

2023년 상반기 하나카드 현황

Contents

영업규모

- 취급업무별 영업실적
- 부문별 영업실적
- 영업수익 발생원천별 실적

경영지표

- 자본의 적정성
- 수익성 · 건전성
- 유동성

재무제표

- 요약재무상태표(연결)
- 요약손익계산서(연결)

기타

- 출자회사 경영실적
- 민원현황

2023년 상반기 영업규모

- ▶ 취급업무별 영업실적
- ▶ 부문별 영업실적
- ▶ 영업수익 발생원천별 실적

취급업무별 영업실적

(상반기 취급액 기준)

(단위: 억원, %)

업종별			2023년 상반기		2022년 상반기	
			금액	구성비	금액	구성비
카드	신용판매	일시불	267,349	75.9	239,138	78.8
		할부	44,486	12.6	32,669	10.8
	카드대출	단기카드대출(현금서비스)	17,543	5.0	15,046	5.0
		장기카드대출(카드론)	19,498	5.5	12,627	4.2
	계		348,876	99.0	299,480	98.7
리스	금융		-	-	-	-
	운용		-	-	-	-
	계		-	-	-	-
할부금융			3,383	1.0	3,752	1.2
신기술 금융 투자용자	회사분	투자	-	-	-	-
		대출금	-	-	-	-
	조합분	투자	-	-	-	-
		대출금	-	-	-	-
	계		-	-	-	-
팩토링			-	-	-	-
대출금			42	0.0	269	0.1
기타 부수업무			-	-	-	-
합계			352,301	100.0	303,501	100.0

카드 이용 현황 (상반기 취급액 기준)

(단위: 억원)

구분	신용판매								카드대출								총계
	일시불대급금				할부대급금				단기카드대출(현금서비스)				장기카드대출(카드론)				
	개인	법인	구매 전용	계	개인	법인	구매 전용	계	개인 대환	법인	계	개인 대환	법인	계			
국내회원의 국내사용	175,570	82,701	825	259,096	41,880	2,606	-	44,486	17,464	-	-	17,464	19,498	463	-	19,498	340,544
국내회원의 해외사용	5,292	2,961	-	8,253	-	-	-	-	77	-	2	79	-	-	-	-	8,332
국내회원의 이용실적계	180,862	85,662	825	267,349	41,880	2,606	-	44,486	17,541	-	2	17,543	19,498	463	-	19,498	348,876
구분					일시불				단기카드대출(현금서비스)				계				
해외회원의 국내이용실적 계					23,893				657				24,549				

할부금융 현황 (상반기 취급액 기준)

(단위: 억원, %)

구분		2023년 상반기		2022년 상반기	
		금액	구성비	금액	구성비
내구재	자동차	3,383	100.0	3,752	100.0
	가전제품	-	-	-	-
	기타	-	-	-	-
	소계	3,383	100.0	3,752	100.0
	주택	-	-	-	-
	기계류	-	-	-	-
	기타	-	-	-	-
	합계	3,383	100.0	3,752	100.0

영업수익 발생원천별 실적

(단위: 억원)

구분		2023년 상반기	2022년 상반기	증감
이자수익	예치금 이자	34	16	18
	상각후원가측정금융자산 이자 주1)	3,814	2,611	1,203
	기타 이자수익	22	13	9
	소계	3,870	2,640	1,230
수수료수익	신용카드 수수료수익	4,216	3,600	616
	기타 수수료수익	13	4	9
	소계	4,229	3,604	625
기타 영업수익 주2)		1,071	576	495
총계		9,170	6,820	2,350

주1) 상각후원가측정금융자산 이자: 신용카드자산이자, 일반대출채권 이자, 할부금융자산 이자, 기타대출채권 이자 등

주2) 기타 영업수익: 대출채권매각이익, 외환거래이익, 당기손익금융자산관련이익 등

경영지표

- ▶ 자본의 적정성
- ▶ 수익성·건전성
- ▶ 유동성

자본의 적정성

자본의 변동

(단위: 억원)

구분	2023년 상반기	2022년 상반기	증감
자본금	13,301	13,301	-
자본잉여금	165	170	△5
이익잉여금 (연결결손금)	9,099	8,238	861
자본조정	-30	-30	-
기타포괄손익 누계액	-118	-154	△36
합계	22,417	21,525	892

자본의 적정성 지표

(단위: %)

구분	2023년 상반기	2022년 상반기	증감	
자본적정성	조정자기자본비율	18.16	22.36	△4.20
	단순자기자본비율	14.90	18.80	△3.90

수익성

(단위: %)

구분	2023년 상반기	2022년 상반기	증감
총자산순이익률	0.85	2.25	△1.40
총자산경비율	2.05	2.58	△0.53
수지비율	91.91	78.24	13.67

건전성

(단위: %)

구분	2023년 상반기	2022년 상반기	증감
대손충당금 적립비율	104.95	100.01	4.94
손실위험도 가중 부실채권비율	0.92	0.44	0.48
자기계열여신비율	0.00	0.00	-
고정이하 채권비율	1.20	0.60	0.60
연체채권비율	1.86	1.12	0.74

유동성리스크 관리 체계

조직	업무
자금관리 관련부서	- 유동성 위기 발생시 대응방법 및 자금조달 가능 규모 등 비상조달 계획 수립 및 관리
	- 유동성 관리 (관리지표 현황, 변화추세, 변동성 모니터링 등)
리스크관리부	- 위기상황관리체계 및 위기대응 Action Plan 관리
	- 위기 수준별 판단 지표 모니터링 및 결과 보고
위기상황관리 실무협의회	- 구성 : 위험관리책임자(의장), 리스크관리부장, 경영관리부장, 전략기획부장, 신용관리부장, 마케팅추진부장, 영업지원부장, 기업사업부장, 재무관리부장, 채권관리부장, 금융사업부장
	- 소집 : 위기상황 '주의' 단계 이하 또는 리스크관리본부장이 필요하다고 판단 시 소집
	- 위기상황 현상 진단, 비상계획 대책 수립 및 실행
기타 관련 부서	- 각 관련부서의 해당 업무와 관련된 위기상황에 대한 대책마련 및 상황 보고
	- 위기상황발생시 담당하는 Action Plan 실행

자금조달 원천 및 기간의 편중제한 및 다양화 정책

지표	내용
자금조달 상대방별 편중도	차입과목별, 거래기관별 비중(단일기관 50%이하)
부채 만기별 편중도	잔존만기 1년이하 차입금 / 총차입금 비중(40% 이하)
자금조달 수단별 편중도	차입과목별 잔액 / 총차입금 비중 (회사채 90% 이하, 전단채/단기채 15%이하, 타 조달수단 각 30% 이하)
자금조달 시장별 편중도	해외차입 잔액 / 총차입금 비중(해외 20% 이하)

유동성리스크 관리전략

유동성리스크관리 모범규준 주요사항	실행방안
회사 고유의 위기, 시장 전반의 위기, 양자가 상호 결합된 위기 등이 유동성리스크에 미치는 영향	① 위기상황 분석시 회사고유, 시장전반, 상호결합 시나리오 설정 및 유동성 위기상황분석 수행 ② 위기상황 분석시 신용 및 시장리스크를 감안한 요소를 반영 ③ 전사위기상황 수준판단결과 모니터링 수행 ④ 위기상황분석 결과에 대한 리스크관리위원회 보고
시장·신용리스크 등 여타 리스크가 유동성리스크에 미치는 영향	
자산·부채의 구성	⑤ 유동성리스크 관리지표 모니터링 및 보고(리스크관리위원회)
자금조달원의 다양화와 안정성, 자금조달 만기 분산	
기타 회사의 유동성관리에 필요한 사항	⑥ 위기상황 분석 결과 및 비상조달계획을 유동성리스크관리 전략 수립시 연계 ⑦ 비상조달계획에 명시(3단계 이상 식별방법, 단계별 구체적 대응 조치, 관련부서간 역할 및 책임)

위기상황분석 이용 방식

단계	주요조치사항
1단계: 경계	① 위기상황관리실무협의회 소집 <ul style="list-style-type: none"> • 위기상황 진단 및 기 수립된 유동성 위기 대응 단계별 조치사항 점검 • 필요시 추가 비상계획 논의 ② 기타 조치사항 <ul style="list-style-type: none"> • 자금조달 여력 확보 및 보유 유동성 추가 확대 검토
2단계: 주의	① 위기상황관리실무협의회 소집: 1단계와 동일 ② 기타 조치사항 <ul style="list-style-type: none"> • 자금조달 여력 확보 및 보유 유동성 추가 확대 • 대응계획 위험관리책임자 보고 및 경영진에 유동성 관리 현황 보고
3단계: 심각	① 위기상황관리실무협의회 소집 <ul style="list-style-type: none"> • 위기상황 진단 및 기 수립된 유동성 위기 대응 단계별 조치사항 점검 • 비상계획 수립 및 이행내용 리스크관리집행위원회 보고 ② 기타 조치사항 <ul style="list-style-type: none"> • 장기자금 확보 적극 추진 및 유동성 지속 확보 • 대응계획 위험관리책임자 보고 및 경영진에 유동성 관리 현황 보고
4단계: 위기징후	① 위기상황관리실무협의회 소집: 3단계와 동일 ② 기타 조치사항 <ul style="list-style-type: none"> • 장단기 구분 없는 전방위적 자금 조달을 통한 보유 유동성 확대 • 대응계획 위험관리책임자에 매일 보고 • 경영진에 유동성 관리 현황 보고
5단계: 위기	① 위기상황관리실무협의회 소집: 4단계와 동일 ② 기타 조치사항 <ul style="list-style-type: none"> • 장단기 구분 없는 전방위적 자금 조달을 통한 보유 유동성 확대 • 전략적 자본 확충안 적극 실행검토 • 대응계획 위험관리책임자에 매일 보고 • 경영진에 유동성 관리 현황 매일 보고

긴급 자금조달계획(Action Plan)

단계	주요조치사항(단기자금)	주요조치사항(장기자금)
경계	<ul style="list-style-type: none"> • CP/전단채 등 단기금융시장 모니터링 강화 • Credit-line 확대 가능 여부 타진(국내/외국계 은행) • 단기자금 조달 채널 커뮤니케이션 강화 • 월말 현금성자산 잔액 3,500억원 이상 유지 	<ul style="list-style-type: none"> • 중개기관(증권사) 협의 강화 • 장기회사채 추가 발행 • 신용평가사 통한 정보 수집 (등급변동 이슈 밀착 관리) • 회사채 최종투자자 대상 직접 IR 실행 대비 리스트업 • ABS 발행 대비 거래기관 발행한도 모니터링
주의	<ul style="list-style-type: none"> • 금융시장 동향 및 정책기관 정책 모니터링 강화 • Credit-line 확대 및 일부 Committed-line 전환 • 단기자금 조달 채널 대상기관 검토 • 월말 현금성자산 잔액 4,000억원 이상 유지 	<ul style="list-style-type: none"> • 중개기관(증권사) 협의 강화 • 장기회사채 추가 발행 • 신평사 대상 IR 실행 (등급변동 이슈 밀착 관리) • 회사채 최종투자자 대상 직접 IR 실행 • ABS 발행 가능 자산 파악 및 발행 관련기관 협의 진행
심각	<ul style="list-style-type: none"> • 기보유 잔여 Credit-line 단계별 소진 • Credit-line 확대 및 Committed-line 최대 전환 • 단기CP/전단채 비중 15% 초과 허용 • 단기자금 조달 채널 확대(기존+자산운용사) • 월말 현금성자산 잔액 5,000억원 이상 유지 	<ul style="list-style-type: none"> • 전방위 회사채 발행 협의 강화 (이표/복리, 공/사모 등 발행 조건 Open 협의) • IR 전담인력 추가 및 투자기관 직접 관리 강화 • ABS 발행 (보유자산을 활용한 장기자금 확보)
위기징후	<ul style="list-style-type: none"> • 담보제공을 통한 하나은행 C/L 확보 추진(담보가능자산 검토) • 단기CP/전단채 등 단기차입 비중 점진적 증대 • 단기자금 조달 채널 확대 <ul style="list-style-type: none"> - 기존+은행/증권사 Retail 판매채널 • 최대유동성 확보 위해 조달 편중도 관리 지표 조정 <ul style="list-style-type: none"> - 자금조달 상대방별, 부채 만기별, 수단별, 시장별 	<ul style="list-style-type: none"> • 전 채널 활용한 회사채 발행 지속 • 전 금융업종(보험사, 연기금, 자산운용사 등) 대상 신용공여한도 확보 • 유동화가능 자산 최대 활용한 ABS 추가 발행 • 보유자산 매각 추진 (가능자산 선정 등 절차 진행)
위기	<ul style="list-style-type: none"> • 기 보유 잔여 Credit-line 전액 소진 • 담보제공을 통한 하나은행 C/L 추가 확보 추진 • 단기차입 비중 상향 조정 후 전체널 단기조달을 통한 유동성 최대 확보 	<ul style="list-style-type: none"> • 전 채널 활용한 회사채 발행 지속 • 지주/은행 공조한 전 금융기관 대상 장기자금 확보 • 보유자산 매각 시행을 통한 유동성 확보

유동성리스크 관리지표

구분	지표	상세내용
유동성비율	원화유동성비율	200% 이상
자금조달 편중도 관리	자금조달 상대방별 편중도	차입과목별, 거래기관별 비중(단일기관 50%이하)
	부채 만기별 편중도	잔존만기 1년이하 차입금 / 총차입금 비중(40% 이하)
	자금조달 수단별 편중도	차입과목별 잔액 / 총차입금 비중 (회사채/장기CP:90% 이하, 전단채/단기CP:15% 이하, 일반차입금/ABS 등: 각 30% 이하)
	자금조달 시장별 편중도	해외차입 잔액 / 총차입금 비중(해외 20% 이하)
유동성리스크 관리 지표	자산·부채 만기구조 현황	자산·부채 항목별 만기 분포도 및 GAP 현황(연결기준)
	회사채 발행만기 월별 분포	월별 발행만기 기준 신규회사채 분포
	즉시 가용 유동성 비율	양질의 유동성 자산 ^{주1)} / 1개월이내 원화유동성부채 (125% 이상)
	단기 조달 비중	발행만기 1년 이내 차입 잔액 / 총차입금 비중(20% 이하)
조기경보지표	신용등급 하락 또는 신용등급 하락 가능성 발표	여/부(국가 신용등급 하락, 동종업계 신용등급 하락 또는 등급전망 악화)
	회사채 발행 및 유통시장의 위축	대내외 결제 지표 발표 상황 / 금융 정책 및 시장금리 변동 추이 등
	신용스프레드의 급격한 상승	월말 당사 회사채(3년) 민평금리 / 국고채(3년) 금리
	자금조달 비용의 급격한 상승	월 총차입 평균 조달Cost / 전월 평균
	지급보증으로 인한 거액의 유동성 유출	월내 지급보증 채무 변제로 인한 유동성 유출금액
	거래 금융회사의 대출약정 취소, 만기연장 거절, Credit-line 축소 등	월내 Credit-line 회수 또는 한도 감액 요청건수

주1) 『여신전문금융회사 유동성리스크 관리 모범규준』 제10조 4항에서 규정하는 '양질의 유동성자산'.

유동성 계량지표

(단위: 억원, %)

구분		2023년 상반기	2022년 상반기	증감	
유동성	유동성자산 비율	원화 유동성자산	70,404	62,936	7,468
		원화 유동성부채	21,735	15,703	6,032
		원화 유동성비율	323.9	400.8	△76.9
	즉시가용유동성 비율	즉시가용유동성자산	11,660	12,176	△516
		1개월 이내 만기도래 부채	3,700	3,200	500
		즉시가용유동성비율	315.1	380.5	△65.4
	단기조달비중	단기조달잔액	12,450	7,000	5,450
		총조달잔액	92,954	66,915	26,039
		단기조달비중	13.4	10.5	2.89
	발행채권의 신용스프레드	신용카드채권 수익률	4.11	4.08	0.03
		국고채 수익률	3.58	3.01	0.57
		신용스프레드	0.53	1.08	△0.55

규제 위반 사실

- 해당사항 없음

자산-부채 만기구조

(단위: 억원)

구분		1~ 7일 이내	1~ 30일 이내	1~ 90일 이내	1~ 180일 이내	1~ 1년 이내	1~ 2년 이내	2년 초과	합계			
자산 (관리)	원화 자산	현금과 예치금	4,519	4,519	4,519	4,519	4,519	4,519	0	4,519		
		유가증권	1,463	1,463	1,463	1,463	1,463	1,463	949	2,411		
		카드자산	7,083	46,423	61,822	69,172	77,569	87,518	14,167	101,685		
		할부금융자산	70	309	927	1,864	3,743	7,439	7,040	14,479		
		리스자산	-	-	-	-	-	-	-	-		
		신기술금융자산	-	-	-	-	-	-	-	-		
		대출 채권	클론	-	-	-	-	-	-	-	-	
			할인어음	-	-	-	-	-	-	-	-	
			팩토링	-	-	-	-	-	-	0	0	
			대여금	가계대출금	4	16	49	98	194	353	269	622
				기타대출금	-	-	-	-	-	-	-	-
				소계	4	16	49	98	194	353	269	622
			기타	-	-	-	-	-	-	2,497	2,497	
		소계	4	16	49	98	194	353	2,767	3,120		
		기타 원화자산	793	1,603	1,625	2,038	2,038	2,038	5,398	7,436		
		원화자산총계	13,932	54,332	70,404	79,155	89,526	103,330	30,320	133,651		
		외화자산총계	1,084	1,144	1,144	1,144	1,144	1,144	116	1,261		
자산총계	15,016	55,477	71,549	80,299	90,670	104,475	30,437	134,911				
부채 및 자본	원화 부채 및 자본	단기 차입금	-	-	-	-	-	-	-			
		일반차입금	-	1,500	4,850	10,250	11,450	11,450	-	11,450		
		어음차입금	-	-	-	-	-	-	-	-		
		관계회사차입금	-	-	-	-	-	-	-	-		
		기타	-	1	1	1	1	1	-	1		
		소계	-	1,501	4,851	10,251	11,451	11,451	-	11,451		
		콜머니	-	-	-	-	-	-	-	-		
		장기차입금	-	-	-	-	-	6,900	4,794	11,694		
		사채	-	2,200	6,800	14,200	24,350	47,000	16,570	63,570		
		기타 원화부채	8,815	9,770	10,087	10,102	10,193	10,193	4,107	14,300		
부채 소계(원화)	8,815	13,471	21,738	34,553	45,994	75,544	25,471	101,015				
자기자본	-	-	-	-	-	-	22,357	22,357				
제충당금	-	-	-	-	-	-	4,380	4,380				
원화 부채 및 자본(제충당금포함)	8,815	13,471	21,738	34,553	45,994	75,544	52,208	127,752				
외화 부채 및 자본	119	119	119	119	119	338	6,822	7,160				
부채 및 자본 총계	8,934	13,590	21,857	34,671	46,113	75,882	59,030	134,911				
난외 파생상품 부채	원화부채	-	-	-	-	81	301	5,983	6,285			
	외화부채	-	-	-	-	-	220	5,983	6,204			
	소계	-	1,500	4,850	10,250	11,450	11,450	-	11,450			
자산 유동화	국내 ABS	-	-	-	-	-	-	-	-			
	해외 ABS	-	-	-	-	-	220	5,983	6,204			
	소계	-	-	-	-	-	220	5,983	6,204			

재무제표

- ▶ 요약재무상태표 (연결)
- ▶ 요약손익계산서 (연결)

요약재무상태표 (연결)

(단위: 억원, %)

구분		2023년 상반기		2022년 상반기	
		금액	구성비	금액	구성비
자산	현금 및 예치금	5,591	4.3	1,743	1.7
	당기손익-공정가치측정금융자산	2,392	1.8	6,276	6.1
	기타포괄손익-공정가치측정금융자산	949	0.7	-	0.0
	상각후원가측정금융자산	115,955	88.3	88,091	86.2
	관계기업투자주식	229	0.2	124	0.1
	유형자산	761	0.6	701	0.7
	무형자산	868	0.7	659	0.6
	이연법인세자산	861	0.7	830	0.8
	기타자산	3,763	2.9	3,799	3.7
	자산총계	131,370	100.0	102,223	100.0
부채	당기손익-공정가치측정금융부채	1	0.0	6	0.0
	차입부채	23,144	17.6	13,291	13.0
	사채	69,855	53.2	53,979	52.8
	확정급여부채	-	0.0	34	0.0
	충당부채	634	0.5	563	0.6
	당기법인세부채	273	0.2	440	0.4
	기타부채	15,106	11.5	12,383	12.1
	부채총계	109,012	83.0	80,696	78.9
자본총계		22,357	17.0	21,527	21.1
부채 및 자본총계(총자산)		131,370	100.0	102,223	100.0

요약손익계산서 (연결)

(단위: 억원)

구분	2023년 상반기	2022년 상반기
순이자이익	2,288	1,971
순수수료이익	881	1,196
당기손익-공정가치측정금융상품관련손익	118	118
기타포괄손익-공정가치측정금융자산관련손익	22	-
대출채권매각이익	502	280
금융상품손상차손	- 1,927	- 919
판매비와관리비	- 1,176	- 1,209
기타영업손익	242	131
영업이익	949	1,568
영업외손익	-30	4
법인세비용차감전순이익	919	1,572
법인세이익(비용)	- 193	- 385
연결당기순이익	726	1,187
기타연결포괄손익	13	32
당기총포괄이익	739	1,219

기타

- ▶ 출자회사 경영실적
- ▶ 민원현황

출자회사 경영실적¹⁾

(단위: 백만원)

구분	재무상황		손익상황		비고
	자산	순자산	반기영업수익	반기순손익	
하나카드페이먼트	61	55	0	(3)	

주1) 자산유동화법에 의해 설립된 자금조달 목적의 유동화전문회사 및 특정금전신탁은 제외함

※ 대상기간 : 2023년 2분기(2023.04.01~2023.06.30)

민원건수

구분		민원 건수			환산건수(고객/ 회원 십만명당 건)			비고
		전분기	금분기	증감률(%)	전분기	금분기	증감률(%)	
신용카드	자체민원	9	6	-33.3	0.14	0.09	-34.6	
	대외민원	141	143	1.4	2.27	2.25	-0.5	
	합 계	150	149	-0.7	2.41	2.35	-2.5	
체크카드	자체민원	1	3	200.0	0.02	0.05	193.2	
	대외민원	12	24	100.0	0.20	0.38	95.4	
	합 계	13	27	107.7	0.21	0.43	103.0	
전체	자체민원 ¹⁾	10	9	-10.0	0.08	0.07	-11.9	
	대외민원 ²⁾	153	167	9.2	1.24	1.32	6.9	
	합 계	163	176	8.0	1.32	1.40	5.7	

주1) 자체민원은 전자매체(홈페이지, E-mail) 및 서면(우편, 팩스, 방문)을 통해 접수된 민원 건수임

주2) 대외민원은 금융감독원 및 한국소비자원에 접수되어 카드사로 이관(이첩, 사실조회, 자율조정 등) 된 민원 건수임 (이관일 기준)

※ 자체민원은 중복·반복 및 단순 질의성 민원을, 대외민원은 중복·반복민원을 제외함

구분		민원 건수			환산건수(고객/ 회원 십만명당 건)			비고
		전분기	금분기	증감률(%)	전분기	금분기	증감률(%)	
신용카드	영 업	11	14	27.3	0.18	0.22	24.9	
	채 권	14	19	35.7	0.22	0.30	33.2	
	고객상담	10	11	10.0	0.16	0.17	7.9	
	제도정책	41	42	2.4	0.66	0.66	0.5	
	기 타	74	63	-14.9	1.19	0.99	-16.5	
	합 계	150	149	-0.7	2.41	2.35	-2.5	
체크카드	영 업	1	2	100.0	0.02	0.03	95.4	
	채 권	1	1	0.0	0.02	0.02	-2.3	
	고객상담	0	5	-	0.00	0.08	-	
	제도정책	3	4	33.3	0.05	0.06	30.3	
	기 타	8	15	87.5	0.13	0.24	83.2	
	합 계	13	27	107.7	0.21	0.43	103.0	
전체	영 업	12	16	33.3	0.10	0.13	30.6	
	채 권	15	20	33.3	0.12	0.16	30.6	
	고객상담	10	16	60.0	0.08	0.13	56.7	
	제도정책	44	46	4.5	0.36	0.36	2.4	
	기 타	82	78	-4.9	0.66	0.62	-6.9	
	합 계	163	176	8.0	1.32	1.40	5.7	

최근 3년간 금융소비자보호 실태평가 결과

구분	평가 항목	항목별 평가결과		평가 항목	항목별 평가결과 (실시:2021년 대상:2020년)
		2018년	2019년		
종합등급		양호	보통	종합등급	보통
계량 항목	1. 민원건수	양호	양호	1. 민원사전예방 관련사항	양호
	2. 민원처리기간	우수	양호		
	3. 소송건수	우수	보통	2. 민원처리노력 및 금융소비자대상 소송 관련사항	양호
	4. 영업 지속가능성	우수	우수		
	5. 금융사고	양호	우수		
비계량 항목	6. 소비자보호 조직및 제도	양호	양호	3. 금융소비자보호를 전담하는 조직관련사항	보통
	7. 상품개발과정의소비자보호 체계구축·운영	보통	보통	4. 금융상품개발 과정의 소비자보호체계 구축 및 운영	보통
	8. 상품판매과정의소비자보호 체계구축·운영	보통	보통	5. 금융상품판매 과정의 소비자보호체계 구축 및 운영	보통
	9. 민원관리시스템 구축·운영	보통	보통	6. 민원관리시스템 및 소비자정보공시관련사항	보통
	10. 소비자정보 공시	양호	양호	7. 기타 소비자보호 관련사항	양호

주1) 매년 금융감독원이 금융소비자에게 직접적인 영향을 미치는 민원 및 소송건수 등의 계량항목과 금융소비자보호 조직 및 제도, 금융상품 기획·개발 과정, 금융상품 판매 과정 등의 비계량항목을 종합적으로 고려하여 평가[우수, 양호, 보통, 미흡, 취약]

※ 2021년 실시 실태평가 계량평가 대상기간 : '20. 1. 1 ~ '20. 12. 31, 비계량평가 대상기간 : '20. 1. 1 ~ '21. 6. 30

본 공시자료는 '여신전문금융업감독규정' 제23조 및 '여신전문금융업 통일경영공시기준'에 따라 작성되었으며, 당사 홈페이지 (<http://www.hanacard.co.kr/>)에도 게재하였습니다.

 하나카드