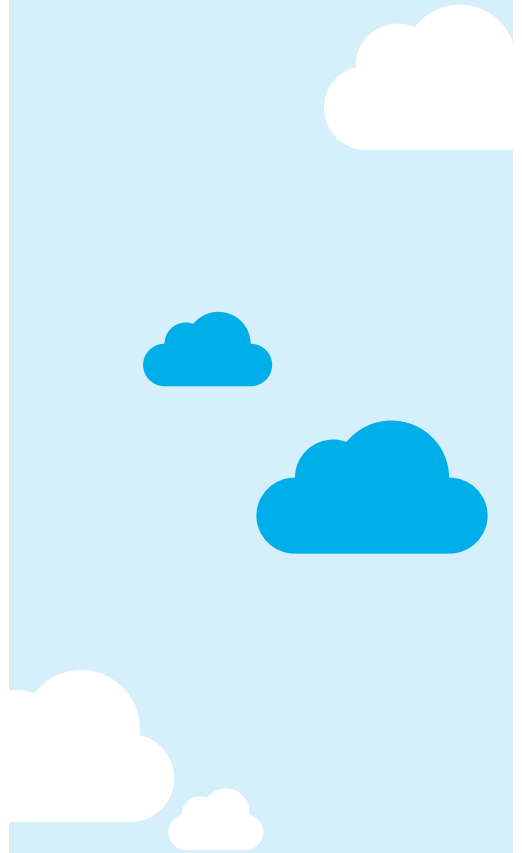


신뢰받고
앞서가는
글로벌
금융그룹

Growing Together, Sharing Happiness

2013 하나금융그룹 지속가능경영보고서



About this Report

2013 하나금융그룹 지속가능경영보고서는 그룹 차원에서 발간하는 세 번째 지속가능경영보고서입니다. 2013 하나금융그룹 지속가능경영보고서는 GRI(Global Reporting Initiative) G3.1 가이드라인을 바탕으로 작성되었으며 2013년 1년 간 하나금융그룹의 경제·환경·사회적 책임과 성과를 종합적이고 균형 있게 담고자 하였습니다.

하나금융그룹은 본 보고서를 통해 이해관계자 여러분께 하나금융그룹의 지속가능경영 활동과 성과, 앞으로의 계획을 투명하게 공개하고, 나아가 다양한 의견을 수렴하여 우리 사회의 지속가능한 발전에 기여해 나가겠습니다.

하나금융그룹의 지속가능경영보고서는 하나금융그룹 홈페이지(www.hanafn.com)에서 다운로드 받으실 수 있습니다.

보고기간

2013 하나금융그룹 지속가능경영보고서는 2013년 1월 1일부터 2013년 12월 31일 까지 하나금융그룹의 경영활동과 성과, 사회적 책임에 관한 내용을 담고 있습니다. 시계열 추이를 보여주기 위해 2013년을 기준으로 지난 3년(2011년 1월 ~ 2013년 12월) 동안의 자료가 활용되었으며, 하나금융그룹의 의미 있는 활동과 성과의 경우 2014년 자료가 일부 포함되었습니다.

보고범위와 경계

2013 하나금융그룹 지속가능경영보고서의 보고범위는 국내에서 진행된 하나금융그룹 지속가능경영 활동과 성과이며, 조직경계는 하나금융그룹을 구성하고 있는 주요 관계사(하나금융지주, 하나은행, 외환은행, 하나대투증권, 하나SK카드, 하나생명, 하나캐피탈, 하나금융경영연구소, 하나아이앤에스, 하나자산신탁, 하나저축은행)로 설정하였습니다. 이로 인해 본 보고서 주어에 '하나금융그룹'이 사용된 경우, 이는 그룹 차원에 적용되는 내용을 의미하는 것이며, 개별 관계사에 관한 내용은 해당 관계사를 주어로 표기하는 것을 원칙으로 하였습니다.

제3자 검증

2013 하나금융그룹 지속가능경영보고서의 보고내용과 데이터의 신뢰성과 객관성, 공정성을 확보하기 위해 하나금융그룹과 이해관계가 없는 전문 검증업체로부터 제3자 검증을 수행하였습니다. 검증에 관한 내용은 보고서 84~85 페이지에서 확인하실 수 있습니다.

하나금융그룹 지속가능경영보고서 문의처

하나금융그룹 지속가능경영보고서에 대한 문의나 의견이 있으실 경우,

하나금융지주 커뮤니케이션팀으로 연락하여 주시기 바랍니다.

하나금융지주 커뮤니케이션팀

T. 02-2002-1760

Contents

HANA FINANCIAL GROUP SUSTAINABILITY REPORT 2013

04 건강한 금융, Happy Together

- 04 CEO Message
- 06 2013 Sustainable Performance Highlights
- 08 Company Profile
- 10 Vision & Values
- 15 Governance
- 17 Business Model
- 19 2013 Financial Achievements
- 20 Stakeholder Engagement
- 21 Materiality Analysis
- 22 Special Story I : 하나금융그룹 행복나눔위원회

24 신뢰받고 앞서가는 글로벌 하나금융그룹

- | | | |
|--|--|--|
| <h3>신뢰받는 하나금융그룹</h3> <ul style="list-style-type: none"> 26 윤리경영 30 리스크 관리 32 금융소비자 보호 | <h3>앞서가는 하나금융그룹</h3> <ul style="list-style-type: none"> 34 상품과 서비스 36 스마트 금융 38 고객중심 경영 | <h3>글로벌 하나금융그룹</h3> <ul style="list-style-type: none"> 40 글로벌 네트워크 확장 41 해외 금융사와의 협력 42 세계가 인정하는 하나금융그룹 |
|--|--|--|

44 함께 성장하며 행복을 나누는 하나금융그룹

- | | |
|---|---|
| <h3>함께 성장하는 하나금융그룹</h3> <ul style="list-style-type: none"> 46 공익을 위한 상품과 서비스 49 지역사회 참여 50 인재경영 55 환경경영 | <h3>행복을 나누는 하나금융그룹</h3> <ul style="list-style-type: none"> 57 사회공헌 58 사회공헌 조직 61 2013 사회공헌 활동 66 Special Story II :
2013 모두하나데이 캠페인 |
|---|---|

68 행복한 하나, 하나 네트워크

- | | |
|---|--|
| <h3>하나 네트워크</h3> <ul style="list-style-type: none"> 70 하나금융지주 71 하나은행 72 외환은행 73 하나대투증권 74 하나SK카드 75 하나생명 | <ul style="list-style-type: none"> 76 하나캐피탈 77 하나금융경영연구소 78 하나아이앤에스 79 하나자산신탁 80 하나저축은행 |
|---|--|

81 Appendix

- 82 지속가능경영 원칙과 성과
- 84 제3자 검증보고서
- 86 GRI G3.1 Index
- 90 2013 하나금융그룹 수상내역

CEO Message

CEO 인사말



“건강한 기업문화를 주도하고
정도경영을 통해 금융업 본연의 역할을
수행함과 더불어 사회공동체와 함께
성장하는 건강한 하나금융그룹을
만들어나가겠습니다”

존경하는 이해관계자 여러분,

하나금융그룹에 대한 아낌없는 지지와 성원에 깊은 감사의 말씀을 드립니다.

기업과 사회의 공동번영이 점차 부각됨에 따라 하나금융그룹은 '함께 성장하며 행복을 나누는 금융'이라는 미션을 바탕으로 '신뢰받고 앞서가는 글로벌 금융그룹'의 새로운 비전을 수립하였습니다. 하나금융그룹의 새로운 미션과 비전은 고객의 기쁨을 최우선으로 하는 서비스를 통해 신뢰를 얻고, 시대의 변화를 직시하고 한 발 앞서가기 위한 혼을 담은 노력을 하며, 세계 각지에서 현지와 하나가 되는 글로벌 경쟁력을 통해 최고의 금융그룹으로 성장하기 위한 의지이자 이해관계자 여러분께 드리는 약속입니다.

하나금융그룹의 2013년은 새로운 도약을 위한 기반을 마련한 한 해였습니다. 주식교환 방식을 통해 외환은행이 완전하게 하나금융그룹의 한 가족이 되었으며, 2012년 대비 6% 증가한 368.5조 원의 자산을 바탕으로, 2013년 5월 기준, 24개국 128개의 국내 금융권 최대 글로벌 네트워크를 운영하고 있습니다. 2013년 8월에는 교포은행 가운데 유일하게 미국 연방 라이선스를 가지고 있는 美 BNB(Broadway National Bank)를 자회사로 편입, 북미지역 네트워크를 확대하였고, 11월에는 바클레이즈 은행과의 업무협약 체결을 통해 국내 금융권 최초로 아프리카 시장에 진출하여 글로벌 금융그룹으로의 본격적인 행보를 시작하였습니다.

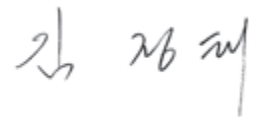
고객과 지역사회 이웃 및 이해관계자들과 소통하고, 상생을 실현하기 위한 노력도 경주해왔습니다. 금융소비자 정보보호에 대한 사회적 이슈에 대응하고 고객과의 신뢰관계를 쌓기 위해 금융권 최초로 금융소비자보호본부를 신설하였으며, 도덕 재무장을 통한 건강한 책임 선포식 개최 및 관계사별 금융소비자권익보호현장을 선포하며 고객의 마음을 얻기 위한 진정성 있는 노력을 기울여왔습니다. 금융그룹으로서 사회적 책임경영을 보다 충실하게 수행하기 위해 2013년, 3개의 직장 어린이집을 추가로 개원하여, 여성의 사회진출 및 저출산 문제 해결에도 앞장서고 있으며, 금융권 최대 직장 어린이집 운영의 목표 달성을 목전에 두고 있습니다. 또한 그룹의 사회적 책임경영에 대한 실행력을 강화하기 위한 일환으로 2013년 4월 행복나눔위원회를 출범하여 체계적이고 선제적인 사회공헌 활동을 수행하고 있습니다.

하나금융그룹은 기업시민으로서 사회 구성원 모두가 행복하고 우리 사회가 건강해질 수 있도록 앞으로도 최선을 다하겠습니다. '신뢰받고 앞서가는 글로벌 금융그룹'을 실현하기 위해 고객과 주주, 지역사회 이웃들과 하나가 되는 진정한 파트너로 여러분의 행복과 성공을 응원하겠습니다.

하나금융그룹에 대한 변함없는 사랑과 성원 부탁드립니다. 감사합니다.

2014년 9월

하나금융그룹 회장 김정태



2013 Sustainable Performance Highlights

2013 지속가능경영 주요 성과



01

‘행복나눔위원회’ 출범

하나금융그룹은 적극적인 사회적 책임 이행을 위해 2013년 4월, ‘행복나눔 위원회’를 출범하였습니다. ‘행복나눔 위원회’는 김정태 하나금융그룹 회장을 비롯한 하나금융그룹의 최고경영진으로 구성되어 사회적 책임경영 전략 및 정책 수립, 평가 등을 수행하며, 보다 체계적이고 선도적인 사회 공헌활동을 추진해나가기 위해 노력하고 있습니다.



02

도덕 재무장을 통한 건강한 책임 선언

투명경영 실천을 위해 2013년 6월, 김정태 하나금융그룹 회장을 비롯한 임원, 부사장 및 지점장 등 650여 명의 임직원들이 함께 모여 ‘도덕 재무장을 통한 건강한 책임’을 실천할 것을 선언하였습니다. 임직원들은 고객중심 책임, 정보보호 책임, 상호존중 책임, 도덕교육 책임이라는 4대 책임을 공유하며 건강한 금융인에 대한 실천 의지를 다졌습니다.



03

하나은행 '레드닷 디자인 어워드' 수상

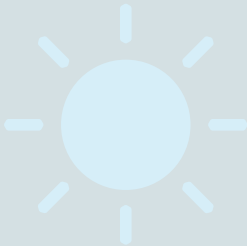
2013년 7월 하나은행의 브랜드 디자인이 ‘레드닷 디자인 어워드’ 커뮤니케이션 디자인 부문 본상에 선정되었습니다. 2010년 독일의 ‘IF 디자인 어워드’, 2011년 미국 ‘IDEA 어워드’ 수상에 이어 레드닷 디자인 어워드를 수상함에 따라 하나은행은 국내 은행권 최초로 3대 글로벌 디자인상 수상을 기록하였습니다.



04

美 BNB 자회사 편입

하나금융그룹은 2013년 8월, BNB (Broadway National Bank)를 자회사로 편입하며 북미지역 네트워크 확대의 발판을 마련하였습니다. 이로써 미국지역의 종합 금융서비스 제공이 가능해졌을 뿐만 아니라 미국 내 영업거점을 9개로 확대하였습니다. BNB와의 지속적인 리스크 관리 및 영업시스템 공유를 통해 현지인들에게 인정받는 글로벌 금융그룹으로 거듭날 것입니다.



05

바클레이즈 은행과 업무협약 체결

하나은행은 2013년 7월, 아프리카 현지 은행인 바클레이즈 은행(Barclays Africa)과 MOU를 체결하며 국내 금융권 최초로 아프리카 시장 진출에 성공하였습니다. 바클레이즈 은행과 연계하여 아프리카 진출 및 거래 기업들에게 종합금융서비스를 지원하며, 현지 서비스를 점차 확대해 나갈 계획입니다.

06

2013 모두하나데이 캠페인

매년 11월 11일을 '모두하나데이'로 정하고 이웃, 동료, 세계와 '하나'되기 위한 대대적인 봉사활동 캠페인을 펼치고 있습니다. 2013년은 모두하나데이 3주년으로 임직원과 가족봉사단 등이 참여하여 1인 1나눔활동, 나눔 페스티벌, 김장담그기 등 다양한 봉사활동으로 이웃과 나눔의 문화를 공유하고 실천하였습니다.

07

울지로, 안암동 및 대전 오정동 푸르니 하나금융 어린이집 개원

하나금융그룹은 전국 11개 어린이집 개원을 목표로, 2013년 9월 울지로 하나금융지주 본사와 10월 하나은행 안암동지점 및 하나은행 오정동지점에 직장 어린이집을 추가 개원하였습니다. 본 11개소 추가 개설 프로젝트 완료시, 하나금융그룹은 기존에 운영해오고 있는 4개의 직장 어린이집(서초, 일산, 분당, 수지)을 포함하여 전국 15개의 직장 어린이집을 보유한 금융권 최대 직장 어린이집 운영 기관이 됩니다.

08

Euromoney 선정 '대한민국 최우수 은행' The Banker 선정 '대한민국 최우수 프라이빗 뱅크'

하나은행은 2013년 7월, Euromoney의 'Award for Excellence 2013' 시상식에서 국가별 최고상인 '대한민국 최우수 은행'을 수상하였으며 10월에는 The Banker가 주최한 '제5회 Global Private Banking Awards 2013'에서 3년 연속 '대한민국 최우수 프라이빗 뱅크'로 선정되었습니다.

Company Profile

회사소개

하나금융그룹

하나금융그룹은 1971년 한국투자금융에서 출발하여, 1991년 하나은행으로의 전환을 거쳐 2005년 종합 금융그룹으로 지속적인 성장을 거듭해왔습니다.

은행, 증권, 카드, 캐피탈, 보험 등 고객을 위한 다양한 금융상품과 서비스로 더 편리한 세상을 만들어 가며, '신뢰받고 앞서가는 글로벌 금융그룹'을 실현하기 위해 끊임없는 노력을 계속해 온 하나금융그룹은 더 커진 꿈을 안고 더 넓은 세계로 뻗어가고자 합니다.

국내 최대의 글로벌 네트워크를 통해 하나금융그룹은 세계적인 금융그룹으로 도약하며 온 세상 모두가 행복한 내일을 만들어가겠습니다.

경영 슬로건

건강한 금융, Happy Together

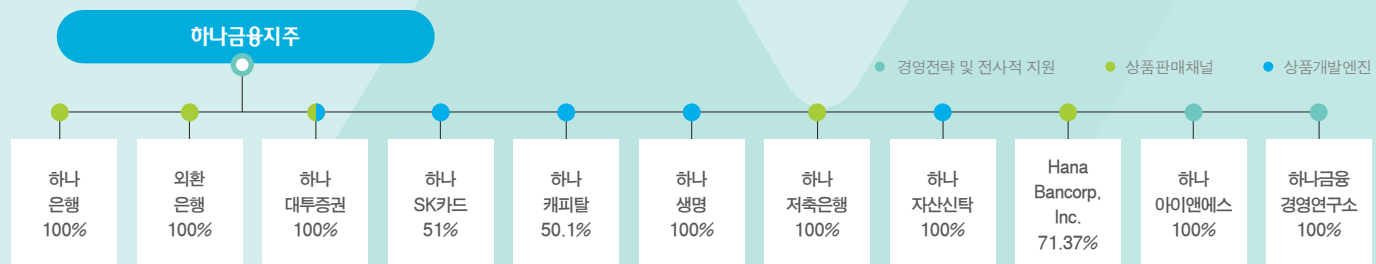
'건강한 금융'은 '건강한 하나인'으로 구성된 '건강한 하나금융그룹'이 우리 사회를 건강하게 만들자는 다짐입니다. 하나금융그룹은 건강한 기업문화를 주도하고 정도경영을 통해 금융업 본연의 역할을 수행함과 더불어 사회공헌체와 함께 성장하는 '건강한 하나금융그룹'으로 성장해 나가겠습니다.

하나금융그룹 관계사 현황

하나금융그룹은 금융산업의 국제경쟁력을 제고하기 위해 '경영전략', '유통채널', '상품개발'의 3대 축으로 그룹을 운영하여 지주사와 관계사의 최고 역량 발휘를 유도하고 있습니다.

2013년 8월에는 Hana Bancorp, Inc. (舊 BNB Financial Services Corporation)를 인수하여 자회사로 편입함에 따라 시너지 효과를 극대화하였습니다. 또한 2013년 12월, 주식회사 하나다올신탁의 사명이 주식회사 하나자산신탁으로, 주식회사 하나다올자산운용의 사명이 주식회사 하나자산운용으로 변경되었습니다.

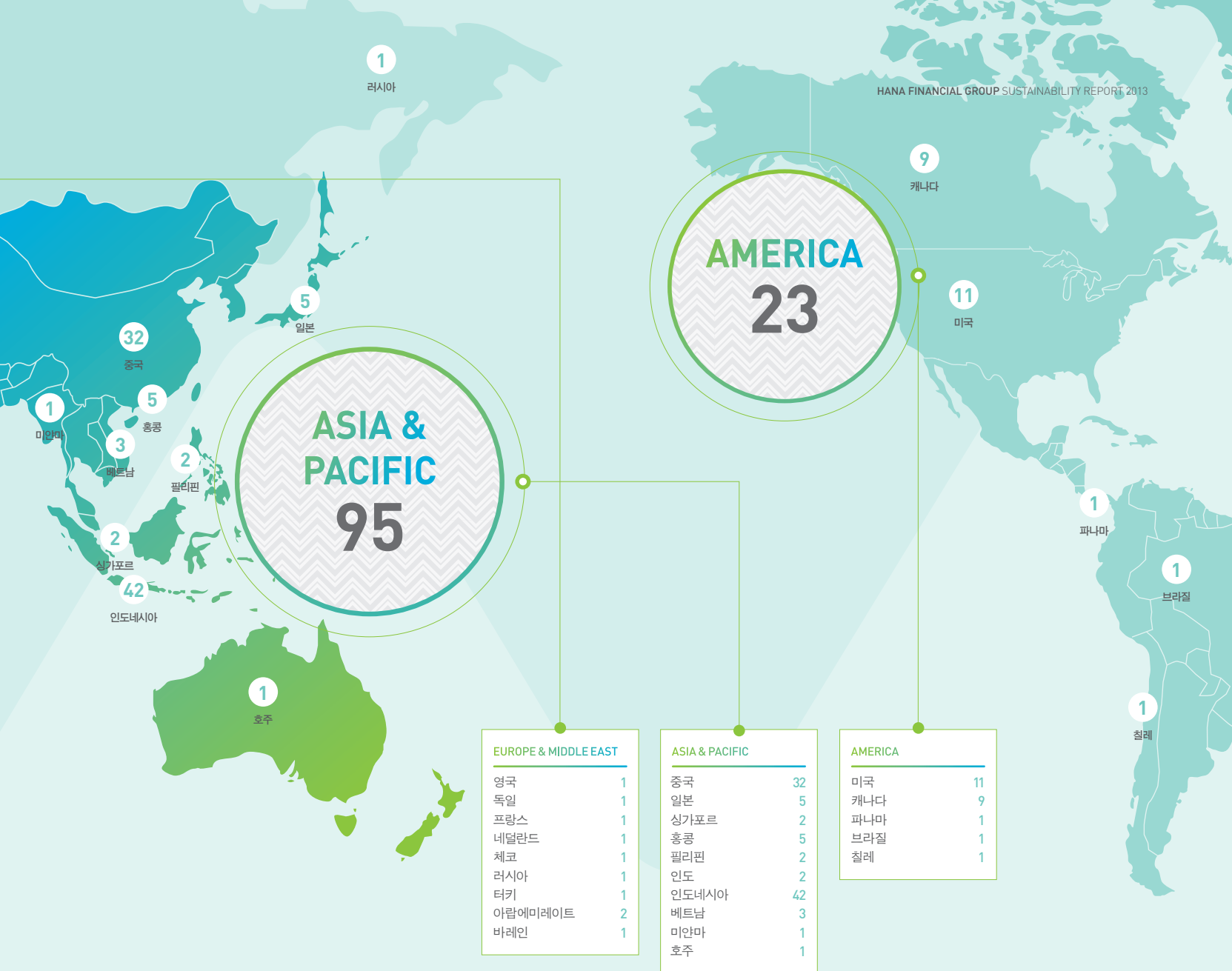
하나 네트워크(2014년 5월 기준)



- 백분율은 하나금융지주가 보유한 해당 자회사의 지분율입니다.
- 하나 네트워크에 대한 상세한 내용은 하나금융그룹 홈페이지에서 확인하실 수 있습니다.
www.hanafn.com/network/hanaNetwork/networkIndex.do

일반현황

기업명	주식회사 하나금융지주 (Hana Financial Group Inc.)
대표전화	02-2002-1110
본사주소	서울특별시 중구 을지로 55 (을지로2가)
총 발행 주식수	289,894,062 주
설립일	2005년 12월 1일
대표이사	김정태
임직원 수	23,094명 (2013년 12월 국내 정직원 기준)
홈페이지	www.hanafn.com



Global Network

하나금융그룹은 2014년 5월 기준, 국내 최대의 24개국 128개 글로벌 네트워크를 운영하고 있습니다. 탄탄한 자본경쟁력과 해외 네트워크 경쟁력의 시너지 효과를 바탕으로 국내의 저마진·저성장 시장환경을 극복하고, 나아가 해외에 진출한 한국기업뿐만 아니라 현지인과 현지기업을 대상으로 차별화된 상품과 서비스를 제공하여 세계적으로 인정받는 글로벌 금융그룹으로 도약하겠습니다.

신용평가 등급

국내 신용등급 현황

(2014년 3월 기준)

한국기업평가	하나은행 AAA	외환은행 AAA
NICE신용평가	하나은행 AAA	외환은행 AAA
한국신용평가	하나은행 AAA	외환은행 AAA

해외 신용등급 현황

(2014년 3월 기준)

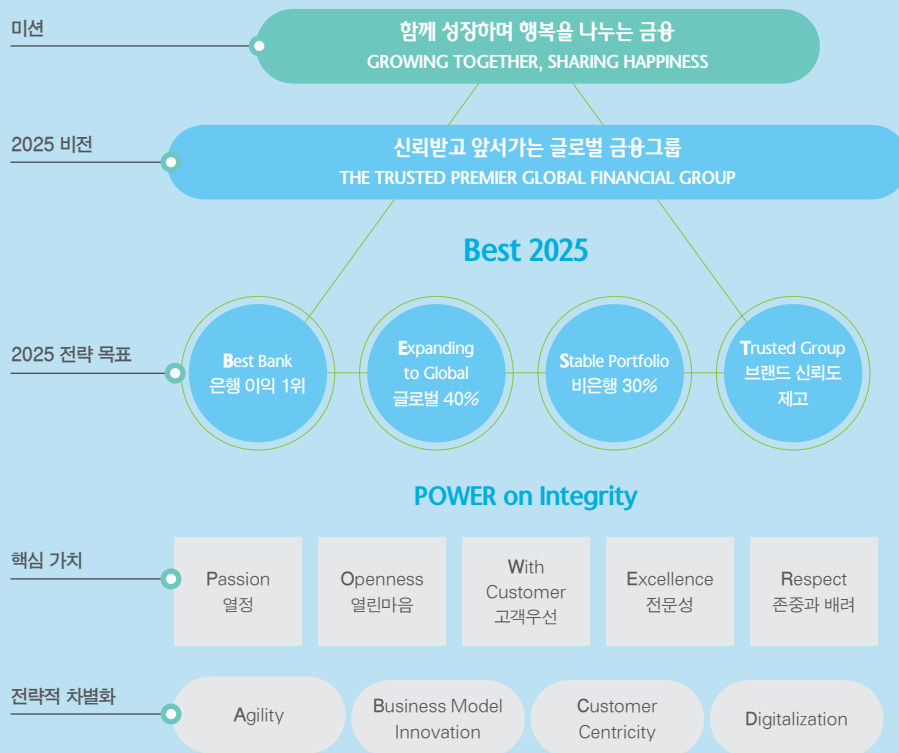
Moody's	하나은행 A1	외환은행 A1
S&P	하나은행 A	외환은행 A-
Fitch	하나은행 A-	외환은행 A-

Vision & Values

비전 및 가치

하나금융그룹의 새로운 비전과 핵심가치

하나금융그룹은 국내외 금융환경이 하루가 다르게 급변하고, 국가 경쟁력에서 금융업이 차지하는 비중이 더욱 커지고 있는 상황을 고려하여 하나가족의 다양한 뜻을 모아 원대한 미션과 비전을 창출하였습니다. 그리고 이를 실현하기 위해 하나금융그룹이 구체적으로 실천해야 할 핵심가치와 전략목표 또한 새롭게 정립하였습니다. 하나금융그룹은 이제 새로운 비전과 가치를 바탕으로 하나인으로서 자부심을 안고 더 나은 미래를 향해 나아갈 것입니다.



Vision Emblem

하나금융그룹의 새로운 엠블럼은 비전에 대한 공감, 비전이 실현될 때의 감탄을 담은 느낌표 형상을 표현합니다.

- 하늘색 : 믿음, 신뢰, 앞서감
- 숫자 1 : 최고가 되겠다는 의미인 숫자 1

지구 : 지구본 모양으로 글로벌 무대를 상징

비전 및 가치체계 수립 배경

하나금융그룹은 2005년 그룹 출범과 함께 '초우량 종합금융서비스 네트워크'를 2015년 비전으로 선포하여 괄목할 만한 성장을 이 끌어내었습니다. 그러나 뉴 노멀시대 진입에 따른 국내외 금융환경의 변화와 2012년 외환은행이 하나금융그룹의 새 가족이 됨에 따라 현재의 그룹 위상과 잠재력에 부합하는 새로운 역할과 지향점을 필요로 하게 되었습니다. 이에 따라 지난 1년여 동안 그룹 구성원 모두가 참여하는 방식을 통하여, 미션, 새로운 10년의 비전, 그리고 모든 가치판단의 기준이 될 핵심가치를 다시 한 번 새롭게 정립하였습니다.

비전 및 가치체계 수립 과정

2012년 11월 하나금융그룹 제8기 임원 워크숍에서 새로운 비전 수립이 결정된 이후, 2013년 7월 비전 및 가치체계를 최종 수립하기 까지 약 8개월의 기간 동안 10,000명 이상의 하나금융그룹 임직원들이 비전 수립 과정에 참여하였습니다. 하나금융그룹의 비전 수립은 2013년 1월 발족된 그룹 비전 TFT가 중심이 되어 그룹 전체 구성원을 대상으로 하는 상향식 의견수렴(bottom-up) 방식으로 진행되었습니다.

비전 수립 과정 Highlights

설문조사 참여 임직원 수

11,365명

인터뷰 진행 횟수

33회

비전 워크숍 개최 횟수

10회

비전수립 기간

244일

그룹 비전 TFT 인원

10명

비전 및 가치체계 수립의 발자취

2012년 11월 16일

하나금융그룹 제8기 임원 워크숍
비전 수립 결정

2013년 1월 8일

그룹 비전 TFT 발족

2013년 1월 28일
~ 2월 22일

그룹 관계사 임원 및
사외이사 대상 인터뷰

2013년 2월 26일
~ 5월 9일

전국 순회 직원 인터뷰

2013년 6월 11일

임원 워크숍

2013년 5월 21일 ~ 6월 5일

임직원 참여
비전 워크숍 10회 실시

2013년 3월 22일 ~ 4월 5일
5월 16일 ~ 6월 7일

전체 구성원 대상 비전
설문조사 2회 진행

2013년 6월 19일

그룹 내 관련 부서
실무자들의
비전 정제화 워크숍

2013년 6월 26일

비전 운영 위원회
3차례 토의 및 최종안 선정

2013년 7월 17일

그룹 이사회에 비전
및 가치체계 최종안 보고

Vision & Values

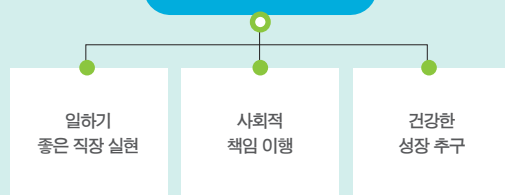
비전 및 가치

하나금융그룹의 새로운 미션

하나금융그룹의 새로운 미션은 시대적 요구와 변화에 적극 동참하여 기업의 사회적 책임을 다하겠다는 의지의 선언입니다. 하나금융그룹은 규모의 성장, 경쟁을 위한 성장이 아닌 사회와 기업의 이해관계자와 함께 성장하는 '건강한 성장'을 추구합니다. 모든 구성원의 행복을 추구하며 공유가치를 창출하여 기업 본연의 목적인 지속가능한 성장과 사회기여의 선순환 구조를 만들어나갈 것입니다.

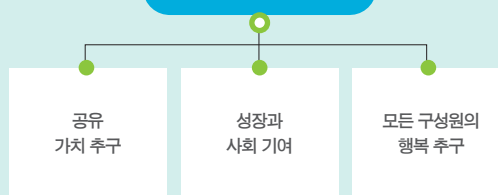
Growing Together, Sharing Happiness

함께 성장하는 금융



하나금융그룹이 미션을 통해 말하는 성장은 건강한 성장입니다. 건강한 성장은 이론이 아닌 구체적인 실행을 통해 고객, 사회, 직원, 주주, 기업 모두가 모두 성장할 수 있는 관계 조성 및 적극적인 사회적 책임의 실천을 의미합니다.

행복을 나누는 금융



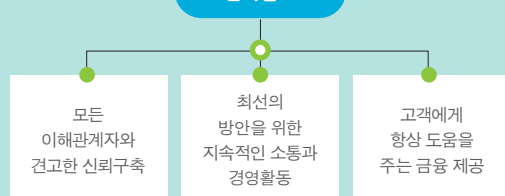
하나금융그룹은 '고객의 기쁨, 그 하나를 위하여'라는 슬로건 아래, 언제나 고객의 행복을 위해 매진해왔으며, 소외계층까지 아우르는 행복 나눔의 역할도 성실히 수행하면서 기업의 사회적 책임을 적극적으로 실천해 나가고 있습니다.

하나금융그룹의 새로운 비전

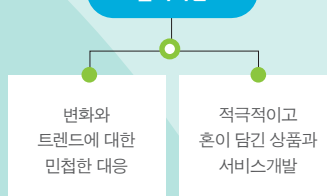
하나금융그룹의 새로운 비전은 모든 이해관계자를 대상으로 견고한 신뢰를 쌓겠다는 강한 신념을 담고 있습니다. 하나금융그룹은 최선의 방안을 위한 지속적인 소통과 경영활동으로 고객에게 항상 도움을 주는 금융을 제공하며 견고한 신뢰관계를 만들어나가고자 합니다. 또한 변화에 대한 민첩한 대응과 적극적이고 혼이 담긴 상품 및 서비스 개발로 세계적 수준의 경쟁력을 확보하겠습니다.

신뢰받고 앞서가는 글로벌 금융그룹

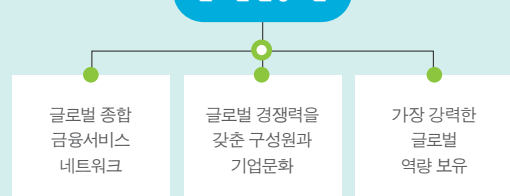
신뢰받고



앞서가는



글로벌 금융그룹



BEST



Best Bank

이익 기준 은행 부문 국내 1위

- 국내 1위 은행으로의 도약을 통한 안정적 이익 창출 기반 확보
- 고객 기반 강화를 통한 은행 입지 제고



Expanding to Global

그룹 내 글로벌 사업 이익 비중 40%

- 그룹 핵심 성장 동력으로, 글로벌 사업의 획기적 강화
- 저성장/저마진의 국내 시장환경 극복



Stable Portfolio

그룹 내 비은행 부문 이익 비중 30%

- 그룹의 안정적 사업 포트폴리오 구축
- 시너지 기반의 진정한 종합금융 서비스 제공



Trusted Group

금융 브랜드 신뢰도 제고

- 핵심 차별화 기반인 '신뢰'를 전략목표에 반영
- 그룹 차원의 브랜드 이미지 제고
- 금융소비자보호 강화

비전달성을 위한 전략목표 'BEST 2025'

하나금융그룹은 외형 성장이 아닌 질적 이익 중심의 전략목표를 수립하고 이를 추진해가고자 합니다. 이익 기준 은행 부문 국내 1위, 그룹 내 글로벌 사업 이익 비중 40%, 그룹 내 비은행 부문 이익 비중 30%, 금융 브랜드 신뢰도 제고 등 4가지의 전략목표를 달성하여, 고객과의 견고한 신뢰관계를 기반으로 한 안정적인 사업 영위와 함께 지속성장에 나갈 것입니다.

전략적 차별화 A, B, C, D

하나금융그룹은 BEST 2025 전략목표 달성을 위해 내부적 강점을 도출하고 전략적 차별화 요인 A, B, C, D를 선정하였습니다. 유연한 조직체계 운영, 과감한 사업모델 혁신, 금융소비자 중심, 스피드 금융의 선두를 실현하여 '신뢰받고 앞서가는 글로벌 금융그룹'으로 발돋움 하였습니다.



Agility

저성장 환경에서의 유연한 조직체계 운영

- 하나 네트워크 시너지 극대화
- 자원배분의 효율성 극대화
- 적시적이고 신속한 의사결정



Business Model Innovation

과감한 사업모델 혁신을 통한 글로벌 수준의 경쟁력 확보

- 혁신적 마인드 확산
- 인적 전문역량 강화
- 차별화된 사업모델 모색



Customer Centricity

금융 소비자 중심 주위에 기반한 고객 경험 차별화

- 금융 소비자 시각에서의 사업모델 재검토 및 개선
- 고객 신뢰 증대 추구



Digitalization

디지털 시대에 걸맞은 스마트 금융의 선도

- 모바일 스마트 기술을 활용한 스마트 금융 선도
- 디지털 생태계를 활용한 신사업 기회 확보

Vision & Values

비전 및 가치

하나금융그룹의 새로운 핵심가치

하나금융그룹의 핵심가치는 하나인의 생각하는 방식, 창조적이고 강력한 기업문화를 반영한 소중한 자산입니다. 하나금융그룹은 'POWER on Integrity'를 새로운 핵심가치로 삼고, Integrity(정직 · 성실 · 투명)의 중심 규범을 기반으로 한 Passion(열정), Openness(열린마음), With Customer(고객우선), Excellence(전문성), Respect(존중과 배려)의 자세를 실천하여 더 나은 미래를 향해 나아갈 것입니다.



POWER on Integrity

하나금융그룹 핵심가치는 고객을 우선으로 하는 기업과 개인의 가치판단 및 행동의 기준입니다.

Governance

지배구조



하나금융그룹 이사회

하나금융그룹은 고객 · 사회 · 주주 · 직원의 지속적인 가치창출을 통해 함께 성장하며 행복을 나누는 금융을 구현하고, 관계사들의 자율 경영을 최대한 지원함과 동시에 건전한 성장전략을 지향하여 금융산업의 발전에 기여하기 위해 독립성과 전문성을 갖춘 이사회를 운영하고 있습니다.

이사회 구성

2014년 3월 기준, 하나금융지주의 이사회는 1명의 사내이사, 7명의 사외이사 등 총 8명의 이사로 구성되어 있습니다. 지주회사법 상 1/2로 규정되어 있는 이사회 내 사외이사 비율을 상회하는 다수의 독립적인 사외이사를 확보함으로써 보다 객관적이고 투명한 의사결정을 하기 위해 노력하고 있습니다. 또한 이사회 내에 이사회운영위원회, 경영발전보상위원회, 리스크관리위원회, 감사위원회, 사외이사후보추천위원회 등의 소위원회를 두어 투명성 제고와 합리적인 지배구조 구현을 위해 최선을 다하고 있습니다.

이사회 내 소위원회

위원회명	설치목적 및 권한사항
이사회운영위원회	합리적인 지배구조 구현에 관한 사항, 이사회 및 이사회내 위원회의 효율적 운영방안과 이사회에서 위임한 사항에 대한 심의, 의결
경영발전보상위원회	회사 경영성과의 제고방안 수립, 회사 및 관계사의 임원에 대한 성과평가 및 보상에 관한 의결
리스크관리위원회	경영상 발생할 수 있는 각종 리스크에 대한 정책 및 기본관리계획을 수립, 승인하고 이를 종합적으로 관리
감사위원회	이사의 직무집행에 대한 감사 및 이사에 대한 영업 관련 보고요구, 임시총회 소집 요구권, 자회사에 대한 조사권, 감사업무에 필요한 자료 및 정보에 대한 접근 권한 보유
사외이사후보추천위원회	회사의 전략적 목표와 부합되는 필요역량을 갖춘 사외이사 후보의 물색 및 심사, 추천

소위원회 이사 현황

● 소위원회 위원장

○ 소위원회 소속

구분	성명	이사회 운영위원회	경영발전 보상위원회	리스크관리 위원회	감사 위원회	사외이사후보 추천위원회
사내이사	김정태	○	○			○
	정광선	●	○			●
	최경규	○		●	○	○
	박문규		○	○		○
사외이사	오찬석		●	○		○
	윤종남	○			●	○
	송기진	○		○	○	
	김인배	○		○	○	

Governance

지배구조

이사회 운영

하나금융지주는 정기적으로 이사회를 개최하며, 필요 시 임시이사회를 개최함을 원칙으로 하고 있습니다. 2013년 기준 총 11회의 이사회가 개최되어, 해외 현지법인의 자회사, 손자회사 등 편입의 건, 2014 사업연도 하나금융그룹 경영계획(안) 승인, 그룹 비전 및 중장기 경영전략 승인 등 총 31건의 주요 의결사항을 다루었습니다. 사외이사들은 이사회 평균 출석률 96%를 기록하며 적극적으로 참여하였습니다.

이사회 성과평가 및 보상

하나금융그룹은 이사회의 성과를 공정히 평가하며 주주총회에서 승인한 보수지급기준에 따라 사내 및 사외이사에게 합당한 보상을 실시하고 있습니다. 보상은 보수와 상여로 구성되어 있으며 보수는 사외이사가 포함된 이사회 내 경영발전보상위원회에서 결정하고, 상여는 경영발전보상위원회에서 성과평가 기준을 사전에 정한 뒤 평가하여 지급합니다.

지배구조 평가등급

하나금융그룹은 독립성과 전문성을 바탕으로 한 건강한 지배구조 구현에 대한 노력을 인정 받아 한국기업지배구조원이 주관하는 '2013 지배구조 부문 평가'에서 A+ 등급을 획득하였습니다. 하나금융그룹 이사회는 주주가치 극대화, 충실한 사회적 책임의 이행, 이해관계자들과의 원활한 의사소통 등 건강한 금융의 실현을 위해 최선의 노력을 다하겠습니다.

하나금융그룹 지배구조 평가등급

한국기업지배구조원

2011

2012

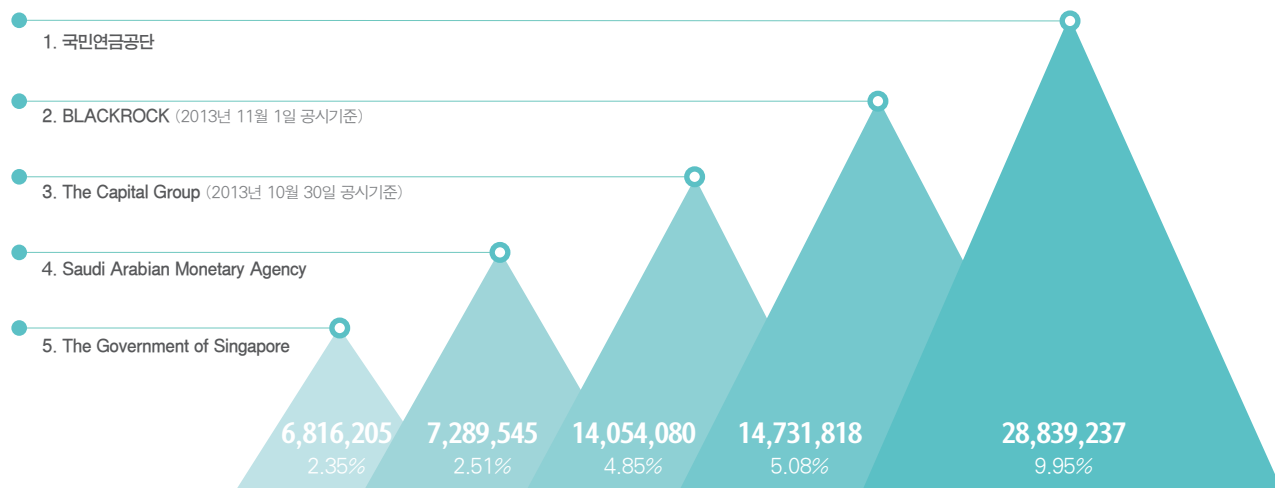
2013

A⁺

주주현황

2013년 12월 31일 기준 하나금융그룹이 발행한 주식은 총 289,894,062주이며 최대주주는 국민연금공단으로 전체 주식의 9.95%를 보유하고 있습니다. 하나금융그룹은 주주의 권익을 보호하기 위해 서면에 의한 의결권 행사가 가능하도록 조치하고 있으며 주주와의 소통을 용이하게 하기 위해 이사회 지원부서를 운영하며 서신 송부나 E-mail 전송 등을 통해 이사회 의장 및 이사들에게 의견을 자유롭게 제시할 수 있도록 하고 있습니다.

대주주 현황



Business Model

비즈니스 모델

주요 사업영역



은행업

하나은행과 외환은행은 은행 고유의 업무인 여수신 업무를 중심으로 내국환 및 외국환 등의 환업무와 지급보증 업무, 유가증권의 발행 및 투자 등을 주요 업무로 담당하고 있으며 이외에 국고수납, 보호 예수 등 은행법에 관련된 각종 부수업무와 신탁업무, 신용카드 업무 등을 겸영하고 있습니다.

하나은행

외환은행

금융투자업

자금 수요자에게 자금조달을 위한 다양한 솔루션을 제공하고 투자자에게는 투자기회를 제공하여 자본의 효율적 배분에 기여하고 있습니다. '자본시장과 금융투자업에 관한 법률'에 따라 투자매매업, 투자중개업, 집합투자업, 투자자문업, 투자일임업, 신탁업으로 구분하여 운영하고 있습니다.

하나대투증권

외환신폴

신용카드업

일정한 요건을 갖춘 회원들에게 신용카드를 발행하고, 상품이나 용역의 판매점과는 가맹점 계약을 체결한 후 가맹점 및 회원에 대하여 신용을 공여하는 대가로 수수료 등의 부가가치를 창출하고 있습니다.

하나SK카드

여신전문금융업

여신전문금융업은 기존의 신용카드업, 할부금융업, 시설대여업, 신기술사업 금융업 등 4개 업종이 통합된 금융업종으로, 하나금융그룹은 채권발행을 통해 자금을 조달하는 여신행위를 주 업무로 영위하고 있습니다.

하나캐피탈

외환에프에이

부동산신탁업

하나금융그룹 관계사 간의 연계영업 강화를 통해 WM/PB 등에 대한 상품제공 기능을 확대하고, 고객 소유의 부동산 개발 Solution 제공을 통한 다양한 시너지 효과를 지속적으로 강화하고 있습니다.

하나자산신탁

저축은행업

높은 신뢰도와 충분한 자본력을 바탕으로 담보력과 신용도가 낮은 소규모 기업과 서민의 금융편의를 향상시키고 있습니다.

하나저축은행

생명보험업

고객 니즈에 맞는 최적의 상품과 서비스 제공을 통한 종합 생명보험회사로 양적, 질적 성장을 거듭하고 있습니다.

하나생명

고객중심조직(BU, Business Unit) 서비스

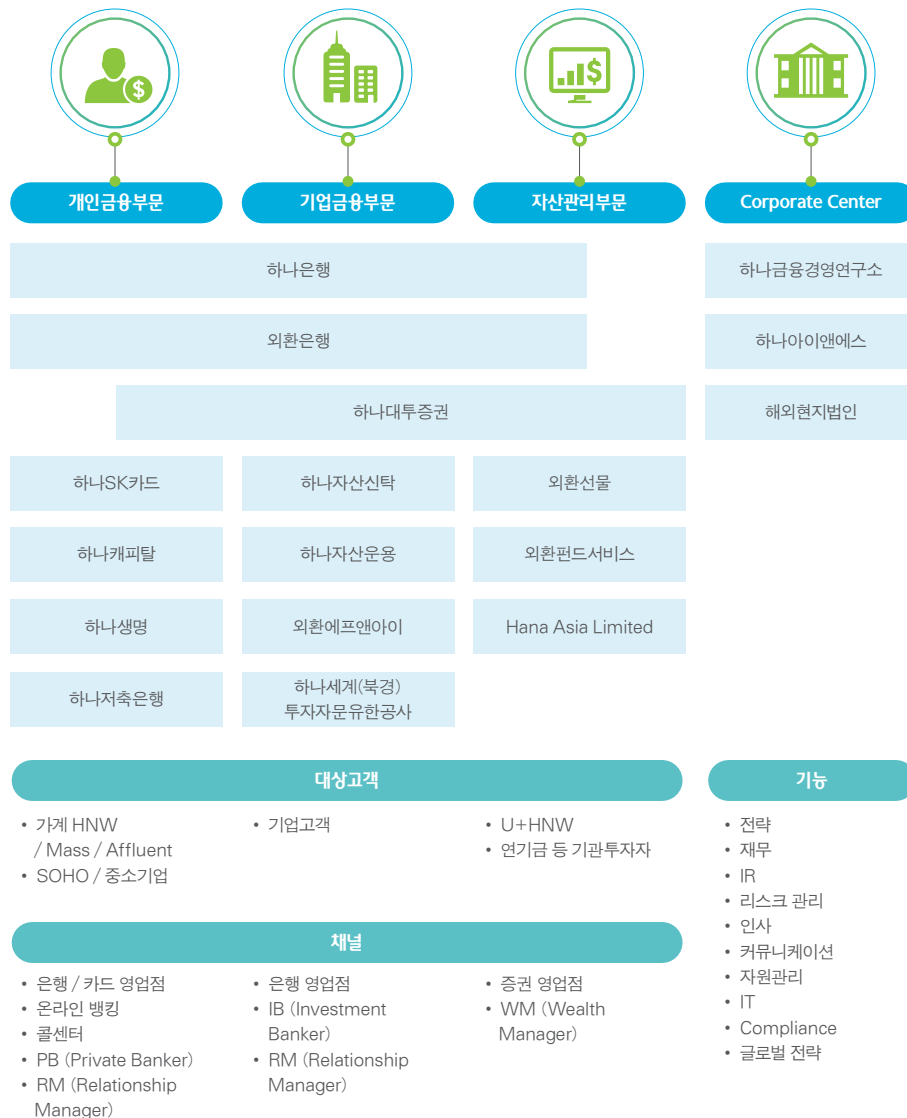
금융상품은 점차 전문화되고 있고, 고객의 요구는 금융권의 변화보다 빠르게 변하고 있습니다. 종합적인 자산관리 서비스와 복합금융 상품에 대한 금융고객의 수요는 점차 증대되고 있으며, 가계뿐 아니라 기업고객도 대출, 채권, 주식, 파생상품, M&A, 해외진출 등을 모두 아우르는 포괄적인 서비스를 요구하고 있습니다. 이러한 고객의 다양한 요구에 신속하게 대응하기 위해 하나금융그룹은 2008년 3월, 전문적으로 통합된 상품과 서비스를 제공할 수 있는 '고객중심' 조직으로 조직개편을 단행하였습니다.

하나금융그룹은 고객에게 개별사가 아닌 그룹 단일 브랜드로 공동 마케팅을 수행하고 있으며, 다양한 요구에 맞는 최적의 상품을 개발하여 단일 접점을 통해 고객을 위한 One-Stop Service를 제공하고 있습니다.

Business Model

비즈니스 모델

하나금융그룹 고객중심조직



개인금융부문

개인금융부문은 가계고객부터 SOHO사업자, 중소기업까지 폭넓은 리테일 고객층을 대상으로 보다 편리하고 유용한 금융서비스를 통합하여 One-Stop으로 제공하기 위해 하나은행, 외환은행, 하나SK카드, 하나생명, 하나캐피탈, 하나저축은행을 OneCompany 개념으로 묶은 종합금융사업부문입니다.

기업금융부문

기업금융부문의 힘은 국내 최고의 기업 Develop 관련 전문 DB와 입체적이고 다각적인 네트워크, 그리고 전문 조직원 개개인의 열정에서 비롯됩니다. 하나금융그룹은 기업의 지속적인 성장과 안정을 위해 고객맞춤 시스템으로 운영되는 금융본부 및 영업점, 그리고 다양한 분야의 전문가들로 구성된 프로젝트 팀들을 운영하고 있습니다.

자산관리부문

자산관리부문은 한국최초의 투신사로 출발해 증권사로 전환 후에도 국내 자산관리 시장에서 항상 1위를 달려온 하나대투증권의 마케팅 조직과 하나은행의 Wealth Management 및 법인영업본부로 구성된 자산관리 전문조직입니다.

Corporate Center

Corporate Center는 하나금융그룹의 경영 전략 및 홍보, IR 기능 등을 총괄하며 그룹의 Control Tower 역할을 수행하고 있습니다.



2013 Financial Achievements

경제가치 창출과 배분

경영성과

2013년은 경기의 불확실성이 유지되는 가운데 저금리 기조의 지속 및 금융관련 규제강화, 부동산과 주식시장의 침체 등으로 금융산업이 어려움을 겪은 한 해였습니다. 이러한 상황에서 하나금융그룹은 주식교환을 통해 외환은행을 완전자회사화하여 시너지 창출의 발판을 마련하였고, 약 368.5조 원의 총 자산규모(실적신탁 포함)를 달성하여 국내 리딩 금융그룹으로의 위치를 확고히 하였습니다.

2013년 하나금융그룹은 9,930억 원의 연결당기순이익을 실현하였으며 총자산 이익률(ROA)과 자기자본 이익률(ROE)은 각각 0.34%와 5.16%를 기록하였습니다. 더딘 경기회복 및 부동산 경기침체의 영향으로 건정성은 소폭 하락하여 고정이하여신비율은 2012년 대비 0.14% p 상승한 1.48%를 기록하였고, 고정이하 여신 Coverage Ratio는 21% p 감소한 121.2%를 기록하였습니다. 그러나 고정이하 Coverage Ratio는 여전히 120%를 넘는 양호한 수준을 유지하고 있으며 연체율도 0.58%를 기록, 2012년 대비 0.19% p 개선된 점을 감안하면 하나금융그룹의 건정성은 여전히 우수한 수준입니다.

하나금융그룹의 BIS 비율은 2013년 도입된 바젤 III 기준으로 12.28%, Tier 1 기준으로 9.24%를 보이고 있으며, 그룹과 관계사의 자본적정성 비율은 감독기관 규제비율을 상회하는 안정적인 모습을 보이고 있습니다.

2013년 하나금융그룹 재무성과 요약

● 성장성	단위: 십억 원	● 수익성	단위: %	● 자산건정성	단위: %
● 총자산		● ROA		● 고정이하여신비율	
● 총판매		● ROE		● 연체율	
2011	218.6 143.6	2011	0.76 9.12	2011	1.12 0.63
2012	349.0 233.2	2012	0.60 10.56	2012	1.34 0.77
2013	368.5 252.1	2013	0.34 5.16	2013	1.48 0.58



총자산

(실적신탁 포함)

단위: 조 원

368.5



연결당기순이익

단위: 억 원

9,930

창출한 성과의 배분

하나금융그룹은 성장과 사회적 책임을 균형 있게 추구하는 '건강한 성장'을 추구합니다. 지금껏 그래왔듯이 하나금융그룹은 본연의 역할을 충실히 수행하면서 모든 이해관계자들과 이익을 함께 나누고 금융을 통한 공유가치 창출로 사회 구성원들의 행복추구에 매진하겠습니다.

2013년 하나금융그룹 경제가치 배분

단위: 십억 원

구분	내용	금액
임직원	임금과 퇴직급여	1,716.4
정부	법인세, 세금과 공과	1,394.6
협력회사	물건비	1,514.6
지역사회	사회공헌활동	71.5
사회책임금융	새희망홀씨 등 서민대출	622.1

Stakeholder Engagement

이해관계자 참여

하나금융그룹 이해관계자 소통

하나금융그룹은 끊임없이 변하는 이해관계자들의 목소리를 경청하고 경영활동에 접목시키기 위해 다양한 이해관계자 소통 채널을 운영하고 있습니다.

홈페이지와 사업보고서, 공시 등의 방법을 통해 이해관계자들에게 하나금융그룹의 경영전략과 활동, 성과를 투명하게 공개하고 있으며 주주총회, 경영실적발표, 사회공헌 웹사이트, 봉사단, 재단 운영 등을 통해 다양한 이해관계자들과 지속적으로 소통하고 있습니다.

하나금융그룹 소통 채널 운영

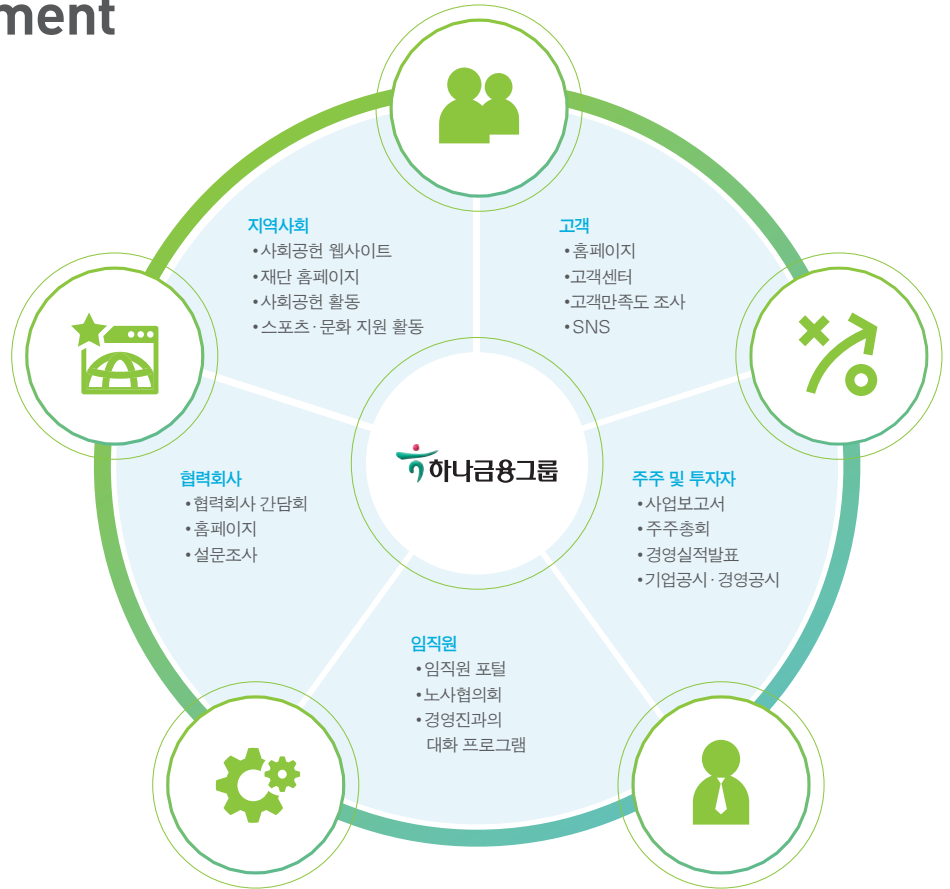
하나금융그룹은 보다 많은 이해관계자와 소통하기 위해 페이스북과 블로그 등의 SNS 채널을 운영하고 있습니다.

홈페이지: www.hanafn.com

사보: sabo.hanafn.com

페이스북: www.facebook.com/hanafn

하나N스마트 블로그: blog.hanabank.com



이해관계자 의견 수렴 및 반영

하나금융그룹은 지속가능한 성장을 계속하기 위해 각각의 이해관계자 그룹이 중요하게 생각하고 있는 이슈들을 확인하기 위한 설문조사를 진행하였습니다. 고객과 주주, 투자자, 임직원, 협력회사, NGO, 학술연구기관, 언론사 등을 대상으로 3주의 기간 동안 실시한 '2013 하나금융그룹 지속가능경영 이해관계자 설문조사'는 총 30개의 지속가능경영 이슈로 구성되어 하나금융그룹 지속가능경영 수준 확인 및 핵심이슈 도출에 활용되었습니다.

지속가능경영 이슈

영역	구성이슈
지속가능경영 전략	<ul style="list-style-type: none"> 경제성과의 공정한 배분 고객 맞춤형 상품 및 서비스의 개발 지배구조 건전성 확보 통합 리스크 관리 준법경영 및 컴플라이언스 글로벌 금융시장 진출 경영수익 개선, 혁신 등을 통한 시장지배력 강화 이사회 및 임원의 보수 공개 전략적 브랜드 관리 온라인 금융 활성화
고객만족 · 사회공헌 · 동반성장	<ul style="list-style-type: none"> 금융 소비자 정보보호 고객만족도 제고 노력 금융 서비스에 대한 접근 용이성 강화 올바른 마케팅 정보 제공 안전한 금융 거래를 위한 서비스 제공 자금세탁 방지 및 부정 거래 근절을 위한 노력 지역사회에 대한 지원 확대 업의 특성을 살린 사회공헌 인권, 노동관행 등을 고려한 투자 중소기업 금융지원 확대
임직원 · 환경	<ul style="list-style-type: none"> 일과 삶의 균형적 기업문화 구축 안전적인 고용환경 구축 핵심 인재 유치 및 임직원 역량 강화 차별금지 및 균등한 기회 제공 노사 상호신뢰 및 협력관계 제고 공정한 성과 평가 및 보상 금융서비스업에 특화된 환경관리 시스템 강화 환경보호 비용 및 환경투자 확대 환경성과 관리 체계 구축 기후변화 대응 및 녹색 문화 증진을 위한 상품 개발

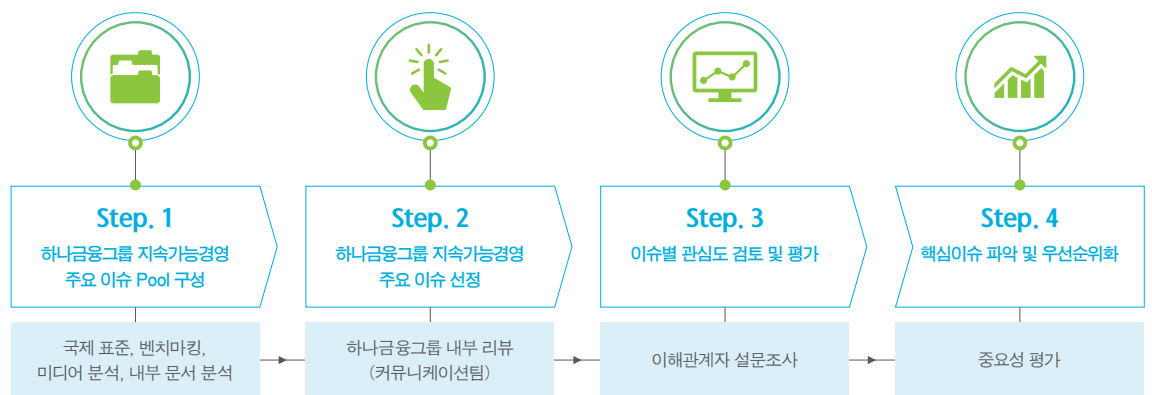
Materiality Analysis

중요성 평가

중요성 평가 진행 절차

하나금융그룹은 2013 지속가능경영보고서에 핵심적으로 담을 이슈를 선정하기 위해 중요성 평가를 실시하였습니다. 국제표준 분석, 동종업계 지속가능경영 우수기업 벤치마킹, 미디어 조사, 내부문서 분석을 통해 총 30개의 이슈 Pool이 구성되었으며 이해관계자 설문 조사를 통해 핵심이슈를 선정하였습니다.

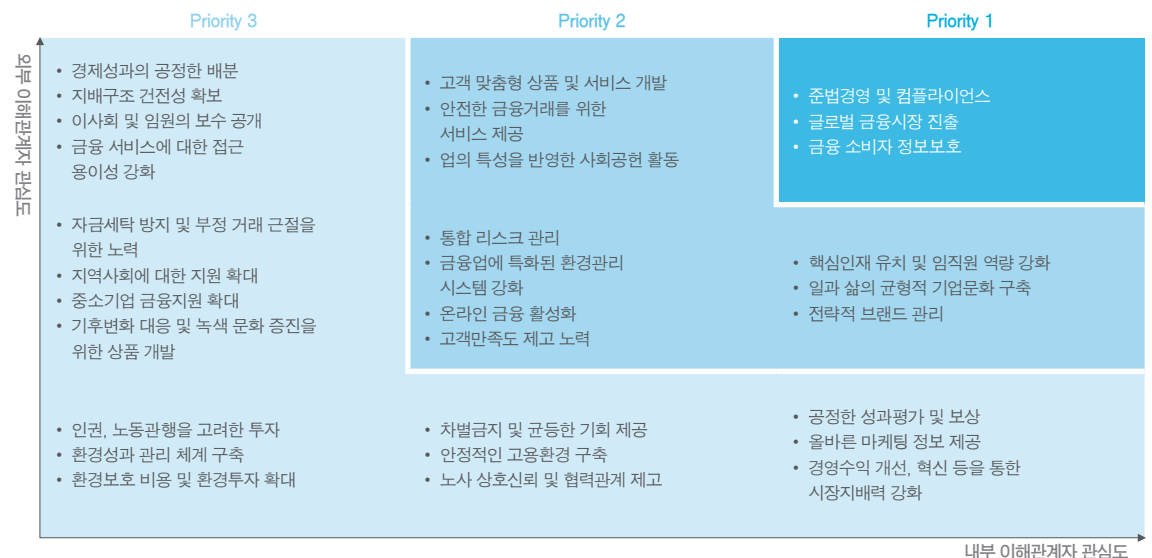
중요성 평가 프로세스



중요성 평가 결과

중요성 평가를 통해 도출된 하나금융그룹 지속가능경영 핵심이슈는 하나금융그룹의 경영슬로건과 미션, 비전인 '건강한 금융, Happy Together', '함께 성장하며 행복을 나누는 금융', '신뢰받고 앞서가는 글로벌 금융그룹'의 영역으로 구분하여 상세하게 보고하였습니다.

2013년 하나금융그룹 지속가능경영 핵심이슈



SPECIAL STORY I

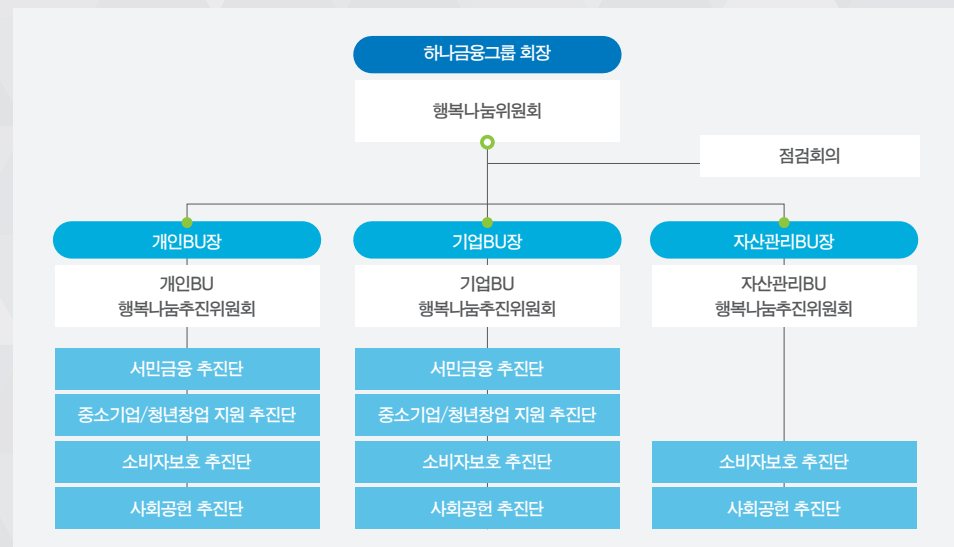
하나금융그룹 행복나눔위원회

행복나눔위원회 운영

하나금융그룹은 사회에 대한 책임을 깊이 인식하고, 건강한 금융, Happy Together의 실행력을 강화하기 위해 행복나눔위원회를 출범하여 2013년 4월 22일 제1회 행복나눔위원회를 실시하였습니다. 행복나눔위원회는 위원장인 그룹회장과 각 BU장, 그룹 사회공헌 담당 임원 그룹, 소비자보호 담당 임원으로 구성되어, 보다 선제적이고 전략적인 사회적 책임경영을 실천해나가고 있습니다.

행복나눔위원회 체계

보다 효율적인 운영을 위해 각 BU별 행복나눔추진위원회를 설치하여 각 BU의 특성에 맞는 사회공헌을 추진하고 있습니다. 행복나눔위원회는 사회적 책임경영에 대한 방향과 정책을 결정하고, 추진위원회는 각 BU별 실행방안을 마련하는 형식으로 운영되고 있으며, 행복나눔위원회와 행복나눔추진위원회의 원활한 커뮤니케이션을 위해 주기적으로 점검회의를 실시하고 있습니다. 각 BU는 서민금융, 중소기업/청년창업 지원, 소비자보호, 사회공헌을 추진하기 위한 추진단을 설립하여 운영하고 있습니다.



하나금융그룹의 2013년 사회적 책임경영 실천 노력

하나금융그룹은 행복나눔위원회 출범 이래로 사회적 책임경영을 실천하기 위한 다양한 노력을 전개해 왔습니다. 특히 금융신평 하락 위기에 대응하기 위해 은행권 최초로 금융소비자보호본부 신설, 금융소비자권익보호현장 선포 등 금융소비자들이 신뢰할 수 있는 금융을 만들기 위해 노력해왔습니다. 이러한 노력의 일환으로 2014년 5월에는, 소비자보호시스템을 그룹 공동으로 구축하여 하나금융그룹 내 관계사들의 소비자 보호 및 관리의 효율성을 높였습니다.

행복나눔위원회 출범
금융소비자보호본부 신설

2013년 4월

하나은행
금융소비자권익보호현장 선포

외환은행
고객정보보호본부 독립 본부로 신설

2013년 7월

소비자 보호 전담조직 신설
및 확대 개편

2013년 9월

행복나눔위원회 추진 성과 및 향후 계획

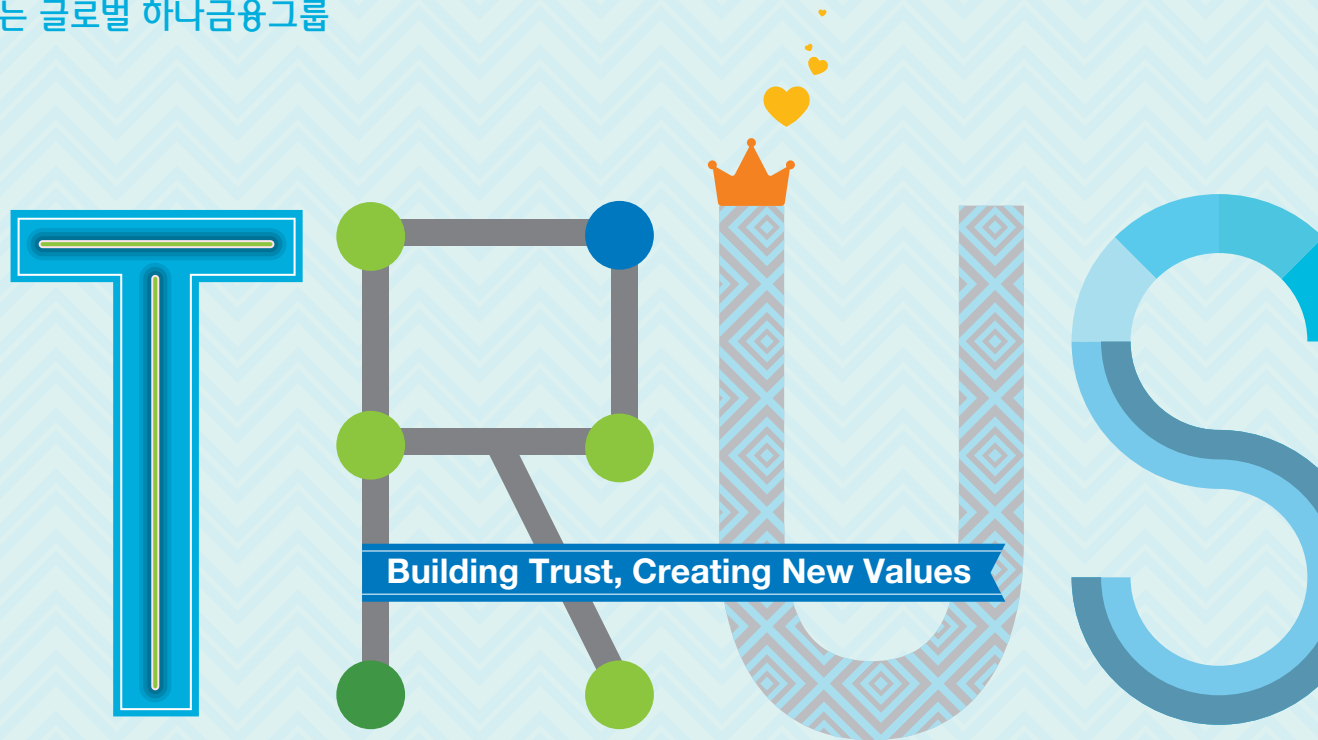
행복나눔위원회는 서민금융, 중소기업/청년창업 지원, 소비자보호, 사회공헌 등 네 분야를 중점으로 사회적 책임경영을 실천하기 위해 각 분야별 사업을 추진해왔습니다. 체계적인 계획과 효율적인 실행으로 각 사업별 목표를 달성하고 건강한 금융을 실현하기 위해 노력하고 있습니다.

	테마	대표활동	추진내용 및 향후 계획
	서민금융	서민금융부담 완화 및 주거안정 대책 강화	서민금융 신상품 출시 <ul style="list-style-type: none"> 2013년 9월 30일 국민주택기금 협약 은행 전용 상품 '목돈 안드는 드림 전세' 상품 출시 2013년 10월 7일 서민 주거안정을 위한 '하나·외환 월세론' 상품 출시
		편안하고 활력있는 노후생활 보장	시니어 고객을 위한 종합 서비스 지원 <ul style="list-style-type: none"> 행복한 노후설계를 위한 하나 행복디자인센터 운영 해피니어 종합서비스상품 개발협의회 출범 향후 지속적 서비스 개발 예정
		서민금융지원서비스	희망금융플라자 활성화 <ul style="list-style-type: none"> 2013년 10월 전담창구 4개점 추가설치 2013년 11월 거점점포 5개점 추가설치
	중소기업 / 청년창업 지원	중소기업 성장 희망사다리 구축 및 수출 경쟁력 강화	중소, 중견기업의 성장사다리 지원 <ul style="list-style-type: none"> 해외진출 상담 지원 하나(중국)유한공사 Korean Desk 설치 및 상담지원 향후 지속 운영 및 확대 계획
		R&D 및 창조형 중소기업 지원	R&D 우수중소기업 지원 <ul style="list-style-type: none"> 기술형 창업지원대출 실시 하나금융그룹과 거래 중인 국내 우수 IT 중소기업 선정 및 지원 향후 대상 기업 선정 및 지원 확대 예정
		동반성장 문화 조성	중소기업 애로사항 점검 및 개선 <ul style="list-style-type: none"> 2012년부터 2013년까지 335개 기업 CEO를 대상으로 CEO 초청 간담회 총 8회(하나은행 4회, 외환은행 4회) 진행
	소비자보호	금융소비자 보호	건강한 금융, 검진의 날 <ul style="list-style-type: none"> 2013년 5월부터 매월 시행 매월 초 자가 진단 실시 및 매월 셋째 주 화요일을 검진의 날 지정
		소비자보호 중심의 조직문화 정착	'금융소비자 권익보호 현장' 제정 및 선포 <ul style="list-style-type: none"> 금융소비자 권익보호 현장 제정 및 선포식 완료 (하나은행, 외환은행, 하나대투증권, 하나SK카드, 하나저축은행) 매월 초 '금융소비자보호 자가진단' 시 확인
		제도개선 및 민원감축 추진	'소비자보호 시스템' 그룹 공동 구축 <ul style="list-style-type: none"> 2014년 5월 개발 완료 VOC 등 소비자보호 관련 기능 통합을 통한 효율적 관리 지속 추진
	사회공헌	건강한 사회	지역밀착 봉사활동 확대 <ul style="list-style-type: none"> 봉사단 조직정비(하나사랑봉사단, 하나미소희망봉사단, KEB 사랑나눔미, 하나금융그룹 가족사랑봉사단) 지역본부단위 봉사활동 활성화
		행복한 이웃	소외계층 지원 및 다문화 가정 지원 <ul style="list-style-type: none"> '행복상자', 'Food Sharing' 등을 통한 소외계층 지원 정례화 'Kids of Asia' 등 다문화 어린이 성장지원, 이주여성 금융교육 지원, 다문화가정 대상 시상식 개최, 다문화 주부 장학금 지원
		미래를 위한 교육	청소년 금융교육 및 국내의 소외계층 교육 지원 <ul style="list-style-type: none"> 초·중·고등학교 금융교육, 영업점 직업 체험교실 개방, 어린이 경제뮤지컬, 국내외 장학금 제도 운영 국내 소외계층 자녀를 위한 학습지원 단체 'Teach for Korea' 후원 네팔 오지 마을에 '하나금융그룹·엄홍길 휴먼재단 휴먼스쿨' 건립

01

The Trusted Premier Global Hana Financial Group

신뢰받고 앞서가는 글로벌 하나금융그룹



DISCLOSURE ON MANAGEMENT APPROACH

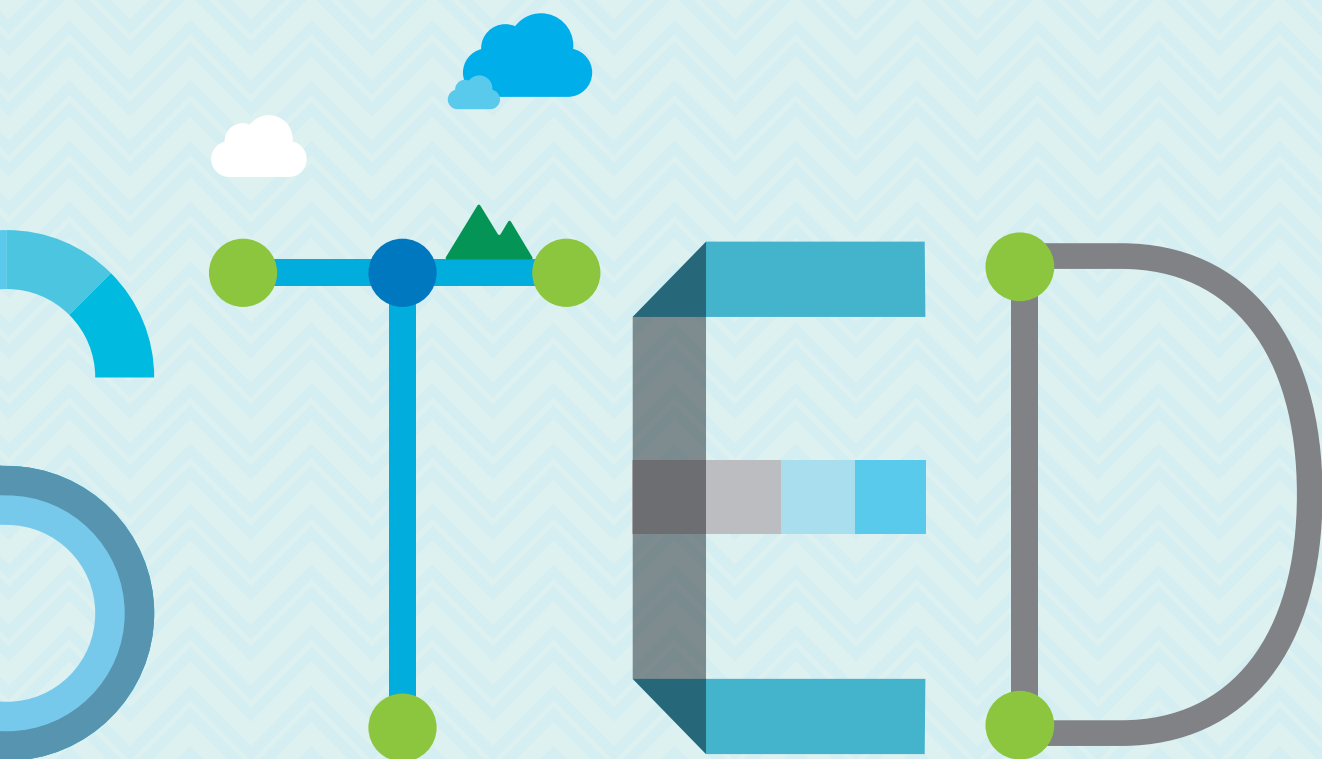
MANAGEMENT PRINCIPLES

하나금융그룹의 신뢰받고 앞서가는 글로벌 경쟁력은 부문 간, 관계사 간 이해 관계를 넘어서는 그룹의 협력을 통해 만들어집니다. 열린 마음을 갖고 서로에게 다가가 서로 이해하고 배려하는 문화를 바탕으로 하나금융그룹은 세계적인 수준의 경쟁력을 지닌 글로벌 금융그룹으로 성장하겠습니다.

신뢰받는 금융그룹 | 모든 이해관계자와 견고한 신뢰 구축
앞서가는 금융그룹 | 혼이 담긴 상품 개발과 서비스 제공
글로벌 금융그룹 | 적극적인 해외진출을 통한 글로벌 금융그룹의 위상과 비즈니스 입지 구축

2013 REPORTED ITEMS

구분	영역	주요 보고항목
신뢰받는 금융	<ul style="list-style-type: none"> 윤리경영 리스크 관리 금융소비자 보호 	<ul style="list-style-type: none"> 윤리강령 회계투명성 리스크 관리 시스템 금융소비자 권익보호 현장
앞서가는 금융	<ul style="list-style-type: none"> 상품과 서비스 스마트 금융 고객중심 경영 	<ul style="list-style-type: none"> 차별화된 상품과 서비스 모바일 금융 서비스 품질 모형 고객참여 활동
글로벌 금융	<ul style="list-style-type: none"> 글로벌 네트워크 확장 해외 금융사와의 협력 세계에서 인정받는 하나금융 	<ul style="list-style-type: none"> 글로벌 네트워크 확장 현황 2013 업무제휴 및 협약 추진 2013 주요 국제 수상 실적



하나금융그룹은 고객에게는 만족할 수 있는 상품과 서비스를, 임직원에게는 더 나은 근무환경을 제공하기 위해 최선을 다하고 있습니다. 뿐만 아니라, 지속적인 소통과 일관된 경영활동으로 끈끈한 신뢰관계를 구축하며 공동체와의 협력, 지역사회에 대한 기여를 통해 이웃과 함께 하는 금융기관으로 성장하고자 합니다.

하나금융그룹 정보제공 활동 개회 횟수
(국내 18회, 해외 10회 / 2013년 기준)

글로벌 네트워크 운영 현황
(2014년 5월 기준)

28 회

24 개국 128 개



Integrity

윤리경영

하나금융그룹의 윤리경영

하나금융그룹 임직원에게 윤리경영은 고객으로부터 믿음과 사랑을 받는 최고의 덕목이자, 끝까지 지켜 나가야 할 실천 가치입니다. 금융업에 대한 신뢰는 윤리경영에서부터 시작됩니다. 하나금융그룹은 높은 도덕성과 투명한 경영을 실천하여 건강한 성장을 실천하겠습니다.

하나금융그룹 윤리경영 원칙

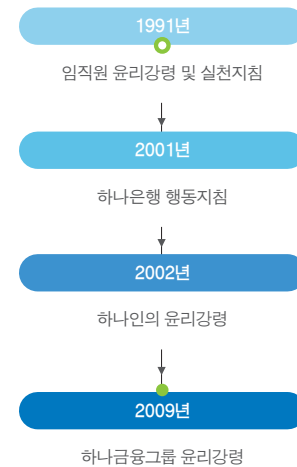
원칙		
정직	성실	투명

하나금융그룹의 윤리경영은 금융인으로서 지녀야 할 윤리를 바탕으로 항상 맡은 바를 정직하고 성실하게 이행하며 투명한 경영을 실천하는 것을 의미합니다.

하나금융그룹 윤리강령

하나금융그룹은 윤리적이고 창의적인 기업문화와 지속가능경영을 추구하여 21세기 최고의 금융그룹으로 성장할 것입니다. 이를 위해 하나금융그룹이 추구하는 가치와 윤리기준, 그리고 임직원들이 일상 업무에서 준수해야 할 윤리강령을 제정하였습니다. 주요 구성은 전문을 포함한 제6장 제31개조로 고객, 임직원, 사회, 회사 및 주주에 대한 의무로 규정하고 있습니다.

하나금융그룹 윤리강령 발전사



하나금융그룹 윤리강령

제1장 총론

- 기본원칙
 - 고객만족 우선
 - 윤리의식 고양
 - 직원만족 중시
 - 사회적 책임 이행
 - 주주이익 극대화

제2장 고객에 대한 의무

- 정직과 공정함
- 자산의 관리
- 영업시 유의사항

제3장 임직원의 의무

- 업무집중도
- 건강한 여가생활과 검소한 생활태도
- 부당한 지시의 금지
- 위반행위의 보고 및 보고 직원의 보호
- 내부정보 보호 및 내부자 거래 금지
- 이해상충행위의 금지
- 대외활동
- 정치활동 제한 및 기부행위
- 선물 등의 수수제한
- 경비의 집행
- 자금세탁방지
- 사적금전대차 등
- 상호존중
- 거래관계 투명성
- 성희롱 금지
- 공정한 경쟁
- 그룹구성원 상호간의 협조

제4장 임직원에 대한 의무

- 개인의 창의성 존중
- 임직원의 정보보호
- 차별금지 및 성과와 능력에 의한 보상
- 교육 및 연수기회 제공

제5장 사회에 대한 의무

- 모범적인 기업활동
- 사회구성원으로서의 역할
- 사회구성원으로서의 의무

제6장 회사 및 주주에 대한 의무

- 회사 자산의 보전
- 회사의 기록 및 관리

2013년 윤리경영 교육 현황

• 하나은행

윤리강령준법 집합교육

6,222 시간
(2,074명 3시간)

내부통제 집합교육

5,328 시간
(666명 8시간)

윤리·준법 및 자금세탁방지 사이버 교육

17,296 시간
(8,648명 2시간)

• 외환은행

윤리교육

10,726.5 시간
(7,151명 1.5시간)

윤리경영 프로그램

하나금융그룹은 부정부패 방지 등 윤리경영 실천을 위해 임직원 교육과 더불어 자금세탁방지제도, 유가증권 계좌 및 거래내역 신고제도 등 다양한 실천 프로그램을 운영하고 있습니다.

하나금융그룹 주요 윤리경영 실천 프로그램




• 하나은행

프로그램	내용
직무별 윤리·준법 집합교육	신입직원, 복직직원, 승진직원, 준법감시담당자 등 직무에 따른 윤리 및 준법 교육
윤리·준법 사이버연수	전 임직원 대상 윤리·준법 연수 실시 및 경영평가 점수에 참여도 반영
윤리적 의사결정 우수사례 공모	윤리적인 의사결정 사례 공모를 통한 해외연수 기회 제공
윤리·준법 자기진단	하나은행과 임직원의 유, 무형의 손실을 예방하고 리스크 부담 경감
윤리경영 팝업 게시	임직원의 윤리경영 실천 및 법규준수 의식 제고
윤리·준법 News Letter	하나은행 주요 이슈사항을 소식지로 만들어 하나포탈 게시 및 교육자료 활용

• 외환은행

프로그램	내용
Compliance Letter 송부	윤리경영에 관한 내용을 준법감시인이 작성하여 임직원에게 Letter 송부
윤리·준법 실천 다짐 행사	매년 첫 영업일에 모든 임직원을 대상으로 윤리의식 재무장 및 윤리강령 실천 의지 점검
법규준수 자기진단 (Compliance CSA)	매월 첫 영업일에 법규준수에 대한 자기진단을 통해 윤리·준법의식 제고
윤리·준법 가이드북 제작	윤리강령 및 준수대상, 주요 법규 등의 내용 수록
윤리·준법 사이버연수	매년 1회 전 임직원 대상으로 진행하여 윤리의식 제고

하나금융그룹 주요 윤리경영 활동

유가증권 계좌 및 거래내역 신고제도	내부직원제보 및 제보자 보호 제도	자금세탁방지 제도
유가증권 거래 관련 법규 내용의 준수 및 자산과 여신운영의 건전성 유지를 통한 고객과 임직원 보호	임직원의 위법, 부당행위 등에 대한 내부 제보제도 운영을 통한 윤리경영 실천	투명한 금융거래 관행 정착을 위해 윤리강령에 임직원의 자금세탁 행위에 대한 직·간접적인 개입 금지사항 명시
		



Integrity

윤리경영

회계투명성 증대를 위한 노력

하나금융그룹은 회계투명성을 증대시키기 위한 다양한 활동을 수행하고 있습니다. 우리나라의 주요 경제 주체인 하나금융그룹은 회계투명성 증대를 통해 이해관계자들에게 신뢰성 있는 회계정보를 제공하고 있으며 사회의 투명성 제고 요구에 부응하고 있습니다.

회계투명성 증대 활동

투자자에 대한 정보 제공	엄격한 내부회계 관리제도	회계 및 내부통제 전문조직	재무정보 관련 정보시스템 투자
실적발표 기업설명회 등을 통한 재무정보 적시 제공	내부회계관리제도 및 내부 통제협의회 운영을 통한 재무 제표 신뢰성 확보	전문성을 갖춘 인력 보유 및 교육 등을 통한 역량강화	회계정보시스템에 대한 지속적인 투자를 통한 효율적 인프라 구축

투자자에 대한 정보 제공

하나금융그룹은 법률상 의무적으로 제공해야 하는 공시자료를 통한 재무정보 제공 외에도 분기별 실적 발표 및 수시 기업설명회(NDR, Non-Deal Roadshow) 활동을 통하여 신뢰성 있는 재무정보를 적시에 제공함으로써 투자자를 비롯한 다양한 이해관계자의 합리적인 재무의사결정에 기여하고 있습니다.

2013년 하나금융그룹 정보제공 활동

상반기	하반기
<ul style="list-style-type: none"> • 분기 실적발표 : 2월, 4월 • 기업설명회(NDR) : 2월, 3월, 5월 • 컨퍼런스 : 3월, 4월, 5월, 6월 	<ul style="list-style-type: none"> • 분기 실적발표 : 7월, 10월 • 기업설명회(NDR) : 7월, 8월, 9월, 10월, 12월 • 컨퍼런스 : 9월, 11월

엄격한 내부회계관리제도

하나금융그룹은 '주식회사의 외부감사에 관한 법률'에 따른 내부회계관리제도를 운영하고 있으며, 자체적으로 내부통제협의회를 엄격하게 운영하여 재무제표의 신뢰성을 확보하고 있습니다.

내부통제협의회 주요 업무

그룹의 내부통제 정책 및 기준에 관한 사항	그룹의 내부통제 관련 업무 및 처리방안에 관한 사항	그룹의 내부통제 관련 대외 협력에 관한 사항	감사담당부서와 준법감시담당부서의 상호협조에 관한 사항
-------------------------	------------------------------	--------------------------	-------------------------------

2013년 정보제공 활동 개최 횟수

국내 18회, 해외 10회

28회



연도 증권·선물회사 컴플라이언스 대상



2013년 1월 외환선물은 지속적으로 추진해온 공정거래 질서 확립에 대한 공헌을 인정받아 한국거래소로부터 컴플라이언스 대상을 수상하였습니다.



2013년 11월 하나은행은 적극적이고 지속적인 자금세탁 위험 관리 능력을 인정받아 금융위원회로부터 자금세탁 방지 대통령 표창을 수상하였습니다.

전문인력 담당업무

한국변호사, 미국변호사:
법무 및 준법감시 업무한국공인회계사, 미국공인회계사, 세무사:
회계결산 업무하나금융그룹 주요 관계사 회계 관련 연수 및
교육 진행 횟수

하나은행

6 회

외환은행

2 회

회계 및 내부통제 전문조직

하나금융그룹의 회계 및 내부통제 조직은 전문성을 갖춘 전문인력을 보유하고 있으며 지속적인 교육을 통해 역량을 강화하고 있습니다.

하나금융그룹 관계사 회계관련 부서 전문인력 현황

관계사	총 인력	한국변호사	미국변호사	한국 공인회계사	미국 공인회계사	세무사
하나금융지주	6	1		5		
하나은행	17	5	1	7	3	1
외환은행	9	3		4	1	1
하나대투증권	9	6		1	1	1
하나SK카드	6	2		1	1	2
하나캐피탈	3	1		2		

회계 및 내부통제 관련 부서 외의 전문인력은 제외

하나금융지주 2013년 회계 관련 주요 연수 및 교육 현황

교육주제	내용	수행년월
IFRS Update 교육	IFRS 10,12 개정 내용에 대한 교육	2013년 2월, 3월
하나생명 종속회사 편입에 따른 PPA 회계처리	하나생명 종속회사 편입에 따른 사업결합 회계 교육	2013년 7월
회계현안 교육	IFRS 9 및 상법상 배당가능이익 산정방법 개정에 따른 교육	2013년 7월
Hana Bancorp, Inc. 종속회사 편입에 따른 PPA 회계처리	Hana Bancorp, Inc. 종속회사 편입에 따른 사업결합 회계 교육	2013년 10월

재무정보 관련 정보시스템 투자

정확한 재무정보 산출을 위해 하나금융그룹은 재무정보 산출과 관련한 정보시스템에 지속적으로 투자하고 있습니다.

2013년 금융감독원의 은행지주회사 바젤Ⅲ 도입 일정에 따른 규제요건 충족과 그룹 BIS 비율 제고를 위해 2013년 4월 29일 바젤Ⅲ 시스템 구축 Kick-Off 워크숍을 개최하여 그룹 단일 신용평가모형 개발 및 리스크 유형별 측정시스템 구축에 대한 추진방향과 내용을 공유하였습니다.

그룹 단일 신용평가모형
(기업신용평가모형/
소매신용평가모형) 구축바젤Ⅲ
신용리스크 내부등급법
구축(표준방법 포함)바젤Ⅲ
시장리스크 내부모형 구축
(표준모형 포함)바젤Ⅲ
운영리스크 측정모형 구축
(기초/표준/고급측정법)

바젤Ⅲ 시스템 구축 Kick-off 워크숍



Risk Management

리스크 관리

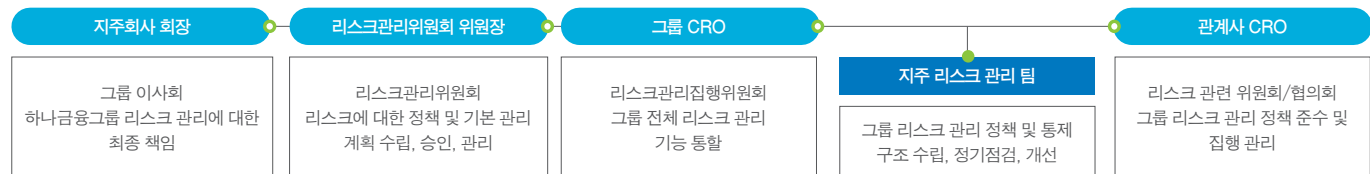
리스크 지배구조

하나금융그룹은 '리스크 관리'가 금융업의 본질이라는 인식 아래, 어떠한 위기상황에서도 선제적인 인식과 대응이 가능하도록 Corporate Center에 기능을 통합하여 운영하고 있습니다. 또한 이사회 내 리스크관리위원회(Risk Management Committee)를 두어 경영상 발생할 수 있는 각종 리스크에 대한 정책과 기본 관리계획을 수립, 승인, 관리하고 있으며, 월간 단위의 리스크관리집행위원회를 통해 자회사별 리스크 현안 및 통제방안을 긴밀히 협의하는 등 체계적이고 효과적인 리스크 관리 체계를 운영하고 있습니다.

리스크 관리 체계

하나금융그룹은 일관된 리스크 관리를 위해 전사 차원의 리스크 관리 체계를 구축하였습니다. 리스크관리위원회를 중심으로 리스크관리집행위원회, 관계사 리스크관리위원회 및 협의회는 주기적인 회의와 교류를 통해 지주회사와 관계사의 주요 리스크를 효과적으로 관리하고 있습니다.

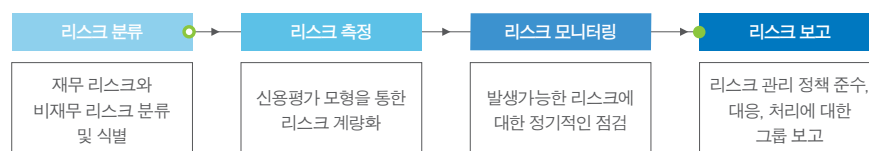
하나금융그룹 리스크 관리 체계



리스크 관리 프로세스

하나금융그룹은 발생가능성이 존재하는 다양한 유형의 리스크에 대한 분류, 측정, 모니터링, 보고의 프로세스 운영을 통해 다양한 리스크에 체계적으로 대응하고 있습니다. 또한 그룹 내 리스크 관련 정보를 공유할 수 있는 채널을 바탕으로 중점관리 산업을 관리함으로써 시장변화에 대한 신속한 리스크 대응 능력을 확보하고 있습니다.

하나금융그룹 리스크 관리 프로세스



리스크 관리의 중요성을 임직원들에게 상기시키기 위해 하나금융그룹은 그룹 차원의 손실 사례집 발간과 부실 사례 전파교육을 정기적으로 진행하여 주요 손실 사례에 대한 대비책 마련이 이루어질 수 있도록 지원하고 있습니다.

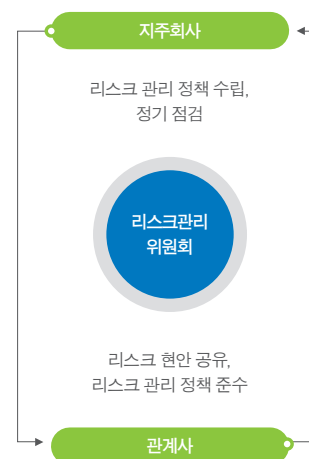
2013년 리스크관리위원회 개최 횟수

7 회

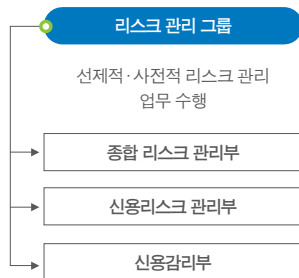
2013년 리스크관리위원회 사외이사 참석률

94.4 %

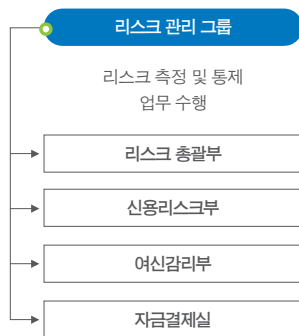
하나금융그룹 리스크 관리 시스템



하나은행 리스크 관리 조직



외환은행 리스크 관리 조직



KEB 외환은행

리스크 관리부문 대상

외환은행은 효율적인 리스크 관리 조직과 체계적인 리스크 관리 시스템 운영을 바탕으로 2013 아주경제 금융증권대상에서 '리스크 관리 부문 대상'을 수상하였습니다.

리스크 관리 주요 부문

하나금융그룹은 금융업의 특성을 감안하여 신용 리스크, 시장 리스크, 유동성 리스크, 운영 리스크를 주요 리스크 관리 부문으로 설정하여 관리하고 있습니다. 주요 리스크 관리 부문에 대한 선제적인 대응을 통해 경영활동에서 초래될 수 있는 위험을 방지하여 안정적인 성장의 기반을 마련하고 있습니다.

리스크 관리 부문별 활동

하나금융그룹 리스크 관리

부문	신용 리스크	시장 리스크	리스크 모니터링	리스크 보고
	거래 상대방이 계약 상의 의무를 이행하지 않을 경우 발생하게 될 손실에 대한 리스크	금리, 주가 및 환율 등 시장 가격의 변동으로 보유자산에 발생하는 손실에 대한 리스크	금리성 자산 및 부채의 만기 및 금리구조 불일치로 인해 발생할 수 있는 손실에 대한 리스크	인력, 업무 및 시스템의 부적절한 운영 또는 외부 사건으로 인해 발생하는 손실에 대한 리스크
대응 방안	<ul style="list-style-type: none"> 신용등급 평가제 구축 독립적 리스크 관리 조직 조기경보 시스템 	<ul style="list-style-type: none"> 정기적 리스크량 측정 시장 리스크 한도 설정 한도 준수 여부 모니터링 	<ul style="list-style-type: none"> 유동성 위기상황 선제적 인지 유동성 리스크 조기 경보 시스템 구축 유동성 스트레스 시뮬레이션 	<ul style="list-style-type: none"> 정기적 리스크량 측정 운영 리스크 한도 설정 한도 준수 여부 모니터링

2013년 하나금융그룹 리스크 관리 성과

2013년 하나금융그룹의 리스크 관리 중점 추진과제는 '위기상황에 대한 대응력 강화', '시장불안 요인에 의한 취약부문 중점관리', '바젤 III 도입 프로젝트 추진'이었습니다. 하나금융그룹은 통합 리스크 관리 체계와 프로세스를 바탕으로 리스크를 효과적으로 관리하고 있으며, 2013년 12월 시행된 바젤 III에 대한 체계적인 분석을 통해 리스크 요인을 최소화하였습니다.

2014년 하나금융그룹 리스크 관리 추진과제

2014년에도 하나금융그룹은 금융권 최고 수준의 자산건전성 유지를 목표로 대외적 불확실성 및 경기침체 지속에 따른 위기상황의 장기화·상시화에 대비하여 그룹의 체계적·구조적 대응력을 강화하고, 부문별 취약요인을 중점적으로 관리하는 한편, 그룹 바젤 III 도입 프로젝트를 성공적으로 완수하여 규제환경 변화에 선제적으로 대응할 계획입니다.

2014년 리스크 관리 추진과제

여신 포트폴리오 개선	선제적 리스크 관리 강화	자본의 효율적 운용을 위한 제도 시행	그룹 단일 신용평가 모형 전산구축 추진
----------------	------------------	-------------------------	--------------------------



Financial Consumer Protection

금융소비자 보호

소비자 보호 강화 노력

하나금융그룹은 금융소비자 보호 강화를 위해 그룹 차원의 노력을 기울이고 있습니다. 금융권 최초로 임원을 소비자 권익보호 최고책임자로 임명하고 사회적 책임경영 실현을 위해 2013년 출범한 '행복나눔위원회'에 소비자보호 추진단을 설치하였으며, 지난 3월 하나대투증권에서 처음 실시한 '건강한 금융 걷진의 날'을 하나금융그룹 모든 관계사로 확대 시행하기로 결정하였습니다. 또한 2013년부터 임원평가에 소비자보호에 관한 사항을 반영시켜 고객 접점에서 실질적인 소비자보호 정책이 추진될 수 있도록 하였습니다.

내부통제협의회 주요 업무

모든 영업점에서 스스로 완전판매 점검	고객만족 우수사례 공유 및 전파	소비자 보호 주요 이슈 사항에 관한 개선방안 도출	금융소비자 보호 문화 강화
-------------------------	----------------------	--------------------------------	-------------------

금융소비자 권익보호 현장 선포

하나은행과 외환은행은 2013년 7월과 9월에 '금융소비자 권익보호 현장' 선포를 통해 금융환경의 새로운 패러다임인 소비자 보호와 하나금융그룹 소비자 보호 정책의 방향을 공유하였습니다. 하나금융그룹은 소비자 보호 수준을 지속적으로 향상시켜 나가겠습니다.



하나은행 모든 임직원은 금융소비자의 권익보호가 지속성장의 초석임을 인식하고, 최상의 상품과 서비스로 고객만족을 추구하여 금융소비자로부터 신뢰받는 금융인이 되고자 다음 사항을 적극 실천할 것을 다짐합니다.

하나, 금융소비자가 적합한 상품이나 서비스를 선택할 수 있도록 정확하고 진실된 정보를 제공할 것입니다.

하나, 금융소비자의 권익을 침해하는 불건전 영업행위나 불합리한 차별행위가 발생하지 않도록 하겠습니다.

하나, 금융소비자의 요구사항을 적극 반영하여 불합리한 금융관행 개선에 최선을 다하겠습니다.

하나, 금융소비자의 불만과 피해구제는 최대한 신속하고 공정하게 처리하겠습니다.

하나, 금융소외계층에 대한 지원과 금융교육 활동을 성실히 수행하여 건강한 금융 문화가 정착되도록 하겠습니다.



외환은행 임직원은 높은 윤리의식과 도덕성을 바탕으로 고객중심의 서비스를 통해 금융소비자의 권익을 보호하고 상생의 가치를 실현하는 은행이 되고자 다음과 같이 행동강령을 선언하고 적극 실천할 것을 결의합니다.

01. 금융소비자의 합리적인 판단과 의사결정을 위해 적당하고 유익한 금융상품 및 서비스정보를 충실히 제공하고 정확하게 설명할 것을 다짐합니다.

02. 금융소비자의 자산을 안전하게 보호하기 위하여 공정하고 합리적으로 업무를 처리할 것을 다짐합니다.

03. 금융소비자의 소중한 정보를 철저하게 보호하고 적법하게 관리할 것을 다짐합니다.

04. 금융소비자의 모든 의견을 소중히 여기고 불편사항은 신속하게 시정될 수 있도록 노력할 것을 다짐합니다.

05. 따뜻한 금융 실천자로서 다양한 사회공헌 활동을 통해 소외계층에 대해서도 깊은 관심을 갖고 경제적, 윤리적 책임을 다 할 것을 다짐합니다.



'금융소비자 권익강화를 위한 금융회사의 과제' 특강

하나금융그룹 금융소비자 권익보호 현장 선포 현황

하나은행	2013년 5월 20일
하나SK카드	2013년 7월 2일
하나저축은행	2013년 7월 22일
하나대투증권	2013년 8월 9일
외환은행	2013년 9월 30일



하나은행 금융소비자 권익보호현장 선포식



하나SK카드 금융소비자 권익보호현장 선포식



2013년 8월 하나은행은 소비자권의 보호를 위한 전담 부서 신설 등 금융소비자보호를 위한 적극적인 노력을 인정 받아 한국경제신문이 주최하는 제2회 금융소비자보호 대상에서 종합대상을 수상하였습니다.

고객정보보호본부 신설

하나은행과 외환은행은 2014년 2월 금융소비자 보호 강화 목적의 일환으로 고객정보 보호와 IT 보안을 총괄하는 '고객정보보호본부'를 신설하였습니다.



기존 개인정보관리팀을
고객정보보호본부로 확대 개편



기존 준법지원부와 IT본부에 속해 있던
정보보호팀과 IT정보보안실을 정보보호본부로 이전

소비자보호 시스템 그룹 공동 구축

하나금융그룹은 관계사에 흩어진 관련 기능을 통합하고, 상품개발에서부터 상품판매, 사후관리까지 모든 단계에서 효과적인 소비자보호가 가능한 '소비자보호 시스템'을 그룹 차원에서 개발하여 2014년 9월부터 관계사별로 순차적으로 적용할 예정입니다.

Hana Case Review



도덕 재무장을 통한 건강한 책임 선포식

하나금융그룹은 2013년 6월 17일 건강한 금융인으로서 고객과 직원 나아가 사회 전체의 건강과 행복을 위해 필수적인 '고객중심', '정보보호', '상호존중', '도덕교육' 부문의 하나금융그룹의 책임을 선언하고, '도덕 재무장을 통한 건강한 책임 선포식'을 개최하여 실천을 위한 결의를 다졌습니다. 하나금융그룹은 임직원부터 가장 기본적인 도덕 재무장을 함으로써 신뢰받는 금융그룹으로 지속적으로 성장해 나가겠습니다.

건강한 책임 실천을 위한 4대 과제

고객중심 책임	정보보호 책임	상호존중 책임	도덕교육 책임
하나금융그룹 관계사별 고객중심 책임 현장 제정 및 실천을 바탕으로 고객 이 최우선인 금융그룹으로 성장	고객정보가 고객의 중요한 자산임을 인식하고 이를 더욱 철저히 보호함과 동시에 고의적인 유출에 대한 무관용 원칙 적용	임직원 상호간 뿐 아니라 하나금융그룹과 거래하는 외부 협력회사와도 서로 존중하고 배려하는 상생의 협력관계 실천	도덕의식 함양을 위한 교육을 직원과 직원 가족에게 전파하여 올바른 도덕의식이 사회 전체에 확산될 수 있도록 지원





Products and Services

상품과 서비스

하나금융그룹의 앞서가는 상품 및 서비스

하나금융그룹은 은행, 증권, 카드, 보험 등 각 분야에서 축적된 역량과 시너지를 바탕으로 고객이 원하는 금융상품과 서비스를 개발해 고객의 삶에 기쁨과 만족을 드리고자 합니다. 하나금융그룹은 앞서가는 금융그룹의 지위에 걸맞은 유용한 상품과 서비스 제공을 통해 고객의 성공을 응원하겠습니다.

하나금융그룹 관계사 대표 상품과 서비스



난 할 수 있어 적금

하나은행이 2013년, 2014년 2년 연속 유로머니에 의해 대한민국 최우수은행으로 선정된 것을 기념하기 위해 2014년 7월 출시한 '난 할 수 있어' 적금은 고객의 건강과 안전을 위해 안전운전, 금연 및 금주 등 자신과의 약속 2개 선정 시 추가 우대금리를 제공하고 있습니다.

- 자신과의 약속 리스트

안전운전

봉사하기

사랑해요

칭찬하기

함께 책보기

자기계발

금연·금주

헌혈하기



하나은행 '난 할 수 있어 적금'

KEB 외환은행

KEB 원고 빙고 적금

대학생과 취업준비생, 사회초년생을 응원하기 위한 외환은행의 'KEB 원고 빙고 적금'은 가입 기간 중 취업 성공 등의 조건 충족 시 우대금리를 제공하며 학비, 유학, 창업의 이유로 중도해지 시 특별중도해지금리를 적용하고 있습니다.



외환은행 'KEB 원고 빙고 적금'



하나 랩 서비스

하나대투증권은 주식, 파생, 펀드 등 다양한 금융투자상품을 통합하여 전문가가 자산 구성에서부터 운용 및 투자자문까지 총괄적으로 관리하는 종합자산관리서비스를 제공하고 있습니다.

- 하나 랩 서비스의 장점

고객별 맞춤형
자산관리

전문가에 의한
운용

운용성과에 기초한
수수료 체계

투명한 성과 조회

철저한 사후관리



하나SK카드 '빅팟 GiveU 카드'

하나SK카드

빅팟 GiveU 카드

하나SK카드는 2013년 11월 고객이 신용카드 발급과정에서 선택한 민간공익단체(NGO)에 하나SK카드가 발급 좌당 2만 원을 무기명으로 기부하는 '하나SK 빅팟 GiveU 카드'를 출시하였습니다.



태블릿 브랜치(Tablet Branch) 시범운영



하나 크리노베이션 프로그램(Hana Crenovation Program)

외환은행 EasyOne 서비스 홈페이지
open.keb.co.kr/MLMAIN.web

더 나은 상품과 서비스를 제공하기 위한 노력

하나금융그룹은 끊임없이 변화하는 고객의 특성과 시대의 트렌드를 지속적으로 연구하고 고객이 필요로 하는 상품과 서비스를 제공하기 위해 최선을 다하고 있습니다. 시장의 변화 속에서 진정으로 고객이 원하는 금융 상품과 서비스를 만들기 위해 하나금융그룹은 혼이 담긴 노력을 계속해 나가겠습니다.

태블릿 브랜치 시범운영

2014년 2월 11일부터 하나은행 5개 점포와 외환은행 5개 점포가 동시에 태블릿 PC 기반의 방문영업시스템 '태블릿 브랜치(Tablet Branch)' 시범운영을 시작하였습니다. 하나금융그룹의 태블릿 브랜치 서비스는 은행 영업시간에 영업점 방문이 어려운 고객을 대상으로 은행 직원이 고객이 있는 장소에 방문하여 태블릿 PC로 금융상담을 진행하는 서비스로 2013년 하나대투증권이 처음으로 도입하였으며 향후 하나캐피탈, 하나생명, 하나저축은행 등 전 관계사로 확대할 계획입니다.

PIB 센터 구축

하나금융그룹은 고객이 보다 편리하게 금융서비스를 이용할 수 있도록 하나은행의 프라이빗 बैं킹(PB, Private Banking) 기능과 하나대투증권의 인베스트먼트 बैं킹(IB, Investment Banking) 기능을 통합한 PIB 센터(복합금융점포) 구축을 추진 중에 있습니다. 하나금융그룹은 PIB 센터 구축 및 확대를 통해 고객에게 더 큰 가치를 제공할 수 있도록 최선을 다하겠습니다.

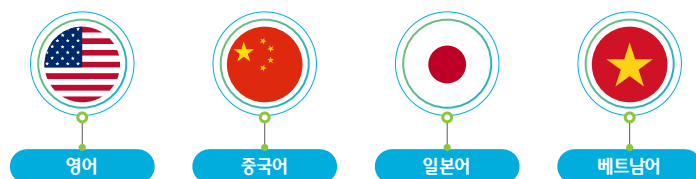
하나 크리노베이션 프로그램

하나금융그룹은 직원이 제안하는 혁신안을 경영진이 직접 듣고 평가하는 '하나 크리노베이션 프로그램(Hana Crenovation Program)'을 2013년 11월 도입하여 운영 중에 있습니다. 추천과 선발을 통해 선정된 8개팀 49명의 직원들은 매주 정기미팅을 진행하였으며 1월과 4월 중간 발표회와 최종 발표회에서 경영진에게 혁신 방안 과제활동을 발표하였습니다.

외국인 전용 홈페이지 신설

외환은행은 2013년 6월, 국내에 체류하고 있는 외국인들의 금융서비스 편의를 위해 'EasyOne 외국인 서비스'를 시작하였습니다. 외환은행의 외국인 전용 홈페이지 서비스는 외국인의 체류목적(근로자, 주재원, 유학생 등)에 따라 최적화된 금융서비스를 제공하는 것은 물론 이주, 통신, 레저 및 문화서비스 등 국내 입국 후 출국까지 단계별로 요구되는 비금융서비스 정보를 온라인을 통해 쉽게 확인할 수 있도록 구성되어 있습니다.

• EasyOne 서비스 지원 외국어





Smart Finance

스마트 금융

모바일 금융

모바일 금융 서비스를 이용하는 고객이 지속적으로 증가함에 따라 하나금융그룹은 모바일 금융 편의성을 증대시키기 위해 금융 어플리케이션 개발, 스마트 금융 담당 부서 신설 등 다양한 노력을 기울이고 있습니다. 특히, 하나금융그룹 관계사는 어플리케이션을 통한 단순한 금융서비스 제공을 넘어 증강현실, 세무지원 등 다양한 서비스를 개발하여 제공하고 있습니다.

하나금융그룹 주요 금융 어플리케이션

하나 N 뱅크

어플리케이션 이용자들이 금융을 쉽고 재미있게 느낄 수 있는 대표적인 뱅킹 어플리케이션으로 예금조회, 송금, 대출, 펀드, 카드, 외환 등의 은행업무는 물론 금융상품 조회·가입 및 자산관리 등의 부가서비스를 제공합니다.



하나 N Wallet

하나은행이 제공하는 전자지갑 어플리케이션으로 충전식 현금 '캐시넷'을 은행계좌와 연동하여 고객들이 이체와 결제를 쉽게 진행할 수 있습니다. 또한 편의점 등 약 30개 가맹점에서 바코드를 통해 결제수단으로 사용이 가능합니다.



외환 M 뱅크

조회, 이체, 예금, 대출, 외환, 신용카드에서 공과금까지의 금융서비스뿐만 아니라 외환은행의 장점을 살린 '외환스마트환율', 'Smart 환전'을 비롯해 국내에 거주하는 외국인 고객을 위한 'KEB Global Banking' 서비스를 편리하고 안전하게 제공하고 있습니다.



스마트하나 HT

하나대투증권의 '스마트하나 HT' 어플리케이션은 업계에서 가장 빠른 접속 및 주문속도를 자랑합니다. 또한 업계 최초로 어플리케이션을 실행하지 않은 상태에서 고객의 보유종목 관련 뉴스를 제공하는 '뉴스 Push' 서비스를 제공합니다.



mobi box

하나SK카드의 'mobi box'는 고객의 카드사용 내역을 분석하여 자주 이용하는 업종 및 가맹점을 선정하고 가장 적합한 이벤트를 맞춤형 서비스를 제공하는 기존 'get more' 서비스는 물론, 결제 솔루션인 'mobi pay', 하나SK모바일카드 'mobi card' 등 하나SK카드의 Total 모바일서비스를 제공하는 어플리케이션입니다.





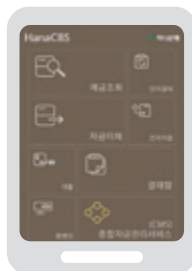
스마트 금융 우수직원 초청 간담회



하나은행 '하나 N뱅크'



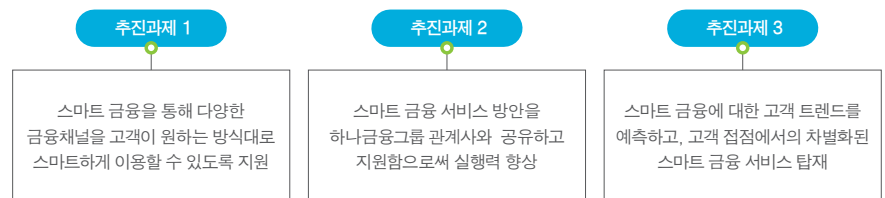
하나은행 '하나 N CBS'



미래금융지원팀 신설

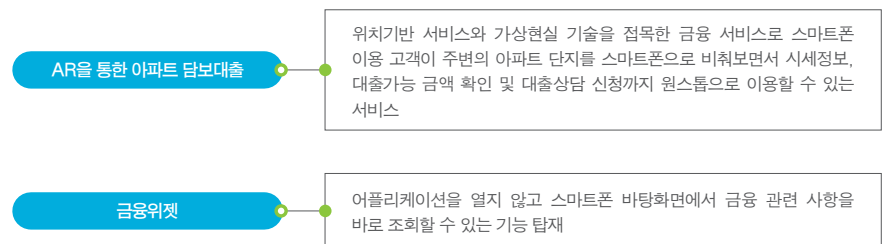
하나금융그룹은 IT 기술의 발전으로 고객 접점이 모바일 중심으로 변화함에 따라 스마트 금융 환경을 선제적으로 이끌고 고객 접촉에 대한 변화전략을 주도적으로 실행하기 위한 미래금융지원팀을 2013년 8월 21일 신설하였습니다. 하나금융그룹 미래금융지원팀은 스마트 금융을 통해 고객의 위치와 시간, 공간이 결합된 4차원적인 서비스가 가능하도록 기존 모바일 बैं킹의 한계를 넘어서는 '스마트 비즈니스' 서비스를 제공할 예정입니다.

하나금융그룹 미래금융지원팀 추진과제



2013년 주요 신규 모바일 금융 서비스

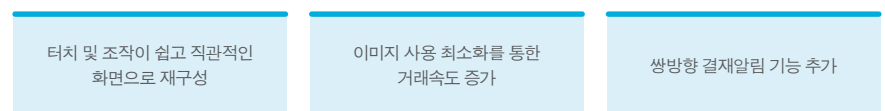
하나은행은 2013년 8월 스마트폰 बैं킹 어플리케이션 서비스 '하나N뱅크'에 증강현실(AR, Augmented Reality)을 통한 '아파트 담보대출'과 '금융위젯' 서비스 제공을 시작하였습니다.



모바일 금융 서비스 개선

하나은행은 2014년 1월 14일 기업고객 전용 스마트폰 बैं킹 서비스인 '하나N CBS'의 서비스와 디자인을 고객이 더욱 편리하게 사용할 수 있도록 전면 개편하였습니다.

하나 N CBS 주요 개편 사항





Customer-Oriented Management

고객중심 경영

하나 서비스 품질지수 모형과 고객서비스 원칙

고객만족을 넘어 고객에게 감동을 전해드릴 수 있는 상품과 서비스를 제공하기 위해 하나금융그룹은 '하나 서비스 품질지수(HSQI, Hana Service Quality Index) 모형'을 자체적으로 개발하여 서비스 품질에 대한 객관적인 측정을 전사적으로 시행하고 있습니다. 또한 고객이 최우선인 조직문화 구현을 위해 고객서비스 원칙을 제정하여 운영하고 있습니다.

하나 서비스 품질지수(HSQI) 모형 체계

1. 서비스 품질 리더십	2. 고객중심 업무추진	3. 업무협조 체계	4. 업무전문성	5. 업무태도
<ul style="list-style-type: none"> 부서·부점장 SQ(Social Quotient) 리더십 전략적 SQ 리더십 	<ul style="list-style-type: none"> 고객중심 경영노력 	<ul style="list-style-type: none"> 신뢰성 협조성 커뮤니케이션 	<ul style="list-style-type: none"> 전문성 강화체계 	<ul style="list-style-type: none"> 신속성 친절성

하나금융그룹 고객서비스 원칙

대상	항목	내용
직원	Supreme	우리는 최고의 금융서비스를 추구한다.
	Appreciation	우리는 모든 직원을 존중하고 감사한다.
	Training	우리는 개인적인 숙련을 중요하게 여긴다.
	Innovation	우리는 고객의 경험을 혁신하고 개선한다.
	Strategy	우리는 전략적으로 업무를 수행한다.
고객	Fun	고객은 우리가 항상 즐겁고 기쁘게 맞이해야 한다.
	Authority	고객은 하나금융그룹이 존재하는 이유다.
	Coverage	고객은 최상의 금융서비스를 요구할 권리가 있다.
	Trust	고객은 우리를 신뢰할 때만 우리를 선택한다.
	Interaction	고객은 우리와 마음으로 대화하고 거래한다.
	Ongoing	고객은 우리와 함께 성장하는 금융파트너다.
	Nobility	고객은 최고의 예절과 예법으로 대접받아야 한다.

고객소통 활성화

하나금융그룹은 트위터, 페이스북 등 다양한 SNS(Social Network Service) 채널을 운영하여 고객과 지속적으로 소통해오고 있습니다. 고객과의 소통 강화의 일환으로 2013년 3월 하나은행은 설치형 블로그 '하나 N 스마트'를 오픈하였습니다. 최신금융 트렌드와 문화, 라이프 스타일, 하나은행의 금융 상품 및 서비스에 관한 내용을 전달하는 '하나 N 스마트' 블로그는 고객의 궁금증을 해소할 수 있는 콘텐츠 허브 기능을 담당하고 있습니다.

하나 N 스마트 블로그 blog.hanabank.com



고객서비스 개선을 위한 하나생명 경영진 일일체험



하나은행 '하나N스마트 블로그'



외환은행 소비자참여단 'KEB Sol-Together' 발족식

KEB 외환은행

ELT 판매 고객만족도 1위

외환은행은 2013년 3월 8일 금융감독원이 국내 은행들에 대한 추가연계실태(ELT) 판매 고객만족도 미스터리 쇼핑에서 1위를 차지하였습니다.



하나금융그룹 WA(Web Accessibility) 품질인증 현황

하나금융그룹	www.hanafn.com
하나은행 소개	pr.hanabank.com
하나은행 오픈뱅킹	open.hanabank.com
외환은행 소개	open.keb.co.kr/OPHOME.web
외환은행 오픈뱅킹	open.keb.co.kr

고객참여 활동 강화

하나금융그룹은 진정한 고객만족을 실현하기 위해 고객이 직접 참여할 수 있는 프로그램을 운영하고 있습니다. 특히 2013년에는 기존의 고객참여 활동을 확대하여 고객의 의견을 하나금융그룹의 서비스 개선에 반영하였습니다. 앞으로도 하나금융그룹은 고객참여 활동을 지속적으로 확대해 나가겠습니다.

하나은행

하나은행은 고객만족 제고를 위해 기존에 운영하던 직원가족위원회 '하나 SoL'을 '소비자조사 참여단'으로 2013년 3월 20일 확대 개편하였습니다.

하나은행 상품에 가입한 고객까지 참여 대상을 확대한 '소비자조사 참여단'은 상품의 보완 및 개선 등 현장의 소리와 의견을 전달하는 역할을 수행하고 있습니다.

KEB 외환은행

외환은행은 고객이 직접 제안한 의견을 경영에 반영하기 위한 채널인 소비자 참여단 'KEB Sol-Together'를 2013년 11월 21일 발족하였습니다.

외환은행 여성고객 20여 명으로 구성된 KEB Sol-Together는 소비자와 솔로몬의 지혜와 마음(Soul)을 나누고 소나무처럼 한결같은 마음을 함께 한다는 의미를 담고 있습니다.

금융 서비스 이용 편의성 증대

하나금융그룹은 금융 서비스 이용 편의성 증대와 금융의 공공성 및 사회적 책임을 충실히 이행하기 위해 최선을 다하고 있습니다. 이를 위해 하나은행과 외환은행은 장애인을 포함한 인터넷 금융 고객들이 편리하게 인터넷 뱅킹을 이용할 수 있는 '오픈뱅킹' 서비스를 시행하고 있습니다.

하나은행

하나은행은 2013년 3월 장애인을 포함한 인터넷 고객들이 보다 편리하게 인터넷 뱅킹을 사용할 수 있도록 키보드만으로 인터넷 뱅킹이 가능하도록 하였으며 다른 스크린 크기를 가진 스마트 디바이스에서 자동으로 메뉴구성과 화면비율이 맞춰지는 기능을 추가하였습니다.

KEB 외환은행

2013년 4월 1일 시작한 외환은행의 '오픈뱅킹' 서비스는 일반고객뿐만 아니라 시각장애가 있는 고객도 스크린 리더 프로그램을 통해 음성으로 인터넷 뱅킹 서비스를 이용할 수 있습니다. 화면 역시 색채 대비가 큰 색 및 기호 등으로 구성해 색맹 또는 색약을 가진 고객도 쉽게 서비스를 이용할 수 있습니다.

찾아가는 서민금융 상담 버스

하나은행은 은행창구 방문이 여의치 않은 고객을 위해 소형 VAN을 개조해 만든 이동식 점포인 '찾아가는 서민금융 상담 버스'를 운영하고 있습니다. 2013년 6월 청년 대학생 고금리 대출 상담을 시작으로 전통 시장까지 다양한 고객층을 직접 방문하여 상담을 제공하고 있으며, 지속적인 운영으로 고객의 금융 접근성을 높여나갈 예정입니다.



Global Network Expansion

글로벌 네트워크 확장

글로벌 하나금융그룹 전략

하나금융그룹은 현지화와 상품 다양화의 2가지 전략을 통해 2025년 목표 세전이익 기준 약 6조 원을 달성하여 국내 1위, 아시아 5위, 글로벌 40위의 글로벌 금융그룹 대열에 합류하고자 합니다. 이에 따라 중국 및 인도네시아 법인에서는 현지 인력 채용과 현지 기업, 현지인을 대상으로 영업하며 현지에서의 입지를 굳히고 있습니다. 또한 중국 금융당국의 금리제한을 받지 않는 차별화된 상품 및 서비스를 개발하여 새로운 가치를 고객에게 제공하고 있습니다. 향후에도 중동과 아프리카 등 신흥시장을 대상으로 한 현지화 전략과 상품 다양화 전략으로 글로벌 네트워크를 더욱 확대해 나갈 예정입니다.

글로벌 네트워크 확장

하나금융그룹은 2013년 중, 미주지역 5개, 아시아지역 9개의 네트워크 확대를 통해 24개국 128개의 글로벌 네트워크를 보유하고 있습니다. 국내 최대의 글로벌 네트워크라는 강점을 활용하여 세계인들에게 '신뢰받고', '앞서가는' '글로벌 금융그룹'으로 더욱 성장해나갈 것입니다.



2013년 하나은행 · 외환은행 글로벌 진출 주요 현황

일시	은행	국가	내용
2013년 5월 15일	외환은행	터키	이스탄불 사무소 개소
2013년 6월 28일	하나은행	인도네시아	애비뉴 지점 개점
2013년 6월 28일	하나은행	인도네시아	까비엔 지점 개점
2013년 7월 1일	외환은행	인도네시아	뜨룩 출장소 개소
2013년 9월 4일	외환은행	필리핀	클락 지점 개점
2013년 11월 13일	외환은행	일본	후쿠오카 출장소 개점
2013년 11월 28일	외환은행	중국	시청지행 개점

2013년 아시아 태평양 지역 기준

2025 글로벌 비전

글로벌 **40** 위 금융그룹

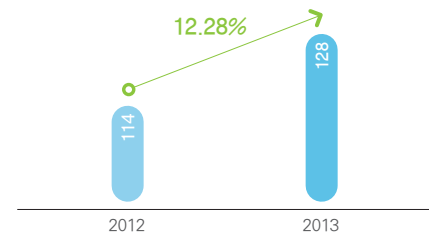
국내 최대의 글로벌 네트워크

2014년 5월 2일 기준

24개국 **128**개

● 글로벌 네트워크 증가 추이

법인, 지점, 현지법인·자지점, 사무소 기준



외환은행 필리핀 클락 지점 개점



Global Cooperation

해외 금융사와의 협력



하나은행 · 외환은행 · 중소기업중앙회 · 두바이경제자유구역청
MOU 체결



하나금융그룹 · 민생은행 전략적 업무제휴 체결



하나은행 · 국제공정무역인증기구 MOU 체결

업무제휴 및 협약을 통한 역량강화

하나금융그룹은 해외 사무소 및 지점 개점뿐만 아니라 해외 금융사와의 업무 제휴 및 협약, 글로벌 연맹 가입 등의 형태를 통해 현지 금융과 연계한 서비스 제공 및 지역 전문가를 양성하며 세계 금융시장의 지평을 넓히고 있습니다. 2013년과 2014년 상반기에는 중국과 중동 등 기존의 주요 지역 이외에도 아프리카, 인도 등에도 진출하며 신흥 시장을 확보하기 위한 노력을 기울였습니다.

2013 - 2014년 주요 국제 업무제휴 및 협약

협력 내용	일시	지역
외환은행 · 마쉬렉은행 전략적 업무제휴 체결	2013년 1월 11일	중동
하나은행 · 아시아금융 협력연맹 가입	2013년 4월 30일	중국
하나은행 · 외환은행 · 중소기업중앙회 · 두바이경제자유구역청 MOU 체결	2013년 5월 28일	중동(두바이)
하나은행 · 에이아와디은행 전략적 업무제휴 체결	2013년 5월 29일	미얀마
하나금융그룹 · 민생은행 전략적 업무제휴 체결	2013년 5월 30일	중국
외환은행 · 중소기업중앙회 · 영국무역투자청 MOU 체결	2013년 11월 6일	영국
하나은행 · 바클레이즈은행 MOU 체결	2013년 11월 7일	아프리카
외환은행 · 인디아스테이트은행 MOU 체결	2014년 2월 27일	인도

공정무역 발전을 위한 MOU 체결

선진국 소비자들이 제3세계 생산자들의 제품을 공정한 거래를 통해 합리적인 가격에 구매해, 이들에게 직접적인 혜택을 제공하여 가난을 극복하도록 지원하는 세계적인 소비자 운동인 공정무역을 확산하기 위해 하나은행은 2013년 10월 국제공정무역인증기구(Fairtrade Labeling Organization International)와 업무협약(MOU)을 체결하였습니다. 하나은행은 국제공정무역인증기구와의 협력을 통해 국내의 공정무역이 바르게 자리 잡게 될 수 있는 새로운 금융상품과 서비스를 제공할 예정입니다.

Hana Case Review



인도네시아 통합 법인 출범

2014년 3월 11일, 인도네시아 현지 통합 법인인 'PT Bank KEB Hana'를 출범함으로써, 하나은행과 외환은행의 첫 해외 통합 진출 행보를 시작하였습니다. 2007년 인도네시아 현지 은행 인수 이후 현지화營業을 추진해온 하나은행과 1990년 국내 은행 최초 인도네시아에 진출하여 한국 기업에 금융 서비스를 제공해온 외환은행이 통합한 본 법인은, 양행의 금융 노하우 공유를 통해 철저한 현지화와 차별화된 금융 서비스 제공으로 글로벌 비중 40%의 전략목표 성취에 기여할 것으로 기대됩니다.

Global No.1 Hana Financial Group

세계가 인정하는 하나금융그룹



2013년 11월 5일 미국 덴버에서 개최된 'BAI(Bank Administration Institute) 글로벌 금융혁신 어워드 2013' 시상식에서 하나은행의 온라인 주택담보 대출상품인 '원클릭 모기지'와 모바일 전자지갑 'N 월렛'이 각각 '상품 및 서비스 혁신' 부문과 '창조적 금융혁신' 부문에서 수상자로 선정되었습니다.

- BAI(Bank Administration Institute): 미국 시카고에 본사를 두고 미국을 포함한 전 세계 은행의 주요 업무분야별 모범, 혁신사례 공유를 목적으로 1928년 설립된 비영리기관

'BAI 글로벌 금융혁신 어워드 2013'
2개 부문 수상

하나금융그룹은 2013년 9월 17일 UAE 두바이에서 개최된 Asian Banker誌 선정 'The Strongest Bank' 시상식에서 새로운 비즈니스 분야 및 해외 영업망 확장에 대한 노력을 인정받아 '대한민국 최우량 금융기관'으로 선정되었습니다.

- Asian Banker誌: 1996년 창간된 아시아 지역 대상 금융전문지로서 싱가포르, 홍콩 등 아시아 금융허브시장에서 리서치, 컨설팅, 출판 등에 있어 권위를 인정받고 있는 기관

Asian Banker誌 선정
'대한민국 최우량 금융기관상' 수상

외환은행은 2013년 9월 26일 글로벌 경제전문지 Asiamoney誌의 분야별 최우수 금융기관 시상식에서 'Best Local Cash Management Bank by Fis'을 비롯한 Cash Management 4개 부문 FX 상품 및 서비스 등 외국환 4개 부문 등 총 8개 부문에서 '한국 최우수 은행'으로 선정되었습니다.

- Asiamoney誌: 홍콩 금융전문지로 자산관리, 주식, 은행, 투자 등 금융 관련 뉴스를 제공하며 매년 아태지역 금융 소비자를 대상으로 설문조사를 실시하여 금융기관의 순위를 발표하는 기관

Asiamoney誌 선정
'2013 한국 최우수 Cash Management'
및 '2013 한국 최우수 외국환 은행'

2013년 10월 30일 하나은행은 30일 세계적 금융전문지 The Banker와 PWM(Professional Wealth Management)이 공동으로 주최한 '제5회 Global Private Banking Awards 2013'에서 3년 연속 '대한민국 최우수 프라이빗 뱅크(Best Private Bank in Korea)'로 선정되었습니다.

- The Banker誌 & PWM誌: 영국의 파이낸셜 타임즈사가 발행하는 금융전문지로 더 뱅커誌는 금융전문 원간지 랭킹 1위에 해당하는 권위 있는 금융지

The Banker · PWM誌 선정
'대한민국 최우수 프라이빗 뱅크'



PBI誌 선정
‘2013 최우수 PB육성 및 개발 프로그램’
부문 수상



Finance Asia誌 선정
‘한국 내 최우수 외국환 은행상’
6년 연속 수상



‘2013 Red Dot Design Award’ 수상

Euromoney誌 선정
‘대한민국 최우수 은행’ 수상

하나은행은 2013년 10월 11일 영국 금융전문지 PBI(Private Banker International)誌가 개최한 ‘Global Wealth Award 2013’에서 ‘전세계 최우수 PB육성 및 개발 프로그램(Outstanding RM Training & Development Programme)’ 부문과 ‘가장 혁신적인 비즈니스모델(Most Innovative Business Model)’ 부문에서 ‘Highly Commended(우수상)’를 수상하였습니다.

• PBI誌: 전 세계 프라이빗 뱅킹 및 웰스 매니지먼트에 특화된 PB 전문 매체로써, 1987년부터 ‘Global Wealth Awards’ 주관

외환은행은 2013년 9월 12일 싱가포르에서 세계적 권위의 아시아경제 전문지인 Finance Asia誌 주최 ‘분야별 최우수 금융기관 시상식’에서 외환은행이 ‘한국 내 최우수 외국환 은행(Best Foreign Exchange Bank in Korea)’으로 6년 연속 선정되었습니다.

• Finance Asia誌: 아시아태평양지역 CEO, CFO, 금융감독당국자 및 Global 기관투자가 등 5만 명 이상의 주요 경제 전문가들이 구독하는 세계적 권위의 아·태 금융전문지

2013년 7월 16일 하나은행 브랜드 디자인이 Red Dot Design Award에서 소비자와의 지속적이고 편안한 소통을 강조한 픽토그램(상징문자)으로 높은 평가를 받아 ‘커뮤니케이션’ 부문 ‘본상(Winner)’에 선정되었습니다.

• Red Dot Design Award: 독일의 ‘iF Design Award’, 미국의 ‘IDEA Design Award’와 함께 세계 3대 Design Award로 세계 최고의 권위를 자랑하는 디자인 공모전

하나은행은 2013년 7월 홍콩에서 개최된 Euromoney誌의 ‘Award for Excellence 2013’ 시상식에서 스마트폰 뱅킹에서의 혁신성과 금융 분야 외 기타분야와의 전략적 제휴를 지속하는 등 차별화된 경쟁력을 인정받아 국가별 최고상인 ‘대한민국 최우수 은행(Best Bank in Korea)’을 수상 하였습니다.

• Euromoney誌: 영국에서 발행되는 글로벌 금융전문지로 1969년 최초 발간되었으며, 매월 세계 약 6만 명 이상의 CEO 및 금융전문가들이 구독하는 금융전문지

Hana Financial Group, Growing Together, Sharing Happiness

함께 성장하며 행복을 나누는 하나금융그룹



DISCLOSURE ON MANAGEMENT APPROACH

MANAGEMENT PRINCIPLES

하나금융그룹은 적극적인 사회기여를 통한 새로운 성장 기회의 확보를 금융의 역할로 규정하고, 지속가능한 선순환 성장과 사회기여라는 두 가지 목표를 동시에 추구하여 모든 이해관계자들의 성장과 사회 구성원의 행복 추구를 적극 지원하겠습니다.

함께 성장하는 금융그룹 | 기업 본연의 존재 목적인 성장과 사회적 책임을 균형 있게 추구

행복을 나누는 금융그룹 | 금융업 본연의 역할을 수행하면서, 모든 이해관계자들과 성장 이익을 공유

2013 REPORTED ITEMS

구분	영역	주요 보고항목
함께 성장하는 금융	• 공익을 위한 상품과 서비스	• 서민금융지원
	• 지역사회 참여	• 지역경제 활성화 활동
행복을 나누는 금융	• 인재경영	• 즐거운 직장, 일과 삶의 균형, 안정된 일터, 최고의 경쟁력
	• 환경경영	• 환경경영 활동과 성과
행복을 나누는 금융	• 사회공헌	• 사회공헌 철학
	• 사회공헌 조직	• 사회공헌 전략
행복을 나누는 금융	• 2013 사회공헌 활동	• 하나금융그룹 재단
		• 하나금융그룹 봉사단
		• 푸름 활동, 나눔 활동, 문화 활동



하나금융그룹은 항상 고객의 성공과 행복을 응원하며 직원들이 일하기 좋은 직장을 만들기 위해 노력하고 있습니다. 또한 다양한 사회공헌 활동을 통해 행복 나눔의 역할도 성실히 이행하면서 기업의 사회적 책임을 적극적으로 실천해 왔습니다.

앞으로도 하나금융그룹은 이해관계자와 공동체의 행복을 실현하기 위해 최선을 다하겠습니다.

2013 서민금융 지원 추가 출연
(하나금융지주 100억 원, 하나은행 100억 원)

2013 자원봉사 참여 인원

200억 원

20,165명



Products and Services for Public Interest

공익을 위한 상품과 서비스

서민금융 지원

하나금융그룹은 금융 소외계층의 자립을 돕기 위해 2008년 하나미소금융재단을 출범하여 소액대출 사업을 추진해왔습니다. 하나금융그룹은 창업자금, 운영자금 등의 자활자금을 무담보, 무보증으로 지원하는 소액대출을 통해 대상자들이 경제주체로 자활할 수 있도록 지원하고 있습니다. 2013년 5월, 하나금융지주와 하나은행은 하나미소금융재단과 미소금융중앙재단에 각각 100억 원씩 추가 출연하여 누적 500억 원을 서민금융사업을 위해 운용하였습니다.

하나·외환은행, 새희망홀씨 공동 서비스 시행

하나은행과 외환은행은 2014년 4월, 새희망홀씨 대출 대상자에게 교육비 및 의료비 긴급자금 지원, 추가 금리 우대, 상조서비스 제공 및 인턴십 우대 등을 주요 내용으로 하는 서비스를 시행하였습니다. 이를 통해 대상자는 새희망홀씨 대출 기본 한도 외에 추가로 최대 2백만 원의 교육비 및 의료비 긴급 자금을 제공받고, 최고 1% 이내의 금리를 감면 받을 수 있습니다.

새희망홀씨 실적 추이

상품	담당 회사	단위	2011	2012	2013
새희망홀씨	하나은행	건수	17,263	18,050	16,802
		억 원	1,866	1,989	1,840
	외환은행	건수	4,145	18,726	26,258
		억 원	371	1,492	2,225

하나외환 희망금융플라자 운영

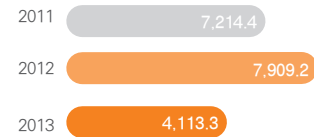
하나금융그룹은 하나은행과 외환은행 공동으로 원스톱 서민금융 서비스를 제공하는 '하나외환 희망금융플라자'를 통해 금융 소외계층 대상 1:1 맞춤형 재무상담을 제공하는 등 서민금융 종합상담사의 역할을 수행하고 있습니다. 2013년 2월 개소하여 현재 총 24개 지점(하나은행 13개소, 외환은행 11개소)에서 경제적 어려움을 겪고 있는 금융 소외계층을 위한 다양한 금융서비스를 제공하고 있습니다.

하나외환 희망금융플라자 서비스

- 다중 채무자, 고금리 부채 이용자의 금융부담 완화
- 가계 부채문제에 대한 예방 및 해결
- 재무진단을 통한 현금흐름 개선
- 서민 재산 형성을 지원하는 예금상품 안내
- 유관기관의 서민금융 지원제도 활용 방안

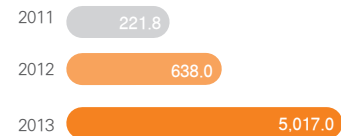
● 미소대출 지원내역

단위: 백만 원



● 희망대출 지원내역

단위: 백만 원



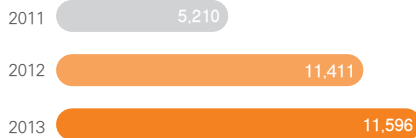
희망금융플라자 제2기 출범식



하나은행 맞춤형 서민금융 상담 현장

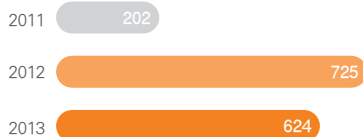
● 온렌딩 대출 실적

단위: 억 원



● -0.3℃ 대출 실적

단위: 억 원



공익을 위한 하나은행의 상품과 서비스

나눔문화 확산 금융상품

하나은행은 하나행복나눔신탁을 통해 신탁 원금이나 이자수익금을 육영사업과 사회복지사업에 지원하고 있습니다. 또한 5억 원 이상 가입 시 가입자에게 수혜처를 직접 정할 수 있도록 하는 '지정형' 상품을 통해 나눔의 문화를 확산하고 있습니다. 하나은행은 1971년 당시 유일하게 공익신탁 업무 취급 허가를 받은 은행으로 2013년 8월 기준, 32회에 걸쳐 총 122억 원의 공익신탁 수혜금을 2,800여 곳에 전달하였습니다. 또한 봉사활동, 기부 등의 나눔을 실천하는 고객을 대상으로 금리 우대 및 단체 후원금을 제공하는 행복나눔적금을 출시하였습니다.

중소기업 지원 금융상품

하나은행은 중소기업의 성장을 지원하기 위한 다양한 금융상품을 운영하고 있습니다. '상생패키지론'은 대기업의 협력사를 대상으로, 발주단계부터 대금결제에 달하는 전과정에서 대기업의 신용으로 협력사에게 자금을 대출하고 있으며, '상생협력대출'을 통해 시장 금리보다 낮은 금리를 적용하여 절감한 이자비용을 협력사에게 적용하여 금리 인하를 제공하고 있습니다. 또한 중소기업에 저금리의 자금을 지원하는 '온렌딩(On-Lending) 대출'을 통해 2013년 1조 1,596억 원의 자금을 지원하였습니다.

환경가치 창출 금융상품

하나은행은 신재생에너지 개발 및 환경친화적 삶 장려를 위한 금융상품을 운영하고 있습니다. 태양광 발전시설 대출자금을 지원하는 '솔라론'을 출시하여 운영하고 있으며 에너지 절약에 동참하는 신용대출 고객에게 금리를 우대하는 '-0.3℃ 대출 상품'과 'S라인 적금'을 운영하고 있습니다. 2013 순천만 국제정원 박람회를 후원하기 위해 지난 2010년 출시한 '2013 순천만 국제정원 박람회 적금'은 누적 104억 원, 21,823좌를 판매하는 기록을 세웠습니다.

Hana Case Review



일자리 창출 기업을 위한 금융지원 업무 협약

하나은행은 2013년 11월, 일자리 창출 기업 및 사회적기업 등을 위한 금융지원 업무 협약을 체결하여 서울신용보증재단에 50억 원을 특별출연하였습니다. 어려운 경제 상황에서도 일자리를 창출하며 기업의 책임을 다하는 사회적기업을 지원하기 위한 본 협약을 통해 하나은행은 기업들의 든든한 버팀목이 되고자 합니다.



Products and Services for Public Interest

공익을 위한 상품과 서비스

공익을 위한 외환은행의 상품과 서비스

서민금융 지원 금융상품

외환은행은 신용대출 한도가 소진되거나 유동성이 부족해 은행을 이용하지 못하는 서민을 대상으로 소액, 단기 무보증 대출상품인 'KEB 행복나눔대출'을 출시하여 2013년 4월 판매하였습니다. 성실 상환자, 저소득자, 기초생활 수급권자, 다문화가정, 장애인 등의 고객에게는 추가 감면 혜택을 제공하여 서민 금융을 활성화하였습니다.

중소기업 지원 금융상품

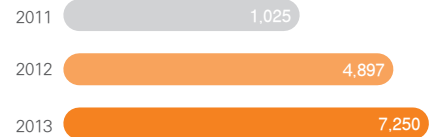
중소기업이 안정적으로 성장할 수 있는 기반을 마련할 수 있도록 외환은행은 지속적으로 상품을 출시하여 운영하고 있습니다. 2013년 1월 새롭게 출시한 '2013 기업스마트론'은 기존 0.5% p에서 0.8% p로 금리감면의 폭을 늘려, 중소기업 지원 규모를 확대하였습니다. 이외에도 2013년 10월 '다함께 성장론'을 출시하여 기존 지원 방식, 즉 대기업에 납품 완료된 매출채권에 대한 금융지원 방식에서 대기업이 발주한 단계에서부터 자금을 지원하는 방식으로 확대 변경하였습니다. '다함께성장론'은 공정거래위원회 동반성장 평가항목의 상생결제상품으로 채택되어 하나금융그룹의 동반성장에 대한 기여를 인정받았습니다.

환경가치 창출 금융상품

외환은행은 환경에 관한 의식을 제고하고 대체에너지 시장을 확대하기 위한 금융상품을 운영하고 있습니다. 태양광 발전설비 건설을 위한 자금 대출을 지원하는 '마이 솔라 파트너론'은 태양광 시장 침체에도 불구하고 2013년 12월 기준 59억 원이 판매되었고, 환경친화적 산업 혹은 대체에너지 산업을 영위하는 중소기업에 대한 '신성장파트너론'은 2012년 실적보다 증가한 54억 원을 기록하였습니다. 또한 에너지 절약시설 설치를 장려하기 위해 에너지관리공단과 연계 운영하고 있는 'ESCO 매출채권팩토링' 상품은 지속적으로 증가 추세를 보이며 2013년 86억 원의 실적을 기록하였습니다.

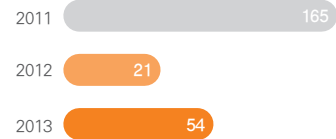
● 기업스마트론 실적

단위: 억 원



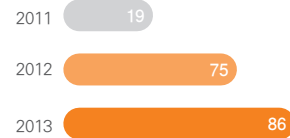
● 신성장파트너론 실적

단위: 억 원



● ESCO 매출채권 팩토링 실적

단위: 억 원



Hana Case Review



중소기업 글로벌 자문센터(SME Global Center) 설립

외환은행은 중소기업의 해외 진출을 지원하기 위해 2013년 2월, 중소기업 글로벌 자문센터를 설립하였습니다. 중소기업 글로벌 자문센터는 시중은행 최초로 설립된 자문센터로써, 환리스크 관리 기법 전수, 외환 및 수출입 업무교육, 특수무역 및 국제분쟁 해결, 전자무역을 포함한 기업과 은행간 업무처리 혁신 기법 등 해외진출에 대한 One-Stop 금융서비스를 제공하게 됩니다. 중소기업 글로벌 자문센터는 설립 이후 한 달여 만에 접수 건이 100건을 돌파하는 등, 2013년 12월 기준 총 347건이 접수되며 뜨거운 호응을 얻고 있습니다.



Community Involvement

지역사회 참여



전통시장 활성화를 위한 하나은행 임직원 방문



찾아가는 1:1 재무상담



하나터치마켓



명랑시장은 자신이 직접 만든 창작품을 전시, 판매, 교환하는 장입니다.

- 손작업을 통한 다양한 생활창작품 전시, 판매, 교환
- 완성된 물건이 명확히 없더라도 자신만의 손작업 노하우, 창작 과정 발표 가능
- 외국인들의 창작품 및 여행용품 전시, 판매, 교환

전통시장 활성화

지역의 전통시장이 살아야 서민경제가 살아납니다. 하나금융그룹은 전통시장을 활성화하기 위해 하나금융그룹은 서민금융 서비스 및 전통시장 연계 사업을 추진하며 지역사회와의 상생을 실천해오고 있습니다.

전통시장 연계 추진사업

찾아가는 1:1 재무상담

전담 콜센터에서 예약을 받은 후 하나은행 직원이 직접 고객을 찾아가서 가계부채관리와 고금리 대출 전환 등을 상담하는 1:1 재무상담 서비스를 제공하고 있습니다.

하나터치마켓

하나은행 방문 고객에게 전통시장 할인쿠폰을 제공하는 '하나터치마켓' 시스템을 개발하여, 부천 중동 및 상동 시장의 '하나터치마켓' 할인점에서 사용할 수 있도록 하였습니다.

매칭 영업점

전국 42개 전통시장을 인근의 하나금융그룹 영업점과 매칭하여 금융우대 서비스를 제공하고, 이동이 어려운 전통시장 상인들을 위해 '이동식 하나은행'을 활용하여 현장에서 금융 서비스를 해결할 수 있도록 하였습니다.

찾아가는 무료 서민상담

하나은행과 외환은행은 불법 사금융 피해 예방을 위한 상담 및 서민 전세 자금, 고금리대출 전환, 신용 회복 등 맞춤형 서민금융 상담을 실시하였습니다.

명동의 낭만, 명랑시장

외환은행은 '명동의 낭만, 명랑시장'을 개장하여 외국인 관광객과 시민들에게 풍성한 볼거리를 제공하며, 명동을 문화공간으로 재창조하고 있습니다. 외환은행 본점에 위치한 KEB Plaza에서 열리는 명랑시장은 사회적 기업인 '일상예술 창작센터'와 함께 개최하는 행사로, 약 5개월 간 매주 일요일 개최되며 다양한 전시와 체험, 공연을 펼치고 있습니다.



2013년 개장한 '제2회 명동의 낭만, 명랑시장'은 총 50여 명의 아티스트가 참여하여 창작품을 전시하고 판매하였으며, 다양한 체험행사와 인디밴드 공연도 펼쳐져 참석자와 관광객, 시민들이 함께 교감하였습니다. 하나금융그룹은 명동 도심을 더욱 명랑한 문화공간으로 바꾸어가기 위해 명랑시장을 비롯한 다양한 참여형 사회공헌 사업을 지속해나갈 것입니다.



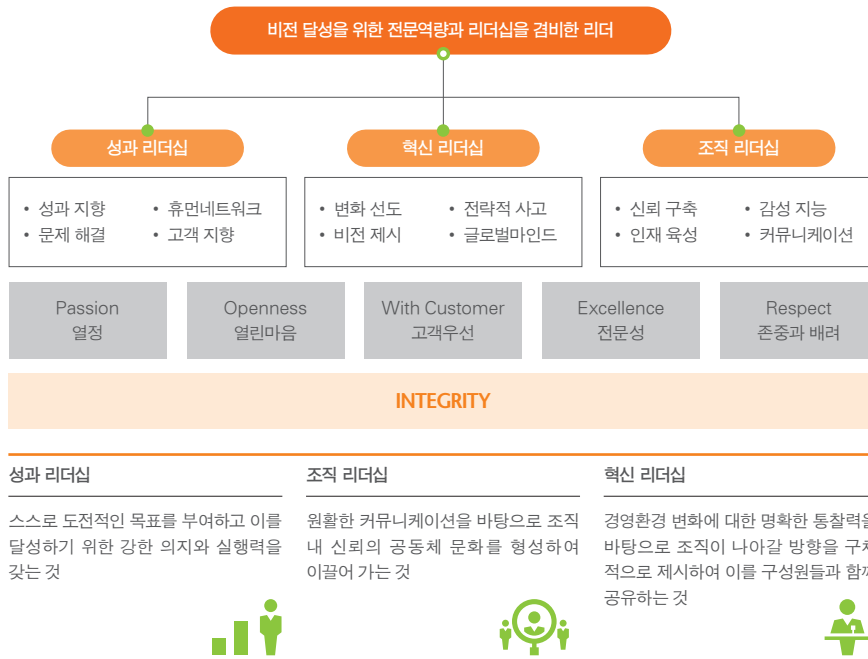
Human Resource Management

인재경영

하나금융그룹의 인재상

하나금융그룹이 추구하는 인재상은 '비전 달성을 위한 전문역량과 리더십을 겸비한 리더'입니다. 이는 5가지 핵심가치(열정, 열린마음, 고객우선, 전문성, 존중과 배려)와 Integrity를 바탕으로 성과 리더십, 조직 리더십, 혁신 리더십을 실현하는 리더입니다.

하나 인재상



신뢰받고 앞서가는 행복한 하나인

하나금융그룹은 새롭게 정립한 미션과 비전을 바탕으로 임직원들의 개인비전을 '신뢰받고 앞서가는 행복한 하나인'으로 설정함과 동시에 즐거움과 활기가 가득한 근무환경을 조성하기 위해 노력하고 있습니다. 이를 위해 '즐거운 직장', '일과 삶의 균형', '안정된 일터', '최고의 경쟁력'을 주요 추진 부문으로 설정해 임직원의 건강한 직장생활을 지원하고 있습니다.

인재경영 주요 추진 부문



하나금융그룹 임직원 현황

2013년 12월 기준

23,094명

주요 관계사 임직원 현황

단위: 명

2013년 12월 기준

관계사명	임직원 수
하나금융지주	110
하나은행	9,045
외환은행	7,838
하나대투증권	1,273
하나SK카드	454
하나캐피탈	197
하나생명	144
하나저축은행	147
하나자산신탁	97
하나아이앤에스	473
하나금융경영연구소	60

2025 하나인의 개인비전



신뢰받고 앞서가는 행복한 하나인

하나금융그룹의 '덕분에 카드'



'행복 소통 실행' 강연

즐거운 직장

하루 24시간 중 회사에 머무르는 시간은 8시간 이상입니다. 하나금융그룹은 임직원들이 회사에서 머무는 시간을 즐겁게 근무할 수 있도록 임직원 중심의 다양한 프로그램을 운영하고 있습니다. 또한 하나금융그룹의 기업문화와 가치를 공유하는 활동을 통해 임직원이 최우선인 조직문화를 구축해 나가고 있습니다.

상호존중책임 캠페인

하나금융그룹은 2013년 6월 17일 '도덕 재무장을 통한 건강한 책임' 선포에 따라 상호존중의 조직문화 개선을 위한 캠페인을 추진하고 있습니다. 긍정의 말, 직원사랑, 미주미과를 골자로 하는 이 캠페인에 따라 하나금융그룹의 관계사들은 성희롱 예방교육, '표준언어예절' 배포 등 상호존중 문화 정착을 위한 노력을 기울이고 있습니다.

빨간 우체통 캠페인 및 덕분에 카드

외환은행 충청영업본부에서부터 시작되어 하나금융그룹 전체로 확산된 빨간 우체통 캠페인과 덕분에 카드로 인해 임직원들은 감사의 마음을 전하며 하나가 됩니다. 적극적인 소통과 긍정의 에너지로 하나금융그룹의 임직원들은 건강한 조직문화를 만들어가고 있습니다.

미주미과(美酒美果: 아름다운 술자리, 아름다운 마무리)

하나금융그룹은 미주미과 캠페인을 그룹 차원에서 실시하며 건전한 회식 문화를 조성하기 위해 노력하고 있습니다. '술잔은 천천히(강요나 폭음 없이), 술자리는 짧게(9시 전에 1차로 마무리), 마음은 하나로(술 없이도 가능한 화합의 자리로)'의 슬로건으로 하나금융그룹 임직원들은 서로를 존중하고 배려하는 회식 문화를 만들어가고 있습니다.

'행복 소통 실행' 강연

'건강한 금융, Happy Together'를 위해 관계사별 '행복 소통 실행' 명사 강연을 실시하였습니다. 특히 '소통' 강연에는 김정태 하나금융그룹 회장이 직접 강사로 나서 상대방에 대한 공감과 헬퍼리더십 및 팔로어십을 강조하며, 소통의 조직문화를 강조하였습니다.

Hana Case Review



하나대투증권 '한마음 탁구대회'

하나대투증권은 2013년 11월 22일 여의도 본사에서 경영진과 임직원이 참석한 가운데 '한마음 탁구대회' 본선을 개최하였습니다. 10월 10일부터 지역별 선수 선발전과 1차, 2차 예선전이 진행된 '한마음 탁구대회'는 하나대투증권 임직원의 건강 증진은 물론 스포츠 교류를 통해 즐거운 직장 분위기를 조성하는 데 기여하였습니다.



Human Resource Management

인재경영

일과 삶의 균형

가정에서의 행복은 임직원의 업무 몰입도와 성과에 큰 영향을 미치는 요인입니다. 하나금융그룹은 임직원의 일과 삶의 균형을 지원하기 위해 '가정의 날', '직원 부모님 초청 행사' 등 다양한 프로그램을 운영하고 있습니다. 직원의 행복, 나아가 가족의 행복까지 챙기는 하나금융그룹은 임직원의 행복을 한결 같이 응원하겠습니다.

신입직원 어버이날 감사행사

어버이날을 맞이하여 하나금융그룹은 신입직원과 부모님 등 총 200명을 초청하여 감사행사를 펼칩니다. '인재를 넘겨받아 더 큰 인재를 만들어, 키워주신 은혜에 보답할 것'을 약속하며 뜻 깊은 어버이날을 함께 하였습니다.

어린이날 초청행사 '오오~ 해피데이~'

하나금융그룹은 어린이날을 기념하여 임직원 자녀 초청행사인 '오오 ~ 해피데이~'를 2년째 개최하여 가족과의 행복한 추억을 만들 수 있도록 지원하였습니다. 장기자랑, 운동회 등의 준비된 활동을 통해 하나금융그룹의 250여 가족 등 1,000여 명이 하나되는 계기가 되었습니다.

건강관리 시스템 운영

하나금융그룹은 임직원들의 건강한 삶을 지원하기 위해 병원 예약지원, 24시간 건강상담, 스마트폰을 통한 맞춤식 건강정보 및 건강관리 알람 서비스를 제공하고 있습니다. 또한 직원의 정신건강을 위해 사내에 전문 상담사를 두어 직원 본인과 가족까지 참여할 수 있는 상담실을 운영하고 있습니다.



신입직원 어버이날 감사행사



어린이날 초청행사 '오오 ~ 해피데이~'

Hana Case Review



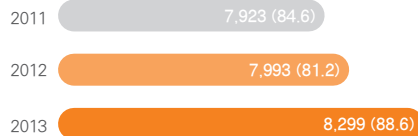
직장 어린이집 추가 개설

직원들이 보육 부담을 덜고 능력을 마음껏 발휘할 수 있도록 하나금융그룹은 직장 어린이집을 적극적으로 확대해나가고 있습니다. 2003년 서초 푸르니 어린이집을 시작으로 일산, 분당, 수지 지역에 직장 어린이집을 운영하고 있습니다. 또한, 하나금융공익재단을 통해 63억 원을 출연하여 반포, 신길 두 곳에 어린이집 시설을 건립하고 국가에 기부채납하는 등 국공립 어린이집 확대에도 기여해오고 있습니다. 2013년에도 서울 을지로, 안암동, 대전 오정동 총 세 곳에 직장 어린이집을 개원하였고 2014년 초에는 목동 어린이집을 개원하는 등 적극적으로 직장 어린이집 확대 사업을 추진하고 있습니다.

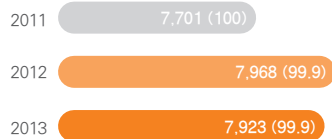
● 임직원 성과평가 심사인원 및 비율

단위: 명(%)

하나은행



외환은행



하나생명의 '두 번째 첫 출근 한 마당'

안정된 일터

하나금융그룹은 모든 임직원이 업무에 집중할 수 있는 근무환경 조성과 편안하게 근무할 수 있는 안정된 일터를 지향합니다. 국제노동기구(ILO, International Labour Organization) 협약에 명시된 강제노동과 아동노동을 금지하고 있으며 국내노동관계법을 준수하고 있습니다. 또한 투명한 성과평가와 공정한 보상을 통해 임직원의 안정적인 직장생활을 지원하고 있습니다.

투명한 성과평가

매년 2회 성과평가를 실시하여 성과에 대해 적절한 보상을 제공함으로써 임직원들의 사기를 진작시키고 있습니다. 성과평가는 전 임직원을 대상으로 하며, 보다 투명하고 공정한 평가를 위해 평가자들에 대한 별도 교육을 실시하고 있습니다.

임직원 고충 해결

하나금융그룹은 임직원 고충 해결을 위한 제도를 운영하고 있습니다. 하나은행은 '열린 소리함' 웹사이트와 사내 상담사 3명을 상근하게 하여 전문적인 상담을 제공하고 있습니다. 또한 외환은행은 'KEB 신문고'를 통해 내부 고충을 제보하도록 하고 있습니다.

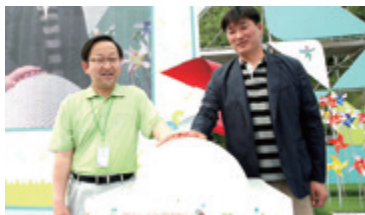
상생의 노사문화 구축

하나금융그룹은 상생의 노사문화를 조성하기 위해 노력하고 있습니다. 하나은행의 경우, CEO, 경영관리그룹, 리테일영업그룹, 기업영업그룹의 각 대표와 경영지원본부장, 인력지원부장 등 사측 6인, 노동조합 위원장 및 부위원장 3인, 정책부장 2인 등 노측 6인으로 구성된 단체교섭위원회를 통해 임금협상 등 주요 사안을 논의하며 상호 이해의 폭을 넓히고 신뢰 관계 형성을 유도하고 있습니다.

노사소통 채널 운영

하나금융그룹은 다양한 노사간 소통 채널을 마련하고 있습니다. 하나은행은 분기별 정기 노사협의회 및 수시 임시노사협의회를 개최하여 성과배분, 채용, 교육 등의 내용을 논의하고 있으며, 이외에도 임직원 가족의 의견을 반영하기 위한 'Family Invitation Day', '노사가 함께하는 한가족 한마음 축제' 등의 행사를 주최하고 있습니다.

Hana Case Review



2013 노사가 함께하는 한가족 한마음 축제

2013년 6월, 하나은행 전 임직원이 참여하는 '노사가 함께하는 한가족 한마음 축제'가 개최되었습니다. 유명 가수의 축하 공연과 추첨 이벤트 등을 통해 한가족들은 한마음을 확인하며 노사간, 가족간 친목을 다졌습니다. 김정태 하나금융그룹 회장과 김종준 하나은행장, 김창근 노조위원장 등이 참석한 이 축제를 통해 노사는 더 나은 내일을 위해 함께 노력할 것을 다짐하였습니다.



Human Resource Management

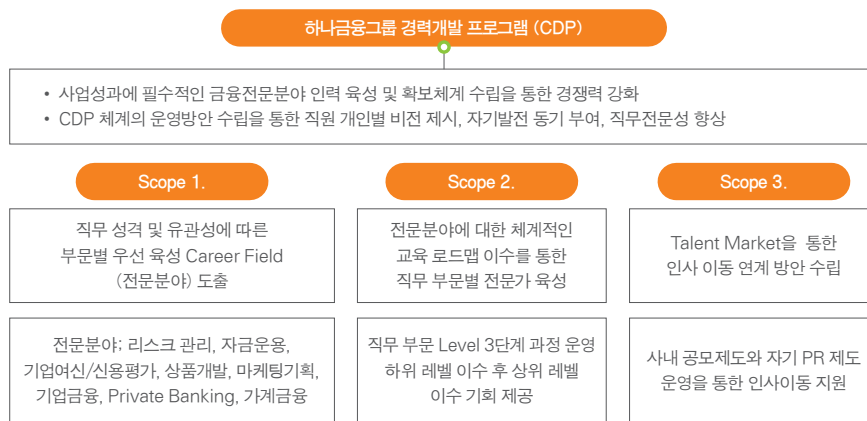
인재경영

최고의 경쟁력

하나금융그룹은 끊임없이 변화하는 금융시장을 정확하게 파악하고, 고객을 위한 최고의 상품과 서비스를 제공할 수 있는 인재를 육성하기 위해 최선을 다하고 있습니다. 하나금융그룹의 다양한 인재육성 프로그램을 바탕으로 모든 하나인은 은행, 증권, 카드, IB, 보험, 캐피탈 등 업종의 벽을 넘나들며 개인금융, 기업금융, Asset Management, Investment Banking, Treasury 등 다양한 금융 전문리더로 성장합니다.

경력개발 프로그램(CDP, Career Development Program)

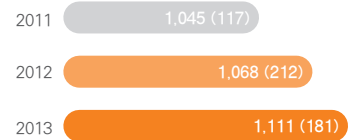
하나금융그룹의 모든 인재를 위한 육성전략은 하나금융그룹만의 경력개발 프로그램(CDP)을 바탕으로 진행됩니다. 다양한 금융전문 분야에서 전문가로 성장할 수 있는 하나금융그룹의 경력개발 프로그램을 통해 모든 하나인들은 최고 수준의 프로금융인으로 거듭나고 있습니다.



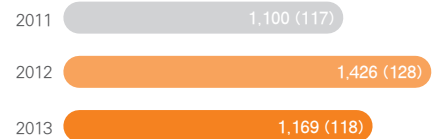
● 총 교육비 및 인당 교육시간

단위: 백만 원(시간)

하나은행



외환은행



2013년 하나은행 신입사원 사령장 수여식

채용 프로세스 개선

하나금융그룹의 미래를 이끌어 갈 인재를 채용하기 위해 체계적인 채용 프로세스를 운영하고 있습니다. 특히 2013년 하반기 그룹 인재 공동채용에서는 합숙면접과 면접관 담임제를 추가하였습니다. 담임 면접관은 지원자들을 밀착 관찰하며 인성과 협동성, 커뮤니케이션 능력 등을 정확하게 평가하여 함께 할 하나인을 선발하였습니다.





Environmental Management

환경경영

발로 뛰는 그린뱅크



하나은행은 임직원과 고객, 나아가 지역 사회의 환경보호에 대한 인식을 개선하기 위해 2009년 '발로 뛰는 그린뱅크'를 선포하고 다양한 환경 프로그램을 운영하고 있습니다.

환경을 생각하는 하나금융그룹

하나금융그룹은 창업 초기부터 환경에 대한 중요성을 인식하고 에너지 절약, 자원 재활용 등 다양한 친환경 활동을 내부적으로 펼쳐왔으며, 나아가 고객과 지역사회의 환경보호 인식을 확대하고 개선하기 위한 프로그램과 캠페인을 진행하고 있습니다.

하나금융그룹 대표 친환경 프로그램

내부 프로그램

- **Green Day 캠페인**
임직원들의 환경에 대한 관심을 증대시키고, 인식을 개선하기 위해 Save Food, Save Energy로 구성된 Green Day 캠페인을 시행하고 있습니다.
- **Save Food** : 음식물 쓰레기 줄이기 10% 실천 협약 동참 및 Save Food 노하우 공유
- **Save Energy** : 물, 전기, 사무용품 절약 및 '차 없는 날' 운영

외부 프로그램

- **하나 자연사랑 어린이 미술대회**
하나 자연사랑 어린이 미술대회는 환경부의 공식 후원 대회로 어린이들의 자연을 사랑하는 마음과 미술적 재능을 키우고 있습니다.
- **하나 푸른 음악회**
하나금융그룹은 1993년 6월부터 환경 캠페인에 콘서트를 접목한 환경콘서트 '하나 푸른 음악회'를 통해 환경의 소중함을 전파하고 있습니다.

Hana Case Review



2013 하나금융그룹 주요 환경경영 활동

Save Energy 활동

하나금융그룹의 여러 관계사들은 Save Energy 활동을 통해 아름다운 일터를 만들며 에너지 절약과 동시에 업무 효율을 증진하고 있습니다.

하나금융지주

- 아름다운 일터 만들기: 부서별 책상 및 회의실 정리, 환경 미화, 클린 오피스 활동 등
- 차 없는 날 : 매월 '차 없는 날'을 정해 에너지 절약에 동참

하나은행

- 아름다운 일터, 아름다운 하나인, 아름다운 마음: 영업환경 정리정돈, 임직원 용모 복장 및 매너 점검, 격려 및 칭찬 메시지 전하기 등

하나아이앤에스

- 아름다운 일터 만들기 콘테스트: 아름다운 일터를 가꾼 부서에 대한 시상 및 포상

하나금융경영연구소

- 7가지 '에너지 절약 실천 방안' 정립: 1.불필요한 전등 끄기 2.개인 냉난방기 사용하지 않기 3.불필요한 전력 사용 줄이기 4.대중교통 이용하기 5.팩서비스 사용 자제하기 6.점심시간 PC 전원 끄기 7.퇴근시 PC 전원 끄기



하나 자연사랑 어린이 미술대회 · 푸른 음악회

2013년 21회째를 맞은 '하나 자연사랑 어린이 미술대회'는 '우리나라의 아름다운 자연을 보여주세요'라는 주제로 전국 초등학교에서 약 3만 8,000여 점의 작품이 접수되었으며, 400여 개의 초등학교가 단체전에 참여하였습니다. 2013년 '하나 푸른 음악회'는 순천과 대전에 각각 5월과 8월에 개최하여 일반 대중에게 환경보호의 메시지를 전달하였습니다.



Environmental Management

환경경영

푸른금융

하나금융그룹은 효과적인 환경경영을 실천하기 위해 '금융업'의 특성을 반영한 환경관리 시스템을 구축하여 운영하고 있습니다. 종이 사용량 관리, 용수 관리, 에너지 절약, 폐기물 처리를 주요 관리 영역으로 설정하여 체계적으로 관리하고 있습니다. 하나금융그룹은 지속적인 자원절약 활동과 친환경 문화 확산을 통해 환경과 함께하는 금융그룹으로 거듭나겠습니다.

종이 사용량 관리

하나금융그룹은 전자문서 활성화를 통한 'Paperless Company' 만들기, 양면 인쇄가 가능한 사무기기 도입 및 확대 등의 그룹 정책을 통해 종이의 불필요한 사용을 최소화하고 있으며 이면지 활용을 장려하는 캠페인을 지속적으로 추진해 종이의 재활용률을 높이고 있습니다.

용수 관리

우리나라는 세계자원연구소(WRI, World Resource Institute)가 지정한 물부족 국가 가운데 하나입니다. 이에 하나금융그룹은 지난해부터 임직원들을 대상으로 '세면과 양치에 꼭 필요한 만큼의 물 사용하기' 캠페인을 시행해오고 있으며 세면대 자동 센서 설치 대상 건물과 영업점을 확대해나갈 계획입니다.

에너지 절약

에너지 절약은 기업의 비용 절감뿐만 아니라, 석탄과 석유 등의 천연자원 사용량 감소를 유도하고 에너지 사용으로 배출되는 온실가스를 저감할 수 있는 효과적인 방법입니다. 하나금융그룹은 에너지 절약을 위해 지난해부터 매월 '차 없는 날'을 지정하여 운영하고 있으며 그룹사 건물과 영업점의 전등을 LED로 교체하는 작업을 지속적으로 진행하고 있습니다.

폐기물 처리

임직원의 보건과 위생에서부터 하나금융그룹 영업점을 방문하는 다양한 이해관계자들의 안전에 영향을 미칠 수 있는 폐기물을 효과적으로 관리하기 위해 하나금융그룹은 전문 위탁처리 업체를 지정해 폐기물을 처리하고 있습니다. 업체에 대한 엄격한 관리를 바탕으로 폐기물에 의한 문제 발생을 방지하고 있습니다.

LED 조명 변경



● 용수 사용량

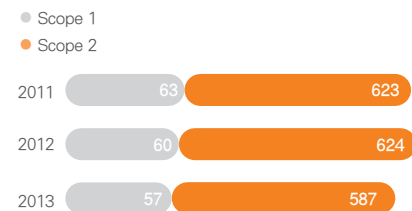
단위: 톤



데이터 수집범위: 하나금융지주(사옥), 하나은행(본점, 연수원), 외환은행(본점, 방배사옥, 열린교육원)

● 에너지 사용량

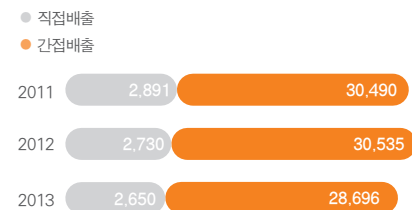
단위: TJ



데이터 수집범위: 하나은행(본점, 연수원), 외환은행(본점, 방배사옥, 열린교육원)

● 온실가스 배출량

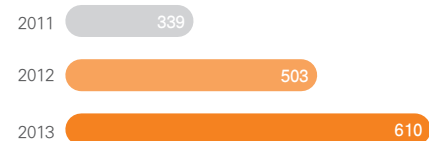
단위: tCO₂e



데이터 수집범위: 하나은행(본점, 연수원), 외환은행(본점, 방배사옥, 열린교육원)

● 폐기물 처리량

단위: 톤



데이터 수집범위: 하나금융지주(사옥), 하나은행(본점, 연수원), 외환은행(본점, 방배사옥, 열린교육원)

*하나금융지주 사옥의 에너지 사용량과 온실가스 배출량이 2013년 산정에서 제외되어 전년도 보고서에 수록된 수치와 변동이 있습니다.



Social Contribution

사회공헌

● 하나사랑봉사단 자원봉사 참여인원

단위: 명

2012 11,294

2013 20,165

● 하나사랑봉사단 자원봉사 참여시간

단위: 시간

2012 34,650

2013 61,062

● 하나사랑봉사단 기부 참여인원

단위: 명

2012 7,906

2013 8,209

● 하나사랑봉사단 기부금 내역

단위: 백만 원

2012 1,079

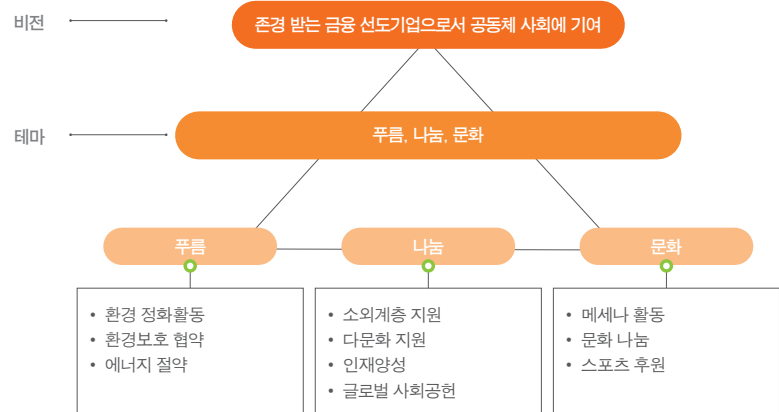
2013 1,104

사회공헌 철학

하나금융그룹은 건전한 경제 주체의 역할과 더불어 시민사회 구성원으로서 책임과 의무를 다하는 기업시민주의를 지향합니다. 이에 따라 지난 40여 년간 사회공헌 활동을 통해 사회의 실질적인 필요를 채우고 문제를 해결하기 위해 노력을 기울여왔습니다. 기업시민주의에 입각한 실체적인 사회공헌 활동으로, 임직원의 자긍심 고취와 기업이미지 제고뿐만 아니라, 궁극적으로 경영성과 향상으로 이어지는 아름다운 '선순환'을 만들어나가고 있습니다.

사회공헌 전략

하나금융그룹은 '존경 받는 금융 선도기업으로서 공동체 사회에 기여'하기 위한 비전 아래, 푸름, 나눔, 문화라는 테마를 가지고 사회공헌을 추진하고 있습니다. 2013년에도 전략적인 사회공헌으로 도움이 필요한 지역 및 이웃과 함께하였습니다.



사회공헌 조직

하나금융그룹은 사회공헌 추진 재단, 임직원들이 자발적으로 조직한 봉사단을 통해 사회공헌을 실천하고 있습니다. 또한 보다 체계적이고 실행력 있는 사회책임경영 실천을 위해 기존의 사회공헌 전담 조직 외에 2013년 4월, 행복나눔위원회를 신설하였습니다





Social Contribution Organizations

사회공헌 조직

하나금융그룹 재단

하나금융그룹은 하나금융공익재단, 하나미소금융재단, 외환은행나눔재단, 학교법인하나학원 등 네 개의 재단을 운영함으로써 전문적이고 적극적인 사회공헌을 실천하고 있습니다.

하나금융공익재단

하나금융공익재단은 하나은행, 하나대투증권, 하나IB증권, 하나캐피탈이 공동 출연하여 설립되었으며, 저출산 고령화의 사회문제 해결의 목적을 가지고 운영되고 있습니다. 하나케어센터, 어린이집 등의 노인 요양시설과 영유아 보육시설 건립 및 운영, 사회복지지원사업을 통해 하나금융공익재단은 사회적 문제를 적극적으로 해결하려는 노력을 기울이고 있습니다.

하나미소금융재단

하나미소금융재단은 제도권 금융 이용이 곤란한 금융소외계층의 사회, 경제적 자립의 기반을 마련하고자 설립되었습니다. 정부의 서민지원 정책인 미소금융사업의 한 축을 담당하여 미소금융사업을 운영하며, 소액대출사업(Microcredit)을 대폭 확대하여 운영하고 있습니다.

외환은행나눔재단

2005년 12월, 금융권 최초로 설립된 자선공익재단법인인 외환은행나눔재단은 불우이웃 및 사회적 소외 계층 지원활동, 인도적 처원의 국제구호활동을 중심으로 체계적이고 장기적인 사회공헌을 실천하고 있습니다. 이웃사랑과 나눔경영에 앞장서서 사회공헌을 적극 실천함으로써 나눔의 정신을 정착시키기 위해 노력하고 있습니다.

학교법인 하나학원

기업시민주의에 입각하여 사회의 실질적인 필요와 문제해결을 위해 하나고등학교를 설립 및 운영하고 있습니다. 학교법인 하나학원은 대학 진학을 위한 지식 습득뿐만 아니라 학생들이 하나의 성숙한 사회적 인격체로 성장하기 위해 필요한 교육 과정을 제공하고, 또한 국제화 시대에 필요한 언어능력과 소양을 적극적으로 배양해나가고 있습니다.



하나금융공익재단 www.hanafoundation.or.kr



하나미소금융재단 www.hanamiso.org



외환은행나눔재단 www.kebfoundation.org



하나고등학교 www.hana.hs.kr

Hana Case Review



하나금융그룹 사회공헌 웹사이트 '모두多하나'

하나금융그룹은 사회공헌 웹사이트 '모두多하나'의 운영을 통해 하나금융그룹 사회공헌 소식 및 임직원 나눔참여 후기, 임직원 기부 및 봉사활동 신청 등 하나금융그룹의 사회공헌 활동과 관련된 커뮤니케이션을 진행하고 있습니다.

모두多하나 www.hanacsr.com



하나사랑봉사단 활동



가족사랑봉사단 활동





하나금융그룹 봉사단

하나금융그룹은 하나사랑봉사단, 가족사랑봉사단, KEB사랑나눔미, 하나미소희망봉사단 등 네 개의 봉사단을 운영하며 다양한 사회공헌 활동을 실천하고 있습니다.

하나사랑봉사단

하나사랑봉사단은 하나금융그룹 차원의 자원봉사단체로서, 2007년 100여 개의 사내 자원봉사모임이 모여 출범하였습니다. 하나금융그룹의 임직원들은 5명 이상으로 구성된 봉사팀을 구성하여 하나사랑 봉사단의 봉사활동에 참여하고, 새로운 봉사활동을 발굴하여 기획부터 봉사활동까지 실천하며 자발적으로 사회공헌에 참여하고 있습니다. 2013년에는 총 5,500여 명의 임직원이 290여 회에 걸쳐 지역사회 및 이웃과 함께 하는 따뜻한 나눔을 실천하였습니다.

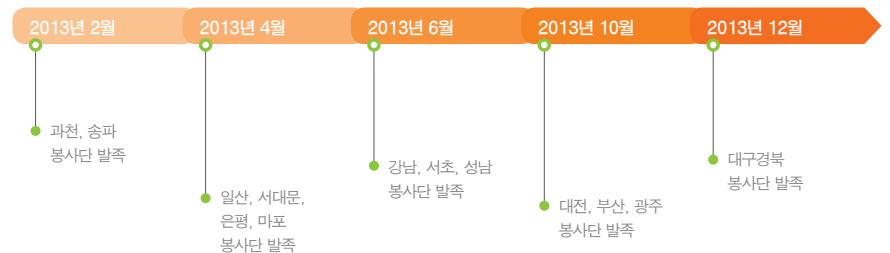
봉사활동 영역

지역사회 봉사활동	가족 봉사활동	환경봉사	기타
독거노인, 장애인, 차상위 계층 등 소외이웃을 위한 나눔 활동	임직원, 가족, 고객이 자녀 및 가족과 함께 참여할 수 있는 나눔활동	환경을 지키기 위한 지속적인 환경보호 활동	해외 아동을 위한 가방, 티셔츠 만들기, 운동화 그리기 등
			

가족사랑봉사단

하나금융그룹은 2013년 2월 가족사랑봉사단을 출범하여 임직원의 배우자를 중심으로 거주지 지역의 아동 보육, 노약자 케어, 다문화가정 여성 멘토 등 특화된 봉사활동을 정기적으로 수행하고 있습니다. 하나금융그룹은 지역별 봉사단을 지속적으로 발족함으로써 봉사의 범위를 확장하여 더 많은 이웃에게 사랑을 전하려 노력하고 있습니다.

2013년 가족사랑봉사단 발족 현황





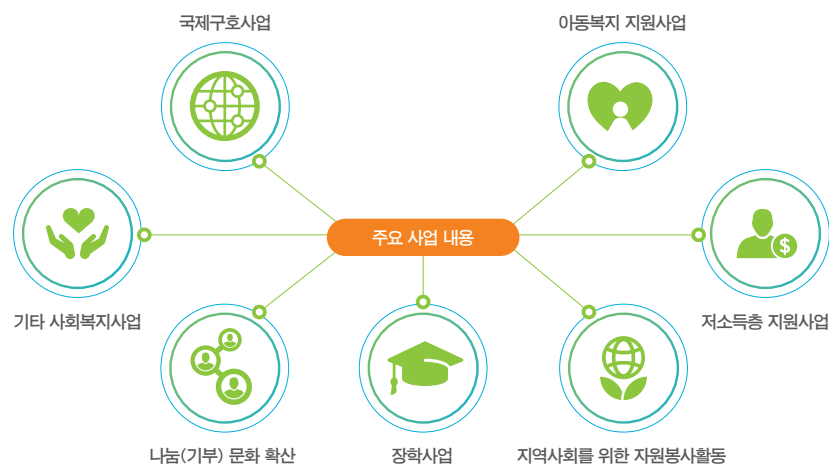
Social Contribution Organizations

사회공헌 조직

KEB사랑나눔미

KEB사랑나눔미는 외환은행 임직원 및 가족 등으로 구성된 자원봉사단으로, 지역사회에 온정의 손길을 전하는 사회공헌 활동을 실천하고 있습니다. KEB사랑나눔미는 2005년 12월 국내 은행권 최초로 설립된 자선공익 재단법인인 '외환은행 나눔재단'을 통해 설립되어 다양한 자원봉사 활동을 펼치고 있습니다. KEB사랑나눔미는 2013년 11월 기준, 2,300여 명의 봉사자가 소속되어, 봉사활동을 수행하고 있으며, 봉사활동의 범위를 확장하기 위해 2013년에는 장학사업을 진행하여 총 559명의 학생에게 장학금을 지원하였습니다.

주요 사업 내용



하나미소희망봉사단

하나미소희망봉사단은 미소금융사업의 안정적 정착으로 저소득 저신용 계층의 경제·사회적 자활 및 자립을 도모하기 위해 2010년 7월 출범하여 다양한 재능나눔 활동을 실천하고 있습니다. 미소금융 고객 발굴을 위한 활동과 미소금융 수혜자를 대상으로 한 활동을 통해 안정적 사업 영위를 지원하며, 기타 재능나눔 활동 등을 수행하고 있습니다.

봉사활동 영역

전문지식	재능나눔	일손지원	기타분야
경영, 법률, 세무(회계) 컨설팅, 교육, 훈련, 마케팅, 홍보	각 분야의 기능, 기술, 운영, 영업, 매출신장 등의 Know-How 공유	행사, 홍보, 사무, 영업지원, 기타 미소금융수혜자 요청 업무 지원	자신의 '재능과 지식'을 나눌 수 있는 모든 분야



KEB사랑나눔미 활동



하나미소희망봉사단 활동



2013 Social Contribution Activities

2013 사회공헌 활동

푸름 활동

하나금융그룹은 건강한 사회를 만들기 위해 환경보호를 위한 다양한 활동을 실천하며 삶의 터전을 보존하기 위해 앞장서고 있습니다.

2013년 주요 푸름 활동

씨드뱅크가든

2013년 4월, 보다 적극적인 환경 보호의 사회적 책임 이행을 위해 지속가능한 정원인 씨드뱅크가든을 조성하였습니다. 총 200여 종의 씨앗을 보관하는 씨드타워와 더불어 재활용 소재를 사용한 정원, 낙엽을 모아 거름으로 활용하는 통 등 자연을 보존하고 미래를 준비하기 위해 선제적인 노력을 기울이고 있습니다.



순천만정원 씨드뱅크가든 오픈식 세레모니



물 부족을 생각하는 정원

씨드뱅크가든 중앙에 위치한 자갈정원은 가뭄에 강한 식물로만 구성되어 극심한 가뭄 외에는 사계절 생존이 가능합니다.

재활용의 정원

씨드뱅크가든 화분, 그늘집, 씨드뱅크 등 모든 구조물에 드럼통, 화물컨테이너 등 재활용 소재를 사용하였습니다.

지속가능한 정원

씨드뱅크가든은 정원의 모든 것이 버려지지 않고 다시 에너지로 창출되는 자연의 순환을 따를 수 있도록 디자인 하였습니다.



순천만정원 후원 협약식

순천만정원 후원 협약

하나금융그룹은 순천만정원 후원 협약 체결 및 2013 순천만국제정원 박람회 적금을 판매하여 후원금을 기부하며, 순천만정원을 보호해왔으며, 11월, 순천만정원 후원 협약을 연장체결하였습니다. 순천시와 공동개발한 '순천만정원 사랑 적금'의 가입금액 평잔의 연 0.1%의 금액을 순천만정원의 후원금으로 지원하고, 가입고객에게 순천만정원, 순천만, 낙안읍성 입장료를 할인받을 수 있도록 하였습니다.

푸른 남산 만들기

환경보전을 위해 2013년 9월에는 하나은행과 외환은행 등 하나금융그룹 임직원들이 자발적으로 참여하여 서울 남산 야외식물원에서 넉쿨, 잡초 제거 등의 환경정화 활동을 수행하였습니다. 하나금융그룹은 향후에도 관계사 구분 없이 함께 환경정화 및 나눔 활동을 정기적으로 실천할 계획입니다.

서울숲 나무벤치 철하기 운동

하나금융그룹의 봉사단 중 하나인 하나사랑봉사단은 자연 부식과 부패를 막기 위한 나무벤치 유지보수 작업을 실천하였습니다. 51명의 임직원 가족을 포함한 130명의 하나사랑봉사단은 가족과 함께 벤치 주변 오염 물질 제거 및 방부제 칠하기 작업을 통해 자연에 대한 고마움을 공유하였습니다.



2013 Social Contribution Activities

2013 사회공헌 활동

나눔 활동

저소득 가정, 다문화가정 등 우리 곁에는 도움을 필요로 하는 이웃이 있습니다. 하나금융그룹은 나눔을 통해 행복한 이웃, 행복한 공동체를 만들어가고자 합니다.

소외계층 지원

하나사랑기금

하나금융그룹의 임직원들은 기업의 사회적 책임 완수를 위해 자율적으로 급여의 일정액을 매월 공제하여 하나사랑기금을 조성하고 있습니다. 기금은 지역사회의 도움을 필요로 하는 아동과 청소년, 노인, 장애인, 환경보호 등을 위해 사용됩니다.

하나더매칭

하나금융그룹은 2011년부터 '하나더매칭'이라는 매칭기부 프로그램을 운영하여 임직원들의 사회공헌 참여를 독려하고 나눔의 문화를 조성하고 있습니다. '하나더매칭'은 임직원의 기부금액과 동일한 금액을 매칭(Matching)후원하는 프로그램으로, 기금은 지역사회 비영리기관에 기부하여 소외계층을 지원하고 있습니다.

구분	단위	2012	2013
기부	건	1,087	1,715
매칭 기부기관	개	179	132
매칭 금액	원	438,281,807	342,502,770

서민금융 전문 재무상담사 양성

금융소외계층에 맞춤형 재무 상담을 제공하여 자립을 지원하기 위해 하나금융그룹은 서민금융 전문 재무상담사 양성 과정을 운영하고 있습니다. 2013년에는 18명의 금융권 은퇴자 출신으로 구성된 전문 상담사들이 양성과정을 수료하였으며, 이후 희망금융플라자에 배치되어 가계 현금흐름 파악, 채무 발생 원인 분석, 서민 지원 예금 상품 안내, 고금리 대출 전환, 서민금융 지원제도 활용 방안 등에 관한 전문 상담을 제공하였습니다.

연평도 하나회관 건립

하나은행은 연평도 장병과 면회객, 지역주민의 편의를 위해 민·군 복합 복지시설 '하나회관'을 준공하였습니다. 하나회관은 숙박시설, 편의점 등을 갖추고 있어 장병들과 지역주민들의 복지 증진에 기여할 것으로 기대됩니다.

● 하나사랑기금 참여인원

단위: 명

2012 3,791

2013 3,825

● 하나사랑기금 기부 총 금액

단위: 백만 원

2012 216

2013 210

2012년 대비 정기 급여 기부액은 증가했으나, 특별기부 및 1회 기부 금액 감소에 따라 총 기부금액이 감소함



희망금융플라자 상담사 연수 수료식



연평도 하나회관 준공식



2014년 외환다문화가정대상 시상식



다문화교육 콘텐츠 발표회



2014년 장학증서 수여식

다문화 지원

다문화 지원 사업

하나금융그룹은 다문화 이웃의 정착 및 인식 제고를 위한 지속적인 사업을 전개하고 있습니다. '하나 Kids of Asia'를 통해 다문화가정의 아이들의 건강한 정체성 확립을 지원할 뿐 아니라 양국어 병기 어린이도서를 제작 및 배포하고, 하나다문화센터 '다린'을 운영하여 글로벌 어린이 경제교육, 금융교육, 요리강좌 등의 프로그램을 제공하는 등 다문화 지원을 위한 다각도의 노력을 기울이고 있습니다.

다문화교육 콘텐츠 발표회

다문화 전반에 대한 이해를 높여 다문화에 대한 수용 능력을 제고하기 위해 한국장학재단, 중앙다문화교육센터와 다문화교육 콘텐츠를 공동으로 기획·제작하기 위한 발표회를 가졌습니다. 다문화 전문가들의 전문성과 교육 현장의 요구를 반영하여 제작된 본 교육콘텐츠는 초등학교 고학년을 대상으로 학교의 국어, 사회 교과 연계 프로그램으로 활용될 예정입니다.

2014 외환글로벌장학금 및 외환다문화주부장학금

하나금융그룹은 개발도상국 저소득 대학생 및 다문화가정 여성 인재를 지원하고 대한민국의 위상을 드높이기 위해 외환글로벌장학금과 외환다문화주부장학금을 수여하고 있습니다. 외환은행나눔재단에서 실시하는 본 장학금은 2014년 국내 유학생 20명을 대상으로 4,000만 원, 다문화가정 여성 24명을 대상으로 3,500만 원을 지원하여, 현재까지 총 93명의 유학생과 49명의 다문화가정 여성을 지원하였습니다. 앞으로도 지속적으로 지원규모를 확대함으로써 글로벌 인재를 양성해나갈 것입니다.

2014년 누적 외환글로벌장학금

93명 2억 3,900만 원

2014년 누적 외환다문화주부장학금

49명 6,950만 원

탈북자 지원

탈북 학생 우수 멘토 지원

글로벌 다문화 사회에 기여하기 위하여 하나금융그룹은 한국장학재단에서 활동하고 있는 탈북 대학생의 우수 다문화 멘토 100명을 선발하여 장학금 및 연수 활동을 지원하였습니다. 우수 다문화 멘토로 선정된 학생들은 다문화 멘토링 노하우 전수 및 다문화 인식 개선을 위한 다양한 활동을 진행해 성숙한 다문화 사회 조성에 앞장섰습니다.

새터민 대안학교 지원

하나금융그룹의 재단 중 하나인 외환나눔재단은 북한 이탈(새터민) 청소년을 대상으로 한 대안학교인 여명학교를 지원하며 북한 이탈 청소년의 한국사회 적응 및 정착을 지원하고 있습니다. 여명학교는 2010년 국내 최초 학력인정 대안학교 인가를 받은 학교로, 현재 87명의 학생들이 재학 중입니다. 하나금융그룹은 학생들의 아침식사 급식과 체육 활동 등을 지원해왔으며, 2013년에는 북한 이탈 청소년의 심신 회복 및 맞춤형 기초교재개발을 위한 사업지원금을 전달하였습니다.



2013 Social Contribution Activities

2013 사회공헌 활동

인재 양성

하나 어린이 경제뮤지컬 '재크의 요술지갑'

하나은행은 어린이들의 올바른 경제관념 형성을 위해 하나 어린이 경제뮤지컬을 8년째 실시하고 있습니다. '재크와 콩나무'를 모티브로 현명한 소비를 주제로 한 '재크의 요술지갑'은 전국 40여 개의 초등학교에서 개최되어 어린이들과 학부모에게 좋은 반응을 얻었습니다.

서울시교육청 직업체험학습 업무협약

하나은행은 금융업에 대한 학생들의 진로와 꿈을 지원하기 위해 서울시교육청과 '행복교육 실현을 위한 기반조성 협약'을 체결하였습니다. 이를 통해 중학교 학생들은 하나은행 영업점에 방문하여 직업 체험을 할 수 있게 되어 은행원에 대한 이해를 높이고, 꿈을 키우는 시간을 가졌습니다.

글로벌 사회공헌

대한적십자사 협약

외환은행은 대한적십자사 RCY 60주년을 맞아 기념사업 후원 특별기부금 전달식을 갖고 글로벌 사회공헌 실천을 위한 대한적십자사와의 협력을 강화하였습니다. 이번 기부금 전달을 통해 '제2회 국제적십자사 연맹 모의총회'와 '국제나눔캠프', '제1회 희망풍차 SR 나눔로드', '글로벌 Peace 음악회' 등 청년들의 글로벌 리더로서의 소양 배양을 위한 사업 및 세계평화 촉진에 동참하였습니다.

필리핀 다목적 교육센터 건립 지원

외환은행은 필리핀의 태풍피해 긴급구호와 더불어 지역사회 자립과 빈곤 퇴치를 위한 다목적 교육센터 건립을 지원하였습니다. 필리핀 다목적 교육센터는 KOICA(한국국제협력단), 한국해비타트와 제휴하여 건립되며 2014년 8월 총 5곳이 완공될 예정입니다. 외환은행은 매칭펀드 방식으로 KOICA와 10만 미국 달러를 지원하였으며, 필리핀 및 국제사회를 위한 사회공헌을 지속적으로 확대해나갈 계획입니다.

'Happy Sharing' 미얀마 기증

2013년 5월, 임직원들과 고객들에게 의류, 장난감, PC 등을 기증받아 미얀마 현지 16개 교육기관 및 고아원에 전달하는 'Happy Sharing' 프로그램을 실시하며 글로벌 사회공헌을 실천하였습니다. 'Happy Sharing' 프로그램은 2010년부터 시작된 물품 기증 활동으로, 동티모르, 미얀마, 몽골 등의 해외 빈곤 지역을 대상으로 추진되어 왔습니다. 이번 'Happy Sharing'은 하나금융그룹의 우수 봉사활동 직원 5명이 직접 현지를 방문하여 7,250점의 기증 물품과 50대의 컴퓨터를 무상교육 기관인 '바카 연합회'에 기증하였으며, 빈민지역을 방문하여 봉사활동을 하였습니다.



하나 어린이 경제뮤지컬 '재크의 요술지갑'



서울시교육청 직업체험학습 업무협약



필리핀 다목적 교육센터 건립 지원



'Happy Sharing' 미얀마 기증



서울시향 후원식



제5회 DMZ 국제 다큐멘터리 영화제 후원금 전달식



월드컵대표팀 선전 기원 선수단 격려금 전달식

문화 활동

하나금융그룹은 건강한 사회의 필수조건은 건강한 문화임을 공감하고, 시민들과 건강한 문화를 공유하기 위해 노력하고 있습니다.

2013년 및 2014년 주요 문화 활동

하나 클래식 아카데미

하나 클래식 아카데미는 매 기수마다 주제를 선정하여 음악 강좌와 연주를 진행하는 하나금융그룹의 대표적인 문화행사로, 기존 회원들의 재수강률이 70% 이상에 달할 정도로 회원들에게 인정받고 있습니다. 하나금융그룹은 2000년 10월부터 14년째 하나 클래식 아카데미를 운영해왔으며, 폭넓은 음악을 접할 수 있는 기회를 제공하여 건강한 문화 확산에 기여하고 있습니다.

서울시향 후원 약정

2006년부터 9년째 서울시립교향악단의 대표 공연들을 후원해오고 있는 하나금융그룹은 서울시립 교향악단 후원 약정을 2014년 체결하여 문화예술산업의 발전과 문화의 확산을 돕고 있습니다.

하나 달력디자인 공모전

하나은행은 신인 디자이너들의 창의적 활동을 지원하기 위해 '함께하는 그린, 건강한 그린'을 주제로 2014년도 하나은행 탁상용 달력의 디자인 공모전을 진행하였습니다. 1997년부터 시작된 달력디자인 공모전은 신인 디자이너들의 많은 관심으로 지속적으로 진행되었습니다. 2013년 공모전에서는 총 600여 점의 작품이 출품되었으며, 공모전 수상작들은 하나은행 본점 야외 전시장과 하나은행 홈페이지, 공모전 사이트에 전시되었습니다.

제5회 DMZ 국제 다큐멘터리 영화제 후원

외환은행은 2012년에 이어 2년 연속 '제5회 DMZ 국제 다큐멘터리 영화제'를 개최 및 후원하며 비무장 지대 DMZ의 평화, 생명, 소통의 가치를 전파하기 위해 노력하였습니다. 외환은행 본점에서 축하무대 및 후원금 전달식을 열어 영화산업의 발전과 DMZ 가치 추구에 함께하였습니다.

2014년 브라질 월드컵 후원

1998년 하나은행의 대한축구협회 및 축구 국가대표팀 공식후원 이래, 하나금융그룹은 17년째 대한민국 스포츠 산업의 미래를 응원하고 있습니다. 하나은행과 외환은행은 국가대표팀의 성적에 따라 최대 0.3%p의 우대금리를 제공하는 스포츠 연계 정기 예·적금을 출시하였으며, 대표팀 평가전 타이틀스폰서로서 튀니지전 및 가나전 후원, 대한축구협회와 공동으로 미디어센터인 '하나은행 코리아하우스' 운영 등 다양한 후원활동을 추진하였습니다. 이외에도 'You are my Hero'를 슬로건으로 국가대표 선수가 아닌 알려지지 않은 영웅인 대표팀 스타프들을 조명하는 공익 월드컵 캠페인으로 한국 축구를 응원하였습니다.

SPECIAL STORY II

2013 모두하나데이 캠페인

모두하나데이

하나금융그룹은 '하나(1)'를 테마로 매년 11월 11일을 '모두하나데이'로 지정하고, '이웃, 동료, 세계와 나눔과 배려를 통해 하나되자'는 취지로, 대대적인 봉사활동과 다양한 캠페인을 전개하고 있습니다. 2013년에도 하나금융그룹의 각 관계사 CEO, 임직원, 봉사자 등이 참여하여 두 달간 '모두하나데이' 캠페인을 실천하며 나눔의 정신을 공유하였습니다.

2013 모두하나데이 테마 및 주요활동



2013 모두하나데이 테마별 세부 활동 내용

테마	활동내용	
이웃과 하나되기 	사랑의 김장행사	하나금융그룹 임직원 및 다문화가정, 가족사랑봉사단원 총 1,111명이 경제적으로 열악한 상황에 있는 독거노인, 조손가정 1,111가구를 돕기 위한 11,111포기의 김장김치를 담가 전달
	1인 1나눔 활동	캠페인 기간 내 그룹 임직원 1인 1나눔 활동, 1지점 1나눔 활동 진행
	고객과 함께하는 나눔 활동	나눔에 동참하고 싶어도 정보와 기회가 없어 참여하기 힘든 하나금융그룹 고객들을 위해 모두하나데이 기간 동안 고객 봉사활동 기회 제공
동료와 하나되기 	나눔 페스티벌	하나금융그룹 임직원과 봉사활동처(시설, 기관 등)가 참여하여 한 해 동안 참여한 다양한 나눔 활동 사례를 나누고, 우수 봉사팀 선정 및 시상
	빨간 우체통 중앙 집중 캠페인	하나금융그룹 임직원들의 감사와 사랑의 마음을 나눌 수 있는 그룹 내 빨간 우체통 운영
	그룹 임직원 건강 관리 서비스 제공	건강관리를 통한 건강한 기업문화를 조성하기 위해 임직원 건강관리 프로그램 도입
	직장보육시설 건립	2013년 하나금융 을지로 별관, 안암동, 대전 오정동 어린이집 설립
세계와 하나되기 	Happy Sharing	해외 11개국의 빈민지역 학교 아동들을 위한 장난감, 학용품 등을 모아 전달
	글로벌 봉사활동	그룹 해외 1법인, 1지점, 1부서별, 1봉사 시행(중국 1사 1촌, 인도네시아, 홍콩, 뉴욕, LA, 캐나다, 브라질, 독일, 호주 등)
	하나 마칼루 휴먼스쿨 건립	네팔 지역 깊은 고산지대에 학교가 없는 아동들을 위해 학교를 건립

하나금융그룹 2013 모두하나데이 하이라이트

‘이웃, 동료, 세계와 나눔과 배려를 통해 하나되자’는 취지로 개최된 2013 모두하나데이 캠페인이 2014년 1월 11일 마무리되었습니다. 2013년 11월 11일부터 2개월 동안 펼쳐졌던 대대적 봉사활동 캠페인에는 국내외 2만 5,000여 하나금융그룹 임직원과 가족들이 동참해 아름다운 사랑 나눔의 이야기를 만들었습니다.

사진으로 보는 2013 모두하나데이



1. Happy Sharing 미안마 지원
2. 사랑의 김장 담그기
3. 서울숲 내 생태환경 조성을 위한 미화 봉사
4. 하나은행 · 외환은행 중국 유한공사
북경 연경소백조공업학교 지원
5. 빨간 우체통 중앙 집중 캠페인
6. 모두 하나데이 개최식

2013 모두하나데이 결산

‘하나’의 마음으로 ‘하나’의 세상을 만든 아름다운 기적

하나더매칭



매칭 신청 건수 **1,715** 건
기관 후원 **132** 기관
금액 **342,502,770** 원

기부



참여 인원 **8,209** 명
금액 **1,102,017,633** 원

기증품



기증품 **1,860** 개

봉사



참여 인원 **19,471** 명
참여시간 **60,041** 시간

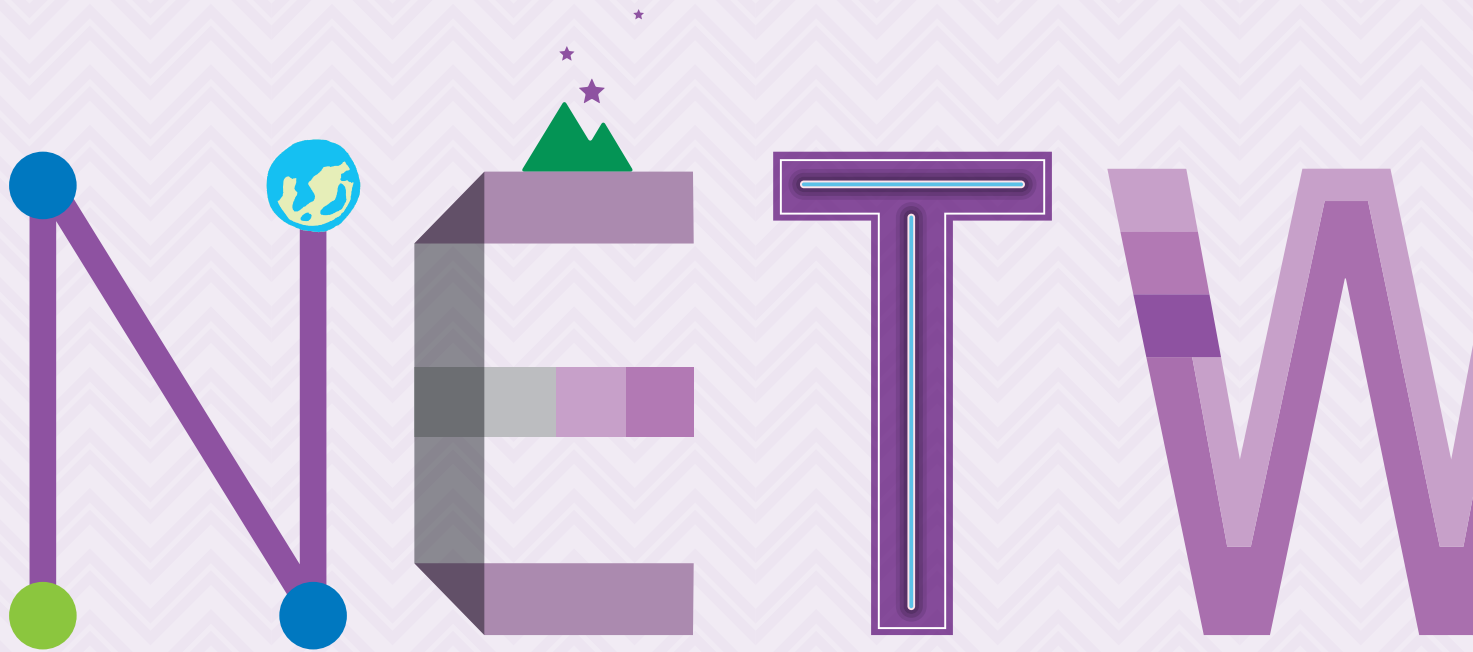
* 본 결산내역은 모두하나데이 기간 중의 봉사 및 기부 실적만을 포함합니다

03

Hana Financial Group

Hana Network

행복한 하나, 하나 네트워크



하나 네트워크 소개

하나금융그룹은 '한가족'의 팀워크로 시너지를 높이고, 불필요한 낭비를 줄이며 고객의 니즈를 해결하기 위해 노력하고 있습니다. 하나금융그룹은 이해관계를 넘어서는 협력을 통해 신뢰받고 앞서가는 글로벌 경쟁력 확보는 물론, 모든 이해관계자와 함께 성장하고 행복을 나누는 건강한 금융그룹으로 발돋움해 나가겠습니다.



HANA NETWORK

하나금융지주	70	하나SK카드	74	하나아이앤에스	78
하나은행	71	하나생명	75	하나자산신탁	79
외환은행	72	하나캐피탈	76	하나저축은행	80
하나대투증권	73	하나금융경영연구소	77		

하나금융지주

'진정한 실력을 갖춘 건강한 금융그룹'

금융업의 본질은 신뢰입니다. 하나금융그룹은 고객의 행복을 최우선으로 하고 있습니다.
고객이 진정으로 만족할 때 금융회사의 신뢰가 만들어진다는 것을 잘 알기 때문입니다.
하나금융그룹은 사회, 이웃, 공동체를 포함한 모든 이해관계자와
견고한 신뢰를 쌓아 나가겠습니다.



하나금융그룹 회장 김정태

회사개요



설립일

2005년 12월 1일



대표번호

02-2002-1110



임직원 수

110명 (2013년 12월 기준)



홈페이지

www.hanafn.com



본사소재지

서울특별시 중구 을지로 55

2013 주요 경영활동 및 성과

- 2013년 1월 하나금융지주, 외환은행 주식교환
- 2013년 2월 김정태 회장, 대한민국 베스트بان커 대상 수상
- 2013년 2월 하나고등학교 1회 졸업식
- 2013년 6월 하나금융그룹 '도덕 재무장을 통한 건강한 책임' 선포식 개최
- 2013년 9월 을지로 푸르니 하나금융그룹 어린이집 개원
- 2013년 9월 하나금융그룹, 아시안뱅크 선정 '대한민국 최우량 금융기관상' 수상

2013년 지속경영 대표 활동

금융소외계층 상담지원 활성화를 위한 업무협약 체결

하나금융그룹은 한국자산관리공사와 함께 맞춤형 재무상담 등 금융소외계층 지원을 위한 업무협약을 체결하였습니다. 이번 협약을 바탕으로 금융소외계층을 대상으로 서민금융포털 사이트인 '서민금융나들목'을 통해 하나금융그룹의 전국 15개 희망금융플라자의 1:1 맞춤형 재무상담을 제공할 계획입니다.

가족사랑봉사단 발족

하나금융그룹은 가족사랑봉사단 운영을 통해 다양한 사회공헌 활동을 진행하고 있습니다. 2013년 2월 발대식을 시작으로 송파, 경기 과천, 일산, 서대문, 대전, 부산, 광주 등 지역별 가족봉사단을 출범하고 봉사활동을 각각 연계하여 지역별 봉사활동을 실천하고 있습니다.

장애인 보호시설 후원

2013년 4월, 하나금융그룹은 장애인의 날을 맞아 장애인 생활보호시설인 '인강원'에 후원금 2,000만 원을 전달하였습니다. '인강원'은 중증 장애인 총 78원생이 생활하고 있는 사회복지법인기관으로, 금번 기부금을 통해 상담 치료와 직업 생활 서비스를 지원함으로써 장애인들의 복지 증진에 기여하였습니다.

2013년 활동 모습



다일공동체 밥퍼 배식 봉사



하나금융그룹 가족봉사단 발대식



인강원 후원금 전달

하나은행

‘고객의 기쁨, 그 하나를 위한 은행’

하나은행은 금융환경의 변화 속에서도 고객중심, 시장중심의 시각을 유지하여 고객과 시장이 필요로 하는 상품과 금융서비스를 적시에 제공하고자 노력해온 결과, 초고속 성장을 이뤄왔습니다. 앞으로도 하나은행은 ‘고객의 기쁨, 그 하나를 위한 은행’으로서 한 마음으로 최선을 다해 고객 여러분을 모실 것을 약속 드립니다. 또한 사회 공동체의 일원으로서 정도경영에 힘쓰며, 기업시민의식을 바탕으로 사회적 책임을 다하겠습니다.

하나은행장 김종준



회사개요



설립일

1959년 12월 1일



대표번호

02-2002-1111



임직원 수

9,045명(2013년 12월 기준)



홈페이지

www.hanabank.com



본사소재지

서울특별시 중구 을지로 35

2013 주요 경영활동 및 성과

- 2013년 4월 ‘한국의 가장 사랑받는 브랜드 대상’ 프라이빗 뱅크 부문 최우수 브랜드 2년 연속 선정
- 2013년 7월 ‘제13회 대한민국디지털경영혁신대상’ 대통령상 수상
- 2013년 7월 Euromoney誌 선정 ‘Best Bank in Korea’ 수상
- 2013년 9월 ‘제2회 금융소비자보호대상’ 종합대상 수상
- 2013년 9월 ‘2013 대한상공회의소 포브스 사회공헌대상’ 다문화가정지원 부문 4년 연속 수상
- 2013년 10월 The Banker, PWM社 선정 ‘Best Private Bank in Korea’ 3년 연속 수상
- 2013년 11월 ‘제7회 자금세탁방지의 날 및 FIU 설립 12주년 기념식’ 대통령표창 수상

2013년 지속경영 대표 활동

사랑나눔 기금

하나은행의 임직원들은 기업의 사회적 책임 완수를 위해 자율적으로 급여의 일정액을 매 월 공제하여 사랑나눔활동 기금을 조성하고 있습니다. 사랑나눔활동 기금은 노사가 공동으로 운영하고 있으며, 사회복지시설 및 다문화가정, 소년소녀가장 등을 지원하는데 사용됩니다.

사랑나눔 PC 전달식

하나은행은 재사용이 가능한 PC와 노트북, 휴대폰 등을 기증하여 국내 사회복지시설과 베트남, 미얀마 등에 지원하고 있습니다. 2013년에는 PC 및 노트북 총 2,703대와 폐 휴대폰 추출 회귀 금속 판매 대금 약 1억 2백만 원 상당의 물품과 기부금을 한국노동복지센터에 전달하였습니다.

하나 Kids of Asia

다문화가정의 자녀들을 글로벌 인재로 양성하기 위한 ‘하나 Kids of Asia’를 서울, 안산, 인천, 부천에서 6년째 운영하며 한국 문화와 언어를 교육하고 있습니다. 또한 다문화 소통 공간인 하나다문화센터 ‘다린’을 하나은행 삼선교 지점에 2011년부터 운영하며 다문화와 관련된 다양한 프로그램을 제공하고 있습니다.

2013년 활동 모습



행복나눔 후원금 기부



사랑의 PC나눔 전달식



다문화가정 어린이 견학 체험

외환은행

‘고객의 성공을 위해 헌신하는 은행’

외환은행은 ‘한국 최고의 Global Bank’로서 외국환, 무역금융, 해외네트워크 서비스 등의 분야에서 국내 최고의 경쟁력을 보유하고 있습니다. 또한 하나금융그룹의 한 가족으로서 모든 금융서비스 부문에서 앞서가는 글로벌 금융그룹이 되기 위해 노력하고 있습니다. 앞으로도 외환은행은 ‘고객님께 신뢰받는 금융전문가로서 고객님의 성공을 위해 헌신한다.’라는 각오와 다짐으로 최적의 상품과 최상의 금융서비스를 제공할 것입니다.

외환은행장 김한조



회사개요

설립일 1967년 1월 30일

대표번호 02-1544-3000

임직원 수 7,838명(2013년 12월 기준)

홈페이지 www.keb.co.kr

본사소재지 서울특별시 중구 을지로 66

2013 주요 경영활동 및 성과

- 2013년 5월 터키 이스탄불 사무소 국내 은행 최초 개소
- 2013년 9월 FinanceAsia誌 선정 ‘한국 내 최우수 외국환 은행상’ 6년 연속 수상
- 2013년 9월 Global Finance誌 선정 ‘한국 내 최우수 외국환은행’ 12년 연속 수상, ‘한국 내 최우수 수탁은행’ 3년 연속 수상
- 2013년 9월 Asiamoney誌 선정 ‘2013 한국 최우수 Cash Management’ 및 ‘2013 한국 최우수 외국환 은행’ 선정
- 2013년 11월 일본 후쿠오카출장소 개소
- 2013년 11월 중국 시칭지행 개점

2013년 지속경영 대표 활동

사랑의 열천사 운동

KEB사랑나눔의 정기 후원 제도인 사랑의 열천사 운동은 천사(1004)원의 열(10) 배인 10,040원 이상의 금액을 기부하는 제도입니다. 2013년 말 기준 외환은행 전 임직원의 약 47%가 이에 참여하고 있으며, 연간 8억 원 이상의 금액을 외환은행나눔재단에 기부하고 있습니다.

일사일산가꾸기 및 환경 정화 활동

외환은행은 1985년부터 약 20년째 일사일산가꾸기 운동을 실시하고 있습니다. 2013년 4월에는 남한산성을 찾았으며, 또한 남산, 명동 등 서울 근교에서도 쓰레기 수거, 잡초 제거 등의 환경 정화 활동을 펼치며 건강한 환경을 만들어 나가고 있습니다.

‘2014드림프로그램’ 후원

외환은행은 강원도와 ‘2014드림프로그램’ 후원 협약을 체결하였습니다. 드림프로그램은 강원도의 2018년 평창동계올림픽 유치 공약 중 하나인 사회공헌 프로그램으로, 전세계 눈이 오지 않는 국가의 청소년들을 초청하여 동계 스포츠 등을 체험하는 기회를 제공하는 글로벌 나눔 프로그램입니다.

2013년 활동 모습



사랑의 열천사 포스터



일사일산가꾸기 남한산성 정화



‘2014드림프로그램’ 후원 협약 체결

하나대투증권

‘고객에게 신뢰받는 금융 파트너’

하나대투증권은 최근 AM과 IB부문을 통합 및 개인영업과 기업영업 분야가 협력하는 새로운 PIB전략을 선보이며 고객을 위한 혁신을 지속하고 있습니다. 또한 개인고객을 위한 종합자산관리 서비스부터 기업자금조달, 인수금융, 구조화 금융, M&A의 기업금융 서비스까지 업무 간 관계사 협업을 해 나가고 있습니다. 앞으로도 하나대투증권은 하나금융그룹 내 관계사들과의 Co-work를 통해 종합금융서비스를 제공함으로써 고객의 성공과 함께하는 동반자가 되며, 국내 최고의 대형 종합증권사로 발전시키도록 정진하겠습니다.

하나대투증권 대표이사 장승철



회사개요



설립일

1977년 1월 18일



대표번호

02-3771-7114



임직원 수

1,273명(2013년 12월 기준)



홈페이지

www.hanaw.com



본사소재지

서울특별시 영등포구 여의도동 의사당대로 82

비전

하나금융그룹의 새로운 비전과 미션에 따라 하나대투증권은 기존비전인 ‘하나대투증권의 힘’에서 ‘신뢰 받는 Financial Solution Partner’로 비전을 재정립하였습니다.

2025비전

2025
전략목표

신뢰받는 Financial Solution Partner

A Premier WM House / A Top Quality IB In Asia

최고의 WM
경쟁력

고객접점
최적화

금융투자
시장 선도

IB 서비스
차별화

해외시장
입지강화

2013년

지속경영 대표 활동

사랑의열매와 업무협약 체결

하나대투증권은 서울사회복지공동모금회 (사랑의 열매)와 기부금 조성을 위한 업무협약을 체결하여 고객의 금융상품 등에서 발생하는 상품 보수 및 수수료 일부를 고객의 이름으로 기부할 수 있도록 하였습니다. 이번 협약을 통해 하나대투증권은 나눔의 기쁨을 고객들과 나누게 되었습니다.

사랑의 공부방 하계캠프 후원

하나대투증권 IB부문 파생총괄 임직원은 2010년 상계동 사랑의 집과 자매결연을 맺고 월 정액 기부 및 범인기부금 등을 통해 사랑의 공부방 초중고생들을 후원하고 있습니다. 하계 캠프 및 영화관람 행사 등 지속적인 후원으로 학생들의 건강한 성장을 지원하고 있습니다.

임직원 기증 도서 푸른학교에 전달

임직원이 자발적으로 기증한 도서로 구성된 ‘나눔 도서관’의 총 843권의 도서와 책장을 저소득계층자녀들을 위해 설립된 사단법인 푸른학교에 전달하였습니다. 하나대투증권은 어린이의 건전한 정서함양 및 지식 계발을 위해 기증 도서 전달 활동을 지속적으로 실천할 예정입니다.

2013년

활동 모습



반포지점 도덕의식 함양 교육



구룡마을 '사랑의 연탄나눔' 봉사



임직원 기증 '나눔 도서관' 도서 전달

하나SK카드

‘고객과의 약속을 소중하게 여기고 실천하는 회사’

하나SK카드는 2009년 설립 이후 빠르게 성장하여 모바일 카드의 선두주자로 자리매김하고 있습니다. 그 바탕에는 ‘고객가치 최우선의 원칙’이 있습니다. 하나SK카드는 앞으로도 ‘고객가치 최우선의 원칙’을 기반으로 고객이 필요한 상품, 고객이 요구하는 서비스, 고객이 만족하는 경영을 추구하고 실천하기 위해 노력하여, 고객이 가장 먼저 찾고, 믿는 회사가 될 수 있도록 최선을 다하겠습니다.

하나SK카드 대표이사 정해봉



회사개요

설립일 2009년 11월 1일

대표번호 02-6399-3000

임직원 수 454명(2013년 12월 기준)

홈페이지 www.hanaskcard.com

본사소재지 서울특별시 중구 남대문로 9길 24

비전

하나SK카드는 하나금융그룹의 새로운 비전과 미션에 따라, 기존의 비전인 ‘World Best Convergence Marketing Company’에서 ‘Smart Life를 선도하는 Smart 금융 Innovator’로 변경하였습니다.

카드사 비전

Smart Life를 선도하는 Smart 금융 Innovator

전략목표

S.M.A.R.T 2025 !!!

전략과제

Scale	Mobile Leader	Ability	Renovation	Toward Global
카드사업 규모의 경제 달성	모바일 기반 미래 결제 시장 선점	핵심역량 강화	비즈니스 혁신	글로벌 결제 시장 공략

2013년

지속경영 대표 활동

‘인사하기’ 캠페인

하나SK카드는 ‘상호존중책임’ 실천을 위해 ‘서로 서로’ 캠페인의 하나인, ‘인사하기’ 캠페인을 실시하고 있습니다. 인사를 받은 직원이 먼저 인사를 한 상대방의 ‘인사쿠폰’에 스티커를 붙여주는 방식으로 운영되는 ‘인사하기’ 캠페인은 타 부서 직원들과의 소통을 매개하여 화기애애한 조직문화를 조성하고 있습니다.

초록우산 어린이재단과 ‘희망포인트 기부’ 협약

하나SK카드는 외환은행과 함께 카드 포인트를 초록우산 어린이재단에 기부할 수 있도록 하는 협약을 체결하였습니다. 이번 협약으로 하나SK카드 사용 고객의 1포인트 당 1원 단위의 적은 금액으로도 자신의 마일리지 적립 포인트를 기부할 수 있게 되었습니다.

재능기부 2호점 재오픈

2012년에 이어 2013년에도 미소금융지원 수혜자 중 자립의지가 강한 1곳을 선정하여 약 3개월 간 임직원들의 자발적 재능 기부로 재오픈하였습니다. 하나SK카드 정해봉 사장을 비롯한 임직원들은 상권분석, 메뉴 및 레시피 개발, 실내 인테리어 개선, 마케팅 등에 참여하여 자영업자의 자립을 지원하였습니다.

2013년

활동 모습



‘인사하기’ 캠페인의 ‘인사쿠폰’



초록우산 어린이재단과 협약체결



동물사랑실천협회와 제휴

하나금융지주
하나은행
외환은행
하나대투증권
하나SK카드
하나생명

하나캐피탈
하나금융경영연구소
하나아이엔에스
하나자산신탁
하나저축은행

하나생명

‘항상 고객과 함께하는 회사’

하나생명은 차별화된 상품과 전문화된 지원조직을 바탕으로 고객 행복 완성을 위해 늘 노력하고 있습니다. 하나생명은 보험 본연의 기능인 상부상조와 인간사랑의 정신을 지속적으로 실천하며, 지속적인 변화와 성장을 추구함으로써 항상 고객의 소중한 가족과 꿈, 재정안정을 지켜드리는 인생 동반자가 되었습니다.

하나생명 대표이사 김인환



회사개요



설립일

1991년 11월 25일



대표번호

02-3709-7300



임직원 수

144명(2013년 12월 기준)



홈페이지

www.hanalife.co.kr



본사소재지

서울특별시 중구 서소문로 89-31

비전

하나생명은 하나금융그룹의 새로운 비전과 미션에 따라 기존의 비전인 ‘초우량 종합 생명 회사’에서 ‘신뢰 받고 앞서가는 든든한 보험회사’로 재정립하였습니다.

2025 비전

신뢰받고 앞서가는 든든한 보험회사

2025

전략 목표

HOPE 2025

2025

전략과제

Hana Group
Synergy
시너지

Open
Alliance
 제휴

Profitable
portfolio
수익

Enhance Brand
Power
브랜드강화

국내 Online & Smart 생명보험 시장 선도

2013년

지속경영 대표 활동

더하기 하나

사내 봉사동호회인 ‘더하기 하나’는 2007년 설립 이후 소외계층 지원을 위한 봉사활동을 펼쳐왔습니다. 2013년에는 노숙인 지원센터인 ‘다시서기 센터’에서 배식활동 및 봉사활동을 진행하며 내복 300벌을 전달하고, 봉사기관을 확대하여 조손가정의 문화체험, 노후 컴퓨터 교제 등을 지원하였습니다.

‘행복나눔 Mini 마라톤’ 백혈병 어린이재단 기부

무배당 건강한 종신보험 론칭 기념으로 개최한 ‘행복나눔 Mini 마라톤’에 하나금융그룹 임직원 및 시민 100여 명이 참석하여 총 102km를 완주하고 총 1,000만 원의 성금을 마련하였습니다. 하나생명은 이 성금을 한국백혈병 어린이재단에 기부하여 백혈병 환우들의 쾌차를 응원하였습니다.

행복나눔 자선바자회·난치병어린이협회 후원금 전달

하나생명은 난치병 환아를 돕기 위해 행복나눔 자선바자회를 개최하였습니다. 자선바자회 판매 수익금과 하나생명에서 매칭그랜트로 동일 금액을 기부한 총 507만 원의 성금을 한국 어린이난치병협회에 기부하였습니다.

2013년

활동 모습



사랑의 털모자 쓰기



사랑의 헌혈



행복나눔 자선바자회

하나캐피탈

‘고객 1순위의 선택, 최고의 금융 파트너’

하나캐피탈은 2005년 하나금융지주 편입 이후 다변화된 포트폴리오를 통하여 안정적인 수익을 창출하는 우량 캐피탈 회사로 자리매김 하였습니다. 하나캐피탈은 고객 여러분께 차별화된 가치를 제공할 수 있는 금융상품을 개발하고, 고객의 다양한 라이프스타일 실현을 지원하는 최고의 금융 파트너가 될 수 있도록 최선을 다하고 있습니다. 또한 고객 신용정보 보호와 관련하여 법률과 사회적 윤리를 준수하는 정도경영에 힘쓰고, 사회를 위해 공헌할 수 있는 활동을 지속적으로 실천하여 고객과 함께하는 진정한 동반자로서의 역할을 다하겠습니다

하나캐피탈 대표이사 최순웅



회사개요



설립일

1987년 2월 13월



대표번호

02-2037-1111



임직원 수

197명(2013년 12월 기준)



홈페이지

www.hanacapital.co.kr



본사소재지

서울특별시 강남구 테헤란로 126

비전

하나캐피탈은 ‘고객의 1순위선택, 최고의금융파트너’의 기존 비전을 기반으로 2025 전략목표를 Stable Portfolio, Top Capital, Aiming at Global, Raise Trust를 주요 내용으로 하는 STAR 2025로 새롭게 정립하였습니다.

비전

Smart Life를 선도하는 Smart 금융 Innovator

2025
전략목표

STAR 2025

Stable
Portfolio
안정적 포트폴리오
구축

Top
Capital
최고의
경쟁력 확보

Aiming at
Global
글로벌 진출
가속화

Raise
Trust
고객과의
신뢰 확보

2013년

지속경영 대표 활동

‘5분 명상, 10분 독서’ 이벤트

하나캐피탈 임직원들이 출근 전 심신을 정리하고 보다 활기찬 정신으로 업무에 집중할 수 있도록 하나캐피탈은 2월 4일부터 ‘5분 명상, 10분 독서’ 이벤트를 진행하고 있습니다.

성희롱 예방교육 실시

하나캐피탈은 ‘도덕 재무장을 통한 건강한 책임’을 실천하기 위해 하나캐피탈은 전 지점 직원을 대상으로 2013년 7월 11일과 18일 두 차례에 걸쳐 성희롱 예방 교육을 실시하였습니다.

‘Hana-Cap 하나 되기’ 워크숍

하나캐피탈은 2013년 11월 직원 사이의 소통을 활성화하기 위해 ‘Hana-Cap 하나 되기’ 워크숍을 진행하였습니다. 조별토론, Role Playing 발표 등으로 구성된 워크숍에는 100여 명의 임직원이 참여하였습니다.

2013년

활동 모습



5분 명상, 10분 독서



성희롱 예방 교육



Hana-Cap 벗어나기 결연식

하나금융경영연구소

‘대한민국 금융산업 변화와 선진화를 선도하는 연구소’

하나금융경영연구소는 약 30년 간 축적된 전문지식과 연구경험을 바탕으로 선제적이고 깊이 있는 연구를 통하여 오늘날 하나금융그룹이 대한민국의 대표 금융그룹으로 성장할 수 있는 기반을 구축하여 왔습니다. 앞으로도 연구소는 하나금융그룹의 Think Tank이자 Knowledge Center의 역할을 다하고, 그룹의 핵심경쟁력 강화를 위한 전사적 지원뿐만 아니라 한국의 금융선진화를 이끌어가는 Leading Financial Institute로서의 역할도 수행하고자 합니다.

하나금융경영연구소 소장 배현기



회사개요



설립일

1987년 6월 25일



대표번호

02-2002-2200



임직원 수

60명(2013년 12월 기준)



홈페이지

www.hanaif.re.kr



본사소재지

서울특별시 영등포구 의사당대로 82

비전

하나금융경영연구소는 하나금융그룹의 새로운 비전과 미션에 따라 기존의 비전인 ‘그룹의 Think-Tank & Knowledge Center’를 ‘글로벌 금융그룹의 Strategic Innovator’로 재정립하였습니다.

연구소
비전

전략목표

중장기
전략과제

글로벌 금융그룹의 Strategic Innovator

1 Think-Tank & PACE Maker 2025

Partner
그룹의
전략수행 파트너

Agility
전략지원
민첩성 제고

Communication
리서치
커뮤니케이션
강화

Expanding
R&D 핵심역량
및 역할 확대

2013년

지속경영 대표 활동

에너지 절약

하나금융경영연구소는 임직원들의 에너지 절약을 권장하며 지속적으로 에너지 절감에 동참하고 있습니다. 에너지절약 규칙 제정뿐만 아니라 카풀제, 종이컵 사용 금지, 이면지 활용 강조 등의 소모품 절약에 앞장서고 있습니다.

영등포노인종합복지관 결연 봉사활동

하나금융경영연구소는 전 임직원이 10인 1조의 조를 구성하여 매월 계절에 맞게 온열매트, 명절 선물, 밀반찬 등을 전달하며 영등포노인종합복지관과 함께 봉사활동을 수행하며 지역사회 나눔을 실천하고 있습니다.

봉사활동 동호회

임직원들은 동호회 활동을 통해 자발적으로 봉사에 동참하고 있습니다. 세이브더칠드런 활동에 동참하는 신생아 모자뜨기 동호회, 저소득 가정 자녀에게 야구 용품 및 도서를 전달하는 야구 동호회, 이웃과 쿠키나눔 봉사를 실천하는 요리 동호회 등 취미활동을 통해 나눔을 실천하고 있습니다.

2013년

활동 모습



구세군승리요양원 봉사



하나데이 인천만들기



하나금융경영연구소 야구동호회

하나아이앤에스

‘새로운 도약과 혁신을 이끄는 IT 파트너’

하나아이앤에스는 보다 안정적이고 수준 높은 금융 IT 서비스 제공 및 은행, 증권, 보험, 카드 등 금융 전 영역에 있어서 Open Source Framework, Smart 금융서비스, 빅데이터를 활용한 고객 가치 창출, CRM, SEM, Embedded Solution 부문에 많은 투자와 노력을 진행하여 왔습니다. 앞으로 하나아이앤에스는 창조경제 실현을 위해 중국, 인도네시아 등 동남아시아 지역과 미주 지역 Financial Solution Provider로서의 진출하며, 가치창조 경영을 바탕으로 글로벌 수준의 IT회사로 발돋움해나갈 것입니다.

하나아이앤에스 대표이사 권오대



회사개요



설립일

1990년 8월 30일



대표번호

02-2151-6400



임직원 수

473명(2013년 12월 기준)



홈페이지

www.hanains.com



본사소재지

성남시 분당구 황새울로 312번길 32

비전

하나아이앤에스는 하나금융그룹 핵심 성장동력이 되는 IT 파트너를 비전으로 삼고, IT 서비스 역량 확보, 하나금융그룹의 IT 통합 운영, 대외 및 금융 시장 확대를 중점적으로 추진하고 있습니다.

비전

하나금융그룹 핵심 성장동력이 되는 IT 파트너

2025
전략목표

IT서비스
역량 확보

하나금융그룹의
IT 통합 운영

대외 및
금융시장 확대

2013년

지속경영 대표 활동

신아원과 함께하는 해저탐험

매년 지적 장애인 보호시설인 신아원을 방문하여 신아원 가족들과 함께하는 봉사활동을 진행하고 있습니다. 2013년에는 신아원 가족 및 하나아이앤에스 임직원 90여 명이 참석하여 디지털 수족관을 관람하는 체험활동을 진행하였습니다.

헌혈증 나눔

하나아이앤에스는 헌혈증 나눔 행사를 통해 임직원 및 임직원 가족의 헌혈을 독려하였습니다. 임직원 및 가족들은 참여 기간 동안 가까운 헌혈의 집을 방문하여 헌혈한 후 헌혈 증서를 필요한 임직원들에 전달하며 나눔의 의미를 되새겼습니다.

힐링 스케치-노후학교 벽화 그리기

하나아이앤에스의 서울 서대문구 홍은중학교에 벽화를 그리는 봉사 활동을 실천하였습니다. 노후한 학교의 부정적인 이미지를 제고하고 학교 폭력 예방과 정서적 순화를 위해 마련된 이 활동에는 하나아이앤에스 임직원과 가족 110여 명이 참석하였습니다.

2013년

활동 모습



신아원과 함께 하는 해저탐험



노후공원 나무 심기



힐링 스케치

하나자산신탁

‘부동산 Total 서비스를 제공하는 종합 부동산 회사’

하나자산신탁은 부동산 업무 전문성을 강화하고, 고객의 신뢰를 바탕으로
부동산 Total Service를 제공하는 국내 선도 종합 부동산회사로 도약하고자 합니다.
기본과 원칙에 충실한 정도경영을 실천하여 건강한 기업문화를 만들고,
사회 공동체와 더불어 성장하겠습니다.



하나자산신탁 대표이사 이창희

회사개요



설립일

1999년 6월 15일



대표번호

02-3287-4600



임직원 수

97명(2013년 12월 기준)



홈페이지

www.hanatrust.com



본사소재지

서울시 강남구 테헤란로 512

비전

하나금융그룹의 새로운 비전과 미션에 따라 하나자산신탁은 기존 비전인 ‘부동산 Total 서비스를 제공하는 국내 선도 종합부동산회사’의 세부 전략 목표 및 중장기 전략과제를 정립하였습니다

비전

부동산 Total Service를 제공하는 국내 선도 종합부동산회사

전략목표

STAR 2025

중장기
전략과제

Sustainable
Growth
지속가능한
성장

Top-notch
Expertise
최고의
경쟁력

Axis of Group
Portfolio
그룹의
핵심동력

Real Estate
Business Hub
부동산
비즈니스 허브

2013년

지속경영 대표 활동

‘사랑의 김장나누기’ 행사

2013년 12월, 하나자산신탁은 ‘사랑의 김장나누기’ 행사를 개최하였습니다. 하나자산신탁 및 하나자산운용의 임직원 약 60명이 참여하여 1,400포기의 김장김치를 담가 김치와 빵을 사회적 취약계층 280여 세대에 전달하였습니다.

정기적 봉사활동

하나금융그룹 사회공헌 활동의 일환으로 하나자산신탁 임직원들은 월1회 정기 봉사활동을 수행하고 있습니다. 수서 명화 사회복지관 경로식당에서 배식, 배달, 식기 세척 등의 활동을 통해 도움이 필요한 이웃에게 작은 나눔을 실천하고 있습니다.

에너지와 소모품 절약

하나자산신탁은 임직원들이 자발적으로 에너지 및 소모품 절약에 동참하기 위한 캠페인을 실시하고 있습니다. 사내 종이컵 사용 제한, 흑백 프린터 사용 등의 노력과 더불어 매월 둘째 주 금요일에는 ‘패밀리데이’를 실시하여 직원 스스로 자리 주변을 정리하고 사용하지 않는 사무용품을 수거하여 재활용하고 있습니다.

2013년

활동 모습



사랑의 김장나누기 행사 개최



명화 사회복지관 배식 봉사



소외된 이웃 김치 전달

하나저축은행

'업계를 선도하는 신뢰받는 저축은행'

하나저축은행은 높은 윤리의식을 바탕으로, '업계를 선도하는 신뢰받는 저축은행'으로 도약하기 위해 각종 인프라 및 여·수신 금리의 차별화, 다양한 상품라인업을 구축하고 있습니다. 또한 저축은행 본연의 역할인 서민금융활성화에 기여하고, 사회적 책임을 다하기 위해 여러 사회공헌 사업을 전개하고 있습니다. 앞으로도 하나저축은행의 모든 임직원들은 항상 고객의 목소리를 경청하고 저축은행의 건전한 발전과 더불어 사회적 책임을 실천하는 선진 금융기관이 되기 위해 최선을 다하겠습니다.

하나저축은행 대표이사 박재호



회사개요



설립일

2012년 2월 8일



대표번호

02-1899-1122



임직원 수

147명(2013년 12월 기준)



홈페이지

www.hanasavings.com



본사소재지

서울특별시 종로구 종로 293

비전

하나저축은행은 하나금융그룹의 새로운 비전과 미션에 따라 기존의 '고객 행복을 추구하는 초우량 서민금융 기관' 비전을 '업계를 선도하는 신뢰받는 저축은행'으로 재정립하였습니다.

은행 비전

2025

전략목표

업계를 선도하는 신뢰받는 저축은행

HIGH (Hi~) 2025

High Profit 수익성 업계 1위	Improve Competitiveness 경쟁력 확보	Growth with Quality 질적 성장	Healthy Finance 건강한 금융
--------------------------	-----------------------------------	------------------------------	---------------------------

2013년

지속경영

대표 활동

도서교환 릴레이 성공적 종료

임직원들이 감명 깊게 읽은 도서를 부·점별 직원들과 교환하여 읽어보고, 나중에 도서들을 모아 기증하는 하나저축은행의 '도서교환 릴레이' 프로그램이 임직원의 많은 관심과 성원에 힘입어 성공적으로 종료하였습니다.

4대 사회악 근절 캠페인

하나저축은행은 2013년 9월 16일 창신동 본점 인근에서 '4대 사회악 근절'을 위한 국민들의 관심 확산과 추석 전후 치안 강화를 위한 캠페인을 출근길 직장인과 인근 주민을 대상으로 덕산파출소와 함께 진행하였습니다.

'사랑의 쌀' 100포 기부

2014년 3월 12일 하나저축은행은 부천시 독거노인 지원센터에 홀몸노인 100가구를 위한 백미 100포를 기부하였습니다. 앞으로도 혼자 살고 계신 어르신들을 위한 봉사활동을 지속적으로 진행하겠습니다.

2013년

활동 모습



도서교환 릴레이



이주여성과 함께하는 요리 체험 프로그램



독거노인 방문 봉사

Appendix

- 82 지속가능경영 원칙과 성과
- 84 제3자 검증보고서
- 86 GRI G3. 1 Index
- 90 2013 하나금융그룹 수상내역

지속가능경영 원칙과 성과

경제·환경·사회 이니셔티브 참여 현황

하나은행은 국제사회 윤리와 환경을 개선하기 위한 유엔글로벌콤팩트(UNGC, UN Global Compact)와 글로벌 금융기관들의 환경개선 이니셔티브인 UNEP Finance Initiative(UNEP FI)에 2007년 가입하였습니다.

기후변화 대응

하나금융그룹은 정부의 기후변화 대응 및 완화 정책에 참여하기 위해 '금융업'의 특성에 맞는 환경경영 전략을 수립하여 운영하고 있습니다. 특히, 하나은행은 2009년 '발로 뛰는 그린뱅크'를 선언하고 온실가스 감축을 위한 에너지 효율화 작업, 환경친화적 조직문화 구축 등 다양한 활동을 진행하고 있습니다.

연금운영 현황

하나금융그룹은 임직원의 퇴직 후 안정된 생활을 위해 퇴직연금제도를 운영하고 있습니다. 연금은 신용등급 및 지급여력이 양호한 사업자를 선정하며 안정성, 수익성, 건전성을 추구합니다.

● 관계사별 연금제도 도입일

회사	도입일
하나금융지주	2010년 6월 30일
하나은행	2010년 3월 31일
외환은행	2010년 12월 31일

신입사원 임금 정책

하나금융그룹의 신입사원 임금은 법정 최저임금 대비 3배에 달하며 성별에 대한 임금의 차이를 두고 있지 않습니다.

*2012년 기준 법정최저임금 1,098,360원(월 226시간 근로 기준)

공익을 위한 지원활동과 효과

하나금융그룹은 기업시민으로 우리사회의 건강한 발전과 성장을 지원하기 위해 푸름, 나눔, 문화의 테마를 바탕으로 다양한 사회공헌 활동을 진행하고 있습니다.

● 사회공헌 지출비용 현황

단위: 억 원

구분	2011	2012	2013
합계	658	708	715

현지구매 정책

하나금융그룹은 지역경제 활성화를 위해 지점과 영업점에서 사무용품이나 행사진행 소품 등의 물품에 대한 현지구매를 장려하고 있습니다.

직원의 이직 현황

하나금융그룹은 임직원을 위한 복리후생 제도의 확대 운영, 건강한 조직문화 구축, 건강관리 프로그램 도입, 가족친화 프로그램 개선, 균형 잡힌 일과 삶의 지원, 직장 어린이집 추가 개설, 합리적인 성과평가 제도 운영 등을 통해 임직원이 평생 함께하고 싶은 회사로 거듭나고 있습니다.

● 직원 이직률 추이

단위: %

구분	2011	2012	2013
이직률	8.0	7.4	5.5

직원의 단체교섭 가입 및 활동의 권리

하나금융그룹은 함께하는 노사상생의 문화를 조성하기 위해 노력하며 직원의 노동조합 가입과 활동에 대해 어떠한 영향력을 행사하지 않습니다.

보건안전 정책

하나금융그룹은 임직원들이 건강에 대한 걱정 없이 업무를 진행할 수 있도록 금연 캠페인, 병원 예약지원, 비보험 우대 혜택, 24시간 건강상담, 암 환자 집중 케어 등으로 구성된 종합 건강관리 시스템을 구축하여 운영하고 있습니다. 또한 근무 중 발생할 수 있는 안전사고에 대한 예방 교육과 캠페인을 진행해 임직원의 건강한 삶을 지속할 수 있도록 지원하고 있습니다.

● 재해율 추이

단위: %

구분	2011	2012	2013
재해율	0.02	0.03	0.02

종이 사용량 관리

2013년 하나금융그룹의 종이사용량은 전년 대비 약 33% 감소한 4,841톤을 기록하였습니다. 하나금융그룹의 모든 임직원은 앞으로도 불필요한 종이 사용을 최소화함으로써 환경경영 실천에 기여할 것입니다.

● 종이 사용량 추이

단위: 톤

구분	2011	2012	2013
종이 사용량	7,509	7,213	4,841

임직원의 퇴직 후 삶에 대한 지원

하나금융그룹은 하나생명 퇴직자들이 100% 출자한 독립법인대리점인 '하나FnA주식회사'와의 업무연계를 통해 하나금융그룹 퇴직자들의 경험과 전문지식을 지속적으로 활용할 수 있도록 지원하고 있습니다.

임직원 및 배우자 육아 지원

하나금융그룹은 임직원의 육아를 지원하기 위해 육아휴직제도를 운영하고 있으며, 직장 어린이집을 지속적으로 확대하고 있습니다.

● 육아 휴직 및 복귀 현황 (하나은행·외환은행 기준)

구분	회사	단위	2011	2012	2013
육아 휴가 사용 임직원 수	하나은행	명	789	827	808
	외환은행		234	259	270
휴가사용 후 업무복귀율	하나은행	%	92.5	96.4	97.8
	외환은행		95.4	90.5	91.3
업무복귀 후 12개월 이상 근무율	하나은행	%	97.8	96.4	97.8
	외환은행		98.4	97.7	96.8

인권 정책에 대한 교육 및 이수 현황

하나금융그룹은 업무와 관련된 인권교육을 윤리교육에 포함시켜 모든 직원을 대상으로 실시하고 있으며, 업무와 관련성이 높은 인력을 대상으로 보다 심화된 인권교육을 실시하고 있습니다. 또한 보안인력에 대해서도 하나금융그룹의 인권정책을 정기적으로 안내하여 숙지하도록 하고 있습니다.

환경보호 투자 총액

하나금융그룹은 친환경 금융그룹으로 지속성장하기 위해 환경분야에 대한 투자를 지속하고 있습니다. 2013년에는 총 7억 6,700만 원이 환경 분야에 투자되었습니다.

고객 만족도 조사

하나금융그룹은 매월 현장진단 조사와 전화 CSI 조사를 실시하여 개선이 필요한 사항을 파악하고 하나금융그룹에 대한 고객의 만족도를 향상시키기 위해 노력하고 있습니다. 즉각적인 개선 및 해결을 원칙을 바탕으로 도출된 문제점을 해결합니다.

정보보호 정책 및 대응

하나금융그룹은 고객의 소중한 정보를 보다 철저히 보호하기 위해 정보 반출과 승인에 대한 절차를 강화하였습니다. 2013년 1월에는 전산보안 강화의 일환으로 준법감시인과 11개 부서장으로 구성된 '정보보호특별대책반'을 출범하였습니다.

● 정보보호를 위한 관리

대상	1. USB 반출통제	2. E-mail 통제
	3. 출력물 통제	4. 정보보호지수 KPI 반영

문화·예술·스포츠 분야 지원

하나금융그룹은 양질의 문화 콘텐츠를 발굴하고 지원하여 문화체험 향유 기회의 저변을 확대하기 위해 하나 클래식 음악회, 공연예술 후원 등 다양한 활동을 진행해오고 있습니다. 또한 하나금융그룹은 축구와 핸드볼, 농구, 골프 등 다양한 종목에 대한 지원을 통해 스포츠 발전과 대중화, 선수 양성 등 다양한 가치를 창출해왔습니다. 스포츠 분야에 대한 지원 속에는 대한민국 국민들에게 희망, 통합, 도전, 승리 등 활기차고 희망찬 메시지를 전하고자 하는 하나금융그룹의 소망과 의지가 담겨 있습니다. 하나금융그룹은 2013년도에 문화·예술·스포츠 분야의 발전을 위해 54억 3,200만 원을 투자하였습니다.

사회적 책임경영 확산을 위한 노력

하나금융그룹은 기업의 사회적 책임(CSR, Corporate Social Responsibility)에 대한 관심을 확산시키기 위한 다양한 노력을 기울이고 있습니다. 2006년부터 지속가능경영보고서를 발간하여 하나금융그룹의 지속가능경영 원칙과 활동, 성과를 투명하게 공개해왔으며 협력회사의 선정 과정과 절차에 신용도뿐만 아니라 환경·보건·안전 관리 수준, 윤리경영 이행 여부를 점검하고 있습니다.

제3자 검증보고서

서문

한국능률협회인증원(KMAR)은 하나금융그룹 2013 지속가능경영보고서(이하 “보고서”)의 검증을 요청 받았습니다. 보고서의 작성 책임은 하나금융그룹 경영자에게 있으며, 본 한국능률협회인증원의 책임은 아래에 명시된 범위에 대한 검증의견서를 발급하는 데 있습니다.

검증 범위 및 기준

하나금융그룹은 보고서에서 지속가능성과 관련한 조직의 성과와 활동에 대해 기술하고 있습니다. 검증팀은 검증기준으로 AA1000AS(2008)를 적용하였으며, Type 1, Moderate Level의 검증을 수행하였습니다. 즉, 검증팀은 포괄성(Inclusivity), 중요성(Materiality) 및 대응성(Responsiveness) 원칙의 준수여부를 평가하였으며, 보고서에 기재된 주장이나 성과의 신뢰성은 검증 범위에 포함되지 않았습니다. 단 보고기준으로 활용된 GRI G3.1의 적용 수준(Application Level)에 대한 확인은 검증범위에 포함되었습니다. 검증과정에서 중요성 기준은 검증팀의 전문가적 판단(Professional Judgement)이 적용되었습니다.

검증절차

한국능률협회인증원의 검증팀은 합의된 검증 범위에 대해 상기 기술된 검증기준에 따라 검증하기 위해 하나금융그룹의 본사를 방문하였으며, 아래와 같은 절차를 거쳤습니다.

- 내부 문서 및 자료 등에 대한 검토
- 공시된 활동 및 실적 관련 담당자 인터뷰
- 보고기준으로 활용된 GRI G3.1 적용 수준에 대한 검토

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 지속가능경영보고서에서 원칙 준수와 관련하여 부적절한 부분을 발견할 수 없었습니다.

1. 포괄성

포괄성이란 지속가능성에 대해 책임있고 전략적인 대응 방안을 개발하고 달성해 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 중대한 이해관계자 그룹이 있음을 발견하지 못하였습니다.

3. 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.

3. 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, 하나금융그룹이 보고서를 작성하는 과정에서 GRI G3.1를 적절히 활용하였으며, 보고서가 GRI 적용 수준 'A+'에 해당함을 확인하였습니다.

개선을 위한 제언

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

- 보고서를 읽는 이해관계자들이 하나금융그룹의 지속가능경영 전략, 활동 및 성과를 더 잘 이해할 수 있도록 지속가능경영 접근법에 대한 설명 방식 (구성 및 내용 흐름)의 개선

검증의 독립성

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

2014. 9. 16

대표이사 박 기 호



AA1000
Licensed Assurance Provider
000-129

K. H. Park

GRI G3.1 Index

●: 보고 ○: 일부보고 ○: 미보고 N/A: 해당 사항 없음

지표	지표설명	공개수준	페이지	비고
----	------	------	-----	----

1. 전략 및 분석

1.1	CEO 메세지	●	4-5	
1.2	주요 영향, 위험 요인 및 기회	●	10-14	

2. 기업 프로필

2.1	기업명	●	8-9	
2.2	주요 제품과 브랜드	●	17	
2.3	운영구조	●	8, 17-18	
2.4	본사 위치	●	8	
2.5	주요 사업장이 위치한 국가	●	9, 40-41	
2.6	소유 구조 및 법적 형태	●	8	
2.7	영업시장	●	9	
2.8	기업 규모	●	19	
2.9	보고 기간 중 규모, 구조 또는 소유 구조 상의 중대한 변화	●	8	
2.10	수상 내역	●	42-43, 90	

3. 보고 특성

3.1	보고 기간	●	About this Report	
3.2	최근 보고서 발간 일자	●	About this Report	
3.3	보고 주기	●	About this Report	
3.4	보고서 및 관련 내용에 대한 문의처	●	About this Report	
3.5	보고 내용 정의 프로세스	●	About this Report	
3.6	보고 경계	●	About this Report	
3.7	보고 범위와 경계의 제한	●	About this Report	
3.8	정보의 비교 가능성에 중대한 영향을 미칠 수 있는 보고 경계	●	About this Report	
3.9	데이터 측정기술과 계산의 근거	●	About this Report	
3.10	이전 보고서에 제시된 정보의 재기술로 인한 효과 및 재기술 사유	●	About this Report	
3.11	보고 범위, 경계, 혹은 측정방법 등의 중대한 변화	●	About this Report	
3.12	GRI Content Index	●	86-89	
3.13	제3자 검증에 대한 정책과 최근 관행	●	About this Report	

4. 지배구조, 책임, 참여

4.1	기업 지배구조	●	15-16	
4.2	이사회 의장의 CEO 겸직 여부	●	15	
4.3	이사회 구성	●	15	
4.4	주주와 직원이 이사회에 조언하거나 방향을 제시하는 메커니즘	●	15-16	
4.5	이사회 구성원, 임원 등에 대한 보상	●	16	
4.6	이사회 내 이해 관계상의 충돌 방지를 위한 프로세스	●	15-16	
4.7	이사회 구성원의 자격 및 전문성 기준을 결정하는 프로세스	●	15	

●: 보고 ○: 일부보고 ◯: 미보고 N/A: 해당 사항 없음

지표	지표설명	공개수준	페이지	비고
지배구조				
4.8	경영원칙	●	10-14	
4.9	이사회가 경제, 환경, 사회 성과를 관장하는 절차	●	15-16	
4.10	이사회 자체의 성과를 평가하는 프로세스	●	16	
4.11	사전예방의 원칙과 접근방법 채택 여부	●	30-33	
4.12	기업이 준수하고 있는 외부의 경제, 환경, 사회 현장, 원칙, 이니셔티브	●	82	
4.13	산업, 국가, 국제기구 가입현황	●	82	
4.14	참여 이해관계자 그룹 목록	●	20-21	
4.15	이해관계자 식별 및 선정 기준	●	20-21	
4.16	이해관계자 참여를 위한 접근법	●	20-21	
4.17	이해관계자 참여를 통해 제기된 핵심 주제와 관심사, 이에 대한 대처 방식	●	20-21	
경제지표				
EC1	직접적인 경제적 가치의 창출과 배분	●	19	
EC2	기후 변화의 재무적 영향과 사업활동에 대한 위험과 기회	●	82	
EC3	연급 지원 범위	●	82	
EC4	정부 보조금 수혜 실적	N/A	-	
EC5	주요 사업장의 현지 법정 최저임금 대비 신입사원 임금 비율	○	82	
EC6	주요 사업장의 현지 구매 정책, 관행 및 비율	●	82	
EC7	주요 사업장의 현지인 우선 채용 절차 및 현지 출신 고위 관리자 비율	●	54	
EC8	공익을 우선한 인프라 투자 및 서비스 지원활동 효과	●	46-48	
EC9	간접적인 경제적 파급효과에 대한 이해 및 설명	●	82	
환경지표				
EN1	중량 또는 부피 기준 원료 사용량	N/A	-	
EN2	재생 원료 사용 비율	●	82	
EN3	1차 에너지원별 직접 에너지 소비량	●	56	
EN4	1차 에너지원별 간접 에너지 소비량	●	56	
EN5	절약 및 효율성 개선으로 절감한 에너지량	●	56	
EN6	재생가능 에너지 기반 제품/서비스 공급 노력 및 해당 사업을 통한 에너지 감축량	●	56	
EN7	간접 에너지 절약 사업 및 성과	●	46-48	
EN8	공급원별 총 취수량	●	56	
EN9	취수로부터 큰 영향을 받는 용수 공급원	●	-	상수도만 사용하여 용수 공급원에 중대한 영향을 미치지 않는다고 판단됨
EN10	재사용 및 재활용된 용수 총량 및 비율	●	-	용수 재사용 존재하지 않음
EN11	보호 구역 및 생물다양성 가치가 높은 구역 또는 주변지역에 소유, 임대, 관리하고 있는 토지의 위치 및 크기	●	-	도심지역에 사업장이 위치하여 직접적인 생물다양성 영향 미치지 않음
EN12	보호 구역 및 생물다양성 가치가 높은 구역에서의 활동, 제품, 서비스로 인하여 생물 다양성에 미치는 영향	●	-	경영활동으로 인한 생물다양성 영향은 미미하거나 없다고 판단됨
EN13	보호 또는 복원된 서식지	●	61, 72	
EN14	생물다양성 관리 전략, 현행 조치 및 향후 계획	N/A	-	
EN15	사업 영향 지역 내에 서식하고 있는 국제자연보호연맹(IUCN) 지정 멸종 위기종(Red List)과 국가지정 멸종위기 종의 수 및 멸종 위험도	N/A	-	
EN16	직·간접 온실가스 총 배출량	●	56	
EN17	기타 간접 온실가스 배출량	○	-	금융업의 특성상 중요하지 않음
EN18	온실가스 감축사업 및 성과	N/A	-	
EN19	오존층 파괴 물질 배출량	N/A	-	

GRI G3.1 Index

●: 보고 ○: 일부보고 ◯: 미보고 N/A: 해당 사항 없음

지표	지표설명	공개수준	페이지	비고
환경지표				
EN20	NOx, SOx 및 기타 주요 대기 오염물질 배출량	●	-	사업 영향권 내 중대한 대기 오염물질 배출 존재하지 않음
EN21	최종 배출지별 총 폐수 배출량 및 수질	●	-	생활하수 이외의 폐수 배출 존재하지 않음
EN22	형태 및 처리방법별 폐기물 배출량	●	56	
EN23	중대한 유해물질 유출 건수 및 유출량	●	-	0건 - 중대한 유해물질 취급하지 않음
EN24	바젤 협약 부속서 I, II, III, VIII에 규정된 폐기물의 운송, 반입, 반출, 처리량	●	-	0% - 바젤협약 부속서 규정 폐기물 관련 사항 존재하지 않음
EN25	보고 조직의 폐수 배출로 인해 영향을 받는 수역 및 관련 서식지의 명칭	●	-	폐수 배출로 인해 영향을 받는 수역 및 서식지 존재하지 않음
EN26	제품 및 서비스의 환경 영향 저감 활동과 성과	●	61	
EN27	판매된 제품 및 관련 포장재의 재생 비율	N/A	-	금용업의 특성상 포장재 사용하지 않음
EN28	환경 법규 위반으로 부과된 벌금액 및 비금 전적 제재 건수	●	-	환경 법규 위반에 관한 사항 존재하지 않음
EN29	제품 및 원자재 운송과 임직원 이동의 중대한 환경 영향	●	-	금용업의 특성상 제품 및 원자재 운송으로 인한 환경영향 미미함
EN30	환경보호 지출 및 투자 총액	●	83	
노동지표				
LA 1	성별 고용 유형, 고용 계약 및 지역별 인력 현황	○	50	
LA 2	신규채용 및 직원 이직 건수 및 비율	●	82	
LA 3	임시직 직원에게는 제공하지 않고 상근직 직원에게만 제공하는 혜택	●	52	
LA 4	단체 교섭 적용 대상 직원 비율	○	53	
LA 5	중요한 사업 변동 사항에 대한 최소 통보 기간	●	-	60일 이전
LA 6	노사 공동보건 안전 위원회가 대표하는 직원 비율	●	-	100%
LA 7	부상, 직업병, 손실일수, 결근 및 업무 관련 재해 건수	●	82	
LA 8	직원 및 그 가족, 지역주민을 지원하기 위한 교육, 예방 및 위험관리 프로그램	●	82	
LA 9	노동조합과의 정식 협약 대상인 보건 및 안전사항	●	-	정기 노사협의회의 및 수시 임시노사협의회를 통해 보건 및 안전에 관한 주요 사항을 논의함
LA 10	직원 형태별, 성별 일인당 연평균 교육시간	●	54	
LA 11	지속적인 고용과 퇴직직원 지원을 위한 직무 교육 및 평생 학습 프로그램	●	83	
LA 12	정기 성과평가 및 경력 개발 심사 대상 직원의 비율	●	53	
LA 13	이사회 및 직원의 구성 현황	○	15	
LA 14	직원 범주별 남녀 직원간 기본급 비율	●	82	
LA 15	육아 휴직 이후 성별 복직 및 유지비율	●	83	
인권지표				
HR 1	인권 보호 조항이 포함되거나 인권 심사를 통과한 주요 투자 협약 건수 및 비율	●	-	0% - 현재 투자 협약 프로세스 내 명시적 인권보호 조항을 포함하고 있지 않음
HR 2	주요 공급업체 및 계약업체의 인권 심사 비율	●	-	0%
HR 3	업무와 관련한 인권 정책 및 절차에 대한 직원 교육 이수	●	83	
HR 4	총 차별 건수 및 관련 조치	●	-	차별과 관련된 신고사항 존재하지 않음
HR 5	결사 및 단체 교섭의 자유가 심각하게 침해될 소지가 있다고 판단된 업무분야	●	53	
HR 6	아동 노동 발생 위험이 높은 사업 분야 및 아동 노동 근절을 위한 조치	●	53	
HR 7	강제 노동 발생 위험이 높은 사업 분야 및 강제 노동 근절을 위한 조치	●	53	
HR 8	업무와 관련한 인권 정책 및 절차 교육을 이수한 보안 담당자 비율	●	83	
HR 9	지역주민 권리 침해 건수 및 관련 조치	●	-	지역주민 권리 침해에 따른 분쟁 사실 존재하지 않음
HR 10	인권 감독 및 영향평가를 실시하는 사업장의 비율 및 수	●	-	100% - 하나은행 630개 영업점(국내 626, 해외 4) 및 외환은행 371개 영업점(국내 355, 해외 16)에서 정기적으로 인권 교육 및 영향평가 실시
HR 11	공식적인 민원처리 방법에 의해 접수, 제기 및 해결된 인권 관련 민원의 수	●	-	인권 관련 민원 존재하지 않음

●: 보고 ○: 일부보고 ○: 미보고 N/A: 해당 사항 없음

지표	지표설명	공개수준	페이지	비고
사회지표				
SO 1	지역사회에 대한 참여, 영향평가 및 개발프로그램을 실시한 사업의 비율	●	49	
SO 2	부패 위험이 분석된 사업 단위의 수 및 비율	●	-	100% - 하나은행 630개 영업점(국내 626, 해외 4) 및 외환은행 371개 영업점(국내 355, 해외 16)에서 정기적으로 부패위험 진단 실시
SO 3	반부패 정책 및 절차에 대한 교육을 받은 직원 비율	●	26-27	
SO 4	부패 사건에 대한 조치	●	26-27	
SO 5	공공 정책에 대한 입상, 공공 정책 수립 및 로비활동 참여	○	-	금융산업 관련 정책 및 제도에 관한 의견제시 수준의 참여
SO 6	정당, 정치인 및 관련 기관에 대한 국가별 현금과 현물 기부총액	●	-	정당 및 정치기부금 존재하지 않음
SO 7	부당 경쟁 행위 및 독점 행위에 대한 법적 조치 건수 및 그 결과	●	-	부당 경쟁 행위 및 독점 행위로 인한 제재 존재하지 않음
SO 8	법률 및 규제 위반으로 부과된 벌금 및 비금 전적 제재 건수	●	-	하나은행(2건 - 1,100만 원), 외환은행(1건 - 2,500만 원)
SO 9	지역사회에 중대한 잠재적 혹은 실제적 악영향을 미치는 사업장	●	-	지역사회에 부정적 영향을 미치는 사업장 존재하지 않음
SO 10	지역사회에 중대한 잠재적 혹은 실제적 악영향을 미치는 사업장에서 시행되는 예방 및 완화 수단	●	-	이사회, 행복나눔위원회, 행복나눔추진위원회 등을 통해 지역사회에 미칠 수 있는 영향을 다면적으로 평가
제품책임지표				
PR 1	개선을 목적으로 제품 및 서비스의 건강 및 안전 영향을 평가한 라이프사이클상의 단계, 주요 제품 및 서비스의 해당 평가 실시 비율	●	35, 39	
PR 2	제품 및 서비스의 라이프사이클 상에서 고객의 건강과 안전 영향 관련 규제 및 자발적 규칙 위반 건수	●	-	규제 및 규칙 위반 사례 존재하지 않음
PR 3	절차상 필요한 제품 및 서비스 정보 유형, 그러한 정보 요건에 해당되는 주요 제품 및 서비스의 비율	●	-	고객 건강과 안전 관련 규제 및 규칙 위반사항 존재하지 않음
PR 4	제품과 서비스 정보, 라벨링과 및 라벨링과 관련된 규제 및 자발적 규칙 위반 건수	●	17, 34, 35	
PR 5	고객만족도 평가 설문 결과 등 고객 만족 관련 활동	●	38-39, 83	
PR 6	광고, 판촉, 스폰서십 등 마케팅 커뮤니케이션과 관련된 규제, 표준 및 자발적 규칙 준수 프로그램	●	83	
PR 7	광고, 판촉, 스폰서십 등 마케팅 커뮤니케이션과 관련된 규제, 표준 및 규칙 위반 건수	●	-	커뮤니케이션 관련 법규 위반 사항 존재하지 않음
PR 8	고객 개인 정보 보호 위반 및 고객 데이터 분실과 관련하여 제기된 불만 건수	●	-	고객 개인정보 보호 관련 제기된 불만 사항 존재하지 않음
PR 9	제품 및 서비스 공급에 관한 법률 및 규제 위반으로 부과된 벌금 액수	●	-	금융서비스 관련 법률 및 규제 위반 존재하지 않음
금융산업지표				
FS 1	사업분야에 적용되는 특정한 환경, 사회적 요소에 대한 정책	●	30-31	
FS 2	사업분야의 환경, 사회적 리스크 평가 및 심사 절차	●	30-31	
FS 3	계약 또는 거래 시 환경, 사회적 요구에 대한 이행 및 준수여부 모니터링 프로세스	●	28, 32-33	
FS 4	환경, 사회적 정책 및 절차 이행을 위한 직원역량 강화 과정	●	-	사회적 책임경영 실천을 위한 워크숍 등의 내부 프로그램 운영
FS 5	환경, 사회적 위험 및 기회요소에 관한 고객, 투자기업 및 파트너와의 커뮤니케이션	●	16, 20	
FS 6	지역, 규모, 산업별 사업분류 포트폴리오 비율	N/A	-	사업상 기밀정보로 공개계획 없음
FS 7	사회적 이슈와 관련된 상품의 총 화폐가치	●	46-48	
FS 8	환경적 이슈와 관련된 상품의 총 화폐가치	●	47, 48	
FS 9	환경, 사회적 이슈 정책 실행평가에 대한 감시범위, 시행빈도	○	22, 23	
FS 10	투자 포트폴리오 내 기업 중 사회, 환경 이슈 발생에 따라 보고조직이 접촉한 기업 비율	●	-	0% - SRI 펀드 운용 시 ESG 평가에 따른 종목선정 및 모니터링은 시행하나 투자대상에 대한 Engagement 는 수행하지 않음
FS 11	스크리닝 방식으로 환경, 사회 분야에 투자자산 비율	●	22-23	
FS 12	보고기관이 의사결정 영향력을 가지고 있는 범주 내에서 환경사회적 이슈에 관한 주주의사결정 방침	●	15-16	
FS 13	인구가 적거나 경제적으로 혜택을 받지 못하는 지역의 형태별 점점	●	35-37	
FS 14	저소득층, 장애인 등 사회취약계층을 위한 금융서비스 제공	●	46-48	
FS 15	금융상품 개발 및 판매의 공정거래 정책	●	32-33	
FS 16	수혜자 형태별 금융지식 강화를 위한 활동	●	46, 60, 62	

2013 하나금융그룹 수상내역

수상 회사	수상 내용	수여 기관(주관)
하나금융그룹	2013 대한민국 지속가능경영대상	한국언론인협회, 한국지속경영평가원
	2013 올해의 미래창조 경영대상 - 창조금융부문의 금융상품 및 서비스 부문	한국경제신문
	The Strongest Bank	The Asian Banker
	2013 아시아투데이 금융대상	아시아투데이
하나금융지주 (김정태회장)	대한민국 베스트뱅크 대상	서울경제신문, 서울경제TV SEN
	올해의 21세기경영인상	21세기경영인클럽
	포브스 최고경영자 대상	Forbes Korea
	2013 대한민국 창조경제 리더 - 가치경영부문 대상	매경미디어그룹, 한국언론홍보진흥원
	2013 대한민국 창조경제 CEO - 가치창조부문 대상	대한상공회의소, 동아일보
하나은행 (김종준 은행장)	대한민국 나눔국민대상 - 국민포장	보건복지부
하나은행	2013 글로벌 모델뱅크 어워드 - 글로벌 모델뱅크	Celent
	2013 Product and Business International Awards - Best Mobile Phone Banking Initiative 외 1건	The Asian Banker
	2013 제23회 ASTRID Award - 문학,예술,패션,음악 잡지부문 금상	덜콤
	Best Korea Brands 2013 - 국내 전체 브랜드 중 13위 선정	Interbrand, Fortune Korea
	한국의 가장 사랑받는 브랜드 대상 - 프라이빗 बैं킹 부문 최우수 브랜드	조선비즈
	2013 고객사랑 브랜드 대상 - 맞춤형 금융브랜드 부문 대상	중앙일보
	2013 Red Dot Design Award - 커뮤니케이션 디자인 부문 본상	Red Dot Institute
	Award for Excellence 2013 - 대한민국 최우수 은행(Best Bank in Korea)	Euromoney
	Private Banking Poll 2013 - 최우수 프라이빗 बैं크 외 3개 부문	Asiamoney
	제 23회 Global Wealth Award 2013 - 전세계 최우수 PB육성 및 개발 프로그램 및 가장 혁신적인 비즈니스모델 우수상	PBI(Private Banker International)
	2013 글로벌 금융 유통 및 마케팅 혁신 대상 - 본상	EFMA(European Financial Management and Marketing Association), Accenture
	2013 TIA 코리아 - Best Mobile Banking Project 외 2개 부문	The Asian Banker
	제 5회 Global Private Banking Awards 2013 - 국내 최우수 프라이빗 बैं크	The Banker, PWM(Professional Wealth Management)
	제13회 대한민국디지털경영혁신 대상 - 대통령상	미래창조과학부, 매일경제
	제2회 한경 금융소비자보호대상 - 종합대상	한국경제신문
	2013 대한상공회의소 포브스 사회공헌대상 - 다문화가정지원부문 대상	포브스
	자금세탁방지의 날 - 대통령표창	금융정보분석원
	BAI 글로벌 금융혁신 어워드 2013 - 상품 및 서비스 혁신 부문 외 1개 부문	BAI
외환은행 (윤용로 외환은행장)	2013년 외국기업의 날 - 산업포장	산업통상자원부, 외국기업협회
외환은행	한국 최우수 은행 - 8개 부문	Asiamoney
	한국 내 최우수 외국환 은행	FinanceAsia
	2013 한국 최우수 Cash Management - 2개 부문	Asiamoney
	한국 내 최우수 외국환 은행	Global Finance
	한국 내 최우수 수탁 은행	Global Finance
하나대투증권	한국 IB대상 ECM부문 대상	한국경제신문
	헤럴드자본시장 대상 'e-서비스' 대상	헤럴드경제신문
	최우수 파생금융상품 리더	머니투데이
하나SK카드	앱 어워드 코리아 2013 - 금융분야 카드서비스 부문 대상	디지털 조선일보
	2013 코리아 모바일 어워드 - 모바일 광고 부문 최우수상	MOBIA(한국 무선인터넷 산업 연합회)
외환선물	컴플라이언스 대상	한국거래소

하나금융그룹 지속가능경영보고서 발간 발자취



2006년 하나은행
Sustainability Report



2008년 하나은행
Sustainability Report



2009년 하나은행
Sustainability Report



2010년 하나은행
Sustainability Report



2011년 하나금융그룹
Sustainability Report



2012년 하나금융그룹
Sustainability Report

하나금융그룹은 2010년까지 하나은행에서 발간하던 지속가능경영보고서를 그룹차원에서 통합하여 2011년부터 하나금융그룹 지속가능경영보고서를 발간하였습니다.

2011년 하나금융그룹 지속가능경영보고서는 관계사의 활동을 하나로 통합하여 보고하였으나, 2012년 하나금융그룹 지속가능경영보고서에서는 보다 명확하게 관계사를 구분, 기록함으로써 보고의 정확도와 신뢰도를 높였습니다.



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.



서울특별시 중구 을지로 55 (을지로 2가) T. 02-2002-1111 www.hanafn.com

하나금융지주 · 하나은행 · 외환은행 · 하나대투증권 · 하나SK카드 · 하나생명 · 하나캐피탈 ·
하나금융경영연구소 · 하나아이앤에스 · 하나자산신탁 · 하나저축은행 · 하나자산운용 ·
외환에프앤아이 · 외환선물 · 외환펀드서비스

