

# Sustainability Report 2016

2016 미래에셋증권  
지속가능경영보고서

## ABOUT THIS REPORT

### 보고서 개요

본 보고서는 미래에셋증권이 발간하는 네 번째 지속가능경영보고서로서, 미래에셋증권은 2012년부터 격년 주기로 보고서를 발간하고 있습니다. 미래에셋증권은 본 보고서를 통해 지속가능한 가치를 추구하는 미래에셋증권의 성과와 노력을 이해관계자와 공유하고 소통하고자 합니다.

### 보고 기간

본 보고서는 2015년 1월부터 2015년 12월까지의 성과를 바탕으로 작성되었습니다. 또한 주요한 경영활동 사항에 대해서는 2016년 6월까지의 활동을 일부 포함하였으며, 정량적인 성과의 경우 추세 변화를 파악하기 위해 2013년부터 3개년의 자료를 명시하였습니다.

### 보고 경계

보고 경계는 미래에셋증권 본사, 지점, 일부 해외 계열사, 미래에셋그룹 본사 및 사회공헌재단입니다. 재무정보는 K-IFRS 연결 및 별도 재무제표기준으로 작성되었으며, 별도재무제표기준으로 작성된 부분은 구분하여 표시하였습니다. 에너지 사용량 및 온실가스 배출량 등에 관한 정보는 별도기준으로 작성되었으며, 사회공헌은 '미래에셋박헌주재단'의 사회공헌 체계 및 활동을 중심으로 기술하였습니다.

### 보고서 작성 기준 및 검증

본 보고서는 국제 가이드라인 GRI(Global Reporting Initiative) G4 기준 'Core Option'에 부합하도록 작성되었습니다. 또한 보고서 작성 프로세스, 공개 데이터, 내용의 신뢰성, 공정성을 확보하기 위해 전문 검증 기관으로부터 검증을 받았습니다.

### 보고서 문의

보고서에 대한 추가적인 정보가 필요하거나 궁금한 사항이 있는 경우 아래 연락처로 문의해 주시기 바랍니다.

[www.smartmiraeasset.com](http://www.smartmiraeasset.com)

주소: (우) 04539 서울시 중구 을지로5길 26 미래에셋센터원빌딩 이스트타워 15F~19F

전화: 02-3774-6708

팩스: 02-3774-6705

# CONTENTS

ABOUT 미래에셋증권	CEO Message	04
	Company Profile	08
	사업분야	10

핵심가치

CORE ISSUE

1. 미래에셋은 고객을 위해 존재합니다.	16
1.1 금융소비자 보호	16
1.2 고객 가치 제고	20
Special Report: 스마트 자산관리 서비스	23
2. 투자전문그룹으로서 독립성과 경쟁우위를 가집니다.	26
2.1 경쟁력 있는 상품 개발	26
2.2 차별화된 자산관리 경쟁력	28
2.3 글로벌 금융시장 진출	32
3. 개인을 존중하며 팀플레이에 대한 믿음이 있습니다.	35
3.1 글로벌 인재 육성	35
4. 사회적 책임을 인식하고 실천합니다.	39
4.1 사회공헌	39

MANAGEMENT REPORT	지배구조	44
	리스크관리	46
	준법윤리경영	48
	인재경영	51
	친환경 운영	53
	이해관계자 참여 및 중요성 평가	54
	재무정보	56
	경제/사회/환경 성과 데이터	58

APPENDIX

KMAR 검증의견서	66
GRI G4 Contents Index	68
UNGC Principle	72
수상 및 협회 가입 현황	73
용어 설명	74
작성자 리스트	75

## CEO Message

“ 고객에게 보다 나은 가치를 제공하고,  
대한민국의 지속가능한 성장에 기여하는  
기업으로서 역할을 다 할 것을  
약속드립니다. ”





존경하는 이해관계자 여러분,

미래에셋증권에 깊은 성원을 보내주셔서 감사드립니다.

2016 지속가능경영보고서를 통하여 미래에셋증권이 가치있게 생각하는 비전과 그 성과 및 앞으로의 의지를 함께 공유할 수 있게 되어 매우 기쁘게 생각합니다.

지금까지 미래에셋증권은 뉴노멀 시대를 맞이하여 불확실성이 커진 외부환경에도 불구하고 'Quality 제고를 통한 고객동맹 강화'와 '혁신을 통한 성장기반 확대'에 중점 가치를 두고 고객과 함께 성장하기 위해 노력해 왔습니다. 특히 올해는 미래에셋대우와의 통합으로 국내 1위 증권사로서의 입지를 확보하고, 아시아의 대표 글로벌 투자은행으로 도약하기 위한 초석을 마련할 것입니다.

미래에셋증권은 언제나 '고객의 성공적 자산운용과 평안한 노후를 위해 기여한다'는 이념 아래 2016년 6월 기준, 고객자산은 70조원을 넘었으며, 개인연금과 퇴직연금 등 연금자산도 현재 6조원을 상회하고 있습니다. 미래에셋대우와의 통합작업도 연내 마무리하기 위해 신중하지만 신속히 진행하고 있습니다. 미래에셋증권은 국내 1위 증권사로서 국내 모험자본 투자와 글로벌 우량 자산의 투자를 통해 우리나라 자본시장의 성숙과 경제 역동성의 회복에 기여하고자 합니다.

이와 함께 글로벌 인재육성을 위한 장학사업, 소외된 계층을 위한 나눔사업 등을 통해 회사의 성장을 사회와 함께 공유하고 사회공헌의 새로운 흐름을 만들 수 있도록 노력을 다하겠습니다. 미래에셋증권이 걸어온 도전과 혁신의 발자취는 앞으로도 멈추지 않고 계속될 것입니다.

존경하는 이해관계자 여러분,

2016년 미래에셋증권은 자본시장의 큰 획을 긋는 중요한 시점에 있습니다. 끊임없이 진화하는 자본 시장을 이끌어 나갈 수 있도록 스스로 더욱 발전하겠습니다. 미래에셋증권 임직원은 국내 1위의 증권사뿐 아니라 아시아 최고의 투자은행이 되도록 최선을 다해 노력할 것을 약속드립니다.

미래에셋증권의 노력에 대하여 믿음과 신뢰를 주시는 여러분들께 진심으로 감사드리며 앞으로도 많은 성원 부탁드립니다.

2016년 6월

미래에셋증권주식회사

대표이사 조웅기

조웅기

# ABOUT

# 미래에셋증권

CEO Message

04

Company Profile

08

사업분야

10







## Company Profile

미래에셋증권은 고객의 투자성향과 투자목적에 맞는 글로벌 자산배분을 통해 종합 자산 관리 서비스를 제공함으로써 고객의 수익률 제고를 추구하는 글로벌 자산관리 전문가입니다. 미래에셋증권은 미래에셋그룹의 글로벌 네트워크를 적극활용하고 있습니다. 미래에셋 그룹은 2015년 12월 기준 아시아태평양 지역을 시작으로 미국, 영국 등 선진 자본시장에서 11개국 17개 법인을 운영하고 있습니다.

### 중국

미래에셋화신자산운용(중국)  
미래에셋익재투자자문(중국)  
미래에셋자산운용-상해사무소  
미래에셋증권-북경사무소

### 영국

미래에셋자산운용(영국)

### 인도

미래에셋자산운용(인도)

### 베트남

미래에셋증권(베트남)  
미래에셋파이낸스컴퍼니(베트남)  
미래에셋자산운용-호치민사무소

### 홍콩

미래에셋자산운용(홍콩)  
미래에셋증권(홍콩)

### 한국

미래에셋자산운용  
미래에셋증권

### 대만

미래에셋자산운용(대만)

### 호주

베타셰어즈  
(호주)

## 주요 연혁

1999	미래에셋증권 설립(자본금 500억)
2000	유추열펀드 판매 시작
2003	투자일임업무 개시(일임형 Maps Wrap)
2005	국내 최초 미래에셋퇴직연금연구소 설립
2006	미래에셋증권 유가증권시장 상장
2007	미래에셋증권(홍콩), 미래에셋증권(베트남) 설립 북경사무소 설립
2008	미래에셋증권(영국), 미래에셋증권(미국) 설립 투자자문(상해)설립
2009	미래에셋증권(베트남) 하노이 지점 오픈 WM센터(강남) 오픈
2010	미래에셋증권(브라질) 설립

2011	미래에셋증권, 퇴직연금 적립금 1조원 돌파 미래에셋증권(브라질) 웹 트레이딩시스템 서비스(WTS) 실시
2012	미래에셋증권, 퇴직연금 적립금 2조원 돌파
2013	브라질국채 판매 1조원 돌파 미국채프리증권과 상호 업무 협약 체결
2014	미래에셋증권, 개인연금 자산 1조원 돌파 한국에탁결제원 브라질 국채 보관기관(Custodian)선정
2015	미래에셋증권, 연금자산 6조원 돌파 미국법인 이전 오픈 NY → LA
2016	미래에셋대우 인수완료



## 미국

미래에셋자산운용(미국)  
호라이즌 ETFs(미국)  
미래에셋증권(미국)

## 캐나다

호라이즌 ETFs(캐나다)

## 브라질

미래에셋자산운용(브라질)  
미래에셋증권(브라질)

## 콜롬비아

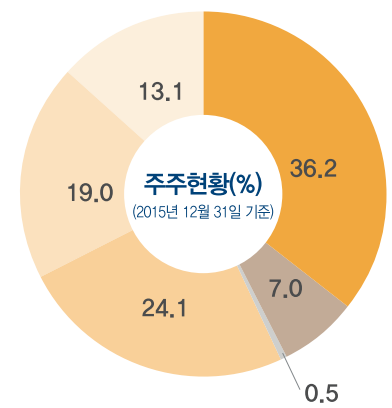
호라이즌 ETFs(라틴아메리카)

## 기업개요

2015년 12월 말 기준

회사명	미래에셋증권(Mirae Asset Securities Co., Ltd.)
설립일	1999년 12월 2일
상장일	2006년 2월 15일
총 발행 주식 수 (보통주)	114,285,871주
총 자산	28조 4,160억원(연결기준)
자기자본	3조 4,287억원(지배기업 지분 기준)
당기순이익	1,698억원(지배기업지분 기준)
임직원 수	1,857명
지점 수	76개
NCR(순자본비율)	836%
신용등급	AA(한국신용평가 발행)

■ 미래에셋캐피탈 ■ 우리사주(ESOP) ■ 자기주식  
■ 국내-기관투자자 ■ 국내-개인투자자 ■ 외국인투자자



## 해외법인 현황

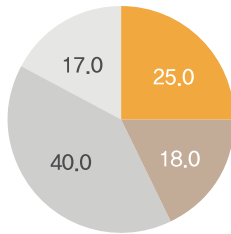
미래에셋증권 해외법인은 2015년 12월 말 기준으로 4개의 해외법인과 1개의 해외 사무소에서 총 78명이 근무하고 있습니다.

법인명	설립시기	영위 업무	자본금(억원)	직원수(명)
Mirae Asset Wealth Management(USA)	2008년 9월	자산관리, 위탁매매, PI	221	6
Mirae Asset Wealth Management Securities(Vietnam)	2007년 12월	자산관리, 위탁매매, PI, IB	174	30
Mirae Asset Wealth Management(Brazil)	2010년 9월	자산관리, 위탁매매, PI, IB	1,086	30
Mirae Asset Wealth Management(HK)	2007년 1월	자산관리, 위탁매매, PI	2,516	10
Mirae Asset(Beijing)	2007년 7월	리서치, 컨설팅		2

## 사업분야

수익비중  
(단위: %)

■ 자산관리  
■ 위탁매매  
■ 투자금융&트레이닝  
■ 금융수지



### 자산 관리(Asset Management)

미래에셋증권은 '글로벌 자산관리 전문가'라는 고객지향적이고 선진화된 모델을 제시하며 업계의 자산관리부문을 선도하고 있습니다. 적립식펀드를 통해 장기투자 및 간접투자 문화를 정착시킴으로써 국내 자본시장의 발전에 기여하였고, 글로벌 네트워크를 기반으로 해외펀드는 물론 월지급식 브라질국채신탁, 월지급식 부동산펀드, 월지급식 ELS/DLS 등 선진화된 안정형 금융상품을 제공하고 있습니다. 또한 최근 변동성이 커진 시장 환경 속에 파생결합증권·사채(ELS, ELB, DLS, DLB)의 노낙인(No Knock-In)·저낙인(低 Knock-In) 구조 등 안정성을 강화한 상품 비중을 높이며 고객 수익률 제고를 최우선으로 다양한 상품 라인업을 제공하고 있습니다.

현재 미래에셋증권은 수익증권, 주식, 신탁, 랩어카운트, 파생결합증권·사채(ELS, ELB, DLS, DLB), 개인연금, 방카슈랑스 등 다양한 포트폴리오를 통해 종합적인 자산관리서비스를 제공하고 있습니다. 2016년 3월말 기준 전체 고객자산은 68조 9천억원, 주식형펀드는 4조 4천억원, CMA 계좌는 150만개에 이르고 있습니다.

### Brokerage & Dealing

#### 위탁매매(Brokerage) 업무

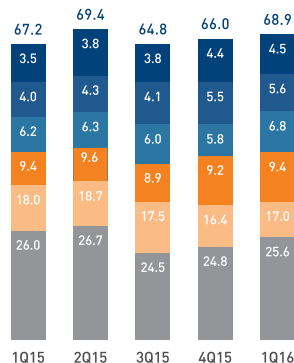
고객의 매매주문을 받아 금융투자회사 명의로 유가증권의 매매를 대행하는 업무로 손익은 고객에게 귀속되고, 미래에셋증권은 고객으로부터 일정한 수수료를 받습니다. 2015년 별도기준 위탁매매수수료 수익은 1,164억원을 실현하였으며, 약정기준 주식위탁매매 시장점유율 7.4%(자기매매 포함)를 달성하였습니다.

#### 자기매매(Dealing) 업무

회사의 자금으로 유가증권의 매매를 수행하는 업무이며, 미래에셋증권의 경우 선물·옵션 거래와 채권매매가 주로 이루어지고 있습니다.

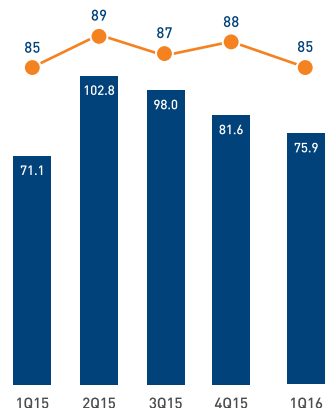
전체 고객자산  
(단위: 조원)

■ 예탁자산  
■ 펀드  
■ 채권, RP, CMA, 방카슈랑스  
■ 신탁  
■ ELS, DLS  
■ 퇴직연금



위탁매매 약정  
(단위: 조원)

■ 온라인 비중(%)  
■ 위탁약정

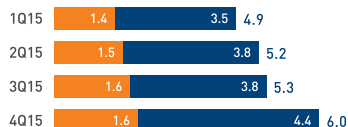


## 연금 자산판고

(단위: 조원)

퇴직연금

개인연금



## 투자 은행(Investment Banking)

미래에셋증권은 IPO, 유상증자, 회사채 인수, 사모투자전문회사(PEF) 운용, M&A컨설팅, ABS 발행 주선 및 인수업무, PF, SOC, 부동산금융업무 등 고객의 니즈에 맞는 종합금융서비스를 제공하고 있습니다. 특히 Acushnet(타이틀리스트, 풋조이 등 글로벌 골프 브랜드 보유)를 인수한 미래에셋 파트너스칠호사모투자전문회사(PEF)를 미래에셋자산운용과 공동 업무집행사원(General Partners, GP)으로 운용하며, 이를 통해 Global IB 역량을 강화하고 있습니다.

## 글로벌 비즈니스

미래에셋증권은 이머징 마켓 전문가로서 장기적인 관점으로 해외사업에 대한 투자를 지속한 결과, 2015년 12월말 기준 1개 해외사무소(북경), 4개 주요 해외법인(홍콩법인, 베트남법인, 미국법인, 브라질법인)을 운영하고 있습니다. 이러한 글로벌 네트워크를 바탕으로 위탁매매(Brokerage) 업무 등 현지 비즈니스를 수행하고 있으며, 해외 국채와 부동산 펀드 등 다양한 금융상품을 공급함으로써 본사와 글로벌 네트워크 간에 시너지를 극대화하고 있습니다.

## 연금사업

미래에셋증권은 경쟁력있는 상품과 차별화된 컨설팅 서비스를 통해 연금 사업 뿐만 아니라 관련 비즈니스의 확대를 적극적으로 추진하고 있습니다. 노무사, 세무사, CFA 자격 소지자 등 전문인력이 차세대 연금 시스템을 이용하여 고객들의 연금 자산을 효율적으로 관리하고 있으며, 온라인 교육 프로그램, 집합 교육, 각종 세미나 등 다양한 연금 교육 프로그램과 종합 은퇴 설계 서비스를 제공하고 있습니다. 그 결과, 2015년 12월말 기준 미래에셋증권이 관리하는 고객의 퇴직연금 적립금은 4조 3,939억, 개인연금은 1조 6,613억을 기록하고 있습니다.

## SPECIAL FOCUS

### 너무도 빨리 높아가는 대한민국

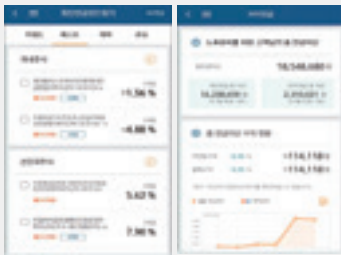
	2015	2050
65세 이상 인구비중	13.1%	35.9%(2)
기대수명(세)	80,0세	84,2세(5)
인구(명)	5,062만	4,500만 ~4,800만

\*통계청, 2015 인구·가구 통계  
미국 통계청, An Aging World 2015  
2050년의 유효인구는 전세계 국가 순위

### 미래에셋은퇴연구소 팟캐스트



### 미래에셋연금관리앱



- 개인연금, 퇴직연금을 한 눈에 확인
- 연금가입, 매매, 한도관리, 운용지시 등 원스톱 서비스
- 노후 준비를 위한 다양한 연금 콘텐츠
- 미래의 연금을 미리 계산하는 연금 계산기

## 연금사업

### Why & Impact

백세시대를 살아가야 하는 우리나라 직장인의 평균 근속연수는 6.1년에 불과합니다. 게다가 지속적인 3저 추세(저금리, 저성장, 저출산)로 우리나라 근로자들에게 2층 퇴직연금과 3층 개인연금의 중요성이 더욱 커지고 있습니다. 이제 연금은 우리 사회 지속가능성을 높이기 위한 중요한 축으로 자리잡아 가고 있습니다. 이러한 점에서 연금 사업은 미래에셋증권 한 기업의 비지니스 이상의 의미가 있으며, 전사가 공유하는 사회적 소명이라 할 수 있습니다.

### 글로벌자산배분퇴직연금랩

우리나라 경제의 새로운 구조는 연금자산 운용의 근본적 변화를 요구하고 있습니다. 국내 원리금 보장 자산에 치우친 연금자산 운용은 더 이상 평안한 노후 준비를 위한 완벽한 해결책이 되지 않습니다. 선진국의 안정성과 이머징 국가의 성장성을 적절히 배분해야 장기적으로 합리적인 수익추구가 가능합니다. 투자전문가 미래에셋은 일찍이 글로벌 시장에 진출해 왔으며, 그 경험과 노하우를 통해 업계 최초(2010년 9월)로 퇴직연금MP랩 서비스를 「글로벌 자산배분 퇴직연금랩」으로 한 단계 발전시켜 지속적으로 성장하는 연금자산을 만들어가고 있습니다.

### 은퇴 준비 IQ 를 높이기 위한 미래에셋은퇴연구소

미래에셋은 무엇보다 눈높이에 맞는 은퇴준비 콘텐츠 제작과 교육에 노력을 기울이고 있습니다. 2004년 미래에셋투자교육연구소를 출범한 데 이어 2005년에는 미래에셋퇴직연금연구소를 설립하였으며, 2013년에는 이들을 미래에셋은퇴연구소로 통합함으로써 은퇴자금, 일, 건강과 생활 등 다양한 분야에서 우리나라 직장인들의 은퇴 준비 IQ를 높이는 데 기여해 오고 있습니다.

### 미래에셋연금관리앱

연금자산 관리의 중요성은 대다수의 국민이 인지하고 있음에도 불구하고 바쁜 일상 때문에 소홀하게 관리되고 있습니다. 미래에셋증권은 모바일 시대에 발맞추어 누구나, 언제 어디서든, 쉽고 편리하게 연금 관리를 할 수 있도록 올해 초 「미래에셋연금관리앱」을 런칭했습니다. 금융지식이 부족한 가입자들도 자기주도적으로 은퇴자산을 관리할 수 있도록 설계하여 맞춤형 정보를 적시에 제공하고 있으며, 다른 가입자들의 운용현황 제공을 통해 자산관리에 참고할 수 있도록 지원하고 있습니다.

## Activity & Performance

### 사적연금 활성화로 지속성장하는 연금시장

퇴직연금시장은 2014년 100조원을 돌파하여 2015년 124조원까지 성장했습니다. 향후 2024년까지 확정급여(DB)형은 2015년 86조에서 155조로, DC와 IRP는 27.5조에서 275조로, 총 430조까지 성장할 것으로 전망되고 있습니다. GDP 대비 퇴직연금 규모도 2014년 7%에서 2024년 22%까지 성장하여 명실상부한 2층 연금으로 자리잡을 것입니다. 세계 적격 개인연금 시장도 해마다 꾸준한 성장세를 보이면서 2014년 말 100조원을 넘어섰고, 2015년 말에는 109조원 규모로 성장했습니다. 이처럼 국민 노후 준비 수단으로서 정부의 적극적인 제도 개선과 세제 혜택으로 3층 연금으로서 역할이 강화되고 있습니다.



## 미래에셋의 고객 연금자산 규모

구분	미래에셋 증권	미래에셋 대우	미래에셋 합계
퇴직연금	43,939	12,449	56,388
개인연금	16,613	1,593	18,207
연금자산 합계	60,552	14,042	74,594

2015년말 기준, 금융감독원

## 주요 수상 실적

- 2014년 5월, 머니투데이, 제 1회 대한민국연금대상 종합평가 우수상
- 2014년 12월, 아시아경제신문, 2014 아시아자본투자대상 퇴직연금부문 우수상
- 2015년 3월, 매일경제신문, 퇴직연금대상 사업자최우수상
- 2015년 3월, 금융투자협회, 제1회 퇴직연금 대상
- 2015년 4월, 이데일리, 금융투자대상 퇴직연금 판매 부문 최우수상
- 2015년 12월, 한국경제신문, 퇴직연금대상 종합대상

## 퇴직연금 사업 실적

2016년 1분기 기준 미래에셋증권 퇴직연금 적립금 규모는 4조 4,614억원으로 전업권 10위, 증권업권 1위(자기계열사 적립금 제외)입니다. 이중 DC는 1조 3천억으로 전업권 7위(시장점유율 4.6%), 증권업 1위(시장점유율 29%)를 기록하고 있으며, IRP 적립금은 3,930억 원으로 2014년 말 1,477억 원 대비 2,453억 원이 증가하는 급격한 성장세를 보이고 있습니다. 더욱이 DC형 퇴직연금 가입 기업 중 임금수준이 높고 근무기간이 장기인 1천명 이상 대형 사업장 수가 146개소로서 전업권 1위를 차지했으며, 향후 DC형 퇴직연금 시대에 견조한 성장세의 기반이 될 것입니다.

## 2015년 말 적립금 기준 상위 10대 사업자 기준 퇴직연금 7년 연평균 수익률 순위

순위	DB		DC		IRP	
	사업자	수익률	사업자	수익률	사업자	수익률
1위	미래에셋증권	4.77%	미래에셋증권	5.66%	B은행	4.77%
2위	A생명	4.20%	B은행	5.04%	A생명	4.71%
3위	B은행	4.19%	A생명	4.73%	미래에셋증권	4.54%

2015년말 기준, 금융감독원

## 개인연금 사업 실적

2015년 한해 동안 전사적 영업력 집중과 차별화된 상품 경쟁력 그리고 연금저축 이전 간소화 등 사적 연금 활성화 정책에 힘입어 미래에셋증권 고객의 개인연금 규모는 2014년 1조 2,454억좌에서 4,159억좌 늘어난 1조 6,613억좌까지 성장하게 되었습니다. 또한 이 수치는 2016년 1분기 기준 1조 7,368억좌로 증권업 1위로 올라서게 되었습니다.

이러한 결과로 미래에셋증권의 퇴직연금과 개인연금의 연금사업 적립금 규모는 2016년 1분기 기준 6조 1,982억원에 달하며 증권업을 선도하는 연금자산 솔루션 프로바이더로 거듭나고 있습니다.

## 독보적 PB 하우스 미래에셋대우

2016년 4월, 미래에셋은 미래에셋대우(구 대우증권) 인수에 성공했습니다. 미래에셋대우는 『독보적 PB 하우스』를 기치로 내걸고 연금사업에 매진한 결과, 퇴직연금은 2015년 말 2014년 대비 25% 증가한 1조 2,449억 원, 개인연금은 2014년 말 404억좌에서 4배 가까이 성장하여 1,593억좌에 이르렀습니다. 2015년말 기준으로 미래에셋증권과 미래에셋대우의 연금자산 합계는 7조 5천억원에 육박하고 있습니다.

## Monitoring & Future Plan

### 시너지 2020

연금자산은 우리사회의 지속가능성을 높이는데 중요한 역할을 담당합니다. 글로벌자산관리 전문가 미래에셋증권과 독보적 PB 하우스 미래에셋대우는 기본과 원칙에 충실한 연금 솔루션 프로바이더로 하나가 되어 주어진 역할을 충실히 수행할 것입니다. 연금사업을 시작한 지난 10여 년간 미래에셋증권이 걸어왔던 기본과 원칙의 길을 앞으로도 계속 걸어간다면 미래에셋대우와의 시너지는 2020년 연금자산 20조라는 결과로 다가올 것입니다. 더욱이 향후 급격한 성장이 예상되는 DC/IRP형 퇴직연금 시장에서 미래에셋의 투자 DNA와 견고한 시장 기반은 더욱 강력한 경쟁력으로 작용할 것입니다.

# CORE ISSUE

1. 미래에셋은 고객을 위해 존재합니다.	16
1.1 금융소비자 보호	16
1.2 고객 가치 제고	20
Special Report: 스마트 자산관리 서비스	23
2. 투자전문그룹으로서 독립성과 경쟁우위를 가집니다.	26
2.1 경쟁력 있는 상품 개발	26
2.2 차별화된 자산관리 경쟁력	28
2.3 글로벌 금융시장 진출	32
3. 개인을 존중하며 팀플레이에 대한 믿음이 있습니다.	35
3.1 글로벌 인재 육성	35
4. 사회적 책임을 인식하고 실천합니다.	39
4.1 사회공헌	39



제 1회 퇴직연금 대상

2015. 3  
금융투자협회



제 2회 대한민국 퇴직연금 대상

2015. 12  
퇴직연금 종합대상과 고용노동부 장관상 동시 수상



2014 컴플라이언스 대상

한국거래소 증권분쟁예방 부문 우수상





## CORE ISSUE

핵심가치

# 1

미래에셋은  
고객을 위해 존재합니다.

## 1.1 금융소비자 보호



### Why & Impact

전세계의 경제패러다임이 변화함에 따라 소비자가 이해하기 어려운 복잡한 구조의 금융상품들이 다수 출시되고 있습니다. 비경쟁적인 산업구조와 정보의 비대칭성이 있는 현재의 금융산업구조에서 금융소비자 보호 정책 강화는 정책당국의 의지일 뿐만 아니라, 금융소비자가 당연히 누려야 할 권리입니다. 미래에셋증권은 금융상품과 금융서비스를 이용하는 소비자의 이익과 권리를 보호하기 위해 불완전 판매 근절 등 금융소비자 보호에 앞장서서 고객과의 신뢰를 바탕으로 성장할 것입니다.

### Activity & Performance

#### 상품 전(全) 단계에서의 금융소비자 보호 활동

##### 상품 기획/개발단계

금융소비자보호팀은 신상품 기획·개발시 신상품 설명서, 제안서, 마케팅 정책, 약관 등에 대해 금융 소비자 보호 및 권익 보호 관점에서 검토 후 개선방안 제출 요구, 승인 또는 반려를 하고 있습니다. 사전협의 이행여부에 대한 모니터링을 연 1회 전수조사방식으로 실시하여 누락 건에 대해서는 기말 부문대표 평가에 반영하고 있습니다. 외부 전문가를 초빙하여 본사 상품기획·개발부서 직원을 대상으로 연 2회 상품 기획·개발시 금융소비자보호 관점을 반영할 수 있도록 교육을 실시하고 있습니다. 또한, 상품 기획·개발 초기단계에 고객제안, 민원 등 금융소비자 불만사항을 취합, 금융 소비자의 의견이 반영될 수 있도록 노력하고 있습니다.

##### 상품 판매단계

금융소비자를 보호하기 위해 금융소비자보호규정, 투자권유준칙 등을 기반으로 금융상품 판매 시 직원이 준수해야 하는 기본적인 절차와 기준을 마련하고 있습니다. 금융상품별 완전판매 체크리스트 및 상담용 스크립트, 완전판매 표준화 시스템을 구축하여 불완전판매가 발생하지 않도록 사전관리에 힘쓰고 있습니다. 아울러, 전 영업점을 중심으로 주 1회 완전판매 롤플레이팅(Role Playing)과 분기 2회 완전판매 미스터리쇼핑을 진행하고 있으며, 그 결과를 분기별 영업점 종합평가에 반영하여 불완전 판매를 예방하기 위해 노력하고 있습니다.

##### 상품 판매 후 단계

상품판매 후 7일 이내에 해피콜을 실시하여 불완전판매 여부를 점검하고 있으며, 완전판매 미스터리 쇼핑의 결과가 미흡한 지점에는 현장 점검을 통해 완전판매 롤플레이팅 및 교육을 실시하여 판매 후에도 불완전판매의 개연성을 차단하고 있습니다.

구분	내용	비고
기타서비스	불완전판매사건에 따른 배상서비스	사건 발생 시, 배상 서비스
상담서비스	상담 서비스 제공 (배상금 지급)	
불완전판매 배상	배상금 지급 등 배상서비스 제공	불완전판매사건에 따른 배상서비스 제공
기타서비스	상담 서비스 제공 (배상금 지급)	사건 발생 시, 배상 서비스

불완전판매 배상서비스

구분	내용	비고
기타서비스	완전판매표준화시스템	완전판매표준화시스템
상담서비스	상담 서비스 제공 (배상금 지급)	
불완전판매 배상	배상금 지급 등 배상서비스 제공	불완전판매사건에 따른 배상서비스 제공
기타서비스	상담 서비스 제공 (배상금 지급)	사건 발생 시, 배상 서비스

완전판매표준화시스템

### > 1.1 금융소비자 보호

#### 1.2 고객 가치 제고

Special Report: 스마트 자산관리 서비스

#### 2.1 경쟁력 있는 상품 개발

#### 2.2 차별화된 자산관리 경쟁력

#### 2.3 글로벌 금융시장 진출

#### 3.1 글로벌 인재 육성

#### 4.1 사회공헌



판매수수료 환불서비스



전화 금융사기 예방 서비스

### 금융소비자 보호교육

연간 1회 전 영업점 직원을 대상으로 외부 전문강사를 초빙하여 완전판매 프로세스 롤플레이팅 중심의 집합교육 및 민원 예방교육, 사내 리닝센터를 통한 온라인 교육, 각 상품주관부서의 영업점 방문을 통한 상품교육 등 금융소비자 보호를 위한 다양한 교육을 실시하고 있습니다.

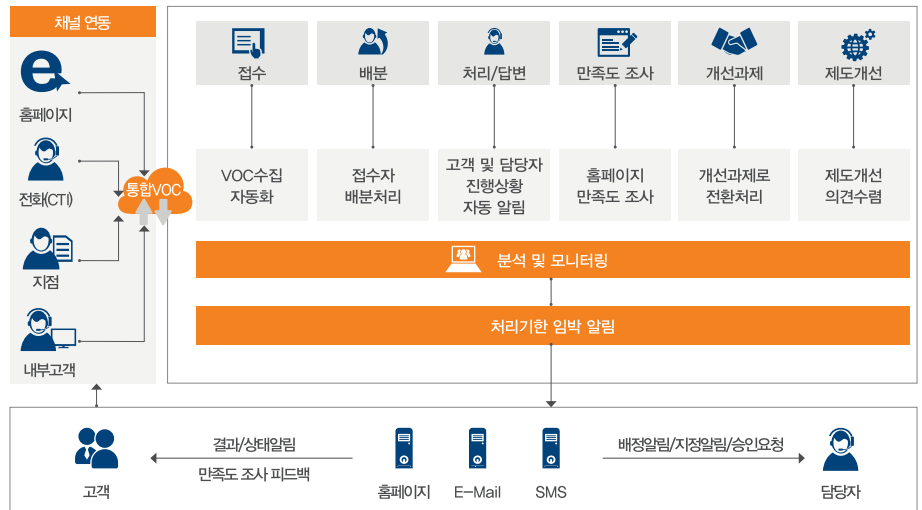
### 고객의견을 반영한 제도개선

미래에셋증권은 영업점, 홈페이지, 고객센터, 이메일 등을 통해 자유롭게 의견을 제시할 수 있는 통합 VOC시스템을 구축하여 고객의 목소리를 직접 듣고 취합된 내용을 상품 기획·개발부서에 전달하여 금융소비자의 의견이 반영될 수 있도록 하고 있습니다. 또한 제도 개선 처리 프로세스를 개발하여 제도 개선 의사결정 과정을 투명하게 공개하고, 처리이력을 관리함으로써 시간이 많이 흐른 뒤에도 의사결정 참여자들이 참고할 수 있도록 하였습니다.

### 금융투자상품의 허위·과장광고 차단

전 임직원을 대상으로 투자광고 사전심의 프로세스에 대해 안내하고 관련 교육을 실시하는 등 금융소비자 보호를 위해 다양한 활동을 하고 있습니다. 허위·과장광고 행위의 철저한 차단을 위해 영업점 및 영업추진부서 등이 발송한 광고성 휴대전화메시지 내역을 정기적으로 점검하고, 영업점 불시(현장)점검을 통하여 투자광고물 이용실태에 대한 상시 관리를 시행하고 있습니다. 발견된 위반 사항을 공유하고 위반자를 지도하여 금융소비자의 피해를 예방하기 위해 노력하고 있습니다.

### VOC시스템 기능 구성도



### 금융소비자 보호서비스

당사는 영업점에서 판매한 금융상품(개인고객 대상, 사모 제외)에 대해 상품 가입일을 포함하여 15영업일 이내에 고객의 이의제기로 인해 불완전판매가 확인된 경우, 상품매도 후 민원사무처리 규정에 따라 손해를 배상하는 '불완전판매 배상서비스'를 시행하고 있습니다. 또한, 고객이 중도해지 가능한 금융투자상품 가입 후 가입일 포함 5영업일 이내에 환매(매도) 신청 시 당사가 판매 시 수취한 판매수수료를 고객에게 환불하는 '판매수수료 환불서비스'를 시행하고 있습니다.



## 1.1 금융소비자 보호

## 1.2 고객 가치 제고

Special Report: 스마트 자산관리 서비스

## 2.1 경쟁력 있는 상품 개발

## 2.2 차별화된 자산관리 경쟁력

## 2.3 글로벌 금융시장 진출

## 3.1 글로벌 인재 육성

## 4.1 사회공헌



추가인증서비스



개인화 이미지 설정서비스



ISMS 인증서



ISO 27001

## 전자금융사기 예방 서비스

금융소비자의 보이스피싱 등 전기통신금융사기 피해방지를 위해 공인인증서의 (재)발급, 타기관 공인인증서 등록 및 온라인 이체 시 보안절차 강화를 위해 '단말기 지정 서비스'와 '추가인증 서비스'를 2013년 9월 26일부터 시행해오고 있습니다.

## 피싱방지 개인화 이미지 설정 서비스

전기통신금융사기 수법 중 피싱 및 파밍 예방을 위해 개인화 이미지 설정 서비스를 도입하여 운영하고 있습니다. 이는 고객이 설정한 이미지와 문자의 조합을 당사 홈페이지 접속 시 피싱 및 파밍 사이트와 구별할 수 있게 함으로써 금융소비자의 피해를 사전에 예방하고 있습니다.

## 전자금융사기탐지시스템(FDS)을 통한 이상금융거래 조치

당사는 '전기통신금융사기 피해 방지 및 피해금 환급에 관한 특별법' 제2조의5(이용자계좌에 대한 임시 조치)에 따라 전기통신금융사기에 의한 고객피해를 예방하기 위하여 전자금융사기탐지시스템(FDS: Fraud Detection System)을 운영하고 있습니다. FDS를 통하여 고객의 계좌가 전기통신금융 사기의 우려가 있는 의심거래계좌로 이용되고 있음을 추정할만한 의심거래 탐지 시, 해당 고객 계좌의 전부 또는 일부에 대하여 이체 또는 송금을 지연시키거나 일시 정지하는 조치를 시행하여 금융소비자의 피해 예방에 최선을 다하고 있습니다.

## 고객 정보 보호

## Why &amp; Impact

정보자산을 기반으로 운영되는 기업에서의 정보 유출은 기업에 대한 신뢰도 하락과 막대한 금전적인 피해는 물론, 기업의 생존과도 직결되는 막대한 영향을 미칩니다. 특히 고객의 개인정보와 금융거래가 직결되는 금융회사에서의 정보유출은 다른 금융회사 등에서 오용될 경우 2차, 3차의 피해를 유발시키고 더 나아가 또 다른 사회적 문제를 발생시킬 수 있습니다. 최근 연속된 개인정보 유출 사고로 금융소비자 정보보호 관련 규제 및 처벌이 강화되고 있습니다.

## Policy &amp; Commitment

미래에셋증권은 고객의 정보자산을 안전하게 보호하기 위해 국내 인증제도인 '정보보호 관리체계 (ISMS: Information Security Management System)'를 비롯, 정보보호 표준 국제 인증인 'ISO 27001 인증'을 취득하고 정보보호시스템을 구축하였습니다. 또한, 실시간 모니터링 및 주기적 모의훈련을 통해 사이버 침해 위험에 대비하고 있으며, 개인정보보호 책임자(CPO)와 정보보호 최고책임자(CISO)를 지정하여 전사적인 조직체계를 갖추고 고객의 정보보호를 위해 노력하고 있습니다.

## 정보보호 시스템 구축 및 운영

증권업계 최초로 정보보호 전담조직을 구성(2008.03)하여 지속적으로 정보보호 정책을 수립 및 이행하고 있습니다. 정보보호 시스템 운영, 시스템 취약성 점검·평가 및 보호대책 수립, 침해사고 모니터링·분석·대응 등 금융소비자 정보보호를 위해 노력하고 있습니다.

사용자보호	정보보호시스템	모니터링	교육 및 훈련
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 전자금융사기 예방</li> <li>• 이상금융거래 탐지</li> <li>• 개인화 이미지</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• DDoS공격 차단</li> <li>• 침입탐지/차단 시스템</li> <li>• 웹 방화벽 시스템</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 통합보안관제</li> <li>• 서버/DB 접근통제</li> <li>• NMS, ESM</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 침해사고대응 모의훈련</li> <li>• 재해복구센터 전환훈련</li> <li>• 임직원 정보보호교육</li> </ul>

### > 1.1 금융소비자 보호

#### 1.2 고객 가치 제고

Special Report: 스마트 자산관리 서비스

#### 2.1 경쟁력 있는 상품 개발

#### 2.2 차별화된 자산관리 경쟁력

#### 2.3 글로벌 금융시장 진출

#### 3.1 글로벌 인재 육성

#### 4.1 사회공헌

### 정보보호 문화 형성 및 정착을 위한 노력

법규 준수 문화 확립 및 내부통제 강화를 위해 새롭게 변경된 'ME-Day(MIRAEASSET Ethics-Day)의 줄임말로 미래에셋증권의 준법윤리 실천 의지를 담은 새로운 프로그램'을 2016년부터 운영하고 있습니다. 또한 연 2회 '정보처리시스템 취약 분야 점검'과 '침해사고 대응 및 재해복구센터 전환 모의훈련'을 통한 비상상황 훈련을 실시하고, 그 결과를 CEO에게 보고함으로써 전 임직원이 정보 보호 문화 정착을 위해 노력하고 있습니다.




### Activity & Performance

#### 개인정보 클린캠페인 실시



개인정보 보호문화를 정착시키기 위해 개인정보 관리 원칙을 정립하였으며, 개인정보 파일의 PC내 자동 암호화, 보안 웹메일을 통한 반출 절차 일원화, 개인정보 파일 관리대장 미등록 시 PC 사용제한 등의 엄격한 관리통제를 통해 대량 정보유출 위험을 사전에 예방하고 있습니다.

#### 미래에셋증권, 유관기관 상호 협력을 통한 고객정보 보호 강화

개별 정보 보호시스템에서 탐지·차단되는 보안상황의 실시간 분석과 대응이 가능하도록 통합보안 관리시스템(ESM, Enterprise Security Management)을 구축·운영하고 있습니다. 또한 내부 정보 보호 조직과 금융 ISAC(금융 정보공유·분석센터), 보안관계업체가 침해사고 발생 여부를 이중으로 점검·분석한 후 그 결과를 정보보호 최고책임자(CISO)에게 상시 보고하도록 하여 고객정보를 체계적으로 보호하고 있습니다.

 <p>고객</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>보안카드의 노출, 유출사고를 예방하기 위해 OTP 토큰으로의 전환을 유도하고, 해외에서 금융거래가 필요 없는 고객의 전자금융사기 예방을 위하여 해외 IP주소 차단 서비스 실시</li> <li>피싱, 파밍 등에 의한 고객의 금융거래정보 노출사고를 예방하기 위해 홈페이지의 진위여부를 확인하는 개인화 이미지 설정 서비스와 공인인증서 (재)발급 및 계좌이체 시에 강화된 본인 확인 절차를 수행하는 전자금융사기 예방 서비스 실시</li> <li>전자금융거래 이상거래탐지시스템(FDS)을 통해 고객의 접속 정보를 실시간으로 탐지·분석하고, 의심거래가 탐지되는 경우 고객에게 즉시 연락하여 진위여부를 확인 후 내부정보보호 조직, 고객지원센터, 타 금융기관이 연계된 일괄 사고 등록처리가 가능한 체계 구축</li> </ul>
 <p>협력회사</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>임직원 및 주요 협력업체 직원에 대한 정보보호 교육을 통해 정보보호 인식 제고</li> <li>개인정보 수탁 외주업체에 대한 가이드라인 마련 및 최소요건 미충족 업체에 대한 시정조치 요구, 교체 등의 조치</li> </ul>
 <p>미래에셋증권</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>고객정보는 암호화하여 안전하게 DB에 저장하고 DB접근통제시스템을 구축하여 접근권한이 부여된 직원이라 하더라도 고객정보에 대한 임의 조회 방지</li> <li>전산센터 및 본·지점 전체 업무망과 인터넷망을 분리하여 외부 해킹침해 및 내부정보 유출사고 대응력 강화</li> <li>개인정보가 포함된 문서가 외부로 유출되는 것을 방지하기 위해 개인정보관리시스템(DLP: Data Loss Prevention)을 구축하고, 문서 유출 시 외부 조회가 불가능하도록 자동암호화 처리(DRM: Digital Rights Management)</li> <li>일반직원, IT직원, 정보보호 담당자, 임원, 협력업체 등 교육 대상을 구분하고 그 대상에 적합한 정보보호 교육을 실시</li> <li>정보보호 전문업체와 연간 보안자문 컨설팅 계약을 맺고 전문가 집단을 활용하여 수시로 정보보호 수준을 강화</li> <li>정보보호관리체계 국제표준인 ISO 27001 인증(2010.10), 국내표준인 ISMS 인증(2014.12)을 취득하였으며, 사후심사 및 갱신심사를 통해 지속적으로 국내외 표준을 준수하고 개선활동을 수행</li> </ul>

### Monitoring & Future Plan

 <p>대외</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>정보보호관리체계 인증(ISO27001, ISMS)에 대한 지속적인 관리, 사후심사를 통해 국내외 표준을 준수하며 대외 신인도 제고</li> </ul>
 <p>내부</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>빅데이터 기반으로 고객의 행위를 분석하는 등 이상거래탐지시스템(FDS)을 고도화하여 의심접속 및 의심거래를 차단함으로써 고객의 피해를 사전에 예방</li> <li>전사적인 개인정보의 보유, 처리, 유통, 관리 현황을 종합적으로 분석 및 모니터링하고 유출 위험을 조기에 발견 및 차단할 수 있도록 시스템 구축</li> <li>정보처리시스템 상시 취약점 점검체계를 구성하여 주기적, 지속적 시스템 점검을 통해 시스템 안전성 확보</li> </ul>

CORE ISSUE

핵심가치

1

미래에셋은  
고객을 위해 존재합니다.

1.2 고객 가치 제고



Why & Impact

고객만족이란 고객의 욕구와 기대에 최대한 부응하여 지속적으로 고객과의 신뢰관계를 유지하는 것을 의미합니다. 미래에셋은 첫번째 핵심가치인 “미래에셋은 고객을 위해 존재합니다”의 신념에 따라 효율적 고객만족 체계를 통합적으로 구축하여 다양한 활동을 전개해 나가고 있습니다. 고객만족 경영이야말로 다른 금융기관들과 차별되는 미래에셋의 강력한 원동력이자 경쟁력이며 장기적인 지속가능경영의 근원입니다.

Policy & Commitment

미래에셋증권의 가치 지향점 ‘고객 동맹’

미래에셋증권은 고객만족을 넘어 고객과의 동맹을 맺겠다는 목표로 퀄리티(질적) 제고에 집중하고자 합니다. 단기적인 성과에만 치중하지 않고 고객 한 명 한 명이 모두 만족할 수 있도록 글로벌 자산배분 기반의 퀄리티 있는 상품과 서비스를 제공하여 고객가치 증대와 차별화에 노력하고 있습니다.

고객만족경영 체계

Situation	Change	Effect
<ul style="list-style-type: none"><li>고객중심의 마케팅전략 필요</li><li>House View → Branch View</li><li>WM 전문화</li><li>본/지점 Communication 확대</li><li>장기연금자산 중심의 성장</li></ul>	<div>舊) 마케팅 업무</div> <ul style="list-style-type: none"><li>시황</li><li>캠페인</li><li>이벤트</li><li>PM제도운영</li><li>언론홍보</li><li>세미나</li><li>광고심의</li></ul> <div>(변동사항)</div> <ul style="list-style-type: none"><li>업무이관업무삭제</li><li>업무유지</li><li>업무유지</li><li>업무이관</li><li>업무변경</li><li>업무변경</li></ul> <div>現) 마케팅 업무</div> <ul style="list-style-type: none"><li>대고객 이벤트</li><li>PM제도 운영</li><li>WM 세미나</li><li>심의신청/기간관리</li><li>고객(분석)</li><li>상품(펀드점검,세미나)</li><li>방카슈랑스</li><li>연금관리(개인/퇴직)</li></ul>	<p>고객관리기능 강화</p> <ul style="list-style-type: none"><li>거래정보 분석을 통한 고객관리</li><li>접촉관리 목적의 비주기적 이벤트 생성/제공</li></ul> <p>커뮤니케이션 Route 확대</p> <ul style="list-style-type: none"><li>펀드세미나(매월), PM웨бина(매주)를 통한 주기적인 정보제공 및 의견수집가능 활성화</li></ul> <p>마케팅 지원기능 강화</p> <ul style="list-style-type: none"><li>본사주도 세미나 → WM(지점운용) 세미나</li><li>캠페인(평가연동,지점) → 이벤트(대고객)</li><li>교차판매 마케팅 활성화 지원: 연금고객 중심의 교차마케팅 이슈기획 및 타겟팅 지원</li></ul>
관리형 마케팅 본사주도형 마케팅	지원형 마케팅 고객/채널 주도형 마케팅	





WM세미나(웅산타워 지점)



WM세미나(압구정 지점)



WM세미나(여수 지점)



오블리제 클럽 로고

## Activity & Performance

### 고객만족을 위한 WM교육

#### WM 세미나

소수의 고객을 초청하여 차별화된 맞춤형 콘텐츠를 제공하는 프로그램인 WM(Wealth Management) 세미나를 전국 지점에서 지속적으로 운영하고 있습니다. 고객만족을 제고하기 위해 별도 예산을 편성하여 지원하고 있으며, 효율적인 진행을 위해 운영프로세스 전산화를 완료하였습니다. 2014~2015년 간 총 5,098회의 세미나에 34,876명의 고객이 참석하였으며, 당사의 새로운 고객인 956명이 166억원의 자산을 거래하였습니다. 참석고객 중 1,521명을 대상으로 해피콜을 실시한 결과 대다수의 고객들이 만족 이상의 의사를 밝혔습니다.

#### 2014~2015년 WM세미나

(단위: 건)

대상 건	매우만족	만족	보통	불만족
1,521	115(8%)	1,338(88%)	68(4%)	0(0%)

#### 영업점 WM 대상 고객 만족 활동

영업점 WM은 관리 고객에 대해 기본적인 관리의 의무를 성실히 이행해야 하며, 정기적으로 접촉하여 고객 만족도를 제고해야 합니다. 해당 활동을 '고객 만족 활동'으로 명명하여 각 WM들이 이러한 활동을 성실히 이행하는지 주기적으로 모니터링 하고, 그 결과를 영업점 종합평가에 반영하고 있습니다.

#### 타겟 마케팅 활동

영업점 WM에 의하여 진행되는 상시적인 고객만족활동 이외에, 본사 마케팅팀에서는 연중 2~3회 타겟 고객 리스트를 추출하여 영업점 WM 대상으로 특정 이슈사항에 대해 집중 관리 활동을 진행하고 있습니다. 이를 통해 소액 연금 고객, 관리자가 없는 고객, 이탈 위험 고객 등 상대적으로 서비스 사각지대에 있는 고객들의 만족도를 제고하여 영업성과를 높이는 효과를 거두고 있습니다.

## 미래에셋 오블리제 클럽

미래에셋증권의 VIP 자산관리 브랜드 '오블리제 클럽'은 최고의 고객을 위해 차별화된 자산관리 서비스를 제공하는 것이 주어진 '소명(Oblige)'이라는 의미를 담고 있습니다. 글로벌 자산관리와 함께 프리미엄 라이프 서비스 및 어드바이저리 서비스를 제공하여 고객 감성만족에 앞장서고 있습니다.

### 오블리제 클럽 멤버십 프로그램

고객의 라이프 사이클에 대한 관심에서 비롯된 최상위 VIP 고객 서비스입니다. 최상위 고객층을 위해 심도있는 인문학 및 문화예술 프로그램 '살롱 아카데미(Salon Academy)', 골프 콘텐츠를 활용한 '리더스 커뮤니티(Leaders Community)' 등을 소규모 프라이빗 클래스로 운영합니다. 이 외 아트 컨시어지, 명절 선물, 공항 의전 등 다양한 라이프 케어 서비스를 제공합니다.

### V-Point 서비스

금융거래 실적에 따라 일정 금액의 포인트를 적립해주는 서비스로 제휴처에서 현금처럼 포인트를 사용할 수 있습니다. 또 현금이나 카드 등 다른 결제수단으로 제휴업체에서 결제했을 때 결제금액의 10%를 'V-Point'로 재적립해 드립니다. 제휴업체로는 포시즌스호텔 서울, 블루마운틴CC를 비롯해 페어몬트 오키드 하와이, 페어몬트 샌프란시스코, 포시즌스호텔 시드니 등 해외 업체까지 다양합니다.

## &gt; 1.2 고객 가치 제고

Special Report: 스마트 자산관리 서비스

2.1 경쟁력 있는 상품 개발

2.2 차별화된 자산관리 경쟁력

2.3 글로벌 금융시장 진출

3.1 글로벌 인재 육성

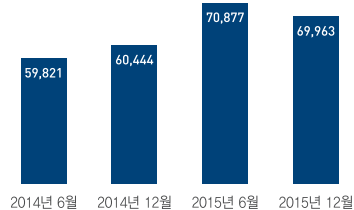
4.1 사회공헌



제1회 문화기행



제11회 풍류예찬

VIP 고객 수  
(단위: 명)

오블리제 클럽 매거진

## 패밀리 케어 프로그램

고객 자녀를 대상으로 다양한 금융교육 프로그램을 운영합니다. 청소년의 올바른 경제관을 확립하고, 꿈과 비전을 위한 차별화된 문화 콘텐츠로 구성된 '금융★드림콘서트', 대학생의 금융업에 대한 이해를 돕고 취업 고민을 함께 나누는 '금융캠퍼스' 등 패밀리 케어 프로그램을 정기적으로 개최합니다.

## 명예지점장 제도

거대고객 중 지역 오피니언 리더 중심으로 매년 각 영업점의 명예지점장을 위촉하는 제도입니다. 고객의 소리를 더 가까이 듣기 위해 2010년부터 시작된 본 제도는 명예지점장으로부터 지점 전반에 대한 자문을 받고, 홍보 및 MGM(Members Get Members) 마케팅을 통한 지역밀착 영업 강화를 위해 실시하고 있습니다. 명예지점장으로 선정된 고객에게는 각종 행사 참석 및 다양한 혜택이 제공됩니다.

## 지역 VIP 초청 문화예술 프로그램

수도권에 비해 상대적으로 소외된 지방 고객을 위한 프로그램으로서 주요 거점지역을 중심으로 VIP 고객을 초청해 다양한 장르의 문화예술 체험 기회를 제공합니다. 크고 작은 공연장에서 진행되는 다양한 장르의 강좌 또는 공연으로 구성되는 '풍류예찬(風流禮讚)', 인문학, 사진 등 주제를 바꿔가며 외부 전문가를 초빙해 진행하는 '문화기행(文化紀行)' 등이 있습니다.

## 어드바이저리 서비스

세무, 부동산, 법률 등 서비스를 원스톱으로 제공하여, 고객의 라이프 사이클에 따른 맞춤형 자산관리를 수행합니다. 지점 웰스 매니저의 자산관리, 본사 전문가 그룹의 심도 있는 컨설팅의 시너지 효과를 위해 지속적인 파트너십을 구축합니다. 어드바이저리 전문가 그룹은 세무사 5인, 부동산 컨설턴트 5인, 변호사 1인으로 구성되어 있고, 지난 3년간 4,700여 건의 어드바이저리 서비스를 제공했습니다 (2015/12/31 기준).

	<b>세무 컨설팅</b> 금융소득, 부동산 절세 플래닝, 상속/증여 컨설팅, 기업승계 솔루션 등 개별 시안에 대한 전략을 비롯하여 생애 전반에 걸친 절세 플랜까지 다각적인 세무 컨설팅 서비스를 제공합니다.
	<b>부동산 컨설팅</b> 부동산 물건 실사 및 가치평가, 매매/임대차 자문, 부동산 자산 포트폴리오 전략 등 종합적인 부동산 컨설팅 서비스를 제공합니다.
	<b>법률 컨설팅</b> 상속, 유언 등 가사 법률 컨설팅부터 금융법률, 회사운영/자금조달 등 회사법 컨설팅까지 다양한 법률이슈에 대한 적절한 솔루션을 제안합니다.

## 상속 컨시어지(Concierge)

고객의 전반적인 상속현황을 분석해 최적의 자산승계 솔루션을 제안하고 자녀 세대까지 대를 이어 케어하는 라이프 사이클 컨설팅 서비스입니다. 상속의 사전 준비부터 개시 후 전 과정에 대해 사후 발생할 수 있는 법률, 세무 이슈를 사전에 검토하여 대처할 수 있도록 한 가족의 전담 법률/세무 컨설턴트가 되어 컨시어지 역할을 수행합니다.

## 어드바이저리 데이(Advisory Day)

전국 지점의 고객을 위해 본사의 어드바이저리 전문가 그룹이 직접 해당지역을 방문, 지점에 일정시간 상주하며 내점고객을 대상으로 세무, 부동산, 법률 관련 즉각적인 현장 컨설팅 서비스를 제공하는 '어드바이저리 데이'를 지점별로 순환 운영하고 있습니다.

## 오블리제 클럽 매거진

표지와 일정지면을 고객 예술작품으로 채우며 양방향 소통을 지향하는 고객 참여형 매거진입니다. 고객의 자발적 참여로 이루어지는 '자유작품 공모전'과 '문자참여 이벤트'를 지속 운영하며, 프리미엄 라이프, 글로벌 자산관리, 어드바이저리 섹션을 통해 엄선된 라이프 사이클 컨설팅 콘텐츠를 제공합니다.

## Special Report

### 스마트 자산관리 서비스

#### 고객 가치 중심의 Quality 고도화

미래에셋증권은 온라인 거래 시장 점유율 1위, 온라인 자산관리 1위를 목표로 고객이 가장 편리하고 직관적으로 모든 서비스를 이용할 수 있도록 모바일/온라인 거래 환경 인프라를 구축하고 있습니다.

#### 중점추진과제

- 고객경험(CX) 중심의 서비스 Quality 강화
- 국내외 금융환경 변화에 따른 신규 비즈니스 기회 창출
- 고객가치 향상을 위한 Smart 프로세스 강화

#### 조직개편을 통한 시너지 창출

- 스마트자산관리팀 신설 이후 고객의 안정적 자산관리를 위해 '글로벌자산배분솔루션', '개인화컨텐츠' 등 온라인 자산관리 솔루션 제공
- 고객 경험(CX)의 Pain Point를 해소하고 서비스 만족도를 제고하기 위해 '고객경험혁신팀' 신설

#### 스마트 자산관리 핵심성과지표



리테일 위탁약정  
시장점유율 증대



대고객 IT Downtime  
(장애시간) 감소



금융상품 매매  
비대면 비중 증대

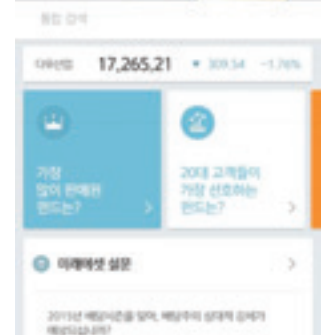


감독원 장애등록  
건수 감소

#### 글로벌 자산배분 솔루션 소개 및 운영성과

정보통신기술의 발달과 자기주도형 투자성향을 보유한 고객층이 확대됨에 따라 고객층의 니즈에 대응하기 위해 2015년 5월 '글로벌자산배분솔루션' 서비스를 오픈하였습니다. 글로벌자산배분솔루션은 국내 최초 로보어드바이저형 온라인 자산관리 서비스로서 미래에셋증권 고객이면 누구나 무료로 이용 가능합니다. 서비스의 구성은 설문을 통한 성향 파악 → 모델 포트폴리오 제시 → 포트폴리오 분석 → 포트폴리오 매매 실행으로 자연스럽게 연결되며 홈페이지를 통해 고객이 직접 자산배분을 할 수 있도록 돕고 있습니다. 즉, 영업점을 방문하여 전문가와 상담을 통해 투자성향을 파악하고, 포트폴리오를 구성 혹은 재구성하는 일련의 프로세스를 모두 온라인에 담아 제공하고 있습니다.

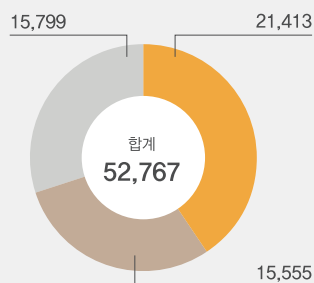
아울러, 홈페이지뿐만 아니라 모바일 사용자의 급증에 대응하고자 2016년 1월 오픈한 모바일 서비스(미래에셋증권 '자산관리앱')에서도 글로벌자산배분솔루션을 제공하고 있습니다. 모바일을 통한 글로벌자산배분솔루션은 지문인식 로그인 등 편리한 기능으로 바쁜 일상 속에서도 언제 어디서나 쉬운 자산관리 서비스 구현이 가능합니다. 미래에셋증권은 향후 글로벌자산배분솔루션을 고도화함과 동시에 AI(인공지능), 빅데이터 등을 활용한 온라인 자산관리 솔루션들을 지속적으로 개발하여 온라인 자산관리 대중화를 선도해 나갈 계획입니다.



성과/전망분석 이용고객 (단위: 명)  
(2016.05.02 신청기준)

#### 투자스타일 지정 현황

- 고수익추구형
- 중수익추구형
- 안정추구형



# Special Report

## 자산관리 앱



## 연금관리앱



## New M-Stock



## 스마트자산관리 서비스 소개

### 자산관리앱

ICT 기술발전에 따른 모바일 금융시장의 폭발적인 성장과 당사 이용 고객들의 수준 높은 요구사항에 선제적으로 대응하기 위하여 2016년 1월 자산관리앱을 신규 오픈하였습니다. 자산관리앱은 기존 모바일 서비스가 가진 사용성의 문제점을 개선하고, 최신 IT 서비스 트렌드에 부합하는 고객경험을 보강함으로써 누구나 손쉽게 증권 및 금융 서비스를 이용할 수 있도록 개발되었습니다.

당사 고객들은 지점에 방문하지 않고도 자산관리앱을 통해 새로운 계좌를 개설하거나 이체, 금융상품매매와 같은 각종 금융거래를 제약없이 이용할 수 있습니다. 뿐만 아니라 기기에 등록해놓은 지문정보를 이용하여 한번의 터치만으로 자산 현황을 조회하거나 분석 레포트를 받아볼 수도 있습니다. 보다 전문적인 자산관리 서비스에 니즈가 있는 고객들은 '글로벌자산배분솔루션' 서비스를 통해 현재의 시장상황과 고객성향에 맞는 최적의 자산배분 서비스를 무료로 이용할 수 있습니다.

자산관리앱은 향후에도 지속적인 사용자 분석과 고객지향적인 사고를 바탕으로 비대면 자산관리 시장에 질적인 성장을 주도할 것입니다. 이와 더불어 개인 맞춤형 서비스 강화를 위한 콘텐츠 확보와 보급에 주력하며 고도화해 나아갈 계획입니다.

### 연금관리앱

연금관리앱은 연금자산 업계 1위 미래에셋증권이 '고객의 평안한 노후'를 책임지기 위해 야심차게 출시한 모바일 어플리케이션입니다. 사회 구조적으로 평균연령이 증가함에 따라 노후에 대한 준비는 날이 갈수록 중요해지고 있지만, 정작 고객의 입장에서는 노후의 소중한 자산인 개인연금과 퇴직연금을 밀착 관리할만한 수단이 없었습니다.

연금관리앱은 고객들이 오랜 기간 동안 운영해야 하는 노후자금을 보다 체계적으로 관리할 수 있도록 개인/퇴직연금을 비롯한 각종 연금자산들의 정보를 종합적으로 분석하여 제공하고 있습니다. 뿐만 아니라 보다 효과적인 연금자산 관리를 위해 국내외 유망 자산에 골고루 투자할 수 있도록 상품 포트폴리오를 제공합니다.

연령과 직업에 따라 은퇴 및 노후 자금을 마련하는 방법이 다른 만큼, 직장인, 자영업자, 금융자산가, 주부 등 고객별 특성에 맞는 연금관리 노하우를 전달하기 위해 '연금스토리'와 같은 정보성 콘텐츠를 운영하고 있으며, 투자/인출 계획 등을 간편하게 설계할 수 있는 '연금계산기'도 아울러 제공하고 있습니다.

### New M-Stock

New M-Stock은 스마트폰 주식거래 서비스를 국내 최초로 시작한 차세대 트레이딩 어플리케이션입니다. 사용자들은 한 단계 진화된 모바일 트레이딩 환경에서 스마트폰 트레이딩을 경험할 수 있습니다. 고객의 트레이딩 환경을 모두 기억하는 클라우드 지원은 물론, 원하는 정보만을 선택하여 볼 수 있는 화면을 통해 고객별 개인화된 기능을 제공합니다.

또한 주식시세를 포착해 메시지로 알려주는 알리미 서비스와 자동으로 주문을 실행하는 자동주문서비스는 고객으로부터 각광받는 서비스 중 하나입니다. 주식, 선물옵션 거래는 물론 야간 선물옵션거래, 펀드매매, ELS/DLS 청약 등 다양한 금융서비스를 제공하는 New M-Stock을 통해 모바일 환경에서 All-in-one 자산관리 서비스를 제공하고 있습니다.





## HTS 카이로스

기존 HTS(Home Trading System)의 기능을 모두 수용하고 다양한 기능과 콘텐츠를 탑재하여 발전시킨 새로운 종합 HTS 카이로스(KAIROS)를 운영하고 있습니다. '가볍고 빠른 HTS, 고객 맞춤형 HTS, 초보자부터 전문가까지 모두 만족할 수 있는 HTS', 기본기가 탄탄한 HTS 라는 컨셉을 적용한 HTS 카이로스는 고객의 투자 길잡이가 되고 있습니다. 웹에서 바로 트레이딩이 가능한 WTS(Web Trading System), 간단한 위젯 설치로 트레이딩이 가능한 미니플러스까지 추가로 제공하고 있어 상황에 맞는 다양한 트레이딩 환경을 제공합니다. 고객과의 지속적인 커뮤니케이션을 통해 트레이딩 시스템의 경쟁력을 강화해나가고 있습니다.

## 사회배려계층의 웹접근성 향상

인터넷 이용이 어려운 장애인, 노인 등 정보소외계층을 위해 웹 접근성을 갖춘 '오픈웹(open.smartmiraeasset.com)'을 구현하였습니다. 미래에셋증권 오픈웹에서 제공되는 모든 콘텐츠는 시각화 또는 청각화를 통해 어떠한 방식에서도 인식이 가능합니다. 모양, 크기, 위치 등에 관계없이 모든 지시사항의 인식이 가능하며 콘텐츠와 배경 간의 명도대비를 통해 쉽게 콘텐츠를 인식하도록 웹 접근성 가이드에 충실하고 있습니다. 모든 기능들은 키보드만으로도 사용할 수 있으며 키보드에 의한 초점은 논리적인 이동방식을 통해 시각적으로 구별이 가능합니다.

미래에셋증권은 이처럼 정보접근이 어려운 장애인, 노인과 같은 소외계층의 정보접근 기회와 사회참여를 확대시켜 사회적 소외감을 줄이고 차별없는 사회를 조성하여 삶의 질을 향상시키는데 앞장서고자 합니다.

## 시각장애인 주식매매수수료 할인 서비스

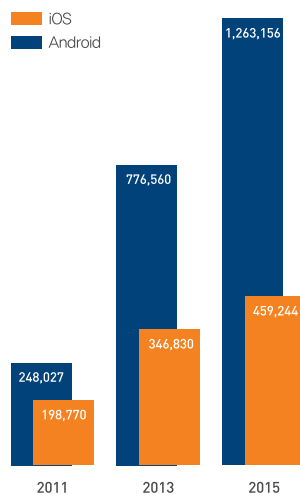
(단위: %)

구분	지점 / 스마트금융센터	ARS	HTS / 웹 트레이딩 / 액티브 트레이딩
정상수수료	0.448	0.15	0.029
시각장애인 할인 수수료	0.029	0.01	0.01

## 매체별 서비스 다운로드 집계

(누적 기준)

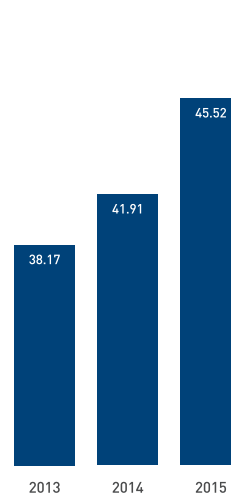
(단위: 회)



## 고객매체 전체 약정 중

스마트폰 약정 비중

(단위: %)





## CORE ISSUE

핵심가치

# 2

투자전문그룹으로서  
독립성과 경쟁우위를  
가집니다.

## 2.1 경쟁력 있는 상품 개발



### Why & Impact

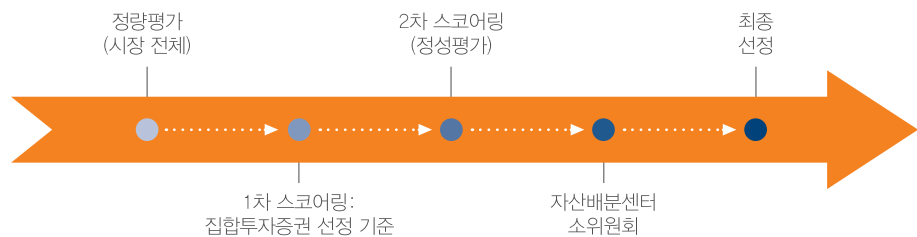
글로벌 저금리, 저성장의 투자환경에 따라 과거보다 우수 상품을 선별하는 능력이 중요시 되고 있습니다. 시장환경에 맞추어 상품을 선정하고, 고객에게 투자권유 상품을 선별하는 프로세스는 고객 가치 증대를 위해 중요한 사항입니다. 미래에셋증권은 체계적이고, 합리적인 신규상품 및 추천상품 선정 프로세스를 통해 고객에게 보다 안정적이고 우수한 상품을 제공하고자 합니다.

### Policy & Commitment

상품의 안정성과 투자성과는 고객RM(Relationship Management) 강화를 위한 기본조건입니다. 미래에셋증권은 비전과 핵심가치에 입각하여 고객에게 안정적 수익을 추구할 수 있는 효율적인 상품 공급을 위해 최선을 다하고 있습니다.

### 신규상품 선정 프로세스

미래에셋증권은 글로벌 투자환경 및 시장 트렌드에 부합하는 우수상품 라인업을 위한 신규상품 선정 프로세스를 갖추고 있습니다. 첫째, 시장 전체 펀드에 대한 정량평가를 실시합니다. 둘째, 정량평가 상위 펀드에 대해 미래에셋증권 내부 선정기준을 적용하여 1차 스코어링을 실시합니다. 셋째, 내부 정성평가 기준을 적용하여 2차 스코어링을 실시합니다. 마지막으로, 자산배분센터 상품소위원회에서 최종 라인업 여부를 결정합니다.



### 추천상품 선정 프로세스 고도화

미래에셋증권은 지속적이고 꾸준한 성과가 기대되는 상품을 선별하여 고객에게 추천하기 위해 추천 상품선정 프로세스를 고도화하였습니다. 첫째, 내부 기준에 의하여 정량평가를 실시합니다. 둘째, 정량평가 우수상품에 대해 2차 정량평가와 정성평가를 실시하여, 추천상품 후보군을 선정합니다. 셋째, 당사 자산배분위원회에서 해당 섹터 내 우수 금융상품군 선별을 통해 추천상품을 선정합니다. 마지막으로, 추천상품 중 향후 시장전망에 가장 적합한 핵심 추천상품을 선정합니다.

1.1 금융소비자 보호

1.2 고객 가치 제고

Special Report: 스마트 자산관리 서비스

&gt;

## 2.1 경쟁력 있는 상품 개발

2.2 차별화된 자산관리 경쟁력

2.3 글로벌 금융시장 진출

3.1 글로벌 인재 육성

4.1 사회공헌



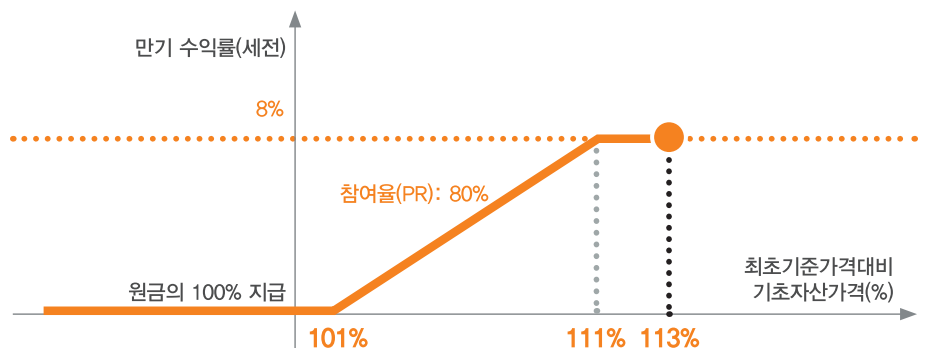
## Activity &amp; Performance

## 펀드 내 리밸런싱 가능한 상품 개발

당사 자체개발을 통해 시장 상황에 흔들리지 않는 안정수익 추구형 상품을 공급하였으며, 성과 우수펀드를 선별 · 분산투자하여 펀드 내에서 리밸런싱이 가능한 해외주식투자 비과세 전용펀드인 '미래에셋 글로벌솔루션펀드'를 개발 하였습니다. 향후, 투자부동산, 구조화 상품 등 유망 대체투자 자산을 발굴 · 상품화하여 변화하는 시장 상황에 적합한 상품 공급을 위해 지속적인 노력을 다하고자 합니다.

## 원금보장 혼합형 펀드 연계 DLB

미래에셋증권은 원금보장으로 혼합형펀드에 투자하면서 최대 8%의 수익을 기대할 수 있는 원금보장 혼합형 펀드 DLB를 출시하였습니다. 미래에셋 고배당포커스30 펀드를 기초자산으로 하는 2년 만기 상품으로, 펀드 상승률의 80% 수익을 지급하며, +13%를 초과하는 성과를 나타내는 경우는 8%로 즉시 조기상환 됩니다. 펀드 마이너스 수익률 기록시는 원금 지급합니다. 이 상품은 혼합형펀드를 기초자산으로 하면서 투자원금을 보장하는 사모형 DLB 상품으로, 안정성과 수익성을 동시에 추구 할 수 있습니다.



## 사회책임투자(SRI) 펀드 및 투자

미래에셋증권은 녹색성장에 기여하고 새로운 비즈니스 기회를 만들고자 상품기획 및 녹색산업의 직 · 간접 투자 활동을 진행하고 있습니다. 또한 우리사회의 다음세대와 고객을 함께 고려하여 지속가능한 사회발전을 지향하기 위해 사회적 기업에 투자할 수 있는 상품을 개발 · 출시하고 있습니다. 미래에셋그린인덱스 펀드, 알리안츠기업가치향상 펀드 등 관련 사회책임투자 펀드를 통해 사회적 책임을 실천하고 있습니다. 녹색기술을 보유하는 기업을 대상으로 유상증자 및 IPO(Initial Public Offering, 기업공개)의 지원과 직접적인 투자를 지원하고 있습니다. 이를 통해 사회 전체의 환경 리스크 및 기후변화 대응력을 높이며, 녹색 산업 활성화를 통해 새로운 가치를 창출하고자 노력하고 있습니다.

## Monitoring &amp; Future Plan

신규상품 및 추천상품 선정 프로세스의 지속적인 고도화를 통해 고객에게 보다 우수하고 안정적인 상품을 제공하여 고객의 안정적인 자산관리에 기여하고, '미래에셋은 고객을 위해 존재한다'는 핵심 가치를 실현할 것입니다.

## CORE ISSUE

핵심가치

# 2

투자전문그룹으로서  
독립성과 경쟁우위를  
가집니다.

## 2.2 차별화된 자산관리 경쟁력



### Why & Impact

자산배분은 투자의 기본이자 핵심입니다. 불확실성이 지배하는 시장 상황에서는 특정 자산에 집중 투자하는 것 보다 다양한 지역과 자산에 분산 투자하는 것이 바람직한 투자 행태입니다. 유망해 보이는 자산을 선별하거나 자산을 고르게 나누어 투자하는 것 뿐만 아니라 단일 자산에서 발생할 수 있는 리스크는 줄이고, 전체 포트폴리오의 리스크 대비 수익률을 높이는 것이 바로 자산배분의 핵심입니다. 또한 투자자 개인의 연령과 자산 규모, 투자 성향 등을 감안해 금융회사와 투자자가 함께 최적의 포트폴리오를 만들어가는 것이 자산배분에 있어서 중요한 과정입니다. 현명한 투자자라면 리스크를 무조건적으로 회피하기보다 장기적 관점에서 원하는 수준의 수익을 얻을 수 있는 방법을 찾아가야 합니다. 미래에셋증권은 고객들의 현명한 투자를 위해 고객과 동맹을 맺는다는 마음가짐으로 고객의 자산배분, 안정적 자산관리에 도움이 되고자 합니다.

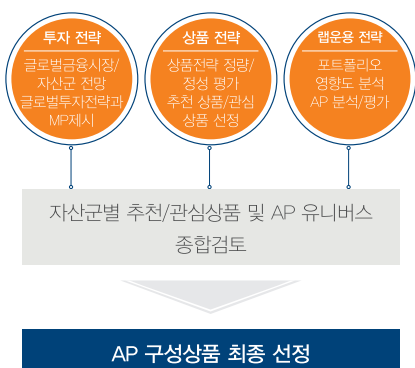
### Policy & Commitment

#### 업계 최초 '투자솔루션부문' 신설

미래에셋증권은 종합자산관리 서비스로 고객 자산을 안정되게 키워나가는 것을 핵심사업으로 여기고 이를 일관되게 추진해 왔습니다. 자산관리 노하우(know-how)의 결실로 2013년에 업계 최초로 출범된 미래에셋증권 자산배분센터는 고객 자산 증식에 기여하고자 글로벌 자산배분에 입각하여 고객의 자산상태, 투자성향에 맞는 다양한 포트폴리오를 제안하고 있습니다. 2015년에는 자산배분, 연금사업, 리서치를 아우르는 '투자솔루션부문'을 업계 최초로 발족하여 고객의 관점에서 최적의 투자 솔루션을 연구하고, 궁극적으로 고객의 평안한 노후에 기여하기 위한 고객우선경영을 실천하고 있습니다.

#### 자산배분센터를 통한 실질적 자산배분 솔루션 제시

미래에셋증권의 자산배분센터는 글로벌자산배분팀, 상품기획팀, WRAP운용팀, 신탁운용팀 등 총 4개 팀으로 구성되어 있습니다(\*2016년 4월말 기준). 협업(Co-work)을 통해 다양한 고객 니즈에 부합하는 모델 포트폴리오(Model Portfolio, 이하 MP)와 금융투자 상품으로 구성되는 액추얼 포트폴리오(Actual Portfolio, 이하 AP)를 제시하고 있습니다. 자산배분 솔루션 제시라는 실효성 측면에서 MP 생성에서 그치는 경쟁사들과 달리 MP와 AP를 기반으로 실제 운용되는 랩어카운트 상품을 선보이고 있는 점이 미래에셋증권 자산배분센터의 차별화된 경쟁력입니다. 현재(2016년 4월말 기준) 자산배분센터가 제공하는 본사 운용 형태의 글로벌 자산배분형 랩어카운트 상품 유형은 크게 세 가지입니다. 첫째, 글로벌자산배분 MP와 AP를 기초로 운용되는 랩어카운트로서 투자 vehicle에 따라 펀드 랩과 ETF 랩 2가지로 제공되고 있습니다. 둘째, 연금자산의 속성상 안정성을 보강한 글로벌자산배분 연금 MP와 AP를 기초로 운용되는 랩어카운트로서 펀드 랩 형태로 제공되고 있습니다. 셋째, 연금 MP에서 파생된 일임형 개인종합자산관리계좌(ISA: Individual Savings Account) MP를 기초로 운용되는 일임형 ISA 상품이 있습니다.





### 자산배분위원회

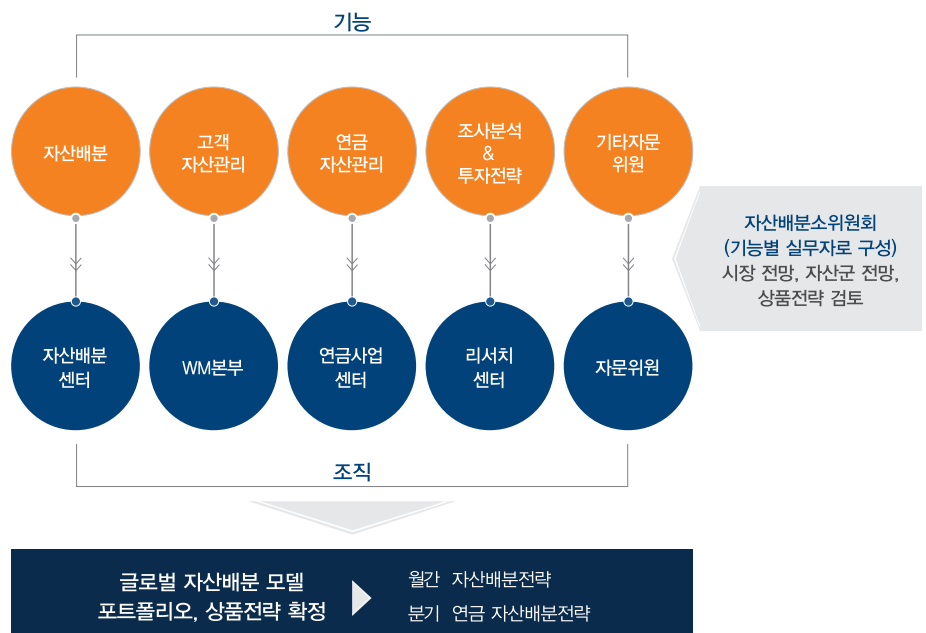
미래에셋증권의 자산배분 솔루션을 총괄하는 협의체는 자산배분센터가 주축이 되어 운영하고 있는 '자산배분위원회'입니다. 자산배분위원회는 글로벌 자산배분 전략과 금융투자상품 포트폴리오 전략 수립을 위한 최종 의사결정 기구입니다.

자산배분위원회는 자산배분을 전담하고 있는 자산배분센터, 지점 등 영업 현장의 자산관리를 총괄하는 WM본부, 연금자산관리를 담당하는 연금사업센터, 법인·기관투자자들 대상으로 투자전략과 조사분석 자료를 제공하는 리서치센터, 기타 유관부서의 조직장 5명으로 구성되어 있습니다. 자산배분위원회는 자산배분과 금융상품 포트폴리오 전략 수립은 물론, 금융시장 트렌드, 정책과 규제 변화에 대응하는 포트폴리오 운용정책 수립, 투자 시 허용·제약 요건 등 전략적 자산배분을 책임집니다. 자산배분위원회는 매 분기별로 3, 6, 9, 12월에 총 4회 개최되는 것을 원칙으로 하고 있습니다.

자산배분위원회의 결정을 돕기 위해 월간을 기준으로 자산배분소위원회가 개최되고 있습니다. 자산배분소위원회는 자산배분, 투자전략, 금융상품, 마케팅 등 유관 팀 실무자들이 주축이 되어 글로벌 증시와 자산군에 대한 뷰(View)를 점검·전망하고 금융상품 투자 전략을 제시하는 전술적 자산배분을 주요 업무로 삼고 있습니다.

향후 자산배분위원회와 소위원회는 개최 시기에 구애받지 않고 글로벌 증시 현안 발생이나 변동성 확대 상황이 발생 시 수시로 개최할 예정입니다. 지금보다 탄력적인 대응을 통해 미래에셋증권 자산배분 솔루션에 생동감을 불어넣고자 합니다. 영업현장 임직원의 자산관리 효율성과 고객들의 수익률 제고가 최종 목표입니다. 아울러 절대수익형 상품이나 부동산 투자 상품 등을 담당하는 대체투자 전문 조직과의 협업 강화를 통해 자산배분 솔루션의 경쟁력을 높여 나갈 것입니다.

### 미래에셋증권 자산배분위원회 구성



- 1.1 금융소비자 보호
- 1.2 고객 가치 제고
- Special Report: 스마트 자산관리 서비스
- 2.1 경쟁력 있는 상품 개발
- > 2.2 차별화된 자산관리 경쟁력
- 2.3 글로벌 금융시장 진출
- 3.1 글로벌 인재 육성
- 4.1 사회공헌



2015년 3월에 서울대학교 글로벌 컨벤션 플라자에서 개최된 미래에셋증권 '제 1회 글로벌 자산배분 아카데미'

## Activity & Performance

### 임직원 자산배분 역량 강화

자산배분센터는 각종 사내 교육과 세미나를 통해 임직원의 자산배분 및 관리 역량 강화에 기여하고 있습니다. 2015년 3월에는 전 지점 WM(Wealth Manager)을 대상으로 '제1회 글로벌 자산배분 아카데미'를 개최했습니다. 자산배분의 기초를 다지기 위해 어떻게 자산군과 금융상품을 분석하고, 다양한 금융상품들이 어떤 매커니즘에 의해 개발·운용되고 있는지에 초점을 맞추어 'back to the basic' 컨셉의 교육이 진행되었습니다. 2016년 상반기에는 인재혁신본부가 주관하는 'WM 자산배분 역량 향상 과정'을 통해 포트폴리오 구성 방법에 대한 교육과 실습을 총 8회차에 걸쳐 진행하였습니다. 이외에도 퇴직연금 RM(Relationship Manager)과 스마트금융센터 임직원을 대상으로 매월 정기적으로 자산배분전략을 공유하는 자리를 마련하여 임직원 영업 활동의 효율성을 제고하고 있습니다.

### 미래에셋증권 글로벌 자산배분형 랩어카운트 상품군



『Wealth Manager를 위한 자산배분』, 미래에셋증권 자산배분센터 지음, 서울경제경영, 2015. 9

### 자산관리 전문가로서 리더십 강화

미래에셋은 설립 이후 지속적으로 투자자들의 종합자산관리에 도움이 되고자 힘쓰고 있습니다. 업계 최초로 투자교육총서, 글로벌 경제총서, 퇴직연금총서 등 다양한 서적을 출간해왔으며, 해외 선진 금융시장에서 바이블로 인정받는 도서들을 번역하여 국내 투자자들과 공유해 왔습니다. 그 연장선상에서 2015년 9월에 자산배분센터 전문가들이 주축이 되어 자산배분에 대한 새로운 기획물로 『Wealth Manager를 위한 자산배분』을 내놓았습니다. 기존 국내의 Wealth Management와 관련된 많은 책자들은 개인 자산구조의 분석, 자산 리모델링(Remodeling)과 같은 자산관리가 주를 이루었다면, 자산배분센터가 선보인 『Wealth Manager를 위한 자산배분』은 글로벌 투자 관점에서 어떻게 자산을 나누고 포트폴리오 형태로 운용할 것인지 구체적인 방법론을 제시하는 이론서이자 실무서라는 점에서 차별성을 가지고 있습니다. 자산관리 서적 발간을 통해 고객 자산을 관리하는 금융회사 실무자들에게는 훌륭한 참고서라는 점에서, 평안한 노후를 꿈꾸는 일반 투자자에게는 투자 시 유용한 등대 역할을 해줄 수 있다는 점으로 국내 금융시장의 자산관리 전문가로서의 리더십 강화에 기여할 것으로 기대하고 있습니다.

1.1 금융소비자 보호

1.2 고객 가치 제고

Special Report: 스마트 자산관리 서비스

2.1 경쟁력 있는 상품 개발

## > 2.2 차별화된 자산관리 경쟁력

2.3 글로벌 금융시장 진출

3.1 글로벌 인재 육성

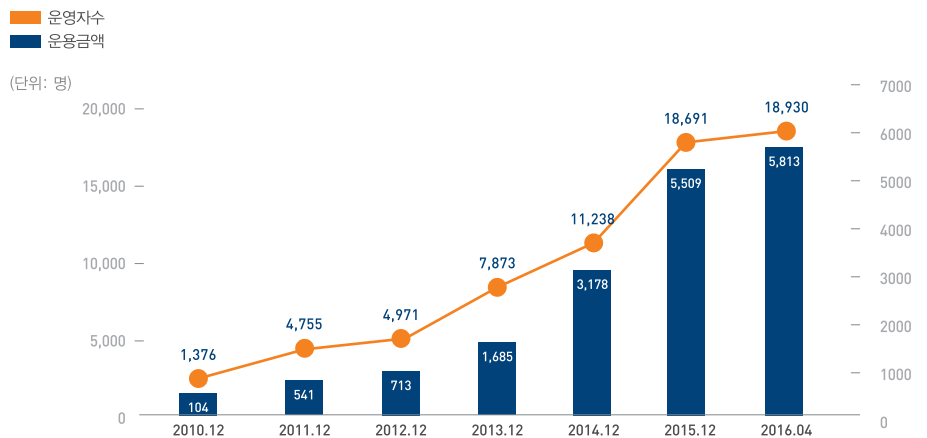
4.1 사회공헌

### 글로벌 자산배분 랩어카운트

미래에셋증권의 랩어카운트형 대표적 상품으로 '글로벌 자산배분 랩어카운트'와 '글로벌 자산배분 퇴직연금 랩어카운트'가 있습니다. 글로벌자산배분 퇴직연금 랩어카운트 전체 유형 잔고의 합계는 2016년 4월말 기준으로 총 5,813억 원입니다. 최근 3년간(2013~2015년)을 살펴보면 가입자수와 운용자금 모두 절대 규모 자체의 증가로 인해 빠른 성장세를 보이고 있습니다. 운용자금 기준 직전 연도 대비 연간 증감률은 2013년에 +136%, 2014년에 +89%, 2015년에 +73%를 기록했습니다. 유형별로 살펴보면 대표적으로 중수익 추구형인 액티브 40(Active 40)이 있습니다. 액티브 40 유형 퇴직연금 랩어카운트는 2009년 2월 초에 출시된 이래 2016년 4월 말 기준 누적 수익률 +57%(연평균 6.43%)를 기록하고 있습니다. 한편 글로벌자산배분 랩어카운트(펀드랩 기준)는 2014년 2월 말 운용을 개시한 이래 2016년 4월말 기준 575억원의 잔고를 기록 중입니다.

미래에셋증권 글로벌퇴직연금 랩어카운트 연간 운용자 수와 운용금액

(단위: 억원)



(\*주: 연간 기준, 2016년은 1~4월 데이터)

### Monitoring & Future Plan

#### In-house 리서치 강화로 세분화된 투자전략 제시

현재 자산배분 MP와 AP는 지역 중심으로 구성되고 있습니다. 향후 섹터(sector)와 스타일(style) 분석을 통해 테마형 자산배분을 보강하여 임직원과 고객에게 보다 세분화된 투자전략을 제공해 드리고자 합니다.

#### 글로벌 자산배분 솔루션 확대

저금리·저성장 기조가 장기화되면서 고객들의 니즈는 시중금리+α 수준의 수익 추구를 넘어 절대 수익 추구로 바뀌어 가고 있습니다. 변화하는 고객들의 니즈에 부합하기 위해 자산배분센터는 향후 ETF(Exchange Traded Fund, 상장지수펀드), ETN(Exchange Traded Note, 상장지수증권) 등의 투자 Vehicle을 활용한 패시브(Passive) 스타일의 랩어카운트 상품을 출시할 계획입니다. 또한 스마트 베타 전략<sup>1)</sup>, 헷지 펀드 투자전략을 구현하는 랩어카운트 상품 출시에도 박차를 가할 것입니다.

#### 사내외 시너지-업 통한 임직원 자산배분 능력 함양

경쟁사 대비 미래에셋증권의 강점 중 하나는 바로 글로벌 네트워크입니다. 자산배분센터는 미래에셋그룹 내 해외 법인, 사무소 등과의 공조를 중심으로 임직원의 글로벌 자산배분 능력 강화에 힘쓸 것입니다.

1) 스마트 베타 전략: 시장총액 비중에 상응하는 투자로 수익률이 시장과 유사하게 움직이는 전통적 방식이 아니라 섹터별 수익률을 고려해 투자 비중이 탄력적으로 조절되는 방식으로 벤치마크 수익률에 추가적인 수익을 창출하는 투자 전략

## CORE ISSUE

핵심가치

# 2

투자전문그룹으로서  
독립성과 경쟁우위를  
가집니다.

## 2.3 글로벌 금융시장 진출



### Why & Impact

#### 한국 경제의 구조적 변화

장기간 지속되어온 저출산과 고령화로 인해 생산인구의 감소와 한국경제의 저금리·저성장 고착화라는 구조적인 변화가 진행되고 있습니다. 미래에셋증권은 설립 이래 증권업의 혁신을 주도해오면서 이러한 한국경제의 구조적 변화와 국내 증권업의 저성장을 글로벌 금융시장 진출의 계기로 삼았습니다.

### Policy & Commitment

#### 해외사업의 정착

미래에셋증권은 2006년 홍콩 법인 설립을 시작으로 브라질, 베트남, 미국 등의 국가로 활발히 진출하였습니다. 글로벌 네트워크를 기반으로 세계 곳곳에서 다양한 투자 기회를 발굴하여 이를 금융 상품으로 개발하고, 투자자의 직접 투자를 돕기 위한 시스템을 구축하는 등 글로벌 시장 리서치에 힘써왔습니다. 이를 기반으로 국내 투자자들에게 해외 펀드(주식형, 채권형, 부동산), 해외주식과 해외채권 직접투자 등 다양한 해외 투자기회를 제공하고 있습니다.

각지의 해외 법인들은 주식과 채권 중개업, 자산관리업, 자기자본 투자 등을 통해 수익을 창출하고 현지기반을 마련하고 있습니다. 미래에셋증권은 글로벌 사업의 안정화와 점진적인 확장을 통해 구조적 늪에 빠진 한국 경제에 다시금 활력을 불어넣는 역할을 다할 것 입니다. 미래에셋증권의 글로벌 진출은 미래에셋그룹의 글로벌 전략과 함께 나아갑니다. 앞으로도 계열 운송사 간의 정보와 네트워크를 적극 활용하여 상호 협력하에 글로벌 진출 전략의 효과를 극대화할 것입니다.

#### 해외법인 현황

미래에셋증권 해외법인은 2015년 12월 말 기준으로 4개의 주요 해외법인과 1개의 해외 사무소에서 총 78명이 근무하고 있습니다.

### Activity & Performance

#### WM비즈니스의 글로벌 확장

미래에셋증권은 2010년 8월 브라질 상파울로에 아시아 국가 중 최초로 증권사를 설립하였습니다. 브라질 법인은 설립 이후 투자 중개 업무와 IB업무를 영위하는 동시에 브라질 국채와 브라질 오피스 부동산 등 우수한 현지 자산을 발굴하여 한국 투자자들과 함께 투자해왔습니다. 현지화 노력의 일환으로 현지 미디어들에 적극 참여하여 글로벌 투자그룹으로써의 이미지를 각인시켜왔습니다.

2016년 초 브라질의 경제정보 웹사이트인 'INFO MONEY'의 '증권사 선택의 기준'에 관한 특집 기사에서 미래에셋증권은 전 증권사 중 수익성 부문 2위, 안정성(자기자본) 부문 3위에 오르는 등 브라질에서의 확고한 입지를 다져나가고 있습니다. 이렇게 제고된 이미지를 바탕으로 현지 온라인과 WM

#### 해외법인 현황

법인명	설립 시기	영위업무	자본금 (억원)	직원수 (명)
Mirae Asset Wealth Management (USA)	2008년 9월	자산관리, 위탁매매, PI	221	6
Mirae Asset Wealth Management Securities (Vietnam)	2007년 12월	자산관리, 위탁매매, PI, IB	174	30
Mirae Asset Wealth Management (Brazil)	2010년 9월	자산관리, 위탁매매, PI, IB	1,086	30
Mirae Asset Wealth Management (HK)	2007년 1월	자산관리, 위탁매매, PI	2,516	10
Mirae Asset (Beijing)	2007년 7월	리서치, 컨설팅		2

\* 주: 실제로 운영되는 해외법인 기준

1.1 금융소비자 보호

1.2 고객 가치 제고

Special Report: 스마트 자산관리 서비스

2.1 경쟁력 있는 상품 개발

2.2 차별화된 자산관리 경쟁력

**> 2.3 글로벌 금융시장 진출**

3.1 글로벌 인재 육성

4.1 사회공헌

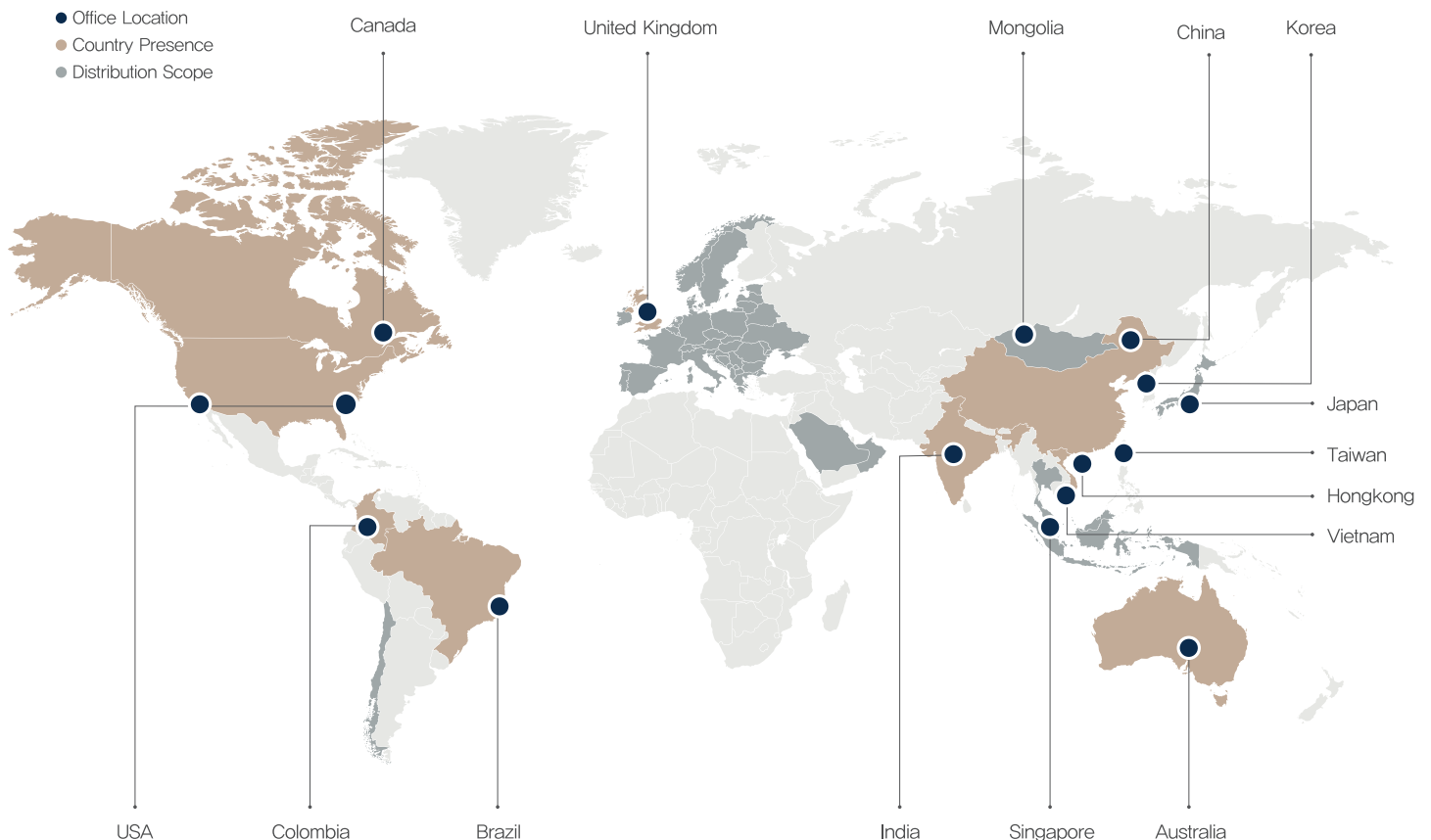
비즈니스 역시 성공적으로 확장해 나가고 있습니다.

증권 중개업을 중심으로 성장해온 홍콩, 미국, 그리고 베트남 법인 역시 2015년을 기점으로 WM 비즈니스를 새롭게 시작하며, 현지 교민을 비롯한 고액 자산가들을 대상으로 자산관리 영업을 확대해나가고 있습니다. 이를 위해 미국법인은 지난해에 거점을 뉴욕에서 LA로 이전한 이후 약 3,000만 달러의 고객 자산을 관리하고 있으며, 베트남 법인은 베트남 증권사들 중 최초로 랩어카운트 상품을 출시하는 등 적극적인 영업을 펼치고 있습니다.

### 해외법인을 통한 이머징 마켓 전문 역량 확보

최근 다년간 글로벌 경기의 부진 속에서도 이머징 마켓 전문가의 역량을 발휘하여 지속적으로 글로벌 경쟁력을 강화하고 있습니다. 미래에셋자산운용은 해외 투자 상품과 정보 활용을 위한 커뮤니케이션과 해외법인의 유기적 연결 구조를 통해 해외주식형펀드와 해외부동산 투자신탁으로 안정적인 배당수익과 매각 차익을 추구하고 있습니다. 상하이, 브라질, 미국, 호주 등에서의 부동산펀드를 통한 성공적인 투자 경험을 바탕으로 2015년 초에 하와이 빅아일랜드에 위치한 5성급 리조트 호텔인 '페어몬트 오키드(Fairmont Orchid)'를 약 2,400억원(2억 2,000만 달러)을 인수한 데 이어, 1907년 문을 연 샌프란시스코의 랜드마크급 건물인 '페어몬트호텔'을 인수하였습니다. 미래에셋증권은 미래에셋자산운용에서 인수한 부동산 펀드를 활용하여 고객에게 안정적인 자산배분 솔루션을 제공하고 있습니다.

미래에셋대우의 통합 후 글로벌 네트워크



1.1 금융소비자 보호

1.2 고객 가치 제고

Special Report: 스마트 자산관리 서비스

2.1 경쟁력 있는 상품 개발

2.2 차별화된 자산관리 경쟁력

## &gt; 2.3 글로벌 금융시장 진출

3.1 글로벌 인재 육성

4.1 사회공헌

**해외시장의 현지화 및 본사 노하우 전수**

2015년 해외부문의 탁월한 성과에는 브라질 법인이 높은 기여를 하였습니다. 한국 본사의 IT 시스템을 브라질에 적용한 결과 HTS(Home Trading System) 등이 브라질 현지에서 성공적으로 자리잡았습니다. 특히 미국의 양적 완화 종료 이후 달러 자산에 적극적으로 투자하여 자기자본 운용에서 높은 성과를 얻었습니다. 미국에서의 WM비즈니스는 2015년 LA로 거점을 이전하면서 자기자본을 1,000만 달러로 확충하고, 한해 동안 약 3,000만 달러의 고객자산을 확보하는 등 성공적인 출발을 하였습니다.

**Monitoring & Future Plan****현지화 전략 강화를 통한 글로벌 비즈니스 확장**

미래에셋증권은 2016년 글로벌 시장에서 기존의 증권중개 비즈니스를 강화하여 WM 비즈니스를 확장해 나갈 계획입니다. 현지 전문가 채용을 확대하고 증권 본사, 계열사들, 해외법인들 간의 자산 배분 전략을 공유하고 교류를 확대해나갈 것입니다. 이를 기반으로 역량을 강화하여 국내외 투자자들을 위한 독자적인 상품을 제공하고 더 나은 투자기회를 확보할 계획입니다.

**글로벌 리스크관리와 투자 트렌드의 모니터링**

글로벌 비즈니스가 확대됨에 따라 요구되는 리스크관리에 대응하기 위해 각 해외 법인은 별도의 리스크관리 조직을 설치하여 운영하고 있습니다. 각 해외법인들의 리스크관리위원회는 본사와 해외 법인의 주요 임원들로 구성되어 있으며 중요 투자 안에 대해서는 본사와 해외법인이 함께 투자 규모 및 투자 대상을 면밀히 검토한 후 투자 의사 결정을 하고 있습니다. 아울러, 매주/매월 정기적으로 글로벌 시장을 모니터링하는 회의를 개최하여 글로벌 투자 트렌드에 대해 지속적으로 모니터링하고 이를 바탕으로 신상품을 발굴하기 위해 노력하고 있습니다. 이외에도 글로벌 투자 네트워크를 활용한 투자전망 의견을 취합하여 신상품 발굴을 위한 모니터링 활동을 더욱 강화하고 있습니다.

**본사 및 글로벌 네트워크 간의 유기적 커뮤니케이션**

미래에셋증권은 글로벌 네트워크 간 협력을 통해 글로벌 시장에 진출한 그룹 계열 운용사와의 시너지 창출에 주력하고 있습니다. 각 해외 법인은 본사의 주관 하에 매 분기 비디오 콘퍼런스를 통해 활발한 커뮤니케이션을 하고 있습니다. 또한 주요 의사 결정 사항과 해외에서의 애로 사항에 대하여 본사가 적극적으로 지원하고 있습니다. 매 분기 경영전략회의에서는 각 해외 법인의 영업 현황 및 기타 주요 사항에 대하여 심도 있는 논의가 이루어지며, 해당 분기의 경영 성과에 대한 평가가 이루어집니다.

**제2의 창업 이후 글로벌 증권사로 도약**

2016년은 미래에셋증권과 미래에셋대우가 제2의 창업을 하는 해입니다. 제2의 창업 이후 해외법인들의 자기자본 총계만 1조원 이상이 될 것으로 예상되며 11개의 해외 법인과 2개의 해외사무소를 가진 명실상부한 글로벌 증권사로 도약하게 됩니다. 미래에셋 글로벌 네트워크는 현지화 전략을 기반으로 더욱 확대되어 국내외 투자자들에게 다양한 투자기회를 제공하고, 더 나아가 해외로부터 더 많은 수익을 창출할 수 있는 여건을 마련할 것입니다.

## CORE ISSUE

핵심가치

# 3

개인을 존중하며 팀플레이에 대한 믿음이 있습니다.

## 3.1 글로벌 인재 육성



### 글로벌 자산관리 전문가 양성

#### Why & Impact

#### 간접투자자의 패러다임 변화와 대응

미래에셋증권은 고객에게 안정적인 수익을 제공하고 건전한 투자문화를 정착하고자 자산관리 중심의 간접투자 사업을 선보이며 증권업계에 등장하였습니다. '주식매매 중개인'보다는 고객의 자산을 관리하는 '금융투자 전문가'의 정체성을 갖고자 부단히 노력하고 있습니다. 간접투자 문화의 선구자 역할을 지속적으로 수행하기 위해 미래에셋증권의 직원들은 '업계 최고 수준의 전문지식'을 보유하고 있습니다.

#### 고객의 생애주기를 공감하는 종합자산관리회사

미래에셋증권은 고객의 자산을 위탁받아 금융상품에 투자하는 투자 전문가로서, 시장을 읽는 안목과 지식을 업계 최고 수준으로 유지하기 위해 체계적으로 인재를 육성합니다. 종합자산관리 회사의 직원으로서 고객의 생애주기에 따른 금융 수요를 적시에 파악하고 적합한 포트폴리오를 제시하기 위해서는 금융 지식은 물론, 고객의 이익을 대변하는 '선량한 집사'로서의 가치관과 '삶에 대한 깊은 공감' 능력이 요구됩니다.

#### 지식자산, 정서자산, 가치자산에 기반한 고객 지향적 인재육성

인재 육성의 목표는 '고객가치 창조에 기여하는 글로벌 자산관리시장의 전문가 육성'입니다. 이를 실현하기 위해 지식자산, 정서자산, 가치자산을 고루 갖춘 인재를 양성합니다. 인재에게 요구되는 세 가지 가치는 궁극적으로 '고객의 가치창조와 평안한 노후'에 있습니다. 자산관리 전문가로서 고객가치를 최우선으로 여기는 원칙이 바로 미래에셋증권이 원하는 인재상의 출발점입니다.

고객가치 창조에 기여하는  
자산관리 시장의 전문가



**지식자산 강화**  
시장, 상품, 고객에 대한 전문가



**정서자산 강화**  
신뢰, 열정, 도전 헌신 등  
긍정 에너지 확산



**가치자산 내면화**  
기업문화, 핵심가치, CEO  
경영철학의 공유 및 확대 · 재생산

### 지식자산

글로벌 자산관리 전문가에  
걸맞은 '시장, 상품, 고객에 대한  
전문금융지식'을 의미

### 가치자산

'경영철학, 기업문화, 핵심가치'와  
같은 미래에셋증권의 일원으로서  
내면화해야 하는 필수 자산

### 정서자산

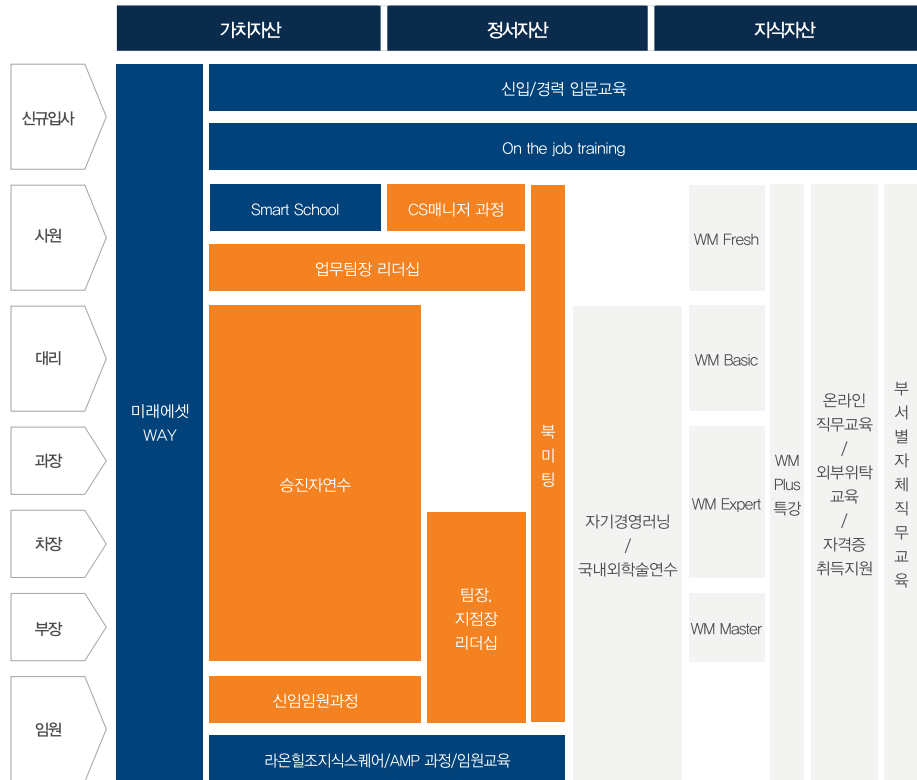
보다 창의적이며 폭넓은 사고를  
복돋아 지식자산과 가치자산의  
시너지를 창출할 수 있도록 돕는  
경험 자산



- 1.1 금융소비자 보호
- 1.2 고객 가치 제고
- Special Report: 스마트 자산관리 서비스
- 2.1 경쟁력 있는 상품 개발
- 2.2 차별화된 자산관리 경쟁력
- 2.3 글로벌 금융시장 진출
- > 3.1 글로벌 인재 육성
- 4.1 사회공헌

### 인재 육성 체계

직급별 교육 프로그램을 통해 지식자산, 정서자산, 가치자산에 기반한 인재를 육성하고 이를 통해 고객의 가치를 창조할 수 있도록 노력합니다.



### Activity & Performance

#### 여성 리더 육성

미래에셋증권은 여성의 사회 진출이 활발한 사회적 기조에 적극 부응하여 여성의 사회 진출은 물론 기업 내에서의 역할 제고를 위해 노력합니다. 여성 리더 육성을 위하여 유연한 승진제도를 통해 역량 있는 여성 책임자를 양성하고 있습니다. 2015년도에 두 차례의 승진인사를 통해 과장 이상 책임자급으로 여성 직원 30명을 승진시켜 전년(8명) 대비 3배가 넘는 인원이 승진하였습니다.

여성 영업인력 육성을 위해 자격과 역량을 갖춘 업무직원 중 일부를 영업직으로 선발하는 직군전환제도를 꾸준히 시행하여 매년 10명 내외의 여성 영업인력이 배출되고 있습니다. 2015년 말 기준 미래에셋증권의 여성인력은 전체 1,861명 중 844명(45%)으로 높은 비율을 나타내고 있습니다. 여성 임원의 수 또한 5명으로 업계에서 높은 수준을 유지하고 있습니다. 지속적으로 우수한 여성인재를 양성하여 여성리더들이 능력을 마음껏 발휘할 수 있도록 제도적인 지원을 아끼지 않을 것입니다.

#### 가치자산 프로그램

##### 기업문화 교육

미래에셋증권의 변화와 혁신을 선도하는 기업문화를 전 임직원이 공유하고 발전시켜 나가고자 교육 프로그램을 해마다 진행하고 있습니다. 직원들의 생활 속에 살아 숨 쉬는 기업문화를 만들어가기 위해 매년 다른 주제와 방식으로 교육을 실시하고 있습니다. 2015년에는 임직원의 혁신아이디어 창출을 위한 '미래에셋 혁신스쿨'을 진행하여, 임직원의 새로운 생각과 창의적인 마인드를 기르는 기회를 가졌습니다.



1.1 금융소비자 보호

1.2 고객 가치 제고

Special Report: 스마트 자산관리 서비스

2.1 경쟁력 있는 상품 개발

2.2 차별화된 자산관리 경쟁력

2.3 글로벌 금융시장 진출

## &gt; 3.1 글로벌 인재 육성

4.1 사회공헌

## 북미팅

독서경영의 일환으로 반기별 추천도서를 선정하여, 전 임직원이 책에 담긴 생각과 아이디어를 공유하고 확산할 수 있도록 '온라인 북카페'를 개설하여 운영하고 있습니다. 또한, 임직원 도서 구입 지원 사이트인 '북스퀘어'를 오픈하여 사내 독서문화 정착에 기여하였습니다. 책에 담긴 가치를 습득하는 과정 속에서 고객을 우선하는 기업문화를 형성하고 임직원의 가치 자산을 증대시키고자 노력하고 있습니다.

## 미래에셋 WAY

미래에셋 WAY는 미래에셋의 'Client First'가 왜 존재하는지, 어떻게 구현되어야 하는지, 구체적으로 무엇을 실천해야 하는지를 알려주는 가이드라인입니다. 미래에셋 임직원이라면 누구나 정확하게 인지하고 실천해야 하는 '경영철학', '경영원칙', '행동규범', '스토리'가 담겨 있습니다. 기업의 비전 · 전략 워크숍을 통해서 직원들과 미래에셋 WAY와 기업전략을 함께 공유하고 있습니다.

## 미래에셋 WAY



미래에셋 WAY



## 정서자산 프로그램

## '라운힐조 지식스퀘어'(임원 인문학 특강)

라운힐조는 '즐거움 이룬 아침'이라는 순 우리말로 미래에셋증권 임원의 정서자산 함양을 위한 조찬 세미나입니다. 임원들은 매월 특강 주제와 관련하여 도서를 읽고 인문학 세미나에 참석하여 기업 경영의 트렌드와 동향, 아이디어를 공유하고 있습니다.

## '다시 나 그리고 우리'(사원 Retention 프로그램)

'다시 나 그리고 우리'는 직원들이 스스로에 대해 성찰해볼 수 있는 계기를 제공하는 도보여행입니다. 회사의 동료들과 함께 제주 올레길을 걸으면서 지금 나의 위치, 우리의 위치는 어디쯤에 있는지 돌아보고, 앞으로 나아갈 방향은 어디인지를 생각해볼 수 있는 기회를 마련하여 직원들에게 새로운 에너지를 부여하고 있습니다.

## 임직원 감정관리 프로그램

고객서비스 업무에 종사하는 직원의 누적된 스트레스는 개인 차원의 심리불안 등 부작용과 더불어 조직차원의 업무성과 저하 및 인력 손실을 야기합니다. 이를 사전에 예방하고 치유하기 위해 임직원 자신의 감정인식과 조절을 돕고, 스트레스 해소 및 본인의 업무에 대한 자부심을 고취시킬 수 있는 다양한 동기부여 프로그램을 운영하여 장기적으로 고객과의 관계형성 및 유지에 기여하고 있습니다.



임직원 감정관리 프로그램

1.1 금융소비자 보호

1.2 고객 가치 제고

Special Report: 스마트 자산관리 서비스

2.1 경쟁력 있는 상품 개발

2.2 차별화된 자산관리 경쟁력

2.3 글로벌 금융시장 진출

## &gt; 3.1 글로벌 인재 육성

4.1 사회공헌

## 지식자산 프로그램

## WM Academy

단계별 직무지식 교육과정을 통해 글로벌 자산관리 전문가를 양성하기 위한 프로그램을 실시하고 있습니다. 본 과정을 통해 상품, 시장, 세금, 부동산 등 자산관리를 위한 전문적인 금융지식을 함양할 뿐 만 아니라 문화예술, 인문학 지식과 같은 다양한 분야의 소양을 갖추게 함으로써 글로벌 금융시장 전문가를 양성합니다.

WM Fresh(사원급): 상품, 시장, 고객 관련 금융지식 습득

WM Basic(대리급): 상품, 시장, 고객 관련 기본지식을 실제 사례를 통해 습득

WM Expert(과장이상 급): 시장, 연금, 프레젠테이션 등 직무심화지식 습득 및 자산관리능력 제고

WM Master: 자산관리에 필요한 각 부문의 지식 역량을 전문가수준으로 배양하는 WM Academy의 최종 Grade

## WM Master

최고수준의 자산관리 전문가 양성과정으로서 Advisory Service(세금, 부동산, 법률자문서비스) 및 문화, 예술 소양에 특화된 소수정예의 WM 인재를 배양하는 것이 WM Master 프로그램의 목적입니다. 전 직원의 의무교육인 WM Academy와 달리 WM Master과정은 성과와 역량이 뛰어난 직원들의 지원을 받은 후 엄격한 선발 프로세스를 거쳐 교육 대상자를 선정합니다. 이후 1차 직무(세금, 부동산, 법률 등)와 2차 Culture Class 과정(미술, 여행, 음악, 인문학, 건축 등)을 이수한 직원들이 회사의 대표 WM으로서 자산관리 활동을 수행합니다.

## 자기경영 러닝

자기경영러닝은 해외연수 프로그램으로서 교육의 주체, 장소 등 모든 제반 사항을 직원 본인이 직접 기획하고 실행하는 과정입니다. 직원들에게 자기주도적 학습 기회와 해외연수 비용을 제공함으로써 전문분야에 대한 성장 비전을 수립하고, 글로벌 경쟁력과 마인드를 갖춘 최고 전문인력을 양성하고자 합니다.

## WM PLUS

매월 금융 및 사회 트렌드를 반영하여 강의 주제를 선정하고 임직원의 자율적인 참여를 통해 특강을 진행합니다. 지속적인 콘텐츠 발굴을 통해 임직원의 장기적인 직무 역량을 강화하고, 업무 효율성을 제고하고자 합니다. 2015년에는 기획의 정석, 2015 세법 개정안 및 금융소득 종합과세, 최근 부동산 이슈와 중장기 트렌드 분석, '중국 투자의 길을 묻다' 등을 주제로 실시하였습니다.

## CORE ISSUE

핵심가치

# 4

사회적 책임을 인식하고  
실천합니다.

## 4.1 사회공헌



### 사회공헌 추진방향

**‘따뜻한 자본주의’의 실천을 위해 노력합니다.**

미래에셋은 진정성 있는 사회공헌을 통해 ‘따뜻한 자본주의의 실천’에서부터 출발하여 미래의 불확실성을 희망으로 바꾸어 나가고자 노력합니다. 고객의 부의 증대에 기여하는 대한민국 대표 투자 금융그룹의 역할을 넘어 우리 사회 이면에 잠재하는 불안요소를 걷어내고 사회적 가치를 창출하기 위해 장기적이고 지속적인 사회공헌활동을 수행하고 있습니다.

‘미래에셋박헌주재단’은 인재에 대한 투자가 곧 국가 경쟁력을 좌우하는 큰 자산이라는 믿음으로 ‘돈을 벌고 난 이후’가 아닌 ‘돈을 벌면서’ 우리 사회와 함께 나아가겠다는 철학 아래 설립되었습니다. 설립 이후 재단을 중심으로 계열사간 협력을 통해 ‘인재육성, 사회복지, 나눔문화’ 세 가지 방면에서 다양한 사회공헌 활동을 전개해나가고 있습니다.

앞으로도 지속적으로 기업활동을 통한 이윤을 사회에 환원하고 봉사를 실천하여 우리 이웃과 더불어 살아가는 따뜻한 세상을 만들도록 노력하겠습니다. 또한 젊은이들의 특권인 열정과 희망을 더 크게 키울 수 있는 환경을 조성하여 미래를 환하게 밝히는 일에 적극 동참하겠습니다.



장학 프로그램을 통한  
글로벌 미래인재 육성



따뜻한 관심을 통한  
사회복지 지원



미래에셋 임직원 기부 및  
봉사단 운영

- 1.1 금융소비자 보호
- 1.2 고객 가치 제고
- Special Report: 스마트 자산관리 서비스
- 2.1 경쟁력 있는 상품 개발
- 2.2 차별화된 자산관리 경쟁력
- 2.3 글로벌 금융시장 진출
- 3.1 글로벌 인재 육성

> 4.1 사회공헌



미래에셋은 젊은이의 희망이 되겠습니다

## 인재 육성

### 미래에셋 해외 교환장학생

미래에셋은 잠재력으로 가득 찬 젊은이들이 대한민국을 넘어 세계 속에서 활약하는 글로벌 인재로 성장할 수 있도록 전 세계를 배움의 강의실로 내어주고자 노력합니다.

### 대한민국의 미래에 투자합니다

글로벌 투자금융 그룹으로서 미래에셋의 가장 가치있는 투자는 인재 육성 사업입니다. 21세기 지식 기반 사회에서 인재와 시스템은 가장 큰 핵심 자산이며, 글로벌 시장경제의 영향력이 막강해짐에 따라 글로벌 경쟁력을 지닌 젊은 인재들이 대한민국에 반드시 필요합니다. 미래에셋은 대한민국의 젊은이가 세계 무대에서 마음껏 꿈을 펼칠 수 있도록 인재 육성에 대한 사회적 책임을 다하여 이 땅의 젊은이와 세계를 잇는 희망의 사다리가 되겠습니다.

### 젊은이와 세계를 잇는 희망의 다리, 미래에셋

미래에셋의 대표적 사회공헌활동인 '미래에셋 해외 교환장학생' 프로그램은 지난 2007년을 시작으로 현재까지 40개국 3,517명(2016년 4월말 기준)의 장학생을 해외 대학에 파견하여 국내 최대 규모의 해외 교환장학생 지원 프로그램으로 자리잡았습니다. 해외의 우수 대학에서 학문을 접하고 다양한 경험을 몸소 체험하는 과정 속에서 본인이 이루고자 하는 목표와 자신의 발전 가능성에 대하여 인지하고 명확한 미래 계획을 세울 수 있도록 계기를 제공하고 있습니다.

소속 대학에서 교환학생으로 선발된 전국의 대학생들을 대상으로 봄·가을 학기에 걸쳐 일 년에 두 번 선발하여 학기당 최대 700만원의 장학금을 수여하고 있습니다. 2016년부터는 지원대상을 연간 500명으로 확대하여 더 많은 대한민국의 젊은이들이 한국을 넘어 세계 속에서 글로벌 인재로 성장할 수 있도록 지속적으로 지원하고자 합니다.





1.1 금융소비자 보호

1.2 고객 가치 제고

Special Report: 스마트 자산관리 서비스

2.1 경쟁력 있는 상품 개발

2.2 차별화된 자산관리 경쟁력

2.3 글로벌 금융시장 진출

3.1 글로벌 인재 육성

> 4.1 사회공헌



글로벌문화체험단

## 사회복지 및 나눔문화

미래에셋은 자라나는 아이들의 미래를 소중하게 생각합니다. 아이들이 꿈과 희망을 키울 수 있도록 해외탐방, 금융진로교육, 문화예술 등 다양한 체험활동을 지원합니다. 또한 임직원 중심의 자발적이고 지속적인 나눔문화 실천을 통해 건강한 세상을 만들고자 노력합니다.

### 글로벌문화체험단, 글로벌 인재를 향해 한 발짝 가까이

2007년부터 실시한 글로벌문화체험단은 전국 지역아동센터의 중학생들에게 글로벌 기업 탐방 및 문화유적지 방문 등 글로벌 인재로서의 성장 잠재력을 발견할 수 있는 해외탐방의 기회를 제공하고 있습니다. 앞으로도 아이들이 넓은 세상과의 교감을 통해 글로벌 인재로 성장하는 초석을 다질 수 있도록 지원을 아끼지 않을 것입니다.

### 청소년 금융 진로교육, 당당한 자립을 위한 체험형 교육

청소년 금융 진로교육은 아동양육시설 및 소년원 등 사회취약계층 청소년들에게 체계적인 경제교육을 제공하여 건전한 사회 구성원으로 성장할 수 있도록 지원하는 프로그램입니다. 이해하기 쉽고 재미 있는 체험형 교육을 통해 청소년들이 퇴소하는 시점에 겪는 진로에 대한 혼란을 줄이고 올바른 금융 습관을 형성할 수 있도록 다양한 진로탐색 기회를 제공하고 있습니다.

### 희망등책 도서지원, '나만의 책'으로 건네는 행복과 희망

지난 2013년부터 실시한 희망등책 도서지원 사업은 독서환경이 다소 취약한 아이들에게 '나만의 책'의 가치를 선물합니다. 각자의 관심사 및 독서 수준에 걸맞은 '맞춤식 도서'를 선물하여 '나만의 책'을 소유 하고, 읽는 기쁨을 직접 느낄 수 있도록 지원하고 있습니다.



청소년 금융 진로교육



희망등책 도서지원

136,456 명

인재육성 프로그램

대한민국의 희망이  
자라고 있습니다  
(2016년 4월말 기준)

6,123 명

장학사업

배움을 향한  
이 땅의 젊은이들의  
열정을 응원합니다

13,026 명

상해 글로벌 문화체험

더 넓은 세상은  
더 큰 꿈을 꾸게 합니다

117,307 명

경제/진로교육

올바른 경제교육,  
더 강해질 대한민국  
금융을 약속합니다

1.1 금융소비자 보호

1.2 고객 가치 제고

Special Report: 스마트 자산관리 서비스

2.1 경쟁력 있는 상품 개발

2.2 차별화된 자산관리 경쟁력

2.3 글로벌 금융시장 진출

3.1 글로벌 인재 육성

&gt; 4.1 사회공헌

### 기부운동 '사랑합니다', 나눔문화의 시작

'배려가 있는 자본주의 실천'을 위한 미래에셋의 나눔문화는 임원들이 매달 급여의 1%를 기부하는 '미래에셋 1% 희망나눔', 직원들의 자발적인 참여로 이루어진 기부운동 '사랑합니다' 등 임직원 일상 속에 자리잡고 있습니다. '미래에셋 1% 희망나눔'과 '사랑합니다'를 통해 모인 금액은 모든 계열사의 1:1 매칭을 통해 2배의 기부금으로 조성됩니다. 임직원의 자발적인 매칭 그랜트 제도 참여를 통해 기부운동의 의미와 성과를 더욱 키워나가고 있습니다.

### 임직원 봉사활동, 함께한 자리마다 희망가득

미래에셋은 나눔의 기업문화 정착과 임직원 주도의 나눔활동을 통해 사회적 책임을 인식하고 적극적인 사회공헌 활동을 전개하고 있습니다. 총 60여개의 임직원 봉사단은 전국의 아동, 노인복지시설 등과 연계하여 정기적으로 다양한 봉사활동을 실시하고 있습니다.



기부운동 사랑합니다(기부금전달식)



임직원 봉사활동(임원 연탄나눔)



### 미래에셋 해외 교환장학생 수기



#### 미래에셋 해외 교환장학생 14기 김현수

생각해보면 해외 교환장학생으로 오스트리아에 가기 전까지 저는 그저 평범한 학생에 지나지 않았습니다. 누구나 예측가능한 범주에서 개성이라곤 찾아볼 수 없는 삶을 살았습니다. 그래서 그때는 내가 누구인지, 무엇을 하고 싶은지 등 '나'에 대한 질문이 가장 두려웠습니다. 제가 진짜 '나'를 만난 건 오스트리아 교환학생을 통해서였습니다. 미래에셋이 건넨 희망 덕분에 강의실 바깥에서 비로소 세상을 보는 능동적인 시선을 갖게 된 저는 어느새 세상 앞에 당당해졌고, 꿈의 지도는 한층 명료해졌습니다.



#### 미래에셋 해외 교환장학생 12기 공희원

사실 저는 장학생으로 선발되기 전까지 꿈 부자임엔 분명했지만, 현실성이 부족한 것은 아닐까 하는 회의가 들기도 했습니다. 영국에서 보낸 6개월은 제 삶을 매우 다이나믹하게 바꾸어 놓았으며 '꿈을 꾸어도 좋다'는 자신감을 심어 주었습니다. 다양한 사람들과의 만남과 경험을 통해 도전정신과 용기를 얻은 덕분인데요, 저만의 꿈을 하나하나 이루어가는 사이, 진짜 제가 하고 싶은 새로운 꿈을 찾았습니다. 해외 교환장학생 경험을 발판으로 우리나라와 세계의 교류가 더욱 활발해지도록 소통의 다리가 되겠습니다.

# MANAGEMENT REPORT

• 지배구조	44
• 리스크관리	46
• 준법윤리경영	48
• 인재경영	51
• 친환경 경영	53
• 이해관계자 참여 및 중요성 평가	54
• 재무정보	56
• 경제/사회/환경 성과 데이터	58

## 지배구조

리스크관리

준법윤리경영

인재경영

친환경 운영

이해관계자 참여 및 중요성 평가

## 지배구조

## 건전하고 투명한 지배구조

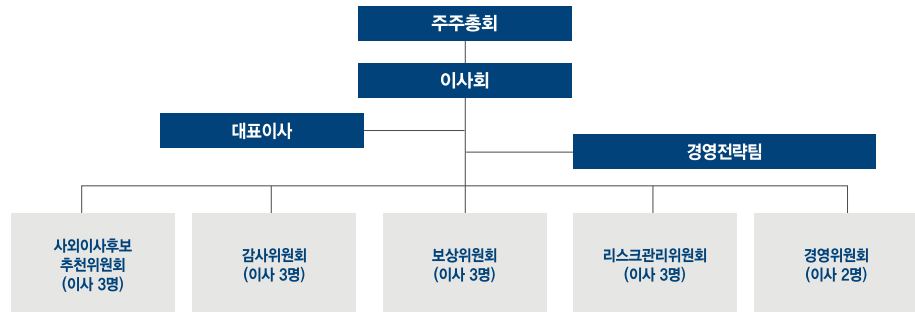
미래에셋증권은 회사의 지속적인 성장과, 주주 등 이해관계자의 이익과 권리 보호를 위해 안정적이고 투명한 지배구조를 구축하고 있습니다. 경영진은 전문성과 윤리성을 동시에 확보하고 있으며, 중요 의사결정기구인 이사회 및 산하 위원회는 그 역할과 책임을 충실하게 이행하고 있습니다. 지속적인 지배구조 개선을 통해 기업의 투명성을 제고하고 책임경영 체제를 갖추어 나갈 것 입니다.

## 이사회 구성과 운영

미래에셋증권의 이사회는 건전하고 투명한 경영을 통해 회사의 장기적인 발전을 도모하고 주주 및 금융소비자 등 다양한 이해관계자들의 이익을 보호하는 것을 목적으로 그 역할을 수행하고 있습니다. 또한 건전경영을 기반으로 경영진이 책임경영을 펼칠 수 있도록 지원하고, 경영진의 경영활동에 문제가 있는 경우 시정요구를 통해 견제의 기능을 동시에 수행하고 있습니다. 2016년 6월 기준 이사회는 모두 6명의 이사(대표이사 1명, 상근감사위원 1명, 사외이사 4명)로 구성되어 있습니다. 미래에셋증권의 이사는 자본시장법에서 요구하는 임원 자격요건인 금융에 대한 전문성과 건전성을 충족해야 선임되며 그 직위의 유지가 가능합니다.

이사회를 개최하기 전에 이사회 의안을 공유하여 이사들이 사전에 검토할 수 있도록 하고, 필요한 경우에는 해당 실무진이 안건에 대한 구체적인 설명을 제공하여 이사들의 이해를 돕고 있습니다. 2015년에는 정기이사회 4회, 임시이사회 6회로 총 10차례의 이사회가 개최되었으며, 모든 이사가 이사회에 100% 참석하여 대규모 내부거래 승인, 임원급여규정 개정 등 주요 경영 안건에 대해 활발한 논의를 진행하였습니다.

## 이사회 조직도



## 이사회 내 소위원회

이사회 내 소위원회	역할	구성
경영위원회	회사 제반 업무 집행 및 관련 사안에 대하여 의사결정권을 행사	
사외이사 후보추천 위원회	사외이사후보를 추천하여 선발	사외이사 과반수
감사위원회	회사 업무, 회계 전반, 이사의 직무 집행에 대한 감시기능 수행	사외이사 2/3 이상
리스크관리위원회	리스크관리 종합 정책 수립	
보상위원회	성과보상제도 설계, 운영 적정성에 대한 평가 및 심의	사외이사 과반수, 리스크관리위원회 소속 1명 이상

## 이사회 개최 실적

회계 년도	이사회 개최 횟수(회)	사외이사 참석률	비고
2013	8	100	정기 3회/임시 5회
2014	8	100	정기 4회/임시 4회
2015	10	100	정기 4회/임시 6회





## 지배구조

리스크관리

준법윤리경영

인재경영

친환경 운영

이해관계자 참여 및 중요성 평가

## 이사회 구성(2016년 6월 기준)

구분	성명	직위	역할	경력
상임	조웅기	대표이사	위원장, 경영위원회 위원장, 리스크관리위원회 위원장, 사외이사후보추천위원회	1999년 미래에셋증권 1998년 하나은행 1991년 보람은행
	이광섭	상근감사위원	위원장, 보상위원회 위원, 경영위원회 위원, 감사위원회	2008년 미래에셋증권 1986년 금융감독원
비상임	박정찬	사외이사	위원장, 감사위원회 위원, 사외이사후보추천위원회	2013년 연합뉴스 사장 2013년 뉴스Y 사장
	홍성일	사외이사	위원, 사외이사후보추천위원회 위원, 리스크관리위원회	2003년 한국투자증권 대표이사 2000년 한국투자신탁 대표이사
	조래형	사외이사	위원, 리스크관리위원회 위원, 보상위원회	2002년 팬택앤큐리텔 감사 2001년 KTB network 투자융자업무 총괄 영업본부장
	정윤택	사외이사	위원, 감사위원회 위원, 보상위원회	현재 동성 코퍼레이션(주) 사외이사 2014년 (주)효성 재무본부장(사장)

## 사외이사의 독립성과 전문성

공정하고 투명한 사외이사 선임을 위해 2014년 12월에 '금융회사 지배구조 모범규준'을 준수하여 사외이사의 자격요건으로 충실성·전문성·윤리성·책임성·공정성을 추가하였습니다. 또한 사외이사후보추천위원회에서 후보 추천 시 후보자의 자격을 검증하고 있으며, 사외이사 재선임 시에는 매년 실시하는 사외이사에 대한 평가를 토대로 후보 추천 여부를 결정하고 있습니다. 후보 추천절차의 투명성 제고를 위해 '금융회사 지배구조 모범규준'에서 정하는 후보 추천 내역 전반의 사항을 공개하고 있습니다.

## 이사 성과 평가 및 보수

미래에셋증권은 이사회의 중요 의사결정기관 및 경영진 견제기관으로서 역할과 책임을 적절히 수행하고 있는지 주기적으로 평가하고 있습니다. 사내이사의 경우 경영계획 수립 시 설정한 목표에 대한 달성 정도와 전략과제의 이행 정도를 토대로 종합적인 평가를 하고 있으며, 사외이사는 이사회 참여도 평가, 자기평가, 사외이사간 평가의 방식으로 매년 사업연도 종료 직후 평가를 이행하고 있습니다.

공정한 보상체계의 설계와 운영을 위하여 이사회 산하에 보상위원회를 두고 있습니다. 경영진 및 특정업무 종사자에 대한 보상체계가 리스크 구조와 조화되어 적절하게 설계되어 있는지를 심의하고, 보상체계와 재무상황 및 위험과의 연계성을 상시 점검하고 있습니다. 또한 금융회사 지배구조 모범규준을 준수하고 있는지 매년 보상체계에 대한 평가를 경영진으로부터 독립적으로 실시하여 평가의 객관성을 제고하고 있습니다.

## 소액주주 의결권 보호 및 우리사주제도

미래에셋증권의 임직원은 우리사주조합의 조합원 자격으로 주주총회에서 의결권 행사가 가능합니다. 2015년 회계연도 말 기준으로 총 발행주식수 대비 우리사주조합의 지분율은 7.04%입니다. 또한 서면에 의한 의결권 행사제도를 도입하여 주주총회에 직접 참여하지 않고도 의결권 행사를 가능하게 함으로써 주주의 권리보호에 앞장서고 있습니다.

지배구조

리스크관리

준법윤리경영

인재경영

친환경 운영

이해관계자 참여 및 중요성 평가

# 리스크관리

## 리스크관리 체계

미래에셋증권은 수익의 안정성과 재무구조의 건전성을 제고하여 장기적 성장을 추구합니다. 지속적 성장을 위해 리스크관리 체계를 마련하여 다양한 사업영역에 수반되는 모든 리스크를 관리하고 있습니다.

## 리스크관리 조직

이사회 산하의 리스크관리위원회는 총괄적인 리스크 감독기능을 수행하고 있습니다. 신속하고 정확한 의사결정과 전문적인 리스크관리를 위해 부문별 리스크관리소위원회를 설치하여 운영하고 있습니다. 리스크관리담당부서인 리스크관리본부는 위원회 및 소위원회를 운영하고, 전반적 리스크관리 업무에 대한 실무 기능을 독립적으로 수행하고 있습니다. 또한, 리스크관리위원회와 산하 위원회 간 결정권한의 적절한 조율을 통해 변화하는 시장환경에 적시 대응하고, 위기상황에 능동적으로 대처할 수 있도록 기반을 마련하였습니다.

리스크관리 최상위 기관으로서 리스크관리위원회에 리스크관리에 관련된  
종합적인 정책 수립과 감독 권한을 위임

이사회

CEO

CRO

리스크관리 본부

리스크  
관리팀

투자  
심사팀

리스크관리위원회

- 효율적인 리스크관리와 내부통제체제의 구축을 위한 총괄적인 감독기능 수행 및 통제환경 조성

리스크관리운영위원회

- 리스크관리위원회를 대신하여 실무적인 안전 심의
- 리스크 측정방법과 리스크관리 시스템을 승인 및 점검하고 리스크관리부서 업무의 적정성 평가 및 감독

금융상품소위원회

투자심사소위원회

신탁업소위원회

가치평가소위원회

- 위원회 및 소위원회의 운영과 의결사항 집행
- 각종 리스크의 측정, 관리, 통제 등 전사적 리스크관리를 위한 상설 조직

일반투자자에 대한 금융상품  
판매 심의 및 승인

투자, 인수 등의  
IB 업무와 관련된 리스크  
심의 및 승인

신탁자산운용과 관련한 각종  
리스크 심의 및 승인

파생상품을 포함한 금융상품의  
적정하고 공정한 가치평가에  
관한 심의 및 승인

## 리스크관리규정 및 규제

### 리스크관리규정

리스크관리 활동은 리스크관리위원회의 승인을 받은 리스크관리규정과 지침에 따라 이루어지고 있습니다. 최상위 규정으로 '리스크관리규정'을 기본으로 하고 있으며, '업무별리스크관리지침'과 '요인별리스크관리지침'이 세부지침으로 마련되어 있습니다. 또한 '파생상품 가치평가 매뉴얼', '부동산 PF 관리 기준', '기업 실사업무 처리규정' 등 업무에 따라 세부 기준을 마련하고 있습니다. 미래에셋증권은 급변하는 경영환경에 대비하여 리스크관리규정을 주기적으로 개선함으로써 환경 변화에 유연하게 대처하도록 하고 있습니다.

### 리스크관리 금융감독원 규제비용 추이

미래에셋증권은 금융감독원 규제비용인 영업용순자본비용 및 레버리지비용을 준수하도록 리스크를 관리하고 있습니다.

리스크관리위원회 개최 횟수

2013년

5회

2014년

7회

2015년

10회

지배구조

## &gt; 리스크관리

준법윤리경영

인재경영

친환경 경영

이해관계자 참여 및 중요성 평가

## 금융감독원 규제비용 관련 지표 추이

(단위: 억원)

구분	2014년 말	2015년 말	2016년 3월말
수정총자산(A)	190,721	245,400	263,569
수정자본(B)	23,128	33,489	33,289
영업용순자본(C)	14,927	23,553	23,260
총위험액(D)	5,207	6,699	7,485
영업용순자본비율(C/D)	287%	352%	—
레버리지비율(A/B)	825%	733%	792%
필요유지자기자본(E)	—	—	1,344
순자본비율((C-D)/E)	—	—	1,174%

※ 2016년부터 규제비용이 순자본비율로 변경됨

## 리스크관리 절차

미래에셋증권의 리스크관리는 리스크 인식 및 분류, 리스크 측정 및 분석, 리스크 모니터링 및 제어, 리스크 보고, 리스크 점검 및 수정의 5단계 절차에 따라 이루어지고 있습니다.

Step.1
리스크 인식 및 분류
Step.2
리스크 측정 및 분석
Step.3
리스크 모니터링 및 제어
Step.4
리스크 보고
Step.5
리스크 점검 및 수정

회사 자산 및 고객 자산의 리스크를 선제적으로 인식하고, 이를 적절하게 분류하여 효과적으로 제어할 수 있는 프로세스를 구축하고 있습니다.

- 리스크 조기인식 지표 연구
- 금융상품 리스크 검토
- 채권 및 기업어음 바스켓 설정

글로벌 평가엔진을 도입한 선진화된 리스크관리 시스템으로 리스크를 정교하게 측정하고 있습니다.

- 파생상품의 Full Valuation
- 신용평가시스템
- 통합 리스크관리 시스템

일별 위험액 측정 및 실시간 운용내역 모니터링 시스템을 구축하고 있습니다. 또한 위원회를 통해 리스크 한도를 설정하고, 한도 초과 시 조치사항을 규정화하여 시행하고 있습니다.

- 한도초과 여부 및 리스크 측정치 모니터링
- 전사 한도 및 복별 세부리스크 한도 모니터링

리스크 모니터링 결과를 주기적으로 리스크관리위원회와 경영진에게 보고하고 있습니다. 특히 빠르게 변하는 금융시장 상황에 따른 수시 보고서 작성에 주력하고 있습니다.

- 일별 / 월별 / 수시 보고서
- 분석 보고서
- 감독원 보고서

리스크 측정방법과 리스크관리 시스템을 주기적으로 점검하여 그 결과를 리스크 의사결정 기구에 보고하고 있습니다.

- 리스크 평가기준의 적정성 검증
- 한도의 적정성 검증 및 조정
- 위기상황 대응방안 검토 보고

## 주요 리스크 요인별 관리 현황

미래에셋증권은 체계적인 리스크관리를 위해 회사가 직면하고 있는 위험을 시장리스크, 신용리스크, 유동성리스크, 운영리스크 등으로 구분하고, 각 요인 별로 체계적인 관리 방안을 마련하여 운영하고 있습니다.

## 시장리스크

- 내부모형 및 표준모형을 사용하여 시장리스크를 측정하고 한도를 설정하여 관리
- 비정상적 시장상황에 대비하여 역사적 시나리오 및 사용자 시나리오를 통한 Stress Test 실시
- 신규 상품과 특이 상품에 대해서는 별도의 분석작업을 통해 리스크 통제

## 신용리스크

- 거래 상대방별 / 신용등급별 신용위험 익스포저 관리 및 신용 VaR 측정을 통한 모니터링
- 신용위험익스포저는 실제 리스크와 잠재적 리스크를 합산하여 도출
- 신용리스크를 축소하기 위해 상계계약, 담보취득, 제3자 보증 등 신용보강수단을 최대한 활용하고 신용보강자의 신용과 수취한 담보의 적정성을 검토하여 관리

## 유동성리스크

- 미래에셋증권 보유자산의 특성을 반영한 유동성리스크관리 기준 구축
- 유동성 비율과 유동성 갭을 일별로 측정하고 위기 시 자산매각 및 자금조달 방법을 사전에 수립

## 운영리스크

- 운영리스크를 모니터링하기 위해 계량화된 지표인 KRI 를 설정하고 매월 이에 대한 평가등급을 산출하여 관리
- 개별 업무담당자가 직접 평가하는 RCSA 평가를 분기별로 진행하여 운영

지배구조

리스크관리

준법윤리경영

인재경영

친환경 운영

이해관계자 참여 및 중요성 평가



헬프라인 시스템

## 준법윤리경영

### 윤리경영 추진 배경

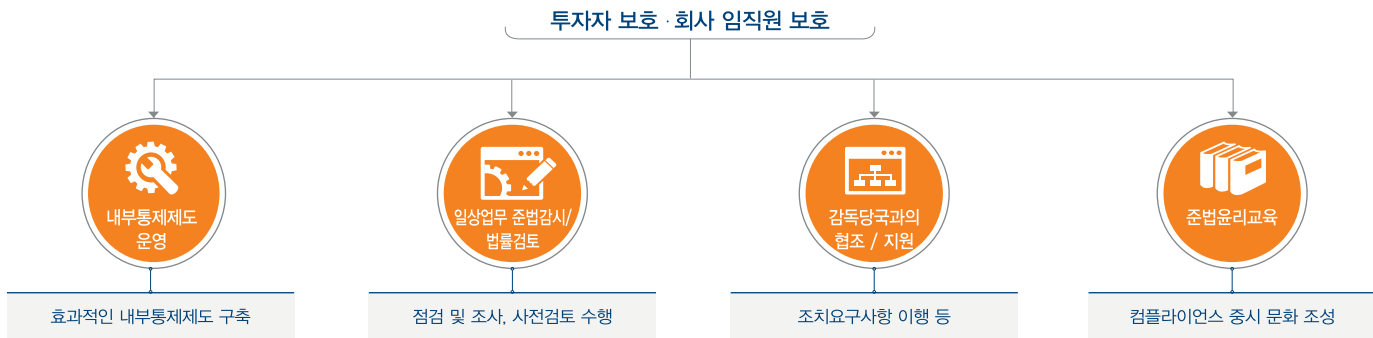
기업윤리에 대한 사회적 요구 수준과 인식이 지속적으로 높아지면서, 윤리적 평판은 기업경쟁력을 넘어 생존을 위협할 만큼 핵심적인 부분이 되었습니다. 미래에셋증권의 임직원은 올바른 윤리의식 함양을 통해 관계 법령, 규칙 및 규범을 준수하고, 금융인의 책임과 의무를 성실하게 수행하고 있습니다. 또한 투명경영 활동의 중요성과 영향력을 다시금 인식하여, '고객 가치 우선'을 구심점으로 삼아 전사적 실천을 위한 노력을 지속하고 있습니다.

### 윤리경영 실천의지

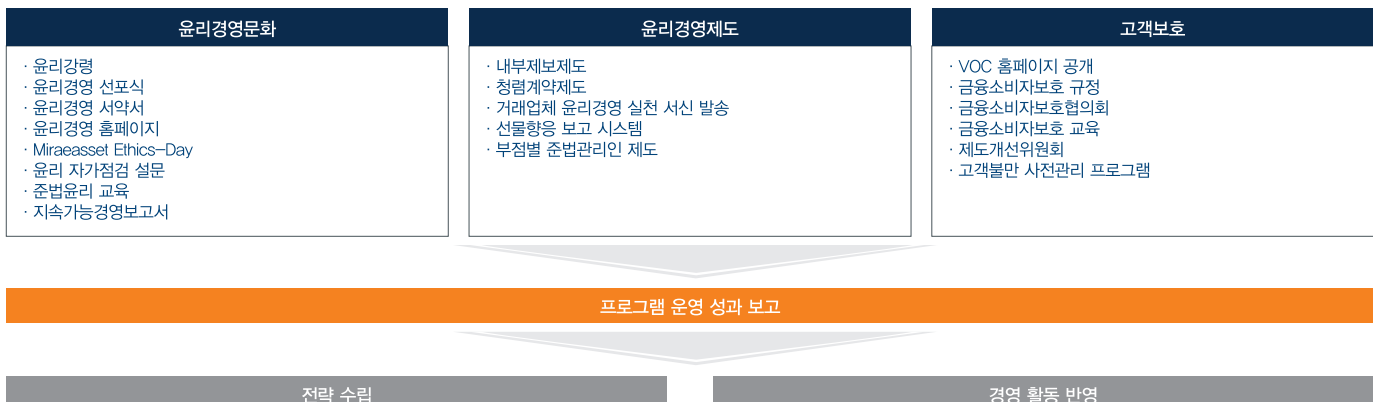
윤리경영은 그룹 CEO의 신년사를 통해 다시 한번 나타나고 있습니다. 미래에셋 박현주 회장은 2016년 신년사를 통해 "컴플라이언스 기능을 강화해 모든 의사결정 과정에서 항상 고객과 주주의 가치 중심 문화를 정착시켜 나가겠다"는 의지를 표명하였습니다. 경영진의 확고한 의지에 따라 회사 내부에 윤리경영을 확산시키고 고객과 함께하는 지속가능한 성장을 이뤄나갈 것입니다.

### 내부제도 헬프라인 시스템 운영

제보자의 신분과 익명성 보장을 위해 2016년 2월 기존 내부제도 시스템인 'Clean Talk' 시스템을 독립적인 제3자에게 위탁하여 '헬프라인' 시스템으로 개선하여 운영하고 있습니다. 제보자가 입력한 신고내용을 대표이사가 직접 확인한 후 신고내용에 대해 사실관계 등을 파악하여 적절한 조치를 취하고 있습니다. 앞으로도 투명경영 정착을 위한 중요 제도로 내부제도 헬프라인 시스템을 적극 활용 및 운영할 계획입니다.



### 윤리실천 프로그램





지배구조  
리스크관리

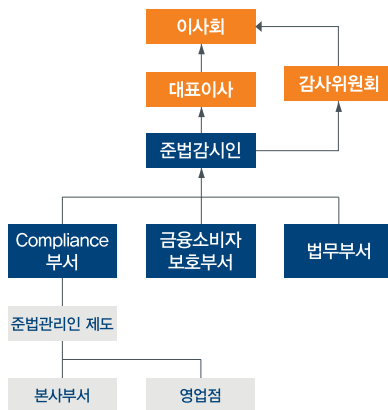


준법윤리경영

인재경영

친환경 운영

이해관계자 참여 및 중요성 평가



## 준법윤리 실천 서약서

매년 초 전 임직원은 윤리경영 실천서약서를 제출하여 윤리 관련 법규 준수를 다시 한번 확인하고, 정직과 신뢰를 바탕으로 한 공정하고 투명한 윤리 경영 실천을 다짐하고 있습니다.

## 준법감시인제도

준법감시인은 대표이사의 추천을 받아 이사회에서 선임되며, 임직원의 내부통제기준 적정 준수 여부를 점검하고 문제점이나 미비사항이 발견된 경우 시정 또는 개선을 요구하는 등 회사의 전반적인 준법감시업무를 수행하고 있습니다. 이와 더불어, 윤리경영과 관련된 정책 수립 및 실천 프로그램을 운영하는 등 준법윤리경영 활동도 수행하고 있습니다. 준법감시인의 직무를 지원하기 위해 컴플라이언스팀, 금융소비자보호팀, 법무팀으로 구성된 컴플라이언스본부를 두고 있으며, 현장에서의 원활한 준법감시 업무 이행을 위해 각 부점별(영업점 76명, 본사 51명)로 준법관리인을 선임하여 준법감시 세부업무를 위임하고 있습니다.

## 컴플라이언스 점검 활동

부패없는 투명한 회사를 만들기 위해 2013년 12월 영업점 현장 점검반을 신설하여 임직원의 횡령, 위법 자기매매 등 중요 사고 요인을 현장에서 직접 점검하고 있습니다. 2014년 45개 점포, 2015년 40개 점포에 대해 현장 점검을 실시하였으며, 현장 점검 시 주요 컴플라이언스 이슈 사항에 대한 교육도 병행하고 있습니다.

이에 더하여 자금세탁 혐의거래, 임직원 자기매매, 재산상 이익 제공, 불공정거래 등 다양한 분야에 법규준수 모니터링 시스템을 구축하여 모니터링을 통해 발견되는 규정 위반 행위에 대해서는 적시 시정 및 개선 조치를 취하고 있으며, 매 분기 컴플라이언스 업무 수행 결과를 대표이사에게 보고하여 준법경영을 실효적으로 실천하고자 노력하고 있습니다.

## 컴플라이언스 교육활동

구분	대상	주기	비고
정기 준법윤리교육	전임직원	년 1회	주요 내부통제 사항
수시 준법윤리교육	신입직원	월 1회	
준법관리인 교육	영업점/본사 준법관리인	년 2~3회	내부통제 점검 실무 업무
주요 이슈 교육	해당 부서	수시	시장질서교란행위, 김영란 법 등
자금세탁 교육	영업점 업무직/영업직	수시	자금세탁 관련 일반사항

## 윤리 및 컴플라이언스 준수 교육

윤리경영 강화를 위해 전 임직원에게 윤리경영 관련교육을 실시하고 있습니다. 전 직원은 매년 14차 시의 사이버 준법 윤리교육을 이수해야 하며, 영업점 직원을 대상으로 연간 2회 금융소비자보호 및 민원예방 교육을 실시하고, 본사 상품 기획·개발부서 직원을 대상으로 외부전문가를 초빙하여 상품기획·개발단계에서의 금융소비자보호 교육 등 금융소비자 보호를 위한 교육을 정기적으로 진행하고 있습니다. 또한, 영업점 및 본사의 준법관리인 교육·자금세탁방지 교육 등 다양한 활동을 통해 윤리경영의 기반을 다지기 위해 노력하고 있습니다. 또한 컴플라이언스 준수 결과를 영업점 종합 평가에 반영하여 윤리경영 목표에 도달하기 위한 평가기준을 강화하고, 본사 WM 부문대표의 KPI평가에도 금융소비자 보호와 관련된 사안을 반영하고 있습니다.

지배구조

리스크관리

준법윤리경영

인재경영

친환경 운영

이해관계자 참여 및 중요성 평가



### 컴플라이언스 대상

#### 수상 기록

- 2013.01 한국거래소 2012년 컴플라이언스 대상 수상(분쟁예방 부문)
- 2015. 01 한국거래소 2014년 컴플라이언스 대상 수상(분쟁예방 부문)
- 2015.12 금융감독원 윤리경영 우수 사례 선정

### 컴플라이언스 수상 내역

컴플라이언스 대상은 한국거래소 시장감시위원회가 준법감시 및 모니터링 활동을 위한 적절한 내부 통제체제를 갖추고 불공정거래 예방과 투자자 보호에 기여한 회사 및 개인을 대상으로 수여하는 상입니다. 미래에셋증권은 영업 현장의 금융소비자 보호 환경 조성 및 증권분쟁 예방 활동 전개 노력 등을 인정받아, 2013년에 이어 2015년에도 우수 컴플라이언스 대상을 수상하였습니다. 미래에셋증권의 '고객을 위해 존재한다'라는 기업의 핵심가치와 이를 실천하기 위한 노력이 대외적으로 인정 받은 성과라 할 수 있습니다.

### ME Day 운영

2014년 2월부터 지속가능 실천 프로그램인 MIRAEASSET Ethics-Day(구: 컴플라이언스데이)를 임직원 준법윤리 의식 제고 및 전사 윤리 문화 조성을 위해 매월 전 부문을 대상으로 운영하고 있습니다. 사고예방, 건전영업, 법규준수, 준법윤리 등 다양한 분야의 이슈를 선정하고, 선정된 준법윤리 과제는 부점 별 준법관리인이 주관하여 테스트(설문), 자가 점검, 교육 등을 자율적으로 실시하여 결과를 피드백하는 방식으로 진행하고 있습니다.

이를 통해, 다양한 준법윤리 이슈를 접하고 고민하는 시간을 통해 준법윤리 의식을 제고하는 효과를 거두고 있으며, 또한 운영 결과를 경영진에게 보고함으로써 윤리경영에 대한 경영진의 공감대 형성과 준법윤리경영의 사내 정착에 큰 기여를 하고 있습니다. 이러한 노력에 대한 성과를 인정받아 MIRAEASSET Ethics-Day(ME-Day) 프로그램은 2015년 12월 금융감독원 '금융회사의 윤리경영·실천 모범사례'에 선정(증권업 2개사)되었습니다. 다양한 실행 과제 및 현장 수행 방법을 개발하여 미래에셋증권만의 독특한 윤리실천프로그램을 지속적으로 운영하도록 하겠습니다.

### ME Day 프로그램

#### 2014

2월	금융사고 자가점검, 개선안 도출	3월	내부통제 체크리스트 정합성 점검	4월	가족명의 계좌 점검, 폐쇄 조치
5월	개인정보 과다보유 점검, 삭제 조치	6월	인원 사전관리 활동 점검, 인원감소안 논의	7월	클린 톡(내부제보) 시스템 숙지, 행동요령 인식
8월	윤리 설문 응답 및 윤리강령 숙지	9월	윤리 설문 결과 공유 및 윤리 실천 방안 마련	10월	금융감독원 증권회사 제재내역 숙지
11월	개인정보 미등록 파일 등록 등 정비	12월	강화된 금융실명법(처명거래 금지) 롤플레이		

#### 2015

1월	개인용 전자통신기기 사용 자가점검	2월	부당한 선물 향응 제공 및 수수 관련 Q&A	3월	시장질서 교란 행위 규제 강화 숙지
4월	이메일 및 메신저 이용시 유의사항	5월	시장질서 교란 행위 규제 사례 숙지	6월	금융사고예방 측면에서 업무관행 개선안 논의
7월	금융사고예방 자가점검 및 업무관행 개선안 공유	8월	간편테스트 '재산상이익'	9월	간편테스트 '시장질서교란 행위'
10월	간편테스트 '개인(신용) 정보'	11월	간편테스트 '임직원 자기매매'		

#### 2016

1월	윤리 실천서약서 리뷰 (내가 서약한 내용 확인)	2월	내부제보제도 '헬프라인' 사용법 숙지	4월	윤리강령_임직원 상호존중 (실천안 제출)
----	----------------------------	----	----------------------	----	------------------------

지배구조

리스크관리

준법윤리경영

인재경영

친환경 운영

이해관계자 참여 및 중요성 평가

## 인재경영

### 역량중심의 열린 채용 실시

정부의 특성화고등학교 취업지원 강화 정책으로 우수한 인재들이 조기 맞춤형 교육을 통해 금융·회계분야에 유입되고 있습니다. 이러한 채용시장 변화에 발 맞추어 2014년부터 직무능력과 무관한 스펙 중심의 채용에서 벗어나 역량 중심의 채용 시스템을 구축하였으며, 특성화고등학교를 대상으로 정기 채용을 진행하고 있습니다. 또한, 조기 취업자들을 위한 취업 설명회, 조기 정착을 위한 인턴 프로그램 등을 실시하여 취업자들이 사회에 잘 정착할 수 있도록 지원하고 있습니다. 앞으로도 직무능력 중심의 열린 채용을 확대하여 지원자들에게 On-Spec으로 준비된 역량을 더욱 강화할 수 있는 기회를 부여하고, 직무에 최적화된 인재를 채용할 계획입니다.

### 여성 인력 육성을 위한 업무직 승진제도 도입

여성 영업인력 양성을 위한 직군전환제도와 더불어, 여성 업무직원들의 동기부여와 근로의욕 고취를 위해 업무직 대리제도를 신설하여 운영하고 있습니다. 그 동안 단일직급체계로 운영되던 업무직군에 대리 직급을 신설하여 많은 경험을 보유한 업무직원들이 승진할 수 있는 여건을 마련하였으며, 안정적인 환경에서 노후를 활용할 수 있는 환경을 구축하였습니다. 2015년 첫 시행을 통하여 상반기 111명, 하반기 53명 등 총 164명이 업무직 대리로 승진하였습니다. 이는 전체 업무직 439명(2015년 12월 31일 기준)중 38% 수준입니다. 향후 지속적인 시행을 통해 업무직 대리 인력을 확대할 예정이며, 직군전환제도와 연계를 통해 장기적인 관점에서 여성 인력을 육성할 수 있는 커리어 관리 체계를 만들어 나갈 예정입니다.

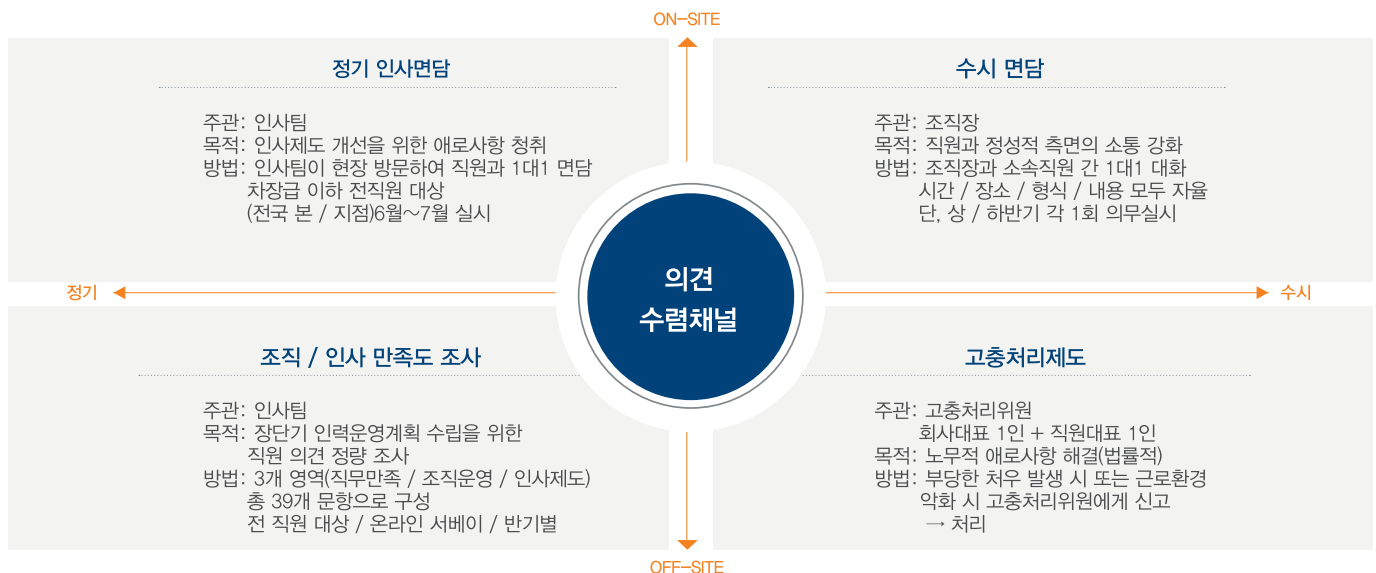
### 고충처리제도 및 임직원 커뮤니케이션

#### 고충처리제도

임직원의 근로환경 개선 및 개인문제 해결을 위해 전방위적이고 상시적인 소통을 통해 근로여건을 심층적으로 파악하고 실시간 개선이 이뤄질 수 있도록 노력하고 있습니다.

#### 여성 고충상담 제도

고충처리제도와 별도로 여성들만의 고충사항을 청취하는 채널을 마련하고 있습니다. 무료로 법률 상담을 제공하는 변호인 직원과 인사상의 조치를 마련해주는 인사 직원 등 2명의 여성 상담원을 통해 조직생활 중 여성들이 겪을 수 있는 불편함을 한층 편하게 토로할 수 있도록 하였습니다. 성희롱과 관련된 고충처리는 취업규칙으로 규정하고 있으며, 남성 역시 인사팀 남성직원에게 성희롱 관련 상담을 신청할 수 있습니다.



지배구조

리스크관리

준법윤리경영

인재경영

친환경 운영

이해관계자 참여 및 중요성 평가

### 노사협의회

노사협의회 운영규정에 의해 대표이사를 포함한 노사 각 5인으로 구성된 협의체를 운영하고 있습니다. 분기 1회의 정기적 노사협의회 외에도 특별한 경우 수시로 노사협의회를 개최하여, 채용 및 배치에서부터 성과 배분과 근무 환경 개선까지 임직원의 근로여건에 영향을 미치는 중점 사안들에 대해 소통하고 있습니다. 투명하고 공정한 경영을 위해 근로조건 및 각종 제도 변경 즉시 노사협의회에 통지함으로써 회사와 임직원 간의 커뮤니케이션 채널로 활용되고 있습니다.

### 퇴직연금 지급

미래에셋증권은 퇴직연금제도를 도입하여 임직원의 수급권을 강화하고 있습니다. 1년 이상 근무한 급여지급 대상자 전원에게 확정기여형(DC: Defined Contribution) 퇴직연금을 지급하고 있습니다. 또한 성과급의 일부를 퇴직연금 사업자부담금으로 납입하는 제도를 도입하여 2016년 상반기 시행을 앞두고 있습니다. 이 제도의 도입으로 미래에셋의 임직원들은 더욱 안정적인 노후를 설계할 수 있게 되었습니다.

### 임금피크제 도입

최근 고령화 시대의 진입, 정년 관련법 개정 등의 사회환경적 변화에 대응하고, 장기적으로 지속 성장이 가능한 인사시스템을 구축하고자 2015년 초 정년연장 및 임금피크제도를 도입하였습니다. 근로자의 정년이 기존 만55세에서 만60세로 연장되었으며, 만55세 시점부터 정년까지 기존 연봉의 일정 수준(평균 60% 수준)을 급여로 지급받게 됩니다. 이를 통하여 근로자는 연장된 정년(60세)까지 고용을 보장받고, 회사는 숙련된 인력의 노하우를 활용할 수 있다는 점에서 회사와 직원이 상생할 수 있는 구조가 정립되었습니다.

### 직원들의 Life Cycle을 고려한 복리후생제도

미래에셋증권은 체계적인 제도 운영과 Life Cycle을 고려한 복리후생 제도를 통해 임직원과 상호 소통하고 일과 삶의 균형을 이루는 기업문화를 정착시키고자 노력합니다.

임직원들이 업무에 몰입할 수 있는 근로환경을 조성하기 위해 연차휴가 및 4대 보험과 같은 법정 복리후생 보장과 더불어 생애주기별 이벤트에 따른 금전적·비금전적 지원을 하고 있습니다. 시기 적절하고 합리적인 지원을 통해 임직원들의 애사심 및 자부심을 고취하고자 합니다.

#### Life Cycle을 고려한 복리후생 제도





지배구조

리스크관리

준법윤리경영

인재경영

친환경 운영

이해관계자 참여 및 중요성 평가

## 친환경 운영

### 친환경 경영 체계

탄소배출권 거래제, 녹색금융 등 금융권 기업들의 환경적 이슈에 대한 사회적 책임이 증대하고 있습니다. 이에 대응하여 친환경경영 체계를 기반으로 온실가스 배출 절감, 에너지 절감 등 환경적 책임을 다하기 위해 노력하고 있으며, 나아가 녹색금융 활성화를 통한 새로운 비즈니스 기회를 창출하고자 합니다.

### 온실가스 및 에너지 관리를 통한 저감활동

미래에셋증권은 에너지 및 온실가스에 대한 정량적 성과관리를 통해 환경에 미치는 영향을 최소화하기 위해 노력하고 있습니다. 향후 본사는 물론 지점까지 친환경 경영의 범위를 확대하여 잠재적인 환경 리스크를 사전에 예방하고 환경적 책임을 다하는 기업이 될 것입니다.

### 에너지 절약 실천방안

‘에너지 절약 실천방안’을 자체적으로 마련하여 에너지 절약 및 온실가스 배출 저감활동을 시행하고 있습니다. 본사를 포함한 모든 영업점의 에너지 사용량과 온실가스 배출량을 관리하고, 주 에너지인 전력 사용량 절감을 위한 절약 활동을 전개하고 있습니다.

### 온실가스 관리 및 저감 활동

금융업의 특성상 회사가 직접 소유하거나 관리하는 에너지원으로 인한 직접적인 온실가스의 배출은 거의 없으며, 간접배출량인 Scope2를 관리하고 있습니다. 임직원들이 업무 일상 속에서 온실가스 배출 저감 활동에 동참할 수 있도록 유도하고 있습니다. 옥외 광고물을 고효율 조명인 LED조명으로 교체하고, 업무시간 외 소등 및 냉방기기와 전열기구 사용 자제 등의 캠페인을 실시하여 전사적인 공감대를 형성하고 있습니다.

### 용수, 자원 및 폐기물 관리

미래에셋증권은 전량 상수도를 사용하고 있으며, 지하수를 비롯한 재활용수는 사용하지 않습니다. 용수 절감 외에도 이면지 활용 등 다양한 캠페인을 통해 자원 절감에 기여하고 있습니다. 또한, 금융업 특성상 배출되는 폐기물은 전량 생활폐기물이며 외부에 위탁처리를 하고 있습니다. 오수 역시 서울시 하수처리장에서 일괄 처리를 하고 있으며, 엄격한 쓰레기 분리배출을 통해 환경에 미치는 영향을 최소화하고 있습니다.

### 임직원 환경의식 제고와 그린오피스 구축

임직원의 환경의식을 제고하고, 지속가능 발전을 위한 환경영향 저감 노력의 중요성을 강조하고 있습니다. 미래에셋 센터원 빌딩은 그린오피스를 구현하기 위해 ‘에너지 절약 실천방안’을 기반으로 환경에 미치는 영향을 최소화 하기 위한 캠페인 건축물로 인증받았으며(인증-1-245호), 2011년 오피스 빌딩으로는 대한민국 최초로 미국 친환경건축위원회(U.S Green Council)에서 만든 친환경 건축물 등급 LEED(Leadership in Energy and Environment Design) 에서 Core & Shell 부분 SILVER 등급을 인증 받았습니다.

지배구조  
리스크관리  
준법윤리경영  
인재경영  
친환경 운영

> 이해관계자 참여 및 중요성 평가

## 이해관계자 참여 및 중요성 평가

미래에셋증권은 경영 활동 과정에서 직·간접적 영향을 주고 받는 대상을 이해관계자로 정의하고, 커뮤니케이션 채널을 활성화하여 적극적으로 소통함으로써 공감과 신뢰를 확대시켜 나가고자 합니다.



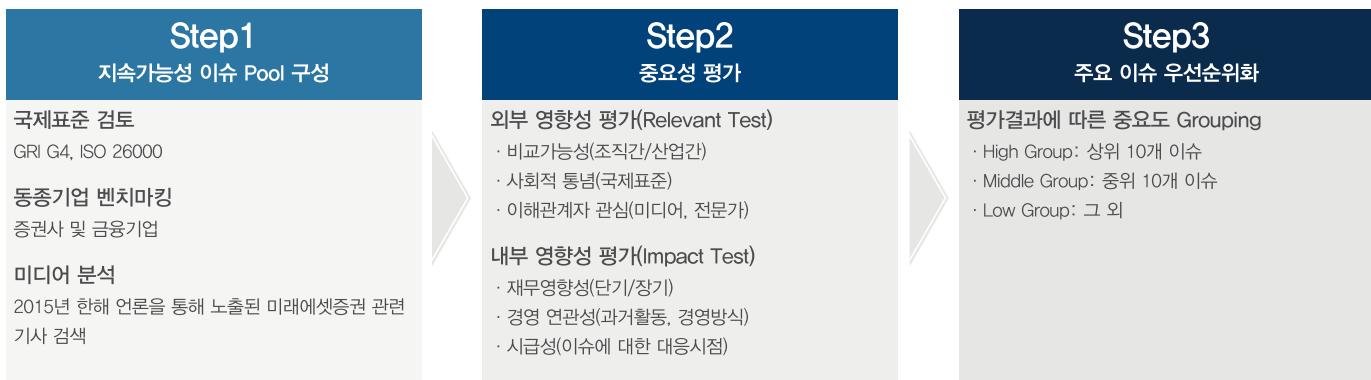
### 이해관계자 커뮤니케이션

주주 및 투자자, 고객, 임직원, 정부, 협력회사, 지역사회 6개 그룹을 주요 이해관계자로 설정하여 고객 만족도 조사, 노사협의회, IR 등의 커뮤니케이션 채널을 통한 다양한 의견을 수렴하고 있습니다.

### 중요성 평가

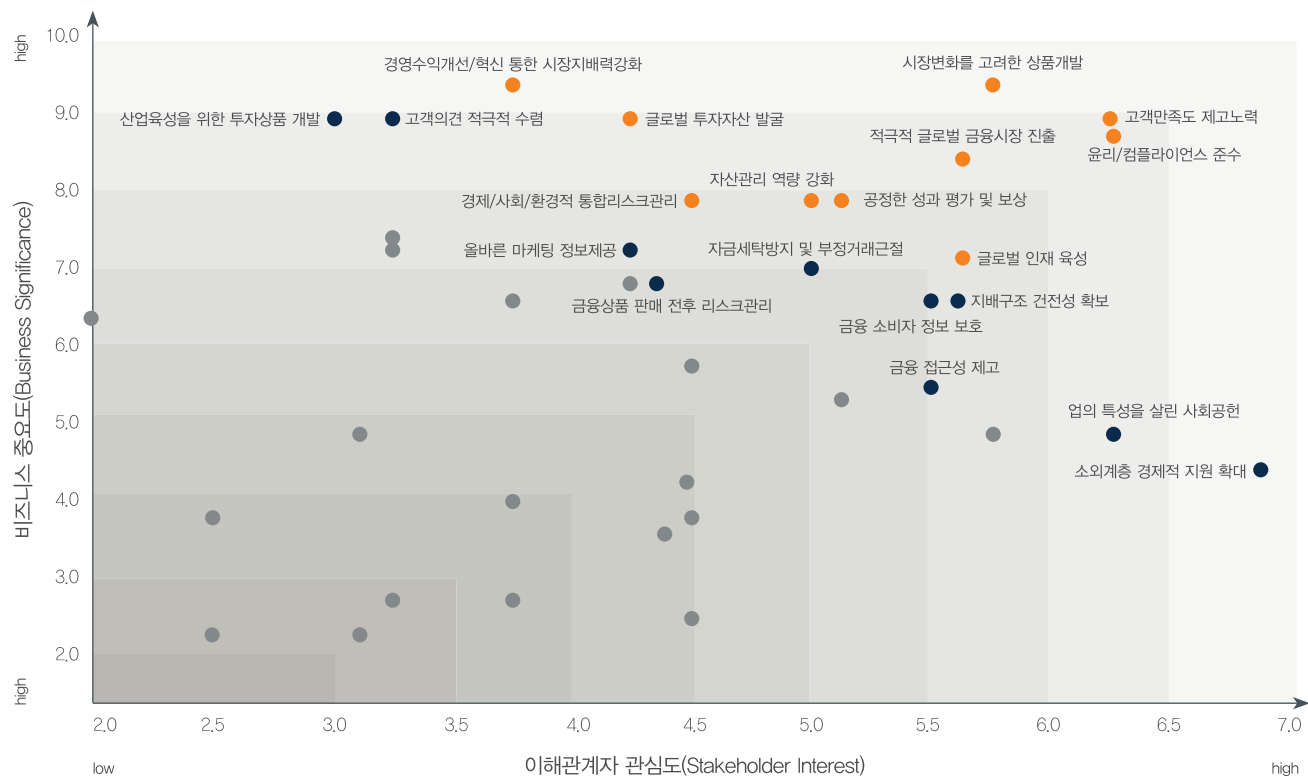
기업 내·외부 환경을 분석하여 지속가능한 성장을 위한 주요 이슈를 선정하였습니다. 이에 기반하여 우선순위를 위한 중요성 평가를 실시하였으며, 도출된 주요 이슈를 미래에셋증권의 핵심가치에 기반하여 분류하고, 보고서 목차를 구성하였습니다.

#### 중요성 평가 프로세스



## 중요성 평가 Mapping

중요도 ● high ● medium



## 지속가능경영보고서 구성

핵심가치	중요 이슈	보고서 목차
미래에셋은 고객을 위해 존재합니다.	<ul style="list-style-type: none"><li>• 금융소비자 정보 보호</li><li>• 올바른 마케팅 정보 제공</li><li>• 금융상품 판매 전후 리스크관리</li></ul>	금융소비자 보호
	<ul style="list-style-type: none"><li>• 고객만족도 제고 노력</li><li>• 고객 의견 적극적 수렴</li></ul>	고객 가치 제고
투자전문그룹으로서 독립성과 경쟁우위를 가집니다.	<ul style="list-style-type: none"><li>• 시장변화를 고려한 상품개발</li><li>• 산업 육성을 위한 투자상품 개발</li></ul>	경쟁력 있는 상품 개발
	<ul style="list-style-type: none"><li>• 자산관리 역량 강화</li><li>• 경제/사회/환경적 통합 리스크관리</li></ul>	차별화된 자산관리 경쟁력
개인을 존중하며 팀플레이에 대한 믿음이 있습니다.	<ul style="list-style-type: none"><li>• 글로벌 투자자산 발굴</li><li>• 적극적 글로벌 금융시장 진출</li></ul>	글로벌 금융시장 진출
	<ul style="list-style-type: none"><li>• 공정한 성과평가 및 보상</li><li>• 글로벌 인재 육성</li></ul>	글로벌 인재 육성
사회적 책임을 인식하고 실천합니다.	<ul style="list-style-type: none"><li>• 소외계층 경제적 지원 확대</li><li>• 업의 특성을 살린 사회공헌</li><li>• 금융정보 접근성 제고</li></ul>	사회공헌

# 재무정보

재무정보

경제 성과 데이터

사회 성과 데이터

환경 성과 데이터

## 연결재무상태표

### 미래에셋증권주식회사 및 그 종속기업

(단위: 백만원)

과목	제 17(당)기 2015.01~2015.12	제 16(전)기 2014.01~2014.12	제 15(전전)기 2013.04~2013.12
현금 및 현금성자산	391,021	119,080	221,800
당기손익인식금융자산	19,316,184	14,546,124	12,310,900
매도가능금융자산	2,470,756	2,253,223	1,943,536
대여금및수취채권	5,516,537	4,668,785	4,905,038
관계기업투자자산	357,150	378,150	5,443
투자부동산	116,530	579,067	556,335
유형자산	10,919	9,344	11,841
무형자산	26,642	28,011	31,452
기타자산	191,818	69,222	72,495
당기법인세자산	18,464	20,593	19,856
이연법인세자산	—	—	514
<b>자산총계</b>	<b>28,416,022</b>	<b>22,671,598</b>	<b>20,079,211</b>
당기손익인식금융부채	9,607,540	8,014,997	6,434,126
예수부채	945,135	727,725	657,021
차입부채	9,715,171	7,484,938	6,896,022
발행사채	1,496,066	944,262	519,739
총당부채	5,019	4,457	4,018
기타부채	3,136,305	3,080,330	3,436,300
당기법인세부채	4,387	3,459	3,704
이연법인세부채	54,362	56,101	17,169
<b>부채총계</b>	<b>24,963,984</b>	<b>20,316,269</b>	<b>17,968,099</b>
자본금	571,429	209,461	209,461
자본잉여금	1,447,695	852,203	852,203
이익잉여금	1,398,258	1,242,973	1,076,502
자본조정	(56,925)	(57,137)	(59,617)
기타포괄손익누계액	68,210	83,793	10,061
비지배지분	23,370	24,038	22,501
<b>자본총계</b>	<b>3,452,037</b>	<b>2,355,330</b>	<b>2,111,111</b>
<b>부채 및 자본총계</b>	<b>28,416,022</b>	<b>22,671,598</b>	<b>20,079,211</b>

## 연결포괄손익계산서

## 미래에셋증권주식회사 및 그 종속기업

(단위: 백만원)

과목	제 17(당)기 2015.01~2015.12	제 16(전)기 2014.01~2014.12	제 15(전전)기 2013.04~2013.12
I. 영업수익	4,192,500	3,391,254	1,943,766
1. 수수료수익	296,109	256,295	194,191
2. 당기손익인식금융상품관련이익	3,160,132	2,503,695	1,304,351
3. 매도가능금융자산관련이익	90,481	33,388	18,830
4. 이자수익	510,558	497,926	377,937
5. 대여금및수취채권관련이익	52	211	1,629
6. 외환거래이익	81,205	55,128	17,329
7. 기타의영업수익	53,964	44,610	29,499
II. 영업비용	4,044,032	3,191,735	1,873,129
1. 수수료비용	50,516	33,074	26,991
2. 당기손익인식금융상품관련손실	3,263,945	2,548,419	1,396,912
3. 매도가능금융자산관련손실	49,740	25,866	16,939
4. 이자비용	239,747	210,599	167,621
5. 대여금및수취채권관련손실	37,183	12,517	6,975
6. 외환거래손실	69,012	39,372	34,219
7. 인건비	189,430	189,664	123,430
8. 판매관리비	139,019	127,838	97,787
9. 기타의영업비용	5,439	4,387	2,256
III. 영업이익	148,468	199,520	70,637
IV. 영업외손익	77,634	57,283	24,309
1. 영업외수익	113,264	60,296	25,720
2. 영업외비용	35,630	3,013	1,411
V. 법인세비용차감전순이익	226,102	256,802	94,947
VI. 법인세비용	51,463	74,572	24,063
VII. 당기순이익	174,640	182,231	70,884
1. 지배기업의 소유주지분	169,751	180,918	68,763
2. 비지배지분	4,889	1,312	2,121
VIII. 기타포괄손익	(14,944)	73,956	(31,693)
(1) 매도가능금융자산평가손익	(10,900)	51,148	(10,783)
(2) 지분법적용투자주식평가손익	4,871	22,847	(217)
(3) 해외사업환산손익	(8,915)	(40)	(20,692)
IX. 총포괄이익	159,695	256,187	39,191
1. 지배기업의 소유주지분	154,167	254,650	37,101
2. 비지배지분	5,528	1,537	2,090
X. 주당이익(단위: 원)			
1. 기본주당이익	2,428	2,888	1,638



# 경제 성과 데이터

재무정보  
경제 성과 데이터  
사회 성과 데이터  
환경 성과 데이터

## 경제활동

### 주주이익환원 실적

구분	단위	2013	2014	2015
보통주 순이익	백만 원	67,554	149,333	142,700
배당총액	억 원	144	145	398
주당 현금배당금	원	350	100	350
주당 순이익	원	1,638	2,888	2,428

### 이해관계자별 가치배분

(별도 재무제표 기준)

구분	단위	2013	2014	2015
임직원	억 원	1,142	1,814	1,779
지역사회	억 원	55	53	47
정부(법인세)	억 원	226	651	425
주주(배당금)	억 원	144	145	398

### 주요 비즈니스 추진 성과

구분	단위	2013	2014	2015
퇴직연금 적립금	조 원	2.7	3.5	4.4
IB 수익	억 원	265	473	764
전체 고객 자산	조 원	56	61	66
위탁 영업 수익	억 원	1,160	1,006	1,415

### 리스크관리위원회 및 이사회 개최 현황

구분	단위	2013	2014	2015
리스크관리위원회	회	5	7	10
이사회	이사회 개최 수	8	8	10
	사외이사 참석률	100	100	100
	비고	정기 3회/임시 5회	정기 4회/임시 4회	정기 4회/임시 6회

### 주주 현황

구분		단위	2013	2014	2015
최대주주와 특수관계인	미래에셋캐피탈	%	37	38	36
	미래에셋생명	%	1	—	—
	우리사주조합	%	0.6	0.4	7
외국인	자사주	%	1.5	1.3	0.5
	국내 개인 투자자	%	20.9	17.2	19
기관	국내 기관 투자자	%	19.1	23.2	24.1
개인	외국인 투자자	%	19.9	19.8	13.1

# 사회 성과 데이터

재무정보

경제 성과 데이터

사회 성과 데이터

환경 성과 데이터

## 임직원 일반

### 국내외 임직원수

구분	단위	2013	2014	2015
국내	명	1,846	1,870	1,857
국외	명	2	2	2

### 인력 고용

구분	단위	2013	2014	2015
전체 임원 수	명	88	95	102
전체 직원 수	명	1,760	1,777	1,759
전체 임직원 수	명	1,848	1,872	1,859
전체 정규직 수	명	1,816	1,808	1,813
전체 비정규직 수	명	32	64	48
비정규직의 정규직 전환비율	%	18.5	14.2	45.0
전체사원 퇴사자 수	명	121	134	101
전체사원 퇴사율	%	6.3	7.25	5.39
정규직 퇴사자 수	명	112	114	88
비정규직 퇴사자 수	명	9	20	13
신입사원 입사 수	명	8	97	19
신입사원 중 여성비율	%	87.5	58.7	84.2
신입사원 2년 내 퇴사율	%	0.0	27.8	10.5
남성 임직원 현황	명	1,034	1,032	1,017
여성 임직원 현황	명	814	840	844
여성 간부 비율	%	14.7	13.8	15.2

\*전체사원 퇴사자 수는 FY2014 회계연도 시작일 변경으로 인해 FY2013 기간은 9개월(4월~12월)

\*신입사원 입사 수, 신입사원 중 여성 비율, 신입사원 2년 내 퇴사율은 기존 보고서 오기로 정정하였음

### 직급별 성과 및 역량 평가 비율

(단위: %)

구분	2013	2014	2015
사원급	40:60	40:60	40:60
대리급	40:60	40:60	40:60
과장급	50:50	50:50	50:50
차장급	50:50	50:50	50:50
부장급	50:50	50:50	50:50
팀장 / 지점장 등 직책자	60:40	60:40	60:40

## 임직원 급여 및 복리 후생

### 복리후생 사용내역

구분	단위	2013	2014	2015
임직원 경조금	백만 원	306.5	302.8	323.6
임직원 기념일 상품권 등	백만 원	161.5	212.5	222.0
자녀학자금	백만 원	447.0	560.5	677.0
건강진단비	백만 원	435.6	455.8	509.0
임직원 의료비	백만 원	323.8	364.6	377.0
의료비 지원 관련 보험료	백만 원	369.7	375.6	421.9
보험료 기타	백만 원	196.6	202.4	240.3
합계	백만 원	2,240.7	2,474.2	2,770.8

### 직급별 남녀 기본급 비율

구분	단위	2013	2014	2015
직급별 남녀 기본급 비율(사원급)	%	102	99	99
직급별 남녀 기본급 비율(대리급)	%	103	100	100
직급별 남녀 기본급 비율(과장급)	%	102	104	103
직급별 남녀 기본급 비율(차장급)	%	96	97	98
직급별 남녀 기본급 비율(부장급)	%	75	104	101
법정 최저 대비 신입사원 임금 비율	%	341	318	297

\*여자기준이 100이며 업무직, 상담직 직원은 제외

### 육아휴직 현황

구분	단위	2013	2014	2015
육아휴직 신청인원(남자)	명	1	3	4
육아휴직 신청인원(여자)	명	74	93	96

### 산업 재해 현황

구분	단위	2013	2014	2015
재해자 수	명	0	0	0
산업재해율	%	0	0	0
손실일수	일	0	0	0
손실일수율	%	0	0	0

## 인재육성

### 임직원 교육

구분	단위	2013	2014	2015
총 오프라인 교육시간	시간	2,417	2,735	3,381
총 교육인원(오프라인)	명	4,887	5,008	5,317
1인당 연수비용	백만 원	0.77	1.20	1.39
사내과정	백만 원	1,078	2,040	2,286
사외과정	백만 원	286	97	108
해외과정	백만 원	43	85	108
기타	백만 원	22	23	23
자기경영 Learning	명	14	11	14
	백만 원	43	85	108

## 윤리경영 강화

### 준법관리인 교육

구분	단위	2013	2014	2015
수강인원	명	125	252	152
교육비용	천원	11,005	2,774	2,496
교육시간	시간	5.5	4.0	3.0

### 사이버준법 윤리교육

구분	단위	2013	2014	2015
수강인원*	명	1,647	1,642	1,633
교육비용	천원	15,862	30,335	12,940
교육시간**	시간	1회(8시간)	1회(11시간)	1회(12시간)

\*미수료자 별도 교육조치

\*\*연 1회 실시

## 자금세탁방지 교육

구분	단위	2013	2014	2015
수강인원	명	829	252	1,838
교육비용	원	0	0	10,688,224
교육시간*	시간	1.0	1.0	4.9

\*평균교육시간(=총 교육시간/총 수강인원)

## 성희롱 예방 교육

구분	단위	2013	2014	2015
수강인원	명	1,647	1,667	1,660
교육비용	원	15,862,000	20,000,000	12,940,000
교육시간	시간	1회(50분)	1회(50분)	1회(50분)

## 완전판매강화(금융소비자보호팀)

## 미스터리 쇼핑 평가 결과

구분	단위	2013	2014	2015
1분기	점	80.69	92.9	97.0
2분기	점	87.85	92.1	89.7
3분기	점	92.00	94.7	92.9
4분기	점	92.00	92.2	100.0

## 완전판매 프로세스 교육

구분	단위	2013	2014	2015
수강인원	명	-	54	874*
교육비용	원	-	5,010,000	24,866,400
교육시간	시간	-	3.0	3.0

\*2015년 전 영업점 직원 집합교육 실시

## 고객만족

## VOC 접수 및 처리현황

구분	단위	2013	2014	2015
VOC 접수건수	건	5,849	8,298*	6,630
VOC 처리건수	건	5,724	8,298	6,573

\*2014년 구HTS(맵스플러스) 서비스 종료, 신HTS(카이로스) 서비스 개시에 따른 문의 및 불만 VOC증가



## 고객매체 전체 약정 중 스마트폰 약정 비중

구분	단위	2013	2014	2015
스마트폰 약정 비중	%	38,17%	41,91%	45,52%

## 매체별 스마트자산관리 서비스 다운로드 집계

구분	단위	2011	2013	2015
Android	건	248,027	776,560	1,263,156
iOS	건	198,770	346,830	459,244

## 사회공헌 활동

## 기부운동 모금액

구분	단위	2013	2014	2015
정기후원	백만 원	363	330	341
일시후원	백만 원	1,723	904	964
계	백만 원	2,086	1,234	1,305

## 지역사회 기부금액

구분	단위	2013	2014	2015
교육장학 기부비율	%	81.3%	79.1%	74.6%
사회복지 기부비율	%	18.4%	20.5%	25.1%
응급재난 기부비율	%	0.0%	0.0%	0.0%
지역사회 기부비율	%	0.2%	0.4%	0.3%
미래에셋증권이 박현주재단에 기부한 기부금 총액	백만 원	1,753	1,844	2,600

## 장학생 선발 현황

구분	단위	2013	2014	2015
국내장학생 선발 현황	명	200	200	31
해외 교환장학생 선발 현황	명	350	350	400
글로벌 투자전문가 장학생 선발 현황	명	8	—	—

# 환경 성과 데이터

재무정보
경제 성과 데이터
사회 성과 데이터
환경 성과 데이터

## 친환경경영 성과

### 에너지 사용량(전력)

구분	단위	2013	2014	2015
본사*	MWh	2,046	1,767	1,721
전산센터	MWh	5,252	4,814	5,488
합계	MWh	7,298	6,581	7,209

\*본사 전용 3,430.85평

### 난방 사용량

구분	단위	2013	2014	2015
본사	Gcal	914.39	694.62	661.41

### 차량연료(휘발유)

구분	단위	2013	2014	2015
전사통합*	Liter	544,289	277,276	300,949

\*해당연도 전국 주유소 평균가격 기준으로 산출

### 온실가스 배출량

구분	단위	2013	2014	2015
Scope1(전사통합)*	tonCO <sub>2</sub> eq	1156.3	589.1	639.3
Scope2(본사)	tonCO <sub>2</sub> eq	962.6	831.4	809.7
Scope2(영업점)	tonCO <sub>2</sub> eq	2,471.5	2,265.1	2,581.9
합계	tonCO <sub>2</sub> eq	4,590.4	3,685.6	4,030.9

\*휘발유 사용량 기준

### 수자원 사용량

구분	단위	2013	2014	2015
본사	ton	11,707	11,625	12,017
전산센터	ton	27,287	25,596	28,763
합계	ton	38,994	37,221	40,780

### 폐기물 배출량

구분	단위	2013	2014	2015
본사*	kg	37,500	37,500	37,500

\*일일사용량(150kg) \*영업일 250일 적용

# APPENDIX

• KMAR 검증의견서	66
• GRI G4 Contents Index	68
• UNGC Principle	72
• 수상 및 협회 가입 현황	73
• 용어 설명	74
• 작성자 리스트	75

# KMAR 검증의견서

KMAR 검증의견서

GRI G4 Contents Index

UNGC Principle

수상 및 협회 가입 현황

용어 설명

작성자 리스트

## 2015 미래에셋증권 지속가능경영보고서 독자 귀중

### 서문

한국능률협회인증원(KMAR)은 2015 미래에셋증권 지속가능경영보고서(이하“보고서”)의 검증을 요청 받았습니다. 보고서의 작성 책임은 미래에셋증권 경영자에게 있으며, 본 한국능률협회인증원의 책임은 아래에 명시된 범위의 특정 데이터와 정보에 대한 검증의견서를 발급하는 데 있습니다.

### 검증 범위 및 기준

미래에셋증권은 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 평가하였습니다. 이때 중요성 기준은 검증팀의 전문가적 판단(Professional Judgement)이 적용되었습니다.

GRI G4의 핵심적 방식(Core Option) 보고요구사항 만족 여부에 대한 확인이 검증범위에 포함되었으며, 검증팀은 이를 확인하기 위해 하기 사항에 대해 검토하였습니다.

- G4 보고 원칙
- 일반표준공시(General Standard Disclosures)
- 특정표준공시(Specific Standard Disclosures)
  - 하기 중요한 측면(Material Aspect) 각각에 대한 일반적 경영접근방식(Generic DMA)
  - 경제성과(Economic Performance): EC1
  - 에너지(Energy): EN3
  - 용수(Water): EN8
  - 배출(Emissions): EN15, EN16
  - 폐수 및 폐기물(Effluents and Waste): EN23
  - 고용(Employment): LA1, LA2, LA3
  - 훈련 및 교육(Training and Education): LA9, LA10, LA11
  - 노동관행 고충처리제도(Labor Practices Grievance Mechanisms): LA16
  - 지역사회(Local Communities): SO1
  - 제품 및 서비스 라벨링(Product and Service Labeling): PR3, PR4, PR5
  - 고객개인정보보호(Customer Privacy): PR8
- 금융산업 부가지표(Financial Services Sector Disclosures): FS6, FS11, FS13, FS14

보고서의 보고경계 중 조직 외부 즉, 미래에셋증권의 협력회사, 계약자 등에 대한 데이터와 정보는 검증범위에서 제외되었습니다.

### 검증절차

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

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

## 검증결과 및 의견

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

### 포괄성

포괄성이란 지속가능성에 대해 책임 있고 전략적인 대응 방안을 개발하고 달성해 나가는 과정에 이해관계자를 참여토록 하는 것입니다.

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

### 중요성

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

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

### 대응성

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

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

또한 본 검증팀은 보고서가 GRI G4의 핵심적 방식(Core Option)의 요구사항을 준수하지 않았다는 증거를 발견하지 못하였습니다.

## 개선을 위한 제언

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

- 미래에셋증권은 공개 정보의 신뢰성 확보를 위해 데이터 수집, 분석 및 보고에 대한 내부 품질관리 프로세스를 보다 체계화할 것을 권고합니다.
- 또한, 이해관계자의 의사결정을 지원할 수 있도록 보고서의 내용이 GRI에서 요구하는 정량적 지표 위주로 구성하시기를 권고합니다.

## 검증의 독립성

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

2016. 6. 24



K. H. Park  
대표이사 박기호



# GRI G4 Contents Index

KMAR 검증의견서
GRI G4 Contents Index
UNGC Principle
수상 및 협회 가입 현황
용어 설명
작성자 리스트

## 일반표준공개

지표	지표설명	외부검증	페이지	보고서 내용
<b>전략 및 분석</b>				
G4-1	CEO 메시지	●	4	CEO메시지
<b>조직 프로필</b>				
G4-3	조직 명칭	●	8	기업개요
G4-4	대표 브랜드, 제품 및 서비스	●	8	기업개요
G4-5	본사의 위치	●	8	기업개요
G4-6	보고 조직이 영업 중인 국가 수, 주요 사업장이 있거나 보고서에서 다루는 지속가능성 문제와 구체적인 연관성을 갖는 국가명	●	8	기업개요
G4-7	소유 구조 특성 및 법적 형태	●	8	기업개요
G4-8	대상 시장(지역별 구분, 사업 분야, 고객/수익자 유형)	●	8~11	사업분야, 해외법인 현황, 글로벌 네트워크
G4-9	보고 조직의 규모	●	8	기업개요
G4-10	고용 유형, 고용 계약 및 지역별 인력 현황	●	59	사회성과 데이터_임직원 일반
G4-11	단체 교섭 적용 대상 직원 비율	●	—	해당사항 없음
G4-12	보고 조직의 주요 활동, 제품, 서비스와 관련된 공급망의 주요 특징	●	10~11	사업 분야
G4-13	보고 기간 중 규모, 구조 또는 소유 구조 상의 중대한 변화	●	4	CEO메시지
G4-14	사전예방의 원칙과 접근방법 채택 여부 및 채택 방식에 대한 설명	●	46~47	리스크관리
G4-15	경제/환경/사회 헌장, 원칙 등 가입하거나 지지하고 있는 외부 이니셔티브	●	72	UNGC Principle
G4-16	다음과 같은 협회(예: 산업 협회) 및 국가별/국제적 정책기구 멤버십 획득 현황	●	73	주요 수상 및 협회 가입현황
<b>파악된 중대측면과 경계</b>				
G4-17	주요 사업부서, 운영 회사, 자회사, 합작 회사를 비롯한 보고 조직의 조직 구조	●	9	기업개요, 해외법인현황
G4-18	보고 내용 정의 프로세스	●	54~55	중요성 평가
G4-19	보고 내용 정의 프로세스에서 확인된 중요성 측면	●	54~55	중요성 평가
G4-20	내부 보고 경계	●	2	보고서 개요
G4-21	외부 보고 경계	●	2	보고서 개요
G4-22	이전 보고서에 제시된 정보의 재 기술로 인한 효과 및 재 기술 사유	●	—	해당 지표별 별도 표기
G4-23	이전 보고 기간 대비 보고서의 범위, 경계 또는 측정방식 상의 큰 변화	●	2	보고서 개요
<b>이해관계자 참여</b>				
G4-24	참여한 이해관계자 그룹 목록	●	54	이해관계자 커뮤니케이션
G4-25	참여할 이해관계자 식별 및 선정 기준	●	54	이해관계자 커뮤니케이션
G4-26	참여 유형, 이해관계자 그룹별 참여 빈도 등 이해관계자 참여 방식 현황	●	54	이해관계자 커뮤니케이션
G4-27	이해관계자 참여를 통해 제기된 핵심 주제와 관심사, 이에 대한 대처 방식	●	54	이해관계자 커뮤니케이션

KMAR 검증의견서
GRI G4 Contents Index
UNGC Principle
수상 및 협회 가입 현황
용어 설명
작성자 리스트

지표	지표설명	외부검증	페이지	보고서 내용
<b>보고서 프로파일</b>				
G4-28	보고 대상 기간	●	2	보고 기간
G4-29	최근 발간 보고서 년도	●	2	보고기간
G4-30	보고 주기	●	2	보고 기간
G4-31	보고서 및 관련 내용에 대한 문의처	●	2	보고서 문의
G4-32	조직이 선택한 레포팅 기준	●	2	보고서 작성 기준 및 경계
G4-33	제 3자의 검증에 대한 정책과 최근 관행	●	2	보고서 작성 기준 및 경계
<b>지배구조</b>				
G4-34	최고 거버넌스 기구의 위원회를 포함한 조직의 거버넌스 구조를 보고, 경제적, 환경적, 사회적 영향에 대한 의사결정의 책임이 있는 위원회	●	44	이사회내 소위원회
G4-37	경제적, 환경적, 사회적 토픽에 관해 이해관계자들과 최고 거버넌스 기구가 협의하는 과정을 보고, 협의가 위임되어 있는 경우에는 누구에게 위임되어 있는지와 최고 거버넌스 기구에 대한 피드백 절차	●	44	이사회 내 소위원회
G4-38	최고 거버넌스 기구와 그 위원회의 구성	●	44	이사회내 소위원회
G4-39	최고 거버넌스 기구의 의장이 임원의 직위를 겸하는지에 대해 보고	●	44~45	이사회 구성
G4-40	최고 거버넌스 기구 및 그 산하위원회의 임명과 선정 절차, 최고 거버넌스 기구 구성원의 임명 및 선정 기준	●	45	사외이사의 독립성과 전문성
G4-41	최고 거버넌스 기구가 이해관계 상충을 방지하고 관리하는 프로세스	●	44~45	이사회 구성
G4-44	경제, 환경, 사회적 주제의 거버넌스에 대한 최고이사결정기구 성과의 평가를 위한 프로세스를 보고	●	45	이사 성과 평가 및 보수
G4-45	경제, 환경, 사회적 영향, 위기 및 기회요인을 파악하고 관리하는 최고이사결정기구의 역할을 보고	●	44~45	이사회 구성과 운영
G4-47	경제, 환경, 사회적 영향, 위기 및 기회요인을 최고이사결정기구가 검토하는 빈도를 보고	●	44	이사회 개최 실적
G4-51	최고이사결정기구와 고위 경영진에 대한 보상 정책을 보고	●	45	이사 성과 평가 및 보수
<b>윤리성 및 청렴성</b>				
G4-56	조직의 가치, 원칙, 표준 그리고 행동강령, 윤리강령과 같은 행동규범에 대해 보고	●	48	윤리 실천 프로그램
G4-57	윤리 및 법규준수 행위와 조직의 청렴성 문제에 대한 내외부의 자문 메커니즘에 대해 보고	●	49	준법감시인제도
G4-58	비윤리적이거나 불법적인 행위, 그리고 조직의 청렴성 문제 등을 신고할 수 있는 조직의 내외부 제도에 대해 보고	●	48	내부제보 헬프라인 시스템 운영

KMAR 검증의견서
GRI G4 Contents Index
UNGC Principle
수상 및 협회 가입 현황
용어 설명
작성자 리스트

## 특정표준공개

	지표	지표설명	외부검증	페이지	보고서 내용
경제	경제성과				
	G4-DMA	Generic DMA	●	58	경제성과 데이터_경제활동
	G4-EC1	직접적인 경제가치 발생과 분배	●	58	경제성과 데이터_경제활동
환경	에너지				
	G4-DMA	Generic & Aspect Specific DMA	●	53	친환경 운영
	G4-EN3	조직 내부의 에너지 소비량	●	64	환경성과 데이터_에너지 사용량
	용수				
	G4-DMA	Generic DMA	●	53	친환경 운영
	G4-EN8	수원별 총 취수량	●	64	환경성과 데이터_수자원 사용량
	배출				
	G4-DMA	Generic DMA	●	53	친환경 운영
	G4-EN15	직접 온실가스 배출(Scope 1)	●	64	환경성과 데이터_온실가스 배출량
	G4-EN16	에너지 간접 온실가스(GHG) 배출(Scope 2)	●	64	환경성과 데이터_온실가스 배출량
노동 관행과 양질의 일자리	폐수 및 폐기물				
	G4-DMA	Generic DMA	●	53	친환경 운영
	EN23	유형 및 처리방법별 총 폐기물 중량	●	64	환경성과 데이터_폐기물
	고용				
	G4-DMA	Generic & Aspect Specific DMA	●	51	인재경영
	G4-LA1	신규 채용 근로자와 이직 근로자의 인원수 및 비율(연령별, 성별, 지역별)	●	59	사회성과 데이터_인력고용
	G4-LA2	주요 사업장별 임시직 또는 시간제 근로자에게는 제공되지 않고 상근직 근로자에게 제공하는 복리후생	●	52	직원들의 Life Cycle을 고려한 복리후생제도
	G4-LA3	성별에 따른 육아휴직 이후의 업무 복귀 및 근속 비율	●	60	사회성과 데이터_육아휴직 현황
	훈련 및 교육				
	G4-DMA	Generic DMA	●	35	글로벌 인재 육성
	G4-LA9	근로자 1인당 한 해에 받는 평균 훈련시간(성별, 근로자 범주별)	●	61	사회성과 데이터_인재육성
	G4-LA10	지속적인 고용을 유지하고 은퇴 후 관리를 도와주는 직무교육 및 평생교육 프로그램	●	38	지식자산 프로그램
	G4-LA11	업무성과 및 경력개발에 대한 정기적인 검토를 받은 근로자 비율(성별, 근로자 범주별)	●	59	사회성과 데이터_직급별 성과평가 비율
	노동관행 고충처리제도				
	G4-DMA	Generic & Aspect Specific DMA	●	51	인재경영
	G4-LA16	고충처리제도에 의해 접수, 발견, 해결된 노동관행에 관한 고충 건수	●	51	고충처리제도 및 임직원 커뮤니케이션

KMAR 검증의견서
GRI G4 Contents Index
UNGC Principle
수상 및 협회 가입 현황
용어 설명
작성자 리스트

	지표	지표설명	외부검증	페이지	보고서 내용
사회	<b>지역사회</b>				
	G4-DMA	Generic & Aspect Specific DMA	●	39	사회공헌
	G4-SO1	지역사회에 참여하고, 영향평가, 개발 프로그램을 수행하는 사업장의 비율	●	39	사회공헌
	G4-FS13	인구 저밀도 혹은 경제적 낙후 지역에 대한 접근성	●	25	사회배려계층의 웹접근성 향상
	G4-FS14	저소득층, 장애인 등 사회약소계층을 위한 금융서비스 제공 이니셔티브	●	25	사회배려계층의 웹접근성 향상 사회공헌
제품 책임	<b>제품 및 서비스 라벨링</b>				
	G4-DMA	Generic & Aspect Specific DMA	●	16	금융 소비자 보호
	G4-PR3	조직의 제품 및 서비스 정보와 라벨링 절차에 요구되는 제품 및 서비스 정보 유형, 그리고 해당 정보 요건을 갖추어야 하는 주요 제품 및 서비스 군의 비율	●	16	상품 생애주기별 금융소비자 보호
	G4-PR4	제품 및 서비스 정보와 라벨링에 관한 법률규정 및 자율규정을 위반한 사건의 수	●	16	상품 생애주기별 금융소비자 보호
	G4-PR5	고객 만족도 조사결과	●	21	WM세미나 만족도
	<b>Product Portfolio</b>				
	G4-DMA	Sector Specific Aspect DMA	●	28	차별화된 자산관리 경쟁력
	G4-FS6	특정지역, 규모, 업종에 따른 사업 영역을 위한 포트폴리오 비중	●	29	자산배분센터, 자산배분위원회
	<b>Active Ownership</b>				
	G4-DMA	Sector Specific Aspect DMA	●	27	사회책임투자(SRI) 펀드 및 투자
	G4-FS11	환경·사회 측면에 대한 포지티브, 네거티브 심사를 통해 관리되는 자산비율	●	27	사회책임투자(SRI) 펀드 및 투자
	<b>고객개인정보보호</b>				
	G4-DMA	Generic DMA	●	20	고객 정보 보호
	G4-PR8	고객개인정보보호 위반 및 고객정보 분실 사실이 입증된 불만 건수	●	—	0건

# UNGC Principle

[KMAR 검증의견서](#)
[GRI G4 Contents Index](#)
[UNGC Principle](#)
[수상 및 협회 가입 현황](#)
[용어 설명](#)
[작성자 리스트](#)

미래에셋증권은 인권, 노동, 환경, 반부패 원칙을 준수함으로써 기업의 사회적 책임을 다하고자 글로벌 이니셔티브인 유엔글로벌콤팩트(UN Global Compact)에 가입하였습니다. 인권 및 노동 기본권 존중, 기후변화에 대응하기 위한 녹색상품 개발 및 환경영향 저감 노력, 부정행위 근절을 위한 감시·관리 활동을 강화함으로써 유엔글로벌콤팩트의 10대 원칙을 준수하고 있습니다. 유엔글로벌콤팩트 가입은 기업의 장기적인 성장과 사회적 자본을 굳건히 하려는 미래에셋증권의 지속가능경영 추진 의지가 담겨 있습니다.

## 유엔글로벌콤팩트(UNGC) 10대원칙

구분	활동	관련활동	페이지
인권	1. 우리는 국제적으로 선언된 인권보호를 지지하고 존중한다.	• 국제노동기구(ILO)규정 및 유엔글로벌콤팩트 10대 원칙 준수 • 윤리경영 교육 프로그램 운영	50
	2. 우리는 인권침해에 연루되지 않도록 노력한다.	• 노사협의회 운영	54
	3. 우리는 결사의 자유와 단체교섭 권리를 실질적으로 인정한다.	• 노사협의회 운영	54
노동	4. 우리는 모든 형태의 강제노동을 배제한다.	• 국제노동기구(ILO)규정 및 유엔글로벌콤팩트 10대 원칙 준수	—
	5. 우리는 아동노동을 효율적으로 철폐한다.		
	6. 우리는 고용 및 업무에서 차별을 철폐한다.	• 역량중심의 열린 채용 실시	53
환경	7. 우리는 환경문제에 대한 예방적 접근을 지지한다.	• 에너지 절약 실천 • 에너지 절감 및 온실가스 저감 노력 • 용수, 자원 및 폐기물 관리 • 임직원 환경의식 제고와 그린오피스 구축	55
	8. 우리는 환경적 책임을 증진하는 조치를 수행한다.	• 친환경경영 추진 • 환경성과 관리	55, 66
	9. 우리는 환경친화적인 기술의 개발과 확산을 촉진한다.	• 사회책임투자(SRI) 펀드 및 투자	29
반부패	10. 우리는 부당취득 및 뇌물 등을 포함하는 모든 형태의 부패에 반대한다.	• 준법감시인, 컴플라이언스 업무부서 운영 • 윤리경영 교육 프로그램을 통한 임직원 윤리의식 확산 • 컴플라이언스 준수 사항 다짐 • 윤리경영 서약 및 준법 서약 • 청렴계약제도 • 선물·향응 제공 및 수수 금지 • 협력업체 윤리경영 서신 발송	50~53



# 수상 및 협회 가입 현황

KMAR 검증의견서
GRI G4 Contents Index
UNGC Principle
<b>수상 및 협회 가입 현황</b>
용어 설명
작성자 리스트

## 수상실적

수상명	주관기관	수상일자
2016년 금융투자 대상 - 자산관리 부문 우수상	이데일리	2016년 4월
제13회 대한민국 IB대상 - 최우수 IB딜	머니투데이	2016년 2월
캐피탈 마켓 리그테이블 어워드 - 최고의 유상증자 발행사	머니투데이	2016년 1월
2016 매경 증권대상	매경 미디어 그룹	2016년 1월
제2회 대한민국 퇴직연금 대상 - 퇴직연금 종합대상과 고용노동부 장관상 동시 수상	한국경제신문	2015년 12월
제5회 2015 마켓리더 대상 - 자산관리 부문 우수상	이투데이	2015년 12월
2015 아시아자본투자대상 - 자산관리 부문 우수상	아시아경제	2015년 12월
제3회 베스트 MTS 어워드 - 금융상품 부문 우수상	머니투데이	2015년 11월
2015 아시아투데이 금융대상 - "고객자산관리" 부문 최우수상	아시아투데이	2015년 9월
'2015 대한민국 모바일트레이딩시스템(MTS) 평가대상' 비즈니스 차별성 부문 최우수상	한국경제신문	2015년 6월
'2015 헤럴드경제 자본시장대상' 자산관리대상	헤럴드경제	2015년 4월
'2015 이데일리 금융투자대상' 퇴직연금 판매 부문 최우수상	이데일리	2015년 4월
매일경제 '제1회 대한민국 퇴직연금대상' 퇴직연금 사업자 증권부문 최우수상	매일경제	2015년 3월
한국거래소 '2014년 컴플라이언스 대상' 증권보장예방 부문 우수상	한국거래소	2015년 1월
제4회 올해의 마켓리더 대상, MTS부문 우수상	이투데이	2014년 12월
2014 아시아자본투자대상, 퇴직연금부문 우수상	아시아경제	2014년 12월
제1회 머니투데이 연금대상, 종합평가 우수상	머니투데이	2014년 5월

## 주요 협회 가입

21세기 금융비전 포럼	공정경쟁연합회	금융투자협회
사단법인 한국증권기업연합회	상장회사감사회	서울B포럼
서울상공회의소	서울지방변호사회	자본시장연구원
채권금융기관조정위원회	한국CFO협회	한국경제인연합회
한국상장회사협의회	한국증권법학회	한국증권학회

# 용어 설명

[KMAR 검증의견서](#)
[GRI G4 Contents Index](#)
[UNGC Principle](#)
[수상 및 협회 가입 현황](#)
[용어 설명](#)
[작성자 리스트](#)

용어	의미
AI(Alternative Investment)	주식이나 채권 같은 전통적인 투자 상품이 아닌 다른 대상에 투자하는 방식으로, 대상은 사모펀드, 헤지펀드, 부동산, 벤처기업, 원자재, 선박 등 다양함
ABS(Asset-Backed Securities)	기업의 부동산을 비롯한 여러 가지 형태의 자산을 담보로 발행된 채권
DB(Defined Benefits)	연금액이 최종 급여 또는 퇴직전 일정기간 기준급여의 일정비율로 정해져 근로자의 연금급여가 사전에 확정되며, 사용자의 적립부담은 적립금 운용결과에 따라 변동하는 형태의 확정급여형 퇴직연금
DC(Defined Contribution)	회사가 퇴직금 지급을 위한 재원을 외부 금융기관에 적립하고 적립금 운용성과에 따라 근로자가 받을 퇴직금이 변동되는 확정기여형 퇴직연금. 근로자가 적립금의 운용을 직접 수행하며 적립금 운용결과에 따라 퇴직시 받을 퇴직금이 변동
DLB(Derivative-Linked Bonds)	파생결합증권 DLS의 원금을 보장하는 파생결합사채
DLS(Derivative-Linked Securities)	이자율과 환율이나 금, 원유 및 원자재와 같은 실물의 가격에 연계되어 투자수익이 결정되는 파생결합증권
ELB(Equity-Linked Bonds)	주가연계증권의 원금을 보장하는 주가연계파생결합사채
ELS(Equity-Linked Securities)	개별 주식의 가격이나 주가지수에 연계되어 투자수익이 결정되는 주가연계증권
ETF(Exchange Traded Funds)	KOSPI200, KOSPI50과 같은 특정지수의 수익율을 얻을 수 있도록 설계된 지수연동형 펀드
ETN(Exchange Traded Note)	상장지수펀드(ETF)와 마찬가지로 거래소에 상장돼 손쉽게 사고 팔 수 있는 상장지수채권
Phishing(피싱)	전자우편 또는 메시지를 사용해서 신뢰할 수 있는 사람 또는 기업이 보낸 메시지만 것처럼 가장하여 비밀번호 및 신용카드와 같이 기밀을 요하는 정보를 부정하게 확보하는 금융 사기
Pharming(파밍)	PC를 조작해 이용자가 인터넷 '즐거찾기' 또는 포털사이트를 통해 금융회사 홈페이지에 접속하여도 피싱(가짜)사이트로 유도되어 금융정보를 탈취하여 유출된 정보로 예금인출
HTS(Home Trading System)	개인 투자자가 객장에 나가지 않고 집이나 사무실에서 주식 거래를 할 수 있는 프로그램
IPO(Initial Public Offering)	기업이 일정 목적을 가지고 자사의 주식과 경영내용을 공개하는 것
ISA(Individual Savings Account)	가입시 3~5년간 의무적으로 유지해야 하고, 원금 손실 위험이 있는 투자상품을 포함할 수 있는 개인종합자산관리계좌
MTS(Mobile Trading System)	PC를 사용하는 홈트레이딩 시스템에서 벗어나 스마트폰을 활용한 주식 거래 방식
No knock-in	주가연계증권(ELS)상품 중에서 녹인배리어(knock-in barrier) 즉 투자 원금 손실한 기준이 없어 만기 시 가장 마지막 상황 조건만 충족하면 되는 투자구조 ELS구조
PEF(Private Equity Fund)	자기 재산으로 경영권 참여 등에 투자하고 기업의 가치를 높여 배분하는 상법상 합자회사로, 특정한 소수의 투자자에게 비공개적으로 거액의 자금을 장기로 조달한 뒤 주식이나 채권, 부동산, 부실채권, 기업경영권 등에 투자하면서 높은 수익을 추구하는 펀드
PF(Project Financing)	사업주로부터 분리된 프로젝트에 자금을 조달하는 것. 자금조달에 있어서 자금 제공자들은 프로젝트의 현금흐름을 우선 고려해 대출을 결정하고, 프로젝트에 투자한 원금과 그에 대한 수익을 돌려받는 자금구조
PI(Principal Investment)	금융기관이 자기의 돈을 직접 주식과 채권은 물론 부동산이나 인수·합병(M&A) 금융 등에 투자해 수익을 얻는 자기자본투자
SRI(Social Responsible Investment)	기업의 재무적 성과뿐 아니라 인권, 환경, 노동, 지역사회 공헌 등 다양한 사회적 성과를 반영하여 기업에 투자하는 금융 활동
SOC(Social Overhead Capital) 투자	도로, 항만, 철도 등 생산활동에 직접적으로 사용되지는 않지만 경제활동을 원활하게 하기 위해서 꼭 필요한 사회기반시설인 사회간접자본시설(SOC) 확충에 있어서 민간자본을 활용하여 부족한 정부재원을 보충하고, 민간의 효율성을 공공부문에 도입하기 위한 민간자본 유치제도
Wrap Account	고객이 예탁한 재산에 대해 증권회사의 금융자산관리사가 고객의 투자 성향에 따라 적절한 운용 배분과 투자종목 등의 서비스를 제공하고 그 대가로 일정률의 수수료를 받는 상품

# 작성자 리스트

KMAR 검증의견서

GRI G4 Contents Index

UNGC Principle

수상 및 협회 가입 현황

용어 설명

작성자 리스트

총괄		
경영전략팀		강경탁
		정종윤
미래에셋은 고객을 위해 존재합니다.		
금융소비자보호	금융소비자보호팀	최영일
		임근택
	정보보안팀	신호상
고객가치제고	마케팅팀	최종윤
		심상용
	고객서비스팀	김주영
		조혜린
스마트 자산관리 서비스	고객경험혁신팀	이승목
		정지송
투자전문그룹으로서 독립성과 경쟁우위를 가집니다.		
경쟁력 있는 상품 개발	상품기획팀	남진우
차별화된 자산관리 경쟁력	글로벌자산배분팀	정유정
글로벌 금융시장 진출	해외전략팀	조경신
개인을 존중하며 팀플레이에 대한 믿음이 있습니다.		
글로벌 인재 육성	인사팀	장은석
	인재개발팀	김정재
사회적 책임을 인식하고 실천합니다.		
사회공헌	미래에셋박헌주재단	이문주
Management Report		
리스크관리	리스크관리팀	김수아
		강소연
컴플라이언스	컴플라이언스팀	김준영
친환경경영	총무팀	장원홍

## 2016 미래에셋증권 지속가능경영보고서

# Sustainability Report 2016

미래에셋증권 웹사이트 [www.smartmiraeasset.com](http://www.smartmiraeasset.com)에서는 미래에셋증권과 관련된 다양한 정보를 제공하고 있습니다. 본 보고서도 홈페이지에서 PDF파일로 제공됩니다. 지속가능경영보고서에 대한 의견이나 문의사항은 아래로 연락 주시기 바랍니다. 여러분의 소중한 의견을 환영합니다.

### 보고서 담당(Contact Information)

미래에셋증권 경영전략팀

서울시 중구 을지로5길 26 미래에셋 센터원빌딩 이스트타워 15F~19F

전화번호: 02-3774-6708

팩스번호: 02-3774-6705

이 메 일: [sustainability@miraeasset.com](mailto:sustainability@miraeasset.com)

