지 등 사업활동에 미친 영향으로 인한 수익 감소</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>탄소집약적 산업에 지속적으로 자금 지원 시 이해관계자로부터 부정적인 평가 획득</li> <li>상품의 부정적 환경 영향 발견 시 수요 감소 및 투자자금 회수 가능성</li> </ul>	S	M	
물리적 리스크	급성	<ul style="list-style-type: none"> <li>기상이변(태풍, 홍수, 산불 등) 빈도 및 강도 증가</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>기상이변에 의한 손해 총당을 위한 비용 증가(복구비용, 보험비용 증가 등)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>금융시설(영업점, ATM 등) 피해 및 전산 마비로 인한 서비스 이용 제약</li> <li>기상이변 취약 지역에 위치한 고객 부도 가능성 및 충당금 부담 증가</li> <li>관련 지역의 자산 가치 감소(해안 침수 예상 지역의 부동산 가치 하락)</li> </ul>	S	M	
	만성	<ul style="list-style-type: none"> <li>장기적인 기후 패턴(기온 상승, 해수면 상승 등) 변화</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Value Chain 및 설비시설 손실 또는 이전 가능성 증가</li> <li>사업장 냉방 비용 등 운영 비용 증가</li> </ul>			M	L

\* 영향시점: 단기(S), 중기(M), 장기(L)로 구분하여 표기

## 전략

### 기후 리스크 및 기회 요인 분석

#### 기후 기회 식별

기후 기회 요인은 자원 효율성, 에너지 자원, 제품/서비스, 시장, Resilience로 구분하여 분석하고 있습니다. 한아금융그룹은 신재생에너지 확대 등 새로운 기회를 창출하는 동시에 고객과 함께 저탄소 사회로 나아갈 수 있도록 새로운 상품과 서비스를 제공함으로써 녹색금융을 선도하고자 합니다.

Driver	산업계 재무영향	금융업 재무영향	영향시점*		
<b>자원 효율성</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>생산/유통 프로세스 효율성 개선(제조 공정, 운송 수단 등)</li> <li>재활용 확대 및 용수 소비량 감소</li> <li>친환경 건물, 친환경 교통수단 확대 (건물 에너지 효율 제고 등)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>운영 비용 절감(효율성 향상 및 비용 절감 등)</li> <li>생산 능력 증가로 인한 수익 확대</li> <li>신규 설비 도입, 공정 개선 등 기업의 투자 활동 증가</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>투자 기업의 자원 효율성 향상 시 포트폴리오 수익성 증대</li> <li>투자 활동 증가로 인한 기업 고객의 자금 수요 확대</li> </ul>	S	M	
<b>에너지 자원</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>신재생에너지 사용 확대</li> <li>저탄소 사회 전환 관련 국내외 인센티브 활용 증가</li> <li>저탄소 신기술 사용 및 탄소 시장 참여를 통한 기회 창출</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>화석연료 가격 상승에 대한 노출도 감소 및 장기적 운영 비용 절감</li> <li>온실가스 배출 감소로 인한 탄소규제에 따른 비용 절감</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>저탄소 기술 투자 수익률 향상</li> <li>신재생에너지 관련 대규모 프로젝트 투자 확대</li> </ul>		M	L
<b>제품/서비스</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>저탄소 상품 및 서비스 개발, 기술 적용</li> <li>기후변화 적응 및 보험 솔루션</li> <li>소비자 선호도 변화</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>저탄소 상품 및 서비스 수요 증가</li> <li>저탄소 상품 및 서비스에 대한 긍정적 평판 혜택</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>저탄소 상품, 투자 및 대출 규모 확대</li> <li>기후 적응 관련 신규 솔루션(보험 위험 이전 상품 및 서비스 등)을 통한 경쟁력 확보</li> </ul>	S	M	
<b>시장</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>저탄소/기후 친화 신규 시장 접근성</li> <li>보험 적용이 필요한 신규 자산 및 지역에 대한 접근성</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>신규 시장 접근을 통한 수익 증대</li> <li>사업 포트폴리오 다각화에 따른 안정성 확보</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>저탄소 상품 및 서비스 발굴 통한 신규 시장 진출</li> <li>녹색채권 등 신규 친환경 금융자산 다각화 및 수익 구조 고도화</li> <li>글로벌 기후관련 신규 보험시장 확대에 따른 수익증가</li> </ul>	S	M	
<b>Resilience</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>재생 에너지 및 에너지 효율 관련 프로그램 참여</li> <li>기존 자원의 대체 및 다각화 방안 마련</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>복원력 전략이행을 통한 시장 가치 증가</li> <li>다양한 시나리오에서의 리스크 관리를 통한 비용절감 및 수익증가 기회 창출</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>투자 기업의 복원력 전략 이행에 따른 포트폴리오 수익성 증대</li> <li>포트폴리오 회복탄력성 제고를 통한 신뢰성 확보</li> </ul>	S	M	

\* 영향시점: 단기(S), 중기(M), 장기(L)로 구분하여 표기

## 전략

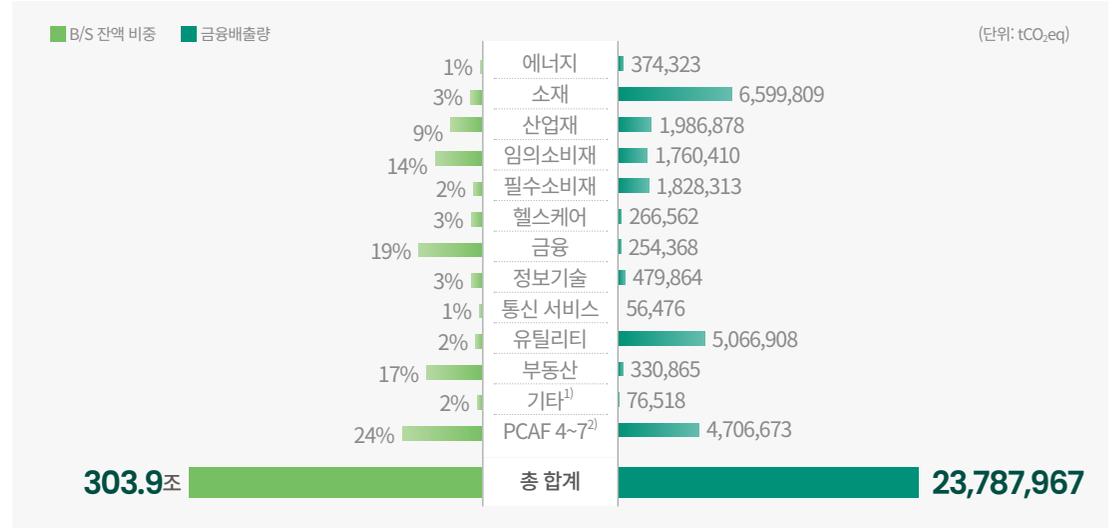
### 하나금융그룹 금융배출량

하나금융그룹은 그룹이 보유한 여신 포트폴리오의 탄소 배출량을 분석하고, 이를 매출 또는 투자 가치에 반영하여 리스크를 파악하고 있습니다. PCAF 방법론에 기반하여 7개 범주(상장주식 및 회사채, 기업 대출 및 비상장 주식, 프로젝트 금융, 상업용 부동산, 모기지, 자동차 대출, 국채)에 대해 금융배출량을 산정하여 공시하고 있습니다.

2023년에는 하나금융그룹 전체 보유 자산 568조<sup>1)</sup>의 54%를 차지하는 303.9조 원을 대상으로 금융배출량을 산정하여 측정 대상 자산의 범위를 2022년<sup>2)</sup> 대비 14% 확대하였습니다. 반면, 금융배출량의 증가율은 5% 수준으로, 자산 범위의 증가율 대비 낮은 폭으로 증가하여 결과적으로 2023년 탄소집약도가 2022년 대비 8% 감소하였습니다. 산업별 금융배출량 분석결과 화학, 철강/비철 금속 제조업 등 에너지 사용 비중이 높은 소재 산업 부문과 화석연료를 많이 사용하는 유틸리티 산업 부문의 금융배출량이 높은 것으로 나타났으나, 탄소집약도 기준으로 소재 및 유틸리티 산업 부문 집약도는 2022년 대비 각 12% 감소하였습니다.

1) 하나금융그룹 관계사별 개별정산표 기준 자산 총계이며, 사업보고서 상 연결재무제표 기준 자산 총계와 상이함  
2) 2022년 측정 대상 자산: 266.5조 원

2023년 산업별 익스포져 및 금융배출량 분석



1) 공공기관, 협회 및 단체 등 산업 구분이 불가능한 배출량  
2) 상업용 부동산, 모기지, 자동차 대출, 국채에 해당하는 배출량

### 자산유형별 금융배출량 분석

PCAF 자산유형	익스포져(조 원)			금융배출량(만 tCO <sub>2</sub> eq)			탄소집약도(tCO <sub>2</sub> eq/억 원)		
	2021	2022	2023	2021	2022	2023	2021	2022	2023
PCAF1 상장주식 및 회사채	32.2	50.9	55.5	428	430	426	13.3	8.5	7.7
PCAF2 기업대출 및 비상장주식	131.9	139.5	167.8	1,158	1,266	1,399	8.8	9.1	8.3
PCAF3 프로젝트 금융	5.5	7.4	8.4	85	104	83	15.4	14.1	9.9
PCAF4 상업용 부동산	1.8	2.4	2.7	4	5	19	2.3	2.3	6.9
PCAF5 모기지	59.6	39.6	42.7	29	20	20	0.5	0.5	0.5
PCAF6 자동차 대출	7.1	8.4	9.1	39	42	42	5.4	5	4.6
PCAF7 국채	15.7	18.2	17.8	396	401	390	25.3	22	21.9
<b>합계</b>	<b>253.9</b>	<b>266.5</b>	<b>303.9</b>	<b>2,139</b>	<b>2,268</b>	<b>2,379</b>	<b>8.4</b>	<b>8.5</b>	<b>7.8</b>

## 전략

### 이행 리스크 시나리오 분석

하나금융그룹은 탄소 규제 강화로 인한 이행 리스크가 그룹 포트폴리오에 미치는 영향 수준을 파악하기 위해 NGFS(Network for Greening the Financial System: 녹색금융 협의체)에서 제공하는 시나리오에 따른 미래 탄소 가격 변화에 대한 업종별, 자산군별 민감도 분석을 수행하고 있습니다. 2023년에는 7개 관계사(하나은행, 하나증권, 하나카드, 하나캐피탈, 하나생명, 하나손해보험, 하나저축은행)의 포트폴리오를 대상으로 분석을 진행하여 ①무정책, ②지연전환, ③탄소중립 시나리오에 따른 재무영향을 파악하였습니다. 시나리오별 기업의 탄소 지불 비용을 추정하여 영업이익을 예측하고, 자산부채비율과 변동성을 반영하여 부도율(PD) 및 부도시 손실율(LGD), 총당금을 추정하였습니다.

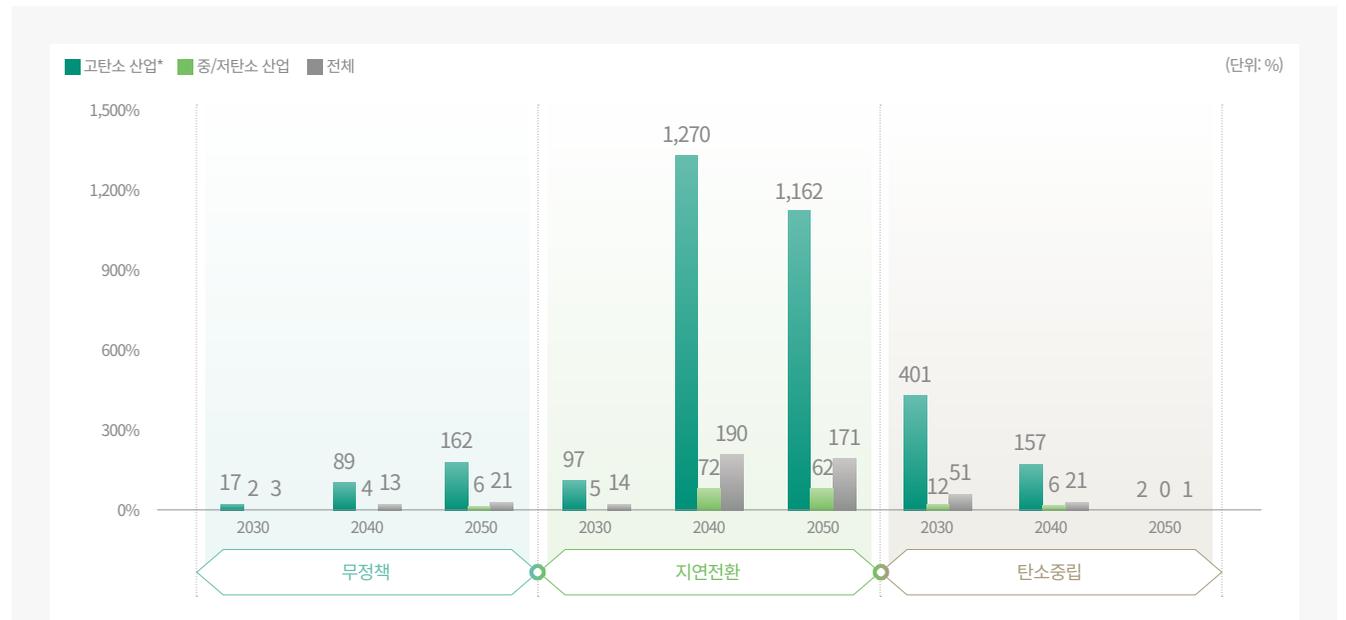
시나리오에 따른 재무적 영향을 분석한 결과, 이행 리스크에 따른 2050년 총당금은 최소 1%(탄소중립)에서 최대 171%(지연전환)까지 증가하는 것으로 나타났습니다. 특히 고탄소 산업의 경우, 2030년 이후 급격한 감축 활동 증가로 배출권 가격이 가파르게 상승하는 지연전환 시나리오 아래에서 총당금이 2040년에는 1,270%, 2050년에는 1,162% 증가할 것으로 추정됩니다. 하나금융그룹은 고탄소 산업에 대한 익스포저, 금융배출량, 탄소집약도를 지속적으로 모니터링하고 더욱 체계적으로 관리함으로써 기후 리스크에 대한 회복탄력성을 강화하고 있습니다.

NGFS Scenarios Framework



<b>무정책</b>	국제사회가 저탄소사회로 전환하지 않아 지구온도 3°C 증가 예상
<b>지연전환</b>	국제사회가 2030년부터 무질서하게 전환하여 지구온도 2°C 증가 예상
<b>2050 탄소중립 (1.5°C)</b>	국제사회의 질서있는 전환으로 지구온도 1.5°C 증가 예상

이행 리스크에 따른 총당금 증가율 변화<sup>1)</sup>



1) 2023년도 총당금 대비 증가율

\* 고탄소 산업: 2023년 금융배출량 분석 결과 탄소집약도 10tCO<sub>2</sub>eq/억 원 이상인 에너지, 소재, 필수소비재, 유틸리티 산업

→ 기후변화 대응 TCFD REPORT

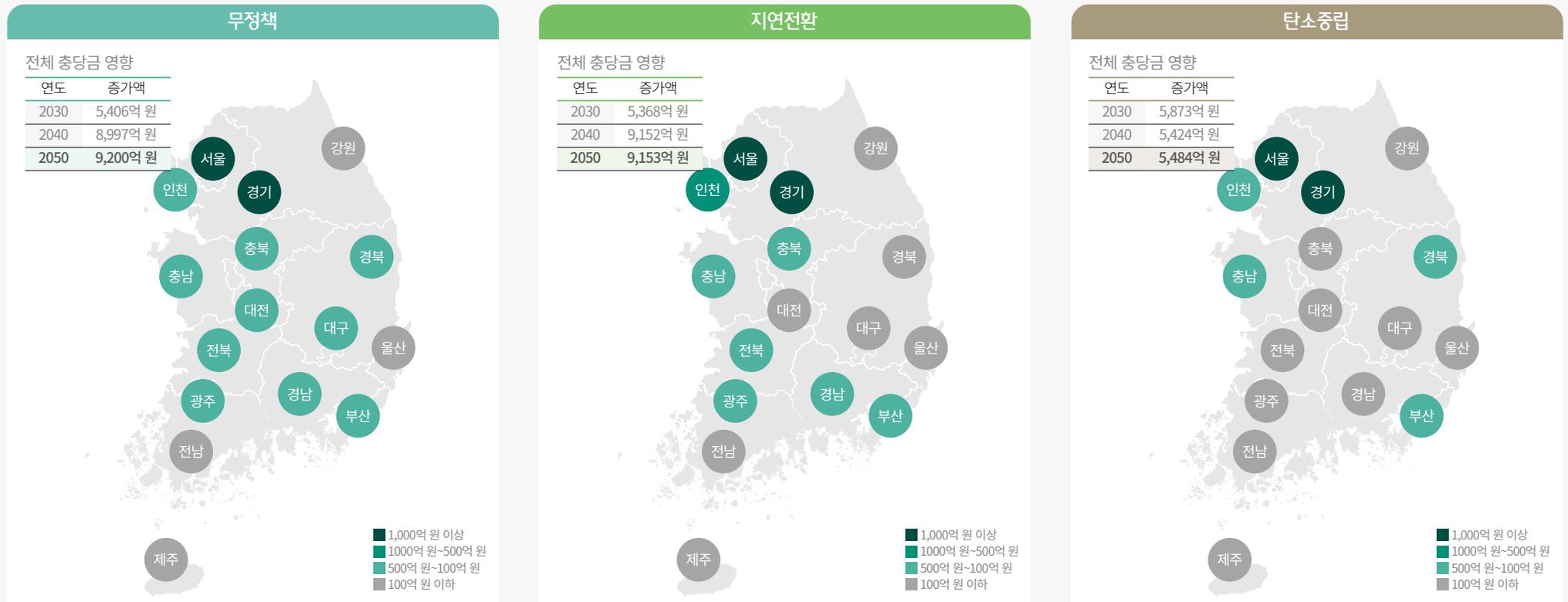
## 전략

### 물리적 리스크 시나리오 분석

하나금융그룹은 이행 리스크 뿐 아니라 물리적 리스크로 인한 재무영향을 평가하기 위해 시나리오 분석을 수행하고 있습니다. 홍수, 태풍 등 주요 기후위험에 대한 담보의 시장가치 손실금액을 추정하고, 담보가치 하락률 및 신용 LGD를 반영하여 기후 시나리오에 의한 부도율(PD) 및 부도시 손실율(LGD), 총당금을 산정하였습니다.

2023년에 수행한 시나리오 분석 결과, 물리적 리스크에 따른 2050년 총당금은 최소 70%(탄소중립)에서 최대 117%(무정책)까지 증가하는 것으로 나타났습니다. 영향이 가장 큰 지역은 서울과 경기도이며, 이는 해당 지역에 하나금융그룹의 익스포저가 높기 때문입니다. 하나금융그룹은 물리적 리스크 시나리오 분석을 수행하는 기후위험의 유형을 확대하고, 분석 방법론을 정교화함으로써 물리적 리스크에 대한 관리체계를 고도화 할 것입니다.

물리적 리스크에 따른 2050년 총당금 변화<sup>1)</sup>



1) 2023년도 총당금 대비 증가액

## 전략

### 하나금융그룹 기후변화 대응 전략

하나금융그룹은 기후변화 리스크와 기회 요인에 대한 분석을 토대로 기후변화 대응 전략을 수립하고, TCFD 권고안에 기반해 대응 체계를 강화하기 위한 단계별 로드맵을 구축하였습니다. ESG 중장기 전략 중 하나로써 ‘저탄소 경제체제 이행 촉진’을 설정하고, 이를 위한 추진목표로 ‘2030 & 60’ 목표와 ‘Zero & Zero’ 목표, 포트폴리오 온실가스 감축 목표를 수립하여 ‘석탄금융 제한’, ‘ESG 채권발행’, ‘녹색금융 확대’를 실현하고자 합니다. 2030년까지 환경·지속가능 부문에 총 60조 원 규모의 여신, 채권, 투자 규모를 달성하는 ‘2030 & 60’ 목표를 통해 온실가스 감축 사업을 포함한 ESG 영역에 대한 자금 지원을 강화할 것입니다. 또한, 2050년까지 모든 관계사가 사업장 탄소중립을 달성하고, 석탄 P/F 잔액을 Zero화 할 예정입니다. 마지막으로, SBTi 기준에 부합하는 포트폴리오 온실가스 감축 목표를 달성하기 위해 고탄소 업종을 점진적으로 배제하고 친환경/저탄소 기업에 대한 투자를 확대할 계획입니다.

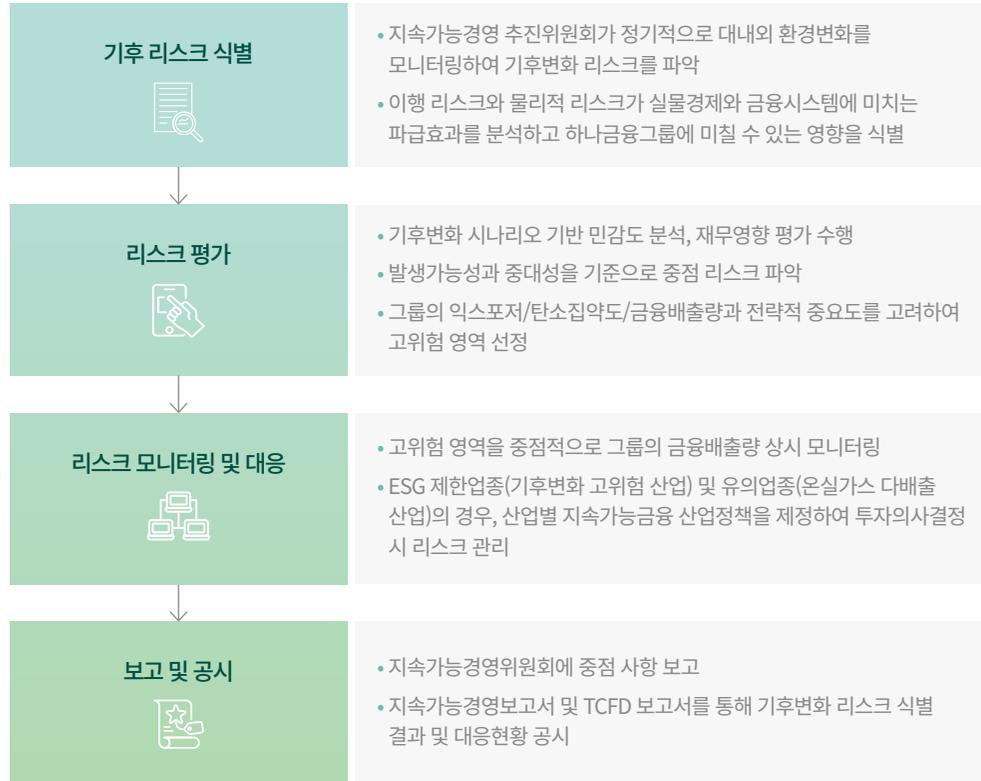


# 리스크 관리

## 기후 리스크 관리 체계

하나금융그룹은 전사적인 리스크 관리 체계에 통합되는 기후 리스크 관리 체계를 구축하여 회사의 중요한 이슈로서 관리하고 있습니다. 이행 및 물리적 리스크가 하나금융그룹에 미칠 수 있는 영향을 식별하고, 금융배출량과 시나리오 분석 결과를 기반으로 리스크를 평가하여 중점적으로 관리해야 할 영역을 파악하고 있습니다.

기후변화 관리 프로세스



## 하나금융그룹의 기후변화 고위험 업종 관리

하나금융그룹은 포트폴리오 내 기후변화 리스크를 효과적으로 관리하기 위해 기후변화 고위험 업종을 선정하여 관리하고 있습니다. 석탄, 석유채굴 및 석탄화력 등 화석연료 관련 산업은 'ESG 제한업종'으로, 그룹 자산 포트폴리오 내 비중이 높고 온실가스 배출량이 많은 철강, 화학 등의 산업은 'ESG 유의업종'으로 지정하여 금융배출량 모니터링 시 집중 관리하고 있으며, 금융 상품 및 서비스 취급 의사결정에 반영하고 있습니다.

ESG 제한 업종	<b>석탄 광업</b> 	<b>광업 지원 서비스업</b> 		
	<b>원유 및 천연가스 채굴업</b> 	<b>화력발전업</b> 		
ESG 유의 업종	<b>1차 철강 제조업</b> 	<b>합성고무 및 플라스틱 물질 제조업</b> 	<b>1차 비철금속 제조업</b> 	<b>비료, 농약 및 살균·살충제 제조업</b> 
	<b>금속 주조업</b> 	<b>기초 화학물질 제조업</b> 	<b>기타 화학제품 제조업</b> 	<b>화학섬유 제조업</b> 

→ 기후변화 대응  
TCFD REPORT

## 리스크 관리

### 기후변화 리스크 영향 및 관리 방안

기후변화에 따른 이행 및 물리적 리스크는 실물 경제와 금융시스템에 파급효과를 미치고 있습니다. 이러한 영향은 기업 수익성 하락, 자산 가치 하락 등 직접적으로 발생할 수도 있고 거시 금융 변화를 통해 간접적으로 발생할 수도 있습니다. 특히, 금융 부문의 경우 여신, 투자, 채권 등을 제공한 차주와 연관된 기후 리스크가 금융기관이 관리하는 기존 리스크인 신용 리스크, 운영 리스크, 시장 리스크, 유동성 리스크 등에 영향을 줄 수 있습니다. 기후 리스크로 인한 잠재적 손실의 정도는 온실가스 감축 정책 강화 수준, 저탄소 기술 발전, 소비자 선호 등에 따라 변화하기 때문에 하나금융그룹은 대외 환경변화에 따라 차주의 기후 리스크가 어떻게 그룹의 중장기 수익 및 성장성에 영향을 미치는지 지속적으로 분석하고, 이에 대응하기 위한 방안을 수립하고 있습니다.

기후변화 리스크의 금융시스템 파급 경로 및 관리 방안

리스크 유형	리스크 영향 예시	하나금융그룹 관리 방안
신용 리스크	<ul style="list-style-type: none"> <li>미래 탄소배출권 비용 증가로 인한 발전, 재료 등 탄소집약적 산업의 채무 불이행 가능성</li> <li>자연재해 증가에 따른 부동산 담보 가치 하락으로 물리적 취약 취약 지역에 위치한 고객 부도(PD) 및 부도 발생 시 손실(LGD) 확률 증가</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>NGFS 시나리오 기반 미래 탄소배출권 비용에 따른 탄소집약적 산업의 부도율 변화 분석</li> <li>RCP 시나리오 기반 지역별/산업별 차주의 물리적 리스크 영향 분석</li> </ul>
시장 리스크	<ul style="list-style-type: none"> <li>탄소 규제 강화에 따라 특정 고객 그룹에 대한 투자가 제한됨에 따른 전반적인 금융시장 영향</li> <li>고탄소 제품/서비스 수요 감소로 인한 수익성 악화에 따른 자산가치 하락</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>그룹의 자산 포트폴리오를 저탄소 경로로 전환하기 위한 녹색투자 확대 목표 '2030 &amp; 60' 수립</li> </ul>
유동성 리스크	<ul style="list-style-type: none"> <li>저탄소 사회 전환에 따라 포트폴리오를 조정하지 않을 경우 전략적 리스크로 연계될 가능성 (예: 좌초자산으로 인한 주가 급조정 시 은행의 유동자산 가치 하락으로 인한 유동성 위험 증가)</li> <li>자연재해 및 갑작스러운 기상 이변으로 피해 복구 자금 조달 위한 현금 인출 가능성 증가로 유동성 부족 사태 발생</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>지속가능금융 프레임워크를 수립하여 투자 의사결정, 포트폴리오 관리 시 환경 리스크 사전 식별</li> <li>기상변화에 취약한 건물 및 지점을 미리 파악하여 피해 예방 활동 강화</li> </ul>
운영 리스크	<ul style="list-style-type: none"> <li>온실가스 규제에 따른 운영비용 증가(예: 에너지 비용 지출 증가 등)</li> <li>갑작스러운 기상 이변에 따라 은행 지점 업무 수행에 영향(예: 홍수 등으로 인한 정전 등)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>2050 사업장 탄소 중립 목표 수립 및 감축 이행(재생에너지 도입 확대, 에너지 효율 향상 등)</li> <li>비상상황 대응 매뉴얼 수립 및 모의훈련 실시</li> </ul>
평판 리스크	<ul style="list-style-type: none"> <li>탄소 집약적 산업에 지속적으로 자금 지원 시 규제 당국, 신용평가기관, 시장으로부터 부정적인 평가 획득 가능성 증가</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>TCFD 보고서, CDP, 지속가능경영보고서 등을 통해 녹색투자 확대를 비롯한 기후변화 대응 현황 공개</li> </ul>

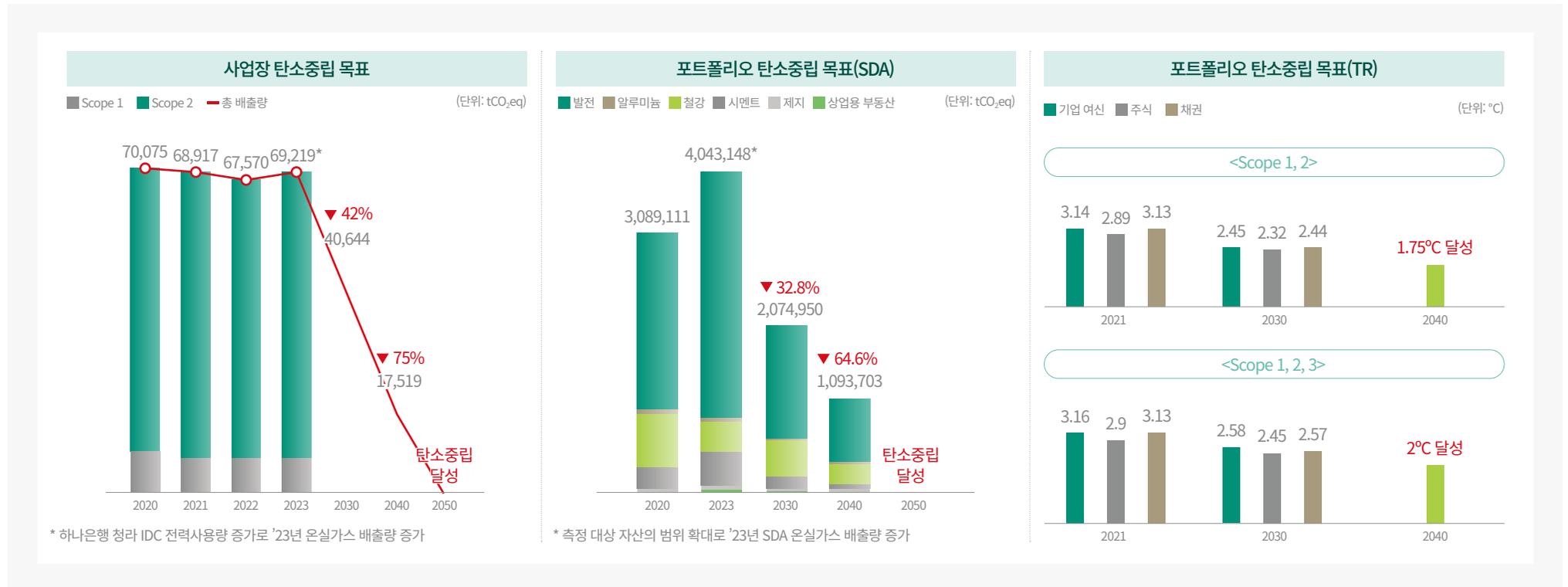
## 지표 및 목표

### 사업장·포트폴리오 탄소중립 목표

하나금융그룹은 ‘과학기술 기반 탄소감축목표 이니셔티브(SBTi)’에서 제시한 감축 목표 설정 방법론에 따라 사업장 온실가스(Scope 1&2) 및 금융배출량의 탄소중립 목표를 수립하여 2022년 SBTi로부터 승인을 받았습니다. 사업장 탄소중립 목표는 1.5°C 시나리오에 맞추어 기준연도인 2020년 대비 2030년 온실가스 배출량을 42% 감축하고 2050년 탄소중립을 달성하는 목표로 설정하였습니다.

금융배출량 탄소중립 목표는 2°C 미만 시나리오에 따라 설정하였으며, 7개의 다배출 업종(발전PF, 발전, 철강, 시멘트, 알루미늄, 제지&펄프, 상업용 부동산)과 그 외 기업금융 부문을 구분하여 감축 목표를 수립하였습니다.

다배출 업종의 경우 ‘부문별 탈탄소화 접근법(SDA, Sector Decarbonization Approach)<sup>1)</sup>’을 적용한 감축 목표를 설정하여 2020년 대비 2030년 온실가스 배출량을 32.8% 감축하고, 2050년까지 탄소중립을 달성하고자 합니다. 그 외 그룹이 보유한 전체 기업 대출, 주식, 채권 등 기업금융 부문에는 ‘온도 등급(TR, Temperature Ratings)<sup>2)</sup>’ 방식을 적용하여 2040년까지 차주의 직간접 배출(Scope 1&2) 등급은 1.75°C, 차주의 공급망을 포함한 Scope 1, 2, 3 배출 등급은 2°C 목표를 설정하였습니다.

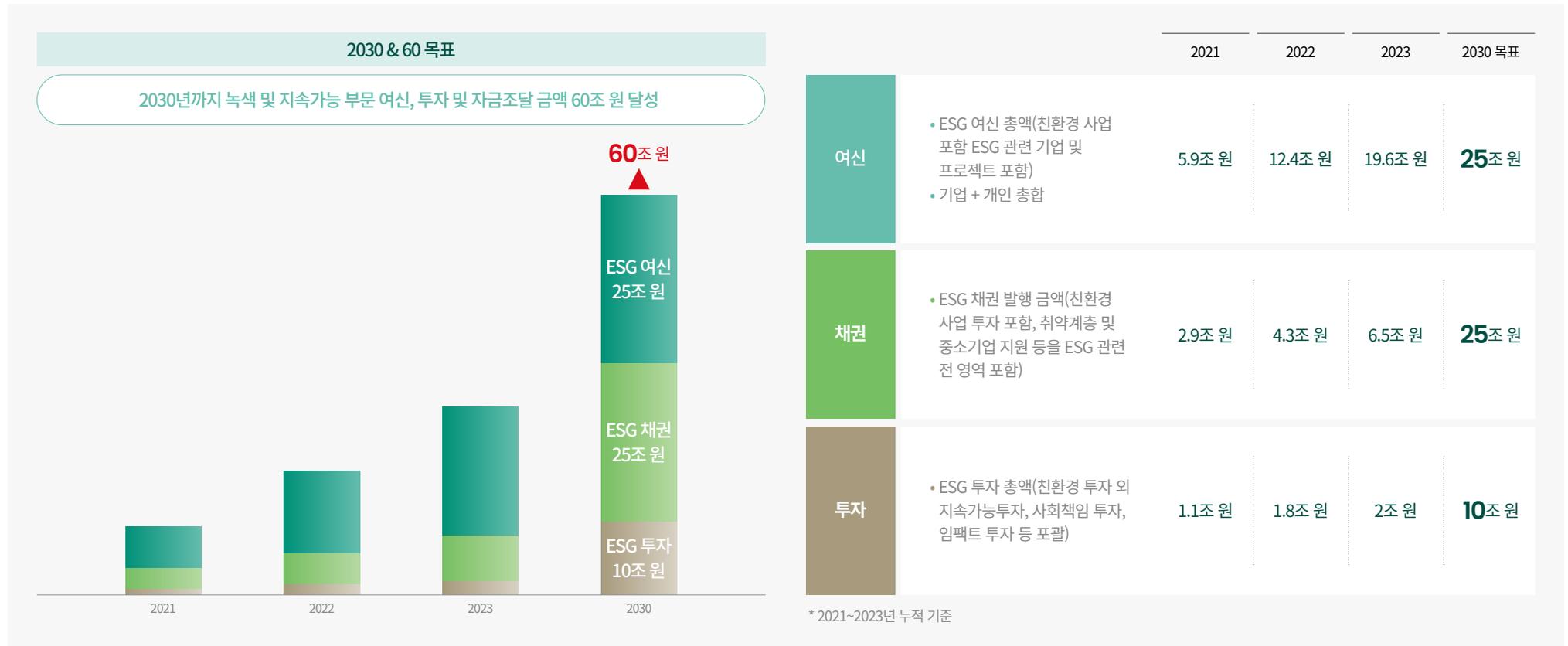


1) 부문별 탈탄소화 접근법(SDA: Sector Decarbonization Approach), 대표적인 온실가스 다배출 업종인 제지, 철강, 시멘트, 알루미늄, 발전, 상업용 부동산, 발전 PF에만 적용  
2) 온도 등급방법론(TR: Temperature Rating Approach)

## 지표 및 목표

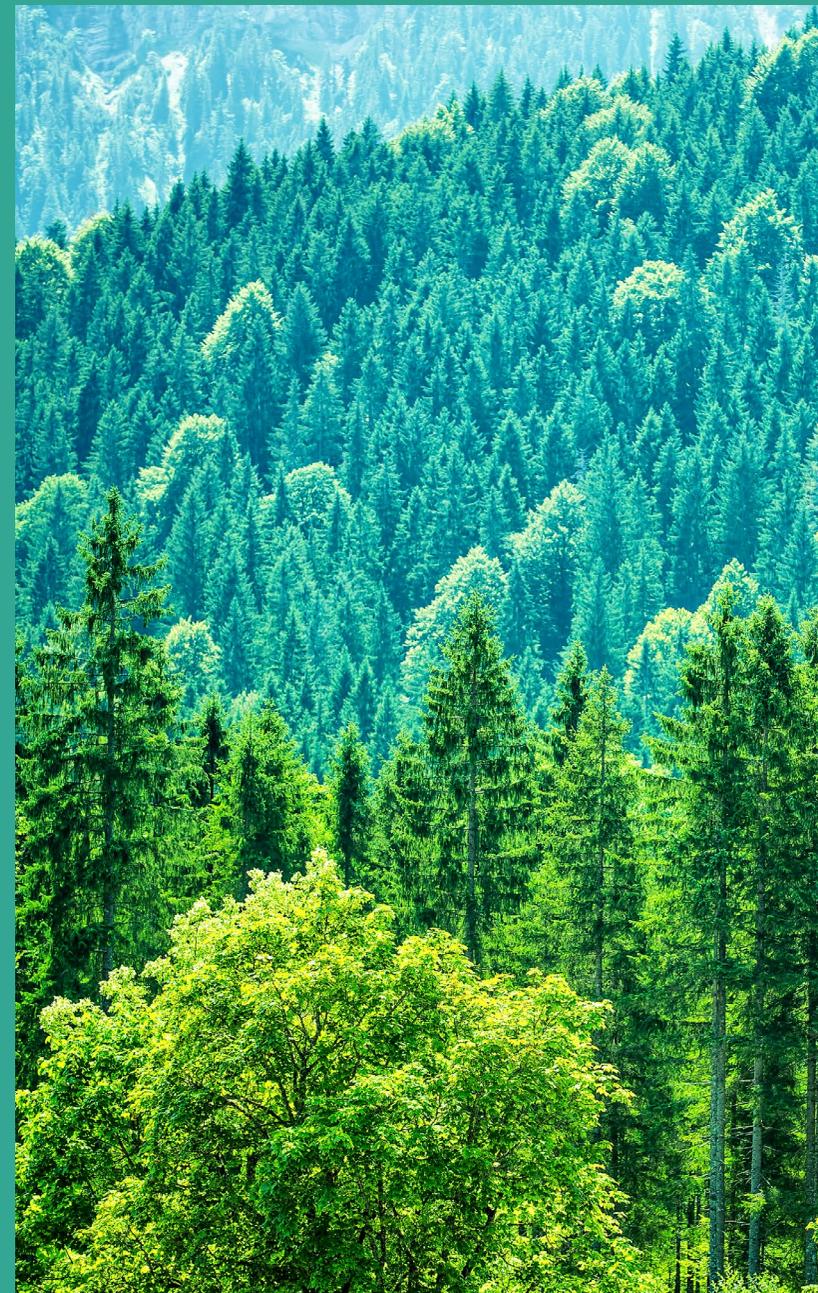
### 녹색투자 확대 목표

2015년 파리협약과 전 세계 주요 국가의 탄소중립 목표 설정에 따라 금융권은 다양한 금융수단을 활용하여 목표 달성에 기여하고 있습니다. 하나금융그룹 또한 글로벌 탄소중립에 기여하고 저탄소 경제체제로 전환을 선도하고자 2030년까지 환경·지속가능 부문에 총 60조 원의 ESG 금융 조달과 공급을 목표로 하는 2030 & 60 목표를 설정하였습니다. ESG 여신 25조 원, ESG 채권 25조 원, ESG 투자 10조 원을 달성하는 세부 목표를 수립하였으며, 온실가스 감축 사업 뿐 아니라 관련 기술을 보유한 중견/중소기업 및 스타트업에 대한 금융을 확대할 계획입니다. 2023년 하나은행은 중소기업의 ESG 경영 활동을 지원하는 ‘하나 ESG 지속가능연계 대출’을 출시했으며, 6억 유로 규모의 유로 소셜 커버드 본드를 발행하는 등 ESG 금융 규모를 확대하였습니다. 앞으로도 하나금융그룹은 전 관계사에서 다양한 ESG 관련 금융상품을 개발하여 ESG 선도 금융기관으로서의 역할을 다하고자 합니다.



# 4 ESG Performance ENVIRONMENTAL PERFORMANCE

환경경영	062
생물다양성 보호	067



# 환경경영

## 환경경영 체계

### 하나금융그룹 환경경영방침

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

#### 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 감축활동을 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 이행상태에 대한 주기적 검토를 통하여 환경 관련 체제의 지속적 개선을 위해 노력합니다.
- 사. 그룹은 지속가능한 미래를 위한 친환경 금융 확대를 통하여 금융기관의 역할을 충실히 이행하도록 노력합니다.

<b>환경영향</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>에너지 및 자원을 효율적으로 사용하고 실적 점검을 통해 지속적인 개선 활동 실시</li> <li>폐기물 및 환경오염의 효율적인 관리를 위한 기준 수립</li> <li>저탄소 경제로의 전환을 촉진하기 위한 다양한 온실가스 감축 방안을 마련</li> <li>온실가스 관리 및 탄소중립 추진 정책 수립 및 이행</li> <li>생물다양성 지원 지지, 생물다양성 보호와 산림훼손 방지를 위한 파트너십과의 협력</li> </ul>
<b>환경경영 시스템</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>효율적인 환경경영 추진을 위해 전담부서 구성, 환경경영시스템 구축 및 운영</li> <li>환경 관련 법규 준수 기반 주기적 검토를 통해 환경 체제의 지속적 보완 추진</li> <li>환경영향에 대한 계획 및 목표 수립과 이행 현황을 합리적이고 객관적인 기준에 따라 이해관계자에게 투명하게 공개</li> <li>기후변화 대응 및 환경 보전 중요성 인식 확산에 기여하기 위해 임직원 교육 실시</li> </ul>
<b>친환경 금융 확대</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>녹색 채권 관리 체계</li> <li>환경·사회 리스크 관리</li> <li>환경 기여 상품 및 서비스 개발</li> <li>기후 리스크 관리</li> </ul>

### 환경경영 전담조직

하나금융그룹은 효율적인 환경경영 실행을 위해 전담부서를 구성하였습니다. 그룹 ESG 총괄 임원은 환경 방침 제정, 환경 목표 수립 및 변경, 환경경영 성과 검토 등의 역할을 수행하며 최종 의사결정을 수행합니다. 환경경영 전담부서인 ESG기획팀은 환경경영 추진 계획을 실행하며, 주기적인 환경 성과 모니터링과 환경경영 심사를 실시합니다. ESG 유관부서에서는 환경 데이터를 관리하는 등 환경경영 실무를 담당합니다.



**C-level 임원**  
그룹ESG총괄(CESGO)

- 환경 방침 제정
- 환경 목표 수립/변경
- 환경경영검토, 결과물 심사
- 환경경영 관리감독

**전담부서**  
ESG기획팀

- 환경경영 추진계획 실행
- 환경성과 주기적 모니터링
- 환경경영심사(연 1회 이상)
- 환경영향평가 실시

**ESG 유관부서**

- 환경데이터 관리
- 환경 교육 실시
- 환경저감 활동 추진
- 환경투자 계획 수립

## 환경경영 체계

### 환경경영시스템 운영

하나금융그룹은 지속가능한 금융기관으로서 전사적인 환경경영 추진을 위해 글로벌 수준의 환경경영시스템 표준인 ISO 14001 인증을 획득하여 환경경영 체계를 운영하고 있습니다. 하나금융지주와 하나은행은 금융 서비스 전반을 인증 범위로 하여 2018년 최초로 ISO 14001 인증을 취득한 이래 정기적인 갱신심사를 통해 인증 자격을 유지하고 있습니다.

### 환경 성과 평가 체계

하나은행은 환경경영 성과를 평가하기 위해, 그룹 차원에서 목표를 수립한 후 계열사별로 이를 달성하기 위한 KPI를 설정하고 분기별로 그에 따른 성과 평가를 진행하고 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 환경 관리 지표가 포함된 경우 혹은 환경 관리 지표에 기반한 성과 평가 결과에 따라 보상이 부여되고 있습니다. 환경 관리 지표는 환경경영 이행을 위해 설정한 내부적 환경 성과 관리 지표로 달성 연도, 감축 목표 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 담당 임원
KPI 항목	기후변화대응 포함 ESG 경영성과	기후변화 대응 및 탄소중립 이행	온실가스 배출량, 에너지 사용량, 용수, 폐기물 감축 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.

### 환경경영 임직원 인식 제고

하나금융그룹은 임직원들의 ESG 및 환경인식 제고를 위해 매년 환경 교육을 실시하고 있습니다. 2023년 12월에 전 임직원을 대상으로 온실가스 등에 대한 교육을 실시하였으며, 총 10,240명의 임직원이 대면 교육 형태로 참여하였습니다. 앞으로도 하나금융그룹은 다양한 환경경영 교육을 통해 전사 환경경영을 내재화하고 환경 방치에 대한 이해와 관심을 향상시켜 나갈 예정입니다.

## 환경경영 활동

### 폐기물 절감 활동

하나금융그룹은 사업장 내 폐기물 절감을 위한 활동뿐만 아니라 금융 서비스와 연계한 다양한 캠페인을 통해 환경보호 활동 인식을 제고하고, 모두가 참여할 수 있는 폐기물 절감 활동을 추진하고 있습니다. 앞으로도 지속적인 친환경 금융 서비스 제공으로 지속가능한 금융 선도 기업으로서 거듭나고자 합니다.

#### 페이퍼리스 활동

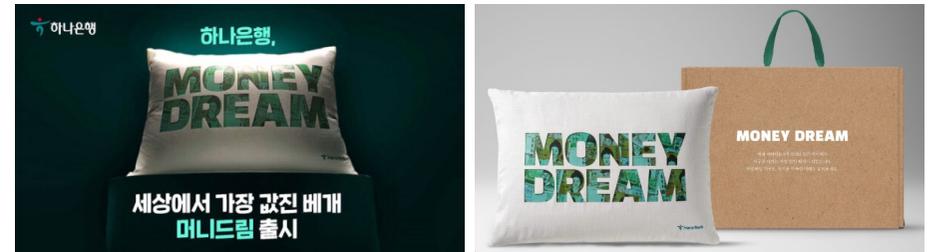
하나증권 | 하나카드 | 하나손해보험 | 하나금융티아이

<p>공인전자문서 보관소 활성화</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 하나증권은 페이퍼리스 확산을 통해 불필요한 종이 생산을 방지하는 환경보호를 선도하고 있습니다. 대다수의 고객 업무 발생시 발생하는 서류를 터치패드를 활용하여 페이퍼리스 기반으로 진행하고 있습니다. 2023년에는 종이서류를 대체하여 공인전자문서보관소를 활용하였고, 그 결과 나무 94그루 지켜낸 효과를 시험하였습니다.</li> </ul>
<p>카드 발급 및 배송의 페이퍼리스 (Paperless)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 하나카드는 신용카드 캐리어가 폐기되는 비율을 제로로 줄이기 위해 완전 출력형으로 전환하여 운영하고 있습니다. 또한 카드 상품 안내장은 종이 출력을 최소화하기 위해 전자 매체인 알림톡, LMS, E-mail 등을 통해 전달하고 있습니다.</li> </ul>
<p>문서 자동화 시스템 개발 및 모바일 전환</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 하나손해보험은 장기 계약 변경 고객에게 제공되는 발급물을 모바일로 전환하였습니다. 이를 통해 서류 발행 건수가 월 2천 건 이상 절감하였습니다. 또한 장기 보험 기초 서류 자동화 시스템을 개발하여 페이퍼리스를 추진합니다.</li> </ul>
<p>페이퍼리스 공인전자문서센터 'Datarium'</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 하나금융티아이는 공인전자문서센터 Datarium을 통해 페이퍼리스 문화를 확산하여 불필요한 종이 생산을 방지하는 환경 보호 활동을 추진하고 있습니다. Datarium의 전자 문서 생산 건수는 점차 증가하여 지속적으로 높은 생산량을 보이고 있습니다. 2023년 전자문서 생성량은 8,468,774MB, 전자화 문서 생성량은 83,811,056장입니다. Datarium은 웹사이트 내 ESG 대시보드를 통해 환경 보호 및 페이퍼리스 현황을 실시간으로 확인할 수 있습니다.</li> </ul> <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> <div data-bbox="322 1206 696 1323"> <p>Datarium을 통한 종이 대체 효과 온실가스 <b>195tCO<sub>2</sub>e</b></p>  </div> <div data-bbox="725 1206 1093 1323"> <p>Datarium을 통한 종이 대체 효과 전력 <b>2,033MWh</b></p>  </div> </div>

### 폐지페 활용 굿즈 제작

하나은행

하나은행은 2022년부터 폐지페 재활용률이 0%인 자원낭비 문제를 개선하고 환경오염방지에 동참하기 위해 한 해 버려지는 폐지페 중 20톤을 구매하여 업사이클링 돈기운 굿즈 3종을 기획 및 제작했습니다. 이 굿즈는 대중들이 은행을 떠올리면 쉽게 생각할 수 있는 '돈'을 모티브로 하여 재활용이 되지 않는 폐지페와 연결하였고, 돈의 본질적 가치를 부각시켰습니다. 세계적인 해외뉴스매체인 월스트리트저널, 블룸버그 등에 폐지페를 활용한 당행의 돈기운 굿즈 관련 뉴스가 384건 보도가 이뤄졌으며, 세계 유수의 광고제에서도 금융권 최초로 유튜브 브릭스 대상을 수상하고 레드닷 디자인 대상을 수상하는 등 다수의 상을 받으며 주목받았습니다. 또한, 하나은행은 당행의 बैं킹앱 '하나원큐'에서 대손님 이벤트를 통해 돈기운 굿즈 3종을 추첨 증명하여, 대중들이 부자가 되는 꿈을 가질 수 있게 하고, 굿즈를 사용하는 것만으로도 환경보호에 동참할 수 있는 캠페인을 2023년 1월부터 12월까지 연간 진행하였습니다. 머니드림 굿즈 이벤트에는 총 86만명의 손님이 응모하며, 최대 응모 경쟁률을 기록하였습니다. 이를 통해 머니드림 굿즈는 돈기운의 의미 뿐만 아니라 친환경 활동에도 동참할 수 있다는 인식을 대중에게 확산시키면서 긍정적인 인식을 형성하였습니다.



### 다회용 컵 사용 확산

하나은행 | 하나자산신탁 | 하나에프앤아이

하나금융그룹은 친환경 경영 실천을 위해 그룹 명동 사옥에서 운영 중인 사내카페에 다회용 컵을 도입하였습니다. 일회용 컵 대신 100% 재활용이 가능한 친환경 컵을 제공하여 임직원들의 환경 보호 인식을 제고하고 있습니다. 더불어 다회용 컵 도입을 통해 연간 약 2.6톤의 탄소 배출 저감 효과가 나타날 것으로 예측하고 있습니다. 또한 하나은행은 1회용 컵 사용 감축을 위해 모바일 앱 '하나원큐'에 다회용 컵 보증금 반환 기능을 신설하였습니다. 커피전문점 등에서 1회용 컵 대신에 다회용 컵을 사용한 손님이 무인 반납기에 반납할 때 하나원큐 앱에서 계좌를 선택하고 컵 반납 바코드를 스캔하면 별도의 포인트 전환 절차 없이 하나은행 계좌로 보증금(1개당 1천원)을 즉시 돌려받을 수 있습니다. 하나자산신탁 또한 사옥 내 재활용품 분리배출 Zone을 설치하여 임직원의 일회용품 사용 자제에 대한 인식을 내재화하며, 하나에프앤아이는 전 직원에게 텀플러를 배부하여 사내 일회용품 사용 Zero 캠페인을 추진하고 있습니다.

## 환경경영 활동

### 하나카드 친환경 카드서비스 제공

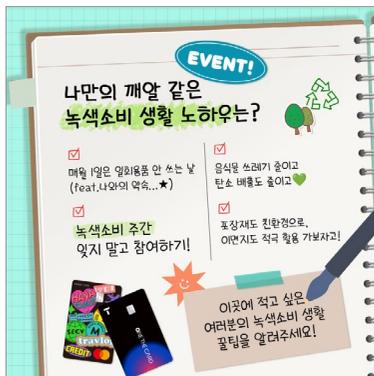
하나카드

<p>공카드 수량 감축 및 폐기 최소화</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>하나카드는 공카드의 납품 기한을 단축(기존 5주에서 4주로 단축)함으로써 자체 회전율을 높이고, 정확한 발주량 산정으로 보유 재고를 최소화하고자 합니다. 또한 발급량이 저조한 상품 및 출시 후 5년 이상 상품의 공용 자체 전환을 통해 공카드 수량을 줄이고 폐기를 최소화할 것입니다.</li> </ul>
<p>친환경 소재 카드 플레이트 탑재</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>하나카드는 ‘내맘대로 뽐’ 과 ‘멀티카드’에 친환경 나무 소재 플레이트를 탑재하고, Happy Birth 카드에 이어 재활용 PVC소재를 이용한 친환경 플레이트를 공용 카드에도 확대 적용하였습니다. 2023년 ‘내맘대로 뽐’은 35,925좌, ‘멀티카드’는 522좌 발급되었습니다. 또한 재활용 PVC의 공용카드도 약 100좌 발급되었습니다.</li> </ul>
<p>반송카드 프로세스 전환을 통한 폐기물 절감</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>하나카드는 기존의 손님 배송 불가했던 반송카드를 즉시 폐기하던 절차를 반송 챗봇을 통해 재배송을 시도하는 프로세스 전환을 추진하고 있습니다. 이를 통해 반송카드 폐기량 감축으로 친환경 경영을 이행하고 있습니다.</li> </ul>

### 환경부 주관 ‘녹색소비-ESG 얼라이언스’ 참여

하나카드

하나카드는 환경부 주관 ‘녹색소비-ESG 얼라이언스’에 참여하여 녹색소비 확산과 ESG 활동에 동참하고 있습니다. 기업 공식 SNS 채널을 활용하여 소비자들의 녹색소비 실천 노하우와 실천 내역을 알리고, 공유하는 형태의 이벤트를 다양하게 시행하여 조회수 약 12만 회와 1.4만 건의 참여(좋아요/댓글/공유 등)를 이끌었습니다.



### CASE STUDY 의류 기부 캠페인 성과

하나금융그룹은 2020년부터 자원 선순환을 통해 탄소 배출을 저감하고 기부 문화를 확산하기 위해 의류 기부 캠페인을 진행하고 있습니다. 2020년부터 현재까지 기부 물품은 3만 3,191점에 달하며, 참여 인원은 총 2,392명이 참여하였습니다. 을지로, 명동, 청라, 여의도, 강남 사옥 등 하나금융그룹의 모든 사옥에 의류 기부함을 비치하여 그룹 내 전 임직원의 참여를 도모하였습니다. 또한 손님들도 하나은행, 하나증권, 하나저축은행 등 그룹사 전국 영업점과 하나은행의 대표 모바일 애플리케이션 하나원큐’를 통해 쉽게 기부에 참여할 수 있도록 하였습니다. 기부 후에는 연말정산 소득공제 혜택도 주어져 많은 사람들의 참여를 이끌어 냈습니다.

2023년 실시한 ‘쿨쿨옷장’ 캠페인은 발달장애인 고용 매장인 ‘슌스토리’에서 기부 물품 판매를 진행하였고, 수익금 전액은 발달장애인의 고용 창출을 위해 기부하였습니다. 2024년 실시한 ‘해봄옷장’ 캠페인은 지역사회와 함께 하는 기부 문화를 확산하기 위해 하나금융그룹 명동사옥 인근의 소상공인들도 기부에 동참하여 의미를 더했습니다. 수익금 전액은 소외계층 및 취약계층에 기부하고 있습니다.



의류 기부 캠페인  
누적 **33,191**점



창출한 임팩트  
2023년 **4,643**만 원  
의류 재활용을 통한 온실가스 감축 및  
용수 절감 효과



구분	2021년	2022년	2023년
참여인원	787명	840명	665명
기부물품수	6,958점	14,292점	11,641점

## 환경경영 활동

### 저탄소 및 에너지 절감 활동

하나금융그룹은 2050년까지 사업장 탄소배출 ZERO 달성을 목표로 사업장 내 탄소 배출을 감축하기 위해 노력하고 있습니다. 또한, 임직원 및 손님의 탄소 배출 감축 활동 참여를 독려하고 인식을 제고하기 위해 다양한 캠페인을 실시하였습니다.

#### 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 2024년 3월 기준 녹색건축 '최우수등급' 및 건축물에너지 효율등급 '1+등급' 예비인증대로 공사를 진행 중에 있습니다.

#### 친환경 청라 통합데이터센터

하나금융그룹 청라 통합데이터센터는 에너지 저감형 데이터센터 운영을 목표로 외부 공기와 열교환 방식 공조 시스템을 통해 에너지 사용량을 획기적으로 절감하고 있습니다. 친환경 데이터센터 관리 기준인 PUE(Power Usage Effectiveness, 전력효율지수)는 연평균 1.57이며 1.51을 목표로 하고 있습니다. 태양광 및 지열 발전 설비의 경우, 2023년 각 88,886kWh와 26,753kWh으로, 전체 전력량의 0.26%를 생산하였으며 동력설비운영효율화를 통해 876,000kWh를 절감하여 약 9,600만 원의 에너지 비용을 절감했습니다. 또한 2022년부터 전력수요반응제도(DR, Demand Response)에 참여하여 국가 전력난 발생 시 전력감축에 동참함으로써 가상발전소의 가동효과로 국가 전력난을 해소하는 ESG경영에 동참하고 있으며, 전기차 증가에 따른 임직원들의 편의를 위하여 전기차 충전소 총 18대를 운영하고 있습니다.

### 탄소 중립 포인트제 참여

하나은행

하나은행은 탄소 중립 실천 문화 확산을 위해 환경부에서 총괄하고 한국환경공단에서 운영하는 '탄소 중립 포인트 제도'에 참여하였습니다. 하나은행은 영업점에서 은행 거래 시 종이 대신 전자확인증을 받는 고객에게 건당 100원의 탄소 중립 포인트를 제공합니다. 또한, '하나원큐'의 다회용 컵 보증금 반환 기능을 통해 컵 보증금을 환급 받으면 건당 300원의 탄소 중립 포인트를 제공합니다. 하나은행의 탄소 중립 포인트 제도 참여를 통해 손님의 환경보호 활동 참여 및 인식을 제고하면서도 '하나원큐'의 편리함을 알릴 예정입니다.

### 저탄소 업무 문화 확산

하나은행 하나카드

하나금융그룹은 사업장에 전기차 및 전기차 충전기를 도입하여 유류비를 절감하고 탄소배출량을 감축하고 있습니다. 하나은행은 현재 33대의 전기차를 보유하고 있으며, 26개의 전기차 충전기를 설치하였습니다. 하나카드는 11대의 전기차를 보유하여 전체 업무용 차량 중 전기 차량의 비율이 31%에 달하고 있습니다. 또한, 하절기(26도), 동절기(20도)의 적정 실내온도 유지, 개별 냉난방기 가동 자제, 고객센터의 냉난방기 세척을 통해 에너지 효율성을 증대하며, 회의실 환경 개선을 통해 다용도 활용 TV, 화상회의 시스템을 설치하여 스마트 워크 지원, 회의 중 종이 출력 지양 유도, 용수 사용을 절약하기 위한 절수형 수전 사용 등 저탄소 업무 문화를 확산하였습니다.

### 에너지 절약 캠페인 참여

<b>임직원과 손님이 함께 하는 걸음기부 캠페인 실시</b>	• 하나금융그룹은 2024년 5월부터 한 달간 임직원과 손님이 함께하는 '걸음기부 캠페인'을 실시하였습니다. 캠페인을 통해 모든 참여자의 누적 걸음수가 3억 걸음을 달성하면 여의도생강 생태공원 조성에 사용될 기부금을 전달할 예정입니다.
<b>온(溫) 맵시 챌린지 참여</b>	• 하나금융그룹은 2023년 1월 매일경제신문과 한국에너지공단이 진행하는 에너지 절약 캠페인 '온(溫) 맵시 챌린지'에 참여하였습니다. 실내 온도를 18도로 유지하고, 불필요한 조명과 사용하지 않는 전원을 끄는 등 일상생활 속 노력을 통해 에너지 사용량을 10% 감축할 것을 약속하였습니다.
<b>쿨코리아 챌린지 참여</b>	• 하나금융그룹은 2023년 7월 한국에너지공단과 패션그룹 형지가 진행하는 쿨코리아 챌린지에 동참하였습니다. 이를 통해 임직원과 함께 쿨비즈 록을 착용하며 에너지를 절약하였습니다.
<b>하나벤처스 워킹 챌린지</b>	• 하나벤처스는 임직원의 건강 증진 및 환경보호를 위해 2024년 3월부터 9월까지 전 임직원을 대상으로 워킹챌린지를 실시할 계획입니다. 매달 걸음 수를 기반으로 이달의 Walker를 선정하여 참여를 독려하고 있으며, 플로깅 참여 인증 시 상품을 증정하는 이벤트를 진행하고 있습니다.

# 생물다양성 보호

## 생물다양성 보호 개요

### 생물다양성 위기와 금융기관의 역할

자연 자원은 식물, 동물, 대기, 물, 토양과 같은 천연 자원을 의미하며, 자연 자본의 안정성은 생물다양성에 의해 뒷받침되고 있습니다. 그러나 기후변화, 동·식물 서식지 파괴 등 산업 발달에 따른 영향으로 인해 전 세계 생물다양성은 전례 없는 속도로 감소하고 있습니다. 생물다양성의 손실은 산업계와 사회가 의존하는 생태계 서비스의 감소를 야기하고, 이는 결국 경제·사회·환경에 광범위한 영향을 미치기 때문에 철저한 리스크 관리가 필요한 시점입니다. 이러한 상황에서 국제 사회는 전 지구적 생물다양성 관리를 위해 생물다양성 관리 목표에 관한 협약인 Kunming-Montreal Global Biodiversity Framework(GBF)를 채택하여 생물다양성 목표와 함께 지속가능한 금융 협력을 강조했습니다. 하나금융그룹은 생물다양성 손실을 금융기관으로서 수행하는 광범위한 비즈니스 활동에 영향을 미칠 수 있는 중요한 항목으로 인식하고 있습니다. 금융기관은 투자, 대출, 자본 할당 등의 활동을 통해 생물다양성에 영향을 미칠 수 있으며, 또한 생물다양성 손실로 인한 기업 및 사회의 부정적 영향은 포트폴리오 및 금융시스템 전반에 위험을 야기시킬 수 있습니다. 이에 하나금융그룹은 국내 선도 금융기관으로서 자연과 조화로운 삶을 위해 자연에 긍정적인 방식(Nature Positive)으로 지속가능한 금융시스템을 구축하고자 합니다. 생물다양성과 관련된 식별, 평가, 모니터링에 대한 분석 결과와 더불어 하나금융그룹의 활동 및 성과를 투명하게 공개해 나갈 예정입니다.



\* Source: Natural Capital Protocol(2016) Figure 1.2 등을 참고하여 재구성

## 생물다양성 접근 체계

### 생물다양성 거버넌스

하나금융그룹의 최고 경영진인 이사회와 그룹 총괄 경영진은 지속가능경영 관련 이슈를 관리·감독하고 있으며, 이러한 지속가능경영 이슈 내 생물다양성 관련 이슈 또한 포함되어 있습니다. 이사회 내 지속가능경영위원회에서는 생물다양성을 포함한 지속가능경영 관련 정책과 주요 안건을 심의하며, 지속가능경영 추진위원회 산하 실무위원회를 통하여 관계사 별 관련 이슈를 식별 및 평가하고, 관련 시스템을 구축하는 등 대응방안을 논의하고 있습니다.

2023년에는 지속가능경영위원회를 통해 생물다양성 정책을 포함하는 하나금융그룹 지속가능금융 프레임워크를 승인하였으며, 생물다양성 관련 글로벌 이니셔티브인 자연 관련 재무정보공개 협의체(TNFD, Taskforce on Nature-related Financial Disclosures), 생물다양성 회계금융연합(PBAF, Partnership for Biodiversity Accounting Financials) 가입에 대한 결정을 내렸습니다. 하나금융그룹은 생물다양성 이슈를 기업 경영의 중요한 항목으로 인식하고 이와같은 전사 대응체계를 통하여 선제적으로 관리함으로써 이해관계자에게 지속가능한 가치를 전달하고자 합니다.



### 생물다양성 정책

하나금융그룹은 생물다양성 관련 이슈에 대한 선제적 관리 및 활동 강화를 위해, 2023년 7월 그룹의 지속가능금융 프레임워크를 개정하고 생물다양성 관련 내부 정책을 수립하였습니다. 이를 통해 하나금융그룹의 기업 여신 및 투자 과정에 적용되는 생물다양성 영역 투자원칙, 기준 및 중점 관리 영역을 설정하고, 생물다양성 관련 위험 평가 기준 및 프로세스 등을 수립하고자 합니다. 하나금융그룹은 생물다양성 정책을 기반으로 포트폴리오 내 생물다양성 관련 부정적인 영향을 줄이고 긍정적인 영향을 확대시키기 위한 노력을 지속하고 있습니다.

하나금융그룹 지속가능금융 프레임워크

### 생물다양성 보전 활동

하나금융그룹은 생물다양성 관련 글로벌 이니셔티브인 TNFD와 PBAF에 동참함으로써 생물다양성 보전에 대한 국제적 흐름에 동참하고 생물다양성 영역에 대한 책임을 다하기 위해 노력하고 있습니다. 이외에도 생물다양성 보전을 위해 그룹 내외부로 다양한 활동을 실시하고 있으며, 더 나아가 가치사슬의 활동을 장려하여 생물다양성 보전 활동을 확대해 나갈 예정입니다.

#### 바다살리기 ESG 캠페인 상호 협력 업무협약(MOU) 체결

하나은행

하나은행은 한국수산자원공단과 한국주택금융공사와의 바다살리기 ESG 캠페인을 위한 상호 협력 업무협약(MOU)을 체결하여 후속활동을 진행하고 있습니다. 하나은행은 캠페인을 위한 유아체험교구 제작을 지원하였으며 3천만 원을 기부하였습니다.

#### 대청호 인근 생태계 보전을 위한 식목 활동

하나은행

하나은행 충청영업본부 인근에 위치한 대청호는 저수량 15억 톤으로 국내에서 세 번째로 큰 규모의 호수입니다. 하나은행 충청영업본부는 대청호 인근의 생태계 보전을 위하여 대청호 주변 유희지에 생육이 왕성하고 오염물질 정화기능이 우수한 메타세쿼이아 1000여 그루를 심기 위한 식목일 나무심기 행사에 참여하는 등 지역 생태계 보전을 위해 노력하고 있습니다.

#### 인천 서해안 생태계 보호 활동

하나금융티아이

하나금융티아이는 인천 서해안 해양 생태계 보호를 위한 임직원 봉사 활동을 실시하였습니다. 인천 서해안 갯벌 불법 포획망 수거 등 생태 환경 정화 활동, 멸종위기 조류 및 해양 생태계 보호를 위한 플로깅 활동을 통해 서해안의 생물 다양성 보전에 기여하였습니다.

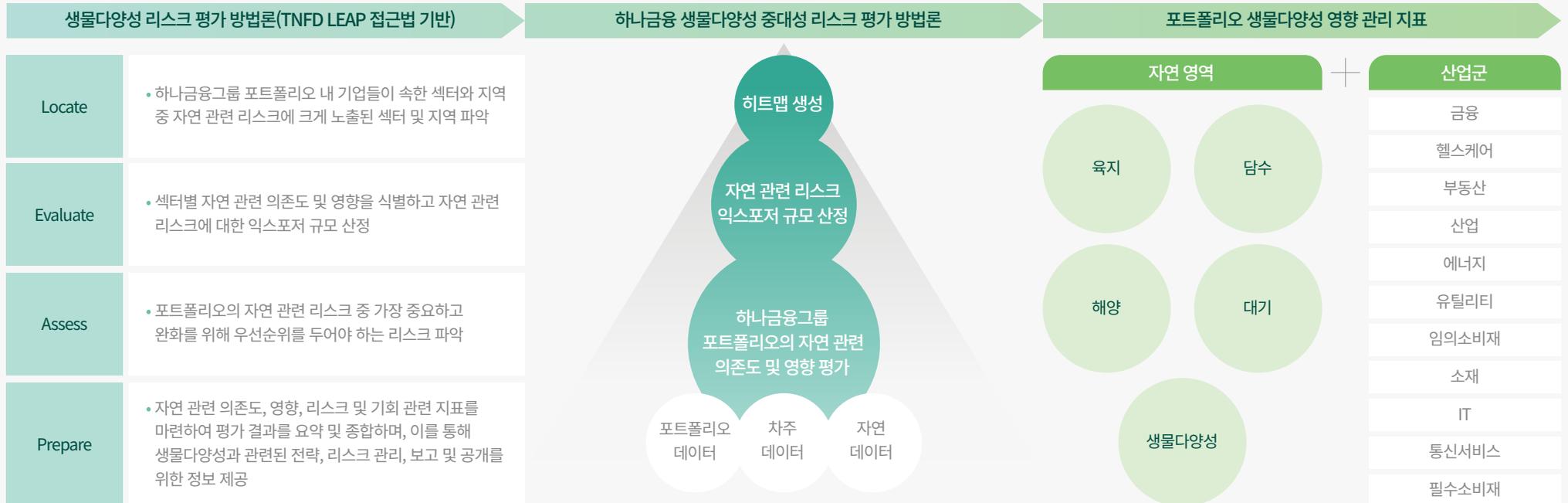
#### 하나금융그룹 생물다양성 Key Milestones

~2022년	2023년	2024년~
<ul style="list-style-type: none"> <li>• UN 생물다양성 협약 공동 지지 선언 (2021년)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• TNFD(Taskforce on Nature-related Financial Disclosures) 가입</li> <li>• PBAF(Partnership for Biodiversity Accounting Financials) 가입</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• SBTN(Science Based Targets Network) 가입</li> </ul>

## 생물다양성 리스크 관리

### 생물다양성 의존도 및 영향 식별

하나금융그룹은 포트폴리오 내 기업들이 자연 생태계와 생물다양성에 대하여 가지고 있는 의존도와 영향이 금융시스템으로 확산될 수 있다는 이해를 바탕으로 생물다양성 관련 리스크 평가 체계를 구축하고 있습니다. 이에 TNFD 가입 기관으로서, TNFD 권고안에서 제공하는 LEAP 방법론을 기반으로 하나금융그룹 포트폴리오에 영향을 미치는 생물다양성 관련 의존도와 영향을 식별하였습니다. 의존도(dependency)는 기업 비즈니스를 운영함에 있어서 자연이 제공하는 생태계 서비스(기후 조절, 지하수 등)를 필요로 하는 정도를 의미하며, 영향(impact)은 기업 비즈니스 운영 과정에서 자원 사용, 오염물질 배출 등 자연에 부정적 영향을 주는 정도를 의미합니다. 의존도와 영향은 생물다양성 관련 리스크를 분석하기 위해 반드시 식별해야 하는 요인(driver)으로, TNFD는 IPBES(2019)가 정의한 자연 손실의 원인을 기반으로 자연에 대한 의존도 및 영향을 정의한 ENCORE\*의 데이터를 활용할 것을 권장하고 있습니다. 이에 하나금융그룹은 의존도 관련 21개 지표와 영향 관련 11개 지표에 대한 ENCORE 데이터베이스를 기반으로 생물다양성 관련 의존도 및 영향을 11개 GICS 산업 분류에 따라 식별했습니다. 하나금융그룹은 이러한 생물다양성 중대성 히트맵 평가를 통해 자연 관련 리스크에 대한 포트폴리오 익스포저 규모를 파악하고, 리스크에 크게 노출된 주요 섹터와 기업을 식별하여 포트폴리오 내 생물다양성 영향 관리를 위한 지표를 구축하기 위해 노력하고 있습니다.

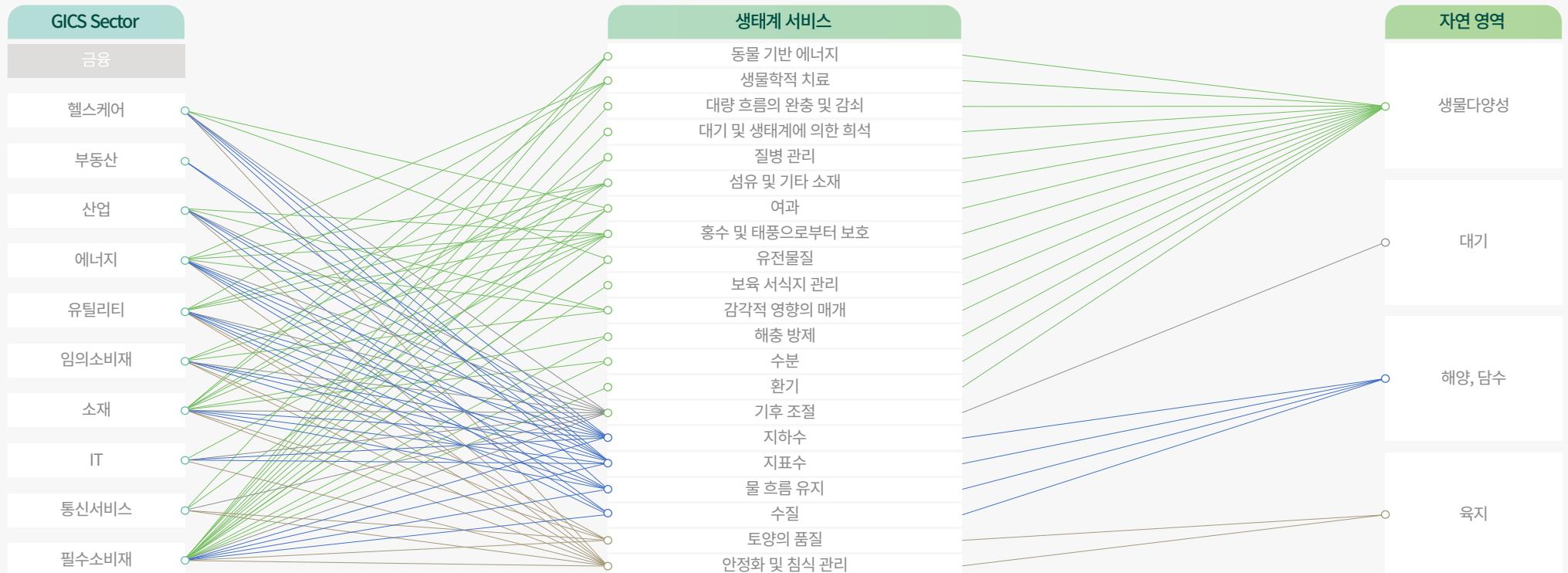


\* ENCORE(Exploring Natural Capital Opportunities, Risks and Exposure): NCF(Natural Capital Finance Alliance)에서 제공하는 자연 관련 위험에 대한 위험 관리 및 분석 도구

## 생물다양성 리스크 관리

### 포트폴리오 섹터 별 의존도 평가 결과

하나금융그룹은 ENCORE 데이터를 활용하여 포트폴리오 내 산업(GICS: Global Industry Classification Standard)의 생태계 서비스에 대한 의존도를 식별했습니다. 생태계 서비스는 자연이 비즈니스 생산 프로세스를 가능하게 하거나 촉진하기 위해 제공하는 혜택을 의미합니다. 양봉업을 위해선 곤충 등을 통한 수분(Pollination) 기능이 필수적이며, 효과적인 농업을 위해선 토양의 품질이 일정 수준 이상으로 유지되는 것이 필요합니다. 이러한 ‘수분’, ‘토양 품질’과 같이 비즈니스 생산 프로세스를 가능하게 하는 것이 생태계 서비스의 대표적인 예시입니다. 이외에도 숲과 식물에 의한 자연 재해(홍수, 태풍 등) 완화 기능은 사업장 침수 위험을 막아줄 수 있으며, 대기·육지·바다를 통한 자연 물 순환 기능은 지하수를 재충전하고 지표수를 유지시켜 비즈니스 운영에 필요한 수자원이 지속적으로 공급되도록 유지시켜 줄 수 있습니다. 이와 같은 생태계 서비스는 국제 생태계 서비스 공통 분류(CICES)에 따라 분류되며, ENCORE는 이를 21개로 구분하여 데이터를 제공하고 있습니다. 하나금융그룹은 ENCORE 데이터를 이용한 섹터 별 생태계 서비스 의존도 평가를 통해 해당 생태계 서비스의 품질이 저하되는 경우 생길 수 있는 리스크를 식별할 수 있었으며, 하나금융그룹은 이러한 산업 별 특성을 반영하여 향후 영역 별 목표/지표 설정 등 생물다양성 관련 리스크를 감소시키기 위한 방안을 이행하고자 합니다.



\* 섹터별 의존도 식별 결과 차트에는 생태계 서비스에 대한 의존도 중간, 높음, 매우 높음 프로세스만 포함됨

## 생물다양성 리스크 관리

### 포트폴리오 섹터별 영향 평가 결과

하나금융그룹은 포트폴리오 내 산업의 자연 영향에 대하여 ENCORE 데이터 기반 히트맵 평가를 진행하였습니다. 하나의 산업 섹터(Sector)는 다양한 생산 프로세스를 가지고 있으며, 생산 프로세스에 따라 자연에 대한 영향이 달라집니다. ENCORE 기반 히트맵 평가는 이러한 각 섹터 내 비즈니스 프로세스 별 영향 중 가장 높은 등급을 기준으로 진행하였으며, 평가를 통해 포트폴리오 내 상당수의 섹터가 자연 환경에 높은 영향을 미치는 비즈니스 프로세스를 포함하고 있음을 식별할 수 있었습니다. 하나금융그룹은 이러한 히트맵 분석 결과와 AUM\* 규모를 고려하여 향후 핵심 관리 영역 및 관리 지표를 선정하여 생물다양성 리스크와 잠재적 영향을 최소화하고자 합니다.

GICS Sector	생태계 사용			기후변화	자원사용		오염			외래침입종	AUM 자산규모 (Unit: %)	
	육지	담수	해양	온실가스	수자원	기타자원	대기오염	수질오염	토양오염	폐기물		침입종
금융	Low	25										
헬스케어	Low	Low	Moderate	High	High	Low	High	High	High	High	High	4
부동산	High	Low	Low	High	Low	Low	Moderate	Moderate	Moderate	High	Low	22
산업	High	High	High	Moderate	High	Low	High	High	High	High	High	13
에너지	High	High	High	Moderate	High	Low	High	High	High	High	High	1
유틸리티	High	High	Moderate	Moderate	High	Low	High	High	High	High	High	3
임의소비재	High	Moderate	Moderate	Moderate	High	Low	High	High	High	High	High	19
소재	High	Moderate	Moderate	Moderate	High	Low	High	High	High	High	High	5
IT	Low	Low	Moderate	Moderate	Moderate	Low	High	High	High	Moderate	High	4
통신서비스	Moderate	Moderate	Moderate	Low	Low	Low	Low	Low	Low	Moderate	High	1
필수소비재	High	High	High	Moderate	High	Moderate	High	High	High	High	High	3

\* AUM(Asset under management)은 23년 말 잔액 기준이며, ENCORE 기반 평가는 2024년 5월 기준

Very high High Moderate Low No data

## 생물다양성 리스크 관리

### 포트폴리오 위치기반 리스크 평가

하나금융그룹은 TNFD 가입 기관으로서 TNFD에서 요구하는 수준의 데이터 확보를 위해 노력하고 있습니다. 이를 위해 포트폴리오 내 산업 섹터 별 의존도 및 영향 뿐만 아니라, 향후 포트폴리오 내 개별 기업의 지리적 정보 및 가치 사슬 전반에 걸친 생물다양성 관련 리스크를 파악할 예정입니다. TNFD는 금융 기관의 자연 관련 리스크 평가를 위해 포트폴리오 섹터 노출도와 더불어, 민감한 지역(Sensitive Location) 노출도 또한 공개하는 것을 권고하고 있습니다. 민감한 지역이란, 생태학적으로 민감한 지역으로 TNFD는 이를 5가지 특성으로 정의하고 있습니다. 하나금융그룹은 향후 포트폴리오 내 기업 중 민감한 지역에서 비즈니스 프로세스를 운영하는 기업을 평가하여 생물다양성 관련 리스크가 큰 지역에서 운영되는 포트폴리오에 대한 잠재적 영향을 분석하고 리스크를 최소화하기 위한 관리 체계를 구축하고자 합니다.

#### TNFD에서 제공하는 자연 관련 민감한 지역(Sensitive Location) 정의

- 1 생물다양성에 중요한 지역(생물종 포함)
- 2 Ecosystem Integrity\*가 높은 지역
- 3 Ecosystem Integrity가 급격히 감소하는 지역
- 4 수자원 물리적 리스크가 높은 지역
- 5 지역사회, 이해관계자를 포함한 생태계 서비스 제공에 중요한 지역

\* Ecosystem Integrity: 생태계의 구성, 구조 및 기능이 자연적인 변동 범위에 속하는 정도



### 생물다양성 위험 및 기회 관리

하나금융그룹은 생물다양성 손실에 따른 위험과 기회를 식별하고 사업에 미치는 영향을 종합적으로 분석하여 각 위험과 기회에 대한 대응 방안을 구축할 예정입니다. 국내외 정책 및 규제 동향과 산업 별 주요 이슈, 그리고 이해관계자로부터의 리스크를 도출하고, 의존도와 영향 관점에서 진행된 생물다양성 리스크 평가 결과를 기반으로 Pool을 관리할 예정입니다. 리스크 Pool은 TNFD 권고안에 따라 크게 물리적 위험과 전환 위험으로 구분하고, 이후 주요 위험-기회 요인에 대하여 사전 대응 방안을 수립하고자 합니다. 또한, 하나금융그룹은 생물다양성을 포함한 환경·사회 리스크를 관리하기 위해 그룹이 제공하는 모든 상품 및 서비스에 적용되는 지침인 지속가능금융 프레임워크를 규정했습니다. 지속가능금융 프레임워크 준수를 통해 생물다양성을 포함한 다양한 환경·사회 관련 리스크를 관리, 감독, 완화하기 위해 노력하겠습니다.

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> <li>기업 활동 영역 변화 및 이전 확대</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>신용 리스크</li> <li>시장 리스크</li> <li>유동성 리스크</li> <li>운영 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>외부성 확대</li> <li>자산 손실</li> <li>자본 유실 등</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>법/소송 위험</li> </ul>	소송		

## 생물다양성 관리 지표

### 하나금융그룹 생물다양성 관리 지표

하나금융그룹은 글로벌 가이드라인, 이니셔티브 및 생물다양성 평가 결과를 기반으로 생물다양성 관리 지표를 구축하고 있습니다. 생물다양성 관련 의존도와 영향, 그리고 위험 및 기회를 기준으로 관리 유형을 선정하였으며, 섹터 별 리스크 분석 결과에 따라 리스크가 높은 업종에 대한 생물다양성 관리 영역을 설정하고, 이를 지속적으로 모니터링하기 위하여 대기, 자원, 토양, 오염물질 배출 등에 대한 관리 지표를 선정하였습니다. 하나금융그룹은 향후 이를 기반으로 생물다양성 관련 고객 평가 및 대출, 투자 적합성 평가에 대한 기준으로 활용하고자 합니다.

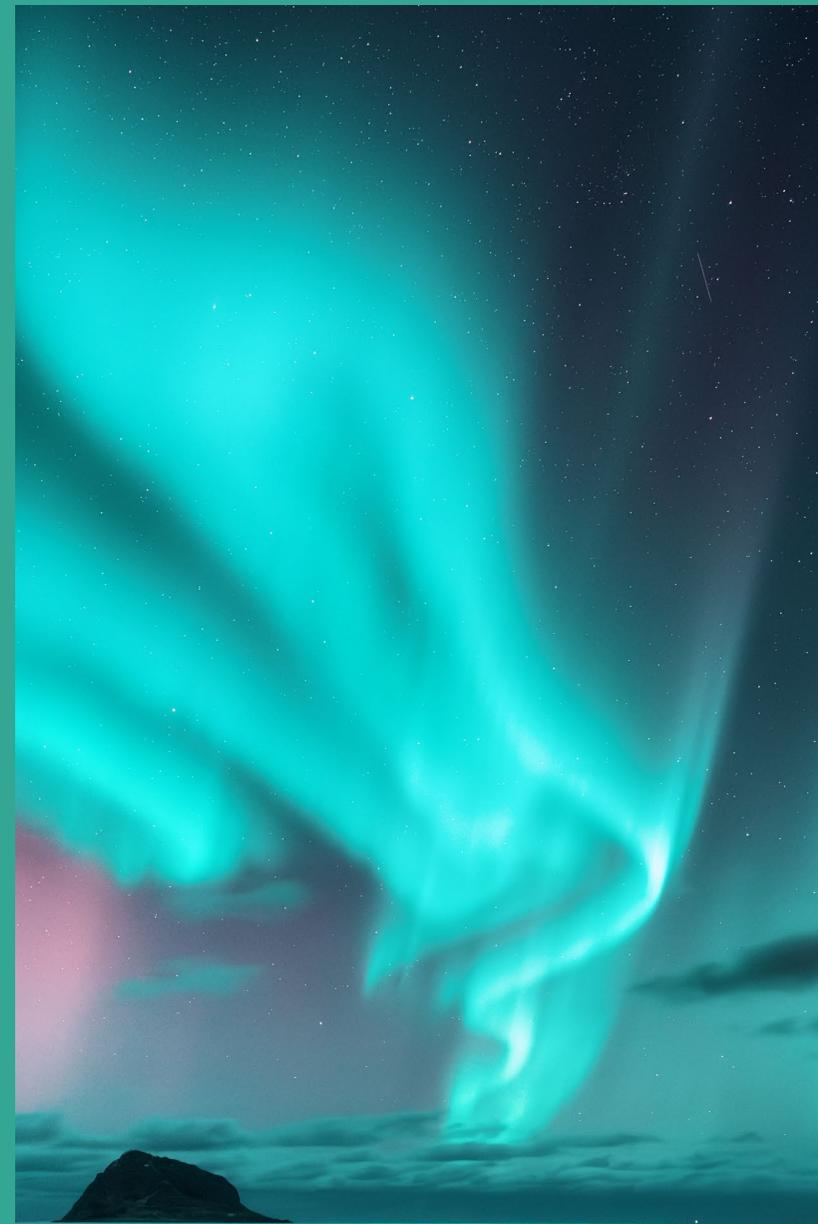
#### 하나금융 생물다양성 관리 지표 구성



# 4 ESG Performance

## SOCIAL PERFORMANCE

인적자원 개발	075
안전 보건	084
인권 보호	087
정보 보호	091
손님 중심 금융	096
지역사회 공헌	108



# 인적자원 개발

## 인재경영

### 인재경영 추진 방향성

하나금융그룹은 2024년 모든 이해관계자와의 상생을 기반으로 손님에 대한 최상의 가치 제공, 사회에 대한 새롭고 긍정적인 영향을 줄 수 있는 방향의 새로운 인재상을 수립하였습니다. 앞으로 하나금융그룹은 채용, 임직원 교육, 인재육성, 평가 등 다양한 분야에서 새로운 인재상을 적용할 계획입니다.



### 우수인재 채용 전략

하나금융그룹은 중장기적 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 다양한 인재에게 기회를 제공하기 위해 체험형 인턴십을 진행하고 있으며, 인턴십 운영을 통해 우수 역량을 갖춘 인재를 선제적으로 발굴하여 차기 채용 전형에 전형별 우대를 제공하고 있습니다. 하나에프앤아이의 경우 대학교 연계 체험형 인턴 제도를 운영하고 있으며 2023년에는 총 2명의 체험형 인턴을 채용하여 청년들의 사회 진출을 지원하였습니다.

### 인적자본 투자 효율성(ROI)

구분	단위	2021	2022	2023
총 수익(A)	백만 원	41,677,772	70,156,000	69,702,001
총 영업비용(B)	백만 원	4,050,460	4,432,949	4,408,272
총 임직원 관련 지출(C)	백만 원	2,599,503	2,758,669	2,615,940
인적자본 ROI(A-(B-C))/C	-	15.47	24.82	37.89

### 채용의 공정성

하나은행

하나은행은 채용의 공정성을 위해 전문 대행업체를 통해 채용을 진행하고 있으며, 채용 전형 진행 전 계획 수립 및 이후 합격자 선정과 관련하여 채용자문위원회를 개최하여 전형의 공정성 및 투명성을 확보하고 있습니다. 또한 학력, 전공, 성별, 연령, 종교 등에 따른 차별을 방지하기 위해 블라인드 면접을 진행하고 있습니다.

### 사회적 책임을 고려한 채용

하나은행

하나은행은 사회적 책임을 다하기 위하여 장애인, 보호 대상자, 특성화고 등 다양성과 포용을 촉진하기 위한 채용을 확대하고 있습니다. 보호 대상자 관련 채용 박람회, 고졸인재 채용을 위한 고졸채용박람회 등에 적극 참여하고 있으며, 한국장학재단과 고졸인재 일자리 매칭 활성화를 위한 업무협약을 체결하는 등의 노력을 기울이고 있습니다.

## 임직원 교육

### 직무 중심 개발 프로그램

하나금융그룹은 직무별로 특화된 역량 개발을 위해 전문화된 교육 프로그램을 운영하고 있습니다. 하나은행은 직무 중심의 경력개발 프로그램(Career Development Program)을 지속 개편하여 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. 또한 하나은행은 일정 기간 근속 요건을 충족한 정규직 지원자 중 선발하여 학위 프로그램을 지원하고 있으며, 선발 요건 및 지원 대상은 모집 시점에 따라 상이합니다. 더불어 CDP 달성 지원을 위해 다양한 교육 프로그램(행내·외 과정 등)을 운영하며, 자격증 취득을 위한 교육도 지원하고 있습니다. 또한 해외점포 근무 대상 전문가 인력 Pool 확보를 위한 ‘글로벌 전문가 양성 과정’을 운영하고 있으며 선발된 직원은 수개월 간의 어학 교육과 어학 시험 응시료를 지원 받음과 동시에 추후 해외점포에 우선적으로 배치 받고 있습니다.

#### Career Development Program(CDP)

하나은행

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

#### 자산관리 및 글로벌 전문과정

하나은행

하나은행은 금융시장의 학문적 접근을 통한 전문지식 확대와 혁신적 자산관리역량 강화를 위해 서울대학교 경영대학과 연계한 ‘PB 자산관리 고급과정(서울대 연계)’을 운영하고 있습니다. 당행 자산관리 전문가인 GOLD PB, VIP PB 중 영업성과 및 자기 계발 노력 등을 지표로 우수한 인재를 선발하여 다양한 선진금융 기법 습득 및 다양한 금융현안에 대한 통찰력을 함양할 수 있는 최고 수준의 교육기회를 제공합니다.

또한 금융연수원에서 운영하는 Global mini MBA과정을 통해 직원들은 글로벌 금융과 현지 진출에 대해 이해하고 해외에 적응력을 갖춘 전문인력으로 성장하고 있으며 2023년 공모를 통해 29명이 참여하였습니다.

#### ‘드림그라운드’ 지식 나눔의 장 운영

하나은행

하나은행은 ‘드림그라운드’라는 혁신 아이디어와 연구활동을 공유하는 지식 나눔의 장을 운영했습니다. 주요 프로그램인 직무 페스티벌은 직무 역량을 개발하기 위해 자산관리, 가계여신, 기업여신, 수출입, 외환 등의 직무를 대상으로 구분하여 진행되었습니다. 본선은 온라인 예선을 거쳐 점수 상위 100명의 직원이 참여하였으며, 이들이 현장에서 직접 문제를 풀며 경쟁하여 최종 Top 5를 선정하였습니다.

#### 하나자산신탁 임직원 교육 프로그램 현황

하나자산신탁

프로그램명	운영 건수	수강 인원
임직원 직무 교육	139건	96명
자기계발비 지원	190건	190명
외국어교육비 및 자격증 취득비 지원	85건	11명
디지털(DT) 교육	40건	20명

#### 핀크 임직원 교육 프로그램 현황

핀크

프로그램명	내용
직무 중심 개발 프로그램	• 각 부서 별 필요한 직무교육 제공(온/오프라인, 금액제한 없음)
리더십 교육	• 하반기 리더 대상 외부 전문업체 교육 진행(2일 간)
온보딩 교육	• 회사/사업소개, IT개발환경, 법제도 이해 등 업무수행에 필요한 필수교육 제공
법정필수 교육	• 상/하반기 법정의무교육 및 자금세탁방지, 개인정보보호 교육, 윤리/인권교육 진행

## 임직원 교육

### 금융 전문가 양성 프로그램

하나은행

하나은행은 금융 전문가 양성을 위해 임직원 역량 개발 프로그램을 운영하고 있습니다. 신탁, 개인금융(PB), 기업금융, IB, 외국환 등 다양한 금융 분야에 특화된 과정을 개설하였습니다.

#### ▶ 신탁 전문가 양성



#### ▶ 개인금융전문가(PB) 양성



#### ▶ 기업금융전문가(RM) 양성



#### ▶ IB 전문인력 양성



#### ▶ 외국환 전문가(FX Master) 양성



### 외국환 지식 경연대회 개최

하나은행

하나은행은 직원들의 외국환 업무 지식 함양 및 역량 강화를 위해 외국환 지식 경연대회인 ‘외국환 골든벨’을 매년 개최하고 있습니다. 2023년에는 지역 예선과 하나은행 모바일 앱 ‘하나원큐’ 라이브커머스 방송을 통한 온라인 예선으로 나누어 진행되었습니다. 온라인 예선은 한 회 최다 6,500명의 직원이 참여하였으며, 결선에서는 외국환 법령, 상품 및 서비스, 수출입, FX딜링 등 외국환 전 범위의 문제풀이를 진행하였습니다. 이를 통해 임직원의 외국환 업무 관심도를 제고하였으며, 외국환 전문가로서 자기개발을 지속할 계기를 마련하였습니다.

2023년 외국환 전문가 양성 프로그램 수강인원

하나은행

FX 스쿨  
**70**명

외국환 Academy  
**226**명

### 임직원 자격증 취득 지원

하나증권 하나생명보험

하나금융그룹은 임직원의 자기주도적인 경력 개발을 지원하고자 업무에 필요한 자격증 및 심화/전문 자격증 취득 시 해당 교육 과정 및 응시료, 보수 교육에 따른 비용 등을 전 직원에게 지원하고 있습니다.(시급제, 파견 사원, 아르바이트 제외) 또한 하나증권은 임직원의 금융자격증 취득을 지원하기 위한 프로그램을 매년 개설하여 금융 전문성을 강화하고 있습니다. 금융자격증 지원 프로그램을 통해 2023년 리서치 전문인력 67명을 포함하여 총 1,789명의 금융 전문 인력을 양성하였습니다. 더불어 하나생명보험은 직무 중심 연수 프로그램을 운영하고 직무 관련 자격증 지원 대상을 위한 수당 및 축하금 지급제도를 신설하며 인재양성에 힘쓰고 있습니다.

#### 하나금융그룹 자격증 취득 지원

분야	자격증 종류
자산관리	• 펀드권유자문인력, 파생상품투자권유자문인력, 보험대리점(생명/손해/제3보험), 변액보험판매관리사, FP, 투자자산운용사, 은퇴설계전문가, AFPK, CFP, 연금상담전문가(신규 추가)
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, SQLP(신규 추가)

#### 하나증권 자격증 취득 지원

하나증권

**금융자격증 (초회 교육비 전액 지원)**

- 펀드투자권유자문인력
- 증권투자권유자문인력
- 파생상품투자권유자문인력
- 투자자산운용사
- CFA(국제재무분석사)
- FDP(금융데이터분석전문가)
- FRM(국제재무위험관리사)
- CAIA(공인대체투자분석가)

## 임직원 교육

### 디지털 인재 양성 프로그램

하나은행

하나은행은 금융 지식과 디지털 기술을 겸비한 융합형 디지털 인재 양성을 위해 그룹 디지털 통합 교육인 ‘DT University’를 운영하고 있습니다. DT University는 급변하는 디지털 환경 변화에 대응하고, 그룹 전반의 디지털 전환 가속화를 위한 공동 교육 플랫폼입니다. 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.

#### 디지털 인재 양성 커리큘럼

하나은행

##### ▶ 사내 실무 연수

과정명	교육 내용	회차	수료인원
데이터 분석 실무 과정 I	엑셀 활용 교육(엑셀 중급 / 파워피벗 / 파워쿼리)	13회차	252명
데이터 분석 실무 과정 II	태블로 활용 교육(G-CRM데이터 활용 / 태블로 대시보드)	4회차	76명

##### ▶ 현업부서 맞춤 연수

과정명	교육 내용	회차	수료인원
DT Univ 특화 과정	데이터전략	18회차	51명
	디지털 협업	13회차	396명

### 디지털 워리어 프로그램 3기 선발

하나은행

하나은행은 DT University를 통해 Level 1 과정 2,939명, Level 2 과정 746명이 수강했으며, 2023년 최초로 Level 3 과정을 신설하여 20명이 수강하였습니다. 또한 현업 맞춤 실무 역량 강화 목적의 별도 특화 과정을 518명이 수강하였으며, 디지털 워리어 프로그램 3기를 선발하여 디지털 인재를 지속 양성하고 있습니다.

디지털 워리어 프로그램 3기 수료자	디지털 유관부서 배치		
	IT금융/정보개발부	플랫폼 개발부	기타 디지털 유관 부서
20명	10명	2명	8명

### 하나 DxP 과정 2기

하나금융그룹은 그룹 공동의 ‘하나 DxP(Data Export Program) 과정’을 운영하고 있습니다. 하나 DxP 과정은 대학교 교수진들이 커리큘럼에 참여하여 데이터 전문인력을 양성하는 하나금융그룹의 연수 프로그램으로, 2019년 금융권 최초로 신설한 프로그램입니다. 2023년에는 하나 DxP 과정 2기를 통해 그룹의 데이터 핵심 인재 30명을 배출하였습니다. 하나 DxP 과정을 통해 분석관점 과제기획, 데이터 수집·가공, 연관·분류·예측분석 등 실습위주의 커리큘럼과 팀별 프로젝트를 진행하여 디지털 인재 육성 및 데이터 및 AI 활용 문화 확산에 기여하고 있습니다.

### ‘K-디지털 트레이닝 디지털 선도 기업’ 선정, Digital Hana 路

하나은행

하나은행은 은행권 최초로 고용노동부가 추진하는 ‘K-디지털 트레이닝 디지털 선도 기업’에 선정되어 2023년 Digital Hana 路 1기(훈련생 63명)를 운영하였고, 2024년 Digital Hana 路 2·3기를 동시 운영 중에 있습니다. 디지털 / ICT 현업 수요를 바탕으로 설계된 ‘금융 서비스개발 과정’, ‘데이터분석·서비스기획 과정’ 등 2개 과정을 운영하였으며, 연간 총 180명의 교육생을 양성할 예정입니다. 우수 훈련생은 하나은행을 포함한 하나금융그룹 관계사의 인턴 또는 공개채용 지원 시 채용 우대 혜택을 받을 수 있습니다. 이를 통해 취업준비생에게 금융권 맞춤 디지털 교육을 실시하여 사회적 가치를 창출하고 금융권에 특화된 실무형 인재를 확보할 수 있을 것으로 기대합니다.

### 빅데이터 시스템 교육

하나카드

하나카드는 임직원의 데이터 역량을 강화하고, 데이터 기반의 의사결정 문화를 지원하기 위해 빅데이터 시스템을 고도화하고, 임직원을 대상으로 시각화 보고서 교육 프로그램을 진행하였습니다. 빅데이터 시스템의 고도화를 통하여 실시간 비정형 데이터를 수집 및 정제하고, 분석, 활용 할 수 있는 기반을 마련하였습니다. 또한 최신 기술을 도입하고 내재화하여 분석 소요 시간을 감축하였습니다. 나아가 분석된 결과를 쉽게 공유 하고, 의사결정에 활용하기 위하여 시각화 보고서 교육 프로그램을 진행하였습니다. 업무 능력과 자기 계발의 동기를 가진 직원을 20명 선발하고, 시각화 보고서 소프트웨어를 능숙하게 다룰 수 있도록 현장 교육과 실습을 병행하도록 하였습니다. 이후 수료자는 사내에서 다양한 시각화 보고서를 만들어 데이터 기반의 의사결정을 지원하는 역할을 담당하고 있습니다.

## 임직원 교육

### 임직원 역량 개발 프로그램

하나금융그룹은 다양한 교육 프로그램을 통해 임직원의 역량을 개발하여 임직원 개인의 성장과 하나금융그룹의 사업적 가치 창출에 기여하고 있습니다.

구분	디지털 마케터 육성	외국환 전문가 양성
<b>프로그램 설명</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>금융지식과 디지털 기술을 겸비한 융합형 인재 양성을 위해 그룹 디지털 통합 교육인 'DT University'를 운영하고 있습니다. 임직원들은 디지털 Biz, 디지털 IT, 혁신 기술의 3가지 분야에서 3단계의 레벨을 통해 성장 단계를 점검할 수 있습니다.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>외국환 전문가 양성을 위해 외국환 전문가인 FX Master 선발 및 양성을 위한 FX School을 운영하고 있습니다. 또한, 외환 및 수출입 관련 역량 향상을 위한 외국환 Academy를 운영 중입니다.</li> </ul>
<b>프로그램 목적 및 사업적 이득</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>최근 금융권의 디지털 전환 트렌드에 따라 핀테크 업체와의 경쟁을 위하여 임직원의 디지털 역량을 강화하고 있습니다. 이를 통하여 소비자 선호가 증가하고 있는 비대면 상품 판매를 지속적으로 늘려나갈 계획입니다.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>한국의 해외 송금 시장 규모는 2015년 약 10.1조 원에서 2018년 약 15.5조 원, 최근에는 20조 원에 달할 정도로 크게 성장하였습니다. 또한, 카카오펙크, 토스 등 핀테크 업체가 해외 송금 시장에 뛰어들어 업체 간 경쟁은 더욱 치열해지고 있습니다. 하나금융그룹은 외국환 업무에 실무 및 이론을 겸비한 최고 수준의 외국환 전문가를 양성하여 차별화된 서비스를 제공하고 있습니다.</li> </ul>
<b>사업적 이득의 정량적 효과</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>2023년 전체 신용대출에서 비대면 상품이 차지하는 비중은 95.4%로 전년 대비 4.8% 증가하였으며 이는 전체 대출 성장으로 이어졌습니다.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>2023년 전체 외환 수수료는 1,896억 원으로 전체 수수료이익 5.4% 성장에 기여하였습니다.</li> </ul>
<b>참여 임직원 수</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>4,223명(전체 임직원 수 대비 34%)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>296명(전체 임직원 수 대비 2.4%)</li> </ul>

### 리더십 교육 프로그램

하나금융그룹은 직급별 다양한 교육을 통해 리더십 역량을 강화하고 있습니다. 하나은행은 행원 및 대리를 대상으로 승진 자격 과정(교육 및 시험)을 운영하고 있으며, 책임자 및 관리자 대상 모든 교육 프로그램은 다각도로 평가되어 임원 승진을 위한 승계자 계획(Succession Planning)에 반영됩니다. 책임자로 승진하기 위한 필수 임원 후보군을 선발하여 연수를 진행하고, 임원 승진 이후에는 다양한 교육 과정을 통해 리더십 역량을 강화합니다. 2023년에는 '부서장 성과 향상 워크숍'을 운영하였으며, 예비 지점장, Senior 책임자, 파트리더, 셀프리더 과정을 통해 직급별 리더십 파이프라인을 강화하였습니다. 이러한 리더십 개발 교육을 통해 임원들이 변화하는 환경에서 역할과 방향을 수립하는 데에 도움을 주고 있습니다.

### 리더십 교육 프로그램 현황

하나은행

교육명	교육내용	대상 및 인원
<b>부서장/지점장 성과향상 워크숍</b>	성과향상	부서장 83명, 지점장 540명
<b>지점장 코칭 리더십 과정</b>	현장이슈 기반 지점 경영 리더십 강화	지점장 124명
<b>신임 지점장 과정</b>	영업전략 역량 강화 및 코칭 스킬 향상	신임 지점장 111명
<b>승진 과정</b>	변화된 직급에 따른 직급별 리더십 역할 정립	관리자 170명/책임자 465명/행원 219명
<b>예비 지점장 과정</b>	리더의 역할 인식 및 직무 전문성 확보를 통한 준비된 현장리더 양성	예비 지점장 244명
<b>Senior 책임자/파트리더/셀프리더</b>	리더십 파이프라인에 따른 리더십 정립 및 리더십 웨이 전파	Senior 책임자 50명/파트리더 319명/셀프리더 221명

### ESG 교육 프로그램

하나은행

하나자산신탁

하나펀드서비스

하나금융티아이

하나금융그룹은 임직원을 대상으로 ESG 교육을 통해 구성원의 ESG 경영에 대한 인식을 제고하고 있습니다. 2023년에는 전 관계사 직원을 대상으로 ESG의 개념, 기후변화 대응 및 사회적 가치 창출 활동 등의 교육을 진행하였습니다. 하나은행은 총 1,389명이 교육에 참여하였으며, 하나자산신탁은 2023년부터 부서장에서 전체 임직원으로 ESG 교육 대상을 확대하였습니다. 또한 하나펀드서비스는 2023년 3월에 임직원 100명을 대상으로 ESG 금융 연수를 실시하였습니다. 하나금융티아이는 2023년부터 신입 입문 교육 과정에 '하나금융그룹의 ESG 활동 현황'을 신설하여 신규 입사자 70명을 대상으로 ESG 경영과 실천의 중요성에 대한 인식을 제고하였습니다.

### 은퇴 후 생애설계 지원

하나금융그룹은 임직원의 은퇴 후 생애설계를 지원하기 위해 정년예정자 및 희망퇴직자를 대상으로 전직지원 프로그램을 연 2회 이상 운영하고 있습니다. 엔데믹 이후 오프라인 교육으로 진행하며 지방 직원에게는 숙박 및 교통실비를 지원하고 있습니다. 위탁교육기관을 통해 취·창업, 자기계발, 진로설계, 퇴직후 행정처리 등에 대한 강의를 제공하며, 교육 이후 구직정보와 컨설팅을 최대 2년간 지원합니다. 또한, 퇴직 후 취·창업, 구직에 대한 상담과 퇴직직원에 대한 각종 행정 지원을 위해 퇴직지원센터를 운영하고 있습니다.

## 임직원 성과평가 및 보수

### 임직원 성과평가 제도

하나금융그룹은 정기적으로 임직원의 성과를 평가하여 미래의 잠재적인 역량을 개발할 수 있는 발판을 마련하였으며, 일부 관계사의 경우 임원 외 직원 대상으로 정기 성과 평가 기반 성과급을 지급하고 있습니다.

#### 공정한 성과평가

하나금융그룹은 임직원 개인의 역량 및 성과를 공정하게 평가하고 있습니다. 공정한 평가를 위해 임직원이 평가 결과에 대해 이의를 제기하고 적절한 조치를 받을 수 있는 프로세스를 구축하여 운영하고 있습니다. 하나자 산신탁은 성과 중간점검 및 피드백 프로세스를 도입하여 성과평가 시스템을 개선하였습니다. 또한 임직원 직무 분석을 통해 객관적인 평가 지표를 수립하였습니다.

#### 임직원 다면평가

하나은행, 하나증권, 하나카드, 하나생명보험

하나금융그룹은 수평적이고 건강한 조직 문화를 형성하기 위해 하향식 인사평가 뿐만 아니라 하급자도 상급자를 평가할 수 있는 다면평가(360° 입체적 진단)를 운영하여 리더십 역량을 위한 중요 지표로 활용하고 있습니다. 하나은행은 관리자 및 책임자 직급에 대해 다면평가를 실시하고 있으며, 평가결과를 그래프화 및 키워드 추출을 통해 평가대상자 피드백 목적으로 제공하여 개인 성장의 방향성을 제시하고 있습니다. 하나증권은 역량평가, 성과 평가, 다면평가를 실시하고 이를 기반으로 종합평가 결과를 연 1회 도출합니다. 또한 하나카드는 인사 시스템인 DHR(디지털 인사 시스템)을 통해 다면평가를 실시하고 있습니다. 이를 통해 임직원 전체가 다면평가 대상이 되어 평가자와 피평가자의 역할을 수행하고 있습니다. 다면평가를 통해 조직 및 개인 내면적인 이슈를 인식하고 지속적인 변화, 성장 방향성에 대한 고찰의 기회를 매년 제공하고 있습니다. 하나생명보험은 관리자 다면평가를 격년에서 매년으로 변경하여 관리자의 역량과 자질을 더욱 깊게 평가하고, 이를 관리자 육성 교육에 적극적으로 활용하고 있습니다.

#### 우리사주조합 제도

하나금융그룹은 일반 직원의 회사에 대한 주인의식 함양과 회사의 생산성 향상 및 성과공유를 위하여 우리사주조합을 운영하고 있습니다. 임직원은 성과급의 일부를 우리 사주로 지급받고 있으며, 매월 급여 공제를 통해 자기자금으로도 우리사주를 매입할 수 있습니다. 우리사주는 3년 동안 인출이 제한되며, 퇴직 시에는 우리사주 전체를 인출하여야 합니다. 2023년 12월 말 기준, 우리사주조합은 지주 및 14개 계열사 13,191명의 조합원으로 구성되어 있습니다.

전체 임직원 중 **61%**

#### 우리사주 세제 혜택

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

### 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.

#### 임직원 평가 및 실적 기반 성과급 지급

하나증권, 하나생명보험, 하나저축은행

하나금융그룹은 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 개인, 팀 단위 인사평가를 실시합니다. 인사 평가는 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. 특히, 하나증권은 성과를 기반으로 지점 영업 직원에게 성과급 재원 내에서 정해진 분배율에 따라 성과급을 지급하며, 본사 영업직원에게는 소속된 조직의 수익이 발생한 경우, 성과급 재원 내에서 개인의 수익 기여도에 따라 성과급을 지급하고 있습니다. 또한 본사의 관리직원과 영업지원 직원에게는 하나증권 성과(ROE)에 연동하여 정해진 지급률에 따라 성과급을 지급하고 있습니다. 하나생명보험은 임직원들의 성과를 기반으로 한 성과급을 지급하고 있으며, 매년 한 번, 개인 및 부서별로 인사평가를 실시합니다. 직원의 경우는 개인 평가와 부서평가 비율을 더하여 개인별 최종 등급을 산출합니다. 하나저축은행은 성과급 재원 산정 기준을 마련하고, 보상기준 이원화(성과평가, 인사평가 분리) 및 제한된 절대평가를 도입하였습니다. 또한 평가 결과에 대한 피드백을 확대하는 등 평가와 보상에 대한 공정성과 투명성을 제고하여 평가에 대한 수용성 높였습니다.

## 다양성 및 포용성

### 다양성 및 포용성 중장기 로드맵

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.

구분	다양성 및 포용성 원칙	2030 목표	2023년 핵심 활동
균등 기회 및 보상	<ul style="list-style-type: none"> <li>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.</li> </ul>	<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>2023년 장애인, 보훈, 고졸 등 신규 채용 비율 2.46%</li> <li>2023년 임직원 중 외국인 비율 2.51%</li> </ul>
여성 금융 리더 양성	<ul style="list-style-type: none"> <li>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.</li> </ul>	<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>2023년 여성 임원 비율 5.6%</li> <li>2023년 여성 관리자 비율 18.6%</li> <li>차세대 여성리더 자체 교육 프로그램(하나 웨이브스) 운영: 2030년 누적 300명 목표</li> <li>여성 금융전문가 양성 확대: 2023년 하나은행 기업여성인연수 참여 여성 비율 63%</li> <li>글로벌 성별 다양성 이니셔티브 참여: UN 여성역량강화원칙(WEPs) 가입(2022년), 블룸버그 양성평등지수 편입(2022년, 2023년)</li> </ul>
포용 문화 정착	<ul style="list-style-type: none"> <li>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.</li> </ul>	<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</li> <li>미혼모 자립을 위한 주거 및 취업 지원</li> </ul>
금융 포용성 보장	<ul style="list-style-type: none"> <li>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.</li> </ul>	<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 금융 서비스 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>

### 균등 기회 제공

2023년 12월 말 기준, 하나금융그룹 주요 국내 계열사 임직원 중 여성 인력의 비중은 53% 수준입니다. 이는 지난 2021년말 대비 약 0.7% 상승한 수준이며, 특히 조직 내 상위 직급인 관리자 중 여성 비중이 증가하는 등 남녀 고용에 있어 양성평등의 원칙을 지속적으로 준수하고 있습니다.



### 여성 금융리더 양성

하나금융그룹은 여성 리더의 적극적인 육성을 위해 지난 2021년부터 ‘하나 웨이브스(Hana Waves)’ 프로그램을 운영하고 있습니다. 그룹 내 부점장급 직원을 대상으로 매년 30여 명의 예비 여성 리더들을 선발하여 육성하고 있으며, 지난 3개년 누적 약 98여 명의 여성 리더를 배출하였습니다. 짧은 운용 기간에도 불구하고 그룹 내 7명의 임원을 배출하며 그룹 내 차세대 여성리더 양성에 실질적 역할을 하고 있습니다. 앞으로도 여성 인력의 육성과 고용 평등성 보장을 위해 지속적인 관심과 노력을 기울일 계획입니다.

## 임직원 처우

### 일과 가정 양립 지원

하나금융그룹은 직원의 요구가 생애 단계와 개인적 상황에 따라 달라질 수 있음을 인식하고 있습니다. 이를 바탕으로 임직원들이 최적의 환경에서 업무에 몰입하고 일과 가정의 지속적인 균형을 이룰 수 있도록 다양한 지원 제도를 운영하고 있습니다.

#### 가족친화제도

하나금융그룹은 임직원들의 일과 가정의 양립을 지원하고자 다양한 가족친화 복지제도를 운영하고 있습니다. 하나금융지주와 하나은행은 가족친화제도를 모범적으로 운영하여 2013년부터 가족친화기업인증을 받고 있으며 하나저축은행은 2014년부터 인증을 받고 있습니다. 이러한 노력을 인정받아 하나금융그룹은 2022년 1월 ‘블룸버그 양성평등지수(BGEI)’에 편입된 이후 2년 연속 편입되었습니다.

#### 육아 지원 제도

구분	지원제도	지원내용
주 양육자 및 보조 양육자의 출산과 육아 지원	출산/육아지원	<ul style="list-style-type: none"> <li>태아검진 휴가, 법정기준(90일)보다 많은 출산 전후 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 야탑역금융센터지점, 수유역금융센터지점, 남가좌동지점, 검단산도시지점 등 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> <li>육아기 단축근무(맘투게더)(일 4시간)</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 난자 냉동 시술 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>

구분	지원제도	지원내용
주 양육자 및 보조 양육자의 출산과 육아 지원	보육지원금 지원	<ul style="list-style-type: none"> <li>장애자녀를 둔 직원 대상 보육비 지원(월 30만 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>

### 그룹 직장 어린이집 운영

하나금융그룹은 직원들을 위해 직장 어린이집을 운영하고 있습니다. 직장 어린이집은 자사형 공동 직장 어린이집 과 상생형 공동 직장 어린이집으로 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 직장 어린이집은 하나금융그룹 전 관계사 직원들이 이용할 수 있으며 모 집 선발 시 맞벌이, 다자녀 가구에게 우선순위를 주고 있습니다.

### 난임 지원

하나금융그룹은 차병원과의 전략적 업무협약을 통해 저출산 문제에 적극적으로 대응함과 동시에 직원들의 복지 향상과 사회적 이익을 추구합니다. 협약을 통해 그룹 및 관계사의 여성 직원을 대상으로 난임 치료 지원을 제공하고 있습니다. 가임력 검진과 난자동결시술 지원을 통해 임직원들이 업무 커리어와 출산 및 가정 계획을 병행할 수 있도록 지원하고 있습니다.

특히, 하나증권은 난임 치료비 지원 대상을 임직원 본인에서 배우자로 지원 대상을 확대하였습니다. 또한, 하나금융티아이는 출산 장려 및 난임 지원 제도 강화를 위해 난임 부부 상담 프로그램을 확대하여 직원들이 언제든지 필요한 상담을 받을 수 있도록 하였으며, 임신부 직원들에게는 업무에 필요한 서포트 키트를 대여하고 건물 지하주차장에 임신부 배려석을 마련하여 임신과 출산을 위한 환경을 조성하고 있습니다.

### 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.

## 임직원 처우

### 임직원 복리후생

하나금융그룹은 임직원의 업무 만족도와 몰입을 제고하고자 노력하고 있습니다. 근무환경 개선을 지속적으로 추진하고, 생애주기별 필요한 복지를 제공하여 건강하고 긍정적인 직장 문화를 조성하고 있습니다.

#### 근무환경 개선 제도

지원제도	내용
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>
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>
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>
반차제도	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 직원의 개인별 상황에 부합하며 자유로운 휴가 사용을 장려하기 위한 반차(0.5일) 제도 운영</li> </ul>
탄력근무제	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 정기적으로 업무집중시기가 있는 부서들을 대상으로 근무 시간을 탄력적으로 운영</li> </ul>
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>
시간제 직원 고용제도	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 파트타이머를 고용하여 효율적인 인력운영을 위해 업무량이 많은 시간에 배치</li> </ul>
근로시간단축제도	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 임직원이 필요에 따라 회사에 근로시간 단축을 요구할 수 있도록 제도적으로 보장</li> </ul>

#### 마음 건강검진 실시

하나은행

하나은행은 임직원과 가족의 마음 건강을 위해 마음 건강검진을 실시하고 있습니다. 사내에 전문 심리상담사가 상주하는 심리상담실을 마련하였으며, 임직원 집단 상담 프로그램도 수시로 운영하고 있습니다. 또한, 사내 상담실 이용이 어려운 직원을 위해 외부 상담실 연계 서비스를 제공하고 있습니다.

#### 직원 생애주기별 복지제도

구분	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	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 연중 상시 운영(미혼직원 참여행사, 가족초청행사, 자녀캠프 등)</li> </ul>			
기타	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 산협, 사내근로복지기금 대출, 우리사주조합, 격지발령 교통비 지원, 경조사 지원, 단체상해보험, 합숙소 등</li> </ul>			

#### 기업문화 프로그램 운영

하나은행

하나은행은 소통·참여를 통한 감사와 긍정문화 확산을 위하여 다양한 기업문화 프로그램을 운영하고 있습니다. 또한, 직원 뿐만 아니라 가족까지 함께 참여 가능한 가족단위 참여 프로그램도 운영하고 있으며, 문화 체험 기회 제공을 위한 프로그램도 운영하고 있습니다.

하나포럼	▶ 다양한 주제의 외부 전문가 강연 제공
청·청(청라 피크닉 청춘 하나가족) 페스티벌	▶ 청라 하나글로벌캠퍼스에서 가족과 함께하는 피크닉 프로그램 실시
런치콘서트	▶ 점심시간을 활용하여 본점 로비에서 문화행사(공연) 운영 컬처살롱
하나 컬처살롱	▶ 문화 프로그램(공예 / 회화 / 전시 등)을 체험해볼 수 있는 직원 참여형 프로그램 운영

# 안전 보건

## 안전보건 관리 체계

하나금융그룹은 임직원 및 협력사를 대상으로 안전보건 관리 체계를 마련하여 운영하고 있습니다. 관계사별로 재난 및 비상상황 대응 체계를 구축하고 임직원 대상 교육을 실시하여 안전보건 관리 활동을 수행함으로써 안전하고 건강한 근무 환경을 조성하고 있습니다.

### 안전보건 경영방침

하나은행

하나은행은 임직원 및 수급인 근로자의 중대재해 제로화를 목표로 전체 임직원, 고객, 협력사에 적용되는 안전 보건 경영방침을 선언하였습니다. 이에 따라 안전보건 이행 점검, 안전보건 관리 시스템 개발, 사고사례 전파 등의 안전보건 활동을 이행하여 안전보건 관리 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.

### 안전보건 경영방침

하나은행

- 하나은행은 기업 경영활동에 있어 임직원 등 종사자와 손님의 안전보건을 경영의 최우선 가치로 삼고, 사업장 내 안전하고 건강한 일터를 조성한다.
- 이를 위해 하나은행은 다음의 안전보건 경영방침을 선언하고 지속 실행함으로써 산업재해를 예방하며 임직원 등 종사자의 참여를 통한 안전문화 확산을 위해 최선의 노력을 다한다.

- 1 안전보건 목표를 설정하고 이를 달성하기 위한 계획을 매년 수립·실행한다.
- 2 안전보건 관련 법규 및 제 규정을 철저히 준수한다.
- 3 안전보건 관리체제를 포함한 안전보건 경영시스템을 구축·운영하며 대내외 환경 변화에 따라 안전보건 경영시스템을 지속 개선·보완한다.
- 4 사업장 내 유해·위험 요소를 적극 발굴·개선 하여 안전 사고를 예방하고 임직원 등 종사자의 안전보건과 건강을 지킨다.
- 5 안전보건 홍보를 주기적으로 실시하여 안전보건 의식을 함양하고, 임직원 등 종사자가 안전보건 강화 활동에 적극 참여하도록 지원한다.

## 안전보건 추진 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 조성하기 위해 노력하고 있습니다.

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

안전보건 관리 조직



## 안전보건 관리 체계

### 안전보건 경영시스템(ISO 45001) 인증 획득

하나은행

2023년 4월 하나은행은 사업 운영 과정에서 임직원과 손님의 안전보건을 강화하기 위해서 국제표준화기구의 글로벌 안전보건 경영시스템인 ISO 45001 인증을 최초로 획득하였습니다. 해당 인증은 산업 안전보건 관리에 대한 국제 표준으로 사업장에서 발생할 수 있는 각종 위험요소를 사전에 예측해 산업재해를 예방하는 등 안전한 근무 환경을 조성하기 위한 시스템을 갖춘 기업에 부여하는 인증입니다. ISO 45001 인증을 위하여 하나은행은 문서 심사 및 현장 심사를 진행하였으며, 인증에서 요구하는 프로세스에 따라 정기적으로 연 1회 이상 안전보건 경영시스템이 적절하게 운영되고 있는지 내부 심사를 진행하고 있습니다. 최근 산업 현장에서의 안전 및 보건의 중요성이 커지는 가운데, 이번 ISO 45001 인증 획득을 통해 하나은행의 안전보건 관리 체계를 강화하였습니다. 이를 통해 임직원을 비롯한 이해관계자들의 안전과 건강이 보장되고 나아가 회사의 지속 가능한 성장에도 기여할 수 있을 것입니다.

### 안전보건 관리 계획

하나은행

하나은행은 전년 대비 산업재해의 감축을 목표로 안전보건 관리의 고도화 및 대외적인 신뢰도 제고를 중점적으로 추진할 예정입니다. 안전보건 관련 관리 기준 및 매뉴얼 제·개정, 물류사업 유해요인 조사, 시스템 만족도 조사 등 안전보건 관리 활동 및 지속적인 작업 환경 관리를 이어갈 예정입니다. 또한 위험성평가 구성원 참여 확대 및 평가, 개선관리 운영 분리를 통해 위험성평가 실행력을 강화함으로써 안전보건 관리를 고도화하고자 합니다.

더불어 산업재해 사고 사례 전파 등 협력회사 산업재해 예방을 지원하고 중대재해처벌법 적용 대비 관리 체계 이행 지원 등 협력회사 안전보건 교육을 통해 안전보건 관리를 내재화할 예정입니다.

### 협력업체 안전보건 관리 강화

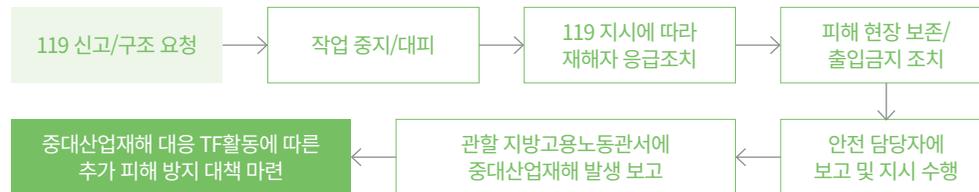
하나카드

하나카드는 사내 하도급 협력업체의 안전보건 관리를 위해 안전보건협의회 및 합동 안전보건 점검을 정기적으로 실시하고 있습니다. 안전보건협의회 운전가이드에 따라 주 1회 작업장 순회 점검 및 월 1회 안전보건협의회를 운영하여 안전보건에 관한 협의 및 도급계약에 관한 의견을 청취하고 있습니다. 분기 1회 합동 안전보건 점검을 통해 작업장의 유해 및 위험 요인을 점검하고 있습니다. 또한 업무 위탁 계약 시 산업재해 예방 조치 능력을 갖춘 회사를 선정하기 위해 평가표에 따라 점검하고 선정하는 프로세스를 운영하고 있습니다.

### 산업재해 및 비상상황 대응 체계

하나은행은 안전보건 사고 등의 비상상황 발생 시 대응 매뉴얼을 제정하고 이를 전파하여 대응 체계를 운영 중입니다. 하나은행은 유사시 심정지 골든타임에 대응할 수 있도록 본점 근무자에게 화재 발생 대응 영상을 시청하도록 하고 심폐소생술 및 AED 사용을 실시하였습니다. 또한 엘리자 본점, 명동 사옥, 영업점 총 216개의 3층 이상 건물에 화재 대피용 마스크를 층별로 배치하며 질식 사고에 대응하였습니다.

중대 산업재해 발생 시 행동 수칙



### 통합데이터센터 화재 진압 및 대피 훈련 실시

하나금융티아이

하나금융티아이는 재난 발생 시 빠른 대처를 위해 매년 통합데이터센터 화재 진압 및 대피 훈련을 실시하고 있습니다. 인천 지역 서부 소방서와 합동하여 실제 화재 및 재난 상황을 가정하여 훈련을 진행하며, 화재 신고부터 상황 전파, 현장 출동, 비상대응 조치까지 종합적으로 훈련합니다. 하나금융티아이는 매년 통합데이터센터 화재 진압 및 대피 훈련을 지속적으로 실시하여 재난 상황에 대비하고 임직원의 안전을 확보할 계획입니다.

### 재난 상황 대비 모의훈련 실시

핀크

핀크는 운영 리스크와 영업 연속성을 평가하고 관리하기 위해 RCSA(Risk and Control Self-Assessment) 평가를 실시하고 있습니다. 상반기와 하반기에는 운영 리스크 유형별 위험 수준을 평가하고 모니터링하며, 고위험 리스크에 대한 대응 방안을 수립합니다. 또한 영업 연속성 계획을 수립하여 재해나 재난 상황에 대비하기 위해 모의훈련을 실시하고 개선안을 수립합니다. 향후에는 리스크 관리 체계를 강화하여 운영 리스크 유형을 더 세분화하고 위험 요소를 보다 효과적으로 관리할 계획입니다. 또한 영업 연속성 계획을 체계화하여 재해나 재난 상황 시 부서별 역할을 명확히 규정하고 복구 방안을 수립할 예정입니다.

## 안전보건 관리 활동

### 안전보건 관리 활동

하나대체투자자산운용

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, 위험 요인을 개선하며, 시설물의 미비사항을 보완하고 재해 발생 위험을 제거하였습니다. 또한 안전보건 간담회 개최 시 안전보건 관련 근로자 의견 청취 및 건의함 등을 통하여 재해 예방 활동에 반영되어야 하는 위험 요소를 도출하고 적극적으로 조치하고 있습니다.

위험성 평가 프로세스



유해·위험 요소 보완 및 개선 조치 현황

하나은행

- 2023년 위험성 평가 결과 고위험군 138건 파악 및 개선 조치계획
- HH(6건): 6건 조치완료, H(156건): 128건 조치완료
- 하반기 고위험군 28건 조치 계획

위험성평가 개선사례

하나금융그룹은 위험성 평가를 통해 하나은행 건물 비상구 계단에 안전시설물의 보완 개선함으로써 재해발생 위험을 제거하여 산업재해 발생건수를 줄이고 안전한 환경을 제공하였습니다.

위험유형	개선 전	개선 후	개선사항
비상구 계단 넘어짐 위험			논슬립 테이프 부착 및 시인성 확보

### 관계사별 안전보건 관리 활동

하나금융그룹은 임직원과 협력사 등 수급업체 종사자가 안심하고 근무할 수 있는 근무환경을 조성하기 위해 안전보건 관리 활동을 추진하고 있습니다.

하나은행	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 하나은행은 임직원 대상 안전보건 교육과 관리감독자 대상 위험성 평가 교육을 실시하고 있습니다. 하나은행은 매년 응급상황 대응을 위한 임직원 대상 심폐소생술 및 AED 사용법 교육을 실시하고 있습니다. 또한 비상상황을 대비한 화재 발생 대피훈련 등을 실시하여 재해 예방 활동을 지속적으로 시행하고 있습니다.</li> </ul>
하나증권	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 하나증권은 심정지 골든타임에 대응하고자 본사 외 29곳 주요 거점 점포에 총 30대의 제세동기(AED)를 설치하고, 실습 훈련을 시행하고 있습니다.</li> </ul>
하나생명보험	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 하나생명보험은 임직원을 대상으로 화재 예방교육 및 심폐소생술(CPR) 교육을 실시하며, 사무실 등에 화재 감지기를 증설 및 보완하였습니다.</li> </ul>
하나저축은행	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 하나저축은행은 매년 직원 건강검진을 시행하고, 임직원 대상 CPR 교육을 실시하였습니다. 향후에는 건강검진 지원범위 및 기준을 확대하여 보다 체계적인 건강관리를 지속적으로 운영할 것입니다. 또한, 임직원 대상 CPR 교육을 지속적으로 시행하여 응급 상황 대응 능력을 강화할 것입니다.</li> </ul>

# 인권 보호

## 인권경영 체계

### 인권경영 정책 및 방침

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 의사 결정 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 인권침해를 방지하고 인권 존중 문화 확산에 기여합니다.

#### 하나금융그룹 인권 선언문



#### 인권 관리 원칙 및 적용 범위

인권 관련 리스크 및 영향을 인권 실사 프로세스를 통해 파악하여 잠재적 인권 침해요소를 제거하기 위해 노력하며, 인권침해가 발생한 경우 신속하고 공정한 구제방안을 도출하기 위해 노력한다.



### 인권 영향 평가 수행

하나금융그룹은 인권선언문의 인권 관리 원칙에 의거하여 인권 실사를 시행하며, 인권 관리에 대한 글로벌 스탠다드에 부합하는 인권 실사를 통해 그룹의 지속가능경영 강화를 도모하고 직·간접적인 인권 침해 요소를 식별하고 이를 제거하고자 합니다. 지속적으로 인권 실사의 대상 관계사를 넓혀가고 있으며, 이를 통해 핵심 관계사의 인권 영역에 대한 관심도 제고 및 인권 실사의 내실화를 기대하고 있습니다.



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

## 인권경영 체계

### 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 사업 관계를 시작하고 유지하는 모든 이해관계자를 고려합니다. 또한, 주주권리 보호 관련 관리 영역 및 점검 항목을 추가하여 보다 구체화된 실사를 수행하였습니다. 2023년도 인권실태 조사는 총 5개의 이해관계자 그룹을 구분하고, 14개의 인권 관리 영역을 설정한 후, 19개의 점검 항목을 도출하여 인권 관련 조사 및 분석 결과, 심각하거나 새로운 인권 침해 요소는 발견되지 않았습니다. 하나금융그룹은 앞으로도 인권실태에 대한 주기적인 검토를 통해 조사 체계를 고도화 할 계획입니다.

### 인권 리스크 도출

하나금융그룹은 인권 관리에 대한 글로벌 스탠다드에 부합하고 그룹의 지속가능경영 강화를 위해 그룹 인권 선언문에 기반하여 인권 경영을 실천하고 있습니다. 이해관계자별 인권 리스크를 파악하기 위해 UN 인권위원회의 '기업과 인권 이행 지침'에 기반하여 주기적으로 점검 절차를 거쳐 개선과제를 마련하였으며, 잠재적 인권 침해 요소를 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. 2024년에는 인권경영 관리 체계를 강화하는 것을 목표로 인권 실사 대상 그룹사를 확대하고 인권 관리 영역 및 인권 점검 항목을 추가함으로써 인권 실사 프로세스를 고도화할 계획입니다. 2025년에는 핵심 그룹사를 대상으로 인권실사 수행을 확대하며 인권 관리에 대한 글로벌 스탠다드에 부합하고, 그룹의 지속가능 경영 강화를 위하여 인권실사를 통해 직·간접적인 인권 침해요소를 분석·식별하고 이를 제거하고자 합니다. 2026년에는 인권실사 수행 관계사 확대로 인권실사를 내실화하며 인권 침해 요소 분석, 식별 공유를 통해 인권관리영역 및 인권 점검항목을 관리하여 '사회적 책임을 다하는 지속 가능한 경영 추구' 하고자 합니다.

### 인권 교육

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.

### 고충처리제도 운영

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 제보사항에 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.

### 차별 및 괴롭힘 방지

하나금융그룹은 직장 내 성희롱, 차별 및 괴롭힘 신고·조사 전담 신고센터를 운영하고, 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 재발 방지 조치를 진행할 수 있도록 내부 기준을 수립 및 이행하고 있으며, 직장 내 괴롭힘 및 성희롱 관련 의무 교육을 연 1회 이상 실시하고 있습니다.

직장내 성희롱, 괴롭힘 및 차별 발생시 조치 프로세스



### 직장 내 괴롭힘 조치 이행

하나금융그룹에서는 2023년 총 16건의 직장 내 괴롭힘 사건이 신고되었습니다. 접수된 신고 건에 대해서 피해자의 건강한 근무 환경을 회복할 수 있도록 모든 과정에서 보안을 유지하고, 조사 결과 직장 내 괴롭힘으로 인정되는 경우 징계 조치 및 피해자 보호 조치를 이행하였습니다.



\* 2023년 하나금융그룹 전 계열사 기준(하나은행, 하나증권, 하나생명, 하나금융투자) 접수 및 처리 건수 존재

## 인권경영 체계

### 인권 영향 평가 결과

하나금융그룹은 인권 관련 리스크를 파악하고 발생 가능한 리스크를 사전에 점검하여 인권 침해 리스크 완화를 위한 인권 영향 평가를 실시하고 있습니다. 손님, 임직원, 협력회사, 지역사회, 주주를 대상으로 인권 영향 평가를 수행한 결과 발견된 이슈와 잠재 인권 리스크는 없으며, 향후에도 인권 침해를 방지하기 위한 활동을 지속적으로 추진하겠습니다.

이해관계자	인권 관리 영역	리스크 완화 활동	완화조치 이행 내역	점검 결과 발견된 이슈	완화계획 수립 및 조치 완료 비율
손님	• 고객정보보호	• 임직원 대상 정보보호 교육 실시	• 고객 개인정보 보호 위반 사고 발생 건수 0건 • 정보보호 교육 참여 임직원 139,411명	0	100%
	• 소비자보호	• 고객 민원 관리	• 동일 민원 재발건수 0건		
	• 금융취약계층 정책	• 금융취약계층 대상 금융 교육 실시	• 금융취약계층 대상 금융교육 건수 55건		
임직원	• 강제 및 아동노동 금지	• PC-off 시스템 운영 • 근무시간 정상화 KPI 반영 • 아동노동 금지	• 법정근로시간 준수 PC-off 시스템 적용으로 정식 출퇴근 • 종식시간 등 보장 • 하나은행 근무시간 정상화 KPI 반영 • 아동노동 금지	0	100%
	• 노조결성 및 집단 교섭의 자유	• 노사간 협력 및 노사간담회 수시개최	• 하나금융그룹 노사공동기구 및 노사간 간담회 개최 횟수 154회 • 노동조합가입비율 98.8%		
	• 다양성 존중 및 차별금지	• 남녀고용평등 법규준수 임직원 다양성 보장	• 블룸버그양성평등지수 2년 연속 편입 • 하나웨이브스 3기 운영 • 하나은행 여성 임직원 비율 62.67%		
	• 보건과 안전	• 임직원 건강검진 수행 • 임직원 병원비 지원제도 운영 • 임직원 심리상담제도 운영	• 건강검진 수검 임직원 수 13,137명 • 병원비 지원제도 수혜 건수 11,151건 • 임직원 심리상담제도 수행		
	• 성희롱 예방	• 임직원 성희롱 예방교육 실시 • 임직원 성희롱 고충 전담창구 보유	• 성희롱 예방교육 참여 임직원 13,324명 • 성희롱, 괴롭힘 및 차별 접수 건수 16건, 처리 건수 16건		
	• 일과 가정 양립지원	• 출산 육아지원, 근로시간 단축제 실시	• 출산 육아지원, 근로시간 단축제 시행		
협력회사	• 감정노동자 보호제도	• 상담원보호제도 시행	• 블랙컨슈머 등록 및 욕설 손님 상담 배제 3건 • 하나증권 대전콜센터 4회 방문하여 애로사항 및 건의사항 개선	3건	100%
	• 청렴·윤리 실천서약서 제도	• 청렴·윤리 실천서약서 제도 수행	• 청렴·윤리 실천서약서 작성		
지역사회 (토착 및 이주민 포함)	• 대규모 대출, 투자 시 인권 검토	• 적도원칙 스크리닝 수행	• 적도원칙 스크리닝 건수 15건	0건	100%
	• 자금세탁방지 정책	• 임직원 AML 교육 실시	• AML 교육 참여 임직원 270,185명		
주주	• 주주 권리 보호	• 기업설명회(IR)개최	• 기업설명회 안내공시 건수 19건	인권 리스크 없음	

## 인권 보호 활동

### 인권 보호 활동 추진

#### 고객 응대 직원 보호 활동

하나은행 | 하나생명보험 | 하나카드 | 하나저축은행

하나금융그룹은 고객 응대 직원의 인권 보호를 위한 자체 프로그램을 운영하고 관련 교육을 실시합니다. 하나은행은 고객 응대 직원을 보호하기 위하여 ‘하나인 Care 프로그램’을 운영하고 있습니다. 고객 응대 과정에서 문제 행동 소비자로부터 노출된 직원의 정신적, 감정적 손실을 최소화하고, 고객의 폭언이나 성희롱, 폭행 등으로부터 고객 응대 직원을 보호하며, 문제 행동 소비자에 대한 체계적이고 단계적인 관리를 통해 건전한 금융 문화를 확산하고자 합니다. 하나생명보험과 하나카드는 고객 응대 직원 보호를 위한 감정 노동자 인권 보호 교육을 실행하며 EAP 프로그램 도입을 통한 직원 심리상담 서비스를 제공합니다. 이와 더불어 하나저축은행 또한 2023년에 고객 응대 직원 보호 교육을 시행하였으며, 총 48명이 참여하였습니다.

#### 내부제보 안내

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

#### 내부제보 접수 현황



#### 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.

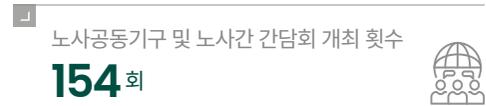
#### Core One 인권 경영 실천

하나카드

하나카드는 그룹의 인권 선언문을 준수하며 모든 이해관계자와의 건강한 성장을 추구하기 위해 ‘Core One’ 인권 경영을 실행하고 있습니다. 윤리적 가치가 반영된 의사결정 기준과 행동 원칙을 적용하여 지속적으로 인권 경영 활동을 세부적으로 추진하며, 관련 활동을 계획하고 있습니다. 활동 계획에는 윤리경영 사이버 교육 수행, 전 직원 윤리 현장 실천 서약, 상/하반기 윤리 자가 진단, 그리고 상/하반기 젠더 감수성 및 직장 내 괴롭힘 자가 진단이 포함되어 있습니다.

#### 건전한 노사관계 구축

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



#### 노사상생협약식 진행

하나증권

하나증권은 노사와 상생협약식을 추진하여 상생 문화 정착에 협력하기로 하였습니다. 하나증권이 업계를 선도하는 금융투자회사로 도약하기 위한 성장 기반 강화 노력을 함께하기로 협약하였습니다.

#### 노사 공동 상생문화 추진

하나은행

2023년 8월 하나은행 노사는 충남 홍성의 청로 노인종합복지센터에서 충청남도 공무원 노동조합과 함께 사회복지법인 청로회에 지역사회 소외계층 지원을 위한 기부금과 물품을 전달하였습니다. 이번 하나은행 노사 나눔 활동은 지난 2월 시행한 금융 취약계층 지원을 위한 에너지 생활비 300억 원 노사 공동 지원에서부터 이어진 것으로, 노사가 한마음으로 화합해 실천하는 상생 금융 행보의 일환으로 실시되었습니다. 앞으로도 하나은행은 노사가 하나가 되어 하나만의 상생 문화를 정립하고, 함께 지역사회 소외계층의 건강한 여름나기를 돕고자 합니다.

# 정보 보호

## 정보보호 및 개인정보보호 체계

### 정보보호 관리 체계

하나금융그룹은 경영진 차원의 적극적인 정보보호 관리 체계 강화를 위해 정보보호 최고책임자(CISO: Chief Information Security Officer)를 임원으로 지정하였으며, 관계사 별 사이버 보안 담당부서가 존재하며 사이버 리스크에 대한 관리적, 물리적, 기술적 방지체계를 수립 및 운용하여 이를 안전하게 관리하고 있습니다. 그룹 정보보호지침을 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.

### 개인정보보호 관리 체계

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 있습니다. 또한, 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. 더불어 하나금융그룹은 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. 또한 하나금융그룹은 개인신용정보의 관리 및 보호실태를 연 1회 이상 점검하고 그 결과를 CEO 및 이사회에 보고하여 금융위원회에 제출하고 있습니다. 금융지주회사법에 따라 그룹사 간 고객정보의 제공 및 이용에 만전을 기하기 위해 고객정보 취급 방침을 운영하고 있으며, 매 분기 그룹사 간 고객정보 이용에 대한 적정성 점검 결과를 이사회에 보고하고 있습니다. 개인정보 보고체계는 책임자를 지정하여 관리하고 있습니다. 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.

### 개인정보보호 관리 정책

하나금융그룹의 개인정보보호 관리 체계는 지주사를 포함한 국내외 전 지점, 자회사 및 협력회사, 합작투자사, 제휴사, 일부 위탁 업체에 적용되며 개인정보 수집을 최소화하고, 목적 외에 정보를 이용하거나 제3자에게 개인 정보를 대여, 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 실시 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.

### 고객정보 취급방침

하나금융그룹은 금융지주회사법령에 의해 그룹사간 고객정보의 제공 및 이용이 가능합니다. 이에 따라 하나금융그룹은 고객정보의 유출을 방지하며 손님의 금융거래에 따른 불편함을 해소하고 만족스러운 금융 서비스를 제공하기 위해 ‘고객정보 취급방침’을 운영하고 있습니다.

고객정보의 제공 및 이용은 내부 경영관리 목적으로만 이용되며, 관계사의 임원 1인 이상을 고객정보관리인으로 선임하여 고객정보의 제공 및 이용에 관련된 일체의 책임을 부여하고 있습니다. 또한, 그룹사별로 소관부서 및 담당자를 지정하여 체계적이고 집중적인 관리를 도모하고 있습니다. 업무 프로세스의 정형화를 통해 엄격한 관리 및 통제가 이루어지고 있으며, 고객정보 취급방침은 제·개정시 고객공지 의무를 다하고 있습니다. 위법·부당한 방법으로 인해 피해를 입게 된 손님을 대상으로 보상 절차가 마련되어 있으며, 관계사마다 관련 업무를 수행할 소관부서를 두고 있습니다.

## 정보보호 및 개인정보보호 체계

### 개인정보보호 중장기 목표

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

2024년 말	2025년 말	2026년 말
- 개인정보보호 관리체계 인종강화 (마이 데이터 서비스 포함 ISMS-P 인증 취득) - 정보보호 모니터링 강화 (로그분석 범주확대 및 점검 자동화)	- 개인정보보호관리체계 인증 유지 - 정보보호 모니터링 체계 고도화 (시스템 개선 및 점검 시나리오 다양화)	하나금융그룹 개인정보보호 관리체계 완성

### 정보보호 관리 체계 인증

하나금융그룹은 ISMS 등 공식적인 보안인증을 보유하여 매년 심사를 통해 정보보호 현황을 점검하고 적정 수준을 유지하고 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 그 결과를 CEO에게 보고하고 있습니다. 또한 24시간 365일 통합 보안관제센터 모니터링을 실시하며, 연 1회 이상 사이버 침해사고 대응 훈련을 실시하여 사이버 위협에 효과적이고 신속하게 대응하고 있습니다.

하나은행	• ISO 27001 및 ISO 27701을 획득한 이래 2023년 2월에 개정하여, 2026년까지 해당 인증을 유지하고 있습니다. 또한 ISMS-P 인증을 취득하여 보안 체계를 유지하고 있으며, 특히 2023년 6월에 은행권 최초로 마이데이터서비스 분야에서 신규 인증을 취득하였습니다.
하나증권	• 2023년 6월 ISMS-P 인증을 취득하였으며, 이후 지속적인 유지 운영을 위해 매년 사후 심사를 통해 관리 체계의 적합성을 인정 받고 있으며, 기업의 정보보호 신뢰성 향상 및 비즈니스 안정성을 제고하고 있습니다.
하나카드	• ISMS와 국제 지불결제산업 데이터 보안 표준 PCI-DSS 인증을 획득하여 매년 사후 심사를 통해 유지하고 있습니다.
하나생명보험	• 2022년 ISMS 인증을 최초로 획득하고 매년 사후심사를 통해 관리 체계의 적합성을 인정 받고 있습니다.
하나금융티아이	• 연 1회 외부 감독기관으로부터 ISMS 사후 심사를 통해보안 체계에 대한 점검을 받고, 인증 체계를 유지하고 있습니다.

하나은행 정보보호 관리 체계 인증 현황

인증종류	인증 범위	인증 구분	최초취득일자	최신개정일자	만료일자
ISO27001	인터넷뱅킹 서비스 운영(웹, 모바일)	디지털	2020.02.18	2023.02.18	2026.02.17
	동북아 ROC(베트남, 일본, 홍콩, 대만)	글로벌	2020.04.27	2023.02.18	2026.02.17
	동남아 ROC(싱가폴, 인도, 필리핀, 호주)	글로벌	2020.05.26	2023.02.18	2026.02.17
	구주 ROC(독일, 영국, 네덜란드, 프랑스, 바레인, 튀르키예, UAE)	글로벌	2020.08.17	2023.02.18	2026.02.17
	미주 ROC(미국, 멕시코, 캐나다, 파나마)	글로벌	2021.05.28	2023.02.18	2026.02.17
ISO27701	인터넷뱅킹 서비스 운영(웹, 모바일)	개인정보	2021.02.22	2023.02.22	2026.02.17
ISMS-P	인터넷뱅킹 서비스 (웹, 하나원큐, 하나원사인 등)	디지털/ 개인정보	2021.05.31	2021.05.31	2024.05.30
	마이데이터 서비스	마이데이터/ 개인정보	2023.06.01	2023.06.01	2026.05.31
ISMS	통합금고시스템 운영	금고서비스	2021.05.31	2021.05.31	2024.05.30

### 정보보호 활동을 위한 성과 및 목표

하나증권

하나증권은 전자금융거래 안정성 확보 및 이용자 보호를 위하여 아래와 같이 3개년 정보보호 활동계획을 수립 하였습니다. 앞으로도 정보보호 관리체계를 지속적으로 고도화하여 정보보안 사고를 미연에 방지하겠습니다.

2023년 성과	2024년 목표	2025년 목표
신기술 Biz 대응, 내부통제 강화 정보보호 사고 예방 체계 고도화	미래 지향형 보호기술 정보보호 사고 예방 체계 혁신	신기술 대응 체계, 디지털 금융 차세대 정보보호 환경 구축
신기술 기반 Business의 보안체계 기반 마련 • 클라우드, 오픈소스 등 신기술 기반 보안체계 마련	내부통제 및 정보보호 모니터링 체계 혁신 • ICT 리빌드 환경에 따른 보안 강화 정보보호 체계 개선 및 업무 효율화 지원 • 업무처리 효율 개선 및 보안성 향상	신기술 Business 대응 체계로 전환 • 디지털 및 클라우드 등 업무 환경 변화에 대응 디지털 금융 보호 및 Business 전략 지원 • 업무별 맞춤형 보호 기술 적용
디지털 금융 이용자 보호 체계 고도화 • ISMS-P 인증 취득 • 오픈뱅킹 이용자 보호를 위한 FDS 강화		

## 정보보호 및 개인정보보호 체계

### 정보보안 리스크 관리

하나금융그룹은 관리적 체계로서 관련 법령에 기반한 대응 규정을 수립하여 상시점검 및 모니터링을 수행하고 있으며, 정보보호위원회 등을 통한 사이버보안 이슈 보고 절차를 갖추고 있습니다. 물리적으로는 국내 금융권 최대 규모의 통합 전산센터를 운영 중이며 사업의 연속성 확보를 위해 재해복구센터를 별도로 운영 중입니다. 생체인증 등 다양한 최신 기술을 사용해 센터 출입을 통제하고 있으며, 기술적으로는 인터넷 망 분리, 스마트오피스, 각 영역별(네트워크 보안, PC보안, DB보안, 서버보안 등) 정보보호시스템을 운영하고, 정기적(연1회 이상)인 모의훈련과 취약점 점검을 통해 사전 리스크를 발견 및 조치하여 정보보안 리스크를 방지하고 있습니다.

### 정보보안 사고 대응 체계 수립

하나증권

하나증권은 개인정보 유출사고 대응 매뉴얼에 따라 사고 발생 시 피해를 최소화하기 위해 신속한 사고 대응 체계를 구축하고 있습니다. 개인정보 유출사고 발생 인지 시에 정보보호실에 발생 사실을 보고하고, 대응반 구성, 금융당국 및 관계기관 신고, 고객 통지 등을 포함한 대응체계를 운영하고 있습니다. 하나증권은 정보보호 관련 법률을 엄격히 준수하기 위해 개인정보 관리실태 상시평가 체계를 구축하여 모니터링 및 시스템 통제를 이행하고 있습니다. 또한, 최근 지능화된 보안 위협에 대한 종합적인 예방 및 모니터링 체계의 필요성이 증대됨에 따라 손님 정보 보호를 위해 정보보호포탈 시스템을 구축하여 전사 보안 현황을 주기적으로 점검하고 모니터링을 진행하는 등 전사 보호 정책을 통합하여 정보시스템의 취약점을 체계적으로 관리하고 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.

#### 개인(신용) 정보 관리실태 상시평가체계 구축

체계적 관리	컴플라이언스 대응	안전한 데이터활용
<b>상시평가체계 확립</b> • 총 143개 상시 평가항목관리 • 월간 점검내용 증적자료 등록	<b>정보보호 법규 개정 대응</b> • 동의 현황관리 체계 구축 • 정보보호 관련 법규개정 대응	<b>안전한 데이터 활용지원</b> • 다이데이터 사업지원 • 가명정보 처리/이용 관리 지원

지주 IT 예산 대비 정보보호 투자 비중(2023년 기준)

23%



### 관계사 사이버 보안 위협 대응 현황

관계사	내용
하나은행	• 자체 기동훈련 상·하반기 연 2회 실시 • 정보보호 분야 포함 ICT 그룹 주요 업무에 대한 재해복구 모의훈련 상·하반기 각각 연 2회 실시
하나카드	• 홈페이지와 모바일앱을 대상으로 모의해킹 훈련 실시 • DDos 모의공격, 악성코드 감염 대비 훈련 실시 • 연1회 이상 침해사고 대응체계 지속 점검 • IT 인프라 전반에 대한 취약점 연1회 이상 점검 및 개선
하나손해보험	• 재해복구 전환훈련 1회 수행 • 전사 직원에 대한 APT 대응훈련 실시
하나저축은행	• 최신 정보통신기술(ICT)이 적용된 각종 정보보호시스템 구축 및 운영 • 24시간 365일 통합보안관제센터 가동 • 사이버침해사고 대비 연 1회 이상 서버 해킹, DDos 공격, 악성 메일 감염 대응 모의훈련 및 자체 비상대응 훈련 실시
하나자산신탁	• 백업 복구 훈련 및 보안 취약점 점검 실시(웹 모의해킹, 소스코드 점검, 인프라 점검, 클라우드 점검, 악성메일 모의훈련) • 일일 및 월간 시스템 모니터링을 통해 시스템 안전 점검
하나대체투자자산운용	• 2023년 주요 업무에 대한 재해복구 모의훈련 실시 • 상·하반기 취약점 점검을 통한 보안체계 강화 • 24시간 365일 보안관제 서비스와 침해사고 분석 대응 서비스를 통한 안정성 확보
하나에프앤아이	• 인프라 취약점 점검(공개용서버 소스코드 점검, 모의해킹 실시 등) • 악성메일 모의훈련 실시
하나금융티아이	• 하나금융그룹 전 관계사에 24시간 365일 보안관제 및 분석 대응 서비스 제공 • 연 1회 악성메일 모의훈련, 자체 비상대응훈련 • 신규 서비스 구축 시 자체 보안성 검토 및 서버 취약점 점검, 모의해킹 등을 사전에 실시해 안정성 확보 • 정기적인 보안 점검 및 개인정보 관리 진행 • 보안 취약점 조치방안 실무 교육 진행
핑크	• 상·하반기에 침해대응 훈련(DDos, 서버해킹, 악성메일) 각각 1회 실시 • 상·하반기에 전자금융 및 마이데이터 서비스 취약점 점검(모의해킹) • 오픈뱅킹 서비스 취약점 점검(모의해킹) 실시

## 정보보호 및 개인정보보호 체계

### 개인정보 민감정보 보호 및 접근통제

하나금융그룹은 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 운영하고 있으며, 모든 사용자는 담당 업무와 관련하여 사전 승인을 받은 경우에 한하여 접근통제 시스템을 경유한 접속만 허용하며, 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 내부 정보모니터링 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.

### 내부통제강화 인증체계 적용

하나금융그룹은 전자금융사고 예방과 내부통제 강화의 목적으로 내부 인증체계를 강화하기 위해 개인소유기기 기반(OTP)이나 생체인식(얼굴, 지문)의 인증방식을 도입하여 적용하고 있습니다.

2023년 고객 개인정보 유출 건 수

0건



### 이상금융거래탐지시스템(FDS) 고도화

하나금융그룹은 금융사고 대응을 위해 이상금융거래탐지시스템(FDS, Fraud Detection System)을 고도화 하였습니다. 구체적으로 시스템의 안정성 강화를 위해 탐지/분석 서버를 5대 추가 증설하였으며, 보이스피싱과 같은 악성 앱에 대한 대응력을 강화하기 위해 AI 모델을 활용하여 신규 악성 앱을 탐지하는 능력을 강화하였습니다. 또한 금융사고에 대한 통합관리 체계를 강화하여 정보 수집부터 대응까지 모든 과정을 One Stop으로 관리할 수 있도록 하였습니다. 마지막으로, 신규 보안 서비스를 연계하여 디지털 이용 환경에서 발생할 수 있는 다양한 보안 위협에 선제적으로 대응할 수 있는 시스템을 구축하였습니다.

주요 관계사 사고 예방 현황

관계사	사고 예방 건수(건)	사고 예방 금액(억 원)
하나은행	13,560	1,688
하나증권	1,300	210
하나카드	758	155
핀크	26,308	57

## 정보보호 및 개인정보보호 활동

### 정보보호 인식 제고 활동

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. 더불어, 직무에 따라 심화된 교육을 실시하고 있으며 해마다 정기적으로 실제 침해행위와 유사한 형태로 악성메일 모의훈련 등을 통해 임직원의 보안의식을 제고하는 활동을 진행 하고 있습니다.

최소 교육 이수 시간(연간)

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

관계사 정보보호 교육 현황

관계사	교육 내용
하나은행	• 교육 인원 11,956명, 총 교육시간 136,577시간
하나증권	• 교육 인원 1,750명, 총 교육시간 10,508시간
하나카드	• 교육 인원 739명 • 임직원 개인정보보호, 개인정보 가명화 등 총 18개 과목 개인정보보호 내 외부 교육 이수
하나손해보험	• 교육 인원 788명 • 랜섬웨어 예방교육, 데이터 개발시대의 금융보안, 메타버스 활용 사례 및 보안시유 등 10개 과목의 정보보안 교육 이수
하나저축은행	• 전직원을 대상으로 정보보안 교육 실시
하나자산신탁	• 전직원을 대상으로 정보보안 교육 실시
하나금융티아이	• 교육 인원 1,139명 • APT 공격, 보안패치, 개인정보보호 등 총 13과목의 정보보안 교육 이수
하나벤처스	• 월 1회 정보보안의 날 행사 개최 • 전직원을 대상으로 정보보호 교육 실시
핑크	• 상반기 4시간, 하반기 13시간의 정보보호 및 개인정보보호 교육 총 17시간 이수

### 개인정보보호 활동

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.

관계사 개인정보 보호 활동

관계사	내용
하나카드	• 2023년 개인정보보호부 자체 테마 점검 20여회 실시 • 대고객 서비스 구간에 대한 상·하반기 공개용 홈페이지 점검을 통한 침해사고 대응체계 점검 및 개선
하나생명보험	• 고유식별정보 안정성 확보조치 현황 및 자체 점검 수행 • 2023년 금융보안원 정보보호상시평가를 자체적으로 수행하여 S등급 획득
하나손해보험	• 그룹 통합보안관제 센터에 SOAR 통한 보안취약점 조치 프로세스 수행
하나저축은행	• DB 내 개인정보 암호화 기술 적용
하나자산신탁	• 개인신용정보 활용·관리실태 점검 및 정보보호 상시평가 대응(최종 1등급) • 종료된 계약의 개인신용정보 열람절차 등 관리 프로세스 개선 • 그룹 통합보안관제 센터에 SOAR 구축
하나대체투자자산운용	• 개인정보검출(Privacy-i) 도입을 통한 개인정보 보호 체계 정립
하나에프앤아이	• 업무용 단말기 개인정보 탐색, DB 내 개인정보 암호화 • 개인정보 수집 및 파기 등 관리 현황 점검 연2회 실시
핑크	• 임직원 개인정보처리 시스템 권한 적정성 점검(반기, 연) • 개인정보 Life-Cycle(관리주기) 점검을 통해 미흡사항 개선 • 2023년 개인신용정보 관리실태 점검(정보보호 상시평가제도) 실시

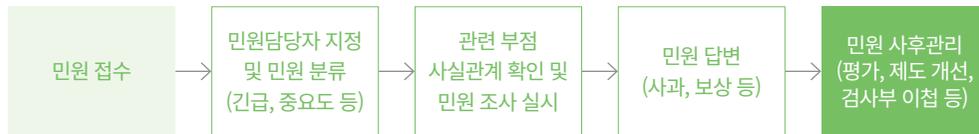
# 손님 중심 금융

## 손님 만족 제고

### 손님 만족 경영

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 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.

#### 그룹 민원처리 프로세스



#### 민원처리 프로세스 개선 노력

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. 2023년에는 신속한 민원 접수 및 처리를 위해 금융감독원 민원 접수 RPA(Robotic Process Automation)를 도입하였으며, 민원 H Map을 구축하여 민원 데이터를 활용해 민원예방 및 교육 자료에 활용하고 있습니다.

하나은행

#### 손님 중심의 민원처리 제도 운영

하나은행	민원 사전 보고제도	• 소비자보호총괄부서 내 콜라보별/그룹별 민원 전담 담당자를 배치하여 선제적 손님 응대를 위한 현장 지원 실시
	분쟁조정지원 책임자 제도 및 법률 지원	• 영업본부별 분쟁 지원 담당자를 배치하여 손님 응대 방법 및 대처 방안 등을 지원하고 부서 내 변호사를 통해 법률 판단에 대한 조기 민원 해결 도모
	제도 개선 Agile Lab 운영	• 손님의 민원으로부터 개선이 필요한 부분을 찾아 담당부서 앞 개선을 요청하여 민원의 근본적인 발생 원인 제거 및 동일 민원 재발 방지
	민원 예방을 위한 교육자료 운영	• 매주(아빠씨), 매월(민원동향보고서), 수시(민원주의보) 민원 교육자료 기획 및 공유를 통한 전 직원 관심 제고
하나증권	민원 처리 시스템	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 홈페이지 전자 민원, 손님케어센터, 영업점 창구 등의 채널로 민원을 접수하여 영업일 기준 14일 이내 처리 원칙</li> <li>• 민원 사고 예고와 소액보상금 제도 등을 통한 민원 예방 및 신속한 해결을 지원하여, 민원 처리과정 중 도출된 개선사항은 업무 및 제도 개선에 반영</li> </ul>
하나카드	1Q 헬퍼	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 금융소비자보호 총괄책임자(CCO) 주관 민원 신속 대응 워킹 그룹</li> <li>• 고객센터의 주요 Q&amp;A에 대해 익일 오전 10시 소비자보호부와 유관부서 관계자들이 민원 해결 및 재발 방지 대책 논의</li> </ul>
하나손해보험	VOC 프로세스	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 손님 불편사항 선정 및 관련 부서와의 협의를 통해 업무 프로세스 개선</li> <li>• 민원 과다 발생 부서의 민원 감축 이행계획서 취합 및 보상조직 무민원 기네스 시상 제도 운영</li> </ul>

## 손님 만족 제고

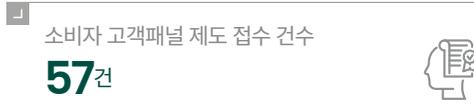
### 소비자중심경영(CCM) 인증

하나카드

하나카드는 소비자중심경영(CCM) 인증 기업으로 지난 2020년 신규 인증 후 2년마다 실시되는 재평가에 통과함으로써 소비자중심경영 인증을 유지하고 있습니다. 지속적으로 소비자의 의견을 피드백 받을 수 있는 체계를 마련하고 이를 통해 소비자 가치 증대가 회사의 지속가능한 성장으로 이어질 수 있는 차별적인 성장모델을 확보할 계획입니다. 또한 소비자중심경영 인증 기업으로서 소비자 고객패널 제도를 통해 소비자 의견을 반영하는 활동을 추진하고 있습니다.



\* 2023년 발굴건수 중 2024년 3월까지 개선 완료 건수



### 서비스품질지수(KSQI) 6년 연속 우수 콜센터 선정

하나카드

하나카드는 서비스품질 지수(KSQI, Korea Service Quality Index) 콜센터 부문에서 6년 연속 우수 콜센터로 선정되었습니다. 상담 품질 향상을 위한 CS 강연, 단계별 상담사 교육으로 맞이 인사, 상담 태도, 종료 태도 등의 항목에서 우수한 점수를 받았습니다. 또한 콜센터를 이용하는 손님을 만족시키기 위해 자체적인 상담사 교육을 정기적으로 진행하고 있습니다. 이를 통해 상담 진행시 손님의 불편함 없이 고품질의 상담 서비스를 제공할 수 있도록 지속적으로 노력하고 있습니다.

### 전사 VOC 사전 신고제 운영

하나카드

하나카드는 고객 불만에 대한 선제적 대응과 고객 관점에서의 불편을 사전에 파악하기 위해 매월 전사적으로 고객과 관련된 이슈를 조사하는 전사 VOC 사전 신고제를 운영하고 있습니다. 각 부서에서 VOC를 취합하고 민원 대응 방안을 사전에 마련하며, 고객 영향도가 큰 사안에 대해서는 금융소비자 보호 내부통제 실무협의회에 안건을 상정하여 협의하고 있습니다. 또한 업무 처리 시 원활한 소통을 위해 민원 응대 스크립트를 개발하고 민원 처리 담당자에게 교육을 실시하고 있습니다. 2024년부터는 이슈사항이 발생한 민원에 대해 해당 부서로부터 3일 이내에 회신을 요청하는 'Quick Solution' 제도를 운영할 예정입니다. 이를 통해 고객이 불편을 느끼는 부분에 대해 신속한 피드백과 예방 대책을 마련하여 동일한 문제가 재발하지 않도록 부서 간 협력을 강화하고 민원을 최소화할 방안을 모색하고자 합니다.

### 손님 경험 관리(CX) 강화

하나손해보험

하나손해보험에서는 매월 CX-DAY를 지정하여 손님경험관리(CX) 주제를 선정하여 직원들의 서비스 인식 개선을 제고하고 있습니다. CX매거진 발행 등을 통하여 손님 경험 지향점 및 핵심 주제를 발송함으로써 전직원에게 손님 경험 관리에 대한 인식을 강화하고 있습니다. 또한 직원들의 니즈를 반영하여 간편하고 재미있는 이벤트를 통해 힐링이 되면서도 긍정적인 손님 경험 제공이 가능한 분위기를 조성하고 있습니다.

### Ontact 해외투자 대상 확대

하나은행

하나은행은 비대면으로 외국환 신고(수리) 업무가 가능한 'Ontact 해외투자' 서비스를 확대 개편하였습니다. 2023년 7월 자본거래 관련 외국환 은행 사전신고 유형 축소 및 사후보고 전환 등 외국환 거래규정이 개정됨에 따라 손님이 보다 편리하게 비대면으로 업무를 처리할 수 있도록 외화자금 차입 거래기능을 추가했습니다. 외화자금 차입 거래 대상은 거주자인 법인손님으로 외화자금의 차입 규모가 USD 5,000만 이하인 경우 신고 가능합니다. 2023년 말 기준, 비대면 신고 수리 처리 건수는 211건, 금액은 USD 7억 7천 3백만 실적을 달성했습니다.

### Bene-Fit 송금 국가 확대

하나은행

하나은행은 개인 손님 전용 비대면 모바일 해외송금 서비스인 'Bene-Fit' 해외송금 대상 국가를 영국으로 확대 하였습니다. 기존 미국에 이어 영국까지 확대한 Bene-Fit 해외송금 서비스는 송금 금액과 관계없이 건당 5천 원의 수수료로 송금이 가능하며, 미국 및 영국 내 수취인은 해외은행 추가 수수료 차감 없이 송금인이 보낸 원금 전액을 수취할 수 있습니다. 2023년 말 기준, 송금 실적 27,871건(영국 888건 포함)을 달성했습니다.

## 손님 만족 제고

### 어린이 보행 중 교통사고 부상치료비 상품 개발

하나손해보험

하나손해보험은 어린이 보행 중 교통사고 부상치료비를 업계 최초 개발하여 지자체가 제공하는 시민안전보험을 인수하고 있습니다. 해당 보험 서비스를 최초로 가입한 통영시청은 전국 지자체 최초 어린이상해 보험 시행 성과를 인정받아 행정안전부가 개최한 제13회 ‘어린이 안전대상 시상식’에서 대통령상을 수상하였습니다. 또한 해당 담보의 경쟁력을 기반으로 서울 광진구, 경기도 하남시 등 전국 10개 이상의 지자체들과 시민안전보험 보험계약을 체결하여 어린이의 안전권 확보에 힘쓰고 있으며, 더불어 20억 원 이상의 신규매출 신장을 기록하였습니다.

### 보험료 납입유예 제도성 특별약관 적용

하나손해보험

하나손해보험은 2023년 12월 금융감독원이 발표한 보험소비자 민생안정을 위한 제도성 특약의 출시에 대응하여 2024년 4월부터 시행되는 ‘하나로 시작하는 건강보험(2404)’에 보험료 납입유예 특별약관을 추가하였습니다. 이 특별 약관은 실업, 3대 중대질병 진단, 출산육아휴직 등의 경우 보험료 납입을 1년간 유예해주는 제도를 포함하고 있습니다.

## 손님 참여형 자문단 제도 운영

하나금융그룹은 소비자 만족을 위해 다양한 제도를 운영하고 있습니다. 손님의 경험과 니즈를 금융 상품과 서비스 등에 반영하기 위해 손님 패널, 시니어 패널, 대학생 패널을 운영 중이며, 기존 제도와 함께 ‘편리한 금융거래 아이디어 공모전’을 개최하여 총 554건의 불편 개선 아이디어를 접수하고, 관련 부서에서 이를 검토하여 개발을 추진하였습니다. 또한 CEO와 함께하는 현장간담회 등을 통해 금융소비자와의 소통과 지원을 강화하고 있습니다.

### 손님 참여형 자문단 제도 운영 현황

하나은행

자문단 명칭	구성 및 인원	주요 활동 내용
손님 자문단	20대~50대 금융 소비자 12명 내외	<ul style="list-style-type: none"> <li>신규서비스(아이웰스) 이용 관련 의견 제안</li> <li>하나원큐 New prototype 사용자 수용도 조사 참여 → 서비스 방향성 수립 및 개선사항 도출</li> <li>금융위원회, 금융감독원 합동의 금융현장소통반 간담회를 통한 금융 전반의 개선 의견 제시</li> </ul>
대학생 자문단	대학생 5개 팀 (팀당 5~10명 구성)	<ul style="list-style-type: none"> <li>비대면투자상품 안내 화면 비교 및 의견 제안 → 비대면 상담 확대 등 금융소비자 이해 지원 강화</li> <li>하나원큐 신규 손님을 위한 Painpoint 발굴</li> <li>체크카드(드림 Young Hana+) 마케팅 관련 의견 제안 → 손님 맞춤형 콘텐츠 반영</li> </ul>
액티브 시니어 자문단	60~70대 금융소비자 10명 내외	<ul style="list-style-type: none"> <li>자산관리 하나원큐 홈 개편에 대한 개선 의견 제안 → UI/UX 및 편의성 기능 제공 개선</li> </ul>

## CASE STUDY

### 해외여행 특화 서비스 플랫폼 ‘트래블로그(Travlog)’

하나카드

하나카드는 해외여행과 해외 직구를 이용하는 손님을 위해 트래블로그 서비스를 출시하였습니다. 트래블로그는 해외 ATM 인출 수수료 및 해외 가맹점 이용수수가 면제되며, 목표환율에 맞춘 자동환전 기능을 제공하고 있습니다. 원, 달러, 엔, 유로, 파운드 총 5종의 통화 충전과 국내 최초 베트남, 태국, 스위스 등 26종의 통화 충전 서비스를 제공하고 있으며, 외화 하나머니로 충전 시 수수료가 없고, 하나머니 앱을 통해 실시간 충전이 가능합니다. 2023년 12월말 기준, 서비스 가입자 누적 340만 명, 환전액 1조 원을 넘었습니다. 2024년 4월에는 트래블로그에 연결할 수 있는 계좌를 하나금융그룹 관계사 계좌에서 타행 계좌까지 확대하였으며, 동일한 혜택을 제공하여 손님의 만족도를 제고하였습니다.



## 손님 만족 제고

손님 참여형 자문단 제도 운영 방식

하나은행

구성	<ul style="list-style-type: none"> <li>자문단 및 운영 취지에 맞는 대상자 모집</li> <li>적합한 인원으로 주관부서에서 선정(필요시 면접 진행)</li> </ul>
운영진행	<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>
주제 선정	<ul style="list-style-type: none"> <li>자문단 이용 필요시 부서 선정</li> <li>주관부서 자문단별 주제 선별 확정</li> </ul>
운영 결과 유관부서 전달 및 개선방안 도출	<ul style="list-style-type: none"> <li>자문단 의견 유관부서 전달</li> <li>운영 결과에 따른 유관부서 활용 방안 도출</li> </ul>
개선내용 진행 여부 점검	<ul style="list-style-type: none"> <li>이행 여부 상시 점검</li> </ul>

### 손님간담회 개최

하나은행

하나은행은 상생금융을 위한 손님의 목소리를 직접 듣기 위해 은행장이 참석한 상생금융 간담회를 2회 개최했습니다. 2023년 4월, 열린 1차 간담회는 외국인 손님을 비롯한 MZ세대 대학생, 중소기업 CEO, 직장인, 전직 교수, 금융전문가 등 다양한 연령과 직업을 가진 손님들이 참석하여 금융소비자보호법 시행 후 손님이 경험한 상품과 서비스에 대한 애로·불편사항을 직접 경청하고, 보다 실질적으로 손님과 상생하는 금융을 실천하기 위한 아이디어 및 개선사항 등을 논의하였습니다. 2023년 11월에 열린 2차 간담회는 소상공인과 하나은행 간의 상생 협력 방안을 모색하기 위해 마련된 것으로 30대 청년 창업자부터 30년 이상 사업체를 운영해 온 상가 번영회장까지 다양한 분야의 소상공인이 참석하였습니다. 특히 남대문시장 상인들이 편리하게 거래할 수 있는 출장소를 신설해달라는 요청에 따라, 2024년 4월에 남대문시장 내 '남대문시장출장소'를 신설했습니다.

관계사별 제도 운영 성과

하나은행

하나증권

하나카드

하나손해보험

하나저축은행

손님만족도조사 피드백 시스템 구축	<ul style="list-style-type: none"> <li>하나은행은 2023년 손님만족도조사(CSI, Customer Satisfaction Index)를 통해 78,628건의 칭찬 의견을 접수하였습니다. 손님들로부터 접수된 의견은 시지법을 통해 만족도별, 주제별로 관리하고 서비스를 개선함과 동시에 손님의 의견을 실시간으로 피드백하고 있습니다.</li> </ul>
고객 의견 수렴 시스템	<ul style="list-style-type: none"> <li>하나증권은 고객의 의견을 다양한 채널을 통해 청취하고, 빠르게 처리하는 시스템을 운영하고 있습니다. 접수된 문의, 불만, 제안 사항 등은 즉각적으로 해당 부서에 전달되어 실시간으로 조치를 취하거나 향후 서비스 개선 시 반영됩니다. 또한, 오토콜 도입을 통해 직원의 업무량 개선 및 업무 효율화를 추진하는 동시에 손님 중심의 안내 문구를 수정하고 시스템을 개선하였습니다. 더불어 비대면 업무 처리에 대한 손님들의 니즈를 충족하기 위하여 온라인 상담 채널 고도화를 추진하고 있습니다.</li> </ul>
고객패널 제도 운영	<ul style="list-style-type: none"> <li>하나카드는 2017년부터 다양한 고객의 소리를 전달하고 소통하기 위한 창구의 역할로 고객패널 제도를 운영하고 있습니다. 2023년에는 10개의 과제에 대해 고객패널의 생생한 의견을 전달하여 67개의 개선과제를 도출하였으며, 이 중 57개의 과제를 개선 완료하였습니다.</li> </ul>
소비자평가단 활동	<ul style="list-style-type: none"> <li>하나손해보험은 매년 소비자평가단을 운영하여 손님의 관점에서 서비스 수준을 진단하고 니즈를 파악하여 손님이 원하는 상품 개발 및 서비스를 제공하고 있습니다. 2023년에는 25명의 소비자평가단을 구성하여 상반기에 총 61건의 의견을 수렴하였으며, 제시된 의견에 대해 실무부서의 검토를 거쳐 총 51건을 개선하였습니다.</li> </ul>
고객 관점 의견 청취	<ul style="list-style-type: none"> <li>하나저축은행은 고객 관점의 의견을 청취하기 위해 중앙회에서 운영하는 소비자패널을 활용하여 서비스 만족도를 조사하고 개선의견을 수렴하고 있습니다. 청취한 의견은 손님이 원하는 신상품 개발과 서비스 개선, 정책 방향 수립 등에 활용하고 있습니다.</li> </ul>

## 디지털 금융 혁신

### 마이데이터 서비스 다각화

#### ‘리얼리 2.0’ 서비스 및 결혼 중개 서비스 ‘위딩’ 출시 핑크

핑크는 마이데이터 기반으로 타인과의 연봉 및 자산 비교 서비스를 제공하는 ‘리얼리 2.0’ 서비스를 출시하였습니다. 리얼리 2.0 서비스는 향후 연봉, 자산, 자동차 등을 보유한 사람들을 직접 검색할 수 있는 기능을 추가하여, 사용자의 관심 분야에 맞는 자산 멘토를 찾고자 하는 니즈를 충족시키고, 투자 콘텐츠를 강화하여 고객을 더욱 적극적으로 유치할 계획입니다. 또한 2024년에 마이데이터와 전자문서를 활용한 온라인 결혼 중개 서비스 ‘위딩’을 출시할 예정입니다. 이를 통해 대한민국 미혼남녀들에게 부담없는 비용으로 안전하게 만남 서비스를 제공하여, 혼인을 감소 문제의 해결에 기여하고자 합니다.

#### 마이데이터 기반 서비스 현황

<b>‘FORGET’ 앱</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>자신의 거래 은행에 요청해 디지털인감증명을 발급받고, 이를 전세계 비대면 상대방과 서로 교환하여 신원과 신용을 검증하는 서비스</li> <li>해당 앱 출시를 통해 핑크의 글로벌 정체성 강화 목표</li> <li>외부 개발자 및 하나은행과의 협업을 검토 중에 있으며, 2024년 4월부터 9월까지 총 5개월 간 진행 예정</li> </ul>
<b>리얼리 2.0</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>핑크가 제공하는 자산 금융 SNS로, 사용자가 성공적인 생애 설계를 할 수 있도록 돕는 서비스</li> <li>타인의 금융 데이터를 기반으로 자산관리 비법을 얻을 수 있는 것이 특징</li> </ul>

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

핑크는 손님들의 데이터 분석을 통한 비교 및 추천 로직 제공으로 서비스 편의성을 제고하고 있습니다. 대환대출, 오토캐시백 서비스, 알뜰폰 비교 서비스, 보험 비교 서비스, 주택담보대출 등의 도입을 통해 상품의 다각화를 추진하고 있으며, 이 중 보험 비교 서비스는 2023년 7월 혁신금융으로 선정되는 성과를 달성하였습니다. 이를 통해 손님의 선택의 폭을 확장함과 동시에 비대면 서비스를 활성화하는 데 기여하고 있습니다.

#### 시 기반의 투자정보 콘텐츠·서비스 출시 하나증권

<b>로보어드바이저 상품</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>하나증권은 하나금융융합기술원이 개발한 AI 기술을 활용하여 글로벌 ETF에 분산 투자하는 ‘로보어드바이저 상품’을 선보였습니다. 다양한 거시 경제 지표와 방대한 데이터 분석을 기반으로 각 투자자의 성향에 맞춘 맞춤형 포트폴리오를 구성하며, 해외 주요 거래소에 상장된 ETF와 현금성 자산을 포함한 글로벌 자산에 대한 분산 투자를 가능하게 합니다. 또한 시장 상황에 최적화된 투자 전략을 제공하여 투자자들이 보다 효과적으로 자산을 관리할 수 있도록 지원합니다.</li> </ul>
<b>프라이빗 뱅커(PB) 플랫폼</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>하나증권은 로보어드바이저 기업 관택과 함께 인공지능형 자동 투자 서비스 ‘프라이빗 뱅커(PB) 플랫폼’을 구축하였습니다. 개별 투자자의 투자 성향에 맞춘 개인화 알고리즘 투자 전략을 결합한 하이브리드 자산관리 서비스로 AI를 활용해 종목을 진단하고 투자자의 성향을 분석해 투자 전략을 추천하는 등 투자자 맞춤형 전략 시뮬레이션을 통해 투자 상담 정보를 제공합니다. 향후에는 PB 플랫폼을 접목한 퇴직연금 서비스를 선보일 계획이며 이를 바탕으로, 파운트, 펀트 등과의 제휴를 강화하고 MTS 내에 서비스 Zone을 신설하여 로보어드바이저 서비스를 확장해 나갈 예정입니다.</li> </ul>

## 디지털 금융 혁신

### 손님 접근성 확대

#### Pay 플랫폼 브랜드 변경, '원큐페이'에서 '하나페이'로

하나카드

하나카드는 2023년 7월, Pay 플랫폼 브랜드를 기존 원큐페이에서 하나페이로 변경하였습니다. 새로운 개편 작업을 진행하여 특화 서비스 접근성을 높일 수 있도록 개선하였습니다. 우선, 하나페이 메인 화면인 '마이'에 소구력 높은 여행과 직구, AI 추천 맛집, 모바일 신분증 등 생활 여정에 밀접한 서비스를 전면 배치하였습니다. 또한 해외여행 필수 아이템으로 자리 잡은 '트래블로그' 서비스도 메인 화면에 반영하여 손님의 편의성을 높일 수 있도록 개선하였습니다. 쉽고 직관적인 결제 서비스, 새롭게 개편한 혜택 화면으로 '손님 우선' UI/ UX로 다가갈 수 있도록 지속적으로 노력하고 있습니다.

#### 하나에코플러스자동차보험 '커넥트데이플랜' 출시

하나손해보험

하나손해보험은 2023년 8월, 현대/기아 커넥티드 전용으로 '커넥트데이플랜'을 출시했습니다. 이 플랜은 커넥티드 서비스와의 연동을 통해 운행일수에 따라 보험료를 정산하는 방식으로, 이전의 운행 거리 비례 보험료 정산 방식을 업그레이드한 형태입니다. 특히 연간 운행일수가 적은 고객에게 합리적인 옵션으로 손님 맞춤형 서비스 제공으로 주목받고 있습니다.

#### 디지털 혁신 플랫폼 강화

하나증권

하나증권은 빅테크 플랫폼 제휴 활성화와 비대면 고객 확대를 위해 디지털 마케팅실 CS 혁신팀이 활동하고 있습니다. 모바일 기반 플랫폼을 강화하기 위해 AI 데이터 서비스팀은 개인화 분석 모델을 기반으로 한 투자 정보 콘텐츠와 서비스를 강화하고 있습니다. 또한, S&T 기획실은 발행어음(단기 금융업) 인프라를 구축하는 등 금융 투자 소득 플랫폼을 도입하고 있습니다. 이와 함께 손님 중심의 영업을 강화하기 위해 디지털 전략 사업팀은 디지털 기반의 영업을 강화하고 있습니다.

#### 상담전용시스템 및 AI Contact Center

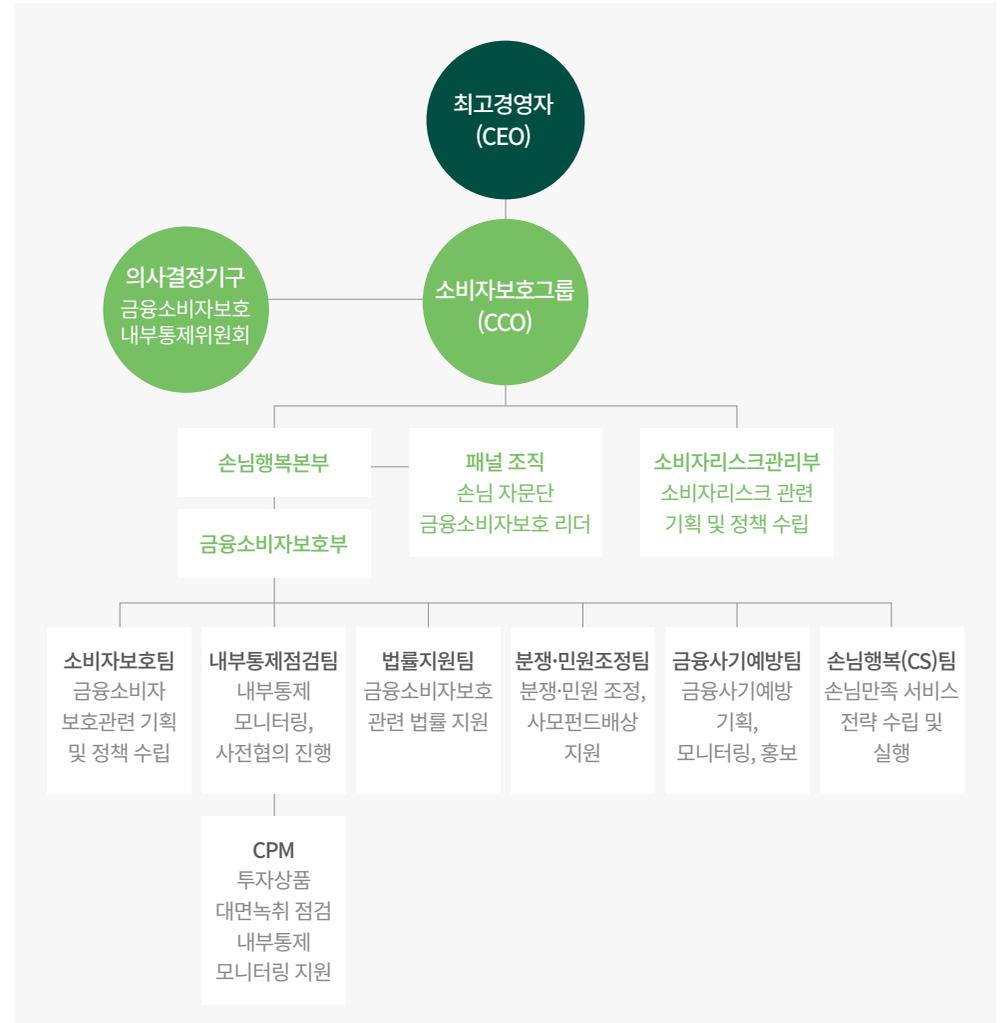
하나카드

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. 상담 업무 관련 디지털 채널 AI 챗봇 및 콜봇 시스템을 24시간 365일 운영하며, 개인화 서비스 확대를 통해 보다 빠르고 편리한 상담서비스를 제공하여 손님의 카드 이용 편의성 및 상담 접근성을 지속 개선하고 있습니다. 나아가, STT(Speech to Text)를 활용해 실시간 대화를 모니터링하며 신입 상담사를 집중 케어 함으로써 조기 정착 가능성을 높였습니다.

## 금융소비자 보호

### 금융소비자 보호 추진 체계

하나금융그룹은 2021년 3월 금융권 최초로 이사회 내 위원회인 소비자리스크 관리위원회 및 지원조직을 설치하였습니다. 또한, 관계사의 구체적인 소비자리스크 관리 활동을 위한 집행기능 강화를 위해 은행과 증권에 이사회 내 위원회인 소비자리스크 관리위원회와 협의체인 소비자리스크 관리협의회를 각각 설치하였으며 이를 지원하는 소비자 리스크 관리 조직을 운영하고 있습니다. 2023년 소비자리스크 관리위원회는 총 2회 개최되어 2건의 안건이 보고되었으며, 그룹 소비자리스크 관리 정책을 결의하며 보다 실효성 있는 정책과 활동으로 소비자들이 변화를 체감 할 수 있도록 하기 위해 노력하였습니다. 그 결과, 투자성상품에 대한 민원이 지속적으로 감소하였으며, 초·고령자의 고위험상품 보유 잔액이 감소하는 등 금융소비자리스크가 감소하였습니다.



## 금융소비자 보호

### 금융소비자보호 총괄책임자(CCO) 임명

하나은행은 금융소비자보호법 시행 이후 금융소비자보호규정과 금융소비자보호 내부통제규정을 새롭게 제정하고 관련 지침들을 제·개정하였습니다. 은행장 직속의 독립 전담기구인 소비자보호그룹 및 금융소비자 보호 총괄 기관을 운영하고 금융소비자보호 총괄책임자(CCO)를 임명에 관련 업무를 전담하고 있습니다. 또한, 최고 의사결정기구인 금융소비자보호 내부통제위원회를 연 2회 이상 실시하여 주요 의사결정을 다루며 논의된 안건은 이사회에 보고되어 점검하고 있습니다. 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.

### 소비자 권익 보호 중장기 목표

하나금융그룹은 소비자 권익보호를 중기 전략과제로 설정하고 이를 달성하기 위한 중장기 목표를 수립하였습니다. 금융소비자보호법 도입의 과도기에서 성숙기로 접어드는 만큼 2024년까지 금융소비자보호 체계가 정상적으로 작동하도록 점검하는 내부통제체계를 강화할 예정입니다. 이를 통해 2025년에는 불완전판매 등으로 인한 분쟁·민원 발생을 전금융권 최저 수준으로 줄이고자 하며 2026년, 금융소비자보호 관련 정성/정량 모든 지표에서 대내외적 인정을 받아 명실상부한 대한민국 손님만족 1등 은행으로 자리잡고자 합니다. 이같은 중장기 목표 달성을 위해 ‘금융소비자보호를 최우선으로 하는 인식의 대전환’을 목표로 임직원 대상 연수를 지속하고 있으며 수시로 자체 미스터리쇼핑을 진행하여 현장의 완전판매 절차 준수 여부를 점검하고 있습니다. 또한 금융소비자보호 내부통제 점검을 통해 우수한 영업점/직원에게는 성과평가/인사 고과 상 가점을 주어 현장에서 자발적인 금융소비자보호가 이뤄질 수 있도록 동기부여도 함께 하고 있습니다.

### 금융소비자보호 현장

하나은행은 모든 임직원들이 금융소비자의 권익 보호가 지속성장의 초석임을 인식하고, 최상의 상품과 서비스로 손님만족을 추구하며 금융소비자로부터 신뢰받을 수 있도록 금융소비자보호 현장을 제정하였습니다.

- **하나**, 금융소비자가 적합한 금융상품이나 서비스를 선택할 수 있도록 정확하고 진실된 정보를 제공하겠습니다.
- **하나**, 금융소비자의 자산을 안전하게 보호하기 위하여 공정하고 합리적으로 업무를 처리하겠습니다.
- **하나**, 금융소비자의 요구 사항을 적극 반영하여 고객 불편사항 및 불합리한 금융관행 개선에 최선을 다하겠습니다.
- **하나**, 금융소비자의 불만과 피해구제는 최대한 신속하고 공정하게 처리하겠습니다.
- **하나**, 금융소비자에 대한 지원과 금융교육활동을 성실히 수행하여 건강한 금융 문화가 정착되도록 하겠습니다.

### 2023년 소비자리스크 관리위원회 개최 현황

3월	(결의의안) 2023년 그룹소비자리스크 관리 정책 수립 (보고의안) 관계회사의 소비자리스크 관리 조직 변경사항 보고
7월	(결의의안) 소비자리스크 관리위원회 위원장 선임 (보고의안) 2023년 관계회사 소비자리스크 관리 정책 수립 및 상반기 활동내역 보고

### 비예금상품위원회

하나은행은 원금 비보장상품(이하 ‘비예금상품’) 판매 관련 내부통제 강화를 위해 비예금상품의 선정 및 판매, 사후관리를 총괄하는 비예금상품위원회를 구성하여 운영하고 있습니다. 비예금상품위원회는 소비자보호담당 임원(CCO), 리스크 관리담당 임원(CRO), 준법감시인 등 임원급 위원으로 구성되어 비예금상품의 소비자보호 및 내부통제, 리스크 관리 관련 심의 기능을 강화하였습니다. 또한 영업과 관련이 없는 소비자보호그룹에서 주관함으로써 운영의 독립성이 확보되었으며, 시스템을 이용한 회의 진행 등 심의 결정 과정을 객관화, 투명화 하였습니다.

## 금융소비자 보호

### 금융소비자보호 내부통제위원회

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

#### 내부통제 모니터링 시스템 구축

금융소비자보호부는 고도화된 소비자보호 모니터링 시스템 구축, 금융 상품 단계별로 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 있으며, 이를 통해 영업점 및 본점부서에서 정기/수시로 자가점검(1차)을 실시하고 당 부서에서 총괄점검(2차)을 하여 내부통제를 강화하고 있습니다. 또한, 부서 내 CPM(Consumer Protection Manager)팀을 신설하여 금융투자상품의 대면 녹취 점검을 상시로 진행하여 불완전 판매를 사전 예방하는데 노력을 기울이고 있습니다.

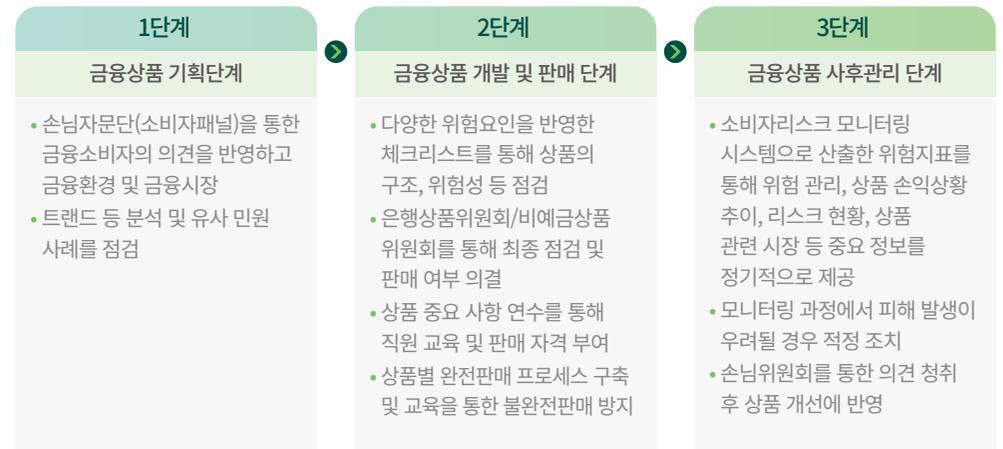
#### 2023년 금융소비자보호 내부통제위원회 운영 현황

회차	논의 안건
1차 (2023년 6월 21일)	<ul style="list-style-type: none"> <li>2023년 금융소비자보호에 관한 경영정책 및 연간 계획 수립</li> <li>금융소비자보호 내부통제규정 및 금융소비자보호규정의 적정성·준수 실태에 대한 점검·조치 결과</li> <li>2022년 금융소비자보호실태 자율진단 결과 보고</li> <li>민원·분쟁 현황, 조치 및 제도 개선 결과</li> <li>금융소비자보호 관련 교육의 기획·운영</li> <li>광고물 심의 세칙 개정(안)</li> </ul>
2차 (2023년 11월 29일)	<ul style="list-style-type: none"> <li>2024년 금융소비자보호에 관한 경영정책 및 연간 계획 수립</li> <li>2023년 금융소비자보호 관련 주요 제도 변경사항</li> <li>임직원의 성과보상체계에 대한 금융소비자보호 측면에서의 평가</li> <li>민원·분쟁 현황 및 조치 결과</li> <li>2023년 금융소비자보호실태 자율진단 결과 보고</li> <li>금융소비자보호 내부통제규정 및 금융소비자보호규정의 적정성·준수 실태에 대한 점검·조치 결과</li> <li>숨은 금융자산 관리업무 수행 결과 보고</li> <li>광고물 심의 세칙 개정(안)</li> <li>홍보 업무 세칙 개정(안)</li> </ul>

### 금융 상품 및 서비스 검토 체계

하나금융그룹은 금융 상품/서비스 리스크 검토 및 관리를 통한 손님 보호를 위해 「금융상품리스크 관리지침」 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 리스크 관리담당부서, 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), 리스크 관리그룹장(Chief Risk Management Officer, CRO), 준법감시인 등 7인으로 구성된 「비예금상품위원회」 심의를 거쳐야 하며, 심의·의결한 사항은 은행장 및 이사회에 보고하여야 합니다.

#### 금융소비자 보호 프로세스



## 금융소비자 보호

### 금융상품 판매 프로세스 고도화

하나증권

하나증권은 소비자의 권익을 보호하기 위해 금융상품 개발 및 마케팅과 관련된 정책을 수립할 시, 소비자 리스크 관리실과 사전 협의를 진행하고 있습니다. 금융상품 개발, 변경, 판매 중단을 포함한 사전 협의 사항과 판매 관련 약관의 제정 및 개정, 판매 절차의 개발 변경, 그리고 고객 관련 판매 촉진 등 주요 상품 및 서비스 마케팅 정책 변경 시에 해당됩니다. 또한, 금융상품의 판매 관리 및 분기별 모니터링 현황을 보고하고, 사후관리 결과에 대한 적절한 후속 조치를 보고하는 등의 사후 감리 활동을 수행하고 있습니다. 이와 함께, 사전 협의 노력 건에 대한 지속적인 모니터링도 진행하여 금융 소비자 보호와 투명성을 강화하고 있습니다.

하나증권은 2021년 12월에 제1회 ‘금융소비자보호 내부통제위원회’를 개최하여 금융상품 완전판매 지원활동 강화, 민원 예방 및 감축 노력 강화, 그리고 금융환경 변화에 대응하는 방안을 중점적으로 추진하고 있습니다. 이를 통해 금융소비자 보호정책의 효과를 높이고 있습니다. 더불어, 금융소비자보호법에 따라 신규 금융상품 판매 시 직원의 교육 이수 여부를 철저히 확인하고 있으며, 불완전 판매 방지를 위해 해피콜 제도를 운영하고 있습니다. 이외에도 소비자 보호 및 권익 증진을 위해 민원 예방을 위한 현장 간 협업을 강화하고 있습니다. 또한, 건전한 판매 관행을 정착하기 위해 영업 직원을 대상으로 자체 미스터리 쇼핑을 실시하고 그 결과를 토대로 교육을 실시하고 있습니다. 완전판매와 관련하여 금융상품판매 품질보증서비스 제도를 운영하고 있으며, 해피콜 제도와 건강한 금융 검진의 날 행사를 통해 소비자의 이해도를 높이고 있습니다. 또한, 적합성 원칙과 적정성 원칙을 준수하여 판매 프로세스를 운영하고 있습니다.

#### 완전판매 관련 제도

구분	1분기
금융상품판매 품질보증서비스 제도	<ul style="list-style-type: none"> <li>투자상품 가입 15일 이내 손님이 리콜 신청하면 불완전판매로 판정될 경우 투자상품 원금을 배상해 주는 서비스</li> </ul>
해피콜 제도	<ul style="list-style-type: none"> <li>고객의 선택에 따른 전화 또는 문자메시지를 통해 투자상품 완전판매 여부를 확인(원금손실 기능 안내 여부 확인 등)</li> </ul>
건강한 금융 검진의 날 행사	<ul style="list-style-type: none"> <li>각 영업점별 완전판매 프로세스 셀프 점검 소비자 입장에서 민원 사례 공유</li> </ul>

### 보험상품 완전판매를 통한 손님만족도 제고

하나손해보험

하나손해보험은 매월 완전판매율을 모니터링하고 있으며, 완전판매를 위하여 주기적인 교육을 실시하고 있습니다. 2023년에는 직영TM센터 및 전속 대리점 모집자를 대상으로 불완전판매 예방 교육을 진행하였으며, 2024년 상반기에는 다이렉트TM센터 직원들을 대상으로 진행하였습니다.

#### 완전판매 프로세스



### 통화내용품질 모니터링(QC) 강화

하나손해보험

하나손해보험은 신규 영업점의 불완전판매 예방을 위해 신규 영업점이 오픈되면 2주간 집중 모니터링을 시행하고 있습니다. 특히 절판 마케팅, 승환 계약, 차아보험 과다 보장 등 불완전판매 유의사항을 전체 영업센터에 주기적으로 공지하고 있습니다. 또한 TM 계약건에 대해 품질 모니터링한 결과, 미준수 항목이 10건 이상이거나, 과도한 세일즈 멘트를 3건 이상 한 경우 우선 모니터링 대상자로 등록하고 계약하기 전 완전판매 여부가 확인되어야만 계약을 할 수 있도록 관련 제도를 시행하고 있습니다. 더불어 영업관리자의 완전판매 관심도 향상 및 QC 준수를 제고를 위해 ‘QC 심사 준수율 100% 달성 이벤트’를 시행하여 모집자 및 관리자 모두 완전판매 관심도를 향상시키고자 노력하였습니다.

## 금융소비자 보호

### 금융소비자 보호 활동

#### 대출 금리 인하 요구권 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.

#### 금융권 최초 '소비자 리스크 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

하나은행

하나은행은 금융 상담 전문업체와 계약을 맺고 매년 교육 콘텐츠를 제공받고 있으며, 외부 금융 컨설팅 업체와 제휴하여 완전판매 연수 및 미스터리 쇼핑을 진행하고 있습니다.

협업 기관	교육프로그램	교육 횟수
CPCS(Changing Perspective Customer Satisfaction) 평생교육원	CS리더 간담회	33
	CS리더 세미나 / CS 마스터 리더 세미나	5
	손님 만족 코칭/컨설팅	72
	직급별 과정(승진, 복직, 신입 등)	19
KG제로인, NICE디앤알	완전판매 연수 및 미스터리쇼핑	1

#### 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, 채무조정 제도의 지원 등의 내용을 담은 공정 채권 회수 정책을 제정하였습니다.

#### 공정광고정책

하나금융그룹은 금융소비자를 보호하기 위해 국내외 법규 및 내부통제 절차 준수, 금융소비자 권익 보호, 설명 의무 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.

## 금융소비자 보호

### 금융사기 예방 활동

하나은행

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 출금을정지시킨 후 알림 발송, 유선 연락, 영업점 대응체계 구축</li> </ul>
정보유출 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>

하나금융그룹의 관계사는 금융의 디지털화에 따른 신종 전자금융사기 예방하기 위해 시스템을 강화하고, 손님들에게 금융사기 유형과 예방법을 안내하고 있습니다.

하나카드	<ul style="list-style-type: none"> <li>온라인 피싱 예방 및신종 사기 피해 최소화를 위한 노력 강화 금융 규제 준수와 FDS 분석 시스템을 구축하여 부정거래 탐지 시스템(e-fds)을 업그레이드</li> </ul>
하나저축은행	<ul style="list-style-type: none"> <li>악성앱 탐지시스템을 당행 앱내 탑재하여 악성앱이 탐지되면 거래 가 진행되지 않도록 하여 악성앱 설치 관련 피해 예방</li> <li>정기적으로 신종 금융사기 유형을 문자로 안내</li> <li>홈페이지 ‘금융사기예방정보’ 수시 업데이트</li> <li>전자금융사기 예방을 위한 비대면 계좌 및 대출신규 시 ‘안면인식 시스템 및 신분증 사본판별시스템’ 도입 예정</li> </ul>
핑크	<ul style="list-style-type: none"> <li>보이스피싱 의 특징과 예방법 안내</li> <li>금융감독원의 공식 채널을 통해 보이스피싱 관련 정보 공유</li> <li>24시간 금융사기 신고 시스템 ‘안심센터’ 서비스를 통해 손님의 전자금융사기사고 신고 및 계정 동결 지원</li> </ul>

### 금융소비자 보호 교육 수행

하나은행

하나증권

하나저축은행

하나은행은 매년 고객 대면 직원(영업점 직원, WM/PB 직원, 화상 상담 콜센터 직원 등)을 포함한 전 직원을 대상으로 금융 소비자 보호 교육을 의무적으로 실시하고 있습니다. 해당 교육은 윤리, 금융 소비자 보호법, 분쟁 민원, 금융사기 예방, 소비자 리스크 관리 등의 내용을 포함하고 있습니다.

하나증권은 소비자 보호 연간 교육 계획을 수립하여 임직원 대상으로 소비자 보호 제도, 민원 예방, 완전판매 프로세스 등에 대한 교육을 실시하고 있으며, 교육 실시 후 참석 현황, 교육 내용 이해 여부, 만족도 등을 조사하고 있습니다. 더불어 하나저축은행은 전체 부서에서 책임자급 이상의 직원을 ‘금융소비자보호담당자’로 지정하여 민원 및 소비자 보호 내부통제 관련 업무를 명확히 하고 있으며, 소비자보호 총괄 기관과 적극적으로 소통하여 업무 개선사항 등을 신속히 처리하고 있습니다. 또한 금융소비자보호담당자에게는 소비자 보호와 관련된 대외 교육 기회를 제공하여 담당자의 역량을 강화하고 노력하고 있습니다. 2024년에는 소비자 보호에 대한 문화 정착, 금융사기 및 민원 감축을 위한 사전 예방적 활동 강화, 소비자 보호 관련 내부통제의 실효성을 모니터링하여 손님으로부터 신뢰받는 소비자보호 체계를 구축하고자 합니다.

2023년 금융소비자 사기 피해예방 효과



# 지역사회 공헌

## 사회공헌 전략체계

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. 사회혁신 생태계 조성, 사회적책임금융 확대, 코로나19 대응, 기회 제공 및 문화가치 확산, 그리고 금융교육 및 서비스 접근성 향상, 기후행동 파트너십 강화 등 5대 핵심 테마를 중심으로 다양한 사회공헌 프로그램을 운영하며, 각 테마별로 4개의 토픽을 설정하여 관련 프로그램을 다양하게 제공하고 있습니다.

5대 테마	토픽	대표 수행 프로그램/활동
1 지속가능한 사회혁신 생태계 조성	청년 창업 및 사회혁신 기업 성장 지원	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 하나 소셜벤처 유니버시티 / ESG 더블 임팩트 매칭 펀드</li> <li>• 하나 파워온 스토어 / 중소기업 ESG 컨설팅</li> <li>• 혁신기업 인턴십 / 세컨드라이프</li> <li>• 하나사랑봉사단</li> </ul>
	중소기업 및 소상공인 지원	
	일자리 창출 및 취약계층 취업 지원	
	지역사회 상생활동	
2 사회책임금융 확대 및 코로나 19 대응	소외계층 금융 부담 완화	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 하나 상생 주거지원 프로그램 / 금융부담 완화 프로그램</li> <li>• 하나은행 온기나눔 프로그램 / 모두하나데이</li> <li>• 중국 내 소외지역 의료 및 인프라 지원 / 스마트홍보대사 글로벌 사회공헌활동</li> <li>• 민생금융지원 방안</li> </ul>
	소외계층 대상 나눔 및 봉사활동	
	글로벌 지역사회 발전 지원	
	코로나19 피해 극복 지원	
3 기회 제공 및 문화가치 확산	공정한 학습기회 제공	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 하나 디지털 파워온 / 행복 코딩스쿨 / Digital Hana 路</li> <li>• 365일꺼지지않는 하나돌봄어린이집 / 하나맘케어센터</li> <li>• 비인기장애인 스포츠(루지, 컬링, 노르딕스키, 아이스하키)</li> <li>• 하나아트버스 및 하나아트크루</li> </ul>
	아동돌봄배움 서비스 지원	
	비인기 스포츠 및 예체능 분야 지원	
	메세나 및 지역 문화예술단체 지원	
4 금융교육 및 서비스 접근성 향상	청소년 및 시니어 대상 금융교육	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 글로벌 금융체험 프로그램 / 어린이 금융교육 ‘하나돌셋 금융아 놀자’</li> <li>• 하나금융나눔재단 장학금 지원</li> <li>• 시니어 특화점포 신설 / 느린 말 ARS 서비스 / 장애인용 ATM</li> <li>• 외국인근로자 대상 금융교육·상담 및 다문화 관련 행사 지원</li> </ul>
	금융권 장학 멘토링	
	장애인 및 시니어 고객 지원	
	다문화 및 외국인 고객 지원	
5 기후행동 파트너십 강화	친환경 금융상품 및 서비스	<ul style="list-style-type: none"> <li>• K-Taxonomy 반영 ESG 금융심사시스템 구축 / 폐지페 재활용 굿즈 캠페인</li> <li>• 인공광합성 연구소 설립 지원</li> <li>• 튀르키예·시리아 지진 피해 복구 지원 &amp; 긴급 구호물품 전달 / 산불 &amp; 수해 피해 복구 지원</li> <li>• 다회용 컵 도입 / 자연사랑 어린이 미술대회</li> </ul>
	친환경 시설 투자	
	기후변화 재해 복구 지원	
	기후변화 행동 선언 및 친환경 캠페인	

## 사회공헌 활동

### 지역사회 활성화

#### 지역사회 소상공인 지원을 위한 봉사활동 실시

하나금융그룹은 지역사회 소상공인과의 상생 및 동반성장을 위해 임직원 봉사활동을 실시하고 있습니다. 고금리 지속 및 경기둔화 등으로 어려움을 겪고 있는 소상공인과의 상생을 위해 명동상인협의회, 다동·무교동 상인연합회와 함께 소상공인 살리기 봉사활동을 진행하였습니다. 명동상인협의회가 봉사활동을 진행하는 명동밥집에 취약계층 1,111명의 음식 제공을 위해 기부금을 전달하였고 이후 급식 봉사에 지속적으로 참여하고 있으며, 임직원들이 봉사활동을 통해 명동 인근 사업장 총 100곳에 사업장 운영에 필요한 물품을 전달하였습니다. 이어 다동·무교동 상인연합회와 함께 인근 소상공인 점포 120곳에 행복상자를 전달하며 경기 침체로 어려움을 겪는 소상공인 분들을 응원하고 상권 활성화에 동참하고자 하였습니다. 또한 임직원들은 지속적으로 환경보호 운동 ‘줍깅’에 참여하여 소상공인 점포 주변의 환경 개선에 도움을 주고 있습니다. 이와 더불어 하나저축은행은 인천 부평시장 소상공인 대상 간판 설치를 지원하는 봉사활동을 실시하였습니다. 부평종합시장 내 간판 미설치 또는 노후화된 11개 사업장을 대상으로 지원하였으며, 지역경제 활성화에 기여하였습니다.



#### 명동 ‘하나 플레이 파크’ 조성

하나은행

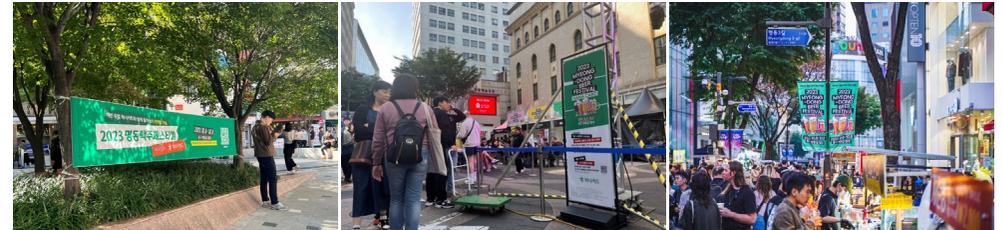
하나은행은 서울 명동에 브랜드 체험공간 ‘하나 플레이 파크’를 조성했습니다. 명동 그룹 사옥의 여유 공간을 활용하여 손흥민 선수의 대형 그라피티와 벽면 래핑 등 이색적인 조형물로 꾸며져 있으며, 하나금융그룹의 브랜드 콘텐츠를 즐길 수 있는 열린 플랫폼으로 운영될 예정입니다. 하나은행은 다양한 이벤트를 통해 사회가치 창출을 위한 캠페인을 진행할 계획이며, 명동을 대표하는 명소로 만들어 나갈 예정입니다. 이를 기반으로 명동 상권의 정상화에 함께하며 지역 소상공인 및 자영업자들과의 지속적 동반 성장을 추진하고 있습니다.



#### 명동 지역상권 활성화 지원

하나카드

하나카드는 명동 지역 경제 활성화를 위해 2023년 명동맥주축제를 기획하였습니다. 가을 여행 수요가 늘어나는 시즌에 맞추어, 3일간 명동 메인길 일대에 국내 대표 수제 맥주 브루어리 10개소를 전시하고 식음료를 판매하며, 무대 공연 및 인증샷/게임 등의 참여형 거리 이벤트와 함께 하나카드 결제시 최대 30% 하나머니 적립을 제공하였습니다.



#### 성수동 팝업스토어 개최

하나금융그룹은 2023년 7월에 ‘하나뿐인 공항, 성수국제공항’이라는 특별한 팝업스토어를 성수동 씬스(Scene)에 개장했습니다. 팝업스토어에서는 여행의 설렘이 가득한 다채로운 이벤트와 오감을 자극하는 콘텐츠로 구성되어 있어 소비자들의 여행 욕구를 촉진시키고 색다른 경험을 선사했습니다.

<p><b>럭키드로우 이벤트</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>팝업스토어 현장 이미지를 SNS에 업로드하면 100% 당첨되는 스크래치 쿠폰을 제공하는 이벤트</li> </ul>
<p><b>F&amp;B 이벤트</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>외화출전 후 인스타그램 계정을 팔로우 시 특별기내식 패키지를 제공하는 이벤트</li> </ul>
<p><b>트래블로그 홍보 코너</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>체크아웃 카운터의 키오스크를 통해 해외여행서비스 플랫폼 ‘트래블로그(Travlog)’의 혜택을 쉽게 확인할 수 있는 코너 마련</li> </ul>
<p><b>100만 하나머니 이벤트</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>하나머니 앱을 통해 여행지원금 100만 하나머니, 미국 주식 20달러 매수쿠폰 등의 특별 혜택을 제공하는 이벤트</li> </ul>

## 사회공헌 활동

### 지역사회 활성화

#### 제주도 관광 활성화

하나카드

하나카드는 지역 경제 활성화와 지역 주민의 삶의 질 향상을 위해 다양한 채널과 방식을 활용하여 사회적 책임을 수행하고 있습니다. 특히, ‘제주도의 관광 활성화’를 위해 2023년 6월에는 전략적 업무 협약을 체결했습니다. 이번 협약은 제주도의 관광 활성화는 물론, 제주 관광협회 회원사를 포함한 관광 사업체에 대한 금융 지원을 목적으로 하고 있습니다. 이를 위해 하나카드는 다양한 방식으로 제주 지역 경제를 활성화하여 지역 경제의 발전과 지역 주민의 삶의 질 향상에 기여하고 있습니다.

구분	내용	
목적	제주 지역 관광활성화와 제주관광협회 회원사를 포함한 관광 사업체에 대한 금융 지원	
진행사항	2023년 6월	<b>하나카드-제주관광협회 전략적 업무 협약 체결</b> • 제주관광 활성화를 위한 회원사 대상 마케팅 지원
	2023년 5월~7월	<b>제주관광협회에서 운영하는 탐나오(오픈마켓) 프로모션</b> • 하나카드 결제 시 30% 즉시 할인
	2023년 연간	<b>제주 우수관광사업체 프로모션</b> • 제주특별자치도 지정 54개 업체 중 18개 대상 • 참여 업체에서 하나카드 결제 시 최대 25% 현장할인 • 중국인 유니온페이카드 결제 시 10% 캐시백

#### 데이터 분석을 통한 지역 관광 소비 활성화

하나카드

하나카드는 지역별 주요 관광지 위치 정보를 활용하여 방문 관광객 증감 현상을 분석함으로써, 지역 언론 등 지역 사회의 경제 활성화 및 지역 소비에 대한 관심을 데이터 기반으로 이끌 수 있도록 기여했습니다. 2023년 9월에는 제주도 방문 외국인 관광객의 소비와 이동 패턴을 분석하여 국내 관광 수요와 패턴을 확인하였습니다. 이를 통해 폭발적으로 증가한 외국인의 국내 관광 수요 중 제주도 방문 외국인의 소비와 이동 패턴의 특성을 파악하고, 국적별 선호하는 도내 방문 지역의 차이와 카드 이용하는 음식점의 업종의 차이 등을 분석하여 지역 사회 활성화 방안을 도출했습니다. 향후에는 NICE 정보통신 등과 협업하여 외국인 관광객이 방문한 지역에서 주로 소비하는 음식 메뉴와 관광 이동 동선 분석 등 지역별 분석 콘텐츠를 강화할 계획입니다.

#### 365일 꺼지지 않는 돌봄서비스 지원 사업 추진

하나금융그룹은 대한민국 저출산 문제 극복과 보육 환경 개선을 위해 ‘365일 꺼지지 않는 하나돌봄어린이집’ 지원 사업을 추진하고 있습니다. 향후 5년간 300억 원 규모로 주말, 공휴일형 47개 소와 365일형 3개소 등 50개 소의 어린이집에 돌봄 공백 보육 사업을 지원할 예정입니다. 돌봄 서비스 이용 대상은 생후 6개월 이상의 미취학 영유아이며, ‘하나돌봄365’ 홈페이지를 통해 신청할 수 있습니다. 하나금융그룹은 미래세대의 주역인 아이들과 부모님들이 모두 행복할 수 있는 양질의 보육 환경을 조성함으로써 저출산에 따른 사회문제 해결에 기여하고자 합니다.

#### 청년 건강검진 지원

하나증권

하나증권은 서울시 산하 청년 정책 수행 기관인 서울광역청년센터와의 협업을 통해 2023년 11월부터 2024년 2월 동안 구직 중인 청년 총 66명을 선발하여 건강검진비 지원 사업을 추진했습니다. 건강검진비 지원 사업 참가 청년 대상 만족도 조사 결과 4.85점(5점 만점)을 획득했으며, 이는 95.5%의 높은 만족도입니다. 수혜 대상의 높은 만족 수준과 사회에 기여하는 긍정적 영향을 고려하여 하나증권은 2024년에 2차 사업을 진행할 예정입니다.

## 사회공헌 활동

### 발달장애 예술가들의 미술공모전 ‘제3회 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 회화분야 548명, 디지털아트분야 36명으로 584명의 작가들이 공모에 참여하였고, 이중 총 30명이 수상자로 선정되었습니다. 그룹 수장고 하트윈(H,art 1)에서 한달간 전시를 진행 할 예정이며, 성인부문 대상 수상작은 하나카드와의 디자인 협업을 통해 한정판 카드로 재탄생할 예정입니다.

하나은행

### 복수미술 전시 기획

하나은행은 문화체육관광부, 예술경영지원센터, 작가미술장터와 함께 Market AP(마켓에이피)를 주관하여 청년 작가들의 열정과 예술적 감수성이 종이 위에 표현된 작품을 엄선한 전시를 기획하였습니다. 이번 전시는 복수미술(Multiple Art)인 순수 창작 판화와 사진, 그리고 작가의 섬세한 예술세계를 잘 드러내는 드로잉을 집중적으로 조명합니다. 캔버스에 편향된 한국 미술시장에서 끊임없이 자기 분야에 대한 애정과 독특한 예술세계를 이어가는 창작자 88명의 작품이 동료작가, 컬렉터, 시민에게 예술적 영감을 불어넣어주기를 소망하고 있습니다. 하나은행은 지원 소외 분야에 대한 사회적 관심과 예술계의 균형 있는 발전에 기여하고자 합니다.

하나금융티아이

### 지역사회 메세나 활동 추진

하나금융티아이는 2017년부터 인천문화재단과 함께 미디어아트 전시를 통해 문화예술 분야 사회공헌 파트너십을 도모하고 있습니다. 2023년에는 통합데이터센터에 미디어아트 갤러리 전시를 통해 윤재원 작가를 후원하였습니다. 앞으로도 하나금융티아이는 문화예술 분야 사회공헌 사업의 선도적 모델을 추진하고, 공공과 민간의 파트너십을 통한 예술과 기업의 상생구도를 구축하고자 합니다.

### 청각장애 인식개선을 위한 임직원 수어교육 실시

하나금융그룹은 2023년부터 청각장애인에 대한 그룹차원의 지속적인 나눔 실천을 위해 임직원 수어교육 실시하고 있습니다. 자발적으로 신청한 임직원들은 점심시간을 활용하여 수어를 배우며 한국 수어 의사소통 방법을 학습하고 청각장애인에 대한 이해를 갖추고자 하였습니다. 임직원들은 수어교육을 통해 기본적인 수어 사용 능력을 갖추어 농인과의 의사소통의 장벽을 해소하고자 참여하여 현재 3기까지 교육을 진행하고 총 103명의 직원이 수어교육을 이수하였습니다.

### 아동 지원

#### 어린이 경제 뮤지컬 ‘재크의 요술지갑’

하나은행

하나은행은 2007년부터 찾아가는 어린이 경제 뮤지컬 ‘재크의 요술지갑’ 공연을 개최하고 있습니다. 뮤지컬 형식의 금융 교육 프로그램으로, 어린이들의 눈높이에 맞춰 저축·소비·나눔을 통한 올바른 경제습관을 기르고자 합니다. 특히 2023년에는 시각·청각 장애 아동을 위한 배리어 프리 버전을 신규로 도입하여 모든 어린이들이 쉽고 재미있게 금융을 접할 수 있도록 하였습니다.

#### 금융 소외지역 아동 대상 교육 실시

하나은행

하나금융그룹은 SK텔레콤과 함께 소외지역 아동의 금융·디지털 교육 기회 확대를 위해 ‘행복코딩스쿨’을 실시하였습니다. 하나은행은 금융·핀테크 관련 역량을 바탕으로 초등학생들이 꼭 알아야 할 화폐, 합리적 소비, 저축 등 금융교육과 관련된 내용을 접목하여 교육 프로그램을 구성했습니다. ‘행복코딩스쿨’을 통해 도서시간 및 벽지에 거주하는 아동들에게 금융의 기초 개념과 코딩 활용 등의 금융·디지털 교육 기회를 제공하였습니다.

#### ‘하나로 연결된 아이들의 마음’ 사업

하나카드

하나카드는 신용카드 사회공헌재단과 연계하여 초록우산 어린이재단에 전달한 후원금 5억 원으로 ‘하나로 연결된 아이들의 마음’ 사업을 진행하였습니다. 해당 사업은 전국 저소득 가정 내 학업, 예술, 체육, 자율 등 특정 분야에서 우수한 재능과 발전 가능성이 있는 아동 선발 및 지원하였으며, 전국 지역아동센터 중 가장 개보수가 필요한 4개소를 선정하여 개보수를 진행하여 위생적이고 안전한 학습 환경을 조성하였습니다. 2023년 한해 동안 총 13가정 대상으로 인재양성 지원 사업을 진행하였으며, 전국 지역아동센터 중 4개소를 선정하여 개보수 사업도 진행하였습니다. 또한, 임직원의 자발적 후원 참여로 이루어진 1:1 Matching Grant 방식의 후원 결과, 매 달 약 380명의 직원이 참여하였고, 2023년 한해 약 2천만 원의 후원이 진행이 되었습니다.

#### 행복상자 나눔 활동

하나금융티아이

하나금융티아이는 ‘사단법인 좋은변화’와 함께 새학기 취약계층 아동·청소년을 위한 행복상자 나눔 활동을 진행했습니다. 강남사옥에 근무하는 하나금융티아이, 하나캐피탈 임직원이 함께하여 업사이클링 가죽 필통을 비롯한 학용품과 운동화, 위생용품 등의 생활 용품을 제작 및 포장하여 총 60개의 행복상자를 완성했습니다. 선물상자는 ‘인천아동청소년그룹홈협의회’에 전달하여 취약계층 학생들이 새로운 학기를 즐겁고 자신감 있게 보낼 수 있도록 지원하였습니다.

## 사회공헌 활동

### 봉사 활동

#### 봉사 활동 참여

하나금융그룹의 관계사는 그룹 공통의 사회공헌 프로그램에 적극적으로 참여하고, 각 관계사 지역 기반의 자발적 활동을 실시하여 사회적 가치를 창출하고 있습니다.

봉사내용	
하나금융그룹	<ul style="list-style-type: none"> <li>설날 맞이 전통 떡 만들기 활동</li> <li>튀르키예 지진 피해자를 위한 행복상자 만들기 봉사활동</li> <li>세계 자폐인의 날 맞이 오티즘 플리마켓 봉사활동</li> <li>영유아 의료비 지원을 위한 사랑의 외화 동전 분류 봉사활동</li> <li>보육원 환경 개선 및 행복상자 지원 봉사활동</li> <li>혹서기 맞이 보양식 지원</li> <li>추석맞이 사랑의 송편 나눔 봉사활동</li> <li>모두하나데이 사랑의 김장 나눔 봉사활동</li> <li>소상공인을 위한 행복상자 지원 봉사활동</li> </ul>
하나증권	<ul style="list-style-type: none"> <li>1인 1봉사 추진(15개 시설 &amp; 23개 본부 실시)</li> <li>대전 행복 가득 급식 나눔 및 전주 한옥마을 플로깅 봉사</li> <li>서울맹학교 아동 대상 봄나들이 및 대구 애망원 중증장애인 대상 가을 소풍 봉사활동</li> <li>청주 종합사회복지관 경로식당 노후 식탁 및 의자 교체, 식사 지원 봉사</li> </ul>
하나카드	<ul style="list-style-type: none"> <li>한빛 맹학교와 함께하는 봄소풍 봉사활동</li> </ul>
하나캐피탈	<ul style="list-style-type: none"> <li>‘환경보호로 연결되는 모두의 플로깅’ 진행</li> <li>헌혈 봉사활동, 심폐소생술 교육</li> <li>취약계층 아동과 함께하는 축구경기 관람</li> </ul>
하나생명	<ul style="list-style-type: none"> <li>아름다운 하루 특별전 개최(1,400여 점의 기부 물품, 기부금 전달)</li> <li>노을 공원 나무심기 ‘모두가 행복한 숲만들기’ 봉사활동 진행</li> </ul>
하나손해보험	<ul style="list-style-type: none"> <li>그룹 콜라보 ‘도토리 나무 키우기’ 봉사활동</li> </ul>
하나저축은행	<ul style="list-style-type: none"> <li>아동양육시설 환경미화 봉사활동 및 필요 물품 지원</li> <li>추석맞이 지역사회 취약계층 쌀 전달 및 소상공인을 위한 행복상자 전달</li> <li>임직원 헌혈 나눔 'Red Connect' 및 심폐소생술(CPR) 교육</li> </ul>

봉사내용	
하나대체투자자산운용	<ul style="list-style-type: none"> <li>재단을 통한 기부 활동 지속 참여(하나사랑재단 등)</li> <li>장애인 요양원 봉사활동</li> </ul>
하나에프앤아이	<ul style="list-style-type: none"> <li>아동보호시설 환경 미화 및 여름용품 지원 봉사활동</li> </ul>
하나펀드서비스	<ul style="list-style-type: none"> <li>취약계층 아동을 위한 크리스마스 맞이 행복상자 지원 봉사</li> <li>아동 복지기관 후원 및 봉사활동</li> </ul>
하나금융티아이	<ul style="list-style-type: none"> <li>인천 서해안 멸종위기 조류 보호를 위한 플로깅 및 갯벌 불법 포획망 수거활동</li> <li>인천 한부모 가정 후원을 위한 천연 화장품 제작 및 김장김치 후원</li> <li>폐지 수거 어르신 후원 및 업사이클링을 위한 폐지 재활용 캔버스 제작</li> </ul>
하나벤처스	<ul style="list-style-type: none"> <li>임직원이 함께하는 취약계층 아동을 위한 행복상자 나눔 봉사활동</li> </ul>
핑크	<ul style="list-style-type: none"> <li>순직·공상소방관 자녀 공부방 리모델링 프로젝트 참여</li> <li>멕시코 독립기념일 행사 및 서울시립 교향악단 지원</li> </ul>

#### 모두하나데이

하나금융그룹은 2011년부터 매년 ‘모두하나데이’ 캠페인을 진행하여 전 임직원이 봉사와 나눔활동에 참여하고 있습니다. 2개월 간 진행된 ‘2023 모두하나데이’ 기간에는 사랑의 김장나눔, 취약계층을 위한 행복상자 지원, 모두의 기부 캠페인 등을 실시하였습니다. 또한, 하나금융그룹은 임직원의 자발적인 참여로 구성된 봉사단을 운영하고 있습니다. 임직원 및 가족들로 구성된 하나사랑봉사단과 임직원 배우자 중심으로 구성된 가족사랑 봉사단은 지역사회와의 상생과 취약계층 이웃을 지원하고 있습니다.

그룹 임직원과 가족이 함께 참여하는 ‘그룹 봉사단’

수혜 대상	수혜 인원(명)	수혜 대상	수혜 인원(명)
노인	3,330	장애인	300
다문화가정	50	기타	50
아동·청소년	2,437	총 합계	8,347
여성	2,180		

## 사회공헌 활동

### 취약계층 지원

#### ‘溫氣(온기) 나눔 프로그램’ 실시

하나은행

하나은행과 임직원들은 고물가·고금리·고환율로 고통을 겪는 금융취약계층의 어려움을 줄이고자 ‘하나은행 溫氣(온기) 나눔 프로그램’을 실시하였습니다. 노사는 금융취약계층 대상 에너지 생활비 지원을 위한 노사공동기금을 조성하고, 직원들이 자발적으로 모아온 ‘사랑나눔활동’ 등의 기금에 은행의 기부금을 더하여 총 300억 원의 규모의 에너지 생활비 긴급 지원을 실시했습니다. 조성된 기금은 서민금융상품 이용자 및 고금리 취약 차주 등 금융취약계층 손님 약 15만명 앞으로 지원했습니다. 또한 하나은행은 2024년 초 소상공인·자영업자 대상 ‘민생금융지원방안’ 자율 프로그램의 일환으로 금융취약 자영업자를 대상으로 에너지생활비 300억 원을 지원하며 우리 사회 다양한 구성원들을 위한 진정성 있는 사회공헌활동을 통해 따뜻한 온기를 손님에게 전하고 있습니다.

#### ‘희망 2024 나눔 캠페인’ 참여

하나금융그룹 15개 관계사는 연말을 맞아 금융의 사회적 책임을 다하고 나눔을 통한 상생을 실천하고자 성금 150억 원을 사회복지공동모금회에 기탁했습니다. 해당 성금은 아동·청소년, 노인, 장애인 등 어려운 사회구성원을 돕고 재해 재난 지역 피해 복구 및 이재민을 위한 선제적 지원을 위해 사용될 예정입니다. 하나금융그룹이 2023년말까지 누적으로 전달한 성금은 총 985억 원으로 금번 전달식에서 ‘900억 클럽 인증패’를 수여 받았으며, 앞으로도 ‘함께 성장하며 행복을 나누는 금융’이라는 그룹 미션 실천을 위해 노력할 예정입니다.

#### 디지털 취약계층을 위한 PC 기증

하나금융티아이

하나금융티아이는 인천장애인정보화협회 등 지역사회 내 디지털 취약계층의 디지털 금융 접근성 강화를 위해 재사용이 가능한 PC 총 329대를 기증하였습니다.

하나은행 사회공헌활동동금액

**2,624**억 원

(2023년 은행 사회공헌활동보고서 기준)



### 사회적 기업 지원

#### 정기적 봉사활동 실시 및 사회적 기업 생산품 이용 확대

하나자산신탁

하나자산신탁은 매년 겨울 지역아동센터 및 저소득 가정을 대상으로 직접 만든 김장을 나눔하는 봉사활동을 정기적으로 진행하고 있습니다. 임직원 80여 명이 약 300박스의 김장김치를 제작하였으며, 그 외에도 미혼모 시설 대상으로 크리스마스 트리를 제작하고, 쪽방촌 주민 및 아동 대상으로 친환경 냄비 받침대, 업사이클링 나눔 앞치마를 제공하였습니다. 그 외에도 장애인 고용·사회적 기업대상과의 거래 및 거래금액을 확대하고자 하였으며, 그 결과 2023년 7개 업체에서 약 106백만 원의 이용 실적을 기록하였습니다.

#### 사회적기업 도급계약 체결 및 명함/화웨이/조화 정기 구매

하나핀드서비스

하나핀드서비스는 도급계약을 체결하여 장애인으로 구성된 사회적 기업을 지원하고 있습니다. 명함, 화웨이, 조화를 매월 10만 원 이상 구입하여 2023년 누적 520만 원을 구매하였습니다. 2024년에도 도급계약을 체결하여 사회적 기업 지원을 진행하고 있습니다.

#### 사회적 기업과 함께하는 바자회 ‘모두의 마켓’

하나금융티아이

하나금융티아이는 임직원들의 기부 물품으로 진행되는 바자회인 ‘2023 모두의 마켓’을 인천 지역 발달장애인 지원사업장 및 제로 웨이트샵 등 사회적 기업 및 소상공인과 협업하여 진행하였습니다. 특히 임직원들로 구성된 ESG 협의체 ‘ESG프렌즈’가 직접 기획 단계에서부터 참여하며 임직원 참여 문화를 더욱 확산시켰으며, 모두의 마켓에 참여한 직원들은 친환경 생활용품과 발달장애인들이 직접 만든 제품을 구매하며 사회적 가치를 체험하였습니다. 판매 수익금 총 3,625,400원은 차기년도에 인천 지역 환경 관련 사회공헌 활동을 함께 진행할 ‘인천녹색연합’에 전액 기부할 예정입니다.

### 재난 지원

하나금융그룹은 집중호우, 산불 및 화재, 지진 등 재난 피해 지역에 피해 복구를 위한 성금과 행복상자를 전달하는 긴급 지원을 실시하였습니다. 임직원의 행복상자 나눔 활동을 통해 재난 피해 이재민의 아픔을 덜고 상생공유를 실천하고자 합니다.

## 사회공헌 활동

구분	내용
집중호우 피해 지역 복구 및 이재민 지원	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 전국적 집중호우로 인한 피해 지역의 신속한 복구와 이재민을 지원하기 위해 총 10억 원의 성금과 생수 등 생필품 및 의약품으로 구성된 행복상자 1,111개 전달</li> </ul>
산불 및 화재 피해 지역 복구 및 이재민 지원	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 홍성·금산·대전 등 산불 피해 지역 이재민 구호 및 피해 복구 지원을 위해 성금 총 6억 원과 이재민을 위한 생필품을 담은 행복상자 500개 전달</li> <li>• 강릉 산불 피해 지역 복구를 위해 지역 이재민 앞 성금 총 3억 원과 생필품을 담은 행복상자 500개 전달</li> <li>• 과거 강원 지역 산불로 인해 소실된 숲 복원을 위한 나무심기 지원 활동</li> <li>• 충남 서천시장 화재로 인한 피해 복구 지원을 위해 방한용품이 담긴 행복상자 300개와 밥차를 지원하고, 2억 원의 성금을 전달</li> </ul>
튀르키예·시리아 지진 피해 복구 지원	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 사회복지공동모금회와 글로벌 구호단체 등을 통해 총 30만 달러의 긴급 구호금을 전달</li> <li>• 담요, 장갑, 목도리, 핫팩 등 방한용품과 영유아를 위한 기저귀 등으로 구성된 행복상자 350개를 튀르키예 대사관을 통해 전달</li> </ul>

## 스포츠 지원 사업

### 하나금융스포츠단의 사회공헌 활동

하나금융그룹은 스포츠 문화 진흥 및 지역사회 공헌을 위해 하나금융스포츠단을 운영하고 있습니다. 스포츠단은 사회적 가치 실현을 위해 친환경 및 지역사회 활동에 적극 동참하고 있습니다.

구분	내용
대전하나시티즌	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ‘탄소중립 실천 축구 경기’ 추진                     <ul style="list-style-type: none"> <li>- 홈 경기 및 연간 탄소 배출량 산정, 자발적 탄소배출권 구매하여 상쇄</li> <li>- 홈 경기 내 ‘선(善)블러 캠페인’, ‘도시철도 무료 혜택’, ‘의류 나눔 캠페인’ 활동</li> </ul> </li> <li>• 지역사회 소외계층 경기 초청</li> <li>• ‘함께가게’, ‘하나드림스쿨’을 통해 대전시 초·중등학교 방문하여 축구 클리닉 진행</li> <li>• 축구선수를 꿈꾸는 취약계층 학생 대상 물품 지원</li> </ul>
하나원큐 농구단	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 장애인과 비장애인이 함께하는 통합스포츠팀 어울림픽 휠체어 농구대회 개최</li> <li>• 전 홀경기 소외계층 및 관내 어린이 초청</li> <li>• 여자농구 저변 확대를 위해 유소년 농구 클럽 운영 및 지역 유소년 농구대회 개최</li> </ul>

구분	내용
하나금융그룹 골프선수단	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 취약계층 청소년 대상 도시락 지원을 위한 6,800만 원 기부</li> </ul>
하나페이 당구단	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 하나카드 50여 명의 임직원들로 구성된 서포터즈단 ‘하나볼독스’를 창단하여 PBA 응원문화 및 비인기 스포츠 영역의 발전을 위한 활동 진행</li> </ul>

### 대회 및 스폰서십

하나금융그룹은 스포츠 활성화 및 저변 확대를 위해 대회 개최 및 후원 활동을 진행하고 있습니다.

구분	내용
K리그	<ul style="list-style-type: none"> <li>• K리그 탄소배출량 관리 지원</li> <li>• 경기장 내 올바른 쓰레기 분리 배출 캠페인 등을 진행하여 전체 폐기물 44% 이상 재활용 및 이산화탄소 678kg CO<sub>2</sub>eq 감축</li> <li>• 7개 경기장(광주, 김포, 부산, 수원, 전남, 천안, 청주) 이동약자 경기장 안내지도 제작</li> </ul>
MZ 바둑 슈퍼매치	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 하나은행, 바둑의 대중화 및 지역사회 공헌을 위한 바둑대회 후원</li> <li>• 미취학 아동 및 초·중학생 대상 어린이 바둑대회 후원</li> <li>• 프로기사 대상 ‘23-24 MZ 바둑 Super Match’ 후원</li> <li>• 대회 개최를 통해 바둑의 관심도 고양 및 젊은 프로선수의 진출 기회 제고</li> </ul>
하나증권 테니스종목 후원	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 대한테니스협회 메인스폰서 후원</li> <li>• 데이비스컵, 빌리진컵 등 국제 대회 출전 지원</li> <li>• 하나증권 주최로 테니스 입문자 및 동호인 대상 생활체육대회 개최 및 참가비 기부</li> </ul>
하나금융그룹 챔피언십	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 하나금융그룹 친환경 골프대회 ‘하나금융그룹 챔피언십’ 개최</li> <li>• 모바일 앱 ‘하나원큐’에서 전자 티켓을 사전 판매하여 종이티켓 제로화 추진</li> <li>• 기부금 이벤트 및 하나금융그룹의 기부금액 매칭을 통해 총 7,000만 원을 인천 서구 지역 위기 미혼모에 기부</li> </ul>
장애인 스포츠 지원	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 장애인 비인기 스포츠 협회(컬링, 노르딕스키, 스키, 아이스하키) 후원</li> <li>• 대한장애인체육회 후원</li> <li>• 패럴림픽, 아시안게임 등 국제 대회 출전 지원</li> <li>• 장애인과 비장애인이 함께하는 11개의 통합축구팀 훈련 지원</li> </ul>

# 4 ESG Performance

## GOVERNANCE PERFORMANCE

지배구조	116
윤리경영	123
리스크 관리	128



# 지배구조

## 지배구조 일반

### 지배구조 원칙 및 정책

하나금융그룹은 주주, 손님, 임직원, 사회와 ‘함께 성장하며 행복을 나누는 금융’이라는 사명(Mission)을 가지고 있습니다. 하나금융지주 이사회는 주주, 투자자 등 이해관계자의 정당한 이익과 그룹의 장기적인 발전을 위해 상법, 금융회사의 지배구조에 관한 법률 등 관련 법령에서 이사회의 권한으로 정한 사항을 충실하게 수행하고, 경영전략, 경영목표, 사업계획 및 그 이행여부 감독 등 회사의 중요한 업무에 대해 심도 있게 논의하여 경영진의 업무집행을 감독하고 있습니다. 당사 이사회는 지속가능한 경영을 위해 기업지배구조를 투명하게 공개하고 있습니다. 홈페이지를 통해 이사회 주요 활동을 공개하고, 분기별로 공시하는 사업보고서와 매년 발간 중인 지배구조 및 보수체계 연차보고서 등을 통해 당 그룹의 이해관계자들에게 충분한 정보를 제공하고 있습니다.

### 이사회 다양성·독립성·전문성 확보

하나금융지주의 이사회는 2021년 7월에 개최된 제5회 이사회에서 사외이사 독립성 기준과 이사회 다양성 기준을 제정하여 해당 정책을 홈페이지에 공시함으로써 대외적으로 공개하고 있습니다. 이사회 구성원의 다양성을 확보하기 위해 이사 선임 시 성별, 연령, 국적, 인종, 종교, 문화적 배경, 학력, 경력 등에 있어 차별 없이 포용적인 관점에서 다양성을 반영하고 있으며, 2010년부터 현재까지 여성 사외이사를 지속적으로 선임하고 있습니다. 현재 2명의 여성 사외이사가 재임 중에 있습니다. 또한, 글로벌 경험을 보유한 이사들도 다수 포진하여 글로벌 마인드에 입각한 의사결정을 수행 중입니다. 금융회사의 지배구조에 관한 법률 제6조 및 동법 시행령 제8조의 자격요건과 독립성 기준에 따라 사외이사를 선임하고 있으며, 2024년 3월 말 기준으로 당사 이사회는 3명의 사내이사 9명의 사외이사로 구성되어 있습니다. 이 중 사외이사의 비율은 75%로 과반수를 차지하고 있으며, 이사회 의장은 대표이사가 아닌 사외이사가 맡고 있어 대표이사직과는 분리되어 독립성이 검증된 사외이사 중심의 이사회가 적극적으로 운영되고 있습니다. 이사회의 전문적이면서 독립적인 의견 개진과 효율적인 의사결정을 위해 다양한 분야의 전문가로 이사진을 구성하고 있습니다. 학계 등 특정 직군에 편중되지 않으며, 산업 경험과 기업 또는 기관을 경영한 경력을 보유한 이사들도 다수 존재하여 이사회의 집합적 정합성을 충족하고 있습니다. 사외이사의 독립적인 활동을 지원하기 위해 그룹 전체 임원을 대상으로 임원배상책임보험을 매년 갱신 가입하고 있습니다. 본 보험의 전체 보상한도액은 500억 원(특약사항 별도 보상 50억 원)이며, 사외이사의 자기 부담액은 최대 1억 원 한도 이내에서 배상책임액의 20%로 설정되어 있습니다.

### 개별 이사에 대한 이사회 역량 구성표(Board Skills Matrix)

(2024년 3월 말 기준)

구분	이정원	박동문	이강원	원숙연	이준서	주영섭	이재술	윤 심	이재민	함영주	이승열	강성목
금융	●									●	●	●
경영	●	●	●			●	●	●		●	●	●
경제						●						
재무					●						●	
회계							●					
법률			●						●			
ESG, 소비자보호				●								
디지털, 정보기술								●				

※ 전문 분야는 상근직 경력 기준

금융산업 경험을 보유한 사외이사/비상임이사 수  
**5명**



(2023년 말 기준)

구분	성명	금융산업 경험
사외이사	김홍진	증권예탁결제원, 금융정보분석원(FIU)
	양동훈	한국은행
	허 윤	세계은행(World Bank)
비상임이사	이정원	신한은행
	이승열	하나금융지주, 하나은행, 하나생명보험

## 이사회 다양성·독립성·전문성

### 이사회 구성원

하나금융그룹의 이사회는 2024년 3월 말 기준으로 3명의 사내 이사를 포함하여 총 12명의 이사로 구성되어 있으며, 이 중 여성 사외이사는 2명입니다.

(2024년 3월 말 기준)

구분	성명	성별	주요 경력	이사 임기	전문 분야	직군	이사회 내 역할
사내 (대표이사 회장)	함영주	남	<ul style="list-style-type: none"> <li>하나금융지주 대표이사 회장(현)</li> <li>하나금융지주 부회장</li> <li>하나은행 대표이사 은행장</li> </ul>	2022.03 ~ 2025.03	금융, 경영	금융산업계	
사내	이승열	남	<ul style="list-style-type: none"> <li>하나금융지주 미래성장전략부문장 겸 그룹브랜드부문장(부회장)(현)</li> <li>하나은행 대표이사 은행장(현)</li> </ul>	2024.03 ~ 2025.03	금융, 경영, 재무	금융산업계	
사내	강성목	남	<ul style="list-style-type: none"> <li>하나금융지주 그룹손님가치부문장(부회장)(현)</li> <li>하나증권 대표이사 사장(현)</li> </ul>	2024.03 ~ 2025.03	금융, 경영	금융산업계	
사외 (이사회 의장)	이정원	남	<ul style="list-style-type: none"> <li>신한데이터시스템(現 신한DS) 대표이사 사장</li> <li>신한은행 여신심사그룹 부행장</li> <li>신한은행 위기관리위원회 위원</li> <li>하나은행 사외이사</li> </ul>	2019.03 ~ 2025.03	금융, 경영	금융산업계	<ul style="list-style-type: none"> <li>이사회 의장</li> <li>이사회운영위원장</li> <li>사외이사 및 감사위원후보추천위원장</li> <li>회장후보추천위원장</li> </ul>
사외	박동문	남	<ul style="list-style-type: none"> <li>코오롱인더스트리 대표이사 사장</li> <li>코오롱글로벌 대표이사 사장</li> <li>코오롱 KIN(인도네시아) CFO 상무</li> </ul>	2021.03 ~ 2025.03	경영	비금융산업계	<ul style="list-style-type: none"> <li>그룹임원후보추천위원장</li> </ul>
사외	이강원	남	<ul style="list-style-type: none"> <li>법무법인(유) 다담 대표변호사(현)</li> <li>부산고등법원장</li> <li>서울고등법원 부장판사</li> <li>하나저축은행 사외이사</li> </ul>	2022.03 ~ 2025.03	경영, 법률	전문직군 (변호사)	<ul style="list-style-type: none"> <li>리스크관리위원장</li> </ul>
사외	원숙연	여	<ul style="list-style-type: none"> <li>이화여대 사회과학대학 행정학과 교수(현)</li> <li>대법원 감사위원(현)</li> <li>대검찰청 양성평등정책위원(현)</li> <li>한국거래소 공익대표 비상임이사</li> </ul>	2023.03 ~ 2025.03	ESG	학계	<ul style="list-style-type: none"> <li>감사위원장</li> </ul>
사외	이준서	남	<ul style="list-style-type: none"> <li>동국대 경영대학 경영학과 교수(현)</li> <li>금융위원회 증권선물위원회 비상임위원</li> <li>국민연금기금 투자정책전문위원회 위원</li> </ul>	2023.03 ~ 2025.03	재무	학계	<ul style="list-style-type: none"> <li>경영발전보상위원장</li> </ul>
사외	주영섭	남	<ul style="list-style-type: none"> <li>제25대 관세청장</li> <li>기획재정부 세제실장</li> </ul>	2024.03 ~ 2026.03	경영, 경제	전직 관료	<ul style="list-style-type: none"> <li>소비자리스크관리위원장</li> </ul>
사외	이재술	남	<ul style="list-style-type: none"> <li>딜로이트 안진회계법인 대표이사</li> <li>공적자금관리위원회 민간위원</li> <li>보령 상임 감사</li> </ul>	2024.03 ~ 2026.03	경영, 회계	전문직군 (공인회계사)	<ul style="list-style-type: none"> <li>지속가능경영위원장</li> </ul>
사외	윤 심	여	<ul style="list-style-type: none"> <li>미라콤아이앤씨 대표이사</li> <li>삼성SDS 클라우드사업부장 겸 연구소장(부사장)</li> </ul>	2024.03 ~ 2026.03	경영, 디지털, 정보기술	비금융산업계	
사외	이재민	남	<ul style="list-style-type: none"> <li>서울대 법학전문대학원 교수(현)</li> <li>한국국제경제법학회 회장</li> <li>서울대학교 아시아태평양연구소장</li> </ul>	2024.03 ~ 2026.03	법률	학계	

## 이사회 운영

### 이사회 운영 현황

하나금융지주 이사회는 정기 이사회와 임시 이사회로 구분되며, 이사회 의장이 회의를 소집하고 있습니다. 정기 이사회는 매 분기 1회 이상 소집되며, 임시 이사회는 의장이 필요하다고 인정하는 때 또는 다른 이사의 소집 요구가 있는 경우에 소집됩니다. 2023년에는 총 11회의 이사회가 개최되어 결의/보고 의안 98개를 심의했으며, 사외이사의 평균 참석률은 100%를 기록했습니다. 또한 이사 전원이 ISS(Institutional Shareholder Services)의 기준에 따라 75% 이상의 참석률을 준수했습니다. 이사회 소집 통지는 회의 자료와 함께 7일 전에 발송되어 각 이사가 상정 의안에 대해 충분한 시간을 갖고 사전에 검토할 수 있도록 하고 있습니다. 이사회의 운영 독립성 강화를 위해 사외이사만의 간담회(사외이사 회의)를 개최하고 있으며, 2023년에는 총 6회의 간담회가 개최되었습니다. 사외이사의 전문성 제고와 업무 수행을 위해 그룹 경영전략, 디지털, 글로벌, ESG 등 다양한 주제로 사외이사 연수를 실시하고 있습니다. 한국금융연수원 등 외부 기관의 위탁 연수와 신입 사외이사 연수도 진행되었으며, 2023년에는 총 23회의 사외이사 연수가 실시되었습니다. 이사회의 독립적 운영을 지원하기 위해 이사회 직속의 이사회사무국이 설치되어 운영되고 있으며, 이사회사무국은 이사회사무국장을 포함하여 3명의 직원이 타 업무와 겹치지 독립적으로 업무를 수행하고 있습니다.

#### 이사회 평균 재임 기간

2023년 말 재임 중인 이사회 구성원의 재임기간을 2024년 3월 임기 종료시점을 기준으로 산정하였습니다.

구분	성명	재임기간(2023년 말 재임 이사 기준)
사외이사	김홍진	6년(2018. 03 ~ 2024. 03)
	양동훈	6년(2018. 03 ~ 2024. 03)
	허 윤	6년(2018. 03 ~ 2024. 03)
	이정원	5년(2019. 03 ~ 2024. 03)
	박동문	3년(2021. 03 ~ 2024. 03)
	이강원	2년(2022. 03 ~ 2024. 03)
	원숙연	1년(2023. 03 ~ 2024. 03)
	이준서	1년(2023. 03 ~ 2024. 03)
사내이사	함영주	4년(2016. 03 ~ 2018. 03, 2022. 03 ~ 2024. 03)
비상임이사	이승열	0.916년(11개월)(2023.03 ~ 2024.02)
평균		3.492년

#### 이사회 평균 참석자 수

회차	이사 총 인원	참석 인원
1~3회	9	9
4~8회	10	10
9회	10	9
10~11회	10	10



#### 사외이사 겸직 제한

당사 사외이사는 금융회사의 지배구조에 관한 법률 시행령 제8조 제3항 제4호에 따라 타 회사의 사외이사, 비상임이사 또는 비상임감사를 겸직할 수 없으며, 당사 외 둘 이상의 다른 회사의 이사, 집행임원, 감사를 겸직할 수 없습니다.

(2024년 3월말 기준)

사외이사에 제한하고 있는 타 직무 수	2개
타 직무를 4개 이하로 제한한 사외이사	9명 (이정원, 박동문, 이강원, 원숙연, 이준서, 주영섭, 이재술, 윤심, 이재민)

## 이사회 내 위원회

### 이사회 내 위원회

하나금융지주 이사회 내 위원회는 총 9개로 이사회운영위원회, 감사위원회, 리스크 관리위원회, 경영발전보상위원회, 사외이사 및 감사위원후보추천위원회, 회장후보추천위원회, 그룹임원후보추천위원회, 지속가능경영위원회, 소비자리스크 관리위원회로 구성되어 있습니다. 각 위원회는 독립적인 기능을 갖고 있으며, 특히 감사위원회를 비롯한 리스크 관리위원회, 경영발전보상위원회, 사외이사 및 감사위원 후보추천위원회, 회장후보추천위원회는 위원이 전원 사외이사로 구성되어 있습니다. 감사위원회는 회계 또는 재무 분야 전문가를 1인 이상 포함하고 있으며, 리스크 관리위원회와 경영발전보상위원회는 금융, 재무 또는 회계 분야 전문가를 1인 이상 위원으로 선임하도록 하고 있습니다.

#### 이사회 내 위원회 현황

위원회	주요 역할	위원장(2024년 6월 기준)
이사회운영위원회	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 이사회 및 이사회 내 위원회 운영과 절차에 관한 사항</li> <li>• 이사회 규모 등의 변경</li> </ul>	이정원
감사위원회	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 감사보고서 작성, 제출</li> <li>• 외부감사인 선정, 해임 요청</li> <li>• 연간 감사계획 수립</li> </ul>	원숙연
리스크관리위원회	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 리스크 관리 기본방침 및 전략 수립</li> <li>• 리스크 한도 설정 및 한도초과 승인</li> <li>• 리스크 관리 조직 구조 및 업무 분장</li> </ul>	이강원
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>	이준서
사외이사 및 감사위원후보추천위원회	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 사외이사 선임원칙 수립</li> <li>• 사외이사 후보, 감사위원 후보 추천</li> <li>• 상시적인 사외이사 후보군 관리, 후보 검증</li> </ul>	이정원
회장후보추천위원회	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 대표이사 회장 경영승계계획 수립, 후보군 관리, 자격요건 검증</li> <li>• 대표이사 회장 후보 추천</li> </ul>	이정원
그룹임원후보추천위원회	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 주요 관계회사 최고경영자 후보 추천</li> <li>• 주요 관계회사 최고경영자 경영승계계획 수립, 후보군 관리, 자격요건 검증</li> </ul>	박동문
지속가능경영위원회	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 그룹 지속가능경영 전략, 정책 수립 및 변경</li> <li>• 지속가능경영보고서 검토 및 승인</li> </ul>	이재술
소비자리스크관리위원회	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 그룹 소비자리스크 관리 정책 수립 및 변경</li> </ul>	주영섭

## 이사회 평가

### 이사회 활동 운영 평가

하나금융그룹은 투명하고 효율적인 이사회 구성과 운영, 이사회의 역할 강화, 책임 이행 촉진을 위한 개선방안 마련 등을 위해 이사회 의장의 주관 하에 이사회 평가를 매년 실시하고 있습니다. 이사회 평가는 전년도 활동 사항에 대해 익년 초에 이루어지며, 평가 독립성을 위해 사외이사를 대상으로 서면 설문 형식으로 실시하고 있습니다. 당사는 평가의 공정성, 객관성 등을 제고하기 위하여 외부 전문기관의 자문을 받아 이사회 평가 기준과 평가지 등을 설계하였고, 이사회 평가 주요 항목으로는 크게 ‘이사회의 기능·역할·책임’, ‘이사회 운영’, ‘이사회 평가체계’, ‘이사회 구성과 이사의 자격’으로 구성되어 있습니다. 평가 점수는 5점 만점으로, 평가항목 주관식 세부 문항별로 수치 척도인 1~5점 중 택일하여 평가항목별 평균점수를 산출하는 방식입니다. 단, 세부 문항은 객관식으로 하되 평가자가 자유롭게 주관식 형태로 기술할 수 있는 ‘의견’란을 두어 정량평가와 정성평가가 동시에 이루어지도록 하고 있습니다.

각 항목별 평균 점수를 산출하고, 평균 점수 구간이 4.5점 이상이면 ‘최고 수준’, 4~4.5점 구간은 ‘기대 수준 이상’, 3.5~4점 구간은 ‘기대 수준’, 3.5점 미만은 ‘기대 수준 이하’로 평가하고 있습니다. 2023년 이사회 활동에 대한 평가 결과는 모두 ‘최고 수준’으로 평가되었고, 2024년 1월에 개최된 제1회 이사회에 보고되었습니다. 해당 평가 결과는 매년 발간 중인 지배구조 및 보수체계 연차보고서에 공시하여 대외적으로 공개하고 있습니다. 외부 기관 평가로는 한국ESG기준원(KCGS)에서 매년 당사의 이사회 활동을 포함한 기업지배구조에 대해 평가하고 있으며, 당사는 2023년도 금융회사 부문 기업지배구조 평가에서 A등급을 부여 받았습니다.

### 2023년도 이사회 활동 운영 평가 결과

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

### 사외이사 선임 및 평가

하나금융그룹은 금융회사의 지배구조에 관한 법률 등 관련 법령에서 요구하는 독립성 요건을 충족하고, 금융, 경영, 경제, 재무, 회계, 법률, 소비자보호, ESG, 디지털, 정보기술 관련 전문성과 역량을 갖춘 사외이사 후보를 주주총회에 추천하기 위하여 사외이사인 위원으로만 구성된 사외이사 및 감사위원후보추천위원회를 이사회 내 위원회로 두고 있습니다. 사외이사 및 감사위원후보추천위원회는 주주, 사외이사, 외부 자문기관 등으로부터 사외이사 후보 대상자를 추천받아 후보군을 상시 관리하고 있습니다. 사외이사 후보 추천 절차 개시 사유가 발생하면 전문 분야, 이사회 구성, 자격요건, 이사회의 집합적 적합성, 이사회 역량 진단표 등을 종합적으로 평가, 심의하여 사외이사 후보를 주주총회에 추천하고 있습니다.

하나금융지주의 사외이사 임기는 최초 선임 시 2년, 연임 시 1년으로 하여 최대 총 6년간의 임기를 허용하고 있습니다. 사외이사를 연임하도록 추천하는 경우에는 매년 실시하고 있는 사외이사 평가를 반영하여 공정성과 객관성을 제고하며, 연임 대상 사외이사 후보는 의결권을 제한하고 일시적으로 회의 장소에서 퇴장하고 있습니다.

효율적인 이사회 구성 및 운영, 사외이사에 대한 공정한 평가를 통한 역할 제고 등을 위해 이사회 의장의 주관 하에 사외이사 평가를 매년 실시하고 있습니다. 사외이사 평가는 당해년도 활동 사항에 대해 차기년도 초에 이루어지며, 평가 독립성을 위해 사외이사와 이사회 내 위원회 담당 간사 및 이사회 관련 부서 직원을 대상으로 서면 설문 형식으로 실시하고 있습니다. 당사는 평가의 공정성, 객관성 등을 제고하기 위하여 외부 전문기관의 자문을 받아 사외이사 평가 기준과 평가지 등을 설계하였고, 자기/상호(동료)평가와 임직원 평가의 비중이 8:2입니다. 2023년 사외이사 활동에 대한 평가 결과는 모두 ‘최고 수준’으로 평가되었고, 2024년 1월에 개최된 제1회 이사회에 보고되었습니다. 해당 평가 결과는 매년 발간 중인 지배구조 및 보수체계 연차보고서에 공시하고 있습니다.

## 성과 평가 및 보수

### 임직원 평가 및 보수 체계

#### 임원 성과측정 지표

하나금융그룹의 CEO를 포함한 임원의 성과를 측정하는 재무지표로는 수익성 지표인 그룹 자기자본이익률(ROE), 건전성 지표인 고정이하 여신비율(NPL Ratio), 자본적정성 지표인 위험가중자산이익률(RoRWA), 주주 가치 지표인 상대적주주이익률(TSR), 생산성 지표인 영업이익경비율(C/I Ratio)를 중요 성과측정 지표로 활용하고 있습니다. 비재무지표로는 그룹 중장기 전략과 ESG 측면의 지속가능성 임원별 담당 업무를 고려하여 중점 추진과제를 선정하여 사용하고 있습니다. 업무의 독립성이 요구되는 리스크담당임원, 준법감시인, 감사담당임원의 경우에는 회사의 경영 성과와 연동하지 않는 지표로 성과평가지표를 구성하여 독립성을 확보하고 있습니다.

#### 임원 성과와 보수의 연계

하나금융그룹의 임원들은 성과보수의 비율이 총 보수의 50% 이상인 성과보수 중심의 보수체계를 갖고 있습니다. 단기성과급을 위한 성과평가는 그룹의 재무성과와 담당 업무별 비재무지표로 구성되어 있습니다. 장기성과급으로 지급되는 성과연동 주식 보상제도(Performance Share Plan)는 3년간의 그룹사 성과와 상대적 주주 이익률 결과 등을 고려하여 최초 부여된 주식 수량을 조정하는 방식으로 운영되고 있습니다. 또한 장기성과급 지급 전에 환수 사유에 해당하는 손실이 발생하는 경우에는 정해진 기준에 따라 환수되고 있습니다.

#### 임원 성과와 보수의 연계

(2023년말 기준)

구분	인원	보수총액 (단위:백만 원)	1인당 평균 보수액 (단위:백만 원)
사내이사(감사위원회 위원 제외)	2명	2,253	1,228
사외이사(감사위원회 위원 제외)	4명	334	84
감사위원회 위원	4명	320	80

#### 성과보수 지급확정 기준

하나금융그룹은 성과보수 중 장기성과급을 부여할 때 최초 부여된 주식수량을 기준으로 합니다. 이는 그룹성과 지표인 상대적 주주이익률(TSR), 그룹사 성과지표인 자기자본이익률(ROE)와 당기순이익, 그리고 건전성 성과 지표인 고정이하 여신비율(NPL Ratio) 등의 장기적인 경영성과평가를 3년간 반영하여 성과급 지급액을 산정합니다. 이러한 산정 과정은 경영발전보상위원회에서 적정성을 심의하고 확정합니다.

#### 성과보수 이연·조정·환수 정책

CEO를 포함한 임원의 성과보수는 단기성과급과 장기성과급으로 분류됩니다. 단기성과급은 정해진 기준에 따른 성과평가 결과에 따라 차기년도 초에 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. 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 조항(하나금융그룹 보수 및 성과평가 규정 제10조)을 두어 실시하고 있습니다.

#### 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 및 인센티브), 중식대, 제수당으로 단순화하여 지급의 근거를 명확히 하고 있습니다.

(2023년말 기준)

CEO 총 보수		2,253백만 원
CEO를 제외한 직원의 보수	연봉 평균값	153백만 원
	연봉 중앙값	129백만 원
직원 연봉 대비 CEO 보수	연봉 평균값	14.725배
	연봉 중앙값	17.465배

## 임직원 평가 및 보수 체계

### 지속가능성 연계 보상

하나금융그룹은 ESG 전략의 이행을 위해 ESG 관련 항목을 경영진 성과지표에 반영 하고 있습니다. 주요 지표는 탄소 배출량 감축 실적, ESG 금융 상품(친환경 금융, 포용 금융 등)확대를 위한 실적, 금융취약계층 및 사회취약계층 지원 실적 등입니다. 그룹 CEO와 그룹 ESG 부문장의 ESG 평가 비중은 5% 이상입니다. 하나증권 또한 임원 KPI에 ESG 관련 활동의 성과를 포함함으로써 ESG 경영의 중요성을 제고하고 있습니다.

### 대표이사 및 임원의 주식 보유

하나금융그룹의 발행주식은 2023년 12월 31일 기준 총 292,356,598주로 발행주식 모두 보통주입니다. 외국인 지분율은 68.16%이며, 우리사주조합을 포함한 12개의 주주가 1% 이상의 지분을 보유하고 있습니다.

### 경영진 주식소유

CEO 주식 소유	기본급 대비 배수*	1.0
CEO 외 경영진 주식 소유	기본급 대비 배수(평균)*	0.3
	CEO 외 주식을 소유한 경영진 현황	이은형/박성호/강성목/박근영/박병준/ 성영수/김주성/오정택/이준혁/김미숙/ 이선용/이인영/박종무/황보현우/강정환/ 양재혁/김기홍/최광일/김영훈/정재욱
경영진의 주식 소유 요건	CEO 연봉 대비 주식 소유 요건 배수	0.9

\* 기본급 대비 2023년 12월 28일 종가(43,400원) 기준 보유주식 가치

### 주식 발행 현황

(단위: 주)

우선주	-
보통주_1주 1의결권	288,016,598
보통주(자사주)_의결권 없음	4,340,000
총 발행 주식	292,356,598

### 5% 이상의 지분을 보유한 주주현황

(단위 : 주, %)

	소유주식수	지분율
국민연금공단	22,784,957	7.79
BlackRock Fund Advisors	18,317,138	6.27
Capital Group	16,185,289	5.54

# 윤리경영

## 윤리경영 체계

### 윤리경영 체계

하나금융그룹 전 임직원은 윤리적 가치를 최우선으로 삼고 있으며 이를 ‘하나금융그룹 윤리헌장’에 명시하고 있습니다. 이러한 선언 아래 ‘윤리강령(Code One)’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.

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 있어 윤리경영 문화를 확산하기 위해 노력하고 있습니다.

#### 관계사 윤리강령 배포

하나은행	• 2023년 9월, 그룹의 윤리강령을 기반으로 은행업의 특성을 반영한 「하나은행 윤리강령」을 시행 • 임직원 대상 윤리강령집 1인 1권 배포
하나자산신탁	• 전체 임직원 대상 윤리 강령 해설과 사례집 배포
하나벤처스	• 임원 위촉 계약시 윤리경영 서약서 징구 의무화
핀크	• 그룹의 윤리강령 개정 연수 4회 참여 및 개정된 윤리강령 사내 공표

그룹 준법감시인(CCO)는 내부통제체제 총괄 역할을 담당하며, 임직원의 위법 및 부당행위에 대한 시정요구 및 중대한 위법 및 부당행위에 대한 업무정지를 요구할 수 있습니다. 또한 내부통제 관련 이사회 및 경영진에 대한 보고 책임이 있습니다. 관계사 준법감시인은 임직원의 관련 법규, 그룹 내부통제규정(윤리경영, 불공정거래행위 금지 등) 위반사항을 발견한 경우 지체없이 그룹 준법감시인에게 보고하여야 하며, 보고 사항에 대하여 적절한 조치를 취하고 그 조치 결과 또한 보고하여야 합니다.

### 윤리경영시스템

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 윤리헌장 실천 서약과 윤리 자가진단을 수행하고 있으며 2023년에는 16,924명의 윤리헌장 실천 서약 실시하였고, 자가진단 대상자 확대를 통한 10,670여 건의 진단결과를 통계화하여 윤리경영의 방향성과 개선점을 모색하였습니다. 윤리기준을 준수하여 정직하고 진실되게 행동하는지에 관한 Integrity 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.

### 내부통제조직 구성 및 운영

내부통제시스템 하나금융그룹은 건전한 내부통제 문화를 정착하기 위해 ‘그룹 내부통제규정’을 마련하고 이사회 포함 전 임직원에 내부통제 역할과 책임을 부여하고 있습니다. 지주 이사회는 그룹을 총괄하는 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 그룹 준법감시인에게 그룹 내부거래 현황, 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.

#### 관계사 내부통제 현황 및 계획

하나증권	• 내부통제의 핵심 추진 과제로 내부환경 구축, 현장 중심의 교육, 금융환경 변화 대응을 설정 • 고위험 업무 모니터링 강화, 영업점 방문 교육 등 현장 중심의 교육을 활성화, 금융관련 법령과 제도 변경에 신속히 대응하는 활동을 수행
하나생명보험	• 윤리의식 강화, 차별금지 및 성희롱 방지를 위한 행위 규범, 공정 거래 질서의 확립, 금융사고 예방을 중점으로 한 내부통제규정 마련 • 윤리강령, 청탁금지법 관련 임직원 행동지침 등 다양한 내규 운영
하나저축은행	• 향후 각 부서의 자율적인 내부통제 활동을 촉진하기 위한 임원별 내부통제계획 수립 및 자체 내부통제 평가활동 진행 예정

## 윤리경영 체계

### 준법감시체계

하나금융지주는 지주회사 및 관계회사 경영관리를 인증범위로 부패방지경영시스템의 국제 표준인 ISO 37001 과 준법경영시스템의 국제 표준인 ISO 37301을 인증 받아 글로벌 스탠다드 수준의 준법 및 부패방지 경영을 지속하고 있습니다.

#### 부패방지경영시스템 및 준법경영시스템 인증 신규 획득

하나은행

하나은행은 2023년 12월에 시중은행 최초로 ISO 37001(부패방지경영시스템) 과 ISO 37301(준법경영시스템) 인증을 획득하였습니다. 하나은행은 본 인증 시스템을 통해 모니터링, 내부심사, 업무개선 등을 지속적으로 실시할 계획입니다.

#### 준법감시체계 및 준법감시 프로그램

하나증권

하나증권의 준법감시 체계는 각 부점과 준법감시 조직으로 분할되어 운영되고 있습니다. 각 부점은 소관 업무에 대해 각자의 책임과 역할에 따라 상시적인 내부통제 활동을 준수하고 있으며, 준법감시조직은 각 부점의 자율통제 활동이 원활히 이루어지도록 점검 및 지원 활동을 수행하고 있습니다. 준법감시 프로그램은 준법 관련 업무지침 작성 및 배포, 준법 교육, 모니터링, 위반사례 재점검 등의 프로그램을 운영하고 있습니다.

하나증권은 각 부점 별 내부통제관리자가 내부통제 체크리스트를 사용하여 내부통제 준수 여부를 점검하고, 이를 준법감시인에게 보고하고 있습니다. 또한, 내부통제규정 및 관련 사규에 따라 중요한 사항을 일별 및 분기별 체크리스트에 반영하여 전반적으로 적절하게 운영하고 있습니다. 2023년에는 내부통제 체크리스트를 고도화 하여 신규 항목을 준법감시시스템에 추가 반영했습니다.

### 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 자금세탁방지보고 책임자 회의

하나금융그룹은 자금세탁방지업무 관련 정보 공유 및 협조체제를 구축하고 그룹 자금세탁방지업무 수준 향상 등을 위해 그룹 자금세탁방지 보고 책임자 회의를 운영하고 있습니다. 2023년에는 총 2회 회의를 실시하였으며 그룹사별 자금세탁방지 주요 활동 및 계획, 금융정보분석원 위험기반 접근법(RBA) 평가결과 등을 논의하였습니다.

#### 자금세탁방지 심의위원회 운영 및 이사회 보고

하나은행

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 이사회에 연 2회 이상 보고하고 있습니다.

#### 자금세탁방지체계 강화

하나증권

하나증권은 자금세탁행위를 효율적으로 예방하기 위하여 관련 법규에서 정하고 있는 바에 따라 보고책임자(준법감시인)을 임명, 관련 전산시스템 구축, 금융정보분석원에 보고, 관련 교육을 실시하는 등 자금세탁 방지를 위한 적절한 내부통제시스템을 구축하여 운영하고 있습니다.

## 윤리경영 활동

### 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, 의심거래로 판단하는 근거를 구체적으로 제공하고 중요도 별로 세밀하게 구분할 수 있도록 하였습니다. 하나은행은 글로벌 자금세탁방지 업무 규제 강화에 선제적으로 대응하기 위해 국외점포 개인고객 비대면채널 기반 CDD 재이행 프로세스 개발, 국외점포 실제소유자 정보제공서비스 확대, 제재 대상자 점검 누락방지를 위한 담당자 앞 메일링 RPA 도입 등 실무영역 지원에도 노력하고 있습니다. 또한 외환 이상 거래, 가상 자산 등 최근 금융사고 유형에 대응할 수 있도록 ‘자금세탁 의심 거래 모니터링 모델 최적화’ 프로젝트를 외부 전문기관의 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 신설 등 디지털 기반의 자금세탁방지 시스템을 구축하였고, 정합성 제고를 위한 시스템 개선을 추진하여 data-cleansing 및 업무효율성 향상에 기여하였습니다.

**하나은행 자금세탁방지 성과**

- 2023년 금융정보분석원 ‘자금세탁방지 제도 이행 종합평가’ 우수 등급(최고)
- 2023년 금융정보분석원 ‘금융회사 STR 우수보고자’ 감사패 수여식 은행권 유일 수상

### 자금세탁방지 교육

하나은행

하나은행은 임직원 교육 강화를 위해 자금세탁 관련 이슈에 대한 사례 전파 및 업무처리 시 유의 사항 안내 등의 주제로 2023년 180개 과정 약 27만명 수준의 교육이행을 시행하였습니다. 또한, 교육 효과의 증대를 위해 다양한 채널의 접근 방식을 이용하여 드라마 형태의 숏츠 영상 등의 교육 콘텐츠 등을 제작 방영 하였으며, 업무처리가 미흡한 영업점을 선정하여 수시로 방문 교육을 진행하는 등 현장과의 소통에도 노력하고 있습니다.

### 공정거래

하나은행

하나은행은 임직원들이 공정거래 관련 법규를 자율적으로 준수함으로써 불공정거래를 방지하고자 공정거래 자율준수 프로그램(CP)을 운영하고 있습니다. 이사회에서 임명한 준법감시인을 공정거래 자율준수 관리자로서 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. 또한 ESG 평가 등급을 반영하여 협력업체를 선정하는 등 공정한 공급망 관리를 하고 있습니다.

### 공정거래 리스크 관리

하나손해보험

하나손해보험은 불공정거래행위를 금지하고 있으며 내부통제기준에 사규화하여 관리하고 있습니다(내부통제 기준 제19조). 외부와 거래시 계약업무처리세칙에 따라 계약을 진행하고 있으며, 준법감시부서에서 계약서 사전검토를 실시하여 계약의 적정성과 공정거래 여부를 검토하고 있습니다. 특히, 관계사간 거래에 있어서는 공정거래를 위해 내부거래 관리 세칙과 내부거래 및 협업거래 적정성 검토 기준을 운영하고 있으며, 연간 내부거래 적정성 점검을 통해 공정거래 리스크 관리를 시행하고 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 활동

### 주요 업무 모니터링 활동 실시

하나금융그룹은 금융업과 관련된 법규를 준수하고 공정한 거래 질서를 유지하며, 다양한 금융 사고나 부적절한 영업행위 등을 효과적으로 예방하기 위해 주요 업무를 상시적으로 점검하고 있습니다. 위반 사항이 발견되면 준법감시인이 경고 등의 조치를 취하고, 이러한 점검 결과를 매 분기별로 대표이사와 감사위원회에 보고하고 있습니다. 특히 하나증권의 주요 모니터링 항목으로는 증권시장의 불공정거래, 과도한 매매계좌, 영업점 자금 거래, 파생상품 계좌, 임직원의 자기매매, 이해상충 행위 등이 있습니다.

### ‘건강한 소리’ 제도 운영

하나금융그룹은 임직원의 위법, 부당행위, 성희롱을 신속하게 해결하기 위하여 임직원 및 손님의 제보를 접수 처리하고 있습니다. 제보 채널에는 제보자를 보호할 수 있는 프로세스를 구축하고 있으며, 제보자가 본인과 관련된 사항을 제보할 경우 책임을 감면하여 정상 참작을 하는 동시에 회사의 손실 방지 혹은 이익에 기여한 경우 포상하고 있습니다.

### 제보 접수처리 프로세스



### 임직원 인식 개선 및 교육

#### 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.

관계사	내용
하나증권	•매월 세번째 수요일을 ‘윤리준법의 날’로 지정하여 내부통제 관리자에 의한 전파교육과 자체점검 활동 시행
하나손해보험	•매월 2회 ‘윤리경영실천 행동가이드’ 실시
하나자산신탁	•내부제보제도 별도 교육 실시
하나저축은행	•연 2회 청렴윤리 활동 보고서 제출 및 우수영업점 포상
하나카드	•자체 윤리 의식 강화 방안 도출을 위해 전 임직원 대상 준법 News Letter 공유 •실제적인 윤리 경영 실천을 위하여 다양한 윤리 교육 주제로 소통
하나대체투자자산운용	•업권 내 불건전영업행위, 사익추구행위 이슈 발생 시마다 해당 사례에 대해 임직원에게 관련 내용 전파 및 업무윤리 제고 촉구

#### 공정거래 교육

하나은행

하나은행은 협력업체와 공정하고 투명하게 거래하고자 공정경쟁 관련 교육을 수시로 실시하고 있습니다. 2023년에는 공정거래 정책 방향 내용 및 금융 분야 불공정약관 개선을 위한 사례 등을 공유하고 공정거래법 바로 알기 교육을 통해 임직원들의 공정거래에 대한 의식을 제고하였습니다. 2024년 3월에는 본부부서 직원 대상 공정거래법과 관련된 실무와 밀접한 유의사항을 교육을 실시하였습니다.

## 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.

### 청렴도 Call 제도

하나은행

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

일정	대상업체	콜 성공률
2023년 2월	555개	83.20%
2023년 10월	564개	83.20%

### 임직원 컴플라이언스 성과평가 및 징계제도 운영

하나금융그룹은 컴플라이언스 부패 방지 리스크 식별 평가 절차를 마련하여 활동 충실도에 따라 내부통제 및 윤리 성과 평가에 반영하고 있습니다. 임직원이 내부통제기준을 위반한 사항이 발견될 경우 필요시 감사부서에 의뢰하여 독립적인 조사를 실시하고, 위반 사실에 상응하는 엄중한 조치(해임, 정직, 감봉 등)를 취하고 있습니다. 또한 내부통제 가감점을 운영하여 내부통제 활동, 금융사고 발생 여부, 법규 준수 위반 등 평가 결과를 바탕으로 컴플라이언스 미준수 여부에 따른 징계 등 인사 참고 자료로 활용하고 KPI 시 내부통제 점수 감점 및 포상 제외 대상을 선정하고 있습니다.

### 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 매년 홈페이지에 공시하고 있습니다.

피투자기업에 대한 비재무 평가(ESG) 기반 의결권 행사

	의결권 행사 건수	ESG 안건 지지(찬성) 비율
하나은행	9건	100%
하나생명	6건	100%



## 리스크 관리 체계 및 활동

### 리스크 관리위원회

리스크 관리위원회는 리스크 관리를 위한 환경 및 체제를 갖추고, 리스크 관리를 효율적으로 수행하기 위하여 마련된 이사회 내 위원회입니다. 리스크 관리위원회는 리스크 관리의 독립성을 확보하기 위하여 관련 분야의 전문지식과 풍부한 경험을 보유한 사외이사로 구성되어 있습니다. 2023년에는 총 8회의 리스크 관리위원회가 개최되었고, 심의 의안 4건, 결의 의안 18건, 보고 의안 25건으로 총 47건의 의안이 상정되었습니다. 본 위원회를 통해 정기적으로 리스크 관리집행위원회 및 관계회사 리스크 관리위원회 운영현황, 그룹 리스크 관리현황, 통합 위기상황분석 결과 등에 대해서 보고 받고 있습니다.

회차	주요안건
1회	• 2022년 12월말 그룹 정기 통합위기상황분석 시나리오 설정
2회	• 리스크 관리위원회 위원장 선임 • 2022년 12월말 그룹 정기 유동성위기상황분석 결과 및 비상조달계획 • 상각형 조건부자본증권(신종자본증권) 발행에 대한 금리 및 유동성리스크 관리 방안 • 산업별 신용공여한도 변경 • 관계회사(하나에프앤아이) 내부자본 유형별 한도 조정
3회	• 적합성 검증조직 신설 • 2023년 하나생명보험 규제자본비율 한도 변경 • 2023년 하반기 내부자본 한도, 산업별 신용공여한도 설정 • 그룹 유동성리스크 관리전략 강화
4회	• 리스크 관리위원회 규정 개정
5회	• 2023년 하반기 통합위기상황분석 시나리오 설정 • 2023년 하반기 유동성위기상황분석 시나리오 설정
6회	• 하나캐피탈/하나에프앤아이 증자에 대한 리스크 점검 결과
7회	• 2023년 하반기 통합위기상황분석 결과 및 자본관리계획 • 2023년 하반기 유동성위기상황분석 결과 및 비상조달계획 • 상각형 조건부자본증권(신종자본증권) 발행에 대한 금리 및 유동성리스크 관리 방안
8회	• 2024년 리스크 한도 설정 • 그룹 소매 익스포져 규제 RC 변경 사용 승인

### 리스크 관리 교육

하나금융그룹은 사외이사를 대상으로 그룹 리스크 관리 체계, 변경된 규제 사항 및 대응 방안 등에 대한 내용을 바탕으로 연 1회 이상 교육을 실시하고, 리스크 관리 현황, 추진 과제 등을 주기적으로 보고하고 있습니다. 또한 하나은행은 전 영업점 및 본부부서 운영리스크 담당자를 대상으로 리스크 교육을 진행하고 있으며, 운영리스크 담당자는 교육받은 내용을 부서 및 영업점 내 전파하고 있습니다.

### 하나금융티아이 리스크 관리위원회 개최

하나금융티아이

하나금융티아이의 리스크 관리위원회는 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 금융데이터 보안 수준을 점검 및 유지하였습니다. 또한 업무연속성계획(BCP)을 위한 활동을 지속적으로 이어나가고 있습니다. 2023년에는 재해/장애로 인한 재해 복구 모의 훈련을 중요 인프라, 시설을 담당하고 있는 6개 부서에서 각각 실시하여 시스템 중단으로 위기가 발생할 시 피해를 최소화하고 안정성을 확보하기 위해 심혈을 기울이고 있습니다.

### 하나벤처스 리스크 관리위원회 개최

하나벤처스

하나벤처스는 리스크 관리위원회를 분기별로 개최하여 회사의 리스크 정책, 리스크 관리계획 및 투자포트폴리오 감리결과를 공유하여 리스크를 점검하고 있습니다. 분기별 투자감리를 통하여 투자자산에 등급을 부여하고 사후관리 모니터링을 하고 있으며 2023년에는 부실한 투자기업 대상 현장실사 등 맞춤형 사후관리를 실시하였습니다. 또한 반기별 리스크통제자가진단(RCSA)으로 부서별 업무프로세스를 점검하였고 영업연속성계획(BCP, Business Continuity Plan)에 따라 재해 시나리오를 구성하여 BCP 모의훈련을 실시하였습니다. 향후에는 투자관리시스템을 활용한 투자현황 및 사후관리 모니터링 등을 통해 투자자산에 대한 선제적 리스크 관리를 강화하겠습니다.

## 리스크 관리 체계 및 활동

### 관계사 리스크 관리 제고

#### 지속가능한 경영을 위한 리스크 기반 구축

하나금융그룹의 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.

성명	구분	구성원
ML 신용평가모형 연구회	• 디지털 기술을 접목한 리스크 관리기법에 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(주 1회 정기적 실시) • ML 모형 개발 및 활용 등 유관 부서원의 실질적 논의를 통해 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	본부 주요 부서장 및 영업 지점장
리스크 관리 우수직원 선정 제도	• 리스크 관리 우수직원 격려 및 영업현장중심의 리스크 관리 문화 조기 정착	전직원

#### 위기상황 관리 체계

하나증권

하나증권은 핵심 리스크 관리를 통해 사전적 예방체계와 비상-위기상황 대응 체계를 구축함으로써 리스크 발생의 사전, 사후 상황을 모두 관리하고 있습니다. 실제 리스크 발생 시 각 부문은 주어진 대응 역할을 수행하여 빠른 시간 내에 비상-위기상황을 극복하고 피해를 최소화하고 있습니다. 위기상황대처는 4가지의 리스크 유형별 위기상황을 4단계로 구분하여 단계별 판단 지표 및 조치 사항과 관리 조직의 구성 및 역할을 규정하고 있습니다. 비상업무계획은 위기상황 대책의 세부 실행 계획에 해당하며 자금 조달 및 결제 수행 방안, 거점 점포 지정 등 상황별 대응 절차를 포함하고 있습니다.

#### 유동성 리스크 관리 전략 수립

핀크

핀크는 그룹리스크 정책에 따라 유동성 리스크 관리 전략을 수립했으며, 이에 대한 관리 지표 보고체계를 마련했습니다. 추후에는 바젤 III를 반영한 리스크 관리 규정을 제·개정하여 발생할 수 있는 다양한 경영상의 리스크를 식별, 측정, 관리, 대응하는 체계를 갖출 것입니다.

#### 영업연속성 계획 관리 체계 구축

하나대체투자자산운용

하나펀드서비스

하나대체투자자산운용은 바젤III 운영리스크 고도화를 위해 영업연속성계획(BCP, Business Continuity Plan) 관리 체계를 구축하고, 핵심업무 중단에 대비하기 위한 BCP 모의훈련을 실시하였습니다. 또한 전 부서를 대상으로 리스크 통제 자가진단(RCSA, Risk and Control Self-Assessment)을 정기적으로 실시하여 운영리스크 및 내부통제사항에 대한 식별 및 평가를 진행하였습니다. 향후에는 리스크 관리 거버넌스 체계를 고도화하기 위해 BCP 관리 체계를 점검하고, BCP 모의훈련을 연 1회 정기적으로 실시할 예정입니다. 또한 RCSA를 연 2회 정기적으로 실시하여 운영 리스크 관리 체계를 강화할 계획입니다. 더불어 하나펀드서비스 또한 2023년에 영업연속성 관리에 대한 국제 표준인 ISO 22301 인증을 획득하였으며, 내부통제 인증(SOC)을 취득하여 영업연속성 관리 체계를 강화하였습니다.

#### 운영리스크시스템 도입 및 실행

하나자산신탁

하나자산신탁은 차입형 토지신탁의 익스포져 산출방식을 강화하고, 그룹 공동투자 지침을 적용하여 대체투자 범위를 확대하고 있습니다. 또한, 부동산금융평가위원회의 평가 대상 안건 및 대상 관계사를 확대하고 있으며, 수주·투자위원회의 위원 pool도 확대하고 있습니다. 수주위원회의 리스크팀은 시공사 분석 및 규제비용 분석 등을 강화하고 있으며, 책임준공형 토지신탁과 관련된 시공사의 재무분석도 강화하고 있습니다. 2024년에는 리스크 관리 계획을 강화하고 주요지표를 모니터링할 계획입니다. 위기 상황 관리기준을 제정하고 주요 지표를 모니터링하며, 운영리스크시스템을 도입하여 KRI, 손실사건, 리스크프로파일 점검 및 고도화, 리스크평가, BCP 모의훈련, 업무영향분석 등을 수행할 예정입니다. 향후에는 주요 이슈 사업장 점검회의 양식을 간소화하고 강화하며, 토지신탁 사업별 현금흐름 분석을 강화할 예정입니다. 또한, 경기 변동에 따른 스트레스테스트를 도입하고 시행하여 리스크를 관리하고, 시공사의 재무분석을 강화하며, 리스크 관련 규정 및 전결규정을 정비하고 제·개정할 계획입니다.

## 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 리스크 관리 전략, 재무계획(배당 및 증자 등) 영업전략, 관계사 사업계획, 향후 예상되는 영업환경의 변화, 그룹의 리스크성향, 위기상황 버퍼 등을 고려함으로써 리스크 관리와 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(Chief Inspection and Audit Officer) 및 지주 감사팀에 의한 내부 감사와 독립적인 제3자에 의한 외부 감사를 통해 주기적으로 점검하고 있으며, 관련 안건은 리스크 관리위원회에 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 경제침체로 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	하나금융그룹	하나은행	하나증권	하나카드	하나캐피탈	하나생명보험	하나손해보험	하나자산신탁	하나저축은행	하나대체운용	하나에프앤아이	하나벤처스	중요도 (Priority) <sup>1)</sup>	선호도 (Appetite) <sup>2)</sup>
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 리스크 관리 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 리스크 관리위원회 및 리스크 관리집행위원회를 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 리스크 관리집행위원회와 리스크 관리위원회에 보고하고 있으며, 운영리스크에 대한 감దు류제가 없는 관계사도 운영리스크 손실사건, IT장애 발생현황 등을 모니터링하여 정기적으로 리스크 관리집행위원회에 보고하고 있습니다.

## 잠재 리스크 관리

구분	기후변화 리스크	생물다양성 리스크	지정학적 리스크
분류	환경적	환경적	지정학적
<b>리스크 정의 및 설명</b> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>2023년 WEF는 인류에게 가장 큰 영향을 미치는 요소를 기후변화로 꼽았습니다. 기후변화에 따라 가뭄, 폭염, 홍수 등 기상이변에 따라 물리적 리스크가 커지거나, 저탄소 경제체제로의 이행에 따른 기업의 부담 증가 등 전환 리스크가 커질 경우 그룹 포트폴리오 내 자산가치가 하락할 수 있습니다. 또한, 탄소배출 관련 비용 증가 등 기업의 수익성에도 악영향을 끼쳐 포트폴리오의 건전성 악화 및 가치 하락 위험이 존재합니다.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>미·중 패권 갈등, 러시아-우크라이나 전쟁 장기화, 한국의 인도-태평양 경제 프레임워크(IPEF: Indo-Pacific Economic Framework) 가입에 따른 중국 경제 회복 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.</li> </ul>
<b>리스크의 영향</b> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>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.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>하나금융그룹은 25개국 221개 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 회복이 현실화될 경우, 대중 수출 의존도가 높은 기업 여신의 부실 발생 위험이 높아지게 됩니다.</li> </ul>
<b>리스크 대응 활동</b> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>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 익스포져 관리가 필요한 업종군을 도출하였습니다.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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 익스포져를 관리할 계획입니다. 또한 거시경제지표 변화에 대응한 시나리오별(3단계) 취약 차주를 선정 및 관리할 것입니다. 또한 산업 패러다임 변화에 대응하여 미래 성장산업 위주로 포트폴리오를재편할 계획입니다.</li> </ul>

# 5 ESG DATA BOOK

ESG 금융 데이터	134
환경 데이터	135
사회 데이터	136
경제 및 경영 데이터	140
세무 전략	141



# ESG 금융 데이터

## ESG 투자 상품

(단위: 억 원, %)

구분	설명	2023	
ESG 통합 상품	투자 의사결정 프로세스상 E, S, G의 요소가 통합된 상품으로, 지속가능에너지 펀드, ESG 스타트업의 성장을 지원하는 ESG펀드 등이 이에 해당됩니다.	AUM	17,877
		AUC	1,291
포지티브 스크리닝	ESG 성과가 우수한 기업을 대상으로 하는 투자상품입니다.	AUM	0
		AUC	0
테마형 투자	주로 친환경을 테마로 하는 기업 또는 관련 인프라에 집중 투자하는 친환경 테마 투자상품으로 구성되어 있습니다. 2023년에는 노후산업 단지를 개선하는 산단 개선사업 투자, 인공지능 폐기 솔루션 서비스 기업 및 생분해 플라스틱 제조 기업 등에 투자를 추진하였습니다.	AUM	7,982
		AUC	9,408
임팩트 투자	임팩트 투자 부문에서는 주로 혁신 기술을 보유한 벤처 및 스타트업 투자로, 재생에너지 인프라, 희귀질환 플랫폼 운영 기업 등에 투자하고 있습니다. 특히 2023년에는 희귀질환 솔루션 기업 투자에 하나증권, 하나벤처스가 참여하였으며, 환자 유래 데이터를 포함한 의료데이터를 확보함으로써 희귀질환 연 및 치료제 개발에 긍정적인 임팩트를 기대합니다. 또한, 하나은행은 이를 기반으로 희귀 난치성 질환 건강 데이터 구축 사업을 실시하여 국내 신약 개발 및 질병 연구 기초자료로 활용할 수 있도록 지원할 계획입니다.	AUM	10,744
		AUC	1,672
기타	상기 상품 외에 하나금융그룹의 K-Taxonomy 및 지속가능성 기준에 부합하는 투자상품입니다.	AUM	166,832
		AUC	0
지속가능상품 합계		AUM	203,436 (20.72%)
		AUC	12,371 (5.28%)
전체 투자상품		AUM	981,903
		AUC	234,174

\* AUM : Asset Under Management, AUC : Asset Under Custody

## ESG 대출

(단위: 억 원, %)

구분	설명	2023	
기업 금융	녹색대출, 사회적 대출, 지속가능 대출  지속가능성 연계 기업대출	친환경 및 사회적 가치를 창출하는 대출로, 재생에너지, 연료전지, 바이오매스 등의 그린 에너지 위한 대출, 에너지이용 합리화 자금 대출, 환경 정책 자금 대출, 공공지원 민간 임대주택 등의 대출 상품입니다.	
		ESG 우수 기업에 대출금리 혜택을 지원하는 상품입니다.	
		총 지속가능 기업 대출 합계	
		27,307	
		총 기업 대출	
		1,662,941	
		지속가능기업 대출 비율	
		1.64%	
개인 대출	총 지속가능대출 및 모기지	저신용, 저소득 서민을 대상으로 하는 정책 지원 대출, 전기차 오토론 등의 기후변화 대응 자금 대출 등으로 이루어져 있습니다. 특히, 저소득층의 경제, 사회적 발전과 역량 강화를 지원하는 새희망 홀씨 대출, 햇살론 등이 약 4,500여 건을 차지하고 있습니다.	
		27,491	
		총 개인대출	
		1,293,545	
		총 지속가능 개인 대출 비율	
		2.13%	
중소기업 대출	총 지속가능대출 및 모기지	중소기업 및 자영업자들의 친환경 설비투자 및 친환경 사업 육성 대출 등의 그린 대출과 중소기업의 고용창출을 위한 SOHO 대출, ESG 경영성과의 개선에 따라 이자를 감면해주는 지속가능성 연계 대출 등 중소기업의 환경 사회적 역할을 강화하는 대출 상품으로 구성되어 있습니다.	
		73,741	
		총 중소기업 대출	
		1,379,964	
		총 지속가능 중소기업 대출 비율	
		5.34%	

# 환경 데이터

## 온실가스 배출량<sup>1)</sup>

(단위: tCO<sub>2</sub>eq, tCO<sub>2</sub>eq/명)

구분	2020	2021	2022	2023	2023 목표 <sup>2)</sup>	
직접 온실가스 배출 (Scope 1)	목표관리제 기준	7,971	7,454	7,101	7,370	6,959
	SBT 기준	9,189	7,757	7,687	7,816	7,533
간접 온실가스 배출 (Scope 2)	목표관리제 기준	55,975	56,464	55,443	57,773 <sup>3)</sup>	54,334
	SBT 기준	60,886	61,160	59,883	61,403	58,685
합계(Scope 1+2) <sup>4)</sup>	목표관리제 기준	63,946	63,918	62,544	65,143	61,293
	SBT 기준	70,075	68,917	67,570	69,219	66,218
온실가스 배출집약도 (임직원)	목표관리제 기준	4.76	4.78	4.77	4.72	4.44
	SBT 기준	3.93	3.88	3.85	3.76	3.60

- 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
- 3) 하나은행 청라 IDC 전력사용량 증가로 '23년 온실가스 배출량 증가
- 4) 목표관리제 총 배출량은 Scope 1과 Scope 2의 합산값으로 적용

## Scope 3 배출항목<sup>1)</sup>

(단위: tCO<sub>2</sub>eq, tCO<sub>2</sub>eq/명)

구분	2020	2021	2022	2023	2023 목표	배출항목 산출 기준
구매한 제품 및 서비스	1,119	1,283	1,201	1,203	1,177	•신규카드 발행량 •용지사용량 •신규통장 발행량 •물소비량
자본재	63	214	492	445	482	•노트북, 데스크톱 구매량 •모니터, 복합기/프린터 구매량(2022년부터 추가)
업스트림 운송 & 물류	345	262	263	291	258	•현금 운송거리
운영과정에서 발생된 폐기물	243	263	183	183	179	•종량제 봉투 구매량 •폐기물 수거량 및 재활용량
출장	426 <sup>2)</sup>	2,832	3,363	1,092 <sup>3)</sup>	3,296	•임직원 출장거리
직원통근	5,190	9,365	8,240	8,608	8,075	
판매된 제품의 사용	3,407	3,542	1,010 <sup>4)</sup>	1,048	990	•온라인뱅킹 및 모바일뱅킹 이용시간
판매된 제품의 폐기	413	351	265	240	260	•카드 폐기량 •통장 폐기량
합계	11,206	18,112	15,018	13,109	14,717	

- 1) 하나금융그룹 전체 사업장(자체 산정한 값)
  - 2) COVID-19로 인한 해외출장 감소
  - 3) 코로나 이후 급증했던 해외출장이 평년 수준으로 감소
  - 4) 2022년 배출량 산정식 변경(월간활성사용자 활용)
- \* Scope 3 15개 카테고리 중 연관성이 높은 항목 우선 선정

## 연료 유형별 에너지 사용량<sup>1)</sup>

(단위: TJ, TJ/명)

구분	2020	2021	2022	2023	2023 목표 <sup>2)</sup>
연료 사용량	132	125	119	132	117
전기 사용량	1,133	1,137	1,108	1,237	1,086
스팀 사용량	19	49	55	50	54
합계	1,284	1,311	1,282	1,419	1,257
에너지 사용량 집약도(임직원)	0.0721	0.0738	0.0746	0.0771	0.0683

- 1) 하나금융그룹 전체 사업장
- 2) 감축목표 수립기준: 직전년도 대비 2% 감축

## 용수 사용량

(단위: m<sup>3</sup>)

구분	2020	2021	2022	2023	2023 목표 <sup>3)</sup>	
건물별	은행본점	40,120	37,382	39,078	46,541	38,296
	명동사옥 <sup>1)</sup>	58,103	52,150	54,363	57,468	53,276
	그 외 <sup>2)</sup>	34,091	34,622	44,930	57,066	44,031
	합계	132,314	124,154	138,371	161,075	135,603

- 1) 하나금융지주, 하나은행, 하나카드, 하나생명, 하나에프앤아이, 하나대체투자자산운용, 하나펀드서비스
- 2) 하나증권, 하나손해보험, 하나저축은행, 하나자산신탁, 하나캐피탈, 하나벤처스
- 3) 감축목표 수립기준: 직전년도 대비 2% 감축

## 폐기물 처리량<sup>1), 2), 3)</sup>

(단위: 톤)

구분	2020	2021	2022	2023	2023 목표 <sup>5)</sup>
소각 <sup>4)</sup>	1,065	1,251	146	135	
소각열회수	38	81	206	144	
재활용	40	51	101	111	
총량	1,143	1,383	453	390	444

- 1) 하나금융그룹 전체사업장
- 2) 폐기물 발생량과 처리량이 일치
- 3) 2022년도부터 폐기물지정업체를 통해 하나은행 폐기물 처리
- 4) 2021년은 쓰레기봉투 구입량으로 측정했으나 2022년부터 실폐기량을 측정하며 급감
- 5) 감축목표 수립기준: 직전년도 대비 2% 감축

# 사회 데이터

## 임직원 현황<sup>1)</sup>

(단위: 명, %)

구분		2021	2022	2023
전체 임직원 수	합계	14,979	17,558	18,392
여성 임직원 비율		56.0	53.0	53.9
정규직	소계	12,914	14,847	14,858
	남자	5,239	6,748	6,738
	여자	7,675	8,099	8,120
무기계약직	소계	184	466	409
	남자	100	193	136
	여자	84	273	273
기간제/임시직	소계	1,881	2,245	3,125
	남자	1,250	1,305	1,605
	여자	631	940	1,520
연령별	30세 미만	819	1,379	1,591
	30세 이상~50세 이하	10,559	12,658	13,276
	50세 초과	3,601	3,521	3,525
소속외 근로자 현황	총 인원 수	3,651	3,653	3,930

1) 비등기임원 포함, 등기임원 제외

## 직급별 다양성<sup>1)</sup>

(단위: 명, %)

구분		2021	2022	2023
임원	소계	70	169	195
	여성	3	9	11
	여성 비율	4.3	5.3	5.6
중간 관리직	소계	2,458	2,636	2,618
	여성	482	559	487
	여성 비율	19.6	21.2	18.6
하급 관리직	소계	5,128	6,220	6,571
	여성	2,462	2,790	3,198
	여성 비율	48.0	44.9	48.7
비관리직	소계	7,323	8,592	9,008
	여성	5,443	5,955	6,216
	여성 비율	74.3	69.3	69.0

1) 2030년 여성 고용 목표는 50%이며 직급별 여성 비율 목표는 다음과 같습니다.

- 임원 : 15%
- 모든 관리직군 : 50%
- 주니어 관리직 : 50%

## 직무별 다양성

(단위: %)

구분	2021	2022	2023
전문직 여성 비율 <sup>1)</sup>	NA	NA	28.9
수익창출 관련 부서 관리 업무 수행 여성 비율 <sup>2)</sup>	17.6	48.0	60.3
STEM 부서 여성 비율 <sup>2)</sup>	22.0	27.4	27.9

1) 2023년도부터 취합

2) 2030년 직무별 다양성 목표는 다음과 같습니다.

수익창출 관련 부서 관리 업무 수행 여성 비율 : 25%

STEM 부서 여성 비율 : 25%

## 임직원 다양성

(단위: %, 명)

구분		2021	2022	2023
국적별 임직원 비율	한국	99.55	99.64	97.46
	미국	0.08	0.05	0.09
	캐나다	0.05	0.03	0.03
	중국	0.09	0.11	0.13
	인도네시아	0.02	0.03	0.02
	기타	0.21	0.15	2.27
국적별 관리 업무 수행 인원 비율	한국	99.72	99.83	99.89
	미국	0.12	0.07	0.02
	캐나다	0	0.03	0.02
	중국	0	0	0.04
	인도네시아	0	0	0
	기타	0.16	0.07	0.02
장애인 현황	장애인 고용 인원	104	120	171
보훈대상자 현황 <sup>1)</sup>	남자	NA	46	351
	여자	NA	17	409

1) 2022년도부터 취합

## 성별 기본급여 및 보수 비율<sup>1)</sup>

구분		2021	2022	2023
남성 대비 여성 임금 비율	임원	1	1	1
	관리 업무 수행 인원	1	1	1
	그 외 인원(비관리직)	1	1	1

1) 하나금융그룹 직원 간 근속연수 및 성과평가에 따라 급여는 차이가 있을 수 있으나, 동일 직급 및 호봉 단계의 남녀 간 기본급여는 차이가 없습니다.

이직률

(단위: %)

구분	2021	2022	2023	
총 이직률	7.98	12.45	9.83	
비자발적 이직률 <sup>1)</sup>	1.97	3.07	2.72	
성별	남성	2.22	3.57	2.83
	여성	1.74	2.62	2.63
연령별	30세 미만	4.86	9.55	12.11
	30세 이상~50세 이하	1.09	1.35	1.41
	50세 초과	4.32	6.81	3.75
자발적 이직률 <sup>2)</sup>	6.01	9.38	7.11	
성별	남성	6.44	10.30	7.45
	여성	5.62	8.55	6.81
연령별	30세 미만	11.62	16.53	16.68
	30세 이상~50세 이하	5.75	7.39	4.98
	50세 초과	4.47	15.00	11.02

1) 비자발적 이직: 정년퇴직( 명예퇴직), 임금피크퇴직, 해고, 질병으로 인한 퇴직 등  
2) 자발적 이직: 사임, 퇴직, 조기 퇴직, 희망퇴직/준정년퇴직 등

평균 근속연수

(단위: 년)

구분	2021	2022	2023
평균 근속연수 <sup>1)</sup>	NA	13.04	12.86
	NA	13.93	14.07

1) 2022년도부터 취합

채용

(단위: 명, %)

구분	2021	2022	2023	
총 채용 인원	466	1,586	2,028	
성별	남성	285	758	833
	여성	181	828	1,195
연령별	30세 미만	185	629	868
	30세 이상~50세 이하	244	763	953
	50세 초과	37	194	206
내부 채용	97.8	86.5	65.7	

육아휴직

(단위: %)

구분	2021	2022	2023	
육아휴직 복귀율 <sup>1)</sup>	남자	100.0	100.0	100.0
	여자	97.1	94.8	100.0
육아휴직 복귀 후 12개월 이상 근속률 <sup>2)</sup>	남자	100.0	92.3	100.0
	여자	79.3	73.5	100.0

1) 보고기간 동안 육아휴직 기간 종료에 따라 복귀한 인원의 비율  
2) 직전연도 복귀 인원 중 보고기간 말 기준 12개월 이상 근속한 인원의 비율

노사관계 현황

(단위: 명, %, 회)

구분	2021	2022	2023
노동조합 가입대상 임직원 수 <sup>1)</sup>	9,803	13,638	13,755
노동조합 속한 임직원 수 <sup>1)</sup>	9,686	11,305	11,353
노동조합 속한 임직원 비율 <sup>1)</sup>	98.80	82.89	82.5
단체협약에 적용을 받는 비율	100	100	100
노사공동기구 및 노사간 간담회 개최 횟수 <sup>2)</sup>	NA	67	154

1) 2021~2022년은 노사협의회 가입대상 임직원 수이며, 2023년부터 노동조합 가입대상 임직원 수를 집계함.(그룹사 중 하나은행, 하나증권, 하나카드, 하나캐피탈, 하나생명, 하나손해보험, 하나에프앤아이에 노동조합이 있음)  
2) 2022년도부터 취합

조직 만족도<sup>1), 2)</sup>

구분	2021	2021	2022	2023
조직 만족도	72.1	73.9	78.9	79.6

1) 조직만족도 조사 범위 : 하나은행  
2) 현 근무부서 및 지점 근무 만족도, 근무환경에서의 스트레스 등을 고려한 부서 및 지점 체류 희망 조사 점수

→ 사회 데이터

산업재해 현황

(단위: %)

구분	2021	2022	2023
결근율	0.0062	0.0070	0.0024

임직원 성과평가 현황

(단위: 명)

구분	2021	2022	2023	
정기 성과평가 대상 임직원 수	소계	10,836	15,251	15,829
	남성	4,497	7,406	7,631
	여성	6,339	7,845	8,198
정기 성과평가를 받은 임직원 수	소계	10,836	15,211	15,758
	남성	4,497	7,386	7,589
	여성	6,339	7,825	8,169

판매성과 연동 직원인센티브

(단위: %)

구분	2021	2022	2023
상품 및 서비스 판매 성과와 연계된 보수를 적용 받는 임직원 비율	0.12	0.14	0.14

임직원 교육 비용 및 시간

(단위: 만 원, 시간)

구분	2021	2022	2023	
1인당 평균 교육비	57	82	91	
	소계	76.5	72.0	59
성별 1인당 평균 교육 시간	남성	57.1	61.0	50
	여성	93.3	80.0	67
연령별 1인당 평균 교육 시간	30세 미만	77.8	92.0	156
	30세 이상~50세 이하	80.6	74.0	55
	50세 초과	64.7	55.0	26

윤리경영 및 준법경영 교육 수료 인원<sup>1)</sup>

(단위: 명)

구분	2021	2022	2023	
자금세탁방지 집합교육	163,421	316,540	266,446	
자금세탁방지 사이버 교육	15,570	17,743	22,093	
윤리 사이버 교육	12,322	29,598	16,490	
내부통제 및 윤리 집합교육	1,254	6,253	9,969	
인권 교육 <sup>2)</sup>	NA	3,235	7,549	
금융소비자 보호교육 <sup>2)</sup>	NA	37,941	29,504	
공정거래 또는 공정경쟁 관련 교육 <sup>2)</sup>	준법감시담당자	NA	146,755	1,079
	일반 직원	NA	13,870	1,784

1) 연간 복수 교육 실시하였으며, 교육 당 총 참석 인원 합산

2) 2022년도부터 취합

사회공헌 현황

(단위: 억 원, 명)

구분	2021	2022	2023
사회공헌 총 투자금액	1,359	1,539	1,853
1사1교 금융교육 교육 수혜자 수	14,328	17,208	19,132
청소년 금융교육 퇴직 직원 채용 수	6	10	12

고객 만족도

(단위: %)

구분	2021	2022	2023
고객 만족도	91.5	90.0	90.7

고객 민원

(단위: 건, %)

구분	2021	2022	2023	
총 고객 민원 접수	1,781	1,378	1,573	
접수된 민원 중 처리 완료	1,758	1,378	1,569	
완료율(%)	98.71	100	99.75	
금융감독원 민원 현황	접수 건수	1,120	981	583
	금전적 구제 건수 <sup>1)</sup>	N/A	N/A	2
	금전적 구제 비율	N/A	N/A	0.34
	비금전적 구제 건수 <sup>1)</sup>	N/A	N/A	118
	비금전적 구제 비율	N/A	N/A	20.24

1) 2023년도부터 취합

→ 사회 데이터

고객개인정보보호 위반 사실이 입증된 불만 현황

(단위: 건)

구분	2021	2022	2023
외부 당사자가 제기하고 조직에 의해 입증된 불만사항	0	0	0
규제기관으로부터 제기된 불만사항	0	1	0

정보보호 및 사이버 보안 현황

(단위: %, 건, 명)

구분	2021	2022	2023
정보보호 인증을 거친 IT 인프라 및 정보보호 관리 시스템 비율	100	100	100
데이터 침해 건수	1	0	0
개인 식별 정보(PII) 관련 데이터 침해 건수	2	0	0
개인정보 침해에 의해 영향을 받은 계좌 보유자의 수	4	0	0

정보보호 투자 금액

(단위: 억 원)

구분	2021	2022	2023
정보보안 관련 투자액(IT 예산 중 정보보안 예산) <sup>1)</sup>	NA	819.3	836

1) 2022년도부터 취함

불공정행위 및 반부패 사례 발생 현황

(단위: 건, 원)

구분	2021	2022	2023
불공정거래행위에 대한 조치 수	1	0	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	0	0
자금세탁/내부자 거래 건 수	0	0	0

윤리위반 현황<sup>1)</sup>

(단위: 건, 백만 원)

구분	2021	2022	2023	
위반 건수	이해상충행위	3	4	0
	공정거래 준수 위반	1	4	0
	중요정보 관리 위반	0	1	0
	대외활동 규정 위반	1	0	0
	금품수수	0	2	1
	자금세탁방지 위반	0	5	0
조치 건수	감봉	7	7	0
	견책	7	4	1
	경고	12	20	1
	주의	16	29	0
	기타(감봉 초과)	0	0	1
금융사고 관련 소송 진행 등으로 발생한 금전적 손실 총액	4	15	0	

1) 관련 법령에 따라 금융감독원에 사고 보고 및 조치 완료

# 경제 및 경영 데이터

## 요약 연결포괄손익계산서

(단위: 백만 원)

구분	2021	2022	2023
법인세비용차감전순이익	4,904,925	4,943,316	4,681,212

## 시스템적 리스크 관리

(단위: 억 원)

구분	2021	2022	2023
바젤III 기본자본(Tier1 Capital)	329,847	350,616	381,426
바젤III 총 익스포저	5,677,515	6,410,838	6,652,165
바젤III 레버리지 비율(%)	5.81	5.47	5.79

## 출연금 및 기타 지출

(단위: 백만 원)

구분	2021	2022	2023
로비, 이익 대표 혹은 이와 유사 단체	-	-	-
지역, 또는 국가적인 정치 캠페인/단체/후보자	-	-	-
산업 협회 또는 비과세 단체	10,996	11,695	16,473
기타(찬반투표나 국민투표 등과 관련한 지출)	-	-	-
출연금 및 기타 지출 총액	10,996	11,695	16,473

## 분담금 및 협회비

(단위: 백만 원)

구분	2021	2022	2023
은행연합회	3,556	3,917	4,770
한국금융연구원	2,774	2,757	3,083
금융투자협회	1,955	2,222	2,124
여신금융협회	1,012	700	697
국제금융센터	509	551	622
저축은행중앙회	411	489	547
생명보험협회	227	298	500
상공회의소	91	91	1,139
손해보험협회	-	-	617
기타 <sup>1)</sup>	447	510	1,858
분담금 및 협회비총액	10,996	11,695	16,473

1) 2023년부터 하나벤처스, 핀크 포함

## 법인세 현황

(단위: 억 원, %)

구분	2021	2022	2023
세전이익	49,049	49,441	46,812
명목 세액	13,233	13,229	12,129
유효 세율(%)	27.0	26.8	25.9
납부 세액	11,041	15,242	16,098
납부 세율(%)	22.5	30.8	34.4

# 세무 전략

## 조세 내역

(단위: 명, 백만 원)

조세 관할구역	현지법인명	주요 업종	임직원 수**	영업수익	세전이익(손실)	미지급법인세 (선급법인세)	법인세 비용	
합계			21,925	69,702,001	4,681,212	70,830	1,212,856	
국내*	하나금융지주	지주회사	151					
	하나은행	일반은행	11,285					
	하나증권	증권 중개업	1,806					
	하나금융티아이	컴퓨터 시스템 통합 자문 및 구축 서비스업	1,181					
	하나캐피탈	할부금융업	391					
	하나생명보험	생명보험업	200					
	하나손해보험	보험 및 연금업	770					
	하나자산신탁	그외 기타 금융업	202					
	하나저축은행	상호 저축은행 및 기타 저축기관	158					
	하나카드	신용카드 및 할부금융업	741					
	하나핀드서비스	기타 금융 지원 서비스업	165					
	하나대체투자자산운용	신탁업 및 집합 투자업	120					
	핑크	그외 기타 금융지원서비스업	91					
	하나벤처스	금융업	29					
	하나에프앤아이	기타 금융투자업	57					
	지엘엔인터내셔널	기타 금융업	58		68,338,815	4,527,099	44,331	1,165,067
	하나제일호사모투자	사모투자전문	0					
	하나발전인프라제1호사모투자	사모투자전문	0					
	하나제삼호사모투자합자회사	사모투자전문	0					
	에이치에프에프구유동화전문유한회사	자산유동화업	0					
	에이치에프제일호기업재무안정사모투자합자회사	자산유동화업	0					
	에이치에프제이호기업재무안정사모투자합자회사	자산유동화업	0					
	하나-에버베스트기업재무안정사모투자합자회사	사모집합투자지구	0					
	하나대체투자수평전문투자형사모1호투자회사	사모집합투자지구	0					
	케이디비아이하나사업재편밸류업사모투자합자회사	사모집합투자지구	0					
	하나대체투자투웨이제2호사모투자 합자회사	사모집합투자지구	0					
	하나자산운용	자산운용업	77					
	하나금융파인드	금융업	24					
	하나글로벌위탁관리부동산투자회사	-	4					
	하나글로벌제1호위탁관리부동산투자회사	-	4					
	싱가폴	Hana Asset Management Asia	자산운용업	3	258	(1,634)	-	(3)
	중국	하나은행(중국)유한공사	금융업	898				
		하나지분투자관리(심천)유한공사	금융업	21	496,405	4,825	16,297	510
미국	KEB하나뉴욕파이낸셜	금융업	8					
	KEB하나로스앤젤레스파이낸셜	금융업	13					
	Hana Bancorp, Inc.	금융업	6	102,982	23,144	172	3,054	
캐나다	KEB Hana Bank USA	금융업	59					
	캐나다KEB하나은행	금융업	173	115,764	21,177	-	5,411	
인도네시아	PT Bank KEB Hana	금융업	1,128					
	PT. SINARMAS HANA FINANCE	금융업	332	372,671	56,031	4,783	16,851	
	PT.NEXT Transformtech Indonesia	금융업	80					
독일	독일KEB하나은행	금융업	40	83,436	18,334	2,041	8,430	
브라질	브라질KEB하나은행	금융업	25	38,601	5,870	2,620	2,515	
홍콩	KEB하나글로벌재무유한공사	금융업	16	19,669	7,450	586	1,171	
러시아	러시아KEB하나은행	금융업	41	78,644	28,177	-	12,701	
멕시코	멕시코KEB하나은행	금융업	39	29,607	3,411	-	(19)	
미얀마	하나마이크로파이낸스	금융업	1,528	25,149	(12,654)	-	(2,829)	
일본	하나카드 페이먼트	금융업	1	-	(18)	-	(3)	

\* 연결조정금액은 국내금액에 반영

\*\* 임시직 미포함

# 6 APPENDIX

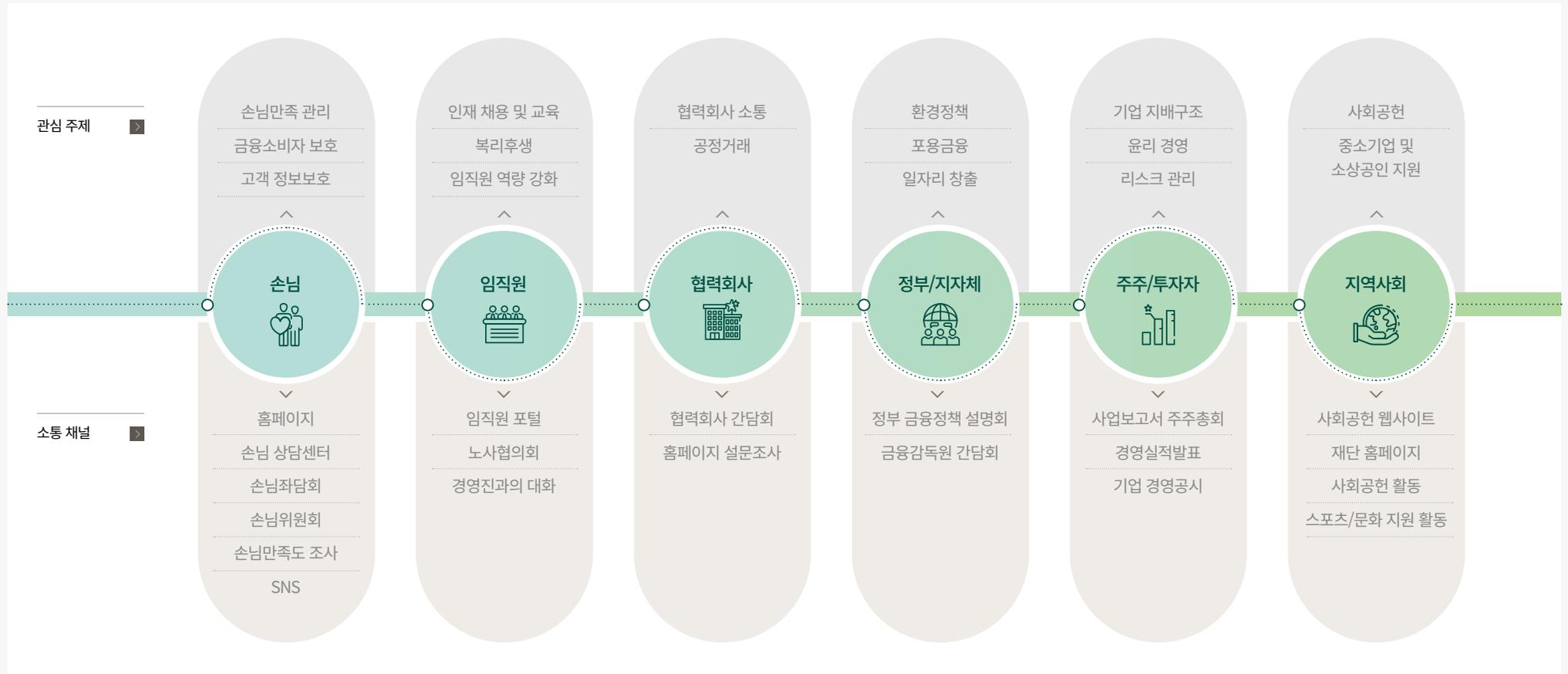
이해관계자 소통	143
이중 중대성 평가	144
검증의견서	148
온실가스 검증의견서	149
TCFD	150
GRI/SASB/UN SDGs/UNGP/PRB Index	151
UNGC/WEPs	166
Data Index	167



# 이해관계자 소통

## 이해관계자 소통 채널

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



# 이중 중대성 평가

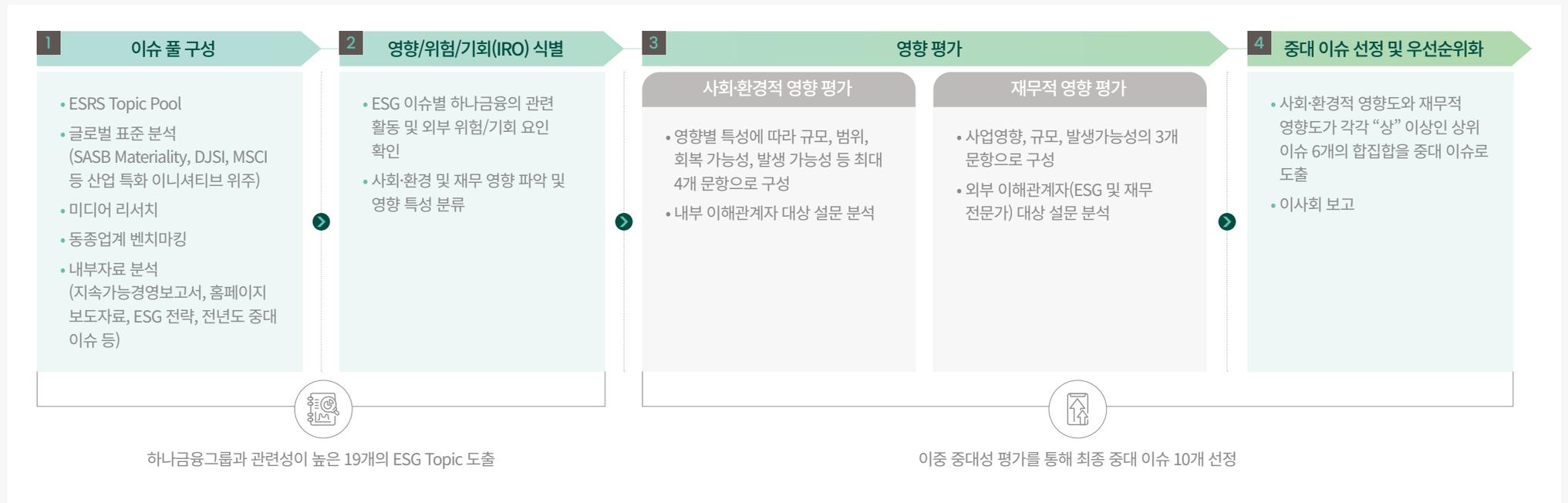
## 이중 중대성 평가 개요

### 이중 중대성 평가란?

이중 중대성(Double materiality)은 기업이 외부 사회 및 환경에 미치는 영향인 사회·환경적 중대성(Impact materiality)과 외부 사회 및 환경이 기업 재무에 미치는 영향인 재무적 중대성(Financial materiality)을 모두 고려해야 한다는 개념입니다. GRI Standards 2021, CSRD 등의 글로벌 공시 기준도 이중 중대성 평가를 실시하여 공시할 것을 요구하고 있습니다. 이에 맞추어 하나금융그룹은 전년부터 이중 중대성 평가를 도입하였습니다. 또한 중대성 평가 결과를 비즈니스 성과 및 지속가능경영 공시에 반영하여 이해관계자 소통을 강화하고 있습니다.

### 평가 프로세스

하나금융그룹은 매년 GRI Standards에 기반해 중대성 평가를 실시하고 있습니다. 특히 금년에는 유럽지속가능성 공시기준(ESRS) 요구사항을 반영하여 이중 중대성 평가 방법론을 고도화 하였습니다. 결과 아래의 4단계를 통해 총 10개의 중대 이슈를 도출하였습니다. 본 보고서에서는 각 중대 이슈에 대한 전략, 목표 및 성과 등을 보고하고 있습니다.



## 이중 중대성 평가 결과

하나금융그룹은 환경·사회적 영향과 재무적 영향을 모두 고려하여 ESG 중장기 전략과 연계되는 중대 이슈를 도출하였습니다. 전년 대비 ‘기업 상생 협력’, ‘글로벌 경쟁력 확보’가 신규 중대 이슈로 도출되었습니다. ‘기업 상생 협력’은 금융 특화 이슈로 사회·환경적 영향 및 재무적 영향 모두 높은 평가를 받았습니다. 또한 ‘글로벌 경쟁력 확보’는 하나금융그룹의 지속 성장을 위한 전략으로 재무적 영향 측면에서 높은 평가를 받았습니다.

하나금융그룹은 중대성 평가 프로세스와 그 결과를 전사 리스크 관리 프로세스에 통합하여 관리하고 있습니다. 이를 기반으로 이사회 내 지속가능경영위원회는 이중 중대성 평가를 통해 식별된 리스크의 영향도와 위험도를 완화하기 위한 대응 전략을 수립하며, 이중 중대성 평가 프로세스 및 결과는 최종적으로 이사회에 보고됩니다.



## 이 중 중대성 평가 결과

핵심 이슈	이슈의 중요성(비즈니스 사례)	사업 영향	사업 전략	목표/지표	목표 연도	추진 현황 및 성과	경영진 보상 (가중치 적용하여 KPI 연계)
<b>기후변화 대응</b> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>기후변화는 자연재해로 인한 재무적 리스크 및 관련 규제로 인한 경영 리스크 등을 야기하며 이는 금융 리스크로 이어질 수 있습니다. 하나금융그룹은 기후변화 리스크 대응 전략을 구축하고 선제적으로 동참하는 것이 중요합니다.</li> </ul>	리스크	<ul style="list-style-type: none"> <li>하나금융그룹은 기후변화 관련 리스크에 대응하기 위해 지속가능금융 분류체계, ESRM 등 내부 체계를 구축하고 있으며 물리적 리스크 분석을 통해 산업별 익스포저 대비 탄소비율, 탄소집약도 등을 도출하여 포트폴리오를 관리하고 있습니다.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>그룹 사업장 탄소배출량 ZERO</li> <li>석탄 프로젝트 금융(PF) ZERO</li> </ul>	2050	<ul style="list-style-type: none"> <li>Scope 3 탄소배출량 2년 연속 감축</li> <li>탈석탄 선언('21.3) 이후 신규 석탄 프로젝트 금융(PF) 'Zero'</li> <li>SBTi 승인 획득('22.10)</li> </ul>	<b>2050 탄소중립 'Zero &amp; Zero' 이행</b> - SBT 수립 및 승인 획득 - 기후 리스크 관리 정책 수립 및 시스템 개발 지원
<b>임직원 처우</b> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>'함께 성장하며 행복을 나누는 금융'이라는 그룹 미션 실천의 일환으로 그룹 내부 구성원 개개인의 인격과 다양성을 존중하고 함께 성장하는 포용적인 일터를 조성하는 것이 중요합니다. 이를 통해 효과적인 인적자원 관리 활동을 추진하며, 기업의 지속가능한 성장 기반을 마련할 수 있습니다.</li> </ul>	비용	<ul style="list-style-type: none"> <li>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 정립하여 추진하고 있습니다.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>장애인, 보훈, 다문화 등 채용 다양성 비율 15% 이상 확대</li> <li>여성 관리자 비율 30% 달성</li> </ul>	2030	<ul style="list-style-type: none"> <li>2023년 장애인, 보훈, 고졸 등 신규 채용 비율 2.46%</li> <li>2023년 임직원 중 외국인 비율 2.51%</li> </ul>	<b>직원이 행복하고 일하고 싶은 기업을 만들기 위한 기업문화 창출</b>
<b>ESG 금융 상품 확대</b> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>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.</li> </ul>	매출	<ul style="list-style-type: none"> <li>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.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>2030 녹색 및 지속가능 부문 자금 조달 60조 원 조달</li> </ul>	2030	<ul style="list-style-type: none"> <li>ESG 채권 6.5조 원</li> <li>ESG 여신 19.6조 원</li> <li>ESG 투자 2조 원 (2021~2023년 누적 기준)</li> </ul>	<b>지속가능금융 중점 목표 '2030 &amp; 60' 이행</b> - 2030년 녹색/지속가능부문 금융 60조 원 달성 추진 - 그룹 ESG 금융 취급 기준 내규(ESG 제한 및 유의 업종) 수립

## 외부 이해관계자의 중대 이슈

하나금융그룹은 중대 이슈 중 외부 이해관계자와 관련성이 높은 이슈에 대한 임팩트 평가를 실시하였습니다. 그 중 외부 이해관계자에 상당한 영향을 미치는 중대 이슈는 기후변화 대응과 ESG 금융상품 확대로, 하나금융그룹은 이러한 영향을 파악하고 그에 따른 대응 전략을 수립함으로써 외부 이해관계자들에 미치는 부정적인 영향을 최소화하기 위하여 노력하고 있습니다.

중대이슈	외부 이해관계자 관련성	영향의 성격	영향의 원인 (영향평가 고려 범위, %)					영향 평가 영역					산출 지표	영향 평가	영향 지표
			사업장	제품 및 서비스	공급망	손님	임직원	협력 회사	정부 /지자체	지역 사회	환경	주주/ 투자자			
기후변화 대응	<ul style="list-style-type: none"> <li>온실가스 배출로 인한 기후변화는 극서기와 극한기, 폭우와 폭설 등 이상기온 현상을 야기하고, 이로 인하여 자연 생태계 및 자연자본이 부정적인 영향을 얻게 됩니다. 이러한 이상기온은 직간접적으로 기업 경영환경의 물리적 리스크 증가, 운영 비용의 증가를 야기하며, 정부와 지자체의 환경 규제가 강화되고 투자자의 자산에 손실이 발생하기도 합니다. 이러한 온실가스 배출은 환경에 영향을 미치는 것 뿐만 아니라 장기적으로 기업, 정부/지자체, 지역사회, 주주/투자자 등 외부이해관계자 전반에 부정적인 영향을 미치고 대규모의 사회적 비용을 야기합니다.</li> </ul>	부정	●		●								<ul style="list-style-type: none"> <li>기업 운영 과정에서 발생한 온실가스 배출량</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>환경적 비용 발생 (Lost): 온실가스 배출을 통해 발생한 환경 비용 측정</li> <li>온실가스 배출량 x 온실가스 사회적 비용</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>온실가스 배출량: 82,328tCO<sub>2</sub>eq</li> <li>온실가스 사회적 비용: 106,816원/tCO<sub>2</sub>eq</li> <li>온실가스 배출로 인한 재무적 비용: 88억 원</li> </ul>
ESG 금융 상품 확대	<ul style="list-style-type: none"> <li>최근 기후변화로 인하여 특히 에너지 부분에서 환경에 미치는 부정적 영향을 줄이고자 하는 움직임이 증가하고 있습니다. 프로젝트 금융 조달은 이러한 움직임에 동참하고자 하는 투자자의 친환경 투자 니즈를 충족시킵니다. 나아가 재생에너지 및 무탄소 전원 인프라 구축을 위한 자금을 확보함으로써 화석연료 발전으로 인한 지역사회 온실가스 배출량을 줄일 수 있습니다.</li> </ul>	긍정		●		●						<ul style="list-style-type: none"> <li>친환경 프로젝트 금융(PF) 참여를 통해 기여한 온실가스 배출 회피량</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>환경적 가치 창출(Avoid): 친환경에너지 사업 투자를 통해 발생한 환경 영향 저감 성과 측정</li> <li>온실가스 배출 저감(회피)량 x 온실가스 사회적 비용 x 기여도</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>온실가스 배출 저감(회피)량: 276,329tCO<sub>2</sub>eq</li> <li>온실가스 사회적 비용: 106,816원/tCO<sub>2</sub>eq</li> <li>온실가스 배출 저감을 통한 재무적 성과: 405억 원</li> </ul>	

# 검증의견서

## 하나금융그룹 이해관계자 귀중

한국품질재단은 하나금융그룹의 요청에 의해 「2023 하나금융그룹 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 하나금융그룹에게 있습니다.

### 검증 기준 및 범위

- **검증 기준** : AA1000AS (v3), AA1000AP (2018)
- **검증 유형** : Type 2 [AA1000AP 4대 원칙 (포괄성, 중대성, 대응성, 영향성) 및 데이터 신뢰도 검증]
- **검증 수준** : Moderate [제한적으로 수집된 자료에 기반하여 검증]
- **검증 경계** : 보고서에 명시된 보고 경계(경제 및 지배구조, 사회, 환경 전반의 성과 보고 범위는 하나금융그룹 지주 및 14개 관계사(하나은행, 하나증권, 하나카드, 하나캐피탈, 하나생명, 하나손해보험, 하나저축은행, 하나자산신탁, 하나대체투자자산운영, 하나에프앤아이, 하나벤처스, 하나펀드서비스, 하나금융티아이, 핀크)이며 세부 보고 범위는 Data Index에 별도 기재)
- **검증 범위** : AA1000AP 4대 원칙 및 GRI Standards 2021 보고 요구사항에 대한 준수 여부
  - ※ GRI Standards 2021 보고 요구사항
    - 공통표준 (Universal Standards) : GRI Standards 2021에 따라 작성된 (Reporting in accordance with GRI Standards) 보고서로 다음 요구사항 준수 여부

요구사항	준수여부	요구사항	준수여부
1. 보고원칙	○	6. 보고 불가사유 기재	○
2. 일반공시	○	7. GRI Index 공개	○
3. 중대이슈 주제 선정	○	8. GRI Standards 적용 여부	○
4. 중대이슈 보고	○	9. GRI 통보 여부	○
5. 중대주제 별 보고	○	-	-

- 특정주제 표준(Topic Standards)

요구사항	GRI Standards 2021			
GRI Topic Standards에 따른 주제별 보고	[Material Topics]	GRI 302 : 에너지	GRI 401 : 고용	
	GRI 201 : 경제성과	GRI 304 : 생물다양성	GRI 404 : 훈련 및 교육	
	GRI 203 : 간접경제효과	GRI 305 : 배출	GRI 405 : 다양성과 기회균등	
	GRI 205 : 반부패	GRI 306 : 폐기물	GRI 418 : 고객정보보호	
	[Other topics]	GRI 303 : 용수 및 폐수	GRI 403 : 산업안전보건	

### 검증 방법

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

- **비재무정보** : 하나금융그룹에서 제공한 데이터와 통합 정기공시 보고서, 언론 및 인터넷을 통해 조사된 자료 등
  - **재무정보** : 하나금융그룹의 재무제표 및 금융감독원의 전자공시시스템 (dart.fss.or.kr)에 공시된 자료와 홈페이지에 게시된 자료 등 (단, 상기 자료의 내용은 검증 범위에 포함되지 않음.)
  - **국제 프레임워크** : UN 책임은행원칙(United Nations Principles for Responsible Banking, UN PRB) Index
- 본 검증은 현장방문을 포함한 서면검증 및 담당자 인터뷰를 통해 진행되었습니다. 보고서 내 중대성 평가 절차, 이해관계자를 고려한 이슈 선정, 데이터 수집·관리 및 보고서 작성 절차의 유효성과 서술 내용의 타당성은 담당자 인터뷰를 통해서 평가되었으나 외부 이해관계자 면담은 실시하지 않았습니다. 이후 상기 단계에서 발견한 일부 오류, 부적절한 정보, 불명확한 표현들은 보고서 발간 전에 적절히 보완되었음을 확인하였습니다.

### 적격성 및 독립성

본 검증의 심사팀은 한국품질재단 내부 규정에 의거하여 적격하게 구성되었습니다. 한국품질재단은 제 3자 검증서비스를 제공하는 업무 외에 하나금융그룹의 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 하나금융그룹에 의해 제공된 정보 및 근거에 대해 비교 검토를 수행하였습니다. 또한 본 보고서에 보고된 온실가스 배출량 데이터는 본 검증 범위에 포함되지 않았습니다.

### 발견사항 및 검증 결론

상기 검증 활동을 수행한 결과, 심사팀은 본 보고서의 내용이 GRI Standards 2021에 따라 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)

하나금융그룹은 6대 이해관계자 그룹 (손님, 임직원, 협력회사, 정부/지자체, 주주/투자자, 지역사회)을 정의하고, 각 그룹의 특성을 고려한 의사소통 채널을 통해 이해관계자들과 소통하고 의견을 수렴하고 있습니다. 심사팀은 이 과정에서 누락된 주요 이해관계자를 발견할 수 없었으며, 하나금융그룹이 수렴된 이해관계자의 의견을 경영전략에 반영할 수 있도록 노력하고 있음을 확인할 수 있었습니다.

### 중대성(Materiality)

하나금융그룹은 ESG 표준 및 가이드라인 분석과 ESG 관련 현행 법·규제 분석 등을 통해 이슈 풀을 구성하였으며, 이슈별 중요도를 정량화하여 최종 4개의 중대이슈를 선정하였습니다. 그리고 그 과정에서 기업이 사회, 환경에 미칠 수 있는 영향을 검토함으로써 중대이슈 선정에 대한 당위성을 제고하였습니다. 심사팀은 도출된 중대이슈가 본 보고서에서 보다 비중 있게 다루어졌으며, 중대성 평가 과정에서 파악된 중대이슈가 누락없이 보고서에 보고되었음을 확인하였습니다.

### 대응성(Responsiveness)

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

### 영향성(Impact)

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

### 개선을 위한 권고사항

- 중대성 평가를 통해 선정된 하나금융그룹의 중대이슈에 대한 대응(Response)은 적절한 시점에 조직의 경영전략과 통합하여 운영되기를 바랍니다.
- 또한, 지속가능경영보고서에 담긴 정성적, 정량적 ESG 성과 데이터의 활용도가 다양해짐에 따라 내부 데이터 관리 시스템에 대한 주기적인 모니터링을 통해 필요 데이터 및 정보에 대한 관리 기준들이 고도화되어가기를 기대합니다.

2024년 6월  
서울, 대한민국  
한국품질재단 대표 송지영



Ji Young Song

# 온실가스 검증의견서



주식회사 하나은행

## 검증 기준 및 범위

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

## 검증 기준 및 절차

한국표준협회는 다음의 기준 및 절차에 따라 검증을 수행하였습니다.

- 온실가스 배출권거래제의 배출량 보고 및 인증에 관한 지침(환경부고시 제2023-221호)
- 온실가스 배출권거래제 운영을 위한 검증지침(환경부고시 제2021-112호)
- 기타 지침에 정해지지 않은 사항은 2006 IPCC Guidelines, KS I ISO 14064-1 : 2018 및 KS I ISO 14064-3 : 2019을 참고함

## 검증수준

주식회사 하나은행의 온실가스 배출량에 대한 중요성 평가 결과 합리적 보증수준(총배출량의 ±5.0% 미만)을 만족하고 있습니다.

## 검증 결론

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

## 2023년 온실가스 배출량(Scope1, Scope2)

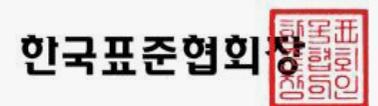
(단위 : tCO<sub>2</sub>eq)

연도	직접배출	간접배출	총량
2023	7,369.72	57,773.417	64,830

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

※ 본 배출량은 2024년 3월 명세서 배출량 기준이며 향후 최종 배출량 값이 변동될 수 있습니다.

2024년 4월 18일



# TCFD Index

하나금융그룹은 TCFD(Task Force on Climate Related Financial Disclosures, 기후 관련 재무 정보 공개 태스크포스)의 권고안에 따른 기후변화 대응 활동을 공개하고 있습니다. 지속가능경영보고서 뿐만 아니라 별도의 TCFD 보고서를 발간하여 기후변화 대응에 대한 활동을 더욱 투명하게 공시하고 있습니다.

주제		Disclosure	보고 페이지
지배구조 Governance	A	기후 관련 위험과 기회에 대한 이사회의 관리·감독 설명	49-50p
	B	기후 관련 위험과 기회를 평가하고 관리하는 경영진의 역할 설명	
전략 Strategy	A	조직이 단기, 중기 및 장기적인 측면에서 인식한 기후 관련 위험 및 기회 설명	51-56p
	B	기후 관련 위험 및 기회가 조직의 사업, 전략 및 재무 계획에 미치는 영향 설명	
	C	2°C 이하 시나리오를 포함하여 다양한 기후 관련 시나리오를 고려한 조직의 전략 탄력성(복원력) 설명	
위험관리 Risk Management	A	기후 관련 위험을 식별하고 평가하기 위한 조직의 프로세스 설명	57-58p
	B	기후 관련 위험을 관리하기 위한 조직의 프로세스 설명	
	C	기후 관련 위험을 식별, 평가하고 관리하기 위한 프로세스가 조직의 전반적인 위험관리에 통합되는 방식 설명	
지표 및 목표 Metrics and Targets	A	조직이 전략 및 위험관리 프로세스에 따라 기후 관련 위험과 기회를 평가하기 위해 사용한 지표 공시	59-60p
	B	Scope1, Scope2 그리고(해당하는 경우) Scope3 온실가스(GHG) 배출량 및 관련 위험 공시	
	C	조직이 기후 관련 위험, 기회 및 목표 대비 성과를 관리하기 위해 사용한 목표 공시	

# GRI Index

서술 개요	사용된 GRI 1	적용된 GRI 기준
하나금융그룹은 2023년 1월 1일부터 2023년 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	2, 6-7p
	2-3	보고 기간, 주기 및 문의처	2p
	2-4	정보의 재기술	-
	2-5	외부 검증	148p
	2-6	활동, 조직의 공급망 및 기타 사업 관계	6p, 하나금융지주 2023 사업보고서 28p
	2-7	임직원	136p
	2-8	임직원이 아닌 근로자	136p
	2-9	거버넌스 구조 및 구성	116-119p
	2-10	최고의사결정기구의 추천 및 선정	116, 120p
	2-11	최고의사결정기구의 의장	116-117p
	2-12	영향(Impact) 관리를 위한 최고의사결정기구의 역할	15p
	2-13	영향(Impact) 관리에 대한 책임 위임	15p
	2-14	지속가능성 보고에 대한 최고의사결정기구의 역할	15p
	2-15	이해관계 상충	116, 118p, 기업지배구조 및 보수체계 연차보고서 29p

주제	Disclosure	보고페이지 및 내용	
GRI 2: General Disclosure	2-16	중요 사안에 대한 커뮤니케이션	하나금융지주 2023 사업보고서 645p
	2-17	최고의사결정기구의 집단지식	116p
	2-18	최고의사결정기구의 성과에 대한 평가	63, 121-122p
	2-19	보상 정책	121-122p
	2-20	보수 결정 절차	121-122p
	2-21	연간 총 보상 비율	121p
	2-22	지속가능한 성장 전략에 대한 성명서	5p
	2-23	정책 약속	8-10p
	2-24	내재된 정책 약속	11-16p
	2-25	부정적 영향 개선 프로세스	48-60, 87-90, 128-132p
	2-26	제기된 우려사항 및 조연에 대한 매커니즘	15, 128-132p
	2-27	법규제에 대한 컴플라이언스	139p
	2-28	가입 협회	140p
	2-29	조직과 관련된 이해관계자 참여에 대한 접근	143, 147p
	2-30	단체 협약	137p

## Material Topics 2021

주제	Disclosure	보고페이지 및 내용
GRI 3: Material Topics 2021	3-1	중요 이슈 결정 절차 144p
	3-2	중요 이슈 목록 145p
	3-3	중요 이슈 관리 146p
Economic Performance	201-1	직접적인 경제적 가치의 창출과 배분 하나금융지주 2023 사업보고서 32p, 110-389p, 354p, 492p, 660p
	201-2	기후변화에 따른 영향 및 기타 위험과 기회 48-60p
Indirect Economic Impacts	203-1	사회기반시설 투자 및 서비스 지원 108-114p
	203-2	중요한 간접적 경제 파급효과 및 영향 35-38, 108-114p
Anti-corruption	205-1	부패와 관련된 위험을 평가한 사업장 124p
	205-2	반부패 정책 및 절차에 관한 커뮤니케이션 및 훈련 138p
	205-3	확인된 부패사례와 이에 대한 조치 139p
Anti-competitive Behavior	206-1	경쟁 저해 행위, 독과점 등 불공정 거래 행위에 대한 법적 조치 139p, 하나금융지주 2023 사업보고서 706p(사업보고서 상 불공정한 거래행위에 대한 제재현황 없음)
Tax	207-4	국가별 리포팅 141p
Energy	302-1	조직 내부 에너지 소비량 135p
	302-3	에너지 집약도 135p
	302-4	에너지 소비 감축 66p
Water and Effluents	303-5	용수 소비량 135p

주제	Disclosure	보고페이지 및 내용
Biodiversity	304-2	활동, 제품, 서비스가 생물다양성에 미치는 중대한 영향 67-73p
	304-3	보호 또는 보존된 서식지 68p
Emissions	305-1	직접 온실가스 배출량(scope 1) 135p
	305-2	간접 온실가스 배출량(scope 2) 135p
	305-3	기타 간접 온실가스 배출량(scope 3) 135p
	305-4	온실가스 배출 집약도 135p
	305-5	온실가스 배출 감축 66p
Waste	306-2	폐기물로 인한 중대한 영향의 관리 64-65p
	306-3	폐기물 발생 135p
	306-4	폐기물 재활용 135p
	306-5	처분 대상 폐기물 135p

## Material Topics 2021

주제	Disclosure	보고페이지 및 내용
Employment	401-1	신규채용 및 이직 137p
	401-2	비정규직 근로자에게는 제공되지 않는 정규직 근로자를 위한 복리후생 82-83p
	401-3	육아휴직 137p
Occupational Health and Safety	403-1	산업안전보건경영시스템 84p
	403-2	유해요인 식별, 위험성 평가 및 사고 조사 86p
	403-3	작업장 보건 서비스 86p
	403-4	작업장 보건 및 안전 관련 노동자 참여, 자문 및 커뮤니케이션 84p
	403-5	작업장 보건 및 안전 관련 근로자 교육 86p
	403-6	근로자 건강증진 83p
	403-7	작업장 보건 및 안전 영향의 예방 및 완화 84-86p
	403-8	산업안전보건경영시스템의 적용을 받는 근로자 84p
	403-9	업무상 재해 138p
	403-10	업무상 질병 138p
Training and Education	404-1	임직원 1인당 평균 교육 시간 138p
	404-2	임직원 역량 강화 및 전환 지원을 위한 프로그램 76-79p
	404-3	정기적 성과 및 경력 개발 리뷰를 받은 임직원 비율 138p
Diversity and Equal Opportunity	405-1	거버넌스 및 임직원 다양성 117, 136p
	405-2	남성 대비 여성의 기본급 및 보수 비율 136p

주제	Disclosure	보고페이지 및 내용
Non-discrimination	406-1	차별 사례 및 이에 대한 시정조치 88p
Local Communities	413-1	지역사회 참여, 영향 평가 및 발전 프로그램 운영 사업장 24-26p
Public Policy	415-1	정치 기부금 140p
Customer Privacy	418-1	고객 개인정보보호 위반 및 데이터 분실 관련 상당한 불만 139p

# SASB Index

하나금융그룹은 SASB(Sustainability Accounting Standards Board, 지속가능회계기준위원회)에서 발표한 산업별 기준에 따라 공시하고 있습니다. 금년에는 기존의 상업은행(Commercial Banks) 섹터에서 투자은행 및 중개(Investment Banking & Brokerage), 자산관리 및 보관활동(Asset Management & Custody Activities), 보험(Insurance), 소비자 금융(Consumer Finance) 섹터를 추가하여 보고 기준을 확대하였습니다.

## 상업은행(Commercial Banks)

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(%)	139p
	FN-CB-230a.2	데이터 보안 위험을 식별하고 대응하는 접근법(제3자 사이버보안 표준 사용 포함) 기술	n/a	91-94p
포용금융 및 역량 구축	FN-CB-240a.1	중소기업과 지역사회 발전 촉진을 위해 설계된 프로그램에 대한 대출(1) 건수,(2) 금액	수, 보고통화	134p
	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	33p
신용 분석에 ESG 요소 반영	FN-CB-410a.2	환경, 사회 및 지배구조(ESG) 요소를 신용 분석에 포함시키기 위한 접근법의 설명	n/a	40-43, 46-47p
금융 배출량	FN-CB-410b.1	(1) Scope 1,(2) Scope 2,(3) Scope 3로 분류된 총 금융 배출량	tCO <sub>2</sub> eq	53p
	FN-CB-410b.2	각 산업에 대한 자산군별 총 익스포저	보고통화	53p
	FN-CB-410b.3	금융배출량 계산에 포함된 총 익스포저의 비율	백분율(%)	53p
	FN-CB-410b.4	금융배출량 계산에 사용된 방법론에 대한 설명	n/a	53p
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	139p
	FN-CB-510a.2	내부고발자 정책 및 절차의 설명	n/a	90p
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	n/a	131p
활동지표	FN-CB-000.A	(a) 개인과(b) 중소기업의 당좌예금 및 보통예금 계좌의(1) 수와(2) 금액	수, 보고통화	(a) (1)186,372좌, (2) 6,870억 원 (b) (1) 2,903좌, (2) 587억 원 (하나저축은행 기준)
	FN-CB-000.B	(1) 개인,(b) 중소기업,(c) 대기업의(a) 대출 건수와(b) 대출 금액	수, 보고통화	134p



## 투자은행 및 중개(Investment Banking & Brokerage)

주제	코드	지표	보고 방법	보고 페이지
임직원 다양성 및 포용성	FN-IB-330a.1	(a) 경영진,(b) 관리직,(c) 전문직,(d) 기타 모든 종업원에 대한(1) 성별 및(2) 인종/민족 구성비	백분율(%)	136p
투자은행 및 중개 산업 활동에 ESG 요소 반영	FN-IB-410a.1	ESG 요소의 통합을 포함하는(1) 인수,(2) 자문,(3) 증권화 거래에서 발생한 산업별 수익	보고통화	-
	FN-IB-410a.2	ESG 요소의 통합을 포함하는 투자 및 대출의 산업별(1) 건수와(2) 금액	수, 보고통화	134p
	FN-IB-410a.3	환경, 사회 및 지배구조(ESG) 요소를 투자 은행 및 중개 활동에 포함시키기 위한 접근법의 설명	n/a	40-43, 46-47p
기업 윤리	FN-IB-510a.1	사기, 내부자거래, 반독점, 반경쟁적 행위, 시장조작, 업무상 배임, 또는 기타 해당 금융업 법규와 관련된 법적 절차의 결과 발생한 금전적 손실 총액	보고통화	139p
	FN-IB-510a.2	내부고발자 정책 및 절차의 설명	n/a	90p
전문가적 진실성	FN-IB-510b.1	투자 관련 조사, 소비자 발의 불만, 개인 민사 소송 또는 기타 규제 절차 기록이 있는 직원 및 식별된 의사결정권자의(1) 수와(2) 비율	수, 백분율(%)	(1) 0명, (2) 0% (하나자산신탁, 하나대체투자자산운용, 하나벤처스 기준)
	FN-IB-510b.2	선관주의의무 등 전문가적 진실성과 관련된 조정 및 중재의 당사자별 건수	수	-
	FN-IB-510b.3	선관주의의무 등 전문가적 진실성과 관련된 법적 절차의 결과 발생한 금전적 손실 총액	보고통화	-
	FN-IB-510b.4	선관주의의무 등 전문가적 진실성 확보를 위한 접근법의 설명	n/a	123p
시스템 리스크 관리	FN-IB-550a.1	시스템적으로 중요한 글로벌 은행(Global Systemically Important Bank, G-SIB) 부문별 점수	베이스스 포인트(bps)	-
	FN-IB-550a.2	의무적 및 자발적 스트레스 테스트 결과를 자본적정성 계획, 장기 기업전략, 기타 사업 활동에 통합하기 위한 접근법의 설명	n/a	131p
임직원 인센티브 및 위험 감수	FN-IB-550b.1	중요 위험 감수자(Material Risk Takers, MRTs)의 총 변동보수 비율	백분율(%)	68.04%(하나증권 기준)
	FN-IB-550b.2	보수 축소 또는 환수 규정이 적용된 중요 위험 감수자(MRTs)의 변동보수 비율	백분율(%)	37.5%(하나증권 기준)
	FN-IB-550b.3	Level 3 자산 및 부채에 대한 트레이더의 가격결정을 감독, 관리, 검증하기 위한 정책의 논의	n/a	-
활동지표	FN-IB-000.A	(a) 인수,(b) 자문,(c) 증권화 거래(1) 건수와(2) 금액	수, 보고통화	-
	FN-IB-000.B	부문별 자기자본 투자 및 대출의(1) 건수와(2) 금액	수, 보고통화	-
	FN-IB-000.C	(a) 채권 거래,(b) 주식 거래,(c) 통화 거래,(d) 파생상품 거래,(e) 원자재 상품 거래 등 시장조성 거래의(1) 건수와(2) 금액	수, 보고통화	-



## 자산관리 및 보관활동(Asset Management & Custody Activities)

주제	코드	지표	보고 방법	보고 페이지
투명한 정보 및 고객들을 위한 공정한 자문	FN-AC-270a.1	투자 관련 조사, 소비자 불만 사항, 민간 민사 소송 또는 기타 규제 절차 기록이 있는 해당 직원의(1) 수와(2) 비율	수, 백분율(%)	(1) 0명, (2) 0% (하나자산신탁, 하나대체투자자산운용, 하나벤처스 기준)
	FN-AC-270a.2	신규고객 및 재고객 대상 금융상품 관련 정보의 마케팅 및 전달과 관련된 법적 소송으로 인한 금전적 손실 총액	보고통화	0원 (하나대체투자 자산운용, 하나벤처스, 하나에프앤아이 기준)
	FN-AC-270a.3	제품 및 서비스에 대한 고객에게 정보 제공 방법 설명	n/a	105p
임직원 다양성 및 포용성	FN-AC-330a.1	(a) 경영진,(b) 관리직,(c) 전문직,(d) 기타 모든 종업원에 대한(1) 성별 및(2) 인종/민족 구성비	백분율(%)	136p
투자 관리 및 자문에 ESG 요소 반영	FN-AC-410a.1	(1) ESG 통합,(2) 테마형 투자 및(3) 스크리닝을 적용한 자산 클래스별 총 운용 중인 자산(AUM) 금액	보고통화	134p
	FN-AC-410a.2	환경, 사회 및 지배구조(ESG) 요소를 투자 또는 자산관리 프로세스 및 전략에 포함시키기 위한 접근법의 설명	n/a	40-43, 46-47p
	FN-AC-410a.3	대리 투표 및 피투자자 참여 정책 및 절차에 대한 설명	n/a	-
금융 배출량	FN-AC-410b.1	(1) Scope 1,(2) Scope 2,(3) Scope 3로 분류된 총 금융 배출량	tCO <sub>2</sub> eq	53p
	FN-AC-410b.2	금융 배출량 공시에 포함된 총 운용 중인 자산(AUM) 금액	보고통화	-
	FN-AC-410b.3	금융 배출량 공시에 포함된 총 운용 중인 자산(AUM) 비율	백분율(%)	-
	FN-AC-410b.4	금융 배출량을 계산하는데 사용된 방법론에 대한 설명	n/a	53p
기업 윤리	FN-AC-510a.1	사기, 내부자거래, 반독점, 반경쟁적 행위, 시장조작, 업무상 배임, 또는 기타 해당 금융업 법규와 관련된 법적 절차의 결과 발생한 금전적 손실 총액	보고통화	139p
	FN-AC-510a.2	내부고발자 정책 및 절차의 설명	n/a	90p
활동지표	FN-AC-000.A	총 운용 중인 자산(AUM)의 규모	보고통화	119,112억 원 (하나자산신탁, 하나대체투자자산운용, 하나벤처스, 하나에프앤아이 기준)
	FN-AC-000.B	총 수탁 및 관리 자산 규모(AUC/AUS)	보고통화	553,452억 원 (하나자산신탁, 하나대체투자자산운용, 하나에프앤아이 기준)

## 보험(Insurance)

주제	코드	지표	보고 방법	보고 페이지
투명한 정보 및 고객들을 위한 공정한 자문	FN-IN-270a.1	신규 및 재가입 고객 대상으로 상품에 대한 정보 전달 및 마케팅 관련 법적 절차 결과 발생한 손실액	보고통화	-
	FN-IN-270a.2	보험금 청구 대비 민원 비율	비율	1.4% (하나손해보험 기준)
	FN-IN-270a.3	고객유지율	비율	-
	FN-IN-270a.4	제품 및 서비스에 대한 고객에게 정보 제공 방법 설명	n/a	105p
투자관리에 ESG 요소 반영	FN-IN-410a.2	환경, 사회 및 지배구조(ESG) 요소를 투자관리에 포함시키기 위한 접근법의 설명	n/a	40-42, 45p
책임감 있는 행동을 장려하기 위한 약관	FN-IN-410b.1	에너지 효율 및 저탄소 기술과 관련된 손보험료	보고통화	2,297억 원 (하나손해보험 기준)
	FN-IN-410b.2	건강, 안전, 및/또는 환경적으로 책임감 있는 활동 및/또는 행동을 장려하는 상품 및/또는 상품 특성에 대한 논의	n/a	45p
금융 배출량	FN-IN-410c.1	(1) Scope 1,(2) Scope 2,(3) Scope 3로 분류된 총 금융 배출량	tCO <sub>2</sub> eq	53p
	FN-IN-410c.2	각 산업에 대한 자산군별 총 익스포저	보고통화	53p
	FN-IN-410c.3	금융배출량에 포함된 익스포저 비율	백분율(%)	53p
	FN-IN-410c.4	금융배출량 계산에 사용된 방법론에 대한 설명	n/a	53p
물리적 리스크 노출	FN-IN-450a.1	기후 관련 자연재해로 인한 보험상품의 최대 추정손실(PML, Probable Maximum Loss)	보고통화	-
	FN-IN-450a.2	재해 사건별 및 지리적 부문별(1) 모델링한 자연재해와(2) 모델링하지 않은 자연재해로 인한 보험금 지급에 따른 금전적 손실 총액 (재보험 고려 전/후)	보고통화	-
	FN-IN-450a.3	환경 위험(1) 개별 보험계약 인수 절차에 적용하는 접근법,(2) 전사 수준 위험 및 자본적정성 관리에 포함시키기 위한 접근법 설명	n/a	-
시스템 리스크 관리	FN-IN-550a.1	부문별 파생상품 익스포저:(1) 중앙청산소(CCP)에서 거래되지 않은 장외파생상품의 총 잠재적 익스포저,(2) 중앙청산소에 제공한 담보의 공정가치 총액,(3) 중앙청산소를 통해 거래된 장외파생상품의 총 잠재적 익스포저	보고통화	(1) 1,049억 원, (2) 0원, (3) 0원 (하나생명보험 기준)
	FN-IN-550a.2	대차거래에 대한 담보자산의 공정가치 총액	보고통화	1,361억 원 (하나생명보험, 하나손해보험 기준)
	FN-IN-550a.3	시스템 위험을 초래하는 비보험활동과 연관된 자본 및 유동성 관련 위험을 관리하기 위한 접근법 설명	n/a	131p
활동지표	FN-IN-000.A	보험 보유 계약 건수:(1) 손해보험(2) 생명보험(3) 수재보험	수	-

## 소비자 금융(Consumer Finance)

주제	코드	지표	보고 방법	보고 페이지
고객 프라이버시	FN-CF-220a.1	정보가 2차 목적으로 사용되는 계좌 보유자 수	수	0명(하나캐피탈 기준)
	FN-CF-220a.2	고객 정보보호 관련 법적 소송 결과 금전적 손실	보고통화	0원(하나카드, 하나캐피탈 기준)
데이터 보안	FN-CF-230a.1	(1) 데이터 침해 건수,(2) 개인식별정보( Personally Identifiable Information, PII) 관련 비율,(3) 영향을 받은 계좌 보유자 수	수, 백분율(%)	139p
	FN-CF-230a.2	카드 관련 사기로 인한 손실액:(1) 카드 미필요 거래 사기 손실액 및(2) 카드 제시 거래 사기 및 기타 사기 손실액	보고통화	-
	FN-CF-230a.3	데이터 보안 위험을 식별하고 대응하는 접근법에 대한 설명	n/a	91-94p
판매 관행	FN-CF-270a.1	영업직무 직원의 총 보수 중 제품과 서비스 판매량에 연계한 변동가능한 보수액 비중	백분율(%)	138p
	FN-CF-270a.2	심사 승인 비율:(1) 신용카드 신청 고객,(2) 선불카드 신청 고객	백분율(%)	-
	FN-CF-270a.3	(1) 신용카드 유료 부가서비스의 평균 수수료,(2) 평균 연이율(APR),(3) 신용 상품 평균 유지기간,(4) 신용 계좌 평균 수, (5) 선불카드 상품의 연평균 수수료	보고통화, 백분율(%), 월, 수	-
	FN-CF-270a.4	(1) 민원 접수 건수,(2) 금전적 또는 비금전적 구제 비율	수, 백분율(%)	138p
	FN-CF-270a.5	상품 판매 및 서비스와 관련된 법적 절차의 결과 금전적 손실액	보고통화	0원(하나캐피탈 기준)
활동지표	FN-CF-000.A	(1) 유효 신용카드 보유 고객 수,(2) 유효 체크카드 보유 고객 수	수	(1) 6,183천 명, (2) 8,740천 명 (하나카드 기준)
	FN-CF-000.B	(1) 유효 신용카드 수,(2) 유효 체크카드 수	수	(1) 7,835천 좌, (2) 11,582천 좌 (하나카드 기준)

# UN SDGs

유엔 지속가능발전목표(United Nations Sustainable Development Goals)는 2030년까지 달성하기로 결의한 인류 공동의 17개 목표입니다. 하나금융그룹은 저탄소 경제체제 이행 촉진, 금융을 통한 사회적 기여, 투명성·책임 경영기반 의사결정을 통해 SDGs 달성에 기여하고자 하며, 이에 따라 목표에 부합하는 활동을 지속적으로 추진하고 있습니다.

목표	지표	2023년 주요 활동	보고 위치
	(1.4) 2030년까지 모든 남성과 여성, 특히 빈곤층과 취약계층이 경제적 자원에 대한 동등한 권리와 더불어 기초 공공서비스, 토지 및 기타 유형의 자산·유산·천연자원·적정 신기술, 소액금융을 포함한 금융 서비스에 대한 오너십과 통제권에 대한 접근에 동등한 권리를 가질 것을 보장한다.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 이자 캐시백 등 금융소외계층 대상 금융부담 완화 지원 프로그램 (지원금액 10,610백만 원)</li> </ul>	14, 30-31p
	(1.5) 2030년까지 빈곤층과 취약계층의 회복력을 구축하고, 극한 기후에 관련된 사건이나, 기타 경제·사회·환경적 충격 및 재난에 대한 노출과 취약성을 감소한다.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 희망 2024 나눔 캠페인(지원금액 985억 원)</li> <li>• 하나사랑봉사단 봉사활동(수혜인원 8,347명)</li> <li>• 모두하나데이 캠페인(수혜인원 11,341명)</li> </ul>	108-114p
	(3.7) 2030년까지 가족 계획, 정보 및 교육, 성과 재생산 건강을 국가 전략 및 계획에 통합하는 것을 포함하여 성과 재생산 보건 서비스에 대한 보편적인 접근을 보장한다.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 임직원 복리후생 제도를 통한 의료비 및 심리상담 지원</li> <li>• 임직원 안전보건 관리 체계(위험성 평가 실시, 비상상황 대응 매뉴얼 수립 등)</li> </ul>	82-86p
	(4.2) 2030년까지 모든 여아와 남아에게 양질의 영유아 발달 교육, 보육 및 취학 전 교육에 대한 접근을 보장하며, 이들의 초등교육을 준비할 수 있도록 한다.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 100호 어린이집 건립 프로젝트(2024년 완공 예정)</li> <li>• 365일 꺼지지 않는 하나돌봄어린이집(2024년 추진)</li> </ul>	24, 110p
	(4.4) 2030년까지 취업, 양질의 일자리, 창업 활동에 필요한 전문, 직업 기술 등 적합한 기술을 지닌 청소년과 성인의 수를 실질적으로 늘린다.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 하나 파워온 혁신기업 인턴십(취업자 169명)</li> <li>• 하나 파워온 챌린지 세컨드라이프(취업자 205명)</li> <li>• 하나 디지털 파워온 2기(수혜자 44명)</li> <li>• Digital Hana 路 1기(수혜자 63명)</li> </ul>	25, 78p
	(5.4) 공공서비스, 사회기반시설 및 사회적 보호 정책을 제공하고 국가별로 적절하게 가구와 가족 내에서의 책임 분담을 증진함으로써, 무상 돌봄과 가사노동을 인정하고 가치 있게 인식한다.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 하나맘케어센터 운영(5개소)</li> <li>• 일과 가정 양립 지원 제도(가족돌봄 휴가 등)</li> </ul>	26, 82p
	(5.5) 정치, 경제, 공공부문의 모든 의사결정 과정에서 여성의 완전하고 효과적인 참여와 리더십에 대한 평등한 기회를 보장한다.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 다양성 및 포용성 원칙</li> <li>• HANA Waves 운영(누적 98명)</li> </ul>	81p
	(7.1) 2030년까지 적정 가격의 신뢰할 수 있는 현대적 에너지서비스에 대한 보편적인 접근을 보장한다	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 은기 나눔 프로그램을 통한 에너지 생활비 지원(지원금액 300억 원)</li> </ul>	113p
	(8.3) 생산 활동, 양질의 일자리 창출, 기업이 정신, 창의성과 혁신을 지원하는 개발지향적 정책을 진흥하고 금융 서비스에 대한 접근 확대를 포함하여 소규모 비즈니스 및 중소기업의 형성과 성장을 장려한다.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 하나 소셜벤처 유니버시티(지원금액 1,562백만 원)</li> <li>• 하나 파워온 스토어(지원금액 4,000백만 원)</li> <li>• ESG 더블 임팩트 매칭 펀드(지원금액 2,650백만 원)</li> </ul>	14, 25, 35-38p
	(8.10) 모두를 위한 은행, 보험 및 금융 서비스 접근을 장려하고 확대될 수 있도록 국내 금융기관의 역량을 강화한다.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 장애인·시니어 등 취약계층 접근성 고려한 서비스 제공</li> <li>• 장애인·시니어 고객 특화점포, 전용 창구 운영 및 전담 직원 배치</li> </ul>	13, 34p

목표	지표	2023 주요 활동	보고 위치
	(10.2) 2030년까지 나이, 성별, 장애 여부, 인종, 민족, 출신, 종교, 혹은 경제적 또는 기타 지위와 관계없이 모든 사람의 사회·경제·정치적 포용을 증진한다.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 청각 장애 인식 개선을 위한 임직원 대상 수어 교육 진행(참여인원 100명)</li> <li>• 비인기·장애인 스포츠 지원(지원금액 358.65백만 원)</li> </ul>	108-114p
	(11.1) 2030년까지 모두를 위한 적절하고 안전한 적정가격의 주택 및 기초서비스에 대한 접근을 보장하고 빈민가 환경을 개선한다.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 하나 상생 주거지원 프로그램(지원금액 40.2백만 원)</li> </ul>	45p
	(11.5) 2030년까지 빈곤층과 취약계층 보호에 주력하면서, 물 관련 재난을 비롯하여 재난으로 인한 사망자 및 피해자 수를 현저히 줄이고, 재난으로 인한 직접적인 경제적 손실을 글로벌 국내총생산 대비 상당히 줄인다.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 지진 피해 복구 지원 및 긴급 구호물품 전달 (지원금액 380백만 원)</li> <li>• 산불 및 수해 피해 복구 지원(지원금액 1,800백만 원)</li> </ul>	113-114p
	(12.5) 2030년까지 예방, 감축, 재활용 및 재사용을 통해 폐기물 발생을 상당히 줄인다.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 사내 카페 다회용 컵 도입(6,400개 컵 반납)</li> <li>• 폐지페 재활용 든기운 굿즈 캠페인(진행 건수 8,730건)</li> <li>• 페이퍼리스 확대</li> </ul>	64-65p
	(12.6) 기업과 특히 대기업 및 다국적기업에게 지속가능한 실천계획을 채택하고 보고 주기에 지속가능성 정보를 통합시킬 것을 장려한다.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 하나금융그룹 2023 지속가능경영 보고서 발간</li> </ul>	-
	(13.3) 기후변화의 완화, 적응, 영향 감소, 조기 경보 등에 관한, 교육, 인식제고, 인적·제도적 역량을 강화한다.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• K-Taxonomy 반영 ESG 금융 심사 시스템 구축</li> <li>• 임직원 대상 환경 교육 실시(10,240명)</li> </ul>	41, 79p
	(15.4) 2030년까지 지속가능발전에 필수적인 혜택을 제공하는 산림 생태계의 수용력을 증진할 수 있도록 생물다양성을 포함한 산지 생태계 보전을 보장한다.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• TNFD(자연 관련 재무정보공개 협의체) 가입</li> <li>• PBAF(생물다양성 회계 금융 협의체) 가입</li> </ul>	67-73p
	(16.5) 모든 형태의 부패와 뇌물을 대폭 감소시킨다.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 그룹 윤리경영시스템(윤리현장 실천 서약, 자가진단, 윤리교육)</li> <li>• 자금세탁방지 제도 및 반부패방침 운영</li> <li>• 이사회 내 지속가능경영위원회 운영</li> </ul>	123-127p

# UNGP Index

보고 프레임 워크			보고 페이지	
PART A: 인권 존중 거버넌스	정책 선언	A1	기업은 인권 존중에 대하여 어떻게 선언하고 있는가?	87p
		A1.1	인권 존중에 대한 기업의 선언은 어떻게 발전되어 왔는가?	-
		A1.2	인권 존중에 대한 기업의 선언이 대상으로 하는 인권의 주체는 누구인가?	87p
		A1.3	인권 존중에 대한 기업의 선언을 어떻게 확산하는가?	87p
	인권 존중 함양	A2	기업이 인권 존중의 책임 이행을 중요하게 여기고 있음을 어떻게 보여주는가?	87p
		A2.1	기업 내에서 일상적인 인권 상황(성과)의 책임은 어떻게 조직되고 있으며, 그 이유는 무엇인가?	87p
		A2.2	고위급 관리자와 이사회는 어떤 인권 문제를 논의하며, 논의하는 이유는 무엇인가?	-
		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?	87p
		A2.5	기업은 보고 기간 중 인권 존중 성과에 대해 어떤 교훈을 얻었으며, 그 결과 무엇이 달라졌는가?	89p
PART B: 보고서 초점의 정의	핵심이슈 서술	B1	보고 기간 중 기업의 활동 및 사업 관계와 연관된 핵심 인권이슈의 서술	89p
	핵심이슈 정의	B2	이해관계자의 참여 등 핵심 인권이슈가 결정된 방식의 서술	88p
	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	89p
PART C: 주요 인권 이슈 관리	구체적인 정책	C1	기업은 자사의 핵심 인권이슈의 해결을 위한 구체적인 정책을 펼치고 있는가? 있다면 어떤 정책인가?	87-88p
		C1.1	기업은 정책 이행 주체에게 관련 정책의 중요성과 의미를 어떻게 명확히 밝히고 있는가?	89p

보고 프레임 워크				보고 페이지
PART C: 주요 인권 이슈 관리	이해관계자 참여	C2	각 핵심 인권이슈와 관련된 이해관계자의 참여에 대한 기업의 접근 방식은 무엇인가?	87p
		C2.1	기업은 핵심 인권이슈와 관련해 어떤 이해관계자가, 언제, 어떻게 참여해야 할지 어떻게 파악하는가?	87p
		C2.2	보고 기간 중, 기업은 각 핵심 이슈와 관련해 어떤 이해관계자를 왜 참여시켰는가?	88p
		C2.3	보고 기간 중 관련 이해관계자들의 관점은 어떻게 각 핵심 이슈에 대한 기업의 이해 또는 해결 접근 방식에 영향을 끼쳤는가?	-
	영향 평가	C3	기업은 시간 경과에 따라 변하는 각 주요 인권이슈의 특징을 어떻게 파악하는가?	87-88p
		C3.1	보고 기간 중, 핵심 이슈와 관련된(기업활동의) 영향에서 주목할 만한 동향이나 패턴이 있는가? 있다면 어떤 것인가?	89p
		C3.2	보고 기간 중, 핵심 이슈와 관련하여(기업활동의) 심각한 영향이 발생했는가? 발생했다면 무엇인가?	89p
	결과 반영 및 조치	C4	기업은 각 핵심 인권이슈에 대한 발견 사실을 의사결정 과정 및 조치에 어떻게 반영하는가?	87p
		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?	89p
	성과 추적	C5	기업은 각 핵심 인권이슈 해결을 위한 노력이 실질적으로 효과적이지 어떻게 확인하는가?	87p
		C5.1	보고 기간 중 각각의 핵심 이슈가 효과적으로 관리되고 있는지를 보여주는 구체적인 사례에는 어떤 것이 있는가?	90p
	구제	C6	핵심 인권 이슈와 관련한 기업의 결정과 행동으로 인해 사람들이 피해를 본 경우, 기업은 어떻게 효과적인 구제를 하는가?	87p
		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?	88, 89p
		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?	88, 89p

# PRB Index

Principle 1 Alignment		보고 페이지
Business Model	<p>하나금융그룹은 1971년 한국투자금융에서 출발하여 1991년 하나은행으로의 전환을 거쳐 2005년 종합금융그룹으로 발돋움하여 지속적인 성장을 거듭하고 있습니다. 하나금융그룹은 지주사인 하나금융지주를 중심으로 은행, 증권, 카드, 캐피탈, 생명보험, 손해보험 등 다각화된 금융사업을 영위하고 있습니다. 2023년 말 현재, 하나금융그룹은 하나은행, 하나증권, 하나카드, 하나캐피탈, 하나생명, 하나손해보험을 비롯한 14개의 자회사, 32개의 손자회사 및 1개의 증손회사, 그리고 전세계 25개 지역 216개의 글로벌 네트워크를 가지고 있습니다. 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>하나금융지주 2023 사업보고서 31p (2.영업의 현황)</p>
Strategy alignment	<p><b>1. 저탄소 경제체제 이행 촉진(SDGs 7, 13)</b> 하나금융그룹은 '과학기반 탄소감축목표 이니셔티브(SBTi)'에서 제시한 감축 목표 설정 방법론에 따라 2050년까지 사업장 온실가스(Scope 1 &amp; Scope 2) 및 포트폴리오의 탄소중립 목표를 수립하여 추진하고 있습니다. 이를 통해 사업장 환경 영향을 최소화하며, 포트폴리오 배출량 관리를 수행함으로써 녹색 금융의 선두주자로서 그 책임과 역할을 다하고자 합니다.</p> <p><b>2. 금융을 통한 사회적 기여(SDGs 1, 4, 8, 9, 10, 12)</b> 하나금융그룹은 금융 소비자 보호를 최우선으로 추진하며, 다양한 정책과 제도를 통해 금융 소비자의 권익을 보호하고 피해를 예방하고 있습니다. 이와 더불어 고령층, 외국인, 장애인 등 다양한 금융 취약계층을 위해 금융서비스를 확대하고, 보다 편리하게 금융 서비스를 이용할 수 있도록 손님의 물리적 금융 접근성을 제고하고 있습니다. 또한 어려움을 겪고 있는 소상공인 및 자영업자와의 상생을 추구하며 다양한 지원 사업을 추진하고 있습니다. 은행권 공동으로 수행하는 민생안정 과제에 적극 참여할 뿐만 아니라 자체 상생금융 프로그램을 발굴하여 시행함으로써 진정성 있는 지원을 추진하며, 행복을 나누는 따뜻한 금융을 실천하고 있습니다.</p> <p><b>3. 투명성, 책임경영 기반의 의사결정(SDGs 7, 13, 16, 17)</b> 하나금융그룹은 투명성 및 책임경영 기반 의사결정을 위해 ESG 경영 전담기구를 설립하여 운영하고 있습니다. 이사회 산하 지속가능경영위원회를 설립하여 그룹의 ESG 전략과 정책을 승인하고 있습니다. 또한 그룹의 ESG 경영 역량과 실행력을 강화하기 위해 경영진으로 구성된 지속가능경영추진위원회를 운영하며, 그 산하에 지속가능경영실무위원회를 두어 효율적인 체계를 구축하고 있습니다. 또한 다양한 국내외 ESG이니셔티브 및 파트너십에 적극적으로 참여하여 긍정적인 영향을 극대화하고 ESG에 대한 글로벌 리더십을 확보하고자 합니다.</p>	<p>10-16p</p>
Principle 2 Impact and Target Setting		보고 페이지
2.1 Impact Analysis	<p><b>a) Scope</b> 하나금융그룹은 은행, 금융투자, 보험, 여신, 서민금융 등을 영위하는 하나은행, 하나증권, 하나카드, 하나캐피탈, 하나생명, 하나손해보험, 하나저축은행, 하나자산신탁, 하나대체투자자산운용, 하나에프앤아이, 하나벤처스, 하나펀드서비스, 하나금융티아이, 핀크 등 14개의 관계사로 구성되어 있습니다. 그룹의 사업부문은 기업금융, 소매금융(리테일), 프로젝트파이낸스, 기업금융 및 중개, 보험인수, 기타(증권거래, 보험업 등)으로 구분되며, 그 중 기업금융이 30%로 가장 큰 비중을 차지하고 있습니다.</p>	<p>6p</p>
	<p><b>b) Portfolio composition</b> #1. 하나금융그룹은 은행, 금융투자, 보험, 여신, 서민금융, 기타 등을 영위하는 14개의 관계사로 구성되어 있습니다. 그룹이 보유한 포트폴리오 중 사업장 탄소배출량 및 고탄소 섹터별 감축 방식(SDA)에 속하는 자산군의 금융배출량을 측정하여 감축목표를 설정하였습니다. #2. 하나금융그룹의 사업부문을 자산운용/수탁, 기업금융, 소매금융, PF, 기업금융 및 중개, 보험인수, 기타(증권거래, 보험업 등)으로 구분하고 있으며, 그 중 영업수익의 4% 가량을 차지하는 소매금융(리테일) 부문에서의 포용적 금융활동의 실적 및 영향을 측정하고자 합니다.</p>	<p>6, 53p</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 1.5°C 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 포용 금융 실적으로 관리하고자 합니다. 특별히 소매금융(리테일) 부문에서 취약계층 지원 대출 상품인 햇살론(고금리 이용자 대상 보증부 대환대출)의 화폐적 가치를 측정하여 포용적 금융의 임팩트를 측정하고자 합니다.</p>	<p>59p</p>
	<p><b>d) Performance measurement</b> #1. 하나금융그룹은 그룹이 보유한 여신 포트폴리오의 탄소 배출량을 분석하고, 이를 매출 또는 투자 가치에 반영하여 리스크를 파악하고 있습니다. 7개 범주(상장주식 및 회사채, 기업 대출 및 비상장 주식, 프로젝트 금융, 상업용 부동산, 모기지, 자동차 대출)에 PCAF 방법론에 기반하여 배출량을 산정하고 있으며, 측정 대상 자산은 2023년 하나금융그룹 전체보유자산의 54%를 커버하고 있습니다. #2. 하나금융그룹의 대표적인 포용적 금융상품인 햇살론(취약계층 지원 대출상품)의 사회적 가치를 화폐화 하여 측정합니다.</p>	<p>48-60p</p>

Principle 2 Impact and Target Setting		보고 페이지						
2.2 Target Setting	<p><b>a) Alignment</b> #1) 파리기후협약 및 SDGs 13 목표인 기후관련 위험요소에 대한 탄력성 강화를 달성하기 위해 하나금융그룹은 탄소중립을 선언하였고, 이를 바탕으로 Zero &amp; Zero를 달성하고자 합니다. #2) 하나금융그룹 이사회 내 지속가능경영위원회에서 제정한 하나금융그룹 지속가능금융 프레임워크를 기반으로 환경 및 사회에 기여할 수 있는 상품과 서비스를 개발하고자 합니다.</p>	59p						
	<p><b>b) Baseline</b> #1) 2020년, 2022년, 2023년을 기준으로 산업별 익스포저 및 금융배출량, 탄소집약도, SDA 업종 배출량을 측정하였습니다. #2) 포용적금융 임팩트 측정 시 사용한 데이터</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>대출기간</th> <th>금리</th> <th>대상</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>5년</td> <td>15.6%</td> <td>연소득 3,500만 원 이하 또는 CB 개인신용평점 하위 연 20%의 경우 연소득 4,500만 원 이하 고객</td> </tr> </tbody> </table> <p>- 측정식: (타기관 평균 대출 금리 - 햇살론 금리) x 대출 잔액 x 상환기간 x 기여도 x 현재까지 환산(4.5%)</p>	대출기간	금리	대상	5년	15.6%	연소득 3,500만 원 이하 또는 CB 개인신용평점 하위 연 20%의 경우 연소득 4,500만 원 이하 고객	59p
	대출기간	금리	대상					
	5년	15.6%	연소득 3,500만 원 이하 또는 CB 개인신용평점 하위 연 20%의 경우 연소득 4,500만 원 이하 고객					
<p><b>c) SMART targets</b> #1. 사업장 탄소배출량은 기준연도 2020년 대비하여 2030년까지 42% 감축, 2040년까지 75.4% 를 감축하여 2050년 배출량 '0' 달성을 목표로 하고 있습니다. 다배출 업종의 경우 '부문별 탈탄소화 접근법(SDA, Sector Decarbonization Approach)을 적용한 감축 목표를 설정하여 2020년 대비 2030년 온실가스 배출량을 32.8% 감축하고, 2050년까지 탄소중립을 달성하고자 합니다. 그 외 그룹이 보유한 전체 기업 대출, 주식, 채권 등 기업금융 부문에는 온도 등급(Temperature Ratings) 방식을 적용하여 2040년까지 차주의 Scope 1, 2 배출 등급은 1.75°C의 목표를, 차주의 공급망을 포함한 Scope 1, 2, 3 배출 등급은 2°C의 목표를 설정하였습니다. #2) 포용적 금융의 화폐화된 사회적 가치값을 점진적으로 상향하고자 합니다.</p>	59p							
<p><b>d) Action plan</b> 하나금융그룹은 모든 금융 상품 및 서비스 취급 시 적용 가능한 「ESG 금융 취급 기준」을 제정하여 운영하고 있습니다. 또한 그룹 자산 포트폴리오 내 비중이 높고, 온실가스 다배출 업종인 원유정제업, 철강, 화학 업종 등에 대해서는 ESG 제한업종 및 ESG 유의업종으로 지정하여 추가적인 관리를 이행하고 있습니다. 또한 공급업체, 고객 등 외부 이해관계자들에게도 산업별 정책과 기준에 대해 투명하게 전달하고 있으며, 관련 위험에 대해 제기되는 의견에도 주의를 기울이고 있습니다. 하나은행은 국내 금융권 최초로 한국형 녹색 분류체계(K-Taxonomy)를 반영한 「ESG 금융 심사 시스템」을 구축하였습니다. 새롭게 구축된 ESG 금융 심사 시스템에서는 기업금융 또는 직접 투자 진행 시 ESG 금융 관점의 검토가 필요한 대상을 자동으로 판별하게 되며, 이를 통해 K-Taxonomy 적합성과 온실가스 배출량, 감축 목표, 모니터링 결과 등이 금융 지원 의사결정에 반영될 수 있도록 하였습니다.</p>	41p							
2.3 Target implementation and monitoring	<p>#1. TCFD 보고서를 통해 탄소중립 로드맵 이행 실적을 공개합니다. #2. 임팩트 보고서를 통해 포용적 금융 화폐가치 측정값을 공개합니다.</p>	59p						
Principle 3 Clients and Customers		보고 페이지						
3.1 Client engagement	<p>하나금융그룹은 '손님 중심 금융'이라는 신념을 바탕으로 책임있는 금융 서비스를 제공하여 손님들이 만족할 수 있는 본질적인 서비스 가치를 창출하기 위해 노력하고 있습니다. 책임 있는 손님보호를 위하여 소비자리스크관리위원회, 비예금상품위원회 등을 운영하고 있으며, 「금융상품리스크 관리지침」 등 관련 내규를 제정하여 리스크를 사전에 검토하고 관리하고 있습니다. 또한 급변하는 금융환경에서 손님들을 보호하기 위한 금융교육을 실시하고, 보이스피싱을 포함한 전자금융사기 방지를 위해 고도화된 이상금융거래탐지시스템(FDS)으로 대응하고 있습니다. 하나금융그룹은 '함께 성장하며 행복을 나누는 금융'이라는 그룹 미션 실천의 일환으로 직원과 손님, 사회 구성원 모두의 인격과 다양성을 존중하고 함께 성장하는 사회를 만들기 위해 노력합니다. 이에 따라 하나금융그룹은 UN 세계인권선언, 국제노동기구(ILO) 협약, UNGC 원칙 등 글로벌 다양성 및 포용성 원칙과 더불어 그룹 윤리 강령인 'Code One'과 인권선언문을 기반으로 하나금융그룹 「다양성 및 포용성 정책」을 수립하였습니다.</p>	21, 104-107p						

Principle 3 Clients and Customers		보고 페이지
3.2 Business opportunities	<p>하나금융그룹은 화폐화 측정 방법론을 채택하여 기업의 환경, 사회, 경제 간접 성과(편익과 비용)를 재무적 성과와 합산 및 비교 분석이 가능하도록 성과를 측정하고 있습니다. 하나금융그룹은 2022년 한해 동안 총 3조 8,656.1억 원의 ESG Impact 성과를 창출하였습니다.</p> <p>하나금융그룹은 신재생에너지 투자, 친환경 인프라 구축 등을 통해 녹색금융을 확대하고 경영활동 및 사회에서 발생하는 온실가스배출을 최소화함으로써 저탄소 경제체제로의 이행을 촉진하는데 기여하였으며, 환경부문에서 950.3억 원의 성과를 창출하였습니다. ESG 금융 부문에서는 하나은행의 '하나로 연결된 중소기업 상생지원 프로그램'을 통해 고금리 차주 지원, 고정금리 선택 차주 지원, 취약 차주 지원, 테마별 여신 지원을 실시하였으며 약 2,300억 원의 성과를 창출하였습니다.</p>	21-26p
Principle 4 Stakeholders		보고 페이지
4.1 Stakeholder identification and consultation	<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 보고서를 통해 공개하고 있습니다. 하나금융그룹은 지난 2023년 5월 UNEP FI PRB 아시아태평양지역 라운드테이블에 메인 후원사로 참여하였고, 대표이사인 함영주 회장의 기조연설을 통해 하나금융그룹의 ESG비전을 공유하였습니다.</p>	143-147p
Principle 5 Governance & Culture		보고 페이지
5.1 Governance Structure for Implementation of the Principles	<p>하나금융그룹은 지속가능경영을 비롯한 주요 현안에 대한 정책 수립 및 전략적이고 체계적인 의사결정을 수행을 위해 이사회 내 위원회인 '지속가능경영위원회'를 운영하고 있습니다. 또한 하나금융그룹의 주요 관계사 대표이사로 구성된 '지속가능경영추진위원회'를 설치하여 관계사별 지속가능경영 추진과제 이행과 그에 따른 중점사항을 공유하고 관리하고 있습니다. '지속가능경영위원회'의 원활한 이행 및 관계회사 별 사회가치경영 추진계획 수립, 효율적 업무추진 점검, 추진위원회 부의 안건 심의를 위해 '지속가능경영실무위원회' 및 '지속가능경영실무협의체'를 운영하고 있습니다. 하나금융그룹은 임직원 대상 ESG 교육을 통해 ESG 경영에 대한 인식을 제고하고 있으며, 2023년에는 전 관계사 직원을 대상으로 ESG 교육을 진행하였습니다. 하나은행은 환경경영 성과를 평가하기 위해, 그룹사의 목표를 달성하기 위한 KPI를 설정하고 분기별로 성과 평가를 진행하고 있습니다. 환경 관리 지표에 기반한 성과 평가 결과에 따라 보상이 부여되고 있습니다.</p>	15, 63p
5.2 Promoting a culture of responsible banking	<p>하나금융그룹은 2007년 기업의 사회적 책임을 촉구하고 장려하는 자발적인 기업 이니셔티브인 유엔글로벌콤팩트에 가입하여 인권, 노동, 환경, 반부패의 10대 원칙에 대한 지지를 선언하였습니다. 사회적 책임에 대한 글로벌 원칙을 준수하며, 이행 성과는 매년 UNGC에 투명하게 공개하고 있습니다. 또한 2022년 5월 유엔글로벌콤팩트의 유엔여성기구의 공동 이니셔티브인 여성역량강화원칙(WEPs)에 가입하였습니다. WEPs의 7가지 원칙은 실제 사업 운영을 기반으로 하며, 하나금융그룹은 이를 지지함으로써 유엔의 광범위한 가치와 목표에 있어 성평등에 대한 인식을 한층 발전시키고자 합니다.</p>	166p
5.3 Policies and due diligence processes	<p>하나은행은 환경·사회적 리스크 관리체계 구축과 책임이행을 통한 ESG 경영 확산을 위해 2021년 8월 적도원칙에 가입하였습니다. 하나은행은 적도원칙을 이행함으로써 하나은행의 여신 및 투자 의사결정 과정에서 책임 있는 판단을 하고, 더 나아가 하나은행의 금융조달을 받은 프로젝트로 인해 야기되는 부정적 환경·사회 영향을 최소화하고자 합니다. 앞으로는 매년 적도원칙 이행보고서를 발간하여 이행 현황을 투명하게 공개할 예정입니다.</p> <p>또한, 하나은행은 대출 및 투자 의사결정과 관련한 환 및 사회(E&amp;S) 리스크를 식별하기 위해 전념하고 있으며, 적절한 심사 방법을 수립하여 잠재적인 부정적 영향을 배제하거나 최소화하고 있습니다. 하나은행은 ESG 관련 모니터링, 평가 및 관리체계를 개선하였고 심사 및 감독 프로세스를 포함하는 E&amp;S 리스크의 관리 방향과 프로세스를 명확하게 수립했습니다. 또한 전통적인 리스크 뿐만 아니라 환경 및 기후 리스크를 모니터링 및 통제하여 포괄적이고 엄격한 통합 리스크 관리 시스템을 구축해 사업 전반에 대한 모니터링을 수행하고 있습니다.</p>	41-43, 46p
Principle 6 Transparency & Accountability		보고 페이지
6.1 Assurance	<p>PRB 보고서에 기재된 내용은 2022년, 2023년 하나금융그룹 지속가능경영보고서에 공개된 내용을 활용하였습니다. 지속가능경영보고서에 공개된 내용은 PRB 항목에 맞춰 인덱스를 작성했으며, 지속가능경영보고서 163~165페이지(2023년 지속가능경영보고서)에 포함했습니다.</p> <p>제3자 검증의견서는 Korean Foundation for Quality(KFQ)로부터 받았으며 2023년 지속가능경영보고서 148페이지에 포함했습니다.</p>	148, 163-165p
6.2 Reporting on other frameworks	<p>GRI, SASB, TCFD, 임팩트 보고서를 통해 하나금융그룹의 지속가능경영 추진현황을 공시하고 있습니다.</p>	48-60, 150-158p
6.3 Outlook	<p>2023년 지속가능경영보고서 작성시 활용한 보고 프레임워크는 GRI, SASB, TCFD, UNGP, UNCG/WEPs를 활용하였습니다. 또한 CDP Climate Change에 하나금융그룹의 기후 변화 관련 활동을 CDP 질문 항목에 맞춰 공개했습니다.</p>	150-166p

# 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.

구분	주요원칙	보고 페이지
인권 Human Rights	원칙 1: 기업은 국제적으로 선언된 인권 보호를 지지하고 존중해야 한다. 원칙 2: 기업은 인권 침해에 연루되지 않도록 적극 노력한다.	87-90p
노동 Labour	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.	81, 87, 136p
환경 Environment	원칙 7: 기업은 환경문제에 대한 예방적 접근을 지지하고, 원칙 8: 환경적 책임을 증진하는 조치를 수행하며, 원칙 9: 환경친화적 기술의 개발과 확산을 촉진한다.	48-60, 62-66p
반부패 Anti-Corruption	원칙 10: 기업은 부당취득 및 뇌물 등을 포함하는 모든 형태의 부패에 반대한다.	123-127, 139p

## 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.

	원칙	보고 페이지
1	양성평등을 위한 기업 고위급 리더십을 구축한다. Establish high-level corporate leadership for gender equality	81p
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	81p
3	모든 여성과 남성 근로자에게 보건, 안전, 복지를 보장한다. Ensure the health, safety and well-being of all women and men workers	82-86p
4	여성을 위한 교육과 직업 훈련 및 전문인력 개발을 장려한다. Promote education, training and professional development for women	81p
5	여성역량강화를 위한 기업 개발, 공급망 및 마케팅 전략 구축 등을 실행한다. Implement enterprise development, supply chain and marketing practices that empower women	81p
6	지역사회의 이니셔티브와 정책을 통해 양성평등 확보를 위한 노력을 한다. Promote equality throughout community initiatives and advocacy	23, 81p
7	양성평등 달성을 위한 과정을 측정하고 공시한다. Measure and publicly report on progress to achieve gender equality	81, 136-137p

# Data Index

## 사회 데이터

데이터 항목		2021	2022	2023
임직원 현황	전체 임직원 수	하나금융지주, 하나은행, 하나증권, 하나카드	하나금융그룹	하나금융그룹
	정규직			
	무기계약직			
	기간제/임시직			
	연령별			
	소속외 근로자 현황			
직급별 다양성	임원	하나금융지주, 하나은행, 하나증권, 하나카드	하나금융그룹	하나금융그룹
	중간 관리직			
	하급 관리직			
	비관리직			
직무별 다양성	전문직 여성 비율	2023년도부터 취합	2023년도부터 취합	하나금융그룹
	수익창출 관련 부서 관리 업무 수행 여성 비율	하나금융지주, 하나은행, 하나증권, 하나카드	하나금융지주, 하나은행, 하나증권, 하나카드	하나금융그룹
	STEM 부서 여성 비율			
임직원 다양성 및 포용성	국적별 임직원 비율	하나금융지주, 하나은행, 하나증권, 하나카드	하나금융그룹	하나금융그룹
	국적별 관리 업무 수행 인원 비율			
	장애인 현황			
	보훈대상자 현황	2022년도부터 취합	하나금융그룹	하나금융그룹
성별 기본급여 및 보수 비율	하나금융그룹	하나금융그룹	하나금융그룹	
이직률	총 이직률	하나금융그룹	하나금융그룹	하나금융그룹
	비자발적 이직률			
	자발적 이직률			
평균 근속연수	2022년도부터 취합	하나금융그룹	하나금융그룹	

데이터 항목		2021	2022	2023
채용	성별	하나금융지주, 하나은행, 하나증권, 하나카드	하나금융그룹	하나금융그룹
	연령별			
	내부 채용	하나은행	하나금융그룹 (하나캐피탈, 하나손해보험, 하나저축은행, 핀크 제외)	하나금융그룹
육아휴직	육아휴직 복귀율	하나금융지주, 하나은행, 하나증권, 하나카드	하나금융그룹	하나금융그룹
	육아휴직 복귀 후 12개월 이상 근속률			
노사관계 현황	노동조합 가입대상 임직원 수			
	노동조합 속한 임직원 수	2023년도부터 취합	2023년도부터 취합	하나금융그룹
	노동조합 속한 임직원 비율			
	단체협약에 적용을 받는 비율	하나금융그룹	하나금융그룹	하나금융그룹
	노사공동기구 및 노사간 간담회 개최 횟수	2022년도부터 취합	하나은행	하나금융그룹
	산업재해 현황	하나금융지주, 하나은행	하나금융지주, 하나은행, 하나증권, 하나카드	하나금융그룹
임직원 성과평가 현황	정기 성과평가 대상 임직원 수	하나은행	하나금융그룹	하나금융그룹
	정기 성과평가를 받은 임직원 수			
	판매성과 연동 직원인센티브	하나카드, 하나캐피탈	하나카드, 하나캐피탈	하나카드, 하나캐피탈
임직원 교육 비용 및 시간	1인당 평균 교육비	하나은행	하나은행	하나금융그룹
	성별 1인당 평균 교육 시간			
	연령별 1인당 평균 교육 시간			

## 사회 데이터

데이터 항목		2021	2022	2023
윤리경영 및 준법경영 교육 수료 인원	자금세탁방지 집합교육	하나은행	하나금융그룹(지주사, 하나생명 제외)	하나금융그룹
	자금세탁방지 사이버 교육	하나은행	하나금융그룹(지주사 제외)	하나금융그룹
	윤리 사이버 교육	하나은행	하나금융그룹(지주사, 하나생명 제외)	하나금융그룹
	내부통제 및 윤리 집합교육	하나은행	하나금융그룹(지주사, 하나생명, 핑크 제외)	하나금융그룹
	인권 교육	2022년도부터 취합	하나금융그룹(지주사, 하나카드, 하나생명, 하나손해보험, 하나저축은행, 핑크 제외)	하나금융그룹
	금융소비자 보호교육	2022년도부터 취합	하나금융그룹(지주사, 하나저축은행, 핑크 제외)	하나금융그룹
	공정거래 또는 공정경쟁 관련 교육	2022년도부터 취합	하나금융그룹(지주사, 하나증권, 하나생명 제외)	하나금융그룹
사회공헌 현황	사회공헌 총 투자금액	하나은행	하나금융그룹(지주사, 하나생명, 하나손해보험, 하나에프앤아이, 핑크 제외)	하나금융그룹
	1사1교 금융교육 교육 수혜자 수	하나은행	하나은행	하나금융그룹
	청소년 금융교육 퇴직 직원 채용 수	하나은행	하나은행	하나은행
고객 만족도	하나은행	하나은행	하나은행	
고객 민원	총 고객 민원 접수	하나금융그룹 기준(하나벤처스 제외)	하나금융그룹(지주사, 하나금융티아이 제외)	하나금융그룹(지주사, 하나금융티아이 제외)
	접수된 민원 중 처리 완료			
	완료율(%)			
	금융감독원 민원 현황			

데이터 항목		2021	2022	2023
고객 개인정보보호 위반 사실이 입증된 불만 현황	외부 당사자가 제기하고 조직에 의해 입증된 불만사항	하나금융그룹	하나금융그룹	하나금융그룹
	규제기관으로부터 제기된 불만사항			
정보보호 및 사이버 보안 현황	정보보호 인증을 거친 IT 인프라 및 정보보호 관리 시스템 비율	하나은행	하나금융그룹	하나금융그룹
	데이터 침해 건수	하나금융그룹 (하나벤처스 제외)	하나금융그룹	하나금융그룹
	개인 식별 정보(PII) 관련 데이터 침해 건수			
개인정보 침해에 의해 영향을 받은 계좌 보유자의 수	2022년도부터 취합	하나금융그룹	하나금융그룹	
정보보호 투자 금액		2022년도부터 취합	하나금융그룹	하나금융그룹
불공정행위 및 반부패 사례 발생 현황	불공정거래행위에 대한 조치 수	하나금융그룹 (하나벤처스 제외)	하나금융그룹	하나금융그룹
	반독점/반경쟁적 행위와 관련하여 발생된 벌금과 합의금			
	확인된 부패 및 뇌물수수 사례 수			
	이해관계 상충 관련 접수(위반) 건수			
윤리위반 현황	자금세탁/내부자 거래 건수 위반 건수	하나금융그룹	하나금융그룹	하나금융그룹
	조치 건수			
	금융사고 관련 소송 진행 등으로 발생한 금전적 손실 총액			

## 경제 및 경영 데이터

데이터 항목		2021	2022	2023
요약 연결포괄손익계산서		하나금융그룹	하나금융그룹	하나금융그룹
시스템적 리스크 관리	바젤III 기본자본(Tier1 Capital)			
	바젤III 총 익스포저	하나금융그룹	하나금융그룹	하나금융그룹
	바젤III 레버리지 비율(%)			
출연금 및 기타 지출	로비, 이익 대표 혹은 이와 유사 단체	하나금융그룹	하나금융그룹	하나금융그룹
	지역, 또는 국가적인 정치 캠페인/단체/후보자			
	산업 협회 또는 비과세 단체	하나은행, 하나증권, 하나카드, 하나생명, 하나손해보험, 하나저축은행, 하나금융티아이	하나금융그룹	하나금융그룹
	기타(찬반투표나 국민투표 등과 관련한 지출)	하나금융그룹	하나금융그룹	하나금융그룹
출연금 및 기타 지출 총액				
분담금 및 협회비		하나은행, 하나증권, 하나카드, 하나저축은행, 하나생명, 하나손해보험, 하나금융티아이	하나은행, 하나증권, 하나카드, 하나저축은행, 하나생명, 하나손해보험, 하나금융티아이	하나금융그룹
법인세 현황		하나금융그룹	하나금융그룹	하나금융그룹

하나금융그룹