



H A N A
F I N A N C I A L
G R O U P
S U S T A I N A B I L I T Y
R E P O R T
2 0 1 8

하나금융그룹 지속가능경영보고서



본 보고서는 친환경 용지를 사용하여 인쇄되었습니다.
표지 및 내지는 친환경 용지로 FSC(Forest Stewardship Council)마크를 받았습니다.
FSC 마크는 친환경적으로 개발되고 관리된 삼림 내에서 길러진 나무를 사용한 제품에만 부착됩니다.



ABOUT THIS REPORT

하나금융그룹은 손님에게 신뢰받으며 앞서가는 글로벌 금융그룹이 되기 위하여 다양한 이해관계자들과의 소통을 통해 지속가능경영을 추진하고 있습니다. 하나금융그룹은 KEB하나은행에서 발간해 온 지속가능경영보고서를 2011년부터 그룹 차원으로 확대하여 이번 열두 번째 보고서를 발간하게 되었습니다. 이번 보고서에는 지속가능경영 6대 전략에 따른 그룹 및 관계사의 경제적, 환경적, 사회적 활동을 보고하였으며, 이 중 대표적인 사례는 Issue Paper에 상세히 담았습니다. 아울러, 디지털, 글로벌, 리스크관리의 3대 글로벌 금융 트렌드에 따른 대응활동과 향후 개선방향을 함께 공유하여 지속가능한 성장을 위한 노력을 강조하였습니다.

보고 원칙

이 보고서는 지속가능경영 국제 보고 가이드라인 GRI(Global Reporting Initiative) Standards의 핵심적(Core Option) 부합 방법에 따라 작성되었습니다.

보고 경계

하나금융지주, KEB하나은행, 하나금융투자, 하나카드, 하나캐피탈, 하나생명, 하나저축은행, 하나자산신탁, 하나대체투자자산운용, 하나벤처스, 하나편드서비스, 하나에프앤아이, 하나금융티아이, 핀크

보고 범위

경제(K-IFRS 한국채택국제회계 기준), 사회, 환경 전반

보고 기간

2018년 1월 1일 ~ 2018년 12월 31일 기준(2019년 4월까지의 성과 일부 포함)

보고 주기

매년(지난 보고서 발간: 2018년 5월)

보고 검증

제 3자 독립검증

보고서 문의처

서울특별시 중구 을지로 66, 하나금융지주 사회공헌팀 Tel. 02-317-5927

Contents

Power On Sustainable Way

- 04 CEO Message
- 06 하나금융그룹 소개
- 08 금융산업 글로벌 트렌드
- 12 Issue Paper

Power On Transparent Fundamentals

- 22 거버넌스
- 26 지속가능경영 추진체계
- 28 이해관계자 참여
- 30 하나금융그룹의 중요 토픽
- 31 하나금융그룹과 UN SDGs
- 32 지속가능채권 발행

Power On Sustainable Business

- 36 Strategy 1. 손님이 행복한 금융
- 44 Strategy 2. 미래를 여는 금융
- 50 Strategy 3. 금융리더로 성장하는 하나인
- 56 Strategy 4. 윤리를 실천하는 하나인
- 62 Strategy 5. 함께 성장하는 금융
- 68 Strategy 6. 행복을 나누는 하나인

Power On Hana Network

- 78 하나금융지주
- 79 KEB하나은행
- 80 하나금융투자
- 81 하나카드
- 82 하나캐피탈
- 82 하나생명
- 83 하나저축은행
- 83 하나자산신탁
- 84 하나대체투자자산운용
- 84 하나벤처스
- 85 하나편드서비스
- 85 하나에프앤아이
- 86 하나금융티아이
- 86 핀크

Appendix

- 88 Data Center
- 92 UNEP FI Banking Principle
- 93 세무전략
- 94 GRI Content Index
- 97 UN Global Compact
- 98 제3자 검증의견서
- 100 하나금융그룹 2018 수상내역

Power On Sustainable Way

- 04 CEO Message
- 06 하나금융그룹 소개
- 08 금융산업 글로벌 트렌드
- 12 Issue Paper

CEO Message



존경하는 이해관계자 여러분!
그동안 보내 주신 아낌없는 격려와 성원 덕분에
올해 12번째로 지속가능경영보고서를 발간하게 되었습니다.
진심으로 감사의 말씀을 드립니다.

작년 한해 어려운 상황에도 불구하고 저희 하나금융그룹은
사상 최대 이익을 실현하였으며, 손님 중심 데이터 기반 정보
회사로 변화하고, 글로벌 금융그룹으로서의 입지를 확대해
나가고 있습니다. 또한 유엔글로벌콤팩트(UNGC)의 원칙을
지지하고, 글로벌 비즈니스 리더, 정부, 시민사회 등과 함께
지속가능발전목표(SDGs)의 달성을 위한 다양한 활동을 추진
하는 등 국제사회 기업 시민으로서의 소임을 다하기 위해
노력하고 있습니다.

아울러, DJSI(다우존스), CDP(탄소공개프로젝트) 등에 자발적
으로 참여하여 정보를 투명하게 공개하였으며, UN환경프로
그램 금융이니셔티브 책임은행원칙(Responsible Banking
Principle)제정 프로젝트 28개 글로벌 금융기관 중 하나로 선발
되어 참여하는 등 그룹의 지속가능 역량을 키워가고 있습니다.
이번 보고서에는 디지털, 글로벌, 리스크관리의 3대 금융
산업 글로벌 트렌드와 그룹의 지속가능경영 6대 전략 방향
에 맞추어, 그룹의 지속가능한 성장을 위해 실천했던 다양한
활동들을 소개하고 있습니다. 특히 Issue Paper를 통해 지속
가능발전목표와 연계된 그룹의 사회책임경영활동을 확인하실
수 있습니다.

하나금융그룹은 휴머니티(Humanity)를 기반으로 이해관계자
와 진정성 있는 소통과 지속 가능한 전략을 통해 기업 국극의
목적인 이익추구와 더불어 공동체와 상생하는 사회적 가치를
창출하여, 모두가 함께 성장하며 행복을 나누는 금융을 실천
하고자 최선의 노력을 다 할 것입니다.

올 한해도 하나금융그룹이 꿈꾸는 행복한 금융에 많은 관심과
사랑을 부탁드립니다.

2019년 5월
하나금융그룹 회장 김 정 태

지속가능경영 성과 하이라이트

당기순이익(십억 원)



ROE _자기자본수익률(%)



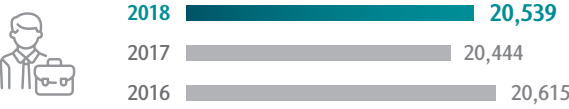
총 자산 _신탁포함(조 원)



개인 손님 수*(명)



총 임직원 수(명)



Dow Jones Sustainability Indices

MEMBER OF
Dow Jones Sustainability Indices
In Collaboration with RobecoSAM

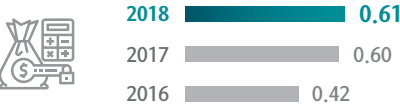
2018 아시아 퍼시픽
(Dow Jones Sustainability Indices Asia Pacific)

*KEB하나은행 기준

CI Ratio(%)



ROA _총자산이익률(%)



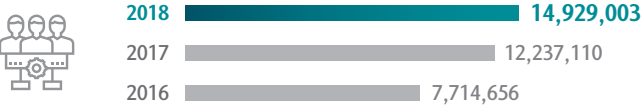
2016-2018 전자금융거래법/공정거래법 위반 건수



중소기업 거래업체*(천개 사)



하나멤버스 회원 수(명)



CDP(Carbon Disclosure Project)

기후변화 우수기업 시상식(2016, 2017)
‘탄소경영 섹터 아너스’ 수상



하나금융그룹 소개

하나금융그룹은 KEB하나은행, 하나금융투자, 하나카드 등 12개 자회사를 운영하는 지주회사로서 그룹 경영전략과 재무관리 등의 업무를 수행하고 있습니다. 각각의 회사들이 축적된 핵심역량으로 최고의 시너지를 발휘함으로써 전문적, 종합적 자산관리 시스템을 갖춘 ‘신뢰받고 앞서가는 글로벌 금융그룹’의 2025 비전을 실현하고자 노력하고 있습니다.

일반 현황

(2018년 12월 기준)

기업명	하나금융그룹	설립일	2005년 12월 1일
본사	서울특별시 중구 을지로 66	대표이사	김정태

신용등급

국내	한국신용정보(NICE)	한국신용평가(KIS)	한국기업평가(KR)
KEB하나은행	AAA	AAA	AAA
해외	Moody's	S&P	Fitch
KEB하나은행(장기/단기)	A1/Prime-1	A+/A-1	A-/F1

하나 네트워크

(2019년 2월 말 기준)

자회사	사업개요	지분율
KEB하나은행	금융그룹 Main 유통 채널	100%
하나금융투자	AM & IB ¹⁾ 제공	100%
하나카드	글로벌 프리미엄 카드서비스 제공	85%
하나캐피탈	소비자금융 시장의 특화상품 개발	100%
하나생명	최적의 보험상품 제공	100%
하나저축은행	서민금융 기반 금융채널	100%
하나자산신탁	종합부동산 신탁서비스 제공	100%
하나대체투자자산운용	대체투자 전문 자산운용	100%
하나벤처스	벤처투자 및 신기술 사업금융	100%
하나펀드서비스	전문 사무원리 서비스 제공	100%
하나금융티아이	금융그룹 IT 지원	89.98%
핀크	생활금융 플랫폼 서비스 제공	51%

1) AM: Open Architecture 기반의 펀드판매 백화점 / IB: IB전문 특화 상품 및 서비스 제공

글로벌 네트워크

하나금융그룹은 포화상태에 직면한 국내 금융산업의 돌파구를 찾기 위하여 적극적인 해외 진출에 앞장서고 있습니다. 2025년 글로벌 이익 비중 40% 목표에 발맞춰 글로벌 영업강화를 적극 추진하고 있으며, 중국과 인도네시아 등의 현지 법인에서 철저한 현지화 전략을 추구하고 있습니다. 또한, 글로벌 거점을 활용 및 확대함으로써 안정적인 성장을 추구하고 글로벌 비은행 부문에 적극적으로 진출하여 수익성 위주의 새로운 시장을 개척하고 있습니다.



금융산업 글로벌 트렌드

최근 금융산업의 트렌드는 디지털(Digital), 글로벌(Global), 리스크 관리(Risk management)입니다. IT기술의 발전에 따라 새로운 시장이 등장하고 경쟁이 심화되면서 기업은 끊임없는 변화와 혁신을 추구해 나가야 하는 시점이라고 할 수 있습니다. 하나금융그룹은 글로벌 금융 트렌드를 바라보는 관점을 제시하고 관계사를 포함하여 그룹 차원에서의 대응활동과 성과, 향후 계획을 공유하고자 합니다.



변화와 혁신, '디지털 금융'

현대에는 모든 산업에서 정보기술 영향력이 기업의 생존과 직결됩니다. 특히 빅데이터와 인공지능으로 대표되는 '4차 산업혁명'은 개인 간 (P2P) 투자, 공유경제의 확산, 금융 데이터에 대한 접근성 향상 등으로 은행 고유의 업무 영역을 축소시킬 수 있습니다. 또한 기존 금융기관 간 경쟁 심화로 소비자 중심의 서비스 문화가 더욱 확산될 것입니다.

신성장동력, '글로벌 사업'

세계 경제는 언제나 높은 변동성과 그로 인한 위험성이 도사리고 있습니다. 특히 2018년 전 세계적인 저성장의 기조 속에서 유일하게 경기 호황을 유지하던 미국마저 경기 둔화가 예상되면서 세계 경제에 대한 우려는 더욱 높아지고 있습니다. 합의 난항을 겪고 있는 브렉시트와 미중 무역협상 등은 세계 경제의 불확실성을 더욱 증대시키고 있습니다.

기후변화 대응, '리스크 관리'

이상기후로 인한 자연재해는 기업에 막대한 타격을 줄 수 있으며, '저탄소경제' 이행을 위해 생산 전과정에 걸쳐 온실가스 배출을 줄이려면 상당한 비용과 노력이 필요합니다. '기후변화 관련 금융정보 공개를 위한 태스크포스(TCFD)'가 발간한 2018년 보고서에 따르면, 21세기 내 기후변화로 인해 가치가 하락할 위험이 있는 자산은 최대 43조 달러에 달할 것으로 예상됩니다.

Digital. 변화와 혁신, '디지털 금융'

하나금융그룹은 디지털 변혁에 선제적으로 대응하고자 2018년을 디지털 전환 원년으로 삼았습니다. 지난 10월에는 '손님 중심 데이터 기반 정보회사'라는 디지털 전환 비전을 선포하고 3대 전략과 5대 행동원칙을 수립했습니다. 디지털 비즈니스의 중심도 결국 사람을 향해 있다는 인식 아래에서 조직 전반에 걸쳐 사람을 우선하는 '휴머니티 문화'를 통해 디지털 격변시대에도 손님에게 기쁨을 드리는 금융으로 성장하겠습니다.

임원들이 실천할 디지털 헌정이자 행동원칙 '디지털 컬처 코드(Digital Culture Code)'

- 손님을 중심에 둔 탁월한 손님경험 창출
- 새로운 도전을 통해 성공을 위한 경험 축적
- 협업을 통한 새로운 가치 창출
- 빠른 실행을 통해 손님 의견 즉시 반영
- 과감한 권한위임을 통한 최고의 결과 도출

디지털 채널 비중 40%로 확대

- 생활금융플랫폼(Life Platform) 역할 강화
- 글로벌 네트워크에서의 디지털 강화
- 새로운 수익원 창출과 채널 전환

손님 중심
데이터 기반
정보회사!

하나금융그룹

기존에 사내 독립 기업이었던 하나금융티아이 산하 DT Lab이 '하나금융융합기술원'으로 확대 개편되어 인공지능, 빅데이터 등 디지털 혁신 기술 선행 연구를 지원하게 되었습니다. 2018년 5월에는 디지털 트렌드에 대한 그룹차원의 선제적 대응 방안을 모색하는 디지털전략협의회를 설치하고 데이터 전략 실행을 담당하는 '최고데이터책임자(Chief Data Officer, CDO)'를 신설하여 김정환 부사장을 선임하였습니다. 또한 디지털 역량 강화를 위해 그룹 내 IT 직원을 1,800명에서 3,500명으로 증원했습니다.

KEB 하나은행

2018년 4월 IoT 중심의 디지털금융 플랫폼 역량 강화를 위한 4C 전략을 선포했습니다. 4C 전략은 연결(Connectivity)·편의(Convenience)·대화(Conversation)·협업(Collaboration)을 뜻합니다. 이를 통해 KEB하나은행은 인증 절차나 UX/UI 등에서 손님의 편의를 최대한 증진하고 내외부 협력을 통해 개발 역량을 강화하고 있습니다. 또한 디지털 전환 특임조직과 데이터전략부를 신설하여 조직의 혁신 역량을 강화했습니다.

하나금융투자

디지털 전환 5대 핵심과제(수작업 전산화, 영업점 페이퍼리스화, 영업점 업무 온라인화, 상품제안 채널 디지털화, 디지털 채널 손님불편 제거 및 고도화)를 선정하여 업무 프로세스를 혁신하고 손님불편을 최소화하는데 주력하고 있습니다. 또한 외부 데이터 전문가 중심의 '데이터 전략팀'을 신설하여 디지털 전환 역량을 강화했습니다. 하나금융투자는 손님중심 UX/UI기반 차세대 MTS 신규 개발, RPA(로봇 프로세스 자동화) 도입 등 디지털 전환 및 손님불편제거를 지속적으로 추진해 나갈 것입니다.

하나카드

2018년 1월, Digital New Leader라는 경영 슬로건을 발표하고 디지털 금융을 선도하기 위한 세가지 추진방향으로 '모집·심사·콜센터 영역에 디지털화 선추진', '참여형 신라이프 플랫폼 기획', '스타트업 기업 발굴 및 육성'을 제시했습니다. 이러한 전략 실현의 일환으로 2018년 2월에는 손님 패턴 분석에 빅데이터를 활용한 '나만의 Pick' 서비스를 제공했습니다. 하나카드는 가맹점주와 손님을 이어주는 실시간 디지털 마케팅 플랫폼을 발전시켜나갈 계획입니다.



Global. 신성장동력, '글로벌 사업'

기후변화에 따라 예측되는 위험 속에서 수익의 안정과 지속가능성을 보장함으로써 손님에게 기쁨과 만족을 드릴 수 있어야 합니다. 하나금융그룹은 전 세계적인 저성장 추세와 급변하는 여러 상황 속에서도 2018년 순이익 2조 2,752억 원을 기록하여 지주 출범 이후 최대 실적을 달성했습니다. 이에 지성규 KEB하나은행장의 인터뷰를 진행하여 글로벌 사업에 대한 성과와 추진 방향에 대해 상세한 이야기를 들어보았습니다.



지성규 _KEB하나은행장

Q1. 2018 그룹의 글로벌 부문 성과에 대해 소개해주십시오.

2018년도 미·중 무역분쟁과 Brexit 혼란에 따른 유럽 경제의 불확실성 증대 등 글로벌 경제 둔화에도 불구하고, 하나금융그룹은 글로벌 부문에서 전년 대비 약 1조 3,449억 원 증가한 30조 739억 원(전년대비 자산 증가율 약 4.9%)의 자산총계와, 약 539억 원 증가한 2,892억 원(전년대비 당기순이익 증가율 22.9%)의 당기순이익을 실현하였습니다. 이는 주력시장인 중국 내 자산증대를 통한 이익 증가(’17년도 당기순이익 373억 원 → ’18년도 당기순이익 544억 원), 신흥시장인 인도네시아 내에서 지속적인 자산 증대, 전통적인 금융 강국인 홍콩 및 싱가포르 등에서 현지 진출 한국계 은행 중 가장 양호한 수익성 유지, 런던지점과 싱가포르지점 내 IB DESK 설치를 통한 빠른 여신지원 결정 그리고 글로벌 부문의 선제적인 리스크 관리 등을 기반으로 한 글로벌 자산 및 수익성 성장에 기인합니다.

Q2. 하나금융그룹의 2019년도 글로벌 사업 추진방향은 무엇입니까?

하나금융그룹은 2019년에도 글로벌 영토확장을 위해 다음과 같은 방향으로 사업을 전개해 나갈 것입니다. 우선, 아세안 지역 등 신흥시장 진출을 통해 성장 모멘텀과 수익성을 확보하고자 합니다. 또한 해외 진출한 국내 기업 위주의 영업에서 탈피, 현지 손님에 대한 영업을 확대할 계획입니다. 이를 위해 국외점포 인력의 현지화를 지속적으로 추진해 나갈 것입니다.

그간 은행업 위주로 구축해왔던 글로벌 포트폴리오의 다변화를 위해 카드업, 대체투자, 마이크로파 이낸스 등 비은행 부문의 해외 진출과 확장을 통해 그룹 전체적인 시너지를 확대하도록 하겠습니다. 아울러, 유망 핀테크 업체 등 해외 현지 유수의 사업파트너와 협업하고 적극적인 투자, M&A 등으로 효율적인 시장 진입을 추진할 계획입니다.

Q3. 하나금융그룹의 글로벌 부문 중장기 비전은 무엇입니까?

국내 금융시장은 저성장, 저마진 기조가 고착화되어가고 있습니다. 이러한 환경 변화에 적극적으로 대응하기 위해 하나금융그룹은 글로벌 부문의 전략적 지향점을 외형기준에서 이익기준으로 변경하였습니다. 하나금융그룹은 글로벌 부문의 성장을 통해 국내에 편중되지 않은 안정적인 사업 포트폴리오 구축을 지향하며, 이를 실현하고자 글로벌 사업을 그룹의 핵심 성장동력으로 정하고 현재 15% 내 외에 머물고 있는 글로벌 이익 비중을 2025년까지 40% 수준으로 증대하고자 하는 ‘글로벌 2540’의 비전을 수립하였습니다.

자산총계(억 원)



당기순이익(억 원)



*KEB하나글로벌재무유한공사(KHGF) 제외시



Risk Management. 기후변화 대응, '리스크 관리'

금융 산업은 비록 직접적으로 오염물질을 배출하거나 환경에 영향을 주지는 않지만 기업에 대한 투자 및 자금 대출을 통해 기업의 생산 및 제조, R&D, 투자 등 경제활동에 중요한 영향을 미칩니다. 하나금융그룹은 지속가능한 발전을 보장하고 환경보전과 기후변화 대응 책임을 다 하기 위해 노력하고 있으며, 이정미 WWF(세계자연기금) 선임국장의 인터뷰를 통해 향후 TCFD 권고안에 대한 구체적인 이행 방안을 마련하고자 합니다.

Q1. 우리나라에서 나타난 기후변화 영향에 대해 말씀해 주십시오.

화석연료 기반의 산업활동과 농수축산업의 자연자원 과다 사용 등 인간의 인위적 활동으로 인한 이산화탄소 배출량이 지구의 흡수용량을 넘어서면서 기후변화가 전 세계적인 문제로 자리잡았습니다. 머나먼 북극만의 문제가 아니라 우리나라도 기후변화로 인해 계절별 평균기온이 상승하고 폭염 일수가 증가하며 이로 인한 사망자가 늘어나는 등 다양한 현상들이 나타나고 있습니다. 기후변화에 대한 심각성을 인지함에 따라 파리협정을 기반으로 모든 국가와 기업들은 기후변화를 완화시키고 대응하기 위한 활동을 적극적으로 펼쳐가고 있습니다.

Q2. TCFD¹⁾가 등장한 배경은 무엇입니까?

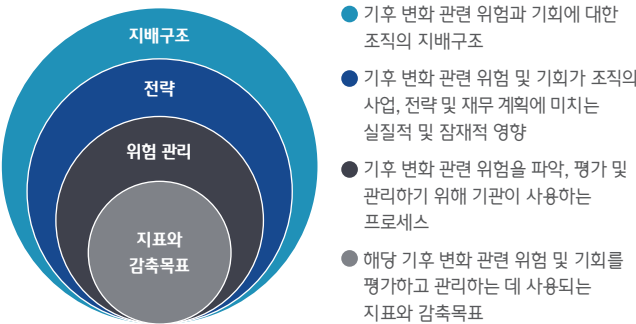
기후변화와 에너지전환은 전세계 경제의 당면 과제입니다. 홍수, 가뭄 등 자연재해 리스크와 기후변화와 관련된 규제, 평판 등에 따른 리스크는 은행에 대한 신용, 시장 리스크 및 운영 리스크로 이어질 수 있습니다. 금융안정위원회(Financial Stability Board)²⁾는 기업의 기후 관련 위험 노출정도에 대한 금융 투자자 및 이해관계자들의 이해를 돕기 위해 TCFD를 마련했습니다. TCFD에서는 기후변화와 관련된 조직의 지배구조, 전략, 위험 관리, 지표와 감축목표의 4가지 부문에 대한 정보 공개를 권고하고 있으며, 이에 대한 전 세계적 움직임이 확산되면서 TCFD에 대한 중요성이 높아지고 있습니다.

- 1) 기후변화와 관련된 재무정보 공개를 위한 태스크포스 (Task Force on Climate-related Financial Disclosures, TCFD)
- 2) 세계 금융시장 안정을 위해 G20 재무장관과 중앙은행 총재 등이 출범한 기구

Q3. TCFD를 기반으로 하나금융그룹이 앞으로 나아가야 할 방향은 무엇입니까?

현재 은행 포트폴리오의 기후 관련 금융 리스크에 노출되어 있으며, 이를 관리하지 못하면 저탄소 미래로 나아가는 세계 경제의 흐름 속에서 금융 자산의 가치가 절하될 수 있습니다. 대한민국에 적용되고 있는 기업 공시 규정에는 기후변화로 인한 재무적 영향에 대한 정보들이 공시되고 있지 않아, 일반 이용자들은 기업의 리스크를 판단하는 데 어려움을 겪습니다. 국내에 진출한 해외 투자자들은 한결같이 기업들에게 TCFD 권고안에 따른 정보 공시를 요구하고 있습니다. 하나금융그룹도 TCFD 권고안에 따라 공시 수준을 맞춰 가기 위해 기후변화 대응 전략과 감축체계를 마련하고 기후변화 관련 위험 관리 프로세스를 정립해 나아가 할 것입니다. 또한, 이를 명확히 하는 지표를 기반으로 일관성 있는 정보공개가 필요하다고 판단됩니다. 아울러 투자 및 신용 평가팀은 공시된 기업들의 기후변화 관련 재무정보를 확인하고 기업, 사업투자 평가에 이를 반영해 나가기 위한 체계를 갖추어 고객사들의 정보 공시를 요구하고 TCFD에 기반한 의사결정이 이루어질 수 있도록 해야 합니다.

TCFD 권고안 구조



(출처: 2017 TCFD Final Report)

Issue Paper

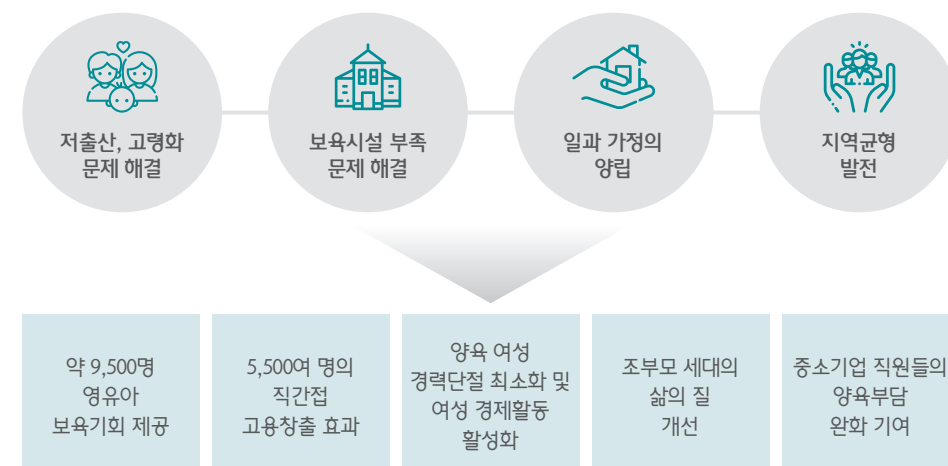
01

미래 투자, ‘안심 보육 UP’

저출산·고령화는 단순히 인구감소의 문제를 넘어 사회의 지속가능성과 경제 발전 가능성에 대한 주요 리스크입니다. 동시에 출산과 육아에 대한 부담은 직원의 행복에 큰 영향을 미칩니다. 하나금융그룹은 그룹과 사회에 휴머니티 문화를 확산하고 사회의 지속가능성을 보장하기 위해 저출산 문제 해결을 미래 투자의 관점에서 접근하고 있습니다.

하나금융그룹은 2008년 국내 최초로 민자유치 보육시설인 ‘하나푸르니 신길 어린이집’을 시작으로 8개의 임직원 대상 직장어린이집과 6개의 지역사회 대상 국공립 어린이집을 운영해오고 있습니다. 이러한 경험을 바탕으로 2018년 10월, 전국 총 29개 지방자치단체와 업무협약을 체결하고 향후 2020년까지 1,500억 원을 투자하여 전국에 어린이집 100개 개원을 목표로 보육사업을 계획하였습니다.

2018년 5월 착공한 ‘명동 하나어린이집’이 2019년 3월 문을 열었고, 4월 여의도 직장어린이집이 뒤이어 개원하였습니다. 하나금융그룹 직장어린이집은 친환경과 디지털 환경 조성을 통해 아이가 중심이 되는 스마트형 어린이집으로 이루어져 있습니다. 어린이들의 건강을 최우선으로 고려해 어린이집 내부 시설에 친환경 자재를 사용하였고 디지털 기반 스마트 놀이터를 설치해 유년기 시절부터 디지털 환경에 자연스럽게 익숙해질 수 있도록 했습니다. 또한 아이들의 안전한 실내외 활동을 위해 날씨와 미세먼지 농도를 실시간으로 확인가능한 원격제어 시스템을 구축했습니다. 뿐만 아니라 어린이집 운영에도 디지털 방식을 적용함으로써 교사들이 행정업무에 소요하는 시간을 줄이고 보육에 집중할 수 있도록 하였습니다.



Issue Paper 01. 미래 투자, ‘안심 보육’

또한 근로복지공단과 상생형 공동 직장어린이집 건립을 위한 업무협약을 맺고 하나금융그룹 임직원 자녀 외에 인근 중소기업의 임직원 자녀도 함께 이용할 수 있는 어린이집 건립 사업을 시작했습니다. 앞으로 두 기관은 협력관계를 공고히 하여 향후 3년간 상생형 직장어린이집을 확대해나갈 예정입니다.

2018년 7월에는 하나금융그룹의 사회공헌 자문기구인 사회공헌위원회를 발족하였습니다. 사회공헌위원회는 저출산 고령화 문제 극복 및 일과 가정의 양립을 위한 보육사업을 포함한 분야별 사회공헌 활동의 방향을 설정하고 중장기적 사회공헌전략에 대한 협의와 자문기구 역할을 합니다.

양육 및 육아에 대한 지원과 함께 어린이들이 다양한 체험을 통해 꿈과 희망을 키워 나갈 수 있도록 여러 체험 행사도 함께 개최하고 있습니다. KEB하나은행은 2018년 9월, 제 26회 자연사랑 어린이 미술대회를 통해 어린이들에게 환경의 중요성을 느낄 수 있는 기회를 제공했습니다. 또한 ‘찾아가는 어린이 경제 뮤지컬’과 금융교육 캠프인 ‘하나드림캠프’ 등 금융교육 사각지대 해소를 위해 지속적인 노력을 해왔습니다. 그 결과 금융감독원으로부터 3년 연속 금융교육 우수프로그램 우수상을 수상했습니다.

하나금융그룹은 앞으로도 전 그룹 차원의 관심과 투자를 통해 사회 전반의 보육환경을 개선하고 출산과 육아에 대한 부담을 함께 나누어 가정과 사회의 휴머니티 중심 문화를 가꿔 나가겠습니다. 또한 양육여성의 경력단절을 최소화하고 안심보육환경을 조성하는데 기여할 것입니다.



2020년까지
1,500억 원 투자

어린이집 100개 개원 목표

(직장어린이집 10곳, 국공립어린이집 90곳)



Issue Paper

02

소통과 참여, ‘직원 행복 UP’

하나금융그룹이 지향하는 지속가능경영은 사람에 대한 존중과 사랑의 마음인 휴머니티(Humanity)에 기반 하여 직원들의 행복이 손님의 기쁨과 행복으로 이어지고 나아가 우리 사회의 행복으로 확산되어 선순환 되는 것입니다. 특히 직원들 간 자유로운 소통과 참여, 일과 삶의 균형은 직원이 행복한 문화가 실현되기 위해 꼭 필요한 요소입니다. 이에 하나금융그룹은 소통과 참여, 일과 삶의 균형에 중점을 두고 ‘직원이 행복한 기업문화’를 만들어 나가기 위한 다양한 노력을 기울여 왔습니다.

수평적이고 자유로운 소통을 위해 그룹 포털 내 쌍방향 소통 채널을 신설하였고, KEB하나은행과 하나금융지주는 매주 직원들을 일대일로 매칭해 함께 대화를 나누는 ‘랜덤커피(Random Coffee)’ 프로그램을 시행하여 부서간 장벽 없는 소통과 협업을 촉진할 수 있도록 하였습니다. 하나생명도 ‘테마 커피’, ‘칭찬 릴레이’ 등을 시행하여 자유로운 소통 문화 확산을 위해 노력하였습니다.

하나저축은행은 2018년 연간 직급별, 업무별, 다양한 소모임의 ‘행복커피’, ‘식사하실래요?’, ‘Morning Talk’ 소통 이벤트로 의견을 공유하는 조직문화를 형성하였으며, 2019년에도 다채로운 기획을 통해 소통이벤트를 이어갈 예정입니다.

또한 많은 직원들이 자발적으로 참여할 수 있도록 참여의 장을 만들고, 참여 기회를 확대함으로써, 소속감과 자부심을 느낄 수 있도록 하였습니다. 모바일로 하나금융허브를 통해 언제 어디서든 회사의 주요 소식을 접하고, 직원들과 교류하고, 그룹 내 신규 서비스들을 직접 사용해보고 의견을 개진할 수 있는 모바일 실험실을 신설하였습니다. 그룹 포털을 사용자 친화적으로 개편하였고, 포털의 밴드(협업 기능), 게시판 등을 통해 직원들의 참여를 촉진시킬 수 있도록 하였습니다.



Issue Paper 02. 소통과 참여, ‘직원 행복’

일과 삶의 균형을 위해서는 정시퇴근 문화의 정착이 우선적으로 이루어져야 하는 만큼, 이를 위해 PC-OFF 제도, 가정의 날 확대, 금요일 비즈니스캐주얼 착용 등 다양한 제도적 장치를 마련하여 시행하였습니다. 또한 퇴근 이후 시간에 자기개발과 학습을 돕기 위한 기회를 확대하였습니다. 마음, 소통, 힐링, 가족 4개 분야의 ‘감성 Touch 프로그램’과 오페라, 클래식, 미술 등에 대한 인문학 프로그램인 ‘차이나는 하나클라스’를 운영하여 직원들의 인문학적 소양을 높일 수 있도록 하였습니다. 이와 더불어 주말 자율 연수 프로그램을 신설, 확대하였고, 모바일을 통해 다양한 교육 영상 콘텐츠들을 제공하여 전문가로서 성장할 기회를 확대하고자 했습니다.

또한 긍정적인 기업문화 형성을 위해 그룹 시상제도를 확대하여 그룹 내 우수한 직원들을 발굴하고 칭찬하고자 월별 Hana Pride상을 신설하고(KEB하나은행), 분기별 ‘아름다운 하나인상’을 그룹 내 확대 시행하여 이들이 연말에 ‘빛나는 하나인상’의 후보가 될 수 있도록 시상제도의 틀을 개편하였습니다. 다양한 채널을 통해 수상자들의 스토리를 홍보하여 임직원들의 귀감과 동기부여의 원천이 되도록 하였습니다.

행복한 직원이 행복한 손님을 만들고, 나아가 행복한 사회를 만든다는 믿음으로 그룹 전 관계사에서는 다각도의 노력을 펼치고 있습니다.



정시퇴근 문화

PC-OFF,
비즈니스캐주얼(금요일) 등



‘아름다운 하나인상’

관계사별 우수직원 선발
17명 수상



랜덤커피 실시

직원 매주 일대일 매칭
자유로운 소통과 협업 증진



차이나는 하나클라스 운영

Issue Paper

03

콜라보레이션, ‘시너지 UP’

대내외적인 협업은 그룹의 한정된 역량과 자원 내에서 디지털 트렌드, 글로벌 변동성, 기후변화 등으로 인한 리스크 대응 능력을 강화하고 손님의 서비스 만족을 높이기 위한 효율적인 방법입니다. 내부적으로는 2018년 외환은행 인수 3년차를 맞이하여 통합 시너지 극대화를 목표로 했습니다. 또한 하나금융그룹은 계열사 간 협업과 타 기관 및 기업과의 업무 협약을 통해 그룹차원의 리스크 대응 능력을 향상시키고 손님의 만족을 극대화하기 위한 서비스를 제공하고 있습니다.

핀크는 하나금융그룹의 대표적인 외부 콜라보레이션 사례로 하나금융그룹과 SK텔레콤이 합작투자한 주식회사입니다. AI 기반의 모바일 금융 서비스로서 2030세대 손님에게 이용자가 정확히 알지 못했던 지출 습관을 분석해주고, 여러 계좌에 흩어져 있는 자산 상태를 한 번에 알려줍니다. 생활금융 플랫폼 핀크를 통해 올바른 소비습관과 자산 형성 기회를 제공받고 돈 버는 소비습관을 기를 수 있습니다.

핀크는 2017년 9월 T핀크적금 출시와 함께 정식 서비스를 시작했습니다. 회원 가입만 해도 간편계좌가 생성되며, 송금, 결제, 금융상품 가입, 자산관리 등 원스톱 금융서비스를 제공합니다. 또한 2018년 12월에는 파격적인 디자인인 핀크카드 유병재 한정판을 출시하여 2030세대의 전폭적인 지지를 받았으며, 2019년 4월 인스타그램 스타견을 모델로 한 절미카드를 출시하여 그 인기를 이어가고 있습니다. 이처럼 핀크는 혁신적인 서비스 제공과 젊은 세대를 중심으로 돈 버는 소비습관을 만들어주는 대표 생활금융 플랫폼으로서의 공적을 높이 평가받아 ‘2018 대한민국 혁신기업대상’을 수상했습니다.

또한 2019년 하반기에는 통신-금융 결합 상품인 T전화송금과 고금리 적금 출시 예정으로 SK텔레콤과의 본격적인 시너지가 시작될 것입니다.

핀크 2.0 출시 변경 내용

	My핀크	AI 핀고	핀크마켓
친근하면서도 감각적인 UX 및 디자인 요소 적용	무제한 무료 송금 제공, 핀크 기본계좌에 최대 연2.0% 이자 혜택에 상당하는 캐시백 지급	소비 건 별로 평가하고 일정액을 리워드 받는 소비평가, 한 달에 두 번 받는 소비 성적표, 나만의 소비목표 설정 기능 추가	최저가 쇼핑 및 혜택이 큰 금융 상품에 가입 가능, 핀크 기본계좌 내 잔액으로 기프티콘 8% 할인 구매

Issue Paper 03. 콜라보레이션, ‘시너지 극대화’

KEB하나은행은 미래금융 및 외환 분야에 대한 강점을 네이버의 스마트폰 기반 인공지능 검색 서비스와 결합하고자 2017년 12월 ‘인공지능 이미지 검색 기반 금융서비스 제공 협약’을 체결했습니다. 2018년 7월 두 기업간 협력관계의 첫 성과로 스마트렌즈를 통한 화폐인식 및 환율조회 서비스를 국내 금융기관 최초로 개시했습니다.

본 서비스는 지난해 12월 양사가 합의한 ‘인공지능 이미지 검색 기반 금융서비스 제공 협약’의 첫 결과물입니다. 스마트폰 네이버 검색창에서 ‘스마트렌즈’로 외국 화폐의 실물을 촬영하면 발행 국가, 권종 조회, 환율 및 예상 환전 금액 조회 등이 가능합니다. 이 서비스를 통해 손님들은 실물화폐만 가지고 있으면 시간과 장소에 구애받지 않고 해당 외국통화에 대한 정보 확인은 물론, 환전 신청도 손쉽게 할 수 있습니다. 또한 직원의 외국인 업무 수행 효율성 역시 높아질 것으로 기대됩니다.



2018년
대한민국 혁신기업대상
수상



국내 최초
스마트렌즈를 통한 화폐인식
및 환율조회 서비스 개시

Issue Paper

04

생산적 금융, ‘사회적가치 UP’

생산적 금융은 연구·개발, 생산 및 제조 등 경제적인 가치를 생산해내는 영역에 자금을 투자하거나 대출해 주는 것을 의미합니다. 금융기관에 의한 생산적 금융이 활성화되면 혁신적인 아이디어와 잠재력에도 불구하고 돈이 없어 자신의 꿈과 아이디어를 포기하는 사람들에게 소중한 기회를 제공하고 훨씬 더 많은 수익과 가치를 만들어낼 수 있습니다.

하나금융그룹은 전 그룹차원에서 생산적 금융을 적극 확대하여 한정된 자금을 적재적소에 투입하는 금융 기관 본연의 역할에 충실하고 더 많은 사회적 가치를 창출하고자 노력하고 있습니다. 우선 하나금융그룹은 비즈니스를 통해 사회문제를 혁신적으로 해결하는 사회혁신기업 활성화 프로그램 ‘하나 파워 온 챌린지’ 2기를 모집하여 선정 기업 당 최대 1억 2천만 원을 지원하였습니다. 이는 사회혁신기업에 대한 국내 최대 규모의 지원으로서 최종 선발된 5개 기업에게는 맞춤형 성장지원 프로그램도 함께 지원하고 있습니다.

KEB하나은행은 4차 산업 관련 신성장 유망기업의 지원을 위해서 총 3조 5,000억 원 규모의 생산적 금융 상품 2종을 출시하였으며, 8월에는 시중은행 최초로 한국벤처투자가 운영 예정인 민간 모(母)펀드에 1천억 원을 투자하여 기업가치 1조 원 이상의 유니콘 기업 육성에 기여하였습니다. 2020년까지 스타트업, 우수 기업 및 유망중소기업, 기타 신성장 유망기업 및 4차 산업 선도 기업 등을 대상으로 한 생산적 금융을 총 15조 원 규모로 확대할 예정이며, 대출심사 시 기업의 신용이 아닌 기술을 평가하는 기술 금융 상품을 2020년까지 9조 원 이상 확대할 예정입니다.



Issue Paper 04. 생산적 금융, ‘사회적가치’

하나금융투자는 ‘소셜임팩트 투자’를 직·간접적으로 지원하고 있습니다. 소셜임팩트 투자는 혁신적 비즈니스 모델을 가지고 사회적 가치를 창출하는 기업에 투자하는 것을 의미합니다. 하나금융투자는 소셜임팩트 투자의 일환으로 더벨스인베스트먼트의 유상증자에 참여해 청년 일자리 창출에 기여하고, 고령화 등 사회 이슈 해결에 앞장서고 있습니다.

하나금융그룹은 앞으로도 전 그룹차원에서 ‘양질의 일자리와 경제성장’, 그리고 ‘포용적이고 지속가능한 산업화 진흥 및 혁신’이라는 지속가능개발목표를 이행하고, 일자리 창출과 소득주도 성장이라는 정부의 핵심 정책과 함께 시너지 효과를 낼 수 있도록 생산적 금융을 적극 실천하겠습니다.



1억 2천만 원

‘하나 파워 온 챌린지’ 2기
지원 금액

(선정기업 대상 최대 지원금액)



3조 5,000억 원 규모

4차산업 선도기업 대상
상품 2종 출시



20개 사회혁신기업 지원

‘하나 파워 온 챌린지
앙트프러너 프로그램’



800명

경기도 SIB 해봄 프로젝트 사업
취업역량 향상 지원 후원



Power On Transparent Fundamentals

- 22 거버넌스
- 26 지속가능경영 추진체계
- 28 이해관계자 참여
- 30 하나금융그룹의 중요 토픽
- 31 하나금융그룹과 UN SDGs
- 32 지속가능채권 발행

거버넌스

하나금융그룹은 관계회사간 협업을 통한 시너지 창출 및 운영 효율성 제고를 위하여 2005년 지주회사 체제로 전환하였습니다. 하나금융지주는 의사결정의 투명성과 지배구조의 건전성 추구를 통해 경영안정성을 제고하여 대한민국의 금융 발전에 기여하기 위해 꾸준히 노력하고 있습니다.

독립성과 전문성을 보유한 이사회 구성

당사 내 최고 의사결정 기구인 하나금융지주 이사회는 2019년 3월 기준, 사내이사 1인, 사외이사 8인(감사위원 포함) 총 9인으로 구성되어 있습니다. 하나금융지주는 「금융회사의 지배구조에 관한 법률」 제6조 및 동법 시행령 제8조에 따른 독립성 기준에 의거하여 사외이사를 선임하고 있으며 현재 모든 사외이사는 독립성 기준을 충족하고 있습니다. 특히, 이사의 독립성을 확보하기 위해 2010년부터 이사회 의장을 대표이사와 분리하여 선임하고 있고, 「지배구조 내부규범」 제6조(이사회 의장)에 의거하여 사외이사 중에서 이사회 의장을 선임하고 있습니다. 또한, 동 내규 제5조(이사회 구성)에 따라 사외이사 수는 3인 이상, 전체 이사 수의 과반수를 유지하고 있습니다. 당사는 이사회 구성원의 다양성을 확보하기 위해 이사 선임 시 전문역량, 연령, 학력, 성별, 국적 등의 요소를 고려하여 선임하고 있으며 특히, 2010년부터 현재까지 여성 사외이사를 꾸준히 선임하여 성별의 조화를 이루고 있을 뿐만 아니라, 외국인인 사외이사로 선임된 사례도 있습니다. 하나금융지주의 사외이사는 직무 수행에 필요한 금융, 경제, 경영, 재무 및 법률 등 관련 분야에서 전문지식과 충분한 실무 경험을 보유하고 있을 뿐만 아니라 모범적인 윤리의식 및 직업의식, 정직성 등을 보유한 사람으로서 주주 등 모든 이해관계자의 권익을 균형 있게 대변하고 있으며 직무 충실성을 높이기 위해 타회사의 겸직이 금지되어 있습니다.

2018년 이사회 운영

하나금융지주 이사회는 정기적인 이사회를 개최하여 경영현안에 대해 논의하고 있으며 필요 시 임시 이사회를 개최하고 있습니다. 2018년 중 지배구조 내부규범 개정, 자금세탁방지업무규정 제정, 그룹 보육사업 확대 추진 승인의 건, 2019 사업연도 하나금융그룹 경영계획(안) 등 그룹의 지속가능경영을 포함한 중요하고 전략적인 의사결정을 수행하였습니다.

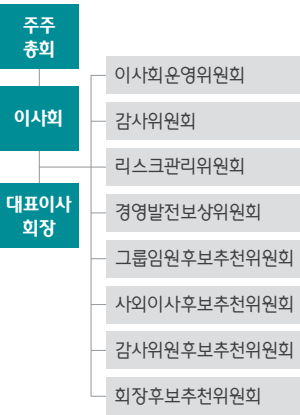
이사회 내 위원회 및 역할

하나금융지주는 이사회 의 독립성을 강화하고 의사결정의 효율성 및 투명성을 확보하기 위해 총 8개의 이사회내 위원회를 설치하여 운영하고 있습니다.

이사회운영위원회	이사회 및 이사회내 위원회의 운영 및 절차, 이사회 규모 등의 변경에 관한 사항 심의
감사위원회	이사 및 경영진의 업무 감독, 내부통제 시스템의 적정성과 회계·업무의 감사 등
리스크관리위원회	경영상 발생할 수 있는 각종 리스크에 대한 정책 및 기본관리계획 수립, 승인, 관리
경영발전보상위원회	그룹 임원 등의 성과평가 및 보상체계 수립, 보상체계 전반의 적정성 관리
그룹임원후보추천위원회	주요 관계회사 최고경영자 경영승계계획 수립, 후보군 관리, 후보 심의·추천
사외이사후보추천위원회	사외이사 선임원칙 수립, 후보군 관리, 사외이사 후보 심의·추천
감사위원후보추천위원회	감사위원 후보 심의·추천
회장후보추천위원회	대표이사 회장 경영승계계획 수립, 대표이사 회장 후보 선발기준 수립, 후보군 관리, 심의·추천

구분	사내이사	사외이사 (이사회 의장)	사외이사						
									
이름	김정태	윤성복	박원구	차은영	백태승	김홍진	양동훈	허윤	이정원
임기	2021-03	2020-03	2020-03	2020-03	2020-03	2020-03	2020-03	2020-03	2020-03
성별	남	남	남	여	남	남	남	남	남

하나금융지주



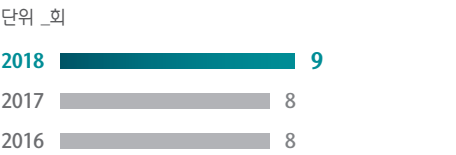
이사 보수체계

하나금융지주 이사 보수체계는 지속적인 주주가치 증대와 장기적인 성과 추구를 통한 기업 가치 증진에 기여하도록 운영되고 있습니다. 또한, 다양하고 합리적인 보상체계를 활용하여 우수 인재를 확보하고 기업의 경쟁력을 향상시키는데 이바지 하고 있습니다. 하나금융지주 경영발전보상위원회는 보수위원회로서 그룹 임원에 대한 보상 및 성과평가 체계를 수립하고, 관리·감독하는 역할을 수행하고 있으며, 업무의 독립성 및 객관성을 위해 사외이사만으로 구성되어 운영되고 있습니다. 사외이사의 보수는 기본급과 이사회 활동에 따라 지급 되는 수당으로 이루어져 있으며, 사내이사의 보수는 기본급과 성과보수로 구성되어 있습니다. 성과보수는 성과주의 문화 정착을 위해 설계되었으며, 전년도 평가 결과에 대한 단기 성과급과 3년동안 평가하여 이연 지급하는 장기성과급으로 이루어져 있습니다.

이사회 참석률



이사회 개최 횟수



2018 사외이사 교육 횟수

9건



HIGHLIGHT

스튜어드십코드 도입, 5개 자회사 참여

하나금융그룹의 주요 자회사인 KEB하나은행, 하나금융투자, 하나생명, 하나대체투자자산운용, 하나벤처스가 2019년 3월 스튜어드십코드 도입을 결정하였습니다. 이를 위해 당사는 2017년부터 참여사를 대상으로 내부 운용체계와 투자대상별 특성 등을 점검해 내부규정과 프로세스를 정비하고 외부 전문기관으로부터 자문을 받았습니다. 당사에서 거래하는 손님의 이익을 향상하고 투자대상기업의 중장기적인 기업 가치 상승을 도모하기 위해 도입한 이번 스튜어드십 코드를 통해 사회적 가치 창출을 위한 주주활동을 적극 추진해 나갈 계획입니다.

*스튜어드십코드란?

주요 기관투자자가 주인의 재산을 관리하는 집사(steward)처럼 기업의 의사결정에 적극 참여하여 주주로서의 역할을 충실히 수행하고 위탁 받은 자금의 주인인 국민이나 고객에게 이를 투명하게 보고하도록 하는 자율규범

기업지배구조 평가등급

A+

2018년 한국기업지배구조원 ESG 평가 지배구조 부문



행복나눔위원회

하나금융그룹은 최고경영자
직속 지속가능경영위원회인
행복나눔위원회를 운영하여
지속가능 성장을 위한 장기적
투자가 필수적임을 지속적으로
인식하고 있습니다.

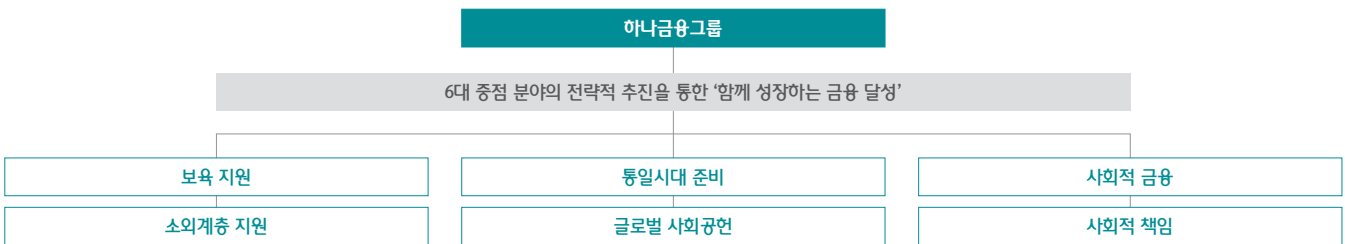
행복나눔위원회 운영

하나금융그룹은 경영 미션인 ‘함께 성장하며 행복을 나누는 금융’의 그룹차원 실행력을 강화하고 보육지원, 통일시대준비, 사회적금융 실천, 소외계층지원, 기후변화 대응 등 사회책임경영을 실행하고 더 나아가 그룹의 지속가능경영을 달성하고자 ‘행복나눔위원회’를 2013년 4월부터 구성·운영하고 있으며 연 1회 이상 위원회를 개최하도록 규정하고 있습니다.

행복나눔위원회 구성

행복나눔위원회는 그룹의 회장을 비롯한 각 관계회사 대표이사 등 그룹의 최고이사결정권자로 구성되어 있습니다. 하나금융그룹은 행복나눔위원회를 통해 글로벌 금융그룹으로의 도약을 도모하고자 고객 및 지역사회와의 신뢰구축을 최우선으로 하는 선진화된 사회적 책임경영, 더 나아가 이해관계자의 기대에 부응할 수 있는 지속가능경영을 실현하기 위한 거버넌스를 구축하였습니다.

사회공헌 중점 분야



그룹의 사회적 책임 경영 체계 재정립

하나금융그룹은 2018년 12월 행복나눔위원회를 개최하여 그룹의 사회책임경영 추진 전략을 점검하였습니다. 특히 2019년도에는 국공립·직장 어린이집 건립사업을 비롯하여 6대 중점 분야별 주요사업 추진계획을 결의하였습니다.

6대중점분야별 2019 주요사업추진계획

보육지원	국공립/직장 어린이집 건립
통일시대 준비	통일 공감대 확산을 위한 문화체육 프로그램 지원 강화
사회적금융	사회적 가치창출 프로그램 지원
소외계층지원	휴머니티 기반 지역사회 공익사업 추진
글로벌사회공헌	신남방정책반영, Hana Happy Class 지원 사업 추진
사회적책임	비인기스포츠, 전통예술후원, 기후변화 대응 이니셔티브 참여 확대

리스크관리 위원회

리스크관리는 지속가능경영을 위한 토대로, 손님의
금융자산을 보호하는 것을 시작으로 기업의 안정적 성장을 가능하게 합니다.

그룹 리스크 관리 체계 운영

하나금융그룹은 발생 가능한 위험들을 종합적이고 체계적으로 관리할 수 있는 통제체제를 구축하여 운영하고 있습니다. 지주 이사회는 경영전략에 부합하는 위험관리체계 및 환경을 갖추고 있으며, 리스크 관리에 대한 책임과 권한의 일부를 지주 리스크관리위원회에 위임하고 있습니다. 그룹 리스크 관리의 최고이사결정기구인 지주 리스크관리위원회는 경영에서 발생할 수 있는 각종 리스크에 대한 그룹 차원의 정책 및 관리계획을 수립, 승인하고 있으며, 월간 단위의 지주 리스크관리집행위원회를 통해 관계회사별 리스크 현안 및 통제방안 등을 긴밀히 협의함으로써 원활한 커뮤니케이션을 위한 지배구조 체제를 운영합니다.

리스크 관리 주요 성과

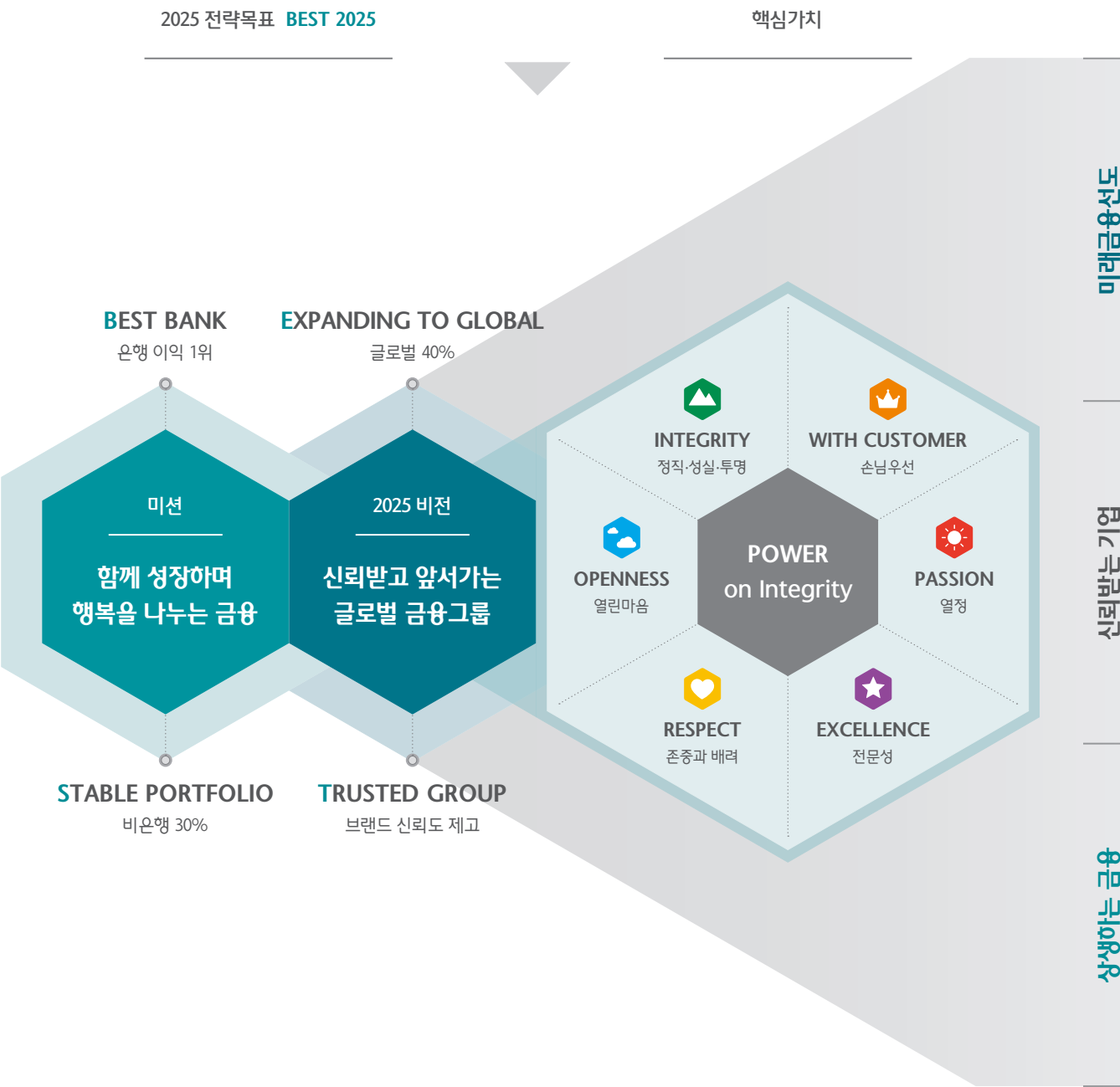
2018년에는 총 7회의 지주 리스크관리위원회를 개최하여 총 37건의 안건을 다루었습니다. ‘국내 최고 수준의 자산건전성 및 자본적정성 달성’을 목표로 고정이하여신비율 및 연체율 지표를 지속적으로 개선하였으며, 포트폴리오 최적화 및 리스크관리시스템의 고도화를 통해 우수한 수준의 자산건전성 및 자본적정성을 유지하고 있습니다. 또한 신용국 금융위기에 따른 리스크 요인을 점검하여 관리방안을 수립하는 등 위기상황에 대비한 대응능력을 높이고 있습니다.

리스크 관리 체계도



지속가능경영 추진체계

하나금융그룹은 지속가능경영 차원의 미션과 비전을 수립함으로써 기업의 성장과 사회적 책임을 균형 있게 추구하고 모든 이해관계자들과는 성장 이익을 함께 나누며 금융을 통한 공유가치 창출을 통해 사회구성원들의 행복추구에 적극 동참하고자 합니다.



전사 경영체계와 연계된 지속가능경영 체계를 수립하면서 환경 변화에 대응하기 위한 전략으로 그 의미를 확대하였으며, 전략별 성과지표와 UN SDGs를 함께 관리하며 지속가능경영을 한층 고도화해 추진하고 있습니다.

지속가능경영 전략	2018년 성과			UN SDGs
손님이 행복한 금융 손님의 목소리를 청취하고 적극 반영하여 손님을 행복하게 하고, 손님들이 다시 찾아 오고 싶은 금융기관으로 거듭나겠습니다.	0건 개인정보보호법 위반	308,952건 방문이 어려운 손님 대상 찾아가는 서비스 건수*	183건 손님만족 제도 개선*	
미래를 여는 금융 ICT 기반의 새로운 금융 업계 트렌드에 맞춰 하나금융그룹이 보유한 인적, 지적, 기술 자원을 동원해 새로운 시너지를 창출하겠습니다.	14,929,003명 하나멤버스 가입자	44,756명 인공지능 기반 금융서비스 (하이로보)가입자*	13,210,986개 온라인 뱅킹 계정 수*	
금융리더로 성장하는 하나인 능력 있는 임직원이 성장하는 기업을 만든다는 하나금융그룹의 이념을 바탕으로 하나인이 금융리더로 성장할 수 있도록 지원하겠습니다.	92.8% 육아휴직 복귀 후 1년 이상 근무율* (남녀종합)	2,935명 글로벌 전문인력 프로그램 참여 인원* (작년대비 2,032명▲)	5.04개 1인당 자격증 현황*	
윤리를 실천하는 하나인 윤리적 기업이 지속가능하다는 사회적 통념에 위배되지 않도록 명확한 하나금융그룹 윤리강령을 바탕으로 임직원의 윤리 의식을 강화하도록 하겠습니다.	75,246명 자금세탁방지 집합교육 참여 인원*	1,450명 내부통제 집합교육 참여 인원*	0건 전자금융거래법 위반	
함께 성장하는 금융 금융업은 국가 경제역력이 뒷받침될 때 성장할 수 있기에 국가 경제에 보탬이 되어 국가와 기업이 함께 성장하겠습니다.	299,000개 중소기업 거래업체 수*	6,233백억 원 새희망홀씨 대출* (누적)	106개 사 동반성장론* (2017년 66개 사)	
행복을 나누는 하나인 이윤 추구 만이 아닌 서민, 중산층의 고충과 문제를 해결함으로써 사회적 책임을 실천하겠습니다.	1,091억 원 사회공헌 총 투자금액	117,231명 금융교육 총 수혜자 수*	364억 원 환경개선지원자금대출* (작년대비 53%▲)	

* KEB하나은행 기준

이해관계자 참여

하나금융그룹은 이해관계자들과의 소통을 위한 다양한 채널을 만들고 그들의 의견에 귀 기울이며 지속가능경영을 위해 열심히 나아가고 있습니다.

이해관계자 참여 채널

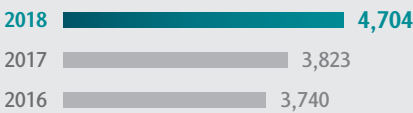
하나금융그룹은 손님, 임직원, 협력회사, 정부·지자체, 주주·투자자, 지역사회를 주요 이해관계자로 정의하고 있습니다. 이해관계자별로 특화된 커뮤니케이션 채널을 설계하여 기대사항과 의견을 수렴하고 있으며, 지속가능경영을 위해 매년 이해관계자 설문조사를 실시하여 경제적, 사회적, 환경적으로 중요한 토ピック을 도출하고 있습니다.

이해관계자	참여 채널
손님	• 홈페이지 • 손님상담센터 • 손님좌담회 • 손님위원회 • 하나메아리엽서 • 손님만족도 조사 • SNS
임직원	• 임직원 포털 • 노사협의회 • 경영진과의 대화
협력회사	• 협력회사 간담회 • 홈페이지 설문조사
정부/지자체	• 정부 금융정책 설명회 • 금융감독원 간담회
주주투자자	• 사업보고서 주주총회 • 경영실적발표 • 기업·경영 공시
지역사회	• 사회공헌 웹사이트 • 재단 홈페이지 • 사회공헌 활동 • 스포츠·문화 지원 활동

이해관계자 가치배분

손님 | 이자지급¹⁾

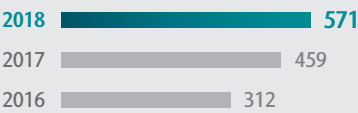
단위 _십억 원



1) 예수부채이자, 차입부채이자, 사채이자 등

주주 | 배당금

단위 _십억 원



임직원 | 급여 등²⁾

단위 _십억 원



2) 인건비, 퇴직급여, 해고급여, 복리후생비

2018 지속가능경영 인식도 조사

2019년 3월 손님, 임직원, 협력회사를 포함한 내·외부 이해관계자 443명을 대상으로 지속가능경영 인식도 조사를 실시하였습니다. 해당 조사를 통해 현재 지속가능경영 수준을 점검하였으며, 이해관계자 가치를 중심으로 지속가능경영을 강화해 나갈 계획입니다.

하나금융그룹의 6대 지속가능경영 전략에 대한 공감도를 평가해 주십시오. <공감순위>

1위	2위	3위
윤리를 실천하는 하나인	미래를 여는 금융	손님이 행복한 금융
4위	5위	6위
함께 성장하는 금융	금융리더로 성장하는 하나인	행복을 나누는 하나인

하나금융그룹이 해결해야 할 유엔 지속가능발전목표(UN SDGs)는 무엇입니까?

1위	2위	3위
지속가능발전 글로벌 파트너십 강화	생산적인 고용과 양질의 일자리 창출	빈곤취약계층 경제적 지원
4위	5위	6위
모든 종류의 차별행위 예방	양성평등 달성, 여성/여아 역량 강화	포용적이고 공평한 양질의 교육

2019 하나금융그룹 임직원 환경 토크(Talk)

하나금융그룹은 2019년 4월 11일 관계사별 사회공헌 담당자들의 환경 이슈에 대한 인식을 높이고 지속가능경영 대응에 전사의 노력을 모으기 위해 ‘2019 하나금융그룹 임직원 환경 토크’를 개최하였습니다. 이에 외부 전문가를 초청하여 기후변화 대응을 위한 글로벌 기업 사례, 금융업의 최신 환경 트렌드를 공유하고 지속가능경영에 대한 직원들의 다양한 의견을 듣는 시간을 가졌습니다.



“

기후변화가 금융에 미치는 영향

”

세계자연기금(WWF)
이정미 선임국장



“

그린 오피스 실현 방안

”

글로벌녹색성장기구(GGGI)
송강한 팀장



첫 번째로는 ‘기후변화와 금융’이라는 주제로 세계자연기금(WWF) 이정미 선임국장의 강의가 시작되었습니다. 전 세계적으로 기후변화 문제가 심각해지면서 기업의 대응활동이 강조됨에 따라 기후변화가 금융에 미치는 영향에 대한 이해도를 높이고자 하였습니다. 가장 먼저 기후변화의 심각성 및 세계적인 대응 추세를 소개하였으며 지배구조, 전략, 위험 관리, 지표와 감축목표 4가지로 이루어진 TCFD¹⁾의 기후변화 관련 재무정보 공개 권고안을 설명하며 기후변화와 관련된 전략 체계 마련의 필요성을 강조하였습니다. 이번 자리를 통해 하나금융그룹이 지속가능 금융을 위해 나아갈 방향에 대해 짚어보고, 기후변화 대응에 대한 참여 직원들의 인식을 높이는 자리였습니다.

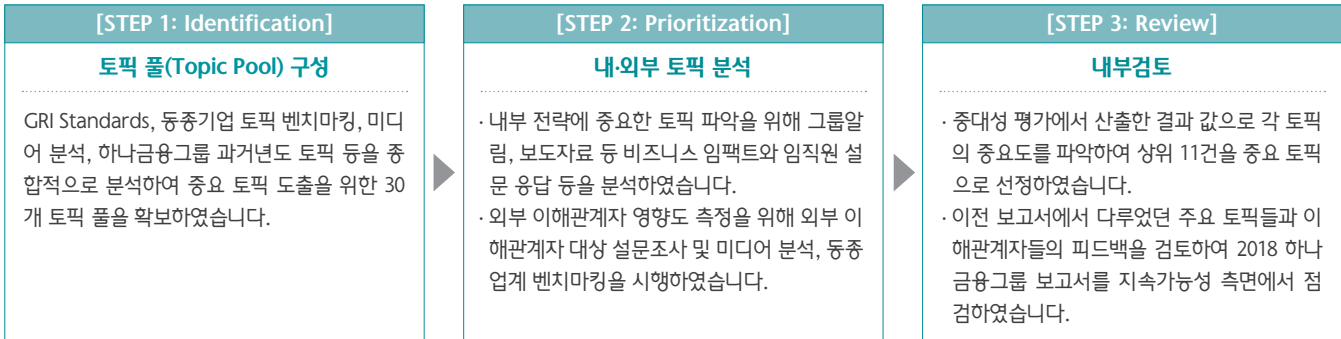
1) 기후변화와 관련된 재무정보 공개를 위한 태스크포스 (Task Force on Climate-related Financial Disclosures, TCFD)

이어지는 강의에서는 송강한 글로벌녹색성장기구(GGGI) 팀장은 ‘Green Office 실현 방안’을 주제로 환경 관리 내재화를 위한 GGGI의 실천방안을 공유하였습니다. 내부 직원들의 환경 활동 및 성과 관리체계, 각 해외 법인에서 전 세계적으로 실천하고 있는 환경 활동을 담은 사내 ‘GREENISM’ 매거진 발간, 사무실 건물에 대한 LEED²⁾ 인증 획득 등 GGGI의 흥미로운 사례를 소개하였습니다. 이 중 각 사무실의 공기질을 측정하고 실시간으로 업데이트하는 환경관리 시스템은 하나금융그룹의 그린 오피스 실현을 위한 좋은 본보기가 되었습니다.

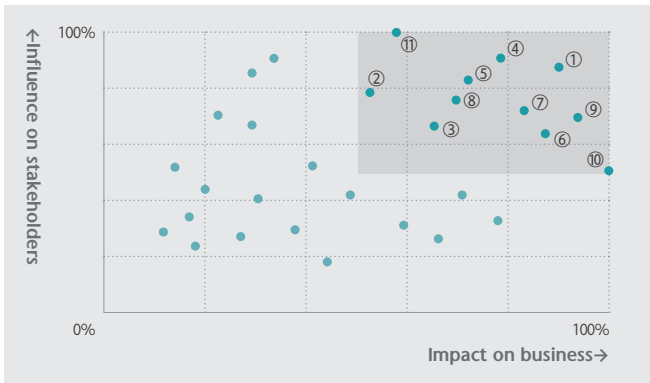
2) 국제적으로 통용되는 미국의 친환경 건축물 인증제도

하나금융그룹의 중요 토픽

하나금융그룹은 내부 전략에 중요한 비즈니스 임팩트와 이해관계자에게 미치는 영향도를 고려하여 11개의 지속가능경영 중요 토픽을 도출하였습니다. 해당 토픽은 미디어 분석, 벤치마킹, 내·외부 이해관계자 설문조사 등 다양한 이해관계자 의견을 기반으로 도출되었고 당사가 지속가능경영을 추진하는 데 필요한 자료로 활용됩니다.



중대성 평가 결과



손님이 행복한 금융

- ① 손님정보보호 강화
- ② 금융 취약계층을 위한 접근성 강화
- ③ 손님 민원 및 고충처리 강화

금융리더로 성장하는 하나인

- ⑦ 인간 중심 근무환경 조성 및 인재 육성
- ⑧ 공평한 기회 제공과 다양성 존중

함께 성장하는 금융

- ⑩ 기업 성장 지원

미래를 여는 금융

- ④ 데이터 기반 디지털 서비스 강화
- ⑤ 글로벌 시장 및 사업 확대
- ⑥ 4차산업혁명 기반의 IT 금융기술 선도

윤리를 실천하는 하나인

- ⑨ 윤리경영을 통한 일체의 부패행위 근절

행복을 나누는 하나인

- ⑪ 체계적인 사회공헌활동 강화

순위	중요토픽	전략	보고경계					
			내부	외부				
			임직원	고객	협력회사	정부·지자체	주주·투자자	지역사회
1	손님정보보호 강화	손님이 행복한 금융		●			●	
2	금융 취약계층을 위한 접근성 강화	손님이 행복한 금융		●				●
3	손님 민원 및 고충처리 강화	손님이 행복한 금융		●				
4	데이터 기반 디지털 서비스 강화	미래를 여는 금융	●	●	●		●	
5	글로벌 시장 및 사업 확대	미래를 여는 금융	●	●	●	●	●	
6	4차산업혁명 기반의 IT 금융기술 선도	미래를 여는 금융	●	●	●		●	
7	인간 중심 근무환경 조성 및 인재 육성	금융리더로 성장하는 하나인	●					
8	공평한 기회 제공과 다양성 존중	금융리더로 성장하는 하나인	●					
9	윤리경영을 통한 일체의 부패행위 근절	윤리를 실천하는 하나인	●		●	●		
10	기업 성장 지원	함께 성장하는 금융			●	●		●
11	체계적인 사회공헌활동 강화	행복을 나누는 하나인	●			●		●

하나금융그룹과 UN SDGs

하나금융그룹은 ‘함께 성장하며, 행복을 나누는 금융’이라는 그룹 미션 아래, 6대 지속가능경영 전략을 이행하며 10가지 유엔 지속가능발전목표(Sustainable Development Goals, SDGs¹⁾) 달성에 기여하고 있습니다. 이 중 목표 5번, 8번, 13번 달성을 위해 당사의 자원과 역량을 집중적으로 활용하여 양성평등, 일자리 창출, 기후변화 대응에 힘쓰고 있습니다.



5 GENDER EQUALITY

양성평등 달성 그리고 모든 여성과 소녀의 역량 강화

- 2020년까지 1,500억 원 투자 및 전국 어린이집 100개 개원을 목표로 총 29개 지자체와 업무협약 체결
- ‘상생형 공동 직장어린이집’ 건립을 위해 근로복지공단과 업무협약 체결, 청라, 부산, 광주 지역 중소기업과 컨소시엄 구성
- 자녀 돌봄을 위한 단축근무제 시행 (초등학교 입학 자녀, 고3 수험생 자녀 등)

8 DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH

모두를 위해 지속적이고, 포용적이며, 지속가능한 경제성장, 안전하고, 생산적인 고용과 양질의 일자리 증진

- 사회적 경제 활성화를 위해 사회적 기업에 투자하는 사모펀드에 10억 원 투자
- 경기도 기초생활수급자 취업역량 향상을 위한 SIB(사회성과연계채권) 프로젝트 ‘해봄’ 1억 원 투자
- 하나파워온챌린지 앙트프러너 프로그램을 통해 구직 중인 청년 디자이너와 디자인 역량이 필요한 사회적기업, 소셜벤처 연결 (31개 기업 참여, 122명 일자리 증가, 참여 기업 매출 전년대비 약 2배 신장)
- 하나파워온임팩트 2기 프로그램을 통한 발달장애인 직무개발 및 자립 지원 (9개 혁신기업 참여, 47여 명 발달장애인 인턴 직무 경험, 19명 정규직 채용)

13 CLIMATE ACTION

기후변화와 그 영향에 대처하기 위한 긴급대응

- KEB하나은행 본점 환경경영시스템 도입으로 ISO 14001 인증 획득
- 직원 대상 환경교육 실시
- 이면지 활용, 개인컵 사용, 점심시간 점등 등 부서별 실천방안 도출
- UNEP FI(유엔환경프로그램 금융섹터)의 글로벌 28개 금융기관으로 선발되어 책임 은행원칙(Responsible Banking Principle) 제정 사업에 Core Group으로 참여

1) 지속가능발전목표는 전 세계의 빈곤문제를 해결하고 지속가능발전을 실현하기 위해 2016년부터 2030년까지 유엔과 국제사회가 달성해야 할 최대의 공동목표이며, 17개 목표와 169개의 세부목표로 구성되어 있음

지속가능채권 발행

KEB하나은행 지속가능채권 발행

KEB하나은행은 2019년 1월 30일 미화 6억 불(만기 3년/5년 Dual trench)규모의 지속가능채권 발행에 성공하였습니다. 이는 최적의 자금조달 기회를 확보하고 사회적가치(ESG) 투자자 등 투자자 다변화를 이루기 위한 본연의 목적과 함께, 하나금융그룹의 포괄적이고 책임 있는 금융을 포함한 지속가능성에 대해 종합적으로 기여하기 위함입니다.

채권발행 개요	
종류	144A/Reg S
발행 규모	총 USD 6억
발행일	2019.1.30
상장거래소	싱가포르
발행 가산금리	3T+87.5bp/5T+102.5bp
발행 만기(형태)	3년/5년 Dual trench
만기일	'22.1.30 / '24.1.30



지속가능채권 발행금액의 사업배정내역

자금사용의 종류	녹색건축
UN의 지속가능발전 목표(SDGs)와의 연관성	11 SUSTAINABLE CITIES AND COMMUNITIES 13 CLIMATE ACTION
SDG의 목표	자원효율성 및 기후변화 회복력 경감을 위한 종합적인 정책과 계획을 적용한 도시
평가기준	녹색건축기준준족 - LEED ¹⁾ Gold 이상 - BREEAM ²⁾ Excellent 이상 - G-SEED ³⁾ 2 이상
배정금액	하나은행 본점 - 녹색건축(17,6.30) G-Seed1등급 - 공사비: US\$123M(W137,345백만) (@1,116.5, 1/30)

- 1) LEED(Leadership in Energy and Environmental Design)은 미국 비영리재단 그린빌딩위원회(USGBC)에서 만든 인증제도로 전 세계 거주 및 상업용 건물의 설계, 건설, 유지 보수, 운영까지 평가함
- 2) BREEAM(Building Research Establishment Environmental Assessment Method)은 1990년 영국에서 처음 도입된 녹색 건축 인증제도임
- 3) G-SEED(Green Standard for Energy and Environmental Design)은 한국에서 사용되는 녹색 건축 인증제도로 한국 정부에서 2006년 시행된 녹색 건축물 조성법에 따라 2002년 처음 시행, 2016년 확대 적용됨



환경에 미치는 영향

녹색건축 인증을 위해 자전거 보관소 설치, 에너지효율등급 향상 등 총 10가지 평가 내용을 하나금융그룹 본사 건물에 적용해야 합니다. 이를 위해 당사는 자전거 보관소 40대 설치, 전등 설치 및 조명설비 평면도 시뮬레이션 데이터 제출 및 증기보일러, 시스템에어컨, 냉동기 사용 등을 반영하여 환경에 미치는 영향을 최소화하기 위해 노력하고 있습니다.

지속가능채권 관련 향후 계획

지속가능채권발행을 위해 당행의 지속가능 금융규정(Frame work) 기준에 부합하는 사업에 대해 채권발행 금액을 배정, 사용할 예정이며, 지속가능채권관련 사업 명부(Register)를 정기적으로 작성하여 관리하고 Investor news letter를 통해 공지할 예정입니다. 사업적 성장과 동시에 사회적 책임을 다한다는 하나금융그룹의 목표와 비전을 지속가능 전략으로 당행은 글로벌채권시장에서 지속가능채권을 매년 정기적으로 발행하고자 하며, 이를 위해 '18년 11월 작성된 당행의 지속가능 금융 규정과 외부 검토의견을 활용, 향후 필요시 후순위 지속가능채권발행과 지속가능 차입 등의 추진도 고려하고 있습니다. 또한, UNEP F의 PRB(Principles of Responsible Banking: 책임 은행원칙) 서명기관으로 참여하여 기후변화대응과 관련된 금융기관의 책임과 역할을 수행하고, 파리협약 실천과 SDGs(지속가능발전목표) 달성을 주도하여 글로벌 선도금융그룹으로서 사회책임경영에 앞장서고자 합니다.

미국 LEED 인증 주요 평가항목



4) 알론 미포함 소화기, 친환경 냉매 사용, 친환경단열재 적용

Power On Sustainable Business

- 36 Strategy 1. 손님이 행복한 금융
- 44 Strategy 2. 미래를 여는 금융
- 50 Strategy 3. 금융리더로 성장하는 하나인
- 56 Strategy 4. 윤리를 실천하는 하나인
- 62 Strategy 5. 함께 성장하는 금융
- 68 Strategy 6. 행복을 나누는 하나인

Strategy 1.

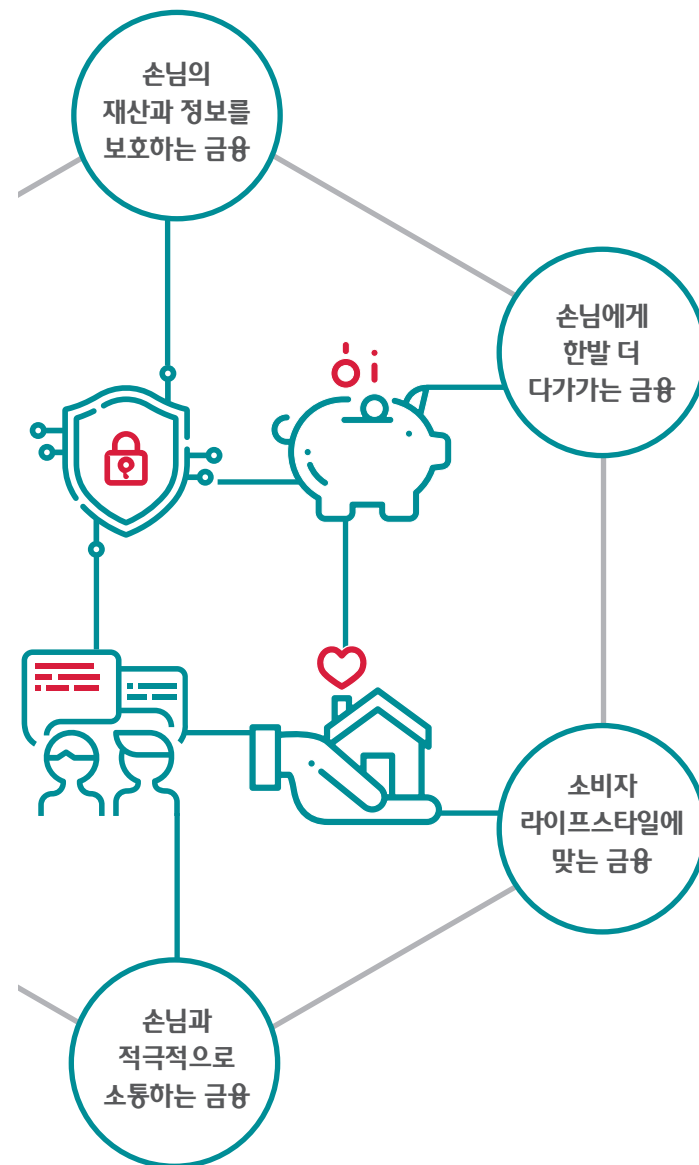
손님이 행복한 금융

이슈의 중요성

회사는 손님을 위해서 존재하기에 하나금융그룹은 손님의 행복을 최우선 가치로 삼고 있습니다. 빠르게 진화하는 현대사회에서 과거의 단기적인 실적 중심의 영업관행은 더 이상 경쟁력을 갖지 못합니다. 금융업이 지속가능하기 위해서는 진정으로 손님이 원하는, 손님에게 필요한 맞춤형 서비스를 제공해야 합니다. 이를 위해서는 손님의 입장에서 한 번 더 고려하고, 적극적으로 손님의 의견에 귀를 기울여야 하며 손님의 만족을 위해 꾸준히 노력해야만 합니다. 손님의 만족을 위해 끊임없이 노력하는 것은 기업이 중장기적으로 지속가능하기 위한 지름길입니다.

하나금융그룹의 대응방법

하나금융그룹은 손님 개개인의 정보를 안전하게 지키기 위해 보안체계를 구축하고 있으며 소비자 보호에 대하여 우수한 평가를 받고 있습니다. 더불어 누구나 금융에 쉽고 동등하게 접근할 수 있도록 금융 취약계층 및 소외계층에 다양한 지원을 하며 기업의 사회적 책임을 다하고 있습니다. 진정으로 손님이 원하는 금융을 만들기 위해 손님의 재산을 보호하고, 손님의 불편을 제거하기 위해 손님과 적극적으로 소통하며 손님의 라이프스타일에 맞는 서비스를 제공하고 있습니다. 하나금융그룹은 변화하는 시대의 트렌드를 꾸준히 연구해 나가 손님의 기쁨을 최우선으로 하는 소비자중심 경영문화를 확립하고자 합니다.



손님재구매율*

2018년 **96.8%**
(2017년 96.5%)

개인정보보호 위반 건수*

2018년 **0건**
(2017년 0건)

고령자, 장애인, 외국인 등
금융소외층 대상 창구 수*

656개

보이스피싱 예방금액*

2018년
15,455백만 원
(2017년 7,200백만 원)

하나플레이폼 출시

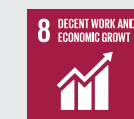
**손님불편
제거위원회 출범**
(그룹 포털 내 '손님불편
제거광장' 채널 마련)

* KEB하나은행 기준



손님의 목소리에 귀를 기울이며
손님이 행복할 수 있는
맞춤형 서비스를 제공하고 있습니다.

UN SDGs 대응목표



8.10 _보험업, 금융업 및 금융지원서비스의
접근가능범위를 확대하기 위해 국가 내
금융 기관의 역량 강화

손님의 정보를 보호하는 금융

금융소비자보호 실태평가 2년 연속 우수 성과



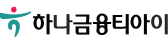
KEB하나은행은 2018년 9월 금융감독원의 ‘금융소비자보호 실태평가’¹⁾ 전 부문에서 2년 연속 ‘양호’ 등급 이상의 평가를 받았습니다. 총 10개의 평가부문에 대해 은행권 중 유일하게 민원관리시스템 구축 및 운영 부문에서 ‘우수’ 등급을 받았으며, 나머지 9개 부문에서는 모두 ‘양호’ 등급이라는 우수한 결과를 얻었습니다.

1) 금융회사의 소비자 보호 수준을 종합적으로 판단하기 위해 2015년도부터 도입

ISMS 인증 획득



금융보안원 정보보호관리체계(ISMS) 인증 획득



하나금융투자는 보다 선제적인 정보보호 관리체계를 구축하기 위해 2017년 7월부터 통합데이터센터의 ‘ISMS(Information Security Management System) 인증’²⁾을 추진해왔습니다. 본 인증은 그룹통합보안 관제 및 공인전자문서 서비스에 대한 관리체계 인증으로, 인증을 획득하기 위해 104개 점검 기준에 따라 324개 점검 항목을 통합 심사받았습니다. 그 결과, 하나금융그룹 통합데이터센터는 2018년 6월 국내 금융지주 최초로 ‘ISMS 인증’을 획득하였습니다. 향후에도 임직원들의 정보보호 의식 함양과 실천을 통해 손님의 정보자산 보호에 만전을 기하겠습니다.

2) 각종 대내외 위협으로부터 정보 유출 피해를 사전에 예방할 수 있도록, 기업이 스스로 수립하고 운영하는 정보보호 관리 체계를 금융보안원이 인증하는 제도

하나금융투아이

정보보호관리체계(ISMS) 인증 획득



손님의 재산을 지켜드리는 금융

금융사기 피해 예방 유공 직원에 감사장



KEB하나은행은 금융사기 근절을 위해 본점-영업점 간, 은행-경찰 간 유기적인 공조체계를 구축하고 직원들을 지속적으로 교육하였으며, 금융사기 예방과 사기범 검거에 기여한 직원들은 2018년 10월 금융감독원으로부터 ‘금융사기 피해 예방 유공 직원 감사장’을 받았습니다.

이외에도 ‘대포통장112’를 통해 예방 사례 게시 및 신속한 사고사례 전파에도 노력을 기울여 ‘금융사기 안심은행’으로 자리매김하였습니다. 또한 ‘금융사기 발생 유형에 따른 창구 대처 요령’ 실시간 공유 및 지속적인 직원 교육을 통해 창구직원의 역량을 강화하여 2018년 12월 말 기준으로 149여 건의 창구 인출과 15,455백만 원에 달하는 피해금액을 예방할 수 있었습니다.

자산관리 대표 브랜드 ‘GOLD CLUB’ 도입



하나금융투자는 2018년 8월 하나금융투자 및 KEB하나은행 임직원 55명이 참석한 가운데 ‘GOLD CLUB 브랜드 선포식’을 가졌습니다. ‘GOLD CLUB’은 KEB하나은행에서 사용하고 있던 고유 브랜드로, 하나금융그룹을 대표하는 프라이빗뱅킹 명칭입니다. 하나금융투자는 ‘GOLD CLUB’ 브랜드를 도입하여 고객 자산가 등을 대상으로 증권-은행 원스톱 금융서비스를 제공할 예정입니다. 또한 차별화된 상품 공급과 전문인력 육성을 통해 경쟁력을 강화하고 종합자산관리 명가의 지위를 확고히 하고자 합니다.

위조지폐 감별부서(위변조대응센터) 운영



KEB하나은행은 손님에게 안전한 화폐를 전달하기 위해 은행권에서 유일하게 위폐 감정을 위한 전담부서 위변조대응센터를 갖추고 있습니다. 취급하는 모든 화폐를 전수 검사하고 있으며, 감별 역량을 키우기 위해 영업점을 직접 찾아가 창구직원 대상 맞춤형 연수도 진행하고 있습니다.

이러한 노력의 결과로 KEB하나은행은 2017년 12월 인터폴에도 보고된 바 없는 초정밀 위조지폐를 세계 최초로 발견하여 외국환 전문은행으로서의 브랜드를 제고하였습니다. 아울러, ‘이미지 원격 감정’ 시스템을 통해 영업점 환전 업무를 지원하고 위조지폐 유통을 차단하여, 2018년 총 544건 의뢰 건수 중 79건의 위폐를 적발하였습니다. 이 외에도 위폐 유통 차단 및 재사용으로 14억 원의 비용 절감, 11명의 위조지폐 감정 전문인력 양성, 1,500여 명 대상 화폐전시관 홍보 등의 주요 성과를 달성하였습니다.

하나금융투자, 자산관리 대표 브랜드 ‘GOLD CLUB’ 도입



손님에게 한발 더 다가가는 금융

금융 취약계층의 부담 완화

KEB 하나은행

KEB하나은행은 대출에 대한 금융취약계층의 어려움을 해소하고자 2016년부터 2018년까지 총 1조 7,000억 원의 서민금융상품 공급을 목표로 하였습니다. 서민금융의 대표 상품인 새희망홀씨 대출로 기초생활수급자와 한부모가정 등 취약계층의 대출기간을 기존 5년에서 10년으로 확대하고 은행권 최초로 모바일 뱅킹에 서민대출 항목을 신설하여 비대면 대출 부분을 강화하였습니다. 이를 통해 KEB하나은행은 2018년 6,200억 원의 자금을 공급하여 업계 최고 수준을 달성할 수 있었습니다.

장애인 재산보호를 위한 금전신탁 협약 체결

KEB 하나은행

KEB하나은행은 정신적·신체적 장애가 있는 취약계층의 재산보호를 위해 2018년 4월 서울사회복지공익법센터와 ‘장애인 재산보호를 위한 신탁운영’ 업무협약을 체결하였습니다. 협약에 따라 서울시 소재 공동생활가정 거주 장애인 70여 명의 재산을 안전하고 투명하게 관리하게 되었으며, 이번 협약을 바탕으로 더 많은 취약계층에게 신탁을 통한 재산보호 서비스가 제공될 수 있도록 업무제휴를 지속해 나갈 예정입니다.

외국인 손님의 금융 접근성 개선

KEB 하나은행 하나카드

200만 명에 이르는 국내거주 외국인들이 언어장벽과 문화적 차이로 금융생활에 어려움을 겪고 있습니다. 이에 KEB하나은행은 2018년 12월 명동에 외국인 근로자 전용 서비스 센터인 ‘Easy-One센터’를 오픈하여 국내 최초 양방향 번역 시스템을 활용한 언어지원과 외화송금 등 다양한 서비스를 제공하였습니다. 아울러 하나카드는 외국인들을 대상으로 매월 해외송금, 금융사기 예방 등 금융 전 분야에 걸쳐 폭넓은

교육을 실시하고 금융관련 질문사항에 대해 눈높이에 맞는 답변을 제공함으로써 외국인 손님의 어려움 해소에 기여하였습니다.

북한 이탈주민의 안정적인 금융거래 지원

KEB 하나은행

KEB하나은행은 통일시대 준비를 위하여 북한 이탈주민의 안정적인 정착을 돕고 있습니다. 2017년 3월부터 각종 금융거래 수수료를 면제하였으며, 2018년에는 북한 이탈주민 800여 명에게 재무설계교육을 진행하였습니다. KEB하나은행은 이들이 궁극적으로 사회 구성원으로서 자리했다는 자긍심을 느낄 수 있도록 지원 사업을 지속할 계획입니다.

ISO20000 인증 획득

하나금융투자

하나금융투자는 2018년 12월 ‘1Q MTS(모바일트레이딩시스템)’, ‘1Q HTS(홈트레이딩시스템)’ 등 손님에게 제공하는 모든 IT 시스템의 운영·관리에 대한 국제표준인증 ISO20000을 획득하였습니다. 이번 인증 취득으로 하나금융투자는 손님 중심의 데이터 기반 정보회사로 도약하기 위한 발판을 마련하여 보다 나은 서비스를 제공할 수 있게 되었습니다.

금융취약계층에 대한 교육

하나금융투자

하나금융투자는 금융활용능력이 부족한 금융취약계층을 대상으로 금융교육을 실시하고 있습니다. 2018년에는 한국농아인협회 마포구지회 회원 20명을 대상으로 ‘알아두면 유익한 금융정보사이트’ 등을 설명하였으며, 마곡앰벨리 등 아파트 경로당 회원 60여 명에게 ‘금융사기 유형 및 예방법’ 등을 교육하였습니다. 하나금융투자는 앞으로도 금융취약계층을 대상으로 한 금융교육을 꾸준히 확대해 나갈 계획입니다.

소비자 라이프스타일에 맞는 금융

금융권 최초 양육비 지원 신탁 출시

KEB 하나은행

한부모가정 수가 급격하게 증가하고 이에 따른 양육비 분쟁이 심화되면서, 한부모가정 자녀에 대한 문제가 개인 차원을 넘어 심각한 사회 문제로 대두되고 있습니다. KEB하나은행은 이를 해결하기 위한 실질적 보호장치를 제공하고자 금융권 최초로 양육비 지원신탁을 출시하였습니다. 해당 상품은 양육비 지급 의무자가 전 배우자를 불신하는 경향에 착안하여 신탁에서 양육비를 관리하고 미성년 자녀에게 일정 금액이 직접 지급되도록 설계되었습니다. KEB하나은행은 이를 통하여 양육비 관련 법적 분쟁과 다툼의 소지를 줄이고, 자녀의 안정적인 양육 환경을 조성하는데 기여할 수 있었습니다.

소비자가 원하는 대로, ‘1Q 내맘대로 카드’

하나카드

하나카드는 2017년 6월 손님 라이프 스타일에 따라 5종의 서비스 형태로 구성된 카드를 출시하였습니다. 총 31개의 혜택이 담겨 있으며, 손님의 필요에 따라서 어플을 통해 혜택 서비스를 자유롭게 변경할 수 있다는 장점이 있습니다.

1Q 내맘대로 카드 서비스 타입

분류	추천 손님	적립 특화
트렌디형	세련된 20~30대 여성	· 커피 · 소셜커머스 · 택시
직장인형	일과 여가를 즐기는 30~40대 남성	· 점심값 · 편의점 · 주유
생활형	자녀 교육에 관심 많은 30~40대 가족	· 마트 · 서점 · 학원
엘빙형	여가와 건강에 관심 많은 50대 이상	· 백화점 · 골프 · 병원
여행형	여행을 준비하는 직장인	· 해외 · 소셜커머스 · 항공권

인공지능 금융비서 하이(HAI) 뱅킹

KEB 하나은행

KEB하나은행의 하이 로보(HAI ROBO)는 로봇과 투자자문 전문가의 합성어인 로보어드바이저(Robo-Advisor)로써 손님의 투자 성향을 파악하고 고객 개인에 적합한 투자 포트폴리오를 제공해 자동으로 자산을 관리해주는 알고리즘(로봇)입니다. 2018년에는 하이(HAI) 뱅킹에 음성 인식 기능과 딥러닝 기술을 탑재하여, 시간과 장소에 구애 받지 않고 일대일 대화하는 느낌의 금융 서비스를 구현하였습니다. 인공지능 금융비서 HAI에게 간단한 텍스트를 입력하거나 음성으로 명령을 내려 송금은 물론 환전 서비스, 상품가입까지 가능하게 하여 간편하고 재미있는 거래를 돕고 있습니다.

GLOBAL MUST HAVE

하나카드

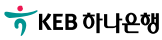
하나카드는 2018년 6월 해외전용 모바일 플랫폼인 GLOBAL MUST HAVE를 새롭게 런칭하였습니다. 보다 차별화된 정교한 서비스, 국가별 맞춤 서비스를 제공하고자 해외여행에 대한 손님들의 소비 패턴과 데이터를 꾸준히 분석하였고, 해외여행과 관련된 광범위한 혜택 제공을 목적으로 해외전용 서비스 플랫폼을 선보이고 있습니다.

GLOBAL MUST HAVE 혜택

해외항공권	해외호텔
국제선 전노선 최대 15% 할인	agoda, Expedia등 최대 10% 할인
해외 렌터카	해외직구
Hertz, 렌탈카스닷컴 최대 10% 할인	배송비 최대 20% 할인, 캐쉬백까지

손님과 적극적으로
소통하는 금융

KEB하나 1Q 자문단 운영



KEB하나은행은 분기별 1회 소비자보호협의회를 열어 주요 부서장을 중심으로 현안을 점검하고 조정하며, 손님위원회를 중심으로 손님과의 커뮤니케이션을 실시합니다. 2016년에는 손님 의견 수렴 기능을 강화하기 위해 온라인 기반 패널제도인 ‘KEB하나 1Q 자문단’을 신설하고 온라인 채널을 통해 불만, 칭찬, 제안, 건의를 받아 2018년 66건의 의견을 개진하였습니다.

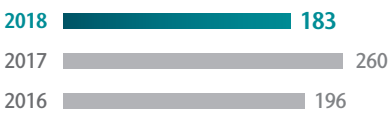
스마트 홍보대사 초청 ‘1Q Bank 간담회’ 개최



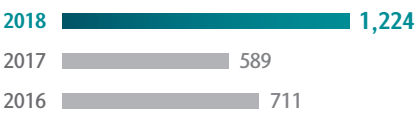
KEB하나은행은 1Q Bank 및 디지털마케팅에 대한 참신한 아이디어를 나누고자 2018년 7월 하나금융그룹 11기 스마트 홍보대사를 초청하여 간담회를 개최하였습니다. 간담회에서는 금융기관 선택 기준에 대한 다양한 의견을 수렴하고 주요 거래에 대한 체험 및 개선 의견을 나누었습니다. 이런 자리는 ‘젊은 마케팅’으로 유스 고객과의 거리를 좁히는 계기가 되었습니다.

KEB하나은행 손님만족 활동

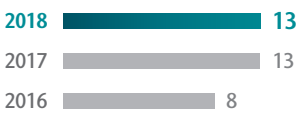
손님만족 제도개선
단위 _건



하나메아리엽서수신
단위 _건



손님좌담회 및 손님위원회 개최횟수
단위 _건



손님참여형 문화플랫폼

하나플레이폼(Hana Playform) 출시

하나금융그룹은 2018년 2월 예술강사와 소상공인을 연계하여 손님에게 새로운 경험의 기회를 제공하는 참여형 플랫폼 ‘하나플레이폼’을 런칭했습니다. 화이트데이에는 연인들을 대상으로 페인팅 콘텐츠를 진행했으며 색다른 문화생활에 갈증을 느껴오던 신청자들이 많아 티켓이 조기 매진되기도 하였습니다. 10월, 11월 두 달간은 디지털 전환(DT: Digital Transformation) 문화 확산을 위해 하나금융그룹 임원들을 대상으로 팝아트, 가죽공예 등 ‘하나플레이폼’ 체험 행사를 진행하였습니다.

하나플레이폼		
재능은 있지만 손님을 만나기 어려운 스타트업 업체 및 강사들에게 온/오프라인 채널 제공	영업장 활용에 고민 많은 소상공인에게 공간제공을 통한 추가매출	참여자들에게 다채로운 문화생활 기회 제공

소비자 중심 경영문화를 위한

손님불편제거위원회 출범

하나금융그룹은 소비자 중심의 경영문화를 확립하기 위해 2018년 8월 ‘손님불편제거위원회’를 출범하였습니다. 위원회를 통해 불편사항을 사전에 제거하고 관련 제도 등을 개선하여 금융소비자의 권익을 증진하고자 2018년 총 3차례에 걸쳐 손님불편제거위원회를 개최하였으며, 11월에는 현장 직원들이 패널로 참석하여 현장의 불편함과 손님의 불만 사항을 경영진에게 직접 전달하였습니다. 아울러 업무 프로세스와 관련한 손님 불편 해소를 위해 그룹 포탈 내 ‘손님불편제거광장’ 채널을 마련하였습니다. 오픈 이후 2018년 총 183건이 개선되었으며, 제안사항은 담당부서의 검토를 거쳐 개선을 추진하게 됩니다.

하나멤버스 대한민국인터넷소통대상 수상

국내 금융권 최초 통합 멤버십 서비스인 하나멤버스는 2018년 11월 ‘대한민국인터넷 소통대상’에서 시의성 있는 콘텐츠와 캐릭터를 통한 브랜드 콘텐츠 활용을 높이 평가받아 스마트서비스·멤버십 부문 대상 상을 수상했습니다. 하나멤버스는 페이스북을 집중 활용하여 손님과 양방향 공감·소통 시도를 통해 2030세대와 함께 호흡하고 있으며, 앞으로도 SNS 채널을 통한 소통으로 손님과의 공감대를 확산하고자 지속적으로 노력할 계획입니다.

HIGHLIGHT



금융문화 플랫폼으로 재탄생한 은행

KEB하나은행은 은행의 유희공간을 ‘우리동네만의 특별한 문화 공간’으로 변화시켜 다양한 문화 콘텐츠가 있는 특화점포 운영을 통해 ‘은행 창구를 넘어, 손님을 찾아가는 은행’으로서 새로운 패러다임을 제시하고 있습니다. ‘외국인 근로자’를 위한 글로벌커뮤니티센터를 콘셉트로 한 CSR 점포인 천안역지점, ‘책맥(책과 맥주)’ 할 수 있도록 힐링서점 콘셉트를 적용한 광화문지점 등 다양한 컬처뱅크들이 이러한 일환입니다. 서울 삼성동 소재 ‘PLACE1’은 다수의 건축상 및 디자인 상을 수상한 독특한 외관을 자랑하며 지역사회와 시민들이 다양한 콘텐츠를 보고, 듣고, 체험할 수 있는 문화금융플랫폼으로 운영되고 있습니다.

컬처뱅크 천안역지점



PLACE1 전경



©차동훈

Strategy 2.

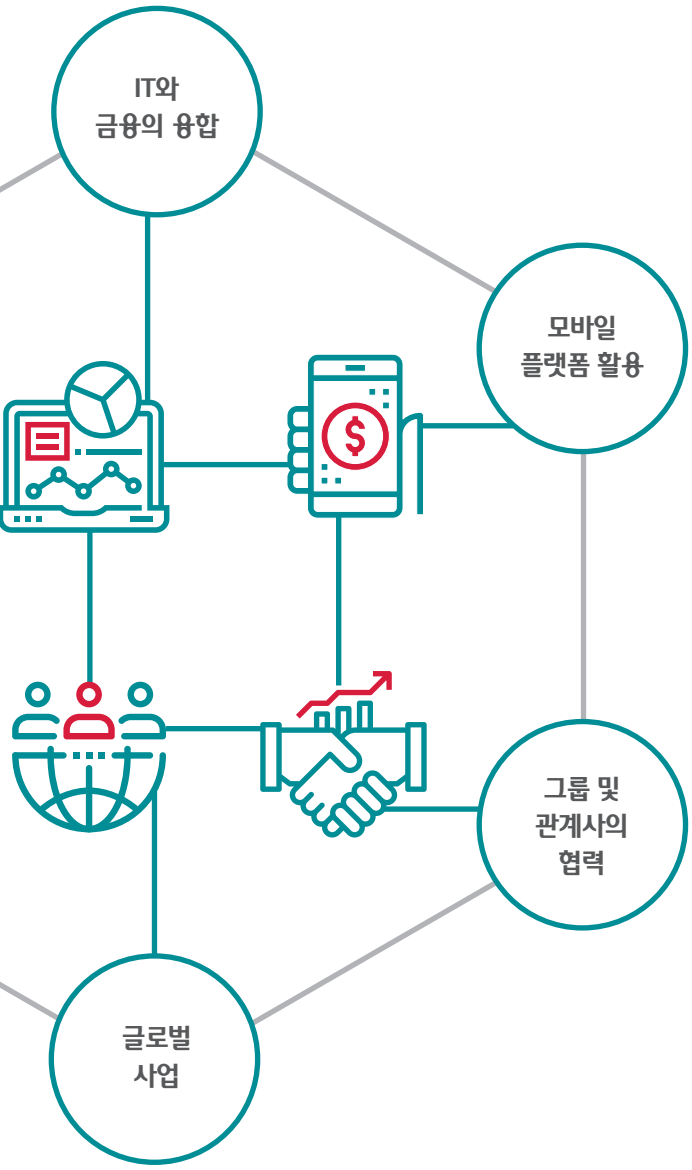
미래를 여는 금융

 이슈의 중요성

오늘날 금융 시장은 정보통신기술의 발달로 산업 환경이 시시각각 변하고 있습니다. 특히 은행 업무는 오프라인 기반의 자금 중개에서 벗어나 온라인과 모바일을 통한 비대면 서비스, 그리고 비금융 영역으로까지 확대되었습니다. 또한 인터넷 서비스 신규 업체들이 기존 금융기관과 경쟁을 벌이고 있습니다. 따라서 금융기관의 지속가능성을 위해서는 급변하는 디지털 변혁 속에서 4차 산업혁명의 주요 화두인 인공지능과 빅데이터 등 신규 기술과 전통적 금융서비스 개념을 융합하여 손님의 다양한 니즈를 파악하고 선제적으로 대응하여 새로운 시장을 개척하는 것이 필요합니다.

 하나금융그룹의 대응방법

하나금융그룹은 디지털 변혁 속에서 그룹이 보유한 시너지 잠재력을 극대화하고 손님의 니즈에 부합하는 기술력을 갖추기 위해 노력하고 있습니다. 그룹차원에서는 시너지 협의체 운영과 내부 클라우드 시스템을 기반으로 관계사 간 유기적인 협업과 의사소통을 도모하고 있습니다. 아울러 AI, 생체정보, 로봇기반 업무 자동화 시스템 등의 IT 기술을 융합하고 모바일 플랫폼을 확대하여 효과적이고 적극적으로 손님에게 접근하고 있습니다. 외부 파트너와도 유연하고 개방적으로 협업함으로써 그룹 역량을 초월하는 시너지 효과를 창출하고 금융서비스 시장을 선도하고 있습니다. 하나금융그룹은 내부시스템 개선과 파트너십 강화를 통해 그룹 내·외부의 기술 및 서비스 역량을 제고해 나가겠습니다.





금융 클라우드 서비스 오픈

금융권 최초



로보 어드바이저 'HAI ROBO' 제 23회 매경 금융 상품 대상

특별상 수상



콜라보 플랫폼 구축



디지털 기반 비대면 신규손님 유치*

10만 달성



온라인 뱅킹 계정 개수*

13,210,986개



2018년 순이익

2조 2,752억 원
(2017년 2조 1,166억 원)

* KEB하나은행 기준



급변하는 디지털 변혁 속에서
4차 산업혁명의 신규 기술 활용을 통해
금융서비스 시장을 선도하고 있습니다.

 UN SDGs 대응목표

- 

8 DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH

8.2 _노동집약적 산업부문 및 고부가가치 산업에 포커스를 두고 사업 다각화, 기술업그레이드 및 혁신으로 생산성 향상
- 

9 INDUSTRY, INNOVATION AND INFRASTRUCTURE

9.5 _혁신 정력 및 연구 개발 종사자의 수와 공공/민간 연구 개발 지출 대폭 증가 등을 통해, 모든 국가, 특히 개발도상국의 과학 연구 강화, 산업 부문의 기술 역량 향상
- 

17 PARTNERSHIPS FOR THE GOALS

17.8 _최빈국을 위한 기술은행 및 과학기술혁신 역량구축 메카니즘 운영을 전면 가동하고 정보통신 기술(ICT) 위주의 핵심기술 사용을 강화

IT와
금융의 융합

금융권 최초 그룹 공용 클라우드 서비스 오픈

하나금융그룹은 2018년 5월 국내 금융권 최초로 ‘그룹 공용 클라우드 서비스’를 오픈했습니다. 그룹 공용 클라우드 서비스는 IT 기술 환경의 빠른 변화에 신속히 대응하여 유연한 디지털 트랜스포메이션(Digital Transformation)을 이뤄내기 위한 핵심 기술입니다. 본 서비스를 통해 하나금융그룹의 관계사들은 클라우드 서비스 플랫폼에서 각종 IT 리소스와 정보를 자유롭게 활용할 수 있습니다.

인공지능 금융플랫폼 HAI 프로젝트

KEB 하나은행

KEB하나은행은 디지털 변혁 시대 속에서 손님에게 더 큰 기쁨을 드리기 위해 인공지능을 통한 금융비서 ‘HAI(하이)’ 서비스를 활용하고 있습니다. 2017년 첫 번째 서비스로 출시된 로보 어드바이저 ‘HAI ROBO(하이 로보)’는 딥러닝 인공지능을 통해 손님 맞춤형 포트폴리오를 제공하였으며, 2018년 2월에는 연금관리 기능이 추가된 하이 로보 시즌2를 출시하였습니다. 2018년 11월에는 대화형 금융플랫폼 ‘하이 बैं킹(HAI banking)’에 음성인식을 인식하고 반응하는 STT¹⁾, TTS²⁾ 기술을 추가하여 진정한 대화형 서비스로 발전시켰습니다. 또한 외국 화폐를 촬영하여 환율을 조회하거나 공과금을 지로 촬영으로 수납할 수 있는 HAI 렌즈 카메라 등의 서비스를 추가하였습니다. 앞으로는 스마트 냉장고 등 가전제품을 통해서도 HAI 서비스를 제공할 계획입니다.

1) STT(Speech To Text): 음성 언어를 문자 데이터로 전환하는 것임
2) TTS(Text to Speech): 문자 데이터를 음성 언어로 전환하는 것임

로보 어드바이저 ‘HAI ROBO’

제23회 매경 금융상품대상
특별상 수상



금융 RPA 추진을 위해 포스코와 업무협약 체결

하나금융티아이

하나금융그룹은 포스코와 금융업무 자동화(RPA) 및 디지털 신기술사업의 공동추진을 위한 업무 협약을 체결했습니다. RPA(로봇 프로세스 자동화)는 정의된 업무를 자동 수행할 수 있도록 지원하는 솔루션으로, 금융업무 RPA가 적용되면 단순업무를 자동으로 신속하게 처리할 수 있기 때문에 직원들이 보다 창의적인 업무에 집중할 수 있게 됩니다. 특히, 최근 ‘디지털 트랜스포메이션’이 산업 전반의 화두가 되고 있는 시점에 대표적 업무 프로세스 혁신사례가 될 것으로 기대하고 있습니다.

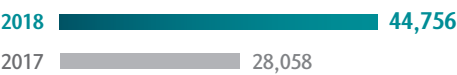
손가락으로 결제하는 생체인식기술 서비스

하나카드

하나카드는 지정맥을 활용한 ‘무매체 결제서비스’ 시행을 위해 LG이더지 및 나이스정보통신과 파트너십을 맺었습니다. 지정맥 결제는 ‘1Q페이 앱’을 통해 사용자의 지정맥 정보를 등록하고 결제 시 전용단말기에 손가락을 접촉하면 스마트폰이나 실물카드 없이 결제가 가능한 방식으로, 하나카드는 고객의 개인 정보보호를 위해 보안성을 강화하기 위한 다양한 방법을 개발하고 있습니다.

하이 로보 가입 고객 수

단위 _명



모바일
플랫폼 활용

‘환전지갑’으로 디지털 손님 확대

KEB 하나은행

환전지갑은 모바일로 환전을 진행하고 외화를 보관할 수 있도록 하는 KEB하나은행의 대표 모바일 플랫폼 기반 서비스입니다. 보관한 외화는 환율이 올랐을 때 원화로 재환전해 환테크가 가능하여 디지털 외환 손님과 환전Only손님을 은행 실거래 손님으로 유치하는 데 유리합니다.

2018년 11월 론칭 이후 2개월만에 1일 거래 건수가 1천 건을 돌파하는 등 지속적인 성장세를 보이고 있으며 주요 이용 손님의 50% 이상이 20대로 유스고객과의 접점이 되고 있습니다. 2019년부터는 여행사, 항공사, 면세점, 핀테크 업체 등의 제휴처 발굴과 확대를 추진할 계획입니다.

하나카드 모바일웹 최고대상 수상

하나카드

하나카드 모바일 홈페이지가 한국인터넷전문가협회에서 주최한 ‘웹어워드 코리아 2018’에서 금년 최고의 혁신적인 웹사이트에 주어지는 ‘모바일웹 최고대상’을 수상하였습니다. 하나카드 모바일 홈페이지는 다양한 비주얼 디자인적 요소로 사용자에게 친화적인 이미지를 주고 간결한 감성 디자인, 하나카드의 아이덴티티가 잘 나타난다는 점, 원하는 서비스를 쉽게 찾을 수 있는 UX 정보구조 등 심미적이고 혁신적인 면을 높게 평가받았습니다.

하나금융그룹 모바일 플랫폼

1Q 앱 (KEB 하나은행)	하나멤버스 앱 (6개 관계사)	1Q페이 앱 (하나카드)
하이 로보 (연금, 펀드 관리)	환전지갑 (환전신청, 외환거래)	모바일 결제
하이 बैं킹 (송금, 환율조회, 금융상품 추천)	GLN 쿠폰몰 (글로벌 로열티 네트워크)	지정맥 결제 서비스 (예정)
모바일브랜치 (가계대출, 비대면 계좌 개설)	하나 플레이폼 (문화생활 강좌, 티켓 구매)	

HIGHLIGHT

KEB 하나은행

디지털 기반 비대면 신규 손님 유치
10만 달성

국내금융업계는 모바일 बैं킹으로 지칭했던 애플리케이션(앱)을 이제는 ‘생활금융플랫폼’과 ‘모바일 플랫폼’으로 강조하고 있습니다. 모바일 플랫폼은 앱이나 웹사이트를 기반으로 다양한 금융서비스를 제공하여 디지털 변혁 속에서 손님에게 다가가기 위한 필수 전략입니다. KEB하나은행의 모바일 플랫폼은 ‘하나1Q’앱을 기반으로 합니다. 1Q앱은 인공지능 금융비서를 지향하는 ‘하이 로보’와 ‘하이 बैं킹’ 서비스를 통합적으로 이용할 수 있습니다. 이를 통해 비대면 계좌 개설부터 맞춤형 펀드와 연금 포트폴리오 구성, 외화 송금 등의 은행업무가 스마트폰으로 이용이 가능합니다. 1Q앱은 6개 관계사의 통합 멤버십 ‘하나멤버스 앱’과 연계되어 환전지갑, GLN쿠폰몰 등의 서비스를 보다 쉽게 이용할 수 있습니다. 2017년에는 공인인증서나 회원가입 없이도 가계대출이나 비대면 계좌 개설 등의 금융 서비스를 이용할 수 있는 ‘모바일 브랜치’를 출시했습니다. 이처럼 다양한 금융서비스 제공을 통해 2018년 12월 디지털 기반 비대면 신규손님은 10만 명을 돌파했습니다. 특히 디지털 기반의 ‘비대면 실명 확인 서비스’는 2018년 상반기 진행 중 손님 증가분의 26.3%를 책임지며, 향후 신규 손님 획득의 주요 수단으로 부상하고 있습니다. ‘비대면 실명 확인 서비스’는 24시간 365일 디지털 금융 거래 환경 구축과 함께 영업점 방문 없이도 계좌 개설과 전자금융 서비스 이용이 가능한 간편함 덕분에 고객이 급격히 증가하고 있습니다. 하나멤버스앱과 1Q페이 앱 등 KEB하나은행의 비대면 서비스와 연계 가능한 관계사의 모바일 기반 금융서비스는 시너지 효과를 창출하여 제공 가능한 서비스의 폭을 넓히고 손님에게는 맞춤형 서비스를 제공합니다.

그룹 및 관계사의 협력 & 글로벌 사업

그룹 시너지 마케팅 협의회

그룹 시너지마케팅 협의회는 하나금융그룹의 금융 시너지 창출을 담당하는 기구로 개인금융협의회, CIB협의회, 창업-벤처투자 협의회, 비영업부문 협의회 등 4가지 협의체로 구성되어 있습니다. 본 협의회는 그룹 내 협력 역량 제고, 오토금융 활성화 추진, 은행 및 금융투자 협업 강화를 위한 조직 및 평가 상, 그룹 부동산 협업 관리 및 지원 등 손님대상 종합 금융서비스 제공에 있어 그룹 전체의 역량 강화와 시너지 효과 창출을 위한 방안을 논의합니다.

콜라보 플랫폼

하나금융그룹은 관계사 임직원 간 원활하고 편리한 협업을 위해 웹 기반 협업 시스템인 ‘콜라보 플랫폼’을 구축하였습니다. 콜라보 플랫폼을 통해 임직원은 손님을 관계사에 신속하게 연계하고 소개실적과 성과를 지속적으로 확인할 수 있습니다. 경영진은 ‘콜라보 데이터 시각화’ 기능을 통해 그룹의 콜라보 현황을 상시 파악할 수 있으며, 프로세스를 관제하여 신속한 의사결정에 활용할 수 있습니다. 콜라보 플랫폼을 통하여 국내 금융권 최초 지도기반 콜라보 관계도를 구현함으로써 추후 자발적인 콜라보 생태계 조성에 기여하고 그룹 시너지 창출을 극대화할 예정입니다.

그룹 Collabo Award

하나생명 하나대체투자자산운용

하나금융그룹은 그룹 내 협업우수 사례를 선발하여 수여하는 Group Collabo Award를 개최하고 있습니다. 올해의 우수사례는 하나대체투자자산운용에서 설정한 ‘야마다전기펀드’가 선정되어 하나생명과 하나대체투자자산운용이 수상하였습니다. 본 펀드는 일본 내 부동산 투자를 통해 임대수익을 얻는 상품으로서 안정적인 수익을 얻을 수 있습니다. 하나생명과 하나대체투자자산운용 외에도 KEB하나은행, 하나금융투자 프라이빗뱅킹센터, 하나캐피탈 등 다양한 관계사 역시 자금 출자를 통해 참여했습니다.

‘신남방정책’ 베트남 양해각서 체결

하나카드

하나카드는 글로벌 카드사로 도약하고자 베트남의 NAPAS(National Payment Corporation of Vietnam), BIDV(Bank For Investment and Development of Vietnam)와 양해각서를 체결하였습니다. 본 협약 체결을 통해 베트남 결제시장의 핵심 기업들과 카드사업에 대한 전방위적 협력이 가능한 기반을 마련하였습니다. 베트남이 한국의 동남 아시아 최대 경제 파트너인 점을 고려할 때 한국 지급 결제 시장에 대한 40여 년의 하나카드 경험과 노하우를 발휘해 하나카드의 베트남 결제 시장 도약이라는 목표를 달성하고자 합니다.

GLN 서비스 제공

하나금융그룹은 블록체인 기술 기반의 디지털 자산 금융 시스템 GLN(Global Loyalty Network)을 향후 글로벌 미래 핀테크 사업의 핵심으로 삼았습니다. GLN은 손님의 마일리지나 포인트 등 디지털 자산을 전 세계에서 자유롭게 교환, 사용할 수 있는 혁신적인 통합 플랫폼으로 2017년 11월 서울, 전세계 10여 개국 30여 개 회사의 컨소시엄 구성에서 시작되었습니다. GLN 서비스가 본격적으로 제공되면 하나금융그룹의 6개 관계사 통합 멤버십인 하나멤버스 이용 손님은 GLN서비스를 통해 ‘하나머니’로 전 세계의 할인 쿠폰이나 상품을 구매할 수 있습니다.

KEB하나은행은 2018평창올림픽과 자카르타 아시안게임을 기념한 특별 GLN 쿠폰몰을 오픈하였습니다. 또한 글로벌 IT업체 오라클과 전략적 파트너십을 체결하고 본격적인 서비스 제공을 위해 노력하고 있습니다.

어디에서든 1Q Transfer

KEB 하나은행 하나금융투자

KEB하나은행은 디지털 역량을 활용하여 손님이 세계 어디에서든 편리하고 신속한 서비스를 이용할 수 있도록 노력하고 있습니다. 휴대폰 번호만으로 해외송금 및 수취가 가능한 1Q Transfer를 필리핀 전역에

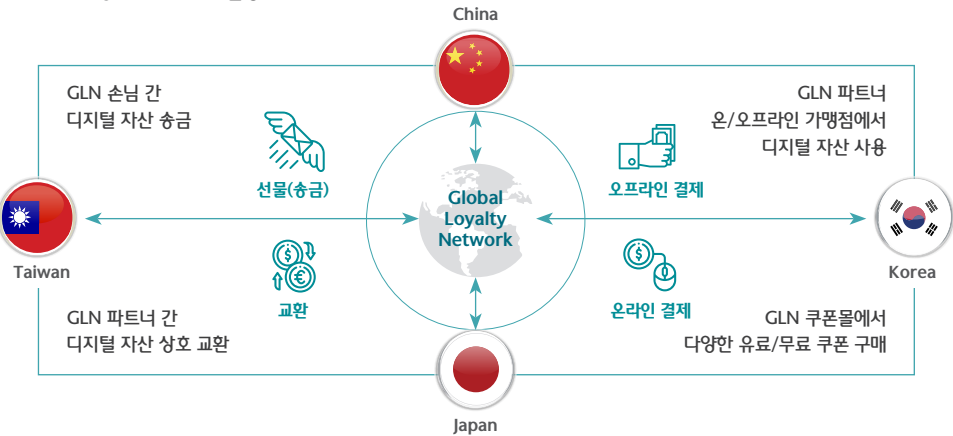
확대하여 2018년 말 기준으로 전 세계 80개국에서 1Q Transfer 기능을 사용할 수 있습니다.

또한 KEB하나은행은 오픈 플랫폼 제1호 혁신 비즈니스로 국내 최초 중국 현지 위안화로 국내대학 등록금 납부가 가능한 ‘유학생등록금 수납서비스’를 지원합니다. 본 서비스의 출시로 중국인 유학생은 KEB하나은행과 계약이 체결된 80여 개 대학에 중국 현지에서 납부시점의 환율이 적용된 위안화로 등록금을 납부할 수 있게 되었습니다.

하나금융투자는 사회간접자본시설이나 부동산 투자 등 글로벌 대형투자를 통해 2018년 상반기에만 229억 원의 수익을 기록했습니다. 이는 전년 합계 216억 원에 비해 크게 향상된 성과입니다. 이러한 성과를 유지하기 위해 하나금융투자는 KEB하나은행의 해외 네트워크를 최대한 활용해 정보 공유 채널을 구축하고 해외 대체투자 등 글로벌 사업에 박차를 가하고 있습니다.

앞으로 하나금융그룹은 2025년까지 그룹 내 글로벌 부문 이익 비중을 40%까지 확대하고 글로벌 40위 금융그룹으로 도약을 목표로 하는 ‘베스트 2025’ 전략을 통해 국내뿐만 아니라 글로벌 무대에서 손님과 함께 성장하고 보다 큰 기쁨과 수익을 가져다 드리는 금융이 되겠습니다.

GLN 서비스망 내 하나머니 활용 예시



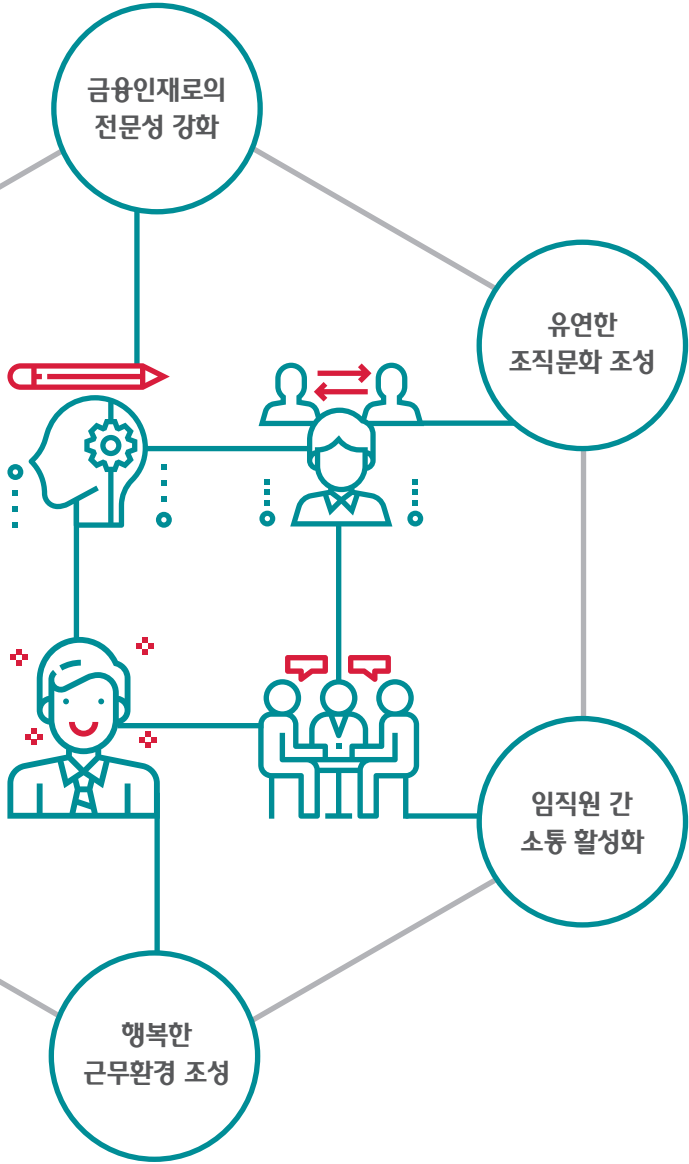
Strategy 3.
금융리더로 성장하는 하나인

이슈의 중요성

임직원의 성장을 지원하고 개인의 삶을 존중하는 기업 문화는 지속 가능한 조직의 기본입니다. 행복한 임직원은 손님에게 만족과 기쁨을 전파하고 더 나아가 사회에 행복을 나누는 선순환의 원동력이 되기 때문입니다. 최근 우리 사회에서 삶의 질에 대한 관심이 높아지면서 일과 삶의 균형을 뜻하는 워라밸이 강조되고 있습니다. 업무의 전문성을 제고하는 직무교육과 더불어 개인의 삶을 배려하는 제도와 조직 문화는 중요하게 고려해야 할 요소입니다.

하나금융그룹의 대응방법

하나금융그룹의 중심에는 ‘행복한 하나인’이 있습니다. 모든 하나인을 다양한 금융분야의 전문가로 육성하기 위하여 교육을 제공하고 디지털 혁신이라는 그룹비전을 공유하고자 IT 및 DT 워크숍을 개최합니다. 하나금융그룹은 원활한 커뮤니케이션을 위해 휴매니티 철학을 바탕으로 소통하고 협력하는 조직 문화를 구현합니다. 아울러 업무의 효율성을 높이고 개개인의 삶의 질을 보장하기 위해서 가족이 있는 삶, 저녁이 있는 삶을 지원하고 있습니다.



 임직원 1인당 자격증 개수* 5.04개	 직무역량 강화 프로그램 참여 수* 8,700명
 육아휴직 복귀 후 1년 이상 근무율* (남녀 종합) 92.8%	 그룹포탈 개편 2018년 11월 오픈
 하나금융티아이 IT 신기술 사관학교 130명	 남성 육아/출산휴가 사용 및 복귀 인원* 2018년 10명 (2017년 4명)

* KEB하나은행 기준



직무교육을 통해 임직원의
업무 전문성을 높이고 일과 삶이
균형을 이루는 문화 조성을 위해
지원하고 있습니다.

UN SDGs 대응목표

- | | |
|---------------------------------------|---|
|
4 QUALITY EDUCATION | 4.4 _취업, 양질의 일자리 및 창업에 유의미한 기술/직업능력 등의 능력을 갖춘 청소년 및 성인 인구수를 대폭 확대 |
|
5 GENDER EQUALITY | 5.4 _공공서비스 및 사회보장정책 제공을 통하여 무보수 가사 노동의 가치를 인식하고 가정 내에서의 책임공유를 촉진 |
|
8 DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH | 8.3 _생산적 활동, 일자리 창출, 기업가 활동, 창의성 및 혁신을 지원하는 개발지향형 정책 촉진 |
|
10 REDUCED INEQUALITIES | 10.4 _재정정책, 임금정책, 사회보장정책 등을 채택하고 점진적으로 더 나은 평등을 달성 |

금융인재로의 전문성 강화

하나금융그룹 경력개발 프로그램

하나금융그룹은 직급에 관계없이 모든 임직원이 다양한 금융분야의 전문가로 성장할 수 있도록 체계적인 경력개발 프로그램 CDP를 지원합니다. 자기 주도적 학습을 권장하고자 ‘영업직무’, ‘미래역량’, ‘전문직무’ 3개 부문에 따라 짜인 12개의 프로그램 중 선택하여 수강이 가능하며, 은행업무의 핵심직무인 ‘전공’ 과목과 글로벌 디지털 역량과 함께 미래역량을 개발하는 ‘부전공’ 과목을 선정하여 개인 맞춤형 프로그램을 관리하고 개발합니다.

KEB 하나아카데미

KEB 하나은행

KEB하나은행은 미래금융을 선도할 전문인력을 양성하고자 2018년 4월 대학과 연계한 ‘KEB 하나아카데미’ 과정을 신설하였습니다. 서울대학교의 고급자산관리, 연세대학교의 고급기업분석 및 리스크관리, KAIST의 고급디지털마케팅, 건국대학교의 고급부동산 총 4개의 과정을 대학교수의 강의를 통해 10주간 120명의 임직원에게 제공하였습니다.

전 임직원 DT(Digital Transformation) 마인드 전환 교육

하나금융투자

하나금융투자는 디지털 전문인력을 양성하기 위하여 임직원들을 대상으로 DT(Digital Transformation) 마인드 전환 교육을 실시하였습니다. 상반기 1,490명의 임직원이 ‘4차 산업혁명’ 온라인 강의를 통해 최신 ICT 트렌드를 파악하였으며, 신규 비즈니스 기회를 발굴하고 현업 적용 방안을 모색할 수 있는 기회를었습니다. 앞으로도 하나금융투자는 DT 온라인 교육을 통해 디지털 전환에 대한 전 임직원의 인식을 제고하고, 데이터분석 입문, 심화, 전문가 과정 등 단계별 교육을 통해 디지털 전문인력 양성에 노력을 경주할 계획입니다.

IT신기술 사관학교

하나금융티아이

하나금융그룹은 전 계열사를 대상으로 디지털 혁신을 가속화하고자 2018년 6월 ‘IT신기술사관학교’를 신설하였습니다. 인공지능(AI), 빅데이터, 클라우드, 블록체인 등 4차산업혁명 시대의 신기술을 주제로 커리큘럼을 구성하였으며 인천 청라국제도시 하나금융통합데이터센터에서 총 6개월간의 교육으로 진행되었습니다. KEB하나은행 소속 76명, 하나금융티아이 소속 50명을 포함하여 그룹 계열사 내 IT 직군 130명이 신기술에 대한 이론과 사례를 배우고 이를 활용한 사업 아이디어를 발표하였습니다. 앞으로 하나금융그룹은 심화 과정을 추가 개설하고 디지털 경쟁력을 갖추기 위한 내부 역량 강화에 집중할 계획입니다.

Global Insight Program

KEB 하나은행

KEB하나은행은 우수 임직원들에게 해외연수 기회를 제공하여 시야를 넓히고 변화의 동기를 부여합니다. 2018년에는 ‘글로벌 인사이트’를 주제로 4차산업을 선도하는 해외 우수기업과 교류하였습니다. 상반기 600여 명의 임직원이 중국의 알리바바, 일본의 토요타와 화낙을 찾아 로봇첨단기술과 혁신문화를 경험하고, 하반기 전 부점장이 디지털 환경이 우수한 기업을 방문해 금융사업 패러다임의 변화를 느낄 수 있도록 지원하였습니다. 2018년 10월에는 마케팅 우수 직원 40여 명이 미국 시애틀과 샌프란시스코 소재 기업 및 대학을 방문하여 디지털혁신을 위한 의사결정과 도전정신을 배웠습니다.

디지털혁신 최고경영자 과정

KEB 하나은행

KEB하나은행은 디지털혁신을 은행 생존을 위한 필수전략으로 인식하고 이를 위한 리더의 역할에 주목합니다. 2018년 9월 서울대학교 빅데이터연구원과 MOU를 체결하여 임원 및 본부 관리자 40여 명이 총 7회에 걸쳐 빅데이터, 딥러닝, 인공지능, 블록체인 등 4차산업혁명 관련 기술을 습득하였습니다. KEB하나은행은 인간중심의 디지털뱅크를 실현하고자 리더들의 역량을 함양하고 임직원 공감대를 형성해 나갈 계획입니다.

DT Lab(Digital Transformation Lab) 개편

하나금융티아이

하나금융그룹은 2017년 신설된 기존 ‘DT 랩(Lab)’을 2018년 10월 ‘하나금융융합기술원’으로 확대 개편하였습니다. 하나금융융합기술원은 디지털 전환과 인공지능(AI), 빅데이터 등 디지털 혁신 기술 연구를 통해 모든 부문에서 디지털 혁신을 접목하고 디지털 사업이 적시에 전개될 수 있도록 지원하는 역할을 담당할 계획입니다.

데이터기반 정보회사 전환을 위한 워크샵

KEB 하나은행 하나캐피탈

하나금융그룹은 단순한 금융기관이 아닌 ‘데이터 기반 정보회사’를 목표로 디지털 채널 비중을 전체의 40%까지 확대하겠다는 목표를 수립하였습니다. 아울러 변화를 수용하고 실행과 협업의 가치를 지향하는 ‘애자일(Agile)’ 조직의 디지털 문화를 그룹 운영에 확산하고자 합니다.

KEB하나은행은 2018년 8월 ‘디지털 전환 임원 워크숍’을 실시하여 은행장과 전 임원이 디지털 전환의 방향성과 실행과제를 논의하는 시간을 가졌습니다. 현장 수작업으로 진행하는 모든 데이터의 디지털 변환과 빅데이터를 활용한 손님맞춤형 상품개발을 강조하였습니다.

하나캐피탈은 2018년 11월 주니어급 임직원을 대상으로 ‘DT 워크샵’을 실시하여 그룹의 디지털 혁신 비전을 공유하고 손님과의 접점이 감소하는 새로운 시대에 DT의 중요성을 강조하였습니다.

조직문화 및 소통 활성화

그룹포탈을 통한 디지털 소통

하나금융그룹은 2018년 11월 그룹포탈을 개편하여 임직원들의 업무 효율성을 향상시키고, 협업 프로세스를 강화하였습니다. 사용자 편의성 제고를 위하여 검색기능 및 UI/UX를 개선하고, 모바일 그룹포탈을 통해 신속한 의사소통과 실행을 지원함으로써 그룹 내 디지털 컬처를 확산하는데 기여하고 있습니다.

하나금융허브 모바일 실험실

하나금융그룹의 사내 모바일 채널인 하나금융허브에는 ‘모바일 실험실’이 있습니다. 모바일 실험실은 그룹 내 신규 또는 파일럿 서비스의 정식 런칭 이전에 임직원들이 서비스를 미리 체험해보고 의견을 제시하여 이를 개선해 나가는 서비스입니다. 이 외에도 하나금융허브에서는 하나클럽, 아이디어톡톡, 현장 e답, 다양한 참여형 이벤트 등 임직원이 자유롭게 소통하고 즐길 수 있는 서비스를 확대해 나가고 있습니다.

이노베이터 3기 출범

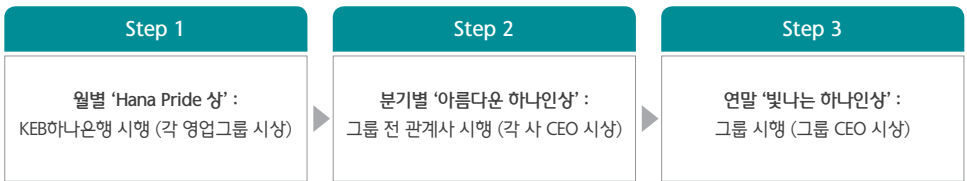


KEB하나은행이 선발하는 젊은 오피니언 리더인 ‘이노베이터’는 현장의 문제를 발견하고 개선안을 도출하는 현장 실천가로서 활동하고 있습니다. 2018년에는 총 151명의 이노베이터들이 현장의 목소리를 본부와 경영진에 직접 전달하였으며, 제안된 우수 아이디어는 실제 서비스 런칭으로 이어졌습니다.

그룹 시상 제도 확대 개편

하나금융그룹은 1995년부터 그룹미션과 핵심가치를 몸소 실천하는 임직원에게 매년 ‘빛나는 하나인상’을 시상해왔습니다. 2018년에는 보다 많은 우수 직원들을 격려하고 긍정적인 기업문화를 형성하기 위하여 분기별 시상제도인 ‘아름다운 하나인상’을 확대 시행하였고, KEB하나은행은 ‘월별 Hana Pride상’을 신설하였습니다. 선발된 수상자들은 연말에 빛나는 하나인상 후보로 자동 추천되도록 시상제도의 틀을 개편하였고, 글로벌 부문을 신설하여 국외점포의 직원들에게도 기회를 확대하였습니다.

그룹 하나인상 시상제도



행복한 근무환경 조성

워라밸을 위한 업무프로세스 개선



법정 근로시간이 52시간으로 단축됨에 따라 하나금융그룹은 업무 처리 시간을 단축하고 일과 삶의 균형을 제고하고자 노력합니다. 2018년에는 업무프로세스 혁신부를 중심으로 책임자 승인 간소화와 스마트 창구를 통한 영업점 업무 시간 단축, 정형화되고 반복적인 업무를 로봇으로 대체하는 본점 및 영업점의 RPA도입을 통해 실질적인 워라밸이 달성될 수 있도록 지원하였습니다.

가족친화 조직문화



KEB하나은행은 시중은행 최초로 자녀 돌봄을 위한 단축근무제를 시행하고 있습니다. 초등학교에 입학하는 자녀가 있는 203명의 임직원이 학교 적응 기간인 4월 말까지 1시간 늦게 출근하고 종전과 동일하게 퇴근하며 동일한 임금을 지급받았습니다. 고3 수험생 자녀를 둔 임직원을 대상으로도 단축 근무를 시행합니다. 아울러 매주 수요일 시행하던 ‘가정의 날’을 수, 금요일로 확대 시행하고 2018년 4월 ‘연중 노타이 근무’를 시중은행 최초로 도입하여 경직된 사고를 탈피하고 수평적인 업무 환경을 조성하였습니다.

직원행복센터 힐링 프로그램



KEB하나은행이 2016년 신설한 직원행복센터는 임직원이 퇴근 후 개인시간을 알차게 보낼 수 있도록 다양한 프로그램을 제공하고 있습니다. 2018년에는 ‘청춘의 힐링’을 테마로 임직원의 취미와 정서 프로그램을 진행하고 음악, 미술, 고전 분야의 인문학 강좌를 실시하여 임직원이 배움의 기쁨을 누리고 삶의 활력을 찾을 수 있도록 지원하였습니다.

KEB하나은행 워라밸 프로그램

테마	실시 프로그램
힐링	· 드로우 창작페인팅 클래스
	· 컬러 테라피
	· 명상 기반의 만다라 플레이트
	· 붓펜으로 배우는 캘리그래피
다양한 부문 역량 강화	· 마음을 함께 전하는 플라워 박스
	· 자녀교육
인문학적 소양	· 나를 찾아가는 여행
	· 차이나는 하나클라스
	· 어둠 속의 대화

Strategy 4.

윤리를 실천하는 하나인

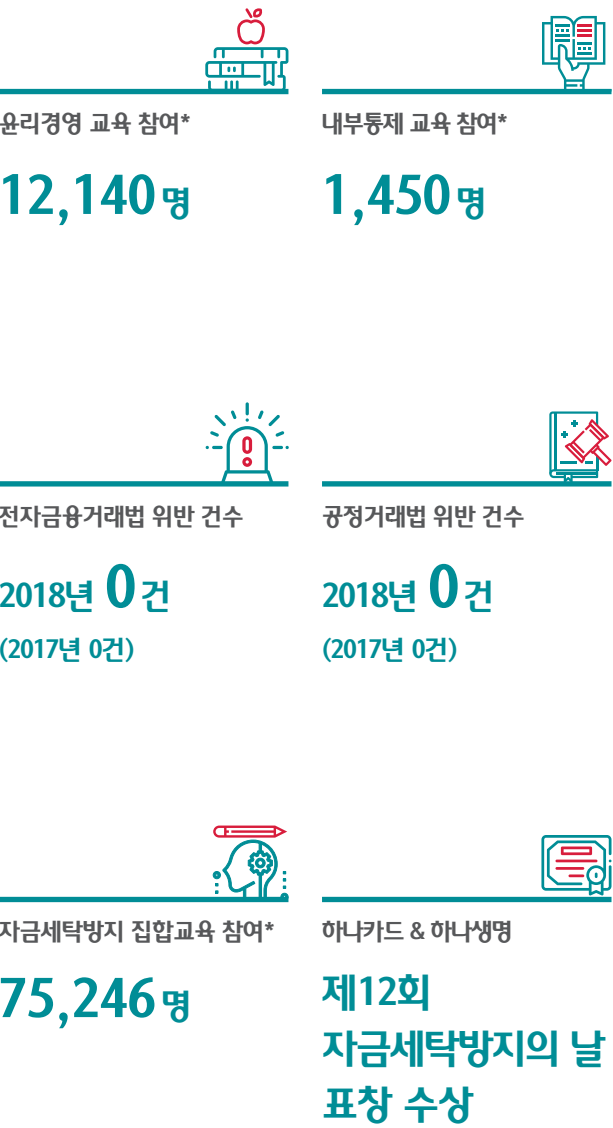
 이슈의 중요성

윤리경영은 제도와 법을 준수함으로써 사회적 규제에 부합하는 경영 활동을 의미하는 것으로 기업의 지속가능성에 직접적인 영향을 미치는 요소입니다. 또한 미디어, 특히 소셜네트워크의 발달은 윤리경영이 기업의 평판성과 손님 창출·이탈로 이어질 수 있는 여지를 높였습니다.

최근에는 '부정청탁 및 금품수수의 금지에 관한 법률'이 제정되는 등 공정사회를 위한 법률과 투명성에 대한 사회적 요구도 한층 강화되었습니다. 기업은 윤리경영 제도의 시행 및 조직 내재화를 통해 리스크 관리는 물론 기업의 가치 증대 및 지속가능성을 강화할 수 있습니다.

 하나금융그룹의 대응방법

하나금융그룹은 2009년부터 관계사별로 윤리강령을 제정하여 그룹 내부 인식수준을 제고해 왔습니다. 2016년에는 하나인 모두의 의견이 반영된 그룹 공통 윤리강령인 'Code One'을 제정했으며, 2017년 초에는 윤리강령의 7가지 핵심 행동원칙인 'Core 7'을 수립하여 윤리경영 문화를 조성하고 있습니다. 명확한 윤리원칙 정립을 통해 모든 하나인이 윤리적 의사결정을 할 수 있도록 지원하며, 내부 신고제도 강화 및 평가제도를 도입함으로써 그룹 차원 윤리경영 위반 리스크를 관리하고 있습니다. 또한, 하나금융그룹은 임직원이 그룹차원에서 제정한 윤리원칙을 확고히 인식하고 있을 수 있도록 다양한 교육 및 워크숍, 우수 사례 시상 등을 진행하고 있습니다.



* KEB하나은행 기준



윤리경영에 대한 사회적 요구에 따라 윤리경영 제도를 내재화하고 리스크를 관리함으로써 지속가능성을 강화해 나가고 있습니다.

 UN SDGs 대응목표



- 16.3 _국제 및 국가수준에서 법의 지배 촉진 및 동등한 법의 접근성 보장
- 16.5 _모든 형태의 부패 및 뇌물수수 근절
- 16.6 _효과적이고, 책임 있고, 투명한 제도 개발

명확한
윤리원칙

정직의 원칙

하나금융그룹은 모든 하나인이 높은 도덕성을 가지고, 어떤 순간에도 정직하고 선량한 금융인으로서의 의무를 다하도록 정직의 가치를 강조해왔습니다. 정직의 가치는 손님과 회사의 이익을 위해 노력하는 것, 자유로운 소통을 통해 최선의 성과를 가져오는 것, 투명한 경영으로 손님, 주주, 사회로부터 최상의 신뢰를 얻는 것을 의미합니다.

윤리강령과 핵심 행동원칙

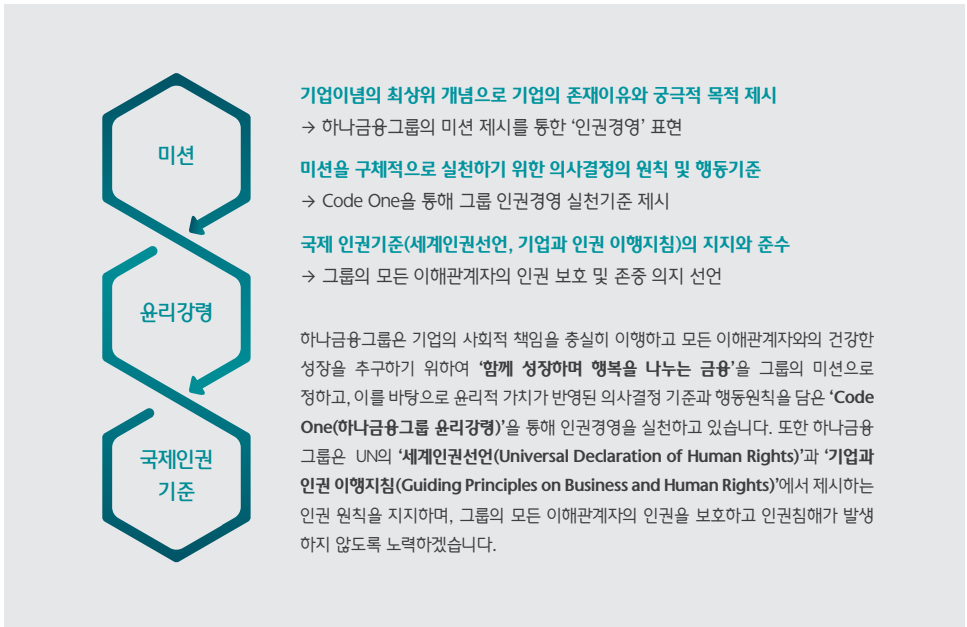
하나금융그룹은 2009년, 각 관계사별 윤리강령을 제정했습니다. 하지만, 전 그룹 임직원의 통합된 윤리 의식 제고의 필요성이 제기되어 각 계열사 윤리강령을 통합 및 보완했습니다. 2016년 1월, 그룹 공통의 윤리강령인 ‘Code One’을 제정하고 윤리현장, 윤리적 판단을 위한 질문, 25개의 세부질문으로 구성했습니다. 2017년에는 앞서 제정된 윤리강령에 기반한

핵심 행동원칙 7가지를 설정하였습니다. Core 7으로 명명된 행동원칙은 그룹 임직원 9,800명의 설문조사와 주요 윤리 관련 이슈에 대한 그룹 내부의 분석결과를 바탕으로 선정됐습니다.

인권경영

하나금융그룹은 인권경영을 요구하는 국제기준을 만족시키고 그룹의 지속가능경영을 더욱 강화하기 위하여 2017년 12월 ‘인권선언문’을 제정하고 이를 시행하였습니다. 하나금융그룹은 인권선언문에 하나금융그룹의 미션인 ‘함께 성장하며 행복을 나누는 금융’과 윤리강령인 Code One 등에 내재된 인권경영 정신을 체계적으로 정리하였으며, UN인권이사회 의 ‘기업과 인권 이행지침’ 및 국가 인권위원회의 ‘인권경영 가이드라인’을 반영하였습니다. 하나금융그룹은 인권경영 실천을 통해 그룹의 모든 이해관계자들의 인권을 보호하고 인권침해가 발생하지 않도록 노력하고 있습니다.

인권선언문 구성원리



실천하는
윤리원칙

업무 현장에서의 윤리경영 실천 문화 조성

하나금융그룹은 매년 실천 중심의 윤리문화 정착을 위한 그룹 윤리경영 워크숍을 진행합니다. 이번 워크숍은 2018년 3월 하나금융지주 준법지원팀 주관으로 ‘국내외 윤리경영 최신 트렌드 및 대응전략’, ‘윤리와 법규 융합시기에 가져야 할 금융인의 컴플라이언스 접근 마인드’, ‘기업윤리 딜레마 상황과 해결방안’ 등에 관한 전문가 강의로 진행됐으며 13개 관계사 80여 명의 리더가 참석해 윤리경영의 자세를 익혔습니다. KEB하나은행은 하나금융그룹 윤리 강령에 부합하고 임직원의 공감을 일으킬 만한 사례를 선정하여 매년 연말에 시상을 하고 있습니다. 또한 금융소비자 중심의 영업 프로세스 구현을 위해 ‘영업행위 윤리준칙’을 새로 제정하고 실천 서약식을 진행했습니다. 모든 임직원은 금융상품 판매 시 본 윤리준칙을 실천함으로써 손님우선이라는 그룹 핵심가치 구현에 기여합니다.



영업행위 윤리준칙 실천 서약식



자금세탁방지 체계 강화

KEB하나은행은 자금세탁방지에 대한 국제적 요구와 규제에 선제적으로 대응하기 위해 자금세탁방지 체계를 지속적으로 강화해왔습니다. 기존 자금세탁방지 위험평가시스템(RBA)과 자금세탁방지 전문인력 양성에 이어 2019년에는 외부 컨설팅을 통해 컴플라이언스(내부통제) 부문 투자를 강화하는 계획을 세웠습니다. 또한 현재 28명인 자금세탁방지 전담인력을 38명으로 10명가량 증원함으로써 전사적인 자금세탁방지 프로세스를 구축할 예정입니다.

‘제12회 자금세탁방지의 날’ 표창 수상

하나생명은 2018년 11월, 금융정보분석원 주관의 ‘제12회 자금세탁방지의 날’ 기념행사에서 국무총리 표창을 수상했습니다. 하나생명은 전사적인 자금세탁 위험관리체계 구축을 위해 업무컨설팅을 받고 자금세탁방지체계 고도화 및 자금세탁방지 위험평가시스템(RBA)을 구축하는 등 전사적인 자금세탁방지 노력을 높이 평가받았습니다.

하나카드는 이번 시상에서 금융위원장을 수상했으며 자금세탁방지 관련 시스템 고도화 및 관련 제도 종합이행평가 등에서 타사와 차별화된 노력을 인정받았습니다.

제12회 자금세탁방지의 날



준법 및 윤리경영제도

윤리경영 신고제도 운영

하나금융그룹은 임직원의 위법, 부당행위 및 성희롱 등을 예방하고 신속하게 해결하기 위한 사내 신고제도 ‘건강한 소리’를 운영하고 있습니다. 접수 대상은 관련 법령 또는 내규에 저촉되는 부당한 업무처리 행위, 성희롱, 성차별, 인사관련 비위행위, 상사의 위법, 부당한 지시, 임직원 윤리강령 위반 행위, 사고 발생 사실의 은폐, 지연보고 또는 기타 사고징후로 판단되는 사항입니다.

본 프로그램은 제보자의 신분을 철저히 보호하고 제보된 내용은 준법 감시인이 직접 보고함으로써 제보자의 익명성을 보장하고 제보자가 받을 수 있는 불이익을 사전에 차단합니다. 제보자의 제보 내용이 회사의 중대한 이익을 가져오거나 피해를 방지한 경우 최대 10억에 달하는 포상금을 지급합니다.

하나금융허브 내부제보시스템 정착

하나금융그룹은 윤리경영 신고제와 함께, 윤리경영 2대 추진과제인 ‘부당한 업무지시 근절’과 ‘내부제보 활성화’를 추진하기 위해 내부제보시스템을 운영합니다. 본 제보시스템은 하나금융그룹 모바일 소통 채널인 ‘하나금융허브’를 기반으로 하며 접수담당자 외에는 열람이 불가능합니다. 또한 제보내용과 소속사 외의 정보는 삭제되도록 설계된 ‘무기명 신고 보호 강화’, 소속회사 또는 지주를 선택하여 제보가 가능한 ‘제보 대상 선택’ 등의 기능을 통해 내부제보자의 익명성을 보호합니다.

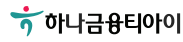
건강한 소리 제보 방법

실명제보	익명제보
· 실명제보의 경우에도 신분 노출없이 비밀이 보장됩니다. · 원하는 경우, 처리결과를 통보 받을 수 있습니다.	· IP주소 등 제보자 신원을 별도로 파악하지 않습니다. · 제보자 스스로 신분을 밝히지 않는 한 비밀이 보장됩니다. · 하나금융허브 내부제보시스템과 이메일 발송, 우편발송 등을 통해 익명으로 제보 가능합니다.

건강한 소리 처리과정

제보접수 직원		직보(비밀보장)		준법감시인
비밀보장	신분보장	책임감면	포상실시	
제보자의 신분을 절대 노출하지 않고 비밀을 보장합니다.	제보로 인하여 어떠한 불이익도 받지 않습니다.	제보자 본인 관련 사항이면 책임을 감면하여 정상 참작토록 합니다.	제보로 인하여 회사의 손실을 방지하였거나 이익에 크게 기여한 경우 포상합니다.	

부당업무 근절을 위한 상급자 상향평가 도입

 KEB 하나은행  하나금융투자

2018년 KEB하나은행과 하나금융투자는 부당한 업무지시 관련 항목이 새로 포함된 상급자 상향평가를 실시했습니다. 하나금융그룹은 2017년 각 관계사 준법감시 담당부서와 인사 담당부서의 협의를 통해 관계사별로 매년 진행되는 상급자 상향평가 시 부당한 업무지시 관련 항목 신설을 추진하였습니다. 현재 KEB하나은행, 하나금융투자, 하나펀드서비스, 하나금융티아이, 핀크에서 상향평가를 실시중이며, 미도입 관계사들도 장기적으로 도입을 추진하고 있습니다.

이를 통해 상급자의 부당한 업무지시에도 불구하고 하급자가 업무 상 불이익을 우려해 신고를 하지 못하는 경우를 방지하고 상호 존중 문화가 조성될 수 있도록 노력하고 있습니다.

윤리경영 프로그램

공감	건강한 소리제도	윤리현장 실천 서약식	윤리법규준수 자가진단	윤리경영 실천 우수사례 공모
그룹 포탈을 통한 임직원 대상 Code One 및 Core 7 홍보	임직원의 위법 및 부당행위, 그룹 내 성희롱 등에 대한 내부신고채널	연초 임직원 윤리의식 제고 및 그룹 윤리문화 정착을 위한 서약식 진행	임직원 대상 반기별 윤리법규 준수 자가진단, 기한내 임직원 참여도 경영평가에 반영	매년 임직원 대상 윤리강령 우수사례 공모 및 시상, 우수사례는 별도 포상 및 우수사례 가이드북 제작
윤리 집합교육	윤리 준법 사이버 연수	윤리 준법 뉴스레터	윤리시리즈 팝업 게시	
준법감시담당자, 신입직원, 복직직원 등 윤리교육 담당 직원 및 신규 입사자 대상 집체 교육 실시	매년 전 임직원 대상 사이버 윤리준법, 자금세탁방지, 손님정보보호 등에 대한 연수 실시	준법지원부의 추진 업무 및 경과를 Newsletter 형식으로 분기별로 그룹포탈 게시판에 게시	임직원의 윤리경영 실천 및 법규준수 문화 정착을 위한 컴퓨터 바탕화면용 Pop-up 게시물 배포	



Strategy 5.

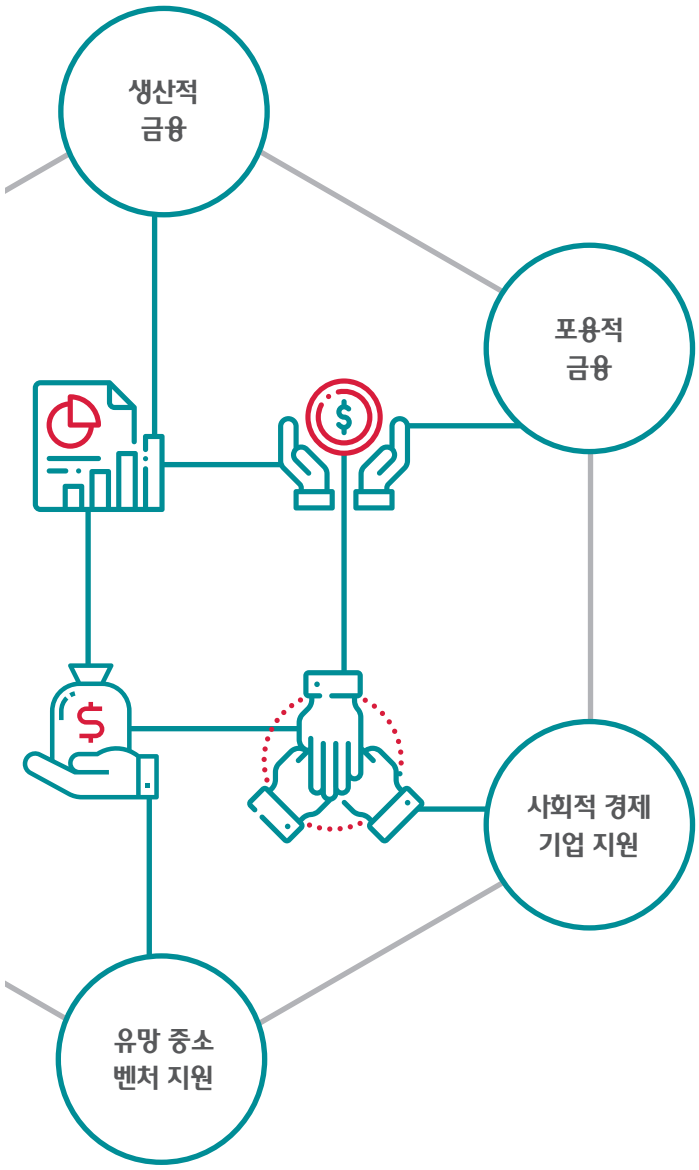
함께 성장하는 금융

 이슈의 중요성

기업은 사회공동체 구성원으로서 사회적 책임을 다하고 사회와 함께 성장해야 합니다. 중소기업 및 소상공인 등 다양한 사회 구성원들에 대한 지원을 통해 그들의 어려움을 해소하고 함께 균형적으로 성장하는 것이 곧 기업의 발전으로 이어질 수 있습니다. 하나금융그룹은 ‘신뢰하고 앞서는 글로벌 금융그룹’이 되고자 다양한 이해관계자와 소통을 기반으로 지속가능경영을 추진하고 있습니다. 어려움을 겪는 중소기업과 소상공인을 지원하여 자금 선순환에 기여하고 이를 타 금융기관에 확산하기 위한 노력을 기울입니다.

 하나금융그룹의 대응방법

하나금융그룹은 단기적인 투자 이익을 추구하기보다 잠재 성장력이 큰 혁신기업에 투자하는 생산적 금융을 실천하고 있습니다. 최저임금의 상승에 따라 경제적 부담을 느끼는 소상공인에게 포용적 금융 관점으로 접근하고, 사회적 이슈를 해결하고자 하는 사회적 경제기업을 적극적으로 발굴하고 육성합니다. 앞으로도 하나금융그룹은 대기업의 자원과 경험을 바탕으로 공동의 노력이 요구되는 사회과제 해결에 동참하고자 합니다.





스타트업 발굴*
2018년(누적)

54개 기업



하나대체투자자산운용
**태양광발전소
특별자산펀드
양해각서(MOU)체결**



생산적 금융¹⁾ 지원
(2020년까지)

총 15조 원 규모



중소기업 거래업체
2018년 299천 개
(2017년 280천 개)



**소상공인을 위한
힘(HIM)
프로젝트 진행**



**사회적 가치
페스티벌**

* KEB하나은행 기준

1) 중소벤처 직간접 투자, 우수기술&유망 기업 지원, 신성장 및 4차 산업 선도기업, 일자리창출(창업) 기업 포함



중소기업과 소상공인 등 어려움을 겪고 있는 다양한 이해관계자들에 대한 지원을 통해 사회적 문제 해결에 기여하고 있습니다.

 UN SDGs 대응목표

- 

1.5 _빈곤과 취약한 상황에 있는 인구의 회복력을 키우고, 기후관련 극한 상황 혹은 기타 경제/사회/환경적 충격 및 재난의 노출 및 취약성 감소
- 

7.2 _2030년까지 재생가능에너지 비중을 상당하게 증가
- 

8.3 _생산적 활동, 일자리 창출, 기업이 활동, 창의성 및 혁신을 지원하는 개발지향형 정책 촉진; 중소기업 육성
8.10 _보험업, 금융업 및 금융지원서비스의 접근가능 범위를 확대하기 위해 국가 내 금융 기관의 역량 강화
- 

9.3 _소규모 산업체의 가치사슬 및 시장으로의 통합 및 금융서비스 접근가능성 강화

생산적 금융

생산적 금융 실천을 위한 1Q Agile Lab

KEB하나은행

KEB하나은행은 2015년 6월 은행권 최초로 핀테크 스타트업 멘토링 센터 ‘1Q Agile Lab’을 설립하고 혁신기업과 동반성장을 추구합니다. 2018년 출범한 1Q Agile Lab 6기 13개 업체와 7기 10개 업체를 포함하여 2018년 12월까지 총 54개의 스타트업을 발굴하고 육성하였습니다. 선정된 스타트업에는 명동사옥의 사무공간을 제공하고 하나금융그룹 현업 부서들과 협업, 경영 및 세무컨설팅, 외부 전문가 상담지원, 초기단계 시드(seed) 투자 등 광범위한 지원을 제공합니다. 스마트폰 뱅킹, 모바일 전자지갑, 사이버 하나은행 등 업계 핀테크 사업을 선도해 온 KEB하나은행은 1Q Agile Lab을 통해 디지털 금융 생태계를 조성하고 국내 유망 스타트업과의 견고한 파트너십을 구축함으로써 상생을 통한 생산적 금융을 실천해 나갈 계획입니다.

대한민국 중소벤처 1등기업 발굴 설명회

하나금융투자

하나금융투자는 2017년에 이어 2018년에도 ‘대한민국 중소벤처 1등기업 발굴 설명회’를 개최하였습니다. 설명회는 새로운 투자처를 찾는 손님들을 위하여 비상장 우수 중소벤처 기업들을 소개하고, 비상장 시장 투자방안을 공유하는 자리로 마련되었습니다. 하나금융투자는 유니콘 기업이 탄생할 수 있도록 유망 기업을 위한 지원을 아끼지 않을 것입니다.

1Q Agile Lab 7기 출범식



사회적 가치 실현 위한 금융지원 협약 체결

KEB하나은행

KEB하나은행은 2018년 5월 일자리 창출, 사회적약자 배려 등 사회적 가치를 실천하고자 한국도로공사와 ‘사회적 가치 실현을 위한 금융지원 업무협약’을 체결하였습니다. 한국도로공사가 상생협력 펀드를 조성하고 금융지원이 필요한 중소기업 및 청년창업자를 추천하면 KEB하나은행은 저금리 대출을 제공하는 방식으로 운영됩니다. 아울러 KEB하나은행은 휴머니티 비전을 바탕으로 정부 핵심과제에 기여하고자 2020년까지 총 15조 원 규모의 생산적 금융 지원으로 일자리 창출과 소득주도 성장을 지원할 계획입니다.

주민참여형 태양광발전소 특별자산펀드 출시

하나대체투자자산운용

하나대체투자자산운용은 2018년 4월 강원도, 한국동서발전, 한국에너지공단 등과 함께 주민 참여형 태양광발전소 개발을 위한 양해각서를 체결하고 ‘철원 두루미태양광 특별자산투자신탁’을 출시하였습니다. 이 사업은 철원군 문혜리 일대에 200MW 규모의 태양광발전소를 건설하고 국내 최초로 주민들이 지분형태로 투자하여 발전소 이익을 20년 이상 함께 공유하는 상생모델입니다. 하나대체투자자산운용은 발전소 설치 및 운영을 위한 공모펀드 상품을 개발하여 지역주민들에게 50억 원 규모 이상의 혜택이 돌아가고 일자리 창출까지 이어질 수 있도록 노력하고 있습니다.

생산적 금융에 대한 지원

분야	추진금액(~2020년)
중소 벤처 직간접 투자	0.6조
우수 기술&유망 기업 지원 (기술금융 기반)	9조
신성장 기업 4차산업 선도기업	4조
창업기업 일자리 창출기업	1.5조

포용적 금융

소상공인을 위한 힘(HIM) 프로젝트

KEB하나은행 하나카드

KEB하나은행과 하나카드는 2018년 7월 지역 소상공인들을 위한 ‘힘(HIM, Hana Integrated Market) 프로젝트’를 진행하였습니다. 이 프로젝트는 하나금융그룹의 각 계열사들이 보유하고 있는 자원을 활용하여 손님에게는 추가적인 혜택을 제공하고, 소상공인에게는 상점을 무료로 홍보해줌으로써 손님-소상공인 모두가 Win-Win 할 수 있는 프로그램입니다. 첫 번째 프로젝트는 ‘충청도의 힘’으로 충청도 대표 워터파크와 13개 추천식당에서 하나카드로 결제할 경우 할인 혜택을 제공하였고, 하나카드 홈페이지와 모바일 어플리케이션을 통해 56개의 추천 식당에 대한 홍보 기회를 무료로 제공하였습니다. 앞으로 강원도와 수도권 등 프로젝트 지역을 확대하여 하나금융그룹과 지역사회가 공생하는 가치 있는 프로그램을 이어갈 계획입니다.

포용적 금융 상품 및 실적

구분	상품명	성과
금융소외계층 지원	KEB하나 미소드림 적금	2018 2억 원 2017 4억 원
	세희망홀씨(누적)	2018 6,233백억 원 2017 246백억 원
	바뀔드림론(누적)	2018 98백억 원 2017 46.5백억 원
	햇살론*	2018 1,175억 원 2017 968억 원
	사잇돌*	2018 29억 원 2017 10억 원
	이지세이브론	2018 15억 원 2017 25억 원
협력사 상생협력 지원	희망키움통장 I, II 내일키움통장	2018 2,500억 원 2017 2,026억 원
	상생협력대출	2018 189개 사 2017 181개 사
녹색대출	동반성장론	2018 106개 사 2017 66개 사
	하나솔라론	2018 173억 원 2017 202억 원

* 정책금융 상품

최저임금 고충해소 행복나눔 프로그램 실시

KEB하나은행

KEB하나은행은 2018년 2월 ‘행복나눔’ 프로그램을 통해 최저임금 인상으로 인건비 부담을 겪고 있는 소상공인과 일자리를 창출하는 생산적 기업에 1.5조 원 규모의 금융 지원을 실시하고 최대 2%의 대출금리를 감면하였습니다. 아울러 세무·노무·회계 관련 전문컨설팅 지원을 함께 제공하여 소상공인과 중소기업의 역량을 강화하고 금융기관의 사회적 책임을 실천하였습니다.

사회적 경제
기업 지원

하나파워온임팩트 2기 출범

하나금융그룹은 ‘함께 성장하며 행복을 나누는 금융’이라는 미션 아래 사회공헌활동을 추진해오고 있습니다. 2018년 4월 새로운 가치를 창출하고 사회적 인식을 높이고자 사회공헌활동 ‘하나파워온임팩트(Hana Power on Impact)’ 2기 프로그램을 시작하였습니다. 1기 프로그램이 발달장애인의 직무 개발 및 자립을 돕는 일자리 창출이 목표였던 것과 비교하여 2기 사업에서는 발달장애인의 지속가능한 고용을 위한 시스템 구축이 중점적으로 추진되었습니다. 복지혜택 제공의 수준을 넘어 지속가능한 사회 공헌 협력체계를 구축하고 실질적이고 체계적인 지원을 이어나가는 것이 하나파워온임팩트 프로그램의 특별한 점입니다.

하나파워온임팩트 2기 프로젝트는 직·간접적으로 발달장애인의 일자리 창출에 기여할 수 있는 9개 사회혁신기업을 선발하고, 발달장애인의 강점을 살릴 새로운 직무를 개발하는 ‘스페셜 그룹’, 발달장애인의 지속가능한 고용이 확대가능하도록 참여기업이 프로젝트를 진행하는 ‘챔피언 그룹’으로 역할을 구분하였습니다. 앞으로도 하나금융그룹은 일자리 창출을 통해 발달장애인의 자립을 지원하고 사회적 경제를 활성화시키고자 그룹 차원의 노력을 계속해 나갈 것입니다.

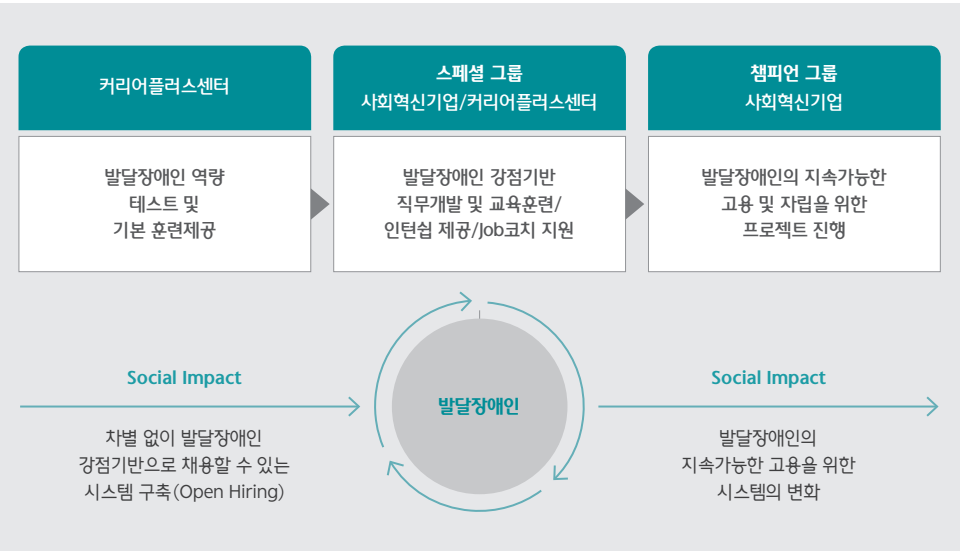
하나파워온챌린지 앙트프러너 프로그램

하나금융그룹은 2018년 5월 사회혁신을 꿈꾸는 대학생 및 청년 사업가들에게 글로벌 무대에서 사업 가능성을 평가받을 수 있도록 소셜벤처 경진대회 ‘하나파워온챌린지(Hana Power on Challenge) 앙트프러너 프로그램’을 개최하였습니다. 대학생 연합 및 3년 미만 사회혁신기업 20개 팀을 서류와 대면심사를 통해 선발하여 사회적 가치를 창출하는 기업이 국내를 넘어 세계로 진출할 수 있는 발판을 제공하였습니다.

사회적 가치 페스티벌 개최

하나금융그룹은 2018년 11월 사회혁신기업의 사회 문제 해결 및 가치 창출 사례를 공유하고자 ‘2018 사회적 가치 페스티벌’을 명동사옥에서 개최하였습니다. 행사에는 사회적 가치 실현을 위해 하나금융그룹과 협력한 경험이 있는 50여 개의 사회혁신기업이 참여하여 플라스틱 쓰레기 문제 해결, 친환경 가치 창출, 영세 소상공인과 사회적 경제 조직의 안정적인 매출 지원 등 현안에 대해 논의하고 협력적 네트워크를 구축하였습니다.

하나파워온임팩트 역량강화 프로세스



제13회 아시아소셜벤처 경진대회



2018 하나금융그룹 사회적가치 페스티벌



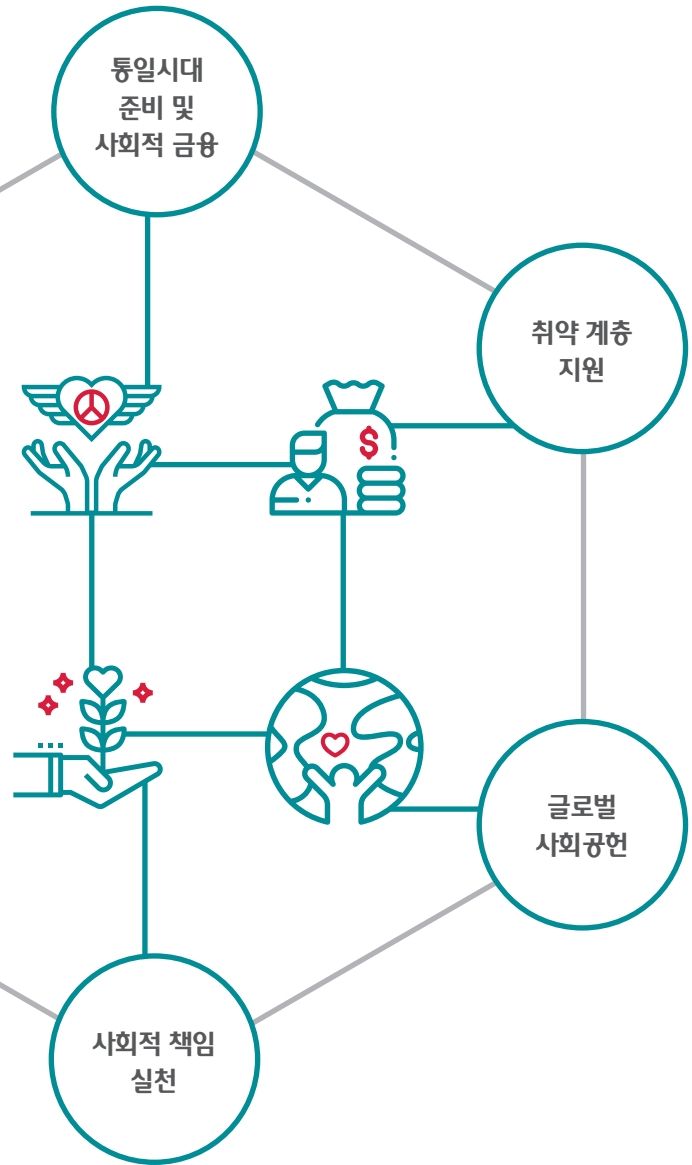
Strategy 6.
행복을 나누는 하나인

이슈의 중요성

전 세계적으로 기업의 사회적 책임에 대한 요구와 관심이 높아지고 있습니다. 과거에 단순히 이윤추구활동만을 지속해오던 기업들은 변화하는 글로벌 트렌드에 따라 각자의 영역에서 이해관계자들과 상생하기 위한 경영활동을 확대하고 있습니다. 기업이 사회적 책임을 다하는 것은 지속가능한 기업 운영을 위한 필수 요소가 되었으며, 금융업은 사회에서 창출한 이익을 사회에 환원하기 위해 다양한 지역사회 지원 프로그램을 진행하고 있습니다. 사회적 책임 활동은 기업의 긍정적인 이미지 제고 및 사회문제 해결에 기여하며 경영활동과 동시에 사회에 행복을 나눌 수 있는 중요한 활동으로 자리잡고 있습니다.

하나금융그룹의 대응방법

하나금융그룹은 장애인, 소외계층 등 사회의 여러 계층의 어려움과 문제점을 통찰하여 행복을 나누는 사회를 만들기 위해 다양한 지원 프로그램을 진행하고 있습니다. 통일 관련 행사를 통한 통일시대 준비, 장애인, 청소년 및 소외계층에 대한 지원, 그리고 국내를 넘어 해외에서 사회공헌 활동을 펼치며 미래의 사회통합과 행복한 사회를 위해 아낌없는 지원을 이어 나가고 있습니다.



* KEB하나은행 기준



사회의 다양한 계층들에 대한
어려움을 통찰하고
그에 대한 지원을 이어 나감으로써
사회적 책임을 다하고 있습니다.

UN SDGs 대응목표

- 1.3 _빈곤 및 취약계층에 대한 사회보장범위 확장 이행
- 1.4 _모든 사람들(특히 빈곤층)의 경제적 자원, 기본 서비스, 천연 자원, 신규기술 그리고 금융서비스 등에 대한 평등한 권리 보장
- 1.5 _기후관련 극한 상황 혹은 기타 경제/사회/환경적 충격 및 재난의 취약성 감소와 회복력 증진
- 4.7 _모든 학습자들이 지속가능발전을 촉진시키는데 필요한 지식 및 능력을 갖추도록 보장
- 13.1 _기후관련 위험요소와 자연재해에 대한 적응역량 및 탄력성 강화
- 16.6 _효과적이고, 책임 있고, 투명한 제도 개발

하나금융그룹
사회공헌
철학 및 비전

하나금융그룹은 ‘함께 성장하며 행복을 나누는 금융’이라는 그룹 미션을 바탕으로, 기업시민으로서 보다 책임 있는 모습으로 사회와 함께 성장하기 위해 다양한 사회공헌활동을 추진하고 있습니다. 외부 전문가로 구성되어 있는 ‘사회공헌위원회’ 및 그룹 최고경영진으로 구성된 ‘행복나눔위원회’를 통해 대내외 이해관계자의 의견을 수렴하여 사회책임경영을 실천하기 위해 노력하고 있습니다.



통일시대 준비
& 사회적 금융

통일시대 준비 사회통합 활동



KEB하나은행은 다가올 통일시대를 준비하고 탈북 새 터민의 안정적인 사회 정착에 기여하고자 다양한 활동을 추진하고 있습니다. 탈북 청년들의 취업과 정착을 지원하는 ‘하나하리 프로젝트’, 탈북 청년들로 구성된 합창 그룹인 ‘하나통일 원정대’ 및 금융교육을 실시하여 경제 사회 측면에서 정착을 지원하는 ‘하나원 정기 금융교육’ 등이 있습니다. 아울러 2012년부터 매년 ‘DMZ 국제 다큐영화제’를 후원하여 평화, 생명, 소통의 가치를 전파하고 DMZ를 브랜드화하여 지역경제 및 문화사업 발전에도 기여하고 있습니다.

한반도 통일경제 태스크포스팀 가동



하나금융투자는 변화하는 한반도 정세에 발맞추어 북한 이슈에 대한 모니터링을 강화하고 남북경협에 따른 경제 및 금융시장영향을 분석하여 투자에 도움을 주기 위한 ‘한반도 통일경제 태스크포스팀’을 신설하였습니다. 태스크포스팀은 내부 애널리스트 및 외부 전문가로 구성되어 있으며, 2018년 ‘한반도 통일경제포럼’을 성공리에 개최한데 이어 정기적인 내부자문회의 및 외부활동(북측 접경지역 탐방)을 통해 통일경제 관련 이슈보고서(‘프로젝트코리아’, ‘지금 연변에서는’, ‘지금 단둥에서는’)를 발간해오고 있습니다. 앞으로도 하나금융투자는 통일경제시대의 초석을 다지기 위해 최선을 다할 것입니다.

새터민 재무설계교육 지원



사회문제 해결을 위한 해봄 프로젝트 후원



KEB하나은행은 경제적 가치와 사회적 가치를 동시에 추구하는 ‘경기도 SIB 해봄 프로젝트 사업’을 후원하여 사회 문제 해결 솔루션을 개발하고 지역사회와 함께 성장하며 행복을 나누는 금융을 실천하고 있습니다. 경기도 기초생활수급자 중 일반수급자 800명을 대상으로, 일대일 사례관리를 통해 개인의 취업역량을 향상시키고 자립 기회를 제공하는 프로젝트에 투자하고 있습니다. 프로젝트 참여 수급자 20%의 취업을 돕고 수급자가 중위소득을 유지하여 1년간 기초생활수급을 중단하는 것을 목표로 SIB(사회성과 연계채권)에 투자함으로써 프로젝트 운영을 지원하고 사회 문제 해결에 기여하였습니다.

남북 공동 유해발굴 장병 격려 행사



하나금융투자는 남북 공동 유해발굴 현장에서 지뢰 제거 작전에 투입된 육군 제5보병사단 장병 총 62명을 초청하여 격려 행사를 열었습니다. 20kg이 넘는 보호장구를 착용한 채 지뢰제거 작업을 수행하던 장병들의 땀과 노력 덕분에 발굴된 유해는 가족들의 품으로 돌아갈 수 있었습니다. 하나금융투자는 조국과 가족을 위해 헌신하는 장병들을 위하여 앞으로도 계속 응원할 것입니다.

사회성과 연계채권 ‘해봄’ 프로젝트 참여



취약 계층 지원

장애인 복지 증진을 위한 다양한 지원

하나금융그룹은 장애인의 복지 증진을 위해 2018년 12월 자폐성 장애작가 5인의 작품을 포함하여 전 세계 자폐 장애인들이 직접 그린 총 40여점의 그림 전시를 개최하고 발달장애인의 소통 창구가 되고자 노력하였습니다. 또한 하나금융나눔재단은 거주시설에서 생활하는 장애인들이 의료, 일상생활 등 요구에 맞는 복지서비스를 적기에 이용할 수 있도록 2018년 12월 장애인거주시설에 소형 차량 10대를 지원하였습니다. 이 밖에도 하나금융그룹은 전속 브랜드 모델로 휠체어 펜싱 김선미 선수를 발탁하는 등 장애에 대한 편견과 차별 없는 사회를 만들고자 다양한 활동을 펼치고 있습니다.

임시정부 및 3.1운동 100주년 맞이
독립유공자 후손 지원

하나금융그룹은 2019년 2월 나라를 위해 희생한 독립운동가의 숭고한 정신을 기리고, 그 후손들의 생계 및 교육 등을 지원하고자 독립유공자유족회에 2억 원의 기부금을 전달하였습니다. 뿐만 아니라 100주년을 맞은 3.1운동 및 대한민국 임시정부수립의 역사적 의미를 되새기고 독립운동가와 그 후손들에 감사의 마음을 전하기 위해 2019년 3월 독립유공자 35인과 후손 200명에게 무병장수를 기원하는 행복상자를 전달하였습니다.

자폐성장애 작가 작품 전시회



소외계층 행복상자 & 지역행복나눔릴레이

KEB 하나은행

KEB하나은행은 임직원들의 자발적인 참여를 통한 ‘지역행복나눔 봉사활동’을 매년 진행하고 있습니다. 2018년 추석을 맞이하여 강남영업본부 임직원들은 생필품으로 구성된 행복상자 100개를 제작하여 하상 장애인복지관에 전달하였습니다. 아울러 라오스 수재민들을 돕기 위해 본점 임직원 111명이 담요, 옷가지, 손전등 등을 담은 333개의 행복상자를 제작하였습니다. KEB하나은행은 지역사회 봉사활동에 전 임직원의 참여를 독려하고자 전국 영업본부 및 지점에서 행복나눔릴레이 활동을 지속적으로 전개할 계획입니다.

소외·취약계층을 위한 ‘사랑의 쌀나누기’

하나저축은행

하나저축은행은 2013년부터 사회적 소외·취약계층을 위해 사회적기업으로부터 구매한 쌀을 임직원이 직접 전달하고 소통하는 ‘사랑의 쌀나누기’ 행사를 연 3~4회 진행하고 있습니다. 이외에도 ‘사랑의 연탄나누기’, ‘밥퍼’ 봉사활동 등 다각적인 사회공헌활동을 지속함으로써 2018년에 이어 2019년에도 ‘행복더함 사회공헌 우수기업’으로 선정되었으며, 앞으로도 사각지대의 소외·취약계층에 대한 지원을 지속해 나갈 예정입니다.

3.1 운동 100주년 기념 대국민 캠페인



글로벌 사회공헌

글로벌 청년 바리스타 프로젝트

KEB 하나은행

KEB하나은행은 글로벌 프로젝트를 통해 저개발 국가 청년들의 꿈을 후원하고 지역 위생 개선을 위한 활동을 제시합니다. 네팔 청년을 대상으로 바리스타 교육 프로그램을 제공하고, 르완다 청년을 대상으로 글로벌 커피 브랜드 개발 도전 사업을 진행하였습니다. 이를 통해 저개발 국가의 커피 상품을 세계에 알리고 청년들에게 꿈과 희망을 제시하였습니다.

동남아 IT 교육 지원

하나금융그룹 KEB 하나은행

하나금융그룹 스마트 홍보대사와 KEB하나은행은 인도네시아 현지에서 ‘휴머니티’에 기반한 나눔 문화 확산을 위하여 ‘Hana Happy Class 인도네시아’ 봉사활동을 진행하였습니다. 하나금융그룹 홍보대사는 컴퓨터 교육시설을 갖춘 Hana Happy Class를 설치하여 IT교육을 지원하였고, KEB하나은행 임직원 30여명으로 구성된 봉사단은 현지 초등학교를 방문하여 직접 도서관을 건립하고 1,850여 권의 도서를 선물하였습니다. 하나금융그룹은 인도네시아 외에도 베트남, 미얀마, 캄보디아 등 동남아시아 저개발 지역 8개교에 Hana Happy Class를 조성하고 누구에게나 균등한 교육기회를 제공하고자 노력하고 있습니다.

KEB하나은행 ‘Hana Happy Class 인도네시아’ 봉사활동



아프리카 지역 지원 사업

KEB 하나은행

KEB하나은행은 아프리카 지역 저개발 국가의 농업 분야 인재를 양성하고 지역 경제 발전을 도모하고자 탄자니아 내 농업기술대학에 농기계를 지원하였습니다. 2018년 5월, 트랙터 구입 비용을 후원하고 이를 통해 재학생 및 인근 농민들에게 농기계 활용 기회를 제공하여 청년 일자리를 창출하고 농촌 지역의 발전을 지원하였습니다.

지진, 수해 긴급해외구호 지원

KEB 하나은행

KEB하나은행은 2018년 8월, 9월 인도네시아에서 발생한 강진과 쓰나미로 인하여 어려움에 처한 인도네시아 이재민을 돕고자 긴급구호 활동을 지원하였습니다. 2018년 10월에는 팔루와 동갈라 지역의 재난 피해자들에게 약 1,930만 원 상당의 기부금과 생활용품을 지원하였고, 11월에는 솔라웨시주에 약 1억 원을 기부하며 재난 피해자들의 경제적 부담과 어려움을 해소하는 데 기여했습니다.

사회적 책임 실천

장애인 스포츠 지원

하나금융그룹 KEB하나은행

하나금융그룹은 2018 평창 동계 패럴림픽의 성공적인 개최에 기여하고자 ‘평창 동계 국가대표 후원식’을 갖고 컬링, 아이스하키, 바이애슬론, 크로스컨트리, 스노보드, 알파인스키 등 6개 종목을 모두 지원하였습니다. 상대적으로 소외되었던 장애인 스포츠를 활성화하고자 10억 원을 후원하였으며, 장애인 관람객의 편의를 위해 코리아하우스 내 엘리베이터 및 화장실 등 시설을 지원하였습니다. KEB하나은행은 ‘2018 인도네시아 장애인 아시아 경기대회’에 참가하는 50여 명의 국가대표 선수단의 선전을 기원하고 대한장애인체육회에 5억 원의 후원금을 전달하였습니다. 이를 통해 장애인 아시아 경기대회에 대한 전 국민의 관심을 고취하고 스포츠를 통해 장애를 극복하고 꿈을 실현하고자 하는 장애인 선수들을 지원하였습니다. 하나금융그룹은 앞으로도 휴머니티 정신에 입각하여 장애인 스포츠를 후원하고 장애인에 대한 인식을 개선하고자 지원을 지속할 예정입니다.

어린이 경제 뮤지컬



금융교육 및 청소년 건전성장 프로그램

하나금융그룹 KEB하나은행

하나금융그룹은 청소년의 건전한 성장을 돕기 위해 2018년 10월 저소득 가정의 성적 우수 고등학생과 대학생들을 선발하여 약 5억 원 규모의 ‘하나장학금’을 지급하였습니다. 6월에는 청소년으로 구성된 SMART 홍보대사 11기가 출범하여 은행, 증권, 보험 등 다양한 업무와 사회공헌활동을 경험할 수 있도록 지원하였습니다. KEB하나은행은 전국의 초, 중, 고교를 찾아 ‘1사1교 금융교육’을 진행하고 청소년의 진로설계에 기여한 점을 높이 평가받아 3년 연속 금융감독원장상을 수상하였습니다. 아울러 5월부터 12월까지 약 40차례의 어린이 경제 뮤지컬을 전국에서 개최하였습니다.

꿈꾸는 여의도 경제버스

하나금융투자

‘꿈꾸는 여의도 경제버스’는 하나금융투자의 대표 사회공헌 프로그램으로, 프로그램에 참여하는 초중고 학생들은 금융과 증권의 중심지인 여의도를 버스로 순회하면서 생생한 경제 지식을 배울 수 있습니다. 버스는 2010년 3월부터 매주 금요일마다 운행되고 있으며, 2018년에는 37개 학교 1,331명의 학생들이 ‘꿈꾸는 여의도 경제버스’에 탑승하였습니다.

1사1교 금융교육 실적

전국 결연 학교 교육 참여

581개 24,738명



종이없는(Paperless) 스마트 창구 전면 시행

KEB하나은행

KEB하나은행은 영업점 창구마다 태블릿 PC를 배치하여 ‘종이없는(Paperless)’ 스마트 창구를 전면 시행하였습니다. 시중은행들이 경쟁적으로 도입하고 있는 스마트 창구는 종이 문서의 제작과 보관비용을 크게 줄여 그린뱅크 환경을 조성한다는 점에서 큰 의미가 있습니다.

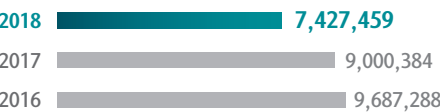
‘자연사랑 어린이 미술대회’ 개최

KEB하나은행

KEB하나은행은 2018년 9월 ‘자연사랑 어린이 미술대회’를 개최하여 미래 꿈나무들이 자연의 소중함과 환경 보호의 중요성을 인식할 수 있도록 지원하였습니다. 1993년부터 이어져 온 본 대회는 ‘자연’과 ‘환경’을 주제로 환경부, 서울시립미술관, 산림청의 공식 후원과 함께 올해 26년째를 맞는 역사 깊은 행사입니다. 2018년에는 1만 8천여 점의 작품 가운데 예선을 통과한 200명의 어린이가 참여하였으며, 어린이들의 자연사랑 마음을 담아 작품 당 1천 원씩 총 1,800만 원의 후원금을 자연환경 보호단체에 전달하였습니다.

연도별 에너지 사용량*

단위 _kWh



* KEB하나은행 기준

친환경 금융상품

KEB하나은행

KEB하나은행은 대중교통 이용을 독려하는 예적금 출시를 비롯해 투자, 펀드 등 다양한 분야에서 친환경 금융상품을 제공하고 있습니다. 2018년에는 예적금 50억 원, 투자신탁 148억 원, 해외 신재생에너지 기업 및 펀드 투자 7,764억 원의 성과를 기록하였습니다.

‘다우존스 아시아퍼시픽 지속가능 경영지수’

3년 연속 편입

하나금융그룹은 지속가능한 경영환경을 구축하고 리스크 관리를 강화하고 있습니다. 이러한 노력을 인정받아 2018년 10월 하나금융그룹은 글로벌 지속가능 경영지수인 ‘다우존스 아시아퍼시픽 지속가능 경영지수(Dow Jones Sustainability Index Asia-Pacific)’에 3년 연속 편입되었습니다. DJSI는 매년 전 세계 시가총액 상위 2,500여 개 글로벌 기업을 대상으로 총체적인 경영활동을 평가해 지속가능경영 관련 우량 기업을 선정합니다. 앞으로 하나금융그룹은 긍정거래, 동반성장 등 사회적 가치를 실현하고 기업의 체질을 지속적으로 변화시킬 것을 약속합니다.

하나금융그룹

DJSI Asia Pacific

3년 연속 편입



Power On Hana Network



78	하나금융지주	83	하나자산신탁
79	KEB하나은행	84	하나대체투자자산운용
80	하나금융투자	84	하나벤처스
81	하나카드	85	하나펀드서비스
82	하나캐피탈	85	하나에프앤아이
82	하나생명	86	하나금융티아이
83	하나저축은행	86	핀크

하나금융지주

하나금융그룹은 하나금융지주를 중심으로 금융산업 전 영역에 걸쳐 Value Chain을 구축하고 있으며, 신뢰받고 앞서가는 글로벌 금융그룹이 되기 위하여 디지털 컬처코드에 담긴 ‘손님중심, 도전, 협업, 실행, 주도성’ 5가지 덕목을 강조하고 있습니다. 손님에게는 장기적 관점에서의 만족을 제공하고, 임직원 을 위해 더 나은 근무환경을 조성하며 견고한 신뢰관계를 만들어 가겠습니다.

하나금융그룹 대축제 ‘모두 Hana Day’

모두하나데이 캠페인은 매년 1(하나)이 겹쳐지는 11월11일부터 다음 해 1월11일까지 두 달 동안 그룹의 전 임직원 2만여 명이 봉사와 나눔을 실천하는 하나금융그룹의 사회공헌 대축제 기간입니다. 2018년에는 휴매니티를 주제로 장애인이 차별 받지 않고 경제적으로 자립할 수 있도록 하는 다양한 지원활동에 중점을 두었습니다. 이러한 활동의 일환으로 하나금융그룹은 2019년도 캘린더에 자폐성 장애작가 5인의 그림을 담고, 앞으로의 활동을 지원하고자 후원금을 전달하였습니다. 장애작가 5인은 안윤모 작가의 “나비가 되다 프로젝트”에 2010년부터 참여하고 있으며, 본 프로젝트를 통해 ‘서로 다름’을 극복하고 건강한 사회의 구성원으로서 성장할 수 있는 공감대를 넓혀가고 있습니다. 아울러, 김선미 휠체어펜싱 선수를 금융권 최초로 공식 모델로 발탁하는 등 상생(相生)과 동행(同行)의 휴매니티 정신이 널리 공유될 수 있도록 장애인을 위한 다양하고 차별화된 사회공헌활동의 영역을 지속적으로 확대에 나가고자 노력하고 있습니다.

사회공헌 자문기구 ‘사회공헌위원회’ 발족

하나금융그룹은 그룹 미션 ‘함께 성장하며, 행복을 나누는 금융’을 보다 적극적으로 실천하고자 2018년 7월 사회공헌 자문기구인 사회공헌위원회를 발족하였습니다. 본 위원회는 분기당 1회 이상 정기 위원회를 개최하고 ‘일과 가정의 양립을 위한 보육사업’, ‘탈북 이탈주민 지원 활동 등 통일시대 준비’, ‘청년 일자리 창출 및 사회적 금융 강화’, ‘소외계층 지원 등의 사회공헌’, ‘글로벌 환경 기준 준수 및 환경 보전 활동’과 같은 그룹 차원의 중장기 사회 공헌활동의 방향을 정립하고 자문을 제공할 예정입니다. 사회공헌을 위한 전담기구의 설립으로 인간 존중, 휴매니티를 기반으로 지역과 행복을 나누는 기업 문화를 더욱 강화하고자 합니다.

하나금융그룹 사회공헌위원회 발족식



환경친화경영

하나금융그룹은 기후변화에 대응하여 녹색경영 실천을 위해 온실가스 배출 최소화를 지속적으로 추진하고 있습니다. 또한 환경관련 지표를 체계적으로 관리하고 에너지 효율성을 증대하고자 하나금융지주와 KEB하나은행에 환경경영시스템을 도입하여, 2018년 8월 환경경영체제에 관한 국제표준인 ISO14001:2015 인증을 취득하였습니다.

아울러, UNEP FI(The United Nations Environmental Programme Finance Initiative)의 글로벌 28개 금융기관으로 선발되어 책임은행원칙(Principles of Responsible Banking) 제정사업에 Core Group으로 참여하는 등 기후변화에 대응하기 위한 이행계획 수립에 능동적으로 참여함으로써 UN 지속가능발전목표 SDG 13(기후변화대응)을 달성하는데 기여하고자 합니다.

통일시대 준비

하나금융그룹은 다가올 통일시대에 대비하고 탈북 이탈주민 지원을 통한 사회통합에 기여하고자, 다양한 통일관련 활동을 추진하고 있습니다. 2018년도에는 탈북 청년과 남한 청년으로 구성된 하나통일원정대를 조직하여 전 세계의 이목이 집중되는 동계스포츠 축제기간인 평창올림픽 대회 및 동계패럴림픽대회를 맞이하여 강릉역KTX역사 및 올림픽파크 코리아하우스에서 통일을 염원하는 합창공연을 열었습니다. 또한, 탈북 이탈주민이 한국사회에 정착할 수 있도록 남북하나재단에 사회정착 지원금을 기부하여 새터민 청소년 학자금 지원 및 생계가 어려운 탈북민의 의료비 지원에 기여하고 있습니다.

KEB하나은행

KEB하나은행은 예금, 대출, 신탁 등의 서비스를 제공하며, ‘손님의 기쁨 그 하나를 위하여’ 노력하고 있습니다. 또한, 디지털의 날개를 달고 글로벌로 나아가기 위하여 글로벌 네트워크를 연계한 관계사 협업 확대를 통해 하나금융그룹의 전략목표인 ‘글로벌 이익비중 40%’를 달성하는 세계적 수준의 글로벌뱅크로 도약하였습니다.

Hana Happy Class 해외봉사활동

KEB하나은행은 2015년 미안마를 시작으로 베트남, 중국, 캄보디아 등 열악한 교육환경에 놓인 국내외 어린이들의 교육 신장을 목표로 도서관 건립, 컴퓨터 교육실 지원, 학용품 제공 등의 다양한 활동을 진행하고 있습니다. 2018년에는 인도네시아 수카부미 지역의 초등학교를 대상으로 30여 명의 KEB하나은행 임직원 봉사단이 직접 도서관을 건립하고 1,850여 권의 도서를 선물하였습니다. 아울러 학교 앞 화단에 ‘Hana Garden’을 조성해 마을 주민과 학생들이 작물과 채소를 재배하고 식용에 활용할 수 있도록 지원하였습니다. KEB하나은행은 앞으로도 소외된 지역에 대한 교육환경을 개선하고자 노력을 기울이겠습니다.

1사1교 금융교육

KEB하나은행은 청소년들이 올바른 금융지식을 배워가도록 금융감독원과 함께 1사1교 금융교육을 제공하여 3년 연속 금융감독원장상을 수상하였습니다. KEB하나은행 영업점은 전국 450개 학교와 일대일 결연을 맺고 퇴직한 임직원을 포함한 30명의 강사가 참여하여 청소년의 눈높이에 맞는 프로그램을 진행하였습니다. 아울러 어린이들이 쉽고 재미있게 금융을 접할 수 있도록 경제를 주제로 한 뮤지컬을 전국 초등학교에서 공연하였습니다. 더불어 하나원 교육을 통하여 800여 명의 탈북민에게 재무설계 교육을 제공함으로써 북한이탈주민의 안정적인 정착을 지원하였습니다.

1사1교 금융교육 3년 연속 금융감독원장상 수상



KEB하나은행 지역행복나눔 릴레이

KEB하나은행은 전국 영업본부 및 영업점 직원들이 주축이 되어 지역사회와 행복을 나누는 사회공헌 활동인 ‘지역행복나눔 릴레이’를 펼치고 있습니다. 2018년도에는 5,840명이 참여한 가운데, 소외계층 지원을 위한 행복상자 만들기 봉사활동, 복지판 및 무료급식소 등 도움이 손길이 필요한 지역사회에 기여하기 위한 다양한 봉사활동을 꾸준히 실천하고 있습니다.

휴매니티 기반의 사회공헌활동 실시

KEB하나은행은 ‘휴매니티’에 입각한 기업문화 정착을 통해 하나금융그룹의 중점추진 과제인 ‘함께 성장하는 금융’을 실천하기 위해 장애인, 전통예술, 비인기스포츠 부문을 적극적으로 후원하고 있습니다. 특히, 2018년도 평창동계패럴림픽 국가대표 후원에 이어, ‘2018 인도네시아 장애인 아시아 경기대회’에 참가하는 국가대표 선수단을 격려하고, 장애를 극복하고 꿈을 위해 노력하는 선수들을 응원하기 위해 대한장애인체육회에 5억원을 후원하였습니다.

또한, 전통예술의 전승 발전과 저변확대를 통해 고품격 전통문화 콘텐츠 개발 및 전통예술의 대중화를 위해 신쾌동류거문고산조보존회, 온나라 국악경연대회, 고창노악보존회 등을 후원하였습니다.

하나금융투자

하나금융투자는 지난 40여 년 동안 대한민국 자본 시장의 역사를 열어왔으며 불확실한 경영 환경 속에서도 3S정신(Speed 발 빠른 실행, Simple 간편한 해법, Spirit 강인한 정신력)과 투철한 윤리 의식을 통해 새로운 가치를 창출하고자 노력하고 있습니다. 손님에게 사랑받고, 직원이 자랑스러워하며, 업계에서 부러워하는 최고의 ‘사자부’ 회사, 손님과 직원이 함께 행복한 회사, 사회와 더불어 성장하는 회사를 만들고자 합니다.

‘콜라보’를 통한 역량 강화

하나금융투자는 2020년 증권업계 TOP5로의 도약을 위해 One IB 확대, One WM의 확실한 정착 그리고 글로벌 IB 역량강화 등 세 가지 콜라보 전략을 추진하고 있습니다.

IB Big Deal 시장을 주도해 나가기 위해 현재 은행 위주의 IB관련 협업을 그룹 내 전 관계사로 확대하고 있으며, HNW(High Net Worth) 손님 특화 상품과 손님의 리스크 유형을 고려한 상품 등을 그룹 내 리테일 채널에 공급하고 있습니다. 또한 은행 복합점포를 중심으로 종합자산 관리서비스를 제공하는 손님과 회사가 Win-Win 할 수 있는 One WM 전략을 추진하고 있습니다. 향후 은행의 주요 해외 IB데스크(뉴욕, 런던, 홍콩)와 연계한 Deal 소싱 Pipeline을 구축하여 글로벌 IB역량을 더욱 강화할 예정입니다. 더불어 큰 변동성이 예상되는 시장 환경에 선제적으로 대응하면서 리스크 관리에 집중하고 전체 사업부문의 역량을 끌어올리기 위해 노력할 것입니다.

‘하나금투 희망유원단’ 평창 패럴림픽 합동 응원

하나금융투자는 ‘휴머니티(Humanity)’를 실천하고 2018 평창 동계패럴림픽의 성공적인 개최를 기원하기 위해 자매결연을 맺은 장애인동시설 ‘암사재활원’과 결손가정 보육시설 ‘꿈둥지’의 아동 등 총 30명으로 ‘하나금투 희망유원단’을 구성하여 문화체험 및 개막식 참여 행사를 진행했습니다. 하나금융투자는 앞으로도 다양한 사회공헌 프로그램을 준비해서 이웃과 함께 성장하는 행복한 금융을 실천하기 위해 노력할 것입니다.

남북 공동유해발굴 장병 격려 행사



페이퍼리스 ‘디지털창구 시스템’ 도입

하나금융투자는 디지털 트랜스포메이션(Digital Transformation) 전략의 일환으로 ‘디지털창구 시스템’을 도입하였습니다. 기존 서면으로 진행해 오던 창구업무를 전자문서로 대체함으로써 보안 및 안전성을 높이고 업무 처리 속도 또한 높여 손님들의 만족도를 높일 수 있었습니다. 디지털창구 시스템의 도입은 하나금융투자가 디지털 금융으로 한걸음 더 다가가는 계기가 되었으며, 앞으로도 시스템의 편의성과 효율성을 극대화하여 손님 의 기쁨을 실현하기 위해 노력해 나갈 것입니다.

‘한반도 통일경제 포럼’ 개최

하나금융투자는 변화하는 한반도 정세에 발맞추어 북한 이슈에 대한 모니터링을 강화하고 다양한 사업기회를 포착하여 투자에 도움을 주기 위한 ‘한반도 통일경제’ 태스크포스팀을 신설하였습니다. 2018년 8월, 첫 ‘한반도 통일경제 포럼’을 개최하여 한반도의 정세를 진단하고 통일한국의 경제발전 방향을 전망하는 시간을 가졌습니다. 포럼에서는 대북투자과 관련된 법안에 대해 검토를 진행하고 북한 경제개발특구의 미래에 대한 내용 등을 다뤘으며, 한반도의 높아진 통일 기대감을 반영하듯이 600여 명의 기관 및 개인 투자자가 참석하여 큰 관심을 보였습니다.

‘디지털창구 시스템’ 도입



하나카드

하나카드는 1978년 최초의 신용카드 발급을 시작으로, 모바일 시대를 선도하고 금융권 최초의 멤버십 서비스를 출시하는 등 신용카드의 변화와 혁신을 주도해왔습니다. 하나카드는 비금융플랫폼 사업자 등 지불결제업의 경쟁 구도와 디지털 기반 시대 흐름, 신용카드업 본질에 대해서 정확히 알고 있으며, 앞으로도 전통과 혁신의 역량을 집중하여 고객과 직원 모두 행복할 수 있는 ‘금융의 스마트한 변화’를 선도해 나가겠습니다.

디지털·글로벌·콜라보를 통한 혁신

하나카드는 데이터 기반의 디지털 정보회사로 나아가기 위하여 디지털, 글로벌, 콜라보를 3대 핵심 경영 키워드로 꼽았습니다. 디지털을 통하여 효율성을 높이고 고객 관리 체계 개선으로 만족도를 제고하는 한편, 베트남 및 인도네시아 등 글로벌시장에서 새로운 사업영역을 개척해 나갈 계획입니다. 뿐만 아니라 모든 관계사들과 협력을 확대하고 하나카드의 고객 기반도 더욱 증진함으로써 고객의 행복을 위한 ‘금융의 스마트한 변화’를 선도하고자 합니다.

디지털 인재육성 ‘HanaCard Digital University’

하나카드는 2018년 4월 디지털 인재 육성 프로그램인 ‘HDU(HanaCard Digital University)’를 런칭하였습니다. HDU 1기에서는 빅데이터 전문가 과정 60명, 디지털비즈니스 과정 20명을 선발하여 초·중·고급 단계별 교육을 진행하였고, 수료직원 중 우수직원을 선발하여 국내 카드사 최초로 VISA 싱가포르와 공동 프로젝트까지 추진하였습니다. 본 프로젝트는 ‘해외송금 서비스App개발’을 주제로 국내외에서 약 3개월간 진행되었으며, 단순 교육에서 한 발 나아가 글로벌사와의 협업을 통해 일하는 방식을 경험하고 디지털 문제 해결능력 등을 기를 수 있는 시간이었습니다. 하나카드는 2019년에도 HDU 2기를 선발하여 디지털 전문가를 육성하기 위해 힘을 예정입니다.

HanaCard Digital University 입학식



문화 콘텐츠 사업 육성

하나카드는 뮤지컬, 연극, 공연 등에 폭넓은 투자 행보를 이어가며 문화 콘텐츠 사업 육성에 앞장서고 있습니다. 하나카드의 문화공연 투자사업은 빅데이터를 활용하여 공연 니즈가 있는 손님군을 대상으로 공연홍보와 혜택을 제공하는 방식으로 이루어지고 있으며, SM의 공연기획사인 드림메이커와 손잡고 내한공연, EDM 페스티벌 등 대형 공연 콘텐츠 분야에서도 제작투자사로 협력하고 있습니다. 앞으로도 신성장 동력 확보와 문화사업 육성의 공익적 역할을 동시에 실현할 수 있는 문화 콘텐츠 사업을 지속적으로 이어 나갈 예정입니다.

하나카드 직원봉사단 조직 및 운영

하나카드는 ‘행복을 나누는 금융’을 자발적으로 실천하기 위하여 2018년부터 직원봉사단을 조직 및 운영하고 있습니다. 2018년에는 약 150여 명의 직원들이 봉사단원으로서 활동하였으며, 특히 매일 진행된 그룹 주관의 명동사옥 행복나눔 봉사활동에 전체 참석인원의 약 60~70%에 해당하는 많은 인원이 참석하여 지역사회 소외계층을 위한 행복나눔 활동에 동참하였습니다. 하나카드는 2019년에도 직원봉사단을 지속적으로 운영하여 사내에 자생적으로 꽃 피우는 행복나눔의 문화를 발전시켜 나갈 예정입니다.

‘고객패널제도’ 운영을 통한 손님중심경영

하나카드는 상품 및 서비스 전반에 걸쳐 손님들의 생생한 의견을 반영하기 위하여 2017년부터 고객패널 제도를 운영해 왔습니다. 2018년도에는 20~50대 남·녀 손님 15명으로 구성된 2기 고객패널을 선정하여 10개월간 다수의 정기·수시 간담회를 개최하였습니다. 간담회는 1Q페이, 모바일 상담채널 편의성 개선 등 손님 접점의 디지털 추진 및 금융 소비자 보호 활동에 초점을 맞추었으며, 이를 통해 총 256건의 제안사항을 도출하였고 그 중 150여 건을 채택하여 개선을 진행했습니다. 이러한 활동은 2018년 하나카드가 웹어워드 코리아에서 모바일웹 최고대상을 수상하는데 큰 기여를 하였으며, 앞으로도 하나카드는 고객패널 제도를 지속운영 및 발전시켜 손님의 눈으로 보고, 손님의 귀로 듣는 ‘손님중심경영’을 계속해 나갈 계획입니다.

하나캐피탈

하나캐피탈은 리스금융, 할부금융 및 대출업무를 취급하는 여신전문금융 회사로, 고객, 주주, 협력업체, 임직원의 공동 성장을 극대화하는 Value Network를 지향하고 있습니다.

디지털 경영 본격 시동

하나캐피탈은 하나금융그룹의 디지털 비전에 맞춰 그동안 아날로그 방식 위주의 업무에서 벗어나 본격적인 디지털 경영체제로 전환하였습니다. 캐피탈 업계 최초로 도입한 ‘다큐 one-클릭’은 손님의 증빙서류를 온라인 으로 제출 받는 서비스로, 종이서류를 들고 지점을 직접 방문해야 하는 번거로움을 없애 편의성을 높였습니다. 계약부터 약정실행까지 페이퍼 리스 업무를 시행하고 있는 하나캐피탈에서는 더 이상 종이서류를 사용하지 않을 예정이며, 앞으로도 디지털 경영을 통해 업무 생산성을 향상시키고 손님에게 좀 더 간편하고 안전한 금융서비스를 제공할 계획입니다.

인도네시아 현지 법인 인력 교류 연수

하나캐피탈은 정부의 신남방정책에 맞춰 동남아시아 지역 내 글로벌 금융 역량을 강화할 목적으로 2018년 5월 1일부터 5일까지 인도네시아 현지법인 인력교류 연수를 실시하였습니다. 하나캐피탈의 해외 연수단으로 선발된 우수직원 20여 명은 인도네시아 현지법인인 ‘Sinarmas Hana Finance’ 방문을 포함하여 글로벌 금융시장 환경에 대한 연수를 받았습니다. 하나캐피탈은 동남아시아 시장 선점을 위하여 인도네시아 법인의 현지화를 적극 추진하고 영업 확대에 박차를 가할 예정입니다.

인도네시아 현지법인 인력교류 연수 실시



하나생명

하나생명은 폭넓은 국내 채널과 선진 보험기술을 결합하여 신뢰받는 보험 회사로 도약해 나가고 있습니다. 앞으로 손님만족을 극대화하고 인간사랑의 정신을 실천하겠습니다.

행복한 직장 만들기 프로그램 실시

하나생명은 임직원들의 진정한 워라밸을 실현하기 위하여 ‘행복한 직장 만들기 프로그램’을 실시하고 있습니다. 평소 하나금융그룹이 강조해 온 휴머니티에 기반하여 임직원 간 즐겁고 원활한 소통을 실천하기 위해 ‘테마 커피’, ‘칭찬릴레이’, ‘정시퇴근’ 등의 프로그램을 실시하고 있습니다. 직원이 행복해야 손님에게도 행복을 전할 수 있다는 생각을 가지고 하나생명은 앞으로도 직원들의 행복을 최우선으로 여기고자 합니다.

하늘공원 내 공동 ‘행복 숲’ 조성

2018년 5월 하나생명과 하나금융티아이 양사 사장을 포함한 임직원과 가족 120여 명이 서울 상암동 하늘공원에 모여 640여 그루의 나무를 심고 ‘행복 숲’을 조성하였습니다. 아울러 주변 숲을 정리하는 환경 미화 작업을 진행하고, 행복 숲을 더욱 가치 있게 조성하는 데에 보탬이 되어 달라는 의미로 노을공원 시민모임에 숲 조성을 위한 후원금을 기부하였습니다. 하나생명은 이번 관계사 콜라보 봉사활동을 계기로 행복 숲을 공동으로 관리하고 넓여나가는 등 다양한 사회공헌 활동을 진행할 계획입니다.

하늘공원 내 ‘행복 숲’ 조성



하나저축은행

하나저축은행은 손님 결의 든든한 후원자가 되기 위해 중소기업을 위한 생산적 금융과 금융소외계층에 대한 포용적 금융지원을 실천하는 저축은행으로 도약해 나가고자 합니다.

서민을 위한 포용적 금융 실천

하나저축은행은 성장성 확보를 위하여 연계대출 활성화와 서민을 위한 포용적 금융 확대에 힘쓰고 있습니다. 정책금융상품인 ‘햇살론’과 ‘사잇돌대출2’와 더불어 자체 10%대의 중금리대출상품을 공급하여 사회적으로 소외되어 있는 저소득층에게 폭넓은 금융기회를 제공함으로써 서민금융 성장의 교두보 역할을 이행하고 있습니다. 금융지주 내 계열사인 KEB하나은행, 하나카드 등과 연계시스템을 개발하여 계열사로부터 신규 손님 유입이라는 선순환 구조를 만들고 있습니다. 더불어 손님중심의 비대면 채널 연계시스템 앱을 추가 개발하여 계열사와는 시너지 효과를 내고, 대출이 어려운 고객에게는 자금 활로를 열어 주는 등 포용적 금융 실천을 더욱 확대해 나갈 계획입니다.

가족과 함께하는 Happy Hana Day

하나저축은행은 2014부터 5년 연속 여성가족부로부터 가족친화기업인 중을 받았으며, 매주 수요일 지정한 ‘가정의 날’을 주 2일로 확대하는 등 직장과 가정의 양립을 위한 가족친화 프로그램을 지속적으로 진행 중입니다. 아울러 2018년에는 가족과 함께하는 ‘Happy Hana Day’ 행사를 두 번에 걸쳐 실시하였습니다. 약 140여 명의 직원과 가족이 참여하는 가족소풍행사를 에버랜드에서 진행하였고, 연말에는 약 190여 명이 참여하여 ‘쿠자’ 서커스 공연을 관람하는 가족문화행사를 진행하였습니다. 앞으로도 직원과 가족이 함께 참여할 수 있는 프로그램을 기획하고, 직장과 가정의 양립을 지속 지원하는 가족친화기업이 되겠습니다.

가족과 함께하는 Happy Hana Day



하나자산신탁

하나자산신탁은 선진 금융 노하우와 네트워크가 결합된 차별화된 서비스를 제공합니다. 불확실한 부동산 시장 속에서도 One-stop Service 확대 등을 통해 손님과 시장의 기대에 부응할 것입니다.

사회적 격차를 해소하는 주거복지 지원

하나자산신탁은 정부정책의 최우선 과제인 주거복지 지원 사업을 통해 사회적, 경제적 가치를 창출하고 있습니다. 2016년도부터 리츠를 활용한 임대주택 공급을 통해 2018년 말까지 총 1,762세대를 공급하였으며, 2020년까지 확보된 임대주택 사업까지 8,258세대를 공급할 예정입니다. 더불어 서울시에서 추진하고 있는 역세권 2030청년주택도 2018년 기준 신탁방식으로 총 2,009세대를 공급하였습니다. 앞으로도 하나자산신탁은 정부정책에 기여하고, 사회적 책임을 실천하는 주거복지 지원 사업을 지속적으로 이루어 나갈 예정입니다.

하나대체투자자산운용

하나대체투자자산운용은 부동산 공모펀드를 출시하여 투자자 기반 확대의 계기를 마련하는 한편, 항공기, 태양광펀드 등을 출시하는 등 대체투자 영역에서 포트폴리오 다변화에 앞장서고 있습니다.

디지털 전환 간담회 개최

하나대체투자자산운용은 2018년 8월 기관 중심 거액 투자의 업무 특성을 고려하여 임직원들의 디지털 전환 공감대를 형성하고자 디지털 전환 간담회를 개최하였습니다. 간담회는 동영상 시청과 토론으로 진행되었으며, 임직원들은 디지털 전환에 기반한 중장기 신규사업으로 상업용 부동산 중개플랫폼 구축과 P2P, 크라우드 펀딩을 통한 소액, 공모상품 확대 등의 아이디어를 제시하였습니다. 하나대체투자자산운용은 추후 외부 데이터 베이스 아웃소싱 확대를 위하여 PM사 인수합병 검토 및 데이터기반 투자분석시스템 개발을 추진하기로 하였습니다.

태양광발전시설 수익을 지역주민과 함께

하나대체투자자산운용은 강원도 철원군에 위치한 두루미 태양광발전소에 투자하고 태양광 발전수익을 지역주민에게 배분하는 주민참여형 펀드를 출시하였습니다. 철원 두루미 태양광발전소는 지자체와 주민, 기업이 서로 협력하여 주민참여 100%를 이끌어 낸 성공적 모델입니다. 하나대체투자자산운용은 앞으로도 주민들에게 보다 많은 혜택이 돌아갈 수 있는 생산적 금융상품 보급을 지속적으로 확대해 나갈 계획입니다.

신재생에너지 공동개발 MOU 체결



하나벤처스

하나벤처스는 국내 최초의 금융그룹 계열 전업 신기술금융사로, 창업 생태계 마련을 통한 일자리 창출과 Digital Transformation에 기반한 그룹 계열사 간 시너지 제고에 목표를 두고 있습니다.

혁신 창업 생태계 조성을 위한 하나벤처스 출범

하나벤처스는 2018년 12월에 출범한 하나금융그룹 내 최초의 CVC(기업 주도형 벤처캐피탈)로, 중소·벤처기업 등 민간 투자 활성화를 통한 혁신 성장에 기여하고자 합니다. 하나벤처스는 2021년까지 총 1조 원 규모의 중소·벤처기업 펀드를 운용할 예정이며, 이를 통해 정보통신기술(ICT), 바이오·헬스케어를 중심으로 한 4차 산업혁명 기업에 투자할 계획입니다. 앞으로 하나금융그룹은 혁신 창업 생태계 조성을 위해 하나벤처스를 통한 투자와 지원을 이어 나갈 것입니다.

하나편드서비스

하나편드서비스는 집합투자기구의 기준가격 계산을 기본업무로 투자 자산 Compliance, 성과분석, 리스크관리, 주문관리 및 운용과 관련된 다양한 부가서비스와 시스템을 제공하고 있습니다.

저소득 가구를 위한 봉사 실천

하나편드서비스봉사단은 2018년 1월 해피피플, 하나금융그룹 임직원 등 약 130여 명과 함께 노원구 상계동 저소득 가정을 위한 ‘식지않는 연탄’ 나눔봉사활동을 실천하였습니다. 저소득 가구를 위한 연탄 3,000장과 생필품이 담긴 행복상자를 전달하며 어려운 이웃을 위한 따뜻한 마음을 전할 수 있었습니다. 매서운 한파 속에서 진행된 봉사활동이었지만 추운 날씨로 겨울나기에 어려움을 겪고 있는 이웃들에게 실질적인 도움을 줄 수 있는 보람된 시간이었습니다.

하나에프앤아이

하나에프앤아이는 부실채권에 대한 투자를 통해 금융기관 자산건전화 및 기업구조조정을 지원하고 있으며, 부실자산의 선순환을 유도하여 국내 자본의 유동성 강화에 기여하고 있습니다.

지역사회 소외계층에 행복상자 전달

2018년 3월, 지역사회 소외계층을 위한 행복상자를 만들기 위하여 KEB하나은행, 하나에프앤아이 등 하나금융그룹 관계사 임직원들 100여 명이 서울 명동사육에 모였습니다. 이날 제작한 120개의 행복상자에 임직원들이 직접 제작한 필통 및 에코백과 함께 학용품, 간식 등을 담았으며, 행복상자는 도봉 지역아동센터연합회, 관악구 양지 지역아동센터, 하남 글로벌다문화센터 등에 전달되었습니다. 행복상자 활동은 소외계층을 위한 나눔을 실천하고 임직원 소통의 기회도 살릴 수 있는 뜻깊은 자리가 되었습니다.

행복나눔 ‘라파엘의 집’ 방문

하나에프앤아이 임직원은 모두하나데이의 일환으로 종종 장애아동 생활공동체인 ‘라파엘의 집’에 8년째 후원금과 후원품을 전달하며 따뜻한 나눔을 지속적으로 이어가고 있습니다. 또한 소외된 이웃과 취약계층을 위하여 나눔코리아와 함께 다양한 활동을 수행하고 있습니다. 하나에프앤아이는 앞으로도 꾸준한 후원과 다양한 봉사 및 나눔활동을 계획하고 있으며, 하나금융그룹과 함께하는 나눔활동에도 적극적으로 참여할 계획입니다.

‘식지않는 연탄’ 나눔봉사활동 진행



‘라파엘의 집’ 후원금·품 전달



하나금융티아이

하나금융티아이는 금융 전문 분야의 다양한 IT 시스템을 구축해 왔으며, 앞으로 4차 산업혁명의 큰 흐름 속에서 신기술 기반 ‘Digital Transfor-mation’과 글로벌 진출의 중추적 역할을 해 나가고자 합니다.

인천광역시 일·생활 균형 실천 우수기업 선정

하나금융티아이가 2018년 인천광역시 일·생활 균형 실천 우수기업으로 선정되었습니다. 인천광역시와 중부지방고용노동청은 매년 일하는 방식과 문화를 개선하여 근로자의 일·생활 균형 환경을 지원하고, 업무 효율과 생산성을 높인 기업을 대상으로 우수기업을 선정하고 있습니다.

하나금융티아이는 IT기업에 걸맞은 혁신적·창의적 조직문화와 업무 효율성 향상을 통해 임직원들의 일·생활 균형 및 만족도 증진을 위한 적극적인 개선 활동을 추진했습니다. 유연근무제, 월간 우수사원 조기퇴근(CEO 차량으로 귀가 지원), 퇴근 시 인사하지 않기 등 제도와 문화를 함께 개선하기 위한 여러 가지 프로그램을 운영하고 있습니다. 아울러 인천 콘서트 챔버와 함께 하는 사내 콘서트 ‘12시의 청라이브’, 사내 도서관에서 진행하는 인문학 강연 ‘공감 플러스’ 등을 통해 임직원들에게 문화예술 경험 및 재충전 기회를 제공하고 있습니다.

대한민국 안전대상 국무총리상 수상

하나금융티아이는 2017년 글로벌 청라 통합 데이터센터를 오픈하면서 직원들의 안전의식을 높일 수 있는 문화 조성을 강조하였습니다. 이를 위해 연 2회 임직원 대상 소방 합동 훈련을 진행하고, 정기적인 외부 강사 초청강의를 통해 공간안전에 대한 의식을 강화하며 위기 대응 능력 또한 높였습니다. 하나금융티아이는 자발적 안전관리에 대한 노력을 인정받아 2018년 11월 대한민국 안전대상에서 국무총리상을 수상하였습니다.

대한민국 안전대상 수상



핀크

핀크는 생활금융 플랫폼으로서 상대적으로 가처분 소득이 낮고 체계적인 지출 관리 경험이 적은 2030세대를 대상으로 올바른 저축 습관과 자산형성의 기회를 지원하고 있습니다.

2018 대한민국 혁신기업 대상 수상

핀크는 혁신적인 서비스 제공과 젊은 세대를 중심으로 돈 버는 소비습관을 만들어주는 대표 생활금융 플랫폼으로서의 공적을 높이 평가받아 ‘2018 대한민국 혁신기업대상’을 수상하였습니다. 핀크는 ‘소비자 중심의 금융 서비스’를 목표로 설립된 데이터 기반 인공지능(AI) 금융 서비스 기업으로, 2017년 9월 정식 서비스를 시작해 2018년 5월 ‘돈 버는 소비습관 핀크 2.0’을 리뉴얼 론칭하며 좋은 반응을 얻고 있습니다. 현재 2030세대 손님을 대상으로 올바른 소비습관과 자산 형성의 기회를 제공하기 위하여 자체 서비스를 강화 중이며 향후 다양한 업계와의 제휴를 통해 생활 속에서 금융 혜택을 경험할 수 있도록 서비스 범위를 넓혀갈 계획입니다.

P2P 투자하기 서비스 론칭

AI 기반의 모바일 금융 서비스 핀크가 ‘P2P 투자 가이드’를 제공하여 초보 투자자도 올바른 투자 경험을 쌓을 수 있도록 하는 등 신뢰할 수 있는 투자 환경 조성에 앞장서고 있습니다. P2P 투자 가이드는 P2P 업체 월간 실적 공시 지표, P2P 투자 후기, P2P 투자 길잡이 콘텐츠 등 다양한 정보를 통해 이용자의 합리적인 투자 생활을 지원합니다. 향후 P2P 등 금융 생활에 필요한 다방면의 협력 관계 구축을 통하여 새로운 금융 시장 형성에 기여할 혁신적인 서비스를 마련할 예정입니다.

P2P 투자 가이드

P2P 업체 월간 실적 공시 지표	P2P 투자 후기	P2P 투자 길잡이 콘텐츠
P2P 제후사 소개와 함께 투자 상품 선택 시 고려해야 할 기업의 월간 주요 실적 지표를 매달 제공	실제 투자자가 직접 경험한 상품별 투자 후기 제공	초보 투자자 등 사전 투자 지식을 쌓으려는 이들을 위한 전문가의 조언 제공 (P2P 이해하기, 투자 전 필수 지식, 실전 노하우 등)

Appendix

88	Data Center
92	UNEP FI Banking Principle
93	세무전략
94	GRI Content Index
97	UN Global Compact
98	제3자 검증의견서
100	하나금융그룹 2018 수상내역

Data Center

요약 연결재무상태표

(단위: 백만 원)

구분	2016	2017	2018
자산총계	348,177,491	360,089,349	385,008,620
부채총계	324,787,453	335,261,405	357,900,160
자본총계	23,390,038	24,827,944	27,108,460
부채 및 자본총계	348,177,491	360,089,349	385,008,620

요약 연결포괄손익계산서

(단위: 백만 원)

구분	2016	2017	2018
총영업이익	7,200,999	8,390,541	8,287,417
손영업이익	6,393,398	7,443,045	7,821,374
영업이익	1,614,107	2,718,137	3,152,180
법인세비용차감전순이익	1,819,995	2,798,665	3,149,744
연결당기순이익	1,399,744	2,116,622	2,275,152
연결당기총포괄이익	947,555	1,804,806	2,501,848

신용등급*

(단위: 등급)

구분	2016	2017	2018
한국신용정보(NICE)	AAA	AAA	AAA
한국신용평가(KIS)	AAA	AAA	AAA
한국기업평가(KR)	AAA	AAA	AAA

* KEB하나은행 기준

법인세 현황

(단위: 백만 원, %)

구분	2016	2017	2018
세전이익	1,819,995	2,798,665	3,149,744
법인세비용(손익계산서)	420,251	682,043	874,592
법인세비용/세전이익(%)	23.1	24.4	27.8
법인세지급액(현금흐름)	180,880	356,947	1,203,726
법인세지급액/세전이익(%)	9.9	12.8	38.2

해외분 법인세

(단위: 백만 원)

구분	2016	2017	2018
총합 해외법인세	33,002	34,058	31,102
미국	-	5,213	3,083
중국	-	4,952	7,248
인도네시아	-	3,207	2,834
기타	-	20,686	17,937

윤리경영 및 준법경영 교육*

(단위: 명)

구분	2016	2017	2018
자금세탁방지 집합교육	73,098	68,136	75,246
자금세탁방지 사이버 교육	14,175	25,768	12,465
윤리 사이버 교육	14,175	12,580	12,140
내부통제 집합교육	1,737	1,545	1,450

* KEB하나은행 기준

임직원 현황

(단위: 명, %)

구분	2016	2017	2018
총 임직원 수	20,615	20,444	20,539
직급별	임원	201	224
	관리자(부팀장급)	2,231	2,271
	책임자	6,914	6,810
	사원(행원)	11,277	11,139
고용별(임원 제외)	정규직	18,705	18,576
	무기계약직	248	278
	계약직	1,461	1,366
사회적 소수계층	여성	9,517	9,228
	여성(관리자 이상)*	-	247
	장애인	118	114
노동조합 가입 직원비율**	86.6	86.5	84.4

* 2017년부터 신규 지표로 선정하여 공개함 ** KEB하나은행 기준

여성 임직원 비율*

(단위: %)

구분	2016	2017	2018
여성직원	58.1	58.8	58.2
관리직 여성	10.2	11.9	13.7
중간관리직 여성	42.7	45.2	47.9
여성 최고 관리직	4.7	3.1	4.2
수익을 창출하는 포지션(영업)의 여성 관리직	12.0	9.9	11.9

* KEB하나은행 기준

임직원 급여

(단위: 백만 원)

구분	2016	2017	2018
직원급여 평균값*	103	117	117
직원급여 중앙값*	105	119	116
최고 연봉자 급여/직원급여 평균값*	12.82	10.62	14.98
최고 연봉자 급여/직원급여 중앙값 *	12.58	10.44	15.11
임원직 평균 기본급 (남성/여성)**	160/153	166/155	163/165
관리직 평균 기본급 (남성/여성)**	105/90	107/94	117/102
관리직 평균 보수 (기본급+보너스 등) (남성/여성)**	111/95	124/109	125/109
비관리직 평균 기본급 (남성/여성)**	53/43	60/51	65/57

* 하나금융그룹 지주 기준 ** KEB하나은행 기준

신규 채용자*

(단위: 명)

구분	2016	2017	2018
신규채용 (남) **	919	505	108
신규채용 (여) **		159	74

*KEB하나은행 기준 ** 2017년부터 신규 채용 인원의 성별을 구별하여 공개함

육아휴직 후 업무 복귀 및 근속 비율*

(단위: 명, %)

구분	2016	2017	2018
육아·출산휴가 사용 임직원(남/여)	11/1,016	4/1,064	10/1,076
업무복귀 후 근무비율(연말 기준)(남/여)	94.74/97.54	91.67/94.36	80.0/92.9
업무복귀 후 근무비율(연말 기준)(총합)	94.47	94.32	92.8

* KEB하나은행 기준

산업재해 및 결근

(단위: 명, %)

구분	2015	2016	2017	2018
재해자 수*	8	2	4	1
재해율*	0.04	0.01	0.02	0.01
총 결근**				
결근일 수	6,996	5,984	5,799	4,664
데이터 범위(매출, 직원 수 등)	0.18	0.17	0.18	0.15

*고용노동부 보고 기준 ** KEB하나은행 기준

현지 출신 관리자*

(단위: 명, %)

구분	2016	2017	2018
현지인 채용 수	2,834	2,920	3,306
현지 파견자 수	117	114	118
현지인 관리자 수	88	89	104
현지인 출신 관리자 비율	3.1	3.0	3.15

* KEB하나은행 기준

임직원 교육*

(단위: 개, 명)

구분	2016	2017	2018
기본자격증 취득 개수(중복)	54,271	53,947	51,356
심화자격증 취득 개수(중복)	16,704	17,253	13,224
전문자격증 취득 개수(중복)	1,679	1,646	1,746
글로벌 전문인력 프로그램 참여자 수	633	903	2,935
직무역량강화 프로그램 참여자 수	18,948	9,856	8,700

* KEB하나은행 기준

에너지 사용량*

(단위: TJ)

구분	2015	2016	2017	2018	2019 목표
연료 사용량	109	136	154	159	151
전기 사용량	1,450	1,356	1,193	1,246	1,184
스팀 사용량	-	1	12	8	7
총 사용량	1,559	1,494	1,360	1,413	1,342

* KEB하나은행 본점 및 영업점, 명동사옥 입주사(데이터 범위: 하나금융지주 3.74%, KEB하나은행 71.84%, 하나카드 8.14%, 그 외 입주사 2.43%)

온실가스 배출량*

(단위: tCO₂-eq)

구분	2015	2016	2017	2018	2019 목표
직접 배출(Scope 1)	6,789	8,625	9,442	9,579	9,100
간접 배출(Scope 2)	70,390	65,909	58,500	60,838	57,796
기타 간접배출**(Scope 3)	-	-	-	6,660	6,327
총 배출량(Scope 1, 2)	77,179	74,534	67,942	69,996	66,896

* KEB하나은행 본점 및 영업점, 명동사옥 입주사(데이터 범위: 하나금융지주 3.74%, KEB하나은행 71.84%, 하나카드 8.14%, 그 외 입주사 2.43%) ** 임직원 해외 출장

주요 환경/사회성과 지표 실적

구분	단위	2015	2016	2017	2018
온실가스 배출량(Scope1, 2) 원단위*	tCO ₂ -eq/인원	5.05	5.30	5.05	4.04
종이 사용량**	박스	58,291	75,393	77,731	74,164
폐기물 배출량** (쓰레기봉투 구매기준)	100L	4,320	4,199	8,561	12,626
	20L	0	103	180	576
	기타 용량(50L)	350	1,760	2,476	19,752
임직원 해외 출장거리(항공)**	km	-	1,759,254	2,728,138	3,983,478

* 그룹 명동사옥, KEB하나은행 신축본점 근무 직원 기준 ** KEB하나은행 기준 *** 하나금융그룹 전체 기준

고객 만족도 외부 평가*

(단위: 점, 위)

구분	2016	2017	2018
KCSI 국가고객만족도 점수(한국생산성본부)	76	78.1	76
KCSI 국가고객만족도 순위(한국생산성본부)	-	3	3
KSQI 서비스품질지수 순위(한국능률협회컨설팅)	1	1	1
KNPS 고객이 추천하는 기업 점수(한국능률협회컨설팅)	59.9	63.1	68.7
은행대출부분 고객만족도 순위(한국능률협회컨설팅)	1	1	1
KS-SQI 서비스품질 점수(한국표준협회)	73.6	74.8	75.1

* KEB하나은행 기준

사회공헌 현황

(단위: 억 원, 명, 시간)

구분	2016	2017	2018	2019 목표
사회공헌 총 투자금액	266	1,065	1,091	1,200
봉사 참여 직원 수	15,920	13,812	18,681	2,000
봉사 참여 시간	47,636	41,436	78,592	80,000
1사1교 금융교육 교육 수혜자 수*	40,250	32,875	24,738	25,000
시간완산금액(근로시간 중 임직원 봉사활동)*	4.7	12.3	37.7	40
청소년 금융 교육 퇴직 직원 채용 수*	30	30	30	30
현금 기부*	179.5	192.3	580.7	650
현물 기부*	0.04	0.02	0.97	-
사업비(경영비용)*	62.3	238.0	432.1	-

* KEB하나은행 기준

프로젝트/거래 현황*

(단위: %, 건)

구분	2016	2017	2018
총 프로젝트/거래 수 대비 검토 비율	100	100	100
승인된 프로젝트/거래 수	22	11	15
조건부로 승인된 프로젝트/거래 수	0	0	0
승인되지 않은 프로젝트/거래 수	1	0	0

* KEB하나은행 기준

분담금 및 협회비*

(단위: 백만 원)

구분	2015	2016	2017	2018
총액	5,003	5,901	6,052	6,888
은행연합회 분담금	2,214	2,814	2,892	2,991
한국금융연구원 사원분담금	2,137	2,174	2,461	2,669
국제금융센터 분담금	280	334	346	420
상공회의소 협회비	91	97	91	308

* KEB하나은행 기준(정치적 후원 및 기부 없음)

친환경 펀드

(단위: 억 원)

구분	펀드명	2018
국내 신재생에너지 기업이나 펀드에 투자	유리치전문투자형사모증권투자신탁K1호	4.2
	신한BNPP미 국내바다태양광전문투자형사모특별자산투자신탁	397
	신한BNPP그린에너지전문투자형사모특별자산투자신탁제5호	130
	KB군산폐자원에너지화전문투자형사모특별자산투자신탁	65
	멀티에셋 글로벌클린에너지 증권자투자신탁[주식]	25
	삼성 글로벌 클린에너지 증권자투자신탁 제1호[주식-재간접형]	0.5
	삼성착한책임투자증권투자신탁제1호[주식]	101
해외 신재생에너지 기업이나 펀드에 투자	마이다스책임투자증권투자신탁(주식)	22
	안화영국규제자산인프라전문투자형사모특별자산투자신탁2호	2,468
	삼천리미드스트림전문투자형사모투자신탁제5-1호	770
	삼천리미드스트림전문투자형사모투자신탁제5-3호, 5-4호	1,661
	에이아이파트너스미드스트림전문투자형사모특별자산투자신탁2호	470
	KB스페인태양광에너지전문투자형사모특별자산투자신탁	962
	미래에셋글로벌신재생에너지전문투자형사모특별자산투자신탁3호	940
	신한AIM인프라전문투자형사모투자신탁제2호	493

기타 친환경 상품

(단위: 원)

구분	상품명	2018
대중교통 이용을 독려하는 예적금	Young 하나적금	4,378,964,604
	나의 소원 적금	4,450,778,048
	도전 365적금	27,821,175,004
	주거래 하나 월복리 적금	13,773,476,179

UNEP FI Banking Principle



- 1. We will align our business strategy to be consistent with and contribute to individuals’ needs and society’s goals, as expressed in the Sustainable Development Goals (SDGs), the Paris Climate Agreement and relevant national and regional frameworks. We will focus our efforts where we have the most significant impact.
- 2. We will continuously increase our positive impacts while reducing the negative impacts on, and managing the risks to, people and environment resulting from our activities, products and services.
- 3. We will work responsibly with our clients and our customers to encourage sustainable practices and enable economic activities that create shared prosperity for current and future generations.
- 4. We will proactively and responsibly consult, engage and partner with relevant stakeholders to achieve society’s goals.
- 5. We will implement our commitment to these Principles through effective governance and a culture of responsible banking, demonstrating ambition and accountability by setting public targets relating to our most significant impacts.
- 6. We will periodically review our individual and collective implementation of these Principles and be transparent about and accountable for our positive and negative impacts and our contribution to society’s goals.

세무전략

세무원칙



- ◆ 세법 준수가 경영의 중요 일부분임을 인식하고 있습니다.
- ◆ 책임있는 세무 원칙에 따라 세금신고/납부를 충실히 이행하고 있습니다.
- ◆ 조세 회피를 위해 국가 간 세법의 차이를 악용하지 않습니다.
- ◆ 정상 가격 원칙에 따라 이전 가격의 적정성을 평가합니다.
- ◆ 조세정보의 공유가 불가능하고 경제적 활동이 없는 조세 피난처에 조세 회피 목적의 법적 실체를 운용하지 않습니다.
- ◆ 과세당국과 건설적이고 상호 협력적 관계를 유지하기 위해 최대한 노력합니다.
- ◆ 주주와 사회를 위하여 세금 정보를 보고 기준에 따라 투명하게 공개하고 있습니다.

세무정책



- ◆ 세무관리 정책, 규정을 수립하고 문서화하고 세법 개정시 신속히 반영합니다.
- ◆ 세무이슈는 사전에 외부 세무전문가의 의견을 고려하여 결정합니다.
- ◆ 복잡하고 중대한 세무이슈는 과세당국에 사전질의 후 유권해석을 받아 진행합니다.
- ◆ 사전적인 세무리스크 관리를 위해 세무전문가가 정기적으로 세무진단을 수행합니다.

GRI Content Index

일반표준 공개 (General Disclosures 2016)

GRI Standard	Disclosure		보고 페이지 및 내용	검증	ISO 26000	UN SDGs
조직 프로필	102-1	조직명	6p	●	6.3.10/ 6.4.1-6.4.2/ 6.4.3/6.4.4/ 6.4.5/6.8.5/7.8	
	102-2	활동 및 주력 브랜드, 제품 및 서비스	6p	●		
	102-3	본사 위치	6p	●		
	102-4	사업장 위치	7p	●		
	102-5	조직 소유 및 법적 형태	6p	●		
	102-6	시장 영역	7p	●		
	102-7	조직 규모	5p, 7p, 88p	●		
	102-8	임직원 및 근로자에 대한 정보	89p	●		
	102-9	조직 공급망	전산시스템 및 IT보안, 조달, 전문상담, 외부 감사 등 위탁업무를 위한 외부업체와의 협력	●		
	102-10	조직 및 공급망의 중요한 변화	하나캐피탈 지분매입 100%(주)하나벤처스 공식 출범	●		
	102-11	사전예방 접근법이나 원칙	25p	●		
	102-12	외부 이니셔티브	31p, 92p, 97p	●		
	102-13	가입협회	UN Global Compact, UNEP FI	●		
전략	102-14	최고의사결정권자 성명	4p	●	4.7/6.2/7.4.2	
	102-15	주요 영향, 위기 및 기회	8-11p, 12-19p	●		
윤리 및 청렴성	102-16	조직의 가치, 원칙, 표준 및 행동규범	26-27p, 56p	●	4.4/6.6.3	
거버넌스	102-18	거버넌스 구조	22p	●	6.2/7.4.3/7.7.5	
	102-22	최고의사결정기구 및 위원회 구성	22p	●		
	102-23	최고의사결정기구 의장	22p	●		
	102-28	최고의사결정기구의 성과에 대한 평가	23p	●		
	102-30	리스크관리 절차의 효율성	25p	●		
	102-32	지속가능성보고서에 대한 최고의사결정기구의 역할	24p	●		
	102-35	보수 정책	23p	●		
이해관계자 참여	102-36	보수 결정 절차	23p	●	5.3	
	102-40	이해관계자 그룹 목록	28p	●		
	102-41	단체협약	89p	●		
	102-42	이해관계자 파악 및 선정	28p	●		
	102-43	이해관계자 참여 방식	28-30p	●		
보고관행	102-44	이해관계자 참여를 통해 제기된 핵심 토픽 및 관심사	30p	●	5.2/7.3.2/7.3.3/ 7.3.4	
	102-45	조직의 연결재무제표에 포함된 주제 목록	2018 하나금융지주 사업보고서 143-145p	●		
	102-46	보고내용 및 주제경계 정의	30p, 95-96p	●		
	102-47	중대 주제 목록	30p	●		
	102-48	이전 보고서에 기록된 정보 수정	해당사항 없음	●		
	102-49	중대 주제 및 주제범위에 대한 변화	About this report	●		
	102-50	보고 기간	About this report	●		
	102-51	가장 최근 보고서 발간일자	About this report	●		
	102-52	보고 주기	About this report	●		
	102-53	보고서에 대한 문의처	About this report	●		
	102-54	GRI Standards에 따른 보고 방식	About this report	●		
	102-55	GRI Content Index	94-96p	●		
	102-56	외부 검증	98-99p	●		

특정표준 공개 (Topic-specific Disclosures)

GRI Standard	Disclosure		보고 페이지 및 내용	검증	ISO 26000	UN SDGs
중대성평가 결과 상위 토픽						
Topic 1: 기업 성장 지원						
GRI 103: Management	103-1	중대 주제 및 경계에 대한 설명	62-63p	●	6.3.9/6.6.6/6.6.7/ 6.7.8/6.8.1-6.8.2/ 6.8.5/6.8.7/6.8.9	   
Approach 2016	103-2	경영접근방식 및 구성				
간접 경제효과	103-3	경영접근방식 평가				
	203-2	중요한 간접적 경제효과	64-67p	●		
Topic 2: 윤리경영을 통한 일체의 부패행위 근절						
GRI 103: Management	103-1	중대 주제 및 경계에 대한 설명	56-57p	●	6.6.1-6.6.2/6.6.3	
Approach 2016	103-2	경영접근방식 및 구성				
반부패	103-3	경영접근방식 평가				
	205-2	반부패 정책 및 절차에 관한 공지와 훈련	60-61p, 88p	●		
Topic 3: 손님정보보호 강화						
GRI 103: Management	103-1	중대 주제 및 경계에 대한 설명	36-37p	●	6.7.1-6.7.2/6.7.7	
Approach 2016	103-2	경영접근방식 및 구성				
고객개인정보보호	103-3	경영접근방식 평가				
	418-1	고객개인정보보호 위반 및 고객정보 분실에 대한 불만 건수	27p, 37p	●		
Topic 4: 데이터 기반의 디지털 서비스 강화						
GRI 103: Management	103-1	중대 주제 및 경계에 대한 설명	44-45p	●		
Approach 2016	103-2	경영접근방식 및 구성				
	103-3	경영접근방식 평가				
	-	모바일 플랫폼 활용	47p	●		
Topic 5: 글로벌 시장 및 사업 확대						
GRI 103: Management	103-1	중대 주제 및 경계에 대한 설명	44-45p	●		
Approach 2016	103-2	경영접근방식 및 구성				
-	103-3	경영접근방식 평가				
	-	글로벌 이익 비중 확대	10p, 48-49p	●		
Topic 6: 체계적인 사회공헌활동 강화						
GRI 103: Management	103-1	중대 주제 및 경계에 대한 설명	68-69p	●	6.3.9/6.5.1- 6.5.2/6.5.3/6.8	   
Approach 2016	103-2	경영접근방식 및 구성				
지역사회	103-3	경영접근방식 평가				
	413-1	지역사회 참여활동, 영향평가 및 개발 프로그램을 수행하는 사업장	71-75p	●		
Topic 7: 인간 중심의 근무환경 조성 및 인재 육성						
GRI 103: Management	103-1	중대 주제 및 경계에 대한 설명	50-51p	●	6.4.7/6.8.5	
Approach 2016	103-2	경영접근방식 및 구성				
훈련 및 교육	103-3	경영접근방식 평가				
	404-1	한 해 동안 근로자 1인이 받는 평균 훈련시간	52p, 88p	●		
Topic 8: 공평한 기회 제공과 다양성 존중						
GRI 103: Management	103-1	중대 주제 및 경계에 대한 설명	50-51p	●	6.3.7/6.3.10/ 6.4.3/6.4.4	  
Approach 2016	103-2	경영접근방식 및 구성				
다양성과 기회균등	103-3	경영접근방식 평가				
	405-2	성별 기본급 및 보상급 비율	89p	●		

특정표준 공개 (Topic-specific Disclosures)

GRI Standard	Disclosure	보고 페이지 및 내용	검증	ISO 26000	UN SDGs
중대성평가 결과 상위 토픽					
Topic 9: 4차산업혁명 기반의 IT 금융기술 선도					
GRI 103: Management Approach 2016	103-1	중대 주제 및 경계에 대한 설명	44-45p	●	
	103-2	경영접근방식 및 구성			
	103-3	경영접근방식 평가			
-	-	IT와 금융의 융합	46p, 47p, 52p	●	
Topic 10: 금융 취약계층을 위한 접근성 강화					
GRI 103: Management Approach 2016	103-1	중대 주제 및 경계에 대한 설명	36-37p	●	
	103-2	경영접근방식 및 구성			
	103-3	경영접근방식 평가			
-	-	금융 취약계층 접근성 강화	39p	●	
Topic 11: 손님 민원 및 고충처리 강화					
GRI 103: Management Approach 2016	103-1	중대 주제 및 경계에 대한 설명	36-37p	●	
	103-2	경영접근방식 및 구성			
	103-3	경영접근방식 평가			
-	-	손님만족 활동	42-43p	●	
중대성평가 결과 하위 토픽					
경제성과	201-1	직접적인 경제가치 발생과 분배	28-29p	●	6.8.1-6.8.2/ 6.8.3/6.8.7/6.8.9
에너지	302-1	조직 내 에너지 소비	75p, 90p	●	6.5.4
	305-1	직접 온실가스 배출 (Scope 1)	90p	●	6.5.5
배출	305-2	에너지 간접 온실가스 배출(Scope2)			
	305-3	기타 간접 온실가스 배출(Scope3)			
고용	401-1	신규 채용 및 이직자 수 및 비율	89p	●	6.4.3
	401-3	육아휴직	27p, 51p, 89p	●	6.4.4

UN Global Compact

하나금융그룹은 2007년, 기업의 사회적 책임을 촉구하고 장려하는 자발적 기업 이니셔티브인 유엔글로벌콤팩트 에 가입하여 인권, 노동, 환경, 반부패의 10대 원칙에 대한 지지를 선언하였습니다. 사회적 책임에 대한 글로벌 원칙을 준수하고 이행성과는 매년 UNGC에 투명하게 공개하고 있습니다.



UN Global Compact 10대 원칙(The Ten Principles)

인권(Human Rights)

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



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.



환경(Environment)

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



반부패(Anti-Corruption)

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



제3자 검증의견서

2018 하나금융그룹 지속가능경영보고서 독자 귀중

서문

한국경영인증권(KMR)은 2018 하나금융그룹 지속가능경영보고서(이하 “보고서”)의 검증을 요청 받았습니다. 보고서의 작성 책임은 하나금융그룹 경영자에게 있으며, 본 한국경영인증권의 책임은 아래에 명시된 범위의 특정 데이터와 정보에 대한 검증의견서를 발급하는 데 있습니다.

검증 범위 및 기준

하나금융그룹은 보고서에서 지속가능성과 관련한 조직의 성과와 활동에 대해 기술하고 있습니다. 검증팀은 국제적 검증기준인 AA1000AS(2008) 및 KMR 글로벌경영위원회의 SRV1000 지속가능경영보고서 검증기준을 적용하였으며, Type 2, Moderate Level의 검증을 수행하였습니다. 즉, 검증팀은 포괄성(Inclusivity), 중요성(Materiality) 및 대응성(Responsiveness) 원칙의 준수여부를 평가하였으며, 보고서에 기재된 하기 GRI 지표에 대한 데이터와 정보의 신뢰성을 평가하였습니다. 이때 중요성 기준은 검증팀의 전문가적 판단(Professional Judgement)이 적용되었습니다.

GRI의 핵심적 부합방식(Core Option) 보고 요구사항 만족 여부에 대한 확인이 검증범위에 포함되었으며, 검증팀은 이를 확인하기 위해 하기 사항에 대해 검토하였습니다.

- ◆ GRI Standards 보고 원칙
- ◆ 공통표준(Universal Standards)
- ◆ 특정주제표준(Topic Specific Standards)

- 하기 특정주제표준 경영접근방식(Management approach)
- 경제성과(Economic Performance): 201-1
- 간접경제효과(Indirect Economic Impacts): 203-2
- 반부패(Anti-corruption): 205-2
- 에너지(Energy): 302-1
- 배출(Emissions): 305-1, 305-2, 305-3

- 고용(Employment): 401-1, 401-3
- 교육훈련(Training and Education): 404-2
- 다양성과 기회균등(Diversity and Equal Opportunity): 405-2
- 지역사회(Local Communities): 413-1
- 고객정보보호(Customer Privacy): 418-1

보고서의 보고 경계 중 조직 외부 즉, 하나금융그룹의 협력회사, 계약자 등에 대한 데이터와 정보는 검증범위에서 제외되었습니다.

검증절차

한국경영인증권의 검증팀은 합의된 검증 범위에 대해 상기 기술된 검증기준에 따라 검증하기 위해 아래와 같은 절차를 거쳤습니다.

- ◆ 보고서에 담긴 내용에 대한 전반적인 검토
- ◆ 중요성 평가 절차 및 방법에 대한 검토
- ◆ 지속가능경영 전략 및 목표에 대한 검토
- ◆ 이해관계자 참여활동에 대한 검토
- ◆ 보고서 작성에 대해 책임 있는 담당자와의 인터뷰

검증결과 및 의견

검증팀은 문서검토 및 인터뷰 등의 결과를 토대로 하나금융그룹과 보고서 수정에 대해 여러 차례 논의하였으며, 수정 및 개선권고 사항 반영을 확인하기 위해 보고서의 최종판을 검토하였습니다. 검증결과, 본 검증팀은 하나금융그룹의 보고서에서 아래 기재된 원칙 준수와 관련하여 부적절한 부분을 발견할 수 없었습니다. 또한 검증범위에 포함된 상기 데이터가 적절하게 기술되지 않았다는 증거는 발견되지 않았습니다.

◆ **포괄성** _포괄성이란 지속가능성에 대해 책임 있고 전략적인 대응 방안을 개발하고 달성에 나가는 과정에 이해관계자를 참여토록 하는 것입니다.

하나금융그룹은 이해관계자에 대한 조직의 책임에 대해 공약하고 이를 실천하기 위해 다양한 형태와 수준의 이해관계자 커뮤니케이션 채널을 개발하여 유지하고 있으며, 검증팀은 이 과정에서 누락된 중요한 이해관계자 그룹이 있음을 발견하지 못하였습니다.

◆ **중요성** _중요성이란 조직과 그 이해관계자에 대해 어떤 이슈가 갖는 관련성과 중대성을 판단하는 것으로서, 이러한 맥락에서 중요한 이슈란 조직 혹은 이해관계자들의 의사결정, 행동 및 성과에 영향을 줄 수 있는 이슈를 말합니다.

하나금융그룹은 이해관계자 커뮤니케이션 채널을 통해 파악된 이슈들의 중요성을 고유의 중대성 평가 프로세스를 통해 결정하고 있으며, 검증팀은 이 프로세스에서 누락된 중요한 이슈를 발견하지 못하였습니다.

◆ **대응성** _대응성이란 조직의 지속가능성 성과에 영향을 미치는 이해관계자 이슈에 대한 조직의 대응을 의미하며, 이해관계자와의 커뮤니케이션뿐만 아니라 조직의 의사결정, 활동 및 성과를 통해 실현됩니다.

검증팀은 중요한 이해관계자 이슈에 대해서 하나금융그룹의 대응 활동들이 보고서에 부적절하게 기재되었다는 증거를 발견하지 못하였습니다.

또한 본 검증팀은, 보고서가 GRI Standards의 핵심적 방식(Core Option)의 요구사항을 준수하지 않았다는 증거를 발견하지 못하였습니다.

개선을 위한 제언

한국경영인증권은 하나금융그룹이 발간한 보고서가 이해관계자 커뮤니케이션의 수단으로 적극 활용되기를 기대하면서 지속적인 개선을 위해 다음과 같이 권고합니다.

하나금융그룹은 지속가능한 경영체계를 구축하여 전략 과제별 성과지표를 일관되고 지속적으로 보고하고 있습니다. 향후, 관리하고 있는 핵심성과지표를 확장하여 사회책임경영 조직문화를 조성하고 이해관계자와의 소통을 더욱 강화하길 권고 드립니다.

검증의 독립성

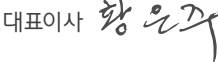
한국경영인증권은 제3자 검증서비스를 제공하는 업무 이외에 하나금융그룹의 사업활동에 영리를 목적으로 하는 어떠한 이해관계도 맺지 않고 있으며 독립성을 유지하고 있습니다.

2019. 05. 15

**KMR**
한국경영인증권
Korea Management Registrar

**SRV1000**
Licensed Assurance
Sustainability Committee Assurance

**AA1000**
Licensed Assurance Provider
000-129

대표이사 

하나금융그룹 2018 수상내역

하나금융그룹

일시	상명	주관기관
2018.11.29	2018 대한민국 CSR페스티벌 더불어 사는 사회 부문 금융위원회위원장상 수상	코스리, 이투데이

KEB하나은행

일시	상명	주관기관
2018.01.17	2018 대한민국 최우수 무역금융 은행상 수상 (통산 17번째 선정)	글로벌파이낸스 (Global Finance)誌
2018.02.07	글로벌 최우수PB은행 디지털 클라이언트 솔루션 부문 수상 (3년 연속 PB은행상 수상)	글로벌파이낸스 (Global Finance)誌
2018.02.27	1사1교 금융교육' 금융감독원장상 수상 (3년 연속 수상)	금융감독원
2018.03.15	하이로보, 매경 금융상품대상 특별상 수상	매경미디어그룹
2018.03.27	2018 대한민국 베스트뱅크대상' 베스트상품개발 부문 수상	서울경제신문, 서울경제TV SEN
2018.07.18	2018 한국산업 서비스 품질지수(KSQI) 고객접점부문 은행산업 1위 (3년 연속 1위)	한국능률협회컨설팅(KMAC)
2018.09.04	삼성동 'PLACE 1' 2018 서울시 건축상 대상 수상	서울시
2018.09.18	2018 한경 생애자산관리 대상 은행상품 부문 최우수상 수상	한국경제신문
2018.09.28	2018 상반기 은행권 기술금융 실적 평가 대형은행 그룹 종합 1위 (1년만에 종합 1위 탈환)	금융위원회
2018.10.12	2018 글로벌 혁신 비즈니스모델 우수 PB은행상 수상 (7년 연속 수상)	금융전문지 PBI (Private Banker International)誌
2018.10.12	남아시아 지역부문 우수 PB은행상 수상	금융전문지 PBI (Private Banker International)誌
2018.10.12	인수합병(M&A)을 통한 성장전략 보유 우수 PB은행상 수상	금융전문지 PBI (Private Banker International)誌
2018.10.23	2018 대한민국 금융혁신대상' 금융상품-서비스 은행 부문 수상	머니투데이
2018.10.24	대한민국 최우수 수탁은행상 수상 (통산 10회 수상)	글로벌파이낸스 (Global Finance)誌
2018.10.24	100세 시대 금융 대상 금융위원장상 수상	MTN, 한국금융소비자학회
2018.10.31	금융교육 우수프로그램 우수상 수상 (3년 연속 수상)	금융감독원
2018.11.05	2018 외국인투자유치 유공자 단체부문 대통령 표창 수상	산업통상자원부
2018.11.07	대한민국 최우수 PB은행 수상 (통산 11회 수상)	금융전문지 유로머니 (Euromoney)誌
2018.11.12	판매서비스만족도(KSSI) 은행 대출 부문 1위 (5년 연속 1위)	한국능률협회컨설팅(KMAC)
2018.11.13	대한민국 최우수 외국환 은행상 수상 (18년 연속 수상)	글로벌파이낸스 (Global Finance)誌
2018.11.22	2018 스마트금융대상 은행연합회장상 수상 (2년만에 연합회장상을 탈환)	뉴스핌, 금융감독원
2018.12.13	사회적 금융 활성화 우수 금융기관상 수상	금융감독원

하나금융투자

일시	상명	주관기관
2018.02.08	2018 매경 증권대상, 기업분석 금상 수상	매경미디어그룹
2018.02.22	2018 코리아 웰스 매니지먼트 어워즈 올해의 파생결합증권 수상	더벨, 더벨앤컴퍼니
2018.02.27	제9회 한국IB대상 대체투자 부문 수상	한국경제
2018.05.17	2018 헤럴드경제 자본시장대상 e-서비스대상 수상	헤럴드경제
2018.07.10	2018 상반기 베스트 증권사-애널리스트 시상식 베스트 증권사 최우수상	한경비즈니스
2018.09.12	2018 올해의 대한민국 하우스 수상 (증권사로서는 7년만에 선정)	아시아 리스크(Asia Risk)誌
2018.09.18	2018 헤럴드경제 베스트 리포트 대상 최다 커버리지상 수상	헤럴드경제
2018.10.04	2018 아시아투데이 금융대상 IB부문 최우수상 수상	아시아투데이
2018.10.22	2018 제8회 아시아모바일트레이딩시스템 대상' 편리성부문 최우수상 수상	아시아경제
2018.10.24	100세 시대 금융 대상 증권부문 우수상 수상	MTN, 한국금융소비자학회
2018.11.20	제6회 베스트 MTS 어워드 디자인부문 우수상 수상	머니투데이
2018.11.26	2018 헤럴드 펀드대상 최우수 판매사 수상	헤럴드경제
2018.11.27	2018 대한민국 증권대상 대체투자부문 최우수 증권사 수상	서울경제신문
2018.12.18	뉴시스 증권·IR대상 리테일부문 올해의 증권사 수상	한국거래소, 뉴시스
2018.12.20	2018 마켓리더 대상 대체투자부문 금융투자협회장상 수상	이투데이 미디어

하나카드

일시	상명	주관기관
2018.11.28	제12회 자금세탁방지의 날 금융위원장상 수상	금융정보분석원
2018.12.13	웹어워드 코리아 2018 모바일웹 최고 대상 수상	(사)한국인터넷전문가협회

하나생명

일시	상명	주관기관
2018.11.28	제12회 자금세탁방지의 날 국무총리 표창 수상	금융정보분석원

하나금융티아이

일시	상명	주관기관
2018.07.12	2018 국가대표 브랜드 금융 IT부문 대상 수상	매경미디어그룹
2018.11.16	제17회 대한민국 안전대상 국무총리상 수상	한국안전인증원, 한국소방산업기술원, 한국소방안전원

핀크

일시	상명	주관기관
2018.05.18	2018 대한민국 혁신기업 대상 수상	한국일보

하나금융그룹 지속가능경영보고서 발간 발자취



2006년 하나은행
지속가능경영보고서



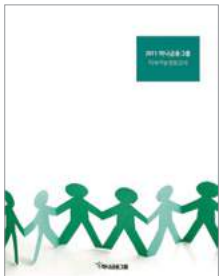
2008 하나은행
지속가능경영보고서



2009 하나은행
지속가능경영보고서



2010 하나은행
지속가능경영보고서



2011 하나금융그룹
지속가능성보고서



2012 하나금융그룹
지속가능경영보고서



2013 하나금융그룹
지속가능경영보고서



2014 하나금융그룹
지속가능경영보고서



2015 하나금융그룹
지속가능경영보고서



2016 하나금융그룹
지속가능경영보고서



2017 하나금융그룹
지속가능경영보고서

보고서 발간 참여부서

하나금융지주

경영지원팀, 글로벌전략팀, 기업문화팀, 리스크관리팀, 미래금융지원팀, 시너지추진팀, 인사전략팀, 재무기획팀, 준법지원팀, IR팀

KEB하나은행

고객관리지원부, 글로벌사업부, 금융소비자보호부, 마케팅부, 노사협력부, 디지털마케팅부, 리테일마케팅부, 리테일상품부, 비서실, 사회공헌부, 업무프로세스개선부, 여신기획부, 인사부, 인재개발부, 재무기획부, 정보보호부, 준법지원부, 중소벤처금융부, 채널전략부, 총무부, 투자금융부

하나금융투자 홍보실	하나카드 인사총무부	하나캐피탈 인사총무팀	하나생명 소비자보호부
하나저축은행 미래전략팀	하나자산신탁 경영지원팀	하나대체투자자산운용 경영지원팀	하나편드서비스 경영지원부
하나에프앤아이 경영지원부	하나금융티아이 전략기획팀		

보고서 발간 주관부서

하나금융지주 사회공헌팀

하나금융지주 사회공헌팀은 사회공헌활동 기획 및 운영지원을 포함, 그룹의 지속가능성을 제고하기 위한 각종 사업을 담당하며, 이해관계자의 대표 커뮤니케이션 채널인 지속가능경영보고서 발간을 주관합니다. 하나금융그룹 지속가능경영보고서는 하나금융그룹 회장의 검토 및 승인을 거쳐 발간됩니다.

이 보고서는 하나금융그룹 홈페이지에서 PDF 파일로 다운로드 보실 수 있습니다.

보고서에 수록된 하나금융그룹의 지속가능경영 활동과 성과에 대해 더욱 자세한 정보를 원하시는 분은 아래 연락처로 문의하여 주시기 바랍니다.

서울특별시 중구 을지로 66

하나금융지주 사회공헌팀

Tel. 02-317-5927

www.hanafn.com